

**미국 사회서비스 성과관리 및  
인력운영 체계 관련 해외출장 결과보고서**

2008. 5

**한국보건사회연구원  
사회서비스연구센터**

연구위원 강혜규  
부연구위원 박세경

## [출장개요]

- ▣ 출 장 자: 사회서비스연구센터 연구위원 강혜규·부연구위원 박세경
- ▣ 출 장 지: 미국
- ▣ 출장기간: 2008. 4. 15 ~ 4. 24
- ▣ 출장목적 및 주요 활동사항:

### 1. 출장목적

- 미국 사회서비스 인력운영 체계에 관한 주정부·지방정부 및 유관기관의 현황인식에 대한 비교·검토를 통해 향후 우리나라 사회서비스 인력운영 제도의 개선방안 모색을 위한 정책적 합의 및 시사점 도출
- 사회서비스 성과관리 및 성과평가 제도운영의 경험에 관한 주정부·지방정부 공무원, 기관 관계자 등의 의견수렴을 통한 사회서비스 성과관리 효율화 방안 및 효과성 증대 방안 검토

### 2. 방문기관 및 주요 활동사항

- *San Francisco State University-Bay Area Academy, San Francisco, CA*
  - Director Dr. Rodger G. Lum과 면담 및 교육장 견학
- *Alameda County Social Services Agency, San Francisco, CA*
  - Interim Agency Director Yolanda Baldovinos, Assistant Agency Director Don R. Edwards, HR director Denise Robinson과 면담
- *Bay Area Social Services Consortium Executive Development Program in the Human Services-UC Berkeley Extension, San Francisco, CA*
  - Director Dr. Stan Weisner, Program Director Nancy Ryoo와 면담
- *Bay Area Social Services Consortium at UC Berkeley, San Francisco, CA*
  - Director Dr. Michael J. Austin과 면담
- *Nancy Bell Evans Center on Non-profits and Philanthropy, University of Washington, Seattle, WA*
  - Director Dr. Steven R. Smith와 면담
- *Catholic Community Services of Western Washington, Seattle, WA*
  - Director Peter Nazzal, Area Agency on Ageing Director, SEIU Health Care, Senior Manager Livia Lam과 면담 및 기관견학
- *The Compass Center, Seattle, WA*
  - Executive Director Rick Friedhoff, Community Housing Manager Ellen Hurtado와 면담 및 기관견학
- *Network of Care, Los Angeles, CA*
  - 로스앤젤레스 시청 노인부(Department of Aging) 관리자 Laura Trejo 이하 관계자 3인의 면담을 통해 시에서 운영하고 있는 서비스 제공관련 전문 네트워크 운영현황 파악

※ 첨부: 미국 사회서비스 성과관리 및 인력운영 체계 관련 해외출장 결과보고서

# 미국 사회서비스 성과관리 및 인력운영 체계 관련 국외출장 결과보고서

## San Francisco State University-Bay Area Academy

### Background Information

- The Bay Area Academy는 사회서비스 분야에 종사하고 있는 종사자 교육·훈련 및 전문성 제고를 위하여 1997년 UC Berkeley 사회복지관 부설로 설립되었고, 1999년 이후 San Francisco State University 사회복지과 부설로 운영되면서 그 주요 활동은 아래와 같음
  - 다수의 카운티정부와의 계약에 따라 아동, 청소년, 가족대상 서비스 제공자에 대한 교육·훈련 실시
  - 캘리포니아주에서 제공하고 있는 성인보호프로그램(Adult Protective Services) 제공자에 대한 교육·훈련 및 교과과정 개발
  - 캘리포니아주 교정재활부(Department of Corrections and Rehabilitation)와의 계약을 바탕으로 재소자의 사회복귀 이후 가족결합을 지원하기 위한 아동복지 관련 사회복지사의 교육·훈련 실시
- 지역사회를 중심으로 다양한 주체들의 협력관계(partnerships & collaborations)를 바탕으로 운영되고 있으며, 다음의 기관 및 단체들이 포함됨
  - California Department of Social Services(CDSS), California Social Work Education Center(CalSWEC), the Bay Area Social Services Consortium(BASSC), 지역내 12개 카운티 정부, 카운티복지국장연합, the Academy's Training Advisory Board(TAB) 등
- 향후 기관운영의 비전 및 목표는 크게 6가지로 요약됨
  - 보건·복지서비스 부문으로의 서비스 제공자 교육·훈련 영역의 확장
  - 지역사회 유관기관과의 협력체계 강화
  - 교육·훈련 내용의 실천 가능성 제고를 위한 지방정부와의 협력관계 증진
  - 실증근거에 기초한 아동, 청소년, 가족대상 서비스 관련 교육·훈련 프로그램의 개발·보급
  - 교육·훈련 효과의 지속성 제고를 위한 평가체계의 확충
  - 온라인 프로그램 개발을 통한 교육·훈련 전달체계의 강화
- 주요 프로그램 및 프로젝트
  - Regional Child Welfare Training Program
  - Monterey County Department of Family & children's Services Training Program
  - San mateo County Training Project
  - San Francisco Department of Human Services Training Program
  - San Francisco Foster Parent Training Program
  - Y.O.U.T.H.(Youth Offering Unique Tangible Help) Training Project
  - California Department of Corrections and Rehabilitation Social Worker Training Project
  - Statewide Adult Protective Services Training Project
  - Professional Development & Capacity Building Project

■ 방문일시: 2008. 4. 16(수) 10:00~13:30

■ 면 담 자: San Francisco State University·East Bay Training Site Bay Area Academy,  
Director Rodger G. Lum(Ph.D.)

■ 논의내용:

◎ 캘리포니아 사회서비스 관련 정책여건

— 캘리포니아 州정부 지원 예산이 인구수, welfare caseload 등을 고려하여 총 58개 지방정부(county office)에 전달

- 캘리포니아 사회서비스부(Dept. of Social Services)와 보건부(Dept. of Health) 재정 지원 이외에 Medicaid와 Medicare 재원 일부 포함

— 주요 서비스 영역

- 조기개입(Early Intervention Programs)
- 재가서비스(In-home Supportive Services)
- 요보호서비스(Protective Services)

— 사회서비스 제공의 일관성 결여의 문제가 주요 한계로 지적

- 서비스 표준, 교육·훈련표준, 성과지표 등 일관된 기준이 마련되어 있지 않아 사회 서비스 제공의 질적 향상에 제약으로 작용

※ lack of uniformity

◎ 연방정부의 사회서비스 예산을 이용하여 州정부는 지방정부에 배분 또는 지방정부가 개입된 상태에서 민간 비영리조직과 구매계약을 체결

— 지방정부의 직접 서비스 전달은 매우 제한적으로 이루어지고 있으며,

— 비용대비 효과성에 대한 기대를 갖고 주로 민간 비영리조직에서 서비스를 제공할 수 있도록 구매계약(contracting out) 체결방식을 선호

- 민간 비영리조직의 서비스 제공과 관련된 표준안이 마련되어 있지 않지만
- 기본적 성과지표(performance index)를 기준으로 계약이 체결

※ 기본 성과지표의 내용: 총서비스 제공자수, 서비스 제공기관 수, 예산지출 현황 등

— 최근의 연구결과들은 사회서비스 제공과정에 소요되는 비용의 지속적 증가에도 불구하고 한정된 자원(재정 포함)으로 인한 우려를 제기

- 재정적 부담이 가중되면서 지방정부(county governments)는 서비스 제공인력의 교육·훈련 부분에 대한 지원액 규모를 동결 또는 삭감하고 있음
- Title E: Training and Education Budget

◎ Bay Area Academy 교육과정

— CORE, ADVANCED, 그리고 SUPERVISOR 등 3개 과정으로 구분됨

- CORE과정은 Child Welfare Worker Core Training, 즉 아동복지 관련 인력을 대상으로 하는 교육과정으로서 공공기관 아동복지사, 공중보건간호사 및 지방정부에서 아동관련 업무 담당자를 대상으로 실시
- ADVANCED과정은 경력자들을 대상으로 이루어지고, 아동복지 관련 지식과 실천기술을 향상시키기 위한 목적으로 진행되며, 지역사회의 연간 교육·훈련 수요를 고려하여 특화된 내용을 중심으로 교육과정이 수립
  - ※ 연간교육·훈련수요 계획을 수립할 때, 지역사회의 서비스 욕구를 최대한 반영하도록 권장하고 있어, 심화과정(Advanced course) 및 핵심과정(Core course)의 미리 제시되지 않음
- SUPERVISOR과정은 한달에 2일, 5개월간 5모듈로 진행되며, 슈퍼바이저 수준의 인력을 대상으로 제공되는 교육·훈련 프로그램으로, 강의와 토론, 현장 실습까지 포함

— CORE과정의 교육일정 및 주요 교육내용

- 총 24일간의 교육일정으로 구성되며, 캘리포니아주 Bay Area 지역을 6개 권역으로 구분하여 근무지 근처에서 교육프로그램을 제공
- 버클리대학 사회복지연구소와 함께 마련된 아동복지 분야 역량강화를 위한 표준 교육과정에 준하여 프로그램이 구성
- California Child Welfare Competencies and the Standardized Core Curriculum
  - \* 표준 교육훈련과정은 Child Maltreatment Identification Part 1: 방임, 신체적 학대, 정서적 학대 과정과 Child Maltreatment Identification Part 2: 성적학대를 주요 내용으로 구성

- \* 아울러 5개 표준정보 영역은 1) Framework for child welfare practice in CA, 2) Child and youth development in a child welfare context, 3) Critical thinking in child welfare assessment: safety, risk, and protective capacity, 4) Family engagement in case planning and case management, 그리고 5) Placement and permanency 로 구성
- \* 아동복지 실천현장에서 필요한 기본 기술수준의 향상 및 전문화를 위한 세부 교육목표에 따른 교과과정은 다음의 내용을 포함하고 있음(총 14개 분야)
  - a. 인터뷰의 기초(Basic Interveiwing)
  - b. 양육자 약물중독과 아동복지: Caregiver substance abuse and child welfare practice
  - c. 다문화 환경과 아동복지: Child welfare prtctice in a multicultural environment
  - d. 법적처리: Court Procedures
  - e. 법체계에서 적용되는 문서작성: CWS documentation for use in the legal system
  - f. 가정폭력
  - g. 보건의료서비스 욕구와 아동복지
  - h. 인디언아동복지법(Indian Child Welfare Act)
  - I. 정신보건과 정신질환
  - j. 다인종입양관련 법: Multiethnic Pacement Act, Interethnic Adoptions Provisions
  - k. 신규 아동복지사의 자기방어: Self-care ofr new child welfare workers
  - l. 캘리포니아주 사례관리 자동화시스템: Statewide automated case management system
  - m. 교육권리의 지지와 성취: Supporting education rights and achievement
  - n. 가치와 윤리: Values & Ethics

### BAA 아동복지 핵심과정(Core course)의 교육일정 예시

모듈	교육·훈련 주제	모듈	교육·훈련 주제
1	캘리포니아 아동복지정책의 이해	13	캘리포니아 사정도구(assessment tool)
2	초기 사정 및 기초 상담기법	14	부양자 약물중독과 아동복지
3	사회복지와 아동청소년의 발달	15	인디언 아동복지법의 이해
4	구조적 의사결정 방법	16	다인종 아동복지법의 이해
5	정신건강과 정신장애의 이해	17	의료보호 필요 아동과 청소년
6	아동학대 예방과 접근 1	18	가치와 윤리
7	아동권리의 이해와 증진	19	다문화 사회에서의 아동복지 실천
8	사례관리를 위한 가족 참여	20	가정위탁과 입양의 이해
9	법정 대응 절차	21	아동학대의 이해 2
10	법체계와 아동복지서비스 문서관리	22	아동복지 인력의 안전문제
11	가정폭력의 이해	23	시간관리와 스트레스 관리
12	안전-위기-보호에 관한 비판적 고찰	24	수료식

자료: [http://bayareaacademy.org/downloads/Core\\_D-2\\_AtAGlance.pdf](http://bayareaacademy.org/downloads/Core_D-2_AtAGlance.pdf)

### BAA 아동복지 관리자 과정(Supervisor course)의 교육내용 예시

모듈	교육·훈련 주제
1	- 정책과 실천      - 슈퍼비전의 5원칙      - 공정성과 형평성의 이해      - 실천중심의 강점 - 기대감의 형성      - 팀전략의 추진      - 행동양식의 이해
2	- 행동양식의 재이해      - 권위의 형성      - 스트레스 관리과 자기관리 - 금기시 되는 주제의 접근      - 공정성과 형평성의 통합      - 자료의 분석
3	- 성과평과의 이해      - 시간관리 - 사례의 종료와 종료후 관리      - 적극적 지도·지침
4	- 사례회의      - 문화적 민감성
5	- 팀작업 효율성 제고      - 팀워크를 위한 다학제적 접근      - 발표전략

자료: [http://bayareaacademy.org/downloads/Core\\_D-2\\_AtAGlance.pdf](http://bayareaacademy.org/downloads/Core_D-2_AtAGlance.pdf)

# Alameda County Social Services Agency

## Background Information

### - 알라미다 카운티(Alameda County) 및 캘리포니아주 일반특성 비교

일반특성	알라미다 카운티	캘리포니아 주전체
인구('07년 기준)	1,526,148명	37,662,518명
'00년~'07년 인구변화율	5.7%	11.2%
고등학교 졸업 인구비율('06년 기준)	85.3%	80.1%
총 가구수('07년 기준)	549,020가구	12,524,401가구
가구당 평균 가구원수('07년 기준)	2.73명	2.94명
가구단위 중위소득 수준('07년 기준)	\$64,424	\$56,645
인구밀도(1제곱마일 당 인구수)	2,068명	242명



- ※ 캘리포니아주는 총 58개의 카운티로 구성
- ※ 알라미다 카운티에 샌프란시스코 동부의 오클랜드시(버클리 대학 소재) 포함

### - 알라미다 카운티 사회서비스국(Social Service Agency)은 7개의 관련과로 구성되어 지역사회서비스를 제공

- Administration & Information Services: 서비스 수요자 접근을 돕기 위한 서비스 제공을 위한 각종 행정적, 정책적 지원 전반에 대한 책임을 수행
- Adult & Aging Services: 노인 및 장애인에 대한 서비스 제공, 전달체계 관리
- Children & Family Services: 아동 및 가족지원서비스 제공
- Economic Benefits Department: 현금급여, 푸드스탬프, 의료보험(Medi-Cal) 등 지급관리
- Employment Services: 경제적 자립을 위한 고용지원 프로그램의 운용
- Finance: 사회서비스국 전반 재정관리 및 현금지급 업무 전반에 대한 회계감독
- Policy Office: 지역사회서비스 관련 정책 모니터링, 정책개발 및 시행을 위한 입법활동

- 지역사회 기관과의 협력체계에 바탕하여 총 2,400여명의 인력이 지역사회서비스를 제공
  - 전체 카운티 인구의 약 11.3%가 사회서비스국을 통한 서비스를 제공받고 있으며, 현금급여 및 푸드스탬프 총 재원은 약 \$278백만 규모
  - 매월 약 52천명이 CalWORKs 프로그램을 이용하고 있으며, 11천 여명의 노인과 장애인에게 재가서비스를 제공(Area Agency on Aging을 통한 노인서비스 이용자는 약 16천 여명 규모)

### - 기관 운영비전

- 개인과 가족, 지역사회의 사회경제적 삶의 질 향상 (Promote the Economic Social Well-being of Individuals, Families, Neighborhoods and Communities)



■ 방문일시: 2008. 4. 16(수) 14:00~16:30

■ 면담자: Alameda County Social Services Agency Interim Agency Director Yolanda Baldovinos; Assistant Agency Director Don R. Edwards; Human Resources Director, Denise Robinson

■ 논의내용:

◎ Alameda 카운티 사회서비스부(Social Services Agency)의 주요 기능 및 역할보고

- 전체 Alameda 카운티 주민의 11.3%에 대한 각종 급여 및 서비스 제공
- 현금급여와 Food Stamp를 통해 약 278백만 달러를 지원하고 있으며, 매달 약 52천여 명의 주민에게 CalWorks(자녀양육가정에 대한 지원프로그램) 서비스를 제공
- Medi Cal 프로그램을 통해 매월 78천여 명에 대한 의료보험서비스를 제공
- 11천여 명에 가까운 노인과 장애인에게 재가서비스, 성인보호서비스 등을 제공하고 있으며, 16천여 명의 노인은 지방 노인청(Area Agency on Aging)에서 제공하는 서비스를 전달
- 37백여 명에 가까운 아동을 가정위탁하여 보호하고 있으며, 16백여 명 규모의 아동을 아동학대 예방기구를 통해 보호

Benefit Program Activity	CALWORKS	MEDI-CAL ONLY	FOOD STAMPS	GENERAL ASSISTANCE	REFUGEE CASH ASSISTANCE
Applications Received	994	4,807	3,322	1,242	5
Applications Approved	511	3,634	1,979	519	7
Applications Denied	415	1,047	1,069	643	2
Applications Pending	<i>Data sources are being updated to provide more accurate information.</i>				
Number Pending Within Required Time Frame*					
Number Pending Beyond Required Time Frame					
% Pending Within Required Time Frame					
% Pending Beyond Required Time Frame					
Total Cases Aided	18,378	74,116	26,559	5,054	51
Discontinued	223	3,601	2,952	1,026	6
Total \$'s Paid**	\$10,375,252		\$5,395,967	\$1,868,707	\$17,227
Average \$'s Per Case	\$565		\$203	\$370	\$338

\*Pending applications are required to be processed within the following time frames:

CalWORKs - 45 days    MEDI-CAL - 45 days    NAFS - 30 days    GA - 30 days    RCA - 45 days

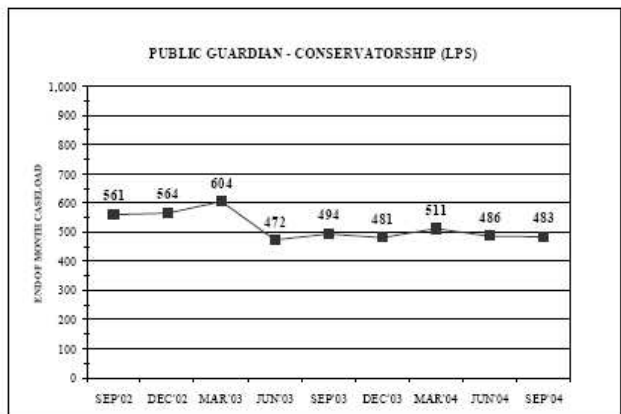
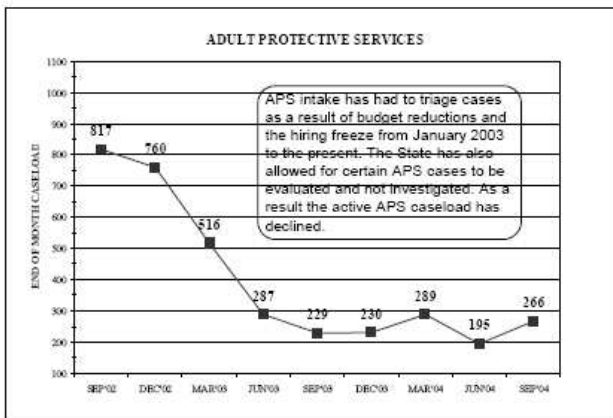
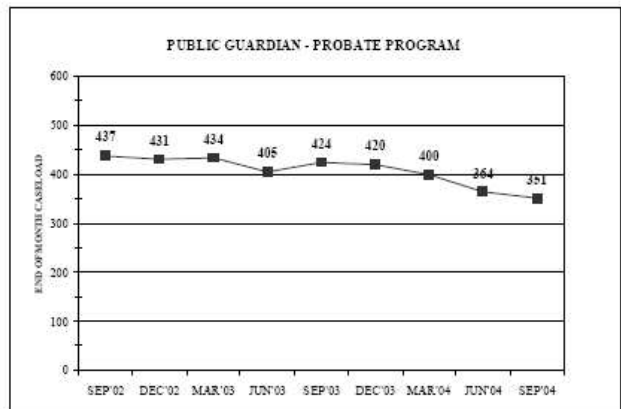
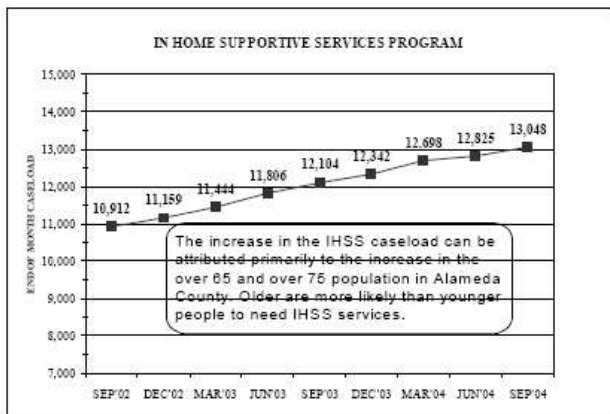
The count of Food Stamps applications pending within and beyond the required time frame are for Non-Assistance Food Stamps only.

Public Assistance Food Stamps are applied for as part of the CalWorks application process and are therefore not tracked and reported separately.

\*\* For the CalWORKs program, this number shows the gross amount of expenditures.

◎ Alameda 카운티는 현재 약 280여개의 사회서비스 구매계약을 체결하고 있음

- 구매계약의 대부분은 사례관리(case management), 아동·가족서비스 및 교육·훈련 프로그램 진행을 위한 계약임
- 그밖에도 상담치료서비스, 법률지원서비스, 푸드뱅크의 운영, 노숙인 쉼터 운영을 위한 프로그램들도 구매계약 방식에 따라 진행하고 있음
  - 서비스의 품질적 측면에서 볼 때, 구매계약 방식의 효과성이 높은 것으로 판단하여 Alameda 카운티에서는 동 방식을 선호
- 재가서비스 제공인력에 대한 교육훈련 규정은 마련되어 있지 않지만, 그 필요성을 인지하고 현재 준비중
  - 최소한의 자격검증 과정으로 범죄기록 조회는 실시하고 있음



- 재가서비스 제공인력의 임금수준이 일반 사회복지와 비교하여 매우 열악하기 때문에 이직률이 매우 높고, 서비스 욕구에 비하여 인력규모가 지속적으로 축소되고 있는 실정
  - 즉, Alameda 카운티의 인력운영 관련 주요 문제는 안정적 고용을 전제로 인력확보가 핵심적 문제로 대두
  - 캘리포니아주에 새로운 교정시설이 설치운영됨에 따라 교정국에서 인력확보를 위하여 기존 사회복지사 등에 대해 높은 임금대우를 조건으로 이직을 권유하는 사례가 빈번하게 발생하고 있는 상황에 대한 대처도 필요할 것으로 판단

◎ Alameda 카운티 소속 사회서비스 인력의 약 40%는 조합(SEIU)의 소속

- 서비스노동자국제조합(Service Employees International Union, SEIU)은 미국, 캐나다, 푸에르토리코 등 3개국 약 2만여 명의 조합원이 참여하고 있는 병원, 장기요양, 공공서비스 노동자 등이 참여하는 노동조합
- SEIU의 하위 조합으로 참여하고 있는 공공서비스(Public Services) 분과는 사회복지사, 경찰, 교도행정 인력, 보건의료인력, 공공기관 관리 인력, 응급치료사, 공공교통수단 운전사 및 기타 준전문가 인력이 가입
  - 지역사회에서 개인과 가족의 삶의 질을 개선하기 위한 각종 서비스를 제공하고 있는 공공서비스 인력들은 서비스의 품질과 서비스 접근성 제고를 위한 적정 수준의 인력확보를 위해 조합의 필요성을 주장
  - 아울러 서비스 제공인력의 임금수준을 보장하고, 의료보험 등 각종 부가급여 부분에 대한 근로자 요구사항을 수집하여 고용자 단체에 제시함으로써 자격조건을 갖춘 경력자들이 동 분야에 지속적으로 근무할 수 있도록 해야 한다고 강조
  - 또한 서비스 제공인력의 기술수준의 제고 및 전문지식을 지속적으로 습득할 수 있도록 교육훈련의 제공을 위한 기반 조건을 마련하는 활동을 추진
  - SEIU 대표적 조합지부
    - \* 주정부, 지방정부 소속 공공서비스 인력조합
    - \* 정신보건 인력조합
    - \* 발달장애서비스 인력조합
    - \* 교육관련 인력조합
    - \* Head Start 및 아동보육 인력조합

## BASSC Executive Development Program in the Human Services

- 방문일시: 2008. 4. 17(목) 10:00~12:00
- 면 담 자: UC Berkeley Extension, BASSC Executive Development Program Director  
Stan Weisner(Ph.D., M.S.W); Program Director Nancy Ryoo
- 논의내용:
  - ◎ 버클리대학교 사회복지대학에서 주관 운영하고 있는 Bay Area Social Services Consortium(BASSC)은 지역사회 기관, 대학 및 민간재단이 공동참여하여 설립·운영하고 있는 사회서비스 전문연구 및 교육훈련 기관임
  - ◎ BASSC 주요 프로그램 중의 하나로 고위전문과정(Executive Development Program)은 사회서비스 관련 기관의 상위관리자들을 대상으로 보수교육을 실시하는 전문 교육프로그램
    - 사회서비스 중 상담치료서비스 제공의 핵심인력은 LCSW, Ph.D 각 5천여 명, MFT(Marriage and Family Therapy) 15천여 명, CAADAC 1천여 명으로 구성
    - 캘리포니아 주법에 의하여 이들은 아동학대 관련 7시간, 성교육 관련 9시간, 알콜 및 약물중독 관련 15시간의 필수 보수교육을 이수해야 함
      - 인구고령화에 따라 필수 보수교육 과정에 노인복지(Ageing) 부문과 사회서비스 관련 기본윤리(Ethics) 관련 내용을 포함하기 위해 준비 중
  - ◎ Social Services Executive Program
    - 1주일 단위로 구성된 3개 모듈 프로그램으로 구성되며, 각 프로그램은 15일간의 실습교육을 실시하는데, 실습은 유관기관에서 고위관리자로서의 역할을 수행
      - 각 기수당 공공서비스 제공기관에서 중간관리자급으로 활동하고 있는 약 30여 명이 참여
      - ※ Bay Area Academy 프로그램은 캘리포니아 주정부가 교육운영비를 지원하고 있는 반면, Berkeley Extension 프로그램은 교육운영비의 일부만을 주정부에서 지원받고 나머지는 교육 참여자들의 교육비로 충당
      - ※ 현재 비영리기관에서 활동하고 있는 중간관리자 대상의 교육프로그램을 개발하고 있음

— 1st Module

- ‘대인서비스의 과거와 현재, 그리고 미래(Human Services: Past, Presents, and Future)’ 교육과정
  - \* 서비스 전달의 최신 경향
  - \* 서비스 제공여건의 변화와 전망
- ‘이용자 중심의 서비스 전달(Client-centered Administration)’ 교육과정
  - \* 서비스 전달의 핵심가치
  - \* 개인서비스의 제공과 관리
  - \* 대중, 미디어 발표기술의 습득
- ‘리더쉽개발(Leadership Development)’ 교육과정
  - \* 리더쉽개발 워크샵
  - \* 고위관리자의 의사결정과 업무처리

— 2nd Module

- ‘구매계약과 예산집행(Contracting and Budgeting)’ 교육과정
  - \* 지역사회기관의 계약관리
  - \* 지방정부 예산집행과 성과중심관리의 이해
  - \* 주정부 예산집행과정의 이해
- ‘기관간 협력(Inter-Agency Collaboration)’ 교육과정
  - \* 지역사회 기반 조직간 협력체계의 구축
  - \* 공공 보건의료 및 사회서비스와의 협력
- ‘리더쉽 자기진단(Leadership Self-Assessment)’ 교육과정
  - \* 발표 및 기관협력 프로젝트의 진행

— 3rd Module

- ‘조직변화의 관리(Managing Organizational Changes)’ 교육과정
  - \* 조직변화의 이해
  - \* 지속학습 기관으로의 전환

- ‘관계형성과 유지(Relationship Building & Management)’ 교육과정
  - \* 지역사회조직 관리
  - \* 주정부, 지방정부와의 관계
  - \* 인력관리 및 고용정책 이슈
- 평가 및 종료
  - \* 성과평가 및 사례발표

◎ 사회서비스 인력의 교육훈련 프로그램의 효과성을 높이기 위해서는 개별 인력은 물론 기관·조직단위의 참여(involve)와 (engagement)가 필요

— 재가서비스 인력의 교육, 기술수준은 가장 덜 전문화된 영역으로 전문성 제고를 위한 보수교육 체계에 대한 예산확충 및 의무기준 마련이 필요

## Center for Social Services Research at UC Berkeley

### Background Information

- Bay Area Social Services Consortium (BASSC)은 샌프란시스코 지역을 중심으로 사회서비스 관련 연구, 교육·훈련 및 정책개발 등을 위해 기관-대학-재단의 파트너십(agency-university-foundation partnerships)을 바탕으로 1987년에 설립되어 운영 중
  - BASSC의 설립·운영 목표
    - 1) 공공-민간부문 사회서비스 제반여건의 변화에 대한 이해와 지역사회 의사소통 촉진
    - 2) 사회서비스 관련 정책입안의 Think Tank 역할의 수행 및 교육·훈련 기능 수행
    - 3) 지역사회 욕구충족을 위한 혁신적 서비스 프로그램의 기획, 발굴 및 정책발전 도모
  - BASSC의 주요 기능
    - 1) 사회서비스 성과제고 및 지역사회 중심 서비스 제고를 위한 지역사회협의체 관리 및 운영
    - 2) 지역사회중심의 실증 연구프로그램 기획 및 수행
      - \* *Redefining Service Delivery: Removing barriers to workforce participation*
      - \* *Enhancing Community Partnership: Neighborhood Partnerships*
      - \* *Promoting Agency Restructuring*
    - 3) 사회서비스 관련 인력의 교육·훈련 프로그램의 개발 및 실시
    - 4) 사회서비스 관련 연구

■ 방문일시: 2008. 4. 17(목) 13:30~15:00

■ 면담자: Milton & Florence Krenz Mack Professor of Nonprofit Management,  
School of Social Welfare, University of California, Berkeley Michael J.  
Austin(Ph.D.)

■ 논의내용:

- ◎ 미국 사회복지 개혁의 물결이 사회서비스 제공기관의 고용지원 서비스 영역까지 영향을 미치도록 확장되는 과정에서 1998년 인력투자법(Workforce Investment Act, 1998)에 근거하여 One-stop 커리어센터 등 고용관련 서비스에 대한 보편적 접근성을 제고할 수 있도록 노동부(Department of Labour)의 새로운 재원을 마련하게 하였음
  - WIA는 One-stop 커리어센터를 중심으로 고용지원서비스의 효과성을 제고할 수 있도록 관련기관 간의 협력을 강조
- ◎ 공공부문의 사회서비스 인력은 준전문가(para-professionals) 수준의 역할을 수행하

고 있지만, 고용의 질은 상당히 취약

- 임금수준이 전반적으로 낮을 뿐만 아니라 의료보험 등 부가급여 지원체계가 매우 취약
- 사회서비스 인력에 대한 교육·훈련과정의 핵심은 단순한 기술수준의 향상이 아니라 대인서비스 제공에 필요한 기본 소양을 갖추도록 지원하는 것이 관건

◎ 관련 통계자료 제공

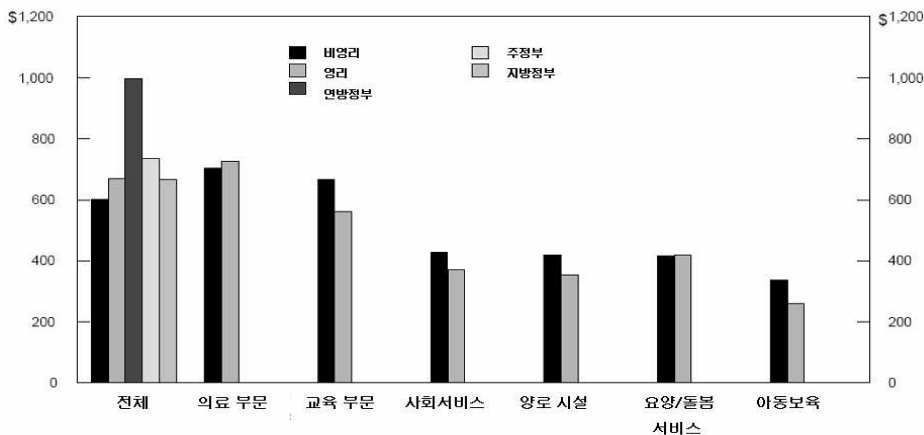
— 미국 사회적 원조(social assistance) 관련 직종의 고용규모 예측

사회적 원조 관련 직종	고용자 수	고용 비율	변화율 2004~2014년
사회서비스 경영	138	10.1	33.0
전문직 사회서비스(사회복지사)	486	35.6	35.1
단순 서비스 및 돌봄	449	32.9	36.8
사회서비스 관리직	170	12.4	17.9
기타(노무직)	65	4.7	27.4

— 미국 사회서비스 관련 직종의 시간당 임금 수준(2007년 기준)

직종	개인/가족 서비스	지역사회 서비스	전체 서비스 부문
사회복지사	15.77	13.41	16.31
사회서비스 보조원	11.25	10.70	11.67
가정봉사원	8.48	8.15	8.12
방문간호도우미	8.47	7.94	8.81
아동보육 종사자	9.17	9.01	8.06

— 주요 사회서비스 영역의 주당 임금수준





－ 미국 사회서비스 산업 일부의 유급근로자 수 및 연임금 수준 현황 (단위: 개소, 명, \$1,000)

직종 분류(NAICS) (North American Industry Classification System)	기관(개)	유급근로자(명)	연임금(\$1,000)
Health care & social assistance	746,600	16,025,147	589,654,273
Social assistance	147,838	2,321,402	42,941,201
1) Individual and Family Services	53,965	1,035,155	21,346,700
2) Community Food and Housing, and Emergency and Other Relief Services	12,602	154,678	3,834,701
3) Vocational Rehabilitation Services	8,214	331,284	5,393,019
4) Child Day Care Services	73,057	800,285	12,366,781
Nursing & residential care facilities	72,103	2,959,571	66,661,534
1) Nursing Care Facilities	17,268	1,632,646	39,342,962
2) Residential Mental Retardation, Mental Health and Substance Abuse Facilities	29,650	548,788	11,239,267
3) Community Care Facilities for the Elderly	18,771	620,419	12,269,137
4) Other Residential Care Facilities	6,414	157,718	3,810,168

－ 북미산업분류체계의 대분류 및 사회서비스 섹터(62)

North American Industry Classification System, NAICS	
Sector 11_Agriculture, Forestry, Fishing, and Hunting	Sector 51_Information
Sector 21_Mining	Sector 52_Finance and Insurance
Sector 22_Utilities	Sector 53_Real Estate and Rental and Leasing
Sector 23_Construction	Sector 54_Professional, Scientific, and Technical Services
Sectors 31, 32, & 33_Manufacturing	Sector 55_Management of Companies and Enterprises
Sector 42_Wholesale Trade	Sector 56_Administrative and Support and Waste Management and Remediation Services
Sectors 44 & 45_Retail Trade	
Sectors 48 & 49_Transportation and Warehousing	Sector 61_Educational Services
	NAICS 621000_Ambulatory Health Care Services
	NAICS 622000_Hospitals
	NAICS 623000_Nursing and Residential Care Facilities
Sector 62_Health Care and Social Assistance	<ul style="list-style-type: none"> <li>• NAICS 624100_Individual and Family Services</li> <li>• NAICS 624200_Community Food and Housing, and Emergency and Other Relief Services</li> <li>• NAICS 624300_Vocational Rehabilitation Services</li> <li>• NAICS 624400_Child Day Care Services</li> </ul>
	NAICS 624000_ Social Assistance
Sector 71_Arts, Entertainment, and Recreation	Sector 81_Other Services (except Federal, State, and Local Government)
Sector 72_Accommodation and Food Services	Sector 99_Federal, State, and Local Government (OES designation)

## Nancy Bell Evans Center on Non-profits and Philanthropy

- 방문일시: 2008. 4. 21(월) 11:00~13:15
- 면 담 자: Nancy Bell Evans Professor in Public Affairs, Nancy Bell Evans Center on Nonprofits and Philanthropy, Evans School of Public Affairs, University of Washington, Steven R. Smith(Ph.D.)
- 논의내용:
  - ◎ 정부 민간위탁계약과 여타 다른 사회서비스에 대한 공적 지원의 증가는 복지기관들의 책임성 제고와 결과 평가에 대한 압력을 가중시키는 것으로 판단
    - 이는 정부로 하여금 더 엄격한 수준의 규제를 실시하지 않을 수 없게 만드는데, 이를테면 정부위탁계약 지불보상(reimbursement)과 구체적인 성과 목표치를 연계하는 등의 성과관리 시스템이 그 예가 될 수 있음
    - 따라서 규제의 강화가 향후 추세가 될 것이지만, 정부프로그램의 행정책임 권한이양(devolution)과 정책도구 다양화는 여러 유형의 복지주체들 간의 연계와 협력의 증가로 이어져왔음
    - 결과적으로 미국 복지서비스는 신공공관리(NPM)의 두 가지 근본 추세, 즉 성과제고에 대한 열망(desire), 그리고 공공기관의 관료주의를 탈피하고 유연성을 제고하기 위한 공공서비스 전달의 분권화 움직임을 보여주고 있음
  - ◎ 1960년대부터 연방정부가 지역사회행동기관, 지역 정신병원, 지역 의료기관, 그리고 아동보호기관들을 포함한 다수의 새로운 사회 의료 프로그램들을 민간위탁하면서 사회복지에 대한 연방지출은 크게 확대되었고, 사회복지서비스에 대한 정부 재정지원이 대폭 증가
    - 확충된 정부지원 혜택을 받게 되거나 공적기금을 기반으로 새로 설립된 기관들의 다수는 비영리 기관으로, 이들 중에는 가톨릭 자선단체(Catholic Charities)와 같은 기존 단체도 있었지만, 대부분은 정부위탁을 통해 자금을 지원받게 된 새로 생긴 복지서비스 기관들이 주류
    - 미국에서 1960년대와 1970년대에 있었던 사회복지서비스의 확대의 배경에는 지역정부의 역량미달, 지역정부에 대한 대중의 불신, 그리고 비영리 부문과 연방정부가 비영리 기관에

위탁해 복지 서비스를 확대하고자 했던(여기에는 공공자금이 주된 재원인 새로운 비영리 기관의 탄생을 포함했다)의도가 포함

— 1981년 레이건 대통령의 총괄예산조정법(OmniBus Reconciliation Act)이 입법화되면서 많은 연방 사회 및 의료 프로그램에 대한 연방지출이 삭감되고 규제가 완화되었으며 부분적으로 복지 프로그램의 운영책임이 주정부로 이전되었으며, 이에 따라 정부위탁계약 건수가 크게 감소했고 지역사회 행동기관, 법률서비스 지원기관, 인력개발 프로그램과 같이 수입의 상당부분을 연방 자금지원에 의존하는 기관들이 큰 타격

— 그러나 시간이 지나면서 많은 다른 종류의 사회서비스의 정부위탁계약을 통한 자금지원이 다시 증가해 원상태로 회복되거나 더 늘어난 경우도 많았는데, 특히 많은 주와 지방정부에서는 연방지원금의 감소분을 주정부나 지역정부 재원으로 대체하거나 메디케이드와 같이 예산이 증가한 연방 프로그램의 재자금조달(refinancing)을 통해 부족분을 보충

- 정신건강, 발달장애, 아동복지, 재가서비스, 카운셀링 등과 같은 복지정책에서 이 같은 변화는 더욱 분명
- 많은 주와 지역은 지역개발, 에이즈, 저소득 주택, 노숙인, 이민 지원과 같은 긴급한 공공문제들을 자체적으로 지원

◎ 지난 25년간, 많은 사회복지 프로그램의 자금원으로 Medicaid의 중요성은 점점 증가되어, 이를테면 현재 발달장애인을 위한 프로그램들, 특히 지역기반 프로그램들의 경우, Medicaid는 주요 수입원으로 기능

— 점차 Medicaid는 아동복지, 홈케어, 호스피스 케어, 카운슬링, 입주 위탁보호, 약물 및 알코올 치료, 정신병 환자들을 위한 프로그램들의 자금원으로 활용(비록 주마다 보장 범위에 차이발생)

— Medicaid 수급 자격이 확대되면서 수급자 수는 급격히 증가했는데, 1975년 2천만 명에서 2004년에는 5천만 명으로 증가

- 최근 들어 지출이 더욱 증가했는데, 1995년 총 지출이 천592억 불에서 2003년에는 2천750억 불로 증가
- 주 단위로 자세히 살펴보면 Medicaid의 중요성이 얼마나 커졌는지 알 수 있는데, 1993년 미주리 주에서 Medicaid 등록자수는 508,101 명이고 이들에 대한 지출 금액은 22억불이

있음. 이어서 2005년에는 등록인 수가 992,624명에 달했고 지출금액은 62억불로 급증

◎ 복지개혁 이후 새로운 복지법안(PROWRA)은 사회서비스조직에 미친 영향은 복합적인 것으로, 사회복지기관이 제공하는 현금지원을 잃게 되는 수급자가 급격하게 감소하는 동시에 안정된 일자리를 구할 수 있도록 지원하는 다양한 고용지원서비스(부분적으로 새 연방지원금에 의존한)를 제공받을 수 있게 되었음

— 소득 유지 프로그램에 대한 연방지원은 크게 감소했으나, 동시에 수급자의 자립자활을 지원하기 위한 관련 서비스에 대한 연방지원은 크게 증가

— 전체적으로 복지법 개혁 이후 휴먼서비스(human service)부문에 대한 전체지출은 증가했으며, 또한 복지를 포함한 소득 평가 서비스 혜택에 대한 전체 지출에서 연방지원의 비중은 크게 증가

— 한편, 민간 복지서비스기관에 대한 정부 지원금의 증가는 사회복지기관들의 재정에 변화를 가져왔는데, 기관들은 이제 민간기부와 수수료보다 정부지원금에 크게 의존

- 현재 지역 정신병원센터, 약물중독 치료기관, 직업훈련기관 등과 같이 비교적 최근에 설립된 비영리 조직들은 주로 공적 기금에 의지
- 비영리 기관들에 대한 정부지원의 향후 장단기 전망은 매우 불확실하며, 일부 복지관련 서비스에 대한 연방지원은 이미 감소하기 시작
- 부시 대통령은 Medicaid 프로그램의 대대적 개혁을 제안해왔는데 여기에는 Medicaid 지출상한선도 포함되어 있음. 동 개혁안이 현실화 된다면 자금지원 부담의 상당부분이 연방정부에서 주정부로 옮겨지게 될 것임

◎ 최근 논의되고 있는 민영화 쟁점은 사회서비스의 다변화뿐 아니라 정부지원금을 제공받고 계약을 위탁받는 기관들의 증가를 가져오나, 이와 함께 정책 입안자들, 정부관료들, 그리고 민간기관의 운영자들과 봉사자들에게 새로운 종류의 문제를 야기

— 민영화의 사회서비스 제공기관 관련 주요 쟁점

- **책임성에 대한 압력증대와 성과평가:** 과정 책임성(process accountability)이 의도된 효율성제고와 효과를 거두지 못함을 깨닫기 시작하면서, 공공의 서비스 목표와 비영리 기관의 서비스 목표가 일치하지 않을 수 있다는 가능성을 우려하기 시작

\* 결과적으로, 공공 그리고 민간 기금 제공자들은 서비스기관들이 그들의 업무성과를

측정할 것을 요구하기 시작

- \* 이처럼 성과평가를 강조하는 경향은, 특히 비영리기관의 경우, 복지서비스에 대한 생각뿐 아니라 서비스에 대한 전체적인 접근방식에 일대 혁명을 초래
- \* 게다가 경영정보시스템과 모니터링에 대한 새로운 투자의 필요성 제기
- \* 성과평가는 비영리 기관들에 대한 경쟁적인 압박을 가중시키기도 했는데, 과거 비영리기관들은 큰 문제만 발생하지 않는 한 재정지원이 계속 되리라는 믿음이 어느 정도 있었음. 그러나 많은 정부 구매계약은 이제 업무 성과와 지불 보상을 연계하고 있는데 이는 계약 단체가 계약상에 규정된 특정성과 목표를 달성하지 못하면 지불 보상을 잃게 될 수 있음을 의미
- \* 이 같은 재정의 불확실성과 경쟁적인 시장압박은 정부의 민간 위탁 계약에 대한 대대적인 구조조정 움직임과 맞물려 있어, 민간 기관에 대한 통제를 강화하기 위한 노력의 일환으로 정부들은 복지서비스 기관들과의 계약에 있어 비용의 지불보상방식에서 행위 당 수수료 방식으로 전환해 왔음
- \* 결과적으로 성과 목표를 달성해야만 수수료지급을 받을 수 있게 된 민간 복지 기관들은 재정 불확실성이 악화되는 상황에 직면하게 되었음
- **정부-비영리 기관 관계:** 영리 사회서비스기관들이 증가함에도 불구하고, 대부분의 서비스 분야에서 주도적인 단체들의 유형은 여전히 비영리기관들이 주도
  - \* 정부는 서비스와 수급자 자격을 결정하는 문제에 있어 형평성 원칙에 의존하기 때문에, 서비스 기관들에게 자금을 분배하는 책임을 맡은 정부관료들이 늘 겪는 문제는 정부가 사실상 모든 단체들을 다 지원할 수 없는 상황에서 왜 어떤 단체는 지원하면서 다른 단체에는 지원하지 않는가에 대한 질문을 받게 된다는 것임
  - \* 민주국가에서는 단체들이 자신들이 부당하게 취급을 받는다고 생각되면 이에 대해 시정을 요구할 수 있으며, 정부관료들은 그들이 내린 선택에 관련해 관련단체들과 전체 시민들에 대해 책임을 져야 할 의무가 있음
  - \* 비영리 단체들의 입장에서는 조직의 본래 미션에 입각해 서비스를 제공하는 것이며 애초에 문제 청소년들과 같이 어렵고 비용이 많이 드는 케이스를 다루기 위해 서비스를 계획한 것은 아니라고 주장할 수 있음
  - \* 정부와 비영리 단체들 간의 이 같은 기본적인 입장 차이는 비영리 단체들이 같은

종교를 가진 이들 혹은 지역 이웃 아동들과 같은 특정 그룹을 선호할 때도 발생

\* 프로그램의 내용에 관한 것 외에도, 정부의 재정지원은 기관의 내부 조직에도 영향

- **경영 인프라 Management Infrastructure** : 사회복지 기관의 사업 환경이 점차 복잡해지면서 공공 혹은 민간 재정지원기관들이 복지기관들에 더 큰 책임성과 결과평가를 요구함에 따라 복지서비스 제공단체들의 경영 인프라 개선 필요성이 증대

\* 보편화되고 있는 성과계약은 서비스 제공기관들에게 서비스 수급자와 프로그램들에 대해 많은 정보를 제공하도록 요구

\* 새로운 회계 표준은 비영리 기관으로 하여금 장부기록에 관련한 새로운 규정들을 준수할 것을 요구

\* 노동시장은 공급이 부족했고 경영자에 지급되는 보수도 크게 치솟아서 복지단체들은 최고 수준의 경영자는 물론 일선의 인력을 확보하는데 어려움

\* 많은 비영리 서비스 기관들, 특히 응급지원과 구조활동을 펼치는 기관들은(지원금이 공공기관이나 재단에서 나오는 경우를 포함) 자원봉사자들의 직접 서비스에 크게 의존

◎ 민영화를 공공 보조금(direct public grant)에서 구매계약방식으로의 전환으로 보는 관점도 가능한데, 1960년대에 보조금과 계약을 통해 자금을 지원받던 지역 정신건강 센터와 같은 비영리 기관들은 현재 다양한 수입원을 가지고 있는데 대표적인 것이 Medicaid와 민간 보험에서 나오는 행위별 수가(fee-for service) 방식임

- 일부에서는 민영화의 흐름 속에서 개별적인 목표들을 가진 민간기관들이 크게 확대되면서 공공의 목표와 목적들이 퇴색되는 것을 우려하기도 하지만,
- 공적 기금을 지원받는 대부분의 영리 및 비영리 기관들, 심지어 행위별수가방식으로 지원받는 이들 역시 공공의 목표와 규정에 이미 상당 정도 묶여있는 상황
- 또한, 비영리 사회복지기관들의 서비스 제공능력이 증가한다는 것은 서비스들이 비영리 기관들의 역량과 지리적 위치에 더 많이 의지하게 됨을 의미하는데, 정부는 비영리 복지 서비스기관들과의 관계가 지속적인 투자와 격려를 요하는 장기적 관계임을 인식해야 할 것임

## Catholic Community Services of Western Washington

- 방문일시: 2008. 4. 21(월) 14:00~16:30
- 면담자: Catholic Community Services of Western Washington, Director Peter Nazzari;  
Area Agency on Aging, Director, Livia Lam

### Collected Information

#### - 기관운영의 목적

- 카톨릭교리에 기반하여 지역사회에서 고통받는 아동과 가족, 개별 지역사회 구성원들에게 양질의 서비스를 제공하고 요보호 계층을 대상으로 안전하고 건강한 생활시설 보호를 제공하는 것을 목적으로 운영
- 돌봄서비스를 제공하는데 있어서의 열정을 바탕으로 지역의 다양한 특성을 반영하고, 양질의 전문적 서비스를 제공하며, 사회정의를 실현하는 것을 핵심가치로 표방

#### - 주요 기관현황

- 시애틀을 중심으로 워싱턴주 서부를 주요 서비스 전달지역으로 설정하여 활동
- 2006년도 기준으로 3,069명의 인력을 고용하고 있으며 13천여 명의 자원봉사자들을 중심으로 서비스 제공
- 연간 총 운영예산은 \$83,980,169
- 주요 제공서비스 내용
  - a. 가정보호 및 방문보건 b. 성인보호서비스, African-American Elder's Program
  - c. 식사배달서비스, 영양교육(Nutrition Education) d. 노인서비스

#### ※ 노인대상 재가서비스 주요 내용

- |             |          |             |
|-------------|----------|-------------|
| - 가사지원      | - 세탁     | - 장보기       |
| - 교통, 이동서비스 | - 부양자 지원 | - 주택보수(부분적) |
| - 조리        | - 의사소통   | - 기초 보건 등   |

#### ▫ 서비스 제공실적 통계

- a. 총 서비스 이용자수: 65,794명
- b. 가족센터 12개소, 쉼터 21개소, 단기보호시설 15개소, 산후조리지원센터 2개소를 운영하고 있음
- c. 아동보육시설 4개소를 운영하면서 700여 명의 영유아를 보호
- d. 장기요양서비스 제공 시간: 1.8백만 시간
- e. 가정위탁서비스 이용자 648명, 상담 및 정신보건서비스 이용자 9,113명, 입양관련 서비스 이용자 337명, 약물중독 서비스 이용자 4,621명, 난민서비스 이용자 496명, 이민서비스 이용자 411명, 식사배달서비스 이용자 95,876명 등

## The Compass Center

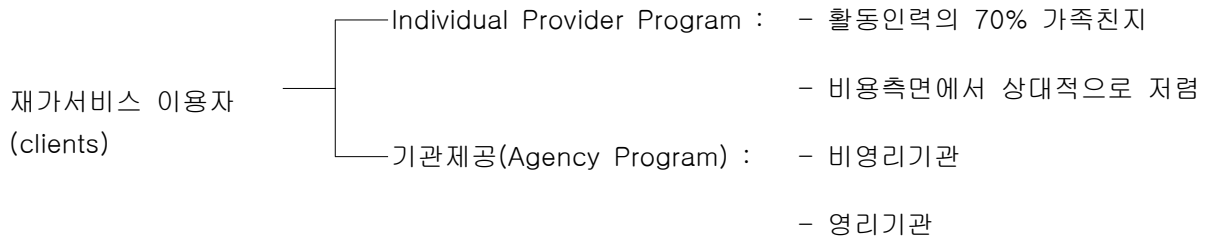
■ 방문일시: 2008. 4. 22(화) 13:00~15:30

■ 면담자: The Compass Center Executive Director Rick Friedhoff; Community Housing Manager Ellen Hurtado

### Collected Information

- 워싱턴주 재가서비스

- 주요 서비스 제공주체: 개인제공자(Individual Provider), 기관(agency)
  - \* 개인제공자: 워싱턴주에서 약 25천명이 활동하고 있으며, 이용자 개개인이 고용당사자의 역할을 수행. 전체 개인제공자의 약 70%가 가족 또는 친지
  - \* 기관: 워싱턴주에는 약 14천여 개소에 달하는 서비스 제공기관
- 모든 서비스 제공인력은 워싱턴주법에 의하여 신원조회(background check) 및 결핵 등 기본건강검진(TB-test)를 거쳐야하며, 최초 고용일로부터 120일 내에 28시간의 의무 교육을 이수해야 함



- 서비스 품질에 대한 모니터링은 이용자의 전화를 이용하여 서비스 이용시간 등을 확인할 수 있으며, 기관제공 인력의 경우 서비스 제공시간 기록지(Time Sheets)와 서비스 이용기록지(Tag Sheets)를 별도 작성하여 관리
- 지역단위 사례관리자(case manager)는 개인당 약 50~60건의 사례를 관리하고 있으며, 방문일이 공지되지 않은 상태에서 서비스 이용실태는 불시에 방문하여 확인

- 워싱턴주 재가서비스 관련 정책의 변화(요약)

- 1980년 이전까지는 전체 재가서비스(Chore Programs)가 워싱턴주의 재정적 지원을 받았으나, 서비스 이용 노인의 상당수가 개별제공자에 대한 고용자 역할을 적절히 수행할 수 없고, 효과적이 서비스 모니터링이 불가능한 문제를 야기했음. 이에 따라 Chore Agency Program을 추가적으로 추진하여 표준화된 평가과 서비스 제공들을 갖고 기관 중심의 서비스를 제공하기 위한 기반을 갖추기 시작



## Collected Information 계속

- 1979년 후반기부터 기관을 통한 서비스 제공이 이루어졌으나, 재정부담이 가중되는 문제를 경험하면서, Volunteen Chore Program을 운영함으로써 주정부에서는 재정적 문제를 해소하고자 시도하였음
- 1985년 Medi-caid 연방기금을 이용하여 재가서비스를 제공할 수 있게 되면서, 전체 재가서비스 제공비용의 50% 가까이를 Medi-caid 기금으로 활용
- 1989년 재가서비스 제공기관은 워싱턴 주법에 근거하여 강력한 인증절차를 거치도록 하고 있으며, 미국 전체에서도 이러한 비의료 재가서비스 기관에 대한 인증과정을 법적으로 규제하고 있는 주는 매우 드문 실정
  - \* 인증과정은 제공서비스에 대한 품질인증(Quality Assurance), 재가서비스 인력관리(Home-care Worker Management), 개별사정(Individual Assessment), 안전교육의 실시 및 각종 재정관리 분야를 확인하도록 마련됨
- 아울러 1989년부터 재가서비스 인력에 대한 민간 의료보험이 지원이 가능하도록 하고 있으나 25% 정도만이 그 혜택을 유지하고 있으며, 개인제공자에게는 의료보험 등의 부가급여가 지원되지 않음
- 1995년부터는 지방노인청(Area Agencies on Aging)을 통해 재가서비스 공급기관은 반드시 정부인증을 받도록 하고 있으며, 모든 재가서비스는 사례관리 대상에 포함됨
  - \* 1990년부터 Medicaid Personal Care Program의 재원활용 가능
- 1996년부터 재가서비스 인력에 대한 의료보험 지원이 법적으로 규정되었으며, 재가서비스의 인력에 대한 의무교육 이수시간이 22시간으로 확대되었음. 2002년에는 다시 기본 교육시간이 현재 28시간으로 연장되고, 3시간의 안전교육이 개별제공자(Individual Providers)에게 추가되었음
  - \* 주당 20시간 이상의 서비스를 제공하는 인력은 의료보험의 혜택을 받을 수 있으며,
- 2001년에는 개인제공인력의 상당수가 서비스노동자국제조합(Service Employees International Union, SEIU)에 가입하여, 자신들의 권익을 보호하고자 하고 있음
- 2002년 SEIU를 중심으로 이루어진 다양한 권익보호 활동의 결과로, 개별제공자(Individual Providers)의 서비스 제공임금이 시간당 \$6에서 \$7.68로 인상되었으며, 최근 이들의 임금수준은 시간당 \$10.03 수준에 도달하였고, 2008년 기준으로 최고 임금 기준은 \$11.07

## NETWORK of CARE 및 Dept. of Social Service Workforce Development

■ 방문일시: 2008. 4. 23(수) 14:00~15:20

■ 면담자: Los Angeles Department of Aging General Manager Ms. Laura Trejo, Deputy Director, Mr. Marco Perez, 2 people from LADOA's Information & Assistance Division

### Collected Information

#### ■ NETWORK of CARE

- 로스앤젤레스 시 노인부(Los Angeles Department of Aging, 이하 LADOA)는 2010년에는 65세 이상 노인인구가 시 전체 인구의 25%를 차지할 것으로 예상하고 있으며, 특히 85세 이상 후기고령인구의 급속한 팽창에 따른 노인돌봄서비스의 중요성을 인지
  - \* 단순한 돌봄서비스에서 확대하여 노인기 삶의 질 전반에 대한 적극적 개입의 필요성을 자각하고 서비스 전달체계의 개선 등 활발한 활동을 전개
- 로스앤젤레스 시의회에는 LADOA 관련 8개의 위원회가 시정부와 협력적으로 노인복지 관련 정책을 추진

\* 위원회 유형: Arts and Entertainment, Caregiver and Kinship, Civic Engagement and Intergenerational, Emergency Preparedness, Health and Nutrition, Housing and Transportation, Legislative and Advocacy, SYstem of Care and Outreach 등

- Network of Care는 LADOA가 개발, 서비스 제공을 시작한 인터넷 전문 정보제공시스템으로서, 2006년 개설이후 지역사회 중심으로 동 웹사이트의 활용관련 교육을 실시하고 있으며, 현재 매월 약 66천여 명의 노인, 장애인 등 서비스 이용자와 제공인력들이 정보수집 등을 위해 사용하고 있음

- 서비스 이용자들에게 자신과 가장 가까이에서 본인이 희망하는 서비스를 이용할 수 있는 관련 정보를 가장 정확하고 신속하게 제공하는 것을 목적으로 함

- 정보제공이 이루어지는 서비스 영역은 매우 다양: 노인재가보호서비스를 비롯하여, 주양육자 및 노인부양가족 지원서비스, 주간보호서비스, 치매관련 서비스, 시설보호서비스, 약물중독지원서비스, 지역사회서비스, 보건의료서비스, 각종 사회보장프로그램, 상담서비스 등



### *Collected Information*

- 제공되는 서비스 영역별로 이용자가 접근 가능한 시설의 위치, 기관특성 등을 검색하여 정보를 제공하고 있으며, 이용자가 인터넷 이용에 어려움이 있거나, 인터넷 접근이 불가능할 경우, 유선 안내서비스도 제공하고 있음
- 한편, 돌봄서비스 개인제공인력이든 또는 기관 소속의 여부와 상관없이 Network of Care의 회원으로 가입할 경우 각종 교육훈련서비스의 연계는 물론, 제공과정 중의 어려움을 신고하고 안전수칙 등을 전달하는 등 인력관리 database의 기능도 동시에 수행하고 있음
- 로스앤젤레스 주요 지역별 권역으로 구분하여 지정·운영되고 있는 다목적 노인센터 (Multipurpose Senior Center)와 연계하여 노인서비스 및 각종 사회서비스 제공의 효율성 제고를 위해 Network of Care의 활용도가 높아지고 있음

