

경제위기에 따른 사회서비스 일자리 확충의 의미와 과제

The Significance of Social Service Jobs in Times of Economic Crisis



강혜규
한국보건사회연구원 사회서비스연구센터 연구위원

최근 우리 사회가 직면한 경제 위기 속에서 사회서비스산업, 보건복지서비스사업은 고용창출 측면에서 주목할 필요가 있다. 보건·복지부문의 사회서비스는 고용창출 측면에서 상대적인 우위와 잠재력을 갖추고 있으며, 사회적으로 대응해야 할 관련 수요가 급속히 확대되고 있으며, 그럼에도 불구하고 제도화가 미진한 영역으로서 성장의 여지가 많으며, 투입비용 대비 일자리의 창출이 단기간에 다량으로 가능하며, 사회서비스 공급은 삶의 질이 향상되며 갖추어가야 할 사회적 인프라이기 때문이다. 본 고에서는 이에 대한 진단과 과제를 제시하고 있다.

1. 논의의 배경: 고용위기의 심화

우리 사회가 직면한 경제 위기는 개인적 차원에서는 실업과 구직, 사회구조적 차원에서는 일자리 부족과 고용창출이라는 문제와 과제를 동시에 안겨주고 있다. 이는 그간의 고용없는 성장에 대한 우려의 연장선상에 위치하지만, 그 정도와 원인이 훨씬 심각한 수준이라는 점에 주목해야 한다.

세계경기가 침체되면서 나타난 동반 불황과 대내외 금융시장 불안요인이 국내 실물경제부문까지 파급되면서, 경제성장률이 둔화되고 고용사정이 급격히 악화되었음은 익히 알려진 사실이다. 전년 동월대비 고용률(취업인구비율)과 경제활동참가율도 모두 하락했으며, 2008년 12

월 신규취업자는 1만2천명 감소하여 전년 동기 대비 약 28만명이 감소하였고, 비경제활동인구는 42만명 증가하였다. 실업자는 78만명이지만 실질적 실업상태를 의미하는 구직단념자를 포함한 실업자는 93만명, 취업준비생을 포함한 실업자는 144만명 수준으로 보고된 바 있다. 또한 기업 투자 및 소비 위축으로 신규인력 채용은 극히 제한적으로 이루어질 전망이며, 산업구조 재편에 따른 인력 구조조정이 불가피할 것으로 판단되면서, '09년도 일자리 창출 부진 추세는 더욱 심화될 것으로 우려되고 있다.

특히, 이번의 글로벌 위기에서는 구조조정에 의한 중간퇴직자가 통계상의 실업자로 전환되는 비율이 높았던 IMF 위기시와 달리, 내수부진이 주도하여 도소매·음식·숙박업, 건설일

용직, 자영업자 도산에 의해 자영업·임시일용·비정규직 등 비경제활동 취업사이를 오가는 취업취약계층이, 통계상 실업자로 잡히지 않는 실질적 실업자 양산으로 이어질 것이라는 전망도 있다. 따라서, 이번 고용위기에서 취업취약계층(중소기업근로자, 여성, 청년, 고령자, 자영업자)이 집중적으로 타격받을 것이 예상되므로, 이들에 대한 취업촉진을 위한 국가고용인프라의 실질적 구축과 실직자, 근로빈곤층에 대한 사회안전망 확충이 핵심적인 대책으로 논의되고 있다.¹⁾

2. 사회서비스 고용의 잠재력

이와 같은 전반적인 고용위기 국면에서, 사회복지부문의 사회서비스업이 고용창출측면에서 주목받게 되는 것은 몇가지 이유를 찾아볼 수 있다.

첫째, 사회서비스 일자리는 보건, 복지, 교육 등 전문직뿐만 아니라, 저소득층 주부, 여성가장, 노인·장애인 등 반숙련·저숙련 인력의 취업이 용이하다는 점이다. 이는 앞서 제시된 취업취약계층의 긴급한 취업 수요에 비교적 큰 비용없이 대응할 수 있다는 의미이다. 이미 자격을 확보하거나 훈련을 이수한 인력뿐만 아니라, 단기훈련을 통한 중장년층 여성, 청년층의 돌봄 서비스 제공이 가능하기 때문이다.

둘째, 사회서비스 산업이 저발전한 우리의 경우, 일자리를 창출할 관련 수요의 확대 가능성이

크다는 점이다. 일례로 보면, 노인돌봄 관련 서비스 수요를 가늠해볼 경우, 일본의 개호보험 수급자는 전체 노인의 16%인데 비해, 한국은 4.6%('09년 23만)로서, 일본보다 낮은 고령화율을 감안하더라도 성장잠재력이 크며, 장애인재활 서비스 분야의 경우 재활전문인력의 고용이 매우 취약하지만 이에 대한 잠재 수요가 매우 크다. 또한 2007년부터 시행중인 장애인활동보조인력의 유효수요도 확대될 것으로 보인다.

셋째, 지금 겪고 있는 경제위기 국면이 '사회적' 위기라는 다소 장기적으로 지속될 파급이 초래될 것으로, 이와 관련한 새로운 사회서비스 수요의 확대가 예상된다. 단기적으로는 경제위기 상황에서 가족위기 및 해체로 인한 아동보육, 주거·의료 지원 등과 관련한 포괄적 서비스요구가 증가할 것이고, 보다 장기적으로는 삶의 안정적 기반이 해체됨으로서 초래될 수 있는 정신 보건, 개인과 가족의 심리·정서적 문제 등을 상담서비스를 비롯하여 지역사회 차원의 친숙한 사회서비스를 통해서 대처하기 위한 선진국형 사회서비스 인력 수요가 증가할 것으로 전망된다.

넷째, 뿐만 아니라 뒤에서 제시될 다양한 돌봄(care) 서비스 수요로서, 방과후보육을 비롯한 아동보호서비스의 다양한 대안적 제도, 장기요양보호를 비롯한 간병서비스의 본격적인 제도화 및 관련 인력 수요가 급증할 것으로 예상된다.

최근 보건·사회복지사업은 고용률 하락 속에서도 일자리 창출을 선도하고 있는 것으로 나

1) 정인수, 「고용위기 진단과 정책대응」, 고용위기, 어떻게 극복할 것인가 심포지엄 자료집, 한국고용정보원, 2009. 2

타난다. 전년 동기 대비 전체 산업의 생산은 감소한 반면, 보건 및 사회복지사업의 생산은 6.7% 증가('08. 11월 기준)하였다.

또한 전산업 신규 취업자 14만명 가운데 제조업은 4만명에 불과한 반면, 보건 및 사회복지사업 신규 취업자는 10만명 규모('08. 12)로 나타나 전반적 고용부진의 상황에서도 고용창출을 주도하고 있다. 사업체의 4년 생존율도 보건·복지서비스 사업체의 경우 66.2%로, 서비스업 전체 38.3%, 교육서비스업 44.2%, 숙박 및 음식점업 28.7%보다 월등히 우수한 것으로 파악되고 있다. 이와 같이 보건·복지서비스의 고용창출 측면에서 상대적인 우위와 잠재력을 갖춘 것으로 평가할 수 있다.

선진국가의 산업구조는 공통적으로 서비스 부문의 확대와 함께 사회복지 부문, 고용비중의 증가추세를 보이고 있다. 전산업대비 사

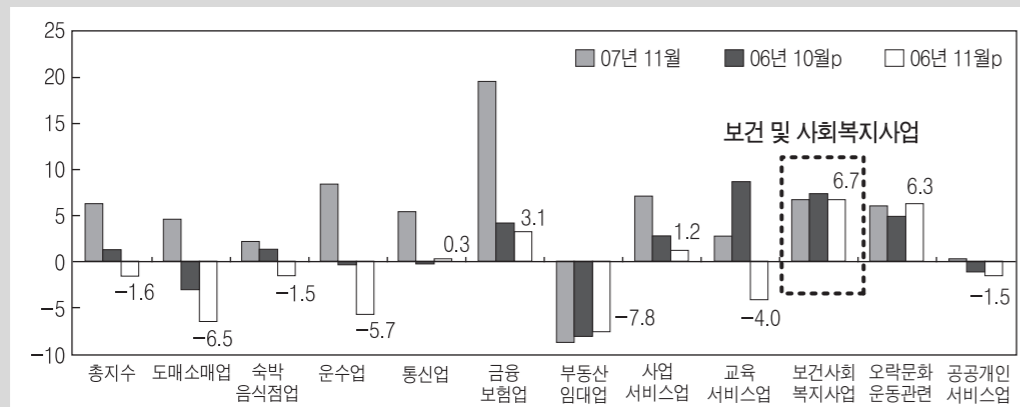
회서비스산업의 취업자 비중은 스웨덴 38.9%, 미국 35.4%를 비롯, 한국 19.9%에 비해 크게 높았으며(2003년 현재), 모든 국가에서 그 비중이 증가하는 추세로서, 일본의 경우 80년 20.5%에서, 03년 31.9%로 큰 폭으로 증가한 것을 볼 수 있다.

고령화, 여성 사회참여 증가, 가족기능 약화 등으로 인한 사회복지 수요 급증에도 불구하고 이에 대응하는 사회복지 공급체계가 크게 미흡한 우리의 경우, 높은 고용창출 잠재력을 보유하고 있다고 할 수 있다. 전체 취업자 대비 보건 및 복지서비스 부문 취업자 비중은 4.3%에 불과하여, 일본 12.9%, 미국 15.3%, 스웨덴 21.8%에 크게 못 미치는 상황이다.

따라서 사회복지서비스는 고용유발효과²⁾가 크고, 돌봄서비스를 중심으로 미숙련 청년실업자, 중고령 여성 등 취업취약계층의 용이하고 신속한

그림 1. 전년 동기 대비 서비스업 업종별 생산추이

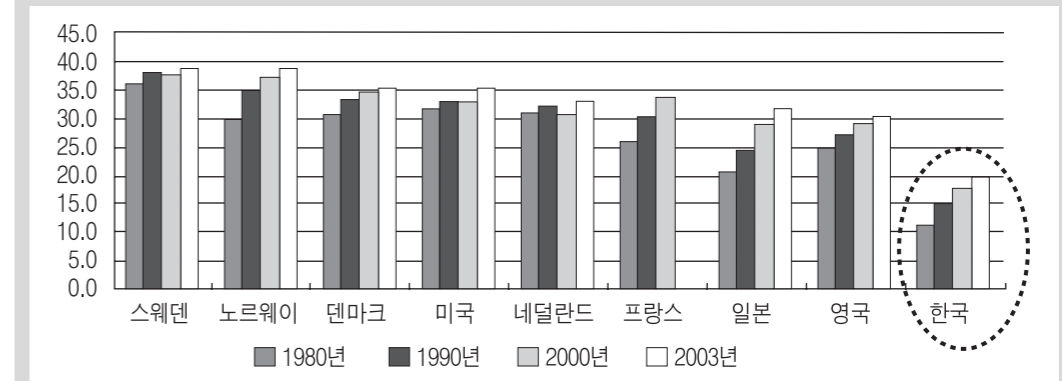
(단위: 전년 동기대비 증가율(%))



자료: 통계청, 2008. 12.

2) 고용유발효과는 특정산업에서 10억원의 생산액이 유발되었을 경우 직·간접적으로 창출되는 일자리(피고용자)의 수

그림 2. 사회서비스산업의 고용비중의 주요국가 현황



자료: OECD, STAN DB, 2005 release로 구성

노동시장 진입이 가능하므로, 고용창출의 견인 역할을 기대할 수 있다. 고용유발효과는 전산업 11.74, SOC산업 14.08인데 비해, 사회복지사업 17.79, 사회복지사업은 24.02로 크게 높다.

한국고용정보원의 자료(2008)에 따르면, '16년까지 보건 및 사회복지산업의 연평균 성장률은 8%이상, 고용증가율은 6%이상으로 산업과 고용이 동시에 성장할 것으로 기대되고 있다. 우리보다 전체 사회복지 고용수준이 높은 미국의 경우도 '06~'16년의 10년간 고용 증가율이 돌봄서비스 인력 50.6%(전체 800개 직업 중

2번째), 지역 및 사회복지 관련 직종은 22.7%(향후 10년간 541천개 창출)로 전망하고 있다.

따라서, 고용창출 효과가 크고 성장잠재력 확충에도 기여하는 사회복지부문이 산업기반을 갖춰, 선진국형 사회복지 공급체계가 형성되도록 전략적·선제적 투자가 시급한 실정이다. 특히 인구·사회적 구조가 급속히 변화하고 선진국형 생활기반을 추구하는 우리의 경우, 사회복지산업 확대를 중심으로 한 산업 및 노동시장 구조의 전면적 전환이 필요한 시점이다.

표 1. 사회서비스산업의 고용유발계수(2003)

산업연관표 분류	농림어업	제조업	SOC 산업	사회서비스	공공행정 국방	교육	의료보건	사회복지	위생	문화	가사	기타서비스	전산업
명/10억원	7.72	8.97	14.08	17.79	14.92	22.05	15.92	24.02	20.11	13.25	16.06	13.37	11.74
전산업=1.00	0.66	0.76	1.20	1.52	1.27	1.88	1.36	2.05	1.71	1.13	1.37	1.14	1.00

자료: 한국은행 「2003년 산업연관표」에서 산출, 산업연구원, 2008.

3. 사회서비스 고용 수준과 확대의 필요성

다음은 우리의 사회서비스 일자리의 규모를 파악하고자 하였다.³⁾ 먼저 <표 2>는 통계청의 산업별 전국사업체 조사를 기준으로 한 사회서비스 관련 산업별 고용규모이다. 보건업 및 사회복지 서비스업은 총 754천명으로서, 보건업이 564천명, 사회복지서비스업은 총 190천명에 달하고, 개인간병및유사서비스업은 3,872명으

로 나타나고 있다. 이를 다시 사회복지서비스의 주된 고용이 이루어지고 있는 보건복지가족부 소관 생활시설 통계와 이용시설 통계, 사업별(인건비) 지원이 이루어지고 있는 일자리사업 등으로 구분하여 입수 가능한 자료를 통해 제시한 것이 <표 3>과 <표 4>이다. 표로 제시하지 않았지만, 사회복지 생활시설의 종사자 수는 2007년말 현재 35,000여명이었으며, 표에 제시된 2006년 현재 이용 시설 종사자 수는 32,147명(노인시설 2,349명,

표 2. 사회서비스 관련 산업별 고용규모 (2007)

보건업	사회복지 서비스업						개인 간병인 및 유사서비스업
	거주 복지시설 운영업			비거주 복지시설 운영업			
	노인	장애인	기타	보육시설	직업재활원	기타비거주 복지서비스업	
564,975	19,626	14,277	7,686	94,714	10,135	42,620	3,872

자료: 통계청, 산업별 전국사업체 조사, 2007

표 3. 사회복지 이용시설 종사자 현황 (2006)

소계	노인					기타 지역사회							
	노인복지회관	가정봉사원 파견시설	주간보호 시설	단기보호 시설	노인보호전문기관	소계	노숙인 쉼터	상담보호 센터	사회복지 이용시설	종합 사회복지관	자활후견 기관		
6,927	2,314	1,972	1,967	574	100	8,405	362	64	381	6,242	1,356		
소계	아동			장애인									
	지역 아동센터	아동 상담소	아동 전용시설	소계	장애인 복지관	의료재활 시설	공동생활 가정	주간보호 시설	단기보호 시설	장애인 체육관	수화통역 센터	심부름 센터	직업 재활시설
8,053	7,907	140	6	8,762	4,036	493	446	885	253	266	441	641	1,301

자료: 보건복지부 2007 사회복지시설관리 안내에서 재구성

3) 그러나 제시된 바와 같이, 사회서비스 일자리 현황에 대한 일관된 통계치가 생산되고 있지 않는데, 이는 사업체 중심의 조사와 세 령계 사업, 일자리 중심으로 지원되는 일자리의 집계 체계로 이루어지지 않기 때문으로 보임.

표 4. 사회서비스 일자리 현황 (2008)

소계	보육교사	아이돌보미	결혼이민자가정 아동양육지원	요보호아동 그룹홈사업	보편형 아동 투자바우처	청소년 동반자 프로그램	청소년 방과후 활동
189,175	175,700	2,049	2,320	496	7,000	470	1,140
소계	노인돌봄 서비스	방문돌봄사업 활성화	가시간병 도우미	산모신생아 도우미	정신보건센터 운영	중증장애인 활동보조인	지역복지서비스 혁신사업
47,796	10,679	2,300	10,653	2,419	670	12,500	8,575

1) 복지부 『2008 주요업무참고자료』 p.75의 “사회서비스사업 현황 및 일자리 창출(2008)” 표 가운데, 보육시설종사자 인건비, 민간시설영 아반 인건비, 지역아동센터 운영(표 5에 포함), 지역자활센터 기능활성화(1,340명), 의료급여사례관리사(499명), 장애인주민주거센터도우 미(2,000명) 을 제외하고 제시함.

기타지역사회시설 8,405명, 아동시설 8,053명, 장애인시설 8,762명)이며, 그 밖에 보육교사 175천여명, 개별 프로그램 지원이 이루어지는 사회서비스 사업의 일자리는 61,271명 등 총 30 만여명 정도로 파악할 수 있다.

다음은 사회서비스 관련 직업군에 대하여 취업현황이 상세히 보고된 미국 사례를 통해 우리나라의 고용수준을 가늠해보고자 하였다. <표 5>는 미국의 사회서비스관련 직종별 고용현황이다.

미국의 social service는 우리의 사회복지서비스 범위와 매우 유사하다. 이와 관련된 직종으로서, 상담가, 사회복지사 및 기타 지역사회 사회서비스 전문직, 개인서비스 직종(Personal Care and Service Occupations)이 2006년 현재 각각 1,843천명, 4,966천명이 취업하고 있는 것으로 나타나고 있다. 이를 인구 10만 명당 인원으로 세분하여 보면, 상담가(Counselors)가 212

명, 사회복지사가 198명, 개인서비스 직종이 1,655명이다(보건의료 보조인력 Healthcare Support Occupations⁴⁾은 별도로 3,625천명이 있으며, 이 중 우리의 요양보호사와 유사한 Home Health Aides는 835천명으로서, 10만명당 278 명인 셈이다.

이를 우리나라 인구규모를 기준으로 환산해 보면, 상담사· 사회복지사· 기타 지역사회 사회서비스 전문직이 총 300천여명, 개인서비스 직종이 811천여명, Home Health Aides가 136 천명으로서, 총 125만명에 달하는 것으로 볼 수 있다. 특히 사회복지사는 97천명, 아동보육인력은 227천명, 개인서비스·가사서비스인력은 125천명으로서 인구구성(고령화수준 등)이 다름을 감안하더라도, 앞서 제시한 우리 실정과 비교할 때 그 인력 규모는 크게 차이내고 있음을 확인할 수 있다.

4) 보건의료보조인력에는 Home Health Aides; Nursing Aides, Orderlies and Attendants; Psychiatric Aides; Occupational Therapist Assistants; Occupational Therapist Aides; Physical Therapist Assistants; Physical Therapist Aides; Massage Therapists; Dental Assistants; Medical Assistants; Medical Equipment Preparers; Medical Transcriptionists; Pharmacy Aides; Veterinary Assistants and Laboratory Animal Caretakers; Healthcare Support Workers, All Other 등 포함.

표 5. 미국 사회서비스관련 취업 현황

사회서비스 관련 직업	고용규모			인구10만 명당 인력 규모 ²⁾ (명)	한국인구 기준 규모 ³⁾ (천명)
	2006 (천명)	2016 (천명)	증가율 (%)		
전체 직업군 (중사자)	150,620	166,220	10.4	50207	24601
상담사, 사회복지사 및 기타 지역사회 사회서비스 전문직	1,843	2,280	23.8	614	301
상담사 Counselors	635	771	21.3	212	104
약물남용·행동교정 Substance abuse & behavioral disorder counselors	83	112	34.4	28	136
교육·직업·학교 Educational, vocational and school counselors	260	292	12.6	87	425
결혼·가족치료 Marriage and family therapists	25	32	29.8	8	4
정신보건 Mental health counselors	100	130	30.0	33	16
재활 Rehabilitation counselors	141	173	23.0	47	23
기타 Counselor All Others	27	32	16.6	9	4
사회복지사 Social workers	595	727	22.2	198	97
아동·가족·학교 Child, family, and school social workers	282	336	19.1	94	46
의료·공공보건 Medical and public health social workers	124	154	24.2	41	20
정신보건·약물남용 Mental health & substance abuse social workers	122	159	29.9	41	20
기타 Social workers, All Others	66	78	17.8	22	11
기타 지역사회서비스 Specialists	613	783	27.7	204	100
사회서비스 보조인력 Social and Human Service Assistants	339	453	33.6	113	55
기타 지역사회·서비스 전문직 Community & social service specialists, all others	118	148	25.1	39	19
대인서비스 직종 Personal Care and Service Occupations	4,966	6,060	22.0	1655	811
수퍼바이저, 대인서비스인력 Supervisors, personal care and service workers	268	312	16.2	89	44
기타 대인서비스인력 Other Personal Care and Service Workers	2,853	3,593	25.9	951	466
아동보육인력 Child care workers	1,388	1,636	17.9	463	227
대인·가사서비스인력 Personal and home care aides	767	1,156	50.6	256	125
주거보호상담사 Residential advisors	57	67	18.5	19	9
기타 대인서비스인력 Personal care and service workers, All Others	86	75	-12.9	29	14

주: 1) 미국 표준직업분류(SOC) 기준 직업별 임금근로자 규모 추계결과
 2) 미국 인구(3억) 10만명당 사회서비스 각 직업별 근로자 수
 3) 미국 사회서비스 근로자 수를 한국인구(4,900만) 기준으로 추산한 결과

4. 사회서비스 일자리 확충을 위한 장단기 과제

사회서비스 “일자리”에 대한 정책적 관심은 그간 논의해왔듯이, 첫째, 사회적으로 대응해야

할 관련 수요가 급속히 확대되고 있으며, 둘째, 그럼에도 불구하고 제도화가 미진한 영역으로서 성장의 여지가 많으며, 셋째, 투입비용 대비 일자리의 창출이 단기간에 다량으로 가능하며, 넷째, 사회서비스 공급은 삶의 질이 향상되며

갖추어가야 할 사회적 인프라이기 때문이다.

그러나 무엇보다 우리 사회가 선택해야 할 중요한 문제는 재정자원을 배분해야 하는 국가에 산업성의 과정에서, 그것이 무엇을 위해서 어떤 사업으로 투입되도록 할 것인가 하는 점이다. 이를 위해서는 국가경쟁력의 우위와 경제성장, 고용창출의 전제와 함께, 얼마나 살기 좋고 풍요로운 국가를 만들어갈 것인가, 우리는 어떤 경우를 살기 좋은 사회로 여기는가에 대한 사회적 합의가 전제되어야 할 것이다.

우리는 경제협력개발기구 OECD의 회원국이 된 1996년 이후 사회지출을 비롯한 각종 사회지표에 있어, 하위권을 면치 못하고 있다. 한국은 사회보험, 공공부조제도를 중심으로 매우 짧은 기간에 사회보장체계의 틀을 갖춰 온 저력도 있지만, 최근까지도 사회서비스를 친숙한 ‘사회제도’로 인식하지 못하는 사회·문화적 배경과 관행은, 새로운 사회서비스 수급체계를 갖춰가기 위한 적극적 요구와 동의를 이끌어내지 못하고 있는 실정이다.

스스로, 가족 내에서 해결하기 어려운 일상생활의 도움으로서, 거동이 불편한 어르신에 대한 지원, 정서적 지지와 치료가 필요한 심리·사회적 문제의 해결, 장애로 인해 필요한 재활·교육을 비롯한 다양한 지원, 정신보건·알콜·약물남용 문제의 치료와 사회복귀, 학교나 학원을 통해 해결할 수 없는 아동발달·청소년일탈에 대한 지원, 가족문제에 대한 상담 등 행여 경제적인 어려움 때문이 아니라고 해도 정상적인 생활을 영위하는데 필요한 다양한 도움을 받을 수 있는 곳이 우리 주변에는 매우 드물다. 사회서비스의 핵심 영역 가운데, 상대적으로 교육이나

의료서비스는 제도적으로 성숙한 상태라 할 수 있으나, 앞에서 열거한 다양한 문제들은 고스란히 각 개인들이 지고 가야할 짐으로 남아있다고 해도 과언이 아니다.

선진사회는 바로 모든 사회 구성원이 원하는 일을 하면서, 크고 작은 결함들을 사회적 지원 체계를 이용하며 메꿔나가, 크게 불편이 없도록 살아갈 수 있는 환경을 갖춘 곳이 아닐까. 이는 각 개인의 소득, 건강, 지적·정서적 상태가 사회적으로 삶을 영위하는데 크게 영향을 주지 않는 사회라 할 수 있다.

이러한 사회적 기반을 마련하는 과정이 바로 다양한 사회서비스를 이용할 수 있는, 이를 공급하는 시설과 인력을 갖추는 일이다. 이 과정에서 당연히 일자리가 만들어지는 것이다. 그러나 한편 사회서비스부문은 다른 산업부문과 같은 수익창출이 용이하지 않아 상당부분 정부의 재정지원을 통해 사업이 운영되고, 이는 지속적인 재정소요를 유발한다는 점에서 선뜻 사회서비스 일자리 확대를 위한 정책 선택에 경제적 관점에서 동의를 얻지 못하고 있다. 대부분의 서구 선진국에서도, 사회보장 시스템의 큰 축인 사회서비스제도는, 민간비영리부문의 자발적인 자선활동의 동기로 확산되어 온 사회복지서비스사업들이 산업화 초기에는 정부, 공공부문의 주도에 의해 제도화, 재정투입이 이루어졌으며, 복지국가가 정착된 이후 70~80년대를 지나며 확대된 돌봄(care) 수요에 대응하며, 정부의 직접서비스 공급구조를 변화시키고, 재정 책임은 유지하되 재정지원 방식을 다양화하고, 민간위탁을 중심으로 한 민영화를 통해 새로운 사회서비스 시스템을 구축하는데

주력하고 있다.

현재 시점에서 우리의 경우도, 경제 위기로 인한 일자리 창출의 시급성으로 인해 사회서비스 일자리가 논의되고 있지만, 보다 근본적이고 장기적으로 준비해야 할 사회서비스 부문의 과제가 있다.

첫째, 사회서비스 고용정책은 고용촉진 전략, 고용의 안정적 유지를 위한 전략, 인력의 양성전략 등 고용정책의 3대 영역이 통합적으로 추진되어야 한다. 예를 들어, 고용촉진을 위해 구인과정을 지원하는 정책을 시도하면서, 이직률을 낮출 수 있도록 고용유지 정책을 충분히 고려하지 않을 경우, 신규로 유입된 노동력이 쉽게 이직을 결정함으로써 전체 고용충족 상태는 항시적 부족상태에 머무를 수 밖에 없기 때문이다.

둘째, 다양한 사회서비스 일자리의 창출을 위해서는 점차 다양한 영역의 사업이 추진되고 있는 사회복지서비스 세부 영역별로, 새로운 직종의 구분과 제도화가 추진될 필요가 있다. 우리나라 사회복지서비스 부문의 인력은 사회복지사 자격을 비롯한 전문 자격증 소지자와 요양보호사와 같은 준전문 인력으로 구성된다. 전문인력의 경우 사회복지사 자격, 보육교사 자격 이외에는 전문인력제도로써 장애인 재활전문인력에 대한 규정이 거의 유일하다. 장애인 재활 전문인력은 의료, 교육, 직업재활 및 사회심리 재활 분야에 종사하는 의사, 사회복지사, 물리치료사, 직업재활사, 수화통역사, 언어치료사

등을 일컬으며, 이 중 국가자격은 의사 등 9개 직종이다. 2000년부터 장애인 재활전문인력 가운데 의지·보조기 기사가 국가자격이 되었고, 2002년 민간자격인 점역·교정사가(2006년 현재 171명), 2006년 수화통역사가 국가 공인되었다. 또한 사회서비스 인력부문에 가장 큰 변화를 초래할 제도적 변화는 노인장기요양보험 제도 도입을 앞두고 추진된, 노인요양 전문인력의 양성·제도화라 할 수 있다. 국가자격제도로 신설된 요양보호사는 노인복지법상 인력인 가정봉사원과 생활지도원보다 기능·지식 수준을 강화하고자 한 것이다.

앞서 <표 5>에서 살펴본 바와 같이, 미국의 경우 핵심 직종으로서 상담사, 사회복지사, 개인수발 및 지원서비스 인력이 서비스 대상과 기능별로 상세하게 분류되고 있다.

영국의 경우도, 2005년 사회서비스의 주관부서인 보건부가 사회보호(social care)의 현대화 전략에 따라 총 27개의 사회서비스 직무 역할(job roles)들을 정리하는 작업을 수행하였다. 직무 역할들은 재택보호부터 아동과 성인의 사회서비스 인력까지 포괄하고 있다. 총 27개의 직무 역할 중에서 23개는 사회서비스 제공과 직접적으로 관련되어 있지만, 나머지 4개는 서비스 제공의 지원 역할(supporting roles)이다.

둘째, 사회서비스 품질관리 기제를 마련하고, 고용조건을 정비할 필요가 있다.⁵⁾ 일자리 확대는 사회서비스 확충정책의 부차적인 목적이라 할 수 있다. 그러나 사회서비스의 확대는 고용

표 6. 영국의 직무별 사회서비스 직업 예시

직종	직업 예시
상급경영인	Chief Executive, Director Proprietor, Owner Manager
중간경영인	Assistant Director, Manager, Department Head, Area Manager, Project Manager
일선 매니저	Team Leader, Team Manager, Officer in Charge, Service Manager, Service Co-ordinator Matron, Residential Warden, Residential Unit Manager
현장 매니저	Registered Manager
수퍼바이저	Supervisor, Care Officer Care Supervisor
사회복지사	Professionally-qualified social workers of all types and in all settings,, Care Manager, Care Navigator, Care Broker, Case Manager
선임 요양보호사	Senior Care Worker, Senior Care Assistant
요양보호사	Care Worker, Care Assistant, Care Staff in all settings
지역복지사 (아웃리치)	Social Work Assistant, Social Services Officer, Community Support Worker, Home Care Support Worker, Mental Health Support Worker
고용상담사	Day Work Worker, Supported Employment Worker, Employment Training Officer, Employment Support Worker, Employment Adviser
후견인	Welfare Rights Officer, Advocacy Worker, Advocate, Court Liaison Officer
교육지원	Learning Mentor, Education Welfare Officer, Connexions Personal Adviser, Careers Adviser, Outdoor Education Worker,
청소년 보호사	Youth Offending Team (YOT) Officer, Youth Justice Officers, Social Workers (Youth Offending), Youth Offending Support Worker
상담가	Counsellor
직업치료사	Occupational Therapist, Specialist OT Practitioner OT Assistant
간호사	In social care settings: Nurse Consultant, Modern Matron, Nurse Manager, Registered sick children's nurse, Registered Midwife, Health Visitor
관련 보건전문가	Physiotherapist Chiropodist / Podiatrist Dietitian / Nutritionist Drama Therapist Dance Therapist Speech and Language Therapist Art Therapist Play Therapist Prosthetist Orthotist Orthoptist Psychologist Psychotherapist
보육간호사	Nursery Nurse, Early Years Specialist, Nanny
보육교사	Nursery Assistant, Nursery Worker, Childcare Assistant, Childcare Worker
교사	Nursery Teacher, School Teacher
보조교사	Educational Assistant, Teaching Assistant, Classroom Assistant, General Assistant, Learning Support Assistant, Literacy and Numeracy Support
설비기술자	Equipment Technician, Equipment Aid Rehabilitation Officer, Rehabilitation Engineer, Hearing Technician Guide Dog Assistant, IT Technician School Laboratory Assistant, School Technician
기타 돌봄종사자	기타 돌봄종사자
돌봄관련기관 경영인	각 직무별로 다양하게 존재
행정직	Personnel Officer, HR Manager, Clerical Worker, Receptionist Secretary, Personal Assistant to Manager, Lawyer Surveyor
보조인력	Domestic Assistant, Domestic Staff, Cleaning Staff, Catering staff, Cook Estate, Driver, Housekeeper, Porter, Telephonist, Gardener/Grounds-person, Electrician, Painter/Decorator
기타	기타 돌봄직종 외의 종사자

자료: 강해규·박세경·김형용 외, 사회서비스 인력운영 개선방안 연구, 한국보건사회연구원, 2008.

5) 이하 “둘째” 관련 내용은 필자가 작성한 「사회서비스정책과 고용정책, 보건복지포럼 2008년 10월호의 일부 내용을 발췌·제시한 것임.

창출의 잠재력을 지닌 사회서비스부문 일자리 창출전략으로서 기대되고 있기도 하다. 이는 새로운 고용창출 구조를 마련하고 고용의 양을 늘린다는 정책목표와 함께, 이러한 일자리가 얼마나 '좋은 일자리'로 자리매김할 것인가를 가능하고 그 여건을 만들어 가는 고용의 질적 측면에 대한 정책적 접근이 중요한 축을 이루고 있다는 것을 의미한다. 또한 이와 관련하여 노동 집약적 특성을 가진 서비스의 품질 향상을 위해서는 적절한 규모와 자질을 갖춘 인력의 확보가 관건이므로, 인력 운영과정에 대한 평가와 고용 여건 마련이 필수적이다. 결국은 '괜찮은 일자리'⁶⁾의 속성을 갖추는 고용 환경이(특히 고용의 안정성, 적정임금·복리후생의 측면에서), 서비스의 품질을 높일 수 있기 때문이다.

서비스의 품질관리는 서비스 유형에 따른 품질 기준을 마련하고, 서비스 공급기관의 진입, 서비스 실행과정에서 어떻게 적용할 것인지를 규정하고, 이에 따라 모니터링 및 성과관리 방식을 결정하는 일련의 과정이 준비되어야 할 것이다. 뿐만 아니라 인력 개발을 위하여 어떻게 서비스 유형별로 자격을 규정하고, 훈련체계를 갖출 것인가가 관건이다.

최근 국내 사회복지서비스 산업화에 대비한 인력양성 방안을 제시한 석재은의 연구(2008)는 이와 관련하여 시사하는 바가 크다. 첫째, 국가적 차원에서 다양한 영역 및 수준의 사회서비스 제공을 위하여 필요한 인력의 종류와 자격체

계에 대하여 검토하고, 사회서비스 인력에 대한 국가사회적 차원의 자격체계 관리가 필요하므로 국가자격과 민간자격에 대한 정확한 정보가 국민에게 공유되어 국민이 더 이상의 혼동 없이 직업전망을 위한 정확한 자격을 효과적이고 효율적으로 갖춰나갈 수 있도록 도와야 한다는 점이다. 둘째, 사회서비스 인력의 전문성을 유지 시키는데 필수적인 계속교육 및 승급체계에 대한 기준 마련이 중요하다. 셋째, 사회서비스 인력의 근로조건에 대한 사회적 결정이 필요하다는 것이다. 현행 사회서비스 일자리의 임금, 사회보장, 부가급여, 근로시간, 근로환경 등의 근로여건은 열악하여 선진국에서 나타나듯이 사회서비스 인력의 지속적이고 안정적인 동원에 회의적 전망을 제기하고 있기도 하다. 최근 선진국에서 사회서비스 일자리의 개선은 수요자 측면에서 서비스 질 제고라는 공공목표를 달성하기 위한 목적도 있지만, 공급자 측면에서 괜찮은 일자리의 창출이라는 측면에서도 이루어지고 있다. 앞서 지적한 바와 같이 향후 사회서비스 일자리가 차지하는 비중이 높아져가는 상황에서, 사회서비스 일자리를 우리 사회에서 괜찮은 일자리로 만들어 나가는 것은 괜찮은 일자리 확보 차원에서 중요한 고려요인으로 생각된다는 점이다.⁷⁾

특히, 사회서비스 일자리 확대를 통해 창출할 수 있는 사회·경제적 편익의 핵심적인 측면은, 사회서비스 품질 향상을 위한 서비스인력의 고

용안정성을 향상하는 일이다. 이를 위해서는 돌봄서비스 일자리를 통해 기본생계유지가 가능한 최저생계비 수준('09년 4인가구 기준 1,326천원)의 소득이 보장되도록 근로일수 및 시간의 조정과 함께, 적정 시간급이 설정되도록 하는 일이 필요하다.

셋째, 취업애로계층에 대한 지원이 필수적이다. 이를 담당하고 있는 지역자활센터, 고용지원센터, 사회적기업 육성 주체, 지방자치단체,

여성 및 노인인력개발센터 등이 구직자 및 취업 취약계층의 용이한 접근, 훈련 프로그램의 개발, 취업알선 및 창업지원 등을 공식적인 연계 체계 속에서 유기적으로 이루어질 수 있도록 하는 일도 필요하다. 특히 지역사회에 기반한 비영리단체의 사회서비스 공급을 위한 창업과 사회적기업 설립, 지역자활센터의 역량강화가 서로 상승작용할 수 있는 프로그램과 제도적 기반 마련이 모색되어야 할 것이다. **▶결론**

6) ILO에서 제시한 괜찮은 일자리(Decent Work)는 '자유롭고 공평하며 안전하고 인간적 품위가 존중되는 조건 속에서 남녀 모두 중시하는 생산적인 일자리'로 정의됨(ILO, 1999; 방하남 외, 2007 재인용).

7) 석재은, 「국내 사회복지서비스의 인력양성 방안」, 이진면 외, 사회서비스의 경제적 효과분석과 산업화, 산업연구원, 2008: 236~240.