

사회서비스 전자바우처시스템을 활용한 제공인력 자격관리 개선방안

연구책임자 : 김은하 부연구위원
참여연구진 : 박선미 전문연구원
한민희 위촉연구원



머리말

저출산, 고령화의 사회적 위험에 따라 전 세계적으로 사회서비스 수요가 증가하고 있다. 더불어 이용자들이 서비스 제공자에게 기대하는 바도 과거에 비해 더욱 커지고 있는 상황이다.

대인사회서비스 형태로 전달되는 8개의 전자바우처 사업 제공인력은 국가자격, 민간자격, 학력, 경력 등의 일정한 자격기준을 갖추어야 한다. 개별 이용자에게 양질의 맞춤형 서비스를 제공하기 위한 준비 과정에서 예비 제공인력은 자격 취득을 위해 교육이나 훈련과 같은 제도화된 절차를 거치게 된다. 이를 통해 아동부터 노인에 이르기까지 인구학적으로 다양한 특성과 각기 다른 욕구를 지닌 서비스 이용자에게 적합한 서비스를 전달하기 위한 준비를 갖추게 된다.

최근에 제공인력 자격기준과 관련하여 사회복지 분야 자격증이 무분별하게 생산되고 있다는 지적이 학계와 현장에서 끊이지 않고 있다. 손쉽게 이루어지는 자격증 취득 과정이나 무자격자의 서비스 제공 등, 적절한 자격을 검비하지 못한 제공인력이 서비스를 전달하고 있는 현실을 우려하는 목소리도 들린다. 현재 제공인력의 자격 정보는 제공기관을 통해 전자바우처시스템에 입력되고 있는데, 본 연구는 이와 같은 배경에서 전자바우처시스템을 통해 자격정보가 정확히 관리될 수 있는 방안을 마련하고자 수행되었다.

결제 기능에 특화되어 있는 전자바우처시스템이 자격 관리 과정에

서도 유익하게 활용되기 위해서는 시스템 이용자의 경험과 의견을 듣고 그에 맞는 개선책을 제시할 필요가 있다. 본 연구에서는 현장에서 전자바우처시스템을 이용하는 제공기관 관계자나 지자체 담당자를 대상으로 인터뷰를 수행하였다. 그 과정에서 자격정보 관리를 위한 정보시스템 사용 과정의 애로사항을 파악하고 개선책을 도출하였다. 현장 의견을 기반으로 작성된 본 보고서의 내용이 전자바우처시스템의 자격관리 기능 개선에 있어서 중요한 근거자료가 되기를 기대한다.

본 연구는 사회보장정보원 김은하 부연구위원의 책임 하에 박선미 전문연구원과 한민희 위촉연구원이 참여하여 수행되었다. 연구 진행 과정에서 유익한 정보와 의견을 제공해준 본 원의 사업부서 관계자들에게 감사의 말씀을 전한다. 연구를 위해 소중한 시간을 기꺼이 내어 주신 제공기관 관계자들과 지자체 담당자에게도 감사드린다. 끝으로 보고서에 수록된 모든 내용은 연구진의 의견이며, 본 원의 공식 견해가 아님을 밝힌다.

2019년 9월
사회보장정보원장
임 희 택

목 차

요 약	i
제1장 서론	3
제1절 연구배경 및 목적	3
제2절 연구내용 및 방법	9
제2장 선행연구 검토	13
제1절 자격의 개념과 유형	13
제2절 제공인력 자격에 관한 선행연구	19
제3장 제공인력 자격기준 및 관리현황	27
제1절 사업별 제공인력 자격기준	27
제2절 제공인력 자격관리 현황	41
제4장 제공인력 자격관리 개선방안	75
제1절 분석방법	75
제2절 FGI 분석결과	80
제5장 결론	109
제1절 연구요약	109
제2절 정책함의	111
참고문헌	121

표 목 차

<표 1-1> 8대 전자바우처 사업 제공인력의 자격기준	3
<표 1-2> 자격정보 미입력 현황(2018년 3월 현황)	6
<표 1-3> 무자격자의 서비스 제공현황(2015~2018년 5월)	6
<표 2-1> 자격의 기본 요건	15
<표 2-2> 자격의 유형	17
<표 2-3> 민간자격의 신설과 등록	18
<표 2-4> 자격증의 도움정도 및 도움이 된 부분	20
<표 2-5> 자격증이 도움이 되기 위해 필요한 변화	22
<표 3-1> 장애인활동지원서비스 급여종류에 따른 제공인력의 자격기준 인력의 자격기준	28
<표 3-2> 활동지원 인력의 결격사유	29
<표 3-3> 활동지원 인력이 될 수 없는 경우	30
<표 3-4> 영유아발달지원서비스 제공인력 자격기준	33
<표 3-5> 지역사회서비스투자사업 제공인력의 결격사유	33
<표 3-6> 노인돌봄종합서비스 제공인력이 될 수 없는 경우	35
<표 3-7> 발달재활서비스 사업 제공인력 자격	36
<표 3-8> 언어발달지원사업 서비스 제공가능 인력	39
<표 3-9> 발달장애인부모상담지원사업 제공인력 조건	40
<표 3-10> 발달장애인부모상담지원사업 제공인력의 민간자격증	40
<표 3-11> 발달장애인부모상담지원사업 제공인력 결격사유	41
<표 3-12> 제공인력 자격관리 프로세스	43
<표 3-13> 전자바우처 사업별 제공인력의국가자격증 취득 조건	46
<표 3-14> 전자바우처 사업별 제공인력의 민간자격증 취득 조건	51
<표 3-15> 한국직업능력개발원에서 보유 중인 자격관련 정보 항목	55
<표 3-16> 전자바우처 사업 제공인력의 학력 자격조건	59
<표 3-17> 지역사회서비스투자사업 주요 표준모델의 제공인력 경력조건	62

<표 3-18> 활동보조서비스 제공인력 자격조건	65
<표 3-19> 건강관리사 교육관련 전자바우처시스템에서 접근가능한 주요 정보	67
<표 3-20> 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」에 따른 제공인력 결격사유	69
<표 3-21> 장애인활동 지원에 관한 법률에 따른 제공인력 결격사유	69
<표 3-22> 결격사유 해당여부 조회절차	70
<표 3-23> 결격사유 확인을 위한 자료	71
<표 4-1> 제공인력 자격관리 관련 인터뷰 개요	78
<표 4-2> 대상자별 주요 인터뷰 내용	80
<표 4-3> 제공인력 자격관리 현황과 개선방안에 대한 주제 분석	81
<표 4-4> 산모·신생아건강관리지원사업 제공기관의 장 및 관리책임자	104
<표 5-1> 자격관리 프로세스 개선방안	112
<표 5-2> 자격증 관리 관련 개선방안	114
<표 5-3> 학력 및 경력 기준 관련 개선방안	116
<표 5-4> 교육 자격기준 개선사항	117
<표 5-5> 결격사유 관리 개선사항	119

그림 목 차

(그림 2-1) 우리나라의 자격체계	17
(그림 3-1) 전자바우처시스템의 자격증 정비 후 화면	55
(그림 3-2) 건강관리사 교육이수 현황조회 화면	68
(그림 4-1) 전자바우처시스템을 통해 발행한 재직증명서(경력증명서)	97

요 약

1. 서론

- 사회서비스 인력의 전문성은 표준적으로 제도화된 교육훈련의 형식을 필요로 하므로,
 - 제공인력의 선발 기준은 관련 자격증이나 특정 교육이수 등을 기본조건으로 하고 있음.
- 총 8개로 구성된 사회서비스 전자바우처 사업은 다양한 대상에게 상이한 목적으로 제공되므로 서비스를 제공하는 인력이 지녀야 하는 자격조건이 각기 다름.
 - 8개의 전자바우처 사업 제공인력 자격조건에 포함되는 기준은 자격증 소지(국가자격증, 민간자격증) 학사자격, 실무경력, 특정 교육과정 이수 등으로 구분됨.
- 일각에서는 제공인력 자격관리가 잘 이루어지지 않고 있으며,
 - 현장에서 제공되는 서비스 질이 낮은 수준일 가능성이 높다는 문제를 제기함.
 - 예를 들어 박종성 외(2010)는 복지분야 학계 전문가와 사업관계자를 대상으로 조사한 결과, 사회복지 분야 자격은 서비스 제공과정에서 필요한 전문성을 기대하기 어렵다고 보고함.

- 최근 정부에서 발행한 보고서를 통해 이보다 더 근본적인 문제를 확인할 수 있는데, 즉 자격기준이 충족되지 않은 제공인력이 서비스를 제공하는 문제임.
- 보건복지부 보도자료('18.8)에 따르면 전자바우처 사업의 주요 부정수급 사례 중 하나는 무자격자의 서비스 제공임.
- 또한, 감사원(2018)에 따르면, 137,190명의 제공인력이 10,558건의 자격정보를 미입력하였고,
 - 지난 5년간 자격요건을 미충족한 1,108명이 428억 원의 서비스를 제공하였음.
- 이상의 내용은 자격기준에 맞는 제공인력을 채용과 그에 대한 관리가 잘 이루어지지 못하고 있는 현실을 반영함.
- 사회보장정보원은 '17년에 전자바우처시스템 제공인력 등록 및 관리체계 개선을 위해 산업인력공단과 직업능력개발원이 보유한 약 2만 4천여 개의 국가 및 민간자격증 정보를 연계함.
- 연계정보의 코드가 전자바우처시스템에 반영되어 이용자가 다양한 모든 자격증을 시스템에 등록할 수 있도록 하였음.
- 하지만 여전히 제공인력 자격이 정확하게 관리되고 있지 못하고 있는데 주요 문제는 다음과 같음.
- 첫째, 주로 신규 제공인력을 중심으로 정비가 이루어져 기존 인력의 자격증이 정비되지 않았을 가능성이 높음.
- 둘째, 제공기관에서 입력한 자격과 실제로 제공인력이 취득한 자격의 일치 여부 확인이 어려움.
- 셋째, 자격정보 입력 이후 변동사항 등에 관한 정기적인 관리가 제대로 이루어지지 않음.

- 마지막으로, 정비는 자격증에 한정되었으며 교육이나 학력, 경력과 같은 자격요건에 대해서도 관리방안 마련이 필요함.
- 이에 본 연구는 전자바우처 사업 제공인력 자격정보가 정보시스템을 통해 정확히 관리될 수 있는 방안을 마련하고자 함.
- 이를 통해 적절한 기술과 훈련과정을 경험한 제공인력이 서비스를 제공할 수 있는 정책 기반을 마련하고자 함.
- 본 연구를 위해 사업지침을 중심으로 각 사업의 제공인력 자격기준을 상세하게 확인하는 문헌검토가 이루어짐.
- 지침 내용은 관계자 인터뷰 수행 과정에서 현장에서는 자격관리 방식이나 지침에 명시된 자격관리 과정에 대해 관계자의 의견, 애로사항이 무엇인지 등을 파악하는데 활용됨.
- 이후에는 전자바우처시스템을 이용하여 제공인력 자격관리 업무를 담당하는 현장 관계자를 대상으로 인터뷰를 수행하고 자격관리 개선방안을 제시함.

2. 선행연구 검토

1) 자격의 개념과 기능

- 자격이란 ‘일정한 신분이나 지위를 가지거나 일정한 일을 하는데 필요한 조건이나 능력’¹⁾을 의미함(국립국어원 표준국어대사전, 2019).
- 개별 국가마다 자격 개념이 각기 다른 양상을 보이는 가운데,

1) <https://stdict.korean.go.kr/search/searchView.do#top>(검색일: 2019.8.10)

- 우리나라에서는 학력과 구별되는 직업자격을 통상 자격의 개념으로 사용함(신명훈·박종성, 2005).
- 이러한 개념은 「자격기본법」에도 나타나 있는데,
 - 동법 제 2조에 따르면 자격이란 “직무수행에 필요한 지식·기술·소양 등의 습득정도가 일정한 기준과 절차에 따라 평가 또는 인정된 것”(「자격기본법」 제2조)을 말함.
- 강순희 외(2003)는 자격의 기능을 신호기제, 능력개발의 선도기제, 선별장치 기능, 면허적 기능으로 분류하여 제시함.
 - 자격은 근로자의 능력을 나타내는 신호(signal) 역할을 하며
 - 개인의 자격 취득에 대한 인센티브가 잘 발휘되도록 기능함.
 - 자격을 갖춘 자에게는 그에 상응하는 보상이 주어져야 하며,
 - 자격을 통해 공식적으로 인정받은 사람이 관련 업무를 담당할 수 있어야 함.
- 이상의 자격 기능이 적절하게 발휘되기 위한 요건이 필요한데,
 - 김호기 외(1999)에 따르면 자격은 투명성, 호환성, 경제성, 탄력성, 공신력, 경쟁력, 통용성, 공평성의 요건을 지녀야 함.
 - 즉, 자격이 보유한 정보를 신뢰할 수 있어야 하며,
 - 자격은 상호간에 대체 가능해야 함.
 - 자격은 유지 비용이 지나치게 높아서는 안되며
 - 산업구조 변화에 따라 신속한 변화가 이루어져야 함.
 - 자격체계에는 제도적 장치가 필요하며,
 - 자격제도를 통해 상호 경쟁하는 환경이 조성되어야 함.
 - 자격은 국제적으로 통용되어 활용될 수 있어야 하며
 - 취득 기회가 공평해야 함.

□ 이정표 외(1998)에 따르면 자격의 유형은 기능별, 내용별, 시행주체별로 구분됨.

○ 기능별 유형은 업무 독점형과 능력 인정형으로 구분되며,

- 사회서비스 전자바우처 제공인력이 취득하는 자격은 기능별 분류 중 능력 인정형에 해당됨.

○ 내용별 유형은 전문자격과 일반자격으로 대별되는데,

- 사회서비스 전자바우처 사업 제공인력이 서비스 제공을 위해 취득하는 자격은 돌봄분야나 상담분야 등, 특정 직종의 직무를 수행하는데 필요한 전문자격에 가까움.

○ 시행주체별로는 국가자격과 민간자격으로 분류되며

- 사회서비스 전자바우처 사업 제공인력의 자격요건은 국가자격과 민간자격 모두가 포함됨.

□ 우리나라의 자격은 시행주체별 자격유형에 따라 국가자격과 민간자격이 존재함.

○ 「자격기본법」 제2조에 따르면 국가자격이란 ‘법령에 따라 국가가 신설하여 관리·운영하는 자격’임.

- 국가자격은 국가기술자격과 국가자격으로 분류되며, 전자는 국가기술자격법이, 후자는 개별법령이 그 근거가 됨.

○ 민간자격이란 국가 이외의 주체가 신설하고 관리와 운영을 담당하는 자격으로 공인민간자격과 순수민간자격으로 분류됨.

- 공인자격이란 주무부장관이 공인한 민간자격을 의미하며, 등록자격이란 주무장관에게 등록한 민간자격 중 공인자격을 제외한 자격임(「자격기본법」 제 19조).

- 주무부장관은 민간자격의 신뢰확보 및 사회적 통용성 제고

를 위해 심의회 심의를 거쳐 민간자격을 공인할 수 있는 권한이 있음(「자격기본법」 제 19조).

□ 이상의 자격유형은 자격을 바라보는 협소한 의미임.

○ 사회서비스 전자바우처 사업 제공인력의 자격요건에는 국가 자격과 민간자격이 모두 포함되지만,

- 그 이외에 학력, 경력, 교육이수의 요건도 존재함.

□ 그럼에도 불구하고 사회서비스 제공인력의 자격과 관련된 논의는 주로 자격증에 초점을 맞추어서 진행되었음.

○ 자격증과 관련되어서는 자격증 발급 과정을 엄격하게 해야 한다는 주장이나 자격증의 효용성 논의, 자격증 정비 등에 관한 논의가 포함됨.

2) 제공인력 자격에 관한 선행연구

□ 사회서비스 전자바우처 사업 제공인력의 자격기준에 관한 연구는 거의 찾아보기 힘들기 때문에,

○ 전자바우처시스템을 활용한 자격관리에 대해 유사한 문제의식을 공유하는 연구들을 중심으로 선행연구를 정리함.

□ 먼저, 사회서비스 제공인력의 자격증 소지에 관해 조사한 연구로,

○ 박세경 외(2009)는 6개 사회서비스 종사자를 대상으로 자격증 소지 여부를 조사하였음.

○ 분석결과, 자격증이 '있다'라고 응답한 경우가 81.0%로 조사대상자 다수가 관련 자격증을 보유하고 있었음.

○ 자격증 소지자의 92.1%는 자격증이 일에 '도움된다'고 하였으며,

- 도움되는 구체적인 내용으로 ‘취업(일자리 구하기)’이 36.8%, ‘서비스 제공기술의 습득’이 29.0%, ‘이용자와 관계형성’이 18.5%였음.
- 동 연구 결과를 현재에 동일하게 적용시킬 수 있는지 여부에 대해서는 사회서비스 정책 환경 변화에 대한 고려가 필요
- 이와 관련하여 무분별하게 생산되고 있는 민간자격증에 대한 우려를 배경으로
 - 김성필·이민순(2016)은 자격증 취득과정이 평이하므로 자격증을 쉽게 취득할 수 있는 제도적 여건을 문제로 지적함.
 - 이에 민간자격증 취득을 위한 검정과정에 현장 전문가의 노하우가 반영되어야 하며,
 - 관련 직무 특성에 따라 자격취득 과정의 난이도 조정이 필요하다고 주장함.
- 전병주·김현수(2018)도 유사하게 평생교육원과 온라인 학습 등의 학점 은행제를 이용하여 사회복지사 자격증을 취득하는 비중이 증가하는 현실에 주목함.
 - 이 연구는 학점 은행제보다 정규교육 과정을 통해 자격증을 취득한 집단이 직업정체성과 서비스 질 수준에서 유의미하게 더 나은 결과를 나타냈다고 보고함.
- 권승(2011)은 요양보호사를 배출하는 교육기관이 무분별하게 설립되어 교육 질이 저하되어,
 - 요양보호사 자질문제가 거론될 수 밖에 없으므로, 교육과정이 엄격하게 이루어져야 한다고 주장함.
- 자격증 취득의 용이성에 대한 우려와 취득과정 개선을 제안한

이상의 연구에서 한 걸음 더 나아가, 서비스 제공인력이 될 수 있는 자격요건의 엄정한 관리를 강조하는 연구가 존재함.

- 이희선 외(2010)는 자격요건이 민간자격증 취득에 머물고 있는 아동상담사에 대해 국가자격 검정제도를 제안하고 해당 자격증 취득 위한 전반적 조건들을 제시함.
- 권수영 외(2016)는 관련 법에서 상담 행위의 의무와 정의가 기록되지 않는 점에 주목하고 모든 전문상담과 관련된 내용과 직무의 정의를 포괄하는 국가자격 필요성을 언급함.
- 김정희 외(2013)는 발달재활서비스 제공인력이 필수적으로 이수해야 하는 교과목을 구체화하여 정리하였으며,
 - 김은하 외(2017)는 지역사회서비스투자사업 아동청소년심리 지원서비스 제공인력의 자격취득 과정에 요구되는 교육연수, 이론시간, 실습시간의 조정이 필요하다고 주장함.
- 한편, 박세경 외(2009)에서는 자격증이 실질적인 도움이 되기 위해 필요한 변화에 대해 응답자들이 자격증의 국가공인화나 자격증 획득방법의 다양화 등과 같은 대안을 우선적으로 꼽았다고 보고함.
- 보다 포괄적 차원에서 제공인력 관리체계 정비가 필요함을 주장하는 연구가 존재하기도 하는데,
 - 박세경 외(2009)와 김용득 외(2013)는 현장 적용성을 강화한 표준화된 교육훈련 프로그램의 개발과 보급, 돌봄인력의 통합적 관리체계, 교육 및 훈련의 보장문제에 대한 필요성 등을 언급하였음,
- 자격증 관리의 기술적 측면에 있어서 배승훈 외(2019)는 자격

증 위조가 다양한 문제를 초래할 수 있는 가운데 현재 진위확인 수일이 걸리는 상황에서,

- 자격증 위조방지와 빠른 진위확인이 가능하도록 블록체인 기술을 이용한 자격증 관리 시스템을 제안하였음.
- 이상의 선행연구는 사회서비스 제공인력 자격기준의 중요성을 강조하고 그것이 정비될 필요가 있다고 보고하고 있으며,
- 대부분의 논의가 제공인력이 현재 규정에 맞추어 선발되고 서비스가 제공되고 있다는 전제에서 출발함.
- 본 연구는 제공인력 자격수준을 상향 조정하고 자질개선을 위한 관리체계 개선에 초점을 맞추고 있는 기존 연구와 달리,
- 제공인력이 현재 지침에 명시된 자격요건을 지니고 서비스를 제공하도록 하는 보다 근본적인 이슈에 초점을 맞춤.
- 본 연구는 현장에서 제공인력 자격기준이 준수되지 않고 있는 사례가 어떻게 나타나는지, 그것의 이유와 원인은 무엇인지, 개선방안의 접근은 어떻게 해야 하는지 등의 이슈에 대해
- 현장 관계자 대상 인터뷰 진행 및 의견수렴 결과를 도출하고,
 - 이를 바탕으로 개선방안을 제시한다는 점에서 상기한 선행연구와 차별화됨.

3. 제공인력 자격기준 및 관리현황

1) 사업별 제공인력 자격기준

- 서비스를 제공받은 이후 지불수단을 바우처로 활용하는 사회서비스 전자바우처사업은 2018년 현재 총 8개임.

- 8개의 전자바우처사업에서 제시하는 제공인력 자격요건과 관리현황을 살펴보도록 함.
- 보건복지부(2018a)에 따르면 장애인활동지원서비스는 신체적 장애나 정신적 장애로 일상생활이나 사회생활이 혼자서는 어려운 중증장애인을 대상으로 활동지원서비스를 제공하는 사업임.
 - 활동보조 인력은 해당 교육기관에서 교육과정을 수료하거나,
 - 요양보호사, 사회복지사, 간호사 및 간호조무사 등의 자격증을 소지하고 32시간의 이론과 실기교육, 10시간의 현장교육을 이수해야 함.
 - 방문목욕 서비스는 요양보호사 1급 자격 소지자가 담당하며,
 - 방문간호 지시서에 따라 제공하는 방문간호 서비스 인력은 간호사나 간호조무사 등이 자격증 취득자로, 일정한 경력이나 교육기간을 지녀야 함.
 - 성폭력범죄자, 정신질환자나, 혹은 향정신성 의약품 중독자 등은 자격증을 취득했는지라도 제공인력이 될 수 없음.
- 보건복지부(2018b:11)에 따르면 지역사회서비스투자사업은 지역이나 가구의 다양한 욕구 충족을 위해 지자체가 관련 서비스를 발굴하거나 개발하여,
 - 지역주민이 체감하고 만족하는 사회서비스를 제공하기 위한 목적을 지님.
 - 제공인력은 「지역사회서비스투자사업 제공인력 자격기준 고시」(보건복지부 고시 제2016-228호) 및 동 고시 제4호에 따른 지역사회서비스별 제공계획(기준정보)에 따른 제공인력 자격기준에 적합한 자임(보건복지부, 2018b:120).

- 지역사회서비스투자사업 표준모델 중 하나인 영유아발달지원 서비스 제공인력 자격기준은 해당 서비스 제공이 가능한 교육과 훈련을 거친 국가자격증이나 민간자격증 소지자, 혹은 관련 학위취득자나 실무 경력자임.
- 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제17조에 따라 금치산자나 한정치산자, 금고 이상의 실형 선고 후 집행이 진행 중이거나,
 - 집행 면제 일로부터 2년이 경과하지 않은 사람, 파산 선고 이 후 복권이 안된 사람 등이 결격사유가 됨.
- 보건복지부(2018c: 91)에 따르면 노인돌봄종합서비스는 타인의 도움 없이 일상생활 영위가 어려운 노인에 대해 가사서비스나 주간보호 서비스, 활동지원서비스를 제공하여,
 - 노후생활을 보장하고 가족의 사회 및 경제적 활동기반을 강화시키기 위한 목적으로 수행됨.
 - 제공인력 자격은 국가자격증인 노인요양보호사 자격증 소지자로, 경력이나 교육 등의 별도 조건이 수반되지 않음.
- 발달재활서비스사업은 장애아동의 의사소통이나 적응행동, 인지 능력, 감각이나 운동 등의 기능을 향상시키고,
 - 행동발달 촉진을 위해 관련 서비스와 정보를 제공하며,
 - 서비스 비용으로 발생하는 장애아동 가족의 경제적 부담을 완화하기 위해 수행함(보건복지부, 2018d:13).
 - 발달재활서비스 제공인력은 언어재활사 자격증을 소지하거나 대학이나 대학과 동등하다고 판단되는 학교에서 14개 과목을 수강하고 42학점 이상을 이수하거나,

- 대학원에서 7개 과목, 21학점 이상 이수해야 함.
- 산모·신생아건강관리지원사업은 산모의 산후 회복과 신생아 돌봄을 지원하고 출산가정의 경제적 부담을 완화하며,
 - 동시에 제공인력 양성을 통해 일자리를 창출하고자 하는 목적으로 수행됨(보건복지부, 2018d: 11).
 - 제공인력은 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 시행 규칙에 의거하여, 보건복지부장관이 고시한 '산모·신생아 방문서비스 제공인력 교육과정'을 이수해야 함.
 - 산모·신생아건강관리사 양성교육은 광역 시·도지정 교육기관에서 이루어지며,
 - 신규자 과정은 이론 24시간, 실기 36시간 교육을, 경력자는 이론 12시간, 실기 28시간으로 총 40시간의 교육을 받아야 함.
- 가사·간병방문지원사업은 일상생활이 어려운 저소득층에게 서비스를 제공하여 생활안정을 돕고 제공인력을 양성하여,
 - 일자리를 창출하고자 하는 목적을 지님(보건복지부, 2018f:13).
 - 제공인력 자격요건은 「노인복지법」에 근거한 요양보호사 자격 취득자로 만 18세 이상이어야 하며,
 - 채용일 기준 3개월 이내 판정된 건강진단서를 제출해야 함.
- 언어발달지원사업은 부모가 감각적 장애를 지닌 자녀에 대해 언어발달지원서비스를 제공하여 아동의 성장을 지원하고
 - 가족의 역량강화를 위해 수행됨(보건복지부, 2018g: 189).
 - 서비스 제공이 가능한 인력은 언어재활사 국가자격증 소지자, 독서지도사·교사 자격증 소지자, 법에 의한 정교사 및 준교사, 영유아보육법에 의한 보육교사 등임(보건복지부, 2018).

- 발달장애인부모상담지원사업은 발달장애인 자녀를 둔 부모를 대상으로 심리적, 정서적 상담서비스를 제공하여,
 - 심리적 안정을 지원하고 가족기능을 향상시키는데 그 목적이 있음(보건복지부, 2018h:209).
 - 제공인력 자격조건은 관련 학위 취득자와 자격증 소지자로 구성되는데,
 - 학위 취득자는 상담관련 박사학위 소지자이며,
 - 국가자격증 소지자는 대표적으로 정신건강의학과 전문의, 전문상담교사(1급·2급), 임상심리사(1급·2급) 등임.
 - 민간자격증은 국가공인자격증 소지자이거나 보건복지부 장관이 인정한 상담 관련 민간자격증 소지자이어야 함.
 - 대표적으로 한국심리학회 산하 한국발달심리학회에서 발급하는 발달심리전문가(발달심리사), 한국심리학회 산하 한국상담심리학회에서 발급하는 상담심리사(1급,2급), 한국임상심리학회에서 발급하는 임상심리전문가 자격증이 있음.

2) 제공인력 자격관리 현황

(1) 전자바우처시스템을 활용한 자격관리 프로세스

- 8개의 전자바우처 사업은 그 목적과 서비스 내용이 동일하지 않을지라도,
 - 전자바우처시스템을 활용하여 제공인력 자격을 관리하는 업무 프로세스는 모든 사업이 대부분 유사함.
 - 제공기관 등록 및 지정 접수는 시군구 사업과에서 담당하는데,

- 이 과정에서 제공기관은 제공인력 근로계약서와 제공인력 자격증 사본을 제출함.
- 관련 서류를 접수한 시군구 담당은 기관의 등록(지정)기준 심사 과정에서 제공기관이 제출한 제공인력 자격요건과 관련된 서류를 검토함.
- 서류 확인 이후 시군구 담당은 제공자 등록(지정) 신청서의 제공자 등록(지정) 정보를 행복e음에 입력하고 전송함.
- 또한 사회서비스 제공자 등록대장 기재 후에 제공자에게 등록증을 발급함.
- 이 후에 제공기관은 시군구 담당자가 전자바우처시스템에 입력한 제공기관 정보의 정합성을 확인하고,
 - 등록 정보의 오류는 등록 7일 이내에 정보 수정을 요청함.
 - 또한 등록 후 14일 이내에 제공기관 소속 제공인력 정보를 전자바우처시스템에 등록함.
- 시군구 사업담당자는 서면이나 홈페이지 등을 활용하여 이용자에게 사회서비스 제공자 등록내용을 전달함.
- 서비스 이용자가 확정되면 제공기관은 계약 이후 이용자 정보를 전자바우처시스템에 등록하고,
 - 서비스 이용자와 제공인력을 매칭한 후 단말기를 개통함.
- 등록(지정) 과정에서 입력한 정보가 변경된 경우, 제공기관은 변경사유 발생 후 14일 이내에 제공자 등록(지정) 사항 변경 신청서를 작성하고
 - 증빙서류와 제공자 등록증을 첨부하여 시군구에 제출함.
- 시군구 사업담당은 변경사항을 확인하고 행복e음을 통해서 변경된 정보를 입력한 후 등록증을 재발급함.

(2) 자격요건별 자격관리 현황

① 국가 및 민간자격증

- 우리나라의 자격체계는 직업자격과 교육자격으로 구분되며,
 - 교육자격은 운영주체에 따라 국가자격과 민간자격으로 분류됨.
 - 국가자격은 국가가 신설하고 관리와 운영을 담당하는 자격이며,
 - 민간자격은 국가 이외의 주체가 신설하고 관리와 운영을 담당하는 자격임(「자격기본법」 제 2조).
- 국가자격은 총 8개의 바우처사업 중 산모·신생아건강관리지원 사업을 제외하고 나머지 사업의 자격조건 중 하나임.
- 현재 국가자격증 관리에는 다음의 문제점이 존재함.
 - 첫째, 자격증이 입력되지 않은 상태에서 제공인력이 서비스를 제공하는 경우가 존재함.
 - 둘째, 국가자격증을 소지한 제공인력 정보를 입력하는 단계에서 정확한 정보가 입력되지 못할 여지가 존재하며,
 - 허위입력을 방지하는 장치가 전혀 없음.
- 한편, 전자바우처 사업 중 제공인력 자격조건이 민간자격증에 해당하는 경우, 주요 특징은 다음과 같음.
 - 첫째, 심리상담과 관련된 서비스 제공인력에게 민간자격증 소지에 대한 자격조건이 필요함.
 - 둘째, 지역사회서비스투자사업과 언어발달지원사업, 발달장애 인부모상담지원사업은 민간자격증 자격요건에 있어서 그 특성이 다름.

- 지역사회서비스투자사업의 민간자격 요건은 해당되는 영역만 한정하고 있어서 제공인력 진입이 상대적으로 수월해보이나,
- 경력이나 학력 등의 추가적 조건을 두어 훈련과정이 부족한 제공인력의 진입을 방지함.
- 반면 나머지 두 사업은 공인민간자격을 요구하거나,
- 요건에 해당되는 자격증 목록을 구체적으로 제시하여 자격이 미달되는 제공인력의 무분별한 진입을 방지함.
- 민간자격과 관련하여 한국직업능력개발원에서는 민간자격 등록 서비스를 제공하고 있음.
- 신규 민간 등록자격을 관리·운영하는 기관은 한국직업능력개발원인 등록관리 기관에 등록하여야 하며,
- 등록과정에서 민간자격 관리자는 자격과 관련된 정보를 기재하여 보고함²⁾.

② 학력 및 경력

- 전자바우처 사업 제공인력의 자격기준 중 학력이 필요한 사업은 지역사회서비스투자사업, 발달재활서비스, 발달장애인부모상담지원사업임.
- 세 가지 사업 모두 학력조건이 필수는 아니며
- 학력 이외의 다른 조건이 충족되면 서비스 제공인력으로서의 기본 자격을 지니게 됨.
- 학력 자격조건의 주요한 특징은 다음과 같음.

2) <https://www.pqi.or.kr/int/intRegSysView.do>

- 첫째, 이용자에게 물리적 도움을 제공하는 서비스보다 심리적 지원을 제공하는 서비스에서 제공인력의 학력조건을 요구함.
- 둘째, 서비스 제공인력의 자격조건으로 학력조건은 경력과 결합된 형태로 제시되는 양상이 대부분임.
- 셋째, 제공인력 자격조건으로 명확한 전공을 제시하는 경우는 드물며,
 - “서비스 관련 전공자”나 “관련 학과”로 모호하게 명시되어,
 - 현장에서는 특정 전공이나 학과에 대해 제공인력 지원자의 자격으로 적절한지를 검토하는 작업이 수행되어야 함.
- 한편, 전자바우처 사업 제공인력의 자격기준에서 현장에서의 경험을 나타내는 경력이 중요하게 거론됨.
- 8대 전자바우처사업 중에 제공인력 자격기준으로 경력이 포함된 사업은 지역사회서비스투자사업이 유일함.
- 지역사회서비스투자사업 주요 표준모델의 제공인력 경력조건 특징은 두 가지로 정리될 수 있음.
- 첫째, 경력조건은 제공인력 요건으로 유일한 사항은 아니며,
 - 자격기본법 제 17조에 따른 민간자격증 소지나 관련 학과의 전공자격증을 전제로 경력조건을 부여함.
- 둘째, 전문학사, 학사, 석사 여부에 따라 경력조건이 부여되는데
 - 전문학사 이상이면 실무경력이 1년 이상, 학사 이상이면 실무경력 6개월 이상, 석사 이상이면 실무경력 3개월 이상으로 자격조건을 제시하고 있는 것이 대부분임.

③ 교육

- 장애인활동지원서비스와 산모·신생아건강관리지원사업은 교육을 이수했는가의 여부가 제공인력으로서 활동이 가능한가를 결정하는 기준이 됨.
- 우선, 활동지원사 교육을 받기 위해 예비 제공인력은 활동지원기관에 신청하거나 교육기관에 직접 신청할 수 있음.
- 교육희망자는 대부분 활동을 원하는 활동지원기관에 활동보조사 신청서와 건강진단서를 제출하여 교육을 신청함.
 - 활동지원기관에서는 신청인이 결격사유가 없는지 확인하고,
 - 교육일정이나 채용일 등, 필요한 정보를 전달하며 교육기관에 활동보조사 교육 추천서를 송부함.
- 교육 희망자가 교육을 직접 신청하기도 하는데, 이 경우 교육기관에 희망자가 교육 이수를 직접 신청하고 등록함.
- 활동보조사 교육과정은 총 40시간으로,
 - 장애분야 8시간, 활동보조사 분야 15시간, 그리고 실천분야 17시간이며, 이 중 이론이 24시간, 실기가 16시간임.
 - 이와 더불어 활동보조서비스 제공기관에서 실습이 10시간동안 진행되는 것을 포함하면 교육과정은 총 50시간임.
- 현장에서는 활동보조사 확보가 어려운 경우, 최초로 결제한 날로부터 3개월 이내의 교육 이수 조건으로 급여 제공이 가능함.
 - 현장실습 이외에 32~40시간에 걸쳐 이루어지는 교육시간은 3개월 내에 이수를 마쳐야 하며,
 - 이수가 지연될 경우 3개월 초과하는 시점의 급여 제공이 불

가능하거나 제공했을 시에 환수조치가 취해짐.

- 산모·신생아건강관리지원사업의 건강관리사도 지정된 교육기관에서 관련 교육을 이수해야 함.
- 산모·신생아 건강관리사 양성교육은 광역 시·도지정 교육기관에서 이루어짐.
- 신규자 과정은 이론 24시간, 실기 36시간으로 총 60시간의 교육을, 경력자 과정은 이론 12시간, 실기 28시간으로 총 40시간의 교육을 받아야 함.
- 제공기관의 전자바우처시스템에는 건강관리사인 제공인력 교육관리와 관련된 정보 접근이 가능함.
- 시·도가 지정한 교육기관에서는 현황조회, 교육기관 과정조회, 제공인력의 교육신청, 제공인력 교육이수 현황 조회, 제공인력 교육비 청구 등이 가능함.

④ 결격사유 등

- 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제 17조에는 제공인력 결격사유를 파산선고를 받고 복권되지 아니한 사람, 피한정후견인, 피성년후견인 등 총 7개의 유형으로 제시함.
- 장애인활동지원서비스는 타 전자바우처사업과 달리 「장애인활동 지원에 관한 법률」에 제공인력 결격사유가 별도로 제시됨.
- 구체적으로 동 법에 따르면 정신질환자, 향정신성의약품 중독자, 마약 및 대마 중독자 등 총 7개의 유형에 해당하는 경우에 활동지원 인력이 되는 것이 금지됨.

- 보건복지부(2018a: 152)에 따르면 활동지원기관의 장은 인력의 “소속, 고용관계, 결격사유 해당여부를 확인 목적을 고려하여 활동지원기관이 결격사유의 해당 여부를 관계기간에 매년 1회 이상 주기적으로 조회”하여야 함.
- 결격사유 확인을 위해 정신질환자는 의료기관에서 발행한 진단서나 생애전환기 건강검진 자료를 활용하며,
 - 마약, 대마, 향정신성 의약품 중독자는 의료기관 발행 진단서로 확인함.
 - 그 밖에 대상에 따라 사법기관인 법원의 피한정후견 선고나 피성년후견 선고를 바탕으로 확인하거나 범죄경력 조회 회신서를 확인함.
- 활동지원기관의 장은 결격사유 확인을 위한 범죄경력 조회 과정에서 관할 지방경찰청장이나 경찰서장에서 제공인력의 동의를 받아 범죄경력을 조회하도록 협조를 구함.
 - 지방경찰청장 또는 경찰서장이 이에 응하고 결과를 회신함으로써 활동지원 인력의 범죄경력 여부가 확인됨.

4. 제공인력 자격관리 개선방안

1) 분석방법

- 본 연구는 자격관리 과정에 참여하는 각 사업 관계자들의 의견을 수렴하고 종합하여 개선방안을 도출하기 위해 초점집단인터뷰(Focus Group Interview)를 수행함.
- 녹취된 질적 자료는 현상에 대한 편견은 배제한 상태에서 연

구자가 주제의식을 갖고 자료를 분석하는 주제분석법(thematic analysis)을 활용함.

- 10명 이하의 집단 참여자가 인터뷰에 참가하였으며
 - 약 2시간 동안 의견제시와 집단 참여자간의 토의를 통한 의견수렴이 진행되었음.
- 인터뷰는 연구 목적에 맞게 정보시스템을 실제로 사용하고 있는 제공기관 관계자와 시군구 담당자를 중심으로 수행함.
 - 사회보장정보원 자문기관 명단에서 이들을 1차 선별하였고,
 - 사업과 지역특성이 고르게 분포되도록 2차 명단을 작성하여 이후 개별적인 연락을 취하는 방식으로 최종 명단을 도출함.
 - 시군구 담당자는 전국 시도 담당자에게 연락을 취해 시군구 담당자를 추천받아 1차 인터뷰 대상자 후보를 작성하였으며,
 - 참석이 불가능한 경우에 동일 사업을 담당하는 타 지자체 담당자와 연락을 취하는 방식으로 최종 대상을 확정함.
- 인터뷰는 2018년 9월부터 2019년 1월 중에 진행되었으며,
 - 인터뷰 전에 참여자 모두의 동의를 얻은 후 녹취를 통해 자료를 수집함.
- 인터뷰는 반구조화된 질문을 통해 업무가 이루어지는 과정에서 경험과 의견이 충분히 이루어지도록 하였음.
 - 구체적으로는 제공인력 자격관리의 프로세스, 정보시스템을 활용한 제공인력 자격입력 방식, 자격변동 관리방법, 자격관리를 위한 자체적인 노력 및 애로사항, 정보시스템 개선방안을 중심으로 진행

2) 분석결과

- 초점집단인터뷰 결과, 수집된 자료는 5개의 상위주제와 24개의 하위주제가 도출됨.
- 첫 번째 상위주제는 자격관리 프로세스에서 정확한 정보입력과 관리 강화가 필요하다는 것임.
 - 인터뷰 참여자는 과거등록 인력의 자격이 잘 이루어지고 있지 않으며,
 - 입력 자격의 정확성을 판단하기 어려운 현실을 언급하였음.
 - 입력한 자격정보의 정확성 확인이 필요하다고 하였으며,
 - 제공인력 자격이 의무적으로 입력될 수 있는 체계에 관한 의견을 제시
 - 자격관리 책임소재를 분명히 할 필요가 있다는 의견과 함께, 정기 지도점검을 활용하여 자격관리 점검을 실시하는 방안과 제공기관 정보공개 확대를 통한 자격관리 방안을 제안함.
- 두 번째 상위주제는 자격증의 신뢰 및 정확성 관리가 필요하다는 것임.
 - 참여자들은 신규 자격증이 무분별하게 증가하고 있으며,
 - 자격요건이 모호하여 자격증 적합성을 판정하는 과정에 어려움이 발생하고 전달함.
 - 또한, 입력한 자격증은 진위 확인이 가능해야 하며,
 - 현재 민간자격증에 대한 신뢰가 저하되고 있으므로 자격요건을 강화하는 방향으로 제도가 개선될 필요가 있다고 전달함.
- 세 번째 상위주제는 현실적인 경력관리 체계와 경력에 대한 정

보 공유가 필요하다는 것임.

- 참여자들은 제공인력 경력관리가 잘 이루어지고 있지 않으며,
 - 정보시스템의 경력산정 입력 내용이 비현실적인 기준으로 되어있다고 언급함.
- 한편에서는 경력조건을 충족하는 제공인력을 구하기가 어려운 지역의 사정도 존재하였으며,
 - 제공인력의 경력 정보의 정확성이 담보될 수 있도록 제공기관 간에 경력정보의 공유가 필요하다는 의견을 제시하였음.
- 네 번째 상위주제는 교육운영 과정 체계마련과 표준화된 정보관리가 필요하다는 것임.
 - 참여자들은 현재 교육이수 정보의 관리가 허술하게 이루어지고 있어 정보 표준화가 이루어질 필요를 언급함.
 - 교육 커리큘럼이나 지역별 규정의 통일 등, 교육운영의 체계화가 필요하다는 의견을 제시하였음.

5. 결론

- 본 연구는 사회서비스 전자바우처시스템을 기반으로 제공인력 자격을 관리하는 방안을 마련하기 위한 목적으로 수행되었음.
- 이를 위해 관련 선행연구와 자격관리 현황을 살펴보았으며,
 - 개선방안 도출을 위해 관계자를 대상으로 실시한 초점집단인터뷰 결과를 제시하였음.
- 본 연구에서 도출한 주요 결과를 종합하여 정책 함의와 함께 제시하면 다음과 같음.

1) 자격관리 프로세스

- 자격관리 프로세스 측면에서 과거 등록인력의 자격정보 미입력 문제와 제공인력 자격 변동관리 문제, 그리고 자격관리 책임소재의 모호성 등의 문제가 존재함.
- 이에 제공기관 정기 점검시에 과거 등록인력을 포함하여 자격정보 입력 여부를 확인하는 내용이 정기점검 리스트에 들어갈 필요가 있음.
- 자격변동 정보 현행화의 미흡과 자격관리 책임소재 모호성과 관련된 이슈에 대해서는 지자체에 권한을 부여하여 개선하는 방안을 고려할 필요가 있음.

2) 자격 기준별 관리

- 제공인력의 다양한 자격기준 중, 자격증과 관련된 이슈는 다음과 같음.
 - 관리 과정 측면에서 등록 민간자격증이 증가하여 시스템에 적시에 반영하지 못하는 문제가 존재함.
 - 이에 대해 한국직업능력개발원에 주기적으로 등록되는 자격증 코드를 확인하여 정보시스템에 반영하는 방안을 고려할 수 있음.
 - 해당 제공인력이 실제로 취득한 자격증인지의 여부 확인을 위해 제공기관에서 제공인력의 자격증 정보를 탑재하고,
 - 지자체에서 확인하는 프로세스를 마련하는 방안이 필요함.
 - 제도 측면에서는 제공인력이 제시한 자격증이 해당 사업에

적합한 자격증인지 판단이 어려운 경우와 관련하여,

- 취득이 용이하고 전문성이 결여된 자격증의 문제, 유사 자격증 간 난이도 차이가 존재하는 이슈 등이 존재함.

○ 이러한 문제는 중장기적으로 자격조건에 구체적인 자격종목을 명시하거나,

- 자격증이 아닌 수강과목을 중심으로 자격기준을 설정하는 방안이 고려될 수 있음.

□ 둘째, 학력 및 경력에 관한 이슈임.

○ 학력 관련 정보에 대한 화면 메뉴가 구현될 필요가 있으나,

- 현재의 자격증 내용과 같이 단순히 입력하는 방식이 아닌, 최종 학력증명서를 시스템에 탑재하는 방안이 자격관리에 더 적절한 방법일 것임.

○ 경력의 경우에 제공인력의 재직증명서의 경력기간을 산출하는 방식은 기본적으로 일단위로 제공되는데,

- 현장에서는 일보다 시간 단위 서비스가 일반적이므로,
- 시간단위 경력증명서를 확인할 수 있는 정보제공이 필요함.

□ 셋째, 교육과 관련된 이슈임.

○ 자격관리의 문제는 활동보조사 교육이수 정보에 대하여 정확성을 확인하기 어렵다는 점과,

- 기관의 현장실습 교육 이후에 제공인력 활용사례에 대한 별도 관리가 부재하다는 것임.

○ 수강생의 교육 이수정보나 현장실습 정보 등이 전자바우처 사업과 연계가 된다면 해당 문제를 최소화할 수 있을 것임.

○ 제도측면에 있어서는 교육시간이나 교육내용 등에 대한 적절

한 관리가 이루어진다면,

- 양질의 서비스가 제공될 수 있는 기반 마련이 가능할 것임.

3) 결격사유의 관리

- 제공인력의 결격사유와 관련되어 범죄경력 조회하는 과정이 번거롭고 부담스럽다는 현장의 의견에 대해서는,
 - 제공인력 등록과정에서 시군구를 통한 범죄경력 조회가 동시에 이루어지도록 하는 방안을 고려할 수 있음.
- 자격취소나 자격정지에 대한 이력정보가 공유되지 않는 가운데,
 - 시군구에 제공인력 등록이나 변동과정에서 조회가 이루어질 수 있는 프로세스를 만드는 방안을 마련해야 함.
 - 현장에서는 활동보조사 본인이 범죄이력과 관련된 결격사유를 인지하지 못하고 있는 경우에,
 - 교육기관이나 제공기관에서 결격사유에 대한 사전 공지와 알림을 통해 혼란을 방지할 필요가 있음.
- 마지막으로 제도측면을 보면, 유사한 사업임에도 불구하고 제공인력의 결격사유 내용에서 차이가 발생하는 경우가 있음.
 - 제도의 정합성이나 사업 간 형평성, 관리의 효율성을 위해 이와같은 차이가 현실적이지 않으면 통일시킬 필요가 있음.

서론

제1절 연구배경 및 목적

제2절 연구내용 및 방법

제1장 서론

제1절 연구배경 및 목적

사회서비스 인력의 전문성은 표준적으로 제도화된 교육훈련의 형식을 필요로 한다. 이에 사회서비스 전자바우처 사업 제공인력의 선발 기준은 관련 자격증이나 특정 교육이수 등을 기본조건으로 한다. 총 8개로 구성된 사회서비스 전자바우처 사업은 다양한 대상에게 상이한 목적으로 제공되므로 서비스를 제공하는 인력이 지녀야 하는 자격조건이 각기 다르다. 각 서비스 내용별로 제공인력 자격 기준은 별도로 규정되어 있기 때문에 서비스 제공기관에서는 상기한 조건을 충족한 제공인력을 채용하고 이용자에게 서비스를 제공하고 있다. <표 1-1>에 제시된 바와 같이 8개의 전자바우처 사업 제공인력 자격조건에 포함되는 기준은 자격증 소지자(국가자격증, 민간자격증) 학사자격, 실무경력, 특정 교육과정 이수 등으로 구분된다.

<표 1-1> 8대 전자바우처 사업 제공인력의 자격기준

구분	대표 자격조건	자격조건에 포함된 기준
노인돌봄종합서비스	- 요양보호사	- 국가자격증
장애인활동지원	- 활동보조사 교육이수자	- 국가자격증

4 • 사회서비스전자바우처시스템을 활용한 제공인력 자격관리 개선방안

구분	대표 자격조건	자격조건에 포함된 기준
서비스	- 요양보호사, 간호사, 간호조무사, 치과위생사 등	- 특정 교육과정 이수자
산모·신생아 건강관리지원사업	- 보건복지부장관 고시 교육과정 이수자	- 특정 교육과정 이수자
가사간병방문지원	- 요양보호사 등	- 국가자격증
지역사회서비스 투자사업	- 서비스별로 구분 - 보건복지부 장관 고시 자격기준	- 국가자격증 - 민간자격증 - 학사자격 - 실무경력 - 학회발급 자격증
발달재활서비스	- 언어재활사 등	- 국가(공인)자격증 - 민간자격증 - 학사자격 - 실무경력
언어발달지원	- 언어재활사 - 독서지도사 - 보육교사 - 유치원교사 - 수화통역사 등	- 국가(공인)자격증
발달장애인 부모심리상담	- 의사 - 전문상담교사 - 임상심리사 - 정신보건전문요원 - 청소년상담사 등	- 국가자격증 - 민간자격증 - 학사자격 기준 - 실무경력(부분)

사회서비스 제공인력의 자격에 관하여 일각에서 제기되고 있는 문제는 사회서비스 제공인력 자격관리가 잘 이루어지지 않고 있으며 현장에서 제공되는 서비스 질이 낮은 수준일 가능성이 높다는 것이다. 예를 들어 박종성 외(2010)는 사회복지 분야 연구자와 서비스 관계자를 대상으로 조사한 결과, 사회복지 분야 자격은 서비스 제공과정에서 필요한 전문성을 기대하기 어렵다고 보고하였다. 즉, 박종성 외(2010)는 복지 분야 자격증 취득 과정에서 충분한 훈련이나 교육이 이루어지지 않는다는 지적과 함께 전문성이 결여된 자격이 과다 배출되고 있는 자격제도 문제를 제기하였다 이와 관련하여 김은하 외

(2017)는 아동청소년심리지원서비스를 제공하는 제공인력들이 소지한 자격종목을 조사하여 그 실태를 밝힌 바 있다. 동 연구에서는 상당수의 자격종목이 취득과정이 매우 용이하고 갱신 규정도 마련되어 있지 않는 등, 자격증 취득을 서비스 제공을 위한 준비과정 완료로 간주하기 어려운 현실을 지적하고 있다. 서비스 제공인력이 적절한 훈련과 준비과정이 결여된 상태에서, 심리적 문제를 겪고 있는 아동 및 청소년을 대상으로 서비스를 제공하고 있을 가능성을 충분히 고려할 수 있는 결과이다.

물론 Stergios and Weekes(2002)의 지적과 같이 이러한 문제를 해결하기 위해 제공인력 자격기준을 엄격한 수준에 둔다면 제공인력 채용에 어려움이 발생할 수 있다. 강혜규 외(2008)의 주장대로 특히 돌봄서비스 제공 인력에게 양질의 서비스를 제공하는 조건은 자격증 취득보다 경력이나 노하우가 더 적절한 요소일 수 있다.

이상의 논의는 서비스 제공인력 자격요건이 강화될 필요성을 강조하고 있는데, 그 기준을 어느 수준에 두는 것이 적절한가의 이슈와 관련된다. 즉, 제공인력 자격기준이 규정대로 준수되고 있음을 전제로 그 수준을 어떻게 조정해야 하는가에 대한 문제의식이 깔려있다.

최근 정부에서 발행한 보고서는 현장에서는 이보다 더 근본적인 문제가 존재하고 있음을 밝히고 있다. 그것은 자격기준이 충족되지 않은 제공인력이 서비스를 제공하고 있는 문제이다. 보건복지부가 지난 2018년 8월에 배포한 보도자료에 따르면 전국 17개 시도에 속한 사회서비스 제공기관을 대상으로 사회서비스 이용권 운용실태를 점검한 결과, 주요 부정수급 사례 중 하나가 무자격자의 사회서비스 제공사례였다(보건복지부, 2018).

현실에서는 제공인력의 자격관리도 제대로 이루어지지 않고 있었다. 2018년 3월 감사원이 공개한 보고서에 따르면, 137,190명의 제공

인력이 10,558건의 자격정보를 미입력한 것으로 나타났다. 이는 전체 자격정보 미입력 건의 7.7%에 해당하는데 이 중에 노인돌봄종합서비스 제공인력은 24.2%, 장애인활동지원서비스 제공인력은 3.0%를 차지하는 등, 서비스마다 그 비중에서 차이가 존재하였다. 자격정보 미입력이 곧 자격미달자나 무자격자의 서비스 제공을 의미하지는 않는다. 그러나 제공인력의 자격관리가 잘 이루어지지 않고 있는 환경에서는 그러한 가능성을 무시하기 어려우며 심지어 조장할 수도 있다.

〈표 1-2〉 자격정보 미입력 현황(2018년 3월 현황) (단위: 명, %)

구분	합계	노인돌봄 종합서비스	가사간병 방문지원	장애인 활동지원	산모·신생아 건강관리지원
제공인력 수	137,190	22,215	4,002	100,206	10,767
자격정보 미입력 (비율)	10,558 (7.7)	5,377 (24.2)	1,028 (25.7)	3,018 (3.0)	1,135 (10.5)

*자료출처: 감사원(2018:113)

또한, 동 보고서에서 감사원(2018:10)은 “전자바우처시스템을 통해 노인돌봄서비스 등 8개 사회서비스 제공사업을 추진하면서 서비스 제공인력의 자격정보를 검증하지 않아 지난 5년간 자격요건을 충족하지 못하는 제공인력 1,108명이 428억 원의 서비스를 제공”하였다고 보고하였다. 이상의 이슈는 현재의 제공인력 자격요건이 적절한가를 검토하는 것도 중요하지만, 그 전에 자격기준 규정에 따른 제공인력 채용과 관리가 선행될 필요가 있음을 언급한다고 하겠다.

<표 1-3> 무자격자의 서비스 제공현황(2015~2018년 5월) (단위: 명, 천원)

구분		제공인력수	이용자수	서비스 결제금액
합계		1,061	4,324	42,160,568
무자격 제공 인력 유형	자격미취득 (교육미이수)	170	560	2,482,650
	미지정 교육기관이수*	631	2,794	31,103,692
	교육기관	260	970	8,574,226
	확인 불가**			

* 지정교육기관이 아닌 기관에서 교육이수를 하거나, 교육기관 지정 이전에 교육을 이수한 경우를 포함

**교육기관을 보고하지 않거나, 단순 '활동보조사 교육기관'으로 보고하는 등, 교육기관을 확인할 수 없는 경우를 포함

※ 자료출처: 감사원(2018:115)

제공인력에 대한 자격정보 관리가 잘 이루어지지 않으면 그 피해는 고스란히 서비스 이용자에게 전가될 수 밖에 없다. 전자바우처 사업은 그 대상이 노인, 아동, 장애인 등, 인구학적 욕구가 명확한 대상으로 서비스를 제공하는 이용자는 이들의 신체적, 정신적 욕구에 대한 전문지식을 보유해야 한다. 교육이나 훈련을 통한 제공인력 자격취득 과정에는 이러한 지식을 습득하는 과정이 포함되어 있다. 자격조건 미달인 제공인력이 서비스를 제공한다면 전달되는 서비스 질을 담보할 수 없을 뿐만 아니라, 대인 사회서비스라는 특성 때문에 대상자의 상태가 서비스 제공 전보다 악화될 수 있는 최악의 가능성도 고려해야 한다.

현재 제공인력 자격정보는 지자체와 제공기관을 통해 전자바우처시스템에 입력·관리되고 있다. 전자바우처 사업 안내지침에 따르면, 제공기관은 제공인력 자격증 정보나 교육정보 등을 사회서비스 전자바우처시스템에 입력하고 변경사항 발생 시 그 내용을 입력하여 (시스템을 통해) 시군구에 보고해야 한다. 정기적인 자격관리가 이루어지지 않고 있는 문제를 개선하기 위해 사회보장정보원은 2017년 5월에 전

자바우처시스템의 제공인력 등록 및 관리체계를 개선하였다. 즉, 2017년 2~5월 동안 직업능력개발원과 산업인력공단이 보유한 2만 4천여 종의 국가 및 민간자격증 정보를 전자바우처시스템에 연계하여, 모든 자격종목이 누락되지 않고 등록될 수 있도록 시스템을 개선한 것이다. 하지만 여전히 제공인력 자격정보가 정확하게 관리되고 있지 못하고 있는데 구체적인 문제는 다음과 같다.

첫째, 기존에 등록된 제공인력 자격증 정보에 대하여 정비를 유도하였으나 주로 신규 제공인력을 중심으로 조치가 취해졌다. 기존 제공인력이 보유한 상당수의 자격증이 정비되지 않았을 가능성이 높다.

둘째, 정비사업 이후 입력된 제공인력 자격 정보의 정확성에 문제가 존재한다. 제공기관에서 입력한 자격과 제공인력이 실제로 보유한 자격의 일치여부에 대한 확인이 불가능하다.

셋째, 자격정보 입력 이후 변동사항 등에 관한 정기적인 관리가 제대로 이루어지지 않고 있다. 입력주체인 제공기관이나 관리주체인 지자체에 대한 강제가 어려운 실정이다.

마지막으로, 정비는 자격증에 한정되었으며 교육이나 학력, 경력과 같은 자격요건에 대해서도 관리방안 마련이 필요하다.

이러한 배경에서 본 연구는 사회서비스 전자바우처 사업의 제공인력 자격정보가 전자바우처시스템을 통해 정확하게 관리될 수 있는 방안을 마련하고자 한다. 제공인력 자격 문제에 대한 근본적인 접근은 자격제도가 잘 마련되어서 적절한 훈련과 기술을 겸비한 제공인력이 서비스를 제공할 수 있는 제도적 체계를 마련하는 것이다. 상기하였듯이 현재 상황에서는 자격제도 개선 이전에 규정에 맞는 자격요건 충족 여부에 대한 관리가 잘 이루어지지 않고 있다. 자격관리는 전자바우처시스템을 활용하여 이루어지는데, 기본적으로 제공기관은 시군구 승인이나 확인을 통해 제공인력 자격의 등록과 변경 등의 절차를

밝게 된다. 본 연구에서는 자격정보가 정확하게 관리되기 위한 방안을 제시하고자 하는데, 그 내용은 정보시스템을 활용하는 방식에 초점을 두고자 한다. 이를 통해 적절한 기술과 훈련과정을 경험한 제공인력이 서비스를 제공할 수 있는 토대를 마련하는데 기여하고자 한다.

제2절 연구내용 및 방법

본 연구는 사회서비스 전자바우처시스템을 활용하여 제공인력 자격관리 방법과 절차 등을 개선하는 방안을 도출하고자 한다. 연구내용과 방법은 다음과 같다.

본 연구를 위해 사업지침을 중심으로 문헌검토가 이루어진다. 장애인활동지원서비스, 노인돌봄종합서비스, 지역사회서비스투자사업, 가사간병방문지원사업, 산모·신생아건강관리지원사업, 발달재활서비스, 언어발달지원사업, 발달장애인부모상담지원사업의 총 8개 전자바우처사업 지침 검토를 통해 각 사업의 제공인력 자격기준을 상세하게 검토한다.

다음으로 전자바우처시스템을 사용하여 제공인력 자격관리 업무를 담당하는 현장 관계자를 대상으로 인터뷰를 수행하고 현장 사례와 의견을 수렴하여 자격관리를 위한 개선방안을 제시한다. 현장 관계자는 지자체 공무원, 제공기관 자격관리 담당자, 사회서비스 지원단 관계자, 교육기관 담당자 등을 포함한다. 대상사업이 8개 전자바우처사업을 모두 포괄하므로 인터뷰 대상자들도 최대한 8개 사업 담당이 고르게 포함되도록 하였다. 또한, 지침만으로는 파악하기 어려운 현장의 상황을 확인하고자 하였으며 현실성있는 대안을 도출하기 위해 개선책에 대한 의견을 수렴하였다.

보고서의 구성은 다음과 같다.

2장에서는 선행연구 검토가 이루어진다. 자격의 개념과 기능, 유형과 체계에 관한 기존 연구자들의 논의를 검토한다. 또한, 사회서비스 분야를 중심으로 전개되어 온 제공인력 자격에 관한 선행연구를 검토한다.

3장에서는 각 사업의 지침을 바탕으로 8개 전자바우처 사업별 제공인력 자격기준에 대해 구체적으로 살펴본다. 이 외에도 자격관리가 이루어지는 과정과 개별 자격 요건별로 정보시스템을 통해 이루어지는 자격관리 현황을 살펴본다.

4장에서는 초점집단 인터뷰 결과가 제시된다. 인터뷰 대상의 선정 방법과 인터뷰 내용이 소개되고, 주제어를 중심으로 정리된 인터뷰 내용이 제시된다.

결론인 5장에서는 연구내용 요약과 함께 정책 대안 및 개선방안을 제시한다.

선행연구 검토

제1절 자격의 개념과 유형

제2절 제공인력 자격에 관한 선행연구

제2장 선행연구 검토

제1절 자격의 개념과 유형

1. 자격의 개념

국립국어원의 표준국어대사전(2019)에 따르면 자격이란 ‘일정한 신분이나 지위를 가지거나 일정한 일을 하는 데 필요한 조건이나 능력’³⁾을 의미한다. 강순희 외(2013:13)에 따르면 유럽직업훈련연구센터에서는 자격을 ‘증서(certificate)나 학위(diploma), 또는 다른 증거 등에 의하여 표현된 하나의 표준(standards), 또는 표준들의 집합(a set of standards)에 대하여 공식적으로 인정한 것’이라 정의한다.

OECD(2002)의 자격(qualifications) 개념은 학교나 기업 등에서 행해지는 공식적 학습과 그 이외의 비공식 학습을 포괄하는 개념이다. OECD에서는 학력, 학위, 교육훈련, 자격증, 이수등 등이 모두 포함되는 매우 포괄적인 개념으로 자격을 상정한다고 하겠다. Coles and Werquin가 주장하는 자격개념은 학점, 비공식 및 비정규 학습, 자격체제의 구축, 품질보증 최적화, 이해관계자들의 참여 최적화 등이 모

3) <https://stdict.korean.go.kr/search/searchView.do#top>(검색일: 2019.8.10)

두 포함되어(김미경 재인용, 2015:134) 자격을 포괄적인 개념으로 접근한다.

이와같이 자격은 포괄적인 개념을 기본으로 하는 것이 일반적이지만 개별 국가의 상황을 들여다보면 사회적, 정치적 환경이나 역사에 따라 그 개념이 국가마다 다른 양상을 보인다. 예를 들어, 유럽국가는 대부분 교육과 훈련이 제도적으로 통합해서 이루어진다. 즉, 직업교육 훈련이 보편적으로 행해지고 있어 직업교육 훈련과 일반교육이 연계되어 양자를 분리하기가 쉽지 않다. 반면에 우리나라나 일본과 같이 교육과 훈련이 분리되어 운영되는 경우는 자격이 학위와 구분되어 사용된다. 자격은 학력을 담당하는 기간과는 별도로 기관 검정을 통해 인정된 것으로 인식되고 있다. 우리나라에서는 학력과 구별되는 직업 자격을 통상 자격의 개념으로 사용하는 것이다(신명훈·박종성, 2005).

「자격기본법」 제 2조에 따르면 자격이란 “직무수행에 필요한 지식·기술·소양 등의 습득정도가 일정한 기준과 절차에 따라 평가 또는 인정된 것”을 말한다. 즉, 자격은 일정한 기준이나 절차에 따라서 평가된 사항이나 인정된 것이라고 할 수 있다. 하지만 좁은 의미로는 구체적인 자격증과 같이 특정한 직무수행 능력에 대해 인정한 증명서를 의미하기도 한다.

2. 자격의 기능과 요건

강순희 외(2003)에 따르면 자격의 기능은 크게 네 가지로, 신호기제, 능력개발의 선도기제, 선별장치 기능, 면허적 기능이다.

신호기제는 근로자가 가지고 있는 능력 정도를 나타내는 신호(signal) 역할을 하는 기능이다. 신호기제를 잘 발휘하기 위해 자격에는 개인의 능력을 잘 반영할 수 있는 장치가 마련되어야 한다. 능력

개발의 선도기제는 자격에 대한 보상이 적절히 이루어져서 개인이 능력개발을 통해 자격을 취득하고자 하는 인센티브가 잘 발휘되어야 하는 기능이다. 자격에 대한 적절한 보상과 관련되는 것이다. 선별장치 기능은 자격이 개인의 직업능력을 나타내는 중요한 증표로 작용한다는 것이다. 면허적 기능은 자격증 소지자의 독점적 지위를 보장하거나 취업이나, 승진에서 우대를 하여 공인된 사람이 관련된 업무에 접근할 수 있도록 하는 기능이다.

김호기 외(1999)에 따르면 이상의 기능이 잘 발휘하기 위해 자격은 투명성, 호환성, 경제성, 탄력성, 공신력, 경쟁력, 통용성, 공평성의 요건을 지녀야 한다. 즉, 자격은 그것을 통해 확인하고 주어지는 정보를 신뢰할 수 있어야 하며(투명성), 자격검정에서 유사과목의 시험을 면제해 주는 등, 상호간에 대체 가능해야 한다(호환성). 자격 유지 비용은 지나치게 커서는 안되고(경제성), 산업구조의 변화에 따라 자격은 신속하게 변화해야 한다(탄력성). 자격의 남발 등으로 인해 공신력이 상실되지 않도록 자격체계에는 제도적 장치가 필요하며(공신력), 다양한 자격제도를 통해 자격이 상호 경쟁하는 환경을 조성할 필요가 있다(경쟁력). 자격은 국제적으로 통용되어 활용될 수 있어야 하며(통용성), 성별이나 연령, 학력 등에 상관없이 취득의 기회가 주어져야 한다(공평성).

<표 2-1> 자격의 기본 요건

요건	내용
투명성(transparency)	신호를 전달하는 자격으로부터 얻는 정보의 신뢰성이 높아야 함.
호환성(transferability)	자격 간에 상호 호환이 가능해야 하고 부분적/전면적으로 대체될 수 있어야 함.
경제성(economy)	자격제도 유지비용이 높아서는 안됨.
탄력성(flexibility)	자격은 사회나 경제적 환경 변화에 따라 빠르게 개정되어야 함.

요건	내용
공신력(authenticity)	자격은 공신력을 통해 효용가치를 유지해야 함.
경쟁력(competitiveness)	다양한 자격제도 운영을 통해 자격 간에 상호 경쟁하는 환경이 보장되어야 함.
통용성(currency)	자격은 국제적 통용성이 확보될 필요가 있음.
공평성(access and equity)	자격 취득의 기회나 접근성이 공평해야 함.

3. 자격의 유형과 체계

이정표 외(1998)에 따르면 자격의 유형은 아래의 <표 2-2>와 같이 분류될 수 있다.

우선 기능별 유형은 업무 독점형과 능력 인정형으로 구분된다. 업무 독점형 자격은 해당 자격이 없으면 관련 업무에 종사할 수 없는 자격이다. 능력인정형 자격은 해당 자격소지가 곧 일정한 기능 및 지식을 보유하고 있음을 의미하는 자격이다. 사회서비스 전자바우처 제 제공인력이 취득하는 자격은 기능별 분류 중 능력 인정형에 해당된다.

내용별 유형은 전문자격과 일반자격으로 대별되며 특정한 직종의 직무에 필요한 지식인가, 일반 직종의 직무에 필요한 기술인가에 따라 구분된다. 사회서비스 전자바우처 사업의 제공인력이 서비스 제공을 위해 취득하는 자격은 일반자격보다는 돌봄분야나 상담분야 등, 특정 직종의 직무를 수행하는데 필요한 전문자격에 가깝다고 하겠다.

<표 2-2> 자격의 유형

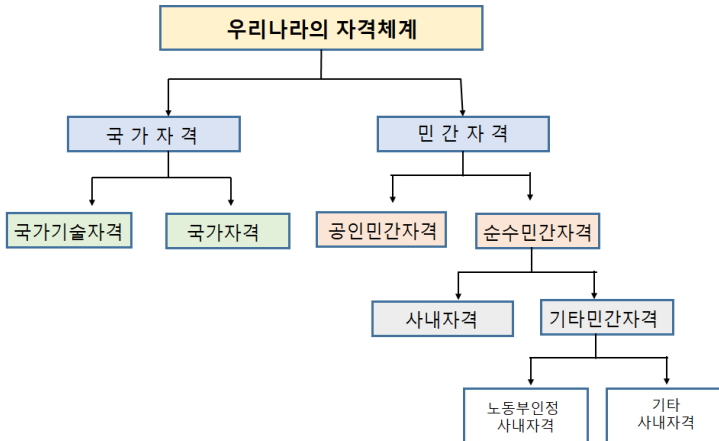
구분	자격유형	자격내용
기능별	업무 독점형	자격이 없다면 관련된 업무에 종사할 수 없음.
	능력 인정형	일정한 기능이나 지식을 지님.
내용별	전문자격	특정한 직종을 수행하기 위해 필요한 기술이나 지식을 지닌 정도를 의미하는 자격

구분	자격유형	자격내용
	일반자격	다양한 직종에 대해 직무수행이 가능한 지식이나 기술을 보유한 정도를 나타내는 자격
시행주 체별	국가자격	국가가 신설 주체이며, 국가가 관리하고 운영하는 자격
	민간자격	법인, 단체, 개인이 신설하여 운영·관리하는 자격

*출처: 이정표 외(1998)

시행주체별로는 국가자격과 민간자격으로 나눌 수 있다. 국가자격은 국가가 신설하여 관리와 운영을 담당하는 자격이며 민간자격은 법인이나 단체, 개인이 신설하여 관리와 운영을 담당하는 자격이다. 사회서비스 전자바우처 사업 제공인력의 자격요건은 사업마다 다르며 국가자격과 민간자격이 모두 포함되어 있다.

시행주체별 자격유형과 관련하여 우리나라의 자격체계를 살펴보면 (그림 2-1)과 같이 정리할 수 있다.



(그림 2-1) 우리나라의 자격체계

우리나라 자격체계는 국가자격과 민간자격으로 구분된다. 「자격기본법」 제 2조에서는 국가자격을 법령에 따라 국가가 신설하고 국가가 관리 및 운영을 담당하는 자격으로 정의하며, 민간자격은 국가 외의 자가 신설하고 관리와 운영을 담당하는 자격임을 명시하고 있다(「자격기본법」 제2조). 국가자격은 국가기술자격과 국가자격으로 다시 분류되는데 전자는 국가기술자격법에, 후자는 개별법령에 근거한다. 「국가기술자격법」 제 2조에서는 국가기술자격을 「자격기본법」에 근거한 국가자격 중에서 산업 영역과 관련성이 있는 기술이나 기능, 서비스 분야와 관련있는 자격으로 정의한다(「국가기술자격법」 제 2조).

민간자격 신설이나 등록은 <표 2-3>에 해당하는 경우를 제외하고 국가 이외의 법인이나 단체, 혹은 개인이 신설하여 관리와 운영을 담당할 수 있다(「자격기본법」 제 17조). 제외되는 분야는 <표 2-3>에 나타난 바와 같이 국민의 생명이나 건강, 안전이나 국방과 관련되는 분야나 사회질서에 어긋나는 행위와 연관된 분야이다(「자격기본법」 제 17조)

<표 2-3> 민간자격의 신설과 등록

제17조(민간자격의 신설 및 등록 등) ①국가외의 법인·단체 또는 개인은 누구든지 다음 각 호에 해당하는 분야를 제외하고는 민간자격을 신설하여 관리·운영할 수 있다.

1. 다른 법령에서 금지하는 행위와 관련된 분야
2. 국민의 생명·건강·안전 및 국방에 직결되는 분야
3. 선량한 풍속을 해하거나 사회질서에 반하는 행위와 관련되는 분야
4. 그 밖에 민간자격으로 운영하는 것이 적합하지 아니하다고 심의회의 심의를 거쳐 대통령령으로 정하는 분야

* 「자격기본법」 제 17조

민간자격은 공인민간자격과 순수민간자격으로 분류된다.

공인자격이란 주무부장관이 공인한 민간자격을 의미하며, 등록

자격이란 주무장관에게 등록한 민간자격 중 공인자격을 제외한 자격이다(「자격기본법」 제 19조). 「자격기본법」 제 19조에 따르면, 주무부장은 민간자격에 대해 심의회 심의를 통해 민간자격을 공인할 수 있는데, 이를 통해 민간자격에 대한 신뢰를 높이고 사회적 통용성을 높일 수 있다(「자격기본법」 제 19조).

이상의 자격유형은 자격을 바라보는 협소한 의미라고 할 수 있다. 사회서비스 전자바우처 사업 제공인력의 자격요건은 국가자격과 민간자격이 모두 포함되지만, 그 이외에 학력이나 경력, 교육이수를 모두 포괄하는 범위로 제시된다. 그럼에도 불구하고 사회서비스 제공인력의 자격과 관련된 논의는 주로 자격증에 초점을 맞추어서 진행되었다. 여기에는 자격증 발급 과정을 엄격하게 해야 한다는 주장이나 자격증의 효용성 논의, 자격증 정비 등에 관한 논의가 포함된다.

제2절 제공인력 자격에 관한 선행연구

사회서비스 전자바우처 사업 제공인력의 자격기준에 관한 연구는 거의 찾아보기 힘들 뿐만 아니라 전자바우처시스템을 활용한 자격관리에 있어 개선방안을 제시하기 위한 목적으로 수행된 연구는 전무하다. 이에 본 절에서는 유사한 문제의식을 공유하는 연구들을 중심으로 그간 사회서비스 제공인력의 자격과 관련되어 진행되었던 논의 내용을 정리해보고자 한다.

먼저, 사회서비스 분야 제공인력의 자격증 소지에 관하여 조사한 연구가 있다. 박세경 외(2009)는 6개 사회서비스 전자바우처 사업과 노인장기요양사업에 종사하고 있는 인력을 대상으로 현재 일과 관련

된 자격증을 갖고 있는지 여부를 조사하였다. 응답자 중에 ‘있다’라고 대답한 경우가 81.0%, ‘없다’라고 응답한 경우가 19.0%로, 다수의 사회서비스 종사자가 관련 자격증을 보유하고 있었다. 동 연구는 또한 <표 2-4>에 제시된 바대로 자격증 소지자의 92.1%가 자격증이 현재 일에 ‘도움이 된다’고 하여 자격증의 도움을 높게 평가하고 있다고 보고한다. 이들에게 구체적으로 어떤 점이 도움이 되었는지 묻자, ‘취업(일자리 구하기)’으로 응답한 비중이 36.8%로 가장 높았으며 ‘서비스 제공기술의 습득’이 29.0%, ‘이용자와 관계형성’이 18.5%였다.

박세경 외(2009)의 연구가 발표된 이래 사회서비스 정책 환경의 변화를 고려하면 자격증을 보유한 제공인력의 비중을 현재 시점에 그대로 적용하기 어려울 수 있다. 다양한 자격증이 양산되고 있는 현재시점에서는 자격증의 도움 정도에 대해서도 다른 양상의 응답이 나타날 수 있을 것이다.

<표 2-4> 자격증의 도움정도 및 도움이 된 부분

도움 정도	매우 도움이 된다	대체로 도움이 된다	그저 그렇다	별로 도움이 되지 않는다	전혀 도움이 되지 않는다	계
%	50.3	41.8	5.3	2.0	0.6	100
도움된 부분	취업 (일자리 구하기)	서비스 제공기술습 득	이용자와 관계 형성	직업 이미지 제고 (사회적 인정)	임금 수준의 향상	계
%	36.8	29.0	18.5	14.5	1.3	100

*출처: 박세경 외(2009:178)

이와 관련하여 현재 무분별하게 생산되고 있는 민간자격증에 대한 우려를 배경으로 진행된 연구들이 존재한다. 김성필·이민순 (2016)은 민간자격증 취득이 경력개발과 직무만족도에 미치는 영향에 대해 실

증분석을 수행하였다. 이 연구에서는 진취성, 경쟁성 및 규정성 요인들이 직무만족도에 유의미한 영향을 미치지 않는 점을 지적하면서 실무현장에서 민간자격증이 실무분야를 완벽하게 충족하지 못함을 언급한다. 결국 연구자들은 자격증 취득과정의 난이도가 평이하여 누구나 자격증을 쉽게 취득하는 현상을 지적하는데, 개선방안으로 민간자격증 취득을 위한 검정과정에 현장 전문가의 노하우가 반영되어야 하며 직무 특성에 따라 난이도를 조정할 필요가 있다고 주장한다.

전병주·김현수(2018)도 유사하게 평생교육원과 온라인 학습 등의 학점은행제를 이용하여 사회복지사 자격증을 취득하는 비중이 증가하고 있는 현실에 주목한다. 이 연구는 학점은행제로 자격증을 취득한 집단보다 정규교육 과정으로 자격증을 취득한 집단이 직업정체성과 서비스 질 수준에서 유의미하게 더 나은 결과를 보고한다. 이에 따라 학점은행제로 자격증을 취득한 집단에 대해 학습자 역량에 따라 개별화된 학습전략을 제공하고 경력을 고려한 학습설계가 필요하다고 주장한다. 권승(2011)은 요양보호사를 배출하는 교육기관이 무분별하게 설립되는 현상으로 인해 교육이 질적으로 저하되고 이에 따라 요양보호사의 자질문제가 거론될 수 밖에 없다고 하였다. 따라서 요양서비스의 질 개선을 위해서는 교육과정이 엄정하게 실시되어야 한다고 주장이다.

이상의 연구가 자격증 취득이 쉬운 환경에 대한 우려와 그에 따른 취득과정의 개선을 제안하였다면 한 걸음 더 나아가, 서비스 제공인력의 자격요건을 엄격하게 규정할 필요성을 주장하는 연구가 존재한다. 상기한 논의는 자연스럽게 서비스 제공인력의 자격기준 상향조정에 대한 주장으로 연결된다. 이와 관련된 선행연구는 제공인력 기술의 중요성이 더욱 강조되어야 하는 특정 사업에 한정하여 해당 서비스의 자격기준에 대한 방향과 대안을 제시하는 것이 일반적이다.

이희선 외(2010)는 자격요건이 민간자격증 취득에 머물고 있는 아동상담사에 대해 국가자격 검정제도를 제안하고 해당 자격증 취득을 위한 전반적 조건들을 제시하였다. 권수영 외(2016)는 상담과 관련된 민간자격이 난립하고 있으며 상담이라는 용어가 현행 법령 곳곳에 파편적으로 존재하고 있는 가운데, 그 행위의 의무와 정의가 기록되지 않고 있는 점에 주목하고 모든 전문상담과 관련된 내용과 직무의 정의를 포괄하는 국가자격의 필요성을 언급하였다. 다양한 법령들 속에 상담이 온전하게 기능하기 위해 상담의 국가 자격화는 매우 중요하다는 입장이다. 발달재활서비스를 제공하는 인력이 이수해야 하는 필수적인 교과목을 구체화하여 정리한 김정희 외(2013)는 현재 서비스 제공인력의 자격기준이 상향조정될 필요가 있다는 전제에서 출발한 연구라 할 수 있다. 이 외에도 김은하 외(2017)는 아동청소년심리지원서비스 제공인력에게 필요한 최소한의 교육연수는 전문대 재학 혹은 전문대 졸업 수준이어야 하며, 자격증 취득의 전제가 되는 이론은 최소 90시간 이상, 실습수업은 최소 20시간이 필요하다고 주장하였다.

상기한 박세경 외(2009)에서는 사회서비스 제공인력에게 자격증이 취업하거나 일하는데 실질적인 도움이 되기 위해 필요한 변화가 무엇인지 물었다. 이에 대해 ‘자격증의 취득을 국가가 관리·공인해야 한다’고 응답한 경우가 49.8%로 가장 높게 나타났으며, ‘다양한 통로를 통해서 자격증을 취득할 수 있도록 지원해야 한다’는 의견이 21.4%로 그 뒤를 이었다. 서비스 제공인력 역시 자격증의 국가공인화나 자격증 획득방법의 다양화 등과 같은 대안을 우선적으로 꼽은 것을 알 수 있다.

〈표 2-5〉 자격증이 도움이 되기 위해 필요한 변화 (단위: %)

자격증의 취득을 국가가 관리·공 인해야 한다	다양한 통로를 통해서 자격증을 취득할 수 있도록 지원해야 한다	자격증의 취득을 위한 시험제도가 만들어져야 한다	자격증의 등급이 다양해져야 한다	기 타	없 다
49.8	21.4	17.1	10.7	0.8	0.3

*출처: 박세경 외(2009:180)

특정 서비스 제공인력의 자격요건 조정을 넘어서 한편에서는 보다 포괄적 차원에서 제공인력 관리체계 정비가 필요함을 주장하는 연구가 존재한다. 박세경 외(2009)는 사회서비스 인력양성을 위한 교육훈련 기관이 난립하면서 기관별 교육내용의 편차나 부실교육이 발생한다고 지적하면서, 현장 적용성을 강화한 표준화된 교육훈련 프로그램의 개발과 보급이 필요하다고 주장한다. 김용득 외(2013) 역시 돌봄인력의 통합적 관리체계나 교육 및 훈련의 보장문제에 대한 필요성을 언급한 바 있다.

한편, 자격증 관리에 대한 기술적 측면의 논의가 존재한다. 배승훈 외(2019)는 자격증 위조는 다양한 문제를 초래할 수 있고 현재 진위 확인은 수일이 걸리는 상황에서 자격증 위조방지와 빠른 진위확인을 위해 블록체인 기술을 활용한 자격증 관리 시스템을 제안한다.

이상의 선행연구는 사회서비스 제공인력 자격기준의 중요성을 강조하고 그것이 정비될 필요가 있다고 보고한다. 사회서비스 제공인력 자격기준과 서비스 질의 관계가 유의미할 수 있으며 제공인력 요건의 개선이 필요하다는 주장이다. 이러한 주장은 제공인력 자격기준이 적어도 현재 규정대로 준수되고 있다는 전제에서 출발한다. 하지만 앞에서 상기한 바와 같이 최근 복지부(2018)나 감사원(2019)에서 발표한 보고서는 제공인력 자격요건이 지침대로 준수되고 있지 않아서

자격기준 미달이거나 무자격자가 제공인력이 서비스를 제공하고 있는 현실을 지적한다. 양자의 문제의식은 자격요건으로부터 획득하는 제공인력 자질의 중요성에 공감한다는 점에서 공통분모를 지니지만, 현장 상황의 이해와 개입의 우선순위에 있어서는 다른 양상을 보인다.

본 연구는 제공인력 자격수준을 상향 조정하고 자질개선을 위한 관리체계 개선에 초점을 맞추고 있는 기존 연구와 달리, 제공인력이 현재 지침에 명시된 자격요건을 지니고 서비스를 제공할 수 있는 방안 에 초점을 맞추는 연구이다. 특히 사회서비스 전자바우처시스템에는 제공인력 자격을 입력하고 관리할 수 있는 최소한의 기능이 마련되어 있으므로, 적합한 자격요건을 지닌 제공인력이 서비스를 제공하도록 정보시스템을 통해 관리하는 방안 에 초점을 맞추고자 한다. 이에 따라 연구 내용과 방법은 현장 상황을 파악하고 정보시스템을 활용할 수 있는 방안 에 대한 현장 중심 의견수렴에 중점을 둔다.

구체적으로 본 연구는 현장에서 제공인력 자격기준이 준수되지 않고 있는 사례가 어떻게 나타나는지, 그것의 이유와 원인은 무엇인지, 개선방안의 접근은 어떻게 해야 하는지 등에 대해 현장 관계자 대상 인터뷰를 통해 의견 수렴 결과를 도출하고 이를 바탕으로 개선방안을 제시한다는 점에서 상기한 선행연구와 차별화된다.

제공인력 자격기준 및 관리 현황

제1절 사업별 제공인력 자격기준

제2절 제공인력 자격관리 현황

제3장 제공인력 자격기준 및 관리 현황

제1절 사업별 제공인력 자격기준

서비스를 제공받은 이후 지불수단을 바우처로 활용하는 사회서비스 전자바우처사업은 2018년 현재 총 8개이다. 2007년 5월에 사회서비스 전자바우처 사업은 노인돌보미, 장애인활동보조, 지역사회서비스혁신사업으로 구성되는 3개의 서비스로 출발하였다. 2008년 2월부터 산모·신생아도우미서비스가 추가되었으며 취약계층에 대한 무료가사간 병방문사업이 바우처 사업으로 전환되었다. 2009년 2월부터는 장애아동에 대한 발달재활서비스가, 2010년 8월부터는 장애부모를 둔 10세 미만 비장애아동에 대한 언어발달지원서비스가 시작되었다. 2014년 2월부터는 발달장애인 부모심리상담서비스와 노인단기가사서비스가 신설되었다.

이하에서는 상기한 8개 전자바우처 사업의 제공인력 자격기준이 무엇이며 그것이 관리되고 있는 현황을 살펴본다.

1. 장애인활동지원서비스

장애인활동지원서비스는 신체나 정신적으로 지닌 장애로 인해 홀로

일상생활이나 사회생활을 영위하기 어려운 중증장애인을 대상으로 서비스를 제공하는 사업이다(보건복지부, 2018a). 급여종류는 크게 활동보조, 방문목욕, 방문간호로 나뉘는데, 각각에 따른 활동지원 인력의 자격이 다르다.

활동보조는 장애인활동지원서비스의 대부분을 차지하는데, 가정을 방문하여 신체 및 가사, 이동을 지원하는 서비스이다. 활동보조 인력이 되기 위해서는 해당 교육기관에서 교육과정을 수료하거나, 요양보호사, 사회복지사, 간호사 및 간호조무사 등의 자격증을 소지하고 있으면서 32시간의 이론과 실기교육, 10시간의 현장교육을 이수해야 한다.

설비를 갖춘 차량으로 제공할 수 있는 방문목욕 서비스는 요양보호사 1급 자격 소지자가 담당한다. 방문간호 지시서에 따라 제공하는 방문간호 서비스 인력은 간호사나 간호조무사 등이 자격증 취득자로 일정한 경력이나 교육기간을 지녀야 한다.

〈표 3-1〉 장애인활동지원서비스 급여종류에 따른 제공인력 자격기준

급여종류	급여내용	활동지원 인력의 자격기준
활동보조	수급자의 가정 등을 방문하여 신체활동, 가사 활동 및 이동보조 등을 지원	<ul style="list-style-type: none"> • 활동보조사 교육기관에서 교육과정을 수료한 자 • 「노인복지법」에 따른 요양보호사, 「사회복지사업법」에 따른 사회복지사, 「의료법」에 따른 간호사·간호조무사 및 유사 경력자* 중 이론 및 실기(32시간), 현장실습(10시간)을 이수한 자
방문목욕	목욕설비를 갖춘 차량을 이용하여 수급자의 가정 등을 방문하여 목욕을 제공	<ul style="list-style-type: none"> • 「노인복지법」에 근거한 요양보호사 중 1급 자격 소지자
방문간호	의사·한의사·치과의사의 '방문간호지시서'에 따라 수급자의 가정 등을 방문하여 간호, 진	<ul style="list-style-type: none"> • 방문간호사 <ul style="list-style-type: none"> - 「의료법」에 근거한 간호사로, 간호업무 2년 이상의 경력자 - 「의료법」에 근거한 간호조무사로서

급여종류	급여내용	활동지원 인력의 자격기준
	료보조, 요양상담 또는 구강위생 등을 제공	간호보조업무 3년 이상 경력자 및 「노인장기요양보험법시행령」제11조제3호나목에 따른 교육이수자 - 「의료기사 등에 관한 법률」에 따른 치과위생사

* 유사 경력자: 아이돌보미나 가사간병도우미 등과 같이 정부(지자체)의 재정으로 수행되는 돌봄사업 참여 경력이 최근 1년간 360시간 이상인 자

** 출처: 보건복지부(2018a)

법 29조에는 이상의 자격을 갖추었을지라도 활동지원 인력이 되지 못하는 결격사유를 제시하고 있다. <표 3-2>에 제시된 바대로 정신질환자나, 향정신성 의약품 중독자, 성폭력범죄자 등이 이에 해당된다.

<표 3-2> 활동지원 인력의 결격사유

- 「정신건강증진 및 정신질환자 복지서비스 지원에 관한 법률」 제3조 제1호에 따른 정신질환자
- 마약·대마 또는 향정신성 의약품 중독자
- 피성년후견인·피한정후견인
- 금고 이상의 형을 선고받고 그 형의 집행이 끝나지 아니하였거나 그 집행을 받지 아니하기로 확정되지 아니한 사람
- 「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 제3조부터 제10조까지 및 제15조에 규정된 죄로 금고 이상의 형을 선고받은 사람
- 법 제30조제1항제2호에 해당하여 활동지원 인력의 자격이 취소된 날부터 1년이 지나지 아니한 사람
- 법 제30조제1항제3호부터 제5호까지에 해당하여 활동지원 인력의 자격이 취소된 날부터 2년이 지나지 아니한 사람

※ 자료: 보건복지부(2018a)에서 재정리

결격사유는 아니지만 제도적으로 활동지원 인력이 될 수 없는 사유는 별도로 존재한다. 활동지원급여수급자나 활동지원기관에 해당되지

아니하는 사회복지시설의 장 혹은 종사자, 노인장기요양수급자, 재가 노인장기요양기관의 장이나 종사자, 활동지원기관의 장이나 전담관리 인력 등이다. 예외는 있으나⁴⁾ 상기한 바에 해당한다면 활동지원 인력이 될 수 없다.

<표 3-3> 활동지원 인력이 불가한 경우

- 활동지원급여수급자, 노인장기요양수급자
- 활동지원기관에 해당되지 아니한 사회복지시설의 장, 종사자(계약직 포함)
- 노인장기요양보험법상 재가노인장기요양기관의 장, 종사자(요양보호사 제외)
- 활동지원기관의 장, 전담관리인력 등 활동지원인력이 아닌 활동지원기관의 종사자

※ 자료: 보건복지부(2018a)에서 재정리

결격사유 확인은 활동지원기관의 장이 활동보조사에게 관련 서류 작성⁵⁾을 요청하는 방식으로 이루어진다. 신규 활동지원 인력 뿐만 아니라 기존 인력에게 관계기관 양식에 따라 조회를 요청하는 방식으로 결격사유에 대해 매년 1회 주기적으로 조회한다. 이와는 별도로 활동지원 인력이 교육과정을 신청하는 경우, 활동지원기관이나 활동보조사 교육기관은 신청자가 직접 서명(날인)한 활동보조사 교육안내를 통해 결격사유 해당여부를 스스로 확인하도록 한다.

부정수급 등으로 자격이 상실된 활동지원 인력에 대해서는 처분결과 등을 사회보장정보원에 통보하여 이력을 관리하도록 한다. 보건복지부(2018a) 지침에 따르면 사회보장정보원에서는 상기한 인력에 대

4) 활동지원인력이 예상치 못한 이유(건강문제, 사고, 무단결근 등)로 활동지원기관의 직원이 긴급하게 투입되어야 하는 경우는 예외이다. 이 때 전담인력은 반드시 활동지원인력의 자격 요건을 갖추어야 한다(보건복지부, 2018a:152).

5) 활동보조사에게 본인 서명 또는 날인된 범죄경력 조회 동의서, 개인정보 활용 동의서, 청렴 서약서 등을 작성·제출토록 한다(보건복지부, 2018a).

해서 자격상실 후 일정기간 동안 바우처 결제가 불가능하도록 조치를 취한다. 해당되는 지자체에서는 전자바우처시스템에서 결제 불가능 처리가 가능하다(보건복지부, 2018a:154).

활동보조 인력의 교육이 이수를 위해서는 활동지원기관이나 교육기관에 직접 교육 신청을 진행한다. 활동지원기관에 신청하는 경우는 교육희망자가 활동보조사 신청서에 건강진단서를 첨부하여 활동을 원하는 지역의 활동지원기관에 신청한다. 활동지원기관은 결격사유 해당 여부와 같은 신청인의 활동보조 가능 여부나 활동 가능시간 등을 확인하고 교육일정이나 채용 시기 등, 숙지해야 할 기본사항을 설명한다. 또한 교육기관에 활동보조사 교육 추천서를 송부한다.

교육기관에 직접 신청하는 경우는 신청자가 실습기관을 직접 알아 봐야 하며 신청인은 활동하고자 하는 지역의 교육기관에 문의하여 직접 신청·등록해야 한다⁶⁾. 교육기관 담당자는 활동보조사의 역할이나 자격요건, 교육일정 등에 대해 설명하고, 결격사유 해당 여부 등 확인사항을 검토한다.

활동보조사의 교육과정은 장애분야 8시간, 활동보조사 분야 15시간, 실천분야 17시간으로, 총 40시간에 걸쳐 진행되는데 이 중 이론이 24시간, 실기가 16시간으로 구성된다. 이와 더불어 활동보조서비스 제공기관에서 진행되는 현장실습 시간은 10시간으로, 교육과정은 총 50시간이다⁷⁾.

한편, 현장에서 활동보조사 확보가 어려운 경우를 고려하여 기관의 현장실습 교육(10시간) 후 급여를 제공하는 예외를 둔다. 이 때에는

6) 교육기관은 관내 활동지원기관에 연초에 연간교육계획을 통지하고(변경 시에도 통지), 활동지원기관은 교육기관에 인력수요를 통지(수시·정기에 기관 간 협의하여 결정)하여 신청인이 교육기관에 문의시 교육기관은 적합한 활동지원기관에 안내할 수 있도록 한다(보건복지부, 2018a: 163).

7) 요양보호사, 사회복지사, 간호사, 간호조무사 및 유사경력자는 장애과목 8시간을 감면한다(보건복지부, 2018a: 164).

최초 결제일 기준 3개월 이내 교육을 이수한다는 조건으로 급여 제공이 가능하다. 현장실습을 이외에 이루어지는 32~40시간의 교육은 3개월 이내에 이수해야 한다. 만약 이수가 지연되는 경우에는 3개월 이후에 서비스 제공이 불가하거나 제공시 환수조치가 이루어진다.

2. 지역사회서비스투자사업

지역사회서비스투자사업은 지자체가 지역이나 가구에 따른 다양한 수요를 충족시키고자 차별적인 서비스를 발굴 및 개발하여 지역주민에게 만족감을 주는 서비스를 제공하려는 목적을 지닌다(보건복지부, 2018b: 11). 서비스 내용은 지역사회서비스투자사업 표준모델 및 기타 지자체에서 발굴한 서비스로, 아동 및 청소년, 노인, 성인 등에 대해 심리상담, 건강, 교육, 여가활용 영역 등이 제공된다. 이에 따라 제공인력 자격은 개별 사업별로 다르다.

지역사회서비스투자사업 제공인력 자격기준은 「지역사회서비스투자사업 제공인력 자격기준 고시」(보건복지부 고시 제2016-228호) 및 동고시 제4호에 따른 지역사회서비스별 제공계획(기준정보)에 따른 제공인력 자격기준에 적합한 자이다(보건복지부, 2018b:120). 2018년 기준 지역사회서비스투자사업의 표준모델은 시범사업을 포함하여 총 17개이다. 한 예로 영유아발달지원서비스의 제공인력 자격기준을 살펴보면 다음의 <표2-4>와 같다.

영유아발달지원서비스는 지역사회서비스투자사업의 대표적인 서비스 중 하나이지만 제공인력 자격기준은 타 서비스와 유사한 패턴을 보인다. 즉, 해당 서비스 제공이 가능한 교육과 훈련을 거친 국가자격증이나 민간자격증 소지자, 혹은 관련 학위취득자나 실무경력자이어야 한다. 이와 같이 지역사회서비스투자사업의 제공인력 자격기준은 그

범위가 다양하다는 점에서 타 바우처 사업과 다른 특성을 지닌다. 이 때문에 제공인력 자격관리가 상대적으로 수월하지 않은 측면이 있다.

<표 3-4> 영유아발달지원서비스 제공인력 자격기준

- '지역사회서비스투자사업 제공인력 자격기준 고시'에 의한 '영유아발달지원 서비스'에 적합한 인력
 - 언어재활사, 초등학교 정교사, 청소년상담사, 전문상담 교사 및 특수학교 정교사, 보육교사, 간호사, 유치원정교사, 정신보건전문요원, 사회복지사, 임상심리사
 - “자격기본법” 제17조에 따른 미술, 음악, 행동, 놀이, 심리, 상담 관련 민간자격을 취득한 이후 문제행동 아동이나 장애아동 재활 또는 영유아발달 관련 실무경력이 1년 이상인 자
 - 심리, 상담, 음악·미술 재활(심리 또는 상담)학, 아동청소년학, 유아교육학, 사회복지학, 보육학, 재활학, 특수체육학 등 영유아 발달지원 서비스 관련 전공자로서 다음 중 하나의 요건을 충족한 자
 - ①전문학사 이상 학위 취득 후 영유아 발달지원 서비스 관련 실무경력 1년 이상
 - ②학사 이상 학위 취득 후 영유아 발달지원 서비스 관련 실무경력 6개월 이상
 - ③석사 이상 학위 취득 후 영유아 발달지원 서비스 관련 실무경력 3개월 이상
 - 심리, 상담, 음악·미술 재활(심리 또는 상담)학, 아동청소년학, 유아교육학, 사회복지학, 보육학, 재활학, 특수체육학 등 관련학과 석사 이상 학위 취득 후 실무경력 300시간 이상 보유자
 - * “군”단위 지역과 ‘성장촉진지역’은 학사 이상 전공자로 실무경력 300시간 이상 보유자

※ 자료: 보건복지부(2018b)에서 재정리

제공인력의 결격사유는 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제17조에 따라 다음 <표 3-5>의 하나에 해당하는 사람이다. 즉, 금치산자 또는 한정치산자, 파산선고를 받고 복권되지 아니한 사람, 금고 이상 실형을 선고받고 그 집행이 끝나거나 집행이 면제된 날로부터 2년이 지나지 아니한 사람 등이다.

<표 3-5> 지역사회서비스투자사업 제공인력의 결격사유

- 금치산자 또는 한정치산자
- 파산선고를 받고 복권되지 아니한 사람
- 금고 이상 실형을 선고받고 그 집행이 끝나거나(집행이 끝난 것으로 보는 경우를 포함) 집행 면제 이후 2년이 경과하지 아니한 사람
- 금고 이상의 형의 집행유예를 선고받고 그 유예기간 중에 있는 사람
- 금고 이상의 형의 선고유예를 받고 그 유예기간 중에 있는 사람
- 이 법을 위반하여 벌금형을 선고받고 1년이 지나지 아니한 사람
- 이 법에 따라 제공자 등록이 취소된 후 2년이 지나지 아니한 사람

※ 자료: 보건복지부(2018b)

3. 노인돌봄종합서비스

노인돌봄종합서비스는 혼자서는 일상생활이 어려운 노인을 대상으로 가사서비스나 활동지원, 주간보호 서비스 등을 제공하여 노후생활의 안정감이나 신체기능 약화의 방지를 통해 가족의 활동기반을 조성하고자 하는 목적으로 제공된다(보건복지부, 2018c: 91).

노인돌봄종합서비스 제공인력의 자격은 국가자격증인 노인요양보호사 자격증 소지자로, 경력이나 교육 등의 별도 조건이 수반되지 않는다는 점에서 타 바우처 사업에 비해 단순하다⁸⁾.

<표 2-6>에 제시되어 있듯이, 노인돌봄종합서비스를 받는 노인이나 사회복지사업법에 의해 시설장이나 종사자, 노인돌봄종합서비스 제공기관의 장이나 관리책임자, 기타 정부지원사업의 상시 근무자 등은

8) 이 외에도 도서·벽지 지역에 대한 특례가 별도로 존재한다. "서비스 이용자가 「국민건강보험법 시행령」 제45조제1호에 따라 보건복지부장관이 정하여 고시하는 보험료 경감대상 도서·벽지 지역에 거주하는 경우로서 재가방문서비스의 제공인력이 이용자를 방문할 수 없거나 방문에 많은 시간이 걸리는 등의 사유로 서비스를 제공할 수 없다고 시장·군수·구청장이 인정하는 경우에는 해당 시·군·구에 거주하고, 이용자가 추천하는 사람으로서 시장·군수·구청장이 적절한 서비스를 제공할 수 있다고 확인하는 사람은 제공인력으로 활용할 수 있다"(보건복지부, 2018c: 128).

예외적인 사항이 아니라면 제공인력이 될 수 없다.

<표 3-6> 노인돌봄종합서비스 제공인력이 될 수 없는 경우

- 노인돌봄종합서비스를 받는 노인
 - ※ 동 사업의 노인돌봄미로서 서비스 대상 노인의 배우자, 직계 준비속 및 그 배우자, 형제·자매, 동거자인 경우 특례 미해당 시 대상 노인에게 서비스를 제공할 수 없으며, 위반 시 환수 조치
- 사회복지사업법에 의한 사회복지시설(개인운영신고시설 포함)의 장 및 종사자(일 8시간 이상 상시근무자)
- 노인돌봄종합서비스 제공기관 장 및 관리책임자 등(일 8시간 이상 상시근무자)
- 기타 정부지원사업의 상시 근무자
 - ※ 단, 노인돌봄미가 예상치 못한 이유(건강문제, 사고, 무단결근)로 제공기관 직원이 긴급 투입되는 경우에는 예외로 함. 이 경우 제공기관에서 정해진 근무시간 내에는 전액 제공기관 수익으로 하되, 근무시간 외(야간·주말·휴일 등)에는 해당 직원에게 관리운영비를 제외한 금액을 지불하여야 함
- 고용노동부 지원 사회적 일자리사업, 희망근로 등 기타 이에 준하는 정부·지방자치단체에서 실시하는 사회적 일자리 참여자 중 주 30시간 이상 전일제 근무자

※ 자료: 보건복지부(2018c)

4. 발달재활서비스사업

발달재활서비스사업은 성장기의 정신적·감각적 장애아동의 인지, 의사소통, 적응행동, 감각·운동 등의 기능 향상과 행동발달을 위한 적절한 발달재활서비스 지원 및 정보를 제공하고, 높은 발달재활서비스 비용으로 인한 장애아동 양육가족의 경제적 부담을 경감하고자 수행하는 사업이다(보건복지부, 2018d:13).

발달재활서비스사업의 제공 인력은 미술심리상담사, 음악심리상담사 등과 같이 재활관련 민간자격을 소지하거나, 발달재활서비스 관련 학과만 전공하여도 제공 인력으로 활동할 수 있었다(보건복지부 보도자료, 2018). 이 기준은 발달재활과 관련된 다양한 영역별로 차별화된

서비스를 보장하지 못할 가능성이 있다. 관련학과에 대해서도 구체적인 기준이 없어서 적합한 교육과 훈련을 지닌 제공인력을 선발하는데 어려움이 있었다. 이에 보건복지부는 발달재활서비스 제공인력의 자격요건을 변경하여 2018년 9월 12일부터 영역별로 이수하여야 하는 교과목을 구체적으로 규정하고 해당 자격을 인정받는 절차의 기준(고시)을 시행하였다.

즉, <표 3-7>에 나타나 있듯이 발달재활서비스 제공인력은 언어재활사 자격증을 소지하거나 대학이나 대학과 동등하게 인정되는 학교에서 14개의 과목에 대해 42학점 이상을 이수하거나, 대학원에서 7개 과목, 21학점 이상 이수해야 한다. 기존의 제공인력에게는 유예기간을 두는데, 즉 3년 이내에 자격을 갖추어야 하며 그렇지 못한 경우는 보건복지부 장관이 별도로 개설한 전환 교육 이수과정을 밟아야 한다.

<표 3-7> 발달재활서비스 사업 제공인력 자격

- 발달재활서비스 제공인력 자격
 - 언어재활사
 - 대학 또는 이와 동등한 학교에서 14개 과목, 42학점 이상 이수자
 - 대학원에서 7개 과목 21학점 이상 이수자
- 이수과목
 - 공통과목과 전공과목으로 구분하고, 공통과목 및 각 영역별 전공과목을 구체화
 - ※ 기존 제공인력은 3년 이내에 제4조에 따른 자격을 갖추거나 보건복지부 장관이 개설한 전환 교육과정을 이수(공통과목 30시간 이수)
- 자격관리위원회 운영
 - 발달재활서비스 제공 영역, 제공인력의 자격 인정을 위한 유사교과목 심의 등을 수행하기 위하여 관련 전문가나 단체 등의 추천을 받아 자격관리위원회를 구성하여 운영

※ 자료: 보건복지부(2018d)

5. 산모·신생아건강관리지원사업

산모·신생아건강관리지원사업은 출산가정에 건강관리사를 파견하여 산모의 산후 회복과 신생아의 양육을 지원하고 출산가정의 경제적 부담을 경감하며, 산모·신생아 건강관리사 양성을 통해 사회적 일 자리를 창출하고자 하는 목적으로 수행된다(보건복지부, 2018d: 11).

산모·신생아건강관리지원사업 제공인력의 요건은 만 18세 이상으로 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 시행 규칙 [별표 1]에 의거하여, 보건복지부장관이 고시한 '산모·신생아 방문서비스 제공인력 교육과정'을 이수해야 한다. 산모·신생아 건강관리사 양성교육은 광역 시·도지정 교육기관에서 이루어지는데 신규자 과정은 이론 24시간, 실기 36시간으로 총 60시간의 교육을 받아야 한다. 경력자는 이론 12시간, 실기 28시간으로 총 40시간의 교육을 받는다.

이용자가 보건복지부장관이 고시하는 보험료 경감대상이 되는 도서 및 벽지 지역에 거주할 경우, 제공인력 수급이 어려워 서비스를 받지 못하는 이용자가 발생할 수 있다. 이 때에는 시·군·구가 별도로 인정한 가족 등을 임시로 투입하여 서비스 제공과정에서 발생할 차질을 방지한다.

이용자를 대면해야 하는 제공인력 건강상태는 별도로 관리된다. 즉, 제공기관은 면역력이 약해진 산모나 신생아의 감염 예방을 위해 서비스 제공인력으로부터 건강진단서를 제출 받는다. 채용 당시 제출해야 하는 건강진단서는 채용일 기준 3개월 이내에 판정된 것이어야 한다. 채용 이후에는 매 1년마다 건강진단서를 제출해야 하는데, 회계연도 안에 판정된 것만 인정된다. 건강진단의 진단항목에는 장티푸스, 폐결핵 및 전염성 피부질환(한센병 등 세균성 피부질환)이 반드시 포함되어야 한다. 서비스 제공 도중에 감염병이나 호흡기 질환 등, 특정 질

환이 발생했을 때에는 이용자에게 양해를 구하고 기존 인력을 신규 제공인력으로 대체해야 한다.

6. 가사·간병방문지원사업

가사·간병방문지원사업은 저소득층 중에 일상생활이나 사회활동을 하기에 불편함을 느끼는 대상에 대하여 간병이나 가사 서비스를 지원한다. 이를 통해 취약계층에게는 생활의 안정을 지원하고 제공인력에게는 일자리를 제공하려는 목적을 지닌다(보건복지부, 2018f:13).

제공인력 자격요건은 「노인복지법」에 근거한 요양보호사 자격을 취득한 만 18세 이상인 자이다. 산모·신생아건강관리지원사업 제공인력과 마찬가지로 이들 역시 채용일 기준 3개월 이내 판정된 건강진단서를 제출해야 한다.

요양보호사 자격증을 소지한 인력을 파견하기 어려운 지역의 이용자를 위해 시·군·구는 인근 주민 등을 임시 제공인력으로 일시적으로 투입하기 위해 요건 확인 후 인정 제공인력 투입을 허용할 수 있다.

7. 언어발달지원사업

언어발달지원사업은 부모가 감각적 장애가 있는 자녀에 대해 언어 발달지원서비스를 제공하는데, 이를 통해 아동의 성장을 지원하고 장애가족의 역량을 강화시키려는 목적으로 수행된다(보건복지부, 2018g:189).

서비스 제공이 가능한 인력은 국가자격증인 언어재활사 소지자, 교사 및 독서지도사 자격증 소지자, 법에 의한 정교사나 준교사, 영유아보육법에 근거한 보육교사 등이다. 언어발달지원사업 서비스 제공가능

인력은 모두 명시된 자격증 소지자이며 학력이나 경력과 같은 별도의 자격기준이 없다.

<표 3-8> 언어발달지원사업 서비스 제공가능 인력

- 언어재활사 국가자격증 소지자
- 독서지도사·교사 자격증 소지자
 - ※ 교사 자격증 : 초·중등교육법에 의한 정교사 및 초등학교·특수학교 준교사 및 전문상담교사, 유아교육법에 의한 정교사 및 준교사, 영유아보육법에 의한 보육교사
- 수화통역사, 국가공인민간자격증 소지자
- 서비스 이용자와 다음의 관계에 있는 경우 서비스 제공인력은 될 수 있으나, 해당 이용자에게 서비스를 제공할 수 없음
 - 배우자, 직계 혈족 및 형제·자매, 직계 혈족의 배우자, 동거자
- ※ 제공기관은 위 내용에 대하여 이용자(및 보호자)에게 안내하여야 함

※ 자료: 보건복지부(2018g)

8. 발달장애인부모상담지원사업

발달장애인부모상담지원사업은 발달장애인 부모에 대해 심리적, 정서적 상담서비스를 제공하여 발달장애인이 있는 가족의 기능을 향상하기 위한 목적으로 수행된다(보건복지부, 2018h:209).

발달장애인부모상담지원사업 제공인력의 자격조건은 <표 3-9>에 제시되어 있듯이 관련 학위 취득자와 자격증 소지자로 구성된다. 학위 취득자는 상담관련 박사학위 소지자이며, 국가자격증 소지자는 대표적으로 정신건강의학과 전문의, 전문상담교사(1급·2급), 임상심리사(1급·2급) 등이다. 민간자격증은 국가공인자격증 소지자이거나 보건복지부장관이 인정한 상담 관련 민간자격증 소지자가 대표적인 자격기준이다.

지역사회서비스투자사업의 자격요건과 달리 민간자격증은 <표 2-10>과 같이 상담과 관련있는 자격종목을 별도로 지정한다. 대표적으로 한국심리학회 산하 한국발달심리학회에서 발급하는 발달심리전문가(발

달심리사), 한국심리학회 산하 한국상담심리학회에서 발급하는 상담심리사(1급,2급), 한국임상심리학회에서 발급하는 임상심리전문가 자격증이 있다.

<표 3-9> 발달장애인부모상담지원사업 제공인력 조건

<ul style="list-style-type: none"> • 학위 취득자 <ul style="list-style-type: none"> - 「고등교육법」제35조에 따라 상담과 관련된 박사학위 이상 취득자 단, 상담 관련 박사학위를 외국에서 취득한 경우, 교육부장관에게 신고를 마쳐야 함(「고등교육법」제27조) • 상담과 관련된 국가자격증 소지자 <ul style="list-style-type: none"> - 「의료법」제2조제2항제1호에 따른 의사(정신건강의학과 전문의) - 「초·중등교육법」제21조제2항에 따른 전문상담교사(1급·2급) - 「국가기술자격법」제9조제2호, 동 시행령 제12조의2제1항 및 별표 1에 따른 임상심리사(1급·2급) - 「정신건강증진 및 정신질환자 복지서비스 지원에 관한 법률」제17조에 따른 정신건강전문요원(정신건강임상심리사, 정신건강간호사, 정신건강사회복지사) - 「청소년 기본법」제22조 및 같은 법 시행령 제22조에 따른 청소년상담사(1급·2급, 3급) • 상담관련 민간자격증 중 국가공인자격증 소지자 • 보건복지부 장관이 서비스제공인력의 자격기준으로 인정한 상담 관련 민간자격증 중 1개 이상 소지자

※ 자료: 보건복지부(2018h)

<표 3-10> 발달장애인부모상담지원사업 제공인력의 민간자격증

민간자격증(명)	발급기관
발달심리전문가(발달심리사)	한국심리학회 산하 한국발달심리학회
상담심리사(1급,2급)	한국심리학회 산하 한국상담심리학회
임상심리전문가	한국임상심리학회
전문상담사(수련감독, 1급, 2급, 3급)	한국상담학회
재활심리사(1급)	한국재활심리학회
임상미술심리상담사(수련감독, 전문, 1급, 2급)	한국미술치료학회
심리상담전문가, 심리상담사 1급	(사)한국상담연구원

※ 보건복지부 장관이 인정하는 민간자격증이 아닌 경우, 민간자격 판단심의 요청 · 질의 필요

발달장애인부모상담지원사업 제공인력의 결격사유는 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제17조에 따라 <표 3-11>에 제시된 경우로 미성년자, 정신질환자, 향정신성의약품중독자 등이 해당된다. 이 중 하나라도 해당하는 경우에는 제공자로 등록이 불가하다.

<표 3-11> 발달장애인부모상담지원사업 제공인력 결격사유

- 미성년자
- 정신질환자, 마약·대마 또는 향정신성의약품중독자
- 피성년후견인 또는 피한정후견인
- 파산선고를 받고 복권되지 아니한 사람
- 금고 이상 실형을 선고받고 그 집행이 끝나거나(집행이 끝난 것으로 보는 경우를 포함) 집행이 면제된 날부터 2년이 지나지 아니한 사람
- 금고 이상의 형의 집행유예를 선고받고 그 유예기간 중에 있는 사람
- 금고 이상의 형의 선고유예를 선고받고 그 유예기간 중에 있는 사람
- 이 법을 위반하여 벌금형을 선고받고 1년이 지나지 아니한 사람
- 이 법에 따라 제공자 등록이 취소된 후 2년이 지나지 아니한 사람
- 서비스 대상 발달장애인의 직계혈족 및 형제·자매, 직계혈족의 배우자, 동거자

※ 자료: 보건복지부(2018h)

제2절 제공인력 자격관리 현황

1. 전자바우처시스템을 활용한 자격관리 프로세스

앞서 언급하였듯이 8개의 전자바우처 사업은 그 목적과 서비스 내용이 동일하지 않을지라도 전자바우처시스템을 활용하여 제공인력 자격을 관리하는 업무 프로세스는 모든 사업이 대부분 유사하다.

제공인력 자격관리 프로세스는 <표 3-12>에 제시되어 있다⁹⁾. 제공기관 등록이나 지정 접수는 시군구 사업과에서 담당한다. 일반적으로

9) 이하는 현장 관계자의 의견과 각 사업의 지침을 참고한 내용이다. 현장의 관계자마다 지침과 다르게 업무를 수행할 가능성을 염두에 둘 필요가 있다.

이 과정에서 제공기관은 제공인력 근로계약서와 제공인력 자격증 사본을 제출한다. 지역사회서비스투자사업은 자격증 사본과 경력증명서, 학력증명서 등을 필요시에 제출하도록 하고 있어 실질적으로는 해당 서류 제출이 의무사항이 아니다.

관련 서류를 접수한 시군구 담당자는 기관의 등록(지정)기준 심사 과정에서 제공기관이 제출한 제공인력 자격요건과 관련된 서류를 검토한다. 타 사업과 달리 노인돌봄종합서비스는 시군구 사업담당이 법 17조의 결격사유를 확인하는 절차를 동시에 수행한다. 확인 이후 시군구 담당은 제공자 등록(지정) 신청서에 나타난 제공자 등록(지정) 정보를 행복e음에 입력하고 전송한다. 또한 사회서비스 제공자 등록대장 기재 후에 제공자에게 등록증을 발급한다.

이 후에 제공기관은 시군구 담당자가 전자바우처시스템에 입력한 제공기관 정보의 정합성을 확인하고, 등록 정보에 오류가 발견된 경우 등록 7일 이내에 정보 수정을 요청한다. 또한 등록 후 14일 이내에 제공기관 소속 제공인력 정보를 전자바우처시스템에 등록한다. 시군구 사업담당은 서면이나 홈페이지 등을 활용하여 이용자에게 사회서비스 제공자 등록내용을 전달한다.

서비스 이용자가 확정되면 제공기관은 계약 이후 이용자 정보를 전자바우처시스템에 등록하고, 서비스 이용자와 제공인력을 매칭한 후 단말기를 개통한다. 서비스 제공 후에는 제공인력에게 급여를 제공하고 매월 6~25일 사이에 급여정보를 전자바우처시스템에 입력한다. 사전에 제공인력 정보가 등록되어 있어야 급여등록이 가능하다.

앞서 등록 혹은 지정과정에서 입력한 정보가 변경되었다면 변경사유가 발생 후 14일 이내에 제공기관이 제공자 등록(지정)사항 변경 신청서를 작성한 이후 변경사항 증빙서류, 제공자 등록증을 첨부하여 시군구에 제출한다. 시군구 사업담당은 변경사항을 확인하고 행복e음을 통해서 변경된 정보를 입력한 후 등록증을 재발급한다.

<표 3-12> 제공인력 자격관리 프로세스

절차	담당주체	내용
등록 (지정) 접수	제공기관	<ul style="list-style-type: none"> • 등록(지정)신청서 접수시 제출서류 <ul style="list-style-type: none"> - 제공인력 근로계약서 사본 - 제공인력 자격증 사본 * 지투사업은 필요시 자격증 사본, 경력증명서, 학력증명서 등 제출
↓	↓	↓
심사	시군구 사업담당	<ul style="list-style-type: none"> • 등록(지정) 기준 충족여부 심사 - 제공인력의 자격충족 여부 * 노인돌봄종합서비스는 법 17조의 결격사유 확인
↓	↓	↓
등록정보 시스템 입력	시군구 사업담당	<ul style="list-style-type: none"> • 제공자 등록(지정)신청서에 있는 제공자 등록(지정) 정보를 행복e음에 입력하고 전송
↓	↓	↓
결정통지	시군구 사업담당	<ul style="list-style-type: none"> • 사회서비스 제공자 등록대장 기재 후 제공자에게 등록증 발급
↓	↓	↓
제공기관 정보확인	제공기관	<ul style="list-style-type: none"> • 시스템에 등록되어 있는 정보의 정확성을 확인 • 등록정보 오류시 시군구로 제공기관 정보 수정 요청 * 등록 후 7일 이내
↓	↓	↓
제공인력 정보등록	제공기관	<ul style="list-style-type: none"> • 제공기관에서 소속된 제공인력 정보를 전자바우처 시스템에 등록 * 등록 후 14일 이내
↓	↓	↓
등록내용 공지	시군구 사업담당	<ul style="list-style-type: none"> • 사회서비스 제공자 등록내용을 이용자에게 공지 - 서면, 홈페이지 등 활용
↓	↓	↓
계약 대상자 정보등록	제공기관	<ul style="list-style-type: none"> • 서비스 이용 예정인 계약대상자의 정보를 등록 - 이 후 서비스 제공 전에 대상자와 제공인력 매칭
↓	↓	↓
단말기 신청	제공기관	<ul style="list-style-type: none"> • 단말기 신청 - 개통 후 신청 취소는 불가
↓	↓	↓

절차	담당주체	내용
제공인력 급여 등록	제공기관	<ul style="list-style-type: none"> 제공인력 급여정보(급여, 사회보험 등)를 매월 6~25일에 입력 * 제공인력 정보가 사전에 등록되어 있어야 급여등록이 가능
※ 등록(지정) 사항 변경시		
등록(지정) 사항변경	제공기관	<ul style="list-style-type: none"> 제공자에 대한 등록사항 변경신청서를 작성하고 변경사항 증빙서류와 제공자 등록증을 첨부하여 제출 * 변경사유 발생 일로부터 14일 이내 제출 (시장, 군수, 구청장)
↓	↓	↓
변경사항 확인	시군구 사업담당	<ul style="list-style-type: none"> 변경사항 확인 후 행복e음을 통해 입력후 등록증 재발급

2. 자격요건별 자격 관리 현황

1) 국가 및 민간 자격증

① 국가자격증

우리나라의 자격체계는 직업자격과 교육자격으로 구분된다. 교육자격은 운영주체가 국가인가, 민간인가에 따라서 국가자격과 민간자격으로 분류된다. 「자격기본법」 제 2조에 따르면 국가자격은 신설 주체가 국가이며, 국가가 관리하고 운영하는 자격을 말하며, 민간자격은 신설 주체가 국가 이외의 자가 되어 관리 및 운영하는 자격을 의미한다.

국가자격은 다시 개별법에 근거한 국가(전문)자격과 「국가기술자격법」에 근거한 국가기술자격으로 나눌 수 있다. 개별법에 의한 국가(전문)자격은 업무 독점형 자격에 해당하며, 「국가기술자격법」에 의한 국가기술자격은 능력인정형 자격에 해당된다는 점에서 차이가 있다(김은하 외, 2017).

개별법에 의한 국가자격은 신설·운영에 관한 사항을 규정하는 법률이 86개로 조사되고 이 때 시행령과 시행규칙 그리고 규정 등을 포함할 경우 이보다 약 2~3배 많을 것으로 추정된다(김은하 외, 2017). 국가기술자격은 19개의 소관부처(청, 위원회 포함)가 관장하며 제도의 총괄관리는 「국가기술자격법」에 따라 고용노동부가 담당하고 있다. 「국가기술자격법」에는 국가기술자격 관리에 필요한 직무분야와 자격등급을 규정하고 있다. 또한 대통령령에 검정기준, 방법, 절차, 응시자격 등에 대한 사항을 위임하여 관리하고 있다.

한편, 다음의 <표 3-13>을 통해 총 8개의 바우처 사업 중에 산모·신생아건강관리지원사업만 제외하고 모든 사업의 자격조건 중 하나로 국가자격이 제시되고 있는 것을 확인할 수 있다. 물론 장애인활동지원 서비스나 지역사회서비스투자사업 등, 일부 사업에서 제시된 국가자격은 무조건적인 의무사항은 아니며 다른 자격조건으로 대체될 수 있다.

민간자격증에 비해 국가자격증의 관리는 체계화되어 있어서 제공인력 자격관리가 상대적으로 수월할 수 있다. 특히 2017년 2~5월에 걸쳐 전자바우처시스템 내의 제공인력 자격증 정보를 정비한 이후에는 과거보다는 자격관리가 정확하게 이루어지고 있다고 여겨진다. 과거에는 형식적으로 자격증 정보를 입력하였다면, 정비 이후에는 국가자격증 정보를 연계하여 코드화된 정보를 정보시스템에 등록할 수 있기 때문이다. 즉, 기존에는 자격증 명칭을 제공기관이 직접 입력해야 했기 때문에 동일한 동일한 자격증도 기관별로 상이하게 입력하는 일이 발생하여 결국 자격증 정보 확인이 곤란하게 되었다. 자격증 정비 이후에는 정확한 명칭을 코드에 따라 입력할 수 있는 체계가 마련되었다. 이러한 노력에도 불구하고 현재의 국가자격증 관리에는 다음의 문제점이 존재한다.

〈표 3-13〉 전자바우처 사업별 제공인력의국가자격증 취득 조건

사업명	세부사업	국가자격증
장애인활동지원서비스	방문목욕	「노인복지법」에 따른 요양보호사 1급 자격
	방문간호	- 「의료법」에 따른 간호사로서 2년 이상의 간호업무 경력자 - 「의료법」에 따른 간호조무사로서 3년 이상의 간호보조업무 경력자 - 「의료기사 등에 관한 법률」에 따른 치과위생사
	영유아발달지원서비스	언어재활사, 청소년상담사, 초등학교 정교사, 전문상담교사 및 특수학교 정교사, 유치원정교사, 보육교사, 간호사, 사회복지사, 정신보건전문요원, 임상심리사
	아동·청소년심리지원서비스	「장애인복지법」 제 71조에 의한 언어재활사, 「청소년기본법」 제22조에 의한 청소년상담사, 「초중등교육법」 제21조에 의한 전문상담 교사 및 특수학교 정교사, 「정신보건법」 제7조에 의한 정신보건전문요원, 「국가기술자격법」에 의한 임상심리사
지역사회서비스투자사업(표준모델)	인터넷 과물임아동청소년치유서비스	(기본서비스) 한국청소년상담복지개발원, 서울시 I will 센터의 인터넷 중독 관련 상담과정 이수자로서, - 청소년 상담사, 임상심리사, 전문상담교사, 정신보건임상심리사
	노인 맞춤형 운동서비스	스포츠택지도사, 노인스포츠택지도사
	장애인·노인을 위한 물품여행 서비스	사회복지사, 요양보호사, 간호(조무)사에서 1년 이상 종사한 자
	장애인보조기기 렌탈	요양보호사, 재활공학전문가 등 시도에서 정한 자격기준에 적합한 자

사업명	세부사업 서비스	국가자격증
	시각장애인 안마 서비스	의료법 제 82조 및 안마사에 관한 규칙 제3조에 따른 안마사
	정신건강 토달케어 서비스	정신보건전문요원, 임상심리사, 간호사, 사회복지사
	자살위험군 예방서비스	정신보건전문요원, 임상심리사, 간호사, 사회복지사
	아동·청소년비전행성 지원서비스	청소년상담사, 초등학교 정교사, 중등학교 정교사, 유치원 정교사, 전문 상담교사, 임상심리사, 사회복지사, 직업상담사, 청소년지도사
	다문화가정 아동 발달지원서비스	사회복지사, 보육교사, 초등학교 정교사, 중등학교 정교사, 건강가정사, 언어재활사
	장애인·산모 등 건강취약계층 운동 서비스	스포츠지도사, 장애인스포츠지도사
	(비만)아동 건강관리 서비스	스포츠지도사, 유소년스포츠지도사
	성인(청년) 심리지원서비스	정신보건전문요원, 전문상담교사, 임상심리사, 청소년상담사
	보완대체의사소통기기 활용 증대서비스	한국언어재활사회와 한국보완대체의사소통학회에서 주관하는 (ACC 전문가 보수교육) 과정을 수료한 언어재활사 자격증 소지자

사업명	세부사업	국가자격증
	표준모델	한국언어재활사회와 한국보완대체언어소통학회에서 주관하는(ACC 전문가 보수교육) 과정을 수료한 석사 이상의 특수교육 전공자(특수교육 석사 또는 박사 졸업) 또는 특수교사 자격증 소지자
	치매환자 가족을 위한 여행서비스 -시범사업	사회복지사, 요양보호사, 간호(조무)사
	노인돌봄종합서비스	「노인복지법」에 따른 요양보호사 자격 취득자
	발달재활서비스	언어재활사
	가사·간병방문지원사업	「노인복지법」에 따른 요양보호사 자격 취득자
	언어발달지원사업	- 「초·중등교육법」에 의한 정교사 및 초등학교·특수학교 정교사 및 전문상담교사, 「유아교육법」에 의한 정교사 및 준교사, 「영유아보육법」에 의한 보육교사
	발달장애인 부모상담지원사업	- 상담관련 국가자격증 소지자 - 「의료법」제2조제2항제1호에 따른 의사(정신건강의학과 전문의) - 「초·중등교육법」제21조제2항에 따른 전문상담교사(1급·2급) - 「국가기술자격법」제9조제2호, 같은 법 시행령 제12조의2제1항 및 별표 1에 따른 임상심리사(1급·2급) - 「정신건강증진 및 정신질환자 복지서비스 지원에 관한 법률」제17조에 따른 정신건강전문요원(정신건강임상심리사,정신건강간호사,정신건강사회복지사) - 「청소년 기본법」제22조 및 같은 법 시행령 제22조에 따른 청소년상담사(1급·2급, 3급)

* 자료: 보건복지부(2018a ; 2018b ; 2018c ; 2018d, 2018e, 2018f, 2018g)

첫째, 제공인력의 자격증이 입력되지 않은 상태에서 제공인력이 서비스를 제공하는 경우가 존재한다. 당시 자격 정비에서 주요한 정비 대상은 신규 제공인력의 자격증이었기 때문에 기존 인력의 자격증은 정비되지 않은 상태로 남아있을 가능성이 존재한다.

둘째, 국가자격증을 소지한 제공인력 정보를 입력하는 단계에서 정확한 정보가 입력되지 못할 여지가 존재한다. 즉, 코드화하여 입력한 해당 자격증이 실제 제공인력이 취득한 자격증인지에 대한 진위여부 확인이 불가능하다.

제공기관은 보통 제공인력이 제출한 자격증 사본의 정보를 바탕으로 정보시스템에 자격내용을 입력하는 것이 일반적인데, 현 시스템에서는 제공인력이 자격을 취득하지 않았음에도 불구하고 자격의 임의 입력이 가능하다. 즉, 허위입력을 방지하는 장치가 전혀 없다.

② 민간자격증

「자격기본법」에 의하면 민간자격은 공인민간자격과 등록민간자격으로 구분된다. 등록민간자격은 자격 신설 과정이 간단해서 결격사유가 없는 법인이나 단체, 개인이 등록신청을 하고 주무부처를 등록하면 된다. 공인민간자격은 상대적으로 엄격해서 등록을 위해서는 그 대상 법인이 1년 동안 3회 이상의 검정을 실시하여야 한다. 매년 공인 공고가 있으며 이에 따라 등록을 원하는 법인이 신청 및 접수한 이후에 주무부처를 선정하고 조사연구 일정을 수립한다. 이 후 서류심사 결과를 바탕으로 현장조사가 실시된다. 조사연구 결과는 자격정책심의회에 상정되어 심의되며, 주무부처는 공인결과를 통지·통보한다(김은하 외, 2017). 이와 같은 절차는 민간자격에 대한 품질을 관리하여 공식력을 높이고 해당 자격증을 소지한 인력의 직업능력을 향상시키기 위

해 이루어진다.

민간자격은 국가기술과는 달리 그 체계가 표준화된 기준으로 관리되는 것이 아니다. 하지만 「자격기본법」 제19조에 따라 한국직업능력개발원이 공인기준에 따라 적합성이 판정되는 민간자격을 자격정책심의회 심의를 통해 주무부처가 공인하는 과정을 거치는 등, 공인민간자격은 자격을 관리하는 기준이 등록민간자격보다 엄격하다. 공인민간자격은 등록민간자격과는 달리 자격정보에 대하여 단순 등록하는 수준을 넘어서 심사를 통해 일정수준의 자격체계를 갖추도록 관리되고 있으며 공인의 변경이나 폐지도 주무부처의 승인을 받아야 한다(김은하, 2017).

한편, <표 3-14>의 전자바우처 사업별 제공인력의 민간자격증 취득조건을 바탕으로, 전자바우처 사업 제공인력의 자격조건이 민간자격증에 해당하는 경우 주요한 특징을 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 바우처 사업에서는 심리상담과 관련된 서비스를 제공하는 경우에 민간자격증 자격조건을 제시하고 있다. 민간자격증 취득조건이 명시되어 있는 서비스는 지역사회서비스투자사업, 언어발달지원사업, 발달장애인부모상담지원사업으로 3개 사업이다. 지역사회서비스투자사업 표준모델 중에서 아동 및 청소년을 대상으로 한 심리·상담서비스의 비중이 높다는 점을 고려하면, 대체적으로 아동이나 청소년을 대상으로 제공하는 심리상담 서비스에서 민간자격증 취득 자격이 요구된다고 하겠다.

둘째, 지역사회서비스투자사업과 언어발달지원사업 및 발달장애인부모상담지원사업의 민간자격증 소지 조건은 다른 특징을 보인다.

제공인력 자격조건에서 지역사회서비스투자사업은 해당 자격증만 소지하는 조건은 없으며, 경력이나 학력과 같은 추가 요건을 제시한다.

〈표 3-14〉 전자바우처 사업별 제공인력의 민간자격증 취득 조건

사업명	세부사업	국가자격증
지역사회 서비스 투자사업 (표준모델)	장애인활동지원서비스	해당없음
	영유아발달지원서비스	“자격기본법” 제17조에 따른 미술, 음악, 행동, 놀이, 심리, 상담 관련 민간자격 취득 후 문제행동아동이나 장애아동 재활 또는 영유아발달 관련 실무경력이 1년 이상인 자
	아동·청소년정서발달 지원서비스	(정서 프로그램) “자격기본법” 제17조에 따른 음악·미술·예술 재활(심리 또는 상담) 관련 민간자격 취득 후 아동·청소년의 정서프로그램 관련 실무경력이 3개월 이상인 자
	아동·청소년심리지원 서비스	“자격기본법”에 등록된 놀이, 미술, 음악, 심리상담 관련 민간자격증 소지자로서 관련 실무경력 1년 이상인 자
	인터넷 과몰입 아동·청소년 치유서비스	(대체활동 및 맞춤형 사후관리 프로그램) “자격기본법”에 제17조에 따른 아동·청소년에 대한 라이프코칭·리더십·커리어코칭·자기주도 학습코칭 관련 민간 자격 취득 후 아동·청소년 라이프코칭·리더십·진로코칭·자기주도 학습코칭 분야 서비스 제공경력이 1년 이상인 자
	아동·청소년비전형성 지원서비스	(비전형성 프로그램 제공인력) “자격기본법”에 제17조에 따른 아동·청소년에 대한 라이프 코칭·리더십·커리어 코칭·자기주도 학습코칭 관련 민간 자격 취득 후 아동·청소년 라이프코칭·리더십·진로코칭·자기주도 학습코칭 분야 서비스 제공 실무경력이 1년 이상인 자

사업명	세부사업	국가자격증
	다문화가정 아동 발달지원서비스	“자격기본법” 제17조에 따른 상담사, 독서지도사, 가정복지사 <u>민간자격 취득 후 다문화가정 지원 서비스 제공 실무경력 1년 이상인 자</u>
	성인(청년) 심리지원서비스	‘자격기본법’ 상 심리상담 관련 <u>민간자격 취득자로 심리학과, 상담학과, 사회복지학과, 교육학과 등 심리 및 상담 분야 학위 취득 후 일정 실무경력(학사 2년, 석사 1년) 이상인 자</u>
	노인돌봄종합서비스	해당없음
	발달재활서비스	해당없음
	가사·간병방문지원사업	해당없음
	언어발달지원사업	수화통역사 <u>국가공인민간자격증 소지자</u>
발달장애인부모상담지원사업		<ul style="list-style-type: none"> - 상담관련 민간자격증 중 국가공인 민간자격증 소지자 - 보건복지부 장관이 서비스 제공인력의 자격기준으로 인정한 <u>상담관련 민간자격증 중 1개 이상 소지자</u>
		* 관련 자격증은 한국심리학회 산하 한국발달심리학회에서 발급하는 발달심리전문가(발달심리사) 등 총 7개임.

또한, 지역사회서비스투자사업에서의 민간자격증은 대부분 자격증 취득 영역을 별도로 제시하고 있어, 현장에서는 제공인력이 취득한 자격증이 지침상 기준이 되는 영역에 해당하는지 구분하는 과정에서 혼란이 발생할 수 있다.

반면에 언어발달지원사업과 발달장애인부모상담지원사업은 국가공인 민간자격증 소지자에게는 별도의 추가 요건이 부과되지 않는다. 발달장애인부모상담지원사업은 제공인력이 공인자격이 아닌 등록자격증을 소지한 경우에 총 7개의 자격증 목록에 포함되도록 제시하고 있어 자격요건에 대한 자의적인 해석이 불가능하다.

요컨대, 지역사회서비스투자사업의 민간자격 요건은 특정 자격증을 규정하지 않고 영역만 한정하고 있어서 제공인력 진입이 상대적으로 수월해 보이지만 경력이나 학력 등의 추가 요건을 두어 자격이 미달 되는 인력의 진입을 일정 수준 방지하고 있다. 반면 나머지 두 사업은 등록자격증보다 상대적으로 취득이 어려운 국가공인 민간자격을 요구하거나, 민간자격증인 경우에 특정 자격증만 허용이 되어서 자격이 안되는 제공인력의 무분별한 진입을 방지하고 있다.

한편, 민간자격 관리자가 신설 민간자격을 관리 및 운영할 때 등록 관리 기관인 한국직업능력개발원에 등록해야 한다. 민간자격 등록은 민간자격 관리자가 등록대장에 자격관련 정보를 기재하는 절차를 말한다¹⁰⁾.

민간자격 등록 및 공인 절차는 다음과 같다.

민간자격 등록은 민간자격을 신설하고 관리와 운영을 담당하고자 하는 민간자격 관리자가 등록관리기관(한국직업능력개발원)에 등록하는 절차로 진행된다. 등록대장에는 자격의 종목명과 등급, 자격관리

10) <https://www.pqi.or.kr/int/intRegSysView.do>

운영기관에 관한 기본정보, 등록 신청일과 결정일 등을 기재한다.

민간자격관리자가 한국직업능력개발원에 등록신청을 하면 한국직업능력개발원에서는 자격관리자 결격사유를 확인한 후, 주무부처에 금지분야 해당 여부와 명칭 사용 가능여부 등 자격 등록가능 여부를 검토 요청한다. 이 후 한국직업능력개발원에서는 주무부처에서 회신된 자격 등록여부 검토결과에 따라 민간자격 관리자에게 등록증을 발급한다.

2018년 11월 현재 민간자격정보서비스(www.pqi.or.kr)에 등록된 민간자격 관리 운영기관은 7,549개이며, 등록된 민간자격증은 32,880개로 집계된다. 2008년에는 사후등록제로 이루어졌으나, 2013년 이후부터 사전등록제가 실시된 이래로 자격증 수가 매년 6,000개씩 증가하고 있다. 이 중에 사회서비스 전자바우처, 학교 방과 후 수업과 관련된 자격증이 민간자격 등록의 상당 부분을 차지한다.

국가공인 민간자격은 민간자격 등록관리 기관에 등록된 자격 중에서 법인이 관리 및 운영하고 1년에 3회 이상의 검정실적 혹은 자격발급실적이 있는 자격에 대해 자격정책심의회 심의를 통과하여 우수자격임을 공인하는 제도이다. 2018년 11월 현재 민간자격 중 국가공인 자격증은 총 99건으로 집계된다. 국가 공인자격은 국가자격과 동등한 수준으로 관리된다. 주무부처의 의무점검이 이루어지며 1년에 1~2개 정도의 제한된 수 내에서 공인이 추진된다. 실제로 국가자격 신설이 어려워서 민간공인으로 추진되는 사례도 있다.

한편, 직업능력개발원 보유정보 및 연계활용 현황은 다음과 같다. 직업능력개발원에서 보유하고 있는 정보는 자격의 종목, 자격의 등급, 자격의 직무내용, 자격의 검정기준과 검정과목, 자격의 검정방법과 응시자격 등에 관한 정보 등이다. 응시자 및 취득자의 정보는 보유하고 있지 않으며 자격에 대한 정보만 관리하고 있는 것이다. 한국직업능력개발원에서 보유 중인 세부 정보 항목은 다음의 <표 3-15>와 같다.

등록 신청정보	민간자격 정보
- 등록신청일	- 기관구분
- 등록확정일	- 사업자번호
- 신청부서	- 법인번호
- 관련 중앙행정기관	- 소재지우편번호
- 검토부서	- 기관소재지
- 최종부서	- 등록증수령주소지
- 회차	- (공동)대표자명
- 접수번호	- (공동)대표자생년월일
- 등록번호	- (공동)대표자주민번호
- 자격명칭	- (공동)대표자주소지
- 신청기관	- (공동)대표자등록기준지
- 직무내용	- 실무자전화번호
- 등급별 직무내용	- 실무자이메일
- 검정과목	- 공동운영자격유무
- 응시자격	- 공동운영 자격기관
- 유효기간	- 공동사업자등록번호
- 공인여부	- 공동운영법인등록번호
- 등록불가유형	- 공동운영법인소재지
- 등록불가사유	- 공동운영법인대표자생년월일
- 등록자격해당여부	- 공동운영법인대표자주소지
- 서약서동의여부	- 공동운영법인등록기준지

제공안력 자격증 등록

자격구분 전체 자격/수료종명 심리 발급/교육기관

조회결과 : 총 2406 건

자격구분	자격/수료종명	발급/교육기관	공동발급기관	자격/수료증번호	발급/수료일자	금수
국가기술	임상심리사2급	보건복지부	한국산업인력공단			
국가기술	임상심리사1급	보건복지부	한국산업인력공단			
등록	심리상담사	(A)기독교문화선교총회				
등록	미술심리상담사	(A)한국건강가족협회				
등록	상담심리사	(A)한국상담심리학회				
등록	음악심리지도사	사회복지법인인애복지재단				
등록	심리상담사	재단법인송원강도경소년진흥원				
등록	심리상담사	한국상담심리치료학회				
등록	발달심리사	(A)한국상담학회				
등록	심리상담사	(A)한국상담심습협회				

< > | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 >>

상기한 국가자격증과 마찬가지로 민간자격증도 2017년 2~5월 기간 동안 정비사업을 진행하였다. 주요 내용은 직업능력개발원의 정보를 바탕으로 민간자격증명을 코드화하여, 제공기관에서 자격증명을 임의로 작성할 수 없도록 한 것이다. 이를 통해 민간자격증의 자격증 정보 전체 검색과 등록이 가능하도록 하였으며, 동일 사업에 복수 자격증 등록이 가능하도록 하였다. 또한, 제공인력이 타 기관으로 이직하더라도 기 등록된 자격증의 정보를 유지하도록 하였다.

2) 학력 및 경력

① 학력

전자바우처 사업 제공인력의 자격기준 중 학력이 필요한 사업은 지역사회서비스투자사업, 발달재활서비스, 발달장애인부모상담지원사업이 있다. 세 가지 사업 모두 학력 자격조건이 필수적이지는 않으므로 학력 자격조건 이외에 다른 조건이 충족되면 서비스 제공인력으로서의 기본 자격을 지니게 된다. 이 때문에 현장에서는 학력 정보의 정확성이 큰 이슈는 아니다. 학력 조건에 대한 증빙이 상대적으로 어렵지 않으며 학력이 없더라도 예비 제공인력 입장에서는 상대적으로 용이한 방식으로 자격기준이 충족될 수 있는 노력을 기울일 수 있기 때문이다. 하지만 일부 제공기관에서 타 자격조건만으로는 제공인력의 전문성을 보장할 수 없다고 판단하는 경우, 학력 기준을 필수적으로 요청할 수 있는 여지가 있다.

상기하였듯이 8개의 전자바우처 사업 중에 3개 사업이 제공인력 자격조건으로 학력을 제시한다. <표 3-16>에는 학력 자격이 필요한 경

우만 선별해서 정리하였다.

학력 자격조건이 주요한 특징은 다음과 같다.

첫째, 학력 자격조건이 필요한 경우는 물리적 도움을 제공하는 서비스보다 심리상담 욕구를 충족시키는 서비스가 대부분이다. 지역사회 서비스투자사업의 일부 사업 중 심리상담 서비스와 무관한 서비스 중에서도 학력요건을 제시하는 경우가 있다. 그러나 심리상담 서비스를 제공하는 지역사회서비스투자사업은 모두 제공인력 자격조건 중 하나로 학력을 제시하고 있다. 발달재활서비스나 발달장애인부모상담지원 사업도 개인이 심리적 측면에 개입한다는 점에서 이와같은 유사성이 발견된다.

둘째, 학력조건은 단독이 아닌, 경력과 결합되어 제공인력 자격요건으로 제시되는 것이 대부분의 양상이다. 즉, 정보를 관리하는 입장에서 본다면 학력조건은 경력과 함께 관리되는 것이 효율적이다.

셋째, 학력조건에서 전공을 명확히 제시하는 경우는 드물다. 대부분 “서비스 관련 전공자”나 “관련 학과”로 명시되어 있어 현장에서는 제공인력이 실제로 제시한 전공이 자격조건으로 적절한지 별도의 검토가 필요하다. 예를 들어, 지역사회서비스투자사업의 표준모델 중 영유아발달지원서비스의 경우에 제공인력의 전공 관련 자격으로 “심리, 상담, 음악·미술 재활(심리 또는 상담)학, 아동청소년학, 유아교육학, 사회복지학, 보육학, 재활학, 특수체육학 등 영유아 발달지원 서비스 관련 전공자”라고 명시하고 있는데 현실에서는 상기한 전공 이외의 다양한 명칭의 전공이 존재하기 때문에 관련 전공자에 대한 기준을 판단하는데 어려움이 있을 수 있다.

한편, 최근 2018년 9월 12일부터 적용된 발달재활서비스 제공인력의 자격기준은 특정 학위라고 볼 수는 없다. 고시에 규정된 영역별 교과목 이수 여부가 기준이 되므로 학위 자체는 의미가 없고 교과목

이수 증빙자료가 필요하다. 교과목 이수 증빙자료도 학교행정 절차를 통한 확인이 가능하기 때문에 정보제공의 통로는 학력과 거의 같다고 할 수 있다.

〈표 3-16〉 전자바우처 사업 제공인력의 학력 자격조건

사업명	세부사업명(표준모델)	전공/학력 조건
지역사회서비스 투자사업	영유아발달지원서비스	<ul style="list-style-type: none"> • 영유아발달지원서비스 관련 전공자(전문학사, 학사, 석사)별 필수 실무경력 다름 • 관련학과 석사 학위 취득 후 실무경력 300시간 이상 보유자
	아동·청소년 정서발달지원서비스	(정서프로그램) • 관련학과 석사 이상 학위 취득 후 실무경력 300시간 이상 보유자 (클래식프로그램) • 관련 약기 전공의 학사학위 이상 소지자
	아동·청소년 심리지원서비스	• 아동청소년발달지원서비스 관련 전공자로, - 석사학위 또는 박사학위 취득 이후 관련 실무경력이 6개월 이상인 자 - 학사 학위 취득 이후 관련 실무경력 1년 이상인자
	인터넷과물입아동·청소년 년치유서비스	(기본서비스) • 상담관련 분야 전공자로서, 전문학사, 학사, 석사 학위별 기준 경력 차등화
	노인맞춤형운동서비스	(운동서비스) • 체육학 관련 전공자로 전문학사, 학사, 석사 학위별 기준 경력 차등화
	장애인 보조기기 렌탈서비스	• 전문학사 이상 학위 취득 후 관련분야 실무경력 전문학사, 학사, 석사학 위별 차등화

사업명	세부사업명(표준모델)	전공/학력 조건
	아동·청소년 비전형성 지원 서비스	(비전형성 프로그램 제공인력) •관련 학과 전공자로, 전문학사, 학사, 석사 학위별 기준 경력기준 차등화
	다문화가정 아동발달 지원서비스	•관련학과 전공자로서, 전문학사, 학사, 석사 학위별 기준 실무경력 차등화
	장애인·산모 등 건강취약계층 운동서비스	•체육학 관련 전공자로서 전문학사, 학사, 석사 학위별 기준 실무경력 차등화
	(비만)아동 건강관리 서비스	•체육학 관련 전공자로서 전문학사, 학사, 석사 학위별 기준 실무경력 차등화
	성인(청년) 심리지원서비스	•자격기본법상 민간자격 취득자로 심리 및 상담분야 학위 취득 후 일정 실무경력(학사 2년, 석사 1년) 이상인 자
발달재활서비스		•대학 또는 이와 동등한 학교에서 영역별 교육과정 14개 과목, 42학점 이상 이수한 자. •대학원에서 영역별 교육과정 7개 과목, 21학점 이상 이수한 자.
발달장애인부모상담지원사업		•고등교육법 제35조에 따른 상담관련 박사학위 이상을 취득한 사람

② 경력

전자바우처 사업 제공인력의 자격기준은 서비스에 따라서 일정시간 동안의 교육을 통해 취득하는 자격증보다는 현장에서의 경험을 나타내는 경력이 더 중요한 지표로 인식될 수 있다.

8대 전자바우처사업 중에 경력이 제공인력 자격기준으로 포함된 사업은 지역사회서비스투자사업이 유일하다. 하지만 지역사회서비스투자사업은 지역 여건과 환경에 따라 다양한 서비스를 제공하고 있어서 제공인력의 경력조건이 서비스에 따라 매우 다양하다.

경력조건의 한 예로, <표 3-17>에는 지역사회서비스투자사업 주요 표준모델의 자격요건이 제시되어 있다. 경력조건의 특징은 두 가지로 요약된다. 첫째, 모든 사업의 제공인력 경력조건이 단일 조건은 아니며, 자격기본법 제 17조에 따른 민간자격증 소지나 관련 학과의 전공 자격증을 전제로 경력조건이 부여된다. 둘째, 전문 학사, 학사, 석사에 대해 각각 다른 경력조건이 부여되고 있는데 대부분 전문학사 이상이면 실무경력이 1년 이상, 학사 이상이면 실무경력 6개월 이상, 석사 이상이면 실무경력 3개월 이상을 자격조건으로 제시한다.

<표 3-17> 지역사회서비스투자사업 주요 표준모델의 제공인력 경력조건

사업명	제공인력 경력조건
영유아발달지원서비스	<ul style="list-style-type: none"> •자격기본법 제 17조에 따른 민간자격증 취득 후 관련 실무경력 1년 이상 •서비스 관련 전공자로, <ul style="list-style-type: none"> - 전문학사 이상 학위취득 후 서비스 관련 실무경력 1년 이상 - 학사 이상 학위 취득후 서비스 관련 실무경력 6개월 이상 - 석사 이상 학위 취득후 서비스 관련 실무경력 3개월 이상 •관련학과 석사 이상 학위 취득 후 실무경력 300시간 이상 보유자
아동·청소년정서발달지원 서비스	<p>(정서 프로그램)</p> <ul style="list-style-type: none"> •관련학과 석사이상 학위 취득후 실무경력 300시간 이상 보유자 •관련분야 석사 학위 및 자격기본법 제 17조에 따른 민간자격증 취득후 관련 실무경력이 3개월 이상인 자
아동·청소년 심리지원서비스	<ul style="list-style-type: none"> •서비스 관련 전공자로, <ul style="list-style-type: none"> - 석사/박사 학위 취득 후 관련 실무경력 6개월 이상인 자 - 학사학위 취득후 관련 실무경력 1년 이상인 자 •자격기본법에 등록된 민간자격증 소지자로 관련 실무경력 1년 이상인 자
인터넷과물입아동·청소년 치유서비스	<p>(기본서비스)</p> <ul style="list-style-type: none"> •상당관련 자격 취득 후 상담 관련 실무경력 1년 이상인 자 •상당관련 분야 전공자로서, <ul style="list-style-type: none"> - 전문 학사이상 학위 취득 후 관련 실무경력 1년 이상

사업명	제공인력 경력조건
노인맞춤형운동서비스	<ul style="list-style-type: none"> - 학사 이상 학위 취득 후 관련 실무경력 6개월 이상 - 석사 이상 학위 취득 후 관련 실무경력 3개월 이상 <p>(운동서비스)</p> <ul style="list-style-type: none"> •체육학 관련 전공자로 - 전문학사 이상 학위취득 후 관련 실무경력 1년 이상 - 학사 이상 학위취득 후 관련 실무경력 6개월 이상 - 석사 이상 학위취득 후 관련 실무경력 3개월 이상
장애인·노인을 위한 물물여행서비스	<ul style="list-style-type: none"> •관련 서비스업에서 1년 이상 종사한 자
장애인 보조기기 렌탈서비스	<ul style="list-style-type: none"> •전문학사 이상 학위 취득후 관련분야 실무경력 1년 이상인 자 - 학사 이상 학위 취득후 관련분야 실무경력 6개월 이상인 자 - 석사 이상 학위 취득후 관련분야 실무경력 3개월 이상인 자
아동·청소년 비전행성 지원 서비스	<p>(비전행성 프로그램 제공인력)</p> <ul style="list-style-type: none"> •관련 학과 전공자로, - 전문학사 이상 학위 취득후 서비스 관련 실무경력 1년 이상 - 학사 이상 학위 취득후 서비스 관련 실무경력 6개월 이상 - 석사 이상 학위 취득후 서비스 관련 실무경력 3개월 이상 •자격기본법 제 17조에 따른 민간자격 취득 후 관련 서비스 제공 실무경력이 1년 이상인 자

사업명	제공인력 경력조건
다문화가정 아동발달 지원서비스	<ul style="list-style-type: none"> • 자격기본법 제 17조에 따른 민간자격 취득 후 서비스 제공 실무경력 1년 이상인 자 • 관련학과 전공자로서, <ul style="list-style-type: none"> - 전문학사 이상 학위 취득후 서비스 제공 실무경력 1년 이상 - 학사 이상 학위 취득후 서비스 제공 실무경력 6개월 이상 - 석사 이상 학위 취득후 서비스 제공 실무경력 3개월 이상
장애인 · 산모 등 건강취약계층 운동서비스	<ul style="list-style-type: none"> • 체육학 관련 전공자로서 <ul style="list-style-type: none"> - 전문학사 이상 학위 취득 후 관련 실무경력 1년 이상 - 학사 이상 학위 취득후 관련 실무경력 6개월 이상 - 석사 이상 학위 취득후 관련 실무경력 3개월 이상
(비만)아동 건강관리 서비스	<ul style="list-style-type: none"> • 체육학 관련 전공자로서 <ul style="list-style-type: none"> - 전문학사 이상 학위 취득 후 관련 실무경력 1년 이상 - 학사 이상 학위 취득후 관련 실무경력 6개월 이상 - 석사 이상 학위 취득후 관련 실무경력 3개월 이상
성인(청년) 심리지원서비스	<ul style="list-style-type: none"> • 자격기본법상 민간자격 취득자로 심리 및 상담분야 학위 취득 후 일정 실무경력(학사 2년, 석사 1년) 이상인 자
치매환자 가족을 위한 여행서비스-시범사업	<ul style="list-style-type: none"> • 사회복지사, 여행사 및 기타 여행보조 서비스업에서 1년 이상 종사한 자

3) 교육

전자바우처 사업 중에는 자격증이나 학력, 혹은 경력이 아닌 특정 교육이수가 자격요건인 사업이 존재한다. 장애인활동지원서비스와 산모·신생아건강관리지원사업으로, 교육을 이수했는가의 여부가 제공인력으로서 활동이 가능한가를 결정하는 기준이 된다.

① 장애인활동지원서비스

장애인활동지원서비스의 내용은 활동보조, 방문목욕, 방문간호로 구분된다. 이 중 활동보조가 서비스의 대부분을 차지하며 제공인력은 활동보조사 교육기관에서 교육과정을 수료해야 한다.

<표 3-18> 활동보조서비스 제공인력 자격조건

사업명	세부사업	자격기준
장애인 활동지원 서비스	활동 보조	<ul style="list-style-type: none"> •활동보조사 교육기관에서 교육과정을 수료한 자 •「노인복지법」에 따른 요양보호사, 「사회복지사업법」에 따른 사회복지사, 「의료법」에 따른 간호사·간호조무사 및 유사 경력자* 중 이론 및 실기(32시간), 현장실습(10시간)을 이수한 자

활동보조 인력이 되기 위한 교육 신청은 활동지원기관에 하거나 교육기관에 직접 할 수 있다.

먼저 활동지원기관에 신청하는 경우는 교육희망자가 활동보조사 신청서와 건강진단서를 활동을 원하는 활동지원기관에 제출하여 신청한다. 활동지원기관은 신청서를 확인하고 결격사유를 검토하는 등, 활동보조가 가능한지 여부나 활동이 가능한 시간 등을 확인하고 교육일정이나 채용시기와 같은 기본정보에 대해 설명한다. 또한 교육기관에

활동보조사 교육 추천서를 송부한다.

교육기관에 직접 신청하는 경우는 희망자가 교육기관에 직접 신청하고 등록하여 수강하는 절차에 따른다. 신청인은 우선 활동하고자 하는 지역의 교육기관에 문의하여 직접 신청해야 한다¹¹⁾. 교육기관 담당자는 활동보조사의 자격요건이나 역할, 교육의 진행일정 등을 설명하고, 결격사유 해당 여부 등 확인해야 할 사항에 대해 확인한다. 실습기관도 신청자가 직접 섭외해야 하며 신청자는 실습기관에 자신의 정보 제공한다.

활동보조사의 교육과정은 장애분야 8시간, 활동보조사 분야 15시간, 실천분야 17시간으로, 총 40시간에 걸쳐 진행되는데 이 중 이론이 24시간, 실기가 16시간으로 구성된다. 이와 더불어 활동보조서비스 제공기관에서 이루어지는 현장실습 시간은 10시간으로, 교육과정은 총 50시간이다¹²⁾.

현장에서는 활동보조사 확보가 어려운 경우가 있는데, 이를 고려하여 예외적으로 기관의 현장실습 교육(10시간) 후에 급여를 제공하는 절차가 있다. 이 때에는 최초 결제일로부터 3개월 내에 교육을 이수한다는 조건으로 급여 제공이 가능하다. 현장실습을 제외하고 32~40시간에 해당하는 교육은 3개월 내에 반드시 이수해야 한다. 만약 이수가 지연되는 경우에는 3개월 초과시점에서 급여를 지급하지 않으며 지급된 급여는 환수된다.

11) 교육기관은 관내 활동지원기관에 연초에 연간교육계획을 통지하고(변경시에도 통지), 활동지원기관은 교육기관에 인력수요를 통지(수시·정기에 기관 간 협의하여 결정)하여 신청인이 교육기관에 문의시 교육기관은 적합한 활동지원기관에 안내할 수 있도록 한다(보건복지부, 2018a: 163).

12) 요양보호사, 사회복지사, 간호사, 간호조무사 및 유사경력자는 장애과목 8시간을 감면한다(보건복지부, 2018a: 164).

② 산모·신생아건강관리지원사업

산모·신생아건강관리지원사업의 건강관리사는 활동보조사와 마찬가지로 지정된 교육기관에서 관련 교육을 이수해야 한다. 즉, 산모·신생아 건강관리사 양성교육은 광역 시·도지정 교육기관에서 이루어지는데 신규자 과정은 이론 24시간, 실기 36시간으로 총 60시간의 교육을 받아야 하며, 경력자 과정은 이론 12시간, 실기 28시간으로 총 40시간의 교육을 받아야 한다.

활동보조사의 자격기준과 건강관리사의 자격기준이 교육으로 구성되어 있다는 점에서 유사하다고 할지라도, 실제 시스템 상에서 관리되고 있는 내용에 있어서는 큰 차이가 있다. 장애인활동지원서비스 제공기관과는 달리 산모·신생아건강관리지원사업 제공기관의 전자바우처시스템에는 제공인력 교육관리와 관련된 정보의 접근이 가능하다. <표 3-19>에 제시된 바와 같이 제공기관은 시·도가 지정한 교육기관이 현황조회, 교육기관 과정조회, 제공인력의 교육신청, 제공인력 교육이수 현황 조회, 제공인력 교육비 청구 등이 가능하다. 이는 산모·신생아 건강관리사 교육기관에서 보유한 정보시스템과 전자바우처시스템의 주요 정보가 서로 연동되어 있기 때문에 가능하다.

<표 3-19> 건강관리사 교육관련 전자바우처시스템에서 접근가능한 주요 정보

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • 교육기관(시·도지정) 현황 조회 • 교육기관 과정조회 • 제공인력 교육신청 • 제공인력 교육이수 현황 조회 • 제공인력 교육비 청구 |
|---|

건강관리사 자격과 관련된 화면은 아래의 (그림 3-2)와 같다. 이 화면에서는 교육 이수자 현황을 조회할 수 있으며 제공인력의 교육

신청유형, 최종수료과정명, 최종수료번호 등을 확인할 수 있다.

(그림 3-2) 건강관리사 교육이수 현황조회 화면

4) 결격사유 등

제공인력이 해당 사업에서 요구되어지는 자격조건을 충족하였다고 할지라도 제공인력이 될 수 없는 결격사유가 존재한다. 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제 17조에서는 이에 대해 총 7가지 내용으로 정리하여 제시하고 있는데 대상이 되는 사업은 지역사회서비스투자사업, 노인돌봄종합서비스, 발달재활서비스, 가사간병방문지원사업, 산모·신생아건강관리지원사업, 언어발달지원사업, 발달장애인부모상담지원사업이다¹³⁾.

13) 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제3조(적용범위 등) 사회서비스이용권을 통하여 사회서비스를 제공하는 경우에 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 이 법에서 정하는 바에 따른다.

아래의 <표 3-20>에 제시되어 있듯이 제공인력의 결격사유는 피성년후견인 또는 피한정후견인, 파산선고를 받고 복권되지 아니한 사람 등 총 7개의 유형으로 나뉜다.

<표 3-20> 사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률에 따른 제공인력 결격사유

제17조(결격사유) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 제공자가 될 수 없다. 법인의 경우로서 그 임원 중 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람이 있는 경우에도 또한 같다. <개정 2017. 2. 8., 2018. 3. 13.>

1. 피성년후견인 또는 피한정후견인
2. 파산선고를 받고 복권되지 아니한 사람
3. 금고 이상의 실형을 선고받고 그 집행이 끝나거나(집행이 끝난 것으로 보는 경우를 포함한다) 집행이 면제된 날부터 2년이 지나지 아니한 사람
4. 금고 이상의 형의 집행유예를 선고받고 그 유예기간 중에 있는 사람
5. 금고 이상의 형의 선고유예를 받고 그 유예기간 중에 있는 사람
6. 이 법을 위반하여 벌금형을 선고받고 1년이 지나지 아니한 사람
7. 이 법에 따라 제공자 등록이 취소(제1호 또는 제2호에 해당하여 제공자 등록이 취소된 경우는 제외한다)된 후 2년이 지나지 아니한 사람

장애인활동지원서비스의 제공인력 결격사유는 여타의 전자바우처사업과 달리 「장애인활동 지원에 관한 법률」에 별도로 제시되어 있다. 구체적인 내용은 다음의 <표3-21>에 나타나 있다. 정신질환자나 향정신성의약품 중독자, 마약이나 대마 중독자 등, 총 7개의 유형에 해당하는 경우에 활동지원 인력으로 활동할 수 없다.

<표 3-21> 장애인활동 지원에 관한 법률에 따른 제공인력 결격사유

제29조(활동지원인력의 결격 사유) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 활동지원인력이 될 수 없다. <개정 2012.12.18., 2015.12.29., 2017.12.19.>

1. 「정신건강증진 및 정신질환자 복지서비스 지원에 관한 법률」 제3조제1호에 따른 정신질환자. 다만, 전문의가 활동지원인력으로서 적합하다고 인정하는 사람은 제외한다.
2. 마약·대마 또는 향정신성의약품 중독자
3. 피성년후견인·피한정후견인
4. 금고 이상의 형을 선고받고 그 형의 집행이 끝나지 아니하였거나 그 집행

- 을 받지 아니하기로 확정되지 아니한 사람
5. 「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 제3조부터 제10조까지 및 제15조(같은 법 제3조부터 제9조까지의 미수범으로 한정한다)에 규정된 죄로 금고 이상의 형을 선고받은 사람
 6. 제30조제1항제2호에 해당하여 활동지원인력의 자격이 취소된 날부터 1년이 지나지 아니한 사람
 7. 제30조제1항제3호부터 제5호까지에 해당하여 활동지원인력의 자격이 취소된 날부터 2년이 지나지 아니한 사람

제공기관에서 결격사유를 확인하는 방법을 장애인활동지원서비스 사업 지침 내용을 바탕으로 제시하면 다음과 같다.

보건복지부(2018a: 152)에 따르면 활동지원기관의 장은 관계기관에 대해 매해 1회 이상 제공인력의 소속이나 고용관계, 결격사유 여부를 주기적으로 조회해야 한다. 활동지원기관이나 교육기관에서는 직접 조회 이외에도 제공인력이 교육과정을 신청하는 과정에서 본인의 서명 혹은 날인을 통해 결격사유를 스스로 확인하도록 한다.

<표 3-22> 결격사유 해당여부 조회절차

- 활동지원기관의 장은 인력 채용 시에
 - ① (범죄경력 조회, 개인정보 활용 동의서 징구 등) 활동보조사에게 본인 서명 또는 날인된 범죄경력 조회 동의서, 개인정보 활용 동의서, 청렴 서약서 등을 작성 제출토록 함
 - ② (결격사유 해당 여부 조회) 장애인활동 지원법 제29조의 결격사유의 해당 여부를 판단하기 위하여 관계 기관에 붙임 양식에 따라 조회를 요청하거나, 필요 시 활동보조사로 하여금 관련 서류를 제출토록 함
- 활동지원기관의 장은 기존 활동지원인력의 결격 사유 해당 여부에 대해서도 매년 1회 이상 정기적으로 파악하여야 함.

* 출처: 보건복지부(2019a: 153)

한편, 결격사유 확인을 위한 자료는 다음의 <표 3-23>과 같다. 정신질환자는 의료기관에서 발행한 진단서나 생애전환기 건강검진 자료를 활용하며, 마약과 대마, 향정신성 의약품 중독자는 의료기관 발행

진단서로 확인한다. 피성년후견인이나 피한정후견인인 경우에는 사법기관인 법원의 피한정후견 선고나 피성년 후견을 선고를 바탕으로 확인한다. ‘금고 이상의 형을 선고받고 집행이 진행 중이거나, 집행받지 않기로 확정이 안된사람 혹은 「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 제 3조~10조 및 제15조에 규정된 죄로 금고 이상의 형을 선고받은 자에 대해서는 범죄경력 조회 회신서로 확인한다.

〈표 3-23〉 결격사유 확인을 위한 자료

구분	결격사유 확인방법
정신질환자	의료기관 발행 진단서 또는 특정 연령의 생애전환기 건강검진 자료 활용 ※ 특히 만 40세 또는 66세를 대상으로 실시하는 생애전환기 건강검진항목 중 인지기능장애 및 정신건강검사 결과, 이상이 없을 경우에는 활동지원인력으로 종사 가능 (수검일부터 1년간 유효)
마약·대마/ 향정신성 의약품 중독자	의료기관 발행 진단서 ※ 마약류 중독여부를 정확하게 판별하기 위하여 「마약류 관리에 관한 법률」제40조에 따라 보건복지부장관 또는 시·도지사가 지정한 치료보호기관 활용 가능
피성년후견인 / 피한정후견인	사법기관(법원)의 피성년후견 및 피한정후견 선고 사실 ※ 지자체의 결격사유 해당여부 회보결과를 활용
금고 이상 형 선고받고 그 형의 집행이 끝나지 아니하였거나 그 집행을 받지 아니하기로 확정되지 아니한 사람	범죄경력 조회 회신서
「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」제3조부터 제10조까지 및 제15조에 규정된 죄로 금고 이상의 형을 선고받은 사람	범죄경력조회 회신서 ※ 특수강도강간, 친족관계에 의한 강간, 장애인 또는 13세 미만의 미성년자에 대한 강간·강제추행, 강간 등 살인·치사·상해 등

결격사유 확인을 위한 범죄경력 조회 과정에서 활동지원기관의 장은 해당 제공인력의 동의를 근거로 관할 지방경찰청장이나 경찰서장에게 제공인력의 범죄경력 조회를 요청한다. 지방경찰청장 또는 경찰서장이 이에 응하고 결과를 회신함으로써 활동지원기관의 장이 활동지원인력의 범죄경력 여부를 확인할 수 있다¹⁴⁾.

14) 「장애인활동 지원에 관한 법률」 제29조의2(결격사유 확인을 위한 범죄경력조회 등) “① 활동지원기관의 장은 소속 활동지원인력이 제29조에 따른 결격사유에 해당하는지를 확인하기 위하여 본인의 동의를 받아 소재지를 관할하는 지방경찰청장 또는 경찰서장에게 「형의 실효 등에 관한 법률」 제6조에 따른 범죄경력조회를 요청하여야 한다. ② 제1항에 따라 범죄경력조회를 요청받은 지방경찰청장 또는 경찰서장은 정당한 사유가 없으면 이에 따라야 한다”.

제공인력 자격관리 개선방안

제1절 분석방법

제2절 FGI 분석결과

제4장 제공인력 자격관리 개선방안

제1절 분석방법

1. 초점집단인터뷰(FGI)

전자바우처 사업 제공인력의 자격관리에 대하여 사회서비스 전자바우처시스템을 활용한 개선방안을 도출하기 위해 본 연구에서는 자격관리 과정에 참여하는 각 사업 관계자들의 의견을 수렴하고 종합하여 개선방안을 도출한다. 이를 위해 본 연구에서는 10명 이내의 소집단을 동시에 면접하면서 조사내용에 대한 집단 참여자간의 상호토의를 통한 의견수렴을 활용하는 조사방법(최성재, 2005:403)인 초점집단인터뷰(Focus Group Interview)를 수행하였다. 본 연구 목적이 사회서비스 전자바우처시스템을 활용하여 제공인력 자격을 관리하는 방안에 대한 개선책을 제시하는 것이므로, 전자바우처시스템을 이용하는 관계자들의 의견수렴을 활용한 연구방법이 적절하다고 여겨진다. 무엇보다도 사회서비스 전자바우처 사업은 현장 밀착형의 성격이 강하며 전자바우처시스템은 이용자들의 직접적인 참여와 개입으로 활용되기 때문에 양적 연구보다는 질적 연구로 접근하는 것이 적절하다.

본 연구는 녹취된 자료에 대해 연구자가 편견없이 주제 의식을 가지고 자료 분석을 수행하는 주제분석법(thematic analysis)을 활용하였다(김수영·김이배, 2014). 질적 연구방법은 특정 상황에 대한 의미를 발견하고 해석하는 것이다. 본 연구에서는 참여자의 인터뷰 내용에 대해 주제별로 범주화를 하였으며 그 의미에 대해 재해석하였다. 이러한 과정을 통해 전자바우처시스템을 이용하는 관계자들이 현장에서 정보시스템을 활용하는 과정에서 경험하는 애로사항과 개선 대한 의견을 수렴할 수 있었다.

10명 이하의 집단 참여자로 구성된 총 4팀이 인터뷰에 참가하였으며 약 2시간정도의 의견 제시 및 집단 참여자간 토의를 통한 의견수렴이 진행되었다. 사회자는 질문내용을 포함하는 반구조화된 질문지를 바탕으로 집단 참여자와 인터뷰를 진행하였다. 사회자는 참여자들에게 부담없이 의견을 제시하도록 하였으며 필요한 경우에 부가설명을 요청하기도 하였다. 또한 참여자들간의 의견에 대해 서로 느낌을 말하도록 하고 의견에 대한 토의가 자연스럽게 이루어지도록 중재하였다.

2. 참여자 선정방법 및 특성

본 연구의 인터뷰 대상은 제공기관 관계자와 교육기관 관계자, 지자체 담당자이다. 본 연구가 정보시스템의 현황파악과 개선에 초점을 맞추므로 인터뷰는 정보시스템 사용자에게 대해 실시해야 한다. 이에 현장에서 제공인력 자격관리와 관련된 업무를 수행하여 정보시스템 사용 과정이나 업무 프로세스 상의 불편사항을 직접 경험한 이들을 대상으로 인터뷰를 수행하였다.

FGI 참여자를 선별한 절차는 다음과 같다. 제공기관 관계자에 대해서는 사회보장정보원의 자문기관 명단을 통해 1차 선별하였다. 해당

명단은 현장에서 활발한 활동을 하고 있으며 사업경험이 풍부한 제공기관을 중심으로 작성되므로 이를 활용하면 다양한 경험과 의견을 들을 수 있다는 점에서 장점이 있다. 반면 해당 명단을 통해서는 사업내용이나 제공기관 소재 지역의 특성이 골고루 분포되지 못하는 단점이 있다. 연구진은 1차 명단을 바탕으로 최대한 사업과 지역특성이 고르게 분포되도록 2차 명단을 작성하였고 이후 개별적인 연락을 취하였다. 제공기관 관계자 개인의 사정으로 인터뷰 참여가 어렵다고 의사를 밝힌 경우에는 추천 요청을 통해 참여자 명단을 추가로 확보하고자 하였다. 이상의 절차로 선정된 제공기관 관계자 명단은 <표 4-1>에 제시되어 있듯이 총 13명이다. 이들의 경력은 최소 3년에서 최대 10년으로, 정보시스템 활용 경험이 풍부한 실무자로 구성되었다. 이들은 장애인활동지원서비스, 지역사회서비스투자사업, 노인돌봄종합서비스, 발달재활서비스, 언어발달지원사업, 산모·신생아건강관리지원사업 등, 바우처 사업 제공기관의 관계자이다.

자격요건 중에 교육에 관하여 인터뷰를 수행하기 위해 활동보조사 교육담당 기관 관계자가 포함되도록 하였다. 이들은 기존의 장애인활동지원서비스 제공기관을 추천을 받아서 인터뷰 대상자 명단을 구성하였다.

다음으로 시군구 담당자에 대해서는 업무 이해도가 높은 대상을 중심으로 선별하고자 하였다. 이에 연구진은 전국 시도 담당자에게 개별적으로 연락을 취해 최소 1년간 지속적으로 근무한 바우처 사업 담당자를 추천받아 1차 인터뷰 대상자 후보를 작성하였다. 이후 개별적으로 연락을 취하였으며, 인터뷰 요청에 대해서 업무량과 일정관계로 참석이 불가능한 경우에 동일 사업을 담당하는 타 지자체 담당자와 연락을 취하는 방식으로 최종 대상을 확정하였다. 이상의 절차로 선정된 제공기관 관계자의 경력은 최소 1년에서 최대 2년이었다.

〈표 4-1〉 제공인력 자격관리 관련 인터뷰 개요

소속기관 대분류	그룹	소속기관 소분류	직책	번호	관련 사업
제공기관 관계자	1	사회서비스지원단	단장	①-1	지역사회서비스투자사업, 산모·신생아건강관리지원사업, 노인돌봄종합서비스, 발달장애인, 장애인활동지원서비스, 언어발달지원사업
		사회서비스지원단	팀장	①-2	
		아동가족상담센터	센터장	①-3	
		종합사회복지관	과장	①-4	
		종합사회복지관	부장	①-5	
		사회서비스기업	부장	①-6	
	2	장애인복지관	팀장	②-1	장애인활동지원서비스, 발달장애인 사업
		장애인자립센터	국장	②-2	
		장애인부모회	기관장	②-3	
		장애인자립센터	팀장	②-4	
		종합복지관	팀장	②-5	
지자체	3	지역자활센터	팀장	②-6	장애인활동지원서비스
		장애인협회	팀장	②-7	
		구청	주무관	③-1	
					지역사회서비스투자사업, 장애아동 사업,

소속기관 대분류	그룹	소속기관 소분류	직책	번호	관련 사업
담당자		구청	주무관	③-2	언어발달지원사업, 부모상담지원사업, 산모·신생아건강관리지원사업
		보건소	주무관	③-3	
		보건소	주무관	③-4	
	4	보건소	주무관	④-1	노인돌봄종합서비스, 장애인활동지원사업, 발달장애인서비스, 지역사회서비스투자사업, 산모·신생아건강관리지원사업
		보건소	주무관	④-2	
		시청	주무관	④-3	
		군청	주무관	④-4	
		시청	주무관	④-5	
		시청	주무관	④-6	

3. 인터뷰 주요 내용

인터뷰는 2018년 9월부터 2019년 1월 중에 진행되었다. 인터뷰 장소는 주로 참여자가 이동이 편한 장소인 역사내 회의실이었다. 인터뷰 시작 전에 연구내용에 대한 개요를 소개하였고 참여자들에게 연구의 목적과 질적 연구에 대해 설명하였다. 이어서 참여자들이 간략하게 자기소개를 할 수 있도록 하였다. 사회자는 연구결과에 녹취한 내용이 보고서에 인용될 수 있음을 밝혔으며, 참여자 모두의 동의를 얻은 후 녹취를 통해 자료를 수집하였다.

인터뷰는 반구조화된 질문을 바탕으로 진행되었으며 각 주제별 업무가 이루어지는 과정에서 참여자의 경험과 의견을 충분히 수렴하고자 하였다. <표 4-2>에 제시되어 있듯이 서비스 제공기관 관계자에 대해서는 정보시스템을 활용한 제공인력 자격입력 방식, 자격변동 관리방법, 자격관리를 위한 자체적인 노력 및 애로사항, 정보시스템 개선방안을 중심으로 인터뷰를 진행하였다. 제공인력 교육기관 관계자에 대해서는 교육생 관리방법이나 관리과정에서의 애로사항, 정보시스템 활용을 위한 의견을 수렴하였다. 시군구 관계자에 대해서는 정보시스템을 활용하여 자격을 관리하는 구체적인 절차, 자격변동 관리방법, 자격관리 과정에서의 애로사항 및 시스템 개선사항에 대한 의견을 들었다.

<표 4-2> 대상자별 주요 인터뷰 내용

인터뷰 대상자		주요 인터뷰 내용
서비스 제공기관 관계자	도입	<ul style="list-style-type: none"> · 담당 사업의 제공인력 자격기준 · 제공인력의 자격에 대하여 전자바우처시스템에 입력하고 관리하는 구체적인 절차

인터뷰 대상자		주요 인터뷰 내용
	주요 질문	<ul style="list-style-type: none"> · 제공인력 변동시 관리방법 · 제공인력 자격관리를 위한 자체적인 노력이나 활동 · 제공인력 자격관리에 있어서 애로사항 · 제공인력 자격관리를 위한 정보시스템 측면의 개선사항
	마무리	<ul style="list-style-type: none"> · 제공인력 자격관리를 위한 정책 개선의견
제공인력 교육기관 관계자	도입	<ul style="list-style-type: none"> · 교육절차 및 내용
	주요 질문	<ul style="list-style-type: none"> · 교육생 관리방법 · 교육생 관리의 애로사항 · 교육과정 및 관리의 정보시스템 측면 개선사항
	마무리	<ul style="list-style-type: none"> · 교육과정 및 관리의 제도 측면 개선사항
시군구 관계자	도입	<ul style="list-style-type: none"> · 담당 사업의 제공인력 자격기준 · 제공인력의 자격과 관련하여 정보시스템에 입력하고 관리하는 구체적인 절차
	주요 질문	<ul style="list-style-type: none"> · 제공인력 변동시 정보시스템을 활용한 관리방법 · 제공인력 자격관리를 위한 제공기관 대상 검토 · 제공인력 자격관리에 있어서 애로사항 · 제공인력 자격관리를 위한 정보시스템 측면의 개선사항
	마무리	<ul style="list-style-type: none"> · 제공인력 자격관리를 위한 정책 개선의견

제2절 FGI 분석결과

본 절에서는 전자바우처시스템을 활용하여 관련 업무를 처리하는 지자체 및 제공기관 현장 관계자를 통해 제공인력 자격관리 이슈와 개선의견을 수집한 결과를 제시한다. 초점집단인터뷰 결과 수집된 자료는 <표 4-3>과 같이 5개의 상위주제와 24개의 하위주제를 도출하였다. 이하에서는 각 주제에 따른 초점집단인터뷰 결과를 제시한다.

<표 4-3> 제공인력 자격관리 현황과 개선방안에 대한 주제 분석

상위주제	하위주제
<ul style="list-style-type: none"> ■ 자격관리 프로세스에서 정확한 정보입력과 관리 강화 필요 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 과거등록 인력의 자격관리 부실 ■ 입력한 자격정보의 정확성 확인

상위주제	하위주제
	<ul style="list-style-type: none"> ■ 자격 입력의 의무화 ■ 자격관리 책임소재의 모호 ■ 정기 지도점검의 활용 ■ 제공기관에 대한 정보공개 확대
■ 자격증의 신뢰성 및 정확성에 대한 관리 필요	<ul style="list-style-type: none"> ■ 신규 자격증의 증가 ■ 자격증 적합성 판정의 어려움 ■ 자격증 진위 확인의 어려움 ■ 민간자격증에 대한 신뢰저하 ■ 제공인력 자격요건 강화
■ 현실적인 경력관리 체계와 정보공유 필요	<ul style="list-style-type: none"> ■ 부실한 경력관리 체계 ■ 비현실적인 경력 산정 방식 ■ 경력조건 충족하는 구인의 어려움 ■ 경력정보의 공유 필요
■ 교육운영 과정 체계마련과 표준화된 정보관리 필요	<ul style="list-style-type: none"> ■ 허술한 교육이수 정보 관리 ■ 교육이수 정보의 표준화 필요 ■ 기존 인력의 자격관리 필요 ■ 교육운영의 비체계화 ■ 교육내용의 적절성 부족 ■ 용이한 자격증 취득과정
■ 결격사유에 대한 정보공유와 조회과정 필요	<ul style="list-style-type: none"> ■ 범죄경력 조회 과정의 번거로움 ■ 결격사유 이력정보 공유 필요 ■ 결격사유 인지를 위한 정보제공

1. 자격관리 프로세스에서 정확한 정보입력과 관리 강화 필요

① 과거 등록 인력의 자격관리 부실

현재 전자바우처시스템에서는 과거 등록인력이 자신의 자격사항이 입력되지 않은 상태여도 서비스를 제공할 수 있는 구조이다. 2017년 시스템 정비 시점 기준으로 신규 제공인력은 관련 자격정보를 입력해

야 개인의 고유 아이디(id)가 생성되지만 과거부터 지속적으로 활동 중이었던 제공인력은 자격정보가 정보시스템에 입력이나 등록되지 않아도 활동이 가능하다. 이로 인해 지속적으로 활동 중이었던 제공인력 정보는 시스템에 정확하게 입력되지 못한 상태일 가능성이 크다. 제공인력은 전자바우처시스템에 자격정보 등록 후 활동이 가능하도록 시스템이 개선되었으나 모든 제공인력이 그런 조건에 적용되는 것은 아니다.

제공인력의 자격사항에 대한 관리에 있어서 신규 입력의 경우에는 최초 입력 시 자격사항에 대해 공란이 허용되지 않으나, 기존 등록 인력은 자격사항이 공란인 경우에도 카드발급이 가능하다. ②-1

② 입력한 자격정보의 정확성 확인

현재의 전자바우처시스템에서는 신규 제공인력의 자격 정보가 정확하게 입력되지 않더라도 업무 처리에 지장이 없다. 시스템에 정보를 입력한 후에는 그 정보의 진위 여부와 상관없이 제공인력에게 아이디가 부여되기 때문이다. 전자바우처시스템은 제공인력 자격의 진위를 파악하는 기능은 부재하고 입력이 되었는지 여부만 인식하고 있다. 정확한 정보를 입력했는지 여부와는 상관없이 입력 행위 자체가 제공인력 아이디 발급 조건으로 기능하고 있는 셈이다.

현재에는 제공기관이 제공인력 정보를 입력해야 제공인력 아이디가 발급되고 서비스를 제공할 수 있는 구조이다. 정확한 정보를 입력하지 않더라도 지자체 및 제공기관에서 업무를 처리하는데 불편사항이 없다. ①-1

사업에 따라서는 제공인력 최초 등록시점에 자격증을 제출하는 절차가 지침상 필수가 아닌 경우도 존재하였다.

지역사회서비스투자사업의 경우에 최초 등록시 자격사항을 확인하고 있긴 하지만, 제공인력 자격증을 제출하는 것이 지침상 필수는 아니다. ④-3

제공기관은 신규 제공인력 정보를 최초로 등록하는 과정에서 자격 정보를 지자체에 제출하고 있는데 이에 대한 정확성을 확인하지 못하는 것이 문제라는 지적이 있다.

지자체는 증빙서류(자격증, 교육 수료증 등)에 직인여부, 유효기간 확인을 하지만 자격증, 수료증 확인 시스템이 없어서 자격증이 진짜인지에 대한 사실여부 확인은 어렵다. ③-2

그럼에도 불구하고 지원자가 제공기관에 처음 제출한 자격증은 원본으로 제출하기 때문에 조작하지 않는 이상 문제가 없다고 보기도 하였다.

자격 관련 서류는 이후 원본으로 제공하기 때문에 제공인력이 조작하지 않는 이상 문제가 없다고 본다. 제공인력이 서류를 조작하기도 쉽지 않다 ⑤-4

③ 자격변동 관리

변동관리는 제공인력의 이직이나 퇴사, 신규 제공인력의 입사 시점에 이들에 대한 자격관리와 관련된 문제로, 현장 관계자는 자격관리를 곧 변동관리와 동일시하기도 하였다. 그 정도로 자격관리에서 변동관리가 중요한 비중을 차지한다고 인식하고 있었다. 한 인터뷰 대상자는 자격관리 문제가 자격없이 서비스를 제공하는 이슈라기보다는 정보시스템에 제공인력 자격의 변동사항을 반영하지 않아 정확성이 떨어지는 정보를 보유하고 있는 문제로 인식하고 있었다.

자격증이 관리되지 않고 있는 문제는 허위보고의 문제라기보다 정보시스템에 정보를 주기적으로 업데이트하지 않고 있는 문제이다. ①-5

자격변동 관리의 대표적인 예를 들자면, 제공인력 퇴사 시에 해당 정보가 변경되고, 전자바우처시스템에 이 내용이 반영되어야 한다. 이때 원칙적으로는 제공기관이 제공인력 변동사항을 지자체에 보고하고 지자체는 그 내용을 확인하는 절차가 이루어져야 한다. 하지만 지자체에 따라서는 제공인력의 변동사항을 보고받지 않고 점검 시에만 일시적으로 확인하기도 하였다.

제공인력의 이직이나 퇴사로 자격관련 정보가 변경되어야 할 경우 제공기관이 변동사항에 대한 보고를 지자체에 하고, 지자체는 검토 후 사회보장정보원, 전국 시군구에 그 정보를 제공하고 있다. ③-1

제공인력의 변동사항을 따로 보고하지 않고 점검할 때 별도로 확인한다. ③-3

초기 입력 정보가 정확할지라도 현재 시스템에서는 제공인력 자격에서 변동사항이 발생한 경우, 변동 관리가 적절히 이루어지고 있지 않다. 그 이유에 대해 제공기관 관계자들은 기관의 규모가 커서 해당 인력의 변동내용을 일일이 기입하는 과정에서 업무량이 증가하거나, 반대로 제공기관의 규모가 너무 작아서 이를 처리할 행정능력 자체가 부족하기 때문으로 진단하고 있었다.

초기에 입력되는 제공인력의 정보는 비교적 정확하나 특히 변동사항에 대한 관리가 제대로 이루어지지 않고 있는 실정이다. ①-2

한번 입력된 제공인력 자격 정보는 주기적으로 업데이트하지 않는 경우가 대부분일 것이다. ⑤-4

변동사항 기입이 잘 안되는 경우는 기관의 규모가 커서 일이 많아 기입할 시간이 부족한 경우와, 반대로 너무 열악해서 행정능력의 부족으로 일의 진행이 잘 안되는 경우 두 가지로 나뉜다. ③-2

지자체 담당자 입장에서는 변경보고를 꼼꼼히 체크하기 어렵다는 고충을 토로하였는데, 특히 관리과정에서 점검의 주된 내용이 제공인

력의 전체 인원수 변경 확인에 그친다는 것이었다. 즉, 지자체 담당자가 정보시스템을 통해 개입할 수 있는, 변동관리를 위한 입력 행위가 제한된다는 것이다.

지자체에 변경 보고가 들어와도 제공기관의 전체 제공인력 인원수의 변경을 제외하고는 전산 상으로 담당자가 할 수 있는 일이 없다. ④-4

④ 자격관리 책임소재의 모호성

다음은 자격관리의 책임소재가 모호하다는 측면에 대한 의견이다. 지침 상 자격관리의 책임소재가 시군구인 것 같지만 현장에서의 인식은 그렇지 않았다. 시군구는 승인 의무가 없으며 제공기관으로부터 보고를 받을 뿐이다. 또한, 시군구에서도 제공인력 자격 적격성에 대한 판단이 모호한 경우가 존재하며 실질적으로 확인이 불가능한 사례도 있다고 하였다.

자격이 안 되는 인력임에도 시군구에서 제대로 확인하지 않고 승인하고, 이들 인력이 서비스를 제공한 이후 발견되는 경우가 있다. 자격을 갖추지 않은 제공인력이 서비스를 제공하는 사례가 발생하고 있으나 제공인력의 자격정보 관리에 대한 책임소재가 모호한 상황이다. ①-3

이상의 의견은 자연스럽게 시군구 권한을 강화하는 의견으로 연결되었다. 현재 시군구가 자격관리 권한이나 승인권이 있다고 보기에는 무리이며, 실질적으로는 제공기관의 보고에 대한 검토 및 확인이 주된 기능이라고 하였다. 인터뷰 대상자들은 단순히 보고받는 것이 아닌, 정보시스템을 통해 지자체 승인이 주어진 이후 제공인력에게 아이디가 부여되는 방안을 제시하였다. 그러나 한편으로는 지자체 권한 부여가 최종 승인자에 대한 부담을 가중시킬 수 있다는 의견도 동시에 존재하였다.

단순히 정보를 입력하는 것에서 나아가 정확한 정보를 입력하도록 강제성을 부여할 필요가 있다. 예를 들어 입력정보의 정확성을 지자체에서 확인한 이후에 제공인력의 아이디가 생성되도록 개선하는 방안을 고려해 볼 수 있다. ①-1

지자체에서 승인을 하지 않으면 제공인력을 활용하지 못하도록 하는 제도적 개선이 있었으면 하였다. 지자체에서 제공인력 승인 후 활동을 해야 하지만, 현재 시스템 상에서는 승인 전 활동이 가능한 상태이다. 승인 단계를 거치기 전과 후가 공문으로 공식적 승인만 받을 뿐, 효력에 있어서 실질적으로 달라지는 점이 없다. ③-1

승인 시스템을 도입하여 지자체에 권한을 준다면 업무절차에 대한 부담이 줄어들 수 있으나, 최종 승인자인 책임자의 부담이 커질 수 있다. ④-5

승인자의 이와같은 부담을 줄이는 방안으로, 제공기관은 자격증을 단순히 입력하는 것을 넘어서 자격증 사본을 시스템에 첨부하는 방법을 제시하였다. 자격증 번호에 대한 유효성 검증이 가능한 체계로 간다면 지자체는 승인권한에 대한 부담없이 자격관리가 가능할 것이라는 의견이다. 이와같은 방법은 행정절차의 간소화를 가능하게 할 뿐만 아니라 장기요양제도에서 현재 시행하고 있다는 점에서 현실성이 떨어지지 않는 방법이다. 그러나 자격증 번호로 유효성 검증이 이루어지기 위해서는 관련 인프라가 마련되어야 한다.

시스템 상 붙임자료로 자격증을 첨부하는 것을 필수로 하고, 자격증 번호 입력 시 유효성 검증까지 하게 되면 제공인력의 자격관리를 확실히 할 수 있다. 장기요양의 경우, 자격증 입력을 포함한 승인 시스템을 사용하고 있다. 시스템 상으로 확인받기 때문에 공문이나 기타 승인절차를 간소화하는 효과도 발생할 것이다 ④-6

한편에서는 현장점검 결과에 대한 지자체의 권한을 부여하여 지자체가 제공기관에 대해 실질적인 조치를 취할 수 있도록 하는 방안이 필요하다고 언급하기도 하였다.

이용자의 민원 발생시, 지자체가 실질적으로 해결할 수 있는 방안이 없다. 경고

조치 등, 서비스 개선을 위해 지자체에 제공기관을 관리할 수 있도록 권한을 주었으면 한다. ④-2

⑤ 제공기관에 대한 정보공개 확대

제공기관에 대한 정보공개를 확대하여서 자격 관리에 노력하는 분위기를 조성하자는 의견이 있었다. 정보공개는 이용자를 대상으로 제공기관에 대한 홍보를 할 수 있는 기회이다. 제공인력에 대해 공개하는 내용이 현시점보다 구체적이고 다양하게 이루어진다면 제공기관의 제공인력 정보를 올바르게 알리고자 하는 노력이 자발적으로 일어날 수 있다는 의견이다. 그러나 정보공개 범위 확장의 전제는 공개내용에 허위사실이 없어야 하고, 허위사실이 있다면 거를 수 있는 장치가 마련되는 것이다.

제공기관에 대한 정보(제공인력 현황) 공개를 확대하는 것도 방안이 될 수 있다. 소속 제공인력의 전문성이 높지는 않지만 홍보 효과로 인해 이용자 모집이 잘 되는 제공기관이 존재하며, 이 경우 이용자의 선택권을 보장하기 위해 제공기관에 대한 보다 상세한 정보를 제공할 필요가 있다. ①-1

전자바우처서비스 포털을 통해 제공기관 소속 인력에 대한 공시 정보 공개를 확대하는 것은 제공기관이 정확한 정보를 입력하도록 하는 유인책이 될 수 있다. 공개 가능한 항목으로 소속 제공인력이 보유하고 있는 자격증, 고졸, 대졸, 석사 등의 최종학력에 대한 집계정보를 고려할 수 있다. ①-2

⑥ 정기 지도점검 활용

정기 지도점검 리스트에 제공인력 자격정보의 주기적 업데이트 진행 여부를 포함하는 방안이 제시되기도 하였다. 지자체에서는 제공기관을 대상으로 1년에 최소 1회의 정기점검을 수행하고 있다. 이 과정에서 지자체는 제공기관이 보유한 제공인력에 대한 자격과 관련된 사

항을 검토하고 있다. 지자체에 따라서는 제공인력의 변동사항을 꼼꼼하게 확인하기도 하지만 보유자격이 적절한지까지 점검하는 경우는 많지 않을 것으로 예상된다. 한편에서는 정기점검의 목적은 제공인력 자격관리가 일차 목적이 아니기 때문에 인력의 자격관리에 집중할 수 없는 경우도 있다고 하였다. 제공인력에 대한 자격관리가 강조되지 않는 한, 점검과정에서 이 내용은 상대적으로 소홀할 수 밖에 없다. 이에 따라 인터뷰 참여자들은 정기 지도점검 리스트에 제공인력 자격정보의 주기적 업데이트 진행 여부를 포함하는 방안을 언급하기도 하였다.

정기점검에서 입사, 퇴사 등 제공인력의 변동사항 보고를 상시 받고 있다. 시스템에서 제공인력 계약 리스트 추출 후 4대보험 가입여부와 함께 현재 재직 중인 사람과 제공기관의 리스트가 일치하는지, 시스템과 실제 정보의 일치 여부를 확인하고 있다. ③-1

몇 년간 점검내용 리스트 내용에 변경이 없고, 지침 내용이 구체적이지 않기 때문에 점검리스트에 있는 내용만 확인하면 제공인력의 자격관리 확인 부분을 놓칠 가능성이 있다. ③-2

정기 지도점검 리스트에 제공인력 자격정보의 주기적 업데이트 내용을 포함한다면 제공기관들이 정보입력에 적극적일 것이다. ①-6

⑦ 자격 입력의 의무화

다음으로, 제공기관들이 정기적 시점마다 정보를 의무적으로 입력하는 체계를 마련하자는 의견이 있었다. 일부 인터뷰 참여자들은 점검시기에 맞추어 변동사항 보고를 집중적으로 하므로 점검 시기 이외의 기간에 이루어지는 변동에 대해서는 지자체 확인이 불가능하다는 의견을 제시하였다. 이에 따라 인터뷰 대상자들은 제공기관들이 정기적으로 해당 정보를 의무적으로 입력하거나 수정하는 전자바우처시스

템 메뉴가 필요하다고 하였다.

상·하반기 점검 시기에 다량의 변동사항이 발생한다. 변동사항에 대한 보고를 하지 않아 점검 시점에 확인하는데, 이 경우 중간에 입·퇴사 등 변동사항이 있는 사람들을 확인할 수 없다. ④-3

입·퇴사 등 변동사항과 자격사항을 제공기관이 매월 시스템에 필수로 등록하도록 했으면 하였다. 현재는 시스템에 등록되어 있는 인원과 실질적으로 일하는 인원이 상이한 경우가 있고, 점검 시점 외에는 확인이 불가능하다. ④-3

2. 자격증의 신뢰성 및 정확성에 대한 관리 필요

① 신규 자격증의 증가

상기하였듯이 민간자격증 등록에 제도적으로 큰 제재가 없기 때문에 신규로 등록되는 민간자격증이 지속해서 증가하고 있다. 그러나 계속해서 증가하고 있는 민간자격증 코드를 전자바우처시스템이 적시에 반영하지 못하고 있는 실정이다. 즉, 사회보장정보원과 자격코드 정보연계는 2017년 사업 당시 일회성으로 진행되었고 이 후 자격정보 코드의 추가사항에 대한 현행화는 이루어지지 않았다.

민간자격증은 새로 만들어지는 경우가 많다보니 비슷한 명칭이 구분도 안가고 시스템에 등록이 곧바로 안되는 경우도 있다. ①-3

무분별하게 생겨나는 민간자격증이 난립하고 있고 이러한 환경에서 이득을 취하려는 기관이 많다. 정책적으로 정돈이 필요하다고 생각한다. ③-1

민간자격증 코드에 추가되지 않아 입력이 어려운 자격증을 입력하기 위해 제공기관은 사회보장정보원 담당자에게 해당 자격증의 시스템 반영을 요청한다. 사회보장정보원 담당자는 그때 그때마다 직업능

력개발원의 사이트에 접속하여 해당되는 자격정보를 확인하고 시스템에 코드를 추가하고 있는 실정이다. 한국직업능력개발원에서는 현재 등록면허세 징수를 위해 자격등록 정보를 시군구에 주기적으로 제공하고 있는데, 기관 간 논의를 통해 신규 자격종목 정보를 전자바우처 시스템과 연계하는 방안을 고려할 수 있을 것이다.

② 자격증 적합성 판정의 어려움

지역사회서비스투자사업은 사업 내용이 다양하여 특정 자격증이 해당 사업에 적절한 자격증인지 여부를 확인하기 어려운 사례가 발생한다. 지역사회서비스투자사업의 제공인력 자격기준이 자격종목이 아닌 영역별로 제시되고 있는 이유 때문이다. 현장에서는 자격증의 적절성 검토에 대한 판단을 위해 지역의 사회서비스지원단에 자격 적격성 여부를 의뢰하기도 한다.

제공인력의 자격사항을 확인하는데 어려움이 있다. 지역사회서비스투자사업의 경우, 민간자격증의 종류가 많아 어렵다. ④-4

지자체에서 서비스지원단에 자격증의 적절성 검토를 의뢰하기도 한다 ①-1

지자체 입장에서도 자격증의 적격성을 검토할 수 있는 뚜렷한 기준이 있는 것은 아니다. 그 사이에 다양한 자격증이 지속적으로 등록, 발급되고 있다. 지속적으로 생산되는 자격증에 대하여 적격성을 판정할 수 없다면 자격기준으로 특정 자격종목을 제시하는 것도 한 방법일 수 있다. 교육과정 등이 공신력있는 민간자격증 취득을 의무화하는 방안으로, 자격증의 무분별한 발급과 자격증 관리소홀 문제를 해소할 수 있다.

발달재활서비스는 자격증 기준 정비를 통해 전문상담교사, 청소년상담사 이외에 학회 등에서 발급하는 민간자격증은 배제한 사례가 있기 때문에 정부에서 자격증에 대한 규제 시 우선적으로 적용 가능할 것이다 ①-3

③ 자격증 진위 확인의 어려움

자격증명이 모두 코드화되어 있다고 할지라도 실제로 해당 제공인력이 취득한 자격인지 여부는 확인하기 어렵다. 확인을 위해 자격증 발급기관이 보유한 정보를 연계하기에는 해당 기관의 수가 너무 많아서 투입 예산 대비 효율성이 떨어질 수 있다. 이에 자격증의 파일을 탑재하도록 하여 자격기준을 확인할 수 있는 프로세스를 마련하는 대안을 고려해볼 수 있다. 자격증 위조의 가능성이 전혀 없는 것이 아니기 때문에 근본적 대책이라고 하기 어렵지만 무자격자 문제를 완화하는 대안으로는 가능하다.

제공기관에서 자격정보를 입력할 때, 자격증 스캔 파일을 등록하도록 하여 지자체에서 자격증 사본을 확인할 수 있도록 할 필요가 있다. ①-2

④ 민간 자격증에 대한 신뢰 저하

보다 제도적인 차원에서는 민간자격 자체의 문제가 존재한다. 박종성 외(2010)는 학계 종사자 중 과반수가 사회복지 분야 자격이 전문성을 부여하지 못한다는 점에 대한 문제제기를 하였고, 사회복지 분야의 전문가들이 자격취득자를 과도하게 배출하는 현상, 전문성이 결여된 자격의 난립으로 인해 자격의 활용성이 떨어진다고 다수가 응답한 결과를 제시한다(박종성 외, 2010). 참여자들도 이에 대해 인식하고 있었으며 민간자격증에 대한 신뢰가 높지 않았다.

발달재활서비스사업의 경우, 제공인력 대부분 한 명당 4-5개 정도의 민간자격증을 소지하고 있다. 전공자에 대해서는 교육시간 이수, 경력 및 자격증 등을 신뢰할 수 있으나, 민간자격증만 소지한 경우 확인이 어려워 신뢰하기 어렵다. ③-1

민간 공인자격을 추진하는 방안을 검토해 볼 수 있으며, 자격 대신 교육훈련과정을 강화하는 방안도 고려해 볼 수 있다 ④-4

유사하게, 민간자격증 간에 자격증 취득을 위한 과정의 난이도 차이가 심한 것을 지적하기도 하였다. 아동 및 청소년 대상 상담 프로그램의 제공인력 자격에서 특히 심하다고 하였다.

지역사회서비스투자사업, 특히 아동과 청소년 대상 상담 프로그램 제공인력의 자격은 민간자격이지만, 민간자격 내에서도 취득 과정의 난이도에 차이가 심한 편이다. 예로, 일부 자격증은 짧은 인터넷 강의로 취득할 수 있는 반면, 학회에서 발급하는 자격증은 몇 년의 시간동안 많은 비용을 들여야 취득이 가능하다. ①-5

⑤ 제공인력 자격요건 강화

양질의 제공인력을 확보하기 위해 제공인력의 자격기준을 보다 엄격하게 관리할 필요가 있다는 의견이 있었으며, 제공기관이 자체적으로 제공인력의 기준을 엄격하게 적용하는 사례도 있었다. 또한 전자바우처 사업 중 유사한 서비스 간에는 자격기준도 비슷한 수준으로 설정해야 한다는 의견이 있었다.

발달재활서비스의 변경되는 자격조건에 대해서도 교육 이수자들이 과연 제대로 된 서비스를 제공할 수 있는가에 대한 의문이 든다. 민간 자격증 범위를 좁히는 등, 자격증 취득과정의 엄격성이 필요하다고 느낀다. ③-2

우리는 민간자격증에 의존하지 않고 관련분야의 석사 과정생 이상으로 제공인력을 채용하고 있으며, 민간자격증은 상담학회에서 발급하는 자격증 소지자만 제공인력으로 채용한다. ①-6

발달재활서비스가 아동청소년심리지원서비스와 유사하므로, 후자의 제공인력 자격기준을 전자와 동일한 수준으로 올릴 필요가 있다. ⑤-4

일부 제공기관에서는 제공인력의 자격을 엄격하게 적용하고 싶지만 현실에서는 그러한 제공인력 확보가 쉽지 않다는 고충을 토로하였다. 무조건 자격기준을 엄격하게 관리하는 것이 현실적이지 않은 대안일 수 있다는 의견을 전하였다.

지역의 특성상 상담학회 발급 자격증을 소지한 인력을 찾기가 어렵다. 또한 언어치료사 등과 같이 아동의 특수욕구에 개입할 수 있는 국가자격증 소지자를 찾는 것도 쉽지 않은 상황이다. ①-5

상담과 관련된 대학이나 대학원의 학과가 없는 지역은 관련된 자격을 지닌 제공인력의 수급이 어렵다는 점을 고려해야 한다. 서울에서도 특정 자격증을 지닌 제공인력을 구하는 것이 쉽지 않기 때문에 그 외 다른 지역은 상황이 더 심할 것으로 예상된다. ⑤-4

자격기준을 엄격하게 관리한다면, 농촌지역은 이용자가 서비스를 이용할 수 없는 상황이 발생할 것이다. ①-6

3. 현실적인 경력관리 체계와 정보공유 필요

① 부실한 경력 관리체계

현장 관계자들은 학력 조건보다 경력 조건과 관련된 문제점과 개선 의견을 집중적으로 제시하였다. 지역사회서비스투자사업이나 발달재활서비스 등, 심리상담 분야의 서비스에서는 자격증 소지보다 상담의 경력 정도가 제공인력의 전문성을 더욱 정확하게 보여주는 신호가 될 수 있다. 하지만 현재의 전자바우처시스템에서는 제공인력의 경력을

정확하게 확인할 수 없다. 또한 제공인력 자격과 관련된 정보시스템 메뉴에서 경력을 세세하게 입력할 수 없는 구조이다. 제공기관에서는 제공인력의 경력에 대하여 성실하게 입력하고 있지 않다. 현장에서는 정보시스템이 아닌, 제공인력이 과거의 소속 제공기관에 요청한 경력 증명서로 경력을 확인하고 있다.

제공인력의 자격정보 외에 경력사항에 대한 정보관리가 불충분하다. ⑤-4

참여자는 심리상담지원서비스의 경우에 임상에 대한 경력정보가 중요하나 현재에는 제공인력의 경력을 검증할 수 있는 시스템이 없다. ①-1

전자바우처시스템에 경력을 입력하는 메뉴가 있긴 하지만, 대부분 자격정보만 입력하고 있고 경력정보를 입력하지 않고 있을 것이다 ⑤-4

경력이 인력 채용 기준에 중요하게 작용할 수 있기 때문에 제공기관 입장에서 정보시스템을 활용한 정확한 경력 확인이 필요하다.

제공인력을 채용할 때 제공인력의 경력정보에 대한 확인이 필요하며, 근무기간 외에 근무시간에 대한 정보가 필요하다. ①-5

장애인활동지원서비스는 제공인력의 경력사항에 대한 관리에 있어서 타 기관 근무이력 조회가 필요하다. 동일기관의 근무이력은 2010년 이후 자료에 대해서만 입·퇴사 이력이 각각의 행으로 출력되고 있다. ②-3

② 비현실적인 경력 산정 방식

현재 사회서비스 전자바우처시스템에서 발행하는 재직증명서 혹은 경력증명서는 아래의 (그림 4-1)과 같이 일 단위로 산출되어 발행되고 있다. 사회서비스 제공인력이 대부분 풀타임이 아닌 파트타임으로 근무하고 있다는 점을 고려하여 단위를 좁힐 필요가 있다.

제공인력의 상당수는 프리랜서 형태로 근무하기 때문에 현재는 하루에 한 시간을 근무해도 1일 근무로 집계될 수 있는 구조이다. ①-3

상담이 이루어지는 프로그램은 보통 제공인력 자격기준 중 경력이 3개월이나 6개월로 명시되어 있다. 개월 단위가 아닌 상담 횟수나 시간 단위로 자격이 변경되어야 한다. 상담 경력을 확인하는 단위는 일이나 개월 단위가 아닌 상담 횟수가 타당하다. ①-5

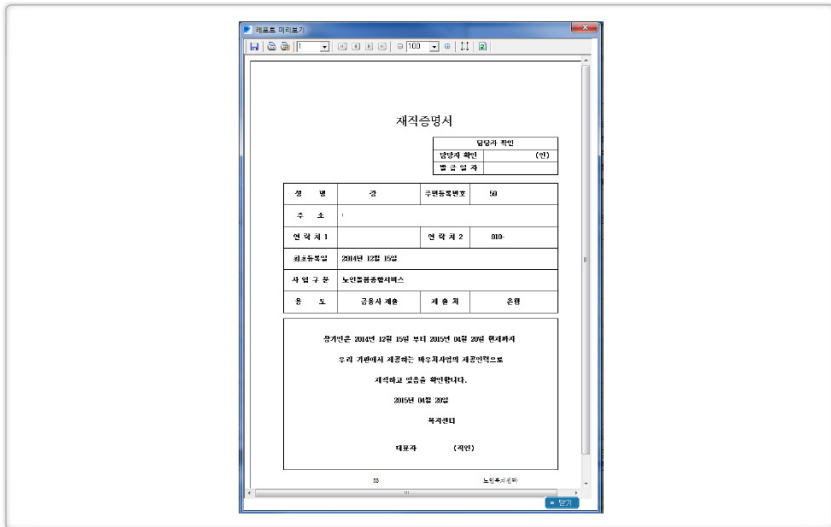
이 외에도 전자바우처시스템에서 제공인력 경력이 일단위로 산출되어 현실과 괴리가 있다는 지적이 있다. 사회서비스 전자바우처시스템에서는 결제시간에 기반하여 서비스 제공시간 확인이 가능하므로 이러한 정보를 활용하여 제공인력의 정확한 경력을 산출할 수 있는 방안을 마련해야 할 것이다.

지역사회서비스투자사업 및 발달재활서비스는 총 근무시간이 전자바우처시스템 상에 입력되고 있기 때문에 정보시스템 상에서 근무시간을 집계할 수 있을 것으로 보여진다. ①-1

③ 경력조건 충족하는 구인의 어려움

경력이 중요한 자격요건이지만 지역에 따라서 경력조건을 충족하는 제공인력을 찾기 어렵다는 의견이 있었다. 현장에서는 경력조건이 충족되지 않는 제공인력을 채용해야 하는 상황이 존재할 수 있다.

경력조건이 필요하지만 경력있는 제공인력을 찾기가 어렵기 때문에 그 조건이 충족되지 않아도 채용하는 경우가 있을 수 있다. ①-6



(그림 4-1) 전자바우처시스템을 통해 발행한 재직증명서(경력증명서)

④ 경력정보의 공유 필요

제공인력의 자격조건에서 경력이 필수적이지 않은 사업이 있다고 하더라도 제공기관에서는 인력 운용을 위해 경력 정보를 참고하고 확인할 수 있는 체계를 원하였다. 현재는 경력정보가 필요한 경우에 관련 기관에 공문을 요청하고 있었다.

장애인활동지원서비스의 활동지원 기관 간에 주간활동급여, 활동지원시간, 이용자에 대한 결제내역 등을 공유할 수 있었으면 한다. 현재는 전자바우처시스템에서의 조회가 불가능하기 때문에 공문으로 요청하는 상태이다. ②-1

제공인력의 경력사항이 정보시스템 상에서 관리되어 제공인력 본인이 해당 시스템에 로그인하면 근무 경력, 자격증 내역 등을 확인할 수 있도록 개선되었으면 한다. ①-2

자격증 취득까지의 교육시간이나 경력사항에 대한 정보도 시스템 상에서 추가적으로 관리될 필요가 있다. ①-3

바우처 사업이 아니지만 서비스 내용이 바우처 사업과 동일한 경우에 제공인력의 경력산정을 바우처 사업에만 한정해야 하는지, 비바우처 사업과 바우처사업을 합산해야 하는지 의문스럽다는 의견이 있었다.

제공기관에서 바우처 사업과 유사한 서비스도 제공하다보니 제공인력의 경력 상세 내역을 확인할 방법이 없다. ④-1

3. 교육운영 과정 체계마련과 표준화된 정보관리 필요

장애인활동지원서비스와 산모·신생아건강관리지원사업은 제공인력 자격요건으로 자격증이나 학력, 혹은 경력이 아닌 교육이수 현황을 확인한다. 두 사업은 교육을 이수했는가의 여부가 제공인력으로서 활동이 가능한가를 결정하는 기준이 되는 것이다. 이하에서는 각 사업 별로 인터뷰 참여자들의 의견을 정리하여 제시한다.

① 허술한 교육이수 정보 관리

참여자들은 전자바우처시스템에는 활동보조사의 교육이수 정보 입력 화면이 있지만, 임의로 어떤 번호이든 입력해도 제공인력의 등록이 가능하여 활용 가치가 떨어진다는 의견을 전하였다.

전자바우처시스템의 제공인력 자격과 관련된 메뉴화면은 자격인증(수료)번호와 자격증(교육과정)명으로 구분되어 있는데, 활동보조사 수료번호가 정확하지 않아도 입력 및 저장이 가능하다. 이 때문에 아무 번호나 입력을 해도 제공인력이 등록된다. 전자바우처시스템 상에서는

입력된 교육이수 정보의 정확성 여부는 확인되지 않으며, 잘못 입력하여도 자체적인 수정이 이루어지지 않는 경우가 많았다. 제공기관에서는 엑셀을 활용하여 제공인력의 이수정보를 별도로 관리하고 있었다.

제공인력의 교육 이수 정보에 대해서 기관 자체적으로 사본 정보 등을 종이문서 등의 형태로 보관하고 있다. ②-3

기관에서는 이수자에 대한 지자체 보고, 이수증 발급, 실습비 제공을 위해 교육생 신상정보, 수료자 명단, 실습 완료여부를 대부분 엑셀로 관리한다. 이수증에 대한 표준코드 부여체계가 마련되어 있지 않으며, 실습 넘버링도 별도로 이루어진다. 이 때문에 이수번호 부여와 관련한 실수가 반복된다. ②-1

아무 번호나 입력을 해도 제공인력 등록이 가능하다. 입력된 정보의 정확성은 알기 어렵고 잘못 입력해도 수정하지 않는 경우가 대부분일 것이다 ②-2

무자격으로 3년을 일한 제공기관도 있었다. 입·퇴사자 비율이 2개월 평균 70-80명이었는데 자격사항 정비 이후 10명 내외로 줄어들고 있다. ②-4

이와같은 상황은 활동보조사 확보가 어려워 예외적으로 활용하는 인력에 대한 관리체계가 부실하다는 이슈로 자연스럽게 연결된다. 이 경우 제공기간의 현장실습 교육(10시간) 후에 제공인력으로 활용하게 되는데, 기관에서 제공인력에 대한 교육확인증을 입력하고 실습 이후에 이수증을 입력하는 절차를 지키지 않을 가능성이 높다. 자격조건이 충분하지 않음에도 임의로 가입하고 제공인력을 활용할 수 있는 여지가 존재한다.

2017년 4월자부터 실습 중일 경우에는 교육확인증, 실습 이후에는 교육이수증이 발급되며, 시급할 경우 교육확인증을 임시로 입력하고 실습 이후에 이수증을 다시 입력하고 있다. 제공인력의 카드 발급을 위해 두 차례의 시스템 입력 작업을 진행하고 있다. 실습시작 날짜만 넣어서 제공인력카드를 선발급 받는 경우도 존재한다. ②-1

② 교육 이수 정보의 표준화 필요

교육 이수 정보는 표준화가 되어있지 않아 관리를 위한 기본 여건도 부실한 상태이다. 참여자들은 교육연도나 지역, 교육센터 등을 효율적으로 관리할 수 있는 방안으로 해당 정보가 체계화되어 입력 및 관리되어야 한다는 의견을 제시하였다. 교육생의 이력정보는 정보시스템을 통해 중앙에서 관리할 필요성을 언급하였다.

표준코드로 반영되어야 할 정보로는 교육 연도, 지역, 교육센터, 표준/전문 구분, 월/회차 등이다. 현재 수기로 작성된 내용을 수기 보관하고 있으며 자료손실을 우려하여 백업을 이중으로 실시한다. ②-5

교육생 이력정보는 중앙시스템에서 일원화하여 관리할 필요가 있다고 하는데 이 경우 정보시스템 상의 관리항목과 지자체 보고 항목이 일치해야 한다. ②-6

③ 기존인력의 자격관리 필요

다음으로, 제공인력 자격사항을 시스템에 입력하는 경우에 신규 인력은 최초 입력시 자격사항에 필수적으로 해당 정보가 입력되어야 하지만, 기존에 등록한 인력은 자격사항이 공란인 상태임에도 불구하고 카드발급이 가능하다는 의견이 있었다. 이는 앞에서도 지적된 문제로, 자격기준 정비가 이루어지기 이전 시점에 활동하던 제공인력 정보에 대해서는 정비되지 않아서 발생하는 문제라고 여겨진다.

제공인력의 자격에 대하여 신규 입력하는 경우에는 최초 입력 시 자격사항에 대해 공란이 허용되지 않으나, 기존 등록 인력은 자격사항이 공란인 경우에도 카드발급이 가능하다. ②-2

④ 교육 운영의 비체계화

다음으로 교육 운영과 관련된, 보다 근본적인 문제를 지적하였다. 참여자들은 교육 확인증에 일련번호가 부여되지 않고 있는 등, 교육 기관의 운영이 체계화되어 있지 않다고 언급하였다. 또한 교육기관의 정책이 기관마다 상이하여 현장에 혼란을 제공하고 있는 상황이었다.

교육기관의 교육이수증 발급 및 관리에 있어서는 교육확인증의 넘버링 기준이 제공기관마다 다르고, 이수증의 경우에도 상이하다. ②-7

이전 교육 이수자 중, 교육기관이 없어져서 교육이수 내용을 증빙할 수 없는 사례가 존재하였다. ②-2

교육기관마다 원칙이 상이하여 3년 이전의 실습경력을 인정하는 경우도 있고 안 하는 경우도 있다. 실습의 경우, 실습일지를 교육기관에 제출해서 검토받도록 하는데, 선임활동보조사 이외의 전담인력, 가족 코디 등의 실습일지는 인정하지 않는 경우도 있는 등, 일관되지 않은 기준을 제시하고 있다. ②-4

⑤ 교육내용의 적절성 부족

인터뷰 참여자들은 최근 교육시간이 정비되면서 교육의 질이 대체적으로 향상된 것으로 평가하고 있었으나 여전히 커리큘럼의 점검이 필요하다는 의견을 제시하였다. 교육내용이 서비스 제공 목적에 적절하지 않게 구성된 사례에 대해서도 언급하였다.

구체적으로, 서비스 제공에 기초가 되는 제도에 대한 교육이 누락되어 있으며, 서비스 제공관리, 단말기, 일지와 관련된 교육 내용은 2시간으로 부족하다고 하였다. 또한 현장 밀착형 교육을 위해 연습용 단말기 보급이 필요하다고 하였다.

교육기관의 교육시간을 40시간으로 압축하면서 교육의 질은 대체적으로 향상되었다. ②-1

교육 내용, 강사의 질 등에 대한 관리가 필요하나 교육기관의 커리큘럼을 점검하는 경우는 없다. 예를 들어 시각장애인 안내견에 대한 이해, 노인의 성 등 관

련성이 낮은 주제로 교육과정을 구성하는 경우도 존재한다. ②-1

현 커리큘럼 구성은 기술적인 부분에 집중되어 있으며, 정책 및 제도에 대한 교육이 빠져있다. ②-3

서비스 제공관리, 단말기, 일지에 대한 부분은 2시간 교육으로는 부족한 실정이다. 연습용 단말기 보급이 필요한데, 현 단말기에서 연습용 모드 사용이 가능하나 통신비 문제로 활용하지 못하다. ②-2

이상의 내용은 교육기관에 대한 중앙의 체계화되고 종합적인 관리가 필요함을 의미한다. 교육과정이나 인력관리가 전국적으로 통일될 필요가 있으며, 교육받은 인력에 대한 관리와 교육내용의 점검이 정기적으로 이루어져야 한다.

⑥ 용이한 자격증 취득 과정

산모·신생아건강관리지원서비스를 제공하는 건강관리사 자격정보는 시스템 간에 연동되고 있으며, 지자체에서는 정보시스템을 통해 건강관리사의 교육 관련 정보를 확인할 수 있다. 활동보조사 자격정보는 시스템 간 연계가 되지 않고 있지 않은 반면, 건강관리사 교육 자격 정보는 정보 연계로 비교적 정확한 정보를 확인할 수 있다. 이에 참여자들은 건강관리사의 자격 정보 이슈보다 자격 자체의 수준이나 적절성에 대하여 언급하였다.

예를 들어, 인터뷰에 참가한 지자체 담당자는 현재 수준에서 교육시간이 부족하다고 언급하면서 커리큘럼을 개선하여 지금보다 훨씬 더 나은 양질의 인력을 배출해야 한다고 주장하였다. 이용자에 따라서는 건강관리사에 대해 가사도우미와 같은 단순 돌봄서비스 제공자가 아닌 방문간호사 급으로 인지하는 경우도 있었다.

40시간 교육 이수 기준을 충족해도 자질이 부족한 경우가 많다. 자격기준을 강화하거나 교육 커리큘럼을 개선할 필요가 있다. 제공인력 연령이 다소 높아 교육 이수가 제대로 이루어졌는가에 대한 의문이 있다. ③-4

이용자가 생각하는 제공인력은 방문간호사 급의 건강관리사지만, 실제로 제공되는 서비스 내용은 가사도우미 서비스 정도인 경우가 다수이다. ④-1

보다 포괄적으로는 제공기관 대표도 소정의 교육이수 과정이 있기를 원한다고 전하기도 하였다. 현재 규정에서는 제공기관의 장과 관리책임자 자격을 <표 4-4>와 같이 국가자격과 경력에 국한시키고 있지만 서비스 질 관리를 위해 제공기관 대표에 대해서도 교육이 필요하다고 강조하였다.

시스템 사용방법, 제공인력 관리, 부정수급 등의 교육이 필요하다. 제공기관마다 제공인력이 제공하는 서비스 질의 차이가 크다. ④-2

<표 4-4> 산모·신생아건강관리지원사업 제공기관의 장 및 관리책임자

- 「사회복지사업법」에 따른 사회복지사
- 「의료법」에 따른 의료인
- 「노인복지법」에 따른 요양보호사로서 자격을 취득한 후 2년 이상 요양보호사 업무를 한 경력이 있는 사람

4. 결격사유 등에 대한 정보공유와 조회과정 필요

① 범죄경력 조회과정의 번거로움

제공인력 결격사유와 관련되어 현장에서 요구하는 주요 개선사항은 다음과 같았다.

첫째, 범죄경력을 조회하는 과정이 용이할 수 있는 체계가 필요하

다. 참여자들은 범죄경력을 요청하는 과정이 부담스럽다고 표현하였다. 제공기관이 보유한 제공인력 규모가 큰 경우에 더 큰 부담을 느끼는 경향을 확인하였다.

현재는 신규직원 뿐만 아니라 기존인력에 대해서도 정기적인 결격사유를 확인해야 하는 상황으로 향후 관련된 업무 비중이 증가할 전망이다. 결격사유 확인을 성실히 이행할지라도 서비스를 제공하는 과정에서 뒤늦게 인지하고 서비스를 중단하게 되면 해당 인력이 제공한 서비스 비용의 환수 조치가 취해진다는 점을 애로사항으로 표현하기도 하였다.

활동지원인력의 결격사유 확인을 위해 관할 경찰서에 범죄경력 조회를 요청하는데 일정기간 동안의 자료를 모아서 일괄적으로 요청한다. ②-1

우리 기관은 월평균 30명, 다른 제공기관은 월평균 10명 내외로 범죄경력 조회가 필요하다 ②-2

결격사유 조회 날짜와 활동보조사의 계약서 작성 날짜가 다른 것에 대해 감사지적이 있었다. 이 후에는 결격사유 조회 후 계약서를 작성하는 것으로 업무처리를 진행하고 있는데 조회 과정이 간편했으면 좋겠다 ②-3

지침이 변경되어 기존 인력의 범죄경력이나 건강진단 등 결격사유 해당 여부를 매년 1회 이상 파악해야 하는 실정이며, 관련하여 지자체에서 범죄경력조회를 할 수 있도록 복지부에서 방안을 마련하고 있는 중으로 알고 있다 ②-1

현재는 활동보조사가 근무하는 동안 범죄이력 등, 결격사유가 있다는 사실을 제공기관에서 인지하고 즉시 서비스를 중지시켜도 서비스를 제공한 기간의 급여비용을 환수해야 하는 구조이다. ②-4

② 결격사유 이력정보 공유 필요

참여자들은 범죄경력까지는 아니더라도 제공인력의 자격취소나 자격정지와 관련된 정보공유를 원하였다. 서비스 제공 이전에 제공인력에 관한 정보를 확인하는 방법이 거의 없으므로, 최소한 자격정지 이

력 정보만이라도 공유가 되어서 서비스 제공 이후 관련 문제가 발생할 여지를 최소화하기를 원하였다.

활동지원인력의 자격취소 및 자격정지 이력에 대한 정보공유가 필요하다. ②-1

부정수급으로 인해 자격 정지된 제공인력(이용자)에 대해 제공기관에서 조회를 할 수 없는 상황이다. ②-3

③ 결격사유 인지를 위한 정보제공

결격사유와 관련하여, 활동보조사 스스로가 본인이 지닌 결격사유를 인지하지 못하는 경우가 발생하기도 한다. 참여자들은 교육기관에서 결격사유 조회를 강화해주었으면 좋겠다는 의견을 제시하였다. 한편으로는 제공기관에서 결격사유에 대한 정보를 제공인력에게 사전에 전달하여 서비스 계획 과정이나 제공 과정에서 발생하는 차질을 최소화할 필요가 있을 것이다.

현재 활동지원 인력의 결격사유 조회는 교육기관에서 결격사유 동의서만 받는 정도이다. 결격사유가 발생할 경우, 활동보조사 교육을 받을 수 없도록 교육기관에서 결격사유 조회를 강화할 필요가 있다. ②-2

제공인력이 운전 미숙에 따른 기물파손으로 집행유예 및 금고형을 선고받았는데 이를 범죄이력으로 인식하지 못한 경우, 어린이집 및 사회복지시설 종사자로 근무하면서 활동보조사를 신청하는 경우, 우울증 약을 복용하면서 서비스를 제공한 경우 등이 있다 ②-3

외국인의 경우 H-2 비자소지자는 관할 고용센터에서 고용허가를 사전에 취득해야 하는데, 이에 대한 정보를 몰라서 교육은 받았으나 활동을 못하고 있는 사례가 있다 ②-4

결격사유는 연 1회 점검 시에 이용자의 민원이 있을 때 확인한다. 점검 시에는 건강확인서 등 필요한 자료들을 다 갖추어 놓지만 서비스를 제공하는 과정에서 이용자들이 확인할 수 있는지 여부는 알 수 없다 ④-1

결론

제1절 연구요약

제2절 정책함의

제5장 결론

제1절 연구요약

본 연구는 사회서비스 전자바우처시스템을 통해 제공인력 자격을 관리하는 방안을 마련하기 위한 목적으로 수행되었다.

전자바우처 사업 안내지침에 따르면, 제공기관은 제공인력 자격증 정보나 교육정보 등을 사회서비스 전자바우처시스템에 입력하고 변경 사항 발생 시 변경 내용을 입력하여 (시스템을 통해) 시군구에 보고하도록 되어 있지만 이에 대한 정기적 관리가 이루어지고 있지 않고 있다. 사회보장정보원에서는 국가 및 민간자격증 정보코드를 연계하여 자격관리 문제를 완화하려고 하였으나 여전히 제공인력 자격정보에 정확성이 떨어지고 있는 실정이다.

주요한 문제는 우선 정비과정에서 기존에 등록된 제공인력의 자격증 정보 정비를 유도하였음에도 불구하고 신규 제공인력을 중심으로 정비를 진행하여 기존 제공인력의 자격증이 상당수 정비되지 않았을 가능성이 있다는 점이다. 다음으로는 정비사업 이후 입력된 제공인력 자격 정보의 정확성에 문제인데, 제공기관에서 입력한 자격정보와 제

공인력의 실제 자격정보가 일치하는지에 대한 확인이 불가능하다. 또한, 자격정보 입력 이후 변동사항 등에 관한 정기적인 관리가 제대로 이루어지고 있지 않으며, 입력주체인 제공기관이나 관리주체인 지자체에 대한 강제가 쉽지 않다. 마지막으로 정비는 국가 및 민간자격증에 대해 이루어졌기 때문에 교육이나 경력과 같은 자격요건을 관리하기 위한 방안을 마련할 필요가 있다.

본 연구는 이와 같은 상황에서 정보시스템을 기반으로 제공인력 자격정보가 정확하게 입력 및 관리될 수 있는 방안을 마련하고자 하였다. 이를 위해 그간의 관련 선행연구를 검토하였으며, 현재 8개의 사회서비스 전자바우처 사업 각각의 제공인력 자격요건을 살펴보았다. 또한, 제공인력의 자격관리가 이루어지는 행정절차의 확인과 함께 각 자격요건이 관리되고 있는 현황을 국가 및 민간자격증, 교육, 학력 및 경력, 결격사유 등을 중심으로 검토하였다.

개선책 도출을 위해 제공인력 자격관리 과정에 개입하는 제공기관 관계자와 지자체 담당자, 교육기관 담당자를 대상으로 초점집단인터뷰(FGI)를 수행하였다. 인터뷰 수행 결과, 수집된 자료는 5개의 상위주제와 24개의 하위주제가 도출되었다.

첫 번째 상위주제는 자격관리 프로세스에서 정확한 정보입력과 관리 강화가 필요하다는 내용이 도출되었다. 인터뷰 참여자들은 과거 등록 인력의 자격이 잘 이루어지고 있지 않으며, 자격을 입력하였더라도 정확성 여부를 판단하기 어려운 현실을 언급하였다. 입력한 자격정보의 정확성 확인이 필요하다고 하였으며 제공인력 자격이 의무적으로 입력될 수 있는 체계에 관한 의견을 제시하였다. 또한 자격관리 책임소재를 분명히 할 필요가 있다는 의견과 함께, 정기 지도점검을 활용하여 자격관리 점검을 실시하는 방안과 제공기관 정보공개 확대를 통한 자격관리 방안을 제안하였다.

두 번째 상위주제는 자격증의 신뢰 및 정확성 관리가 필요하다는 것이다. 참여자들은 신규 자격증이 무분별하게 증가하고 있으며, 자격요건이 모호하여 자격증 적합성을 판정하는 과정에 어려움이 발생한다고 전달하였다. 또한, 입력한 자격증은 진위 확인이 가능해야 하며, 현재 민간자격증에 대한 신뢰가 저하되고 있으므로 자격요건을 강화하는 방향으로 제도가 개선될 필요가 있다고 하였다.

세 번째 상위주제는 현실적인 경력관리 체계와 경력에 대한 정보공유가 필요하다는 것이다. 참여자들은 제공인력 경력관리가 잘 이루어지고 있지 않으며, 정보시스템의 경력산정 입력 내용이 비현실적인 기준으로 되어있다고 언급한다. 한편에서는 경력조건을 충족하는 제공인력을 구하기가 어려운 지역의 사정도 존재하였으며, 제공인력의 경력 정보의 정확성이 담보될 수 있도록 제공기관 간에 경력정보의 공유가 필요하다는 의견을 제시하였다.

네 번째 상위주제는 교육운영 과정 체계마련과 표준화된 정보관리가 필요하다는 것이다.

참여자들은 현재 교육이수 정보의 관리가 허술하게 이루어지고 있어 정보 표준화가 이루어질 필요를 언급하였다. 또한, 교육 커리큘럼이나 지역별 규정의 통일 등, 교육운영의 체계화가 필요하다는 의견을 제시하였다.

제2절 정책함의

본 연구에서 검토한 선행연구와 현황분석, 그리고 이해관계자를 대상으로 실시한 초점집단인터뷰 결과를 종합하여 정책함의를 함께 제시하면 다음과 같다.

1. 자격관리 프로세스

자격관리 프로세스 측면에서의 문제는 크게 두 가지로 나눌 수 있다. 과거 등록인력을 포함한 자격정보 미입력 문제와 제공인력 자격변동 관리가 제대로 이루어지지 않고 있는 문제이다.

과거 등록인력의 자격 정보의 미입력 상황에 대해, 제공기관 정기점검시에 과거 등록인력을 포함하여 자격정보가 입력되었는지 확인하는 내용이 정기점검 리스트에 포함되도록 추진할 필요가 있다. 또한, 장기적으로 국가자격증은 정보시스템 간의 연동을 통해 자격증 진위 여부를 확인하도록 하는 등, 제공인력 관리가 가능한 형태로 정보시스템을 개선할 필요가 있다.

제공인력 자격변동 관리는 현재보다 지자체에 권한을 더욱 부여하는 방안으로 개선할 필요가 있다. 현재 상황에서는 제공인력의 입·퇴사 등으로 인한 자격 변동 정보가 정확하게 입력되었는가와 상관없이 서비스를 제공할 수 있다. 제공인력 자격정보 사본을 정보시스템에 첨부하고 지자체에서 확인 및 승인절차를 거친 이후에 제공인력 아이디어가 생성되는 체계를 고려할 필요가 있다. 제공기관에서도 급여 제공 시점 등, 월말에 제공인력 자격변동을 정기적으로 진행할 수 있도록 추진하는 방안을 고려할 수 있다.

〈표 5-1〉 자격관리 프로세스 개선방안

주요 문제	개선방안	시행주체	소요 기간
자격정보 미입력 (과거 등록인력 포함)	· (제도/지침)일제정비 기간에 제공기관이 제공인력의 자격정보 입력하도록 추진	지자체	단기
	· (제도/지침)지자체 정기점검 리스트에 과거 등록인력을 포함한 자격정보 입력 여부 포함	보건 복지부	

주요 문제	개선방안	시행주체	소요 기간
	<ul style="list-style-type: none"> · (법/제도)국가자격증의 정보시스템 간 연동 가능한 법/제도 마련 · (정보시스템)국가자격증에 대한 자격증 진위 여부 확인 가능한 형태로 정보시스템 개선 	보건복지부, 사회보장 정보원	장기
제공 인력 자격 변동 관리	· (제도/지침) 정기적 자격변동 입력/확인 의무규정	보건복지부	중기
	· (정보시스템) 제공인력 급여 제공시 제공인력 자격변동 확인 기능 자동화	사회보장 정보원	
	<ul style="list-style-type: none"> · (제도/지침) 지자체의 사본 검토 및 승인 후 제공인력 활용 가능하도록 명시 * (제공기관) 제공인력 자격요건 관련서류 사본 전송 → (지자체) 확인 → (지자체) 승인 → (제공기관) 제공인력 등록 	보건복지부	중기
	· (정보시스템) 지자체 승인 후 제공인력 아 이디 생성하는 체계로 기능개선	사회보장 정보원	

2. 자격기준별 관리

1) 자격증 기준

자격증 기준은 관리과정 측면과 제도적 측면으로 나누어서 살펴볼 수 있다. 관리과정 측면에서는 등록 민간자격증의 증가로 정보시스템에 입력해야 하는 자격증이 지속적으로 증가하고 있어 실시간으로 시스템에 반영하기 어려운 문제, 제공인력이 실제로 취득한 자격증인지 확인하기 어려운 문제가 존재한다. 제도 측면에서는 해당 사업에 적합한 자격증인지 판단하기 어려운 문제와, 취득이 용이하고 전문성이 결여된 자격증의 증가, 그리고 유사 자격증 간의 난이도 차이에 관한

문제가 존재한다.

우선 등록 민간자격증이 증가하여 시스템에 적시에 반영하지 못하는 문제는 한국직업능력개발원을 통해 주기적으로 자격증 코드를 확인하고 정보시스템에 반영하는 방안을 제시할 수 있다. 민간자격증 코드를 적시에 확인하기 위해서는 관련 기관의 정보와 함께 자격증 취득자 정보를 전자바우처시스템에 연계하는 방안이 있으나 많은 기관과 정보를 연계하는 것은 효율성이 매우 떨어지는 조치이다. 대안적으로 자격증 코드를 확인하여 정기적으로 정보시스템에 반영하는 방안을 고려할 수 있겠다. 대신 해당 제공인력이 실제로 취득한 자격증인지의 여부 확인을 위해서는 제공인력 등록 시에 제공기관에서 자격증 정보를 탑재하고 지자체에서 확인하는 프로세스를 마련하는 방안을 고려할 수 있다.

제도 측면에서는 제공인력이 제시한 자격증이 해당 사업에 적합한 자격증인지 판단이 어려운 경우, 취득이 용이하고 전문성이 결여된 자격증의 문제, 그리고 유사 자격증 간 난이도 차이가 존재하는 이슈가 존재한다. 이에 대해서는 적합한 자격인지 여부를 판단하는 심의위원회를 두어 적절한 자격증인지 여부를 심의하는 방안이 있다. 그러나 중장기적으로는 자격기준에 대한 제도개선의 추진이 필요하다. 자격조건에 구체적인 자격종목을 명시하거나 자격증이 아닌 수강과목을 중심으로 자격기준을 설정하는 방안이 고려될 수 있다. 이미 언어 발달지원서비스나 발달재활서비스는 이와같은 방향으로 제공인력의 자격기준을 제시하고 있다. 제도가 개선된 이후에는 정보시스템에 제도적 개선을 반영하여 관리가 용이하도록 추진할 필요가 있다.

<표 5-2> 자격증 관리 관련 개선방안

주요 문제	개선방안	시행주체	소요 기간
등록 민간 자격증 증가로 정보시스템 입력대상 자격증이 지속적으로 증가	· 한국직업능력개발원을 통해 주기적 (예: 4주에 1회)으로 민간자격증 신 규코드 확인 & 반영	사회보장 정보원	단기
실제 취득한 자격 증인지 여부의 확 인이 어려움	· (제도/지침) 제공인력 등록 시 자격 정보 사본을 정보시스템에 첨부하 고 지자체에서 해당 사본의 확인· 승인 후 제공인력을 활용할 수 있 도록 절차 마련	보건 복지부	중기
	· (정보시스템) 지자체의 제공인력 자격 승인 후 제공인력 아이디 부여	사회보장 정보원	
-해당 사업에 적 합한 자격증 여부 판단의 어려움 -취득이 용이하고 전문성이 결여된 자격증의 증가 -유사 자격증 간 자격증의 난이도 차이 존재	· (법/제도) - 자격기준 제도개선 추진 - 민간 자격증의 적합성 판단을 위한 심의위원회 마련이나 자격 적정성 점수제 도입 고려 - 자격조건에서 구체적인 자격종목 명시 혹은 수강과목을 중심으로 자격기준 제시 (예: 언어발달, 발달재활서비스). 단, 지역의 특성을 감안한 예외 지침 필요	보건 복지부	중장기
	· (정보시스템) 제도 개선 & 보완 내 용에 따른 정보시스템 재설계	사회보장 정보원	

2) 학력 및 경력

제공인력 자격기준 중 학력과 경력에 관한 사항은 공통적으로 정보 시스템에 입력하거나 확인할 수 있는 화면 메뉴가 존재하지 않는다. 이에 기본적으로 관련 정보에 대한 화면 메뉴가 구현될 필요가 있다.

학력은 현재의 자격증 내용과 같이 단순히 입력하는 방식이 아닌, 최종 학력증명서를 시스템에 탑재하는 방안이 고려될 수 있다. 경력은 그 산정방안에 대한 이슈가 존재한다. 현재 제공인력의 재직증명서의 경력기간은 일단위로 제공된다. 현장에서는 일 단위보다는 시간 단위로 이루어지는 서비스가 일반적이므로 시간단위로 산출된 경력증명서를 확인할 수 있는 기능이 필요하다.

〈표 5-3〉 학력 및 경력 기준 관련 개선방안

주요 문제	개선방안	시행주체	소요 기간
제공인력의 정확한 학력 확인이 불가능	· (제도/지침)제공인력 학력 확인을 위해 증명서 탑재 절차 마련	보건복지부	중기
	· (정보시스템)학력증명서 탑재 가능한 기능 및 여건마련	사회보장 정보원	
	· (법/제도)전자바우처시스템에 제공 인력의 학력증명 정보를 연계할 수 있는 근거법 마련	보건복지부	장기
	· (정보시스템)제공인력 최종학력 확인 가능한 외부 시스템의 정보를 전자 바우처시스템과 연계 및 관련 기능 마련	사회보장 정보원	
제공인력의 정확한 경력 확인이 불가능	· (법/제도) 제공기관에서 제공인력의 타기관 경력(활동이력)을 확인할 수 있는 법 마련	보건복지부	장기
	· (정보시스템) 전자바우처시스템을 통해 제공기관에서 제공인력의 타 기관 경력을 확인하고 자격을 관리 할 수 있는 기능 마련	사회보장 정보원	
정확한 경력 산출	· (정보시스템) 제공인력 경력의 시 간/일/월 단위 송출화면 구현	사회보장 정보원	단기

3) 교육

장애인활동지원사업과 산모·신생아건강관리지원사업의 제공인력은 관련 교육을 이수해야 한다. 교육과 관련해서는 자격관리 문제와 제도차원의 이슈가 존재한다.

자격관리 문제는 활동보조사 교육이수 정보에 대하여 정확성을 확인하기 어렵다는 점과, 기관의 현장실습 교육 이후에 제공인력 활용 사례에 대한 별도의 관리가 부재하다는 것이다. 이상의 두 이슈는 모두 활동보조사 교육기관의 교육이수와 관련된 정보가 전자바우처시스템과 연계되지 않아서 발생한다. 바꾸어 표현하면, 수강생의 교육 이수정보나 현장실습 정보 등이 전자바우처시스템과 연계가 된다면 최소화할 수 있는 이슈이다. 정보시스템과 연계되어야 할 정보는 구체적으로 교육생의 교육연도, 지역, 교육센터, 표준/전문 구분, 월/회차, 교육 이수현황, 현장실습현황, 제공인력 임시활용 여부 및 기간 등이다.

다음으로는 제도측면의 이슈로, 교육기관의 관리나 운영이 제대로 이루어지고 있지 않은 점이 교육 질 악화와 연결될 수 있다는 우려와 관련된다. 교육시간이나 교육내용 등에 대한 체계적이고 적절한 관리가 이루어진다면 양질의 서비스가 제공될 수 있는 기반이 마련될 수 있을 것이다. 이를 위해 교육시간, 교육내용, 수강생 관리 등에 대한 시군구의 정기 점검 추진이 필요하다.

〈표 5-4〉 교육 자격기준 개선사항

주요 문제	개선사항	시행주체	소요 기간
-활동보조사 교육 이수 정보의 정확 한 확인 불가	· (법/제도) 활동보조사 교육기관 에서 보유한 교육생의 정보를 전자바우처시스템을 통해 제공	보건 복지부	중장기

주요 문제	개선사항	시행주체	소요 기간
-기간의 현장 실습 교육 후 제공인력 활용 사례에 대한 별도의 관리 부재	기관에서 확인할 수 있는 근거 법 마련		
	· (정보시스템) 활동보조사 교육기 관의 교육생 관련 정보를 전자 바우처시스템에 연계 - 교육생의 교육연도, 지역, 교 육센터, 표준/전문 구분, 월/ 회차, 교육 이수현황, 현장실 습 현황, 제공인력 임시활용 여부 및 기간 등	사회보장 정보원	
교육기관의 관리 및 운영	· (제도/지침) 교육기관 정기점검 - 교육시간, 교육내용, 수강생 관 리 등에 대한 정기점검 추진	보건 복지부	중기

3. 결격사유의 관리

결격사유와 관련된 개선사항은 크게 네 가지로 나눌 수 있다.

우선 범죄경력을 조회하는 과정이 번거롭고 부담스럽다는 현장의 의견 있다. 이를 위해 범죄경력 조회과정이 일원화될 필요가 있다. 제공인력 등록과정에서 시군구를 통한 범죄경력 조회가 한꺼번에 이루어지도록 하는 방안을 고려할 수 있다.

다음으로 자격취소나 자격정지에 대한 이력정보가 공유되지 않아 제공인력 적격성 여부에 대한 점검이 이루어지기 힘든 상황이다. 이 역시 시군구에 제공인력 등록이나 변동과정에서 조회가 이루어질 수 있는 프로세스를 만드는 방안을 고려할 수 있을 것이다.

현장에서는 활동보조사 본인이 범죄이력과 관련된 결격사유를 인지하지 못하고 있는 상황도 발생한다. 교육기관이나 제공기관에서 제공인력의 결격사유에 대하여 사전 공지와 알림으로 혼란을 방지해야 한다.

마지막으로 제도 측면으로, 유사 사업임에도 불구하고 제공인력 결격사유 내용에서 차이가 발생하는 경우이다. 유사한 사업이지만 결격사유가 다르다는 것은 일부 사업이 상대적으로 결격사유가 엄격하거나 혹은 관대하다는 것을 의미한다. 제도의 정합성이나 사업 간 형평성, 관리의 효율성을 위해 유사한 서비스에 대한 결격사유를 일원화시킬 필요가 있다.

<표 5-5> 결격사유 관리 개선사항


주요 문제	개선사항	시행주체	소요 기간
-범죄 경력 조회과정의 번거로움 -자격취소나 자격정지에 대한 이력의 정보공유	· (법/제도) 범죄경력 조회 등, 제공인력의 결격사유 확인 주체의 일원화	보건복지부	중장기
	· (정보시스템) 제공인력 결격사유 확인을 일원화할 수 있는 정보 시스템 체계 마련 - 예) 시군구 주체의 결격사유 관리 체계 마련	사회보장정보원	
활동보조사 본인이 범죄이력 등 결격사유를 인지하지 못하는 사례	· (지침/제도) 교육기관 및 제공기관을 통해 제공인력에게 결격사유에 대한 사전 공지 및 알림	보건복지부	단기
유사사업 간 결격사유 차이 발생	· (법/제도) 유사사업 간의 결격사유 동일화 추진	보건복지부	중기

본 연구의 한계는 다음과 같다.

첫째, 인터뷰를 위해 다양한 참여자를 포괄하려고 노력하였으나 참여자 후보 명단 확보의 어려움과 참여자 개인적인 사정 등으로 인해 대도시, 중소도시, 농어촌 등, 지역의 특성을 고르게 반영하는 데에는 일정한 한계가 존재하였다. 전자바우처시스템 사용자가 속해있는 지역의 특성을 포함한 다양한 의견을 최대한 포괄하지 못한 것이다. 둘째,

전자바우처시스템 사용자는 아니지만 본인의 자격 정보가 정보시스템에 입력된다는 점에서 주요 관계자라고 할 수 있는 제공인력에 대한 인터뷰가 이루어지지 못하였다. 제공인력의 입장은 제공기관이나 지자체와는 다른 특성이 존재할 것이며 이로 인해 분석결과는 보다 풍부해질 수 있었을 것이다. 셋째, 인터뷰는 정보시스템 사용자를 대상으로 하였기 때문에 기술적인 측면에서의 시스템 개선사항이 세세하게 도출되지 못하였다. 하지만 본 연구 결과를 바탕으로 시스템 기능개선의 방향성은 충분히 제시하였다고 본다.

영국은 우리나라와 달리 돌봄영역에 대한 자격화가 체계화되어 있는 국가이다. 돌봄노동자를 관리하기 위한 제도적 체계가 잘 정비되어 있는 영국사례는 우리나라의 전자바우처 사업 제공인력 관리에 대한 제도 개선의 방향성에서 중요한 참고가 될 수 있을 것이다. 본 연구에서 논의한 주제와 관련해서 영국은 전문가관리기구(General Social Care Council)를 통해 자격기준이 충족되지 못한 제공인력이 채용되지 못하도록 제도적 장치를 마련하고 있다. 또한 범죄기록국(Criminal Records Bureau)을 통해 서비스 제공인력의 범죄기록 정보를 제공기관에서 접속하여 결격사유가 있는 대상을 확인하도록 제도화되어 있다. 해외사례를 우리나라 형편에 적용할 수 있는 구체적인 방향성이나 상기한 본 연구의 한계는 후속 연구에서 추진되고 보완되기를 기대한다.



참고문헌

- 감사원(2018:10). “감사보고서: 차상위계층 지원사업 추진실태”.
- 강순희·김안국·박성재·김주섭·김승택·김덕호·정주연·박충렬(2003), 「자격제도의 비전과 발전 방안」, 한국노동연구원.
- 강현주(2015), “사회서비스 일자리 질 개선방안 연구 - 시장경제조직과 사회적경제조직의 비교를 중심으로”, 한국사회복지행정학 17(2): 31-58.
- 권수영·이신형·황진태·손재구(2016), “전문상담사의 국가자격화 논의를 위한 연구: 국가직무능력표준(NCS)을 중심으로”, 한국기독교상담학회지 27(4), 2016.11, 9-29
- 김미경(2015). 「직업교육 훈련 현대화: 제4차 유럽의 직업 훈련 종합보고서」. 한국산업인력공단
- 김성필·이민순 (2016), “민간자격증 소지자의 자격증 취득동기가 경력개발 및 직무만족도에 미치는 영향”, 한국콘텐츠학회논문지 16(1): 352-361.
- 김수영·김이배(2014), “공공사회복지행정의 정보화가 사회복지일선관료의 실천에 미친 영향: 사회복지통합관리망에 대한 비판적 고찰”, 한국사회복지행정학 16(4): 91-126.
- 김은하·최기정·정지운(2017), 「지역사회서비스투자사업 제공인력의 자격인정범위 개선방안 연구 - 아동청소년심리지원서비스를 중심으로」, 보건복지부·사회보장정보원.
- 김용득·황인매(2013), “사회(복지)서비스 주체들의 추동과 전망 - 이용자, 종사자, 제공기관, 정부의 지향성을 중심으로”, 한국사회복지행정학 15(1): 139-167.

- 김정희·박주영·조윤경·심창호·이의정(2013), 「발달재활서비스 질 관리방안 연구」, 보건복지부·한국장애인개발원
- 보건복지부(2018a), 「2018년 장애인활동지원 사업안내」.
- 보건복지부(2018b), 「2018년 지역사회서비스투자사업안내」.
- 보건복지부(2018c), 「2018년 노인돌봄서비스 사업안내」.
- 보건복지부(2018d), 「2018년 발달장애인지원 사업안내」.
- 보건복지부(2018e), 「2018년 가사간병 방문지원사업 안내」.
- 보건복지부(2018f), 「2018년 산모·신생아 건강관리 지원사업 안내」.
- 보건복지부(2018g), 「2018년 장애아동가족지원 사업안내」.
- 보건복지부, 보도자료 "사회서비스 이용권 (바우처) 운용 실태 점검, 19,306건 부정수급 적발" (2018.8.21).
- 박세경·김혜원·강혜규·박찬임·오은진·은수미·김은지(2009), 「사회서비스 인력 선진화 방안 연구」, 보건복지부·한국보건사회연구원·한국노동연구원.
- 박종성·김상진·김상호·주인중(2010), 「서비스산업의 자격연구(1) - 보건 및 사회복지 서비스업 중심으로」, 한국직업능력개발원
- 박종성(2010), "사회서비스 분야 일자리 창출을 위한 자격제도 도입방안" 한국직업능력개발원.
- 배승훈·이석훈·정동원(2019), "자격증 위조방지와 빠른 진위확인을 위한 블록체인 기반 자격증 관리 시스템 설계", 한국정보기술학회·한국디지털콘텐츠학회 하계공동학술대회 논문집, pp. 174-176
- 신명훈·박종성(2005), 「자격관리 핸드북」, 한국직업능력개발원.
- 원종욱·윤문구·이귀진·홍영란·현영섭·김강호·방하남·김진수·이상호·김수완·강성진·이우진(2009), 「사회서비스 산업의 산업 활성화 방안 연구」, 한국보건사회연구원.
- 이정표·양미란·김상진(1998), 「주요국의 직업교육훈련과 자격제도의 연계 분석 연구」, 한국직업능력개발원.
- 이영범·남승연(2009), "사회서비스 시장화를 통한 일자리 창출의 문제점과

- 발전방안”, 한국공공관리학보 23(2): 99-126.
- 이인재(2011), “사회서비스와 일자리”, 제 4차 복지경기포럼 자료, 경기복지재단 · (재)경기도가족여성연구원.
- 이희선 · 조성연 · 심미경(2010), “아동상담사의 양성과 국가자격 검정제도 안을 위한 기초연구”, 아동학회지 31(3): 139-159.
- 전병주·김현수(2018), “충청 지역 사회복지사의 자격증 취득경로에 따른 직업 정체성과 서비스 질의 관계에서 조직건강의 조절 효과 - 통합적 연구방법 적용” GRI 연구논총 20(1): 231-265
- 최성재(2005), 「사회복지조사방법론」, 나남출판.
- 최영렬(2016), “우리나라의 자격현황”, KRIVET Issue Brief (2016.5.15)
- 황덕순 · 윤자영 · 윤정향(2012), 「사회서비스 산업 노동시장 분석: 돌봄서비스를 중심으로」, 한국노동연구원
- OECD(2002), “The Role of National Qualification System in Promoting Lifelong Learning”, Guidelines for Country Background Reports, OECD.
- Stergios, J., & Weekes, M(2002), "Innovation out of Crisis II - Solutions to the Human Services Workforce Crisis, Policy Directions", No. 12, Sept

