

직무지원인 지원사업 직무지원서비스 매뉴얼



국립중앙도서관 출판예정도서목록(CIP)

직무지원인 지원사업 직무지원서비스 매뉴얼 / 한국장애인개발원 [편]. -- 서울 : 한국장애인개발원, 2014
p. ; cm

권말부록: 직무지원인 지원사업 수행기관 목록
참고문헌 수록
ISBN 978-89-6921-168-2 93330 : 비매품

장애인 직업 재활[障礙人職業再活]

338.34-KDC5
362.4-DDC21

CIP2014035930

연구진

정승원 (우석대학교 재활학과 교수)

문용준 (한국장애인개발원 직업재활팀 팀원)

정미화 (한국장애인개발원 직업재활팀 위촉연구원)

박동규 (인천중구장애인종합복지관 직업재활팀 팀원)

자문위원

김성진 (광주여자대학교 교양교직학부 교수)

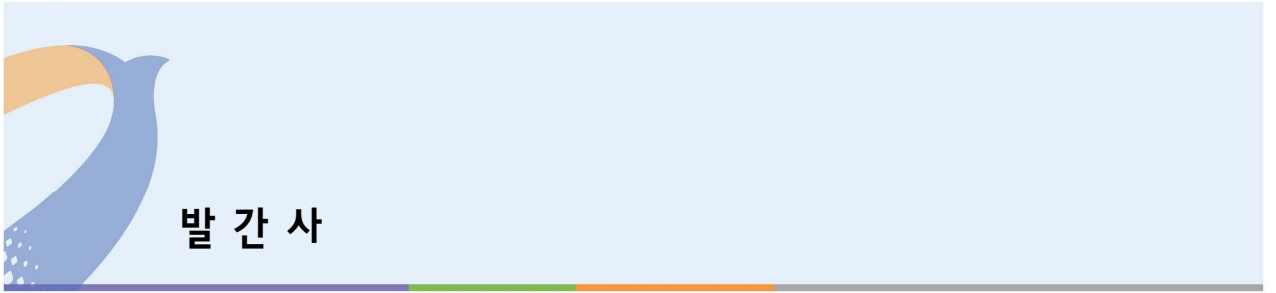
이혜경 (한국장애인개발원 자립지원팀 팀장)

김홍모 (보건복지부 장애인자립기반과 사무관)

검독위원

신현욱 (전주대학교 재활학과 교수)

김형완 (다운복지관 관장)



중증장애인에게 직업의 의미는 경제적 수단 뿐 아니라 사회참여와 자립의 기반을 마련하여 삶의 질의 향상하는데 많은 영향을 미치게 됩니다. 하지만 실태조사에 따르면 중증장애인의 취업률은 16.3%로 경증장애인 41.4%에 비해 2배 이상 낮으며, 중증장애인인 지적·자폐장애의 경우 평균근속기간이 각각 32개월, 11개월로 장애인 전체 평균 67개월보다 현저히 저조한 실정으로 불안정한 고용이 지속되는 실정입니다. 이렇듯 낮은 취업률과 불안정적인 취업상태는 중증장애인의 사회참여의 제한요소로 작용하고 있습니다.

중증장애인의 경우, 체계적인 직업재활과정을 기반으로 취업한다고 해도 고용을 안정적으로 유지하기 위해서는 취업 후에도 지속적인 지원을 통해 다각도의 지원이 더 중요합니다. 이러한 지원서비스는 장애인복지관 및 장애인단체 등에서 전문적이고 체계적으로 이루어지고 있지만 취업 후 적응지원을 전담으로 지원하는 인력이 부족하여 중증장애인들은 직업현장에서 더욱 어려움을 겪고 있습니다.

이러한 어려움을 해소하기 위해 한국장애인개발원은 2012년 9월부터 직무지원인 지원 사업을 수행하고 있습니다. 직무지원인 지원사업은 지원고용 대상자 이외 일반경쟁고용으로 사업체에 고용된 장애인근로자의 직무향상과 고용유지를 위한 제반 서비스를 제공하도록 전문인력을 지원하는 사업입니다. 또한 이 사업을 활성화하기 위해 2013년 ‘직무보조인 지원사업 실태조사 및 활성화 방안 연구’가 진행되었으나, 연구 결과 직무지원인의 정체성 미확립과 전문지식의 부족이 가장 큰 어려움으로 나타나, 직무지원인에게 부여되는 역할 및 업무에서 기관 간 편차가 큰 것으로 질적 서비스의 담보가 가장 시급하였습니다.

따라서 본 연구는 직무지원인의 역할정립을 통해 직무지원 서비스 과정 및 내용을 제시하여 직무지원서비스의 체계적인 제공의 지침이 될 것이며, 본 매뉴얼을 기반으로 직무지원인의 역량강화를 통해 질적인 서비스가 제공될 것이라 기대합니다.

본 연구가 원활하게 진행될 수 있게 지원해주신 보건복지부 장애인자립기반과 김홍모 사무관, 광주여자대학교 김성진 교수, 전주대학교 신현욱 교수, 다운복지관 김형완 관장, 한국장애인개발원 자립지원팀 이해경 팀장께 감사드립니다. 또한 바쁘신 중에도 전화이조사와 포커스그룹인터뷰에 참여하여 소중한 의견을 개진해주신 직무지원인 지원사업 수행기관의 현장 전문가들께도 감사의 말씀을 드립니다.

마지막으로 본 연구를 수행한 연구원들의 노고에 감사드리며, 연구결과를 바탕으로 직무지원인 지원사업이 안정적인 체계로 자리 잡아 중증장애인의 직업재활과 안정적 고용유지에 귀중한 자료로 활용되기를 바랍니다.

2014년 12월

한국장애인개발원 원장 변 용 찬

목 차

제1부 총론	9
1. 매뉴얼 개발의 배경	11
1) 필요성 및 목적	11
2) 매뉴얼 개발의 과정	12
2. 매뉴얼의 구성	14
3. 매뉴얼의 활용방법	16
1) 직무지원서비스 안내	16
2) 직무지원인 교육	16
3) 행정업무처리	16
제2부 중증장애인직업재활	17
1. 직업재활	19
1) 직업재활의 개념	19
2) 직업재활서비스의 과정	21
2. 보호고용과 지원고용	25
1) 보호고용	25
2) 지원고용	27
3. 중증장애인직업재활지원사업	32
4. 외국의 직무지원서비스	35
1) 잡코치의 역할	35
2) 잡코칭 사례	40
제3부 직무지원서비스	45
1. 직무지원인 지원사업 소개	47
1) 사업목적	47
2) 사업절차	47
3) 사업내용	49
4) 서비스 대상	51
2. 직무지원인의 역할 및 기능	52
3. 직무지원서비스 과정별 지원방법	55
1) 직무지원서비스 계획	56
• 라포 형성	57
• 이용자 파악(정보수집)	58
• 개별 직무지원서비스 계획 수립	63
• 서비스 이용자 동의 구하기	66
2) 직무지원서비스 실시	76
• 핵심직무 분석 및 지도	77

- 작업태도 지도 79
- 직장규칙 지도 80
- 직무스트레스관리 82
- 대인관계기술훈련 83
- 성희롱예방 교육 84
- 출퇴근지도 85
- 위생 및 복장관리 지도 86
- 금전관리 지도 86
- 여가활동지원 87
- 사업주 · 동료 애로사항 파악 및 지원 87
- 장애인식개선 교육 88
- 직무조정(수정) · 보조공학 지원 89
- 가족협력지원 90
- 사업주 · 가족(보호자) 간 협력관계 형성 90
- 3) 직무지원서비스 평가 96
 - 고충상담 및 욕구 재사정 97
 - 향상도 및 수행평가(현장평가) 99
 - 직업재활계획 수정 및 재수립 105
- 4) 직무지원서비스 종결 110
 - 서비스 종결 알림 및 정보제공 111
 - 종결 이후 지원계획 및 협조사항 공유 112
 - 직무조정(수정) 및 업무재배치 112
 - 직업유지를 위한 가족교육 113
- 제4부 직무지원서비스 고려사항 및 사례 115**
 - 1. 장애유형별 고려사항 117
 - 1) 발달장애인 117
 - 2) 시각장애인 126
 - 3) 뇌병변장애인 130
 - 2. 서비스 사례 134
 - 1) 발달장애인 지원사례 134
 - 2) 시각장애인 지원사례 141
 - 3) 뇌병변장애인 지원사례 146
- 참 고 문 헌 152**
- 부록. 직무지원인 지원사업 수행기관 목록 155**

표 목 차

[표 1] 매뉴얼 구성요소	15
[표 2] 중증장애인직업재활지원사업 종류 및 내용	34
[표 3] 직무지원서비스 대상	51
[표 4] 직무지원인의 역할과 기능	54
[표 5] 직무지원서비스 - 계획 단계	56
[표 6] 직무지원서비스 - 실시 단계	76
[표 7] 직무지원서비스 - 평가 단계	97
[표 8] 직무지원서비스 - 종결 단계	111

그림 목 차

[그림 1] 매뉴얼 개발 과정	13
[그림 2] 직업재활서비스 목표	20
[그림 3] 직업재활서비스 과정도	24
[그림 4] 직무지원인 지원사업 흐름도	48
[그림 5] 직무지원서비스 과정도	55

서 식 목 차

[서식 1] 이용자 파악 기록지	61
[서식 2] 직무분석 및 평가서	62
[서식 3] 직무지원인 지원계획서	65
[서식 4] 직무지원인 지원사업 실시동의서(장애인 근로자 및 사업체)	68
[서식 5] 개인정보 활용 및 제공 동의서	69
[서식 6] 개별파일 문서목록 체크리스트	74
[서식 7] 작업태도 체크리스트	80
[서식 8] 직장규칙 체크리스트	81
[서식 9] 직무지원인 지원기록지	93
[서식 10] 현장평가서 예시1	101
[서식 11] 현장평가서 예시2	102
[서식 12] 직업재활계획서	106

제1부 총론

1. 매뉴얼 개발의 배경
2. 매뉴얼의 구성
3. 매뉴얼의 활용방법

제1부

총론

1 매뉴얼 개발의 배경

1) 필요성 및 목적

‘직무지원인 지원사업’은 장애로 인해 취업 초기에 직장적응의 어려움을 겪는 중증장애인을 대상으로 직무지원인에 의한 취업 후 적응지원 서비스를 제공하는 사업으로, 장기근속 유지를 통한 안정된 직업생활 지원을 목적으로 한다. 2013년 현재 43개소, 48명의 직무지원인이 활동하였으며, 현장과 외부 전문가의 의견을 통해 ‘직무보조인’의 명칭을 ‘직무지원인’으로 개정하여 2014년부터 ‘직무지원인 지원사업’으로 진행되고 있다.

2011년에 발표된 『장애인실태조사』(김성희 외, 2011)에 따르면, 중증장애인의 취업률은 16.3%로 경증장애인 41.4%에 비해 2배 이상 낮았다. 대다수가 중증장애인인 지적·자폐장애의 경우 평균근속기간이 각각 32개월, 11개월로 장애인 전체 평균 67개월보다 현저히 저조한 실정으로 나타났다. 이에 기존 직업재활사업이 포괄하지 못하는 중증장애인의 취업 및 직업유지를 위한 새로운 형태의 직업재활사업을 추진할 필요성이 제기되었으며, 한국장애인개발원은 2012년에 직업유지를 위한 직무지원인 지원사업을 기획하여 시작하였다.

사업의 활성화를 위해 한국장애인개발원에서는 사업 실시 이듬해인 2013년에 『직무보조인 지원사업 실태조사 및 활성화 방안 연구』(이혜경 외, 2013)를 진행하여 사업에 관여하는 여러 주체인 직무지원인, 사업수행기관, 장애인 근로자, 사업체를 대상으로 현황, 만족도, 애로사항, 개선점 등을 조사하였다. 그 결과, 직무지원인 대다수는 직업재활 관련 업무 경력이 1년 미만으로 나타났으며, 전문지식의 부족을 사업수행에서의 가장 큰 어려움

으로 지목하였다. 또한 사업수행기관은 지침에 규정된 실무교육을 저마다 다르게 진행하고 있었으며, 직무지원인에게 부여하는 역할 및 업무에서 기관간 편차가 큰 것으로 나타나, 결과적으로 서비스 질의 편차가 발생할 가능성이 상당히 높은 상황이었다. 이와 같은 사업전반의 어려움을 개선하기 위한 방안으로 직무지원인의 정체성 확립과 직무지원인의 역할, 업무에 대한 명확한 지침을 포함한 매뉴얼 개발이 제시되었으며, 그 연속선상에서 직무지원인과 사업담당기관에 실질적인 도움을 주고자 매뉴얼을 개발하게 되었다.

따라서 매뉴얼 개발을 통해 첫째, 직무지원인의 정체성이 함유하는 직무지원서비스의 범위, 과정과 직무지원인의 역할을 명확히 규명하여 서비스 지원이 원활히 이루어질 수 있도록 한다. 둘째, 표준화된 직무지원서비스를 제시하여 사업 전반의 서비스 질을 균질적으로 제고하고자 한다. 셋째, 직무지원서비스 관련 이론적·실천적 지식을 정리함으로써 서비스를 총체적으로 이해할 수 있도록 하여 직무지원인의 역량강화에 기여하고자 한다. 본 매뉴얼이 실천현장에서 체계적이고 전문적으로 직무지원서비스를 실행할 수 있도록 안내하는 유용한 지침서가 되기를 희망한다.

2) 매뉴얼 개발의 과정

한국장애인개발원은 학계 및 현장 전문가와 공동연구진을 구성하여 매뉴얼을 개발하였다. 직무지원인의 정체성을 규명하고 표준화된 직무지원서비스를 도출하기 위해 주요방법으로는 델파이조사를 채택하였다. 그밖에 문헌조사, 사례조사, FGI, 자문회의 등 다각적인 방법을 동원하여 매뉴얼의 타당성과 신뢰도를 확보하고자 하였다. 매뉴얼 개발의 과정은 [그림 1]에 도식화하였으며, 연구방법을 중심으로 정리한 주요내용은 다음과 같다.

첫째, 문헌조사와 사례조사를 통해 직무지원서비스 내용, 직무지원인의 역할 및 기능 등을 검토하여 델파이설문지와 매뉴얼의 틀을 구성하였다. 관련 문헌으로 국내외 유사사업 보고서, 매뉴얼, 운영지침 등을 수집하여 분석하였으며, 사업수행기관에게 실제 사례를 요청하였다.

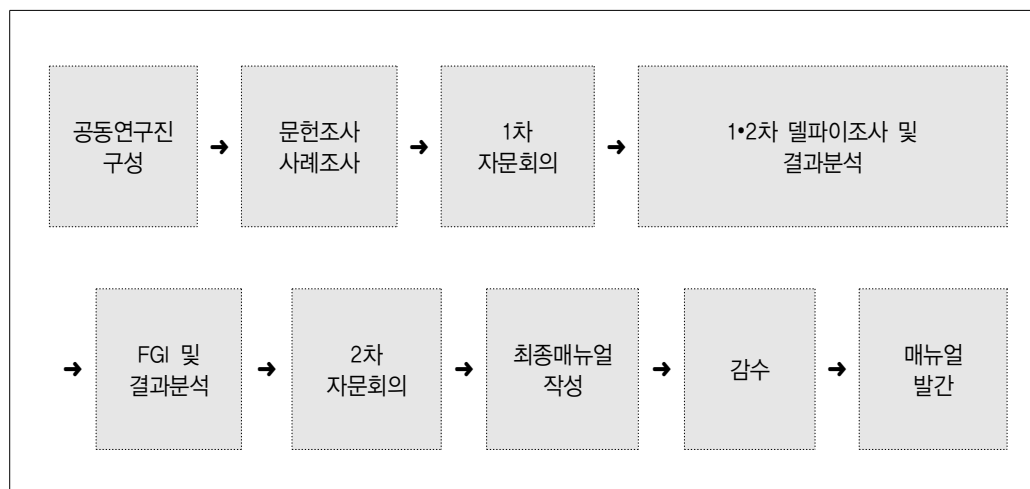
둘째, 델파이조사를 통해 엄선된 전문가들의 의견을 수렴하여 표준화된 직무지원서비스를 도출하였다. 직무지원서비스 관련 전문지식을 충분히 가지고 있는 해당사업 담당자 및 팀장, 직업재활센터 팀장, 관련 교수 등을 전문가 패널로 구성하였다. 조사는 2차에 걸쳐

이루어졌으며, 1차조사에서는 직무지원서비스의 범위 및 과정에 대해 반구조화된 설문으로 구성하여 실제 서비스 내용을 광범위하게 수집하였다. 1차조사결과를 범주화한 뒤, 2차 조사에서는 직무지원서비스 과정과 과정별 서비스내용의 적절성에 대해 설문하여 의견을 수렴하였다.

셋째, FGI에서는 장애유형별 효과적인 서비스 지원방법, 업종별 고려사항, 실천현장의 노하우 등을 중심으로 논의하여 직무지원서비스의 실재를 파악하였다. 해당사업 담당자, 팀장, 직무지원인과 함께 논의하였으며, 그 결과 구체적이고 세부적인 서비스 내용이 산출되어 이를 매뉴얼에 반영하였다.

넷째, 매뉴얼 개발의 시작과 끝에 자문회의를 실시하여 전체 방향과 결과에 대해 검토와 자문을 받았다. 1차 자문회의에서는 매뉴얼 구성, 연구방법, 목차 등을, 2차 자문회의에서는 매뉴얼 개발 결과의 적절성을 검토받았다.

마지막으로, 공동연구진은 매뉴얼 개발 과정에서의 모든 결과물을 정리하여 최종 매뉴얼을 작성하였고, 전문위원의 감수를 거쳐 매뉴얼을 발간하였다.



[그림 1] 매뉴얼 개발 과정

2 매뉴얼의 구성

매뉴얼은 크게 4부로 구성하였다. 전체 구성의 흐름은 중증장애인직업재활과 직무지원인 지원사업 차원에서 직무지원서비스를 조망한 뒤, 서비스 과정과 내용을 상세히 설명하고, 실제 사례를 통해 서비스를 구체화하여 체감하도록 하는 방식으로 진행된다.

제1부 ‘총론’에서는 매뉴얼의 필요성과 목적을 상세히 기술하고 활용방법을 안내하였다. 직무지원인과 사업담당자는 매뉴얼 개발을 둘러싼 맥락을 이해하고, 매뉴얼의 활용방법을 체득하길 바란다.

제2부 ‘중증장애인직업재활’에서는 중증장애인을 위한 직업재활서비스와 사업을 설명하고, 외국의 직무지원서비스를 정리하여 제시하였다. 직무지원서비스에 대한 이해를 돕고자 구체적인 서비스에 들어가기에 앞서 중증장애인직업재활의 범주에서 직무지원서비스를 조명한 것이다. 이와 같은 이론적 배경을 토대로 직무지원서비스 활동이 내포하는 의미를 되짚어보길 바란다.



제3부 ‘직무지원서비스’에서는 직무지원인 지원사업과 직무지원인의 역할을 제시하고, 과정에 따른 직무지원서비스를 중점적으로 설명하였다. 직무지원서비스 활동의 토대인 사업 소개에서 사업의 흐름과 사업 내 서비스의 위치를 파악할 수 있으며, 이에 대한 이해가 이루어졌다는 가정하에 직무지원인이 실제로 제공하는 서비스를 단계별로 설명하였다. 서비스 과정은 계획, 실시, 평가, 종결로 구분되며, 각 과정별로 표준화된 서비스 내용을 나열하였다. 직무지원인과 사업담당자는 직무지원서비스 전반과 각자의 역할 및 지원범위를 충분히 이해하고, 서비스 과정에서 필요할 때마다 수시로 발췌하여 매뉴얼의 활용도를 높이기를 기대한다.

제4부 ‘직무지원서비스 고려사항 및 사례’에서는 장애유형별 고려사항과 사례를 다루었다. 장애유형에 따른 특수성을 짚어 섬세한 서비스를 제공할 수 있도록 안내하였으며, 3부에서 단편적으로 제시한 서비스 내용을 사례와 접합하여 설명함으로써 직무지원서비스의 실재를 이해할 수 있도록 하였다. 직무지원인과 사업담당자는 서비스 제공에서의 특수성을 민감하게 인지하여 이를 서비스에 반영하길 바란다.

본 매뉴얼에서는 가독성을 증대시키기 위해 기호를 사용하여 일부 내용을 구성하였다.

법률 또는 용어에 대한 설명을 별도로 제시하였으며, 해당 내용에 대한 보충 자료나 활용 방법이 있을 경우 팁(Tip)으로 설명하였다. 특히, 실무에서 직무지원인이 빈번히 사용할 ‘과정별 직무지원서비스 지원방법’은 읽기 편하도록 내용의 열개를 기호로 조직화하였다. 개별 서비스의 제목 옆에 해당되는 서비스 대상을 표기하여 지원해야하는 대상을 알 수 있도록 하였으며, 서비스 내용과 방법은 구체적으로 설명하기에 앞서 기호로써 손쉽게 인지할 수 있도록 하였다. 해당 영역별 구성요소, 기호, 기호의 내용은 다음의 [표 1]과 같다.

[표 1] 매뉴얼 구성요소

영역	구성요소	기 호	내 용
제2부	법률용어		직업재활 관련 법령과 용어에 대한 설명을 제시하여 이론적 배경을 이해할 수 있도록 함.
제3부	서비스 대상	 장애인 근로자 사업주 및 동료 가족(보호자)	직무지원서비스를 지원받는 대상을 표시하여 지원해야 하는 서비스 대상을 알 수 있도록 함. 서비스 대상은 장애인 근로자, 사업주 및 동료, 가족(보호자)임.
	서비스 내용	What?	직무지원서비스의 개념, 의의, 진행 과정, 세부 내용 등을 설명하여 해당 서비스에 대한 이해를 높일 수 있도록 함.
	서비스 방법	How?	직무지원서비스를 실행할 수 있는 방법을 제시하여 서비스 지원에서 활용할 수 있도록 함.
제3부 제4부	팁(Tip)	Tip	내용에 대한 보충 자료나 활용방법을 제시하여 서비스 지원에서 적용할 수 있도록 함.

3

매뉴얼의 활용방법



1) 직무지원서비스 안내

본 매뉴얼에는 직무지원서비스 과정, 직무지원인의 역할 및 기능, 서비스 내용 및 방법, 사례 등을 포함한 서비스 제반이 담겨 있다. 또한 과정별로 서비스를 설명하면서 관련 서식, 체크리스트 등을 제시하여 활용할 수 있도록 하였다. 직무지원인과 사업담당자는 매뉴얼을 실무지침서로 활용하여 서비스 지원 과정에서 제기되는 질문이나, 구체적인 서비스 지원 방법 등에 대한 안내를 받을 수 있을 것이다.

2) 직무지원인 교육

한국장애인개발원과 사업수행기관에서 직무지원인의 역량강화를 위해 실시하는 기본 및 실무교육에서 본 매뉴얼을 교육자료로 활용할 수 있다. 사업시행지침에 규정된 공식적인 교육 이외에, 직무지원인 채용 직후 기관에서 진행하는 오리엔테이션의 자료로도 이용가능할 것이다.

3) 행정업무처리

본 매뉴얼에는 직무지원서비스 관련 행정업무의 내용과 방법이 서비스 과정에 따라 제시되어 있다. 서식이 요구되는 서비스의 경우, 서식자료를 첨부하여 내용 및 작성방법을 함께 설명하였다. 행정업무 지원 내용과 서식자료를 기관의 상황에 맞게 활용함으로써 제반 행정업무처리의 효율성을 높일 수 있을 것이다. 사업운영과정에서 요구되는 부분들은 행정업무 중 한국장애인개발원 관련 행정을 참조하면 되며, 향후 개정될 수 있는 시행지침에 따라 유동적으로 업무를 처리해야할 것이다.

제2부 **중증장애인직업재활**

1. 직업재활
2. 보호고용과 지원고용
3. 중증장애인직업재활지원사업
4. 외국의 직무지원서비스

제2부

중증장애인직업재활

1

직업재활

1) 직업재활의 개념

직업은 인간의 삶의 질에 영향을 주는 매우 중요한 요소이다. 직업은 생계의 수단이며, 사회에 기여할 수 있는 기회이자 자아실현의 수단으로 다양한 의미를 가지고 있다. 직업을 통해 사회생활을 한다는 것은 사회 안의 중요한 역할을 담당한다는 것이며 직업을 가지지 못하는 경우 자신의 정체감을 형성하는 중요한 기준을 갖지 못하기 때문에 역할가치를 낮게 가지게 되며, 고립감과 소외감을 느끼게 된다.

장애가 있는 사람들은 신체적·정신적 손상으로 인해 직업을 찾고 직업을 유지하는데 어려움을 겪는 경우가 많이 있다. 따라서 이들이 안정된 고용을 확보하고 유지하기 위한 서비스가 필요한데 이것이 바로 직업재활(vocational rehabilitation)이다.



직업재활의 법적 정의

▣ 『장애인고용촉진 및 직업재활법』 제2조(정의) 3항

“고용촉진 및 직업재활”이란 장애인의 직업지도, 직업적응훈련, 직업능력개발훈련, 취업알선, 취업, 취업 후 적응지도 등을 통하여 장애인이 직업생활을 통해 자립할 수 있도록 하는 것을 말한다.

▣ 『장애인복지법』 제21조(직업)

- ① 국가와 지방자치단체는 장애인이 적성과 능력에 맞는 직업에 종사할 수 있도록 직업 지도, 직업능력 평가, 직업 적응훈련, 직업훈련, 취업 알선, 고용 및 취업 후 지도 등 필요한 정책을 강구하여야 한다.
- ② 국가와 지방자치단체는 장애인 직업재활훈련이 원활히 이루어질 수 있도록 장애인에게 적합한 직종과 재활사업에 관한 조사·연구를 촉진하여야 한다.

직업재활의 궁극적인 목표는 장애인이 자신의 능력과 적성에 맞는 직업을 찾아서 취업하고, 그 직무에 만족하고 적응하여 시민으로서의 역할을 수행할 수 있도록 하는 데 있다. 따라서 직업재활은 심신의 결함을 지닌 장애인의 신체적·정신적·사회적·직업적·경제적 능력을 최대한 찾고 길러줌으로써 일할 권리와 의무를 비장애인과 똑같이 갖게 하여 자연스럽게 지역사회에 통합하는 것이다. 재활사업 중 장애인의 성공적인 사회통합을 위한 최대 과제인 자립생활을 영위하도록 하는 가장 중요하고 핵심적인 과정이라고 할 수 있다(강위영 외, 2009).



[그림 2] 직업재활서비스 목표

직업재활서비스를 효과적으로 적용하기 위해서는 다음과 같은 기본원칙을 지키는 것이 중요하다(Pratt et al., 1999).

▣ **직업재활의 기본원칙**

1. 고객선택 : 재활과정의 주체는 고객이며 그들의 욕구에 가장 적합한 서비스와 지원을 자신이 직접 선택한다.
2. 통합환경 : 장애인에게 제공되는 서비스를 그들이 살고 있는 지역사회 환경에서 지원해야 한다.
3. 서비스 연계 : 직업재활서비스는 고용뿐만 아니라 삶의 모든 영역에 필요한 서비스와 연계되어 제공되어야 한다.
4. 자연스러운 지원 : 장애인을 위한 지원은 현존하는 제도나 환경 속에서 자연스럽게 제공되어야 한다.
5. 신속한 배치 : 직무배치 절차가 최대한 빨리 이루어져야 하고 배치에 필요한 지원을 제공해야 한다.
6. 직무적응 : 장애인이 직무에 적응하는 데 필요한 편의시설이나 적응서비스를 철저히 제공해야 한다.
7. 연속적 서비스 : 상담자, 기관, 또는 다른 유형의 전문가가 바뀌지 않고 지속적으로 직업재활서비스를 제공해야 한다.
8. 고용주 교육 : 서비스 공급자는 고용주의 욕구를 이해해야 하고 고용주가 자선이나 다른 치료의 과정으로 장애인 근로자에게 고용기회를 제공하기보다 장애인 근로자가 고용주의 욕구에 부합되고 작업장에서 가치있는 근로자라는 것을 보여줄 수 있도록 노력해야 한다.

2) 직업재활서비스의 과정¹⁾

직업재활서비스 과정은 접수, 직업상담, 직업평가, 적격성 결정, 직업재활계획 수립, 직업적응훈련, 취업알선, 취업, 취업 후 적응지원, 종결의 절차를 따른다. 그러나 이 과정은 모든 장애인에게 정형화된 과정이 아니라 개별적이며, 직선적 과정이라기보다는 순환적인 과정이라고 할 수 있다. 직업재활서비스 과정을 그림으로 나타내면 [그림 3]과 같다(박희찬 외, 2010).

접수는 장애인, 보호자, 혹은 관련 기관이 장애인복지관(또는 직업재활서비스 제공 기관)을 이용하고자 직업재활서비스를 신청하는 것을 의미하며, 이 과정에서 장애인의 성명, 주소, 장애관련사항, 성별, 생년월일, 의뢰일과 의뢰기관 등의 정보가 수집된다.

직업상담은 초기면접에서 종결까지 직업재활 과정에서 이용자에 대한 정보수집, 재활계획수립, 의사결정, 문제해결, 사례관리 등을 위해 실시하는 전반적인 상담활동으로서 장애인의 직업선택과 직업유지를 지원하게 된다.

직업평가는 장애인의 직업적 흥미, 적성, 강점 및 제한점, 잠재능력을 파악·분석하기 위해 신체능력평가, 심리평가, 작업표본평가, 상황 및 현장평가 등을 실시하는 직업재활서비

1) 본 장의 직업재활서비스 과정에 대한 설명은 한국장애인개발원에서 발간한 『중증장애인직업재활지원사업 운영매뉴얼』(2010)의 설명을 발췌·수록하였음을 밝힌다.

스로서, 장애인에게 적합한 직업재활방향을 설정하고 효과적으로 직업을 선택할 수 있도록 지원하는 서비스이다. 직업평가는 모든 장애인에게 실시하는 것은 아니나 서비스 이용 적격성 결정이나 직업재활 방향을 설정하는데 필수적인 서비스의 하나이다.

직업상담 및 직업평가 결과를 바탕으로 장애인이 해당 기관의 직업재활서비스 대상자로 적격인지 여부를 판정하기 위하여 사례회의를 통해 적격성 결정을 거친 후, 적격한 것으로 결정되면 직업재활계획을 수립하게 된다. 이 때 작성되는 직업재활계획에 따라 향후 해당기관에서 제공하게 될 서비스의 방향이 정해지며 직업적응훈련, 취업알선, 취업 후 적응지원 등 전문적인 서비스가 이루어지게 된다.


이러한 서비스들은 순차적으로 모두 제공되는 것은 아니다. 예를 들어, 직업재활계획수립 후 직업적응훈련을 실시할 수도 있으나 경우에 따라서는 직업적응훈련 없이 취업알선으로 이어지기도 한다. 또한 과정도에서 점선으로 표시된 바와 같이 이전 서비스로 되돌아가는 경우도 있다. 예를 들어, 취업알선이 취업으로 연결되지 못하는 경우에는 직업재활계획에 대한 일부 수정을 거쳐 직업적응훈련이나 취업알선이 다시 제공될 수 있다.

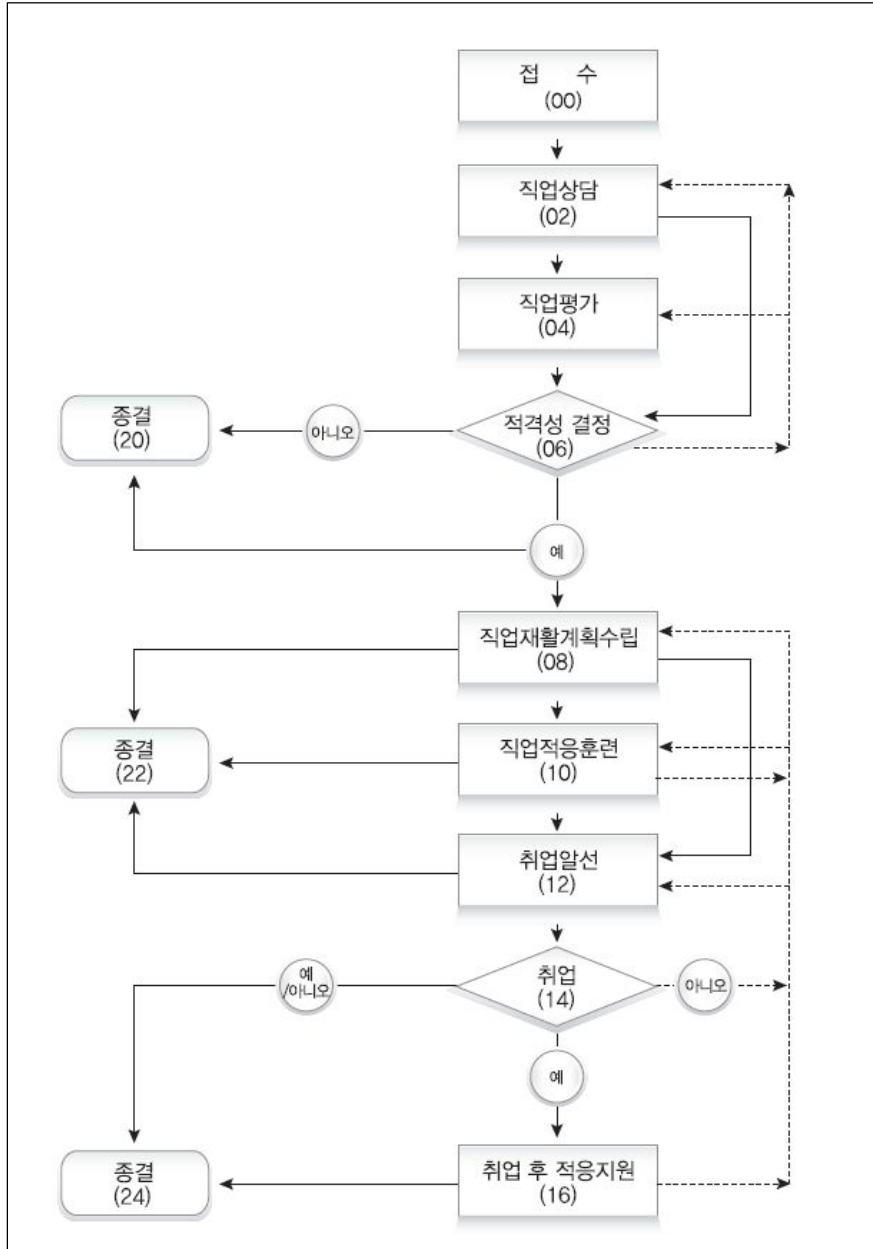
직업재활서비스 과정도에서는 종결이 제시되어 있다. 종결은 직업재활서비스 이용 목표 달성, 타 기관 의뢰, 기타 특별한 사유 등으로 인하여 기관의 서비스를 더 이상 받을 필요가 없어 직업재활서비스가 종료되는 것을 의미한다. 먼저, 직업재활계획수립 이전 종결은 초기면접 또는 직업평가를 실시하고 그 결과를 토대로 적격성 결정을 위한 사례회의에서 기관의 직업재활서비스 대상자로 부적격하다고 결정된 장애인이나, 적격하다고 결정되었지만 장애인 본인이 거절, 포기하는 등 서비스를 이용하기 어려운 문제가 발생한 경우에 장애인과 보호자 등의 동의과정을 거쳐 이루어지게 된다. 또는 타 기관이 직업평가만 의뢰한 경우, 직업평가 실시 후 직업평가보고서를 발송하면서 종결될 수 있다.

직업재활계획수립 이후부터 취업알선 또는 취업 이후 종결은 직업재활목표가 달성되었거나 장애인이 서비스이용을 거절하거나 포기하는 경우, 기타 서비스를 이용하기 어려운 종결사유가 발생하게 된 경우이며, 개별상담 후 사례회의를 개최하여 종결 여부를 결정하게 된다. 직업재활서비스 과정도에 언급된 숫자(00~24)는 일종의 코드번호로 필요에 따라 사례관리나 행정업무처리과정에서 활용될 수 있다. 00~08은 직업재활계획수립까지이며, 10~15는 훈련이나 취업, 16은 취업 후 적응지도를 나타낸다. 그리고 20, 22, 24는 종결을 의미한다.

직업재활서비스 과정에서 직무지원인은 주로 취업 후 적응지도를 위한 서비스를 제공하

게 되며 성공적인 직장적응을 통한 서비스 종결을 돕는다. 만약 지원서비스를 받고 있던 근로자가 직장적응이 어려워 퇴사를 하게 되고 새로운 직업재활계획수립과 직업적응훈련, 취업으로 이어지는 새로운 서비스 제공이 필요한 경우, 직무지원인은 직업재활서비스 사례관리자에게 근로자의 퇴사 원인과 근로 시 강점, 약점, 적응상 문제점 등 정확한 정보를 제공해주는 중요한 역할도 담당하게 된다.

 직업재활서비스 용어	
직업재활서비스	개 념
접수	접수는 직업재활서비스를 이용하기 위하여 장애인 혹은 보호자가 신청하거나 관련기관이 의뢰하는 사항을 접수받고 처리하는 것을 의미하며, 이 과정에서 장애인의 인적사항, 장애관련사항, 직업재활서비스 욕구, 신청(의뢰)일자 및 의뢰기관 등의 정보를 수집한다.
직업상담	직업상담은 초기면접에서부터 종결까지 직업재활의 과정에서 내담자의 정보수집, 재활계획수립, 의사결정, 문제해결, 사례관리 등을 위해 실시하는 전반적인 상담활동으로서 장애인의 직업선택과 직업유지를 지원하게 된다.
직업평가	직업평가는 장애인의 직업적 흥미, 적성, 강점, 제한점 및 잠재능력을 파악분석하기 위해 신체능력평가, 심리평가, 작업표본평가, 상황평가, 현장평가 등을 실시하는 직업재활서비스로서, 장애인에게 적합한 직업재활방향을 설정하고 효과적으로 직업을 선택할 수 있도록 지원한다.
적격성 결정	적격성 결정은 직업상담 및 직업평가 결과를 바탕으로 사례회의를 통해서 이용신청한 장애인이 해당 기관의 직업재활서비스 대상자로 적격인지 여부를 결정하는 과정이다.
직업재활계획수립	직업재활계획수립은 직업재활서비스에 대한 적격성 결정을 받은 장애인을 대상으로 장애인의 욕구에 맞는 최종의 직업목표를 달성하기 위한 장단기 목표, 프로그램 내용 및 방법, 평가기준 등을 수립하는 것이다.
취업알선	취업알선은 구직 장애인의 흥미, 직업적 욕구, 직업능력과 사업체의 직무 등을 고려하여, 직장을 알선하여 배치함으로써 일반고용, 지원고용, 보호고용, 자영업 등이 이루어지도록 지원하는 활동이다.
취업	취업은 일반고용, 지원고용, 보호고용 등의 형태로 장애인과 사업주가 근로계약을 작성하고 장애인이 1일 이상 출근함을 의미한다.
취업 후 적응지원	취업 후 적응지원은 장애인이 취업된 이후 장애인, 사업주나 동료, 가족 등을 대상으로 직장 내 다양한 문제들에 대해 적절히 대처할 수 있도록 지원하는 서비스로 취업장애인의 고용안정 및 만족스러운 직장생활 유지를 도모하게 한다.
종결	종결은 직업재활서비스 이용 목표 달성, 타 기관 의뢰, 특별한 사유 등으로 인하여 기관의 서비스를 더 이상 받을 필요가 없거나 받을 수 없어 직업재활서비스가 종료되는 것을 의미한다.



[그림 3] 직업재활서비스 과정도

2 보호고용과 지원고용

1) 보호고용

중증장애인들은 비장애인들이나 경증장애인들에 비해 경쟁노동 시장에서 고용을 확보하는데 어려움을 겪는 경우가 많다. 그러나 직업적 능력에 심한 장애가 있다고 하더라도 삶에 있어 직업경험을 갖는 것은 중요한 일이며 장애인의 고용 획득과 유지를 위해 사회적 노력이 필요하다. 이렇게 중증장애인의 고용기회 확대를 위해 마련된 고용제도 중 한 가지가 바로 보호고용이다.

국제노동기구의 제 99호 장애인 직업재활 권고(1955)에서 처음 보호고용이라는 용어가 사용되었다. 이 권고에 따르면 “보호고용은 통상적인 고용이 될 수 없는 장애인을 위해 보호적인 조건에서 행해지는 훈련과 고용”을 말한다. 보호고용의 대상은 학령기 이상의 어느 정도 노동능력을 가진 사람으로서 신체적, 정신적, 또는 다른 장애로 인해 특별한 도움이 없는 한 경쟁노동 시장에서 고용을 확보하기 어려운 사람이다.

1966년에 개최된 스웨덴의 국제세미나 결과와 국제노동기구의 권고에 따라 구미 각국에서 마련된 보호고용 형태가 제시되었다. 보호작업장(특별한 공장이나 작업장에서의 고용), 재택고용(통근이 어려운 경우 보호공장에서 운영), 소집단고용(일반기업체 내 생산공정 일부를 보호공장의 소그룹 단위로 장애인이 맡는 방식), 옥외작업프로젝트(공원 등 공공시설의 유지와 관리 중심 작업), 사무작업프로젝트(도서관이나 박물관 등 전문직, 기술직, 사무작업 중심) 등이 이에 해당한다.

현재 우리나라 보호고용 제도의 대표적인 형태는 직업재활시설로, 장애인 보호작업장과 장애인 근로사업장이 있다. 우리나라 장애인직업재활시설은 2013년 12월 기준으로 근로사업장 64개소, 보호작업장 447개소, 총 511개소가 있다(한국장애인직업재활시설협회, 2013). 보호고용은 근로기회와 재활 서비스를 동시에 제공하는 시스템으로 운영된다는 측면에서 경쟁고용에 소외될 수 있는 중증장애인에게 적합하다고 할 수 있다.



보호고용의 법적 근거와 직업재활시설의 종류

■ 우리나라 보호고용의 법적 근거

- 『장애인복지법』 제59조(장애인복지시설 설치)
- 『장애인복지법』 시행규칙 제41조(장애인복지시설의 종류와 사업) 별표4.

■ 직업재활시설의 종류

1. 장애인 보호작업장

직업능력이 낮은 장애인에게 직업적응능력 및 직무기능 향상훈련 등 직업재활훈련 프로그램을 제공하고, 보호가 가능한 조건에서 근로의 기회를 제공하며, 이에 상응하는 노동의 대가로 임금을 지급하며, 장애인 근로사업장이나 그 밖의 경쟁적인 고용시장으로 옮겨갈 수 있도록 돕는 역할을 하는 시설

2. 장애인 근로사업장

직업능력은 있으나 이동 및 접근성이나 사회적 제약 등으로 취업이 어려운 장애인에게 근로의 기회를 제공하고, 최저 임금 이상을 지급하며, 경쟁적인 고용시장으로 옮겨갈 수 있도록 돕는 역할을 하는 시설

그러나 보호고용 형태의 작업장들은 다음의 이유에서 지속적인 비판을 받아 오고 있다. 첫째, 비장애인들과의 분리된 환경 속에서 운영되는 직업재활 프로그램으로 재활의 가장 중요한 이념인 사회통합, 정상화에 맞지 않다는 점, 둘째, 경쟁고용 환경보다 더 허용적이고 보호적 환경에서 근무하기 때문에 생산성 부분에서 효율적이지 않고 임금수준이 너무 낮다는 점, 셋째, 시설 수가 한정되어 있고, 시설설립과 운영에 투자되는 비용에 비해 이용 가능한 장애인 수는 한정되어 있다는 점(실제로 최근 영국정부는 이러한 이유에서 대표적인 보호작업장 형태인 Ramploy사를 점차적으로 축소해 나가는 정책을 펼치고 있으며 작업장 운영에 소요되던 예산을 개별 장애인을 위한 직접적인 직업재활 서비스로 전환하고 있다.) 넷째, 장애인 근로자들이 훈련을 통해 보호작업장에서 근로사업장으로 또는 근로사업장에서 경쟁고용 업체로 전환 고용되기를 기대하고 있으나 성공률이 그리 높지 못하다는 점, 다섯째, 시설의 업종이 다양하지 않고 단순작업에 치중되어 있다는 점 등의 문제점이 지적되고 있다.

보호고용이 경쟁고용이 어려운 중증장애인에게 근로기회를 제공하고 경쟁고용시장으로의 전이를 준비하기 위한 것이라 하더라도 이러한 한계점으로 인해 중증장애인의 고용형태에 대한 다양한 접근방법이 필요한 것이다. 이러한 인식에서 미국을 중심으로 시작되어 확산된 새로운 고용 형태 중 하나가 바로 지원고용이다.

2) 지원고용

지원고용은 1970년대 미국에서 시작한 중증장애인 고용 형태이다. 지원고용은 중증장애인이 통합된 환경에서 취업하여 직무를 수행하고 적응할 수 있도록 지속적인 지원을 제공하는 고용지원 방법으로, 사회적, 경제적 통합을 돕는 증거기반(evidence-based)의 개별적 접근 방법이다.

전통적인 직업재활 접근법에서는 고용 전에 필요한 직업훈련을 먼저 제공하고 취업으로 연계하는 선훈련-후배치 전략을 사용하였으나 중증장애인의 고용성과는 그리 만족스럽지 않았다. 또한 보호고용의 한계점을 보완할 중증장애인 고용문제에 대한 전환적 접근이 필요했다. 1977년에 시작된 Wehman의 Project Employment라는 프로그램을 기점으로 1980년 버지니아 주립대학과 일리노이 대학은 주 정부의 재활연구 및 훈련보조금을 받아 지원고용 모델에 대해 연구하고 전통적 고용모델보다 우수함을 입증함으로써 지원고용 모델의 발달에 크게 기여하였다. 1984년에 재활법을 통해 지원고용모델이 법제화 되었다. 미국뿐만 아니라 세계 각국에서 지원고용제도를 중증장애인 고용을 위한 제도로 정착시키고 그 성과를 긍정적으로 평가하고 있다.



미국·한국 지원고용의 법적 근거

■ 미국 지원고용의 법적 근거

- 미국 발달장애인법(the Developmental Disabilities Act Amendments, P.L. 98-527)
- 미국 재활법(Rehabilitation Act, P.L. 98-524)

“지원고용이란 경쟁적 고용이 불가능한 상태에 있거나 심한 장애로 인하여 고용이 때때로 중단되거나 방해받게 되는 중증장애인을 대상으로, 통합된 작업장에서 지속적인 지원 서비스를 제공함으로써 이루어지는 경쟁적 고용이다.”(미국 개정 재활법, 1986)

■ 우리나라 지원고용의 법적 근거

- 『장애인고용촉진 및 직업재활법』 제12조(지원고용)
 - ① “노동부 장관 및 보건복지부 장관은 중증장애인 중 제2조 제4호의 규정에 의한 사업주가 운영하는 사업장에서 직무수행이 어려운 장애인이 직무수행 할 수 있도록 지원고용을 실시하고 필요한 지원을 하여야 한다.”
- 관련 규정, 제4장 지원고용, 제13조
 - ② “지원고용 수행기관의 장은 직무지도원 및 지원고용전문인력을 활용하여 지원고용대상자의 직업생활 및 기술지도를 행할 수 있다.”



미국·한국 지원고용의 법적 근거

- 시행령 제17조(지원고용의 실시·지원)

“지원고용에 있어서의 지원 내용은 훈련생에 대한 훈련수당과 사업주에 대한 보조금 및 사업장에 배치하는 직무지도원에 대한 직무수당 등으로 하되, 그 구체적인 기준은 노동부장관이 보건복지부장관과 협의하여 결정·공고한다.”

지원고용을 통해 얻을 수 있는 성과는 다음과 같다(DoH, 2011).

- 공정한 임금 및 기타 고용관련 수익을 벌 수 있는 근로자들이 근무하는 실제 일자리
- 새로운 기술 개발
- 사회적·경제적 통합(inclusion)
- 자기결정, 선택 및 자립의 촉진
- 향상된 자아존중감
- 증진된 소비자 역량강화
- 공정하고 존중되는 환경 속에서 향상된 삶의 질

■ 지원고용의 주요 원칙²⁾

- 고용(employment): 유급(최저임금에 기준하여 급여나 기타 보상), 규칙적인 근로기회 제공(미국의 경우 주당 20시간 근무)
- 통합(full inclusion): 작업장에서 비장애인 동료와의 매일 빈번한 상호작용, 작업장에서 장애인수가 8인을 넘지 않는 작업장(미국 기준), 사회적으로나 경제적으로 보다 넓은 지역사회 속에서 완전하고도 활동적인 구성원으로서 참여할 수 있도록 지원
- 지속적인 지원(ongoing support): 월 2회 이상, 작업장 안팎에서 제공되는 고용과 직간접적으로 관련되는 지원. 시간이 지남에 따라 스스로 업무를 수행할 수 있도록 하되 직무지도원의 서비스가 마무리 되더라도 환경 내 자연스러운 지원(natural support)체계를 형성하여 동료근로자나 가족, 지역사회 자원이 중증장애인의 직장적응을 지원할 수 있도록 함
- 중증장애(significant disability): 단기간 훈련을 통해 경쟁고용 시장으로 갈 수 있는 장애인을 위한 서비스가 아니라 고용을 유지하기 위해 어느 정도 지원서비스를 필요로 하는 중증장애인들을 위해 마련된 것임
- 자연스러운 지원(natural supports) : 고용지원은 가능한 한 불필요하게 관심을 끌지 않을 정도로 지원하고 시간이 지남에 따라 소거되어야 함. 가능한 지역사회 지원 또는 사회적 자본을 활용하여 지원할 수 있도록 지원체계를 구축하도록 도와야 함
- 선택과 통제(choice and control) : 사람들은 경험과 선택도 다양하고, 자기 진로 포부를 성취하는데 필요한 지원도 다양함. 지원은 개별적으로 계획되어야 하며, 선택을 촉진해야 함
- 보조 공학(assistive technology) : 선택과 통제 및 자립성을 증진시키기 위해 필요한 보조공학을 활용해야 함
- 안전한 직장에서 일할 권리(right to work in a safe workplace) : 작업환경, 개인의 기술, 인식 및 능력 등을 고려하여 위험성 평가를 하고 안전한 곳에서 일할 수 있도록 지원해야 함
- 인권 및 학대로부터 자유로울 권리 보호(protection of human right and freedom of abuse) : 차별, 학대 및 무시를 예방하고 법적 권리와 인권을 보호하도록 지원해야 함

지원고용의 특성을 살펴보면, 첫째, 중증장애인을 따로 배치시켜 작업하게 하는 것이 아니라 통합된 환경 속에서 일할 수 있게 한다는 점이다. 이것이 보호고용과 가장 큰 차이점이다. 둘째, 전통적인 직업재활서비스 전략처럼 고용 전에 미리 기술을 훈련하고 준비가 되면 고용하는 것이 아니라 고용된 현재 작업에서 가능한 직무를 할 수 있도록 지원해주는 것을 원칙으로 한다. 즉, 선배치-후훈련(placement-training) 전략을 강조하고 있다. 셋째, 비장애인과 함께 협력하여 작업할 수 있도록 돕기 위해서 지속적인 지원이 제공되어야 한다. 그러기 위해서는 잡코치(job coach)를 연결하여 직업적응을 돕고 직무 수행 방법을 가르치고, 교통수단 이용방법, 식사, 화장실 사용 등 직장적응에 필요한 기본적인 기술을 훈련하며, 상담 서비스를 제공하면서 중증장애인이 독립적 직무를 수행할 수 있을

2) 미국 ADA에서 제시한 지원고용의 원칙과 영국 『Valuing People Now Employment - Supported employment and job coaching : best practice guidelines』(DoH, 2011)에서 발췌하여 정리하였음을 밝힌다.

때까지 보조한다. Szymanski와 Parker(1989)는 이상적인 잡코치의 역할은 일반사업체에서 중증장애인이 필요로 하지 않을 때까지 직업훈련 및 보조를 하면서 동시에 장애인 옹호자의 역할 그리고 사업주가 원하는 수준의 업무를 장애인이 처리할 수 있도록 보조하는 것이라고 하였다.

잡코치는 고용주가 만족할 수 있도록 근로자가 직무를 잘 습득하도록 지원하고 직장에서 동료 근로자들과 어울릴 수 있는 상호작용 기술을 배우도록 구조화된 중재 기술을 사용한다. 또한 잡코치는 현장훈련과 더불어 직무 관련 사정, 직업 개발, 상담, 옹호, 이동 훈련, 및 고용 유지에 필요한 기타 서비스 등의 직무 지도를 수행한다(DoH, 2011).

지원고용의 형태는 지역과 학자들에 따라 다양한 모델들로 제시되고 있으며, 개별배치 모델, 소집단모델, 이동작업 모델, 소기업 모델 등이 있다(강위영 외, 2009).

■ 지원고용 모델

■ 개별배치 모델(individual placement model)

- 지원고용에서 가장 많이 사용되는 지원 유형
- 사회통합 면에서 가장 이상적 모델
- 직무지도원과 근로자의 1:1 연결
- 기관에서 출장지도하는 직무지도원이 고용주와 접촉하여 임금과 노동시간을 중재하고 직무현장에서 근로자를 지원하거나 훈련하는 형태
- 직무현장에서 영구적으로 간헐적인 사후지도와 개별적 지원 제공받음
- 작업수준이 고용주의 고용기준에 이르게 되면 현장 훈련과 지원의 횟수감소, 장애인 스스로 업무수행
- 직업현장 배치 후 작업방법, 사회성기능, 독립생활 기술, 출퇴근 등 포괄적 훈련 제공
- 지원고용전문가는 사업장 내·외부에서 직업훈련, 고용관리, 지원서비스 제공

■ 소집단 모델(enclave model)

- 일반 산업체의 작업장 내에 장애인 근로자 포함 3~8명의 소규모 집단이 생산 라인 일부를 담당
- 개별배치모델 보다 심한 장애를 가진 장애인에게 적합
- 직부지도원은 소집단의 근로자나 감독자로 참여하여 소집단 내 장애를 가진 근로자와 함께 일련의 직무과제 수행
- 직무지도원 한 사람이 몇 명의 장애인을 동시에 접촉
- 개별배치 모델보다 더 장기적인 훈련을 제공받을 수 있으나 사회통합 면에서는 다소 떨어짐
- 지속적인 감독과 장기적인 훈련이 필요한 학습이나 행동문제 지닌 근로자에게 효과적
- 직무지도원의 역할 : 작업할당, 작업의 조직, 훈련 및 감독, 작업흐름의 유지, 근로자 지원

■ 이동작업 모델(mobile work model)

- 장애인 근로자를 포함한 3~8명으로 구성된 집단이 작은 차량을 이용하여 지역사회의 여러장소를 찾아다니며 근로하는 형태
- 직무지도원의 지도감독 아래 수위, 차량관리, 쇼핑물관리, 도로정비, 건물청소, 과수원, 농원, 운동장, 공원관리 등 계약조건에 따라 이동 작업 수행
- 행동문제가 너무 심해 더 많은 지도 감독이 필요한 장애인에게 적합
- 직무지도원 한 사람이 근로자들과 함께 지역사회 순회
- 직무지도원에게 훈련·감독의 책임·마케팅·경영의 책임이 부과되며 고용전반에 걸쳐 중증장애인과 함께 작업장에 머무르게 됨
- 지원고용 기관은 장비, 직업훈련, 계속적 지원을 제공
- 일반근로자들과 통합할 기회가 적고 업무환경이 열악함

■ 소기업 모델(small business model)

- 소규모 사업체를 설립·운영하는 형태
- 소수의 장애인과 함께 장애를 지니지 않은 근로자를 고용하여 소기업을 구성하는 지원고용 프로그램 운영
- 장애인과 직무지도원과 함께 설립한 소규모 사업체 내에서 직무지도원의 지도 감독 하에 일하게 됨(예 : 선물가게, 식당 등)
- 한 명의 직무지도원이 최대 6명의 장애인 근로자를 지도 감독
- 보호작업장과 차이점 : 소규모(8명이하의 근로자), 낮은 생산성, 적합한 적응행동 개발을 위한 집중적이고 철저한 기술 개입
- 적은 자본금과 운영비로 시작할 수 있지만 가장 실행가능성이 적은 유형(소기업 하청물량에 따라 고용 여부 결정되어 운영의 독자성 확보 어려움)

그렇다면 직무지원인이 왜 지원고용에 대해 알아야 하는가? 지원고용은 중증장애인의 통합고용을 촉진하고 적응을 돕기 위해 개발된 고용 프로그램이며, 직무지원인은 지원고용을 통해 취업한 중증장애인의 직장적응을 돕는 중요한 전문인력이기 때문이다.



잡코치? 직무지도원? 직무지원인?

미국에서 시작된 지원고용을 우리나라에 정착시키는 과정에서 다소 차이점이 발생하였다. 미국에서 제시된 지원고용은 중증장애인의 고용이 확정 된 후 필요 요구에 따라 잡코치가 투입되어 훈련 및 지원을 하고 지원서비스를 통해 취업 후 적응까지 지속적으로 돕는 것이다.

우리나라에서 지원고용은 '직무지도원'과 함께 일정기간의 현장훈련 기간을 거치고 난 후 취업여부가 결정되고, 취업 후 필요한 경우 적응지원을 돕는 인력(직무지원인)을 따로 배치하게 된다는 점이 다르다.

외국의 잡코치는 지원고용 과정 전반에서 직업개발, 훈련, 배치, 작업지원 및 사후지도와 같은 지원고용의 다양한 측면을 관리하고 제공할 책임을 지는 사람(Fadely, 1987)을 말하며 우리나라의 '직무지도원'과 '직무지원인'의 역할을 모두 합하여 수행하는 인력이다.

우리나라에서는 중증장애인의 지원고용과 직장적응에 관여하는 인력들로서 직무지도원과 직무지원인을 구분하고 있다. '직무지도원'은 주로 지원고용 과정에서 사전훈련 및 사업체 현장훈련 동안 직무훈련과 지원서비스를 제공하며 취업에 개입하게 되는 인력을 말한다. 일반 직업재활기관 및 시설은 자체 직원이 직무지도를 실시하여 사후지도까지 연장하여 관리하는 경우가 많다. 반면 '직무지원인'은 취업 후 적응지도에 초점을 맞추어 배치되는 인력을 말한다.

3 중증장애인직업재활지원사업

우리나라는 중증장애인이 직업재활을 통해 자립기반을 마련하고 사회참여를 증진하며 필요한 중증장애인들 누구나 서비스를 이용할 수 있도록 하기 위하여 '중증장애인직업재활 지원사업'을 운영하고 있다. 중증장애인직업재활지원사업이란 지역사회 내 직업재활사업수행기관을 지정하고 장애인의 생애주기에 따른 전문적이고 체계적인 직업재활서비스를 지원하는 사업을 말한다.

중증장애인직업재활지원사업의 목적은 진단·평가, 교육·훈련 및 자립지원정책 등의 차원에서 접근하는 종합적인 직업재활서비스를 제공함으로써 중증장애인의 보호고용 또는 일반노동시장으로 취업을 지원하고 이를 통하여 사회적·경제적 활동에 동등한 사회구성원으로 자리매김하는 것을 돕는데 있다.



중증장애인직업재활지원사업 법적 근거

▣ 『장애인복지법』 제 21조(직업)

- ① 국가와 지방자치단체는 장애인이 적성과 능력에 맞는 직업에 종사할 수 있도록 직업 지도, 직업능력 평가, 직업 적응훈련, 직업훈련, 취업 알선, 고용 및 취업 후 지도 등 필요한 정책을 강구하여야 한다.
- ② 국가와 지방자치단체는 장애인 직업재활훈련이 원활히 이루어질 수 있도록 장애인에게 적합한 직종과 재활사업에 관한 조사 연구를 촉진하여야 한다.

우리나라는 2000년에 『장애인고용촉진 등에 관한 법률』을 『장애인고용촉진 및 직업재활법』으로 전면개정하면서 중증장애인 중심 고용촉진을 활성화하기 위하여 중증장애인직업재활지원사업을 추진하게 되었다. 이 사업 초기에는 보건복지부·고용노동부 직업재활기금사업으로 운영되었으나 2007년 3월부터 보건복지부 일반회계 사업으로 업무가 이관되었다. 2008년부터 보건복지부는 중증장애인직업재활지원사업을 본격적으로 시행(예산 163억, 민간경상보조)하고 한국장애인개발원을 총괄사업수행기관으로 지정하였다. 2010년부터는 사업수행기관별 평가에 따른 예산차등지원도 실시하게 되었다.

중증장애인직업재활지원사업은 크게 일반사업수행기관지원과 특화서비스 제공기관 지원으로 이루어진다. 다음 [표 2]는 한국장애인개발원에서 수행하고 있는 중증장애인직업재활지원사업의 종류와 내용을 간략히 설명한 것이다.

‘직무지원인 지원사업’은 중증장애인직업재활지원사업의 특화서비스제공기관 지원사업 중 하나이다. 중증장애인직업재활서비스를 실시하는 기관에서는 직무지원인 지원사업을 통해 직업재활서비스의 연장선상에서 직무지원인을 파견하여 중증장애인의 취업 후 적응을 돕고 삶의 질 향상을 지원하게 되므로 성공적인 직업재활서비스 종결을 촉진할 수 있다.

[표 2] 중증장애인직업재활지원사업 종류 및 내용

사업	구분	주요내용
일반 사업 수행 기관 지원	사업수행기관 지정 및 지원	-중증장애인의 직업재활사업 서비스 기관에 인건비, 사업비, 홍보비, 훈련수당지원 및 관리 -기관유형: 직업재활센터, 직업평가센터, 직업재활시설, 직업적응훈련기관, 직업재활프로그램 사업수행기관, 직업능력개발훈련기관 *2014년 현재 총 191개소
	수행기관 전문인력 교육	-중증장애인직업재활지원사업을 수행하는 전문인력을 대상으로 신규교육, 보수교육, 직업평 가도구교육, 중간관리자교육, 특화직종전문가교육 등을 정기적으로 실시하여 전문인력의 역 량강화 및 전문성 제고
	직업재활 조사연구 사업	-중증장애인직업재활관련 일반연구과제, 실용연구과제를 수행하여 연구결과를 사업운영에 반 영하고 직업재활사업수행기관에 보급하여 현장에 적용 -수행기관에서 필요한 연구사업을 지원하여 현장연구기능을 강화하고 결과를 기관 간 공유 하여 직업재활지원사업의 효과성 증대
	수행기관 평가	-사업수행기관의 질적수준을 체계적으로 판단하고, 효율성 및 효과성 평가를 통한 사업의 운영 방향을 정립하여 사업의 이해 및 서비스 수준 향상 도모 * 정기평가(3년단위 유형별 종합평가), 재평가(정기평가 결과 하위 20% 수행기관), 성과평가 (정기평가 및 재평가 미 실시 수행기관 대상 매년 사업실적위주 성과평가)
	직업재활 통합관리 전산시스템 구축	-직업재활서비스 전반에 대한 사례관리 중심 전산시스템 구축, 서비스 이력 통합관리를 위한 연계시스템 구축
	중증장애인직업재활 지원사업 홍보	-중점사업에 대한 방송·언론 매체 홍보를 통해 중증장애인직업재활지원사업의 인지도 강화 및 이미지 개선 도모 -홍보가이드 및 서비스 브로슈어 제작 및 배포 통해 사업 홍보물 활용 및 수행기관 자긍심 제고
	기타	-중증장애인직업재활지원사업 고객만족도 조사를 통한 의견수렴 및 반영
특화 서비스 제공 기관 지원	직무지원인 지원사업	-장애로 인해 취업초기에 직장적응에 어려움을 겪고 있는 중증장애인에게 “직무지원인”을 사 업체에 배치하여 장애인의 취업유지율을 높이고, 안정적인 취업 후 적응을 통해 삶의 질을 향상시키기 위해 지원하는 사업
	공공기관 연계 중증장애인 창업형 일자리 지원사업	-중증장애인 고용을 조건으로 공공기관에게 카페·매점의 설치와 장비구입을 지원하여, 중중 장애인 일자리 창출 및 안정적인 일자리 확대를 목적으로 하는 사업
	장애청소년 직업재활지원사업	-교육기관(특수학교 및 특수학급)과 직업재활기관간의 연계사업시스템 구축 및 장애청소년에 대한 직업교육 및 취업알선 등 안정적인 직업재활서비스 제공으로 장애청소년의 지역사회 통합 및 사회적, 경제적 독립 지원
	중증장애인지원고용 확대사업	-지원고용사업 실시 기관 확대 및 사업성과 제고를 위하여 기존의 지원고용 사업수행기관 외 장애인 복지관, 직업재활시설, 장애인단체, 사회복지시설, 정신보건센터, 자립생활지원센 터, 일반종합사회복지관 등에서 실시
	직업재활 컨설팅지원사업	-직업재활사업의 취약요소 파악 및 제언,사업목표 재수립 등 향후 변화관리를 위한 실행계획 수 립을 통해 직업재활사업의 역량을 강화하기 위한 사업
지역사회 직업재활 네트워크 지원사업	-지역 내 직업재활사업 연계를 통한 중증장애인의 직업역량강화 및 취업 후 직업적응력 제고와 직업재활수행기관의 직업재활서비스지원 기능강화를 위하여 지역 내 장애인복지관, 직업재활시 설, 장애인 단체 등 장애인 직업재활수행기관을 대상으로 네트워크 구축 및 운영에 필요한 사 업비 지원	

4

외국의 직무지원서비스

1) 잡코치의 역할

지원고용을 실시하고 있는 나라들 중 미국과 영국의 사례를 통해 직무지원 서비스를 실시하는 잡코치의 역할을 탐색해보고자 한다.

미국의 직무지원 서비스는 미국장애인법(Americans with Disabilities Act, ADA)에 근거하여 장애인을 위한 적절한 편의제공(reasonable accommodation)이라는 차원에서 제공된다. 미국장애인법(Title 1)은 15명 이상 근로자를 고용한 사업주는 이 법이 정의하는 장애를 가진 근로자에게 적절한 편의를 제공해야한다고 규정하고 있다.

합리적 편의제공은 적절한 장애인이 고용 기회를 평등하게 누릴 수 있도록 직무를 수정하거나 조정하는 것을 말하며 이는 개별화된 계획 하에 이루어진다. 적절한 편의제공에는 개별적 훈련을 제공하는 잡코치(Job Coach)도 포함된다.

미국은 중증장애인 근로자의 직장적응을 위한 지원고용 제도를 통해 잡코치를 양성 및 배치하고 있으며 잡코치는 지원고용의 전 과정에 개입한다.

잡코치는 장애인들이 직무를 배우고 정확히 수행할 수 있도록 개별적으로 지원하는 것을 전문으로 하는 사람이다. 잡코치는 장애인근로자의 욕구에 맞추어 개별 훈련을 제공한다. 잡코치가 가장 먼저 하는 일은 직무에 대해 이해하기 위해 직무를 분석하는 것이다. 그 후 근로자에게 그 직무를 훈련할 수 있는 최상의 방법을 구체적으로 계획한다. 근로자가 지원이 없더라도 혼자서도 정확하고 효과적으로 그 직무를 수행할 수 있을 때 까지 지원은 계속된다.

잡코치는 고용주 지원의 역할도 하는데 고용주의 충족되지 않은 사업 욕구를 분석하여 장애인에게 적합한 직무를 찾아내거나 만들어 내는 것도 중요한 역할이다.

근로자와 고용주 지원 이외에 옹호, 장애 인식 향상, 직무 적응, 사회적 지원, 문제해결 및 잡코치의 직접적인 개입이 소거될 경우 장애인 근로자를 지원할 수 있는 자연스러운 지원체제(동료, 감독관, 가족 등)를 만들어 두는 것도 잡코치가 해야 할 일이다(Beyer and Robinson, 2009).

미국 고용평등위원회(Equal Employment Opportunity Commission, EEOC)에서는 잡코치의 역할을 다음과 같이 설명하고 있다.

- 직무 수행방법을 배우도록 지원하는 것
- 집중적인 모니터링, 훈련, 평가 및 지원을 제공하는 것
- 적절한 사회관계를 격려하고 지역사회 활동을 유지함으로써 건강한 근로관계를 형성하는 것을 돕는 것

잡코치로서의 구체적인 지원 목표는 지원을 받는 장애인 근로자의 흥미와 욕구에 기반을 두고 만들어져야 하며 다음과 같은 역할을 수행한다.

- 직장에서 수행해야 하는 임무와 고용주 방침을 이해하도록 돕는 것
- 동료근로자와 고객들과의 관계를 긍정적으로 형성하고 유지하도록 돕는 것
- 강한 직업의식을 개발하도록 돕는 것
- 장애인 근로자에게 새로운 직업에서의 책임을 설명하는 것
- 일 이외의 일상생활이 일하는 동안 그들의 수행에 어떤 영향을 줄 수 있는지 이해하도록 돕는 것

잡코치로서의 핵심적인 역할은 장애인 근로자의 일과 관계되는 지원이 가장 많다. 이러한 역할을 위해서 잡코치가 수행해야 하는 또 다른 분야의 직무들이 있는데 다음과 같은 일들을 포함한다.

- 지원하는 사람들의 매니저, 슈퍼바이저 및 동료근로자들과의 의사소통
- 대체 의사소통 시스템 사용방법(예를 들어 말을 할 수 없어서 의사소통 책자, 전자 통역기, 또는 다른 형식의 의사소통 기기를 사용하고 있다면), 그러한 의사소통 시스템을 어떻게 사용하는지 방법에 대해 훈련 받아야 한다.
- 여러 지역에 흩어져 있는 업체 방문을 위한 차량 자가 운전
- 업무 시간 외에 정기적인 훈련 및 회의 참석
- 지역사회, 주, 연방의 관련 정책 및 규정에 대한 충분한 이해

또한 잡코치가 해야 할 서류작업은 다음과 같다.

- 당신이 지원하고 있는 서비스와 목표 달성 정도를 설명하는 간단한 사례 기록
- 지원을 위해 방문한 업체와 이동시간을 기록한 월간 업무 일지, 시간별 기록과 지원 및 상담한 내용을 기록한 일지
- 지원하는 근로자들과 함께 진로 발달 목표를 정한 연간 계획서

4장 외국의 직무지원서비스

잡코치로서 장애인을 지원할 때 그들이 스스로 선택과 결정을 하도록 돕는 것은 매우 중요하다. 그들을 위해 대신해 주는 것이 훨씬 쉽겠지만, 잡코치는 직무를 스스로 할 수 있는 방법을 가르치는 것이 필요하다. 그들의 능력을 키우도록 지원할 때, 그들의 삶을 스스로 통제하고 선호와 강점에 대해 주장할 수 있도록 하는 것이 가장 핵심적인 부분입니다. 때로 잡코치는 발달장애인에게 그들이 자기 삶을 통제하고 자신의 흥미를 찾을 수 있다는 것을 가르쳐야 할 때가 있다. 이것을 “자기 옹호”라고 부른다. 스스로 옹호하는 것을 가르치는 것은 직무 지원의 중요한 목적 중 하나이며 발달장애인이 자립적으로 되는 것을 도와준다. 또한 잡코치는 근로자를 지원하는 입장에서 그들을 옹호해야 할 상황이 있다. 장애인 근로자가 원하는 삶의 방식에 대해 다른 사람이 동의하지 않을 때 그들에게 어떻게 자신의 주장을 표현해야 할지 돕는 것이다. 잡코치는 스스로 하려고 노력하는 사람을 지켜보며 언제 뒤로 물러나 있어야 하는지, 언제 그들의 입장에서 옹호해야 하는지를 정확히 알도록 노력해야 한다.

다음은 근로자가 보다 더 큰 책임성을 가질 수 있도록 스스로 옹호하는 것을 돕는 사례이다.

7년간 한 식료품점에서 일하고 있는 근로자가 있다. 그는 서비스 점원으로 식료품을 싸서 주거나 고객을 맞이하고, 원하지 않는 물건을 다시 제자리로 가져다 놓는 일을 하고 있다. 그는 그 일을 상당히 좋아하지만 좀 더 많은 일들을 하고 싶어 한다. 그는 상점의 매니저가 되는 것이 목표이다. 그는 계산원을 모집하는 기회가 왔을 때 지원했다. 그의 잡코치는 그가 관리직으로 나아갈 수 있도록 다음 단계로 나아가는 것을 지원한다. 잡코치는 인터뷰 준비와 그가 말해야 하는 것을 시연해 보도록 돕는다. 근로자는 인터뷰에서 그의 강점과 서비스 점원으로 일하는 동안 그가 해왔던 것에 대해 말할 것을 준비한다. 근로자는 인터뷰 동안 자신이 스스로 옹호하고 계산원으로 고용이 된다. 계산직은 폭넓은 훈련이 요구된다. 잡코치는 근로자가 훈련 프로그램과 연습에 잘 참여함으로써 새 직무를 학습할 수 있도록 돕는다. 또한 잡코치는 근로자가 상품 코드를 암기하는 방법 등 직무에서 성공할 수 있는 전략을 근로자와 함께 만들어간다.

잡코치는 자폐성 장애, 학습장애, 주의력결핍장애, 인지장애 등을 가진 사람들을 지원할 뿐만 아니라 정신장애인의 직업적응에 잡코치가 지원하는 경우가 아주 많다 (MacDonald-Wilson, Lin, & Farkas, 2011).

대부분의 미국 직업재활사무소(vocational rehabilitation agency)에 잡코치가 고용되

어 있어 고용주들이 원할 경우 신청할 수 있다. 직업재활사무소의 직업재활상담사들의 중요한 역할 중 하나가 직무지도이다. 직업재활사무소는 필요한 경우 직무지도를 제공하는 미국 내 다양한 비영리 기관들에 연계 하여 직무지도를 의뢰하기도 한다.

직무지도원이 필요한 이유는 장애인 근로자들에 따라 너무나도 다양하기 때문에 직무지도서비스 내용 또한 개별화 되어야 한다. JAN(2013)은 직무지도 서비스 전에 아래 일곱 가지 사항을 고려해 보도록 권고하고 있다.

1. 근로자가 경험하는 제한점은 무엇인가?
2. 이러한 제한점은 근로자와 근로자의 직무수행에 어떠한 영향을 주는가?
3. 그러한 제한점의 결과로 구체적으로 어떤 직무 과업에 문제가 있는가?
4. 문제를 줄이거나 없앨 수 있도록 어떤 편의제공을 해야 하는가? 가능한 편의를 결정하기 위하여 사용될 수 있는 가능한 모든 자원은 무엇인가?
5. 근로자는 가능한 편의와 관련된 컨설팅을 받았는가?
6. 편의가 제공되었다면 근로자에게 그 편의가 유용한 것인지, 추가적으로 필요한 편의가 있는지 확인해 보았는가?
7. 감독관이나 근로자는 잡코치에게 훈련을 요청하는가?

미국 잡코치의 실무적인 역할을 정리하면 다음과 같다(김영애, 1997).

① 직업개발

- 지역사회직업시장 사전검토
- 고용주와의 구체적인 접촉
- 직업현장의 관찰

② 대상자 평가

- 대상자, 보호자, 현재나 과거의 작업이나 학교 감독자와의 면담 및 비공식적 관찰
- 공식적인 교육적, 직업적, 사회적, 심리적 및 의학적 평가결과들의 해석
- 작업을 수행하는데 요구되는 기술의 관찰 및 대상자의 능력에 대한 실제 작업상황에서의 행동평가

③ 직업배치

- 직업배치에 영향을 미치는 주요 변인 확인
- 직업/작업자 일치성 분석

- 고용주의 근로자면담
- ④ 직업현장 훈련
 - 직업오리엔테이션과 평가(직업/과제분석, 직무수행)
 - 초기훈련 및 기술습득(작업수행에서 강화의 제공, 직업과제의 정확한 수행에 대한 자극책, 작업률 향상, 과제집중 행동 관찰, 관련기술 훈련)
 - 안정화(fading 계획)
 - 옹호활동

⑤ 지속적인 평가와 사후지도(진전도 평가, 중재전략 결정)

미국에서 잡코치가 되기 위해서는 몇 가지 요구조건을 충족해야 한다. 각 주마다 약간의 차이가 있는데 예를 들어 캘리포니아 주의 경우 다음의 요구조건을 갖추어야 한다. 18세 이상으로 고등학교 졸업자 또는 고졸학력 인증자, 주에서 인정하는 운전면허증과 무사고 기록, 전과기록이 없는 자로 다음 사항의 적어도 한 가지에 해당하는 자가 잡코치가 될 수 있다.

1. 노인, 장애인, 아동 또는 가족을 지원하는 일을 최소 2년간 경험한 자
2. 다른 사람들을 훈련하고 슈퍼바이저로 일한 경험이 있는 자
3. 직무 책임과 산업에 대한 다양성에 대한 지식을 가진 자

2) 잡코칭 사례³⁾

아래에서는 잡코치를 활용하여 장애인근로자들에게 편의를 제공하는 사례를 소개한다. 편의제공의 종류와 상황, 그리고 해결책을 제시하고 있다.

사례 1

지원의 종류 - 직무 습득

어떤 근로자들은 새로운 직무를 배울 때 고용주가 제공하는 것 보다 더 많은 도움이 필요한 경우가 있다. 이런 경우 잡코치가 필요한 추가 훈련을 제공할 수 있다.

- 상황 : 한 식료품 체인점에서 다운증후군을 가진 고객지원점원을 고용했다. 그 점원의 직무를 수행하기 위해서는 고객이 계산하고 상품을 봉투에 넣을 때 비슷한 종류끼리 빨리 구분해서 정리할 수 있는 능력이 필요하다. 그 점원은 장애 때문에 어떤 상품들이 비슷한지 인지하는데 어려움이 있지만, 가르쳐 주기만 하면 그러한 연관성을 기억할 수는 있다. 고용주는 그 점원을 훈련시키는데 시간을 쓸 만한 사람이 없다고 판단한다.
- 해결책 : 고용주는 잡코치를 고용해서 물건을 봉투에 넣을 때 상품들을 어떻게 분류해 넣어야 하는지 보여주도록 했다. 두 주 정도 지났을 때 그 점원은 독립적으로 그 직무를 수행하였으며 잡코치가 더 이상 필요하지 않게 되었다.

사례 2

지원의 종류 - 모니터링과 지원 제공

잡코치는 근로자가 새로운 직무를 습득하도록 돕는 것뿐만 아니라, 근로자가 직무를 완전히 마스터하거나 직업관련 문제들을 극복할 때까지 개별적인 모니터링과 지원을 제공할 수 있다.

- 상황 : 한 가구공장에 지적장애인이 잡역부로 근무하게 되었다. 그가 우선적으로 해야 하는 핵심 직무는 언제나 쌓여있는 톱밥을 쓸어내는 것이며 그는 그 일을 꽤 잘하는 편이었다. 그러나 바닥을 한번 다 쓸고 나면 그 다음에 언제 또 쓸어야 하는지 결정하는 것이 어려웠다. 그 결과 쌓여있는 톱밥이 다른 근로자들의 이동에 방해가 되는 경우가 많다.
- 해결책 : 그 근로자는 주 직업재활서비스 고객이다. 그의 직업재활상담사는 그 문제를 해결하는 것을 돕도록 잡코치를 배정하였다. 잡코치는 근로자가 일하는 것을 모니터링하고, 깨끗한 바닥과 쓸어야 할 바닥을 구분하는 것을 배우도록 도운 후에 직접적인 개입을 차츰 줄여나가게 되었다. 그러나 근로자가 필요로 한다면 지원을 계속할 수 있다.

3) 이 사례는 미국 Office of Disability Employment Policy(ODEP) 산하 Job Accommodation Network(JAN)의 "Accommodation and Compliance Series - Job Coaching in the Workplace"(Tucker, 2013)에서 소개된 것임을 밝힌다.

사례 3

지원의 종류 - 직무 습득(모델링과 리허설)

직무수행을 위한 훈련에서 근로자가 설명만으로 충분히 이해하지 못할 때 잡코치는 모델링과 리허설 방법을 사용하여 직무 수행에 필요한 행동을 연습하게 할 수 있다.

- 상황 : 전자 제품을 판매하는 상점에서 DVD와 비디오 게임 코너에서 근무하는 지적장애인 여성 근로자가 있다. 휴가 기간에 가장 많이 판매되는 비디오 게임 콘솔은 Wii 게임기인데, 휴가기간이 가까워질수록 게임기를 구매하기가 더 어려워진다. 고객들은 그녀에게 ‘어떻게 하면 Wii 게임기를 살 수 있는지’ 질문을 하는데 그녀는 정확히 어떻게 대답을 해야 할지 모르겠다고 잡코치에게 도움을 청해왔다.
- 해결책 : 잡코치는 먼저 매니저에게 적절한 응답을 어떻게 하면 좋은지 질문하라고 충고한다. 그녀는 매니저가 가까이 왔을 때 질문을 하였고, 매니저는 어떻게 대답하면 좋은지 가르쳐 주었다. 그러나 그녀는 아직도 정확히 대답하는 방법에 대해 확신을 가지지 못했다. 잡코치는 매니저가 가르쳐준 대답의 핵심 포인트를 설명해 준 후, 대답하는 방법을 시범적으로 보여주고, 리허설 해보도록 하였다.

잡코치가 장애인 근로자를 돕는 단계를 간단히 요약하면 다음과 같다.

- 매니저에게 물기 : 잡코치는 그녀에게 매니저에게 질문하도록 충고함
- 핵심 포인트를 확인하기 : 매니저가 응답한 내용을 잡코치가 함께 듣고 핵심 내용을 나누어 근로자에게 설명함
- 모델링 하기 : 잡코치는 근로자와 함께 역할극을 하면서 Wii에 대한 고객의 질문에 어떻게 대답하면 되는지 보여줌
- 역할 연습(리허설) : 잡코치는 고객의 역할을 하고 장애인 근로자가 Wii 질문에 대해 직접 대답해 보도록 함

이러한 단계를 완전히 익히게 되면 고객의 일상적인 질문에 자신감 있게 응답할 수 있게 된다.

사례 4

지원의 종류 - 직무 습득(모델링과 리허설)

직무수행을 위한 훈련에서 근로자가 설명만으로 충분히 이해하지 못할 때 잡코치는 모델링과 리허설 방법을 사용하여 직무 수행에 필요한 행동을 연습하게 할 수 있다.

- 상황 : 전자 제품을 판매하는 상점에서 DVD와 비디오 게임 코너에서 근무하는 지적장애인 여성 근로자가 있다. 휴가 기간에 가장 많이 판매되는 비디오 게임 콘솔은 Wii 게임기인데, 휴가기간이 가까워질수록 게임기를 구매하기가 더 어려워진다. 고객들은 그녀에게 ‘어떻게 하면 Wii 게임기를 살 수 있는지’ 질문을 하는데 그녀는 정확히 어떻게 대답을 해야 할지 모르겠다고 잡코치에게 도움을 청해왔다.
- 해결책 : 잡코치는 먼저 매니저에게 적절한 응답을 어떻게 하면 좋은지 질문하라고 충고한다. 그녀는 매니저가 가까이 왔을 때 질문을 하였고, 매니저는 어떻게 대답하면 좋은지 가르쳐 주었다. 그러나 그녀는 아직도 정확히 대답하는 방법에 대해 확신을 가지지 못했다. 잡코치는 매니저가 가르쳐준 대답의 핵심 포인트를 설명해 준 후, 대답하는 방법을 시범적으로 보여주고, 리허설 해보도록 하였다.

잡코치가 장애인 근로자를 돕는 단계를 간단히 요약하면 다음과 같다.

- 매니저에게 묻기 : 잡코치는 그녀에게 매니저에게 질문하도록 충고함
- 핵심 포인트를 확인하기 : 매니저가 응답한 내용을 잡코치가 함께 듣고 핵심 내용을 나누어 근로자에게 설명함
- 모델링 하기 : 잡코치는 근로자와 함께 역할극을 하면서 Wii에 대한 고객의 질문에 어떻게 대답하면 되는지 보여줌
- 역할 연습(리허설) : 잡코치는 고객의 역할을 하고 장애인 근로자가 Wii 질문에 대해 직접 대답해 보도록 함

이러한 단계를 완전히 익히게 되면 고객의 일상적인 질문에 자신감 있게 응답할 수 있게 된다.

사례 5

지원의 종류 - 동료근로자들과의 관계를 위한 옹호

잡코치는 지원하는 근로자만 신경쓰는 것이 아니라 그들을 둘러싼 매니저나 동료들에 대해서도 다루어야 한다. 그들은 팀의 일부이기 때문이다.

- **상황** : 한 대형 소매점에서 일하는 지적장애인 근로자가 있다. 잡코치는 거리를 두고 그녀가 근무하는 모습을 지켜보던 중 한 동료근로자가 그녀를 부를 때 바보나 멍청이라는 말을 써가며 다른 근로자들에게 말하는 것을 관찰하였다.
- **해결책** : 잡코치는 사람들이 그녀의 이름 대신 그렇게 불렀을 때 어떻게 느끼는지 물어 보았다. 그녀는 그 때 어떻게 반응해야 할 지 잘 모르겠다고 하면서 기분이 좋지 않다고 말한다. 잡코치는 그가 관찰한 일을 상담 매니저에게 말한다. 잡코치와 매니저는 다른 근로자들에게 모든 사람들을 동등하게 대우해야 한다는 것을 교육할 필요가 있다는 것을 상의한다. 매니저는 모든 직원들에게 차별에 대한 것과 모든 사람들을 존중해서 대우해야 함을 배우는 의무 훈련 과정을 만들었다.

사례 6

지원의 종류 - 편의시설 지원

잡코치는 간혹 편의제공의 아이디어들을 내거나, 효과적인 편의제공 방법이 확인되거나 시행될 때까지 그러한 아이디어들을 테스트해 볼 수 있는 중요한 자원이 될 수 있다.

- **상황** : 한 퇴역군인은 참전 후 외상 후 스트레스 장애, 외상성 뇌손상 장애를 극복하기 위해 몇 년간 치료를 받다가 최근에 취업을 하게 되었다. 그는 기억력과 감정조절에 어려움을 겪고 있다. 그는 최근 고객 서비스 판매원으로 고용되었다. 그의 장애가 드러나고 적절한 편의제공 요구가 확인된 후, 그의 고용주는 출입구 옆에 벽을 등지고 앉을 수 있는 칸막이 좌석을 마련해 주었다. 이것은 그의 스트레스를 어느 정도 완화하는데 도움이 되었지만, 여전히 그는 기억력이 부족하고 감정 폭발의 문제를 가지고 있다.
- **해결책** : 고용주는 재향군인회(Department of Veterans Affairs)를 통해 잡코치를 구할 수 있다. 잡코치는 고용주, 근로자와 함께 고객으로부터 발생하는 내용을 적어 둘 수 있는 맞춤형 서식과 근로자의 직무 공간을 정돈하는 시스템을 개발할 수 있다. 또한 나중에 잊어버리더라도 참고할 수 있도록 근로자가 일을 하다가 물어볼 것이 생기면 슈퍼바이저에게 이메일로 묻고, 슈퍼바이저가 문서로 응답해 주도록 제안할 수 있다. 마지막으로 잡코치는 근로자가 일과 시간을 쪼개어 걷고, 심호흡 연습을 하여 감정적 폭발과 같은 것을 줄이도록 도와줄 수 있다. 약 3주간 일주에 두 번 정도 잡코치가 방문하고 나면, 근로자가 잡코치의 제안을 그의 일과 안에 잘 적용시킬 수 있게 되고 지원 없이 직무도 혼자 수행할 수 있게 된다.

제3부 직무지원서비스

1. 직무지원인 지원사업 소개
2. 직무지원인의 역할 및 기능
3. 직무지원서비스 과정별 지원방법

제3부

직무지원서비스

1 직무지원인 지원사업 소개

1) 사업목적

직무지원인 지원사업은 장애로 인해 취업 초기에 직장적응의 어려움을 겪는 중증장애인을 대상으로 직무지원인에 의한 취업 후 적응지도 서비스를 제공하는 사업으로, 중증장애인의 직업유지 제고와 안정적인 직업생활을 통한 중증장애인의 삶의 질 향상을 목적으로 한다.

2) 사업절차

사업절차는 크게 공모/선정, 지원, 관리, 평가/종료로 나뉠 수 있다. 사업운영주체인 한국장애인개발원, 사업수행기관, 직무지원인에 따른 세부절차는 다음의 [그림 4]와 같다.

제3부 직무지원서비스



[그림 4] 직무지원인 지원사업 흐름도

3) 사업내용

사업내용은 사업 시행지침을 토대로 하며, 사업운영주체에 따라 정리하여 제시하였다. 사업운영주체는 한국장애인개발원, 사업수행기관, 직무지원인이며, 운영주체별 주요역할은 다음과 같다.

(1) 한국장애인개발원 - 직무지원인 지원사업 운영

한국장애인개발원은 공모 및 선정, 지원, 관리, 평가를 담당한다.

① 공모 및 선정

사업신청요건은 장애인 직업재활사업수행기관으로, 『장애인복지법』제58조에 의한 장애인복지관, 『장애인복지법』제63조에 의한 장애인단체 중 직업재활사업을 수행하는 기관이다. 사업계획의 적정성, 기관운영의 안정성, 중증장애인 취업유지제고 가능성 등의 기준으로 기관을 선정하며, 그 후에 사업수행기관과 지원약정을 체결한다.

② 지원

지원내용은 인건비, 퇴직금, 사업운영비이며, 사업수행기관이 제출한 ‘직무지원인 사업비 신청서’를 검토한 후 신청일로부터 7일 이내에 지원금을 지급한다.

③ 관리

직무지원인 기본교육과 사업모니터링을 통해 사업을 관리한다. 기본교육의 내용은 사업지침, 직무지원인의 역할, 장애인직업재활정책 등이다. 사업모니터링은 사업이 적정하고 내실 있게 운영될 수 있도록 사업수행기관과 주기적으로 협의하는 것으로, 현장점검을 통해 당초 사업계획대로 수행되는지 여부를 검토한다.

④ 평가

사업평가는 약정기간 6개월 종료 후 4주 이내에 실시하며, 계속지원의 경우에는 1년 단위로 행한다. 평가방법은 기관자체평가, 현장평가이며, 평가지표는 사업실적, 서비스의 질적개선 노력, 자원 및 문서관리 등이다. 사업평가에 따라 계속지원여부를 결정한다.

(2) 사업수행기관 - 직무지원인 지원사업 수행

사업수행기관은 직무지원인 채용 및 실무교육 실시, 지원금 신청 및 지급관리, 사업변동보고, 사업실적보고, 사업결과보고서 제출 등을 담당한다.

① 직무지원인 채용 및 실무교육 실시

기관 1개소 당 2인 이내의 직무지원인을 채용할 수 있다. 직무지원인 채용 후에는 실무교육을 실시하여 한국장애인개발원에 교육결과를 보고해야한다. 실무교육의 내용은 서비스대상 장애인 및 사업체에 관한 정보, 직무지원인의 역할, 장애인직업재활정책, 현장실습 등이다.

② 지원금 신청 및 지급관리

지원금은 지원약정서 체결 후 14일 이내에 1기분(첫째월부터 셋째월까지) 소요예산에 대하여 사업비 신청서를 한국장애인개발원에 제출하여 신청한다. 2기분 이후에 소요되는 예산은 3개월 단위로 사업비 신청서를 제출하여 신청하며, 직무지원인에게 매월분 급여를 익월 5일 이내에 지급한다.

③ 사업변동보고

한국장애인개발원에 중증장애인, 직무지원인, 사업체의 변동에 대해 사업변동보고를 한다. 중증장애인 변동은 신규서비스 제공 후 7일 이내, 직무지원인 변동은 선발 후 7일 이내, 사업체 변동은 신규서비스 제공 후 7일 이내에 한다.

④ 사업실적보고

매월 취업인원 1인당 평균근무기간, '직무지원인 출근부 및 활동일지'를 사업실적으로 한국장애인개발원에 제출한다. 취업인원 1인당 평균근무기간은 취업인원*에 취업인원의 근무기간 합계**를 나누어 산출된 수치이다.

* 취업인원은 사업기간 내에 1일이라도 근무한 중증장애인 총인원으로, 사업기간 전 취업한 장애인과 사업기간 내 취업한 장애인 모두 포함된다.

**취업인원의 근무기간 합계는 사업기간 내에 1일이라도 근무한 중증장애인들의 입사일부터 퇴사일까지 근무기간의 합이다. 단, 사업종료시점까지 근무를 유지하고 있는 장애인의 경우 사업종료일을 퇴사일로 한다.

⑤ 사업결과보고서 제출

사업이 종료된 시점에서 결과보고서를 작성하여 한국장애인개발원에 제출하며, 기 지원된 직무지원인 인건비, 실무교육일비 및 운영비의 미집행 잔액이 남은 경우 반납한다.

(3) 직무지원인 - 직무지원서비스 지원

직무지원인은 직무지원서비스 지원을 담당하며, 전문적인 서비스 지원을 위해 기본·실무교육을 이수한다. 본 매뉴얼은 사업 시행지침과는 사용목적 및 방법을 달리하여 직무지원인이 지원하는 서비스 중심으로 제작되었으며, 세부내용은 매뉴얼 제3부, 제4부에 기재되어 있다.

4) 서비스 대상

직무지원인 서비스는 취업 후 직장적응 및 직업유지를 위한 지원이 필요한 중증장애인으로 대상을 한정하고 있다. 중증장애인은 『장애인고용촉진 및 직업재활법』시행령 4조 각 호에 부합하는 사람으로, 서비스 대상 포함여부를 확인하고자 한다면 아래의 [표 3]을 참고하면 된다. 서비스 제외대상은 『장애인복지법』제58조에 의한 장애인복지관, 직업재활시설 및 중증장애인다수고용사업장과 일자리사업(사회적 일자리, 희망근로, 공공근로, 장애인복지일자리, 주민센터 도우미, 지역맞춤형 일자리 등)에 참여하는 중증장애인, 근로지원인 및 작업지도원 지원을 받은 중증장애인이다. 또한 중증장애인이 근무하는 사업체는 4대보험에 가입되어 있어야 하며 근로기준법, 산업안전보건법 등 노동관계법령에서 규정하는 산업안전에서의 작업조건이 정비되어 있어야 한다.

[표 3] 직무지원서비스 대상

장애유형	등급
지체장애*, 청각장애, 신장장애, 호흡기장애, 간장애, 안면장애, 장루·요루장애	1,2급
지적장애, 뇌병변장애, 시각장애, 자폐성장애, 심장장애, 정신장애, 간질장애	1,2,3급

*지체장애 3급 중 상지에 장애가 있는 지체장애인 가능

2 직무지원인의 역할 및 기능

직무지원인의 주된 역할과 기능이 무엇인지 추출하기 위해 문헌조사와 델파이 조사, 전문가 FGI를 실시하고 그 결과를 종합 정리하였다. 다음 [표 4]는 직무지원 서비스 과정에서 직무지원인이 수행해야 하는 역할과 서비스에 대한 주기능과 부기능을 보여주고 있다. 여기서 주기능은 직무지원인이 수행해야 하는 핵심기능이며, 부기능은 직무지원인이 수행해야 할 서비스의 핵심기능은 아니나 중증장애인의 취업 후 적응을 위해 수행해야 하는 사업 담당자의 전담업무에 대한 지원업무 또는 직무지원인과 사업담당자와의 공동업무를 의미한다.

먼저 직무지원 계획단계에서 직무지원인은 서비스를 준비하는 과정에서 근로자, 가족, 사업주와의 친밀한 관계를 형성하여 서비스를 원활히 제공할 수 있는 분위기를 형성한다. 또한 이용자에 대한 다양한 정보들을 수집하여 적절한 직무지원계획을 수립해야 한다. 초기면접지, 직업평가보고서, 개별고용계획서, 지원고용훈련일지 및 현장평가보고서 등 개별 직업재활서비스 파일을 검토하고 담당자와의 사례회의를 통해 적절한 지원서비스의 목표와 방법을 설정하는 것이 계획단계에서 직무지원인의 중요한 역할이다.

둘째, 직무지원 서비스 실시단계에서 서비스 내용별로 직무지원인의 역할과 기능을 살펴보면 다음과 같다.

① 직무관련 지원 : 직무지원인에게 있어 가장 우선되는 역할은 근로자의 직무와 관련된 것이다. 장애인 근로자가 직무를 습득하고 정확히 수행할 수 있도록 개별적으로 훈련해야 한다. 직무관련 훈련은 반드시 근로자 욕구 분석과 직무에 대한 이해를 바탕으로 계획되어야 한다. 따라서 직무를 분석하고 근로자의 직무수행을 관찰 및 모니터링하는 것이 필요하다. 필요하다면 직무를 조정하거나 작업환경에서 필요한 편의, 보조공학적 지원에 대한 제안도 할 수 있어야 한다. 작업태도에 대한 지도, 직장 내 기본적인 규칙을 준수하도록 지도하는 것 또한 직무지원인의 주요한 역할이다.

② 직장적응 지원 : 직무지원인은 직무와 관련된 직접적인 지원 외에 직장적응을 돕는 다양한 역할도 수행해야 한다. 출퇴근 시 이동 훈련, 위생관리, 금전관리 등의 일상생활 훈련, 동료근로자 또는 사업주와의 관계 형성에 필요한 기술들을 지원하는 것도 포함된다. 또한 장애인 근로자가 직장생활에서 필요한 자기옹호(자기주장, 자기결정) 방법을 훈련하

는 것도 필요하다. 인권적인 측면에서 장애인 근로자에 대한 성희롱을 예방하기 위한 교육도 필요하며 이는 장애인 근로자 및 동료 근로자 모두에게 제공하여야 한다. 직장생활에서 발생하는 스트레스들을 적절히 관리하고 개인적 특성에 적합한 해소방법들을 근로자와 함께 찾아보고 다양한 여가활동을 통해 격려하는 것이 직장적응에 도움이 된다.

또한 직무지원인의 직접적인 서비스가 종결되더라도 성공적인 직장적응을 돕기 위해 동료근로자를 중심으로 직장 내 자연스러운 지원체제를 형성하는 것이 중요하다. 직무지원인은 관찰을 통해 장애인근로자를 적극적으로 지원할 수 있는 동료근로자들을 찾아내고, 사업주와 동료근로자 대상 장애 이해 및 인식개선에 필요한 교육 및 지원을 제공한다.

③ 사업주 지원 : 직무지원인은 사업주와의 친밀한 관계를 형성하고 수시로사업주의 욕구와 애로사항을 파악하여 지원할 수 있도록 해야 한다. 사업주 간담회를 통해 고용주의 입장에서 근로자에 대한 평가 내용을 파악할 수 있으며 지원서비스에 대한 만족 및 욕구를 분석할 수 있다. 사업주의 욕구 분석과 이에 적절한 지원을 제공하는 것은 추가적인 장애인 고용을 창출할 수 있다.

④ 가족 지원 : 가족은 중요한 정보제공원이며 장애인 근로자의 직장적응과 유지에 큰 영향을 미치는 지지체계이다. 따라서 가족상담을 통해 욕구를 분석하고 필요한 교육과 지원을 제공함으로써 근로자의 직장적응에 걸림돌이 될 수 있는 부분을 예방할 수 있다.

⑤ 행정 처리 : 직무지원인은 서비스와 관련된 관련 문서들을 작성해야 한다. 담당하고 있는 사례에 대해 서비스의 목표와 달성정도를 보여줄 수 있도록 기록하고 사업담당자와 함께 사례회의를 통해 서비스의 질을 높이기 위한 방법을 찾도록 노력해야 한다. 그 외에도 사업 담당자와 함께 업무 관련 회의에 참석해야 한다.

셋째, 서비스 평가 및 종결단계에서 직무지원인은 서비스에 대한 전반적인 성과를 분석하고 개별적인 욕구를 재사정하여 종결가능 여부를 확인해야 한다. 필요하다면 직업재활 계획을 수정할 수 있도록 정보를 제공하고 서비스 종결을 결정하게 될 경우 종결 이후 필요한 지원계획과 협조사항을 사업담당자, 근로자, 가족, 사업주와 공유해야 한다.

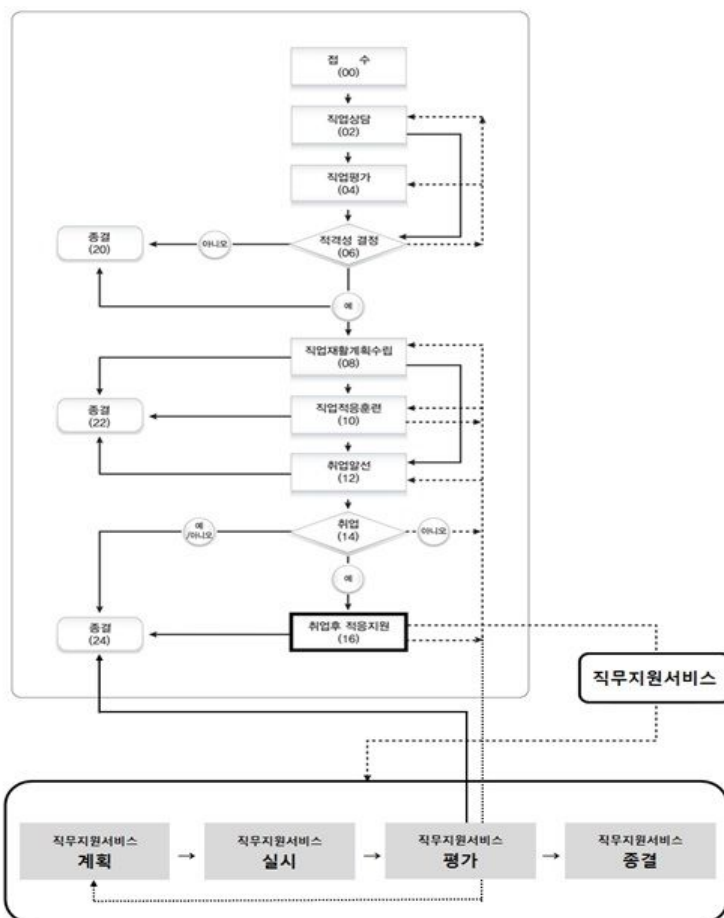
직무지원인의 각 서비스 과정별 세부 지원방법에 대해서는 3장에서 자세하게 알아보도록 하겠다.

[표 4] 직무지원인의 역할과 기능

서비스 과정	서비스 내용	역할	주/부기능	
계획단계	서비스 준비	라포 형성	주기능	
		이용자 파악(정보수집)	주기능	
		개별 직무지원서비스 계획 수립	주기능	
		서비스 이용자 동의 구하기	부기능	
실시단계	직무관련 지원	핵심직무 분석 및 지도	주기능	
		직무조정(수정) 지원	주기능	
		작업환경 개선 및 보조공학 지원	부기능	
		작업태도 지도	주기능	
		기본규칙(직장규칙)지도	주기능	
	직장적응 지원	일상생활훈련(출퇴근, 위생, 금전관리) 지도	주기능	
		대인관계기술 훈련	주기능	
		성희롱예방 교육	주기능	
		스트레스관리	주기능	
		여가활동지원	부기능	
	사업주 지원	사업주·동료 애로사항 파악 및 지원	주기능	
		장애인식개선 교육	주기능	
		사업주·가족(보호자) 간 협력관계 형성	부기능	
	가족 지원	가족협력지원	주기능	
	행정 처리	직무지원 관련 기록 및 보고	주기능	
		정기적인 회의 참석(사례회의, 업무회의 등)	부기능	
	평가 및 종결단계	서비스 평가 및 종결준비	고충상담 및 욕구 재사정	주기능
			향상도 및 수행평가(현장평가)	주기능
			만족도 조사	부기능
			직업재활계획 수정 및 재수립	부기능
서비스 종결 알림 및 정보제공			주기능	
종결이후 지원계획 및 협조사항 공유			주기능	

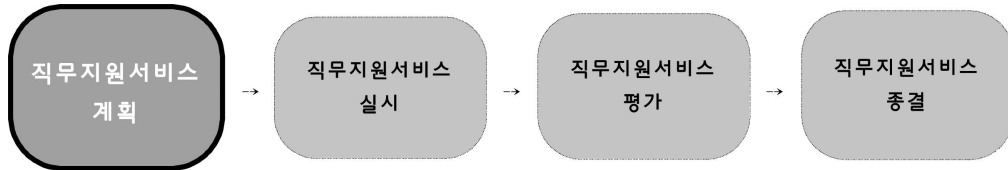
3 직무지원서비스 과정별 지원방법

직무지원서비스는 직업재활서비스의 과정 중 취업 후 적응지원의 일환으로 시행된다. 중증장애인에게 직무지원서비스가 필요하다고 판단되면 직무지원서비스를 계획하여 실시하며, 서비스 지원 후에는 직무지원서비스에 대한 평가를 거쳐 서비스를 종결한다. 이와 같은 직무지원서비스의 과정을 도식화하면 [그림 5]와 같으며, 직무지원서비스는 장애인 근로자 뿐만 아니라 사업주 및 동료, 가족(보호자) 등을 대상으로 지원된다.



[그림 5] 직무지원서비스 과정도

1) 직무지원서비스 계획



(1) 개념

직무지원서비스 계획 단계는 직무지원서비스의 첫 단계로서 전문적인 서비스를 실시하기 위해 장애인 근로자, 사업주 및 동료, 가족(보호자)의 욕구를 파악하고 서비스 목표, 내용, 방법 등의 서비스계획을 수립하는 과정이다.

본 단계에서는 장애인 근로자, 사업주 및 동료, 가족(보호자)과 라포를 형성하고 이용자를 파악한 뒤에 서비스계획을 수립하여 서비스 이용에 대해 동의를 구하는 과정을 거친다. 대상별 서비스는 다음의 [표 5]와 같다.

[표 5] 직무지원서비스 - 계획 단계

서비스대상	서비스
장애인 근로자, 사업주 및 동료, 가족(보호자)	라포 형성, 이용자 파악(정보수집), 개별 직무지원서비스 계획 수립, 서비스 이용자 동의 구하기

(2) 목표

- 장애인 근로자의 욕구를 토대로 실천가능하고 적합한 직무지원서비스 목표를 설정한다.
- 직무지원서비스 목표에 따른 서비스 내용과 방법을 구체적으로 제시한다.
- 장애인 근로자, 사업주, 가족(보호자)의 동의와 협력 아래 직무지원서비스를 계획하여 장애인의 자기결정권과 직무지원인의 책무성을 제고한다.
- 장애인 근로자, 사업주, 가족(보호자)과 상호간 신뢰를 형성하여 원활한 서비스 제공을 위한 기반을 마련한다.

(3) 내용 및 방법

라포 형성



장애인 근로자



사업주 및 동료



가족(보호자)

What? 라포 형성은 직무지원인이 장애인 근로자, 사업주 및 동료, 가족(보호자)의 서비스를 제공함에 있어 신뢰관계를 형성하는 것이다. 이는 목표달성을 위해 협력적 관계 및 시너지 효과를 내도록 하는 가장 기본적인 과정이자 중요한 활동이라고 할 수 있다. 특히, 장애인 근로자와의 라포 형성은 더 중요하게 고려되어야 하는데, 라포를 형성하지 못하는 경우에는 장애인 근로자의 서비스 참여 동기가 상실되거나 비협조적인 태도로 이어질 가능성이 높으므로 세심한 주의를 기울여야 한다.

또한 사업주 및 직장동료에 있어서도 서비스 지원과 직장적응에서 중요하게 영향을 미치며, 서비스 종결 이후 실제 직장생활에서 긴밀한 협력이 이루어져야 하므로 라포 형성은 중요하게 다루어져야 한다.

가족 및 보호자의 차원에서는 서비스 지원 전반에서 가족과의 협력 유도, 신뢰형성, 직간접적인 직장생활의 지원을 담당하므로 중요하게 고려되어야 할 것이다.

How? 라포 형성의 방법은 개인 및 장애특성을 고려할 필요가 있으며, 이에 따라 직접 대면상담, 방문상담, 전화 및 문자, 메일 등을 통하여 이루어질 수 있다. 장애인 근로자와 직무지원인 상호간에 공감대를 넓혀나가는 것이 관건이며 장애인 근로자의 언어적비언어적 메시지를 포착하고 이해하는 경청, 장애인 근로자의 주요 관심사를 대화주제로 삼기, 장애인 근로자가 원하고 편안함을 느끼는 장소에서 상담하기 등이 라포 형성을 용이하게 해줄 수 있다.

사업주 및 동료에 있어서는 장애인 근로자와 친밀한 상급자 및 동료, 인사담당자, 사업주 등을 대상으로 라포를 형성하도록 한다. 계획 단계에서는 전화상담 뿐 아니라 방문상담을 통해 이루어질 수 있으며 이때 간단한 간식 및 답례품의 준비가 도움이 될 수 있다. 서비스 지원 시 직무지원인은 사업체 내에서 외부인으로 인식되어 불편함을 줄 수 있으

로 이를 줄이기 위해 함께 일하게 될 동료, 상급자, 사업주와 익숙한 관계가 될 수 있어야 하며, 사업체 내부의 분위기 와 정서를 고려한 방법이 필요할 것이다. 지나친 사업체의 방문은 오히려 사업체에 방해가 될 수 있고, 서비스에 대한 부정적 이미지를 형성할 수 있음을 유의하도록 한다.

가족 및 보호자의 라포 형성에 있어서도 직접 대면 및 방문상담, 전화상담 등을 통해 이루어질 수 있다.

이용자 파악(정보수집)



장애인 근로자



사업주 및 동료



가족(보호자)

What? 이용자 파악(정보수집)은 개별 직무지원서비스 계획 수립을 전제로 하여 장애인 근로자, 사업주 및 동료(사업체), 가정환경을 대상으로 전반적인 정보를 파악하는 것이다.

우선 장애인 근로자에 있어서는 직업적응 및 직업능력의 전반적 사항에 대한 정보를 수집하고 파악하여야 하는데 그에 대한 내용은 직무지원서비스 욕구, 장애력, 현재 건강상태, 교육 및 훈련사항, 기초학습능력, 직업경력, 직업기능, 직업 관련 일상생활기능, 직업 관련 사회행동, 직업재활계획, 직업평가 결과 등이 포함될 수 있으며, 세부내용은 다음과 같다.

- 직무지원서비스 욕구
- 장애력 및 현재 건강상태 : 주장애, 장애등급, 중복장애, 약복용 여부, 보장구 사용 여부, 치료중인 질환, 기타 질환 등
- 교육 및 훈련사항 : 학교명/기관명, 기간, 교육/훈련내용, 학습방법, 적응수준 등
- 기초학습능력 : 시간개념, 형태변별, 수개념, 비교/위치, 색개념, 쓰기/읽기/이해 등
- 직업경력 : 퇴직사유, 담당직무내용, 고용유형(보호고용, 지원고용), 근무기간 등
- 직업기능 : 직무수행능력, 직무이해정도, 상급자의 지시사항 이해 및 수용하기, 직장규칙 준수하기, 지도감독의 스트레스 등
- 직업 관련 일상생활기능 : 대중교통 이용하기, 개인위생 유지하기, 단정한 옷차림하기, 급여관리, 시간관리 및 여가활동 등
- 직업 관련 사회행동 : 인사나누기, 대인관계 형성하기, 의사표현하기, 도움 요청하기 또는 도움주기 등
- 직업재활계획 및 직업평가 결과

또한 사업체에 대한 파악에 있어서는 서비스 계획 수립을 위해 사업체 내·외부 전반에

결친 정보를 수집하고 분석할 수 있다. 사업체 파악의 내용은 직무지원서비스 욕구, 사업체 환경, 장애인 고용현황, 복리후생, 고용환경, 직무분석, 사업주상담 내용 등이 포함될 수 있으며, 세부내용은 다음과 같다.

- 직무지원서비스 욕구
- 사업체 환경 : 작업장 위치, 편의시설(매점, 식당), 교통편(노선 및 승하차 지점) 등
- 장애인 고용현황 및 복리후생 : 비장애인 및 장애인 근로자 고용인원, 휴일, 식사제공여부 등
- 장애인 고용환경 : 작업환경(안전성, 소음도 등), 사업체 기본규칙내용(상호호칭, 쉬는시간 등), 고용주 및 직장동료 태도 등
- 직무분석
 - 신체능력 : 배근력, 허리굽히기, 의자앞기, 쪼그려앉기, 서기, 계단오르기, 보행, 손가락기민성, 눈손협응, 양손협응, 청력, 시력 등
 - 인지능력 : 지식이해, 쓰기, 읽기, 수 세기, 수리능력, 금전관리기술, 시간개념 등
 - 작업수행 : 지속력, 작업속도, 작업주도성, 업무의 순차적 수행, 일과상의 변화 등
 - 변별력 : 크기변별, 형태변별, 색변별 등
 - 사회성 : 개인용모, 표현언어, 수용언어 등
 - 담당직무 공정분석 : 수행과정, 작업요구수준(필요기능/작업량/작업속도 등), 사용공구/도구/자재
- 사업주 상담 내용

가정환경 파악은 장애인 근로자의 서비스 계획 수립에서 고려해야 하는 사항들을 알아보는 것이다. 가정환경에서 파악할 내용으로는 가족 내 주보호자, 가족협력지원정도, 장애인 근로자의 직업적응에 영향을 미칠 수 있는 가족요소 등이 포함될 수 있다.

How? 장애인 근로자 파악, 사업체 파악, 가정환경 파악의 내용 중 직무분석을 제외한 내용은 이용자 파악 기록지 【서식 1, p.61】를 활용하여 간략하게 정리할 수 있으며, 이는 개별 직무지원서비스 계획 수립에서의 근거자료로 사용할 수 있다.

장애인 근로자 파악은 문서검토, 사업담당자 및 훈련프로그램 담당자와의 논의, 방문상담, 전화상담, 사업체 방문을 통한 관찰 등으로 진행될 수 있다. 검토가 필요한 문서는 직업재활계획서, 지원고용종결평가서, 직업평가결과지, 직업상담지 등이다. 사업체 방문을 통한 관찰은 현장평가서를 활용하여 실시할 수 있다.

사업체 파악은 업체방문을 통한 사업주상담과 관찰, 사업주상담 기록 검토, 사업담당자

와의 논의 등으로 진행될 수 있다. 직무분석지는 기존에 공식화된 것이 있으나 직무분석 및 평가서 【서식 2, p.62】를 활용하여 간략하게 정리할 수 있으며, 사업담당자로부터 업체에 대한 정보 및 유의해야할 내용을 전달받을 수 있다.

가정환경 파악은 문서검토, 사업담당자와의 논의, 주보호자와의 상담 등으로 진행될 수 있다. 초기면접지, 직업재활계획서 등의 문서에서 가정환경과 관련된 내용들을 검토할 수 있으며, 가족과의 라포가 기존에 형성된 사업담당자로부터 가족 지원 시 유의해야할 내용을 전달받을 수 있다.

【서식 1】 이용자 파악 기록지

이용자 파악 기록지

1. 장애인 근로자

성명	지해수	생년월일	1993. 6. 1	장애유형·등급	지적 / 3급
사업체명	이흥식품			연락처	010-0000-1111
담당직무	식품가공	취업일	2014.04.15	서비스기간	2014. 6. 1 ~ 12.31

2. 이용자 파악(정보수집) 내용

직무지원서비스 욕구	
-장애인 근로자: 대인관계형성에서의 자기표현능력 향상, 직장규칙 준수(출근시간, 인사예절) -사업주: 직장규칙 준수(출근시간), 작업태도 개선(정리정돈) -가족(보호자): 직업유지	
장애력 및 현재 건강상태	직업경력
지적장애 2급. 다소 통통한 체형으로 대소근육 활용에서 어려움이 없으며, 특별한 질병사항도 없음.	특수학교 고등부 때 핸드폰 케이스를 포장하는 곳에서 현장실습을 한 경험이 있음.
직업기능	직업 관련 일상생활기능
손가락 기능성 및 대소근육 활용, 직무에 대한 이해력 수행능력 양호함. 하지만 근무태도능력이 다소 미비하여 지각 및 경근이 잦고 정리정돈을 하지 않음.	대중교통 이용을 통한 출퇴근, 개인위생관리 등 기본적 일상생활능력이 양호함.
직업 관련 사회행동	직업재활계획 및 직업평가 결과
직장동료와 인사하지 않는 모습을 보이며, 직장 동료와의 의사소통에서 또한 어려움을 겪고 있음.	취업에 필요한 전반적인 기능은 양호한 수준을 보이나, 다소 미비한 영역에 대한 훈련 후 취업 연계를 실시하도록 함. 이후 안정적인 고용유지가 이뤄질 수 있도록 지원하도록 함.
사업체 환경	장애인 고용현황 및 복리후생
대부분의 근로자가 실내에서 근무하며, 장애인용 화장실 및 엘리베이터 등 편의시설이 잘 갖춰져 있음. 사업체의 위치는 대중교통으로 출퇴근이 가능한 곳에 있음.	지해수씨를 포함하여 지적장애인 3명이 고용되어 있으며, 급여는 최저임금 이상을 지급함.
장애인 고용환경	가정환경
고용주 및 관리자의 태도가 장애인 채용에 긍정적임. 장애인의 대한 인식이 양호하며, 비장애인라 차별 없이 근무할 수 있는 환경을 조성함.	주보호자는 장애인근로자의 어머니이며, 가정경제수준은 낮음. 장애인 근로자의 직업 유지에 있어 가족 구성원의 지지와 지원이 부재한 상황임.
기타	

【서식 2】 직무분석 및 평가서

직무분석 및 평가서

1. 장애인 근로자

성명	지해수	생년월일	1993. 6. 1	장애유형·등급	지적 / 3급
사업체명	이륜식품			연락처	010-0000-1111
담당직무	식품가공	취업일	2014.04.15	서비스기간	2014. 6. 1 ~ 12.31

2. 직무분석 및 평가 내용

순번	과정	직무수행능력	주요필요기능	작업도구
1	※ 무 꺾짐 깎기	직무수행능력 양호 작업과정중 숙지 및 작업 속도 원활		고무장갑, 앞치마, 꺾짐 깎는 칼, 고무대야
	1-1. 무를 한손으로 안정되게 잡는다.	독립적수행가능	신체근력 (드는힘, 쥐는 힘)	
	1-2. 다른 한손에 꺾짐 깎는 칼을 쥐고 무 꺾짐을 깎는다.	언어적 지시 수행가능	신체근력 (드는힘, 쥐는힘, 누르는 힘)	
	1-3. 꺾짐을 모두 깎은 무는 흠이 묻어 있지 않도록 깨끗한 물에 행군다.	독립적수행가능	인지능력, 변별력, 신체근력,	
	1-4. 행군 무를 고무대야에 차곡차곡 쌓는다.	모델링으로 지시 가능	대근육(드는힘) 인지능력	
2	※ 무 깎쪽썰기	직무수행능력 양호함. 작업속도 원활		고무장갑, 앞치마, 도마, 칼, 고무대야
	2-1. 무를 도마 위에 올려놓는다.	독립적 수행 가능	신체근력 (드는힘, 쥐는 힘)	
	2-2. 대략 1.5cm 간격의 가로 평면으로 자른다.	모델링으로 지시 가능	인지능력, 변별력, 신체근력 (머는힘, 쥐는힘)	
	2-3. 조각낸 무를 평행하게 썰며, 다 썰면 가로세로 1.5cm, 높이 2cm의 직육면체가 되도록 일정하게 썬다.	독립적 수행 가능	인지능력, 변별력, 신체근력 (머는힘, 쥐는힘)	
	2-4. 작업된 무우를 고무대야에 담는다.	언어적 지시 수행가능	근력(드는힘)	

개별 직무지원서비스 계획 수립



장애인 근로자



사업주 및 동료



가족(보호자)

What? 개별 직무지원서비스 계획 수립은 직무지원서비스 지원에 앞서 장애인 근로자, 사업체, 가족(보호자)의 욕구와 정보를 파악하고 서비스내용 및 방법을 고려하여 장단기 목표를 수립하는 것이다. 이 과정에서 장애인 근로자의 욕구와 필요를 충분히 검토하여 자기결정권을 보장하여야 할 것이다. 논의 내용은 서비스 목표, 내용 및 방법의 적절성과 실현가능성 등이 포함될 수 있으며, 서비스계획서의 구성내용은 아래와 같다. 더불어 서비스 계획서를 작성할 때에는 개별직업재활계획서와 연동되어야 한다. 서비스 계획서가 작성된 후에는 이에 대한 동의사인 등을 통해서 목표와 서비스내용, 각 주체들의 역할에 대해 충분히 공유해야 할 것이다.

- 장애인 근로자 인적사항 : 성명, 생년월일, 장애유형 및 등급, 주소, 연락처, 담당직무, 취업일, 서비스기간
- 사업체 현황 : 사업체명, 대표자명, 사업자등록번호, 주소, 연락처, 업태/종목, 근로자수, 장애인 근로자수
- 장애인 근로자, 사업체, 주보호자의 서비스욕구
- 직무지원서비스 목표
- 직무지원서비스 내용 및 방법
- 장애인 근로자, 직무지원인, 사업담당자의 성명과 서명, 작성일자, 담당기관명

How? 장애인 근로자에게 적합한 서비스 계획을 수립하기 위해 직무지원인은 서비스 내용, 방법 등에 대한 내용을 필수적으로 숙지해야 한다. 관련 내용은 본 매뉴얼의 ‘직무지원서비스 실시’를 참조하면 된다. 서비스계획서는 직무지원인 지원계획서 **【서식 3, p.65】**를 활용하여 작성할 수 있으며 장애인 근로자 파악, 사업체 파악, 가정환경 파악의 결과를 토대로 기술해야 할 것이다. 서비스 계획서 작성 과정에서 사업담당자와 논의할 수 있으며, 직업재활에서 통용되는 전문용어를 사용하여 계획서를 작성해야한다. 구성내용별 방법은 서식에 기재되어 있으며, 계획서를 작성한 뒤 상담을 통해 장애인 근로자와 함께 논의하고 동의하는 과정을 거쳐야 할 것이다.

- 직무지원인 지원계획서 작성방법 -

- ① 기본정보 : 장애인 근로자 인적사항, 사업체 현황은 이용자 파악(정보수집)에서 검토한 문서 내 정보를 취합하여 작성한다. 검토해야 하는 문서목록은 이용자 파악(정보수집)의 방법(p.59~60)에 제시되어 있으며, 기존에 작성한 이용자 파악 기록지【서식 1, p.61】를 통해 할 수도 있다.
- ② 서비스 욕구 : 장애인 근로자, 사업체, 가족(보호자) 욕구는 이용자, 사업체, 가정환경 파악에서 방문상담, 전화상담 등을 통해 알아본 내용을 정리한 뒤 우선순위를 선별하여 기재한다. 특히, 직무수행 시 문제행동이나 집중적인 지원이 필요한 것을 중심으로 정리한다.
- ③ 서비스 목표 : 직무지원서비스 목표는 장애인 근로자의 직장적응 및 직업유지에서의 어려움을 어느 수준까지 해결할 것인지에 대한 현실가능하고 명확한 서비스범위를 기준으로 제시해야 한다. 단위 서비스내용이 되지 않도록 주의해야 하며, 객관적으로 측정 가능한 용어로 작성하는 것이 좋다.
- ④ 서비스 내용 및 방법 : 직무지원서비스 내용 및 방법은 목표를 지향하는 일관성이 있어야 하며, 서비스 제공기간과 절차 등이 구체화되어야 한다. 본 매뉴얼의 '직무지원서비스 실시'를 참조하여 장애인 근로자에게 적합한 서비스 내용 및 방법을 선택할 수 있다.
- ⑤ 서명 : 본 계획서가 모두 작성되면 목표에 따른 서비스 지원내용 및 방법을 장애인 근로자와 공유하고, 서명을 통하여 동의절차를 거치도록 한다.

【서식 3】 직무지원인 지원계획서

직무지원인 지원계획서

1. 기본정보

◦ 장애인 근로자

성명	지혜수	생년월일	1993. **. **	장애유형·등급	지적 / 3급
주소	○○시 ○○구 ○○동 ○○○-○○			연락처	010-0000-1111
담당직무	식품가공	취업일	2014. 04. 15	서비스기간	14. 06. 01 ~ 14. 12. 31

◦ 사업체

사업체명	이륜식품	대표자명	김○○	사업자등록번호	100-100-11111
주소	○○시 ○○구 ○○동			연락처	070-0000-1111
업태/종목	식품제조업	근로자수	250명	장애인 근로자수	3명

2. 서비스 욕구

-장애인 근로자: 대인관계형성에서의 자기표현능력 향상, 직장규칙 준수(출근시간, 인사예절)
-사업주: 직장규칙 준수(출근시간), 작업태도 개선(정리정돈)
-가족(보호자): 직업유지

3. 서비스 목표

근태관리능력 향상 및 올바른 작업태도 형성을 통한 6개월간의 직업유지
--

4. 서비스 내용 및 방법

	내용	방법
①	직장규칙 지도	상담, 직장규칙 체크리스트 활용, 정적강화, 지시, 가족협력요청
②	작업태도 지도	직업의식교육, 작업태도 체크리스트 활용, 모델링, 지시
③	대인관계형성훈련 -자기표현하기	상담, 역할연습

작성일	2014. 06. 01	장애인 근로자	지혜수 (인)	직무지원인	김○○ (인)
담당기관	이륜복지관	장애인 보호자	지○○ (인)	사업담당자	김○○ (인)

서비스 이용자 동의 구하기



장애인 근로자



사업주 및 동료



가족(보호자)

What? 서비스 이용자 동의 구하기는 장애인 근로자를 중심으로 사업체, 가족 및 보호자로부터 직무지원서비스에 대한 동의를 구하는 것이다. 서비스를 실시하기 전에 직무지원인은 서비스를 이용하게 될 장애인 근로자와 서비스이용 동의서를 작성하여 권리와 의무를 바탕으로 한 서비스에 대한 동의를 구하여 이용자의 자기결정권을 보장해야 한다.

장애인 근로자의 서비스 이용 동의 과정은 크게 서비스에 대한 소개, 서비스지원계획 공유, 서비스 이용 동의서 작성으로 나누어볼 수 있다. 먼저 직무지원인 지원사업 전반에 대해 장애인 근로자에게 상세히 설명한다. 다음으로 장애인 근로자에게 제공할 서비스 목표, 내용 및 방법을 포함한 서비스계획을 제시한다. 이 때 장애인 근로자가 이해할 수 있는 용어로 쉽게 설명하여야 할 것이다. 계획 수립 과정에서 장애인 근로자와의 협의를 거쳤으므로 이는 직무지원서비스계획을 다시 한 번 확인하고 동의하는 절차라고 할 수 있다. 마지막으로 장애인 근로자의 동의를 구하여 서비스 이용 동의서【서식 4, p.68】와 개인정보의 활용 및 제공에 대한 동의서【서식 5, p.69】를 작성한다. 직무지원서비스 과정 상 장애인 근로자의 개인정보가 활용되고 제공될 수 있기에 이에 대해 사전에 장애인 근로자에게 상세히 설명하고 동의를 구하여야 한다.

사업체의 서비스 이용 동의 과정은 서비스에 대한 소개, 서비스지원계획 공유, 서비스 이용 동의서 작성, 협력사항 공유로 나누어볼 수 있다. 먼저 직무지원인지원사업과 사업전반에 대해 사업체에게 전달한다. 기존에 직무지원서비스를 경험한 업체의 경우 이 과정은 생략가능하다. 다음에 장애인 근로자에게 제공할 서비스내용과 방법인 서비스지원 계획을 제시한다. 계획 수립 과정에서 사업체와의 협의를 거쳤기에 이는 서비스계획을 확인하는 것이라고 할 수 있다. 이어서 사업체의 동의를 구하여 서식에 따라 서비스 이용 동의서【서식 4, p.68】를 작성한다. 마지막으로 사업체에 협조를 구할 사항, 사업체의 역할 등을 부탁한다.

가족 및 보호자의 서비스 이용 동의는 장애인 근로자와 사업체의 서비스 이용 동의와 크게 다르지 않다. 단, 발달장애인의 경우 서비스와 관련된 주요한 사항에 대해 가족 및 보호자에게 충분히 설명하고 협력사항을 공유하여야 할 것이다.

How? 서비스 이용자 동의 구하기는 자세한 설명을 함과 동시에 서명 등을 받아야 하므로 장애인 근로자, 사업체, 가족(보호자)의 방문상담 및 회의 등을 통해서 가능할 수 있다. 이 때 직무지원인은 사업담당자와 함께 업무수행이 이루어져야 할 것이며, 방문 및 회의 등의 대면이 어려울 경우 전화상담을 통해 구두동의를 거쳐 문서 및 서신을 통해 본 사항에 대해 알리고, 회신을 받는 것으로 서비스 이용 동의를 구할 수 있다. 기존에 장애인 근로자와 라포가 형성된 사업담당자가 동행하여 서비스 이용 동의를 구할 경우 서비스 과정이 원활하게 진행될 가능성이 높고 직무지원인과 장애인 근로자의 라포 형성에도 도움이 되기에 동행 상담할 수 있다.

【서식 4】 직무지원인 지원사업 실시동의서(장애인 근로자 및 사업체)

직무지원인 지원사업 실시동의서

1. 사업체현황			
사업체명		전화번호	
주 소			
대 표 자		사업자등록번호	
업태/종목		주 요 생 산 품	
<p>2. 직무지원서비스 내용 : 사업장에 직무지원인이 방문하여 중증장애인 담당업무의 핵심업무에 대한 직무지도, 사업장내 사업주·동료직원과의 의사소통, 업무상 애로사항 청취 및 기타 직업재활사례관리 등 장애인이 직장에 원활히 적응할 수 있도록 직무지원서비스를 제공합니다.</p>			
<p>직무지원서비스가 제공되는 것을 동의합니다.</p>			
<p>년 월 일</p>			
		사업주:	(서명 또는 인)
		장애인:	(서명 또는 인)
<p>oooo 기관장</p>		<p>귀하</p>	
<p>■ 직무지원인 지원사업 실시 업체 기준</p>			
<p>1. 4대 보험이 가입되어 있어야 함.</p>			
<p>2. 근로기준법, 산업안전보건법 등 노동관계법령에서 규정하는 산업안전보건 등 작업조건이 정비되어 있을 것</p>			
<p>3. 장애인복지법 제58조에 의한 장애인복지관, 직업재활시설 및 중증장애인다수고용사업장과 사회적일자리(경과적 일자리), 희망근로, 공공근로, 장애인복지일자리, 주민센터도우미, 지역맞춤형 일자리 등 일자리사업에 참여하는 중증장애인은 제외</p>			
<p>■ 기타 사항</p>			
<p>1. 서비스 대상 장애인이 추가되는 경우 별도로 동의서를 작성하여 제출</p>			

【서식 5】 개인정보 활용 및 제공 동의서

개인정보 수집·활용 및 제3자 제공에 대한 동의

○○기관은 개인정보보호법에 따라 귀하의 개인정보를 아래 목적으로 수집·이용하기 위해 동의를 구하고자 합니다. 아래 내용을 충분히 숙지하신 후 원하시는 경우 장애인 본인 또는 보호자가 개인정보 수집(열람)·활용 및 제3자 제공 동의서에 서명하여 주시기 바랍니다.

[개인정보의 수집·이용에 대한 동의]

1. 수집·이용되는 개인정보의 항목

일반개인정보 : 성명, 성별, 생년월일, 주소, e-mail 주소, 자택 및 직장의 주소 및 연락처, 출석부, 4대보험가입번호, 사업자등록번호, 임금대장, 출근부, 입사일자, 퇴사일자, 은행계좌(통장사본), 서비스기간 및 내용(훈련, 취업 등), 고용계약서 등

2. 개인정보의 수집·이용 목적

- 직업재활서비스 관련 전산시스템 정보입력
 - 서비스대상 적격 여부 조회
 - 직업재활서비스 과정 상 필요한 서류 제출 및 수당신청
[지원고용동의서, 각종 수당(지원고용, 사업주보조금, 직업능력개발훈련수당, 취업장려금), 서약서 등]
 - 사업평가에 따른 직업재활서비스 관련 자료
 - 관계법령 등에 의하여 국가기관에 직업재활서비스 실적 및 성과제출
 - 지원고용, 적응훈련 관련 상해보험 가입
 - 조사연구 등에 필요한 통계자료
 - 서비스 중복지원여부 조회
 - 외부기관 예산지원신청 등을 위한 근거자료
 - 이용인 서비스만족도조사 위한 정보제공
- ※ 귀하의 동의 없이 이외의 목적으로 개인정보가 사용되지 아니합니다.

3. 정보보유 및 이용기간

- 서비스 종결 후에도 지속적으로 보유
- ※ 수집된 개인정보는 동 사업을 위한 목적으로만 사용되며 관련 담당자를 제외하고는 함부로 열람할 수 없으며 수집된 개인정보는 소관업무 수행 시 정보삭제가 불가하므로 서비스 종결 후에도 지속적으로 보유하게 됩니다.

제3부 직무지원서비스

4. 정보주체의 권리(동의거부권)

※ 귀하는 개인정보 수집·이용 동의를 거부할 권리가 있으나, 거부할 경우에는 직무보조인지원사업 서비스 이용이 제한될 수 있습니다.

- 직업재활서비스 이용불가
- 직업재활서비스 과정 중 수당신청 불가
- 직업재활서비스 관련 상해보험 가입불가
- 기타 직무보조인지원사업 관련 서비스 이용불가

위 목적과 내용에 따라 본인의 개인정보 수집·활용에 동의하였음을 확인합니다.

20 년 월 일

동의자 : _____

[고유식별정보 수집·이용에 대한 동의]

1. 고유식별정보 수집·이용 목적 : 직업재활서비스 이용시 본인확인 등
2. 수집하는 고유식별정보의 항목 : 주민등록번호
3. 고유식별정보의 보유 및 이용기간 : 서비스 종결 후 지속적으로 보유
4. 정보주체의 권리(동의거부권) : 귀하는 고유식별정보의 수집·이용에 반대하실 수 있으나, 이 경우 직무보조인 지원사업 서비스 이용이 제한됩니다.

위 목적과 내용에 따라 본인의 고유식별정보 수집·활용에 동의하였음을 확인합니다.

20 년 월 일

동의자 : _____

[민감정보 수집·이용에 대한 동의]

1. 민감정보 수집·이용 목적 : 직업재활서비스 대상적격 확인 등
2. 수집하는 민감정보의 항목 : 장애유형 및 등급(복지카드), 장애와 관련한 개인병력 등 장애정보
3. 민감정보의 보유 및 이용기간 : 서비스 종결 후 지속적으로 보유
4. 정보주체의 권리(동의거부권) : 귀하는 민감정보의 수집·이용에 반대하실 수 있으나, 이 경우 직무보조인 지원사업 서비스 이용이 제한될 수 있습니다.

위 목적과 내용에 따라 본인의 민감정보 수집·활용에 동의하였음을 확인합니다.

20 년 월 일

동의자 : _____

[개인정보, 고유식별정보 및 민감정보 제3자 제공에 대한 동의]

1. 개인정보를 제공받는 자
 - 한국장애인개발원(직무보조인지원사업 총괄사업수행기관)
 - 보건복지부
2. 개인정보를 제공받는 자의 개인정보 이용목적 : 직업재활서비스 관련 전산시스템 정보입력, 서비스대상적격 판정, 인건비 지원신청 등을 위한 근거자료, 조사연구에 필요한 통계자료 등
3. 제공되는 개인정보 항목 : 성명, 성별, 생년월일, e-mail 주소, 자택 및 직장의 주소 및 연락처, 출석부, 4대 보험가입번호, 사업자등록번호, 임금대장, 출근부 입사일자, 퇴사일자, 은행계좌(통장사본), 서비스기간 및 내용(훈련, 취업 등), 고용계약서, 고유식별정보(주민등록번호), 민감정보(장애유형 및 등급(복지카드), 장애와 관련한 개인병력 등 장애정보)
4. 개인정보를 제공받는 자의 개인정보 보유 및 이용기간 : 서비스 종결 후 지속적으로 보유
5. 정보주체의 권리(동의거부권) : 귀하는 개인정보, 고유식별정보, 민감정보의 수집·이용에 반대하실 수 있으나, 이 경우 직무보조인지원사업 서비스 이용이 제한될 수 있습니다.

위와 같이 개인정보, 고유식별번호 및 민감정보 제공에 동의함을 확인합니다.

20 년 월 일

동의자 : _____

■ 행정업무

기록

What? 기록은 직무지원인이 실시한 서비스 활동을 문서화된 형태로 전환하는 것이다. 기록 과정에서 직무지원인은 제공한 서비스를 반추하면서 자가점검하게 되며, 사업담당자와 논의하거나 수퍼비전 받을 내용 또한 발견할 수 있다.

계획 단계에서의 기록은 라포 형성과 개별 직무지원서비스 계획 수립 과정에서의 상담 기록, 서비스 계획서, 서비스 이용 동의서 등이 포함될 수 있다.

How? 기관에서 사용하는 서식을 활용하여 기록할 수 있으며, 서비스 계획서의 구성 내용과 기록방법은 개별 직무지원서비스 계획 수립에 기재되어 있다.

사업담당자와의 논의 및 보고

What? 사업담당자와의 논의 및 보고는 직무지원인과 사업담당자가 서비스 목표를 수립하고, 서비스 내용 및 방법 등의 계획을 위해 의견을 나누고, 직무지원인과 장애인 근로자·사업체·가족 간에 진행되었던 서비스에 대한 사항을 담당자에게 구두나 서류로 보고하여 공유하고 수퍼비전을 제공하는 제반 활동이다.

계획 단계에서 직무지원인이 사업담당자와 논의 및 보고할 내용은 장애인 근로자·사업체·가족환경 파악, 서비스 이용자 동의 구하기, 개별 직무지원서비스 계획 수립 등을 포함하여 서비스 계획 단계의 대부분의 내용이며, 사업담당자가 파악하고 있는 내용에 대해 직무지원인과의 공유가 필요한 경우 또한 포함할 수 있다.

How? 직무지원인과 사업담당자는 상시적으로 대면, 전화, 이메일, 문자 등을 통해 연락하거나, 회의나 출근 또는 퇴근 등의 정례적인 시간을 이용하여 논의 및 보고를 할 수 있다.

문서관리

What? 문서관리는 직무지원서비스를 기록하고 관련 문서들을 정리 및 보관하는 것으로, 서비스 지원의 전 과정이 망라되어야 한다. 서비스 지원의 결과물을 축적해나가는 문서관리를 통해 직무지원서비스 과정에서는 서비스를 점검할 수 있고, 종료 후에는 사례관리 측면의 사후관리, 다른 서비스 제공의 근거자료로 삼을 수 있다.

계획 단계에서 문서관리의 대상이 되는 서류는 직무지원서비스 계획서, 서비스동의서, 개인정보활용동의서 등이다. 문서를 관리할 때 서비스 대상자들의 비밀보장에 유념해야 하며, 기관 내 문서관리 규정에 따라 관리한다.

How? 문서관리는 직무지원서비스 개별파일을 만들거나 기존 장애인 근로자의 사례관리 파일에 포함하는 두 가지 방법이 있다. 방법의 선택과 문서관리의 주담당자는 사업담당자와 논의하여 결정하면 된다.

서비스 지원 과정에서 기록하거나 수령한 문서들은 때마다 즉시 파일링하여야 문서가 누락되지 않을 것이다. 개별파일을 만들 경우, 문서를 확인하기 위해 아래와 같은 체크리스트 **【서식 6, p.74】** 을 파일 앞에 부착하여 확인할 수 있다.

【서식 6】 개별파일 문서목록 체크리스트

개별파일 문서목록		
직업재활계획서		✓
직무지원인 지원계획서		✓
서비스 이용 동의서	장애인 근로자	✓
	사업체	✓
개인정보활용동의서	장애인 근로자	✓
복지카드	장애인 근로자	✓
사업자등록증	사업체	✓

한국장애인개발원 관련 행정

What? 한국장애인개발원 관련 행정은 직무지원인 지원사업 운영 측면에서 직무지원인이 사업담당자의 업무를 지원하는 것이다. 직무지원서비스 제공 과정에서 직무지원인이 작성하거나 장애인 근로자, 사업체로부터 수령한 서류는 사업운영업무와 중첩되기에 직무지원인은 사업담당자에게 관련서류를 제공할 수 있다.

계획 단계 관련 서류는 사업담당자가 사업약정체결 후 14일 이내에 1기분 사업비를 신청하기 위해 한국장애인개발원에 제출해야하는 서류의 상당부분을 차지하며, 서류목록은 다음과 같다.

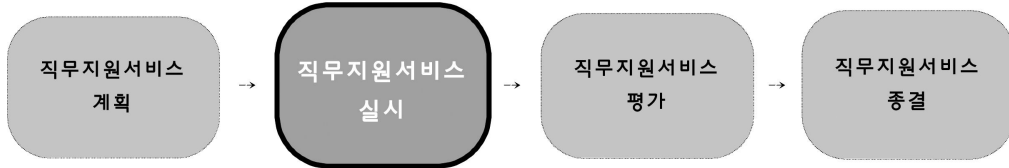
- 직무지원인 지원사업 실시동의서(서비스이용 장애인) 사본 1부 【서식 4, p.68】
- 개인정보 활용 및 제공동의서(서비스이용 장애인) 사본 1부 【서식 5, p.69】
- 복지카드(서비스이용 장애인) 사본 1부
- 직무지원인 지원사업 실시동의서(사업체) 사본 1부 【서식 4, p.68】
- 사업체 사업자등록증 사본 1부

How? 한국장애인개발원 관련 행정은 행정업무 중 사업담당자와의 논의와 문서관리를 통해 할 수 있다. 직무지원인은 우선 사업담당자와 논의한 뒤 담당자가 요청하는 서류를 확인해야한다. 사업수행기관과 관계를 맺어 온 장애인 근로자, 사업체의 경우 복지카드, 사업체 사업자등록증 사본을 담당자가 기존에 보유하고 있을 수 있기 때문이다. 다음으로 서비스제공 과정에서 필요한 서류들을 관리한다. 라포 형성, 개별 직무지원서비스 계획 수립 등을 위한 상담을 하면서 장애인 근로자에게는 복지카드 사본을, 사업체에게는 사업자등록증 사본을 요청할 수 있다. 서비스이용 동의 과정에서는 장애인 근로자, 사업체 각각의 동의서를 작성한 뒤 파일링한다. 마지막으로 사업담당자와 논의하여 누락된 서류가 없는지 확인하고, 서류가 필요하다면 추가로 요청한다.

▣ 직무지원서비스 계획 단계 체크리스트

	√표시
1. 서비스 목표는 장애인 근로자의 욕구와 이용자 파악의 결과를 토대로 적합하게 설정하였다.	
2. 실천 가능한 서비스목표를 세웠다.	
3. 서비스 내용은 서비스목표와 연계성 있게 구성하였다.	
4. 서비스 내용과 방법을 구체적으로 제시하였다.	
5. 서비스 계획 전반에서 장애인의 자기결정권을 보장하였다.	
6. 서비스 계획 전반에서 장애인 근로자, 사업주, 보호자의 동의와 협력을 구했다.	
7. 원활한 서비스 제공을 위해 장애인 근로자, 사업주, 보호자와 상호간 신뢰를 형성하였다.	

2) 직무지원서비스 실시



(1) 개념

직무지원서비스 실시 단계는 장애인 근로자가 최대한 직장생활에 적응하고 직업을 유지하도록 다양한 지원을 하는 과정이다.

본 단계에서는 장애인 근로자를 대상으로 핵심직무 분석 및 지도, 직업태도지원, 직장 규칙 지도, 직무스트레스관리, 대인관계기술훈련, 성희롱예방 교육, 출퇴근 지도, 위생 및 복장관리, 금전관리, 여가활동지원 서비스를 지원한다.

또한 장애인 근로자와 사업주 및 동료에게는 사업주·동료 애로사항 파악 및 지원, 장애인식개선 교육, 직무조정(수정)·보조공학 지원이, 가족(보호자)에게는 가족협력지원이, 가족(보호자)과 사업주 및 동료에게는 사업주와 가족(보호자)간 협력관계 형성이 제공된다. 대상별 서비스는 다음의 [표 6]과 같다.

[표 6] 직무지원서비스 - 실시 단계

서비스대상	서비스
장애인 근로자	핵심직무 분석 및 지도, 작업태도 지도, 직장규칙 지도, 직무스트레스관리, 대인관계기술훈련, 성희롱예방 교육, 출퇴근 지도, 위생 및 복장관리 지도, 금전관리 지도, 여가활동지원
장애인 근로자, 사업주 및 동료	사업주·동료 애로사항 파악 및 지원, 장애인식개선 교육, 직무조정(수정)·보조공학 지원
가족(보호자)	가족협력지원
사업주 및 동료, 가족(보호자)	사업주와 가족(보호자) 간 협력관계 형성

(2) 목 표

- 직무지원서비스 계획에 따라 서비스 내용과 방법을 체계적으로 실시한다.
- 장애인 근로자의 직업적응 수준과 상황에 적합한 개별화된 서비스를 제공한다.
- 장애인 근로자가 안정적인 직업생활을 할 수 있도록 지속적이고 포괄적으로 지원한다.
- 장애인 근로자, 사업주, 가족(보호자), 사업담당자와 상호간 신뢰를 유지하고 협력하여 서비스를 실시한다.

(3) 내용 및 방법

핵심직무 분석 및 지도



What? 핵심직무 분석 및 지도는 장애인 근로자의 직무능력이 향상될 수 있도록 다양한 방법을 통해 지원하는 것이다. 해당 직무의 수행과정에서 훈련 및 지도가 필요한 지점들을 분별하고 장애인 근로자에게 적합한 방법을 선택해야한다.

핵심 직무지도에 앞서 몇 가지 고려해야할 사항이 있다. 첫째, 직무수행 시 제한점에 대한 예측이다. 서비스 계획 단계에서 실시되었던 장애인의 직무능력파악과 직무분석을 참고하여 직무수행 시 제한이 될 만한 사항을 고려하여 어떤 지원이 필요할 것인가에 대해 예상해두어야 한다. 직무수행 시 기능은 신체능력, 인지능력, 변별력 등으로 해당 직무의 특성에 따라 추가되거나 제외될 수 있다. 장애인의 직무능력과 직무분석 관련 요소는 아래와 같으며, 직무를 수행할 때 발생가능한 변수에 대해서도 염두하여야 할 것이다.

- 신체능력 : 허리굽히기, 의자앞기, 쪼그려 앉기, 서기, 계단오르기, 보행, 손가락기민성, 눈손협응, 양손협응, 청력, 시력 등
- 인지능력 : 지식이해, 쓰기, 읽기, 수리능력, 시간개념 등
- 변별력 : 크기변별, 형태변별, 색변별 등
- 직무분석 : 장애인 근로자의 작업정확성, 작업숙지정도, 작업생산성, 작업속도, 작업지속성, 작업집중력 등

둘째, 장애인의 고용 방법이 지원고용인지, 취업알선인지에 따라 지원 전략이 달라질 수 있을 것이다. 셋째, 장애유형 및 특성과 관련한 사항이다. 이에 대해서는 제4부에 기술하였다.

핵심직무 분석 및 지도에서 초기에는 직무수행에 있어 기초지식 및 작업도구 사용방법에 대해 중점적으로 훈련하면서 직무의 적응도를 높일 수 있도록 한다. 중기에는 직무의 속도와 효율성을 높일 수 있도록 다양한 지원이 필요하다. 후기에는 직무지원서비스의 소거를 염두하여 독립적인 업무가 유지될 수 있도록 지원하며, 직무의 완성도 또한 고려하도록 한다. 초기, 중기, 후기에 따른 상세한 설명은 다음과 같다.

우선 초기에는 직무 기초지식 및 작업도구 사용방법에 대한 지원으로 적응력을 높일 수 있도록 지원해야 한다. 작업의 흐름 및 순서를 익히고, 직무가 숙련될 수 있도록 작업 시 쓰이는 도구, 기계사용, 작업명칭 등의 기본적인 직무수행시의 지식 및 주의사항에 대해 계속적으로 반복하면서 익숙해질 수 있어야 한다. 이외에도 모양, 색, 위치, 좌우를 구분하는 변별력 대한 인식에 대해서도 빨리 습득할 수 있도록 지원이 필요하다. 단, 지원고용으로 취업한 장애인의 경우 직무 수행 시 제한점으로 작용했던 사항에 대해 파악하고 이를 집중적으로 훈련할 수 있도록 한다.

중기에는 초기 훈련 적응도를 고려하여 숙련된 작업수행을 위한 정확성과 속도 향상을 지원할 필요가 있다. 이 과정에서 효율적인 작업이 수행될 수 있도록 보조기기에 대한 지원 또한 고려해야 할 것이다. 함께 작업하는 동료들의 작업동작 및 숙련된 작업방법을 모델링하는 것이 효과적이며 이와 더불어 독립적인 직무수행 중 오류 및 도움에 대해 도움을 요청하는 등의 대처방법도 지도되어야 할 것이다.

후기에는 직무수행의 목표와 사업체의 요구사항 수준에 도달했는지에 대해 파악하여 집중적인 지원이 필요하다. 또한 직무지원서비스가 소거되어도 독립적인 직무가 가능할 수

있는지에 대해 간헐적인 직무지원으로 독립수행 여부를 판단할 수 있다.

How? 직무훈련 및 지도의 방법에 있어서도 초기·중기·후기에 따라 다르게 적용될 수 있을 것이다. 보통 직무훈련의 방법에는 모델링, 오류수정, 지시, 신체적 지원, 정적강화, 상담 등의 방법이 상황과 개인의 특성에 따라 다양하게 적용될 수 있다. 이에 대한 자세한 방법은 ‘직무지원서비스 실시 방법’(p.91)을 참조하면 된다.

초기에는 작업도구 및 기계 등의 오리엔테이션이나 적응을 필요로 하기 때문에 직접적인 신체적 지원이나, 시연 등을 통한 모델링의 방법이 주로 사용될 수 있다. 또한 작업대 위치, 높이, 모양, 색에 대한 변별을 위한 보조기기 지원 관련 세팅도 고려되어야 할 것이다. 중기에는 속도나 효율성을 중점으로 한 지시와 강화 방법이 초기의 방법들과 더불어 주로 사용되게 될 것이다. 후기에는 체크리스트 등을 통한 작업완성도 체크, 동료 및 상사에 대한 지원요청 등 직무지원서비스 소거 후 독립적인 직무수행을 전제한 지원이 필요할 것이다.

작업태도 지도



What? 작업태도 지도는 직무에 임하는 마음가짐과 행동에 대해 지원하는 것이다. 작업태도는 직무능력의 향상 보다는 사업주의 고용만족도, 장애인 근로자에 대한 직장동료의 우호적인 태도 형성에 기여하여, 결과적으로 직장적응을 원활하게 할 수 있도록 한다. 작업태도 지도의 내용으로는 맡은 일을 다하는 책임감, 자발적인 작업 수행하기, 작업 준비 및 정리정돈, 필요 시 도움 요청, 지시 따르기, 작업수정에 대해 수용하기 등이 포함될 수 있다.

How? 작업태도 지도는 체크리스트 【서식 7, p.80】를 활용하여 지원할 영역을 점검

한 뒤에 상담, 지시, 모델링 등의 방법을 사용하여 지원할 수 있다. 체크리스트 결과 점수가 낮은 영역을 집중적으로 훈련할 수 있도록 한다.

【서식 7】 작업태도 체크리스트

작업태도 체크리스트

항목	1	2	3	4	5
	매우 부족	부족	보통	우수	매우 우수
주위 환경에 신경 쓰지 않고 작업을 한다.					
관리자가 없는 경우에도 지속적으로 작업을 한다.					
특별한 격려가 없어도 작업을 수행한다.					
그룹작업 시 맡겨진 임무를 수행한다.					
스스로 도구나 재료를 갖추고 작업을 준비한다.					
작업에 대한 의문사항이 있으면 질문을 한다.					
구두, 문서로 지시한 방법대로 일을 수행한다.					
작업 중 관리자의 지시 및 요구를 수용하고 따른다.					
필요 시 동료에게 도움을 제공하고 협조적이다.					
필요한 경우 동료나 관리자에게 도움을 요청한다.					
작업종료 시 재료 및 부품을 정리정돈한다.					
자기가 맡은 구역을 자발적으로 청소한다.					

총점

직장규칙 지도



장애인 근로자

What? 직장규칙 지도는 원활한 직장적응을 위해 준수해야하는 직장규칙을 습득할 수 있도록 지원하는 것이다. 직장규칙에는 여러 직장에서 공통적으로 지켜야하는 기본규칙과 직장의 환경과 업종에 따라 고려하여 추가해야하는 규칙이 있을 수 있다. 기본규칙

으로는 출퇴근시간 지키기, 휴식시간 지키기, 휴가 사용하기, 올바른 언어 사용하기, 인사 예절 지키기, 안전규칙 지키기 등이 포함될 수 있다. 추가되는 규칙은 직무지원인이 사업체를 지속적으로 방문하면서 파악가능할 것이다. 장애인 근로자가 맡은 직무를 완수하더라도 직장 내에서 명시적, 암묵적으로 정해진 직장규칙을 따르지 않는다면 사업주 및 직장동료에 부정적인 영향을 미쳐 직장적응에서 저해요소로 작용할 수 있다. 따라서 지원에 앞서 직장규칙 준수의 중요성을 장애인 근로자가 충분히 인지할 수 있도록 해야 할 것이다.

How? 직장규칙 지도는 체크리스트 【서식 8, p.81】 결과를 토대로 지원이 필요한 사항을 파악한 뒤 정적강화, 모델링, 상담, 지시 등으로 실시할 수 있다. 기본규칙은 체크리스트를 활용하여 점검할 수 있으며, 직장의 환경과 업종에 따른 추가규칙은 직무지원인이 별도로 목록을 작성하여 아래의 체크리스트에 추가하여 점검할 수 있다.

【서식 8】 직장규칙 체크리스트

직장규칙 체크리스트

항목	1	2	3	4	5
	매우 부족	부족	보통	우수	매우 우수
출퇴근 시간을 지킨다.					
출근을 못할 경우 사전에 담당자에게 연락을 한다.					
지각이나 결근, 조퇴 없이 근태를 유지한다.					
작업시간과 휴식시간을 지킨다.					
휴식시간 후 작업장에서 즉시 복귀하여 작업을 수행한다.					
연차휴가규정을 숙지하고 필요에 따라 적절히 사용한다.					
저속한 말이나 행동을 함부로 사용하지 않는다.					
출퇴근 시 동료 및 상급자와 인사를 나눈다.					
직장 내 안전수칙을 지킨다.					

총점

직무스트레스관리



What? 직무스트레스관리는 직무수행과 관련하여 발생하는 스트레스에 장애인 근로자가 탄력적으로 대처할 수 있도록 지원하는 것이다. 직무스트레스는 직무만족에 결정적인 영향을 미치며, 직장적응에 있어서도 부작용을 초래할 수 있다. 특히 장애인 근로자의 경우에는 저임금, 단순노동, 개인의 장애상태 차별적 대우 등 비장애인에 비해 직무스트레스가 심할 수 있기에 직무스트레스를 규명하고 이에 대처하는 것은 매우 중요하다고 할 수 있다(이채식·김명식, 2012).

직무스트레스관리의 과정은 스트레스요인 규명, 스트레스 대처방법 모색 및 훈련으로 나누어볼 수 있다. 먼저 장애인 근로자에게 영향을 미치는 직무스트레스요인을 규명해야 한다. 스트레스요인은 크게 물리적 작업환경, 역할압력, 대인관계, 보상 및 복리수행 등이 있으며(김진홍, 2012), 세부내용은 다음과 같다. 직무스트레스는 개인과 환경적 조건에 따라 다르기에 이에 유의하면서 스트레스요인을 명확히 밝혀야 할 것이다.

- 물리적 작업환경 : 소음, 고온, 추위, 장기간의 작업시간, 반복적인 작업, 위험한 작업, 교대근무 등
- 역할압력 : 역할갈등, 역할모호성, 역할과다 등
 - 역할갈등 : 직무요구가 종업원의 개인적 기준, 가치 및 직무요건 등과 불일치하는 경우
 - 역할모호성 : 직무내용이 난해하거나 복잡한 경우
 - 역할과다 : 제한된 시간 내에 수행할 수 있는 것보다 더 많은 양의 의무를 부여받거나 직무를 수행하는데 요구되는 기술, 지식, 능력 및 자격이 부족한 경우
- 대인관계 : 동료, 부하 및 상사들과의 관계가 좋지 않은 경우
- 보상 및 복리후생 : 급여, 급여 외 수당 등의 금전적 보상과 인정과 같은 심리적 보상이 적은 경우

다음으로 직무스트레스를 관리하기 위한 방법은 개인에 따라 달리 적용될 수 있으며, 아래의 방법을 참고할 수 있다. 가족(보호자), 이전 훈련담당자, 지원고용 담당자와의 사전 상담을 통해 어떤 직무스트레스 해소방법이 있었는지에 대해서 알아두면 도움이 될 것이다.

How? 직무스트레스관리는 스트레스요인과 스트레스에 대한 개입으로 나뉠 수 있다. 스트레스요인에 대한 개입은 위에서 기술한 물리적 작업환경, 역할압력, 대인관계 등에서 변화를 시도하여 장애인 근로자의 직무스트레스를 경감시키는 것이다. 예를 들어, 역할 과다인 장애인 근로자의 경우 직무조정(수정) 지원을 통해 스트레스를 경감시킬 수 있다. 스트레스에 대한 개입은 인지-행동기법 훈련, 신체적 활동, 호흡법 등의 방법을 통해 지원할 수 있으며, 각 방법에 대한 설명은 다음과 같다.

- 인지-행동기법 훈련 : 인지행동기법의 세 가지 단계(Cameron & Meichenbaum, 1982; 김만지, 2000 재인용)
 - 개념화 단계 : 장애인 근로자가 과거에 경험한 스트레스에 대해 어떻게 반응하였는지 명확히 이해하는 것
 - 기술습득과 행동화 단계 : 보다 효과적으로 스트레스에 반응하도록 배우는 것. 부적절한 반응은 기술의 부족에서 유래되었기에, 긍정적인 상호작용을 증가시키면서 스트레스 작용을 줄이는 행동을 훈련함.
 - 리허설과 적용 단계 : 앞서 1, 2단계를 통해서 익힌 스트레스 상황 해석 및 대처기술을 적절하게 활용하는 것을 배움. 습득한 대처방식을 견고히 하기 위해 기술을 연습하고 직접 스트레스 상황에 적용함.
- 신체적 활동 : 산책 또는 조깅, 운동 등 신체적 활동을 통해 스트레스 상황을 다루도록 도와주는 방법
- 호흡법 : 호흡을 자각하는 것을 학습하고, 호흡을 느리게 쉬면서 정상화하는 것을 연습함으로써 몸과 마음을 이완시키는 것

대인관계기술훈련



What? 대인관계기술훈련은 언어적·비언어적 소통기술의 향상을 통해 장애인 근로자가 직장 내에서 긍정적인 대인관계를 형성하도록 지원하는 것이다. 이를 통해 직장 내에 지원체계를 형성하여 직무지원서비스 소거 후에도 주변 동료들로부터 직장적응 및 유지를 위한 도움을 받도록 할 수 있다. 대인관계기술의 내용으로는 자기표현, 대화기술, 예의범절, 감정의 조절 등이 포함될 수 있으며, 세부내용은 다음과 같다.

- 자기표현 : 사업주 및 직장동료들과 대화하면서 글 또는 언어를 사용하여 자신의 이야기를 전달하는 것
- 대화기술 : 주로 거절, 비판 상황에서의 대화기술로 칭찬과 비판을 적절히 수용하면서 부적절한 말을 하지 않는 것
- 예의범절 : 직장동료를 존중하고 적절하게 양보와 배려를 하고, 주어진 상황에서 적절하게 직장동료들과 상호작용을 유지하는 것. 피해를 주는 행동을 하지 않으며, 의존이나 요구를 지나치게 하지 않고, 직장동료가 실수를 하더라도 불필요한 간섭을 하지 않는 것
- 감정조절 : 충고를 하거나 잘못을 지적해도 화를 내거나 의기소침해 하지 않고, 자신의 일을 수행하는 과정 속에서 발생한 압력, 어려움 혼란 등으로 인한 감정(우울, 불안, 충동, 공격성 등)에 대해 적절하게 대처하는 것

How? 대인관계기술훈련은 장애인 근로자가 대인관계에서 겪는 구체적인 어려움을 파악한 뒤에 역할연습, 상담, 모델링 등을 통해 지원할 수 있다.

성희롱예방 교육



What? 성희롱예방 교육은 직장 내에서 발생할 수 있는 성희롱에 대한 장애인 근로자의 민감성과 인식을 증진시키고 이에 대해 예방하고 대처할 수 있도록 교육하는 것이다. 교육내용은 직장 내 성희롱의 개념, 성희롱이 될 수 있는 상황에 대한 논의, 대처방안 등이 포함될 수 있다.

직장 내 성희롱은 사업주상급자 또는 근로자가 직장 내의 지위를 이용하거나 업무와 관련하여 다른 근로자에게 성적 언동 등으로 성적 굴욕감 또는 혐오감을 느끼게 하거나 성적 언동 또는 그 밖의 요구 등에 따르지 아니하였다는 이유로 고용에서 불이익을 주는 것을 말한다(『남녀고용평등과 일·가정양립지원에 관한 법률』제2조 제2호). 직장에서 남녀근로자는 누구나 직장 내 성희롱 피해자 혹은 행위자가 될 수 있기에 직장 내 성희롱 예방을 위한 적극적인 노력을 해야 한다. 장애인 근로자가 친밀감의 표시로 직장동료들에게 하는 신체적 행위, 일상적인 언어적 행위 등이 성희롱이 될 가능성에 대해 함께 논의할 수 있을 것이다. 성희롱 피해를 당했을 때의 대처방안은 다음과 같다(고용노동부, 2014)

- 행위자에게 명확하게 거부 의사를 표시한다. 행위자에게 거부 의사 표시가 어려운 경우 편지 등 다른 방법으로 의사를 표현한다.
- 증거자료를 확보한다. 날짜, 시간, 장소, 구체적인 내용, 목격자나 증인, 성적인 언어나 행동에 대한 느낌 등을 구체적으로 기록한다.
- 명예고용평등감독관, 고충처리위원회나 회사 내 고충처리위원이 별도로 없을 경우 상급자 등에게 상담 및 행위를 중시할 수 있도록 조치를 요청한다.
- 지방고용노동관서에 상담 또는 신고한다.

How? 직장 내 성희롱예방 교육 관련 문서, 동영상을 활용하여 교육, 상담을 실시할 수 있다. 관련 문서로는 『성희롱, 성차별 없는 건강한 기업문화』(고용노동부, 2009), 『사업주를 위한 직장 내 성희롱 예방 가이드북』(고용노동부, 2014) 등이 있으며, 위에 내용이 사례와 더불어 상세히 기술되어 있으니 참고하면 된다. 동영상은 직장 내 성희롱예방 교육(여성가족부, 2013), 성희롱예방 교육(고용노동부, 2014) 등이 있으며, 각 부처 홈페이지에서 다운로드 가능하다.

출퇴근지도



What? 출퇴근 지도는 장애인 근로자의 직장 접근성을 높여 직업을 유지할 수 있도록 지원하는 것이다. 출퇴근 지도의 내용은 대중교통 이용하기(버스, 지하철), 도보 이동하기, 상하차 장소지도, 교통카드 충전방법 지도, 장애인복지카드 발급안내, 교통안전수칙 등이 포함될 수 있다.

How? 출퇴근 지도는 상담, 관찰 등을 통해 출퇴근 시 장애인 근로자의 어려움을 구체적으로 파악한 뒤에 모델링, 직접 동행지도, 지시 등으로 실시할 수 있다.

위생 및 복장관리 지도



What? 위생 및 복장관리 지도는 청결한 신체, 의복, 습관 등을 유지하여 장애인 근로자의 건강을 증진시키고, 직장 내 대인관계에서 불쾌감을 불러일으키지 않도록 하는 것이다. 위생 및 복장관리 지도의 내용으로는 세수, 목욕, 치아관리, 손톱깎기, 머리감기, 화장하기, 상황과 계절에 맞는 적절한 의복 선택, 작업복 청결사항 등이 포함될 수 있다.

How? 위생 및 복장관리 지도는 모델링, 지시, 가정과 연계한 점검 등으로 실시할 수 있다.

금전관리 지도



What? 금전관리는 급여를 적절히 관리하기 위한 예산계획을 세우고, 이에 따라 돈을 사용하는 것으로, 지역사회에서 독립적인 삶을 살아가는데 필수적인 능력이라고 할 수 있다(신현기·이소림, 2009). 금전관리에는 계산 및 기록, 은행업무, 예산 세우기, 가격 비교 및 물건 구매하기, 저금하기, 급여명세표(4대보험, 상여금) 이해하기 등의 다양한 기술들이 포함된다.

How? 금전관리 지도는 상담, 모델링, 가정과 연계한 점검 등으로 실시할 수 있다.

여가활동지원



장애인 근로자

What? 여가활동지원은 여가활동을 통해 일과 여가의 균형을 유지하고 직무스트레스를 적절하게 해소하여 안정적인 직업생활을 유지하도록 지원하는 것이다. 직무능력 이외에 여가활동의 중요성 또한 인식할 수 있도록 지원해야 할 것이다.

How? 여가활동지원은 기관의 문화여가 프로그램과 취업자 모임, 문화바우처 등의 안내를 통해 할 수 있다.

사업주 · 동료 애로사항 파악 및 지원



장애인 근로자



사업주 및 동료

What? 사업주 · 동료 애로사항 파악 및 지원은 사업주와 직장동료가 장애인 근로자와 함께 일하면서 경험하는 어려움을 살펴보고 이를 해결하기 위한 방안을 모색하여 지원하는 것이다. 사업주는 장애인 근로자의 책임감 있는 업무 수행, 업무실력 향상, 원활한 대인관계 유지, 건강관리 등을 바라며, 기대치가 충족되지 않을 경우 어려움을 겪을 수 있다. 직장생활의 대부분을 공유하는 직장동료는 주로 장애인 근로자와의 대인관계에서 갈등이 발생할 수 있다. 직무지원인은 서비스 실시를 위해 사업체를 방문하면서 이같은 어려움을 감지하고 지원해야 할 것이다.

How? 사업주 및 직장동료 상담, 장애인 근로자 상담, 직장동료들과의 일상적인 대화, 사업주 간담회 등을 통해 애로사항을 파악하고 지원할 수 있다.

장애인식개선 교육



장애인 근로자



사업주 및 동료

What? 장애인식개선 교육은 장애인 근로자의 직업적응을 위해 사업주, 직장동료들이 가지고 있는 장애인에 대한 부정적 인식을 개선하는 것이다. 사업주의 인식은 장애인 근로자의 고용여건, 장애인 근로자에 대한 직장동료들의 인식 형성, 장애인 채용 확대를 비롯하여 직무지원서비스 협력에 결정적인 영향을 미치므로 사업주의 인식을 높이는 것은 중요하다. 또한 장애인과 함께 일하게 되는 사업체 내 구성원들은 장애의 특성에 대한 이해가 부족하거나 부정적일 수 있으며, 이것은 사업체 내 고충으로 이어져 장애인 근로자에게 부정적 영향을 미칠 수 있다. 장애인에 대한 직장동료들의 긍정적 인식 및 우호적인 태도는 장애인 근로자의 직무 과정에서 직무지원인의 부재 시 작동하는 자연적 지지인 직장동료지원을 형성하는데 시발점이 되는 의미있는 활동이기도 하다. 따라서 직무지원인은 장애인에 대한 부정적 인식이 파악되거나, 관찰되었다면 이러한 인식을 변화하기 위해 사업주 및 동료들을 상대로 노력하여야 할 것이다.

How? 사업체 내 인식을 개선시키기 위해서 직무지원인은 업무 중이나 쉬는 시간을 통해 장애인 근로자의 장점을 부각하거나, 변화되는 모습, 성실성 등의 긍정적인 부분에 대해 설명하여 강점이 최대한 부각되게 하는 것이 효과적이다. 장애인 근로자의 돌발행동이나 문제행동과 같은 부정적인 모습이 발생할 때에는 장애의 특성, 스트레스 상황에 대해 구체적으로 설명하여 장애에 대한 이해를 높일 수 있도록 한다. 직무지원인은 사업체 내에서 이를 설명하거나 교육할 수 있도록 적극적인 기회를 모색해야 하는데 사업장 별로 상황이 상이하여 팀 회의, 주간조례 등의 공식적인 시간과 쉬는시간, 점심, 회식 등의 비 공식 시간 중에서 적절한 시간을 이용해야 한다.

장애인인식개선 교육 관련 문서로는 『장애 함께 생각해 보기』(한국장애인고용촉진공단, 2008), 『함께해요 장애인 고용』(한국장애인고용촉진공단, 2006) 등이 있다. 장애의 개념, 주요 통계, 에티켓, 장애인과 함께 직장생활을 할 때 알아두어야 할 점, 사례 등이 기술되

어 있으니 참고하면 된다. 동영상은 장애인 인식개선 광고(보건복지부, 2013), 장애인차별 금지 및 장애인식개선(보건복지부, 2012), 아름다운 소통-장애인 안내 에티켓(보건복지부, 2011), 장애인 인식개선 애니메이션(보건복지부, 2011) 등이 있으며, 보건복지부 홈페이지에서 다운로드 가능하다.

직무조정(수정) · 보조공학 지원



What? 직무조정(수정)은 장애인 근로자가 수행할 수 있는 직무의 가능성을 확대시키기 위하여 직무를 재구성하거나 작업환경을 수정하는 것이다. 이를 통해 중증장애인은 이전에는 불가능했던 직무의 수행이나 생산성의 향상 또는 적응성의 증진을 기대할 수 있으며(이철수 외, 2008), 세부내용은 아래와 같다. 또한 보충적인 전략과 적응적인 장비나 기구를 제공하는 보조공학 지원으로 장애인 근로자 기능수준의 증가, 유지, 개선을 할 수 있을 것이다.

- 직무재구성 : 어떤 직무를 수행하는데 요구되는 과제들을 여러 요소로 나누어 그것을 재결합시키거나 또는 어떤 요소를 제거하거나 추가시키는 과정
- 작업시간 조정 : 일을 하거나 마치는 시간에 융통성을 부여하는 방법으로 중증장애인이 원하거나 할 수 있는 시간이나 날짜만 일을 하도록 하는 것
- 물리적 접근 조정 및 작업위치 수정 : 작업대나 의자의 높이를 조절하는 것, 특별한 색깔 표시판을 설치하는 것, 화장실에 장애인을 위한 손잡이를 설치하는 것, 건물 엘리베이터에 점자로 된 버튼을 설치하는 것 등

How? 직무재구성, 작업시간 조정, 물리적 접근조정 및 작업위치 수정은 사업주나 업체 담당자와의 상담으로 진행할 수 있다. 외부자원을 동원해야하는 보조기기지원은 사업 담당자 및 업체 담당자와의 논의를 통해 실시할 수 있을 것이다.

가족협력지원



가족(보호자)

What? 가족협력지원은 가족영역에서의 자연적 지지체계를 형성하기 위해 가족이 장애인 근로자의 직업유지 및 적응에 기여할 수 있도록 지원하는 것이다. 가족협력지원의 내용으로는 장애인 근로자의 직장생활 관련 정보의 파악 및 공유, 가정 내 협력사항 요청 및 지도 등이 포함될 수 있다.

가정에서 파악 가능한 직장생활 관련 정보는 가정에서 장애인 근로자가 표현하는 근로에 따른 신체적·심리적 피로 정도, 사업주 및 직장동료와의 관계 정도, 직업만족도 등이다. 직무지원인은 이같은 정보를 장애인 근로자, 사업주 및 직장동료지원에 반영하여 서비스를 실시하여야 할 것이다.

가정 내 협력사항은 장애인 근로자에게 지원하는 서비스에 따라 내용과 역할정도가 달라진다. 주로 직장 외 일상생활에서의 개입이 포함되는 출근시간 지키기, 위생 및 복장관리, 금전관리 등에서 가정 내 협력사항의 역할이 중요하다.

그밖에 문제발생 시 가족협조방법을 지도하거나, 서비스와 관련된 가족의 의견을 청취할 수도 있다. 직무지원인은 서비스 실시 전반에서 장애인 근로자의 직업유지 및 적응과 관련된 가족의 역할을 확인, 점검해나가면서 가족협력을 지도해야 할 것이다.

How? 가족협력지원은 가족상담, 부모교육, 가족간담회 등을 통해 실시할 수 있다.

사업주 · 가족(보호자) 간 협력관계 형성



사업주 및 동료



가족(보호자)

What? 사업주와 가족(보호자) 간 협력관계 형성은 사업주와 가족(보호자)이 장애인

근로자의 직업유지 및 적응에 기여할 수 있는 유기적인 관계를 형성하도록 지원하는 것이다. 서비스 종결 이후 직무지원인의 부재시에도 이같은 자연적 지지가 작동할 수 있도록 직무지원인은 사업주와 가족(보호자) 관계의 구축 및 증재에 주의를 기울여야 한다.

How? 사업주와 가족(보호자)의 협력관계는 사업체 견학, 사업주 및 가족(보호자) 상담 등을 통해 형성할 수 있다.

Tip	직무지원서비스 실시 방법 ⁴⁾
	<ul style="list-style-type: none"> • 반복훈련 : 장애인 근로자가 담당 직무를 수행할 때, 양적인 면과 질적인 면에서 정해진 기준에 맞는 수행이 이루어질 때까지 작업수행 방법이나 단계를 반복적으로 훈련한다. • 모델링 : 학습할 행동을 확인하고 시범연출을 함으로써 장애인 근로자가 행동을 모방하도록 피드백을 주고 받으며 행동을 강화시키는 것이다. • 지시 : 학습할 행동을 익힐 수 있도록 언어적·비언어적인 지시를 사용하는 것을 말한다. 과제가 완성될 때까지 해당 과제의 수행과 방법을 지시하여 장애인 근로자가 수행하도록 한다. • 그림촉진 : 어떤 과제의 수행을 촉진하거나 어떤 행동에 대한 시범을 보이기 위하여 그림을 사용하는 것이다. • 자기점검 : 장애인 근로자가 자신의 과제수행을 스스로 관찰하고 기록하도록 훈련시키는 말한다. 장애인 근로자가 수행한 각 과제를 점검하기 위하여 체크리스트를 사용하는 것이다. • 정적강화 : 장애인 근로자가 적절한 수행을 한 후에 긍정적인 강화를 제공함으로써 적절한 수행의 횟수를 증가시켜 안정적인 직무수행능력이 정착될 수 있도록 한다. 긍정적인 강화는 장애인이 평상시 선호하고 동기를 촉진시켰던 유무형의 강화제가 될 수 있다. • 오류수정 : 해당 직무나 과제 수행에 오류가 있을 경우, 어떤 부분에서 오류가 있는지 언어적으로 설명하거나 시범적으로 보여주어 오류가 있는 즉시 교정하고 다음 단계로 넘어갈 수 있도록 한다. • 연쇄법 : 과제를 분석한 직무수행에서 한 단계를 완전히 습득하고 다음 단계를 지도하는 것이다. 연쇄법은 전진형 연쇄법과 후진형 연쇄법 두 가지가 있다. <ul style="list-style-type: none"> - 전진형 연쇄법 : 첫 단계의 과제를 먼저 습득하고, 그 다음 두번째, 세번째 등의 순으로 습득하는 것으로 훈련을 마친 후에는 장애인 근로자가 습득한 순서대로 과제의 각 단계들을 독립적으로 수행할 수 있게 된다. - 후진형 연쇄법 : 과제의 마지막 단계를 먼저 배우고, 마지막에서 세번째, 두번째 단계 등의 순으로 배우다가 첫 단계를 가장 마지막에 배우는 것이다. 이 방법은 장애인 근로자가 과제를 완성함으로 쉽게 강화를 받을 수 있는 상황에 유용하게 사용된다. • 역할연습 : 장애인 근로자가 대처하기 어려운 직장생활의 장면들을 재현하여 바람직한 태도나 행동을 학습하도록 반복 연습하는 방법이다.

4) 한국장애인개발원에서 발간한 「중증장애인직업재활지원사업 운영매뉴얼」(2010)의 설명을 발췌·수록하였다.

■ 행정업무

기록

What? 실시 단계에서의 기록은 직무지원서비스 지원내용을 문서로 작성하는 것이다. 기록할 내용은 장애인 근로자 인적사항, 직무지원서비스 내용(목표, 대상, 서비스 내용, 방법, 세부내용) 등이며, 세부내용은 다음과 같다.

- 장애인 근로자 인적사항 : 성명, 생년월일, 장애유형 및 등급, 취업일, 사업체명, 담당직무, 연락처, 서비스기간
- 직무지원서비스 내용
 - 목표 : 서비스계획 수립에서 설정한 직무지원서비스의 목표
 - 서비스 내용 : 계획에 따른 직무지원서비스 내용
 - 방법 : 서비스제공을 위해 사용한 방법
 - 세부내용 : 직무지원서비스 지원 과정, 지원에 대한 장애인 근로자의 반응 수준, 장애인 근로자 직업적응에서의 변화, 장애인 근로자의 직업생활과 관련된 새로운 정보 등

How? 직무지원인 지원기록지 【서식 9, p.93】 , 취업후적응지원기록지, 기관에서 사용하는 서식을 활용하여 기록할 수 있다.

【서식 9】 직무지원인 지원기록지

직무지원인 지원기록지

1. 장애인 근로자

성명	지혜수	생년월일	1993. 6. 1	장애유형·등급	지적 / 3급
사업체명	이흥식품	연락처	010-0000-1111		
담당직무	식품가공	취업일	2014. 04. 15	서비스기간	2014. 6. 1 ~ 12.31

2. 직무지원서비스 내용

일자 (요일)	활동시간		목표	대상	서비스 내용	방법	세부내용	담당자 서명
	개시	종료						
06/02 (월)	09:00	16:00	직업 능력 향상 및 직업 유지	지혜수	작업태도 지원	방문	무자르기에 대한 직무는 원활하나, 작업 후 자발적인 정리작업 제한	김○○
07/15 (토)	09:00	18:00	대인 관계 형성 및 능력 향상	지혜수	여가활동지원 (복싱 프로그램 지원)	외부 활동	대인관계 없이 복 싱하는 것에만 집 중함. 동료들의 질문에 매우 쑥스 러워함.	김○○
/ ()								
/ ()								
/ ()								

사업담당자와의 논의 및 보고

What? 실시 단계에서 직무지원인이 사업담당자와 논의 및 보고할 내용은 직무지원 서비스 실시 제반 내용, 담당자의 수퍼비전 및 협력사항 등이다. 직무지원서비스 실시 제반 내용은 서비스계획 실시 사항, 장애인 근로자의 적응도 및 문제행동을 비롯하여 직무지원인이 논의 및 보고하기 원하거나 담당자가 요청하는 내용이 포함될 수 있다. 사업담당자는 서비스지원 내용과 방법, 사업체 및 직장동료가 직무지원인의 역할 외 다른 활동을 요구하는 상황 등에 대한 수퍼비전을 제공할 수 있다. 상호협력하여 제공하는 서비스 내용에 대해 직무지원인과 사업담당자는 협의하여야 하며, 사업담당자는 한국장애인개발원 관련 행정예 필요한 서류 작성을 위해 직무지원인에게 관련 정보를 요청할 수 있다.

How? 직무지원인과 사업담당자는 논의 및 보고를 하기 위해 정기적인 회의, 상시적인 연락 등을 실시할 수 있다. 장애인 근로자의 문제행동이나 근무 중 돌발상황이 발생했을 경우에는 팀회의나 사례회의에서 해당 기관의 직업재활담당직원들과 함께 논의할 수 있다.

문서관리

What? 실시 단계에서 문서관리의 대상이 되는 서류는 직무지원인 지원기록지 혹은 취업후적응지원기록지이다. 한국장애인개발원 관련 행정에서 담당자의 업무지원에 필수적인 서류이기에 문서가 누락되지 않도록 면밀하게 해야 할 것이다. 계획 단계의 문서관리와 마찬가지로 서비스 대상자들의 비밀보장에 유념해야 하며, 기관내 문서관리 규정에 따라 관리한다.

How? 기록지를 사업담당자에게 보고, 결재받은 뒤 개별파일이나 사례관리파일에 파일링하면 된다.

한국장애인개발원 관련 행정

What? 실시 단계에서 직무지원인은 서비스 지원내용 기록 및 보고를 통해 사업담당자의 한국장애인개발원 관련 행정업무를 지원할 수 있다. 관련 서류는 사업담당자가 매달 익월 5일까지 한국장애인개발원에 제출해야하는 것으로, 서류목록은 다음과 같다.

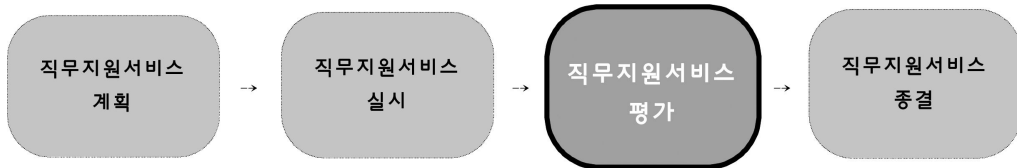
- 직무지원인 지원기록지(월별) 사본 1부 【서식 9, p.93】
- 직무지원인 출근부 사본 1부
- 중증장애인 취업인원 1인당 평균근무기간 내역서

How? 한국장애인개발원 관련 행정은 행정업무 중 문서관리, 사업담당자와의 논의 및 보고를 통해 할 수 있다. 직무지원인이 서비스 실시 후 작성, 관리한 직무지원인 기록지를 사업담당자에게 전달하면, 그 내용을 바탕으로 담당자가 직무지원인 지원기록지(월별), 직무지원인 출근부를 작성한다. 직무지원인은 사업담당자가 최종작성한 문서를 확인하고 서명하면 된다. 또한, 담당하는 장애인 근로자의 근무기간을 사업담당자가 요청하면 그 정보를 제공한다.

▣ 직무지원서비스 실시 단계 체크리스트

	√표시
1. 서비스 계획에 따른 서비스 내용과 방법을 실시하였다.	
2. 장애인 근로자에게 적합한 개별화된 서비스를 제공하였다.	
3. 장애인 근로자의 직업유지 및 적응을 위해 지속적이고 포괄적으로 지원하였다.	
4. 서비스 실시 전반에서 장애인의 자기결정권을 보장하였다.	
5. 서비스 실시 전반에서 장애인 근로자, 사업주, 보호자, 사업담당자와 협력하였다.	
6. 원활한 서비스 제공을 위해 장애인 근로자, 사업주, 보호자와 상호간 신뢰를 유지하였다.	

3) 직무지원서비스 평가



(1) 개념

직무지원서비스 평가 단계는 직무지원서비스의 성공적인 종결여부를 사전에 평가하고 이후 필요한 서비스를 수정하기 위해 이루어진다. 이를 위해 장애인 근로자의 직장생활 적응도 및 향상도, 능률성, 지속여부, 예측 가능한 문제 등에 대해 다각도의 평가를 할 수 있으며, 필요에 따라 서비스 과정 중에도 이루어질 수 있다.

본 단계에서는 장애인 근로자, 사업주 및 동료, 가족(보호자)의 고충을 상담하고 욕구를 재사정하여 직업재활계획을 수정하거나 재수립한다. 또한 서비스 평가를 위해 장애인 근로자와 사업주 및 동료에게는 향상도 및 수행평가(현장평가)를 실시하며, 대상별 서비스는 다음의 [표 7]과 같다.

[표 7] 직무지원서비스 - 평가 단계

서비스대상	서비스
장애인 근로자, 사업주 및 동료, 가족(보호자)	고충상담 및 욕구 재사정, 직업재활계획 수정 및 재수립
장애인 근로자, 사업주 및 동료	항상도 및 수행평가(현장평가)

(2) 목 표

- 장애인 근로자의 직무능력 및 적응도를 평가하고 관련 정보를 수집하여 직무지원서비스의 성과를 종합적으로 평가한다.
- 직무지원서비스 소거 후 원활한 직장 적응 및 유지를 위해 장애인 근로자를 중심으로 한 가족(보호자), 사업체의 협력을 점검한다.
- 직무지원서비스 평가 결과를 토대로 서비스 소거 후 직장 적응 및 유지를 최대화할 수 있는 방안을 반영한 사후 계획을 수립한다.

(3) 내용 및 방법

고충상담 및 욕구 재사정



장애인 근로자



사업주 및 동료



가족(보호자)

What? 고충상담 및 욕구 재사정은 직무지원서비스 실시 후 장애인 근로자의 직장적응에 대해 다양한 측면에서 파악하는 것이다. 직무수행 및 적절성, 원활한 대인관계, 환경적 지원, 스트레스 정도 등에 대해 파악한 뒤 초기 욕구의 변화, 재활계획의 수정 필요성 등을 고려해야 할 것이다. 직무지원인이 파악해야 할 영역은 아래와 같이 직장 내 전반적인 사항이다. 또한 장애인 근로자의 의견도 중요하나, 직무지원인이 파악한 그 동안의 고충이나 제한점에 대해서도 장애인 근로자와의 논의가 필요하다.

- 직무적절성 및 적응도 : 직무의 제한점, 완성도, 속도, 직무의 제한요건, 보조공학의 추가 필요도 등
- 직무태도 : 업무 집중도, 지각 및 결근 등과 같은 근태관리, 쉬는 시간, 식사 시간 준수, 스트레스 관리 등
- 원활한 대인관계 : 직장 내 상급자 및 동료와의 관계, 업무보고 및 지시에 어려움 여부, 협력적으로 일하기 등
- 개인위생관련 사항 : 단정한 외모, 청결, 작업복 착용 등 개인 긍정적 이미지향상을 위한 사항 등
- 고충사항 및 서비스 지원의 만족도
- 재할계획 수정을 위한 초기 욕구와 변화 부분

장애인 근로자 측면에서의 고충파악도 중요하나, 사업체가 가지고 있는 욕구와 고충을 파악하는 측면도 중요하다. 사업체 내 사업주, 작업지시자(또는 관리자), 동료 등 장애인 근로자와 밀접한 관련이 있는 업체 내 구성원을 중심으로 장애인 근로자의 적응도 및 직무지원서비스 과정에 대한 제한점, 사업체만족도, 필요 및 보완사항에 대해 파악할 수 있다. 이 과정에서 고충 및 욕구가 파악되면 직무지원인은 문제해결의 대안에 대해 생각하고, 지원방법을 모색해야할 것이며, 이를 통해 직무지원서비스 종료 후 사업체 내에서 자연스러운 지원망과 지지체계를 형성할 수 있을 것이다. 직무지원인이 파악해야 하는 사업체의 고충 및 욕구는 아래와 같다.

- 동료 및 대인관계 영역 : 대인관계에서의 인사하기, 경청하기, 호칭인식 등 예절 및 관계형성에 대한 어려움 파악
- 직무수행 및 태도 영역 : 업무 수행의 완성도, 효율적인 작업수행, 직무처리속도, 직장상사의 지시에 대한 대응정도, 협력적인 업무수행, 의문사항에 대한 질문 및 확인, 지각, 휴가, 결근 등의 근무태도 등에 대한 만족도 및 고충
- 개인위생 영역 : 위생, 외모관리, 복장, 작업복착용 등
- 직무지원서비스에 대한 만족도 : 서비스 절차 및 내용, 서비스의 효과성, 담당자의 친절도 등

중증장애인 직업 적응은 가족 및 보호자의 지원정도에 따라 큰 차이를 보일 수 있다. 예를 들어 가정에서 출근 시 보이는 관심정도는 장애인 근로자의 가족 내 지위를 알릴 수 있으며, 긍정적인 이미지 형성에 많은 영향을 줄 수 있다. 또한 개인위생, 옷차림 등은 직장생활의 기본이 되는 요소로서 직무지원인이 직접적으로 지원할 수 있는 부분은 아니기에 가정의 절대적인 협조가 요구된다. 이 과정에서 직무지원인은 가정의 협조도 및 지원정도를 파악하고 직장 이외 가정에서 파악하고 있는 고충 등에 대해 공유할 필요가 있다.

또한 보호자를 통해 직무지원서비스에 대한 만족도 및 필요도 등 욕구를 재사정 할 수 있으며 직무지원인의 관찰을 통해 가정의 협조도를 파악하여 부족한 부분에서 가정의 협조를 이끌어낼 수 있어야 한다.

How? 장애인 근로자의 고충상담 및 욕구를 파악하기 위해서는 우선, 직접적인 대면상담을 통해서 가능할 수 있다. 직장 내에서 상담이 이루어질 수 있으나, 사업체 내에서 고충파악의 어려움이 있다면 사업체 외부에서 별도의 시간을 갖는 것도 효과적일 수 있다. 또한 대면상담이 어려운 경우라면 장애유형 및 개인의 상황에 따라 전화, 이메일, 서신, 조사지 등의 매체를 통해 고충파악이 가능할 것이다. 한편, 직무지원인은 상담의 내용과 더불어 서비스 중 직무지원인이 관찰한 부분을 장애인 근로자에게 확인하여 예측되는 제한점에 대해 논의할 수 있으며, 이를 재활계획에 반영할 필요가 있다.

사업주 및 동료의 고충상담을 위해서는 대면상담 뿐 아니라 전화, 이메일, 만족도 조사지 등 온오프라인을 통해 정보를 수집할 수 있으며, 사례회의 등을 통해 관련 대상자들이 함께 공유할 수 있는 회의도 실시할 수 있다.

가족 및 보호자의 고충과 욕구를 파악하기 위해서는 대면상담을 통해 파악할 수 있으나, 가족의 협조도에 따라 대면상담이 어려울 수 있기 때문에 전화 및 서면, 이메일 등을 통한 상담이 이루어질 수 있다. 또한 필요한 부분의 만족도조사지를 통해 각 서비스영역, 담당자의 친절도 등 서비스 전반에 대한 부분을 조사할 수 있다. 이외 적극적인 해결방안이 필요하다면 사례회의, 부모 평가회 등을 개최하여 논의할 수 있다.

향상도 및 수행평가(현장평가)



장애인 근로자



사업주 및 동료

What? 장애인 근로자의 평가는 직무지원서비스 과정 중에서 초기, 중기, 종결 시점에서 각각 시행될 수 있으나, 이는 절대적인 기준이 아니라 장애유형 및 상황, 필요에 따라 개별적으로 수행될 수 있다.

본 향상도 및 수행평가에서는 직무지원서비스 종료에 앞서 재활계획에 의해 정해진 목표의 달성도와 향상도를 측정하기 위한 것으로 객관적인 평가를 통해 현재 직무 및 적응 과정에 대한 파악에 목적을 둔다. 평가도구는 개인별 상황 및 목적에 따라 달리 적용할 수 있으며, 주로 현장평가 위주로 실시 할 수 있다. 직업기능과 직무관련 지원이 이루어지지 않았을 경우에는 해당 평가를 실시하지 않을 수도 있다. 평가 결과는 이후 재활계획의 보완 및 업데이트 정보로 활용할 수 있다.

How? 직무지원서비스 평가에는 향상도를 확인할 수 있는 사전-사후평가, 속도 및 직무 태도, 직업생활 제반을 평가하는 현장평가서 예시1【서식 10, p.101】, 현장평가서 예시2【서식 11, p.102】의 두 가지 양식 중 적절한 평가양식을 선택하여 사용할 수 있다.

【서식 10】 현장평가서 예시1

현장평가서 예시1

성 명		생년월일		장애유형 및 등급	(급)
사업체명			담당직무(과제)		
평가일시	(년 : 월 : 일)		평가사	(인/서명)	

평가영역	평가(관찰)내용
일상생활기능	
직업기능	
직무관련기능	
직업관련 사회행동	
담당직무 수행도	
소견 및 권고사항	

【서식 11】 현장평가서 예시2

현장평가서 예시2

성명	생년월일	장애유형 및 등급	(급)
평가일시	(년 월 일 ~)	평가사	(인/서명)

평가기준 * 1=매우 부족, 2=부족, 3=보통, 4=우수, 5=매우 우수

1. 일상생활기능

점수					항목	비고
1	2	3	4	5	개인 위생을 청결히 유지한다.	
1	2	3	4	5	날씨와 상황에 맞게 옷을 입고 단정한 복장을 유지한다.	
1	2	3	4	5	혼자 식사량을 조절하여 먹는다.	
1	2	3	4	5	지정된 대중교통을 이용하여 출퇴근을 한다.	

총점

2. 직업기능

점수					항목	비고
1	2	3	4	5	출퇴근 시간을 지킨다.	
1	2	3	4	5	출근을 못할 경우 사전에 담당자에게 연락을 한다.	
1	2	3	4	5	지각이나 결근, 조퇴 없이 근태를 유지한다.	
1	2	3	4	5	작업복을 자발적으로 갈아입는다.	
1	2	3	4	5	새로운 작업에 관심을 보인다.	
1	2	3	4	5	주위 환경에 신경 쓰지 않고 작업에 집중한다.	
1	2	3	4	5	필요 시 동료에게 도움을 제공하고 협조적이다.	
1	2	3	4	5	그룹작업 시 맡겨진 임무를 수행한다.	
1	2	3	4	5	작업 중 관리자의 지시 및 요구를 수용하고 따른다.	
1	2	3	4	5	휴식시간 후 작업장에서 즉시 복귀하여 작업을 수행한다.	
1	2	3	4	5	관리자가 없는 경우에도 지속적으로 작업을 한다.	
1	2	3	4	5	작업시간과 휴식시간을 지킨다.	
1	2	3	4	5	특별한 격려가 없어도 작업을 수행한다.	
1	2	3	4	5	작업에 대한 의문사항이 있으면 질문을 한다.	
1	2	3	4	5	작업종료 시 재료 및 부품을 정리정돈한다.	
1	2	3	4	5	자기가 맡은 구역을 자발적으로 청소한다.	

총점

3장 직무지원서비스 과정별 지원방법- 평가

3. 직무관련 기능

점수					항목	비고
1	2	3	4	5	지시할 경우 스스로 도구나 재료를 찾아서 준비한다.	
1	2	3	4	5	스스로 도구나 재료를 갖추고 작업을 준비한다.	
1	2	3	4	5	공구를 기능에 적절하게 사용한다(전동드릴, 기계조작 등).	
1	2	3	4	5	작업내용을 명확히 알지 못할 경우 자세한 설명을 요구하거나 질문한다.	
1	2	3	4	5	말로 지시한 방법대로 일을 수행한다.	
1	2	3	4	5	문서로 지시한 방법대로 일을 수행한다.	
1	2	3	4	5	전에 배웠던 기술을 새로운 작업에 활용한다.	
1	2	3	4	5	부품 조립 시 형태나 크기를 구분하여 작업을 수행한다.	
1	2	3	4	5	부품 조립 시 색을 구분하여 작업을 수행 한다.	
1	2	3	4	5	50미만의 물건 수량을 셀 수 있다.	
1	2	3	4	5	앉아서 하는 작업을 1시간 이상 수행한다.	
1	2	3	4	5	서서하는 작업을 1시간 이상 수행한다.	
1	2	3	4	5	작업지시에 따라 정확한 위치로 물건을 이동시킨다.	
1	2	3	4	5	가벼운 물건(10kg이하)을 들고 옮긴다.	
1	2	3	4	5	보통 무게의 물건(10~20kg)을 들고 옮긴다.	
1	2	3	4	5	무거운 물건(20kg이상)을 안정적으로 옮긴다.	
1	2	3	4	5	불량품 없이 작업을 정확하게 수행한다.	
1	2	3	4	5	라인 작업대의 속도에 맞춰 작업을 수행한다.	

총점

4. 직업관련 사회행동

점수					항목	비고
1	2	3	4	5	출퇴근 시 동료 및 관리자와 인사를 나눈다.	
1	2	3	4	5	작업장에서 동료들과 적절한 관계를 유지한다.	
1	2	3	4	5	작업장에서 관리자와 적절한 관계를 유지한다.	
1	2	3	4	5	동료가 하는 일에 관심을 보인다.	
1	2	3	4	5	기본적인 욕구를 적절한 말이나 행동으로 표현한다.	
1	2	3	4	5	작업장의 정해진 규율을 지킨다.	
1	2	3	4	5	상황에 대한 정보를 언어로 전달한다.	
1	2	3	4	5	저속한 말이나 행동을 함부로 사용하지 않는다.	
1	2	3	4	5	동료에게 또는 작업장에서 어려운 일이 발생했을 경우 적절히 대처한다.	
1	2	3	4	5	필요한 경우 동료나 관리자에게 도움을 요청한다.	
1	2	3	4	5	거짓말을 하지 않는다.	
1	2	3	4	5	방문 손님에게 친절하게 인사를 한다.	

총점

■ 평가결과

평가영역	문항수	획득점수	수행률(%)
일상생활기능	4		%
직업기능	16		%
직무관련기능	18		%
직업관련 사회행동	12		%
계	50		%

■ 종합평가

직업재활계획 수정 및 재수립



장애인 근로자



사업주 및 동료



가족(보호자)

What? 직무지원서비스 평가 단계에서는 점차적인 지원 소거를 통해 직무지원인 부재 시 어려움이나 제한점을 확인해야 한다. 앞서 실시되었던 직업상담 등을 통해 사업주 및 동료 등 직업생활의 고충이나 의견이 취합되었다면 이를 토대로 필요 지원에 대한 계획을 수립하여 직업재활계획서를 수정할 수 있다.

예를 들어 상사 및 동료와의 관계가 어려워 협력하여 일하거나 지시수용 및 업무보고가 어려운 고충이 파악되었다면 이후 직무지원서비스 소거 후 취업 후 적응지도에 있어 중점 사항이 될 수 있을 것이며, 이를 담당자와 공유하기 위해 직업재활계획에 반영하여 수정할 수 있을 것이다.

가족(보호자)의 고충과 협조도가 평가되었다면 이후 서비스 소거 후 지원해야할 추가적인 계획들을 도출하여 직업재활계획서를 수정할 수 있다. 예를 들어 회사 출근 시 늦잠으로 인한 지각, 개인위생과 같은 부분이 문제가 되었다고 평가되었을 시 가정에서의 지원 내용과 역할에 대해 명확하게 알리고 문건으로 작성하여 공유할 필요가 있다.

How? 평가와 상담내용을 바탕으로 기존의 직업재활계획서【서식 12, p.106】를 수정·보완할 수 있다. 기존에 계획되었던 직무지원계획서 및 직업재활계획서에 고충 및 문제사항의 우선순위를 파악한 뒤 직업재활계획서를 수정한다. 직무지원서비스 소거 후 지원내용과 역할 등에 대해 새롭게 추가하거나 기존 계획이 달성되지 않았다면 이를 반영하여 보완할 수 있도록 한다.

【서식 12】 직업재활계획서

NO.	2014-001	직업재활계획서	담당자	김 ○ ○ (인/서명)
-----	----------	----------------	-----	--------------

1. 장애인 인적사항

성 명	지 혜 수(가명)	생년월일	1993. 6. 1
장애유형 및 등급	지적장애 (3 급)	서비스 기간	2014. 1. 4 ~ 2014. 12. 31
주 소	○○시 ○○구 ○○동 ○○○-○○	연 락 처	010-0000-1111

- * 직업상담(초기면접) 실시 일자 :
- * 직업평가(초기평가) 실시 일자 :
- 장애인의 배경정보, 직업평가결과는 초기면접지, 직업평가보고서, 사례회의록 등을 붙임서류로 참조

2. 장애인 및 보호자의 의견

- 장애인 : 주방보조직무로의 취업을 원함
 - 보호자 : 자녀의 의견에 동의하며, 이직하지 않고 오랫동안 직장을 유지하기를 원함.

3. 직업목표

- 지원고용을 통한 주방보조직무 취업
 - 직무지원 서비스를 통한 취업 유지

4. 장기목표

- 희망 직종으로의 지원고용을 통한 취업시도
 - 취업 후 직장유지를 위한 직무지원인 서비스 지원

5. 단기 목표

- 지원고용을 통한 취업시도
 - 취업 후 직무지원서비스를 통한 직업유지 지원

3장 직무지원서비스 과정별 지원방법- 평가

6. 직업재활계획 수행내용

장·단기목표		기간	담당자	수행방법	수행달성여부	
					예	아니오
희망 직종으로의 지원고용을 통한 취업시도	직무능력 향상 및 직업적응을 통한 취업	2014.3.4~3.26 (3주)	김 ○ ○	지원고용 - 핵심직무지도, 출퇴근 지원을 중심으로 3주간 현장훈련	√ (취업)	
취업 후 직무지원서비스를 통한 직업유지 지원	직무 및 직업생활 적응 향상을 위한 직무유지	2014.6 ~9	김 ○ ○	직무지원서비스 - 직장규칙, 작업태도 등을 중심으로 지원	√	
	대인관계능력 향상	2014.9 ~12	김 ○ ○	직무지원서비스 - 대인관계형성을 위한 취업자자조모임, 상담 및 교육		

7. 사례회의

일시	내용	결과	참석자	비고
2013. 12. 20	지원고용 재학계획	장애인 및 보호자의 동의하에 평가를 통해 제한사항인 핵심직무지도, 출퇴근 지원의 제한을 근거로 이를 종전으로 서비스 지원을 하도록 함.	이용자, 보호자, 직업재활팀장, 취업양선/지원고용담당자, 적응훈련 담당자	회의실
2014. 12. 15	취업후 적응지원 및 직무지원서비스 추가계획	- 직무지원서비스 평가 및 직장상사의 상담 후 대인관계 형성 및 유지의 제한으로 취업자자조모임 추가 계획 - 현장방문지도 시 상담 및 교육을 통해 대인관계능력에 대한 향상	이용자, 보호자, 취업양선/지원고용담당자, 직무지원인	회의실

작성일: 2014. 12. 31
 서명: 지 해 수 (인/서명)
 보호자: 이 ○ ○ (인/서명)
 담당자: 김 ○ ○ (인/서명)
 윤 ○ ○ (인/서명)

■ 행정업무

만족도조사

What? 평가 단계에서는 장애인 근로자, 가족, 사업주에 대한 평가 뿐 아니라 서비스 진행과 관련한 평가인 만족도 조사도 함께 진행한다. 장애인 근로자, 보호자 등과의 서비스 지원계획 공유여부, 애로사항 및 문제 발생 시 친절하고 적극적인 대처가 이루어졌는지 등에 대해 조사할 수 있다.

How? 직무지원서비스 만족도 조사는 사업담당자와 협력하여 서면, 대면 또는 간담회 등을 통해 실시할 수 있다.

사례회의

What? 사례회의의 가장 큰 목적은 전문가 한 사람에 의한 주관적인 결정에 의해 발생할 수 있는 실수를 최소화하고, 담당자 및 가족의 의사를 공식적으로 취합하여 문제에 대한 결정과정에 주도적으로 참여할 수 있도록 하는데 있다. 서비스 종결 시점에서 사례회의를 개최하여 상담 및 평가 등으로 수집된 정보를 바탕으로 이후 서비스에 대한 계획 수립 및 기존 재활계획을 수정할 수 있다.

How? 사례회의의 참석범위는 장애인당사자를 포함하여 가족(보호자), 관련 담당자, 사업체 내 직원 등으로 사례회의 주제에 따라 달라질 수 있다. 또한 사례회의 후 결정사항에 대해 당사자 및 참석자의 서명으로 결정된 사항에 대해 확인할 수 있도록 한다. 사

례회의는 사업담당자의 주최로 시행될 수 있으며, 직무지원인은 사업담당자와 협력하여 지원할 수 있다.

기록

What? 평가 단계에서의 기록은 고충상담 및 욕구 재파악에서의 상담 기록, 향상도 및 수행평가(현장평가)에서의 상담 및 평가결과서, 수정 및 재수립한 직업재활계획서 등이 포함될 수 있다.

How? 직무지원인 지원기록지 【서식 9, p.93】 , 취업후적응지원기록지, 현장평가서 【서식 10, p.101】 , 【서식 11, p.102】 , 직업재활계획서 【서식 12, p.106】 , 기관에서 사용하는 서식을 활용하여 기록할 수 있다.

문서관리

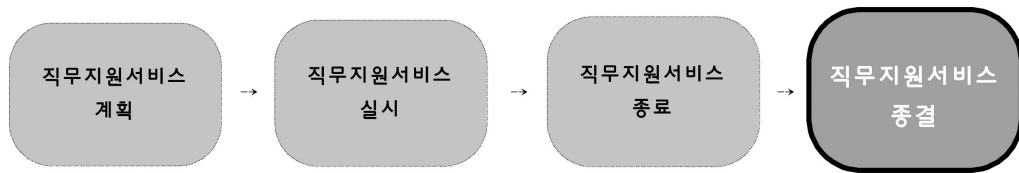
What? 평가 단계에서 문서관리의 대상이 되는 서류는 직무지원서비스 기록지, 평가기록지, 수정한 직업재활계획서 등이다. 이전 계획, 실시 단계와 마찬가지로 문서를 관리할 때 서비스 대상자들의 비밀보장에 유념해야 하며, 기관 내 문서관리 규정에 따라 관리한다.

How? 문서를 사업담당자에게 보고, 결재받은 뒤 개별파일이나 사례관리파일에 파일링하면 된다.

▣ 직무지원서비스 평가 단계 체크리스트

	√표시
1. 장애인 근로자의 직무능력 및 적응도를 포함한 직무지원서비스의 제반 성과를 다각적인 방법을 동원하여 정확하게 평가하였다.	
2. 장애인 근로자의 자연적인 지지체계 즉, 가족(보호자)과 사업체의 협력을 점검하였다.	
3. 서비스 소거 후 장애인 근로자의 직장 적응 및 유지를 최대화할 수 있는 방안을 도출하였다.	
4. 서비스 소거 후 지원방안을 직업재활계획에 반영하여 수정 및 재수립하였다.	

4) 직무지원서비스 종결



(1) 개념

직무지원서비스 종결 단계는 이전 단계의 평가를 통해 파악한 직무유지에 대한 개인욕구, 제한점 등을 직업재활계획에 반영하여 수정하고, 직무지원서비스 소거 후 원활한 직장 생활이 유지될 수 있도록 장애인 근로자, 사업체, 가족(보호자) 간 협력구도를 형성하고 서비스를 종결하는 과정이다. 서비스 종결의 종류는 정상적인 종결과 비정상적인 종결로 구분된다. 정상적인 종결은 직무지원서비스 이용목표 달성, 타 기관 의뢰, 특별한 사유 등으로 인하여 서비스를 더 이상 지원할 필요가 없어 종결하는 경우이다. 반면 비정상적인 종결은 장애인근로자 및 사업주의 서비스 이용의사가 없거나 특별한 사유 등으로 종결되는 예외적인 경우이며, 본 매뉴얼에서는 정상적인 종결을 중심으로 설명하였다.

본 단계에서는 장애인 근로자, 사업주 및 동료, 가족(보호자)에게 서비스 종결을 알리면서 관련 정보를 제공하고, 종결 이후 지원계획과 협조사항을 공유한다. 또한 장애인 근로자와 사업주 및 동료에게는 직무조정(수정) 및 업무재배치가, 가족(보호자)에게는 직업유

지를 위한 가족교육이 이루어지며, 대상별 서비스는 다음의 [표 8]과 같다.

[표 8] 직무지원서비스 - 종결 단계

서비스대상	서비스
장애인 근로자, 사업주 및 동료, 가족(보호자)	서비스종결알림 및 정보제공, 종결 이후 지원계획 및 협조사항 공유
장애인 근로자, 사업주 및 동료	직무조정(수정) 및 업무재배치
가족(보호자)	직업유지를 위한 가족교육

(2) 목 표

- 장애인 근로자에게 직무지원서비스의 종결을 설명하고 서비스 소거를 적응적으로 실시한다.
- 직무지원서비스 소거 후 지원되는 직업재활계획을 장애인 근로자, 가족(보호자), 사업체와 충분히 공유한다.
- 직무지원서비스 소거 후 장애인 근로자의 자연적인 지지체계가 원활히 작동할 수 있도록 장애인 근로자, 사업체, 가족(보호자) 간 협력구도를 형성한다.
- 직무지원서비스를 종결한 후 사업체와의 협력적인 관계를 유지한다.

(3) 내용 및 방법

서비스 종결 알림 및 정보제공



장애인 근로자



사업주 및 동료



가족(보호자)

What? 직무지원서비스의 종결 과정에서 직무지원인은 장애인 근로자와 서비스 소거 후 지원내용 및 정도, 재활계획 수정사항 및 재수립 내용, 고충 및 불만사항에 대한 처리 결과 등의 정보를 공유할 수 있도록 한다. 또한 직장생활에서 도움이나 지원을 요청할 사람과 방법에 대해 숙지할 수 있도록 하며, 취업자 모임, 자조모임 등 스트레스 관리할 수 있는 서비스에 참여할 수 있도록 정보를 제공한다.

How? 서비스의 종결과 이후 직업재활계획에 대해 장애인 근로자에게 정보를 제공하기 위해서는 대면상담을 통해 자세한 내용을 전달하는 것이 가장 좋은 방법이다. 장애유형을 고려하여 서면, 전화, 메일, 문자 등의 매체 등을 통한 전달도 가능하다.

종결 이후 지원계획 및 협조사항 공유



장애인 근로자



사업주 및 동료



가족(보호자)

What? 서비스 종결 이후의 가정 협조사항 공유에서는 가족(보호자)에게 이후 서비스 계획 등에 대한 정보를 제공한 후 지지체계 및 역할을 확인하고, 서비스 평가내용에 대해 공유하는 등의 지원이 이루어질 수 있다. 중증장애인에게 있어 직무지원서비스가 소거된 후 가족(보호자)의 역할은 매우 주요하고 많은 부분을 차지할 것이다. 서비스 평가 이후 장애인 근로자의 현상황에 대한 평가, 사업체 측에서의 평가 내용, 가정의 협조 및 지원정도에 대한 평가결과를 공유하고, 이후 지원 사항을 명확하게 제시하고 공유할 필요가 있다.

How? 서비스 이후의 가정 협조사항 공유는 경우에 따라 다르나, 우선 대면상담을 통해 이를 공유할 수 있을 것이다. 또한 참여에 소극적인 가족 및 보호자의 경우 전화상담 및 서면 등을 통해 자료를 제공할 수 있다.

직무조정(수정) 및 업무재배치



장애인 근로자



사업주 및 동료

What? 직무지원서비스 평가과정을 통해서 장애의 개별 특성에 따라 업무와 직무가 조정되어야 할 필요가 있다면 종결과정에서 적절한 직무에 대한 조정 및 재배치가 필요할 것이다. 다만 이 과정에서 직무지원인이 단독으로 결정할 사안이 아닐 경우 사업담당자,

사업주 및 인사관리담당자와의 논의를 통해 해결할 수 있을 것이다.

이 과정에서 직무지원인은 사업 담당자와 논의 하여 적절한 업무를 찾아내고 직무 수정에 대한 컨설팅을 사업체 측에 제시할 수 있어야한다. 이는 업무의 수정 사유가 함께 일하는 동료 및 상사가 잘 이해 할 수 있도록 제시되어야 할 것이며 장애인에게만 유리하게 작용하지 않도록 세심한 서비스 계획이 필요할 것이다.

How? 본 과정은 장애인 근로자의 동의를 얻어 진행되어야하며, 필요에 따라 사업주 및 상사, 동료, 인사담당자 등 사업체 구성원도 사례회의 참석대상에 포함하여야 할 것이다. 또한 제안서 등의 문서로 업체 측에 제시하여 설득력을 높이는 방법도 있을 수 있다.

직업유지를 위한 가족교육



가족(보호자)

What? 직무지원서비스가 종료된 이후 직장유지를 위해서는 가족(보호자)의 역할이 매우 크게 작용한다. 이는 직장생활유지를 위해 개인위생, 메이크업, 단정한 옷차림 등 가정에서부터 지원되어야 할 내용과 더불어 스트레스관리, 회사 내에서의 고충 등에 대해 체크하고, 이후 진행되는 취업 후 적응지원의 내용과 공유될 수 있도록 담당자와의 협력 체계도 원활해야한다.

How? 가족을 위한 교육은 개별적인 교육과 집단교육으로 진행될 수 있을 것이다. 장애인근로자 및 가족의 개인적인 내용이라면 직업상담 등을 통한 교육을 진행할 수 있겠으나, 직업유지의 일반적인 과정이라면 취업자 가족을 위한 간담회 또는 집단교육을 통해 일반적 사항에 대해 교육할 수 있으며 집단교육을 통해 비슷한 경험과 정보를 공유할 수 있는 장점이 있을 수 있다.

▣ 행정업무

문서관리

What? 종결 단계에서는 직무지원서비스 제반의 문서를 최종적으로 정리한다. 관련 문서는 사업담당자가 한국장애인개발원 관련 행정에서 제출해야 하는 결과보고서의 근거 서류가 되므로 직무지원인은 계획, 실시, 평가 단계에서 문서관리의 대상이 되는 목록을 확인하여 누락된 문서가 없도록 해야 할 것이다.

How? 서비스 전 과정에서 관리한 직무지원서비스 개별파일이나 사례관리파일을 사업 담당자와 함께 검토한 뒤 기관 내 문서관리규정에 따라 정리한다.

▣ 직무지원서비스 종결 단계 체크리스트

	√ 표시
1. 장애인 근로자에게 직무지원서비스의 종결을 충분히 설명하고 동의를 구하였다.	
2. 서비스 소거는 장애인 근로자에게 적합하고 적응적인 방식으로 이루어졌다.	
3. 서비스 소거 후 지원되는 계획에 대해 장애인 근로자, 가족(보호자), 사업체의 동의와 협력을 구하고자 하였다.	
4. 서비스 소거 후 장애인 근로자의 자연적인 지지체계가 원활히 작동할 수 장애인근로자, 사업체, 가족(보호자)간 협력구도를 형성하였다.	
5. 직무지원서비스 종결 후에 사업체와 유기적인 관계를 유지하였다.	

제4부 직무지원서비스 고려사항 및 사례

1. 장애유형별 고려사항
2. 서비스 사례

제4부

직무지원서비스 고려사항 및 사례

1 장애유형별 고려사항

1) 발달장애인

발달장애인은 『장애인복지법』제2조 1항의 장애인으로 지적장애인과 자폐성장애인 그 밖에 통상적인 발달이 나타나지 아니하거나 지연되어 일상생활이나 사회생활에 상당한 제약을 받는 사람으로서 대통령령으로 정하는 사람이라고 명시되어 있다. 하지만 크게 분류되는 지적장애와 자폐성장애인은 유형에 따라 매우 다른 특징을 보이고 있다. 이에 아래와 같이 지적장애인과 자폐성장애인 두 영역으로 구분하여 알아보하고자 한다.

(1) 지적장애인

● 개념

지적장애인은 지능이 낮고 적응행동에 제한이 있는 장애로 대부분 조기교육 및 치료·훈련을 통해 독립적인 생활이 가능하며, 장애 정도 및 개인에 따라 큰 차이를 보인다. 1급에서 3급으로 분류되며 우리나라 등록장애인 중 약 8%정도의 분포를 보인다.

● 직업적 특성

지적장애인은 낮은 지적 능력으로 인해 학습, 사회적 적응, 일상생활 등에 대해 제약요소가 있다. 장애정도와 개인에 따라 다르긴하나, 오랜 훈련과 반복을 통해 독립적인 수행이 가능하기도 하다. 하지만 일반적 수준의 사고, 추론 또는 기억 능력의 제한을 가지고

있고, 의사소통, 자기관리, 가정생활 등의 적응기술 또는 사회적 기술, 지역사회이용, 학업능력 등 제한을 보이는 것이 일반적으로 나타나는 제한요소라고 규정하고 있다. 하지만 반복적인 부분에서는 정확성 및 지속력을 갖는 특성을 보이기도 하며, 지속적인 훈련 및 지원을 통해서 독립적인 직무수행이 가능하기도 하여 직업적으로 큰 강점을 보이기도 한다. 그러므로 비장애인과 마찬가지로 개인이 갖는 강점과 약점이 있어 이를 파악하고 적절한 배치를 통해 장애인의 직업생활의 적응능력을 향상할 수 있을 것이다.

● 직업적 제한

지적장애의 가장 대표적 제한으로는 지적능력의 제한으로 오는 학습적 기능이라고 할 수 있는데 개념형성이 어렵고, 공간지각이나 시·지각 협응, 주어진 상황이나 사태를 통찰하고 분석하여 합리적으로 해결방안을 모색할 수 있는 능력의 부족이 대표적이다. 이에 물건의 수량파악, 영어 및 숫자 변별, 직무에 필요한 용어 및 인사말 암기, 입출고 수량 파악, 계산(암산) 등의 학습과 관계된 직무에서 제한이 있을 수 있다.

두 번째로는 행동적 측면에서는 어떠한 충동이나 긴장을 스스로 통제할 수 있는 능력이 부족하고, 자율적인 판단력이 부족하다. 또한 성장과정에서 직·간접적인 경험의 범위가 제한되어 비장애인과 다른 행동 특성이 나타날 수 있다.

세 번째는 사회 및 대인 관계에 있어 지적능력의 결함으로 이에 수반되는 언어능력, 통찰능력, 판단력 등이 결핍되어 있으므로 제한이 있을 수 있다. 이의 예로는 직장 동료 관계 및 대인서비스 직무에서 상대방의 감정 공감, 상대방에 대한 반응, 처음 만나는 사람과의 적절한 관계형성, 비언어적 상황에 대한 파악 등이 있을 수 있다.

● 직종 영역

1990년대 후반에서 2000년대 초반까지만 해도 지적장애인의 직종은 제조업 및 단순 생산직으로 2차 산업에 한정되어 있었지만, 최근 노동시장의 변화에 따라 1차 산업에서 3차 산업에 이르기까지 다양한 직종으로 확대되고 있다. 3차산업으로는 패밀리레스토랑, 패스트푸드점 등의 주방보조 및 서비스업, 커피전문점의 바리스타 및 보조업무, 병원의 차트이동 및 안내원 등이 있으며, 1차 산업의 농어업분야에서도 개인의 흥미도에 따라 가능한

직무로 확대되어 가고 있다.

● 직업적 지원

① 핵심직무 분석 및 지도

계산 및 숫자, 영어 등 학습관련 제한에 대한 지원 지적장애인의 경우, 개인 능력과 장애유형에 따라 다소 차이가 있으나, 계산, 숫자세기, 영문에 대한 표식 등 학습과 관련된 사항이 업무에 제한요소가 될 수 있다. 이는 직업배치에서부터 장애인의 직업적 능력을 고려하여 직무에 배치되어 제한점을 보완할 수 있겠으나, 학습적 요소는 직무상 필수적 요소가 될 수 있으므로 주요하게 지원되어야 한다.

학습능력이 필요한 직무는 생산 직무에서 작업의 단서, 계량 및 계측, 구별 및 변별 등이며, 주방 보조직무에서는 조리 및 세척, 침지 등의 시간계산, 휴식 및 점심시간 계산 등 다양한 영역이다. 이에 학습능력 제한에 대한 지원은 대표적으로 보조공학적인 지원, 주변 동료의 지원, 직무 변경 및 개선 등 크게 세 가지로 제시할 수 있다.

우선 첫째, 보조공학적인 지원의 예로는 장애인 근로자가 글자표식(영문 또는 한글)을 통해 부품의 조립 및 좌우 구분 등에서 어려움이 있다면 개별 특성에 따라 가능한 범위의 전환이 필요하다. 예를 들면 'right'(우), 'left'(좌)가 표시되어 있어 영문에 대한 구분이 어렵다면 앞 한자로만 축소 'R', 'L'로 구분하게 한다거나 색깔 스티커를 부착하여 구분하는 등 구분 가능한 범위에서 직무를 익숙할 수 있도록 유도할 수 있다.

주방보조 직무를 하는 장애인이 양상추를 세척하는 과정에서 세척 횟수와 침지해 놓는 시간에 대한 계산이 어렵다면 간단하게는 타이머 설정 방법을 익혀 알람을 통해 계산하지 않고 직무를 수행할 수 있도록 할 수 있다. 또한 타이머가 여의치 않은 상황이라면 시간 계산표를 직무테이블에 부착하여 계산된 시간을 표에서 확인할 수 있도록 지원하는 방법이 있다. 생산량 보고 및 출고 수량 파악에 있어 암산이나 계산이 어렵다면 계산기 사용 방법에 대한 훈련, '정(正)'자 표시 등으로 대신할 수 있을 것이다.

둘째는 주변 동료 및 상사의 지원이다. 제한된 직무에 대해 함께 일하는 동료 및 상사가 작업에 대한 확인이나 도움을 주는 방법이다. 하지만 이러한 지원에서는 동료 및 상사의 본 업무를 저해하거나 방해하는 일이 없도록 주의를 요하며 지원자의 업무가 공식적인

업무로 인정받을 수 있도록 동의와 승인절차가 필요할 것이다. 또한 너무 무리한 지원은 한계가 있으므로 이에 대한 주의할 필요하다.

세 번째, 직무의 변경 및 개선 등의 방법이다. 취업알선 전 직무적합성 분석을 충실히 했더라도 실제 직무수행 과정에서 발생할 수 있는 다양한 변수가 있으므로 보조공학적 지원에도 불구하고 업무의 제한이 계속 발생된다면 직무지원인은 담당자와의 논의를 통해 직무의 변경 및 개선이 이루어져야 할 것이다.

작업속도에 대한 지원 생산직의 경우, 대부분 빠른 속도와 직무처리에 대한 요구가 있을 수 있다. 직무지원인은 사업장 내 가장 숙련된 직원으로부터 직무를 빨리 수행하는 방법을 배워, 장애인 근로자의 특성에 따라 직무수행 방법을 개선하여 직무수행 시 속도를 높일 수 있도록 지도하여야 한다. 또한 직무 수행 시 라인작업으로 비장애인과 속도를 맞춰야 하는 직무의 제한을 보인다면 직무 수를 줄이거나 독립적인 직무로 개선하는 등의 방법도 고려해야 한다. 이의 경우, 구체적인 직무분석이 되어야만 제시가 가능하며, 해당 관리자와 사업담당자와의 충분한 협의가 필요하다.

직무지원인은 사업체에서 요구하는 작업능력과 생산성, 정확성 등에 있어서 장애인근로자가 점차적으로 향상된 수준을 보일 수 있도록 지원이 필요하다. 이를 위해 장애의 특성과 역량을 파악하여 적절한 수행방법을 지속적이고 반복적인 훈련을 실시하여 독립적인 직무수행이 가능할 수 있도록 지원되어야 할 것이다. 하지만 지속적인 지원에도 불구하고 취업 장애인의 직무수행능력이 향상되지 않을 시에는 고용주와 논의를 통한 직무조정이 필요하다.

서비스 직종의 경우, 과거에 융통성이나 즉흥적인 판단이 필요하여 상대적으로 이런 능력의 제한이 있는 지적장애인 등에게는 적합성이 낮게 판단되었으나, 최근에는 서비스 직무에 대한 매뉴얼과 직무에 대한 공식적인 절차 등이 규정되어 있어 제한 요소가 낮아졌다. 근래의 지적장애인의 서비스 직무가 확대된 것도 이러한 부분이 작용했다고 볼 수 있다. 하지만 타 직종에 비하여 신체적인 능력 보다 의사소통 및 판단력이 요구되는 상황이 많으며, 외부인과의 접촉이 잦을 경우 위생 및 용모관리를 요구하고 있어 이에 대한 집중적인 지도가 필요하다.

② 대인관계기술훈련

관계 형성에 대한 지원 직업생활엔 있어서는 직무의 적응도 중요하나, 직장 내에서의

대인관계가 직장적응에 큰 영향을 미칠 수도 있기에 직장 상급자나 동료와의 원활한 관계를 형성할 수 있도록 지원하는 것이 무엇보다 중요하다. 상대적으로 대인관계 및 사회적 관계 형성의 경험이 많지 않은 장애인근로자 일수록 이런 부분에서 어려움이 예상되므로 직무지원인은 자연스럽게 쉬는 시간을 통해 차를 마실 수 있는 시간을 마련한다거나, 점심식사 시간을 이용하여 동료들과 관계가 형성될 수 있도록 지원이 필요하다.

업무적 의사소통에 대한 지원 상대적으로 대인관계에 대한 경험이 부족하고, 부정적인 경험이 많은 지적장애인일 경우 동료, 상사 등과 직접 대면하여 행해지는 지시사항 수용이나 업무보고 등에서 다소 어려움을 보일 수 있다.

생산직무에서 업무종료 후 보고를 통해 다음 직무가 행해져야 하는데 종료보고를 못해 다음 직무를 하지 못하고 계속 대기하고 있는 등의 모습은 자칫 근로자의 부정적인 근무태도 모습으로 비춰질 수 있으므로 개선이 필요하다.

직무 중 보고 및 지시 수용 등 대인관계가 필수적이라면 우선, 훈련을 통해 이를 개선해야 하지만 어려움이 있다면 ‘문자’로의 전달 또는 표식 등으로 업무의 보고와 지시를 받을 수 있을 것이다. 또한 상사 및 동료와의 동의를 구해 그들만의 사인을 만들 수도 있을 것이다.

③ 직장규칙 지도

장애인근로자는 직장 내에서 지켜야 할 출퇴근 시간, 휴식시간, 출퇴근카드, 시간외근무 신청, 휴가계획 등 개인에 대한 부분과 안전규칙, 위생관리, 작업복착용 등 많은 직장 기본규칙에 대해 어려워 할 수 있을 것이다. 이에 직무지원인은 이를 숙지하고 원활하게 수행될 수 있도록 지원해야 한다. 지적장애인일수록 이러한 이런 수행방법이나 절차를 기억하고 활용하는데 어려움을 가질 수도 있으므로 기억하기 용이하도록 수행방법을 그림으로 표현하여 지원할 수도 있다.

④ 위생 및 복장관리 지도

직장생활에서 각 개인의 이미지는 매우 중요하게 작용한다. 청결한 위생과 외모는 장애인 근로자의 부정적인 이미지를 없애고, 대인관계를 원활하게 할 수 있으므로 이에 대한 제한이 있다면 직무지원을 통해 이를 개선할 필요가 있다. 특히, 외식업이나 주방보조 업

무에서는 직무 특성상 더 철저한 위생관리 기술이 요구되며, 긍정적인 이미지연출이 더 필요하다고 하겠다.

우선 사내에서의 위생과 관련된 부분이라면 직무지원서비스로 가능하겠으나, 가정에서 필요한 부분이라면 가정 내 지원을 통해 개선할 수 있을 것이다. 직무지원을 통해 헤어스타일 정리, 개인위생, 작업복 및 유니폼 관리 등에 대해 지도할 수 있을 것이다. 가정에서의 지원은 목욕, 머리감기, 손톱정리 등을 포함하여 작업복 세탁, 계절에 맞는 복장 착용 등 독립적인 개인관리가 어려운 부분들을 구체적으로 보호자와의 공유를 통해 지원할 수 있도록 협조를 구할 수 있다.

또한 여성의 경우, 연한 화장이나 손질된 헤어스타일로 부정적인 이미지를 개선할 수 있고, 이 또한 가정에서의 협조를 얻을 수 있다. 하지만 성인이라는 부분을 감안하여 유아에게 지도하듯 하는 태도는 경계해야 할 것이며, 개인적인 사항이므로 작업장이 아닌 휴식 시간 및 출퇴근 시간 등 개인적인 시간을 통해 지도되어야 할 것이다.

⑤ 애로사항 파악 및 지원

생산직의 업체 규모는 영세한 사업체에서 규모가 큰 사업체까지 다양한데, 이는 각각의 특성을 갖는다. 영세한 업체의 경우, 고용주(사업주)가 직원을 직접적으로 관리하며 인사와 직무지시 등 많은 의사소통을 직접 해야 하나, 반대로 규모가 큰 업체의 경우, 채용과 인사관리는 인사담당자가, 업무지시나 의사소통은 대부분 해당 생산팀 담당자와 행해지게 된다. 직무지원인은 업체의 담당자와의 원활한 의사소통이 가능할 수 있도록 하여 직무, 근태, 직업생활과 관련한 애로사항에 대해 지속적인 파악이 필요하며, 장애인근로자의 경우, 임금체불, 인권보호 등의 문제가 없는지에 대해서도 상담을 통해 지속적으로 체크해야 한다. 하지만 지적장애인의 경우, 자기의사 및 상황을 표현하는데 한계가 있을 수 있으므로 가족들과도 정기적인 상담을 통하여 임금체불이나, 인권보호 사항에 대해 체크할 필요가 있다.

(2) 자폐성장애인

● 개념

자폐성장애인의 일반적 특성은 장애의 특성상 의사소통이나 사회적 상호작용, 혹은 자극에 대한 반응등에서 심각한 왜곡을 보이지만 이를 직업적 장애로 규정지을 수는 없다. 현재 등록된 장애인인구의 0.5%를 상회하는 분포를 보인다(김성희 외, 2011).

● 직업적 특성

자폐성장애인은 그 스펙트럼이 매우 다양하다(임경원, 2011). 서번트, 아스퍼거 등을 포함한 다양한 특성을 가진 자폐영역이 있으며 1990년대부터는 자폐 스펙트럼 장애(autistic spectrum disorder)라는 용어로 광범위하게 사용되고 있으며, 직업적 범위를 다르게 해석하는 계기가 되기도 하였다. 자폐성장애는 지적능력, 행동문제, 의사소통 능력, 감각적 반응, 운동능력, 사회적 상호작용 등에서 제한적일 수 있으며, 이는 개인에 따라 매우 큰 편차를 보인다.

먼저 자폐성장애의 직업적 강점은 규칙과 일과에 대해 철저한 관리, 또 이에 대한 집중력이 높은 것이다. 두 번째는 작업의 높은 완성도와 정확성이 큰 강점이라고 할 수 있다. 이러한 특성을 감안하여 변화가 거의 없는 작업에 배치한다거나 변화에 대처할 수 있는 행동관리 및 감독을 제공해줄 필요가 있으며, 세부적인 것에 주의집중을 요하는 직업이나 정확성을 요구하는 직업을 선정해주면 오히려 강점으로 작용할 수 있다.

● 직업적 제한

자폐성 장애인의 직업적 제한점으로는 기본생활능력과 문제행동, 대인관계(사회성)와 의사소통의 한계, 융통성의 부족과 고집성 등이 있을 수 있다. 기본생활능력과 문제행동에 대해서는 신변처리나 용모관리 등에서 비위생적인 모습을 보이거나 편식이 심한 경우, 독립적 이동이 곤란한 경우 등이 직업적 제한이 되며, 늘 웃지 않는 모습, 상동행동이나 돌발행동, 폭력성 등이 직업생활에 제한이 된다고 한다. 또한 의사소통이나 스트레스 관리의 어려움, 융통적인 일처리 등으로 인한 문제 등이 있다. 이는 자폐장애인의 직무과제보다

의사소통이나 사회적 기술, 감각적 문제 등에서 더 약점임을 시사하며, 또 이 약점에 대한 지원이 더 많이 필요하다고 볼 수 있다.

● 직종 영역

자폐성장장애인은 취업률은 한국장애인공단의 『2010 장애인통계』(2010)에 의하면, 2009년말 기준으로 등록장애인구 중 15세 이상의 경제활동인구가 5,080명으로 0.22%에 불과하여 매우 낮다고 보고되고 있다.

현재 자폐성장장애인의 진출 직종으로는 제과제빵업체, 대형마트 물건정리원, 주차장의 카트정리원, 우체국의 우편분류원, 편의점 물류센터의 물건 정리직무, 문구회사, 서빙업체 등으로 분류될 수 있다. 하지만 최근에는 노인요양병원, 국회(헬스클럽, 도서관, 식당), 도서관사서보조, 복지관 청소원, 사무보조, 생산직 등 그 영역을 점차 넓혀나가고 있으며, 취업유지를 위한 적절한 지원-직무지원인 서비스-등의 제공 등을 통해 점차 그 영역을 확대해나가고 있는 추세이다.

● 직업적 지원

자폐성장장애인에 대한 직업적 지원에 대해서는 앞서 지적장애인과 중복되는 부분이 있겠으나, 좀 더 특징적인 부분들은 적합한 직무에 대한 매칭, 자폐성장장애인의 특수한 지원, 의사소통 지원, 자폐성장장애인에 대한 인식 교육, 스트레스 관리 등이다. 이를 중심으로 구체적인 내용은 아래와 같다.

① 적합한 직무에 대한 매칭

적합한 직무에 대한 매칭은 자폐성장장애인에게 중요한 요소로 적절한 직무를 개발하고 익숙할 수 있도록 지원하는 것으로 자폐성장장애인의 특수한 기술(능력) 또는 흥미에 기반하여 직무를 개발하고, 최소한의 사회적 기술이 필요한 직무, 일상 직무내용에 대한 명확한 정의, 새로운 직무를 습득하기 위한 시간 확보, 과도한 감각자극 최소화, 유연한 업무 스케줄의 승낙 등에 대해 고려되어야 한다.

② 자폐성장장애인의 특수한 지원

자폐성장장애인의 특수한 지원을 필요로 하는데 이를 위해서는 상세한 직무분석, 지속적인 직무지원, 사회적 상호작용의 촉진, 멘토링 서비스로 구분할 수 있다.

③ 의사소통 지원

자폐성장장애인들은 직장 내에서 명확한 의사소통의 중요성을 강조한다. 자폐성장장애인들은 종종 상대방의 미묘한 대화의 사인에 대한 감지를 어려워하거나 관리자나 동료들과의 의사소통의 실수를 막기 위해서는 의사소통에 대한 지원이 필요하다.

지시의 수용 및 언어적 지시는 사업장에 맞는 다양한 방법들로 개선될 수 있는데 관리자 및 동료와의 논의를 통해 일의 방법이나 중요사항을 언어적 지시가 아닌 지시서를 통해 의사소통 할 수 있으며, 서로만이 아는 사인, 표식 등을 이용하는 것도 좋은 방법일 것이다. 계속적으로 이와 같은 부분이 개선되기 어려울 경우, 직무를 조정하거나 직무에 대한 변화도 고려해야 할 것이다.

④ 자폐성장장애인에 대한 인식 교육

자폐성장장애인의 직장 적응을 위해서는 장애인을 지원하는 직무지원인을 포함하여 함께 일하는 관리자 및 동료를 대상으로 자폐성장장애인에 대한 인식 교육이 필요하다. 이를 통해 자칫 오해할 수 있는 공격적이거나 무례해 보이는 행동들에 대해 자폐성 장애의 특성으로 인식될 수 있도록 한다.

⑤ 스트레스관리

자폐성장장애인의 경우 스트레스에 대해 매우 민감하게 반응한다. 자신의 새로운 환경이나 상황에 대해 매우 민감하게 반응할 수도 있으며, 이러한 불안감이 다양한 행동방식으로 표현할 수 있으며, 돌발행동으로 이어질 수 있으므로 스트레스 관리가 중요한 요소라고 할 수 있다. 이러한 돌발행동은 장애인 근로자가 스트레스 상황이라는 사인이며, 적절한 대처가 필요하다. 우선, 돌발행동에 대해서는 개인 및 환경의 스트레스 원인을 파악하고 이를 소거해야 한다. 스트레스 원인은 싫어하는 상황 및 직무, 사람 등 다양할 수 있다. 이에 대해 장애인 근로자의 싫어하는 것, 좋아하는 것, 돌발 상황 등에 대한 정보 및

대처방법 등을 가족이나 담당자와 사전에 공유할 필요가 있다.

스트레스 상황이나 사람들을 피해 잠깐 혼자 안정할 수 있게 한다거나, 자신이 좋아하는 것을 할 수 있게 잠시 휴식시간을 제공하는 것도 하나의 방법일 수 있다. 이에 대한 대처에 대해 함께 일하는 동료와 상사에게 설명하고 이해를 구할 수 있도록 한다.

Tip

직장에서 발달장애인과 함께 일하기

- 지적장애인과 대화 시에는 보다 구체적이고 이해하기 쉽게 이야기한다.
- 지적 수준이 낮다고 하여, 나이에 맞지 않는 호칭이나 반말을 사용하지 않는다.
- 직장생활을 하는데 있어 초기적응 기간이 비장애인에 비해 오래 소요되기에, 직무에 대한 반복적인 설명과 환경 적응력을 높일 수 있도록 기회를 제공한다.
- 감정, 의견 등의 의사표현능력이 서투르고 어색하나, 비장애인과 똑같은 감정을 지니고 있다는 점을 알아야 한다.
- 특정한 상황이나 물건 등에 집착하는 경우가 있기에 이에 대한 예측을 통하여 계획 및 조정하는 것이 필요하다.

2) 시각장애인

● 개념

시각장애는 인구 1,000명당 5.99건으로 전국의 시각장애인은 285.7천명이 될 것으로 추정된다(김성희 외, 2011). 시력장애와 시야결손장애로 구분되는데, 전체 시각장애인 중 시야결손장애는 1.6%로 대부분 시력장애(전체 98.4%)로 인한 시각장애인 것으로 조사되었다. 또한 장애발생 시기는 선천적장애가 3.1%이며, 후천적 장애가 96.9%로 후천적으로 발생하는 비율이 월등히 높은 것으로 보였다(김성희 외, 2011).

● 직업적 특성

앞서 언급했던 바와 같이 시각장애는 후천적인 발생 비율이 높으므로 보행과 일상생활 등의 기초적 생활기술을 처음부터 다시 적응해야 하는 어려움이 있다. 또한 그간 유지해

왔던 직업경력, 사회적 관계 등에 대한 상실로 심리적인 어려움을 겪기도 한다. 시각장애인은 전세계적으로 비장애인의 취업률에 비해 훨씬 낮은 것으로 알려져왔다. 또한 시각장애인이 종사하고 있는 직종도 대부분의 국가에서 매우 제한적인 것으로 알려져 왔다. 우리나라의 경우, 안마업을 유보고용형태로 유지하고 있으며, 현재 취업한 시각장애인들의 10%가 안마업에 종사하고 있다(변용찬 외, 2009). 하지만 보조기구의 확산 및 발전으로 시각장애인의 직종은 다양화되어가고 있는 추세이나 아직도 한정적인 현실이다.

● 직업적 제한

시각장애인은 우선, 보는 것에 대한 제한으로 직무 뿐 아니라 일상영역, 직업생활 전반에 대한 제약이 있다.

직무영역에서는 식별, 변별, 모양인지, 문자로서의 의사소통의 어려움이 있을 수 있으며, 이에 익숙해질 때까지 오랜 시간이 소요되기도 하다. 또한 직장생활에서의 일상적 활동들, 예를 들어 개인위생, 이동, 식사 등에 대해 제약이 있을 수 있으며 출퇴근에 있어 대중교통이용, 도보, 복잡한 출퇴근 시간 등으로 인한 독립적인 수행이 어려울 수 있다. 하지만 직업적 제한은 다양한 지원으로 가능할 수 있으므로 이후 직업적 지원에서 지원방안을 제시하도록 하겠다.

● 직종 영역

대부분의 시각장애인은 유보직종인 안마사에 대해 학교교육 또는 직업훈련을 통해 자격증 및 기술을 습득하게 되며, 상당수는 안마업에 종사하고 있다. 하지만 시각적 제한에 대한 보상 능력으로 청력 및 감각능력이 월등하여 피아노 조율사, 음악가 등으로의 직종이 확대되고 있으며, 최근에는 텔레마케터, 속기사, 음료감별, 상담사, 역술인, 교사, 연구직 등 그 영역을 점차 넓혀가고 있다.

● 직업적 지원

① 핵심직무 분석 및 지도

시각장애인의 업무는 컴퓨터 기기 및 확대독서기, 음성 출력 프로그램 등 보조기구를 통해 독립적으로 이루어지는 경우가 많다. 하지만 이는 익숙해지기까지의 시간이 필요하

며 그 과정에서는 다양한 단서와 지원이 필요하게 된다.

업무적인 지원에 있어서는 직무수행의 주요한 단서를 제공하는 것이 중요할 것이다. 예를 들어 안마업에 종사하는 장애인 근로자에게 다양한 안마 도구 위치에 대해 정확한 설명이 필요한데 오른쪽에서 시작하여 왼쪽으로, 시계방향으로 설명해주는 과정 등 장애인 근로자와의 합의된 설명방법이 필요할 것이다.

한편, 직접수행업무 이외 안마업에 종사하는 시각장애인은 안마를 받을 고객이 오기까지 기다리거나 대기하는 시간이 많이 발생되므로 이 시간을 이용하여 도구 준비 및 정리 등 준비 할 수 있도록 한다. 하지만 대기시간 특별한 직무가 없을 시에는 사업주 측에서는 일이 없는 것처럼 생각할 수도 있으므로 사전에 이에 대해 사업주와 협의할 수 있도록 한다. 직무지원인 또한 본연의 업무 이외의 업무에 대한 부탁이나 지시를 받게 된다면 사업주에게 직무지원인의 역할과 취지를 다시 한 번 밝히고 장애인근로자의 지원과 관련된 업무를 할 수 있도록 양해를 구한다. 또한 지원에 앞서 이러한 부분은 사업주에게 충분히 설명하고, 대기 시간 활용에 대해서도 협의할 수 있도록 한다.

② 출퇴근 및 이동 지원

시각장애인의 직업생활에 있어 가장 큰 제한은 이동과 관련된 제약일 것이다. 대부분의 장애인들은 전맹일지라도 지팡이나, 보조안내건을 이용하여 독립적인 출퇴근이 이루어지고 있지만 초기 출퇴근영역은 직무지원서비스가 필수적인 영역이라 할 수 있다. 지하철로 이동 시 엘리베이터의 위치, 승하차 출입문, 지하철 역에서 직장으로의 이동 등이 고려되어야 할 것이며, 초기 출퇴근 훈련 시 ‘몇 미터, 몇 발걸음, 몇 번째 코너’등 구체적인 단서를 제공하여 독립적인 출퇴근이 가능할 수 있도록 충분히 지원되어야 할 것이다. 또한 시각장애인의 이동의 어려움을 감안하여 출근시간을 러쉬아워를 피해 근무시간을 조정한다거나 회사 내 버스, 카풀 등의 편의사항 등이 적극 활용되어야 할 것이다.

또한 직장 내 시설활용 및 이동에 대해서도 주요한 시설물은 직접 동행하며 구체적인 설명이 필요하며, 자주 가는 필수 장소인 회의실, 식당, 상사위치 등에 대해서는 충분한 설명과 훈련으로 익숙해질 수 있도록 지원이 필요하다.

③ 대인관계기술훈련

시각장애인의 시각적 제한으로 이동의 어려움이 있으므로 대인관계에 까지 영향을 미친다. 예를 들어 회식장소에 대해 독립적인 이동이 어려워 항상 참석하지 못한다거나, 쉬는 시간이나 점심시간에 동료들에 소외되는 일이 발생되기도 한다. 이에 직무지원인은 장애인근로자에게 충분한 사전 정보제공과 설명이 필요할 것이다. 이와 반대로 대인관계에 있어서는 비장애근로자들도 시각장애인에 대한 에티켓을 익힐 수 있도록 장애인과 밀접한 관련이 있는 동료 및 상사에게 교육이 필요하다.

④ 보조공학적 지원

시각장애인의 직무 제한은 일정부분 보조공학적 지원을 통해 완화할 수 있다. 이동에 대한 지팡이 등을 비롯하여 대독이 가능한 화면읽기 프로그램, 음성지원시스템, 화면확대 프로그램, 점자정보단말기, 점역용 소프트웨어 등 다양하게 개발·보급되고 있다. 직무지원인은 각 사업장과 장애인의 특성에 적합한 보조공학 도구를 모색하여야 하며, 고가의 보조공학적인 도구가 아니더라도 직장 내에서 제한요소를 제거할 수 있는 작은 아이디어를 통해서도 보조공학적 지원이 가능할 것이다.

Tip

직장에서 시각장애인과 함께 일하기

- 이동 중에는 지팡이 반대방향에서 서서 이동할 수 있도록 한다.
- 직장 내에서 시각장애인 근로자를 만났을 때는 어느 정도 가까워진 거리에서 인사하되, 자신의 신분을 밝히는 것이 상대방에게 도움이 된다.
- 근무지 내 집기 및 구조변경 시에는 시각장애인 근로자가 익숙할 수 있도록 충분한 설명이 필요하다.
- 구내식당 등 배식 및 뷔페를 이용하게 될 경우 동선에 따라 배식이나 음식을 담아오는데 불편하므로 주변에서의 도움이 필요하다.
- 물건이나 음식을 나누어 먹을 때 물건 및 음식의 명칭을 먼저 말하고 건넨다.
- 컴퓨터나 음성서비스로 읽을 수 없는 문서등은 낭독에 대해 의향을 먼저 물어본다.
- 안내견을 동반한 시각장애인에게 주인의 동의 없이 안내견을 만지거나 쓰다듬는 등 안내견이 수행할 때 방해할 하지 않는다.
- 시각장애인이 필수적으로 이용해야하는 지팡이, 물건, 문서 등은 함부로 정리하거나 위치를 변경하지 않는다.
- 음료나 음식을 권할 때 뜨거운지 차가운지 말로 전달하고 손을 잡아 손잡이를 잘 잡을 수 있도록 손에 대어 준다.
- 회의 시간이나 대화에서 자신이 누구인지를 우선 밝히고 말하는 것이 필요하고, 사무실 내 타인의 출입에 대해서는 간단하게 알려주도록 한다.
- 장애인 근로자가 다니는 주출입문이나 자주 다니는 곳의 문은 반쯤 열어두면 위험하니 아예 닫거나 열어서 사고방지가 필요하다.

3) 뇌병변장애인

● 개념

뇌병변장애란 뇌졸중, 외상성 뇌손상, 뇌성마비 등 뇌의 기질적 병변으로 인해 신체적, 정신적으로 장애로 인해 보행 또는 일상생활동작 등에 대해 현저한 제한을 받는 장애이다. 출현율을 보면 인구 천명당 6.92건으로 전체 330.1천명으로 추정하고 있다(김성희 외, 2011). 뇌병변장애의 발생시기는 40대 이후 본격적으로 증가하고 있으므로 고령층으로 갈수록 뇌졸중 등에 의한 장애발생이 높다고 보고되고 있다.

● 직업적 특성

뇌병변 장애는 신체적 측면에서는 지구력과 근력이 저하되어 있고, 특히 상지가 장애부위에 포함될 경우, 손동작이 자유롭지 못해 섬세하거나 신속한 작업을 수행하는데 어려움이 있다. 또한 언어장애로 작업 지시와 의사소통에 어려움이 따르며, 이로 인한 대인관계의 위축이나 심리적인 상처를 받기 쉽다. 뇌병변장애인은 신체적, 언어적인 경직이 있을 수 있어 외견상으로는 장애정도가 심각해보일 수 있으나, 외견만으로 장애정도를 판단하지 않아야 하며 지적능력의 제한이 없어 학습능력의 낮지 않다. 개별 능력과 장애정도에 따라 독립적 보행, 작업수행 등이 가능하며, 반복적 훈련 및 보조기기를 이용하여 독립적인 직무수행이 가능할 수 있다는 점을 염두하여야 한다.

● 직업적 특성

뇌병변장애인은 경직과 마비 등의 신체적 장애와 의사소통을 저해하는 언어장애 등을 동반하는데 이는 뇌병변장애인의 직업을 찾는데 커다란 장애로 작용했고, 또한 취업했다 하더라도 직업유지가 용이하지 않게 하는 원인이 되기도 한다(이성규, 2009). 또한 실제 뇌병변장애인의 직업재활은 직업재활 담당자들이 가장 어려움을 느끼는 영역 중 하나로 간주되고 있다(박자경, 2003). 뇌병변장애인은 떨림이나 경직으로 인한 보행, 손떨림에 대한 신체적 보조기기 지원 뿐 아니라 언어적인 제한이 있을 수 있으므로 상대방과의 업무 지시, 업무보고 시 의사소통에 대한 적절한 보조기기가 제공되고 훈련되어야 할 것이다.

● 직종 영역

뇌병변장애인의 직종은 특정하게 한 직종으로의 편중은 보이지는 않으며, 사무보조직무, 전산원, 생산직무, 배달원, 사회복지사(동료상담원) 등의 직무 등 개인의 능력과 장애정도에 따라 다양하다. 하지만 신체적, 언어적인 제한으로 속도가 요구되거나, 근력과 지구력이 요구되는 직무로의 취업은 제한이 있다. 최근에는 보조공학적인 지원과 활동보조인 지원의 확대로 직업의 기회가 점차 넓어지고 있으며, 웹디자인, 동료상담가, 창업 등 다양한 분야로 훈련과 취업이 이루어지고 있다.

● 직업적 지원

① 핵심직무 분석 및 지도

뇌병변장애인은 경직이나 마비로 인한 동작적 제한요소가 제한의 대표적 요소이므로 빠른 속도, 정교하고 세밀한 작업에는 제한이 있다. 물론 취업 전 장애인 근로자의 직무적합도를 고려하여 취업이 이루어졌으나, 직무 중 어느 정도의 속도가 요구되는 경우라면 직무지원인은 속도를 맞출 수 있도록 직무의 조정이 필요하다. 예를 들어 다섯 개의 직무를 통해 완성될 수 있는 작업이라면 장애인 근로자의 능력에 따라 2~3 직무로 조정하거나 분업할 수 있을 것이다.

또한 서비스 직무에서 속도가 요구된다면 손님이 많지 않은 시간이나, 가장 강점이 되는 직무로의 업무 적합도 고려가 가장 우선시 되어야 할 것이다.

② 출퇴근 및 이동 지원

보행이나 이동의 제약이 있는 뇌병변장애인의 경우에는, 대중교통을 이용한 출퇴근의 어려움이 매우 크다고 할 수 있다. 시각장애 영역과 마찬가지로 근무시간 등의 조정을 통해 러시아워를 피하거나, 근로시간 탄력근무제 등을 제안하여 혼잡시간을 피할 수 있도록 지원한다.

직장 내에서는 이동 시 계단, 턱, 편의시설, 미끄러운 바닥과 관련하여 보행의 제약 요소 등을 장애인근로자와 협의하여 의견을 듣고, 사업주 및 관리자와의 논의를 통해 지원할 수 있도록 한다.

③ 의사소통 지원

뇌병변장애인의 경우, 언어적 경직으로 의사소통의 어려움이 따르게 된다. 더 정확하게는 언어적 전달에서 어려움이 발생되며, 상대방이 상사이거나 관리자의 경우 더 어렵게 느껴질 수 있다. 의사소통이 필요한 경우, 문자, 메모, 간단한 사인 등을 통해 전달이 가능한데 최근에는 휴대할 수 있는 화면터치기, 테블릿PC 등 의사소통에 필요한 프로그램 및 보조기구를 사용할 수도 있다.

④ 보조공학적 지원

뇌병변장애인이 가장 많이 쓰이는 보조기구는 이동과 관련된 휠체어, 전동휠체어이다. 또한 의사소통을 보완할 수 있는 음성변환기, 태블릿PC 등이 있으며, 욕창예방용 방석 및 커버 등이 있을 수 있다. 직무지원인은 근무의 용이함이나 효율을 위해 개인이 쓰고 있는 보조공학적 도구 이외 편마비의 장애 제한을 보완하기 위해 지그, 지지대 등을 제공할 수 있으며, 휠체어나 전동휠체어를 사용하고 있을 수 있으므로 출입이 가능한 출입문, 적합한 높이의 작업대 등 업무효율을 위해 주요하게 작용할 수 있음을 염두해야 한다.

Tip

직장에서 뇌병변장애인과 함께 일하기

- 장애인 근로자와의 대화에서 내용을 알아듣기 어려운 경우, 다시 한 번 말해달라고 요청할 수 있으며, 어려운 부분은 스마트폰, 메모장, 문자, 메일 등을 통해 의사소통하면 손쉬울 수 있다.
- 장애인 근로자를 배려하기 전에 우선 장애인 근로자에게 도움을 원하는지, 필요한 지원방법이 무엇인지 물어야 한다.
- 신체적, 언어적 마비나 떨림 등의 외적인 모습으로 장애인 근로자의 지능 및 학습능력이 낮다고 판단하지 않는다.
- 함께 동행 할 때는 보행속도를 맞춰 이동할 수 있도록 하고, 계단이나 장애물이 나타났을 때 지원방법을 직접 물어 요청한 방식으로 지원할 수 있도록 한다.
- 식사 및 간식을 함께 먹을 때는 물이나 음료수는 빨대를 이용하는 것이 용이하며, 뜨거운 커피나 차 등을 종이컵으로 제공 했을 때 손떨림 등으로 화상의 염려가 있으므로 손잡이가 있는 컵이나 열전도가 차단된 식기 등으로의 제공이 필요하다.

2

서비스 사례



1) 발달장애인 지원사례

지해수씨(가명)는 지적3급 장애를 지닌 20대 초반 여성으로, 생산된 식품을 포장하여 납품하는 이룸식품(가명)에서 지원고용 과정을 거친 후 두달째 일하고 있었다. 회사에서 지해수씨는 김치를 만드는데 사용되는 무의 껍질을 깎아 작게 자르는 일을 맡고 있었다. 지원고용 기간 동안에 지해수씨는 핵심직무지도와 출퇴근 지도를 중점적으로 제공받았다. 그리하여 맡은 일을 능숙하게 할 수 있게 되었고, 집에서 회사까지 출퇴근하는 길과 버스 이용방법도 익힐 수 있었다. 하지만 이룸식품은 지해수씨가 고등학교 졸업 후 경험하는 첫직장이었기 때문에 직장규칙이나 작업태도에서 미숙한 측면이 있었고, 이로 인해 직장 생활 적응에 어려움을 겪고 있는 상황이었다. 사업담당자는 지해수씨가 처한 취업 후 적응에서의 어려움을 상담에서 감지하였고 업체 또한 지원을 요청하여, 지해수씨의 직업적응 및 유지를 위해 직무지원서비스를 지원하게 되었다.

(1) 직무지원서비스 계획

● 라포 형성

직무지원인은 사업담당자로부터 지해수씨가 내성적이고 사람과의 사귀이 서툰 사람이어서 라포를 형성하는데 시간이 걸릴 것이라고 전해주었다. 그래서 항상 지해수씨에게 먼저 다가가서 웃으며 말을 걸었고, 지해수씨가 별다른 반응을 보이지 않아도 낙담하지 않고 지해수씨가 좋아하는 노래를 대화주제로 삼아 이야기 나누거나 음료수를 준비해가는 등의 노력을 지속적으로 기울였다.

직무지원인은 사업담당자와 함께 이룸식품에 처음 방문하였으며, 그 때 사업담당자는 지해수씨와 상사, 직장동료들에게 직무지원인을 소개시켜주었다. 직무지원인은 업체를 방문하면서 지해수씨와 같이 일하는 동료들을 위해 음료수를 준비해 가기도 하였다.

● 장애인 근로자 파악

직무지원인은 직업재활계획서, 지원고용종결평가서, 직업상담지를 지해수씨와 처음 만나기 전에 꼼꼼히 읽었고, 지원고용훈련 담당자로부터 지해수씨에 대해 전해 들었다. 그 후 상담과 사업체 방문 관찰을 통해 문서에서 파악한 내용을 확인하고 정리하였다.

지해수씨는 150cm의 키에 통통한 체형으로 대소근육 활용에서 별다른 어려움이 없으며 특별한 신체적 질병사항도 없었다. 먹는 것, 특히 패스트푸드를 좋아하였다. 대중교통 이용, 개인위생관리, 의사소통 등 일상생활에서 별다른 어려움이 없었으며 읽기, 쓰기, 숫자에 대한 개념, 시간개념 등의 기초학습능력 또한 양호한 수준이었다. 특수학교 고등부 때 핸드폰 케이스를 포장하는 곳에서 현장실습을 한 적이 있으며, 졸업 후 현재 사업체인 이룸식품에 취업하였기에 직업경험은 없었다. 지원고용훈련 담당자는 지해수씨가 담당직무를 충분히 익혔고, 상급자의 지시사항 또한 정확히 이해할 수 있다고 말하였다.

지원고용 종료 후 지난 두달 동안 지해수씨는 상사에게 알리지 않고 무단으로 2일 결근하였고, 1주일에 한두번은 지각하였다. 상사가 이에 대해 지적하자 침묵으로 대응하는 모습을 보였다고 상담기록에 나와 있었다. 사업체에서 직무지원인이 관찰한 결과, 지해수씨는 친하게 지내는 동료는 없었으며 직장동료에게 인사를 하거나 먼저 말을 걸지 않았다.

직무지원인은 근태관리가 되지 않는 이유와 원하는 서비스에 대해 상담하였다. 자주 지각하는 이유는 부모님이 새벽에 일찍 출근하셔서 지해수씨 스스로 일어나서 출근해야하는데 계속해서 늦잠을 자게 되기 때문이라고 말했다. 이틀간의 무단결근은 늦잠을 많이 자 버려서 회사에 출근하는게 미안해서 하게 되었고, 직장상사나 복지관 담당 선생님에게 뭐라고 말해야할지 몰라서 결근했을 때 전화를 받지 않았다고 답했다. 지해수씨는 직무지원인에게 상사, 직장동료들과 어떻게 말해야할지 모르겠다며 말하는 방법을 배우고 싶다고 했다.

● 사업체 파악

직무지원인은 지원고용종결평가서를 검토하고 사업담당자와 논의하여 사업체 정보, 방문 시 유의해야할 사항을 전달받은 뒤 이룸식품의 지해수씨 상사와 상담하였다.

이룸식품의 직원수는 총 250명이며, 그 가운데 지적장애인 3명이 채용되어 있다. 사업

주는 장애인 채용에 우호적이었으며, 장기근속이 가능한 장애인을 채용하기 원하였다. 급여는 최저임금 이상을 지급하며 장애인은 김치 전처리 작업(무·배추 썰기, 씻기, 껍질 벗기기 등), 김치 포장 및 운반 등을 맡아 일하고 있었다. 장애인용 화장실 및 엘리베이터 등 편의시설이 잘 갖춰져 있었다. 사업담당자로부터 사업체에서 업무시간에 외부인이 방문하는 것을 내켜하지 않는다는 팁을 얻어, 계획 단계에서 직무지원인은 주로 점심시간이나 쉬는시간에 업체를 방문하였다.

업체는 버스정류장에서 멀지 않은 곳에 위치하여 대중교통으로 출퇴근이 가능하였다. 작업장은 청결했고, 바닥에 물기가 있어 약간 미끄러웠다. 직장동료는 대개 40~50대 아주머니들로 서로 친밀하였고, 지해수씨에 대해서도 우호적이었다. 직장상사는 지해수씨가 직무수행능력은 뛰어나지만 출퇴근과 같은 직장규칙을 자주 어기고 무를 깎은 후 정리정돈하지 않아 다른 사람들이 뒷정리를 하고 있다며, 직무지원서비스를 통해 이 부분이 개선되었으면 한다고 말하였다.

● 가정환경 파악

직무지원인은 후보호자인 지해수씨 어머니와 전화통화하고 문서를 검토하여 가정환경을 파악하였다. 지해수씨는 3녀의 첫째로 부모, 여동생 2명과 함께 살고 있었다. 가족 중 어머니와 친밀했으며, 부모가 맞벌이를 하고 있지만 경제적 형편은 좋지 않았다. 지해수씨의 어머니는 딸이인 지해수씨가 계속 일해서 가사에 도움을 줬으면 한다고 말했다. 하지만 지해수씨의 잦은 지각은 대수롭지 않게 여기고 있었다.

● 개별 직무지원서비스 계획 수립

직무지원인은 지해수씨, 직장상사, 지해수씨 어머니의 서비스욕구를 정리한 다음 지원할 서비스의 내용과 방법을 결정하였다.

서비스 욕구를 정리하면, 지해수씨는 대인관계에서 자기를 표현하는 방법을 잘 모르고 있었고, 직장규칙인 출근시간 지키기와 인사예절 지키기가 잘 되지 않았다. 직장상사는 지해수씨와 마찬가지로 직장규칙인 출근시간지키기를 필요한 서비스로 지목하였고, 뒷정리를 깔끔하게 하는 작업태도를 추가로 요청하였다. 지해수씨 어머니는 지해수씨의 직업유

지를 기대하였지만, 이를 위한 가정에서의 지원은 없는 상황이었다.

위와 같은 서비스 욕구들을 토대로 하여 지혜수씨의 직무지원서비스 목표는 근태관리능력 향상 및 올바른 작업태도 형성을 통한 6개월간의 직업유지로 삼았다. 목표에 따른 서비스 및 방법은 아래와 같이 정하였다.

- 1) 직장규칙 지도 : 상담, 직장규칙 체크리스트 활용, 정적강화, 지시, 가족협력요청
- 2) 작업태도 지도 : 직업의식교육, 작업태도 체크리스트 활용, 모델링, 지시
- 3) 대인관계형성훈련-자기표현하기 : 상담, 역할연습

직무지원인은 서비스내용 및 방법을 정할 때 사업담당자와 논의하였다. 사업담당자는 서비스 방법 중 직업의식교육에 대해 조언해주었고, 직무지원인은 이를 추가로 구성하여 계획서를 작성했다. 그 후 지혜수씨, 직무지원인, 사업담당자가 계획서를 공유하고 이에 서명하였다.

● 서비스 이용자 동의 구하기

직무지원인은 지혜수씨와 직장상사에게 계획한 직무지원서비스를 설명하고 서비스 이용 동의서를 받았다. 서비스 이용 동의를 받으면서 직장상사에게는 향후 서비스 지원과정에서 쉬는시간, 점심시간 이외에 필요에 따라 근무시간에도 방문해야함을 알리고 양해를 구하였다.

(2) 직무지원서비스 실시

● 직장규칙 지도

직장규칙 지도는 상담, 직장규칙체크리스트 활용, 정적강화, 지시, 가족협력요청을 통해 진행하였다.

직무지원인은 먼저 사업체를 파악하면서 체크리스트 이외에 이음식품에서 지켜야하는 추가규칙이 없음을 확인하였다. 그 후 점심시간에 업체를 방문하여, 지혜수씨와 함께 직장규칙에 대해 이야기 나누었다. 직무지원인은 지혜수씨가 맡은 직무를 수행했는지라도 출퇴근시간과 인사예절을 지키지 않으면 상사 및 동료들과 원만히 지내기 어려울 수 있음을 상세히 설명하여, 직장규칙 준수의 중요성을 지혜수씨가 이해할 수 있도록 하였다. 특히,

결근할 경우 반드시 사전에 상사에게 전화해야함을 강조하였다. 이어서 직장규칙체크리스트를 사용하여 현재 지켜지지 않는 사항을 확인하고 직장규칙을 숙지하도록 하였다. 체크리스트 결과, 지해수씨는 계획 단계에서 파악했던 것과 같이 출근시간 지키기, 결근 시 상사에게 사전에 보고하기, 인사예절 지키기가 잘 되지 않는 것으로 나타났다.

직무지원인은 출근시간 지키기를 익힐 수 있도록 2주 동안 결근, 지각없이 출근하면 지해수씨가 좋아하는 햄버거를 같이 먹으러 가기로 약속했다. 또한 지해수씨 어머니에게 출근시간 지키기의 중요성을 설명하고, 지해수씨가 늦잠자지 않고 일어날 수 있도록 아침에 어머니가 지해수씨에게 전화하기를 부탁드렸다. 어머니는 직무지원인이 요청한 전화걸기를 흔쾌히 수락하였다. 인사예절 지키기는 직무지원인이 출근시간이나 퇴근시간에 업체를 방문하여 지해수씨가 직장동료에게 인사하는지 여부를 관찰하고, 인사를 하지 않을 경우에 지해수씨 곁에 가서 동료들에게 인사하기를 권하는 방식으로 지원하였다.

● **작업태도 지도**

작업태도 지도는 직업의식교육, 작업태도 체크리스트 활용, 모델링, 지시를 통해 진행하였다.

작업태도는 올바른 직업인식에서 비롯되기에 직무지원인은 작업태도 지도에 앞서 직업의 필요성, 직업이 주는 영향과 기대효과 등을 포함한 직업의식교육을 점심시간에 방문하여 진행하였다. 그 후 작업태도 체크리스트를 활용하여 현재 지해수씨의 작업태도를 점검하였다. 체크리스트 점검과 직무지원인의 관찰 결과, 지해수씨는 계획 단계에서 파악한 바와 같이 정리정돈이 매우 부족한 것으로 나타났다. 직무지원인은 퇴근시간에 방문하여 지해수씨와 함께 무겁질을 쓰레기봉투에 담고, 작업장을 청소하는 등의 정리정돈을 함으로써 정리정돈 또한 일의 일부분임을 지해수씨가 인식하고 익힐 수 있도록 하였다. 직무지원인은 지해수씨와 함께 두 번 정리정돈하였고, 다음부터는 방문관찰을 통해 정리정돈 여부를 확인했다. 지해수씨가 뒷정리를 하지 않을 때에는 구두로 지시하였다.

● **대인관계기술훈련 - 자기표현하기**

직장 내 대인관계에서 자기표현하는 방법은 상담, 역할연습을 통해 익힐 수 있도록 하

였다.

직무지원인은 상담을 통해 지해수씨가 직장 내에서 자기표현을 해야 하는 상황을 파악하였다. 지해수씨는 지각이나 결근했을 때와 직장동료들과 함께 무를 깎고 자를 때에 무슨 말을 해야할지 알지 못해서 어렵다고 말하였다. 직무지원인은 쉬는시간에 지해수씨와 함께 지각했을 때 직장상사 및 동료들에게 미안하다고 자기표현하는 것, 결근하기 전에 상사와 나눌 수 있는 대화, 일상생활에서 나눌 수 있는 날씨, 뉴스, 근황과 관련한 대화를 역할연습하였다. 그 후 연습한 결과를 지해수씨와의 상담과 직장 내 상급자 및 동료와의 상담을 통해 확인하고, 대인관계 형성 수준의 변화정도를 지속적으로 파악하였다.

그밖에 직무지원인은 일련의 서비스 지원과정을 통해 지해수씨의 변화 모습을 확인하고자 상사와 동료, 가족과의 상담을 주기적으로 실시하였다. 또한 지해수씨 어머니와 정기적으로 전화통화하여 가족지지의 중요성을 인식시키고, 직장생활을 유지하기 위한 지해수씨의 노력을 전했다.

(3) 직무지원서비스 평가

● 서비스 평가 및 고충상담

직무지원서비스를 지원한 결과, 서비스 목표인 근태관리능력 향상 및 올바른 작업태도 형성을 통한 6개월간의 직업유지는 달성되었다. 세부 서비스별 평가를 위해 직무지원인은 실시 단계에서의 관찰, 상담기록, 상담(지해수씨, 직장상사, 지해수씨 어머니), 직장규칙·작업태도체크리스트 활용을 진행하였다. 세부 서비스별 성과를 살펴보면 다음과 같다.

직장규칙 중 출근시간 지키기는 기존에 주 1,2회 지각에서 한달 1,2회 지각으로 바뀌었다. 지해수씨는 지각하였을 때 이전과 달리 직장상사에게 죄송하다고 말할 수 있게 되었다. 서비스 지원기간 동안 무단결근은 없었고, 월차사용 시 직무지원인과 연습했던 대로 사전에 직장상사에게 고지하였다. 같이 일하는 아주머니들에게 출퇴근시 인사를 잊지 않고 하였으며, 정리정돈 또한 자발적으로 같이 일하는 아주머니들과 하였다. 하지만 인사에 절만 지키고 먼저 대화를 걸지는 않았다.

직무지원인이 직장생활에 대해 물었을 때, 지해수씨는 일하는게 괜찮고 부모님에게 도움을 줄 수 있어서 좋다고 답했다. 만족도 조사 결과에서 서비스에 대한 만족도가 높은

것으로 나타났으며, 직무지원인과 함께 이야기하고 맛있는 것을 먹어서 좋았다고 했다. 현재 바라는 것은 친한 친구가 생기는 것이라고 말하기도 하였다. 지해수씨의 직장생활과 직무지원서비스에 대해 직장상사에게 물었을 때, 직장상사는 지해수씨의 근태관리능력이 전보다 훨씬 좋아졌고 일을 성실히 한다고 답하였다. 직장상사가 작업장에서 할 수 없는 부분들을 도와줘서 만족스러우며, 장애인 추가 채용을 고려하고 있다고 했다. 지해수씨 어머니는 전화상담에서 지해수씨가 계속 일하여서 딸에게 고마우며 앞으로도 딸의 출근을 위해 전화하겠다고 말했다.

직무지원인이 종합한 평가 결과는 다음과 같다. 우선 목표인 근태관리능력 향상 및 올바른 작업태도 형성을 통한 6개월간의 직업유지는 달성하였으며, 세부 서비스 중 직장규칙 준수와 작업태도 형성이 이루어졌다. 하지만 대인관계를 맺는 것에서 여전히 미숙하고 지해수씨 또한 친밀한 또래관계에 대한 욕구가 있기에 향후 대인관계형성 관련 서비스를 지원할 필요가 있다고 여겨진다.

● 직업재활계획 수정

직무지원인은 사업담당자와 평가 결과를 논의하여 직업재활계획서에 대인관계형성 관련 서비스를 추가하기로 결정하였다. 향후 직업재활담당자는 상담과 교육, 취업자 자조모임과 같은 프로그램의 안내를 통해 지해수씨가 동료들뿐만 아니라 타 취업자와 관계형성할 수 있도록 지원하기로 하였다.

(4) 직무지원서비스 종결

● 서비스 종결 알림 및 정보제공

지해수씨의 직무지원서비스 목표를 달성하였고, 직장상사의 우호적인 태도와 어머니의 출퇴근 지도라는 자연적인 지지체계 또한 형성되었기에, 지해수씨의 직무지원서비스를 종결하게 되었다.

직무지원인은 상담을 통해 직무지원서비스의 성과를 지해수씨, 직장상사, 지해수씨 어머니에게 전하면서 서비스 종결을 알렸다. 지해수씨에게는 6개월동안 직업유지한 것을 격려하고, 추후 대인관계형성과 관련하여 지원받을 수 있는 기관의 서비스를 안내하였다. 직

장상사와의 상담에서는 서비스 지원과정에서의 업체 협력에 감사함을 전하고, 서비스 종결 후에도 지혜수씨의 직장생활에 관심을 기울여주기를 부탁했다. 지혜수씨 어머니에게는 직업유지에 있어서 어머니가 하신 전화걸기가 중요한 역할을 하였다고 지지하면서 서비스 종결을 전했다.

● 종결 이후 지원계획 및 협조사항 공유

직무지원인은 수정한 직업재활계획을 지혜수씨와 공유하고, 향후 지혜수씨가 원하는대로 친한친구를 사귄 수 있는 부분에서 기관의 직업재활 담당자가 지원할 것이라고 전하였다. 관련 서비스인 상담과 교육, 취업자 자조모임과 같은 프로그램을 지혜수씨가 이해하기 쉽게 설명하였다. 직장상사에게는 담당자의 변경과 연락처를 알리고 이후에 지혜수씨의 직장생활과 관련하여 논의할 내용이 발생하면 언제든지 연락을 부탁한다고 했다. 지혜수씨 어머니에게는 서비스 종결 이후에도 지속적으로 출근시간에 지혜수씨에게 전화를 걸어달라고 부탁하면서 담당자의 변경과 향후 지원할 대인관계형성 관련 서비스를 알려드렸다.

2) 시각장애인 지원사례

장재열씨(가명)는 시각장애 3급인 30대 남성으로, 이룸호텔앤드리조트(가명)에서 직원의 건강관리, 피로회복 등을 위해 마사지를 하는 헬스키퍼로 1주째 일하고 있다. 취업 전 안마사 교육을 받을 때 경진대회에 출전하여 수상한 경력이 있을 정도로 우수한 안마기술을 갖추고 있었다. 또한 헬스키퍼 직무에서는 고객을 편안하게 하고 유쾌한 상황을 만들 수 있는 적절한 고객응대가 뒷받침 되어야 하는데, 장재열씨는 사람과의 만남을 좋아하는 밝고 유머러스한 성격의 소유자로 대인관계를 맺는데에도 별다른 어려움이 없었다. 하지만 직업재활담당자와의 상담에서 시각장애의 특성에 기인한 출퇴근 이동, 근무지 내 이동의 어려움을 계속해서 토로하여, 원활한 직장적응을 위해 직무지원서비스를 지원하게 되었다.

(1) 직무지원서비스 계획

● 라포 형성

직무지원인은 사업담당자로부터 장재열씨가 직무지원서비스에 대해 우호적인 태도를 지

니고 있음을 전해들었다. 담당자가 서비스를 설명해주었을 때 장재열씨는 직장에서 도움을 받는 것에 상당히 기뻐했고 감사하다는 말을 여러번 했다고 하였다. 또한 장재열씨가 외향적이고 유머러스한 성격이며 사람과 대화하는 것을 좋아하여, 라포를 형성하기가 어렵지 않을 것이라고 했다. 실제로 직무지원인이 만났을 때, 장재열씨가 먼저 말을 걸고 대화를 이끌어갔으며, 서비스와 직무지원인에 대해서도 상당히 우호적인 태도를 보였다. 그래서 직무지원인은 장재열씨와 대화할 때 경청하고 공감하면서 어렵지 않게 라포를 형성해나갈 수 있었다. 헬스키퍼실 담당자와는 헬스키퍼실 운영과 관련하여 대화를 나누면서 라포를 형성해나갔다.

● 장애인 근로자 파악

직무지원인은 직업재활계획서, 직업상담지를 장재열씨와 처음 만나기 전에 읽었고, 직업재활담당자로부터 장재열씨의 서비스욕구를 전해들었다. 그 후 상담과 사업체 방문 관찰을 통해 문서, 담당자와의 논의에서 파악한 내용을 확인하고 정리하였다.

장재열씨는 175cm의 키에 단정한 외모와 건강한 체형을 지니고 있으며, 깔끔한 옷차림을 하고 다녔다. 32세에 망막색소변성증으로 인해 시력이 나빠지기 시작했으며, 좌/우 시력이 각각 0.08/0.1까지 떨어져 시각장애 3급을 판정받게 되었다고 한다. 현재 점자를 사용할 수 있으며, 묵자의 경우 20포인트 정도의 활자를 판독할 수 있었다. 상황에 대한 이해, 시간개념, 수개념, 색개념, 크기·형태변별·분리, 인지능력 등 시력을 제외한 대부분의 영역에서 별다른 어려움이 없었다. 위생 및 청결상태, 적절한 의복착용, 건강관리능력, 대중교통 이용, 여가활동 등의 일상생활도 잘 유지하고 있었다.

일반대학교 기계설계학과를 졸업한 후 부친이 운영하던 모터펌프사업을 맡아 약 9년간 운영한 경력이 있으며, 그 후 시력이 나빠져서 더이상 일하지 못하였다. 장애등급을 받은 뒤에 맹학교에서 2년간 안마를 교육받아 안마사 자격증을 취득하였으며, 교육을 받을 때 안마경진대회에서 최우수상과 우수상을 수상하였고 안마실시테스트에서도 우수한 결과를 기록하였다.

직업훈련을 받을 때와 마찬가지로 현재 직장에서 근태관리는 잘 되고 있었으며, 지하철 이용 또한 능숙하게 하였다. 하지만 직무지원인이 동행하여 관찰한 결과, 지하철에서 헬스

키퍼실까지의 경로와 헬스키퍼실 건물 내 동선을 숙지하지 못하여 이용해야하는 버스정류장이나 횡단보도를 지나치거나, 점자가 없는 엘리베이터에서 다른 층의 버튼을 누르거나, 구내식당까지 많은 시간이 소요되는 등의 어려움을 겪고 있었다.

직무지원인은 상담을 통해 장재열씨의 욕구와 지원할 서비스를 구체적으로 파악하였다. 장재열씨는 아직 지하철에서 헬스키퍼실, 헬스키퍼실에서 구내식당의 동선을 익히지 못해서 출근시간이 한시간 반 넘게 걸리고 있고, 점심시간에 구내식당까지 갈 때에도 직장 동료들의 도움이 꼭 필요한 상황이라고 했다. 그래서 동선을 하루빨리 익혀서 출퇴근시간과 점심시간을 줄이고, 독립적으로 보행할 수 있게 되기를 바란다고 말하였다.

● 사업체 파악

직무지원인은 직업재활계획서 및 직업상담기록지를 검토, 사업담당자와의 논의, 사업체 관찰을 통해 장재열씨의 직장환경 특히 이동경로를 중점적으로 파악하였다.

장재열씨가 근무하는 이룸호텔앤드리조트는 숙박 및 외식업을 하는 사업체로서 총 근로자는 6,600명이며 장애인은 현재 20명이 고용되어 있다. 장애인 채용에 있어 고용주는 부정적이지 않으며, 장애인과 비장애인 직원과의 직접적인 업무 교류는 없는 편이었다. 안마라는 직무의 특성상 노동 강도는 높은 편이었으나, 일일 근무시간 5시간 대비 급여는 월 160만원으로 높은 편이었다. 또한 근무시간 동안 지속적으로 안마를 시술하지만, 예약이 없는 시간에는 쉴 수 있었다.

헬스키퍼실은 장재열씨가 일하기에 편안하고 쾌적한 근무환경을 갖추고 있었다. 독립된 조용한 공간에 안마침대, 의자, 파티션이 비치되어 있었고, 장재열씨가 근무하는데 있어 위험요소가 될 수 있는 것은 없었으며, 주변 사무실에서 말하는 소리가 들리기는 했지만 비교적 조용한 편이었다. 청소를 담당하는 인력이 별도로 있어 헬스키퍼실은 청결하였으며, 장애인용 화장실이 구비되어 있었다. 하지만 엘리베이터에 시각장애인을 위한 점자가 없었다. 헬스키퍼실 담당자는 장재열씨의 현재 근무상황에 만족하며, 출퇴근과 직장내이동에서 서비스를 지원받아 장재열씨가 좀 더 수월하게 직장생활을 해나갔으면 한다고 하였다.

직무지원인은 사업체를 관찰하여 장재열씨가 숙지하지 못한 두가지 이동경로를 아래와 같이 구체적으로 파악하였다.

- 1) 출퇴근 : 여의나루역 4번출구-셔틀버스 탑승장-횡단보도-건물출입구-출입게이트-엘리베이터
- 2) 구내식당 : 헬스키퍼실-엘리베이터-별관통로-엘리베이터-구내식당

● 개별 직무지원서비스 계획 수립

직무지원인은 상담과 관찰을 통해 파악한 장애열씨의 서비스욕구를 정리한 다음 지원할 서비스의 내용과 방법을 결정하였다.

서비스 욕구를 정리하면, 장애열씨는 출퇴근이동과 직장내이동에서 어려움을 겪고 있었고, 서비스 지원을 통해 독립적인 이동과 이동시간 단축을 기대하였다. 이와 같은 서비스 욕구를 토대로 하여 장애열씨의 직무지원서비스 목표는 출퇴근 및 직장 내 이동경로 체득을 통한 이동시간 단축과 독립보행으로 삼았다. 목표에 따른 서비스 및 방법은 아래와 같이 정하였다.

- 1) 출퇴근 지도 : 상담, 반복훈련, 지시
- 2) 직장 내 이동 지도 : 상담, 반복훈련, 지시
- 3) 물리적 접근 조정-엘리베이터 내 점자 부착 : 상담

직무지원인은 서비스내용 및 방법을 정할 때 사업담당자와 논의하였으며, 계획서를 작성한 뒤 장애열씨, 직무지원인, 사업담당자가 계획서를 공유하고 이에 서명하였다.

● 서비스 이용자 동의 구하기

직무지원인은 장애열씨와 헬스키퍼실 담당자에게 계획한 직무지원서비스를 설명하고 서비스 이용 동의서를 받았다. 서비스 이용 동의를 받으면서 매니저에게는 향후 서비스 지원과정에서 지속적으로 직무지원인이 방문함을 알렸다.

(2) 직무지원서비스 실시

● 출퇴근 및 직장 내 이동 지도

출퇴근 및 직장 내 이동 지도는 상담, 반복훈련, 지시를 통해 진행하였다.

출퇴근 지도에서 직무지원인은 먼저 쉬는시간에 장애열씨를 만나서 출퇴근이동경로를

암기하였다. 직무지원인은 계획 단계에서 장재열씨와 상담하며 출퇴근 중 지하철에서 헬스키퍼실까지의 경로를 익히지 못했음을 확인하였다. 그래서 사업체 파악을 할 때 헬스키퍼실을 방문하면서 작은 부분 하나하나까지 기록하여 일종의 이동경로 지도를 만들었다. 직무지원인은 상담에서 장재열씨가 암기하는 경로를 확인한 뒤에, 장재열씨와 함께 직무지원인이 만든 이동경로 지도와 비교하고 수정한 뒤 장재열씨와 함께 지도를 암기하였다. 다음으로 출퇴근시간에 장재열씨와 동행하여 반복훈련, 지시를 통해 암기한 이동경로를 연습하였다. 연습할 때 지형지물에 대한 설명과 경로의 방향을 증점적으로 설명하였다. 경로에 따른 지시사항을 순차적으로 제시하면 횡단보도와 음향신호기의 위치, 횡단보도 건너 후의 방향, 건물 출입구 찾는 요령, 건물 출입구에서 출입케이트까지의 방향, 출입케이트에서 출입증 인식시키는 지점, 엘리베이터 위치, 엘리베이터에서 8층버튼 정확하게 누르기, 엘리베이터에서 내린 후 헬스키퍼실 방향 등이 있었다. 이동 시 셔틀버스 승하차, 횡단보도에서 안전에 주의를 기울이도록 하였다.

직장 내 이동지원에서도 출퇴근 지도와 마찬가지로 헬스키퍼실에서 구내식당까지의 경로를 암기한 후 반복훈련과 지시를 통해 익힐 수 있도록 하였다. 구내식당까지의 경로는 건물 내부이기에 방향을 중심으로 설명하였으며, 붐비는 점심시간에 이동할 때 사람과 부딪히는 것을 조심하도록 하였다.

● 물리적 접근 조정 - 엘리베이터 내 점자 부착

직무지원인은 장재열씨와 같은 시각장애인의 접근성과 이동권을 보장하기 위해 헬스키퍼실 담당자에게 엘리베이터 내 점자 부착을 건의하였다. 이에 담당자는 동의하였고 신속하게 처리해주어 장재열씨의 출퇴근 및 직장 내 이동지원에서 이용할 수 있었다.

(3) 직무지원서비스 평가

● 서비스 평가 및 고충상담

직무지원서비스를 지원한 결과, 서비스 목표인 출퇴근 및 직장 내 이동경로 체득을 통한 이동시간 단축과 독립보행은 달성되었다. 세부 서비스별 평가를 위해 직무지원인은 실시 단계에서의 관찰, 상담기록, 상담(장재열씨, 매니저)를 진행하였다. 세부 서비스별 성

과를 살펴보면 우선 출퇴근시간이 이전 한시간반에서 한시간으로 줄어들었고, 출퇴근과 구내식당에서의 이동에서도 독립보행이 가능해졌다. 장재열씨는 이전에 맹학교에 다닐 때에는 혼자서 경로를 익히느라 고생을 많이 했는데, 이번에는 직무지원인과 함께 하여 외롭지도 않았고 즐겁게 할 수 있었다고 말했다. 장재열씨는 직무지원인의 도움 없이 출퇴근과 직장 내 이동을 할 수 있으며, 직장생활에서 어려움은 이제 없다고 하였다. 직무지원인이 상담과 관찰을 파악한 내용도 직무지원인이 말한 바와 다르지 않았다.

서비스 평가 결과를 종합하면, 목표인 이동시간단축과 독립보행은 달성되었으며 추가 서비스요구는 없다고 판단된다.

(4) 직무지원서비스 종결

● 서비스 종결 알림 및 종결 이후 지원계획 공유

장재열씨의 직무지원서비스 목표를 달성하여 해당 서비스를 지원할 필요성이 사라졌기에 서비스를 종결하게 되었다. 직무지원인은 상담을 통해 직무지원서비스의 성과를 장재열씨와 헬스키퍼실 담당자에게 전하면서 서비스 종결을 알렸다. 장재열씨에게는 그동안 이동경로를 체득하는 반복훈련을 참을성 있게 버텨준 노력에 감사함과 격려를 전하고 추후 필요한 서비스가 발생할 경우 직업재활담당자에게 연락하도록 안내하였다.

3) 뇌병변장애인 지원사례

박수광씨(가명)는 뇌병변 2급인 30대 남성으로, 이룸냉동(가명)에서 전표정리 업무를 담당하는 사무직으로 한달째 일하고 있다. 하지만 근무기간이 한달 가량 되었음에도 불구하고 업무처리가 원활히 이루어지지 않아 업체의 장애인 근로자 전담부서 담당자가 직업재활담당자에게 지원을 요청하였다. 이에 직무능력향상을 통한 직업유지를 위해 직무지원서비스를 지원하게 되었다.

(1) 직무지원서비스 계획

● 라포 형성

직무지원인이 박수광씨와 첫대면했을 때부터 박수광씨는 매우 협조적인 태도를 보였다. 문서검토와 사업담당자와의 논의에서 살펴봤던바와 같이 박수광씨는 활발한 성격으로 대화하는 것을 좋아하였다. 그래서 직무지원인은 박수광씨와 자주 이야기 나누고 음료를 함께 마시면서 신뢰할 수 있는 관계를 만들어나갔다.

사업담당자는 박수광씨를 포함하여 총 4명의 장애인 근로자의 취업을 지원하면서 업체와 관계를 맺어왔기 때문에, 이룸냉동에 처음 방문할 때 직무지원인은 업체와 라포가 형성된 사업담당자와 동행하였다. 이룸냉동에는 전체직원의 10%인 10명의 장애인이 채용되어 있고, 장애인 근로자가 근무하는 부서를 별도로 마련하여 일할 수 있도록 하였다. 전담 부서의 담당자는 사회복지 전공자였기 때문에 서비스에 대한 이해도가 높았고 직무지원인의 활동을 최대한 지원해주려고 배려하여, 직무지원인은 업체와 손쉽게 관계맺을 수 있었다. 직무지원인은 서비스 과정에서 사무실에서 보낼 시간이 많을 것으로 예상하였기에 직장동료들과 관계를 친밀하게 맺기 위해서 가끔씩 간식을 사가기도 하였다.

● 장애인 근로자 파악

직무지원인은 직업재활계획서, 직업상담지를 박수광씨와 만나기 전에 읽었고, 직업재활 담당자로부터 박수광씨의 서비스요구와 직무수행에서의 어려움을 전해들었다. 그 후 상담과 사업체 방문 관찰을 통해 문서, 담당자와의 논의에서 파악한 내용을 확인하고 정리하였다.

박수광씨는 170cm의 키에 통통한 체형을 지니고 있으며, 뇌병변장애로 인해 우측편마비가 있었다. 고등학교 시절에 축구를 하다가 장애를 입었으며, 학교를 중퇴하고 치료받았다고 하였다. 우측 편마비로 인해 활동의 제약이 다소 있지만 좌측 상하지의 이용은 가능하여 위생관리, 복장관리, 대중교통이용 등의 일상생활에서 독립적으로 활동할 수 있었다. 읽기, 쓰기, 시간개념, 수개념, 형태변별, 분리 등과 같은 기본적인 개념에 대해서는 이해하고 있으나, 어려운 단어를 사용 시 반문하는 등 복잡한 인지활동에 다소 어려움을 보이는 모습을 보였다. 종교활동을 열심히 하였고 취미생활을 만화를 즐겨 그렸다. 사무직으로

의 취업을 희망하여 직업능력개발을 위하여 2년간 웹마스터(OA, 디자인) 과정을 수료하였으며, 공공기관에서 사무직 인턴으로 복사, 문서정리 등의 일을 하였지만 계약기간 만료로 퇴사한 경력이 있었다.

업체에서 직무지원인이 관찰한 결과, 박수광씨는 전표를 정리할 때 사용하는 풀, 펀치, 클립 등의 도구사용에서 우세손인 왼쪽손만 사용하여 속도와 정확성이 떨어지고 있었다. 직무지원인과의 상담에서 박수광씨 또한 왼쪽손만 이용해서 전표를 정리하는 것이 느리고 정확하지 않다고 말하였고, 주말에 집에서 지내는게 심심하다며 여가활동지원에 대한 욕구를 표현하였다.

● 사업체 파악

직무지원인은 직업재활계획서 및 직업상담지 검토, 사업담당자와의 논의, 업체 담당자와의 상담을 통해 사업체를 파악하였다.

이름냉동은 아이스크림과 냉동디저트를 생산하여 유통하는 사업체로서, 총 근로자가 100명이며 그 중에 10명의 장애인이 고용되어 있다. 장애인 근로자들끼리 근무하는 전담 부서가 별도로 있고, 사회복지를 전공한 직원이 장애인 근로자의 직장적응을 지원하였다. 업체 인근에 지하철이 있어 출퇴근이 용이하며 장애인용 화장실, 엘리베이터와 같은 편의 시설이 구비되어 있어 신체적 장애인이 근무하는데 별다른 어려움이 없었다. 사무실을 청소하는 인력이 별도로 있어 박수광씨가 근무하는 장애인 근로자 전담부서는 항상 깨끗하고 쾌적하였다.

전담부서 담당자는 박수광씨가 동료들과의 관계에서 원만하다고 하였다. 하지만 전표정리 업무에 서툴러서 담당자와 동료가 박수광씨의 몫까지 해야하는 상황이 자주 발생하여, 동료가 불만을 제기하였다고 했다. 담당자는 박수광씨 외에 근로자 2명의 직무지원을 해야하는 상황이어서 박수광씨의 직무지원서비스를 기관에 요청했다고 했다. 이번 서비스를 통해 직무능력이 향상되어 계속 함께 일하기를 기대한다고 말하였다.

● 가정환경 파악

직무지원인은 문서검토, 주보호자인 박수광씨 어머니와 전화상담하여 가정환경과 부모

님의 서비스 욕구를 파악하였다. 박수광씨는 1남1녀의 첫째로, 부모님과 함께 살고 있었다. 박수광씨의 아버지가 집근처 빌라에서 경비일을 하여 생활을 책임지는 상황이었으며, 여동생은 결혼 후 이민을 가서 가끔씩 연락하고 있었다. 박수광씨는 가족 중 어머니를 많이 의지하였으며, 어머니는 집에서 박수광씨의 일상생활을 지원하고 있었다. 어머니는 직무지원인에게 박수광씨가 계속 일할 수 있도록 도와주었으면 한다고 말했다.

● 개별 직무지원서비스 계획 수립

직무지원인은 박수광씨, 전담부서 담당자, 박수광씨 어머니의 서비스 욕구를 정리한 다음 지원할 서비스의 내용과 방법을 정하였다.

서비스 욕구를 정리하면, 박수광씨는 담당직무인 전표정리에서 도구사용이 미숙하고, 일의 속도 및 정확성이 낮은 어려움을 겪고 있었고, 여가활동지원을 추가로 요청하였다. 전담부서 담당자 또한 박수광씨와 같이 직무지도를 기대하였으며, 박수광씨 어머니는 직업유지를 바랐다. 이같은 서비스 욕구들을 토대로 하여 박수광씨의 직무지원서비스 목표는 직무수행에서의 속도 및 정확성 향상과 여가생활 향유로 삼았다. 목표에 따른 서비스 및 방법은 아래와 같다.

- 1) 핵심직무 분석 및 지도 : 상담, 반복훈련, 모델링, 지시
- 2) 여가활동지원 : 기관의 취업자 모임 및 문화프로그램 안내

직무지원인은 서비스내용 및 방법을 정할 때 사업담당자와 논의하였으며, 계획서를 작성한 뒤 박수광씨, 직무지원인, 전담부서 담당자가 계획서를 공유하고 이에 서명하였다.

● 서비스 이용자 동의 구하기

직무지원인은 박수광씨와 전담부서 담당자에게 계획한 직무지원서비스를 설명하고 서비스 이용 동의서를 받았다. 서비스 이용 동의를 받으면서 담당자에게는 향후 핵심직무지도 과정에서 박수광씨가 직무에 능숙해질 때까지 직무지원인이 사무실에서 많은 시간을 보낼 것임을 전하고, 직장동료들에게 직무지원인이 박수광씨의 직무지원서비스를 위해 방문할 것임을 알려달라고 부탁하였다.

(2) 직무지원서비스 실시

● 핵심직무 분석 및 지도

핵심직무 분석 및 지도는 상담, 반복훈련, 모델링, 지시를 통해 진행하였다.

핵심직무지도를 하기에 앞서 전표정리업무 중 수행할 수 없는 지점들을 파악하였다. 이를 위해서 계획 단계에서 알아본 박수광씨 관련 정보, 직무분석을 참고하였다. 박수광씨가 담당하는 전표정리업무는 법인카드영수증 정리하기(증빙서철에 영수증 풀로 붙이기), 전표 묶기(월별로 전표 묶는 작업) 두가지이다. 한쪽 손으로 할 수 없는 일은 영수증 정리하기에서 별로 없었고 종이제단, 줄끼우기, 줄묶기 등의 전표묶기 작업에서 많이 있었다. 계획 단계에서 직무지원인이 관찰했을 때, 박수광씨는 작업의 대부분을 왼손만 사용하여 수행하였다. 폴뚜껑을 열때나 영수증에 풀을 칠할 때 오른쪽손과 함께 사용하여 좀 더 쉽게 할 수 있었으나 그렇게 하지 않는 모습을 보였다. 담당자는 박수광씨가 전표묶기를 못해서 다른 동료가 대신 해주었다고 말했다.

직무지원인은 박수광씨와 상담하면서 전표정리업무 중에서 우측편마비로 인해 제약이 되는 부분들을 이야기 나누고, 작업속도와 정확성을 높이기 위해서 오른쪽손을 이용할 수 있는 부분들은 양손으로 해야한다고 설명하였다. 그 다음에 풀, 종이제단, 줄끼우기, 줄묶기 등에서 양손으로 하거나 양손이 안 될 경우 한손으로 능숙하게 하는 방법을 반복훈련과 모델링, 지시를 통해 익힐 수 있도록 하였다.

● 여가활동지원

여가활동지원을 위해 직무지원인은 기관의 취업자모임과 문화프로그램을 안내하였다. 박수광씨가 만화 그리는 것을 좋아하기에 만화 공모전에 참여할 수 있도록 관련 정보를 알려드리고 관내 소식지에 삽화작업하는 기회를 제공하기도 하였다.

(3) 직무지원서비스 평가

● 서비스 평가 및 고충상담

직무지원서비스를 지원한 결과, 서비스 목표인 직무수행에서의 속도 및 정확성 향상과 여가생활 향유 중 직무수행능력 향상을 달성하였다. 서비스 평가를 위해 직무지원인은 실

시 단계에서의 관찰, 상담기록, 상담(박수광씨, 담당자, 박수광씨 어머니)을 진행하였다. 서비스의 성과를 살펴보면 전표업무처리에서 이전에는 작업속도가 느려 부서 담당자와 동료가 박수광씨 몫의 일을 하기도 했으나, 직무지원인이 핵심직무지도를 소거한 후 한달동안 다른 사람의 지원 없이 독립적이고 정확하게 일을 수행하였다. 박수광씨는 이전에는 일이 느려 다른 사람에게 피해를 줘서 미안했는데, 이제는 일을 잘 할 수 있게 되어서 기쁘다고 말했다. 부서 담당자 또한 박수광씨의 업무능력이 향상되었다며 서비스에 대해 만족을 표시하였다. 박수광씨의 어머니는 6개월 동안 일했던 지난번과 달리 6개월 이상 일해서 좋다고 말했다. 여가활동지원에서는 기관 소식지에 장재열씨가 삽화를 그리기는 했지만, 취업자 자조모임에는 한번만 참석하는데 그쳤다. 장재열씨는 취업자 자조모임에는 또래가 없고 재미도 없어서 더 이상 나가지 않았다고 했다.

서비스 평가 결과를 종합하면, 목표인 직무수행에서의 속도 및 정확성 향상은 달성하였으나 여가활동 향유는 이루지 못하였다고 할 수 있다. 박수광씨는 여전히 여가활동지원에 대한 욕구가 있기에 향후 관련 서비스를 지속적으로 지원할 필요가 있다고 여겨진다.

● 직업재활계획 수정

직무지원인은 사업담당자와 평가 결과를 논의하여 직업재활계획서에 여가활동지원 서비스를 추가하기로 결정하였다. 향후 직업재활담당자는 서비스는 다양한 문화·여가 프로그램의 안내를 통해 박수광씨가 여가생활을 향유할 수 있도록 지원하기로 하였다.

(4) 직무지원서비스 종결

● 서비스 종결 알림 및 종결 이후 지원계획 공유

박수광씨의 직무지원서비스 주요 목표를 달성하여 해당 서비스를 지원할 필요성이 사라졌기에 서비스를 종결하게 되었다. 직무지원인은 상담을 통해 성과를 박수광씨에게 전하면서 서비스의 종결을 알리고, 추후 이전과 같이 직업재활담당자와 여가활동지원을 받게 될 것임을 전하였다. 부서 담당자에게는 향후 업무재배치를 하거나 서비스 지원이 추가로 필요할 경우 직업재활담당자에게 연락하도록 안내하였다.

참 고 문 헌

- 강위영 · 나운환 · 박경순 · 류정진 · 정명현 (2009). 『직업재활개론』 서울: 나눔의집
- 고용노동부 (2009). 『성희롱, 성차별 없는 건강한 기업문화』
- _____ (2014). 『사업주를 위한 직장 내 성희롱 예방 가이드북』
- 김만지 (2000). “미혼모의 스트레스 관리 프로그램 개발과 효과에 관한 연구”. 이화여자대학교 박사학위논문
- 김성희 외 (2011). 『2011년 장애인 실태조사』 한국보건사회연구원
- 김영애 (1997). “지원고용에서의 직무지도원의 역할: 각국 사례를 중심으로”. 『장애인고용』 7(2): 67-75
- 김진홍 (2012). “직업재활시설 근로 장애인의 직무스트레스에 영향을 미치는 변인 분석”. 우석대학교 석사학위논문
- 박자경 (2003). “뇌병변 장애인의 발달원 취업 사례”. 『장애인고용』 48: 79-121
- 박희찬 · 김동주 · 박광옥 · 한우현 (2010). 『중증장애인직업재활지원사업 운영매뉴얼』 한국장애인개발원
- 변용찬 외 (2009). 『2008년 장애인 실태조사』 한국보건사회연구원
- 신현기 · 이소림 (2009). “발달장애인에 대한 금전관리 기술교수의 효과에 대한 문헌분석”. 『정신지체연구』 11(4): 55-77
- 이성규 (2009). “뇌병변장애인의 조직몰입에 영향을 미치는 직무환경요인에 관한 연구”. 『한국사회복지행정학』 11(3): 247-288
- 이채삭·김명식 (2012). “근로 장애인의 직무만족도에 영향을 주는 심리사회적 변인에 관한 연구”. 『장애와 고용』 74: 29-54
- 이철수 외 (2008). 『사회복지학사전』 서울: 비상
- 이혜경·이진숙·송창근 (2013). 『직무보조인 지원사업 실태조사 및 활성화 방안 연구』 한국장애인개발원
- 임경원 (2011). “자폐성 장애인의 직업재활 관련 요인에 대한 전문가의 견해”. 『직업재활연구』 21(3): 43-70
- 한국장애인개발원 (2013). “직무지원인 지원사업 시행지침” 한국장애인개발원 내부자료

- 한국장애인고용공단 (2005). 『함께해요 장애인 고용』
- _____ (2008). 『장애 함께 생각해 보기』
- _____ (2010). 『2010 장애인 통계』
- 한국장애인직업재활시설협회 홈페이지 (<http://www.kavrd.or.kr/>)
- Beyer, S., & Robinson, C. (2009). 『A Review of the Research Literature on Supported Employment: A Report for the cross-Government learning disability employment strategy team』 London: Department of Health
- Department of Health(DoH) (2011). 『Valuing People Now Employment - Supported Employment and Job Coaching: best practice guidelines』 London: Department of Health
- Fadely, D. C. (1987). 『Job coaching in supported work programs』 Wisconsin University-Stout, Menomonie: Stout Vocational Rehabilitation Institute
- MacDonald-Wilson, K., Lin, C. H., & Farkas, M. (2011). 『Synthesis of the research literature on job accommodations for people with psychiatric disabilities 1990-2010』 Boston: Boston University Center for Psychiatric Rehabilitation
- Pratt, C. W., Gill, K. J., Barrett, N. M., & Roberts, M. M. (1999). 『Psychiatric Rehabilitation』 San Diego: Elsevier Inc
- Szymanski, E. M., & Parker, R. M. (1989). "Rehabilitation counseling in supported employment". 『Journal of Applied Rehabilitation Counseling』 20(3): 65-72
- Tenas, S. (2002). 『Job Coaching Strategies - A Handbook for Supported Employment』 Verona, Wisconsin: Attainment Company
- Tucker, D. (2013). "Accommodation and Compliance Series: Job Coaching in the Workplace". Job Accommodation Network(JAN). Retrieved from <http://askjan.org/topics/jobcoaching.htm>

부 록

1. 직무지원인 지원사업 수행기관 목록

2012년 : 26개소, 34명

기관명	전화	주소
경산시장애인종합복지관	053-719-2340	경상북도 경산시 경청로 222길 79
고양시장애인종합복지관	031-929-1400	경기도 고양시 일산서구 탄현로 139
서울장애인종합복지관	02-440-5700	서울시 강동구 고덕로 201
제주특별자치도장애인종합복지관	064-702-0295	제주특별자치도 제주시 516로 3120
사천시장애인종합복지관	055-835-2571	경상남도 사천시 용현면 진삼로 447
충청남도남부장애인종합복지관	041-856-7071	충청남도 공주시 계룡면 영규대사로 747
엠마우스복지관	062-524-7701	광주시 북구 북문대로 20번길 38
인천광역시중구장애인종합복지관	032-880-2400	인천시 중구 매소홀로 10
부산광역시장애인종합복지관	051-790-6100	부산시 연제구 중앙대로 1150번길 15
경상남도장애인종합복지관	055-237-2223	경상남도 창원시 의창구 봉곡로 97번길 85
성북장애인복지관	02-915-9200	서울시 성북구 화랑로 130
서대문장애인종합복지관	02-3140-3000	서울시 서대문구 북아현로 24
서울시립남부장애인종합복지관	02-829-7100	서울시 동작구 여의대방로 20길 33(보라매공원내)
늘푸른나무복지관	02-3661-3401	서울시 강서구 허준로 5길 37
실로암시각장애인복지관	02-880-0500	서울시 관악구 남부순환로 1717
정립회관	02-446-1237	서울시 광진구 위커했로 93
하상장애인복지관	02-451-6000	서울시 강남구 개포로 613
한국지적장애인복지협회	02-592-5023	서울시 영등포구 의사당로 22 이룸센터4층
(사)광주광역시시각장애인연합회	062-672-9535	광주시 남구 천변자로 382번길 6
원광장애인종합복지관	02-438-2691	서울시 중랑구 신내로 56
군포시장애인종합복지관	031-396-3108	경기도 군포시 청백리길 18
영도구장애인복지관	051-403-6060	부산시 영도구 함지로 79번길 6
서귀포시장애인종합복지관	064-732-2352	제주특별자치도 서귀포시 인정오름로 24
구리시장애인종합복지관	031-562-0068	경기도 구리시 이문안로 86-1
강북장애인종합복지관	02-989-4214	서울시 강북구 오현로 189
여주시장애인복지관	031-883-2100	경기도 여주시 청심로 105

■ 2013년 : 43개소, 48명

기관명	전화	주소
경산시장애인종합복지관	053-719-2340	경상북도 경산시 경청로 222길 79
고양시장애인종합복지관	031-929-1400	경기도 고양시 일산서구 탄현로 139
서울장애인종합복지관	02-440-5700	서울시 강동구 고덕로 201
제주특별자치도장애인종합복지관	064-702-0295	제주특별자치도 제주시 516로 3120
사천시장애인종합복지관	055-835-2571	경상남도 사천시 용현면 진삼로 447
충청남도남부장애인종합복지관	041-856-7071	충청남도 공주시 계룡면 영규대사로 747
엠마우스복지관	062-524-7701	광주시 북구 북문대로 20번길 38
인천광역시중구장애인종합복지관	032-880-2400	인천시 중구 매소홀로 10
부산광역시장애인종합복지관	051-790-6100	부산시 연제구 중앙대로 1150번길 15
경상남도장애인종합복지관	055-237-2223	경상남도 창원시 의창구 봉곡로 97번길 85
성북장애인복지관	02-915-9200	서울시 성북구 화랑로 130
서대문장애인종합복지관	02-3140-3000	서울시 서대문구 북아현로 24
서울시립남부장애인종합복지관	02-829-7100	서울시 동작구 여의대방로 20길 33(보라매공원내)
늘푸른나무복지관	02-3661-3401	서울시 강서구 허준로 5길 37
실로암시각장애인복지관	02-880-0500	서울시 관악구 남부순환로 1717
정립회관	02-446-1237	서울시 광진구 워커히로 93
하상장애인복지관	02-451-6000	서울시 강남구 개포로 613
한국지적장애인복지협회	02-592-5023	서울시 영등포구 의사당로 22 이룸센터4층
(사)광주광역시시각장애인연합회	062-672-9535	광주시 남구 천변좌로 382번길 6
원광장애인종합복지관	02-438-2691	서울시 종랑구 신내로 56
군포시장애인종합복지관	031-396-3108	경기도 군포시 청백리길 18
영도구장애인복지관	051-403-6060	부산시 영도구 함지로 79번길 6
서귀포시장애인종합복지관	064-732-2352	제주특별자치도 서귀포시 인정오름로 24
구리시장애인종합복지관	031-562-0068	경기도 구리시 이문안로 86-1

직무지원인 지원사업 수행기관 목록

기관명	전화	주소
강북장애인종합복지관	02-989-4214	서울시 강북구 오현로 189
여주시장애인복지관	031-883-2100	경기도 여주시 청심로 105
양천장애인종합복지관	02-2061-2500	서울시 양천구 목동동로 159
밀알복지관	042-627-0900	대전시 동구 우암로 48
익산시장애인종합복지관	063-837-7300	전라북도 익산시 인북로 21
(사)부산광역시장애인재활협회	051-465-7064	부산시 동구 중앙대로 303 교원회관 101호
해남복지회	02-518-2270	서울시 강남구 역삼동 827-61번지 2층
서울시립영등포구장애인복지관	02-3667-0870	서울시 영등포구 버드나루로 22
용인시서북장애인종합복지관	031-895-3200	경기도 용인시 기흥구 용구대로 2469번길 94
용인시장장애인종합복지관	031-320-4800	경기도 용인시 처인구 경안천로 318
성북시각장애인복지관	02-923-4555	서울시 성북구 동소문로 25가길 20
남구장애인복지관	051-626-6990	부산시 남구 조각공원로 11번길 38
한국시각장애인연합회	02-6925-1114	서울시 영등포구 의사당로 22 이룸센터3층
구립용산장애인복지관	02-707-1970	서울시 용산구 효창원로 93길 49
진해장애인복지관	055-540-0400	경상남도 창원시 진해구 풍호동 1번지
당진시장장애인복지관	041-360-3040	충청남도 당진시 시청1로 38
어울림보호작업장	053-625-9530	대전시 남구 안지랑로 11길 99-1
서대문장애인종합복지관	02-3140-3000	서울시 서대문구 북아현로 24
(사)새누리장애인부모연대의정부시지부	031-851-3545	의정부시 민락동 746-3 화랑빌딩4층

■ 2014년 : 29개소, 38명

기관명	전화	주소
경산시장애인종합복지관	053-719-2340	경상북도 경산시 경청로 222길 79
고양시장애인종합복지관	031-929-1400	경기도 고양시 일산서구 탄현로 139
서울장애인종합복지관	02-440-5700	서울시 강동구 고덕로 201
제주특별자치도장애인종합복지관	064-702-0295	제주특별자치도 제주시 516로 3120
충청남도남부장애인종합복지관	041-856-7071	충청남도 공주시 계룡면 영규대사로 747
인천광역시중구장애인종합복지관	032-880-2400	인천시 중구 매소홀로 10
부산광역시장애인종합복지관	051-790-6100	부산시 연제구 중앙대로 1150번길 15
경상남도장애인종합복지관	055-237-2223	경상남도 창원시 의창구 봉곡로 97번길 85
성북장애인복지관	02-915-9200	서울시 성북구 화랑로 130
서울시립남부장애인종합복지관	02-829-7100	서울시 동작구 여의대방로 20길 33(보라매공원내)
늘푸른나무복지관	02-3661-3401	서울시 강서구 허준로 5길 37
실로암시각장애인복지관	02-880-0500	서울시 관악구 남부순환로 1717
정립회관	02-446-1237	서울시 광진구 워커힐로 93
하상장애인복지관	02-451-6000	서울시 강남구 개포로 613
(사)광주광역시시각장애인연합회	062-672-9535	광주시 남구 천변좌로 382번길 6
원광장애인종합복지관	02-438-2691	서울시 종랑구 신내로 56
군포시장애인종합복지관	031-396-3108	경기도 군포시 청백리길 18
영도구장애인복지관	051-403-6060	부산시 영도구 함지로 79번길 6
서귀포시장애인종합복지관	064-732-2352	제주특별자치도 서귀포시 인정오름로 24
강북장애인종합복지관	02-989-4214	서울시 강북구 오현로 189
양천장애인종합복지관	02-2061-2500	서울시 양천구 목동동로 159
익산시장애인종합복지관	063-837-7300	전라북도 익산시 인북로 21
(사)부산광역시장애인재활협회	051-465-7064	부산시 동구 중앙대로 303 교원회관 101호
서울시립영등포장애인복지관	02-3667-0870	서울시 영등포구 버드나루로 22
용인시기흥장애인복지관	031-895-3200	경기도 용인시 기흥구 용구대로 2469번길 94
용인시처인장애인복지관	031-320-4800	경기도 용인시 처인구 경안천로 318
성북시각장애인복지관	02-923-4555	서울시 성북구 동소문로 25가길 20
남구장애인복지관	051-626-6990	부산시 남구 조각공원로 11번길 38
한국시각장애인연합회	02-6925-1114	서울시 영등포구 의사당로 22 이룸센터3층

직무지원인 지원사업 직무지원서비스 매뉴얼

발 행 일 : 2014년 12월

발 행 처 : (재)한국장애인개발원
서울시 영등포구 의사당대로 22 이룸센터 5층
Tel. 02-3433-0731
Fax. 02-416-9569
홈페이지 <http://www.koddi.or.kr>

인 쇄 처 : 행복한나무 Tel. 02-324-7335

ISBN 978-89-6921-168-2 93330

※ 본 매뉴얼의 내용을 무단 복사하는 것을 금합니다.

