

현장중심 직업재활센터사업 현황 분석 및 평가지표 개발 연구

Korea Disabled people's Development Institute

본 보고서의 연구내용은 연구진의 의견으로 (재)한국장애인개발원의 공식적인 의견과는 다를 수 있습니다.

제출문

한국장애인개발원장 귀하

본 보고서를 「현장중심 직업재활센터사업 현황 분석 및 평가지표 개발 연구」 용역의 최종보고서로 제출합니다.

2018년 12월

대구대학교 산학협력단장

연구기관: 대구대학교 산학협력단
책임연구원: 나운환 (대구대학교)
공동연구원: 송창근 (우석대학교)
보조연구원: 도유미 (대구대학교)
정지은 (대구대학교)

연구진

연구책임 : 나운환(대구대학교 직업재활학과 교수)

공동연구원 : 송창근(우석대학교 박사 후 연구원)

보조연구원 : 도유미(대구대학교 대학원 박사과정)

정지은(대구대학교 대학원 석사과정)

감수위원 : 김동주(대구대학교 우석대학교 재활학과 교수)

남정휘(문경대학교 재활상담복지과 교수)

이창희(대구사이버대학교 직업재활상담학과 교수)



▶ 목 차

연구 요약	i
I. 서론	1
1. 연구의 필요성 및 목적	2
2. 연구내용 및 방법	5
1) 연구내용	5
2) 연구방법	9
II. 현장중심 직업재활센터사업에 대한 이론적 논거	31
1. 현장중심 직업재활센터사업의 이해	41
1) 현장중심 직업재활센터사업의 추진 배경	41
2) 현장중심 직업재활센터사업의 주요내용	51
3) 현장중심 직업재활센터사업의 추진 현황	12
2. 국내·외 유사프로그램 고찰	3
1) 한국	3
2) 미국	39
3) 영국	54
4) 시사점	57
III. 현장중심 직업재활센터사업 평가를 위한 지표개발 선행연구	1·6
1. 한국의 직업재활사업을 위한 평가지표	26
1) 중증장애인직업재활지원사업 평가를 위한 지표	2·6
2) 보건복지부 장애인직업재활시설 평가를 위한 지표	5·6

3) 한국장애인고용공단의 직업능력개발원 평가지표	9·6
2. 미국의 직업재활사업을 위한 평가지표	27
3. 호주의 장애인고용서비스 기관 평가지표	29
4. 시사점	96

IV. 현장중심 직업재활센터사업 현황 분석	91
1. 일반현황	102
2. 사업현황	103
3. 평가지표 및 활성화 방안 의견	18
4. FGI 분석결과	112
1) FGI 구성 및 절차	112
2) FGI 분석결과	113
V. 현장중심 직업재활센터 평가지표	19
1. 지표개발 방향	120
2. 평가지표 구성 체계	121
1) 평가영역 및 방식	121
2) 평가주기	123
3) 세부 평가 항목 및 지표	124
4) 평가위원 평가	140
VI. 결론 및 제언	141
1. 현장중심 직업재활센터사업의 현황 분석	2
2. 현장중심 직업재활센터사업의 평가지표 개발	4
3. 현장중심 직업재활센터사업의 활성화 방안	6
참고문헌	149





▶ 표 목 차

<표 1> 현장중심 직업재활센터사업 현황 및 실태조사표	7
<표 2> 전문가 심층토의(FGI) 참여자 구성	8
<표 3> 각 국의 유사고용프로그램 비교	6· 1
<표 4> 직업재활프로그램 평가지표 비교	9· 1
<표 5> 현장중심 직업재활센터사업 수행기관 일반현황	2· 2
<표 6> 현장중심 직업재활센터사업 수행기관 사업현황	3· 2
<표 7> 현장중심 직업재활센터사업 평가영역 및 세부평가내용	4· 3
<표 8> 현장중심 직업재활센터사업 평가영역 및 배점	1· 3
<표 9> 현장중심 직업재활센터 현황 및 실태조사표	1· 1
<표 10> 전문가 심층토의(FGI) 참여자 구성	2· 1
<표 11> 현장중심 직업재활센터 전문인력과 훈련지원인의 자격 기준	1
<표 12> 현장중심 직업재활센터 훈련지원인 역할	8· 1
<표 13> 2016년 ~ 2017년 현장중심 직업재활센터사업 현황	2· 2
<표 14> 서울남부장애인종합복지관 현장훈련 사업실적	5· 2
<표 15> 한국, 미국, 일본의 지원고용 프로그램 비교	8· 2
<표 16> 한국장애인개발원 지원고용 사전훈련 내용	9· 2
<표 17> 한국장애인개발원 지원고용 현장훈련(적응지원) 내용	0· 3
<표 18> 한국장애인개발원 지원고용 현장훈련(기술지원) 내용	2· 3
<표 19> 한국장애인개발원 전문인력 자격 조건	3· 3
<표 20> 한국장애인고용공단 지원고용 현장훈련 실시 사업체 조건	3
<표 21> 한국장애인고용공단 지원고용 직무지도원 자격 규정	5· 3

<표 22> 한국장애인고용공단 취업성공패키지 지원내용	7· 3
<표 23> 미국 프로젝트 서치(Project Search) 참가 자격	1· 4
<표 24> 고용에 대한 전통적 접근과 미국 지원고용 서비스의 비교	4
<표 25> 미국 IPS 지원고용의 7가지 원칙	9· 4
<표 26> 미국 맞춤형 고용서비스의 특성	2· 5
<표 27> 영국 Remploy In to Work 프로그램 지원 서비스 내용	6· 5
<표 28> 영국 In to Work 프로그램의 지원 자격	7· 5
<표 29> 각 국의 유사고용프로그램 비교	8· 5
<표 30> 한국장애인개발원 중증장애인직업재활지원사업 평가지표 구성	6
<표 31> 중증장애인직업재활지원사업 사업관리 영역의 세부지표 (직업재활센터, 장애인단체, 직업능력개발훈련기관)	5· 6
<표 32> 2019년 장애인직업재활시설 평가지표	7· 6
<표 33> 보건복지부 장애인직업재활시설 사업관리 영역의 세부지표	6
<표 34> 2016년 한국장애인고용공단 직업능력개발원 평가지표와 배점	7
<표 35> CARF 고용 및 지역사회서비스 프로그램 인증영역과 기준	8
<표 36> 호주 장애인고용서비스기관 평가지표(2010년)	5· 9
<표 37> 직업재활프로그램 평가지표 비교	7· 9
<표 38> 현장중심 직업재활센터사업 수행기관 일반현황	201
<표 39> 현장중심 직업재활센터사업 수행기관 사업현황	501
<표 40> 전문가 심층토의(FGI) 참여자 구성	211
<표 41> 현장중심 직업재활센터사업 평가영역 및 세부평가내용	221
<표 42> 현장중심 직업재활센터사업 평가영역 및 배점	321



↳ 그림 목차

- <그림 1> 현장중심 직업재활센터사업 서비스 과정6.. 1
- <그림 2> 현장중심 직업재활센터사업 추진체계0.. 2
- <그림 3> 서울남부장애인종합복지관 현장훈련 서비스 과정4.. 2

연구 요약





I. 서론

1. 연구의 필요성 및 목적

1) 연구의 필요성

- 최근 신자유주의(neoliberalism)와 2007·2009년의 세계적 경제 위기의 영향으로 전 세계 부의 50%를 상위 10%가 소유하는 반면 하위 40%는 단지 3%만의 부를 소유하는 등 실업과 빈곤의 양극화 현상이 심각함(OECD, 2015).
- 2016년 OECD가 발표한 회원국의 장애인과 비장애인의 실업률 차이를 살펴보면 거의 모든 회원국이 2배 이상의 차이를 보이고 있으며(OECD, 2016) 우리나라의 경우도 장애인의 실업률이 비장애인에 비해 약 1.8배 높은 것으로 나타나 장애인의 실업률이 심각한 수준임을 단적으로 보여주고 있음(한국장애인고용공단, 2017).
- 이러한 현상은 중증장애인의 실업률에도 영향을 미치고, 실제로 중증장애인의 실업률 문제는 중증장애의 기준이 상이하고, 그로 인해 각 국가의 통계가 구체적으로 생산되지 않기 때문에 정확하게 제시할 수는 없으나 적어도 많은 선행연구들은 전체 장애인의 실업률보다 더욱 심각하고, 그들이 노동시장에 진입하거나 진입한 이후에도 직무를 수행함에 있어 상당한 제한점이 있음을 제시하고 있음(Wehman, Inge, Revell, & Brooke, 2007; Waddell, Burton, & Kendall, 2008; 나운환, 2016).
- 또한 2017년 ‘장애인경제활동실태조사’에 의하면 임금근로자의 59.4%가 고용이 불안정한 한시적 근로, 시간제 근로, 비전형 근

로 등 비정규직으로 보고되고 있으며, 장애인이 종사하는 직종은 관리자 1.3%, 전문가 및 관련종사자 8.0% 등 고임금, 고학력 직종의 종사자에 비해 단순노무종사자 27.1%, 장치·기계조작 및 조립 종사자 13.4% 등 단순노무직의 비중이 높게 나타나고 있어 고용의 질과 근로조건에 있어서도 비장애인과 많은 차이를 보이고 있음.

- 중증장애인의 높은 실업률과 낮은 고용의 질을 감안할 때 중증장애인을 위한 직업재활 서비스의 확대가 더욱 필요하며, 방향성은 실업 장애인들이 발달장애나 중복장애 유형임을 고려할 때 획일화되고 집단화된 서비스 보다는 개별 맞춤형 서비스를 통해 이용자의 통합형 고용이나 양질의 근로자로서 일자리가 창출될 수 있도록 할 필요가 있음.
- 중증장애인에 대한 다양한 직업재활 서비스의 일환으로 시작된 현장중심 직업재활센터사업은 1996년 미국 오하이오(Ohio)주 신시내티(Cincinnati)시의 시립아동병원과 그레이트오크 기술 및 진로 개발 연구소(Great Oaks Institute of Technology and Career Development)가 협력하여 중증 발달장애인을 위한 고용프로그램을 개발하면서 시작한 프로젝트 서치(Project Search)라는 프로그램을 바탕으로 하고 있음.
- 이 프로그램은 지역사회 통합 노동시장에서 성공적인 일자리 창출을 위해 개별화된 진로계획과 적합 직무탐색을 토대로 지역사회의 적합 사업장에서 개별 훈련(hand-on skill)과 인턴과정을 통해 고용가능성을 극대화하고자 하는 프로그램임.
- 프로젝트 서치(Project Search)의 성과를 분석해서 보면 최근 2014년에서 2015년, 2015년에서 2016년 결과를 통해 프로그램 이수자의 75% 이상이 이 프로젝트가 추구하는 주당 16시간 이상의 전일제 근로와 최저임금 이상의 근로자로서의 고용성과



를 거두어 이 프로젝트가 추구하는 장애인의 일자리 창출의 목적을 달성하고 있음. 한국은 2016년 시범사업에서 이 프로그램 참여자 48명 중 45.8%인 22명이 취업하였고, 2017년 이 사업을 전국 5개 권역으로 확대 실시 한 결과, 참여자 249명 중 39.0%인 97명이 성공적인 고용이 이루어진 것으로 나타났으며, 2018년에는 2개소를 추가하여 확대 실시하고 있음.

- 현장중심 직업재활센터사업은 그동안의 사업과는 차별화된 프로그램으로서 중증장애인 개인에게 초점을 맞추고 전환기 과정에 있는 발달장애를 포함한 중증장애 청소년들의 성공적인 고용기회 제공을 위한 새로운 시도임.
- 그러나 이 사업을 지속적으로 확대해 나가기 위해서는 취업률이라는 계량적 지표 외에 이 프로그램의 질적 실태와 성과가 분석될 필요가 있고, 나아가 이 프로그램 참여자들이 성공적인 취업 이외에 자연스럽게 지역사회에 통합되어 지역사회 구성원으로 살아갈 수 있도록 취업 이후의 지속적인 지원방안과 체계가 마련될 필요가 있음.
- 따라서 본 연구에서는 현장중심 직업재활센터사업의 현황 분석 및 평가지표를 개발하고, 이용자 개인의 관점에서 직무를 배치하고 성공적인 취업을 유지할 수 있도록 프로그램 개선을 비롯한 지속적인 지원방안을 제시하고자 함.

2) 연구의 목적

- 중증장애인 고용 확대 및 유지를 위해 이루어지고 있는 현장중심 직업재활센터사업을 이용자 관점에서 이용자에게 적합한 진로 및 직무탐색 - 이용자 개인별 고용계획 개발 - 개발된 고용계획에 기반한 교육과 훈련기회 제공(교육과 훈련을 위한 프로

그램 내용과 방법) - 직무개발과 지역사회 자원 활용 - 취업 후 적응지도 - 훈련지원인 선발과 교육 - 지속적인 지원방안과 수단 등에 대한 사업의 실태를 분석하고 적절한 사업의 확대와 지원방안 등을 제시하고자 함.

- 현장중심 직업재활센터사업 실태조사 결과와 전문가 심층토의(FGI)를 통해 이 사업을 평가할 수 있는 양적 및 질적 지표를 포함하는 평가지표를 개발하고 운영방안을 제시하고자 함.
- 현장중심 직업재활센터사업이 활성화 될 필요성이 있다면 이에 대한 방안을 제시함으로써 중증장애인의 고용기회 확대방안 마련함.

2. 연구내용 및 방법

1) 연구내용

- 본 연구는 현장중심 직업재활센터사업 현황 분석 및 평가지표를 개발하기 위한 연구로 연구내용은 현장중심 직업재활센터사업의 유사 프로그램과 직업재활 프로그램 평가를 위한 지표개발에 대한 선행 조사와 시사점 분석, 사업 시행 중인 센터의 실태 분석, 현장중심 직업재활센터사업 평가를 위한 지표 개발, 현장중심 직업재활센터 활성화 방안을 도출하는 것이며 세부적인 내용은 다음과 같음.
- 현장중심 직업재활센터 유사 프로그램과 직업재활 프로그램 평가지표에 관한 선행연구 분석
- 현장중심 직업재활센터사업의 현황 및 실태 분석
- 현장중심 직업재활센터사업의 평가지표 개발



2) 연구방법

(1) 문헌조사 및 선행연구 분석

- 문헌조사는 현장중심 직업재활센터사업의 유사 프로그램과 직업 재활 프로그램의 평가지표에 관한 선행연구 및 유사 프로그램 현황을 중심으로 비교·분석하여 시사점을 찾고자 함.

(2) 현황 및 실태 분석 실시

- 현장중심 직업재활센터사업의 현황과 실태를 분석하기 위하여 수행기관 4개소를 방문조사 하여 현황과 실태를 파악함.

① 현황 및 실태조사표 작성

- 본 연구의 목적을 달성하기 위해 문헌연구에서 밝혀진 이 프로그램의 중요 구성요인을 바탕으로 분석을 실시하며, 사용되는 분석도구는 <표 1>과 같이 조사를 실시함.

<표 1> 현장중심 직업재활센터사업 현황 및 실태조사표

구 분	분석요인
기관요인	현장중심 직업재활센터의 기관 특성에 대한 일반적 사항 등
프로그램 실태 요인	프로그램 기획 과정, 대상자 선발(선발기준 및 방법), 진로 및 적합 직무 탐색을 위한 사정(사정과정 및 방법), 개별화된 고용계획 및 직무개발계획 수립(수립과정과 내용의 적합성 등), 적합 직무에 따른 현장훈련과 인턴쉽을 위한 사업장 개발(개발과정과 직무분석 내용 등), 직무배치과정 및 직무지원과 지속적인 지원방안(직무배치과정, 훈련지원인 선발과 교육, 지속적인 지원방안 및 지역사회 연계 등), 취업과정(취업과정과 근로계약의 질 등), 취업 후 적응지원(시기, 내용 등), 본 사업을 위한 팀 구성과 자원 네트워크 수준, 성과관리 수 및 질 관리 수준 등
활성화 방안	사업의 활성화 방안, 고용성과 극대화 방안, 지속적인 지원방안, 기타 사업 확대를 위한 방안 등

② 자료의 분석

- 조사된 자료는 스크리닝 기법과 통계처리를 통해 사업기관별 평균을 통해 수준차이를 분석하였으며 통계적 방법을 통해 요인별 수준을 분석하였음.

(3) 전문가 심층토의(FGI) 실시

- 현장중심 직업재활센터사업에 대한 현황 및 실태분석, 문헌조사를 통해 마련된 평가지표(안)을 토대로 수행기관 실무자와 한국장애인개발원 사업담당자, 연구진이 심층토의를 실시함. 전문가 심층토의에 참여하는 위원은 <표2>와 같음.



<표 2> 전문가 심층토의(FGI) 참여자 구성

구 분	성명	소속 및 직위	비고
운영주체	박제현	한국장애인개발원 사업평가팀장	
	류정은	한국장애인개발원 직업재활팀 대리	
	조은아	한국장애인개발원 사업평가팀 대리	
수행기관 (3개 기관, 1인 참여)	임정희	느티나무 경상남도장애인부모회 팀장	
	김아영	경상북도장애인부모회 사원	
	박지용	커리어플러스센터 부장	
학계전문가	박경순	대구사이버대학교 재활상담학과	서면
	강운주	한국복지대학교 장애상담과	
	정승원	우석대학교 재활학과	
연구진	나운환	대구대학교 직업재활학과 교수(박사)	
	송창근	대구대학교 박사	
	도유미	대구대학교 박사과정	
	정지은	대구대학교 석사과정	

II. 현장중심 직업재활센터사업에 대한 이론적 논거

1. 현장중심 직업재활센터사업의 이해

- 현장중심 직업재활센터사업은 발달장애와 같이 중증장애를 가진 사람들의 고용성과를 극대화하기 위한 서비스로 핵심이슈는 장애인의 적합한 직무를 탐색하고 이와 가장 잘 매칭 할 수 있는 사업장을 개발하여 배치하며 지속적인 서비스를 통해 궁극적인 고용의 성과를 얻는 것임.
- 현장중심 직업재활센터사업은 미국의 ‘프로젝트 서치(Project Search)’를 모델로 하고 있으며, 프로젝트 서치(Project Search)는 1994년 미국 오하이오(Ohio)주 신시내티(Cincinnati)시의 시립 아동병원과 그레이트 오크 기술 및 진로 개발 연구소(Great Oaks Institute of Technology and Career Development)가 협력하여 장애성인을 위한 고용 프로그램을 개발하면서 시작되었고, 이후 중증장애 학생 또는 발달장애 학생의 고용촉진을 위한 인턴제 프로그램으로 추진함(전국장애인부모연대 경남지부, 2016).
- 국내에 프로젝트 서치(Project Search) 도입의 필요성이 제기되면서 2016년 한국장애인개발원과 아름다운 가게의 지원으로 경남, 충북, 경북, 강원 4개 지역에서 프로젝트 서치(Project Search) 시범사업이 진행되었고 이 중 경남에서 실시된 프로젝트 서치(Project Search) 사업이 현장중심 직업재활센터사업임.
- 현장중심 직업재활센터사업은 한국장애인개발원이 사업을 지원하고 전국장애인부모연대 경남지부가 사업을 운영하였으며, 경상남도발달장애인지원센터가 사업의 협력기관으로 참여했음.



- 2016년 8월부터 실시된 이 사업은 경남지역의 참여 사업체 10개소에 48명의 중증장애인이 훈련생으로 참여하면서 시작됨.
- 현장중심 직업재활센터사업을 통해 중증장애인들은 현장중심의 직업훈련 경험과 다양한 직무체험 기회를 가졌고, 이를 통해 중증장애인 22명(45.8%)이 취업으로 연계되는 효과가 나타났으며, 참여자 현황을 살펴보면 남성이 33명(68.8%)으로 여성 15명(31.2%)보다 많았고 장애유형은 지적장애 40명(83.3%), 자폐성장애 8명(16.7%)으로 지적장애가 대부분을 차지함. 훈련사업체 유형은 병원이 7개소로 가장 많았고, 제조업체 2개소, 서비스 유통업체 1개소 순으로 나타남. 취업형태를 보면 기타고용 12건, 일반고용 10건으로 나타남.
 - 2017년에는 전국 5개 지역(경남, 경북, 충북, 전남, 서울)의 6개 기관인 전국장애인부모연대 경남지부, 경상북도장애인부모회, 충북장애인부모연대, 전국장애인부모연대 전남지부, 종로장애인복지관, 커리어플러스센터에서 수행기관으로 참여하였고, 사업체 92개소에 배치된 249명의 중증장애인이 다양한 현장중심의 직업훈련을 경험하였고, 그 중 97명이 취업한 것으로 나타남. 참여자 현황을 살펴보면 남성이 169명(67.9%)으로 여성 80명(32.1%)보다 많았고, 장애유형은 지적장애가 77명(79.4%)으로 가장 많았고, 자폐성장애 16명(16.5%) 순으로 나타났음. 훈련사업체는 제조업체가 31개소로 가장 많았고, 병원 19개소, 마트 7개소 등의 순으로 나타났음. 취업형태는 일반고용이 74건로 가장 많았고, 기타고용 21건, 보호고용 2건 순으로 나타났음.
 - 지난 2년간의 사업을 요약하면 사업의 대상은 이 사업의 취지에 적합한 발달장애를 가진 중증장애인들이 이용하였고, 서비스, 생산직 중심으로 전개되고 있으며, 고용성과는 40%대로 비교적 높게 나타나고 있음. 그러나 중증장애인들의 직무유지가 어느

정도 이루어지고 있는가에 대해서는 2019년 평가를 통하여 추적해 분석할 필요성이 있음.

2. 국내·외 유사프로그램 고찰

1) 한국

(1) OJT 현장훈련

- 우리나라 현장중심 직업재활센터사업과 유사한 프로그램인 현장훈련은 1987년 시범적으로 시행된 이후, 많은 성과를 입증해 왔음.
- 1970년대 미국의 보호작업장을 비롯한 지역사회 재활기관 대다수에서 실시하였으며 훈련 방법으로 구체적인 직무기술이나 직업적인 초점을 두지 않은 실제 생산 현장에서 일반적인 직무기술과 직업능력을 개발하도록 고안됨(나운환, 2003).
- 이 프로그램은 이용자의 경우에는 현장 실무 경험을 통해 직무를 배우고, 훈련 비율에 따라 임금을 받을 수 있으며, 훈련이 끝나면 일을 할 수 있는 좋은 기회가 제공됨. 그리고 고용주도 자기가 원하는 대로 훈련생에게 실무를 가르칠 수 있는 장점이 있음(Wright, 1980).

(2) 지원고용

- 지원고용은 이 프로그램을 처음 시작한 미국에서 중증장애인들이 생산적으로 일할 수 있도록 그들에게 적절하고 지속적인 서



비스가 제공되는 유급고용을 의미하는 프로그램으로 독립생활이 가능한 일반고용으로 전이될 때까지 지속적으로 인적·물적 자원을 지원하면서 근로자에게 최저임금 또는 생산성에 따른 급여를 지급하여 일반고용에 근접한 급여수준을 보존해 주고 있음.

- 우리나라의 지원고용은 고용을 전제한 선배치-후훈련 과정이 아니라 중증장애인에게 사업장에서 현장훈련을 실시하는 데 초점이 맞춰져 있고, 훈련기간과 직무지도원의 배치, 지속적인 지원 서비스 등 그 기간이 짧으며 정해진 기한 내에서의 현장훈련 형식을 띠고 있음.

(3) 맞춤형 지원서비스

- 맞춤형 취업지원서비스는 시기, 대상 등에 따라 맞춤형여 일자리의 이행을 지원하는 것으로 취업을 직업세계로 전환하여 고용에 이르는 것에 초점을 둠.
- 정부가 지향하는 맞춤형 취업지원 서비스의 개념은 2009년부터 시범사업으로 실시하고 있는 취업성공패키지 사업의 취지와 정의로부터 도출할 수 있음.
- 현재 우리나라의 대표적인 맞춤형 취업지원서비스는 취업성공패키지, 경력단절여성 취업지원서비스 등이 있으며 취업성공패키지는 현재 장애인들에게 확대되는 직업재활서비스 중의 하나임.

2) 미국

(1) OJT 현장훈련

- OJT현장훈련은 고용주가 장애인을 고용하는 것을 주저하고 적

합 직무로 판단되거나 이용자의 직무능력을 확신하지 못하는 경우 직무지도의 과정으로 처음 시행됨. 이 프로그램은 1970년대 미국의 보호작업장을 비롯한 지역사회 재활기관 대다수에서 실시하였으며 훈련 방법으로 구체적인 직무기술이나 직업적인 초점을 두지 않은 실제 생산 현장에서 일반적인 직무기술과 직업능력을 개발하도록 고안되었음.

- 이 프로그램의 장점은 현장 실무 경험을 통해 직무를 배우고, 이용자의 훈련 비율에 따라 임금을 받을 수가 있으며, 훈련이 끝나면 일을 할 수 있는 좋은 기회를 제공되고 나아가 고용주 또한 자기가 원하는 대로 훈련생에게 실무를 가르칠 수 있는 장점이 있음(Wright, 1980).
- 현장훈련은 이와 같은 유형에 따라 각 주별, 운영기관별 특성을 가지고 진행되고 있으며 프로젝트 서치(Project Search)와 스타벅스의 사례가 있음.

(2) 지원고용

- 미국에서 시작한 지원고용은 장애여부와 관계없이 인간이 가져야 할 삶의 질에 대한 관심의 증대, 장애인에 대한 편견의 극복, 종래의 장애인 고용에 대한 한계점 부각, 장애인 재활에 대한 기술적 향상 등의 이유로 등장함.
- 미국 지원고용의 여러가지 프로그램이 있지만 정신장애나 발달장애와 같은 중증장애인을 위한 IPS(Individual Placement and Support) 모델은 1980년대 당시 직업재활계를 지배하던 선훈련-후배치 모델의 대안으로 등장한 지원고용 모델의 한 형태로 미국에서 1980년대 후반에서 1990년대 초반 다트머스 대학교 정신의학 연구소에서 개발된 취업지원 모델로 수많은 연구



가 이루어지고 있으며, 2016년 현재 세계 20개 이상 나라에서 활발하게 사용되고 있음(Drake, McHugo, Becker, Anthony, and Clark, 1996).

- 일본의 경우, 2005년부터 치바현 이치카와시 지역에서 시작을 하였고 우리나라의 경우에도 위캔클럽(사회복지법인 나눔과 행복병원)에서 2010년 도입함.

(3) 맞춤형 고용

- 맞춤형 고용은 경쟁고용 시장에서 독특한 특성을 가진 중증장애인들의 고용기회 확대를 위하여 고용주와의 협상과 지속적인 지원으로 중증장애인의 통합고용을 유도하기 위하여 2000년 초 미국의 장애 고용 정책국 (Office of Disability Employment Policy, ODEP)의 시범사업을 통해 전국적으로 확산된 사업으로 ODEP는 장애인 관련 고용 정책 및 장애인 고용에 영향을 주는 실천 방안을 통하여 국가적 리더십을 제공하고 있음.
- 맞춤형 고용서비스는 복잡하고 독특한 요구가 있는 구직자와 고용주 사이에 자발적 협상을 통해 고용옵션을 높이기 위한 다양한 전력, 서비스, 지원을 유연하게 혼합한 서비스임.
- 맞춤형 고용서비스가 전통적인 다른 고용서비스와 차별화된 특성을 가지는 이유는 첫째, 통합 맞춤형 고용 모델은 새로운 파트너십 및 자금 출처를 통해 효율성이 높고 둘째, 모든 구직자와 관련된 보편적 전략과 개별 장애인의 독특한 특성에 맞춤형 전문 서비스 사용은 보다 효과적인 서비스와 성과를 창출하고 셋째, 높은 수준의 리더십을 가진 직원은 장애인 고용을 늘리기 위한 중요한 변화 요인이 되기 때문임.

3) 영국

(1) Remploy의 고용지원 프로그램

- Remploy의 고용지원 프로그램은 일하고자 하는 장애인에게 2주부터 최대 16주로 구성된 교육과 직업재활프로그램(Vocational rehabilitation)을 제공함. 즉, 장애인이 업무를 수행할 수 있도록 준비단계에서부터 상담과 교육, 훈련을 제공하며 취업에 성공하면 직장에 적응할 수 있도록 2년 동안 지속적으로 모니터링을 제공함(Workplace mental health support).
- Remploy는 기업과의 파트너십을 통해 교육·훈련된 장애인 근로자를 기업으로 파견하는 제도를 시행하고 영국 전역의 3,500여명의 고용주와 협력관계를 맺고 있으며 맞춤 취업 지원서비스를 위한 구인자 욕구조사도 실시함.
- 비즈니스 모델의 변화 이후 철저한 프로그램 관리를 통해 Remploy에서 채용된 장애인의 6개월 이상 직업유지율은 80% 이상임(한국장애인개발원, 2016).
- 또한, 새로운 기술 습득과 적절한 직업을 찾는 데 도움을 주는 In to Work 프로그램 등이 있음.
- 이 프로그램의 지원 자격은 만 16세 이상의 무직자로 구직을 원하고 있으면 누구나 가능함. In to Work 프로그램은 유럽 사회기금 및 근로연금부 (Department for Work and Pensions)의 지원을 받아 MAXIMUS UK 및 파트너가 제공한다. 이 프로그램의 Work Advisors가 적절한 시간에 적절한 지원을 제공하여 역할을 확보하고 직장에서 성공할 수 있도록 돕는 것이 프로그램의 핵심임.



4) 시사점

- 국내·외의 현장중심 직업재활센터사업과 유사한 프로그램을 종합적으로 분석하면 <표 3>과 같이 실업상태에 있는 장애를 가진 중증장애인이 대상이며 서비스의 전반적인 특성은 모든 서비스가 독특한 특성을 가지고 있는 개별 장애인의 상황에 맞춤형 형식으로 접근된다는 것이며 서비스의 내용은 적합 직무 개발과 이에 가장 잘 매칭될 수 있는 사업장 개발과 배치, 지속적인 지원서비스를 통한 고용안정성 확보라는 특성을 가지고 있음.
- 그리고 이 프로그램들은 전통적인 직업재활서비스나 중증장애인을 위한 다양한 다른 고용서비스들 보다 고용성과 특히 고용유지에 상당한 성과가 있으며, 이들을 고용하는 고용주나 상대하는 고객들의 만족도에 있어서 상당한 효과가 있는 프로그램이라는 것이 각 국의 사례를 분석한 결과 나타났음.
- 또한 현장중심 직업재활센터사업이 투자된 비용이나 사업의 성과를 높이기 위해서는 개별 맞춤형 접근과 적합 직무 개발, 적합사업장 개발과 매칭, 지속적인 지원서비스를 위한 방안과 지속적인 투자가 이루어질 수 있도록 해야 한다는 시사점이 있는 것으로 분석됨.

<표 3> 각 국의 유사고용프로그램 비교

	대상	서비스 과정	훈련생 및 직종	취업률	지원서비스 수준
한국	현장중심 직업재활 센터사업 또는 만 18세 이상 중증 장애인	참여자/사업체 모집 - 직업평가 - 재활계획수립 - 직무배치 및	병원, 제조업체, 서비스유통, 마트, 사회복지	40%	전문인력, 훈련지원인, 사업비, 훈련수당

	특수학교(학급) 졸업예정자, 전공과 재학생	훈련진행 - 종료평가 및 회의	시설, 체육시설, 숙박업, 협동조합 및 영농조합, 기타		
서울시립 남부 장애인 종합 복지관 현장훈련	지체, 청각, 뇌병변, 시각	직업사정 및 상담 - 적합 직무 개발 - 훈련요청 - 현장훈련 - 고용	전문기술, 사무관련, 가공처리, 제조, 기계기술, 전자기술, 인쇄, 기타생산	72.7%	코디네이터
고용공단 지원고용	취업에 어려움이 있는 중증장애인 (초기: 지적장애)	직업평가, 직무분석 대상자 및 사업체선정 사전·현장훈련, 적응지도	모든 직종		훈련지원인 및 사업주지원
한국장애인개발원 지원고용	구직등록한 만 15세 이상 중증장애인	이용자 신청 - 적합 직무 탐색 - 사업장 개발 - 사전훈련 - 직무배치 및 현장훈련(직무지원서비스), 적응지도	모든 직종		전문인력, 사업비, 사업주보조금, 훈련수당
미국	Project Search 18 ~ 21세 발달 장애인		모든 직종	77%	사업체 현장교실운영, 지역사회 기관 및 서비스 연계, 인턴쉽
	스타벅스 인크루전 아카데미	견습 장애 직원	서비스	57.1%	스타벅스 인턴쉽 및 필요한 편의
영국	Rem-employ	장애인	모든 직종	80%	기업과의 파트너십, 사후 멘토 관리제



					일자리 소개, 교육
In to Work	만 16세 이상의 무직자	대면상담 / 전화상담 - 사후지원	모든 직종		사업주와 근로자에 대한 다양한 편의제공

Ⅲ. 현장중심 직업재활센터사업 평가를 위한 지표개발 선행연구

- 현장중심 직업재활센터사업 평가지표 개발을 위한 선행연구를 살펴보면 <표 4>와 같이 장애인 직업재활 관련한 평가는 양적평가와 질적평가를 함께 실시하며 양적평가인 경우는 서비스의 양과 결과를 계량화하고 있으며 특히, 취업이나 고용성과도 중요하지만 고용유지 비율도 중요한 평가지표로 나타나고 있음.
- 양적지표의 경우 보건복지부의 장애인직업재활시설 평가지표와 한국장애인고용공단의 직업능력개발원 평가지표, 국외의 경우는 호주의 장애인고용서비스 기관 평가지표의 양적 지표를 활용할 수 있음.
- 질적 측면은 이용자의 만족도와 서비스 내용의 수준을 측정하는 지표를 개발하여 활용함. 특히, 이 지표는 국내·외 사례 중 국내의 평가지표는 한국장애인개발원의 중증장애인직업재활지원사업을 위한 평가지표, 국외의 경우는 미국의 CARF의 지표가 직업재활의 서비스 과정별 질적인 정도를 측정하기 위한 내용을 구체적으로 함축하고 있음.
- 그리고 현장중심 직업재활센터사업의 경우는 장애인단체가 사업을 위탁하고 있기 때문에 위탁법인에 대한 평가가 이루어진다면 보건복지부 장애인직업재활시설 평가지표와 CARF의 공통지표를 활용할 수 있음.



<표 4> 직업재활프로그램 평가지표 비교

	중증장애인 직업재활 지원사업	보건복지부 직업재활 시설	고용공단 직업능력개발원	미국 CARF	호주 고용 서비스기관
양적 평가	직업상담, 직업평가, 직업적응 훈련, 사업체개발 및 관리, 취업알선, 고용, 취업확정, 직무유지 (6/12월), 취업 후 적응지원	시설 및 환경, 재정 및 조직운영, 인적자원 관리, 지역사회 관계	고객만족도, 홍보실적, 사회공헌 활동 실적, 우선구매실적, 사업비 집행률, 관리업무비 절감률, 일자리창출 노력도, 정보보안 및 개인정보 보호이행 수준, 통합공시 준수실적, 청렴문화 확산참여도, 역량개발 노력도, 수료생 취업성과, 자격증 취득률 및 취업유지 성과, 수료실적, 정원 유지율, 중증장애인비율	없음	서비스 위탁자 수, 위탁자 수 비중, 서비스 참여자 수, 참여자 비중, 고용율, 고용유지 비율, 서비스 이관비율, 취업까지의 서비스 소요시간, 서비스 1인당 평균 비용
질적 평가	직업상 담	기록 여부, 계획의 수립과 반영정도, 비밀보호, 사례회의	직업상담 계획, 상담 실시, 기록관리, 수퍼비전, 서비스조정, 개별재활 계획수립, 비밀보장	개별고용 계획작성 및 공유, 계획수립의 전문성	

	중증장애인 직업재활 지원사업	보건복지부 직업재활 시설	고용공단 직업능력개발원	미국 CARF	호주 고용 서비스기관
직업평 가	평가도구의 다양성, 평가영역 및 내용의 포괄성, 보고서 작성 및 결과활용, 담당자의 전문성	상황, 현장평가 실시, 개인별 평가보고서 관리, 진전도평가, 서비스 조정		평가계획 개발, 평가자의 전문성, 평가의 질, 평가도구의 적용, 평가보고서의 수준	
직업적 응훈련 및 직업훈 련	개인별적응훈 련계획에 따른 훈련실시, 사례회의 실시, 훈련실시	프로그램 실시		노동시장 흐름반영 수준, 훈련과정의 구체성, 관련정보의 수준, 훈련내용의 질, 성과관리	
취업	사업체개발/관 리노력, 직무분석 실시정도, 취업알선 과정	직무분석 및 적합성분석, 취업규칙		직무개발 계획수준, 개별직무개발 계획, 직무개발 과정, 직무분석/ 직무조정수준	적합 구직자개발 수준
지원 고용	사전훈련 및 현장훈련 실시, 개별 훈련실시 및 평가				
취업	최저임금 비율	최저임금 비율, 임금 지급기준, 고용실적		지원 프로그램과 훈련수준, 개별 지원서비스 내용과 수준, 창업이나 사회적기업에 대한 지원	근로의욕 고취수준



	중증장애인 직업재활 지원사업	보건복지부 직업재활 시설	고용공단 직업능력개발원	미국 CARF	호주 고용 서비스기관
취업후 적응 지원	유지를 위한 직무환경개선 노력, 적응지원 서비스의 질 개선노력	서비스 종결		취업 후 적응지원서비 스 수준, 적응지원의 주기, 위기개입서비 스 수준, 적응지원서비 스의 다양성	
이용자 만족도	이용자 서비스 만족도			질적 지표에 이용자 만족도 평가	서비스 만족도 수준, 고용주 수용도
종합		직업재활 서비스의 체계성, 학대예방 및 인권보장, 고충처리, 이용자의 자기결정, 서비스의 이용자 참여		서비스 조정, 사회보장급여 계획, 멘토서비스, 전환서비스	

IV. 현장중심 직업재활센터 현황 분석

1. 일반현황

- 현장방문 대상 사업 수행기관은 경상북도 장애인부모회, 전국장애인부모연대 경남지부, 전국장애인부모연대 전남지부, 커리어플러스센터 4곳으로 가형이 3곳, 나형이 1곳임. 4개 기관은 모두 직업재활사업 수행경험이 있고 1곳을 제외한 모든 수행기관은 유사 위탁사업 수행인력 또는 지부 사무국 상근직원이 있으며 사업수행기관의 업무비중이나 관심도도 높은 것으로 나타남.

<표 5> 현장중심 직업재활센터사업 수행기관 일반현황

		A	B	C	D
유형		가	가	가	나
일반 현황	직업 사업 경험	지부의 일자리사업	중증장애인직업 재활지원사업, 장애인 전환지원센터, 훈련지원인 사업연계	가정지원센터 청소년 진로직업교육 경험	장애인일자리 훈련지원인사업, 장애인근로자 자조모임 지원사업 연계
	직원	5명 상근직	위탁사업직원 약20여명 (훈련지원인 10명제외)	2명의 가정지원센터 상근	7명 상근직 (센터장 포함)
	법인의 관심	지부의 업무비율과 관심 높음	지부의 관련 위탁사업 비중과 관심 높음	사업의 비중과 관심도 낮음	사업의 비중과 관심도 높음



2. 사업현황

- 현장중심 직업재활센터의 사업현황을 사업의 진행과정별로 분석한 결과 <표 6>과 같음.

<표 6> 현장중심 직업재활센터사업 수행기관 사업현황

		A	B	C	D
사업 현황	대상 자선 발과 정	모집공고와 지부를 통한 탐색 - 초기면접 및 상담 - 사례회의 (부분적용) - 적격결정(표준 화된 기준은 없으며 이용자 혹은 보호자 욕구반영)	모집공고와 중증장애인직업 재활지원사업 이용자 연계 탐색 - 초기면접 및 상담 - 사례회의 - 적격결정(표준 화된 기준은 없으며 이용자 혹은 보호자 욕구반영)	모집공고와 가정지원센터 이용자 연계 탐색 - 초기면접 및 상담 - 적격결정(표준 화된 기준은 없으며 이용자 혹은 보호자 욕구반영)	모집공고와 부모회를 통한 탐색 - 초기면접 및 상담 - 적격결정(표준 화된 기준은 없으며 이용자 혹은 보호자 욕구반영)
	적합 직무 탐색	전문인력을 채용하여 이용자 욕구 파악 혹은 자체평가 기반하여 IPE 기반	중증직업재활 지원사업과 연계하여 전문인력이 초기면접, 자체평가, 상담 결과를 반영한 IPE 기반 사례회의	초기면접과 상담 결과를 반영한 직원과 훈련지원인 판단	초기면접과 상담과정에서 직원에 의해 판단
	IPE 수립 과 질	초기면접 및 상담-평가-사례 회의-계획수립 등의 과정으로 전문가 채용 후 서비스 제공	초기면접 및 상담-평가-사 례회의-계획수 립 등의 과정으로 수립되고 있음	IPE수립이나 개별화일의 관리가 이루어지고 있지 않음	IPE 수립이 이루어지고 있지 않으나 이를 위해 최근 실시한 케이스의

	개별화일과 IPE의 질 - 초기면접이나 상담, 평가의 미흡으로 IPE의 질이 이용자 개인의 적합 직무 탐색과 직업적 장·단점이 제한적이어서 계획과 실행의 부조화	- 초기면접이나 상담, 평가의 미흡으로 IPE의 질이 이용자 개인의 적합 직무 탐색과 직업적 장, 단점이 제한적이어서 계획과 실행의 부조화		계획은 적절하게 수립되었음
직무 개발	시장조사는 지부나 지인, 워크넷을 통해 이루어지며 고용주 접촉과 사업장 관찰 - 직무분석(직무 조정 필요)	시장조사 - 고용주 접촉-사업장 관찰-직무분석 이루어지거나 기록과 직무분석 없음 동료근로자 관찰, 직무조정 보완	시장조사 - 고용주 접촉-사업장 관찰이루어지 나 기록과 직무분석 없음	시장조사 - 고용주 접촉-사업장 관찰-직무분석 (관찰과 직무분석이 과업분석 중심으로 분석)
직무 배치	이용자와 부모욕구에 의존 매칭 지속적인 지원수준은 훈련지원인에 의존	이용자와 부모욕구에 의존 매칭 지속적인 지원수준은 훈련지원인에 의존	이용자와 부모욕구에 의존 매칭 지속적인 지원수준은 훈련지원인에 의존	이용자와 부모욕구에 의존 매칭 지속적인 지원수준은 훈련지원인에 의존
취업	일반고용과 최저임금 이상 등 근로조건 유지하며 사업장 인식개선교육 을 비롯한 지원연계 노력	일반고용과 복지일자리 중심이며 최저임금 이상 및 근로조건 유지하며 사업주 자원연계 노력	일반고용과 복지일자리 중심이며 최저임금 이상 및 근로조건 유지하며 사업주 자원연계 노력	일반고용과 복지일자리 중심이며 최저임금 이상 및 근로조건 유지하며 사업주 자원연계 노력



취업 후적 응지 원	취업자의 적응지원 필요시 직원과 훈련지원인에 의해 개입되며 기록되고 있으나 행정 간소화 필요	취업자의 적응지원 필요시 주로 훈련지원인에 의해 개입되고 기록유지	취업자의 적응지원 필요시 주로 훈련지원인에 의해 개입되고 기록유지	취업자의 적응지원 필요시 주로 훈련지원인에 의해 개입되고 기록은 제한적
성과 관리	자체 성과관리시스 템은 없으나 자문위원회 구성되어 있음 이 위원회에 전문가위촉 후 성과관리 필요	자체 성과관리시스 템 없으며 자문위원회 구성되어 있으나 이 위원회에 전문가위촉 후 성과관리 필요	자체 성과관리시스 템 및 자문위원회 없음, 성과관리 필요	자체 성과관리시스 템은 없으나 자문위원회 구성되어 있음 이 위원회에 전문가위촉 후 성과관리 필요
인력 수준	전문인력은 직업재활전문 가를 채용하고 있으며 훈련지원인 개발원 자격기준을 준용하여 5명 중 사회복지사 4명 활동보조경력 1인	전문인력은 직업재활전문 가를 채용하고 있으며 훈련지원인 개발원 자격기준을 준용하여 사회복지사 중심으로 채용	전문인력은 특수교육을 전공하였고 훈련지원인은 개발원 자격기준을 준용하여 사회복지사 중심으로 채용	전문인력과 훈련지원인 개발원 지침을 준용하여 사회복지사 채용

3. 평가지표 및 활성화 방안 의견

- 현장중심 직업재활센터사업과 중증장애인직업재활지원사업의 연계를 통해 활성화 방안을 찾는 의견으로, 특히 이 사업만을 진행하는 경우 전문인력 1명으로 적합 직무탐색과 직무개발 업무

등을 수행하는데 많은 제한점이 있다는 의견이 있음.

- 사업주를 위한 다양한 지원체도가 마련되면 사업이 활성화하는데 도움이 될 것이며 수행기관들이 직무나 사업장을 개발하기 보다는 한국장애인개발원이 대규모 업체를 개발하여 참여하는 시스템도 좋을 것 같다는 의견 있음.
- 훈련지원인이 지속적인 지원서비스를 제공하기 위하여 다양한 지원방안이나 방법들이 개발될 필요가 있다는 의견이 있음.
- 현장중심 직업재활센터사업과 장애인일자리사업의 연계하여 양질의 장애인일자리를 만들 필요가 있다는 의견이 있음.
- 행정 간소화를 통한 효율화가 필요하다는 의견 있음.
- 장애인들의 훈련수당 인상이 필요하다는 의견이 있음.
- 훈련지원인의 정규직화나 교육이 강조되어야 한다는 의견이 있음.
- 훈련지원인의 성범죄 경력조사가 필요하다는 의견이 있음.
- 마지막으로 인식개선교육과 부모에 대한 직업의식 교육이 확대되어야 한다는 의견 등이 있음.
- 현장중심 직업재활센터의 평가를 위한 지표개발 시 포함되어야 할 지표와 관련하여서는 취업률도 중요하지만 직무유지에 대한 지표와 자체 프로그램 운영실적, 전문인력과 훈련지원인의 근속 정도, 지역특성 반영, 법인의 관심도, 이용자와 사업주를 대상으로 하는 만족도 조사 등이 지표에 포함될 필요가 있다는 의견이 개진됨.



4. FGI 분석결과

- 현황 분석 결과에 대하여는 모든 위원들이 특별한 의견이 없었으며 제기된 현황 분석 결과를 해결하기 위하여 근본적으로 지원이 확대되거나 유사사업과의 통합이나 연계를 통해 시너지 효과를 기대할 수 있도록 하는 방안이 적절할 것이라는 의견이 모아짐.
- 지표개발과 관련하여서는 많은 의견들이 개진되었는데 ①필수지표 중 동일직무 취업률에서 동일직무를 판단함에 있어 직무시도 후 최종직무를 동일직무로 보기 보다는 시도된 직무 중의 하나의 직무로 취업한 경우로 보는 것이 타당할 것이라는 의견이 제기되었으며 참여위원들이 이 의견에 동의하여 수정하기로 하였고 ②질적 지표 3의 초기면접 수준의 직업특성을 위한 평가지침에 특수교육 학력사항이 학교와 연계되어 잘 파악될 수 있도록 강조하였으면 좋겠다는 의견, ③질적 지표 5의 직업평가 영역에서 현장평가 기능을 강조하자는 의견, ④질적 지표 10의 평가문항에 다양한 사업장 개발을 추가하자는 의견, ⑤ 2단계에 적용하게 되는 6개월 직무유지는 추가적인 지원이 없으면 현실적으로 어려운 지표로 고려가 필요하다는 의견, ⑥ 양적 지표를 확대하고 법인 역량수준의 점수를 확대하자는 의견 등이 개진되어 연구진에서 검토하기로 함.
- 활성화 방안과 관련해서는 모든 참여위원들이 동의하였고, 기존 중증장애인직업재활지원사업과의 연계 뿐 아니라 한국장애인고용공단 지원고용, 근로지원인도 연계될 수 있도록 할 필요가 있다는 의견과 경북·전남처럼 사업대상지역이 분산되어 있는 지역을 우선적으로 지원될 필요가 있다는 의견이 개진됨.

V. 현장중심 직업재활센터 평가지표

1. 지표개발 방향

- 현장중심 직업재활센터사업 평가지표 개발을 위하여 이 사업과 유사한 국내외 평가지표를 비교·분석함. 또한 2018년 현재 이 사업을 수행하는 4개 기관을 현장 조사하고 전문인력, 훈련지원 인과의 심층면접 등을 실시하여 평가지표 개발과 사업 활성화 방안에 대한 의견 교환을 하였음. 이를 통해 연구진은 평가지표를 개발하였고, 이 지표를 토대로 수행기관 실무자와 지속적인 전문가 회의를 통해 수정·보완해 가면서 최종적인 지표를 개발함.
- 이 사업 평가를 위한 지표개발은 다른 유사사업과는 달리 사업 초기이기 때문에 시범적인 성격을 가지고 있어 사업의 성과를 평가하는 총괄평가 개념 보다는 과정평가의 성격이 강하기 때문에 사업의 개선과 성과를 얻을 수 있는 평가지표 개발 등의 방향성을 설정함.
- 첫째, 지표 개발은 사업의 전반적인 사항을 평가할 수 있는 총괄평가 개념으로 지표를 개발하나 지표 적용은 사업이 초기인 점을 감안하여 평가로 인한 사업의 매몰현상이 나타나지 않도록 단계적인 적용지표를 개발함.
- 둘째, 평가는 양적 지표와 질적 지표를 개발하나 양적 지표는 사업에 반드시 달성되어야 하는 최소한의 목표로 최소화 하고 이 사업의 목적이 중증장애를 가진 사람들의 적합 직무를 찾는 것이기 때문에 질적 지표는 사업의 과정별 기능 수준을 측정하는 척도를 개발하여 적용함.
- 셋째, 질적인 지표를 보완하기 위하여 이용자와 고용주의 만족



도, 평가위원의 전문적인 직관을 바탕으로 한 질적인 수준을 계량화함.

- 넷째, 자체평가와 평가 시 평가자나 평가 대상기관의 관점에 따라 발생할 수 있는 편차를 최소화 하고 평가지표에 따른 사업수행기관별 편차가 발생하지 않도록 적용기준을 명확히 하고 가능한 평가지침을 세분화함.

2. 평가지표

- 현장중심 직업재활센터사업을 평가하기 위한 평가영역은 <표 7>과 같이 사업수행기관의 사업역량과 적합 직무 탐색, 적합 사업장 개발, 직무배치, 취업 후 적응지원으로 구성됨.
- 평가지표 구성은 먼저, 필수지표와 평가지표로 구성하며, 필수지표는 이 사업 수행을 위하여 반드시 갖추거나 제공해야만 하는 서비스들로, 양적지표는 훈련목표 인원과 동일직무 취업률, 6개월 직무유지율이며 질적 지표는 현장중심으로 연결되는 사업장의 관찰 기록과 직무분석 보고서, 개인별 직업재활계획서로 구성함.
- 평가지표 점수로 사업실적은 지표 점수에 반영하지 않으며, 사업의 질적 수준과 이용자와 고용주 만족도, 위탁기관 사업역량, 평가위원평가는 점수에 반영하며 배점은 <표 8>과 같음.
- 필수지표는 통과와 미통과로, 평가지표는 총 100%를 기준으로 사업실적 80%, 서비스 만족도 10%(이용자와 사용자 각 5%), 위탁기관 역량 5%, 평가위원 평가 5%로 구성하여 중증장애인지업재활지원사업과 비교·분석이 가능하도록 개발함.
- 평가방식은 필수지표와 평가지표 모두 자체평가서 작성을 토대로 현장평가를 실시함을 원칙으로 하며 현장평가를 위한 평가위

원 구성은 전문가 1인과 개발원 실적관리 직원 1인, 만족도조사를 위한 위원 1인으로 구성함.

<표 7> 현장중심 직업재활센터사업 평가영역 및 세부평가내용

평가영역 구성	지표 영역	세부 평가지표 내용	평가시기
필수 영역	훈련목표인원 동일직무 취업률 6개월 직무유지율	• 목표 대비 훈련인원 충원율	1단계
		• 훈련 직무 취업률 • 취업자의 6개월 직무유지율	1단계 2단계
평가 영역	적합 직무탐색과 역량개발	• IPE 개발 수준 (초기면접, 평가, 상담기록) • 역량개발 수준 (사전/현장/지속지원 수준)	1단계
	적합사업장 개발	• 작업현장 관찰(직무탐색/사업장 문화/고용주 및 동료근로자 인식과 태도) • 직무분석(분석단위/직무조정) • 적합 사업장 개발 수준(시정조사/과정)	1단계
	직무배치	• 적합성 분석 • 지속적인 지원 수준(사업주 지원 정보)	1단계
	취업 후 적응지원	• 시기 • 부적응진단 및 개입 • 방법	2단계
	사업 역량	• 사업의 계획 및 질 관리 수준 • 구인/구직 개발 홍보 및 개발 수준 • 인력 역량 수준(전문성/현장성) • 법인 역량 수준	1단계



<표 8> 현장중심 직업재활센터사업 평가영역 및 배점

구분	총점	사업 실적	질적 수준	서비스 만족도	위탁기관 역량	평가위원 평가
필수지표	P/N	P/N	P/N	없음	없음	없음
평가 지표	100%	0%	80%	10% (이용자와 사용자 각 5%)	5%	5%

2) 평가주기

- 현장중심 직업재활센터사업 평가를 위한 주기는 2단계로 구분하며, 1단계는 사업 시작 후 5년까지로 이 시기는 사업의 정착을 위한 단계로 보고 매년 평가하며 5년 이후는 중증장애인직업재활지원사업과 마찬가지로 3년을 평가 주기로 함.
- 5년까지의 평가는 필수지표 2항목을 충족하면 사업은 지속하며 평가지표의 평가를 통해 이 사업을 수행하는 모든 기관들이 사업을 정착시킬 수 있도록 서비스 컨설팅 형식의 평가를 실시함.
- 2단계는 필수지표 3영역을 충족하면 통과하고 평가지표는 중위 점수 하위에 해당하는 수행기관은 1차 재평가를 실시하며 재평가에도 중위점수에 미달하면 사업을 중지하도록 함.

VI. 결론 및 제언

1. 현장중심 직업재활센터사업의 현황 분석

- 첫째, 현장중심 직업재활센터사업은 중증장애인을 대상으로 하고 있으며 서비스는 개별 맞춤식으로 개발되고 있는 것으로 나타났으나 개별 맞춤식 접근은 유사 프로그램에 비해 아직 미진한 것으로 나타났음.
- 둘째, 현장중심 직업재활서비스 내용은 적합 직무 개발과 배치, 지속적인 지원서비스가 핵심이며 이 결과 취업유지에 상당한 효과가 있는 것으로 나타났으나 아직은 이를 위한 증거기반의 접근이 이루어지고 있지 않은 것으로 나타났음.
- 셋째, 현장중심 직업재활센터사업이 이용자와 고용주 입장에서 만족도가 높은 프로그램이라는 것이 유사 프로그램 결과에서 나타났음.
- 넷째, 현장중심 직업재활센터사업의 이용자 선발을 위한 홍보와 모집이 원활하게 이루어지고 있지 않은 것으로 나타났으며 이 같은 현상은 이 사업에 대한 정체성의 미흡과 사업수행기관의 제한, 지원수준의 미흡 등이 원인인 것으로 분석됨.
- 다섯째, 현장중심 직업재활센터사업 이용자 선발과정과 적격성 기준이 미흡한 것으로 나타났음.
- 여섯째, 현장중심 직업재활센터사업의 직무개발은 이용자의 적합 직무에 기반하지 못하고 편의성에 의해 사업장이 개발되고 있는 것으로 나타나 맞춤식 접근에 제한이 있는 것으로 분석됨.
- 일곱째, 현장중심 직업재활센터사업의 성과를 위해서는 개별 맞춤식 접근이 필요하며 이를 위해서는 개별화 고용계획서 수립이



증거기반으로 계획되어야 하는데 이에 대한 접근이 이루어지고 있지 않은 것으로 나타났음.

- 여덟째, 현장중심 직업재활센터사업의 고용연계와 직무유지를 위한 다양한 지원서비스가 제한적으로 이루어지고 있는 것으로 나타남. 지원서비스는 전적으로 훈련지원인에 의존하고 있으며 사업주나 근로자에 대한 다양한 지원방안이 강구되지 않은 것으로 나타났음.
- 아홉째, 현장중심 직업재활센터사업은 훈련생의 40%수준에서 일반고용 및 기타고용 중심으로 이루어지며 최저임금이나 근로기준법의 근로조건이 유지되고 있는 것으로 나타나 일반고용으로 고용과 직무유지의 일정부분 성과가 있는 것으로 나타났음.
- 열 번째, 성과관리를 위한 자체 시스템이 없으며 성과관리는 이루어지고 있지 않은 것으로 나타나 과정평가 형식의 평가의 필요성이 있는 것으로 나타났음.
- 마지막으로 이 사업 수행의 성과는 전문인력과 훈련지원인에 의존하고 있으나 훈련지원인의 경우 직무와의 연관성 보다는 장애인 관련 사항이 강조되고, 서비스 이용자에 비해 전문인력이나 훈련지원인의 역할이 과중한 것으로 분석됨.

2. 현장중심 직업재활센터사업의 평가지표 개발

- 현장중심 직업재활센터사업 평가지표 개발을 위한 방향성은 먼저, 지표개발은 사업의 전반적인 사항을 평가할 수 있는 총괄평가 개념으로 개발하고 지표적용은 사업이 초기인 점을 감안하여 평가로 인한 사업의 매몰현상이 나타나지 않도록 단계적인 적용 지표를 개발하며
- 둘째, 평가는 양적지표와 질적지표를 개발하나 양적지표는 사업

에 반드시 달성되어야 하는 최소한의 목표로 최소화하고 이 사업의 목적이 중증장애를 가진 사람들에게 적합 직무를 찾는 것이기 때문에 질적지표는 사업의 과정별 기능 수준을 측정하는 척도를 개발하여 적용하며

- 셋째, 질적인 지표를 보완하기 위하여 이용자와 고용주의 만족도, 평가위원의 전문적인 직관을 바탕으로 한 질적인 수준을 계량화 하며
- 넷째, 자체평가와 평가 시 평가자나 평가 대상기관의 관점에 따라 발생할 수 있는 편차를 최소화 하고 평가지표에 따른 사업수행기관별 편차가 발생하지 않도록 적용기준을 명확히 하고 가능한 평가지침을 세분화함.
- 평가영역은 사업수행기관의 사업역량과 적합 직무 탐색, 적합 사업장 개발, 직무배치, 취업 후 적응지도임. 평가지표 구성은 먼저 필수지표와 평가지표로 나뉘며, 필수지표는 이 사업 수행을 위하여 반드시 갖추거나 제공해야만 하는 서비스들로 양적지표는 훈련목표 인원과 동일직무 취업률, 6개월 직무유지율이며 질적 지표는 현장중심으로 연결되는 사업장의 관찰 기록과 직무분석 보고서, 개인별 직업재활계획서가 포함됨.
- 평가영역 지표는 지표 점수에 사업실적을 반영하지 않으며 사업의 질적 수준과 이용자와 고용주 만족도, 위탁기관 사업역량, 평가위원 평가를 점수에 반영하며, 배점은 필수지표는 통과와 미통과로 평가 지표는 총 100%를 기준으로 사업실적 80%, 서비스 만족도 10%(이용자와 사용자 각 5%), 위탁기관 역량 5%, 평가위원 평가 5%로 구성하여 중증장애인직업재활지원사업과 비교·분석이 가능하도록 개발함.
- 평가방식은 필수지표와 평가지표 모두 자체평가서 작성을 토대로 현장평가를 실시함을 원칙으로 하며 현장평가를 위한 평가위



원 구성은 전문가 1인과 개발원 실적관리 직원 1인, 만족도 조사를 위한 위원 1인으로 구성함.

- 평가를 위한 주기는 2단계로 구분하며, 1단계는 사업 시작 후 5년까지로 이 시기는 사업의 정착을 위한 단계로 보고 매년 평가하며 5년 이후는 중증장애인직업재활지원사업과 마찬가지로 3년 평가 주기로 하고 5년까지의 평가는 필수지표 2개 항목을 충족하면 사업은 지속하며 평가지표의 평가를 통해 이 사업을 수행하는 모든 기관들이 사업을 정착시킬 수 있도록 서비스 컨설팅 형식의 평가를 실시함.
- 2단계는 필수지표 3개 영역을 충족하면 통과하고 평가지표는 중위점수 하위에 해당하는 수행기관은 1차 재평가를 실시하며 재평가에도 중위점수에 미달하면 사업을 중지하도록 함.
- 평가를 위한 세부지표는 양적 평가지표 4개와 질적 평가지표 20개, 이용자과 고용주 만족도 지표 각 10개, 평가위원 지표 5개로 구성함.

3. 현장중심 직업재활센터사업의 활성화 방안

1) 현장중심 직업재활센터사업의 정체성 확립

- 이 사업은 훈련에 중점을 두기 보다는 고용연계를 위한 맞춤형 훈련과 접근을 통해 고용과 고용유지의 효과를 위한 것임. 따라서 훈련이전의 이용자의 적합 직무 탐색과 이에 기반한 직무개발이 이용자에게 맞춤형으로 접근될 필요가 있음.
- 그러나 이 사업의 명칭부터 다소 광범위한 명칭을 사용함으로써 사업의 정체성이나 지원수준, 사업 수행결과들이 아직 시작단계이지만 구체적이고 분명하지 않게 나타나고 있으므로 이 사업의

정체성을 맞춤형 적합 직무 개발과 현장훈련을 통해 고용으로의 연계와 유지가 이루어질 수 있도록 사업의 명칭을 맞춤형 고용서비스 First-Job프로그램으로 전환하고 이 사업의 정체성도 훈련보다는 맞춤형 고용이라는 정체성을 확립하고 사업지원체계나 수행기관의 역할 등을 정립할 필요가 있음.

2) 중증장애인직업재활지원사업과 연계 혹은 통합

- 이 사업의 성과를 기대하기 위해서는 맞춤형 고용접근을 위한 최소한의 인력과 지원예산이 제공되거나 이 사업이 시너지 효과를 기대할 수 있는 직업재활사업과 연계되어야 함.
- 현재의 전문인력 1인과 훈련지원인 지원으로는 적합 직무탐색과 직무개발, 지속적인 지원이 이루어져야 하는 맞춤형 고용의 성과를 기대하기에는 제한점이 있음.
- 따라서 이 사업은 최소한 중증장애인직업재활지원사업과 연계 혹은 통합할 수 있는 방안이 마련되어야 하는데 ① 먼저, 이 사업을 수행하는 기관들이 장애인단체이므로 중증장애인직업재활지원사업 장애인단체 유형과의 사업과 연계를 고려할 수 있을 것이며 ② 직업재활센터의 경우도 서울특별시, 광역시의 경우 인접해서 이 사업을 수행하는 기관들과 직업평가센터와 함께 사업을 수행하는 기관들을 우선적으로 연계를 고려할 수 있을 것임.



3) 무분별하게 확대되고 있는 공공분야의 불안정한 단기직 일자리 보다는 맞춤형 접근을 통해 안정된 일자리 사업으로 공공분야 장애인 일자리 방향성 재설계

- 현재 노동시장에서 실업상태에 있는 장애인들은 발달장애, 중복장애 등 중증장애인들로서 이들은 단기직 직무를 통해서도 안정적인 직무를 찾고 유지해 가는데 기본적인 제한점이 있음.
- 이 같은 특성에 대한 고려 없이 확대되는 단기직의 일자리는 중증장애인들을 노동시장에서 더욱 불안정하게 하는 요인이므로 공공분야의 일자리 수를 줄이더라도 이 사업과 연계하여 지속적인 일자리 창출과 고용유지가 가능하도록 할 필요가 있음.

4) 전문인력과 훈련지원인의 자격기준의 개선과 전문성 향상을 위한 교육기회 제공

- 이 사업은 전적으로 전문인력에 의존하고 있으나 전문인력에 대한 자격 기준이 맞춤형 고용이라는 고용과 직업이라는 전문성을 자격기준으로 제시하지 못하고 있으며 훈련지원인의 경우도 직무에 초점을 두기 보다는 장애를 강조하다 보니 훈련지원인의 역할 기대에 제한점이 있음.
- 따라서 전문인력은 장애인재활상담사로 훈련지원인은 재활전문인력 보다는 직무 관련 전문성을 강조하고 장애 관련 부분은 교육을 통해 보완할 수 있도록 할 필요가 있으며 지속적인 재교육을 통해 이용자 맞춤형 접근의 전문성을 살려 나갈 수 있도록 할 필요가 있음.

5) 다양한 직무지원과 사업주 지원방안 개발, 지원

- 맞춤형 고용의 성과는 표준화된 지원서비스가 아니라 이용자 중심의 다양하고 개별적인 지원방안이 강구되고 지원되어야 하며 사업주 입장에서도 이에 대한 지원이 있어야 고용연계에 대한 부담을 감소시킬 수 있음.
- 따라서 사업비 예산에 직무지원을 위한 예산이 고려되어야 하고 이 예산은 사업수행기관에서 이용자의 개별적인 특성에 부합하게 지원할 수 있도록 예산과목을 포괄적으로 수립할 필요가 있으며 사업주의 경우도 동일함. 또한 기존의 사업주를 위한 다양한 획일화된 지원도 사업주 입장에서 쉽고 간편하게 접근할 수 있도록 자료제작이나 체계를 만들어 줄 필요가 있음.

6) 1단계 평가는 사업의 성과평가 보다는 사업의 안정화를 위한 과정 평가로서의 기능

- 현재의 사업은 시범적인 성격이 있으며 지원도 제한적으로 이루어지고 있기 때문에 성과나 질적 수준을 기대하기에는 한계가 있음.
- 따라서 사업시행 5년까지의 1단계 평가는 맞춤형 고용서비스를 위한 컨설팅으로 접근할 필요가 있으며 평가결과를 사업의 안정화 수단으로 활용할 필요가 있음.

7) 근본적인 지원 확대

- 맞춤형 고용이 필요한 이용자는 중증장애를 가진 사람이며 이들은 노동시장에서 일자리 기회가 점점 더 어려워지고 있기 때문



에 우선적으로 서비스 창구를 확대할 필요가 있으며 이 사업 수행을 위한 과정이 체계적으로 수행되기 위한 최소한의 인력과 지원서비스를 위한 예산, 훈련수당 등의 지원이 확대되어야 할 것임.

I. 서론



1. 연구의 필요성 및 목적

최근 신자유주의(neoliberalism)와 2007·2009년의 세계적 경제위기의 영향으로 전 세계 부의 50%를 상위 10%가 소유하는 반면 하위 40%는 단지 3%만의 부를 소유하는 등 실업과 빈곤의 양극화 현상이 심각해지고 있다(OECD, 2015).

2016년 OECD가 발표한 회원국의 장애인과 비장애인의 실업률 차이를 살펴보면 거의 모든 회원국이 2배 이상의 차이를 보이고 있으며(OECD, 2016) 우리나라의 경우도 장애인의 실업률이 비장애인에 비해 약1.8배 높은 것으로 나타나 장애인의 실업률이 심각한 수준임을 단적으로 보여주고 있다(한국장애인고용공단, 2017). 이러한 현상은 중증장애인의 실업률에도 영향을 미치고 있다. 실제로 중증장애인의 실업률 문제는 중증장애의 기준이 상이하고, 그로 인해 각국의 통계가 구체적으로 생산되지 않기 때문에 정확하게 제시할 수는 없으나 적어도 많은 선행연구들은 전체 장애인의 실업률보다 더욱 심각하고, 그들이 노동시장에 진입하거나 진입한 이후에도 직무를 수행함에 있어 상당한 제한점이 있음을 제시하고 있다(Wehman, Inge, Revell, & Brooke, 2007; Waddell, Burton, & Kendall, 2008; 나운환, 2016).

또한 2017년 ‘장애인경제활동실태조사’에 의하면 임금근로자의 59.4%가 고용이 불안정한 한시적 근로, 시간제 근로, 비전형 근로 등 비정규직으로 보고되고 있으며, 장애인이 종사하는 직종은 관리자 1.3%, 전문가 및 관련종사자 8.0% 등 고임금, 고학력 직종의 종사자에 비해 단순노무종사자 27.1%, 장치·기계조작 및 조립 종사자 13.4% 등 단순노무직의 비중이 높게 나타나고 있어 고용의 질과 근로조건에 있어서도 비장애인과 많은 차이를 보이고 있다.

중증장애인의 높은 실업률과 낮은 고용의 질을 감안할 때 중증장애인



을 위한 직업재활 서비스의 확대가 더욱 필요하며, 방향성은 실업 장애인들이 발달장애나 중복장애 유형임을 고려할 때 획일화되고 집단화된 서비스 보다는 개별 맞춤형 서비스를 통해 이용자의 통합형 고용이나 양질의 근로자로서 일자리가 창출될 수 있도록 할 필요가 있다.

중증장애를 가진 사람들의 일자리를 창출하기 위한 방안은 국제노동기구(ILO)를 비롯하여 미국, 영국 등 많은 서구사회의 중요한 관심사항이다. 각 국의 전형적인 보호고용 시스템에서 통합고용으로 전환하기 위해 통합형 보호고용, 사회적 목적 기업과 같은 사회고용, 지원고용, 맞춤형 고용, 창업을 비롯한 자가 고용 등의 고용시스템을 개발하고, 시범사업을 통해 점차 확대되고 있는 추세이다.

최근 우리나라도 2008년 장애인복지법 개정을 통해 전통적인 보호고용인 장애인직업재활시설을 재편하여 역통합형 작업장으로 사업이 전환되었으며 2000년 장애인고용촉진 및 직업재활법 개정을 통해 지원고용 사업이 시작되었다. 근로지원인 혹은 직무지도원 지원을 통해 고용지원 시스템을 강화하고 있으며 2013년부터 새로운 직무개발을 위해 매년 시범사업을 실시하여 40여개의 직무를 발달장애인 등의 중증장애인의 새로운 직무개발 영역으로 개발하고 있다.

한편, 중증장애인에 대한 다양한 직업재활 서비스의 일환으로 시작된 현장중심 직업재활센터사업은 1996년 미국 오하이오(Ohio)주 신시내티(Cincinnati)시의 시립아동병원과 그레이트오크 기술 및 진로 개발 연구소(Great Oaks Institute of Technology and Career Development)가 협력하여 중증 발달장애인을 위한 고용프로그램을 개발하면서 시작된 프로젝트 서치(Project Search)라는 프로그램을 바탕으로 하고 있다. 이 프로그램은 지역사회 통합 노동시장에서 성공적인 일자리 창출을 위해 개별화된 진로계획과 적합 직무탐색을 토대로 지역사회의 적합 사업장에서 개별 훈련(hand-on skill)과 인턴과정을 통해 고용가능성을 극대화하고

자 하는 프로그램이다(<https://www.projectsearch.us/transition-to-work>, 2018).

Project Search의 성과를 분석해서 보면 최근 2014년에서 2015년, 2015년에서 2016년 결과를 통해 프로그램 이수자의 75%이상이 이 프로젝트가 추구하는 주당 16시간 이상의 전일제 근로와 최저임금 이상의 근로자로서의 고용성과를 거두어 이 프로젝트가 추구하는 장애인의 일자리 창출의 목적을 달성하고 있다(<https://www.projectsearch.us/outcome-summary>, 2018). 한국은 2016년 시범사업에서 이 프로그램 참여자 48명 중 45.8%인 22명이 취업하였고, 2017년 이 사업을 전국 5개 권역으로 확대 실시 한 결과, 참여자 249명 중 39.0%인 97명이 성공적인 고용이 이루어진 것으로 나타났으며, 2018년에는 2개소를 추가하여 확대 실시하고 있다.

현장중심 직업재활센터사업은 그동안의 사업과는 차별화된 프로그램으로서 중증장애인 개인에게 초점을 맞추고 전환기 과정에 있는 발달장애를 포함한 중증장애 청소년들의 성공적인 고용기회 제공을 위한 새로운 시도이다. 그러나 이 사업을 지속적으로 확대해 나가기 위해서는 고용률이라는 계량적 지표 외에 이 프로그램의 질적 실태와 성과가 분석될 필요가 있고, 나아가 이 프로그램 참여자들이 성공적인 고용 이외에 자연스럽게 지역사회에 통합되어 한 사람의 지역사회 구성원으로 살아갈 수 있도록 고용 이후의 지속적인 지원방안과 체계가 마련될 필요가 있다.

따라서 이 연구에서는 현장중심 직업재활센터사업의 현황 및 운영 실태를 분석하고, 이용자 개인의 관점에서 직무를 배치하고 성공적인 고용을 유지할 수 있도록 프로그램 개선을 비롯한 지속적인 지원방안을 제시하고자 한다.

이 연구의 필요성을 전제로 연구의 목적은 중증장애인의 고용 확대 및 유지를 위해 시행되고 있는 현장중심 직업재활센터사업의 실태 분석 및



평가지표를 개발하기 위한 것으로, 구체적인 연구 목적은 다음과 같다.

첫째, 중증장애인 고용확대 및 유지를 위해 이루어지고 있는 현장중심 직업재활센터사업을 이용자 관점에서 이용자에게 적합한 진로 및 직무탐색 - 이용자 개인별 고용계획 개발 - 개발된 고용계획에 기반한 교육과 훈련기회 제공(교육과 훈련을 위한 프로그램 내용과 방법) - 직무개발과 지역사회 자원 활용 - 취업 후 적응지도 - 훈련지원인 선발과 교육 - 지속적인 지원방안과 수단 등에 대한 사업의 실태를 분석하고 적절한 사업의 확대와 지원방안 등을 제시하고자 한다.

둘째, 현장중심 직업재활센터사업 실태조사 결과와 전문가 심층토의(FGI)를 통해 이 사업을 평가할 수 있는 양적 및 질적 지표를 포함하는 평가지표를 개발하고 운영방안을 제시하고자 한다.

셋째, 현장중심 직업재활센터사업이 활성화될 필요성이 있다면 이에 대한 방안을 제시함으로써 중증장애인의 고용기회 확대방안을 찾고자 한다.

2. 연구내용 및 방법

1) 연구내용

이 연구는 현장중심 직업재활센터사업 현황 분석 및 평가지표를 개발하기 위한 연구로 연구내용은 현장중심 직업재활센터사업의 유사 프로그램과 직업재활 프로그램 평가를 위한 지표개발에 대한 선행 조사와 시사점 분석, 사업 시행 중인 센터의 실태 분석, 현장중심 직업재활센터사업 평가를 위한 지표 개발, 현장중심 직업재활센터 활성화 방안을 도출하는 것이며 세부적인 내용은 다음과 같다.

(1) 현장중심 직업재활센터사업 유사 프로그램과 직업재활 프로그램 평가지표에 관한 선행연구 분석

현장중심 직업재활센터사업은 미국 오하이오(Ohio)주 신시내티(Cincinnati)시 시립아동병원과 그레이트오크 기술 및 진로 개발 연구소(Great Oaks Institute of Technology and Career Development)가 협력하여 개발한 중증 발달장애인을 위한 고용프로그램인 프로젝트 서치(Project Search) 프로그램을 벤치마킹하며 시작되었다. 이 프로그램은 1970년대 미국 내 직업재활 현장훈련(On the job training)프로그램을 기관의 특성에 맞게 네이밍 한 것이다. 이 프로그램의 장점은 이용자의 경우 현장 실무 경험을 통해 직무를 배우고, 훈련 비율에 따라 임금을 받을 수 있으며, 훈련이 끝난 후에는 일을 할 수 있는 기회를 제공받을 수 있다는 것이고, 고용주의 경우에도 고용주가 원하는 대로 훈련생에게 실무를 가르칠 수 있다는 장점이 있다(George Nelson Wright, 1980). project search는 기본적으로 현장훈련을 개인 맞춤형으로 접근한다는데 조금의 차이가 있기 때문에 1970년 말부터 시작된 미국의 지원고용 프로그램의 직무지원, 그리고 2000년 후반부터 미국에서 시행되어 온 맞춤형 고용을 위한 직무배치나 직무지원 서비스가 결합된 개인 맞춤형 서비스 형태를 지향하고 있다.

이 연구는 이와 같은 관련 프로그램에 대한 사전조사를 통해 국내 현장중심 직업재활센터사업으로 인하여 중증장애인들이 보다 더 일자리 기회를 확대할 수 있는 방법을 모색하고, 현장중심 직업재활센터의 활성화 방안을 제안하는데 활용하고자 한다.

(2) 현장중심 직업재활센터사업의 현황 및 실태 분석

현장중심 직업재활센터사업은 2016년 한국장애인개발원이 사업을 지



원하고 전국장애인부모연대 경남지부가 사업을 운영하는 형식으로 출발하여 2018년 현재 전국적으로 가형 5개 기관 나형 3개 기관에서 사업을 시행하고 있다. 2017년 한국장애인개발원은 이 사업에 대한 기본적인 가이드라인을 제시하기 위하여 서비스 매뉴얼을 개발하였다. 그러나 이 사업을 민간 장애인복지단체에 위탁하여 운영함으로써 법인에 따라 운영의 결과는 조금씩 다른 결과를 나타내고 있다.

따라서 2018년 기준 현장중심 직업재활센터사업의 현황과 실태를 분석하여 운영의 성과와 문제점, 개선방안에 대한 시사점을 찾고자 한다.

이를 위해 현황 분석은 프로그램 기획 과정, 대상자 선발(선발기준 및 방법), 진로 및 적합 직무 탐색을 위한 사정(사정과정 및 방법), 개별화된 고용계획 및 직무개발계획 수립(수립과정과 내용의 적합성 등), 적합 직무에 따른 현장훈련과 인턴쉽을 위한 사업장 개발(개발과정과 직무분석 내용 등), 직무배치과정 및 직무지원과 지속적인 지원방안(직무배치과정, 훈련지원인 선발과 교육, 지속적인 지원방안 및 지역사회 연계 등), 취업과정(취업과정과 근로계약의 질 등), 취업 후 적응지원(시기, 내용, 방법 등), 이 사업을 위한 팀 구성과 자원네트워크 수준, 성과관리 수, 질 관리 체계 등의 내용을 중심으로 분석한다.

(3) 현장중심 직업재활센터사업의 평가지표 개발

현장중심 직업재활센터사업은 2017년 서비스 매뉴얼이 제정되고, 사업 유형은 가형과 나형으로 구분하되 가형은 현장중심 직업훈련을 주 목적으로 훈련인원 목표는 월 38명 또는 30명이고 훈련인원 목표에 따라 사업비, 훈련수당, 전문인력 1명과 훈련지원인 4명 ~ 5명의 인건비를 지원한다. 나형은 중증장애인직업재활지원사업 직업재활센터 기능과 함께 현장중심 직업훈련, 장애인일자리사업 참여자에 대한 직업재활서비스 제

공 및 민간 전이 지원 등을 목적으로 훈련인원 목표는 월 10명이며 사업비, 훈련수당, 전문인력 4명과 훈련지원인 1명의 인건비를 지원한다.

가형과 나형이 공통적으로 실시하는 현장중심 직업훈련은 기존 장애인 서비스 기관 및 시설 내에서 진행되었던 직업훈련을 지역사회 내 사업체에서 참여자의 능력을 고려하여 훈련지원인의 지원을 받아 주 5일 상시 훈련을 실시하고 필요에 따라 직무나 직업 환경에 적응하는데 직·간접적인 집합훈련을 실시한다. 세부적인 훈련내용으로는 직업생활에 필요한 일상생활훈련, 대인관계훈련, 출·퇴근 등에 대한 개인·사회적응훈련, 직업적성 인식과 탐색, 작업습관 형성, 직업환경 적응 등 직업준비나 수행에 대한 직업훈련, 장애인의 직무능력 향상과 직업유지를 위한 적응훈련이다. 따라서 현장중심 직업재활센터사업은 개인 맞춤형 적합 직무탐색과 훈련을 통해 적합 직무에 매칭하여 궁극적으로 고용으로 연계하고자 하는 프로그램이다. 그러므로 현장중심 직업재활센터사업이 잘 관리가 되어 궁극적으로 중증장애인들에게 고용기회를 확대해 주기 위해서는 적절한 평가지표를 개발하고 평가를 통해 성과관리를 할 필요가 있다.

평가지표는 양적 평가와 질적 평가지표로 개발한다. 양적 평가는 대상자 수, 진로 탐색을 위한 평가 이용자 수, 개별화된 고용계획 개발 수, 직무개발 수, 현장훈련 참여 사업장 수, 프로그램 참여자 수, 중도 탈락률, 취업률, 직무유지율, 취업 후 적응지원 수, 훈련지원인 수, 훈련지원인 교육 수, 훈련지원인 이직률, 지속적인 지원수단 수, 자원네트워크 수 등을 포함하여야 하지만 사업수행기관의 평가에 대한 행정매몰이 발생하지 않도록 최소화하여 개발한다.

질적 평가지표에는 사정과 평가의 질, 진로 및 적합 직무 탐색의 질, 개별화된 고용계획의 질, 개별화된 직무개발의 질, 현장훈련의 질, 인턴쉽의 질, 근로계약의 질, 직무배치의 질, 직무분석의 질, 지속적인 지원의 수준, 훈련지원인의 질 관리, 취업 후 적응지원의 수준, 자원네트워크의



수준, 성과관리 수준, 이용자 및 고용주 만족도 등이 포함되며, 이중 이용자 및 고용주 만족도는 이용자와 고용주의 이 프로그램에 대한 기대, 역할, 성과만족을 포함한다.

2) 연구방법

(1) 문헌조사 및 선행연구 분석

문헌조사는 현장중심 직업재활센터사업의 유사 프로그램과 직업재활 프로그램의 평가지표에 관한 선행연구 및 유사 프로그램 현황을 중심으로 비교·분석하여 시사점을 찾고자 하였다. 이 프로그램과 유사한 프로그램으로 프로젝트 서치(Project Search)와 같은 OJT 혹은 Hand-on training과 같은 유사 프로그램을 비교·분석하며, 이 프로그램의 핵심요소라 할 수 있는 이용자 개인별 진로 및 적합 직무 탐색과 배치, 지속적인 지원에 대하여는 지원고용 프로그램과 맞춤형 고용 프로그램에서의 직무지원 프로그램과 방법들에 대한 국내·외 실태들을 비교·분석하여 현황 분석을 위한 조사표를 설계하였다. 평가지표의 경우는 미국재활시설 인증위원회(CARF)의 직업재활프로그램 인증지표와 국내의 중증장애인 직업재활지원사업과 장애인직업재활시설 평가지표들을 비교·분석함으로써 이 사업 평가를 위한 평가지표를 구성하는 이론적 토대를 마련하고자 하였다.

(2) 현황 및 실태 분석 실시

현장중심 직업재활센터사업의 현황과 실태를 분석하기 위하여 수행기관 4개소에 방문조사를 실시하였다. 이 사업은 매년 사업계획과 사업중

료의 사업결과보고서가 제출되어 현황이 분석되고 있지만 1차 자료에 의한 성과평가가 이루어져 현장중심의 성과관리는 이루어지지 않았다. 따라서 현장중심의 성과관리를 통한 사업의 활성화와 합리적인 평가지표를 개발하기 위해 사업실시 기관에 대한 방문조사를 통하여 현황과 실태를 파악하였다.

① 현황 및 실태조사표 작성

이 연구의 목적을 달성하기 위해 문헌연구에서 밝혀진 이 프로그램의 중요 구성요인을 바탕으로 분석을 실시하며 이 분석도구에서 사용되는 분석도구는 <표 9>와 같이 기관요인과 프로그램 실태요인, 활성화 방안이 해당된다. 기관요인에서는 직업재활센터의 기관 특성에 대한 일반적 사항 등을 알아보하고자 하는 것이다. 프로그램 실태요인에서는 프로그램 기획 과정, 대상자 선발(선발기준 및 방법), 진로 및 적합 직무 탐색을 위한 사정(사정과정 및 방법), 개별화된 고용계획 및 직무개발계획 수립(수립과정과 내용의 적합성 등), 적합 직무에 따른 현장훈련과 인턴십을 위한 사업장 개발(개발과정과 직무분석 내용 등), 직무배치과정 및 훈련지원과 지속적인 지원방안(직무배치과정, 훈련지원인 선발과 교육, 지속적인 지원방안 및 지역사회 연계 등), 취업과정(취업과정과 근로계약의 질 등), 취업 후 적응지원(시기, 내용 등), 이 사업을 위한 팀 구성과 자원 네트워크 수준, 성과관리 수 및 질 관리 수준 등을 파악하는 것이다. 활성화 방안에서는 사업의 활성화 방안, 고용성과 극대화 방안, 지속적인 지원방안, 기타 사업 확대를 위한 방안 등을 포함하였다.

② 자료의 분석

조사된 자료는 스크리닝 기법과 통계처리를 통해 사업기관별 평균과 차이를 분석할 것이며 통계적 방법을 통해 요인별 수준을 분석하였다.

<표 9> 현장중심 직업재활센터 현황 및 실태조사표

구 분	분석요인
기관요인	현장중심 직업재활센터의 기관 특성에 대한 일반적 사항 등
프로그램 실태 요인	프로그램 기획 과정, 대상자 선발(선발기준 및 방법), 진로 및 적합 직무 탐색을 위한 사정(사정과정 및 방법), 개별화된 고용계획 및 직무개발계획 수립(수립과정과 내용의 적합성 등), 적합 직무에 따른 현장훈련과 인턴쉽을 위한 사업장 개발(개발과정과 직무분석 내용 등), 직무배치과정 및 직무지원과 지속적인 지원방안(직무배치과정, 훈련지원인 선발과 교육, 지속적인 지원방안 및 지역사회 연계 등), 취업과정(취업과정과 근로계약의 질 등), 취업 후 적응지원(시기, 내용 등), 이 사업을 위한 팀 구성과 자원 네트워크 수준, 성과관리 수 및 질 관리 수준 등
활성화 방안	사업의 활성화 방안, 고용성과 극대화 방안, 지속적인 지원방안, 기타 사업확대를 위한 방안 등

(3) 전문가 심층토의(FGI) 실시

현장중심 직업재활센터사업에 대한 현황 및 실태분석, 문헌조사를 통해 마련된 평가지표 안을 토대로 이 사업을 수행하는 실무자와 한국장애인개발원 사업담당자, 연구진이 심층토의를 실시하였다. 전문가 심층토의에 참여하는 위원은 <표 10>과 같다. 전문가 심층토의를 위한 의제는 현장중심 직업재활센터사업 취지와 도입배경, 현황 및 실태에 대한 연구진의 기초연구결과에 대한 책임연구자의 설명 후, 평가지표 요인인 양적



요인, 질적 요인, 이용자 만족도 요인, 그리고 사업의 활성화 방안 순으로 브레인스토밍 방식의 자유의제 토론을 실시하였고, 분석은 전체내용을 녹취하여 심층토의 주제별로 정리한 후 토의 경향과 핵심사항 정리를 통해 분석하였다.

<표 10> 전문가 심층토의(FGI) 참여자 구성

구 분	성명	소속 및 직위	비고
운영주체	박제현	한국장애인개발원 사업평가팀장	
	류정은	한국장애인개발원 직업재활팀 대리	
	조은아	한국장애인개발원 사업평가팀 대리	
수행기관 (3개 기관, 1인 참여)	임정희	느티나무 경상남도장애인부모회 팀장	
	김아영	경상북도장애인부모회 사원	
	박지용	커리어플러스센터 부장	
학계전문가	박경순	대구사이버대학교 재활상담학과	서면
	강운주	한국복지대학교 장애상담과	
	정승원	우석대학교 재활학과	
연구진	나운환	대구대학교 직업재활학과 교수(박사)	
	송창근	대구대학교 박사	
	도유미	대구대학교 박사과정	
	정지은	대구대학교 석사과정	

II. 현장중심 직업재활센터사업에 대한 이론적 논거



1. 현장중심 직업재활센터사업의 이해

1) 현장중심 직업재활센터사업의 추진 배경

현장중심 직업재활센터사업은 UN 장애인권리협약과, UN ESCAP의 인천전략, 2001년 세계보건기구의 장애개념의 변화 등 장애의 핵심이슈가 케어나 복지에서 조건부 복지 또는 인권에 기반한 정책으로 변화하면서 그동안 지체나 감각장애에 비해 상대적으로 정책의 사각지대에 있었던 발달장애인에 대한 관심과 기본권 관점의 접근이 강조되면서 시작되었다. 그리고 2014년 발달장애인 권리보장 및 지원에 관한 법률의 제정은 우리 사회에 발달장애인에 대한 관심을 불러일으키고 정책의 사각지대에 있던 이들이 정책의 대상 집단으로 등장하여 많은 영역에서 새로운 시도들을 할 수 있게 하는 계기가 되었다.

이들의 관심은 교육의 평등, 사회참여의 평등, 자기결정의 평등에서 시작하여 이를 위한 노동의 기본권적 접근을 탐색하게 되었고, 그 결과 이들을 위한 직업재활 서비스의 요구는 지속적으로 증가하게 되었다.

이에 따라 2016년 한국장애인개발원이 지원하고 전국장애인부모연대 경남지부가 사업을 운영하는 ‘중증장애인 현장중심 및 고용연계 사업(현 현장중심 직업재활센터사업)’이 추진되었다. 이 사업은 공급자 관점인 시설 중심의 직업재활 서비스를 이용자 중심의 서비스로 전환 또는 확대의 필요성과, 탈시설화 및 통합사회 구현의 패러다임에 적합한 중증장애인의 직업재활 정책 변화를 목적으로 한다. 현장중심 직업훈련이란 작업이 이루어지는 현장에서의 훈련 실시를 의미하는 것으로, 작업환경을 조성하기 어려운 장소보다는 사업체 등의 작업 공간에서 현장실습을 위주로 실시되는 훈련을 말한다. 이 같은 방식은 현장훈련(on the job training)으로 장애인의 양질의 일자리를 마련하고, 직무능력 향상을 위



한 방법의 일환으로 이용자의 진로 및 적합 직무를 탐색한 이후, 관련 사업체 개발을 통해 사전에 훈련 배치함으로써 직무능력 향상과 함께 자연스럽게 고용과 연결될 수 있도록 하기 위해 실시되는 직업재활서비스로서 1970년대 미국 노동부에 의해 실시되었으며 이 당시는 지체장애인을 중심으로 서비스가 제공되었다(Wright, 1980). 우리나라에서 현장훈련이 최초로 시작된 것은 1987년 서울시립남부장애인종합복지관이 시범사업을 실시하면서 부터이고, 이 사업도 미국과 마찬가지로 지체장애를 중심으로 서비스가 제공되어 현장훈련 이용자의 취업률이 높게 나타나는 등의 성과를 보였다.

현장중심 직업재활센터사업은 지금까지의 현장훈련 서비스와 달리 ‘중증장애인’, ‘현장중심 직업훈련’, ‘고용연계’라는 세 가지 중요한 키워드를 가지고 중증장애인 참여와 현장중심 직업훈련을 통한 고용연계를 목적으로 하는 서비스이다. 이는 일반 노동시장으로 취업이 어려운 중증장애인을 대상으로 직장적응력 강화 서비스를 제공하는 ‘중증장애인 지원 고용 확대사업’과 취업 초기 중증장애인이 직장에 원활히 적응하여 장기근속을 유도하는 ‘직무지원인 지원사업’의 효과를 극대화하여 설계한 새로운 사업으로, 중증장애인에게 특화된 훈련 및 고용 서비스를 강화하기 위함이다.

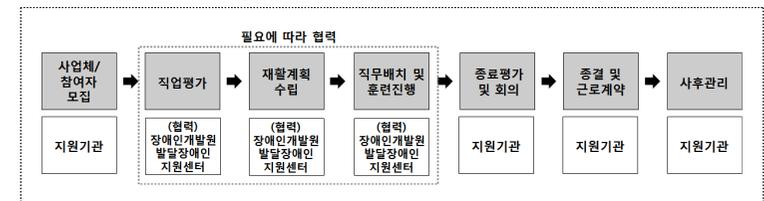
2) 현장중심 직업재활센터사업의 주요내용

현장중심 직업재활센터사업은 발달장애와 같은 주요한 장애를 가진 사업자들의 고용성과를 극대화하기 위한 서비스이다. 따라서 현장중심 직업재활센터사업의 핵심이슈는 장애인의 적합한 직무를 탐색하고 이와 가장 잘 매칭할 수 있는 사업장을 개발하여 배치하며 지속적인 서비스를 통해 궁극적인 고용의 성과를 얻는 것이다.

따라서 현장중심 직업재활센터사업의 과정은 <그림 1>과 같이 접수를 시작으로 이용자의 적합 직무탐색을 위한 직업상담, 직업평가, 적격성 결정, 직업재활 계획수립과 이 직무에 적합한 사업장을 찾기 위한 직무개발과 배치, 직업적응훈련 및 현장훈련(지속적인 지원), 취업 후 적응지원, 종결의 과정에 이르게 된다.

현장중심 직업재활센터사업과 기존의 직업재활서비스의 차별성을 살펴보면, 이 서비스는 기존의 장애인복지관이나 다양한 훈련기관, 학교에서 어느 정도의 훈련성과가 있어 사업장에 배치된 장애인들의 적응과 이직의 문제를 해결하기 위해 배치될 사업장에 직접 배치하여 직업적응훈련과 현장훈련, 지속적인 지원을 함으로써 이용자의 직장과 직무의 적응을 최대화하고 실패의 요인을 최소화 한다는 것이다.

또한 장애인 전문기관을 방문한 이용자를 대상으로 적격성 결정을 통해 일반 사업체에 취업을 알선하거나 훈련이 필요한 이용자에게 직업적응훈련 및 지원고용 서비스를 제공하여 훈련 후 고용이 될 수 있도록 하는 대신 중증장애인을 대상으로 지역사회 내 가장 이상적인 통합, 경제적 자립을 위한 직업 취득을 위해 실제 사업체 내에서 훈련지원인, 전문인력 등 장애감수성과 직업적인 역량을 가진 인력을 통하여 이용자가 직무훈련, 개인·사회생활 지원훈련을 제공받도록 하는 것이 가장 큰 차이점이다.



<그림 1> 현장중심 직업재활센터사업 서비스 과정

출처: 한국장애인개발원(2018)



현장중심 직업재활센터사업의 참여 대상은 만 18세 이상 중증장애인은 또는 특수학교(급) 졸업예정자와 전공과 재학생 등 사회 진입을 앞둔 중증 장애청소년으로 「장애인고용촉진 및 직업재활법」 시행령 제4조의 각 호에 해당하는 중증장애인을 대상으로 하고 있어 발달장애인과 정신장애, 중증의 외부신체장애와 내부장애 모두 해당된다. 그러나 사업 참여자를 살펴보면, 발달장애인이 2016년 100.0%(지적장애인 83.3%, 자폐성 장애인 16.7%), 2017년 95.9%(지적장애인 79.4%, 자폐성장애 16.5%)로 나타나 실제 서비스 대상의 대부분은 발달장애를 가진 중증장애인으로 볼 수 있으며, 이러한 추세는 앞으로도 지속될 것으로 전망된다.

현장중심 직업재활센터사업에서 제시하고 있는 기본 훈련기간은 6개월이며, 훈련이 더 필요하다고 판단되는 경우 연장이 가능하다. 훈련시간은 1일 3시간 이상, 주 5일 훈련을 원칙으로 하고 있고(단, 주 5일 훈련이 어려운 사업체의 경우 공문을 통해 개발원의 사전 승인을 얻어 주 4일 훈련이 가능하며, 특수학교(급) 재학생은 주 2일 이상으로 진행 가능하다), 집합훈련(교육)은 월 12시간 이내 진행이 가능하다. 훈련수당은 훈련생 변동사항 보고 절차에 의해 개발원에 보고된 훈련생 중 월 출석일수(실제훈련 일수 기준/공휴일 제외)가 80%이상인 훈련생에게 월 10만원(1인당)의 훈련수당이 지급된다.

사업 참여 대상자의 성공적인 현장훈련과 취업을 위해서는 훈련지원인의 역할이 매우 중요하다. 훈련지원인은 직무지도, 현장적응훈련 지원, 사업체 관리, 취업 후 적응지원, 행정업무 등 주로 직무와 관련된 일로써 직무현장에서 발생하는 모든 지원서비스를 지원, 연계, 중재하는 역할을 하고 있다. 전문인력은 수행기관에서 이 사업 수행과 관련된 사업체개발, 훈련생 관리, 사무행정 등 제반업무를 수행하는 등 이 사업의 전반을 조율하고 진행하는 역할을 맡고 있다. 전문인력의 구체적인 자격 요건과 역할은 <표 11>과 <표 12>와 같다.

<표 11> 현장중심 직업재활센터 전문인력과 훈련지원인의 자격 기준

전문인력	훈련지원인
※ “장애인복지법시행규칙 별표5” 장애인복지관 4급 직원 ① 9급 이상의 공무원으로 사회복지 분야에 3년 이상 재직한 경력이 있는 사람 ② 사회복지사·특수학교 교사 등 직업재활 관련 자격증을 소지한 사람 ③ 「고등교육법」 제2조 제1호부터 제6호까지에 따른 대학을 졸업한 후 장애인복지 분야에 2년 이상 종사한 경력이 있는 사람 ④ 그 밖에 위와 동등한 자격이 있다고 운영위원회에서 인정한 사람 ※ “장애인복지법시행규칙 별표5”의 장애인직업재활시설 직업훈련교사 ① 「고등교육법」에 의한 대학에서 직업재활이나 특수교육을 전공하고 졸업한 사람 또는 법령에 따라 이와 같은 수준의 학력이 있다고 인정되는 사람 ② 「사회복지사업법」에 의한 사회복지사 ③ 장애인직업재활시설 운영직종과 관련된 자격증을 취득한 사람 ※ 채용일로부터 6개월 이내 졸업예정자이거나 관련 자격취득에 있어 합격통보를 받은 자도 채용 가능(8월 졸업예정자는 3월 1일 이후 채용가능)	① 재활·교육·심리·의료·기술 및 사회사업분야 관련학과 졸업자 및 예정자(휴학생 포함)-관련 학과의 2년제, 4년제의 1학년부위의 휴학생 가능(야간대학 재학 중인 학생의 훈련지원인 채용 불가) ② 고등학교 졸업 이상의 학력소지자로서 장애인복지법에 따른 장애인복지시설, 그 밖의 장애인과 관련된 기관 및 단체에서 장애인 관련 업무에 2년 이상 종사한 자 ③ 사회복지사 자격증 소지자 ④ 수행기관 자체 훈련지원인 투입 시, 개발원에서 진행하는 훈련지원인 교육 이수 필수 ※ 훈련지원인 신청 제외대상 - 「장애인복지법」 제59조의3에 의거 성범죄경력조회 및 참여 제한 - 동 지원기관에서 고용 중인 근로자는 훈련지원인이 될 수 없음 - 현장중심 직업재활센터사업 참여자의 직계존속, 직계비속 및 형제·자매는 훈련지원인이 될 수 없음

<표 12> 현장중심 직업재활센터 훈련지원인 역할

서비스 과정	서비스 내용	역할
계획단계	서비스 준비	라포 형성
		이용자 파악(정보수집)
		개별 직무지원서비스 계획 수립
		서비스 이용자 동의 구하기
실시단계	직무관련 지원	핵심 직무분석 및 지도

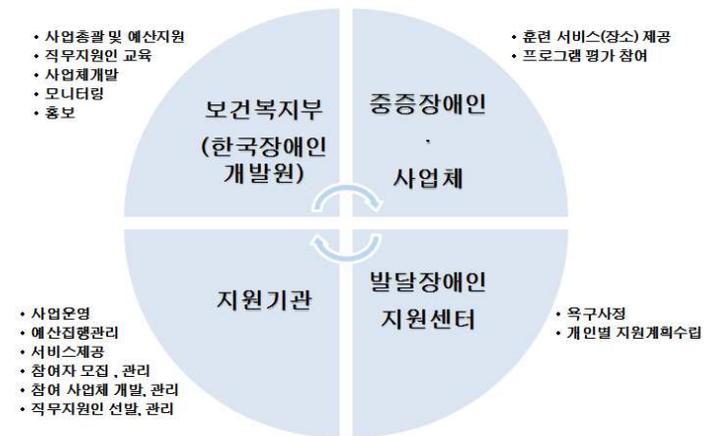


서비스 과정	서비스 내용	역할
서비스 과정		직무조정(수정) 지원
		작업환경 개선 및 보조공학 지원
		작업태도 지원
		기본규칙(직장규칙) 지도
	직장적응 지원	일상생활훈련(출퇴근, 위생, 금전관리) 지도
		대인관계기술 훈련
		성희롱 예방교육
		스트레스 관리
	사업주 지원	사업주·동료 애로사항 파악 및 지원
		장애인식 개선교육
가족 지원	사업주·가족(보호자)간 협력관계 형성	
	가족협력 지원	
행정 처리	직무지원 관련 기록 및 보고	
	정기적인 회의 참석(사례회의, 업무회의 등)	
평가 및 종결단계	서비스 평가 및 종결준비	고충상담 및 욕구 재사정
		향상도 및 수행평가(현장평가)
		만족도 조사
		직업재활계획 수정 및 재수립
		서비스 종결 알립 및 정보제공
		종결이후 지원계획 및 협조사항 공유

훈련지원인은 1인당 훈련생 최소 7.5명 이상을 원칙으로 하며, 오전과 오후로 나누어 그룹 당 3~4명으로 진행을 한다. 훈련생은 훈련지원인 1인당 최대 5명을 초과하여 진행할 수 없으나 직무에 따라 훈련생 초과 배치가 가능하다고 판단되는 경우에는 공문을 통해 개발원의 승인을 받아 최대 8명까지 배치할 수 있다. 수행기관의 장은 직업상담 및 직업능력 평가와 직무분석에서 얻어진 정보를 바탕으로 이용자의 적합 직무와 배

치하려고 하는 사업장의 직무에 대한 객관적이고 체계적인 비교·분석 과정을 거쳐 각 훈련생 특성에 가장 적합하다고 판단되는 사업체에 훈련생을 배치해야 한다.

사업추진체계는 <그림 2>와 같이 보건복지부(한국장애인개발원)가 사업총괄기관으로 사업관련 예산지원 및 모니터링, 훈련지원인 교육 및 컨설팅, 서비스 모니터링, 홍보, 직업능력평가 지원 역할 담당 등의 업무를 수행하고, 사업을 수행하는 전국장애인부모연대 경남지부 등 사업 위탁 기관은 사업 운영기관으로서 참여자 모집, 사업관리, 지역네트워크 구성, 참여자의 요구사항 조정, 훈련지원인 파견 및 배치의 역할을 수행하며, 운영기관에 위치하는 발달장애인지원센터는 발달장애인 전문기관으로서 욕구사정, 개별지원 계획수립에 따른 정보제공 및 연계의 역할을 수행한다. 마지막으로 사업체는 프로그램 평가 참여, 참여자 평가를 위한 정보 제공, 편의 제공 및 조정의 역할을 담당한다.



<그림 2> 현장중심 직업재활센터사업 추진체계



3) 현장중심 직업재활센터사업의 추진 현황

현장중심 직업재활센터사업은 미국의 ‘프로젝트 서치(Project Search)’를 모델로 하고 있다. 프로젝트 서치(Project Search)는 1994년 미국 오하이오(Ohio)주 신시내티(Cincinnati)시의 시립 아동병원과 그레이트 오크 기술 및 진로 개발 연구소(Great Oaks Institute of Technology and Career Development)가 협력하여 장애성인을 위한 고용 프로그램을 개발하면서 시작되었고, 이후 중증장애 학생 또는 발달장애 학생의 고용촉진을 위한 인턴제 프로그램을 추진해왔다(전국장애인부모연대 경남지부, 2016).

국내에 프로젝트 서치(Project Search) 도입의 필요성이 제기되면서 2016년 한국장애인개발원과 아름다운 가게의 지원으로 경남, 충북, 경북, 강원 4개 지역에서 프로젝트 서치(Project Search) 시범사업이 진행되었고 이 중 경남에서 실시된 프로젝트 서치(Project Search) 사업은 ‘First Job 시범사업’으로 추진되었다. 한국장애인개발원이 사업을 지원하고 전국장애인부모연대 경남지부가 사업을 운영하였으며, 경상남도 발달장애인지원센터가 사업의 협력기관으로 참여하였다.

2016년 8월부터 실시된 현장중심 직업재활센터사업은 <표 13>과 같이 2016년 경남지역의 참여 사업체 10개소에 48명의 중증장애인이 훈련생으로 참여하면서 시작되었다. 이를 통해 중증장애인들은 현장중심의 직업훈련 경험과 다양한 직무체험 기회를 가졌고, 중증장애인 22명(45.8%)이 고용으로 연계되는 효과가 나타났다. 참여자 현황을 살펴보면, 남성이 33명(68.8%)으로 여성 15명(31.2%)보다 많았고, 장애유형은 지적장애 40명(83.3%), 자폐성장애 8명(16.7%)으로 지적장애가 대부분을 차지하였다. 훈련사업체 유형을 살펴보면, 병원이 7개소로 가장 많았고, 제조업체 2개소, 서비스 유통업체 1개소 순으로 나타났다. 취업형태

를 보면 기타고용 12건, 일반고용 10건 순으로 나타났다.

<표 13> 2016년 ~ 2017년 현장중심 직업재활센터사업 현황

구 분		2016년	2017년	
사업수행기관		1개소	6개소	
참여 업체 수		10개소	92개소	
참여 훈련생		48명	249명	
취업자 수		22명(45.8%)	97명(39.0%)	
취업형태	일반고용	10건(45.5%)	74건(76.3%)	
	보호고용	-	2건(2.1%)	
	기타고용	12건(54.5%)	21건(21.6%)	
훈련사업체	병원	7개소	19개소	
	제조업체	2개소	31개소	
	서비스 유통	1개소	-	
	마트	-	7개소	
	사회복지시설	-	5개소	
	체육시설	-	5개소	
	숙박업	-	4개소	
	인쇄업	-	4개소	
	협동조합 및 영농조합	-	3개소	
	기타(공공기관,도서관 등)	-	14개소	
훈련생 현황	성 별	남	33명(68.8%)	169명(67.9%)
		여	15명(31.2%)	80명(32.%)
	장 애 유 형	지적장애	40명(83.3%)	77명(79.4%)
		자폐성장애	8명(16.7%)	16명(16.5%)
		청각장애	-	3명(3.1%)
정신장애	-	1명(1.0%)		

출처: 한국장애인개발원 내부 자료

2017년에는 전국 5개 지역(경남, 경북, 충북, 전남, 서울)의 6개 기관인 전국장애인부모연대 경남지부, 경상북도장애인부모회, 충청북도장애인부모연대, 전국장애인부모연대 전남지부, 종로장애인복지관, 커리어플러스센터가 수행기관으로 참여하여 참여 사업체 92개소에 배치된 249명



의 중증장애인이 다양한 현장중심의 직업훈련을 경험하였고, 그 중 97명이 취업한 것으로 나타났다. 참여자 현황을 살펴보면 남성이 169명(67.9%)으로 여성 80명(32.1%)보다 많았다. 장애유형은 지적장애가 77명(79.4%)으로 가장 많았고, 자폐성장애 16명(16.5%) 순으로 나타났다. 훈련사업체 유형을 살펴보면, 제조업체가 31개소로 가장 많았고, 병원 19개소, 마트 7개소 등의 순으로 나타났다. 취업형태는 일반고용이 74건으로 가장 많았고, 기타고용 21건, 보호고용 2건 순으로 나타났다.

지난 2년간의 사업을 요약하면 사업의 대상은 이 사업의 취지에 적합한 발달장애를 가진 중증장애인들이 이용하였고, 서비스, 생산직 중심으로 전개되고 있으며, 고용성과는 40%대로 비교적 높게 나타나고 있다. 그러나 중증장애인들의 직무유지가 어느 정도 이루어지고 있는가에 대해서는 2019년 평가를 통하여 추적 및 분석할 필요가 있다.

2. 국내·외 유사프로그램 고찰

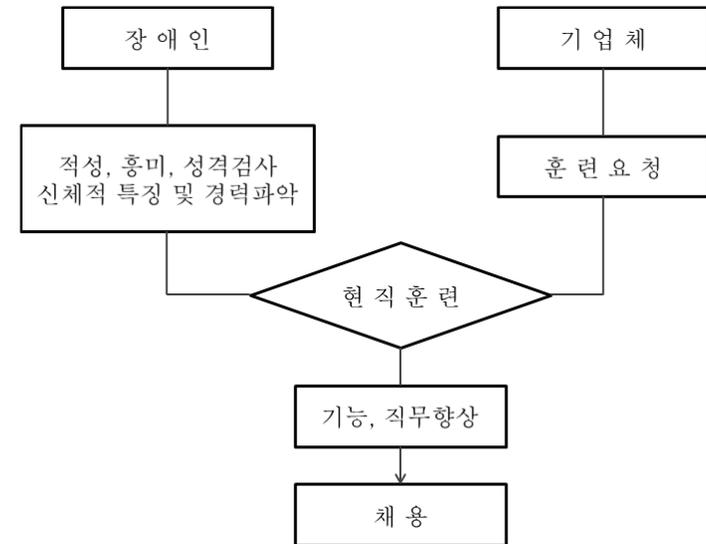
1) 한국

(1) OJT 현장훈련

우리나라 현장중심 직업재활센터사업과 유사한 프로그램인 OJT 현장 훈련은 1987년 시범적으로 시행된 이후, 많은 성과를 입증해 왔다. 이때의 현장훈련은 고용주가 장애인 근로자의 업무처리능력을 확신하지 못하여 고용을 주저하는 경우, 사업 수행기관의 전문인력에 의해 진행되었다. 현장훈련을 시작할 경우에 전문인력은 고용주, 상사, 동료들과 논의를 통해 작업과 학습 순서를 결정하고 프로그램을 진행한다. 프로그램의 각 단계의 시간 배분은 습득해야 할 작업의 특성에 따라 매우 짧은 기간 동안

진행될 수도 있고 연장될 수도 있다.

이 프로그램은 1970년대 미국의 보호작업장을 비롯한 지역사회 재활 기관 대다수에서 실시하였으며 훈련 방법으로 구체적인 직무기술이나 직업적인 초점을 두지 않은 실제 생산 현장에서 일반적인 직무기술과 직업능력을 개발하도록 고안되었다(나운환, 2003). 이 프로그램의 장점은 이용자의 경우에는 현장 실무 경험을 통해 직무를 배우고, 훈련 비율에 따라 임금을 받을 수 있으며, 훈련이 끝나면 일을 할 수 있는 좋은 기회가 제공된다는 것이다. 그리고 고용주도 자기가 원하는 대로 훈련생에게 실무를 가르칠 수 있는 장점이 있다(Wright, 1980).



<그림 3> 서울남부장애인종합복지관 현장훈련 서비스 과정



1987년 이 사업을 최초로 시작한 곳은 서울시립남부장애인종합복지관으로 현장훈련의 서비스 과정은 <그림 3>과 같이 적합 직무 탐색을 위한 직업사정 및 상담 - 적합 직무 개발 - 훈련요청 - 현장훈련 - 고용으로 이루어졌다. 1987년 시범사업을 시작하여 사업 종료된 1992년까지 추진 실적을 살펴보면 <표 14>와 같이 1987년은 90명이 훈련에 참가하였고, 참여자의 장애유형은 지체장애가 68명(75.5%)으로 가장 많았고, 청각장애 12명(13.4%), 뇌병변장애 9명(10.0%), 시각장애 1명(1.1%) 순으로 나타났다.

<표 14> 서울남부장애인종합복지관 현장훈련 사업실적

(명, 비율)

		1987	1988	1989	1990	1991	1992
계		90	101	80	40	26	22
장애 유형	지체	68(75.5)	-	-	-	-	-
	청각	12(13.4)					
	뇌병변	9(10.0)					
	시각	1(1.1)					
훈련 후 경과	훈련업체취업	63(87.0)	50(49.5)	61(76)	19(47.5)	11(39.3)	21(95)
	타업체취업	8(10.4)	28(27.7)				
	자영	2(2.6)	6(6.0)	2(3)	1(2.5)	-	-
	보류, 중도수료	-	17(16.9)	9(11)	5(12.5)	5	-
	기타			8(10)	19(37.5)	10	1(5)
훈련 직종	전문기술	2	10	11	-	-	
	사무관련	2	5	-	21	7	4
	가공처리	7	5	15	-	-	-
	제조	7	48	22	-	1	7
	기계기술	2	1	9	2	-	10
	전자기술	9	12	12	8	16	-
	인쇄	1	3	4	4	-	-
기타생산	6	18	7	5	2	1	

출처: 서울시립남부장애인복지관 사업보고서(1987~1992)

훈련 직종은 전자 기술이 9명으로 가장 많았고, 가공처리와 제조업이 각각 7명, 기타 생산 6명 순으로 나타났다. 훈련 종료 후 경과를 살펴보면, 1987년에는 63명(87%)이 훈련 업체에 취업하였고 8명(10.4%)이 타 업체로 취업 하였으며, 1988년에는 101명이 현장훈련에 참가하였고 훈련 직종을 살펴보면 제조업이 48명으로 가장 많았으며, 전자기술 12명, 전문기술 10명 등의 순으로 나타났다. 훈련종료 후 경과를 살펴보면 참가자 50명(49.5%)이 훈련 업체에 취업하였고, 28명(27.7%)이 타 업체에 취업하였다.

1989년에는 80명이 훈련에 참가하였고, 훈련 직종을 살펴보면 제조업이 22명으로 가장 많았고, 가공처리 15명, 전자기술 12명, 전문기술 11명 순으로 나타났다. 훈련 후 경과를 살펴보면, 참가자 61명(76.0%)이 훈련종료 후 취업에 성공하였다.

1990년에는 40명이 현장훈련에 참여하였고, 훈련 직종은 사무관련이 21명으로 가장 많았고, 전자기술 8명 등의 순으로 나타났다. 훈련 종료 후 경과를 살펴보면, 19명(47.5%)이 취업에 성공하였다.

1991년과 1992년에는 각각 26명과 22명이 훈련에 참가하여 11명(39.3%)과 21명(95.0%)이 취업에 성공하였고, 1992년 이후에는 예산확보와 당시의 직업훈련법의 미비로 사업이 진행되지 못하였다.

이처럼 OJT 현장훈련은 6년 동안 359명의 이용자를 대상으로 현장훈련을 실시하여 261명인 72.7%가 취업에 성공하는 성과를 보였다. 이는 현장훈련 직무와 직접적인 연관이 없는 자영업을 제외한 실적이다.

(2) 지원고용

우리나라에서 지원고용의 법적 토대는 1990년 장애인의 고용기회 확대를 위해 제정된 「장애인고용촉진 등에 관한 법률」 이 법 제정 10년이



되는 2000년 1월 12일 「장애인고용 촉진 및 직업재활법」으로 전면 개정되면서 중증장애인의 특별지원을 위한 제도적 장치마련의 일환으로 법 제12조에 지원고용 조항을 신설되면서 부터이다. 이때부터 지원고용 프로그램을 실행할 수 있는 법적 토대가 마련되었고 한국장애인개발원, 한국장애인고용공단을 비롯한 많은 직업재활수행기관에서 지원고용프로그램을 실시하게 되었다. 직업재활수행기관은 2001년부터 2007년까지는 직업재활기금사업을 통해 지원고용사업을 수행하였으나 2008년에 직업재활기금사업이 일반회계로 전환되면서 직업재활수행기관에서 수행했던 지원고용사업은 보건복지부에서 실시하는 직업재활사업으로 편입되었다.

미국에서 처음 시작된 지원고용 프로그램은 중증장애인들에게 적절하고 지속적인 서비스가 제공하여 이들이 생산적으로 일할 수 있도록 지원하는 유급고용 프로그램이다. 즉, 지원고용은 독립생활이 가능한 일반고용으로 전이될 때까지 지속적으로 인적·물적 자원을 지원하면서 근로자에게 최저임금 또는 생산성에 따른 급여를 지급하여 일반고용에 근접한 급여수준을 보존해 갈 것이다. 그러나 우리나라의 지원고용은 <표 15>의 한국과 미국, 일본의 지원고용 프로그램 비교에서와 같이 고용을 전제한 선배치-후훈련 과정이 아니라 중증장애인에게 사업장에서 현장훈련을 실시하는 데 초점이 맞춰져 있고, 훈련기간과 직무지원인의 배치, 지속적인 지원서비스 등에 있어 그 기간이 짧으며, 정해진 기한 내에서의 현장 훈련 형식을 띠고 있는 것을 알 수 있다.

<표 15> 한국, 미국, 일본의 지원고용 프로그램 비교

구분	미국	일본	한국	
			한국장애인 고용공단	한국장애인 개발원
추진 배경	1984년 발달장애인법	미국지원고용 모델기초	미국 지원고용모델 기초 1990년대 초 국내도입	2008년에 직업재활기금사업의

	1986년 재활법	1992년 시작	공단 94년 도입	일반회계로 전환
대상	지능 55 이하 정신지체 등 중증장애인	취업에 어려움이 있는 중증장애인	취업에 어려움이 있는 중증장애인(초기: 지적장애)	구직 등록한 만 15세 이상의 중증장애인
실시 기간	몇 주~수개월 독립적인 직업생활이 가능할 때까지 (각 사례 다름)	사전훈련 1주 현장배치훈련 1~7개월	3주(4주 연장가능) 94년 사업도입 초에는 8주간 실시	최대 7주 이내 훈련 (연장훈련 포함) 훈련시간은 1일 4시간 이상 8시간 이하
사후 지도	직속적인 평가와 지원	취업 후 적응지원	취업 후 적응지도	취업 후 적응지도
지원 기간	독립적인 직업생활이 가능할 때까지 지원	독립적인 직업생활이 가능할 때까지 지원	3주 현장훈련기간 일반고용 후 지원 없음	최대 7주
지원 인력	Job coach 지원고용 훈련기간 동안 현장배치	지원개시~4개월 4개월 이후 사후지도 직무지도원은 배치형과 등록형의 2개 유형 운영	직무지도원 훈련기간 동안 선임 (3주~7주) 필요한 경우 취업 후 3개월까지 선임	전문인력
임금	<참여자> 최저임금 이상 보존 생산성에 따른 임금	<직무지도원> 직무지도원의 급여보존 (임금수준 유지)	<참여자> 훈련수당 <직무지도원> 직무지도원 수당	훈련준비금:40,000원 일비: 17,000원 숙박비:10,000원(1일) 사업주보조금: 훈련생 1인당 19,340원
과정	직업개발, 내담자평가, 직업배치, 직업현장훈련, 지속적인 평가와 사후지도	대상자선정, 대상사업체선정, 현장훈련, 적응지도	직업평가, 직무분석, 대상자 및 사업체선정, 사전현장훈련, 적응지도	직업상담 및 평가, 사업체개발(직무분석), 사전-현장훈련, 적응지도 등
모델	<ul style="list-style-type: none"> • 개별배치모델 • 소집단모델 • 이동작업모델 • 소기업모델 	<ul style="list-style-type: none"> • 대상자 1인에 지도원 1인 배치→ 개별배치모델 • 소집단모델 	<ul style="list-style-type: none"> • 소집단모델(2~8인) • 개별배치모델 	개별배치모델

출처: 한국장애인고용공단(2012), 한국장애인개발원(2018) 재인용



우리나라의 중증장애인 지원고용사업은 한국장애인개발원과 한국장애인고용공단을 중심으로 이루어지고 있다. 먼저, 한국장애인개발원이 실시하는 중증장애인 지원고용사업은 2008년 직업재활기금사업이 일반회계로 전환되면서 직업재활수행기관에서 수행하던 지원고용사업을 보건복지부에서 실시하는 직업재활사업으로 편입하면서 시작하게 되었고, 중증장애인을 지역사회 사업체에 배치하여 일정기간 동안 현장훈련을 실시, 전문인력이 직무기술습득 및 적응능력 향상을 위해 지속적인 지원을 통하여 일반고용으로 유도하는 사업이다(한국장애인개발원, 2016).

<표 16> 한국장애인개발원 지원고용 사전훈련 내용

지 원 사 항	세 부 내 용
교통수단 등의 이용에 관한 지도	- 차표 구입, 갈아타기 등 교통수단 이용방법 - 출퇴근방법, 위험에 대한 대처방법 등
직장 내 기본규칙에 관한 지도	- 출퇴근 시간 준수 - 결석, 지각, 긴급 시 연락 등 - 신상보고 및 작업 중의 보고 - 언어예절 - 직장규칙 준수 - 직장 내 안전수칙 업무 - 기타 직장생활의 기본규칙 지도
직장생활을 위한 일상생활관리에 관한 지도	- 규칙적인 기상취침식사위생관리 등의 일상생활 관리 등 - 주변정리 및 생활습관 등 - 건강관리, 금전관리, 휴식시간의 활용 등
대인관계 및 직장적응에 관한 지도	- 출퇴근 시 인사예절, 상사 및 동료와의 협조관계
작업태도에 관한 지도	- 훈련 중의 작업집중, 자발적인 작업수행, 새로운 작업에 대한 학습태도 및 동기유발
현장훈련에 대한 오리엔테이션	- 훈련사업체 및 훈련 직무 전체 개요 설명

사업내용은 사전훈련과 현장훈련으로 이루어진다. 사전훈련은 사업체에서 현장훈련을 시작하기 전에 지원고용대상자에게 전문인력 등이 사전에 제공하는 훈련으로 <표 16>과 같이 교통수단의 이용, 직장 내 기본

규칙, 직장생활을 위한 일상생활관리, 대인관계 및 직장적응, 작업태도, 현장 오리엔테이션으로 구성되어 있다.

<표 17> 한국장애인개발원 지원고용 현장훈련(적응지원) 내용

구 분	목 표	중점지원내용
훈련 초기	직장의 기본적인 규칙 습득 규칙적인 생활 리듬 형성	<ul style="list-style-type: none"> 출근시간 엄수 결근 또는 지각시의 연락 등 신상보고 상사, 동료에 대한 출근인사 위생관리 및 복장 개인 사물 정리정돈 약물복용 등 의료적 관리 휴식시간의 적절한 활용 작업종료 후의 뒷정리, 청소 등
훈련 중기	직장에서의 원만한 대인 관계 형성	<ul style="list-style-type: none"> 상황에 적절한 언어사용 지시에 따른 지시이행 동료에 대한 협조적인 태도 등 훈련초기과정의 지원 계속
훈련 후기	사업체 요구조건에 따른 직장적응지원	<ul style="list-style-type: none"> 사업체의 고용 요구수준을 파악 사업체 요구조건 및 훈련생에 대한 관찰내용에 따라 훈련생의 직장적응을 위하여 집중적으로 지원

현장훈련은 지원고용 대상자가 사업체에 배치된 이후 사업체 현장에서 제공되는 훈련으로 지원고용 대상자의 요구와 특성에 따라 내용이 달라질 수 있으나 일반적으로 <표 17>,<표 18>과 같이 직업적응과 기술지원으로 구분될 수 있다. 직업적응은 새롭게 배치된 사업체에 적응하는 과정에서 필요한 훈련을 의미한다. 훈련 초기에는 직장의 기본규칙을 습득하고 그 규칙에 알맞은 생활 리듬을 형성하는 데 목표를 두고 있고, 훈련 중기에는 주로 직장에서의 원만한 대인관계 형성에 초점을 맞추고 있으며, 훈련 후기에는 사업체의 구체적인 요구조건에 따라 직장적응지원에 목표를 두고 있다.

현장훈련으로서의 기술지원은 지원고용대상자가 사업체에 배치된 후



주로 직무와 관련된 훈련을 하는 것으로 훈련 초기에는 작업환경에 대한 적응, 담당직무에 대한 기본지식 및 도구 사용방법 습득에 목표를 두고, 훈련중기에는 직무수행 관련 기초 지식 및 작업방법에 대한 실제적용에 초점을 맞추고 있으며, 훈련 후기에는 사업체 요구조건에 따라 작업수행 및 작업습관에 주점을 두고 있다.

지원고용을 위한 과정은 이용자 신청 - 적합 직무 탐색 - 사업장 개발 - 사전훈련 - 직무배치 및 현장훈련(직무지원서비스) 등으로 이루어진다. 먼저, 지원고용 훈련생의 업체 배치 시 직업상담 및 직업 능력평가와 직무분석 등에서 얻어진 정보를 바탕으로 가장 적합하다고 판단되는 적정 사업체에 배치해야 한다. 지원고용대상자는 동일한 사업장에 1회 8명까지만 배치할 수 있다. 사전훈련은 6일 이내로 계획할 수 있으며, 현장 훈련은 3주(1일 4시간 이상 8시간 이하) 이내로 계획할 수 있다. 또한 필요 시 현장훈련을 최대 4주 연장하여 실시할 수 있으며 연장 시 '지원고용현장훈련연장신청서'를 업무관리시스템에 입력 후 신청하여야 한다.

전문인력은 지원고용 훈련생의 훈련습득 정도를 고려하여 교통수단 등의 이용에 관한 지도, 직장 내 기본 규칙에 관한 지도, 직장생활을 위한 일상생활관리에 관한 지도, 대인관계 및 직장적응에 관한 지도, 작업도구 및 보조기구 사용방법에 관한 지도, 훈련 직종에서의 직무수행에 대한 지도, 작업태도에 관한 지도, 훈련사업체 담당자 및 보호자와의 협력관계 유지, 훈련일지 등 지원고용진행 과정 기록 등의 역할을 수행하며, 자격요건은 <표 19>와 같이 직무지원의 성격보다는 장애와 복지요건이 주를 이루고 있다.

<표 18> 한국장애인개발원 지원고용 현장훈련(기술지원) 내용

구분	목 표	중점지원내용
훈련 초기	<ul style="list-style-type: none"> 작업환경에 대한 적응 담당직무에 대한 기본지식 및 도구 사용 방법 습득 	<ul style="list-style-type: none"> 사업체의 일반적인 업무개요 설명 근무규칙·안전에 대한 반복교육 <ul style="list-style-type: none"> 기계적 위험도가 높은 작업 약품류를 취급하는 작업 직장의 물리적 환경에 위험성이 따르는 작업 직무에 관한 기초지식 및 작업도구 사용방법 교육 <ul style="list-style-type: none"> 작업의 흐름 및 작업순서 설명 숙련자의 작업동작이나 작업방법 시연 기본적인 작업수행 지식 및 주의사항 교육 작업방법에 대한 반복교육 훈련생에 대한 감독자 및 동료의 이해와 협조요청
훈련 중기	<ul style="list-style-type: none"> 직무수행 관련 기초 지식 및 작업 방법에 대한 실제 적용 	<ul style="list-style-type: none"> 작업수행에 대한 지도 <ul style="list-style-type: none"> 작업순서 및 작업방법에 따른 실제 작업수행 지도 효율적인 작업수행을 위하여 보조도구가 요구되는 경우 지원방안 강구 숙련된 작업수행을 위하여 정확하고 신속한 작업방법 지도 작업 중 도움요청 방법 및 잘못된 작업수행에 대한 대처방법 지도 작업태도에 대한 지도 <ul style="list-style-type: none"> 새로운 과제에 대한 학습욕구, 효율적인 방법에 대해 탐구하려는 동기부여 작업에 대한 흥미유지와 지속적인 작업집중에 대한 지도 작업수행에 필요한 체력적 상황을 고려한 작업 인내력 증진을 위한 지도 작업상황시 요구되는 기본적인 판단능력과 자발적 작업 태도에 대한 지도 주어진 과제에 대한 책임감 있는 수행을 위한 지도
훈련 후기	<ul style="list-style-type: none"> 사업체 요구조건에 따른 작업수행 및 작업습관 형성 	<ul style="list-style-type: none"> 직장생활시 요구되는 최소한의 작업습관 및 기초적인 자질의 향상정도 평가 사업체의 고용 요구수준 파악 사업체의 요구수준 및 훈련생의 작업관찰 결과에 따라 효율적인 직무수행을 위한 집중적 지원



<표 19> 한국장애인개발원 전문인력 자격 조건

- ※ “장애인복지법시행규칙 별표5” 장애인복지관 4급 직원
 - 사회복지 분야에 3년 이상 재직한 경력이 있는 9급 이상 공무원
 - 사회복지사·특수학교 교사, 치료사 등 장애인재활관련 자격증을 소지한 사람
 - 「고등교육법」에 의한 대학을 졸업한 후 또는 이와 같은 수준으로 인정되는 학력을 갖춘 후 장애인복지 분야에서 2년 이상 종사한 경력이 있는 사람
 - 기타 위와 동등한 자격이 있다고 각 기관 운영위원회 등에서 인정한 사람
- ※ “장애인복지법시행규칙 별표5”의 장애인직업재활시설 직업훈련교사
 - 「고등교육법」에 의한 대학에서 직업재활이나 특수교육을 전공하고 졸업한 사람 또는 법령에 따라 이와 같은 수준의 학력이 있다고 인정되는 사람
 - 「사회복지사업법」에 의한 사회복지사
 - 장애인직업재활시설 운영직종과 관련된 자격증을 취득한 사람

다음으로 한국장애인고용공단이 실시하는 중증장애인 지원고용사업은 1994년 중증장애인 직업영역확대사업으로 지적장애인을 대상으로 시범 사업을 실시하였으며, 1998년 중증장애인 지원고용사업으로 명칭을 변경하고 모든 중증장애인으로 확대하여 실시하고, 2006년에는 중증장애인 지원고용 민간 위탁사업이 시행되었고, 사업기간은 1998년부터 현재까지 계속사업으로 수행하고 있다.

「장애인고용촉진 및 직업재활법」 제13조에서 고용노동부장관과 보건복지부장관은 중증장애인 중 사업주가 운영하는 사업장에서는 직무수행이 어려운 장애인이 직무를 수행할 수 있도록 지원고용을 실시하고 필요한 지원을 하도록 하고 있다. 지원의 내용 및 기준 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정하고 있다.

서비스 대상은 장애인 취업지원 업무처리 규정(고용노동부 고시)에서 구직 등록한 15세 이상의 중증장애인으로서 직업상담 및 직업능력평가 결과, 직업생활에 대한 이해 및 작업환경에 대한 심리적·기능적 적응력 향상의 지원 없이는 독립적으로 직무를 수행하기 어려운 사람으로 한다

고 규정하고 있다. 여기에서 중증장애인은 「장애인고용촉진 및 직업재활법」 시행령 제4조에 따른 중증장애인을 말한다.

현장훈련을 실시할 사업체는 <표 20>과 같은 모든 항목을 충족해야 하고(단, 정부기관 및 지방자치단체 등의 기관은 예외) 지원고용사업을 실시하는데 동의하는 업체로 신청 시 ‘지원고용실시동의서’와 ‘사업자등록증’을 제출하여야 한다.

<표 20> 한국장애인고용공단 지원고용 현장훈련 실시 사업체 조건

- 작업장 환경이 현장훈련을 실시할 수 있는 여건을 갖춘 사업체
- 4대보험(국민연금, 의료보험, 고용보험, 산재보험) 가입 사업체
- 근로기준법, 산업안전보건법 등 노동관계법령에서 규정하는 산업안전보건 등 작업조건이 정비되어 있는 사업체

지원내용을 살펴보면 먼저 훈련생은 사전훈련에 참여하는 경우 6일 이상 출석 시 훈련준비금 40,000원, 일비 17,000원/1일, 숙박비 10,000원/1박이 지원되고, 훈련사업체는 하루 당 훈련보조금으로 19,340원이 지급되며, 직무지도원 수당은 외부는 50,000원/1일, 사업체근로자는 25,000원/1일이 지원된다. 훈련기간은 사전훈련은 6일 이내이고 현장훈련은 3주이며, 훈련시간은 1일 4시간 이상 8시간 이하(1주일 20시간 이상 44시간 이하), 현장훈련은 최대 4주 범위에서 1회에 한하여 연장 가능하며 직무지도원은 훈련 종료 후 최대 3개월까지 선임하여 배치할 수 있다(한국장애인고용공단, 2008).

지원고용 프로그램의 성공을 위하여 지속적인 직무적응을 지도하는 직무지도원의 역할이 매우 중요하며, 장애인직업재활사업 업무처리규칙에서는 직무지도원의 자격을 <표 21>과 같이 한국장애인개발원의 자격규정과 마찬가지로 직무지도 보다는 장애마인드와 복지마인드를 강조하고 있다.



<표 21> 한국장애인고용공단 지원고용 직무지도원 자격 규정

직무지도원은 아래의 어느 하나에 해당하는 자로 정하고 있다. 이러한 규정에도 불구하고 직무지도원의 자격을 갖춘 사람이 없을 경우에는 지원고용수행기관장이 인정하는 사람을 직무지도원으로 선임할 수 있다.

- ① 재학·교육·심리·의료·기술 및 사회사업분야의 학사 이상의 학위를 소지한 사람
- ② 고등학교 졸업 또는 이와 같은 수준 이상의 학력을 취득한 후 공단, 장애인 직업능력개발훈련시설, 장애인복지법에 따른 장애인복지시설, 그 밖의 장애인과 관련된 기관 및 단체에서 장애인 관련 업무에 2년 이상 종사한 사람
- ③ 고등학교 졸업 또는 이와 같은 수준 이상의 학력을 취득한 후 장애인근로자가 종사하고 있는 사업장에서 3년 이상 근무한 사람
- ④ 공단 고용개발원에서 실시하는 『직무지도원양성교육』 이수자

또한 동 규칙에서는 교통수단 등의 이용에 관한 지도, 직장 내 기본 규칙에 관한 지도, 직장생활을 위한 일상생활관리에 관한 지도, 대인관계 및 직장적응에 관한 지도, 작업도구 및 보조기구 사용방법에 관한 지도, 훈련 직종에서의 직무수행에 대한 지도, 작업태도에 관한 지도, 훈련사업장 담당자 및 보호자와의 협력관계 유지, 훈련일지 및 훈련생 종합평가기록부 작성, 취업 후 적응지도 등을 직무지도원의 역할로 규정하고 있다.

사업 수행조직은 고용노동부 장애인고용과와 한국장애인고용공단 고용촉진국 취업지원부가 전체적인 사업을 총괄하며, 실제 사업수행은 공단 18개 지사를 통해 이루어지고 있다. 공단 지사의 업무부서는 기업지원부와 취업지원부로 나누어지는데, 취업알선과 더불어 지원고용사업은 취업지원부에서 전담하고 있다.

(3) 맞춤형 지원서비스

맞춤형 취업지원서비스는 시기, 대상 등에 따라 맞춤형이 일자리의 이행을 지원하는 것으로 취업을 직업세계로 전환하여 고용에 이르는 것

에 초점을 둔다. 그러나 맞춤형 취업지원의 의미를 보다 확장하면, 직업세계로의 이행뿐만 아니라 직업생활 및 경력개발까지 해당될 수 있다. 즉, 맞춤형 취업지원의 확장된 의미는 시기, 대상 등에 따라서 맞춤형이 일자리로 이행하고, 양질의 일자리에서 직업생활을 영위하며, 개인의 계속적인 경력개발을 통하여 자아실현이 가능한 직업 환경을 조성하도록 지원하는 것이다(한국직업능력개발원, 2017).

정부가 지향하는 맞춤형 취업지원 서비스의 개념은 2009년부터 시범사업으로 실시하고 있는 취업성공패키지 사업의 취지와 정의로부터 도출할 수 있다. 현재 우리나라의 대표적인 맞춤형 취업지원서비스는 취업성공패키지, 경력단절여성 취업지원서비스 등이 있으며 취업성공패키지는 현재 장애인들에게 확대되는 직업재활서비스 중의 하나이다.

취업성공패키지는 고용노동부에서 취약계층을 대상으로 2009년 시행되기 시작한 한국형 근로복지 연계 정책으로 사업 초기의 모습에서 매년 변화와 개정을 거듭하여 현재는 취업성공패키지와 청년 취업성공패키지의 사업으로 진행되고 있으며, 장애인의 경우 2017년부터 분리되어 장애인고용공단에서 장애인취업성공패키지 사업을 별도로 운영하고 있다. 이 프로그램 역시 현장훈련과 유사한 형식의 고용을 전제로 현장훈련을 통해 고용의 성과를 기대하는 프로그램이다.

지원대상을 살펴보면, 취업성공패키지 I의 경우 기초생활수급자, 차차상위(중위소득 60%) 이하 저소득층, 기타 특정취약계층(노숙인, 결혼이민자, 북한이탈주민, 위기청소년, 청년 니트족, 신용회복지원자, 건설일용근로자, 여성가장 등)을 대상으로 하고 있다. 취업성공패키지 II의 경우 청년층과 중장년층으로 구분하고 있으며, 청년층의 경우 18~34세(소득 무관) 대졸자, 고졸 비진학자, 고교 최종학년 재학생, 대학(원) 최종학기 재학생 등을 대상으로 하고 있고, 중장년층은 중위소득 100% 이하 가구의 35~69세 가구원으로 실업급여 수급 종료자, 실업급여 수급요건 미충



족자, 영세자영업자(1억5천만원) 등이 해당된다. 장애인취업성공패키지의 경우 취업을 희망하는 만18세 이상~69세 이하 장애인(장애인복지법 시행령 제2조에 따른 장애인 기준에 해당하는 자, 국가유공자 등 예우 및 지원에 관한 법률 시행령, 제14조제3항에 따른 상이등급 기준에 해당하는 자)이 대상이 된다.

지원내용은 <표 22>와 같이 패키지 I의 경우 1단계(상담, 진단)는 참여기간 3주에서 1개월로 참여수당은 최대 25만원이 제공되고, 2단계(직업능력향상)는 최대 8개월, 훈련비 300만원(내일배움카드, 최대 10%), 참여수당 최대 40만원(6개월)이 제공되며, 3단계(취업알선)는 최장 3개월, 취업성공 시 최대 150만원 지급, 청년 구직촉진수당 30만원(최대 3개월)이 제공된다. 패키지II의 경우 1단계(상담, 진단)는 참여기간 1주 ~ 1개월, 참여수당 최대 20만원이 제공되고, 2단계(직업능력향상)는 최대 최장 8개월, 훈련비 200만원(내일배움카드, 자부담 5~50%), 참여수당 최대 40만원(6개월)이 제공되고, 3단계(취업알선)는 최장 3개월, 청년 구직촉진수당 30만원이 제공된다. 장애인 취업성공패키지의 경우 1단계(상담, 진단)는 참여기간 1주 ~ 1개월, 참여수당 최대 20만원이 제공되고, 2단계(직업능력향상)는 최장 8개월, 훈련비 200만원(내일배움카드, 자부담 5~50%), 참여수당 최대 40만원(6개월)이 제공되며, 3단계(취업알선)는 3개월 ~ 6개월, 취업 후 성공수당 최대 150만원(12개월 근속 시)이 제공된다.

<표 22> 한국장애인고용공단 취업성공패키지 지원내용

구분	1단계(상담, 진단)	2단계(직업능력향상)	3단계(취업알선)
패키지 I	-3주~1개월 -참여수당 최대 25만원	-최장 8개월 -훈련비300만원(내일배움카드, 최대 10%) -참여수당 최대40만원(6개월)	-최장 3개월 -취업성공 시 최대150만원지급 -청년구직촉진수당 30만원, 최대 3개월

패키지 II	-1주~1개월 -참여수당 최대 20만원	-최장 8개월 -훈련비200만원(내일배움카드, 자부담 5~50%) -참여수당 최대40만원(6개월)	-최장 3개월 -청년구직촉진수당 30만원, 최대 3개월
장애인 취업 성공 패키지	-1개월 이내 -기본 15만원(상담 프로그램 수료 시 5만원 또는 10만원 추가 지급)	-12개월 이내 -훈련참여수당 일 18,000원, 월 최대 284,000원	-3개월~6개월 -취업 후 성공수당 최대 150만원(12개월 근속 시)

출처: 고용노동부 홈페이지

취업성공패키지의 서비스 과정은 (1단계) 진단, 의욕 제고 및 개인별 취업활동계획(IAP) 수립 → (2단계) 직업능력과 직장적응력 증진을 위한 프로그램 참여 → (3단계) 취업알선서비스 제공 및 취업성공의 과정으로 이루어진다.

단계별 프로그램을 살펴보면 패키지 I과 II는 상당히 유사하다. 1단계에서는 집중상담 및 직업심리검사 실시, 2단계에서는 '개인별 취업활동계획(IAP)'에 따라 취업의욕 및 근로능력 증진을 위한 집단상담, 직업훈련, 창업지원 프로그램을 제공하고, 3단계에서는 '동행면접' 실시 등 지원대상자의 노동시장 진입 촉진을 위한 적극적이고 실질적인 취업알선을 실시한다.

장애인 취업성공패키지의 경우, 1단계에서는 장애인 전문 상담 (최소 2회 이상 실시), 장애인 심리검사·직업평가, 장애인 집단상담 프로그램 운용, 개인별 취업활동 계획을 수립하고, 2단계에서는 장애인 전용 직업훈련(공단 산하 직업능력개발원, 훈련센터 민간위탁기관 장애특화과정 훈련), 장애인 취업지원 프로그램 참여, 내일배움카드 발급연계를 지원하며, 3단계에서는 사전 직무분석 및 적합 일자리 동행 면접, 청년층 구직활동수당 지원(월 30만원, 최대 3개월), 일자리 관련정보 제공, 취업 후 적응지도 실시를 지원한다.



2) 미국

(1) OJT 현장훈련

현장훈련은 고용주가 장애인을 고용하는 것을 주저하고 적합 직무로 판단되거나 이용자의 직무능력을 확신하지 못하는 경우 직무지도의 과정으로 처음 시행되었다. 현장훈련을 계획할 때 재활 전문가는 적합 직무탐색과 중점적으로 접근해야 하는 훈련내용을 식별해야 한다. 이것은 직무분석이나 고용주와 상사와의 면담, 그리고 현장훈련 대상 사업장의 동료 근로자와의 논의를 통해 이루어진다. 각 단위 및 프로그램 전체의 시간배분은 습득해야 할 각 단계의 작업 특성에 따라 연장된 기간에서 매우 짧은 기간까지 다양하게 이루어질 수 있다. 그런 다음 어떤 사람이 이용자를 감독하고 교육할 것인지에 관해 고용주와 합의한다. 교육의 기능이 고용주에게 위임되기 때문에 그러한 책임의 제공이나 수행은 분명히 명확해야 한다.

이 프로그램은 1970년대 미국의 보호작업장을 비롯한 지역사회 재활 기관 대다수에서 실시하였고, 훈련 방법으로 구체적인 직무기술이나 직업적인 초점을 두지 않은 실제 생산 현장에서 일반적인 직무기술과 직업 능력을 개발하도록 고안되었으며, 이 프로그램의 장점은 현장 실무 경험을 통해 직무를 배우고, 이용자의 훈련 비율에 따라 임금을 받을 수가 있으며, 훈련이 끝나면 일을 할 수 있는 좋은 기회를 제공하는 것이며 나아가 고용주도 고용주가 원하는 대로 훈련생에게 실무를 가르칠 수 있는 장점이 있다(Wright, 1980).

현장훈련의 지원은 대부분 재활법에 규정하여 연방정부에서 지원되며 수당과 임금은 정규직 근로자와 비교하여 동일하게 지급된다.

현장훈련은 각 주별, 운영기관별 특성을 가지고 진행되고 있으며 아래

에서는 프로젝트 서치(Project Search)와 스타벅스의 예를 중심으로 분석하였다.

① 프로젝트 서치(Project Search)

프로젝트 서치(Project Search)는 1994년 미국 오하이오(Ohio)주 신시내티(Cincinnati)시의 시립 아동병원과 그레이트오크 기술 및 진로 개발 연구소(Great Oaks Institute of Technology and Career Development)가 협력하여 성인 장애인을 위한 고용프로그램을 개발하면서 시작되었다. 이후 중증장애 학생 또는 발달장애 학생의 고용촉진을 위한 인턴제 프로그램으로 추진되었다.

프로젝트 서치(Project Search)는 현장 중심의 장애학생 직업 전환 서비스 모델로 취업능력기술과 자립생활기술 훈련이 학교 또는 분리된 공간에서 이루어지는 대다수의 직업전환 프로그램과 달리 사업체 현장 내에서 제공되는 현장 중심의 지원모델이다. 이로 인해 장애학생은 실제 작업 현장에서 다양한 직업기술과 자립 생활 기술을 습득할 수 있다. 프로그램에 참여한 학생은 한 학년 동안 이 프로그램이 유치한 사업장으로 출퇴근한다. 사업장은 12명 정도의 학생들이 사용할 수 있는 현장교실을 제공하고, 사업장 측의 프로그램담당자 1명을 배치한다. 교육청 또는 학교에서는 현장교실에 1명의 특수교사를 배치하고, 지자체의 직업재활부(VR)에서는 1~3명의 직무지도원(Job Coach)을 배치한다. 이렇듯 이 프로그램은 교육, 사업장, 복지(직업재활)간의 강한 협력관계 속에서 진행된다.

이 프로그램의 대상은 사업 초기에는 인지적 장애뿐만 아니라 시각장애와 같은 신체적 장애까지 참가 자격을 부여 하였으나 이후에는 18~21세의 전환기 발달장애인학생으로 제한하고 있다. 참가자의 세부자격은



<표 23>과 같이 현재는 발달장애인으로서는 자격조건에 해당하는 경우로 규정하고 있다.

<표 23> 미국 프로젝트 서치(Project Search) 참가 자격

- 18 ~ 21세 발달장애인
- 고등학교 교육과정을 이수하고 졸업 유예 상태
- 사회서비스 이용 자격보유
- 개인위생, 사회적 기술 및 의사소통기술 보유
- 대중교통 접근 가능
- 약물 및 범죄경력 없음
- 지역사회에서 일하고자 하는 욕구 존재

프로젝트 서치(Project Search)의 주요 서비스 내용은 사업체 현장교실 운영, 지역사회 기관 및 서비스 연계, 인턴쉽 등을 들 수 있다. 먼저 사업체 현장교실은 사업 참여 학생이 사업체 현장교실에서 취업능력 기술과 자립생활 기술을 익히며, 융통성 있는 교육과정으로 구성된다. 지역사회 기관 및 서비스 연계는 프로그램 담당 인력이 지역사회 자원을 잘 파악하고, 장애학생이 필요로 하는 서비스에 접근 할 수 있도록 지속적인 지원을 한다. 인턴쉽은 1년 동안 이루어지며, 이 기간 동안 3번의 순환이 이루어진다. 사업장 내의 각기 다른 세 곳에서 10주간 체계적인 교육의 인턴쉽을 차례로 경험하게 된다. 교육 프로그램에 참여한 발달장애인은 인턴쉽을 통해 의사소통, 재무, 전략적 사고, 자기관리, 문제해결, 의사결정, 유연성, 팀워크를 학습하게 된다. 또한 인턴쉽 교육과정을 통해 복잡한 환경 속에서 적응하고 판단하는 법을 습득하게 된다.

프로젝트 서치(Project Search)는 다양한 분야의 참여자가 협업하는 것을 필요로 하며, 장애인을 고용할 기업은 물론 지역의 교육기관, 직업 재활기관(Vocational Rehabilitation Services), 카운티의 발달장애인

서비스국(County Developmental Disabilities Divisions)과 지역사회 재활기관, 서비스 제공자 등의 협업이 가장 중요하다. 장애인을 고용할 기업이 나타나면 8~12개월 정도 세부 계획을 세우고, 인턴쉽 현장선택은 장애학생, 특수교사, 직무지도원(Job Coach) 및 사업자 측의 담당자 간 논의를 통해서 프로그램을 진행한다.

프로그램의 마지막 몇 주간은 장애학생 개인별로 취업 알선이 진행된다. 이러한 구직 과정에서는 특히 카운티의 발달장애인 서비스국(County Developmental Disabilities Divisions)과 지역사회 재활기관의 역할이 강조된다. 또한 성인기로의 성공적인 전환을 위해서 직업과 관련된 지역 사회 서비스와의 적절한 연계가 요구되는 시기로 지역사회 장애인 지원 기관을 통해 장애학생이 구직 이후 필요한 편의나 훈련지원인 등의 지역사회 서비스가 확인되고 장기적인 추수 지도가 제공된다. 이러한 과정을 통해 프로그램을 수료하게 되면 참가 학생은 ‘진로포트폴리오’를 받게 된다. 이 포트폴리오는 이력서, 추천서, 개인능력프로파일, 프로그램참여 증 받은 상, 특별인증서 등이 포함된다.

참가학생의 취업은 프로그램이 진행되는 기간 내에 언제든지 이루어질 수 있지만 대부분 마지막 몇 개월 동안에 이루어진다. 참가 학생에게 기대 하는 것은 경쟁고용이며 전통적인 단순 작업이 아닌 새로운 영역의 일자리의 취업이다. 취업 할 수 있는 기회가 생기면 프로그램의 담당 교사 또는 직무지도원이 그 일자리에 대한 분석을 수행하고, 개별화지원 팀에 그 정보를 전달하면 개별화지원팀에서 그 일자리가 참가 학생의 기술과 흥미에 적합하기를 검토한다. 또한 개별화지원팀은 교통수단, 작업 환경, 작업속도, 요구되는 작업 수행 및 안전문제 등 여러 이슈들에 대해서도 검토한다. 만일 참가자가 고용된다면, 그 참가자의 지위는 피고용인으로 변화되고 남은 기간 동안 프로그램은 고용 초기의 안전망을 제공하는 지원자의 역할을 한다.



프로젝트 서치(Project Search)는 비록 1996년 미국의 신시내티의 시립아동병원서 시작했지만 20년이 지난 2016년을 기준으로 미국의 43개주와 워싱턴DC에서 387개의 프로그램이 운영 되고 있으며, 미국 이외의 캐나다, 잉글랜드, 스코틀랜드, 웨일즈, 아일랜드, 호주의 6개국에서 45개의 프로그램이 실시되는 등 세계 여러 나라에서 프로그램을 진행 중에 있다. 또한 미국지적발달장애인협회(AAIDD)에 따르면 이 프로그램을 마친 발달장애인의 경우 70% 정도 취업률이 향상되었고, 직장을 유지하는 비율도 80%에 이른다고 보고하고 있다 (https://www.meaf.org/project_search/). 또한 미국 북부 뉴욕에서의 프로젝트 서치(Project Search) 운영 실적을 연구한 Christensen et al(2015)의 연구에서도 2009년 ~ 2014년 사이의 5년 동안 프로젝트 서치(Project Search) 프로그램에 참가한 발달장애인 124명의 77%가 일반 사업체에 고용 되었으며, 졸업 후 1년 이상 직업을 유지한 비율은 82%, 3년 이상의 직업유지율은 62%로 나타났다. 이렇듯 프로젝트 서치(Project Search) 프로그램은 발달장애인의 취업에 상당한 성과가 있음을 알 수 있다.

② 스타벅스 인크루전 아카데미(The Starbucks Inclusion Academy)

스타벅스 인크루전 아카데미 (The Starbucks Inclusion Academy)는 견습 장애 직원을 대상으로 실시되는 현장실습훈련(OJT: on-the-job training program)으로서 총 6주간 실시되는 이 프로그램은 지난 2015년 8월 스타벅스, 펜실베이니아 주 노동부 산하 직업재활국(Pennsylvania Department of Labor & Industry's Office of Vocational Rehabilitation), 미국 장애인 협회(National Organization on Disability), 그리고 크리스퍼스 애틱스 협회(Crispus Attucks Association)가 함께 공동으로 운영을 시작했으며, 여러 이해

관계자의 협동적인 파트너십을 통해 성공적으로 도입되었다고 평가받고 있다.

미국 상공회의소(U.S. Chamber of Commerce)와 USBLN(US Business Leadership Network)¹⁾이 격년으로 공동 발표하는 'Leading Practices on Disability Inclusion' 보고서에서는 기업의 장애 직원 고용을 촉진하기 위해, 장애인 인크루전(Disability inclusion) 부문에 우수한 성과를 보이는 20여 개 기업을 선정해서 해당 기업들의 장애 직원 고용 및 직업훈련 사례를 소개하고 있다(U.S. Chamber of Commerce, 2013, 2015). 이 보고서는 효과적인 장애 직원의 직업훈련을 위해 장애 직원의 고용과 개발을 위한 가이드라인과 우수기업 사례를 발굴해서 전파하고 있다.

2016년 USBLN에 의해 장애인이 일하기 좋은 직장 중 하나로 선정된 스타벅스(Starbucks)는 전 세계에서 가장 큰 커피 전문점 체인으로 장애인에 대한 적극적인 고용정책과 선진적인 고용안정정책을 가지고 있는 것으로 잘 알려져 있다(Riley, 2006). 우리나라 스타벅스에서 지난 2007년부터 장애인 바리스타 채용을 처음 실행 한 후, 2017년 현재 163명(전체 직원의 3%)의 장애인이 전국 스타벅스 매장에서 일하고 있다(김은형, 2017).

스타벅스의 대표적인 장애인 직업훈련 프로그램인 '스타벅스 인크루전 아카데미(The Starbucks Inclusion Academy)'는 네바다주에 위치한 스타벅스 칼슨 밸리 로스팅 플랜트(Starbucks Carson Valley Roasting Plant)에서 처음 도입 후, 현재 펜실베이니아주 요크 물류센터에서 운영 중에 있다(Starbucks, 2015b).

스타벅스 인크루전 아카데미 운영을 위한 각 이해관계자의 주요 역할은

1) USBLN(US Business Leadership Network)은 장애인 인크루전(disability inclusion)을 통한 기업의 성과 제고를 목적으로 설립된 비영리 단체임. 연례 컨퍼런스, 엑스포, 이벤트성 서밋 등 다양한 이벤트와 연구 보고서를 통해 미국 내 사기업들의 장애인 고용·유지 및 교육훈련 정책 방향성을 제시하고 있으며, DEI(Disability Equality Index)를 통해 장애인이 일하기 좋은 직장(DEI Best Place to Work)을 매년 선정해서 발표함. 위의 미국 기업 사례로 소개된 스타벅스는 2016 DEI 100% 최우수 기업으로 선정됨(Starbucks, 2016).



다음과 같다. 스타벅스 인크루전 아카데미의 참가자들은 총 6주의 프로그램 기간 중 첫 4주간 하루 6시간씩의 교육 프로그램에 참여한다. 이 중 3시간은 직무 관련 지식 및 적용에 대한 강의수업을 수강하며, 나머지 3시간은 실제 작업 현장과 같은 환경에서 업무를 수행한다. 이때 총 4명에서 10명의 참가자가 한 클래스에서 함께 수업에 참여하며, 경력개발을 위한 취업면담 지원과 지역 내 다양한 취업정보 등도 함께 제공된다. 그리고 마지막 2주 동안은 각각의 적성을 고려하여 스타벅스 로스팅 플랜트와 물류센터에 각각 배치된 후 인턴십 프로그램에 참여하게 된다. 6주간의 교육 프로그램 종료 후 참가자 개인의 적합도와 교육 및 인턴십 성적을 최종적으로 고려하여 스타벅스의 정규직 직원으로 채용되고 있다(Starbucks, 2015b). 스타벅스는 홍보자료를 통해 스타벅스 인크루전 아카데미를 처음으로 이수한 21명의 인원 중 12명이 스타벅스 칼슨 벨리 로스팅 플랜트에 정식 직원으로 채용되었으며, 나머지 9명의 인원도 프로그램을 통해 습득한 역량과 정보를 바탕으로 칼슨 벨리 지역 내 제조 및 창고시설에서 채용 프로세스가 진행 중이라고 밝혔다(Starbucks, 2015a, 2015b).

로스팅 플랜트와 물류시설에서 처음 시작된 스타벅스 인크루전 아카데미는 2017년 현재 ‘스타벅스 리테일 인크루전 아카데미(Starbucks Retail Inclusion Academy)’라는 이름으로 재탄생 하여 메릴랜드주 볼티모어에서 새롭게 운영되고 있다(Stolder, 2017). 스타벅스 리테일 인크루전 아카데미의 교육 기간(총 6주)과 기본 컨셉(강의장 교육 및 실습, 인턴십 결합형 프로그램)은 기존의 스타벅스 인크루전 아카데미와 같지만, 별도의 리테일 업무 및 바리스타 교육 커리큘럼을 통합 운영하고 있다는 차이점이 있다. 이는 청년층 장애인들을(총 6명의 참가자 모두 25세 미만임) 노동 인력에 대한 수요가 가장 큰 스타벅스 매장들에 직접 배치하려고 하는 스타벅스 전사적 차원의 노력으로 볼 수 있으며, 기존 네바다주와 펜실베이니아주에서 성공적으로 운영된 스타벅스 인크루전 아카데미와

더불어 스타벅스가 장애인 고용과 직업훈련 정책을 지속해서 확대하고 있음을 알 수 있는 부분이다(Stolder, 2017; 김원호 외, 2017에서 재인용).

(2) 지원고용

미국에서 시작한 지원고용은 장애여부와 관계없이 인간이 가져야 할 삶의 질에 대한 관심의 증대, 장애인에 대한 편견의 극복, 종래의 장애인 고용에 대한 한계점 부각, 장애인 재활에 대한 기술적 향상 등의 이유로 등장하였다. 지원고용은 경쟁적 고용이 불가능한 상태에 있거나 또는 심한 장애로 인해 때때로 고용이 중단되거나 방해가 받게 되는 중증장애인을 대상으로 통합된 작업환경에서 지속적인 지원 서비스를 제공함으로써 이루어지는 경쟁적 고용을 말한다. 지원고용은 전통적인 직업재활 모델인 선훈련-후배치 방식과는 달리 선배치-후훈련 방식을 택하고 있다. 결국 지원고용 서비스도 고용을 전제로 한 훈련이 강조되는 모델이다. 전통적인 접근에서는 고용을 위한 준비가 될 때까지 훈련이 선행되어야 하며, 훈련된 내용이 실제 사업체 직무로 전이나 일반화가 될 수 있다고 본다. 그러나 지원고용은 전통적인 접근에서 일반화나 전이가 어렵고, 사업체에 먼저 배치한 후에 사업체 상황에 맞게 직업에 필요한 기술과 적응훈련을 받는 것이 효과적이라고 보는 접근이다(강위영 외, 2009).

미국 지원고용의 법적 근거는 1986년 재활법으로 지원고용은 “경쟁적 고용이 불가능한 상태에 있거나 혹은 심한 장애로 인하여 그 고용이 때때로 중단되거나 방해가 받게 되는 중증장애인을 대상으로 통합된 작업장에서 지속적인 지원 서비스를 제공하면서 이루어지는 경쟁적 고용”으로 정의하고 있다. ‘통합적 작업장’이란 대부분의 작업동료가 비장애인으로 구성되어 있으며, 한 작업장에서의 장애인 수가 8인을 초과하지 아니하고, 장애인이 비장애인과 장기적인 접촉을 갖도록 하는 작업장을 말한다. 지속적 지원 서비스란 장애인이 작업을 제대로 수행할 수 있도록 취업기



간 내내 적어도 월 2회 이상 작업장 안팎에서 제공되는 계속적 혹은 간헐적 직업훈련 기술을 말한다. 이러한 지원은 지원고용 전문가가 제공하는 고용과 직접적으로 관련되는 지원일 수 있으나 매월 2회 이상 지원을 원칙으로 한다. 경쟁적 작업이란 전일제 혹은 시간제로 행하여지는 작업으로서 평균 주당 20시간 이상의 일을 하며, 최저임금에 기준하여 급여나 기타 보상을 받을 수 있도록 하는 경우를 의미한다.

미국에서의 지원고용 정의에 비추어 볼 때 지원고용은 <표 24>와 같이 전통적인 직업재활(보호고용)과 원리 및 방법 면에서 큰 차이가 있다. 전통적 접근과 지원고용의 접근은 기본접근, 과정, 중재 유형, 지원과 지도 정도, 진단 및 평가, 프로그램 유형, 비장애인과의 통합 기회, 직업관련 기능, 임금 등에서 차이가 있다.

미국 지원고용의 여러 가지 프로그램이 있지만 정신장애나 발달장애와 같은 중증장애인을 위한 IPS(Individual Placement and Support) 모델은 1980년대 당시 직업재활계를 지배하던 선훈련-후배치 모델의 대안으로 등장한 지원고용 모델의 한 형태이다. 이 모델은 미국에서 1980년대 후반에서 1990년대 초반 다트머스 대학교 정신의학 연구소에서 개발된 취업지원 모델로 수많은 연구가 이루어지고 있으며, 2016년 현재 세계 20개 이상 나라에서 활발하게 사용되고 있다. 일본의 경우 2005년부터 치바현 이치카와시 지역에서 시작을 하였고, 우리나라의 경우에도 위캔클럽(사회복지법인 나눔과 행복병원)에서 2010년 도입하였다.

<표 24> 고용에 대한 전통적 접근과 미국 지원고용 서비스의 비교

기준	전통적 접근	지원고용
기본 접근	선훈련-후배치	선배치-후훈련
과정	특정 상황에서 학습된 행동은 다른 상황으로 전이됨	직무를 수행해야 할 작업환경 내에서 학습할 때 가장 효과적임. 전이나 일환화가 어려움

중재 유형	치료활동, 일상활동, 작업활동	실제 작업환경 내에서 작업에 대한 과제 분석을 실시하고, 개인별 혹은 소집단별 맞춤형 훈련을 함
지원과 지도 정도	개인의 필요와 욕구보다는 프로그램의 규모나 규정의 정도에 따라 결정	훈련초기에는 집중적인 훈련을 하고 시간이 경과함에 따라 지원의 양을 줄여 나감. 훈련의 양은 개인의 필요에 따라 정해짐
진단 및 평가	학습이나 훈련이 이루어지기 전에 개인에 대한 평가가 일반적으로 실시됨	훈련이 이루어지기 전과 훈련의 과정에서 개인과 환경의 두 측면에서 직무수행 가능성과 직무 적합성에 대한 진단 및 평가가 실시됨
프로그램유형	일상활동, 작업활동, 보호작업장 고용	전환작업, 개별배치, 이동작업대, 소기업
비장애인과 통합기회	통합이 제한적이거나 주류 사회와 분리	통합이 강조되며, 지역사회에 중심을 둔 프로그램에 많이 참가함
직업관련 기능	직업기능은 직업을 갖기위한 전제조건으로 생각하고 작업과정에서 크게 강조하지 않음	작업현장에서 훈련과 지원으로 능력향상되며, 직무조정도 실시됨
임금	임금수준이 낮고 임금인상이 제한됨	경쟁적 임금체제 혹은 작업결과에 따른 비교적 높은 수준의 임금이 지급됨

출처: 박희찬, 오길승(2016)

IPS 지원고용 모델과 전통적인 직업재활의 차이를 보면 기존의 직업재활에서의 직업평가는 “할 수 없는 것”에 주목하여 중증 정신장애인들은 직업준비가 되지 않았다고 단정한 결과 사회의 구성원이 아닌 “좋은”환자가 되도록 도와주어 일반 경쟁고용에서 배제하도록 기능하였다(Becker, 2003). 반면 IPS 지원고용 모델은 본인이 일을 하고 싶다는 희망과 강한 신념에 근거해 본인의 취향이나 장점에 주목하여 일반 지역



사회에서 비장애인과 함께 직장생활을 하여 클라이언트의 삶의 질을 높이고 건강을 증진시키는 것을 전제로 하고 있다. 또한 보호고용(sheltered workshop)과 시간제 근로를 목표로 하는 전통적인 직업재활 모형과 달리 IPS 지원고용 모델은 경쟁고용을 목표로 이용자의 결정에 따라 자신이 원하는 직업군을 최대한 빠르게 탐색하고 배치하고 직업을 유지하는 것을 원칙으로 한다.

즉, 고용 가능성을 높이기 위해 실시하던 직업 전 훈련 없이 직업선택 후 빠른 배치와 지원서비스를 제공한다. 그리고 장애 정도와 상관없이 고용에 대한 의지가 있으면 누구든지 서비스를 이용할 수 있는 것은 기존에 경쟁장애인 중심으로 이루어진 고용 서비스와 다른 점이라 할 수 있다. 이용자가 원하는 기간 동안 상담, 질병관리, 고용 서비스가 지속적으로 제공되며, 직업개발과 관리를 위한 고용전문가가 존재한다. 특히, 직업재활 전문가와 의료전문가가 팀을 이루어 질병관리와 고용에 초점을 두고 지속적인 서비스를 제공하기 때문에 IPS 지원고용 모델은 정신장애인의 고용과 직업유지에 효과적이다.

IPS 지원고용 모델은 <표 25>와 같이 완전한 통합, 고용과 정신건강 서비스의 통합, 경쟁고용, 비용 효과, 신속한 구직정보제공, 사후지원, 클라이언트 존중의 7가지 핵심원칙을 제시하고 있다.

<표 25> 미국 IPS 지원고용의 7가지 원칙

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - 완전 통합 - 고용과 정신건강 서비스의 통합 - 경쟁고용 - 비용 효과 - 신속한 구직정보제공 - 사후 지원 - 클라이언트 존중 |
|---|

IPS 지원고용 모델의 실천 원리를 살펴보면, 먼저 증거에 기반한 실행을 하고 있으며, IPS 지원고용 실무자는 이용자의 강점에 초점을 맞춘다. 그리고 일을 통해 회복과 건강을 증진하고, 전문가는 주 직업재활기관과 공동협력 하면서 일한다. 이것은 여러 방면에서 팀 접근을 한다는 것을 의미한다. 마지막으로 서비스는 개별적이고 지속적으로 지원된다.

IPS 지원고용 모델은 현재 정신장애인의 고용률에 유용한 효과적인 증거기반 프로그램의 예로 인식된다(Christensen et al.,2015). 정신장애인에게 IPS 지원고용 모델을 적극적으로 활용하고 있는 나라들의 고용관련 연구를 살펴보면 이 프로그램은 정신장애인 취업률을 높일 뿐만 아니라 실업률을 낮추는 것으로 보고된다. 유럽에서 시행된 IPS 지원고용 모델의 효과를 측정한 Burn 외(2007) 연구에서 이 프로그램에 참여한 실험집단이 통제집단에 비해 2배 이상의 높은 경쟁고용 취업률과 단기간 고용과 긴 근로시간이라는 긍정적인 결과를 보였다. 11개 나라에서 시행된 IPS 지원고용 모델효과를 분석한 Bond 외(1997)는 긍정적인 고용 결과를 보고하였으며, 모든 실험집단은 다양한 통제집단(예, 직업 전 훈련, 집단 기술 훈련, 전통적인 직업서비스, 보호작업장, 일반치료를 이용한 집단)에 비해 통계적으로 더 높은 임금을 받고 취업까지 걸린 일수가 적게 나타났으며 결정적으로 약 3배 높은 경쟁고용 취업률을 보였다. 또한, Crowther 외(2001)의 연구에서 개별 배치 및 지원 모델의 취업률(경쟁고용)은 34%, 전통적인 직업재활 모델의 취업률(경쟁고용)은 12%로 각각 나타났다. Bond 외(2008) 연구에서도 경쟁고용률이 각각 61%와 23%, Marshall 외(2014) 연구에서 55%와 34%로 나타났다. 많은 연구자들은 비록 정신장애인의 인구학적 요인이 고용결과에 영향을 미치는 것이 사실이지만 그 영향은 매우 제한적이며, IPS 지원고용 모델은 인구학적 요인이나 외부요인과 상관없이 긍정적인 고용결과를 보여주는 것을 강조하였다(Bond and Drake, 2008).



이렇듯 IPS 지원고용모델은 다른 고용 서비스들과 비교하여 고용결과에 대한 유용성을 증명하고 있으며, 지원고용이 최초로 개발되고 시행된 지 20년이 지나는 동안 세계 여러 나라에서 사용하고 있다.

(3) 맞춤형 고용

맞춤식 고용은 경쟁고용 시장에서 독특한 특성을 가진 중증장애인들의 고용기회 확대를 위하여 고용주와의 협상과 지속적인 지원으로 중증장애인의 통합고용을 유도하기 위하여 2000년 초 미국의 장애 고용 정책국 (Office of Disability Employment Policy, ODEP)의 시범사업을 통해 전국적으로 확산된 사업으로 ODEP는 장애인 관련 고용 정책 및 장애인 고용에 영향을 주는 실천방안을 통하여 국가적 리더십을 제공하고 있다.

맞춤식 고용서비스는 복잡하고 독특한 요구가 있는 구직자와 고용주 사이에 자발적 협상을 통해 고용옵션을 높이기 위한 다양한 전력, 서비스, 지원을 유연하게 혼합한 서비스이다. 맞춤형 고용 서비스는 기본적인 다음과 같은 가정을 고려하고 있다.

첫째, 지난 20년간 장애인 고용 서비스 방법과 정책과정에서 경험한 것은 노동시장의 독특한 상황을 가진 사람들의 고용문제를 해결하는데 도움이 될 것이다.

둘째, 일반적인 고용 시스템을 통해 맞춤형 훈련과 지속적인 서비스 등의 전략 효과를 입증하면 독특하고 복잡한 요구를 가진 모든 사람들의 고용이 증가 할 것이다.

셋째, 독특하고 복잡한 상황을 가진 사람들을 위한 맞춤형 고용을 통해 고용성과를 기대하기 위해서는 기존 시스템과 전통적 시스템에서의 경험을 토대로 여러 가지 다양한 접근과 시도를 통해 방법을 찾아야 할 것이다.

맞춤식 고용에서 구직자는 정보의 주요 원천이며 이 사업을 주도한다.

맞춤식 고용서비스는 고용 계획의 토대가 되는 탐색 단계로 시작되고, 계획단계에서 프로필, 포트폴리오 작성 등 구직 활동을 위한 청사진을 제시하고, 고용주 협상단계에서 구직자의 기술, 관심사를 고용주의 욕구에 부합시켜 모두의 요구를 충족시키기 위한 협상이 진행 된다.

<표 26> 미국 맞춤형 고용서비스의 특성

구직자	서비스 특성	고용주
<ul style="list-style-type: none"> - 맞춤형 고용은 장애인을 위한 임금, 혜택 및 지역 사회 통합으로 양질의 고용을 창출한다. - 맞춤형 고용은 공익에 대한 의존도를 줄일 수 있다. - 맞춤형 고용 전략 사용을 통해 '일하기 힘들다'고 생각되는 집단의 사람들을 고용 할 수 있다. 	<ul style="list-style-type: none"> - 통합 맞춤형 고용 모델은 새로운 파트너십 및 자금 출처를 통해 효율성이 높다. - 모든 구직자와 관련된 보편적 전략과 장애인을 위한 전문 서비스는 보다 효과적인 서비스와 성과를 창출한다. - 높은 수준의 리더십을 가진 직원은 장애인 고용을 늘리기 위한 중요한 변화 요인이다. 	<ul style="list-style-type: none"> - 맞춤형 고용 전략을 사용하여 유능한 직원을 유지하기 위해 고용주를 지원할 수 있다. - 맞춤형 고용은 비즈니스 요구에 맞는 접근법을 제공한다. - 맞춤형 고용 전략을 사용하여 관심이 요구되는 사업체 내 특정 조건을 해결할 수 있게 지원한다.

맞춤식 고용서비스는 <표 26>과 같이 일반적인 고용서비스에 비해 개인, 서비스, 고용주 측면에서 다양한 이점이 있다. 먼저 구직자인 경우 첫째 맞춤형 고용은 장애인의 적합 직무 개발과 배치를 통해 적절한 임금, 복지혜택 및 지역 사회 통합으로 양질의 고용을 창출하고, 둘째 사회보장비용에 대한 의존도를 줄일 수 있고, 셋째 맞춤형 고용 서비스의 적합 직무 개발과 지속적인 지원 등의 전략 사용을 통해 '일하기 힘들다'고 생각되는 집단의 사람들을 고용 할 수 있다.

맞춤식 고용 서비스가 전통적인 다른 고용서비스와 차별화된 특성을



가지는 이유는 첫째, 통합 맞춤형 고용 모델은 새로운 파트너십 및 자금 출처를 통해 효율성이 높고 둘째, 모든 구직자와 관련된 보편적 전략과 개별 장애인의 독특한 특성에 맞춤형 전문 서비스 사용은 보다 효과적인 서비스와 성과를 창출하고 셋째, 높은 수준의 리더십을 가진 직원은 장애인 고용을 늘리기 위한 중요한 변화 요인이 되기 때문이다.

또한 고용주 입장에서의 유리한 점은 첫째 맞춤형 고용 전략을 사용하여 유능한 직원을 유지하기 위해 지원을 받을 수 있고, 둘째 비즈니스 요구에 맞는 접근법을 제공 받을 수 있으며, 셋째 맞춤형 고용전략을 사용하여 관심이 요구되는 사업체 내 특정 조건을 해결할 수 있게 지원 받을 수 있는 것이다.

맞춤식 고용은 정책 이슈와 효과적인 실천을 파악하기 위해 자금 지원을 받아 2001년~2003년에 일련의 시범 프로젝트가 진행되어 총 26개의 맞춤형 고용이 추진되었고, 현재 다양한 형태로 맞춤형 고용 서비스가 진행 중이며, 이 서비스에 대한 성과연구는 먼저 Luecking and Luecking(2006)의 ODEP가 자금을 지원하는 CE 모델 시범 프로젝트사업에서 135명이 맞춤형 고용 시범사업에 참여하여 71명이 취업에 성공하였으며 이들의 시간당 평균 임금은 \$ 6.65 였고, 주당 평균 근무 시간은 19시간 이었다. 또한 맞춤형 고용을 구현하기 위한 5년 전이 프로젝트(Rogers, Lavin, Tran, Gantenbein, Sharpe, 2008)에서는 475명의 전환기 장애학생 참가자들 중 287명이 취업을 하여 두 성과연구에서 약 60%의 취업 성공률을 보였으며 이들의 시간당 평균임금은 \$ 8.17이 였고, 주당 평균 근무시간은 28시간 이었다. 또한 취업한 사람의 75%는 6개월 이상, 그리고 이들의 66%는 1년 이상 고용을 유지하였다.

맞춤식 고용과 관련한 만족도 연구는 Luecking, Cuozzo, Buchanan, (2006)의 연구에서 중증 장애인을 CE를 통해 고용한 9명의 고용주를 대상으로 전화 설문 조사를 실시한 설문 조사에서 장애인 고용

에 대한 각 고용주의 반응에 대한 정보를 확인하였는데, 그 결과 맞춤형 고용은 고용주의 요구를 충족시키고 생산 목표를 달성하는 데 도움을 주며 고객 만족도를 향상 시킨다고 하였고, 모든 응답자는 다른 고용주에게 맞춤형 고용 방식을 권장할 것이라고 밝혔으며, 맞춤형 고용을 통해 취업한 장애인참여자의 만족도를 조사한 Luecking, Gumpman, Saecker, Cihak (2006)의 연구에서도 연구에 참여한 신체장애, 정신장애, 학습장애 또는 중복 장애를 가진 구직자 30명의 맞춤형 고용과 관련한 13개의 지표 중 12 개 지표에서 유의하게 높은 삶의 질을 달성했다는 연구 결과가 나왔고 또한 구직자의 평균 시간당 임금은 \$ 6.36 (2006년 대부분 주에서 최저 임금은 \$ 5.15)으로 주의 최저 임금보다 높은 것으로 나타나 맞춤형 고용은 고용성과와 고용유지 효과, 그리고 고용주의 만족도 등에서 상당한 효과가 있는 프로그램으로 입증되었다.

3) 영국

(1) Remploy의 고용지원 프로그램

1945년에 설립된 Remploy는 장애인을 고용하여 훈련과 고용기회를 제공하는 대표적인 사회적 기업이다. Remploy는 영국 전역에 장애인고용 제조공장을 늘려가면서 영국 내 중증장애인고용과 훈련의 기회를 제공하는 가장 핵심적인 사회적 기업으로 자리매김해왔으며, 한해 1만여 명의 장애인을 고용하는 보호고용 사업장 역할을 담당해왔다.

하지만 1980년대 말 장애에 대한 사회적 인식과 태도들에 변화가 생기기 시작하면서 장애인의 분리 보호고용 공장의 효과에 대한 의문이 제기되기 시작하였고, 1988년부터 Remploy는 공장에서의 직접 고용에 주력하던 방식에서 차츰 변화하게 되었으며, 전문가를 고용하여 장애인



에게 취업교육을 실시하고 기업에 소개하고 사후관리를 통해 장애인의 고용을 지원하는 고용서비스 기업으로 비즈니스 모델을 전환하기 시작하였다.

Remploy의 고용지원 프로그램은 일하고자 하는 장애인에게 2주부터 최대 16주로 구성된 교육과 직업재활프로그램(Vocational rehabilitation)을 제공하고 있다. 즉, 장애인이 업무를 수행할 수 있도록 준비단계에서부터 상담과 교육, 훈련을 제공하며 취업에 성공하면 직장에 적응할 수 있도록 2년 동안 지속적으로 모니터링을 제공한다(Workplace mental health support). 2년 이내 부적응 장애인 노동자는 Remploy로 돌아와 재훈련을 받고 새로운 기업을 탐색한다. 이때 Remploy는 장애인의 능력을 세밀히 파악하여 비장애인보다 뒤처지지 않고 일할 수 있는 최적의 기업과 직업을 찾는데 집중한다. 그 결과 일반기업에서의 이직률(labour turnover)이 40%인데 반해 Remploy를 통해 고용된 사람들의 이직률은 5%밖에 되지 않는다.

또한 Remploy는 기업과의 파트너십을 통해 교육·훈련된 장애인 근로자를 기업으로 파견하는 제도를 시행하고 있다. 영국 전역의 3,500여명의 고용주와 협력관계를 맺고 있으며, 맞춤형 취업 지원서비스를 위한 구인자 욕구조사도 실시한다. 더불어 직업훈련을 받은 장애인의 프로필을 고용주에게 제공하며 사후 멘토 관리제를 통해 장애인의 지속적인 고용이 이루어질 수 있도록 지원한다.

비즈니스 모델의 변화 이후 철저한 프로그램 관리를 통해 Remploy를 통해 채용된 장애인의 6개월 이상 직업 유지비율은 80%에 달한다(한국장애인개발원, 2016). 2018년 현재 Remploy는 50여개의 직영공장을 모두 매각하였으며, 오로지 장애인 일자리 소개와 교육사업에 주력하고 있다.

(2) In to Work 프로그램

Remploy의 In to Work 프로그램은 새로운 기술 습득과 적절한 직업

을 찾는데 도움을 주는 프로그램이다. 이 프로그램의 지원 자격은 만 16세 이상의 무직자로 구직을 원하고 있으면 누구나 가능하다. In to Work 프로그램은 유럽 사회기금 및 근로연금부(Department for Work and Pensions)의 지원을 받아 MAXIMUS UK 및 파트너가 제공한다. 이 프로그램의 Work Advisors가 적절한 시간에 적절한 지원을 제공하여 역할을 확보하고 직장에서 성공할 수 있도록 돕는 것이 프로그램의 핵심이다.

이 프로그램에 참여할 수 있는 자격이 있는 경우 In to Work 전문가들은 업무 장벽을 이해하기 위해 개별적으로 스크리닝을 한다. In to Work 전문가는 맞춤형 지원 패키지를 구축하여 <표 27>와 같이 적합 직무 개발을 위한 지원과 구직탐색 훈련, 직업훈련과 사회참여를 위한 다양한 지원서비스 등을 제공한다.

그리고 이 프로그램을 통해 취업을 할 경우 자신감과 편안함을 보장하기 위해 첫 6개월간 대면 상담 및 전화 상담을 통한 사후 지원 서비스를 제공한다.

<표 27> 영국 Remploy In to Work 프로그램 지원 서비스 내용

- 기술, 능력 및 직업 목표 파악
- 자신감 및 동기부여 강화
- 인터뷰 준비 지원
- 고용주, 참여 관리자 및 광범위한 고용주 네트워크에 대한 지원
- 자원 봉사, 직업 훈련, 훈련생에 대한 지원
- 건강과 웰빙 지원, 주거 및 금융 상담.

출처: <https://www.remploy.co.uk/>

이 프로그램은 또한 작업 준비와 고용 기술을 향상시키기 위해 여러 장벽을 가진 개인에게 맞춤형 서비스를 지원한다.

Humber and Greater Lincolnshire와 South East Midlands의 프



로그래의 지원 자격은 <표 28>과 같이 장애를 가진 사람들을 포함한 장기 실업자를 대상으로 하고 있다.

<표 28> 영국 In to Work 프로그램의 지원 자격

Humber and Greater Lincolnshire	South East Midlands
<ul style="list-style-type: none"> - 구직자 수당 (Jobseekers Allowance, JSA) 청구자 다세대 실업자 - 고용 및 지원 보조금 (ESA) 청구자 및 기타 건강 관련 급여 청구자 - 정신 건강 상태 이상자 - 물질 / 또는 알코올 중독이 있는 개인 - 가정 폭력 / 학대의 피해자 - 장기 급여 청구인 - 부모 부양자 - 무보험자 및 간병 책임이 있는 사람들 - 소수 민족 - 퇴역군인 - 주택/무주택자 - 전과자 - 50세 이상인 고령 실업자 - 18-24세 청년 실업자 	<ul style="list-style-type: none"> - 장기 실업자, 장기간 비활동(26주 이상) - 기본 기술 필요 (NVQ 레벨 1 이하) - 다음과 같은 고용 장벽이 하나 이상 포함(이주 노동자, 농촌 지역, 부모 부양자, 고령 근로자 (50세 이상), 전과자, 돌보는 책임 (돌보는 책임이 끝날 때 고용으로 돌아오는 사람들 포함), 감각 장애를 포함한 신체적 장애, 정신 건강 또는 학습 장애, 약물 / 알코올 의존, 소수 민족, 자격이 낮거나 없음 (NVQ 레벨 2 이하), 언어 장벽(영어가 아닌 모국어)

출처: <https://www.remploy.co.uk/>

4) 시사점

국내·외의 현장중심 직업재활센터사업과 유사한 프로그램을 종합적으로 분석하면 <표 29>와 같이 실업상태에 있는 장애를 가진 중증장애인이 대상이며 서비스의 전반적인 특성은 모든 서비스가 독특한 특성을 가지고 있는 개별 장애인의 상황에 맞춤형 형식으로 접근된다는 것이며 서비스의 내용은 적합 직무 개발과 이에 가장 잘 매칭 될 수 있는 사업장 개발과 배치, 지속적인 지원서비스를 통한 고용안정성 확보라는 특성을 가지고 있다. 그리고 이 프로그램들은 전통적인 직업재활서비스나 중증장

애인을 위한 다양한 다른 고용서비스들 보다 고용성과 특히 고용유지에 상당한 성과가 있으며 이들을 고용하는 고용주나 상대하는 고객들의 만족도에 있어서 상당한 효과가 있는 프로그램이라는 것이 각 국의 사례를 분석한 결과 나타났다.

또한 현장중심 직업재활센터사업이 투자된 비용이나 사업의 성과를 높이기 위해서는 개별 맞춤형 접근과 적합 직무 개발, 적합사업장 개발과 매칭, 지속적인 지원서비스를 위한 방안과 지속적인 투자가 이루어질 수 있도록 해야 한다는 시사점이 있는 것으로 분석된다.

<표 29> 각 국의 유사고용프로그램 비교

	대상	서비스 과정	훈련생 및 직종	취업률	지원서비스 수준
한국	만 18세 이상 중증 장애인 또는 특수학교(학급) 졸업예정자, 전공과 재학생	참여자/사업체 모집 - 직업평가 - 재활계획수립 - 직무배치 및 훈련진행 - 종료평가 및 회의	병원, 제조업체, 서비스유통, 마트, 사회복지 시설, 체육시설, 숙박업, 협동조합 및 영농조합, 기타	40%	전문인력, 훈련지원인, 사업비, 훈련수당
	서울시립 남부 장애인 종합 복지관 현장훈련	지체, 청각, 뇌병변, 시각	직업사정 및 상담 - 적합 직무 개발 - 훈련요청 - 현장훈련 - 고용	72.7%	코디네이터
	고용공단 지원고용	취업에 어려움이 있는	직업평가, 직무분석 대상자 및	모든 직종	훈련지원인 및 사업주지원

		중증장애인 (초기: 지적장애)	사업체선정 사전·현장훈련, 적응지도			
	한국장애인 개발원 지원고용	구직등록한 만 15세 이상 중증장애인	이용자 신청 - 적합 직무 탐색 - 사업장 개발 - 사전훈련 - 직무배치 및 현장훈련(직무지 원서비스), 적응지도	모든 직종		전문인력, 사업비, 사업주보조금, 훈련수당
미 국	Project Search	18 ~ 21세 발달 장애인		모든 직종	77%	사업체 현장교실운영, 지역사회 기관 및 서비스 연계, 인턴쉽
	스타벅스 인크루전 아카데미	건설 장애 직원		서비스	57.1%	스타벅스 인턴쉽 및 필요한 편의
영 국	Rem- ploy	장애인		모든 직종	80%	기업과의 파트너십, 사후 멘토 관리제, 일자리 소개, 교육
	In to Work	만 16세 이상의 무직자	대면상담 / 전화상담 - 사후지원	모든 직종		사업주와 근로자에 대한 다양한 편의제공

III. 현장중심 직업재활센터사업 평가를 위한 지표개발 선행연구



1. 한국의 직업재활사업을 위한 평가지표

1) 중증장애인직업재활지원사업 평가를 위한 지표

현장중심 직업재활센터사업을 평가하기 위해 참조할 수 있는 가장 좋은 지표는 한국장애인개발원의 중증장애인직업재활지원사업을 위한 평가지표이다. 이 지표는 직업재활서비스의 모든 과정을 평가하기 위한 지표를 포함하고 있으며 이 사업을 운영하는 운영주체도 대상으로 하고 있기 때문이다. 또한 서비스 평가를 위한 지표는 양적 평가와 질적 평가로 구성된다. 이 지표에서 양적 평가는 실적 평가와 질적 평가를 위한 서비스 기능별 수준 척도를 위한 지표와 이용자 만족도, 그리고 이 분야 전문가의 객관적인 평가를 지표화하여 적용하는 총괄평가로 이루어진다.

중증장애인직업재활지원사업을 위한 평가지표는 2000년 장애인고용촉진 및 직업재활법 개정으로 이 법률의 사업비 1/3이 보건복지부가 주관하는 사업으로 이관됨으로써 2001년부터 직업재활기금사업이라는 이름으로 사업이 진행되어 이 사업을 평가하기 위한 도구를 한국보건사회연구원이 개발하고 2003년 평가를 시작한 것이 계기가 되었다. 이 사업이 2008년 직업재활기금에서 일반회계로 전환되어 한국장애인개발원이 사업관리를 하면서 평가지표에 대한 지속적인 연구를 통해 변화하는 서비스 수준을 평가하기 지표로 개선되었다.

이 평가도구는 이후 수차례 개정되었으며 최근 2018년 개정된 지표에 따르면 <표 30>과 같이 이 사업을 수행하는 직업재활센터, 직업평가센터, 장애인직업재활시설(장애인보호작업장), 장애인단체의 직업재활지원사업을 평가하는 영역으로 구성되어 있다.

평가영역은 양적 평가를 위한 사업실적과 질적 평가를 위한 사업관리의 직업상담, 직업평가, 직업적응훈련, 직업훈련, 사업체개발, 취업알선, 지원고용, 취업확정, 취업 후 적응지도, 단체노력 등 10개 영역을 사업수행기관의 사업 유형에 따라 지표의 수와 가중치를 달리 적용하고 있다.



또한 사업수행기관의 적절성을 평가하기 위하여 자원관리, 재정관리, 지역사회 관계영역의 평가가 이루어지고 질적 평가를 보완하기 위하여 이용자 만족도와 전문가인 평가위원 평가를 추가적으로 실시하고 있다.

<표 30> 한국장애인개발원 중증장애인직업재활지원사업 평가지표 구성

평가영역	배율	직업재활 센터	직업평가 센터	장애인 단체	직업재활 시설	직업능력 개발 훈련기관
사업·실적	통과/미달	15	4	13	15	11
사업관리(소계)	85%	17	9	16	13	10
직업(훈련)상담		3	1	6	5	6
직업(훈련)평가		3	8	-		
직업적응훈련		3	-	-	4	-
직업훈련		-	-	-	-	2
사업체개발		3	-	2	-	-
취업알선			-	2	-	-
지원고용		2	-	-	-	-
취업확정		3	-	4	3	2
취업 후 적응지도			-		1	
단체노력		-	-	2	-	-
자원관리		1	1	1	1	1
재정관리		1	1	-	-	-
지역사회 관계	-	-	-	-	1	
서비스 만족도	10%	10	10	10	10	10
평가위원 평가	5%	5	5	5	5	5
총 항목 수	100%	49	30	45	44	38

출처: 중증장애인의 직업재활지원사업 수행기관 평가지표 공청회, 교육 자료 제인용(2018)

2017년 평가까지는 질적 평가와 양적 평가, 이용자만족도 및 평가위원 만족도 모두를 계량화하여 점수화하였으나 2018년 평가부터 질적 평가는 사업수행을 위한 최소한의 양적 기준을 설정하여 양적 평가를 위한 사업이 수행되지 않도록 개선하였으며 사업의 질적인 평가인 기능수준 평가를 위한 사업관리 영역이 85%, 이용자 만족도 10%, 평가위원 점수 5%만을 합산한 계량화 점수를 평가점수로 환산하는 방식으로 변경하였다.

이 연구에서는 이 평가지표 중 현장중심 직업훈련의 특성을 평가하기 위하여 이용자의 적합 직무 개발을 위한 과정과 적합 사업장 개발을 위한 과정, 고용으로의 연계과정과 고용유지를 위한 지속적인 서비스, 고용 후 적응지도, 그리고 사업수행기관의 적절성을 평가하기 위한 지표들이 참고자료가 될 수 있을 것이다.

이 지표 중 질적 평가인 사업관리 영역의 직업재활센터와 장애인복지단체 평가를 위한 세부 지표, 그리고 직업능력개발훈련기관의 직업훈련 지표를 살펴보면 <표 31>과 같이 구성되어 있다. 직업상담은 초기면접, 개별재활계획서, 상담기록지의 체계적 관리, 개별직업재활계획서의 수립과 반영정도, 이용인의 비밀보호, 상담실 환경구성, 서비스 정보제공 및, 이용인의 권리, 정기적 상담으로 이루어진다. 직업평가영역은 직업평가 영역 및 내용의 포괄성, 직업평가 보고서 작성 및 결과 활용, 직업평가 서비스 담당자의 전문성으로 이루어진다. 직업적응훈련 영역은 직업적응 훈련계획에 따른 훈련 실시, 직업적응훈련 계획에 따른 사례회의 실시, 직업적응훈련 실시로 이루어진다. 직업훈련은 장애특성을 고려한 직업훈련 제공 노력, 직업훈련 운영의 적절성, 직업훈련 서비스의 전문성으로 이루어진다. 사업체 개발과 취업알선 영역은 사업체개발 및 관리 노력정도, 직무분석 실시정도, 동행알선 및 취업지원 노력, 취업준비교육 프로그램 정도로 이루어지고, 지원고용은 사전훈련 및 현장훈련 실시, 개별지



원 고용계획에 따른 훈련 실시 및 평가로 이루어지며, 취업확정과 취업 후 적응지도 영역은 취업자 최저임금 비율, 취업 후 적응지원 노력정도, 취업유지를 위한 직무환경 개선노력, 취업 후 적응지원 서비스 질 개선노력으로 이루어진다. 그 외 단체노력 영역은 사업평가 및 환류, 기관의 접근성으로 이루어지고, 자원관리 영역은 직원 복리후생, 마지막으로 재정관리는 직업재활사업 예산규모로 이루어진다.

<표 31> 중증장애인직업재활지원사업 사업관리 영역의 세부지표
(직업재활센터, 장애인단체, 직업능력개발훈련기관)

평가영역	세 부 지 표
직업상담	① 초기면접, 개별재활계획서, 상담 기록지 체계적 관리 ② 개별직업재활계획서의 수립과 반영정도 ③ 이용인의 비밀보호 ④ 상담실 환경구성 ⑤ 서비스 정보제공 및 이용인의 권리 ⑥ 정기적 상담
직업평가	① 직업평가 영역 및 내용의 포괄성 ② 직업평가 보고서 작성 및 결과 활용 ③ 직업평가 서비스 담당자의 전문성
직업적응훈련	① 직업적응훈련계획에 따른 훈련 실시 ② 직업적응훈련 계획에 따른 사례회의 실시 ③ 직업적응훈련 실시
직업훈련	① 장애특성을 고려한 직업훈련 제공노력 ② 직업훈련 운영의 적절성 ③ 직업훈련 서비스의 전문성
사업체개발과 취업알선	① 사업체개발 및 관리 노력정도 ② 직무분석 실시정도 ③ 동행알선 및 취업지원 노력 실시 ④ 취업준비교육 프로그램 정도
지원고용	① 사전훈련 및 현장훈련 실시 ② 개별지원 고용계획에 따른 훈련 실시 및 평가
취업확정	① 취업자 최저임금 비율 ② 취업 후 적응지원 노력정도 ③ 취업유지를 위한 직무환경 개선 노력 ④ 취업 후 적응지원 서비스 질 개선노력
단체노력	① 사업평가 및 환류 ② 기관의 접근성
자원관리	① 직원 복리후생
재정관리	① 직업재활사업 예산규모

2) 보건복지부 장애인직업재활시설 평가를 위한 지표

현장중심 직업재활센터사업 평가를 위해 참고할 수 있는 또 다른 지표는 장애인직업재활시설 평가지표이다. 장애인 직업재활시설은 고용과 훈

련의 기회를 제공하는 사회적 목적 기업의 성격을 띠며 경쟁고용 시장에서 고용기회를 얻기 어려운 장애인들에게 적합한 직무를 개발하고 배치하여 생산성 향상과 궁극적으로는 통합고용으로의 전환을 목표로 하기 때문에 서비스의 과정은 현장중심 직업재활센터와 유사한 측면이 있다.

장애인 직업재활시설 평가는 1998년 「사회복지사업법」 개정으로 모든 사회복지시설이 매 3년 마다 1회 평가를 받아야 한다는 규정에 따라 2000년 시범평가를 시작으로 2001년, 2004년, 2013년, 2016년에 평가가 시행되었다.

장애인직업재활시설은 보건복지부의 계획 하에 매 3년 마다 정기적으로 평가를 받고 있으며 이에 대한 근거는 「사회복지사업법」 제43조의 2와 동법 시행규칙 제27조에서 찾을 수 있다. 사회복지에서의 평가는 ‘사회복지기관 혹은 계획, 수행, 활용 등 포괄적인 활동들을 체계적으로 판단하는 것’을 말하며(한국사회복지협의회, 1998) 조직이 하고자 하는 사업의 목표나 결정된 정책, 기획이 방향대로 진행되고 있는지를 확인·점검하는 기준이 된다. 장애인직업재활시설의 첫 평가인 2000년 평가는 1999년 12월 한국장애인복지시설협회와 장애인복지시설발전위원회가 ‘직업재활시설 운영평가 기준’을 마련한 것을 기초로 실시하게 되었다.

제2차 평가인 2001년의 평가는 2000년 평가결과를 반영하여, 평가의 한계를 극복하는데 최대한의 역점을 두고 시행되었다. 제3차 평가는 2004년에 이루어진 평가로, 제2차 평가와 마찬가지로 보건복지부의 주관으로 한국보건사회연구원에서 실시되었다. 2007년에 실시되었어야 하는 제4차 평가는 2007년 「장애인복지법」 개정으로 직업재활시설의 유형이 근로작업시설, 보호작업시설, 작업활동시설, 직업훈련시설, 생산품판매시설의 5가지에서 근로사업장, 보호작업장의 2가지로 재편됨에 따라 실시되지 못하였고, 이 후 2010년부터는 보건복지부와 한국사회복지협



의회에서 주관하여 각 지방자치단체와 공동으로 실시하고 있다.

2019년 실시될 장애인직업재활시설의 평가지표는 <표 32>와 같이 총 6개 영역인 시설 및 환경, 재정 및 조직운영, 인적자원 관리, 프로그램 및 사업실적, 이용자의 권리, 지역사회관계영역으로 나누어진다. 시설 및 환경 영역은 15점 배점으로 시설의 규모 및 환경, 작업안전관리, 응급상황에 대한 안전체계구축 등 5개 지표로 구성되며, 재정 및 조직운영 영역은 12점 배점으로 월평균 이용자수 대비 법인의 자부담(전입금) 비율, 월평균 이용자 수 대비 사업비 비율, 월평균 이용자 수 대비 후원금 비율 등 7개로 구성된다. 인적자원관리 영역은 15점 배점으로 직원 충원율, 자격증 소지 직원비율, 직원 근속률과 직원 교육활동비, 직원채용의 공정성 등 10개 지표로 구성되며, 프로그램 및 사업실적영역은 45점 배점으로 직업상담, 직업평가, 직무분석, 직업재활계획 수립 및 개별 서비스 제공 등 14개 지표로 구성된다. 이용자의 권리영역은 8점 배점으로 이용자의 비밀보장, 이용자의 고충처리, 이용자의 인권보장노력, 서비스 정보제공 및 이용자의 자기결정권을 포함한 8개 지표로 구성되며, 지역사회관계 영역은 5점 배점으로 외부자원 개발, 자원봉사자 관리, 후원자(품) 사용 및 관리를 포함하는 5개 지표로 구성된다. 보건복지부의 평가는 사업의 질적인 측면이 강조된 평가라기보다는 장애인직업재활시설이라는 비영리 조직을 평가하기 위한 것으로 지표도 이를 중심으로 구성되었다.

<표 32> 2019년 장애인직업재활시설 평가지표

(단위 : 점)

평가영역	지표	배점
A. 시설 및 환경	A1. 편의시설의 적절성	15
	A2. 안전관리	
	A3. 응급상황에 대한 안전체계 구축	
	A4. 화재예방 및 피난대책	
	A5. 시설의 규모·환경 및 근로장애인 기준	

B. 재정 및 조직운영	B1. 법인의 전입금(자부담)	12
	B2. 사업비	
	B3. 후원금	
	B4. 회계의 투명성	
	B5. 중증장애인생산물 구매(미비점)	
	B6. 시설의 비전, 비전 및 장, 단기 발전 계획 수립	
	B7. 사업(운영)계획 수립 및 평가	
C. 인적자원관리	C1. 직원 충원율	15
	C2. 자격증 소지 직원 비율	
	C3. 직원 근속률	
	C4. 직원 교육활동비	
	C5. 직원채용의 공정성	
	C6. 시설장의 전문성	
	C7. 최고 중간관리자의 전문성	
	C8. 직원교육	
	C9. 직원복지	
	C10. 직원의 권리 및 인권 보호(미배점)	
D. 프로그램 및 사업실적	D1. 직업상담	45
	D2. 직업평가	
	D3. 직무분석 및 적합성 비교분석	
	D4. 직업재활계획 수립 및 개별 서비스 제공	
	D5. 재활프로그램	
	D6. 취업규칙	
	D7. 서비스 종결(퇴사)	
	D8. 판매처 개발노력 및 고객관리	
	D9. 생산관리 및 품질관리	
	D10. 최저임금 지급요건	
	D11. 임금지급	
	D12. 고용실적	
	D13. 직업재활서비스의 체계성	
E. 이용자의 권리	E1. 비밀보장	8
	E2. 학대예방 및 인권보장	
	E3. 이용자의 고충처리	
	E4. 서비스 정보제공 및 이용자의 자기결정권	
	E5. 서비스 과정에 이용자(보호자)의 참여	
F. 지역 사회관계	F1. 외부자원 개발	5
	F2. 자원봉사자 관리	
	F3. 후원금(품) 사용 및 관리	
	F4. 지역사회 연계(협업) 실적	
총 계		100점

출처: 2019년 장애인직업재활시설 평가지표, 사회복지정보원



장애인직업재활시설의 평가지표 중 현장중심 직업재활센터사업의 평가를 위해 참조할 만한 사업관리 영역에 해당하는 지표의 세부지표는 <표 33>와 같이 직업상담, 직업평가, 직무분석 및 적합성 비교분석, 직업재활계획 수립 및 개별서비스 제공, 재활 프로그램, 직업재활서비스의 체계성, 이용자의 권리, 지역사회연계 등이다.

<표 33> 보건복지부 장애인직업재활시설 사업관리 영역의 세부지표

평가영역	세 부 지 표
직업상담	① 이용자의 정보수집, 문제해결, 재활계획 수립을 위한 상담 계획 수립, 연2회 이상 상담실시, 기록, 관리, 수퍼비전 연4회, 상담결과 반영
직업평가	① 상황평가 혹은 현장평가 실시, 직업평가 연1회 이상, 개인별 평가보고서 관리, 전년도 평가, 평가결과 반영
직무분석 및 적합성 비교	① 직무배치 및 직업적응훈련의 적합성, 공정흐름도 작성, 직무구성도 작성, 직무명세서 작성, 작업기초능력과 작업도구 작성, 과제분석 실시, 사례회의 실시, 적합성 분석 후 배치
직업재활계획서 수립 및 개별 서비스	① 개별화 계획 수립, 직업목표 설정, 평가 및 결과반영, 기록, 관리, 이용자 및 보호자 참여와 욕구반영
재활프로그램	① 재활프로그램의 종류와 배당시간
직업재활서비스의 체계성	① 직업재활과정도와 규정(지침), 과정별 서비스 제공, 기록, 평가실시
이용자의 권리	① 비밀보장 ② 학대예방 및 인권보장 ③ 이용자 고충처리 ④ 서비스 정보제공 및 자기결정권 ⑤ 서비스 과정에 이용자(보호자)의 참여
지역사회관계	① 외부 자원개발 ② 자원봉사자 관리 ③ 후원금(품) 사용 및 관리 ④ 지역사회 연계(협업) 실적

3) 한국장애인고용공단의 직업능력개발원 평가지표

한국장애인고용공단(이하 공단)은 장애인이 직업을 통해 안정된 생활과 완전한 사회참여를 실현하고, 기업이 장애인고용을 통해 사회에 기여

하도록 지원하기 위하여 「장애인고용촉진 및 직업재활법」 제43조에 따라 설립된 고용노동부 산하 준정부기관이다. 공단 산하 직업능력개발원은 장애인의 직업능력을 향상시켜 보다 나은 일자리를 선택하고 안정된 직업생활을 할 수 있도록 컴퓨터응용기계, 전자, 건축, 정보기술, 디자인, 의상분야 등 일반훈련과정과 시각, 청각, 정신, 뇌병변, 지적 특성화훈련으로 구성된 장애유형별 훈련과정을 설치하였다. 이와 함께 중증장애인 직업훈련체험 프로그램, 직업훈련준비 프로그램, 양성훈련지원 프로그램 등 특별훈련과정을 설치하여 중증장애인직업재활을 지원하고 있다.

직업능력개발원 평가지표를 살펴보면 <표 34>와 같이 총 100점 만점에 공통항목 11개 지표 30점, 고유항목 5개 지표 70점으로 총 16개 세부지표에 지표별 가점을 두어 평가한다. 각각의 측정문항을 살펴보면, 먼저 공통 항목은 11개 지표 전체 30점 배점이며 이는 공공기관 공통항목으로 고객만족도(5점)가 가장 높은 배점의 지표로 확인되었다. 정보보안 및 개인정보 이행 수준 진단(4점)과 사회공헌활동 추진실적, 중소기업제품 등 우선구매실적, 사업비 진행률, 지역별 장애인 일자리 창출 노력도, 통합공시 준수실적 5개 지표는 각각 3점이다. 국민체감도 향상 홍보실적(2점), 관리업무비 절감률(1점), 청렴문화 확산 참여도(2점), 역량개발 노력도(1점)와 같이 모든 공공기관에 대해 공통적으로 측정할 수 있는 지표로 구성되어 있다(김민 외, 2017;재인용).

고유항목은 한국장애인고용공단 직업능력개발원의 업무특성을 고려한 실적을 평가하는 항목으로 5개 지표 70점으로 배정되어 있다. 수료생 국가기술자격취득률 및 취업유지 성과지표를 가장 높은 배점 28점으로 측정하고 있다. 직업능력개발원 수료생 취업성과 15점, 직업능력개발훈련과정별 수료실적 10점, 직업훈련 참여자 중 중증장애인 비율 10점, 훈련정원 유지율 7점을 포함하여 총 5개 지표로 구성되어 있다.

한국장애인고용공단 직업능력개발원의 직업능력개발사업에 대한 평가



는 고객만족도와 같은 질적 지표가 공통요소에 있기는 하지만 대부분의 지표가 양적 지표로 구성되어 있다.

<표 34> 2016년 한국장애인고용공단 직업능력개발원 평가지표와 배점

(단위 : 점)

평가구분	지표	배점
공통 (30점)	A1. 고객만족도	5
	A2. 국민체감도 향상 홍보실적	2
	A3. 사회공헌활동 추진실적	3
	A4. 중소기업제품 등 우선구매 실적	3
	A5. 사업비 집행률	3
	A6. 관리업무비 절감률	1
	A7. 지역별 장애인 일자리 창출 노력도	3
	A8. 정보보안 및 개인정보보호 이행 수준 진단	4
	A9. 통합공시 준수 실적	3
	A10. 청렴문화 확산 참여도	2
	A11. 역량개발 노력도	1
고유 (70점)	B1. 직업능력개발원 수료생 취업성과	15
	B2. 수료생 국가기술자격 취득률 및 취업유지성과	28
	B3. 직업능력개발훈련 과정별 수료 실적	10
	B4. 훈련정원 유지율	7
	B5. 직업훈련 참여자 중 중증장애인 비율	10
총 계		100점

2. 미국의 직업재활사업을 위한 평가지표

직업재활사업에 대한 인증제도를 도입하고 있는 미국은 재활시설인증위원회(Commission on Accreditation of Rehabilitation Facilities International: CARF)에 의해 인증을 받아야 지원을 받을 수 있다. 이 인증제도의 시작은 1838년 퍼킨스 맹아협회가 설립한 워터타운이라는 최초의 보호작업장이 설립된 이후 1938년 와그너오테이법과 1965년 직업재활법 개정 등의 영향으로 미국 내 보호작업장이 폭발적으로 증가하자 보호작업장에 대한 기준 마련의 필요성에 대한 공감대가 자연스럽게 형성되었으며, 당시 보호작업장 협의체라고 볼 수 있는 재활센터연합회(Association of Rehabilitation Centers: ARC)와 전국보호작업장 및 재가장애인 작업장연합회(National Association of Sheltered Workshops and Homebound Programs: NASWHP)는 각기 기준을 만들기 위한 노력을 하였다. 이후 1966년 재활시설인증위원회(CARF)를 만들어 공동으로 시설인증기준을 만들기로 하였고 이 기준이 오늘날 직업재활 관련 프로그램과 서비스에 대한 공적인 인증체제로 활용되고 있다.

CARF는 미국의 보호작업장을 비롯한 시설인증을 하는 기관으로 1966년 창립되어 장애인과 관련된 성인 주간서비스(adult day services), 행동보건(behavioral health), 고용 및 지역사회 서비스(employment and community services), 그리고 의료재활(medical rehabilitation) 분야 등에서 제공되는 재활 프로그램과 서비스들을 인증해 주는 역할을 하는 민간 주도의 비영리 조직이다. CARF는 이러한 프로그램들을 평가하기 위한 실제적이고 적절한 질적 기준을 개발하여 운영하는데 이러한 기준은 서비스 대상자, 재활 전문가, 서비스 구매자 등 재활 현장에 직접적으로 관련된 사람들에 의해 개발되고 이 과정에서



어떤 재활시설이 이용자들에게 얼마나 좋은 서비스를 제공하고 있는지를 판단하기 위하여 하나의 동료 재검토 과정을 거쳐 적용된다.

CARF의 조직구조는 창립 이후, 인증의 필요성과 목표에 공감하고, 이를 지원하기 위해 동참한 전국적인 여러 조직으로부터 지원을 받아 다양한 네트워크로 이루어져 있다. 먼저, CARF는 정회원과 준회원으로 구성되는데 정회원은 CARF 이사회의 투표인단을 지명하거나 연례적으로 재정 후원금을 납부하는 등의 활동을 통해 CARF에 직접적으로 관여한다. 준회원은 여러 가지 협력활동을 하는데 그 대표자들은 투표권 없이 임원 회의에 참석한다.

또한 중요한 사항을 심의, 의결하기 위한 이사회가 있다. 이 이사회는 후원회원들에 의해 지명된 이사들로 구성되는데 이들은 전문성과 경험, CARF의 주요 사안에 대해 어느 정도 식견을 가지고 있는지의 여부를 토대로 총회에서 선출된다. CARF 이사회는 여러 가지 일들을 하지만 중요한 업무는 시설인증을 위한 기준을 채택하고 인증이나 CARF의 여러 방침이나 운영과 직결된 재정적인 사안을 승인하고 결정하는데 대한 권한과 책임을 가지고 있다.

CARF의 이념은 재활서비스 대상자인 장애인이나 장애인 가족들의 삶의 질을 향상시키는데 중점을 두는 하나의 협의적인 인증과정을 통하여 서비스의 질과 가치, 성과를 높이는데 있으며, CARF의 비전은 역동적이고 다양한 환경에 민감하게 대응하여 CARF의 인증 받은 프로그램들로부터 서비스를 받는 서비스 대상자들의 삶의 질을 향상시키기 위한 촉매자 역할을 하는 데 있다.

시설인증을 위해 CARF가 추구하는 가치는 다음과 같은 사항을 핵심 요소로 보고 있다.

첫째, 장애인들을 포함한 모든 사람들은 존엄과 존경을 받을 권리를 가지고 있다.

둘째, 장애인들을 포함한 모든 사람들은 자신에게 최적의 성과를 가져다 줄 수 있고, 자신이 필요로 하는 서비스에 접근할 수 있어야 한다.

셋째, 장애인들을 포함한 모든 사람들은 서비스의 내용에 대해 알고, 그 중에서 선택할 권리를 부여받아야 한다. CARF의 인증, 심사, 교육과 관련된 활동들은 이러한 핵심적인 가치를 최대한 보전하는 가운데 수행되어야 한다.

넷째, CARF는 조직운영과 서비스 전달 과정에서 지속적으로 발전되고 향상되어야 한다.

마지막으로 그 외에 CARF의 모든 활동과 연합에 있어서 다양성과 문화적 역량을 갖추어야 한다.

따라서 CARF는 설립목적에 ① 장애인들에게 전달되는 프로그램이나 서비스에 대한 가치와 반응성을 증진시키기 위하여 융통성 있고 현장 주도적인 기준들을 개발, 운영하여 장애인들의 재활이나 기타 삶의 질을 향상시킬 수 있도록 하며, ② 협의적인 동료 검토과정을 통하여 인증 받은 재활시설들을 공표하고, 그들이 서비스 대상자들의 욕구에 초점을 맞추고 있는 프로그램들이나 서비스의 지속적인 향상을 위해 기여하도록 하며, ③ 성과 측정과 관리에 역점을 두는 인증심사를 수행하고, 향상을 요하는 영역뿐만 아니라 일반적인 프로그램의 강점에 대한 정보를 제공하며, ④ 재활시설들이 프로그램과 서비스의 인증을 얻고 유지할 수 있도록 지원하는데 필요한 자문, 교육, 훈련 및 정보들을 제공하는데 두고 있다.

CARF의 시설인증 개발과 표준의 역사를 살펴보면 우리나라 시설인증 기준과 유형을 개발하는데 참고가 될 수 있는데, CARF는 1966년 전국적 조직인 재활센터협회(Association of Rehabilitation Centers, ARC)와 전국 보호작업장 및 재가 프로그램 협회(National Association of Sheltered Workshops and Homebound Programs, NASWHP)가 일리노이주에서 하나의 비영리 조직으로 통합·결성되었다. 1970년 4



월 CARF는 주 정부 직업재활 행정가협회(Council of State Administrators of Vocational Rehabilitation)가 재활서비스를 제공하는 모든 시설들은 CARF로부터 인증을 받도록 하는데 있어 주 정부 기관들이 긍정적인 역할을 하도록 촉구하는 결의안을 통과시킨 결과 공적인 인증체계로 발전하는데 중요한 기틀이 되었다. 이를 계기로 1973년 11월 CARF는 프로그램 평가의 기준이 되는 재활시설을 위한 기준매뉴얼(standard manual for rehabilitation facilities)을 개발하였으며 이러한 기준은 프로그램 평가에서 CARF가 이후 광범위한 활동을 할 수 있는 계기가 되었다. 또한 1974년 11월 Goodwill은 CARF와는 별개로 자체적으로 기준을 설정하고, 인증제도를 시행하고자 여러 해 동안 시범적으로 기울여오던 노력을 종결하고, CARF 인증을 모든 Goodwill 지사가 인정하는 것으로 대체하여 미국을 비롯한 세계 각지 수십 개의 Goodwill이 CARF의 인증을 통해 시설을 확대하였다.

1980년 미국 변호사협회(Association of Trial Lawyers of America)는 직업적 장애를 가진 근로자들에게 서비스를 제공하는 모든 재활시설들에 대해 CARF에서 인증을 받도록 하는데 주 정부 근로자 배상기관들이 긍정적인 역할을 하도록 촉구하는 결의안을 통과시켜 CARF의 인증은 제도적인 체계를 확립하게 되었다. 종래에 전통적인 직업재활 서비스에 국한되어 구성되어 있던 매뉴얼은 1986년 두 가지 새로운 프로그램에 관한 기준이 포함되어 발간되었다. 새로운 프로그램 영역에는 휴식 프로그램과 알코올 및 약물남용 치료 프로그램이 포함되었다. 또한 1988년 이 매뉴얼은 급성 뇌손상 후유증 프로그램과 지역사회 정신보건 프로그램 분야에 대한 새로운 기준들을 포함시켰다. 그 외에도 CARF는 프로그램 평가 시스템을 위한 기준을 갱신하였는데 여기에서는 서비스의 질적 측면에 강조점을 두었다.

1993년에 와서는 미국뿐 아니라 캐나다의 재활 프로그램을 인증하는

시스템으로 확대되고 1994년 CARF는 직업과 고용/발달장애, 의료재활, 알코올 및 기타 약물/정신보건 등 3가지 영역에서 그 기능을 다하기 위해 조직을 재구성하였다고 1995년은 행동보건, 고용 및 지역사회 지원, 의료재활 분과의 3개 분야별로 각각에 해당되는 1995년 기준 매뉴얼 및 해석지침서 별도 본을 발간하였으며 이것이 발전하여 1996년 CARF는 인증지침서(accreditation sourcebook) 초판을 발간하였다. 1996년의 CARF의 인증시스템은 스웨덴의 재활 프로그램을 인증하게 되었고 1997년은 미국 내 재향군인회(U.S. Department of Veterans Affairs)와 산하 모든 재활 프로그램에 대한 인증을 실시하였으며 1997년 보건관리시설 인증 합동 위원회(Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations: JCAHO)와의 협력을 모색하고자 하는 노력의 결과로서 CARF와 JCAHO는 재활병원들을 대상으로 하나의 협력적인 인증심사 과정을 제공하기 시작하였다.

1997년 CARF는 치료 프로그램에 대한 인증 개발과 실시를 위하여 보건/인간 서비스부(Department of Health & Human Services) 산하 물질남용/정신보건 서비스 행정청(Substance Abuse & Mental Health Services Administration)과 계약을 체결하여 이 분야의 인증을 본격적으로 실시하였고 1998년은 기준적합 등급체계(Standards Conformance Rating System: SCRS)를 시행하는데 있어 CARF가 주도적으로 실시하고 있는 단계를 잘 나타낼 수 있도록 모든 기준들이 일차원적으로 재작성 되었다. 인증원칙(accreditation principles)과 인증근거(accreditation criteria)가 매뉴얼에서는 별도 항목으로 이동되어 기준들에 포함되었다. 인증결과의 공지 후 90일 이내에 재활시설들로 하여금 질적 개선 계획서(quality improvement plan: QIP)를 제출하도록 요구하는 인증조건(accreditation condition)이 추가로 포함되었다. CARF는 이전에 첫 번째 심사결과 1년 인증(one-year accreditation)



을 받는데 미달한 재활시설에 대해 12개월 유보(twelve-month abeyance) 판정을 내리던 것을 중단하였다. 1999년 CARF는 성인 주간 서비스 프로그램에 대한 기준 매뉴얼을 발간하였다.

2000년 CARF는 지원생활프로그램 표준매뉴얼을 발간하였고 2002년에는 CARF 캐나다를 설립하고 2003년에는 1985년 고령자서비스 인증을 위한 CCAC(Continuing Care Accreditation Commission)와 협력하여 아동에서 고령자까지의 인증을 위한 표준매뉴얼을 제작하게 되었으며 2005년 아동과 청년서비스를 위한 표준매뉴얼을 발간하였다. 또한 동년 남미의 프로그램을 처음으로 인증하게 된다. 2006년 1월에는 조사 준비질문서와 함께 고령자서비스 표준매뉴얼을 출간하는데 이 매뉴얼은 개인중심의 장기적의미의 지역사회 care를 위해 개발되었으며, 2007년에는 종합 시각장애인 재활 서비스 표준 설명서가 종합 시각장애인 재활 서비스 및 종합 시력 재활 서비스라는 두 가지 프로그램과 함께 비전 재활 서비스 표준 매뉴얼로 업데이트 및 재발행 되었고, 특정 내구성이 있는 의료 장비, 보철, 교정 및 소모품(DMEPOS)의 공급업체에 대한 인증을 시작하였다. uSPEQ®(pronounced "you speak")는 성능 개선을 위해 설계된 툰키 데이터 수집 및 보고 시스템인 Consumer Experience Survey를 발표하였으며, CARF는 엑스트라 넷 고객 연결(customerconnect.carf.org)을 시작했다. uSPEQ®는 성과 개선을 위해 조직을 지원하도록 설계된 데이터 수집 및 보고 시스템인 Employee Climate Survey를 발표하였다. 2008년에는 Excellence® 품질 프레임워크를 개발하여 모든 표준 매뉴얼을 탑재하였다. 이 프레임워크에서, CARF의 기준 서비스 표준은 조직의 목적, 계획 및 활동으로 인해 원하는 성과를 달성할 수 있도록 논리적이고 행동 지향적 접근 방식을 제공하도록 재구성되었으며, 많은 프로그램별 재활 서비스 인증지표들이 대폭 개정되었고, 서비스 및 전문 프로그램 전체에 걸쳐 인증 기회를 확대하기

위해 새로운 표준이 추가되었다. 설문 조사 신청서를 온라인으로 제출하는 기능을 도입하였으며 2009년에는 URAC와 CARF International이 건강관리 사례관리 연구를 위한 새로운 평가 도구를 발표하였으며, 이 도구는 uSPEQ®를 통해 개발된 uSPEQ-CM으로 사례 관리 프로그램을 통해 참가자의 경험을 수집하는 기밀성, 익명성 및 과학적인 보고 시스템이다.

2010년에는 가정 및 지역사회 서비스에 대한 새로운 표준으로 고령화 서비스, 행동 건강, CARF-CCAC, 아동 및 청소년 서비스, 고용 및 지역사회 서비스, 의료 재활 인증 영역에 적용되었으며, 가정 및 지역사회 서비스 표준은 독특하고 광범위하며 유연한 프레임워크로 설계되었다. 2011년에는 행동 건강 및 아동 및 청소년 서비스 인증 영역에 대한 의학적으로 복잡한 모집단 지정 표준을 도입하였으며, 2012년 CARF International은 학생 상담, 독립적인 평가 서비스 및 지원 교육 인증 표준을 도입하였으며 2013년 CARF는 행동 건강 인증 영역에서 섭식 장애 치료에 대한 표준을 도입하였다.

2014년 CARF는 의료 재활 인증 영역에 암 재활 전문 프로그램에 대한 표준을 도입하였으며 2016년 CARF는 네트워크용 CARF 표준 설명서 부록과 캐나다 고용 서비스 센터를 위한 CARF 표준 설명서 부록을 발행하였으며 2017년 모든 재활프로그램을 인증하는 통합체계로 발전을 거듭하고 있다.

CARF의 인증은 재활시설이 프로그램과 서비스를 제공함에 있어 일정한 질적 기준을 준수하고 이행하고자 하는 충분한 의도를 보였을 때 부여된다. 이러한 의도는 관찰 가능한 업무수행, 일정시간을 거쳐 입증될 수 있는 결과, 그리고 종합적인 문서작업을 통해 구체적으로 표출되어야 한다. CARF에서 파견한 조사관은 CARF 기준에 대한 적합도 여부를 규명하기 위하여 서비스를 제공하는 재활시설의 주변 환경을 관찰하고, 시설



직원들과 경영진, 서비스 이용자들을 면담하며, 시설의 방침과 절차를 심사하고, 실제 수행 업무를 관찰함과 동시에 상담역할을 수행하게 된다. 다시 말해 이들의 목표는 정보를 수집함으로써 이사회가 심사결과에 대해 판단을 내릴 수 있도록 돕고, 심사를 받는 재활시설들이 프로그램과 서비스를 개선시켜 나가도록 돕는데 있다. CARF의 전 심사과정은 재활 시설의 조직적이고 프로그램적인 자기 향상에 초점을 두고 있다.

CARF의 인증은 미국 내에서 재활시설에 다음과 같은 많은 이점을 가지고 있기 때문에 미국 내의 재활시설들은 CARF의 인증을 통해 자기 시설의 발전과 아울러 장애인들의 지역사회 통합과 삶의 질에 기여하고 있다.

첫째, CARF의 인증은 국제적으로 받아들여지는 기준에 부합되는 재활시설로서 확인과 인정을 받았다는 의미이며 미국 내 지원의 근거가 된다.

둘째, 서비스 이용자 자신이나 그 가족들의 입장에서 볼 때 질적 서비스가 보장된다는 의미이며, 이는 시설의 경쟁력을 확보하는 것이다.

셋째, 기금 후원자, 의뢰기관 및 지역사회에 대한 책임성을 나타내는 것이며 여기서 일하는 재활상담사들도 필요한 책임성과 윤리성을 확보하는 것이다.

넷째, CARF 기준을 통하여 서비스의 지속적인 질적 개선을 할 수 있는 기본 토대가 마련되어 있다는 것을 의미하며 시설의 발전적인 기반을 재고하는데 도움이 된다.

다섯째, 연방정부, 주정부, 지방정부로부터 예산 지원을 받고 있는 프로그램과 서비스에 있어서 그 질에 관해 보증할 수 있는 증거자료가 된다.

여섯째, 재활기관의 서비스가 서비스를 제공받는 장애인에 초점을 맞추고, 서비스에 대한 통합적이고 개별적인 접근, 성과에 대해 강조하고

있음을 나타내 주는 것이다.

일곱째, 합리적인 경영과 인력의 전문성 함양을 위한 지침이 된다.

여덟째, 서비스 이용자와 의뢰처의 프로그램과 서비스를 마케팅 할 수 있는 도구가 된다.

아홉째, 비용 효과적이고 효율적이며 성과와 서비스 이용자의 만족도에 기초한 경영이 이루어지고 있다는 의미를 내포하고 있다.

마지막으로 자문과 출판물, 컨퍼런스, 훈련기회, 소식지를 통한 CARF로부터의 지속적인 지원을 받을 수 있음을 의미한다.

CARF의 기준은 서비스 제공자, 이용자, 구매자의 적극적인 지원과 참여를 통해 지속적으로 발전되고 개발되어 왔다. 이러한 기준은 연구에 기초를 두어 만들어지지 않았지만 전국적인 기준(national consensus standards)으로 확정되고 유지되어 왔다. CARF의 인증기준에는 서비스 대상자를 위하여 프로그램과 서비스에 투입할 정보나 데이터, 프로그램과 서비스 과정 및 성과를 규정하고 있다.

CARF는 이런 기준의 지속적인 적용가능성과 타당성을 평가하고 검토할 책임을 인식함과 동시에 수용하고 있다. CARF는 재활현장에서 필요와 욕구가 있다고 입증될 경우, 해당 기준 매뉴얼의 항목들을 검토하고, 새로운 분야에 대한 기준을 개발하기 위해 전국자문위원회(National Advisory Committee: NAC)를 구성하고 있고 매년 한차례 이상 소집한다. 인정받을 만한 전문성을 가진 사람들로 구성된 이 자문위원회는 해당기준의 적합성과 적절성 등과 관련하여 CARF에 여러 가지를 권고한다.

NAC의 작업은 기준개발과 개정과정의 출발점이 된다. NAC가 권고한 내용들은 현장에서 완전히 검토되기 위해 이전에 인증 받은 재활시설, 서비스 이용자, 심사관, 전국적인 전문가 집단, 장애인 옹호집단, 서비스의 제3구매자, 개발자들에게 배포된다. 조언이나 정보, 요구, 제안, 선호도



등과 같이 재활현장에서 유입된 자료들은 CARF에 의해 평가되고, 최종적으로 CARF 이사회에 의해 채택기준에 반영된다.

만약 NAC가 소집되지 못한 해에는 CARF는 다소 공식적이지는 않지만 조사관, 재활시설, 서비스 이용자와 구매자들로부터 받은 지속적인 피드백을 근거로 기준의 타당성과 최고성을 유지한다.

이렇게 개발된 인증기준은 재활프로그램 유형과 특성에 따라 조금은 다른 기준들을 정립하고 있는데 직업재활 프로그램과 관련한 인증기준은 공통적으로 적용되게 되는 필수공통기준 14개와 선택 공통 기준 1개로 구성되어 실제 직업재활프로그램은 고용과 지역사회서비스(employment and community services) 영역 인증기준 14가지 항목이 적용된다. <표 35>와 같이 필수 공통기준은 리더쉽, 조직의 특성을 SWOT 방식으로 표현하는 전략계획, 이용자와 이해관계자의 의견수렴, 법적 기본요건, 재무관리, 위기관리, 건강과 안전, 인적자원, 효과적인 서비스 제공을 위한 기술의 활용, 이용자의 권리, 접근성, 성과측정과 관리, 성과개선, 프로그램/서비스 조직구조이며, 선택공통기준은 거버넌스이다.

또한 인증항목 14가지는 고용계획서비스, 종합직업평가서비스, 고용스크리닝서비스, 직무개발, 고용지원, 창업, 근로자개발서비스, 고용(능력)기술 훈련서비스, 조직고용서비스, 사회적기업, 서비스조정, 전환서비스, 종합적인 사회보장 급여 계획, 멘토서비스이다.

<표 35> CARF 고용 및 지역사회서비스 프로그램 인증영역과 기준

구분	인증기준	하위영역 기준
공통	필수(14개)	리더쉽, 조직의 특성을 SWOT 방식으로 표현하는 전략 계획, 이용자와 이해관계자의 의견수렴, 법적 기본요건, 재무관리, 위기관리, 건강과 안전, 인적자원, 효과적인 서비스 제공을 위한 기술의 활용, 이용자의 권리, 접근성, 성과측정과 관리, 성과개선, 프로그램/서비스 조직

		구조
		선택(1개)
고용 및 서비스 영역	고용계획서비스 (EPS: Employment Planning Services)	<ol style="list-style-type: none"> ① 구직자를 위해 이용되는 고용탐색 사이트는 원하는 정보를 얻기에 적합하게 구성되어 있다. ② 고용 탐색은 직무기술, 특정 직업에 대한 관심, 업무 관련 행동, 직무조정 필요성, 구직자와 연관된 기타 직업관련 정보와 관련된 개인의 상황을 평가한다. ③ 구직자는 자신의 이익과 능력에 적합한 고용 기회와 고용 요건에 대한 정보를 얻을 수 있다. ④ 개별고용계획서는 개인별로 작성되며, 구직탐색 결과, 고용시장에서 이용 가능한 직무, 구직자의 강점, 고용 및 직장을 유지하는데 있어서 어려운 점, 교통 및 기타 보조기기 지원의 필요여부 등의 내용과 구직자의 자기 평가, 개별화된 작업환경이나 보조기기 또는 직무조정, 여러 가지 고용과 관련된 장벽을 해결하는데 도움이 되는 지역사회의 자원 및 서비스 등과 관련된 내용도 포함한다. ⑤ 개별고용계획서는 구직자가 이해하기 쉬운 내용으로 작성하여 상호 공유하며, 서비스 기관의 담당자에게 정보를 제공하도록 작성되고 있다.
	평가 서비스 (Evaluation Services)	<ol style="list-style-type: none"> ① 개별평가계획은 의뢰 정보, 의뢰 요구에 대한 답변, 구직자의 문의사항, 초기 면접, 평가의 명시된 목적, 개인의 특정 욕구를 충족하기 위한 잠재적 변수에 대한 사전 평가 등을 기반으로 적시에 개발되고 있다. ② 개별평가계획은 구직자와 평가자가 작성하며, 상황에 따라 의뢰인이나 기타 이해관계자가 투입될 수 있다. ③ 개별 평가 계획은 평가를 통해 얻어진 결과를 사용하는 방법을 포함한다. ④ 평가 실시에서 개인이 평가 작업 및 활동을 수행 하는데 어려움을 겪는 경우, 평가자는 가능한 최적의 성과를 얻기 위해 평가방법을 수정 할 수 있다. ⑤ 심리검사를 포함한 종합 직업평가 서비스는 주 또는 지방법에 의해 규정된 자격요건을 충족하는 평가자가 감독의 요구 사항에 따라 수행하고 있다. ⑥ 평가를 위해 작업 표본을 사용하는 평가자는 작업 표본 평가를 비롯한 평가에 대한 지식과 경험을 가지고 이용자 정보, 도구사용, 배치, 관리방법, 평가결과 해석 등에 대한 매뉴얼에 따라 평가하고 있다. ⑦ 직업탐색활동이 사용되는 경우에는 구직자의 흥미와



		<p>지식에 중점을 두고 직무분석 기술의 필수적인 기능을 식별하여 직업적응방법 탐구 및 기능 손실을 보완하기 위해 장치를 활용한다.</p> <p>⑧ 평가에 사용되는 고용탐색 사이트는 적절한 수퍼비전, 안전성, 작업환경에 대한 특별한 요구사항, 잠재적 직무조정, 접근성, 업무의 질과 양에 대한 기대, 일/업무분석, 잠재적 고용기회, 기타 개별적 욕구에 따른 고려사항 등과 관련하여 구직자의 적합성에 대해 평가하고 있다.</p> <p>⑨ 개인별 기능수준평가보고서는 개인의 능력과 욕구, 능력향상을 위한 업무조정과 보조기기 사용, 지역사회에서 이용할 수 있는 자원과 지원 등을 기록하고 있다.</p> <p>⑩ 종합 직업평가서비스는 평가 경험을 통해 얻어진 결과로 자기 자신에 대해 학습할 수 있는 능력, 필요로 하는 보조기술과 정당한 편의제공, 고용과 지역사회 지원, 환경조건, 직업과 비업무에 대한 욕구, 다양한 유형의 학습스타일, 흥미, 적성, 직업경력, 개인적·사회적·업무 관련 행동, 의사소통방식, 신체적·정신적 운동 능력, 직업탐색 및 직무유지 기술, 직업 정보에 대한 지식, 고용목표(창업포함), 고객응대 기술, 업무태도, 직장문화에 대한 이해, 건강 및 안전 위험요소 등을 평가하고 있다.</p> <p>⑪ 각 평가보고서의 정보는 교육, 고용, 지역사회자원 및 직무조정을 위한 권장사항이 적절하게 포함되어 있어 의뢰 요청(요구사항)에 대한 답을 찾을 수 있고, 평가 정보는 구직자 및 의뢰기관 담당자와 공유하고 고용에 영향을 주고 있다.</p>
고용 스크리닝 서비스 (TES: Targeted Employ- ment Screening Services)	<p>① 고용대상 스크리닝은 평가할 특정 적성/기술과 같은 의뢰요청 사항을 기반으로 한다.</p> <p>② 서비스 이용자가 작업이나 활동 수행에 어려움을 겪는다면, 평가자는 당사자와 논의하여 특정 욕구 충족을 위한 수정사항을 파악하고 보조기기나 편의시설을 사용할 수 있는 방법을 모색한다.</p> <p>③ 평가사는 주 또는 지방법에 의한 자격요건을 갖추고 있는 전문가여야 한다.</p> <p>④ 작업표본평가자는 평가도구나 장비, 직무배치, 관리방법, 평가접수 해석방법 등을 매뉴얼에 따라 수행하고</p>	

		<p>있다.</p> <p>⑤ 평가목적에 따라 고용 스크리닝 검사는 이해력, 기억력, 다양한 지침유형을 포함한 학습형태, 흥미, 적성, 직업적 포부, 의사소통 방식, 신체적·정신적 운동 능력, 작업기술 및 인내심, 고객서비스 기술, 업무태도, 직장문화에 대한 이해, 평가 과정에서 관찰된 대인관계 및 정서적 측면 등과 같은 개인적 정보를 수집하거나 평가하고 있다.</p> <p>⑥ 고용 스크리닝 서비스를 통해 얻은 정보는 의뢰 요청 사항이 평가목적에 부합하는 경우 당사자, 지원기관, 고용주와 공유하고 있다.</p>
지역사회 고용 서비스 (Community Employment Services)	직무개발 (CES:JD, Job Development)	<p>① 직무개발계획은 사용자 개인의 선호도, 고용경력의 성공적 측면, 자원봉사 경험이나 취미생활에서 획득한 강점과 능력, 이전의 훈련, 교육, 인생 경험에서의 성공적인 측면, 사회보장 수당의 관리 및 계획, 진로 계획과 개발을 위한 자원, 교통수단 이용여부, 멘토링과 자연스러운 지원의 이용가능성, 법적 고용기록 등을 고려한 강점기반 접근법을 사용하고 있다.</p> <p>② 직무개발을 위한 개별화서비스 계획은 구직자마다 개별화되고, 자신의 의견을 반영하거나 직접 결정한다. 또한 고용이 이루어질 때까지 체계적인 방법으로 지속적인 모니터링이 이루어지며, 필요에 따라 주기적으로 수정되고 있다.</p> <p>③ 직무개발과정은 이용자의 욕구에 따라 고용기회 개발 및 촉진하기 위한 고용주와의 접촉 및 네트워크 구축, 현재 채용정보 제공, 작업장 분석, 직무분업·조정·직무분담 등에 대한 논의, 작업장 환경에 대한 상담, 작업장에서의 자연스러운 지원, 자발적인 구직활동과 ADA 권리·EEOC에 대한 교육 및 지원, 고용주의 장애인식교육 등을 포함하고 있다.</p> <p>④ 이 서비스는 신입직원이 해당 업무와 직장 문화에 적절하게 적응할 수 있도록 정보를 제공하며, 모든 직원이 이 서비스를 이용할 수 있도록 하고 있다.</p> <p>⑤ 이용자가 정보공개여부를 동의했다면, 기관은 고용주에게 직무조정 및 합리적 배려, 세액공제사항, 담당 직원 연락처 등 기관에서 사용할 수 있는 자원에 대</p>



		한 정보와 접근권을 제공하고 있다.
고용지원 (CES:ES, Employ- ment Supports)	①	필요에 따라 현장 또는 외부상담, 작업현장에서 훈련 교사의 점진적 개입 축소, 훈련이전과 자연스러운 지원에 대한 지지, 집단이나 직원지원 프로그램에 대한 의뢰관련 훈련전략이 포함된다.
	②	기관이 지역사회 고용현장에서 수퍼비전을 제공하는 경우, 지원담당 직원은 업무배치에 있어서 산업적·프로그램적 측면으로 충분한 지식을 갖추고 있으며, 현장 내 모든 직원들과 실질적으로 의사소통이 가능하다.
	③	고용에 영향을 미치는 이용자의 비업무적 욕구가 확인되면, 지원서비스와 연계하거나 개별화 계획 과정을 통해 해결되고 모니터링 되고 있다.
	④	출석율과 시간업무에 대한 지식, 현장정리기술, 위생 상태, 적절한 작업 복장, 작업현장 안전실습, 작업품질 및 수량관련 실무성과 기술, 시간관리, 업무관련 기술(시간관리, 이동성, 금전관리 능력 등), 의사소통 기술, 직업윤리, 건강상태 및 약물관리, 직장문화, 정부 및 지역사회서비스 기관에 대한 지식, 서비스 접근방법 및 관련 정보, 직무관련 문해력, 학습능력, 관련 기술 및 지식, 자기옹호 및 자기주장 능력 등 고용상태를 유지하기 위한 개별 서비스를 지원하고 있다.
	⑤	개별 지원 활동은 고용환경과의 통합을 다루기도 한다.
	⑥	고용유지를 위한 지속적인 일자리 서비스가 제공되고 있으며, 이용자와 고용주 모두의 욕구를 충족시키기 위한 적절한 시간과 장소가 제공되고 있다.
	⑦	장기적인 서비스를 지원받고 있는 경우, 이용자와 고용주에게 필요한 지속적인 지원에 대한 검토가 최소 6개월 주기로 이루어지고 있다.
	⑧	이 프로그램은 이용자의 욕구에 따라 직업 계획과 발전을 위해 자원을 제공한다.
	⑨	이 프로그램은 이용자가 필요로 하는 경우 고용위기 개입서비스를 제공한다.
창업(SES: Self-Employment)	①	창업에 관심이 있는 이용자를 대상으로 사업의 타당성이나 잠재적 시장, 재정적 고려사항, 수익에 대한

Services)		잠재적 영향, 경제적 목표 등을 상담한다.
	②	기관은 직접 또는 연계하여 이용자가 사업 계획을 수립하도록 지원하고 있다.
	③	기관은 사업계획에 대한 우선순위를 설정하고, 필요한 장비, 공장, 통신망, 인력/지원 등의 사업수행 시 요구되는 사항, 창업계획 시행 예산, 초기 비용, 운영 및 제어 시스템, 현금 유동성 분석 등 창업 계획 수립에 도움을 주고, 사업 관리나 회계, 영업 및 마케팅 등에 대해 지속적으로 지원한다.
	④	기관은 직접 또는 계획의 시행을 의뢰함으로써 창업자를 지원한다.
근로자 개발 서비스 (EDS: Employee Development Services)	①	개별화된 근로자개발 서비스는 서비스가 진행 중일 때 고용을 원하는 각 개인의 고용 목표 확인, 필요한 지원과 서비스 확인, 확인된 고용 결과를 달성하기 위한 시간 경과에 따른 개인의 진행상황을 반영하고 있다.
	②	각 개인별 계획이 명시될 때 출석 및 시간 업무, 용모단정, 위생상태 및 적절한 작업복장, 면접·지원서 작성·구직 네트워크 및 자원개발과 활용 등과 같은 구직 기술, 작업품질 및 수량 관련 실무성과 기술, 업무관련 기술(시간관리, 이동성, 금전관리 능력 등), 직무관련 문해력, 직장문화, 학습능력, 의사소통기술, 직장윤리, 고객 서비스 기술 등에 대한 서비스 및 지원이 제공된다.
	③	직원개발 교육과정이 제공되는 경우 직무와 관련된 능력, 교육방법, 과정의 목표 등을 설명하고, 최소한 연1회 수행하며 잠재적 노동 시장과의 연관성을 지속적으로 유지하기 위해 최소한 연 2회 업데이트 되고 있다.
고용(능력)기술 훈련서비스 (EST: Employment Skills Training Services)	①	직업훈련과정은 지역산업분야 내에서 고용주가 파악한 인력의 욕구를 충족하도록 계획되고 있다.
	②	각 과정은 강의시간, 과정, 일정표, 주제 또는 목차, 장비 및 도구, 훈련방법, 강사 자격요건, 과정을 수료하기 위한 필수요건, 기술·작업역량·지식 등과 관련된 교육목표, 수료 후 획득하게 될 직업이나 직책, 기타 고용주가 인정하는 관련 자격증 등을 설명한다.
	③	지역산업분야에서 유사 일자리의 여부, 잠재적인 직업 경력이나 승진기회의 여부, 일반적인 급여의 범위, 통상적으로 제공되는 수당 등에 대한 현실적인



	정보가 제공된다.
	④ 상기의 기술력 이외에도, 커리큘럼 과정은 필요에 따라 출석 및 시간업수, 용모단정, 위생상태 및 적절한 작업 복장, 구직 기술, 작업품질 및 수량관련 실무 성과 기술, 직무관련 문해력, 직장 문화, 학습능력, 의사소통기술, 직장윤리, 고객서비스 기술 등에 대한 내용도 언급된다.
	⑤ 기술훈련프로그램은 실습제도의 경우, 고용주나 노동조합 등의 관련 이해당사자들의 의견을 기반으로 프로그램 진행, 실습장에 배정된 프로그램 담당자의 역할과 기능, 수퍼바이저의 자격, 수퍼바이저 부재시 상황대처방안, 산재보험, 서비스 이용자와 관련한 비밀유지사항 등에 대한 규정이 있으며, 주기적인 피드백과 평가가 포함되어 있다.
	⑥ 지역산업분야에 대한 정보나, 노동시장의 동향, 이용자와 고용주 및 기타 이해관계자의 만족도, 성과 분석내용 등에 따라 서비스 내용은 확대되거나 수정, 중단될 수 있다.
조직 고용 서비스 (OES: Organizational Employment Services)	① 고용유지조건, 기관이 제공하는 혜택, 기관과 이용자의 책임, 급여지급 방식, 급여율, 고용규칙이나 관행, 차별금지과 시민권 실천, 이직관련 방침, 건강과 안전대책, 승진조건이나 승진가능성, 다른 직업에 대한 훈련기회, 지역사회 통합고용으로 전환할 수 있는 방법 등의 정보가 서비스이용자에게 제공된다.
	② 교육활동은 필요에 따라 직무수행 및 진행상황, 개별 생산성 향상, 작업현장에서의 직무조정, 직업관련 문제해결 전략, 작업장 실습시 안전성 등에 대해 다루고 있다.
	③ 이용자의 욕구와 선택사항에 따라 직무지원과 관련하여 기초학습능력, 기본적인 자기관리능력, 의사소통 기술, 업무태도, 작업과 관련된 도구 및 장비, 이동성과 출장 훈련, 대인관계, 작업현장 안전교육, 진로 계획, 문제해결과 의사결정능력, 건강유지와 약물관리, 정부 및 지역사회서비스 기관에 대한 지식, 법무관리, 수익과 재무관리, 휴가 및 여가시간 활용, 전화와 컴퓨터 사용, 지역사회서비스와 자원의 활용, 편의시설과 보조기기 탐색, 기타 확인되는 문제점 등

	의 사항을 습득하기 위한 자원을 제공하거나 참조하고 있다.
	④ 이용자의 요청에 따라 최소한 연 1회 이상 지역사회 조직 내에서 원하는 대로 다른 일자리 기회를 탐색할 수 있는 정보에 근거한 선택권을 제공하고 있다.
	⑤ 작업을 하지 않는 시간에는 연관된 교육 활동을 하고 있다.
사회적 기업 (ABE: Affirmative Business Enterprise)	① 사회적 기업은 제공된 서비스나 제품, 고객 욕구 분석, 사업의 고유한 정체성 및 브랜드 구축, 사명선언문, 제공할 시장 영역에 대한 설명, 고객의 프로필, 경쟁자 분석, 마케팅 계획, 사업 환경의 변화와 동향에 미칠 수 있는 영향, 손익분기분석, 사업의 목표·목적, 운영 예산, 잠재적 인적 네트워크 형성의 기회, 초기 비용, 자금 흐름 분석, 지속적인 행정지원 등을 해결하기 위한 사업 계획을 수립하고 있다.
	② 사회적기업은 시장인구통계 및 규모, 경쟁업체와의 서비스·제품의 차별화, 경쟁력분석, 목표시장 또는 세분화된 시장, 사업수행 요구사항 해결, 사업목표, 홍보를 위한 마케팅 전략, 운영예산 등을 포함한 마케팅 계획을 개발하고 있다.
	③ 사회적 기업은 재원 또는 자부담으로 설정된 목표에 따라 통합 고용 인력을 유지하고, 전 직원에게 복리후생제도를 제공하고 있다.
	④ 사업에 적절한 경우, 사회적 기업은 산업용 도구, 장비, 기계들을 사용한다.
	⑤ 사회적 기업은 상품을 생산하거나 서비스를 제공할 때, 품질 관리 시스템을 사용하고 있다.
	⑥ 사회적 기업은 계약하거나 제품 및 서비스 가격을 책정할 때 총 직접비용·간접비용, 이익, 공정시장가치 등을 고려한다.
	⑦ 제품 및 서비스의 가격은 해마다 분석한다.
	⑧ 이전 고용의 실적 정보나 참고자료, 자기 보고식 관심분야 등 사회적 기업에 고용하고자 하는 각 개인의 정보가 필요에 따라 수집되기도 한다.
	⑨ 기업에서의 직원 분류, 사회적 기업의 책임과 기업이 제공하는 혜택, 급여지급 방식, 급여율, 고용규칙이나



	<p>관행, 차별금지과 시민권 실천, 건강과 안전대책, 직장문화, 승진조건이나 승진가능성, 다른 직업에 대한 훈련기회, 이직관련 방침, 지역 내 다른 곳으로의 고용 기회 등의 정보가 근로자나 서비스 이용자에게 제공된다.</p> <p>⑩ 근로자나 서비스이용자는 필요에 따라 직업병과 부상에 대한 예방 및 안전에 대한 주의사항, 적절한 의료·행동 건강 자원, 의약품 및 고용 성과에 미치는 잠재적 영향, 보조기와 정당한 편의제공, 근로자 지원 서비스나 자원, 정부보조금 또는 사회보험수당으로 인한 근로소득의 영향 관리, 경력개발, 자기옹호, 출석 및 시간업무-용모단정-위생상태 및 적절한 작업 복장·작업품질 및 수량 관련 실무성과 기술·업무관련 의사소통기술·직무관련 문해력·업무관련 학습 능력·기업문화 등과 관련된 대인관계 기술 교육 등과 관련된 교육이나 자료를 제공 받는다.</p> <p>⑪ 근로자의 욕구와 선택에 따라 기관은 고용이나 승진과 관련해서 기초 학습력, 기본적인 자기관리기술, 의사소통방법, 대인관계, 급여와 수당 협상, 업무 태도, 작업관련 장비와 도구, 이동성과 출장 훈련, 작업 현장 안전교육, 자기옹호·자기주장 기술, 진로계획, 문제해결 및 의사결정 능력, 건강유지와 약물관리, 정부 및 지역사회 서비스 기관에 대한 지식, 법무관리, 수익과 재무관리, 기술사용, 지역사회 서비스와 자원 활용법 등에 관한 자원을 제공하고 있다.</p> <p>⑫ 프로그램이나 서비스는 이용자의 법적 의사결정권에 대한 지식이나 그와 관련된 자원의 정보를 제공한다.</p>
서비스조정 (SC: Services Coordination)	<p>① 이용자는 개별화 계획에 따라 서비스 자원과 연계된다.</p> <p>② 서비스조정 담당자는 이용자의 욕구에 맞는 서비스와 자원, 이용자의 생활과 관련된 지원시스템, 연계를 위한 자금조달 문제 등에 대한 지식을 갖고 있다.</p> <p>③ 서비스 조정은 이용자의 욕구를 기반으로 이용자 및 가족들과 적절하게 협력하여 수행하는 활동, 지역사회 지원과 편의제공, 위기개입 및 안정화 서비스 지원, 목표달성을 위한 지원, 사회적 지원 네트워크와의 연계, 일상생활을 수행하기 위한 지원서비스 제공, 기타 필요한 서비스와의 연계 등에 중점을 두고 있다.</p>

	<p>④ 기관은 이용자의 욕구를 충족하는 시간과 장소에서 서비스 조정 활동을 제공하고 있다.</p> <p>⑤ 서비스 조정의 강도는 개별화 중심계획에서 개인의 욕구를 기반으로 하고 있다.</p> <p>⑥ 다양한 서비스 조정이 필요한 경우, 서비스를 연이어 이용하되, 중복서비스는 피하기 위하여 각 서비스별 조정자가 필요하다.</p> <p>⑦ 이용자의 동의를 받은 전문가는 서비스를 제공한 기관과 함께 제공된 서비스에 대한 피드백을 공유함으로써 효과적인 지원서비스를 제공하고 있다.</p>
전환서비스 (TS: Transition Services)	<p>① 학생과 가족들에게 학교에서 지역사회 서비스로의 전환직전 졸업 후의 진로선택 여부(고등교육 진학이나 고용), 자금지원에 대한 접근방법, 관심 있는 서비스에 대한 접근기회 등을 제공하고 있다.</p> <p>② 개별화 교육 계획이 개발될 때 정확한 정보를 보장하기 위해 각 개인의 학교 서비스 전환 계획이 조정된다.</p> <p>③ 학교에서 지역사회서비스로의 전환을 위한 계획은 고용에 대한 이용자 개인의 선택사항, 향후 잠재적인 주거환경, 이용 가능한 지역사회자원, 현재 가족의 지지, 교통의 유용성, 훈련이나 교육의 기회, 사회 및 여가 참여의 기회, 재정적 자원, 건강 및 의료 관련 사항, 기타 이용자에게 필요한 특수 지원 등에 관한 사항을 포함한다.</p>
종합적인 사회보장 급여 계획 (CBP: Comprehensive Benefits Planning)	<p>① CBP 프로그램은 이용자의 욕구 파악, 정기적인 환경적 동향 분석, 기관의 역량평가 및 서비스 제공을 위한 새로운 전략 개발, 제공할 서비스 확인, 타 지역사회자원의 지원과 협업 등을 통해 서비스를 계획하고 있다.</p> <p>② CBP 서비스는 복지계획 전문가의 역할과 책임, 서비스와 관련된 모든 개인정보의 비밀 보장, 임금 착취로부터의 이용자 보호를 위한 윤리적 의사결정 지침, 개인급여지침, 이해 상충을 해결하기 위한 내부적 통제도 정의된다.</p> <p>③ 사회보장 급여 관련 상담사는 CBP를 통해 기술적 선택사항, 서비스제공 윤리, 장애유형별 문제점, 복지관련 법률, 주/지방 및 연방 프로그램, 직업에 대한 정보제공, 근로장려금 프로그램, 정부와 고용주가 제공하는 보건복지(의료적 혜택), 세금관련 문제에 대한</p>



	<p>지원 등의 교육을 받고 있다.</p> <p>④ 기관은 모든 사회보장 급여 관련 지침에 있어 최신상태로 유지하기 위한 프로세스를 가지고 있다.</p> <p>⑤ 지속적인 서비스 향상을 위하여, 프로그램은 개별사례계획을 위한 내부품질관리를 설정하고 있다.</p> <p>⑥ 서비스는 이용자의 기술적 능력이나 물리적 위치에 접근할 수 있는 기능에 따라 제공여부가 결정된다.</p> <p>⑦ 프로그램은 이용자에게 장기적 수입 가능성, 장애와 관련된 고용계획, 지속적인 복지 관리를 위한 도구와 자원, 필요한 욕구를 해결하는데 유용한 자원에 대한 교육을 실시하고 있다.</p>
멘토 서비스 (MS: Mentor Services)	<p>① 멘토 서비스의 범위에 따라 기관은 멘토 모집, 이용자가 요구하는 목표 달성, 이용자의 욕구에 적절한 멘토를 연결한다.</p> <p>② 멘토를 위한 역량기반 교육과정은 서비스 이용자와 멘토의 욕구에 맞게 계획되고 지속적으로 개선된다.</p> <p>③ 멘토활동은 이용자들이 계획에 직접 참여하여 목표를 달성하도록 지원하고 있다.</p> <p>④ 조정은 목표달성을 용이하게 하기 위해 필요한 만큼 개별화되고 있다.</p> <p>⑤ 멘토서비스에 대한 오리엔테이션은 서비스목적, 이용자에게 기대되는 역할과 책무, 멘토 서비스 참여를 위한 혜택, 멘토와 함께 시간을 계획하는 방법 등이 이용자에게 제공된다.</p> <p>⑥ 멘토는 의료·생명·장애 보험, 공익, 주거, 은행 및 금융서비스, 문제 해결능력, 정부서비스, 지역옹호 및 자조집단 등 서비스 범위에 따라 지역사회자원에 이용자의 정보를 제공하고 있다.</p> <p>⑦ 지역사회 네트워크는 이용자의 목표달성을 위해 이용되고 있다.</p> <p>⑧ 기관은 다른 멘토와의 네트워크를 형성하려는 멘토를 위해 기회를 제공하고 있다.</p> <p>⑨ 멘토의 개인적 안전을 다루는 매커니즘이 마련되어 있다.</p> <p>⑩ 이 프로그램은 이용자의 자신감 증진과 자립적 지원을 위한 전략을 실행하고 있다.</p>

3. 호주의 장애인고용서비스 기관 평가지표²⁾

호주는 장애인고용서비스의 효율성을 확보하고 통합복지행정을 실현하기 위해 1997년에 센터링크(centerlink)를 신설하였다(남용현, 2012). 센터링크는 호주 정부가 국민에게 제공하는 모든 종류의 서비스를 통합적으로 제공 및 관리하는 기구로서 개별부처가 제공하는 공공서비스를 한 곳에서 받을 수 있도록 하기 위해 개발되었다. 노동부나 교육부 등 10개 부처와 25개 정부기관에서 제공하는 약 140가지 서비스를 통합적으로 제공하고 있으며, 현재 약 1,000개의 지점 및 콜센터를 운영하고 있다(김민 등, 2017).

센터링크는 이용자가 원하는 다양한 서비스를 한곳에서 지원받을 수 있도록 윈스톱 창구(one-stop shop)를 마련하여 서비스 이용을 위한 대기시간을 감축시켰으며, 서비스 제공의 효율성을 추구하여 빠른 서비스 제공과 낮은 가격으로 서비스를 제공하고 서비스의 양과 질을 담보하며 제공하는 서비스는 기술교육프로그램 및 지원(Apprenticeship programs & assistance); ② 예산 서비스 및 재정조언 서비스(Budgeting services & financial advice); ③ 경영서비스(Business services); ④ 직업서비스(Carer services); ⑤ 카운슬링 및 공동체지원 서비스(Counselling & community support); ⑥ 장애서비스 및 관련 프로그램(Disability services & programs); ⑦ 고용서비스 및 관련 프로그램(Employment services & programs); ⑧ 호주 인디언 서비스(Indigenous services); ⑨ 국제서비스(International services); ⑩ 법률서비스(Legal services); ⑪ 다문화 및 다언어 서비스(Multicultural & multilingual services); ⑫ 지방 및 지역지원서비스(Rural support services); ⑬ 청소년 지원서비스(Youth support services) 등이 있다

2) 김민 외(2017) 연구 재인용



(김민 등, 2017).

센터링크가 제공하는 다양한 서비스 중 직업재활 서비스를 좀 더 세부적으로 살펴보면 다음과 같다.

① 장애고용서비스(Disability Employment Services): 장애고용지원서비스는 장애인의 고용을 돕기 위한 특화된 서비스를 제공하고자 고안되었다. 이러한 서비스를 이용하기 위해서 대부분의 장애인들은 직업능력 평가(Job Capacity Assessment)를 받아야 한다. 평가를 통해서 장애고용서비스가 적절하다고 판단된 경우 장애인에게 맞는 직업재활서비스 기관에 대한 정보를 제공해 주고, 전반적인 서비스를 지원해주게 된다.

② 장애실습생 급여지원 프로그램(Disabled Australian Apprentice Wage Support Program): 이 프로그램은 교육, 고용, 직업관계 부(the Department of Education, Employment and Workplace Relations)를 통해 적절한 실습에 있어 어려움을 가진 장애인 실습생을 고용한 고용주 또는 실습 기간 동안 사고로 인하여 장애인이 된 실습생을 고용한 고용주에게 급여를 지급해주게 된다.

③ 직업능력 평가(Job Capacity Assessment): 직업능력 평가는 개인이 일할 능력이 있는지를 종합적으로 평가함으로써, 장애인이 고용에 있어서 어려움을 극복하게 할 수 있는 요소를 명확하게 찾아내어 제시해 준다. 평가는 직업능력 평가사(Job Capacity Assessor)에 의해서 수행되어지고, 장애인이 필요로 하는 적절한 수준 및 종류의 지원을 결정하는데 주요한 참고자료로 사용되어진다.

④ 작업장 편의조정 지원(Workplace Modifications Scheme): 작업장 편의조정 지원은 장애인의 근무하고 있는 사업장에서 편의조정 관련 시설이나, 특수한 보조기구에 대한 구입 시 이러한 비용을 고용주에게 환급해주는 프로그램이다. 사실상 장애인을 고용하는 모든 고용주는 작업장 편의조정 지원을 받을 수 있다.

호주 장애고용서비스기관은 총 6개의 평가영역, <표 36>과 같이 20개의 지표를 통하여 평가되며, 모든 지표들은 기관운영 측면보다 이용자의 만족도와 직접적인 이용자 서비스와 관련된 지표들로 구성되어 있다: ① 시기적절한 서비스영역의 경우 서비스 위탁자 수, 서비스를 제공받는 위탁자 수 비중을 통해 측정된다; ② 동등한 서비스 접근은 소득지원 정도에 따라 구분된 서비스 참여자 수 지표를 통해 측정된다; ③ 참여자들의 기술함양/고용주들의 요구충족 영역은 교육훈련을 받은 참여자 비중, 그들의 만족도, 사업체에 구직자 소개 등 지표로 측정된다; ④ 효과적인 서비스 영역은 고용 장애인 비중, 취업률, 교육훈련생 만족도, 교육훈련프로그램에 대한 고용주 수용도, 교육훈련 참여자들의 근로의욕 고취정도, 26주 이상 고용유지율 8개 지표로 구성된다; ⑤ 효율적인 서비스영역은 4주 위탁기간 내에 장애고용서비스를 이용자 비율, 첫 취업알선에서 취업성공까지 평균 소요기간, 완전취업까지의 소요기간, 취업성공에 기여하는 고용주 수, 26주 취업성공을 위해 소요되는 1인당 평균비용, 서비스 제공기관들의 행정부담 정도를 포함하는 6개 지표로 구성된다.



<표 36> 호주 장애인고용서비스기관 평가지표(2010년)

평가영역	평가지표
A. 시기적절한 서비스	A1. 서비스 위탁자 수(1개월마다 측정)
	A2. 서비스를 제공받는 위탁자 수 비중
B. 동등한 서비스 접근	B1. 소득지원 정도에 따라 구분된 서비스 참여자 수
C. 참여자들의 기술함양/고용주들의 요구충족	C1. 장애고용서비스 제공기관으로부터 교육훈련 받는 참여자 비중
	C2. 장애고용서비스 제공기관으로부터 교육훈련 받는 참여자들의 만족도 수준
	C3. 장애고용서비스 제공기관이 관련 기술 및 역량을 갖춘 구직자들을 고용주들에게 소개한다고 생각하는지 여부(고용주 대상)
D. 보다 효과적인 서비스	D1. 서비스가 진행되는 동안 고용된 참여자 비중
	D2. 취업에 의한 장애고용서비스 참여자 감소율(특히, 취업률 측정)
	D3. 서비스 종료 후 3개월 동안 고용된 참여자 수와 비율
	D4. 3개월 동안 고용된 자 중 지속적 지원을 필요하지 않은 참여자 수/지속적 지원서비스에 참여한 사람 중 15개월 동안 지속적으로 고용된 참여자 수
	D5. 서비스에 대한 참여자 만족도
	D6. 서비스에 대한 고용주들의 수용도
	D7. 참여자들의 근로의욕 고취 정도
	D8. 26주 동안 취업을 유지한 비율
E. 보다 효율적인 서비스	E1. 4주 위탁기간 내에 장애고용서비스를 이용한 위탁자 비율
	E2. 첫 취업알선에서 취업성공(26주)까지 평균 소요시간
	E3. 완전취업(취업 후 26주)에 걸리는 시간
	E4. 26주 취업성공에 기여하는 고용주 수
	E5. 26주 취업성공을 위해 소요되는 1인당 평균비용
	E6. 서비스 제공기관들의 행정적 부담정도

출처: Australian Government Employment Monitoring and Evaluation Branch (2017) 재구성
출처: Employment Monitoring and Evaluation Branch(2010) 재구성

4. 시사점

현장중심 직업재활센터사업 평가지표개발을 위한 선행연구를 살펴본 결과 <표 37>과 같이 장애인 직업재활 관련한 평가는 양적 평가와 질적 평가를 함께 실시하며 양적 평가인 경우는 서비스의 양과 결과를 계량화하고 있으며 특히, 취업이나 고용성과도 중요하지만 고용유지 비율도 중요한 평가지표로 나타나고 있다. 양적인 지표의 경우 보건복지부의 장애인직업재활시설 평가지표와 한국장애인고용공단의 직업능력개발원 평가지표, 국외의 경우는 호주의 장애인고용서비스 기관 평가지표의 양적 지표를 활용할 수 있다.

질적인 측면은 이용자의 만족도와 서비스 내용의 수준을 측정하는 지표를 개발하여 활용하고 있다. 특히, 이 지표의 경우 조사한 국내, 외 사례 중 국내의 평가지표는 한국장애인개발원의 중증장애인직업재활지원사업을 위한 평가지표, 국외의 경우는 미국의 CARF의 지표가 직업재활의 서비스 과정별 질적인 정도를 측정하기 위한 내용을 구체적으로 함축하고 있다. 그리고 현장중심 직업재활센터사업의 경우는 장애인복지단체에 사업을 위탁하고 있기 때문에 위탁법인에 대한 평가가 이루어진다면 이와 관련하여서는 보건복지부 장애인직업재활시설 평가지표와 CARF의 공통지표를 활용할 수 있다. 또한 평가 지표들은 양적 지표와 질적 지표를 함께 계량화하여 일정 비율로 가중치를 부여한 후 점수화하고 있다.



<표 37> 직업재활프로그램 평가지표 비교

	중증장애인 직업재활 지원사업	보건복지부 직업재활 시설	고용공단 직업능력개발원	미국 CARF	호주 고용 서비스기관
양적 평가	직업상담, 직업평가, 직업적응 훈련, 사업체개발 및 관리, 취업알선, 고용, 취업확정, 직무유지 (6/12월), 취업 후 적응지원	시설 및 환경, 재정 및 조직운영, 인적자원 관리, 지역사회 관계	고객만족도, 홍보실적, 사회공헌 활동 실적, 우선구매실적, 사업비 집행률, 관리업무비 절감률, 일자리창출 노력도, 정보보안 및 개인정보 보호이행 수준, 통합공시 준수실적, 청렴문화 확산참여도, 역량개발 노력도, 수료생 취업성과, 자격증 취득률 및 취업유지 성과, 수료실적, 정원 유지율, 중증장애인비율	없음	서비스 위탁자 수, 위탁자 수 비중, 서비스 참여자 수, 참여자 비중, 고용율, 고용유지 비율, 서비스 이관비율, 취업까지의 서비스 소요시간, 서비스 1인당 평균 비용
질적 평가	직업상 담	기록 여부, 계획의 수립과 반영정도, 비밀보호, 사례회의	직업상담 계획, 상담 실시, 기록관리, 수퍼비전, 서비스조정, 개별재활 계획수립, 비밀보장	개별고용 계획작성 및 공유, 계획수립의 전문성	

	중증장애인 직업재활 지원사업	보건복지부 직업재활 시설	고용공단 직업능력개발원	미국 CARF	호주 고용 서비스기관
직업평 가	평가도구의 다양성, 평가영역 및 내용의 포괄성, 보고서 작성 및 결과활용, 담당자의 전문성	상황, 현장평가 실시, 개인별 평가보고서 관리, 진전도평가, 서비스 조정		평가계획 개발, 평가자의 전문성, 평가의 질, 평가도구의 적용, 평가보고서의 수준	
직업적 응훈련 및 직업훈 련	개인별적응훈 련계획에 따른 훈련실시, 사례회의 실시, 훈련실시	프로그램 실시		노동시장 흐름반영 수준, 훈련과정의 구체성, 관련정보의 수준, 훈련내용의 질, 성과관리	
취업	사업체개발/관 리노력, 직무분석 실시정도, 취업알선 과정	직무분석 및 적합성분석, 취업규칙		직무개발 계획수준, 개별직무개발 계획, 직무개발 과정, 직무분석/ 직무조정수준	적합 구직자개발 수준
지원 고용	사전훈련 및 현장훈련 실시, 개별 훈련실시 및 평가				
취업	최저임금 비율	최저임금 비율, 임금 지급기준, 고용실적		지원 프로그램과 훈련수준, 개별 지원서비스 내용과 수준, 창업이나 사회적기업에 대한 지원	근로의욕 고취수준

	중증장애인 직업재활 지원사업	보건복지부 직업재활 시설	고용공단 직업능력개발원	미국 CARF	호주 고용 서비스기관
취업후 적응 지원	유지를 위한 직무환경개선 노력, 적응지원 서비스의 질 개선노력	서비스 종결		취업 후 적응지원서비 스 수준, 적응지원의 주기, 위기개입서비 스 수준, 적응지원서비 스의 다양성	
이용자 만족도	이용자 서비스 만족도			질적 지표에 이용자 만족도 평가	서비스 만족도 수준, 고용주 수용도
종합		직업재활 서비스의 체계성, 학대예방 및 인권보장, 고충처리, 이용자의 자기결정, 서비스의 이용자 참여		서비스 조정, 사회보장급여 계획, 멘토서비스, 전환서비스	

IV. 현장중심 직업재활센터사업 현황 분석



1. 일반현황

현장중심 직업재활센터사업 평가지표 개발을 위하여 연구진과 사업관리 주체인 한국장애인개발원은 연구기간 내에 이 사업을 시행하고 있는 수행기관들을 현장 방문하였다.

현장방문 대상 사업 수행기관은 <표 38>과 같이 경상북도 장애인부모회, 전국장애인부모연대 경남지부, 전국장애인부모연대 전남지부, 커리어플러스센터 4곳이다.

<표 38> 현장중심 직업재활센터사업 수행기관 일반현황

		A	B	C	D
유형		가	가	가	나
일반 현황	직업 사업 경험	지부의 일자리사업	중증장애인직업 재활지원사업, 장애인 전환지원센터, 훈련지원인 사업연계	가정지원센터 청소년 진로직업교육 경험	장애인일자리 훈련지원인 사업, 장애인근로자 자조모임 지원사업 연계
	직원	5명 상근직	위탁사업직원 약20여명 (훈련지원인 10명 제외)	2명의 가정지원센터 상근	7명 상근직 (센터장 포함)
	법인 의 관심	지부의 업무비율과 관심 높음	지부의 관련 위탁사업 비중과 관심 높음	사업의 비중과 관심도 낮음	사업의 비중과 관심도 높음

수행기관 4곳 중 가형이 3곳, 나형은 1곳으로 4개 기관 모두 직업재활사업 수행경험이 있었고, 1곳을 제외한 모든 수행기관은 유사 위탁사업 수행인력 또는 지부 사무국 상근직원이 있으며 사업수행기관의 업무비중이나 관심도도 높은 것으로 나타났다.



2. 사업현황

현장중심 직업재활센터사업의 현황을 사업의 진행과정별로 분석한 결과 <표 39>와 같이 대상자 선발과정은 지역의 중증장애인을 대상으로 모집홍보와 공고를 하고 있으나 대상자가 자발적으로 신청하여 목표인원을 모집하는 곳은 없으며 4개 기관 모두 지부나 연계된 사업 이용자 중에서 선발하고 있고 선발과정도 초기면접 및 상담 - 사례회의 - 적격성 결정의 과정으로 이루어지고 있으나 사례회의 없이 초기면접 및 상담과정에서 전문인력이나 훈련지원인의 판단으로 결정하는 기관도 있었다. 적격성 결정기준도 사업운영 지침에서 제시하고 있는 만 18세 이상 중증장애인이외에 적격성 결정기준을 가지고 있지 않았다. 적격성 판단기준으로는 4개 기관 모두 이용자와 보호자의 욕구를 우선적으로 고려하여 판단하고 있으나 이들의 욕구와 이를 기준으로 하는 판단기준이 상담기록이나 개별고용계획서에 나타나 있지 않아 객관적인 판단기준을 제시할 수 없는 상황이었다.

적합 직무 탐색의 경우, 2개 기관은 초기면접 - 상담 및 평가 - IPE 수립이라는 과정을 통해 비교적 이용자의 적합 직무를 탐색하고 있으나 2개 기관은 이러한 과정 없이 초기면접이나 상담과정에서 직원과 훈련지원인에 의해 현재 보유하고 있는 사업장의 직무 내에서 탐색하고 있었다. 그러나 전자의 2개 기관의 경우도 적합 직무 탐색의 과정은 있으나 탐색된 적합 직무의 증거기반이 부족하고 관련 기록이 없어 논란의 여지가 있으며, 이용자의 적합 직무를 개발하기 보다는 기 개발된 사업장과 사업장 내의 직무 중에서 탐색하는 실정인 것으로 분석된다.

현장중심 직업재활의 성과를 높이기 위하여 개인별 IPE는 중요한 과정이다. 이에 대하여 2개 기관은 수립하고 있으나 2개 기관은 작성되지 않거나 이제 시작을 하고 있다. 계획을 수립하는 2개 기관도 계획수립의 근

거가 초기면접이나 상담, 평가 등을 통해 이용자의 직업적 강, 단점을 분석하여 이를 중심으로 직무탐색과 필요한 지원서비스 등이 계획되어야 하나 이에 대한 접근이 제한적이며 실제 사업의 연계도 IPE에 기반하여 제공하기 보다는 관습적으로 서비스가 제공되는 등의 제한점이 있는 것으로 분석된다.

직무개발은 3개 기관의 경우 시장조사 - 고용주 접촉 - 작업현장관찰 - 직무분석 등의 비교적 체계적인 과정으로 이루어지고 있었다. 시장조사는 주로 지인이나 워크넷과 같은 공공정보를 통해 접근하고 있으나 작업현장 관찰 시 작업장의 환경뿐만 아니라 직무수준이나 직장 분위기, 동료근로자의 장애에 대한 인식과 태도 등에 대한 관찰이 이루어지지 않고 있으며, 직무분석의 경우도 발달장애인에게 적합한 과업요소 분석이나 직무조정에 대한 분석이 제한적으로 이루어지고 있었다. 1개 기관의 경우 이러한 과정을 확인할 수 없으며 직무분석도 이루어지고 있지 않은 것으로 나타났다.

직무배치는 4개 기관 모두 이용자와 부모의 욕구에 의존하여 매칭이 이루어지고 있으며 지속적인 지원수준은 훈련지원인에 의존하는 경우가 많았다. 1개 기관의 경우 직무지도 중 직무조정이 이루어지고 있는 것을 확인할 수 있었고, 지속적인 지원을 위한 사업주 지원정보 제공이나 지원방안에 대한 고려가 필요한 것으로 분석되었다.

취업은 일반고용과 기타고용 중심으로 이루어지고 있으며 최저임금 이상 및 적절한 근로조건이 유지되고 있으나 사업주 지원을 위한 방안들이 제한적인 1개 기관의 경우, 장애인 인식개선교육 지원이 이루어지고 있었는데 다른 기관의 경우도 이 방식의 지원이 가능할 것으로 분석되며 한국장애인고용공단 홈페이지 사업주 지원내용을 사업주 맞춤형으로 이해 가능하도록 제작하여 제공하는 등의 노력이 필요한 것으로 분석된다.

성과관리는 4개 기관 모두 자체관리 시스템이 없으나 1개 기관 외에



모두 자문위원회가 구성되어 있으므로 이 위원회에 직업재활 전문가를 참여시켜 적절한 성과관리가 이루어질 수 있도록 개선할 필요가 있는 것으로 나타났다.

이 사업을 위한 인력 수준은 전문인력과 훈련지원인 모두 개발원 인력 채용 지침을 준용하였다. 전문인력의 경우, 2개 기관은 직업재활전문가를 채용하고 있었고, 1개 기관은 대학원에서 특수교육 전공자, 1개 기관은 사회복지사를 채용하였으며 훈련지원인의 경우 모든 기관들이 사회복지사 중심으로 채용하고 있다. 그러나 훈련지원인은 현장중심 직업재활 센터사업의 중심 역할인 만큼 사회복지사 중심의 훈련지원인 채용의 기준은 고려해볼 필요가 있는 것으로 분석되었다.

<표 39> 현장중심 직업재활센터사업 수행기관 사업현황

		A	B	C	D
사업 현황	대상 자신 발과 정	모집공고와 지부를 통한 탐색 - 초기면접 및 상담 - 사례회의 (부분적용) - 적격결정(표준 화된 기준은 없으며 이용자 혹은 보호자 욕구반영)	모집공고와 중증장애인직업 재활지원사업 이용자 연계 탐색 - 초기면접 및 상담 - 사례회의 - 적격결정(표준 화된 기준은 없으며 이용자 혹은 보호자 욕구반영)	모집공고와 가정지원센터 이용자 연계 탐색 - 초기면접 및 상담 - 적격결정(표준 화된 기준은 없으며 이용자 혹은 보호자 욕구반영)	모집공고와 부모회를 통한 탐색 - 초기면접 및 상담 - 적격결정(표준 화된 기준은 없으며 이용자 혹은 보호자 욕구반영)
	적합 직무 탐색	전문인력을 채용하여 이용자 욕구 파악 혹은 자체평가 기반하여 IPE 기반	중증직업재활 지원사업과 연계하여 전문인력이 초기면접, 자체평가, 상담 결과를 반영한 IPE	초기면접과 상담 결과를 반영한 직원과 훈련지원인 판단	초기면접과 상담과정에서 직원에 의해 판단

		기본 사례회의		
이PE 수립 과 질	초기면접 및 상담-평가-사 례회의-계획수 립 등의 과정으로 전문가 채용 후 서비스 제공 개별화일과 IPE의 질 - 초기면접이나 상담, 평가의 미흡으로 IPE의 질이 이용자 개인의 적합 직무 탐색과 IPE의 질이 이용자 개인의 적합 직무 탐색과 직업적 장, 단점이 제한적이어서 계획과 실행의 부조화	초기면접 및 상담-평가-사 례회의-계획수 립 등의 과정으로 수립되고 있음 - 초기면접이나 상담, 평가의 미흡으로 IPE의 질이 이용자 개인의 적합 직무 탐색과 직업적 장, 단점이 제한적이어서 계획과 실행의 부조화	IPE수립이나 개별화일의 관리가 이루어지고 있지 않음	IPE 수립이 이루어지고 있지 않으나 이를 위해 최근 실시한 케이스의 계획은 적절하게 수립되었음
직무 개발	시장조사는 지부나 지인, 워크넷을 통해 이루어지며 고용주접촉과 사업장 관찰 - 직무분석(직무 조정 필요)	시장조사 - 고용주 접촉-사업장 관찰-직무분석 이루어지나 작업장분위기, 동료근로자 관찰, 직무조정 보완	시장조사 - 고용주 접촉-사업장 관찰이루어지 나 기록과 직무분석 없음	시장조사 - 고용주 접촉-사업장 관찰-직무분석 (관찰과 직무분석이 과업분석 중심으로 분석)
직무 배치	이용자와 부모욕구에 의존 매칭 지속적인 지원수준은 훈련지원인에	이용자와 부모욕구에 의존 매칭 지속적인 지원수준은 훈련지원인에	이용자와 부모욕구에 의존 매칭 지속적인 지원수준은 훈련지원인에	이용자와 부모욕구에 의존 매칭 지속적인 지원수준은 훈련지원인에



	의존	의존	의존	의존
취업	일반고용과 최저임금 이상 등 근로조건 유지하며 사업장 인식개선교육을 비롯한 지원연계 노력	일반고용과 복지일자리 중심이며 최저임금 이상 및 근로조건 유지하며 사업주 자원연계 노력	일반고용과 복지일자리 중심이며 최저임금 이상 및 근로조건 유지하며 사업주 자원연계 노력	일반고용과 복지일자리 중심이며 최저임금 이상 및 근로조건 유지하며 사업주 자원연계 노력
취업 후적응지원	취업자의 적응지원 필요시 직원과 훈련지원인에 의해 개입되며 기록되고 있으나 행정 간소화 필요	취업자의 적응지원 필요시 주로 훈련지원인에 의해 개입되고 기록유지	취업자의 적응지원 필요시 주로 훈련지원인에 의해 개입되고 기록유지	취업자의 적응지원 필요시 주로 훈련지원인에 의해 개입되고 기록은 제한적
성과관리	자체 성과관리시스템은 없으나 자문위원회 구성되어 있음 이 위원회에 전문가위촉 후 성과관리 필요	자체 성과관리시스템 없으며 자문위원회 구성되어 있으나 이 위원회에 전문가위촉 후 성과관리 필요	자체 성과관리시스템 및 자문위원회 없음, 성과관리 필요	자체 성과관리시스템은 없으나 자문위원회 구성되어 있음 이 위원회에 전문가위촉 후 성과관리 필요
인력수준	전문인력은 직업재활전문가를 채용하고 있으며 훈련지원인 개발원 자격기준을 준용하여 5명 중 사회복지사 4명 활동보조경력 1인	전문인력은 직업재활전문가를 채용하고 있으며 훈련지원인 개발원 자격기준을 준용하여 사회복지사 중심으로 채용	전문인력은 특수교육을 전공하였고 훈련지원인 개발원 자격기준을 준용하여 사회복지사 중심으로 채용	전문인력과 훈련지원인 개발원 지침을 준용하여 사회복지사 채용

3. 평가지표 및 활성화 방안 의견

현장중심 직업재활센터사업의 평가를 위한 지표개발이나 활성화 방안 에 대한 의견으로는 먼저 이 사업과 중증장애인직업재활지원사업의 연계를 통해 활성화방안을 찾는 의견이다. 특히, 이 사업만을 진행하는 경우 전문인력 한사람만으로 적합 직무탐색과 직무개발 업무 등을 수행하는데 많은 제한점이 있다는 것이다.

“저희 입장에서 사업이 연계되면 업무가 과중이 되는 것은 맞지만 효과가 배로 되는 것도 맞는 것 같습니다. 중증장애인직업재활지원 사업의 업무만 하는 것이 아니라 같이 연계를 해서 하다 보니 기존에 있던 담당자들이 업무에 신경을 쓰고 과중 되는 측면도 있지만 전반적인 사업의 성과와 효과를 높일 수 있는 대안이 될 것이라 생각합니다.”

“적합 직무를 탐색하는데 초기면접, 상담하고, 평가하고 사례회의를 통해서 판단해야 되는데 전문인력 혼자서는 힘듭니다.” 또한 “사례회의 같은 경우 저희 훈련지원인 선생님들이 좀 거리가 먼 곳에 있으시잖아요. 그래서 정기적으로 모이는 게 조금 어렵고...”

둘째, 사업주를 위한 다양한 지원제도가 마련되면 사업이 활성화하는데 도움이 될 것이며 개별 사업기관들이 직무나 사업장을 개발하기 보다는 한국장애인개발원이 대규모 업체를 개발하여 참여하는 시스템도 좋을 것 같다는 의견이다.

“현장훈련을 하다보면 사업체에서 장애인을 현장훈련하고 고용하는 것에 대해 여러 가지로 부담스러워 하고 지원금, 세제혜택 등을 요구하는



경우가 많습니다. 지원고용은 사업체 보조금이 있지만 현장중심 직업재활센터사업은 없다보니 지원고용과 비교를 많이 하세요.. 그래서 저희가 훈련지원인이 항시 배치가 되고 취업을 하시고 나서도 3주 만이 아니라 계속적으로 지원이 된다는 점을 강조를 드리지만 끊임없이 나오시는 의견이 그러면 세제 혜택이라도 줘야 되는 거 아니냐? 그런 얘기를 많이 하죠.”

“사업체를 개발하려다보니 사업주가 가장 궁금해 하는 것이 사업주에게 지원이 되는 제도인데 통상적으로 한국장애인고용공단의 홈페이지를 통해 사업주 지원제도들을 출력을 해간다고는 하는데... 개발원에서 알기 쉬운 형태의 책자로 만들면 어떨지...”

“소규모 업체는 저희가 개발하는데 대규모 업체 같은 경우에는 본사하고 얘기가 다 되더라고요. 저희가 여기 롯데○○○, 맥○○○를 뚫으려고 하니까 본사에 공문이 들어가야 하고 되게 복잡하더라고요. 대규모 업체를 찾아보면 의무고용 하는 데가 많은데 개발원에서 틀만 구축해주시면 보내는 거는 저희 쪽에서 바로 가면 될 거 같거든요.”

셋째, 훈련지원인이 지속적인 지원서비스를 제공하기 위하여 다양한 지원방안이나 방법들이 개발되어 활용될 필요가 있다는 것이다.

“작업하기 편한 작업환경을 만들어 주는 것이 중요한데 훈련지원인이 혼자 다 할 수가 없기 때문에 사업이 성공하려면 훈련지원인 지원 이외의 지속적인 지원 수단이 필요한데, 훈련지원인 외의 다른 지원 수단은 없는 것 같습니다. 사업장 안에서 다른 일을 찾아보는 그런 방향으로 가게 되지 지원 수단 같은 것은 없는 것 같아요. 그런 것은 누가 지원해 줄 수 있는 것은 아니며, 훈련지원인만 할 수 있는 것인데 예전에 회사에서 쪽가위로 부품을 조립해야하는데 날이 너무 날카로워서 친구들이

하기에는 너무 위험해 보이는데 이것을 무딘 것으로 바꿀 수가 없으니깐 이런 것을 지원해줄 필요가...”

넷째, 이 사업과 장애인복지일자리 연계가 필요하며 이를 통해 양질의 복지일자리를 만들 필요가 있다는 의견이다.

“복지일자리를 할 때 그냥 복지일자리 배치해서 알선하기 보다는 복지 일자리를 현장훈련하고 연계해 간다면 실제 공공분야 일자리 직무에서 친구들이 일을 잘해내고 잘한다면 한시적 일자리가 정규직화 될 여지도 만들어 질 것이니 현장훈련과 복지일자리를 연계해서 가는 방안도 좋을 것 같습니다.”

다섯째, 행정 간소화를 통한 효율화가 필요하다는 의견이다.

“직접 모든 기관을 와보실 수 없어서 그렇겠지만 개발원 업무관리시스템, E-나라도움, 자체 시스템 등을 하려면 그 업무를 위해서 별도로 시간을 더 내서 해야 되니까 행정적인 서류가 거의 80%차지하는 것 같아요.”

여섯째, 장애인들의 훈련수당 인상이 필요하다는 의견이다.

“훈련 수당이 10만원이거든요. 식사제공이 되는 곳은 상관없지만 그렇지 않으면 10만원으로 교통비, 식비로도 부족하니까... 그래서 현장중심 직업훈련 보다는 복지일자리를 선호하세요.”

일곱째, 훈련지원인의 정규직화나 교육이 강조되어야 한다는 의견이다.

“현장중심 직업재활센터사업의 성공을 위해서는 훈련지원인의 역할이



“굉장히 중요하기 때문에 훈련지원인 양성과정이 제일 잘 되었으면 좋겠어요. 그리고 교육과정도 직무 중심으로 보완을 했으면 좋겠어요.”

여덟째, 훈련지원인의 성범죄 경력조사가 필요하다는 의견이다.

“저희도 깜짝 놀랐어요. 장애인을 기업의 현장에 보내야 되는데 Job Coach에 대한 성범죄 조사를 저희가 못해요. 그래서 어떤 사람이 오는 지 어떻게 알아요. 자원봉사자 또한 마찬가지구요.”

마지막으로 인식개선 교육과 부모에 대한 직업의식 교육이 확대되어야 한다는 의견 등이 있다.

“현장에서 같이 일 하고 계신 분들의 마인드가 바뀌지 않으면 힘들거든요. 인식개선교육을 직무개발과 연계하면 참 좋을 것 같아요.”

“부모들을 대상으로 발달장애인의 직업에 대한 중요성과 직업능력을 제대로 인식할 수 있도록 하는 교육이 병행되어야 사업이 잘 될 것 같습니다.”

현장중심 직업재활 센터의 평가를 위한 지표개발 시 포함되어야 할 지표와 관련하여서는 취업률도 중요하지만 직무유지에 대한 지표와 자체 프로그램 운영실적, 전문인력과 훈련지원인의 근속정도, 지역특성 반영, 법인의 관심도, 이용자와 사업주를 대상으로 하는 만족도 조사 등이 지표에 포함될 필요가 있다는 의견이 개진되었다.

4. FGI 분석결과

1) FGI 구성 및 절차

현장중심 직업재활센터사업과 관련한 미국과 영국, 국내 유사제도의 분석, 사업수행기관의 실증조사 등을 토대로 현장중심 직업재활센터사업의 현황 분석과 평가를 위한 지표개발, 활성화 방안을 도출한 후 최종적인 의견수렴을 위하여 한국장애인개발원과 협의를 통해 FGI 참여 전문가를 선정하였다. 우선적으로 이 사업을 수행하는 현장 전문가의 의견이 중요하다는 인식하에 사업수행기관 전문인력 또는 중간관리자 3인과 직업재활 전문가 3인, 한국장애인개발원 3인, 연구자로 구성하여 <표 40>과 같이 구성하였다.

<표 40> 전문가 심층토의(FGI) 참여자 구성

구 분	성명	소속 및 직위	비고
운영주체	박제현	한국장애인개발원 사업평가팀장	
	류정은	한국장애인개발원 직업재활팀 대리	
	조은아	한국장애인개발원 사업평가팀 대리	
수행기관 (3개 기관, 1인 참여)	임정희	느티나무 경상남도장애인부모회 팀장	
	김아영	경상북도장애인부모회 사원	
	박지용	커리어플러스센터 부장	
학계전문가	박경순	대구사이버대학교 재활상담학과	서면
	강윤주	한국복지대학교 장애상담과	
	정승원	우석대학교 재활학과	
연구진	나운환	대구대학교 직업재활학과 교수(박사)	
	송창근	대구대학교 박사	
	도유미	대구대학교 박사과정	
	정지은	대구대학교 석사과정	



FGI 절차는 연구책임자가 현황 분석, 지표개발 방향과 지표, 활성화 방안을 설명하면 이에 대해 참여자들이 브레인스토밍 하는 방식으로 진행하였다. 참여위원 9인 중 박경순 위원만 서면으로 의견을 개진하여 이를 제외한 8인과 연구자들이 참여하여 논의가 이루어졌다.

2) FGI 분석결과

먼저, 현황 분석 결과에 대하여는 모든 위원들이 특별한 의견이 없었으며 제기된 현황 분석 결과를 해결하기 위하여 근본적으로 지원이 확대되거나 유사사업과의 통합이나 연계를 통해 시너지 효과를 기대할 수 있도록 하는 방안이 적절할 것이라는 의견이 모아졌다. 둘째, 지표개발과 관련하여서는 많은 의견들이 개진되었다.

① 필수지표 중 동일직무 취업률에서 동일직무를 판단함에 있어 직무 시도 후 최종직무를 동일직무로 보기 보다는 시도된 직무 중의 하나의 직무로 취업한 경우로 보는 것이 타당할 것이라는 의견이 제기되었으며 참여위원들이 이 의견에 동의하여 수정하기로 하였다.

“동일직무에 대한 취업률을 설명하시면서 마지막 직무를 최종직무로 보고 이것과 취업하는 것이 동일한 것으로 보겠다고 하셨는데 이런 부분도 있을 것 같습니다. 훈련을 다각화해서 A, B, C라는 훈련을 했는데 마지막 직무 C를 조정직무라고 보겠지만 실제 해보니깐 오히려 B가 더 낫다고 판단되는 경우에는 B로 선택할 근거와 평가 내용들이 있다면 굳이 최종직무라고 계획 세울 때에 결정할 수 있지 않을까 생각합니다. 그렇다면 마지막 훈련했던 것만 최종직무라고 하지 않고, 여러 가지 직무 중에 선별한 직무를 최종직무로 보는 것이 좋겠다는 생각입니다.”

② 질적 지표 3의 초기면접 수준의 직업특성을 위한 평가지침에 특수 교육 학력사항이 학교와 연계되어 잘 파악될 수 있도록 강조하였으면 좋겠다는 의견이 제기되었다.

“Q3 초기면접수준에 여러 가지 포괄적인 내용이 담기긴 했는데 교육적인 측면이 중요한 것 같습니다. 현장중심 직업재활센터사업의 이용자 분들 중에 학교와 연계해서 나오신 분도 있을 것이라 생각하는데 학교에서 좋아했던 것, 특성 등의 정보를 선생님이 많이 가지고 계시거든요. 이상하게 학교에서 연계되는 경우에는 정보를 많이 주지 않으려고 하세요. 그래서 다시 평가하고 관찰해야 하는 부분이 있어서 이런 부분을 해결하기 위해서는 교육부분과 협업을 강조한다는 측면에서 정보를 학교로부터 받고, 직무와 연결되는 부분을 면밀히 관찰하고 초기면접에 담거나 훈련계획에 세우고 포함시켰느냐 이런 부분들이 들어가야 될 것 같습니다.”

③ 질적 지표 5번의 직업평가 영역의 현장평가 기능을 강조하자는 의견이 제기되었다.

“직업평가부분에 평가라는 것이 단순히 도구를 통한 평가라는 고정관념을 받고 있는 선생님들이 많습니다. 평가를 다각화해라 하면 도구가 몇 개있느냐에 치우쳐져서 의미 없는 도구들을 평가하고 실적으로 잡으시려고 하는 부분이 많아서 아마 교수님께서 이런 내용들을 고려한 것 같습니다. 그것은 굉장히 좋은 아이디어라고 생각하는데 그러나 너무 상담에서 알아보니 이 사람이 이런 능력이 있다 이런 부분이 직관적으로 내용을 적으면 인정을 받는다고 하면 직업평가가 가지고 있는 구체성이 간과될 수도 있겠다는 생각이 들어서 오히려 현장중심으로 훈련을 해야 하는 사람들이 때문에 평가도 현장형 상황평가를 통해서 관찰을 하고



관찰해서 나온 결과물이 도구평가가 아니더라도 충분히 의미가 있는 중
 증에 지적장애인이거나 특히나 그렇기 때문에 상황평가를 통한 평가내용
 을 담는다는 것이 강조되면 좋지 않을까 생각했고, 또 평가소견서 결과
 보고서만 할 것이 아니라 간단하게라도 왜 우리가 이런 평가계획을 잡
 았느냐 도구평가는 필요 없는데 상황평가가 필요하더라 면담도 충분히
 반영하니 평가결과 부분들도 포함이 되어야 근거가 합리적으로 타당할
 것 같다고 생각됩니다.”

④ 질적 지표 10의 평가문항에 다양한 사업장 개발을 추가하자는 의견
 이 제기되었다.

“설명하시는 부분에서 맞춤형고용에 대한 얘기를 많이 하셨는데 외국에
 맞춤형고용, 그것이 개별화원칙에 근거한 맞춤형 고용이기도 하고 개인
 뿐만아니라 고용주입장에서 맞춤형 고용을 굉장히 강조하는 프로그램
 형태이거든요. 그 얘기는 우리가 찾는 고용업체들이 규모가 있거나 중
 소기업이든 대기업이든 이런 곳을 너무 고려하시는 것이 아닌가 생각을
 했습니다. 외국의 사례를 보면 오히려 대규모기업보다는 임금, 골목에
 있는 소규모 사업장에서 일손이 필요하거나 또 다른 지원이 필요로 하
 는 영세사업주들이 상당히 많습니다. 오히려 그분들에게 접촉을 하고
 빈틈이 있는 직무를 발견하고 이런 경우가 성공률이 높더라고요. 우리
 도 이 지표 안에 다양한 규모의 사업장 개발에 노력을 하고 있으나 그런
 부분들도 포함을 시키면 좋지 않을까. 꼭 지표로 넣지 않더라도 이런 부
 분도 가능하다는 부분을 담는다면 선생님들이 고용개발이 어렵다고 하
 시는데 조금 시야를 높일 수 있지 않을까라는 생각을 했습니다.”

⑤ 2단계에 적용하게 되는 6개월 직무유지는 추가적인 지원 없이는 현
 실적으로 어려운 지표로 고려가 필요하다는 의견이 제기되었다.

“취업 후 6개월 시점이라고 양적평가. 2단계에서는 적용이 된다고 하셨
 잮어요. 2단계라면 평가하고 5년 이후를 아무리 기간이 성장이 된다 해
 도 발달장애인 성향들이나 그런 것들은 변하지 않는다고 생각하거든요.
 현재 개발원에서는 취업유지율을 3개월로 하는데 겨우 유지되는 곳도
 있고 또 저희가 같이 하는 업체 중에 한 곳은 계약서를 3개월 단위로
 쓰는 곳도 있거든요. 훈련 끝나고 훈련 3개월 하고 인턴쉽 3개월 끝나
 면 취업여부 확정해서 취업으로 돌리는데 계약서를 3개월 단위로 쓰는
 곳도 있거든요. 고용되는 곳은 되는데 계약서를 그렇게 쓰는 곳도 꽤 있
 거거든요. 이 지표는 지원이 없으면 현실적으로 어려운 부분입니다.”

⑥ 양적 지표를 확대하고 법인 역량수준의 점수를 확대하자는 의견 등
 이 개선되어 연구진에서 검토하기로 하였다.

“사업실적에 대해서 저희 기금에서는 맞지 않다. 조금은 들어가야 하는
 것이 아닌가 하는 말이 나왔습니다. 어떻게 취업률이 들어가는데 동일
 적함 직종에 취업을 했다하는 것도 중요하지만 경쟁은 붙여야하는 것이
 되는 것이 아니고 취업연계를 보고 온 것인데 그것이 너무 없어져버리
 면 사업에 의미가 너무 없지 않느냐 이런 얘기가 나왔고요. 기관 내에
 예산 확보라든지 장애인단체 인력이 굉장히 작는데 그 작은 인원에 비
 해 직업재활사업을 하고 있기 때문에 같이 일하고 있어서 지원인력이
 있는데 다른 기관에서는 그런 문제가 될 수도 있지만 저희 기관으로만
 보았을 때에는 지원인력이 본인이 있음에도 불구하고 지원하는 것이기
 때문에 그런 부분에 대한 가산점을 주어야 하는 것이 아니냐 이런 생각
 이 있어서 그런 부분도 조금 올려주셨으면 좋겠다는 의견이 나왔습니
 다.”

셋째, 활성화 방안과 관련하여서는 연구진의 결과에 모든 참여위원들
 이 동의하였으며 중증장애인직업재활지원사업과 연계만이 아니라 지원

고용의 직무지원 활용, 근로지원인과 연계도 한국장애인고용공단과 연계 될 수 있도록 할 필요가 있다는 의견이었으며 경북이나 전남처럼 사업대상 지역이 각 지역으로 분산되어 있는 지역을 우선적으로 지원될 수 있도록 할 필요가 있다는 의견이 개진되었다.

“저는 포항에 있고 구미, 경주, 경산 이렇게 지역이 나뉘져 있는데 국장님들하고 간담회 개최를 했더니 지원고용에 대해서 얘기를 하시더라고요. 지원고용이랑 현장중심 직업재활센터랑 너무 겹치는 부분이 많다. 현장중심 직업재활센터는 항상 증증을 강조하면서 고용에 대해서 얘기를 하느냐 이 사업은 그냥 훈련을 중점으로 두고 적합한 직무를 개발하는 것에 초점을 두면 안되겠냐는 얘기를 하셨는데 그런 부분에 대한 고민이 있는지. 그리고 사실상 평가지표를 보니 너무 많이 어려울 것 같아서 그래서 이런 부분에 대해서 지부에서 반발이 심한편입니다. 지원고용이 같이 들어와서 하게 되면 여기서도 고용을 얘기하고 저기서도 얘기하는데 막상 각 훈련생들은 최종증인분들이 많아서 고용이 어렵다. 이런 분들은 어떻게 책임 질 것이냐 해서 실적을 따라가면 최종증인분들은 훈련을 못하게 되는 것이 아니냐 라는 얘기를 해주셔서 그런 분들을 인정해주실 수 있는 방향이 있는지 고용공단이나 다른 지원 프로그램을 활용하거나 연계할 수는 없는 것인지...”

V. 현장중심 직업재활센터 평가지표

1. 지표개발 방향

현장중심 직업재활센터사업 평가지표 개발을 위하여 이 사업과 유사한 국내의 중증장애인직업재활지원사업을 비롯한 한국장애인고용공단의 직업능력개발원사업, 보건복지부의 장애인직업재활시설 평가지표와 미국의 CARF 인증지표, 호주의 고용서비스 기관 평가지표를 비교·분석하였다. 또한 2018년 현재 이 사업을 수행하는 4개 기관을 현장조사하고 이 사업을 수행하는 전문인력과 훈련지원인과의 심층면접 등을 실시하여 이 사업평가를 위한 지표개발에 대한 의견을 교환하였으며, 나아가 이 사업의 활성화방안에 대한 의견을 교환하였다. 이 과정을 토대로 연구진은 이 사업평가를 위한 지표를 개발하였고, 이 지표를 토대로 이 사업을 수행하는 전문인력들과 지속적인 전문가 회의를 통해 수정, 보완해 가며 최종적인 지표를 개발하였다.

이 사업 평가를 위한 지표개발은 다른 유사사업과는 달리 사업 초기이기 때문에 시범적인 성격을 가지고 있고 사업의 성과를 평가하는 총괄평가 개념 보다는 과정평가의 성격이 강하기 때문에 사업의 개선과 성과를 얻을 수 있는 평가지표 개발 등의 방향성을 설정하였다.

첫째, 지표개발은 사업의 전반적인 사항을 평가할 수 있는 총괄평가 개념으로 개발하고, 지표적용은 사업이 초기인 점을 감안하여 평가로 인한 사업의 매몰현상이 나타나지 않도록 단계적인 적용지표를 개발한다.

둘째, 평가는 양적 지표와 질적 지표를 개발하되 양적 지표는 사업에 반드시 달성되어야 하는 목표로 최소화 하고 질적 지표는 이 사업의 목적이 중증장애를 가진 사람들의 적합 직무를 찾는 것이므로 사업의 과정별 기능 수준을 측정하는 척도를 개발하여 적용한다.

셋째, 질적 지표를 보완하기 위하여 이용자와 고용주의 만족도, 평가위원의 전문적인 직관을 바탕으로 한 질적인 수준을 계량화 한다.



넷째, 자체평가와 현장평가 시 평가자나 평가 대상기관의 관점에 따라 발생할 수 있는 편차를 최소화 하고, 평가지표에 따른 사업 수행기관별 편차가 발생하지 않도록 적용기준을 명확히 하고 가능한 평가지침을 세분화한다.

2. 평가지표 구성 체계

1) 평가영역 및 방식

현장중심 직업재활센터사업을 평가하기 위한 평가영역은 <표 41>과 같이 사업 수행기관의 사업역량과 적합 직무 탐색, 적합 사업장 개발, 직무배치, 취업 후 적응지원이다. 평가지표는 먼저, 필수지표와 평가지표로 구성한다. 이 중 필수영역의 지표는 이 사업을 수행하기 위하여 반드시 갖추어야하거나 제공해야만 하는 서비스들이다. 양적 지표는 훈련목표 인원과 동일직무 취업률, 6개월 직무유지율이며, 질적 지표는 현장중심으로 연결되는 사업장의 관찰 기록과 직무분석 보고서, 개인별 직업재활 계획서이다.

평가 영역 중 <표 42>와 같이 필수영역에 해당하는 사업실적은 지표 점수에 반영하지 않고, 그 외 평가영역인 사업의 질적 수준과 이용자와 고용주 만족도, 위탁기관 사업역량, 평가위원평가는 점수를 반영하여 배점한다. 평가 영역 지표 중 필수지표는 통과와 미통과로 개발하고 평가지표는 총 100%를 기준으로 사업실적 80%, 서비스 만족도 10%(이용자와 사용자 각 5%), 위탁기관 역량 5%, 평가위원 평가 5%로 구성하여 중증 장애인 직업재활지원사업과 비교·분석이 가능하도록 개발하였다.

평가방식은 필수 영역 지표와 평가 영역 지표 모두 자체평가서 작성을 토대로 현장 평가 실시를 원칙으로 하고, 현장평가를 위한 평가위원은 전

문가 1인, 개발원 실적관리 직원 1인, 만족도 조사를 위한 위원 1인으로 구성한다.

<표 41> 현장중심 직업재활센터사업 평가영역 및 세부평가내용

평가영역 구성	지표 영역	세부 평가지표 내용	평가시기
필수 영역	훈련목표인원 동일직무 취업률 6개월 직무유지율	<ul style="list-style-type: none"> • 목표 대비 훈련인원 충원율 • 훈련 직무 취업률 • 취업자의 6개월 직무유지율 	1단계 1단계 2단계
	적합 직무탐색과 역량개발	<ul style="list-style-type: none"> • IPE 개발 수준 (초기면접, 평가, 상담기록) • 역량개발 수준 (사전/현장/지속지원 수준) 	1단계
평가 영역	적합사업장 개발	<ul style="list-style-type: none"> • 작업현장 관찰(직무탐색/사업장 문화/고용주 및 동료근로자 인식과 태도) • 직무분석(분석단위/직무조정) • 적합 사업장 개발 수준(시장조사/과정) 	1단계
	직무배치	<ul style="list-style-type: none"> • 적합성 분석 • 지속적인 지원 수준(사업주 지원 정보) 	1단계
	취업 후 적응지원	<ul style="list-style-type: none"> • 시기 • 부적응진단 및 개입 • 방법 	2단계
	사업 역량	<ul style="list-style-type: none"> • 사업의 계획 및 질 관리 수준 • 구인/구직 개발 홍보 및 개발 수준 • 인력 역량 수준(전문성/현장성) • 법인 역량 수준 	1단계

<표 42> 현장중심 직업재활센터사업 평가영역 및 배점

구분	총점	사업 실적	질적 수준	서비스 만족도	위탁기관 역량	평가위원 평가
필수지표	P/N	P/N	P/N	없음	없음	없음
평가 지표	100%	0%	80%	10% (이용자와 사용자 각 5%)	5%	5%

2) 평가주기

현장중심 직업재활센터사업 평가주기는 2단계로 구분하여 시행한다. 1단계는 사업 시작 후 5년까지로 이 시기는 사업의 정착을 위한 단계로 보고, 매년 평가하며 5년 이후에는 중증장애인직업재활지원사업과 마찬가지로 3년을 평가 주기로 한다. 5년까지의 평가는 필수지표 2항목을 충족하면 사업을 지속하고, 평가 영역을 평가하여 이 사업을 수행하는 모든 기관들이 사업을 정착시킬 수 있도록 서비스 컨설팅 형식의 평가를 실시한다. 2단계는 필수지표 3항목을 충족하면 통과하고 평가지표는 중위점 수 하위에 해당하는 수행기관은 1차 재평가를 실시하며 재평가에도 중위 점수에 미달하면 사업을 중지하도록 한다.



3) 세부 평가 항목 및 지표

(1) 사업 실적(N: Numeric Counts: N)

N1. 훈련목표 인원 달성도

평가 항목	훈련목표 인원 성과수준			
	평가대상기간	목표 인원	수료 인원	달성율
평가 자료 및 지침	출석부, 상담기록지, 개별화일, 훈련수당 통장사본, 출·퇴근기록부 등 - 사전훈련은 포함하지 않으며 현장훈련으로 연계된 인원만 인정한다. - 목표인원은 이 사업 계약 시 한국장애인개발원과 계약된 목표인원을 의미한다. - 수료인원은 현장훈련 6개월을 수료한 인원을 의미한다. - 달성율은 수료인원 대비 목표인원의 비율을 의미한다. - 훈련 목표인원에 대한 확인은 시스템 입력 자료를 인정하고 현장에서 확인한다.			

N2. 동일 직무 취업률

평가 항목	동일직무 취업 수준																
	평가대상기간	훈련인원				전체취업자				동일직무 취업자				취업률(동일직무)			
		경중	중중	경중	중중	경중	중중	경중	중중	경중	중중	경중	중중	경중	중중	경중	중중
평가 기준	일반고용																
	보호고용																
	일자리																
	전체																



평가자료 및 지침	<p>근로계약서, 재직증명서, 경력증명서, 취업확인서, 4대 보험 납부 영수증, 임금통장사본, 급여명세서 사본, 출·퇴근기록부 사본, 사업체 전화확인 등 근로유지를 확인할 수 있는 근거자료</p> <ul style="list-style-type: none"> - 훈련인원은 실제 6개월 수료 훈련인원을 의미한다. - 동일 직무 취업은 현장훈련 시 수행했던 직무와 동일한 직무로 고용된 것을 의미하며 사업장은 동일하지 않아도 인정한다. - 취업은 1일 이상 출근을 의미하며 전체 취업률과 동일직무 취업률을 구분한다. - 취업은 근로계약서 또는 4대 사회보험 확인서를 통해 확인한다. 단, 1개월 미만 퇴사자에 한하여 '취업확인서'로 대체할 수 있으며, 이 경우 사업체 직인이 있는 것이 원칙이나 직인이 없는 사업체의 경우 사업주 인감도장으로 대체할 수 있다. - 자가 취업을 한 이용인은 포함하지 않는다. - 중증장애인은 [장애인고용촉진 및 직업재활법]에 근거하여 장애등급 2등급 이상과 뇌병변 장애인·시각장애인·지적장애인·자폐성장애인·정신장애인·심장장애인·간질장애인·호흡기장애인·팔에 장애가 있는 장애인을 의미한다. - 전체 취업률을 계산할 때는 일반고용은 2배수를 적용하여 산정한다.
-----------	--

N3. 동일 직무 취업 확정

평가항목	A7. 취업확정					
평가기준	평가대상기간	경증남성	중증남성	경증여성	중증여성	총 계
	일반고용					
	보호고용					
	일자리					
	총 계					
평가자료 및 지침	<p>근로계약서, 재직증명서, 경력증명서, 취업확인서, 4대 보험 납부 영수증, 임금통장사본, 급여명세서 사본, 출·퇴근기록부 사본, 사업체 전화확인 등 근로유지를 확인할 수 있는 근거 자료</p> <ul style="list-style-type: none"> - 취업 후 3개월 시점의 재직증명서, 경력증명서 등 근로유지를 확인할 수 있는 근거자료를 확인한다. - 일반, 보호, 일자리 고용의 체결시점 기준으로 3개월 이상 고용이 유지된 경우에만 해당한다(취업확정이란 취업이 3개월 이상 유지된 시점에 있는 것을 의미). - 전체 취업률을 계산할 때 일반고용은 2배수를 적용하여 산정한다. 					

N4. 직무유지 6개월

평가항목	직무유지 6개월					
평가기준	평가대상기간	경증남성	중증남성	경증여성	중증여성	총 계
	일반고용					
	보호고용					
	일자리					
	총 계					
평가자료 및 지침	<p>근로계약서, 재직증명서, 경력증명서, 취업확인서, 4대보험 납부영수증, 임금통장사본, 급여명세서 사본, 출·퇴근기록부 사본, 사업체 전화확인 등 근로유지를 확인할 수 있는 근거 자료</p> <ul style="list-style-type: none"> - 취업 후 6개월 시점의 재직증명서, 경력증명서 등 근로유지를 확인할 수 있는 근거자료를 확인한다. - 일반, 보호, 일자리 고용의 체결시점 기준으로 6개월 이상 고용이 유지된 경우에만 해당한다(직무유지 6개월이란 취업이 6개월 이상 유지된 시점 사이에 있는 것을 의미). 					

(2) 사업 질적 관리(Quality: Q, 80%)

평가항목	평가기준		평가위원 점 수
Q1. 개별화고용 계획 개발	해당 사항 체크	a) 초기면접	
		b) 평가결과	
		c) 상담결과	
		d) 사례회의	
		4 개별화고용계획이 위의 4가지에 기반하여 개발되고 있다.	
3 개별화고용계획이 위의 3가지에 기반하여 개발되고 있다.			
2 개별화고용계획이 위의 2가지에 기반하여 개발되고 있다.			
1 개별화고용계획이 위의 1가지에 기반하지 않고 개발되고 있다.			
0 개별화고용계획이 위의 항목에 관계없이 이루어지고 있다.			
평가자료	초기면접지, 재활계획서, 상담기록지, 평가보고서, 개별과일 등		
평가지침	<ul style="list-style-type: none"> - 개별화고용계획에는 이용인의 인적사항, 이용인의 추천 적합 직무, 직업적 장·단점, 추천 직무를 수행하는데 필요한 직무조건이나 고려사항, 직업훈련을 위한 장·단기 목표, 작성일자, 이용인의 성명과 서명 등이 기록되어 있는 이용자 개인별 이 사업을 위한 계획을 의미한다. - a)의 '초기면접지'에는 상담일시, 이용인의 인적사항, 이용인 및 보호자 등의 욕구 및 기대, 장애력, 현재 건강상태, 가정환경, 교육 및 훈련사항, 직업경력, 생활적용 		



	<p>능력, 취업욕구, 종합조건, 직업평가계획, 상담자 및 이용인 성명 및 서명 등이 기록이 고용계획을 수립할 수 있도록 기록되어 있어야 한다.</p> <p>— b)의 '평가결과'는 초기면접 시의 평가계획에 따른 평가결과로 이용인의 추천 적합 직무, 직업적 장·단점, 추천 직무를 수행하는데 필요한 직무조정이나 고려사항, 평가일자, 평가자의 성명과 서명 등이 있어야 한다.</p> <p>— c)의 '상담결과'는 개별과일에 관리되고 있는 상담기록지에 상담자 서명, 상담일시, 이용인/이용인과의 관계, 상담 장소, 상담목적, 상담방법, 상담내용, 상담결과 및 지원계획, 수퍼비전 등이 기록되어 있어야 한다. 단, '수퍼비전'은 필요하다고 인정되는 경우 제한적으로 실시되는 것을 인정하며 이를 확인한다.</p> <p>— d)의 '사례회의'는 별도의 대장이 아니라도 개별과일에 관리되고 있는 상담기록지에 사례회의 일자, 목적, 상담결과, 사례회의 참석자, 일시 등이 기록되어 있어야 한다.</p>	
평가 항목	평가 기준	평가위원 점 수
Q2. 개별화고용 계획 반영 정도	해당 사항 체크	a) 적합 직무 선택 b) 적합 직무 개발 c) 사전훈련 내용 d) 현장훈련 계획
	4	위의 4가지가 개별화 고용계획에 기반하여 개발되고 있다.
	3	위의 3가지가 개별화 고용계획에 기반하여 개발되고 있다.
	2	위의 2가지가 개별화 고용계획에 기반하여 개발되고 있다.
	1	위의 1가지가 개별화 고용계획에 기반하여 개발되고 있다.
	0	위의 4가지가 모두 고용계획에 기반하여 개발되고 있지 않다.
평가 자료	개별화 고용계획서, 훈련일지, 상담기록지, 사전 및 현장훈련 계획서 및 평가서, 개별과일 등	
평가 지침	<p>— 직무선택과 개발, 사전 및 현장훈련이 개별화 고용계획에 의해 이루어지고 있는지를 확인한다.</p> <p>— 적합 직무는 한국표준직업분류 혹은 한국고용직업분류에 의한 직무명 혹은 과업을 의미하며 적합 직무는 근거에 의해 여러 개의 직무를 추천할 수 있다.</p> <p>— 적합 직무 개발은 사업장 중심이 아닌 이용자의 적합 직무개발을 위한 과정을 의미하며 만약 개발된 사업장에 이용자의 적합 직무가 있고 근거가 있다면 인정한다.</p> <p>— 사전훈련과 현장훈련은 훈련계획서 혹은 개별 상담기록 등에 이용자의 직업적 고려사항이나 제한점이 반영되어 실시되고 있다는 것이 확인되면 인정한다.</p>	
평가 항목	평가 기준	평가위원 점 수
Q3. 초기 면접 수준	해당 사항 체크	a) 인공사회학적 특성 b) 장애특성 c) 직업특성 d) 사회심리, 환경적 특성
	4	초기면접이 4가지 사항에 대해 충실히 파악되고 기록되고 있다.
	3	초기면접이 3가지 사항에 대해 충실히 파악되고 기록되고 있다.
	2	초기면접이 2가지 사항에 대해 충실히 파악되고 기록되고 있다.

	1	초기면접이 1가지 사항에 대해 충실히 파악되고 기록되고 있다.	
	0	초기면접이 4가지 사항에 대해 모두 충실히 파악되고 기록되고 있지 않다.	
평가 자료	초기면접지, 개별과일 등		
평가 지침	<p>— a)의 '인공사회학적 특성'에는 이름, 나이, 성별, 지역, 가족사항, 건강상태, 후견인, 결혼상황, 친구관계, 경제상황 등의 이용자의 인공사회학적 특성이 개별화고용계획을 수립하는데 필요한 정보들이 파악되고, 기록되며 변동사항이 있을 때 수정, 보완 등이 관리되고 있다.</p> <p>— b)의 '장애특성'에는 장애명과 등급, 진단 시기, 발병원인, 장애의 진행성, 복용약물과 직업적 요인, 장애특성, 일상생활 수준, 등이 개별화고용계획을 수립하는데 필요한 정보들이 파악되고, 기록되며 변동사항이 있을 때 수정, 보완 등이 관리되고 있다.</p> <p>— c)의 '직업특성'에는 이용자의 직업에 대한 욕구와 흥미, 희망 임금과 근로조건, 학력과 전공(특수교육의 경우 학과와 연계), 훈련여부와 훈련종목과 훈련기관, 직업경력과 이직 관련 원인, 직업적 장점과 단점 등 개별화고용계획을 수립하는데 필요한 정보들이 파악되고, 기록되며 변동사항이 있을 때 수정, 보완 등이 관리되고 있다.</p> <p>— d)의 '사회심리적, 환경적 특성'은 이용자의 심리적 특성과 심리 관련 서비스 여부, 성격, 정서적 안정감, 스트레스 내성, 집중력, 인내력 등의 심리적 요인과 직업선택 시 고려되어야 하는 대인관계나 의사소통 등의 사회적요인과 편의시설 등의 환경적 요인 등 개별화고용계획을 수립하는데 필요한 정보들이 파악되고, 기록되며 변동사항이 있을 때 수정, 보완 등이 관리되고 있다.</p>		
평가 항목	평가 기준	평가위원 점 수	
Q4. 상담 기록지 작성과 관리 수준	해당 사항 체크	a) 직무특성 요인 기록 b) 문제상황 진단과 개입내용 c) 상담결과 요약기록 및 반영 d) 상담기록의 수퍼비전	
	4	상담기록이 위의 4가지 사항이 반영되어 기록, 관리되고 있다.	
	3	상담기록이 위의 3가지 사항이 반영되어 기록, 관리되고 있다.	
	2	상담기록이 위의 2가지 사항이 반영되어 기록, 관리되고 있다.	
	1	상담기록이 위의 1가지 사항이 반영되어 기록, 관리되고 있다.	
	0	상담기록이 위의 4가지 사항이 모두 반영되어 기록, 관리되고 있지 않다.	
평가 자료	상담기록지, 개별과일 등		
평가 지침	<p>— a)의 '직무특성 요인 기록'은 이용자의 직무에 영향을 줄 수 있는 행동이나 변화가 발생할 시 직무와 연관되어 상담하고 기록되고 있는지를 확인한다.</p> <p>— b)의 '문제상황 진단과 개입내용'은 상담기록을 위한 문제상황에 대한 상담자의 진단과 개입이 직무와 연관되어 진단되고 개입되고 기록되고 있는지를 확인한다.</p> <p>— c)의 '상담결과 요약기록 및 반영'은 상담결과에 대해 직업적 특성과 관련하여 요약되고 개별화 고용계획이나 훈련내용에 반영되고 있는 지를 확인한다.</p> <p>— d)의 '상담기록의 수퍼비전'은 상담기록에 대해 관리자의 수퍼비전이 직무와 관련하여 이루어지고 기록·관리되고 있는 지를 확인한다.</p>		



평가 항목	평가 기준	평가 위원 점수
Q5. 직업 평가 영역 및 내용의 포괄성	해당 사항 체크 a) 신체적 능력 b) 인지 및 심리적평가 c) 직업적 평가 d) 의료적 특성 e) 사회적응도 f) 환경적 특성 g) 기타()	
	4 직업평가 내용이 6가지 이상의 내용을 포함한다.	
	3 직업평가 내용이 5가지의 내용을 포함한다.	
	2 직업평가 내용이 4가지의 내용을 포함한다.	
	1 직업평가 내용이 3가지의 내용을 포함한다.	
0 직업평가 내용이 2가지 이하의 내용을 포함한다.		
평가 자료	평가소견서 또는 평가결과보고서, 개별파일 등	
평가 지침	<ul style="list-style-type: none"> - 이 지표에서의 직업평가는 직업평가도구에 의한 평가만이 아니라 초기면접이나 상담과정, 현장평가에서 이와 관련한 평가가 이루어지고 기록되고 있다면 인정한다. - 포괄성이란 평가영역이 적합 직무탐색 및 개별화고용계획을 수립하기 위한 직업적 특성의 다양한 영역을 평가하고 있는지를 말한다. - a)의 '신체적 능력'의 경우 신체적 손상, 손상의 직업적 제한, 신체의 운동가동 범위, 신체근력, 감각기능, 운동조절능력, 편지력 등의 신체적 기능에 대한 내용을 의미한다. - b)의 '인지 및 심리적 평가'의 경우 이용자의 인지 및 정서적 요인, 판단, 추리, 지시이해력, 지적 능력이나 직업흥미 등의 이용자의 적합 직무탐색을 위하여 기관의 역량에 기반하여 심리적 특성을 의미한다. - c)의 '직업적 평가'의 경우 직업인성, 작업표본, 현장평가 등을 통하여 이용자의 적합 직무탐색을 위하여 기관의 역량에 기반하여 직업적 목표와 직업적 특성을 측정하기 위한 평가를 의미한다. - d)의 '의료적 특성'의 경우 이용자의 장애나 질환의 상태, 직업과 관련한 치료적 이력과 상황 등을 포함하는 이용자의 적합 직무탐색을 위하여 기관의 역량에 기반하여 의료적 상태를 의미한다. - e)의 '사회적응도'의 경우 이용자의 사회적 기술과 사회적 성숙, 대인관계 기술 등 이용자의 적합 직무탐색을 위하여 기관의 역량에 기반하여 파악하기 위한 사회적응과 특성을 의미한다. - f)의 경우, 이용인의 가족과 친구, 소득 및 경제상황 등의 환경 등의 특성을 의미한다. - g)의 기타의 경우 상기 요인 이외에 기관의 특성에 기반하여 적합 직무탐색을 위하여 실시되고 있는 평가를 의미한다. - 다양한 측면에서 이용인의 신체적, 심리·정서적, 직업적, 행동적 특성을 파악할 수 있는 포괄적인 내용의 평가가 이루어져야 함을 의미하며 관련 내용의 기록과 기록의 근거가 초기면접이나 상담기록, 평가보고서로 개별 파일에서 기록되고 관리되어야 한다. 	
평가 항목	평가 기준	평가 위원 점수

Q6. 이용자의 비밀 보호	해당 사항 체크 a) 개인정보의 비밀보호에 관한 명문화된 규정이나 지침을 가지고 있다. b) 개인정보와 전산프로그램은 보안을 유지하기 위해 보안 및 잠금장치에 의해 철저히 관리하고 있다. c) 개인기록물 관리 등 이용자의 개인정보 보호를 위한 직원교육을 실시하고 있다. d) 개인정보 공개에 대해 이용자 또는 보호자의 동의를 받고 있다. e) 전산화된 개인정보의 경우 암호화처리가 되어 있다.	4	위의 항목 중 5가지 항목이 모두 해당된다.
		3	위의 항목 중 4가지 항목이 모두 해당된다.
		2	위의 항목 중 3가지 항목이 모두 해당된다.
		1	위의 항목 중 2가지 항목이 모두 해당된다.
		0	위의 항목 중 1가지 이하의 항목에 해당된다.
평가 자료	개인정보보호 관련 규정 또는 지침, 정보수집 및 활용 동의서, 직원교육계획서, 직원교육내용, 직원교육 결과보고서(참여자 명단 포함), 개인정보 외부제공 공문, PC 및 프로그램 권한 및 보안(비밀번호) 설정, 기타 잠금장치 직접 확인		
평가 지침	<ul style="list-style-type: none"> - a) 개인정보 열람자가 지정되어 있고, 개인정보 외부 유출을 공문에 의해서만 응하고 있는지가 규정이나 지침에 명문화되어 있는 경우만 인정한다. - b) 이용자의 비밀보장을 위해 보안사항에 대한 열람자 지정, 개인정보가 있는 공간에 대한 잠금장치 설치, 개인정보 파일을 보호하기 위한 PC 비밀번호 입력, 패쇄기 설치 등 보안조치 및 잠금장치는 현장에서 확인한다. - c) 개인정보 보호를 위한 직원교육이 계획에 의해 이루어지고 있는지를 확인한다. 직원교육 결과보고서(참석자명단 포함), 교육내용 등의 서류가 있는 경우만 인정한다. [개인정보보호법] 제1조에 의해 사내교육, 위탁교육, 외부교육 모두 인정한다. - d) 정보수집 및 활용, 제공 등에 대한 내용이 명시된 사전 동의서에 이용인이나 가족(또는 보호자)이 서명 또는 날인한 경우만 인정한다. - e) 개인정보 암호화는 주민등록번호 뒷 번호가 부호화(예: *****)되어 있는 등 적절한 조치를 취한 경우 인정한다. 		
평가 항목	평가 기준	평가위원 점 수	
Q7. 개별화 고용 계획에 기반한 사전 훈련 실시	해당 사항 체크 a) 이동과 관련된 출·퇴근 지도 b) 작업장의 규칙준수 및 상급자의 지시 따르기 c) 동료와의 협력적 작업태도 및 작업습관 d) 문제행동조절 e) 개인 위생관리 및 식습관 지도 f) 여가시간 활용 g) 구직탐색훈련 h) 기타(구체적 내용:)	4	위 훈련내용 중 6가지 이상이 개별화고용계획에 기반하여 훈련을 실시한다.
		3	위 훈련내용 중 5가지 이상이 개별화고용계획에 기반하여 훈련을 실시한다.



	2	위 훈련내용 중 4가지 이상이 개별화고용계획에 기반하여 훈련을 실시한다.	
	1	위 훈련내용 중 3가지 이상이 개별화고용계획에 기반하여 훈련을 실시한다.	
	0	위 훈련내용 중 2가지 이상이 개별화고용계획에 기반하여 훈련을 실시한다.	
평가 자료	현장훈련 계획서 및 결과보고서, 현장훈련 일지, 개별과일 등		
평가 지침	<ul style="list-style-type: none"> - 현장훈련 일지의 경우 훈련시간, 훈련지도 내용, 개별 훈련지도의 내용이 구체적으로 포함되어야 한다. - 위의 지침에서 제시되어 있지 않더라도 타당하다고 판단되는 경우, 2개 내에서 인정한다. - d) '문제행동조절'이란 감정조절이나 타인의 입장을 생각하지 않고 공격행동, 도전적 행동 등을 보이는 것을 말한다. - g) '구직탐색훈련'이란 이용자가 현장훈련을 위하여 사업장 인사담당자에게 제출할 이력서의 작성, 면접 등을 위하여 사업장 특성을 고려한 훈련을 하는 것을 의미한다. - 사전훈련은 개별화 고용계획에 따른 훈련계획서나 사전훈련일지 혹은 개별 과일에 기록되고 관리되어야 인정한다. 		
평가 항목	평 가 기 준		평가위원 점 수
Q8. 개별화 고용 계획에 따른 현장 훈련 실시 및 평가	4	모든 이용자에게 개별화 고용계획에 따라 훈련을 실시하며, 정기적인 평가와 사례회의가 이루어지고 있고 훈련 내용이 피드백 되고 있다.	
	3	80% 이상의 이용자에게 개별화 고용계획에 따라 훈련을 실시하며, 정기적인 평가와 사례회의가 이루어지고 있고 훈련 내용이 피드백 되고 있다.	
	2	70% 이상의 이용자에게 개별화 고용계획에 따라 훈련을 실시하며, 정기적인 평가와 사례회의가 이루어지고 있고 훈련 내용이 피드백 되고 있다.	
	1	60% 이상의 이용자에게 개별화 고용계획에 따라 훈련을 실시하며, 정기적인 평가와 사례회의가 이루어지고 있고 훈련 내용이 피드백 되고 있다.	
	0	60% 미만의 이용자에게 개별화 고용계획에 따라 훈련을 실시하며, 정기적인 평가와 사례회의가 이루어지고 있고 훈련 내용이 피드백 되고 있다.	
평가 자료	개별화 고용계획서, 훈련일지, 사례회의 기록지, 개별과일 등		
평가 지침	<ul style="list-style-type: none"> - 이용자의 개별적 특성을 고려한 개별화 고용계획에 따라 훈련이 실시되며, 적어도 주 혹은 월간 정기적인 평가와 그 결과에 대한 사례회의가 실시되는지 여부 등을 확인한다. - 현장훈련 모든 실 인원(100%)을 기준으로 한다. 		
평가	평 가 기 준		평가위원

항목			점 수	
Q9. 직무지도 및 지원 실시	해당 사항 체크	a) 현장방문을 통한 직무수행 관련 지원 b) 1차례 이상의 직무 전환 훈련지도 c) 옹호활동 및 직장동료의 태도개선 노력 d) 장애에 따른 정당한 편의제공 e) 기타(구체적 내용:)		
		4		위의 사항 중 5가지 영역이 이루어지고 있다.
		3		위의 사항 중 4가지 영역이 이루어지고 있다.
		2		위의 사항 중 3가지 영역이 이루어지고 있다.
		1		위의 사항 중 2가지 영역이 이루어지고 있다.
		0		위의 사항 중 1가지 이하 영역이 이루어지고 있다.
평가 자료	직무지원을 위한 상담기록지, 취업유지를 위한 직무환경 개선노력 증빙서류(사진 등) 등			
평가 지침	<ul style="list-style-type: none"> - 직무환경 개선노력에 관한 기록이 있는 경우와 현장 방문 시 면접을 통해 확인한 것도 인정한다. - 취업한 이용인의 애로사항 개선을 도모하고 직무지원 목적에 적합한 조치들은 인정한다. - b) '옹호활동'이란 이용인이 적절히 대응할 수 있도록 지원하는 모든 행위를 말한다. - d) '정당한 편의제공'은 편의시설 및 보조공학도구가 포함되며, 장애유형에 따른 편의제공은 수화통역 지원, 발달장애인을 위한 작업공정 개선 노력, 보조공학기기 지원 안내, 편의시설 지원 안내 등을 포함한다. - e) 항목의 경우, 수행기관에서 제시한 항목 확인 후 복수 인정도 가능하다. 			
평가 항목	평 가 기 준		평가위원 점 수	
Q10. 적합 사업체 개발 및 관리 노력	해당 사항 체크	a) 적합사업장 시장조사 및 관리 b) 홍보자료개발 및 홍보 c) 고용주(인사담당자) 접촉 노력 및 관리 d) 임직원 및 지인을 통한 사업체 개발 노력 및 관리 e) 다양한 사업장 개발 노력 f) 기타(구체적 활동:)		
		4		위 항목 중 5가지 이상의 방법으로 사업체 개발이 이루어진다.
		3		위 항목 중 4가지 이상의 방법으로 사업체 개발이 이루어진다.
		2		위 항목 중 3가지 이상의 방법으로 사업체 개발이 이루어진다.
		1		위 항목 중 2가지 이상의 방법으로 사업체 개발이 이루어진다.
		0		위 항목 중 1가지 이하의 방법으로 사업체 개발이 이루어진다.
평가 자료	사업체 관리대장(필수), 업무일지, 지역사회 업체 리스트, 상담기록지, 홍보 관련 철, 간담회 관련 철(계획서 및 결과보고서), 사업체조사 관련 철 등			
평가 지침	- 훈련장애인의 적합 직무에 기반한 사업체 개발 노력의 다양성을 평가한다(기 개발된 사업장의 경우도 이용자의 적합 직무와 연계되어 적합성분석이 이루어지면 인정한다).			
평가	평 가 기 준		평가위원	



	<ul style="list-style-type: none"> - a) 이용자의 적합 직무에 기반하여 지역사회 노동시장을 탐색하고 결과가 기록, 관리되며 지속성을 유지하고 있다. - b) 이용자의 적합 직무 사업장 개발을 위하여 홍보 및 정보제공 활동(우편물 발송, E-mail 발송 등)과 홍보물 내용의 적절성을 평가한다. - c) 고용주 접촉 및 기록 관리는 고용주 혹은 인사담당자의 접촉 일시와 상담내용의 기록, 관리 상태를 의미한다. - d) 임직원 및 지인을 통한 사업장개발 노력 및 관리는 운영법인 임원이나 관련 지인을 통한 사업주 개발과 고용주 접촉에 대한 내용의 기록과 관리 상태를 의미한다. - e) 다양한 사업장 개발 노력은 산업별, 종업원 규모별로 최소 10개 이상의 다양하게 개발되어 있는 지를 평가한다. - f) 기타 상기 4가지 사항과 유사한 수행기관의 활동을 평가한다. 	
평가 항목	평 가 기 준	평가위원 점 수
Q11. 작업 현장 관찰	<ul style="list-style-type: none"> a) 작업장을 방문하여 배치 예정 장애인의 특성을 고려하여 직무를 관찰하고 그 결과를 기록하고 있다. b) 작업장의 분위기와 소음, 밝기, 위생 및 환경상태 등의 특성을 파악하고 그 결과를 기록하고 있다. c) 동료 근로자들의 태도와 장애 인식 수준을 관찰하고 그 결과를 기록하고 있다. d) 고용주 및 관리자의 태도와 인식수준을 관찰하고 그 결과를 기록하고 있다. e) 기타(구체적 활동:) 	
	4 위 항목 중 5가지 이상의 방법으로 사업체 개발이 이루어진다.	
	3 위 항목 중 4가지 이상의 방법으로 사업체 개발이 이루어진다.	
	2 위 항목 중 3가지 이상의 방법으로 사업체 개발이 이루어진다.	
	1 위 항목 중 2가지 이상의 방법으로 사업체 개발이 이루어진다.	
	0 위 항목 중 1가지 이하의 방법으로 사업체 개발이 이루어진다.	
평가 자료	사업장 방문 기록지	
평가 지침	<ul style="list-style-type: none"> - 현장 방문하여 관찰한 기록만 인정한다(기존의 사업장에 적합 직무가 있으며 이전에 작업현장 관찰이 이루어졌다면 이전 자료를 인정한다). - a) 이용자의 적합 직무에 기반하여 배치될 직무 혹은 과업이 탐색되었으며 이 직무 혹은 과업에 대한 직무명과 관련한 직무수행을 위한 요구조건들이 파악되고 기록되었는지를 평가한다. - b) 작업장의 분위기와 문화적 특성에 대한 기록을 평가한다. - c) 동료근로자들의 작업과 휴식과정에서의 분위기, 장애인근로자에 대한 상담 결과와 기록을 평가한다. - d) 고용주 및 관리자의 장애인에 대한 인식수준과 태도에 대한 상담 결과와 기록을 평가한다. - e) 기타 상기 4가지 사항과 유사한 수행기관의 활동을 평가한다. 	
평가 항목	평 가 기 준	평가위원 점 수

Q12. 직무 분석 실시 정도	<ul style="list-style-type: none"> a) 직무분석이 직무, 임무, 과업, 과업요소 분석이 이루어지고 관리되고 있다. b) 직무분석이 현장 훈련 장애인의 특성을 반영하여 과업요소가 구체적으로 분석되고 관리되고 있다. c) 직무분석을 실시하는 자가 직무를 충분히 이해하고 현장을 방문하여 작업장의 제반사항을 파악하고 그 결과를 기록하고 있다. d) 직무분석표를 배치 장애인들을 고려하여 작성하고 관리하고 있다. e) 기타() 	
	4 직무분석 시 위의 4가지 과정을 모두 실시한다.	
	3 직무분석 시 위의 3가지 과정을 실시한다.	
	2 직무분석 시 위의 2가지 과정을 실시한다.	
	1 직무분석 시 위의 1가지 과정을 실시한다.	
	0 직무분석 시 위의 과정을 모두 실시하지 않는다.	
평가 자료	직무분석표	
평가 지침	<ul style="list-style-type: none"> - a) 직무분석이 직무, 임무, 과업, 과업요소로 분석이 이루어지며 최종 직무명이 확인되고 직업사전과 일치하여 관리되고 있는지를 평가한다. - b) 배치 예정 장애인을 고려하여 과업요소가 구체적으로 세분화되어 분석되고 기록되었는지를 평가한다. - c) 직무분석을 실시하는 인력이 직무에 대한 사전정보와 지식이 있었는지를 직무분석표를 기반으로 평가한다. - d) 직무분석표가 장애인을 특성이 고려되어 작성되고 있는 지를 평가한다. - 직무분석은 신규개발업체 전반의 직무분석 및 직무변동에 따른 개별 직무분석 모두를 포함한다. 	
평가 항목	평 가 기 준	평가위원 점 수
Q13. 직무 조정 실시 정도	<ul style="list-style-type: none"> a) 직무조정이 직무분석 결과에 기반하여 계획되고 기록, 관리되고 있다. b) 직무조정이 훈련장애인의 특성에 기반하여 계획되고 적절한 편의 대안이 만들어지고 있다. c) 대안으로 계획된 직무조정 방안이 실제 이루어지고 수정, 보완 등의 지속적인 사후관리가 이루어지고 기록되고 있다. d) 직무조정 방안이 사업주와 충분히 협의와 동의과정이 이루어지고 있으며 관리되고 기록되고 있다. e) 기타() 	
	4 직무조정 시 위의 4가지 과정을 모두 실시한다.	
	3 직무조정 시 위의 3가지 과정을 실시한다.	
	2 직무조정 시 위의 2가지 과정을 실시한다.	
	1 직무조정 시 위의 1가지 과정을 실시한다.	
	0 직무조정 시 위의 과정을 모두 실시하지 않는다.	
평가 자료	직무분석표, 상담기록지	



평가 지침	<ul style="list-style-type: none"> — a) 직무조정이 직무분석에 기반하여 계획되고 기록, 관리되고 있는지를 평가한다. — b) 직무조정을 위한 편의 대안이 훈련장애인의 개별적인 특성을 반영하고 있는지를 평가한다. — c) 직무조정대안이 실행되고 과정에서 필요한 수정, 보완 등이 이루어지고 있는지를 평가한다. — d) 직무조정방안이 사업주와 협의와 동의과정이 있었는지를 기록을 통해 확인한다. 		
평가 항목	평가 기준		평가위원 점 수
Q14. 동일 직무 배치 정도	해당 사항 체크	a) 현장훈련 과정 중에 적합 직무 적합성에 대한 지속적인 현장 평가가 이루어지고 기록되고 있다.	
		b) 현장평가 결과가 훈련과정에 피드백 되어 훈련내용이 변화하고 있으며 결과가 기록, 관리되고 있다.	
		c) 고용연계가 자연스럽게 이루어질 수 있도록 사업장 관리자 혹은 관계자와 지속적인 협의가 이루어지고 기록되고 있다.	
		d) 고용연계에 대한 근로조건, 임금 등의 협의가 이루어지고 기록, 관리되고 있다.	
		e) 기타()	
	4	위의 4가지 과정을 모두 실시한다.	
	3	위의 3가지 과정을 실시한다.	
	2	위의 2가지 과정을 실시한다.	
	1	위의 1가지 과정을 실시한다.	
	0	위의 과정을 모두 실시하지 않는다.	
평가 자료	훈련일지 혹은 상담기록지		
평가 지침	<ul style="list-style-type: none"> — a) 현장훈련과정 중에 훈련 직무의 이용 적합성에 대한 지속적인 현장평가가 실시되고 기록되고 있는지를 평가한다. — b) 현장평가 후 결과가 훈련과정에 반영이 되고 훈련내용이 변화하였으며 결과가 기록되고 있는지를 평가한다. — c) 훈련 후 고용으로 연계될 수 있도록 사업장 관리자와 협의가 이루어지고 기록이 되고 있는지를 평가한다. — d) 고용연계가 이루어질 수 있도록 근로조건, 임금, 기타 직무조정 등의 사항에 대한 협의가 이루어지고 있는지를 평가한다. 		
평가 항목	평가 기준		평가위원 점 수
Q15. 직무 유지를 위한 노력	해당 사항 체크	a) 현장방문을 통한 직무 관련 지원	
		b) 옹호활동	
		c) 직장동료의 태도개선 노력	
		d) 장애에 따른 정당한 편의제공	
		e) 사업주를 위한 다양한 지원	
		f) 기타(구체적 내용:)	
	4	위의 사항 중 5가지 영역이 이루어지고 있다.	

	3	위의 사항 중 4가지 영역이 이루어지고 있다.																			
	2	위의 사항 중 3가지 영역이 이루어지고 있다.																			
	1	위의 사항 중 2가지 영역이 이루어지고 있다.																			
	0	위의 사항 중 1가지 이하 영역이 이루어지고 있다.																			
평가 자료	상담기록지, 직무유지를 위한 직무환경 개선노력 증빙서류(사진 등) 등																				
평가 지침	<ul style="list-style-type: none"> — 직무유지를 위한 노력에 관한 기록이 있는 경우와 현장 방문 시 면접을 통해 확인한 것도 인정한다. — a) 장애인 근로자의 직무 관련 직무조정이나 편의제공 등의 다양한 지원을 실시하고 기록하고 있는지를 평가한다. — b) ‘옹호활동’이란 이용인이 적절히 대응할 수 있도록 지원하는 모든 행위를 말한다. — d) ‘정당한 편의제공’은 편의시설 및 보조공학도구가 포함되며, 장애유형에 따른 편의제공은 수화통역 지원, 발달장애인을 위한 작업공정 개선 노력, 보조공학기기 지원 안내, 편의시설 지원 안내 등을 포함한다. — e) 사업주를 위한 다양한 지원은 한국고용공단을 비롯한 장애인 고용 사업주 지원 제도 정보제공을 비롯한 물품연계 등의 지원행위가 포함되고 실시사항이 기록되고 있는지를 확인한다. 																				
평가 항목	평가 기준		평가위원 점 수																		
Q16. 취업자 최저 임금 비율	4	전체 취업자 중 최저임금 이상 비율이 100%이다.																			
	3	전체 취업자 중 최저임금 이상 비율이 90% 이상이다.																			
	2	전체 취업자 중 최저임금 이상 비율이 80% 이상이다.																			
	1	전체 취업자 중 최저임금 이상 비율이 70% 이상이다.																			
	0	전체 취업자 중 최저임금 이상 비율이 70% 미만이다.																			
평가 자료	현장 확인, 근로계약서, 급여명세서, 개별과일 등																				
평가 지침	<ul style="list-style-type: none"> — 임금을 확인할 수 있는 서류에 근거하여 평가하되, 일반고용·지원고용·보호고용·재택고용·기타고용으로 취업한 이용인에 한한다. — 최저임금기준 적용이 어려운 재택고용의 경우, 임금 지급주기를 확인한다(예: 월 단위로 지급된 경우, 최저임금 월급 기준으로 적용). — 1일 근로 후 퇴사한 이용인의 경우, 근로계약서 상 임금을 기준으로 적용한다. <p style="text-align: center;">▶ 계산식: $\frac{\text{최저임금이상 취업자 수}}{\text{취업자 수(4영역 실적상의 취업자 수)}} \times 100$</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <td>년도</td> <td>시간급</td> <td>일급</td> <td>월급</td> <td>월급</td> <td>적용</td> </tr> <tr> <td>적용기준</td> <td>-</td> <td>하루 8시간</td> <td>주 40시간 월 209시간</td> <td>주 44시간 월 226시간</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>년</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>			년도	시간급	일급	월급	월급	적용	적용기준	-	하루 8시간	주 40시간 월 209시간	주 44시간 월 226시간	-	년					
년도	시간급	일급	월급	월급	적용																
적용기준	-	하루 8시간	주 40시간 월 209시간	주 44시간 월 226시간	-																
년																					
평가 항목	평가 기준		평가위원 점 수																		
Q17. 취업 후	해당 사항	a) 취업 후 적응지도가 취업 후 1개월 이내에 정기적으로 이루어지며 기록되고 있다.																			



적응 지원 서비스 질 개선 노력	체크	b) 부적응 문제에 대한 진단과 적절한 개입이 이루어지고 있다. c) 취업 후 적응지도 방법이 방문, E-mail, SNS 등 다양한 방법으로 이루어지고 있다. d) 취업 후 적응지도에 대한 피드백 및 수퍼비전이 제공되고 기록되고 있다. e) 취업 후 적응지도 내용이 사업장 관계자와 공유되고 기록 및 관리되고 있다. f) 기타(구체적 내용:)	
	4	위 항목 중 5가지 이상 이루어지고 있다.	
	3	위 항목 중 4가지가 이루어지고 있다.	
	2	위 항목 중 3가지가 이루어지고 있다.	
	1	위 항목 중 2가지가 이루어지고 있다.	
0	위 항목 중 1가지 이하로 이루어지고 있다.		
평가 자료	상담기록지, 개별과일 등 관련 서류철		
평가 지침	<ul style="list-style-type: none"> — a) 취업 후 1개월 이내에 이용자에게 정기적으로 실시되었으며 상담기록이 되고 있는지를 평가한다. — b) 부적응 문제에 대한 진단과 적절한 개입에 대한 내용을 사례회의 혹은 상담자의 결정과정을 확인하고 평가한다. — c) 취업 후 적응지도 방법이 방문, E-mail, SNS, 전화 등 다양한 방법으로 실시되고 있고 기록되고 있는지를 평가한다. — d) 취업 후 적응지도 결과에 대해 피드백이 이루어지고 수퍼비전이 제공되고 있는지를 평가한다. — e) 취업 후 적응지도 내용이 사업장의 관계자(관리자 혹은 고용주 등)에게 제공되어 공유되고 관리되고 있는지를 평가한다. 		
평가 항목	평 가 기 준		평가위원 점 수
Q18. 직원의 전문성	해당 사항 체크	a) 장애인재활상담사(직업재활사) 자격을 보유하고 있다. b) 장애인 직업재활사업에 대한 경험이 있다. c) 직업재활 관련 학문을 학사이상에서 전공하였다. d) 전문인력이 전문성 개발을 위한 교육에 연 4회 이상 참석하고 있다. e) 기타(구체적 내용:)	
	4	위 항목 중 4가지 이상이 이루어진다.	
	3	위 항목 중 3가지가 이루어진다.	
	2	위 항목 중 2가지가 이루어진다.	
	1	위 항목 중 1가지가 이루어진다.	
0	위 항목이 전혀 이루어지지 않고 있다.		
평가 자료	인사관련 서류, 교육 내부결계		
평가	— a) 이 사업 수행을 위한 전문인력이 장애인재활상담사(직업재활사) 자격을 소유하		

지침	고 있는 지를 확인한다. — b) 이 사업수행을 위한 인력이 직업재활사업에 대한 경험이 1년 이상 있는 지를 평가한다. — c) 이 사업수행을 위한 인력이 직업재활 관련 학문을 학부과정 이상에서 전공하였는지를 평가한다. — d) 직업재활관련 외부교육 참여를 평가하며, 내부 교육은 제외한다. — e) 상기 사항 외에 이 사업 수행 인력의 대학원 진학이나 전문성 향상을 위한 내용이 증빙이 있으면 포함될 수 있다.		
평가 항목	평 가 기 준		평가위원 점 수
Q19. 훈련지원인 의 현장성	해당 사항 체크	a) 훈련지원인이 관련 직무에 대한 지식이나 자격, 관련 경험을 가지고 있다. b) 훈련지원인이 장애와 관련한 학문을 전공하였거나 경험을 가지고 있다. c) 훈련지원인의 전문성과 현장성을 확대하기 위하여 연 2회 이상 교육에 참여하였다. d) 훈련지원인이 이 프로그램의 취지에 대한 지식과 이해가 있다. e) 기타(구체적 내용:)	
	4	위 항목 중 4가지 이상이 이루어진다.	
	3	위 항목 중 3가지가 이루어진다.	
	2	위 항목 중 2가지가 이루어진다.	
	1	위 항목 중 1가지가 이루어진다.	
0	위 항목이 전혀 이루어지지 않고 있다.		
평가 자료	인사관련 서류, 교육 내부결계		
평가 지침	<ul style="list-style-type: none"> — a) 훈련지원인이 직무지원하는 직무와 관련한 전공이나 자격보유와 1년 이상의 경험이 있는 지를 평가한다. — b) 훈련지원인이 장애와 관련한 직업재활, 특수교육, 사회복지 등의 학문을 전공하였거나 1년 이상의 현장경험을 가지고 있었는지를 평가한다. — c) 직무지원 관련 외부교육 2회 이상 참여하고 있는 지를 평가하며 내부교육은 제외한다. — d) 훈련지원인이 이 프로그램에 대한 취지와 지식과 이해도가 있는 지를 현장평가에서 확인한다. — e) 상기 사항 외에 이 사업 수행을 위한 훈련지원인이 관련 학업이나 전문성 향상을 위한 내용이 증빙이 있으면 포함될 수 있다. 		
평가 항목	평 가 기 준		평가위원 점 수
Q20. 운영 법인의 역량 수준	해당 사항 체크	a) 이 사업을 위해 위탁 운영법인이 1백만원 이상의 예산지원이나 관련 사업을 위탁 운영하고 있다.	
		b) 이 사업을 실제 위탁하는 기관이 장애인 직업재활사업을 수행한 경력이 3년 이상이다. c) 법인 이사회와 사업 운영위원회에 직업재활전문가가 참여하고 있으며 자문활동을 하고 있다.	



	d) 법인의 대표와 사업수행기관의 사무국의 리더가 이 사업에 대한 이해와 관심도가 있다. e) 기타(구체적 내용:)
	4 위 항목 중 4가지 이상이 이루어진다.
	3 위 항목 중 3가지가 이루어진다.
	2 위 항목 중 2가지가 이루어진다.
	1 위 항목 중 1가지가 이루어진다.
	0 위 항목이 전혀 이루어지지 않고 있다.
평가 자료	예산서, 세입통장, 법인 현황, 이사회 운영위원회 구성, 자문 관련 내부결재, 사무국 업무분장
평가 지침	<ul style="list-style-type: none"> - a) 사업 위탁 법인의 정기적으로 연간 1백만원 이상 예산지원이나 관련한 직업재활 사업을 1년 이상 운영하고 있다. - b) 실제 사업위탁 기관(지부)의 장애인 직업재활사업 수행 경력 3년 이상을 평가한다. - c) 법인 이사회와 이 사업 운영위원회 위원의 직업재활전문가 참여와 이들의 자문활동 등을 평가한다. - d) 법인의 대표와 이 사업 수행기관의 사무국장 혹은 사무국 책임자의 이 사업에 대한 이해와 관심도를 방문하여 확인하고 평가한다. - e) 상기 사항 외에 이 사업 수행을 위한 운영 법인의 지원이나 관심도가 내용의 증빙이 있으면 포함될 수 있다.

(3) 이용자 및 고용주 만족도(Satisfaction: S, 10%)

평가항목	문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그저 그렇다	그런 편이다	매우 그렇다
C1.	이용자 이 프로그램 참여에 대한 기대에 만족하십니까?					
	고용주 이 프로그램 참여에 대한 기대에 만족하십니까?					
C2.	이용자 이 프로그램이 이용자의 능력을 개발하는데 도움이 되었습니까?					
	고용주 이 프로그램이 사업장에서 기대하는 장애인 근로자의 생산성 향상에 도움이 되었습니까?					
C3.	이용자 이 프로그램에 참여해서 충분한 지원을 받았습니까?					
	고용주 이 프로그램의 지원수준에 만족하십니까?					
C4.	이용자 이 프로그램에 참여하여 고용이 되거나 되었다고 생각하십니까?					
	고용주 이 프로그램이 장애인의 고용에 중요한 역할을 한다고 생각하십니까?					
C5.	이용자 이 프로그램이 당신의 임금이나 근로조건을 개선하는데 도움이 된다고 생각하십니까?					
	고용주 이 프로그램이 장애인 근로자의 임금이나 근로 조건 개선에 기여한다고 생각하십니까?					
C6.	이용자 직원이나 훈련지원인이 친절하고 지원에 만족하십니까?					
	고용주 직원이나 훈련지원인이 친절하고 지원에 만족하십니까?					
C7.	이용자 이 프로그램의 의도와 취지에 대하여 만족하십니까?					
	고용주 이 프로그램의 의도와 취지에 대하여 만족하십니까?					
C8.	이용자 이 프로그램에 참여하신 것에 대하여 만족하십니까?					
	고용주 이 프로그램에 참여하신 것에 대하여 만족하십니까?					
C9.	이용자 이 프로그램이 당신이 취업하는데 도움이 되었습니까?					
	고용주 이 프로그램이 장애인을 고용하는데 도움이 되었습니까?					
C10.	이용자 전반적으로 이 프로그램에 대하여 어느 정도 만족하십니까?					
	고용주 전반적으로 이 프로그램에 대하여 어느 정도 만족하십니까?					

4) 평가위원 평가(5%)

평가 항목	평가 기준					평가위원 점수
	낮음	①	②	③	④	
D. 평가위원 소견	a) 양적 평가와 질적 평가에서 반영할 수 없는 수준에서 기관(장)이 이 사업에 대한 관심이 높고 인적/물적 자원이 원활하게 제공되고 있다.					
	a-1) 이유 또는 근거 설명					
	b) 전문인력과 훈련지원인이 평가에서 반영되지 않은 측면에서 사업에 대한 노력과 열의가 높다.					
	b-1) 이유 또는 근거 설명					
	c) 전문인력과 훈련지원인의 전문성과 실무성이 높다.					
	c-1) 이유 또는 근거 설명					
	d) 전문인력과 훈련지원인이 전문성 향상을 위해 지속적으로 노력하고 있다.					
	d-1) 이유 또는 근거 설명					
	e) 이 사업 수행을 위해 전반적으로 사업이 잘 이루어지고 있고 관리되고 있다.					
	e-1) 이유 또는 근거 설명					
평가 자료	현장 확인					
평가 지침	- 현장평가 방문일을 기준으로 현장을 확인한 후 평가한다. - 평가위원 2명이 각각 평가한 후, 이를 합산하여 평균점으로 평가한다.					

VI. 결론 및 제언



이 연구는 현장중심 직업재활센터사업의 분석을 토대로 평가지표 및 개선방안을 제안하기 위한 연구로 유사 현장중심 직업재활사업의 선행연구와 사업의 현황 분석, 전문가 의견조사를 통하여 실태와 평가지표 개발, 개선방안을 찾고자 하였다.

1. 현장중심 직업재활센터사업의 현황 분석

현장중심 직업재활센터사업은 2016년 한국장애인개발원이 사업을 지원하고, 전국장애인부모연대 경남지부가 사업을 운영하는 형식으로 출발하여 2018년 현재 전국적으로 가형 5개 기관, 나형 3개 기관이 사업을 실시하고 있으며, 실제 현황 분석은 가형 3곳과 나형 1곳을 방문조사 하였고, 이와 함께 이 프로그램과 유사한 국내·외 프로그램을 비교분석하였다. 이를 통해 나타난 결과는 다음과 같다.

첫째, 현장중심 직업재활사업은 중증장애를 대상으로 하고 있으며 서비스는 개별 맞춤형으로 개발되고 있는 것으로 나타났으나 개별 맞춤형 접근은 유사 프로그램에 비해 아직 미진한 것으로 나타났다.

둘째, 현장중심 직업재활 서비스 내용은 적합 직무 개발과 배치, 지속적인 지원서비스가 핵심이며, 그 결과 고용유지에 상당한 효과가 있는 것으로 나타났으나 아직은 이를 위한 증거기반의 접근이 이루어지고 있지 않고 있는 것으로 나타났다.

셋째, 현장중심 직업재활센터사업은 이용자와 고용주 입장에서 만족도가 높은 프로그램이라는 것이 유사 프로그램 결과에서 나타났다.

넷째, 현장중심 직업재활센터사업 이용자 선발을 위한 홍보와 모집은 원활하게 이루어지고 있지 않은 것으로 나타났다. 이러한 현상은 이 사업에 대한 정체성의 미흡과 사업수행기관의 제한, 지원수준의 미흡 등이 원인인 것으로 분석된다.

다섯째, 현장중심 직업재활센터사업의 이용자 선발과정과 적격성 기준은 미흡한 것으로 나타났다. 선발과정은 초기면접 및 상담 - 사례회의 - 적격성 결정의 과정으로 이루어지고 있으나 증거기반의 판단보다는 초기 면접 및 상담과정에서 전문인력이나 훈련지원인의 직관적 판단이나 이용자 및 후견인의 욕구에 의해 적격성이 결정되는 경우가 많은 것으로 나타났다.

여섯째, 현장중심 직업재활센터사업 직무개발은 이용자의 적합 직무에 기반하지 못하고 편의성에 의해 사업장이 개발되고 있는 것으로 나타나 맞춤형 접근에 제한이 있는 것으로 분석되었다.

일곱째, 현장중심 직업재활센터사업의 성과를 위하여 개별 맞춤형 접근이 필요하며 이를 위하여 개별화 고용계획서 수립이 증거기반으로 계획되어야 하는데 이에 대한 접근이 이루어지고 있지 않은 것으로 나타났다.

여덟째, 현장중심 직업재활센터사업의 고용연계와 직무유지를 위한 다양한 지원서비스가 제한적으로 이루어지고 있는 것으로 나타났다. 지원 서비스는 전적으로 훈련지원인에 의존하고 있으며 사업주나 근로자에 대한 다양한 지원방안이 강구되지 않은 것으로 나타났다.

아홉째, 현장중심 직업재활센터사업은 훈련생의 40% 수준에서 일반고용 및 기타고용 중심으로 이루어지며 최저임금이나 근로기준법의 근로조건이 유지되고 있는 것으로 나타나 일반고용으로 고용과 직무유지의 일정부분 성과가 있는 것으로 나타났다.

열 번째, 성과관리를 위한 자체 시스템이 없으며 성과관리는 이루어지고 있지 않은 것으로 나타나 과정평가 형식의 평가의 필요성이 있는 것으로 나타났다.

마지막으로 이 사업 수행의 성과는 전문인력과 훈련지원인에 의존하고 있으나 훈련지원인의 경우 직무와의 연관성 보다는 장애 관련 사항이 강



조되고 서비스 이용자에 비해 전문인력이나 훈련지원인의 역할이 과중한 것으로 분석되었다.

2. 현장중심 직업재활센터사업의 평가지표 개발

현장중심 직업재활센터사업 평가지표개발을 위한 방향성을 정리하면 다음과 같다. 첫째, 지표개발은 사업의 전반적인 사항을 평가할 수 있는 총괄평가 개념으로 개발하며 지표적용은 사업이 초기인 점을 감안하여 평가로 인한 사업의 매몰현상이 나타나지 않도록 단계적인 적용지표로 개발한다.

둘째, 평가는 양적지표와 질적지표를 개발하고, 양적지표는 사업에 반드시 달성되어야 하는 목표로 최소화 하고, 질적지표는 이 사업의 목적이 중증장애를 가진 사람들의 적합 직무를 찾는 것이므로 사업의 과정별 기능 수준을 측정하는 척도를 개발하여 적용한다.

셋째, 질적지표를 보완하기 위하여 이용자와 고용주의 만족도, 평가위원의 전문적인 직관을 바탕으로 한 질적인 수준을 계량화 한다.

넷째, 자체평가와 평가 시 평가자나 평가 대상기관의 관점에 따라 발생할 수 있는 편차를 최소화 하고 평가지표에 따른 사업수행기관별 편차가 발생하지 않도록 적용기준을 명확히 하고 가능한 평가지침을 세분화한다.

다음으로 평가영역은 사업 수행기관의 사업역량과 적합 직무 탐색, 적합 사업장 개발, 직무배치, 취업 후 적응지도를 중심으로 구성한다. 평가지표는 먼저, 필수지표와 평가지표로 구성하고, 필수지표는 이 사업 수행을 위하여 반드시 갖추거나 제공해야만 하는 서비스들로, 필수지표에서 다루는 양적지표는 훈련목표 인원과 동일직무 취업률, 6개월 직무유지율이며, 질적지표는 현장중심으로 연결되는 사업장의 관찰 기록과 직무분

석 보고서, 개인별 직업재활계획서이다.

평가 영역 지표는 지표점수에 사업실적을 반영하지 않고, 사업의 질적 수준과 이용자와 고용주 만족도, 위탁기관 사업역량, 평가위원 평가를 점수에 반영하며, 배점은 필수지표는 통과와 미통과로, 평가지표는 총 100%를 기준으로 사업실적 80%, 서비스 만족도 10%(이용자와 사용자 각 5%), 위탁기관 역량 5%, 평가위원 평가 5%로 구성되어 중증장애인직업재활지원사업과 비교·분석이 가능하도록 개발하였다.

평가방식은 필수지표와 평가지표 모두 자체평가서 작성을 토대로 현장 평가를 실시함을 원칙으로 하며 현장평가를 위한 평가위원 구성은 전문가 1인과 개발원 실적관리 직원 1인, 만족도 조사를 위한 위원 1인으로 구성한다.

평가주기는 2단계로 구분하여 시행한다. 1단계는 사업 시작 후 5년까지로 이 시기는 사업의 정착을 위한 단계로 보고 매년 평가하며 5년 이후는 중증장애인직업재활지원사업과 마찬가지로 3년 평가 주기로 한다. 5년까지의 평가는 필수지표 2개 항목을 충족하면 사업을 지속하고, 평가지표의 평가를 통해 이 사업을 수행하는 모든 기관들이 사업을 정착시킬 수 있도록 서비스 컨설팅 형식의 평가를 실시한다. 2단계는 필수지표 3개 영역을 충족하면 통과하고, 평가지표는 중위점수 하위에 해당하는 수행기관은 1차 재평가를 실시하며, 재평가에도 중위점수에 미달하면 사업을 중지하도록 한다.

평가를 위한 세부지표는 양적 평가지표 4개와 질적 평가지표 20개, 이용자와 고용주 만족도 지표 각 10개, 평가위원 지표 5개로 구성하였다.



3. 현장중심 직업재활센터사업의 활성화 방안

현장중심 직업재활센터사업이 체계적인 이용자의 맞춤형 접근을 통해 성공적 고용증대와 지속적 고용유지를 위해 현황 분석과 전문가 의견조사 결과 다음과 같은 측면들이 우선적으로 개선되어야 할 것으로 분석되었다.

첫째, 현장중심 직업재활센터사업의 정체성 확립이 필요하다.

이 사업은 훈련에 중점을 두기 보다는 고용연계를 위한 맞춤형 훈련과 접근을 통해 고용과 고용유지의 효과를 위한 것이다. 따라서 훈련 이전의 이용자의 적합 직무 탐색과 이에 기반한 직무개발이 이용자에게 맞춤형으로 접근될 필요가 있다. 그러나 이 사업의 명칭부터 다소 광범위한 명칭을 사용함으로써 사업의 정체성이나 지원수준, 사업 수행결과들이 아직 시작단계이지만 구체적이고 분명하게 나타나지 않고 있다. 따라서 이 사업의 정체성을 맞춤형 적합 직무 개발과 현장훈련을 통해 고용으로의 연계와 유지가 이루어질 수 있도록 사업의 명칭을 맞춤형 고용서비스 First-Job 프로그램으로 전환하고, 이 사업의 정체성도 훈련보다는 맞춤형 고용이라는 정체성을 확립하며, 사업지원체계나 수행기관의 역할 등을 정립 할 필요가 있다.

둘째, 중증장애인직업재활지원사업과 연계하거나 통합을 고려할 필요가 있다.

이 사업의 성과를 기대하기 위해서는 맞춤형 고용접근을 위한 최소한의 인력과 지원예산이 제공되거나 이 사업이 시너지 효과를 기대할 수 있는 직업재활사업과 연계되어야 한다. 현재 전문인력 1인과 훈련지원인 지원으로는 적합 직무탐색과 직무개발, 지속적인 지원이 이루어져야 하는 맞춤형 고용의 성과를 기대하기에는 제한점이 있다.

따라서 이 사업은 최소한 중증장애인직업재활지원사업과 연계 혹은 통합할 수 있는 방안이 마련되어야 하는데 ① 먼저, 이 사업을 수행하는 기관들이 장애인단체이므로 중증장애인직업재활지원사업 장애인단체 유형과 사업 연계를 고려할 수 있을 것이며, ② 직업재활센터의 경우도 서울특별시, 광역시의 경우 인접해서 이 사업을 수행하는 기관들과 직업평가센터와 함께 사업을 수행하는 기관들을 우선적으로 이 사업과의 연계를 고려할 수 있을 것이다.

셋째, 무분별하게 확대되고 있는 공공분야의 불안정한 단기직의 일자리는 중증장애인의 기대욕구만을 증대시켜 전체적인 장애인 노동시장을 왜곡시키고 있으므로 맞춤형 접근을 통해 안정된 일자리사업으로 공공분야 장애인 일자리 방향성을 재설계할 필요가 있다.

현재 노동시장에서 실업상태에 있는 장애인들은 발달장애, 중복장애 등 중증장애인들로, 이들은 단기적 직무를 통해서만 안정적인 직무를 찾고 유지하는데 기본적인 제한이 있다. 이 같은 특성에 대한 고려 없이 확대되는 단기직의 일자리는 중증장애인들을 노동시장에서 더욱 불안정하게 하는 요인이므로 공공분야의 일자리 수를 줄이더라도 이 사업과 연계하여 지속적인 일자리 창출과 고용유지가 가능하도록 할 필요가 있다.

넷째, 전문인력과 훈련지원인의 자격기준의 개선과 전문성 향상을 위한 교육기회가 제공되어야 한다.

이 사업은 전적으로 인력에 의존하고 있으나 인력에 대한 자격기준이 맞춤형 고용이라는 고용과 직업이라는 전문성을 자격기준으로 제시하지 못하고 있으며 훈련지원인의 경우도 직무에 초점을 두기 보다는 장애를 강조하다 보니 훈련지원인의 역할 기대에 제한이 있다. 따라서 전문인력은 장애인재활상담사로, 훈련지원인은 재활전문인력 보다는 직무 관련 전문성을 강조하고 장애 관련 부분은 교육을 통해 보완할 필요가 있으며 지속적인 재교육을 통해 이용자 맞춤형 접근의 전문성을 살려 나갈 수



있도록 할 필요가 있다.

다섯째, 다양한 직무지원과 사업주 지원방안이 개발되고 지원될 필요가 있다.

맞춤식 고용의 성과는 표준화된 지원서비스가 아니라 이용자 중심의 다양하고 개별적인 지원방안이 강구되고 지원되어야 하고, 사업주 입장에서 이에 대한 지원이 있어야 고용연계에 대한 부담을 감소시킬 수 있다. 따라서 사업비 예산에 직무지원을 위한 예산이 고려되어야 하고 이 예산은 사업 수행기관에서 이용자의 개별적인 특성에 부합하게 지원할 수 있도록 예산과목을 포괄적으로 수립할 필요가 있으며 사업주의 경우도 동일하다. 또한 기존의 사업주를 위한 다양한 획일화된 지원도 사업주 입장에서 쉽고 간편하게 접근할 수 있도록 자료제작이나 체계를 만들어 줄 필요가 있다.

여섯째, 1단계 평가는 사업의 성과평가 보다는 사업의 안정화를 위한 과정평가로서의 기능이 되도록 해야 한다.

현재의 사업은 시범적인 성격이 있으며 지원도 제한적으로 이루어지고 있기 때문에 성과나 질적 수준을 기대하기에는 한계가 있다. 따라서 사업 시행 5년까지의 1단계 평가는 맞춤형 고용서비스를 위한 컨설팅으로 접근할 필요가 있으며 평가결과를 사업의 안정화 수단으로 활용할 필요가 있다.

마지막으로 이 사업을 활성화하기 위해서는 근본적으로 지원이 확대되어야 한다.

맞춤식 고용이 필요한 이용자는 중증장애를 가진 사람으로, 이들은 노동시장에서의 일자리 획득이 점점 더 어려워지고 있으므로 우선적으로 서비스 창구를 확대할 필요가 있고, 이 사업을 수행하는 과정이 체계적으로 이루어질 수 있도록 최소한의 인력과 지원서비스를 위한 예산, 훈련수당 등의 지원이 확대되어야 할 것이다.

참고문헌

강위영, 나운환, 박경순, 류정진, 정명현, 김동주, 정승원, 강윤주(2009). 직업재활개론, 나눔의 집

김민 등(2017). 중증장애인직업재활지원사업 평가체계 및 적정기준안 연구, 한국장애인개발원

김원호, 박종규, 이주영, 김수현(2017). 기업 장애인 직업훈련 촉진방안. 한국장애인고용공단

김은형(2017). 장애인 채용 3%, 스타벅스의 도전. Retrieved from 나운환, 박경순, 전미리(2003). 장애인 고용차별에 관한 연구, 한국행정학회

나운환(2016). 중증장애인직업재활사업의 성과와 개선방안, 한국직업재활학회

남용현(2012). 기업체의 장애인고용 결정요인에 관한 연구: 2012년 기업체 장애인고용 실태조사를 중심으로, 장애와 고용, Vol.24 No.4

박희찬, 오길승(2016). 지원고용의 이해와 적용. 학지사

전국장애인부모연대 경남지부(2016). 퍼스트 잡(현장중심 직업훈련 프로젝트) 운영 매뉴얼 개발

한국장애인고용공단(2008). 대학교 내에서 지적장애인 지원고용 프로그램의 실행과 성과

한국장애인고용공단(2017). 맞춤형 취업지원을 위한 직업지표 연구, 한국직업능력개발원

한국장애인개발원(2016). 퍼스트 잡 직무지원인 지원사업 결과보고서

한국직업능력개발원(2017). 맞춤형 취업지원을 위한 직업지표 연구

Becker, D. R., and R. E. Drake(2003). A working life for people



- with severe mental illness. New York: Oxford University Press
- Bond, G., Becker, D., Drake, R., and Vogler, K. 1997. "A fidelity scale for the Individual Placement and Support model of supported employment." *Rehabilitation Counselling Bulletin* (40)
- Bond, G. and Drake, R. (2008). "Predictors of competitive employment among patients with schizophrenia."
- Burn, T., Catty, J., Becker, T., Drake, R. E., Fioritti, A., Knapp, M., Lauber, C., Rossler, W., Tomov, T., van Busschbach, J., White, S., Wiersma, D., and EQOLISE Group (2007). "The effectiveness of supported employment for people with severe mental illness: A Randomized controlled trial." *Lancet* 370
- Christensen, Henrik Serup, Karjalainen, Maija, and Nurminen, Laura. 2015. Does Crowdsourcing Legislation Increase Political Legitimacy? The Case of Avoin Ministeriö in Finland, *Policy and Internet*, volume 7, issue 1, pp. 25–45. DOI: 10.1002/poi3.80
- Christensen, J., Hetherington, S., Daston M., & Riehle, E(2015). Longitudinal outcomes of Project Search in upstate New York. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 42(3), 247–255
- Christopher Rogers, Don Lavin, Tri Tran, Tony Gantenbein, Michael Sharpe(2008). Customized Employment: Changing what it means to be qualified in the workforce for transition-aged youth and young adults. Institute on Community Integration
- Crowther, R., Marshall, M., Bond, G., and Huxley, P. (2001). "Helping people with severe mental illness to obtain work: Systematic review." *BMJ Clinical Research* 322(7280)
- Dylan Riley(2006). *Waves of Historical Sociology*, University of California–Berkeley, USA
- George Nelson Wright(1980), *Total Rehabilitation*: Little, Brown
- Luecking, D. M., Gumpman, P., Saecker, L., & Cihak, D.(2006). Perceived quality of life changes of job seekers with significant disabilities who participated in a customized employment process. *Journal of Applied Rehabilitation Counseling*.
- Luecking, D. M., & Luecking, R. G.(2006). A descriptive study of customizing the employment process for job seekers with significant disabilities. *Journal of Applied Rehabilitation Counseling*
- Luecking, R., Cuozzo, L., & Buchanan, L.(2006). Demand-side workforce needs and the potential for job customization. *Rehabilitation Counseling*
- McHugo, G. J., Drake, R. E., & Becker, D. R.(1998). The durability of supported employment effects. *Psychiatric Rehabilitation Journal*, 22(1), 55–61
- Marshall, T., Goldberg, R., Braude, L., Dougherty, R., Daniels, A., Ghose, S., George, P., and Delphin-Rittmon, M. 2014. "Supported employment: Assessing the evidence." *Psychiatric Services* 65(1)
- OECD(2015), *OECD Forum 2015: Income Inequality in Figures*
- OECD(2016), *OECD Society at a Glance 2016*
- Paul Wehman, Katherine J. Inge, W. Grant Revell, Jr., and



- Valerie A. (2007) Brooke Real Work for Real Pay: Inclusive Employment for People With Disabilities. Baltimore: Paul H. Brookes, 2007
- Riley, C. A. I. (2006). Disability and business: Best practices and strategies for inclusion. Lebanon, NH: University Press of New England
- Rogers, Lavin, Tran, Gantenbein, Sharpe(2008)
- Starbucks(2015a). Hiring workers with disabilities at Starbucks largest distribution plant. Retrieved from <https://news.starbucks.com/news/hiring-workers-with-disabilities-at-starbucks-largest-distribution-plant>.
- Starbucks(2015b). Starbucks plant celebrates 20 years, launches program for people with disabilities. Retrieved from <https://news.starbucks.com/news/starbucks-plant-celebrates-20-years-launches-program-for-people-with-disabilities>.
- Stolder, S.(2015). Leading practices on disability inclusion. Retrieved from <https://www.uschamber.com/report/leading-practices-disability-inclusion>.
- Stolder, S.(2017). New Starbucks Inclusion Academy prepares people with disabilities for retail jobs. Retrieved from <https://news.starbucks.com/news/starbucks-inclusion-academy-prepares-people-with-disabilities-for-retail-jobs>.
- U.S. Chamber of Commerce, (2013). Leading practices on disability inclusion. Retrieved from <https://www.uschamber.com/report/leading-practices-disability-inclusion>.
- Waddell, G., Burton, A.K. and Kendall, N.A.(2008) Vocational Rehabilitation—What Works, for Whom, and When? Report for the Vocational Rehabilitation Task Group, TSO, London
- Wright, G. N. (1980). Total rehabilitation, Boston: Little Brown & Company, Inc. [bucks-largest-distribution-plant](https://www.uschamber.com/report/leading-practices-disability-inclusion)
- <http://www.carf.org/home/>
- http://www.hani.co.kr/arti/economy/economy_general/779910.html
- https://www.meaf.org/project_search/
- <https://news.starbucks.com/news/starbucks-roasting-plant-launches-job-training-for-people-with-disabilities>
- <https://www.projectsearch.us/outcome-summary>, 2018
- <https://www.projectsearch.us/transition-to-work>, 2018
- <https://www.remploy.co.uk/>
- <https://www.uschamber.com/report/leading-practices-disability-inclusion>

현장중심 직업재활센터사업 현황 분석 및 평가지표 개발 연구

발행일 : 2018년 12월

발행처 : (재)한국장애인개발원

서울시 영등포구 의사당대로22 이룸센터 5층

Tel. 02-3433-0600

Fax. 02-3433-0463

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

ISBN 978-89-6921-314-3 93300

※ 본 연구보고서의 내용을 무단 복사하는 것을 금합니다.