

### 참고문헌

김승권 외. (2006). 지역사회 중심의 돌봄서비스 활성화 방안. 한국보건사회연구원.

김윤수 · 류호영. (2012). 사회적 돌봄서비스 만족도에 대한 영향요인 분석. 보건사회연구, 32(3): 298-326.

김은정. (2011). 주요국가의 사회적 돌봄서비스 정책 현황과 특성. 사회과학연구27(2): 163-186. 경성대학교 사회과학연구소.

보건복지부. (2015). 노인돌봄종합서비스사업 안내.

보건복지부. (2015). 장애아동 가족지원사업 안내.

보건복지부. (2015). 장애인 활동지원사업 안내.

보건복지부. (2015). 지역자율형 사회서비스 투자사업 안내 : 가사 · 간병 방문지원사업 안내.

정상기. (2015). 사회복지시설 종사자 교육수요 조사. 경북행복재단.

Cameron, C. & Moss, P. (2007). Care Work in Europe: Current Understandings and Future Directions. London: Routledge.

Cancian, F. M. (2000). Paid Emotional Care. In M. H. Meyer(Ed.) Care Work: Gender, Labor and the Welfare State(pp.136-148). London and New York: Routledge.

Daly, M. (2002). Care as a Good for Social Policy. Journal of Social Policy, 31(2), 251-270.

Ungerson, C. (2005). Care, Work and Feeling. The Socialist Review, 53(s2), 188-203.

한국보건복지인력개발원 홈페이지(<http://ss.kohi.or.kr/>).

편집위원 류승완, 김동화, 공지훈

「경북행복 BRIEF」는 경북행복재단의 보건·복지 연구성과 및 주요 동향을 경상북도민에게 알 빠르게 전달하기 위해 격월로 발행되는 정기간행물입니다. 도민 여러분의 많은 관심과 뜨거운 성원을 부탁드립니다.

# 경북행복 BRIEF

제6호 2015. 12. 3.

법 인 명 칭 (재)경북행복재단  
 발행·편집인 (재)경북행복재단 편집팀  
 주 소 39393 경북 구미시 이계북로 7  
 T E L 054-710-8814  
 홈 페 이 지 www.ghf.or.kr  
 연 구 책 임 정상기(경북행복재단 연구원)

## 경상북도 돌봄서비스 제공인력의 교육수요 조사

### 1. 새로운 서비스의 등장 : 사회적 돌봄

- 사회적 돌봄(social care)은 현대사회의 복합적인 변화와 더불어 점차 확대되었고, 현재는 그 중요성이 더욱 증가되고 있음.
- 사회적 돌봄은 비공식부문(informal sector)의 대응이 한계점에 다다르면서<sup>1)</sup> 불가피하게 대두됨.
- 비공식적인 경제활동 영역의 범위 안에 있던 개인이나 가족의 돌봄 역할이 점차 국가와 지방자치 단체의 역할로 대체되면서 돌봄의 사회화가 가속화되고 있음(김윤수 · 류호영, 2012).

■ 돌봄서비스는 양극화 현상의 심화와 상대적 취약계층의 증가 등 새로운 사회적 위험(new social risks)에 대응하기 위한 전략의 하나로 도입됨.

- 전문적인 돌봄서비스를 클라이언트에게 제공하고, 그 비용은 국가의 사회보장시스템이나 조세를 통해 조달하는 새로운 유형의 서비스(또는 복지시민권)가 등장함(Ungerson, 2005).

• ‘돌봄’이란?  
 - 감정과 목적이 분명한 활동이 포함되고 다른 사람의 요구를 충족시켜주는 것과 관련성이 있으며(Cancian, 2000), 스스로 자신을 보살필 수 없는 사람을 보살피는 행위로, 주로 환자, 노인, 장애인, 아동을 대상으로 하는 노동을 의미함(Daly, 2002).

■ 사회적 돌봄서비스가 안정화된 유럽국가에서는<sup>2)</sup> 서비스 제공기관에 대한 품질관리가 정책적 쟁점으로 논의되고 있음(Cameron & Moss, 2007).

- 돌봄서비스의 경우 공공성 증진을 위해 공적 재원이 투입되는 서비스이기 때문에 일정수준 이상의 돌봄서비스 품질을 제공할 수 있도록 정책지원이 이루어져야 함(김은정, 2011).

## 2. 돌봄서비스 제공인력 교육

■ 사회적 돌봄서비스의 품질관리에서 가장 중요한 영역은 돌봄서비스 제공인력에 대한 자격 및 교육훈련 관리 영역임(김은정, 2011).

- 돌봄서비스도 사회복지서비스와 마찬가지로 대인서비스의 범주에 포함되기 때문에 서비스 이용자와 서비스 제공인력간 상호작용의 품질이 서비스 품질의 핵심을 이루고 있음.

- 돌봄서비스 제공과정에서는 대부분 서비스 제공인력의 태도나 전문성, 의사소통 능력 등에 의해 좌우됨.

■ 돌봄서비스 제공인력의 전문성은 교육을 통해 향상될 수 있음.

- 돌봄서비스 제공현장에서 활용할 수 있는 지식이나 기술, 제공인력의 태도나 의사소통 능력 등에 대한 전문교육이 필요함.

■ 보건복지부 바우처 사업 중 돌봄사업의 안내(지침)에 명시된 제공인력 교육을 살펴보면 다음과 같음.

〈 표 1 〉 돌봄서비스 제공인력의 보수교육

|         | 가사·간병 방문지원사업                    | 노인돌봄 종합서비스               | 장애인 활동지원사업                    | 발달재활 서비스      |
|---------|---------------------------------|--------------------------|-------------------------------|---------------|
| 보수교육    | 연 8시간                           | 연 4시간                    | 연 2회 이상                       | 안내에 명시된 것이 없음 |
| 비 고     | 4시간은 전문가 초빙 또는 외부교육             | 상하반기 각 2시간씩              | 실시할 것을 권고함                    |               |
| 주요 교육내용 | 서비스 역량강화, 현장갈등, 문제해결, 스트레스 관리 등 | 결제 단말기 사용법, 인권보호와 노인학대 등 | 유형별 급여 제공법, 급여제공 기준, 응급처치요령 등 |               |

출처 : 2015년 보건복지부 각 사업 안내 재구성

- 가사·간병 방문지원사업 : 일상생활과 사회활동이 어려운 저소득층을 위한 가사·간병 서비스를 지원함으로써 취약계층의 생활 안정을 도모함.
- 노인돌봄종합서비스 : 혼자 힘으로 일상생활을 영위하기 어려운 노인에게 가사·활동지원 또는 주간보호 서비스를 제공하여 안정된 노후생활을 보장함.
- 장애인 활동지원사업 : 신체적·정신적 사유로 일상생활과 사회생활을 영위하기 어려운 장애인에게 활동지원서비스를 제공하여 장애인의 자립생활을 지원함.
- 발달재활서비스 : 성장기의 정신적·감각적 장애아동의 인지, 의사소통, 적응행동, 감각·운동 등의 기능 향상과 행동 발달을 위한 서비스를 지원함.

- 돌봄서비스 제공기관 입장에서 제공인력을 대상으로 실시되고 있는 교육을 찾기로 현실적으로 쉬운 일이 아닐뿐만 아니라 돌봄서비스 제공인력이 교육에 참여하기까지 많은 어려움이 수반됨.
- 특히 돌봄서비스 제공기관에서 교육에 대한 정보를 찾는다고 하더라도 시간 부족, 접근성 문제, 교육정보 부족 등의 이유로 교육 참여도가 높지 않음.
- 따라서 돌봄서비스 제공기관에서는 주로 자체교육을 통해 돌봄서비스 제공인력의 전문성을 높이고자 노력하고 있음.
- 사회보장정보원은 돌봄서비스 관련 정보와 시스템을 통합관리하는 기관으로써 제공기관의 대표나 실무자 대상 시스템 교육을 담당하고 있음.
- 그러나 돌봄서비스 제공인력에 대한 사업 비중은 크지 않음.
- 한국보건복지인력개발원은 보건복지인력에 대한 전문교육기관으로서 올해부터 지역자율형 사회서비스 투자사업<sup>3)</sup>에 대한 교육을 보건복지부로부터 위탁받아 운영하고 있음.
- 가사·간병 방문지원사업의 제공인력에 대한 지역별 교육을 실시하고 있으나, 제공인력의 실질적인 교육 참여도는 매우 저조한 실정임.<sup>4)</sup>
- 한편 경북행복재단에서는 경상북도 사회서비스 제공인력(주로 노인·장애인 돌봄서비스 제공인력)을 대상으로 2013년부터 2015년까지 총 27회에 걸쳐 다양한 교육을 수행함.

〈 표 2 〉 경북행복재단의 제공인력 교육(2013-2015)

|      | 2013년  | 2014년                          | 2015년                      |
|------|--|--------------------------------|----------------------------|
| 사업기간 | 9. 26 ~ 10. 31                                 | 3. 4 ~ 4. 29                   | 2. 26 ~ 4. 14              |
| 교육인원 | 1,320명   | 931명                           | 897명                       |
| 순회교육 | 12회  | 8회                             | 7회                         |
| 교육지역 | 김천, 칠곡, 구미, 경산, 영천, 경주, 포항, 의성, 안동, 울진, 영주, 문경 | 경산, 포항, 경주, 칠곡, 상주, 영주, 구미, 안동 | 칠곡, 경산, 포항, 구미, 경주, 안동, 영주 |
| 교육내용 | 서비스 대상자의 인권, 직무스트레스 해소 등                       | 친절한 사회서비스, 성희롱 예방 등            | 자기성찰, 의사소통, 성희롱 예방 등       |

출처 : 경북행복재단 내부자료

- 돌봄서비스 제공인력에 대한 교육 필요성은 증가하고 있지만 사업 안내에 제시되어 있는 교육만으로 제공인력의 전문성을 향상시키는 데에는 한계가 있음.
- 최근 돌봄서비스 제공인력에 대한 전문교육도 한국보건복지인력개발원에서 일부 진행되고 있으나, 돌봄서비스 제공인력의 교육 참여도는 낮은 실정임.
- 본 조사는 경상북도 돌봄서비스 제공현장에서 필요로 하는 교육이 무엇인지를 파악하고, 돌봄서비스 제공인력의 교육수요에 대응한 교육 과정 개발을 목적으로 수행됨.
- 경상북도 돌봄서비스 제공인력들이 원하는 교육과정과 교육내용, 교육참여 정도, 교육참여의 장애요인 등을 분석함.
- 본 조사를 통해 경상북도 돌봄서비스 제공인력의 전문성을 향상시키고, 나아가 경북도민에게 질 높은 돌봄서비스를 제공하기 위한 기초자료를 제시하고자 함.

### 3. 조사대상 및 교육수요 조사결과

#### 1) 조사대상

- 경상북도 돌봄서비스 제공기관에 근무하는 제공인력을 대상으로 교육수요 조사를 실시함.
- 조사대상은 보건복지부 주관 사회서비스 중 가사·간병 방문지원사업(4개 기관, 13명), 노인돌봄 종합서비스(11개 기관, 54명), 장애인 활동지원사업(7개 기관, 34명), 발달재활서비스(9개 기관, 41명) 제공인력으로 범위를 한정하여 조사함.

- 경상북도의 넓은 지리적 분포를 고려하여 권역별로 표본을 추출하였으며<sup>5)</sup>, 북부권은 8개 제공기관에 38명, 중서부권은 12개 제공기관에 54명, 남동부권은 11개 제공기관에 50명을 표본으로 추출함.

■ 교육수요 조사는 31개 제공기관의 종사자 142명을 대상으로 조사설문지를 우편으로 발송·회수하여 분석함(회수율 : 100%).

- 설문지를 우편발송하기 전 31개의 돌봄서비스 제공기관 담당자와 직접 연락하여 설문응답을 수락한 제공기관에 설문지를 발송하였고, 설문지 회수율과 신뢰도를 높이기 위해 설문지 발송시 작은 답례품도 함께 동봉하여 발송함.
- 설문 문항에 대해 실무 경력이 풍부한 사업담당자와 3차례 논의를 통해 설문지 초안을 완성하였으며, 제공인력 18명을 대상으로 설문지 예비 조사(pre-test)를 실시한 후 최종 설문지를 완성함.

■ 조사내용은 정상기(2015) 연구의 내용 중 일부를 발췌함.

- 교육참여, 교육과정, 교육의 필요성 및 참여의향, 일반적 특성을 포함한 4개 영역, 18개 문항으로 구성함.

〈 표 3 〉 조사내용

| 영역             | 문항수 |
|----------------|-----|
| 교육참여           | 7   |
| 교육과정           | 4   |
| 교육의 필요성 및 참여의향 | 2   |
| 일반적 특성         | 5   |
| 계              | 18  |

- 설문 분석은 사회조사 통계프로그램(SPSS for Windows ver 19.0)을 사용하여 빈도분석과 기술 통계 분석을 실시함.

## 2) 조사대상자의 일반적 특성

◆ 조사대상자의 일반적 특성은 〈표 4〉에서 보는 바와 같이 성별, 연령, 학력, 사업분류, 사회서비스 경력으로 구분하여 살펴봄.

- 성별은 남성이 22명(15.5%), 여성이 120명(84.5%)이 응답하였고, 연령은 20대 32명(22.5%), 30대 34명(23.9%), 40대 48명(33.8%), 50대 이상 28명(19.7%)이 응답하였으며, 학력은 고졸 이하 20명(14.1%), 2년제 대졸 46명(32.4%), 4년제 대졸 59명(41.5%), 대학원졸 이상 17명(12.0%)이 응답함. 담당사업은 가사·간병 방문지원사업이 13명(9.2%), 노인돌봄종합서비스가 54명(38.0%), 장애인 활동지원사업이 34명(23.9%), 발달재활서비스가 41명(28.9%)이 응답하였으며, 사회서비스 경력은 1년 이하가 30명(21.1%), 2~3년이 56명(39.4%), 4~5년이 28명(19.7%), 6년 이상이 28명(19.7%)이 응답함.

〈 표 4 〉 조사대상자의 일반적 특성(N=142)

(단위 : 명, %)

| 구분       | 항목           | 빈도  | 백분율  |
|----------|--------------|-----|------|
| 성별       | 남            | 22  | 15.5 |
|          | 여            | 120 | 84.5 |
| 연령       | 20대          | 32  | 22.5 |
|          | 30대          | 34  | 23.9 |
|          | 40대          | 48  | 33.8 |
|          | 50대 이상       | 28  | 19.7 |
| 학력       | 고졸 이하        | 20  | 14.1 |
|          | 2년제 대졸       | 46  | 32.4 |
|          | 4년제 대졸       | 59  | 41.5 |
|          | 대학원졸 이상      | 17  | 12.0 |
| 사업 분류    | 가사·간병 방문지원사업 | 13  | 9.2  |
|          | 노인돌봄종합서비스    | 54  | 38.0 |
|          | 장애인 활동지원사업   | 34  | 23.9 |
|          | 발달재활서비스      | 41  | 28.9 |
| 사회서비스 경력 | 1년 이하        | 30  | 21.1 |
|          | 2~3년         | 56  | 39.4 |
|          | 4~5년         | 28  | 19.7 |
|          | 6년 이상        | 28  | 19.7 |

### 3) 교육참여

◆ 교육참여는 교육에 대한 의견(제공기관의 협조 정도, 외부 교육에 대한 만족도, 본인 업무의 도움 정도, 경북행복재단 교육에 대한 만족도), 참여했던 교육의 내용, 연간 교육이수 시간, 교육에 참여하지 못하는 이유를 중심으로 조사하였으며 결과는 다음과 같음.

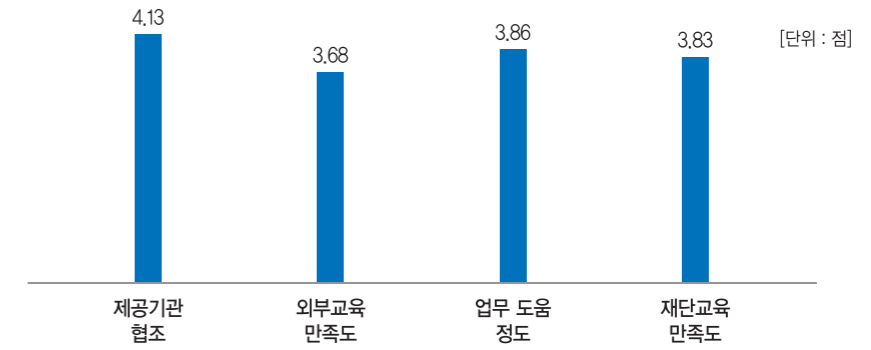
#### ■ 교육에 대한 돌봄서비스 제공인력의 의견

- 5점 척도 사용 문항의 평균값을 활용하여 분석함.
- 점수는 일반적으로 최소값 1점과 최대값 5점 사이에 위치하고, 점수가 높을수록 긍정적인 응답을 의미함.

- 돌봄서비스 제공인력의 교육 전반에 대한 의견을 평균값 중심으로 살펴보면 외부교육 참여과정에서 돌봄서비스 제공기관의 협조가 잘 이루어지고 있었고(4.13), 돌봄서비스 제공인력이 이수한 외부교육에 대한 만족도는 비교적 높게(3.68) 나타남.
- 외부교육은 업무수행에 대체로 도움이 되는 것(3.86)으로 나타났고, 경북행복재단에서 실시한 교육에 대한 만족도도 비교적 높은 것(3.83)으로 나타남.
- 경북행복재단에서 실시한 교육에 대한 만족도는 다른 외부교육에 대한 만족도(3.68)보다 높게 나타남(+0.15p).

❖ 조사에 참여한 돌봄서비스 제공인력들은 외부교육에 대해 긍정적인 반응을 보였고, 지난 3년간 경북행복재단에서 실시한 교육에 대해서도 만족도가 높았음.

❖ 한편 돌봄서비스 제공인력들이 참여한 외부교육이 업무를 수행하는데 도움이 되고 있었으며, 돌봄서비스 제공기관에서도 외부교육 참여를 적극적으로 지원하고 있음.

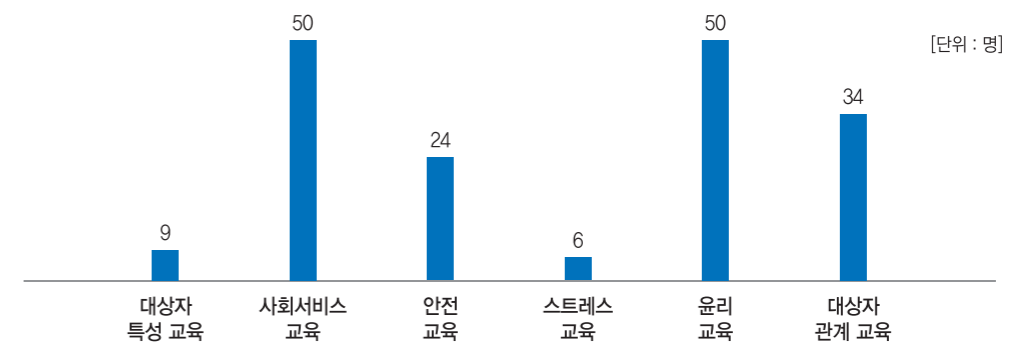


〈그림 1〉 교육에 대한 의견

#### ■ 참여한 외부교육 내용

- 돌봄서비스 제공인력들이 참여한 외부교육은 사회서비스(바우처)에 대한 교육(50명)과 인권, 성희롱 예방, 개인정보보호 등 윤리 교육(50명)이 가장 많았고, 의사소통, 상담기법, 친절서비스 등 대상자와의 관계에 대한 교육(34명)이 그 다음으로 많은 것으로 나타남.

❖ 서비스 제공인력이 바우처 사업에 대한 이해와 윤리교육에 많이 참여하는 것을 비추어 볼 때, 서비스 대상자와의 실질적인 관계에 관한 교육보다는 의무적 성격이 강한 교육에 많이 참여하고 있는 것으로 나타남.

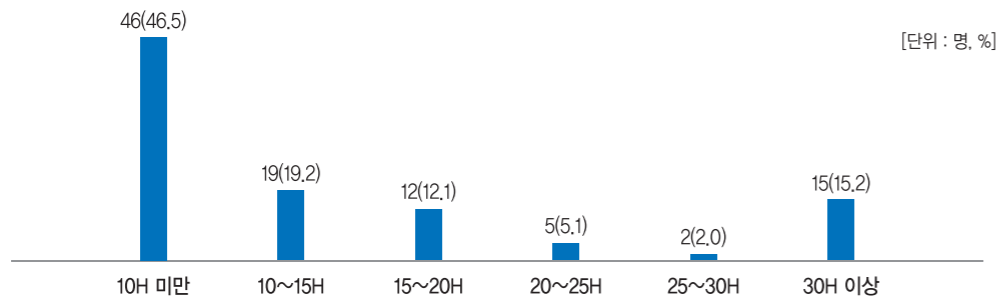


〈그림 2〉 참여했던 교육의 내용(중복 응답 포함)

### ■ 교육이수 시간

- 돌봄서비스 제공인력들이 연간(2014년) 참여한 교육이수 시간을 살펴보면 10시간 미만(46.5%)이 가장 많았고, 그 다음으로 10~15시간(19.2%), 30시간 이상(15.2%) 순으로 나타남.

❖ 돌봄서비스 제공인력의 절반 정도가 연간 10시간 미만의 교육을 받는 것으로 나타나, 새로운 지식과 기술의 습득을 통한 전문성 향상보다는 사업 안내에 제시된 기준에 초점을 둔 교육참여 행태를 확인함.



〈 그림 3 〉 연간 교육이수 시간(2014년 기준)

### ■ 돌봄서비스 유형별 연간 교육이수 시간

- 돌봄서비스 유형별 교육이수 시간을 살펴보면 노인 돌봄서비스 제공인력이 장애인 돌봄서비스 제공인력보다 연간 교육이수 시간이 더 많은 것으로 나타남.
- 발달재활서비스 제공인력의 연간 교육참여(10시간 미만 : 76.0%)가 상대적으로 낮게 나타남.

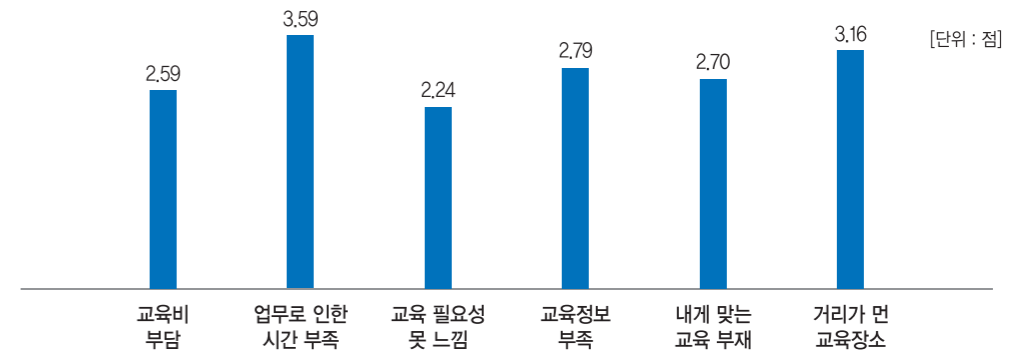
〈 표 5 〉 돌봄서비스 유형별 연간 교육이수 시간(2014년 기준) (단위 : 명, %)

| 서비스 유형       | 10시간 미만  | 10~15 시간 | 15~20 시간 | 20시간 이상  | 계         |
|--------------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| 가사·간병 방문지원사업 | 4(40.0)  | 2(20.0)  | 2(20.0)  | 2(20.0)  | 10(100.0) |
| 노인돌봄종합서비스    | 11(28.2) | 13(33.3) | 6(15.4)  | 9(23.1)  | 39(100.0) |
| 장애인 활동지원사업   | 9(47.4)  | 3(15.8)  | 1(5.3)   | 6(31.6)  | 19(100.0) |
| 발달재활서비스      | 19(76.0) | 0        | 3(12.0)  | 3(12.0)  | 25(100.0) |
| 계            | 43(46.2) | 18(19.4) | 12(12.9) | 20(21.6) | 93(100.0) |

### ■ 교육에 참여하지 못하는 이유<sup>6)</sup>

- 돌봄서비스 제공인력들이 교육에 참여하지 못하는 이유를 평균값 중심으로 살펴보면 업무가 많아 시간이 부족해서(3.59)가 가장 많았고, 그 다음으로 교육장소가 멀어서(3.16), 교육정보에 대한 안내가 없어서(2.79), 제공인력에게 맞는 교육과정이 없어서(2.70)순으로 나타남.

- ❖ 교육참여의 장애요인은 주로 업무로 인한 시간 부족, 교육장소와의 거리, 교육정보 부족, 내게 맞는 교육의 부재 등으로 조사됨.
- ❖ 돌봄서비스 제공인력에게 시간은 급여체계와 관련성이 크기 때문에 매우 중요한 요소라는 것을 미루어 짐작할 수 있으며, 또 하나의 장애요인인 교육 장소와의 거리도 넓은 의미에서 시간이라는 변수의 범주에 포함됨.
- ❖ 교육정보 부족은 교육을 운영하는 기관에서 심사숙고할 필요가 있는 요인이며, 맞춤형 교육 부재는 본 조사의 목적과도 같은 맥락이라고 볼 수 있음.



〈 그림 4 〉 교육에 참여하지 못하는 이유

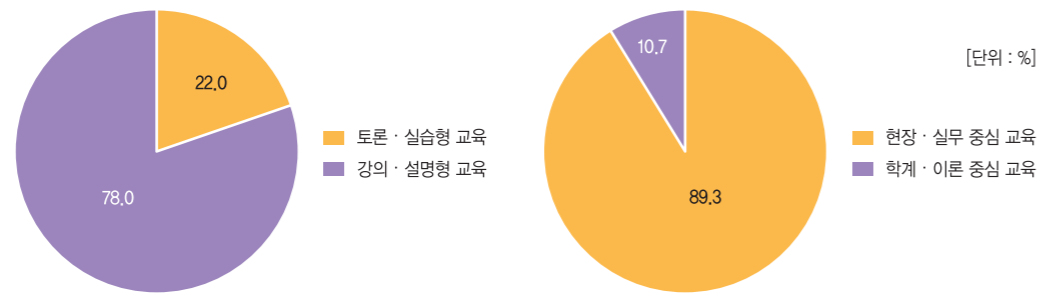
## 4) 교육과정

- ❖ 교육과정은 선호하는 교육유형(교육방법, 교육내용), 효과적인 교육 주체, 적절한 교육참여 시기로 구분하여 살펴보고, 그 결과는 다음과 같음.

### ■ 선호하는 교육 유형

- 돌봄서비스 제공인력들은 강의·설명형 교육(78.0%)과 현장·실무중심 교육(89.3%)을 선호하는 것으로 나타남.

- ❖ 과거에는 강의·설명형 교육이 주를 이루었으나, 최근 들어 토론·실습형 교육이 조금씩 증가되고 있는 추세임.
- ❖ 그러나 교육 유형에 대해 살펴본 결과, 토론·실습형 교육보다 강의·설명형 교육을 선호하는 것으로 조사되어 최근 교육 유형의 흐름과는 차이가 있음.
- ❖ 따라서 돌봄서비스 제공인력을 대상으로 조별 토론·실습형 교육과정을 개설하는 것은 교육운영기관에서 심도 있는 고려가 필요할 것으로 보임.
- ❖ 교육 유형 중 현장·실무중심 교육은 거의 90% 정도가 선호하는 것으로 나타나, 교육운영 기관에서 반드시 고려해야 할 중요한 요소임을 알 수 있음.

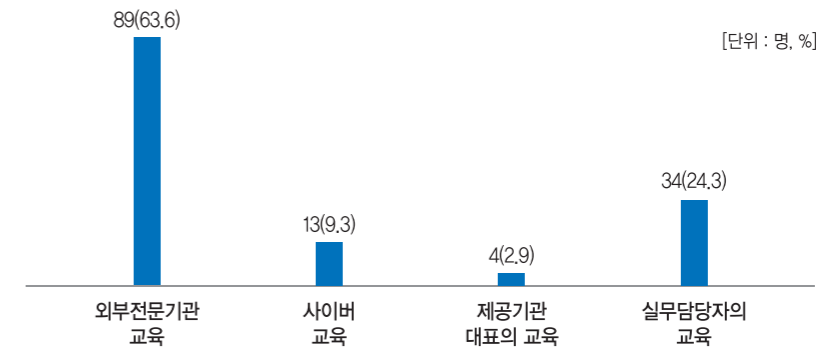


〈그림 5〉 선호하는 교육 유형

### ■ 효과적인 교육 주체

- 돌봄서비스 제공인력이 생각하는 효과적인 교육 주체는 외부 전문기관에 의한 교육(63.6%)으로 나타났으며, 서비스 제공기관의 실무담당자에 의한 교육(24.3%)도 효과가 있는 것으로 나타남.

- ❖ 외부 전문기관의 교육이 가장 효과적이라는 응답은 일반적으로 이해될 수 있으나, 서비스 제공기관 자체교육이 대부분인 현실을 감안하면 외부 전문기관 교육에서 나타난 높은 수치는 신중히 생각해 볼 필요가 있음.

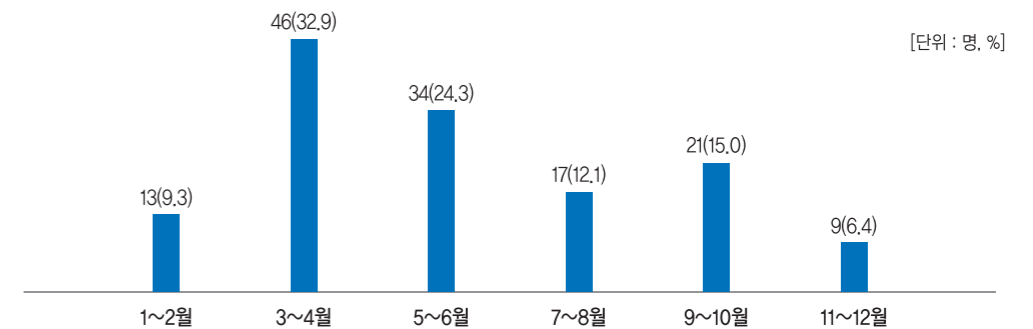


〈그림 6〉 효과적인 교육주체

### ■ 적절한 교육 시기

- 1년 중 교육에 참여하기 적절한 시기를 살펴본 결과 3~4월(32.9%)이 가장 적절한 시기라고 응답하였고, 그 다음으로 5~6월(24.3%), 9~10월(15.0%) 순으로 나타남.

- ❖ 시기적으로 볼 때 봄 교육(3~4월)에 대한 선호도가 가장 높았으며, 교육의 집중도나 효과성을 고려할 때 춥거나 더운 시기인 연초, 연말, 여름 휴가 시기를 제외한 봄과 가을 교육을 선호하는 것으로 조사됨.



〈그림 7〉 적절한 교육 시기

## 5) 교육의 필요성과 참여의향

- 돌봄서비스 제공인력이 필요로 하는 교육을 평균값 중심으로 살펴보면 서비스 현장에서의 안전교육(2.71), 의사소통 교육(2.68), 업무스트레스 감소 및 예방 교육(2.57) 순으로 나타남.

- 노인 돌봄서비스 제공인력의 경우 서비스 현장에서의 안전교육(2.87), 노인 우울증 대처요령(2.80), 의사소통 교육(2.75)순으로 나타남.
- 장애인 돌봄서비스 제공인력의 경우 장애행동 유형에 따른 대처요령(2.74), 장애 유형별 특성에 대한 교육(2.68), 의사소통 교육(2.66)순으로 나타남.

❖ 노인 돌봄서비스 제공인력과 장애인 돌봄서비스 제공인력이 필요로 하는 교육내용에 대한 차이를 확인함.

■ 돌봄서비스 제공인력들의 참여 의향이 높은 교육은 의사소통 교육(65.5%), 서비스 현장에서의 안전교육(62.0%), 업무스트레스 감소 및 예방 교육(57.7%) 순으로 나타남.

- 노인 돌봄서비스 제공인력의 경우 노인상담 및 접근방법(68.7%), 노인 우울증 대처요령(67.2%), 서비스 현장에서의 안전교육(62.7%) 순으로 나타남.
- 장애인 돌봄서비스 제공인력의 경우 장애행동 유형에 따른 대처요령(72.0%), 아동의 부모 대상 상담 기법(65.3%), 의사소통 교육과 장애 유형별 특성에 대한 교육(61.3%) 순으로 나타남.

❖ 노인 돌봄서비스 제공인력과 장애인 돌봄서비스 제공인력이 참여하고자 하는 교육내용에 대한 차이를 확인함.

〈 표 6 〉 필요한 교육과 참여의향이 있는 교육(N=142)

(단위 : 점, %)

| 교육과정              | 필요성 <sup>가)</sup> |       |        | 참여의향 <sup>나)</sup> |       |        |
|-------------------|-------------------|-------|--------|--------------------|-------|--------|
|                   | 전체                | 노인 돌봄 | 장애인 돌봄 | 전체                 | 노인 돌봄 | 장애인 돌봄 |
| 현장에서의 성희롱 예방 교육   | 2.46              | 2.54  | 2.43   | 50.0               | 49.3  | 44.0   |
| 친절서비스 교육          | 2.47              | 2.52  | 2.48   | 43.0               | 43.3  | 36.0   |
| 업무스트레스 감소 및 예방 교육 | 2.57              | 2.57  | 2.59   | 57.7               | 52.2  | 54.7   |
| 서비스 현장에서의 안전교육    | 2.71              | 2.87  | 2.61   | 62.0               | 62.7  | 54.7   |
| 의사소통 교육           | 2.68              | 2.75  | 2.66   | 65.5               | 61.2  | 61.3   |
| 사업 관련 교육(전자바우처 등) | 2.32              | 2.34  | 2.33   | 45.8               | 41.8  | 44.0   |
| 서비스 품질관리에 대한 교육   | 2.32              | 2.46  | 2.28   | 45.1               | 41.8  | 41.3   |
| 인권 옹호 및 윤리교육      | 2.38              | 2.44  | 2.33   | 44.4               | 38.8  | 42.7   |
| 대상자와 친밀감 형성 교육    | 2.52              | 2.56  | 2.47   | 55.6               | 47.8  | 53.3   |
| 자기개발에 대한 교육       | 2.38              | 2.39  | 2.33   | 53.5               | 40.3  | 53.3   |
| 개인정보보호에 대한 교육     | 2.30              | 2.33  | 2.22   | 38.7               | 29.9  | 34.7   |
| 근골격계 질환 예방 교육     | 2.14              | 2.36  | 1.95   | 33.8               | 34.3  | 26.7   |
| 제공인력의 직업윤리와 책임의식  | 2.42              | 2.58  | 2.28   | 47.9               | 43.3  | 42.7   |
| 보건 및 위생교육         | 2.39              | 2.57  | 2.23   | 43.7               | 47.8  | 36.0   |
| 노인의 특성에 대한 교육     | 2.28              | 2.49  | 2.08   | 37.3               | 50.7  | 17.3   |
| 노인 상담 및 접근방법      | 2.49              | 2.73  | 2.29   | 56.3               | 68.7  | 36.0   |
| 노인 우울증 대처요령       | 2.54              | 2.80  | 2.34   | 54.9               | 67.2  | 36.0   |
| 장애 유형별 특성에 대한 교육  | 2.46              | 2.29  | 2.68   | 49.3               | 29.9  | 61.3   |
| 장애인 인식개선 교육       | 2.36              | 2.24  | 2.53   | 43.0               | 26.9  | 52.0   |
| 장애행동 유형에 따른 대처요령  | 2.52              | 2.38  | 2.74   | 54.9               | 28.4  | 72.0   |
| 아동 발달에 대한 교육      | 2.31              | 2.18  | 2.45   | 43.0               | 22.4  | 56.0   |
| 아동의 부모 대상 상담 기법   | 2.38              | 2.14  | 2.60   | 47.9               | 20.9  | 65.3   |

#### 4. 돌봄서비스 제공인력 교육의 발전적 방향

- 본 조사는 경상북도 돌봄서비스 제공인력의 교육수요를 분석하여 추후 교육과정 개발을 목적으로 수행함.

- 돌봄서비스 제공현장에서 필요로 하는 교육이 무엇인지를 파악하기 위해 제공인력의 교육참여 실태를 살펴보고, 선호하는 교육과정과 원하는 교육내용에 대해 분석함.
- 돌봄서비스 제공인력을 위한 전문교육 확대, 교육의 효과성 제고를 위한 교육과정 운영, 돌봄서비스 대상별 맞춤형 교육과정 개설 필요 등 돌봄서비스 제공인력 교육의 발전적 방향을 제시함.

## 1) 돌봄서비스 제공인력을 위한 전문교육 확대

### ■ 돌봄서비스 제공인력들의 전문성 향상을 위한 교육이 필요함.

- 조사결과 연간 교육을 10시간도 채 이수하지 못한 제공인력이 거의 절반에 가까운 것은 각 사업 안내에서 제시하고 있는 연간 교육이수시간에서 기인한 결과로 판단됨.
- 사업 안내에서 제시하고 있는 돌봄서비스 제공인력 교육은 최소한의 기준선을 제시한 것으로, 제공인력의 전문성을 향상시킬 수 있는 목표달성 기준은 되지 못함.

### ■ 효과적인 교육을 위해 전문기관에 의한 교육이 필요함.

- 돌봄서비스 제공인력 대상으로 가장 많이 실시되고 있는 교육은 서비스 제공기관에서의 자체 교육임.
- 돌봄서비스 제공인력들은 체계적인 교육과정 운영을 위해 전문 교육기관의 필요성에 대한 욕구가 높았음.
- 특히 교육의 효과성 측면에서 외부 전문기관의 교육이 서비스 제공기관의 자체교육보다 두 배 이상 높게 나타난 점을 볼 때 외부 전문기관에 의한 교육 확대가 필요함.

### ■ 전문교육기관의 돌봄서비스 교육대상 확대가 필요함.

- 한국보건복지인력개발원에서는 올해 하반기부터 일부 돌봄서비스에 대한 교육을 본격적으로 실시하고 있으나, 교육대상에 제한이 있음.<sup>9)</sup>
- 돌봄서비스 제공인력의 전문성 향상을 위해 교육의 대상범위를 다양한 돌봄서비스까지 확대할 필요가 있음.

- 각 지역 전문교육기관에서도 돌봄서비스 제공인력 교육과정을 개설하여 교육의 효과성과 접근성 모두 확보할 필요가 있음.

## 2) 교육의 효과성 제고를 위한 교육과정 운영

### ■ 돌봄서비스 제공인력들이 선호하는 현장·실무중심 교육과 강의·설명형 교육과정을 개설할 필요가 있음.

- 돌봄서비스 제공인력의 특성상 직접적인 클라이언트와의 대면이 많기 때문에 현장·실무형 교육 욕구가 높게 나타남.
- 또한 강의·설명형 교육을 통한 지식 습득의 욕구가 높게 나타나, 이를 반영한 교육과정 개설이 필요함.
- 다만 조별 토론·실습형 교육으로 성급하게 전환하기보다는 제공인력 간의 학습 수준이 평준화된 후 조별 토론·실습형 교육으로의 전환을 모색할 필요가 있음.

### ■ 교육과정 개설 시 이동거리, 교육홍보, 교육과정 등에 대한 신중한 검토가 필요함.

- 돌봄서비스 제공인력의 교육참여 기회를 확대하기 위해 이동거리를 최소화할 수 있는 합리적인 교육장소 선택이 필요함.
- 더불어 최소 교육 1개월 전에 서비스 제공기관에서 교육에 대한 정보를 받을 수 있도록 적극적인 사전 교육안내가 필요함.
- 돌봄서비스 제공인력들이 원하는 교육과정 개설이 요구되며, 이와 더불어 교육운영기관은 교육 만족도와 교육 효과성을 높이기 위한 방안을 마련해야 함.

### ■ 돌봄서비스 제공인력들의 교육시기에 대한 선호도를 살펴본 결과 '봄 교육'에 대한 선호도가 높게 나타나 상반기 교육, 특히 3-4월에 집중적으로 교육과정을 개설할 필요가 있음.

- 경상북도 돌봄서비스 제공인력의 전문성 향상을 위해 교육을 개설하는 기관에서는 교육대상자들이 선호하는 교육유형을 고려한 계획 수립과 교육과정 운영이 요구됨.

### 3) 돌봄서비스 대상별 맞춤형 교육과정 개설 필요

- 돌봄서비스 대상에 따라 제공인력이 원하는 교육내용에 차이가 있는 것으로 나타나, 돌봄서비스 대상별 맞춤형 교육과정을 개설할 필요가 있음.
- 노인 돌봄서비스 제공인력을 위한 “서비스 현장에서의 안전교육”, “노인 우울증 대처요령”, “노인 상담 및 접근방법”등 의 교육을 제안함.
- 장애인 돌봄서비스 제공인력들을 위한 “장애행동 유형에 따른 대처요령”, “장애 유형별 특성에 대한 교육”, “의사소통 교육”을 제안함.

〈 표 7 〉 돌봄서비스 제공인력이 원하는 교육 내용

| 노인 돌봄서비스 제공인력이 원하는 교육 | 장애인 돌봄서비스 제공인력이 원하는 교육 |
|-----------------------|------------------------|
| 1. 서비스 현장에서의 안전교육     | 1. 장애행동 유형에 따른 대처요령    |
| 2. 노인 우울증 대처요령        | 2. 장애 유형별 특성에 대한 교육    |
| 3. 노인 상담 및 접근방법       | 3. 의사소통 교육             |

### ■ 장기적 관점에서 교육과정 개발 필요

- 사업안내에 제시된 의무적인 교육보다는 돌봄서비스가 직접적인 대인서비스에 기반하고 있다는 특성을 토대로 서비스 이용자와의 관계에 대한 교육과정이 개발되어야 함.

### ■ 돌봄서비스 제공기관과의 업무 협조를 통한 제공인력 교육의 활성화

- 돌봄서비스 제공기관이 직원들의 외부교육 참여에 대해 협조적이라는 조사결과는 매우 고무적인 현상으로 생각됨.
- 이와 더불어 적절한 교육 안내, 교육수요에 대응한 맞춤형 교육과정 개설, 제공인력의 접근성을 고려한 교육장소 선택 등이 유기적으로 이루어진다면 시너지 효과(synergy effect)도 기대해 볼 수 있음.
- 돌봄서비스 제공기관의 협조적인 태도를 기반으로 제공인력 교육이 더욱 활성화될 수 있을 것으로 판단됨.

### ■ 경북 도민에게 질 높은 돌봄서비스를 제공하기 위해 경상북도 돌봄서비스 제공인력의 전문성 향상이 요구됨.

- 이를 위해 교육대상 확대 및 맞춤형 교육과정 개발과 같은 교육기반 마련이 우선적으로 조성될 필요가 있음.

1) 과거 가족 안에서 제공되던 돌봄서비스는 핵가족화와 맞벌이 부부의 증가 등으로 가족 스스로 해결하지 못하게 되어 국가 또는 지역사회가 고민해야 할 부문으로 인식되고 있음(김승권 외, 2006).

2) 영국의 경우 사회적 돌봄서비스 인력관리위원회(General Social Care Council)에서 서비스 제공인력 관리와 규제 등을 독립적으로 담당하고 있으며, 돌봄품질위원회(Care Quality Commission)에서 사회적 돌봄서비스에 대한 최저품질관리 및 품질향상을 담당하고 있음(김은정, 2011).

3) 보건복지부의 바우처 사업 중 지역사회서비스 투자사업, 가시간병 방문지원사업, 산모·신생아 건강관리지원사업이 해당됨.

4) 한국보건복지인력개발원 홈페이지(http://ss.kohi.or.kr)의 교육 신청인원을 분석하였으며, 교육 신청인원이 부족하여 교육이 취소되기도 하였음.

5) 경상북도 23개 시·군을 3개 권역으로 분류하였는데, 북부권은 안동, 영주, 의성, 청송, 영양, 예천, 봉화, 서중부권은 김천, 구미, 상주, 문경, 군위, 고령, 성주, 칠곡, 남동부권은 포항, 경주, 영천, 경산, 영덕, 청도, 울진, 울릉으로 구분하였음.

6) 5점 척도의 평균값을 분석하여 제시한 것으로 점수가 높을수록 긍정적인 응답을 의미함.

7) 필요성은 3점 만점 중 해당되는 점수를 제시하였고, 점수가 높을수록 필요성이 크다는 것을 의미함.

8) 전체는 총 142명 중 교육참여 의향이 있는 비율을 의미하고, 노인 돌봄은 67명 중 교육참여 의향이 있는 비율을 의미하고, 장애인 돌봄은 75명 중 교육참여 의향이 있는 비율을 의미함.

9) 지역자율형 사회서비스 투자사업에 포함되는 3개 사업의 제공인력만 해당됨.