

발달장애인 지원인력 양성 및 교육 전달체계 구축과 운영방안 연구



발달장애인 지원인력 양성 및 교육 전달체계 구축과 운영방안 연구



이 보고서는 한국보건복지인재원의 연구결과입니다. 보고서의 내용은 연구진의 의견이며,
한국보건복지인재원의 공식적인 입장이 아님을 밝혀둡니다.



연구진

책임연구원	박광옥(한국보건복지인재원 교수)
공동연구원	김용득(성공회대학교 사회복지학과 교수) 윤상용(충북대학교 아동복지학과 교수) 고현주(한국보건복지인재원 사회서비스교육부 부장)
연구보조원	한유미(VincentCare Victoria 사회복지사) 이유나(서울시립대학교 사회복지학과 박사과정생) 우리진(한국보건복지인재원 연구지원팀 대리) 강한나(한국보건복지인재원 연구지원팀 주임)



자문 및 감수

자문 및 감수위원	김동기(목원대학교 사회복지학과 교수) 박경수(한양사이버대학교 사회복지학과 교수) 박영옥(한국장애인주간이용시설협회 회장) 이복실(서울시발달장애인지원센터 센터장) 이상진(한국장애인복지관협회 사무총장) 임영문(한국장애인복지시설협회 부회장, 동천의집 원장)
-----------	--



조사 협력 지원

조사 협력 지원	한국장애인복지관협회 한국장애인주간이용시설협회 한국장애인복지시설협회 중앙장애아동발달장애인지원센터, 지역발달장애인지원센터
----------	--

Contents

발달장애인 지원인력 양성 및
교육 전달체계 구축과 운영방안 연구

요약	1
제 I 장 서론	7
1. 연구의 필요성	9
2. 연구의 내용	10
3. 연구 방법	11
4. 연구 추진체계	13
제 II 장 발달장애인 지원환경 및 인력 변화와 교육 현황	15
1. 발달장애인 지원환경 변화	17
2. 발달장애인 지원인력의 변화	21
3. 발달장애인 지원인력의 교육 현황 및 수요	25
제 III 장 국내 유사 종사자 양성 및 교육 체계 사례	33
1. 요양보호사	35
2. 사회복지사	40
3. 드림스타트 아동 통합사례관리사	47
4. 산모·신생아 건강관리사	52
5. 소결	58
제 IV 장 국외 유사 종사자 양성 및 교육 체계 사례	61
1. 영국	63



Contents

2. 싱가포르	74
3. 호주	89
4. 소결	101
제V장 발달장애인 지원인력의 필요 역량 및 교육수요	105
1. 실시개요	107
2. 분석 결과	109
3. 소결	154
제VI장 발달장애인 지원인력 양성 및 교육 전달체계와 운영방안	157
1. 발달장애인 지원인력 양성 및 교육 방향	159
2. 발달장애인 지원인력 양성 및 교육 체계와 과제	161
참고문헌	173
부 록	179

표 II-1 발달장애인 생애주기별 종합대책의 10대 주요 과제	17
표 II-2 발달장애인 평생돌봄 강화대책의 주요 과제	18
표 II-3 제6차 장애인정책종합계획(1-4. 장애인 서비스 제공기반 고도화)	19
표 II-4 발달장애인 지원인력의 입직 기준(예시)	22
표 II-5 최종증 발달장애인 전담 인력의 입직기준(2023년 기준)	23
표 II-6 서비스 제공 자격 확보를 위한 양성교육 기준(예시)	23
표 II-7 발달장애인 지원인력의 필요 역량(예시)	24
표 II-8 서비스 제공기관의 다양한 운영 주체	25
표 II-9 바우처 서비스 종사자 양성 교육(예시)	26
표 II-10 관련 협회, 복지재단, 공공기관 등의 교육 현황 종합(2022년)	27
표 II-11 관련 협회, 복지재단, 공공기관 등의 도전행동지원 교육 현황 종합(2022년)	28
표 II-12 서울시 챌린지2 교육(2022년)	28
표 II-13 양성 및 보수교육의 문제 제기	30
표 III-1 요양보호사 양성 교육 시간 및 내용(2024년 변화)	36
표 III-2 노인장기요양보험 표준서비스 분류	37
표 III-3 요양보호사 보수교육 교육과정	40
표 III-4 사회복지사 등급별 자격 기준	41
표 III-5 사회복지사 자격 취득 교과목 및 이수 학점	42
표 III-6 사회복지사 보수교육 필수 및 선택 교육 영역	46
표 III-7 아동 통합사례관리사 기본자격과 경력 기준	48
표 III-8 아동 통합사례관리사의 직무 분야별 업무	49
표 III-9 아동 통합사례관리사 보수교육 체계	50
표 III-10 아동 통합사례관리사 필수 보수 교육과정	51
표 III-11 아동 통합사례관리사 슈퍼바이저 교육체계	51
표 III-12 산모·신생아 건강관리사 양성 교육과정	53
표 III-13 산모·신생아 건강관리 서비스 내용	54
표 III-14 산모·신생아 건강관리사 교육기관 지정 절차 및 심사기준	56
표 III-15 산모·신생아 건강관리사 양성 및 보수 교육과정	57
표 III-16 산모·신생아 건강관리사 강사 양성 교육 자격 및 수료기준	58
표 IV-1 Social Service Sector Strategic Thrusts(4ST) 2022-2026	76
표 IV-2 수준(등급)별 교육훈련 대상	77

표목차

표 IV-3	훈련 네트워크 모델의 파트너 기관과 전문교육 분야	83
표 IV-4	파트너 기관의 1차 전문교육의 주요 내용	83
표 IV-5	직업교육 및 훈련(VET) 규제기관	89
표 IV-6	장애인 돌봄 및 지원 인력(예시)	90
표 IV-7	Certificate III in Individual Support(Ageing and Disability) 자격 및 교육	92
표 IV-8	Certificate IV in Disability support 자격 및 교육	93
표 IV-9	NDP Learning Hub의 장애인 돌봄 및 지원인력 교육 예시	97
표 V-1	주요 조사내용	107
표 V-2	참여자의 일반사항	108
표 V-3	지원 종사자의 발달장애 이해 수준	110
표 V-4	기관 유형 * 지원인력의 발달장애 이해 수준	111
표 V-5	지원경력 * 지원인력의 발달장애 이해 수준	113
표 V-6	필요 지원 역량: 이용자 지향	115
표 V-7	기관유형 * 지원역량: 이용자 지향	116
표 V-8	지원경력 * 지원역량: 이용자 지향	119
표 V-9	지원역량: 안전 및 위기 대응	120
표 V-10	기관유형 * 지원역량: 안전 및 위기 대응	121
표 V-11	지원경력 * 지원역량: 안전 및 위기 대응	123
표 V-12	지원역량: 서비스 적응력	124
표 V-13	기관유형 * 지원역량: 서비스 적응력	125
표 V-14	지원경력 * 지원역량: 서비스 적응력	126
표 V-15	지원역량: 갈등관리 및 소통	127
표 V-16	기관유형 * 지원역량: 갈등관리 및 소통	128
표 V-17	지원경력 * 지원역량: 갈등관리 및 소통	131
표 V-18	지원역량: 자원개발 및 활용	132
표 V-19	기관유형 * 지원역량: 자원개발 및 활용	133
표 V-20	지원경력 * 지원역량: 자원개발 및 활용	134
표 V-21	지원역량: 자기 동기화	135
표 V-22	기관유형 * 지원역량: 자기 동기화	136
표 V-23	지원경력 * 지원역량: 자기 동기화	139
표 V-23	지원역량: 슈퍼비전	140

표 V-25	기관유형 * 지원역량: 슈퍼비전	141
표 V-26	기관 경력 * 지원역량: 슈퍼비전	142
표 V-27	교육 참여 현황	144
표 V-28	기관유형 * 교육 참여 현황	145
표 V-29	기관유형 * 교육 참여 만족도	146
표 V-30	지원경력 * 교육 참여 현황	146
표 V-31	지원경력 * 교육 참여 만족도	147
표 V-32	영역별 필요 교육 주제	148
표 V-33	기관유형 * 장애일반 교육(1-3순위)	149
표 V-34	기관유형 * 도전적 행동 지원 교육(1-3순위)	150
표 V-35	지원경력 * 장애일반 교육(1-3순위)	151
표 V-36	지원경력 * 도전적 행동 지원 교육(1-3순위)	151
표 V-37	보수교육 의무화 필요 유무	152
표 V-38	기관유형 * 보수교육 의무화 필요 유무	152
표 V-39	지원경력 * 보수교육 의무화 필요 유무	153
표 V-40	교육의 질 확보를 위한 정책 및 지원과제(다중응답)	153
표 V-41	최중증 발달장애인(도전적 행동 등) 지원역량 강화를 위한 교육 지원	154
표 VI-1	발달장애인 지원 종사자 양성 및 교육 전달체계 주체별 역할(안)	162

그림목차

그림 I-1 연구 추진체계	13
그림 II-1 실천 현장의 사람중심실천가 대회	20
그림 II-2 발달장애인을 위한 실천의 주요 변화	21
그림 III-1 사회복지사 보수교육 운영 절차	47
그림 III-2 아동 통합사례관리사 슈퍼바이저 양성 및 자격 부여 절차	52
그림 IV-1 싱가포르의 훈련 네트워크 모델	82
그림 VI-1 발달장애인 지원 종사자 양성 및 교육 방향	161
그림 VI-2 발달장애인 활동서비스 종사자 교육체계(안)	165
그림 VI-3 서비스 제공 자격 제도화와 자격별 양성 및 배치(안)	166
그림 VI-4 (예시)도전적행동지원 종사자의 경력개발체계(안)	170

| 요약 |

제I 장. 서론

- 본 연구의 목적은 발달장애인 지원인력의 역량 강화를 위한 국가 차원의 통합적, 체계적, 전문적인 교육 전달체계 모델과 주요 운영방안을 제시하는 데 있음.
- 이를 위해 1) 발달장애인 정책환경 및 인력 변화, 2) 발달장애인 지원인력 교육 현황 및 쟁점, 3) 발달장애인 지원인력의 필요 역량, 4) 국내외 관련 인력 양성 및 교육체계 사례 등의 분석을 시도함.

제II 장. 발달장애인 지원환경 및 인력 변화와 교육 현황

1. 정책 및 서비스 환경 변화

- 2015년 「발달장애인 권리보장 및 지원에 관한 법률」의 시행과 정부의 관련 대책 발표(2018.09, 2022.11)로 발달장애인을 위한 독립된 제도 및 서비스가 도입되었고, 점진적으로 확대될 예정임.
- 실천 현장에서는 사람중심실천을 위한 학습모임이 형성되고, 기관 간 실천 사례를 공유하는 등의 시도들로 장애인 중심의 서비스 환경이 조성되고 있음.
- 이로 인해 발달장애인 서비스의 내용과 지원 방식 등에 여러 변화가 나타남.
 - 시간별 단위 프로그램보다는 일상(낮 활동)을 지원하는 서비스 확대
 - 대규모 집단에서의 개별 지원보다는 소규모 집단 또는 개별 지원 강조
 - 최중증 발달장애인 현실적 배제(이용시설)에서 제도적 참여 지원 강화
 - 시설 환경에서의 지원보다는 지역사회 기반 통합활동 지원 확대
 - 전문가 중심이 아닌 발달장애인 중심의 지원 현실화

2. 발달장애인 지원인력의 변화

- 제도적 환경 변화와 서비스 확대로 인해 시설 인력과 바우처 인력들이 동시 확대, 이 중 2019년 본격 도입된 발달장애인 활동서비스 인력은 제도 확대에 의해 지속 증가될 예정임.

발달장애인 지원인력의 확대에 의해 몇 가지 특성과 변화가 나타남.

- 제도별 입직 기준 상이 및 완화 : 다양한 전공, 자격, 경력 등을 보유한 인력들이 서비스에 배치되고 있으며, 입직 기준이 제도별로 상이하고, 원활한 인력 수급 등으로 바우처 인력의 경우 자격 기준 완화 추세
- 최종증 발달장애인 전담 인력 확대 : 장애인복지관 중심의 챌린지2(서울), 융합돌봄(광주), 주간활동 내 집중지원서비스(전국) 등의 서비스 도입으로 인해 최종증 전담 지원이라는 역할 형성 및 인력 확대, 그러나 배치 인력에 대한 별도의 기본자격 부재(기관별 채용 기준 상이)
- 필수 양성교육 이수 확대(서비스 제공 자격 부여) : 기본자격 외, 직무 배치 전 일정 시간의 교육을 필수로 이수해야만 서비스 제공 자격이 부여되는 인력(바우처 인력 + 특정 서비스 전담 인력) 확대
- 바우처 인력의 지원 역할 확대 : 최근 도입된 서비스의 내용과 최종증 발달장애인 지원 확대 등으로 기본적인 지원 및 돌봄뿐만 아니라 욕구에 기반한 활동 기획, 진행, 평가 등의 역할 확대와 개인별 지원 수준과 실천 기술에 대한 역량 요구
- 인력의 관리기관 다양화 : 기존 장애인복지시설을 벗어나 다양한 주체가 서비스를 제공, 이로 인해 지원인력의 실천 역량에 격차가 발생하고, 체계가 미비한 기관의 경우 상시적인 자체 교육도 부재한 상황

3. 교육 현황 및 수요

- 양성 교육은 제도별로 상이하며, 다양한 교육 시간, 내용, 방식 등으로 진행됨. 특히 장애인활동지원사의 경우 서비스 배치 전 발달장애에 대한 심화된 사전교육이 부재한 상황임.
- 보수교육의 경우 사회복지사 등 개인이 보유한 국가자격을 유지하기 위한 의무교육과 법정 의무 교육(직장 내 장애 인식, 안전보건, 성희롱 예방 등) 외, 발달장애인 지원인력의 제도화된 교육이 없으며, 서비스 배치 후 기관 독려 및 개인의 의지에 따라 교육에 참여하는 수준임.
- 전체적으로 교육과 관련하여 발달장애인 지원인력의 역량 강화에 대한 로드맵과 교육이 연동된 경력개발 체계 부재, 교육내용의 근거 부족(단편적 교과목 중심의 과정 설계), 파편적이고 일회적 교육 과정 운영, 교육의 질 격차 발생 등의 문제가 나타나고 있음.

○ 발달장애인 지원인력의 주요 교육수요를 조사한 결과, 향후 고려해야 할 과제는 다음과 같음.

- 상시적인 보수교육과 교육의 의무화
- 교육 이수와 연계된 경력개발 체계 필요
- 포괄적인 지원역량 강화에 관한 교육 이수 욕구
- 국가 차원의 교육 주도 및 관리체계 구축

제Ⅲ장. 국내 유사 종사자 양성 및 교육체계 사례

○ 국내 유사 종사자인 요양보호사, 사회복지사, 아동 통합사례관리사, 산모·신생아 건강 관리사의 양성 및 보수교육 체계를 분석함. 시사하는 함의는 다음과 같음.

- 종사자 역량 강화의 필요성이 계속하여 제기되면서 보수교육이 본격화되고 있음.
- 기본 채용조건 외, 서비스 제공 자격을 확보하기 위해 일정 시간의 사전 또는 기본교육을 이수해야 하는 인력이 확대되고 있음.
- 교육의 질이 담보된 교육을 원활하게 전달하기 위한 체계가 구축되고 있음.
- 지속적인 교육 참여 기회를 통해 서비스 권한과 근무 처우가 달라지는 경력개발 경로가 마련되고 있음.

제Ⅳ장. 국외 유사 종사자 양성 및 교육체계 사례

○ 국외 사례로 영국, 싱가포르, 호주의 유사 종사자의 양성 및 보수교육 체계를 분석함. 시사하는 함의는 다음과 같음.

- 국가 차원에서 인력의 교육훈련을 서비스 품질관리의 주요 요건으로 제시하고 있으며, 교육 이수를 필수적으로 요구하고 있음.
- 장애인 지원 및 돌봄 서비스 종사자의 서비스 제공 자격을 장애 유형, 지원 내용 및 수준, 경력 등에 따라 체계화하고, 자격 획득과 유지를 위한 교육을 명시하고 있음.
- 국가 차원에서 지원 및 돌봄 인력들에 대한 공통역량을 제시하고, 필수 이수를 권장하고 있음.
- 교육콘텐츠 개발, 교육 훈련기관 지정, 교육의 질 관리 등을 위한 전담 기관이 설치되어 있음.
- 종사자의 지속 교육을 위해 다양한 교육체계와 접근방식이 확보되어 있음.

제V장. 발달장애인 지원인력의 필요 역량 및 교육수요

- 발달장애인 지원인력 1,205명을 대상으로 필요 역량 및 교육수요를 조사함. 조사 결과, 함의는 다음과 같음.
 - 발달장애인 이해 수준과 관련해서는 지원 종사자의 소속 기관 유형에 따라 다소 차이가 있음이 확인됨.
 - 본 장에서는 발달장애인 지원 종사자의 필요 역량으로 이용자 지향, 안전 및 위기 대응, 서비스 적응력, 갈등관리 및 소통, 자원개발 및 활용, 자기 동기화, 슈퍼비전 등 7대 역량과 26개 행동 지표를 기준으로 필요도 수준을 파악함.
 - 필요 역량 중 안전 및 위기 대응 역량 필요도 분석 결과, 긴급돌봄서비스 제공기관의 인력에서 안전 및 위기 대응 역량에 대한 필요도가 높게 나타남.
 - 지원경력 또는 직급별로 맞춤형 슈퍼비전 역량을 강화할 수 있는 교육이 개설될 필요가 있음.
 - 발달장애인 지원인력의 보수교육을 지원경력 또는 직급에 따라 차별적으로 운영하되, 우선 일정 수준 이상의 경력을 가지고 있는 지원인력에 대한 중급 및 고급 과정의 보수교육을 내실화할 필요가 있음.
 - 지원 종사자의 경력 및 전문성에 부합하는 단계별 교육체계의 마련이 필요함.
 - 발달장애인 지원 종사자의 역량 강화를 위해 보수교육 의무화 도입과 시행이 필요함.

제Ⅶ장. 발달장애인 지원인력 양성 및 교육 전달체계와 운영방안

- 발달장애인 지원인력의 양성 및 교육에 있어 아래와 같은 방향이 고려되어야 함.

통합성	국가 주도의 통합적 인력 양성 및 교육체계 구축
체계성	역량 기반의 교육 과정 표준화 및 교육 전달 체계화
전문성	교육의 질 관리를 통한 교육의 전문성 보장
연계성	경력개발경로와 교육의 연계성 강화

- 위 방향에 기초하여 발달장애인 지원인력 교육체계 및 세부 과제를 다음과 같이 제시함.

□ 발달장애인 지원인력 양성 및 교육 전달체계 구축

- 국가 차원의 교육 전달체계 구축과 주체별 역할 정립, 교육의 질 관리 본격화

□ 지원영역 및 수준에 따른 서비스 제공 자격의 제도화

- 지원 대상 및 수준에 따른 서비스 제공 자격의 제도화(역할과 권한 부여 포함)와 자격별 전문 인력의 통합 양성 및 적정 서비스 배치

□ 서비스 제공 자격별 양성 및 보수교육 체계화

- 서비스 제공 자격별 양성 및 보수교육의 통합적 교육 과정 개설 및 의무화
 - 역량 기반의 교육 과정 개발, 모든 지원인력 대상 공통으로 요구되는 역량(공통역량), 제공 자격별 전문적으로 요구되는 역량(전문역량)에 대한 교육 과정 필요
 - 양성교육과 보수교육의 연계성을 강화하고, 필요 역량 강화를 위한 표준화와 다양한 교육 과정 개설, 교육 실시방식 다각화
 - 발달장애인 지원인력의 통합 교육 과정의 개발 및 지속적 관리, 효과적인 교육 운영을 위한 지원(교재 및 콘텐츠 개발, 과정별 강사 양성 및 배치 등) 기능 필요

□ 발달장애인 지원인력의 교육 기반 경력개발체계 마련

- 발달장애인 지원 종사자를 위한 교육과 연계된 경력개발 구도 마련
 - 현재 경력에 따라 자동 승급되는 방식에서 일정 경력과 필요 교육 이수를 통한 승급 제도를 마련하고, 승급에 따른 보수 및 처우, 서비스 권한과 역할(특정 서비스 개입, 슈퍼바이저, 훈련자 등)이 확대되는 구도 고려
 - 종사자는 자신의 경력개발에 필요한 교육의 로드맵을 계획할 수 있어야 하며, 필수교육을 이수해야만 상향되는 특정 자격과 역할, 보수 및 복리후생 등이 연결될 때 지속적인 역량개발의 동기와 참여 교육의 효과성 기대 가능

□ 발달장애인 지원인력 양성 교육 법적 근거 마련

- 국가 차원의 발달장애인 지원인력 양성과 교육에 대한 법적 근거 마련 :「발달장애인 권리 보장 및 지원에 관한 법률」개정(별도 조항 신설) 또는 장애인복지인력 또는 발달장애인 지원인력 대상의 자격, 교육훈련, 인력 관리 등을 위한 독립적인 개별법 제정 필요

I 장

서론

1. 연구의 필요성
2. 연구의 내용
3. 연구 방법
4. 연구 추진체계



발달장애인 자원인력 양성 및 교육 전달체계 구축과
운영방안 연구

KOREA HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT INSTITUTE
FOR HEALTH & WELFARE

제 I 장 서론

1. 연구의 필요성

최근 발달장애인의 일상생활, 직업, 낮 활동, 돌봄 등의 영역에서 지역 기반의 밀착 지원 서비스가 확대되고 있으며, 서비스를 이용하는 최중증 발달장애인의 비율도 증가하고 있다. 실제로 장애인활동지원제도, 발달장애인 활동서비스, 근로지원인 지원사업 등과 같이 개인의 일상과 일과 활동을 개별 또는 소그룹으로 지원하는 서비스가 확대되고 있으며, 긴급돌봄, 도전적 행동 등 최중증 발달장애인을 위한 낮 활동 지원, 24시간 주거 및 낮 활동 지원인 융합돌봄사업 등 신규 서비스가 도입되고 있다. 2024년 6월에는 최중증 발달장애인을 위한 통합돌봄 서비스가 개시될 예정이다.

신규 제도 도입 및 확대에 의해 다양한 전공 및 경력의 서비스 인력이 배치되고 있으며, 일상 지원 및 개별 지원을 위한 서비스 수요를 적시에 충족하기 위해 최소한의 자격과 교육 이수를 전제로 인력이 양성 또는 채용되고 있다. 이는 신속한 인력 수급 등의 이점이 있지만, 입직 기준이 완화되면서 종사자 간 발달장애에 관한 지식 및 실천 역량 등의 격차가 발생하고 있으며, 서비스 질 저하, 잦은 인력 교체 등의 문제로 이어지고 있다. 여기에 보건복지부가 ‘발달장애인 평생돌봄 강화대책’(2022.08)을 통해 최중증 발달장애인을 위한 서비스를 확대하겠다고 발표하여 발달장애인에게 적절한 서비스를 제공하기 위한 종사자의 적정 자격 확보와 지속적인 역량 강화가 요구되고 있다.

이러한 상황임에도 불구하고 관련 인력들의 역량 강화를 위한 지원체계는 부재한 상황이다. 최소한의 자격과 교육 이수를 통해 배치된 이후 지속적인 보수교육의 참여 기회가 미비하며, 관련 지침에 지속 교육의 시행이 명시되어 있어도 구체적인 미이수에 대한 조치가 마련되어 있지 않아 정확한 교육 진행 현황을 파악하기 어렵다. 또한 교육이 진행되더라도 국가 차원의 발달장애인 지원역량 강화를 위한 교육 방향과 목표가 부재하며, 동일 또는 유사 직무에서 요구되는 공통역량과 세부 서비스의 전문역량 등 체계적인 교육 과정 없이 기관별, 종사자별 분절적이고 파편적인 교육이 진행되고 있다. 이로 인해 종사자의 역량함양 수준과 교육 성과의 파악 또한 어려운 상황이다.

현재 발달장애인 지원 종사자의 교육 욕구와 수요가 증대하고 있으며, 제도 확대와 동시에 발달장애인이 삶의 질에 직결될 수 있는 좋은 서비스의 이용 권리를 보장해야 하는 측면에서

지원 종사자의 역량은 주요한 이슈가 되고 있다. 관련하여 보건복지부·한국보건복지인재원(2022)이 발달장애인 활동서비스 제공인력 487명을 대상으로 보수교육 시행과 의무화를 조사한 결과, 응답자 중 74.3%가 보수교육이 필요하며, 이 중 73.6%가 보수교육이 의무화될 필요가 있다고 하였다. 2022년 한국보건복지인재원이 전국 소재한 장애인복지시설의 발달장애인 지원 종사자 799명을 대상으로 교육 제도화 수요를 조사한 결과, 국가 주도의 발달장애인 지원 종사자 양성 및 교육계획 수립과 예산 확보 필요(94.1%), 국가 주도의 교육 과정 및 콘텐츠 개발과 보급 필요(90.9%), 국가 주도의 교육기관 운영 및 교육의 질 관리 필요(92.0%) 등의 의견이 제시되었다. 즉 국가가 주도하는 발달장애인 지원인력의 양성, 교육·훈련, 경력개발 지원 등을 위한 통합적, 체계적, 전문적인 지원체계가 필요한 것으로 나타났다.

이에 본 연구는 신규 제도 도입 및 확대에 따라 발달장애인 지원인력¹⁾의 지속적인 역량 개발이 강조되고 있는 상황에 기초하여 중장기적으로 국가 차원의 발달장애인 지원 종사자의 양성 및 교육체계를 마련하기 위한 기초 연구로, 인력 양성 및 교육 전달체계의 방향과 운영에 필요한 과업들을 제시하였다.

2. 연구의 내용

본 연구의 목적은 발달장애인 지원 종사자의 역량 강화를 위한 국가 차원의 통합적, 체계적, 전문적인 교육 전달체계 구축 방향과 운영에 필요한 과업들을 제시하는 데 있다. 이를 위한 구체적인 연구내용은 다음과 같다.

1) 발달장애인 정책환경 및 지원인력 변화

그간의 발달장애인 정책 및 제도 변화, 제도 변화에 따른 인력 양성 및 배치 현황을 검토하고, 양성 및 교육 전달체계 구축과 운영방안에 필요한 함의를 도출하였다.

2) 발달장애인 지원인력 교육 현황 및 진단

관련 지원 종사자 양성 및 보수교육 현황을 분석하고, 이와 관련한 주요 쟁점 및 개선 사항을 제시하였다.

1) 본 연구에서 발달장애인 지원인력은 발달장애인에게 일상 및 사회참여 등 생활 전반에 필요한 지원 서비스를 제공하는 종사자를 의미하며, 편의상 시설 인력, 바우처 인력으로 구분함(특수교육, 의료, 치료, 특수(재활)체육 등의 영역을 전담하는 종사자 제외)

3) 국내외 서비스 종사자 양성 및 교육체계사례 분석

국내외 유사 서비스 종사자 양성 및 교육체계 사례(서비스 종사자 자격 기준, 입문 및 보수 교육 체계와 운영, 관련 주체, 주체 간 관계 및 역할 등)를 분석하고 함의를 도출하였다. 구체적으로 국내의 경우 국가자격인 사회복지사, 요양보호사와 제도 기반의 종사자인 드림스타트 아동 통합사례관리사, 신생아 건강도우미 인력의 양성 및 교육체계를 살펴보았다. 국외는 국가 차원에서 종사자 양성 및 교육을 시행하는 영국, 싱가포르, 호주의 장애인 지원 종사자 양성 및 교육체계 사례를 분석하였다.

4) 발달장애인 지원인력의 공통 및 전문역량 도출

발달장애인에게 직접 서비스를 제공하는 다양한 제도의 종사자를 대상으로 종사자 간 공통 및 전문역량과 국가 주도의 인력 양성 및 교육과 관련한 욕구를 분석하여 제시하였다. 분석 결과는 지원인력의 양성 및 교육 방향과 필요방안을 도출하는 데 반영하였다.

5) 발달장애인 지원인력 양성 및 교육 전달체계 구축 방향과 정책과제 제시

연구자료의 분석 결과에 기초하여 국가 주도의 발달장애인 지원 종사자 양성 및 교육 전달체계 구축 방향과 운영에 필요한 과업들을 제시하였다. 본 연구에서는 발달장애인 지원 종사자 양성 및 교육에 필요한 방향과 필요한 정책과제를 제시한 기초 연구로 추후 제시한 과제를 구체화하는데 지속적인 연구가 수행될 필요가 있다.

3. 연구 방법

주요 연구 방법으로는 국내외 문헌 및 사례분석, 서베이 조사, 포럼 등이 진행되었다.

1) 문헌분석

발달장애인 정책 및 제도, 제도별 담당 인력, 인력 교육, 발달장애인 지원을 위한 종사자 필요 역량 등을 파악하기 위해 관련 자료 및 문헌을 분석하였다.

2) 국내외 사례분석

국내외 유사 서비스 종사자 양성 및 교육체계 사례를 분석하였다. 국내의 분석사례는 사회

복지사, 요양보호사, 드림스타트 아동 통합사례관리사, 산모 신생아 건강관리사이며, 국외의 경우에는 영국, 싱가포르, 호주의 장애인 지원 종사자 양성 및 교육체계를 분석하였다. 국내 분석사례는 국가자격 및 제도 기반의 인력 등 다양한 사례를 분석하는 데 초점을 두었으며, 국외는 국가가 주도하는 인력 양성 및 교육체계를 갖춘 국가를 중심으로 사례를 분석하였다.

3) 서베이

본 연구는 발달장애인 지원 종사자의 역량 기반의 교육체계를 마련하고, 현재 산발적으로 운영되는 다양한 제도의 발달장애인 지원인력의 양성 및 교육을 통합적으로 운영하는데 필요한 의견을 조사하였다. 서베이는 장애인복지시설, 바우처 종사자 등 다양한 고용 형태의 종사자를 대상으로 온라인 조사로 진행되었으며, 조사내용에는 발달장애인 지원 종사자의 필요 역량 및 보유 수준, 교육 참여 현황 및 욕구, 국가 주도의 교육체계 의견 등이 포함되었다.

4) 전문가 포럼

연구 결과의 초안에 대한 전문가의 개선 의견을 확보하기 위해 전문가 포럼을 개최하였다. 보건복지부 관계자, 장애인복지시설연합회, 중앙 및 지역 발달장애인지원센터, 최종증 발달장애인 서비스 기관 관계자 등이 참여하여 국가 주도의 발달장애인 지원 종사자의 양성 및 교육 방안에 대해 논의하였으며, 논의 결과를 최종 연구 결과에 반영하였다.

○ 일시 : 2023년 11월 17일(금) 10:00-12:00

○ 장소 : 서울역 공항철도 AREX 회의실

○ 내용

- 연구발표 : 발달장애인 지원인력 양성 및 교육 전달체계 구축과 운영방안 연구

- 자유토론 : 연구 결과에 기초한 중장기 발달장애인 지원인력 양성 및 교육체계 논의

○ 참석자

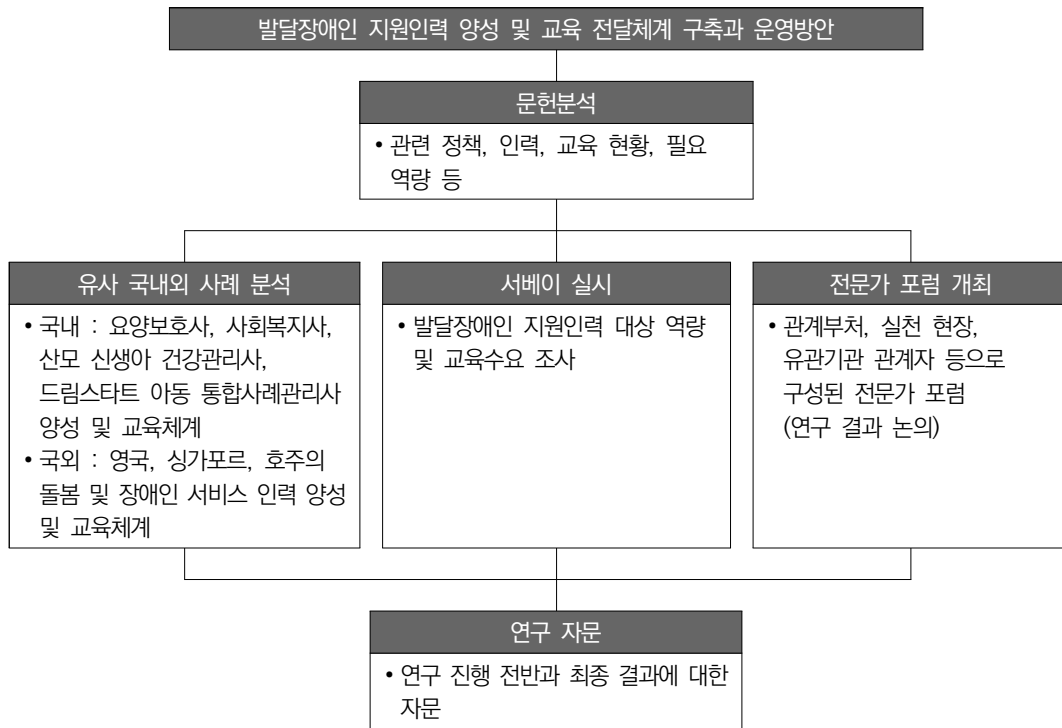
- 복지부, 중앙 및 지역발달장애인지원센터, 학계, 한국장애인복지시설연합회(장애인복지관, 주간보호시설, 거주시설 등), 연구진 등 총 17인

5) 연구 자문

총 5인의 자문위원을 대상으로 총 2회에 걸쳐 연구 계획 및 추진 전반의 논의 사항, 연구 결과 등에 대해 자문을 요청하고, 의견을 최종 연구 결과에 반영하였다.

4. 연구 추진체계

본 연구의 전반적인 진행 방법 및 내용 등을 포함한 연구 추진체계를 도식화하면 다음과 같다.



Ⅰ 그림 I-1 | 연구 추진체계

II 장

발달장애인 지원환경 및 인력 변화와 교육 현황

1. 발달장애인 지원환경 변화
2. 발달장애인 지원인력의 변화
3. 발달장애인 지원인력의 교육 현황 및 수요



발달장애인 지원인력 양성 및 교육 전달체계 구축과
운영방안 연구

KOREA HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT INSTITUTE
FOR HEALTH & WELFARE

제II장

발달장애인 지원환경 및 인력 변화와 교육 현황

1. 발달장애인 지원환경 변화

1) 정책환경 변화

발달장애인을 위한 지원은 2014년 「발달장애인 권리보장 및 지원에 관한 법률」(2015년 11월 시행)의 제정에 따라 발달장애인 지원에 대한 독립된 법적 근거를 확보하고 국가 등 관련된 주체들의 책임이 공식화되었다. 그러나 법률 시행에 따른 기대와 다르게 발달장애인을 지원은 답보 상태로 이어지자 ‘전국장애인부모연대’를 중심으로 ‘발달장애인 국가책임제’ 도입이 촉구²⁾된 후 정부는 ‘발달장애인 생애주기별 종합대책’(2018.09.)을 발표하게 된다. 발표한 대책의 주요 내용은 발달장애인의 생애주기별 지원 서비스를 제공하는 것을 목표로 영유아기, 학령기, 청장년기, 중노년기, 전주기의 10대 주요 과제를 제시하였다.

| 표 II-1 | 발달장애인 생애주기별 종합대책의 10대 주요 과제

구분	과제
영유아기	① 영유아 발달장애 건강검진 강화 등 조기진단 강화 ② 영유아 발달장애 부모교육 등 조기개입 구축
학령기	③ 학령기 발달장애인 맞춤형 지원 강화 ④ 성인전환기 발달장애인 및 부모 역량 강화 지원
청장년기	⑤ 커뮤니티 케어를 통한 지역사회 참여 활성화 ⑥ 일자리 지원 확대를 통한 지역사회 참여 활성화
중노년기	⑦ 지역사회 돌봄 인프라 강화 및 건강서비스 확대 ⑧ 중노년기 발달장애인 위한 소득보장 체계 구축
전주기	⑨ 재활 및 문제행동 치료 등 발달장애인 의료접근성 강화 ⑩ 발달장애인 권익보호 및 부모·가족 정서적 지

※ 출처 : 관계부처합동(2018). 발달장애인 생애주기별 종합대책.

2) 발달장애인 국가책임제 결의대회(2018.04.02.) 및 천막농성(68일) 등을 통해 부모단체 중심으로 발달장애인과 가족들의 목소리 표출

발달장애인법 제정과 생애주기별 종합대책 수립으로 예산은 확대('18년 85억 원→'22년 2,080억 원)되었으나 코로나19 시기 발달장애인 가족 사망 등 최종증 발달장애인 가족의 돌봄 사각지대 상황이 여실히 드러났으며, 개인별 욕구와 상황에 맞는 맞춤형 서비스가 미비하다는 문제가 제기되었다.

20대 정부가 출범하면서 발달장애인과 가족에 대한 지원이 국정과제에 포함되었으며, 관련 하여 보건복지부는 2022년 '발달장애인 평생돌봄 강화대책'(2022.11.29.)을 발표하였다. 동 대책의 주요 추진계획에는 최종증 발달장애인 돌봄 지원체계 마련을 포함한 발달장애인 삶의 영역별 주요 과제들이 포함되어 있다.

표 II-2 | 발달장애인 평생돌봄 강화대책의 주요 과제

과제	주요 내용
최종증 발달장애인 돌봄 지원체계 마련	최종증 통합돌봄, 24시간 돌봄 및 지원체계, 활동지원 강화, 주간활동서비스 내 1인 집중서비스 활성화 등
발달장애인 돌봄 서비스 확대	주간활동서비스 이용시간 확대, 긴급돌봄 서비스 도입, 활동지원 지원대상 확대 등
발달장애인 소득보장 및 일자리 지원 강화	장애인연금 인상, 재정지원 일자리 내 발달장애인 특성을 고려한 신규 직무 개발, 표준사업장 확산, 공공부문 고용의무 이행 독려, 근로지원인, 직무지도원 배치 확대 등
장애 조기 개입 및 장애아동 지원서비스 확대	발달장애 정밀검사비 지원대상 확대, 발달재활서비스 지원대상 확대, 바우처 단가 인상, 거점병원, 행동발달증진센터 권역별 확충, 도전적행동중재를 위한 AI 모델 기반 서비스 제공, 장애아돌보미를 통한 돌봄 지원시간 확대 등
발달장애인 자립생활 지원 강화	시설, 재가장애인, 집중돌봄 대상 등의 자립지원, 시설장애인 자립지원체계 구축 모형 개발 및 시범사업, 공공후견인 확대, 발달장애인 재산관리지원서비스 실시 등
발달장애인 가족 지원 강화	부모상담, 부모교육, 가족휴식 지원 확대, 긴급 대응 서비스 개발 및 지원 등
지원 인프라 등 추진체계 강화	발달장애인 전수조사 추진체계 마련을 위한 시범연구 실시 및 전수조사 추진, 발달장애인지원센터, 지역장애인통합지원센터 등 전달체계 기능 강화를 통한 체계적인 지원체계 구축 등

※ 출처 : 보건복지부(2022). 발달장애인 평생돌봄 강화대책.

위 내용은 제6차 장애인정책종합계획(2023-2027)에 동일하게 포함되었으며, 2023년 기준 정부가 이행을 위해 본격적인 세부 계획의 수립과 관련 연구 추진 등이 진행되고 있다. 특히 장애인정책종합계획에는 '장애인 서비스 제공기반 고도화'를 목표로 장애인 활동지원 및 발달장애인 활동서비스 등 바우처 제공기관 평가, 인력의 보수교육 확대를 위한 과제가 포함되어 있다.

| 표 II-3 | 제6차 장애인정책종합계획(1-4. 장애인 서비스 제공기반 고도화)

구분	주요 내용
서비스 전문인력 양성 및 관리 평가체계 구축	• 장애인 활동지원서비스 제공인력 역량 강화를 위해 양성 및 교육과정과 근로 환경 개선 추진, 서비스 제공기관 평가 • 발달장애인 주간·방과후활동 서비스 제공기관 평가, 종사자 보수교육 제도화를 통한 서비스 품질 제고 등
장애인의 다양한 욕구를 반영하는 종합조사표 개발	• 장애인의 다양한 욕구를 고려한 서비스지원 종합조사 지표개발 연구 수행, 제2기 고시개정전문위원회 구성 및 운영, 국민연금공단 평가매뉴얼 개발 및 조사원 교육 수행 등
장애인정기준 개선 및 예외적 절차 확대	• 현행 장애 인정기준 적용이 어려운 희귀·난치질환 등 장애 사각지대 해소를 위해 장애인정사례 발굴 및 기준 개선방안 연구 추진, 개정 장애인정기준에 대한 사회적 합의 도출 및 제도화 추진 등

※ 출처 : 관계부처합동(2023). 제6차 장애인정책종합계획(2023-2027).

여전히 발달장애인 당사자와 가족의 복지 체감도는 낮을 수 있으나 발달장애인법 시행과 몇 차례의 정부 대책 발표 이후 발달장애인을 위한 삶의 영역별 포괄적 지원 제도 및 서비스가 마련되고 예산이 확대된 것은 사실이다. 그리고 신규 도입되거나 확대된 제도 및 서비스의 특성을 보면, 발달장애인 개별적 욕구에 기초하여 일상의 활동과 돌봄에 밀착된 서비스가 주를 이루며, 그간 서비스 진입조차 어려웠던 도전적행동 등 최종증 발달장애인을 위한 국가 지원이 본격화되는 정책 방향을 보인다.

2) 실천환경 변화

실천 현장에서는 장애 개념과 지원방식 등의 변화로 장애인 인권이 중요하게 강조되고 있으며, 이에 기초하여 자기 주도성 및 결정권, 환경 및 인식개선, 권익옹호 등의 실천이 진행되고 있다. 또한 사람중심실천이 관념으로만 머무르는 것이 아니라 구현을 위한 종사자들의 주도 학습모임과 기관 간 실천 사례를 공유(예: 사람중심실천가대회)하는 자리가 마련되는 등 장애인 중심의 서비스 환경이 조성되고 있다.

발달장애인이 이용자의 80% 이상을 차지하고 있는 장애인복지시설에서도 종사자들이 인권 기반의 실천 사고와 태도를 갖추기 위해 노력하고 있으며, 이제는 종사자의 전문성 기준이 발달장애인 개인을 잘 이해하고, 당사자 중심의 실천 역량을 얼마만큼 보유하고 있는냐로 변화하고 있다.



* 출처 : SDA코리아(<http://www.sdakorea.co.kr>)

Ⅱ-1 | 실천 현장의 사람중심실천가 대회

서비스의 내용과 지원방식 등의 변화를 구체적으로 살펴보면 다음과 같다. 먼저, 기본적인 실천 방향이 전문가 중심에서 발달장애인 중심의 지원이 강조되고 있으며, 실제 구현시키려고 노력하고 있다. 그리고 대규모 집단을 중심으로 하는 개별 지원보다는 소규모 집단 또는 개별 지원이 강조되고 있으며, 해당 특성을 갖추고 있는 관련 서비스로는 발달장애인 활동서비스 등이 있다. 또한 교육, 훈련에 목표를 둔 시간별 단위 프로그램보다는 발달장애인의 지역 내 일상(낮 활동)을 지원하는 서비스가 확대되고 있다.

지원 대상과 방식과 관련해서는 도전적행동 등 심각한 행동 장애가 있는 최중증 발달장애인들이 장애인복지관 등 서비스 기관을 이용하는 기회가 점점 확대되고 있으며, 국가 차원에서 이들의 서비스 진입이 활성화될 수 있도록 제도로 설계되고 있다(예: 활동서비스 내 집중지원 서비스, 통합돌봄 등).

또한, 최근 서비스 기관에서는 지역사회 기반의 통합활동 지원을 확대하고 있다. 실제로 지역 주민들이 권익옹호활동가(시민옹호인)로 양성되어 옹호인의 역할을 수행하면서 발달장애인의 지역 내 지지망이 되고 있으며, 지역주민들과 장애인들이 서로 주도적으로 활동할 수 있는 모임(스몰스파크), 공동 기획하는 지역행사 등 지역주민들과 교류하는 기회가 확대되고 있다.

전문가 중심의 지원	→	발달장애인 중심의 지원
시간 단위 프로그램	→	일상(낮 활동) 지원
대규모 집단(집단 내 개별 지원) 지원	→	소규모 또는 개별 지원
최중증 발달장애인 현실적 배제	→	최중증 발달장애인 제도적 참여 지원
시설 환경 내 지원	→	지역사회 기반 통합활동 지원

Ⅰ 그림 II-2 Ⅰ 발달장애인을 위한 실천의 주요 변화

종합하면, 주요 정책변화와 함께 실천 현장에서도 발달장애인 중심의 밀착되고 지역사회 기반의 일상화된 지원이 확대되고 있음을 알 수 있다. 이러한 변화는 종사자들에게 발달장애인 개인에게 필요한 서비스를 제공하고, 발달장애인이 지역 내 이웃으로서 다양한 사람들과 교류하며, 옹호 지지망을 형성할 수 있도록 하는 등 발달장애인 중심에서 그들이 자신의 일상과 삶을 의미 있게 구성할 수 있도록 지원하는 역량들이 요구되고 있다.

2. 발달장애인 지원인력의 변화

최근 제도적 환경 변화와 서비스 확대로 인해 시설 인력과 바우처 인력들이 동시에 확대되고 있다. 이 중 2019년 본격 도입된 발달장애인 활동서비스 종사자는 제도 확대로 인해 지속 증가될 예정이다.

현재 장애인복지관 등 장애인복지시설에서는 시설별 목적사업 수행인력 외 발달장애인 활동서비스, 긴급돌봄, 통합돌봄 등의 신규 서비스를 수행할 인력들이 배치되고 있으며, 점차 확대되고 있다. 「장애인복지법」에 의거한 장애인복지시설 외에도 비영리 법인, 공공기관, 사회적경제조직, 영리기관 등이 발달장애아동 및 성인에게 발달재활서비스, 활동서비스, 활동보조서비스 등을 제공하고 있으며, 이러한 서비스들이 국정과제에 포함되면서 서비스 수요와 주체는 더욱 확대되고 다변화될 예정이다. 이러한 발달장애인 지원인력 확대로 인해 몇 가지 특성과 변화들이 나타나고 있다.

첫째, 입직기준이 제도별 상이하며 완화되는 추세이다. 다양한 전공, 자격, 경력 등을 보유한 인력들이 서비스에 배치되고 있으며, 바우처 인력의 경우 원활한 인력 수급 등의 이유로 자격 기준이 점차 완화되고 있다. 중요한 것은 발달장애인 지원이라는 유사한 직무와 서비스 수준임에도 제도별로 입직기준이 상이한 특성을 나타내고 있다.

표 II-4 | 발달장애인 지원인력의 입직 기준(예시)

장애인 지역사회재활시설 종사자 (장애인복지관)	바우처 인력	
	발달장애인 활동서비스	장애인활동지원제도
〈4급〉 9급 이상의 공무원으로 사회복지 분야에 3년 이상 재직한 경력이 있는 사람 - 사회복지사, 장애인재활상담사, 특수학교 교사, 치료사 등 장애인 재활관련 자격증을 소지한 사람 「고등교육법」 제2조제1호부터 제6호까지에 따른 대학을 졸업한 후 또는 법령에 따라 이와 같은 수준으로 인정되는 학력을 갖춘 후 장애인복지분야에 3년 이상 종사한 경력이 있는 사람 - 그 밖에 위와 동등 이상의 자격이 있다고 운영위원회에서 인정한 사람	〈주간활동 제공인력, 전담인력〉 「사회복지사업법」 제11조에 따른 사회복지사 「초·중등교육법」 제21조에 의한 특수학교 정교사(1급, 2급) 및 준교사 「장애인복지법」 제72조의2에 따른 언어재활사 「장애인복지법」 제72조의3에 따른 장애인재활상담사 「국민체육진흥법」 11조 및 시행령 제9조의3에 따른 장애인스포츠지도자 「장애인동복지지원법」 시행규칙 제8조 및 별표 1)에 따른 발달재활서비스 제공인력 「평생교육법」 제24조에 따른 평생교육사 「근로자직업능력개발법」 제33조에 따른 직업능력개발훈련교사, 「국가기술자격법」에 따른 직업상담사, 제빵 기능사, 제과 기능사, 조리 기능사, 임상심리사 등 주간활동서비스와 관련된 기술·기능 분야 및 서비스 분야 자격소유자 - 사회복지기관에서 근무하여 장애인에게 직접 서비스를 제공한 경험이 1년 이상이거나 활동지원사로서 장애인에게 직접 서비스를 제공한 경험이 1년 이상인 자 - 사회복지학, 직업재활·특수교육 또는 장애인 재활 관련학, 교육학, 언어치료학, (사회)체육학, 건강관리학, 음악·미술 등 주간활동서비스와 관련된 분야 전공의 전문학사 이상의 학위 소지자	〈활동지원사〉 - 활동지원사교육기관에서 교육과정을 수료한 사람 「노인복지법」에 따른 요양보호사, 「사회복지사업법」에 따른 사회복지사, 「의료법」에 따른 간호사·간호조무사 및 유사경력자 중 이론 및 실기(32시간, 현장실습(10시간)을 이수한 사람
	+ 양성 교육 필수 이수	+ 양성 교육 필수 이수

* 출처 : 장애인복지법 시행규칙 별표5, 보건복지부(2023a, c) 발달장애인 활동서비스 사업안내, 장애인활동지원사업 안내.

둘째, 최종증 발달장애인을 지원하는 전담 인력이 배치되고 있다. 장애인복지관 중심의 챌린지2(서울)와 융합돌봄(광주), 주간활동서비스의 집중지원서비스(전국) 등 최종증 발달장애인을 위한 서비스 도입으로 인해 전담 지원이라는 역할이 형성되고, 관련 인력이 확대되고 있다. 이에도 불구하고 최종증 발달장애인에게 유사한 서비스를 제공할 수 있는 인력의 기본 자격이 부재하며, 입직기준 또한 상이한 상황이다.

| 표 II-5 | 최중증 발달장애인 전담 인력의 입직기준(2023년 기준)

구분	최중증 융합돌봄 시범사업(광주)	최중증 낮활동 지원(서울)	주간활동 1인 집중지원서비스(전국)
대상	• 광주광역시 거주 최중증 발달장애인	• 주간활동서비스 이용이 어려운 최중증 발달장애	• 주간활동서비스 이용자 중 최중증 이용자
선정기준	• 도전적 행동 등으로 서비스 이용 경험이 없거나, 시설 이용 거부를 당한 발달장애인 : 대상자는 광주시 적격심의위원회를 거쳐 선정	• 도전적 행동 등으로 서비스 이용 경험이 없거나, 시설 이용 거부를 당한 발달장애인 : 이용자 상담·평가 등을 거쳐 선정	• 주간활동 이용자 선정 조사 결과, 도전적 행동이 있거나 중복장애 또는 혼자서는 신변처리가 곤란한 대상자
제공서비스	• 1:1 24시간 돌봄 지원 : 주간활동, 공동생활 지원주택, 단기체험 및 긴급돌봄 제공	• 1:1 낮시간 돌봄 지원 : 개별화된 개입과 이용자 특성에 맞는 개인별 낮활동 프로그램 제공	• 낮시간 그룹 활동 참여 지원 : 2~3인 그룹과 연계하여 그룹형 주간활동 서비스 이용할 수 있도록 전담제공 인력 배치
지원방식	• 예산 + 바우처(주간활동) : 공동생활 지원주택, 1:1 돌봄인력 인건비 등 지원	• 예산 : 시설 기능보강, 인건비, 전문가 양성교육 등 지원	• 바우처(주간활동) : 바우처 단가(15,570원)에 가산수당(7,780원) 추가 지급
제공시간	• 일 24시간(주중, 주말), 월 720시간(낮활동 : 176시간)	• 일 6시간(월, 화, 목, 금 10~16시), 월 96시간	• 일 최대 8시간(주중), 월 최대 176시간(확장형 기준)
(목표) 이용자 수	• 20명 : 개소당 10명	• 80명 : 개소당 4명	• 2,000명
제공기관 수	• 2개소	• 18개소	• 492개소
인력 자격 기준	• 특별한 기준 없음	• 특별한 기준 없음	• 활동서비스 전담 및 제공인력 기준 동일

* 출처 : 보건복지부(2023b). 장애인복지시설 사업안내 재구성.

셋째, 서비스 배치 전 필수적으로 관련 교육을 이수해야 서비스 제공 자격이 주어지는 인력이 확대되고 있다. 해당 인력은 전공 및 경력 등 기본적인 자격 외에 직무 배치 전 양성 교육을 필수로 이수해야만 서비스 제공 자격을 확보할 수 있다. 이 부분은 바우처 인력과 신규 도입되는 서비스를 제공하는 종사자에게 주로 요구되고 있으며, 이러한 인력들이 확대되고 있다. 실제로 활동지원사는 채용 전 총 50시간, 발달장애인 활동서비스 종사자는 세부 서비스 유형별로 주간활동 총 54시간, 방과후활동 총 18시간의 교육을 사전 또는 일정 기간 내 이수해야 서비스를 제공할 수 있는 자격이 부여된다.

| 표 II-6 | 서비스 제공 자격 확보를 위한 양성교육 기준(예시)

구분	활동지원사	발달장애인 활동서비스(주간, 방과후 활동)
교육시기	• 채용 전(양성 교육 이수가 기본 자격)	• 채용 전 권고, 채용 후 6개월 이내(기본 자격 + 양성 교육 이수)
교육시간	• 총 50시간 : 이론 및 실기 40시간, 현장실습 10시간 : 요양보호사 등 유사 경력자는 8시간 감면	• 주간활동 총 54시간 : 이론 30시간, 실습 24시간 • 방과후활동 총 18시간(이론 교육) : 주간활동 이론교육 기이수자는 공통 필수과목 면제

* 출처 : 보건복지부(2023 a, c) 발달장애인 활동서비스 사업안내, 장애인활동지원사업 안내.

넷째, 발달장애인 지원 종사자 간 공통적인 역할과 역량이 요구되고 있다. 특히 바우처 인력의 경우 장애인복지시설 종사자와 유사한 역량이 요구되고 있으며, 일상을 지원하는 서비스 확대에 따라 지원 역할에 있어 경계가 모호해지고 있다. 실제로 2019년 시범사업 이후 본격 도입된 바우처 서비스인 발달장애인 활동서비스의 경우 종사자에게 발달장애인을 위한 기본적인 지원 및 돌봄뿐만 아니라 욕구에 기반한 활동 기획, 자원발굴 및 연계, 진행, 평가 등의 역할 확대와 개인별 지원 수준과 실천 기술에 대한 역량을 요구하고 있다. 또한 직접 지원 역량 외에 이용자(부모)와 동료 간의 갈등관리 및 소통, 소진 예방 및 관리, 행정 실무, 슈퍼비전 등의 역량도 공통으로 요구되고 있다(보건복지부·한국보건복지인재원, 2023).

표 II-7 | 발달장애인 지원인력의 필요 역량(예시)

발달장애인 활동서비스 전담 및 제공인력(예시)	
직무 및 역할	필요 역량
전담인력	- 회계업무(급여, 사회보험, 퇴직연금 관리 등) - 전자 바우처 결제 업무(인터넷 결제 등) - 행정업무(각종 서류 및 외부 공문 관리, 사업계획서 작성 등) - 인사업무(범죄경력조회, 배상책임보험 관리, 계약관리, 제공인력 모집 등) - 협력기관 연계 및 관리(협력기관 발굴, 모니터링 및 기타 업무 지원 등) - 제공인력 관리(제공인력 상담, 업무분장 및 일정 관리지원 등) - 이용자·보호자 모집, 상담, 사례관리 등
제공인력	- 이용자 및 급여 유형별 프로그램 계획 및 운영 - 이용자 프로그램 서류, 제공기록지 등 관련 서류 작성 및 관리 - 이용자 및 보호자 관리(상담 등) - 집중지원서비스 인력 : 낮 활동을 매개로 한 최중증 발달장애인 지원

* 출처 : 보건복지부(2023a) 발달장애인 활동서비스 사업안내, 보건복지부·한국보건복지인재원(2023) 발달장애인 활동서비스 제공인력 보수교육체계 수립 연구

다섯째, 인력의 관리기관이 다양화되고 있다. 현재「장애인복지법」에 근거하여 운영되는 장애인복지시설뿐만 아니라 다양한 운영 주체가 발달장애인을 위한 서비스를 제공하고 있다. 특히 바우처 서비스 제공기관은 기존 제공기관의 범위를 벗어나 공공기관, 비영리 법인, 대학, 사회적경제조직까지 포함되었으며, 지자체 여건에 따라 영리기관(개인사업자 등)까지 확대되었다. 이로 인해 기관 간 지원인력의 기본적인 실천 역량의 격차가 발생하고 있으며, 체계가 미비한 기관의 경우 상시적인 자체 교육이 부재하여 격차가 심화되고 있다.

표 II-8 | 서비스 제공기관의 다양한 운영 주체

장애인복지시설	바우처 서비스	
• 일정 기준을 충족한 시·군·구청장에 신고된 장애인거주시설, 장애인지역사회시설(장애인복지관, 장애인주간보호시설 등), 장애인직업재활시설, 장애인의료재활시설, 장애인쉼터, 피해장애아동 쉼터, 장애인생산물 판매시설 〈장애인복지관-예시〉 • 운영주체는 사회복지법인(56.4%), 사단법인(25.6%), 학교법인(9.0%), 재단법인(6.4%), 기타(1.3%) 등으로 구분 〈장애인거주시설-예시〉 • 운영주체는 크게 법인시설(사회복지사업법 제42조 국고 보조 지원)과 개인운영시설(인건비 및 사업비 지자체 권고)로 구분	발달재활서비스	• 일정 기준을 충족, 시·군·구청장 지정 • 장애인복지관, 사설치료실 등
	발달장애인 활동서비스	• 일정 기준을 충족, 시·군·구청장 지정 • 주간활동 제공기관 시설 및 인력기준을 갖추고, 발달장애인 대상 서비스 제공능력 및 경험이 있는 공공·비영리·민간기관(법인, 단체 등 포함), 지자체 여건에 따라 영리기관(개인사업자 등)도 제공기관으로 선정
	장애인활동 지원제도	〈활동보조-예시〉 • 일정 기준을 충족, 시·군·구청장 지정 • 시설 및 인력기준을 갖추고, 활동보조 서비스 제공 능력, 경험 등이 있는 공공·비영리 법인 및 단체, 지역 내 비영리기관이 없는 등 특별한 경우에 한하여 영리기관(「사회적기업 육성법」에 따른 사회적기업에 한함) 지정 가능

* 출처 : 보건복지부(2023a, c) 발달장애인 활동서비스 사업안내, 장애인활동지원사업안내. 경기복지재단(2022) 경기도 장애인 생활시설 현황 및 실태분석 연구. 한국보건사회연구원(2005) 장애인 이용시설 복지서비스 실태 및 개선방안 연구.

3. 발달장애인 지원인력의 교육 현황 및 수요

1) 교육 현황

본 장에서는 발달장애인 지원 종사자 대상 교육을 크게 양성교육과 보수교육으로 구분하여 살펴보았다.

서비스 자격을 확보하기 위해 반드시 이수해야 하는 양성 교육은 바우처 서비스를 제공하는 종사자를 대상으로 진행되다가 최근 최중증 발달장애인을 위한 서비스가 도입되고, 서비스 질이 강조되면서 서비스 배치 전 양성 교육이 중요해지고 있다. 전술하였듯이 다양한 서비스를

제공하더라도 발달장애인 지원 종사자에게 공통역량이 요구되고 있는 상황에서 기본적인 역량을 함양하기 위한 양성 교육은 제도별로 교육 시간, 교육내용 및 방식 등이 상이하게 진행된다. 이러한 상황에서 장애인활동지원사의 경우 양성 교육을 이수하더라도 어디에서 교육을 이수했느냐에 따라 발달장애에 관한 교육 시간이 충분치 않거나 없을 수 있다. 또한 제도별 발달장애인 지원 종사자의 양성 교육을 개발하고 주관하는 기관이 상이하며, 교육의 질 관리 및 지원 기능의 기관이 부재한 상황이다.

표 II-9 | 바우처 서비스 종사자 양성 교육(예시)

구분	장애인활동지원사	발달장애인 활동서비스(주간활동)
교육시간	• 총 50시간(이론 및 실기 40시간, 현장실습 10시간)	• 총 54시간(이론 30시간, 현장실습 24시간)
교육내용	• 장애, 활동지원사, 실천 I, II, 현장 실습으로 구성, 발달장애인 관련 심층 주제 없음	• 주간활동서비스 실천, 발달장애인 생애주기별 욕구와 지원, 발달장애인 가족에 대한 이해, 발달장애인 인권과 윤리, 자기결정과 지원생활, 발달장애인 학대와 보호, 발달장애인 의사소통, 발달장애인 도전적 행동, 발달장애인 안전, 발달장애인의 건강
주 교육방식	• 대면(집합, 개별 현장 실습)	• 온라인, 개별 현장 실습
교육 실시 주체	• 시·군·구가 지정한 교육기관	• 발달장애인지원센터
교육지원 및 질 관리 주체	• 부재	• 부재

* 출처 : 보건복지부(2023a, c) 발달장애인 활동서비스 사업안내, 장애인활동지원사업안내.

보수교육의 경우 발달장애인 지원 종사자는 사회복지사 등 개인이 보유한 국가자격을 유지하기 위한 의무교육과 법정 의무 교육(직장 내 장애 인식, 안전보건, 성희롱 예방 등) 외, 발달장애인 지원역량 강화를 목적으로 한 의무교육은 부재한 상황이다. 이로 인해 서비스 배치 후 기관의 독려 또는 종사자 개인의 의지에 따라 관련 교육에 참여하는 상황이다. 최근 서비스 질 관리 등의 차원에서 바우처 인력 대상 보수교육의 필요성이 대두되고, 국정과제(제6차 장애인정책종합계획 이행과제)로 보수교육 확대가 언급되고 있지만, 여전히 보수교육 진행은 미비한 상황이다. 실제로 장애인활동지원사의 경우 관련 사업안내에 보수교육 참여를 명시하고 있지만, 제공기관의 자체 교육으로 진행(법정 의무교육 실시 수준)되고 있으며, 실제 현황에 대한 점검 또한 미비하다.

현재 발달장애인 지원 종사자를 위한 보수교육은 관련 협회 및 기관 등에서 개설되고 있다. 전반적인 보수교육의 과정을 개발하고 주관하는 총괄기관이 부재하다 보니 교육주체, 시간,

방식 등이 매우 다양하며, 유사 또는 동일한 교육주제라도 강사에 따라 교육의 세부 내용이 상이하다. 즉 발달장애인 지원 종사자가 입직 후 지속적으로 강화해야 할 역량에 **대한 합의**, 일정 정도의 질과 정확성이 담보된 교육내용 등이 전제된 보수교육 체계가 부재한 상황이다.

표 II-10 | 관련 협회, 복지재단, 공공기관 등의 교육 현황 종합(2022년)

구분	주요 내용
교육주제	• 인권과 윤리 • 발달장애인 권익옹호(공공후견, 권리구제) • 발달장애인 의사소통(보완대체 의사소통 교육 등) • 건강과 안전(약물복용 등) • 도전행동 지원(긍정행동지원 교육의 이론/실제) • 읽기 쉬운 자료 제작 교육(기초/심화) • 사람중심계획(PCP) 및 사람중심생각(PCT) 교육 • 개인별지원계획 • 지역사회 자원개발 및 조직화 • 평생교육 지원 등
교육 방법	• 집합교육(대면 교육, 소집단교육 등) • 이러닝 교육 • 라이브 교육(실시간 화상교육) • 혼합교육(집합, 이러닝, 라이브 중 2가지 혼합)
교육 횟수 및 교육 시간	• 연 주제별 1회~4회 • 1회당 주제별 최소 3.5시간~최대 8시간
교육 실시 주체	• 공공기관, 관련 협회, 복지재단, 장애인복지관 등 개별시설 등
교육지원 및 질 관리 주체	• 부재

* 출처 : 한국보건복지인재원(2022b) 장애인복지교육네트워크 협의체 자료, 재구성

최근 최중증 발달장애인 지원역량을 강화하기 위한 교육의 일환으로 도전적행동지원 관련 교육이 다양한 교육기관에서 개설되고 있다. 이 교육의 경우에도 전술한 바와 같이 교육기관마다 유사한 교육내용이 기관과 강사의 역량에 따라 다른 수준으로 운영되고 있으며, 일회적인 교육 형태가 주를 이루고 있다. 또한 경력 및 직급별로 교육과정이 구분되지 않고, 상시적이고 단계적인 교육이 개설되어 있지 않다. 현재 다양한 교육기관과 서울시 챌린지2 기관에서 운영되고 있는 도전적행동지원 관련 교육의 주요 내용은 다음과 같다.

표 II-11 | 관련 협회, 복지재단, 공공기관 등의 도전행동지원 교육 현황 종합(2022년)

구분	교육내용	교육 시간 및 방식
발달장애인 도전행동 이해와 다각적 지원	- 개인별지원계획 수립 방법 및 전략 - 발달장애인 도전행동 이해 - 도전행동 지원을 위한 다각적 방법 및 서비스 연계 등	- 연 3회, 15시간(2일) - 대면(집합) 교육
도전행동 지원 이해	- 발달장애인 도전행동의 이해 - 도전행동 지원의 원칙과 방법 등	- 연 2회, 12시간(2일) - 대면(집합) 교육
장애인복지현장의 기본역량 개발	- 도전행동 지원 - 보완대체의사소통 지원 등	- 연 42회, 2시간(1일) - 집합교육
발달장애인활동동서비스 제공인력 교육과정	- 발달장애인의 도전적 행동의 이해 - 지원과정에서 주요 전략 - 지원환경 구성	- 연 5회, 3시간(1과목) - 대면(집합) 교육
사람중심·지역사회접근 실천기획 교육	- 낮 활동과 행동지원 - CBSS 지역사회중심서비스	1일 - 온라인 교육
발달장애인지전문가 교육과정	도전적행동의 대응	- 연 19회, 4.8시간(1일) - 대면(집합) 교육

* 출처 : 한국보건복지인재원(2022b) 장애인복지교육네트워크 협의체 자료. 재구성

표 II-12 | 서울시 챌린지2 교육(2022년)

구분	회차	시간	교육내용
직무배치 전 교육	1	1h30m	발달장애인의 인권과 자기결정
		3h	발달장애인 이해와 낮 활동을 위한 의학적 가이드
		2h	중증·중복 뇌병변장애인 특성에 따른 지원서비스의 이해
		1h	PCT(Person Centered Thinking) 소개
	2	2h	챌린지1기 사례발표(발달장애인/뇌병변장애인)
		3h	응용행동분석(ABA)이해와 적용
		2h	도전적 행동과 의사소통 지원
	3	1h30m	긍정행동지원을 위한 환경구성
		2h	존중하는 안전한 중재
		5h	도전적 행동과 개인별지원계획
업무지침 및 매뉴얼 심화 교육	1	2h	도전적 행동과 환경
		4h	발달장애인과 의사소통 지원 실제
	2	3h	개인 중심의 적극적인 지원
		4h	활동건강 관점에서 본 발달장애인의 감각활동의 의미와 지원

| 표 II-12 | 계속

구분	회차	시간	교육내용
ABA 심화교육	1	6h	• 기존의 중재 공유, 중재 기록지 공유 • 기록하기 : 강화의 원리와 ABC 유관, 목표 설정
	2	6h	• 동기 및 강화물 : 강화물 평가 점검, 동기 부여, 연합을 통한 동기 확장, 긍정적 상호작용, 토큰 • 지시 순응 : 지시 기법, 촉구하기
	3	6h	• 시각적 지원 : 시각 스케줄, 타이머 사용, 규칙 보드 사용 • 사회성 이야기 : 사회성 이야기 제작, 적절한 규칙 제시와 적용
	4	6h	• 기능적 의사소통 : 의사소통 촉진 방법 • 행복일기, 감정 일기 : 적절한 스트레스 해소법
	5	6h	• TEACCH : 환경적 구조화 소개와 적용 • 가정과의 연계
	6	6h	• 강화물 점검 : 적용 사례 점검 • 행동 중재 계획서 작성 및 사례: 점검
보수교육	3	3h	• ABA심화교육
	2	6h	• ICF심화교육
	10	3h	• 기관 케이스 컨퍼런스

* 출처 : 서울장애인복지관(2022) 챌린지2 교육프로그램 자료.

양성 및 보수교육 현황을 분석한 결과, 다음과 같은 문제점이 제기될 수 있다. 첫째, 국가 차원의 발달장애인 지원 종사자의 역량 강화를 위한 로드맵이 부재하다는 것이다. 현재 발달장애인을 위한 지원 및 서비스가 확대되고 있으며, 종사자 역량 강화가 중요한 이슈로 제기되고 있음에도 국가 차원에서 발달장애인 지원인력의 역량 강화를 위한 방향과 계획이 없다는 것이다. 이로 인해 관련 교육 기관들이 어떠한 방향과 목표로 교육을 개설하고 있는지가 명확하지 않다.

둘째, 교육이 연동된 경력개발체계가 부재하다는 것이다. 현재 종사자들을 소속 기관의 독려 및 개인의 의지에 따라 교육에 참여하고 있으며, 역량 강화에 대한 책무성을 다할 수 있는 제도적 환경이 미비한 상황이다. 또한 임상 경력과 직급에 필요한 교육 이수 등이 경력개발과 연계되고, 이에 따른 승진, 권한 및 역할 강화, 처우 개선 등이 개선되는 체계가 부재한 상황이다. 이러한 상황에서는 종사자의 교육 동기와 효과성은 감소할 수밖에 없으며, 종사자는 연차에 따른 단순 승급이 아니라 경력개발의 목표가 뚜렷하지 않은 상황에서 담당 직무에 대한 충성심과 성취감을 달성하지 못한 채 퇴사하는 등 궁극적으로는 일의 만족감과 장기 근속에 부정적 영향을 받게 된다.

셋째, 교육내용의 근거가 부족하다는 것이다. 단편적인 교과목 중심의 과정이 주를 이루다 보니 발달장애인을 지원하는데 표준화된 실천 수준과 역량이 반영되지 못하고 있다. 이는 국가 차원에서 발달장애인 지원 종사자에게 필요한 역량들을 공식적으로 명시하고, 합의된 역량과 실천 방식에 기초한 교육과정 및 콘텐츠 개발과 보급을 주도할 필요가 있다는 것을 제시한다.

넷째, 제도별 파편적이고 일회적인 교육과정 운영이 다수를 이루며, 양성교육과 보수교육의 연계성이 미흡하다는 것이다. 전술한 바와 같이 발달장애인 지원 종사자에게 필요한 공통역량이 있음에도, 제도별 파편적인 교육이 진행되고 있어 만약 두 가지의 서비스를 모두 제공하는 종사자 경우 유사한 교육과정을 중복하여 이수하는 사례가 발생하고 있다. 또한 양성교육과 보수교육의 연계성이 미비하며, 최종증 발달장애인을 위한 심층적 역량개발을 위한 단계적인 교육과정보다 일회적 교육과정이 주를 이루고 있다.

마지막으로 교육의 질 격차가 발생하고, 이를 관리할 기관이 부재하다는 것이다. 현재 지역, 교육기관, 교육과정, 강사 등의 요인으로 교육의 질에 격차가 발생하고 있지만, 교육의 질을 관리하고 지원하는 총괄기관은 없으며, 제도별 설치되고 있더라도 관리 주체와 기준이 상이하다. 또한 강사의 자격 기준과 이들의 역량 강화를 위한 제도적 지원도 없다. 이같이 국가 차원에서 발달장애인 지원 종사자를 위한 교육과정의 타당성을 확보하고, 교육의 질을 관리하고 개선하기 위한 정책적 지원이 요구되는 상황이다.

표 II-13 | 양성 및 보수교육의 문제 제기

구분	문제 제기
발달장애인 지원인력의 역량 강화 로드맵 부재	• 국가 차원의 발달장애인 지원인력의 역량 강화를 위한 방향이 있는가? • 각 교육 주체들은 어떠한 방향에서 교육을 개설하고 있는가?
교육이 연동된 경력개발 체계 부재	• 기관과 인력의 의지에 따라 교육에 참여해야 하는가? • 교육이 인력의 경력개발에 주요 조건이 되고 있는가?
교육내용의 근거 부족 (단편적 교과목 중심의 과정 설계)	• 발달장애인을 지원하는데 필요한 역량을 반영하였는가? • 표준화된 실천 수준과 역량을 반영하고 있는가?
파편적이고 일회적 교육 과정 운영	• 양성교육과 보수교육의 연계성이 있는가? • 역량 강화에 필요한 단계적 교육 과정이 설계되어 있는가? • 왜 제도별 인력(교육기관)에 따라 교육 과정이 상이할 필요가 있는가?
교육의 질 격차 발생	• 교육 기관별 교육 과정의 타당성과 질이 검토, 관리되고 있는가? • 강사의 질 관리를 위해 강사 양성 및 보수교육이 필요하지 않은가?

2) 교육수요

발달장애인 지원인력의 교육수요와 관련한 선행연구를 분석한 결과, 주요 내용은 다음과 같다.

(1) 지속적인 보수교육과 의무화

관련 조사에 참여한 대부분의 발달장애인 지원 종사자들은 발달장애인 지원역량 강화를 위한 보수교육이 필요하며, 해당 교육을 의무화해야 한다는 의견을 제시하였다.

- 발달장애인 지원인력 799명을 대상으로 조사한 결과, 국가자격 유지(사회복지사 등)를 위한 보수교육 외, 담당 서비스를 수행하기 위한 지원역량을 강화하기 위한 지속적인 보수교육이 진행될 필요가 있으며(92.2%), 보수교육이 의무화될 필요가 있다고 응답함(90.8%)
- 발달장애인 활동서비스 인력 487명을 대상으로 조사한 결과, 지속적인 보수교육이 필요하며(74.8%), 보수교육이 의무화될 필요가 있다고 응답함(73.6%)

* 출처 : 한국보건복지인재원(2022a) 발달장애인 지원종사자 교육 수요 분석 및 제도화 방안 연구. 보건복지부, 한국보건복지인재원(2022) 발달장애인 활동서비스 보수교육체계 수립 연구

(2) 교육 이수에 따른 경력개발 체계 필요

도전적행동 등 최중증 발달장애인을 직접 지원하는 종사자들은 실천 현장에서의 지원 방향과 방식에 대한 합의, 서비스 제공 자격 확보를 위한 교육 의무화, 예방적이고 안전한 실천 중심의 교육, 단계적으로 세분화된 교육, 슈퍼바이저 양성 필요, 교육 참여 보장, 교육과 경력에 따른 역할 권한과 처우 차등화 등의 의견을 제시하였다.

- 도전적행동을 직접 지원하는 종사자 19명을 대상으로 초점집단면접을 실시한 결과,
 - 도전적행동 개념, 장애인복지현장에서의 실천 방향과 방식에 대한 합의와 관련 연구가 진행되는 것이 우선되어야 함
 - 교육을 받지 않으면 서비스를 제공하지 못한다는 원칙이 있어야 함
 - 행동 중재에 초점이 맞춰진 교육이 아니라 사람중심실천, 예방교육, 안전한 실천 등에 대한 교육이 중요함
 - 단계적이고 세분화된 교육이 개설되어야 하며, 상시 교육이 진행되어야 함
 - 집합 대면 교육을 원칙으로 하되, 수시로 접근할 수 있는 이러닝 교육, 지역 학습모임 지원 등 다양한 방식으로 교육 접근성을 보장해야 함
 - 슈퍼바이저가 양성되어 기관 내에서 자체 교육과 수시 슈퍼비전이 제공되어야 함
 - 교육을 계속 들을 수 있게 하고 교육 이수와 경력에 따라 역할 권한과 처우가 달라지는 구도를 마련할 필요가 있음

* 출처 : 한국보건복지인재원(2022a) 발달장애인 지원종사자 교육 수요 분석 및 제도화 방안 연구.

(3) 포괄적인 지원역량 강화에 대한 교육수요

발달장애인을 지원하는 종사자는 담당 서비스를 제공하는데 필요한 전문적인 역량 외에 발달장애인의 개인별지원, 의사소통지원, 도전행동지원, 중복장애인 지원 등 매우 포괄적인 역량들이 공통으로 요구되었다. 동일 서비스 인력(예: 발달장애인 활동서비스) 간에도 직급 및 역할이 상이하더라도 제도 안에서 공통역량이 도출되었다. 이는 발달장애인 지원 종사자에게 요구되는 제도별 공통, 전문 역량을 도출하고, 공통역량에 있어 국가가 주도한 체계적이고 통합적인 교육 과정을 개발하고 운영할 필요가 있다.

- 발달장애인 지원인력 799명을 대상으로 조사한 결과, 담당하는 제공서비스의 내용 및 특성과 연결되는 역량뿐만 아니라 발달장애인 개별을 지원하기 위해 포괄적인 지원역량을 필요로 함. 구체적으로 도전행동 지원역량(96.2%), 개인별지원역량(95.8%), 의사소통 및 상호작용지원역량(94.7%), 중복장애 발달장애인 지원역량(92.5%) 순으로 응답함
- 발달장애인 활동서비스 인력 487명을 대상으로 조사한 결과, 직무 및 역할에 따라 공통역량과 전문역량이 구분되어 제시됨(*공통역량 - 이용자 지향, 자원개발 및 활용, 갈등관리 및 소통)

* 출처 : 한국보건복지인재원(2022a) 발달장애인 지원종사자 교육 수요 분석 및 제도화 방안 연구. 보건복지부, 한국보건복지인재원(2022) 발달장애인 활동서비스 보수교육체계 수립 연구.

(4) 국가 차원의 교육체계와 관리

발달장애인 지원 종사자들은 국가가 적극적으로 인력 양성과 교육에 관여할 것으로 원하고 있었다. 구체적으로 국가가 주도하여 발달장애인 지원 종사자 양성 및 교육계획 수립, 필요한 교육 과정 및 콘텐츠 개발과 보급, 교육의 질 관리 등의 구체적 과업을 수행할 것을 요구하였다.

- 발달장애인 지원인력 799명을 대상으로 조사한 결과, 지원인력 역량 강화에 국가의 주도와 관리가 필요하다는 의견 제시
 - 국가 주도의 발달장애인 지원 종사자 양성 및 교육계획 수립(94.1%)
 - 국가 주도의 교육 과정 및 콘텐츠 개발과 보급 필요(90.9%)
 - 국가 주도의 교육기관 운영 및 교육의 질 관리 필요(92.0%)

* 출처 : 한국보건복지인재원(2022a) 발달장애인 지원종사자 교육 수요 분석 및 제도화 방안 연구.

III 장

국내 유사 종사자 양성 및 교육체계 사례

1. 영양보호사
2. 사회복지사
3. 드림스타트 아동 통합사례관리사
4. 산모·신생아 건강관리사
5. 소결



발달장애인 자원인력 양성 및 교육 전달체계 구축과
운영방안 연구

KOREA HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT INSTITUTE
FOR HEALTH & WELFARE

제Ⅲ장

국내 유사 종사자 양성 및 교육 체계 사례

이 장에서는 국내 유사 종사자의 양성 및 교육 체계 사례를 조사하여 연구 결과의 함의를 도출하기 위해 국가자격 인력으로 요양보호사, 사회복지사와 제도 기반의 인력으로 드림스타트 아동 통합사례관리사, 신생아 산모 도우미 인력의 양성 및 교육 체계를 살펴보았다.

1. 요양보호사

1) 자격 취득 등 양성 체계

(1) 자격 개요

요양보호사는 치매·중풍 등 노인성 질환으로 독립적인 일상생활을 수행하기 어려운 노인을 위해서 노인 요양 및 재가시설에서 신체 및 가사 지원 서비스를 제공하는 전문 인력을 말한다. 요양보호사 자격은 국가 자격시험을 거쳐 취득할 수 있으며, 요양보호사 국가 자격제도는 노인장기요양보험제도의 시행('08.7월)에 맞춰 도입되었다.

요양보호사 자격을 취득하게 되면 「노인복지법」 상 노인주거복지시설, 노인의료복지시설(노인전문병원 제외), 제가 노인복지시설과 「노인장기요양보험법」 상 장기요양기관 및 제가 장기요양기관에서 근무할 수 있으며, 요양보호사의 직무 및 자격증 교부에 대해서는 「노인복지법」제39조의 2에 명시되어 있다.

요양보호사가 되기 위해서는 「노인복지법」 제39조의3에 따라 요양보호사를 교육하는 기관(이하 요양보호사 교육기관)에서 교육과정을 마치고, 국가에서 시행하는 요양보호사 자격 시험에 합격해야 한다. 응시 자격은 학력 및 연령제한은 없으며, 교육 수수료 및 시험의 합격 외에도 한국보건의료인국가시험원의 검정 결과 결격사유에 해당하지 아니하고, 교육 이수를 정상적으로 인정받는 경우에 한하여 자격증이 발급된다.

요양보호사의 교육과정, 요양보호사 자격시험 실시 및 자격증 교부 등에 대한 필요한 사항은 보건복지부령으로 정해지며, 시·도시자가 요양보호사 자격증을 교부한다.

(2) 양성 교육

요양보호사 양성 교육은 2010년 국가자격 시험제도로 바뀌게 되면서 2014년 표준교재가 개발된 후 2019년, 2023년도에 단계적으로 내용이 수정 보완되었다. 요양보호사의 표준 교육과정은 「노인복지법」 제29조 2의 제2항에 따라 크게 이론, 실기, 현장실습으로 구성되어 있으며, 교육 시간은 총 240시간이다. 교육과목은 요양보호개론, 요양보호 관련 기초지식, 기본요양보호각론, 특수요양보호각론, 실습으로 구성되어 있으며, 이론 80시간, 실기 80시간, 현장실습 80시간으로 운영된다.

요양보호사는 국가자격이지만 자격 취득의 문턱이 낮아 전문성 강화에 대한 문제가 계속 제기되었다. 또한 65세 이상의 노인 인구 급증 등 초고령사회가 대두되면서 장기요양급여 수급자가 증가함에 따라 노인 돌봄 서비스의 질 제고에 대한 요구가 지속적으로 증가하였다. 이에 정부는 「노인복지법」 시행규칙 개정에 따라 요양보호사 교육 시간을 2024년부터 240시간에서 320시간으로 확대 운영할 계획이다.

표 III-1 | 요양보호사 양성 교육 시간 및 내용(2024년 변화)

2023년 이전			2024년		
교육내용	교육시간		교육내용	교육시간	
	이론	실기		이론	실기
요양보호개론	17	6	요양보호와 인권	21	11
요양보호관련 기초지식	12	3	노화와 건강증진	18	3
기본 요양보호각론	38	56	요양보호와 생활 지원	43	67
특수 요양보호각론	13	15	상황별 요양보호 기술	44	33
소계	80	80	소계	126	114
실습	80		실습	80	
총계	240		총계	320	

(3) 양성 현황 및 주요 업무

요양보호사는 2022년 기준 총 41회의 자격시험을 통해 1,577,113명이 배출되었다. 국가 통계포털에 따르면, 자격을 취득한 요양보호사 중 2021년 기준 활동하고 있는 요양보호사는 507,473명으로 자격을 취득한 요양보호사 중 약 40%가 활동하고 있는 것으로 나타났다.³⁾

요양보호사의 업무는 「노인복지법」 제39조의2 제1항에 따라 노인들에게 신체활동 및 일상

3) <https://kosis.kr/>

생활지원 서비스를 제공하는 것으로 제시되어 있으며, 노인장기요양보험에서 보장하는 급여 유형의 범위에서 이루어지고 세부 내용은 급여 제공 기록지에 명시되어 있다. 급여 제공 기록지를 기준으로 노인장기요양보험의 표준적인 급여 및 서비스 내용을 정리하면 다음과 같다.

표 III-2 | 노인장기요양보험 표준서비스 분류

분류	표준서비스 내용
신체활동지원	세면 도움, 구강 청결 도움, 식사 도움, 몸단장, 옷 갈아입기 도움, 머리 감기 도움, 몸 씻기 도움, 화장실 이용하기, 이동 도움, 체위 변경, 신체기능의 유지·증진
가사 및 일상생활지원	개인활동지원, 식사 준비, 청소 및 주변 정돈, 세탁
정서지원, 의사소통	의사소통 도움, 말벗, 격려 등
인지지원(인지관리 지원, 인지활동 지원)	인지행동 변화 관리 등 인지 자극 활동, 일상생활 함께하기
방문목욕	입욕 준비, 입욕 시 이동 보조, 몸 씻기(샤워 포함), 지켜보기, 목욕 기계 조작, 욕실 정리 등
건강 및 간호 관리	관찰 및 측정, 건강관리, 간호 관리, 응급서비스
기능회복훈련	신체·인지기능 향상프로그램, 신체기능의 훈련, 기본동작 훈련, 인지활동형 프로그램, 인지기능 향상 훈련, 일상생활 동작 훈련, 물리치료, 작업치료
시설환경관리	침구·린넨 정리, 환경관리, 물품관리, 세탁물 관리

요양보호사 인력 배치기준은 시설급여의 경우 입소자 2.3명당 1명이며, 치매전담실은 2명당 1명이다. 재가급여의 방문 요양은 15명 이상이며, 농어촌은 5명 이상으로 물리적 거리 이동이 상이함을 고려하여 배치기준을 산정한다. 주·야간 보호는 수급자 7명당 1명이며, 치매전담실의 경우 4명당 1명이고, 단기 보호는 수급자 4명당 1명이다.

2) 보수교육 체계

(1) 교육 개요

정부는 노인 인구 및 장기요양의 수요 증가에 따라 요양보호사의 전문성 강화를 통해 돌봄 서비스의 질을 제고하기 위해 2023년 「노인장기요양보험법」 시행령을 개정(시행 2024.1.1.)하고, 동법 시행령 제11조의 2에 따라 요양보호사 보수교육을 의무화하였다.

요양보호사 보수교육은 요양보호사의 직업윤리 정립과 최신 지식 및 기술습득을 통하여 직종 발전 및 전문인으로서의 사회적 인식 개선을 목적으로 하며, ‘제3차 장기요양기본계획’에 장기요양 서비스의 질 제고를 위하여 요양보호사 및 장기요양 요원의 전문성 강화 방안으로 포함되어 있다.

(2) 제도화 및 교육 지원

국민건강보험공단에서는 2022년까지 요양보호사의 전문성 강화를 위한 직무교육을 요양보호사 직무교육 기관에서 방문, 요양, 목욕 서비스를 제공하는 요양보호사를 대상으로 고용보험지원(환급)과정의 지원을 통해 실시하였다. 고용보험의 가입 여부에 따른 제한된 교육대상자에게 직무교육이 진행되면서 장기요양기관에서 자체적인 종사자 교육이 이루어지지 않을 경우 다수의 요양보호사는 자격 취득 후 전문성을 향상시킬 수 있는 기회와 방법이 부재하였다. 이에 요양보호사의 전문성 강화와 체계적인 관리를 위하여 「노인장기요양보험법」 시행령 제11조의 2를 개정하고, 이에 근거하여 보수교육을 의무화하였다.

요양보호사 보수교육은 현재 장기요양기관에 종사하거나 자격 취득 후 만 2년 이상 종사하지 않다가 근무 예정인 요양보호사를 대상으로 2년마다 8시간 이상 직업윤리 및 소양, 요양보호 기초지식, 기본요양보호기술, 특수요양보호기술, 그 밖에 필요한 사항 등을 대면 교육 또는 온라인 교육으로 진행된다. 요양보호사의 돌봄 공백을 최소화하기 위해 온라인 교육을 병행하지만, 교육의 질 확보를 위하여 온라인 교육의 시간제한(최대 4시간)을 설정하고 있다.

보수교육비는 교육대상자의 자부담으로 운영되고 있으며, 요양보호사의 보수교육 참여로 인한 급여 감소를 방지하기 위하여 교육 시간은 근무시간으로 인정받게 된다. 교육 의무화를 위해 보건복지부는 추후 보수교육 이수 여부를 장기요양기관의 평가지표에 반영하고, 보수교육을 받지 않을 경우 초기 경고 등을 포함한 행정조치 방안을 마련할 예정이다.

또한, 보건복지부는 시행규칙 개정을 통해 보수교육 실시기관과 관리 방법 등을 구체적으로 규정하였으며, 국민건강보험공단은 2024년 본격적인 보수교육 제도화 시작을 앞두고 보수교육 기관 지정 및 교육 운영(안) 적용 등 현장 의견을 반영한 통한 최종 지침을 수립하기 위하여 2023년 하반기 요양보호사 시범 교육을 운영하였다.

3) 교육 추진 주체 및 운영

(1) 추진 주체

요양보호사는 자격취득(양성) 과정과 보수교육 단계에 따라 교육기관의 지정 등 관리 주체가 다르다. 요양보호사 양성교육기관 지정 등의 주체는 「노인복지법」 및 동법 시행규칙에 따라 17개 광역시·도지사이며, 보수교육기관 지정은 「노인장기요양보험법」 시행령 및 시행규칙에 따라 국민건강보험공단이다.

요양보호사 양성을 위한 교육기관의 법적 근거는 「노인복지법」으로 광역자치단체가 관리·감독 업무를 담당하고 있다. 교육기관 허가 및 자격증 교부는 광역이 담당하고, 실습 기관의 관리·감독은 기초(자치구) 업무로 구분되어 있으며, 교육 및 실습 기관 지정은 일정 기준에

맞춘 기관이 신청하면 지정해 주는 방식이다.

□ 노인복지법 제39조의 3(요양보호사 교육기관의 지정 등)

- ① 시·도지사는 요양보호사의 양성을 위하여 보건복지부령으로 정하는 지정기준에 적합한 시설을 요양보호사 교육기관으로 지정·운영하여야 한다.

□ 노인복지법 시행규칙 제29조의10(요양보호사 교육기관의 지정기준 등)

- ① 법 제39조의3 제1항에 의한 요양보호사 교육기관의 지정기준은 별표10의 3과 같다.
- ② 법 제39조의3 제1항에 따라 요양보호사 교육기관의 지정을 받으려는 자는 별지 제20호의8 서식의 요양보호사 교육기관 지정신청서(전자문서로 된 신청서를 포함한다)에 사업장의 위치·시설개요 및 사업계획서(전자문서를 포함한다)를 첨부하여 관할 시·도지사에게 제출하여야 한다.
- ③ 제2항의 신청을 받은 시·도지사는 제출된 신청서류를 검토한 후 요양보호사 교육기관의 지역별 분포와 요양보호사의 수요 등을 고려할 때 당해 지정신청이 적합하다고 인정되는 때에는 그 뜻을 신청인에게 통지하여야 한다.
- ④ 시·도지사는 제3항에 따른 통지를 하는 때에는 통지를 받는 자에 대하여 당해 통지일로부터 6개월 내 별표10의 3에 따른 지정기준을 갖추고 다음 각호의 서류를 제출하도록 하되, 부득이한 경우에는 한 차례에 한정하여 3월의 범위 내에서 그 기간을 연장할 수 있다. 이 경우 시·도지사는 「전자정부법」 제36조 제1항에 따른 행정정보의 공동이용을 통하여 법인 등기사항증명서(법인인 경우만 해당한다)·건물등기부 등본 및 토지등기부 등본을 확인하여야 한다.

요양보호사 보수교육은 인원 및 경력관리, 보수교육의 질 관리를 위하여 관련 법령에 근거하여 교육기관을 관리기관과 실시기관으로 구분하여 운영된다. 「노인장기요양보험법」 시행령에 보수교육 대상, 주기, 방법, 내용에 대한 조항이 마련되었으며, 동법 시행규칙 개정을 통해 보수교육 실시기관, 관리 방법 등을 구체적으로 규정하고 있다. 보수교육의 관리기관은 국민건강보험공단이며, 교육실시기관은 한국보건복지인재원과 「노인장기요양보험법」 시행규칙 제11조의4, 2호에 따라 공단이 지정한다. 전술하였듯이 보수교육기관 지정에 대한 최종 지침은 2023년 요양보호사 보수교육의 시범운영을 통하여 수립될 예정이다.

(2) 보수교육 운영 방식

요양보호사 보수교육의 목표는 요양보호사의 직업윤리를 재정립하고, 장기요양서비스 대상자에 대한 이해를 높이며, 현장에서 실천 가능한 실무교육을 실시하여 요양보호사의 전문성을 향상시키는데 있다. 요양보호사 보수교육은 「노인장기요양보험법」 시행령 제11조의2(장기요양요원 중 요양보호사의 보수교육)제2항 4호에 영역이 명시되어 있다. 국민건강보험공단은 2023년 기준 요양보호사 보수교육의 체계적인 운영을 위하여 총 14개의 보수교육 표준내용을 기초로 시범운영을 실시하였다.

| 표 III-3 | 요양보호사 보수교육 교육과정

영역	교육과정	시간	집합	온라인
요양보호와 인권	① 장기요양 급여제공기준과 절차의 이해	2	○	○
	② 인간중심 케어의 이해	2	○	○
	③ 요양보호사의 직무 스트레스 관리	2	○	○
노화와 건강증진	④ 노인이 되면 생기는 변화와 증상	2	○	○
	⑤ 만성질환 대상자의 관리	2	○	○
	⑥ 노인 약물 관리의 이해	2	○	○
요양보호와 생활지원	⑦ 힘뇌 체조	2	○	×
	⑧ 요양대상자의 식사 지원	2	○	×
	⑨ 요양대상자의 이동지원	2	○	×
	⑩ 복지용구의 올바른 선택 및 사용 방법(★재가)	2	○	×
상황별 요양보호 기술	⑪ 치매노인과의 의사소통 기술	2	○	×
	⑫ 위기상황 대처와 응급처치	2	○	×
	⑬ 치매, 파킨슨, 뇌졸중의 증상	2	○	×
	⑭ 시설의 안전 관리(감염 및 낙상 예방) (★시설)	2	○	×

※ 4개의 필수영역을 반드시 포함, 일부 불포함으로 인한 미이수 책임은 보수교육 기관에 있으며, 교육내용, 강의별 지침서 등을 참고하여 강의하되, 온라인 교육은 요양보호와 인권, 노화와 건강증진 영역으로 제한

보건복지부는 요양보호사 보수교육의 교육품질 관리를 위해「노인장기요양보험법」시행령에 따라 국민건강보험공단을 요양보호사 보수교육 관리기관으로 지정하여 요양보호사 보수교육 과정 전반을 체계적으로 관리하도록 하였다. 또한 보수교육 제도 시행 초기부터 실시기관의 교육시설, 강사진, 운영역량 등 인프라 수준에 따라 교육의 질 격차를 최소화하기 위해 보수 교육 기관의 질 관리를 위한 평가인증제도 도입과 이에 따른 인센티브 또는 패널티 적용을 검토할 예정이다.

2. 사회복지사

1) 자격 취득 등 양성 체계

(1) 자격 개요

사회복지사는 청소년, 노인, 여성, 가족, 장애인 등 다양한 사회적, 개인적 문제를 겪는 사람들에게 사회복지학 및 사회과학의 전문지식과 기술을 이용하여 문제해결을 돕고 지원하는

업무를 담당한다. 또한 복지서비스가 필요한 사람에 대한 상담업무, 프로그램 개발 및 운영업무, 시설거주자의 생활지도 등의 업무를 수행한다.

사회복지사 자격은 1급과 2급으로 구분되며, 사회복지사 1급은 사회복지사 2급 자격 기준에 해당하는 자로서 한국산업인력공단에서 시행하는 1급 국가시험에 합격해야 자격증을 취득할 수 있다. 사회복지사 2급은 별도의 자격시험 없이 일정 기준의 취득조건에 부합하면 자격이 주어진다. 사회복지사의 등급별 자격 기준은 아래 표와 같다.

표 III-4 | 사회복지사 등급별 자격 기준

등급	자격 기준
1급	• 법 제11조 제3항에 따른 국가시험에 합격한 사람
2급	• 가. 「고등교육법」에 따른 대학원에서 사회복지학 또는 사회사업학을 전공하고 석사학위 또는 박사학위를 취득한 사람. 다만, 사회복지학 또는 사회사업학이 아닌 분야의 학사학위를 취득하고 사회복지학 또는 사회사업학 석사학위를 취득한 사람은 보건복지부령으로 정하는 사회복지학 전공교과목과 사회복지 관련 교과목 중 사회복지현장실습을 포함한 필수과목 6과목 이상(대학에서 이수한 교과목을 포함하되, 대학원에서 4과목 이상을 이수해야 한다), 선택과목 2과목 이상을 각각 이수한 경우에만 사회복지사 자격을 인정함 • 나. 「고등교육법」에 따른 대학에서 보건복지부령으로 정하는 사회복지학 전공교과목과 사회복지 관련 교과목을 이수하고 학사학위를 취득한 사람 • 다. 법령에서 「고등교육법」에 따른 대학을 졸업한 사람과 동등 이상의 학력이 있다고 인정하는 사람으로서 보건복지부령으로 정하는 사회복지학 전공과목과 사회복지 관련 교과목을 이수한 사람 • 라. 「고등교육법」에 따른 전문대학에서 보건복지부령으로 정하는 사회복지학 전공교과목과 사회복지 관련 교과목을 이수하고 졸업한 사람 • 마. 법령에서 「고등교육법」에 따른 전문대학을 졸업한 사람과 동등 이상의 학력이 있다고 인정하는 사람으로서 보건복지부령으로 정하는 사회복지학 전공교과목과 사회복지 관련 교과목을 이수한 사람 • 바. 종전의 「사회복지사업법」(법률 제14923호로 개정되기 전의 것을 말한다)에 따라 사회복지사 3급 자격증을 취득한 이후 3년 이상 사회복지사업의 실무경험이 있는 사람

(2) 양성 교육

사회복지사 자격 취득 교과목과 사회복지 현장실습의 기준은 「사회복지사업법」 시행규칙 별표1에서 제시하고 있다. 대학·전문대학과 대학원의 이수 과목과 학점이 각각 다르게 설정되어 있으며, 필수교과목 중 사회복지 현장실습에 대해서는 별도의 기준을 제시하고 있는데, 구체적인 내용은 다음과 같다.

표 Ⅲ-5 | 사회복지사 자격 취득 교과목 및 이수 학점

구분	교과목	이수과목(학점)	
		대학 · 전문대학	대학원
필수과목	사회복지학개론, 사회복지법제와 실천, 사회복지실천기술론, 사회복지실천론, 사회복지정책론, 사회복지조사론, 사회복지행정론, 사회복지 현장실습, 인간행동과 사회환경, 지역사회복지론	10과목 30학점 이상 (과목당 3학점)	6과목 18학점 이상 (과목당 3학점)
선택과목	가족복지론, 가족상담 및 가족치료, 교정복지론, 국제사회복지론, 노인복지론, 복지국가론, 빈곤론, 사례관리론, 사회문제론, 사회보장론, 사회복지역사, 사회복지와 문화 다양성, 사회복지와 인권, 사회복지윤리와 철학, 사회복지자료분석론, 사회복지지도감독론, 산업복지론, 아동복지론, 여성복지론, 의료사회복지론, 자원봉사론, 장애인복지론, 정신건강론, 정신건강사회복지론, 청소년복지론, 프로그램 개발과 평가, 학교사회복지론	7과목 21학점 (과목당 3학점) 이상	2과목 6학점 (과목당 3학점) 이상

가. 기관실습

- 1) 기관실습 시간은 160시간 이상으로 할 것
- 2) 기관실습 실시기관은 다음의 요건을 모두 갖추었을 것
 - 가) 사회복지사업을 수행하는 기관, 법인, 시설 또는 단체일 것
 - 나) 보건복지부장관으로부터 선정되었을 것
 - 다) 다음의 요건을 모두 갖춘 기관실습 지도자가 2명 이상 상근할 것
 - (1) 1급 사회복지사 자격증을 취득한 이후 3년 이상의 사회복지사업 실무경험이 있거나 2급 사회복지사 자격증을 취득한 이후 5년 이상의 사회복지사업 실무경험이 있을 것
 - (2) 기관실습이 실시되는 연도의 전년도에 8시간 이상의 보수교육을 받았을 것
- 3) 기관실습 지도자 1명이 동시에 지도할 수 있는 학생 수는 5명 이내일 것

나. 실습세미나

- (1) 1회당 2시간 이상의 실습세미나를 총 15회 이상 실시할 것. 이 경우 정보통신망을 이용한 온라인 교육을 실시하는 교육기관의 실습세미나에는 대면 방식의 세미나가 총 3회 이상 포함할 것
- (2) 학사, 석사 또는 박사 학위 중 2개 이상의 학위를 사회복지학 전공으로 취득한 사람으로서 3년 이상의 사회복지학 교육경험 또는 3년 이상의 사회복지사업 실무경험이 있는 교수가 지도할 것
- (3) 한 세미나에 참여하는 학생 수는 30명 이내일 것

다. 기관실습 지도자가 부여한 평가점수와 실습세미나 교수가 부여한 평가점수를 합산한 최종 평가점수를 실습세미나 교수가 부여한다.

라. 가목부터 다목까지에서 규정한 사항 외에 기관실습 실시기관의 선정 · 선정취소, 사회복지 현장실습의 내용 및 방법 등에 관한 구체적인 사항은 보건복지부장관이 정하여 고시한다.

(3) 주요 업무

「사회복지사업법」 제13조 제1항(사회복지사의 채용 및 교육 등)에서 “사회복지법인 및 사회복지시설을 설치·운영하는 자는 대통령령으로 정하는 바에 따라 사회복지사를 종사자로 채용하고, 보고 방법·보고 주기 등 보건복지부령으로 정하는 바에 따라 시·도지사 또는 시·군·구청장에게 사회복지사의 임면에 관한 사항을 보고하여야 한다. 다만, 대통령령으로 정하는 사회복지시설은 그러하지 아니하다.”라고 정한다. 또한 사회복지사를 채용하여야 하는 업무의 범위에 대해서는 「사회복지사업법」 시행령 제6조(사회복지사의 채용)에서 규정하고 있다.

- ① 법 제13조 제1항 본문에 따라 사회복지법인 또는 사회복지시설을 설치·운영하는 자는 해당 법인 또는 시설에서 다음 각호에 해당하는 업무에 종사하는 자를 사회복지사로 채용하여야 한다. 다만, 법 제2조 제1호 각 목의 법률에서 따로 정하고 있는 경우에는 그에 의한다.
 1. 사회복지프로그램의 개발 및 운영업무
 2. 시설거주자의 생활지도업무
 3. 사회복지에 필요로 하는 사람에 대한 상담 업무
- ② 법 제13조제1항 단서에서 “대통령령으로 정하는 사회복지시설”이란 다음 각호의 시설을 말한다.
 1. 「노인복지법」에 따른 노인여가복지시설(노인복지관은 제외한다)
 2. 「장애인복지법」에 따른 장애인 지역사회재활시설 중 수화통역센터, 점자도서관, 점자도서 및 녹음서 출판시설
 3. 「영유아보육법」에 따른 어린이집
 4. 「성매매방지 및 피해자보호 등에 관한 법률」 제9조에 따른 성매매피해자들을 위한 지원시설 및 같은 법 제17조에 따른 성매매피해상담소
 5. 「정신건강증진 및 정신질환자 복지서비스 지원에 관한 법률」 제3조제6호 및 제7호에 따른 정신요양시설 및 정신재활시설
 6. 「성폭력방지 및 피해자보호 등에 관한 법률」에 따른 성폭력피해상담소

2) 보수교육 체계

(1) 교육 개요

사회복지사 보수교육은 「사회복지사업법」 제13조 제2항(사회복지사의 채용 및 교육 등)에 근거하여 한국사회복지사협회에서 주관하고 있다. 보수교육 대상자는 등급별 사회복지사와 영역별 사회복지사로 구분된다. 등급별 사회복지사는 교육 이수 시점에 사회복지법인 또는 사회복지시설에 종사하는 사회복지사를 말하며, 영역별 사회복지사는 의료기관 또는 학교에서 사회복지사 업무에 종사하는 의료사회복지사 등을 의미한다.

등급별 사회복지사는 연간 총 8평점 이상의 보수교육을 이수해야 하며, 이 중 필수과목인 사회복지 윤리와 인권 과목은 반드시 1평점 이상 이수하여야 하고, 선택 교과목인 사회복지 실천, 사회복지정책과 법, 사회복지행정, 사회복지조사연구 중 한 과목을 1평점 이상 이수해야

한다. 영역별 사회복지사는 연간 12평점 이상을 이수해야 하며, 한국학교사회복지사협회, 대한의료사회복지사협회에서 주최하는 교육을 4시간 이상 이수해야 한다.

보수교육은 필수영역인 사회복지 윤리와 인권, 사회복지실천, 사회복지 정책과 법, 사회복지 행정, 사회복지조사연구와 선택영역인 특별 분야로 나뉘며, 특별 분야에는 사회복지분야 및 직종별 특성화 교육, 소진 예방 프로그램, 타 분야 연계 교육 등의 교과목이 포함된다. 그리고 보수교육은 집합교육과 사이버교육 형태로 진행된다.

(2) 제도화 및 교육 지원

사회복지법인 또는 사회복지시설에 종사하는 사회복지사(주5일 40시간 이상 근무하는 경우로 기간제 근로자를 포함하되 단시간근로자는 제외함)는 정기적으로 연간 8시간 이상의 보수교육을 의무적으로 이수해야 한다. 만약 의료기관 또는 학교에서 사회복지사 업무에 종사하는 의료사회복지사 또는 학교사회복지사의 경우에는 영역별 보수교육 12시간 이상을 필수 이수해야 한다. 만약 전년도 보수교육을 미 이수한 경우 잔여 보수교육 시간과 당해 연도 보수교육 시간을 모두 이수해야 한다.

교육대상이 보수교육을 미이수할 시 교육대상자와 재직 기관에 행정처분이 가해진다. 보수교육 대상자가 보수교육을 받지 않는 경우 「사회복지사업법」 제58조 제2항에 근거하여 과태료 20만원이 부과된다. 보수교육 대상기관이 해당 기관의 보수교육 대상자에게 교육 불참을 직·간접적으로 강요(교육 이수로 인한 자리 비움을 결근이나 휴가로 처리하는 등)하거나 그 밖의 불이익한 처분 등의 불리한 처분을 한 경우 「사회복지사업법」 제58조 제2항에 근거하여 과태료 100만원이 부과된다.

「사회복지사업법」 제13조 제2항(사회복지사의 채용 및 교육 등)

- ② 보건복지부장관은 사회복지사의 자질 향상을 위하여 필요하다고 인정하면 사회복지사에게 교육을 받도록 명할 수 있다. 다만, 사회복지법인 또는 사회복지시설에 종사하는 사회복지사는 정기적으로 인권에 관한 내용이 포함된 보수교육을 받아야 한다.

보수교육 대상자 중 군 복무·질병·해외 체류·휴직 등의 사유로 해당 연도에 6개월 이상 사회복지법인 또는 사회복지시설에 종사하지 않은 경우, 사회복지학 또는 사회사업학을 전공하고 있는 자, 그 밖에 불가피한 사유로 보수교육을 받기가 곤란하다고 인정되는 자는 보수교육이 면제된다. 또한, 등급별 사회복지사 보수교육 대상자 중 단시간 근로자, 당해 연도 자격증 신규 취득자, 「사회복지사업법」 제2조 제1호 각 목의 법률에 따른 보수교육 받은 자도 보수교육이 면제된다.

사회복지사 보수교육은 법에 근거하여 의무화되어 있어 재직 기관에서는 해당 종사자가

교육에 원활하게 참여할 수 있도록 근로 조정, 교육비 등을 지원할 필요가 있지만, 국가 차원에서 보수교육과 관련한 지원은 별도 마련되어 있지 않다.

3) 교육 추진 주체 및 운영

(1) 추진 주체

보건복지부는 「사회복지사업법」 제46조에 근거하여 한국사회복지사협회에 사회복지사의 보수교육을 위탁하고 있다. 그리고 한국사회복지사협회는 「사회복지사업법」 제13조(사회복지사의 채용 및 교육 등)의 제4항과 동법 시행규칙 제5조(사회복지사 임면 사항 보고 및 보수교육 등)의 제6항에 근거하여 사회복지사의 보수교육 직접 실시할 지역 협회, 사회복지관계기관 또는 단체를 교육기관으로 지정하고 있다.

○ 보수교육 실시기관 범위

- 한국사회복지사협회(시도협회 및 산하단체 포함)
- 한국사회복지협회(시도협회 일부 포함)
- 한국보건복지인재원
- 중앙부처 장관(보건복지부, 여성가족부)으로부터 설립 허가를 받은 전국적 규모의 사회복지분야 시설 협회로서 최근 3년간 사회복지사 또는 시설종사자 대상으로 교육 실적을 보유하고 있는 비영리 법인
- ※ 최근 3년간 교육 실시기관으로 인증받은 기관으로 교육 계획 대비 실적, 모니터링 분석 결과, 만족도 평가 결과 등의 실적이 80% 이상 도달하는 경우 3년간 심사를 면제함

또한 동 협회는 교육 실시기관에 대한 관리·감독방안 및 지침 위반 시 제재 사항(교육 실시기관 취소 등) 관련 자체 운영 규정을 마련하여 시행하고 있다. 그리고 보수교육 실시기관의 교육 운영과 관련하여 출석 확인, 보수교육 내용, 이수 시간 대비 인정 평점, 교육비용 산정 등이 운영 규정을 준수하여 진행될 수 있도록 관리·감독을 진행한다. 구체적인 역할을 살펴보면 다음과 같다.

- 보수교육 과목 관리
- 보수교육 프로그램 기본원칙 수립
- 신규 교육 영역 및 영역별 지침 마련
- 보수교육 대상 기관 및 대상자 관리
- 보수교육 대상기관의 대상자 등록 관리(보수교육 대상자 안내 및 홍보, 대상자 명단 제출 요청)
- 미이수자에 대한 과태료 부과 대상자 파악
- 보수교육 대상자 이수 평점 관리 및 이수증 발급
- 보수교육 면제자 심사 및 승인
- 보수교육 실시기관 관리

- 보수교육 실시기관 심사 및 승인
- 보수교육 실시기관 모니터링 및 평가
- 보수교육 실시기관 의견수렴
- 보수교육 운영 관리
- 보수교육 연간 계획서 심사
- 보수교육 분기별 교육계획서 심사(강의계획서, 강사 자격 기준, 교육 시간 및 평점 등)
- 보수교육 변경, 폐강, 결과 보고 심사 및 승인
- 보수교육 품질관리 및 제도 개선
- 보수교육 제도 개선 및 정책 개발
- 신규 교육 커리큘럼 및 교재 개발
- 양질의 보수교육 강사 양성
- 보수교육 만족도 평가 분석 및 보고서 작성
- 그 밖에 기타 보수교육 관리 및 운영을 위해 필요한 업무
- 각종 위원회 관리
- 각종 통계 분석
- 보수교육 전산 시스템 관리 운영
- 기타 보수교육 관련 업무

※ 한국사회복지사협회는 보수교육의 체계적인 운영·관리를 위하여 동 운영 지침 범위 내에서 자체 운영 규정을 제정하여 운영할 수 있음

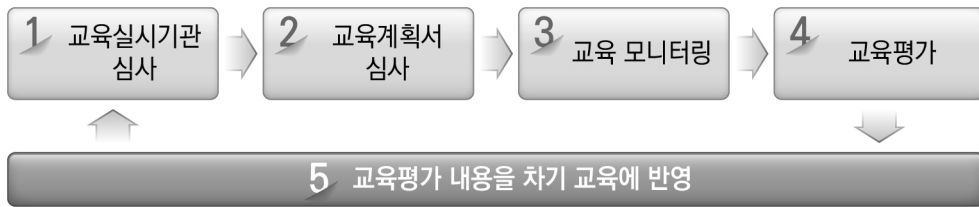
(2) 보수교육 운영 방식

사회복지사 보수교육 영역은 크게 필수영역과 선택영역으로 구분된다. 보수교육 대상자는 필수영역별 1개 이상을 포함하여 연간 8시간 이상(의료, 학교사회복지사 등 영역별 사회복지사는 12시간 이상) 이수하여야 한다. 필수 의무영역인 ‘사회복지 윤리와 인권’ 1시간 이상, 그 외 4가지의 필수영역 중 한 과목을 1시간 이상 필수적으로 이수하여야 한다. 연간 8시간 이상을 이수하였더라도 필수영역을 이수하지 않았다면 보수교육 미이수자로 분류된다.

표 III-6 | 사회복지사 보수교육 필수 및 선택 교육 영역

영역	교육 주제	비고
필수	사회복지 윤리와 인권	의무 1시간 이상
	사회복지실천	(택1)
	사회복지 정책과 법	
	사회복지행정	
	사회복지조사연구	
선택	특별분야	영역별 전문교육

한국사회복지사협회는 보수교육 위탁과 관리강화를 위해 ‘보수교육 관리운영위원회’를 구성하고, 실시기관 심사, 분기별 교육계획서 심사, 강사선정 등을 추진한다. 일반적인 보수교육의 운영 절차는 교육 실시기관과 교육계획서를 심사하고, 교육 모니터링을 진행한 뒤 교육평가를 통하여 이를 차기 교육에 반영하는 순으로 이루어진다.



- ① (교육 실시기관 심사) 연초 사회복지사 보수교육센터(edu.welfare.net)를 통해 실시기관 모집 공고 공지, 일정에 따라 접수된 기관 대상으로 교육 실시기관 기준 및 요건에 부합하는지 심사 진행 후 선정 결과 보수교육센터에 공지
※ 교육 실시기관 및 개설 교육과정의 유효 기간은 승인받은 당해 연도에 한함
 - ② (교육계획서 심사) 교육 실시기관 대상으로 분기별 교육계획서를 접수하여 운영 안내·규정을 준수하였는지 심사 진행
 - ③ (교육 모니터링) 협회는 각 교육 실시기관에서 운영 안내·규정을 준수하여 교육을 진행하고 있는지 모니터링을 통해 관리·감독
 - ④ (교육평가) 협회는 만족도 조사 및 보수교육 모니터링을 통해 파악된 사항을 당초 교육 계획과 비교하여 평가
 - ⑤ (평가 내용 환류) 문제 사항을 차기 교육에 시정하도록 조치하고 시정 결과를 교육 실시기관 재인증 여부에 반영, 각 교육 실시기관으로 평가내용 통보
- ※ 출처 : 한국사회복지사협회(2023). 사회복지사 보수교육 운영 안내.

| 그림 III-1 | 사회복지사 보수교육 운영 절차

3. 드림스타트 아동 통합사례관리사

1) 자격 취득 등 양성 체계

(1) 자격 개요

드림스타트 사업은 「아동복지법」 제37조 및 동법 시행령 제37조 제3항에 근거하여 취약계층 아동의 건강한 성장과 발달을 도모하고, 공평한 출발의 기회를 보장함으로써 건강하고 행복한 사회구성원으로 성장할 수 있도록 지원하는 것을 목적으로 한다.

드림스타트 인력은 공무원과 아동 통합사례관리사로 구성되어 있는데, 아동 통합사례관리사는 드림스타트에서 사례관리업무를 담당하는 민간 전문인력으로 가정방문 등을 통해 대상 아동과 가족에 대한 기초정보, 아동의 양육환경 및 발달상태를 토대로 지역자원과 연계한 맞춤형 통합서비스를 제공하고, 정기적이고 지속적인 점검 등의 통합사례관리를 지원하는 드림스타트 사업수행의 핵심 인력이라 할 수 있다.

□ 아동복지법 제37조(취약계층 아동에 대한 통합서비스 지원)

- ① 국가와 지방자치단체는 아동의 건강한 성장과 발달을 도모하기 위하여 대통령령으로 정하는 바에 따라 아동의 성장 및 복지 여건이 취약한 가정을 선정하여 그 가정의 지원 대상아동과 가족을 대상으로 보건, 복지, 보호, 교육, 치료 등을 종합적으로 지원하는 통합서비스를 실시한다.

□ 아동복지법 시행령 제37조3항-4항

- ③ 보건복지부장관, 시·도지사 및 시장·군수·구청장은 법 제37조 제2항에 따라 통합서비스 지원 업무를 수행하기 위한 통합서비스 지원기관을 설치·운영하여야 한다. 이 경우 통합서비스 지원기관에는 보건복지부장관이 정하는 바에 따라 공무원과 민간 전문 인력을 배치하여야 한다.
- ④ 보건복지부장관은 제3항에 따른 통합서비스 지원기관별로 매년 다음 각호의 사항을 점검·평가하고, 성과가 미흡한 기관에 대해서는 그 개선을 지원하며, 성과가 우수한 기관에 대해서는 포상을 할 수 있다.
1. 통합서비스 지원기관의 조직·인력·시설 및 운영체계
 2. 통합서비스 지원에 관한 계획·실시·사후관리의 전문성 및 효율성
 3. 지역 인프라의 활용
 4. 그 밖에 보건복지부장관이 점검·평가를 위하여 필요하다고 인정하여 정하는 사항

(2) 채용 절차 및 자격 기준

아동 통합사례관리사 채용은 공개채용을 원칙으로 하며, 공공부문 비정규직 근로자의 정규직 전환에 따라 정규직(무기계약직)으로 채용된다. 채용인원은 시군구별 기본 4명을 채용하되, 취약계층 아동 수를 고려하여 7명까지 채용 가능하며, 필요한 경우 지역 내 공공 사례관리 인력을 해당 업무에 추가로 배치할 수 있다. 아동 통합사례관리사의 기본자격은 직무 분야와 관련한 자격(간호, 복지, 보육/교육)을 보유하며, 해당 분야의 현장 경력을 가지고 있어야 한다.

표 III-7 | 아동 통합사례관리사 기본자격과 경력 기준

분야	기본자격	경력 기준
보건	간호사	• 간호사 자격을 취득한 후 해당 분야(보건) 근무경력이 2년 이상인 자
복지	사회복지사	• 사회복지사 1급을 취득한 후 해당 분야(복지) 근무경력이 2년 이상인 자 • 사회복지사 2급을 취득한 후 해당 분야(복지) 근무경력이 4년 이상인 자
보육(교육)	보육교사, 정(준)교사	• 보육교사 1급 또는 정교사 자격을 취득한 후 해당 분야(보육, 교육) 근무경력이 2년 이상인 자 • 보육교사 2급 또는 준교사 자격을 취득한 후 해당 분야(보육, 교육) 근무경력이 4년 이상인 자

(3) 인력 현황 및 주요 업무

지자체는 드림스타트 사업을 추진하기 위해 전담 조직을 설치하고, 서비스 수요 증가 대응 및 대상자의 서비스 접근성 향상을 위하여 지방자치단체 예산으로 지역사무소를 설치할 수

있다. 2022년 기준 전국 229개 시군구에 268개의 전담 조직 및 지역사무소가 설치되어 있으며, 923명의 아동 통합사례관리사가 근무하고 있다.

시·도지사 및 시장·군수·구청장은 「아동복지법」 제37조 3항에 따라 아동 통합사례관리사의 채용 및 복무를 관리하고 있으며, 세부적인 사항은 매년 발간되는 「드림스타트 사업 안내」에 명시되어 있다.

아동 통합사례관리사의 직무 분야는 슈퍼비전, 사회복지, 보건(간호), 보육(교육)으로 4개의 분야로 구분되어 있으며, 공무원의 담당업무를 사례관리사에게 분장하거나 타 업무 겸직을 금지하고 있다. 또한 드림스타트 사업에서는 내부 슈퍼비전 제공을 위해 슈퍼바이저를 양성 하는데, 슈퍼바이저 자격을 부여받은 자와 슈퍼바이저 자격검정 과정에 참여 예정이거나 참여 중인 자는 타 부서 이동이 되지 않도록 하고 있다.

표 III-8 | 아동 통합사례관리사의 직무 분야별 업무

분야	인원	담당 업무
슈퍼비전	기본 4인	• 아동 통합사례관리 및 서비스 연계 • 내부 슈퍼비전 운영(교육·중재·지지 등)
사회복지		• 아동 통합사례관리 및 서비스 연계 • 정서 및 사회성 발달 프로그램 지원
보건(간호)		• 아동 통합사례관리 및 서비스 연계 • 건강, 영양 등 방문 보건프로그램 지원
보육(교육)		• 아동 통합사례관리 및 서비스 연계 • 보육/조기교육 프로그램 지원 • 가정방문 조기교육 수행/관리 등

2) 보수교육 체계

(1) 교육 개요

보건복지부는 드림스타트 사업의 성공적인 추진 및 현장 지원을 위하여 2008년부터 2019년 아동권리보장원이 출범하기 전까지 드림스타트 프로그램 개발, 교육, 홍보, 평가 등을 담당하는 드림스타트 사업지원단을 민간에 위탁하여 운영하였다. 드림스타트 인력의 교육과 관련해서는 보건복지부가 동 사업의 수행인력인 팀장, 전담 공무원, 아동 통합사례관리사가 드림스타트 사업안내에 제시된 교육을 반드시 이수하도록 하였다.

이후 드림스타트 사업지역이 확대됨에 따라 드림스타트 운영 및 서비스 질 개선을 위하여 직무와 경력에 따른 단계별 교육 체계를 수립하고, 한국보건복지인재원을 교육 실시기관으로 지정하는 등 교육을 강화하였다. 또한 2018년부터 현장 밀착형 슈퍼비전 체계를 구축하기

위해 슈퍼바이저를 양성하는 교육과정이 개설되어 운영 중이다.

(2) 제도화 및 교육 지원

매년 발간되는 드림스타트 사업안내에는 드림스타트 담당 인력의 교육에 대한 내용이 명시되어 있다. 입직 후 보수교육은 기본교육, 전문화 교육, 특성화 교육으로 구분되어 있으며, 이중 기본 또는 전문화 교육은 필수교육으로 반드시 이수하도록 하고 있다. 그리고 선택 교육으로 숙련된 전문가가 동료 또는 신규 사례관리사를 대상으로 효과적인 슈퍼비전을 제공하기 위해 이수해야 하는 특성화 교육(슈퍼바이저 기본과정)이 있다. 이 밖에도 통합사례관리 컨퍼런스, 사례연구, 동료 코칭, 사례관리학회, 아동복지학회 등 아동 및 사례관리 관련 외부기관 교육에 참여할 수 있도록 권고하고 있으며, 교육참여자에게는 연 1회 교육비 등 관련 경비가 지원된다.

3) 교육 추진 주체 및 운영

(1) 추진 주체

드림스타트 보수교육의 추진 주체는 보건복지부이며, 직접 교육은 2023년 기준 한국보건복지인재원과 아동권리보장원이 실시하고 있다. 2024년 아동권리보장원에서 진행되는 아동 관련 모든 교육은 한국보건복지인재원으로 이관될 예정이다.

표 III-9 | 아동 통합사례관리사 보수교육 체계

구분	필수교육		선택교육
	기본교육	전문화 교육	특성화 교육(슈퍼바이저 기본교육)
대상	신규 아동 통합 사례관리사 2년 이하 아동 통합사례관리사	신규/경력팀장, 전담 공무원 3년 이상 아동 통합사례관리사	근무경력 5년(60개월) 이상의 아동 통합사례관리사 ※ 휴직 기간 제외한 실 근무경력
교육주기	매년 필수 이수	팀장, 전담 공무원 매년 필수 이수 3년 이상 아동 통합사례관리사 ※ 입사 연도에 따라 격년 필수 이수	
교육주관	아동권리보장원	한국보건복지인재원	

(2) 교육 운영 방식

아동 통합사례관리사의 필수 보수교육은 경력에 따라 기본교육과 전문화 교육의 3단계로 구성되어 있다. 기본교육은 신규 사례관리사를 대상으로 드림스타트 사례관리 업무에 필요한

사항으로 중심으로 2년차는 사례관리 기록법 및 사례관리 실무 등으로 구성되어 있다. 전문화 교육은 3년차 이상의 사례관리사를 대상으로 다양한 사례관리 기법에 대한 이론 및 사례적용 등의 심층 학습으로 진행된다.

표 III-10 | 아동 통합사례관리사 필수 보수 교육과정

구분	기본교육		전문화 교육
교육대상	신규	2년차	3년차 이상
교육시간	21시간	19시간	20시간
교육내용	• 사업안내 및 정책방향 • 아동권리의 이해 • 영유아 발달 특성의 이해 • 영유아 부모상담 기법 • 사례관리 개념과 실제 • 아동사례관리 기술 • 아동통합사례관리절차	• 사업 안내 및 정책 방향 • 가구 유형별 이해 및 사례관리 (한부모 · 조손 · 장애 · 다문화가정) • 사례관리 기록법 • 영유아 사례관리 실무 • 사정도구 이해 및 활용 • 대상별 상담기법 • 스트레스 및 감정 관리 등	• 드림스타트사업 이해 • 사례관리 사정과 계획수립 • 영유아 사례관리 • 자기 이해와 자기 돌봄 • 아동 발달 사정도구 이해
주관기관	아동권리보장원		한국보건복지인재원

아동 통합사례관리사 슈퍼바이저는 사례관리의 서비스 품질 향상을 목적으로 동료 또는 신규 사례관리사를 대상으로 업무관련 제반 지식, 전문적 시각, 경험적 지식 및 폭넓은 정보 등을 제공하는 전문가를 말한다. 자격을 인정받은 슈퍼바이저는 현장 슈퍼바이저의 직위를 부여 받으며, 소속 드림스타트 사례관리사를 대상으로 사례기법 전수, 면담, 강의, 토론 등 다양한 방법으로 슈퍼비전을 제공한다.

슈퍼바이저 양성교육의 대상은 경력 5년 이상의 아동 통합사례관리사 중 지자체 팀장의 추천을 받은 자이며, 1~5단계(3년, 총 105시간)의 슈퍼바이저 기본교육과 자격검정 과정(실습·과제·평가, 총 30시간)을 수료해야 하며, 현장 슈퍼바이저는 자격검정 과정 수료자 중 슈퍼바이저 직위를 받고 배치받은 자를 말한다.

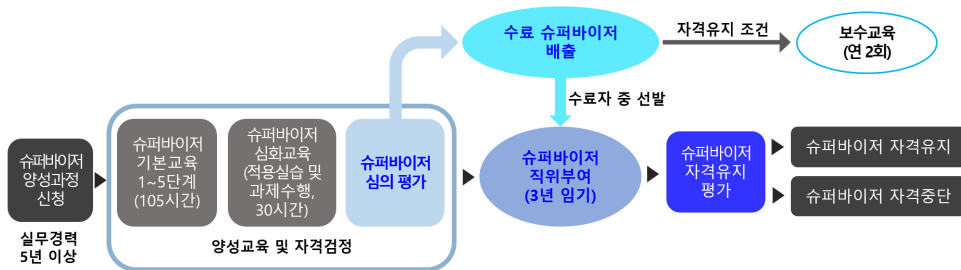
표 III-11 | 아동 통합사례관리사 슈퍼바이저 교육체계

한국보건복지인재원(기본교육 100시간)						아동권리보장원
구분	1년차		2년차		3년차	3~4년차
	1단계	2단계	3단계	4단계	5단계	자격검정 과정
교육 목표	사례관리 실천 역량 강화			슈퍼바이저 동기부여 및 전문적 성장		슈퍼비전 매뉴얼 이해 및 실무역량 제고

표 III-11 | 계속

한국보건복지인재원(기본교육 100시간)						아동권리보장원
구분	1년차		2년차		3년차	3~4년차
	1단계	2단계	3단계	4단계	5단계	자격검정 과정
교육 모듈	사례관리 실천과정별 접근법 학습	상담역량 강화	사례관리 관점적용	슈퍼비전 이론 및 적용	슈퍼바이저 연수	사전교육 중간 점검 및 과제 발표 실습평가
교육 관리	사전·후 과제, 서면 슈퍼비전 제공	자기 분석 위한 검사 및 해석	1인 1사례 적용, 사후 과제	참고도서 사전학습	슈퍼비전 서식 및 가이드 제공	슈퍼비전 실습 수행 및 과제 제출

슈퍼바이저 자격을 취득한 아동 통합사례관리사는 2021년 9명을 시작으로 2022년 21명, 2023년 16명으로 총 36명이 현장에 배치되어 있다. 보건복지부는 슈퍼바이저 자격관리를 위하여 아동권리보장원에 ‘슈퍼비전 자격검정위원회’를 설치하여 슈퍼바이저 자격검정 과정이 객관적이고 신뢰도 높은 제도로 작동하도록 하고 있다.



※ 출처 : 보건복지부(2023). 드림스타트 사업안내.

그림 III-2 | 아동 통합사례관리사 슈퍼바이저 양성 및 자격 부여 절차

4. 산모·신생아 건강관리사

1) 자격 취득 등 양성 체계

(1) 자격 개요

산모·신생아 건강관리지원사업은 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 및 「저출산·고령사회기본법」 제8조와 제10조, 「모자보건법」 제15조의18에 따라 출산가정에 전문교육을 받은 산모·신생아 건강관리사가 방문하여 산모의 건강회복을 돕고, 신생아를

보살펴 출산 가정의 경제적 부담을 덜어주며, 산모·신생아 건강관리사 양성을 통한 일자리 창출의 목적으로 2006년부터 시행되고 있는 사업이다.

산모·신생아 건강관리사 자격을 확보하기 위해서는 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제16조 및 같은 법 시행규칙 제9조 별표1에 따라 보건복지부에서 고시한 산모·신생아 방문 서비스 제공인력 교육과정(2022년 기준 신규 경력자 60시간, 경력자 40시간)을 이수해야 한다. 산모·신생아 건강관리사 양성 교육과정에 참여할 수 있는 자격은 만 18세 이상의 참여 희망자로 취업 시 별도의 건강진단서를 제출해야 하는 요건 이외에 규제는 없다. 다만 외국인이 교육을 신청할 경우 「출입국관리법 시행령」에서 정한 체류자격 비자를 가진 자에 한정되어 있다.

(2) 양성 교육

산모·신생아 건강관리사 양성 교육은 2022년 기준 신규자는 이론(29시간)과 실기(32시간)를 포함하여 60시간이며, 경력자는 이론(15시간)과 실기(25시간)를 포함하여 40시간으로 교육이 구성되어 있다.

산모·신생아 건강관리사 양성 교육기관은 광역 시·도가 지정한 교육기관이며, 교육 인원은 회당 30명 내외로 교육기관의 강의, 실습환경 등을 고려하여 적정인원을 유지해야 한다. 또한 교육기관에서 대면·집합 교육으로 진행하는 것이 원칙이지만, 보건복지부 장관이 인정하는 범위 내에서 일부 교육과정을 사이버 교육(중앙사회서비스원의 산모·신생아 건강관리사 사이버 교육과정)으로 대체할 수 있다.

표 III-12 | 산모·신생아 건강관리사 양성 교육과정

구분	신규자 과정	경력자 과정
교육대상	정부 바우처 '산모·신생아 방문 서비스' 제공인력 활동 희망자	1. 최근 3년 이내 산후조리원, 산후도우미 파견 업체 등 민간유사 부문에서 500시간 이상 서비스 제공업무에 종사한 자 2. 최근 3년 이내 유사 돌봄 분야(가사·간병 방문지원, 노인돌봄, 장애인활동지원, 아이돌봄 또는 이와 유사한 돌봄분야 등) 정부 재정 일자리 사업에서 500시간 이상 서비스 제공업무에 종사한 자 3. 지정된 교육기관 이외의 기관(타 법령 등에 따른 교육훈련 기관 전문기관으로 직업훈련기관, 평생교육시설 또는 이와 유사한 교육 기관 등)에서 산모·신생아 돌봄 관련 유사 교육과정을 40시간 이상 이수한 자 4. 요양보호사, 간호사, 간호조무사, 사회복지사 자격 또는 면허 소지자
교육시간	총 60시간 (이론 29시간, 실기 32시간)	총 40시간 (이론 15시간, 실기 25시간)

| 표 III-12 | 계속

구분	신규자 과정	경력자 과정
기타사항	제공인력으로 배치 전 교육 이수	1~2. 소속 기관·업체 대표가 발급한 경력증명으로 확인 3. 교육기관 수료 증명서로 확인 4. 권한 있는 기관이 발행한 면허증 또는 자격증으로 확인 ※ 1~4호 경력은 교육 신청일을 기준으로 산정 ※ 신규자 과정과 통합 운영 가능

※ 출처 : 보건복지부 고시 제2021-160호(2021.6.1. 일부개정)

(3) 인력 현황 및 주요 업무

2022년 기준 산모·신생아 건강관리 지원사업 이용자 수는 132,917명이며, 제공기관은 1,083개이고 제공인력은 18,757명이다. 바우처 제공인력 채용의 주체는 제공기관의 장이며, 제공기관에서 인력을 채용한 경우 전자바우처시스템에 제공인력 정보를 즉시 등록해야 한다. 지역별 산모신생아 건강관리사업 제공기관 및 제공인력 현황은 사회서비스전자바우처에서 확인할 수 있다.⁴⁾

산모·신생아 건강관리사의 업무는 '산모·신생아 건강관리 서비스 표준'에 제시되어 있으며, 산모 건강관리, 신생아 건강관리, 산모 정보제공 및 가사활동 지원으로 나눌 수 있다. 표준 서비스의 범위를 초과하는 사항에 대해서는 이용자의 추가 부담을 전제로 별도의 계약을 체결한 후 제공할 수 있다.

| 표 III-13 | 산모·신생아 건강관리 서비스 내용

구분	서비스 내용
표준서비스	- 산모건강관리(산모신체상태조사, 유방관리, 산후부종관리, 영양관리, 좌욕지원, 위생관리, 산후 체조지원) - 신생아건강관리(신생아 건강상태 확인, 청결관리, 수유지원, 위생관리, 예방접종 지원) - 산모 정보제공, 가사활동 지원(산모 식사준비, 산모·신생아 주 생활공간 청소, 산모·신생아 의류 등 세탁), 정서지원(정서상태 이해, 정서적 지지) 등
부가서비스	표준서비스의 항목과 범위를 초과하는 부가적 서비스로 제공기관이 바우처 상품으로 책정·공표한 서비스 상품에 포함되지 않은 서비스(예시: 산모·신생아 주생활 공간 외 다른 공간 청소 등)

4) www.socialservice.or.kr

2) 보수교육 체계

(1) 교육 개요

산모·신생아 건강관리사의 경우 진입 자격 기준이 높지 않고, 낮은 수준의 근로 처우로 인해 동 지원사업의 제도 개선 요구가 지속적으로 제기되어 왔다. 최근 인력의 역량 강화를 위한 교육비 지원, 양성 교육 강사의 자격 강화, 검증된 교육 강사 파견 지원 등 서비스 및 교육의 질 확보를 위한 시도들이 진행되고 있다.

현재 산모·신생아 건강관리사는 연 8시간 이상의 보수교육에 의무적으로 참여해야 하며, 이 중 아동학대 예방 교육을 1시간 이상 필수 이수해야 한다. 관련 세부적인 내용은 매년 발간되는 사업안내에 명시되고 있다.

(2) 제도화 및 교육 지원

보수교육 대상은 현재 제공기관의 장(관리책임자)과 기관에 재직 중인 건강관리사 인력이다. 전술하였듯이 제공인력은 연 8시간 이상의 보수교육에 참여해야 하며, 아동학대 예방 교육을 1시간 이상 필수적으로 이수해야 한다.

보수교육에 대한 의무주체는 제공기관이며, 교육 방법은 위탁된 전문 교육기관(한국사회보장정보원, 중앙사회서비스원, 지역사회서비스 지원단, 각 시·도가 지정한 교육기관 등)에서 대면·집합 교육으로 진행하는 것을 원칙으로 한다. 일부 교육 시간의 경우 사이버 교육 이수를 허용하고 있으며, 해당 연도 보수교육 시간이 2시간 미만의 경우 전체 시간을 사이버 교육으로 이수할 수 있다.

이와 관련하여 보건복지부는 중앙사회서비스원에 보수교육의 집합·사이버과정 운영, 교육 커리큘럼 지원, 강사 풀 구축·지원 등 교육지원 관련 업무를 위탁하고 있다.

3) 교육 추진 주체 및 운영

(1) 추진 주체

산모·신생아 건강관리사 교육의 추진 주체는 보건복지부장관 및 시·도지사이다. 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제31조 및 같은 법 시행규칙 제20조에 따라 보건복지부장관 또는 시·도지사는 제공자 및 관련 종사자에게 사회서비스 제공과 관련된 교육과 훈련을 실시할 수 있다. 이때 교육과 훈련에 관한 업무를 관계 전문기관 또는 단체에 위탁할 수 있으며, 이 경우 교육과 훈련에 필요한 예산을 지원할 수 있다. 또한 교육과 훈련의 내용, 방법, 절차, 비용 등 교육과 훈련에 필요한 사항은 보건복지부령으로 정하고 있다.

산모·신생아 건강관리사 교육기관은 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제31조 제2항에 따라 지정되며, 사회서비스 관련 교육 관리·운영 역량 및 교육 수행에 필요한 인프라(시설·장비)를 갖춘 기관의 경우 공모에 의해 우수기관으로 선정될 수 있다.

교육 실시기관은 시·도별 교육수요와 시·군·구 지역 안배 등을 고려하여 적정 수로 지정되며, 지정 유효기관은 원칙적으로 지정일로부터 2년이다. 지정받은 교육기관은 산모·신생아 건강관리사 양성 교육 및 보수교육 과정을 운영할 수 있다.

교육을 제공하고자 하는 기관은 지정신청 시 개별 기관 또는 2개 이상의 기관이 컨소시엄 형태로 신청할 수 있다. 지정권자인 시·도지사는 객관적이고 투명한 절차에 따라 교육기관을 지정할 수 있는데 주요 절차는 다음과 같다.

표 Ⅲ-14 | 산모·신생아 건강관리사 교육기관 지정 절차 및 심사기준

구분	주요 내용
지정절차	지정기준 설정 → 기관선정 공모 및 신청접수 → 심사위원 구성 → 1차 심사 → 후보기관 선정 → 현장실사 → 지정기관 선정 → 지정서 교부
심사기준	교육계획(30%), 교육관리 및 운영능력(40%), 교육 인프라(30%), 가·감전(±10%)

이 밖에 시·도지사는 교육기관의 운영관리를 위하여 지정기간 내 최소 1회 이상 실제 교육실시 여부, 교육 관련 보고 및 시스템·문서 관리 등에 대한 수시 점검을 진행하고 있다. 외부출장 교육 비중이 높은 교육기관 등을 우선 점검하고, 미흡 사항이 발견된 기관을 대상으로 추가로 점검하고 있다. 시·도지사는 점검 결과 지정 교육기관의 교육실적과 운영역량이 현저히 미비하는 등 지정 취소 사유에 해당할 경우 교육기관 지정을 취소할 수 있다.

(2) 교육 운영 방식

산모·신생아 건강관리사 교육은 보건복지부는 고시(제2021-160호)를 통하여 교육과정별 교육내용 및 교육 시간을 규정하고 있으며, 교육과정의 상세기술서는 매년 발간되는 사업 안내에 제시되어 있다.

보건복지부는 산모·신생아 건강관리사의 교육 품질 제고를 위하여 표준 교육자료 배포, 교육기관 강사 기준, 수료기준 등을 마련하여 사업안내에 명시하고 있다. 교육교재는 보건복지부가 배포한 표준 교육자료를 준수하되, 교육 기관별 교재, 부교재 등의 자체 제작·활용을 허용하고 있다. 교육내용에 표준 교육자료 내용의 추가·심화 또는 보완은 가능하나 제시된 내용의 생략 또는 축소 운영은 지양하도록 하고 있다. 이와 같이 교육 실시기관은 보건복지부가 배포한 표준 교육자료를 활용하여 고시에서 제시한 교과목 및 시간을 준수하여 운영

하여야 한다.

표 III-15 | 산모·신생아 건강관리사 양성 및 보수 교육과정

교육과정		교육내용
양성교육	신규자	- 역할 인식 : 제도의 이해, 건강관리사 역할과 직업윤리 - 서비스 준비 : 서비스대상 및 내용이해, 방문 준비 - 서비스 실행 : 최초방문, 신생아 돌보기, 산모 건강관리, 일상생활 지원 - 문제해결 : 의사소통, 갈등 관리 - 전자바우처 행정 : 기록, 비용 결제 등
	경력자	- 역할 인식 : 제도의 이해 - 서비스 준비 : 서비스대상 이해 - 서비스 실행 : 신생아 돌보기, 산모 건강관리 - 문제해결 : 갈등 관리 - 전자바우처 행정 : 기록, 비용 결제 등
보수교육	공통	- 사회서비스 정책 및 관련법을 이해 - 지침변경 안내 및 기준정보 교육 등
	제공기관장	- 사회서비스 제공기관 경영관리 : 인사 노무, 회계, 경영전략 등 - 사회서비스 프로그램 기획평가 - 사회서비스 제공기관 전문 컨설팅 등
	제공인력	- 산모 관리 : 우울증 증상 및 진단, 산모 보양식·간식 조리법 등 - 신생아 관리 : 신생아 주요질환 이해 - 수유 관리 : 모유 수유 전문과정 - 일상생활 지원 : 수납 노하우 등 - 특수대상 관리 : 다문화 가정 이해, 외국인 산모를 위한 산후음식 등 - 사회서비스 프로그램 운영 : 상담 기본이론 및 기법 등

보건복지부는 교육기관 강사의 질 관리를 위하여 강사의 자격요건을 제시하고, 2022년 상반기 교육과정부터 적용하고 있다. 사업안내에 있는 강사 자격요건은 다음과 같으며, 강사 양성과정은 한국보건복지인재원이 운영하고 있다.

가. 「고등교육법」 제14조 제2항 및 제17조에 따른 교원 또는 겸임교원(명예교수, 시간강사 등을 포함한다)으로서 같은 법 제2조에 따른 대학에서 보육, 사회복지, 아동복지 및 의학, 간호학 과목을 교수하는 사람
나. 「의료법」 제2조에 따른 의료인으로서 자격 취득 이후 관련 업무에 2년 이상 근무한 경력이 있는 사람
다. 산모·신생아 건강관리 서비스 제공기관 또는 산후조리원에서 3년 이상 근무한 경력이 있는 사람
라. 그 밖에 산모·신생아 교육에 적합하다고 보건복지장관이 인정한 자[※]
※ 한국보건복지인재원에서 산모·신생아 건강관리사 강사양성과정을 수료한 자

한국보건복지인재원은 산모·신생아 건강관리사 강사양성과정의 세부 사업계획 수립을 통해 교육대상의 자격 및 수료기준을 설정하여 강사의 품질을 제고하고 있다.

| 표 III-16 | 산모·신생아 건강관리사 강사 양성 교육 자격 및 수료기준

구분	주요 내용
자격 기준	• (기준요건) 아래의 가, 나 중 1개 이상에 해당하면서 (필수사항)의 강의경력을 가지고 있는 자 가. 「의료법」 제2조에 따른 의료인으로서 자격 취득 이후 관련 업무에 1년 이상 근무한 경력이 있는 사람 나. 산모·신생아 건강관리 서비스 제공기관 또는 산후조리원에서 2년 이상 근무한 경력이 있는 사람 • (필수사항) 산모·신생아 건강관리 관련 1년 이내 최소 40회 또는 80시간 이상의 강의경력 보유자
선발 및 수료기준	• (선발기준) 서류심사 및 영상심사(강의 영상)를 통한 선발 • (수료기준) 출석률(교육 시간의 80% 이상), 강의평가(필기+실기) 평균 80점 이상

5. 소결

이상 국내 유사 종사자의 양성 및 교육체계를 분석한 결과, 시사하는 바는 다음과 같다.

첫째, 종사자 역량 강화의 필요성이 지속적으로 제기되면서 보수교육이 본격화되고 있다. 제도 초기 급격한 서비스 확대에 따라 서비스 질에 대한 문제가 발생하면서 종사자의 전문성이 매우 중요한 이슈로 부각되고 있다. 그동안 종사자의 전문성을 강화하기 위한 지속적인 교육의 필요성이 계속 제기되어 왔지만, 최근 들어 이용자의 권리로서 서비스 질이 강조되면서 본격적으로 국가가 주도하여 보수교육을 확대하거나 의무화하는 방안이 정책적으로 마련되고 있다. 보수교육의 목적 또한 단순히 국가자격을 유지하는 것뿐 아니라 현직의 종사자들이 서비스 질 제고를 위한 역량 강화를 목적으로 확대되는 것이다. 의무교육과 미이수 시 행정조치가 없더라도, 제공기관 평가, 종사자의 승급 및 보상 등의 적용을 전제로 하여 필수교육으로 명시되기도 한다. 이러한 상황에서 근무 특성상 교육 참여가 원활하지 않은 요양보호사 등 바우처 인력의 보수교육 접근성이 보장되도록 필수과목의 이러닝 교육 진행 등 혼합 교육방식이 적용되고 있다.

둘째, 기본 채용조건 외, 서비스 제공 자격을 확보하기 위해 직무 배치 전후 일정 교육을 이수하는 인력이 확대되고 있다. 원활한 인력 수급 등의 이유로 최소한의 입직기준으로 인력을 양성하거나 전문성이 요구되는 경우 관련 인력에게 서비스 배치 전후 일정 시간의 교육 이수를 요구하고 있다. 앞서 살펴보았듯이 산모·신생아 방문 서비스 신규 제공인력의 경우 기본 자격 외 총 60시간의 교육을 이수해야만 서비스를 제공할 수 있으며, 아동통합사례관리사는 경력 기준에 따라 입직 후 일정 기간 내 필수적으로 기본교육을 이수할 것을 사업지침에 명

시하고 있다. 이같이 제도 유형 및 규모의 확대에 따라 교육 이수를 통해 관련 서비스의 제공 자격을 확보하는 인력이 확대되고 있다.

셋째, 교육의 질이 담보된 교육을 원활하게 전달하기 위한 체계가 구축되고 있다. 국가가 점차 교육을 의무화함에 따라 지역, 교육기관 환경 등에 따른 교육의 질 격차를 해소하고, 표준화된 교육계획과 관리를 위한 전담 기관이 설치되고 있다. 동 기관을 통해 교육 실시기관의 지정과 관리, 강사 자격관리, 교육콘텐츠 개선 등이 체계적으로 진행될 수 있는 시스템이 마련되고 있다. 특히 국가자격인 사회복지사와 요양보호사의 보수교육이 의무화됨에 따라 사회복지사 보수교육의 경우 한국사회복지사협회를 총괄기관으로 하여 전반적인 교육 운영에 대한 기준 및 지침 마련, 교육계획 승인, 교육 실시기관 지정 및 관리 등이 진행되고 있다. 2024년부터 의무화되는 요양보호사 보수교육의 경우에도 원활한 보수교육 운영을 위해 한국건강보험공단을 주관기관으로 하여 전반적인 교육계획을 수립하고, 접근성을 고려한 다양한 교육 실시기관과의 컨소시엄을 통해 교육이 제공되는 체계를 마련하고 있다. 그러나 복지제도 내에서도 이 체계들이 분절적으로 구축되다 보니 양성(자격) 교육과 보수교육 시행에 관한 법적 근거와 추진 주체의 상이 등 사회 및 돌봄서비스 영역의 교육 간 연계성은 미비한 상황이다.

넷째, 지속적인 교육 참여 기회를 통해 서비스 권한과 근무 처우가 달라지는 경력개발 경로가 마련되고 있다. 실례로 5년 이상 경력의 아동통합사례관리사가 일정 시간의 교육을 이수한 후 자격검정을 통과하면 슈퍼바이저 자격을 확보한다. 해당 종사자는 슈퍼바이저의 직위에서 현장 밀착형 슈퍼비전을 제공할 수 있으며, 자격 수당을 받게 된다. 또한 슈퍼바이저 종사자는 전보가 불가하며, 슈퍼바이저 자격 유지와 역량 강화를 위해 연 2회의 지속 교육에 참여해야 한다. 요양보호사 경우에도 5년 이상의 실무 경력을 보유하고, 승급 교육을 이수하는 경우 선임 요양보호사 직위 부여, 급여 인상 등 종사자의 경력이 상향되는 구도가 제도적으로 마련하고 있다. 근무연수에 따른 자동 승급이 아니라 종사자의 경력개발에 있어 교육이 필수조건이 되고, 이러한 제도적 환경에서 지속적인 교육 참여를 보장받는다.

IV 장

국외 유사 종사자 양성 및 교육체계 사례

1. 영국
2. 싱가포르
3. 호주
4. 소결



발달장애인 자원인력 양성 및 교육 전달체계 구축과
운영방안 연구

KOREA HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT INSTITUTE
FOR HEALTH & WELFARE

제IV장

국외 유사 종사자 양성 및 교육 체계 사례

1. 영국

1) 개요

영국(잉글랜드)에서 전 분야의 자격발급(민간)기관의 활동은 정부 기구인 자격검정청(Office for Qualifications and Examinations Regulation, Ofqual)을 통해서 관리되는데, 구체적으로 Ofqual은 자격발급(민간)기관의 선정과 감독 업무를 수행한다.⁵⁾ QualHub⁶⁾에서는 자격검정청(Ofqual)에 의해 관리되는 잉글랜드 지역의 모든 승인된 자격에 대한 검색서비스를 제공하였다.⁷⁾ 그러다가 2022년 10월부터 QualHub의 모든 기능을 영국 전역에서 가장 대표적인 대형 자격발급(민간)기관인 NCFE에 이관하였다. 이로써 NCFE는 대표적인 대형 자격발급(민간)기관이면서 동시에 자격검정청(Ofqual)의 자격정보 제공 기능을 함께 수행하는 기관이 되었다. 돌봄을 포함한 잉글랜드 지역의 모든 국가 승인 자격은 NCFE 홈페이지를 통해서 열람할 수 있다.⁸⁾ 발달장애 영역을 포함하여 성인 돌봄 분야의 모든 자격도 NCFE 홈페이지를 통해서 열람할 수 있다.

영국(잉글랜드)에서 성인 돌봄 분야 인력의 자격관리, 교육콘텐츠 개발, 훈련 시행 등을 담당하는 기구는 Skills for care이다. 여기서는 성인 돌봄 인력의 자격보유 비율을 높이기 위하여 보조금 프로그램을 통해서 훈련 프로그램의 개발을 지원하고, 고용주에게 훈련과 자격 취득 비용을 지원한다. 보건사회돌봄부(Department of Health and Social Care,

5) <https://www.gov.uk/government/organisations/ofqual/about>

6) 2022년 9월까지 QualHub은 CASHE 영역을 포함하여 NCFE가 운영하는 자격을 검색하고 자격의 승인 요청을 할 수 있는 전용 사이트였다. NCFE는 원래 Northern Council for Further Education의 약어였는데, 1990년대 들어서 영국 전역에서 다양한 분야의 자격을 관리하고 발급하는 기관이 되었다. CASHE는 Council for Awards in Care, Health and Education의 약어인 정부산하 기관이었다. 2015년에 NCFE에서 CASHE를 통합하여 운영하게 되면서 NCFE CASHE라는 명칭이 사용되기 시작했다. QualHub에서 자격의 명칭 앞에 “NCFE CASHE”라는 표시는 이전에 CASHE가 관리하던 돌봄, 보건, 교육 분야의 국가자격이라는 표시이다. QualHub에서 자격 명칭 앞에 “NCFE”만 있는 것은 이전에 CASHE가 관리하던 자격이 아니라는 표시이다. 2022년 10월부터 QualHub 사이트의 모든 기능은 NCFE로 이관되었다.

7) <https://www.qualhub.co.uk>

8) <https://www.ncfe.org.uk/qualification-search>

DHSC)로부터 위임받은 업무를 수행하는 Skills for Care는 2001년에 설립된 비영리 민간 기관으로 정부의 훈련 기금을 활용하여 지방정부와 성인 돌봄 서비스 제공기관들이 자신들이 고용하고 있는 인력에 대한 적절한 훈련을 통하여 좋은 서비스 질이 유지될 수 있도록 지원하는 목적으로 운영된다.

민간과 정부의 각 서비스 제공조직은 서비스 질이 높은 수준으로 유지될 수 있도록 고용하고 있는 인력에 대한 교육계획을 체계적으로 수립하여야 하고, Skills for Care는 성인 돌봄 분야에서 이들 제공조직이 효과적으로 인력의 훈련을 시행할 수 있도록 돕는 역할을 한다. 이를 위하여 Skills for Care가 수행하는 역할을 다섯 가지로 요약할 수 있다. 첫째, 성인 돌봄 신규 진입자를 위한 교육프로그램인 ‘돌봄 기초자격(Care Certificate)’을 운영한다. 둘째, 성인 돌봄 영역에 필요한 자격의 기준을 제시하고, 자격발급(민간)기관이 신청한 자격을 승인하고, 자격 과정의 훈련(교육) 기관을 승인한다. 셋째, CQC와 공동으로 ‘Core and mandatory training’이라는 문서를 개발하여 제공조직에 직원 훈련의 전반적인 기준을 제시한다.⁹⁾ 넷째, 현장 경험이 없는 신규 인력이 제공조직에 처음 진입하여 일할 때, 근무 시간의 20% 범위에서 수습(실습)훈련을 통하여 현장에 안착하도록 지원하는 견습제도(apprenticeships)를 운영한다.¹⁰⁾ 다섯째, 성인돌봄 영역에 종사하는 사회복지사, 간호사, 작업치료사 등 국가 공인 전문인력(regulated professionals)에 대해서 필요한 교육훈련과 지원을 제공한다. 다만, 전문인력의 경우는 별도 전문가 단체를 통해서 자격이 관리되기 때문에 자격제도에는 관여하지 않는다.

1) 발달장애인 지원 관련 자격과 훈련 제도

(1) 돌봄 기초자격과 발달장애 영역

Skills for Care는 Health Education England, Skills for Health와 공동으로 성인 돌봄 신규 진입자를 위한 교육인 돌봄 기초자격(Care Certificate) 과정을 운영하고 있으며, 이 교육프로그램에는 다음 표와 같이 돌봄에 대한 기본적인 내용 15가지 주제를 포함하고 있다. 이 중 아홉 번째 돌봄 기초자격의 교육내용에 지적장애를 포함하고 있다.

1. 역할 이해하기(Understand your role)
2. 자기 개발(Your personal development)

9) <https://www.skillsforcare.org.uk/resources/documents/Developing-your-workforce/Guide-to-developing-your-staff/Core-and-mandatory-training.pdf>

10) <https://www.skillsforcare.org.uk/Developing-your-workforce/Apprenticeships/Apprenticeships.aspx>

3. 돌봄 의무(Duty of care)
4. 평등과 다양성(Equality and diversity)
5. 사람 중심으로 일하기(Work in a person centred way)
6. 의사소통(Communication)
7. 사생활과 존엄성(Privacy and dignity)
8. 식품영양(Fluids and nutrition)
9. 정신건강, 치매, 지적장애 이해하기(Awareness of mental health, dementia and learning disability)
10. 성인 보호(Safeguarding adults)
11. 아동 보호(Safeguarding Children)
12. 기본 소생술(Basic Life Support)
13. 건강과 안전(Health and Safety)
14. 정보 다루기(Handling information)
15. 감염 예방 및 통제(Infection prevention and control)

※ 출처 : 어유경(2022), Health Education England, Skills for Care and Skills for Health(2018).

(2) 발달장애 영역 인력의 자격과 훈련

잉글랜드 지역에서 사회 전 분야 자격과 훈련에 대한 검색서비스는 QualHub를 통해서 제공되었는데, 2022년 10월부터 QualHub 사이트의 모든 기능은 NCFE로 이관되었다. 따라서 NCFE에서 발달장애인을 지원하는 인력과 관련된 자격의 검색도 할 수 있다. 이 사이트¹¹⁾에서 보건의료와 사회적 돌봄(Health and Social Care) 섹터¹²⁾를 선택하고, 여기에서 “지적 장애(learning disabilities)”로 검색하면 다음과 같은 자격들이 나온다.

- NCFE CACHE Level 2 Award in Supporting Individuals with Learning Disabilities
 - 직무상 지적 장애인과 접촉하는 사람이 이수하는 자격
 - 지적장애의 개념, 지원 방법, 관련 법령, 의사소통과 지원계획 등을 포함
 - 12 credits으로 구성
- NCFE CACHE Level 3 Award in Supporting Individuals with Learning Disabilities
 - 직무상 지적 장애인과 접촉하거나 지원하는 관리자, 상급 직원이 이수
 - 지적장애의 특징, 지원 방법, 관련 법령, 의사소통과 지원계획 등을 포함
 - 12 credits으로 구성

11) <https://www.ncfe.org.uk/qualification-search>

12) 보건의료와 사회적 돌봄 섹터 외에도 아동 및 청소년 섹터(Children and Young People), 보건의료 섹터(Health), 보건의료와 공공서비스 및 돌봄 섹터(Health, Public Services and Care) 등의 관련 분야도 있는데, 이들을 포함하여 검색하면 더 많은 자격이 검색된다.

- NCFE CACHE Level 2 Certificate in Principles of Working with Individuals with Learning Disabilities
 - 다양한 역할로 지적장애인을 지원하는 사람 이수
 - 학대로부터의 보호, 긍정적 위험 감수 등과 관련된 지원 원칙을 포함
 - 6개의 필수 과정으로 구성
- NCFE CACHE Level 2 Certificate in Understanding Specific Learning Difficulties
 - 보건의료, 돌봄, 교육 등의 분야에서 지적장애인을 지원하는 사람 이수
 - 다양한 원인의 지적장애를 진단하고 지원하는 방법을 포함
 - 5개의 필수 과정으로 구성

보건의료와 사회적 돌봄(Health and Social Care) 섹터에서 “자폐증(autism)”으로 검색하면 다음과 같은 2개의 자격이 나온다.

- NCFE CACHE Level 2 Certificate in Understanding Autism
 - 보건의료, 돌봄, 교육, 여가 등의 분야에서 자폐증을 가진 사람들을 직접 지원하는 사람 이수
 - 자폐증에 대한 이해, 자폐증을 가진 사람을 지원하는 원칙 등을 포함(사람중심 접근, 긍정적 의사소통 방법, 긍정적 행동지원 등을 포함)
 - 6개의 필수 과정으로 구성
- NCFE CACHE Level 3 Certificate in Understanding Autism
 - 보건의료, 돌봄 영역에서 자폐증에 대한 깊이 있는 지식과 이해가 필요한 사람 이수
 - 긍정적 지원, 관련 이론, 전환 지원, 의사소통 지원, 학대로부터의 보호 등을 포함
 - 6개의 필수 과정으로 구성

보건의료와 사회적돌봄(Health and Social Care) 섹터에서 “도전적 행동(challenging behaviour)”으로 검색하면 1개의 자격이 나온다.

- NCFE CACHE Level 2 Certificate in Understanding Behaviour that Challenges
 - 보건의료, 돌봄, 교육 등의 분야에서 도전적 행동에 대한 깊이 있는 이해가 필요한 사람 이수
 - 도전적 행동과 이 행동이 미치는 영향에 대한 이해
 - 4개의 필수 과정으로 구성

(3) 발달장애인 영역의 자격과 훈련의 예시

지적장애 관련 자격 중 ‘NCFE CACHE Level 3 Award in Supporting Individuals with Learning Disabilities’, 자폐증 관련 자격 중 ‘NCFE CACHE Level 3 Certificate in Understanding Autism’, 그리고 도전행동 지원 관련 자격 중 ‘NCFE CACHE Level 2 Certificate in Understanding Behaviour That Challenges’ 등 세 자격의 내용과 훈련

교육과정을 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

① NCFE CACHE Level 3 Award in Supporting Individuals with Learning Disabilities

이 자격은 학습자가 지적 장애인을 지원하는 데 필요한 지식과 기술을 개발하는 기회를 제공한다. 지적장애가 있는 사람을 지원하는 일을 직업으로 하는 학습자를 대상으로 한다. 자격 취득을 위한 훈련 시간은 총 120시간(12 Credit)이며, 필수교육 과정 4 Credit, 선택 교육과정 중에서 8 Credit 이상을 이수하여야 한다.¹³⁾

교육내용의 구성을 보면 4 Credit으로 구성되는 필수 과정은 “Understand the context of supporting individuals with learning disabilities”이다.¹⁴⁾ 선택과정은 매우 다양하게 제시되고, 이 가운데 학습자가 선택하여 8 Credit을 구성한다. 선택과정 전체는 다음과 같다.¹⁵⁾

- Support person-centred thinking and planning (5 Credit)
- Promote communication in health, social care or children’s and young people’s settings (3 Credit)
- Principles of supporting an individual to maintain personal hygiene (1 Credit)
- Support individuals to maintain personal hygiene (2 Credit)
- Promote active support (5 Credit)
- Understand positive risk taking for individuals with disabilities (3 Credit)
- Principles of supporting individuals with a learning disability regarding sexuality and sexual (3 Credit)
- Support individuals with a learning disability to access healthcare (3 Credit)
- Understand how to support individuals with autistic spectrum conditions (3 Credit)
- Support young people with a disability to make the transition into adulthood (5 Credit)
- Principles of supporting young people with a disability to make the transition into adulthood (3 Credit)
- Support parents with disabilities (5 Credit)
- Support individuals with self-directed support (5 Credit)
- Principles of self-directed support (3 Credit)
- Purpose and principles of independent advocacy (4 Credit)
- Providing independent advocacy support (6 Credit)
- Maintaining the independent advocacy relationship (6 Credit)
- Understand mental well-being and mental health promotion (3 Credit)
- Understand mental health problems (3 Credit)

13) <https://www.ncfe.org.uk/qualification-search/qualification-detail/ncfe-cache-level-3-award-in-supporting-individuals-with-learning-disabilities-1555>

14) <https://www.ncfe.org.uk/media/vvfoxuy/600-4037-3-qualification-specification-version-5-3.pdf>

15) <https://www.ncfe.org.uk/media/vvfoxuy/600-4037-3-qualification-specification-version-5-3.pdf>

- Understand the process and experience of dementia (3 Credit)
- Understand the diversity of individuals with dementia and the importance of inclusion (3 Credit)
- Provide support to maintain and develop skills for everyday life (4 Credit)
- Facilitate learning and development activities to meet individual needs and preferences (5 Credit)
- Prepare to support individuals within a shared lives arrangement (4 Credit)
- Support individuals to access and use services and facilities (4 Credit)
- Provide support for individuals within a shared lives arrangement (5 Credit)
- Support individuals in their relationships (4 Credit)
- Support individuals to manage their finances (3 Credit)
- Support individuals to access housing and accommodation services (4 Credit)
- Support individuals with specific communication needs (5 Credit)
- Support individuals during a period of change (4 Credit)
- Support individuals to prepare for and settle in to new home environments (3 Credit)
- Work in partnership with families to support individuals (4 Credit)
- Promote positive behaviour (6 Credit)
- Support families in maintaining relationships in their wider social structures (4 Credit)
- Support positive risk taking for individuals (4 Credit)
- Understand physical disability (3 Credit)
- Support families who have a child with a disability (3 Credit)
- Understand sensory loss (3 Credit)
- Understand models of disability (3 Credit)
- Support individuals with multiple conditions and/or disabilities (4 Credit)
- Support individuals in the use of assistive technology (4 Credit)
- Support individuals to access education, training or employment (4 Credit)
- Enable individuals to negotiate environments (5 Credit)

② NCFE CACHE Level 3 Certificate in Understanding Autism

이 자격은 자폐증에 대한 지식과 이해를 높이고자 하는 학습자들을 위해 고안되었다. 이 자격 과정을 성공적으로 이수함으로써 학습자들이 자폐증에 대한 깊은 지식과 이해를 발전시킬 수 있다. 이 과정을 통하여 학습자들이 이해할 수 있게 되는 구체적인 내용은 다음과 같다.¹⁶⁾

16) <https://www.ncfe.org.uk/qualification-search/qualification-detail/ncfe-cache-level-3-certificate-in-understanding-autism-431>

- 자폐증이 있는 개인을 지원하는 긍정적인 접근을 채택하는 방법
- 자폐증을 가진 사람들에 관련된 현재 법령과 다른 이론들이 시간이 지남에 따라 어떻게 발전했는지에 대한 지식
- 자폐증을 가진 사람들을 위하여 전환을 지원하는 방법
- 자폐증 및 관련된 어려움에 있는 사람에게 이용 가능한 치료적 개입 및 지원
- 자폐증을 가진 사람들을 위하여 의사소통과 사회적 상호작용을 지원하는 방법
- 자폐증을 가진 개인이 어떻게 취약할 수 있는지에 대한 이해와 법에서 정하고 있는 학대로부터의 보호와 관련된 지원자의 역할과 책임

이 자격의 교육내용 구성을 보면 6단위(Unit)로 구성된 189시간의 필수 과정으로 되어 있고, 단위의 내용과 각 단위의 교육 시간은 다음과 같다.¹⁷⁾

- Unit 01 : Autism in context (33시간)
 - Understand the historical context of autism
 - Understand the diagnosis and characteristics of autism
 - Understand the legislative framework applicable to autism
 - Understand how autism is represented in society
- Unit 02 : Positive behavioural support for individuals with autism (36시간)
 - Understand behaviour within the context of autism
 - Understand how to promote an autism-friendly environment
 - Understand how to promote individual positive behavioural support
 - Understand interventions used in behavioural support
- Unit 03 : Understand support and management of transitions for individuals with autism (28시간)
 - Understand how transitions can affect people with autism
 - Understand how to support young people with autism to make the transition into adulthood
 - Understand how to support individuals with autism into employment
- Unit 04 : Therapeutic interventions and support available for individuals with autism and co-occurring conditions (30시간)
 - Understand the range of therapeutic interventions available to individuals with autism
 - Understand the services available to individuals with autism and their families
 - Understand co-occurring conditions and their treatment
- Unit 05 : Communication and social interaction with individuals with autism (30시간)
 - Understand differences in social interaction and communication associated with autism

17) <https://www.ncfe.org.uk/media/fapf41c4/603-1935-5-qualification-specification-version-3-3.pdf>

- Understand how own communication can be adapted to support positive interactions and communication with individuals with autism
- Understand a range of strategies and aids used to support communication and social interaction for individuals with autism

○ Unit 06 : Safeguarding and resilience in autism (32시간)

- Understand how to raise concerns about potential or actual harm, abuse or exploitation
- Understand how to support the health, safety and well-being of individuals
- Understand how the legislative framework safeguards children, young people and adults with autism
- Understand how and when restrictive practices might be used within legal guidelines

③ NCFE CACHE Level 2 Certificate in Understanding Behaviour That Challenges

이 자격은 도전적 행동과 그것이 미치는 영향에 대해서 학습자들의 인식과 이해를 높이기 위한 것이다. 이 자격 과정을 성공적으로 이수함으로써 학습자들이 도전적 행동에 대한 깊이 있는 이해를 발전시킬 수 있을 것이며, 이를 통해서 보건과 사회 돌봄 영역에서 일할 수 있는 자격을 개발하는 데 도움이 될 것이다. 이 과정을 이수하는 데는 130시간이 소요되며, 다음과 같이 네 개의 필수 과정으로 구성되어 있다.¹⁸⁾

○ Unit 01 : Understand behaviour that challenges

- Understand behaviour that challenges
- Understand the reasons why people present with behaviour that is perceived as challenging
- Understand the impact of behaviour that challenges

○ Unit 02 : Understand how to support positive behaviour

- Understand how to identify when an individual's behaviour may escalate
- Understand strategies to support positive behaviour
- Understand how the rights of individuals are protected

○ Unit 03 : Understand the importance of effective communication and the management of behaviour that challenges

- Understand communication in managing behaviour
- Understand how to manage behaviour that challenges
- Understand the role of others in supporting individuals who exhibit behaviour that is perceived as challenging

18) <https://www.ncfe.org.uk/media/ka2lmkl/603-1062-5-qualification-specification.pdf>

- Unit 04 : Understand the role of reflection and support for those involved in incidents of behaviour that challenges
 - Understand the benefits of reflection following episodes of behaviour that challenges
 - Understand the support available to maintain own wellbeing

4) 교육훈련 제도 운영체계

(1) 훈련기관 인증

훈련기관이 되려면 skills for care로부터 훈련기관으로 인증(지정)을 받아야 하는데, 이와 관련된 내용은 다음과 같다.¹⁹⁾

① 훈련기관 인증을 받기 위한 신청

개인, 소규모 훈련기관, 전문대학, 대학 등과 자체적으로 직원 훈련을 시행하는 대형 서비스 제공기관이 훈련기관 인증을 신청할 수 있다. 인증 신청을 위해서는 skills for care에 회원으로 등록하고, 이 등록 계좌를 통해서 온라인으로 인증을 신청하고, 인증을 받은 기관은 매년 그 자격을 갱신한다. 기관 인증은 실습 훈련기관, 자격 발급기관이 운영하는 훈련기관, 자격 발급기관이 아니면서 전담 직원이 2명 이상인 훈련기관, 한 사람으로 구성된 훈련기관 등의 훈련기관의 유형에 따라 인증 절차가 다르고, 인증 신청 시 내는 인증 비용도 다르다.

② 훈련기관 인증을 받기 위한 제출 서류

인증 신청을 위하여 제출하는 서류와 작성해야 하는 내용은 다음과 같다.

- 기관 개요 : 제공하는 훈련 유형, 훈련 제공 방법, 훈련을 신청할 것으로 예상되는 사람이나 기관
- 분야 적합성 : 신청 기관이 사회적 돌봄 분야 인력 훈련에 적합한 근거
- 훈련 품질관리 : 훈련의 질을 높이기 위한 점검, 평가 등의 방법
- 훈련자 개발 : 적절한 훈련자를 확보하고, 이들의 역량을 개발하는 전략

③ 인증받은 기관의 지위

훈련기관으로 인증을 받으면 인증 마크를 사용할 수 있고, 온라인으로 검색되는 훈련기관의

19) <https://www.skillsforcare.org.uk/Developing-your-workforce/Endorsement-for-learning-providers/Applying-and-renewing.aspx>

지위(endorsed learning provider directory)를 가지게 된다. 그리고 인증 기관에서 훈련을 받는 경우 정부가 운영하는 인력개발기금(workforce development fund)으로부터 훈련 비용을 지원받을 수 있다.

(2) 인증된 훈련기관의 검색

Skills for Care 홈페이지에서 “Developing your workforce”를 클릭하고, 여기에서 다시 “Find a learning provider”를 클릭하면 성인 돌봄 영역의 다양한 주제별 승인된 훈련 제공 기관을 검색할 수 있다.²⁰⁾ 예를 들어 과정 제목(courses topics) 선택 창에서 ‘지적장애(learning disabilities)’라는 주제를 선택하여 검색하면 잉글랜드에 존재하는 83개 기관이 제시되고, 여기서 각 기관에 대한 구체적인 정보를 클릭하면 각 기관이 제공하는 세부적인 훈련 과정이 제시되어 있다. ‘자폐증(autism)’를 선택하여 검색하면 85개 기관, ‘긍정행동지원(positive behavioural support)’을 선택하여 검색하면 85개의 훈련기관 정보를 확인할 수 있다.

이들 가운데, 지적장애, 자폐증, 긍정행동지원 등 세 과정을 모두 제공할 수 있는 기관이 상당수 있는데²¹⁾, 이 가운데 가장 먼저 나오는 ‘3 spirit UK’라는 훈련기관의 주요 특징을 살펴보면 다음과 같다.²²⁾

- 2011년에 설립된 기관으로 자격발급 기관이면서, 승인된 훈련 기관이다.
- 작업치료사, 사회복지사, 간호사 등의 전문가들이 분야 간 협력을 개발하는 교육훈련을 제공하는 목적으로 설립하였다.
- 성인 돌봄 분야 영역을 중심으로 노인, 정신건강, 지적장애, 가정폭력, 약물과 알코올, 신체장애 등의 분야에서 300여 개의 교육과정을 운영한다.
- 지적장애, 자폐증, 치매, 정신건강 분야에 특별한 전문성을 가지고 있다.
- 훈련을 의뢰(요청)하는 서비스 기관은 Age UK, Mencap 등 다수의 민간기관 Dorset Council, Suffolk County Council 등 정부 기관도 다수 포함되어 있다.
- 2020년 기준 676개 과정을 통하여 8,000명에게 훈련을 제공하였다.

(3) 훈련 이행을 위한 제도적 요소: CQC 평가의 활용

영국(잉글랜드)에서 보건과 돌봄 서비스 제공기관의 평가를 담당하는 기구가 CQC(Care

20) <https://www.skillsforcare.org.uk/Developing-your-workforce/Find-a-learning-provider/Find-a-learning-provider.aspx>

21) 승인된 훈련 기관의 목록에서 ‘more information’을 클릭하면, 훈련 기관에 대한 세부 정보와 함께 기관 홈페이지 주소를 제공하고 있다.

22) <https://www.3spirituk.com/>

Quality Commission)이다. CQC는 모든 서비스 기관이 충족해야 하는 “The fundamental standards of care”을 평가 기준으로 하고 있으며, 13개의 평가 기준(영역) 가운데 하나가 “Staffing”이며, 다음과 같이 자격을 갖춘 직원의 채용과 직무 수행에 필요한 교육훈련 제공을 기관의 의무로 정하고 있다.²³⁾

- 돌봄 서비스 제공기관은 기준을 충족할 수 있도록 적절한 자격을 갖추고 유능하며 경험이 풍부한 직원을 충분히 고용하고 있어야 한다.
- 제공기관의 직원들은 그들이 일하는 데 필요한 지원, 훈련, 슈퍼비전을 받아야 한다.

더 구체적으로 살펴보면, CARE STANDARDS ACT 2000에 근거한 재가방문서비스 최저 기준(Domiciliary Care: National Minimum Standards)²⁴⁾의 넷째 영역에 “관리자와 직원(Managers and Staffs)”에 관한 기준(30~34쪽)을 제시하면서 그 하위영역으로 모집과 채용(Recruitment and Selection), 직무와 책임(Requirements of the Job), 개발과 훈련(Development and Training), 자격(Qualifications), 슈퍼비전(Supervision) 등을 제시하고 있다. 이 가운데 개발과 훈련(32~33쪽)의 서두에서 다음과 같이 인력 개발 원칙을 제시하고 있다.

- 제공기관의 등록된 관리자는 기관 내에 직원 개발 및 교육프로그램이 있는지 확인하고, 매년 검토 및 업데이트하며, 이 내용이 대인 사회서비스(Personal Social Services) 훈련기관(Training Organisation)이 준수해야 하는 인력 교육목표를 충족하며, 직원이 기관의 목표를 이행하면서 서비스 이용자와 가족들의 욕구를 충족할 수 있도록 해야 한다.

이와 함께 발달장애인 지원 영역에 특정된 지침도 제시하고 있다. CQC 홈페이지에서 제시하는 제공기관의 등록과 평가에 대한 지침²⁵⁾의 내용 가운데 전문 서비스(specialist services)의 한 영역인 “Autistic people and people with a learning disability”에 대하여 지침을 제공하고 있다. 이 지침은 2022년에 제시된 것으로 “Right support, right care, right culture: How CQC regulates providers supporting autistic people and people with a learning disability”이라는 제목의 문서이다. 이 문서의 8쪽에서 도전행동 지원과 관련하여 ‘CQC가 평가하는 서비스는 다음의 지침들과 부합하여야 한다.’고 제시하고 있다(Care Quality Commission, 2022).

23) <https://www.cqc.org.uk/what-we-do/how-we-do-our-job/fundamental-standards>

24) <https://lx.iriss.org.uk/sites/default/files/resources/Domiciliary%20care.pdf>

25) <https://www.cqc.org.uk/guidance>

- NICE guidance NG93: Learning disabilities and behaviour that challenges : service design and delivery
- NICE guideline NG11: Challenging behaviour and learning disabilities : prevention and interventions for people with learning disabilities whose behaviour challenges
- Department of Health(2014) guidance : Positive and Proactive Care: reducing the need for restrictive interventions

(4) 교육훈련에 대한 정부의 비용지원

보건사회돌봄부(DHSC)는 인력개발기금(The Workforce Development Fund, WDF)을 확보하여 Skills for Care를 통해서 성인 돌봄 분야의 인력이 필요한 교육훈련을 받을 수 있도록 서비스 제공기관을 지원한다. 한 사람에게 배정될 수 있는 훈련 지원 비용은 연간 최대 2,000파운드이다.

Skills for Care 홈페이지에서 “Funding”을 클릭하고, 여기서 다시 “Workforce Development Fund”를 클릭하면 “Funded qualifications and learning programmes”라는 파일을 열람할 수 있다. 이 파일에서는 자격 프로그램 이수에 대한 정부의 지원 금액이 제시되어 있다.²⁶⁾ 예를 들어, Level 3 Award in Supporting Individuals with Learning Disabilities에 대해서는 180파운드, Level 3 Certificate in Understanding Autism에 대해서는 300 파운드의 교육비용을 정부로부터 지원받을 수 있다.

2. 싱가포르

1) 사회서비스 관리체계

1958년 12월 싱가포르 사회서비스협의체(The Singapore Council of Social Services, SCSS)가 최초로 설립되어 사회서비스 분야에 국가가 개입하는 계기를 만들었다. 이후 1983년에 전국적인 민간 모금 조직인 공동모금회(The Community Chest)가 설립되어 비영리 복지조직의 모금 활동을 지원하고 요보호 취약계층을 지원하게 되었다. 1992년 저출산, 고령화, 핵가족화 등의 인구 사회학적 변화와 사회서비스 욕구 변화에 대응하기 위해 사회서비스협의체는 공동모금회를 포함한 사회서비스 관련 활동단체를 통합하여 국가사회서비스협의회(The National Council of Social Service, NCSS)로 확대되었다(김학주, 2009). 약 500개의

26) <https://www.skillsforcare.org.uk/resources/documents/Funding/Workforce-Development-Fund/23-24/Funded-qualifications/WDF-funded-qualifications-and-learning-2023-24.pdf>

사회복지기관(Social Service Agencies)의 우산조직인 NCSS는 사회서비스 조직의 역량 강화를 지원하고, 서비스 인력을 훈련하는 역할을 한다.²⁷⁾

사회서비스 기관에 적용되는 NCSS 서비스 표준틀(Service Standards Framework)은 품질 기준 제시(verify standards), 현장평가 실시(quality assurance), 역량개발 지원(building capabilities) 등의 세 가지 내용으로 구성되는데, 상세한 내용은 다음과 같다.²⁸⁾

첫째, 품질관리의 기준과 요건의 제시이다. 구체적인 기준으로 EPES(The Enhanced Performance Evaluation System)와 SSR(Service Standard Requirements)이 있다. EPES는 프로그램을 통해서 서비스 이용자의 상황과 조건이 어느 정도 개선되었는지를 평가하는 웹 기반 시스템으로, 사회서비스 기관은 스스로 이 도구를 사용하여 성과를 측정하고 관리해야 한다.²⁹⁾ 이 도구의 적용을 통해서 이용자 중심의 성과관리를 강조하고 있다. 또한 SSR은 효과적인 서비스 수행을 위해 사회서비스 기관이 필수적으로 이행해야 하는 16가지 과정을 말한다. 공동모금회(Community Chest)나 정부 지원을 받는 모든 프로그램은 EPES를 사용해야 하며, 동시에 SSR을 준수해야만 한다.

둘째, 제시된 EPES를 사용하고 있는지, 그리고 SSR을 이행하고 있는지를 확인하기 위해 현장 방문(Onsite Assurance Visits)을 실시한다. 이런 현장 확인 과정을 통해서 품질기준 이행을 점검하며, 이 과정에서 전문가들을 활용하여 서비스 개선을 위한 조언을 제공하기도 한다.

셋째, 서비스 품질관리를 위해 사회서비스 기관과 제공인력에 대한 역량 강화를 지원한다. NCSS는 서비스 표준 요구사항을 이행하는 사회서비스 기관을 지원하기 위하여 서비스별, 임상별, 프로그램별 등 서비스별 안내서를 개발하여 기관에 가이드를 제공하면서 인력에 대한 기술지원과 교육훈련을 제공한다.

2) 제공인력 훈련 개요와 SSI 역할

사회서비스 품질은 제공인력의 역량에 의존하게 되는데, 제공인력에는 전문 인력(professional manpower), 자원봉사자(volunteers), 비공식 돌봄 인력(informal care-givers) 등이 포함

27) 글자대로 번역하면 사회복지협의회로 번역되지만, 우리나라로 유추하자면 공공기관인 '사회서비스 관리원' 정도에 해당하며, 산하 조직에 SSI(인력교육훈련과 기관의 평가와 컨설팅 담당), Community Chest (공동모금) 등을 포괄한다(<https://www.ncss.gov.sg>).

28) <https://www.ncss.gov.sg/social-service-agencies/capability-building/consultancy-support/ncss-standards-framework>

29) [https://www.ncss.gov.sg/docs/default-source/ncss-documents-and-forms/epes/refreshed-epes-user-guide-\(rug\)_final20220328withlinks.pdf](https://www.ncss.gov.sg/docs/default-source/ncss-documents-and-forms/epes/refreshed-epes-user-guide-(rug)_final20220328withlinks.pdf)

된다. 전문인력 중 지역사회에서 필요로 하는 돌봄을 수행하기 위해 사회서비스 전문가들과 함께 활동하는 (준전문) 보조 인력은 치료적 운동, 영양 관리, 병원 동행, 가사 활동 지원 등의 서비스를 수행한다. 그들은 주로 노인 요양원, 성인주간보호센터, 복지홈, 아동홈, 지역사회 병원 등에 고용된다.

NCSS는 사회서비스 기관에 대한 총체적인 감독과 관리, 교육과 훈련을 총괄 담당하는데, 이 중 교육훈련은 산하 기구인 SSI(Social Service Institute, www.ssi.gov.sg)에서 수행한다. SSI는 사회서비스 부문의 비영리조직의 능력 향상을 위한 리더십 역할을 수행하는 조직으로 서비스 인력 역량개발을 위한 프로그램을 제공한다. SSI에서 제공하는 훈련 프로그램은 지속적인 교육 및 훈련(Continuing Education & Training, CET), 섹터 공통(Cross Sector), 어린이, 청소년, 가족(Children, Youth and Family), 장애(Disability), 정신건강(Mental Health), 노인 돌봄(Eldercare), 이사와 위원 역량 개발(Board Development), 관리 및 조직 개발(Management and Organisation Development), 자원봉사자 관리와 개발(Volunteer Management and Development Courses), 돌보기(Caregiving) 등 10개 범주로 구성되어 있다.³⁰⁾

SSI는 싱가포르 사회서비스의 품질관리 전담 조직이면서 준정부 기관인 NCSS(National Council of Social Service)의 산하 조직으로, 사회서비스 분야에서 전문지식과 역량을 강화하기 위하여 교육 및 훈련을 제공하는 기관이다. 또한 싱가포르의 국가 아젠다인 SkillsFuture Singapore(SSG)³¹⁾의 사회서비스 분야 CET(Continuing Education and Training) 센터로 기능하면서, 사회서비스 부문 전략적 추진 과제(Social Service Sector Strategic Thrusts, 이하 4ST)³²⁾에 부합하는 사회서비스 전문가를 양성하고 해당 역량을 개발하고 있다.

표 IV-1 | Social Service Sector Strategic Thrusts(4ST) 2022-2026

전략	전략 내용
Thrust 1	개인, 가족, 커뮤니티의 역량 강화 및 포용력 강화(Empowered and included individuals, families, and communities)

30) <https://www.ssi.gov.sg/training/overview/>

31) 교육부 산하의 SkillsFuture Singapore는 미래 대응과 관련하여 개인의 평생 학습과 이를 통한 기술 숙달을 지원함으로써 만족스러운 경력을 개발하여 궁극적으로 삶의 질이 향상되도록 지원하는 정부 주도의 체계이다 (<https://www.skillsfuture.gov.sg/> 참조).

32) 4ST는 사회서비스 부문의 5개년 전략 로드맵으로 모든 사람이 돌봄과 포용의 사회에서 존엄하게 살 수 있도록 한다는 비전하에 현재 2022-2026년 로드맵을 실행하고 있는 중이다. ([https://www.ncss.gov.sg/our-initiatives/social-service-sector-strategic-thrusts-\(4st\)/home](https://www.ncss.gov.sg/our-initiatives/social-service-sector-strategic-thrusts-(4st)/home))

| 표 IV-1 | 계속

전략	전략 내용
Thrust 2	효과적이고 영향력 있는 사회적 목적 단체(Effective and impactful social purpose entities)
Thrust 3	배려와 협력, 영향력 있는 소셜 서비스 생태계(Caring, collaborative and impactful social service ecosystem)
Thrust 4	미래 지향적인 사회서비스(Future-directed social service sector)

3) 제공인력 훈련 내용³³⁾

SSI에서 제공하는 모든 교육훈련은 수준별로 구분되어 이루어진다. 수준별 구분은 다음과 같다.

| 표 IV-2 | 수준(등급)별 교육훈련 대상

레벨	대상군
Level 1: Support Level	사회서비스 보조원, 사회복지사, 교사 보조원, 치료 보조원, 가정 부모, 복지사, 의료 보조원, 간호보조원, 재택 간호원, 장애인 상담사, 프로그램 코디네이터
Level 2: Executive Level	사회복지사, 상담사, 사례관리사, 치료사, 심리학자, 교사, 직업 코치, 교육 담당자, 프로그램 임원, 관리 임원(인사, 모금, 재무 등)
Level 3: Supervisory/ Managerial Level	수석 사회복지사, 선임 사회복지사, 센터 관리자, 부서장(HODs), 수석 교사, 프로그램 책임자, 교육감
Level 4: Leadership Level	수석 사회복지사, 전무 이사, 최고 경영자, 총괄 관리자, 이사

또한, 교육방식(Modality)을 명시하여 어떤 방식으로 해당 학습이 진행되는지 안내하고 있다. SSI의 교육방식에는 집합교육(Classroom Learning), 온·오프라인 혼합교육(Blended Learning), 실시간 온라인교육(E-learning, Synchronous), 비실시간 온라인 교육(E-learning, Asynchronous) 등이 있다. 학습 기간의 경우에는 학위과정 및 인증 과정을 운영하는 지속적인 교육 및 훈련(CET 프로그램)을 제외한 영역은 대부분 단기과정(short courses)으로 진행된다.

SSI에서 제공하는 훈련 프로그램은 다음과 같이 총 10개의 범주(카테고리)로 구성되어 있다. 각 범주는 구분되지만, 학습자는 직무 역할에 맞춰 여러 범주에 걸쳐서 과정을 수강할 수 있다.

33) <https://www.ssi.gov.sg/training/course-registration/>

(1) 지속적인 교육 및 훈련(Continuing Education & Training, CET)

사회서비스 분야에서 전문 자격증과 학위에 준하는 자격을 취득할 수 있도록 지원한다. CET 프로그램은 학위과정(Diploma)인 Higher Diploma in Social Service(HDSS)와 인증 과정(Certificates)인 Advanced Certificate in Social Service Course로 크게 구분된다. 학위과정의 경우 18개월 과정이며, 인증 과정은 최소 10시간에서 최대 13개월의 과정으로 구성되어 있다.

사회서비스 학위과정(Higher Diploma in Social Service, 이하 HDSS)은 사회복지사가 되고자 하는 신규 입학생 및 기존 사회복지 전문가를 위한 학위과정 프로그램이다. 인간행동, 가족생활 주기, 심리학, 사회학 및 문화 등 다양하고 광범위한 내용을 다루며, 글쓰기 및 연구방법론 등도 포함된다. 워크숍 및 사회복지실습에 필수적으로 참여해야 하며, 심화된 교육을 받고자 하는 경우 Singapore University of Social Services(SUSS)의 사회복지 학사과정으로 진학할 수 있도록 연계하고 있다. 일정 이상의 출석률 및 평가를 달성하고 인증받는 경우 SkillsFuture Singapore(SSG) 기금으로 학비를 지원받을 수 있다.

사회서비스 인증 과정(Advanced Certificate in Social Service Course)은 학습자가 고객, 파트너 및 이해관계자와 함께 일할 때 자신의 역할을 효과적으로 수행하는 데 필요한 지식과 기술을 갖추도록 하는 것을 목표로 하는 기초 프로그램이다. 사회서비스, 사례관리, 상담 및 지원 등의 인증 과정으로 구성되며, 프로그램을 이수하면 사회서비스 기관 및 지역사회 내에서 사회서비스 보조원의 역할을 수행하는 데 필요한 자격을 취득할 수 있다. 또한 인증 취득 이후 HDSS 과정을 신청할 수 있는 자격을 부여받게 된다.

(2) 섹터 공통(Cross Sector)

노인, 장애인, 아동 등의 분야에 공통적으로 필요한 면담, 행동 지원 등의 사회서비스 분야에 필요한 기술과 지식을 갖추도록 지원한다. 섹터 공통 교육은 크게 윤리, 가치 및 법률, 환경시스템 및 사회 정책, 연구 및 프로그램 평가, 일반적인 개입 기법 및 슈퍼비전을 다루며, SSI 자체 교육과정 이외에도 Training Network Model 2.0(이하 TNM 2.0)에 따라 선정된 사회서비스 기관에서 진행하는 교육과정으로 구성되어 있다.

예를 들어, 완화의료 접근에 대한 이해(A Spotlight on Palliative Care Approach)는 싱가포르 인구 고령화로 인한 완화의료에 대한 수요 증가에 따라 보건 및 사회복지 분야에서 일하는 종사자를 대상으로 완화의료 접근에 대한 개념 및 이해를 위한 교육과정이다. 이 과정을 통해 학습자들은 중증 질환 및 말기 환자들의 삶의 질 향상을 위한 돌봄 제공 방안 및 완화의료 접근에 대해 학습할 수 있다.

그 외에 윤리, 가치, 법률 등의 영역에서 가족법 및 법과 관련된 윤리적 문제 등을 다루며, 환경 시스템 및 사회 정책에서는 말레이, 무슬림 등의 사람들과 관련된 다양한 문화적 차이를 다루고, 싱가포르의 사회서비스에 대한 이해를 위한 교육과정도 제공한다. 연구 및 프로그램 평가 영역에서는 사회서비스 프로그램의 효과성을 측정하거나 질적, 양적 분석 방법에 대한 교육이 제공되며, 일반적인 개입 기법 및 슈퍼비전 영역에서는 사례관리, 상담 기술, 효과적인 슈퍼비전 등에 대하여 다룬다.

(3) 어린이, 청소년 및 가족(Children, Youth and Family)

가족의 맥락에서 어린이 및 청소년과 함께 일할 수 있도록 전문 역량을 강화한다. 어린이, 청소년, 가족 교육은 크게 이해 및 촉진(engagement)과 개입 및 치료(intervention and treatment)를 다루며, SSI 자체 교육과정 이외에도 TNM 2.0에 따라 선정된 사회서비스 기관에서 진행되는 교육과정으로 구성되어 있다.

예를 들어, 사이버 안정 이슈에 직면한 청소년 대응(Working with Youths on Cyber-Wellness Issues) 과정은 학습자가 온라인 게임 중독, 디지털기기 중독, 소셜미디어의 오용 및 사이버 괴롭힘 등 사이버 안전 문제에 직면한 청소년, 부모, 보호자를 대상으로 사회복지 상담 및 개입을 실행하는 역량을 갖추도록 한다. 과정이 끝나면 학습자는 사례 연구와 역할극으로 구성된 평가를 받게 되며, 이 과정의 지식과 능력은 SkillsFuture Singapore(SSG) 기술 framework의 숙련도 2에 해당하기도 한다.

그 외 훈련 프로그램으로 이해 및 촉진(engagement) 영역에서는 아동 및 청소년의 발달 이론, 상담 기술 등을 다루며, 관련 자격증 과정도 운영하고 있다. 그리고 개입 및 치료(intervention and treatment) 영역에서는 가족 치료 및 다양한 학대 관련 관리, 아동보호에 대한 개입 등의 교육과정이 제공되며, 특수한 욕구를 가진 아동에 대한 개입 및 경증 지적장애 아동에 대한 돌봄 등의 TNM 2.0에 따른 특화 프로그램도 제공한다.

(4) 장애(Disability)

다양한 장애를 알고 개입 전략을 실천하는 방법을 익히도록 지원한다. 장애 교육은 크게 돌봄 계획 및 평가(Care Planning and Evaluation)과 개입 및 치료(intervention and treatment)를 다루며, SSI 자체 교육과정 이외에도 Training Network Model 2.0(TNM 2.0)에 따라 선정된 사회서비스 기관에서 진행되는 교육과정으로 구성되어 있다.

예를 들어, 장애인의 독립적인 이동 지원을 위한 교육(Independent Travel Training for Professionals Supporting Persons with Disabilities)과정은 장애인이 대중교통을 이용

하여 독립적인 이동을 할 수 있도록 지원하는 동시에 고용을 지원하는데 직면할 수 있는 어려움을 해소하는 데 필요한 지식 및 기술을 제공한다. 구체적으로 장애를 가지고 있는 클라이언트의 이동성 수준을 평가하고, 맞춤형 이동 및 지원 계획을 수립하면서 고려할 사항들을 다룰 수 있는 도구 및 전문지식을 교육한다.

그 외에 돌봄 계획 및 평가 영역에서는 자폐 스펙트럼, 특수한 욕구를 가진 아동 등에 대한 조기 개입 등을 다루며, 개입 및 치료 영역에서는 장애인의 건강, 안전, 영양, 위생 측면의 환경 및 실천 방안 등의 교육을 제공하고 있다. 또한 긍정적 행동지원 전략, 장애인과의 상호작용, 의사소통 등 TNM 2.0에 따라 사회서비스 기관별로 특화된 프로그램을 제공하고 있다.

(5) 정신건강(Mental Health)

정신건강에 어려움을 가진 개인을 지원하는 지식과 기술을 익히도록 한다. 정신건강 교육은 개입 및 치료(intervention and treatment)를 다루며, SSI 자체 교육과정 이외에도 TNM 2.0에 따라 선정된 사회서비스 기관에서 진행하는 교육과정으로 구성되어 있다.

개입 및 치료 영역에서 자살 개입 실천 기술, 심리 사회적 재활 및 회복, 청소년 및 노인의 정신건강 개입 방안 등을 교육하며, 이외에 전화 및 텍스트 기반 플랫폼을 통한 자살 위기관리, 자살 가능성이 있는 경우의 정서적 지원 방안 등 TNM 2.0에 따라 사회서비스 기관별로 특화된 교육을 제공한다.

(6) 노인돌봄(Eldercare)

노인의 신체적, 인지적, 사회적, 정서적 지원 방법을 익히도록 교육한다. 노인돌봄 교육은 크게 이해 및 촉진(engagement)과 개입 및 치료(intervention and treatment)를 다루며, SSI 자체 교육과정 이외에도 TNM 2.0에 따라 선정된 사회서비스 기관에서 진행하는 교육과정으로 구성되어 있다.

이해 및 촉진 영역에서는 노인 상담 및 예술치료 등을 다루며, 개입 및 치료 영역에서는 인간중심 접근, 예술 및 회상 치료, 그리고 액션러닝을 활용한 사례관리 등의 교육이 제공되고 있다. 이외에 치매, 완화치료 접근, 인간중심 돌봄 및 지역사회 돌봄서비스를 위한 리더십 및 관리 등 TNM 2.0에 따라 사회서비스 기관별로 특화된 교육을 제공하고 있다.

(7) 이사, 위원 역량 개발(Board Development)

비영리조직 이사회나 위원회 구성원에게 필요한 기술을 익히도록 한다. 이사, 위원 역량 개발 교육은 조직을 위한 거버넌스(Governance for Organisation)를 다루는 교육과정으로 구성

되는데, 비영리 이사회 리더십, 인력 및 자원봉사자 관리, 전략과 이사회 성과, 재무관리 및 책임, 모금, 아웃리치 및 옹호 등의 교육이 포함된다.

(8) 관리 및 조직 개발(Management and Organisation Development)

조직의 지도자가 조직의 요구에 대응할 수 있는 기술을 익히도록 돕는다. 관리 및 조직 개발 교육은 크게 재무관리, 리더십 개발, 인재 개발 및 관리를 다루며, SSI 자체 교육과정과 함께 DPI(Decision Processes International) Asia, Franklin Covey Singapore 등 교육 및 컨설팅 서비스를 제공하는 기관이 진행하는 교육과정으로 구성되어 있다.

재무관리 영역의 교육과정으로는 자선단체를 위한 예산 책정, 모금 전략 개발, 자선단체 회계 기준 및 적용, 내부 통제제도 등이 포함된다. 리더십 개발 영역에서는 자기 개발, 업무 환경 혁신 및 설득의 기술 등의 교육이 제공된다. 인재 개발 및 관리 영역에서는 NPO 관리자를 위한 코칭 및 멘토링 기술, 소셜미디어를 통한 기부 홍보, NPO 리더를 위한 팀 빌딩 및 리더십 개발 등의 교육을 제공한다.

(9) 자원봉사자 관리 및 개발 과정(Volunteer Management and Development Courses)

자원봉사자 및 자원봉사 관리자로서의 역량을 익히도록 지원한다. 자원봉사자 관리 및 개발 과정은 자원봉사자 당사자를 위한 기술 및 실천 교육과 자원봉사자 관리를 위한 교육으로 나뉘어 있으며, SSI 자체 교육과정 이외에도 TNM 2.0에 따라 선정된 사회서비스 기관에서 진행하는 교육과정으로 구성되어 있다.

자원봉사자 관리 교육으로 자원봉사 개발, 효과적인 자원봉사 프로그램 설계 및 개발, 전략 수립 등이 있고, 자원봉사자를 대상으로 친구 맺기 및 청소년 멘토링 입문 등의 교육이 제공되고 있다.

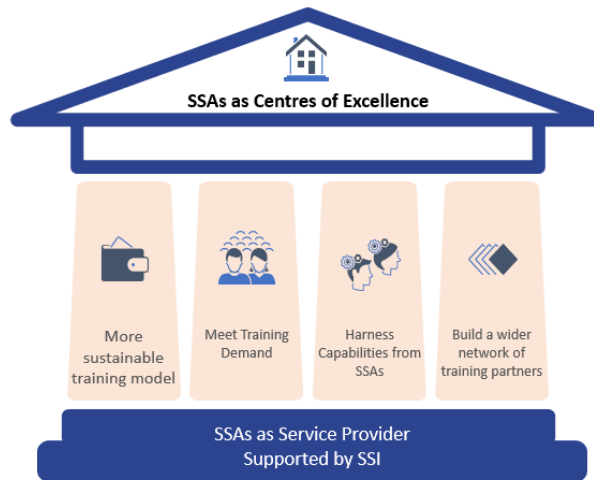
(10) 돌봄(Caregiving)

자기돌봄을 하는 방법, 돌봄을 받는 사람과 효과적으로 소통하는 방법을 교육한다. 돌봄 교육은 돌봄 종사자를 양성하기 위한 기초교육으로 제공하고 있다. 또한 돌봄 제공자를 위한 예비 훈련 프로그램을 제공한다.

4) 훈련 네트워크 모델³⁴⁾

(1) 훈련 네트워크 모델 개요

Training Network Model 2.0(TNM 2.0)은 NCSS의 5개년 전략 프로젝트로, 최대 7개의 Social Service Agencies(이하 SSA)를 우수기관으로 전환하는 것을 목표로 한다. TNM 2.0의 목표는 사회서비스 분야의 지속 가능한 학습 생태계를 구축하는 동시에 7개 SSA의 역량과 역량을 강화하여 이들이 각 분야를 주도하는 전문기관으로서 해당 부문에 전문적인 교육 및 컨설팅 서비스를 제공할 수 있도록 지원하는 것이다. SSI는 7개의 SSA 파트너 기관의 교육 과정 개발 및 관리를 감독한다.



※ 출처 : <https://www.ssi.gov.sg/about-us/tnm/>

Ⅰ 그림 IV-1 | 싱가포르의 훈련 네트워크 모델

7개의 SSA 파트너 기관은 해당 분야에서의 전문성, 입증된 실적, 경영진 및 이사회 지지, 교육 진행 준비도 등을 기준으로 선정되었다. SSA 파트너는 각 기관의 전문성을 기반으로 1차 전문교육 분야(Primary Training Areas)를 선택하여 전문화된 과정을 제공하며, 이와 함께 2차 전문교육 분야(Secondary Training Areas)도 정하도록 권장된다. 다음은 파트너 기관이 제공하고 있는 1차 및 2차 전문교육 분야이다.

34) <https://www.ssi.gov.sg/training/tnm-courses/>

| 표 IV-3 | 훈련 네트워크 모델의 파트너 기관과 전문교육 분야

연번	SSA 파트너 기관 (SSA TNM Partners)	1차 전문교육 분야 (Primary Training Areas)	2차 전문교육 분야 (Secondary Training Areas)
1	Academy of Human Development(AHD)	가족(Family)	연구 및 프로그램 평가 (Research & Programme Evaluation)
2	APSN Limited	장애, 정신건강(Disability, Mental Health & Wellness)	사회적 포용(Social Inclusion)
3	Dyslexia Association of Singapore Academy(DAS)	장애(Disability)	연구 및 프로그램 평가 (Research & Programme Evaluation)
4	Rainbow Centre Training and Consultancy(RCTC)	장애(Disability)	사회적 포용 및 지역사회 자산 (Social Inclusion & Community Assets)
5	Samaritans of Singapore(SOS)	정신건강 (Mental Health & Wellness)	자원봉사자 관리 (Volunteer Management)
6	SHINE Children & Youth Services(SHINE)	아동·청소년(Children and Youth)	자원봉사자 관리 (Volunteer Management)
7	The Salvation Army Peacehaven(TSA)	노인 돌봄(Eldercare)	사회적 포용(Social Inclusion)

※ 출처 : About Training Network Model(<https://www.ssi.gov.sg/about-us/tnm/>)

(2) 영역별 교육훈련 내용

다음의 범주별 훈련 네트워크 모델에서 7개의 SSA 파트너 기관이 제공하는 1차 전문교육 훈련의 구체적인 내용이다.³⁵⁾

| 표 IV-4 | 파트너 기관의 1차 전문교육의 주요 내용

분야	교육훈련 내용
아동·청소년	• 특수교육 필요 아동(SEN)³⁶⁾을 위한 문해력 지원 기초 • 특수교육 필요 아동(SEN)을 위한 실천 • 특수교육 필요 아동(SEN)을 위한 문해력 수업 계획 • 특수교육을 위한 교육 심리학 • 학습 및 행동 장애가 있는 아동의 이해 및 지원 • 학교 연계 방안

35) <https://www.ssi.gov.sg/training/tnm-courses/>

36) SEN은 Special Educational Needs의 약자로, 신체적, 정신적 혹은 정서적으로 특수교육이 필요한 아동을 의미함

| 표 IV-4 | 계속

분야	교육훈련 내용
장애	• 경증 지적 장애인 지원을 위한 직장생활 적응 능력 증진(Workplace Literacy, WPL) • 장애인 욕구의 이해 • 장애인과 소통 및 협력 • 장애인을 위한 환경 개조 프로그램 • 장애인 가족에 대한 이해 및 소통 • 보완 대체 의사소통(Augmentative and Alternative Communication, AAC)을 통한 의사소통, 언어 및 사회성 기술 개발 촉진하기 • 발달장애인의 건강한 성 발달 지원 • 긍정적 행동 지원 전략 적용하기 • 지적장애 : 인간중심 생애주기 지원 • 경증 지적 장애인 지원 방안 • 학습장애가 있는 사람들의 참여와 교육을 위한 전략 적용하기 • 장애인의 삶의 질 이해 • 사회복지 실천에서 장애의 이해
노인돌봄	• 치매에 대한 이해 • 완화의료 접근에 대한 이해 • 치매 : 인간중심 돌봄의 필수 요소(Basic level) • 완화의료 지원(Basic level) • 치매 : 인간중심 돌봄의 실천(Intermediate level) • 치매 돌봄 서비스를 위한 리더십 및 관리 • 커뮤니티케어 서비스를 위한 리더십 및 관리
가족	• 부부 갈등 관리 • 친밀한 파트너 폭력(Intimate Partner Violence, IPV) 개입 기술 • 가족관계 강화하기
정신건강	• 자살 개입 기술 워크숍 • 자살 위험자 대상 정서적 지원 방안 • 전화를 통한 자살 위기 관리하기 • 플랫폼을 통한 자살 위기 관리하기 • 자살 유족 사후관리(Level 1/Level 2)
연구 및 프로그램 평가	• 프로그램 계획에서 이론과 논리 모델 적용하기 • 프로그램 이론과 논리 모델 : 소셜 프로그램의 블랙박스 밝히기 • 사회서비스 분야에서 혼합연구방법의 적용 • 사회서비스 기관(Social Service Agency, SSA)을 위한 효과적인 프로그램 평가 수행
섹터 공동	• 기본 치료 기술 • 경증 지적장애 아동 돌봄 전략 • 집단 개입 촉진 • 신규 사회서비스 슈퍼바이저 대상 교육 • 지적장애 청소년의 정신건강 지원 • 해결중심 단기 치료 • 상담 실제
자원봉사자 관리	• 임팩트를 위한 전략적 자원봉사 파트너십 • 자원봉사 프로그램 실행 지원

5) 훈련 네트워크 모델과 발달장애인 지원 종사자 교육과정

훈련 네트워크 모델에 제시된 내용 가운데, 장애 범주에서 발달장애인 지원과 관련된 대표적인 교육훈련 내용을 살펴보면 다음과 같다.

(1) Applying Basic Positive Behavioural Support Strategies to Meet Diverse Needs (Level 1)

긍정적 행동지원은 도전적 행동을 보이는 사람들을 지원할 때 활용할 수 있는 내용이다. 이 교육과정을 통하여 학습자들은 다음과 같은 역할을 할 수 있게 된다.

- 행동에 영향을 미치는 환경적, 심리적, 생리적 요소들을 이해한다.
- 행동지원계획에 유용한 전략과 개입의 유형을 설명할 수 있게 된다.
- 행동지원계획의 주요 요소를 이해한다.
- 긍정적 행동을 유도하는 데 필요한 적극적 전략을 사용할 수 있게 된다.
- 도전적 행동에 대하여 안전하게 반응하고, 대처할 수 있게 된다.
- 행동을 대체할 수 있는 학습을 하도록 촉진할 수 있게 된다.
- 자료 수집을 통하여 행동 지원 계획을 모니터링할 수 있게 된다.

(2) Intellectual Disability: Person-Centred Lifespan Support

총 2일의 교육과정으로 지적장애의 이해, 진단 기준, 생애주기별 욕구 등을 다루며, 동시에 사람중심지원, 개별화 전환 지원, 자기결정지원 등의 교육도 진행된다. 이 교육과정을 통하여 학습자들은 다음과 같은 역할을 할 수 있게 된다.

- 지적장애인의 특성을 설명할 수 있게 된다.
- 지적장애인에게 나타날 수 있는 동반 질환 등을 알 수 있다.
- 지적장애와 관련된 편견이나 오해를 설명할 수 있다.
- 생애주기별로 지적장애인의 다른 욕구를 비교할 수 있게 된다.
- 지적장애인과 관련된 위험 요소들을 이해할 수 있게 된다.
- 지적장애인과 의사소통 할 때 보완적 방법을 사용할 수 있게 된다.
- 지적장애인과 함께 있을 때 잘 지낼 수 있는 전략을 사용할 수 있게 된다.

(3) Enhancing work outcome together for Person with Mild Intellectual Disability(MID)

경도 지적 장애인을 지원할 때 필요한 지식과 기술을 다룬다. 이 교육과정을 통하여 학습자들은 다음과 같은 역할을 할 수 있게 된다.

- 경도 지적장애인을 지원할 때 알아야 하는 특성과 이에 대한 지식을 활용할 수 있게 된다.
- 경도 지적장애인이 직무 수행에서 보일 수 있는 도전적 행동에 대해 이해할 수 있게 된다.
- 경도 지적장애인을 지원할 때 선행사건(antecedent behaviour consequence, ABC)의 개념을 활용할 수 있게 된다.
- 대체행동을 촉진하도록 지원할 수 있게 된다.
- 과제수행에서 보이는 갈등에 대하여 과제분석 기법 등 관련 전략을 적용할 수 있게 된다.
- 일터에서 적절한 조정 역할을 할 수 있게 된다.

6) 훈련기관 지정과 발달장애인 분야 교육기관

싱가포르의 사회서비스 인력 훈련의 전문성을 확보하기 위하여 훈련 네트워크 모델(Training Network Model)을 채택하고 있는 점이 특징적이다. 아동, 가족, 장애인, 노인, 정신건강 등의 사회서비스 실천 분야 훈련에 대해서는 분야별 대표적인 서비스 제공기관을 파트너로 지정하여 현장 기반의 교육훈련을 제공하는 시스템으로 운영된다. 발달장애를 포함한 장애인 영역의 교육훈련을 제공하는 파트너 기관은 다음과 같다.

(1) Rainbow Centre³⁷⁾

Rainbow Centre는 장애인이 포용적 지역사회(inclusive community)에서 성장할 수 있도록 지원하는 사회서비스 기관으로 1992년 자선단체(charity)로 등록된 기관이다. 장애 아동을 위하여 조기 개입 프로그램, 특수교육, 방과 후 프로그램을 제공하고, 장애 청소년을 위하여 직업훈련 프로그램과 사회적응 지원, 장애인 가족 및 양육자(Caregivers)를 위한 서비스를 제공한다. Rainbow Centre Training & Consultancy(RCTC)는 SSI의 Training Network Model 2.0 파트너 기관으로 지정되어 장애, 사회통합(social inclusion) 지원을 위한 폭넓은 훈련과 함께 이 분야 전문가들을 위하여 지역사회 자산(community assets)에 대한 교육을 제공한다.

(2) APSN Limited³⁸⁾

APSN은 1976년 설립된 사회서비스 기관으로 경도 지적장애인(IQ 50-70)을 위한 특수교육, 직업교육 및 취업지원 서비스를 제공한다. APSN은 경도 지적 장애인들을 위한 특수학교, 방과 전/후 프로그램, 직업훈련 및 직업 실습 프로그램을 제공하고, 졸업생들을 위한 평생 지원

37) <https://rainbowcentre.org.sg/>

38) <https://www.apsn.org.sg/>

서비스(lifelong support services) 프로그램을 제공한다. 또한 장애, 정신건강과 웰니스(mental health and wellness), 사회통합 등에 관한 포괄적인 주제에 관련된 훈련을 제공하고 있다. APSN은 2024년까지 Accredited Training Organisation(ATO)으로 지정받아서 현재 제공하고 있는 교육과정을 Workforce Skills Qualifications(WSQ) 과정으로 만드는 것을 목표로 하고 있다.³⁹⁾

7) 훈련 신청 및 비용지원

모든 강좌는 <https://iltms.ssi.gov.sg/registration/>에서 신청 가능하며, 현재 수강 신청이 가능한 강좌⁴⁰⁾들은 활성화되어 있다. SSI는 교육 혁신의 일환으로 학습자의 풍부한 학습경험을 위하여 기술을 활용한다. 스마트 기술 시설을 갖춘 강의실과 온라인 플랫폼 LearnHere⁴¹⁾ 사용을 통한 혁신적인 교수법이 도입되어 있으며, 일부 과정은 블랜디드 러닝⁴²⁾으로 전환하여 강의실 세션 전에 퀴즈 및 보충 읽기 자료와 같은 온라인 학습을 제공하고 있다.

(1) 교육 신청 플랫폼

SSI의 수강 신청은 iLTMS Portals에서 개인 또는 기관 단위로 다음의 순서로 이루어진다.⁴³⁾ 개인 수강 신청은 본인 부담금을 지불하는 개인을 위한 것으로, 온라인 등록 포털에서 강좌를 신청할 수 있다. 신청 시 자금 지원 약관이 적용되지만, SkillsFuture Singapore(SSG) 자금 지원 적합성에 대한 심사를 받게 된다. 기관 수강 신청은 기관에서 자금을 지원받는 직원을 위한 것으로, 조직 관리자가 온라인 등록 포털에서 직원을 위한 강좌를 신청할 수 있다.

(2) 교육비 지원⁴⁴⁾

SSI는 사회서비스 종사자의 기술 개발 및 전문성 향상을 지원하기 위하여 다양한 교육 보조금을 제공하고 있으며, 수강 비용은 다음의 다양한 방식으로 보조를 받을 수 있다.

39) ATO로 지정받아서 WSQ 과정을 운영할 수 있게 된다는 사실은 훈련 네트워크 모델에 의한 훈련 파트너 기관에서 더 나아가 국가적인 교육훈련 체계에서 인정받는 대표적인 교육훈련 기관의 지위를 보유한다는 의미이다.

40) <https://www.ssi.gov.sg/training/course-information/>

41) LearnHere는 강의실 교육을 보완하고 사회서비스 전문가가 학습 기반 콘텐츠에 쉽게 접근할 수 있도록 다양한 학습 콘텐츠를 호스팅하는 온라인 플랫폼이다.

42) 블랜디드 러닝(blended learning)이란 온라인 및 오프라인이 혼합된 학습 형태로 LMS를 통해 온라인 수업을 진행하고 오프라인 수업에서는 토론 등을 통하여 심화 학습하는 수업 형태를 의미한다.

43) <https://iltms.ssi.gov.sg/registration/Login>

44) <https://www.ssi.gov.sg/training/funding-information/training-grants/>

① 전문 역량 보조금(Professional Capability Grant, PCG)

전문 역량 보조금은 NCSS 회원인 사회서비스 기관(SSA)의 직원, 정부 기관인 사회가족 개발부(Ministry of Social and Family Development, 이하 MSF)가 지원하는 기관의 직원이 신청할 수 있다. 비용은 예를 들어 단기과정이나 공인 자격증 과정에 대한 교육 보조금(Local Training Grant)을 지원받을 경우, 싱가포르 국적 혹은 영주권 소지자인 직원의 경우 사전 승인된 코스에 한해 최대 80%까지 지원받을 수 있으며, 고용비자, 근로 허가 및 특별비자 소지자인 직원의 경우 사전 승인된 코스에 한해 최대 60%까지 지원받을 수 있다. 이 외에도 사회복지사 및 심리상담사가 되고자 하거나 사회서비스 관련 대학원 진학 등을 원할 경우의 보조금 제도가 마련되어 있으며, 각 사회서비스 기관은 교육 보조금제도를 통하여 리더십 개발 프로그램, 전문성 개발 및 관리 프로그램, 안식 휴가 제도 등에 직원을 추천할 수 있다.

② 자선단체 역량 기금(Charities Capability Fund, CCF)

자선단체 역량 기금은 등록된 자선단체 및 공익법인(Institutions of a Public Character, IPCs)의 생산성, 운영 효율성, 거버넌스 및 관리 역량을 강화하는 것을 목적으로 교육, 컨설팅, ICT 등의 보조금을 지원하고 있다. 등록된 자선단체 및 공익법인의 경우 자선단체 역량 기금의 신청이 가능하며, 자선단체 포털에서 단체의 최신 연차보고서, 재무제표 및 거버넌스 평가 점검표를 제출한 후 승인을 받아야 한다.

③ SkillsFuture Singapore (SSG) 기금

SSI는 CET(Continuing Education & Training) 센터로서 싱가포르 국민 및 영주권자라면 모두 받을 수 있는 SkillsFuture Singapore(SSG) 기금을 활용할 수 있다. 자원봉사자인 경우, 일정 이상의 자격 기준을 모두 충족하는 경우 단체 후원 자원봉사자 교육을 위한 SSG 기금 제도에 지원을 신청할 수 있다.

④ SkillsFuture Credit

SkillsFuture Credit은 25세 이상 전 국민에게 기술 개발 및 평생학습을 할 수 있도록 제공된다. 정부에서 주기적으로 충전금을 제공하여 크레딧은 평생 소멸되지 않고, SSG에서 인증한 다양한 기술 관련 과정의 수강료를 지불할 수 있다. 개인 자격으로 수강하는 사람은 SkillsFuture 싱가포르(SSG) 지원금과 더불어 SkillsFuture 크레딧을 활용하여 프로그램 수강료를 지원받을 수 있다.

3. 호주

1) 호주 교육훈련 체계

Australia Qualification Framework Certificate(이하 AQF)는 호주 자격, 교육 및 훈련을 규정하기 위한 국가 제도이다. AQF는 연방, 주 및 지방정부(Commonwealth, State and Territory ministers)가 합의한 제도이며, 교육기술고용부(Department of Education, Skills and Employment)가 총괄하고 있다. 구체적으로 AQF 자격 인가, 인증 기관들의 자격발급 권한, 자격 및 발급기관의 지속적 품질관리 등이 제도화되어 있다.

AQF는 1995년 고등교육, 직업교육 및 훈련(Vocational Education and Training, VET), 학교에서 발급되는 모든 자격을 포괄하는 자격체계를 관리하고 지원하기 위해 도입되었다. 구체적으로 자격 취득 기회를 제공하고, 노동시장의 원활한 진입 방법을 개발하고 유지하도록 지원하는 것을 목적으로 한다.⁴⁵⁾

AQF는 의무교육 이후의 교육훈련(10개의 레벨)을 포함하며, 이 중 직업교육 및 훈련(VET)은 취업 준비에 초점을 맞춘 교육시스템으로 취업 혹은 기술향상에 필수적인 실무기술과 지식을 제공한다.⁴⁶⁾

직업교육 및 훈련(VET)은 다음과 같은 기관을 통해 규제를 받는데, 이러한 규제기관은 AQF 자격 인증, 교육훈련 기관 등록, 훈련 과정 승인 및 등록 등의 권한을 갖는다.⁴⁷⁾

표 IV-5 | 직업교육 및 훈련(VET) 규제기관

구분	규제기관
National VET regulator	Australia Skills Qualifications Authority(ASQA)
State VET regulators - Victoria	Victorian Registration and Qualifications Authority(VRQA)
State VET regulators - Western Australia	Training Accreditation Council(TAC)

승인된 모든 직업교육 및 훈련(VET)에 대한 정보는 국가 등록기관 Training(<https://training.gov.au>)에서 제공되며, 장애인 지원인력을 위한 직업교육 및 훈련의 정보를 포함한 다양한 국가자격, 공인 자격의 교육과정 및 등록된 훈련 기관 등의 정보를 열람할 수 있다.⁴⁸⁾

45) Australian Qualifications Framework second edition, January 2013, Australian Qualifications Framework Council.

46) <https://www.training.gov.au/vet-courses>

47) Australian Qualifications Framework second edition, January 2013, Australian Qualifications Framework Council.

48) <https://training.gov.au>

2) 장애인 지원인력 및 자격

Australian and New Zealand Standard Classification of Occupations(이하 ANZSCO) 2022에 따르면, 호주 직업군 중 장애인 돌봄 및 지원 관련 인력은 다음과 같이 정리될 수 있다.⁴⁹⁾⁵⁰⁾

표 IV-6 | 장애인 돌봄 및 지원 인력(예시)

코드	지원인력	기술난이도	주요 내용
423111	• Aged or Disabled Carer • Aged or Disabled Care Worker • Personal Carer • Personal Care Worker	4*	재가 노인 또는 장애인을 위한 일반적인 가사 지원, 정서적 지원, 돌봄 및 말벗 서비스 제공
423313	• Personal Care Assistant • Health Care Assistant	4*	다양한 의료 시설 또는 재가 서비스 이용자에게 일상적인 개인 지원 서비스 제공

* Skill Level 4 : 최소 2년 이상의 직장 내 교육 및 훈련 포함 AQF(Australia Qualification Framework Certificate) III or IV 레벨에 상응하는 기술을 가진 직업군⁵¹⁾.

(1) 장애인 돌봄 및 지원인력의 역할

호주 장애인 돌봄 인력인 ‘Disability support worker’⁵²⁾는 직접 서비스를 제공하는 인력으로서 일상생활 및 활동의 지원을 통해 장애인들의 자립과 삶의 질 향상을 지원하고, 유지할 수 있도록 돕는다. 주된 역할은 아래와 같다.

- 일상생활 및 과업 수행(약 복용, 식사 준비, 세탁, 기본 청소 등) 지원
- 취미, 스포츠, 예술, 지역사회 프로그램 참여 지원
- 각종 활동, 예약(병원 등), 쇼핑, 외출 등을 위한 이동 지원
- 직업 관련 기술을 습득하고 고용 활동의 참여 지원
- 정서적 지원 제공

49) <https://www.abs.gov.au/statistics/classifications/anzsco-australian-and-new-zealand-standard-classification-occupations/2022/browse-classification/4/42/423/4231#423111-aged-or-disabled-carer>

50) <https://www.abs.gov.au/statistics/classifications/anzsco-australian-and-new-zealand-standard-classification-occupations/2022/browse-classification/4/42/423/4233#423313-personal-care-assistant>

51) <https://www.abs.gov.au/articles/how-anzsco-works>

52) 장애인 돌봄 및 지원 인력(Disability support worker)은 Home Care Worker, Domestic Assistant, Personal Carer (Assistant), Personal Support Worker, Learning Support Assistant, Community Support Worker, Community Services Worker, Community House Worker 등으로 통용되어 사용된다. (<https://www.dewr.gov.au/jobs-hub/resources/care-sector-home-support-worker-role-profile>)

(2) 장애인 돌봄 및 지원인력 자격의 최소 필수조건

장애인 돌봄 및 지원인력으로 일하기 위해 공식적으로 요구되는 자격은 별도 없으나, 일반적으로 아래의 조건 중 하나 이상을 요구하거나 해당 조건을 갖춘 지원자를 선호한다.

- 높은 문해력과 산술능력(예: 약 복용량 계산)
- 높은 디지털 활용 능력(예: 원활한 서비스 기록)
- 응급처치 자격증
- 심폐소생술 자격증
- Working with Children Check(WCC)/ Working with Vulnerable People(WWVP)
- 운전면허증
- Food safety certificate
- NDIS Worker Screening Check(NDIS providers에서 일하는 경우)⁵³⁾

3) 장애인 지원인력 자격 취득을 위한 교육훈련

호주에서는 공식 자격이 필수는 아니지만, 장애인 돌봄 및 지원인력들은 전문적인 서비스 제공을 위한 기술 및 지식 확보를 위해 공식 자격 취득을 권고한다. 관련 자격은 다음과 같고, 해당 자격은 SkillsIQ에 의해 관리되고 있다.

- Certificate III in Individual Support(code: CHC33021)
- Certificate IV in Disability support(code: CHC43121)

SkillsIQ는 장애인 지원과 같이 사람들에게 직접적인 돌봄과 지원을 제공하는 인력을 위한 기술 서비스 기관(Skills Service Organisation, SSO)이며, 호주 직업교육 및 훈련 체계에서 SSO의 역할은 training packages⁵⁴⁾를 개발하고 검토하고 있다. 상기 두 자격은 장애 부문에 특화된 것으로, SkillsIQ가 전담하고 있는 Community Service Training Package에 포함되어 있다.⁵⁵⁾

53) <https://www.vic.gov.au/start-your-disability-career>

54) Training Package는 국가적으로 승인된 훈련기준 및 자격, 지침들의 종합적인 안내서로 정부 예산으로 발간되며, 국가 공인 자격 취득을 위한 assessments, AQF(Australian Qualifications Framework)에 따른 Units of Competency, 사업체가 인정하는 Skill Sets 등으로 구성되어 있다.

55) A Portable Training Entitlement System for the Disability Support Services Sector, Rose Ryan & Jim Stanford, The Centre for Future Work at the Australia Institute, April 2018.

(1) Vocational education and training in the sector

① Certificate III in Individual Support(Ageing and Disability)(CHC33021)

본 자격을 획득하기 위해서는 총 9개의 필수과목 및 6개의 선택과목을 이수하여야 하며, 120시간의 실습이 필수로 요구된다.

표 IV-7 | Certificate III in Individual Support(Ageing and Disability) 자격 및 교육

자격요건	해당 없음
	본 Certificate(disability) 취득을 위해서는 총 15개의 과목을 이수해야 함
	1) 필수과목 (9개 이수) • 개별화된 지원 제공 • 지원을 받는 사람들의 권한 향상 • 자립성과 웰빙을 위한 지원 • 건강한 신체 이해 • 보건 및 지역사회 서비스 업무 또는 의사소통 • 다양한 사람들과 일하는 법 • 윤리적으로 일하는 법(직업윤리) • 감염 방지 및 통제를 위한 기본 원칙과 실천 적용 • 안전한 돌봄 수칙
	2) 선택과목 (중 6개 이수) • Group A 의 모든 선택과목 및 Group B에서 나머지 선택
수강 과목	〈Group A 선택과목: 장애 전문 분야〉 • 강점관점 접근법 활용 역량 • 지역사회 참여와 사회통합 지원 • 효과적으로 지원하는 법 〈Group B 기타 선택과목〉 • 낙상 위험의 식별 및 보고 • 음식 서비스 제공 • 술/약물 이해 • 만성 질환자들의 욕구 파악 • 상실과 슬픔에 대한 지원 • 학대 식별 및 보고 • 자립적인 이동(travel) 지원 • 자폐성 장애인을 위한 지원 • 돌봄 제공자와 가족과의 관계 지원 • 주거지 방문 • 사람중심 행동 지원

| 표 IV-7 | 계속

수강 과목	• 보완 대체 의사소통 도구를 이용한 의사소통 지원 • 그룹 활동 지원 • 정신건강 지원 • 응급처치 • 약 복용 지원 • 구강 건강문제 식별 및 대처⁵⁶⁾
실습	120시간(3주) 본 과정의 실습은 인증된 장애인 서비스 기관에서 진행되며, 실습을 위해서는 • A national Police clearance • Working with Children Check • NDIS Worker Screening Check • Vaccinations(flu vaccine, COVID vaccinations)⁵⁷⁾이 요구됨⁵⁷⁾
수업기간	6개월 ⁵⁸⁾

② Certificate IV in Disability support(CHC43121)

본 자격을 획득하기 위해서는 총 7개의 필수과목 및 3개의 선택과목을 이수하여야 하며, 120시간의 실습이 필수로 요구된다.

| 표 IV-8 | Certificate IV in Disability support 자격 및 교육

자격요건	Certificate III in Individual Support(CHC33021) 수료 혹은 Certificate III in Individual Support(Disability)(CHC 33015) 수료 혹은 Certificate III in Disability(CHC30408)와 Entry to Certificate IV in Disability Support Skill Set(CHCSS00125) 수료한 자
수강 과목	본 Certificate 취득을 위해서는 총 10개의 과목을 이수해야 함 1) 필수과목 (7개 이수) • 사람중심 행동 지원 • 지역사회 참여와 사회통합 지원 • 강점관점 접근법 활용 역량 • 복합적 욕구가 있는 장애인 지원 • 법적, 윤리적 준수 관리 • 정신건강 지원 • 작업 보건 및 안전

56) <https://training.gov.au/Training/Details/CHC33021>57) <https://intercaretraining.edu.au/our-courses/chc33021-certificate-iii-in-individual-support/>58) <https://www.rmit.edu.au/study-with-us/levels-of-study/vocational-study/certificates/certificate-iii-in-individual-support-disability-c3413>

표 IV-8 | 계속

수강 과목	2) 선택과목 (중 3개 이수) • 직장 내 리더십 • 효과적인 직장 내 관계 구축 • 지속적 개선책 실행 • 장애인의 관심사(흥미)와 권리 촉진 • 옹호 서비스 제공 • 노인을 위한 서비스 제공 • 치매가 있는 사람을 위한 지원 • 술/약물 이해 • 만성 질환자들의 욕구 지원 • 활동 지원 • 현재 욕구 진단 및 평가 • 개별 서비스 계획 수립 및 제공 • 프로그램 개발 및 시행 • 상실과 슬픔 지원 • 위기상황 식별 및 반응 • 자립적인 이동 지원 • 학대 식별 및 보고 • 자폐성 장애인을 위한 지원 등
실습	120시간(3주) 본 과정의 실습은 인증된 장애 서비스 기관에서 실시되며, 실습을 위해서는 • A national Police clearance • Working with Children Check • NDIS Worker Screening Check • Vaccinations(flu vaccine, COVID vaccinations) 등이 요구됨
수업기간	6개월 ⁵⁹⁾

(2) Accredited courses in the disability support sector

공인 과정(Accredited courses)⁶⁰⁾은 특정 분야에 제공되는 Training Package가 없거나 Training Packages에 포함되지 않은 기술과 지식의 공백을 채우기 위해 개발된다. 과정 개발자가 해당 과정의 인증을 위한 비용을 지불하며, ASQA(Australia Skills Qualifications Authority)가 공인 과정의 인증 권한을 갖는다.⁶¹⁾ 장애인 돌봄 및 자원인력을 위한 공인 과정의 예시는 다음과 같다.

59) <https://intercaretraining.edu.au/our-courses/chc33021-certificate-iii-in-individual-support/>

60) 공인 과정(accredited courses)은 짧은 훈련 과정으로 현장에서 요구하는 기술과 지식을 빠르고 유연하게 제공한다. 해당 공인 과정은 자격으로 인정되지 않으나 과정 이수 후 수료증(certificate of attainment)이 발급된다.

61) <https://www.wa.gov.au/organisation/training-accreditation-council/course-accreditation>

① Accredited Induction Skill Set

장애인 서비스 부문에서 일하기 위한 최소 수준의 교육 이수 필요성이 대두되면서, 2015년에 accredited induction skill set, CHCSS00081 Induction to Disability가 승인되었다. CHCSS00081 Induction to Disability는 Health and the Community Services Training Packages 내용 중 다음과 같이 4개의 units of competency로 구성되어 있으며, 현재 280개의 RTOs가 해당 교육을 제공하고 있다.

- CHCCCS015 – Provide individualised support
- CHCCOM005 – Communicate and work in health or community services
- CHCDIS007 – Facilitate the empowerment of people with disability
- HLTWHS00 – Follow safe work practices for direct client care

The Induction to Disability skill set은 신규 장애인 돌봄 인력을 위해 설계되었으며, 공인 과정이기 때문에 자격에 대한 독립적인 역할이 부여되지 않는다. 하지만 추후 Certificate III Individual Support(Disability) 혹은 다른 공인 자격을 취득할 때 본 과정을 통해 수강한 학점(Credit)을 인정받을 수 있다.

② Targeting Quality Training

빅토리아 주 정부의 교육훈련부(Department of Education and Training)는 장애 옹호 단체 등의 자문을 통해 기존 장애 관련 자격에 포함되지 않는 추가적인 공인 과정을 개발하였다. 해당 과정은 장애인 돌봄 직무 중 특정 직무를 수행하는데 필요한 기술을 학습하는데 도움이 될 수 있으며, 도전적 행동 등 복합적인 장애인의 욕구를 지원하는 내용도 포함되어 있다.

- Supporting People with Complex Personal Care Needs including Behaviours of Concern (22540VIC)
- Providing Support to People with Psychosocial Disability (22532VIC)
- Performing Allied Health Tasks and Supporting People with Disability (22529VIC)
- Culturally Considerate Disability Support for Aboriginal and Torres Strait Islander People (22531VIC)
- Supporting People with Disability to use Medications (22558VIC)
- Identifying, Reporting and Preventing Abuse and/or Grooming of People with Disabilities (22530VIC)

상기 코스는 Victorian Skills Gateway 웹사이트(<https://www.skills.vic.gov.au/s/>)에서 등록 가능하며, 해당 사이트에서 장애 서비스 분야의 다른 교육 및 훈련의 정보도 찾아볼 수 있다.⁶²⁾

(3) Other training in the disability support sector

공인 자격 및 훈련 과정 외에도 장애인 돌봄 및 지원인력을 위한 다양한 비공인 훈련 과정들이 마련되어 있다. 주로 온라인 교육콘텐츠 및 웨비나 등의 형식으로 제공되며, 신규 진입자들을 위한 입문 교육 및 경력 종사자를 위한 특화된 기술 및 지식 향상을 위한 교육과정을 확인할 수 있다.

① Disability Induction eLearning Program

NDS(National Disability Services)는 신규 종사자들을 위한 입문 교육인 'Disability Induction eLearning Program'을 개발하였다. 해당 교육은 사람 중심 지원에 관한 내용을 기본으로 하여 5개의 모듈로 구성되어 있고(4-5시간 소요), 'Carecareers' (NDS관련 웹기반 플랫폼)을 통해 온라인으로 수강할 수 있다. 이 외, NDS가 제공하는 장애인 돌봄 및 지원인력과 관련된 온라인교육의 예시는 다음과 같다.

- Living with Epilepsy and Disability (30분 소요)
- Promoting health for people with disability (60분 소요)
- Oral hygiene for people with disability (60분 소요)
- Manual Handling for Disability Support Workers (60분 소요)

② Workforce Essentials e-Learning Library

NDS Workforce Essentials e-Learning Library는 장애인에게 높은 품질의 지원과 서비스 제공에 필요한 기준을 충족하기 위한 목적으로 NDIS Practice Standards and Quality Indicators에 맞춰 개발되었다. Workforce Essentials e-Learning Library에는 100개 이상의 교육콘텐츠 정보를 찾아볼 수 있으며, 긍정행동지원 등을 포함한 온라인교육은 다음과 같다.

- Foundations of Positive Behaviour Support
- Positive Behaviour Support

62) <https://www.vic.gov.au/current-employees-disability-sector>

- Understanding Care Plans
- Disability Induction
- Food Safety for Disability Support Workers
- Impairment in the Disability Sector
- Infection Control for Disability Support Workers
- Managing Stress and Building Resilience
- Manual Handling For Disability Support Workers
- Slips, Trips and Falls Awareness Training for the Disability Sector
- Working with People with Disability⁶³⁾

③ Internet Based Hubs

NDIS는 입문 교육 및 다양한 온라인교육 콘텐츠(온라인 워크숍, 온라인 세미나 포함) 등의 정보를 제공하기 위해 다음과 같은 2개의 온라인 사이트를 개설하였다.

- National Disability Practitioners [NDP] Learning Hub
(<https://www.ndp.org.au/learning-hub>)
- Carecareers courses (<https://www.carecareers.com.au/courses/>)⁶⁴⁾

상기 웹사이트에 들어가면 현재 등록되거나 추후 예정된 다양한 온라인 교육콘텐츠 및 훈련들에 대한 정보 검색이 가능하며, 등록 버튼을 누르면 해당 훈련을 제공하는 기관 홈페이지로 연계된다. 예를 들어 NDP Learning Hub(<https://www.ndp.org.au/learning-hub>) 웹사이트 내 현재 수강 가능한 장애인 돌봄 및 지원인력과 관련 교육내용은 다음과 같다.⁶⁵⁾

표 IV-9 | NDP Learning Hub의 장애인 돌봄 및 지원인력 교육 예시

교과목	교육방식	교육 시간
지적 장애인의 주도성 증대를 위한 역량 강화 : 인권 접근법	온라인 워크숍	1시간
성 학대 신고 및 권리 구제 제도 이해와 대응	온라인 세미나	1.5시간
행동 지원 계획	온라인 교육+워크숍	2시간
지적 장애인의 정신건강 증진	온라인 교육	자기주도 학습
지적 장애인의 신체건강 증진	온라인 교육	5주
여성장애인 지원	온라인 교육	9주

63) <https://www.nds.org.au/index.php/training-and-development>

64) A Portable Training Entitlement System for the Disability Support Services Sector, Rose Ryan & Jim Stanford, The Centre for Future Work at the Australia Institute, April 2018, pg26

65) <https://www.ndp.org.au/learning-hub>

4) 교육 운영체계

(1) 교육기관

호주의 직업교육 및 훈련 체계에서는 Australian Skills Quality Authority(ASQA)의 승인에 의해 등록된 훈련기관(Registered training organisations, RTOs)만이 국가 공인 자격 및 교육훈련들을 제공할 수 있다. 현재 약 4,000개의 훈련 기관이 등록되어 있으며, 등록된 훈련기관은 다음과 같은 권한을 갖는다.

- 국가 공인 훈련 제공 및 평가
- 국가 공인 자격 및 수수료증 발급
- 직업교육 및 훈련 서비스 관련 정부 펀드 신청

ASQA에 훈련기관 등록 신청서를 제출하면 품질기준(quality standards)에 따라 제공기관과 교육과정이 평가된다. 이후 ASQA의 승인⁶⁶⁾에 의해 직업교육 및 훈련을 제공할 수 있으며, ASQA는 정기적으로 품질보증 평가를 진행한다. 등록된 교육기관에서 제공되는 교육훈련은 VET Quality Framework와 Australian Qualifications Framework (AQTF)의 조건과 기준에 부합해야 한다.⁶⁷⁾

(2) 교육기관 및 정보 검색

① 국가등록처 (National Register)

Training.gov.au는 교육기술고용부(Department of Education, Skills and Employment)가 관리하는 공식 국가 등록처로 국가 공인 자격 및 등록된 교육 기관들에 관한 정보를 검색할 수 있다. 국가등록처는 데이터베이스 검색이 가능한 웹사이트로 다음과 같은 세부 정보를 제공한다.

- 등록된 교육훈련 기관 (RTPs)
- Training Packages and Competency Standards
- Training Packages를 바탕으로 한 국가 공인 자격
- Training Packages에 포함되지 않는 공인 과정(credited courses)
- Vocational Education and Training(VET) Regulator (ASQA, VRQA, TAC 등)⁶⁸⁾

66) 빅토리아 주의 교육기관은 Victoria Registration and Qualifications Authority(VRQA)에서, 서호주 내 교육기관은 Training Accreditation Council(TAC)의 승인을 통해 등록된다.

67) <https://www.asqa.gov.au/rto>

68) <https://www.asqa.gov.au/about/vet-sector/training-national-register>

② 그 외 주요 정보 검색 사이트

- Your Career(<https://www.yourcareer.gov.au>)
: 취업을 준비하고 및 경력을 관리하는 데 도움이 되는 정보 제공(예: 인력의 역할, 예상 연봉, 필요한 자격요건, 관련 직업교육훈련, 채용정보 등)
- Victorian Skills Gateway(<https://www.skills.vic.gov.au/s>)
: 등록된 교육기관을 통해 제공되는 직업교육훈련에 대한 정보 제공. AQF기준에 맞는 공인 자격 및 짧은 교육과정에 대한 정보뿐 아니라, 관심 직종의 취업 정보 및 전망, 교육기관 등에 대한 정보 검색 가능
- NDP Learning Hub(<https://www.ndp.org.au/learning-hub>), Carecareers courses(<https://www.carecareers.com.au/courses/>)
: 장애인 돌봄 및 지원인력 관련 다양한 교육콘텐츠 검색 가능

(3) 자격 및 교육훈련의 품질보증 기준

호주에서는 NDIS Quality and Safeguards Commission(NDIS Commission)이 장애인 서비스 제공기관(NDIS providers)의 등록 및 품질관리를 관리하며, 평가, 감독하고 있다.

등록된 장애인 서비스 제공기관은 NDIS Practice Standard 및 NDIS Code of Conduct에 맞춰 기관을 운영하고 서비스를 제공해야 한다. NDIS Commission은 서비스 제공기관들이 NDIS Act 2013에 의거한 등록 의무를 충족할 수 있도록 정보 및 가이드 라인을 제공하고, 등록조건의 준수를 지속적으로 모니터링한다. 장애인 서비스 제공기관은 서비스 품질관리 및 유지를 위해 NDIS Practice Standard에 따라 규제를 받는데, 기관에서 제공하는 서비스의 위험도 및 복잡성의 정도에 따라 Verification audits(3년에 1회) 또는 Certification audits(3년에 2회)가 이루어진다.⁶⁹⁾

평가 기준이 되는 NDIS Practice Standard에는 인적자원관리(Human Resource Management)에 대해 명시되어 있으며 이러한 인적자원관리는 역량, 관련 자격 소유 및 장애인 중심 지원의 전문성 및 경력 등을 갖춘 장애인 서비스 인력을 통한 좋은 서비스 질 유지를 목적으로 한다. 교육훈련에 대한 평가 기준을 살펴보면 다음과 같다.

- 직원들의 취업 전 검사, 자격, 경력에 대한 기록을 유지해야 한다.
- NDIS worker orientation program와 같은 의무교육을 포함한 오리엔테이션 및 입문 교육과정을 이수하여야 한다.
- 직원들이 제공하는 장애인 서비스의 범위와 복잡성(complexity)의 정도에 맞춰 정기적 슈퍼비전, 지원 및 자원들이 제공되어야 한다.

69) <https://www.ndiscommission.gov.au/providers/registered-ndis-providers/registered-provider-obligations-and-requirements>

- 직원들을 위한 교육 및 훈련의 계획, 이행, 기록, 평가등을 확인할 수 있는 시스템을 설치해야 하며, 해당 시스템을 통해서 NDIS Practice Standards and other National Disability Insurance Scheme rules에 따른 직원 의무교육 및 필수 훈련 또한 확인할 수 있어야 한다.

이 외에도 팬데믹 이후 모든 지원인력은 전염 예방 및 통제에 대한 교육을 필수로 이수하여야 한다는 내용도 포함하고 있다.⁷⁰⁾

(4) 교육훈련에 대한 정부의 비용지원

호주 정부는 2013년 NDIS 도입 후, 국가적 제도로의 전환을 위해서 부문 개발기금(Sector Development Fund)을 확보하여 이를 통해 총 5년(2012-2017)에 걸쳐 \$149M을 지원하였다. 이 중 \$5M가 'Innovative Workforce Fund' 배분되어 장애인 돌봄 및 지원인력의 역할 재설계 및 인력 개발 등으로 사용되었다.⁷¹⁾

NDIS National Workforce Plan(2021-2025)에 따르면 정부는 이후 NDIS Jobs and Market Fund를 마련하여 장애인 서비스 기관의 서비스 질 향상 및 인력 훈련을 위해 \$64.3M를 지원하였으며, 이 중 'Boosting the Local Care Workforce program' (\$41.5M)을 통해 장애인 서비스 제공기관의 발전과 인력들의 역량 강화를 지원하였다.⁷²⁾

그 외 호주 연방정부는 주 정부들과 함께 '12month Skill Agreement'를 체결하여 10억 달러 예산 지원을 2023년부터 180,000개의 다양한 무료 TAFE 교육과정과 직업교육훈련을 제공하고 있다. 또한 \$414.1M를 추가로 지원하여 추가 300,000개 TAFE 교육과정 및 직업훈련과정을 2024년부터 무료로 제공한다고 발표하였다. 정부가 지원하는 무료 교육과정에는 국가의 우선순위에 따라 6개의 분야만을 포함하며 이 중 '장애인 돌봄'이 포함되어 있다. 정부 지원을 통한 직업교육 및 훈련으로 아래의 공인 자격 이수가 가능하다.

- Certificate III in Individual Support
- Certificate IV in Disability Support
- Certificate IV in Community Services
- Diploma of Community Services

70) NDIS Practice Standards and Quality Indicators Version 4, NDIS Quality and Safeguards Commission, November 2021.

71) A Portable Training Entitlement System for the Disability Support Services Sector, Rose Ryan & Jim Stanford, The Centre for Future Work at the Australia Institute, April 2018.

72) NDIS National Workforce Plan:2021-2025, Australian Government Department of Social Service, June 2021.

정부의 지원으로 진행되는 TAFE과정은 특정 그룹을 우선으로 선정하는데, 자격요건을 살펴보면 다음과 같다.

- 호주 원주민
- 17-24세 청년
- 실업자 또는 정부지원금 수급자(실업급여 포함)
- 무급의 (장애인) 보호 혹은 간병인
- 경제적 어려움을 겪는 여성들
- 장애인
- 호주/뉴질랜드 시민⁷³⁾

정부 지원은 같은 직업군의 교육과정 리스트 내에서 한 개 이상의 무료 TAFE 교육과정 및 직업훈련 과정을 신청할 수 있도록 하여 과정 후 취업으로 연계될 수 있도록 지원하고 있다. 예를 들어 돌봄 직업군 안에서 ‘Certificate III in Individual Support’을 이수하는 경우 ‘Certificate IV in Disability’를 무료로 수강할 수 있다.⁷⁴⁾

4. 소결

이상 국외 유사 종사자의 양성 및 교육체계를 분석한 결과, 시사하는 바는 다음과 같다.

첫째, 국가 차원에서 인력의 교육훈련을 서비스 품질관리의 주요 요건으로 제시하고 있으며, 교육 이수를 필수적으로 요구하고 있다. 분석 결과, 각국은 돌봄 서비스 종사자의 역량이 서비스 질과 직결된다는 것을 강조하며, 품질관리 지표의 하나로 인력 교육훈련을 명시하고 있다. 영국의 경우 제공기관의 평가를 담당하는 기구인 CQC(Care Quality Commission)는 모든 서비스 기관이 충족해야 하는 ‘The fundamental standards of care’을 평가 기준으로 제시하고, 세부 평가 기준으로 자격을 갖춘 직원의 채용과 직무 수행에 필요한 교육훈련을 기관의 의무로 명시하고 있다. 호주 NDIS의 ‘Practice Standard’에는 장애인 중심의 지원과 좋은 서비스 질 유지를 위해 서비스 인력의 역량 강화를 강조하며, 인적자원관리 차원에서 종사자가 이수해야 할 필수 과정을 제시하고, 서비스 기관은 인력의 교육훈련 계획, 제공, 지원 및 점검의 의무를 명시하고 있다. 이같이 인력의 교육훈련 부문은 서비스 질과 매우 관

73) <https://www.dewr.gov.au/skills-reform/fee-free-tafe>

74) https://www.vic.gov.au/free-tafe?utm_source=YourCareer&utm_medium=website&utm_campaign=Fee_free_TAFE

련된 요인으로 국가 차원에서 서비스 제공 자격을 확보하고 유지하기 위한 전제 조건으로 인력의 교육훈련을 서비스 품질 체계와 밀접하게 연계하고 있으며, 이에 기초하여 필수교육을 명시하고 있다.

둘째, 장애인 지원 및 돌봄 서비스 종사자의 서비스 제공 자격을 장애 유형, 지원 내용 및 수준, 경력 등에 따라 체계화하고, 자격 획득과 유지를 위한 교육을 명시하고 있다. 실례로 영국의 경우 지적장애, 자폐성 장애 등과 같이 지원 대상자에 따라 또는 도전적행동 지원 등 지원 수준에 따라 서비스 제공 자격을 제시하고 있으며, 예를 들어 NCFE CACHE Level 2 Award in Supporting Individuals with Learning Disabilities 자격 취득을 위해서는 총 120시간(12 Credit)의 교육을 이수해야 한다. 또한 호주의 경우에도 공식 자격이 필수는 아니지만, 장애인 돌봄 및 지원인력들은 전문적인 서비스 제공을 위해 필요 자격 확보를 권고하고 있으며(예: Certificate III in Individual Support, Certificate IV in Disability support), 해당 자격을 취득하기 위해 일정 시간의 교육을 필수적으로 이수해야 한다. 예를 들어 Certificate III in Individual Support 자격을 획득하기 위해 총 9개의 필수과목, 6개의 선택과목의 이수와 총 120시간의 실습에 참여해야 한다. 권고하는 자격을 반드시 확보하지 않더라도 최근 장애인 서비스 분야에서 일하기 위한 최소 수준의 교육 이수 필요성이 대두되면서 신규 장애인 돌봄 인력을 위해 설계된 교육과정(The Induction to Disability skill set)이 개설되어 있으며, 이 과정을 이수하게 되면 향후 Certificate III Individual Support 등의 공인 자격을 취득하고자 할 때 유사 교육내용에 대한 시간을 인정받을 수 있다. 이같이 지원인력이 기본적으로 가지고 있는 자격(학력, 전공, 경력 등) 외에 담당 서비스 및 지원 대상의 특성을 고려한 서비스 자격을 제시하고 있으며, 자격 확보를 위해 교육훈련이 매우 중요한 조건으로 제시되어 있다. 이같이 서비스에 따른 필요 역량의 강화를 제고하고, 자격제도에 따라 경력을 개발해나갈 수 있는 체계가 마련되어 있다.

셋째, 국가 차원에서 지원 및 돌봄 인력들에 대한 공통역량을 제시하고, 필수 이수를 권장하고 있다. 영국은 성인 돌봄 종사자를 위한 10개의 공통역량(의사소통, 정신건강, 치매, 지적장애 이해, 성인 보호, 감염 예방 및 통제 등)을 제시하고, 신규 진입자를 위한 교육프로그램인 ‘돌봄 기초자격(Care Certificate)’ 과정을 운영한다. 싱가포르의 경우에도 장애인, 아동 등의 돌봄 종사자들에게 공통으로 필요한 면접, 행동 지원 등의 사회서비스 분야에 필요한 지식과 기술, 윤리, 가치 및 법률, 환경 시스템 및 사회 정책, 연구 및 프로그램 평가, 일반적인 개입 기법 및 슈퍼비전을 다룬다. 전술하였듯이, 지원 대상 및 서비스별 자격을 확보하기 위해 교육훈련 외에 돌봄 및 사회서비스 영역의 종사자들에게 공통으로 필요한 교육의 경우 통합적 교육체계 안에서 필수 이수 과정을 명시하고 운영하고 있다. 이 부분은 공통역량에 대한 표준화된 교육과정 개발과 휴먼서비스 영역의 종사자라면 반드시 이수해야

하는 과목을 일관되게 이수할 수 있게 하는 강점이 된다. 최근 돌봄 및 사회서비스 종사자가 확대되고 있는 우리나라에서도 인력이 기본적으로 갖춰야 하는 관점과 실천 지식과 기술을 공통역량으로 개발하고, 통합적 교육 과정을 개설하여 운영하는 것을 고려할 수 있다.

넷째, 자격 및 교육훈련 기관의 지정과 교육의 품질관리 등을 위한 전담 기관이 설치되어 있다. 분석 결과, 각국은 서비스(사업) 관리, 품질관리, 자격관리(교육훈련) 등의 역할과 과업이 명확하게 구분되어 있으며, 정책 및 서비스 환경에 따라 운영체계를 구축하고 있다. 자격관리(교육훈련)와 관련하여 영국의 경우 Skills for care를 중심으로 성인 돌봄 분야 인력의 자격 관리, 교육콘텐츠 개발, 훈련 시행 등이 추진되고 있다. 구체적으로 신규 진입자를 위한 공통 역량 과정(돌봄 기초자격)을 운영하고, 성인 돌봄 영역의 필요 자격 기준 제시, 자격발급(민간) 기관의 신청한 자격 승인, 자격 과정의 훈련(교육) 기관 승인 등의 역할을 수행한다. 싱가포르의 경우에도 사회서비스 품질관리 기관인 NCSS의 산하 기관인 SSI(Social Service Institute)에서 총괄하고 있으며, SSI는 자체 교육 외, 사회서비스 인력 훈련의 전문성을 확보하기 위해 ‘훈련 네트워크 모델’(Training Network Model)을 채택하여 아동, 가족, 장애인, 노인, 정신건강 등의 사회서비스 실천 분야별 대표적인 서비스 제공기관을 파트너로 지정하여 현장 기반의 교육훈련을 제공하고 있다. 호주의 직업교육 및 훈련 체계에서는 Australian Skills Quality Authority(ASQA)의 승인에 의해 등록된 훈련기관(Registered training organisations, RTOs)만이 국가 공인 자격 및 교육훈련들을 제공할 수 있으며, 현재 약 4,000개의 훈련기관이 등록되어 있다. ASQA에 훈련기관 등록 신청서를 제출하면 품질기준(quality standards)에 따라 제공기관과 교육과정이 평가된다. 이후 ASQA의 승인에 의해 직업교육 및 훈련을 제공할 수 있으며, ASQA는 정기적으로 품질보증 평가를 진행한다. 이같이 인력에 대한 교육훈련을 총괄 관리할 수 있는 기관이 설치되어 있으며, 해당 기관을 중심으로 교육 과정 개발, 교육기관 지정, 교육의 질 평가 및 관리 등의 역할을 수행하고 있다. 현재 우리나라가 돌봄 및 사회서비스 인력 전반의 자격 및 교육훈련 체계를 관리하는 기관과 역할이 부재한 상황인데, 제도 및 인력, 서비스 품질의 중요성이 확대되는 시점에서 인력관리의 주체와 역할 등 전달체계를 구축할 필요가 있다.

다섯째, 종사자의 지속 교육을 위해 다양한 교육체계와 접근성이 확보되어 있다. 특히 싱가포르의 경우 SSI에서 제공하는 모든 교육훈련은 수준별로 구분되어 진행되고 있는데, 예를 들어 Level 1:Support Level(사회서비스 보조원, 사회복지사, 교사 보조원, 치료 보조원 등), Level 3:Supervisory/Managerial Level(수석 사회복지사, 선임 사회복지사, 센터 관리자 등) 등 서비스 내용과 직책별로 다양한 보수교육 체계를 갖추고 있다. 또한 일회적이고 단발적인 교육뿐 아니라 지속적인 교육 및 훈련(Continuing Education & Training, CET)의 차원에서 사회서비스 분야의 전문 자격증과 학위에 준하는 자격을 취득할 수 있도록 학위과정

(Diploma)인 Higher Diploma in Social Service(HDSS)와 인증 과정(Certificates)인 Advanced Certificate in Social Service Course를 운영한다. 호주의 경우 NDS(National Disability Services)는 신규 종사자들을 위한 입문 교육인 ‘Disability Induction eLearning Program’과 ‘Workforce Essentials e-Learning Library’를 개발하여 운영하고 있다. 특히 NDS의 ‘Workforce Essentials e-Learning Library’는 장애인에게 높은 품질의 지원과 서비스 제공에 필요한 기준을 충족하기 위한 목적으로 ‘NDIS Practice Standards and Quality Indicators’에 기초하여 개발되어 있으며, 100개 이상의 교육콘텐츠를 보유하고 있다. 이러한 NDIS의 입문 교육 및 다양한 온라인교육 콘텐츠(온라인 워크숍, 온라인 세미나 포함) 등의 정보를 제공하기 위해 관련 사이트를 운영하고 있다. 영국과 싱가포르 경우에도 교육기관 및 과정 등의 정보를 제공하기 위해 국가 차원의 온라인 플랫폼을 운영하고 있다⁷⁵⁾. 각국은 종사자의 보수교육 제공을 위해 서비스 제공 자격을 고려한 단계별 교육 또는 심층 주제에 대한 장기 교육 과정을 운영하는 등 다양한 교육 모델을 개발하고 있다. 또한 지속적인 학습환경과 접근성을 보장하기 위해 다양한 이러닝 또는 온라인(웨비나 등) 기반의 교육 진행 방식이 활용되고 있다. 즉 종사자의 보수교육 환경이 교육생의 여러 상황을 고려하여 유연하게 설계되고 있다.

75) 영국: <https://www.ncfe.org.uk/qualification-search/><https://www.skillsforcare.org.uk>
 싱가포르: <https://iltms.ssi.gov.sg/registration>

V 장

발달장애인 지원인력의 필요 역량 및 교육수요

1. 실시개요
2. 분석 결과
3. 소결



발달장애인 지원인력 양성 및 교육 전달체계 구축과
운영방안 연구

KOREA HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT INSTITUTE
FOR HEALTH & WELFARE

제V장

발달장애인 지원인력의 필요 역량 및 교육수요

1. 실시개요

1) 조사대상 및 내용

서베이 방식으로 진행된 본 조사의 목적은 발달장애인을 직접적으로 지원하는 인력을 대상으로 그들이 갖추어야 할 역량과 행동 지표, 개별 역량에 부합하는 세부 교육주제의 타당성을 확인하고 아울러 발달장애인 지원 종사자의 양성 및 교육 전달체계 고도화에 관한 의견을 취합하는 것이다.

조사대상은 발달장애인 서비스 기관의 종사자 중 직접 서비스를 제공하는 담당자와 직접 서비스에 대한 슈퍼비전을 제공하는 중간관리자 이상의 종사자이다. 조사내용은 크게 참여자의 일반적 사항, 지원 역량, 교육 욕구 등 3개의 영역으로 구분하여 필요한 문항을 구성하였으며, 주요 내용은 아래 <표 V-1>과 같다.

| 표 V-1 | 주요 조사내용

영역	주요 문항
일반사항	기관 유형, 성별, 연령대, 직위, 총 지원경력
지원 역량	발달장애 이해 수준, 필요 지원 역량
교육 욕구	교육 참여 현황, 교육 참여 욕구, 교육 개선 사항 및 필요 지원

조사내용 중 발달장애인을 지원하는 데 필요한 역량은 보건복지부-한국보건복지인재원(2022)에서 개발한 활동서비스 종사자의 직급별 역량 및 행동 지표를 기초로 하여 본 연구 과정에서 진행된 발달장애인 지원인력 간담회 및 해외 사례(영국) 등을 반영하여 구성하였다.

2) 자료 수집 및 분석 방법

온라인 서베이 조사로 수행된 본 조사는 약 2주에 걸쳐서 수행되었으며, 원활한 자료 수집을 위해 한국장애인개발원 발달장애인지원센터, 한국장애인복지관협회, 한국장애인주간이용시설

협회, 한국장애인복지시설협회 등 주요 기관 및 직능 단체에서 소속 기관 종사자를 대상으로 조사 안내와 참여를 독려하는 협업 하에서 진행되었다.

이러한 과정을 거쳐 최종적으로 1,205명의 자료가 수집되었으며, 온라인 조사로 데이터의 손실을 최소화하여 수집된 모든 자료를 분석에 활용하였다. 분석은 SPSS 28.0 통계패키지 프로그램을 활용하여 빈도, 기술, 교차분석을 실시하였다.

응답자의 일반적 특성을 살펴보면, 소속 기관 유형은 발달장애인 활동서비스 제공기관(이하 활동서비스 제공기관)이 30.0%로 가장 많았고, 이어서 장애인복지관 23.5%, 장애인거주시설 22.5%, 장애인주간이용시설 17.8%, 장애인활동지원 제공기관 2.2%, 긴급돌봄서비스 제공기관 1.6% 순으로 나타났다. 성별의 경우 여성이 69.2%, 남성이 30.8%로 여성이 두 배 이상 많았으며, 연령은 40대 31.5%, 50대 이상 31.1%로 40대 이상이 전체 응답자의 60% 이상을 차지한 가운데, 20대와 30대는 각각 12.0%, 25.3%의 비율을 보였다. 응답자의 발달장애인 총 지원경력은 3년 미만이 42.6%로 가장 높았으며, 이어서 10년 이상 24.7%, 5년 이상 10년 미만 18.3%, 3년 이상 5년 미만 14.4%의 순으로 나타났다.

표 V-2 | 참여자의 일반사항

(단위 : 명, %)

구분		빈도	%
기관 유형	장애인복지관	277	23.0
	장애인거주시설	271	22.5
	장애인주간이용시설	214	17.8
	발달장애인활동서비스 제공기관	362	30.0
	활동지원 제공기관	27	2.2
	긴급돌봄서비스 제공기관	19	1.6
	기타	35	2.9
소계		1,205	100.0
성별	남성	371	30.8
	여성	834	69.2
소계		1,205	100.0
연령대	20대	145	12.0
	30대	305	25.3
	40대	380	31.5
	50대 이상	375	31.1
소계		1,205	100.0

구분		빈도	%
직위	관리자(기관장, 사무국장)	138	11.5
	중간관리자(부서장, 과장, 팀장)	188	15.6
	부서원(팀원, 담당)	365	22.0
	활동서비스 종사자(전담, 제공)	416	34.5
	활동지원사	127	10.5
	기타	71	5.9
소계		1,205	100.0
발달장애인 총 지원경력	3년 미만	513	42.6
	3년 이상 - 5년 미만	174	14.4
	5년 이상 - 10년 미만	220	18.3
	10년 이상	298	24.7
	소계	1,205	100.0

2. 분석 결과

1) 필요 지원역량

(1) 지원인력의 발달장애 이해 수준

발달장애인 지원 종사자에게 있어서 발달장애인의 고유한 특성에 대한 이해에 기반한 좋은 관계의 형성은 구체적이고 실질적인 지원을 하기 위한 가장 기초적인 요건이라고 할 수 있다. 지원 역량 중 발달장애 이해 수준 문항은 지원 대상인 발달장애인의 개인 특성, 의사소통 특성, 행동 특성 등 전반적 특성에 해당하는 세 개 문항과 지원인력과 발달장애인 간 관계에 관한 한 개 문항 등 총 네 개 문항으로 구성되었다.

분석 결과, 지원인력의 발달장애인의 전반적 특성에 대한 이해 수준은 모두 5점 만점에 3.8점, 발달장애인과의 원만한 관계 형성은 4.2점으로 대체로 높게 나타났다. 특히 발달장애인 특성에 대한 이해 수준보다 실제 관계의 형성에 대해 더 높게 평가하는 결과를 보여주고 있다.

| 표 V-3 | 지원 종사자의 발달장애 이해 수준

(단위 : 점, 명, %)

구분	평균 (5점 척도)	매우 낮음	낮은 편임	보통임	높은 편임	매우 높음	계
나는 발달장애와 발달장애인 개인의 특성을 이해하고 있다.	3.8 (SD: 0.995)	0.2 (2)	5.3 (64)	32.9 (397)	58.0 (699)	3.6 (43)	100.0 (1,205)
나는 발달장애인의 의사소통 특성을 이해하고 있다.	3.8 (SD: 1.006)	0.4 (5)	6.3 (76)	34.3 (413)	55.9 (674)	3.1 (37)	100.0 (1,205)
나는 발달장애인의 행동 특성을 이해하고 있다.	3.8 (SD: 0.992)	0.3 (4)	4.7 (57)	34.9 (421)	56.7 (683)	3.3 (40)	100.0 (1,205)
나는 발달장애인들과 좋은 관계를 형성하고 있다.	4.2 (SD: 0.992)	0.2 (2)	1.4 (17)	23.7 (285)	65.0 (783)	9.8 (118)	100.0 (1,205)

지원 종사자의 소속 기관 유형 및 지원경력은 발달장애 이해 수준에 영향을 미칠 수 있는 주요한 변수라는 점에서 지원인력의 기관 유형과 지원경력을 범주화하여 발달장애인 이해 수준을 살펴보았다.

우선, 지원인력의 기관 유형은 장애인복지관, 장애인거주시설, 장애인주간이용시설, 활동서비스 제공기관, 활동지원 제공기관, 긴급돌봄서비스 제공기관, 기타 기관 등 7개 기관으로 구분하였다. 4개 문항에서 전반적으로 기관 유형 간 큰 차이는 보이지 않은 가운데, 전반적으로 장애인복지관, 장애인주간이용시설, 발달장애인활동서비스 제공기관이 상대적으로 가장 높은 수준을 보였고, 이어서 장애인거주시설이 중간 수준, 긴급돌봄서비스 제공기관과 활동지원 제공기관이 가장 낮은 수준을 보였다.

지원 종사자의 기관 유형에 따른 발달장애 이해 수준의 개별 문항 분석 결과를 살펴보면, 발달장애/발달장애인 개인 특성 이해도는 장애인주간이용시설과 활동서비스 제공기관 소속 지원인력이 각각 3.7점으로 가장 높았으며, 의사소통 특성에 있어서는 장애인복지관, 장애인주간이용시설, 활동서비스 제공기관 소속 지원인력이 각각 3.6점으로 가장 높았다. 또한 행동 특성에 있어서는 장애인주간이용시설 소속 지원인력이 3.7점으로 가장 높았으며, 발달장애인과의 좋은 관계 형성에 있어서는 장애인주간이용시설과 활동서비스 제공기관 소속 지원인력이 각각 3.9점으로 가장 높았다.

| 표 V-4 | 기관 유형 * 지원인력의 발달장애 이해 수준

(단위 : 점, 명, %)

구분		평균 (5점 척도)	높음 (높은 편임 +매우 높음)	매우 높음
나는 발달장애와 발달장애인 개인의 특성을 이해하고 있다.	장애인복지관	3.6 (SD: 0.72)	61.7 (171)	5.8 (16)
	장애인거주시설	3.5 (SD: 0.66)	53.5 (145)	1.8 (5)
	장애인주간이용시설	3.7 (SD: 0.63)	69.6 (149)	3.3 (7)
	활동서비스 제공기관	3.7 (SD: 0.59)	64.4 (233)	4.1 (15)
	활동지원 제공기관	3.2 (SD: 0.80)	40.7 (11)	- (-)
	긴급돌봄서비스 제공기관	3.3 (SD: 0.75)	47.4 (9)	- (-)
	기타	3.6 (SD: 0.65)	68.6 (24)	- (-)
나는 발달장애인의 의사소통 특성을 이해하고 있다.	장애인복지관	3.6 (SD: 0.69)	59.2 (164)	4.0 (11)
	장애인거주시설	3.4 (SD: 0.71)	49.1 (133)	3.0 (8)
	장애인주간이용시설	3.6 (SD: 0.68)	64.5 (138)	3.3 (7)
	활동서비스 제공기관	3.6 (SD: 0.62)	65.5 (247)	3.0 (11)
	활동지원 제공기관	3.2 (SD: 0.75)	37.0 (10)	- (-)
	긴급돌봄서비스 제공기관	3.3 (SD: 0.75)	47.4 (9)	- (-)
	기타	3.5 (SD: 0.61)	57.1 (20)	- (-)
나는 발달장애인의 행동 특성을 이해하고 있다.	장애인복지관	3.6 (SD: 0.67)	61.4 (170)	5.4 (15)
	장애인거주시설	3.5 (SD: 0.69)	52.0 (141)	3.0 (8)
	장애인주간이용시설	3.7 (SD: 0.61)	68.2 (146)	3.7 (8)

| 표 V-4 | 계속

구분		평균 (5점 척도)	높음 (높은 편임 +매우 높음)	매우 높음
나는 발달장애인의 행동 특성을 이해하고 있다.	활동서비스 제공기관	3.6 (SD: 0.58)	63.8 (231)	2.5 (9)
	활동지원 제공기관	3.1 (SD: 0.78)	29.6 (8)	- (-)
	긴급돌봄서비스 제공기관	3.4 (SD: 0.68)	47.4 (9)	- (-)
	기타	3.4 (SD: 0.70)	51.4 (18)	- (-)
나는 발달장애인들과 좋은 관계를 형성하고 있다.	장애인복지관	3.8 (SD: 0.65)	72.9 (202)	10.8 (30)
	장애인거주시설	3.7 (SD: 0.63)	68.3 (185)	6.6 (18)
	장애인주간이용시설	3.9 (SD: 0.60)	80.8 (173)	10.3 (22)
	활동서비스 제공기관	3.9 (SD: 0.55)	81.5 (295)	11.6 (42)
	활동지원 제공기관	3.4 (SD: 0.80)	44.4 (12)	7.4 (2)
	긴급돌봄서비스 제공기관	3.6 (SD: 0.61)	63.2 (12)	- (-)
	기타	3.7 (SD: 0.71)	74.8 (22)	11.4 (4)

한편 지원 종사자의 발달장애인 지원경력은 3년 미만, 3~5년 미만, 5~10년 미만, 10년 이상 등 네 개 구간으로 구분하였으며, 4개 문항에서 전반적으로 지원경력에 따라 커다란 차이는 보이지는 않았으나, 전반적으로 5~10년 미만, 10년 이상 등 지원경력이 상대적으로 평균 점수가 5년 미만인 집단보다 근소하게 높았다. 이렇듯 발달장애인과의 접촉 빈도가 많고 함께 한 시간이 많을수록 발달장애인에 대한 이해 수준이 높게 나타나는 것은 지원 대상과 지원인력이 공히 사람인 휴먼서비스 분야의 일반적 특징이라고 할 수 있다. 더불어 예상과 다르게 5년 미만의 집단과 5년 이상인 집단의 차이가 매우 적게 나타난 것은 발달장애인 지원 분야에 종사하는 인력의 경우 지원경력에 관계없이 일정 수준 이상의 직무 동기화/내재화를 보여주고 있는 것으로 판단된다. 지원 종사자의 지원경력에 따른 발달장애 이해 수준의 개별 문항 분석 결과를 살펴보면, 발달장애/발달장애인 개인 특성 이해도는 5~10년

미만, 10년 이상인 지원인력이 각각 3.7점으로 가장 높았으며, 의사소통 특성 이해에 있어서는 10년 이상인 지원인력이 3.7점으로 가장 높았다. 또한 행동 특성에 있어서는 10년 이상인 지원인력이 3.7점으로 가장 높았으며, 발달장애인과 좋은 관계 형성에 있어서는 3~5년 미만과 10년 이상인 지원인력 각각 3.9점으로 가장 높았다.

표 V-5 | 지원경력 * 지원인력의 발달장애 이해 수준

(단위 : 점, 명, %)

구분		평균 (5점 척도)	높음 (높은 편임 +매우 높음)	매우 높음
나는 발달장애와 발달장애인 개인의 특성을 이해하고 있다.	3년 미만	3.5 (SD: 0.69)	53.0 (272)	3.7 (19)
	3년 이상 - 5년 미만	3.6 (SD: 0.63)	59.8 (104)	2.3 (4)
	5년 이상 - 10년 미만	3.7 (SD: 0.63)	68.2 (150)	2.3 (5)
	10년 이상	3.7 (SD: 0.59)	72.5 (216)	5.0 (15)
나는 발달장애인의 의사소통 특성을 이해하고 있다.	3년 미만	3.5 (SD: 0.71)	52.4 (269)	3.3 (17)
	3년 이상 - 5년 미만	3.5 (SD: 0.67)	58.6 (102)	1.7 (3)
	5년 이상 - 10년 미만	3.6 (SD: 0.65)	62.7 (138)	1.8 (4)
	10년 이상	3.7 (SD: 0.63)	67.8 (202)	4.4 (13)
나는 발달장애인의 행동 특성을 이해하고 있다.	3년 미만	3.5 (SD: 0.69)	53.4 (274)	3.3 (17)
	3년 이상 - 5년 미만	3.5 (SD: 0.65)	57.5 (100)	2.3 (4)
	5년 이상 - 10년 미만	3.6 (SD: 0.62)	63.6 (140)	2.7 (6)
	10년 이상	3.7 (SD: 0.59)	70.1 (209)	4.4 (13)
나는 발달장애인들과 좋은 관계를 형성하고 있다.	3년 미만	3.8 (SD: 0.64)	71.9 (369)	10.3 (53)

| 표 V-5 | 계속

구분		평균 (5점 척도)	높음 (높은 편임 +매우 높음)	매우 높음
나는 발달장애인과 좋은 관계를 형성하고 있다.	3년 이상 - 5년 미만	3.9 (SD: 0.63)	77.6 (135)	14.4 (25)
	5년 이상 - 10년 미만	3.8 (SD: 0.58)	73.6 (162)	6.8 (15)
	10년 이상	3.9 (SD: 0.57)	78.9 (235)	8.4 (25)

(2) 지원인력의 필요 역량

본 조사에서는 발달장애인 지원 종사자가 발달장애인에게 더 좋은 지원을 하는데 필요한 역량을 이용자 지향, 안전 및 위기 대응, 서비스 적응력, 갈등관리 및 소통, 자원개발 및 활용, 자기 동기화, 슈퍼비전 등 7개 역량으로 구성하였다. 그리고 이들 핵심 역량을 개념화하고 구체화한 행동 지표를 역량별로 제시하였는데, 이용자 지향의 경우 가장 많은 6개의 행동 지표로 구성되었으며, 갈등관리 및 의사소통과 자기 동기화 역량이 각 4개 지표, 안전 및 위기 대응, 서비스 적응력, 자원개발 및 활용, 슈퍼비전이 각 3개 지표로 구성되었다. 7개 역량의 26개 행동 지표로 구성된 역량에 대해 현 발달장애인 지원 종사자가 어느 정도 필요하다고 인식하는지를 확인하였다.

① 이용자 지향

발달장애인의 권리를 옹호하고 장애인 중심의 개별화된 서비스를 지원하는 능력인 이용자 지향을 구성하는 6개 행동 지표에 대한 필요 수준을 살펴보면, ‘발달장애인과 파트너십 관계를 형성한다.’, ‘발달장애인의 의사소통과 자기결정을 지원하고 반영한다.’, ‘발달장애인을 이해하고 개인별 활동 계획을 수립한다.’, ‘최중증 발달장애인을 이해하고 서비스를 제공한다.’, ‘발달장애인과 가족에게 서비스 정보를 공유하고 안내한다.’ 등 5개 행동 지표가 4점 만점에 평균 3.3점으로 동일한 필요 수준을 보였으며, ‘발달장애인의 권리를 옹호하고 지원한다.’가 3.2점으로 평균보다 다소 낮은 점수를 나타냈다.

| 표 V-6 | 필요 자원 역량: 이용자 지향

(단위 : 점, 명, %)

이용자 지향의 행동 지표	평균 (4점 척도)	전혀 필요하지 않음	반드시 필요하지 않음	상당히 필요함	매우 필요함	계
발달장애인의 권리를 옹호하고 지원한다.	3.2 (SD: 0.63)	1.3 (16)	7.7 (93)	60.0 (723)	31.0 (373)	100.0 (1,205)
발달장애인과 파트너십 관계를 형성한다.	3.3 (SD: 0.60)	0.6 (7)	6.1 (73)	58.8 (708)	34.6 (417)	100.0 (1,205)
발달장애인의 의사소통과 자기결정을 지원하고 반영한다.	3.3 (SD: 0.61)	0.6 (7)	6.0 (72)	55.9 (674)	37.5 (452)	100.0 (1,205)
발달장애인을 이해하고 개인별 활동 계획을 수립한다.	3.3 (SD: 0.62)	1.1 (13)	4.9 (59)	54.6 (658)	39.4 (475)	100.0 (1,205)
최중증 발달장애인을 이해하고 서비스를 제공한다.	3.3 (SD: 0.61)	0.7 (9)	5.5 (66)	54.3 (654)	39.5 (476)	100.0 (1,205)
발달장애인과 가족에게 서비스 정보를 공유하고 안내한다.	3.3 (SD: 0.60)	0.5 (6)	5.3 (64)	54.1 (652)	40.1 (483)	100.0 (1,205)

지원 종사자의 소속 기관유형별에 따른 이용자 지향 역량의 필요 수준은 전반적으로 기관 유형 간 커다란 차이를 보이지 않은 가운데, 긴급돌봄서비스 제공기관(3.38점)이 가장 높았으며, 이어서 장애인복지관(3.37점), 장애인거주시설(3.32점), 장애인주간이용시설(3.32점), 활동서비스 제공기관(3.28점), 활동지원 제공기관(3.17점), 기타 기관(3.08점)의 순으로 높게 나타났다.

지원 종사자의 기관 유형에 따른 이용자 지향 역량의 개별 행동 지표 필요 수준은 ‘상당히 필요함’과 ‘매우 필요함’을 합한 비율을 기준으로 분석하였다. ‘발달장애인의 권리를 옹호하고 지원한다.’의 경우 활동지원기관(96.3%)과 긴급돌봄서비스 제공기관(94.7%)이 상대적으로 높았으며, ‘발달장애인과 파트너십 관계를 형성한다.’의 경우에는 활동지원기관(96.3%)과 장애인복지관(95.3%)이 상대적으로 높았다. ‘발달장애인의 의사소통과 자기결정을 지원하고 반영한다.’의 경우 활동지원기관(96.3%)과 장애인복지관(95.7%)이 상대적으로 높았으며, ‘발달장애인을 이해하고 개인별 활동계획을 수립한다.’의 경우에는 활동지원기관(100.0%)과 긴급돌봄서비스 제공기관(100.0%)이 상대적으로 높았다. ‘최중증 발달장애인을 이해하고 서비스를 제공한다.’의 경우 활동지원기관(100.0%)과 장애인복지관(95.3%)이 상대적으로 높았으며, ‘발달장애인과 가족에게 서비스 정보를 공유하고 안내한다.’의 경우 긴급돌봄서비스 제공기관(100.0%)과 장애인복지관(97.5%)이 상대적으로 높았다.

| 표 V-7 | 기관유형 * 지원역량: 이용자 지향

(단위 : 점, 명, %)

이용자 지향의 행동 지표		평균 (4점 척도)	필요함 (상당히 필요함 +매우 필요함)	매우 필요함
발달장애인의 권리를 옹호하고 지원한다.	장애인복지관	3.3 (SD: 0.64)	92.8 (257)	37.5 (104)
	장애인거주시설	3.2 (SD: 0.64)	90.0 (244)	32.5 (88)
	장애인주간이용시설	3.2 (SD: 0.59)	91.6 (196)	29.0 (62)
	활동서비스 제공기관	3.2 (SD: 0.63)	90.3 (327)	27.6 (100)
	활동지원 제공기관	3.2 (SD: 0.48)	96.3 (26)	22.2 (6)
	긴급돌봄서비스 제공기관	3.3 (SD: 0.56)	94.7 (18)	31.6 (6)
	기타	2.9 (SD: 0.77)	80.0 (28)	20.0 (7)
발달장애인과 파트너십 관계를 형성한다.	장애인복지관	3.4 (SD: 0.58)	95.3 (264)	40.1 (111)
	장애인거주시설	3.2 (SD: 0.62)	90.8 (246)	30.6 (83)
	장애인주간이용시설	3.3 (SD: 0.57)	84.4 (202)	35.5 (76)
	활동서비스 제공기관	3.3 (SD: 0.59)	84.5 (342)	34.3 (124)
	활동지원 제공기관	3.2 (SD: 0.48)	96.3 (26)	22.2 (6)
	긴급돌봄서비스 제공기관	3.3 (SD: 0.58)	94.7 (18)	36.8 (7)
	기타	3.0 (SD: 0.79)	77.1 (27)	28.6 (10)
발달장애인의 의사소통과 자기결정을 지원하고 반영한다.	장애인복지관	3.4 (SD: 0.59)	95.7 (265)	44.4 (123)
	장애인거주시설	3.3 (SD: 0.62)	93.0 (252)	36.9 (100)
	장애인주간이용시설	3.3 (SD: 0.58)	94.4 (202)	37.9 (81)

| 표 V-7 | 계속

이용자 지향의 행동 지표		평균 (4점 척도)	필요함 (상당히 필요함 +매우 필요함)	매우 필요함
발달장애인의 의사소통과 자기결정을 지원하고 반영한다.	활동서비스 제공기관	3.3 (SD: 0.62)	9.3 (334)	35.1 (127)
	활동지원 제공기관	3.1 (SD: 0.46)	96.3 (26)	18.5 (5)
	긴급돌봄서비스 제공기관	3.2 (SD: 0.50)	94.7 (18)	21.1 (4)
	기타	3.1 (SD: 0.77)	82.9 (29)	34.3 (12)
발달장애인을 이해하고 개인별 활동 계획을 수립한다.	장애인복지관	3.4 (SD: 0.60)	94.9 (263)	40.8 (113)
	장애인거주시설	3.4 (SD: 0.63)	94.1 (255)	43.9 (119)
	장애인주간이용시설	3.4 (SD: 0.59)	95.3 (204)	41.1 (88)
	활동서비스 제공기관	3.3 (SD: 0.64)	92.5 (335)	35.9 (130)
	활동지원 제공기관	3.2 (SD: 0.42)	100.0 (27)	22.2 (6)
	긴급돌봄서비스 제공기관	3.5 (SD: 0.51)	100.0 (19)	47.4 (9)
	기타	3.1 (SD: 0.72)	85.7 (30)	28.6 (10)
최중증 발달장애인을 이해하고 서비스를 제공한다.	장애인복지관	3.3 (SD: 0.58)	95.3 (264)	39.7 (110)
	장애인거주시설	3.4 (SD: 0.62)	93.4 (253)	42.4 (115)
	장애인주간이용시설	3.4 (SD: 0.60)	94.9 (203)	43.0 (92)
	활동서비스 제공기관	3.3 (SD: 0.63)	92.8 (336)	36.5 (132)
	활동지원 제공기관	3.2 (SD: 0.42)	100.0 (27)	22.2 (6)
	긴급돌봄서비스 제공기관	3.5 (SD: 0.61)	94.7 (18)	52.6 (10)
	기타	3.1 (SD: 0.76)	82.9 (29)	31.4 (11)

| 표 V-7 | 계속

이용자 지향의 행동 지표		평균 (4점 척도)	필요함 (상당히 필요함 +매우 필요함)	매우 필요함
발달장애인과 가족에게 서비스 정보를 공유하고 안내한다.	장애인복지관	3.4 (SD: 0.55)	97.5 (270)	43.0 (119)
	장애인거주시설	3.4 (SD: 0.60)	93.7 (254)	42.4 (115)
	장애인주간이용시설	3.3 (SD: 0.58)	94.4 (202)	37.9 (81)
	활동서비스 제공기관	3.3 (SD: 0.65)	92.0 (333)	38.4 (139)
	활동지원 제공기관	3.1 (SD: 0.46)	96.3 (26)	18.5 (5)
	긴급돌봄서비스 제공기관	3.5 (SD: 0.51)	100.0 (19)	47.4 (9)
	기타	3.3 (SD: 0.68)	88.6 (31)	42.9 (15)

자원인력의 지원 경력에 따른 이용자 지향 역량의 행동 지표 필요 수준 역시 ‘상당히 필요함’과 ‘매우 필요함’을 합한 비율을 기준으로 분석하였다. ‘발달장애인의 권리를 옹호하고 지원한다.’의 경우 5~10년 미만(93.2%)과 10년 이상(92.3%)인 집단에서 상대적으로 높았으며, ‘발달장애인과 파트너십 관계를 형성한다.’의 경우에는 3년 미만과 10년 이상(각 93.6%)인 집단에서 상대적으로 높았다. ‘발달장애인의 의사소통과 자기결정을 지원하고 반영한다.’의 경우 10년 이상(96.0%), 5~10년 미만(94.5%)인 집단에서 상대적으로 높았으며, ‘발달장애인을 이해하고 개인별 활동계획을 수립한다.’의 경우에는 10년 이상(96.3%)과 3~5년 미만(96.0%)인 집단에서 상대적으로 높았다. ‘최중증 발달장애인을 이해하고 서비스를 제공한다.’는 5~10년 미만(96.8%)과 10년 이상(94.6%)인 집단에서 상대적으로 높았으며, ‘발달장애인과 가족에게 서비스 정보를 공유하고 안내한다.’의 경우 5~10년 미만(96.4%)과 3~5년 미만(96.0%)인 집단이 상대적으로 높았다. 이러한 결과를 볼 때 전반적으로 발달장애인 지원 경력이 상대적으로 많은 5~10년 미만과 10년 이상인 자원인력들의 이용자 지향 역량의 필요 수준이 높게 나타났음을 알 수 있다.

| 표 V-8 | 지원경력 * 지원역량: 이용자 지향

(단위 : 점, 명, %)

이용자 지향의 행동 지표		평균 (4점 척도)	필요함 (상당히 필요함 +매우 필요함)	매우 필요함
발달장애인의 권리를 옹호하고 지원한다.	3년 미만	3.2 (SD: 0.65)	89.3 (458)	27.9 (143)
	3년 이상 - 5년 미만	3.1 (SD: 0.62)	90.8 (158)	25.9 (45)
	5년 이상 - 10년 미만	3.2 (SD: 0.59)	93.2 (205)	30.9 (68)
	10년 이상	3.3 (SD: 0.63)	92.3 (275)	39.3 (117)
발달장애인과 파트너십 관계를 형성한다.	3년 미만	3.2 (SD: 0.58)	93.6 (480)	30.6 (157)
	3년 이상 - 5년 미만	3.3 (SD: 0.62)	92.5 (161)	37.4 (65)
	5년 이상 - 10년 미만	3.3 (SD: 0.59)	93.2 (205)	35.9 (79)
	10년 이상	3.3 (SD: 0.61)	93.6 (279)	38.9 (116)
발달장애인의 의사소통과 자기결정을 지원하고 반영한다.	3년 미만	3.2 (SD: 0.62)	91.2 (468)	32.6 (167)
	3년 이상 - 5년 미만	3.3 (SD: 0.60)	94.3 (164)	32.8 (57)
	5년 이상 - 10년 미만	3.3 (SD: 0.57)	94.5 (208)	37.7 (83)
	10년 이상	3.4 (SD: 0.60)	96.0 (286)	48.7 (145)
발달장애인을 이해하고 개인별 활동 계획을 수립한다.	3년 미만	3.2 (SD: 0.63)	92.0 (472)	32.7 (168)
	3년 이상 - 5년 미만	3.3 (SD: 0.61)	96.0 (167)	34.5 (60)
	5년 이상 - 10년 미만	3.3 (SD: 0.59)	94.1 (207)	40.0 (88)
	10년 이상	3.5 (SD: 0.59)	96.3 (287)	53.4 (159)

| 표 V-8 | 계속

이용자 지향의 행동 지표		평균 (4점 척도)	필요함 (상당히 필요함 +매우 필요함)	매우 필요함
최중증 발달장애인을 이해하고 서비스를 제공한다.	3년 미만	3.2 (SD: 0.62)	92.2 (473)	33.1 (170)
	3년 이상 - 5년 미만	3.3 (SD: 0.65)	93.1 (162)	40.2 (70)
	5년 이상 - 10년 미만	3.4 (SD: 0.55)	96.8 (213)	41.4 (91)
	10년 이상	3.4 (SD: 0.61)	94.6 (282)	48.7 (145)
발달장애인과 가족에게 서비스 정보를 공유하고 안내한다.	3년 미만	3.3 (SD: 0.63)	92.0 (472)	34.3 (176)
	3년 이상 - 5년 미만	3.4 (SD: 0.56)	96.0 (167)	40.2 (70)
	5년 이상 - 10년 미만	3.4 (SD: 0.56)	96.4 (212)	43.2 (95)
	10년 이상	3.4 (SD: 0.58)	95.3 (284)	47.7 (142)

② 안전 및 위기 대응

발달장애인의 안전한 활동을 위해 사전에 필요한 환경을 조성하고, 응급상황에 적절히 대응하는 능력인 안전 및 위기 대응 역량을 구성하는 3개 행동 지표에 대한 필요 수준을 살펴보았다. ‘대내외 안전한 서비스 환경을 사전에 점검하고 조치한다.’가 평균 3.3점, ‘재난 및 응급상황을 파악하여 안전 수칙에 따라 대응한다.’와 ‘발달장애인의 실종상황을 예방하고 대응한다.’가 각각 평균 3.4점으로 나타났다.

| 표 V-9 | 지원역량: 안전 및 위기 대응

(단위 : 점, 명, %)

안전 및 위기 대응의 행동 지표	평균 (4점 척도)	전혀 필요하지 않음	반드시 필요하지 않음	상당히 필요함	매우 필요함	계
대내외 안전한 서비스 환경을 사전에 점검하고 조치한다.	3.3 (SD: 0.62)	1.2 (15)	4.2 (51)	55.6 (670)	38.9 (469)	100.0 (1,205)

| 표 V-9 | 계속

안전 및 위기 대응의 행동 지표	평균 (4점 척도)	전혀 필요하지 않음	반드시 필요하지 않음	상당히 필요함	매우 필요함	계
재난 및 응급상황을 파악하여 안전 수칙에 따라 대응한다.	3.4 (SD: 0.61)	0.8 (10)	4.1 (50)	51.6 (622)	43.4 (523)	100.0 (1,205)
발달장애인의 실종상황을 예방하고 대응한다.	3.4 (SD: 0.62)	1.1 (13)	3.7 (44)	48.2 (581)	47.1 (567)	100.0 (1,205)

지원 종사자의 소속 기관유형별에 따른 안전 및 위기 대응 역량의 필요 수준은 전반적으로 유형 간 커다란 차이는 보이지 않은 가운데, 긴급돌봄서비스 제공기관(3.57점)이 가장 높았으며, 장애인주간이용시설(3.43점), 장애인복지관(3.37점), 장애인거주시설(3.37점), 활동서비스 제공기관(3.37점), 활동지원 제공기관(3.33점), 기타 기관(3.2점)의 순으로 높은 점수를 나타냈다.

지원 종사자의 기관 유형에 따른 안전 및 위기 대응 역량의 행동 지표 필요 수준은 '상당히 필요함'과 '매우 필요함'을 합한 비율을 기준으로 분석하였다. '대내외 안전한 서비스 환경을 사전에 점검하고 조치한다.', '재난 및 응급상황을 파악하여 안전 수칙에 따라 대응한다.', '발달장애인의 실종상황을 예방하고 대응한다.' 등 모든 행동 지표가 활동지원 제공기관과 긴급돌봄서비스 제공기관(각 100.0%)이 상대적으로 높았다.

| 표 V-10 | 기관유형 * 지원역량: 안전 및 위기 대응

(단위 : 점, 명, %)

안전 및 위기 대응의 행동 지표		평균 (4점 척도)	필요함 (상당히 필요함 +매우 필요함)	매우 필요함
대내외 안전한 서비스 환경을 사전에 점검하고 조치한다.	장애인복지관	3.3 (SD: 0.64)	93.5 (259)	39.4 (109)
	장애인거주시설	3.3 (SD: 0.59)	94.1 (255)	38.4 (104)
	장애인주간이용시설	3.4 (SD: 0.53)	97.7 (209)	39.7 (85)
	활동서비스 제공기관	3.3 (SD: 0.64)	94.2 (341)	38.4 (139)
	활동지원 제공기관	3.3 (SD: 0.47)	100.0 (27)	29.6 (8)

| 표 V-10 | 계속

안전 및 위기 대응의 행동 지표		평균 (4점 척도)	필요함 (상당히 필요함 +매우 필요함)	매우 필요함
대내외 안전한 서비스 환경을 사전에 점검하고 조치한다.	긴급돌봄서비스 제공기관	3.6 (SD: 0.51)	100.0 (19)	57.9 (11)
	기타	3.1 (SD: 0.90)	82.9 (29)	37.1 (13)
재난 및 응급상황을 파악하여 안전 수칙에 따라 대응한다.	장애인복지관	3.4 (SD: 0.58)	95.7 (265)	42.6 (118)
	장애인거주시설	3.4 (SD: 0.61)	93.7 (254)	42.1 (114)
	장애인주간이용시설	3.4 (SD: 0.58)	96.7 (207)	48.1 (103)
	활동서비스 제공기관	3.4 (SD: 0.64)	94.2 (341)	43.1 (156)
	활동지원 제공기관	3.3 (SD: 0.47)	100.0 (27)	29.6 (8)
	긴급돌봄서비스 제공기관	3.6 (SD: 0.50)	100.0 (19)	63.2 (12)
	기타	3.2 (SD: 0.69)	91.4 (32)	34.3 (12)
발달장애인의 실종상황을 예방하고 대응한다.	장애인복지관	3.4 (SD: 0.63)	95.3 (264)	46.2 (128)
	장애인거주시설	3.4 (SD: 0.61)	94.8 (257)	45.0 (122)
	장애인주간이용시설	3.5 (SD: 0.59)	96.3 (206)	50.5 (108)
	활동서비스 제공기관	3.4 (SD: 0.64)	95.3 (345)	47.8 (173)
	활동지원 제공기관	3.4 (SD: 0.51)	100.0 (27)	44.4 (12)
	긴급돌봄서비스 제공기관	3.5 (SD: 0.51)	100.0 (19)	47.4 (9)
	기타	3.3 (SD: 0.71)	85.7 (30)	42.9 (15)

지원인력의 지원 경력에 따른 안전 및 위기 대응 역량의 행동 지표 필요 수준 역시 ‘상당히 필요함’과 ‘매우 필요함’을 합한 비율을 기준으로 분석하였다. ‘대내외 안전한 서비스 환경을

사전에 점검하고 조치한다.’의 경우 10년 이상(95.3%)과 5~10년 미만(95.0%)의 집단에서 상대적으로 높았으며, ‘재난 및 응급상황을 파악하여 안전 수칙에 따라 대응한다.’의 경우 10년 이상(95.6%)과 3~5년 미만(95.4%)인 집단에서 상대적으로 높았다. ‘발달장애인의 실종상황을 예방하고 대응한다.’의 경우 3~5년 미만(96.0%)과 10년 이상(95.6%)인 집단에서 상대적으로 높았다. 이러한 결과를 볼 때 전반적으로 발달장애인 지원 경력이 가장 긴 10년 이상인 지원 인력들의 안전 및 위기 대응 역량의 필요 수준이 높게 나타났음을 알 수 있다.

| 표 V-11 | 지원경력 * 지원역량: 안전 및 위기 대응

(단위 : 점, 명, %)

안전 및 위기 대응의 행동 지표		평균 (4점 척도)	필요함 (상당히 필요함 +매우 필요함)	매우 필요함
대내외 안전한 서비스 환경을 사전에 점검하고 조치한다.	3년 미만	3.3 (SD: 0.62)	94.2 (483)	33.3 (171)
	3년 이상 - 5년 미만	3.3 (SD: 0.63)	93.7 (163)	41.4 (72)
	5년 이상 - 10년 미만	3.4 (SD: 0.59)	95.0 (209)	40.5 (89)
	10년 이상	3.4 (SD: 0.60)	95.3 (284)	46.0 (137)
재난 및 응급상황을 파악하여 안전 수칙에 따라 대응한다.	3년 미만	3.3 (SD: 0.63)	94.5 (485)	40.4 (207)
	3년 이상 - 5년 미만	3.4 (SD: 0.57)	95.4 (166)	42.0 (73)
	5년 이상 - 10년 미만	3.4 (SD: 0.60)	95.0 (209)	45.0 (99)
	10년 이상	3.4 (SD: 0.59)	95.6 (285)	48.3 (144)
발달장애인의 실종상황을 예방하고 대응한다.	3년 미만	3.4 (SD: 0.63)	95.1 (488)	43.7 (224)
	3년 이상 - 5년 미만	3.4 (SD: 0.59)	96.0 (167)	49.4 (86)
	5년 이상 - 10년 미만	3.4 (SD: 0.62)	94.5 (208)	45.0 (99)
	10년 이상	3.5 (SD: 0.60)	95.6 (285)	53.0 (158)

③ 서비스 적응력

제도 및 서비스를 이해하고, 정책 및 환경 변화를 고려하여 서비스를 지원하고 개선하는 능력인 서비스 적응력 역량을 구성하는 3개 행동 지표에 대한 필요 수준을 살펴보면, ‘관련 제도 및 서비스를 이해하고 목적에 맞는 서비스를 제공한다.’, ‘이용자 및 서비스 환경 변화에 따라 적절하게 대응한다.’, ‘서비스 진행 상황을 기록하고 향후 계획에 반영한다.’ 등 모든 지표에서 평균 3.3점으로 동일한 점수를 나타냈다.

표 V-12 | 지원역량: 서비스 적응력

(단위 : 점, 명, %)

서비스 적응력의 행동 지표	평균 (4점 척도)	전혀 필요하지 않음	반드시 필요하지 않음	상당히 필요함	매우 필요함	계
관련 제도 및 서비스를 이해하고 목적에 맞는 서비스를 제공한다.	3.3 (SD: 0.60)	0.9 (11)	4.2 (51)	57.3 (690)	37.6 (453)	100.0 (1,205)
이용자 및 서비스 환경 변화에 따라 적절하게 대응한다.	3.3 (SD: 0.60)	0.9 (11)	3.7 (45)	55.2 (665)	40.2 (484)	100.0 (1,205)
서비스 진행상황을 기록하고 향후 계획에 반영한다.	3.3 (SD: 0.62)	1.2 (15)	4.6 (56)	54.9 (662)	39.2 (472)	100.0 (1,205)

지원 종사자의 소속 기관유형별에 따른 서비스 적응력 필요 수준은 전반적으로 유형 간 커다란 차이를 보이지 않은 가운데, 긴급돌봄서비스 제공기관(3.57점)이 가장 높았으며, 이어서 장애인거주시설(3.4점), 장애인주간이용시설(3.37점), 장애인복지관(3.33점), 활동서비스 제공기관(3.3점), 활동지원 제공기관(3.23점), 기타 기관(3.17점)의 순으로 높게 나타났다.

지원 종사자의 기관 유형에 따른 서비스 적응력 역량의 행동 지표별 필요 수준은 ‘상당히 필요함’과 ‘매우 필요함’을 합한 비율을 기준으로 분석하였다. ‘관련 제도 및 서비스를 이해하고 목적에 맞는 서비스를 제공한다.’의 경우 긴급돌봄서비스 제공기관(100.0%)과 장애인주간이용시설(98.1%)에 근무하고 있는 지원인력에서 상대적으로 높았으며, ‘이용자 및 서비스 환경 변화에 따라 적절하게 대응한다.’의 경우에도 긴급돌봄서비스 제공기관(100.0%)과 장애인주간이용시설(97.2%)이 상대적으로 높았다. 그리고 ‘서비스 진행 상황을 기록하고 향후 계획에 반영한다.’에서도 동일하게 긴급돌봄서비스 제공기관(100.0%)과 장애인주간이용시설(97.7%)이 상대적으로 높았다.

| 표 V-13 | 기관유형 * 지원역량: 서비스 적응력

(단위 : 점, 명, %)

서비스 적응력의 행동 지표		평균 (4점 척도)	필요함 (상당히 필요함 +매우 필요함)	매우 필요함
관련 제도 및 서비스를 이해하고 목적에 맞는 서비스를 제공한다.	장애인복지관	3.3 (SD: 0.65)	93.9 (260)	41.2 (114)
	장애인거주시설	3.4 (SD: 0.56)	95.9 (260)	39.1 (106)
	장애인주간이용시설	3.3 (SD: 0.50)	98.1 (210)	33.2 (71)
	활동서비스 제공기관	3.3 (SD: 0.64)	93.4 (338)	36.7 (133)
	활동지원 제공기관	3.2 (SD: 0.51)	96.3 (26)	25.9 (7)
	긴급돌봄서비스 제공기관	3.6 (SD: 0.51)	100.0 (19)	57.9 (11)
	기타	3.2 (SD: 0.66)	85.7 (30)	31.4 (11)
이용자 및 서비스 환경 변화에 따라 적절하게 대응한다.	장애인복지관	3.4 (SD: 0.63)	94.6 (262)	42.2 (117)
	장애인거주시설	3.4 (SD: 0.57)	95.6 (259)	41.3 (112)
	장애인주간이용시설	3.4 (SD: 0.54)	97.2 (208)	40.7 (87)
	활동서비스 제공기관	3.3 (SD: 0.63)	95.0 (344)	37.8 (137)
	활동지원 제공기관	3.3 (SD: 0.53)	96.3 (26)	29.6 (8)
	긴급돌봄서비스 제공기관	3.6 (SD: 0.51)	100.0 (19)	57.9 (11)
	기타	3.2 (SD: 0.65)	88.6 (31)	34.3 (12)
서비스 진행 상황을 기록하고 향후 계획에 반영한다.	장애인복지관	3.3 (SD: 0.64)	93.5 (259)	39.4 (109)
	장애인거주시설	3.4 (SD: 0.61)	94.5 (256)	44.3 (120)
	장애인주간이용시설	3.4 (SD: 0.55)	97.7 (209)	41.6 (89)

| 표 V-13 | 계속

서비스 적응력의 행동 지표		평균 (4점 척도)	필요함 (상당히 필요함 +매우 필요함)	매우 필요함
서비스 진행 상황을 기록하고 향후 계획에 반영한다.	활동서비스 제공기관	3.3 (SD: 0.65)	92.3 (334)	35.1 (127)
	활동지원 제공기관	3.2 (SD: 0.51)	96.3 (26)	25.9 (7)
	긴급돌봄서비스 제공기관	3.5 (SD: 0.51)	100.0 (19)	52.6 (10)
	기타	3.1 (SD: 0.69)	88.6 (31)	28.6 (10)

지원인력의 지원 경력에 따른 서비스 적응력 역량의 행동 지표별 필요 수준은 ‘상당히 필요함’과 ‘매우 필요함’을 합한 비율을 기준으로 분석하였다. ‘관련 제도 및 서비스를 이해하고 목적에 맞는 서비스를 제공한다.’의 경우 10년 이상(96.3%)과 5~10년 미만(95.5%)인 집단에서 상대적으로 높았으며, ‘이용자 및 서비스 환경 변화에 따라 적절하게 대응한다.’의 경우는 5~10년 미만(96.4%)과 3년 미만(95.5%)인 집단에서 상대적으로 높았다. 그리고 ‘서비스 진행 상황을 기록하고 향후 계획에 반영한다.’는 10년 이상(95.6%)과 5~10년 미만(94.1%)의 집단에서 상대적으로 높았다. 이러한 결과를 볼 때 전반적으로 발달장애인 지원 경력에 상대적으로 많은 10년 이상 및 5~10년 미만 지원인력들의 서비스 적응력 역량의 필요 수준이 높게 나타났음을 알 수 있다.

| 표 V-14 | 지원경력 * 지원역량: 서비스 적응력

(단위 : 점, 명, %)

서비스 적응력의 행동 지표		평균 (4점 척도)	필요함 (상당히 필요함 +매우 필요함)	매우 필요함
관련 제도 및 서비스를 이해하고 목적에 맞는 서비스를 제공한다.	3년 미만	3.3 (SD: 0.61)	94.2 (483)	36.1 (185)
	3년 이상 - 5년 미만	3.3 (SD: 0.57)	93.7 (163)	32.2 (56)
	5년 이상 - 10년 미만	3.3 (SD: 0.59)	95.5 (210)	38.6 (85)
	10년 이상	3.4 (SD: 0.58)	96.3 (287)	42.6 (127)

| 표 V-14 | 계속

서비스 적응력의 행동 지표		평균 (4점 척도)	필요함 (상당히 필요함 +매우 필요함)	매우 필요함
이용자 및 서비스 환경 변화에 따라 적절하게 대응한다.	3년 미만	3.3 (SD: 0.61)	95.5 (490)	36.8 (189)
	3년 이상 - 5년 미만	3.3 (SD: 0.57)	94.3 (164)	33.9 (59)
	5년 이상 - 10년 미만	3.4 (SD: 0.58)	96.4 (212)	43.2 (95)
	10년 이상	3.4 (SD: 0.61)	95.0 (283)	47.3 (141)
서비스 진행 상황을 기록하고 향후 계획에 반영한다.	3년 미만	3.3 (SD: 0.63)	93.4 (479)	35.7 (183)
	3년 이상 - 5년 미만	3.3 (SD: 0.61)	93.7 (163)	33.9 (59)
	5년 이상 - 10년 미만	3.3 (SD: 0.63)	94.1 (207)	39.1 (86)
	10년 이상	3.4 (SD: 0.59)	95.6 (285)	48.3 (144)

④ 갈등관리 및 소통

역할에 대한 명확한 이해를 바탕으로 이해관계자들 사이의 갈등을 해결하고, 이들과 적극적으로 의사소통하는 능력인 갈등관리 및 소통 역량을 구성하는 4개 행동 지표에 대한 필요 수준을 살펴보았다. ‘다양한 수단을 통해서 이용자 및 보호자와 의사소통한다.’가 평균 3.4점으로 가장 높았으며, ‘문제해결을 위해 상사와 동료에게 도움을 요청한다.’, ‘서비스 이용자 및 보호자 간의 갈등을 파악하고 해결한다.’, ‘종사자 직급별 역할을 이해하고 수용적 태도로 의사소통한다.’ 등의 3개 지표는 평균 3.3점으로 동일한 점수를 보였다.

| 표 V-15 | 지원역량: 갈등관리 및 소통

(단위 : 점, 명, %)

갈등관리 및 소통의 행동 지표	평균 (4점 척도)	전혀 필요하지 않음	반드시 필요하지 않음	상당히 필요함	매우 필요함	계
서비스 이용자 및 보호자간의 갈등을 파악하고 해결한다.	3.3 (SD: 0.62)	0.8 (10)	7.1 (85)	58.1 (700)	34.0 (410)	100.0 (1,205)

| 표 V-15 | 계속

갈등관리 및 소통의 행동 지표	평균 (4점 척도)	전혀 필요하지 않음	반드시 필요하지 않음	상당히 필요함	매우 필요함	계
서비스 이용자 및 보호자간의 갈등을 파악하고 해결한다.	3.3 (SD: 0.62)	0.8 (10)	7.1 (85)	58.1 (700)	34.0 (410)	100.0 (1,205)
문제해결을 위해 상사와 동료에게 도움을 요청한다.	3.3 (SD: 0.62)	1.4 (17)	5.1 (61)	57.5 (693)	36.0 (434)	100.0 (1,205)
종사자 직급별 역할을 이해하고 수용적 태도로 의사소통한다.	3.3 (SD: 0.63)	1.2 (14)	6.9 (83)	57.5 (693)	34.4 (415)	100.0 (1,205)
다양한 수단을 통해서 이용자 및 보호자와 의사소통한다.	3.4 (SD: 0.60)	0.7 (9)	4.1 (49)	53.9 (649)	41.3 (498)	100.0 (1,205)

지원 종사자의 소속 기관유형별에 따른 갈등관리 및 소통 역량 필요 수준은 전반적으로 유형 간 커다란 차이를 보이지 않은 가운데, 긴급돌봄서비스 제공기관(3.43점)이 가장 높았으며, 장애인주간이용시설(3.35점), 장애인거주시설(3.3점), 장애인복지관(3.28점), 활동서비스 제공기관(3.2점), 활동지원 제공기관(3.2점), 기타 기관(3.1점)의 순으로 높은 점수를 나타냈다.

지원 종사자의 기관 유형에 따른 갈등관리 및 소통 역량의 행동 지표별 필요 수준은 ‘상당히 필요함’과 ‘매우 필요함’을 합한 비율을 기준으로 분석하였다. ‘서비스 이용자 및 보호자 간의 갈등을 파악하고 해결한다.’의 경우 긴급돌봄서비스 제공기관(100.0%)과 활동지원 제공기관(96.3%)이 상대적으로 높았으며, ‘문제해결을 위해 상사와 동료에게 도움을 요청한다.’는 긴급돌봄서비스 제공기관(100.0%)과 활동지원 제공기관(100.0%)이 상대적으로 높았다. ‘종사자 직급별 역할을 이해하고 수용적 태도로 의사소통한다.’의 경우 긴급돌봄서비스 제공기관(100.0%)과 활동지원 제공기관(96.3%)이 상대적으로 높았고, ‘다양한 수단을 통해서 이용자 및 보호자와 의사소통한다.’는 긴급돌봄서비스 제공기관(100.0%)과 장애인주간이용시설(97.2%)이 상대적으로 높았다.

| 표 V-16 | 기관유형 * 지원역량: 갈등관리 및 소통

(단위 : 점, 명, %)

갈등관리 및 소통의 행동 지표		평균 (4점 척도)	필요함 (상당히 필요함 +매우 필요함)	매우 필요함
서비스 이용자 및 보호자간의 갈등을 파악하고 해결한다.	장애인복지관	3.3 (SD: 0.63)	93.1 (258)	39.0 (108)

| 표 V-16 | 계속

갈등관리 및 소통의 행동 지표		평균 (4점 척도)	필요함 (상당히 필요함 +매우 필요함)	매우 필요함
서비스 이용자 및 보호자간의 갈등을 파악하고 해결한다.	장애인거주시설	3.2 (SD: 0.59)	91.1 (247)	31.0 (84)
	장애인주간이용시설	3.3 (SD: 0.58)	94.9 (203)	37.9 (81)
	활동서비스 제공기관	3.2 (SD: 0.64)	90.3 (327)	32.0 (116)
	활동지원 제공기관	3.2 (SD: 0.51)	96.3 (26)	25.9 (7)
	긴급돌봄서비스 제공기관	3.3 (SD: 0.45)	100.0 (19)	26.3 (5)
	기타	3.1 (SD: 0.77)	85.7 (30)	25.7 (9)
문제해결을 위해 상사와 동료에게 도움을 요청한다.	장애인복지관	3.2 (SD: 0.67)	89.9 (249)	33.2 (92)
	장애인거주시설	3.3 (SD: 0.61)	94.1 (255)	39.9 (108)
	장애인주간이용시설	3.4 (SD: 0.60)	95.8 (205)	41.6 (89)
	활동서비스 제공기관	3.3 (SD: 0.62)	94.2 (341)	34.0 (123)
	활동지원 제공기관	3.2 (SD: 0.42)	100.0 (27)	22.2 (6)
	긴급돌봄서비스 제공기관	3.5 (SD: 0.51)	100.0 (19)	47.4 (9)
	기타	3.0 (SD: 0.71)	88.6 (31)	20.0 (7)
종사자 직급별 역할을 이해하고 수용적 태도로 의사소통한다.	장애인복지관	3.2 (SD: 0.67)	89.5 (248)	33.2 (92)
	장애인거주시설	3.3 (SD: 0.62)	93.0 (252)	38.7 (105)
	장애인주간이용시설	3.3 (SD: 0.63)	93.9 (201)	40.2 (86)
	활동서비스 제공기관	3.2 (SD: 0.62)	91.4 (331)	30.9 (112)

| 표 V-16 | 계속

갈등관리 및 소통의 행동 지표		평균 (4점 척도)	필요함 (상당히 필요함 +매우 필요함)	매우 필요함
종사자 직급별 역할을 이해하고 수용적 태도로 의사소통한다.	활동지원 제공기관	3.1 (SD: 0.42)	96.3 (26)	14.8 (4)
	긴급돌봄서비스 제공기관	3.5 (SD: 0.51)	100.0 (19)	47.4 (9)
	기타	3.1 (SD: 0.56)	88.6 (31)	20.0 (7)
다양한 수단을 통해서 이용자 및 보호자와 의사소통한다.	장애인복지관	3.4 (SD: 0.60)	95.3 (264)	43.7 (121)
	장애인거주시설	3.4 (SD: 0.60)	94.5 (256)	41.0 (111)
	장애인주간이용시설	3.4 (SD: 0.57)	97.2 (208)	46.7 (100)
	활동서비스 제공기관	3.3 (SD: 0.62)	94.2 (341)	38.4 (139)
	활동지원 제공기관	3.3 (SD: 0.48)	100.0 (27)	33.3 (9)
	긴급돌봄서비스 제공기관	3.4 (SD: 0.50)	100.0 (19)	36.8 (7)
	기타	3.2 (SD: 0.60)	91.4 (32)	31.4 (11)

지원 종사자의 지원 경력에 따른 갈등관리 및 소통 역량의 행동지표별 필요 수준 역시 ‘상당히 필요함’과 ‘매우 필요함’을 합한 비율을 기준으로 분석하였다. ‘서비스 이용자 및 보호자 간의 갈등을 파악하고 해결한다.’의 경우 5~10년 미만(94.1%)과 10년 이상(94.0%)인 집단에서 상대적으로 높았으며, ‘문제해결을 위해 상사와 동료에게 도움을 요청한다.’의 경우는 10년 이상(96.0%)과 3~5년 미만(94.3%)인 집단에서 상대적으로 높았다. ‘종사자 직급별 역할을 이해하고 수용적 태도로 의사소통한다.’는 10년 이상(93.6%)과 5~10년 미만(91.8%)인 집단에서 상대적으로 높았으며, ‘다양한 수단을 통해서 이용자 및 보호자와 의사소통한다.’의 경우에는 10년 이상(97.3%)과 5~10년 미만(94.1%)인 집단에서 상대적으로 높았다. 이러한 결과를 볼 때 전반적으로 발달장애인 지원 경력에 상대적으로 많은 10년 이상과 5~10년 미만인 지원인력들의 갈등관리 및 소통 역량 필요 수준이 높게 나타났음을 알 수 있다.

| 표 V-17 | 지원경력 * 지원역량: 갈등관리 및 소통

(단위 : 점, 명, %)

갈등관리 및 소통의 행동 지표		평균 (4점 척도)	필요함 (상당히 필요함 +매우 필요함)	매우 필요함
서비스 이용자 및 보호자간의 갈등을 파악하고 해결한다.	3년 미만	3.2 (SD: 0.63)	90.3 (463)	29.8 (153)
	3년 이상 - 5년 미만	3.2 (SD: 0.61)	92.0 (160)	33.3 (58)
	5년 이상 - 10년 미만	3.3 (SD: 0.60)	94.1 (207)	38.2 (84)
	10년 이상	3.3 (SD: 0.60)	94.0 (280)	38.6 (115)
문제해결을 위해 상사와 동료에게 도움을 요청한다.	3년 미만	3.2 (SD: 0.65)	92.0 (472)	32.0 (164)
	3년 이상 - 5년 미만	3.3 (SD: 0.60)	94.3 (164)	33.9 (59)
	5년 이상 - 10년 미만	3.3 (SD: 0.63)	93.2 (205)	36.4 (80)
	10년 이상	3.4 (SD: 0.58)	96.0 (286)	44.0 (131)
종사자 직급별 역할을 이해하고 수용적 태도로 의사소통한다.	3년 미만	3.2 (SD: 0.63)	91.4 (469)	29.0 (149)
	3년 이상 - 5년 미만	3.2 (SD: 0.62)	90.8 (158)	32.2 (56)
	5년 이상 - 10년 미만	3.3 (SD: 0.65)	91.8 (202)	37.7 (83)
	10년 이상	3.4 (SD: 0.61)	93.6 (279)	42.6 (127)
다양한 수단을 통해서 이용자 및 보호자와 의사소통한다.	3년 미만	3.3 (SD: 0.59)	94.3 (484)	35.7 (183)
	3년 이상 - 5년 미만	3.4 (SD: 0.61)	95.4 (166)	42.0 (73)
	5년 이상 - 10년 미만	3.4 (SD: 0.62)	94.1 (207)	43.2 (95)
	10년 이상	3.5 (SD: 0.56)	97.3 (290)	49.3 (147)

⑤ 자원개발 및 활용

발달장애인의 지역사회 삶의 지원을 위해 필요한 다양한 지역사회 자원을 발굴하고, 활용 및 관리하는 능력인 자원개발 및 활용 역량을 구성하는 3개 행동 지표의 필요 수준을 살펴보면, ‘지역사회자원을 탐색하고 발굴한다.’와 ‘지역사회자원과 발달장애인의 욕구와 적절하게 매칭한다.’가 각각 3.3점으로 나타났으며, ‘연계된 지역사회 자원 현황 및 진행 상황을 모니터링한다.’는 평균 3.2점으로 나타났다.

표 V-18 | 지원역량: 자원개발 및 활용

(단위 : 점, 명, %)

자원개발 및 활용의 행동 지표	평균 (4점 척도)	전혀 필요하지 않음	반드시 필요하지 않음	상당히 필요함	매우 필요함	계
지역사회자원을 탐색하고 발굴한다.	3.3 (SD: 0.60)	0.5 (6)	7.1 (86)	59.1 (712)	33.3 (401)	100.0 (1,205)
지역사회자원과 발달장애인의 욕구와 적절하게 매칭한다.	3.3 (SD: 0.58)	0.5 (6)	4.3 (52)	56.3 (679)	38.8 (468)	100.0 (1,205)
연계된 지역사회 자원 현황 및 진행 상황을 모니터링한다.	3.2 (SD: 0.63)	1.0 (12)	8.1 (98)	58.2 (701)	32.7 (394)	100.0 (1,205)

지원 종사자의 소속 기관유형별에 따른 자원개발 및 활용 역량 필요 수준은 전반적으로 기관유형간 커다란 차이를 보이지 않은 가운데, 긴급돌봄서비스 제공기관(3.37점)이 가장 높았으며, 이어서 장애인주간이용시설(3.3점), 장애인거주시설(3.3점), 장애인복지관(3.27점), 발달장애인활동서비스 제공기관(3.27점), 활동지원 제공기관(3.17점), 기타 기관(3.1점)의 순서를 보였다.

지원 종사자의 기관 유형에 따른 자원개발 및 활용 역량의 개별 행동지표 필요 수준은 상당히 필요함과 매우 필요함을 합한 비율을 기준으로 분석하였다. ‘지역사회자원을 탐색하고 발굴한다.’의 경우 활동지원 제공기관(96.3%), 발달장애인활동서비스 제공기관(94.8%)이 상대적으로 높았으며, ‘지역사회자원과 발달장애인의 욕구와 적절하게 매칭한다.’의 경우에는 긴급돌봄서비스 제공기관(100.0%)과 활동지원 제공기관(100.0%)이 상대적으로 높았다. ‘연계된 지역사회 자원 현황 및 진행 상황을 모니터링한다.’의 경우 활동지원 제공기관 (96.3%)과 장애인거주시설(91.5%)이 상대적으로 높았다.

| 표 V-19 | 기관유형 * 지원역량: 자원개발 및 활용

(단위 : 점, 명, %)

자원개발 및 활용의 행동 지표		평균 (4점 척도)	필요함 (상당히 필요함 +매우 필요함)	매우 필요함
지역사회자원을 탐색하고 발굴한다.	장애인복지관	3.2 (SD: 0.61)	91.7 (254)	31.8 (88)
	장애인거주시설	3.3 (SD: 0.61)	91.1 (247)	35.1 (95)
	장애인주간이용시설	3.2 (SD: 0.60)	91.1 (195)	30.4 (65)
	활동서비스 제공기관	3.3 (SD: 0.58)	94.8 (343)	36.2 (131)
	활동지원 제공기관	3.2 (SD: 0.48)	96.3 (26)	22.2 (6)
	긴급돌봄서비스 제공기관	3.3 (SD: 0.58)	94.7 (18)	36.8 (7)
	기타	3.1 (SD: 0.70)	85.7 (30)	25.7 (9)
지역사회자원과 발달장애인의 욕구와 적절하게 매칭한다.	장애인복지관	3.4 (SD: 0.56)	96.8 (268)	40.1 (111)
	장애인거주시설	3.3 (SD: 0.58)	95.2 (258)	39.1 (106)
	장애인주간이용시설	3.3 (SD: 0.63)	92.1 (197)	38.8 (83)
	활동서비스 제공기관	3.3 (SD: 0.59)	95.6 (346)	39.2 (142)
	활동지원 제공기관	3.2 (SD: 0.42)	100.0 (27)	22.2 (6)
	긴급돌봄서비스 제공기관	3.5 (SD: 0.51)	100.0 (19)	47.4 (9)
	기타	3.2 (SD: 0.60)	91.4 (32)	31.4 (11)
연계된 지역사회 자원 현황 및 진행 상황을 모니터링한다.	장애인복지관	3.2 (SD: 0.64)	91.0 (252)	32.1 (89)
	장애인거주시설	3.3 (SD: 0.60)	91.5 (248)	33.6 (91)
	장애인주간이용시설	3.2 (SD: 0.61)	90.7 (194)	31.3 (67)

| 표 V-19 | 계속

자원개발 및 활용의 행동 지표		평균 (4점 척도)	필요함 (상당히 필요함 +매우 필요함)	매우 필요함
연계된 지역사회 자원 현황 및 진행 상황을 모니터링한다.	활동서비스 제공기관	3.2 (SD: 0.65)	91.4 (331)	34.5 (125)
	활동지원 제공기관	3.1 (SD: 0.46)	96.3 (26)	18.5 (5)
	긴급돌봄서비스 제공기관	3.3 (SD: 0.65)	89.5 (17)	36.8 (7)
	기타	3.0 (SD: 0.79)	77.1 (27)	28.6 (10)

지원 종사자의 지원 경력에 따른 자원개발 및 활용 역량의 행동 지표별 필요 수준 역시 ‘상당히 필요함’과 ‘매우 필요함’을 합한 비율을 기준으로 분석하였다. ‘지역사회자원을 탐색하고 발굴한다.’의 경우 10년 이상(94.0%)과 5~10년 미만(93.2%)인 집단에서 상대적으로 높았으며, ‘지역사회자원과 발달장애인의 욕구와 적절하게 매칭한다.’의 경우는 10년 이상(96.6%)과 5~10년 미만(95.5%)인 집단이 상대적으로 높았다. ‘연계된 지역사회 자원 현황 및 진행 상황을 모니터링한다.’는 10년 이상(91.6%)과 3~5년 미만(91.4%)인 집단에서 상대적으로 높았다. 이러한 결과를 볼 때 전반적으로 발달장애인 지원 경력에 상대적으로 많은 10년 이상과 5~10년 미만인 지원인력들의 자원개발 및 활용 역량의 필요 수준이 높게 나타났음을 알 수 있다.

| 표 V-20 | 지원경력 * 지원역량: 자원개발 및 활용

(단위 : 점, 명, %)

자원개발 및 활용의 행동 지표		평균 (4점 척도)	필요함 (상당히 필요함 +매우 필요함)	매우 필요함
지역사회자원을 탐색하고 발굴한다.	3년 미만	3.2 (SD: 0.61)	91.0 (467)	31.4 (161)
	3년 이상 - 5년 미만	3.3 (SD: 0.59)	92.5 (161)	33.3 (58)
	5년 이상 - 10년 미만	3.3 (SD: 0.62)	93.2 (205)	33.2 (73)
	10년 이상	3.3 (SD: 0.58)	94.0 (280)	36.6 (109)

| 표 V-20 | 계속

자원개발 및 활용의 행동 지표		평균 (4점 척도)	필요함 (상당히 필요함 +매우 필요함)	매우 필요함
지역사회자원과 발달장애인의 욕구와 적절하게 매칭한다.	3년 미만	3.3 (SD: 0.58)	94.7 (486)	34.5 (177)
	3년 이상 - 5년 미만	3.3 (SD: 0.60)	93.7 (163)	35.1 (61)
	5년 이상 - 10년 미만	3.4 (SD: 0.60)	95.5 (210)	40.5 (89)
	10년 이상	3.4 (SD: 0.56)	96.6 (288)	47.3 (141)
연계된 지역사회 자원 현황 및 진행 상황을 모니터링한다.	3년 미만	3.2 (SD: 0.63)	90.6 (465)	30.4 (156)
	3년 이상 - 5년 미만	3.2 (SD: 0.62)	91.4 (159)	33.9 (59)
	5년 이상 - 10년 미만	3.2 (SD: 0.67)	90.0 (198)	33.6 (74)
	10년 이상	3.3 (SD: 0.61)	91.6 (273)	35.2 (105)

⑥ 자기 동기화

발달장애인 지원에 필요한 자신의 역량과 관점 및 태도를 함양하고 실천에 반영하며, 소진을 예방하고 관리하는 능력인 자기동기화 역량을 구성하는 4개 행동 지표에 대한 필요 수준을 살펴보면, ‘자신의 업무스트레스를 관리하고 자기회복력을 키운다.’가 평균 3.5점으로 가장 높았다. 다음으로 ‘자신의 서비스 실행에 대한 강·약점을 파악하여 실천에 반영한다.’, ‘서비스 제공에 필요한 필수적인 지식 및 기술을 학습하여 반영한다.’, ‘현재 하고 있는 일에 대한 가치와 태도를 발전시킨다.’ 등 3개 지표가 평균 3.3점으로 동일한 점수를 나타냈다.

| 표 V-21 | 지원역량: 자기 동기화

(단위 : 점, 명, %)

자기 동기화의 행동 지표	평균 (4점 척도)	전혀 필요하지 않음	반드시 필요하지 않음	상당히 필요함	매우 필요함	계
자신의 서비스 실행에 대한 강·약점을 파악하여 실천에 반영한다.	3.3 (SD: 0.56)	0.2 (3)	4.5 (54)	60.1 (724)	35.2 (424)	100.0 (1,205)

| 표 V-21 | 계속

자기 동기화의 행동 지표	평균 (4점 척도)	전혀 필요하지 않음	반드시 필요하지 않음	상당히 필요함	매우 필요함	계
서비스 제공에 필요한 필수적인 지식 및 기술을 학습하여 반영한다.	3.3 (SD: 0.58)	0.3 (4)	4.9 (59)	56.1 (676)	38.7 (466)	100.0 (1,205)
현재 하고 있는 일에 대한 가치와 태도를 발전시킨다.	3.3 (SD: 0.58)	0.5 (6)	4.1 (50)	57.1 (688)	38.3 (461)	100.0 (1,205)
자신의 업무 스트레스를 관리하고 자기 회복력을 키운다.	3.5 (SD: 0.56)	0.4 (5)	2.2 (26)	46.7 (563)	50.7 (611)	100.0 (1,205)

지원 종사자의 소속 기관유형별에 따른 자기 동기화의 역량 필요 수준은 전반적으로 유형 간 커다란 차이를 보이지 않은 가운데, 긴급돌봄서비스 제공기관(3.5점)이 가장 높았으며, 이어서 장애인주간이용시설(3.4점), 장애인거주시설(3.35점), 장애인복지관(3.35점), 활동서비스 제공기관(3.35점), 활동지원 제공기관(3.25점), 기타 기관(3.15점)의 순으로 높게 나타났다.

지원 종사자의 기관 유형에 따른 자기 동기화 역량의 행동 지표별 필요 수준은 ‘상당히 필요함’과 ‘매우 필요함’을 합한 비율을 기준으로 분석하였다. ‘자신의 서비스 실행에 대한 강·약점을 파악하여 실천에 반영한다.’는 긴급돌봄서비스 제공기관(100.0%), 장애인거주시설(96.3%), 장애인주간이용시설(96.3%), 활동지원 제공기관(96.3%)이 상대적으로 높았으며, ‘서비스 제공에 필요한 필수적인 지식 및 기술을 학습하여 반영한다.’의 경우에는 활동지원 제공기관(100.0%), 장애인주간이용시설(97.7%)이 상대적으로 높았다. ‘현재 하고 있는 일에 대한 가치와 태도를 발전시킨다.’의 경우 활동지원 제공기관(96.3%)과 장애인거주시설(91.5%)이 상대적으로 높았으며, ‘자신의 업무 스트레스를 관리하고 자기 회복력을 키운다.’는 활동지원 제공기관(100.0%), 장애인주간이용시설(98.1%), 활동서비스 제공기관(98.1%)이 상대적으로 높았다.

| 표 V-22 | 기관유형 * 지원역량: 자기 동기화

(단위 : 점, 명, %)

자기 동기화의 행동 지표		평균 (4점 척도)	필요함 (상당히 필요함 +매우 필요함)	매우 필요함
자신의 서비스 실행에 대한 강·약점을 파악하여 실천에 반영한다.	장애인복지관	3.3 (SD: 0.60)	93.9 (260)	36.5 (101)

| 표 V-22 | 계속

자기 동기화의 행동 지표		평균 (4점 척도)	필요함 (상당히 필요함 +매우 필요함)	매우 필요함
자신의 서비스 실행에 대한 강·약점을 파악하여 실천에 반영한다.	장애인거주시설	3.3 (SD: 0.54)	96.3 (261)	35.8 (97)
	장애인주간이용시설	3.3 (SD: 0.55)	96.3 (206)	37.9 (81)
	활동서비스 제공기관	3.3 (SD: 0.55)	95.6 (346)	32.6 (118)
	활동지원 제공기관	3.2 (SD: 0.51)	96.3 (26)	25.9 (7)
	긴급돌봄서비스 제공기관	3.5 (SD: 0.51)	100.0 (19)	52.6 (10)
	기타	3.1 (SD: 0.65)	85.7 (30)	28.6 (10)
서비스 제공에 필요한 필수적인 지식 및 기술을 학습하여 반영한다.	장애인복지관	3.3 (SD: 0.60)	93.9 (260)	37.9 (105)
	장애인거주시설	3.3 (SD: 0.56)	95.6 (259)	37.6 (102)
	장애인주간이용시설	3.4 (SD: 0.57)	96.3 (06)	47.2 (101)
	활동서비스 제공기관	3.3 (SD: 0.59)	94.5 (342)	36.2 (131)
	활동지원 제공기관	3.2 (SD: 0.48)	96.3 (26)	22.2 (6)
	긴급돌봄서비스 제공기관	3.5 (SD: 0.51)	100.0 (19)	52.6 (10)
	기타	3.1 (SD: 0.73)	85.7 (30)	31.4 (11)
현재 하고 있는 일에 대한 가치와 태도를 발전시킨다.	장애인복지관	3.3 (SD: 0.62)	93.9 (260)	37.5 (104)
	장애인거주시설	3.3 (SD: 0.59)	94.5 (256)	36.5 (99)
	장애인주간이용시설	3.4 (SD: 0.54)	97.7 (209)	45.8 (98)
	활동서비스 제공기관	3.3 (SD: 0.56)	95.9 (347)	37.3 (135)

| 표 V-22 | 계속

자기 동기화의 행동 지표		평균 (4점 척도)	필요함 (상당히 필요함 +매우 필요함)	매우 필요함
현재 하고 있는 일에 대한 가치와 태도를 발전시킨다.	활동지원 제공기관	3.2 (SD: 0.42)	100.0 (27)	22.2 (6)
	긴급돌봄서비스 제공기관	3.5 (SD: 0.61)	94.7 (18)	52.6 (10)
	기타	3.2 (SD: 0.57)	91.4 (32)	25.7 (9)
자신의 업무 스트레스를 관리하고 자기 회복력을 키운다.	장애인복지관	3.5 (SD: 0.57)	96.8 (268)	50.2 (139)
	장애인거주시설	3.5 (SD: 0.54)	97.8 (265)	49.4 (134)
	장애인주간이용시설	3.5 (SD: 0.57)	98.1 (210)	56.5 (121)
	활동서비스 제공기관	3.5 (SD: 0.55)	98.1 (355)	51.1 (185)
	활동지원 제공기관	3.4 (SD: 0.49)	100.0 (27)	37.0 (10)
	긴급돌봄서비스 제공기관	3.5 (SD: 0.61)	94.7 (18)	57.9 (11)
	기타	3.2 (SD: 0.71)	88.6 (31)	31.4 (11)

지원 종사자의 지원 경력에 따른 자기 동기화 역량의 행동 지표별 필요 수준 역시 ‘상당히 필요함’과 ‘매우 필요함’을 합한 비율을 기준으로 분석하였다. ‘자신의 서비스 실행에 대한 강·약점을 파악하여 실천에 반영한다.’의 경우 3~5년 미만(96.0%)과 5~10년 미만(95.9%)인 집단에서 상대적으로 높았으며, ‘서비스 제공에 필요한 필수적인 지식 및 기술을 학습하여 반영한다.’는 10년 이상(97.3%)과 5~10년 미만(94.5%)인 집단에서 상대적으로 높았다. ‘현재 하고 있는 일에 대한 가치와 태도를 발전시킨다.’의 경우 5~10년 미만(96.4%)과 10년 이상(96.0%)인 집단에서 상대적으로 높았으며, ‘자신의 업무스트레스를 관리하고 자기회복력을 키운다.’는 3~5년 미만(98.3%)과 10년 이상(97.7%)인 집단에서 상대적으로 높았다. 이러한 결과를 볼 때 전반적으로 발달장애인 지원경력이 상대적으로 많은 10년 이상과 5~10년 미만인 지원인력들의 자기 동기화 역량의 필요 수준이 높게 나타났음을 알 수 있다.

| 표 V-23 | 지원경력 * 지원역량: 자기 동기화

(단위 : 점, 명, %)

자기 동기화의 행동 지표		평균 (4점 척도)	필요함 (상당히 필요함 +매우 필요함)	매우 필요함
자신의 서비스 실행에 대한 강·약점을 파악하여 실천에 반영한다.	3년 미만	3.3 (SD: 0.56)	94.5 (485)	32.0 (164)
	3년 이상 - 5년 미만	3.2 (SD: 0.52)	96.0 (167)	28.7 (50)
	5년 이상 - 10년 미만	3.3 (SD: 0.57)	95.9 (211)	39.1 (86)
	10년 이상	3.4 (SD: 0.58)	95.6 (285)	41.6 (124)
서비스 제공에 필요한 필수적인 지식 및 기술을 학습하여 반영한다.	3년 미만	3.3 (SD: 0.59)	94.0 (482)	34.5 (177)
	3년 이상 - 5년 미만	3.2 (SD: 0.57)	93.1 (162)	30.5 (53)
	5년 이상 - 10년 미만	3.3 (SD: 0.60)	94.5 (208)	40.0 (88)
	10년 이상	3.5 (SD: 0.55)	97.3 (290)	49.7 (148)
현재 하고 있는 일에 대한 가치와 태도를 발전시킨다.	3년 미만	3.3 (SD: 0.57)	94.5 (485)	35.1 (180)
	3년 이상 - 5년 미만	3.3 (SD: 0.56)	95.4 (166)	31.6 (55)
	5년 이상 - 10년 미만	3.4 (SD: 0.60)	96.4 (212)	40.5 (89)
	10년 이상	3.4 (SD: 0.58)	96.0 (286)	46.0 (137)
자신의 업무 스트레스를 관리하고 자기 회복력을 키운다.	3년 미만	3.4 (SD: 0.56)	97.3 (499)	46.0 (236)
	3년 이상 - 5년 미만	3.5 (SD: 0.56)	98.3 (171)	50.6 (88)
	5년 이상 - 10년 미만	3.5 (SD: 0.59)	96.8 (213)	53.6 (118)
	10년 이상	3.5 (SD: 0.54)	97.7 (291)	56.7 (169)

⑦ 슈퍼비전

발달장애인 서비스의 질 제고를 위해 슈퍼비전을 제공하고 수행체계를 수립하는 능력인 슈퍼비전 역량을 구성하는 3개 행동 지표에 대한 필요 수준을 살펴보면, ‘서비스 질 향상을 위한 진행 및 결과에 대해 피드백한다.’가 평균 3.3점으로 가장 높았다. 다음으로 ‘발달장애인의 서비스 과정과 성과를 모니터링한다.’와 ‘외부 전문가 자원을 활용하여 슈퍼비전 체계를 마련하고 실행한다.’가 각각 평균 3.2점으로 동일한 점수를 보였다.

표 V-23 | 지원역량: 슈퍼비전

(단위 : 점, 명, %)

슈퍼비전의 행동 지표	평균 (4점 척도)	전혀 필요하지 않음	반드시 필요하지 않음	상당히 필요함	매우 필요함	계
발달장애인의 서비스 과정과 성과를 모니터링한다.	3.2 (SD: 0.63)	0.9 (11)	8.5 (103)	59.4 (716)	31.1 (375)	100.0 (1,205)
서비스 질 향상을 위한 진행 및 결과에 대해 피드백한다.	3.3 (SD: 0.60)	0.5 (6)	6.7 (81)	58.4 (704)	34.4 (414)	100.0 (1,205)
외부 전문가 자원을 활용하여 슈퍼비전 체계를 마련하고 실행한다.	3.2 (SD: 0.66)	0.9 (11)	9.7 (117)	54.0 (651)	35.4 (426)	100.0 (1,205)

지원 종사자의 소속 기관유형별에 따른 슈퍼비전 역량의 필요 수준은 전반적으로 유형 간 커다란 차이를 보이지 않은 가운데, 긴급돌봄서비스 제공기관(3.5점)이 가장 높았다. 이어서 장애인복지관(3.27점), 장애인거주시설(3.27점), 장애인주간이용시설(3.23점), 활동서비스 제공기관(3.17점), 활동지원 제공기관(3.17점), 기타 기관(3.1점)의 순으로 높은 점수를 나타냈다.

지원 종사자의 기관 유형에 따른 슈퍼비전 역량의 행동 지표별 필요 수준은 ‘상당히 필요함’과 ‘매우 필요함’을 합한 비율을 기준으로 분석하였다. ‘발달장애인의 서비스 과정과 성과를 모니터링한다.’는 긴급돌봄서비스 제공기관(100.0%)과 활동지원 제공기관(100.0%)이 상대적으로 높았으며, ‘서비스 질 향상을 위한 진행 및 결과에 대해 피드백한다.’의 경우에는 긴급돌봄서비스 제공기관(100.0%)과 활동지원제공기관(100.0%)이 상대적으로 높았다. ‘외부 전문가 자원을 활용하여 슈퍼비전 체계를 마련하고 실행한다.’는 활동지원 제공기관(96.3%)과 긴급돌봄서비스 제공기관(94.7%)이 상대적으로 높았다.

| 표 V-25 | 기관유형 * 지원역량: 슈퍼비전

(단위 : 점, 명, %)

슈퍼비전의 행동 지표		평균 (4점 척도)	필요함 (상당히 필요함 +매우 필요함)	매우 필요함
발달장애인의 서비스 과정과 성과를 모니터링한다.	장애인복지관	3.2 (SD: 0.63)	89.9 (249)	31.4 (87)
	장애인거주시설	3.3 (SD: 0.61)	93.0 (252)	35.8 (97)
	장애인주간이용시설	3.2 (SD: 0.60)	92.1 (197)	32.7 (70)
	활동서비스 제공기관	3.1 (SD: 0.66)	87.6 (317)	27.1 (98)
	활동지원 제공기관	3.1 (SD: 0.36)	100.0 (27)	14.8 (4)
	긴급돌봄서비스 제공기관	3.5 (SD: 0.51)	100.0 (19)	47.4 (9)
	기타	3.1 (SD: 0.65)	85.7 (30)	28.6 (10)
서비스 질 향상을 위한 진행 및 결과에 대해 피드백한다.	장애인복지관	3.3 (SD: 0.62)	92.4 (256)	36.1 (100)
	장애인거주시설	3.3 (SD: 0.59)	94.5 (256)	37.3 (101)
	장애인주간이용시설	3.3 (SD: 0.59)	93.5 (200)	37.9 (81)
	활동서비스 제공기관	3.2 (SD: 0.60)	90.9 (329)	29.3 (106)
	활동지원 제공기관	3.3 (SD: 0.45)	100.0 (27)	25.9 (7)
	긴급돌봄서비스 제공기관	3.5 (SD: 0.51)	100.0 (19)	47.4 (9)
	기타	3.1 (SD: 0.69)	88.6 (31)	28.6 (10)
외부 전문가 자원을 활용하여 슈퍼비전 체계를 마련하고 실행한다.	장애인복지관	3.3 (SD: 0.67)	90.6 (251)	41.2 (114)
	장애인거주시설	3.2 (SD: 0.67)	89.7 (243)	36.2 (98)
	장애인주간이용시설	3.2 (SD: 0.67)	88.3 (189)	36.4 (78)

| 표 V-25 | 계속

슈퍼비전의 행동 지표		평균 (4점 척도)	필요함 (상당히 필요함 +매우 필요함)	매우 필요함
외부 전문가 자원을 활용하여 슈퍼비전 체계를 마련하고 실행한다.	활동서비스 제공기관	3.2 (SD: 0.63)	89.2 (323)	30.9 (112)
	활동지원 제공기관	3.1 (SD: 0.46)	96.3 (26)	18.5 (5)
	긴급돌봄서비스 제공기관	3.4 (SD: 0.60)	94.7 (18)	42.1 (8)
	기타	3.1 (SD: 0.74)	77.1 (27)	31.4 (11)

지원 종사자의 지원경력에 따른 슈퍼비전 역량의 행동 지표별 필요 수준 역시 ‘상당히 필요함’과 ‘매우 필요함’을 합한 비율을 기준으로 분석하였다. ‘발달장애인의 서비스 과정과 성과를 모니터링한다.’의 경우 10년 이상(93.6%)과 5~10년 미만(91.4%)인 집단에서 상대적으로 높았으며, ‘서비스 질 향상을 위한 진행 및 결과에 대해 피드백한다.’는 10년 이상(95.0%)과 3~5년 미만(92.5%)의 집단이 상대적으로 높았다. ‘외부 전문가 자원을 활용하여 슈퍼비전 체계를 마련하고 실행한다.’는 5~10년 미만(96.4%)과 10년 이상(96.0%)인 집단이 상대적으로 높았으며, ‘자신의 업무 스트레스를 관리하고 자기 회복력을 키운다.’는 10년 이상(90.6%)과 3년 미만(90.4%)인 집단이 상대적으로 높았다.

| 표 V-26 | 기관 경력 * 지원역량: 슈퍼비전

(단위 : 점, 명, %)

슈퍼비전의 행동 지표		평균 (4점 척도)	필요함 (상당히 필요함 +매우 필요함)	매우 필요함
발달장애인의 서비스 과정과 성과를 모니터링한다.	3년 미만	3.1 (SD: 0.63)	89.3 (458)	26.5 (136)
	3년 이상 - 5년 미만	3.1 (SD: 0.64)	87.9 (153)	27.0 (47)
	5년 이상 - 10년 미만	3.3 (SD: 0.63)	91.4 (201)	38.2 (84)
	10년 이상	3.3 (SD: 0.58)	93.6 (279)	36.2 (108)

| 표 V-26 | 계속

슈퍼비전의 행동 지표		평균 (4점 척도)	필요함 (상당히 필요함 +매우 필요함)	매우 필요함
서비스 질 향상을 위한 진행 및 결과에 대해 피드백한다.	3년 미만	3.2 (SD: 0.60)	91.8 (471)	28.8 (148)
	3년 이상 - 5년 미만	3.2 (SD: 0.60)	92.5 (161)	28.2 (49)
	5년 이상 - 10년 미만	3.3 (SD: 0.62)	92.3 (203)	39.5 (87)
	10년 이상	3.4 (SD: 0.58)	95.0 (283)	43.6 (130)
외부 전문가 자원을 활용하여 슈퍼비전 체계를 마련하고 실행한다.	3년 미만	3.2 (SD: 0.61)	90.4 (464)	30.0 (154)
	3년 이상 - 5년 미만	3.2 (SD: 0.68)	89.1 (155)	33.9 (59)
	5년 이상 - 10년 미만	3.2 (SD: 0.72)	85.5 (188)	38.6 (85)
	10년 이상	3.3 (SD: 0.66)	90.6 (270)	43.0 (128)

사전에 제시된 이들 7개 역량 외에 본 조사에 참여한 응답자들이 제안한 발달장애인 지원 인력이 갖추어야 할 필요 역량에는 ‘사람에 대한 이해와 존중’, ‘유연한 사고와 대응’, ‘감정 조절 및 회복 탄력성’, ‘하는 일에 대한 가치 및 자긍심’, ‘기관 비전 및 미션에 따른 서비스 제공’, ‘기본 체력과 건강관리’ 등이 포함되었다.

2) 교육 참여 현황 및 욕구

(1) 교육 참여 현황

발달장애인 종사자들이 역량 강화를 위해 어떠한 교육과정에 얼마나 참여하고 있는지를 살펴보았다. 우선 최근 1년 이내 역량 강화를 위한 교육 참여 횟수가 1회 이상 참여한 적이 있는 지원인력은 전체 응답자의 84.1%로 나타났으며, 이들 중 1회 참여자는 24.1%, 2회 참여자는 25.4%, 3회 참여자는 11.4%, 4회 이상 참여자는 23.2%로 나타났다. 이는 지원 종사자들의 실제 교육 참여 빈도가 균등하지 않다는 것을 보여주는 결과이다.

교육 참여 경험이 있는 응답자 중 최중증 발달장애인 지원역량(도전적행동 지원) 강화를

위한 교육 참여 횟수를 파악한 결과, 전체 응답자의 80.2%가 1회 이상 관련 교육에 참여한 것으로 나타났으며, 1회 참여자가 39.9%, 2회 참여자가 19.7%, 3회 참여자가 8.3%, 4회 이상 참여자가 12.2%로 다양하게 나타났다.

참여한 교육이 지원역량 강화에 어느 정도 도움이 되었는지를 파악한 결과, 충분한 도움이 되었다고 응답한 비율이 47.0%, 충분히 도움이 되지 않았다고 응답한 비율이 53.0%로 나타나 참여한 교육프로그램의 만족도는 높지 않은 것으로 나타났다.

표 V-27 | 교육 참여 현황

(단위 : 명, %)

구분		빈도	%
최근 1년 이내 역량 강화를 위한 교육 참여 횟수	1회	291	24.1
	2회	306	25.4
	3회	137	11.4
	4회 이상	279	23.2
	참여한 적 없음	192	15.9
소계		1,205	100.0
(교육 경험이 있는 경우) 최중증 발달장애인 지원역량(도전행동지원) 강화를 위한 교육 참여 횟수	1회	404	39.9
	2회	200	19.7
	3회	84	8.3
	4회 이상	124	12.2
	참여한 적 없음	201	19.8
소계		1,013	100.0
(교육 경험이 있는 경우) 지원역량 강화를 위한 참여 교육의 충분 수준	매우 충분하지 않음	89	8.8
	충분하지 않음	448	44.2
	충분함	426	42.1
	매우 충분함	50	4.9
소계		1,013	100.0

지원 종사자의 소속 기관별 최근 1년간 발달장애인 지원역량 강화를 위한 교육 참여 횟수와 만족도를 살펴보았다. 긴급돌봄서비스 제공기관 인력의 교육 참여율(100.0%)이 가장 높았으며, 기타(94.3%), 활동서비스 제공기관(89.5%), 장애인복지관(87.0%), 장애인주간이용시설(84.1%), 장애인거주시설(72.7%), 활동지원 제공기관(70.4%)의 순으로 높게 나타났다. 최중증 발달장애인 지원 관련 교육의 경우 역시 긴급돌봄서비스 제공기관 인력의 참여율(89.5%)이 가장

높았으며, 이어서 기타(87.9%), 활동지원 제공기관(84.2%), 활동서비스 제공기관(81.5%)의 순으로 높게 나타났다.

표 V-28 | 기관유형 * 교육 참여 현황

(단위 : 점, 명, %)

구분		있음	없음	계
최근 1년 이내 역량 강화를 위한 교육 참여 유무	장애인복지관	87.0 (241)	13.0 (36)	100.0 (277)
	장애인거주시설	72.7 (197)	27.3 (74)	100.0 (271)
	장애인주간이용시설	84.1 (180)	15.9 (34)	100.0 (214)
	활동서비스 제공기관	89.5 (324)	10.5 (38)	100.0 (362)
	활동지원 제공기관	70.4 (19)	29.6 (8)	100.0 (27)
	긴급돌봄서비스 제공기관	100.0 (19)	- (-)	100.0 (19)
	기타	94.3 (33)	5.7 (2)	100.0 (35)
(교육 경험이 있는 경우) 최중증 발달장애인 지원역량(도전적행동 지원) 강화를 위한 교육 참여 유무	장애인복지관	78.0 (188)	22.0 (53)	100.0 (241)
	장애인거주시설	77.7 (153)	22.3 (44)	100.0 (197)
	장애인주간이용시설	80.6 (145)	19.4 (35)	100.0 (180)
	활동서비스 제공기관	81.5 (264)	18.5 (60)	100.0 (324)
	활동지원 제공기관	84.2 (16)	15.8 (3)	100.0 (19)
	긴급돌봄서비스 제공기관	89.5 (17)	10.5 (2)	100.0 (19)
	기타	87.9 (29)	12.1 (4)	100.0 (33)

이러한 교육프로그램이 지원 역량 강화에 충분한 도움이 되었다고 응답한 자들의 소속기관 유형을 살펴본 결과, 활동서비스 제공기관(50.0%), 장애인복지관(48.6%), 긴급돌봄서비스

제공기관(47.4%)이 상대적으로 높게 나타났다.

표 V-29 | 기관유형 * 교육 참여 만족도

(단위 : 명, %)

구분		매우 충분하지 않음	충분하지 않음	충분함	매우 충분함	계
(교육 경험이 있는 경우) 지원역량 강화를 위한 참여 교육의 충분 수준	장애인복지관	10.0 (24)	41.5 (100)	41.5 (100)	7.1 (17)	100.0 (241)
	장애인거주시설	12.2 (24)	44.2 (87)	39.1 (77)	4.6 (9)	100.0 (197)
	장애인주간이용시설	7.2 (13)	49.4 (89)	39.4 (71)	3.9 (7)	100.0 (180)
	활동서비스 제공기관	7.4 (24)	42.6 (138)	46.0 (149)	4.0 (13)	100.0 (324)
	활동지원 제공기관	5.3 (1)	52.6 (10)	42.1 (8)	- (-)	100.0 (19)
	긴급돌봄서비스 제공기관	- (-)	52.6 (10)	42.1 (8)	5.3 (1)	100.0 (19)
	기타	9.1 (3)	42.4 (14)	39.4 (13)	9.1 (3)	100.0 (33)

지원 종사자의 지원경력별 최근 1년간 발달장애인 지원역량 강화를 위한 교육 및 최종증 발달장애인 지원관련 교육의 참여 횟수와 만족도를 살펴보았다. 일반 교육의 경우 지원 경력 구간별로 고른 참여율 분포를 보이는 가운데, 3~5년 미만 인력의 참여율(85.6%)과 3년 미만 인력의 참여율(85.4%)이 상대적으로 높았다. 최종증 발달장애인 지원 관련 교육의 경우에도 지원경력에 따른 차이가 크지 않았으며, 3~5년 미만 인력의 참여율(81.9%)과 10년 이상 인력의 참여율(80.1%)이 상대적으로 높았다.

표 V-30 | 지원경력 * 교육 참여 현황

(단위 : 점, 명, %)

구분		있음	없음	계
최근 1년 이내 역량 강화를 위한 교육 참여 유무	3년 미만	85.4 (438)	14.6 (75)	100.0 (513)
	3년 이상 - 5년 미만	85.6 (149)	14.4 (25)	100.0 (174)

| 표 V-30 | 계속

구분		있음	없음	계
최근 1년 이내 역량 강화를 위한 교육 참여 유무	5년 이상 - 10년 미만	79.5 (175)	20.5 (45)	100.0 (220)
	10년 이상	84.2 (251)	15.8 (47)	100.0 (298)
(교육 경험이 있는 경우) 최중증 발달장애인 지원역량(도전적행동 지원) 강화를 위한 교육 참여 유무	3년 미만	79.9 (350)	20.1 (88)	100.0 (438)
	3년 이상 - 5년 미만	81.9 (122)	18.1 (27)	100.0 (149)
	5년 이상 - 10년 미만	79.4 (139)	20.6 (36)	100.0 (175)
	10년 이상	80.1 (201)	19.9 (50)	100.0 (251)

이러한 교육이 종사자의 지원역량 강화에 충분한 도움이 되었다고 응답한 자들의 지원 경력을 살펴보면, 3년 미만이 52.5%로 가장 높았으며, 이어서 5~10년 미만 48.6%, 3~5년 46.3%, 10년 이상 36.7%의 순으로 나타났다.

| 표 V-31 | 지원경력 * 교육 참여 만족도

(단위 : 점, 명, %)

구분		매우 충분하지 않음	충분하지 않음	충분함	매우 충분함	계
(교육 경험이 있는 경우) 지원역량 강화를 위한 참여 교육의 충분 수준	3년 미만	7.1 (31)	40.4 (177)	47.0 (206)	5.5 (24)	100.0 (438)
	3년 이상 - 5년 미만	12.1 (18)	41.6 (62)	40.3 (60)	6.0 (9)	100.0 (149)
	5년 이상 - 10년 미만	7.4 (13)	44.0 (77)	42.3 (74)	6.3 (11)	100.0 (175)
	10년 이상	10.8 (27)	52.6 (132)	34.3 (86)	2.4 (6)	100.0 (251)

(2) 교육 참여 욕구

① 필요 교육 주제

발달장애인 지원 종사자의 역량을 강화하는데 필요한 다양한 교육 주제를 장애일반 영역과 도전적 행동 지원 영역으로 구분하여 영역별 세부 교육 주제에 대한 선호도를 살펴보았다. 장애일반 영역의 경우 전체적으로 교육 주제 간 선호도 차이가 크지 않은 가운데 가장 선호도가 높은 교육 주제는 ‘발달장애 이해’로서 전체 응답자의 12.6%가 뽑았으며, 이어서 ‘발달장애인 생애주기별 욕구와 지원’ 10.3%, ‘발달장애인 가족 이해 및 지원’ 9.4%, ‘자기결정 지원’ 9.2%, ‘(발달)장애인복지정책 및 서비스’ 8.5% 등의 순으로 높은 선호도를 보였다.

도전적 행동 지원 영역 역시 세부 교육주제 간 차이가 크지 않은 가운데, ‘도전적행동 이해’가 13.6%로 가장 높았으며, ‘행동지원계획 수립 및 실행’ 11.6%, ‘도전적 행동 진단 및 평가’ 11.1%, ‘안전한 대응(세이프티 케어)’ 10.0%, ‘의사소통 지원’ 9.9%, ‘스트레스 및 소진 관리’ 9.7% 등도 상대적으로 높은 선호도를 보였다.

| 표 V-32 | 영역별 필요 교육 주제

(단위 : 명, %)

구분		빈도	%
장애일반	발달장애 이해	721	12.6
	발달장애인과 파트너십	382	6.7
	발달장애인 생애주기별 욕구와 지원	587	10.3
	발달장애인의 성	388	6.8
	발달장애인의 직업	245	4.3
	발달장애의 건강관리	435	7.6
	발달장애인 가족 이해 및 지원	536	9.4
	사람중심실천과 사람중심생각	393	6.9
	자기결정 지원	524	9.2
	장애개념과 지원 패러다임 변화	359	6.3
	(발달)장애인복지정책 및 서비스	487	8.5
	장애인권익옹호	347	6.1
	인권과 권리기반 실천	320	5.6
	소계	5,724	100.0
도전적 행동 지원	도전적 행동 이해	810	13.6
	도전적 행동 진단 및 평가	664	11.1
	행동지원계획 수립 및 실행	693	11.6

| 표 V-32 | 계속

구분		빈도	%
도전적 행동 지원	의미 있는 하루 지원	378	6.3
	의사소통 지원	593	9.9
	TEACCH 접근	220	3.7
	물리적 환경 구성 및 개선	369	6.2
	안전한 대응(세이프티 케어)	598	10.0
	약 복용 및 관리	383	6.4
	부모상담 및 교육	502	8.4
	다학제 전문가 협업	174	2.9
	스트레스 및 소진 관리	579	9.7
소계		000	100.0

지원 종사자의 소속 기관에 따라 선호하는 교육 주제의 차이가 있는지를 살펴보고자 소속 기관별 선호도가 높은 상위 3개의 교육주제를 추출하였다. 우선 장애일반 영역의 경우 전체 응답자 분석 결과에서 선호도가 높게 나타난 ‘발달장애 이해’, ‘발달장애인 가족 이해 및 지원’, ‘발달장애인 생애주기별 욕구와 지원’, ‘자기결정 지원’, ‘(발달)장애인복지정책 및 서비스’ 등의 교육 주제가 기관별 분석에서도 1~3순위에 분포하였다. 기관별 이들 교육 주제에서 약간의 순위 차이가 있었으며, 몇몇 기관의 경우 다른 기관에서는 도출되지 않은 교육 주제가 제시되기도 하였다.

| 표 V-33 | 기관유형 * 장애일반 교육(1~3순위)

(단위 : %)

구분	1순위	2순위	3순위
장애인복지관	발달장애 이해(55.6)	발달장애인 가족 이해 및 지원(47.3)	발달장애인 생애주기별 욕구와 지원(46.2)
장애인거주시설	발달장애 이해(66.4)	발달장애인 생애주기별 욕구와 지원(54.6)	자기결정 지원(46.1)
장애인주간 보호시설	발달장애 이해(56.5)	자기결정 지원(53.3)	발달장애인 가족 이해 및 지원(50.9)
활동서비스 제공기관	발달장애 이해(58.8)	발달장애인 가족 이해 및 지원(45.3)	발달장애인 생애주기별 욕구와 지원(45.0)
활동지원 제공기관	발달장애 이해(77.8)	발달장애인 가족 이해 및 지원(48.1)	발달장애인 생애주기별 욕구와 지원, (발달)장애인복지 정책 및 서비스(37.0)

| 표 V-33 | 계속

구분	1순위	2순위	3순위
긴급돌봄서비스 제공기관	발달장애인 가족 이해 및 지원(78.9)	발달장애 이해(54.3)	발달장애인 생애주기별 욕구와 지원, 발달장애인의 성, 발달장애의 건강관리(63.2)
기타	발달장애인 생애주기별 욕구와 지원(57.1)	발달장애 이해(54.3)	발달장애인과의 파트너십, 발달장애인의 성(48.6)

도전적 행동 지원영역에서 선호도가 높게 나타난 주제는 ‘도전적 행동 이해’, ‘행동지원계획 및 수립’, ‘도전적 행동 진단 및 평가’ 등이 기관별 분석에서도 1~3순위에 분포하였다. 기관 별로 주요 교육주제에서 약간의 순위 차이가 있었으며, 몇몇 기관의 경우 다른 기관에서는 도출되지 않은 교육 주제가 제시되기도 하였다.

| 표 V-34 | 기관유형 * 도전적 행동 지원 교육(1-3순위)

(단위 : %)

구분	1순위	2순위	3순위
장애인복지관	도전적 행동 이해(67.9)	행동지원계획 수립 및 실행(57.4)	도전적 행동 진단 및 평가(54.5)
장애인거주시설	도전적 행동 이해(70.5)	도전적 행동 진단 및 평가(63.1)	행동지원계획 수립 및 실행(61.6)
장애인주간 보호시설	도전적 행동 이해(65.9)	행동지원계획 수립 및 실행(58.9)	안전한 대응(세이프티 케어)(57.9)
활동서비스 제공기관	도전적 행동 이해(65.7)	행동지원계획 수립 및 실행(53.0)	도전적 행동 진단 및 평가(51.9)
활동지원 제공기관	도전적 행동 이해(55.6)	행동지원계획 수립 및 실행(51.9)	안전한 대응(세이프티 케어) 부모 상담 및 교육(44.4)
긴급돌봄서비스 제공기관	행동지원계획 수립 및 실행(73.7)	도전적 행동 이해, 도전적 행동 진단 및 평가(68.4)	의사소통 지원, 부모 상담 및 교육(63.2)
기타	도전적 행동 이해(68.6)	행동지원계획 수립 및 실행(60.0)	의사소통 지원(54.3)

지원 종사자의 지원경력에 따라 선호하는 교육 주제의 차이가 있는지를 살펴보았다. 응답자들의 지원경력 구간별로 선호도가 높은 상위 3개의 교육 주제는 우선 장애일반 교육 영역의 경우 ‘발달장애 이해’, ‘발달장애인 가족 이해 및 지원’, ‘발달장애인 생애주기별 욕구와 지원’ 등이었으며, 지원경력별로 약간의 차이를 보였다.

| 표 V-35 | 지원경력 * 장애일반 교육(1-3순위)

(단위 : %)

구분	1순위	2순위	3순위
3년 미만	발달장애 이해(62.8)	발달장애인 가족 이해 및 지원(47.6)	발달장애인 생애주기별 욕구와 지원(44.4)
3년 이상 - 5년 미만	발달장애 이해(55.7)	발달장애인 생애주기별 욕구와 지원(48.9)	자기결정 지원(44.3)
5년 이상 - 10년 미만	발달장애 이해(61.4)	발달장애인 생애주기별 욕구와 지원(52.7)	자기결정 지원(48.2)
10년 이상	발달장애 이해(56.0)	발달장애인 생애주기별 욕구와 지원(53.0)	사람중심실천과 사람중심생각(49.7)

도전적 행동 지원 교육 영역의 경우 선호도가 높게 나타난 주제는 ‘도전적 행동 이해’, ‘행동 지원계획 및 수립’, ‘도전적 행동 진단 및 평가’ 등이었으며, 경력별로도 교육 주제가 약간의 순위 차이를 나타냈지만 매우 유사한 분포를 보였다.

| 표 V-36 | 지원경력 * 도전적 행동 지원 교육(1-3순위)

(단위 : %)

구분	1순위	2순위	3순위
3년 미만	도전적 행동 이해(66.3)	도전적 행동 진단 및 평가 (53.8)	행동지원계획 수립 및 실행(51.7)
3년 이상 - 5년 미만	도전적 행동 이해(70.7)	행동지원계획 수립 및 실행(55.2)	도전적 행동 진단 및 평가 (50.6)
5년 이상 - 10년 미만	도전적 행동 이해(70.9)	도전적 행동 진단 및 평가, 행동지원계획 수립 및 실행 (58.2)	의사소통 지원(52.7)
10년 이상	행동지원계획 수립 및 실행(68.5)	도전적 행동 이해(64.1)	도전적 행동 진단 및 평가 (57.7)

이 외 필요 교육 주제로 다음의 세부 교육 주제들이 도출되었다.

- | | |
|--------------------------|-------------------|
| ○ 사람 중심의 사례관리 기본 이해 및 기록 | ○ ABA(응용행동분석) |
| ○ 응급상황 대응 및 처치 | ○ 감각통합 |
| ○ 경계성 발달장애인 지원 | ○ 장애인 심리 |
| ○ 프로그램 기획 | ○ 도전적 행동 지원사례 교육 |
| ○ 지역사회 자원과의 파트너십 | ○ 부모 코칭 방법 |
| ○ 종사자 언어 및 태도 관련 교육 | ○ 도전적 행동에 대한 슈퍼비전 |

② 보수교육 의무화

발달장애인 지원 종사자의 보수교육에 있어 사회복지사, 간호사 등 다른 휴먼서비스 분야에서 일반적으로 적용되고 있는 보수교육 의무화를 도입해야 한다는 의견이 대두되고 있다. 이에 본 조사에서는 보수교육 의무화에 대한 의견을 살펴보았다. 전체 응답자 중 보수교육 의무화가 필요하다고 응답한 비율은 79.8%로 높은 수준의 필요도를 나타냈다.

표 V-37 | 보수교육 의무화 필요 유무

(단위 : 명, %)

구분		빈도	%
보수교육 의무화 필요 유무	필요함	962	79.8
	필요하지 않음	243	20.2
소계		1,205	100.0

지원 종사자의 소속 기관별 보수교육 의무화 방안에 대한 필요 수준을 살펴본 결과, 긴급 돌봄서비스 제공기관 인력(94.7%)이 가장 높았으며, 이어서 장애인복지관(84.1%), 장애인 주간이용시설(81.3%), 활동서비스 제공기관(79.6%), 기타(77.1%), 장애인거주시설(75.3%), 활동지원 제공기관(66.7%)의 순으로 높게 나타났다.

표 V-38 | 기관유형 * 보수교육 의무화 필요 유무

(단위 : 명, %)

구분		필요함	필요하지 않음	계
보수교육 의무화 필요 유무	장애인복지관	84.1 (233)	15.9 (44)	100.0 (277)
	장애인거주시설	75.3 (204)	24.7 (67)	100.0 (271)
	장애인주간이용시설	81.3 (174)	18.7 (40)	100.0 (214)
	활동서비스 제공기관	79.6 (288)	20.4 (74)	100.0 (362)
	활동지원 제공기관	66.7 (18)	33.3 (9)	100.0 (27)
	긴급돌봄서비스 제공기관	94.7 (18)	5.3 (1)	100.0 (19)
	기타	77.1 (27)	22.9 (8)	100.0 (35)

지원 종사자의 지원경력별로 보수교육 의무화 방안에 대한 필요 수준을 살펴본 결과, 3~5년 미만인 지원인력(82.8%)이 가장 높았으며, 다음으로 3년 미만(80.7%), 5~10년 미만(80.5%), 10년 이상(76.2%)의 순으로 높게 나타났다. 이렇듯 상대적으로 지원경력이 짧은 인력들이 보수교육 의무화에 대해 더 필요성을 공감하고 있는 것으로 나타나 이 집단의 교육 욕구가 더 크다는 것을 보여주는 결과인 동시에 상대적으로 경력이 긴 지원인력의 경우 보수교육 의무화에 따른 업무 부담과 교육의 질에 대한 우려가 있는 것으로 추정할 수 있다.

| 표 V-39 | 지원경력 * 보수교육 의무화 필요 유무

(단위 : 명, %)

구분		필요함	필요하지 않음	계
보수교육 의무화 필요 유무	3년 미만	80.7 (414)	19.3 (99)	100.0 (513)
	3년 이상 - 5년 미만	82.8 (144)	17.2 (30)	100.0 (174)
	5년 이상 - 10년 미만	80.5 (177)	19.5 (43)	100.0 (220)
	10년 이상	76.2 (227)	23.8 (71)	100.0 (298)

(3) 교육 개선 및 필요 지원

본 조사에서는 발달장애인 지원 종사자의 역량 강화를 위한 교육체계 구축 시 포함되어야 할 주요 과제에 대해 살펴보았다. 분석 결과, 가장 높은 비중을 보인 것은 ‘국가 주도의 발달장애인 지원인력 양성 및 교육계획 수립’으로 전체 응답자 중 23.3%가 꼽았으며, 다음으로 ‘최선의 실천 방식이 제시된 표준 교육 가이드 및 교재’ 19.2%, ‘교육의 접근성을 높일 수 있는 다각적 교육콘텐츠 개발’ 18.6%, ‘국가 주도의 교육과정 체계화와 관리’ 12.0% 등의 순으로 나타났다.

| 표 V-40 | 교육의 질 확보를 위한 정책 및 지원과제(다중응답)

(단위 : 명, %)

구분	빈도	%
국가 주도의 발달장애인 지원인력 양성 및 교육계획 수립	269	23.3
국가 주도의 교육과정 체계화와 관리	139	12.0
최선의 실천 방식이 제시된 표준 교육 가이드 및 교재	221	19.2
교육의 접근성을 높일 수 있는 다각적 교육콘텐츠 개발	215	18.6

| 표 V-40 | 계속

구분	빈도	%
지역 간 교육 격차를 해소할 수 있는 강사 양성 및 파견	114	9.9
교육 실시기관의 품질관리 및 컨설팅	82	7.1
주도학습 등 무형식 학습자 중심의 교육 지원 확대	98	8.5
기타	16	1.4
계	1,154	100.0

또한 최중증 발달장애인(도전적 행동 등) 지원역량의 강화를 위한 주요 과제에 대한 의견으로는 ‘체계적인 단계적 교육과정 상시 개설’, ‘도전적 행동 지원인력의 교육 의무화’, ‘기관별 다학제 자문 위원단 연계’, ‘장애인복지현장 도전적 행동 지원 슈퍼바이저 양성’ 등 제시된 4개 과제가 모두 5점 만점 중 평균 3.9~4.1점의 필요 수준을 나타냈다.

| 표 V-41 | 최중증 발달장애인(도전적 행동 등) 지원역량 강화를 위한 교육 지원

(단위 : 점, 명, %)

구분	평균 (5점 척도)	전혀 필요하지 않음	필요 하지 않음	보통임	필요함	매우 필요함	계
체계적인 단계적 교육과정 상시 개설	4.0 (SD: 0.80)	0.9 (11)	1.6 (19)	19.9 (240)	48.3 (582)	29.3 (353)	100.0 (1,205)
도전적 행동 지원 종사자의 교육 의무화	4.0 (SD: 0.86)	1.2 (14)	2.8 (34)	22.2 (267)	44.4 (535)	29.5 (355)	100.0 (1,205)
기관별 다학제 자문 위원단 연계	3.9 (SD: 0.87)	1.1 (13)	2.9 (35)	27.0 (325)	41.4 (499)	27.6 (333)	100.0 (1,205)
장애인복지현장 도전적 행동 지원 슈퍼바이저 양성	4.1 (SD: 0.79)	0.7 (8)	1.3 (16)	17.0 (205)	44.4 (535)	36.6 (441)	100.0 (1,205)

3. 소결

발달장애인 지원역량 및 교육 욕구 분석을 통해 도출된 시사점은 다음과 같다.

첫째, 조사 결과, 발달장애인 이해 수준에 있어서 지원 종사자의 소속 기관 유형에 따라 다소 차이가 있음이 확인되었다. 장애인복지관과 장애인주간이용시설에 근무 중인 지원인력이 발달장애인 이해도가 가장 높게 나타난 데에는 이들 기관이 발달장애인을 주 이용자로 하는

기관으로서 상대적으로 오랜 역사를 가지고 있고, 인력의 고용 안정성이 높다는 점이 영향을 미친 것으로 판단된다. 아울러 활동서비스 제공기관의 지원인력이 비교적 높은 수준의 이해도를 보인 것은 활동서비스가 발달장애인의 낮 활동 지원을 목적으로 도입되어 지원인력에 대한 교육체계가 비교 우위에 있다는 점이 주요 배경으로 짐작된다. 따라서 향후 발달장애인 지원 종사자를 위한 교육체계 구축 시 상대적으로 낮은 발달장애인 이해 수준을 보인 긴급돌봄서비스 제공기관, 활동지원 제공기관 등의 지원인력을 우선적인 교육대상으로 고려할 필요가 있다.

둘째, 본 장에서는 발달장애인 지원 종사자의 필요 역량으로 이용자 지향, 안전 및 위기 대응, 서비스 적응력, 갈등관리 및 소통, 자원개발 및 활용, 자기 동기화, 슈퍼비전 등 7대 역량과 26개 행동 지표의 필요도가 4점 만점에 평균 3.3점의 높은 수준을 나타냈다. 이에 상기 제시된 역량들이 발달장애인 지원인력의 핵심 역량으로 타당하다는 근거를 확보하였다. 따라서 향후 발달장애인 지원 종사자의 양성 및 보수교육 과정 개발 시 전술한 공통역량을 기초로 교육의 틀을 고려할 필요가 있다.

셋째, 발달장애인 지원 종사자의 필요 역량 중 안전 및 위기 대응 역량 필요도 분석 결과, 긴급돌봄서비스 제공기관의 인력에서 안전 및 위기 대응 역량에 대한 필요도가 높게 나타난 것은 발달장애인 보호자의 입원, 경조사 등의 사유로 돌봄이 불가능한 경우에 발달장애인이 일시적으로 돌봄을 받을 수 있도록 지원하는 것을 목적으로 하는 긴급돌봄서비스의 특성이 반영된 것으로 판단된다. 따라서 안전 및 위기 대응 역량 강화를 목표로 하는 교육 과정의 경우 긴급돌봄서비스 제공기관 등의 기관 서비스 환경 및 발달장애인 이용자의 장애 수준 등을 고려한 교육과정의 개발 및 운영이 필요하다.

넷째, 발달장애인 지원 종사자의 필요 역량 중 슈퍼비전 역량 필요도 분석 결과, 지원경력이 10년 이상으로 가장 오랜 기간 활동 중인 지원인력의 슈퍼비전에 대한 필요도가 가장 높게 나타나 이들의 슈퍼비전 욕구가 가장 크다는 것을 확인할 수 있었다. 동시에 이들보다 지원경력이 짧은 3년 미만, 3~5년 미만, 5~10년 미만인 지원인력들의 슈퍼비전 욕구도 높은 것으로 확인하였는데, 이는 지원경력에 상관없이 모든 인력에게 자신이 제공하는 서비스를 주기적으로 성찰하고, 동료 지원인력이 제공하는 서비스를 객관적으로 진단하고 지원하는 전문적인 역량 강화에 대한 욕구가 크다는 것을 시사한다. 따라서 지원경력 또는 직급별로 맞춤형 슈퍼비전 역량을 강화할 수 있는 교육이 개설될 필요가 있다.

다섯째, 기존 참여 교육의 충분성에 대한 분석 결과, 지원경력이 10년 이상인 집단에서 가장 낮은 점수를 보였는데 이는 현재 시행되는 교육들이 오랜 현장 경험이 있는 지원인력들의 전문적 교육 욕구를 충족시키지 못하고 있음을 시사한다. 따라서 발달장애인 지원 종사자의 보수교육이 지원경력 또는 직급에 따라 차별적으로 운영하되, 무엇보다 일정 수준 이상의

경력을 가지고 있는 지원인력에 대한 중급 및 고급 과정의 보수교육이 내실화할 필요가 있다.

여섯째, 필요 교육주제를 분석한 결과, 장애 일반과 도전적 행동 지원영역 모두에서 지원 대상인 발달장애인의 임상적/행동적 특성을 다루는 ‘발달장애 이해’와 ‘도전적 행동 이해’가 가장 높은 선호도를 보였다. 이는 발달장애인 지원 업무에서 가장 기본적으로 요구되는 지원 대상에 대한 이해가 충분히 내재화되지 않은 상태에서 지원이 이루어지고 있음을 보여주는 결과라고 할 수 있다. 또한 도전적 행동 지원영역에서 상위의 교육주제로 선정된 ‘도전적 행동 이해’, ‘도전적 행동 진단 및 평가’, ‘행동지원계획 및 수립’의 경우 효과적이고 적절한 지원에 요구되는 일련의 단계(도전적 행동 이해 → 도전적 행동 진단 및 평가 → 행동지원계획 및 수립)라는 점에서 이는 도전적 행동 지원에 대한 체계적인 교육이 충분히 이루어지지 않고 있음을 시사하는 결과이다. 따라서 발달장애인 지원 종사자의 교육체계 구축 시 발달장애의 심층적인 이해가 제고되는 기본 교육 과정과 동시에 도전적 행동 지원에 대한 단계적 교육 과정의 도입이 필요하다.

일곱째, 지원 종사자의 경력별 교육주제 선호 분석 결과, 지원경력이 가장 짧은 3년 미만 지원인력의 경우 ‘발달장애 이해’, ‘발달장애인 가족 이해 및 지원’, ‘발달장애인 생애주기별 욕구와 지원’ 등 발달장애 지원 전반에 대한 이해에 대한 교육 욕구가 크다는 것을 알 수 있으며, 3년 이상의 지원경력을 지닌 인력의 경우에는 ‘자기결정 지원’, ‘사람중심실천과 사람중심생각’ 등 직접적인 실천과 관련된 교육 주제가 순위에 포함되어 상대적으로 현장 경험이 많은 지원인력들이 실제적이고 구체적인 지원 방법을 다루는 교육을 원하는 것을 알 수 있다. 이는 지원 종사자의 경력 및 전문성에 부합하는 단계별 교육체계의 마련이 필요함을 시사한다.

마지막으로 발달장애인 지원 종사자의 보수교육 의무화에 대한 찬성 여부를 묻는 문항에서 보수교육 의무화가 필요하다고 응답한 비율이 79.8%로 높은 수준의 필요도를 나타냈다. 이는 보수교육 의무화에 대한 핵심 이해관계자의 지지를 확인한 것으로서 향후 발달장애인 지원 종사자의 역량 강화를 위해 보수교육 의무화 도입과 시행이 연차록될 수 있음을 시사하는 것이라고 할 수 있다.

VI 장

발달장애인 지원인력 양성 및 교육 전달체계와 운영방안

1. 발달장애인 지원인력 양성 및 교육 방향
2. 발달장애인 지원인력 양성 및 교육체계와 과제



발달장애인 지원인력 양성 및 교육 전달체계 구축과
운영방안 연구

KOREA HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT INSTITUTE
FOR HEALTH & WELFARE

제VI장

발달장애인 지원인력 양성 및 교육 전달체계와 운영방안

1. 발달장애인 지원인력 양성 및 교육 방향

본 연구는 국내외 문헌 검토 및 종사자 대상 서베이 등을 실시하고, 분석 결과에 기초하여 발달장애인 지원 종사자의 양성 및 교육에 있어 고려해야 할 방향성으로 통합성, 체계성, 전문성, 연계성을 제시하였다. 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

첫째, ‘통합성’과 관련해서는 국가 주도의 통합적 인력 양성 및 교육체계를 구축할 필요가 있다. 발달장애인 지원 종사자는 일관된 지원관점과 실천 방식으로 구성된 교육체계 안에서 양성되고, 지속적인 교육에 참여할 필요가 있다. 분석 결과, 최근 발달장애인 지원 종사자의 서비스 자격을 확보하기 위한 양성 교육이 확대되고, 최종증 발달장애인 참여 확대 등 정책 환경의 변화로 보수교육이 중요해지는 것을 알 수 있었다. 또한 발달장애인을 위한 개별 지원 및 지역 기반의 일상 서비스가 확대되면서 직접 지원을 하는 모든 종사자에게 삶의 영역별 매우 포괄적인 역량과 시설 및 바우처 인력 간 역할과 역량의 구분이 모호해지고, 발달장애인 지원이라는 유사한 직무 안에서 공통역량들이 요구되었다. 이러한 상황임에도 불구하고 현재 추진되고 있는 양성 및 보수교육은 기관 유형 및 제도별로 분리되어 진행되고 있으며, 각 교육 내용의 범위와 수준이 상이하고, 교과목 중심의 단편적 교육과 교육의 질이 강사의 전문성에 좌우되는 양상 등이 나타나고 있었다. 무엇보다 발달장애인 지원 종사자를 위한 국가 차원의 양성 및 교육훈련 계획과 교육의 질을 관리하고, 지원하는 기능이 부재한 상황에서 분절적이고 파편적인 교육방식은 계속되고 있다는 것이다. 이에 발달장애인 지원 종사자의 양성 및 교육은 국가 주도의 통합적이고 전문화된 체계를 갖출 필요가 있다.

둘째, ‘체계성’과 관련하여 역량 기반의 교육 과정을 표준화하고, 교육 전달을 체계화할 필요가 있다. 발달장애인은 생애 전반의 포괄적인 지원이 필요한 정책대상자이며, 종사자는 담당 서비스를 제공하는 동시에 발달장애인의 일상생활 기능, 의사소통, 건강, 행동 지원, 사회참여, 가족 참여 등 서비스와 연관되는 지원을 수행한다. 즉 공식적인 역할로 규명되지 않더라도 발달장애인과 대면하면서 그들과 소통하기 위해 의사소통 지원을 하고, 그들이 서비스에 원활하게 참여할 수 있도록 환경을 구성하며, 파트너인 발달장애인의 일상 건강과 컨디션을 모니터링하는 등 포괄적인 지원이 수반된다. 따라서 발달장애인에게 직접 서비스를 제공

하는 종사자는 담당 서비스와 관련된 전문역량 외에 발달장애인을 지원하는 종사자로서 기본적으로 갖춰야 하는 공통역량이 요구된다. 종사자의 필요 역량들은 양성 및 지속 교육에 반영될 필요가 있는데, 현재 대부분의 교육은 학습을 통한 목표 역량을 명확하게 파악하기 어려우며, 다수의 교육기관이 각자 조사한 교육수요와 전문가 의견 등을 반영한 교과목 중심의 교육이 주를 이룬다. 이렇다 보니 교육 간 연계성이 미비하고, 필요한 역량에 대한 교육 참여를 기대하기 어렵다.

또한, 교육의 전달이 체계화될 필요가 있다. 기존 교육 전달 방식을 보면, 크게 집합교육이거나 이러닝 교육으로 구분하여 진행되며, 강의, 사례, 실습 형태의 교수 방식이 적용된 교육이 다수를 차지한다. 교육의 전달 방식은 종사자의 필요 역량, 교육 전달 효과성, 종사자의 교육 참여 환경 등을 고려하여 다양한 방식으로 구성될 필요가 있다. 예를 들어 역량에 기초한 교육 과정을 모듈화하여 하이브리드 방식(예: 블렌디드 러닝 등)으로 다각적 교육 경로를 개발하고, 단계별 교육내용과 목표에 따라 교수법을 달리하여 효과적인 교육 전달을 위한 체계를 마련할 필요가 있다.

셋째, '전문성'과 관련해서는 교육의 질 관리를 통해 교육의 타당성과 전문성을 확보할 필요가 있다. 분석 결과, 현재 추진되고 있는 양성 및 보수교육의 질 관리과정이 부재하거나 미비하며, 이를 주관하는 기관이 없는 상황이다. 관련 제도가 확대되고 종사자의 역량이 중요해지는 시점에서 양성 및 보수교육이 반드시 전제되는 인력에 대해서는 국가 차원에서 역량 기반의 교육 과정을 제시하여 일정 수준의 교육내용과 방식 등을 마련할 필요가 있다. 또한 적절한 교육 환경을 구성하고 있는 교육기관을 설치 또는 지정할 필요가 있으며, 지역별 교육 격차를 해소하기 위해 필요한 콘텐츠 개발 및 보급, 강사양성 및 인력풀 지원, 교육생 지원 등의 기능도 마련될 필요가 있다. 이 모든 것을 원활하게 구현하기 위해서는 법적 근거와 인력 관리 및 교육 전담 기관의 설치가 전제되어야 할 것이다.

넷째, '연계성'과 관련하여 종사자의 경력개발 경로와 교육의 연계성을 강화할 필요가 있다. 종사자의 역량 강화는 경력개발 차원에서 고려될 필요가 있다. 구체적으로 지원인력은 자신의 경력개발에 필요한 지속 교육의 로드맵을 계획해야 하며, 필수교육을 이수해야만 상향되는 특정 자격과 역할, 보수 및 복리후생 등이 연결될 때 교육의 동기와 효과성을 기대할 수 있다. 현재 발달장애인 지원 종사자의 연차에 따른 승급 외 경력개발 경로가 명확하지 않으며, 역량 강화를 위해 필수적으로 이수해야 하는 지속교육과의 연계성이 부재하다. 특정 권한과 역할을 확보하거나 유지·상향시키기 위해 계속하여 일정 시간의 교육을 이수하고, 자신의 역량이 향상될수록 근무 처우가 개선되는 체계를 마련할 필요가 있다. 최근 현장에서는 인력 수급의 어려움을 겪고 있다. 시대별 인력들이 요구하는 근무 환경과 조건은 상이할 수 있지만, 근본적으로 자신의 역량이 쌓일수록 역량이 강화되며, 근무 상황이 좋아지는 선순환적

일자리는 종사자의 근속에 긍정적인 영향을 미치는 중요한 요인이 될 것이다.



| 그림 VI-1 | 발달장애인 지원 종사자 양성 및 교육 방향

2. 발달장애인 지원인력 양성 및 교육체계와 과제

본 연구에서는 전술한 방향에 기초하여 발달장애인 지원 종사자 양성 및 교육체계와 과제를 다음과 같이 제시하였다. 구체적으로 1) 종사자 양성 및 교육 전달체계 구축, 2) 지원 수준 등에 따른 서비스 제공 자격의 제도화, 3) 서비스 제공 자격별 통합 양성 및 보수교육 체계화, 4) 교육 기반 경력개발체계 마련, 5) 발달장애인 지원 종사자 양성 및 교육 법적 근거 마련 등이다.

1) 종사자 양성 및 교육 전달체계 구축

발달장애인 지원 종사자의 양성 및 교육 전달체계를 구축할 필요가 있다. 국가 차원의 교육 전달체계 구축과 주체별 역할을 정립하고, 이에 따라 교육의 질 관리를 본격화해야 한다. 교육 전달체계의 관련 주체는 정부(보건복지부), 자격 검정 및 관리기관, 교육 관리기관, 교육 실시기관으로 대별될 수 있다. 주체별 역할을 살펴보면, 보건복지부는 발달장애인 지원인력 양성 및 교육에 대한 법적 근거 마련, 관련 계획 수립 및 예산 확보, 관련 규정 및 지침 개발 등의 역할을 수행할 수 있다. 자격 검정 및 관리기관은 정부의 관련 법 개정 및 정책 개발 지원을 하며, 자격 기준 및 규정, 자격 검정, 인력의 처우 개선을 포함한 경력개발체계를 구축하고 운영한다. 교육관리기관은 표준 교육 과정 개발 및 보급, 교육 실시기관 지정 및 교육의 질 관리, 교육계획 승인 및 컨설팅, 강사양성 및 배치, 교육 이력 관리, 교육 정보 제공 및 필요 지원 제공 등의 역할을 수행한다. 교육실시기관은 지역별 종사자를 대상으로 직접 교육을 실시하는 기관을 말하며, 교육관리기관에 의해 승인받는 교육 과정을 실제 운영하여 교육생들의 교육 이력 등을 관리한다. 이 중 자격 검정 및 관리기관과 교육관리기관은 통합 또는 분리

운영하는 것을 고려할 수 있다.

표 VI-1 | 발달장애인 지원 종사자 양성 및 교육 전달체계 주체별 역할(안)

주체		주요 역할
보건복지부		• 발달장애인 지원인력 양성 및 교육에 관한 법적 근거 마련 • 관련 정책 개발 및 예산 확보 • 자격 및 교육 관리 관련 계획 수립 • 관련 규정 및 지침 개발 및 보급 • 자격 및 교육 관리와 지원 등
통합 또는 분리	자격검정 및 관리기관	• 관련 법 개정 및 정책 개발 지원 • 자격 기준 및 관련 규정 관리 • 자격 검정 및 자격증 발급 • 경력개발 체계 구축 및 운영(인력 처우 개선 등) 등
	교육관리기관	• 표준(양성 및 보수) 교육 과정 개발 및 보급 • 과정별 콘텐츠 개발 및 보급 • 교육실시기관 지정 및 관리(품질인증) • 교육실시기관 교육계획 승인 및 지원(컨설팅 등) • 강사 양성 및 배치 • 교육 이력 관리 • 교육 정보 제공 및 필요 지원 등
	교육실시기관	• 세부 교육계획 수립 • 교육 실시 및 평가 • 교육생 교육 이력 관리 • 교육생 지원 등

이러한 전달체계는 국내외적으로 구축되고 있다. 국내 유사 종사자 교육사례를 분석한 결과, 사회복지사, 요양보호사 대상 양성 및 보수교육의 경우 주체별 역할이 관련 법 및 규정에 명시되었으며, 교육관리기관을 설치하여 교육의 질을 고려한 교육실시기관 지정 및 관리 기능을 수행하고 있다. 또한 관리기관이 표준화된 교육 과정 및 내용을 개발하고, 교육실시기관에 보급하여 교육 격차를 해소하고, 전문화되고 일관된 교육이 진행될 수 있도록 지원한다. 이는 종사자의 자격 검정과 보수교육을 원활하게 추진하고, 교육의 질 관리 및 지원을 위해 필요 주체의 설정, 주체별 역할 공식화 등 국가가 주도하는 교육 전달체계가 구축되고 있음을 알 수 있다.

〈사회복지사-국가자격〉

- 자격시험주관 : 한국산업관리공단
- 자격증 발급 및 자격자 관리 : 한국사회복지사협회(자격관리센터 운영)
- 보수교육 주관 : 한국사회복지사협회(보수교육센터 운영), 2023년 기준 보수교육실시관 전국 35개소 지정

〈요양보호사-국가자격〉

- 자격시험주관 및 자격증 발급 : 한국보건의료인국가시험원
- 자격자 관리 : 광역 시도(재발급 : 자치행정정보시스템 이용)
- 보수교육 주관 : 한국건강보험공단, 보수교육실시기관: 한국보건복지인재원, 사회서비스원, 장기요양요원 지원센터, 직무교육기관 등

* 출처 : 한국사회복지사협회(2023). 사회복지사 보수교육 운영안내. 보건복지부, 국민건강보험공단(2022) 요양보호사 전문성 강화를 위한 2023년 교육체계 개편 설명회 자료.

국외에서도 교육 전달체계 상 인력 양성 및 교육기관의 기능을 명확히 하고 있다. 싱가포르의 국가가 발표한 훈련 네트워크 모델에 기초하여 교육훈련을 관리하는 기관 SSI(Social Service Institute)가 SSA(Social Service Agencies)들을 전문 교육기관으로 선정하고, 관리 및 지원을 통해 종사자에게 교육을 제공하고 있다. 영국의 경우에는 서비스 개발 및 사업 관리, 서비스 품질관리, 교육훈련 등의 기능을 분리하여 해당 영역별 전문기관이 독립적으로 설치되어 있으며, 기관 간 제도적 협업을 강화하고 있다.

〈싱가포르- 훈련 네트워크 모델〉

- Training Network Model 2.0(TNM 2.0)은 NCSS의 5개년 전략 프로젝트로, 최대 7개의 Social Service Agencies(이하 SSA)를 우수기관으로 전환하는 것을 목표로 함. TNM 2.0의 목표는 사회서비스 분야의 지속 가능한 학습 생태계를 구축하는 동시에 7개 SSA의 역량과 역량을 강화하여 이들이 각 분야를 주도하는 전문기관으로서 해당 부문에 전문적인 교육 및 컨설팅 서비스를 제공할 수 있도록 지원함. SSI는 7개 SSA 파트너 기관의 교육 과정 개발 및 관리를 감독함
- 7개의 SSA 파트너 기관은 해당 분야에서의 전문성, 입증된 실적, 경영진 및 이사회 지지, 교육 진행 준비도 등을 기준으로 선정됨. SSA 파트너는 각 기관의 전문성을 기반으로 1차 전문교육 분야(Primary Training Areas)를 선택하여 전문화된 과정을 제공하며, 이와 함께 2차 전문교육 분야(Secondary Training Areas)도 정하도록 권장됨. 다음은 파트너 기관이 제공하고 있는 1차 및 2차 전문교육 분야임

SSA 파트너 기관 (SSA TNM Partners)	1차 전문교육 분야 (Primary Training Areas)	2차 전문교육 분야 (Secondary Training Areas)
Academy of Human Development(AHD)	가족 (Family)	연구 및 프로그램 평가 (Research & Program Evaluation)
APSN Limited	장애, 정신건강(Disability, Mental Health & Wellness)	사회적 포용 (Social Inclusion)
Dyslexia Association of Singapore Academy (DAS)	장애(Disability)	연구 및 프로그램 평가 (Research & Program Evaluation)
Rainbow Centre Training and Consultancy(RCTC)	장애(Disability)	사회적 포용 및 지역사회 자산 (Social Inclusion & Community Assets)
Samaritans of Singapore (SOS)	정신건강(Mental Health & Wellness)	자원봉사자 관리(Volunteer Management)
SHINE Children & Youth Services(SHINE)	아동·청소년(Children and Youth)	자원봉사자 관리(Volunteer Management)
The Salvation Army Peacehaven(TSA)	노인 돌봄(Eldercare)	사회적 포용(Social Inclusion)

〈영국〉

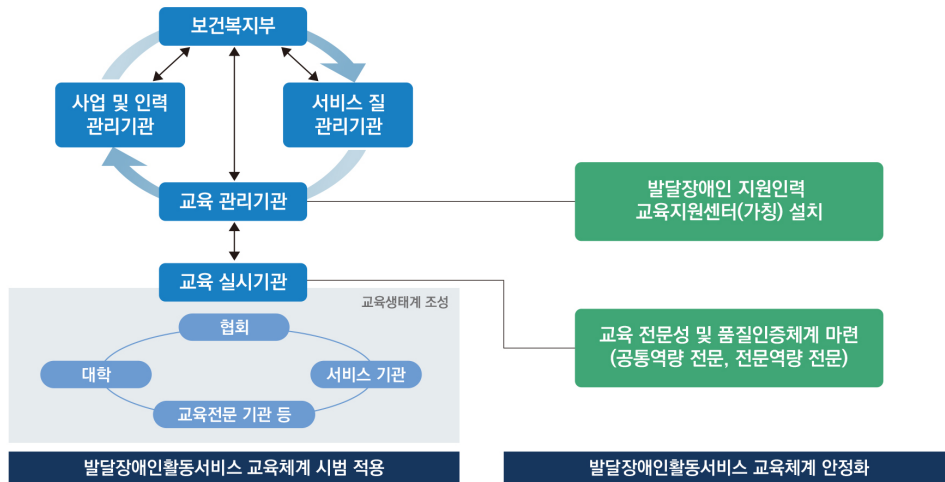
- 영국의 경우 서비스 기술 개발 및 사업 관리, 품질 관리, 교육 훈련 등의 역할을 수행하는 기관이 명확하게 분리, 역할별 연계를 위한 협업 구조 지향

구분	제공기관	제공인력
규제접근 (management)	〈시설 평가/ 시설의 허가, 등록〉 CQC(care quality commission)	〈신원조회/ 진입제한 제도〉 DBS(disclosure and barring service)
촉진접근 (facilitation)	〈서비스 기술개발과 조직 혁신〉 SCIE(social care institute for excellence)	〈교육훈련 개발과 시행〉 Skill for care

* 출처 : <https://www.ssi.gov.sg/about-us/tnm>, www.skillforcare.org.uk

이러한 교육 전달체계는 우선적으로 발달장애인 활동서비스 종사자를 대상으로 시범 운영 해볼 수 있다(그림VI-2). 현 정부의 국정과제로 (최중증) 발달장애인의 낮 활동이 확대되고 있으며, ‘제6차 장애인정책종합계획’에 발달장애인 활동서비스 종사자 대상의 보수교육 확대가 과제로 포함되어 있어 초기 교육의 질이 보장될 수 있는 교육의 전달체계를 구축하여 양성

및 보수교육을 제공할 필요가 있다. 이후 발달장애인에게 서비스를 제공하는 다양한 제도의 인력 대상 교육들이 동 전달체계로 편입되는 방향을 고려할 수 있다.

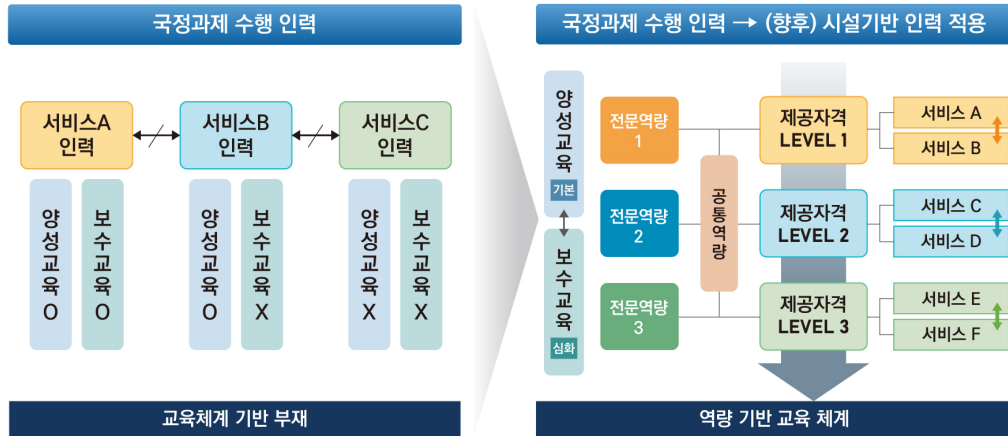


Ⅰ 그림 VI-2 Ⅰ 발달장애인 활동서비스 종사자 교육체계(안)

2) 지원 수준 등에 따른 서비스 제공 자격의 제도화

분석 결과, 현재 발달장애인 지원인력의 제도별 입직 자격과 양성 교육체계가 상이하고, 분절적으로 운영되는 것을 알 수 있었다. 이로 인해 유사 서비스를 동시에 제공하거나 일정 역량을 가진 종사자가 타 서비스 제공인력으로 이직했을 경우 인력 간 연계가 되지 않아 또 다른 입직 및 양성과정을 거쳐야 하는 상황이 발생하고 있다. 이에 제도별로 인력을 분절적으로 양성하기보다는 지원 대상 및 수준에 따른 서비스 제공 자격을 체계화하고, 자격별 전문인력의 통합 양성 및 서비스 배치 방안이 마련될 필요가 있다.

구체적으로 발달장애인 지원 대상 및 서비스 수준에 따라 제공 자격 기준(예: LEVEL 1, 2, 3 등)을 체계화하고, 제공 자격별 통합적인 양성 및 배치 방안을 마련한다. 인력 배치 전 진행되는 양성 교육의 경우 제도가 아닌 서비스 제공 자격별로 실시하여 담당 서비스에 배치하고, 이후 동일 자격의 서비스 간의 인력 배치도 가능할 수 있도록 한다. 이 부분은 현재 장애인 복지시설에서 기본 자격을 갖추고 채용 방식에 따라 유입되는 인력보다 초기에는 정부가 추진하거나 새롭게 도입한 국정과제를 수행하기 위해 일정 자격과 양성 교육이 요구되는 인력의 유입 시 적용해볼 수 있을 것이다. 그리고 이후 시설 기반의 인력도 서비스 제공 자격의 기준에 따라 채용하고, 서비스 배치 전후 양성 및 보수교육 참여를 적용할 수 있다.



Ⅰ 그림 VI-3 Ⅰ 서비스 제공 자격 제도화와 자격별 양성 및 배치(안)

국외에서도 서비스 제공 자격을 확보하기 위해 학력, 경력 등의 기본 자격 외에 일정 시간의 필수 교육(이론+실습)을 이수해야 한다. 본 연구에서 살펴본 호주와 영국의 경우 지원 대상과 내용 및 난이도 등에 따라 자격을 제도화하고, 자격 확보를 위한 기준을 다음과 같이 제시하고 있었다. 해당 자격에 따라 배치되는 서비스가 달라지며, 유사 서비스 간에는 필요 자격을 확보한 인력이 유연하게 호환 배치되며, 상향된 자격을 확보할 때 이전 자격의 이수 교육을 인정하는 등 자격별 양성 체계도 연계되어 있다.

〈호주〉

- 장애인 지원인력의 제공 자격을 아래와 같이 지원 수준에 따라 구분하고 서비스 배치
 - Certificate III in Individual Support: 예) 장애인의 일상 지원 자격 부여
: 기본 자격 + 9개의 필수과목, 6개의 선택과목, 실습 120시간 필수 이수
 - Certificate IV in Disability support: 예) 도전적 행동 발달장애인 지원 자격
: 기본 자격 + Certificate III in Individual Support의 양성 교육 수료 + 추가 7개의 필수과목, 3개의 선택과목, 실습 시간 120시간 필수 이수

〈영국〉

- 지적장애, 자폐성장애, 도전행동지원 등의 제공 자격을 지원 수준에 따라 구분하고 서비스 배치
 - NCFE CACHE Level 3 Award in Supporting Individuals with Learning Disabilities: 예) 지적 장애인 지원
: 기본 자격 + 총 120시간 교육 이수
 - NCFE CACHE Level 3 Certificate in Understanding Autism : 예) 자폐성장애인 지원
: 기본 자격 + 총 189시간 교육 이수
 - NCFE CACHE Level 2 Certificate in Understanding Challenges Behaviour : 도전행동 지원(1~4 단계)
: 기본 자격 + 총 130시간 교육 이수

3) 서비스 제공 자격별 양성 및 보수교육 체계화

서비스 제공 자격이 제도화될 경우 지금까지 제도별로 다르게 진행되거나 부재했던 종사자 양성 및 보수교육을 제공 자격별로 통합적 양성 및 보수교육 과정을 개설하고, 의무화할 필요가 있다. 그리고 교육 과정은 제공 자격 기준의 기반이 되는 역량을 기초로 개발될 필요가 있으며, 예로 모든 지원 인력에게 공통으로 요구되는 역량(공통역량), 제공 자격별 전문적으로 요구되는 역량(전문역량)으로 구분하여 필요 과정을 제시할 수 있다. 또한 교육 과정의 체계 안에서 양성과 보수교육의 연계성을 강화해야 하며(그림VI-3 참조), 이러한 교육체계는 전술한 전달체계 안에서 교육관리기관이 주관할 수 있으며, 관리기관이 지원인력의 통합 교육 과정의 개발 및 지속적 관리, 효과적인 교육 운영을 위한 지원(교재 및 콘텐츠 개발, 과정별 강사양성 및 배치 등) 기능을 담당할 수 있을 것이다.

관련하여 영국은 돌봄 서비스를 제공하는 종사자들에게 공통교육 주제를 제시하고, 의무적으로 이수하도록 하고 있다. 즉 지원 대상과 서비스 내용이 다르더라도 돌봄을 제공하는 인력이라면 반드시 사전에 이해하고 있어야 하는 공통역량이 있으며, 이 역량에 대해서는 국가 차원에서 일관되게 함양할 수 있도록 제공 자격 확보에 필수 이수 과목으로 명시하고 있다. 싱가포르의 경우에는 사회복지 및 사회서비스 분야의 전문 교육·훈련 기관인

SSI(Social Service Institute)를 통해 지원 수준별 교육 단계를 구분하고, 전문역량 함양을 체계화하기 위해 단계별 교육대상자를 제시하고 있다.

〈영국〉

○ 돌봄 서비스 제공 자격을 확보하는데 필요한 기초 공통교육 주제를 제시하고 의무적으로 이수하도록 함

1. 역할 이해하기(Understand your role)	9. 정신건강, 치매, 지적장애 이해하기(Awareness of mental health, dementia and learning disability)
2. 자기 개발(Your personal development)	10. 성인 보호(Safeguarding adults)
3. 돌봄 의무(Duty of care)	11. 아동 보호(Safeguarding Children)
4. 평등과 다양성(Equality and diversity)	12. 기본 소생술(Basic Life Support)
5. 사람 중심으로 일하기 (Work in a person centred way)	13. 건강과 안전(Health and Safety)
6. 의사소통(Communication)	14. 정보 다루기(Handling information)
7. 사생활과 존엄성(Privacy and dignity)	15. 감염 예방 및 통제(Infection prevention and control)
8. 식품영양(Fluids and nutrition)	

〈싱가포르〉

○ SSI(Social Service Institute) : 싱가포르 사회서비스의 품질관리 전담 조직이자 준정부 평가기관인 NCSS(National Council of Social Service)의 산하 조직, 사회복지 및 사회서비스 분야에서 전문지식과 역량을 강화하기 위하여 교육 및 훈련을 제공하는 기관

- SSI에서 제공하는 모든 교육훈련은 권장하는 레벨과 교육 대상 제시

자원(직무) 수준별 교육 단계	교육 대상
Level 1 : Support Level	사회서비스 보조원, 사회복지사, 교사 보조원, 치료 보조원, 가정 부모, 복지사, 의료 보조원, 간호보조원, 재택 간호원, 장애인 상담사, 프로그램 코디네이터
Level 2 : Executive Level	사회복지사, 상담사, 사례관리사, 치료사, 심리학자, 교사, 직업 코치, 교육 담당자, 프로그램 임원, 관리 임원(인사, 모금, 재무 등)
Level 3 : Supervisory/Managerial Level	수석 사회복지사, 선임 사회복지사, 센터 관리자, 부서장(HODs), 수석 교사, 프로그램 책임자, 교육감
Level 4 : Leadership Level	수석 사회복지사, 전무 이사, 최고 경영자, 총괄 관리자, 이사

* 출처 : Health Education England, Skills for Care and Skills for Health, 2018. <https://www.ssi.gov.sg/training/course-registration/>

4) 교육 기반 경력개발체계 마련

발달장애인 지원 종사자를 위한 교육과 연계된 경력개발 구도를 마련할 필요가 있다. 현재 경력에 따라 자동 승급되는 방식에서 일정 경력과 필요 교육 이수를 통한 승급제도를 마련하고, 승급에 따른 보수 및 처우, 서비스 권한과 역할(특정 서비스 개입, 슈퍼바이저, 훈련자 등)이 확대되는 구도를 고려할 수 있다. 전술한 바와 같이, 종사자는 자신의 경력개발에 필요한 지속 교육의 로드맵을 계획할 수 있어야 하며, 필수교육을 이수해야만 상향되는 특정 자격과 역할,

보수 및 복리후생 등이 연결될 때 지속적인 역량개발의 동기와 참여 교육의 효과성을 기대할 수 있다.

최근 교육 기반의 승급에 따라 중간관리자 및 슈퍼바이저 자격을 부여하고, 적정 보상을 지급하는 제도가 마련되고 있다. 실제로 국가자격 인력인 요양보호사의 경우 중간관리자 제도를 도입하여 일정 경력과 승급 교육에 기반하여 특화된 역할과 권한이 주어지는 중간 관리자 자격을 부여하고, 관련하여 수당을 지급하고 있다. 제도 기반 인력인 아동통합사례 관리사도 마찬가지로 일정 경력과 교육 이수, 자격 검정 심의 등을 통해 슈퍼바이저 자격을 확보하게 되면 해당 자격에 부응하는 역할과 권한을 부여하고 수당을 지급하고 있다. 이러한 체계에서 종사자들은 자신의 경력개발계획을 수립하고, 근무 처우 및 역량 상향 목적에 따라 지속적인 교육에 참여하는 기회를 확보하게 된다.

〈요양보호사〉

- 요양보호사 중간관리자 제도 도입: 요양시설 내 중간관리자 제도 도입을 통해 이용자의 다양한 요구에 대응하고 전문성과 숙련 기술에 상응하는 경력체계 개발, 5년 이상의 실무경력, 승급교육 이수 조건
- 특화된 역할과 권한 부여, 요양보호사 간 슈퍼비전 체계 마련, 급여 인상 등의 처우 개선

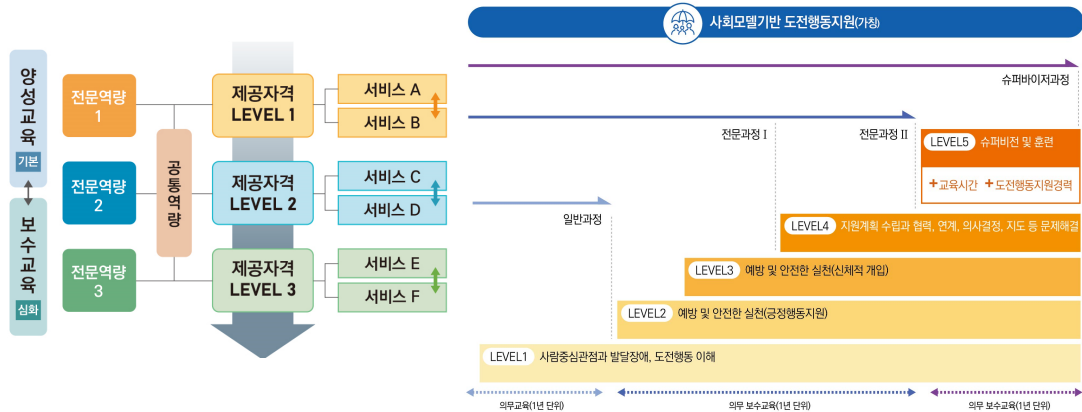
〈아동통합사례관리사〉

- 슈퍼바이저 양성: 아동통합사례관리사는 드림스타트에서 사례관리업무를 담당하는 인력으로 5년 이상의 일정 경력과 특성화 교육을 이수하고 아동권리보장원의 자격검정심의를 통과하면 현장 및 선임 슈퍼바이저 직위 부여, 자격 유지 조건으로 보수교육 필수 이수
- 특화된 역할과 권한 부여, 사례관리사 간 슈퍼비전 체계 제공, 수당 지급

* 출처 : 보건복지부, 국민건강보험공단(2022) 요양보호사 전문성 강화를 위한 2023년 교육체계 개편 설명회 자료. 보건복지부 (2023) 드림스타트 사업안내.

관련하여 박광옥 등(2022)은 최근 확대되고 있는 도전적행동 등 최종증 발달장애인 지원 역량의 중요성이 확대되는 서비스 환경에서 도전적행동지원 역량 강화를 위한 제도화 모델을 [그림 VI-4]와 같이 제시하였다. 만약 최종증 발달장애인에게 서비스를 제공하기 위해서 LEVEL3의 서비스 제공 자격을 갖춰야 한다면, 기본 공통역량 외에 이 자격의 전문역량을 강화하기 위한 단계별 교육 과정을 개설할 필요가 있다. 관련하여 제도화 모델에서는 단계별 교육 과정과 동시에 해당 교육 이수에 따른 역할과 권한이 부여되고, 일정 경력과 교육 시간이 쌓이면 슈퍼바이저 자격이 주어지는 경로를 제시하고 있다. 슈퍼바이저 자격을 갖추게 되면 특정 권한이 부여되고, 이에 따라 근무 처우가 달라지게 된다. 현재 장애인복지실천현장에서는 도전적행동 등 최종증 발달장애인 지원을 위한 국가 차원의 역량체계와 현장 내 전문가로 성장할 수 있는 경력개발 구도가 부재한 상황이다. 최근 급증하고 있는 최종증 발달장애인의

서비스 수요를 고려하여 적절한 서비스 환경을 구축하기 위해서 슈퍼바이저 양성을 통해 기관 내 슈퍼비전 체계를 형성할 필요가 있다.



Ⅰ 그림 VI-4 Ⅰ (예시)도전적행동지원 종사자의 경력개발체계(안)

5) 발달장애인 자원인력 양성 및 교육 법적 근거 마련

현재 발달장애인 지원 종사자 양성 및 교육에 대한 법적 근거가 미비한 상황이다. 앞서 제시한 부분을 구현하기 위해서는 법적 근거를 마련하고, 필요한 예산을 마련할 필요가 있다. 이를 위해 첫째, 「발달장애인 권리보장 및 지원에 관한 법률」에 관련 조항을 신설하고, 발달장애인 자원인력 양성 및 보수교육체계, 교육의 의무화, 교육 관리기관, 교육의 질 관리 방향 등 필수 세부 내용을 명시할 수 있다. 둘째, 장애인복지인력 또는 발달장애인 지원 종사자 대상의 자격, 교육훈련, 인력 관리 등을 위한 독립적인 개별법을 제정할 수 있다. 현재 대부분 제도가 개별법에 근거하다 보니 관련 인력이 제도별 파편적으로 관리되고 있는 상황에서 독립적인 법의 제정은 조금 더 통합적인 인력 양성 및 역량 강화 등과 관련된 과업을 수행하는 것이 수월할 것으로 예상된다.

관련하여 2019년 보건의료기관의 원활한 인력 수급을 지원하고, 근무환경 개선 및 복지 향상과 우수 인력 양성 등에 필요한 사항을 규정함으로써 보건의료서비스의 질을 제고하고 국민건강 증진에 이바지하는 것을 목적으로 「보건의료인력지원법」이 제정되었다. 동 법에 근거하여 보건의료인력 종합계획 수립, 실태조사, 인력 수급 관리 및 확보, 근무 환경 개선 등을 추진하고, 보건의료인력지원전문기관(국민건강보험공단)을 지정하고 있다.

〈보건의료인력지원법〉

- ‘보건의료인력’에 대한 정의, “의료법”에 따른 의료인 및 간호조무사, “약사법”에 따른 약사 및 한약사, “의료기사 등에 관한 법률”에 따른 의료기사, 보건의료정보관리사 및 안경사, “응급의료에 관한 법률”에 따른 응급구조사, “국민영양관리법”에 따른 영양사 등 보건의료 관계 법령에서 정하는 바에 따라 면허·자격 등을 취득한 사람으로서 대통령령으로 정하는 사람, ‘보건의료기관’ 종사자란 ‘보건의료인력’ 외의 사람으로 ‘보건의료기관’에서 ‘보건의료서비스’외의 업무에 종사하는 사람

〈보건의료인력 종합계획〉

- 1. 보건의료인력에 관한 정책목표 및 방향에 관한 사항, 2. 보건의료환경 변화에 따른 보건의료인력 수요 추계에 관한 사항, 3. 보건의료인력의 양성 및 공급에 관한 사항, 4. 보건의료인력의 자질 향상을 위한 면허·자격관리 및 교육·연수에 관한 사항, 5. 보건의료인력 및 보건의료기관 종사자(이하 ‘보건의료인력 등’)의 근무환경 개선 및 복지향상에 관한 사항, 6. 지역별, 보건의료기관 유형별 보건의료인력의 적정 배치에 관한 사항, 7. 의료취약지 및 공공의료분야의 보건의료인력 양성 및 배치에 관한 사항, 8. 그 밖에 보건복지부장관이 보건의료기관의 원활한 인력확보와 근무환경 개선을 위하여 필요하다고 인정하는 사항

〈보건의료인력 실태조사〉

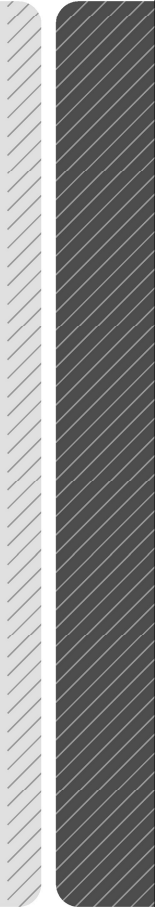
- 1. 보건의료인력의 양성 및 공급 현황, 2. 보건의료인력의 면허·자격신고 및 보수교육 현황, 3. 보건의료인력등의지역별, 보건의료기관 유형별 활동 현황, 4. 의료취약지 및 공공의료분야의 보건의료인력 양성 및 배치 현황, 5. 보건의료인력등의근무형태, 근무여건 및 처우, 이직·퇴직, 근무만족도 등 근무환경 및 복지 등에 관한 사항

〈보건의료인력지원전문기관 지정 및 운영〉

- 1. 종합계획 및 시행계획의 수립·시행 지원, 2. 실태조사 지원, 3. 위원회 운영 지원, 4. 제11조에 따른 보건의료인력 지원사업 지원, 5. 제13조에 따른 보건의료인력등의 상담 및 지원, 6. 제15조에 따른 조사·연구 사업, 7. 제16조에 따른 통합정보시스템 구축·운영, 8. 보건의료인력 보수교육 및 면허·자격 관리 지원, 9. 그 밖에 보건복지부장관이 위탁하거나 대통령령으로 정하는 사업



참고문헌



발달장애인 자원인력 양성 및 교육 전달체계 구축과
운영방안 연구

KOREA HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT INSTITUTE
FOR HEALTH & WELFARE



- 경기복지재단(2022). 경기도 장애인생활시설 현황 및 실태분석 연구.
- 관계부처합동(2018). 발달장애인 생애주기별 종합대책.
- 관계부처합동(2023). 제6차 장애인정책종합계획(2023-2027).
- 김학주(2009). 사회서비스 품질관리체계의 해외 동향 및 개혁방안. 사회복지정책. 36: 237~261.
- 보건복지부(2022). 발달장애인 평생돌봄 강화대책(2022.11.29.).
- 보건복지부, 국민건강보험공단(2022). 요양보호사 전문성 강화를 위한 2023년 교육체계 개편 설명회 자료.
- 보건복지부(2023). 드림스타트 사업안내.
- 보건복지부(2023a). 발달장애인 활동서비스 사업안내.
- 보건복지부(2023b). 장애인복지시설 사업안내.
- 보건복지부(2023c). 장애인활동지원사업 안내.
- 보건복지부·한국보건복지인재원(2023). 발달장애인 활동서비스 제공인력 보수교육체계 수립 연구.
- 어유경(2022). 현장중심 역량강화를 위한 영국 성인돌봄서비스 종사자 자격체계. 국제사회보장 리뷰, 21: 83-99.
- 서울장애인복지관(2022). 챌린지2 교육프로그램 자료.
- 한국보건사회연구원(2005). 장애인 이용시설 복지서비스 실태 및 개선방안 연구.
- 한국보건복지인재원(2022a). 발달장애인 지원종사자 교육 수요 분석 및 제도화 방안 연구.
- 한국보건복지인재원(2022b). 장애인복지교육네트워크 협의체 자료.
- 한국사회복지사협회(2023). 사회복지사 보수교육 운영 안내.
- Australian Qualifications Framework Council(2013). Australian Qualifications Framework second edition.
- Care Quality Commission(2022). Right support, right care, right culture: How CQC regulates providers supporting autistic people and people with a learning disability.
- Health Education England(2018). Skills for Care and Skills for Health.
- NDIS(2021). National Workforce Plan:2021-2025, Australian Government Department of Social Service.
- NDIS(2022). Joint Standing Committee on the National Disability Insurance Scheme, Workforce Final Report, Commonwealth of Australia 2022.
- Rose Ryan & Jim Stanford(2018). A Portable Training Entitlement System for the Disability Support Services Sector, The Centre for Future Work at the

Australia Institute.
<https://www.abs.gov.au/statistics/classifications/anzsco-australian-and-new-zealand-standard-classification-occupations/2022/browse-classification/4/42/423/4231#423111-aged-or-disabled-carer>
<https://www.abs.gov.au/statistics/classifications/anzsco-australian-and-new-zealand-standard-classification-occupations/2022/browse-classification/4/42/423/4233#423313-personal-care-assistant>
<https://www.abs.gov.au/articles/how-anzsco-works>
<https://www.apsn.org.sg/>
<https://www.asqa.gov.au/about/vet-sector/training-national-register>
<https://www.asqa.gov.au/rto>
<https://www.cqc.org.uk/guidance>
<https://www.cqc.org.uk/what-we-do/how-we-do-our-job/fundamental-standards>
<https://www.dewr.gov.au/jobs-hub/resources/care-sector-home-support-worker-role-profile>
<https://www.gov.uk/government/organisations/ofqual/about>
<https://intercaretraining.edu.au/our-courses/chc33021-certificate-iii-in-individual-support/>
<https://kosis.kr/>
<https://lx.iriss.org.uk/sites/default/files/resources/Domiciliary%20care.pdf>
<https://www.ncfe.org.uk/media/fapf41c4/603-1935-5-qualification-specification-version-3-3.pdf>
<https://www.ncfe.org.uk/media/ka2lmkl/603-1062-5-qualification-specification.pdf>
<https://www.ncfe.org.uk/media/vvfouxuy/600-4037-3-qualification-specification-version-5-3.pdf>
<https://www.ncfe.org.uk/qualification-search>
<https://www.ncfe.org.uk/qualification-search/qualification-detail/ncfe-cache-level-3-award-in-supporting-individuals-with-learning-disabilities-1555>
<https://www.ncfe.org.uk/qualification-search/qualification-detail/ncfe-cache-level-3-certificate-in-understanding-autism-431>
<https://www.ncss.gov.sg>

<https://www.ncss.gov.sg/social-service-agencies/capability-building/consultancy-support/ncss-standards-framework>.

[https://www.ncss.gov.sg/docs/default-source/ncss-documents-and-forms/epes/refreshed-epes-user-guide-\(rug\)_final20220328withlinks.pdf](https://www.ncss.gov.sg/docs/default-source/ncss-documents-and-forms/epes/refreshed-epes-user-guide-(rug)_final20220328withlinks.pdf).

[https://www.ncss.gov.sg/our-initiatives/social-service-sector-strategic-thrusts-\(4st\)/home](https://www.ncss.gov.sg/our-initiatives/social-service-sector-strategic-thrusts-(4st)/home)

<https://www.ndiscommission.gov.au/providers/registered-ndis-providers/registered-provider-obligations-and-requirements>

<https://www.ndp.org.au/learning-hub>

<https://www.nds.org.au/index.php/training-and-development>

<https://rainbowcentre.org.sg/>

<https://www.rmit.edu.au/study-with-us/levels-of-study/vocational-study/certificates/certificate-iii-in-individual-support-disability-c3413>

<http://www.sdakorea.co.kr>

<https://www.skillsfuture.gov.sg/>

<https://www.skillsforcare.org.uk/Developing-your-workforce/Apprenticeships/Apprenticeships.aspx>.

<https://www.skillsforcare.org.uk/Developing-your-workforce/Endorsement-for-learning-providers/Applying-and-renewing.aspx>

<https://www.skillsforcare.org.uk/Developing-your-workforce/Find-a-learning-provider/Find-a-learning-provider.aspx>

<https://www.skillsforcare.org.uk/resources/documents/Developing-your-workforce/Guide-to-developing-your-staff/Core-and-mandatory-training.pdf>.

<https://www.skillsforcare.org.uk/resources/documents/Funding/Workforce-Development-Fund/23-24/Funded-qualifications/WDF-funded-qualifications-and-learning-2023-24.pdf>

www.socialservice.or.kr

<https://www.ssi.gov.sg/about-us/tnm/>

<https://iltms.ssi.gov.sg/registration/Login>

<https://www.ssi.gov.sg/training/course-information/>

<https://www.ssi.gov.sg/training/course-registration/>

<https://www.ssi.gov.sg/training/funding-information/training-grants/>

<https://www.ssi.gov.sg/training/overview/>

<https://www.ssi.gov.sg/training/tnm-courses/>

<https://training.gov.au>

<https://training.gov.au/Training/Details/CHC33021>

<https://www.training.com.au/vet-courses>

<https://www.qualhub.co.uk>

<https://www.vic.gov.au/start-your-disability-career>

<https://www.vic.gov.au/current-employees-disability-sector>

https://www.vic.gov.au/free-tafe?utm_source=YourCareer&utm_medium=website&utm_campaign=Fee_free_TAFE

<https://www.wa.gov.au/organisation/training-accreditation-council/course-accreditation>

<https://www.3spirituk.com/>

부록



발달장애인 자원인력 양성 및 교육 전달체계 구축과
운영방안 연구

**KOREA HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT INSTITUTE
FOR HEALTH & WELFARE**

발달장애인 지원종사자 역량 및 교육수요 조사

안녕하십니까?

한국보건복지인재원에서는 발달장애인 지원종사자를 대상으로 도전행동 지원에 관한 실태, 필요 역량, 교육수요에 대한 조사를 실시합니다.

본 조사 결과는 향후 발달장애인 지원종사자의 제도화된 교육과정을 개설하고, 인력 양성 및 교육 고도화를 위한 정책과제를 제시하는 데 기초 자료로 활용할 예정입니다.

조사는 20분 이내로 진행됩니다. 끝까지 응답하신 분께는 소정의 모바일 쿠폰이 지급될 예정입니다. 좋은 자료 수집을 위해 끝까지 응답 부탁드립니다.

귀하의 응답 내용은 통계법 제33조(비밀의 보호)에 따라 모든 비밀은 철저히 보장되며, 설문지는 통계 목적 이외에는 절대로 사용되지 않을 것이오니, 여러모로 바쁘시겠지만 발달장애인 지원종사자의 지원역량을 강화하고, 적절한 서비스 환경을 마련하는데 필요한 본 조사에 참여해주시면 감사하겠습니다.

2023년 10월



한국보건복지인재원

☎ 조사문의: 000-0000

1-1. 기관 유형	① 장애인복지관 ④ 장애인직업재활시설 ⑦ 활동지원 제공기관	② 장애인거주시설 ⑤ 발달장애인 활동서비스 제공기관 ⑧ 긴급돌봄서비스 제공기관	③ 장애인주간보호시설 ⑥ 발달장애인평생교육센터 ⑨ 기타()
1-2. 기관소재지	시도:	시군구:	
1-3. 성별	① 남성	② 여성	
1-4. 연령대	① 20대 ④ 50대 이상	② 30대	③ 40대
1-5. 직위	① 기관장(시설장) ④ 과장, 팀장 ⑦ 활동서비스 제공인력	② 사무국장 ⑤ 부서원(팀원, 담당) ⑧ 활동지원사	③ 부서장(부장) ⑥ 활동서비스 전담인력 ⑨ 기타()
1-6. 발달장애인 총 지원 경력	① 1년 미만 ④ 5년 이상 - 10년 미만	② 1년 이상 - 3년 미만 ⑤ 10년 이상 - 15년 미만	③ 3년 이상 - 5년 미만 ⑥ 15년 이상
1-9. 현재 소속 기관에서 별도의(독립된) 도전행동 지원사업 추진 여부	① 있음 (1-9번 ①의 경우 사업명:)	② 없음	
1-7. 도전행동 발달장애인 지원 경험	① 있음	② 없음	
1-8. 현재 도전행동 발달장애인 지원 여부	① 현재 지원하고 있음	② 현재는 지원하고 있지 않음	

행동 유형	2-1. 주로 관찰한 대표 행동(4개 체크) 가장 많이 지양하는 평균 비율에 따라 1-4순위	4개 선택된 행동 유형에서							
		2-2. 행동 수준(주당 기준)				2-3. 대응 및 지원 어려움 수준			
		드물게 나타남 (주 1회 이하)	종종 나타남 (주 2-3회)	자주 나타남 (주 4-5회)	매일 나타남 (주 6회 이상)	매우 어려움	어려움	어렵지 않음	전혀 어렵지 않음
		①	②	③	④	①	②	③	④
1) 자신을 해치는 행동 (자신을 때리기, 머리 부딪치기, 할퀴기, 베거나 찌르기, 물어뜯기, 피부 문지르기, 머리카락 뽑기, 손톱 물어뜯기, 자신을 꼬집기, 음식 거부 등)		①	②	③	④	①	②	③	④
2) 타인을 해치는 행동 (때리기, 발로 차기, 물기, 꼬집기, 할퀴기, 머리카락 뽑기, 물건으로 때리기 등)		①	②	③	④	①	②	③	④

행동 유형	2-1. 주로 관찰한 대표 행동(4개 체크) 가장 많이 지원하는 평균 비율에 따라 1~4순위	4개 선택된 행동 유형에서							
		2-2. 행동 수준(주당 기준)				2-3. 대응 및 지원 어려움 수준			
		드물게 나타남 (주 1회 이하)	종종 나타남 (주 2~3회)	자주 나타남 (주 4~5회)	매일 나타남 (주 6회 이상)	매우 어려움	어려움	어렵지 않음	전혀 어렵지 않음
		①	②	③	④	①	②	③	④
3) 물건을 파괴하는 행동 (때리기 찢기, 자르기, 집어 던지기, 태우기, 흙집내기, 할퀴기 등)		①	②	③	④	①	②	③	④
4) 방해하는 행동 (귀찮게 매달리기, 괴롭히거나 못살게 굴기, 사비 걸거나 불평하기, 싸움 걸기, 이유 없이 웃거나 울기, 방해하기, 고함치거나 악쓰기 등)		①	②	③	④	①	②	③	④
5) 특이한 반복적인 습관 (서성이기, 흔들거리기, 손가락 흔들기, 손이나 물건 빨기, 경련과 같은 움직임, 반향어, 혼자 중얼거리기, 이빨 갈기 등)		①	②	③	④	①	②	③	④
6) 사회적으로 공격적인 행동 (큰소리로 말하기, 욕이나 저속한 말하기, 거짓말하기, 타인에게 너무 가까이 접근하거나 만지는 행동, 헛된 소리하기, 타인에게 침 뱉기 등)		①	②	③	④	①	②	③	④
7) 위축된 행동이나 부주의한 행동 (다른 사람들로부터 멀리 떨어져 있기, 특이한 공포감 표현, 활동에 대한 관심의 결여, 슬픔이나 근심스러운 표정, 과제에 대한 집중력 결여, 너무 많이 잠자기, 자신에 대해 부정적으로 말하기 등)		①	②	③	④	①	②	③	④
8) 비협조적인 행동 (지시에 거부, 집안일을 하지 않음, 규칙에 따르지 않음, 반항적이거나 토라지는 행동, 등교나 출근 거부, 직장에 지각하기, 차를 지키지 않기 등)		①	②	③	④	①	②	③	④

※ 출처 : 한국장애인고용공단 고용개발원(2022). 발달장애인의 일과 삶 조사 항목 일부 참조

2-4. 4개 선택된 행동 유형별로 가장 많이 대응 및 지원하는 방식(1개만 선택)

- ① 행동에 대한 언어적 제지
- ② 다른 행동으로 관심을 유도
- ③ (지원방식의 차원에서) 무관심하게 반응하지 않음
- ④ 행동이 가라앉을 때까지 혼자 내버려 둠(공간 분리)
- ⑤ 신체적으로 행동 제한
- ⑥ 선호하는 활동 또는 적절한 행동으로 대체
- ⑦ 안전하고 선호하는 물리적 환경 구성(빛, 온도, 습도, 편의 등)
- ⑧ 의사소통 지원
- ⑨ 모른척하거나 피함
- ⑩ 기타()

2-5. 2-4에서 선택한 방식별로 주로 하는 발달장애인의 도전행동 대응 및 지원 방식에 대한 적절성

- ① 매우 적절하지 않다. ② 적절하지 않다. ③ 보통이다. ④ 적절하다. ⑤ 매우 적절하다.

3. (1-7 또는 1-8번 ①번의 경우만) 귀하는 발달장애인의 도전행동(심각한 수준의 행동: 예- 자해, 타해 등)에 대해 제지 또는 제한하는 개입(restrictive intervention)을 한 적이 있습니까?

- ① 있음 ② 없음

3-1. (3번 ①의 경우) 어떠한 제지 또는 제한하는 개입을 주로 실시하였습니까?

- ① 직접적인 신체접촉을 통해 행동 제지
② 언어적 지시를 통해 행동 제지
③ 공간 또는 다른 사람과 분리
④ 행동 제한을 위한 장비 사용(예: 자해 방지를 위한 헬멧 사용 등)
⑤ 기타()

3-2. 제지 또는 제한하는 개입을 실시한 이유를 무엇입니까? (모두 선택)

- ① 발달장애인 자신에게 위해가 될 수 있는 긴급한 상황이기 때문에
② 다른 발달장애인의 안전이 필요한 긴급한 상황이기 때문에
③ 종사자가 상해를 입을 수 있는 상황이기 때문에
④ 그 당시 가장 효과적인 방법이기 때문에
⑤ 다른 방법이 없거나 모르기 때문에
⑥ 기타()

3-3. 제지 또는 제한하는 개입이 도전행동 지원에 반드시 필요한 방법이라고 생각하십니까?

- ① 예 ② 아니오

4. 귀하는 발달장애인이 도전행동을 보이는 가장 큰 이유가 무엇이라고 생각하십니까?

- ① 일상에서 할 일이 없거나 지루하기 때문에
② 자신이 원하거나 원하지 않는 것이 잘 전달되지 않기 때문에
③ 주변 환경의 불편한 자극으로 인해
④ 일과를 예상하지 못하거나 변화가 심하기 때문에
⑤ 심리적 스트레스를 대처하기 어려워서
⑥ 다른 사람의 관심을 끌기 위해
⑦ 몸이 아프거나 약물 부작용으로 인해
⑧ 장애의 기질적 특성으로 인해
⑨ 기타()

5. 귀하는 발달장애인의 도전행동을 직면했을 때 가장 먼저 드는 생각과 감정은 무엇입니까?(1개만 선택)

- ① 발달장애인이 지금 원하는 무엇인가가 있다는 생각
- ② 적절한 대응 및 지원 방식에 대한 고민과 판단
- ③ 발달장애인 또는 타 장애인이 다칠 수 있다는 걱정
- ④ 어떻게 해야 할지 모르는 막막함(순간 판단이 흐려짐 등)
- ⑤ 행동 자체에 대한 무서움(놀람, 공포 등)
- ⑥ 부적절한 행동이 보인 것(발달장애인)에 대한 불쾌함(화남, 분노 등)
- ⑦ 내가 다칠 수 있다는 두려움
- ⑧ 일을 그만두고 싶은 생각(후회 등)
- ⑨ 기타()

6. 귀하는 발달장애인의 장애 및 행동, 의사소통 특성 등을 어느 정도 이해하고 있다고 생각하십니까?

6-1. 나는 발달장애와 발달장애인 개인의 특성을 이해하고 있다.	① 매우 낮음	②	③	④	⑤	⑥	⑦ 매우 높음
6-2. 나는 발달장애인의 의사소통 특성을 이해하고 있다.	① 매우 낮음	②	③	④	⑤	⑥	⑦ 매우 높음
6-3. 나는 발달장애인의 행동 특성을 이해하고 있다.	① 매우 낮음	②	③	④	⑤	⑥	⑦ 매우 높음
6-4. 나는 발달장애인과 좋은 관계를 형성하고 있다.	① 매우 낮음	②	③	④	⑤	⑥	⑦ 매우 높음

7. 귀하는 최근 1년 간 서비스 제공하면서 소진을 어느 정도 경험하십니까?

- ① 소진된 적이 없음
- ② 소진 수준이 매우 낮음
- ③
- ④
- ⑤
- ⑥
- ⑦ 소진 수준이 매우 높음

8. (7번 ①~⑦의 경우) 귀하는 서비스 제공하면서 소진이 왔을 때 어느 정도 빨리 일상으로 회복하십니까?

- ① 매우 느리게 회복함
- ②
- ③
- ④
- ⑤
- ⑥
- ⑦ 매우 빠르게 회복함

9. 귀하의 기관에서는 도전행동 발달장애인을 위해 서비스 지원방침을 마련하고, 개별행동지원계획을 수립하여 지원하고 있습니까?

9-1. 도전행동지원에 대한 서비스 지침 관련 유무	① 예	② 아니오
9-2. 발달장애인의 도전행동에 대한 개인별행동지원계획 수립 유무	① 예	② 아니오

10. 귀하의 기관에서 제공되는 도전행동 발달장애인을 지원하는 종사자를 위한 지원(예: 휴가, 수당 등 복리후생, 교육, 심리상담 등)이 어느 정도 충분하다고 생각하십니까?

- ① 전혀 충분하지 않다. ② 충분하지 않다. ③ 보통이다. ④ 충분하다. ⑤ 매우 충분하다.

(10번
④ 또는 ⑤번으로 선택한 경우)
구체적인 지원 내용

11. 귀하의 기관에서 제공되는 도전행동 발달장애인을 지원하는 종사자에 대한 선임자(또는 외부 전문가)의 슈퍼비전 제공이 어느 정도 충분하다고 생각하십니까?

- ① 전혀 충분하지 않다. ② 충분하지 않다. ③ 보통이다. ④ 충분하다. ⑤ 매우 충분하다.

12. 귀하는 지금까지 발달장애인의 도전행동으로 인해 상해를 입은 적이 있습니까?

- ① 1회 ② 2회 ③ 3회 ④ 4회 ⑤ 5회 이상 ⑥ 상해를 입은 적이 없음

12-1. (12번에서 ①~⑤번 선택한 경우) 기관에서는 귀하가 입은 상해에 대해 어떠한 지원을 제공했습니까?
(모두 선택)

- ① 안정을 위한 충분한 휴식 보장(예: 조기 퇴근, 서비스 지원 등)
② 병원 치료 지원(치료비용 지원 포함)
③ 심리상담, 힐링프로그램 등 상해 후 회복 지원
④ 도전적 행동 예방 및 추후 대처방안 지원
⑤ 기타()
⑥ 어떠한 지원도 없었음

13. 귀하는 최근 1년 이내 이직을 고민한 적이 있었습니까?

- ① 예 ② 아니오

14. 귀하의 기관 사업 또는 담당 서비스에 기반하여 발달장애인을 지원하는데 필요한 역량은 무엇입니까?
아래 역량을 자세히 읽고 역량별 필요 수준을 선택해 주십시오.

역량명		행동지표	전혀 필요하지 않음	반드시 필요하지 않음	상당히 필요함	매우 필요함
			①	②	③	④
이용자 지향	발달장애인의 권리를 옹호하고 장애인 중심의 개별화된 서비스를 지원하는 능력	발달장애인의 권리를 옹호하고 지원한다.				
		발달장애인과 파트너십 관계를 형성한다.				
		발달장애인의 의사소통과 자기결정을 지원하고 반영한다.				
		발달장애인을 이해하고 개인별 활동계획을 수립한다.				
		최중증 발달장애인을 이해하고 서비스를 제공한다.				
		발달장애인과 가족에게 서비스 정보를 공유하고 안내한다.				
안전 및 위기대응	발달장애인의 안전한 활동을 위해 사전에 필요한 환경을 조성하고, 응급상황에 적절히 대응하는 능력	대내외 안전한 서비스 환경을 사전에 점검하고 조치한다.				
		재난 및 응급상황을 파악하여 안전수칙에 따라 대응한다.				
		발달장애인의 실종상황을 예방하고 대응한다.				
서비스 적응력	제도 및 서비스를 이해하고, 정책 및 환경 변화를 고려하여 서비스를 지원하고 개선하는 능력	관련 제도 및 서비스를 이해하고 목적에 맞는 서비스를 제공한다.				
		이용자 및 서비스 환경 변화에 따라 적절하게 대응한다.				
		서비스 진행상황을 기록하고 향후 계획에 반영한다.				
갈등관리 및 소통	역할에 대한 명확한 이해를 바탕으로 이해관계자들 사이의 갈등을 해결하고 이들과 적극적으로 의사소통하는 능력	서비스 이용자 및 보호자간의 갈등을 파악하고 해결한다.				
		문제해결을 위해 상사와 동료에게 도움을 요청한다.				
		종사자 직급별 역할을 이해하고 수용적 태도로 의사소통한다.				
		다양한 수단을 통해서 이용자 및 보호자와 의사소통한다.				
자원개발 및 활용	발달장애인의 지역사회 삶의 자원을 위해 필요한 다양한 지역사회 자원을 발굴하고 활용 및 관리하는 능력	지역사회자원을 탐색하고 발굴한다.				
		지역사회자원과 발달장애인의 욕구와 적절하게 매칭한다.				
		연계된 지역사회 자원현황 및 진행상황을 모니터링한다.				
자기 동기화	발달장애인 자원에 필요한 자신의 역량과 관점 및 태도를 함양하고 실천에 반영하며, 소진을 예방하고 관리하는 능력	자신의 서비스 실행에 대한 강·약점을 파악하여 실천에 반영한다.				
		서비스 제공에 필요한 필수적인 지식 및 기술을 학습하여 반영한다.				
		현재 하고 있는 일에 대한 가치와 태도를 발전시킨다.				
		자신의 업무스트레스를 관리하고 자기회복력을 키운다.				

역량명		행동지표	전혀 필요하지 않음	반드시 필요하지 않음	상당히 필요함	매우 필요함
			①	②	③	④
슈퍼비전	발달장애인 서비스의 질 제고를 위해 슈퍼비전 제공하고 수행 체계를 수립하는 능력	발달장애인의 서비스 과정과 성과를 모니터링한다.				
		서비스 질 향상을 위한 진행 및 결과에 대해 피드백한다.				
		외부 전문가 자원을 활용하여 슈퍼비전 체계를 마련하고 실행한다.				

이 외 필요한 역량이 있다면 작성하여 주십시오.

15. 귀하는 발달장애인을 지원하는데 필요한 역량을 강화하기 위해 최근 1년 이내 관련 교육에 어느 정도 참여하였습니까?

- ① 1회 ② 2회 ③ 3회 ④ 4회 이상 ⑤ 참여한 적 없음

15-1. (15번에서 ①~④번 선택한 경우) 그 중 도전행동지원 역량을 강화하기 위해 최근 1년 이내 관련 교육에 어느 정도 참여하였습니까?

- ① 1회 ② 2회 ③ 3회 ④ 4회 이상 ⑤ 참여한 적 없음

15-2. (15번에서 ①~④번 선택한 경우) 귀하가 이수한 관련 교육이 발달장애인 지원역량을 강화하는데 충분하다고 생각하십니까?

- ① 매우 충분하지 않음 ② 충분하지 않음 ③ 충분한 편임 ④ 매우 충분함

15-3. 귀하는 발달장애인을 지원하는 필요한 역량 강화를 위해 일정 시간의 보수교육이 의무화되어야 한다고 생각하십니까?

- ① 예 ② 아니오

15-4. 귀하는 현재 다양한 기관(단체, 재단, 협회 등)에서 진행하고 있는 발달장애인 지원관련 교육의 질이 어느 정도의 수준이라고 생각하십니까?

- ① 매우 낮은 수준의 질을 확보함 ② 낮음 ③ 높은 편임 ④ 매우 높은 수준의 질을 확보함

15-5. (15번-4에서 ①, ②번 선택한 경우) 귀하는 발달장애인 지원관련 교육의 질을 높이기 위해 우선적으로 개선해야 하는 2가지를 선택해 주십시오.

- ① 국가 주도의 발달장애인 지원인력 양성 및 교육계획 수립
 ② 국가 주도의 교육과정 체계화와 관리
 ③ 최선의 실천 방식이 제시된 표준 교육 가이드 및 교재
 ④ 교육의 접근성을 높일 수 있는 다각적 교육 콘텐츠 개발
 ⑤ 지역 간 교육 격차를 해소할 수 있는 강사 양성 및 파견
 ⑥ 교육 실시기관의 품질관리 및 컨설팅
 ⑦ 주도학습 등 무형식의 학습자 중심의 교육 지원 확대
 ⑧ 기타()

16. 귀하는 발달장애인 지원하기 위해 어떠한 교육이 필요하십니까? (모두 선택)

장애 일반

- | | | | |
|---------------|--------------------|----------------------|------------------|
| ① 발달장애 이해 | ② 발달장애과의 파트너십 | ③ 발달장애인 생애주기별 욕구와 지원 | ④ 발달장애인의 성 |
| ⑤ 발달장애인의 직업 | ⑥ 발달장애의 건강관리 | ⑦ 발달장애인 가족 이해 및 지원 | ⑧ 사람중심실천과 사람중심생각 |
| ⑨ 자기결정 지원 | ⑩ 장애개념과 지원 패러다임 변화 | ⑪ (발달) 장애인복지정책 및 서비스 | ⑫ 장애인권익옹호 |
| ⑬ 인권과 권리기반 실천 | | | |

도전행동 지원

- | | | | |
|-------------|----------------|------------------|------------------|
| ① 도전행동 이해 | ② 도전행동 진단 및 평가 | ③ 행동지원계획 수립 및 실행 | ④ 의미 있는 하루 지원 |
| ⑤ 의사소통 지원 | ⑥ TEACCH 접근 | ⑦ 물리적 환경 구성 및 개선 | ⑧ 안전한 대응(셀프 디펜스) |
| ⑨ 약 복용 및 관리 | ⑩ 부모 상담 및 교육 | ⑪ 다학제 전문가 협업 | ⑫ 스트레스 및 소진 관리 |

이 외 필요한 교육 주제 또는 교과목이 있다면 작성하여 주십시오.

17. 귀하는 국가 차원에서 종사자의 도전행동 지원역량을 강화하기 위해 필요한 지원은 무엇이라고 생각하십니까?

문항	전혀 필요하지 않다	필요하지 않다	보통이다	필요하다	매우 필요하다
	①	②	③	④	⑤
17-1. 체계적인 단계적 교육과정 상시 개설					
17-2. 도전행동지원 종사자 교육 의무화					
17-3. 도전행동지원 종사자의 근로 처우 강화					
17-4. 기관별 다학제 자문위원단 연계					
17-5. 장애인복지현장 도전행동지원 전문개(슈퍼바이저) 양성					
17-6. 종사자 피해 지원 등 인권 보장을 위한 제도적 방안					

이 외 필요한 국가 차원의 지원 방안이 있다면 작성하여 주십시오.

발달장애인 지원인력 양성 및 교육 전달체계 구축과 운영방안 연구

발 행 인 한국보건복지인재원장

발 행 일 2023년 12월

발 행 처 한국보건복지인재원

충청북도 청주시 흥덕구 오송읍 오송생명2로 187

전화번호 043-710-9000 **팩스** 043-710-9009

홈페이지 <http://www.kohi.or.kr>

I S B N 979-11-92393-26-1 (93330)

인쇄/편집 전우용사촌(주) 02-426-4415

© 본 기관의 사전승인 없이 내용의 일부 또는 전부를 전재할 수 없습니다.



한국보건복지인재원

KOREA HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT INSTITUTE
FOR HEALTH & WELFARE

(28159) 충청북도 청주시 흥덕구 오송읍 오송생명2로 187 한국보건복지인재원
www.kohi.or.kr

비매품/무료



9 791192 393261

ISBN 979-11-92393-26-1