정책연구 연차과제 2025-01

장애인 고용안정을 위한 사례관리기반 취업서비스 개편 방안

김용탁 · 박종빈 · 한창수

한국장애인고용공단 고용개발원

집 필 진

- 책임연구자 : 김용탁 (한국장애인고용공단 고용개발원 선임연구위원)
- 공동연구자 : 박종빈 (한국장애인고용공단 고용개발원 연구위원)
- 공동연구자 : 한창수 (한국장애인고용공단 고용개발원 교사)

머리말

우리공단이 제공하는 다양한 취업지원 서비스는 장애인 구직자들에게 취업 성공으로 이끄는 가교 역할이 되고 있습니다. 이는 장애인의 삶의 질을 높이는 것은 물론 사회전체의 포용력을 강화하는 데에도 기여 합니다.

그러나 현실적으로 장애인은 여전히 노동시장에서 다양한 구조적, 환경적 어려움을 겪고 있습니다. 특히 개별 장애인의 특성과 필요를 반영한 맞춤형 지원은 부족한 실정입니다. 이러한 문제해결을 위해 서비스 제공의 효율성과 효과성에 대한 새로운 접근이 필요합니다. 공단의 취업지원 서비스가 이제는 단순히 양적 목표 달성에만 초점을 맞추는 것에서 벗어나, 개별 장애인의 특성과 욕구를 고려한 질적 목표 달성 중심 서비스로의 전환을 고민해야할 시점입니다. 이러한 서비스 방향성의 전환은 장애인고용의 지속가능성을 높이고, 보다 포괄적인 맞춤형 지원을 제공하는 데 이바지할 것으로 예상됩니다.

이를 위해 본 연구는 사례관리 접근 방식을 기반으로 취업서비스의 개선방안을 모색하고자 수행되었습니다. 개별 장애인의 욕구와 능력을 종합적으로 평가하고 이에 적합한 일자리를 연계하는데 효과적인 방안이 될 것입니다. 이를 통해 장애인 취업 알선서비스의 실효성을 높이고 보다 정교한 맞춤형 서비스 체계를 구축하는데 기여할 수 있기를 바랍니다.

2025년 07월

한국장애인고용공단 고용개발원

원장 **김 호 진**

목 차

Abstract ····· 1

연구요약 ····· 3

제1장 서 론 ····· 7
제1절 연구의 필요성 및 목적 ····· 7
제2절 연구방법 ····· 10
제3절 선행연구 검토 ····· 10
1. 고용서비스 전달체계 개편 ····· 10
2. 고용영역에서의 사례관리 도입 ····· 11

제2장 이론적 배경 ····· 13
제1절 사례관리 ····· 13
1. 사례관리의 개념과 발달과정 ····· 13
2. 사례관리 서비스 특성 및 수준 ····· 14
3. 사례관리 과정 ····· 18
4. 사례관리 대상 ····· 19
제2절 장애인 사례관리 ····· 20
1. 장애인 사례관리 필요성 ····· 20
2. 장애인 사례관리 지원을 위한 법률 ····· 25
3. 장애인 사례관리 절차 ····· 27
제3절 고용영역에서의 장애인 사례관리 ····· 31

1. 고용서비스 전달체계 ····· 31
2. 선행연구에서의 사례관리 절차 ····· 33
3. 공단의 고용서비스 ····· 34
4. 민간에서의 사례관리 ····· 39

제3장 사례관리 체계 적용을 위한 전문가 의견조사 ····· 41
제1절 자료수집 및 분석방법 ····· 41
1. 연구방법 ····· 41
2. 연구참여자 ····· 41
3. 자료수집 및 분석방법 ····· 42
제2절 취업알선 담당자 심층면접 ····· 43
1. 담당자 일반적 사항 ····· 43
2. 분석결과 ····· 43
3절 현장전문가 심층면접 ····· 57
1. 현장담당자 일반적 사항 ····· 57
2. 분석결과 ····· 57

제4장 사례관리기반 취업서비스 개편 방안 ····· 78
제1절 공단과 공단 외 서비스 기관과의 정보 공유 ····· 78
제2절 양적 중심에서 질적 중심 서비스로의 점진적 전환 ····· 80
제3절 사후관리 강화 ····· 81
제4절 기관 간 협력네트워크 구축 ····· 83

결 론 ····· 85
참고문헌 ····· 90

표목차

〈표 1-1〉 15세~64세 생산가능인구 비교 ····· 8
〈표 2-1〉 Hall 등의 서비스 특성에 따른 사례관리 모형 ····· 15
〈표 2-2〉 사례관리 서비스의 수준에 따른 한국형 모형 분류 ····· 17
〈표 2-3〉 장애인 재활치료 이용 비율 ····· 22
〈표 2-4〉 사회적 관계망 - 도움받을 사람 여부 비율 ····· 23
〈표 2-5〉 장애인 및 전국가구 월평균 소득 및 지출액 비교 ····· 23
〈표 2-6〉 국가 및 사회에 대한 요구사항 ····· 24
〈표 2-7〉 장애인을 위한 사례관리모형 비교 ····· 30
〈표 2-8〉 장애인 고용을 위한 사례관리 절차와 관련된 선행연구 ····· 34
〈표 2-9〉 취업알선과 취성패 비교 ····· 39
〈표 2-10〉 장애인 직업재활시설 세부사업내역 ····· 40
〈표 3-1〉 취업알선 담당자 일반적 사항 ····· 43
〈표 3-2〉 취업알선 담당자 심층면접 결과 요약 ····· 56
〈표 3-3〉 현장전문가 일반적 사항 ····· 57
〈표 3-4〉 현장전문가 심층면접 결과 요약 ····· 77
〈표 4-1〉 공단과 공단 외 서비스 기관 기능의 상대적 우위 ····· 79

그림목차

〔그림 2-1〕 사례관리 절차 ····· 18
〔그림 2-2〕 장애인구 및 고령장애인 비율 ····· 21
〔그림 2-3〕 장애인의 일상생활 지원 필요도 및 서비스 이용 경험률 ····· 22
〔그림 2-4〕 취업 장애인 비율 및 종사상 지위 ····· 24
〔그림 2-5〕 장애인 건강보건 사례관리 절차 ····· 28
〔그림 2-6〕 장애인 보건복지연계 사례관리 절차 ····· 29
〔그림 2-7〕 우리나라 장애인 고용서비스 전달체계 ····· 32
〔그림 2-8〕 취업알선 추진절차 ····· 35
〔그림 2-9〕 취성패 전달체계 ····· 36
〔그림 4-1〕 취업알선 담당기관 간 관계도 ····· 84

Abstract

Case management-based employment service reform plan for employment stability of the disabled

Kim, Yong-tak
(Senior Research Fellow, Employment Department Institution, KEAD)
Park Jong-bin
(Research Fellow, Employment Department Institution, KEAD)
Han Chang-Su
(Teacher, Employment Department Institution, KEAD)

The purpose of this study is to find a way to integrate the case management system into the placement service provided by the Korea Employment Agency for Persons with Disabilities. As a research method, a literature survey and in-depth interviews were conducted, and based on the derived research contents, directions for the introduction of case management-based job placement services were suggested. As a result of the study, first, there is a need for efficient job placement services through information sharing and linkage between the industrial complex and service organizations outside the industrial complex. Second, a gradual shift from quantity-oriented to qualitative-oriented services should be achieved through the provision of long-term case management-based job placement services and the development of qualitative performance indicators. Third, follow-up management should be strengthened, such as the preparation of a

classification system for follow-up management subjects and the provision of preemptive counseling services. Fourth, it suggested the need for an integrated case management plan through the establishment of an efficient cooperation network between support organizations such as local governments.

Key words : Case management, Disability Employment Service Delivery System, Aftercare, Job placement

연구요약

본 연구의 목적은 한국장애인고용공단에서 제공하는 취업알선 서비스에 사례관리 체계를 접목하기 위한 방안을 모색하는데 있다. 이를 위해 2장에서는 사례관리라는 개념을 중심으로 사례관리의 발달과정, 장애인 대상 사례관리의 필요성, 절차, 사례관리 지원을 위한 법률 등을 살펴보았다.

3장에서는 고용영역에서 장애인 사례관리 전달체계에 관한 검토와 사례관리 체계 도입을 위해 공단의 취업알선 담당자와 현장 전문가를 대상으로 심층면접을 실시하였다. 이를 바탕으로 사례관리기반 취업알선 서비스 제공을 위한 방안을 모색하였다. 공단의 취업알선 서비스는 상당히 표준화가 되어 있었으나 신규 장애인의 감소, 고령장애인의 증가로 인해 취업알선 서비스를 제공하기 점차 어려워지고 있다고 응답하였다. 취업알선이 어려운 장애유형으로는 특정 장애유형에 국한하지 않았으나, 정신장애인이 어렵다는 공통적 의견이 제시되었다. 또한 충실한 취업알선 서비스 제공을 저해하는 요인으로는 꾸준히 증가한 양적 목표, 장애인 고용의지가 없는 사업체 등의 이유를 제시하였다. 사후관리에 관해서는 비교적 단순한 수준에서만 사후관리가 이루어지고 있으며 특별한 차별점이 없는 것으로 나타났고, 장애인들 또한 사후관리에 불만족을 느낀다고 응답하였다. 마지막으로 사례관리기반 취업알선 서비스를 제공하기 위해서는 양적 목표 중심에서 질적 목표 중심으로 전환이 필요하다고 응답하였으며, 이에 대해 공단의 취업알선 서비스를 외부 서비스 기관에 위탁하는 방안에 대해서도 언급하였다.

현장전문가를 대상으로 한 심층면접에서는 전반적인 취업알선 서비스는 공단과 유사하게 진행되고 있었으나 각 과정별로 장애인에 대해 심도 있는 관리가 이루어지고 있었다. 사후관리에 있어서도 기관, 횟수 등에 있어 매우 폭넓

게 이루어지고 있었으며, 취업알선에서의 주안점으로는 공통적으로 장애인 당사자의 욕구를 가장 중요시하는 것으로 나타났다. 사례관리기반 취업알선 서비스를 제공하기 위하여 공단 외 서비스 기관에서는 취업 전·후 모든 과정에서 당사자의 적극적인 참여를 유도하고 있는 것으로 나타났다. 사례관리기반 취업알선의 장점으로는 취업성공률 및 고용안정율 상승, 직장생활 만족도 향상, 유연한 개입, 원스톱 서비스 제공 등이 있는 반면, 단점으로 취업가능성이 높은 장애인의 선별, 사업체의 서비스 기관에 대한 의존, 담당자의 소진 등이 있는 것으로 나타났다. 추가적으로 어려움 및 한계점으로는 양적 목표 추구, 장애인 근로자와 사업주 간 중재 등을 이야기하였다. 사례관리기반 취업알선을 통해 취업한 장애인 및 사업주의 만족도는 전반적으로 높은 것으로 체감하고 있는 것으로 나타났다. 취업알선 서비스를 제공하기 위하여 공단과의 연계 및 협력을 적극적으로 하고 있는 기관이 있는 반면, 큰 교류가 없는 기관도 있는 것으로 나타났고, 공단 외에 추가적으로 협력 및 교류를 하는 기관으로는 대부분 복지관을 언급하였으며, 향후 연계 및 협업이 필요하다고 생각하는 기관으로는 공공영역, 타 취약계층 서비스 기관, 특수학교 등을 이야기하였다.

4장에서는 사례관리기반 취업알선 서비스 도입을 위한 방향성을 제시하였다. 첫째, 공단과 공단 외 서비스 기관과의 정보 공유가 필요하다. 공단과 공단 외 서비스 기관이 가지고 있는 장점 및 약점이 뚜렷하므로 이를 상호 보완하기 위해서는 각각 가지고 있는 정보 공유가 필요하다. 둘째, 양적 중심에서 질적 중심 서비스로 점진적 전환이 이루어져야 한다. 고령장애인 및 발달장애인의 증가로 인한 장애인구 구조의 변화, 공단과 유사한 역할을 담당하는 서비스 기관이 증가함으로 인해 공단이 제공하고 있는 서비스가 점차 경쟁력을 잃어가고 있다는 점 등은 질적 목표로의 전환이 필요함을 보여주고 있는 예시라 할 수 있다. 특히 서비스를 제공받는 장애인의 이력을 관리하고 주기적이고 장기간에 걸쳐 사례관리기반 취업알선 서비스를 제공하는 것이 필요하다. 셋째, 사후관리 대상자 분류체계 마련, 선제적 상담서비스 제공 등 사후관리가

강화되어야 한다. 상대적으로 공단이 제공하고 있는 취업알선 서비스는 사후관리 부분에서 약점을 보이고 있으며, 취업 후 적응지도, 이직, 퇴사를 한 경우 이에 관한 체계적인 대응이 이루어지고 있지 않고 있다. 또한 취업 후 사후관리를 전담하는 인력이나 매뉴얼, 모니터링 방법 등도 현재 부재한 상황이다. 이러한 문제점의 개선을 위해 우선 사후관리 대상자 분류체계 수립을 제안하였고, 이에 따라 선택과 집중이 필요함을 언급하였다. 넷째, 기관 간 협력네트워크를 구축하여 통합사례관리를 실시하는 방안을 제시하였다. 장애인자립생활센터와 지방자치단체와 같은 지원기관 등 지원기관 간 효율적 협력네트워크 구축을 통해 통합적 사례관리 방안의 필요성을 제안하였다.

제 1 장
서 론

제1절 연구의 필요성 및 목적

한국장애인고용공단(이하 '공단')에서는 공단의 주된 서비스 대상 중 하나인 장애인의 구직 및 고용유지를 위해 다양한 취업지원 서비스를 제공하고 있다. 예를 들어 장애인의 상황과 능력에 적합한 사업체를 알선해 주는 취업알선, 취업과 직업 적응을 지원하기 위해 단계별로 통합적인 서비스를 제공하는 장애인 취업성공패키지, 일정 기간의 사업체 현장훈련을 거쳐 취업으로 연계하는 중증장애인 지원고용, 취업이 특히 어려운 중증장애인, 장년 장애인, 발달장애인에게 인턴 근무 경험을 제공하여 정규직 전환지원을 돕는 장애인 인턴제, 고등학교나 전공과에 재학 중인 장애학생을 대상으로 진로설계컨설팅, 취업준비프로그램을 제공하는 장애학생 취업지원사업, 직업생활에 필요한 맞춤형 보조공학기기 구입 및 대여 비용을 지원해 주는 장애인 보조공학기기 지원사업, 장애로 부수적인 업무를 수행하는 데 어려움을 겪는 중증장애인 근로자가 업무를 수행할 수 있도록 인력을 제공하는 근로지원인지원사업이 있다.

문제는 공단에서 제공하고 있는 이러한 다양한 고용서비스를 제공받을 수 있는 장애인의 수 자체가 점차 줄어들고 있다는 점이다. 다음의 <표 1-1>은 최근 5년간 15세~64세 생산가능인구를 전체인구와 장애인 인구로 구분하여 나타낸 결과이다. 공통으로 전체인구와 장애인 모두 생산가능인구의 수는 줄었지만, 장애인의 감소 폭이 더 큰 것으로 나타났다. 2022년을 기준으로 전체

인구는 2018년 대비 2.61% 감소했지만, 장애인은 12.67% 감소한 것으로 나타나 장애인의 생산가능인구가 크게 준 것을 확인할 수 있다.

〈표 1-1〉 15세~64세 생산가능인구 비교

(단위: 명, %)

		2018	2019	2020	2021	2022
전체 인구	총 인구	51,629,512	51,779,203	51,829,136	51,738,071	51,692,272
	15세~64세	37,497,684	37,620,773	37,568,528	37,631,555	37,570,032
	비율	(72.9)	(72.6)	(71.9)	(71.4)	(71.0)
장애인 인구	총 인구	2,585,876	2,618,918	2,633,026	2,644,700	2,648,424
	15세~64세	1,387,802	1,371,797	1,344,293	1,325,932	1,298,921
	비율	(51.3)	(49.6)	(47.9)	(46.4)	(44.8)

출처: 전체인구: 국가통계포털 연령 및 성별 인구
(https://kosis.kr/statHtml/statHtml.do?orgId=101&tblId=DT_1IN1503&vw_cd=MT_ZTITLE&list_id=A11_2015_1_10_10&seqNo=&lang_mode=ko&language=kor&obj_var_id=&itm_id=&conn_path=MT_ZTITLE)
장애인 인구: 국가통계포털 전국 연령별, 장애유형별, 성별 등록장애인수
(https://kosis.kr/statHtml/statHtml.do?orgId=117&tblId=DT_11761_N003&vw_cd=MT_ZTITLE&list_id=G_22&seqNo=&lang_mode=ko&language=kor&obj_var_id=&itm_id=&conn_path=MT_ZTITLE)

장애인 생산가능인구의 감소는 공단이 제공하는 서비스를 받을 수 있는 대상이 줄어드는 것을 의미한다. 그리고 더 나아가 서비스 제공의 효율성과 효과성에 대한 새로운 접근이 필요함을 시사한다. 즉, 공단의 취업지원 서비스가 이제는 단순히 양적 목표 달성에만 초점을 맞추는 것에서 벗어나, 개별 장애인의 특성과 욕구를 고려한 질적 목표 달성 중심 서비스로 전환해야 하는 것이다. 이러한 서비스 방향성의 전환은 장애인 고용의 지속가능성을 높이고, 보다 포괄적으로 맞춤형 지원을 제공하는 데 이바지할 것으로 예상된다.

취업지원 서비스의 방향성 전환을 위해 우선 검토해 볼 수 있는 공단의 서비스는 취업알선 서비스이다. 현재의 취업알선 서비스는 구직을 희망하는 장

애인에게 일자리 정보를 제공하고 취업을 연계하며, 취업한 장애인의 적응을 지원하는 수준에서 서비스가 제공되고 있다. 단순하게 취업자와 구직자를 연계하고 적응을 지원하는 방식에서 벗어나 질적 목표를 추구하도록 방향성을 새롭게 설정하기 위해 몇 가지 방안을 고민해 볼 수 있다. 이 중 가장 대표적인 것이 바로 사례관리(Case Management)를 기반으로 서비스의 방향성을 설정하는 것이다. 사례관리란 복합적인 욕구를 가진 사람들의 기능향상과 복지를 위해 총체적이고 통합적인 일련의 다양한 서비스를 단계별로, 동시에 각 단계 간 지속적인 연관성이 있도록 제공하는 문제 해결 방법이다(이강, 2001). 특히 사례관리는 이용자를 임파워시키고, 자원 동원과 연계를 강조하고 있어, 최근 공공분야에서 사례관리를 주요한 서비스 전달방법으로 채택하고 있다(김용득, 2015).

이미 공단에서도 사례관리와 유사한 방법으로 장애인에게 고용서비스를 제공하고 있다. 바로 장애인 취업성공패키지(이하 '취성패')이다. 취성패는 개인별 취업활동계획(Individual Action Plan, 이하 'IAP')을 수립하고 이에 근거하여 개개인에게 단계별로 맞춤형 취업지원 서비스를 제공하는 프로그램이다. 취성패는 취업 취약계층인 장애인의 근로의욕 고취, 취업역량 향상, 직장생활 적응 및 장기 고용을 통한 안정적인 일자리 확대에 기여하고 있으며(이수용, 2023), 취성패를 이용한 장애인은 취업알선 서비스를 이용한 장애인에 비해 취업률, 평균임금, 고용유지기간이 더 높은 것으로 나타났다(김원호, 2019).

이러한 배경에서 본 연구에서는 공단에서 장애인에게 제공하는 가장 대표적인 서비스 중 하나라고 할 수 있는 취업알선 서비스에 사례관리 체계의 적용 가능성에 대해 검토해 보고자 한다.

제2절 연구방법

본 연구는 공단 취업알선 서비스에 사례관리 체계를 적용하는 방안에 대해 검토하는 것을 목적으로 하고 있다. 이러한 점에서 본 연구는 다음과 같은 연구방법을 사용하고자 한다.

첫째, 문헌조사를 통해 사례관리 체계에 관해 전반적으로 검토할 것이다. 사례관리의 개념과 발달과정, 사례관리 절차, 장애인과 정신장애인에게 있어서 사례관리의 필요성, 고용영역에서의 사례관리 절차, 공단 및 민간영역에서 현재 제공되고 있는 사례관리 서비스 등에 관해 선행연구나 공단 및 타 기관에서 발간한 자료를 활용하여 검토할 것이다.

둘째, 심층면접을 통해 현재 공단 취업알선 서비스의 한계점 및 사례관리 체계의 도입 가능성에 관해 의견을 청취할 것이다. 공단에서 현재 취업알선 업무를 담당하는 담당자와 현장전문가를 대상으로 심층면접을 통해 의견을 청취할 것이다.

셋째, 공단 취업알선 서비스에 사례관리 체계 적용에 관한 쟁점들을 검토할 것이다. 심층면접을 통해 도출된 내용과 선행연구에서 제시됐던 내용을 바탕으로 공단 취업알선 서비스의 사례관리 체계의 적용 가능성에 대해 제안할 것이다.

제3절 선행연구 검토

1. 고용서비스 전달체계 개편

고용서비스 전달체계 개편을 위한 연구로는 김용탁과 문보경(2015), 김용탁과 권기돈(2022) 등의 연구를 들 수 있다. 김용탁과 문보경(2015)은 고용서비

스 체계로의 진입을 확대하는 방안과 고용서비스 제공기관 간의 역할을 재정립하는 방안에 대해 제안하였다. 고용서비스 체계로의 진입 확대를 위해서는 국민연금공단과의 정보 연계를 통한 장애인 심사 안내에 고용정보 및 서비스 제공기관을 포함하는 방안, 장애 심사 시 취업 욕구를 파악하여 관련 자료를 공단과 연계하는 방안, 고령장애인의 공공/재정 일자리사업 참여를 제도적으로 보장하는 방안, 직업재활시설에 대한 취업 및 훈련 지원과 협력을 위한 방안, 일정 요건을 충족한 장애인에게 구직 등록 수당을 지원하는 방안을 제시하였다. 고용서비스 제공기관 간의 역할 재정립 방안으로는 취업 서비스의 공공-민간 역할의 구분, 장애학생 취업지원을 위한 통합센터 수립, 장애인 고용서비스 평가단 신설 등의 방안을 제안하였다.

김용탁과 권기돈(2022)은 공단 취업지원 사업 전달체계 개편을 위한 연구를 수행하였고, 두 가지 방안을 제안하였다. 첫 번째는 민간 영역이나 공단 이외의 장애인 취업지원기관으로 연계하고 이를 통합적으로 관리하거나 사례관리를 중심으로 하는 체계를 구축하는 방안이다. 두 번째는 지방자치단체와 협력하여 추진하거나, 한국장애인개발원 사례를 벤치마킹, 또는 직접 위탁 기관을 관리하는 방안이다.

2. 고용영역에서의 사례관리 도입

고용영역에서 사례관리의 도입 필요성에 관한 연구로는 김성희 외(2013), 김원호 외(2021), 박경수 외(2021)의 연구를 들 수 있다. 김성희 외(2013)는 사례관리의 필요성에 대해 장애를 가지고 있는 당사자는 지역에서 일어나고 있는 다양한 부처별, 정책별, 사업별 서비스에 대한 정보가 필요하고, 자신에게 필요한 구직정보를 주기적으로 얻어야 하며, 능력에 맞는 일자리가 있어야 하고, 자신에게 맞는 진로계획을 수립해 줄 수 있어야 하는데, 현재 장애인 고용서비스 지원체계는 이러한 부분이 단절되어 있을 뿐만 아니라, 자신에게 현재

필요한 고용서비스를 모르고 있어 이를 해결하기 위해서 사례관리가 필요하다고 주장하였다. 또한 장애인 고용과 관련 있는 기관과 학회들을 대상으로 설문조사를 실시하였는데, 장애인 고용서비스에 대해 5점 척도(1점=전혀 그렇지 않다, 5점=매우 그렇다)로 분석한 결과 '장애인은 개별 취업 사례관리가 필요하다'가 4.13점으로 가장 높게 나타났다.

김원호 외(2021)는 장애인 고용을 위한 사례관리를 위해서는 공단, 장애인복지관 등을 통해 기본적인 고용서비스를 제공받고 추가로 필요한 재활이나 직업훈련 등의 서비스는 외부 기관이나 타 부서와의 연계를 통해 이루어지도록 체계가 개편되어야 한다고 주장하였다. 이를 위해서는 기관 간의 연계가 중요하며, 장애인이 필요로 하는 서비스를 해당분야의 전문적 지식을 지닌 사례관리자가 제공할 수 있도록 연계해야 한다는 점을 강조하였다.

박경수 외(2021)는 장애인의 '고용-복지-교육' 통합 서비스 전달체계를 효과적으로 운영하기 위해 공단이 컨트롤타워가 되어 공단 지사를 중심으로 통합사례관리를 실시하는 방안을 제시하였다. 통합사례관리란 특수학교(급), 일자리통합지원센터, 국민연금공단, 지역(동) 주민센터, 장애인복지관, 장애인단체, 중증장애인직업재활시원사업 수행기관, 장애인직업재활시설, 발달장애인지원센터 등 다양한 장애인 서비스 기관에서 공단 지사로 장애인에 대한 고용서비스를 의뢰하면 공단 사례관리 담당자를 지정하여 장애인에게 다양한 고용서비스를 연계·관리하고 모니터링과 사후관리까지 총괄하는 방식을 의미한다.

제 2 장
이론적 배경

제1절 사례관리[1)]

1. 사례관리의 개념과 발달과정

사례관리는 사회복지현장에서 가장 중요한 서비스 전달방법으로 평가되어, 사회복지관은 물론 사회복지의 공공영역 및 다양한 민간영역에서도 사회복지사의 주된 업무로 규정되고 있다(전혜성 외, 2021). 사례관리에 대해 다양한 학자들이 다양하게 정의하고 있는데, 대표적으로 Moxley(1989)는 사례관리에 대해 '복합적인 욕구를 가진 사람들이 그 기능을 최대한 발휘하여 건강하게 지낼 수 있게 하는 것을 목적으로, 공식적 및 비공식적 지원과 활동의 네트워크를 지속적으로 조직하고 조정하는 것을 의도하는 사람 또는 팀의 활동'이라고 정의하였으며, 한국사례관리학회(2012)는 '만성적·복합적 욕구가 있는 대상자와 가족의 사회적 기능 회복을 위해 운영체계를 확립하고, 이를 기반으로 체계적 사정과 지역사회의 다양한 자원을 활용하여 지속적이고 효과적인 사회복지서비스를 제공하는 통합적 실천방법'이라고 정의하였다.

사례관리가 등장하게 된 배경으로는 1950년대~1960년대 강하게 진행됐던

1) 1. 사례관리의 개념과 발달과정, 2. 사례관리 서비스 특성 및 수준은 전혜성 외(2021)의 1장, 2장을 요약·정리하였음

탈시설화를 통해 정신장애인들이 지역사회에 거주하게 되면서 이들이 살아가는 데 필요한 서비스들을 제공하기 위한 목적으로 수행되기 시작하였다. 탈시설화 이후 공공부문을 중심으로 정신장애인에게 서비스가 제공되었으나 점차 민간부문으로 옮겨져 갔고, 이 과정에서 서비스의 중복, 단절성, 비효율성 등의 문제가 나타나기 시작했다. 또한 복합적인 문제를 가진 사람들이 지역사회에 살게 되면서 이들의 욕구와 서비스가 연결되지 못해 사회문제화되기 시작하였으며, 지역사회 내에 자원의 부족으로 인해 이들의 가족이 부양 부담과 책임을 감당하게 되었다. 이러한 과정을 겪으면서 점차 대상자가 지역사회 생활 적응력을 높이고 삶의 질을 향상시키는 데 중요한 역할을 할 수 있다는 비공식적인 자원에 대한 인식이 높아졌고, 공공부문에서 제공하는 공식적·전문적인 서비스와 민간영역에서의 비공식적인 자원체계를 조정하는 역할을 담당하는 사례관리가 주목받기 시작하였다.

사례관리는 크게 4가지 목적을 가지고 있다. 첫 번째로 대상자의 욕구 충족과 문제 해결로 대상자가 필요로 하는 포괄적인 서비스를 제공하여 욕구를 충족시키고 궁극적으로는 그들의 삶의 질을 향상시키는 것이다. 두 번째로는 대상자의 역량 및 사회적 기능 강화로 자신의 욕구를 충족시키고 문제를 해결하며, 건강한 성인으로 성장하고 자립할 수 있도록 사회적 기능을 증진시키는 것이다. 세 번째로는 통합적 서비스 제공과 비용 효과성으로 최대한 정확한 사정을 통하여 대상자를 이해하고 필요로 하는 서비스를 연결하는 것을 의미한다. 마지막으로 포괄적 서비스의 연속적 제공으로 서비스 제공과정에서 서비스의 연속성을 보장하여야 한다.

2. 사례관리 서비스 특성 및 수준

Hall et al(2002)는 자신들이 개발한 아이오와 사례관리 모형(Iowa Case Management, 이하 'ICM 모형')을 설명하기 위하여 Pole A 모형, Pole B 모형, PACT 모형, 관리보호 모형 등 다른 4개의 사례관리모형에 대해 12개 차

원을 활용하여 비교하였다. Pole A 모형은 장기간 통합적 사례관리 서비스로 대상자에게 24시간 서비스가 제공되는 집중적·통합적 모형으로 통상적으로 사례관리자와 대상자의 비율은 1:10 정도로 운영되며 사례관리자가 높은 자격과 권한을 가지고 있는 모형이다. Pole B 모형은 전문가 지향적 사례관리 모형으로 사례관리자와 대상자의 비율이 1:75로 사례관리자가 관리해야 할 대상자의 수가 많다. PACT 모형은 Pole A 모형과 유사한 모형으로 사례관리자와 대상자의 비율이 1:15 정도이며 장기간 서비스가 필요한 대상자에게 다학제간 치료팀이 집중하는 모형이다. 관리보호 모형은 Pole B 모형과 유사하며 개별적인 서비스 및 비용의 억제에 초점이 맞춰져 있다. ICM 모형은 다른 모형의 중간적인 성격을 갖고 있으며, 지역사회기관들과 연계하는 데 목표를 두면서도 대상자 지향적인 성격을 지닌다. 각 모형별 특성을 요약하면 다음의 <표 2-1>과 같다.

〈표 2-1〉 Hall 등의 서비스 특성에 따른 사례관리 모형

구분	Pole A	Pole B	PACT	관리보호	ICM
서비스 기간	무제한	시간제한적	무제한	필요시 (최소한)	1년까지
접촉 강도와 빈도	빈번함/ 매일 접촉	분기별 접촉	자주	필요시 (최소한)	주나 월 단위의 혼합
사례량	적음 (1:10)	많음 (1:75)	적음 (1:5~1:15)	매우 많음	중간 (집중서비스 1:15/ 최소서비스 1:30)
서비스 초점	넓음 (포괄적)	좁음 (배타적)	넓음	좁음 (단일학문)	넓음
서비스 유형	모든 종류 서비스	간접서비스 관리	치료팀에서 대부분의 서비스 제공	간접서비스 관리와 통제	간접서비스 관리
서비스의 가용성	24시간	근무시간 내	24시간	24시간	근무시간 내/ 저녁시간
사례관리 장소	대상자 생활환경	사무실	대상자 생활환경/ 사무실	주로 전화	혼합 (사무실과 지역사회)

〈표 2-1〉 Hall 등의 서비스 특성에 따른 사례관리 모형 (계속)

구분	Pole A	Pole B	PACT	관리보호	ICM
대상자 주도성	대상자 주도	전문가 주도	전문가 주도	전문가 주도	대상자 주도 목표설정, 계획 및 달성
옹호자/ 초기접촉자	대상자를 위한 옹호자	사례관리기관 초기 접촉자	혼합	사례관리기관 초기 접촉자	대상자를 위한 옹호자
사례관리자 자격	심화자격증 이상	기초훈련	전공분야 학사	전공분야 학사	사회복지 또는 휴먼서비스 분야 석사학위
사례관리자 권한	넓음, 행정적 통제	권한 없이 설득 가능	팀 내에서 넓음	재정에서 모든 권한	권한 없이 설득 가능
사례관리 팀 구조	전체 팀의 대상자 공유	개별 사례관리, 초기 사례관리	다학제적 치료체제	개별적 사례관리	개별적 사례관리 & 팀 슈퍼비전

자료: Hill et al.(2002)

우리나라에서는 황성철(1995)이 단순형, 기본형, 종합형, 전문관리형 등 4가지 사례관리 실천 모형을 제시하였다. 단순형 모형은 지역사회 자원과 서비스를 단순히 연계하는 수준의 모형이다. 기본형 모형은 지역사회 자원과 서비스 연계, 기초 상담을 제공하는 정도에서 서비스가 제공되며 준전문가의 수준에서 실천된다. 종합형 모형은 지역사회 자원과 서비스를 연계하고 심층 상담 및 치료적 기능을 수행하며, 전문가의 수준에서 실천되며, Rothman의 15개 기능[2]을 수행한다. 전문관리형 모형은 기본적인 사례관리 기능, 자원배분, 통솔, 의사결정 기능 등 직간접적 서비스 제공과 전문관리자로서의 역할을 수행한다. 각 모형별 특성을 요약하면 다음의 <표 2-2>와 같다.

2) ①사례 발견과 의뢰, ②적극적인 클라이언트 발굴, ③인테이크(Intake), ④사정, ⑤목표설정, ⑥서비스 계획 및 개입, ⑦클라이언트와 서비스 또는 자원 간의 연계, ⑧자원 파악 및 목록작성, ⑨서비스 제공의 점검, ⑩재사정, ⑪결과 평가, ⑫기관 상호간의 조정, ⑬상담, ⑭치료, ⑮클라이언트 옹호(Rothman, 1991)

〈표 2-2〉 사례관리 서비스의 수준에 따른 한국형 모형 분류

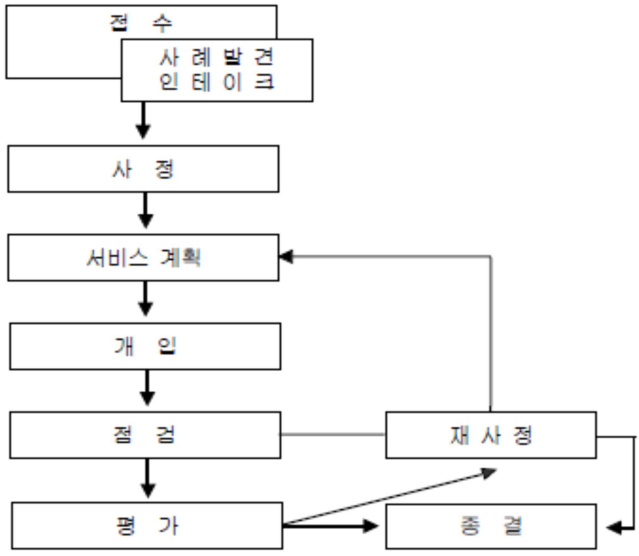
구분	단순형	기본형	종합형	전문관리형
사례관리의 근본 목적	지역사회 자원과의 서비스 연계	지역사회 자원과의 서비스 연계, 기초상담, 조언	지역사회 자원과의 서비스 연계, 심층상담 또는 치료	직간접적 서비스 제공과 관리자로서 서비스 관리
사례관리의 기능	욕구인식 및 사정, 사례계획과 서비스 연계, 서비스 점검	적극적 사례발굴, 사정, 사례계획 및 개입, 서비스 연계, 상담, 서비스 점검	Rothman의 15개 기능 수행	기본적인 사례관리 기능과 자원배분, 통솔, 의사결정기능 포함
사례관리자 역할	자원과 서비스 중개자	중개자, 상담자, 교육자, 지지자, 서비스 점검자	자원 및 서비스 중개자, 상담 또는 치료자, 교육자, 대상자 옹호자	연계자, 상담자, 치료자, 교육자, 관리자
사례관리자 교육 및 전문성 정도	준전문가, 비전문가(훈련된 자원봉사자)	준전문가, 전문가(초년생 사회복지사)	전문가 (경력이 많은 사회복지사)	특수 분야별 전문가
조직 내 사례관리자의 위치와 슈퍼비전	기존의 조직과 업무수행부서에서 수행, 전문가에 의한 엄격한 슈퍼비전	기존의 조직 내에서 수행, 경험이 많은 사회복지사의 슈퍼비전 필요	독립된 사례관리 부서, 최소한의 슈퍼비전	독립된 팀 형성, 동료 슈퍼비전
사례관리자 담당 사례 수	비교적 많음	적절한 사례 (30사례 내외)	비교적 적은 사례 (10~20 사례)	최소한의 사례 (10사례 미만)
개별/팀 접근	팀 접근 가능, 주로 개별적 접근	개별적 접근	개별적 접근	팀 형성에 의한 접근
사례관리자 업무에 관한 자율성 및 권위의 정도	자율적인 결정권이 없음, 전문가와 협의 요망	어느 정도 자율성이 보장됨	자율적인 의사결정이 보장됨	전문 분야별 자율성 보장되나, 공동결정 요망

자료: 황성철(1995)

3. 사례관리 과정

사례관리 과정(process of case management)은 사례관리자가 일정한 서비스 목표의 달성을 위해 합리적으로 과업을 수행해 나가는 절차이다(홍선미, 2014). 사례관리 과정은 연구자나 사례관리기관별로 다양하나 큰 틀에서는 다음의 [그림 2-1]과 같은 과정을 거친다. 사례관리 과정은 접수(Intake)단계에서부터 종결까지 시간적인 연속성을 갖고 진행되는데, 이 과정은 선형적 과정이 아닌 순환적 과정으로 전개되며, 사례관리 과정에서 새로운 문제가 발견되거나 방향이 수정될 경우 재사정을 통해 새로운 계획을 수립하게 된다(전혜성 외, 2021).

〔그림 2-1〕 사례관리 절차



자료: 홍선미(2014)

첫 번째 접수(Intake) 단계는 대상자의 욕구를 판단하고 사정하기 위한 자료 수집 과정이라고 할 수 있다. 두 번째 사정(Assessment) 단계는 개입 방식을 선택하기 위하여 클라이언트의 문제와 상황을 검토하는 단계이다. 세 번째 서비스 계획 단계는 적절한 서비스의 유형, 보호에 필요한 시간, 지역사회 기관과 가족구성원들이 취할 역할들을 구체화하는 계획을 수립하고 대상자의 욕구를 충족시킬 수 있는 적절한 수단의 실질적 선택에 초점을 두고 계획을 세우는 단계이다. 네 번째 개입 단계는 수립한 서비스 계획을 실행하는 단계이다. 다섯 번째 점검 단계는 서비스 대상자에게 서비스가 적절하게 제공되고 있는지 등의 여부를 확인하는 단계이다. 여섯 번째 평가 단계는 서비스와 지지계획이 일치하였는지 등을 확인하는 단계이다. 마지막으로 종결 단계는 목적이 달성되었는지 확인하여 달성되었다면 종결하고 사후관리를 실시하는 단계이다.

4. 사례관리 대상

사례관리의 대상은 복합적이며 만성적으로 심각한 문제를 가지고 있으나, 치료적 개입을 적시에 받지 못해 문제의 극복이나 해결이 곤란한 사람들을 대상으로 삼는다. 사례관리 대상자는 위험도에 따라 3가지 범위로 구분된다. 첫 번째는 저위험의 일반 사례관리 대상으로 복합적인 문제를 가지고 있으나, 문제의 욕구와 심각성이 상대적으로 낮은 대상자와 그들의 가족이다. 단순서비스나 일반적인 개입이 요청되었으나, 사정 혹은 개입이 필요하다. 예를 들어 독거노인, 장애인, 한부모가족, 조손가정, 학교 혹은 관련기관에서 의뢰된 아동, 청소년 여성 등을 들 수 있다.

두 번째는 고위험의 집중 사례관리 대상이다. 복합적 문제를 가지고 있으며, 문제와 욕구의 심각성이 높은 대상자와 그들의 가족이다. 부채, 의료적, 정신의료적, 중독문제, 가정폭력 등의 문제가 있지만 적절한 지원체계, 자원이 연결되지 않은 경우에 해당하며, 대상자나 가족원이 법적체계와 직접 연결되어 있는 보호관찰 대상자, 수감자 등을 들 수 있다.

세 번째는 위기의 긴급개입 사례관리 대상이다. 복합적 문제를 가지고 있으며, 문제와 욕구의 심각성이 높고 긴급한 개입을 요구한 경우에 해당한다. 1개월 안에 서비스 연계 및 개입이 필요한 가정, 의식주 관련 긴급상황이 발생한 경우, 폭력사건이 일어난 직후 또는 발생 위험성이 높다고 판단한 경우, 이러한 상황으로 인해 법적, 의료적, 경제적 지원이 긴급히 요청되는 경우, 갑작스런 실직, 사고, 사망과 같은 사고로 경제적 및 사회적으로 위기상황에 직면한 대상자를 들 수 있다.

제2절 장애인 사례관리

1. 장애인 사례관리 필요성

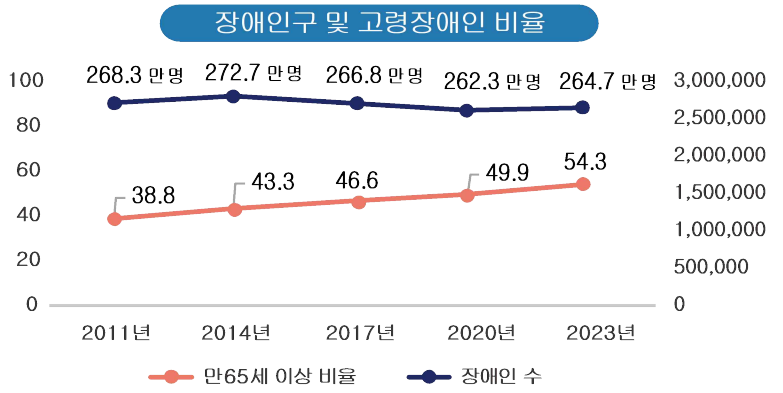
장애인 사례관리(case management for people with disabilities)란 최소한의 비용을 가지고 장애인의 다양한 재활욕구를 효과적으로 충족시켜 줄 수 있도록 여러 종류의 서비스를 적절히 조정·운영하는 기능을 포함하는 일련의 과정이라고 할 수 있다(전혜성 외, 2018). 또한 조성재(2012)는 장애인 사례관리에 대해 장애인내담자에 대한 의학적, 심리학적, 직업적 특성에 대한 평가, 평가결과에 기초한 재활계획의 수립과 이행, 각종 서비스의 효과적 제공을 위한 적절한 조율과 모니터링, 다양한 의사소통 방법과 주변 자원을 활용한 서비스 성과와 재활결과에 대한 평가를 아우르는 조정과정이라고 정의하고 있다.

장애인의 경우 신체적·심리적·사회적·교육적·경제적·직업적 영역에서 복합적인 욕구를 갖고 있으며, 이러한 욕구는 장애가 오랜 기간 지속됨에 따라 계속된다. 또한 장애인의 경우 본인뿐만 아니라 그 가족들에 대한 지지 및 서비스도 수반되어야 하기 때문에 이를 위해 건강증진, 예방의학 및 치료에 관계되는 서비스와 함께 재가복지, 교육, 직업, 생활환경, 여가, 스포츠 등 광범위

한 분야를 포함하는 조직화된 종합적 재활서비스가 제공되어야 하기 때문에 사례관리가 매우 중요하다고 할 수 있다(전혜성 외, 2018). 게다가 우리나라의 경우 장애유형이 15개로 구분되어 있으며, 각각의 장애유형에 따라 겪는 어려움이나 도움이 필요한 내용·정도가 다르므로 사례관리의 중요성이 더욱 강조된다고 할 수 있다.

2023년 장애인 실태조사에 의하면 우리나라의 등록장애인 수는 2023년 5월 말 기준 264.7만 명이며, 이 중 65세 이상 노인의 비율은 54.3%로 고령화 경향이 지속되고 있다(그림 2-2 참조)(보건복지부, 2024.04.30.).

〔그림 2-2〕 장애인구 및 고령장애인 비율



자료: 보건복지부(2024.04.30.)

장애인 중 재활치료를 이용하고 있는 경우는 23.7%로 나타났으며, 65세 이상 장애인 중 25.9%, 18세 미만 아동은 83.5%가 재활치료[3]를 이용하고 있는 것으로 나타났다(표 2-3 참조). 그 외에도 19세 이상 장애인 중 만성질환을 가지고 있는 경우는 84.8%이며, 평균 2.5개의 만성질환을 보유하고 있는 것으로 나타났다(보건복지부, 2024.04.30.).

3) 물리치료, 작업치료, 언어치료, 음악치료, 놀이치료, 미술치료, 심리행동치료 등

〈표 2-3〉 장애인 재활치료 이용 비율

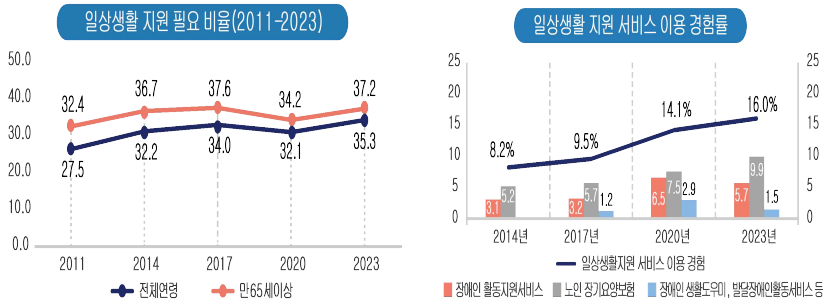
(단위: %)

구분	2011	2014	2017	2020	2023
18세 미만	63.7	68.5	73.8	74.9	83.5
65세 이상	28.1	31.8	31.4	24.1	25.9
전체	23.0	25.4	26.0	22.9	23.7

자료: 보건복지부(2024.04.30.)

일상생활 수행시 지원이 필요하다고 응답한 장애인은 35.3%로 나타났으며, 일상생활지원 서비스 이용 경험률은 16.0%로 나타났다(그림 2-3 참조)

〔그림 2-3〕 장애인의 일상생활 지원 필요도 및 서비스 이용 경험률



자료: 보건복지부(2024.04.30.)

장애인의 사회적 고립수준[4]은 35.4%로 나타났으며, 장애인 1인 가구의 경우 42.8%로 특히 높았다(표 2-4 참조).

4) '집안일을 부탁하거나', '이야기 상태가 필요한 경우' 둘 중 하나라도 도움받을 곳이 없는 사람의 비율

〈표 2-4〉 사회적 관계망 - 도움받을 사람 여부 비율

(단위: %)

구분		전체	연령별		장애인 1인가구
			18-64세	65세 이상	
사회적 고립		35.4	38.3	33.0	42.8
몸이 아파서 집안일을 부탁해야 할 때	도움받을 사람이 없음	22.3	27.4	18.3	28.5
낙심하거나 우울해서 이야기 상대가 필요할 때		29.3	30.3	28.5	36.1
갑자기 큰 돈을 빌려야 할 때		56.6	59.3	54.5	64.7

주. 1) 18세 이상 장애인 대상
2) 도움받을 사람의 범위: 함께 살지 않는 가족(동거 가족 제외), 친척, 친구, 이웃 직장 동료 등
3) 사회적 고립도: '몸이 아픈데 집안일을 부탁하거나', '낙심하거나 우울한데 이야기 상대가 필요한 경우' 둘 중 하나라도 도움받을 곳이 없는 사람의 비율

자료: 보건복지부(2024.04.30.)

장애인의 경제 상태는 전국 가구 평균과 비교했을 때 소득은 약 63.3%, 지출은 66.9% 수준으로 나타났다(표 2-5 참조).

〈표 2-5〉 장애인 및 전국가구 월평균 소득 및 지출액 비교

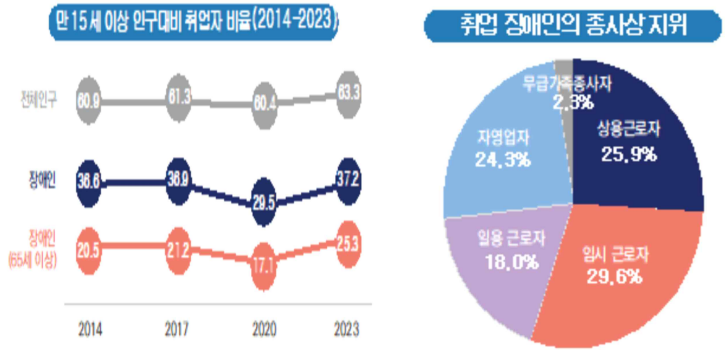
(단위: 천원, %)

구분	2014년도		2017년도		2020년도		2023년도	
	장애인 가구	전국 가구	장애인 가구	전국 가구	장애인 가구	전국 가구	장애인 가구	전국 가구
가구 소득액 (전국가구 대비율)	2,235	3,609 (61.9%)	2,421	3,635 (66.6%)	2,536	4,285 (59.2%)	3,058	4,834 (63.3%)
가구 지출액 (전국가구 대비율)	1,706	2,822 (60.5%)	1,908	2,761 (69.1%)	1,895	3,288 (57.6%)	2,426	3,625 (66.9%)

자료: 보건복지부(2024.04.30.)

15세 이상 장애인 취업자 비율은 37.2%로 전체인구의 취업자 비율인 63.3%보다 낮게 나타났으며, 종사상 지위는 임시근로자 29.6%, 상용근로자 25.9%, 자영업자 24.3%, 일용근로자 18.0% 등으로 나타났다(그림 2-4 참조).

〔그림 2-4〕 취업 장애인 비율 및 종사상 지위



자료: 보건복지부(2024.04.30.)

국가 및 사회에 가장 우선적으로 요구하는 사항은 소득보장이 43.9%로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 의료보장(26.9%), 고용보장(7.9%) 등의 순으로 나타났다(표 2-6 참조).

〈표 2-6〉 국가 및 사회에 대한 요구사항

(단위: %)

구분	연령별			종합
	19세 미만	19-64세	65세 이상	
소득보장	29.1	45.5	43.5	43.9
의료보장	16.7	19.3	33.4	26.9
고용보장	9.3	12.4	4.3	7.9
주거보장	6.9	7.5	5.7	6.5
이동권 보장	2.0	2.3	3.4	2.9
보육교육 보장	23.3	1.3	0.4	1.6
문화여가생활 및 체육활동보장	1.5	1.4	1.7	1.5
장애인 인권보장	3.6	3.3	1.5	2.3
장애인 인식개선	4.0	1.8	1.0	1.4
장애인 건강관리(장애예방 포함)	2.1	4.1	4.4	4.2
의사소통 및 정보접근 참여보장	1.2	0.6	0.5	0.5
재난안전관리	0.2	0.4	0.3	0.4
기타	0.0	0.2	0.0	0.1
계	100.0	100.0	100.0	100.0

자료: 보건복지부(2024.04.30.)

이처럼 고령장애인의 증가, 전체인구 대비 낮은 경제활동참가율, 낮은 소득뿐만 아니라 장애로 인한 건강적·사회적 특성, 일상생활에서의 지원 및 돌봄의 필요성 등으로 인한 어려움들은 장애인의 사회통합을 어렵게 만드는 요인으로 작용하고 있다. 이러한 이유로 인해 장애인은 대표적인 사례관리의 대상이 되는 집단이라고 할 수 있다.

2. 장애인 사례관리 지원을 위한 법률

장애인 사례관리를 지원하기 위해서 우리나라에서는 「장애인복지법」, 「장애인고용법」, 「발달장애인 권리보장 및 지원에 관한 법률」(이하 '발달장애인법'), 「정신건강증진 및 정신질환자 복지서비스 지원에 관한 법률」(이하 '정신건강복지법') 등을 제정하여 시행하고 있다.

가. 「장애인복지법」

「장애인복지법」은 우리나라 장애인의 전반적인 지원을 위해 제정된 법이다. 제1조는 통상적으로 법의 목적을 규율하고 있는데 '장애인의 인간다운 삶과 권리보장을 위한 국가와 지방자치단체 등의 책임을 명백히 하고, 장애발생 예방과 장애인의 의료 · 교육 · 직업재활 · 생활환경개선 등에 관한 사업을 정하여 장애인복지대책을 종합적으로 추진하며, 장애인의 자립생활 · 보호 및 수당 지급 등에 관하여 필요한 사항을 정하여 장애인의 생활안정에 기여하는 등 장애인의 복지와 사회활동 참여증진을 통하여 사회통합에 이바지함을 목적으로 한다.'로 규율함으로써 법의 제정 목적을 설명하고 있다. 제6조에서는 중증장애인의 보호를, 제9조에서는 국가와 지방자치단체의 책임을 명시하고 있다. 다음으로 제10조의2에서는 5년마다 장애인정책종합계획을 수립해야 함을 규율하고 있다. 다음으로 장애발생 예방(제17조), 의료와 재활치료(제18조), 사회적응훈련(제19조), 교육(제20조), 직업(제21조), 정보에의 접근(제22조), 편의시설(제23조), 안전대책 강구(제24조), 사회적 인식개선(제25조), 선거권 행사(제26조),

주택 보급(제27조), 문화환경 정비(제28조), 경제적 부담의 경감(제30조), 장애인 가족 지원(제30조의2)과 같은 기본정책을 강구하도록 규율하고 있다. 또한 서비스지원 종합조사(제32조의4), 복지서비스에 관한 장애인 지원 사업(제32조의6), 민관협력을 통한 사례관리(제32조의7), 재활상담(제34조), 장애 유형·장애 정도별 재활 및 자립지원 서비스 제공(제35조) 등을 통해 장애인 복지에 필요한 서비스를 제공하도록 규율하고 있으며, 자립생활지원(제53조), 장애인자립생활지원센터(제54조) 등을 통해 장애인이 자립할 수 있도록 규율하고 있다.

나. 「장애인고용법」

「장애인고용법」은 장애인의 생계유지와 사회통합을 위해 가장 필요한 직업을 얻고 유지하기 위한 전반의 활동을 지원하기 위해 제정된 법률이다. 장애인고용법 제1조를 살펴보면 '장애인이 그 능력에 맞는 직업생활을 통하여 인간다운 생활을 할 수 있도록 장애인의 고용촉진 및 직업재활을 꾀하는 것을 목적으로 한다.'로 규율함으로써 법의 제정 목적을 알 수 있다. 이를 위해 국가와 지방자치단체의 책임(제3조), 사업주의 책임(제5조), 장애인 고용촉진 및 직업재활 기본계획의 수립(제7조), 교육부 및 보건복지부와의 연계(제8조)를 규율하고 있다. 또한 직업지도(제10조), 직업적응훈련(제11조), 직업능력개발훈련(제12조), 지원고용(제13조), 보호고용(제14조), 취업알선(제15조), 취업 후 적응지도(제19조) 등을 통하여 고용영역에서 장애인을 지원하기 위한 근거를 규율하고 있다.

다. 「발달장애인법」

장애인 중에서도 지적장애인과 자폐성장애인을 합쳐 발달장애인으로 부르고 있는데, 이러한 발달장애인의 특수성을 고려하여 제정된 법률이다. 「발달장애인법」 제1조에서는 '발달장애인의 의사를 최대한 존중하여 그들의 생애주기에 따른 특성 및 복지 욕구에 적합한 지원과 권리옹호 등이 체계적이고

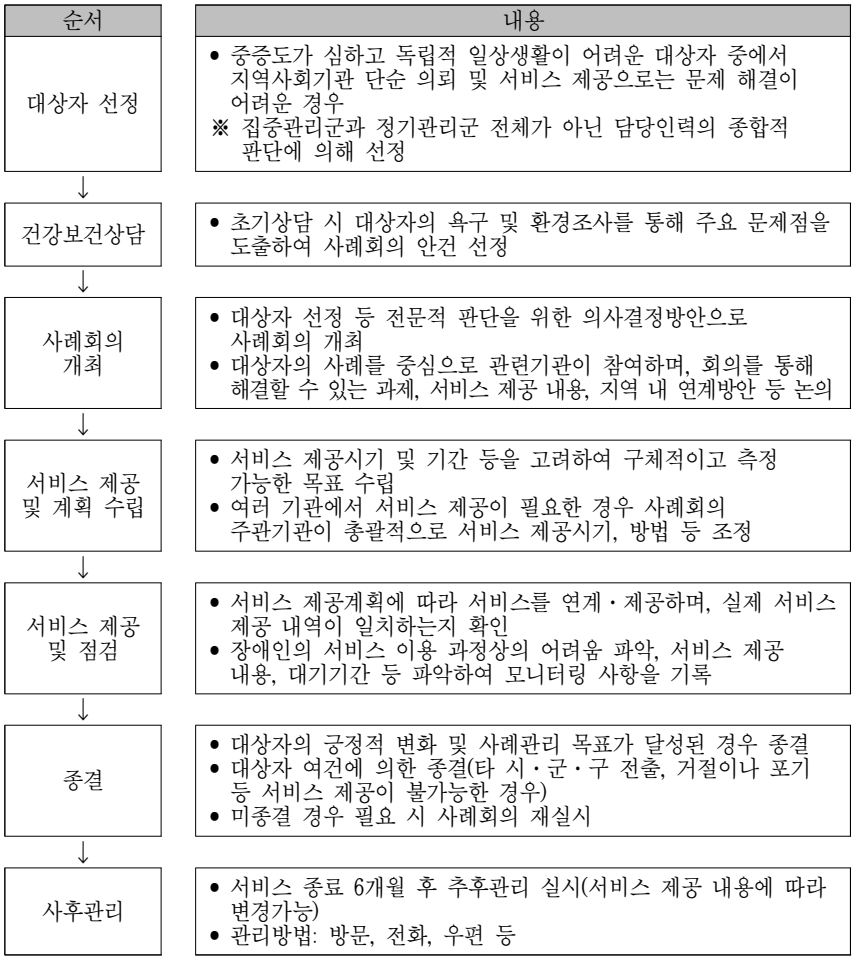
효과적으로 제공될 수 있도록 필요한 사항을 규정함으로써 발달장애인의 사회 참여를 촉진하고, 권리를 보호하며, 인간다운 삶을 영위하는 데 이바지함을 목적으로 한다'로 규율하고 있다. 이를 위해 제3조에서는 발달장애인의 권리, 제4조에서는 국가와 지방자치단체의 책무, 제5조에서는 국민의 책무를 규율하고 있다. 그리고 자기결정권의 보장(제8조), 성년후견제 이용지원(제9조), 의사소통지원(제10조), 복지서비스의 신청(제18조), 개인별지원계획의 수립(제19조), 복지서비스 제공기관과의 연계(제20조), 조기진단 및 개입(제23조), 재활 빛 발달지원(제24조), 고용 및 직업훈련 지원(제25조), 평생교육 지원(제26조), 문화·예술·여가·체육 활동 등 지원(제27조), 소득보장(제28조), 거주시설·돌봄 지원(제29조), 주간활동·방과 후 활동 지원(제29조의2) 등을 통해 발달장애인을 지원하기 위한 근거를 규율하고 있다.

3. 장애인 사례관리 절차

그간 장애인을 위한 사례관리는 공공영역인 보건소를 중심으로 한 건강보건 중심의 사례관리와 저소득층에 해당하는 장애인을 대상으로 한 읍면동 사례관리, 민간 영역의 장애인복지관을 중심으로 한 사례관리로 분리되어 수행되어왔다(한기명 외, 2021). 먼저 건강보건 중심의 사례관리에 대해 살펴보면 주요 사례관리 대상자는 중증도가 심하고 독립적 일상생활이 어려운 대상자 중 지역사회 기관 단순 의뢰 및 서비스 제공으로는 문제 해결이 어려운 사람을 대상자로 선정한다. 대상자가 선정되었으면 대상자의 욕구 및 환경조사를 실시한다. 다음으로 사례관리를 위한 사례회의를 실시하게 되는데, 사례회의는 대상자 선정, 종결 시 필수적으로 진행하여야 하며, 통상적으로 분기별 1회 실시되지만 필요시 수시로 실시할 수 있다. 사례회의를 통해 서비스 범위 내에서 대상자 정보를 공유하며 동원 가능한 자원의 장·단점을 확인하고 사례회의 참석자들이 연계할 자원을 함께 선택한다. 이 과정에서 자원이 없을 경우 자원을 개발할 것인지, 직접서비스를 제공할 것인지, 사례를 의뢰할 것인지, 제외대상으로 구분할 것인지에 대해 논의하게 된다. 사례회의를 거쳐 계획된 서비스 제공계획에 따라 서비스를 연계·제공하며, 실제 서비스 제공 내역이 일

치하는지 확인하게 된다. 이후 대상자의 긍정적 변화 및 사례관리 목표가 달성된 경우나 대상자의 여건 변화(타 시·군·구 전출, 거절이나 포기 등 서비스 제공이 불가능한 경우) 서비스를 종결짓게 된다. 최종적으로 서비스 종료 후 6개월 후 사후관리를 실시하게 된다. 이를 도식화하면 [그림 2-5]와 같다.

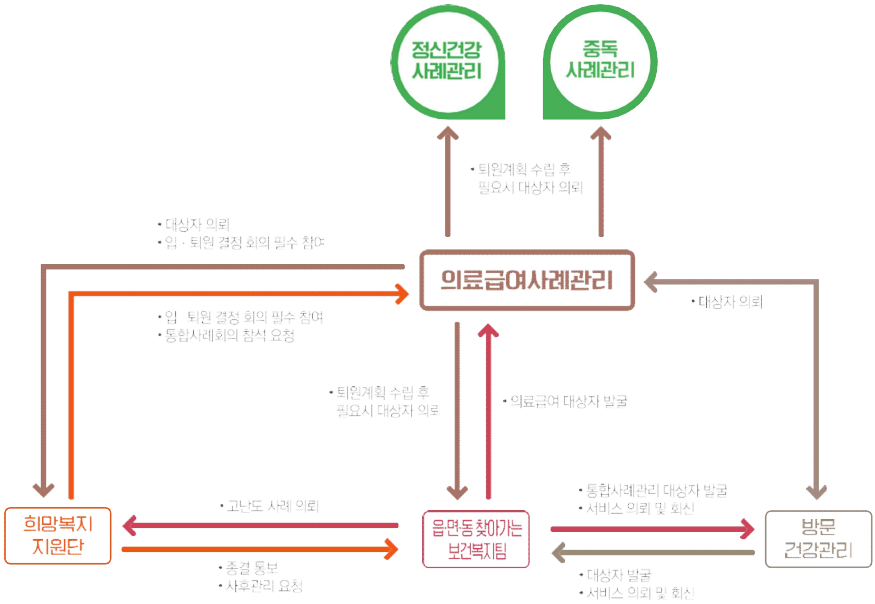
〔그림 2-5〕 장애인 건강보건 사례관리 절차



자료: 보건복지부(2024a)

읍면동을 중심으로 수행되고 있는 보건복지연계 사례관리는 [그림 2-6]과 같은 절차로 수행된다. 읍면동 찾아가는 보건복지팀에서는 욕구 사정 후 각 기관에 대상자를 의뢰한다. 희망복지지원단은 통합사례회의 개최와 같은 사업 간 조정, 고위험 대상자에 대한 통합사례관리를 수행한다. 의료급여사례관리 사업은 퇴원 대상자(정신건강사례관리, 중독사례관리) 중에서 의뢰가 필요한 경우 각 서비스 제공기관에 의뢰한다. 방문건강관리, 중독사례관리, 정신건강사례관리 사업은 서비스를 의뢰받으면 서비스를 제공하고 필요한 경우 읍면동 찾아가는 보건복지팀과 공동으로 사후관리를 실시한다.

〔그림 2-6〕 장애인 보건복지연계 사례관리 절차



자료: 보건복지부(2021a)

장애인 보건의료 사례관리와 보건복지연계 사례관리를 비교하면 다음의 <표 2-7>과 같다.

〈표 2-7〉 장애인을 위한 사례관리모형 비교

구분	지역사회중심재활사업 모형	보건복지연계 모형
사업내용	장애인 건강보건관리 사업	보건복지연계 통합사례 관리사업
조직구성	중앙장애인보건의료센터-광역지자체-지역장애인보건의료센터-보건소 및 장애인복지과	보건복지전담팀-희망복지지원단-방문건강관리팀-정신건강복지센터-중독관리통합지원센터
사업인력	간호사, 물리치료사, 작업치료사 등 보건의료인력 및 사회복지사 자격증을 소지한 의료사회복지사로서 해당 분야에서 3년 이상의 경력	시군구에 속한 복지전담공무원 (필요시 읍·면·동 찾아가는 보건복지전담팀(사회복지직 3명, 간호직1명)과 공동 사후관리)
사업대상자	장애인 및 예비장애인	복합적인 욕구를 가진 사례관리대상자
대상자 발굴방법	1) 의료기관에서 퇴원하는 예비장애인: 지역장애인보건의료센터를 통한 연계, 보건소 지역사회재활협의체로 의뢰·연계 2) 지역사회 거주: 장애인 전담 민관협의체, 희망복지지원단, 지역사회보장협의체, 지역케어회의 등	주민센터에서 초기 상담 실시 후 복합적인 욕구를 가진 사례관리대상자 의뢰
욕구 사정 (사정도구)	재활사정(재활기록지 활용, 기능평가 및 삶의 질 평가 등)	심층욕구조사(욕구 및 위기도)
서비스 재공내용 및 주기	지역사회 조기적응 프로그램, 재활프로그램, 퇴원관리 상담활동, 사회참여 프로그램, 교육 및 2차 장애관리 등	통합사례관리회의 실시 및 종합서비스제공계획 수립, 모니터링 사회복지통합관리망 (행복e음), 복지자원관리시스템을 통한 대상자 통합 관리
평가와 종결	1) 평가: 등록관리율, 정기관리 장애인의 삶의 질, (우수사례) Case report 세부 프로그램별 목표 달성율과 세부 프로그램별 결과지표 2) 종결: 재활목표 달성 및 프로그램 종료 시 퇴록	종결 여부 결정 시 해당 가구의 사례관리 담당자(드림스타트, 아동보호 전담요원, 자활사례관리, 노인맞춤돌봄서비스, 의료급여사례관리, 방문건강관리, 중독사례관리, 정신건강사례관리, 건강가정지원센터, 서민금융통합지원센터 등) 참여 요청(종결 회의는 서면으로 대체 가능)
사후관리	만족도, 기능평가 등 통해 대상자 연계 및 퇴록 결정 후 추후 관리	희망복지지원단과 읍·면·동 주민센터의 방문형서비스 체계화 등을 통한 사후관리지원체계 연계협력

자료: 한기명 외(2021)

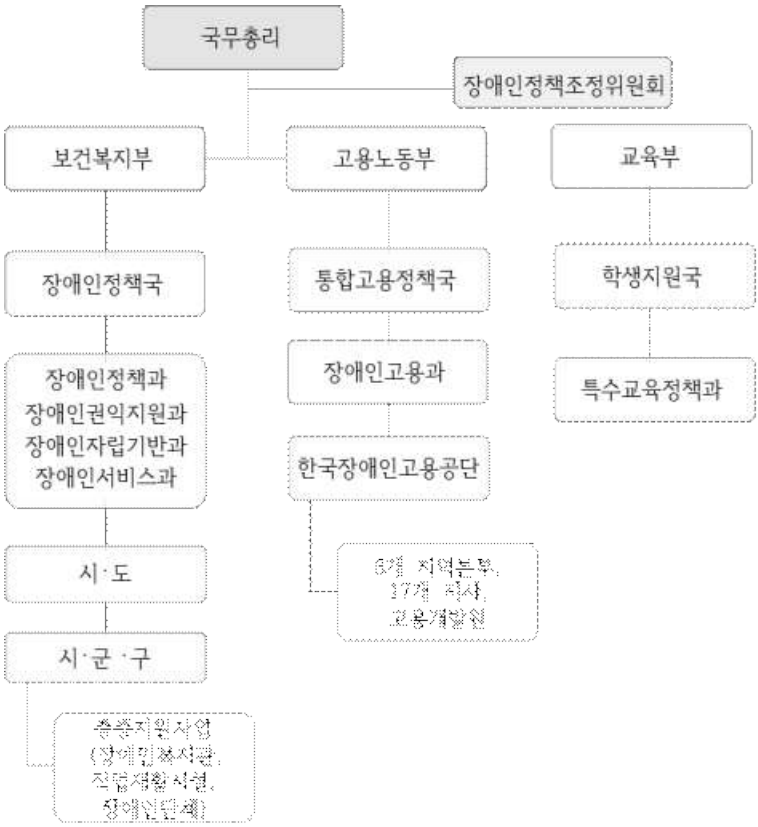
제3절 고용영역에서의 장애인 사례관리

1. 고용서비스 전달체계

장애인 고용을 위한 전달체계는 장애인의 욕구를 발견하고, 욕구를 해결하기 위해서 사정과 평가를 실시하여 적절한 자원을 연결해 주는 하나의 과정(이혜경 외, 2021), 장애인에게 고용서비스를 제공할 수 있도록 구축된 조직적 장치(organizational arrangement) 또는 조직적 연계(이정주, 노승용, 2009)라고 할 수 있다.

우리나라의 고용영역에서 장애인을 위한 전달체계는 크게 [그림 2-7]과 같이 중앙부처인 고용노동부, 보건복지부, 교육부를 중심으로 이루어지고 있으며, 별도로 장애인정책조정위원회가 설립되어 운영되고 있다. 보건복지부는 장애인정책국을 두고 있으며, 장애인정책국 하에 장애인정책과, 장애인권익지원과, 장애인자립기반과, 장애인서비스과가 있다. 그리고 산하의 한국장애인개발원과 각 시·도, 시·군·구의 장애인복지관, 직업재활시설, 장애인단체 등을 중심으로 서비스가 제공되고 있다. 고용노동부는 통합고용정책국을 두고 있으며, 통합고용정책국 하에 장애인고용과가 있다. 그리고 산하의 한국장애인고용공단을 중심으로 서비스가 제공되고 있다. 교육부는 학생지원국을 두고 있으며, 학생지원국 산하에 특수교육정책과를 두고 있다. 그리고 각 시·도 내 특수학교 및 특수학급을 통해 서비스가 제공되고 있다.

〔그림 2-7〕 우리나라 장애인 고용서비스 전달체계



자료: 한기명 외(2021)의 자료를 현행화하여 재구성

우리나라 장애인 고용서비스 전달체계는 다수의 조직이 개별적인 서비스를 제공한다는 특징을 들 수 있는데, 이는 장애인 당사자의 접근성을 쉽게 하고, 서비스 기관 간 선의의 경쟁을 통해 서비스의 질을 향상할 수 있다는 장점이 있지만, 서비스 기관이 배치되지 않은 지역의 경우 서비스에서 소외될 수 있다는 점, 자신의 욕구와는 무관하게 유사한 서비스를 반복적으로 제공받을 수 있다는 점이 단점이 있다고 할 수 있다(이정주, 노승용, 2009).

고용영역에서 장애인의 사례관리는 보건복지부, 고용노동부, 교육부 등의 중앙부처를 중심으로 서비스가 이루어지고 있다. 그러나 이 중 고용노동부와 공단을 통해서 가장 폭넓은 고용서비스가 제공되고 있다. 공단에서는 취업알선, 중증장애인 지원고용, 장애인 취업성공패키지, 장애학생 취업지원, 장애인 인턴제를 비롯하여 고용지원 필요도 결정, 직업능력평가, 직업영역개발, 보조공학기기 지원사업 등 다양한 고용서비스를 제공하고 있다.

2. 선행연구에서의 사례관리 절차

장애인 고용 영역에서의 사례관리를 정의해 보면, 사례관리 대상자의 '취업'을 위하여 필요한 계획을 세우고, 직업상담 및 평가, 지원고용, 직업훈련 등 필요한 서비스에 연결·조정하여, 사업체 배치와 사후관리를 지원하는 활동이라고 할 수 있다(이금진, 2003).

장애인 고용 영역에서의 사례관리 과정에 대해 한국장애인단체총연맹(2001)은 '의뢰/접수', '초기면접', '적격성 판단', '평가', '재활계획', '서비스전달', '종결' 등 7가지 단계로 구분하였다. 이금진(2003)은 '사례발굴', '사정', '고용개별화계획', '서비스 연결 및 조정', '배치 및 사후관리' 등 5가지 단계로 구분하였다. 이용표 외(2008)는 사례관리 과정을 '사례발굴', '사정', '계획', '서비스 제공 및 네트워킹', '사후관리' 등 5가지 단계로 구분하였다. 서울특별시(2011)에서는 사례관리 과정을 '이용자 선정', '직업재활계획수립', '직업적응훈련', '취업알선', '취업 후 적응지원', '종결' 등 7가지 단계로 구분하였다. 박희찬 외(2011)는 사례관리 과정을 '접수', '직업상담', '직업평가', '적격성 결정', '직업재활계획수립', '직업적응훈련', '취업알선', '취업 후 적응지원', '종결' 등 9가지 단계로 구분하였다. 유완식 외(2012)는 사례관리 과정을 '구직신청', '상담', '평가', '고용서비스 계획수립 및 제공', '취업 후 적응지도' 등 5가지 단계로 구분하였다. 이혜경 외(2022)는 사례관리 과정을 '접수', '직업상담', '직업평

가', '적격성 결정', '직업재활계획수립', '직업적응훈련/현장중심 직업훈련', '사업체개발/직무개발', '취업알선', '취업 후 적응지원', '종결' 등 9가지 단계로 구분하였다. 이를 종합적으로 정리하면 다음의 <표 2-8>과 같다.

〈표 2-8〉 장애인 고용을 위한 사례관리 절차와 관련된 선행연구

연구자명	절차
한국장애인단체총연맹 (2001)	의뢰/접수 → 초기면접 → 적격성 판단 → 평가 → 재활계획 → 서비스 전달 → 종결
이금진(2003)	사례발굴 → 사정 → 고용개별화계획 → 서비스 연결 및 조정 → 배치 및 사후관리
이용표 외(2008)	사례발굴 → 사정 → 계획 → 서비스 제공 및 네트워킹 → 사후관리
서울특별시(2001)	이용자 선정 → 직업재활계획수립 → 직업적응훈련 → 취업알선 → 취업 후 적응지원 → 종결
박희찬 외(2011)	접수 → 직업상담 → 직업평가 → 적격성 결정 → 직업재활계획수립 → 직업적응훈련 → 취업알선 → 취업 후 적응지원 → 종결
유완식 외(2012)	구직신청 → 상담 → 평가 → 고용서비스 계획수립 및 제공 → 취업 후 적응지도
이혜경 외(2022)	접수 → 직업상담 → 직업평가 → 적격성 결정 → 직업재활계획수립 → 직업적응훈련/현장중심 직업훈련 → 사업체개발/직무개발 → 취업알선 → 취업 후 적응지원 → 종결

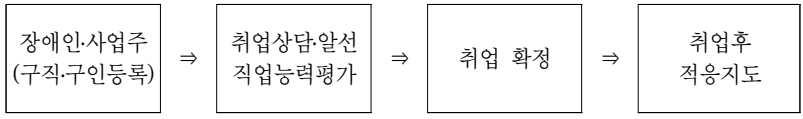
3. 공단의 고용서비스

장애인 고용을 위해 공단에서 사례관리와 유사하게 운영되고 있는 제도는 크게 '장애인 취업알선 서비스'와 '장애인 취성패'를 들 수 있다.

가. 장애인 취업알선 서비스

장애인 취업알선 서비스는 장애인 고용을 위한 공단에서 제공하는 가장 일반적인 서비스로 장애인의 개별적인 특성과 능력에 맞는 취업가능직무를 제안하고 구인과 구직을 받아 취업상담을 통해 고용을 지원하는 사업(백영은, 박동희, 2022)이다. 취업알선 서비스는 장애인고용법 제10조(직업지도)를 근거로 하고 있다. 세부적인 내용으로는 장애인 구인·구직·알선, 취업상담 및 지원, 취업한 장애인이 안정적인 직업생활을 할 수 있도록 적응지도를 실시하는 등의 업무를 포괄한다. 취업알선은 다음의 [그림 2-8]과 같은 절차로 이루어진다.

〔그림 2-8〕 취업알선 추진절차



나. 장애인 취성패

장애인 취성패는 공단에서 수행하고 있는 장애인 고용 영역에서 사례관리와 가장 유사한 서비스라고 할 수 있다. 취성패는 장애인의 취업과 직업적응을 지원하기 위해 단계별 통합적인 서비스를 제공하는 전문적인 취업지원 프로그램이다. 취성패는 크게 1유형과 2유형으로 구분되는데, 1유형은 취업을 희망하는 만 18세 이상 69세 이하 장애인이 대상이며, 2유형은 중위소득 50% 이하의 저소득층 장애인을 대상으로 하고 있다. 취성패는 장애인고용법 제10조(직업지도), 제15조(취업알선 등)를 근거로 하고 있으며, 다음의 [그림 2-9]와 같은 절차를 통해 추진된다.

〔그림 2-9〕 취성패 전달체계



자료: 한국장애인고용공단(2024)

먼저 참여대상자를 선정한다. 참여대상자는 취업을 희망하는 만18세 이상부터 69세 이하 장애인이면 누구나 신청이 가능하나, 취업의지가 없거나 직업훈련에만 관심이 있는 경우, 고등학교나 대학교에 재학 중인 경우, 주 30시간 이상 고용보험에 가입되어 있는 근로자인 경우, 일정 기간 내에 취성패에 참여한 경험이 있는 경우, 외국인 등은 신청에 제한이 있다. 신청자격이 충족되어 취성패에 신청하게 되면 14일 이내에 참여자 선정이 이루어진다. 이후 단계별 프로그램을 진행하게 된다.

1단계는 상담 및 취업활동 계획을 수립하는 단계이다. 초기상담 및 개인별 취업활동계획(IAP)상담에서 취업준비수준 등 확인한 자료를 통해 구직능력 증진 및 취업의욕을 높일 수 있도록 개인별 특성을 고려한 취업지원 경로를 설정하는 데 목표를 두고 있다. 1단계는 초기상담, IAP상담을 통해 IAP를 수립하기 위한 일련의 서비스를 제공한다. 또한 초기상담을 통해 참여자의 직업적 능력 제한 정도 및 작업환경 요구 등을 고려하여 고용지원 대상 자격의 판단

이 필요한 경우 각 기관별 판정평가팀을 통해 검사를 의뢰한다. 1단계는 별도의 운영 기간을 두지 않지만, 초기상담일 이후 한 달 이내 IAP가 수립되지 않는 경우 이후 기간에 대해선 2단계 서비스 기간이 차감된다. IAP수립은 참여자가 효율적으로 취성패에 참여하기 위한 첫 단계로 중요한 의미를 지닌다. 참여수당은 취성패 참여자 중 1단계 과정을 수료하고 동 과정에 성실히 참여하기 위해 사전상담 실시 및 IAP를 수립한 자에게 15만원이 지급된다.

2단계는 취업역량 강화단계이다. 1단계에서 수립한 IAP에 따라 취업을 목표로 직무훈련, 지피지기 프로그램, 구직촉진수당 등 세부 프로그램을 운용하는 단계이다. 2단계는 IAP 수립일 다음날로부터 12개월 동안 서비스가 제공된다. 12개월이라는 기간을 정한 이유는 취성패가 취업이라는 목표를 갖고 있으며, 이에 대해 참여자가 기한을 두어 목표를 의식하기 위해서이다. 단, 2단계 시작일로부터 3개월 이내 등록한 과정 중 12개월이 넘는 훈련과정이나 상위기능 습득을 위한 편입 또는 입학과정에 대해서는 해당과정 종료까지 서비스를 제공한다. 2단계에서 지원받을 수 있는 서비스는 공단 능력개발지원사업, 국민내일배움카드, 장애인 특화훈련, 지피지기 프로그램, 취업브릿지 프로그램, 구직촉진수당, 취업알선 등이 있다. 2단계 참여수당은 경제적 지원을 통해 참여자가 2단계에 집중하여 직업역량을 개발할 수 있는 환경을 조성하기 위해 제공되는 수당이다. 훈련수당은 월 최대 28만 4천원을 지급하며, 지피지기 프로그램, 취업브릿지 프로그램 참여 시 5만원이 지급된다. 저소득층의 경우 구직촉진수당이 월 50만원씩 최대 300만원까지 지급된다.

3단계는 고용유지 지원단계이다. 2단계 서비스 제공 중 참여자가 취업 또는 창업하게 된 경우[5]나 2단계 시작일로부터 12개월이 넘어 기간이 만료된 경우, 또는 취성패 중단 사유에 해당하는 경우 발생 시 취업지원이 종료되게 된다. 취업지원이 종료되면 사후관리가 시작되게 된다. 사후관리는 종료 사유에 따라 취업자는 취업일로부터 3개월, 기간만료의 경우 기간만료일로부터 6개월까지 사후관리를 제공하며, 시작일로부터 1개월 이내 1회, 4분기별 1회마

5) 취업: 「고용보험법」에 따라 고용보험에 가입이 되어 있는 경우
창업: 「부가가치세법」제8조에 따라 사업자등록이 되어 있는 경우

다 유선연락 등의 방법을 통해 제공된다. 취업자에 대해 사후관리를 하는 이유는 취업으로 종료된 자의 장기근속 기대, 직장 적응력 제고 등 참여자의 근속을 장려하기 위함이며, 기간만료 대상자에 대해 사후관리를 하는 이유는 장애인 구인정보 등을 꾸준히 제공하여 기간 종료 이후에도 취업알선 서비스를 통해 취업의지가 약화되는 것을 방지하기 위함이다. 3단계 취업성공수당은 3개월 근속 시 30만원, 6개월 근속 시 40만원, 12개월 근속 시 80만원 등 최대 150만원까지 취업성공수당을 받을 수 있다.

다. 취업알선과 취성패 비교

취업알선과 취성패는 사례관리와 유사한 측면을 보이지만, 목적 및 구조 등이 상당히 다르다. 먼저 대상은 취업알선은 구직을 희망하는 모든 장애인을 대상으로 하지만, 취성패는 만 18세 이상 69세 이하(1유형), 중위소득 50% 이하 저소득층(2유형)을 대상으로 한다. 주된 목적의 경우 취업알선은 장애인과 사업주 간 직접적인 취업 연계를 목적으로 하지만, 취성패는 종합적인 취업준비 및 지원을 목적으로 한다. 서비스 구조는 취업알선은 단순하지만, 유연한 서비스를 제공하고, 취성패는 단계적이고 체계적인 서비스를 제공한다. 기간은 취업알선은 단기적이지만, 취성패는 최대 1년까지 서비스를 제공한다. 서비스의 범위는 취업알선은 구직 등록, 상담, 일자리 정보제공, 취업 연계 등의 서비스를 제공하지만, 취성패는 심층 상담, 직업훈련, 자격증 취득 지원, 취업 알선, 사후관리까지 폭넓은 서비스를 제공한다. 장애인 맞춤 정도는 취업알선은 기본적인 수준에서 맞춤형 서비스를 제공하지만, 취성패는 고도의 개인별 맞춤형 서비스를 제공한다. 사후관리에서 취업알선은 기본적인 적응지원까지 지원하지만, 취성패는 체계적이고 지속적인 사후관리를 제공한다. 마지막으로 수당은 취업알선은 수당이 제공되지 않으나, 취성패는 단계적 참여 수당을 제공한다(표 2-9 참조). 종합해 보면 취업알선은 즉각적인 취업 연계에 초점을 맞추고 서비스가 제공되는 반면, 취성패는 종합적이고 장기적인 접근을 통해 서비스가 제공된다고 할 수 있다.

〈표 2-9〉 취업알선과 취성패 비교

구분	취업알선	취성패
대상	모든 구직 희망 장애인	만 18세 이상 69세 이하(1유형) 중위소득 50% 이하 저소득층(2유형)
목적	직접적인 취업 연계	종합적인 취업 준비, 취업 지원
서비스 구조	단순・유연	단계적・체계적
기간	단기적	장기적(최대 1년)
서비스 범위	구직 등록, 상담, 일자리 정보제공, 취업 연계	심층 상담, 직업훈련, 자격증 취득 지원, 취업 알선, 사후관리
맞춤 정도	기본적인 맞춤형 서비스	고도의 개인별 맞춤형 서비스
사후관리	기본적인 적응지원	체계적인 사후관리, 지속 상담
수당	참여 수당 없음	단계별 참여 수당 제공

4. 민간에서의 사례관리

민간에서 장애인 고용을 위한 사례관리는 주로 장애인복지관과 직업재활시설을 통해 이루어지고 있다. 장애인복지관은 2024년 4월 기준 전국에 266개소가 운영되고 있으며(보건복지부, 2024), 주요 기능으로는 개인별 지원계획 수립, 중재(치료)와 컨설팅, 낮활동 및 행동지원, 직업지원, 가족(지원자)지원, 사례관리 및 권익옹호 등을 들 수 있다. 이 중 직업지원과 관련된 주요 사업으로는 첫째, 직업적응훈련, 현장훈련, 작업활동과 같은 직업훈련, 둘째, 사람중심의 직업상담 및 평가, 맞춤형 사업체 개발, 배치 및 지원, 취업 후 적응지도와 같은 적극적 지원고용(Active supported employment), 셋째, 장애인 고용관련기관 네트워크, 전환교육과 같은 지역사회중심 직업지원, 넷째, 공공일자리 지원, 지역특화 일자리 개발, 창업지원과 같은 일자리 창출 등이 있다(보건복지부, 2024b).

다음으로 장애인직업재활시설은 2022년 12월 기준 전국에 792개소가 설치되어 있으며, 이 중 보호작업장 682개소(86.1%), 근로작업장 70개소(8.8%), 직업적응훈련시설 40개소(5.1%)가 설치되어 있다. 직업재활시설의 주요 역할로는 교육·훈련사업, 일상생활 및 가사생활훈련, 사회적응훈련, 직업훈련, 통합훈련,

취미 및 여가활동, 보호고용, 직업평가, 취업 알선 등을 수행한다. 장애인직업재활시설마다 각각의 역할이 조금씩 다르다. 장애인보호작업장은 직업능력이 낮은 장애인에게 직업적응능력 및 직무기능 향상훈련 등 직업재활훈련 프로그램을 제공하고, 보호가 가능한 조건에서 근로의 기회를 제공하며, 이에 상응하는 노동의 대가로 임금을 지급하며, 장애인 근로사업장이나 그 밖의 경쟁적인 고용시장으로 옮겨갈 수 있도록 돕는 역할을 하는 시설이다. 장애인 근로사업장은 직업능력은 있으나 이동 및 접근성이나 사회적 제약 등으로 취업이 어려운 장애인에게 근로의 기회를 제공하고, 최저임금 이상의 임금을 지급하며, 경쟁적인 고용시장으로 옮겨갈 수 있도록 돕는 역할을 하는 시설이다. 장애인 직업적응훈련시설은 작업능력이 극히 낮은 장애인에게 작업활동, 일상생활훈련 등을 제공하여 기초작업능력을 습득시키고, 작업평가 및 사회적응훈련 등을 실시하여 장애인 보호작업장 또는 장애인 근로사업장이나 그 밖의 경쟁적인 고용시장으로 옮겨갈 수 있도록 돕는 역할을 하는 시설이다. 각 직업재활시설의 세부적인 사업 내용은 다음의 <표 2-10>과 같다.

〈표 2-10〉 장애인 직업재활시설 세부사업내역

시설 유형	사업 내용
보호작업장	• 보호고용 • 개인별 직업재활계획 수립 • 재활프로그램 1) 근로장애인 - 직업적응훈련, 문제해결훈련, 직업평가, 직무기능 향상훈련, 지역사회 자원활용훈련 2) 훈련장애인 - 일상생활 및 가사생활훈련, 사회적응훈련, 작업훈련, 직업평가, 통근훈련, 취미 및 여가활동, 기타 생산활동과 연계된 직업적응훈련
근로사업장	• 재활프로그램 - 사회적응훈련, 직무기능 향상훈련, 작업태도 및 기술훈련, 직무개발 및 경쟁적인 고용시장으로의 전이를 위한 조치 • 통근지원 • 개인별 직업재활계획 수립
직업적응 훈련시설	• 재활기능 기초훈련 - 기초적 생활 기능, 건강관리 기능, 의사소통기능, 대인 및 사회기능, 고용 및 작업준비기능, 이동기능, 시간관리 기능, 개인별 재정관리 기능, 생활학습 기능, 운동 및 지각 기능 • 직업기초기능훈련 - 노동관련 프로그램, 직무수행, 보상기능훈련, 직업훈련 • 직업생활을 가능하게 하기 위한 기초훈련

자료: 보건복지부(2024b)에서 재구성

제 3 장
사례관리 체계 적용을 위한 전문가 의견조사

제1절 자료수집 및 분석방법

1. 연구방법

본 연구에서 사용된 연구방법은 심층면접(in-depth interview)으로 질적연구에서 보편적으로 널리 활용되는 자료수집방법이다. 심층면접은 통상적으로 연구주제에 대해 풍부한 경험이 있을 것이라 기대되는 참여자를 선정하여 진행하게 된다. 구조화 또는 반구조화된 질문지를 활용하여 연구참여자의 경험과 의견을 청취함으로써 연구자가 연구주제를 이해하고 탐색하는 데 도움을 준다. 본 연구는 취업알선 서비스에 사례관리체계를 도입하는 방안에 대해 검토하는 것을 목적으로 하고 있기에 심층면접이 가장 적합하다고 판단되어 연구방법으로 채택하였다.

2. 연구참여자

본 연구의 참여자는 공단의 취업알선 서비스 담당자와 현장전문가이다. 연구참여자는 다음과 같은 방법으로 모집하였다. 공단 취업알선 서비스 담당자

는 공단 지역본부 및 지사에 공문을 통해 연구의 목적과 연구참여자의 기준을 설명하고 기준에 적합한 담당자를 추천받았다. 현장전문가는 앞서 살펴본 것과 같이 사례관리가 주로 행해지고 있는 복지관이나 시설을 대상으로 먼저 연구의 목적을 설명하고 참여가 가능한 담당자를 추천받았다.

3. 자료수집 및 분석방법

자료수집을 위한 심층면접은 다음과 같이 진행하였다. 심층면접의 원활한 진행을 위하여 사전에 작성한 반구조화된 질문지를 참여자에게 배포하였고, 참여자와 일정을 조율하여 면접을 진행하였다. 심층면접 당일에는 먼저 참여자에게 연구 주제 및 목적에 대해 간략하게 설명한 후 면접을 진행하였다.

심층면접 진행 과정에서 참여자가 응답한 내용에 대해 제대로 이해하지 못하였거나 추가적인 설명이 필요한 경우 재질문하여 참여자가 응답한 내용을 다시 확인하였다. 또한 질문한 내용에 대해 더 이상 새로운 내용이 나오지 않을 때까지 반복하여 질문하는 프로빙(probing: 캐어묻기) 방법을 사용하였다. 심층면접이 진행되는 동안 내용을 녹음하였고, 동시에 연구자는 중요한 내용을 메모하는 형태로 심층면접이 진행되었다. 면접이 끝난 후 녹취한 내용은 스마트폰 애플리케이션 '클로바노트'를 통해 일차적으로 변환한 뒤 연구자가 녹취된 내용을 반복하여 청취하면서 빠진 내용이나 수정이 필요한 부분을 확인하여 보완하였다.

자료분석을 위해서는 귀납적 방법을 토대로 분석하여 주제를 도출하였다. 자료의 코딩에서부터 시작하여 포괄분석, 패턴분석, 범주분석, 주제분석 등의 방법을 통해 자료를 분석하였다.

제2절 취업알선 담당자 심층면접

1. 담당자 일반적 사항

연구에 참여한 공단 취업알선 서비스 담당자는 총 7명으로 남성 3명, 여성 4명으로 구성되었다. 지역본부이 2명, 지사 소속이 5명으로 분포되었으며, 취업알선 서비스 담당 기간은 5년 미만이 1명, 5년~10년 미만이 5명, 10년 이상이 1명으로 분포되어 있었다(표 3-1 참조).

〈표 3-1〉 취업알선 담당자 일반적 사항

표시	성별	소속	취업알선 담당 기간
담당자 A	여성	지역본부	3년
담당자 B	여성	지사	8년
담당자 C	남성	지사	5년
담당자 D	남성	지역본부	6년
담당자 E	남성	지사	7년
담당자 F	여성	지사	15년
담당자 G	여성	지사	5년

2. 분석결과

가. 취업알선 서비스의 현재 상황

1) 표준화된 취업알선 과정

취업알선 서비스는 공단이 처음 설립된 시기부터 지금까지 이어지고 있는 공단의 가장 대표적인 사업이다. 오랜 기간이 지난 만큼 취업알선 과정은 비교적 표준화가 되어 있었으며, 표준화된 방법에 따라 취업알선이 이루어지고

있는 것으로 나타났다. 장애인이 내방을 했을 경우, 처음 내방한 장애인의 경우 초기상담에 걸리는 시간이 비교적 오래 걸리는 것으로 나타났으며, 공단 시스템에 등록이 되어 있는 장애인일 경우 상담에 걸리는 시간은 짧은 것으로 나타났다.

> 구직 상담이 들어오면은 구직 등록을 하면서 이제 상담이 같이 진행이 되고, 필요에 따라서 고용지원필요도 결정 평가와 그다음에 취업성공패키지 그다음에 이런 서비스 안내가 같이 나가고 있고요. 그래서 개인별로 다르지만 보통 1시간 정도 상담 시간이 소요되는 것 같습니다.(담당자 A)

> 구직 장애인 같은 경우는 오시면 새로 오신 분이면은 기본 상담을 하고 해서 이렇게 기초 상담 이런 것들을 한 다음에 그래서 이제 구직 신청을 받을 거고 그래서 그 신청을 하게 되면 이제 이 사업체 구인 업체가 있으면 매칭을 하는 거죠. 시간은 담당자마다 다르긴 할 건데 한 1시간 내 정도 될 것 같아요. 한 50분에서 60분 정도. 처음 최초 내방객인 경우에는 그 정도일 것 같고(담당자 D)

> (장애인이) 오시면 그분들에 대해서 뭔가 욕구를 파악을 하고요. 그 욕구에 대해서 저희가 뭔가 있을 때 바로 그런 구인이 있을 때는 바로 연결을 해드리지만 없을 때는 그냥 기다리셔야 되는 걸 안내를 하고. 또 저희가 갖고 있지 않은 다른 외부에 이제 그런 정보 찾을 수 있는 워크투게더 같은 거 있잖아요. 그런 것도 안내해 드려서 같이 탐색해서 일자리 찾을 수 있도록 그렇게 안내를 드리고요.(담당자 G)

2) 점점 어려워지고 있는 취업알선

장애인을 구인하고 있는 업체는 점차 늘어나고 있으나 신규 장애인은 점차 줄어들고 있으며, 고령화되고 있는 장애인들이 늘어나고 있어 과거에 비해 취업알선 서비스를 제공하기 점차 어려워지고 있다는 의견이 제시되었다.

이게 지금 장애인 분포에 따라서 이제 20~30대 젊은 장애인은 이제 발달장애인 위주로 많고 아니면 후천적 장애인 같은 경우에는 50세 이상 장년이나 고령 장애인 인구가 저희 쪽에 유입되는 게 그렇게 딱 두 가지로 양극화되고 있어요 .중간은 없고.(담당자 A)

왜냐면 지금 장애인 자체가 신규 장애인은 별로 없고 기존 장애인들이 고령화되는 추세잖아요. 이제 고용률은 계속 올라가니까 구인 업체는 늘어나고 있는데, 거기에 비례하지 않고 오히려 반비례할 정도는 아니겠지만 거기에 못 따라가죠. 구직장애인 인력 풀이 고용률은 계속 지금 90년대 1%대에서 지금 막 3% 중반으로 올라가고 있잖아요. 그렇게 된다고 그러면 장애인 수도 좀 그만큼 좀 뭔가 좀 자원이 많이 늘어나거나 뭐 그래야 되는데 오히려 장애인 수는 비슷한 정도고. 오히려 이제 인구 비례하면은 지금 신규 장애인분 없으니까(담당자 D)

나. 취업알선 제약요인

1) 장애유형에 따른 취업알선의 어려움

담당자들이 생각하는 취업알선이 어려운 장애유형은 특정 장애유형에 국한된 것이 아니라 비교적 다양한 것으로 나타났다.

시각과 청각이 가장 어려워요. 우선은 시각장애인분들은 장애로 인한 제한적인 부분에서 저희가 제공할 수 있는 서비스가 없어요. 시각장애인분들을 뽑겠다고 하는 곳은 헬스키퍼 외에는 거의 없고. 그래서 시각장애인들은 이런 이유로 굉장히 어렵고. (중략) 청각장애인분들은 8시간짜리를 희망하시는데 이런 생산직 8시간짜리는 대부분 지방입니다. 그래도 시각장애인들보다는 조금 더 기회가 있는 편이긴 한데 그럼에도 이 두 가지 장애유형은 정말 취업시켜 드리기가 쉽지 않습니다.(담당자 C)

제 기준으로는 발달과 비발달의 차이에요. 발달장애인은 아무래도 하나부터 열까지 손이 다 가야 돼요. 지적장애인이 성인이라 하더라도 결국에는 보호자에게 어떤 일자리인지 다시 한번 알려줘야 되고, 그리고 또 이력서를 또 같이 써줘야 되고. 또 같이 동행면접을 진행을 하고, 여기는 지원고용 프로그램을 통해서 같이 일단은 훈련을 시킨 다음에 입사하는 과정 그다음에 끝나고 나서 적응지도하는 1부터 열까지 손이 다 간다고 하면은 비발달 같은 경우에는 아무래도 사실 손이 덜 가긴 하죠.(담당자 E)

뇌병변장애요. 뇌병변장애중에서도 이제 소아마비 정도면 괜찮으신데, 중도에 뇌병변되신 분들이 있잖아요. 어느 한쪽이 편마비되시거나 그러면. 그런 분들은 사실 하실만한 일이 적죠. 인지적으로는 괜찮으셔도 지금으로는 적합한 직무를 발굴하는데 한계가 있어요.(담당자 G)

2) 특히 어려운 유형인 정신장애

또한 다수의 응답자는 공통으로 취업알선이 어려운 장애유형으로 정신장애인을 언급하였다. 정신장애인의 취업알선이 어려운 이유로는 정신장애인에 대한 사회의 부정적인 인식으로 인한 낙인, 증상에 대한 정확한 확인의 어려움 등이라고 응답하였다.

정신장애인은 일단 인식이 안 좋고요. 이제 사회적으로 유명해진 사건들도 여러 가지 있었고 그다음에 본인들이 이제 본인들의 경험이 있을 수도 있고요. 정신장애인을 채용했는데 이제 분노조절장애가 된 분노 조절이 안 된다든지 갑자기 돌발 행동을 한다든지, 그다음에 약 드시는 것 때문에 되게 이게 근무 시간에 잠자시는 분들이 많으시거든요. 그런 거라든지 이런 거에 대한 경험이 있으신 사업체는 좀 꺼려하시고.(담당자 A)

정신장애인도 어려워요. 한 번 (정신장애인을) 채용해 본 업체는 계속 채용을 하는데, 한 번도 채용하지 않고 처음 하는 데는 그냥 서류에서 탈락시켜요.(담당자 B)

정신장애요. 일단은 기본적으로 언론 이런 데서 보면은 무슨 큰 사고가 났다그러면 정신장애인이잖아요. 그런게 이제 너무 뇌리에 깊게 있는 거에요. 그래서 장애인을 채용해야 하는 사업체의 입장에서는 항성 정신장애인만 아니면 되요라고 얘기를 해요.(담당자 F)

제가 어렵게 느끼는 건 정신장애인이요. 정신장애인 같은 경우에는 이분에 대해 잘 모르니까. 약 드시고 그런 거에 대해서 관리 상태를 잘 모르니까 좀 어렵게 느껴져서요.(담당자 G)

그렇지만 정신장애인 고용을 위해 전략적으로 알선을 시키거나 시설을 통해 사례관리를 받는 정신장애인을 알선시키고 있다고 응답자들은 언급하였다.

처음 정신장애인을 접하는 사업체라고 하면 저희가 조금 더 신중하게. 조금 업무를 잘하실만한 정신장애인분을 설득을 해서 이 회사에 지원하실 수 있도록 안내를 하죠. 첫 이미지가 중요하니깐. 그분이 잘 해야지만 다음 정신장애인이 그 회사에 들어갈 수 있는 기회를 유지하기 때문에 이 부분이 굉장히 중요하죠.(담당자 C)

저는 정신장애인같은 경우에는 웬만하면 기관에서 사례관리 받고 있는 분들을 추천하고 있어요.(담당자 G)

3) 외부기관과 협업의 어려움

외부기관과 연계와 협업을 통해 취업알선을 더욱 효율적으로 할 수 있어 담당자들은 적극적으로 외부기관과 적극적으로 협업을 추진하고 있었으나, 어려움을 겪는 경우도 나타났다.

저희 유관기관들한테 이점이 없어요. 저희 공단이랑 같이 사업을 했을 때의 이점들이 점점 줄어들고 있고. 그리고 장애인복지관 같은 경우에도 직업재활 쪽 사업을 접는 분위기거든요. 돈이 안 되기 때문에 활동지원 이런 쪽으로 많이 하시고 직업재활을 아예 안 하는 장애인복지관들이 생기고 있어요. 그래서 본인들이 직업재활 사업이 없으면 공단이랑 하기가 어렵거든요. 하는 김에 얹혀서 하는 게 쉽지, 아예 안 하는데 공단이랑 하는 거는 되게 부담이 된단 말이에요. 그래서 공단이랑 사업하는 거를 되게 꺼려해서 매년 매년 저희 사업 위탁기관 선정하는 거 되게 어려워요.(담당자 A)

좀 사람 만나고 이런 게 좀 맞는 직원이 공동수행기관이라든지 아니면 민간위탁 담당을 하게 되면 되게 활발하게 잘 돼요. 이게 다 인적 네트워크로 일이 되더라고요. 거기 담당이랑 사이가 좋아야지 추천도 잘 받고 채용도 잘 되고 근데 조금 사람 만나고 사귀는 게 좀 어려운 사람이 그 업무를 담당하게 되면은 이제 관계가 이제 차단이 되기 시작하죠.(담당자 B)

협업을 하려고 노력을 많이 했어요. 장애인단체, 복지관, 직업재활시설 이런 곳이랑요. 그런데 아주 유기적으로 한 팀처럼 이루어지지는 않는다고 봐요.(담당자 C)

4) 충실한 취업알선을 저해하는 요인들

① 양적 목표의 증가로 힘들어진 취업알선

대부분 응답자는 현재 취업알선 서비스의 양적 목표가 너무 높아 장애인 또는 사업체의 욕구를 충분히 반영하지 못한 채 단순 알선에서만 그치고 있다고 응답하였다.

양적인 목표가 너무 높기 때문에 (중략) 저희 직원 한 명당 그래도 한 200명 정도는 취업을 시켜야 되는데 그게 되게 어려운 수치라고 생각을 해요. 그래서 너무 많은 인원을 취업을 시켜야 하다 보니 제대로 된 상담이나 이 구직자에 대한 욕구를 파악하기도 전에 이제 기계식으로 이제 그냥 구인 정보만 전달을 하고, 이력서만 전달받아서 취업을 시키고 이럴 수밖에 없는 상황이 좀 있고요.(담당자 A)

취업알선의 목표가, 전반적으로 양적 목표라는 게 너무 좀 과도한거 같아요.(담당자 B)

양적으로만 이 장애인 취업 알선 성과 실적을 달성해야 되다 보니까 그냥 단순히 주어진 목표를 쳐내는 쳐내야 되겠다는 그 생각밖에 없어서. 사실 이 장애인에 대해서 심도 있게 어떤 서비스를 지원을 하고 이 사람에게 맞는 취업 알선을 해줘야 되는데 그러지 못하고 있어요.(담당자 E)

우리가 성과에 따른 취업알선 목표 채우기에 이제 힘들다 보니까 내가 취업을 시키고 또 이 선생님한테 연락을 드려서 뭔가 잘 다니시는지 뭔가 피드백을 받거나 이렇게 할 그런 시간이 야근 외에는 없는 거죠. (중략) 한 분 취업알선시키고, 계속 모니터링하고, 어려움은 없는지 파악한 다음에 또 뭔가 문제가 있으면 다른 데 또 해주고 이런걸 해야되는데, 그럴 여력이 좀 없는거죠.(담당자 G)

② 장애인 고용의지가 없는 사업체

또한 큰 금액의 장애인 고용부담금을 납부하고 있으며, 명단공표까지 된다고 하더라도 사업체가 장애인 고용의지 자체가 없으면 취업알선이 어렵다고 응답한 경우도 있었다.

가장 큰 애로사항은 저조기업이죠. 저조기업은 설득이 안되더라구요. 계속 취업알선을 해달라고 해도 그냥 커트 당해요. 근데 되게 웃긴 건 보면 인사담당자는 자기네 회사가 부담금을 내는 걸 알고 있어요. 장애인 채용을 안해서 부담금을 내고, 저

조기업에 들어가 있는 걸 알고 있어요. 근데 저조기업의 인사담당자는 다 귀찮아해요. 저희가 1년에 한 번씩 인사담당자를 불러서 간담회를 하잖아요. 소용이 없어요. 왜냐면 그 사람이 귀찮아하니깐요.(담당자 C)

5) 소홀해질 수밖에 없는 사후관리

① 단순한 수준에서만 이루어지고 있는 사후관리

사실상 사후관리는 특별한 방법이 없이 장애인에게 안부 전화를 하거나 방문하여 애로사항을 청취하는 수준에서밖에 이루어지지 않는다고 응답하였다.

공식적인 저희 제도는 취업 후 적응지도라는 게 있고요. 이제 직무지도원을 파견해서 하는 게 있고. 근데 이게 예산이 많지 않아서 많이는 못하고 있고. 거의 사후관리 담당자가 하는 사후관리는 거의 안된다고 보시면 되요. 그래서 이제 유관기관에 부탁을 좀 하거나 크게 문제가 되지 않은 상황이면은 그냥 넘어가죠. (중략) 그래서 진짜 임금체불이라든지 정말 이렇게 법적인 문제가 있으면은 이제 그거는 가는데 단순히 동료 간의 마찰이라든지 직무부적응이라든지 이런 거는 이제 좀 100% 해소는 못 해 드리고 있어요.(담당자 A)

그냥 안부전화하고. 구인업체에 잘 좀 부탁드린다고 하고. 그래도 시간이 남으면 가서 잘 지내는지 한 번 보고, 홍보 물품도 드리고.(담당자 B)

저희 규정상 한 달 이내에 연락을 취하도록 되어있는데, 저는 그냥 시간이 나면 그 사업체에 방문해서 아이스크림 하나 사주고 그러고 오거든요. 근데 이 부분이 제가 봤을 때는 가장 취약한 것 같아요. 공단 전체적으로 사후관리라는 것 자체가 굉장히 취약한 것 같아요. 왜냐면 목표치가 너무 많으니까. 100명의 사후관리를 한다는 건 말도 안 되는 거죠. 사실은 인원이 적었으면 충분히 할 수 있죠. 이 부분은 저도 취약하지만 다른 분들 업무하시는 거 보면 잘하고 계신다고 느껴지는 분들은 아직까지 못 봤어요.(담당자 C)

대부분 전화 통화나 가끔 방문하는 정도에서 그쳐요. 전화 통화가 그나마 주일거고. 아니면 이제 기존 사업장에서 추가로 장애인을 고용할 경우에 그 사업장을 방문해서 면접 볼 때 인사담당자랑 얘기하면서 애로사항이라든가 이런 것들을 듣는거죠.(담당자 D)

자체 고객 만족도 이런 걸 위해서 전화 업무 정도는 하지만 별도의 다른 업무를 또 만들어서 하고 있지는 않아요. 형식적인 사후관리인 거죠. 사실은.(담당자 E)

사업체에서 이 사람 문제 있어요, 와서 상담해 주세요, 그게 이제 적응지도인 거에요. 옛날에는 규정이 취업 후 적응지도가 무조건 방문이었어요. 근데 지금은 이게 바뀌었어요. 방문 내지 전화로. 그럼 저희는 이제 대략적으로 유선으로 인사담당자에게만 해요. 왜냐하면 본인한테 한 명, 한 명 전화하다 보면 양이 너무 많잖아요. 그러면 인사담당자에게 한 번 전화하면은 그 회사에 5명~6명 입사해 있다 그러면 한 번에 이제 저희가 처리할 수 있으니깐요. 그럼 인사담당자는 잘 지내요. 별 얘기 없고, 조용하고 하다보면은 모르잖아요. 잘 근무하고 있습니다. 저희는 그러면 문제 있으면 연락주세요하고 끊어요.(담당자 F)

② 차별점이 없는 정신장애인 대상 사후관리

정신장애인의 경우 취업 후 사후관리가 비정신장애인보다 더욱 중요하지만, 뚜렷한 차별점이 없이 사후관리가 이루어지고 있었으며, 정신장애인 대상 사후관리는 정신장애인이 주로 이용하는 시설을 통해 간접적으로 이루어지고 있었다.

정신장애인들은 정신장애인 전문으로 하는 기관이랑 연계해서 취업시키면 거기에 계시는 사회복지사 선생님들이 다 이제 사후관리 해주시거든요. 그렇게 하기도 하고 거기 통하지 않고 저희 쪽을 통해 취업하신 분들은 계속 전화하고.(담당자 B)

이 부분은 딱히 없어요. 없는 것 같아요.(담당자 C)

(정신장애인은) 취업도 잘 안되니까 사후관리도 어렵죠. 그리고 사실은 그런 문제에 대해서 우리가 뭐 특히 정신장애 같은 경우는 장애 특성상 좀 뭐라고 해야 할까요? 그런 지역사회 그런 쪽하고 연계해서 관리를 꾸준히 받아야 되는 거지 우리 같은 일반직들이 관리하기에는 사실 쉽지 않은 그런 유형이죠. 저희가 전문적으로 정신장애에 대한 전문지식이 있는 것도 아니고.(담당자 D)

사후관리라고 하면 저희가 아까도 얘기했잖아요. 30일 이내에 무조건 이제 한 번 하게 돼요. 유선이든 방문이든. 근데 저희가 굳이 별문제가 없는데 방문할 경우에는 오히려 사업체로 하여금 이 친구는 굉장히 위험해요. 약간 이런 인식을 심어주는 것 같아서 그냥 이제 다른 장애 유형이랑 똑같이 이제 유선으로 적응지도를 하고 있고 그다음에 이제 사업체에서 이제 문제가 생겼다 발생했다 그러면 그때는 이제 나가죠. 그건 다른 장애 유형도 똑같은 것 같아요.(담당자 F)

③ 사후관리에 불만족한 장애인들

이렇게 형식적으로만 사후관리가 이루어지고 있어 취업알선을 통해 취업한 장애인들은 아무래도 사후관리에 불만족스러운 경우가 많을 것 같다고 응답자들은 이야기하였으며, 사후관리를 위해 연락을 하면 오히려 귀찮아 하는 경우도 있다고 응답하였다.

저는 그렇게 만족하시지는 않을 것 같아요. 그러니까 다양한 방법들을 활용하긴 해요. 홍보용품을 구매를 해서 취업한 분에게 보내주는다든지. 뭐 몇천 원짜리 보내준다는데 이런 방법들인데 가장 좋은 건 이제 교감이죠. 그게 제일 중요하다고 보는데 그런 부분에서는 공단은 아직까지는 많이 부족한 것 같아요.(담당자 C)

아예 만족을 안 하죠. 아예 만족을 안 하세요.(담당자 E)

적응지도를 모든 장애인들이 원하는 건 아니에요. 예를 들면 우리가 이제 취업자 같은 경우에는 30일 이내에 무조건 적응지도를 하게 되어 있잖아요. (그런데) 예를

들면은 대기업이라든가 그다음에 중증 말고 경증 이런 분들은 오히려 저희가 전화하고 그러면 별로 안 좋아해요. 귀찮아해요. 본인이 더 이상 서비스가 필요 없는 거예요. 귀찮은 거예요. 그래서 사실은 그런 부분이 좀 조심스럽기도 하고. 오히려 전화해서 이분들이 지금 바빠 죽겠는데 전화하고 막 그러면 그렇잖아요. 본인이 필요하지 않으면 그게 전부 다 귀찮은 거예요.(담당자 F)

물어보지는 않았는데 그렇게 만족을 할까 싶네요. 누구나 마찬가지죠. 이렇게 해 주고서 뭔가 관심 갖기를 원하시지 않을까 싶어요. 그냥 딱 (취업알선) 해 주고 그냥 연락 끊는 것 보다는.(담당자 G)

다. 사례관리기반 취업알선을 위한 방향성

1) 양적 목표 중심에서 질적 목표 중심으로 전환

현재보다 충실한 취업알선을 위해서는 과도하고 부담스러운 양적 목표를 조정해야 한다고 대부분의 응답자들은 이야기하였다.

일단 양적 목표가 너무 많고요. 그냥 이제 뭔가 공단이 지금까지 해왔으니깐. 이게 되게 큰 것 같아요. 모든게. 근데 이게 지금 현실에 맞게 이제 좀 바꾸고 조정하고 이런 작업이 좀 필요할 것 같고. 공단 직원이 느끼는 업무 가중이 되게 크고요.(담당자 A)

너무 양적인 수치가 너무 높죠. 개인당 해야 될 취업 인원수가 너무 과도하다 보니까 (중략) 양적인 취업 목표 수를 대폭적으로 줄여줘야죠.(담당자 D)

저희 장애인고용공단이 장애인 고용서비스 전문기관이라고는 하지만 그 타이틀에 맞지 않게 너무 양적에 이제 치중이 되다 보니깐. 이제 그런 부분에 있어서 악순환인 것 같고요.(담당자 F)

응답자들은 또한 양적 목표 중심에서 질적 목표 중심으로의 전환이 필요하다고 주장하였다.

일단 목표 목표가 좀 양쪽으로 좀 줄어들고 또 질적 목표 중심으로 전환이 되면 좀 내실 있는 취업 달성을 할 수 있지 않을까 그런 생각이 들고 (중략) 처음부터 공단에 알선이 들어오면은 비록 한 사람이 지금 막 100명씩 연간 한 200명 하는 거를 한 70~80명까지 줄이더라도 한 사람이 진짜 끝까지 책임지게끔 하는 저는 장기적으로 하는 그런 거를 좀 생각을 하고 있거든요.(담당자 B)

저희 공단이 개소한 이후로 계속 양적 목표를 늘려왔잖아요. 근데 공단 개소 이후 양적으로 계속 늘려오는 방향성의 그 모순과 부조리가 계속 드러나고 있잖아요. 시간이 갈수록 이럼에도 지금의 제도를 개선하지 않는 건 잘못된 거죠.(담당자 C)

너무 양적으로 하다 보니까 그들에 대한 서비스도 이제 질이 떨어지는 거고 뭔가 다른 거로도 연계가 안 되는 거잖아요. 어쨌든 장애인 분들은 취업을 하기 위해서 그래도 공단이라는 걸 알고 공단으로 와서 의지를 하면서 다른 데에서는 어려우니까 안 되니까 공단을 통해서 취업을 하고 싶어 하는데 그걸 다 충족을 못하고 있는 거잖아요. 근데 그분들의 일자리를 뭔가 일자리를 찾든, 직무를 개발하든 같이 외부 환경하고 같이 맞물려야 되긴 하겠지만 직접 서비스를 위해서 뭔가 좀 방향을 좀 바꿔야 되지 않을까(담당자 G)

2) 취업알선의 외부기관 위탁

공단의 취업알선 서비스를 외부기관에 위탁하는 것도 하나의 바람직한 방법이 될 수 있다고 응답자들은 이야기하였다.

그러니까 저희 공단은 궁극적으로 이제 관리만 하면 되는 그런 방향으로 가는 게 맞는 것 같거든요, .직접 수행을 하기보다는. 왜냐하면 이렇게 복지관이라든지 그런 데들이 훨씬 그러니까 저희보다 전문성이 떨어지는 게 아니에요. 그리고 사회복지

사분들이 계시기 때문에 오히려 더 상담이라든지 이런 거의 질이 더 높거든요. 그래서 그분들이 직접 이제 상담하고 알선을 하는 게 맞다고 저는 생각을 해요. 그래서 아예 100% 다 위탁을 주는 것도 좋을 것 같아요.(담당자 A)

제 생각은 이제 쉽게 예를 들면 공단이 있고 복지관이 있어요. 복지관은 목표가 10명이고 저희는 100명이에요. 근무하는 담당자는 동일한데. 그러면 누가 장애인에게 지속적으로 더 좋은 서비스를 제공할 수 있는가는 사실은 복지관이 최고예요. 저희는 취업 한 번 시켜버리면 끝나는 건데 이 복지기관에서는 목표 인원이 적기 때문에 계속적으로 서비스를 제공을 해요. 실질적으로 취업알선부터 사후관리까지 전체적인 서비스를 다 제공을 하기 때문에 차라리 전국에 있는 복지관들에게 취업알선을 위탁을 하고 저희가 관리를 하는 쪽으로 가는 것도 저는 바람직하다고 봐요.(담당자 C)

우리 공단이 거의 우리 공단만이 취업알선을 많이 거의 했었거든요. 한 진짜 20년 전에는. 근데 지금은 별별 기관이 다 있잖아요. 일자리 통합지원센터든 장애인 지원센터든 그건 워낙에 많고. 그러다 보니까 이거를 이렇게까지 해야 될 일인가 싶기도 하고. 좀 뭔가 정책적으로든 뭐든 정리를 좀 해야 될 필요가 있지 않은가 싶기도 하고.(담당자 D)

저는 그러니까 당장은 그게 당연히 힘들다고 생각을 해요. 근데 언젠가는 넘어갈 수밖에 없다고 생각되는 게 그렇게 생각하는 이유가 물론 지금 10년 전에도 워크투게더라는 게 있었지만은 10년 전에 워크투게더의 활용도와 지금 워크투게더의 활용도는 확실히 좀 다르더라고요. 10년 전에는 정말 장애인 구인 업체 정보를 사람들이 몰랐기 때문에 저희가 전화로 알려주고 문자로 보내주고 막 이렇게 했지만, 지금은 그 정도까지는 아니에요. 물론 그 역할도 현재 하긴 하지만 10년 전에 비해서는 지금은 그냥 워크투게더에다가 우리 지사 채용 공고 한 번 딱 올리면은 알아서도 이력서 보내와요. 그렇게 힘이 덜 간다는 거죠.. 그렇다면 지금도 이제 또 다른 10년 이후에는 뭔가 또 AI라는 게 더 구체적으로 뭔가 더 좋게 작용할 수 있을 거고 결국에는 시대의 흐름에 따라 그런 부분이 저희가 할 수 있는 역할이 좀 줄어들지 않을까 그런 것 때문에 위탁 업무로 돌아서지 않을까 생각이 들어요.(담당자 E)

취업알선 담당자 심층면접 분석 결과는 다음의 <표 3-2>와 같다.

〈표 3-2〉 취업알선 담당자 심층면접 결과 요약

주제	하위범주	세부범주
취업알선 서비스의 현재 상황	표준화된 취업알선 과정	- 내방, 상담, 필요 서비스 안내로 이어지는 취업알선 - 장애인에 대한 정보에 따라 달라지는 상담시간
	점점 어려워지고 있는 취업알선	- 장애인구구조의 변화 - 부족한 장애인력
취업알선 제약요인	장애유형에 따른 취업알선의 어려움	- 담당자마다 차이가 있는 취업알선이 어려운 장애유형 - 특정 장애유형에 국한하지 않음
	특히 어려운 유형인 정신장애	- 사회의 부정적인 인식 - 정신장애인에 대한 낙인효과 - 증상에 대한 정확한 확인 어려움
	외부기관과 협업의 어려움	- 협업을 추진하고 있으나 어려움 - 담당자의 성향에 따라 변하는 협업난이도
	충실한 취업알선을 저해하는 요인들	- 양적 목표의 증가로 힘들어진 취업알선 - 장애인 고용의지가 없는 사업체
	소홀해질 수밖에 없는 사후관리	- 단순한 수준에서만 이루어지고 있는 사후관리 - 차별점이 없는 정신장애인 대상 사후관리 - 사후관리에 불만족한 장애인들
사례관리기반 취업알선을 위한 방향성	양적 목표 중심에서 질적 목표 중심으로 전환	- 과도한 양적 목표 - 내실 있는 취업알선을 위해서는 질적 목표로의 전환 필요
	취업알선의 외부기관 위탁	- 공단보다 전문성을 보유한 외부기관 - 장기적으로는 공단의 역할 변화 필요

제3절 현장전문가 심층면접

1. 현장담당자 일반적 사항

연구에 참여한 취업알선 현장전문가는 총 6명으로 남성 3명, 여성 3명으로 구성되었다. 소속을 살펴보면 장애인 종합복지관 3명, 취업알선기관 1명, 지역정신건강센터 1명, 시각장애인복지관 1명으로 분포되었으며, 취업알선 담당 기간은 최소 8년 이상인 것으로 나타났다(표 3-3 참조).

〈표 3-3〉 현장전문가 일반적 사항

표시	성별	소속	취업알선 담당 기간
전문가 A	남성	장애인취업알선기관	8년
전문가 B	여성	장애인종합복지관	12년
전문가 C	여성	장애인종합복지관	8년
전문가 D	남성	지역정신건강센터	11년
전문가 E	남성	시각장애인복지관	13년
전문가 F	여성	장애인종합복지관	8년

2. 분석결과

가. 취업알선 서비스 진행 과정

1) 취업알선

면접에 참여한 모든 기관에서는 공단과 유사한 취업알선 절차를 가지고 있는 것으로 나타났다. 즉, 초기 상담에서부터 시작해서 구직업체 소개, 면접, 구

직 등의 절차를 거치고 있는 것으로 나타났다. 동시에 각 과정에서 장애인에 대한 심도 있는 관리가 이루어지고 있었다.

이제 초기 상담같은 경우에는 저희는 일단 최초 1회는 무조건 내방을 하여 상담 진행을 요청드리고 진행하고 있습니다(현장전문가 A).

기본적으로 직업 상담하고 그다음에 저희가 적합성 비교 분석이라고 해서 이제 업체 구인 업체와 이제 적합한지 이제 비교한 후에 이메일로 저희가 대신 지원을 해드리고. 그 결과에 따라서 저희가 이제 알선을 동행하고 있습니다. 저희는 이제 실적이 같이 연결돼 있다 보니까 취업 선 자체가 동행이 의무화되어 있습니다. 그래서 동행이 반드시 같이 이루어져야 되고요. 그렇게 취업 알선이 진행되고 있습니다(현장전문가 B).

대부분 이제 기록 남길 때나 이런 거는 장애인고용공단에서 나왔던 체크리스트라든가, 한국장애인개발원에서 나왔던 체크리스트라든가 이런 것들을 또 활용하기도 하고. 척도 같은 경우는 저희 시설은 특별히 이렇게 많은 걸 사용하지는 않고요. 저희 취업을 하시든 하시지 않든 전반적으로 정신장애인분들이 이제 지역이나 회복과 관련돼서 이제 변화나 이런 걸 알아보기 위해서 '한국판 정신 건강 회복 척도'라는 게 있어서 그거를 주로 이제 척도를 사용을 하고 있고(현장전문가 D).

저희 기관의 전반적인 과정은 동일하게 이제 구직자분들이 오셔서 구직 상담받으시고, 구직 상담에 대한 포커스가 약간 이제 맞춤형 지원으로 서비스가 진행되고 있어요. 구직 상담 기록지 내에도 당사자가 필요한 서비스를 좀 여쭤보고. 그리고 이제 당사자에게 중요한 점이 구직표에 들어가 있거든요. 그래서 그러다 보니 조금 더 맞춤형으로 서비스가 제공될 수 있는 점이 저희기관의 어떻게 보면 사례관리 기반의 이런 부분이라고 할 수 있고. 구직 상담이 끝나고 나서 이제 알선 진행하는 부분에 있어서 저희가 무조건 동행 알선을 원칙으로 하고 있습니다. 동행 알선할 때 그 사업주에게 지원하는 당사자분에 대한 사전에 미리 알려야 되는 부분을 좀 공지를 미리 하고 있고요. 그러다 보니 이제 업체에서도 이번에 들어오실 분이 어떤 장

애 유형을 갖고 있고. 이런 부분에 대한 강점이 있고 조금 이런 부분에 배려가 필요하다는 부분을 업체에서 미리 말씀드릴 수 있는 장점이 저희 기관에 있다라고 생각을 하고요(현장전문가 F).

2) 사후관리

취업한 장애인의 안정적인 고용유지를 위해 기관에서는 기간, 횟수 등에 있어서 폭넓게 사후관리를 진행하고 있는 것으로 나타났다.

저희도 이제 아까 말씀드린 이제 사후관리나 이런 부분에 대해서 사실 이제 시에서 점검할 때 그런 거에 대해서 이야기가 나왔고 저희도 저런 이제 매뉴얼을 만들었던 거고. 그 기준이 이제 최소한의 기준인 거고요. 필요에 따라서는 저희가 출근할 때 한 번, 7일 때 한 번 이렇게 하는 건 아니라 필요하면 수시적으로 연락을 계속 드리기는 해요. 그리고 7일 넘었다 하더라도 사실은 한 달 처음 취업하시고 나서 한 달이 어떻게 보면 제일 적응하는 데 필요한 부분이긴 하잖아요. 계속적으로 좀 소통을 하는 부분들은 있고. 아까 말씀드린 것처럼 처음부터 지금 지원이 필요하다고 하면은 담당자라든가 이제 업무지원인을 배치해서 거의 상주를 해서 지금 적응하는 기간들을 갖고 있는 상황이기는 합니다. 이제 최대 한 달 정도 이제 상시 할 수 있도록 지원을 하고 있기는 합니다(현장전문가 A).

저희가 취업을 하면 취업자 리스트 안에서 최소한 두 달에 한 번 꼭 대면을 한다든지 그리고 한 달에 한 번 정도는 꼭 전화나 문자나 이렇게 해서 근황을 확인을 하고 있어요. 그래서 저희가 사실은 이제 어느 정도 안정이 됐다라고 보면 이제 취직 적응증을 종결하는 경우도 있긴 한데, 저희는 최대한은 퇴사할 때까지 하는 이유도 사실 퇴사를 이게 연락이 끊어지면 이분이 언제 퇴사하는지 모르잖아요. 근데 스스로 찾아오는 경우가 드물어요. 그렇게 되면 이제 구직자 어떻게 보면 퇴사자가 구직자가 또 되는 거잖아요. 그러면 사실 그 부분을 놓치는 경우도 많아지더라고요. 이제 그러다 보니까 저희가 이제 그 계속적으로 두 달에 한 번, 정말 열심히 하셔서 이제 저희가 더 이상 적응 지원할 게 없다고 하더라도 최소한 3개월에 한 번씩은 이제 근황을 확인하고 이제 저 지금 퇴사를 앞두고 있어요라든지 아니면 힘들어서

다른 일을 일하고 싶어요라든지 그런 욕구를 파악하고 또 다른 업체로 연계를 해서 조금 더 고용을 계속 유지하려고 하거든요. 이제 그렇다 보니까는 저희가 딱히 정해져 있는 기간은 없고, 빈도도 최소 한 달에 한 번인 거고요. 뜨문뜨문 가면 한 두 세 달에 한 번씩은 꼭 하고 있어요(현장전문가 B).

이제 저희 시설, 정신건강 사업 안내상 정신재활시설에 취업한 회원분이 이제 실적 현원 정원 안으로 포함되려면 아까 딱 말씀드렸던 최소 기준이 취업 후 1년까지는 주 1회 면담 이루어져야 되고, 기록이나 이런 것들을 기준으로 삼고요. 1년 이후에 3년까지 월 1회를 기준으로 삼는데 그 이후에 등록은 할 수 있지만 실제로 카운트를 1명으로 보지 않고 0.2명으로 보고 있어요. 이전에는 5명 하던 게 똑같이 지원은 하지만 이분이 한 명으로 되는 거죠. 근데 저희는 등록할 수 있는 정원도 정해져 있거든요. 그 정원은 다 갉아 먹으면서 이제 실적으로 나오는 건 한 명밖에 카운트가 안 되니까. 굳이 이걸 만들었던 거는 3년 동안 한 직장에서 한 직무로 계속 유지를 하면 그 이후엔 자연스럽게 퇴록하면서 새로운 분들 지원하라고 하는 의미인 거죠, 이게. 이 지침 만들어질 때도 저희 위원회에서 같이 ○○시랑 먼저 논의하고 보건복지부로 올라가는 안이어서 저희는 그 의도를 가지고 이렇게 한 거거든요. 그래서 저희도 3년 이후에 자연스럽게 센터 이용을 퇴록을 제안드려요. 그래서 저희는 아까 말씀드렸던 회원이어야 되니까 회원에서 퇴룩을 제안해 드리면 대부분 싫어하시겠죠. 나 뭔 일이 생기면 어떻게 해요? 그러면 그분들 같은 경우는 저희 이제 시설 규칙으로 이제 저희끼리 독립 취업 회원입니다라고 전환시킵니다. 시설은 퇴록하지만 본인들이 뭔 일이 생기거나 할 때 언제든 재등록할 수 있게 저희 규칙으로 이렇게 만들었습니다라고 안내를 드리고 그분들이 대신 사례 관리가 끊기면 안 되기 때문에 월마다 하는 모임에 계속 꾸준히 오세요. 그렇게 해서 이제 좀 3년 이후의 분들은 지원을 하고 있고. 물론 이제 실적이나 기록이나 어떤 취업 회원의 어떤 카운트가 되시지 않겠죠. 저희 시설 대부분의 시설들은 그래도 3년이 지나면 그분들이랑 계속 인연을 가져가려고 하고 있는 거를 내부적으로는 만들어 놓고 있어요(현장전문가 D).

저희가 기본적으로는 첫날에 취업을 했을 때 같이 동행을 하거든요. 동행을 해서 이제 근로계약서도 대신 대필을 해드리고. 다시 봐드리고, 특이사항 없는지. 딱히

글씨를 못 보시니까 저희가 봐서 날짜랑 이런 거 월급 이런 거 봤을 때 특이사항 없는지 한번 보고 또 이분이 혹시 대신 물어봐달라고 하는 거 있으면 이쪽에 대신 물어봐주기도 하고요. 예를 들어서 복지 포인트는 얼마나 되는지 이런 것들 있죠. 본인이 조금 묻기 민망한 것들을 저희가 대신 또 대답을 해드려요. 연차는 몇 개 있는지 이런 것들 그런 것들 대신 물어봐 드리고. 아무튼 그런 식으로 이제 대신 첫날은 보여드리고 이제 동선도 오리엔테이션 한번 해드려요. 이제 쉬는 시간에 해서 보통은 첫날에 다 잘하시거든요. 그래서 이제 봤는데 이분이 좀 적응이 좀 되게 미숙해 약간 좀 오래 걸릴 것 같으면 물어봐요. 혹시 내일도 좀 더 도와드릴까요라고. 그래서 오늘만 좀 익히시기에는 어려움이 있으시면 저희가 이틀, 3일, 4일 이렇게 더 나와서 이 보행지도 해드리거든요(현장전문가 E).

또한 사업주 간담회 등을 통해 장애인에 대한 인식개선, 기업지원사업에 관한 안내 등을 실시하고 있었다.

고용주 간담회 간담회나 저희는 시와 연합해서 이제 고용주 간담회라고 해서 1년에 한 번씩 이렇게 만나서 식사하거나, 또는 장애에 대한 이해, 정신장애에 대한 이해라든가 기업 지원 사업들 있잖아요. 그런 걸 조금 안내해 드리기도 했었고요(현장전문가 D).

3) 취업알선에서의 주안점

기관을 이용하는 장애인의 성공적인 취업알선 및 고용유지를 위하여 각 기관에서는 공통적으로 당사자의 욕구에 가장 주안점을 두고 있었다.

당사자의 욕구인 것 같아요. 제일 중요한 거는 이게 저희가 휴먼서비스다 보니까 이게 아니면 또 전공이 어떻게 되느냐에 따라 좀 갈릴 수도 있긴 한데 저는 이제 직업재활이 전공이다 보니까 이용자분들에 대해서 이제 욕구를 좀 맞춰서 진행하는 부분이 제일 크다고 저는 생각은 하고요(현장전문가 A).

저희 기관이 약간 당사자의 욕구를 제일 첫 번째로 반영을 많이 해요. 그래서 이제 저희는 그냥 사례회의라고 하는데, 저희가 그냥 진짜 전문 사례회의를 할 때 사례관리사들은 그 사례회의할 때 당사자도 같이 와서 체크하면서 본인의 욕구나 이런 거에 대해서 조금 더 강조를 하고 그러면서 이제 본인에 대한 책임성도 본인이 희망했던 거니 이만큼 책임을 져야됩니다라는 거에 대해서 조금 더 주도적으로 갈 수 있게끔 하시거든요. 그래서 저 역시도 정말 취업이 하고 싶으신 분이 오시면 어떤 일이 진짜 하고 싶으신지 그리고 왜 하고 싶으신지 또 조금 더 많이 보기도 하고 그분의 근로 능력이 어느 정도인지도 같이 조금 보기는 해요(현장전문가 C).

다른 것보다는 저희는 정기성이 가장 중요해요. 어찌 됐든 개인적으로는 아무리 정신장애인분이 이제 잘 지내셔서 나가셨더라도 중간에 좀 증상이 재발하시거나 악화되시거나 하는 경우들이 있어서 최대한 사업체에 피해를 안 주게 하려고 노력해요. 괜히 그것 때문에 장애 유형 바꿔가지고 저희 더 이상 정신장애인분들 고용 못하겠어요하는 대답이 안 나오게 되게 조심하고 있습니다(현장전문가 D).

나. 사례관리기반 취업알선

1) 당사자 참여

① 취업 전 취업알선 과정에서 당사자의 참여

사례관리에 기반한 취업알선을 위해 기관에서는 당사자의 적극적인 참여를 유도함으로 인해 스스로 자신의 상태를 진단하고 욕구를 표현하고 있었으며, 지원인력들은 이를 적극적으로 지원하고 있었다.

희망사항을 직접적으로 전달을 많이 해 주세요.. 면담상으로 말씀해 주시기도 하고. 저희는 또 사실 거리가 좀 애매하다 보니까 최초 등록 이후에는 주로 이제 유선상으로 얘기를 많이 해 주시고. 요즘은 또 카카오톡 채널을 저희가 기관에서 별도로

지금 운영을 하고 있어서 카카오톡 채널로 해서 저희가 중간중간에 지금 실시간으로 지금 소통이 어려운 경우가 있으면 그럴 경우에는 저도 QR 같은 걸로 보내드리고요(현장전문가 A).

당사자가 직접 참여를 해서 주도적으로 자기 목표를 설정할 수 있도록 하고요. 회의나 이런 거를 할 때 보호자님이랑 같이 오세요. 그러니까 물론 구직 상담도 보호자님이랑 같이 오셔가지고 구직 관련된 거는 단순 구직 서비스이긴 하지만 마찬가지로 보호자님이랑 당사자 모두가 함께 본인의 목표 설정하는 회의부터 취업알선까지 본인 주도적으로 할 수 있게끔 지원하고 있고. 복지관 사례회의도 마찬가지로 당사자가 직접 와서 나의 목표는 뭐고, 장단기 목표를 다 같이 보통 저희 사례관리사들은 이렇게 하세요가 아니라 이렇게 하기 위해서는 어떻게 진행하는 게 좋을까요에 대해서 지원을 하는 역할을 하거나 옹호를 하는 사람이지 당사자가 직접 자기 목표를 설정하고 그 목표에 책임을 가질 수 있도록 지원하고 있어요(현장전문가 C).

② 취업 후 고용유지 과정에서 당사자의 참여

취업 후 고용유지를 위해 당사자들은 스스로 취업자 모임 등을 통해 여가활동을 즐기거나 직업재활 계획서를 작성하여 직업재활 계획을 스스로 수립하고 있었다.

그다음에 저희 내부에서 하는 취업자 모임이라고 그래서 한 달에 한 번씩 이제 저녁 시간에 모여서 같이 식사하면서 이제 어떤 이슈를 다루기도 하고 여가와 관련된 활동을 하기도 하고 그 내용들은 저희가 매년 1월달에 우리 12개월 딱 월별로 모임하는데 무슨 내용을 하면 좋을까요라든가 이런 식으로 모임 내용을 회원들과 같이 구성해가지고 월별로 하고 있죠(현장전문가 D).

그리고 그 이후에 이제 직업재활 계획서라고 저희가 취업한 당사자분들은 모든 모두 이제 직업재활 계획서를 작성하고 있거든요. 근데 직업재활 계획서에는 단순 그 인원에 대한 기본 정보만 들어가 있는 것이 아니라 직업적인 장단기 목표를 설정해

서 그 당사자가 그 해당 취업체에서 이 목표를 수행할 수 있도록 지원하는 부분이 가장 큰 어떻게 보면 사례 기반의 좀 다른 부분이라고 생각해요(현장전문가 F).

2) 사례관리기반 취업알선의 장단점

① 사례관리기반 취업알선의 장점

사례관리에 기반한 취업알선의 가장 큰 장점은 취업성공률 및 고용안정율 상승, 직장생활 만족도 향상, 유연한 개입, 원스톱 서비스 제공 등 다양한 장점이 있음을 응답자들은 이야기하였다.

강점이라 하면 아무래도 취업할 수 있는 취업 성공률이 좀 더 높아지는 것 같아요. 제가 느끼기에는. 아무래도 저희는 이제 연락을 드리고 이제 그 업데이트가 되고 상담 기록지가 누적이 되다 보니까 이제 그거에 따라서 그분에게 맞는 이제 취업처를 안내하고 연계하기 때문에 조금 더 그 당사자의 욕구와 좀 부합하는 업체를 좀 안내하는 것 같고. 이제 그러다 보니까 좀 더 고용률이 좀 더 잘 달성이 되는 것 같아요. 그게 좀 강점이라고 생각을 하고 그다음에 사례관리를 통해서 좀 취업 유지 기간도 확실히 좀 더 길어지는 것 같아요(현장전문가 B).

지원할 때 사례관리를 하고 여러 영역에서 꼭 저희가 취업지원 담당자이긴 하지만 그분이 취업하는 과정에서 또는 취업 현장에서의 일만 저희가 면담하거나 지원하는 거가 아니라 건강과 관련된 내용, 가족과의 관계라든가 가정 내 문제라든가 또는 개인 취미라든가 또는 자기개발과 관련된 내용들 그냥 말 그대로 전체적인 내용들의 본인이 필요성에 의해서 얘기한 것들 또는 합의된 내용들을 지원하고 있기 때문에 그런 부분이 이제 강점이 될 수 있지 않을까 싶네요(현장전문가 D).

일단 이용자분들이 만족하세요. 그리고 그런 거를 또 좋아하세요. 사실 또 원래는 그냥 혼자 가면 좀 사실 좀 낯설잖아요. 그리고 또 담당자분들하고 이렇게 뭔가 좀 바로바로 이렇게 좀 그런 낯선 환경들을 이제 복지관에서 같이 와서 대신 얘기해

주고, 그리고 또 이제 초행길 같은 거 한 번 이렇게 좀 복습시켜주고, 또 안내를 해주는 거에 대해서 되게 만족을 많이 하시는 것 같아요(현장전문가 E).

사례관리기반의 장점은 아무래도 통합 서비스, 원스톱 서비스가 가능한 점이 진짜 사례관리의 저희가 바라봤을 때는 가장 큰 장점이 아닐까라고 생각이 들고요. 아무래도 통합 서비스라는거는 이제 복지관에 와서 취업 상담을 받으시고, 취업 유지 상담을 받으시고 또 저희가 거기서 그치는 게 아니라 사업체에서 일을 하다 보면 정말 다양한 일이 발생하지 않습니까? 정말 개인 사정 때문에 집중을 못하시는 경우도 있고요. 아니면 직장 동료와의 관계 이런 부분 때문에 업체에서 적응 못하는 경우가 생길 때 기관에서 사전에 개입해서 더 큰 문제가 발생하지 않도록 사후 지원을 통해서 지원을 할 수 있는 부분이 가장 큰 장점이라고 생각하고요(현장전문가 F).

상대적으로 양적 목표 중심의 공단 서비스와 비교했을 경우 질적 목표 중심의 취업알선을 통해 취업한 경우 장애인에 대한 인식개선, 당사자 및 사업주와의 커뮤니케이션을 통한 신뢰감 형성이 가능하다고 응답자들은 이야기하였다.

제가 보기엔 장점이라고 치면 그러면 이제 넓게 보면 이제 인식개선 쪽이지 않나 싶기는 해요(현장전문가 A).

공통적인 특징은 이제 사업주와의 관계도 굉장히 유기적인 거 유기적이에요. 그러니까 저희가 이제 최소 한 달에 한두 번 이상은 꼭 사업체를 방문하고, 이제 사업주 혹은 이제 직원들이랑 이제 관계를 계속 형성하고 유지하는 과정에 있어서도 사실 이제 한두 달 하고 퇴사할 수 있는 여건의 장애인임에도 불구하고 저희가 조금 더 어쨌든 그 관계를 통해서 조금 더 이어나가고, 안 되면 저희가 이제 실제로 현장에 투입해서 같이 일을 도와준다든지 이렇게 적응지원을 하는데요. 그냥 그런 확인차 뿐만이 아니라 직접 실무도 같이 하면서 이걸 조금 더 어떻게 하면 당사자가 성과를 내고 일을 효율적으로 할 수 있을까라는 이제 그런 부분도 같이 고민을 하거든요. 그러다 보니까 이제 저희가 충분히 지원할 수 있는 부분을 조금 고민을 해서 말이 보조 공학이지만 거창하지만 정말 그 당사자한테 맞는 뭔가 그런 환경적인 부분도

같이 고민을 한다든지 그런 거는 이제 사업체와 관계에 있어서 조금 더 유기적이어야지 좀 이제 협조를 요청한다거나 이제 그런 부분도 더 쉽더라고요(현장전문가 B).

좀 뭔가 이용자분들하고 뭔가 좀 더 많은 뭔가 좀 더 깊은 관계를 유지할 수 있다는 게 좀 장점인 것 같아요. 이런 부분에 대해서 더 조금 더 잘 알아갈 수 있는 거 유분에 대한 특성이라든지 그런 것도 조금 더 많이 알 수 있게 되고 그 부분에 대한 자세한 내용들을 알게 되는 것 같아요. 개인적인 내용들이라든지 그분의 아무튼 개인적인 특성 그런 거를 좀 알게 되는 기회가 되는 것 같고(현장전문가 E).

② 사례관리기반 취업알선의 단점

반대로 사례관리기반 취업알선의 단점으로는 상대적으로 취업가능성이 높은 장애인을 우선 선별하거나, 사업체가 장애인 고용을 위해 특정 기관이나 시설에만 의존하게 되는 현상, 사례관리 담당자의 소진 등이 발생한다는 점을 언급하였다.

제가 생각하는 단점은 이제 저희 담당자 입장에서 봤을 때는요. 사실 좀 저희도 좀 선별하는 감이 없지 않아 있는 것 같아요. 그러니까 그 취업률을 높이기 위해서 사실은 이제 조금 어렵다 부족하다 하는 상황임에도 불구하고, 정말 그 욕구에 따라서 이거를 저희도 이제 매칭을 해야 되는데, 저희가 이제 그동안에 이제 한 대상자의 그동안의 히스토리를 보고 이 부분 조금 어려울 것 같은데라는 생각이 들면 사실 저희도 조금 위험성을 좀 안고 가는 게 좀 어렵더라고요. 왜냐하면 그 업체 측에서도 그런 부분이 가시면 또 이미지도 많이 안 좋아질 것 같다는 생각이 들기도 하고. 이제 그래서 저희 입장에서 조금 저희가 먼저 선별하는 감이 없지 않아 있어요(현장전문가 B).

저희 시설을 이제 의지하죠. 예를 들어서 기본적인 인사 관리는 사업체에서 당연히 담당을 해야겠지만. 물론 대부분의 사업체들은 안 그러고 특별한 특이케이스 같은 경우는 올해 저희와 관계를 맺었던 분들은 채용부터 당연히 모집이나 이런 것들을 할 수 있겠지만 저희만 너무 이렇게 딱 보고 있는 것 같아요(현장전문가 D).

사실 저희가 단점은 몸이 좀 고된 거가 있죠. 좀 몸이 고된 거. 그러니까 꼭 몸이 고되다기보다는 이제 저희도 이제 그런 건수가 많아지니까 자주 나가야 되고, 자주 나가고 그러면 이제 사무실에서 이제 뭔가 해야되는 서류 업무들이 계속 밀리고. 그러니까 뭐 업무적으로도 좀 사실 쉽지도 않고(현장전문가 E).

아무래도 업무 과중화가 좀 심하지 않을까요? 그리고 아무래도 민간 기업이랑은 사실 다른 부분이 또 이런 공공기관에서는 기록이 가장 중요하다 보니까 서류의 과중화. 그리고 전문 인력 부분의 소진. 아무래도 전문성이 있는 전문가를 찾기가 사실은 직재에서는 좀 어렵다라고 생각을 하고 있거든요(현장전문가 F).

③ 사례관리기반 취업알선의 어려움 및 한계점

사례관리기반 취업알선의 가장 큰 어려움으로는 양적 목표 추구의 어려움, 장애인 근로자와 사업주 간 중재의 어려움, 장애인 근로자에 대한 인식개선까지 상대적으로 오랜 기간이 소요됨 등을 이야기하였다.

양적인 서비스인 것 같기는 해요. 최종적으로는. 이게 아까 밸런스라고 계속 말씀드리긴 했는데, 어느 정도 양과 질을 함께 해야 되는데, 저희도 그런 취업 실적을 달성을 해야 되는 그런 것들이 있다보니까 결국에는 그렇게 되면 아까 이제 서류를 막 주고받는 것처럼 이제 저희도 그런 거에 집중을 할 수밖에 없는 상황들이 되요(현장전문가 A).

어려움은 사실 이제 저희가 중간 역할을 하다 보니까는 좀 이제 근로자의 입장과 사업주의 입장을 중간에 다 생각을 해야 되더라고요. 그러니까 그 당사자만을 생각하기는 어렵고 이 고용유지를 위해서 그 저희 이제 근로하시는 이제 장애인분들, 혹은 저희가 추후에라도 연계해야 될 수 있는 그런 사업체이다 보니까 사업주 입장에서도 충분히 고려가 돼야 되는 상황이 발생을 하더라고요. 그래서 그 중간에 중지하는 과정에서 생각보다 조금 어려움은 있습니다(현장전문가 B).

장애에 대한 특히나 정신장애분들에 대한 물론 인식이 안 좋긴 하지만 인식이 좋아지게끔 하는 건 너무 늦을 것 같아요. 오래 걸리는 일이고. 그리고 이제 기대하는 효과도 낮을 것 같고 너무 사업체에서 의무고용만을 위해 장애인분들을 고용하는 그런 모습을 접할 때는 이제 좀 아쉬움이 있고요(현장전문가 D).

④ 장애인 및 사업주의 만족도

기관에서 취업알선 및 사후관리에 관하여 측정도구나 지표 등을 통해 측정하는 기관이 있는 반면, 그렇지 않은 기관도 있는 것으로 나타났으나, 전반적으로 장애인 및 사업주의 만족도는 높은 것으로 나타났다.

일단은 외부 활동에 대한 부분도 이제 좋아하는 있고. 그리고 저희가 어쨌든 계속적으로, 주기적으로 이제 방문을 함으로써 이제 본인들의 그런 어려움들을 이제 직접적으로 표현하기 어려운 걸 저희한테 표현함으로써 조금 즉각적으로 표현하면, 좀 그런 부분을 반영하고. 조금 중재를 받는 거에 있어서 조금 더 긍정적인 평가가 있었고요. 그리고 저희 보호자분들도 간담회 하거든요. 취업자 부모님들 간담회 하실 때도 이제 그런 부분들도 좀 만족을 하시더라고요(현장전문가 B).

좋아하세요. 자주 방문하고 이런 것을. 기다리시구요. 저희가 더 못 가요 이렇게 할 정도로. 저희가 가면 그냥 가만히 있는 게 아니라 같이 일도 하고 또 이제 이분이 어쨌든 개인의 특성이 있겠지만 동료들이랑 잘 지내는 분들은 잘 지내시는데 그러지 못하는 분들은 혼자 멍하니 앉아 대기할 때 멍하니 앉아 있거나 평상시에 이제 직장 내에서 대인관계가 자연스럽게 이루어지지 못하는 부분이 있다면 저희가 같이 자리하면서 동료들이랑 대화할 때 이분도 이제 자연스럽게 낄 수 있게 한다거나 뭔가 이렇게 질문을 대신 전달해 준다거나 그런 것들도 저희 지원의 큰 영역 중에 하나이기 때문에 그런 거에 재미를 느껴하시기도 하고. 어찌 됐든 대부분 다 좋아하시죠(현장전문가 D).

일단 저희가 1년에 만족도 조사를 했을 때는 거의 80~90%는 매우 만족이나 만족 거의 그렇게 순위거든요. 나머지는 거의 보통이고. 그러니까 불만족한다라는 거는 거의 없어요(현장전문가 E).

3) 공단 및 타 기관과의 연계·협업

① 공단과의 연계 및 협업

이용자의 취업알선 및 고용유지를 위해 공단과는 서로 구인·구직정보의 교환과 같은 방식으로 협업하고 있는 기관이 있었던 반면, 큰 교류가 없는 기관도 있는 것으로 나타났다.

그냥 공단 담당분들이 이제 저희한테 이제 계속 구인공고를 안내를 해주시고, 요청을 하기도 하지만 이제 구인 안내를 해주시는 과정에서 많이 도움을 얻고 있고요. 이제 구인 업체에 있을 때 이제 바로바로 이제 안내를 해서 저희도 적합한 장애인이 있으면 이제 바로 연계할 수 있게끔 이제 안내해 주기도 해요(현장전문가 B).

저희는 바로 옆에 ○○지사가 있어가지고 저희가 맨날 가깝지만 먼 기관이라고 맨날 얘기는 하거든요. 그래서 저희 ○○지사는 너무 감사드리는 게 구인 정보를 매주 정리해서 메일로 발송해 주세요. 그래서 이제 보다가 저희가 이제 상담하다가 괜찮으신 분 있으면 혹시 알선 가능할까요 해서 서류를 보내기도 하고, 반대로 이제 공단에서 좋은 업체가 있는데 혹시 희망하시는 분 있는지 이렇게 상호 작용할 게 뭐가 있는지 먼저 연락 주실 때도 있고요. 그래서 많이 저희는 긍정적으로 많이 도움을 받고 있긴 하거든요. 그 외에 취업성공패키지라든지 이런 사실 중증 장애인 분들한테는 장벽이 조금 높을 때 정보를 먼저 주시면 저희가 이런 서비스도 있으니 가서 같이 지원 고양이랑 같이 받으시면 어떨까요? 건의도 하고 그래서 당사자분들에게 조금 더 도움이 될 수 있을 때는 바로바로 알려주셔서 많은 도움을 받고 있습니다(현장전문가 C).

사실 저희랑 공단이랑 연계하는 건 딱 하나밖에 없어요. 사업체 정보 받는 거(현장전문가 A).

저희가 공단이랑 협력하고 있는 거는 지원 고용과 관련돼서만 협력을 하고 있고. 사실 유기적으로 막 하고 있지는 않습니다(현장전문가 F).

② 공단외 기관과의 연계 및 협업

공단 외에 협력하고 있는 기관으로는 대부분 복지관을 언급하였고, 그 외에 특수학교와 같은 기관을 언급한 응답자도 있었다.

주로 근데 복지관들이랑 많이 하는 것 같아요. 저희도. 이제 장애인 구직자분들이 인력풀이 있는 곳들이 장애인 취업알선 사업을 하는 곳들이 복지관들이 많다 보니까 복지관들이 일을 하고 그 외에는 요즘 사설 기관들도 많기는 한데 사설기관에 대해서는 사실은 좀 말들이 많은 상황이라서 좀 연동은 많이 안 하고 있기는 해요. 주로 복지관들이랑 소통을 이 하는 것 같아요(현장전문가 A).

저희가 경기의 서남부권에 있는 장애인복지관 한 10개 정도에 있는 장애인복지관 고용 담당자랑 네트워크를 진행하고 있어요. 그래서 ○○시부터 해서 저희 관내에 이제 두 곳의 장애인복지관이 있고. 이렇게 해서 네트워크를 하고 있어서 매달 1회씩 회의도 참석하고 공동 사업도 진행하고 이렇게 해서 서로 이제 고급 취업처가 있을 때, 혹은 이제 구직자가 있을 때 서로 공유함으로써 같이 연계해서 고용 활동하고 있습니다(현장전문가 B).

저희 같은 경우는 꼭 고용뿐만 아니라 이제 고립지원 사업 관련돼가지고 저희도 유관기관들 종복이나 장복이랑 같이 네트워크하고 있는 게 있어서 그런 식으로 좀 협력하고 있다라는 거 말씀드릴 수 있어요(현장전문가 D).

주로 특수학교나 직업재활 인근 직업재활 시설 그리고 취업 알선을 담당하고 있는 아까 방문하셨던 정신재활기관이랑도 좀 잘 연계하고 있고요(현장전문가 F).

③ 향후 연계 및 협업이 필요하다고 생각하는 기관

이용자의 취업알선을 좀 더 적극적인 교류와 협업이 필요하다고 생각하는 기관으로는 주민센터와 같은 공공영역, 타 취약계층 고용서비스 기관, 특수학교 등과의 연계 및 협업이 필요하다고 응답하였다.

저는 공단이 조금 해주셨으면 하는 게 공공이거든요. 주민센터와 같은. 주민센터에 전입 이런 신고가 들어오잖아요, 그러면은 이제 주민센터도 고용서비스나 취업서비스 또는 복지일자리, 공공일자리 개념을 주무관님들이 잘 몰라요. 사회복지 전담 인력들이. 그래서 이제 공단이 조금 그런 전입 이입 뭐 이런 걸 에 대한 정보 안내 또는 문자 정보를 같이 발송해 줄 수 있으면 좋지 않을까라는 생각이 조금 들기는 했어요. 주민센터는 사실 이런 부분을 잘 모르시거든요(현장전문가 C).

개인적으로 저는 여성 고용 지원하는 곳이라든가 노인 지원하는 곳이라든가 청년 지원하시는 곳이라든가 요즘에 많이 생겼잖아요. 이게 어찌 됐든 저희 시설도 마찬가지고 유관시설들도, 정신장애시설들도 장애인 등록을 하신 분들에 대한 지원은 공단이든 장복이든, 일자리 사업이든 어떻게든 연결을 할 수 있고 프로그램이나 훈련이나 다행히 그전부터 여러분들께서 이제 이렇게 정책 활동을 해 주셔서 자원들이 좀 생겼는데 언제나 저희 시설에서의 좀 부채감으로 느끼는 거는 장애 등록을 하지 않는 정신질환자분들에 대한 내용이어서 좀 취약계층 쪽으로 갈 수 있는 것들이 예전에 이제 여성인력개발센터 거기에서 장애인 등록이 돼 있으시니까 자연스럽게 공단으로 오셨는데 그 안에서 일어나는 다른 장애인 등록을 하지 않은 여성분들한테 지원하는 사업 내용들이 궁금하더라고요(현장전문가 D).

요근래 저희 기관이 그래도 다양하게 협력을 하고 있기는 해서. 근데 더 협력이 많이 된다면 아무래도 이용자 모집을 조금 더 확보할 수 있는 학교 쪽과 조금 더 긴밀하게 관계가 필요하지 않을까 싶습니다. 요즘 사실 사업체는 많은데 지원할 수 있는 이용자가 부족하다고 생각하거든요. 그러다 보니까 이용자 확보가 저는 요즘 직재 중에 가장 중요한 이슈라고 생각을 해서 이용자를 확보할 수 있는 그런 곳과의 좀 어떤 협력이 가장 중요하다고 생각합니다(현장전문가 F).

다. 적합한 사례관리를 수행하기 위한 요건

1) 담당자가 갖춰야 할 전문성과 역량

취업알선 담당자가 갖춰야 할 전문성과 역량으로 기본적으로 장애에 대한 이해를 대부분 응답자가 이야기하였다. 또한 장애인 정책에 대한 이해와 관심, 장애인 근로자와 사업주 사이에서 소통을 통한 중재자 역할을 하는 것도 중요하다고 응답하였다.

저는 장애에 대한 이해가 일단 기본적으로 있어야 될 것 같고요. 사실은 저희 기존 직업재활 쪽 관련돼서가 비장애인도 원래 HR 같은 거 많잖아요. 근데 어떻게 보면 그 프로세스가 동일하긴 한데 저희는 이제 장애라는 이제 특수성이 있다보니까 그런 것들이 좀 다르다고 해서 장애에 대한 이해가 필요할 것 같고요. 더 하나가 이제 직무 분석이랑 직무 조정도 어느 정도는 알아야 될 것 같아요(현장전문가 A).

이제 근로자의 입장과 사업주의 입장을 조금 둘 다 생각해 중재하는 역할, 그게 진짜 좀 어렵긴 하지만 그 역량이 좀 필요한 것 같고. 그다음에 그런 대처할 수 있는 능력이요. 사실 고용이 사실 예상대로 흘러가는 경우가 거의 없잖아요. 이제 그러다 보니까 조금 한 수 앞서서 내가 만약에 이런 상황이 있을 때는 이렇게 대처해야지 혹은 이런 반응이 왔을 때는 좀 이렇게 설명을 드려야지라는 조금 그런 신속적인 대처 또 필요한 것 같아요. 고용주분들이나 근로자분들이 전문지식을 요구하는 건

아니고 정말 자기의 입장을 조금 더 공감해 주고 그런 부분들이 좀 필요한 것 같아요(현장전문가 B).

근데 제가 느끼기에 사례관리는 자원 연결이라든지 자원 연결이라든지 상담 기술이라든지 복지 정책이라든지 이런 걸 조금 많이 알고 있거나 또는 찾을 수 있는 능력이 있어야 되는 것 같더라고요. 사실 저도 고용서비스를 하지만 가끔 보면 저도 사례관리 회의 들어가서 이런 고용서비스는 어디 들어가서 찾으시면 돼요, 또는 자립이나 금전 이런 거는 어디랑 연계하면 돼요 이런 얘기를 해야 될 수밖에 없는 상황도 있어서 약간 이런 부분들을 많이 알고 계시면 좋을 것 같아요(현장전문가 C).

물론 장애인에 대한 이해도 있으면 좋겠고요. 특히나 정신장애. 당연히 정신장애인분에 대한 사전 교육이라든가 전문 요원이면 더 좋고요. 그리고 직업적으로 관련돼서 미리 알고 있으면 좋지만 이제 그 지원하는 베이스 자체는 사례관리라는 게 결국에는 이분들과 어떻게 관계하고 어떤 영역을 지원해야 될지에 대한 내용이라서 이런 부분도 알면 좋을 것 같아요(현장전문가 D).

소통에 대한 부분이 가장 중요한 것 같습니다. 기본적으로 장애에 대한 인식은 분명 유형에 대한 이해도는 분명히 있어야 되고요. 그리고 취업 시 주의할 사항에 대한 부분은 충분히 먼저 기본적으로 알고 있어야 된다고 생각하고요. 그 이후가 아무래도 이제 소통에 대한 방법 분명 연결을 잘 하더라도 사업주와의 소통, 이용자와의 소통, 보호자와의 소통이 안 되면 사실 그건 약간 감정적으로 이제 조금 또 틀어지는 경우가 또 생기기도 하더라고요. 그런 부분에서는 관계 형성, 그리고 장애에 대한 인식이 충분히 필요하다고 생각합니다(현장전문가 F).

2) 장애유형별 차별화된 접근 필요

효과적인 취업알선을 위해서는 장애유형별 차별화된 접근이 필요함을 응답자들은 이야기하였다. 특히 정신적 장애인인 정신장애와 발달장애를 예로 든다면, 정신장애인의 경우 대면방문을 통한 장기적이고 정기적인 관리, 발달장

애인의 경우 지역사회 중심으로 가정 내 문제 해결을 위해 공동으로 모색하는 방안 등을 제안하였다.

당연히 저는 장애 유형별로는 필요하다고 생각은 하고요. 이제 구직자나 취업자라는 틀에서 이제 공통적인 지지·지원은 같을 텐데 이제 장애에 따른 지원은 이제 천차만별이라서 이제 발달장애인 같은 경우에 사실 쉬운 말이나 이제 AAC 같은 거 요즘 많이 나오잖아요. 근데 그런 거는 사실은 이제 옛날 이제 지체장애인으로 따지면 이제 유니버셜 디자인처럼 이제 모든 사람한테 이제 적용되는 것도 이제 필요하긴 한데 이제 정신장애인 같은 경우 아까 신경정신적인 이제 질환이나 관리 같은 부분이 좀 다르고. 오죽하면 이제 사회복지계열에서도 이제 정신장애인 사회복지사는 별도로 시험 보고 관리하고 있잖아요. 그만큼 정신장애는 조금 다른 접근이 필요하다는 생각은 들고. 예시로 든 것처럼 이제 청각장애 같은 경우도 이제 소통의 방식이나 이런 것들이 좀 다르다 보니까 유형별로 그에 맞는 접근이 필요할 것 같아요. 혹은 제일 기본적이긴 한데 뇌전증 같은 경우도 이제 간질에 대해서 이제 대발작일 경우, 후발작일 경우 어떻게 지원해야 되냐 이런 것들이 좀 달라지긴 하잖아요. 오죽하면 단종이라는 게 있는 이유가 그만큼의 필요성이 있어서 만든 거잖아요. 그러다 보니까 당연히 좀 필요하다고 생각은 들어요(현장전문가 A).

저는 장기적이고 정기적인 방문이나 대면이 무조건 필요할 것 같다는 생각이 들고요. 그러니까 요즘에 저희 실무자들끼리 만나서 이런저런 얘기하고 많은 교수님들 이런저런 얘기하지만 특화일자리라는 게 물론 생기면 좋지만, 정신장애인분들이 신체적으로 어디가 그 힘듦이 있으신 게 아니기 때문에 그렇다고 이제 꼭 발달장애인분들과 관련된 업무만 해결하는 게 아니라 되게 고기능을 사용하시는 분들도 있으시기 때문에 직종보다는 지원을 어떻게 하냐에 따라서 이분들이 취업을 잘 유지하고 좋은 또 직업을 찾고 그러면서 유지하시면서 삶이 조금 더 좋아질 수 있는 방법이라고 저희는 주로 얘기하는 것 같아요. 이제 그런 지점에서 많이 좀 고민하셨던 선생님들 같은 경우는 그래서 지원 방식을 좀 다른 유형과는 좀 차별적으로 조금 해야 되지 않나 물론 그러려면 인력도 더 많이 들어가야 되고 그러기 위한 예산도 들 수 있지만 장기적이고 좀 정기적인 지원이 필요하다라고 생각하고 있어요(현장전문가 D).

발달장애인분들을 지원해서 가장 주목을 바라보는 거는 사실 보호자가 있는 경우에는 보호자랑 소통을 할 수가 있기는 한데요. 보호자가 없는 경우도 있습니다. 그런 경우에는 되도록이면 지역 포괄 쪽, 그러니까 지역사회 중심의 사례관리를 좀 더 해줄 수 있는 취업과 관련된 사례뿐만 아니라 가정 내에 대한 부분을 좀 지원해 줄 수 있는 파트랑 좀 연결을 어떻게든 지으려고 하고 있고요(현장전문가 F).

3) 공단에 바라는 점

사례관리기반 취업알선을 더욱 효과적으로 수행하기 위하여 응답자들은 고용의 안정화 유도, 더욱 다양한 사업체 및 직무개발, 구직인력에 대한 공유, 취업알선 과정에서 인력 지원 등이 필요하다고 언급하였다.

저희 지금 2년 근로 계약하고 퇴사되는 경우가 굉장히 많잖아요. 그래서 단시간까지는 이제 많이 익숙해지셔서 4시간 근로하는 거에서는 크게 부담이 없으시는데 안정적인 직장을 가지지 못하는 거에 대한 어려움을 많이 갖고 계시더라고요. 그래서 저희가 항상 할 때도 어떻게 보면 쉽게 좀 이렇게 나쁘게 말하는 거죠. 돌려막기인 거죠. 업체에서도 고용주 입장에서도 이제 전환은 싫으니까 무기계약직으로는 안 되겠고. 기한이 만료되면 또 다른 사람으로도 대체를 원하고. 그러다 보니까는 저희도 이 친구가 A라는 업체에 갔다가 B라는 업체에 갔다가 C라는 업체에 갔다가 다시 또 A라는 업체에 갈 때도 있고. 좀 이렇게 돌려서 하는 경우 들도 있거든요. 이제 그러다 보니까 물론 이제 고용직 입장에서는 무기계약 전환이 물론 힘들겠지만 그런 부분들이 조금 안정화가 되면은 좋지 않을까라는 그냥 취업알선 담당자로서의 그런 부분이 생각이 드네요(현장전문가 B).

사실 공단이 취업 업체를 많이 개발해 주시고 직무를 개발해 주시고 저희는 사실은 저희가 가진 구직자분들 중에 이분이 정말 맞겠다 해가지고 연결을 드리는 거다 보니 그래서 취업 알선 과정에 대해서는 사실은 는 제가 봤을 때는 지금 현재도 되게 좋은데 조금 정책적으로 제안이거나 아니면 조금 발전했으면 좋겠다 좀 건의하고 싶은 거는 조금 더 다양한 직무가 늘었으면 좋겠다, 직무가 다양했으면 좋겠다. 왜냐하면 이거는 민간인 저희가 할 수 있는 영역은 사실은 아니어가지고 직무 개발은

요. 그래서 만약에 취업 알선 중에 사업체 개발도 사실 일부라고 하면 그 개발 안에 직무를 조금 더 폭넓게 많이 개발해 주시면 저희도 조금 더 많은 당사자분들을 연계할 수 있지 않을까. 그리고 사실 이거는 어떻게 보면 비장애인 입장에서는 차별이라고 본인들이 더 차별이라고 볼 수 있는데 너무 생산성 위주의 직무보다는 당사자분들도 어떠한 활동에 기여를 하고 있다, 나라에 이바지하고 있다를 체감할 수 있는 직무들이 조금 더 많아 그러니까 늘었으면 좋겠다라는 생각이 조금 들기는 했거든요(현장전문가 C).

과거에는 당연히 이제 좋은 일자리 많은 구인 정보 생각했거든요. 근데 현재 지금으로 쭉 넘어오면서는 일할 사람이 없어요. 그래서 이게 지금 그런 요구 요청이나 이런 것들 제안들을 하는 것도 힘들고. 저는 정신장애인분들이 그냥 업무하면서 쉽게 생각하면 이분들의 인력이 어디 있나 그걸 알았으면 좋겠다라는 거. 그러니까 구직을 희망하는 정신장애인분들이 다 어디 갔는지 모르겠어요. 그래서 이런 구직 장애인에 대한 정보를 습득하기 위한 통로같은거나 루트같은게 있었으면 좋겠어요(현장전문가 D).

직무지도원 이런 것도 있잖아요. 정책적으로 접근을 한다면 면접을 보러 가니까. 사실 그분이 면접을 보러가면 이동이 우선 되잖아요. 근데 활동 보조인이 없어요. 근데 면접은 보러 가야되고요. 그러니까 그런 직무지도원 같은 것도 좀 약간 알선 쪽으로까지 조금 확대가 되면 참 좋지 않을까라는 생각이 드네요. 저희가 이제 그거를 저희가 이제 첫날에 인수하면서 하지만 이게 그거는 이제 저희가 이렇게 알선해서 하는 거지 만약에 그냥 내 개인이 내가 그냥 어디 취업사이트에 들어가서 지원을 해가지고 정말로 일반 어떤 회사에 지원을 해가지고 취업을 하고 싶은 건데 면접을 보러 가고 싶은데 면접을 만약에 못 가고 그러면 그렇잖아요(현장전문가 E)

현장전문가 심층면접 분석 결과는 다음의 <표 3-4>와 같다.

〈표 3-4〉 현장전문가 심층면접 결과 요약

주제	하위범주	세부범주
취업알선 서비스 진행 과정	취업알선	- 초기 상담, 구직업체 소개, 면접 등 비교적 공통된 절차 - 구직 각 과정에서 장애인에 대한 심도 있는 관리
	사후관리	- 기간, 횟수 등에 있어서 폭넓은 사후관리
	취업알선에서의 주안점	- 당사자의 욕구에 높은 관심
사례관리기반 취업알선	당사자 참여	- 취업 전 취업알선 과정에서 당사자의 참여 - 취업 후 고용유지 과정에서 당사자의 참여
	사례관리기반 취업알선의 장단점	- 사례관리기반 취업알선의 장점 - 사례관리기반 취업알선의 단점 - 사례관리기반 취업알선의 어려움 및 한계점 - 장애인 및 사업주의 만족도
	공단 및 타 기관과의 연계·협업	- 공단과의 연계 및 협업 - 공단외 기관과의 연계 및 협업 - 향후 연계 및 협업이 필요하다고 생각하는 기관
적합한 사례관리를 수행하기 위한 요건	담당자가 갖춰야 할 전문성과 역량	- 장애에 대한 이해 - 장애인 정책에 대한 이해와 관심 - 장애인 근로자와 사업주 사이에서 소통을 통한 중재자 역할
	장애유형별 차별화된 접근 필요	- 장애유형별 차별화된 접근 필요 - 장기적이고 정기적인 관리 - 문제해결을 위한 공동대응체계 구성
	공단에 바라는 점	- 장애인 근로자 고용안정화 유도 - 다양한 사업체 및 직무개발 - 구직인력에 대한 공유 - 일부 취업알선 과정에도 지원

제 4 장
사례관리기반 취업알선 서비스 개편 방안

제1절 공단과 공단 외 서비스 기관과의 정보 공유

취업알선 서비스를 제공함에 있어 공단과 공단 외 서비스 기관이 가지고 있는 장점은 뚜렷하다. 공단 외 서비스 기관이 가지고 있는 장점으로는 기관 이용자들에게 우선적으로 서비스를 제공한다는 점에서 대상자 발굴, 대상자와의 라포형성, 장기적인 사후관리를 들 수 있다. 단점으로는 사업체개발 및 발굴, 직무개발의 어려움, 충분한 인적지원서비스 제공의 한계점 등을 들 수 있다. 반면 공단이 가지고 있는 장점으로는 대규모 사업체개발 및 발굴, 대상자의 접근성, 인적지원서비스 제공 가능, 네트워크 구성 능력 등을 들 수 있으며, 단점으로는 서비스 대상자와의 충분한 라포형성, 장기간 사후관리 제공의 어려움 등을 들 수 있다. 이렇듯 공단이 가지고 있는 장점은 공단 외 서비스 기관이 가지고 있는 단점으로 보이며, 공단 외 서비스 기관이 가지고 있는 장점은 공단이 가지고 있는 단점으로 보인다. 이를 표로 정리하면 다음의 <표 4-1>과 같다.

〈표 4-1〉 공단과 공단 외 서비스 기관 기능의 상대적 우위

기능	공단	공단 외 서비스 기관
서비스 대상자 발굴		○
사업체 정보 획득	○	
직접 서비스 능력		○
직무개발	○	
라포형성		○
인적지원서비스 제공	○	
네트워크 구성 능력	○	
사후관리		○

이렇게 볼 때 취업알선 서비스를 제공함에 있어 공단과 공단 외 서비스 기관은 상호보완적인 관계라고 할 수 있다. 즉, 공단과 공단 외 기관이 가지고 있는 단점을 극복하고 장점을 살리기 위해서는 공단과 공단 외 기관은 필연적으로 상호보완하는 관계를 구축하여야 한다. 여기서 상호보완관계 구축에 가장 필요한 부분은 바로 정보 공유라고 할 수 있다. 서비스 과정 전반에 걸친 대상자 발굴, 취업알선, 취업 후 사후관리에서의 정기적·주기적인 모니터링에 이르기까지 모든 과정에서 정보 공유가 이루어져야 한다.

김원호 외(2021)에 의하면 공단이 제공할 수 있는 정보로는 구인자료, 일자리 정보, 취업 신청자 정보, 사업주 DB, 구직신청 및 상담기록 등이 있으며, 장애인복지관과 같은 공단 외 서비스 기관이 갖고 있는 정보로는 이용자 정보, 서비스 이용이력 정보, 직업능력 평가기록, 직업재활서비스 이용 및 수행능력에 관한 정보 등이 있을 수 있다.

이러한 정보에 더하여 적합한 취업알선 서비스를 제공하기 위해서는 공단과 공단 외 서비스 기관을 비롯하여 다양한 기관에서 가지고 있는 정보를 공유하는 것이 중요하다고 할 수 있다. 예를 들어 장애등록 및 심사, 서비스 연계 등을 제공하고 있는 국민연금공단이나, 각종 장애인 일자리 관련 사업을 직접적으로 제공하는 지방자치단체 등을 들 수 있다. 하지만 정보 공유는 효

율적인 취업알선 서비스 제공, 중복서비스 방지라는 점에서 장점을 가지고 있으나 개인정보노출의 위험성, 서비스를 제공할 때마다 서비스 대상자로부터 정보이용동의를 받아야 한다는 점에서 어려움을 불러올 수 있다(함철호, 조현순, 2017). 특히 정보를 공유하는 기관이 많을수록 이러한 어려움은 더욱 가중될 수밖에 없다. 게다가 장애인 관련 정보를 연계할 의지가 있는지도 중요한 이슈라고 할 수 있다.

제2절 양적 중심에서 질적 중심 서비스로의 점진적 전환

앞서 언급한 바와 같이 공단의 취업알선 서비스는 장애인에게 제공하고 있는 공단의 가장 대표적인 서비스라고 할 수 있다. 하지만 더 이상 취업알선 서비스가 양적 목표 중심으로만 운영되기에는 어려움이 있다. 우선 가장 큰 이유로는 장애인구 구조의 급격한 변화를 들 수 있다. 장애인들은 매우 빠른 속도로 고령화되고 있다. 2014년과 2023년의 장애인구를 비교해 봤을 때, 공단의 서비스 대상이라고 할 수 있는 15세에서 64세 인구는 56.6%에서 43.5%로 감소한 반면, 65세 이상 인구는 41.4%에서 53.9%로 크게 증가한 것으로 나타났다. 즉, 공단의 서비스 대상자 수가 큰 폭으로 감소한 것이다. 또, 특정 영역에서만 지원이 필요한 것이 아니라 다양한 영역에 걸쳐 지원이 필요한 발달장애인의 수가 증가하였다는 점을 들 수 있다. 2014년과 2023년의 발달장애인 수를 비교해 보면 2014년 8.2%였던 발달장애인 수는 2023년 10.3%로 증가한 것으로 나타났다.

한편 공단의 서비스를 알지 못하여 경험해 보지 못하였거나, 공단이 제공하고 있는 서비스가 점차 경쟁력을 잃어가고 있다는 점도 양적 목표 중심에서 질적 목표 중심으로의 전환이 필요함을 보여주고 있다. 선행연구에서 이러한 점을 찾을 수 있는데, 김용탁과 문보경(2015)의 연구에서는 전체 장애인 중 여성, 50~60대, 저학력 장애인에서 상대적으로 공단의 서비스 이용 경험이 낮은

것으로 나타났다. 김용탁과 권기돈(2022)의 연구는 공단이 제공하고 있는 취업알선 서비스의 한계점에 관해, 공단을 찾아갈 만한 장점의 부족, 일자리 제공의 한계, 연계 지원의 한계, 상대적으로 낮은 전문성 등을 지적하였다.

장애인구의 고령화, 복합적인 지원이 필요한 발달장애인의 증가와 같이 장애인구 구조가 변화함에 따라 공단의 취업알선 서비스가 지향하는 목표도 점진적으로 양적 목표 중심에서 질적 목표 중심으로 변화가 필요하다. 여기서 질적 목표 중심의 핵심적인 방안이 바로 사례관리라고 할 수 있다. 사례관리에 기반하여 취업알선 서비스를 제공받는 장애인의 이력을 관리하고 장애인에게 안정적으로 서비스가 제공될 수 있도록 지원해야 한다. 특히 정신장애인, 발달장애인과 같이 주기적·장기간에 걸쳐 사례관리가 필요한 장애인에게는 사례관리기반 취업알선 서비스를 통해 장애인 당사자의 이력이 공단과 공단 외 서비스 기관에 함께 공유될 수 있어야 한다.

이에 더불어 질적 성과를 측정할 수 있는 지표를 개발하여 이를 적용하여야 한다. 현재 취업알선 성과는 양적 실적 중심으로만 평가가 이루어지고 있어 질적 성과의 측정은 되지 않고 있는 상황이다. 김원호 외(2021)의 연구에서도 과정 중심의 성과 평가가 이루어질 수 있도록 연계 및 협업 과정을 반영한 지표의 개발 및 활용이 필요하다고 언급한 바와 같이 질적 성과를 측정할 수 있는 지표의 개발이 필요하다. 특히 취업알선 과정 전반에 걸쳐 평가가 이루어질 수 있도록 과정평가지표를 도입하는 것을 검토해 볼 수 있다.

제3절 사후관리 강화

심층면접에서 나타난 바와 같이 사후관리 부분에서 공단의 서비스는 공단 외 서비스 기관과 비교했을 때 상대적으로 한계점을 가지고 있다. 특히 취업 후 적응지도나 장애인이 이직 또는 퇴사를 한 경우 이에 관해 체계적인 대응도 이루어지지 않고 있다. 여기에 긴급한 개입이나 위기상황이 발생했을 경우

에도 즉각적인 개입은 다소 무리가 있다. 물론 공단의 취업알선 서비스를 통해 취업하는 인원은 공단 외 서비스 기관을 통해 관리되어 취업하는 인원과 비교할 수 없을 정도의 많은 장애인이 취업알선 서비스를 이용하고 있어 이들에 대해 공단 외 서비스 기관에서 제공하는 수준의 사례관리를 제공하기는 힘든 일이다. 담당자 1인당 달성해야 하는 목표수가 과도하여 질적인 관리가 힘드며, 취업 후 사후관리를 위한 전담인력 또한 부족한 상황이다. 또한 사후관리를 위한 체계적이고 표준화된 매뉴얼이나 모니터링 등도 현재 부재한 상황이다.

이러한 문제점을 개선하고 사후관리를 강화하기 위해서는 우선 사후관리 대상자 분류체계를 수립해야 한다. 예를 들어 기본적인 모니터링 정도만 필요한 저위험군, 간헐적이고 부분적인 지원이 필요한 중위험군, 취업 후 적응에 어려움을 겪을 것으로 예상되는 고위험군 등 초기 상담 시 위험도에 따른 분류를 할 수 있는 분류체계를 마련하는 것이 필요하다. 그리고 이렇게 분류된 장애인에 따라 선택과 집중을 할 수 있는 사후관리 전략을 수립하여야 한다. 저위험군은 분기나 반기별 정기상담, 연 1회 정도의 사업체 직접 방문, 자가점검 체크리스트를 만들어 스스로 자가점검을 할 수 있게 하는 등의 전략이 필요하다. 중위험군은 분기별 정기상담, 반기별 사업체 직접 방문 등 저위험군보다 접촉횟수를 늘리는 것이 필요하며, 장애인이 요청 시 수시로 지원을 할 수 있는 전략을 수립하여야 한다. 고위험군의 경우 취업 초기 3개월은 집중지원 기간으로 설정하여 주 1회 전화상담, 월 1회 사업체 방문, 장애인이 요청 시 수시로 지원하는 것에 더해 직장적응 프로그램, 각종 인적지원서비스 제공을 통한 적응지원, 특화된 보조공학기기 지원과 같은 전략을 수립하여 사후관리를 하여야 한다.

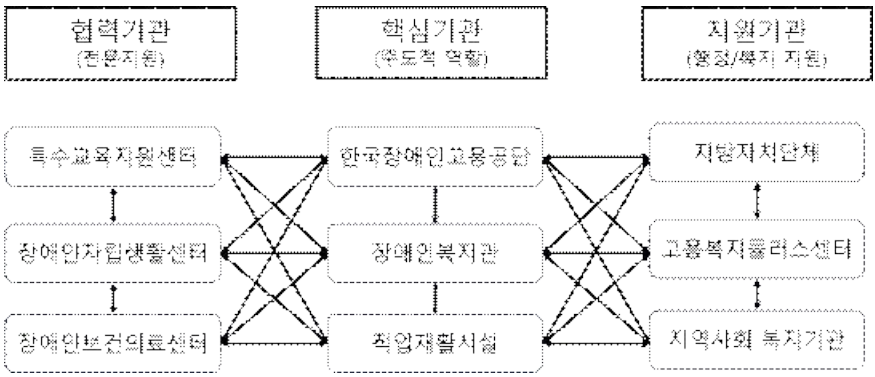
두 번째로 이직이나 퇴사자에 관한 지원체계를 구축하여야 한다. 잦은 이직이나 퇴사가 반복되는 것을 예방하기 위하여 이직이나 퇴사 징후를 포착하기 위한 체크리스트를 개발하는 것을 검토해 볼 수 있다. 또는 직장 내에서 발생하는 각종 갈등을 조정하고 지원하는 역할 또한 수행하여야 하며 예방적

상담서비스를 제공하는 것도 고려해 볼 수 있다. 그리고 이직이나 퇴사자에 대한 맞춤형 지원도 필요하다. 이직이나 퇴사 시 원인을 분석하고 개선방안을 도출하여야 할 것이며, 재취업을 희망하는 장애인의 경우 재취업 계획 수립을 지원해야 한다. 이 때 새로운 직업훈련이 필요하다면 공단 내 직업능력개발훈련기관인 직업능력개발원, 맞춤훈련센터, 디지털훈련센터 등을 안내하여 이들 직업능력개발훈련기관과 자연스럽게 연계될 수 있도록 하여야 한다.

제4절 기관 간 협력네트워크 구축

사례관리기반 취업알선 서비스를 제공하기 위해서는 공단과 공단 외 서비스 기관 간 협력네트워크를 구축하는 것도 중요하다고 할 수 있다. 다양한 기관이 협력하여 장애인에 대한 통합사례관리를 실시하는 것이다. 협력할 수 있는 기관은 크게 3가지 유형으로 나뉠 수 있다. 첫 번째로는 핵심기관으로 취업알선 서비스를 제공하는 핵심적인 역할을 수행하는 기관이다. 공단을 중심으로 긴밀하게 상호연계하며 각 기관 간 양방향으로 정보를 공유하고 협력관계를 유지하는 역할을 담당한다. 여기에는 공단, 장애인복지관, 직업재활시설 등을 들 수 있다. 두 번째로는 협력기관으로 핵심기관과 협력하여 서비스를 제공하는 역할을 수행하는 기관이다. 전문분야별로 지원을 제공하고, 핵심기관과 직접적인 연계역할을 담당한다. 여기에는 특수교육지원센터, 장애인자립생활센터, 장애인보건의료센터 등을 들 수 있다. 마지막으로 지원기관으로 취업알선 서비스를 제공하는 역할보다는 핵심기관과 협력기관을 지원하는 역할을 수행하는 기관이다. 행정 및 복지에 관한 정보를 제공하며 지역사회 네트워크를 구축하는 역할을 담당한다. 여기에는 지방자치단체 복지담당부서, 고용복지플러스센터, 다양한 지역사회 복지기관 등을 들 수 있다. 이들 간 구조를 도식화하면 다음의 [그림 4-1]과 같다.

〔그림 4-1〕 취업알선 담당기관 간 관계도



장기적인 관점에서 기관 간 협력네트워크를 구축하여 협력네트워크에 참여한 기관 간에 효율적인 협력이 이루어질 수 있도록 되어야 한다. 이를 위해 정기적인 사례관리 회의를 실시하는 방안을 검토해 볼 수 있다. 월 1회 정도 정기적인 사례관리 회의를 실시하며, 복합적인 사례관리가 필요한 장애인에 대해 집중적인 검토를 실시하고, 이러한 복합적인 사례관리가 필요한 장애인에게 어떻게 서비스를 연계하여 제공할지에 관하여 회의가 이루어져야 한다. 또한 기관별로 실무협의체를 구성하여 분기나 반기별로 성과를 점검하고 미흡한 점이 있는 경우 개선사항을 도출하여야 한다.

서비스 연계 프로세스도 구축하여야 한다. 초기상담부터 상담 내용이 표준화 될 수 있도록 표준화된 상담지를 개발하는 것이 필요하며 공단에서 제공하고 있는 고용지원필요도결정과 같은 서비스 필요도에 관한 정보를 공유하는 것이 필요하다. 이후 통합사례관리회의를 거쳐서 주사례관리기관을 결정하고 맞춤형 서비스 계획을 수립한다. 이후 기관 간 역할분담을 통해 사례관리가 필요한 장애인에 대해 주기적인 모니터링을 실시하여야 한다.

제 5 장
결 론

본 연구는 공단 취업알선 서비스에 사례관리 체계를 접목시키기 위한 방안을 모색하기 위한 연구이다. 이를 위해 본 연구에서는 사례관리의 개념과 발달과정, 장애인 대상 사례관리의 필요성, 절차, 사례관리 지원을 위한 법률 등을 살펴보았으며, 고용영역에서의 장애인 사례관리 전달체계 등에 관하여 검토하였다. 그리고 사례관리 체계 도입을 위해 공단의 취업알선 담당자와 현장 전문가를 대상으로 심층면접을 실시하여 의견을 청취하였으며, 이를 바탕으로 사례관리기반 취업알선 서비스를 제공하기 위한 방안에 대해 모색하였다.

2장에서는 사례관리라는 개념을 중심으로 이와 관련된 내용을 서술하였다. 사례관리란 1950년대~1960년대부터 등장한 개념으로 복합적인 욕구를 가진 클라이언트를 위해 다양한 복지서비스를 제공하는 방법으로 요약할 수 있다. 사례관리 모형으로는 대표적으로 Hall et al.(2002)이 제안한 Pole A 모형, Pole B 모형, PACT 모형, 관리보호모형, ICM 모형 등이 있으며, 우리나라에서는 황성철(1995)이 단순형, 기본형, 종합형, 전문관리형 등의 4가지 모형을 제안하였다.

사례관리과정은 연구자나 사례관리를 실시하는 기관별로 다양하기는 하나 크게 접수 및 인테이크, 사정, 서비스계획 수립, 개입, 점검, 평가 및 종결 등의 단계를 거치게 된다.

사례관리의 대상으로는 다양한 계층의 사람들을 들 수 있으며, 이 중 장애인은 대표적인 사례관리 대상이라고 할 수 있다. 고령장애인의 증가, 전체인구 대비 낮은 경제활동참가율, 낮은 소득뿐만 아니라 장애로 인한 건강적·사회적

특성, 일상생활에서의 지원 및 돌봄의 필요성 등으로 인한 어려움들은 장애인의 사회통합을 어렵게 만드는 요인으로 작용하고 있다. 이러한 이유로 인해 장애인은 대표적인 사례관리의 대상이 되는 집단이라고 할 수 있다.

장애인 사례관리를 위해 제정된 법률은 「장애인복지법」, 「장애인고용법」, 「발달장애인법」 등이 있다. 「장애인복지법」은 우리나라 장애인의 전반적인 지원을 위해 제정된 법이며, 「장애인고용법」은 장애인의 사회통합에 가장 필요한 직업을 얻고 유지하기 위해 제정된 법이고, 「발달장애인법」은 다양한 영역에서 지원이 필요하다는 발달장애인의 특수성을 고려하여 제정된 법률이다.

장애인 고용영역에서 사례관리는 접수, 상담, 직업평가, 서비스 제공, 사후관리 등의 절차로 이루어진다. 우리나라에서 장애인 고용은 크게 고용노동부, 보건복지부, 교육부의 주관으로 이루어지고 있으며, 이 중 고용노동부와 공단을 중심으로 가장 폭넓은 서비스가 제공되고 있다. 공단에서 제공하고 있는 서비스로 취업알선 서비스와 취성패를 들 수 있다. 취업알선 서비스는 장애인에게 적합한 취업가능직무를 제안하고 구인구직을 제공하는 서비스이며, 취성패는 단계별 통합지원 서비스를 제공하는 프로그램이다. 취업알선과 취성패를 비교하면 취업알선은 즉각적인 취업 연계에 초점을 맞추고 있으며, 취성패는 종합적이고 장기적인 서비스 제공에 초점을 맞추고 있다고 볼 수 있다.

3장에서는 공단 취업알선 서비스에 사례관리 체계를 접목하기 위해 전문가의 의견을 청취하였다. 연구방법은 심층면접을 사용하였으며, 연구참여자는 공단의 취업알선 서비스 담당자와 공단 외 서비스 기관에서 취업알선 서비스를 담당하는 현장전문가를 대상으로 하였다. 공단 취업알선 서비스 담당자를 대상으로 한 심층면접 결과를 통해 취업알선 서비스의 전반적인 현재 상황에 대해 의견을 들을 수 있었다. 공단의 취업알선 서비스는 상당히 표준화가 되어 있었으나 신규 장애인의 감소, 고령장애인의 증가로 인해 취업알선 서비스를 제공하기 점차 어려워지고 있다고 응답하였다. 취업알선이 어려운 장애유형으

로는 특정 장애유형에 국한하지 않았으나, 정신장애인이 어렵다는 의견은 공통적으로 제시되었다. 또한 충실한 취업알선 서비스 제공을 저해하는 요인으로는 꾸준히 증가한 양적 목표, 장애인 고용의지가 없는 사업체 등의 이유를 제시하였다. 사후관리에 관해서는 비교적 단순한 수준에서만 사후관리가 이루어지고 있으며 특별한 차별점이 없는 것으로 나타났고, 장애인들 또한 사후관리에 불만족하고 있다고 느낀다고 응답하였다. 마지막으로 사례관리기반 취업알선 서비스를 제공하기 위해서는 양적 목표 중심에서 질적 목표 중심으로 전환이 필요하다고 응답하였으며, 이에 대해 공단의 취업알선 서비스를 외부 서비스 기관에 위탁하는 방안에 대해서도 언급하였다.

다음으로 현장전문가를 대상으로 한 심층면접에서는 취업알선 서비스 진행과정, 사후관리, 취업알선에서의 주안점 등에 관한 의견을 들을 수 있었다. 전반적인 취업알선 서비스는 공단과 유사하게 진행되고 있었으나 각 과정별로 장애인에 대해 심도 있는 관리가 이루어지고 있었으며, 사후관리에 있어서도 기관, 횟수 등에 있어 매우 폭넓게 이루어지고 있었다. 취업알선에서의 주안점으로는 공통적으로 장애인 당사자의 욕구를 가장 중요시하는 것으로 나타났다. 사례관리기반 취업알선 서비스를 제공하기 위하여 공단 외 서비스 기관에서는 취업 전, 취업 후 모든 과정에서 당사자의 적극적인 참여를 유도하고 있는 것으로 나타났다. 사례관리기반 취업알선의 장점으로는 취업성공률 및 고용안정율 상승, 직장생활 만족도 향상, 유연한 개입, 원스톱 서비스 제공 등이 있는 반면, 단점으로는 취업가능성이 높은 장애인의 선별, 사업체의 서비스 기관에 대한 의존, 담당자의 소진 등이 있는 것으로 나타났다. 추가적으로 어려움 및 한계점으로는 양적 목표 추구, 장애인 근로자와 사업주 간 중재 등을 이야기하였다. 사례관리기반 취업알선을 통해 취업한 장애인 및 사업주의 만족도는 전반적으로 높은 것으로 체감하고 있는 것으로 나타났다. 취업알선 서비스를 제공하기 위하여 공단과의 연계 및 협력을 적극적으로 하고 있는 기관이 있는 반면, 큰 교류가 없는 기관도 있는 것으로 나타났고, 공단 외에 추가

적으로 협력 및 교류를 하는 기관으로는 대부분 복지관을 언급하였으며, 향후 연계 및 협업이 필요하다고 생각하는 기관으로는 공공영역, 타 취약계층 서비스 기관, 특수학교 등을 이야기하였다. 적합한 사례관리를 위해 담당자가 갖춰야 할 전문성이나 역량으로는 장애인 및 장애인 정책에 대한 이해와 관심, 중재자 역할이 필요하다고 응답하였으며, 효과적인 취업알선 서비스를 제공하기 위해 장애유형별 차별화된 접근이 필요함을 주장하였다.

4장에서는 사례관리기반 취업알선 서비스 도입을 위한 방향성을 제시하였다. 첫 번째로는 공단과 공단 외 서비스 기관과의 정보 공유가 필요하다는 점을 제안하였다. 공단과 공단 외 서비스 기관이 각각 가지고 있는 장점 및 약점이 뚜렷하므로 이를 상호 보완하기 위해서는 각각 가지고 있는 정보 공유가 가장 필요하다. 여기에 추가로 국민연금공단이나 지방자치단체와 같이 장애인의 정보를 갖고 있는 곳과의 연계가 이루어지면 더욱 효율적으로 취업알선 서비스를 제공할 수 있을 것으로 보았다.

두 번째로는 양적 중심에서 질적 중심 서비스로 점진적 전환이 이루어져야 함을 언급하였다. 고령장애인 및 발달장애인의 증가로 인한 장애인구 구조의 변화, 공단과 유사한 역할을 담당하는 서비스 기관이 증가함으로 인해 공단이 제공하고 있는 서비스가 점차 경쟁력을 잃어가고 있다는 점 등은 질적 목표로의 전환이 필요함을 보여주고 있는 예시라고 할 수 있다. 특히 취업알선 서비스의 질적 목표 전환의 핵심이 바로 사례관리라고 할 수 있는데, 서비스를 제공받는 장애인의 이력을 관리하고 주기적이고 장기간에 걸쳐 사례관리기반 취업알선 서비스를 제공하는 것이 필요하다. 이에 더불어 질적 성과를 측정할 수 있는 지표를 개발하여 적용하는 것이 필요하다고 주장하였다.

세 번째로는 사후관리를 강화해야 한다는 점을 언급하였다. 상대적으로 공단이 제공하고 있는 취업알선 서비스는 사후관리 부분에서 약점을 보이고 있으며, 취업 후 적응지도, 이직, 퇴사를 한 경우 이에 관한 체계적인 대응이 이루어지고 있지 않고 있다. 또한 취업후 사후관리를 전담하는 인력이나 매뉴얼,

모니터링 방법 등도 현재 부재한 상황이다. 이러한 문제점의 개선을 위해 우선 사후관리 대상자 분류체계 수립을 제안하였고, 이에 따라 선택과 집중이 필요함을 언급하였다. 또한 이직 및 퇴사자를 위한 지원체계를 구축하여야 하며, 예방을 위한 선제적 상담서비스를 제공하는 방안에 대해서도 제안하였다.

네 번째로는 기관 간 협력네트워크를 구축하여 통합사례관리를 실시하는 방안을 제시하였다. 협력할 수 있는 기관의 유형은 공단을 비롯한 핵심기관, 장애인자립생활센터와 같은 협력기관, 지방자치단체와 같은 지원기관 등이 있으며, 이들 간 효율적인 협력이 이루어질 수 있도록 정기적인 사례관리 회의의 개최, 실무협의체 구성과 같은 방안을 제시하였다.

참고문헌

국립정신건강센터 (2020). 정신재활시설 표준 사례관리 매뉴얼.

김성희, 박경수, 김주영, 최종철, 김동기 (2013). **장애인 고용보장 및 확대를 위한 지원체계 연구.** 평택대학교 산학협력단, 국가인권위원회 수탁연구.

김용득 (2015). 지역사회 사례관리체계에서 공공과 민간의 역할, 이대로 괜찮은가?-경직된 실천과 파편적 제도-. **한국사회복지행정학,** 17(1), 241-266.

김용탁, 권기돈 (2022). **장애인 취업지원 사업 서비스 전달체계 개편 방안– 공단 사업 중심.** 한국장애인고용공단 고용개발원.

김용탁, 문보경 (2015). **장애인 고용서비스 전달체계 개편 방안.** 한국장애인고용공단 고용개발원.

김원호 (2019). 장애인 취업성공패키지 사업을 통한 맞춤형 취업 확대 기대. Issue Brief, 2019년 3호.

김원호, 이주영, 정광진, 권창규, 박다원 (2021). **범부처 장애인 취업지원 사업 개발 연구.** 단국대학교 산학협력단, 한국장애인고용공단 수탁연구.

김정남, 서미경 (2004). 정신장애인에 대한 편견과 차별에 관한 연구. **한국심리학회지: 건강,** 9(3), 589-607.

박경수, 홍선미, 변경희, 이승우, 정승원, 김용탁 (2021). **장애인 고용과 복지 및 교육의 통합 고용서비스 전달체계 연구.** 한국장애인고용공단.

박정임 (2002). **정신장애인을 위한 강점관점 사례관리모델의 효과성에 관한 연구.** 박사학위논문, 서울여자대학교 사회사업학과.

박종빈, 정유석 (2022). **정신장애인 고용활성화 방안.** 한국장애인고용공단 고용개발원.

박향경, 권자영, 백형의 (2022). **정신장애인 자립생활 지원을 위한 사례관리 매뉴얼 개발 연구.** 동양대학교 산학협력단, 국립정신건강센터 수탁연구.

박희찬, 김동주, 박광옥, 한우현 (2011). **중증장애인직업재활지원사업 운영매뉴얼Ⅰ.** 한국장애인개발원.

백영은, 박동희 (2022). **취업지원 사업 지표 개선을 위한 노동시장 분석 및 사례연구.** 한국장애인고용공단 고용개발원.

보건복지부 (2024.04.30.). 2023년 장애인 실태조사 결과 발표. 보도자료.

_____ (2021a). 2021년 공공부문 사례관리 연계·협력 업무 안내.

_____ (2021b). 2021년 정신건강실태조사.

_____ (2024a). 2024년 장애인 건강보건관리 사업 안내.

_____ (2024b). 2024년 장애인복지시설 사업안내.

서울특별시 (2011). 2011 장애인직업재활시설 운영매뉴얼.

연명모, 이금진 (2013). **정신장애인 고용유지율 향상을 위한 공공·민간 연계사업에 관한 연구.** 한국장애인고용공단 고용개발원.

유완식, 임수정, 김동일, 박희찬, 홍성두 (2012). **직업적 장애기준과 고용서비스 연계방안-장애인의 근로능력을 측정하기 위한 평가도구 개발을 중심으로-.** 한국장애인고용공단 고용개발원.

이강 (2001). 정신장애인 사회복귀를 위한 사례관리 효과성에 관한 연구-지역사회 기반의 적극적인 사례관리 모델. **동광,** 98, 62-105.

이금진 (2003). **장애인 직업재활기관에서의 사례관리 현황과 정보화과제.** 한국장애인고용촉진공단 고용개발원.

이수용 (2023). **장애인 취업지원 모니터링.** 한국장애인고용공단 고용개발원.

이윤지, 김호진, 임예직, 조신영, 이지우, 최종철 (2024). **2023년 하반기 장애인경제활동실태조사.** 한국장애인고용공단 고용개발원.

이정주, 노승용 (2009). **장애인고용서비스 전달체계 분석 및 개편방안.** 한국장애인고용촉진공단 고용개발원.

이용표, 양성욱, 최영광 (2008). 장애인 직업재활 사례관리 체계구축 연구. (사) 한국장애인복지관협회.

이혜경, 박주영, 권윤철, 서한나, 이상춘, 박제현, 이선화, 조보라 (2021). **중증장애인직업재활지원사업 운영매뉴얼.** 한국장애인개발원.

전혜성, 김정화, 홍나미, 강현주, 권자영, 정연수 (2018). **현장 사례관리, 2판.** 서울: 학지사.

조성재 (2012). 사례관리의 개요. 한국재활심리학회 연수회, 178-199.

중앙정신보건사업지원단 (2014). 2014년 중앙정신보건사업지원단 사업보고서.

한국장애인고용공단 (2024). 2024년 공단 사업안내 리플릿.

한국장애인단체총연맹 (2001). 직업능력평가센터의 사업과 운영.

한기명, 이지선, 김계정 (2021). **척수장애인을 위한 통합사례관리모델 개발연구.** 한국장애인개발원.

함철호, 조현순 (2017). 사례관리 수행에 있어서 민-관기관의 장·단점, 정보공유의 필요성과 협력 방안에 대한 탐색적 연구-A광역시를 중심으로-. **사례관리연구,** 8(1), 69-98.

홍선미 (2014). 사례관리 과정의 이해. 한국사회복지행정학회 학술대회 자료집. 1-27.

황성철 (1995). 사례관리(Case Management) 실천을 위한 모형개발과 한국적 적용에 관한 연구. **한국사회복지학,** 27, 275-304.

Hall, J. A., Carswell, C., Walsh, E., Huber, D. L., & Jampoler, J. S. (2002). Iowa case manegement: Innovative social casework. *Social Work,* 47(2), 132-141.

Moxley, D. P. (1989). *The Practice of Case Management.* Newbury Park, CA: Sage Publications, Inc.

Rothman, J. (1991). A model of case management: Toward empirically based practice. *Social Work,* 36(6), 520-528.

정책연구 연차과제 2025-01

장애인 고용안정을 위한 사례관리 기반 취업알선 서비스 개편방안

발 행 일 2025년 7월 28일
발 행 인 김 호 진
발 행 처 한국장애인고용공단 고용개발원
주 소 (463-939) 경기도 성남시 분당구 구미로 173-59
전 화 (031) 728-7000
팩 스 (031) 728-7199
홈페이지 http://edi.kead.or.kr
전자우편 wona@kead.or.kr

*비매품