

장애인 직업재활 사례관리 체계구축 연구

2008. 12.

책임연구원: 이용표(가톨릭대 사회복지학과 교수)

공동연구원: 양성욱(가톨릭대 사회복지학과 대학원)

최영광(가톨릭대 사회복지학과 대학원)

보조연구원: 김성진(완주장애인복지관)

김영환(EM 실천)

남권우(부천장애인종합복지관)

최혜원(대구장애인종합복지관)

(사)한국장애인복지관협회

장애인 직업재활 사례관리 체계구축 연구

본 자료집은 「보건복지가족부 및 한국장애인개발원의 중증장애인 직업재활지원사업」 지원금으로 제작되었습니다.

(사)한국장애인복지관협회

[목 차]

제1장 서론	
제1절 연구의 필요성 및 목적	
제2절 연구의 내용 및 방법	
1. 연구 내용	
2. 연구 방법	
제2장 이론적 배경 및 선행연구 검토	
제1절 장애인 직업재활전달체계의 현황과 문제점	
1. 장애인 직업재활 행정전달체계 현황 및 문제점	
2. 장애인 고용네트워크의 현황 및 문제점	
3. 장애인 직업재활 네트워크의 현황 및 문제점	
4. 장애인 직업재활센터의 현황 및 문제점	
제2절 장애인 직업재활사례관리	
1. 직업재활과 사례관리	
2. 사례관리에 대한 재검토	
제3장 장애인직업재활 사례관리 실태분석	
제1절 연구방법 및 참여자	
제2절 분석결과	
1. 인과적 조건	
2. 맥락적 조건	
3. 중심현상	
4. 중재적 조건	
5. 작용/상호작용 전략	
6. 결과	
제4장 직업재활 사례관리체계 구축방안	
제1절 연구결과의 요약	
제2절 직업재활 사례관리 체계 구축의 방향	

제5장 직업재활 사례관리 실천지침	
제1절 사례발굴	
1. 사례발굴의 개념	
2. 사례발굴의 의의	
3. 사례발굴의 목적	
4. 사례발굴의 대상	
5. 사례발굴의 과제	
6. 사례발굴에서의 인력 및 사례관리자의 역할	
7. 사례발굴에서의 도구 혹은 기록지	
8. 사정단계를 위한 준비과정	
제2절 사정	
1. 직업평가의 개념	
2. 직업평가의 의의	
3. 직업평가의 목적	
4. 직업평가의 내용	
5. 직업평가 담당자의 역할	
6. 계획단계를 위한 준비과정	
제3절 계획	
1. 재활계획의 개념	
2. 재활계획의 의의	
3. 재활계획의 목적	
4. 재활계획 회의	
5. 계획단계에서의 도구 혹은 각종 기록지	
6. 서비스 제공 및 네트워킹을 위한 준비과정	
제4절 서비스 제공 및 네트워킹	
1. 서비스 제공 및 조정의 개념	
2. 서비스 제공 및 조정의 의의	
3. 서비스 제공 및 조정의 목적	
4. 서비스 제공	
5. 네트워킹 전략	
6. 서비스 제공 및 네트워킹에서의 사례관리자의 역할	
7. 서비스 제공 및 네트워킹에서의 도구 혹은 기록지	
8. 사후관리 단계를 위한 준비	

제5절 사후관리
1. 사후관리의 개념
2. 사후관리의 의의
3. 사후관리의 내용
4. 사후관리의 방법

<참고문헌>
<부록 1~24>

제1장 서론

제1절 연구의 필요성 및 목적

2010년부터 시행이 예정되어 있는 장애인장기요양보장제도와 같은 정책적 환경의 변화는 지역사회에서의 장애인 서비스를 획기적으로 확충할 수 있는 계기를 마련하게 될 것으로 기대된다. 이에 따라 장애인의 다양한 재활서비스의 개발과 더불어 보다 합리적인 서비스의 조정 및 연계 등의 필요성이 증대되면서 사례관리체계 구축이 더욱 강하게 요구되고 있다.

사례관리는 지역사회의 다양한 서비스와 자원을 통합하여 복합적인 욕구를 가진 장애인에게 체계적이고 효율적으로 제공함으로써 지원과 보호의 지속성을 확보하는 것을 목적으로 한다. 사실상 사례관리는 지역사회중심재활의 최일선 조직이라고 할 수 있는 장애인복지관의 업무 실천양식으로 도입되어 확산되고 있으나 제도적 체계의 미확립에 의해 상당한 혼선이 빚어지고 있는 것이 현실이다. 즉 장애인복지현장에서는 서비스이용자와의 대면적 접촉을 통해 수행되고 있는 대부분의 업무를 사례관리라는 실천양식에 대입하여 적용하고 있는 상황이다. 장애인복지관의 경우 진단평가팀, 지역복지팀, 직업재활팀 그리고 방문서비스팀 등의 각기 다른 업무양식들이 사례관리라는 틀 속에서 동일하게 이해되고 있으며, 현장종사자들은 서비스대상에 대한 사정(assessment)행위와 서비스의 지속성에 초점을 두어 자신들의 실천양식을 사례관리로 이해한다. 그리고 사례관리 실천양식과 유사성을 가진 개별사회복지실천(social casework)이나 아웃리치(outreach) 등이 이와 어떻게 차별적인지에 관한 의문을 제기하기도 한다.

서구에서 사례관리의 출발점은 증가하는 의료 및 사회서비스의 비용통제 기전을 형성하는 전략이었다. 즉 의료 및 사회서비스 공급체계에서 불필요한 서비스에 대한 과다 혹은 중복 이용을 통제함으로써 공공재정의 지출을 적정화하기 위해 등장한 것이다. 예를 들어 입원이나 입소에 소요되는 사회복지재정 지출의 적정성 확보를 위한 전략인 사례관리를 통하여 지역사회 생활에 필요한 수발, 가사지원, 일상생활보조, 직업능력 개발 및 취업연결 그리고 주거지원 등을 제공하는 것이다. 이 과정에서 사례관리자는 이용자의 지역사회 생활에서의 만족을 최대화하기 위해 서비스계획에 따라 제한된 서비스자원의 다양한 패키지를 제공하고 점검하는 활동을 전개한다.

서비스이용자 입장에서 사례관리에 대한 기대는 국가 혹은 서비스제공자가 가진 비용통제나 체계적인 실천의 틀에 대한 욕구와 다르다. 이용자에게 사례관리를 그들이 가진 다양한 욕구를 어떻게 사례관리자라는 통합적인 서비스창구를 통해서 적절하게 충족할 수 있는가라는 데에 초점이 있다. 사례관리는 전문적 실천의 양식이라기보다 통합적 서비스의 합리적 조정방식으로 작동하는 것이며, 이용자에게는 서비스 단일창구로서 다양한 서비스에의 접근성을 높여준다는 데에서 큰 의

미가 있다.

서비스비용의 효율적 활용과 이용자의 선택권 확대를 도모하려는 제도적 장치로서 장애인 사례관리는 아직 우리나라에 도입되지 않았다. 다만 장애인종합복지관, 직업재활시설 그리고 장애인주거시설 등 민간시설에서 사례관리라는 실천양식을 하나의 실천모형으로 받아들여 실무에 적용하고 있다고 볼 수 있다. 제도적 측면에서 사례관리가 장애인복지 분야에 본격적으로 도입되고 적용될 수 있는 기회는 현재 논의 중인 장애인장기요양보장제도가 구축되는 시기가 될 수 있다. 그러나 이 제도도 그 서비스범위와 전달체계를 어떻게 구축하느냐에 따라 사례관리 기능이 불필요할 수도 있다.

현행의 장애인복지서비스 공급체계는 특별히 공적 차원에서 사례관리의 요구가 크게 존재하지 않는다고 볼 수 있다. 왜냐하면 절대적으로 서비스공급량이 적고 서비스에 대한 장애인의 권리보장 수준이 미발달 상황이기 때문이다. 그러나 현실적으로는 공공부문의 상황과는 달리 장애인종합복지관, 직업재활시설 그리고 장애인주거시설 등의 사례관리실천에 관한 논의와 적용은 공적 제도적인 차원과 상관없이 상당히 활발하게 이루어지고 있다.

김신실(1996)의 ‘장애인종합복지관의 사례관리 적용에 관한 연구’는 사례관리를 인간에 대한 서비스체계에서 클라이언트를 원조하는 새로운 기법으로 간주하고, 당시의 장애인종합복지관 19개소를 대상으로 사례관리 현황을 조사하였다. 결과 연구자가 23단계로 분류한 사례관리의 과정적 절차를 40% 이상의 복지관들이 수행하고 있는 것으로 나타나 1990년대 중반에 이러한 사례관리의 과정적 실천양식은 상당히 보편화되었음을 보여주었다. 구체적으로 초기 면접지 사용과 과정기록은 모든 기관에서 필수적으로 유지되고 있었으며, 반면에 중간점검, 재사정, 사후관리 등이 상대적으로 미흡한 것으로 나타났다. 한편 이금진(2004)은 장애인 직업재활관련기관들에 대한 사례관리수행실태를 비교하여 보고하였는데, 이 연구도 사례관리가 서비스조정이라는 의미라기보다 하나의 실천양식으로 직업재활영역에서 어느 정도 자리를 잡고 있음을 보여주고 있다.

직업재활분야에서는 사례관리의 실행을 위한 네트워크 관련 연구들이 이루어졌다. 김종진(2004)은 한국장애인고용촉진공단의 장애인고용네트워크 시범사업의 성과에 대한 연구를 수행하였다. 장애인고용네트워크는 노동부산하의 한국장애인고용촉진공단과 보건복지가족부 산하 민간 직업재활시설로 이원화된 장애인직업재활체계간 효과적인 업무연계체계를 구축하기 위한 목적으로 2003년부터 인천, 대전, 부산 등 3개 지역에서 시범사업이 실시되었다. 시범사업의 결과는 네트워크의 효과나 필요성에 대해서는 공감하면서도 적극적인 참여는 다소 미온적인 것으로 보고되었다. 나운환 등(2004)은 직업재활실시기관의 연계방안연구에서 외국의 직업재활서비스 전달체계에서의 연계전략과 우리나라 직업재활기금사업수행기관을 대상으로 연계실태를 조사하였다. 연구결과 우리나라의 지역사회 직업재활서비스 체계는 선진외국의 체계와 비교할 때, 중앙이나 지방 추진체계의 통합이나 조정역

할이 미흡한 것으로 나타났다. 또한 지역사회 수준에서 명확한 사례관리체계가 형성되어 있지 않아 실제 서비스 미제공사례는 서비스요청사례의 18.2%였으며, 이중 29%만이 다른 기관으로 의뢰된 것으로 나타났다.

현실적으로 우리나라의 장애인복지 및 직업재활서비스 공급체계는 사례관리체계가 작동하기에는 제도적 기반이 미성숙한 상태에 있다. 그렇지만 장애인복지 및 직업재활시설들은 나름대로의 실천양식으로 사례관리를 발전시켜왔다. 본 연구는 제도적 토대가 없는 가운데 토착적으로 형성되어온 사례관리 실천에 주목한다. 즉 서구적 사례관리와는 다른 방식으로 형성되고 실천되고 있는 직업재활영역에서의 토착적 사례관리를 분석하고 그 발전방안을 모색해보고자 한다.

또한 직업재활현장에서 운영되는 사례관리의 수행형태는 제도적 서비스조정방식이 아니라 개별적 실천양식으로 발전하였기 때문에 직업재활의 중심적 목표나 접근방법, 수행과정이 기관의 여건이나 사례관리자의 개인적인 역량에 따라 많은 차이가 존재하고 있을 것이다. 이와 같은 이유로 더 나은 직업재활과정에서의 사례관리 실천을 견인하기 위한 종합적이고 체계적인 가이드라인이 제시될 필요가 있다. 따라서 본 연구는 직업재활 사례관리체계 구축을 통한 효과적인 운영을 위하여 적절한 가이드라인을 제시하고자 한다.

제2절 연구의 내용 및 방법

1. 연구 내용

가. 직업재활과 사례관리에 관한 선행연구 검토 및 이론적 고찰

장애인 직업재활 전달체계 및 사례관리의 현황과 문제점을 분석하고 장애인 직업재활 사례관리체계에 관한 이론적 검토를 통하여 직업재활 사례관리 체계구축을 위한 이론적, 현실적 토대를 형성하였다.

나. 우리나라 장애인 직업재활 사례관리의 현황분석 및 발전방안 모색

우리나라 장애인 직업재활시설에서의 사례관리 현황은 심층적으로 조사함으로써 현실적 여건을 토대로 한 직업재활 사례관리 체계 구축방안을 모색하였다.

다. 장애인 직업재활 사례관리 실천 모형 매뉴얼 개발

위의 연구결과를 토대로 장애인 직업재활 사례관리의 개념과 목적, 관리과정,

사례관리자의 역할, 지침, 사례관리실천방법(접수, 사정, 계획, 개입, 점검 및 재사정, 평가 및 사후관리, 종결) 등 사례관리 실천 매뉴얼을 개발하고자 한다.

2. 연구 방법

가. 문헌연구 및 연구진회의

문헌연구를 통하여 국내외 장애인 직업재활사례관리 서비스에 관한 선행연구 검토, 국내외 장애인직업재활 전달체계 및 사례관리 모형을 분석하였고, 연구진회의를 통해 그 시사점을 분석하였다.

나. 포커스그룹 인터뷰

장애인 직업재활시설에 종사하는 실무자를 대상으로 사례관리의 현황을 파악하고 대안을 모색하기 위한 2회의 포커스그룹을 진행하고, 참여자의 동의를 얻어 녹취를 하였고 그 결과를 분석하였다.

다. 각 영역별 자문위원 구성을 통한 자문회의 실시

장애인 직업재활 전문가 및 사례관리 전문가 등 영역별 자문위원 구성을 구성하여 공동작업을 통해 구체적인 사례관리 실천매뉴얼을 개발하였다.

라. 연구결과 워크숍

장애인직업재활 사례관리 체계구축 연구의 중간결과 보고 형식의 워크숍을 개최하여 발전방안에 대한 다양한 의견을 수렴하였다.

제2장 이론적 배경 및 선행연구 검토

제1절 장애인 직업재활전달체계의 현황과 문제점

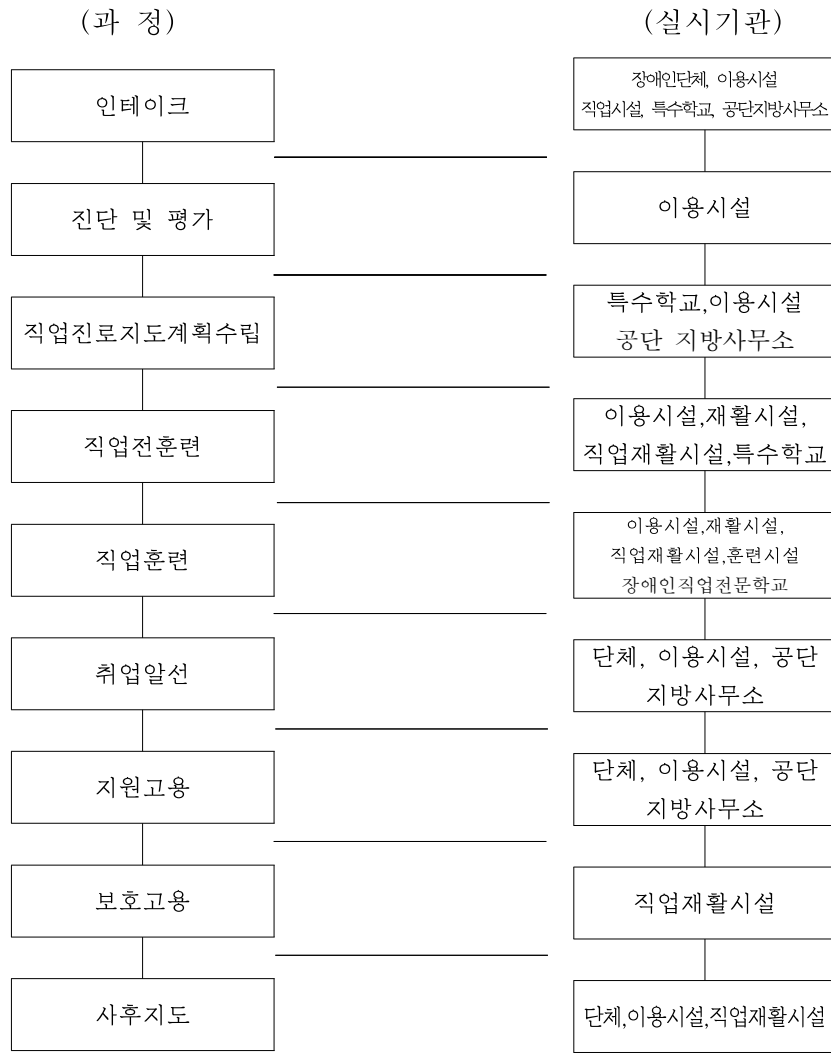
1. 장애인 직업재활 행정전달체계 현황 및 문제점

1) 장애인 직업재활 행정전달체계 현황

장애인 직업재활은 장애인 개인의 사회적, 경제적 욕구를 충족하기 위한 주요한 수단으로 직업을 통한 자립생활을 할 수 있게 함으로써 자아실현과 자존심을 고취시키는 역할을 하고 있다. 우리나라의 장애인 직업재활정책은 1980년대부터 보건복지부를 중심으로 전개되었으며 1990년 ‘장애인고용촉진 등에 관한 법률’이 제정되면서 장애인 의무고용제를 도입한 것이 중요한 전환점이 되었다. 그러나 장애인 의무고용제도의 혜택은 주로 경증장애인에게 돌아감으로서, 중증장애인은 이 제도를 통해서도 취업이 어렵다는 문제가 나타남에 따라 중증장애인의 직업재활을 활성화하기 위하여 2000년 ‘장애인고용촉진등에관한법률’을 ‘장애인고용촉진 및 직업재활법’으로 개정하게 되었다.

당시 2000년 1월 12일 법률 6166호로 발의된 장애인고용촉진및직업재활법의 전면개정안의 전달체계를 중심으로 주요내용을 살펴보면 다음과 같다. 첫째 동법은 소비자 즉 장애인 중심의 직업재활사업을 전개한다는 내용을 담고 있다. 즉, 법령 제2조에 직업적 중증장애인을 규정하였고 제8조에 장애인직업재활실시기관을 명시함으로써 장애인 직업재활 창구를 기존의 장애인복지법상의 단체, 복지관, 직업재활시설, 특수교육진흥법상의 특수학교 등으로 다원화하여 장애인 입장에서 거주지에서 쉽고 편리하게 전문적인 서비스를 받을 수 있는 근거를 마련하였다. 둘째, 동법은 법령 제 53조에 사업계획 및 예산안작성의 특례를 통해 전달체계를 노동부와 보건복지부로 이원화하여 사업을 시행함으로써 장애인의 접근성과 사업의 효율성을 증대시키는 내용을 담고 있다.

따라서, 법의 개정으로 노동부와 보건복지부가 공동으로 사업을 시행하게 되었으며, 보건복지부 산하 직업재활시설 및 단체에서도 ‘장애인고용촉진 및 직업재활법’에 의거 직업재활기금사업을 시행하기에 이르렀다. 이에, 개정된 직업재활법상의 직업재활 서비스 과정별 각 전달체계 기관의 역할과 서비스 흐름도를 살펴보면 다음과 같다.



<그림 2-1> 최일선 전달체계의 직업재활 서비스 흐름도

개정된 ‘장애인고용촉진및직업재활법’ 제53조는 보건복지부가 중증장애인의 직업재활을 위한 사업계획을 세우고 장애인고용부담금의 1/3에 해당하는 금액을 중증장애인의 직업재활사업에 투입하도록 여건을 마련하였다. 따라서 노동부에서는 그 외의 업무인 예산집행 및 회계감독 업무를 담당하게 되었으며 이는 수행기관으로 하여금 전달체계의 이원화라는 문제를 낳게 되었다. 즉 동법은 사업주체 기관이 보건복지부로 규정되어 있음에도 불구하고 노동부와 공단은 사업계획 및 예산(안) 의결이 공단 이사회에 있고, 주관기관이 노동부라는 점을 들어 보건복지부 수행사업에 대해 특례를 인정하지 않고 있고 지도·감독권으로 개입하고 있으며, 사업실시 기관일 다양화됨에 비해 세부적인 시행규칙을 마련하지 못하는 등 여러 가지 문제점을 보여주었다.

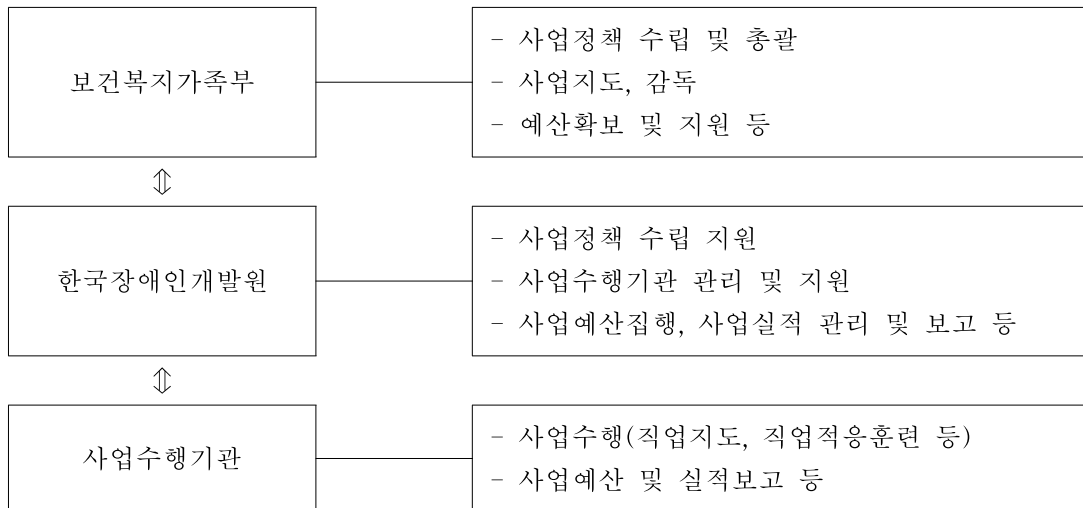


<그림 2-2> 직업재활 서비스 전달체계 이원화 흐름도

당시 직업재활 사업과 관련된 전달체계의 문제점으로 대두되었던 사항은 첫째, 직업재활법 제53조는 사업주체를 보건복지부와 공단으로 이원화되어 있지만 실제적인 이원화가 이루어지지 못하여 역할과 기능에 중복과 혼선이 초래되고 있다는 점과 둘째, 직업재활서비스가 지나치게 중앙집권적인 특성을 지니고 있다는 점 셋째, 중앙에서 직업재활 서비스 행정의 주무부처는 보건복지부와 노동부로 이원화되어 있으나 실제로 정책을 집행하는 중간 및 하위 전달체계는 보건복지부의 경우 행정자치부의 지방조직과 장애인단체, 시설을 통해 이루어지고 있으며 노동부의 경우, 노동부 지방사무소와 한국장애인고용촉진공단 지방사무소를 통해 서비스의 관리와 운영이 이루어짐에 따라 종합적인 직업재활 서비스 문제를 해결하는데 한계를 보이고 있으며, 서비스 연계가 없어 상당한 서비스의 누락과 소외를 가져왔고 책임성에도 한계를 가지는 등 효율적인 전달과 연계가 원활하게 이루어지지 못한 점 넷째, 담당인력의 경우에도 전문성과 신분 및 대우의 차이로 소진의 우려가 발생하였다는 점 다섯째, 직업재활실시기관들이 여러곳에 설립되면서 고객이 쉽게 접근할 수 있다는 장점이 존재하나 분명한 역할분담과 통합, 조정기구가 없어 장애인의 접근성에 혼란을 가져왔다는 점을 들고 있다(나운환, 2001).

이러한 전달체계의 이원화로 인하여 사업의 효과 및 서비스 질의 저하, 예산의 중복투자 문제, 일선 수행기관의 혼란 등과 같은 문제가 대두되기 시작하였고, 당초 이 사업의 주 대상인 중증장애인보다는 경증장애인 위주의 취업알선 업무에 치중되면서 결국 2007년 7월 13일 법률이 일부 개정되었다.

개정된 법률에 의해 일반회계로 사업을 운영하게 되었으며 기존 직업재활수행기관의 예산 및 관리업무까지 보건복지가족부로 완전히 이관되었고, 보건복지가족부에서는 한국장애인개발원을 지원사업 전담기관으로 선정하여 중증장애인 직업재활지원사업을 현재까지 수행해 오고 있다.



<그림 2-3> 현재 직업재활 서비스 전달체계 흐름도

2) 장애인 직업재활 행정전달체계의 문제점

장애인 직업재활서비스는 장애인 고용과 적응을 지원하기 위한 체계적인 서비스로 개별화된 일련의 연속적인 과정을 필요로 한다. 따라서 이러한 장애인 직업재활 서비스과정은 여러 단계로 구성되어 전체가 하나의 시스템으로 통합되어 장애의 정도나 유형에 따라 개별적으로 접근할 수 있도록 구축되어야 효율적인 서비스 전달이 가능하다.

이에 직업재활 서비스 전달체계 및 역할분담은 행정기준이나 서비스 공급자의 편의보다는 이용자의 접근가능성 편의성 등 서비스 효율성과 효과성에 초점을 두어야 하며 전체적인 조정과 통합과정의 연속체로 제공되어야 한다. 하지만 이러한 전달체계의 기본원칙과 다르게 기관중심의 서비스 전달단위들이 먼저 구축되고 역할분담이 이루어져 있어 직업재활서비스 전달체계와 역할분담에 많은 문제점이 나타났다(나운환, 2001).

선행연구들이 제시하고 있는 전달체계상의 문제점으로는 첫째, 서비스의 적절성 부족으로 서비스의 욕구대비 중앙정부나 지방정부의 대응이 부족하다는 점과 둘째, 서비스의 통합성과 연속성의 부족으로 중앙단위의 장애인복지조정위원회의 역할 미비, 지방행정 단위의 이원화된 서비스 전달로 서비스 통합과 연

속성 미흡 셋째, 접근성이 기초자치단체별로 확보되지 못하다는 점 넷째, 효과성에 있어 중앙정부와 지방정부, 일선서비스 기관별 차이와 편차가 크다는 점 다섯째, 일선 직업재활서비스 전달 단위의 경우 고도의 훈련된 전문가가 필요하나 직원의 자격기준, 인력부족, 인력관리체계 부족 등으로 전문성 발휘에 한계가 존재한다는 점이 지적되고 있다(나운환, 2001).

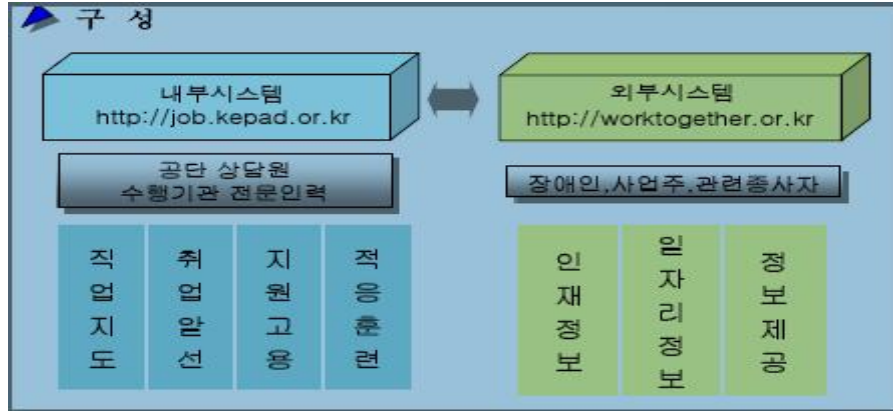
따라서 현재 동사업이 자치단체경상보조사업이 아닌 민간경상보조예산으로 지자체를 통하여 사업을 할 수 없다는 사유와 보건복지가족부 산하 전문기관의 양성측면으로 한국장애인개발원이 본 사업의 관리업무를 총괄하고 있으므로 그간 나타난 장애인 직업재활의 전달체계상의 문제점을 심층분석하고 이에 대한 대응책을 마련하는 것이 시급한 과제로 부상된다.

2. 장애인 고용네트워크의 현황 및 문제점

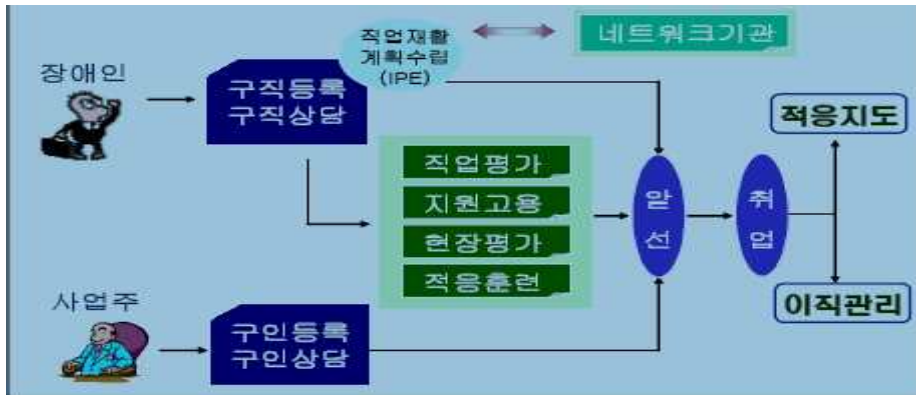
1) 장애인 고용네트워크(고용정보시스템)의 현황

장애인의 고용촉진 및 직업재활서비스 제공을 위하여 취업알선, 직업평가, 적용지도 등 상담 업무와 장애인과 사업주간 구인, 구직을 효율적으로 지원하기 위하여 현재 전국의 장애인 직업관련 업무를 수행하고 있는 기관은 고용정보시스템을 통하여 구인, 구직관련 정보를 공유하고 있다. 고용정보시스템이 구축된 제도적 근거는 ‘장애인고용촉진 및 직업재활법’ 제 15조 1항으로 “ 노동부장관은 장애인의 취업기회를 확대하기 위하여 취업알선 업무를 수행하는 재활실시기관간 구인/구직정보의 교류와 장애인근로자 관리 등의 효율적인 연계를 도모하고 제 36조의 규정에 의한 한국장애인고용촉진공단에서 이를 종합적으로 집중 관리할 수 있도록 취업알선전산망 구축 등의 조치를 강구하여야 한다.”에 의하며, 또한 ‘장애인직업재활사업규정(개정 2007.01.08 노동부 고시 제 2007-1호)’ 제34조 4항에 근거 “공단과 사업수행기관의 장은 구인/구직정보화 직업지도, 취업알선, 취업후적용지도, 지원고용, 직업적응훈련 등에 관한 내용을 장애인고용정보시스템에 입력하여야 한다”라고 명시되어 있다.

<그림 2-4> 고용정보시스템의 구성



<그림 2-5> 고용정보시스템의 주요 업무처리 흐름



2000년 10월 직업재활기금사업이 시작하고, 그 이후에 고용정보시스템이 개발되면서 시스템 구축 초기에는 수행기관의 실무자들 또한 고용정보시스템 사용에 많은 불편과 어려움을 겪었다. 그러나 점차적으로 수행기관들에서는 고용정보시스템의 활용을 늘려갔고, 이러한 결과로 고용정보시스템은 국내유일 장애인 고용전산망으로 지속적인 실적관리 및 데이터가 축적됨에 따라 수행기관들에서는 업무를 수행함에 있어 많은 정보공유 및 사업관리를 할 수 있게 되었다.

그러나 2008년 초 사업의 관리주체가 보건복지가족부로 완전히 이관되면서 수행기관에서는 고용전산망(고용정보시스템)을 사용함에 있어 제한이 있었는데, 특히 고용업무에 있어 대부분 노동부 산하 업무와 연계됨으로 인하여 고용전산망을 사용하지 못할 경우 심각한 상황이 발생할 수 있다는 우려가 나타났다. 이 고용전산망은 전국의 구인정보, 구직자 정보를 공유하며, 타 기관에서 작성한 상담자료 즉, 구직, 구인, 직업평가, 취업알선, 취업후적응지도 등의 자료를 공유

하기 때문에 업무효율성이 매우 높고 서비스 중복을 피할 수 있는 편리한 전산망이기 때문에 가능한 고용전산망의 공동 사용 방안 모색이 필요하다고 하겠다.

<표 2-1>직업재활 세부사업별 업무처리 흐름

사업별	업무처리 흐름도
취업알선	<p>장애인등록→ 구직등록→ 구직상담등록→ 알선등록→ 취업등록→ 취업후적응지도등록→ 퇴사등록→ 구직등록</p> <p>사업장등록→ 구인등록→ 구인상담등록</p>
직업평가	장애인등록 → (구직등록)→ (구직상담등록)→ 직업평가등록
지원고용	<p>장애인등록→ 구직등록→ 구직상담등록→ 구인등록→ 구인상담등록</p> <p>→ 직무지도원등록→ 훈련신청등록→ 훈련출결등록→ 훈련결과등록</p> <p>→ 알선, 취업등록</p>
적응훈련	<p>장애인등록→ 구직등록→ 구직상담등록→ 프로그램등록→ 훈련계획등록→ 훈련출결등록→ 훈련결과등록→ 알선,취업등록</p>

2) 장애인 고용네트워크(고용정보시스템)의 문제점

고용정보시스템은 2002년 4월 본격적으로 가동되기 시작한 후 9월까지 한국장애인고용촉진공단 주최 ‘고용정보시스템 활용관련 간담회의’, 보건복지부 주최 ‘장애인고용정보시스템 관련 연석회의’등을 개최하여 지속적인 실무자들의 의견수렴을 통하여 수정, 보완작업이 이루어졌다. 고용정보시스템은 2002년 2/4분기부터 실제적으로 사업실적보고를 시스템 입력으로 대체하면서 본격적으로 활용하게 되었으며, 당시 기관 실무자들은 기관별로 수기 및 엑셀로 정리된 자료를 고용정보시스템이라는 새로운 시스템에 입력하는 것이 부담스러울 수밖에 없었다. 그러나 수차례 우여곡절을 겪은 현재 고용정보시스템은 장애인 고용과 관련된 유일무이한 전산시스템으로 구직자 및 구인업체, 실무자들에게 없어서는 안 될 중요한 역할을 하고 있으며, 2000년도부터 지금까지 직업재활기금사업의 결정체라고 할 수 있을 만큼 많은 정보를 담고 있다.

이러한 고용정보시스템은 구축 초기단계에서 여러 가지 문제가 나타났는데 첫째, 수행기관이 아닌 공단업무 중심·사용자가 아닌 관리자 중심으로 콘텐츠가 구성되어 직업재활기금사업 실무자들이 사용하기에 매우 불편했다는 점이 지적되었으며 둘째, 시스템 안에서는 직업재활수행기관에서 실시하고 있는 업무까지 처리하기에는 미흡한 부분이 있어 시스템 하나로 직업재활관련 기타 업무까지 처리에는 어려운 부분이 있었다는 점이다. 특히 장애인복지관의 직업재활

사업 전체를 고용관련서비스 중심의 공단개념과 틀에 맞추게 되어 고유의 재활 마인드가 퇴색·퇴보되었다는 점이 지적되었다.

이러한 고용정보시스템 상의 문제는 이용의 편리성, 활용도 및 효율성, 통계에 대한 정보공유, 구직자 개인자료 입력 및 관리에 대한 책임성 등이 문제로 제기되며 수차례 수정과 보완을 반복하여 현재에 이르렀다. 현재 직업재활기금사업의 전달체계 일원화(한국장애인개발원에서 전담)로 인한 기금사업 장애인복지관에서는 삼중입력(공단, 개발원, 복지관)이라는 문제에 봉착해 있다. 따라서 직업재활서비스 대상자(장애인, 구인업체)의 입장에서, 실무자의 입장에서 보건복지가족부와 노동부는 하루빨리 원활한 협의를 통한 고용정보시스템의 연계방안을 모색하여야 하는 과제가 남는다.

3. 장애인 직업재활 네트워크의 현황 및 문제점

1) 장애인 직업재활 네트워크의 현황

장애인 직업재활수행기관간의 연계를 위해 오프라인상의 최초 네트워크로 활동하게 된 것은 지난 2000년도부터 보건복지부에서 한국장애인재활협회로 위탁하여 장애인직업재활홍보사업의 일환으로 진행된 ‘전국장애인직업재활수행기관 실무자간 역량강화 사업’이 근간이 되었다. 본 사업은 직업재활실시기관의 정보교환과 연계를 중심으로 활동하기 위해 지역별 10개의 권역을 구분하고 권역별 ‘지역홍보협의체’를 두어 실무자간 역량강화 및 네트워크의 목적성을 가지고 실시하는 간담회형식으로 진행하였으며, 최초의 보건복지부 산하 민간직업재활실시기관의 직업재활 네트워크라고 평가할 수 있다.

그러나 지역홍보협의체의 주목적인 직업재활기금사업 수행의 원활한 운영을 위한 사회환경 조건 형성, 직업재활기금사업 수행기관간 및 실무자간 네트워크 구축 결과로는 그 효과가 높지 않았는데 직업재활수행기관 실무자에 대한 설문조사결과 지역홍보협의체 간담회의 업무연관성에 대한 질문에 직업재활실무자의 49%가 업무연관성이 없다고 응답하였고, 직업재활기금사업수행에 있어 타기관과의 연계의 용이성에 대한 질문에는 51%가 연가가 어렵거나 연계가 전혀 이루어지고 있지 않다고 응답해 네트워크 구축이 형식에 머무르는 수준에 그쳤다는 비난을 면치 못하였다(한국장애인재활협회, 2005).

이러한 이유로 한국장애인재활협회의 지역홍보협의체 사업은 직업재활기금사업 실무자들의 최초의 네트워크를 구축하는 성과를 거두었으나 그 내용면에서는 실질적인 연계가 이루어지지 못해 실무자들에게 큰 호응은 얻지 못하였고, 그후 한국장애인고용촉진공단에서는 전국 지사별 관할 지역 내 직업재활기금사업 기관간 고용을 중심으로 네트워크 사업을 꾸준히 진행해 옴으로써 직업재활기금사업이 보건복지가족부로 완전히 이관된 현재까지 네트워크 구축의 연계를 이

어오고 있다. 물론, 한국장애인고용촉진공단에서는 고용정보시스템 사용이라는 히든카드를 내세워 올 초 ‘장애인고용촉진사업 공동수행 및 전산망 연계 참여기관 모집’을 하였으며, 이를 통하여 자의 반 타의 반으로 직업재활수행기관에서는 공단과 협약을 맺어 지속적인 네트워크를 이어오고 있다는 물리적 한계가 존재하나 기존에 형성된 직업재활수행기관과 공단과의 네트워크는 다른 네트워크보다 분명한 목적과 예산의 수반으로 비교적 운영이 잘되는 편이다.

동시에 한국장애인개발원에서는 중증장애인직업재활지원사업(구 직업재활기금사업)을 전담하게 되며, 전국의 직업재활사업수행기관간 연계협력을 목적으로 ‘직업재활협의체’를 운영하고 있다. 그러나 6개 권역별로 구분하여 운영하고 있는 ‘직업재활협의체’ 또한 과거 한국장애인재활협회의 ‘지역홍보협의체’와 불분명한 목적과 내용이 많이 다르지 않다는 의견이 다수의 분위기이다. 가장 늦게 네트워크 구축을 시작한 한국장애인복지관협회에서는 2007년 전국 장애인복지관을 대상으로 직업재활 네트워크 현황 설문조사 후, 2008년도에는 체계적으로 실제적인 지역 내 네트워크 구축을 위해 노력하고 있다. 현재 6개 권역으로 구분하여 운영하고 있는 네트워크는 장애인복지관 직업재활기금사업과 비기금사업간 네트워크라는 점과 특히 정보의 제한이 많은 중소도시의 실무자들에게는 긍정적인 효과를 가져오고 있다.

2) 장애인 직업재활네트워크의 문제점

현재 오프라인 상에서 이루어지고 있는 직업재활 네트워크는 실무자간 연계부터 기관간(복지관↔복지관, 복지관↔공단, 복지관↔특수학교, 공단↔단체 등), 지역간 그 내용과 규모가 다양하게 산발적으로 일어나고 있다. 따라서 기관 실무자들은 이러한 현상을 매우 혼란스러워 하며 이를 하나의 네트워크 창구로 통합을 요청하고 있다. 특히 금번 한국장애인복지관협회에서 각 권역별 네트워크 순회교육 및 연수회를 통하여 실무자들의 의견 조사 시 한국장애인복지관협회에서 네트워크 주관기관이 되어 통합적인 네트워크 창구 역할을 해주기를 희망하였는데, 그 이유로는 장애인복지관이 지역사회 자원을 기반으로 한 전인재활 기관으로 네트워크의 중심점이 될 수 있는 충분한 여건 때문에 장애인복지관 중앙협회 기관인 한국장애인복지관협회에서 그 역할과 책임을 맡기를 희망하였다.

또한 네트워크 구축 시 기관장의 마인드, 예산문제, 실무자의 잦은 이직 등으로 인한 사항들이 문제로 제기되었는데, 이는 직업재활기금사업 내 전반적인 문제과 크게 다르지 않음을 알 수 있다.

4. 장애인 직업재활센터의 현황 및 문제점

1) 장애인 직업재활센터의 추진 현황

2008년도 현재 전국의 장애인복지관 직업재활센터는 34개(평가센터는 6개)이며, 주요기능으로 직업지도, 직업적응훈련, 지원고용, 취업알선 업무를 수행하고 있다.

<표 2-2> 전국 직업재활센터 및 평가센터 현황

지역	소계	서울	경기	인천	부산	울산	대구	광주	경북	강원	경남	충북	충남	전북	전남	제주
개소	34	12	4	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1
수	6	2	1	-	1	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-

평가센터를 포함하여 각 직업재활센터별 수행인력은 4명이며, 주로 사회복지사 자격증을 소지하고 있으며, 근래에 들어서는 가톨릭대학교, 나사렛대학교, 대구대학교, 한신대학교 등에서 직업재활 전문인력이 양성되고 있어 직업재활사 자격 소지자가 크게 늘어나고 있는 추세이다. 2008년 현재 근무하고 있는 직업재활센터 수행인력의 평균경력은 29.4개월이며 퇴사자까지 포함하면 29.8개월 나타나고 있는데, 이는 곧 이직률이 높다는 것을 나타낸다. 한국보건사회연구원에서 실시한 2003~2006년 “장애인 직업재활기금사업 수행기관 평가”를 살펴보면, 기금사업 수행인력의 근무기간은 24개월 미만으로 직원의 이직현상이 심각한데 그 원인은 계약직이라는 불안한 신분, 매년 실시되는 사업평가로 인한 과중한 업무부담, 연차를 제한한 임금체계 등으로 지적하면서 신분상의 불안을 해소할 수 있는 대책마련이 시급함을 볼 수 있다.

또한 전국의 장애인복지관 수는 149개소(2008년 11월 현재)이며 이 중 기금사업 수행기관은 총 34개소로 장애범주의 확대와 서비스 인력의 업무폭증으로 직업재활 서비스 공급처 확대가 제기되고 있는 실정이다. 지속적으로 직업재활기금사업 수행기관 증대가 필요하며, 더욱이 직업평가센터는 서울2곳, 경기·부산·대구·경북 각 1곳으로 지역적 분배가 이루어지지 않고 있으므로 근 시일 안에 확대가 필요할 것으로 생각한다.

<표 2-3> 기관유형별 직업재활기금사업 수행기관 연도별 현황

연도	계	직업재활센터	전문직업평가센터	장애인단체	직업재활시설			
					계	보호작업시설	작업활동시설	직업훈련시설
2000	116(235)	35(140)	4(16)	25(25)	52(54)	25(0)	18(36)	9(18)

2001	142(250)	35(140)	4(16)	30(30)	73(64)	41(0)	23(46)	9(18)
2002	142(315)	35(134)	4(16)	30(60)	73(105)	41(41)	23(46)	9(18)
2003	163(352)	37(142)	4(16)	34(68)	88(126)	50(50)	29(58)	9(18)
2004	166(358)	37(142)	4(16)	37(74)	88(126)	50(50)	29(58)	9(18)
2005	168(365)	37(141)	6(24)	37(74)	88(126)	50(50)	29(58)	9(18)
2006	166(361)	36(137)	6(24)	37(75)	87(125)	48(48)	30(59)	9(18)
2007	161(354)	36(137)	6(24)	35(70)	85(122)	48(48)	28(56)	9(18)
2008	153(336)	34(129)	6(24)	33(66)	80(117)	43(43)	29(58)	8(16)

* ()안은 지원 전문인력 현황

출처: 보건복지부 직업재활기금사업의 효율화 방안(고용개발원, 2006, 김규한)

2) 장애인 직업재활센터의 문제점

현재 장애인복지관 직업재활센터의 문제점으로는 위에서 지적한 기금직원 처우개선 문제 및 평가센터 전문인력 충원뿐만 아니라 그동안 제시되었던 센터를 중심으로 한 직업재활의 문제로는 비효율적인 전달체계 및 정책의 문제, 고착화된 장애유형별 적합직종의 문제, 고정화된 서비스 유형의 문제, 직업평가 결과의 적용의 한계문제 등이 제시되었다.

첫째, 전달체계 및 정책의 형성과정에서의 문제로는 장애인 직업재활사업에 대한 정책이 교육부의 학교정책심의관 특수교육정책과, 노동부의 고용총괄심의관 장애인고용과, 보건복지부의 장애인복지심의관 장애인제도와 재활지원과 등 3개 행정부처에 분할되어 서로 연계를 강화하지 못하고 관련부처간의 책임전가의 수단이 되고 있어 전달체계상의 일관성과 효율성이 떨어진다는 문제이다(변경희, 2004).

둘째, 우리나라 직업재활은 개인별 장애특성, 개인적 경험, 교육경력 등 다양한 조건이 고려되지 않고 장애유형별로 특정직업을 고착시키려는 오류를 범하고 있다는 것이다. 예를들면, 시각장애인 안마, 정신지체인 단순조립, 청각장애인 기능직 등 장애유형별로 고정화된 직업을 알선하는 것으로 만연되어 있다는 문제이다.

셋째, 고정화된 서비스 유형으로 타 기관과의 서비스 연계가 잘 이루어지지 않고 있다는 문제이다. 즉, 우리나라 직업재활사업을 실시하는 기관은 대부분 기관내에서 훈련시설과 활동시설을 병행하고 있어 지역사회내 타 기관의 자원개발과 연계에 관심을 가지지 못하고 있으며 다른 시설로의 전이가 잘 이루어지지 않고 있다는 것이다.

넷째, 직업평가 결과의 적용상의 문제로 효율적인 직업재활서비스를 제공하기

위해서는 장애인의 근로능력과 적성을 파악할 수 있는 평가와 평가정보의 공유가 필요한데, 우리나라에서 개별 장애인의 직업평가 결과를 공유할 수 있는 시스템이 부족하여 평가결과의 범용적인 적용상에 문제점을 가진다.

기타 직업재활센터와 관련된 문제점으로 제시된 것은 평가지표의 조정의 문제로 직업재활기금사업 평가는 2006년도와 2008년도를 제외하고 매해 실시되어 왔는데 이 때문에 기금사업 실무자들은 지속적인 업무추진과 더불어 평가준비에 대한 업무 부담감이 가중되었다. 따라서, 평가시기와 기간을 단축한 평가방식의 도입의 검토와 성과측정을 위한 평가지표 개발, 인증제 방식 도입, 평가 결과에 대한 피드백 등이 필요 사항으로 나타났다.

아울러, 직업적응훈련 및 취업후적응지도 전문인력의 추가배치가 필요한데 이는 직업재활지원사업이 해를 거듭 할 수록 기존 인력으로는 직업적응훈련과 취업후적응지도 서비스에 차질로 발생하고 이결과 서비스의 질적 하락을 초래하고 있기 때문이다.

제2절 장애인 직업재활사례관리

1. 직업재활과 사례관리

1) 직업재활 사례관리의 개념과 특성

직업재활 분야에서 사례관리는 일반적인 사례관리의 개념과 상이하게 이해되고 있다. 강위영·나운환(2001)은 사례관리(case management)를 일반적으로 서비스관리 혹은 각각의 전문적 서비스들을 효과적으로 제공하는 과정을 의미한다고 하여 현장에서 실제로 활용되고 있는 개념의 확장을 도모하였다. 이는 공공의 서비스조정을 중심으로 형성된 서구의 사례관리 개념과는 차이가 있다고 할 수 있다. 즉 장애인 직업재활의 사례관리는 일반적인 사례관리의 개념과는 달리 직업재활의 영역에서의 장애인이 취업을 원할 경우 지원하는 재활적 측면의 사례관리 형태라고 할 수 있다(American Hospital Association, 1992; 이금진, 2003 재인용). 또한 직업재활을 중심으로 하는 미국의 재활상담에서 Berkowitz(1984)는 “고용생산성에 대한 클라이언트의 능력향상을 통해, 혹은 직무조정(job accommodation)을 통해 이뤄진다”고 하였다(이금진, 2003).

그러나 직업재활영역의 사례관리 개념에 대한 정의가 구체적으로 이루어진 문헌들은 드물고 학자들마다 직업재활 사례관리의 개념이나 과정을 조금씩 다르게 정의하고 있어 통일된 정의를 내리기는 어려움이 있다. 일반적인 사례관리와는 달리 직업적 영역에서 이루어지는 장애인 직업재활 사례관리특성을 이금진(2003)은 다음과 같이 정리하고 있다.

첫째, 대상자의 우선적인 욕구가 뚜렷하다. 일반적인 사례관리실천에서 대상자

의 욕구가 다양하고, 복합적이어서 다양한 욕구의 사정을 통해 ‘우선순위’가 결정되는데 비해, 직업재활영역에서의 대상자들의 욕구는 ‘취업’으로 뚜렷이 나타난다. 물론 취업을 위해 부가적인 욕구들이 있으나 다른 현장보다 대상자가 결정한 우선적인 욕구가 명확하다는 것이 특징이다.

둘째, 서비스간 조정(coordination)이 필요한 기관이 구체적이고 일정하다. 즉 서비스자원이 대상자의 욕구가 취업으로 특화되기 때문에 이를 지원하는 직업재활서비스 기관으로 한정된다. 직업재활서비스 기관은 구체적으로 직업상담 및 평가, 지원고용, 취업알선, 직업훈련 등을 실시하는 기관이다. 또한 한 기관이 다양한 직업재활서비스를 제공하며, 원스탑(One stop)서비스제공을 지향하는 기관의 경우 한 기관 내에서 조정이 필요하다.

셋째, 직업재활의 사례관리자는 대상자의 이해와 더불어 대상자의 우선적 욕구인 고용 및 직업재활에 관한 전문적 지식과 기술을 알고 있어야 한다.

2) 장애인 직업재활 사례관리의 목적

일반적으로 사례관리란 복합적인 욕구를 가진 클라이언트의 기능회복과 복지를 위한 공식적, 비공식적 지원과 활동을 조직, 조정, 유지하는 것이라고 할 수 있다. 장애인 직업재활 분야의 직업재활 사례관리의 특성에 비추어 볼 때 복합적인 욕구 중 우선적인 욕구가 ‘취업’으로 뚜렷한 대상자에게 취업 시 필요한 고용계획을 세우고, 직업상담 및 평가, 지원고용, 직업훈련 등 필요한 서비스에 연결·조정하여, 사업체 배치와 사후관리를 지원하는 활동이며, 장애인의 고용을 위해 이러한 서비스들을 효과적으로 조직, 전달, 조정하려는 일련의 체계로 장애인의 직업유지 및 경력 개발을 목표로 하는 활동이다(강위영·나운환, 2001; 이금진, 2003).

강위영·나운환(2001)은 사례관리의 목적을 비공식적 지원체제(가족, 친구, 친구 등)와 공식적 지원체제(국가 및 공공기관)가 보유하는 각종 자원을 통합하는 기능을 하는 것으로 다음과 같이 제시하였다.

첫째, 전문적인 직업재활 서비스와 사회적 자원을 활용하여 장애인의 고용잠재력을 증대시키고 자립능력을 활성화하며

둘째, 직업재활 서비스와 관리를 공식적으로 전달하고 조정함으로써 역량을 강화하고

셋째, 효율적인 서비스를 전달함으로써 직업재활 서비스의 효율성을 증진시키는 것이다.

결론적으로 장애인 직업재활 사례관리는 장애인들에게 직업재활과 관련된 종합적이고 전문적인 서비스를 제공함에 있어 필요한 기술적 지원과 서비스를 제공하기 위해 직업재활과 관련된 다양하고 전문적인 서비스체계를 구축하는데 그 목적이 있다고 할 수 있다.

3) 장애인 직업재활 사례관리의 과정

장애인 직업재활의 사례관리 과정 서비스를 통합된 체계에 따라 전달하는 과정이라 할 수 있다. 이에 대해서는 학자들마다 조금씩 차이를 보이고 있으며 기존 문헌들에서 나타난 사례관리의 과정에 대해서 살펴보면 다음과 같다.

이금진(2003)은 ‘장애인 직업재활기관에서의 사례관리 현황과 정보화과제’에서 사례관리 과정을 사례발굴 → 사정 → 고용개별화계획 → 서비스 연결 및 조정 → 배치 및 사후관리로 나누고 각 과정에 대해서 정의 하였는데 간략하게 살펴보면 다음 <표 2-4>와 같다.

<표 2-4> 이금진(2003)의 직업재활 사례관리의 과정

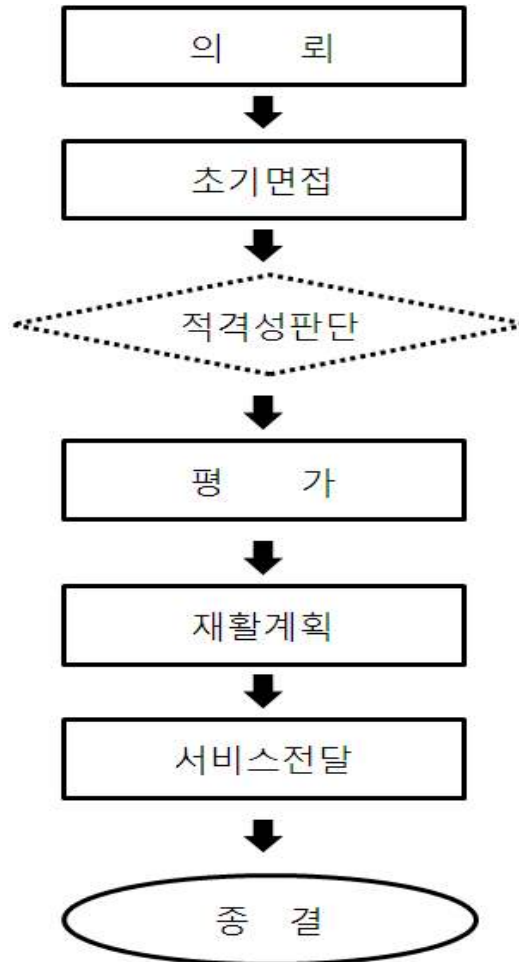
과 정	내 용	주요내용
사례발굴	접수 및 의뢰	-대상자격 선정 -서비스 접수 -의뢰 -발굴 활동
사 정	진단 및 사례조사절차	-포괄적인 진단과 사례조사 -직업적 진단 -의료적 진단 -심리적 진단 -사회적 진단 -교육적 진단
고용개별화계획 (IPE 개발)	고용개별화 계획 수립	-종합적인 재활사정 근거 -직업평가 수행 -자원의 개별화 -조정 -목표: 직업능력 획득, 장애극복 -사례관리자와 대상자 혹은 대상자가 스스로 계획 수립 -사례관리자와 대상자의 공동책임과정임
서비스 연결 및 조정	서비스의 연결	-다양한 영역의 자원의 모니터링 -자원 선별 -대상자에게 소개하고 연결하는 활동수행
배치 및 사후관리	사후관리 활동	-직장연결 후 사후관리 -직업재활 목표와 관련된 재평가 -취업 연결 -정서적 지지와 직무조정 기회제공 -대상자에 대한지지 뿐 만아니라 고용주에 대한 정보를 제공하는 것까지 포함된 활동임.

서울복지재단(2005)의 장애인복지와 사례관리 실천방법에서는 장애인직업재활 사례관리의 과정을 접수 → 사정 → 계획 → 개입 → 점검 및 재사정 → 평가 및 사후관리로 나누었는데 각 사례관리 단계의 내용을 정리해 보면 다음 <표 2-5>와 같다.

<표 2-5> 서울복지재단(2005) 장애인복지의 사례관리의 과정

과 정	내 용	주요내용	비 고	
접 수 (시작)	접수상담 등록	접수상담(상담일지 활용)		
		진단예약		
사 정 (측정)	사정	등록(클라이언트 등록카드)		
		초기면접(초기면접 정보가이드)		
		사정(기초재활영역의 접수면접지)		
		각 영역별 사정 주요도구		
		사회영역		-면접과 관찰 -Genogram/Eco-Map -사회집단지
		의료영역		-의사의 임상적 진단 -정밀한 의학적 진단
		심리영역		-아동용 지능검사 -성인용 지능검사 -사회성숙도검사 -성격검사 -자폐검사 -행동검사
		교육영역		-포테이지 아동발달 관찰표 -기초학습기능검사 -교육진단검사(PEP) -DARBS(출생에서 5세까지)
		언어영역		-그림어휘력검사 -구문의미이해력검사 -그림자음검사 등
		직업영역		-AAMD 적응행동척도 -직업적성검사 -Valpar #17 등
계 획	재활계획 회의 당사자 참여회의	재활계획 회의 : 재활계획 회의 결과기록지		
		당사자 참여 회의 : 서비스 계약서 작성		
개 입	개입	목표설정 : 사례관리 계획서		
		서비스 계획서 작성		
		서비스 계획에 따른 실시 : 서비스 진행일지		
		서비스 조정 및 구입		
점검 및 재사정	모니터링 재사정	모니터링 : 정기평가서		
		재사정 : 수시평가서		
평가 및 사후관리	평가 종결 사후관리	평가		
		종결평가회의 : 종결평가서		
		종결		
		사후관리		

박희찬외(2001)는 직업재활센터에서 이루어지는 직업재활의 과정을 의뢰/접수 → 초기면접 → 적격성판단 → 평가 → 재활계획 → 서비스 전달 → 종결로 나누었는데 이를 살펴보면 다음 <그림 2-6>과 같다.



출처 : 박희찬외(2001). 직업재활센터의 사업과 운영 p.7

<그림 2-6> 직업재활과정

미국에서는 직업재활의 과정을 일종의 코드 시스템으로 체계화 하고 있다. 이 코드에 의해 직업재활대상자가 받는 서비스의 유형과 진전정도를 파악할 수 있고, 직업재활대상자를 위한 프로그램의 설치 및 비용 등 행정적인 절차의 이해에도 도움을 주고 있으며 이 코드 시스템에 의한 직업재활과정은 첫째 의뢰과정으로 코드 00에서 08, 둘째 사전서비스과정으로 코드 10에서 12, 셋째 현장서비스로서 코드 14에서 24까지와 32, 넷째 활동사례종결로서 코드 26에서 30까지로 나누어져 있으며 이를 정리해보면 다음 <표 2-6>과 같다(권도용외, 2002).

<표 2-6> 직업재활코드 시스템

과 정	내 용	주요내용	비고
의뢰과정	의뢰	-00: 재활프로그램에 대한 의뢰 -02: 재활서비스 신청 -06: 직업평가(최대 18개월까지 가능) -08: 의뢰, 신청 혹은 직업평가 기간을 거치면서 대상자로 적합하지 않은 것으로 결정되어 부적격으로 처리하는 과정	code 00-08
사전서비스과정	계획	-10: 개별화된 재활계획(IWRP) 작성 -12: 대상자들 위한 개별화된 재활계획의 완성	code 10-12
현장서비스과정	서비스 전달	-14: 대상자의 취업을 준비하기 위한 상담과 배치 -16: 신체 및 정신적 치료 서비스 -18: 직업훈련(개별화된 재활계획에 따라) -22: 대상자의 고용(최대 60일이상 지속)	code 14-24, 32
종결과정	종결 사후서비스	-26: 고용이 도면 서비스 종료 -32: 대상자가 취업을 유지하도록 지원하는 사후서비스	code 26-30

2. 사례관리에 대한 재검토

1) 우리나라에서의 사례관리에 관한 혼돈

우리나라 사회복지현장에서는 사례관리라는 용어가 남용되고 있다. 실제 사회복지현장에서 서비스이용자와의 대면적 접촉을 통해 수행되고 있는 대부분의 업무는 사례관리라는 실천양식에 대입되어 이해되고 있는 상황이다. 예를 들어 장애인복지관의 경우에도 진단평가팀, 지역복지팀, 직업재활팀 그리고 방문서비스팀 등의 각기 다른 업무양식들이 사례관리라는 틀 속에서 동일하게 이해되고 있다. 현장 종사자들은 서비스대상에 대한 사정(assessment)행위와 서비스의 지속성에 초

점을 두어 자신들의 실천양식을 사례관리로 이해하면서, 이와 유사성을 가진 개별 사회복지실천(social casework)이나 아웃리치(outreach) 등과 사례관리는 어떻게 차별적인지에 관한 의문을 제기하기도 한다(변경희 등, 2008).

직업재활현장에서도 직업재활서비스의 과정은 사례관리와 혼동되고 있다. 이는 직업재활의 서비스과정의 사례관리의 과정과 유사하기 때문이라는 측면과 장애인 복지현장에서 실무자들의 그들의 업무를 전반적으로 사례관리라고 규정하는 환경적 측면이 모두 영향을 미친다고 볼 수 있다.

사례관리체계를 먼저 시행한 서구에서 사례관리는 사회서비스공급체계에서의 서비스조정 및 연결을 의미한다. 미국의 사회복지서비스 공급체계는 서비스전달체계로 이해하기보다 재정지원체계라고 볼 수 있는데(이봉주 등, 2008), 이 체계에서 가장 보편적인 방식은 공공 사례관리자가 욕구를 사정하고 서비스의 필요성이 인정되면 민간의 서비스제공자와 서비스 구매계약을 체결하는 것이다. 미국에서 이와 같은 방식은 1967년 사회보장법 개정으로 공공기관이 민간기관으로부터 서비스를 구매하는 것을 허용하는 것에서 출발하였으며, 급기야 1996년 복지개혁으로 영리 민간기관으로 계약당사자가 확대되었으며, 사례관리자가 영리조직으로 의뢰하여 서비스를 제공하면 비용을 영리조직에 지급하는 방식이 시행되고 있다. 이와 같은 방식은 더욱 진화하여 정부계약방식이 단일 서비스별 계약에서 전체 프로그램을 하나의 체계로 구매하는 방식도 시행되고 있다. 즉 지방자치단체가 저소득층 대상 의료급여를 민간영리사례관리회사와 계약하면, 사례관리회사의 사례관리자가 서비스대상을 선정하여 연결하고 회사에서 서비스기관에 비용을 지급하는 체계까지 도입되었다.

한편 김용득(2008)은 영국 사회서비스공급체계의 특징을 소비자주의와 케어매니지먼트 체계로 정리하고 있다. 즉 바우처를 통하여 서비스에 대한 선택권을 이용자에 부여함으로써 서비스경쟁을 조장하고, 이 과정에서 서비스 수급자격 부여와 조정을 위하여 케어매니지먼트 체계를 도입하고 있다. 역사적으로 보면, 1968년 시범보고서에 의해 지방정부의 사회서비스국으로 사회복지업무 통합하고 공공사회서비스국 중심으로 사회복지사가 직접 서비스 제공하는 체계를 운영하였으며, 1988년 그리피스보고서 이후 케어매니지먼트 체계 도입으로 사회서비스국의 직접 서비스 기능은 현격히 감소하고 대신 개인의 서비스요구 사정, 서비스 구매, 관리 역할 강화하고 민간이 서비스의 직접제공자로 등장하게 되었다.

이러한 서구의 역사는 사례관리의 우선적 논제는 섬세한 업무양식의 문제가 아니라 사회복지서비스 공급체계 구축의 문제라는 것을 보여준다. 즉 현실적으로 현재 사례관리라고 불리우는 실천양식들이 다양한 욕구 충족에 실패하는 원인이 무엇이고, 사례관리가 실제적으로 수행될 있도록 하는 작동기제는 어떻게 형성되어야 하는가의 문제가 우선적 문제라고 하겠다.

2) 사례관리의 작동기제

서구에서 사례관리의 본질적 기능은 서비스조정 및 연결의 간접서비스로 발전하여 왔으며, 그것은 서비스공급체계에서 공공기능을 중심으로 형성되었다. 즉 사례관리의 역사적 발달과정에서 사례관리 기능의 본질적 영역은 공공영역에서 아웃리치, 클라이언트 사정, 사례계획 그리고 서비스제공자로의 의뢰 등으로 형성되었다(Ross, 1980).

그리고 이와 같은 사례관리의 기능, 즉 클라이언트에 관한 사정과 그에 따른 계획을 수립한 후에 서비스를 제공할 수 있는 제공자에게 의뢰하는 역할을 수행하기 위해서는 사례관리자에게 서비스관련 네트워크를 작동시킬 수 있는 기제가 존재하여야 하는데, 사례관리를 위한 네트워크 작동기제는 자원과 그에 대한 배분권한이었다. 이와 같은 서비스네트워크의 작동기제는 사례관리자에게 주어진 서비스를 구매할 수 있는 자원과 구매결정을 할 수 있는 권한이 본질적인 것이며, 이러한 이유에서 사례관리는 공공영역의 기능으로 형성되었다고 볼 수 있다.

실제 우리나라 상황에서의 사례관리에 관한 오해는 애초부터 이와 같은 작동기제가 제도적으로 형성되지 않은 가운데 사례관리라는 용어가 도입됨에서 연유하는 것으로 볼 수 있다. 현실적으로 사례관리의 실행양식은 사례관리의 본질적 행위와는 명목적 등가물일 뿐 실질적으로 상당한 차이와 간극을 가진 형태로 발전해올 수밖에 없었을 것이다.

우리나라 학계에서 사례관리에 관한 논의는 직접서비스중심모형이 일반적인 경향이다. 이는 조정하고 배분할 자원이 매우 미비한 사회서비스공급체계의 현실이 반영된 결과라고 할 수 있다. 즉 현실의 사례관리를 서구의 사례관리모형을 중심으로 살펴본다면 서비스조정과 연결을 중심으로 하는 기본적 모형보다는 전문가 중심의 상담, 치료 등의 직접서비스 요소에 초점을 둔 실천모형이 대중을 이루고 있다고 하겠다.

사례관리의 가장 근본적인 작동기제는 서비스 자원 존재와 그에 기반한 서비스조정권한이다. 서구의 사례관리의 임상모형도 사례관리의 본질적 요소라고 할 수 있는 통합적 자원의 조정 및 배분을 근거로 직접서비스의 요소들이 부가된 것이지 직접서비스가 주된 구성요소라고 할 수는 없다. 이와 같은 자원과 권한의 문제 때문에 영미의 사례관리는 실제 자원과 자원에 대한 배분권한을 가진 공공영역의 업무에서 출발하였으며, 미국의 예에서처럼 민간에 사례관리를 위탁하는 경우에도 사용할 수 있는 자원의 양을 정하여 그 자원과 그것에 대한 배분 및 조정권한을 동시에 위임해줌으로써 사례관리가 작동할 수 있는 기제를 형성시켜 주었다.

따라서 사회서비스공급체계의 서비스네트워크에서 사례관리 주체의 권한이 미약하고, 서비스 자원이 매우 제한적이어서 사례관리의 작동기제가 미흡한 민간영역에서의 사례관리는 자원문제에 대한 새로운 인식을 토대로 전략을 재구축할 필요가 있다. 즉 서구식의 자원과 권한에 기반한 사례관리의 작동기제가 미흡한 상

황에서 이를 대신할 수 있는 지역사회의 복지네트워크라는 사회적 자본이 중요한 의미를 가질 수 있다.

3. 사례관리체계와 네트워크

1) 사례관리에서의 지역사회네트워크

서구 사례관리는 재원과 사례관리자의 권한을 기반으로 네트워크를 동원하였다. 즉 사례관리자는 공공 재원을 기반으로 민간 서비스제공자에게 서비스를 구매하는 권한, 즉 서비스비용을 지불하는 권한을 가지고 네트워크를 동원하였다. 따라서 민간의 사회복지조직은 사례회의나 협의체 참여를 조건으로 서비스를 구매하게 되며, 민간기관의 네트워크에의 소극적인 참여는 서비스제공 의사가 없음을 의미하게 되는 것이다.

재원과 사례관리자의 권한이 미흡한 우리나라 민간의 사례관리는 민간기관 및 종사자 간의 사회적 자본에서 대안을 모색할 수 있다. 서비스 의뢰 및 연결과정에서 재원적 보상체계가 없는 민간기관의 사례관리는 민간기관 및 종사자 간의 연결망, 신뢰 및 규범을 기반으로 작동될 수 있을 것이다. 그러나 재원의 기반이 없는 사례관리는 상당부분 명목화될 수밖에 없기 때문에 민간기관의 사례관리가 구체적으로 작동하기 위해서는 사회적 자본을 서비스재원으로 전환시킬 수 있는 구체적인 전략이 필요하다.

사회자본은 자본가계급의 계급불평등의 재생산을 설명하기 위한 개념으로 연구되기 시작하였다. 즉 Bourdieu(1986)는 자본주의 사회에서 계급불평등은 경제적 자본뿐만 아니라 그것으로 언제든지 전환할 수 있는 은폐된 형태의 사회자본이 축적됨으로써 재생산된다고 하였다. 이후 사회자본 연구는 Coleman(1988), Putnam(1995), Fukuyama(1995) 등의 학자들에 의해 주도되면서 발전하였는데, 한 개인이 가진 사회적 연결망 분석에서부터 한 국가나 공동체의 정신문화를 분석하는 데에까지 광범위하게 활용되고 있음

Bourdieu(1986)는 사회자본을 “지속적인 네트워크 혹은 상호면식이나 인정이 제도화된 관계, 즉 특정한 집단의 구성원이 됨으로써 획득되는 실제적인 혹은 잠재적인 자원의 총합”으로 보았다. 그리고 Coleman(1988)은 “사회자본은 다양한 실체로 구성되는데, 그것들의 공통적 요소는 사회구조에서 생겨나며 그 구조 안에 있는 행위자나 조직이 특정한 행위를 유발하며, 그것은 다른 자본과 마찬가지로 생산적인 기능을 가진다”고 하였다. Coleman이 말하는 사회구조로부터 생겨나는 다양한 사회자본의 실체는 사회규범, 신뢰, 연결망이 주된 형태가 된다(김용학, 2004). 한편, Portes(1995)는 사회자본을 “연결망에 소속된 덕택으로 자원을 확보할 수 있게 된 개인의 능력”이라고 하였다.

이처럼 다양하게 정의되고 있는 사회자본의 구성요소에 관해서도 다양한 견해

가 존재하는데, 그 실체를 신뢰, 규범 그리고 연결망으로 파악하는 견해(Coleman, 1988; Putnam, 1995; 김용학, 2003), 규범으로 보는 견해(Fukuyama, 1999) 그리고 연결망 자체를 핵심으로 보는 견해(Portes, 1995)가 있다.

여기에서 네트워크는 관찰가능한 사회자본의 구조적 형태라고 볼 수 있다. 즉 구조적 형태의 사회자본은 상대적으로 객관적이고 관찰가능한 연결망을 의미하며, 인지적 형태의 사회자본은 주로 주관적인 신뢰, 공유된 가치, 규범 등을 가리킨다고 볼 수 있다(Uphoff, 1995). 이처럼 사회자본은 네트워크라는 사회적 구조와 신뢰, 규범등과 같은 관계적 속에서 구현되는 것으로 볼 수 있다.

2) 사회복지와 네트워크

넓은 의미의 사회복지에서의 네트워크에 관한 접근은 두 가지로 나누어볼 수 있다. 하나는 사회적, 경제적 약자들의 네트워크를 통해 자본의 배분이나 할당에 대하여 통제력을 행사하고자 하는 대안운동적 접근이며, 그 예로 스페인 몬드라곤의 생산자협동조합운동을 모델로 한 지역운동이나 대규모 의류브랜드에 대항한 영세 봉제회사 네트워크를 들 수 있다. 다른 하나는 시설화의 대안으로서 지역사회네트워크를 활용한 지역사회보호(community care)라는 사회복지정책의 전략적 접근방법의 도구를 말한다. 이러한 접근은 사례관리방식을 통하여 지역사회 네트워크에서 적절한 서비스와 자원을 연결함으로써 시설화를 해소하려는 사회복지정책이라고 할 수 있다.

사회복지영역에서의 네트워크에 대한 두가지 접근방법은 모두 자원할당에 대한 통제권 확보라는 공유영역을 가진다. 대안운동적 접근은 경제적 강자의 자원에 관한 독점적 권력을 해체함으로써 자원의 보다 바람직한 재분배를 도모하고, 약자의 경제적 나아가 사회적 역량을 강화하고자 하는 것이다. 또한 사회복지정책의 의미에서 네트워크는 지역사회의 자원을 구매하거나 동원함으로써 시설화의 막대한 비용을 절감하고 소외계층의 보다 인간다운 삶을 보장하고자 한다.

이렇게 상이하면서 유사한 두 가지 접근방법에서 네트워크를 통한 자원개발전략은 공유될 수 있다. 사회교환이론의 관점에서 특정집단이 자원에 관한 통제권을 독점함으로써 발생하는 종속관계를 극복하는 전략은 다음과 같은 4가지로 분류해 볼 수 있음(김경란, 2005)

- ① 자원대체전략: A가 자원을 독점한 경우 B는 C나 D로부터 자원을 획득한다.
- ② 자원초월전략: B는 A가 가진 자원에 관심을 줄이고 더 높은 이념적 차원에서 자원을 추구한다.
- ③ 호혜적 교환전략: B는 A의 관심을 끌 수 있는 자원을 획득하여 호혜적으로 교환한다.
- ④ 사회운동전략: B는 A에 종속된 C, D등과 연대하여 A의 권력에 대항하는 전

략이다.

자원대체전략은 지역사회네트워크가 지방정부의 제한된 자원에 의존하지 않고 자체적으로 자원을 획득하여 분배하는 전략이다. 즉, 기초자치단체 수준의 지역사회네트워크가 지역공동모금을 통해 공동으로 자원을 획득하고 할당하거나, 중앙정부의 매칭비율이 높은 바우처예산을 최대한 확보하는 방법도 제한된 지방자치단체의 자원 제약을 극복하는 방법이 될 수 있다. 이와 같은 전략은 활동 자체로 지역단위의 민간 사회복지협의회와 같은 지역복지네트워크를 활성화시킬 수 있을 뿐만 아니라 지역복지네트워크가 자체 재원을 확보할 수 있는 방안이 된다는 측면에서 많은 장점을 가지고 있다.

자원초월전략은 지역사회네트워크가 정부가 가진 화폐적 자원에 관심을 줄이고 더 높은 이념적 차원에서의 자원을 추구하는 전략이다. 지역사회에 필요한 복지자원의 공급을 상호부조를 토대로 한 도구은행, 선의은행 등과 같은 주민 상호간의 자원교환프로그램을 네트워크 차원에서 활성화하여 구성원들에게 배분하는 것이다. 또는 자원봉사자원의 확보를 네트워크사업으로 설정하고 자원봉사의 개발, 봉사자 교육, 배치 등과 같은 업무를 지역사회네트워크 차원에서 체계화하고 다양화할 수 있다.

호혜적 교환전략은 정부의 관심을 끌 수 있는 자원을 지역사회네트워크가 개발하여 제공하고 반대급부로서 사회복지자원을 획득함으로써 호혜적으로 교환관계를 구축하는 전략이다. 서구의 역사에서 지역사회의 사회복지자원은 정부의 막대한 의료비 지출의 대안으로 확대되어 왔다. 노인이나 정신장애인의 입원치료나 시설수용에 소요되는 공적 비용을 지역사회서비스로 전환하면서 사회복지서비스의 자원을 확대하는 것이다. 의료급여비용을 지방정부가 부담하게 하고 중앙정부는 사회복지비용을 부담하게 하거나, 의료비용과 사회복지재정을 혼합재정(pooled funding) 혹은 의료급여의 사회복지재정화 등이 방법이 있다.

사회운동전략은 지방정부의 사회복지자원에 대한 독점적 통제권에 대항하기 위하여 지역사회의 사회복지관련 네트워크 구성원들과 연대하는 요구하는 전략이다. 사회운동전략을 수행하기 위한 요건으로서 개별 사회복지조직단위의 지역사회네트워크 확보가 선행될 필요가 있다. 장애인복지관의 경우 사업의 일정한 단위에 따라 지역사회의 인적 자원이 중심이 된 직업재활위원회, 지역사회재활위원회, 독립생활위원회, 조기교육위원회, 후원위원회, 자원봉사위원회 등을 구성하여 자체네트워크를 확보하여 연대투쟁에 동원할 수 있는 능력이 있을 때 활용할 수 있는 전략이다.

제3장 장애인직업재활 사례관리 실태분석

제1절 연구방법 및 참여자

본 연구는 Strauss와 Corbin(1998)의 근거이론방법론을 사용하여 질적연구를 수행하였다. 근거이론은 실제의 특정 측면적 현상을 실생활 상황과 밀접하게 연관된 수준에서 다루는 실질이론(substantive theory)을 개발하는 전략에서 출발하였다. 이론이 자료에 근거를 두고 있고 자료에서 나오기 때문에 근거이론이라고 한다(홍현미라, 2005).

근거이론(grounded theory) 방법은 경험적 자료에 토대를 두고 지식을 형성하는데 대표적인 질적연구방법이다. 이를 토대로 한 개념 구성방법은 우리나라의 장애인 직업재활 현장 실무자들의 경험과 인지를 통해 장애인직업재활 실천에 대한 경험적 지식을 도출하는데 유용할 것이다. 또한 합리적 인과관계를 분석함으로써 한국사회 장애인 직업재활 네트워크의 변화전략으로써 경험의 구조와 유형을 분석하는데 유용할 것이다.

본 연구의 자료 분석방법은 Struss와 Corbin(1998)이 제시한 지속적 비교(constant comparison)방법에 따른 분석기법을 사용한다. 이 방법은 사건을 명확히 하기 위한 사건 대 사건비교와 은유와 비유를 통한 이론적 비교를 통해 사고를 촉진하고 이론적 표본을 추출하도록 돕는다. 자료의 범주화를 위하여 개방코딩과 범주, 축코딩, 선택코딩의 절차에 따라 자료를 분석하였다.

개방코딩(open coding)이란 개념을 밝히고, 그 속성과 차원을 자료 안에서 발견해 나가는 분석과정이다. 이 과정에서는 자료내의 개념으로 제시되는 중심생각인 현상(Phenomena)에 대한 이해와 이론을 만드는 데 사용되는 기본 단위로서의 개념, 현상을 대표하는 범주(categories)를 발견하고 창출하는 과정이다(홍현미라,2005). 이 과정에서 이론구축의 첫 단계인 개념화를 하고 범주를 발견하며 범주의 속성과 차원을 발전시킨다.

축코딩(axial coding)은 범주를 하위범주와 연결시키는 과정이다. 축코딩 단계에서 패러다임을 구성하고 구조(structure)를 형성하며 과정(process)을 발견한다. 축코딩을 통해 범주들 간의 관계를 밝히고 이를 구조와 과정에 연결시킨다. 패러다임의 구성요소는 조건(conditions), 작용/상호작용(actions/interactions), 결과(consequences)이며, 조건은 우연적 조건(casual conditions), 중재적 조건(intervening conditions), 맥락적 조건(contextual conditions)으로 구분한다.

선택코딩(seletive coding)은 이론을 통합시키고 정교화하는 과정으로서 이론적 포화(theoretical saturation)와 변화범위(range of variability)에 대한 작업이다. 이론적 포화는 분석 중 더 이상 새로운 속성이나 차원 및 관계가 나타나지 않는 범주의 지점을 말한다. 변화범주는 한 개념이 속성에 따라 차원적으로 변화하는 정도를 말한다. 이 단계에서의 이론 개발은 '중심범주 발견하기'에서 출발하였고, 통

합을 도와주는 기법으로 핵심범주를 이해하기 쉽게 그림을 제시하였다.

본 연구의 타당성을 높이기 위하여 다양한 자료수집 방법, 다양한 자료원천 활용, 둘 이상의 연구진을 구성하는 방법이 있다. 이러한 접근을 ‘삼각검증법(triangulation)’이라고 하는데, 삼각검증법은 연구나 평가결과의 타당성을 향상시키기 위한 전형적인 전략이다. 또한 둘 이상의 연구진을 형성함으로써 한 사람이 가질 수 있는 편견을 지양하고 발견된 사실을 확인하는 것이다. 이 전략의 이론적 근거는 연구방법들을 극복하는 동시에 강점을 취할 수 있는 점이다. 이에 본 연구에서는 첫째, 자료를 삼각검증하기 위해 직업재활과 관련된 다양한 사람과 시간적 차이를 두었다. 즉 현장에서 일하는 사람에서 수퍼바이저, 협회인력 등으로부터 자료를 수집하였으며 같은 주제로 구성인원을 조금 변경하여 두 번에 걸쳐 자료를 수집하였다. 둘째, 연구자를 삼각검증하기 위해 본 연구와 관련된 1명과 관련 없는 연구자2명이 자료수집, 검색, 분석 등에 참여하여 단독 작업에 따르는 편견 가능성을 최소화시켰다.

본 연구의 연구 참여자의 선정은 비확률 표집방법 중 유의적 표집방법(purposive sampling)을 활용하였다. 유의적 표집은 특정 현상에 대한 서술과 해석, 통찰과 발견을 목적으로 하는 질적 연구에 적합한 방법으로 인정되며, 따라서 유의적 표집방법으로 연구 문제에 대한 풍부한 자료를 제공할 수 있는 대상자(유태균, 2001)를 선정하였다.

본 연구의 참여자는 다음의 몇 가지 기준에 의해 선정하였다. 첫째, 장애인 직업재활관련 조직 종사자여야 한다. 여기서 직업재활관련 조직이란 장애인에게 직업재활 서비스를 제공하는 조직으로서 ‘장애인 복지관’, ‘직업재활시설’, ‘장애인 관련 협회’등 직업재활서비스와 관련된 조직 종사자로 한정하였다. 둘째, 장애인 직업재활 사업을 통한 서비스 제공의 경력이 있거나 수행하고 있는 사람으로 한정하였다. 이는 연구 참여자가 직업재활 서비스 제공에 있어 사례관리나 이와 관련된 직업재활 네트워크 과정에서의 경험들을 제공해 줄 수 있어야 하기 때문이다. 특히, 본 연구가 직업재활 사례관리 네트워크 체계에 대한 구축을 위한 현상과 이에 대한 경험들을 살펴보고자 한다는 점에서, 연구참여자는 직업재활 서비스 제공 경력이 있는 종사자여야 했다.

이러한 연구참여자에 대한 선정기준에 적합한 참여자를 선정하기 위해 장애인 복지관 협회에서 장애인 직업재활 서비스 경험이 있는 20명을 추천받았다. 이들과의 전화를 통한 사전면접을 통해 2차에 걸쳐 Focus Group Interview를 하기 위하여 5명씩 두 집단으로 나누어 10명의 연구 참여자를 선정하였는데 그 중

본 연구의 연구참여자들은 10명 모두 평균 5년 정도의 장애인 직업재활 서비스 조직에 종사한 경력을 가지고 있었으며, 장애인 복지관, 지역사회 직업재활 센터, 협회 등에 근무하고 있었다. 본 연구참여자의 일반적인 특성은 다음<표 3-1>과 같다.

<표 3-1> 연구참여자

번호	연구참여자	성별	경력	근무기간 형태
1	A	여	10	장애인 복지관
2	B	남	12	장애인 관련 협회
3	C	남	7	보호작업시설
4	D	남	3	장애인 복지관
5	E	남	11	장애인 관련 협회
6	F	남	20	장애인 관련 협회
7	G	남	15	장애인 복지관
8	H	여	8	장애인 복지관
9	I	남	10	장애인 복지관
10	J	여	8	장애인 복지관

제2절 분석결과

본 연구는 제1절 연구방법 및 참여자에서 밝힌 것과 마찬가지로 근거이론방법을 활용하여 현장에서 연구 참여자들의 녹음을 통해 작성한 녹취록을 원자료로 하여 개방코딩과 범주, 축코딩, 선택코딩 절차를 시행하였다. 개방코딩 결과 54개의 개념이 나타났으며, 이러한 축코딩을 통하여 10개의 하위범주로 구분하였다. 10개의 하위범주를 다시 구조화 하여 6개의 범주로 묶고, 패러다임이 구성요소인 인과적 조건, 맥락적 조건, 중재적 조건과 패러다임의 구성요소인 중심 현상, 작용/상호작용 전략, 결과로 구분 지었다.

<표 3-2> 분석결과

개념	하위범주	범주	
복지부의 사업통제와 노동부의 예산통제, 사례관리 보다는 친목도모의 지역사회 협의체 운영, 개발원과 공단 네트워크 중복업무와 네트워크 참여율 저하, 기금사업기관(경쟁기관)들의 공단네트워크 참여율 저하, 기금사업 기관이 아닌 경우 공단과의 네트워크 실효성 저하, 거점조직 부족에 따른 네트워크 형성의 어려움, 정보공유의 제약으로 인한 평가의 중복, 관련 기관 간 취업정보 중복	공식적 네트워크의 이원화 와 형식화	현 네트워크의 양상	인과적 조건
기관내 인력 수에 따른 서비스 차이, 취업후 사회성 적응 부분의 인력부족, 직업재활시설 및 정신보건센터의 인력 부족, 평가도구에 대한 자원 부족, 인력이 부족한 기관의 서비스 제공의 어려움, 기관내 인력 수에 따른 서비스 차이발생, 기반시설 등 장애인 직업재활 시설의 자원부족	서비스 자원의 부족	서비스 제공에 대한 문제 상황	맥락적 조건
사례관리자로서의 권한의 부재, 자원통합의 부재	권한의 부족		
기관장들의 네트워크에 대한 인식결여	인식의 부족		

서비스 대상자가 아닌 경우 정보제공 후 종결, 담당자의 자원동원력에 따라 달라지는 사례관리, 대상자별 사례관리가 아닌 해당 업무별로 나누는 사례관리, 문제상황 혹은 해당 욕구 개입별로 변경되는 사례관리자, 업체 담당자별로 바뀌는 사례관리자, 사례관리자 별로 서비스의 질적 차이 발생, 직업재활 담당자가 개입하지 않을 경우 서비스의 차이발생, 사례관리 차원이 아닌 단순 연계 수준에서 이루어지는 기관간의 네트워크, 종사자들의 폐쇄성과 기관 내에서 해결하려 하는 경향	서비스 제공자 중심의 사례관리	현재 서비스 제공의 양상	중심 현상
직업욕구가 명확한 청각장애인의 경우 대기자로 남거나 일회상담 후 종결, 직업중심의 사례관리, 직업적 욕구에만 초점을 둔 서비스 제공, 고용 중심 연계로 인한 통합적 욕구해결의 미비, 직업재활업무만으로도 담당자의 업무가 과중됨	직업욕구 중심의 서비스 제공		
지역사회내 복지관을 중심으로 한 자생적 네트워크, 종사자들 간의 정보 공유와 토론, 세미나를 통한 정보교류 및 사례교류, 특수학교 연계를 통한 대상자 모집, 특수학교와 연계를 통한 욕구조사·진로계획·구직자원으로의 활용·적응훈련 연계, 적응훈련 연계와 행사 및 적응지도의 네트워크화, 업체개발 및 공유, 타 기관을 통한 평가의뢰 및 평가결과 공유, 동문회를 통한 자생적 네트워크 형성,	자생적 네트워크의 작동	문제해결을 위한 대처방식	중재적 조건
현 체제에서의 사례관리자의 권한 강화	사례관리 권한 강화		
체계 통합을 향한 전달체계의 개선, 직업재활관련 시설들의 이원화된 행정체계에 대한 연결고리 필요, 장애인 직업재활 전산망 체계의 개선, 사례관리 네트워크를 위한 구심점이 될 수 있는 기관의 필요, 거점 조직안에서의 사정체계 구축, 지역별 사례관리 체계의 구축, 협회 중심의 네트워크 구축	네트워크 중심축 구축과 서비스 통합을 위한 정책방향 마련	서비스의 발전방안	작용 상호 작용 전략
욕구충족에 따른 서비스 제공, 생애설계 중심의 서비스 제공, 장애인(대상자)중심의 지역을 초월한 서비스 제공, 새로운 욕구에 맞춘 새로운 인력·예산·서비스의 개발	수혜자 중심의 욕구 충족	서비스의 방향성	·결과

1. 인과적 조건

1) 공식적 네트워크의 이원화와 형식화

가. 복지부의 사업통제와 노동부의 예산통제

직업재활센터 혹은 직업재활 종사자들은 행정체계 즉, 사업계획 및 통제의 권한이 보건복지 가족부에 있고, 사업관련 예산 관리 및 통제의 권한 등은 노동부 산한 장애인고용촉진공단에 있어 두 곳의 정부행정체계의 이원화된 통제방식에 따른 어려움을 호소하였다.

원래는 복지부에 있는 복지관 내에 있는 그냥 하나의 직업재활센터인데 사업 통제도 원래 복지부가 합니다. 예산만 공단이 주는 건데, 돈을 가지고 있다 보니까 전달체계 이원화 된겁니다. (B)

나. 사례관리 보다는 친목도모의 지역사회 협의체 운영

장애인고용촉진공단의 네트워크와 함께 새롭게 형성된 한국장애인개발원의 지역 사회협의체는 이를 운영함에 있어 경쟁관계에 있는 협의체에 속한 조직들의 네트워크 양상은 사례관리적 측면이라기보다는 지역사회협의체 소속 기관간의 친목도모적 측면으로 운영되는 모습을 보이고 있다.

지역사회협의체는 또 사례관리 개념보다는 친목도모의 개념이 굉장히 강하더라구요. 그러니까 같은 기금 하는 사람끼리 서로 친목을 도모하라는 형식이지요 왜냐면 기금사업은 어떻게 보면 다 경쟁관계에 있는 사람이라 공동사업 추진이라는 건 굉장히 어렵거든요. (A)

다. 개발원과 공단 네트워크 중복업무와 네트워크 참여율 저하

현재 직업재활서비스와 관련하여 이원화된 네트워크는 관련 조직들이 한국장애인개발원의 지역사회협의체와 장애인고용촉진공단의 네트워크에 함께 참여함으로써 직업재활사업을 수행하는 기관들의 네트워크 관련 업무가 중복되는 양상을 보여주고 있었다. 또한 직업재활 사업 수행 조직들은 이전의 기금사업 즉, 직업재활 기금사업의 통제권한이 한국장애인개발원으로 이양되면서 새로 형성된 지역사회협의체와 관계된 네트워크 참여하지 않고 있었다.

기금사업 기관들만 모인게 지역사회협의체라고 해서 또 개발원에서 이걸 만들었거든요. 이 사업이 똑같이 중복되고 공단에서 계속 유지하는 거에도 참여를 하게 돼서 또 그쪽에 가서도 사업을 하게 되고..지금 대구 같은 경우에도 기금사업수행 했던 기관들이 공단처럼 같이 왜냐면 저희도 그 업체가 그런 부분들에서 교육을 해야되기 때문에 참여를 하는 부분도 없지 않아 있어요. (A)

이 사업이 개발원으로 넘어가면서 모든 기관들이 굉장히 많이 번아웃 되고 거기에 대한 믿음감이 많이 보니까 제가 알기로는 이 사업을 진행하겠다고 사업계획서를 낸 기관들이 거의 없다고 알고 있어요..(A)

라. 기금사업기관(경쟁기관)들의 공단네트워크 참여율 저하

행정체계의 이원화에 따라 네트워크 또한 이원화 되면서, 장애인고용촉진공단의 네트워크에 함께 참여율 또한 낮아지는 양상을 보이고 있었다. 직업재활기금사업이 시작되었던 초창기와 비교해 볼 때 공단네트워크의 참여율을 점점 낮아지고 있으며, 현재는 이전에 기금사업을 수행하던 기관들보다는 정신보건센터들만이 공단의 네트워크에 참여할 수밖에 없는 상황을 보이고 있었다.

예를 들면 기금사업기관들 같은 경우는 어떻게 보면 경쟁기관에 가깝다보니까 네트워크에 대한 필요성을 굉장히 못 느껴서 실질적으로 아마 모든 지방에

서 잘되는 곳은 잘된다고 듣고는 있지만, 그 초창기 보다는 점점 참여율이 굉장히 많이 줄어들고요.(A)

예전에는 직업재활시설이라던가 복지관이라던가 여러 기관들이 처음에는 모여서 했지만 실제 나머지 기관들은 떨어져 나가고, 정신보건센터만 남아있는 형태가 됐어요 지금 같은 경우에는..(A)

마. 기금사업 기관이 아닌 경우 공단과의 네트워크 실효성 저하

정신보건센터에서는 인적 인프라가 부족한 상황이며, 따라서 장애인고용촉진공단의 지원을 얻기 위해 공단 네트워크에 적극적으로 참여하고 있었다. 기존 기금사업 기관들은 네트워크의 실효성이 점점 저하되고 있으며, 따라서 앞서 살펴본 바와 같이 참여율이 낮아지고 있는 모습이었다.

정신보건센터는 자원자체가 기존의 인력시스템이 없다보니까 장애인 촉진공단의 지원이 굉장히 절실한 상황이고 거기에 매달릴 수밖에 없어요. (A)

바. 거점조직 부족에 따른 네트워크 형성의 어려움

한국장애인개발원의 지엽사회협의회 네트워크 형성에서 거점조직들을 선정하였는데, 장애인 관련 협회 혹은 정보화 협회 등 지역적으로 넓은 조직을 거점으로 하여 협의체별 지역적 범위가 넓어 하나의 협의체에 소속된 기관의 수가 많고, 조직 간에 모임자체도 이루어지기 힘들어 효과적인 운영이 어려운 점을 호소하고 있었다.

대부분이 큰 협회, 정보화 협회라던지 이런 쪽에서 많이 했는데, 중요한거는 거점지역이 없다보니까 한 지역에 서부협의회, 동부협의회 해가지고 범위가 너무 넓은 거예요. 그러니까 한번 모임라면 인천하고 저 서울 끝하고 같이 모아놔기 때문에 한번 모이기도 너무 힘들고 점점 네트워크 형성이 어려워지는 형성이 되는 거죠. (C)

사. 정보공유의 제약으로 인한 평가의 중복

네트워크가 이원화 되고, 각 네트워크별 중복되는 부분이 많아 직업재활 기관들 사이에 서비스 대상자등 관련 정보공유가 어려운 양상을 보이고 있었다. 또한 이러한 정보가 공유되기 어려움에 따라 서비스 대상자가 다른 기관을 방문하는 경우 사례관리적 측면에서의 접근이 힘들고, 타 기관에서 제공한 서비스가 무엇이었는지, 직업능력, 사회적응력 등 관련 평가사안 등을 알 수 없어 새로운 서비스 대상자가 기관에 왔을 경우 초기면접부터 다시 접근하는 서비스 중복의 문제도 발

생하고 있었다.

예를 들어서 A라는 회사에서 3개월 다니다가 실직을 했으면 뭔가 요인이 있을 텐데 그런 요인에 대한 사례관리가 안돼구요. 그래서 이 친구가 다른 복지관 다른 기관에 가면 다시 처음부터 이 친구를 전혀 모르는 상태에서 다시 시작을 해야돼요. 저희가 직업배치라던가 직업훈련이라던가 이 친구가 다시 무엇이 또 필요한지 다시 처음부터 시작해야 되는데, 사실상의 현실인 것 같긴 해요. (A)

아. 관련 기관 간 취업정보 중복

서비스 대상자의 개인적인 정보뿐만 아니라 취업정보 즉, 구인업체에 관한 정보도 중복되는 양상을 띄고 있었다. 특히 이러한 업체에 대한 정보가 많지 않은 지방에 있는 기관들은 지역의 직업재활센터의 수가 많지 않고, 해당 지역 내에 있는 구인업체의 수가 한정적인 경우 취업알선이 상당수 제한적일 수밖에 없는 상황에 놓여 있었으며, 업체가 중복되는 경우가 발생된다고 한다.

특히 이 직업재활센터 같은 경우는 자기 지역의 범위가 또 센터들이 밀집해있어요. 그러다 보니까 실적이 한계들이 오니까 다른 지역으로 넘어 갑니다. 다른 지역에는 센터가 없죠. 그러니까 그 지역으로 넘어가는데 어떤 경우들이 많이 생겼었냐면, 기존의 다른 지역에서 복지관이 센터는 아니지만 취업을 다 시키고 관리를 하고 있는 업체를요 장애인이 있으니까 가요. 그러면 나중에 어떻게 되냐면 업체 입장에서는 그 전에 오던 장애인 복지관 당신은 누구고 그 혼란이 오는 거예요. 엇그제 뭐 센터라고 장애인 복지관에서 왔는데 또 여기는 또 뭐고....(D)

2. 맥락적 조건

1) 서비스 자원의 부족

가. 기관 내 인력 수에 따른 서비스 차이

직업재활서비스 제공에 있어서 관련 기관들의 인력 수에 따라 서비스에 차이가 발생하고 있었다. 즉, 직업재활 관련 인력이 많은 곳에서는 업무를 세분화 하여 취업담당, 취업 후 적응지도 담당 등 각 영역별 서비스의 지속적 제공이 가능하지만, 인력이 부족한 기관에서는 그렇지 못하여, 각 기관 별 인력 수에 따른 서비스의 차이가 나타나고 있다고 한다.

실질적으로 직원이 다수 고용 돼있는 곳 같은 경우에는 직원들이 취업 후 적응지도 담당 직원이 가서 적응을 잘하시는지 고용주 관계에 무슨 일이 있는지에

대해서 지원을 하지만, 그걸 지속적으로 하지는 못하구요. 그리고 한 두명 있는데는 거의 뭐 못 나가구요. 그러니까 전화로 밖에 못하구요. (A)

나. 취업 후 사회성 적응 부분의 인력부족

인력이 부족한 경우의 서비스 제공의 차이는 특히, 장애인이 지원고용 혹은 취업을 했을 경우에 제공되는 취업 후 적응지도나 직무지도에 대한 부분이었다.

지원고용을 받으면 지원고용에 도움을 주시는 직무지도원이 붙기는 하는데 그분이 사회성이라던지 이런 적응부분에서는 도움이 거의 좀 어렵구요. 대부분 일을 하는 과정에서 일을 옆에서 도와주거나 이런일은 이렇게 해야된다 그렇게 하는 수준에서 머물러 있기 때문에..(C)

다. 직업재활시설 및 정신보건 센터의 인력 부족

장애인복지관과는 달리 보호작업시설과 같은 직업재활시설과 정신보건센터의 경우에는 장애인직업재활관련 인력의 수가 부족한 상황이었다. 특히 정신보건센터의 경우에는 직업재활 관련 인력의 부족으로 인하여 직업재활과 관련된 서비스 제공에 있어 장애인고용촉진공단의 지원이 필요하며, 따라서 공단과의 네트워크가 꼭 필요한 모습을 보이고 있었다.

직업재활시설은 말 그래도 소취 직업재활과 관련된 보호고용과 관련된 그것 밖에 없습니다. 그 이상 줄 수 있는 인력풀도 없고 자원개발도 하기 힘든 부분입니다. (C)

정신보건센터는 자원자체가 기존의 인력시스템이 없다보니까 장애인 촉진공단의 지원이 굉장히 절실한 상황이고 거기에 매달릴 수 밖에 없구요.(D)

라. 평가도구에 대한 자원 부족

직업재활시설의 경우에는 서비스 대상자 사정에 관한 도구와 평가를 담당할 인력이 부족하여 지역 내의 직업재활센터 혹은 장애인고용촉진공단에 평가를 의뢰하고 있었다.

평가를 도구가 없어요 직업재활시설은. 그래서 지역사회 내에 있는 직업재활센터 또는 공단을 통해서 최초평가를 처음에 받습니다. 직업재활시설은 그 인력도 없고 장비도 없습니다. 그러니까 도구가 없기 때문에 그런 부분이 있구요. (B)

마 .인력이 부족한 기관의 서비스 제공의 어려움

직업재활시설 뿐만 아니라 장애인복지관에서도 직업재활팀의 인력이 부족한 경우 각 서비스별 담당이 존재하지 않고, 한명의 직원이 모든 업무를 담당한다고 하였다. 따라서 직업재활 서비스 제공에 어려움이 있고, 담당자의 업무가 과중되어 직업재활 서비스의 정체성이 불분명해지는 모습도 보이고 있었다.

인원이라는 부분을 봤을 때 지금 직업재활사업의 인원은 두명인데도 꽤 많아요. 복지관 내에서 한명이 데도 있고, 그렇다면은 이런데에서 하는 부분들 본다면 각 복지관내에서 하는 직업재활사업의 정체성도 분명히 어느 까지를 하는 것을 직업재활 사업이라고 불꺼냐 서비스라고 불꺼냐 라는 문제도 좀 이야기가 돼야될거고..(J)

바. 기관 내 인력 수에 따른 서비스 차이발생

기관 내 인력 수에 따라 취업 후 적응지도나 직무지도에 대한 부분의 서비스 제공에서 오는 차이뿐만 아니라 질적 차이도 발생하는 양상을 보이고 있다.

실질적으로 직원이 다수 고용 돼있는 곳 같은 경우에는 직원들이 취업 후 적응지도 담당 직원이 가서 적응을 잘하시는지 고용주 관계에 무슨 일이 있는지에 대해서 지원을 하지만, 그걸 지속적으로 하지는 못하구요. 그리고 한 두명 있는 데는 거의 뭐 못 나가구요. 그러니까 전화로 밖에 못하구요. (A)

사. 기반시설 등 장애인 직업재활 시설의 자원부족

직업재활시설에서는 인력뿐만 아니라 관련 기반 시설 등 자원의 부족으로 인하여 서비스 제공에 어려움을 겪고 있었다. 또한 이러한 어려움 때문에 비교적 자원적 인프라가 풍부하다고 할 수 있는 지역사회내의 장애인복지관과의 연계가 필요한 부분이라고 한다.

제가 개인적으로 시설운영할 때도 그런 생각이었지만 지역사회내의 복지관과 직업재활시설은 팍 수가 없다고 생각합니다. 지역사회내에서의 복지관이 굉장히 많은 인프라를 갖고 있어요. 만약에 직업재활시설만 있는 것이 아니라 생활시설도 있고 많이 있다면 법안 안에 문제해결이 쉽지만은, 다들 직업재활시설 가령 EM실천이나 다른 어떤 독립된 직업재활시설일 경우에 복지관과의 연계는 굉장히 필요한 부분입니다. (B)

2) 권한의 부족

가. 사례관리자로서의 권한의 부재

직업재활 서비스 담당자 장애인 직업재활 서비스를 제공함에 있어 사례관리적인 접근을 하기에는 사례관리자로서의 권한이 없음을 지적하고 있었다. 실제 직업재활 서비스에서 각 대상자에 대한 담당자가 제공할 수 있는 서비스는 제약적일 수밖에 없으며, 대상자의 다양한 욕구가 파악된다고 하더라도 해당 욕구에 맞는 서비스 제공을 조절하거나 서비스를 이용할 수 있는 재정을 투입하거나 할 수 있는 권한이 부족하다고 한다.

그 다음에 두 번째로는 내가 사례관리자로서 권한이 없다는 거죠. 그러니까 실질적으로 모든 것에 대한 욕구가 파악이 되면 주 관리자가 투입되는 서비스양이라던지 재정이라던지 모든게 되어야하는데, 공급량이 굉장히 한계 돼 있으니까 결국에는 뭐냐면 내가 가지고 있는 안에서 줄 수 있는 서비스 라는게 굉장히 제약돼 있다는 거죠. (E)

나. 자원통합의 부재

다음으로 직업재활 담당자들은 사례관리에 있어 필요한 서비스에 대한 정보 또는 자원에 대해 조정하고 통합할 수 있는 통합적인 체계가 부족함을 인식하고 있었다. 따라서 현재 대상자의 다양한 욕구를 충족시키기 위한 방안으로 이루어지는 기관들간의 자생적인 네트워크를 통한 해결 혹은 일시적인 기관연계를 통한 서비스 연계 등은 한계가 존재하고 있음을 인식하고 있었다.

거기에 대한 재정 투입이라던지, 정보라든지 자원의 통합 이런 부분들이 실질적으로 체계상으로 이루어지지 않으면 아까 말했던 자생적인 조직이든 아니면 기관 연계를 위한 조직이든 이것은 일시적이고 파편적일 수밖에 없다 부분적으로 갈 수 밖에 없지 않은가 라는 그런 한계가 존재하지 않나 라는 그런 생각을 합니다. (E)

3) 인식의 부족

가. 기관장들의 네트워크에 대한 인식결여

자생적 네트워크에 있어서도 기관장들의 인식이 영향을 미치고 있음이 나타났다. 구체적으로 기관장들의 이해관계에 따라 혹은 기관장들의 인식에 따라 이러한 네트워크의 인식이 어떠한가에 따라 조직들간의 네트워크 형성의 양상이 다르게 나타나고 있는 실정이다.

각 기관의 기관장들의 이해관계도 굉장히 얽혀있어 버려요. 그러니까 그런 네트워크에 대해서 이해를 가지고 하는 기관들은 적극적으로 참여할 수 있게 해주는 반면에 그런 이해관계가 없으면, 그런데 왜 가서 시간을 낭비하고 모여서 맨

뭐하냐 이런식이 되고요. (D)

3. 중심현상

1) 서비스 제공자 중심의 사례관리

가. 서비스 대상자가 아닌 경우 정보제공 후 종결

직업재활서비스 대상자 중 각 기관에 서비스에 적합하지 않은 경우 대상자의 욕구에 맞는 서비스 제공기관의 정보 등을 제공한다고 하였다. 반면 정보제공 후에는 대부분 대상자에 대한 서비스를 종결하는 모습을 보이고 있었다.

그래서 어떻게 보면 저희 대상자가 아닐 경우에는 거의 정보를 제공하는 수준에서 거의 끝나는 경우가 현실적인 것 같아요. 다른 복지관은 잘 모르겠지만 우리 복지관 같은 경우는 그 정도 수준에서 종결이라고 봐야겠죠. (G)

나. 담당자의 자원동원력에 따라 달라지는 사례관리

사례관리에 있어서는 서비스 대상자의 직업재활 담당자들의 자원동원능력에 따라 차이를 보이고 있었다. 즉, 각 담당자의 지역사회 내의 인적 인프라, 정보관리 능력 등에 따라 사례관리의 질적 차이가 발생하는 양상을 보여주고 있다.

인력이 적을 경우에는 일단은 각각의 업무를 맡고 있기 때문에 팀장이 정도 돼서 전체 업무를 보고 있는 경우 그 다음에 내가 현재 이 지역 관련해서 얼마나 많은 자원, 또 정보를 가지고 있느냐에 따라서 틀리다고 생각을 하거든요. (H)

다. 대상자별 사례관리가 아닌 해당 업무별로 나뉘는 사례관리

담당자의 자원동원력에 따른 차이뿐만 아니라 직업재활 서비스 대상자의 사례관리는 대상자별 사례관리가 아닌 서비스 담당자의 업무별로 나뉘는 모습을 보여주고 있다. 즉, 초기면접, 평가, 직업재활서비스 제공, 담당 업체별 등으로 대상자의 사례관리자가 바뀌며, 이에 따라 어떠한 예기치 못한 상황이 발생했을 때의 대처가 절적하게 이루어지지 못하고 있다고 한다.

예를 들어서 이 선생님이 직업적응훈련 담당하면은 원래 이제 담당자는 직업적응훈련 선생님이예요. 그리고 취업관련해서 담당하는 선생님은 또 이제 각 사업별로 그 케이스는 선생님이 담당을 해야 되는데 실질적으로 어떤 문제가 생기고

했을 때 직접적으로 개입을 못한다는 그렇게 못한다라는 거죠. (H)

직업평가를 담당하시는 분이 평가를 담당하실 때는 그 사례관리자가 되는 거구요. 또 평가해서 입학할 하기 전까지의 단계에서 입학사정이나 이런 것을 담당할 때는 대상 담당 실기 평가 담당자가 또 사례관리자가 되는 거구요. 입학을 하셔가지고 반으로 배정 받게 되면은 그 담당 교사가 사례관리자가 되는 거구요. 그리고 이 분이 고용쪽으로 알선이 될 경우에는 취업 담당자가 되는 거고, 팀장님 말씀하신 것처럼 A라는 사업장에서 B라는 사업장으로 옮겨가게 되면은 B라는 사업장의 그 담당 선생님이 사례관리자가 되는 거구요. 서비스에 따라서 사례관리자가 바뀌어 지는 것 같아요. (J)

라. 문제 상황 혹은 해당 욕구 개입별로 변경되는 사례관리자

서비스 대상자의 문제 상황이나 직업재활 서비스 제공과정에서 다른 욕구가 발생했을 때에도 각 욕구에 대한 서비스 제공 담당자별로 사례관리자가 바뀌는 양상을 보여주고 있었다.

그러니까 예를 들어서 훈련 중인 분들이 취업을 했는데 문제가 있으면, 그 담당 교사랑 논의를 하고 그리고 또 금전적인 부분에서 문제가 있으면 상담소 팀이나 후원담당하시는 선생님들한테 요청을 해서 같이 개입이 돼요. 예를 들어서 뭐 그 때는 주 담당자는 이 사람이지만 같이 개입을 하는 담당자 선생님이 되시는 것 같아요. 그래서 뭐 다른 기관도 그런 부분들은 아마 유사하실 것 같아요. 그러니까 뭐 전세와 관련된 거나 아니면 이런 부분들 문제가 생기면 저희가 또 전문적으로 담당하시는 경리담당 팀장님하고 그런 부분들에 같이 개입을 해드리구요. 그리고 또 성적인 부분들에 문제가 생기면 저희가 성과 관련해서 요청 드리는 선생님께 다시 또 별도로 요청을 드려가지고 그 분하고 같이 개입을 하구요. (J)

마. 업체 담당자별로 바뀌는 사례관리자

취업알선 혹은 취업 후 적응 지도 등 직업재활 서비스를 제공함에 있어서도 취업한 업체 담당자별로 사례관리자가 바뀌는 모습을 보이고 있었다. 현재 담당하고 있는 대상자가 다른 직원이 담당하고 있는 구인업체에 적합하다고 할 때 현재 담당자가 취업알선을 하는 것이 아니라 그 업체를 담당하고 있는 직원이 취업연계 서비스를 제공하고 있었다. 또한 이전에 담당하고 있었던 대상자라고 할지라도 취업알선을 하지 않았다고 한다면 취업상황에서 발생하는 문제나 취업 후 적응지도가 업체 담당자로 바뀐다고 한다.

담당자들이 각자가 맞는 장애인들하고 업체가 다 각자가 있자나요. 그렇다 보면은 이 친구가 내가 담당하는 회사가 아니라 다른 직원이 담당하는 회사가 더

맞다라고 생각하면 제가 거기 알선을 가는데 아니라 업체담당자가 가는 거죠. 그럼 그 때부터 또 취업을 하게되면 담당자가 바뀌게 되는 거죠. 그리고 사후관리도 이 친구가 계속 가는 거고, 그럼 그렇게 되면 어떤 문제가 생기냐는 거 하면은 A라는 업체에 갔는데, 업체안에 내가 취업시키지 않은 청각장애인들이 있어요. 그럼 거기는 내 사례관리에서 제외됩니다. (I)

바. 사례관리자 별로 서비스의 질적 차이 발생

사례관리의 개념으로 볼 때 현재 제공되고 있는 직업재활 서비스는 한명의 사례관리자가 대상자의 모든 서비스 제공 및 자원 연계 등 서비스와 관련된 모든 사안들을 조정하는 것이 아니라 각 담당자가 사례관리를 하는 것이며, 따라서 담당자가 대상자에게 보이는 관심, 애정 등에 따라 사례관리의 질적 차이가 발생하는 상황을 보이고 있었다.

아까 얘기한 것처럼 사례관리자가 한명 있어서 총체적으로 본다 그러면 만약에 복지관내에서라도 한명 있어서 총체적으로 본다고 하면 그 사람이 적절하게 개입을 하고 이렇게 연결을 해줄 텐데, 지금은 담당자가 하기 때문에 담당자가 그 친구한테 얼마나 애정을 가지고 얼마나 개입했냐에 따라서 그 질적인 것은 또 틀려진다고 보거든요. (H)

사. 직업재활 담당자가 개입하지 않을 경우 서비스의 차이 발생

직업재활 서비스 사례관리의 질적 차이는 담당자가 개입하지 않았을 때에도 발생하는 상황이었다. 특히, 초기 담당자가 즉, 직업적응훈련 시 처음 담당자였거나 혹은 취업알선 시 처음 담당자였던 서비스 제공자가 새로운 욕구, 새롭게 발생한 문제 상황에 대해 개입하지 않고 다른 사람에게 의뢰한 경우에 즉각적인 해결이 요구되는 문제임에도 불구하고 우선순위에서 제외될 수 있는 상황이 일어날 수도 있다고 하였다.

이런 문제들에 대해서 그 사람이 제일 먼저 어떤 은행이든 어디에서 법적인 우편물이 오면 예는 누구한테 가는 거 하면은 제일 자기한테 취업을 시켜주고 자기 하고 상담을 많이 했던 사람을 찾아가게 되면 그거를 왔다고 해서 이거를 또 이 담당한테 넘기지는 못하거든요. 그래서 제가 어쩔 수 없이 전화해주고 뭐 하다 보면 하루가 다가고 그러니까 이런식도 많은 거고, 아까 뭐 주거 문제나 그런 문제가 생겼을 때 우리 담당하는 부서가 있으니까 거기에다가 예 좀 알아봐줘요 라고 했을 때 아까 말했지만 그 관심의 차이가 있다고 나는 내가 잘 알고 나하고 친분이 있기 때문에 열심히 알아봐 줄 수 있지만 또 이 담당자가 새로 또 상담을 들어가서 하게되면 이 친구는 순차로 밀리게 된다 라는 거죠. (J)

아. 사례관리 차원이 아닌 단순 연계 수준에서 이루어지는 기관간의 네트워크

한명의 사례관리자가 대상자의 모든 서비스 제공 및 자원 연계 등 서비스와 관련된 모든 사안들을 조정하지 못하고 개별 서비스 담당자의 차원에서 이루어지는 네트워크 또한 어려움이 있었다. 즉, 개별 대상자에게 필요한 서비스를 제공하는 단일화된 네트워크는 존재하지 않고, 현재 해당 기관에서 제공하지 못하는 서비스를 의뢰하거나 이전의 기관에서 대상자에 대한 자료를 공문을 통하여 주고 받는 정도의 단순 연계 수준의 네트워크가 이루어지고 있었다.

이런 상태라고 본다면 이 네트워킹이라고 하는게 취업을 위해서 어떤 그런 인정과 이런 부분을 위해서 그게 네트워킹을 하고 있는 거지 클라이언트 한 개인의 사례관리를 위해서 다른 기관하고 굳이 네트워킹하는 것 하는 것은 사실 저는 아니라고 생각을 하거든요. 단순히 자료를 이 사람이 갖고 있는 자료를 준다고 해서 그 사람 과거에 우리복지관의 어떤 내용을 준다고 그게 네트워킹이다 그거는 아니고 그냥 공문을 통해서 주고 받는 것일 뿐이지 그 자체로 끝이 난다는 거죠. (J)

자. 종사자들의 폐쇄성과 기관 내에서 해결하려 하는 경향

단순한 기관의 연계 수준의 네트워크가 이루어지는 이유에는 종사자들이 해당 기관에서 모든 부분을 해결하려고 하는 경향이 있었다. 특히, 법인의 규모가 직업 재활시설, 그룹홈, 평가센터 등 서비스 제공기반 인프라 구축되어 있는 기관의 경우 대부분의 서비스 제공이 기관 내에서 가능하기 때문에 이러한 모습을 보이고 있었다.

사회복지 같이 하는 사람들이 약간 폐쇄적인 것 같아요. 이렇게 좀 뭔가 같이 모여서 해야 되는데 그 안에서 다 해결하려고 그런 부분이 좀 많은 것 같고. 그래도 한울 같은 경우에는 센터가 있고 그룹홈이 있고 직업재활시설이 있으니까 그 안에서 어느 정도의 자원은 많이 돌아가요. (C)

2) 직업육구 중심의 서비스 제공

가. 직업육구가 명확한 청각장애인의 경우 대기자로 남거나 일회상담 후 종결

직업적인 육구가 명확한 청각장애인의 경우에 취업알선으로 바로 연결되지 않을 경우에는 대상자 본인이 다른 서비스를 받기 원하지 않아 한 번의 상담을 거친 후 종결하거나 취업대기자로 남는다고 한다.

청각장애인은 복지관을 찾아올 때 목적이 너무나 뚜렷하기 때문에 그 목적 외

에 다른 거는 받고싶어 하지 않아요. 되려 귀찮아 하는 거죠. 그러면 내가 취업을 목표로 왔으면, 너는 취업은 안되니까 적응훈련으로 넘어가라 라면 싫어해요. 그러면 자기가 본인이 거부를 하고 구직대기자로 남는 거죠.....그래서 사례관리라고 하는 부분이 어떤 청각장애인 분들의 어떤 욕구에 부합이 된다고 생각하면 청각장애인들 같은 경우는 어떤 서비스를 이용할 때 너무나 명확한 목표의식을 가지고 명확한 욕구를 하나 가지고 오기 때문에 그거를 위주로 가다보면 모든 이용인에 대한 사례관리는 거의 사례관리라는 것 보다는 그냥 한 번의 상담으로 해결해 주는 여기에서 끝나는게 굉장히 많다고 봐요. (J)

나. 직업중심의 사례관리

직업재활 서비스 기관에서 제공되는 서비스는 일반적으로 이해되는 사례관리의 개념인 생애주기에 알맞은 모든 욕구에 대한 총체적인 서비스라기보다는 직업욕구 중심의 사례관리가 이루어지는 모습을 보이고 있었다.

사례 중심이라 하면 직업도 결국은 한 사람의 인생에 있어서 한 부분일 뿐이거든요. 그래서 정말 그 한 사람을 놓고 그 사람의 생애설계를 해주는 시스템은 참 부족하구나라는 걸 절실히 느꼈어요. (D)

다. 직업적 욕구에만 초점을 둔 서비스 제공

직업재활 서비스는 현재 서비스 진행 과정상 초기에서부터 직업욕구에 초점을 두고 사정을 수행하여 직업배치에 대한 적합성 혹은 직업적 능력에 대해 평가를 한 후에 서비스를 제공하며, 실제 대상자가 이용할 수 있는 서비스도 직업재활 관련 프로그램이 대부분이기 때문에 총체적인 사례관리가 이루어지기에는 어려움이 있었다.

장애인 복지관을 중심으로 좀 보면은 현재 서비스 진행 과정상의 어떤 직업 외의 욕구나 다른데 연계할 필요성이 있어서 연계하는 경우가 거의 없고, 처음에 진입단계에서부터 이거는 직업 쪽에 대한 배치에 적합성 여부라던지 욕구가 사정이 돼서 했기 때문에 거기서부터 직업상담을 하고 직업능력 평가를 하고 그 다음에 배치를 하고 서비스를 주거든요. 그러니까 이미 사례관리적인 접근에 한계가 있는거죠. (B)

그래서 저희 같은 경우에는 우리 이용하시는 분이 그룹홈이 있어가지고 그룹홈에서 저녁때는 관리가 되고, 또 이분이 증상이 많 좋아지면 센터로 전이를 해가지고 센터에서 어느 정도 사회생활해서 다시 내려오는 경우도 있고, 센터에서 저희 직업적응훈련 하는 경우도 있고, 그런데 그거는 제가 생각했을 때는 틀 안에서 그냥 직업재활안에서만 자원을 같이 확보하는 경우도 쉽게 말해서 직업을 갖기 위해서는 다른 것이 더 충족이 되어지만 직업을 유지할 수 있지 않을까 생

각을 하거든요. (C)

라. 고용 중심 연계로 인한 통합적 욕구해결의 미비

직업재활서비스 관련 기관들에서는 장애인의 고용이 주된 목적이며, 직업적 욕구에 초점을 둔 서비스와 프로그램이 주로 제공으로 취업알선 등 고용 중심의 서비스가 이루어지고 있어 대상자의 통합적인 욕구해결에는 어려움이 있었다.

직업재활 네트워크는 어떻게 보니까 직업이라는 이 욕구에 지나치게 초점을 두고 있고 다른 부분의 욕구에 대해서는 제도적으로라던가 활동에서 그런 욕구들을 해결하기 위한 네트워크 활동은 현재로서는 현실이 어려우니까 그렇겠지만 그런 부분이 눈에 좀 많 띄어는 것 같고...(F)

마. 직업재활업무만으로도 담당자의 업무가 과중됨.

직업재활 서비스 관련 인력이 부족한 기관에서는 직업욕구 중심의 서비스 제공만으로도 각 담당자의 업무가 과중되는 경향을 보이고 있었다. 따라서 인력이 부족한 경우에는 대상자의 직업외의 욕구해결이나 문제 상황에 대해서 개입하기 어렵다고 한다.

그런 것 관해서 저희가 어떻게 보면 직업재활 업무를 하고 있는데 어느 때보면 무슨 업무 하고 있는지 헷갈릴 때가 많아요. 그러니까 직업에만 전념을 해도 솔직히 업무적으로도 포화상태인데 그 외적인 문제들이 상당히 많거든요. (H)

4. 중재적 조건

1) 자생적 네트워크의 작동

가. 지역사회 내 복지관을 중심으로 한 자생적 네트워크

사례관리를 위한 공식적 네트워크에는 한계가 존재하고 있으며 이를 해결하기 위해 지역사회 내에 장애인복지관을 중심으로 직업재활 서비스 기관 사이에 자생적인 네트워크가 생성, 작동하고 있었다. 특히, 각 기관에서 제공하지 못하는 서비스 부분에서 기관연계가 이루어지고 있었다.

장애인복지관에서 주로 네트워크하는 부분은 정신장애인이 왔을 때 장애인복지관에서는 이용할 수가 없기 때문에 저희 시설에 주로 의뢰를 하는 부분 그정도 부분외에는 자생적인 네트워크라던지. (C)

복지관내 센터에서는 이 대상자가 일반 취업이 가능한 장애인이면 내담자가 좋은데, 가능하지 않을 경우 결국은 지역사회 내에 있는 직업재활시설의 보호고용 쪽으로 업무 인계를 하는 그런 정도의 네트워크를 구성이 되어 있는 것 같습니다. 그리고 정신장애인 쪽에 사회복지시설, 정신보건 센터 그게 이제 정신장애인 분들 그 분들이 바로 사회에 나가서 적응을 못하니까 그 분들이 일할 수 있는 물량들 그게 이제 손쉽게 찾을 수 있는 것이 직업재활시설에서 많이 하고 있는 물량들을 가져가서 그 분들에게 작업물량을 준다거나 그런 연계는 지역마다 조금씩 있는데....(B)

저희는 역으로 정신장애인분들을 정신보건센터로 의뢰하는 경우들이 굉장히 많았어요. 왜냐하면은 기존 장애인 복지관에서 솔직히 정신장애인들이 있을 만한 공간도 없고 프로그램도 없다보니까요 오히려 보내고, 그리고 해당 정신보건센터에서는 일정정도 사회적응이 된 분들은 다시 또 복지관으로 의뢰시키고 이제 그렇게 하거든요. 그런 연계들이 좀 많았던 것 같아요. (D)

나. 종사자들 간의 정보 공유와 토론

공식적 네트워크가 아닌 자생적인 네트워크는 직업재활 서비스 종사자들간에 이루어지고 있었다. 정기적인이거나 부정기적인 종사자들간의 만남을 통하여 서로의 정보를 공유하고 어려움을 이야기하는 수준 혹은 종사자들의 인적자원 인프라를 구축하기 위한 장으로서 활용되고 있었다.

그래서 대부분 네트워크 한다는게 직원들과 만나서 서로 정보공유하고 또 본인들의 어려운 부분들을 이야기한다던지 이 정도의 수준에서 얘기하는 거지....(C)

다만 거기에서 말한 네트워크는 뭐였는가 하면은 정보전달이든 교류든 간에 어떤 직업재활 담당 실무자들끼리 교류를 통해서 서로 정보교류나 이런 부분들 통해서 서비스를 줄 수 있는 자기의 파이를 좀 크게 하자 라는 그런게 좀 주가 됐었고...(J)

다. 세미나를 통한 정보교류 및 사례교류

자생적인 네트워크의 내용 가운데 초창기에는 정보교류나 고충을 토론하는 장에서 세미나의 형식으로 변모하는 모습 또한 보이고 있었다. 사례공유를 직업훈련과정, 취업과정 등 서비스를 제공하는 데 있어 도움이 될 수 있는 정보를 공유하고 토론하는 식의 정보교류 및 사례교류가 이루어지고 있다고 한다.

수행기관 같은 경우에는 초창기 때는 지원고용을 체계적으로 해왔기 때문에 지원고용에 대한 사례를 꾸준히 제시를 해주고 그 다음에 다른 기관들은 장애인들 상담과정이라던지, 직업적응 훈련과정이라던지 이렇게 부분을 좀 두어 가지

고 하다보니까 그런 부분에 있어서 서로 얻는 정보들, 그 다음에 실제 하면서 나는 이렇게 했는데 이게 진짜 맞을까 라는 의문점들을 상당히 많이 갖게 된요 현장에서 그런 것들이 좀 이루어지는...(D)

라. 특수학교 연계를 통한 대상자 모집

직업재활 서비스 기관들 간의 네트워크 이외에 특수학교 혹은 특수학급과의 연계를 통하여 대상자를 모집하고 있는 모습을 보여주고 있었다. 공문을 통하여 특수학교에 대상자를 모집하거나, 전환 교육에서 성인직업재활 서비스 대상자가 될 시기에 학생들을 대상으로 직업적응훈련 프로그램 연계를 통하여 자연스럽게 기관을 이용할 수 있도록 하는 등의 방식을 통해 특수학교, 특수학급과의 네트워크가 이루어지고 있는 모습을 보이고 있다.

현재 직업재활서비스 관련해서 대부분 직업지도 파트에서, 각 특수학교 아니면 학급이 있는 학교에 저희가 공문을 보내서요 일단 훈련생을 모집을 하는 방법이 하나가 있구요. 그래서 2주에서 3주간 상황평가를 통해서 직업적응훈련에 입소를 하게되는...(A)

학교연계 프로그램도 마찬가지로 서울시내에 있는 일반학교 특수학급에 저희가 공문을 보내서 프로그램을 이용하게 되고, 그리고 또 자연스럽게 저희 직업적응훈련 전반에 서비스를 이용하게 되구요. 취업과 관련된 경우에는 저희가 직업재활 네트워킹이 되어 있는 상태예요. 그래서 그 주변에 특수학교나 아니면은 뭐 정신장애인 관련 시설이나 장애인복지관이나 그 여러 종류의 기관들과 어느 정도 이렇게 연계가 돼 있는데이. (D)

마. 특수학교와 연계를 통한 욕구조사, 진로계획, 구직자원으로의 활용, 적응훈련 연계.

특수학교와의 네트워크의 내용에는 서비스나 프로그램에 대한 욕구조사, 대상자 모집, 직업적응훈련으로의 연계뿐만 아니라 평가를 통하여 특수학교 학생들의 진로계획을 수립하는데 도움을 주거나, 학생들을 구직자원 즉, 취업알선 대상으로 연계하는 방식으로 이루어지고 있었다.

저희가 일반학교 특수학급 선생님들 대상으로 욕구조사를 해서 1년동안 같이 프로그램을 진행을 해요. 저희가 뭐 직업관련 프로그램을 2주에 한번정도 계속 진행을 해주고 진로계획까지 수립을 해서 나중에는 저희 구직자원으로 활용을 해서 그 친구들 배치까지 서비스를 진행하고 있는데... (G)

근데 요즘 특수학교에 있는 친구들이 중증으로 장애가 좀 심한 상태고 그리고

인원수 자체가 적기 때문에 이 친구들 데리고 직업재활 사업을 바로 진행하기는 사실 어려운 부분이 좀 많고, 이런 분들은 주로 훈련이라던지 이런 쪽으로 많이 연계가 되는 편이고요. (I)

바. 적응훈련 연계와 행사 및 적응지도의 네트워크화

기관들 간의 직업적응훈련과 관련된 네트워크에서는 타 기관과 직업적응훈련을 함께 진행 하는 부분도 포함되어 있었다.

그러니까 저희 같은 경우는 뭐 그 기준에 있었던게 어떤 행사 같은 경우 적응 지도 차원에서 이루어지는 그런..(D)

사. 업체개발 및 공유

자생적인 네트워크에서 각 기관들의 이러한 정보에 대한 공유는 체계적인 방법으로 이루어지고 있지는 않지만, 정보교류의 내용에는 사례 공유와 업체개발에 대한 정보공유도 함께 이루어지고 있는 모습을 보이고 있다.

지금 같은 경우에는 아주 뛰어넘지는 못했지만 지금 수준에서는 그래도 서로 그런 부분들을 공유를 해요. 그게 지금 체계적으로 어떤 문서라던지 이런 것들까지는 아니지만 그래도 서로 전화를 해서 우리가 이제 이런 새로 업체를 개발한 풀이 있는데 지원해주까 아니면 우리 해줘라 그런 부분들이 있는 것 같습니다. (D)

아. 타 기관을 통한 평가의뢰 및 평가결과 공유

평가도구 및 평가인력이 없는 기관들 같은 경우에는 평가센터가 있거나 평가를 수행할 수 있는 기관과에 평가를 의뢰하여 서비스를 제공하고 있었으며, 이러한 평가결과에 대해서는 타 기관과 공유하는 모습도 있었다. 이전에 기관을 이용하던 대상자에 대한 평가결과에 대한 요청이 있는 경우 개인적인 정보나 자체적인 평가양식을 통한 평가결과는 공유하지 않지만 공식적인 평가도구를 활용한 결과는 공유하고 있다고 한다.

저희팀 같은 경우에는 취업과 관련된 업무와 그리고 방문평가를 주로 많이 하고 있고요. 외부에서 그러니까 다른 기관들에서 평가를 요청하실 경우에는 가서 직접 평가를 해드리기도 하거든요 내방하셔서 단체 평가나 개별평가를 받으시기도 하시구요. (J)

저희 같은 경우 인천 같은 경우는 분과 모임이 좀 체계적으로 이루어져서 만약

에 그 전 기관을 이용했던 친구가 저희 기관으로 오거나 그러면은 저희가 그 전에 있던 기관의 평가서를 받아요.....그리고 저는 다른 인천이 아니어도 타지에 이사와서 오게 된 친구들은 그 전기관에 연락을 해서 관련된 평가자료나 그런 것을 봤거든요. 그런 것들은 자체제작해서 한 것 같은 경우는 솔직히 좀 오픈하는 것을 꺼려하시는 데 공식적으로 된 평가도구를 사용한 경우에는 그림 흥미 검사나 각 도구를 사용한 거는 오픈을 해주시거든요. (H)

자. 동문회를 통한 자생적 네트워크 형성

직업재활 서비스 기관들 사이에 혹은 특수학교와의 연계를 통한 네트워크 이외에 직업재활전공 동문회를 통한 네트워크도 존재하고 있었다. 동문회를 통하여 각 기관이 직면하고 있는 문제점, 한 사람의 전문가가 해결하기 어려운 부분들을 공유하고 동문회의 선후배 인적자원을 통한 지원이 이루어지고 있는 모습이었다.

직업재활전공자들이 저희 동문회를 하게 되면 저희 동문회들이 특수학교를 교사로 갈 수가 있어요. 그리고 생활시설에도 들어갈 수가 있어요. 또 복지관에도 들어가고 또 직업재활시설에도 들어갑니다. 분기마다 한 번씩만 동문회해도 자기 시설에 있는 문제점들을 토론을 해요. 그러면 거기 문제점 접근 우리 동문이니까 선후배들이 지원을 해줍니다. (B)

5. 작용/상호작용 전략

1) 사례관리 권한 강화

가. 현 체제에서의 사례관리자의 권한 강화

직업재활 서비스 담당자들은 현 체제에서 통합적인 대상자의 욕구나 문제해결을 위해서는 사례관리자로서의 서비스를 조정하고 통제할 수 있는 권한의 강화가 필요함을 언급하고 있다.

현재 이 시스템대로 가돼 각 기관에서 그 사례관리를 할 수 있는 팀이 지금은 주로 상담지도팀이 하고 있는데, 그거를 좀 강하는 방법이 하나가 있을 것 같아요. (G)

2) 네트워크 중심축 구축과 서비스 통합을 위한 정책방향 마련

가. 체계 통합을 향한 전달체계의 개선

공식적인 차원에서 직업재활 서비스의 실적위주 체계를 개선하고, 각 지역적 특성을 고려한 평가체제를 확립하여 직업재활 서비스의 전달체계를 개선하여 통합된 서비스 제공이 가능할 수 있는 제도적 개선이 있어야 함을 지적하고 있었다.

일단은 복지관 평가할 때 평가체제가 좀 바뀌야 된다고 보는데, 평가체제가 잣대가 정해져 있잖아요. 그러니까 사람들이 그 기준에 목표에 도달하기 위해서 맞춰야 되는 것들이 있거든요. 어떻게 보면 각 복지관들이 각 지역마다의 특성이 있어서 그 지역에 맞는 것을 같은 직업재활이지만 좀 더 한 쪽은 이쪽에 강화해서 다른 쪽은 직업재활이지만 그 외적이 거에 강화해서 갈 수가 있는데, 그런 것들이 이렇게 각 지역마다 특성화 될 수 있는 평가 잣대가 그런 잣대 지금 저는 아니라고 보거든요. (H)

거기에서 나왔던 말이 전제 조건이 뭐였는가 하면은 직업재활 사업 네트워크 = 직업재활 사업 = 실적이라는 등식을 빼야된다는 거예요. 그러니까 네트워크라고 하는 부분을 꼭 직업재활 프로그램을 생각을 하는 그게 아니라 직업재활 사업을 하는 실무자들끼리 연관관계를 해서 아까 말씀드린 사후관리 문제 이런 부분들을 상당히 풀 수 있는 부분이 진짜 많거든요. (J)

나. 직업재활관련 시설들의 이원화된 행정체계에 대한 연결고리 필요

공식적인 행정체계의 이원화에 대해서도 직업재활서비스 관련 조직들이 이원화된 행정체계상에서의 업무중복, 네트워크에서 분리되는 상황 등 행정체계 이원화의 부정적인 측면을 줄이기 위해서는 이러한 행정체계 사이를 연결 시켜줄 연결고리가 필요함을 호소하고 있었다.

우리가 어디 복지부 산하기관 노동부 산하 이런 건 중요하지 않다라는 거죠 우리 입장에서는 지금 직업재활센터가. 그렇다면 정보라던지 이런 재정이라던지 이런 모든 부분들에 대해 관련된 거를 좀 노동부에 그런 부분에 대한 상당한 강점을 가지고 있는 기관에 대한 것들을 우리가 받을 수 있는 거고, 보건복지부에서는 어떤 중증장애에 대한 개념 되어진 접근된 서비스적인 그런 사업 계획이나 접근 이런 것들을 같이 접목해서 그 안에서 같이 연결고리를 갖고 접근하는 것이 좋은 방식이 아닌가. (E)

다. 장애인 직업재활 전산망 체계의 개선

대상자에 대한 통합적인 사례관리가 이루어지기 위한 방안으로 현재 장애인복지관 전산망 시스템을 개선할 필요가 있음을 지적하였다. 네트워크 형성을 위한 전산망 시스템이 사례관리적 접근이 가능하도록 수정된다면 통합적인 욕구 관리, 조정이 가능할 것임을 이야기 하고 있다.

어떤 문제가 생겼을 때 개입을 해서 푸는 방식 그거는 문제에 따라서 상황에 따라서 다 다르다는 생각이 들고, 그러면 사례관리라는 측면을 제대로 할려면 사실은 지금 복지관 전상망 체계를 조금 더 개선해야 될 필요가 있다라고 그래서 사례관리라는 말 그대로 이 사람이 어떻게 관리를 할려면은 지금 현재 복지관협회에서 운영하는 그 전상망 그거에 대해서 다시 개선을 해서 사례관리를 할 수 있도록 해야될 것 같고.. (J)

라. 사례관리 네트워크를 위한 구심점이 될 수 있는 기관의 필요

지역내에서의 통합적인 사례관리가 이루어지기 위해서는 지역사회 네트워크의 구심점이 될 수 있는 조직이 존재하지 않으며, 이러한 구심점이 필요함을 지적하고 있었다. 지역사회 내에서 대상자 중심의 사례관리 네트워크 구축을 위한 중심 조직의 적절한 역할 수행 희망하고 있었다.

그런 부분을 지역 내에서 조금 더 뭔가 구심점이 있는 그런 좀 자원이 더 많은 기관에서 구심점을 가지고 전체적으로 이렇게 관리 시스템으로 사례관리 시스템, 그러니까 직업재활은 보호작업장도 직업재활하고, 장애인복지관도 하고, 뭐 사회복지관도 하고 이렇게 시스템이 되니까, 그 외적인 부분에서 사례관리 체계가 조금 더 잘 되면 뭐 SOS에 뭐 TV에서 솔루션 모임이 있듯이 그런 식으로 뭔가 좀 조직적으로 되면 사례관리가 좀 더 잘 되지 않을까 라는 생각이 됩니다. (C)

마. 거점 조직안에서의 사정체계 구축

위에서 언급한 거점 조직을 중심으로 한 네트워크 구축이 가능하다고 한다면 그 안에서의 각 대상자에 대한 사정이나 서비스에 대한 조정 또한 네트워크를 중심으로 이루어져야 한다고 인식하고 있었다.

앞으로는 이게 사례관리라는 어떤 시스템을 통해서 들어간다면 말 그대로 거점 조직안에서의 사정체계라던지 모든 것들이 그 쪽 안에 포함이 돼서 거기서부터 생각을 해서 거기에 대한 서비스 욕구나 자원연계가 그 쪽 안에도 들어가야 되는데. (E)

바. 지역별 사례관리 체제의 구축

따라서 지역별 네트워크 구축에 가능하다면 지역별 사례관리 체제의 구축 또한 가능할 것임을 이야기 하고 있었다.

각 지역별로 지금 장애판정에서부터 복지욕구서비스까지 관리를 하는 관리센터 라던가 국민연금관리공단에서 지금 하려고 하는 그런 관리시스템을 갖추고 이 분이 복지서비스가 어떤 거냐에 따라서 그 쪽에서 이제 서비스를 제공을 하고 그런 수행기관이 돼서 복지관에서 서비스를 직접적으로 제공을 한다던가...(G)

사. 협회 중심의 네트워크 구축

지역별 사례관리 체제의 구축을 위한 하나의 방안으로 네트워크의 중심점을 장애인복지관협회에서 할 수 있을 것이라는 의견도 제시되었다. 현실적으로 인프라 구축 등을 고려해 볼 때 현재 지역사회 기관들은 네트워크 체계를 관리하고 개선시킬 수 있는 인프라가 부족하며, 어느 정도의 인프라가 구축되어 있는 장애인복지관협회 등에서 이러한 역할을 수행해주기를 희망하고 있었다.

지역사회에서 복지관이 중심이 되는 네트워크를 지금 원하고 계시는 시설이든 뭐든 또 직업재활시설이 중심 되는 데도 있고, 그러니까 네트워크를 이 기관 대 기관으로 했을 때는 가장 큰 문제점이 중심축이 없다라는 거였거든요. 과연 그게 지역에서 한 복지관이 아주 잘하는 복지관이 네트워크를 한다고 해서 되는 거는 아닌것 같고. 그렇다면 이 중심축이라는 부분이 필요한데 그 때나온 이야기로는 이거는 분명히 장애인복지관협회 쪽에서 맡았으면 좋겠다는 말이 많이 나왔어요. 그래서 장애인복지관협회 내에 그런 어떤 네트워크망을 관리하고 계속 개선시켜나갈 팀을 만들어서 거기에서 이제 전국 장애인 복지관들의 어떤 직업재활사업이든 그 외에 것도 네트워크를 했으면 그런 어떤 의견이 나와서 그게 지금 생각나서 지금 말씀을 드립니다. (J)

6. 결과

1) 수혜자 중심의 욕구 충족

가. 욕구충족에 따른 서비스 제공

장애인 직업재활 서비스의 제공의 최종적인 목적은 대상자의 욕구 충족에 따른 서비스의 제공이라는 것은 모든 연구참여자가 동의했던 부분으로, 결국 논의의 초점은 서비스 수혜자의 욕구충족을 위한 사례관리 체제의 구축임을 지적하였다.

결국은 문제해결 부분이 내담자의 욕구충족 이라고 생각합니다. 직업재활시설이 복지관도 아까 말씀하셨지만 복지관은 다양한 팀이 구성돼있고, 그 장애인 분이 필요로 하는 부분을 치료라던가 그런 것에 대한 다양한 지원서비스가 있지만...(c)

나. 생애설계 중심의 서비스 제공

대상자의 욕구충족을 위해서도 직업재활 서비스 제공 과정에 있어서도 직업욕구 중심의 서비스 제공뿐만 아니라 생애주기별 욕구에 대한 사정 그리고 그에 대한 서비스 제공이 이루어질 수 있음을 주장하고 있다.

그래서 정말 실제적으로 그 사람의 생애를 놓고 설계를 해주고, 왜 우리 요즘 보험회사를 보면 정말 죽을때까지 돈이 얼마나 필요한지 싹 라이프 스타일로 해주자나요. 그래서 그런 것도 한 번 있어으면 좋겠다. (D)

다. 장애인(대상자)중심의 지역을 초월한 서비스 제공

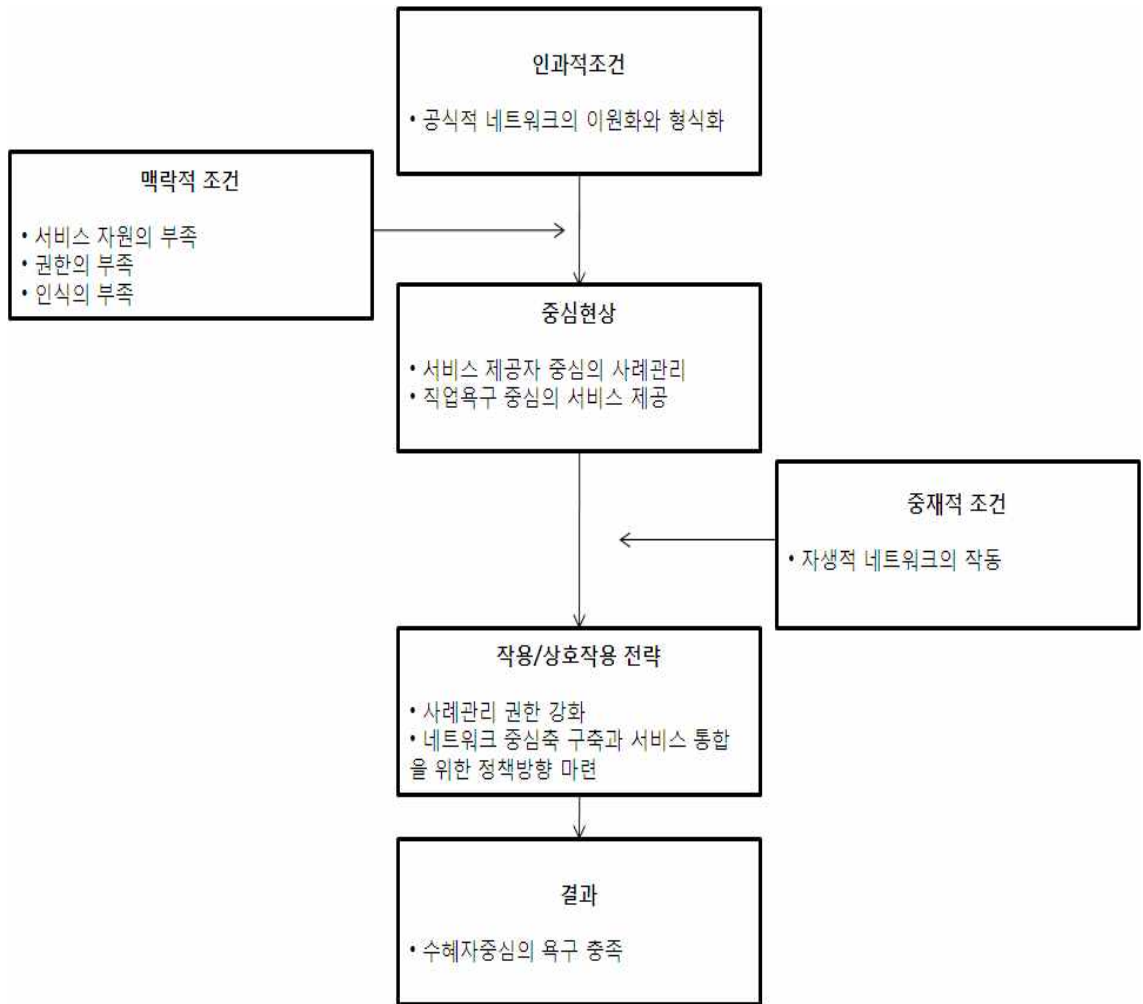
지역별 사례관리 네트워크 체계 구축이 이루어진다고 한다면, 지역을 초월하여 대상자에 대한 정보공유뿐만 아니라 대상자 중심의 서비스 제공이 가능할 수 있음을 이야기 한다.

결국은 장애인 중심으로 장애인을 놓고 봤을 때는 그 한 장애인을 어떻게 좀 체계적으로 관리해 나가고 그 장애인이 어떤 한 A라는 지역에만 취업하라는 법은 없거든요. 필요한 경우면 다른 지역에 기숙사가 있거나, 어떤 다른 형태의 일자리가 있으면 분명히 연계할 수 있는 부분이 사람을 놓고 보면 분명히 연계할 수 있는 부분들이 좀 있지 않을까 싶습니다. (D)

라. 새로운 욕구에 맞춘 새로운 인력, 예산, 서비스의 개발

직업재활 서비스 제공 과정 중 발생하는 대상자의 새로운 욕구나 문제해결을 위해서는 이에 알맞은 새로운 자원이 투입되어야 한다고 주장한다. 앞서 언급했던 것처럼 직업욕구 중심의 서비스 제공으로도 현재 인력과 예산이 부족한 상태라고 할 수 있으며, 따라서 직업재활 서비스 대상자의 직업 외 욕구 충족을 위해서는 직업재활 서비스 이외에 제공될 수 있는 새로운 서비스를 개발하는 것이 필요하다고 인식하고 있었다.

그러니까 우리기관에서 내가 줄 수 있는 서비스가 여기까지면 이 이상 것을 요구하면 NO라고 말할하고 다른 기관으로 보내더라구요. 근데 지금 우리는 대부분 복지관들 우리도 그렇지만 우리 복지관에 없는 서비스를 요구하는 클라이언트가 오면 가능한한 들어 줄려고 하거든요. 그러다 보니까 안에 계속 사업들도 프로그램들도 누적만 돼가지 어떤 정해져 있는 게 사실 없는 편이거든요. 그럼 만약에 그런 부모님들의 요구가 많아지고 이런 집단이 또 하나 생긴다면 복지관에서는 예산이든, 인력이든, 어떻게든 뭐 다 과부하가 걸리든 어떻게든 간에 그걸 만들어서 해결로 간다라는 거죠. (J)



<그림 3-1> 분석결과

제4장 직업재활 사례관리체계 구축방안

제1절 연구결과의 요약

포커스집단의 토론내용을 분석한 결과 현재 장애인복지현장의 직업재활 사례관리는 서비스제공자 중심 사례관리 그리고 직업육구 중심의 사례관리라는 실천양상이 두 가지 중심현상으로 포착되었다. 두 가지 중심현상의 양상들을 구체적으로 제시하면 다음과 같다.

서비스제공자 중심의 사례관리는 ① 서비스 대상자가 아닌 경우 정보제공 후 종결, ② 담당자의 자원동원력에 따라 달라지는 사례관리, ③ 대상자별 사례관리가 아닌 해당 업무별로 나뉘는 사례관리, ④ 문제상황 혹은 해당 육구 개입별로 변경되는 사례관리자, ⑤ 업체 담당자별로 바뀌는 사례관리자, ⑥ 사례관리자 별로 서비스의 질적 차이 발생, ⑦ 직업재활 담당자가 개입하지 않을 경우 서비스의 차이발생, ⑧ 단순 연계 수준에서 이루어지는 기관간의 네트워크, ⑨ 종사자들의 폐쇄성과 기관 내에서 해결하려 하는 경향 등 아홉 가지의 양상이 드러났다.

직업육구 중심의 사례관리 양상은 ① 직업육구가 명확한 경우 대기자로 남거나 일회상담 후 종결, ② 직업적 육구에만 초점을 둔 서비스 제공, ③ 고용 중심 연계로 인한 통합적 육구해결의 미비, ④ 직업재활업무 자체로도 과중한 담당자업무 등의 네 가지 양상으로 분석되었다.

서비스제공자 중심 사례관리, 직업육구 중심의 사례관리라는 중심현상에 대한 인과적 조건은 공식적 사례관리 네트워크의 이원화 및 형식화로 분석되었다. 즉 직업재활 사례관리가 이용자보다 제공자 중심이 되고 직업육구에만 초점을 두게 하는 인과적 조건은 공식적인 사례관리 네트워크가 이원화되고 형식화되어 있기 때문으로 볼 수 있다.

이원화되고 형식화된 공식적 네트워크의 양상은 ① 복지부의 사업통제와 노동부의 예산통제, ② 사례관리보다는 친목도모의 지역사회협의체 운영, ③ 개발원과 공단 네트워크 중복업무 및 낮은 참여, ④ 기금사업기관(경쟁기관)들의 공단네트워크에의 참여 저조, ⑤ 기금사업을 하지 않는 기관에서는 의미없는 공단과의 네트워크, ⑥ 거점조직 부재에 따른 네트워크 형성의 어려움, ⑦ 정보공유의 제약으로 인한 평가의 중복, ⑦ 관련 기관 간 취업정보 중복 등 일곱 가지로 분석되었다.

공식적 네트워크의 이원화 및 형식화가 제공자중심 그리고 직업육구중심의 사례관리라는 중심현상을 형성시키는데 개재되는 맥락적 조건은 서비스자원의 부족, 사례관리자의 권한 부족 그리고 시설장의 인식 부족 등으로 분석되었다. 즉 공식적 네트워크가 이원화되고 형식화되어 있다고 하더라도 서비스자원이 풍부하고 실제 사례관리 담당자의 권한이 뒷받침되는 경우에는 중심현상이 다른 형태로 나타날 수 있다는 것이다.

맥락적 조건으로서 서비스자원의 부족 양상은 ① 기관내 인력 수에 따른 서비스 차이, ② 취업후 사회적응 부분의 인력부족, ③ 직업재활시설 및 정신보건 센터의 인력 부족, ④ 평가도구에 대한 자원 부족, ⑤ 인력이 부족한 기관의 서비스 제공의 어려움, ⑥ 기반시설 등 장애인직업재활시설의 자원부족 등으로 나타났으며, 권한의 부족은 ① 사례관리자로서의 권한의 부재, ② 자원통합의 부재 등의 양상을 보였다. 그리고 맥락적 조건의 또 다른 양상은 기관장들의 네트워크에 대한 인식결여가 나타났다.

실무자들은 현재의 장애인직업재활 사례관리 중심현상을 극복하기 위한 전략에 관한 인식은 사례관리자의 권한 강화, 네트워크중심축 구축과 서비스통합을 위한 정책방향 마련으로 분석되었다.

사례관리자 권한 강화는 현 체제에서의 사례관리자의 권한 강화로 나타났으며, 네트워크중심축 구축과 서비스통합을 위한 정책방향에 관한 인식은 ① 체계 통합을 향한 전달체계의 개선, ② 직업재활관련 시설들의 이원화된 행정체계에 대한 연결고리 필요, ③ 장애인 직업재활 전산망 체계의 개선, ④ 사례관리 네트워크를 위한 구심점이 될 수 있는 기관의 필요, ⑤ 거점 조직안에서의 사정체계 구축, ⑥ 지역별 사례관리 체계의 구축, ⑦ 협회 중심의 네트워크 구축 등 일곱 가지의 양상으로 분석되었다.

중심현상과 작용/상호작용 전략 사이의 중재적 조건은 직업재활 사례관리에 관한 자생적 네트워크의 작동이 나타났다. 즉 실무자들은 현실과 이상 사이의 괴리를 극복하기 위하여 지역사회에서 다양한 비공식적인 네트워크를 구축하려는 시도를 하고 있었다. 자생적 네트워크의 양상은 ① 지역사회의 복지조직을 중심으로 한 자생적 네트워크, ② 종사자들 간의 정보 공유와 토론, ③ 세미나를 통한 정보 교류 및 사례교류, ④ 특수학교 연계를 통한 대상자 모집, ⑤ 특수학교와 연계를 통한 욕구조사·진로계획·구직자원으로의 활용·적응훈련 연계, ⑥ 적응훈련 연계와 행사 및 적응지도의의 네트워크화, ⑦ 업체개발 및 공유, ⑧ 타 기관을 통한 평가 의뢰 및 평가결과 공유, ⑨ 동문회를 통한 자생적 네트워크 형성 등 아홉 가지 양상으로 나타났다.

그리고 작용/상호작용 전략이나 중재적 조건의 형성을 통하여 달성하려는 결과에 대한 인식은 이용자 욕구를 중심으로 한 서비스로 분석되었다. 실무자들이 사례관리를 통하여 달성하려는 궁극적인 지점이라고 할 수 있는 ‘이용자 욕구를 중심으로 한 서비스’의 인식에 관한 양상은 ① 욕구충족에 따른 서비스 제공, ② 생애설계 중심의 서비스 제공, ③ 장애인(대상자)중심의 지역을 초월한 서비스 제공, ④ 새로운 욕구에 맞춘 새로운 인력·예산·서비스의 개발 등으로 나타났다.

포커스집단 연구결과가 가지는 함의를 정리해보면 다음과 같다.

첫째, 실제 장애인복지현장의 직업재활 사례관리는 이용자의 다양한 욕구보다는 서비스제공자인 기관이나 사례관리자의 역량에 의존하여 제한적 범위에서 제공되

고 있으며, 구체적으로는 직업육구에 초점을 두고 있다는 것이다. 즉 직업적 육구에만 초점을 둔 사례관리가 이루어지고 있으며, 기관내의 서비스가 제공되는 시기에만 그 서비스를 중심으로 진행되고 있는 것이 일반적인 양상이다. 여기에서 생활상의 다양한 육구의 충족이라는 사례관리의 기본적인 기능과 일반적인 직업재활과정의 목표에 대한 혼돈이 발생하는 구조가 드러난다고 할 수 있다.

둘째, 장애인 직업재활의 공식적 네트워크가 이원화되고 형식화되고 있는 문제가 현재의 제한적 사례관리의 원인적 조건이기는 하지만 서비스자원, 사례관리자 권한 그리고 시설장 인식의 부족 등의 맥락적 조건들이 사례관리체계가 작동하지 못하는 핵심적 문제로 부각되고 있다. 결국 사례관리 실무자들은 공식적 네트워크가 제대로 작동할 수 있도록 하는 핵심적 기제인 자원과 권한의 결여 속에서 일하고 있으며 그 결과는 사례관리의 이념과 배치되는 제공자 중심적이고 직업육구에만 초점을 둔 서비스를 제공하는 것으로 나타난다. 이와 같은 현상은 제도적 토대없이 사례관리가 민간기관에 도입되었기 때문에 나타나는 태생적 한계에서 연유하는 것으로 볼 수 있으며, 민간기관의 사례관리 논의는 실제 민간기관이 지역 사회 네트워크에서 이용자에 대한 서비스 제공을 위하여 자원과 권한을 과연 소유할 수 있는가? 혹은 소유하는 것이 어떠한 조건하에서 가능한가하는 문제에서 다시 출발하여야 한다는 화두를 던지고 있는 것으로 볼 수 있다.

셋째, 실무자들은 바람직한 사례관리체계 구축을 위해서는 사례관리자의 권한 강화와 네트워크의 중심축 구축 및 서비스통합정책 마련이 필요한 것으로 인식하면서 현 상황과의 괴리를 극복하기 위한 노력으로 자생적 네트워크를 작동시키고 있었다. 분석을 통하여 나타난 자생적 네트워크의 내용은 실제적으로 직업재활과정에서 작동하지 않는 공식적 네트워크를 대체하기 위해서 직업관련 자원연계 및 정보공유에 초점을 두고 있다. 즉 직업에 관련된 사정에서 취업연결까지의 업무추진과정에서 기관의 부족한 자원을 연계하기 위한 목적에 초점이 있다. 결국 직업재활 사례관리는 직업재활과정에서의 자원개발과정을 의미하는 것이라고 할 수 있으며, 가장 일반적인 양상은 관련 조직들이나 비공식적 관계에서의 수평적 연계를 통하여 자원을 획득하려는 업무과정으로 나타나고 있다.

넷째, 직업재활 담당자들의 네트워크는 공공 기관의 자원과 권한 및 책임에 기반한 수직적 네트워크와는 다른 수평적이고 비공식적 형태가 일반적인 양상으로 나타난다. 이는 일반적인 서구의 케어/케이스 매니지먼트 체계가 공공 사례관리와 민간 서비스제공자 관계로 구축된 체계와는 다른 양상이라고 할 수 있다. 즉 현재 민간기관 담당자들의 네트워크는 공식적인 자원으로부터 소외된 집단이 자원을 가진 집단에 대항하는 네트워크의 형태에 유사한 것으로 볼 수 있다.

현재의 민간 장애인 직업재활기관 사례관리 현황에 대한 포커스집단 결과 분석을 종합적으로 고려해볼 때, 장애인 직업재활 사례관리 체계구축의 핵심적인 과제는 공공의 수직적 네트워크와는 다른 민간 장애인 직업재활관련 기관들 간의 자원개발과 연계 중심의 네트워크를 어떻게 구축하고 운영하는가의 문제로 볼 수

있다. 즉 공공 자원의 할당에 관한 권한이 없는 민간 장애인 직업재활기관들의 사례관리는 직업영역에 초점을 둘 수밖에 없는 것이 현실이며, 이러한 현실을 극복하기 위한 체계 구축의 방향은 지역사회 자원개발 및 연계를 위한 수평적 네트워크의 합리적인 구축과 형성에서 찾을 수밖에 없을 것이다.

제2절 직업재활 사례관리 체계 구축의 방향

Baily와 Koney(1996)의 연구에서는 지역사회중심의 협동체계 개발에 있어 사회복지사들이 고려해야 할 8가지 핵심적 구성요소로서, 리더쉽(leadership), 조직구성원(membership), 환경적 연계(environmental linkage), 전략(strategy), 목적(purpose), 업무(task), 구조(structure), 체계(system) 등을 들었다. Harbert 외(1997)는 아동관련 기관간의 협력(Collaboration)을 배경(context)과 과정(process), 그에 따른 결과(outcome)의 세 차원으로 설명하였고, 그중 배경이 되는 요인들로서, 환경요건(environment), 조직구성원(membership), 과정/구조(process/structure), 의사소통(communication), 목적(purpose), 자원(resource) 등을 들고 있다. Harbert 외(1997)의 견해는 Baily와 Koney(1996)가 제시한 구성요소와 유사하나 자원의 문제를 중요요인으로 설정한 점에서 차이가 있다.

따라서 본 연구에서는 Baily와 Koney(1996)의 8가지 구성요소에 자원을 부가하여 직업재활 사례관리 체계 구축의 방향을 제시한다.

1. 중심조직의 설정을 통한 리더쉽(leadership) 구축이 네트워크의 출발점이다.

민간이 주로 참여하는 수평적 네트워크는 명확한 중심조직이 부재하여 네트워크 활동이 활성화되지 못하는 경우가 자주 발생한다. 따라서 직업재활 사례관리에서 중심조직을 명확히 하는 것이 중요하다. 실효성이 있는 기초자치단체 단위의 네트워크에서는 다양한 장애인복지서비스를 제공하는 장애인복지관이 이 역할을 담당할 것을 제안한다. 다만 지역사회의 특수성이 존재하기 때문에 참여조직간의 합의에 따라 어떤 조직이 담당하느냐는 문제가 되지 않을 수 있다.

2. 네트워크의 조직구성원(membership)은 장애인 직업재활의 성공적 추진에 협동할 수 있는 모든 조직이 가능하지만, 초기단계에는 동질적인 조직들로 출발하는 것이 바람직하다.

조직구성원, 즉 참여조직 설정에서 고려해야할 점은 네트워크의 크기와 경계에 관한 것인데, 기존에 존재하는 공단중심 혹은 개발원중심 네트워크나 최근 형성되고 광역단위의 복지관 중심 네트워크에서 해결할 수 없는 문제가 무엇인지 확인

하고, 새로운 네트워크가 어떤 기능을 담당해야하는지를 명확히 하여 새로운 네트워크를 구축하여야할 것이다. 즉 기존 네트워크와 광역단위의 네트워크가 가진 한계점에서 출발하여 실제적 성과를 가져올 수 있는 크기와 성원에 대한 계획을 구체화하는 것이 필요하다. 이 경우에도 초기단계에서는 비교적 동질성이 높고 기존에 연계경험이 있는 장애인복지관, 직업재활시설 등 장애인 직업재활관련 사회복지조직, 일반 지역사회복지관, 특수학교 등 교육기관, 정신보건센터 등으로부터 출발하는 것이 바람직할 것이다. 공단이나 개발원과 같이 수평적 네트워크의 기본적인 구조를 합당하지 않은 조직은 초기 조직이 안정된 이후 그 필요성에 따라 참여여부를 참여조직들이 결정할 수 있다고 본다.

3. 환경적 연계(environmental linkage)는 기존의 공단 혹은 개발원과의 연결고리를 형성하고 공동의 문제를 해결할 수 있는 지역사회자원의 개발의 문제이다.

환경적 연계를 위해서는 중심조직내에 이 업무를 담당하는 전임자를 두되 중심조직이 아니라 전체 참여조직들에 의해 공유되는 위치에서 사업을 추진하는 체계를 형성할 필요가 있다. 즉 네트워크가 원활하게 작동하기 위해서는 서비스이용자에게 서비스 및 자원을 할당하는 네트워크활동은 필수적 요소가 된다. 이때 네트워크 담당자는 참여조직간 규약에 의해 독립적이면서 공유되는 위상을 가져야 하며 네트워크에서 형성된 공동자원을 할당할 수 있는 공적 권한이 주어져야 한다. 네트워크 담당자는 지역사회의 조직들에게 공단이나 개발원과의 연결고리로서 활동하여 지역사회 내의 직업재활을 위한 자원을 개발하는 업무를 수행한다.

4. 참여조직들의 참여유인을 제공하고 동기를 유지시키는 전략(strategy)은 개별조직들이 해결하기 어려운 문제를 협동을 통해 해결하도록 하는 것이다.

직업재활 관련조직의 참여유인을 제공하고 동기를 유지시키는 가장 중요한 전략은 참여조직들이 개별조직으로서는 해결할 수 없는 문제에 대한 해결책을 제공하는 것이 가장 중요하다. 즉 협동을 통하여 수평적인 교환을 통하여 문제해결의 역량을 확대시킬 수 있어야 한다. 이를 위해서는 네트워크의 중심조직이 개별조직이 해결할 수 없는 문제를 가진 서비스신청자나 이용자를 통합적으로 접수하고 사정하여 해결책을 모색하여야 한다. 네트워크는 개별조직이 해결할 수 없는 문제를 가진 대상자들을 일괄 접수하여 공동으로 자원을 개발하여 해결하는 업무를 담당할 때 참여조직간의 수평적 교환관계가 형성되고 유지될 수 있다.

5. 참여조직간 공유되는 이해관계를 중심으로 네트워크의 목적(purpose)을 설정하고 합의한다.

공유될 수 있는 네트워크의 목적을 적절히 설정할 수 있는가하는 문제는 네트워크의 결속에 가장 중요한 문제가 된다. 공유되는 목적을 설정하기 위해서는 장애인 직업재활의 문제를 지역사회라는 관점에서 파악하고 해결을 위해 필요한 자원의 양과 내용도 지역사회 전체를 대상으로 기획하여야 한다. 지역사회라는 관점을 견지해야만 공유되는 목적을 지속적으로 유지될 수 있으며 정치적 지지를 획득하는 것을 용이하게 한다. 본 연구결과를 토대로 할 때 기존 네트워크가 해결하기 어려우면서 다른 한편으로 관련기관들 간에 공유되는 문제가 중증장애인의 직업재활이라는 측면에서 새로운 네트워크의 중요한 목적이 될 수 있을 것이다. 그리고 네트워크에서 합의된 사업의 목적을 규약을 통하여 상호 명확히 합의하는 것이 절차상 매우 중요한 의미를 가질 것이다.

6. 네트워크의 업무(task)는 중심조직과 참여조직간의 적절한 조화를 이룰 수 있도록 설정되어야 한다.

먼저 중심조직의 역할은 네트워크 활동의 계획수립 및 운영관리, 지역사회자원 조사 및 개발, 네트워크사업 대상자 일괄접수와 사정 및 정보관리, 참여조직 간의 업무분장, 실무적 협의와 조정 등이 될 수 있다. 참여조직들은 네트워크에의 대상자의뢰, 네트워크에서 의뢰된 대상자에 대한 서비스 및 자원의 제공, 공동자원개발 등과 같은 협력사업에의 적극적인 참여 등을 들 수 있다.

7. 네트워크의 구조(structure) 및 체계(system)는 수평적이며 동등한 참여가 보장되는 위원회조직을 중심으로 설계하고, 독립적인 연계사업의 담당자를 배치하여야 한다.

기본적으로 네트워크는 중심조직의 역할을 인정하지만 수평적이고 동등한 참여를 보장하는 위원회 중심 조직으로 구성되어야 한다. 즉 네트워크의 최고의사결정 구조인 운영위원회와 실무적 조정기구인 실무위원회로 구성되는 것이 일반적인 네트워크의 구조라고 할 수 있다. 이러한 구조는 실무위원회의 갈등을 운영위원회에서 해결하게 됨으로써 네트워크의 안정성을 강화시킬 수 있다. 또한 실무위원회의 원활한 운영을 위해서는 독립적이면서 공유되는 네트워크 담당자가 실무위원회의 간사역할을 수행하는 체계를 구축하는 것이 필요하다고 하겠다.

8. 자원(resource)은 네트워크 유지의 기본적 토대이다.

중심조직은 네트워크사업에 필요한 자원목록을 작성하고, 지역사회에서 활용가능한 선의의 자원과 구매해야할 자원을 구분하여 동원전략을 수립하고, 참여조직

들에 역할을 분장하여야 한다. 즉 공동사업에 필요한 자원의 목록을 작성하고 나면, 참여조직의 분담재원 및 서비스, 모금이 필요한 자원, 지역사회의 자원봉사 및 선의를 동원할 수 있는 자원 등으로 분류하여 동원계획을 공동으로 수립한다. 네트워크사업을 실행하기 위해서는 모금행사, 민간모금단체 등으로부터 자원을 동원할 수도 있으나 직업재활의 노하우를 동원하여 공동의 수익사업을 실시하는 것이 안정적인 자원 확보방안이 될 수도 있다.

제5장 직업재활사례관리 실천지침

제1절 사례발굴

1. 사례발굴의 개념

사례발굴은 장애인의 고용잠재 능력을 증대시키고, 직업재활 서비스를 제공하는 사례관리의 초기 단계로 직업재활 서비스의 대상이 되는 직업적 욕구가 있는 장애인들에 대한 발굴 활동으로 정의할 수 있다. 즉, 직업적 욕구가 있거나 잠재적 대상이 되는 장애인을 발굴하며, 타 기관 및 시설과의 연계를 통하여 직업재활 서비스 대상자를 의뢰 받는 과정이라 할 수 있다.

사례발굴의 영역과 과정상의 범주는 학자의 이론에 따라 다소 상이 하나 초기 면접과 사정을 위한 이전의 모든 단계를 포함한다고 할 수 있다. 직업재활 영역에서는 주로 장애인이 구직활동과 직업재활 서비스 이용 측면에서 기관에 접근을 한다. 그러나 종종 구인업체의 개발과 요청에 의하여 해당 직업과 직무에 적합한 장애인을 발굴하는 일련의 과정이 있기 때문에 다른 영역에 비하여 직업재활에 있어서 사례발굴은 중요한 의미를 지닌다.

사례발굴에서 주의해야 될 점은 전인적 재활 측면의 접근과 다양한 장애 범주와 개인의 특성을 고려해야 된다. 성공적인 직업재활을 위해서는 체계적이고 종합적인 개별적 직업재활서비스 제공 뿐만 아니라 개인과 환경간의 상호교류 관점에서 지역사회 내 다양한 자원과의 연계에 대한 접근이 필요하다.

사례관리를 지역사회를 기반으로 보호 서비스 및 지지를 활용하는 하나의 체계적인 지원방법으로 볼 때 사례발굴은 각종 사회 자원의 동원과 원조관계망의 효율적인 연계와 조정에 관심을 두는 활동이며, 서비스 보다는 장애인 욕구를 중심에 놓고 출발하는 활동이라고 할 수 있다.

2. 사례발굴의 의의

사례발굴은 단순히 기관으로 찾아오는 장애인만을 상대로 직업재활 서비스를 제공하는 피동적인 상태에서 벗어나 능동적이고 적극적 발굴로 적극적 형태의 직업재활 사례관리 과정이다. 이는 단순히 직업적 욕구가 있는 장애인 발굴과 뿐만 아니라 지역사회의 다양한 기관의 개발과 연계는 향후 장애인의 직업재활을 위한 다양하고 총체적인 서비스 제공을 위한 자원으로 활용이 가능하다.

또한 사례발굴 이후의 초기면접과 사정단계를 위한 제반 준비 과정을 통하여 이후 체계적이고 예측 가능한 사례관리가 이루어 질 수 있는 기반이 조성될 수 있다.

사례발굴은 장애인과의 첫 대면이 이루어지는 것이며, 발굴 단계의 관계 형성은

이후 사례관리에서 장애인과의 신뢰형성에 중요한 밑거름이 된다.

3. 사례발굴의 목적

1) 목적

직업적 욕구(잠재적 포함)가 있는 장애인의 발굴함께 직업재활서비스를 위한 비공식 지원체제와 공식적 지원체제가 보유하고 있는 각종 자원을 파악하고 통합하는데 주 목적이 있다.

구체적으로는 전문적인 직업재활서비스와 사회적 자원을 활용하여 장애인의 고용 잠재력을 최대한 끌어내고, 직업재활서비스와 권리를 공식적으로 전달하고 조정함으로써 역량을 강화하고, 효율적인 서비스 전달을 통하여 직업재활서비스의 효율성을 증진시키는 것이다.

2) 개입원칙

사례발굴은 개별적 접근방법으로 장애인의 포괄적인 욕구 충족을 위하여 지속적인 서비스를 제공하는 것을 원칙으로 한다. 기본원칙을 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 연계성으로 장애인의 발굴부터 시작하는 사례관리는 한 기관내에서 모든 것을 해결하는 것이 아닌 지역사회와 다양한 자원과의 연계를 통해 이루어진다. 특히 효과적이고, 효율적인 사례발굴을 위해서는 지역사회에 존재하는 다양한 자원과의 연계가 무엇보다도 중요하다.

둘째, 체계성으로 사례발굴 과정이 임의적이고, 무계획적으로 이루어져서는 안 된다. 먼저 기관의 서비스 및 자원에 대한 체계적 정립이 필요하며, 장애인과 장애인을 둘러싼 지역사회 환경에 대한 조사와 관리가 필요하다. 이후 자원의 지속적인 관리와 연계가 이루어지는 것이 필요하며, 발굴 이후의 서비스 흐름과 전달체계에 대한 체계적 정립과 준비도 체계적으로 관리되어야 한다.

셋째, 지속성으로 사례발굴은 일시적이고, 한시적이 아닌 직업재활서비스가 제공되는 과정 내내 지속적으로 이루어 져야 한다. 또한 장애인의 욕구에 적절하게 반응하고 서비스가 지속적으로 제공될 수 있도록 노력해야 한다.

넷째, 접근성으로 서비스와 기관에 대한 다양한 접근 통로를 마련해야 한다. 이는 온라인과 오프라인을 모두 포함하는 것으로 다양한 접근 방법들을 제시해야 되며, 장애인 개인의 접근뿐만 외부에서의 의뢰도 용이하도록 해야 한다.

다섯째, 책임성으로 사례관리자는 일련의 과정에서 얻어진 모든 정보 관리와 함께 전문적 서비스 제공과 연계 등의 책임도 동시에 갖게 된다.

4. 사례발굴의 대상

1) 대상

사례발굴의 주 대상은 직업 재활에 대한 욕구가 있거나 그러한 욕구가 잠재되어 있는 장애인이다. 다만 개별적 대상의 특성에 따라 크게 직업적 욕구가 있는 장애인과 잠재적 직업 욕구를 가지고 있는 장애 청소년과 청년 그룹으로 나눌 수 있다.

첫째, 직업재활에 대한 욕구가 있는 장애인 대상은 다음과 같다.

- 구직 장애인, 직업적 욕구가 있는 장애인, 실직 장애인
- 이직과 퇴직이 예정되어 있는 근로 장애인
- 산업재해 장애인

둘째, 잠재적 직업욕구를 가지고 있는 대상은 다음과 같다.

- 특수학교 및 특수학급에 재학 중인 장애인
- 대학에 재학 중인 장애인
- 직업학교와 이와 유사한 직업준비를 위한 기관에 소속된 장애인

2) 경로

개별적 접근과 외부 기관 및 자원으로부터의 의뢰를 통한 경로로 구분할 수 있다. 개별적 접근은 지역사회 거주 장애인이 전화, 인터넷, 방문 등을 통하여 사례관리 담당자에게 직접 접촉하는 것을 말한다. 개별적 접근의 용이성을 높이기 위해서는 다양한 접근 경로와 함께 사업을 알리는 홍보가 중요하다. 특히 인터넷의 경우 시각장애인과 청각장애인의 접근성을 높이기 위한 적절한 조치가 필요하며, 이는 장애인차별금지법에 포함되는 내용이기도 하다.

의뢰의 형태의 접근 경로는 크게 내부 의뢰와 외부 기관 의뢰로 나눌 수 있다. 내부 의뢰를 예를 들면 장애인복지관의 경우 상담팀과 사회재활팀 등 다른 영역을 통하여 의뢰되는 경우를 꼽을 수 있다. 기관에 따라 기관내 사업팀간의 협력체계로 사례관리를 진행 하는 경우도 있다. 외부 기관의 의뢰는 사회복지 관련 기관과 학교, 장애인 단체, 공공기관, 노동부 등 다양하며 이는 지역사회의 특성과 자원의 존재 여부에 따라 다소 상이하다. 가령 지역사회에 정신보건센터가 있을 경우 어느 정도 사회적응력이 높아진 정신장애인의 직업재활을 위해 의뢰하는 경우

도 있으며, 근로복지공단과 같은 기관에서 산재장해인을 의뢰하는 경우도 있다.

기관 내부 의뢰는 팀간의 상호교류와 협력 관계가 중요한 요인으로 작용을 하게 되며, 외부 의뢰는 지역사회 자원에 대한 네트워크 구성과 지속적인 연계 정도가 영향을 미치게 된다. 특히 기관간 전문가간의 신뢰는 원활한 의뢰와 협력관계에 중요한 요인이다.

이밖에도 지역사회 장애인 모임과 취업박람회, 장애인의 날 행사 등은 사례 발굴을 위한 중요한 계기로 활용할 수 있다.

5. 사례발굴의 과제

1) 과제에 대한 정의

사례발굴을 위해서는 크게 지역사회 거주 장애인을 대상으로 하는 개별적 접근과 지역사회 기관 등 자원 연계를 통한 접근으로 나눌 수 있다. 이와 함께 향후 체계적인 사례관리를 위한 제반 준비 사항들도 필요하다. 접근 방법과 형태에 따른 구분은 사례발굴을 보다 능동적이고 체계적으로 진행 할 수 있게 되며, 사례관리자의 역할을 분명히 할 수 있다. 또한 향후 다양한 자원과의 연계 등을 통하여 총체적인 연계 서비스 제공이 가능하게 될 것이다.

이를 위해 사례관리자는 지역 장애인의 특성과 유형을 정확히 파악함과 동시에 지역사회에 존재하는 자원을 확인하고 획득한 정보를 체계적으로 관리하여 지속적인 관계 형성이 될 수 있도록 노력해야 한다. 그리고 이후 진행되는 사례관리의 체계성을 확보하여 사례관리의 원활한 진행을 도모해야 한다.

2) 과제 및 수행내용

<표 5-1> 사례발굴 과제 및 수행내용

분야	내용	수행과제	비고
개별적 접근을 통한 발굴	지역 장애인의 특성과 욕구에 대한 분석	① 장애 등록 인구 분석 - 장애 범주별, 연령별 특성과 형태 분석 ② 장애인 욕구 파악 - 욕구조사 및 기존 욕구 조사 자료 분석 - 실직 및 고용 현황 분석 - 장애인 활동 및 모임 형태와 조직에 대한 분석	

지역사회 연계를 통한 발굴	자원조사 및 연계	① 지역사회 자원의 정보화 - 사회복지기관 (이용시설, 생활시설) - 학교 (특수학교, 특수학급, 대학) - 장애인 단체 및 관련 단체 - 고용 관련 공공 기관 ② 지속적인 관계 형성 - 정보의 교환 - 협력과 연계를 위한 협약 체결 ③ 지역사회 노동 현황 파악 - 산업구조에 대한 분석 - 장애인 고용 현황과 잠재적 고용 분야에 대한 파악	
기타 준비 과정	제공 서비스에 대한 체계화	① 현 사례관리 기관의 제공 서비스 및 자원에 대한 체계화 ② 서비스 전달체계와 과정에 대한 체계적 정립	
	사례관리를 위한 준비	① 면접을 위한 준비 - 고정적 면접 시간의 안배 - 면접 공간의 확보 - 기관 서비스 안내 자료 ② 사례관리자의 자세 등 전문성에 대한 확보 ③ 장애인에 대한 정보 요청 및 의뢰 준비	정보 확보 동의서

6. 사례발굴에서의 인력 및 사례관리자의 역할

1) 사례관리 유형에 따른 사례관리자의 역할

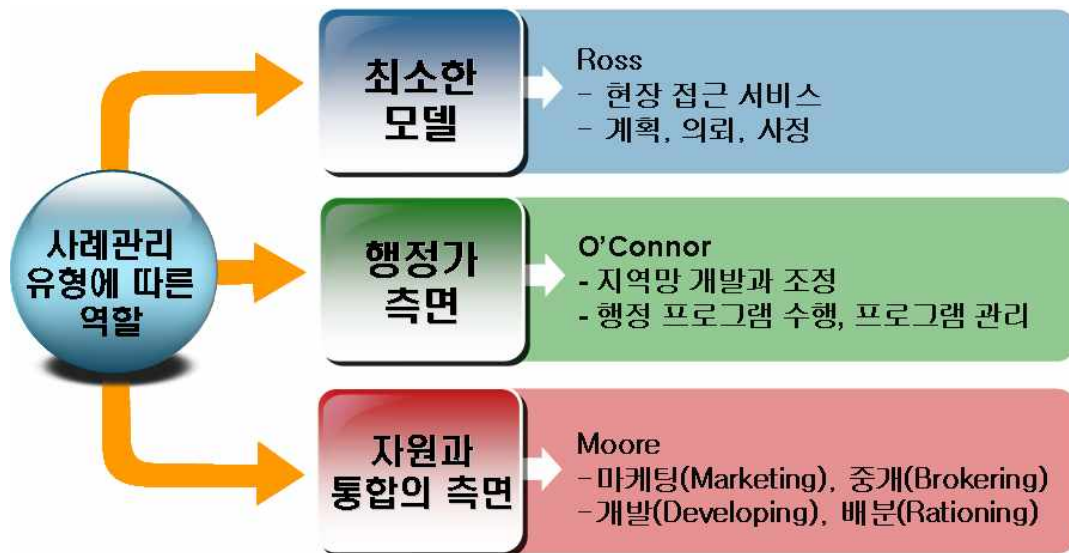
사례관리의 유형에 따라 다양한 접근과 역할이 부여될 수 있다. 이 장에서는 사례발굴 단계만을 놓고 역할을 살펴보고자 한다.

Ross(1980)의 사례관리 유형을 최소한의 모델(Minimal Mode), 조정모델(Coordination Model), 포괄적 모델(Comprehensive Model)로 나누었다. 이중 사례발굴은 현장접근서비스, 클라이언트 사정과 사례계획, 서비스 제공자에게 의뢰에 해당되

는 최소한의 모델로 꼽을 수 있다.

한편 O'Connor(1988)는 사례관리의 역할과 기능 등 수준이 복합적이고, 다양하기 때문에 지식과 기술 수준이 차이가 나는 전문가의 일하는 분야를 고려하는 것이 타당하다고 하였다. 이에 사례발굴은 주로 행정가의 측면이 강하고, 지역망 개발과 조정, 행정 프로그램 수행의 기능과 함께 프로그램을 관리하고, 자원을 연계하며, 계층을 옹호하는 거시적(exo-macro) 역할이 필요하다고 볼 수 있다.

Moore(1992)는 지역사회 자원보유정도와 지역사회내 서비스 통합 정도에 따라 다르게 나타날 수 있다고 하였다. 즉, 지역사회내 자원이 풍부할 때와 빈약할 때, 그리고 서비스 전달체계가 통합되어 있을 때와 통합되어 있지 않았을 때 사례관리의 기능과 역할은 달라질 수밖에 없다고 보고 4가지로 기능과 역할을 구분하였다. 먼저 자원이 많고 서비스 통합의 정도도 높을 경우 장애인의 욕구에 어떤 자원이 가장 적절한지를 찾아 연결하는 역할이 중심이 되는 마케팅(Marketing) 기능이다. 다음으로 자원은 희소하지만 서비스의 통합정도가 높은 경우에는 자원을 찾아 효율적으로 할당하는 역할이 중요시되는 배분(Rationing) 기능이다. 한편 자원은 충분한데 서비스의 통합정도가 낮은 경우에는 다양한 서비스 제공자로부터 서비스를 장애인에게 연계하는 중개(Brokering) 역할이 부각된다. 마지막으로 자원과 서비스 통합의 수준이 모두 낮을 경우에는 자원을 개발해서 조정하는 역할이 중시되는 개발(Developing) 기능이라고 하였다.



<그림 5-1> 사례관리 유형에 따른 역할

2) 사례발굴의 단계별 사례관리자의 역할

개별적 접근을 통한 발굴, 지역사회 연계를 통한 발굴, 기타 이후 사례관리를 위한 준비단계로 나누어 살펴 보고자 한다.

첫째, 개별적 접근을 통한 발굴 단계에서 사례관리자는 지역사회에 거주하는 장애인의 특성에 대한 분석을 실시해야 한다. 이는 인구학적 특성과 함께 욕구도 포함된다. 직업적 욕구를 파악하기 위해 새롭게 조사를 실시할 수도 있지만 현재까지 의뢰되고 관리된 사례 분석을 통해 정보를 얻을 수도 있으며, 타 기관에서 실시한 조사 분석을 활용할 수도 있을 것이다. 이와 함께 실직 장애인의 규모와 가지고 있는 어려움과 지역사회에 고용되어 있는 장애인 규모와 현황도 함께 파악해야 된다.

둘째, 지역사회 연계를 통한 발굴을 위해서는 1차적으로 지역사회에 존재하는 다양한 자원에 대한 정보 수집과 체계화가 선결되어야 한다. 이는 단순히 사례를 발굴하는 차원뿐만 아니라 추후 사례관리와 서비스 제공 단계에서 연계 자원으로 활용할 수 있도록 한다.

셋째, 이후 사례관리를 위한 준비단계로 장애인의 면접을 위한 시간적 공간적 배치가 필요하다. 직업재활 담당자의 경우 잦은 외부 활동으로 인하여 초기면접과 상담이 불규칙하게 이루어 질수 있기 때문에 고정적인 시간을 안내한 시간 관리가 요구된다. 또한 발굴단계에서 장애인과의 첫 만남은 관계의 양상을 결정하는 경향이 있다. 이때는 첫 인상이 형성되는 시기이다. 만약 좋은 출발을 한다면 긍정적 관계가 뒤따를 것이다. 특히 초기에 장애인이 갖을 수 있는 미지에 대한 두려움과 변화에 대한 저항에 특별히 민감해야 한다. 종종 전화로 처음 접촉이 이루어 질 경우 대부분의 장애인은 불안하고 기대하는 것에 대해 혼란스럽고 불확실해 한다. 또 다른 사람들은 기관이 그들에게 할 수 있거나 할 것에 대해 왜곡된 생각을 갖는다. 따라서 이 과정에서 사례관리자는 장애인이 갖는 두려움을 줄이고 기관으로부터 기대하는 것에 대해 전반적으로 이해해야 한다.

발굴 단계에서 이루어지는 장애인과의 접촉에서 주의해야 할 점은 다음과 같다.

- ① 전화 통화 중에 비언어적 행동을 읽을 수 없음을 기억하고, 사례관리자의 메시지를 명확하고 간단하게 전달 한다.
- ② 기관에 의뢰하는 것의 적절성을 평가하기 위해 장애인이 표현하는 관심사와 요구를 간단히 탐색한다. 그러나 자세한 접수면접 정보를 얻는 것은 피한다. 또한 기관과 서비스, 절차에 대해 지나치게 과도한 정보로 압도하지 않는다. 관심사에 대한 복잡하고 자세한 설명은 이후 초기면접을 위해 남겨두어야 한다.
- ③ 장애인의 가족과 보호자에 대한 관계와 역할에 대한 기초적인 사정이 필요하다. 만일 가족 중 한 사람이 전화했다면 누구와 사는지, 다른 가족들은 도움 요청에 대해 알고 있는가를 파악한다. 전화 건 사람을 보호하기 위해 비밀이 필수적인 상황이 아니라면, 적어도 사례관리 시작 단계에서 다른 사람(예를 들어 보호자)을 포함시키는 것을 고려하도록 격려한다.

- ④ 직업재활영역에서의 장애인들의 욕구는 ‘취업’으로 뚜렷이 나타난다. 물론 취업을 위해 부가적인 욕구들이 있으나 다른 분야보다 장애인이 결정한 우선적인 욕구가 명확함을 인지한다.
- ⑤ 장애에 대한 이해와 특성, 그리고 장애인의 우선적 욕구인 고용 및 직업재활에 관한 전문적 지식과 기술을 알고 있어야 한다. 세부적으로는 직업상담 및 평가, 지원고용, 직업(적응)훈련, 취업알선, 사후지도 등 모든 과정에 대한 전반적인 지식을 가지고 있어야 한다.

7. 사례발굴에서의 도구 혹은 기록지

사례발굴 단계에서 사용하는 도구는 크게 지역사회 자원의 개발과 연계를 위한 기관 정보지와 외부 기관 의뢰와 이용 경험이 있는 장애인의 정보를 수집하기 위한 정보 배포 동의서이다. 다른 기관 혹은 전문가가 갖고 있는 기록에 포함된 장애인의 정보를 얻는 것이 중요하다는 결정을 내리는 시기는 보통 접수 면접 동안이다. 이미 초기 면접 단계 이전에 이러한 중요 정보를 파악한다면 사례관리를 보다 체계적으로 진행하고 계획하는데 도움이 될 것이다. 일반적으로 장애인에 대한 기록은 장애인에 속한 것으로 기록을 누구에게 제공 할 것인가를 결정하는 것은 장애인이다. 그래서 만약 이러한 정보를 원할 때, 장애인의 서면 허가를 확보하는 것이 필요하다.

1) 지역사회 기관 정보지

부록 1 참조

2) 정보 배포 동의서

부록 2 참조

8. 사정 단계를 위한 준비과정

사례발굴 이후 다음 단계인 사정 단계를 위해서는 다음과 같은 일련의 준비과정이 필요하다.

첫째, 사례관리 담당자의 배정과 조정이 필요하다. 이는 기관의 내부 규정에 따라 장애 유형별, 연령별, 욕구 특성별, 담당 사례수로 구분을 지을 수 있을 것이다. 때로는 사례발굴 담당과 초기 면접 담당이 다를 경우도 있다. 가급적 초기에 정해진 담당 사례관리자가 바뀌지 않도록 하여 일관성을 유지하고, 장애인에게는 혼란을 주지 않도록 해야 한다.

둘째, 초기 면접을 위한 전화 약속이 필요하다. 이때 구체적인 면담 일정과 소요 시간에 대해 설명하고 향후 진행되는 절차에 대해 대략적인 설명을 한

다. 또한 기관을 찾아오는 방법과 교통편에 대한 안내도 함께 이루어 져야 하며, 담당자의 이름과 연락처를 알려주어 면담 일정이 취소될 경우 연락을 통하여 재 약속을 할 수 있도록 한다.

셋째, 면접을 위한 제반 서류 검토와 준비 등이 필요하다. 초기 면접 단계에서 부터는 초기 면접지, 구인표, 상담일지 등 다양한 기록지를 사용하기 때문에 사전에 이에 대한 준비와 관련 내용을 숙지 해야 한다. 이와 함께 해당 기관의 정보지를 준비하여 제공해야 한다. 이후 절차에 대한 진행 사항을 기록한 정보지도 별도로 제작하여 제공하는 것도 도움이 될 수 있다.

제2장 사정

1. 직업평가의 개념

직업평가는 이용자의 적성, 신체적 기능, 흥미, 기질 등의 직업능력을 객관적으로 평가하고, 각종 직업내용과 현장에 관한 폭넓은 정보를 제공함으로써 Client가 적합한 직업계획의 수립 및 방향을 결정하고 효과적으로 적용할 수 있도록 도와주는 전문적인 서비스 과정이다.

2. 직업평가의 의의

1) 직업재활계획에 있어서의 목표설정 : 평가정보는 상담사와 Client가 직업재활계획을 공동으로 수립하도록 촉진하며, 적절한 정보에 대한 안내는 Client가 능동적으로 참여할 수 있게 한다.

2) 재활서비스 과정의 설정 : 목표달성을 위한 서비스 내용 및 과정, 직업선택을 위한 사실적 근거를 제공한다.

3) 상담자료로서의 의의 : 평가활동 및 결과는 직업상담의 자료와 근거가 된다.

4) 치료적 의미 : 평가활동은 Client 자신의 일·직업·환경에 대한 통찰력을 높여 주며, 작업표본 등은 직업에 관한 경험적 기회제공과 불안감을 경감시키는 효과가 있다.

3. 직업평가의 목적

1) 직업평가의 목적

직업평가는 장애인의 현재의 직업수준을 파악하고 잠재적인 직업가능성(취업가능성, 적합한 고용형태 등)을 예측함으로써 적합한 직업재활서비스로의 배치를 위

한 진단(사정)적 역할뿐만 아니라 잠재적인 직업가능성에 도달하기 위해 직업재활과정상에서 개개인에게 필요한 서비스를 제시하고 서비스 과정동안의 과정평가를 통하여 개인의 향상도와 직업재활방향을 재설정하는 기능을 수행하는 등 직업재활계획의 기초선을 마련하고 과정 중심적 서비스의 체계를 지원하기 위하여 실시한다.

2) 직업평가의 중요성

(1) 직접적 측면

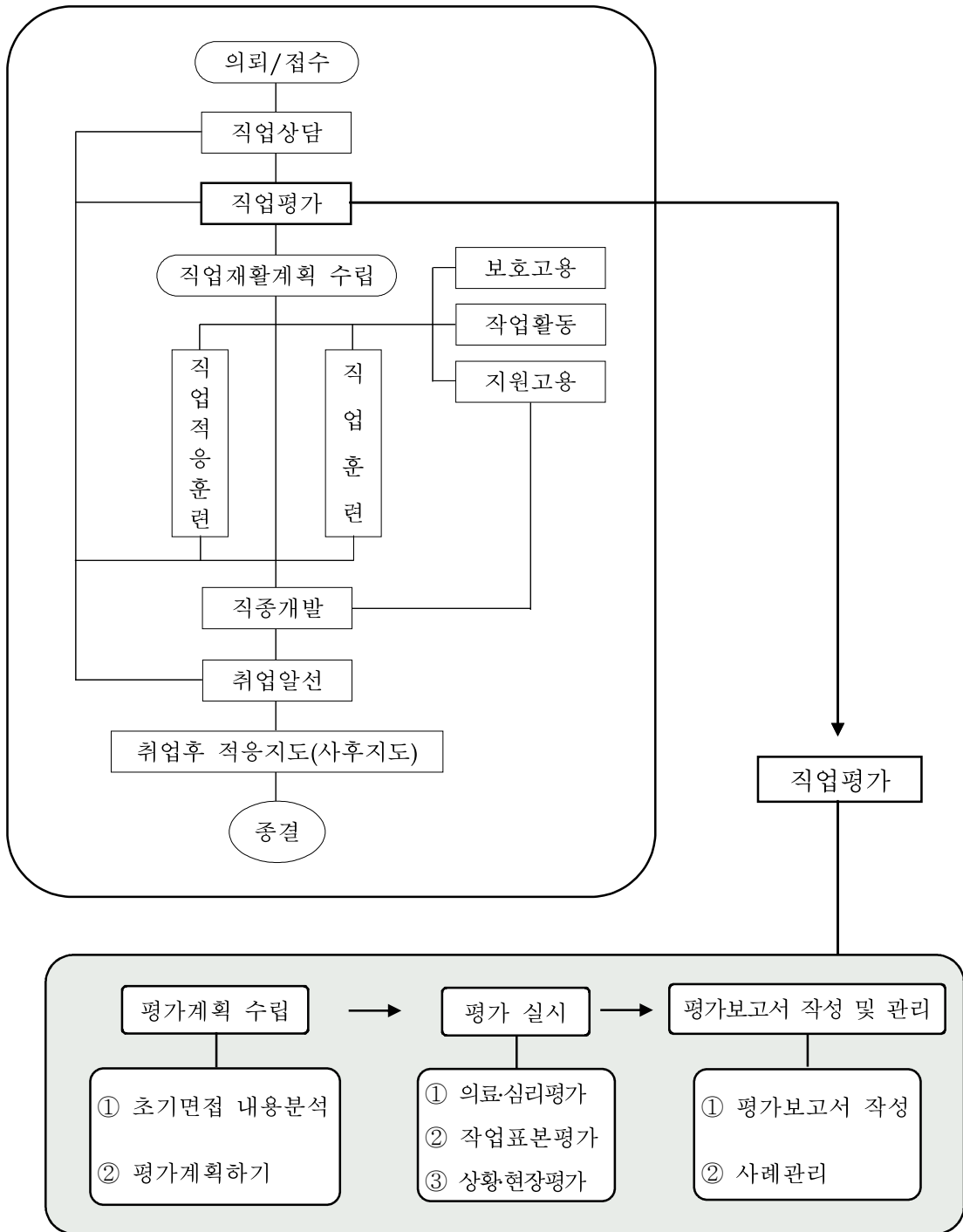
- 중증장애인의 개별적 접근가능성 확대 및 재활방향 설정, 통합적 재활계획 수립 등 직업재활서비스의 과정중심의 전문화와 서비스 질적 향상 도모
- 평가과정의 세분화를 통하여 다양한 재활전문가들이 상호보완적인 측면에서 접근할 수 있는 계기를 마련하고, 각 영역별 서비스(지원고용, 적응훈련, 취업알선 등) 담당자와의 연계를 통하여 보다 심층적 직업평가를 실시
- 기능적 능력과 기능적 제한점 등을 파악하고, 작업태도·작업행동 및 작업수행에 있어서 긍정적인 변화 유도 및 정보제공
- 현실적인 직업목표의 설정지원과 직업선택의 대안을 찾도록 지원하며, 안정적 고용유지를 위한 사후지도(취업후 적응지도)의 효과성을 높임

(2) 간접적 측면

- 장애범주 확대에 따라 직업평가 내용 및 방법을 다양화·다원화하고, 개별화된 직업재활계획을 수립함에 있어 기초정보 수집의 일환으로 직업평가를 활용하여 효율적인 서비스체계를 구축
- 재활전문가와 그 이용자들에게 의미있는 사실적 근거자료들을 제공함으로써 직업재활서비스 수준의 향상 유도
- 팀협력의 활성화(서비스 담당자와의 역할 분담 및 직업재활계획 수립 등)

3) 직업평가의 과정

(1) 직업재활서비스과정에 있어서의 직업평가



자료: 한국장애인단체총연맹(2001). 직업재활센터의 사업과 운영, p.46 그림1 참조

<그림 5-2> 직업재활서비스과정에 있어서의 직업평가 실시과정

① 평가계획 수립

초기면접 자료를 토대로 의뢰사유와 방문동기, 일정, 목표설정, 평가목표에 따른 평가방법의 선정 및 직업능력평가실의 이용현황을 고려하여 직업능력평가 계획서를 작성한다.

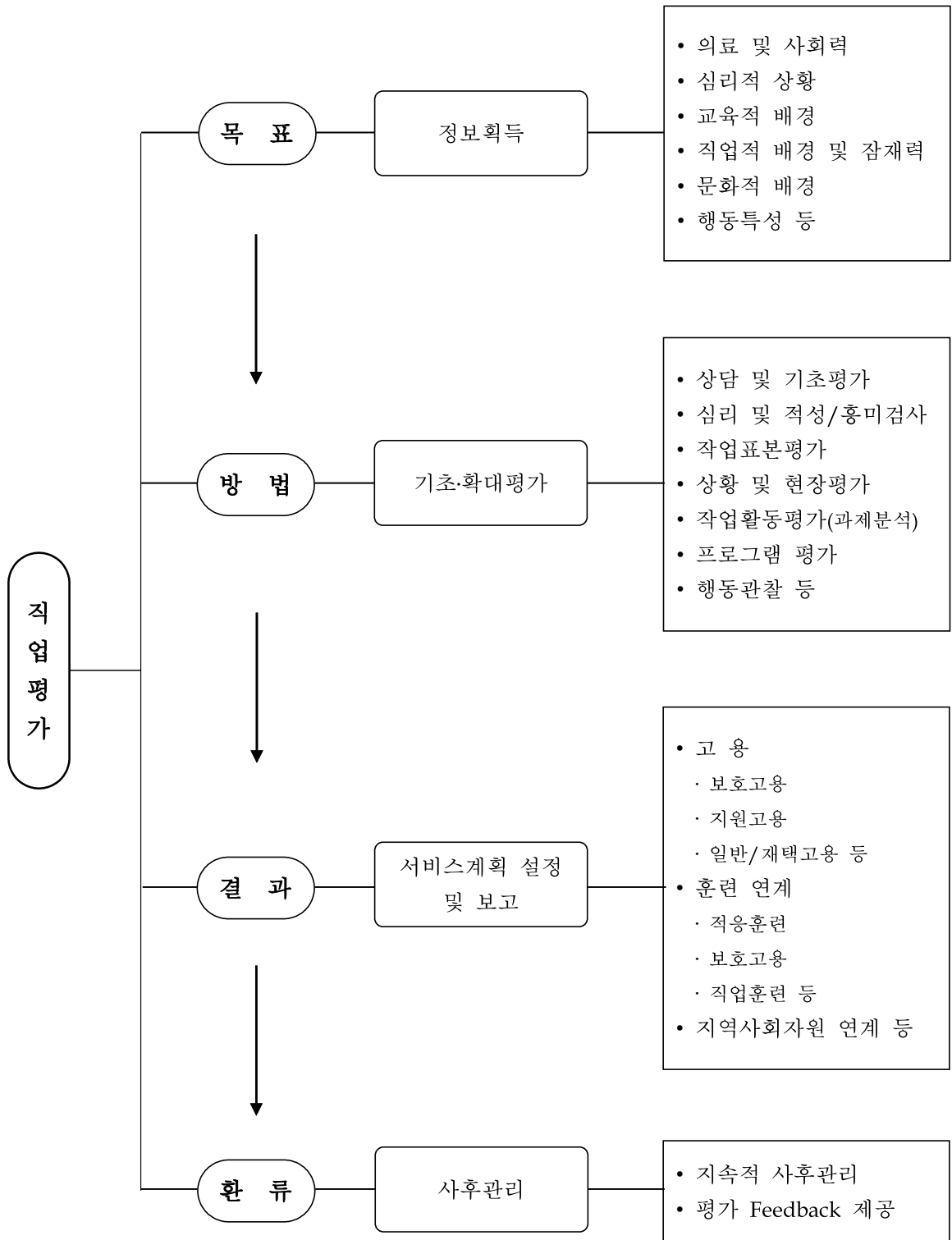
② 평가 실시

의료·심리평가는 의사 또는 심리검사자가 실시한 자료를 활용할 수 있고, 심리평가의 영역중 적성이나 흥미 등과 같은 일부 검사는 직업능력평가사가 수행할 수 있다.작업표본 평가는 구체적인 평가의 목적을 토대로 한 직업능력평가 계획에 근거하여 도구를 선택한 후 실시한다. 상황평가는 직업훈련실, 평가실시기관 등에서 모의적인 작업상황을 설정하여 평가한다. 현장평가는 직접 사업체나 시설에서의 직무상황을 평가한다.

③ 평가보고서 작성 및 관리

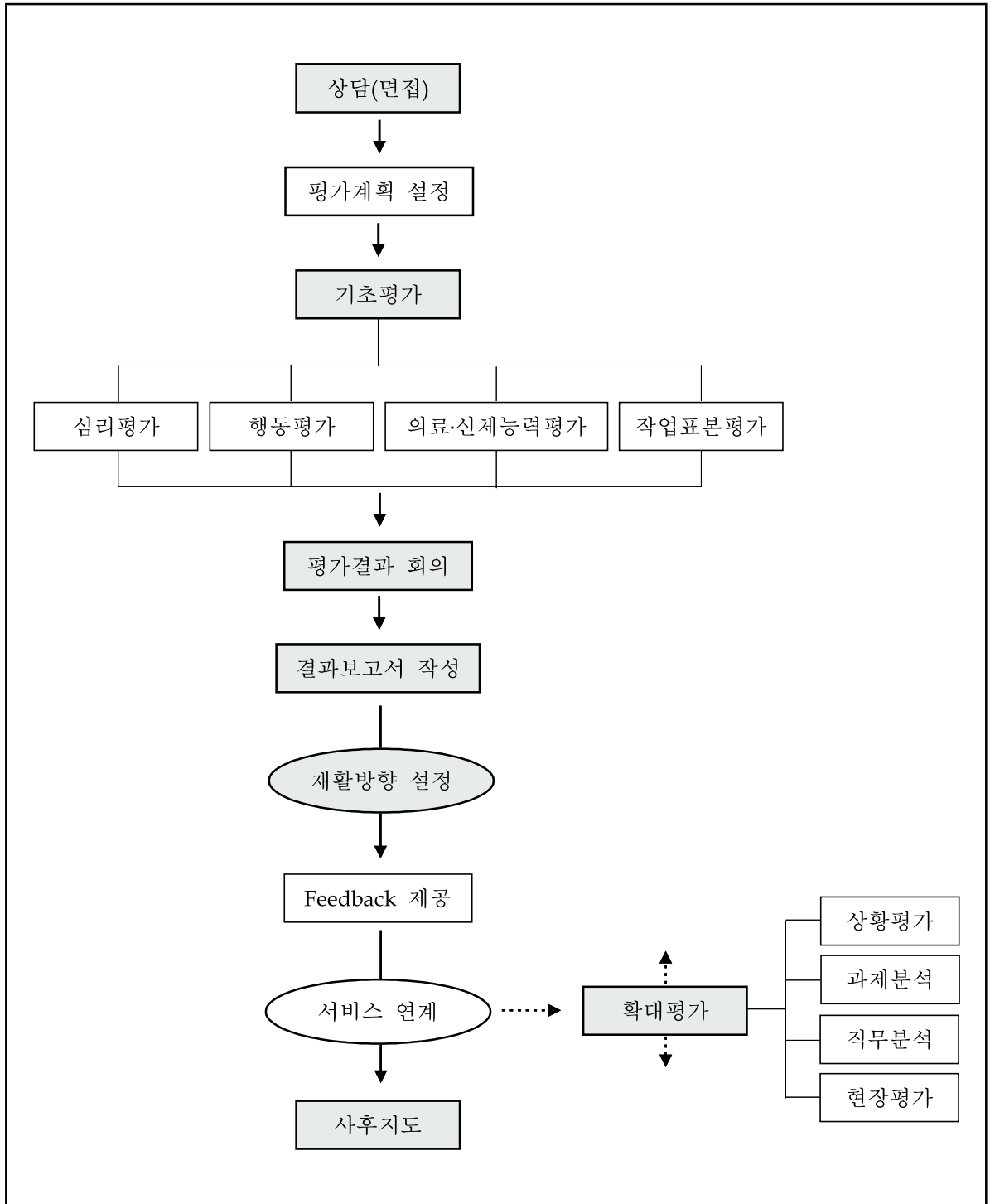
평가를 실시한 후 결과를 분석하고, 평가시 관찰된 사항 및 기타 주변인의 보고 자료를 종합하여 평가보고서를 작성한다. 주요내용으로는 직업능력평가결과, 직업적 장·단점, 지원사항 및 구체적인 실행방안에 대한 제언을 기록한 후, 개별정보 관리 자료실에 함께 보관한다. 장애인 및 가족, 직업재활전문가, 다른 직업재활서비스 기관에서 자료를 요청해 올 경우, 해당 장애인의 허용여부를 확인한 후 자료를 공유하도록 한다.

(2) 직업평가 중심의 직업재활서비스 과정



<그림 5-3> 직업평가 중심의 직업재활서비스 과정

(3) 직업평가 과정



<그림 5-4> 직업평가 중심의 직업재활서비스 과정

4. 직업평가의 내용

1) 평가계획수립

(1) 초기면접 및 상담

초기면접 및 직업상담은 장애인의 직업평가와 직업에 대한 욕구 및 의뢰동기를 중심으로 내담자의 기초정보를 수집하고 직업 욕구와 흥미분야 및 직업인식정도, 직업적 의사결정 등에 대한 정보를 수집하는데 있다. 뿐만 아니라 직업평가 필요한 장애인들에게는 직업평가에 대한 정보제공을 통해 직업평가의 중요성을 인지시키고 평가에 적극적으로 임할 수 있는 동기유발의 계기를 마련하는 장으로 직업평가계획을 수립하는 과정이다.

직업평가계획은 장애인의 개별적인 욕구와 개인차를 고려하여 가장 효과적이고 효율적인 방법으로 조직되고 체계화되며, 정기적 검토와 수정이 가능하도록 융통성 있게 계획되어야 한다. 평가 내용적인 측면에서는 먼저 의뢰사유 및 방문 동기 등 개인의 욕구와 상담사의 상담소견에 따라 취업희망직종에 대한 적합성 평가, 직업재활방향 설정을 위한 전반적인 직업수준에 대한 평가, 장애유형과 정도에 따른 필요한 평가, 치료적 접근을 위한 의료적 평가 등 목표에 따른 검사와 평가방법을 결정해야 할 것이다. 평가시간이나 일정에 있어서는 장애인 개인의 일정이나 장애특성 등 개인차를 고려하여 평가실시 기간과 방법이 계획되어지며, 이와 아울러 직업평실의 이용현황 등을 고려한 일정이 계획되어진다.

① 직업평가 의뢰서 파악

직업평가 의뢰서를 통하여 장애인의 기관방문동기를 파악할 수 있다. 직업평가 의뢰서에는 장애인의 인적배경정보, 의뢰기관, 장애유형, 의료정보, 직업훈련유무 및 검사내용이 포함된다

② 서비스 안내

상담(면접) 동안에는 내관 장애인에 대한 정보공유와 직업평가 실시에 대한 충분한 이해를 위한 부가적인 설명이 필요하며, 직업평가과정이나 목적, 직업재활서비스, 비용과 시간, 책임성(의무)과 권리, 기타 시설이용 등에 대한 안내가 있어야 하며, 경우에 따라 직업평가보고서(진단결과) 통보시에 보강적인 측면으로 행하여질 수도 있다.

③ 정보획득 및 검토

타기관에서의 서비스 경험이나 이전의 직업평가 유무에 따라, 의뢰시 첨부된 자료를 중심으로 정보검토 및 확인과정을 거치고, 이러한 경험이 없는 신규자의 경우는 면접 및 상담과정에서 아래와 같은 내용이 검토되어야 한다.

- 일반적인 외모상태와 행동
 - 사회경험의 부족에서 나타나는 직업생활에 걸맞지 않은 생활습관, 직업생활에 알맞은 행동, 청결과 알맞은 복장, 사회적 예절 등
- 의사소통
 - 표현언어 및 수용언어능력, 집중력, 말하기/듣기/읽기/쓰기 수준 등
- 인지 수준
 - 경험과 장래 계획에 대한 의견 나누기, 현실성 정도, 문제해결 및 판단능력 등
- 문제 해결 능력
 - 자립생활능력 정도, 실패와 좌절에 대한 관용 정도, 자신에 대한 자신감과 정체성 등
- 구직능력
 - 구직을 도모할 수 있는 능력, 구직탐색기술, 면접기술, 직업적 행동 및 직업관 관련된 사회적 행동 등
- 의욕 및 목표의식
 - 취업에 대한 욕구, 의욕 및 목표의식 파악
- 직업적 장·단점, 보완점 파악
 - 가족지원 정도, 학력 및 직업훈련 경험, 직업경력 여부, 이동능력, 건강상태, 직업욕구 및 동기여부, 사회경험여부 등
- 직업흥미 여부
- 인간관계
 - 동료 및 책임자와의 관계, 사회생활을 할 때 가장 어려운 점은?, 인생계획에 누구의 영향이 가장 큰 비중을 차지하는가? 등
- 감정상태
 - 비언어성 태도에 대한 세밀한 관찰 필요
- 기본 체력(종일근무/Prat-Time/Job-share)
- 장애수용정도
 - 장애인 본인, 가족들의 장애에 대한 이해 및 수용
- 장애 및 병력
 - 진단명, 주장애, 기질적 특성, 약물치료 등
- 경제적 요인 등

(2) 평가 계획

직업평가계획은 Client의 개별적인 욕구를 바탕으로 하여, 가장 효과적·효율적인 방법으로 조직되고 체계화되며, 정기적 검토와 수정이 가능하도록 융통성 있게 계획되어야 한다.

평가계획은 장래의 평가와 탐구계획 개발에 필요한 기초 자료를 준비하는 하나의 체계적 과정이며, 평가에 있어서 초기방향을 설정케 한다. 평가계획은 더불어 필요한 정보유형들과 정보의 원천을 약술하고 필수적 정보의 조기수집과 장래의 평가도구 선별에 필요한 본질적인 자료를 제공한다.

- 의뢰사유 및 방문동기 파악, 일정계획, 목표설정, 목표에 따른 평가방법 선정, 직업능력평가실의 이용현황을 고려하여 직업능력평가 계획을 수립한다. 필요시 직업능력평가계획서를 활용한다.
- 평가의 계획은 지역사회 직업탐색 및 직업정보 제공, 직업탐색 및 직업정보 기회 강조, 직업과 관계없이 현재 기술·적성·작업행동 등의 정보를 수집하기 위한 것이다.
- 평가는 장애 정도와 장애 유형, 개인 욕구별로 접근하는 방법이 다르므로 이를 염두에 두고 평가 실시 기간과 방법을 계획하도록 한다.
- 평가계획수립을 위해서는 평가의 내용을 숙지하는 것이 필요하며 필요시 재평가를 계획한다.

2) 기초평가

(1) 의료 및 신체능력평가

의료평가는 의료진단, 신체검사 및 신체능력평가가 있다.

의료진단은 진단명, 이동 및 운동성, 제한된 관절운동 범위, 신체인내력, 중추성 운동장애(신경학적 검사), 간질여부(간질양상, 간질이 일어나는 시기 및 전구증상, 최종 간질시기 등), 약물 복용에 따른 부작용 및 관리, 통증관리, 기질적 뇌손상 여부, 균형감각, 진행성질환 여부 등에 관한 사항을 의사의 진단자료나 소견서를 통하여 검토한다.

의료정보는 취업이나 직업재활서비스 프로그램시 적절성 판단(시작 여부), 취업이나 직업재활서비스를 계획할 때 전제조건(본인에게 필요한 보조장비, 작업환경 고려요인, 근로조건 및 근로시간 등), 주의사항, 의료서비스 필요여부, 신체제한으로 인한 통증 및 피로 유발여부, 간질시 대처 준비 등을 결정할 수 있는 정보로 활용된다.

신체능력평가는 장애인의 기초적인 신체상태와 기능을 파악함으로써 1차적으로는 신체적인 제한과 가능한 제한점을 발견하고 2차적으로는 직업을 갖기 위해 그러한 신체 및 기능적인 제한점을 보완하기 위해 합당한 편의와 전이를 위한 공

학적인 서비스를 제공하며 직무에 필요한 운동능력을 파악하여 해당 직무의 수행 가능성을 파악하는 과정으로서의 의미를 지닌다.

이러한 신체능력평가의 요소에는 신체의 안정성, 자세, 협응력, 민첩성, 운동범위, 근력, 지구력, 이동성, 감각기능 등으로 신체능력을 평가하기 위한 검사에는 다음과 같은 도구들이 있다.

① 신체 안정성 및 자세 측정

- 자세측정기, 각도계, 줄자 등 체형, 전후 및 좌우 균형, 흉각, 어깨높이, 견갑골, 고관절의 높이, 복부, 척추 형태, 하퇴, 족관절 및 족부의 변형 등을 측정함으로써 자세뿐만 아니라 신체의 안정성을 파악하여 치료 필요성 여부를 재확인, 기능적인 자세유지 방법을 제시, 자세에 따른 개별적인 보조기구 설계 및 제작, 직업환경에서 필요한 구조적인 개선사항 등을 파악하는데 활용

② 운동범위

- Goniometer(각도계) : 사지 및 체간 각 관절의 수동적 운동범위(관절운동범위)를 측정하는 도구
- valpar 17(직업준비도검사) : 앉은 작업범위, 선작업범위 측정

③ 신체근력검사

- 배근력계 : 배근력 및 근력을 측정함으로써 기초체력 및 무거운 작업 가능 정도 파악하게 됨. 단순직, 특히 운반작업과 같이 현장에서의 체력적 적합성 판단에 활용

- 악력계 : 손으로 쥐는 힘을 측정하는 것으로 손의 마비나 기능저하정도, 손기능을 요하는 직무에 대한 수행 가능성 파악을 위해 활용

- Valpar17 : 드는힘, 미는힘, 누르는 힘을 피검사자의 체중과 비교하여 평가함으로써 작업활동 중 발휘할 수 있는 힘의 정도를 결정하는데 활용

- 맨손근력검사 : 피검자에게 특정한 체위를 취하게 하여 저항 혹은 중력에 대항하여 수축하는 근 또는 근군의 근력 정도를 측정하는 검사로 말초신경 손상이나 척수손상의 부위를 진단하고 근력 저하나 구축 및 관절운동의 제한에 대한 예방수단과 치료 수단으로서 활용

※ 근지구력 검사 : 도구로는 Bicycle ergometer, 주행관 등이 있고 간편한 측정방법으로 철봉현수, 팔굽혀펴기, 토끼뽀뛰기 등이 있다.

라. 협응성 검사

- 협조성검사 : alternate nose to finger test, finger to therapist's finger test, finger opposition, pronation & supination test, rebound test, line drawing test

- Vlapar17 : 손의 안정성(떨림)과 눈-손 협응력 측정하는 도구로 속도가 필요한 작업을 수행할 수 있는 능력평가를 파악하는데 활용

마. 감각

- 시력계 : 시력을 파악함으로써 시력과 관련한 직무수행 및 직장생활 가능성 판단에 활용

- 색각검사표 : 색각이상 유무를 파악함으로써 색 변별력이나 시각적 예민성을 요하는 직종에서의 직무수행 가능성 판단에 활용

(2) 행동(관찰)평가

장애인의 직업적 태도와 행동의 관찰이 필요하며, 평가과정을 통해 연속적으로 이루어진다. 이는 평가 전과정을 통해 장애인의 사회적 측면, 직업관련 행동을 관찰·기록하고, 필요한 정보를 입수하여 장애인의 직업적 프로파일을 구성하는 과정이 된다.

행동평가는 환경적응, 관계형성, 외모(복장), 의사소통(대화 및 표현행동), 자립심, 과제수행능력, 특이행동, 사회적 상황에 적절한 의사전달에 있어서의 행위 등에 대한 기술식 체크리스트를 활용하기도 하며, 장애인의 행동적 양상을 강조하는 것과 객관성을 유지하고 관찰하는 태도를 필요로 한다. 또한, 장애인의 순간적인 표정, 태도 등을 정확히 포착하고 이해 및 인식하는 것도 중요하다.

(3) 심리평가

심리평가는 개인의 인지적 수준 및 장단점, 자아강도, 자아개념, 정서적 무제와 심리적 강점과 약점을 파악하여 그 원인에 대한 가설을 세울 수 있고 이를 통해 직업생활시 필요한 대인관계와 사회적응력 및 직업별 요구되는 인지적 능력에 대한 수행정도를 예측하여 직업재활계획 수립을 원조하기 위한 평가 과정이다.

전문적인 심리평가 요소로는 인지 및 발달수준, 성격유형, 사회적응정도, 장애수용정도, 대인관계 및 사회생활 만족 정도, 부모의 양육태도 및 가족 문제, 정신 병리의 유무, 신경심리학적 이상 유무 등으로 나누어 볼 수 있다. 이러한 요소들을 평가하기 위한 검사도구들을 살펴보면 다음과 같다.

- ① 지능검사 도구 : K-WAIS, K-WISC-III, K-Bine 등
- ② 성격검사

- 객관적 검사 : MMPI(다면적 인성검사), MBTI(성격유형검사), SCL-90-R(간이정신진단검사)
- 주관적 검사 : HTP(집-나무-사람), Rorschach, SCT(문장완성검사), TAT(주제통각검사)
 - ③ 사회적응도 검사 : SMS(사회성숙도검사)
 - ④ 장애수용검사 : 자아인식검사, 자아수용검사
 - ⑤ 신경심리검사 : K-BNT, K-MAS(특수기억검사), K-CVL, BGT(
 - ⑥ 기타 : DTVP(시지각발달검사), SLAT(학업성취도검사), SPM(추상논리검사)

직업과 관련된 심리평가 요소로는 직업흥미, 직업적성, 욕구측정, 행동평가, 진로탐색 등이라 할 수 있으며 이러한 요소들을 파악하기 위한 검사도구를 살펴보면 다음과 같다.

- ① 직업흥미검사 : 노동부 직업흥미검사, 직업선호도검사, RFVII(비언어성 직업흥미검사), SDS(자기탐색검사)
- ② 직업적성검사 : 일반직업적성검사(GATB), GATB
 - 다.행동평가 : 적응행동척도(K-ABS), 주거 및 지역사회 적응행동 척도(ABS-RC:2), 지역사회적응기술평가(SSSQ), 행동평가척도(BRS) 등

(4) 작업표본평가

작업표본평가는 개인의 직업적성, 근로자 특성, 직업흥미 등을 평가하기 위해 실제 직업이나 직업군에서 사용되는 것과 유사하거나 동일한 과제, 재료, 도구를 사용하는 평가방법이다. 작업표본평가를 통하여 해당 직무에 대한 적합성을 파악하게 되며, 각 직무나 작업별로 요구되는 지시 이해력, 인지력, 손 협응력, 인내력, 작업습관 및 작업행동, 집중력, 수행속도 및 생산성, 정확성, 융통성 등 다양한 능력들을 평가할 수 있다.

현재 우리나라에서 많이 사용되고 있는 작업표본검사 도구들을 살펴보면 아래와 같다.

① MDS(McCarron-Dial System)

- 적용대상: 지적장애, 뇌병변, 뇌손상과 같은 신경심리적 장애인
- 활용: 교육과 직업 잠재력을 수순을 파악하여 직업과 주거 수준에 대한 예측 및 개개인에게 필요한 프로그램 개발을 위한 기초자료로 활용
- 검사구성

- 언어-공간-인지 : 지능검사(K-WAIS), 언어검사(PPVT)
- 감각 : BGT(시각운동형태 검사), HVDT(촉각-시지각 변별검사)
- 운동 : MAND(신경-근육 발달 사정)
- 정서 : OEI-R(정서관찰척도), EBC(정서행동관찰)
- 통합-대응 : BRS(행동평가척도), SFAB(기능적 적응행동 관찰), SSSQ(지역 사회적응기술평가)

② TAP(Talent Assessment Program)

- 적용대상 : 장애인 및 비장애인
- 활용 : 숙련직 및 비숙련직에 상관없이 대상자가 상업, 공업, 기술직 및 전문직에 일할 수 있는지에 대하여 타고난 특성을 측정함으로써 직업탐색에 활용. 특히 단순 서비스업과 판매업에 대한 적성을 파악함
- 검사구성
 - 구조적·기계적 시각화 : 건축, 용접, 제도, 목공, 바느질, 상업미술, 기계조작, 자동차 수리, 인쇄, 설계사, 철골건축, 장식 등의 직업과 관련
 - 크기/모양 변별 : 치과 의사, 전자부품 조립, 금속기구류 포장, 제도, 삽화, 꽃꽂이, 장식, 안마사, 본체 및 완충장치, 보건과 관계된 업종, 시계제조 등의 직업과 관련
 - 색변별 : 페인트 제조, 페인트 합성, 나무 및 금속 손질, 조경, 미술, 디자인, 꽃꽂이, 보건과 관련
 - 촉각변별 : 식물 및 과일류 분류, 모래분사, 외과 의사, 목재 마무리, 치과 의사, 안마사, 미용기술 등의 일과 관련
 - 작은물건조립 : 금속기계류 포장, 제조, 사탕 염색, 수공, 전기부품 설계, 전기설비 등의 일과 관련
 - 큰 물건 조립 : 금속기계류 포장, 기계부품 조립, 도서 제본, 우편 분류, 과일류 분류, 과일류 포장 등의 일과 관련
 - 작은 도구를 사용한 조립 : 외과 의사, 시계조립, 수바느질, 사진 채색, 자료 처리, 전자조립, 사무기기 수리, 치과 의사, 보석가공, 공장 진열대 조립, 전기 설비, 실험실 전문가 등의 일과 관련
 - 큰 도구를 사용한 조립 : 실내장식, 장식장 제조, 자동차 수리, 소형 엔진 설비, 공장기기 관리, 용접, 사무기기 수리, 농기구 조립, 항공기 수리 등의 일과 관련
 - 흐르는 패턴에 의한 시각화: 관수리, 전화설비, 전기배선공사, 연료주입, 자동송신, 전자, 진공조정장치, 수압조정장치, 교통제어 등의 일과 관련
 - 세부적 도구 및 구조 유지(기억력) : 벽돌공, 용접, 도안, 목공, 상업미술, 측량, 굴착, 설계기사, 장식 등의 일과 관련

③ MVE(Mobile Vocational Evaluation Set)

- 적용대상 : 장애인 및 비장애인
- 활용 : 장애인의 작업적성을 평가하기 위한 도구로서 적성직종을 산출하므로 직업탐색을 위해 활용성이 있음. 지적장애를 가지고 있는 장애인에게는 변별력이 떨어지므로 소검사별로 사용하여 손 기능에 따른 직무수행가능성을 파악하는데 활용
- 검사구성
 - 손가락 재능 : 작은 공간을 통해 작은 물체들을 조작하는데 숙련된 능력의 측정(조립작업능력)
 - 손목-손가락 속도 : 손목을 빠르게 움직이는 능력 측정(조립작업수행능력)
 - 팔/손 안정성 : 비교적 짧은 시간동안 특정한 위치에 손과 팔을 고정시킬 수 있는 능력 측정
 - 손재능 : 비교적 큰 대상물을 숙련되고 빠르게 조작하는 능력 측정(포장작업과 관련됨)
 - 양팔협응 : 양손을 동시에 조정된 방식으로 움직이는 능력 측정
 - 양손협응 : 특정한 과업을 수행하기 위한 양손의 협조능력 측정
 - 사무적성 : 다양한 사무활동을 수행하는데 요구되는 인식속도와 정확성의 요인 측정
 - 공간인지 : 물체를 마음속에 그려서 공간에 맞추는 능력이 필요한 기계적 능력 측정
 - 조준 : 손을 고정된 위치로 정확히 이동시키는 능력 측정
 - 반응 : 외적 신호에 대해 학습된 운동속도의 측정
 - 추상논리 : 복잡한 상황/사건들에 대한 생각을 보다 쉽게 할 수 있는 높은 수준의 구성 능력측정
 - 언어/수리 논리 : 언어, 수리적 추리능력 측정
 - 지시이해 : 언어적 지시를 따르는 능력에 대한 평가
 - 언어 및 수리 : 언어 및 계산능력 측정

④ Valpar 17(직업준비도검사):

- 적용대상 : 지적장애인
- 활용 : 기본 인지력, 협응력, 작업태도 등을 측정하기 위한 도구로 단순직에서의 적응가능성 파악을 위해 활용함. 검사의 신뢰도나 타당도는 적으나 공동으로 수행하는 작업태도 평가에 활용성이 있음.
- 검사구성

- 발달수준검사(development assessment)
- 모의작업평가(workshop evaluation)
- 대인관계기술(interpersonal / social skills)
- 금전관리기술(money handling skills)

⑤ Work Activity Full Set

- 일반제조업 분야의 생산품의 기초적인 변별, 조립 및 분류, 포장 수행능력을 측정

⑥ VITAS

- 적합직종 탐색에 활용을 위한 작업표본으로 특정직종에서의 작업수행과 학습잠재력 여부 파악을 위해 활용함. 작업표본으로는 조립(볼트/너트/와셔, 파이프, 자물통), 계산작업, 교정작업, 은행출납, 메시지받기, 인구조사면담, 임금계산, 용접, 실험보조, 제도작업, 회로판 검색, 번호대조표 작업 등으로 구성됨

⑦ Micro-Tower

- 5가지 적성영역으로 13종의 표본작업으로 운동신경(병 뚜껑 닫아 상자에 넣기, 코넥터 조립하기, 전선 연결하기), 공간지각(도면이해하기, 도면 그리기), 사무지각(우편번호 찾기, 우편물분류하기, 서류철하기, 재고기록 대조하), 언어능력(전달문 메모하기, 구인광고 이해하기), 수리능력(거스름돈 계산하기, 임금계산하기) 등으로 구성되어 있어 미숙련, 반숙련 단순직에서의 적성 파악을 위해 활용

이 외에 단일 특성 작업표본검사도구들에는 Purdue Pegboard(상지의 운동협응력 및 손가락 민첩성), 펜실바니아 양손작업검사(손사용의 민첩성, 양손협응에 따른 민첩한 작업기능을 파악), 크로포드작은부품조립검사(세밀한 눈-손 협응력과 정밀성을 요하는 직무에 대한 적합성 여부-복잡한 장치의 배선, 전자부품 조립직과 관련), 동전분류검사(촉각-시각 분별력을 측정하는 도구로 단순한 작업기능 평가), 줄감기검사(손과 손가락의 운동성 및 신체운동능력과 협응력을 측정), 미네소타 공간작업검사(기하학적 형태 분별능력 측정) 등이 있다.

※ 작업표본평가를 실시하기 전 주의사항

○ 신체 고려사항을 숙지한 후 평가환경 조성

- 장애인의 신체적 제한점을 파악하고 넓은 자리에서 평가를 시행하도록 한다.

- 무거운 물건을 다루는 평가는 허리에 부담이 가지 않는 올바른 자세를 알려주고 허리를 다치지 않도록 주의사항을 알려준다.

- 간질이 있는 사람은 발작이 일어날 경우에 대처할 수 있도록 매트리스나 필요물품을 주변에 구비해 놓는다. 평가 도중 간질을 호소할 경우 해당 장애인을 쉬도록 하고 평가일정을 다시 조정한다.

○ 지침서를 충분히 숙지

- 각 검사나 평가지침서에 기술된 대상자, 목적, 실시방법에 맞게 실시한다.
- 지침에 맞게 사용하고 평가목적을 간단히 말하여 참여 동기를 증진시킨다
- 평가도구 선택시 장애인의 수준을 고려해야 하지만 그 판단이 어려울 경우는 연습을 시킨 뒤 수행결과를 기록한다.

- 평가를 변경해야 할 경우, 그 내용을 기술하도록 한다(예, 뇌성마비장애인이 운동장애로 인하여 평가가 지연될 경우, 평가시간을 30분 더 할애하고, 그 시간에 할당된 평가결과를 기록한다).

○ 적성검사 결과를 기초로 구성

- 작업표본평가는 특히 직업적성검사에서 나타난 결과를 중심으로 구체적인 작업표본평가를 선택하여 평가하면 효과적이다.

○ 욕구 및 목적에 따라 가족참관 고려

- 장애인 가족이 해당 장애인의 관찰을 원할 경우, 장애인에 대한 이해를 돕기 위해 참관할 수 있다. 발달장애인의 경우, 가족과 떨어져 있어 불안을 느끼게 되면 자신의 능력을 발휘하지 못할 수 있으므로 가족의 참관이 필요하다. 참관을 하게 될 경우, 평가에 방해가 되지 않는 원거리 참관이 가능하지만 장애인이 가족을 의식하여 의존적인 행동을 보이면 장애인 혼자서 실시해 보도록 한 후, 가족의 참관 여부를 결정한다.

※ 작업표본평가 실시시 주의사항

○ 익숙한 손 결정

- 협응력 평가는 우세 손을 결정한 후 우세 손으로 평가하도록 한다.
- 장애인이 왼손을 주로 사용하거나 양손을 모두 사용할 경우, 평가도구에 따라서 오른손을 사용하여 평가하도록 한다.
- 왼손이 우세하지만 오른손을 사용하는 평가도구라면 오른손으로 평가하도록 한다. 예를 들어, 글씨를 오른손으로 쓰는 경우 발과의 직업준비 검사의 눈·손협응력 검사는 왼쪽에서 오른쪽 방향으로 오른손으로 사용하여 평가한다.

○ 능력에 따른 고려

- 운동능력, 지시이해력 부족 등, 기질적인 뇌손상으로 인해 장애인의 수행력이 부족한 것인지, 아니면 능력은 있지만 흥미와 동기가 낮아서 수행력이 낮게 나온 것인지를 판별하는 것이 중요하다.
- 기질적 뇌손상으로 인하여 수행력이 부족할 경우, 반복적으로 검사를 시행해

보고, 잘 수행하지 못한다면 그 임상적 사항을 기록한다.

- 장애인이 건강상태나 심리상태로 인하여 참여동기가 낮을 경우, 적절한 시간에 협의하여 재검사를 실시하도록 한다.

○ 보조지시를 적절하게 활용

- 평가실시 전 주의사항을 알려주고 장애인이 숙지하였다고 판단하였을 때 평가를 실행한다.

- 평가시작 후 장애인이 오답을 한 경우에는 다시 시행하도록 배려하고, 재시행에도 불구하고 다시 오답을 한 경우에는 더 이상의 시범 및 지시문을 알려주지 않는다.

- 힘을 측정할 경우 보조적인 언어지시로 측정할 수 있다.

○ 태도에 따른 고려

- 위축감과 긴장감으로 자신의 능력을 발휘하지 못할 경우 반복적으로 수행하거나 편안한 억양으로 말한다.

- 소리를 작게 말하거나 의사표현이 적은 사람의 경우, 신체표현으로 평가를 수행한다.

- 주의집중이 산만한 상태로 평가에 임하는 장애인이 있다면, 큰소리로 주의집중을 유도하여 평가를 시도해 보는 융통성을 발휘해 볼 수 있다.

3) 평가결과회의 및 결과보고서 작성

(1) 평가결과회의

직업평가 영역의 각 전문가들이 팀접근을 통해 Client로부터 수집된 자료와 평가결과를 토대로 직업재활방향 설정 및 구체적인 직업재활계획을 수립하는 과정이다.

직업평가결과회의는 평가팀이 구성되었을 경우에는 평가팀 자체적으로 평가결과(영역별 소견 첨부)를 토대로 팀회의를 통하여 재활방향 설정 및 평가보고서를 작성하기도 하지만, 바람직한 것은 직업상담 및 서비스담당자 등 직업재활과정에 참여하는 전문가들이 함께 참석하여 이루어지는 것이 효과적이다.

그리고, 일반적으로 평가결과회의 → 평가보고서 → Feedback 제공 등의 순으로 이루어지며, 자세한 재활방향 설정과 직업재활계획 수립은 아래에서 별도로 다루기로 한다.

(2) 평가보고서 작성

① 평가결과 분석

평가결과 해석 시 다음 요인을 고려한다.

- 평가결과 해석시 직업계획에 이용할 수 있는 능력 강조
- 평가자료를 제시하는 순서
- 평가에서 제시된 부정적인 정보를 다루는 능력
- 직업계획에 필요한 특정 자료

정확한 해석을 위해서 아래의 단계별 과제에 유의하도록 한다.

<표 5-2> 정확한 해석을 위한 단계별 과제

단 계	과 제
1 (도입)	1. 평가사는 사용된 평가도구를 Client에게 평가결과 해석에서 설명할 수 있는 충분한 지식을 갖추어야 한다. 2. Client와 라포를 형성한다. 3. Client와 함께 평가목표를 검토한다.
2	1. 장애인이 평가과정의 경험을 이야기할 수 있는 기회를 제공한다. 2. 사용된 평가도구들을 분석하고 기준 등의 지침을 참고한다. 3. 다른 영역의 자료를 분석한 종합적인 분석 결과를 작성하여 기초적인 재활 계획을 수립한다.
3	1. 긍정적인 검사결과를 강조하면서 전체적인 평가결과를 이해하기 쉽도록 요약해서 설명한다. 2. Client로부터 피드백을 듣는다. 3. 각 평가도구에 따라 상반되는 결과, 평가결과를 부정하거나 비현실적인 목표와 같은 문제를 다룬다. 4. 특정 흥미영역, 원하는 직업분야, 신체적·정신적·지적 능력을 설명한다.
4 (결론)	1. Client에게 평가결과를 요약해서 설명하고 재활계획 수립과의 관련성을 논의한다. 2. Client에게 추가적인 피드백을 듣는다. 3. 재활계획 수립을 수립한다.

자료: 한국장애인단체총연맹(2001). 직업재활센터의 사업과 운영, p.61 표3 참조

② 평가 및 추가평가

평가결과를 분석한 후 평가계획서를 수정하여 재평가나 추가적인 평가가 필요할 경우에 실시한다.

③ 직업평가보고서 작성

직업평가보고서는 장애인의 직업능력에 관한 각종 정보 자료들을 다른 전문가에게 의사전달할 수 있는 하나의 체계적인 방법이다. 보고서의 모든 정보들은 명확하고 구체적인 방법으로 쓰여질 필요가 있다. 신원에 관한 개인 정보를 기술하는 것이 원칙이나 의뢰기관에 기초 자료 수집이 이미 되어 있다면 중요한 정보만

을 기술하고 보고서에는 포함시키지 않을 수도 있다.

- 평가보고서의 구성요인

- ㉠ 인적사항

- 평가에 참여한 장애인의 일반적인 인적사항정보, 즉 장애인의 성명, 성별, 나이, 주소(연락처), 학력, 가족사항, 장애유형 및 등급, 그리고 의뢰사유 및 기관 등의 항목으로 구성된다..

- ㉡ 배경정보

- 장애인의 초기인상(행동관찰), 생육사(장애력, 가정 및 주거환경 등), 의료적 특성, 교육적 배경, 취미활동 및 직업경력, 개인적 특성(행동, 지각, 사회성, 일상생활능력)에 관한 정보 등의 항목으로 구성된다.

- ㉢ 장애인에게 실시한 직업평가(심리평가, 작업표본평가, 행동관찰평가, 상황·현장평가의 영역으로 나누어 평가사가 그 검사결과를 제시한다.

- ㉣ 종합소견 및 프로그램 권고

- 평가결과를 토대로 장애인이 지니고 있는 직업적 장·단점, 직업수준 및 목표, 구체적인 지원프로그램, 프로그램의 구체적 실현방안, 그리고 직업적 권고 및 평가사의 기타 소견 등으로 구성된다.

- 내 용

직업평가보고서는 일반적으로 인적사항정보, 배경정보, 직업평가결과, 그리고 평가에 관한 종합소견 및 프로그램 권고를 중심으로 보고서의 주요 내용이 구성되어 있다. 인적사항정보는 장애인의 성별, 나이, 주소(연락처), 학력, 가족사항(주거형태), 장애유형과 등급, 그리고 의뢰사유로 내용이 구성되어 있다. 의뢰사유는 평가의 목적과 관련된 중요 부분으로 장애인이 의뢰되어온 사유를 기록한다.

배경정보에는 장애인이 자라온 가정환경 및 생활배경, 장애에 관련된 의료적 특성(선천적 혹은 후천적 장애여부), 교육에 관한 내용 및 그 동안의 경력이 될만한 내용, 그리고 행동 및 사교적 특성에 대하여 기록한다. 배경정보는 평가사로 하여금 장애인의 사회·환경적 발달과정을 이해할 수 있도록 도와준다.

직업평가에 관한 결과는 장애인의 정서적, 행동적 특성 등에 관한 정보를 얻는데 도움을 준다. 특히 평가기간에는 평상시 보다 불안 및 긴장을 더 유발하기 쉬우므로 장애인의 초기면접과정이나 처음 고용되었을 때의 상황을 짐작할 수 있는 단서를 제공해 준다. 심리평가 및 작업표본평가 결과를 평가보고서에 기입할 때에는 검사에 사용된 평가도구와 평가결과를 함께 적도록 한다. 행동관찰평가에서는 장애인에 관한 전체적인 인상, 검사에 임하는 태도, 집중력 및 정서상태에 관한 내용을 구체적으로 기록한다.

직업평가 결과를 토대로 장애인의 직업적 장·단점을 파악하는 것은 장애인의 능력을 고려하여 구체적인 지원프로그램을 마련하고 그에 따른 실행방안을 추천할 수 있는 평가보고서의 핵심내용이라 할 수 있다. 직업적 장·단점을 기입할 때는 장애인의 구직활동에 영향을 줄 수 있는 기타 직업관련 사항도 함께 적도록 한다. 특히 직업과 관련하여 장애인의 상대적 강점 및 약점에 관한 내용을 정리해 놓은 자료는 장애인의 이해나 추후 직업지도에 있어 매우 유용하다. 종합소견 및 프로그램 권고에 있어 주요 내용을 정리하면 다음과 같다.

- 장애인의 직업적 장점과 단점을 중심으로 평가결과를 연계하는 방안이 좋다.
- 취업에 관한 정보를 제공할 수 있도록 평가결과를 토대로 직업명을 제시하면 좋고, 직업명을 제시하지 못할 경우 직업군을 대신하여 제시할 수 있다. 이 때 직업사전 및 기타 직업관련 자료를 활용하도록 한다.
- 구체적인 지원프로그램과 실행방안을 기록한다.
- 장애인의 작업환경선호경향을 기록한다.
- 관련서식이나 보고서의 참고자료를 첨부한다.

평가보고서의 내용을 작성할 때 평가사가 참고로 활용할 수 있는 직업평가 관련 항목은 아래와 같다.

<표 5-3> 직업평가 관련 항목

인상	인상, 위생(머리, 손톱, 면도, 화장 등), 복장
일상생활	신변처리(생리처리 등)
의사소통	말을 할 수 있음, 발음이 부정확하나 의사소통 가능, 자신의 의견을 말할 수 있음, 단조로운 어조(자폐성향)
자기관리, 가정생활	가사일, 청소, 설거지, 요리, 자기관리 등
지역사회적응기술	교통, 전화, 은행이용, 슈퍼마켓, 미용실, 목욕탕, 시장, 병원, 약국, 패스트푸드점, 극장 등
변별 및 지각력	형태지각, 길이지각, 공간지각, 방향 위치감각, 이동감각 등
지시이해 및 지시수용	언어보조, 시범보조, 신체적 보조, 횡수에 따른 반응, 지시수용
작업생산성	손협응력 및 민첩성, 손가락 협응력 및 민첩성, 손떨림의 정도가 작업에 미치는 영향 등
작업태도	시간준수, 자발성, 도움요청, 책임성, 창의성 등
작업행동	변화, 순응적, 스트레스 상황에서의 인내력, 정서적 인내력, 새로운 작업시 행동, 선택상황시 행동 등
신체적 힘	힘에 대한 작업수준(앉아서 하는 작업, 가벼운 작업, 보통작업, 힘든 작업, 매우 힘든 작업), 힘사용 방법 인지, 신체적 인내력 등
기능적 학습기술	읽기, 이해, 쓰기, 산수
사회성 기술	인사예절, 가족간 대인관계, 동료와의 대인관계, 관리자와의 대인관계 등
자기지시(정서)	동기, 우울, 위축, 충동, 무감각, 자폐성향에서 기인된 행동
건강과 안전	응급처치, 병원이용
여가	수영, 노래방, 극장, 사진, 등산, 자전거, TV시청, 비디오 시청 등
강화적 요인	돈, 칭찬, 음식 등

자료: 한국장애인단체총연맹(2001). 직업재활센터의 사업과 운영, p.63 표4 참조

- 기록 형식

- ㉠ 서술식

도구별 평가결과는 많은 방법으로 쓰여지지만 일반적으로 장애인의 지능, 흥미, 적성, 신체특성, 직업적 능력에 관한 자료와 관찰자료, 정서적 행동적 특성, 작업 환경 선호성향, 지원고용 배치에 영향을 줄 수 있는 기타 직업관련사항 등에 대한 정보를 기술한다.

- ㉡ 요약식

신체영역, 정신 영역, 대인관계 영역 등으로 나누어 기술하고 추천사항을 기록하는 방법이 있다.

(3) 사례관리 및 Feedback 제공

평가결과회의를 바탕으로 설정된 재활방향에 따라 Client(가족)에게 정보제공 및 서비스 연계 등을 위한 과정으로 사례관리의 시작이라 볼 수 있다.

물론, 이 시기에 직업재활계획이 수립되기도 하지만, 현실적으로 해당 기관의 서비스를 받는 경우에만 작성되며, 타서비스 의뢰의 경우에는 평가정보 및 설정된 재활계획 정도의 수준에서 자료가 제공되기도 한다.

① 사례관리

㉠. 평가결과 및 직업재활 목표에 따른 방향설정

㉡. 취업알선 : 취업이 가능한 장애인은 구직상담을 통하여 곧바로 취업알선서비스를 제공한다.

㉢. 직업훈련 : 직업훈련을 받을 수 있는 장애인에게 노동부 산하의 직업전문학교, 공공기관의 직업훈련 시설 등의 정보를 제공한다.

㉣. 교육 : 장애인에게 교육적인 서비스가 적절할 경우 교육 안내 후 직업재활 서비스로 연계한다.

㉤. 지원고용 : 지원고용이 가능한 장애인은 직업재활센터 등의 구직상담 후 단기 직업적응훈련이나 직업탐색프로그램(확대평가)을 통해 지원고용 서비스를 제공한다. 관찰과 일정 기간동안의 훈련이 필요할 경우에는 직업적응훈련 후 지원고용을 고려한다.

㉥. 보호고용 : 취업전 교육·훈련 대상자에게 개인·사회적응훈련이나 직업적응훈련 등의 서비스를 제공하거나 보호작업장에 취업하여 직장생활을 영위할 수 있도록 연계한다.

㉦. 작업활동 : 일반고용 및 보호고용이 어려운 중증장애인을 대상으로 기초적인 작업태도나 올바른 작업습관을 형성하기 위한 제반 작업이나 활동 서비스를 제공한다.

㉧. 시설안내 : 직업재활 서비스보다도 생활적인 측면의 지원이 필요하거나 개인 사정상 기숙시설에 머물기를 원하는 경우, 해당 장애인에게 시설에 관한 정보를 제공한다.

㉨. 직업재활의 목표를 수립하기에 앞서 직업목표 수립이나 취업에 장애가 되는 주변의 문제점 및 자원을 찾아 직업목표에 따른 방향을 설정하는 것도 중요하다. 필요하다면, 사회·심리적 문제, 의료적 서비스, 교육, 언어치료 및 훈련 등과 같이 장애인의 능력을 보상에 줄 수 있는 서비스를 의뢰한다.

② 방법적인 방향설정

㉟. 해당 서비스기관에 적합한 대상자일 경우 인원 및 기관에 적합한 기준을 고려, 필요한 서비스를 제공한다.

㊱. 작업행동 및 작업능력에 대해 관찰이 필요한 경우, 장애인과 상의하여 일정기간을 설정하여 상황평가서비스를 제공한다(기관에 따라 직업재활센터와 연계할 수 있음).

㊲. 타 기관 의뢰 : 심리상담, 가족상담, 의료적 조치를 위한 타영역의 전문적인 도움을 받도록 해당 기관에 정보를 제공하거나 거주지 또는 직업재활서비스가 해당 기관에 적절하지 않을 경우, 장애인을 지역사회중심의 적절한 재활기관에 안내하고 필요한 정보를 제공해 준다.

③ 결과통보 및 상담

- 결과에 대한 정보는 전화, 서면, 상담 등의 방법으로 알려준다.-
- 구체적으로 참여할 수 있는 기관을 안내한다.

㉟. 장애인이 검사결과를 부정하거나 평가사의 제안을 거부할 경우의 평가 거부 원인을 규명하고 훈련이나 제안의 장점을 설명하여, 긍정적이고 적극적으로 유도하고 필요에 따라서 심리적 지원을 해준다. 자신이 스스로 문제를 해결한다는 생각을 가질 수 있도록 한다.

㊱. 장애인이 비현실적인 목표를 주장할 경우의 평가

개인 안에서 능력의 차이가 심하여 자신의 능력에 대한 판단이 부족한 장애인, 새로운 일을 시도하는 것에 대한 두려움이 있는 장애인, 자신에 대해 과대평가를 하는 경향이 있는 장애인에게서 볼 수 있는 경우이다.

모의작업장 등에서 간접적인 일에 대한 경험과 작업표본평가 등의 결과를 통하여 자신의 능력을 인식하도록 도와준다.

4) 서비스 연계(사례관리 및 확대평가)

(1) 지속적 사례관리(팀협력)

직업재활계획의 실행에 있어 고용연계의 타당성 검토, 직업적응훈련 등에서의 프로그램기획 및 실행의 과정에서 효과성 및 평가결과의 적용성 검증과정과 지속적인 사례회의(팀협력), 의뢰된 기관과의 정보공유 등의 측면에서 직업평가는 직업재활과정 전체와 동일시 된다고 볼 수 있다.

- 직업재활계획서 실시
- 직업상담대상의 직업평가실시에 따른 역할분담
- 직업평가결과와 직종선정의 타당성 검토

- 직무분석 및 비교적합성분석, 현장평가 등 대상선정의 계획적 접근과 현장훈련대상 선정의 조기접근을 위한 팀협력회의

- 직무분석 및 현장평가, 취업자 및 고용주 만족도 조사의 타당성 검토 및 역할분담

- 직업평가결과와 프로그램기획 및 실행의 역할관계 검토
- 대상선정 및 서비스전이시 재평가 및 협의 활성화
- 상황평가 및 과제분석, 이용자만족도 조사 등의 신뢰도 및 타당성 검토
- 지역사회 직업재활환경 및 자원조사

(2) 확대평가

① 상황평가

상황평가는 실제 작업환경과 유사한 모의 작업장에서 장애인의 직무수행과 관련된 행동을 체계화된 관찰기법을 통해 평가하는 임상평가방법이라 할 수 있다. 실제 작업환경이란 작업활동, 감독, 임금, 근로시간 등을 말한다. 직무수행과 관련된 행동은 직업잠재력, 대인관계, 환경과의 상호작용, 동료와의 관계, 작업스트레스 등의 문제 대처능력 등을 말한다.

상황평가 요소에는 직업준비도(출근시간 엄수, 지각횟수, 기본적인 복장 및 위모관리, 위생 등), 작업기능성(실제 작업 중의 바른 자세, 균형기능, 대·소근육 운동능력, 시각·운동협응, 근력, 근지구력 등), 작업수행성(작업속도, 작업습관, 작업의 정확성, 생산량, 지속성, 일관성, 안정성, 작업도구의 사용능력, 작업 집중력 등), 직업생활태도와 가치(작업태도, 작업규칙 및 작업일정, 시간엄수, 신뢰성, 지시이해 및 수용방법, 관리자와 및 동료와의 관계, 지도나 교정을 얻는 능력, 일에 대한 보고, 얼굴표정, 일에 대한 적극성과 열정, 새로운 작업에 접근하는 행동, 충고에 대한 수용 능력, 선호하는 작업유형 등), 작업에 관련된 지적 능력(기초학습 능력, 장·단기 기억력, 작업관련 물품의 변별 및 위치 확인, 새로운 작업습득방법 및 습득 소요시간, 작업응용력, 작업변화에의 수용 및 순차적인 작업의 수행 등), 직업인성, 직업인내력(육체적인 인내력, 정신적 인내력), 작업환경 등이 포함된다.

이러한 직업 상황에서의 대처능력 및 행동관찰 및 분석은 직무를 수행하는 보호작업장, 간이 작업장, 학교나 장애인복지관 내의 작업장 또는 작업표본평가 장소 등 다양한 작업환경에서 이루어질 수 있다. 관찰 및 평가기간은 최소 1주 이상의 세심한 관찰이 필요하며, 객관적인 척도와 관찰자의 구성 또한 고려되어야 한다.

② 현장평가

직업목표에 적합한 지역사회내의 실제 작업현장에서 장애인의 직무기능을 직접 평가하는 것으로 직무배치과정과 적응능력 및 고용유지를 위한 직업준비도에 대한 평가를 하는 것이다.

현장평가 내용은 직무분석(직무수행능력), 행동분석(작업능력 및 태도, 대인관계, 적응능력 등), 환경분석(고용주 및 동료 직원의 태도, 물리적 환경 등)로 구성되어 있으며, 상황평가와 마찬가지로 행동관찰 및 분석에 기초한 체크리스트에 의한 임상평가로 직업평가사 뿐만 아니라 감독자, 동료 근로자들이 함께 평가를 할 수도 있다.

- 직무분석

직무수행과 관련된 정보획득과 수집 등의 단계로 이루어지며, 직능개발 및 현장 훈련, 취업알선을 체계적으로 분석하는 과정으로, 직무특성에 대한 정보제공 뿐만 아니라 과업수행과 장애인의 능력을 비교하여 작업환경에 대한 다양한 정보를 제공한다.

직무분석의 내용은 사업체의 기초정보, 직무환경, 직무수행방법, 직무수행 도구·장비·보조수단, 작업과정과 공정에 대한 과제분석, 요구되는 특성 파악 등이며, 관찰 및 면접에 의한 분석, 고용주, 감독자, 근로자와의 면접을 통한 1차 분석, 근로자의 관찰에 따른 결과 기록, 직무의 분류 등의 방법으로 실시한다.

- 과제분석평가

특정 과제에 대한 수행능력 측정과 직무수행능력의 향상정도를 파악함으로써 적합한 직업의 탐색과 개발하는 것으로 과제의 세부 수행 항목에 대한 인지, 변별, 운동, 재인 능력을 체크리스트에 의한 평가, 개별평가로 과제분석 단위별로 수행여부에 대한 직접적인 관찰 평가 방법으로 실시한다.

5) 사후지도

직업평가에 있어서의 사후지도는 평가결과를 확인하는 과정이다. Feedback 제공의 확대하는 측면과 연계된 서비스의 실행에 있어 사례관리의 지속이라는 측면에서 사후지도는 중요하며, Client의 평가결과에 대한 인식과 서비스 만족도에 대한 파악과정 및 서비스담당자와의 적절한 협의를 통한 직업재활계획의 재점검 및 평가 등의 목적이 있다.

5. 직업평가 담당자의 역할

1) 진단적 역할과 책임성

(1) 평가결과와 서비스의 연계성에 대한 현실적 대안과 평가결과의 적용성이

해당 기관에 한정되지 않고 총괄적인 직업재활서비스에 공히 적용될 수 있어야 한다.

(2) 평가담당자는 종합적인 평가정보에 대한 인지와 직업재활서비스에 대한 전반적인 이해와 지식이 필요하다.

- 직업재활서비스 설정을 위한 초기 재활방향(직업재활계획서) 기준 마련을 위한 전문성
- 지속적 직업평가의 방향성 검토 및 역할 확대 검토

(3) 평가회의는 client의 재활방향을 설정하고 서비스담당자의 역할책임성에 대한 기준을 마련한다는 의미에서 상당히 신중(중요성 강조)해야 하며, 해당 담당자는 지속적인 자기계발과 연구를 통한 전문성을 갖추어야 한다(책임성 강조).

(4) 평가보고서의 서비스 적용타당성 검토 및 평가담당자의 서비스 연계가 필요하다.

- 해당 기관의 이용현황 및 서비스 목적성과 방향성에 대한 숙지가 필요하다.
- 연계망과 서비스 의뢰에 대한 정보망을 갖추어야 한다.
- 직업평가조건 및 결과보고서는 전문성을 바탕으로 구체적이고 실무중심적이어야 한다.
- 직업평가보고서는 최소한의 시기에 Client에게 제공되어야 한다.
- 직업재활서비스 설정을 위한 초기 재활방향(직업재활계획서) 기준 마련을 위한 전문성
- 직업평가 결과의 적용과 실천을 위한 직업적응훈련 세부프로그램 개발 참여

2) 직업평가의 역할과 활동

초기접수 및 진단 : 초기(기초)평가 단계

Client(장애인)관련 내용

- 기본적인 사회적 능력
- 운동성, 이동가능성
- 이전 서비스 경험
- 직업과 관련된 일반적인 관심과 흥미
- 의료 및 심리관련 정보
- 일반적인 독립수준
- 부모 및 서비스담당자의 고용지원(지원수준과 지원특성)
- 과거의 직업 경험

- 작업기능이나 잠재력 파악

6. 계획 단계를 위한 준비과정

직업재활에 있어 직업평가의 중요성은 직업재활과정 중심적 서비스 접근을 위한 기초선 확보와 장애인의 직업적 능력과 제한점을 정확히 파악하여 서비스의 방향성을 제시한다는 기본적인 역할을 바탕으로 중증장애인들의 과학적이고 체계적인 재활계획 수립 및 서비스 전달의 증대, 효과성 촉진의 매개체로서의 역할과 아울러, 지역사회 직업재활서비스 연계망 형성 등 직업재활서비스 전달체계의 전문화 및 질적 변화 가능성을 높일 수 있다는 데 있다.

또한, 직업평가는 직업재활서비스의 전문화와 과정중심의 서비스를 위한 직업재활계획의 수립과 직업재활계획에 따른 팀협력적인 서비스 접근성을 활성화하는 방법적 대안으로 작용할 수 있다는 점에서 그 중요성이 강조된다.

1) 직업평가결과의 적용성과 직업재활서비스 연계성

직업재활계획서는 과정중심의 서비스와 팀협력적인 직업재활사업의 기초를 마련하고, 개별장애인 중심의 서비스 활성화를 목표로 하며, Case Plan & Management 실행을 위한 도구이다.

직업재활계획서 실시의 성패는 팀협력의 접근성과 같이한다는 점과, 직업재활과정 중심의 서비스를 지향한다는 점에서 서비스 영역별 전문화가 동반되어야 한다. 따라서, 직업재활계획의 실시에 있어 직업재활사업의 체계화 및 전문화와 다양한 전문가의 참여, 지역사회 연계망 및 자원개발 등이 전제되어야 한다.

2) 직업재활계획서 작성 요령

(1) 직업재활계획서에 포함되어야 할 내용

- 인적사항정보
- 배경정보(가족사항, 의료·교육사항, 장애관련사항, 직업관련사항)
- 평가결과(의료·심리평가, 작업표본평가, 상황·현장평가)
- 직업적 장·단기 목표설정
- 세부 장·단기목표 실행(기간, 담당자, 수행방법, 목표달성여부)
- 사례회의(날짜, 내용, 결과, 참석자, 비고)
- 서명

(2) 직업재활계획서 작성요령

- 인적사항정보는 장애인의 성명, 주소, 주민등록번호, 파일번호, 기관명 및 담당자, 의뢰사유 및 적격성 판정근거를 포함하여 기재한다.
- 배경정보란은 가족사항, 의료·교육사항, 장애 및 직업관련사항을 기술한다.
- 평가결과의 작성은 심리·의료평가, 작업표본평가, 상황·현장평가를 중심으로 검사결과를 요약하고 기타 사항이 있으면 제안하도록 한다.
- 직업적 목적과 목표 설정은 우선 장애인의 직업적 장기목표를 적고 장기목표를 실천하기 위한 세부적 실천사항을 단기목표로 설정해 기재한다. 장·단기 목표는 담당자와 장애인이 공동으로 작성하도록 한다.
- 장·단기 목표의 실행은 각각의 목표에 대해 목표달성여부를 체크하는 항목으로 실행기간을 구체적으로 적고, 목표를 실천하는데 기여한 담당자, 설정된 목표를 실천하기 위해 사용된 프로그램을 구체적으로 기록한다.
- 사례회의는 설정된 장·단기목표의 실행과정을 평가하기 위한 노력이다. 구체적으로 사례회의 일시, 사례회의 내용 및 결과, 그리고 참석자를 적는다.
- 관련담당자와 Client(가족)는 이미 작성된 직업재활계획서의 내용을 다시 확인한 후 공동으로 사인하도록 한다.

▶ 사례(직업평가보고서)

Client(ct)

- 성 명 : 김 송 이 (가명)
- 생년월일 : 1982년 8월 19일 (19세)
- 성 별 : 여
- 장 애 명 : Mental Retardation(2급) - Brain Damage
- ※ 의뢰기관 : ○○○장애인복지관 직업재활센터

기초 상담을 통한 초기 정보 수집

□ 의뢰 사유

■ 의뢰기관 서비스 담당자의 의뢰 질문

- 1) 구체적으로 어떤 직업능력을 가지고 있는가?
- 2) 직업환경에서의 초기 적응정도는 어느 정도인가?
- 3) 전반적인 심리적 상태

※ 의뢰 담당자는 ct를 취업알선(경쟁고용) 대상으로 판단하고 의뢰하였음.

■ 조모의 의뢰 질문

- 1) ct가 적성을 보이는 직업은 무엇인가?

□ 배경정보

1) 초기인상

외출에 적합한 단정한 옷차림으로 왼쪽 눈이 다소 아래로 쳐져있었고 열은 갈색 렌즈 안경을 끼고 있었으며, 내관사유에 대해서는 ‘직업 때문에...’라며 당일 내관목적을 알고 있었음. 차분한 목소리로 의미있는 의사소통 가능하였지만, ‘모르겠어요’, ‘생각해 보지 않았어요’ 등으로 자신의 욕구 표현에 매우 소극적이고 방어적이었으며, 대답시 수시로 조모를 응시하였음. 하지만 조모가 상담실을 나간 후보다 적극적으로 의사표현을 하였으며, 제시되는 질문이나 과제에 집중하여 수행하였고 매우 잘 하려는 모습과 함께 성실한 태도로 평가에 임함.

2) 장애력

- 3세경 교통사고 : 뇌출혈, 20일 동안 무의식 상태
2~3개월 동안 입원치료

뇌 손상 및 좌측 시력장애

- 학령기 동안 지속적인 학업부진
- 1998년 2월 인천인하대학병원 진료 후 정인지체 2급으로 장애등록
- 2001년 6월 강남 성모병원 1차 동공 교정 수술 받음
- 2001년 9월 19일 2차 동공 교정 수술 예정

3) 교육 및 일상생활능력

- 학력 : 고졸(초등/고등학교는 일반교육, 중학교 일반학교 특수학급)
- 워드프로세서 배웠으나 자격증은 소지하고 있지 않음
- 신변자립, 간단한 요리, 대중교통이용, 전화의 사용, 의사소통, 물건구매 등 스스로 가능
- 기본적인 사물의 색깔, 크기, 형태 등에 대한 변별능력을 가지고 있고 화폐의 개념을 알고 사용할 수 있으며, 한글 판독 가능

4) 가정 및 주거 환경

- 국민기초생활보장수급자(월 30만원 정도의 생계급여를 받고 있음)
- 현재 인천에 거주하고, 조부모와 함께 12평 임대아파트에서 살고 있음
- 조부모 고령 및 건강상(조모-척추관협착증)의 문제로 무직이며, 가정형편이 어려움
- ct의 모는 ct 출생 몇 개월 후 가출, 부는 1998년 배타고 나갔다가 사망

5) 취미활동 및 직업 경력

- 종이접기를 좋아하며, 앞으로 꽃 종이접기와 한글 워드를 배우고 싶어함
- 2001년 2월 고등학교 졸업 후 직업경험 전혀 없으며, 2001년 8월 하순부터 ○○장애인 복지관 직업재활서비스를 이용할 계획이었으나 눈 수술로 현재 집에서 생활하고 있음
- 눈수술 후 복지관 직업재활서비스 이용할 계획(취업알선 연계)

6) 희망직종(취업에 대한 욕구 강함)

- 음식(제과제빵) 및 청소와 관련된 일, 미용사
- 혼자 하는 일보다는 여럿이 함께 하는 일을 하고 싶음
- 월평균 급여 60만원, 부친인근의 출퇴근이 가능한 곳

⇒ ct는 기본적인 일상활동 독립적인 수행이 가능하며, 직업에 대한 개념이 형성되어 있고 직업을 갖기 위해 필요한 능력이나 행동에 대한 이해를 하고 있으며 취업욕구 또한 매우 강한 직업적 장점을 가지고 있음. 취업시 기능적인 제한점을

고려한 적합 직종에 선정이 필요하겠으며 앞으로의 진로에 있어서 현재 가족의 주 수입원이 없고, 조부모 또한 고령이고 특별히 왕래를 하는 친척이 없어 가족의 지원을 기대하기에는 어려움이 있음. 따라서 조모 사후를 고려하여 ct의 직업뿐만 아니라 장래 자립생활을 위한 장기적인 지원 체계의 마련과 지속적인 사례관리가 필요할 것으로 사료됨.

기초 평가(2001년 9월 12일)

□ 심리평가

1) **Intelligence** : K-WAIS로 지적능력을 평가한 결과, 전체 IQ=55(언어성 IQ=54, 동작성IQ=55)으로 'Mild MR 하단'에 속함.

- 주의력을 요하는 소검사와 시지각 협응을 요하는 검사에서 대체로 낮은 수행을 나타내고 있음. 이는 긴장의 영향과 함께 어린 시절 뇌손상의 영향으로 보이며, 또한 학령기 동안의 인지적 발달 기회 부족의 영향으로 보임.

2) **SMS**: Social age 13.40세(SQ=70.23)로 사회 적응적 행동발달이 약 13세 수준임.

- 의사소통 영역은 약 10세 수준으로 언어적 표현력에 비해 문장표현력이 낮은 수준이나 기본적인 의사소통에 어려움은 없는 수준임. 그러나 생활연령에 맞게 조리 있게 대화하는 것에는 어려움 있음.

- 사회화 영역은 약 13세 수준으로 학창시절 동아리 활동 등을 적극적으로 참여하였고 현재도 또래들과 어울리는 것을 좋아한다고 함.

- 대중교통 이용에는 먼 곳의 경우 몇 차례 교육을 한다면 가능하고, 화폐에 대한 개념있고 천단위 계산 가능한 수준임.

3) 비언어성 직업흥미검사(RFVII)

- 높은 흥미 영역: 식당(95%, 8등급), 가사(85%, 7등급), 동물·대인(75%, 6등급)

- 낮은 흥미 영역: 세탁·물품(25%, 4등급)

→ 음식 만드는 일에 흥미를 나타내고 있음.

4) 정서 및 대인관계

- 대인 관계에서 타인에 대해 불신감을 갖는 사람으로 경계하는 경향이 많은 것으로 보임. 또한 타인을 말로써 타박하려는 충동성이 있으나 이와 함께 내적으로 방해 당하는 것을 두려워하여 움츠러드는 경향이 있을 것으로 보임. 이로 인해 타인으로부터 거부되고 있다고 느끼고 있는 것으로 보이고 대상과 상황에 따라 선택적인 행동이 나타날 수 있을 것으로 판단됨.

⇒ 어린 시절 사고 이후 오랜 시간이 흐른 뒤로 현저한 Brain Dysfunction을 나타내지 않으나 주의력 결핍, 시각-운동 협응 저하 등의 Minimal Brain Dysfunction 가능성이 시사됨. 따라서 작업 수행시 지속력이 낮을 것으로 예측되고, 단순반복조립 작업의 경우 고도의 협응을 요하는 작업에서 어려움을 나타낼 것으로 사료됨.

또한 성격적으로 타인에 대해 의심이 많은 사람으로 상호작용시 방어적일 수 있겠으며, 따라서 새로운 환경에서 소극적일 수 있겠으나 적응에 큰 어려움 나타나지 않을 것으로 보임. 그러나 이후 타인과의 적절한 관계를 유지해 나가는데는 오히려 어려움 있을 수 있겠음.

현재 ct는 취업, 단순조립형 작업 보다 제과제빵 기술과 같은 직업 훈련을 선호하고 있음. 따라서 지원고용 연계 보다 ct의 욕구 파악이 세밀하게 이루어지는 것이 우선 되어야 할 것으로 보임. 또한 ct가 2차 산업의 직종에서 취업을 원하더라도 보호된 작업환경에서의 관찰을 통한 ct의 기능 파악이 필요할 것으로 보임.

□ 신체능력평가

- 신체검사 : 신장: 153.5cm 체중: 54.3kg 비만도: 122.4 % 앞은키: 88.5 cm
- 신체기능 검사
 - 시력: R(1.5) L(측정불가) → Lt. eye 빛만 감지 가능/상안건 거근 이상으로 눈감기 안됨
 - 맨손근력: Normal(강한 저항과 중력을 이겨내고, 전체의 운동범위에 걸쳐 완전히 작용함)
 - 이는 무거운 물건을 들고 옮길 수 있는 정도의 근력을 가지고 있음.
 - 약력: RH(17kg), LH(17kg), 드는 힘 : 20 ld(파운드)
 - 관절운동범위 : 수동 관절 운동범위와 능동 관절운동 범위 모두 특별한 제한은 없음
 - 좌·우를 비교시 특별한 제한은 없음
 - 각 관절을 움직임이 원활하고 또한 활동 수행력에 큰 제한점 없음.
 - 신체의 정렬과 착석: 바른 자세를 유지가능, 안정성과 체위의 움직임에 문제는 없음.
 - 손의 대립: 가능하지만 협응과 관련된 동작에서 제한있고 LH에 떨림이 발생
 - 양안의 위치와 입술의 위치가 다르며 안면 근육의 신경 혹은 근육의 마비 가능성이 있음.
 - 보행 : 정상적인 보행이 가능함.

⇒ 좌측 시력 손상으로 인하여 원근감 조절에 제한이 있어 직무선택시 고려되어야 할 것으로 보임. 또한 왼손의 지속적인 떨림이 있으며 이를 감추기 위한 오른손의 지지나 왼손을 테이블에 support하는 보상운동을 나타내고 있음. 이는 단순조립 작업은 가능하겠으나 정교한 양손 협응을 요하는 작업 수행에는 한계가 있을 것으로 판단됨.

□ 작업표본평가

1) MDS(74.7) - 전환적 훈련 수준(주사용손 : 오른손)

- 감각·운동요인 (71) : 확장된 작업활동과 전환적 훈련 경계
 - 감각요인(70) : 벤더시각운동형태검사(BGT) 70, 촉각시지각 변별검사(HVDT) 27
 - 운동요인(72) : 신경운동발달검사(소근육 83, 대근육 84)
(지속적 통제 : 86.5, 근육력 평균 : 71.5, 운동지각의 통합 평균 : 70, 양손의 정교성 : 94.5)
- 언어-공간-인지 요인
 - 지능(K- WAIS) : 전체 IQ 55 (언어성 IQ 54, 동작성 IQ 55)
 - 그림어휘력 검사(PPVT) : 88 - 동가연령 16세 1개월

⇒ 직업 수준은 전환적 훈련 수준으로, ct는 교육과 훈련이 가능한 인지수준이며 수용어휘능력(PPVT)은 16세 1개월 수준으로 양호한 수행능력 보이고 있어 작업환경에서의 지시이해 하는데 어려움 없는 수준임. 감각·운동요인 영역에서는 확장된 작업활동과 전환적 훈련 경계수준으로 장애인 평균보다 다소 높은 수준의 작업능력을 보이고 있음. 운동 능력에 있어서는 기능적으로 양손의 정교성은 우세하나, 운동지각의 통합 측면에서 낮은 수행능력 보이므로 균형감각이 떨어질 것으로 예측됨. 또한 오른쪽에 비해 왼쪽 상지기능의 저하를 보이고 있음.

2) 손기민성 검사 : Purdue pegboard 삽입(41.7), 조립(27.7)

- 한 손을 사용하여 수행하는 검사에서는 비장애인(일반공장 종사자) 평균에 89.2%정도에 해당 하는 수행능력을 보인 반면 양손을 동시에 사용하여 수행하는 검사에서는 70.5%에 해당하는 수행능력을 보임. 이는 한 손 사용 시에는 손 기민성에 특별한 제한이 없음을 뜻하나 양손을 동시에 사용할 때는 기민성 및 협응력에 제한이 있는 것으로 판단됨. 또한 수행 시간이 증가 함에 따라 실수가 증가하므로 작업상황 내에서는 생산량의 저하를 가져올 수 있을 것으로 예측됨.

⇒ ct는 지역사회 내 고용 시 필요한 작업 행동과 직업준비기술 등에 대한 교육과 훈련이 필요한 수준임. 신체 기능적으로 왼쪽의 기능저하를 보이고 있으나 그 외 특별히 직업생활에 제한점으로 작용될 기능적인 제한점은 관찰되지 않음. 그러나 장시간 계속 되는 검사 과정에서 집중력이 현저히 저하되며 수행 중 실수의 증가를 보였으며, 검사 수행 중에 지속적인 재 확인이 필요하였으며 시간이 지난 후 다시 순서를 헛갈려 하는 모습이 매 검사장면 마다 관찰되어 간헐적인 언어적인 지시를 필요로 하였으므로 직장에서 작업수행시 이에 대한 감독자의 이해와 고려가 필요하겠음. 이러한 직업 기능적인 측면을 고려해 볼 때 ct는 비활동적이며, 반복적으로 수행 가능한 단순 조립 작업이 적합할 것으로 사료되며 지속적인 작업수행의 어려움으로 생산량에 크게 영향을 받지 않는 직무수행이 적합할 것으로 사료됨.

□ 행동관찰평가

외출에 적합한 옷차림으로 질문에 기본적인 대답을 할 수 있으며 의사소통 가능하지만, 자신의 욕구에 대한 질문에는 소극적인 태도를 취하며 욕구표현을 하지 않는 편으로 새로운 환경과 처음 만나는 사람에게 다소 방어적인 태도를 취함. 제시되는 과제에 대해서 잘 수행하려는 모습 지속적으로 관찰되었으며, 평가시간이 길어짐에 따라 다소 지친 기색이 있었으나 평가에 진지하게 임함. 전반적으로 초기 과제에 대한 집중력이 좋은 편이었으나 과제 지시에 대한 간헐적인 언어적 지시 및 확인을 필요로 하였으며 과제의 지속시간이 길어짐에 따라 수행력이 점차 낮아지는 경향이 많이 관찰됨. 또한 신체 기능적으로 왼손의 떨림이 지속적으로 나타나 왼팔을 잡고 있는 행동이 지속적으로 관찰되었으며, 자신의 장애에 대한 기본적인 인지를 하고 있어 자신의 장애 및 제한에 대한 보상행동을 지속적으로 나타냄.

⇒ ct는 전반적으로 타인과 초기 관계 형성시 자신에 대한 초기 인상에 다소 예민하고 자신의 제한점을 최소화하기 위한 여러 가지 보상행동 패턴을 보이는 등 신중함을 가지고 있음. 또한 과제 수행 시에도 이러한 신중함과 보다 잘 수행하려는 태도에 에너지가 많이 집중되는 경향이 강하여 이로 인해 장시간의 주의 집중에는 다소 어려움이 있었으며 전반적으로 수행력이 낮아지는 등 장시간의 작업과 속도를 요하는 작업이나 생산성을 요하는 작업에는 제한이 있을 것으로 보임. 하지만 평가 및 직업에 대한 동기부여가 높아 작업환경내에서 주어진 일에 최선을 다하고 성실히 직업생활에 임할 것으로 기대됨.

직업평가 회의(2001년 9월 19일)

직업평가 결과

1) 직업적 장·단점

직업적 장점	직업적 단점/제한점
<ul style="list-style-type: none"> · 기본적인 신변자립 가능 · 대중교통 이용 가능 · 의사소통 가능 · 지시 이해력 좋음 · 손의 기능적인 동작이 가능함 · 한글 판독 가능 · 직업훈련 및 취업에 대한 욕구 강함 · 주어진 일을 잘 수행하려는 의지 강함 	<ul style="list-style-type: none"> · 왼손의 떨림 심함(협응 제한) · 시각·운동 협응능력이 낮음 · 주의력이 짧음 · 균형 감각이 낮음 · 양 눈의 시력 차가 큼(원근감에 대한 제한) · 직업경험 없음 · 가족의 지원체계가 낮음

2) 직업수준 및 목표

직업수준	직업적응훈련 및 직업훈련 필요
직업훈련방향	단기간의 직업적응훈련 후 지원고용으로의 접근
취업알선	지원고용

3) 직업 권고

단기적 권고	1. 보호된 환경에서의 직업적응훈련(단기간) ※ 뇌손상에 대한 시사점이 많아 작업활동에 대한 지속적인 관찰이 필요함 2. 직종탐색 (진로상담) - 욕구·적성을 고려한 직종선택 ※ ct가 흥미를 보이는 제과제빵 직업훈련 고려
---------------	--

장기적 권고	1) 지원고용 - 지속적인 사후지도를 통한 심리적 지지 필요 ※ 적합직종 : 조립·포장(단순작업) 2) 지속적인 follow up 서비스
---------------	---

지원 프로그램	1) 직업적응훈련 - 직업준비·수행 적응훈련 : 직업에 대한 Insight, 직업선택 및 계획 작업습관형성(생산성, 집중력 등)※ 작업행동 관찰 - 직업유지 적응훈련 2) 지속적인 재활상담 : 심리적 지지
----------------	--

< 종합 소견 >

김송이氏의 직업평가결과에 기초한 직업적 권고 및 소견은 다음과 같습니다.

인지-정서적 측면에서는 가벼운 정도의 정신지체 下의 인지 수준으로 사회적 능력은 약 13세 수준입니다. 기본적인 의사소통에는 큰 어려움이 없고 일상활동 독립적인 수행이 가능하지만 관계형성에 있어서 다소 방어적이고 새로운 환경에 소극적인 성향을 보입니다. 인지적으로 단순 조립형의 직무 수행 가능한 수준이지만 주의력의 제한으로 장시간 작업에 집중하는데는 어려움이 있을 것으로 보입니다. 또한 본인이 관심있는 직업분야가 단순 조립직 보다는 제과제빵이나 미용업이고, 직업흥미검사 결과 또한 식당 및 가사 서비스와 동물·대인 서비스에 높은 흥미를 보이고 있으므로 본인의 욕구에 따라 조기 취업보다는 직업훈련 또는 직업적응훈련을 통해 직업에 대한 스스로의 탐색기간이 필요할 것으로 사료됩니다.

신체 기능적 측면에서는 직업을 갖는데 있어서 시력문제로 인한 원근감 조절에 제한이 있으며, 왼손의 떨림이 있어 단순 조립작업 수행 가능하지만 장시간의 조립작업에는 제한이 있으며 정교성을 요하는 양손 작업 수행에는 한계가 있을 것으로 보입니다. 또한 왼손의 기능적 제한 및 떨림에 대한 보상작용이 지속적으로 관찰되는 바 이로 인한 에너지 소모가 많아 장시간 주의 집중하는 데는 많은 어려움이 예상됩니다.

직업적 측면에서는 직업수준은 잠재적으로 지역사회 고용이 가능한 수준으로 고용을 준비하기 위한 직업전 훈련과 직업탐색 및 직업적응훈련 서비스가 필요한 단계입니다. 기능적으로 초기 과제 및 작업 수행시 양손의 정교성이나 외부의 운동을 억제하면서 주의 집중할 수 있는 능력이 다소 높지만, 1시간 이상의 작업수행에서는 현저히 기능적인 수행능력 낮아지는 경향이 강합니다. 또한 작업시간이 길어짐에 따라 작업지시에 대한 간헐적인 지시가 필요하므로 생산성을 요하는 작업에는 어려움이 있을 것으로 보이며 고용 이전에 작업환경내에서의 지속적인 관찰이 필요할 것으로 사료됩니다.

이상을 종합하면, 김송이氏는 일상활동을 스스로 처리할 수 있는 자립능력과 기초학습 능력을 가지고 있고, 직업에 대한 개념과 직업을 갖기 위해 필요한 능력을 이해하고 있으며, 일상 활동 및 직무에 대한 이해력이 좋고 취업에 대한 욕구도 강한 직업적 장점을 가지고 있으며, 기능적으로 단순한 직무 수행이 가능한 수준입니다.

하지만 현재 본인의 욕구가 단순 조립과 관련된 직무의 수행이나 취업보다는 직업훈련을 희망하고 있으며, 현재 각 평가영역별로 과제의 수행능력은 우수하지만, 작업의 지속성의 어려움과 생산성 저해 및 장애에 대한 보상작용으로 나타나는 여러 가지 행동패턴 등 이로 인한 에너지 소모가 작업에 영향을 미칠 것으로 판

단되며, 성격적으로 본인보다는 낮은 인지력을 가진 타인에 대한 자기에적 성향을 보임으로 인해 지속적인 관계형성의 어려움 등이 예상되므로 취업 이전에 작업현장에서의 일정기간동안 관찰과 본인의 욕구 및 적합직종에 대한 탐색이 선행되어야 할 것으로 보입니다. 이후의 결과에 따라 필요한 직업적응훈련 또는 적합한 직업훈련 후에 고용에로의 연계가 보다 바람직 할 것으로 사료됩니다.

현재 김송이씨는 고령의 조부모와 함께 살고 있고 조부모 외의 친척이나 가족의 지원체계가 마련되어 있지 않기 때문에 현재 직업문제 뿐만 아니라 장래에 자립생활을 할 수 있는 여건 마련을 위하여 일상생활 및 사회생활에 있어서 적응능력과 심리적 지지가 필요하며 안정된 직업생활을 위한 지원 체계 마련과 지속적인 사례관리가 필요할 것으로 사료됩니다.

의뢰질문과 관련한 결과는 다음과 같습니다.

▶ **작업지속성**

초기 과제나 작업 지시에 대한 이해력이 좋고 단시간의 작업에 대한 주의 집중력이 높고 수행력도 높은 편이지만, 작업이 지속될 경우 작업 순서 및 진행과정에 대한 언어적 지시를 필요로 하며, 작업의 지속적인 수행에 따른 실수가 나타나고 생산성이 낮아지는 경향이 있습니다. 이는 과거 병력으로 보아 뇌손상이 의심되며 특히 주의력에 제한이 있고, 단기기억에서 장기기억으로 전이되는 과정에 어려움을 가지고 있는 것으로 판단됩니다.

▶ **작업환경에서의 초기 적응도**

처음 만나는 사람이나 새로운 환경에 다소 방어적이고 소극적인 성향이 있지만 초기 적응에는 큰 어려움 없을 것으로 보입니다. 하지만 자신의 장애 및 제한점에 대한 기본적인 인식을 하고 있고 이에 대한 보상행동을 지속적으로 보이고 있으며 외형적으로 나타나는 자신의 여러 측면(단점 및 장애)에 대해 매우 예민하여 타인과의 지속적인 원만한 관계를 유지하는데는 다소 제한점이 있을 것으로 보이므로 이에 대한 적절한 지원이 필요하겠습니다.

직업평가결과 통보 : 직업평가보고서 발송

평가이후 결과 적용(Case Management) 및 사후지도

■ **2001년 10월 9일(○○○장애인복지관 서비스 담당자)**

- ct의 욕구, 직업흥미 및 적성에 대한 정보 획득할 수 있었음.
- 기능적인 제한점 및 전반적인 장·단점을 파악할 수 있는 계기가 됨

⇒ 재할상담 후 본인의 욕구 재확인 후 재할방향 재설정
(직업훈련을 받을 것인가? 취업을 할 것인가?)

■ 2001년 10월 22일

- 재할상담을 통해 ct가 직업훈련보다는 취업을 우선적으로 희망하여 적합 직
종개발

- 10월 19일 : 면접 - 핸드폰 조립업체(앉아서 하는 단순조립작업)

⇒ 취업알선(경쟁고용) 보다는 지원고용 유도로 계획 변경

■ 2001년 11월 5일

- 현장훈련 : 2001. 10. 29 ~ 2001. 11. 5. 현재 「●●산업」

→ 수행직무 : 핸드폰 버튼 인쇄 코팅지 떼기 및 부착

→ 요구되는 능력 : 작업공정에서 속도를 요하기보다는 작업지속성이 요구됨

→ 수행정도 : 2~3가지 공정을 수행할 수 있으며 얇은 코팅지 떼기 등 세밀
한 작업수행

가능함

→ 문제점 : 출근 시 때때로 사업장의 위치를 기억하지 못하곤 함.

■ 2001년 11월 17일

- 고용확정 및 체결

■ 2001년 12월 3일

- 작업수행에 특별한 어려움 없고 잘 적응하여 직업생활 유지하고 있음

- 본인 또한 만족해함

제3절 계획

1. 재활계획의 개념

재활계획은 이용자에 대해 초기면접에서 수집된 자료와 각 영역의 사정자료를 종합·정리하여 이용자의 사례관리 목적을 달성하기 위해 재활방향을 설정하고 내담자에 대한 장·단기 목표를 설정하고 개별적인 보호체계를 수립하는 과정이다. 즉, 이 과정은 내담자의 욕구에 의해 서비스를 개발하고 계획하는 단계로써 목표를 설정하고 자원계획을 수립하여 관련기관의 기능, 서비스 자격요건, 접근성, 그리고 서비스를 실행하는 데 있어서의 기관 지원 가능 여부, 등에 대한 분석이 요구된다. 이를 바탕으로 서비스계획을 수립하는데 장기 및 단기목표, 서비스 내용, 서비스 담당자, 서비스 기간, 등을 고려하여야 하며 사례관리에서 가장 중요한 계획의 부분에서 사례관리자는 지역사회의 다양한 정보를 제공하여야 한다. 또한 이 과정에서 가장 중요한 것은 내담자 중심의 계획이 수립되어야 한다는 것으로 이 과정에서는 내담자 또는 보호자의 동의하에 계획이 수립되어야 한다.

2. 재활계획의 의의

재활계획은 구직가능성이 있는 장애인을 위하여 사례관리자, 내담자, 보호자 등이 공동으로 참여하여 재활의 목표와 구체적인 실천방안 등을 논의하는 과정으로 소비자 중심의 재활서비스를 실천하는 한 방법으로써 재활서비스의 향방에 영향을 미칠 수 있는 가장 중요한 과정이다.

또한 재활계획은 장애인 내담자에게 제공되어야 할 재활과정에 대한 흐름을 파악할 수 있다는 점에서도 의의가 있다. 즉, 장애인 내담자의 욕구에 따른 장·단기 목표를 설정하여 목표달성을 위한 재활서비스 계획을 구체화하고 장애인내담자에게 제공되어야 할 기관의 역할과 각 영역별 담당자의 역할, 서비스 제공을 위해 필요한 기간과 목표달성 여부, 서비스 목표수립을 위해 필요한 지역사회 자원 등 한명의 내담자에게 제공되어야 할 재활서비스의 구체적인 방안 등이 기록되어 있어 장애인 내담자에 대한 효율적인 사례관리를 위해 중요한 자료로써 활용 가능하며 재활계획과정에서 장애인내담자에 대한 구체적인 재활서비스와 관리를 공식적으로 전달하고 조정함으로써 역량을 강화하고, 효율적인 서비스를 전달함으로써 재활서비스의 효율성을 증진시킬 수 있다는 점에서도 큰 의의가 있다.

3. 재활계획의 목적

1) 재활계획의 목적

재활계획은 장애인 내담자가 도달할 수 있는 최상의 직업적 혹은 기능적인 독립수준을 결정하고 장애인 내담자에게 가장 적합하고 구체적인 직업재활방향을 설정하며 전문적인 직업재활서비스와 사회적 자원을 활용하여 장애인의 고용잠재력을 증대시키고 자립능력을 활성화하며 목표달성을 위한 구체적인 방안을 공식적으로 계획하고 실천함을 목적으로 한다.

2) 재활계획 단계에서의 목표설정

재활계획 단계에서의 목표설정은 재활목표를 성취하기 위한 프로그램의 개발로 재활프로그램은 더 높은 수준의 목표를 성취하기 위한 하위계획의 한 예라고 할 수 있다. 다른 의미로는 이들 목적들을 달성하기 위해 필요한 단계와 결부시켜 목표와 목적의 단계를 상세히 설명하는 것으로 최고의 목표는 직업목적을 달성함으로써 증진될지도 모르는 내담자의 삶의 질을 향상시키는 것이라고 할 수 있다. 그러나 직업의 목적에 대한 성취는 신체적, 심리적, 사회적, 교육적, 직업적 목표에 대해 정의된 것으로서 어떤 직접적인 목적에 관한 행동에 달려 있다. 재활목표는 일반적으로 경쟁고용, 지원고용, 보호고용, 자영업·창업 등으로 접근될 수 있을 것이며 이 과정에서 내담자의 욕구에 맞는 정확한 직종을 알 수 있다면 적절한 직종명을 기재하여야 한다.

목표설정과정은 목표에 대한 분석과정을 통해 재활 프로그램에서 내담자가 직업목표를 성취하기 위해 무엇이 필요한지를 결정하도록 지원한다. 이러한 과정을 통해 내담자는 신체적 기능, 심리사회적 기능, 교육적·직업적 기능, 특별한 고려사항 등에 대한 내담자의 재활과정에서 자신의 역할을 확인할 수 있게 되며 이 사항들은 재활프로그램을 계획하는 데 달성해야 할 중간목표가 되는 것이다. 적절한 중간목표는 내담자가 할 수 있을 것으로 기대되는 활동이나 행동, 기대되는 행동의 수준, 양, 내담자가 기대되는 행동의 실행을 완수할 수 있는 기간 등이 포함되게 된다.

(1) 재활목표를 수립하는 데 있어 필요한 내용

- 실행가능한 직업목표 선택
- 직업목표를 성취하기 위한 장·단기 목표선택
- 목표를 성취하기 위해 필요한 서비스 계획수립
- 각 과정을 완수하는 데 필요한 시간적 계획
- 각 과정에 따른 수행인력, 내담자, 사례관리자의 책임성 부분
- 목표성취를 통해 기대되는 결과를 기록한다.

(2) 세부적으로 포함되어야 할 내용

- 사례관리 대상자 욕구 중 해결이 시급히 요하는 욕구의 우선순위를 정한다.
- 사례회의에서 결정된 서비스 내용에 따라 제공할 서비스를 구체적으로 기록한다.
- 기관내의 타부서에 의뢰한 사항과 타 기관에 의뢰할 사항을 분류하여 각각의 계획을 수립한다.
- 서비스 전달체계에 대한 계획을 구체적으로 작성한다.
- 제공될 서비스의 양, 시간, 횟수를 상세히 계획하여 기록한다.

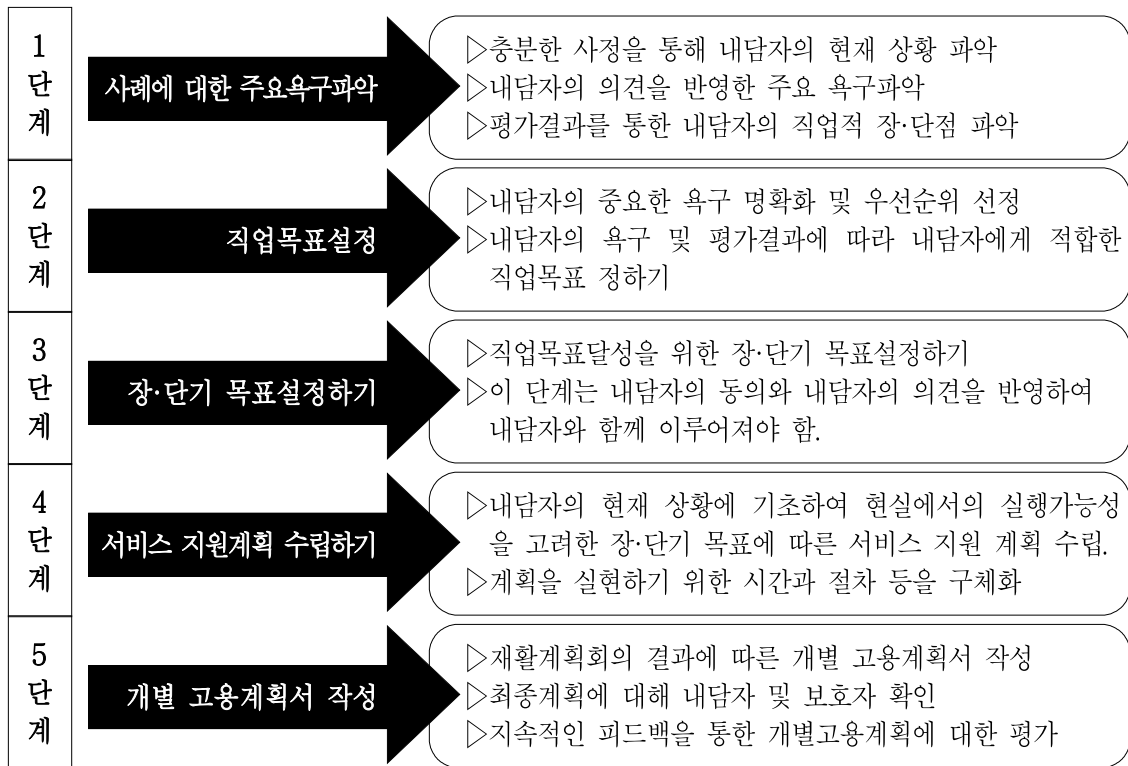
4. 재활계획회의

1) 재활계획회의의 개념

재활계획회의는 사례관리자와 각 영역의 사정담당자, 그리고 내담자 본인 및 보호자가 함께 참여하여 초기면접에서 수집된 정보와 각 영역의 사정내용을 종합·정리하여 내담자에게 제공되어야 할 재활계획을 수립하고 재활방향을 모색하는 과정으로 즉, 초기면접 시 수집된 정보와 각 영역에 대한 구체적인 평가결과보고를 통해 내담자의 직업적 장점과 단점을 찾고 이에 따른 내담자의 고용계획 수립을 위한 구체적인 직업적 목표를 설정하고 서비스 방향을 결정하는 회의 과정이다.

2) 재활계획회의 과정

재활계획회의는 사례관리자와 각 영역별 평가담당자, 서비스 제공과 관련된 전문인력, 장애인 내담자와 가족의 참여하에 실시함을 원칙으로 하며 사례담당자가 내담자에 대한 사례상정 사유와 초기면접과정에서의 수집된 정보에 대해 안내한다. 이후 각 영역별 평가담당자들이 내담자의 평가결과에 대한 보고를 통해 내담자의 주욕구와 직업적 장점과 단점, 재활서비스 제공의 제한점과 재활방향에 대한 논의가 이루어진다. 이 과정에서는 내담자 및 가족의 의견을 충분히 반영하여야 할 것이다.



<그림 5-5> 재활계획회의의 과정

재활계획회의는 총 5단계로 이루어진다. 우선 사례에 대한 주요욕구를 파악하는 과정으로 충분한 사정을 통해 내담자의 현재 상황을 파악하고 내담자의 의견을 반영한 주요욕구를 파악하고 직업평가결과를 통해 내담자에 대한 직업적 장점과 단점, 서비스 제공에 대한 제한점 등을 파악한다. 두 번째 단계는 직업목표를 설정하는 과정으로 내담자의 주요욕구를 명확화하고 욕구에 대한 우선순위를 결정하고 직업평가결과를 토대로 내담자에 대한 최종직업목표를 설정한다. 세 번째 단계는 직업목표 달성을 위한 장·단기 목표를 설정하는 과정으로 이 과정에서는 내담자의 의견을 충분히 반영하여야 한다. 네 번째 단계는 장·단기 목표에 대한 구체적인 서비스 지원계획을 수립하는 단계로 현재 상황에 기초하여 서비스 계획을 수립해야 할 것이며 현실에서의 실현가능성을 충분히 고려해야 할 것이다. 또한 각각의 계획을 실현하기 위한 기간과 절차 등을 구체화한다. 마지막으로 재활계획회의를 통해 결정된 내용을 토대로 구체적인 개별고용계획서를 작성하는 과정으로 이 과정에서는 지금까지 제시된 내용을 구체화하고 문서화하여 내담자에게 제공되어야 할 서비스 과정을 쉽게 이해하고 직업재활서비스 방향을 확인할 수 있다. 개별고용계획서에는 반드시 내담자 및 보호자의 확인을 받는 것을 원칙으로 한다.

③ 사례관리자의 역할

재활계획회의의 과정에서의 사례관리자의 역할을 살펴보면, 우선 재활계획회의의 과

정의 최종목표는 내담자에게 제공되어야 할 직업목표를 정하고 이에 대한 구체적인 직업재활서비스 계획을 수립하여 장애인 자신이 보람을 느낄 수 있는 직업을 가지고 이러한 직업목적은 달성할 수 있도록 사례관리자는 장애인 내담자의 전반적인 삶의 질을 높일 수 있는 직업을 갖는데 길잡이가 되어 줄 수 있도록 다양한 단계의 개별적인 서비스를 제공해야 할 것이다.

계획수립에 있어 구체적인 사례관리자의 직무과제를 살펴보면 다음과 같다.

- 직업, 의료, 그리고 심리진단 보고서의 정보를 통합한다.
- 재활계획에서 내담자의 잔존능력을 설명하기 위해 기술된 사정자료를 통합한다.
- 재활계획에 기초하여 내담자와 관련된 정보를 종합적으로 진단할 준비를 한다.
- 내담자에 대한 진단정보를 해석한다.
- 내담자들이 진술한 흥미와 가치들을 직업선택과 관련시킨다.
- 기능적인 한계들과 관련된 의료적인 정보, 등 다양한 정보들을 검토한다.
- 검사와 면접정보가 교육적·직업적으로 나타내는 사항에 대해 내담자들과 상의한다.
- 내담자들에게 직업평가의 결과를 해석해준다.
- 내담자가 자신의 선택을 적절하게 개선하도록 하기 위해 직업적, 심리적, 그리고 사회적 정보와 일치하는 직업영역들을 제안한다.
- 장애의 결과와 직업적 중요성을 내담자와 검토한다.
- 내담자의 직업적 강점과 한계들을 현실적으로 이해하고 수용하기 위해 내담자와 탐색한다.
- 내담자의 훈련과 경험에 적합한 특별한 직업적 대안들을 내담자와 상의한다.
- 상호 동의할 수 있는 직업상담 목표들을 개발한다.
- 내담자들의 고용가능성을 증진시키는 데 도움이 되는 바람직한 직업행동들에 관해 내담자와 상의한다.
- 어떤 직업을 가지는 데 대한 실현가능성에 영향을 미칠 수 있는 노동시장 조건들에 대해 내담자들과 논의한다.
- 내담자들이 비현실적으로 보일 때 내담자의 직업계획들을 논의한다.
- 그들의 능력과 흥미, 그리고 재활목표들에 적합한 직무들을 선택하도록 내담자들에게 조언한다.
- 특정직무들에 대한 교육 및 훈련에 필요한 사항들을 확인한다.
- 내담자들이 직업적 대안을 탐색하도록 직업 및 교육자료들을 추천한다.
- 내담자들이 자신들의 고용가능성을 증진시키도록 돕기 위해 좋은 직업적응에 관련된 요인들을 논의한다.
- 상담을 통해 광범위한 작업분야와 특정 직무들을 망라하는 정보를 통합한다.
- 내담자의 일반적인 직업목표들과 관련된 지구명, 의무, 그리고 요구사항들을 구체적으로 설명한다.
- 내담자의 일반적인 직업목표들과 관련된 직무명, 의무, 그리고 요구사항들을 설

명하기 위해 이용할 수 있는 작업정보를 추천하고 만든다.
·내담자의 개별고용계획서를 개발하고 작성한다.

5. 개별화고용계획 수립

1) 개별화된 고용계획 수립의 목적

개별화된 고용계획 수립은 일련의 재활계획회의 과정을 거쳐 장애인 내담자의 욕구에 맞는 최상의 직업목표를 달성하기 위한 장·단기 목표와 이에 대한 구체적인 서비스 계획을 수립하고 이를 문서화하여 장애인 내담자 개개인에 대한 직업재활 서비스를 효율적으로 제공함을 목적으로 한다.

직업재활과정 가운데 개별고용계획의 수립은 장애인이 재활서비스를 받을 수 있는 자격이 주어지게 될 때 재활서비스의 계획과정에서 사례관리자와 공동으로 작성된다.

미국은 이미 1973년 재활법 개정안을 통하여 개인별직업재활계획서(IWRP)의 사용을 법적으로 제도화하였고 1998년 재활법 개정안을 통하여 IWRP를 개인별고용계획서(IEP)로 개명하여 재활서비스를 실천해 오고 있다. 그리고 직업재활서비스의 적격성을 결정하기 위하여 내담자가 지정된 주 단위 기관의 직업재활상담사의 도움을 받도록 하였다(강위영, 나운환, 2001). 이에 따라 미국재활시설인가위원회(CARF)는 직업재활사업실시기관의 인가를 받은 모든 기관(시설)들로 하여금 개인별직업재활계획서의 작성을 의무화하고 있는 데, 이는 직업재활서비스에 있어서 장애인의 참여를 확대시키고, 그에 따른 서비스의 효율성을 높이고자 하는 제도적인 뒷받침이 되어 있다는 점을 의미한다.

우리나라의 경우도 각 기관에서 직업재활서비스를 제공함에 있어 개별고용계획서의 중요성을 인식하고 있고 개별고용계획서를 작성함을 원칙으로 하고 있으며 박희찬, 이상훈, 최국환(2002)은 개별고용계획서의 작성은 재활서비스의 적격판정을 받은 장애인과 직업능력평가를 받은 장애인을 대상으로 장애인의 개인별 특성과 능력을 고려하여 장애인 스스로 직업적 의사결정을 할 수 있도록 지원한다고 주장하고 있다.

2) 개별화된 고용계획 수립의 과정

개별화된 고용계획은 재활계획회의를 통해 장애인 내담자에 대한 구체적인 직업재활방향을 설정한 후 장애인 내담자에게 적합한 고용계획을 수립한다. 개별화된 고용계획은 재활계획회의에서 결정된 직업목표에 따라 장·단기 목표를 수립하고 목표를 달성하기 위해 장애인 내담자에게 제공되어야 할 구체적인 서비스 계획과 시행기간, 평가일정, 목표달성여부, 등 구체적인 서비스 계획을 수립한다.

개별화된 고용계획을 작성하려면 (1) 장애인의 서비스 적격여부를 나타내고 그 결정이유를 설명하며, (2) 상태변화와 부가적인 관련자료 즉, 평가관련 자료를 기입하고, (3) 내담자에게 적격성 여부를 문서 또는 개별고용계획서 사본으로 제공하고, (4) 개별고용계획서 수립에 필요한 정보를 얻기 위해 계획을 수립하여 기록 및 계획된 활동을 수행하며, (5) 승인된 개별화고용계획서에 내담자의 서명을 받아서 개별화고용계획서 사본을 제공해야 한다.

이렇게 작성된 개별고용계획서를 토대로 장애인 내담자에게 제공되어야 할 서비스 흐름이 결정되고 구체적인 서비스 계획에 의거하여 서비스가 제공되며 이러한 일련의 과정속에서 개별고용계획에 따른 각각의 세부 목표에 대한 서비스 목표 달성여부에 대한 평가가 이루어진다.

3) 사례관리자의 역할

개별고용계획서를 수립하는 데 있어 사례관리자는 크게 계획개발과 계획 완성으로 나누어 계획수립에 있어의 주의사항을 점검할 수 있다.

◎ 계획개발

- 나는 평가 서비스를 위해 필수적인 정보를 제공하였는가?
- 내담자에게 팀 서비스를 하기 위해 기관 내의 정책이나 실제들이 준비되어 있는가?
- 나는 내담자의 재활계획에 내담자의 가족들을 참여시킬 방법을 강구하였는가?
- 나는 필요한 평가를 하기 위해 평가전 평가의 목적과 이유를 내담자에게 정보를 주었는가?
- 나는 내담자의 평가결과가 표준화된 규준집단에 나타나지 않을 때 결과를 조심스럽게 재검토하였는가?
- 나는 평가결과에 대해 사회적, 경제적, 윤리적, 장애·문화적 요인들의 결과를 고려하였는가?
- 나는 내담자가 이해할 수 있도록 평가결과를 설명하였는가?
- 나는 다른 전문가들과 함께 내담자의 고용계획이나 서비스 전달에 대한 내용들을 논의하고 정보를 공유하였는가?

◎ 계획완성

- 계획에 나와 내담자의 공동노력이 반영되었는가?
- 이 계획은 통합적이고 개별화된 계획인가?
- 이 계획은 내담자의 환경과 능력을 반영하고 있는가?
- 이 계획에 내담자의 계획을 위해 협력하는 모든 기관의 상호간의 공정한 이해가 포함되어 있는가?

위에서 제시한 주의사항에 대해 인지하였다면 사례관리자는 재활계획회의를 통

해 결정된 내담자에 대한 개별고용계획을 수립한다. 개별고용계획 수립시에는 반드시 내담자의 욕구에 따라 내담자의 의견을 반영한 서비스 계획이 수립되어야 할 것이며 현실적일 실현가능한 목표를 설정하여야 할 것이다. 또한 작성된 재활 계획은 내담자에 대한 약속으로 이를 지키기 위해 노력이 뒤따라야 할 것이다.

5. 계획 단계에서의 도구 혹은 각종 기록지

계획단계에서 사용되는 기록지는 크게 재활계획회의록과 개별고용계획서로 분류할 수 있다. 그 외에서 기관의 특성에 따라 다양한 기록지를 활용하기도 하며 그 양식도 기관의 특성에 따라 상이하게 작성되고 있으나 여기서는 장애인복지관 직업재활프로그램 업무표준화연구에서 개발된 기록지를 활용하였다.

1) 재활계획회의록

계획단계에서 사용되는 각종 기록지는 우선 재활계획 회의를 통해 작성되는 재활계획 회의록으로 재활계획 회의록의 구성은 기본정보와 사례상정 사유, 회의내용과 재활방향, 조치사항, 비고로 구성된다. 회의내용에는 초기면접과 직업평가 과정에서 수집된 내담자에 대한 배경정보와 현재상태, 주요욕구와 서비스 제공의 제한점에 대한 회의내용을 기록한다.

- ① 재활방향은 재활계획회의에서 논의 된 사항에 대해 기록한다.
- ② 조치사항은 재활계획회의에서 논의를 통해 결정된 서비스 목표와 목표수립을 위한 서비스 계획에 대해 기록한다.
- ③ 비고란에는 내담자에 대한 특이한 사항이나 협조사항, 등 내담자에게 제공되어야 할 특이한 사항에 대해 간략하게 기록한다.

2) 개별고용계획서

재활계획회의록에 근거하여 장애인내담자 개개인에 대한 개별고용계획서를 작성한다. 개별고용계획서의 구성은 크게 인적사항정보, 배경정보, 내담자의 주요욕구, 직업진단결과, 직업목표, 목표성취를 위한 서비스 지원계획, 기타 서비스 참고사항, 작성일 및 작성자 확인, 통보방법, 재활계획 동의 확인란으로 구성된다. 작성방법을 살펴보면 다음과 같다.

- ① 인적사항정보는 파일번호, 장애인의 성명, 성별, 주소, 연락처를 기재한다.
- ② 배경정보는 학력과 훈련경험, 장애력(장애정도), 취업경력, 취업욕구, 가정환경, 기타정보로 구성되며 각각의 내용은 간략하게 사실대로 기록한다.
- ③ 내담자의 주요욕구는 상담과정과 재활계획회의 과정에서 내담자 또는 보호

자가 제시한 욕구로 구체적인 직무에 대한 욕구가 있을 경우 직무도 함께 기록한다.

- ④ 직업진단결과는 직업평가결과와 재활계획회의 결과 결정된 내담자의 진단결과와 직업적 장점과 단점을 기록한다. 여기서 진단결과는 1. 업체개발 후 취업알선 서비스 제공, 2. 업체개발 후 지원고용 서비스 제공, 3. 보호고용 서비스 제공, 4. 직업적응훈련 권고, 5. 재상담을 통한 재진단 요망, 6. 서비스 보류, 7. 서비스 종결, 8. 기관 내 다른 팀 의뢰, 9. 타 기관 의뢰로 나뉘어 진다. 직업적 장점과 단점을 직업평가결과를 토대로 작성함을 원칙으로 한다.
- ⑤ 직업목표의 설정은 우선 장애인의 최종 직업목표를 달성하기 위해 구체적으로 장기목표와 단기목표로 세분화하여 기재한다. 직업목표 및 장·단기 목표는 사례담당자와 장애인이 공동으로 작성하도록 한다.
- ⑥ 목표성취를 위한 서비스 지원계획 작성은 장·단기 목표의 실행을 위한 구체적인 서비스 지원계획 수립으로 각각의 목표에 대해 목표달성여부를 확인해 보는 항목으로 서비스지원계획과 서비스 지원기간, 평가예정일과 서비스 달성여부를 기록한다.
- ⑦ 기타서비스 참고사항은 서비스 제공에 있어 협조가 이루어져야 할 사항에 대해 기록한다.
- ⑧ 통보방법은 재활계획회의에 내담자의 참여를 원칙으로 하고 있으나 부득이하게 참여하지 못한 경우 개별재활계획수립에 대한 안내를 제공한 방법을 기록하는 란으로 이메일, 우편, 문자, 내방상담, 방문상담, 등으로 구분된다.
- ⑨ 담당자 및 재활계획 동의 확인란은 사례관리자와 부서장, 장애인, 등이 개별 고용계획서 작성에 대해 내용을 확인한 후 공동으로 서명하는 과정으로 반드시 내담자 또는 보호자의 확인을 받고 동의를 구해야 한다.

3) 직업진단 결과 통보서

재활계획회의에 내담자 또는 가족의 참여를 원칙으로 하고 있으나 내담자가 참여하지 않았거나 부득이한 경우, 또는 내담자의 요청이 있을 경우 직업진단 결과에 대해 통보하고 개별고용계획서를 발송해야 한다.

직업진단결과 통보서의 일반사항과 직업진단 내용으로 구성되며 직업진단 내용은 초기면접과 직업평가결과, 재활계획회의 내용을 정리하여 작성하며 그 구성은 내담자에 대한 기본정보와 함께 직업적 장·단점, 직업진단결과, 추천직종 및 권고사항으로 구성된다.

4) 각종 기록지 양식과 작성예시 (부록 2~8 참조)

6. 서비스 제공 및 네트워킹을 위한 준비과정

재활계획회의를 통해 내담자의 개별고용계획을 작성하였다면 각각의 개별고용계획에 따라 내담자에게 제공되어야 할 서비스를 조정하는 단계로 진입한다. 이 단계는 사례관리과정에서 가장 중요한 단계이기도하다. 서비스 조정은 개별고용계획 수립단계에서 필요하다고 판단된 서비스를 배열·정리하고 서비스 제공자들로부터 서비스를 찾아 실질적으로 서비스를 연결시켜주는 과정으로 사례관리자는 이용 가능한 지역사회 자원들에 대해 잘 알고 있어야 하고 이 자원들을 적절히 활용할 수 있어야 한다.

1) 개별고용계획서의 점검과 평가

서비스 제공 및 조정단계에서 개별고용계획서를 수립하고 직업목표를 설정한 후 서비스를 실행하게 되면 장애인들이 개별고용계획에 따라 프로그램에 참여·활동하게 된다. 이때 제공되는 서비스를 통해 장애인들이 얼마만큼 장·단기목표의 실행과정을 평가하고 이러한 장·단기 목표를 실천하기 위해 내담자가 얼마만큼 진보를 이룩하고 있는지, 계획이 적절하게 세워져 있는지를 점검하기 위한 사례회의를 실시하여 기록한다.

(1) 개별고용계획의 수립여부 점검

개별고용계획을 수립하기 위하여 진행한 회의자료(재활계획회의록), 개별고용계획을 수립하기 위한 기초자료(직업평가서, 상담기록지), 개별고용계획서와 내용에 동의하는 장애인 및 보호자의 서명여부를 확인한다.

(2) 개별고용계획의 적절성

개별고용계획 수립 내용에 상담과 사례회의를 통하여 파악한 보호자 및 장애인의 의견이 반영되었는가? 장애인의 직업적 잠재력을 찾아내기 위한 직업평가서 기초로 직업목표를 설정하였는가? 등을 사례회의 일지, 상담일지, 개별고용계획서 등을 통해 확인한다.

(3) 개별고용계획에 대한 서비스제공 정도

개별고용계획수립에 대한 서비스 제공정도는 개별고용계획에 제시된 장·단기 목표 실행을 위한 구체적인 프로그램 수행방법에 기초하여 서비스가 제공되고 있는지를 확인하고 점검한다.

(4) 개별고용계획 재수립

개별고용계획수립에 따른 서비스가 종료되는 시점에 이루어진 평가결과와 재사례회의를 통하여 차후 서비스 내용이 수정되어 개별고용계획서가 재수립되어졌는지를 확인한다.

제4절 서비스 제공 및 네트워킹

1. 서비스 제공 및 조정의 개념

개입은 사례관리자가 클라이언트, 클라이언트의 사회관계망 그리고 관련 서비스 제공자 등을 변화시키기 위해 직접적으로 혹은 간접적으로 관여하는 것이다(이근홍, 1999). 그리고 조정은 직·간접 개입에 의한 서비스 및 자원계획의 수행과 개입과 관련된 서비스조직들의 상호작용이 적절히 이루어질 수 있도록 관여하는 것이다.

사례관리자의 개입은 직접적 개입과 간접적 개입의 두가지 형태로 나누어볼 수 있다. 직접개입은 사례관리자가 한 사람의 임상전문가로서 클라이언트의 기술과 능력을 향상시키거나 문제를 경감시키기 위한 직접적인 활동을 의미하며, 간접적 개입은 클라이언트 주변체계의 행동이나 클라이언트와 체계간의 관계를 변화시키려는 활동을 의미한다. 간접개입 중 클라이언트와 서비스와의 연결은 사례관리자 활동 중 가장 핵심적인 기능으로 인식되고 있다.

계획과정에서 결정된 서비스 제공 혹은 개입 방안에 따라 각 장애인에게 적합한 서비스가 직접적으로 제공되거나 연계된다. 서비스 제공은 사례관리자가 이용자, 이용자의 사회관계망 그리고 관련 서비스제공자 등을 변화시키기 위해 직접적으로 혹은 간접적으로 관여하는 것이며(이근홍, 1999), 그리고 네트워킹은 직·간접적으로 서비스 제공과 관련된 조직들의 상호작용이 적절히 이루어질 수 있도록 관여하는 것이다.

사례관리자의 입장에서 직업재활 서비스제공은 주로 간접적인 연결을 통해 이루어지는데, 대상자의 취업가능 유·무에 따라 직무개발(직종개발) 및 취업알선 등의 취업알선 등 고용 중심의 서비스와 직업기술을 개발하는 직업적응훈련으로 크게 나눌 수 있다.¹⁾ 또한 네트워킹은 직업재활서비스에서는 고용연계 중심의 서비스를 추진하거나 직업 이외의 욕구에 대응하기 위하여 서비스 제공과 관련된 조직들 즉, 직업적응 훈련기관이나 취업과 관련된 조직 혹은 자원인 고용주, 고용업체 그리고 사회복지욕구를 해결할 수 있는 다양한 자원을 가지고 있는 사회복지

1) 장애인 직업재활서비스에서 고용은 보호고용, 지원고용, 전환고용 등으로 나눌 수 있다(강위영,나운한, 2001).

기관 등과의 상호작용에 관여하는 활동이라고 할 수 있다.

2. 서비스 제공 및 조정의 의의

서비스 제공 및 네트워킹 단계는 각 대상자에게 전달되어야하는 서비스와 서비스 제공과 관련된 자원들을 개발 및 조정하는 것을 구체화하여 실행하는 것으로서, 사정단계에서의 대상자의 평가결과와 서비스 계획에서 이루어진 대상자별 계획을 통하여 서비스를 전달하고 필요한 자원들을 효과적으로 조정하여 대상자에게 알맞은 서비스를 제공하는 것이다.

또한 계획에서 결정된 개입절차에 따른 서비스 제공을 가능하게 하며, 서비스 제공과 관련된 자원들의 통합과 조정을 용이하게 하여 대상자에게 최적의 서비스 제공이 이루어 질 수 있도록 한다.

3. 서비스 제공 및 조정의 목적

서비스 제공 및 네트워킹은 각 대상자에 알맞은 서비스를 제공하고 이러한 서비스와 관련된 다양한 조직들 간의 상호작용이 적절히 이루어질 수 있도록 함으로써 궁극적으로 대상자의 고용이나 직업적인 능력을 향상시키기 위함에 그 목적이 있다.

또한 이러한 목적달성을 위해서는 전달되어야하는 서비스의 종류와 제공횟수, 지속기간 등을 구체화하고 실현가능할 수 있도록 하는 활동이 필요하다. 이러한 서비스 제공 및 조정의 단계에서는 구체적인 각 대상자별 개별화된 서비스와 지원 내용을 포함하여 포괄적인 계획을 바탕으로 서비스를 제공하여야 한다.

4. 서비스 제공의 과정

직업재활 서비스는 궁극적으로 장애인의 직업적 욕구와 능력에 맞추어 직업적 능력을 향상시키거나, 적절한 직종을 선택할 수 있도록 하는 것으로 대상자에 알맞은 직업재활 서비스를 제공하는 일련의 과정을 서비스 제공 및 조정 과정이라 할 수 있다.

서비스 제공 과정은 구체적으로 서비스를 제공하는 과정에서 이루어지는 직업재활서비스를 직·간접적으로 제공되는 과정으로 각 장애인의 사정 단계에서의 평가결과와 직업재활 서비스 제공 계획에 따라 직업적응훈련, 직업훈련, 작업활동 등 직업훈련 영역과 직종개발, 지원고용, 취업알선, 취업 후 적응지도 등 취업관련 영역으로 나누어져 이루어진다.

또한 서비스 조정의 과정은 이러한 일련의 과정에서 직업재활서비스와 함께 대사자의 욕구가 발생하거나 서비스 제공이 필요한 경우 사회심리영역의 서비스(재

활상담, 사회적응훈련, 가족지원서비스 등) 교육영역의 서비스(통합지원서비스, 조 기특수교육 등), 의료영역의 서비스(물리치료, 작업치료, 수치료, 언어치료 등), 지 역사회영역의 서비스(가정방문을 통한 직접지원, 장애인 가족에 대한 교육, 장애 예방과 인식개선을 위한 프로그램, 자원봉사 관리 등)등을 제공하는 과정 또한 포 함한다(서울복지재단, 2005).

1) 직업적응훈련 과정

직업훈련(vocational training)은 장애인의 직업적 능력발달을 향상시킬 수 있는 학습기회와 경험을 의미하는 것으로 구체적인 직업기술(skill)을 개발하는 것과 관 련된다. 일반적으로 직업훈련 과정은 직업재활기관에서의 훈련내용이나 훈련생에 따라 구분되며 훈련생의 개인적인 성취감뿐만 아니라 산업현장에서의 직무능력도 강조된다(강위영·나운한, 2001).

<표 5-4> 직업적응훈련의 과정

과 정	내 용
직업적응훈련계획	직업훈련계획 수립
직업적응훈련 과정 실시	개인·사회생활적응훈련 직업준비·직업수행적응훈련
직업적응훈련 결과 평가	신체적 능력 작업수행 직업유지

자료: 한국장애인단체총연맹(2001). 직업재활센터의 사업과 운영, p.100 그림1 참조

직업적응훈련은 시설내에서만 이루어지는 것이 아니며 가능한 지역사회나 사업 체 등 현장에서 실시될 수 있어야 한다. 이 경우 각 개인의 능력과 필요에 따라 현장에서 적응할 수 있는 방법을 익히고, 장애인들이 장차 지역사회에서 지원고용 이나 일반고용을 하게 될 때 발생할 수 있는 많은 직업적인 문제점을 사전에 예 방할 수 있는 기능을 수행하여야 한다(권도용 외, 2001).

(1) 직업적응훈련 계획

각 대상자의 직업재활서비스 계획을 기반으로 직업훈련계획을 수립한다. 직업훈련계획은 직업훈련의 목적, 장기목표와 단기목표, 서비스의 내용 등을 구체화되어야 한다.

직업훈련적응훈련 계획에는 각 대상자가 어떤 능력을 필요로 하느냐 즉, 특별한 직무에 필요한 능력의 개발보다는 여러 가지 직무에 공통적으로 필요한 직무능력을 개발하여 통합적인 측면이 강조되어야 한다. 또한 직업과 관련된 직업과 관련된 직무를 분석하고 장애인의 특성을 고려하여 훈련계획을 수립하여야 한다.

(2) 직업적응훈련 과정 실시

직업훈련은 직업기술습득을 위한 직업능력향상·유지와 관련된 훈련으로 직업과 관련된 기술적 향상뿐만 아니라, 개인·사회생활영역, 직업준비 및 직업수행에 관련된 영역의 훈련을 포함하여야 한다. 따라서 각 영역별로 적합한 프로그램을 개발, 실시하는 과정이 직업적응훈련 실시 과정이라고 할 수 있다.

직업적응훈련의 방법은 다음과 같다(한국장애인단체 총연맹, 2001).

- 직업적응훈련은 그 특성상 지역사회나 가정 등의 환경과 밀접하게 관련되므로 프로그램을 실시하기 전에 실시기관의 특성, 장애인의 특성, 그리고 지역사회의 특성에 대한 고려를 통해 기관에 적합한 실시방법을 고려하여 현실적 차원으로 구체화해야 한다.
- 직업적응훈련은 일반적으로 인식-적용-실천의 단계를 거쳐 실시된다. 일반적인 과정에서 사용될 수 있는 기법으로 언어적 지시, 역할모델, 반복학습, 강화 및 연쇄법, 환경의 수정, 자기관리, 물리적 촉진기법, 상담기법 등이다. 이 기술들 중 장애인 개인의 학습스타일이나, 장애의 특성에 따라 가장 효과적으로 사용될 수 있는 기법을 사용한다.

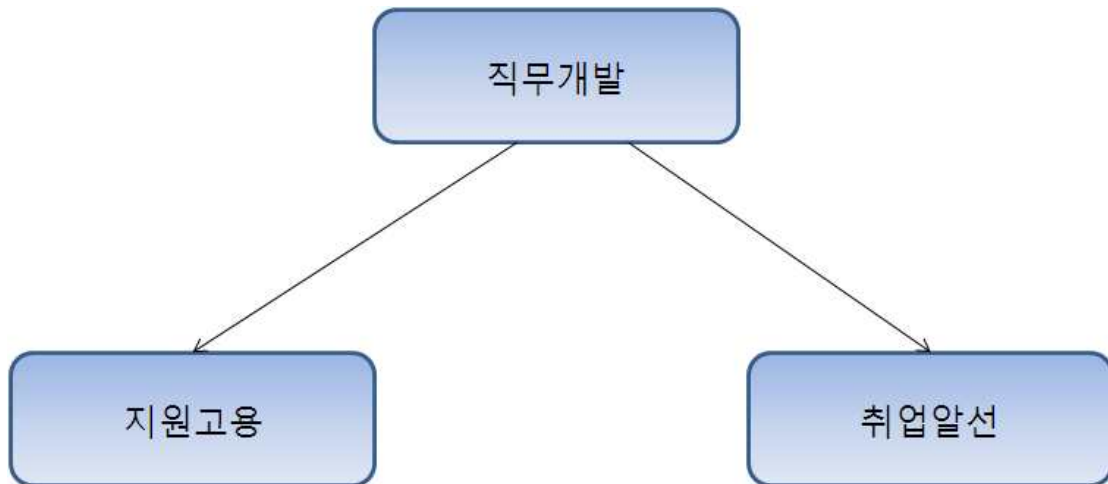
(3) 직업적응훈련 결과 평가

직업적응훈련의 결과 평가는 중간평가와 종결 시 실시되는 종결평가로 나눌 수 있다. 중간평가는 적응훈련 프로그램의 수정이나 대상자의 변화에 따라 대처하기 위한 평가로 체크리스트를 사용할 수 있으며 훈련생에 대한 평가와 훈련 프로그램에 대한 과정평가를 실시한다.

종결평가는 직업적응 훈련의 결과 프로그램의 효과성이나 서비스 전이를 위한 프로그램의 정보제공을 위한 것으로 훈련의 성과나 최종목표 달성정도 초기, 중간평가의 결과와 비교하여 향상정도 등과 같은 평가를 실시한다.

2) 취업관련 서비스 과정

직업재활서비스 중 취업과 관련된 서비스는 직무개발, 지원고용, 취업알선 등이 있다. 직업상담 및 직업능력평가 결과 직업적 능력이 취업가능이나 지원고용 수준이라고 평가된 장애인의 경우 취업관련 서비스가 제공된다. 취업관련 서비스 이러한 취업관련 영역의 서비스 과정은 다음 <그림 5-6>과 같다.



<그림 5-6> 취업관련 서비스 과정

(1) 직무개발

직무개발은 이전에 기회가 없었던 직업이나 취업면접으로 이루어질 수 있는 취업원을 개발하는 것이다(강위영·나운한, 2001). 따라서 직무개발이란 유용한 직업에 관한 정보를 대상자에게 제공하기 위하여 사업체 혹은 취업체를 개발하는 활동이라고 할 수 있다. 직무개발의 대상자는 각 서비스 제공기관에서 서비스를 이용하고 있는 대상자 뿐만 아니라, 지역사회 장애인을 포괄한다.

직무개발은 우선 지역의 노동시장을 탐색하고, 노동시장을 분석한 뒤 직접방문하거나 전화접촉 등의 방법으로 고용주 및 사업체에 대한 환경적인 직무분석을 실시하고, 이러한 사업체에 대한 분석이 완료되면 대상자의 능력과 특성, 즉 각 장애인에게 알맞은 사업체를 선정하는 과정으로 이루어진다. 직무분석은 과제를 달성하는 과정, 노동자에게 요구되는 능력, 그리고 작업장의 요구 등을 확인하는 것으로 다음의 단계를 거친다(권도용 외, 2001, 한국장애인단체 총연맹, 2001).

- 작업장을 방문하여 다양한 과제를 수행하고 있는 고용인들의 태도를 관찰한다.
- 고용인들과 상급자들을 만나서 작업장의 제반 상황 등을 파악한다.
- 구체적인 작업과정을 파악한다.

- 직무분석자가 직접 작업을 수행해본다.
- 수행된 직무분석을 검토한다.

지원고용 대상 사업체의 경우에는 다음에 해당하는 업체여야 한다.

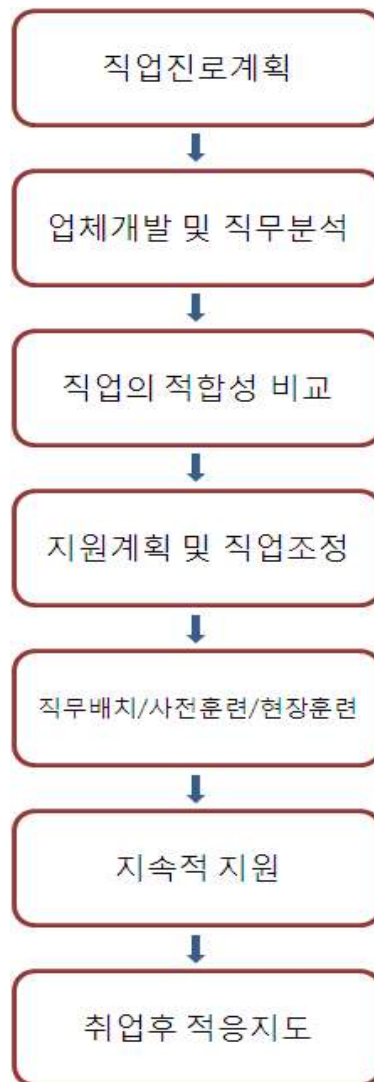
- 작업장 환경이 현장훈련을 실시할 수 있는 여건이 되는 경우
- 산재보험, 고용보험, 의료보험, 국민연금에 가입되어 있는 경우
- 근로기준법, 산업안전보건법 등 노동관계 법령에서 규정하는 산업
- 안전보건 등 작업조건이 정비되어 있는 경우

(2) 지원고용

지원고용은 일반사업체에서 고용이 어려운 장애인을 대상으로 비장애우와 통합된 작업장에서 지속적인 지원서비스를 제공하여 고용을 안정되게 유지하도록 돕는 고용의 한 형태이다(권도용 외, 2001). 지원고용은 중증장애인들이 하여금 고용상태를 유지하도록 도와주고 또한 일반화를 촉진시키기 위한 직업재활서비스라고 할 수 있다.

위에서의 직무개발이 먼저 이루어지는 경우도 있지만, 직업적응훈련을 통해 직업능력이 향상된 장애인 혹은 지원고용 대상자에 적합한 대상자의 경우 지원고용이 가능한 직무개발을 하는 경우 또 이러한 과정이 함께 이루어지는 경우도 있을 수 있다. 지원고용의 과정은 직업진로계획, 업체개발 및 직무분석, 직업의 적합성 비교, 자원계획 및 직업조정, 직무배치/사전훈련/현장훈련, 지속적인 지원, 취업후 적응지도로 구성되어 있으며 다음 <그림 5-7> 과 같다.

<그림 5-7> 지원고용 과정



- 직업진로계획 : 직업진로계획은 지원고용대상자에 관련된 정보를 종합적으로 수집하고 조직하는 것이다.
- 업체개발 및 직무분석 : 가. 직무개발 참조
- 직업의 적합성 비교 : 직무분석 후 대상자의 개인정보 및 취업정보를 비교 분석하여 실제 연결 가능성 여부를 결정
- 지원계획 및 직업조정 : 적합성 비교 결과 부적합한 요소들을 어떤 방식으로 지원할 것인가에 대해 계획하고 대상자의 능력에 적합하도록 구조 및 직무를 조정한다.
- 직무배치/사전훈련/현장훈련 : 직무배치 이전에 사전훈련(일상생활, 교통, 직

장애나 지도 등)을 실시하고, 지원계획 및 직업조정을 근거로 대상자를 작업현장에 배치를 결정하며, 현장훈련(현장안내, 현장배치, 현장적응훈련, 현장평가,취업)을 실시한다.

- 지속적 지원 : 지원고용 대상자에 대한 지속적인 사후서비스로 직무수행을 하기 위한 기본적인 기술을 습득한 후 직업생활을 유지하기 위한 활동
- 취업 후 사후지도 : 직업현장에서 잘 적응할 수 있도록 도우며, 고용상태를 유지할 수 있도록 적응과정에서 발생하는 문제들에 대한 개입.
 - 사업장 방문 및 근무여건에 대한 확인
 - 장애인 애로사항 청취 및 상담 등

(3) 취업알선

취업알선은 장애인의 직업적 욕구와 능력 등을 고려하여 적절한 직업에의 배치를 목적으로 직업을 연결하는 제반활동으로서 일반취업알선, 직무조정을 통한 취업알선, 자영업을 위한 창업지원 등의 활동을 포함한다. 구체적인 취업알선의 과정은 다음<표 5-5>와 같다(한국장애인단체 총연맹, 2001).

<표 5-5> 취업알선 과정

내 용	과 정
일반취업알선	① 신청·의뢰 → 개발 → 소개 ② 개발 → 신청·의뢰 → 소개 ③ 신청·의뢰 → 직업재활계획수립 → 소개
직무조정을 통한 취업알선	① 신청·의뢰 → 개발 → 직무조정 → 배치 ② 개발 → 신청·의뢰 → 직무조정 → 배치
자영업	신청·의뢰 → 지원 → 창업

자료: 한국장애인단체총연맹(2001). 직업재활센터의 사업과 운영, p.236 그림1 참조

- 신청·의뢰 : 장애인으로부터 취업 신청·의뢰가 있을 경우 주된 욕구를 파악하여 욕구에 맞는 서비스를 검토한다.

- 직업재활계획수립 : 3. 계획참조
- 직종개발 : 대상자가 수행가능한 업무 및 지종과 필요한 조건들에 대한 조사와 분석과정을 통해 이루어진다.
- 직무조정 : 장애로 인한 직무수행에 어려움이 발생할 경우 적절한 작업을 수행할 수 있도록 돕는 과정으로 사정, 선택 및 제작, 훈련, 유지 등을 포함한다.
- 배치 : 취업알선 서비스의 최종목표로 장애인이 사업체 현장에 배치되어 고용을 획득한 형태를 의미한다. 직무조정을 통한 배치는 장애의 기능적 한계를 극복하여 취업알선으로 이어진 형태라고 할 수 있다.

5. 네트워킹의 전략

첫째, 중심조직의 설정을 통한 리더십(leadership) 구축이 네트워크의 출발점이다.

민간이 주로 참여하는 수평적 네트워크는 명확한 중심조직이 부재하여 네트워크 활동이 활성화되지 못하는 경우가 자주 발생한다. 따라서 직업재활 사례관리에서 중심조직을 명확히 하는 것이 중요하다. 실효성이 있는 기초자치단체 단위의 네트워크에서는 다양한 장애인복지서비스를 제공하는 장애인복지관이 이 역할을 담당할 것을 제안한다. 다만 지역사회의 특수성이 존재하기 때문에 참여조직간의 합의에 따라 어떤 조직이 담당하느냐는 문제가 되지 않을 수 있다.

둘째, 네트워크의 조직구성원(membership)은 장애인 직업재활의 성공적 추진에 협동할 수 있는 모든 조직이 가능하지만, 초기단계에는 동질적인 조직들로 출발하는 것이 바람직하다.

조직구성원, 즉 참여조직 설정에서 고려해야할 점은 네트워크의 크기와 경계에 관한 것인데, 기존에 존재하는 공단중심 혹은 개발원중심 네트워크나 최근 형성되고 광역단위의 복지관 중심 네트워크에서 해결할 수 없는 문제가 무엇인지 확인하고, 새로운 네트워크가 어떤 기능을 담당해야하는지를 명확히 하여 새로운 네트워크를 구축하여야할 것이다. 즉 기존 네트워크와 광역단위의 네트워크가 가진 한계점에서 출발하여 실제적 성과를 가져올 수 있는 크기와 성원에 대한 계획을 구체화하는 것이 필요하다. 이 경우에도 초기단계에서는 비교적 동질성이 높고 기존에 연계경험이 있는 장애인복지관, 직업재활시설 등 장애인 직업재활관련 사회복지

지조직, 일반 지역사회복지관, 특수학교 등 교육기관, 정신보건센터 등으로부터 출발하는 것이 바람직할 것이다. 공단이나 개발원과 같이 수평적 네트워크의 기본적인 구조를 합당하지 않은 조직은 초기 조직이 안정된 이후 그 필요성에 따라 참여여부를 참여조직들이 결정할 수 있다고 본다.

셋째, 환경적 연계(environmental linkage)는 기존의 공단 혹은 개발원과의 연결고리를 형성하고 공동의 문제를 해결할 수 있는 지역사회자원의 개발의 문제이다.

환경적 연계를 위해서는 중심조직내에 이 업무를 담당하는 전임자를 두되 중심조직이 아니라 전체 참여조직들에 의해 공유되는 위치에서 사업을 추진하는 체계를 형성할 필요가 있다. 즉 네트워크가 원활하게 작동하기 위해서는 서비스이용자에게 서비스 및 자원을 할당하는 네트워크활동은 필수적 요소가 된다. 이때 네트워크 담당자는 참여조직간 규약에 의해 독립적이면서 공유되는 위상을 가져야 하며 네트워크에서 형성된 공동자원을 할당할 수 있는 공적 권한이 주어져야 한다. 네트워크 담당자는 지역사회의 조직들에게 공단이나 개발원과의 연결고리로서 활동하여 지역사회 내의 직업재활을 위한 자원을 개발하는 업무를 수행한다.

넷째, 참여조직들의 참여유인을 제공하고 동기를 유지시키는 전략(strategy)은 개별조직들이 해결하기 어려운 문제를 협동을 통해 해결하도록 하는 것이다.

직업재활 관련조직의 참여유인을 제공하고 동기를 유지시키는 가장 중요한 전략은 참여조직들이 개별조직으로서는 해결할 수 없는 문제에 대한 해결책을 제공하는 것이 가장 중요하다. 즉 협동을 통하여 수평적인 교환을 통하여 문제해결의 역량을 확대시킬 수 있어야 한다. 이를 위해서는 네트워크의 중심조직이 개별조직이 해결할 수 없는 문제를 가진 서비스신청자나 이용자를 통합적으로 접수하고 사정하여 해결책을 모색하여야 한다. 네트워크는 개별조직이 해결할 수 없는 문제를 가진 대상자들을 일괄 접수하여 공동으로 자원을 개발하여 해결하는 업무를 담당할 때 참여조직간의 수평적 교환관계가 형성되고 유지될 수 있다.

다섯째, 참여조직간 공유되는 이해관계를 중심으로 네트워크의 목적(purpose)을 설정하고 합의한다.

공유될 수 있는 네트워크의 목적을 적절히 설정할 수 있는가하는 문제는 네트워크의 결속에 가장 중요한 문제가 된다. 공유되는 목적을 설정하기 위해서는 장애인 직업재활의 문제를 지역사회라는 관점에서 파악하고 해결을 위해 필요한 자

원의 양과 내용도 지역사회 전체를 대상으로 기획하여야 한다. 지역사회라는 관점을 견지해야만 공유되는 목적을 지속적으로 유지될 수 있으며 정치적 지지를 획득하는 것을 용이하게 한다. 본 연구결과를 토대로 할 때 기존 네트워크가 해결하기 어려우면서 다른 한편으로 관련기관들 간에 공유되는 문제가 중증장애인의 직업재활이라는 측면에서 새로운 네트워크의 중요한 목적이 될 수 있을 것이다. 그리고 네트워크에서 합의된 사업의 목적을 규약을 통하여 상호 명확히 합의하는 것이 절차상 매우 중요한 의미를 가질 것이다.

여섯째, 네트워크의 업무(task)는 중심조직과 참여조직간의 적절한 조화를 이룰 수 있도록 설정되어야 한다.

먼저 중심조직의 역할은 네트워크 활동의 계획수립 및 운영관리, 지역사회자원 조사 및 개발, 네트워크사업 대상자 일괄접수와 사정 및 정보관리, 참여조직 간의 업무분장, 실무적 협의와 조정 등이 될 수 있다. 참여조직들은 네트워크에의 대상자의뢰, 네트워크에서 의뢰된 대상자에 대한 서비스 및 자원의 제공, 공동자원개발 등과 같은 협력사업에의 적극적인 참여 등을 들 수 있다.

일곱째, 네트워크의 구조(structure) 및 체계(system)는 수평적이며 동등한 참여가 보장되는 위원회조직을 중심으로 설계하고, 독립적인 연계사업의 담당자를 배치하여야 한다.

기본적으로 네트워크는 중심조직의 역할을 인정하지만 수평적이고 동등한 참여를 보장하는 위원회 중심 조직으로 구성되어야 한다. 즉 네트워크의 최고의사결정 구조인 운영위원회와 실무적 조정기구인 실무위원회로 구성되는 것이 일반적인 네트워크의 구조라고 할 수 있다. 이러한 구조는 실무위원회의 갈등을 운영위원회에서 해결하게 됨으로써 네트워크의 안정성을 강화시킬 수 있다. 또한 실무위원회의 원활한 운영을 위해서는 독립적이면서 공유되는 네트워크 담당자가 실무위원회의 간사역할을 수행하는 체계를 구축하는 것이 필요하다고 하겠다.

여덟째, 자원(resource)은 네트워크 유지의 기본적 토대이다.

중심조직은 네트워크사업에 필요한 자원목록을 작성하고, 지역사회에서 활용가능한 선의의 자원과 구매해야할 자원을 구분하여 동원전략을 수립하고, 참여조직들에 역할을 분장하여야 한다. 즉 공동사업에 필요한 자원의 목록을 작성하고 나면, 참여조직의 분담재원 및 서비스, 모금이 필요한 자원, 지역사회의 자원봉사 및 선의를 동원할 수 있는 자원 등으로 분류하여 동원계획을 공동으로 수립한다. 네트워크사업을 실행하기 위해서는 모금행사, 민간모금단체 등으로부터 자원을 동원

할 수도 있으나 직업재활의 노하우를 동원하여 공동의 수익사업을 실시하는 것이 안정적인 자원 확보방안이 될 수도 있다.

6. 서비스제공 및 네트워킹에서의 사례관리자의 역할

서비스 제공에서 사례관리자는 직·간접적 서비스 제공과 서비스의 조정을 위하여 다음과 같은 역할을 수행한다.

1) 직업훈련과정

- 장애인의 수행성 자료 점검
- 관찰 지원
- 지원서비스의 점진적 소거 및 재할계획서의 과정 점검
- 관련된 모든 부분의 Feedback 제공
- 행동평가 및 상황평가 실시

2) 직업배치과정

- 직업의 요구조건에 대한 재평가
- 장애인의 직업배치와 관련한 현장평가
- 재할계획서 점검 및 수정
- 작업 관련행동 분석 및 평가

3) 네트워킹

- 지역사회 자원에 대한 중개자역할
- 부족한 자원에 대한 개발자 역할
- 기관간 자원교환을 위한 조정자역할
- 지역사회 서비스계획의 기획자역할

7. 서비스 제공 및 네트워킹에서의 도구 혹은 기록지

서비스의 제공 및 네트워킹에서 사용하는 도구는 각종 프로그램 진행기록지 평가기록지, 그리고 업체개발, 지원고용, 취업알선에 필요한 각종 기록들이다. 특히 프로그램 관련 기록 뿐만 아니라 취업관련 서비스에 대한 기록들은 각 대상자가 다른 기관 혹은 사례관리자에게 이전되었을 경우 직업경력관리에 중요 정보로 활용될 수 있기 때문에 사례관리를 보다 체계적으로 진행하고 계획하는데 도움을

줄 수 있어 중요하다. 여기서는 장애인복지관 직업재활프로그램 업무표준화연구에서 개발된 기록지를 활용하였다.

※ 각종 기록지 양식(부록 9~22)

8. 사후관리단계를 위한 준비

사후관리에는 서비스 점검과정으로 지원계획이 적절하게 실행되고 있는가, 대상자가 기대하는 서비스를 제공받고 있는가, 대상자에게 제공되는 서비스가 필요한가, 대상자의 지원체계가 서비스 제공과 지지의 역할을 제대로 수행하고 있는가 등을 점검하고 감독하는 과정으로 서비스 제공 및 네트워킹 단계에서는 클라이언트에게 제공되고 있는 서비스에 대한 점검을 위하여 각 프로그램 및 제공된 서비스에 대한 평가 결과와 이에 대한 점검을 위한 준비를 수행한다.

1) 서비스 점검을 위한 준비

서비스 점검을 위한 준비는 서비스 제공 및 평가 단계에서 서비스 목표와 그에 알맞은 달성 정도를 평가 할 수 있도록 준비하며, 클라이언트와의 상담일지 등 클라이언트 관련 평가에 대한 결과가 갖추어져 있는지에 대하여 점검하고 이를 보완하는 작업이 필요하다.

2) 재사정을 위한 준비

재사정을 위한 준비로는 클라이언트에 대한 서비스와 대상자에 대한 기존의 계획에 대한 점검이 필요하다. 장애인 직업재활서비스에 있어서 재사정은 클라이언트와 각 제공된 프로그램에 대한 재평가를 의미하는 경우가 많으므로 이를 위해 각 제공된 프로그램의 단계별 평가서와 클라이언트에 대한 평가들이 잘 보관되어 있는지를 확인하고 평가가 알맞게 수행되지 못한 경우에는 이에 대해 미리 점검하는 것이 필요하다.

제5절 사후관리

1. 사후관리의 개념

사후관리는 사례관리자가 이용자자에 대한 서비스 계획이 절적하게 수행되고 있는지를 추적하는 적극적이고 유동적인 과정이다. 즉 서비스와 지원 계획이 이용자의 주변체계들에 의해 적절하게 이루어지고 있는지를 확인하는 과정이다. 이러

한 사후관리는 대상자를 돕기 위해 제공되고 있는 서비스의 적절성을 사정하는 것으로서 대상자가 기대하는 서비스를 제대로 받고 있는가 그리고 이 서비스가 대상자에게 필요하고 적절한가를 확인하는 것이다.

즉, 사후관리는 지원계획이 적절하게 실행되고 있는가, 이용자 기대하는 서비스를 제공받고 있는가, 이용자에게 제공되는 서비스가 필요한가, 이용자의 지원체계가 서비스 제공과 지지의 역할을 제대로 수행하고 있는가 등을 점검하고 감독하는 과정이다(서울복지재단, 2005).

2. 사후관리의 의의

사후관리는 각 대상자의 서비스 계획이 적절한가를 다양한 측면의 점검과정을 통하여 대상자의 욕구변화와 환경의 변화 등에 보다 긴밀하고 신속하게 반응할 수 있게 할 수 있다. 또한 대상자에 대한 서비스 계획의 수정을 가능하게 할 수 있는 근거로 활용할 수 있다는 점과 무엇보다 대상자에 욕구에 맞는 서비스를 제공할 수 있는 계기를 마련해 준다는 점에서 그 의의를 찾을 수 있다.

3. 사후관리의 내용

이근홍(1999)은 사례관리자 점검의 내용은 대상자의 수준과 서비스 제공자의 수준으로 나누어 다음과 같이 제시하였다.

1) 이용자 수준

- 이용자는 목표달성을 위해 노력하고 있는가?
- 이용자의 자기보호노력은 적절한가?
- 이용자에게 제공되는 서비스는 욕구충족과 변화에 기여하는가?
- 이용자에게 새로운 욕구나 문제가 발생되고 있는가?

2) 서비스 제공자 수준

- 이용자의 서비스 계획은 적절하게 수행되고 있는가?
- 서비스와 지원은 적시에 적절하게 지속적으로 제공되고 있는가?
- 제공되는 서비스가 이용자의 욕구충족과 변화를 위해 필요한 것인가? 인
- 서비스 제공자들 사이 또는 서비스제공자와 이용자 사이에는 갈등이 존재하지 않는가? 등

장애인 직업재활 서비스에서 사후관리를 위한 구체적인 활동은 직업훈련 영역에서는 대상자와의 상담, 가족과의 상담, 간담회 등 주로 서비스 제공 과정을 점검하기 위한 대상자와 주변체계와의 활동 그리고 직업훈련프로그램의 점검과정 또한 대상자와의 의사소통을 통하여 이루어진다.

취업관련 영역에서는 고용유지와 직접적인 관련이 있다. 개인적인 욕구변화와 취업환경의 변화를 수시로 점검함으로써 조기 문제 발견과 즉각적인 개입으로 안정적인 고용유지가 이루어 질 수 있다(서울복지재단, 2005).

4. 사후관리의 방법

1) 모니터링

서비스가 계획된 바에 따라 전달되고 있는지 검토하고 대상자의 상태에 따라 계획을 수정하는 단계로서 새로운 서비스 계획을 수립 그리고 연결에 이르는 대상자의 서비스 과정에 대한 지속적인 평가의 단계이다. 구체적으로 계획된 서비스가 이용자에게 전달되고 있는지, 이용자가 목적하고 있는 효과를 얻고 있는지, 또한 그 가족이 서비스에 대해 만족하고 있는지, 서비스를 사용하는데 어려움은 무엇인지를 모니터링하고 필요한 경우 재사정하여 계획을 수정하는 민감성과 융통성 있는 대처가 중요하다.

2) 평가(정기평가, 수시평가)

서비스 계약단계에서 합의된 서비스 목표에 대한 달성수준을 평가하며, 서비스의 지속 및 중단여부, 재사정 여부, 사례관리의 종결여부 등을 평가한다.

참고문헌

- 강위영·나운환(2001). 『직업재활개론』. 나눔의 집.
- 권도용외(2002). 『장애우복지개론』. 나눔의 집.
- 김경란(2005). 『사회복지개론』. EM커뮤니티.
- 김규환(2006). “보건복지부 직업재활기금사업의 효율화 방안”. 고용개발원.
- 김용학(2003). 『사회 연결망 분석』. 박영사.
- 김인숙(2004). “한국사회복지실천의 정체성” 2004년 한국사회복지학회 춘계학술대회자료집.
- 김종해(2004). “지역복지와 주민참여: 지방분권화의 과제”. 2004년 한국사회복지학회 추계 공동학술대회자료집 : 17-38.
- 김재엽·박수경(2001). “가정폭력 관련 기관들의 서비스 연계 실태와 관련 요인”. 한국사회복지학. 제47호.
- 나운환 (2001). “장애인 직업재활을 위한 장애인복지시설 및 단체 역할연구”. 한국장애인단체총연맹.
- 나운환(2007). “장애인 직업재활시설 유형개편과 업무매뉴얼보고서”. 한국장애인복지진흥회.
- 나운환(2008). 『재활상담과 사례관리』. 집문당.
- 남권우(2001). “장애인 직업재활 중장기정책방향에 관한 연구 : 세부추진과제에 대한 토론 자료.”
- 남권우(2002). “장애인직업재활시설수행기관 전문인력 보수교육 : 장애인 직업평가와 적용.” 국립재활원.
- 노연희(2004). “중고관련 사회복지조직의 특성”. 미간행보고서.
- 대구장애인종합복지관. 직업재활 내부사업자료.
- 변경희(2004). “직업재활센터의 현황과 사례관리 필요성”, 한국장애인복지관협회 연구자료집.
- 박용관(1999). 『네트워크론, 커뮤니케이션북스.
- 변용찬외(2003). “장애인직업재활기금사업수행기관 평가보고서”, 한국보건사회연구원.
- 박희찬 외(1996). 『장애인 재활』. 도서출판 특수교육.
- 박희찬(2001). “직업재활사업운영매뉴얼”, 한국장애인단체총연맹.
- 부천시장애인종합복지관, 직업재활 내부사업자료.
- 서울복지재단(2005). “장애인복지와 사례관리 실천방법”. 서울복지재단.
- 서울복지재단(2008). 『장애인직업재활시설 운영 매뉴얼』.
- 오길승(2000). “장애인 직업재활사업의 주요이념과 원칙”. 보건복지부.
- 오석홍(1990). 『조직이론』. 박 영사.
- 유석춘·장미혜(2003). “사회자본과 한국사회”. 사회자본: 이론과 쟁점, 도서출판

그린, 서울

- 유태균·김자옥(2001). “서울시 소재 종합사회복지관의 네트워크 특성 및 네트워크 상에서의 중심자적 역할정도 결정요인에 관한 연구”. 사회보장연구 제 17 권 제2호. 한국사회보장학회.
- 이달엽·노임대(2005). 『직업평가』. 학지사.
- 이봉주(2005). “통합적 복지서비스 전달체계 구축전략과 모델: 사례관리와 지역사회복지 네트워크를 중심으로”. 한국사회복지행정학회 2005년 추계공동학술대회자료집. pp. 45-66.
- 이선혜(1999). “지역사회 정신보건사업에서의 서비스 조정 전략”. 정신보건과 사회사업 제9집. 한국정신보건사회사업학회. pp.127-151.
- 이인재(2004). 『한구지역복지실천론』, 나눔의집
- 이금진(2003). “장애인 직업재활기관에서의 사례관리 현황과 정보화 과제”. 한국장애인고용촉진공단 고용개발원.
- 최국환(2003). 직업재활사업실시기관의 개인별직업재활계획서 활용실태 및 개선방안에 관한 연구. 직업재활연구 제13권 제1호. 한국직업재활학회.
- 홍현미라(2005). “지역사회 변화전략으로써의 자원개발과정에 관한 연구”. 이화여대 사회복지학과 박사학위논문.
- 한국장애인고용촉진공단(2000). 『직업재활 실무편람』.
- 한국장애인단체총연맹(2001). 『직업재활사업운영매뉴얼 : 직업재활센터의 사업과 운영』.
- 한국장애인복지관협회(2004). 장애인직업재활기금사업 전문인력보수교육 자료집.
- 한국장애인복지관협회(2008). 직업재활 자원연계망 구축의 이해 및 현황. 직업재활분과위원회.
- 한국장애인재활협회(2005). 지역홍보협의체 지원사업 결과자료집.
- 홍선미(2004). “지역사회와 사회복지실천: 복지환경의 변화와 지역사회기반의 실천과제”. 2004년 한국사회복지학회 추계공동학술대회자료집 : 43-60.
- Baily and Koney, 1996, “Interorganizational Community-Based Collaboratives”, *Social Work*, Vol. 41.
- Bourdieu P.(1986). “The forms of Capital” in John G Richardson(ed), *Handbook of Theory and Research for Sociology of Education*, New York: Greenwood, 정병은 외 역(2003), 사회자본, 도서출판 그린
- Coleman, J.(1988). Social Capital in the Creation of Human Capital. *American Journal of Sociology* 94: 94-121
- Franklin, Cynthia and Streeter, Calvin L., 1995, “School Reform: Linking Public School with Human Service”, *Social Work*, Vol. 40(6).
- Fukuyama, F.(1995). Social Capital and the Global Economy. *Foreign Affairs* 7

4(5)

- Lin, N.(2001). Social Capital - A Theory of social structure and action -, Ph. D. Cambridge University Press
- Loury, G.(1977). "A Dynamic Theory of Racial Income Difference" In P. A. Wallace & A. LeMund (eds.) Women, Minorities, and Employment Discrimination. Lexington: Lexington Books
- Portes, A.(1998). "Social Capital: It's Origins and Applications in Modern Sociology", Annual Review of Sociology, 장미혜 역, 사회자본, 도서출판 그린
- Putnam, R. D.(1995). Bowling Alone: America's Declining Social Capital. Journal of Democracy 6(1): 65-78
- Uphoff, N.(2000). "Understanding Social Capital: Learning from the Analysis and Experience of Participation: in Partha Dasgupta & Ismail Serageldin (eds.). Social Capital: A Multifaceted Perspective. The World Bank.

<부록 1> 지역사회 기관 정보지

지역사회 기관 정보지

기관명				대표자	
주 소					
연락처	전화			홈페이지	
	팩스				
담당자				E-mail	
주 요 사 업	사 업 명		내 용		
주요 프로그램					
프로그램 명		내 용			
교 통 편		순환버스		대중교통	
약 도					
서비스 연계 내역					
날 짜		내 용			

<부록 2> 정보 배포 동의서

정보 배포 동의서

1. 나, _____ 는 이 서면에 의해, 내 기록으로부터 정보의 유출을 요구한다.

생년월일 _____ 연락처 _____
주 소 _____

2. 다음으로부터 정보가 배포될 것이다.

기관명 : _____
주 소 : _____
연락처 : _____

3. 정보는 다음 기관에 제공될 것이다.

기관명 : (담당자) _____
주 소 : _____
연락처 : _____

4. 정보 유출의 필요성 혹은 목적 :

5. 배포될 정보는 나의 _____ 로부터 나온다 (하나에 표시할 것)

- 의료기록 인사기록 개별 관리 카드
 기타(구체적 기술) :

그리고 _____ 을 포함한다.

- 전체 기록, 기록에 포함된 알코올 혹은 약물 남용에 대한 정보 포함
 관련된 정보 (구체적 기술) :
 _____ 부터 _____ 까지의 사건들 혹은 기간

6. 나는 이 허가서에 따라 취할 수 있는 조치들의 한도를 제외하고는, 언제라도 작성된 허가서를 파기할 수 있음을 알고 있다. 이 허가서가 파기되지 않았다면 서명한 날로부터 1년간 유효할 것이다.

성명 : _____ (서명) 연락처 : _____

부모, 법적 보호자 서명 혹은 권한을 위임받은 대표 : _____ (서명)

20 . 12. 5

<부록 3> 재활계획 회의록

재활계획회의록							담당	팀장
일시	년 월 일 요일 (: ~ :)							
참석자								
파일번호		성명		성별		연령	장애유형	
사례상정 사유								
회의 내용	배경정보							
	현재상태							
	주요구							
	제한점							
재활방향								
조치사항								
비고								

<부록 4> 직업재활계획서

직업재활계획서					
파일번호		내담자 성명		성별	남 <input type="checkbox"/> 여 <input type="checkbox"/> 연령
주소			연락처		
배경정보	학력	무학 <input type="checkbox"/> 초졸 <input type="checkbox"/> 중졸 <input type="checkbox"/> 고졸 <input type="checkbox"/> 전문대졸 <input type="checkbox"/> 대졸 <input type="checkbox"/> 대학원졸 <input type="checkbox"/> 기타 <input type="checkbox"/>			
	훈련	훈련원명 1	훈련직종 1	훈련원명 2	훈련직종 2
	장애력				
	취업경력				
	취업욕구				
	가정환경				
기타정보					
내담자의 주요 욕구					
직업진단결과	진단결과				
	직업적 장점				
	직업적 단점				
직업목표	장기목표				
	단기목표				
목표성취를 위한 서비스 지원계획	서비스 지원 계획	지원기간	평가예정일	달성여부	
				예 <input type="checkbox"/> 아니오 <input type="checkbox"/>	
				예 <input type="checkbox"/> 아니오 <input type="checkbox"/>	
				예 <input type="checkbox"/> 아니오 <input type="checkbox"/>	
				예 <input type="checkbox"/> 아니오 <input type="checkbox"/>	
				예 <input type="checkbox"/> 아니오 <input type="checkbox"/>	
기타 서비스 및 참고사항					
작성일		작성자	(인)	팀장(부서장)	(인)
통보방법		이메일 <input type="checkbox"/> 우편 <input type="checkbox"/> 문자 <input type="checkbox"/> 내방상담 <input type="checkbox"/> 기타 <input type="checkbox"/> ()			
재활계획 동의 확인란		내담자명	(인)	보호자명	(인)

<부록 5> 직업진단결과 통보서

직업진단결과통보서							
일반 사항	파일번호		직업상담일		직업진단회의일		
	성명		장애유형/등급		생년월일		
직업 진단 내용	내담자 욕구						
	장애원인	①선천적 ③원인불명	②후천적 ④기타	약물복용	①유(1일 회) ②무		
	병력·치료경 험						
	장애상태						
	과거 직업력						
	자격/면허						
	희망 직업						
	직업적 장점				직업적 단점		
	직업진단 결과	① 업체개발 후 취업알선서비스 제공		② 업체개발 후 지원고용 서비스 제공			
		③ 보호고용서비스 제공		④ 직업적응훈련 권고			
⑤ 재상담을 통한 재진단 요망		⑥ 서비스 보류					
⑦ 서비스 종결		⑧ 기관 내 다른팀으로 연계()					
⑨ 타 기관 의뢰()							
추천직종 및 권고사항							
<p>이상의 내용은 _____님의 직업상담 및 초기사정 내용을 토대로 적절한 직업 재활방향과 직업서비스 제공을 위해 직업재활전문가 및 관련전문가들과 실시한 직업진단 사례회의 결과입니다. <u>함께 첨부해드리는 개별재활계획서의 내용과 같이 향후 _____님께 직업재활서비스가 제공될 예정이오니 참고하시기</u> 바라며 기타 문의사항에 대해서는 저희 ○○○○○ 장애인복지관으로 내방하여 주시거나 ○○-○ ○○-○○○○으로 연락하여 주시기 바랍니다.</p> <p style="text-align: center;">작성일 : 200 년 월 일</p> <p style="text-align: right;">담 당 자 : (인) 팀 장 : (인)</p>							

<부록 6> 재활계획회의록 예시

재활계획회의록										담당	팀장	
일시	2008년 6월 13일 금요일 (13 : 00 ~ 15 : 00)											
참석자	최○○, 김○○, 강○○, 김☆☆, 최☆☆, 김◇◇, 장○○, 홍길순, 내담자 父, 담당교사											
파일번호	08-05-○ ○	성명	홍○○	성별	여	연령	19세	장애유형	지적장애3급			
사례상정 사유	초기상담 및 직업평가실시에 따른 직업진단 및 개별재활계획 수립											
회의 내용	배경정보	·지적장애 3급으로 등록되어 있음. ·내담자는 어머니가 돌아가신 후 현재 아버지와 함께 거주하고 있으며 경제적으로 매우 어려운 상태임.										
	현재상태	·내담자는 현재 일반 실업계고등학교 3학년에 재학중임. ·내담자는 지적장애3급의 여성장애인으로서 동일 장애집단에 비해 인지가 매우 양호하고 외형적으로도 장애가 드러나지 않음. 또한 대중교통이용이 원활하며 독립생활에 크게 제한이 없을 만큼 양호한 적응능력을 보임. ·가정형편이 어려워 고등학교 졸업 후 진학보다는 취업에 대한 욕구를 보이고 있음.										
	주 욕구	·취업(직종에 대한 개념이 부족함)										
	제한점	·내담자는 이성과의 관계에서 문제행동 표출경험이 있고 어머니의 부재로 인해 관리가 제한적으로 가출경험도 잦아 이에 대한 관리가 매우 필요한 상태임. ·취업에 대한 욕구가 강하나 적성직무는 정확히 인지하지 못하고 막연한 욕구만을 표출함.										
재활방향	·내담자의 경우 인지수준이 양호하고 지역사회적응수준이 양호하며 독립생활수행에 큰 제약이 없어 배치가 용이할 것임. ·직업평가 결과 신체적 장애는 관찰되지 않으며 동일연령의 일반인 또는 취업장애인과 비슷한 수준의 작업기술, 일상생활 기술을 보여 양호한 직무능력을 보일 것으로 판단됨. 단, 근력에 지체를 보이는 것으로 평가되므로 체육활동 및 근력향상을 위한 프로그램이 제공되어야 할 것이며 이성과의 관계에서의 문제행동 표출이 잦으므로 이에 대한 대비와 지속적 상담이 제공되어야 할 것임. ·직업상담결과와 직업평가결과를 토대로 살펴보면 내담자의 경우 지원고용을 통한 배치가 제공된다면 배치가 용이할 것으로 판단되며 작업기술과 손기민성이 양호하므로 제조직무로의 배치가 적합할 것임. 단, 이성과의 문제행동관리와 체력지원, 대인관계형성에 대한 지원이 선행되어야 할 것임.											
조치사항	·현재 고등학교에 재학중이므로 교사와 협의하여 지속적인 체력지원 및 직업준비를 위한 직업전 프로그램 제공이 선행되어야 할 것임. ·졸업 후 제조관련적합사업체를 개발하여 지원고용을 통한 배치서비스 제공 ·배치 후에도 지속적인 관리와 지원이 제공되어야 할 것이며 장기적인 고용유지를 위한 취업 후 적응지도 실시											
비고	·○○고등학교 문☆☆ 교사(담당교사)와의 협의를 통해 학기 중 지속적인 지원제공 여부 파악-직업전교육 연계수행. ·이성문제에 대한 학교측 지원과 함께 복지관 지원가능 프로그램 안내.											

<부록 7> 직업재활계획서 예시

직업재활계획서									
파일번호	08-05-00	내담자 성명	홍 〇〇	성별	남 <input type="checkbox"/> 여 <input checked="" type="checkbox"/>	연령	만 18 세		
주 소	대구시 서구 평리동 〇〇〇번지			연락처	053-123-4567				
배경정보	학력	무학 <input type="checkbox"/> 초졸 <input type="checkbox"/> 중졸 <input type="checkbox"/> 고재 <input checked="" type="checkbox"/> 고졸 <input type="checkbox"/> 전문대졸 <input type="checkbox"/> 대졸 <input type="checkbox"/> 대학원졸 <input type="checkbox"/> 기타 <input type="checkbox"/>							
	훈련	훈련원명 1	훈련직종 1		훈련원명 2	훈련직종 2			
	장애력	지적장애 3급(특별한 장애인인은 없으나 2살 때 경기를 심하게 했다고 함)							
	취업경력	현재 고등학교 재학생임.							
	취업욕구	현재 고등학교 재학중으로 가정형편이 어려워 진학보다는 취업희망. 단, 막연한 욕구만을 보이며 정확한 직종에 대한 욕구는 보이지 않음.							
	가정환경	모친의 사망으로 현재 부친과 함께 거주중. 아버지는 일용직 종사자로 소득이 일정하지 않아 경제적으로 매우 어려운 형편임.							
기타정보	이성과의 관계에 문제행동표출 경험이 있음.								
내담자의 주요 욕구	취업을 통해 경제적으로 가정에 보탬을 주고 싶다고 하며 현재 집이 좁아 아버지와 생활하기 어려우므로 기숙사가 있는 업체에 취업하여 독립하기를 희망함.								
직업진단결과	진단결과	지원고용 가능수준							
	직업적 장점	1.일상생활 및 기초인지수준 양호 2.대중교통 이용가능 3.작업태도 양호, 지시에 순응적임 4.양호한 신경근육발달과 독립생활능력을 보임.							
	직업적 단점	1.취업욕구는 강하나 자신의 진로에 대한 개념이 부족함. 2.이성과 관련한 문제행동 표출 경험 있음. 3.신체능력평가 결과 신체근력에 지체를 보이는 것으로 평가됨.							
직업목표	장기목표	1.직업의식 및 진로탐색을 통한 적합직무 개발 2.지원고용을 통해 배치서비스 제공 3.장기적인 고용유지를 위한 취업 후 적응지도							
	단기목표	1.개별화된 직업전 교육을 통한 적성직무탐색 및 이력서작성, 면접요령, 직업세계 및 고용동향, 기본규칙준수 교육 제공 2.근력향상을 위한 개별체력지원 프로그램 제공 3.구직자의 장애특성 및 욕구에 맞는 적합 사업체 개발 4.지원고용을 통한 배치서비스 제공 5.직장 내 동료들과의 관계형성을 위한 대인관계 기술훈련 지원 6.장기근속을 위한 지속적인 취업 후 적응지도 및 사후관리 제공							
목표성취를 위한 서비스 지원계획	서비스 지원 계획			지원기간	평가예정일	달성여부			
	개별 직업전 교육 실시(학교와연계)			08.06~08.12	08.12.31	예 <input checked="" type="checkbox"/> 아니오 <input type="checkbox"/>			
	개별체력지원 프로그램 제공(")			08.06~08.12	08.12.31	예 <input type="checkbox"/> 아니오 <input checked="" type="checkbox"/>			
	대인관계 기술훈련 제공(")			08.06~08.12	08.12.31	예 <input checked="" type="checkbox"/> 아니오 <input type="checkbox"/>			
	구직자의 욕구에 적합한 업체개발			08.10~09.01	09.01.02	예 <input type="checkbox"/> 아니오 <input type="checkbox"/>			
	지원고용을 통한 배치서비스 제공			09.01~09.02	09.02.22	예 <input type="checkbox"/> 아니오 <input type="checkbox"/>			
	근속을 위한 취업 후 적응지도 실시			09.01~	배치 후	예 <input type="checkbox"/> 아니오 <input type="checkbox"/>			
기타 서비스 및 참고사항	·현재 고등학교 3학년 재학중으로 학교와의 지속적인 연계협력을 통해 서비스 지원예정.								
작성일	2008년 6월 13일		작성자	김〇〇 (인)	팀장(부서장)	최〇〇 (인)			
통보방법	이메일 <input type="checkbox"/> 우편 <input type="checkbox"/> 문자 <input type="checkbox"/> 내방상담 <input checked="" type="checkbox"/>		기타 <input type="checkbox"/> ()						
재활계획 동의 확인란	내담자명	홍 〇〇 (인)		보호자명	홍 ☆☆ (인)				

<부록 8> 직업진단결과 통보서 예시

직업진단결과통보서						
일반사항	파일번호	08-05-0	직업상담일	2008.05.01	직업진단회의일	2008.06.13
	성명	홍○○	장애유형/등급	지적장애3급	생년월일	1989.05.10
직업진단내용	내담자 욕구	취업을 통한 경제적 자립과 가정의 경제적 문제해결				
	장애원인	①선천적 ②후천적 ③원인불명 ④기타	약물복용	①유(1일 회) ②무		
	병력·치료경험	특별한 병력이나 치료경험 없음.				
	장애상태	지적장애로 등록되어 있으나 인지수준이 양호하며 기초학습수준이 양호한 수준임. 외형적으로도 또래와 대비하여 크게 장애가 드러나지 않음.				
	과거 직업력	현재 ○○고등학교 3학년에 재학중으로 직업경험 없음.				
	자격/면허	없음.				
	희망 직업	특별히 희망하는 직무는 없고 대학진학보다는 취업에 대한 욕구를 보임. 직종에 상관없으며 기숙사가 있는 사업체로의 취업도 가능하다고 함.				
	직업적점	1. 일상생활 및 기초인지수준 양호 2. 대중교통 이용가능 3. 작업태도 양호, 지시에 순응적임 4. 양호한 신경근육발달과 독립생활능력을 보임.	직업적점	1. 이성과 관련한 문제 행동 표출 경험 있음. 2. 신체능력평가 결과 신체근력에 지체를 보이는 것으로 평가됨.		
	직업진단결과	① 업체개발 후 취업알선서비스 제공				
		③ 보호고용서비스 제공		④ 직업적응훈련 권고		
⑤ 재상담을 통한 재진단 요망		⑥ 서비스 보류				
⑦ 서비스 종결		⑧ 기관 내 다른팀으로 연계()				
추천직종 및 권고사항	⑨ 타 기관 의뢰()					
	※현재 고등학교 재학생으로 졸업시점에 맞춰 배치서비스가 제공되어야 할 것이며 바로 배치되기보다는 지원고용훈련을 통한 배치가 적합할 것임. 졸업 전까지 학교와 연계하여 지속적인 직업전 교육이 제공될 수 있도록 지원할 예정임.					
<p>이상의 내용은 <u>홍○○님</u>과의 직업상담 및 초기사정 내용을 토대로 적절한 직업재활 방향과 직업서비스 제공을 위해 직업재활전문가 및 관련전문가들과 실시한 직업진단 사례회의 결과입니다. <u>함께 첨부해드리는 개별재활계획서의 내용과 같이 향후 홍○○님께 직업재활서비스가 제공될 예정이오니 참고하시기</u> 바라며 기타 문의사항에 대해서는 저희 ○○○○○ 장애인복지관으로 내방하여 주시거나 ○○-○○○-○○○○으로 연락하여 주시기 바랍니다.</p>						
<p>작성일 : 200 년 월 일</p>						
<p>담당자 : (인) 팀장 : (인)</p>						

<부록 10> 직업적응훈련 일지

직업적응훈련 일지									
							결재	담당	팀장
훈련일시	200 년 월 일 요일 (: - :)								
장 소				담당자			자원봉사 자		
훈련생 현황	재 적	훈련인원	결 석	지 각	조 퇴	휴 학	현장실습	취 업	
훈련 프로그램	프로그램 명	담당자	운영시간	진행방법	세 부 내 용			평 가	
훈련영역별 시간누계	훈 련 영역 시간	계		개인·사회 생활	직업준비· 직업수행	직업능력향 상·직업유 지	기타		
	일 계								
	누 계								
특이사항	훈련생 / 교사 활동(수업, 행사, 상담, 교육, 연수 등)								
	대 상	활동	시간	장소	주요 내용			비고	
지시 및 전달사항									
기 타									

<부록 12> 개인별 직업적응훈련 평가서

개인별 직업적응훈련 평가서(관찰기록)											
					<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">결재</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">담당</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">팀장</td> </tr> <tr> <td style="height: 30px;"></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	결재	담당	팀장			
결재	담당	팀장									
파일번호				내 담 자							
평가(관찰) 일시	200 년 월 일 (: - :)										
평가(관찰) 장소				담 당 자							
훈련 영역	평가 결과	훈련내용	훈련목표	평가(관찰) 결과	성취율						
	개인사회 생활	치료서비스									
		일상생활훈련									
		대인관계기술									
		출·퇴근									
		여가									
		의사소통									
	직업준비 · 직업수행	직업적성 인식과 계획									
		구직서류준비									
		작업습관 형성									
		작업환경 적응									
	직업능력 향상 · 직업유지	공과훈련									
		직종훈련									
	기타										

<부록 13> 프로그램 평가서

00 프로그램 평가서					
일 시		실시장소		참석인원	
담당자		자원봉사자		누 계	
특이사항					
프로그램 내용					
평가 및 소견					
일 시		실시장소		참석인원	
담당자		자원봉사자		누 계	
특이사항					
프로그램 내용					
평가 및 소견					

<부록 14> 구직탐색훈련 일지

구직탐색훈련 일지															
								<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30px;"></td> <td style="width: 30px; text-align: center;">담당</td> <td style="width: 30px; text-align: center;">팀장</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">결재</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>			담당	팀장	결재		
	담당	팀장													
결재															
일 시	200 년 월 일 요일 (: - :)														
장 소				담당자			자원봉사자								
대상자 현황	파일번호		성 명		성 별	남 <input type="checkbox"/>	연 령	만 세							
	학 력		주 소		장애상태 /등급	장애 급			연락처						
고용준비 프로그램	프로그램명	담당자	운영시간	진행방법	세 부 내 용				평 가						
	직업세계 이해														
	고용관련 서류작성														
	모의면접														
	기타														
프로그램 영역별 시간누계	수 행	영역		계	직업세계 이해	고용관련 서류작성	모의면접	기타							
	시간														
	일	계													
	누	계													
특이사항	고용준비생 / 교사 활동(수업, 행사, 상담, 교육, 연수 등)														
	대 상	활 동	시 간	장 소	주요 내용			비 고							
소견 및 평가 (고용연계판단)	① 매우 어려움 <input type="checkbox"/> ② 어려움 <input type="checkbox"/> ③ 보통 <input type="checkbox"/> ④ 가능 <input type="checkbox"/> ⑤ 매우 가능 <input type="checkbox"/>														
조치사항															

<부록 15> 직무분석표

직무분석표											
접수번호				상 담 자			(인)				
업체방문일	200	년	월	일	직무분석표 작성일			200	년	월	일
업체 일반현황	사업체명				대 표 자						
	소재지				연락처	전화번호					
	사업자 등록번호					FAX					
	직업분류					홈페이지					
	주요 업종					업체관리자					
	생산품목					장애인 수/ 총 근로자 수			/		
	편의시설	(출입문/문턱/경사로/엘리베이터/화장실/바닥재 등)									
	부대시설	(탈의실/휴게실/공중전화/음료자판기 등)									
대상 직무 분석	자료수집 방법	관찰 <input type="checkbox"/> 면접 <input type="checkbox"/> 설문지 <input type="checkbox"/> 과거 분석결과 <input type="checkbox"/> 체험 <input type="checkbox"/> 기타 <input type="checkbox"/> ()									
	대상 직무명										
	직무코드										
	소속 직군/직렬/직종										
	직무 개요										
	직무 요구도	구 분	항목	요 구 도				과제			
				①	②	③	④				
		신체영역	배근력(들기)	10kg 이하 <input type="checkbox"/>	10-20kg <input type="checkbox"/>	20-40kg <input type="checkbox"/>	40kg 이상 <input type="checkbox"/>				
			허리굽히기	1시간이하 <input type="checkbox"/>	1-2시간 <input type="checkbox"/>	2-4시간 <input type="checkbox"/>	4-8시간 <input type="checkbox"/>				
			의자 앉기	1시간이하 <input type="checkbox"/>	1-2시간 <input type="checkbox"/>	2-4시간 <input type="checkbox"/>	4-8시간 <input type="checkbox"/>				
			쫓그려 앉기	1시간이하 <input type="checkbox"/>	1-2시간 <input type="checkbox"/>	2-4시간 <input type="checkbox"/>	4-8시간 <input type="checkbox"/>				
			서기	1시간이하 <input type="checkbox"/>	1-2시간 <input type="checkbox"/>	2-4시간 <input type="checkbox"/>	4-8시간 <input type="checkbox"/>				
			계단오르기	1시간이하 <input type="checkbox"/>	1-2시간 <input type="checkbox"/>	2-4시간 <input type="checkbox"/>	4-8시간 <input type="checkbox"/>				
			보행	1시간이하 <input type="checkbox"/>	1-2시간 <input type="checkbox"/>	2-4시간 <input type="checkbox"/>	4-8시간 <input type="checkbox"/>				
			손가락기민성	요구되지 않음 <input type="checkbox"/>	연필크기 물건집기 <input type="checkbox"/>	동전크기 물건집기 <input type="checkbox"/>	바늘크기 물건집기 <input type="checkbox"/>				
눈손협응			요구도 낮음 <input type="checkbox"/>	어느 정도 요구됨 <input type="checkbox"/>	중요함 <input type="checkbox"/>	필수적인 중요함 <input type="checkbox"/>					
양손협응			요구되지 않음 <input type="checkbox"/>	우세 손만 사용 <input type="checkbox"/>	주:우세손 보:비우세손 <input type="checkbox"/>	양손 동시 사용 <input type="checkbox"/>					
청력		요구되지 않음 <input type="checkbox"/>	보청기로 소리/신호 확인 <input type="checkbox"/>	보청기로 일상대화 가능 <input type="checkbox"/>	전화, 일상대화 가능 <input type="checkbox"/>						
시력		요구되지 않음 <input type="checkbox"/>	표지판 등 큰 글씨 확인가능 <input type="checkbox"/>	상품설명 같은 작은 글씨 확인 <input type="checkbox"/>	전자부품 등 세밀한 부품 확인 <input type="checkbox"/>						
인지영역		지시 이해	요구되지 않음 <input type="checkbox"/>	언어지시, 모델링 후 견본 제시 <input type="checkbox"/>	언어지시 와 함께 모델링 <input type="checkbox"/>	언어지시 만으로 이해 <input type="checkbox"/>					
	쓰기	요구되지 않음 <input type="checkbox"/>	1-2단어 받아쓰기 <input type="checkbox"/>	3-4단어로 쓰기 <input type="checkbox"/>	편지 등 작문하기 <input type="checkbox"/>						
	읽기	요구되지 않음 <input type="checkbox"/>	1-2단어 읽고 이해 <input type="checkbox"/>	단문 읽고 이해하기 <input type="checkbox"/>	설명서 등 장면 읽고 이해하기 <input type="checkbox"/>						
	수 세기	요구되지 않음 <input type="checkbox"/>	1-10까지 세기 <input type="checkbox"/>	1-100까지 세기 <input type="checkbox"/>	100 이상 세기 <input type="checkbox"/>						
	수리능력	요구되지 않음 <input type="checkbox"/>	수 세기 가능 <input type="checkbox"/>	덧, 뺄셈 가능 <input type="checkbox"/>	사칙연산 가능 <input type="checkbox"/>						
	금전관리기술	요구되지 않음 <input type="checkbox"/>	화폐종류 인지가능 <input type="checkbox"/>	거스름돈 주고받기 <input type="checkbox"/>	금전관리 계획 실행 <input type="checkbox"/>						
	시간 개념	요구되지 않음 <input type="checkbox"/>	시계보기 <input type="checkbox"/>	자신이 <input type="checkbox"/>	시간을 <input type="checkbox"/>						

			없음	<input type="checkbox"/>	가능	<input type="checkbox"/>	수행할 일을 확인	<input type="checkbox"/>	계획하고 분배가능	<input type="checkbox"/>	
변별력	크기 변별	매우 낮음	<input type="checkbox"/>	낮음	<input type="checkbox"/>	높음	<input type="checkbox"/>	매우 높음	<input type="checkbox"/>		
	형태 변별	매우 낮음	<input type="checkbox"/>	낮음	<input type="checkbox"/>	높음	<input type="checkbox"/>	매우 높음	<input type="checkbox"/>		
	색 변별	매우 낮음	<input type="checkbox"/>	낮음	<input type="checkbox"/>	높음	<input type="checkbox"/>	매우 높음	<input type="checkbox"/>		
인내력	집중력	매우 낮음	<input type="checkbox"/>	낮음	<input type="checkbox"/>	높음	<input type="checkbox"/>	매우 높음	<input type="checkbox"/>		
	과제변화	1가지	<input type="checkbox"/>	2-3가지	<input type="checkbox"/>	4-5가지 반복	<input type="checkbox"/>	6가지 이상 반복	<input type="checkbox"/>		
	작업속도	느린 속도	<input type="checkbox"/>	중중 빠름	<input type="checkbox"/>	자주 빠름	<input type="checkbox"/>	계속 빠름	<input type="checkbox"/>		
사회성	지속성	30분 이하	<input type="checkbox"/>	30분-1시간	<input type="checkbox"/>	1-2시간	<input type="checkbox"/>	2-4시간	<input type="checkbox"/>		
	개인 용모	중요하지 않음	<input type="checkbox"/>	청결만 요구	<input type="checkbox"/>	청결/단정한 복장	<input type="checkbox"/>	청결/단정한 복장/외모	<input type="checkbox"/>		
	표현 언어	요구되지 않음	<input type="checkbox"/>	1단어 표현	<input type="checkbox"/>	2-3단어 조합의 단문표현	<input type="checkbox"/>	정확한 문장 표현	<input type="checkbox"/>		
작업환경	수용 언어	요구되지 않음	<input type="checkbox"/>	1단어 수용	<input type="checkbox"/>	2-3단어 조합의 단문 수용	<input type="checkbox"/>	긴 문장 수용	<input type="checkbox"/>		
	작업장/분위기	동료관계 없음	<input type="checkbox"/>	비협조적 · 개인 성향 강함	<input type="checkbox"/>	직위간 엄격한 상하관계	<input type="checkbox"/>	상호 지지적인 협조관계	<input type="checkbox"/>		
	동료/감독자 관계	피드백 없음	<input type="checkbox"/>	간헐적 감독/ 피드백	<input type="checkbox"/>	찾은 감독/ 피드백	<input type="checkbox"/>	상시근무 하며 감독 /피드백	<input type="checkbox"/>		
	외부인 (고객 등)	외부인 (고객)없음	<input type="checkbox"/>	특정 고객 간헐 교류	<input type="checkbox"/>	특정 고객 찾은 교류	<input type="checkbox"/>	불특정 다수 고객 교류	<input type="checkbox"/>		
	작업 장소	종일 실내 근무	<input type="checkbox"/>	실내외 혼합	<input type="checkbox"/>	실외 근무	<input type="checkbox"/>	불특정 장소 근무	<input type="checkbox"/>		
	냉·난방	전혀 안됨	<input type="checkbox"/>	거의 안됨	<input type="checkbox"/>	비교적 양호	<input type="checkbox"/>	매우 양호	<input type="checkbox"/>		
	환기	매우 불량	<input type="checkbox"/>	비교적 불량	<input type="checkbox"/>	비교적 양호	<input type="checkbox"/>	매우 양호	<input type="checkbox"/>		
	조명	매우 어두움	<input type="checkbox"/>	어두움	<input type="checkbox"/>	보통	<input type="checkbox"/>	밝음	<input type="checkbox"/>		
	안전	전반적 위험	<input type="checkbox"/>	전반적 안전하나 일할 곳은 위험	<input type="checkbox"/>	전반적 위험하나 일할 곳은 안전	<input type="checkbox"/>	위험요소 없이 매우 안전함	<input type="checkbox"/>		
	소음	거의 없음	<input type="checkbox"/>	기계음이 들리나 방해 안됨	<input type="checkbox"/>	귀마개 착용 소음 안들림	<input type="checkbox"/>	귀마개 착용 소음 들림	<input type="checkbox"/>		
편의시설 (유무)	경사로	<input type="checkbox"/>	엘리 베이터	<input type="checkbox"/>	바닥재	<input type="checkbox"/>	세면대	<input type="checkbox"/>			
	출입문	<input type="checkbox"/>	문턱	<input type="checkbox"/>	전용 화장실	<input type="checkbox"/>	소변기	<input type="checkbox"/>			
고용조건	급여수준	100만원이하	<input type="checkbox"/>	100-200만원	<input type="checkbox"/>	200-300만원	<input type="checkbox"/>	300만원 이상	<input type="checkbox"/>		
	근무시간	1일 4시간 이하	<input type="checkbox"/>	4-8시간	<input type="checkbox"/>	8-12시간	<input type="checkbox"/>	12시간 이상	<input type="checkbox"/>		
	고용기간	정규직	<input type="checkbox"/>	계약직	<input type="checkbox"/>	일용직	<input type="checkbox"/>	시간제	<input type="checkbox"/>		
	부가급부	건강보험	<input type="checkbox"/>	고용보험	<input type="checkbox"/>	산재보험	<input type="checkbox"/>	국민연금	<input type="checkbox"/>		
	승진기회	매우 차별	<input type="checkbox"/>	중중 차별	<input type="checkbox"/>	일부 차별	<input type="checkbox"/>	차별없음	<input type="checkbox"/>		
종합소견											

<부록 16> 직무적합도 비교 분석지

직무 적합도 비교 분석지						
분석일자	200 년 월 일		상 담 자	(인)		
업체 기초 정보			내 담 자			
업 체 명			성명(파일번호)	()		
담당직무			취업경험	유□() 무□		
직무분석		직무 적합도			지원계획	
영역	항목	업체	대상자	적합성		
				적합	보통	부적합
신체영역	배근력(들기)					
	허리굽히기					
	의자앉기					
	쫓그려 앉기					
	서기					
	계단오르기					
	보행					
	손가락 기민성					
	눈손 협응					
	양손 협응					
	청력					
시력						
인지영역	지시이해					
	쓰기					
	읽기					
	수 세기					
	수리능력					
	금전관리 기술					
	시간개념					
변별력	크기 변별					
	형태 변별					
	색 변별					
인내력	집중력					
	과제변화					
	작업속도					
	지속성					
사회성	개인용모					
	표현언어					
	수용언어					
작업환경	작업장 분위기					
	동료/감독자 관계					
	외부인(고객 등)					
	작업장소					
	냉·난방					
	환기					
	조명					
	안전					
	소음					
편의시설(유무)						
고용조건	급여수준					
	근무시간					
	고용기간					
	부가급부					
	승진기회					
종합소견						

<부록 17> 서비스 과정 평가지

서비스 과정 평가지									
			<table border="1" style="float: right; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30px;"></td> <td style="width: 30px; text-align: center;">담당</td> <td style="width: 30px; text-align: center;">팀장</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">결재</td> <td style="height: 20px;"></td> <td style="height: 20px;"></td> </tr> </table>		담당	팀장	결재		
	담당	팀장							
결재									
파일번호		내담자 성명							
평가일시	200 년 월 일 요일 (: - :)								
참 석 자									
사례 담당자									
과정평가 사유									
내담자 욕구									
장기목표									
단기목표									
서비스 진행과정									
서비스 평가									
평가결과 향후 방향									
기타 견해									

<부록 18> 취업알선 카드

취업알선카드										
<table border="1" style="float: right; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 2px;">결재</td> <td style="padding: 2px;">담당</td> <td style="padding: 2px;">팀장</td> </tr> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> </tr> </table>					결재	담당	팀장			
결재	담당	팀장								
내담자 정보	파일번호		내담자 성명							
	생년월일(나이)		장애유형/등급							
사업체(직업재활시설) 정보	사업체명(직업재활시설명)		직무							
	알선유형		알선방법							
취업전 직무조정 내용	담당자	직무조정 내용								
취업알선 결과	알선결과	결과 사유								
취업 알선일		알선 담당자								

<부록 19> 개별 지원고용 지원 계획서

개인별 지원고용 지원계획서									
			<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30px;"></td> <td style="width: 30px; text-align: center;">담당</td> <td style="width: 30px; text-align: center;">팀장</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">결재</td> <td style="height: 20px;"></td> <td style="height: 20px;"></td> </tr> </table>		담당	팀장	결재		
	담당	팀장							
결재									
파일번호		내담자 성명							
생년월일		장애유형/등급							
주 소		연 락 처							
사업장 명									
주 작업									
대상자 선정이유	※직무 적합도 비교 분석지 참고								
훈련기간	사전훈련 ()일								
	현장훈련 ()일								
중점 훈련사항									
작성일자	200 년 월 일	담 당 자	(인)						

<부록 20> 지원고용실시 동의서

지원고용 실시 동의서			
사업체명		접수번호	전화번호
주 소			
대 표 자	성 명		
	주민등록번호		
사업자 등록번호		4대 보험 가입여부	건강보험 사업장 기호 :
			고용보험 관리 번호 :
			산재보험 성립 번호 :
			국민연금 관리 번호 :
직 종		주요생산물	
훈련직무		직무적용 예상소요기 간	
은행계좌	예금주	은행명	계 좌 번 호
<p>본인은 상기와 같이 우리 사업체에서의 현장훈련 실시에 동의합니다.</p> <p style="text-align: center;">200 년 월 일</p> <p style="text-align: center;">사업주 : (서명 또는 인)</p> <p style="text-align: center;">○○○○○장애인복지관장 귀하</p>			

<부록 21> 자영업지원카드

자영업지원카드										
<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30px;"></td> <td style="width: 30px; text-align: center;">담당</td> <td style="width: 30px; text-align: center;">팀장</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">결재</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>						담당	팀장	결재		
	담당	팀장								
결재										
내담자 정보	파일번호		내담자 성명							
	생년월일(나이)		장애유형/등급							
자영업 정보	자영업명		직 종							
	지원유형		지원방법							
자영업 지원 세부 내용	담당자	세부 지원 내용								
지원 결과	지원결과	결과 사유								
지원일		지원 담당자								

<부록 22> 취업 후 적응지도

고용 후 적응지도 카드				
내담자 현황	파일번호		성 명	
	주민등록번호		장애유형/등급	
	주 소		연 락 처	
	적응지도 회차	1차 <input type="checkbox"/> 2차 <input type="checkbox"/> 3차 <input type="checkbox"/> 4차 <input type="checkbox"/> 5차 <input type="checkbox"/> 기타 <input type="checkbox"/> (차) 종결 <input type="checkbox"/>	지도방법	방문 <input type="checkbox"/> 전화 <input type="checkbox"/> 내방 <input type="checkbox"/> 기타 <input type="checkbox"/>
	취업직종	관리직 <input type="checkbox"/> 전문직 <input type="checkbox"/> 사무직 <input type="checkbox"/> 판매직 <input type="checkbox"/> 농림어업숙련직 <input type="checkbox"/> 기능직 <input type="checkbox"/> 장치기계조작조립직 <input type="checkbox"/> 단순노무직 <input type="checkbox"/> 기타 <input type="checkbox"/>	담당 직무명 / 직무코드	
	취업일	년 월 일	퇴사일	년 월 일
사업체 현황	접수번호		사업체명	
	사업체 대표		구인요청일	
	사업자등록번호		채용 담당자	성 명 연락처
	소재지		전화번호	
	산업분류		장애인 수 / 상시 근로자 수	/
	주요 생산품			
취업 후 적응지도	지도일시		담당자 성명	
	지도목적			
	대상자 지도	구 분		
		- 직무수행능력 : 작업명, 방법, 순서, 도구사용, 작업량 등		
		- 용모(복장, 위생), 지구력(주의 집중력, 신체·정서적 지구력)		
		- 작업습관(출결사항, 근면성, 적응성, 정리정돈)		
		- 작업태도(흥미, 자신감, 판단력, 동기부여, 협조성, 문제해결)		
- 지시이해력, 대인관계(동료, 감독에 대한 관계, 융통성)				
고용주/동료 상담 및 지도				
담당자 소견				
차후 지원계획	직무수행 능력 지도 <input type="checkbox"/> 용모 및 개인위생 관련 지도 <input type="checkbox"/> 작업습관 지도 <input type="checkbox"/> 작업태도 지도 의사소통훈련 및 대인관계 지도 <input type="checkbox"/> 고용주 및 동료들의 인식개선 지도 <input type="checkbox"/> 기타 <input type="checkbox"/> ()			
지도결과	지속적인 취업 후 적응지도 필요 <input type="checkbox"/>	지도일자	200 년 월 일	
	취업 후 적응지도 종결 <input type="checkbox"/>	담당자	(인)	

<부록 23> 서비스 종결 평가지

서비스 종결 평가지									
		<table border="1" style="float: right; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30px;"></td> <td style="width: 30px; text-align: center;">담당</td> <td style="width: 30px; text-align: center;">팀장</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">결재</td> <td style="height: 20px;"></td> <td style="height: 20px;"></td> </tr> </table>			담당	팀장	결재		
	담당	팀장							
결재									
파일번호		내담자 성명							
평가일시	200 년 월 일 요일 (: - :)								
참 석 자									
사례 담당자									
평가회의 주제									
내담자 욕구									
장기목표									
단기목표									
서비스 진행과정									
서비스 평가									
서비스 종결사유									
기타									

<부록 24> 종결통보서

종결 통보서						
일반 사항	파일번호		직업상담 일		사례회의 (직업진단) 일	
	내담자명		장애유형 /등급	장애 급	생년월일	
종결 사유	내담자 욕구					
	종결사유					
	권고사항					
<p>이상의 내용은 _____ 님과의 직업상담 및 평가 내용을 토대로 직업재활 전문가 및 관련 전문가들이 논의한 종결 결과입니다. 더 서비스를 받기를 원하시거나 기타 문의사항에 대해서는 저희 〇〇〇〇 장애인복지관으로 내방하여 주시거나 〇〇-〇〇〇-〇〇〇〇으로 연락하여 주시기 바랍니다.</p> <p style="text-align: center;">작성일 : 200 년 월 일</p> <p style="text-align: center;">담 당 자 : (인)</p> <p style="text-align: center;">팀 장 : (인)</p>						