

장애여성인력개발센터 평가지표 개선방안 연구

책임연구원 : 민연경(서울시여성가족재단 여성정책실 선임연구원)

위촉연구원 : 이화용(서울시여성가족재단 여성정책실 연구원)



서울시여성가족재단

Seoul Foundation of Women & Family

발 간 사

장애여성인력개발센터는 장애여성에게 직업훈련기회를 제공함으로써 이들의 사회참여를 활성화하고 경제적 자립기반을 마련해주는 역할을 하고 있습니다. 장애여성인력개발센터를 통해 장애여성은 일을 통한 보람을 얻을 수 있고, 함께 배우면서 사회구성원으로 인정받을 수 있는 기회를 가질 수 있습니다.

장애여성인력개발센터 평가지표 개선방안 연구는 서울시 장애여성인력개발센터가 올바른 방향을 설정하고, 장애여성의 취업과 사회참여를 지원하는 역할을 제대로 할 수 있도록 지원하기 위해 수행되었습니다. 현재의 평가지표가 비장애 여성인력개발센터와 동일한 ‘취업률’ 중심으로 되어 있어, 장애여성의 특수성을 반영하지 못하고 있음을 인식하고, 장애여성의 직업능력을 효과적으로 향상시키고 기관의 중장기 발전방향에 부합하는 평가지표를 개발하고자 하였습니다.

연구진행 과정에서 장애여성인력개발센터 운영 및 평가지표 개발 관련 경험과 정책적 지식을 전해주신 전문가분들과 지표개발위원분들께 감사드립니다. 앞으로 장애여성인력개발센터가 장애여성을 위한 전문 일자리기관으로서의 역할을 수행해 나감에 있어 이 연구가 센터 이용자와 종사자, 정책입안자 모두에게 널리 활용될 수 있기를 기대합니다.

2017년 12월

서울특별시여성가족재단

대표이사 강 경희

Contents

I 서 론 _ 1

1. 연구배경 및 목적	3
2. 연구내용 및 방법	8
3. 평가지표 개발절차	13
1) 성과관리 개념과 구성요소	13
2) 평가지표 개념과 개발절차	15
4. 연구 추진 체계	17

II 선행연구 및 유사기관 평가지표 검토 _ 19

1. 선행연구 검토	21
1) 장애여성 직업재활·취업의 중요성에 관한 연구	21
2) 장애여성의 노동시장 참여현황 및 욕구에 관한 연구	23
3) 장애여성의 직업재활훈련 효과성과 시설환경요인에 관한 연구	32
4) 장애인 직업재활기관의 평가지표에 관한 연구	40
2. 국내·외 유사기관 평가지표 검토	42
1) 한국장애인고용공단 직업능력개발원 평가지표	42
2) 장애인복지관 평가지표	45
3) 장애인직업재활시설(근로사업장) 평가지표	49
4) 호주 장애고용서비스기관 평가지표	53
5) 일본 고령·장애·구직자고용지원기구(JEED) 평가지표	57
6) 일본 전국사회복지협의회 평가지표	62
3. 시사점	66

III

장애여성인력개발센터 운영성과 점검 _ 69

1. 장애여성인력개발센터 운영현황	71
2. 장애여성인력개발센터 실태조사 결과	72
1) 재정 현황	72
2) 종사자 현황	74
3) 타 기관·지역사회 연계현황	75
4) 이용 장애인 현황	76
5) 모집 및 선발 현황	78
6) 직업재활프로그램 현황	79
7) 종사자의 직장생활 및 업무환경 현황	81
8) 이용 장애인의 시설환경 현황	82
3. 장애여성인력개발센터 운영의 문제점	84
1) 재정적 어려움	84
2) 종사자의 높은 이직률과 전문 인력 부족	85
3) 타 기관·지역사회 소극적 연계	87
4) 장애여성의 낮은 이용률	89
5) 소극적인 모집 홍보	90
6) 장애여성 특화 직업재활프로그램의 부족	91
7) 시설환경 문제	93
4. 시사점	94

IV

장애여성인력개발센터 평가지표 문제점 _ 97

1. 장애여성인력개발센터 평가지표 변화분석	99
1) 서울시(장애)여성인력개발센터 평가지표 구성	99
2) 서울시(장애)여성인력개발센터 평가지표 배점변화	101
3) 서울시(장애)여성인력개발센터 평가지표 산정·측정방법	105
2. 장애여성인력개발센터 평가결과 비교분석	107
1) 장애여성인력개발센터 평가결과 변화	107
2) 장애여성인력개발센터 평가지표별 결과	108
3) 장애여성인력개발센터 평가항목별 결과변화	112
3. 장애여성인력개발센터 평가지표 난이도·변별도 분석	116
1) 평가지표 난이도 분석결과	116
2) 평가지표 변별도 분석결과	118
4. 장애여성인력개발센터 평가지표의 문제점	121
1) 장애여성인력개발센터 평가체계 적정성 결과	121
2) 장애여성인력개발센터 평가지표 적정성 결과	126
5. 시사점	133

V

장애여성인력개발센터 평가지표 개선안 개발 _ 135

1. 장애여성인력개발센터 운영방향	137
1) 장애여성인력개발센터 평가지표 개선방향	137
2) 경영목표와 4대 전략목표	140
3) 8대 전략과제와 17개 세부실천과제	144
4) 장애여성인력개발센터 중장기 발전계획	146
2. 장애여성인력개발센터 평가지표 개선안 개발	148
1) 지표개발위원회 1차 예비지표 개발	148
2) 지표개발위원회 2차 예비지표 개발	153
3) 지표개발위원회 3차 예비지표 개발	162
3. 최종 평가지표 구성과 배점 제시	175
1) 평가지표(1안) 구성과 배점	175
2) 평가지표(2안) 구성과 배점	176
3) 평가지표(3안) 구성과 배점	178
4) 평가지표(4안) 구성과 배점	180
5) 관점별 평가지표 개선안(1~4안) 구성 및 배점현황	182
4. 시사점	188

VI 결론 _ 191

1. 평가지표 개선안 마련의 의의	193
2. 정책 개선방안	195
1) 장애여성인력개발센터 이용대상 근거조항 마련	195
2) 장애여성인력개발센터 예산 차등지급	197
3) 서울시장애인일자리통합지원센터와 취업기능 연계	200
4) 장애여성인력개발센터 절대평가 및 평가위원 구성	202
3. 향후 과제	204

■ 참고문헌 _ 206

■ 영문초록(Abstract) _ 211

■ 부록 1 _ 217

■ 부록 2 _ 222

표 목차

표 I-1	서울시 성별 등록장애인 수	4
표 I-2	서울시(장애)여성인력개발센터 평가지표와 배점(2017년)	7
표 I-3	포커스그룹 인터뷰 참여자의 일반 특성	9
표 I-4	장애여성인력개발센터 지표개발위원 일반 특성	10
표 I-5	장애여성인력개발센터 지표개발위원회 회의	11
표 II-1	서울시 성별 경제활동상태 추정	24
표 II-2	서울시 취업자의 성별·종사상 지위, 월평균 임금(2016년)	25
표 II-3	서울시 장애유무별 경제활동상태(2016년)	26
표 II-4	서울시 취업자의 장애유무·종사상 지위별 월평균 임금(2016년)	26
표 II-5	서울시 장애인 성별 경제활동상태(2016년)	27
표 II-6	서울시 장애인 성별 연령, 교육수준 현황(2016년)	28
표 II-7	장애여성으로서 특히 어려웠던 점(2014년)	29
표 II-8	서울시 장애인 취업자의 성별·장애등급별 월평균 임금, 근로기간(2016년)	30
표 II-9	서울시 장애인 취업자의 성별·종사상 지위(2016년)	30
표 II-10	서울시 장애인 성별·장애등급별 취업경험 현황(2016년)	31
표 II-11	서울시 장애인 성별·향후 1년 이내 취업 의향(2016년)	32
표 II-12	장애여성 직업재활훈련 효과성과 시설환경요인에 관한 선행연구	37
표 II-13	한국장애인고용공단 직업능력개발원 평가지표와 배점(2016년)	45
표 II-14	장애인복지관 평가지표와 배점(2017년)	47
표 II-15	장애인직업재활시설(근로사업장) 평가지표와 배점(2016년)	52
표 II-16	호주 센터링크의 전문가 서비스 종류	55
표 II-17	호주 장애고용서비스기관 평가지표(2010년)	57
표 II-18	일본 JEED 평가지표(2017년)	61
표 II-19	일본 ‘제3자 평가’의 평가결과(장애인(아)·시설·사무소)(2017년)	64
표 III-1	장애여성인력개발센터 설치·운영에 관한 법적근거	71
표 III-2	장애여성인력개발센터 재정현황(2012~2016년)	73
표 III-3	장애여성인력개발센터 기능보강사업 예산지원 현황(2014~2017년)	74
표 III-4	장애여성인력개발센터 종사자 현황(2017년 5월)	74
표 III-5	장애여성인력개발센터 종사자 일반 특성(2017년 5월)	75
표 III-6	장애여성인력개발센터 직업훈련 참여자 현황(2014~2016년)	77

Table Contents

표 III-7	장애여성인력개발센터 취업과정의 장애여성 참여자 일반 특성	78
표 III-8	장애여성인력개발센터의 직업재활서비스 수행기능	79
표 III-9	장애여성인력개발센터 교육프로그램 현황(2014~2016년)	80
표 III-10	장애여성인력개발센터 수강자의 평균 훈련횟수 및 시간(2014~2016년)	81
표 IV-1	서울시(장애)여성인력개발센터 평가지표와 배점(2016년)	100
표 IV-2	서울시(장애)여성인력개발센터 평가지표 배점변화(2013~2015년)	102
표 IV-3	서울시(장애)여성인력개발센터 내용별 평가지표 배점변화(2013~2015년)	104
표 IV-4	장애여성인력개발센터 세부 평가체계별 산정·측정방법	105
표 IV-5	장애여성인력개발센터 평가결과 변화(2013~2015년)	108
표 IV-6	장애여성인력개발센터 평가지표별 결과(2015년)	109
표 IV-7	장애여성인력개발센터 평가지표별 결과(2014년)	110
표 IV-8	장애여성인력개발센터 평가지표별 결과(2013년)	111
표 IV-9	장애여성인력개발센터 고객관점별 결과변화(2013~2015년)	113
표 IV-10	장애여성인력개발센터 재무관점 결과변화(2013~2015년)	114
표 IV-11	장애여성인력개발센터 내부과정관점별 결과변화(2013~2015년)	115
표 IV-12	서울시(장애)여성인력개발센터 평가지표 난이도 분석결과(2013~2015년)	118
표 IV-13	서울시(장애)여성인력개발센터 평가지표 변별도 분석결과(2013~2015년)	120
표 IV-14	장애여성인력개발센터 평가체계 적정성	121
표 IV-15	장애여성인력개발센터 전반적인 평가영역·항목·지표 구성 적정성	123
표 IV-16	장애여성인력개발센터 평가지표 가중치 적정성	125
표 IV-17	장애여성인력개발센터 세부 평가지표 적정성	127
표 IV-18	장애여성인력개발센터 산정방법·측정방법 적정성	131
표 V-1	장애여성인력개발센터 평가지표 개발원칙	139
표 V-2	장애여성인력개발센터 전략목표 및 과제(2018~2027년)	140
표 V-3	장애여성인력개발센터 향후 운영방향 우선순위 결과	142
표 V-4	서울시 장애인 성별 실업상태 지속 이유	143
표 V-5	서울시 장애인 성별 입직경로	144
표 V-6	장애여성인력개발센터 세부실천과제	146
표 V-7	장애여성인력개발센터 중장기 발전계획	148
표 V-8	장애여성인력개발센터 평가지표 개발과정(1안)	149
표 V-9	장애여성인력개발센터 예비지표 1안 구성	150
표 V-10	장애여성인력개발센터 예비지표 2~4안 구성	151
표 V-11	장애여성인력개발센터 예비지표 2안의 필요성과 중요도 결과	154

표 V-12	장애여성인력개발센터 예비지표 3안의 필요성과 중요도 결과	157
표 V-13	장애여성인력개발센터 예비지표 4안의 필요성과 중요도 결과	160
표 V-14	장애여성인력개발센터 예비지표 1안 결과	162
표 V-15	장애여성인력개발센터 발전단계별 평가지표 수	163
표 V-16	장애여성인력개발센터 예비지표 2~4안 결과	166
표 V-17	장애여성인력개발센터 예비지표 2안 우선순위 분석결과	169
표 V-18	장애여성인력개발센터 예비지표 3안 우선순위 분석결과	171
표 V-19	장애여성인력개발센터 예비지표 4안 우선순위 분석결과	174
표 V-20	장애여성인력개발센터 평가지표 1안 구성과 배점	176
표 V-21	장애여성인력개발센터 평가지표 2안 구성과 배점	177
표 V-22	장애여성인력개발센터 평가지표 3안 구성과 배점	179
표 V-23	장애여성인력개발센터 평가지표 4안 구성과 배점	181
표 V-24	BSC·Logic 관점별 장애여성인력개발센터 평가지표 1~4안 구성현황	182
표 V-25	BSC·Logic 관점별 장애여성인력개발센터 평가지표 1안 구성현황	183
표 V-26	BSC·Logic 관점별 장애여성인력개발센터 평가지표 2안 구성현황	184
표 V-27	BSC·Logic 관점별 장애여성인력개발센터 평가지표 3안 구성현황	186
표 V-28	BSC·Logic 관점별 장애여성인력개발센터 평가지표 4안 구성현황	187
표 VI-1	「서울시 여성관련시설 설치 및 운영에 관한 조례」 제4조 개정	197
표 VI-2	「서울시 여성관련시설 설치 및 운영에 관한 조례」 제11조 개정	199
표 VI-3	장애여성맞춤형직무지원사업(안)	202
표 VI-4	장애여성인력개발센터 평가위원 구성(안)	203
표 VI-5	정책 개선방안	204

그림 목차

■ 그림 I -1 ■ 장애유무별 장애여성인력개발센터 수료자(2014~2016년)	6
■ 그림 I -2 ■ 전략적 성과관리 구축체계 및 구성요소	14
■ 그림 II-1 ■ 한국장애인고용공단 사업내용	43
■ 그림 II-2 ■ 일본 JEED 조직도	59
■ 그림 III-1 ■ 장애여성인력개발센터 복도	82
■ 그림 III-2 ■ 장애여성인력개발센터 화장실	83
■ 그림 III-3 ■ 장애여성인력개발센터 주차장	83
■ 그림 IV-1 ■ 취·창업 성과	113
■ 그림 IV-2 ■ 취·창업 실적 개선	113
■ 그림 IV-3 ■ 취업지원/사후관리 서비스 개선노력 및 성과	113
■ 그림 IV-4 ■ 이용자 만족도	113
■ 그림 IV-5 ■ 집행절차 준수 노력	115
■ 그림 IV-6 ■ 기관 특화 전략	115
■ 그림 IV-7 ■ 서울시 1센터 1특화 프로그램	115
■ 그림 IV-8 ■ 유관기관 네트워크	115
■ 그림 VI-1 ■ 장애여성인력개발센터·서울시장예인일자리통합지원센터 기능 연계(안)	201
■ 그림 VI-2 ■ 장애여성인력개발센터 평가지표 개선안 향후과제	205

연구요약

□ 연구배경 및 목적

- 서울시는 2012년 ‘장애여성 직업개발을 위한 교육 및 취·창업 지원’을 운영 목적으로 장애여성인력개발센터를 전국 최초로 개관하였음. 하지만 장애여성인력개발센터는 장애여성 특화 직업훈련기관임에도 불구하고 16개 비장애여성인력개발센터와 차별성 없는 기능을 수행하고 있음.
- 이는 센터의 운영목적 및 방향이 장애여성의 직업재활 및 취업에 관한 현실과 요구를 적절히 반영하고 있지 못하고 있기 때문임. 이러한 문제점은 장애여성인력개발센터의 현행 평가지표를 통해 분명하게 드러나고 있음.
- 장애여성인력개발센터가 지금의 한정적인 역할을 벗어나 향후 장애여성의 직업능력을 효과적으로 향상시키는 기관으로 발전해야 함. 이를 위해서는 설립취지에 부응할 수 있는 방안으로 사업수행 방식을 유도하는 합리적인 평가지표 개선안 마련이 필요함. 따라서 본 연구는 장애여성 대상 직업능력개발 및 취업지원 특화기관으로서 장애여성인력개발센터의 중장기 발전방향에 부합하는 평가지표 개선방안을 제시하고자 함.

□ 연구내용 및 방법

- 장애여성의 직업재활·취업의 중요성과 직업재활훈련 시설환경요인 등에 관한 선행연구와 국내·외 유사 직업재활기관 평가지표를 성인지 관점에서 살펴봤음. 국내 직업재활기관은 한국장애인고용공단 직업능력개발원과 장애인복지관(중증장애인직업재활지원사업), 장애인직업재활시설(근로사업장)임. 국외 유사기관은 호주 장애인고용서비스기관과 일본 고령·장애·구직자 고용지원기구(JEED), 일본 전국사회복지협의회 사업내용 및 조직, 평가지표 검토를 사례조사하였음.
- 둘째, 서울시 장애여성의 노동시장 참여현황과 욕구 등을 파악하기 위하여 한국장애인고용공단 고용개발원의 「2016년 장애인경제활동 실태조사」 원자료를 분석하였음.

- 셋째, 장애여성인력개발센터 운영성과와 평가지표의 문제점을 파악하고자 현장조사와 자료분석을 실시하였음. 최근 5년(2013~2017년) 간의 장애여성인력개발센터의 재정, 종사자, 타 기관·지역사회 연계, 이용 장애인, 모집 및 선발, 직업재활프로그램 현황자료와 평가지표 및 평가결과 자료를 요청 및 분석하였음.
- 현장조사 및 자료분석 결과를 토대로 현행 평가지표의 구성 및 항목, 배점 등 적정성, 개선의견 등에 관한 현장의 욕구를 파악하고자 현장전문가 대상 FGI와 설문조사를 진행하였음.

■ 표 1 ■ 포커스그룹 인터뷰 참여자의 일반 특성

구분	사례	연령	성별	학력	전공	근무 기간	소속
운영 위원	A	50대	여성	석사졸업	사회복지	31년	‘14~ ‘16년 장애여성인력개발센터 운영위원, 장애인복지관장
평가 위원	B	40대	여성	박사졸업	경영학	21년	‘14~ ‘15년 서울시여성능력개발원 평가위원장, 노무사
	C	40대	여성	박사졸업	HRD(평가)	11년	‘15년 서울시여성인력능력개발원 평가위원 교수
평가 기관	D	30대	여성	박사졸업	교육학	7년 4개월	서울시여성능력개발원 기획팀 업무 총괄
피 평가 기관	E	40대	여성	대학졸업	교육학	15년	장애여성인력개발센터장
	F	30대	여성	대학졸업	산업 디자인	2년	교육팀
	G	40대	여성	석사졸업	신학	1년 9개월	취업팀

- 마지막으로 장애여성인력개발센터 평가지표 개선안을 개발하기 위해 총 15명(학계연구자 8명, 내·외부 현장전문가 7명) 지표개발위원회를 구성하였고 ■ 표 2 ■ 와 같이 총 5차례 FGI와 델파이 설문조사를 진행하였음.

표 2 장애인성인력개발센터 지표개발위원회 회의

일 시	내용
2017.5.23.(화)	- 서울시와 장애인성인력개발센터 운영방향 1차 회의
2017.6.13.(화) ~6.16.(금)	- 지표개발위원회 FGI 회의(1차) ※ 학계전문가 : 평가지표 평가위원 경력이 있는 교수 8명 ※ 현장전문가 : 장애인성단체, 장애인복지관, 직업재활시설 10년 이상 제직 중인 시설대표 및 종사자
2017.7.3.(월)	- 서울시와 장애인성인력개발센터 운영방향 2차 회의
2017.7.6.(목)	- 서울시장애인일자리통합지원센터와 장애인성인력개발센터 취업기능 연계방안 회의
2017.7.11.(화)	- 서울시와 장애인성인력개발센터 운영방향 3차 논의
2017.7.10.(월) ~7.13.(목)	- 지표개발위원회 델파이 설문조사(2차) - 예비지표 필요성, 중요도 조사
2017.7.21.(금)	- 서울시와 장애인성인력개발센터 예비지표 4차 논의
2017.7.24.(월) ~7.25.(화)	- 지표개발위원회 최종지표 선정 사전면접조사
2017.8.2.(수)	- 지표개발위원회 FGI(3차)
2017.8.11.(금)	- 평가기관 사전 면접조사(4차)
2017.8.16.(수)	- 평가기관(서울시, 서울시여성능력개발원)과 피평가 기관 FGI
2017.8.22.(화) ~8.25.(금)	- 지표개발위원회 산정·측정방법 적정성 조사(5차)

□ 연구결과

○ 본 연구는 평가지표 개선안 4개를 개발하였음.

○ 평가지표 1안 구성

- 현행 장애인성인력개발센터 평가지표의 변경을 최소화함.

① 현행 평가지표 중 장애인성인력개발센터에 부적합한 지표내용을 수정·보완

: (변경 전) 취·창업 성과 ‘취업률’ → (변경 후) 취업 성과 ‘취업자수’

: (변경 전) 취·창업 실적개선 → (변경 후) 취업 실적개선

② 센터 운영 상의 문제점이었던 ‘종사자의 장애인성 직업재활 전문성 부족’

을 신규지표에 반영함. (신규) 직원역량강화 교육(성인지·보수교육)

(단위 : 점)

구분	구분	변경 전	변경 후
사업 지표	① 취업 성과	25	15
	② 취업 실적개선	10	10
	③ 취업지원/사후관리 서비스 개선노력 및 성과	5	5
	④ 이용자 만족도	10	10
	⑤ 기관특화전략	15	15
	⑥ 서울시 1센터 1특화 프로그램	15	15
소계		80	70
기관 운영 지표	⑦ 집행절차 준수 노력(집행절차의 정당성) - 법인·직원 청렴도 문항 포함	10	10
	⑧ 유관기관 네트워크	10	10
	⑨ 직원역량강화 교육(성인지·보수교육)	-	10
소계		20	30
총계		100	100

- 평가지표 1안 변경 내용

구분	평가지표	변경 내용	
사업 지표	① 취업 성과	수정	- 산정·측정방법: - 취업률 → 취업자수로 변경 - 창업 제외 - 장애정도(중증 2배) 가중치 부여 - 배점: 하락
	② 취업 실적개선	수정	- 산정·측정방법 - 창업 제외
	③ 취업지원/사후관리 서비스 개선노력 및 성과	수정	산정방법: 사회문화과정, 취업지원 프로그램 개선 노력도 추가
	④ 이용자 만족도	동일	
	⑤ 기관특화전략	수정	
	⑥ 서울시 1센터 1특화 프로그램	수정	프로그램 개선 노력도 추가
기관 운영 지표	⑦ 집행절차 준수 노력 (집행절차의 정당성)	동일	
	⑧ 유관기관 네트워크	동일	
	⑨ 직원역량강화 교육 (성인지·보수교육)	추가	- 조직운영분야(인력관리) 추가 - 30시간 이상 성인지·보수교육 실시

○ 평가지표 2안 구성

- 센터 운영방향을 재설정함으로써 단기지표 11개를 개발함
- 장애여성인력개발센터 단기(1~3년) 운영방향은
 - ① 사회참여 동기강화(사회심리재활)와 취업지원 프로그램(직업재활) 실시
: (신규) 사회심리재활·직업적응훈련 프로그램 참여자 수 등
 - ② 센터운영의 역량강화를 위해 기관연계 활동, 윤리경영 등을 실시
: (신규) 직원역량강화 교육(성인지·보수교육) 등
- 장애여성인력개발센터 배점은 발전단계별 재활기능 비중에 의해 사회참여 동기강화 5 : 취업지원 5 = 35점 : 35점 설정함.

(단위 : 점)

전략 방향	전략과제		세부실천과제	목표지표(KPI)	배점
사회 참여 동기 강화	1	사회심리재활 프로그램 지원	① 사회참여자 발굴	① 참여자수	15
			② 사회참여·근로 프로그램 운영	① 지원서비스 개선노력* (프로그램 개발노력도)	12
				② 프로그램 수료율	8
	소계				
취업 지원	2	직업 전 교육 및 훈련	① 직업적응훈련 강화	① 참여자 수 및 수료율	12
	3	장애여성 특화 (수요자 기반) 직업훈련	① 직업훈련과정 운영 내실화	① 지원서비스 개선노력* (프로그램 개발노력도)	10
	4	장애여성 취업확대	① 맞춤형고용 확대	① 취업자수	8
			② 취업처 발굴	① 구인업체 발굴	5
	소계				
운영 역량 강화	5	기관연계 활동 강화	① 협력통한 서비스 실효성 제고	① 유관기관 네트워크*	10
	6	윤리경영	① 법인·직원 청렴성	① 법인·직원 청렴도	10
			② 종사자 역량강화	① 직원역량강화 교육 (성인지·보수교육)	5
	7	고객만족도 향상	① 고객서비스 품질 향상	① 이용자만족도*	5
	소계				
총계					100

※ 별표(*) 표시 목표지표는 장애여성인력개발센터의 현행 평가지표임.

○ 평가지표 3안 구성

- 센터 운영방향을 재설정함으로써 중가지표 17개를 개발함.
- 중기(3~8년) 운영방향은 ① 사회참여 동기강화와 취업지원 프로그램과 함께 사업체의 장애여성 고용에 관한 인식개선 사업을 추가 실시함.
: (신규) 이용자의 사회참여·직업참여 활동 향상, 취업자의 고용유지 노력 등
- ② 운영역량강화 지표의 경우, 정보공개, 고객참여보장 과제지표가 추가됨.
: (신규) 기관운영 정보공개, 서비스 이용자의 운영위원회 참여 등
- 사회참여동기강화 4 : 취업지원 6 = 24점 : 46점으로 설정함.

(단위 : 점)

전략 방향	전략과제		세부실천과제	목표지표(KPI)	배점
사회 참여 동기 강화	1	사회심리재활 프로그램 지원	① 사회참여자 발굴	① 참여자수	8
			② 사회참여·근로 프로그램 운영	① 지원서비스 개선노력*	7
				② 프로그램 수료율	4
				③ 사회참여 활동 향상	① 이용자의 사회참여 활동 향상
소계					24
취업 지원	2	직업 전 교육 및 훈련	① 직업적응훈련 강화	① 참여자 수 및 수료율	9
				② 이용자의 직업참여 활동 향상	7
	3	장애여성 특화 (수요자 기반) 직업훈련	① 직업훈련과정 운영 내실화	① 지원서비스 개선노력* (프로그램 개발노력도)	6
				4	장애여성 취업확대
	② 취업자 지원	① 취업자 고용유지 노력	4		
	③ 취업처 발굴	① 구인업체 발굴	4		
소계					36
인식 개선	5	장애여성 고용 인식개선	① 사업체의 장애여성 인식	① 장애여성 인식개선 활동	10
소계					10
운영 역량 강화	6	기관연계 활동 강화	① 협력통한 서비스 실효성 제고	② 유관기관 네트워크*	6
	7	윤리경영	① 정보공개	① 기관운영 정보공개	7
			② 법인·직원 청렴성	① 법인·직원 청렴도	5
			③ 종사자 역량강화	① 직원역량강화 교육 (성인지·보수교육)	5
			④ 고객참여보장	① 서비스 이용자의 운영위원회 참여	4
	8	고객만족도 향상	① 고객서비스 품질 향상	① 이용자만족도*	3
소계					30
총계					100

※ 별표(*) 표시 목표지표는 장애여성인력개발센터의 현행 평가지표임.

○ 평가지표 4안 구성

- 센터 운영방향을 재설정함으로써 장기지표 22개를 개발함
- 장기(8~10년) 운영방향은 ① 사회참여 동기강화와 취업지원 프로그램, 장애 여성 고용 인식개선 사업을 실시함.

: (신규) 중증장애인 참여율, 취업자 근속기간(90일 이상) 등 추가

- ② 운영역량강화는 종사자 교육, 친화훈련환경조성 과제지표가 추가됨.

: (신규) 협력(공동)사업수, 해당 자격증 소지율, BF인증

- 장애여성인력개발센터 배점은

① 사회참여동기강화 3 : 취업지원 7 = 18점 : 42점 설정

② 센터는 장애여성 취업지원기관이라는 점에서 취업지원 기능을 점차 확대

(단위 : 점)

전략 방향	전략과제		세부실천과제	목표지표(KPI)	배점	
사회 참여 동기 강화	1	사회심리재활 프로그램 지원	① 사회참여자 발굴	① 참여자수	6	
			② 사회참여·근로 프로그램 운영	① 지원서비스 개선노력*	6	
				② 프로그램 수료율	3	
			③ 사회참여 활동 향상	① 이용자의 사회참여 활동 향상	3	
소계					18	
취업 지원	2	직업 전 교육 및 훈련	① 직업적응훈련 강화	① 참여자 수 및 수료율	8	
				② 이용자의 직업참여 활동 향상	8	
				③ 중증장애인 참여율	6	
	3	장애여성 특화 (수요자 기반) 직업훈련	① 직업훈련과정 운영 내실화	① 지원서비스 개선노력* (프로그램 개발노력도)	5	
	4	장애여성 취업확대	① 맞춤고용 확대	① 취업자수	5	
			② 취업자 지원	① 취업자 고용유지 노력	3	
			③ 취업처 발굴	① 구인업체 발굴	3	
			④ 고용유지	① 근속기간(90일 이상)	4	
	소계					42
	인식 개선	5	장애여성 고용 인식개선	① 사업체의 장애여성 인식	① 장애여성 인식개선 활동	10
소계					10	
운영 역량 강화	6	기관연계 활동 강화	① 협력통한 서비스 실효성 제고	① 협력(공동)사업수	4	
				② 유관기관 네트워크*	4	
	7	윤리경영	① 정보공개	① 기관운영 정보공개	4	
			② 법인·직원 청렴성	① 법인·직원 청렴도	5	
			③ 종사자 역량강화	① 직원역량강화 교육	3	

전략 방향	전략과제		세부실천과제	목표지표(KPI)	배점
				(성인지·보수교육)	
				② 해당 자격증 소지율	3
			④ 고객참여보장	① 서비스 이용자의 운영위원회 참여	3
	8	고객만족도 향상	① 고객서비스 품질 향상	① 이용자만족도*	3
			② 장애여성 친화 훈련환경 조성	① BF인증	1
	소계				
총계					100

※ 별표(*) 표시 목표지표는 장애여성인력개발센터의 현행 평가지표임.

○ 장애여성인력개발센터 평가지표 개선안의 원활한 적용을 위해 정책방안은 다음의 네 가지로 설정함.

구분	내용
① 장애여성인력개발센터 이용대상 근거조항 마련	「서울특별시 여성관련시설 설치 및 운영에 관한 조례」 제4조(여성관련시설의 종류) 제6항 제·개정
② 장애여성인력개발센터 예산 차등지급	- 장애여성인력개발센터 예산지원 확대 - 인건비 외 직원역량강화 교육비, 생활문화과정 운영비 지원 - 「서울특별시 여성관련시설 설치 및 운영에 관한 조례」 제11조(운영비 등의 지원) 제1항 개정
③ 서울시장애인일자리 통합지원센터와 취업기능 연계	- 장애여성 직업능력개발훈련 공동사업 수행 - 장애여성맞춤형직무지원사업 - 장애여성 취업알선 정보공유 및 홍보
④ 장애여성인력개발센터 절대평가 및 평가위원 구성	- 장애여성인력개발센터만의 절대·독립평가 실시 - 장애여성인력개발센터만의 평가위원 구성 - 사회복지학, 직업재활·재활상담학, HRD, 교육학, 노동전공 학계연구자와 직업재활기관 현장전문가, 장애여성단체 대표 등

I

서론

1. 연구배경 및 목적
2. 연구내용 및 방법
3. 평가지표 개발절차
4. 연구 추진 체계

Seoul
Foundation of
Women &
Family

I 서론

1. 연구배경 및 목적

인간은 존엄성과 가치를 지니고 자신에게 주어진 역할을 수행하게 된다. 이러한 역할수행은 사회발전에 기여하게 되며 개개인은 삶의 보람과 자아실현에 대한 성취감을 찾게 된다. 직업은 개인 삶의 형태와 내용을 결정하는 중요한 요인으로 우리 삶과 분리해서 생각할 수 없다. 이는 장애를 가진 사람이라 하여 예외일수 없다(오영석 외, 2011). 장애인에게 있어서도 직업은 Maslow의 욕구이론과 같이 생계유지수단이자 사회적 역할수행, 나아가 자아실현의 도구로서의 의미를 가진다. 직업은 사회통합을 이루는 가장 쉬운 방법이 될 수 있다.

보건복지부 「장애인현황」에 의하면, 2016년 서울시에는 약 39만 1천명의 장애인이 생활하고 있으며 그 중 41.9%에 해당하는 약 16만 3천명이 장애여성으로 추정되고 있다(표 1-1 참고). 2007년 이후 최근 10년 동안 서울시 장애여성 수와 비중은 지속적으로 증가하고 있다. 2007년 장애여성은 134,375명(38.8%)에서 2016년 163,756명(41.9%)으로 21.9%p 증가하였다. 반면 장애남성 수는 2007년 211,900명(61.2%)에서 2016년 227,271명(58.1%)로 증가한 반면 비중은 감소하였다.

표 I-1 서울시 성별 등록장애인 수

(단위 : 명, %)

구분	전국		서울시	
	여성	남성	여성	남성
2007	820,800(39.0)	1,284,089(61.0)	134,375(38.8)	211,900(61.2)
2010	1,048,979(41.7)	1,468,333(58.3)	172,410(41.6)	242,112(58.4)
2013	1,047,506(41.9)	1,453,606(58.1)	168,514(41.8)	234,921(58.2)
2016	1,053,463(42.0)	1,457,588(58.0)	163,756(41.9)	227,271(58.1)

자료: 보건복지부(각 년도), 장애인현황.

장애여성은 우리나라의 가부장적인 문화와 사회체제 속에서 장애인으로서 뿐만 아니라 여성이라는 성차별이 가중되어 복합적 어려움을 겪고 있다. 즉, 사회적 차별 구조 속에서 장애여성은 장애와 여성이라는 이중의 차별을 받음으로써 장애남성과 비장애 여성보다 더 소외당하는 상황에 있다. 장애여성은 사회참여 기회가 제한되어 있고 그 결과 교육은 물론 취업, 결혼 등 생애과정 속에서 소외되어 살아가고 있다. 장애여성이 자립하는데 있어서 중요한 요인 중 하나는 교육이다. 장애여성이 스스로 살아갈 수 있는지의 여부에 큰 영향을 미칠 수 있는 요인은 교육이다. 하지만 우리나라 장애여성은 중학교 이하의 저학력 계층이 매우 많은 것으로 나타났다. 장애여성은 일반 교육뿐만 아니라 직업재활에서도 교육의 기회가 남성보다 적은 것으로 나타난다. 직업재활은 장애인이 고용이라는 목표를 달성하기 위한 중요한 서비스다. 장애인은 장애로 수반되는 어려움 때문에 다양한 직업기술에 대한 습득 속도가 느리고 일반화가 어렵기 때문에 직무지도와 직업적응훈련, 직업능력개발훈련 등이 요구된다. 하지만 직업재활에서도 장애여성은 고소득직을 얻기 위한 훈련기회를 장애남성과 동등하게 제공받지 못하고 있다. 장애여성의 취업을 어렵게 만드는 가장 큰 이유 중 하나가 ‘교육기회 부족과 저학력’이라는 점에서 직업훈련은 매우 중요한 의미를 가진다(정해숙·박선영, 2009; 서울시 내부자료, 2012; 조자경, 2016). 즉, 장애남성 대비 장애여성의 훈련기회가 적다는 점은 직업재활에서도 노동시장 구조에서 나타나는 장애와 성차별을 그대로 반영한다.

장애여성의 교육기회 제한은 수동적이며 무능력하다는 편견과 함께 노동시장 진

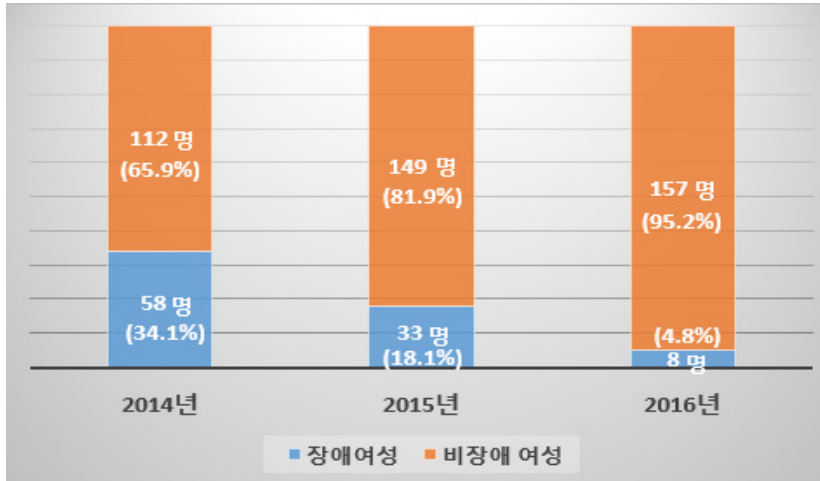
입을 제한시키고 고용의 질적 측면 역시 열악하게 만드는 요인이 된다. 장애여성은 장애와 여성이라는 이중차별로 인해 취업 등 경제적 자립의 어려움(28.8%)을 가장 크게 인식하는 것으로 나타났다(보건복지부, 2014; 서울통계DB, 2016). 한국장애인고용공단 고용개발원이 발표한 「2016년 장애인경제활동 실태조사」 결과, 15세 이상 장애남성의 경제활동참가율은 50.3%인데 반해 장애여성은 22.4%에 불과한 것으로 나타났다. 최근 3개월 월평균 임금 또한 장애여성은 장애남성 1,908,000원의 53.6% 수준인 1,022,000원에 그쳐 고용의 질적 측면에서 열악한 것으로 확인되었다.

이처럼 장애여성은 장애와 여성이라는 이중의 차별(double discrimination) 구조 속에서 사회참여의 기회가 제한되어 있어 교육과 취업과정에서 소외되어 살아가고 있다. 즉, 남성 중심적인 사고가 지배적인 상황 하에서는 여성에 대한 차별과 편견에 더하여 장애에 대한 차별과 편견이 복합됨으로써 더욱 열등하게 처우될 소지가 있는 것이다. 따라서 장애여성은 사회참여와 경제적 자립의 어려움을 경험하고 있다는 점에서 비장애 여성, 장애인과는 다른 특수집단으로 사회적 관심과 정책이 요구된다.

서울시는 2012년 ‘장애여성 직업개발을 위한 교육 및 취·창업 지원’을 운영목적으로 장애여성인력개발센터를 전국 최초로 개관하였다. 하지만 장애여성인력개발센터는 장애여성 특화 직업훈련기관임에도 불구하고 16개 비장애 여성인력개발센터와 차별성 없는 기능을 수행하고 있다. 2013~2016년 기간 동안 장애여성만을 대상으로 개설된 교육과정은 전체 26개 중 4개(2013년 행정사무원과 텔레마케터 양성과정, 2014년 스타일리시품 양성과정, 사무행정도우미 양성과정), 15.35%에 그쳤다(조자경, 2016). ■그림 1-1■과 같이 최근 3년간 장애여성인력개발센터 취업과정의 장애여성 수료인원은 2014년 58명(34.1%), 2015년 33명(18.1%)에서 2016년은 전체 165명 중 8명(4.8%)에 불과했다(장애여성인력개발센터 내부자료, 2016). 장애여성인력개발센터의 비취업·생활문화 교육프로그램 수료자는 2015년 147명, 2016년 385명 모두 비장애 여성이었다. 또한 경증 장애여성만을 위한 시설로서 한정적인 기능수행 역시 문제점으로 지적되었다(서울시 내부자료, 2015). 나아가 조자경(2016)의 연구에서는 장애여성인력개발센터 운영법인(운영주체)의 장애여성 직업훈련 및 취업지원에 관한 운영 전문성 및 경험부족을 문제점으로 지적하였다. 이처럼 장애

여성인력개발센터는 장애여성의 직업능력을 향상시킬 수 있는 교육기회 제공이라는 운영목적을 달성하지 못하고 있다.

■ 그림 I-1 ■ 장애유무별 장애여성인력개발센터 수료자(2014~2016년)



자료: 서울시 내부자료(2016).

장애여성인력개발센터는 장애여성을 위한 직업개발 교육 및 취·창업 지원역할을 수행하고 있지 못하고 있다. 이는 무엇보다도 센터의 운영목적 및 방향이 장애여성의 직업재활 및 취업에 관한 현실과 요구를 적절히 반영하고 있지 못하고 있기 때문이다. 이러한 문제점은 장애여성인력개발센터의 현행 평가지표를 통해 분명하게 드러나고 있다. 장애여성인력개발센터는 「양성평등기본법」에 규정된 지정기준에 따라 비장애 여성인력개발센터와 동일한 평가지표가 적용되고 있다. ■ 표 I-2 ■와 같이 비장애 여성인력개발센터와 동일한 ‘취업률’ 중심의 성과지표로 평가되고 있다. 장애여성에 대한 특수성이 반영되지 않은 장애여성인력개발센터의 평가지표는 비장애인 여성인력개발센터와의 차별성 있는 운영을 어렵게 만든다. 또한 장애여성의 취업현실을 반영하지 못할 뿐만 아니라 기관평가 역시 최하위권을 벗어나지 못하게 되는 주요 원인이 되고 있다. 조자경(2016)의 연구에서도 장애여성 특화 교육프로그램 개발 및 운영, 취업지원의 평가지표 미반영이 센터의 장애여성 직업재활기능 전문성 결여를 악화시킨다고 지적하였다.

표 I-2 서울시(장애)여성인력개발센터 평가지표와 배점(2017년)

항목		방법		배점
1. 취·창업 성과		실적계산	정량	25점
[시범] 취·창업 실적		실적계산	정량	
2. 취·창업 서비스 개선 노력	취·창업 실적 및 개선성과	실적계산	정량	10점
	취·창업 서비스 및 개선노력과 성과	평가위원 점수부여	정성	5점
	[시범]고용유지율 실적	실적계산	정량	
3. 이용자 만족도		만족도조사 점수부여	정량	10점
4. 집행절차 준수 노력		서울시 지도점검 점수	정량	10점
5. 기관 특화 전략		평가위원 점수부여	정성	15점
6. 지역·기업특화, 전문심화 프로그램		정량실적 반영 평가위원 점수부여	정량/ 정성	15점
7. 유관기관 네트워크		평가위원 점수부여	정성	10점
기타가점		평가위원, 서울시	-	5점
감점		여성능력개발원	-	-5점
총 계				100점

자료: 서울시여성능력개발원(2017), 「2017년 서울시 여성능력개발센터 운영평가 매뉴얼」.

장애여성인력개발센터가 지금의 한정적인 역할을 벗어나 향후 장애여성의 직업 능력을 효과적으로 향상시키는 기관으로 발전해야 한다. 이를 위해서는 사업취지에 부응할 수 있는 방안으로 사업수행 방식을 유도하는 합리적인 평가지표 개선안 마련이 필요하다. 2017년 1월 장애여성인력개발센터의 강서구 이전과 함께 강서여성인력개발센터와의 차별화 모색이 시급히 요구되고 있다는 점에서 센터운영의 실효성 강화를 위한 새로운 평가지표가 필요하다. 따라서 본 연구는 장애여성 대상 직업 능력개발 및 취업지원 특화기관으로서 장애여성인력개발센터의 운영목표와 방향을 반영한 평가지표 개선방안을 제시하고자 한다.

2. 연구내용 및 방법

본 연구의 내용 및 방법은 다음과 같다. 첫째, 장애여성의 직업재활·취업의 중요성과 노동시장 참여현황 및 욕구, 직업재활훈련 시설환경요인을 살펴보기 위하여 관련 선행연구를 검토하였다. 둘째, 장애여성인력개발센터의 운영대상은 장애여성이라는 점에서 성인지 관점의 국내·외 유사 직업재활기관 평가지표를 살펴보았다. 국내 직업재활기관은 한국장애인고용공단 직업능력개발원과 장애인복지관(중증장애인직업재활지원사업), 장애인직업재활시설(근로사업장)이다. 국외 유사기관은 호주 장애인고용서비스기관과 일본 고령·장애·구직자고용지원기구(JEED), 일본 전국사회복지협의회의 사업내용 및 조직, 평가지표 검토를 사례조사하였다. 셋째, 서울시 장애여성의 노동시장 참여현황과 욕구 등을 파악하기 위하여 한국장애인고용공단 고용개발원의 「2016년 장애인경제활동 실태조사」 원자료를 분석하였다.

다음으로 장애여성인력개발센터 운영성과와 평가지표의 문제점을 파악하고자 현장조사를 실시하였다. 또한 최근 5년(2013~2017년) 간의 장애여성인력개발센터의 재정, 종사자, 타 기관·지역사회 연계, 이용 장애인, 모집 및 선발, 직업재활프로그램 현황자료와 평가지표 및 평가결과 자료를 요청 및 분석하였다. 평가결과의 경우, 최근 3년(2013~2015년) 간 서울시(장애)여성인력개발센터 평가지표 구성변화를 살펴보았다. 평가결과는 16개 비장애 여성인력개발센터와 장애여성인력개발센터를 비교분석하였다.

자료분석 결과를 토대로 현행 평가지표의 구성 및 항목, 배점 등 적정성, 개선의견 등에 관한 현장의 욕구를 파악하고자 현장전문가 대상 FGI와 설문조사를 진행하였다. 현장전문가는 장애여성인력개발센터 개관에서부터 지금의 운영에 이르기까지 전반적인 현황을 인지하고 있는 담당자로 한정하였다. 구체적으로 장애여성인력개발센터 운영위원장과 평가위원 2명, 서울시여성능력개발원 평가 담당자 1명, 장애여성인력개발센터 종사자 3명, 총 7명을 대상으로 2017년 6월 13일부터 6월 16일까지 심층면접과 설문조사를 실시하였다. 현장전문가 FGI 참여자들의 일반 특성은 **표 1-3**과 같다.

표 I-3 포커스그룹 인터뷰 참여자의 일반 특성

구분	사례	연령	성별	학력	전공	근무기간	소속
운영 위원	A	50대	여성	석사졸업	사회복지	31년	‘14~ ‘16년 장애여성인력개발센터 운영위원, 장애인복지관장
평가 위원	B	40대	여성	박사졸업	경영학	21년	‘14~ ‘15년 서울시여성능력개발원 평가위원장, 노무사
	C	40대	여성	박사졸업	HRD(평가)	11년	‘15년 서울시여성능력개발원 평가위원 교수
평가 기관	D	30대	여성	박사졸업	교육학	7년 4개월	서울시여성능력개발원 기획팀 업무 총괄
피 평가 기관	E	40대	여성	대학졸업	교육학	15년	장애여성인력개발센터장
	F	30대	여성	대학졸업	산업디자인	2년	교육팀
	G	40대	여성	석사졸업	신학	1년 9개월	취업팀

마지막으로 장애여성인력개발센터 평가지표 개선안을 개발하기 위해 지표개발위원회 구성하였다. 지표개발위원회는 총 15명으로 학계연구자 8명, 내·외부 현장 전문가 7명으로 구성되었다. 지표개발위원은 각 사회복지시설 유형별 대표기구인 협의회를 통해 장애여성, 인적자원개발, 평가지표 등을 전공한 사회복지시설 재직 3년 이상의 시설장, 종사자를 추천받아 구성하였다.

장애여성인력개발센터 지표개발위원은 여성 7명(46.7%), 남성 8명(53.3%)이다 (표 V-9 참고). 지표개발위원의 연령은 전체 15명 중 7명(46.7%)이 50~59세로 나타났으며 40~49세 5명(33.3%), 30~39세 3명(20%) 이다. 최종학력은 9명(60%)이 박사학위자였으며 석사졸업, 대학졸업이 각각 3명(20%)으로 확인되었다. 지표개발위원의 근무기간은 15~20년 5명(33.3%)으로 가장 높게 나타났다. 20년 이상이 4명(26.7%), 5~10년, 10~15년 각각 3명(20%)으로 확인되었다. 지표개발위원은 사회복지 전공자가 6명(40%)으로 가장 많았으며 직업재활·재활상담은 4명(33.3%)이다.

표 I -4 장애인여성인력개발센터 지표개발위원 일반 특성

(단위 : 명, %)

구분		인원	구분		인원
성별	여성	7(46.7)	근무기간	5~10년	3(20)
	남성	8(53.3)		10~15년	3(20)
연령	30~39세	3(20)		15~20년	5(33.3)
	40~49세	5(33.3)		20년 이상	4(26.7)
	50~59세	7(46.7)	전공	사회복지	6(40)
학력	대학교졸업	3(20)		직업재활·재활상담	4(26.7)
	석사졸업	3(20)		경영학 등 기타	5(33.3)
	박사졸업	9(60)		총계	15(100)

장애인여성인력개발센터 지표개발위원회는 평가지표 개선방안 개발을 위해 표 V-9와 같이 총 5차례 FGI와 델파이 설문조사를 진행하였다. 1차 지표개발회의에서는 장애인여성인력개발센터 평가지표 개선방안 방향과 전략목표, 원칙 등을 논의하였다. 특히 장애인여성인력개발센터 발전 경영목표와 전략목표를 재설정하고자 서울시와 협의과정을 거쳤다. 또한 장애인여성인력개발센터 운영과 현행 평가지표 문제점, 중장기 발전계획에 따른 세부전략과제별 목표지표 후보군을 선정하였다. 구체적으로 국내·외 직업재활기관 평가지표 중 지표개발위원 과반 수 이상의 적정성이 확보된 예비지표를 선정하였다. 2차 지표개발회의에서는 발전단계별 목표지표 후보군의 중요도와 필요성을 11점 척도로 델파이 설문조사하였다. 세부실천과제 필요성과 중요도 합계가 16점 이상인 지표를 선별함으로써 발전단계(2~4안)별 차별화된 평가지표 범주와 영역을 선정하였다. 이후 세부실천과제별로 중요도와 필요성 합계 점수가 가장 높은 목표지표를 1개씩 선정하였다. 3차 지표개발회의에서는 지표개발위원 델파이 설문조사를 토대로 도출된 추가 세부실천과제와 평가지표를 FGI로 협의함으로써 최종 확정하였다. 평가지표 개선안의 수용성과 효과성을 높이고자 피평가 기관인 장애인여성인력개발센터장이 배석하여 사업내용과 지표의 상호연계성을 검토하였다. 최종 확정된 평가지표의 배점을 설정하고자 지표개발위원 2차 델파이 설문조사의 상대적 중요도를 고려하여 가중치를 계산하였다. 가중치는

AHP(analytic hierarchy process) 지표간의 쌍대비교를 통해 전략적 우선순위를 파악하였다. 마지막으로 지표개발위원 대상 설문조사를 통해 평가지표 개선안의 산정방법 및 측정방법을 확정하였다. 그 외에도 장애여성인력개발센터 평가지표 개선안의 수용성을 확보하고자 운영방향 재설정에 관한 평가기관과 관계기관 현장전문가 인터뷰 5회, 평가기관(서울시, 서울시여성능력개발원)과 피평가 기관 FGI를 2회 진행하였다.

표 I -5 장애여성인력개발센터 지표개발위원회 회의

일 시	내용
2017.5.23.(화)	- 서울시와 장애여성인력개발센터 운영방향 1차 회의
2017.6.13.(화) ~6.16.(금)	- 지표개발위원회 FGI 회의(1차) ※ 학계전문가 : 평가지표 평가위원 경력이 있는 교수 8명 ※ 현장전문가 : 장애여성단체, 장애인복지관, 직업재활시설 10년 이상 재직 중인 시설대표 및 종사자
2017.7.3.(월)	- 서울시와 장애여성인력개발센터 운영방향 2차 회의
2017.7.6.(목)	- 서울시장애인일자리통합지원센터와 장애여성인력개발센터 취업기능 연계방안 회의
2017.7.11.(화)	- 서울시와 장애여성인력개발센터 운영방향 3차 논의
2017.7.10.(월) ~7.13.(목)	- 지표개발위원회 델파이 설문조사(2차) - 예비지표 필요성, 중요도 조사
2017.7.21.(금)	- 서울시와 장애여성인력개발센터 예비지표 4차 논의
2017.7.24.(월) ~7.25.(화)	- 지표개발위원회 최종지표 선정 사전면접조사
2017.8.2.(수)	- 지표개발위원회 FGI(3차)
2017.8.11.(금)	- 평가기관 사전 면접조사(4차)
2017.8.16.(수)	- 평가기관(서울시, 서울시여성능력개발원)과 피평가 기관 FGI
2017.8.22.(화) ~8.25.(금)	- 지표개발위원회 산정·측정방법 적정성 조사(5차)

이상의 내용을 정리하면 다음과 같다.

구분	분석대상	분석내용
문헌연구 및 자료조사	장애여성 취업·직업훈련 관련 선행연구 검토 한국장애인고용공단 고용개발원 「2016년 장애인경제활동조사」	장애여성인력개발센터 운영현황 검토 서울시 장애인 성별 경제활동현황분석 2013~2015년 17개 여성인력개발센터 평가지표 현황, 운영결과 비교
사례조사	국내·외 장애인 직업훈련 유사기관 평가지표 검토	한국장애인고용공단 직업능력개발원 장애인복지관(중증장애인직업재활지원사업) 장애인직업재활시설(근로사업장) 호주 장애인고용서비스기관 일본 고령·장애·구직자고용지원기구(JEED) 일본 전국사회복지협의회
현장조사	장애여성인력개발센터 운영현황	장애여성인력개발센터 재정, 종사자 등 운영실태 파악
FGI 및 설문조사	장애여성인력개발센터 운영위원장(1명), 평가위원(2명), 종사자(3명), 서울시여성능력개발원(1명) 총 7명 현장전문가 FGI 및 설문조사	현행 평가지표 한계점 및 적정성, 개선사항에 관한 현장육구 파악
전문가 의견수렴	학계연구자(8명), 현장전문가(7명) 총 15명 지표개발위원회 구성	장애여성인력개발센터 운영방향 평가지표 개선안 마련 예비지표의 필요성·중요도·시급성, 적정성, 우선순위 등
정책방안 도출	전문가 자문	장애여성인력개발센터 운영 정상화를 위한 정책제언 등

3. 평가지표 개발절차

1) 성과관리 개념과 구성요소

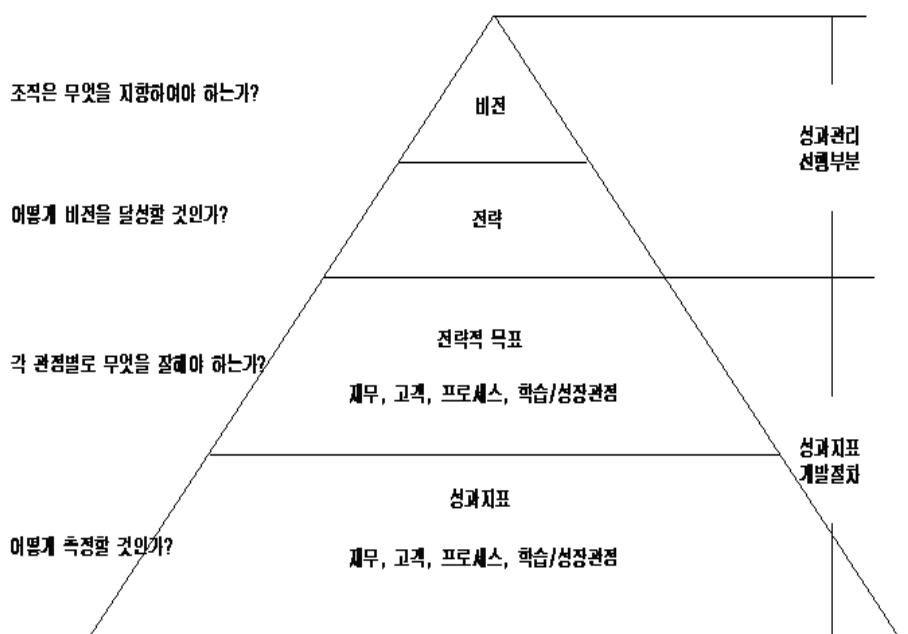
성과란 결과를 성취하기 위한 자원의 능률적이고 효과적인 사용을 말한다(국무조정실, 2006). 성과관리는 조직의 미션과 비전, 중·장기 전략목표, 연도별 성과목표와 성과지표를 수립하고 양적·질적 측면에서 성과를 평가 및 환류시킴으로써 결과를 극대화하려는 일련의 활동을 의미한다(국무조정실, 2006, 교육과학기술부·한국교육학술정보원, 2013). 「정부업무평가기본법」 제2조(정의) 제6호에서는 성과관리를 ‘정부업무를 추진함에 있어서 기관의 임무, 중·장기 목표, 연도별 목표 및 성과지표를 수립하고, 그 집행과정 및 결과를 경제성·능률성·효과성 등의 관점에서 관리하는 일련의 활동을 말한다’고 명시하고 있다. 따라서 성과관리는 전략목표와 성과목표를 설정하고 사업을 시행함으로써 목표했던 산출과 결과가 달성되었는지를 점검하여 사업결과의 환류를 의미한다.

성과관리는 투입과 활동 중심의 전통적 방식에서 벗어나 사업결과 및 성과지향의 전략적 성과관리로 확대 및 적용하고 있다. 기존의 목표관리제(MBO) 성과관리는 사업결과보다는 단순히 예산투입, 사업수행 등 투입과 집행중심으로 진행되었다. 하지만 한정적인 예산상황에서 수요자의 기대수준 향상은 효율적인 사업추진에 대한 필요성을 제기하였다. 이러한 필요성으로 결과지향적인 전략적 성과관리가 확대 및 적용되었다. 전략적 성과관리는 조직이 한정된 자원을 효율적으로 활용하여 임무를 달성하기 위해 전략적 관점에서의 계획수립과 자원배분, 사업수행, 성과보상에 반영하는 일련의 과정이다. 즉, 기존의 획일적인 프로세스 관점에서 벗어나 조직목표와 성과를 고객, 재정, 내부과정, 학습성장 4가지 관점에서 접근한다. 조직의 전략·성과목표와 전략과제 설정 및 핵심성과지표를 개발하고 그 달성여부를 평가제도와 연계하여 관리하는 전략적 성과관리 기반의 성과시스템이다.

전략적 성과관리 시스템은 ■ 그림 1-2 ■ 과 같이 임무(미션) → 비전 → 전략목표 → 성과목표 → 성과지표 체계성을 가진다. 성과관리 구성요소의 핵심내용은 다음과 같다. 먼저 조직의 임무(미션·비전)는 조직의 존재이유와 주요기능을 의미한다. 이는

법에 근거하여 국민수요만족 관점에서 결과지향적인 내용으로 설정되어야 한다. 조직의 존립이유이자 고유역할을 의미한다. 조직임무 설정은 조직이 추구하는 장기적인 목표와 바람직한 미래상으로 조직의 전략방향을 계획하는 것이다. 다음으로 전략 목표는 조직의 임무·비전을 달성하기 위해 중·장기적 전략방향에 따라 설정한 목표다. 조직목표는 조직사업을 영역으로 구분함으로써 영역별 목표달성여부를 판단할 수 있는 방식으로 표현해야 한다. 성과목표는 이러한 전략목표를 효율적으로 달성하기 위한 구체적인 계획이자 연간단위의 단기적 하위목표를 의미한다. 조직의 실행사업과 유기적인 연계성을 갖추어야 한다. 마지막으로 성과지표(performance index)는 성과목표의 달성정도를 양적·질적으로 제시한 지수이다. 성과지표는 성과목표가 달성하고자 하는 구체적인 목표치(target)와 성과를 측정하고 관리하는 역할을 한다(국무조정실, 2006, 교육과학기술부·한국교육학술정보원, 2013).

■ 그림 1-2 ■ 전략적 성과관리 구축체계 및 구성요소



자료: 국민권익위원회(2007), 「국민고충처리위원회 성과목표 및 지표개발 연구」.

이러한 전략적 성과관리는 크게 5가지의 역할을 수행한다(교육과학기술부·한국교육학술정보원, 2013). 조직의 전략목표와 성과목표는 (1) 과거와 현재 뿐만 아니라 미래를 예측하고 (2) 조직커뮤니케이션 촉진을 증진시키며 (3) 팀의 목표와 조직의 목표를 일치시킨다. 또한 (4) 조직의 비전과 목표달성을 위하여 핵심적인 사항들이 무엇인지 보여줄 수 있게 하여야 하며 (5) 조직운영의 조기경보시스템으로서의 역할을 할 수 있는 성과지표가 개발되어야 한다.

2) 평가지표 개념과 개발절차

성과지표(performance index)는 성과목표 또는 관리과제가 추구하는 목적을 달성하였는지, 달성하고 있는지를 측정하는 도구(tool)이다. ‘비전 → 전략목표 → 성과목표 → 성과지표’ 순의 구조화된 성과관리 구성요소에서 살펴본 바와 같이 성과지표는 마지막 단계에 해당하며 성과목표의 달성도 측정, 성과를 정기적으로 알려준다. 이는 조직과 사업담당자, 조직 구성원이 성과목표를 달성하기 위해 한정된 자원과 노력의 효율적인 배분을 위한 우선순위를 제공해주는 역할을 한다. 즉, 핵심 사업을 중심으로 한 조직운영의 정당성을 제공한다(한국문화예술위원회, 2012).

성과지표는 정책대표성과 인과성, 구체성, 측정가능하게 제시하여야 한다. 이러한 성과지표 원칙은 「정부업무평가기본법」 제6조(성과관리시행계획) 제2호¹⁾에서 명시하고 있다. 성과지표는 전략목표와 성과목표의 내용을 대표하여 명확하게 설정되어야 한다. 조직의 사업을 대표하지 못하는 성과지표는 조직의 기능, 정체성 확립 나아가 성과관리를 어렵게 만든다는 점에서 대표성 확보가 중요하다. 둘째, 비전과 전략목표와 성과목표 간의 구조화에 따른 구체적인 평가지표 도출이 필요하다. 비전과 전략목표가 인과적으로 설정되지 않는다면 하위목표인 성과목표와 평가지표 역시 일관성 확보가 어렵다. 부적합한 평가지표는 성과목표와 전략목표, 비전이 인과성 있게 설정되지 못한 데에서 원인을 찾을 수 있다. 셋째, 성과지표는 객관적·정량적으로 측정 가능해야 한다. 계량적으로 측정 가능한 평가지표를 통해 평가위원

1) 「정부업무평가기본법」 제6조(성과관리시행계획) 제2호 : ‘성과관리시행계획에는 당해 기관의 임무·전략목표, 당해 연도의 성과목표·성과지표 및 재정부문에 관한 과거 3년간의 성과결과 등이 포함되어야 한다. 이 경우 성과지표는 객관적·정량적(定量的)으로 성과목표를 측정할 수 있도록 설정하되, 객관적·정량적으로 설정하기가 어려운 경우에는 다른 형태로 작성하여야 한다’

의 주관성 없이 매년 동일하게 조직의 성과를 평가할 수 있다.

성과관리 개발절차는 전략적 성과관리의 구축체계·구성요소에 따라 미션·비전 설정 → 전략·성과목표 설계 → 평가지표 설정 → 성과측정·평가와 성과반영 크게 4단계로 구성된다. 미션·비전 설정은 조직 본연의 고유역할 및 목적사업을 설정한다. 전략 및 성과목표 설계는 조직의 장기적인 목표와 활동 및 인적·물적 자원에 대한 정보를 포함한 활동전략을 수립한다. 성과목표는 전략목표를 구체적으로 실현하기 위한 목표를 제시한다. 다음으로 평가지표 설정은 제시된 성과목표를 달성하고자 하는 수치를 개발, 측정방법을 설정하는 단계이다. 마지막으로 성과측정·평가 단계는 전략계획과 성과계획에 따라 해당 기관이 수행한 활동결과의 산출물, 서비스 수준 및 영향 등을 측정·평가한다. 도출된 성과평가 결과를 다음 계획에 반영함으로써 조직경영 및 사업개선에 활용한다(교육과학기술부·한국교육학술정보원, 2013).

본 연구의 목적은 장애여성인력개발센터 평가지표의 개선안을 도출하는데 있기 때문에 성과지표 개발절차를 토대로 ① 성과점검 → ② 센터 운영방향 재설정 → ③ 전략·성과목표 재설정 → ④ 평가지표 개발 순으로 진행하였다. 장애여성인력개발센터 운영방향 재설정 단계 이전에 개관 이후의 운영현황과 운영성적을 먼저 점검하였다. 운영성적의 경우, 최근 3년의 17개 여성인력개발센터의 평가결과를 비교 분석함으로써 평가지표의 문제점을 파악하였다. 두 번째 단계로 성과점검을 통해 도출된 문제점을 토대로 장애여성인력개발센터 운영방향을 재설정한다. 장애여성인력개발센터 운영방향 재설정 단계를 통해 조직이 중·장기적으로 수행해야 할 고유 기능과 경영목표를 재설정한다. 세 번째 단계로 장애여성인력개발센터 전략목표와 성과목표를 재설정한다. 조직의 운영방향에 따라 중·장기적인 목표를 포함한 활동전략을 재수립한다. 마지막으로 도출된 세부실천과제를 구체적으로 실현하고 점검할 수 있는 성과지표를 개발한다.

4. 연구 추진 체계

본 연구의 추진 체계는 다음과 같다.



II

선행연구 및 유사기관 평가지표 검토

1. 선행연구 검토
2. 국내·외 유사기관 평가지표 검토
3. 시사점

II

선행연구 및 유사기관 평가지표 검토

1. 선행연구 검토

장애여성 관련 선행연구는 (i) 직업재활·취업의 중요성, (ii) 장애여성의 노동시장 참여현황 및 욕구, (iii) 직업재활훈련 효과성과 시설환경요인, (iv) 장애인 직업재활기관 평가지표 연구로 구분할 수 있다.

1) 장애여성 직업재활·취업의 중요성에 관한 연구

직업은 개인의 생계유지수단이자 사회적 역할을 수행하는 도구이다. 대인관계의 변화를 이끌고 실제적인 성취동기·경험을 통해 자아를 실현하는 중요한 의미를 가진다(Bell, 1996; 정신모, 2005; 박지영, 2010 재인용; 김선미 외, 2013 재인용). 즉, 직업은 단순히 생계유지를 넘어 사회참여 및 노력에 대한 대가를 받음으로써 자신의 가치를 증명하고 삶의 만족도를 높이는 역할을 한다(이국주 외, 2008; 이해경 외, 2011 재인용).

자신에게 주어진 역할수행은 삶의 질과 형태를 결정하는 중요 요인으로 우리 삶과 분리해서 생각할 수 없듯이 성별과 장애유무에 차이가 있을 수 없다(오영석 외, 2011). 성인지적 관점에서 여성의 경제활동 참여는 직업현장에서의 성차별을 시정할 수 있는 사회적 계기가 될 수 있다(김홍국, 2005). 인적자원개발은 성역할 고정관념이 개입되어 특정 성에 유리(불리)하게 작용하지 않아야 한다. 여성과 남성의 차

이를 고려한 인적자원개발은 성평등 사회를 이룰 수 있게 하는 방안 중 하나가 될 수 있다(김미경, 2005; 김영란, 2007; 배윤경, 2009 재인용). 따라서 성인지적 통합관점으로 사회제반영역에 여성과 남성이 균형 있게 참여할 수 있게 함은 궁극적으로 성역할 이분구도와 불평등한 성별권력관계를 재편할 수 있다(김영란, 2007).

한편, 장애인의 노동시장 참여는 단순히 임금창출이 아닌 지역사회의 일원으로 엄연한 삶을 영위해나가는 방법의 일환이다(안태희 외, 2006). 발달장애인 부모 대상 자녀의 노동시장 참여 의미를 분석한 안태희 외(2016)는 발달장애인 고용이 친구, 가족들과 시간을 보내기 위한 하나의 도구로써의 인식전환을 강조하였다. 결국 장애인이 여가생활을 누리고 생활인으로서 삶을 살아가는 도구로써 직업 및 고용을 바라봐야 한다는 점을 강조하고 있다(안태희 외, 2016). 같은 맥락에서 이국주 외(2008), 이해경 외(2011) 연구에서는 장애인 대상 직업훈련의 중요성을 강조하였다. 직업능력개발훈련은 적극적 노동시장정책으로 장애인의 취업능력을 향상시켜 안정적인 일자리로의 취업을 촉진한다. 또한 구인·구직과정의 효율성과 유효 노동공급을 증대하는 등 긍정적인 효과를 가져온다(이국주, 2008).

남성 중심적인 사고가 지배적인 우리 사회의 장애여성은 장애에 대한 차별 및 편견과 여성이라는 성차별이 더해져 복합적 어려움을 겪고 있다(류정진, 2010; 양정빈, 2016). 지금까지 정책은 장애인의 성별에 따른 차이보다는 장애로 인한 차별과 편견해소를 더 큰 선행과제로 인식해왔다(안은자, 2001; 류정진, 2010). 성차별보다는 장애차별에 의한 영향이 상대적으로 더 크게 인식하였다. 이로 인해 장애인 고용을 위한 각종 제도나 서비스에서 장애여성은 배제되어 왔다.

특히 사회적으로 취업 및 임금이나 정년 등에서의 성차별 요소와 함께 장애에 대한 편견 등으로 인하여 더욱 불리한 처지에 놓일 수밖에 없다. 나아가 직장적응과 유지에도 어려움을 겪게 된다. 장애여성에 대한 의존적인 역할 기대 형성은 장애여성으로 하여금 사회로부터 격리된 존재로 만들었다(이승미, 2015). 장애여성은 사회참여의 기회가 제한되고 있어 교육은 물론 취업에 있어서도 비장애 여성, 장애남성보다 더욱 열악한 지위에 있다. 교육은 고용과 소득과 관련이 있으므로 향후 장애여성 자립과 삶의 수준을 결정하는데 중요한 요인이 된다. 하지만 장애여성의 저학력은 의존적·수동적이며 무능력하다는 고정관념과 함께 노동시장 진입 및 지위 제한

을 가중시키는 요인이 된다. 따라서 장애인의 경제적 자립과 삶의 질을 높일 수 있도록 직업능력개발훈련 지원과 다른 사회구성원과 동등한 취업기회 보장이 필요하다. 직업능력개발훈련은 장애여성 고용을 통한 자립과 사회통합을 가능하게 하는 중요한 수단이다(J. Høgelund et al., 2002; 이택면, 2014). 장애여성의 고용문제에 접근할 때 장애차별 해소 외에도 성차별 요인을 함께 고려해야 한다(안은자, 2001; 류정진, 2010). 취업 취약계층인 장애여성의 신체적·정신적·직업적·사회적·경제적 가용능력을 최대한 찾고 길러줌으로써 소득이 있는 직업을 가질 수 있게 한다. 일할 권리와 일할 의무를 비장애 여성과 동일하게 갖게 하는 것이다. 또한 장애여성에게 직업재활은 자신의 장애와 성차별을 극복하고 최적으로 기능수준을 되찾아 사회 구성원으로 자립생활을 할 수 있도록 인간존재의 가치실현에 중요한 영향을 미친다. 이러한 중요성이 강조되어 일련의 직업적 과정을 통해 제공되는 재활서비스는 효과적이다. 「장애인고용촉진 및 직업재활법」에 따르면 직업재활은 직업지도, 직업적응훈련, 직업능력개발훈련, 취업알선, 취업, 취업 후 적응지도 등으로 구분 지원한다.

2) 장애여성의 노동시장 참여현황 및 욕구에 관한 연구

(1) 여전히 열악한 여성과 장애인의 노동환경

여성 노동력의 주변화 현상이 지속되고 있다. 여성의 고학력 비중이 증가와 함께 경제활동참여인구가 높아지고 있지만 여성의 경제활동참가율은 남성 대비 여전히 낮다. 노동시장에 진입한 후에도 성별에 의한 직종분리현상으로 여성은 비숙련 저임금 직종에 종사하는 등 고용의 질이 양호하지 않다(박성정, 2006). 이는 여성의 노동참여 비율 증가가 여성의 경제적 지위 상승과 연결되지 않는 문제점을 가진다(문은영 외, 2005).

서울시 성별 경제활동상태 추정을 살펴보더라도 노동시장의 구조적인 성별관계에 관한 문제제기는 여전히 유효하고 중요하다(표 II-1 참조). 서울여성의 경제활동참가율은 2000년 48.8%에서 2016년 54.2%로 지난 15년간 5.3%p 높아졌다. 하지만 2016년 기준 서울여성의 경제활동참가율은 서울남성(73.1%) 보다 18.9%p 낮은

것으로 나타났다(통계청, 2016). 고도의 경제성장과 높은 교육수준 등을 감안해본다면 서울여성의 경제활동참가율은 결코 증가했다고 보기 어려운 수치다.

【 표 II-1 】 서울시 성별 경제활동상태 추정

(단위 : 천명, %)

구분		15세 이상 인구		경제활동 인구			비경제 활동인구	경활 률	실업 률	고용 률
		인구 수	비중	소계	취업자	실업자				
여 성	2000	4,116	51.4	2,009	1,924	85	2,107	48.8	4.2	58.2
	2010	4,328	83.2	2,238	2,157	81	2,090	51.7	3.6	49.8
	2016	4,441	87.9	2,406	2,307	100	2,035	54.2	4.1	51.9
남 성	2000	3,899	48.6	2,908	2,743	165	991	74.6	5.7	70.4
	2010	4,076	79.7	2,983	2,841	142	1,093	73.2	4.8	69.7
	2016	4,067	81.2	2,971	2,849	122	1,095	73.1	4.1	70.1

자료: 통계청(2016), 「지역별고용조사」.

주) 지역별고용조사는 해당 인구수를 천 명 단위로 공개함.

특히 지속되고 있는 서울여성의 M자형 경제활동참가율은 여전히 여성 개인이 짊어져야 할 생활균형(work-life balance)의 부담으로 볼 수 있다(박성정, 2006; 배운경, 2009; 국미애, 2015). 2015년 기준 서울여성은 20대까지 비교적 높은 경제활동참가율을 보이다가 20대 후반부터 하락해 30~34세에 급격히 낮아진다. 다시 점차 증가하다 40~44세에 하강하는 M자형 곡선을 보인다. 반면 서울남성은 종(Bell)형·역U자형을 보이고 있다(국미애, 2015). 통계청(2011) 「사회조사」에서 우리나라 15세 이상 인구 84.3%는 여성취업에 대해 긍정적인 견해를 보였고 ‘여성이 가정 일에 전념하는 것이 중요하다’는 응답은 8.0%에 불과했다. 하지만 ‘혼인, 임신, 출산, 육아 등으로 인한 경력단절은 하는 것이 좋다’는 의견이 49.4%로 높게 나타났다. 우리사회 여성이 생애사건을 거치며 경력을 단절할 수밖에 없는 주된 원인은 돌봄이 여성의 역할이라는 남성 지배적인 사회문화적 환경, 고정관념에서 찾을 수 있다.

서울시 취업자의 성별 종사상 지위와 월평균 임금을 살펴보면, 여성은 남성에 비해 고용형태와 임금 등 고용여건이 여전히 열악한 것으로 나타났다(【 표 II-2 】 참고). 2016년 상용근로자는 여성이 47.5%로 남성 53.7% 보다 6.2%p 낮은 것으로 나타

난 반면 임시근로자는 여성(28.9%)이 남성 15.1%와 비교하여 약 2배 높은 수준을 보이고 있다. 무급가족종사자 역시 여성(5.6%)은 남성 0.7%보다 8배 높게 나타나 여성 노동의 주변화 현상이 확인되었다. 통계청(2016) 「지역별고용조사」에 따르면, 2016년 서울여성 임금근로자의 월평균 임금(198만원)은 장애인, 비장애인을 포함한 서울 남성 전체 임금근로자의 월평균 임금(307.65만원)의 약 64.3%에 불과하다.

【표 II-2】 서울시 취업자의 성별·종사상 지위, 월평균 임금(2016년)

(단위 : 천명, 만원)

구분		여성		남성	
		인구수	비중	인구수	비중
종사상 지위	상용근로자	1,083	47.5	1,527	53.7
	임시근로자	660	28.9	430	15.1
	일용근로자	127	5.6	209	7.4
	자영업자	285	12.5	657	23.1
	무급가족종사자	127	5.6	20	0.7
	총 계	2,282	100	2,843	100
최근 1년 혹은 3개월간 월평균 임금(만원)		198.02		307.65	

자료: 통계청(2016), 「경제활동인구연보」,
통계청(2016), 「지역별고용조사」.

대부분의 장애인은 장애로 인해 수반되는 어려움으로 직업에 대한 선택의 폭이 좁을 뿐만 아니라 미래를 준비하는데 있어서도 더 많은 시간이 소요된다(한국보건사회연구원, 2006; 한국장애인고용공단, 2006; 국립특수교육원, 2007; 김선미 외, 2013 재인용). 따라서 장애인의 경제활동참가율과 고용율은 전체 인구에 대비 현저히 낮은 반면 실업률은 두 배 높다(임종혁, 2014; 변민수 외, 2015). 한국장애인고용공단 고용개발원(2016) 「2016년 장애인경제활동 실태조사」에 의하면, 서울시 장애인의 경제활동참가율, 고용율은 전체 인구 대비 현저히 낮은 반면 실업률은 약 2배 높게 나타나고 있다(【표 II-3】 참고). 15세 이상 서울시 등록 장애인의 경제활동 인구는 전체 약 110만 명 중 1/5 수준인 22만 명에 불과하다. 취업자는 약 20만 2천 명으로 고용율 18.3%, 실업자 약 1만 8천명, 실업률 1.6%다. 반면 서울시 15세 이상 전체 인구의 경제활동인구는 63.2%(약 538만 명)로 고용율 60.6%, 실업률 4.1%이다. 한편, 15세 이상 인구 이상 중 일할 수 있는 능력은 있으나 일할 의사가 없거나, 전

혀 일할 능력이 없는 비경제활동인구를 살펴보면, 서울시 장애인(80.1%, 약 88.6만 명)은 전체 인구(약 313만 명, 36.8%) 보다 약 2.2배 높게 나타났다.

■ 표 II-3 ■ 서울시 장애유무별 경제활동상태(2016년)

(단위 : 천명, %)

구분	15세 이상 인구		경제활동 인구			비경제 활동인구	경활 률	실업 률	고용 률
	인구 수	비중	소계	취업자	실업자				
장애인구	1,106	38.4	220(19.9)	202(18.3)	18(1.6)	886(80.1)	19.9	8.2	18.3
전체인구	8,508	85.7	5,378(63.2)	5,156(60.6)	222(2.6)	3,130(36.8)	63.2	4.1	60.6

자료: 한국장애인고용공단 고용개발원(2016), 「2016 장애인경제활동 실태조사」.
통계청(2016), 「주민등록인구현황」.

서울시 장애인 임금근로자 중 일용근로자 비중(11.1%)은 전체인구(6.6%) 보다 1.7배 높게 나타나는 등 질적 고용여건 역시 상대적으로 취약하다. 장애인 임금근로자 중 상용근로자는 44.5%로 전체인구 50.9%에 비해 6.4%p 낮은 수치다(■ 표 II-4 ■ 참고). 또한 한국장애인고용공단 고용개발원에 따르면 2016년 장애인경제활동인구 중 장애인 임금근로자의 월 평균 임금은 156.91만원으로 추정됐다. 이는 비장애인을 포함한 전체 임금근로자의 월평균 임금 256.64만원의 70.1%에 불과한 수준이다.

■ 표 II-4 ■ 서울시 취업자의 장애유무·종사상 지위별 월평균 임금(2016년)

(단위 : 천명, 만원)

구분		장애인구		전체인구	
		인구수	비중	인구수	비중
종사상 지위	상용근로자	344	44.5	2,610	50.9
	임시근로자	187	24.2	1,090	21.3
	일용근로자	86	11.1	336	6.6
	고용원이 있는 자영업자	44	5.7	942	18.4
	고용원이 없는 자영업자	105	13.6		
	무급가족종사자	7	0.9	147	2.9
	총 계	773	100.0	5,124	100.0
최근 1년 혹은 3개월간 월평균 임금(만원)		156.91		256.64	

자료: 한국장애인고용공단 고용개발원(2016), 「2016 장애인경제활동 실태조사」.
통계청(2016), 「경제활동인구연보」.
통계청(2016), 「지역별고용조사」.

(2) 장애여성, 젠더와 장애차별 이중고

장애여성은 고용의 양적·질적 측면에서 장애남성보다 열악한 상황이다(변민수 외, 2015; 구연진 외, 2016). 장애여성의 경제활동상태를 살펴보면 ■표 II-5■와 같다. 한국장애인고용공단 고용개발원(2016)의 「2016 장애인경제활동 실태조사」를 분석한 결과, 2016년도 서울시 장애여성의 경제활동참가율은 19.9%로 장애남성 34.7%의 절반 조금 넘는 수준을 보이고 있다. 서울시 장애여성과 장애남성의 고용률은 각각 18.3%, 32.2%로 성별 격차가 크게 나타나 장애여성의 사회참여 어려움을 확인하였다. 또한 장애여성 상당수(80.1%)가 비경제활동인구로 머물러 있는 실정이다.

■표 II-5■ 서울시 장애인 성별 경제활동상태(2016년)

(단위 : 명, %)

구분	15세 이상 인구		경제활동 인구			비경제 활동인구	경 활 률	실 업 률	고 용 률
	인구 수	비중	소계	취업자	실업자				
여성	1,106	38.4	220(19.9)	202(18.3)	18(1.6)	886(80.1)	19.9	8.2	18.3
남성	1,773	61.6	615(34.7)	571(32.2)	44(2.5)	1,158(65.3)	34.7	7.2	32.2
전체	2,879	100.0	835(29.0)	773(26.8)	62(2.2)	2,044(71.0)	29.0	7.4	26.8

자료: 한국장애인고용공단 고용개발원(2016), 「2016 장애인경제활동 실태조사」.

장애여성이 자립하는데 중요한 요인 중의 하나가 교육이다. 서울시 장애여성은 60세 이상의 노인인구 비중과 중졸 이하의 저학력 비중이 장애남성보다 높은 것으로 나타났다(■표 II-6■ 참고). 2016년 기준으로 서울시 장애여성 60.2%(666명), 장애남성 48.0%(851명)가 60세 이상의 노인인구로 확인되었다. 50~59세 연령을 포함하여 50세 이상의 장애여성은 78.2%, 장애남성은 67.8%로 확대되어 서울시 장애여성의 평균연령이 장애남성보다 높은 것으로 나타났다. 또한 중졸 이하 서울시 장애여성은 63.3%(700명)으로 장애남성(789명, 44.5%) 보다 18.8%p 높게 나타났다. 반면 대학 이상의 학력을 가진 서울시 장애여성(10.8%)은 장애남성 19.4%의 2/3 수준에 불과해 장애여성의 교육수준은 매우 낮은 것을 알 수 있다.

Ⅱ 표 II-6 Ⅱ 서울시 장애인 성별 연령, 교육수준 현황(2016년)

(단위 : 명, %)

구분		장애여성		장애남성	
		인구 수	비중	인구 수	비중
연령 (세)	15~29세	74	6.7	219	12.4
	30~39세	54	4.9	122	6.9
	40~49세	113	10.2	230	13.0
	50~59세	199	18.0	351	19.8
	60세 이상	666	60.2	851	48.0
교육 수준	중졸이하	700	63.3	789	44.5
	고졸	287	25.9	640	36.1
	대졸이상	119	10.8	344	19.4
총 계		1,106	38.4	1,773	61.6

자료: 한국장애인고용공단 고용개발원(2016), 「2016 장애인경제활동 실태조사」.

장애여성에 대한 이중차별과 낮은 교육수준은 직업훈련이나 취업 등 사회참여에 장애요인으로 작용한다(김유경, 2009; 류정진, 2010). 보건복지부(2014)의 「장애인실태조사」에 의하면, 장애여성은 취업 등 경제적 자립(28.8%)에 가장 큰 어려움을 겪는 것으로 확인되었다(Ⅱ 표 II-7 Ⅱ 참고). 이러한 결과는 사회적 편견과 무시 등 이중차별(11.3%), 사회화 기회부족(10.5%), 교육기회 부족(5.1%)에서 원인을 찾을 수 있다. 정해숙·박선영(2009), 서울시 내부자료(2012)에서도 장애여성의 취업을 어렵게 만드는 이유로 ‘교육기회 부족과 저학력’이 가장 높게 나타났다.

Ⅱ 표 II-7 장애인성으로서 특히 어려웠던 점(2014년)

(단위 : %)

구분	연령		장애정도			전체
	18 ~44세	45 ~64세	중증 (1~3급)	경증 (4~6급)	계	
성장과정 중 가족으로부터의 따돌림	2.2	0.0	2.3	0.8	1.7	1.7
결혼 후 시댁식구들의 학대·차별	1.8	5.7	2.5	3.5	2.9	2.8
교육기회 부족	5.7	3.2	6.9	2.0	5.1	5.1
사회화 기회의 부족	9.7	12.9	12.1	8.5	10.8	10.5
친구 등 동료교제의 어려움	13.4	4.7	12.1	9.0	10.9	11.3
사회의 편견과 무시, 이중차별	11.6	10.1	13.0	7.2	10.9	11.3
취업 등 경제적 자립 어려움	28.4	30.1	27.4	31.4	28.9	28.8
성추행, 성폭행, 강간 등 문제	3.7	0.7	4.9	0.0	3.1	2.9
임신·출산의 어려움	2.8	4.1	1.1	6.9	3.2	3.1
자녀양육의 어려움	12.1	16.1	12.7	13.8	13.1	13.2
여가시간 활용 어려움	6.1	6.3	4.9	9.2	6.4	6.2
기타	2.6	5.6	0.4	7.6	3.0	3.3
총 계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

자료: 보건복지부(2014), 「2014년도 장애인실태조사」.

장애여성은 임금, 근로기간, 종사상 지위 등 질적 고용여건 역시 취약하다. 한국 장애인고용공단 고용개발원(2016)에 따르면, 2016년 기준 서울시 장애여성 취업자의 월평균 임금은 장애남성 176.2만원의 60% 수준인 106.7만원이다(Ⅱ 표 II-8 참조). 서울 장애인 성별 임금격차는 매달 69만 4500원씩 발생하는 것으로 나타나 소득격차가 크다(곽지영, 2010). 또한 장애여성의 단시간(1~17시간) 근무비율(21.7%)은 장애남성(10.5%) 보다 높게 나타났다. 이처럼 장애여성의 노동시장 내 취약한 위치는 외부환경의 변화가 일어났을 때 가장 먼저 배제되는 대상으로서의 차별과 위험에 노출되어 있다(곽지영, 2010; 양정빈, 2016).

【표 II-8】 서울시 장애인 취업자의 성별·장애등급별 월평균 임금, 근로기간(2016년)
(단위 : 만원, 명)

구분		여성			남성		
		소계	중증	경증	소계	중증	경증
최근 1년 혹은 3개월간 월평균 임금		106.71	105.00	107.71	176.16	116.71	211.74
36시간 미만	1~17시간	44(21.7)	12(16.0)	32(25.0)	60(10.5)	22(10.7)	38(10.4)
	18~35시간	48(23.6)	25(33.3)	23(18.0)	111(19.4)	60(29.3)	51(13.9)
	소계	92(45.3)	37(49.3)	55(43.0)	171(29.9)	82(40.0)	89(24.3)
36시간 이상		111(54.7)	38(50.7)	73(57.0)	401(70.1)	123(60.0)	278(75.7)

자료: 한국장애인고용공단 고용개발원(2016), 「2016 장애인경제활동 실태조사」.

서울시 장애인 취업자의 성별·종사상 지위를 살펴보면, 장애여성의 상용근로자 비율(41.4%)은 전체남성(53.7%), 장애남성(45.7%) 보다 낮게 나타났다(【표 II-2】, 【표 II-9】 참고). 한편, 장애여성 취업자 가운데 일용근로자의 비율은 9.9%, 무급가족종사자 비율은 2.5%로 전체여성과 남성, 장애남성과 비교하여 높게 나타났다.

【표 II-9】 서울시 장애인 취업자의 성별·종사상 지위(2016년)
(단위 : 천명, %)

구분		장애여성		장애남성	
		인구수	비중	인구수	비중
종사상 지위	상용근로자	83	41.4	261	45.7
	임시근로자	68	33.7	119	20.8
	일용근로자	20	9.9	66	11.6
	고용원이 있는 자영업자	3	1.5	41	7.2
	고용원이 없는 자영업자	23	11.4	82	14.4
	무급가족종사자	5	2.5	2	0.4
총 계		202	100.0	571	100.0

자료: 한국장애인고용공단 고용개발원(2016), 「2016년 장애인경제활동 실태조사」.

이처럼 장애여성의 열악한 고용상황은 장애여성으로 하여금 취업욕구를 저해함은 물론 사회적 고립을 가속화시켜 자립을 어렵게 한다(류정진, 2010)²⁾. 국장애인고용공단 고용개발원(2016)의 「2016년 장애인경제활동 실태조사」에 따르면, 서울시 장애여성과 남성 모두 취업의지가 매우 낮은 것으로 나타났다. 과거 취업경험이 없는 서울시 장애여성은 48.6%로 장애남성(29.2%) 보다 19.4%p 높았다. 박자경(2007) 조사에서는 과거 취업경험이 없는 장애여성의 50.6%는 학교 졸업 후 별도의 취업준비를 하지 않은 것으로 나타났다(박자경, 2007).

표 II-10 서울시 장애인 성별·장애등급별 취업경험 현황(2016년)

(단위 : 명, %)

구분	장애여성			장애남성		
	소계	중증	경증	소계	중증	경증
취업경험 있음	568(51.4)	239(43.5)	329(59.1)	1256(70.8)	577(60.4)	679(83.0)
취업경험 없음	538(48.6)	310(56.5)	228(40.9)	517(29.2)	378(39.6)	139(17.0)
총 계	1,106(100)	549	557	1773	955	818

자료: 한국장애인고용공단 고용개발원(2016), 「2016년 장애인경제활동 실태조사」.

서울시 장애인의 향후 1년 이내 취업 의향을 살펴본 결과, 장애여성 92%는 취업의지가 없는 것으로 나타났다(표 II-11 참조). 취업의지가 상당히 낮음에도 불구하고 장애여성의 취업의지(8.0%)는 장애남성(13.0%) 보다 더 열악했다.

2) 한편 많은 장애인은 수급자 탈락 우려 때문에 직업훈련 및 취업동기가 활성화되지 않고 있다(이은미, 2012; 이승미, 2015). 현재의 수급제도는 일정한 근로소득이 생길 경우 수급자격을 잃게 되기 때문에 대부분의 경제활동장애인은 근로소득으로 신고 되지 않는 계약직 형태의 일을 통해 부가적인 수입을 얻고자 한다(이은미, 2012). 즉, 취업자리가 없고 임금이나 근로조건도 열악해 수급자격을 박탈당하면서까지 그런 일자리를 지키기 원하지 않기 때문이다.

【표 II-11】 서울시 장애인 성별·향후 1년 이내 취업 의향(2016년)

(단위 : 명, %)

구분	여성		남성	
	인구 수	비중	인구 수	비중
취업할 의향 있음	71	8.0	150	13.0
취업할 의향 없음	815	92.0	1,008	87.0
총 계	886	100.0	1,158	100.0

자료: 한국장애인고용공단 고용개발원(2016), 「2016년 장애인경제활동 실태조사」.

이처럼 장애여성의 낮은 취업욕구는 자연스럽게 공공직업훈련기관의 지원인원 감소로 이어지고 있다. 한국폴리텍대학의 입시자료를 분석한 황아운 외(2008) 연구에 따르면, 장애인 우선선발제도를 활용한 훈련지원인원이 계속해서 줄어드는 것으로 나타났다. 공공훈련기관의 낮은 성과는 공공훈련에 지원하는 장애인 훈련희망자가 절대적으로 작다는 데에서 주된 원인을 찾았다. 장애여성의 직업훈련현황을 조사한 연명모 외(2015) 에서도 전체 장애여성 중 95.1%가 직업훈련을 받지 않은 것으로 나타났으며, 훈련을 받았거나 훈련 중인 장애인은 5.0%에 불과했다.

3) 장애여성의 직업재활훈련 효과성과 시설환경요인에 관한 연구

장애인의 직업재활 및 취업 역량강화에 관한 영향요인은 크게 (i) 장애인 개인의 직업훈련·취업에 관한 의지, (ii) 직업재활훈련의 효과성, (iii) 직업훈련기관의 시설환경요인으로 구분할 수 있다. 최희철(2009) 연구에 따르면, 취업정보 취득에 관한 장애인의 자기결정, 의지가 강할수록 직업훈련교육 수강과 취업 후 직업유지 기간에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 또한 여러 실증연구에서 장애인에 대한 직업재활훈련은 취업에 긍정적인 효과가 있는 것으로 확인되었다(유완식·신인수, 2004; 이성규, 2004; 이석원, 2005; 황아운, 2006; 이국주·김현중, 2008; 이석원·박애린, 2010). 장애여성은 직업훈련 희망 확률이 장애남성보다 높지만 실제 직업훈련을 받을 확률이 높지 않은 상황에서 직업훈련의 취업효과는 장애남성보다는 큰 것으로 확인됐다(이택면, 2014). 노동공급·수요측면에서 장애인의 직업훈련 및 자격증 취득은 고용촉진과 임금상승에 중요한 변수로 나타났다(유완식 외 2006

재인용). 유완식 외(2006) 연구에서는 직업훈련이 있는 장애인은 구직기간이 직업 훈련 경험 없이 자격증만 소지한 장애인 보다 상대적으로 짧은 것으로 나타났다. 장애인 직업훈련은 훈련에 참여한 장애인으로 하여금 참여하지 않은 장애인에 비해 18만 9900원 높은 임금을 받고 있는 것으로 나타났다(이석원 외, 2010).

마지막으로, 직업재활기관의 시설환경요인 역시 직업재활 및 취업에 긍정적인 영향을 미치는 중요한 요인이다. 직업재활기관의 시설환경요인은 (i) 기관 재정, (ii) 종사자, (iii) 타 기관·지역사회 연계, (iv) 이용 장애인, (v) 모집 및 선발, (vi) 직업재활프로그램, (vii) 종사자 직장생활과 업무환경, (viii) 이용 장애인 시설환경 등으로 구분할 수 있다.

첫째, 기관의 예산은 사업을 규모 있게 수행할 수 있는 전문성을 부여한다는 측면에서 장애여성의 취업과 직업재활에 중요한 의미를 가진다. 직업재활기관의 전문성 있는 운영을 위해서는 시설설비에 많은 예산이 소요된다(이상진 외, 2010; 박남철, 2012). 「심신장애인복지법」 제23조, 제21조에서 ‘심신장애인 복지시설 운영에 필요한 비용을 매년 국가와 지방자치단체가 그 비용의 80% 이상을 보조’ 하도록 규정하고 있다. 하지만 직업재활기관 재정지출 실태조사를 연구한 이상진 외(2010) 연구 결과, 대부분의 기관은 정부지원금을 인건비에 사용하였다. 반면 설비지원금은 자체수입으로 지출하는 것으로 나타났다. 직업재활기관의 기본시설은 관련 사업의 질적인 측면과 관련되어 있다. 기본시설에 관한 낮은 지원은 장애직업재활기관으로 하여금 효과적인 직업훈련 및 취업지원 역할수행을 저해한다(이상진 외, 2010). 따라서 직업재활사업에 대한 현실성 있는 예산지원 필요성을 강조했다.

둘째, 수요자 맞춤형 훈련프로그램 운영과 취업지원을 위해서는 직업재활기관 종사자의 전문성이 필수적이다. 종사자의 전문성을 강화하기 위해서는 역량강화 교육, 직업 안정성, 정원기준에 맞는 종사자 배치 및 원활한 운영 등이 요구된다. 먼저, 황아운 외(2008), 이상진 외(2010), 박남철(2012), 변민수(2015)는 장애인 훈련생 적성 파악 및 평가, 상담을 통한 취업알선, 사후지도 등 직업재활에 관한 종사자 전문성을 강조하였다. 이러한 종사자 개인의 역량강화 방안으로 자격증 취득 또는 대학원 진학 등이 있을 수 있다(이상진 외, 2010; 박남철, 2012).

직업훈련교사 대상 장애인 훈련 내실화를 조사한 황아운 외(2008)는 훈련교사의

전문성 강화(21%)가 훈련생 취업연계 지원(40.3%) 다음으로 종사자 역량강화를 위한 필요사항으로 나타났다. 다음으로 ‘장애에 대한 이해를 높일 수 있는 장애이해 교육 실시’ 역시 20.8%로 나타났다. 운영규정에 근거해 일정시간 이상의 장애인 직업훈련교사 전문성 강화교육이 요구된다(황아운 외, 2008; 이상진 외, 2010; 변민수, 2015). 독일의 경우, 직업훈련교사 자격요건으로 200시간 이상의 장애인 관련 소양교육을 받은 자로 한정하고 있다(변민수, 2015). 일본은 직업훈련교사에게 2.5일 18시간 이상 장애관련 소양교육을 실시하고 있다(변민수, 2015).

직업재활기관의 원활한 운영을 위해 적정규모의 종사자 충원과 직업안정성 측면에서의 종사자 고용형태, 임금 역시 중요한 요소다(곽지영, 2010; 이혜경 외, 2014; 연명모 외, 2015; 변민수, 2015). 하지만 인력이 확대된다고 해서 시설의 운영조건이 나아질 것인가에 대해서는 긍정적인 답변을 하기 어렵다. 종사자 고용 불안정성과 열악한 보수 및 복지는 사기저하를 유발해 이직의 원인이 되기 때문이다(황아운 외, 2008). 직업재활기관 종사자 상당수는 근무 안정성 분야에서 직무만족도가 낮았다. 근무 안정성 미확보는 종사자로 하여금 지속적인 업무수행을 어렵게 만든다. 따라서 종사자의 근로안정성 확보 역시 전문성 향상에 중요하다(연명모 외, 2015).

셋째, 황아운(2007), 박남철(2012), 이상진 외(2010), 연명모 외(2015) 연구는 직업재활기관의 전문적인 업무수행을 위해서 타 기관과의 연계 강화 필요성을 제안하였다. 현재 장애여성이 이용할 수 있는 훈련기관은 매우 제한적이다. 훈련시설 인프라가 갖춰져 있지 않으며 장애여성을 위한 훈련 직종도 다양하지 않다(황아운, 2007). 또한 이동제약이 있는 장애여성이 거주지에서 가까운 훈련기관의 교육프로그램에 참여할 수 있도록 타 기관과의 연계강화를 강조하였다. 직업재활기관의 자원교류 현황을 분석한 이상진 외(2010) 연구 결과, 직업재활기관은 평균 6개 이상의 유관기관과 연계하고 있는 것으로 나타났다. 한정된 지역사회 자원으로 효율적인 직업재활 서비스를 제공하기 위해서 타 기관·지역사회 연계 및 교류 지속성이 중요하다.

넷째, 몇몇 연구들은 장애유형 특성을 반영한 직업훈련프로그램 개발 및 운영의 필요성을 강조했다(유완식·신인수, 2004; 유완식·이정주, 2006; 황아운, 2007; 국회예산정책처, 2008; 이국주·김현중, 2008). 박남철(2012), 이은미(2012), 유완식·이정주(2006)는 중증장애인의 직업능력개발훈련의 효과가 경증장애인보다 높게 나타나

장애정도별 프로그램 차별화를 제기했다. 국회예산정책처(2008) 연구는 사업효과성이 상대적으로 쉽게 나타나는 경증장애인 위주의 직업재활사업 설계를 지적했다. 그 결과 훈련참여부터 고용에 이르는 직업훈련 전 과정에서 중증장애인을 위한 인프라와 훈련프로그램은 부족하다. 이석원·박애린(2010)은 장애인 직업훈련이 중증장애인의 실질적 편익을 제공하기 위해 장애정도 맞춤형 훈련 확대 필요성을 제안했다. 이처럼 대부분의 직업재활기관은 경증장애인을 우선적으로 소규모로 운영함에 따라 당초 기관설립의 의미가 퇴색하고 있다.

다섯째, 장애여성의 공공훈련 참여율을 높이기 위해 적극적인 직업재활기관 홍보와 수강생 모집이 필요하다. 장애여성은 장애와 여성이라는 편견과 차별로 취업의지가 상당히 낮다. 이로 인해 장애인 직업재활기관은 장애여성 이용 대상자 모집에 어려움을 겪고 있는 것으로 확인되었다(이상진 외, 2010). 그나마 취업의지가 있는 장애여성의 과반수는 교육기관, 적절한 프로그램을 찾지 못해 취업을 준비하지 못하는 것으로 나타났다(박자경, 2007). 황아윤 외(2008) 연구에서도 장애인의 저조한 훈련참여 원인으로 ‘공공훈련에 대해 잘 알지 못하기 때문’이 29.3%로 가장 높았다. 또한 저학력 비중이 상대적으로 높은 중증장애여성은 직업재활기관의 훈련정보를 얻는데 더 큰 어려움을 겪고 있다. 직업재활기관의 훈련정보를 알지 못하는 것이 장애인의 훈련참여를 저조하게 만드는 요인으로 작용하고 있다. 따라서 직업재활기관은 장애여성을 대상으로 기관 활동, 프로그램 홍보, 구직정보 제공 등을 통한 정보접근 지원이 요구된다(이상진 외, 2010).

여섯째, 소프트웨어 측면에서 직업재활기관의 교육프로그램은 장애여성 취업 및 직업재활에 영향을 미치는 중요한 요인이다. 전술한 바와 같이 직업재활훈련을 수강한 장애여성은 미수강자 보다 구직기간이 짧고 고용유지기간이 높게 나타났다. 하지만 많은 선행연구에서 직업재활기관의 직업훈련 기소재, 시설뿐만 아니라 직업재활프로그램의 열악함을 지적했다(이성규, 2004; 유완식·이정주, 2006; 황아윤 외, 2008; 이은미, 2012; 이달엽 외, 2014; 변민수, 2015; 연명모 외, 2015; 이승미, 2015). 즉, 직업재활기관은 단순직 직업훈련 및 취업알선이 일방적으로 이루어지고 있다(유완식·이정주, 2006; 연명모 외, 2015). 구체적으로 장애여성의 욕구와 노동시장 수요를 고려한 다양한 직무개발이 부족한 것으로 나타났다(이은미, 2012). 장애인은

직업능력개발훈련 이전에 직업적응훈련 및 기초기술훈련 등이 필요하다. 정신지체 장애인의 경우, 사회생활 적응부터 사회기본생활습관, 직업기술지도 등의 프로그램이 마련되어야 한다(이달업 외, 2004). 하지만 이러한 기초생활교육, 직업적응훈련이 배제된 상태에서 단순직 직업훈련 등 한정된 훈련대상이 주를 이루고 있음을 지적했다(이달업 외, 2004).

직업재활훈련의 교육기간의 경우, 장애여성의 직업훈련 효과성을 높이는데 중요한 영향요인이다(이성규, 2004; 변민수, 2015; 이승미, 2015). 비장애 여성인력개발기관의 직업훈련교육은 대부분 3개월이나 6개월 단기교육이다(이성규, 2004, 이승미, 2015). 단기간에 종료되는 직무교육은 업무능력이 갖추어지지 않은 장애여성을 비장애인과의 경쟁시장으로 내몰 가능성이 크다. 이러한 점에서 적정 훈련시간(주당 평균 수업시수, 총 훈련시수) 산정과 훈련과정 수, 학급정원 수, 훈련과정 직능수준 등 세부기준 고려가 필요하다(변민수, 2015; 이승미, 2015). 직업재활훈련과정의 최적모델로 훈련목적에 맞게 장·단기과정으로의 차별화가 필요하다.

일급제, 장애여성의 취업과 직업재활에 영향을 미치는 요인으로 기관의 시설 역시 중요한 요인으로 확인되었다(이성규, 2004; 김혜정, 2007; 황아운, 2007; 류정진, 2010; 박남철, 2012; 이은미, 2012; 이혜경 외, 2014). 이혜경 외(2014) 연구에 따르면 향후 이용 장애인의 안정된 보호고용(훈련)을 위해 관련기관에 필요한 사항은 ‘직장 내 이동 및 작업의 용이를 위한 시설·장비 제공’ (13.8%)이 ‘임금보조’ (26.8%) 다음으로 높게 나타났다. 직업훈련 시설은 장애여성의 이동 제약문제를 해결하고 훈련기관 이용을 용이하게 하는데 중요하다(김혜정, 2007; 황아운, 2007; 황아운 외, 2008; 류정진, 2010). 구체적으로 셔틀버스 운행과 편의시설 설치 등이 있다. 하지만 공공훈련기관의 편의시설 설치율 현황을 살펴본 황아운 외(2008) 연구에 따르면, 직업재활기관의 시설은 장애인에 대한 이해부족으로 부적하게 설치되어 장애인의 이용이 어렵게 만든다. 이처럼 직업재활기관의 시설은 취업 효과성에 긍정적인 주요 요인이다(이성규, 2004). 따라서 지역사회 장애인이 안정적으로 고용될 수 있는 기회를 주기 위해 장애인을 위한 교육훈련 외에도 이동시설, 편의시설 확충 등 물리적 환경개선이 필요하다.

Ⅱ 표 II-12 장애인 여성 직업재활훈련 효과성과 시설환경요인에 관한 선행연구

연구제목	연구내용	연구방법	연구결과
여성장애인 경제활동 참여 활성화 방안 (박자경, 2007)	-여성장애인의 경제활동 참여에 영향을 미치는 요인 분석 -여성장애인이 경제활동 시 경험하는 어려움과 직업욕구 분석 -여성장애인의 경제활동 참여를 활성화하기 위 한 방안 제시	-로지스틱 회귀분석 (2005년도 장애인 실태조사) -빈도, 교차분석 (한국장애인고용촉 진공단 고용정보시 스템 등록된 여성 장애인 505명)	-여성장애인의 과반수가 교육기 관이나 적절한 프로그램을 찾 지 못하는 등의 이유로 취업준 비를 하지 못해 기관의 적극적 인 모집 및 홍보가 중요함
장애인 직업훈련과정의 적정 훈련시수 -민간훈련 기관과 공단직업능력개 발원을 대상으로- (변민수, 2015)	-장애인 직업훈련 과정 규정 및 직업능력개발 원 직업훈련 운영 현황 파악 -직업훈련 운영실태조사 및 적정훈련시간 도출	-설문조사 (민간 직업훈련기관 의 직업훈련 전담교 사 29명, 직업능력 개발원 교사 56명)	-주당 평균 수업시수, 총 훈련시 수, 훈련과정 수, 학급(정원) 수, 훈련과정 직능 수준 등 훈련과 정을 효과적으로 운영하는데 필요한 적정 훈련시간을 엄밀 하게 산정하고 관련 기준을 세 울 필요가 있음 -훈련과정의 원활한 운영을 위 해 적정 규모의 직업훈련 전담 교사가 있어야 함 -직업훈련교사를 대상으로 장애 인 직업훈련교사 자격 취득을 위한 양성과정이나 연수과정을 공단이 주관할 필요 있음
장애인 직업능력 개발훈련 효과분석 연구 (유완식 외, 2006)	-훈련기관별 임금효과 측 정 및 원인 분석을 통한 훈련효과 재분석 -경증·중증장애인의 직업훈련효과 측정	-효과분석 (2000년 장애인근로 자 실태조사, 2003년 장애인 직업훈련기 관 지원 사업 실적)	-조건이 동일할 때 직업훈련과 취업 경험이 있는 장애인은 경 험이 없는 장애인에 비해 구직 기간이 짧음 -직업훈련과 자격증은 고용촉진 및 임금상승에 중요한 변수임
직업훈련 프로그램이 장애인 직업준비도에 미치는 효과 (이달엽 외, 2004)	-직업훈련프로그램 적용 전과 후 직업인성, 대인 관계 및 사회기술, 직업 인식, 자기효능감 측정 해 직업준비도의 변화 정도 파악	-WPP (직업인성프로파일) -VALPAR 17, 진로태 도성숙도, 자기효능 감 측정 도구를 사 용해 직업준비도의 변화정도 파악 (대구직업전문학교 입학생 16명)	-다양한 장애유형을 고려한 직 업훈련 프로그램이 마련되어 있지 않음. 정신지체 장애인이 나 발달장애인의 경우, 사회생 활적응부터 직업생활을 위한 기본적인 생활습관, 기술지도 에 이르기까지 다양한 교육이 있지만, 그 외 장애인의 경우 기초생활교육이 배제된 상태에 서 단지 직업재활을 위한 직업 적 기능만 습득하고 있음
직업재활 프로그램사업 현황분석 및	-중증장애인직업재활 사업 현황 분석 -직업재활프로그램사업	-문헌연구 -FGI	-기관마다 차이가 큰 자부담은 사업의 질적인 측면과 관련된 인력과 설비지원에 투입되는

연구제목	연구내용	연구방법	연구결과
수행기관 평가지표 개발 연구 (이상진 외, 2010)	수행기관의 사업현황 분석 및 개선방안 제시 -직업재활프로그램사업 의 유형모델화 등 방 향성 제시		경우가 많아 사업에 대한 기관 의 현실적인 예산확보 필요함 -장애인 직업적응훈련기관은 지 역사회의 다양한 자원 확보를 위해 유관기관과 연계하고 있음 -장애인 직업적응훈련기관은 이 용 대상자 모집이 가장 어려워 지역 네트워크를 활용해 이동 접근성과 프로그램 홍보 집중
훈련유형에 따른 장애인 직업훈련사업의 효과 -통합훈련과 전용훈련의 비교분석- (이석원 외, 2010)	-장애인 직업훈련이 전 용훈련에 비해 갖는 효 과성 파악 -우리나라의 통합직업훈 련사업의 효과와 선진 국의 긍정적 효과의 차 이 유무와 원인 분석	-Heckman 2단계 추 정법 (2005년 장애인근로 자 실태조사 원자료 중 직업훈련에 참가 한 장애인 훈련생 905명)	-장애인 직업훈련은 훈련에 참 여한 장애인은 참여하지 않은 장애인보다 더 높은 임금을 받 고 있으나 통계적으로 유의미 하지 않음 -전용직업훈련에 참여한 장애인 의 임금상승효과가 유의미하게 나타남
장애인 직업훈련사업의 효과성과 활성화에 관한 연구 (이성규, 2004)	-장애인직업훈련사업의 효과성을 요인별로 분석 -다섯 가지 요인모델을 만들어 모델별 취업효 과성 차이 비교	-설문조사 (장애인직업훈련시 설 수료생 853명) -카이자승과 t-test, one-way Anova 분석 -로지스틱 회귀분석	-현재 직업재활교육은 3개월이 나 6개월 단기교육이 대부분으 로 훈련목적에 맞게 장·단기과 정으로 훈련방식을 차별화시켜 최적모델 필요함 -장애인직업재활기관 시설은 훈 련직중, 기간 외에도 취업 효과 성에 긍정적인 주요 요인으로 나타나 기능 재설정이 필요함
장애여성 고용 증진을 위한 직무교육 개선 방안 (이승미, 2015)	-서울시 장애여성 직무 교육의 문제점 파악 -프랑스 장애인연수제도 분석 -고용 증진을 위한 직무 교육 개선 방안 마련	-통계자료 분석 (2014년 장애인경 제활동 실태조사, 2014년 기업체 장 애인고용실태조사) -외국사례 분석 -심층인터뷰 (직무교육기관 및 관련기관 종사자, 기업 인사담당자)	-경력단절에 관한 여성새로일하 기센터 정책이 장애여성의 접 근성을 배제한 채 주로 비장애 여성을 전제로 마련되었음을 지적함 -직업능력개발교육에 손의 움직 임이 느린 장애여성과 비장애 여성 통합과정 운영은 서로에 게 갈등상황을 빚을 수 있다는 점에서 비장애 여성과 차별화 된 체계 마련 필요성 강조
장애인 당사자와 부모가 경험하는 직업재활 욕구와 실태	-장애인 당사자와 부모 가 경험하는 직업재활 욕구와 실태 파악 -장애인 당사자의 실제 적인 개별적 욕구와 상 황에 맞는 효과적이고	-FGI (부모 또는 자녀가 직업훈련기관에 참 여했거나 하고 있 는 장애인 34명, 장 애인 부모 9명)	-직업기술 외에도 필수기술 훈 련부족 및 종류가 한정되어 있 어 장애여성은 적성에 맞지 않 는 프로그램을 수강하고 있으 며, 훈련을 받더라도 취업할 곳 이 없음

연구제목	연구내용	연구방법	연구결과
(이은미, 2012)	효율적인 직업재활 서비스 개선방안 도출		-장애특성을 고려한 직업훈련이 부재하므로 개별화된 훈련이 부족하고, 장애특성에 맞는 효과적인 훈련이 필요함
장애인 직업훈련 경험 및 그 효과성의 성별 격차에 관한 연구 (이택면, 2014)	-직업능력개발훈련수강 여부 및 수강 희망여부를 결정하는 요인 파악 -직업능력개발훈련이 장애인의 취업 및 노동시장 내 지위 개선에 미치는 영향 성별차이 확인	로지트 모형을 통한 통계분석 (장애인고용패널 조사 1~4차웨이브, 각 웨이브 당 4,560명)	-여성장애인은 직업훈련 희망 확률이 높지만 실제 직업훈련을 받을 확률은 남성보다 더 높지 않은 상황에 있음 -직업훈련을 받을 시, 남성장애인보다 여성장애인의 취업효과가 더 큼
직업재활시설 실태조사 및 운영개선 연구 (이혜경 외, 2014)	-직업재활시설 운영현황, 및 평가결과 분석 -직업재활시설 현황, 종사자 및 장애인 현황, 모집 및 선발, 직업재활 프로그램, 업무환경, 생 산품, 행정 및 기록, 지역사회연계, 시설 문제점 및 정책개선점 등 조사 및 분석	-문헌조사 -설문조사(직업재활 시설 510개 원장, 사무국장, 실무자)	-직업재활훈련기관은 기관의 원활한 운영을 위해 정원기준에 맞는 종사자 배치와 인력 지원을 가장 필요로 함 -향후 이용 장애인의 안정된 보호고용(훈련)을 위해 임금보조가 관련기관에 가장 필요하며, 전문 인력 부족이 시설 운영상 가장 어려움
취업정신장애인의 직업재활 역량강화 실천이 직업재활성가에 미치는 영향 (최희철, 2009)	-직업재활에 참여한 정신장애인이 직업재활서비스 과정에서 인식하는 역량강화의 실천요소들이 직업재활성가에 어떠한 영향을 미치는지 살핌 -역량강화의 실천요소들과 직무만족, 직업유지기간과의 관계를 파악해 직업재활서비스 과정에서의 역량강화 실천 효과 파악	-설문조사 -SPSS 상관관계분석·다중회귀분석·로지스틱회귀분석(직무만족지표, 직업재활서비스 역량강화 실천원칙 척도) (직업재활서비스를 받고 취업중인 정신장애인 148명)	-취업 전 직업재활 프로그램에서 스스로 서비스 수행에 필요한 방법 등의 선택에 관여하고 자유로운 결정권을 갖고 있는 가는 취업 후 직접적으로 직업유지기간에 영향을 줌 -직무만족에 영향을 미치는 직업재활 역량 강화 실천요소는 직업훈련기관과 이용 장애인의 협력관계가 직업재활성가의 질적인 측면에서 중요함
여성장애인 직업능력개발 훈련 진입 확대 방안 -공단 직업능력개발훈련을 중심으로- (황아운, 2007)	-여성장애인의 훈련 진입을 막는 장애요인 파악 -여성장애인의 훈련욕구 분석 -여성장애인의 훈련참여에 대한 영향 요인	-설문조사 -계량경제 모형을 이용한 실증분석	-장애여성의 훈련 직종이 한정적이고 실질적인 이용 훈련기관이 제한적이므로 훈련시설 인프라가 잘 갖춰진 기관과의 네트워크의 필요성이 있음 -중증장애여성과 저학력 여성은 훈련참여에 있어 더 큰 어려움을 느끼기 때문에 이들을 위한 훈련 진입 프로그램 개설 및 방안 마련 필요

연구제목	연구내용	연구방법	연구결과
공공훈련기관의 장애인 직업능력개발훈련 활성화 방안 (황아윤 외, 2008)	-공공훈련기관의 장애인 훈련참여 저조 원인 분석 -공공훈련기관의 장애인 훈련생과 훈련교사가 훈련 시 겪는 애로사항 및 필요로 하는 지원 사항 도출	-훈련운영 및 수료생 자료 분석 -설문조사 (공공훈련기관 재학 중인 장애인 훈련생과 훈련교사)	-공공훈련기관의 훈련정보를 알지 못해 장애인의 훈련참여도가 낮아짐 -일부 편의시설 등은 장애인 편의시설에 대한 이해부족과 임의적인 해석으로 설치가 잘못되어 장애인의 이용을 어렵게 함 -교사의 장애에 대한 전문성을 높이기 위한 교사 훈련과 교육의 요구가 높음 -장애인이 진출 가능한 분야를 지속적으로 개발해 훈련직종을 다양화할 필요 있음

4) 장애인 직업재활기관의 평가지표에 관한 연구

장애인 직업재활기관의 평가지표를 연구한 선행연구는 장애인 직업재활기관평가가 직업재활시설의 수준을 높이는데 있어서 중요한 역할을 한다고 강조하였다(이선우, 2004). 정신장애인의 직업재활서비스 과정에서 인식한 역량강화 실천요인들이 직업재활성과(직무만족과 직업유지기간)에 미치는 효과를 연구한 최희철(2009)은 서울과 경기지역 사회복귀시설 18개소의 정신분열병으로 진단된 만성정신장애인 141명을 대상으로 설문조사를 진행한 결과, 정신장애인의 직업재활에서 이용자의 협력관계와 자기결정 같은 역량강화 실천 관점이 중요한 역할을 하고 있음을 실증적으로 보여주고 있다. Kaplan & Norton(1994)이 개발한 비영리기관의 균형성과표(BSC)에 따라 개념적 준거 틀을 형성하고 이를 바탕으로 델파이조사와 계층분석적 의사결정(AHP) 방법으로 41명을 대상으로 조사하였다. 직업재활시설의 경영평가가 효율적으로 이루어지기 위한 정책제언으로 직업재활시설의 전문성 있는 경영관리자 육성을 위한 학교 커리큘럼과 함께 경영성과 평가지표의 제도적 활용을 제시하였다.

직업재활에서의 역량강화 실천이 정신장애인의 권리로 보장되도록 하기 위해서는 직업재활 기관들의 사명과 목표를 점검해 볼 필요가 있다(최희철, 2009). 노동부(2009)는 우리나라 직업능력개발사업의 성과지표 구성의 한계점으로 뚜렷한 체계가

없고 훈련대상 미구분, 세부 훈련프로그램의 특성 미고려 등을 문제점으로 지적했다. 직업훈련의 목표, 목적에 맞도록 성과지표가 작성되지 않기 때문에 현재의 성과지표들은 직업훈련의 영향을 파악하는데 한계가 있다고 지적하였다. 따라서 평가지표 개발을 위해 직업재활시설의 운영과 서비스 질 향상을 위한 전략을 먼저 수립하고 경영성과에 대한 다면적이고 객관적인 경영성과요인을 개발하여 수행하는 과정이 필요하다(김동주·나운환, 2007). 구체적으로 김동주·나운환(2007)은 직업재활시설의 경영성과 평가를 위한 평가 준거틀로써 7단계를 제시하였다. 1단계 직업재활시설의 정의 및 기능에 대한 규정, 2단계 직업재활시설의 미션수립, 3단계 직업재활시설의 비전수립, 4단계 전략적 목표수립, 5단계 핵심성공요인의 도출, 6단계 핵심성과요인의 도출, 7단계 예비 균형성과표(BSC)의 구축으로 구분하였다.

또한 장애인 직업재활기관 평가지표는 생산성과 사회복지성을 모두 고려해 개발해야 된다(이선우, 2004). 특히, 체계적인 성과지표 구축을 위해 훈련 프로그램 간 성과를 비교할 수 있는 공통지표 개발을 제안하였다. 공통지표 외에도 훈련 프로그램의 특성을 고려한 추가적인 성과지표 개발과 함께 정책적으로 중요한 계층에 대한 성과분석 대상구분을 제안하였다. 예를 들어 성과분석 대상을 장애유형, 비장애인, 여성 등으로 좀 더 명확히 구분 및 세부 성과지표에 반영함으로써 직업훈련의 주요 대상에 대한 성과가 파악되도록 해야 한다. 지표작성 대상의 재구성은 일부 계층의 특성에 따른 지표 재구성을 의미하는데 여성의 경우에는 연령 및 학력에 따라 세분화할 필요가 있음을 제안하였다.

장애여성인력개발센터의 평가지표 개선안 개발 역시 직업능력개발훈련의 목표·목적(미션·비전)에 맞도록 작성해야 한다. 현행 성과지표들은 비장애 여성인력개발센터와 구분 없이 산정하고 있는 실정이다. 현재의 성과지표들을 통해 장애여성 대상 직업훈련의 영향을 파악하고 시사점을 얻기에는 한계가 있다. 따라서 장애여성인력개발센터의 성과향상을 위한 지표운영을 위해 미션·비전 및 전략과제와 연계하여 성과지표를 마련하고자 한다. 또한 장애여성 특화전문기관이라는 점에서 생산성과 복지 성격의 지표반영이 요구된다.

2. 국내·외 유사기관 평가지표 검토

1) 한국장애인고용공단 직업능력개발원 평가지표

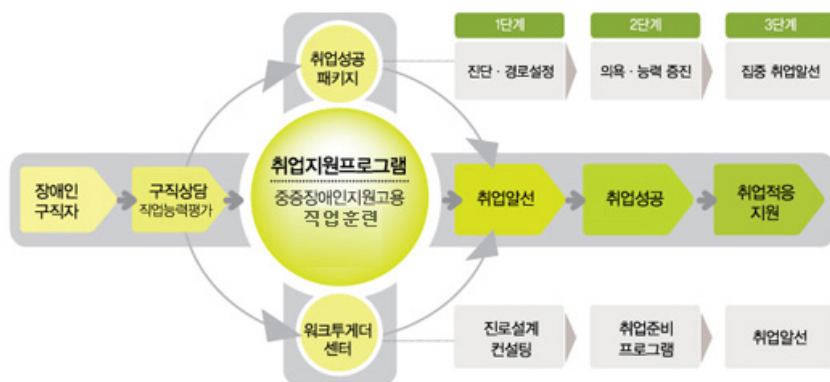
(1) 사업목표 및 내용

한국장애인고용공단은 장애인의 직업생활을 통한 자립과 사업주의 장애인 고용을 전문적으로 지원하기 위해 설립되었다. 한국장애인고용공단에서 추진하고 있는 직업훈련은 장애인 직업훈련대상 및 훈련기법에 따라 통합훈련과 특성화훈련으로 구분되고 있다.

한국장애인고용공단 산하 직업능력개발원에서는 장애인의 직업능력을 향상시켜 보다 나은 일자리를 선택하고 안정된 직업생활을 할 수 있도록 직업교육훈련과 직업훈련과정을 제공하고 있다. 직업교육훈련은 「장애인고용촉진 및 직업재활법」 시행령 제3조에 해당하는 만 18세 이상 69세 이하 장애인을 대상으로 한다. 직업교육훈련과 직업능력개발훈련 이수 후 취업이 가능한 장애인을 대상으로 직업훈련과정을 제공하고 있다. 직업훈련과정은 정보기술, 의상, 인쇄출판, 미디어분야 등의 양성과정과 장애유형별 특성화훈련, 재직근로자 능력향상훈련, 사이버직업훈련 등 맞춤형훈련이 다양하다. 재직근로자 능력향상훈련은 직종별 사업체 및 재직근로자가 요구하는 주문식 맞춤 교육으로 1~3개월 동안 온라인이나 디지털능력개발교육원(<http://digital.kead.or.kr>)을 통해 이루어진다. 특히 직업훈련과정은 심리재활과 현장실습 프로그램을 제공하고 있다. 심리재활프로그램은 장애인이 겪고 있는 대인관계의 부적응이나 불안정한 심리적 상태를 안정적으로 회복할 수 있도록 돕는 프로그램이다. 훈련생의 작업수행능력 및 직업적응력을 향상시키는 현장실습(모의작업) 프로그램을 제공하고 있다.

또한 장애인을 고용하고자 하는 사업체에는 구인상담, 현장방문 직무분석을 통해 적합한 구직장애인을 알선하고 있다(■그림 II-1■ 참고). 장애인을 고용한 사업주에게는 체계적인 장애인 고용관리 및 고용안정이 이루어질 수 있도록 직업생활상담원 배치, 전문적인 컨설팅 등을 지원하고 있다.

그림 II-1 한국장애인고용공단 사업내용



출처: 한국장애인고용공단 홈페이지

(2) 조직 및 인력

한국장애인고용공단은 고용노동부가 관할하는 기구이며, 본부, 고용개발원, 18개 지사, 5개 직업능력개발원, 8개 훈련센터로 조직되어 있다. 직업능력개발원은 장애인의 잠재능력개발을 위한 단계별 교육을 통해 사회변화에 적응할 수 있는 전문기능인, 건전한 인격을 갖춘 사회인을 양성하고 있다. 직업능력개발원은 일산, 부산, 대구, 대전, 전남에 설립되어 있다. 훈련센터는 맞춤형훈련센터 3개(서울, 천안, 창원)와 발달장애인의 직업능력개발훈련과 취업성공패키지를 지원하는 발달장애인훈련센터 4개(서울, 인천, 대구, 광주), 청각장애인 직업능력개발훈련에 특화된 청각장애인훈련센터 1개다.

또한 고용개발원은 국내 장애인 고용사업의 지속적인 발전을 위해 이론적·실증적 해결방안을 모색하는 연구개발사업과 현장 전문인력을 양성하는 교육연수사업을 수행하고 있다. 연구개발사업은 크게 장애인 고용정책개발, 장애인 고용개발, 장애인 고용관련 통계를 조사 및 분석하고 있다. 교육연수사업은 장애인 고용전문인력 양성과정과 장애인 인식개선교육 등을 수행하고 있다.

(3) 평가지표

2016년도 한국장애인고용공단 직업능력개발원 평가지표는 Ⅱ 표 II-13과 같이 공통항목 11개 지표와 고유항목 5개 지표로 구성되어 있다. 한국장애인고용공단 직업능력개발원 평가지표의 가장 큰 특징은 고유항목에 수료생의 취업성과 및 취업유지 성과와 같은 취업관련 성과(outcome)지표를 포함하고 있다는 점이다. 한국장애인고용공단 직업능력개발원의 고유한 실적을 측정하는 고유항목은 5개 지표, 총 70점이다. 이중 수료생 국가기술자격취득률 및 취업유지 성과지표의 배점은 전체 지표 중 가장 높은 28점이다. 직업능력개발원 수료생 취업성과 15점, 직업능력개발훈련과정별 수료실적 10점, 직업훈련 참여자 중 중증장애인 비율 10점, 훈련정원 유지율 7점을 포함하여 총 5개 지표로 구성되어 있다.

기관운영 지표인 공통항목의 경우, 전체 30점으로 고객만족도(5점)가 가장 높은 배점 지표로 확인되었다. 정보보안 및 개인정보 이행 수준 진단(4점)과 사회공헌활동 추진실적, 중소기업제품 등 우선구매실적, 사업비 집행률, 지역별 장애인 일자리 창출 노력도, 통합공시 준수실적 5개 지표는 각 3점이다. 국민체감도 향상 홍보실적(2점), 관리업무비 절감률(1점), 청렴문화 확산 참여도(2점), 역량개발 노력도(1점)와 같이 모든 기관에 대해 공통적으로 측정할 수 있는 실적과 비용절감의 측면을 측정한다.

다음으로 한국장애인고용공단 직업능력개발원 평가지표 중 장애여성만의 직업재활 취약성을 살펴보는 지표는 없는 것으로 나타났다. 다만 한국장애인고용공단 직업능력개발원 평가지표 가운데 장애여성과 남성 간 구분 및 비교가 가능한 지표는 고유항목의 직업능력개발원 수료생 취업과 국가기술자격 취득률 및 취업유지, 수료실적과 같은 산출·성과지표 5개다. 하지만 평가지표를 성별로 구분·제시하지 않음에 따라 직업능력개발원 5개 지역에서 나타나는 성차별적 요소를 비교하기 어렵다. 훈련과정에서의 정원 유지율과 직업훈련 참여자 중 중증장애인 비율 지표 역시 장애여성과 남성 간 비교가 어렵다. 따라서 사회참여 및 직업훈련과정에서 소외될 수 있는 성차별을 보여줄 수 없는 것으로 확인되었다.

표 II-13 한국장애인고용공단 직업능력개발원 평가지표와 배점(2016년)

(단위 : 점)

평가구분	지표	배점
공통 (30점)	A1. 고객만족도	5
	A2. 국민체감도 향상 홍보실적	2
	A3. 사회공헌활동 추진실적	3
	A4. 중소기업제품 등 우선구매 실적	3
	A5. 사업비 집행률	3
	A6. 관리업무비 절감률	1
	A7. 지역별 장애인 일자리 창출 노력도	3
	A8. 정보보안 및 개인정보보호 이행 수준 진단	4
	A9. 통합공시 준수 실적	3
	A10. 청렴문화 확산 참여도	2
	A11. 역량개발 노력도	1
고유 (70점)	B1. 직업능력개발원 수료생 취업성과	15
	B2. 수료생 국가기술자격 취득률 및 취업유지성과	28
	B3. 직업능력개발훈련 과정별 수료 실적	10
	B4. 훈련정원 유지율	7
	B5. 직업훈련 참여자 중 중증장애인 비율	10
총 계		100

2) 장애인복지관 평가지표

(1) 사업목표 및 내용

장애인복지관은 장애인의 사회참여 및 자립생활 기반조성을 위해 지역사회재활 중심센터로서의 역할을 수행한다. 「장애인복지법」 제58조(장애인복지시설), 제59조(장애인복지시설 설치), 제41조(장애인복지시설의 종류와 사업), 제42조(시설의 설치·운영기준)에 근거하여 설립 및 운영한다. 장애인복지관은 지역사회 가정 내에서 생활하고 있는 장애인을 대상으로 사회심리, 직업재활, 교육재활, 의료재활, 재가복지서비스 등 장애인의 지역사회생활에 필요한 종합적인 재활서비스를 제공하고 있다. 또한 장애인에 대한 사회적 인식개선사업을 수행하며 장애인 복지 증진 및 향상을 추구하고 있다. 구체적으로 가족 및 대인관계, 직업과 사회 부적응 등 장애인의 사회심리적인 문제들을 해결하기 위한 사회심리재활은 지역사회참여 활동지원(동료상담, 자조모임 육성 등), 문화여가 지원(문화 및 스포츠 지원, 평생교육, 정보화교

육 등) 등이 이루어진다. 직업재활은 직업상담 및 평가(직업상담, 직업평가, 구인 및 구직상담), 전환교육(중등/고등 직업준비프로그램), 직업적응 및 역량개발훈련(직업 적응훈련, 직업훈련, 취업알선(지원고용 등), 현장훈련, 취업 후 지도), 사업체 개발 및 관리 등이 이루어지고 있다.

(2) 조직 및 인력

전국 장애인복지관은 2017년 7월 기준으로 총 226개소며 전체 1/5에 해당하는 47개소가 서울에 위치하고 있다(한국장애인복지관협회 홈페이지). 장애인복지관은 관장과 사무국장 1인을 두고 종사자 정원규모 및 사업의 특수성에 따라 6~8개 범위 내에서 팀을 운영한다. 복지관의 효율적 운영을 위해 지원부서는 최소의 인력, 서비스 제공 사업부서는 최대 인력을 배치하도록 하고 있다(보건복지부, 2017). 장애인복지관의 팀은 지원부서로 기획·운영지원팀을 두고, 사업부서로 상담·사례지원팀, 기능향상지원팀, 가족지원팀, 권익옹호지원팀, 직업지원팀, 지역연계팀, 문화지원팀, 사회서비스팀 등을 두고 있다(보건복지부, 2017).

(3) 평가지표

2017년도 장애인복지관의 중증장애인직업재활지원사업에 적용되는 평가지표는 다음 Ⅱ 표 II-14와 같다(보건복지부·한국사회복지협의회 시설평가실, 2016). 장애인복지관의 평가지표는 시설 및 환경, 재정 및 조직운영, 인적지원관리, 프로그램 및 서비스, 이용자의 권리, 지역사회관계 총 6개 영역으로 구성되어 있다. 장애인복지관의 사업목표는 ‘장애인의 사회참여 및 자립생활 기반조성’으로 고용이 아닌 복지에 초점이 맞춰져 있다. 평가지표 역시 산출 및 성과지표가 아닌 대부분 투입과 활동지표로 구성되어 있다.

장애인복지관 평가지표는 전체 6개 영역의 55개 지표로 구성되어 있다. 프로그램 및 서비스 영역은 세부 5개 영역 및 총 24개 지표로 구성되어 있으며 가장 높은 비중인 45점이 배정되어 있다. 접수상담 단계부터 사례관리 및 프로그램 개발까지 장애인의 다양한 서비스 욕구 반영, 만족도 등을 평가지표로 포함하고 있다. 다음으로 인적자원관리와 지역사회관계 영역의 평가지표가 각각 15점 배점으로 구성되어 있다. 인적자원관리영역 지표는 법정 직원 수 대비 증원률, 전체직원 대비 자격증 소지 직원 비율, 직원의 근속율, 직원 교육활동비, 직원채용의 공정성, 시설장의 전문성, 최고중간관리자(사무국장)의 전문성, 직원교육, 직원복지, 직원의 인권, 장애인 종사자 고용실적 등 총 11개 지표로 측정된다. 지역사회관계영역은 외부자원 개발, 자원봉사자 관리, 장애인식개선 등 총 6개 지표, 15점으로 측정된다.

이 외에도 이용자의 권리영역은 이용자의 비밀보장, 이용자의 고충처리 등 총 5개 지표, 10점으로 측정된다. 시설 및 환경 영역은 편의시설의 적절성, 안전관리, 응급상황에 대한 안전체계구축, 화재예방 및 피난대책 등 4개 지표, 5점 배점으로 구성되어 있다. 재정 및 조직운영은 운영법인의 자부담(전입금) 이행률, 회계의 투명성 지표 등 총 5개 지표를 포함하고 있다.

다음으로 장애인복지관의 전체적인 평가지표 역시 장애여성만의 직업재활 취약성 및 요구를 반영하지 못하고 있다. 장애인복지관 평가지표는 전반적으로 조직관리 관련 지표 비중이 높게 나타났다. 따라서 장애여성과 남성 이용자의 산출 및 성과에 관한 성별 비교가 어렵다는 한계가 있다. 다만 ‘프로그램 및 서비스’ 평가영역의 이용자 욕구반영을 위한 노력, 장애특성 반영, 참여자 욕구반영 3개 지표의 경우, 장애남성과 여성 간 구분 및 비교가 가능하다. 하지만 장애여성만의 취약성을 반영하지 못하고 있다는 점에서 장애여성과 남성 간 비교가 어렵다.

표 II-14 장애인복지관 평가지표와 배점(2017년)

(단위 : 점)

평가영역	지표	배점
A. 시설 및 환경	A1. 편의시설의 적절성	5
	A2. 안전관리	
	A3. 응급상황에 대한 안전체계 구축	
	A4. 화재예방 및 피난대책	

평가영역	지표	배점
B. 재정 및 조직운영	B1. 운영법인의 자부담(전입금) 이행율	10
	B2. 경상보조금 대비 사업비 비율	
	B3. 경상보조금 대비 후원금 비율	
	B4. 회계의 투명성	
	B5. 전체 사업평가	
C. 인적자원 관리	C1. 법정 직원 수 대비 증원률	15
	C2. 전체직원 대비 자격증 소지 직원비율	
	C3. 직원의 근속율	
	C4. 직원 교육활동비	
	C5. 직원채용의 공정성	
	C6. 시설장의 전문성	
	C7. 최고중간관리자(사무국장)의 전문성	
	C8. 직원교육	
	C9. 직원복지	
	C10. 직원의 인권	
	C11. 장애인종사자 고용실적	
D. 프로그램 및 서비스	D1-1. 접수상담	45
	D1-2. 사정의 체계성	
	D1-3. 자립지원계획회의(재활계획회의)와 이용자 참여	
	D1-4. 개별화된 서비스	
	D1-5. 사례회의	
	D1-6. 종결평가 및 사후지도	
	D2-1. 사례관리의 체계	
	D2-2. 사례관리의 지원체계	
	D3-1. 집단프로그램의 계획기반	
	D3-2. 서비스 욕구조사 및 만족도 조사	
	D3-3. 영역별 슈퍼비전 및 외부전문가의 자문	
	D3-4. 영역별 프로그램 운영평가	
	D4-1-1. 도서제작 과정의 일반사항	
	D4-1-2. 도서제작의 품질향상	
	D4-2-1. 도서보급(대출)의 일반사항	
	D4-2-2. 도서보급(대출)의 체계성	
	D4-3-1. 정보제공의 품질향상	
	D4-3-2. 이용자의 욕구반영을 위한 노력	
	D4-4-1. 생활용구·보조공학기기 개발의 품질향상	
	D4-4-2. 생활용구·보조공학기기 보급을 위한 노력	
	D5-1. 지역사회 특성 및 장애특성 반영	
	D5-2. 참여자 욕구반영	
	D5-3. 프로그램 수행과정	

평가영역	지표	배점
	D5-4. 프로그램 수행평가	
E. 이용자의 권리	E1. 이용자의 비밀보장	10
	E2. 이용자의 고충처리	
	E3. 이용자의 인권보장	
	E4. 복지관과 서비스에 대한 정보제공 및 자기결정권 보장	
	E5. 권익옹호	
F. 지역 사회관계	F1. 외부자원 개발	15
	F2. 자원봉사자 관리	
	F3. 후원자 및 후원금(품) 관리	
	F4. 실습교육	
	F5. 지역사회 네트워크	
	F6. 장애인식개선	
총 계		100

3) 장애인직업재활시설(근로사업장) 평가지표

(1) 사업목표 및 내용

장애인직업재활시설은 장애인이 자신의 능력과 적성에 맞는 직업생활을 통하여 인간다운 생활을 할 수 있도록 장애인직업재활과 관련된 제반 서비스³⁾와 취업기회를 제공하고 있다(보건복지부, 2017). 「장애인복지법」, 「사회복지사업법」, 「보조금 관리에 관한 법」에 의해 설립 및 운영되고 있다(보건복지부, 2017).

장애인직업재활시설은 장애인보호작업장과 장애인근로사업장, 장애인직업적응 훈련시설 세 유형으로 구분할 수 있다. 먼저, 장애인보호작업장은 직업능력이 낮은 장애인에게 직업적응능력 및 직무기능 향상훈련 등 직업재활훈련 프로그램(장애유형 및 정도, 연령별 특성 등 반영)을 제공한다. 보호가 가능한 조건에서 근로의 기회와 함께 임금을 지급한다. 나아가 장애인 근로사업장이나 그 밖의 경쟁적인 고용시장으로 옮겨갈 수 있도록 돕는 역할을 한다.

다음으로 장애인근로사업장은 직업능력은 있으나 이동 및 접근성이나 사회적 제

3) 직업재활서비스는 보호고용, 직업상담, 직업능력평가, 직업적응훈련, 직업훈련, 작업 활동, 취업알선, 취업 후 지도, 장애인 생산물 판매 및 판로 확대 등으로 구분되어 진다.

약 등으로 취업이 어려운 장애인에게 근로기회와 최저임금 이상의 임금을 지급한다. 장애인근로사업장은 경쟁적인 고용시장으로 옮겨갈 수 있도록 돕는 역할을 한다. 사회적응과 직무기능 향상훈련, 작업태도 및 기술훈련, 직무개발(지역사회 노동 시장 분석 및 정보제공, 직무분석 및 개입, 전이계획과 실행, 사후지도) 프로그램과 근로 장애인의 출퇴근을 돕는 통근지원 사업을 한다.

마지막으로 장애인직업적응훈련시설은 중증장애인에게 일상생활훈련, 사회적응 및 직업적응훈련 등 재활프로그램을 담당한다. 장애인직업훈련시설은 훈련장애인의 신변자립과 독립생활에 필요한 기초기능을 개인 상태에 맞추어 습득시키는 재활 기능 기초훈련, 사회적·경제적으로 자립할 수 있도록 한다. 구체적으로 장애인의 직업적응과 준비, 직업적응 지도를 위한 직업기초기능훈련, 작업태도, 직업 및 안전수칙에 대한 이해, 대인관계, 일상생활 습관과 작업습관을 몸에 익히기 위한 직업기초훈련 등을 실시한다.

(2) 조직 및 인력

장애인직업재활시설은 개별 시설의 특성을 고려해 장애인 직업재활의 효과를 극대화할 수 있도록 조직체계를 구성한다. 인력은 종사자 배치기준에 따라 배치한다. 시설 당 시설장 1명, 사무국장 1명(이용 장애인 30명 이상), 직업훈련교사 1명(근로사업장, 보호작업장은 이용 장애인 10명당 1명을 배치한다. 직업적응훈련시설은 이용 장애인 12명당 1명, 생산 및 판매관리기사 1명(근로사업장은 근로장애인 10명당 1명, 보호작업장은 근로장애인 20명당 1명) 등으로 인력을 배치한다. 특히, 장애인 근로사업장은 직업훈련교사를 반드시 배치하도록 규정되어 있다.

(3) 평가지표

2016년도 장애인직업재활시설(근로사업장) 평가지표를 살펴보면 다음 Ⅱ 표 II-15 Ⅱ와 같다(보건복지부·한국사회복지협의회 시설평가실, 2015). 장애인직업재활시설(근로사업장)은 서울구립 장애직업재활센터, 보호작업장과 동일하게 적용되고 있다. 장애인직업재활시설(근로사업장) 평가영역과 지표는 장애인 복지관과 유사하다. 시설

및 환경, 재정 및 조직운영, 인적자원관리, 프로그램 및 사업실적, 이용자의 권리, 지역사회관계 총 6개 영역의 43개 지표로 구성되어 있다. 장애인직업재활시설(근로사업장) 역시 프로그램 및 사업실적영역이 14개 지표, 45점으로 가장 높은 비중을 나타내고 있다. 14개 지표는 직업상담, 직업평가, 직무분석, 직업재활계획 수립 및 개별 서비스 제공, 재활프로그램(보호작업장), 취업규칙, 서비스 종결(퇴사), 판매처 개발노력 및 고객관리, 평균 임금 증가율, 직업재활서비스의 체계성 등이다. 하지만 장애인직업재활시설(근로사업장) 평가지표는 프로그램 및 사업실적영역에서 복지성격의 ‘서비스 욕구조사 및 만족도 조사, 이용자 욕구반영 노력, 지역사회 특성 및 장애특성 반영, 참여자 욕구반영’과 같은 복지지표를 포함하고 있지 않다.

인적자원관리영역은 10개 지표, 20점으로 프로그램 및 사업실적영역 다음으로 높은 비중을 차지하고 있다. 인적자원관리영역 10개 지표는 자격증 소지 직원비율, 직원 근속율과 직원 교육활동비, 직원 외부교육활동시간, 직원교육, 직원복지 등으로 구성되어 있다. 시설 및 환경과 조직운영영역은 각각 15점, 6개 지표로 측정된다. 시설 및 환경영역 지표는 편의시설의 적절성, 안전관리, 응급상황에 대한 안전체계구축 등이다. 재정 및 조직운영 영역의 경우, 회계 투명성, 시설의 미션·비전 및 장·단기 발전계획 수립, 사업(운영)계획 수립 및 평가 등이다. 이 외에도 이용자 권리영역은 이용자의 비밀보장, 고충처리, 서비스 정보제공 등 4개 지표와 지역사회관계 영역의 외부자원 개발, 자원봉사자 관리, 후원자(품) 사용 및 관리 3개 지표로 측정된다.

장애인직업재활시설(근로사업장)의 평가지표 대부분은 기관운영지표로 구성되어 있기 때문에 장애여성의 직업재활 취약성을 반영하지 못하고 있다. 즉, ‘시설 및 환경, 재정 및 조직운영, 인적자원관리, 프로그램 및 실적, 이용자의 권리, 지역사회관계’ 6개 영역 지표 모두 사업지표가 아닌 조직관리지표이다. 따라서 장애인직업재활시설(근로사업장)의 사업수행 과정에서 나타나는 장애여성과 남성 간 비교에 한계가 있다. 장애여성과 남성간의 성차를 살펴볼 수 있는 지표는 프로그램 및 사업실적영역의 ‘직업재활계획 수립 및 개별 서비스 제공’ 지표가 유일하다. 하지만 이용자를 다양하게 제시하고 있지 않음에 따라 장애여성의 직접적인 서비스 제공을 파악할 수 없다.

표 II -15 장애인직업재활시설(근로사업장) 평가지표와 배점(2016년)

(단위 : 점)

평가영역	지표	배점
A. 시설 및 환경	A1. 편의시설의 적절성	15
	A2. 안전관리	
	A3. 응급상황에 대한 안전체계 구축	
	A4. 화재예방 및 피난대책	
	A5. 시설의 규모·환경 및 근로장애인 기준	
	A6. 작업안전관리	
B. 재정 및 조직운영	B1. 월평균 이용자수 대비 법인의 자부담(전입금) 비율	15
	B2. 월평균 이용자수 대비 사업비 비율	
	B3. 월평균 이용자수 대비 후원금 비율	
	B4. 회계의 투명성	
	B5. 시설의 미션·비전 및 장·단기발전계획 수립	
	B6. 사업(운영)계획 수립 및 평가	
C. 인적자원관리	C1. 직원 충원율	20
	C2. 자격증 소지 직원비율	
	C3. 직원 근속율	
	C4. 직원 교육활동비	
	C5. 직원 외부교육활동시간	
	C6. 직원채용의 공정성	
	C7. 시설장의 전문성	
	C8. 최고중간관리자(사무국장)의 전문성	
	C9. 직원교육	
	C10. 직원복지	
D. 프로그램 및 사업 실적	D1. 직업상담	45
	D2. 직업평가	
	D3. 직무분석	
	D4. 직업재활계획 수립 및 개별 서비스 제공	
	D5. 재활프로그램(보호작업장)	
	D6. 취업규칙	
	D7. 서비스 종결(퇴사)	
	D8. 판매처 개발노력 및 고객관리	
	D9. 생산관리 및 품질관리	
	D10. 최저임금 지급요건	
	D11. 임금지급	
	D12. 매출 총 이익금 비율	
	D13. 평균 임금 증가율	
	D14. 직업재활서비스의 체계성	
E. 이용자의 권리	E1. 이용자의 비밀보장	3
	E2. 이용자의 고충처리	
	E3. 이용자의 인권보장 노력	
	E4. 서비스 정보제공 및 이용자의 자기결정권	
F. 지역 사회관계	F1. 외부자원 개발	2
	F2. 자원봉사자 관리	
	F3. 후원자(품) 사용 및 관리	
총 계		100

4) 호주 장애고용서비스기관 평가지표

(1) 사업목표 및 내용

호주는 1997년 사회서비스부(DSS) 소속으로 통합복지행정을 담당하는 센터링크(centerlink)를 신설한다(남용현, 2012; 황수정, 2006). 센터링크의 설립목적은 장애인을 포함하여 저소득층, 아동, 노인, 실업자 등이 정부 지원금과 고용지원 등 서비스를 효과적으로 받을 수 있도록 하기 위함이다. 센터링크는 장애인은 물론 사회복지서비스를 필요로 하는 모든 국민들을 대상으로 맞춤형 서비스를 제공한다(신현목, 2010; 유길상 외, 2011; 김민 외, 2016 재인용). 특히, 서비스 관련 공공, 민간기관을 연결하여 상담부터 고용에 이르는 서비스를 one-stop으로 제공한다.

사회서비스부(DSS)는 정부의 유일한 직업재활서비스 기관인 CRS Australia(Commonwealth Rehabilitation Service Australia) 휴먼서비스부에 속해 있다(김민 외, 2016; 황수정, 2006). CRS Australia는 장애인이 직장을 구하거나 직장에 다시 복귀할 수 있도록 직업재활프로그램을 제공하고 있다(김민 외, 2016). CRS Australia가 제공하는 구체적인 프로그램은 직업상담 서비스, 신체적응 및 관리, 직장복귀, 근로 훈련 등이 있다. 서비스 제공과정은 직업특성별 어려움 정도를 측정하기 위한 평가(assessment)가 먼저 이루어진다. 이후 직업별 어려움을 극복할 수 있는 개인 맞춤형 재활프로그램이 개발되었다. 재활프로그램 종료 이후에는 구직자의 욕구와 환경을 일치시키는 잡매칭(job matching)과 직업 배치로 이루어진다. 그리고 고용유지율과 고용주의 장애인에 대한 인식을 향상시키기 위해 사업체 대상 컨설팅 등을 한다(김민 외, 2016).

중요한 점은 구직자에게 고용 서비스를 공공서비스기관이 직접 제공하는 방식이 아니라 구직자들은 Job Network를 통해 직접 민간 고용서비스를 이용한다는 점이다(유길상 외, 2011; 김민 외, 2016). Job Network는 민간직업소개기관으로 센터링크를 매개로 구직자와 민간 고용서비스 기관을 연결시키는 역할을 한다(김민 외, 2016). Job Network는 정부를 대상(주로 고용부)으로 고용서비스 수주를 받고 회원들과 다른 주요 업체들 간의 전략적 관계를 촉진한다. 앞으로 제공할 고용서비스의

범위와 성격을 규정하며, 고품질 및 저비용의 고용서비스 제공을 위해 노력한다(황수정, 2006). 민간 고용서비스 기관은 취업에 성공한 구직자들이 직장에 잘 적응할 수 있도록 취업 후 지원프로그램(post-placement support program)을 통해 상담과 교육훈련을 제공한다(김민 외, 2016).

호주 정부는 더 많은 민간 고용서비스 기관들이 공공서비스 위탁 사업에 참여할 기회를 제공한다. 이를 위해 정부는 센터링크와 민간 고용서비스 기관을 연결하고 장애인을 채용한 사업체에 지원금을 지급한다. 특히, 민간 고용서비스기관이 장기 실업 가능성이 있는 취약계층을 우선 지원할 수 있도록 보다 정부는 많은 지원을 하고 있다. 더불어 정부는 취약계층의 고용 안정성을 높이기 위해 위탁계약 체결 후 착수비와 취업 13주 후, 취업 26주 후에 성과급을 지급한다(김민 외, 2016).

(2) 조직 및 인력

호주에서 장애인 고용을 담당하고 있는 정부부처는 사회서비스부(Department of Social Service: DSS), 고용부(Department of Employment), 휴먼서비스부(Department of Human Service) 3곳이다. 사회서비스부는 장애인 정책을 총괄하며, 고용부는 장애인 고용지원 등 일반고용 및 노동시장 정책을 담당한다. 휴먼서비스부는 장애인 고용 서비스를 전달하는 역할을 담당하고 있다(김민 외, 2016). 센터링크의 경우 각각 복지 영역의 전문가들을 구성해 도움을 필요로 하는 고객들을 대상으로 서비스를 제공하고 있다. 각 센터링크에 구성되어 있는 전문가 집단과 서비스의 내용은 다음 **표 II-16** 과 같다(황수정, 2006).

【 표 II-16 】 호주 센터링크의 전문가 서비스 종류

전문 요원이나 서비스	지원 방법
재정 정보 서비스 담당관	투자와 재정적인 문제로 결정을 해야 할 때 관련 정보를 잘 알고 올바른 결정을 할 수 있도록 전문가가 교육적인 정보 서비스 제공
취업, 교육, 훈련 상담원	JET(Job Education Training) 프로그램 이용 자격자를 지원
Centerlink 다중언어콜센터	모국어로 무료로 문의할 수 있고, Centerlink 업무에 관한 무료 번역물 제공
부모-자녀 연계서비스	집을 나가려고 고려중이거나 이미 나온 청소년의 부모들에게 지원 및 정보 제공
심리학자	개인적인 문제가 구직에 방해가 될 때 지원. 다른 정부 기관이나 개인 지원 프로그램과 같은 프로그램을 통해서 지원을 받음
사회복지사	가정 폭력, 심각한 재정 문제, 노숙 상황, 혹은 사별과 같은 문제로 인해 어려움을 겪을 때에 개인 상담과 지원 및 타 지원 기관으로 소개 등의 도움 제공
다문화 서비스 담당관	교민 사회, 난민 사회에서 정부 프로그램에 대한 의견을 수렴하여 Centerlink가 서비스를 개선하는 역할
개인 상담원	자격을 갖춘 고객들이 유급직이나 지역 사회참여 기회를 찾도록 도움
공인 재심관	받는 보조금 및 제 권리 사항에 대한 결정 내용을 재심할 수 있는 수석 관리
장애 담당관	작업 능력에 영향을 줄 정도의 부상이나 병환, 장애가 있을 때 취업, 연수, 재할 과정 등에 관한 지원 및 정보 제공
국제 서비스	다른 국가로부터 받아야 하는 지원금 신청 시 도움

자료: 센터링크 홈페이지(2006), 황수정(2006) 재인용.

(3) 평가지표

호주 장애고용서비스기관 평가지표는 【 표 II-17 】 과 같이 6개 영역의 20개 지표로 구성되어 있다. 6개 평가영역은 시기적절한 서비스, 동등한 서비스 접근, 참여자들의 기술함양/고용주들의 요구충족, 보다 효과적인 서비스, 보다 효율적인 서비스로 구성되어 있다.

호주 장애고용서비스기관 평가지표의 가장 큰 특징은 효과성과 효율성 측면에서 서비스 참여자 수와 만족도, 취업유지비율, 1인 취업에 소요되는 시간과 평균비용, 고용주 수 등 성과(outcome)지표를 포함하고 있다는 점이다. 구체적으로 효과적인 서비스 영역은 고용 장애인 비중, 취업률, 교육훈련생 만족도, 교육훈련프로그램에

대한 고용주 수용도, 교육훈련 참여자들의 근로의욕 고취정도, 26주 이상 고용유지율 등 8개 지표로 구성되어 있다. 효율적인 서비스영역은 4주 위탁기간 내 장애고용서비스 이용자 비율, 첫 취업알선에서 취업성공까지의 평균 소요기간, 완전취업까지의 소요기간, 취업성공에 기여하는 고용주 수, 26주 취업성공을 위해 소요되는 1인당 평균비용, 서비스 제공기관들의 행정부담 정도 등 6개 지표로 구성되어 있다.

또한 참여자 기술함양 및 고용주 요구충족 영역의 경우, 교육훈련 참여자 비중과 만족도 같은 장애인의 사회·직업재활 참여에 관한 지표를 반영하고 있다. 취업률과 26주 동안의 취업유지비율 성과지표 뿐만 아니라 서비스 참여자수, 참여자의 근로의욕 고취정도, 만족도 등 활동 중심 지표를 포함하고 있다. 이 외에도 서비스 위탁자 수 등 소득지원별 서비스 참여자수 평가지표를 활용한 동등한 서비스 접근 보장 역시 고용이 아닌 복지측면의 성격이 강하다고 볼 수 있다.

다음으로 호주 장애고용서비스기관 역시 장애여성만의 요구 및 직업재활 취약성을 반영한 평가지표는 없는 것으로 나타났다. 다만 장애인고용서비스기관 평가지표 가운데 장애여성과 남성 비교 및 차이를 반영할 수 있는 지표는 ‘사업체 대상 수용도’ 등을 제외한 18개 지표다. 즉, 서비스 위탁자수와 서비스 참여자수, 참여자의 만족도, 26주 동안 취업을 유지한 비율, 26주 취업성공을 위해 소요되는 1인당 평균비용 등의 하위 조사항목은 장애여성과 남성별 관련 데이터 수집과 비교가 가능하다. 호주 장애고용서비스기관 평가지표의 단위는 참여자수와 비율, 만족도, 소요시간, 비용이라는 점에서 성별비교가 가능함에도 불구하고 장애여성의 직업재활 취약성을 반영한 지표는 없는 것으로 나타났다. 이에 따라 호주 장애고용서비스기관의 시의성, 접근성, 참여자들의 기술함양 및 효과성, 효율성에 관한 성별 특성을 파악할 수 없다.

표 II-17 호주 장애고용서비스기관 평가지표(2010년)

(단위 : 점)

평가영역	평가지표
A. 시기적절한 서비스	A1. 서비스 위탁자 수(1개월마다 측정) A2. 서비스를 제공받는 위탁자 수 비중
B. 동등한 서비스 접근	B1. 소득지원 정도에 따라 구분된 서비스 참여자 수
C. 참여자들의 기술함양/고용주들의 요구충족	C1. 장애고용서비스 제공기관으로부터 교육훈련을 받는 참여자 비중 C2. 장애고용서비스 제공기관으로부터 교육훈련을 받는 참여자들의 만족도 수준 C3. 장애고용서비스 제공기관이 관련 기술 및 역량을 갖춘 구직자들을 고용주들에게 소개한다고 생각하는지 여부(고용주 대상)
D. 보다 효과적인 서비스	D1. 서비스가 진행되는 동안 고용된 참여자 비중 D2. 취업에 의한 장애고용서비스 참여자 감소율(특히, 취업을 측정) D3. 서비스 종료 후 3개월 동안 고용된 참여자 수와 비율 D4. 3개월 동안 고용된 자 중 지속적 지원을 필요하지 않은 참여자 수/지속적 지원서비스에 참여한 사람 중 15개월 동안 지속적으로 고용된 참여자 수 D5. 서비스에 대한 참여자 만족도 D6. 서비스에 대한 고용주들의 수용도 D7. 참여자들의 근로의욕 고취 정도 D8. 26주 동안 취업을 유지한 비율
E. 보다 효율적인 서비스	E1. 4주 위탁기간 내에 장애고용서비스를 이용한 위탁자 비율 E2. 첫 취업알선에서 취업성공(26주)까지 평균 소요시간 E3. 완전취업(취업 후 26주)에 걸리는 시간 E4. 26주 취업성공에 기여하는 고용주 수 E5. 26주 취업성공을 위해 소요되는 1인당 평균비용 E6. 서비스 제공기관들의 행정적 부담정도

자료: Employment Monitoring and Evaluation Branch(2010) 재구성.

5) 일본 고령·장애·구직자고용지원기구(JEED) 평가지표

(1) 사업목표 및 내용

독립행정법인 일본 고령·장애·구직자 고용 지원기구(이하 JEED)는 장애인의 자

업을 포함하여 고령자의 고용확대, 구직자 및 기타 근로자의 직업능력개발 및 향상을 위해서 종합적인 지원을 실시하고 있다. 장애인 지원서비스 내용을 살펴보면 다음과 같다. (i) 장애인 고용촉진을 위한 보조금 지급, (ii) 장애인 및 사업주 맞춤형 직업재활서비스와 지역의 취업지원기관 조연, (iii) 장애인의 직업생활 설계에 필요한 조연·지도, (iv) 장애인직업센터를 설치 및 운영하고 있다. 또한 (v) 장애인 직업능력개발학교의 운영, (vi) 장애인 고용 납부금 징수 및 보조금 지급(장애인 기능경기대회, 장애인 고용에 강습·계발 등)을 지원한다. (vii) 직업능력개발 촉진 센터 등의 설치 및 운영, (viii) 구직자 지원훈련 실시에 필요한 조연·지도, (ix) 고용 촉진 주택양도·폐지 및 관리업무를 수행하고 있다. 마지막으로 장애인 고용 이해 증진 활동 등을 지원하고 있다.

(2) 조직 및 인력

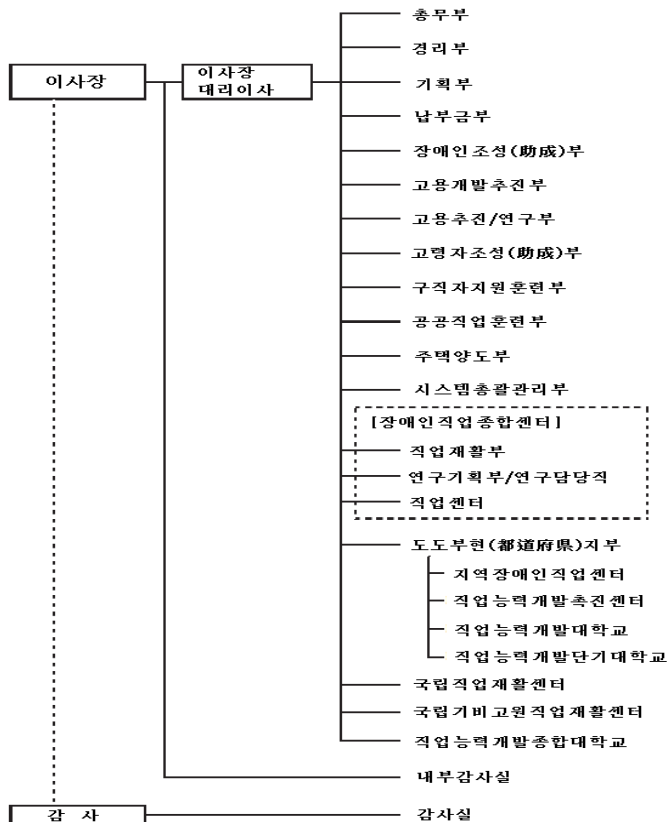
JEED는 후생노동성이 관할하는 기구이며 일본 장애인 직업재활센터의 총괄 운영을 맡고 있다. ■그림 II-2■와 같이 JEED 산하 장애인 관련 센터는 장애인직업종합센터, 47개 도도부현(都道府県) 지역장애인직업센터, 국립직업재활센터 3개가 있다. 지역장애인직업센터 및 광역장애인직업센터는 장애인 취업촉진과 정착지원을 담당한다. 장애인 직업능력개발학교에서는 장애인과 사업주 맞춤형 직업재활서비스를 제공하고 있다.

먼저, 장애인직업종합센터는 직업재활지원기관의 수요조사 결과를 바탕으로 지원방법과 프로그램을 개발 및 실시하고 있다. 구체적으로, 발달장애인에 대한 지원기법을 개발하고 성과보고서, 지원 매뉴얼을 정리하여 직업재활지원기관 등에 제공하고 있다. 동시에 직업재활연구 학술대회 발표 및 각종 연수·강의를 통해 지원기법을 전달한다. 다음으로 지역장애인직업센터는 도도부현의 직업재활중점기관으로서 지역사회 관계기관과의 네트워크를 통해 서비스를 제공하고 있다. 지역사회 관계기관은 직업상담원들이 배치된 공공직업안정소(헬로우 워크), 장애인 취업·생활지원센터, 병원, 학교 등이다.

국립직업재활센터는 「장애인 고용촉진 등에 관한 법률」에 따라 ‘중앙지역장애

인직업센터’와 「직업능력개발촉진법」에 의거해 ‘중양장애인 직업능력개발학교’를 운영하고 있다. 국립장애인재활센터 역시 지역 내 유관기관 협력 하에 장애인 자립에 필요한 직업훈련과 직업지도 등을 체계적으로 수행하고 있다.

Ⅱ 그림 II-2 Ⅱ 일본 JEED 조직도



출처: 독립행정법인 고령·장애·구직자 고용 지원기구 홈페이지 www.jeed.or.jp

(3) 평가지표

일본은 장애인 관련 기관마다 평가지표가 설정되어 있는 것이 아니라 후생노동성 평가위원회의 평가지표를 기준으로 매년 평가가 진행되고 있다. 일본 고령·장애·구

직자고용지원기구(JEED)는 장애인 복지시설이 아닌 독립행정법인 기구로 전국사회 복지협의회와 별개로 후생노동성이 위촉한 독립행정법인평가위원회(노동부회)에 의해서 매년 평가되고 있다. 고령자 고용에 관한 2개 지표를 제외한 총 18개의 큰 항목으로 평가한다. 평가지표는 점수형식이 아닌 평가단위별 5단계(S·A·B·C·D)/실시·미 실시 개수로 평가되고 있다.

일본 JEED의 평가지표는 총 6개 평가항목의 18개 지표를 통하여 측정된다. 각각의 평가항목은 장애인 고용, 직업능력개발, 공통 사항, 업무운영의 효율화, 재무개선, 그 외 업무운영으로 구성되어 있다. 평가항목별 세부 평가지표는 다음 **표 II-18**과 같다. 일본 JEED 평가지표의 가장 큰 특징은 장애인 고용에 있어서 취업률, 고용유지효과 등 성과지표가 아닌 기관의 서비스 활동에 관한 지표를 포함하고 있다는 점이다. 장애인 고용 항목은 지역장애인직업센터의 장애인, 사업주에 대한 전문 지원, 장애인 고용 상담·강의기법 개발 등 8개 지표로 측정된다. 다음으로 직업능력개발항목의 경우도 이직자 훈련, 사업주와의 연계·지원, 지도사 양성, 훈련 코스 개발, 국제 제휴·협력 추진 등 활동관련 6개 평가지표를 포함하고 있다.

공통사항 항목 평가지표는 9개 조직관리지표로 구성되어 있다. 9개 지표는 관계자의 요구파악, 성과평가 실시 및 공표, 내부통제의 충실·강화, 사업주 네트워크 구축·강화, 법인통합 업무운영, 정보제공 및 홍보실시, 동일본 대지진과 정보보안, 정부정책 대책 실시(국회 건의사항 반영)가 포함된다. 업무운영의 효율화 항목 역시 4개의 세분화된 지표로 측정된다. 업무운영 효율화는 효과적·효율적인 업무운영 체제의 확립, 운영 효율화에 따른 경비절감, 사업비용 대비 효과, 장애인 고용 지원금 마련 등 4개 지표가 포함된다. 그 밖에 재무개선과 그 외 업무운영항목은 예산(지원금 포함), 인사, 시설·설비 등에 관한 계획지표로 측정한다.

일본 JEED 역시 18개 평가지표는 장애여성의 직업재활 취약성을 반영하고 있지 않다. 하지만 ‘장애인 고용’ 평가항목의 장애인 고용 납부금 징수 및 보조금·보상금 등 지급업무 등 관련 지표는 장애여성과 남성 간 구분 및 비교가 가능한 지표이다. 또한 ‘직업능력개발’ 평가항목에 있어서 이직자·고급 기능자 양성 훈련, 재직자 훈련, 사업주와의 연계·지원 3개 평가지표는 훈련생수로 산정할 수 있는 지표라는 점에서 장애여성과 장애남성 간 차이를 파악할 수 있다.

표 II-18 일본 JEED 평가지표(2017년)

평가항목	평가지표	
I. 장애인 고용	장애인 직업센터 설치 운영 업무	1. 지역장애인직업센터에서 장애인 및 사업주에 대한 전문적 지원
		2. 지역의 관련기관에 대한 조언·원조 등을 포함하는 직업재활 전문직 인재 육성
	3. 지역재활에 관한 조사·연구 및 기술 개발	
	4. 장애인 직업능력개발학교 운영	
	납부금 업무 실시	5. 장애인 고용 납부금의 징수 및 장애인 고용 조정금, 보상금 등의 지급 업무
		6. 장애인 고용 납부금에 따른 보조금 지급 업무
		7. 장애인 고용에 관한 각종 강습, 상담·원조 실천 기법의 개발, 개발 등
		8. 장애인 기능 경기 대회(아비런핏쿠)의 개최
II. 직업능력 개발	직업 능력 개발 촉진 센터 및 직업 능력 개발 종합대학교 설치 및 운영의 실시 등	9. 이직자 훈련
		10. 고급 기능자 양성 훈련
		11. 재직자 훈련, 사업주와의 연계·지원
		12. 지도사 양성, 훈련 코스 개발 등, 국제 제휴·협력 추진
		13. 효과적인 직업훈련 실시, 공공직업 능력개발 시설 등
III. 공동 사항	14. 구직자 지원제도에 따른 직업훈련 인증 업무 등	
	15. 1) 관계자의 요구 파악	
	2) 성과평가 실시 및 공표	
	3) 내부 통제의 충실·강화	
	4) 사업주 네트워크 구축, 연계 강화	
	5) 법인 통합을 통한 업무운영 대응	
	6) 정보 제공 및 홍보 실시	
	7) 동일본 대지진에 따른 대책 실시	
	8) 정보 보안 대책 추진	
	9) 정부정책에 따른 대책 실시(국회 건의사항 반영)	
IV. 업무운영의 효율화	16. 1) 효과적·효율적인 업무 운영체제의 확립	
	2) 업무 운영의 효율화에 따른 경비 절감 등	
	3) 사업의 비용 대비 효과	
	4) 장애인 고용 납부금 재원의 강습·개발	
V. 재무 개선	17. 예산, 수지 계획 및 자금 계획	
VI. 그 외 업무운영	18. 인사, 시설·설비 등에 관한 계획	

출처: 독립행정법인 고령·장애·구직자 고용 지원기구 홈페이지 www.jeed.or.jp
 후생노동성(장애인고용대책과),
 독립행정법인평가위원회 연도업무실적평가결과
www.mhlw.go.jp/wp/seisaku/dokuritu/dokuritsu-iin.html

6) 일본 전국사회복지협의회 평가지표

(1) 사업 내용 및 목표

일본 도도부현 및 시구정촌 사회복지협회는 지역주민과 폭넓은 복지 관계자의 참여에 의한 시대변화와 지역복지에 대응한 복지서비스 개발을 권유하고 조사, 홍보, 인재 육성, 계획수립 등에 임하고 있다. 전국의 사회복지활동을 지원하는 동시에 복지분야 주요현안에 대처하기 위해서 조사연구, 홍보, 인력양성 등 각종 사업을 통해 복지제도를 마련하고 있다.

(2) 평가지표

일본 전국사회복지협의회는 시설환경이나 서비스 질 향상을 위해 전국 사회복지 시설과 사회복지법인, 관련 기관 등과 연계하여 ‘제3자 평가 사업’을 보급하고 있다. 2012년부터는 사회복지시설의 제3자 평가를 의무화하고 있다. 제3자 평가는 이용자에게 적절한 정보를 제공 및 서비스의 질을 향상시키기 위한 유효한 수단으로 평가되고 있다. 또한 제3자 평가의 프로세스(자기평가, 방문조사 등)를 통해 직원들은 업무에 관한 향후 과제를 발견하는 등 조직 전체의 질이 향상되는 효과가 있다. 경영자에게는 서비스의 내용을 객관적·전문적인 평가를 받음으로써 상황을 파악하고 발전과제를 도출할 수 있다.

평가항목은 도도부현마다 상이하나 기본 항목은 다음 Ⅱ 표 II-19와 같다. 일본 전국사회복지협의회는 평가지표는 총 11개 중항목에 19개 소항목, 38개 세부항목을 통해 측정된다. 11개의 중항목은 이념·기본방침, 계획수립, 관리자의 책임과 리더십, 인재확보·육성, 이용자의 서비스 만족도, 서비스 질, 서비스 개시·지속, 개별지원 계획 책정, 서비스 질, 안전관리, 지역사회 교류로 구성되어 있다.

중항목별 소항목과 세부항목을 살펴보면 이념·기본방침은 방침확립과 주지로 구성되어 있다. 이념·기본방침의 확립은 명문화, 이념·기본방침의 주지는 직원과 이용자 인지여부를 통해 측정된다. 계획책정은 중·장기 비전과 핵심과제의 명확성, 계획의 적정성 3개 소항목으로 분류된다. 각각의 소항목은 사업환경을 고려한 중·장

기 사업계획 수립, 핵심과제의 명확성, 사업계획 결정 관련 직원과 간부 논의구조 마련을 통해 측정된다. 다음으로 관리자의 책임과 리더십을 구성하는 소항목은 관리자의 리더십과 관련된다. 지표는 관리자의 이념실현·질 향상에 의지·대처, 경영과 업무 효율화·개선의 지도력 발휘를 통해 측정된다.

인재확보·육성은 인사관리 체제정비, 직원의 취업 배려, 직원의 능력 향상 3개의 소항목으로 구성된다. 먼저 인사관리 체제정비 항목은 윤리규정 명문화, 인사방침 책정, 계획적·조직적 인사실시, 객관적인 직원평가로 구성된다. 직원의 취업배려 항목은 취업에 관한 직원(위탁업체 포함) 의견수렴, 적극적인 직원 복리후생이 포함된다. 직원의 능력향상 체제정비는 직원교육·연수 기본방침 명시 및 인재육성, 정기적인 교육·연수 계획평가, 직원보람·신뢰관계 향상 노력이 포함된다.

이용자 복지서비스는 이용자의 존중 명시, 이용자 만족도 향상, 의견반영 3개 소항목으로 구성되어 있다. 이용자 존중명시는 직원 대상 인권교육 실시, 이용자 권리 보호, 개인정보보호 규정공표를 통해 측정된다. 이용자 만족도 향상은 이용자 만족 향상을 위한 구조정비 노력, 이용자 의견반영은 의견접수 시스템 유무를 통해 측정된다. 또한 서비스 질 확보는 서비스의 질 향상과 서비스 표준화 2개 소항목으로 구성된다. 소항목은 정기적인 서비스 평가 실시 및 개선, 사업장 업무 매뉴얼 유무, 정기적인 재검토 실시를 통해 측정된다. 서비스 개시·지속 소항목은 서비스 제공의 적절한 개시로 시설이용 문의·견학 대응, 이용자 대상 서비스 설명·동의를 통해 측정된다. 중항목 개별지원 계획은 소항목 계획책정·검토로 구성된다. 이는 이용자 요구파악, 개별지원 계획책정과 계획내용의 적절성 평가·정기적인 검토, 직원 간 이용자 서비스 정보전달제도 유무를 통해 측정된다. 서비스 질은 소항목 항목별 서비스 질로 구성된다. 이는 일상생활 유지·향상 지원, 거주·입소시설 지원, 이용자의 자립 생활을 위한 기능훈련, 생활상담 지원, 취업에 필요한 지식습득·능력향상 훈련 실시, 취업기회 제공, 이용자 존중 커뮤니케이션, 이용자 건강유지 지원, 이용자 가족들과의 연계, 예치금 관리체제 정비를 통해 측정된다. 안전관리를 구성하는 소항목은 이용자 안전확보다. 이는 감염증 발생 시 이용자 안전확보 체제정비, 이용자 안전 확보를 위한 위험파악 대책실행, 긴급상황 시(비상재해 발생) 이용자 안전 확보 체제정비를 통해 측정된다. 마지막으로 지역사회 교류와 연계는 지역사회 네트워크

소항목으로 구성된다. 이는 지역사회 내 기관과의 교류·연계 도모로 측정된다.

일본 전국사회복지협의회 제3자 평가의 38개 지표는 성별로 구분·제시하지 않고 있다. 사업지표가 아닌 협의회 운영에 관한 관리지표가 대부분이라는 점에서 그 이유를 찾을 수 있다. 유일하게 ‘개별지원 계획책정’ 중항목의 ‘이용자 요구파악, 개별지원 계획책정’ 지표만이 사업지표로써 장애여성과 남성 간 구분 및 비교가 가능한 지표로 파악되고 있다. 조직관리지표는 이용 장애인이 성별 간 차이를 고려 및 반영할 수 있다. 그럼에도 불구하고 장애여성의 직업재활 취약성 및 성차별을 직접적으로 반영한 지표는 없는 것으로 확인되었다. 일본 역시 장애여성을 장애인 성과 일률적이고 통합적으로 보는 관점이 확인되었다.

표 II-19 일본 ‘제3자 평가’의 평가결과(장애인(아)·시설·사무소)(2017년)

중항목	소항목	항목	표준항목	
			■ 실시수	□ 미실시수 *비해당수
1. 복지서비스 기본방침과 조직				
1	이념·기본 방침	이념·기본방침의 확립	1. 이념 및 기본방침 명문화	
		이념·기본방침의 주지	2. 이념 및 기본방침 직원 주지·이해	
			3. 이념 및 기본방침 이용자 주지	
2	계획의 책정	중·장기 비전의 명확성	4. 사업 환경 고려 중·장기 사업계획 수립	
		핵심과제의 명확성	5. 사업계획달성 핵심과제의 명확성	
		계획의 적절한 책정	6. 시설사업 계획·방침결정 관련 직원과 간부 논의구조 마련	
3	관리자의 책임과 리더십	관리자의 리더십	7. 관리자의 이념실현·질 향상에 의지, 대처	
			8. 경영과 업무 효율화·개선의 지도력 발휘	
4	인재확보·육성	인사관리 체제 정비	9. 윤리규정 명문화	
			10. 인사방침 책정, 계획적·조직적 인사 실시, 객관적인 직원평가 실시	
		직원의 취업 배려	11. 취업에 관한 직원(위탁업체 포함) 의견수렴	
			12. 적극적인 직원 복리후생	
		직원의 능력 향상을 위한 체제 정비	13. 직원교육·연수 기본방침 명시 및 인재 육성	
			14. 정기적인 교육·연수 계획평가·재검토	
			15. 직원보람·신뢰관계 향상 노력	

중항목	소항목	항목	표준항목	
			■ 실시수	□ 미실시수 *비해당수
II. 적절한 복지서비스의 실시				
1	이용자 본위의 복지 서비스	이용자 존중 명시	16. 직원 대상 인권교육 실시, 이용자 권리보호	
		이용자 만족 향상	17. 개인정보보호 규정 공표	
		이용자 의견 표명	18. 이용자 만족 향상을 위한 구조정비노력	
2	서비스의 질 확보	서비스의 질 향상에 대한 대처	19. 불만 의견 접수 시스템 유무	
		서비스의 표준화	20. 정기적인 서비스 평가 실시 및 개선	
			21. 사업장 업무 매뉴얼 유무, 정기적인 재검토 실시	
3	서비스 개시·지속	서비스 제공의 적절한 개시	22. 시설이용 문의·견학 대응	
4	개별지원 계획 책정	개별지원 계획 책정·검토	23. 이용자 대상 서비스 설명 및 동의	
			24. 이용자 요구파악, 개별지원계획 책정	
			25. 개별지원 계획의 내용 적절성 평가·정기적 인 검토 실시	
5	서비스 질	항목별 서비스 질	26. 직원 간 이용자 서비스 정보전달제도 유무	
			27. [개별생활 지원] 일상생활 유지·향상 지원	
			28. [거주·입소지원] 일상생활 유지·향상 위한 거주·입소시설 지원	
			29. [주간 활동 지원] 이용자의 자립생활을 위한 기능훈련, 생활상 담 등 지원	
			30. [취업 지원] 취업에 필요한 지식습득·능력향상 훈련 실 시, 취업기회 제공	
			31. 이용자 존중 커뮤니케이션 지원	
			32. 이용자 건강유지 지원	
			33. 이용자 가족들과의 연계, 교류 실시	
6	안전관리	이용자 안전 확보	34. 예치금 관리 체제 정비	
			35. 감염증 발생 시 이용자 안전 확보 체제정비	
			36. 사고 등 이용자 안전 확보를 위한 위험과악 대책실행	
7	지역사회 교류와 연계	지역사회 네트워크	37. 긴급 상황 시(비상재해 발생) 이용자 안전 확보 체제정비	
			38. 지역사회 내 기관과의 교류·연계 도모	
총 계				

출처: 복지 서비스 제3자 평가 사업 홈페이지 <http://shakyo-hyouka.net>
치바현 정부 홈페이지, 제3자 평가 결과 www.pref.chiba.lg.jp

3. 시사점

장애여성은 사회적 관습에 의한 차별적 구조 속에서 장애인으로서 뿐만 아니라 여성이라는 성차별이 가중되어 이중 차별(double discrimination)을 겪고 있다. 남성 중심적인 사고가 지배적인 상황 하에서는 성차별 요소와 함께 장애에 대한 차별과 편견이 복합됨으로써 더욱 열등하게 처우될 소지가 있다. 앞서 살펴본 선행연구 결과, 서울시 장애여성은 교육기회가 제한되어 있고 그 결과 취업과 종사상 지위, 월 평균 임금 등 생애 전 과정 속에서 소외되어 살아가고 있음을 확인하였다. 서울시 장애여성의 교육수준은 초등학교 이하가 대부분이며 노동시장 진입자체가 장애남성에 비해 더욱 어려웠을 뿐만 아니라 종사상 지위 및 월평균 임금 등에서도 매우 낮은 것으로 나타났다. 이처럼 열악한 고용상황은 장애여성으로 하여금 취업욕구를 저해함은 물론 사회적 고립을 가속화시켜 자립을 어렵게 한다. 장애여성에게 있어서 가장 심각한 문제 중의 하나는 적절한 교육의 기회가 부여되지 않고 있다는 점이며 이는 장애여성이 교육을 충분히 받을 수 있도록 여건을 마련해주는 것이 필요하다. 특히 취업증진을 위한 직업교육과 기능훈련, 취업알선 등의 프로그램이 절실한 실정이다.

선행연구 검토를 통해 장애인의 적극적인 취업의지 외에도 직업재활훈련은 취업에 긍정적인 효과가 있는 것으로 확인되었다. 장애여성은 직업훈련 희망확률이 장애남성보다 높지만 실제 직업훈련 받을 확률은 낮은 상황에서 직업훈련의 취업효과는 장애남성보다 더 크게 나타났다. 특히, 직업재활기관의 시설환경요인 역시 직업재활 및 취업에 긍정적인 영향을 미치는 중요한 요인이다. 시설설비, 장비, 운영비에 관한 정부의 적은 지원은 장애직업재활기관으로 하여금 고용기회 제공 역할수행을 저해하기 때문에 「장애인복지법」 제23조는 국가 및 지방자치단체의 비용 80% 이상 보조를 명시하고 있다. 또한 장애여성의 장애유형별 특성을 반영한 소규모 직업재활 훈련 및 교육 필요성을 강조했다. 사회생활 적응부터 직업생활을 위한 기본적인 생활습관, 기술지도에 이르기까지 다양한 교육의 장기간 진행을 제안했다. 직업훈련교사의 전문성과 함께 지역사회의 제한된 자원 내 시설 인프라 부족을 해결하기 위해 타 기관 연계를 통한 장애여성 맞춤형 훈련직종 제공 및 노동시장 수요

를 고려한 직업훈련 프로그램 개발 필요성을 강조하였다. 이처럼 장애여성의 안정적으로 고용될 수 있는 기회를 제공하기 위해서는 장애인 편의·이용시설 확충 및 종사자 장애여성 직업재활 전문성 확보가 필요하다. 또한 장애유형 고려한 맞춤형 프로그램 개발 및 소규모의 장기간 교육 진행 등 비장애 여성인력개발센터 보다 많은 재정·시간·인적자원 투입이 요구된다.

국내·외 직업재활기관의 평가지표 구성을 살펴본 결과, 한국장애인고용공단 직업능력개발원과 호주 장애고용서비스기관은 취업자, 취업유지성과와 같은 성과(outcome)지표와 복지지표를 포함하고 있었다. 반면 장애인복지관은 ‘장애인의 사회참여 및 자립생활 기반조성’ 이 사업목표인 만큼 대부분 성과가 아닌 복지 중심의 투입과 활동관련 평가지표로 구성되어 있었다. 장애인직업재활시설(근로사업장)과 일본 JEED의 평가지표는 성과지표가 아닌 조직관리지표로써 서비스 활동관련 평가지표로 구성되어 있었다. 국내·외 직업재활기관 평가지표의 또 다른 특징은 장애여성의 직업재활 특수성과 요구를 반영하고 있는 평가지표는 전무하다는 점이다. 국내·외 직업재활기관 평가지표는 성별 구분 및 비교가 어렵다는 점에서 사회참여 및 직업훈련과정에서 소외될 수 있는 성차별을 보여주는데 한계가 있다. 예컨대 장애여성과 남성의 직업훈련교육 요구가 다름에도 불구하고 관련 평가지표는 장애여성과 남성 간 구분을 제시하지 않고 있다. 따라서 직업재활 서비스 욕구의 성차를 반영할 수 없을 뿐만 아니라 장애여성과 남성 간 취업자 현황 및 취업분야, 고용유지 기간 등 고용차별을 보여줄 수 없다.

장애여성인력개발센터는 비장애 여성인력개발센터와 훈련대상이 다르므로 장애여성을 고려한 지표개발이 필요하다. 장애여성에게 특화된 평가지표 구축을 위해 서비스 요구(needs)와 훈련과정(생활문화과정, 취업과정), 장애유형 등을 고려한 프로그램 개발 및 평가지표 반영이 필요하다. 선행연구에서 장애인 직업재활시설의 교육 효과성에 있어서 훈련프로그램 외에도 기관재정, 종사자, 타 기관·지역사회 연계, 모집 및 선발, 종사자 직장생활과 업무환경, 이용 장애인 시설환경 등이 주요요인으로 확인되었다. 이를 위해 장애여성인력개발센터의 운영 문제점 파악 및 운영방향 재설정을 통한 평가지표를 도출하고자 한다.

III

장애여성인력개발센터 운영성과 점검

1. 장애여성인력개발센터 운영현황
2. 장애여성인력개발센터 실태조사 결과
3. 장애여성인력개발센터 운영의 문제점
4. 시사점

III

장애여성인력개발센터 운영성과 점검

1. 장애여성인력개발센터 운영현황

장애여성인력개발센터는 장애여성의 직업능력 개발을 위한 교육, 취·창업 지원을 위해 2012년 4월 9일에 설립되었다. 「양성평등기본법」 제47조(여성인력개발센터의 설치·운영 등)와 「장애인복지법」 제7조(여성장애인의 권익보호 등) 및 제63조(단체의 보호·육성)에 근거한다. 또한 「서울특별시 여성관련시설 설치 및 운영에 관한 조례」의 제9조(여성인력개발센터 명칭 등), 제10조(지정 기준 및 지정의 취소 등), 제11조(운영비 등의 지원), 제12조항(관계법령의 적용) 역시 장애여성인력개발센터 설립의 법적 근거다. 자세한 사항은 아래 ■ 표 III-1 ■ 과 같다.

■ 표 III-1 ■ 장애여성인력개발센터 설치·운영에 관한 법적근거

관련법	조항	내용
양성평등 기본법	제47조 (여성인력개발센터 의 설치·운영 등)	① 국가와 지방자치단체는 여성인력 개발을 위한 시설(이하 “여성인력개발센터” 라 한다)을 설치·운영할 수 있다.
서울 특별시 여성 관련시설 설치 및 운영에 관한	제9조 (여성인력개발 센터 명칭 등)	① 제4조제5호에 따른 여성인력개발센터의 명칭 및 위치는 별표 5와 같다. *기준 12개 여성인력개발센터에 장애여성인력개발센터를 포함한 서대문·영등포·송파·성동 5개소 추가
	제10조 (지정 기준 및 지정의 취소 등)	① 국가 또는 지방자치단체가 아닌 법인·단체가 여성인력개발센터를 설치 및 운영하려면 시장의 지정을 받아야 한다. ② 제1항에 따라 여성인력개발센터로 지정받으려는 자는 「양

관련법	조항	내용
조례		성평등기본법 시행령(이하 “영”이라 한다) 별표 1의 지정 기준을 갖추어야 한다. ③ 여성인력개발센터의 지정 절차 및 지정의 취소에 관하여는 「양성평등기본법」 제47조, 제48조 및 영 제28조, 제29조를 준용한다.
	제11조 (운영비 등의 지원)	① 시장이 제10조제1항에 따라 여성인력개발센터의 설치 및 운영을 지정한 경우에는 지정을 받은 자에게 예산의 범위에서 센터의 운영 및 사업 수행에 소요되는 비용의 전부 또는 일부를 지원할 수 있다.
	제12조 (관계법령의 적용)	① 여성인력개발센터는 「평생교육법」에서 정하는 평생교육시설과 「근로자직업능력 개발법」에서 정하는 직업능력개발훈련시설로 본다. ② 여성인력개발센터는 취업정보의 제공, 상담, 알선 등을 수행함에 있어 「직업안정법」 등 관련 법령의 규정을 따라야 한다.

이상의 법적 근거를 바탕으로 설립된 장애여성인력개발센터의 운영주체는 서울시가 지정한다. 운영비는 서울시의 지원과 기타 공모사업 및 자체유료강좌 개설을 통해 운영된다. 2012년 설립 이후 운영주체는 사단법인 내일을 여는 멋진 여성이다.

2. 장애여성인력개발센터 실태조사 결과

1) 재정 현황

장애여성인력개발센터의 재정현황 조사결과는 다음 Ⅲ 표 Ⅲ-2와 같다. 2012년에서 2016년까지의 총예산 평균은 4억 7,970만원으로 나타났다. 특히, 2013년과 2015년에는 기타지원금 7,500만원이 추가 지급됨에 따라 2013년 5억 1,290만원, 2015년 5억 9,142만원으로 높은 재정현황을 보이고 있다. 특히 서울시 「장애여성인력개발센터 운영개선계획」에 따라 2016년에는 장애여성인력개발센터와 여성가족부 강남새로일하기센터가 분리되었다. 여성가족부 지원금 없이 2016년에는 시비 3억 5,678만원과 기타지원금 8,271만원, 총 4억 3,949만원의 재정을 보이고 있다.

지원주체별 지원규모의 변화를 살펴보면 다음과 같다. 서울시에서 지원하는 시비의 경우 2012년 1억 1,900만원, 2014년 2억 5,050만원, 2016년 3억 5,678만원으로 지속적으로 증가하고 있다. 2013년 지원예산은 2012년 대비 2배 가까이 증가하였다. 이후 비슷한 규모로 유지되다가 2016년에 급격히 증가한 것을 확인할 수 있다. 여성가족부가 지원하는 금액의 규모는 2012년 2억 1,234만원, 2013년 2억 971만원, 2014년 2억 4,232만원, 2015년 2억 8,028만원으로 2013년 이후 꾸준히 증가하였다. 하지만 2016년에는 장애여성인력개발센터와 여성가족부 강남새로일하기센터가 분리되면서 지원금이 지급되지 않았다. 마지막으로 기타금액은 사업수익과 기타지원금이 합쳐진 금액으로 2012년 3,050만원, 2013년과 2015년 7,500만원, 2016년 8,271만원(사업수익 4,680만원+기타지원금 3,591만원)으로 조사되었다.

표 Ⅲ-2 장애여성인력개발센터 재정현황(2012~2016년)

(단위 : 천원)

구분	총 계	시비	여성가족부	기타
2012년	361,858	119,009	212,349	30,500
2013년	512,909	228,193	209,716	75,000
2014년	492,825	250,503	242,322	-
2015년	591,426	236,138	280,288	75,000
2016년	439,490	356,780	-	82,710

장애여성인력개발센터는 최근 4년(2014~2017년) 기능보강사업 예산지원을 받은 것으로 나타났다. 기능보강사업은 이용자에게 보다 쾌적한 생활과 접근용이성을 보장하고 시설의 안정적인 직업재활서비스 기능을 강화하기 위한 시설 신·증축, 개보수 및 장비구입, 임차료 등의 지원을 말한다. 기능보강사업을 위해 지원된 예산은 3년 평균 1,873만원으로 이 규모의 지원금을 유지하고 있다. 2014년부터 2016년 11월까지의 장비보강사업비가 지급된 것으로 확인되었다. 하지만 2016년 12월 장애여성인력개발센터가 강서구로 이전함에 따라 서울시가 건물 월세비용을 임차료지원사업비로 지급하였다. 이에 따라 2017년 기능보강사업 예산이 3배 이상 증가하였다.

■ 표 Ⅲ-3 ■ 장애여성인력개발센터 기능보강사업 예산지원 현황(2014~2017년)

(단위 : 천원)

구분	예산지원 내용	금액
2014년	장비보강사업	20,000
2015년	장비보강사업	17,210
2016년	장비보강사업	19,000
	임차료지원사업	8,330
2017년	임차료지원사업	99,960

2) 종사자 현황

장애여성인력개발센터 종사자는 전원 여성으로 센터장 1명, 사무원 4명, 뉴딜일자리 담당 2명, 기타 지원인력 2명, 총 9명이다.

■ 표 Ⅲ-4 ■ 장애여성인력개발센터 종사자 현황(2017년 5월)

(단위 : 명)

구분	센터장	사무원	뉴딜일자리	기타 지원인력	총 계
인원	1	4	2	2	9

장애여성인력개발센터 종사자(뉴딜일자리, 기타 지원인력 포함)는 운영팀 4명, 취업팀 3명, 교육팀 2명이 근무하고 있다. 상용직 종사자는 운영팀 1명, 취업팀 2명, 교육팀 1명으로 구성되어있다. 구체적으로 이들의 근무경력은 1년 미만 3명, 1년 이상~2년 미만 4명, 2년 이상~3년 미만 2명인 것으로 조사되었다. 특히 종사자(상용근로자) 5명 중 3명은 근무기간이 2년 미만으로 확인되었다. 또한 종사자의 자격증 보유현황(중복응답)은 직업상담사 4명, 사회복지사 3명, 평생교육사 1명, 기타 1명으로 조사되었다. 종사자의 보유 자격증은 장애여성인력개발센터의 활동에 적합한 것으로 확인되었다. 하지만 장애인들의 직업재활을 위한 상담, 직업능력 평가, 직업적응훈련, 취업알선 등을 지원하는 직업재활사는 전무한 것으로 나타났다. 종사자의 교육수준을 살펴보면, 전원 대학졸업자로 교육학, 사회복지학과 산업디자인, 신학,

행정학, 경영학, 무역학을 전공한 것으로 확인됐다. 사회복지학을 제외한 종사자 전공은 장애여성인력개발센터의 업무와 다소 무관한 것으로 확인되었다.

표 Ⅲ-5 장애여성인력개발센터 종사자 일반 특성(2017년 5월)

(단위 : 명)

구분		인원	구분		인원
부서	교육팀	2	학력	대졸	9
	취업팀	3	관련 전공	교육학	1
	운영팀	4		사회복지학	1
근무기간	2년 이상~ 3년 미만	2		산업디자인	2
	1년 이상~ 2년 미만	4		신학	1
	1년 미만	3		행정학	1
	사회복지사	3		경영학	1
자격증 (중복)	직업상담사	4		무역학	1
	평생교육사	1	총계		9
	기타	1			

3) 타 기관·지역사회 연계현황

장애여성인력개발센터는 주로 구인업체 및 구직자, 훈련직종의 정보교환, 취업알선, 인식제몽 및 홍보 등을 위해 타 기관과 연계하는 것으로 나타났다. 장애여성인력개발센터는 장애인복지단체 및 협회 등 유관기관 정기모임에 참석함으로써 사업계획 및 목표 등 기관정보를 공유하는 것으로 확인되었다. 하지만 연계기관이 인근 지역 유관기관에 한정된 정보교류이며 자원봉사자 활용 및 인력교류는 없는 것으로 확인되었다. 현장전문가 설문조사 결과, 장애여성인력개발센터는 정기모임(협의체) 부족 및 지리적 요인, 직업재활 관련 기관간의 지나친 경쟁의식으로 인해 타 기관과의 원활한 네트워크가 어려운 것으로 나타났다. 타 기관·지역사회와의 원활한 연계 활성화를 위해 여러 지역별 모임(협의체) 구성, 정보교류 외 다양한 연계강화 방안 컨설팅 등을 필요로 하는 것으로 확인되었다.

4) 이용 장애인 현황

장애여성인력개발센터의 직업훈련 참여여성의 현황결과는 다음 Ⅱ 표 Ⅲ-6 Ⅱ 과 같다. 장애여성인력개발센터의 전체 취업자 수는 2014년 25명, 2015년 26명 2016년 49명이며 이중 장애여성은 매년 8명으로 나타났다. 장애여성인력개발센터 목표대상인 장애여성의 이용자수는 2014년 62명(35.6%)에서 2015년 39명(19.9%)으로 하락했으며 2016년에는 9명(5.3%) 불과했다. 반면 취업과정의 비장애 여성 신청자수는 2014년 112명(64.4%)에서 2016년 161명(94.7%)로 30.3%p 증가했다. 장애여성의 이용자수가 상당히 낮은 것을 확인할 수 있다.

비취업과정은 생활문화 유료과정으로 2015년부터 비장애 여성만을 대상으로 운영하고 있다. 2015년 비취업과정 신청자는 147명으로 전원이 수료하였다. 2016년 비취업과정의 신청자는 430명이며 이중 385명이 수료했으며 취업률은 0.2%(1명)에 불과했다. 장애여성인력개발센터는 부족한 운영비를 충당하고자 생활문화 유료과정을 비장애 여성을 대상으로 운영하고 있다.

장애여성인력개발센터는 교육프로그램 미참여자인 내방자 대상 취업상담을 제공하고 있다. 교육프로그램에 참여하지 않고 취업상담만 받은 장애여성은 2014년 193명, 2015년 45명, 2016년 189명으로 확인됐다. 교육프로그램 미참여자 대상 취업연계자는 2014년 42명, 2015년 27명, 2016년 23명으로 감소추세로 나타났다. 하지만 교육프로그램 미참여 장애여성 취업자수는 취업교육을 받은 장애여성에 비해 높은 것을 확인할 수 있다. 한편 장애여성인력개발센터를 통해 취업을 상담한 비장애 여성은 2014년 219명, 2015년 285명, 2016년 782명으로 나타났다. 교육프로그램 미참여 비장애 여성은 취업자수는 2016년 85명으로 나타났다.

Ⅱ 표 Ⅲ-6 Ⅱ 장애여성인력개발센터 직업훈련 참여자 현황(2014~2016년)

(단위 : 명, %)

구분		2014년		2015년		2016년	
		장애	비장애	장애	비장애	장애	비장애
취업과정	신청자	62(35.6)	112(64.4)	39(19.9)	157(80.1)	9(5.3)	161(94.7)
	수료자	58(34.1)	112(65.9)	33(18.1)	149(81.9)	8(4.8)	157(95.2)
	취업자	8(32)	17(68)	8(30.8)	18(69.2)	8(16)	41(84)
	취업률	13.8	15.2	24.2	12.1	100	26.1
비취업과정	신청자	-	-	-	147(100)	0	430(100)
	수료자	-	-	-	147(100)	0	385(100)
	취업자	-	-	-	-	0	1
	취업률	-	-	-	-	0	0.2
교육 프로그램 미참여자	취업상담	193(46.8)	219(53.2)	45(13.6)	285(86.4)	189(19.5)	782(80.5)
	취업자	42(25.8)	121(74.2)	27(25)	81(75)	23(21.3)	85(78.7)
	취업률	21.7	55.3	60	28.4	12.1	10.8
전체	이용자	255(43.5)	331(56.5)	84(12.5)	589(87.5)	198(12.6)	1373(87.4)
	취업자	50(26.6)	138(73.4)	35(26.1)	99(73.9)	31(19.6)	127(80.4)
	취업률	19.6	41.7	41.7	16.8	15.6	9.2

2014년과 2015년 연령·학력별 장애여성인력개발센터 취업과정의 장애여성 참여자수는 Ⅱ 표 Ⅲ-7 Ⅱ 과 같다. 장애여성인력개발센터 교육프로그램의 장애여성 참여자는 50대 이상, 고졸 이상 학력자가 가장 많은 것으로 나타났다. 2개년 전체 신청자를 살펴보면, 50대 이상 장애여성은 44명(43.6%)으로 가장 높게 나타났다. 다음으로 40대(29명, 28.7%), 30대(16명, 15.8%), 20대(12명, 11.9%) 순으로 높게 나타났다. 취업자 연령은 30대가 7명(43.8%)으로 가장 높았으며 50대 이상 4명(25%), 20대 3명(18.8%), 40대 2명(12.5%)이 분포되어 있다. 취업과정 이용자수가 가장 많은 50대 이상 장애여성의 취업률이 현저히 떨어지는 것으로 확인됐다. 또한 장애여성인력개발센터 취업과정의 고학력(대졸 이상) 장애여성도 35명(34.7%)로 40대 다음으로 높게 나타났다. 취업자는 고졸과 대졸이상 학력인 것으로 나타났다.

표 Ⅲ-7 장애인성인력개발센터 취업과정의 장애여성 참여자 일반 특성

(단위 : 명, %)

구분		2014년			2015년			2개년 전체		
		신청자	수료자	취업자	신청자	수료자	취업자	신청자	수료자	취업자
연령	20대	8 (12.9)	7 (12.1)	2 (25)	4 (10.3)	4 (12.1)	1 (12.5)	12 (11.9)	11 (12.1)	3 (18.8)
	30대	9 (14.5)	8 (13.8)	2 (25)	7 (17.9)	7 (21.2)	5 (62.5)	16 (15.8)	15 (16.5)	7 (43.8)
	40대	17 (27.4)	15 (25.9)	1 (12.5)	12 (30.8)	11 (33.3)	1 (12.5)	29 (28.7)	26 (28.6)	2 (12.5)
	50세 이상	28 (45.2)	28 (48.3)	3 (37.5)	16 (41)	11 (33.3)	1 (12.5)	44 (43.6)	39 (42.9)	4 (25)
	소계	62 (100)	58 (100)	8 (100)	39 (100)	33 (100)	8 (100)	101 (100)	91 (100)	16 (100)
학력	무학	7 (11.3)	5 (8.6)	-	3 (7.7)	2 (6.1)	-	10 (9.9)	7 (7.7)	-
	초졸	4 (6.5)	3 (5.2)	-	2 (5.1)	2 (6.1)	-	6 (5.9)	5 (5.5)	-
	중졸	5 (8.1)	5 (8.6)	-	1 (2.6)	1 (3.0)	-	6 (5.9)	6 (6.6)	-
	고졸	27 (43.5)	27 (46.6)	7 (87.5)	17 (43.6)	14 (42.4)	2 (25)	44 (43.6)	41 (45.1)	9 (56.3)
	대졸 이상	19 (30.6)	18 (31)	1 (12.5)	16 (41)	14 (42.4)	6 (75)	35 (34.7)	32 (35.2)	7 (43.8)
	소계	62 (100)	58 (100)	8 (100)	39 (100)	33 (100)	8(100)	101 (100)	91 (100)	16 (100)

5) 모집 및 선발 현황

장애여성인력개발센터 현장전문가 설문조사 결과, 교육프로그램 수강생 모집을 위한 주된 홍보방법은 장애인직업재활기관(복지관, 장애인 단체 등), 구청·지자체 주민센터, 공공기관 홈페이지에 홍보글을 게시하는 것으로 나타났다. 또한 유관기관, 공공기관과 지역 아파트에 전단지를 배부하는 것으로 나타났다. 교육프로그램 신청자는 주로 홍보 전단지를 통해 방문하는 것으로 확인됐다. 장애여성인력개발센터는 장애여성 수강생 모집에 있어서 장애유형·장애정도를 가장 먼저 고려하는 것으로 나타났다. 다음으로 장애여성 이용자의 취업의지가 2순위로 확인됐다.

6) 직업재활프로그램 현황

장애여성인력개발센터가 제공하는 직업재활서비스는 직업지도(직업상담, 직업적성검사, 능력평가), 직업능력개발훈련(프로그램), 직업준비(이력서작성, 면접기술, 시간관리 등), 취업알선, 취업알선기관 간 연계, 취업 후 사후지도(적응지도)가 있다 (Ⅱ 표 Ⅲ-8 Ⅱ 참고). 취업 후 사후관리의 경우 취업 후 1년 동안 월 1회 이상 장애여성인력개발센터 자체적으로 진행하는 것으로 나타났다. 특히, 장애여성인력개발센터가 진행하고 있는 교육프로그램 선택 이유는 전문컨설팅 또는 자문을 통해 장애여성에게 적합한 업종으로 판단됐다. 장애여성인력개발센터가 이용 장애인의 교육훈련을 위해 업무능력향상과 함께 면접태도, 이력서 작성 등 직무소양을 중점적으로 지도하는 것으로 나타났다. 다만 장애여성인력개발센터는 사회·심리재활상담, 직업적응훈련(일상생활, 사회적응훈련, 여가훈련)에 관한 직업재활서비스 기능을 수행하지 않고 있다.

Ⅱ 표 Ⅲ-8 Ⅱ 장애여성인력개발센터의 직업재활서비스 수행기능

수행기능	비수행기능
- 직업지도(직업상담, 직업적성검사, 능력평가) - 직업능력개발훈련(훈련프로그램) - 직업준비(이력서작성, 면접기술, 시간관리 등) - 취업알선 - 취업알선기관 간 연계 - 취업 후 사후지도(적응지도)	- 사회·심리재활상담 - 직업적응훈련(일상생활, 사회적응훈련, 여가훈련)

장애여성인력개발센터의 훈련 프로그램은 Ⅱ 표 Ⅲ-9 Ⅱ와 같이 취업과정과 비취업과정으로 구분된다. 총 프로그램의 수는 2014년 5개, 2015년 13개, 2016년 14개로 2015년 2배 이상 증가한 이후 그 수를 유지하고 있다. 과정별 사업의 성격을 살펴보면 취업과정은 서울시지원사업, 여성가족부지원사업, 유료교육(직업훈련)으로 구분된다. 2014년은 서울시지원사업 1개, 여성가족부지원사업 3개, 유료교육 1개로 총 5개, 2015년은 취업교육 프로그램 총 8개(서울시지원사업 1개, 여성가족부지원사업 4개, 유료교육 3개)가 운영되었다. 2016년에는 새로일하기센터 기관분리로 인해 여성가족부지원 사업이 제외되었다. 서울시지원사업 2개, 유료교육 4개, 총 6개의 훈

련프로그램이 운영되었다. 한편 장애여성인력개발센터는 비장애 여성을 대상으로 운영하고 있는 생활문화 유료과정은 지속적으로 증가했다. 비취업과정은 2015년 5개 프로그램이 운영되었고 2016년 총 8개로 증가했다.

■ 표 III-9 ■ 장애여성인력개발센터 교육프로그램 현황(2014~2016년)

(단위 : 개, %)

구분		2014년	2015년	2016년
취업 과정	서울시지원사업	1(20.0)	1(7.7)	2(33.3)
	여성가족부지원사업	3(60.0)	4(30.8)	-
	유료교육(직업훈련)	1(20.0)	3(23.1)	4(66.6)
	소계	5(100)	8(61.5)	6(42.9)
비취업 과정	유료교육(생활문화)	-	5(38.5)	7(87.5)
	고용노동부사업	-	-	1(12.5)
	소계	-	5(38.5)	8(57.1)
총 계		5(100)	13(100)	14(100)

장애여성인력개발센터의 훈련프로그램 수강자의 평균 훈련횟수와 시간을 살펴보면 ■ 표 III-10 ■ 과 같다. 전체 취업과정은 2014년 총 평균 50회, 147시간(1일, 3시간)을 교육이 이루어졌다. 2015년의 총 교육횟수와 시간은 평균 38.5회, 137.4시간으로 2014년에 비해 감소하였다. 이러한 취업과정의 교육횟수 및 시간은 비장애 경력단절여성을 대상으로 하는 여성가족부지원사업 보다 짧은 것으로 나타났다. 여성가족부지원사업은 2014년 평균 61.7회, 200시간, 2015년 평균 56.3회, 225시간 교육하였다. 장애여성은 신체적·사회적 기능 취약성으로 인해 비장애 여성보다 취업 및 직업재활에 많은 시간이 소요된다. 따라서 보다 장기적인 교육프로그램이 진행되어야 한다. 하지만 그동안 장애여성인력개발센터가 운영한 취업과정의 평균 훈련횟수와 시간은 비장애 경력단절여성 프로그램인 새로일하기센터 교육프로그램 보다 낮은 수준이었다. 이러한 결과를 통해 장애여성인력개발센터 취업과정 교육프로그램은 장애여성 특성을 고려하지 못한 것으로 해석할 수 있다.

한편 2015년 비취업 유료교육(생활문화)은 평균 7.8회, 23시간으로 나타났다. 2016년에는 전체 평균 6.1회, 21.8시간으로 나타났다. 유료교육 프로그램이 평균 6.6회, 22.5시간, 고용노동부 사업은 평균 5회, 20시간 진행됐다.

표 Ⅲ-10 장애인성인력개발센터 수강자의 평균 훈련횟수 및 시간(2014~2016년)

(단위 : 회, 시간)

구분		2014년	2015년	2016년
취업 과정	서울시지원사업	60(120)	60(120)	46(108)
	여성가족부지원사업	61.7(200.0)	56.3(225)	-
	유료교육(직업훈련)	5(15)	7.7(26.3)	5(15)
	소계	50(147)	38.5(137.4)	21.4(52.2)
비취업 과정	유료교육(생활문화)	-	7.8(23.0)	6.6(22.5)
	고용노동부 사업	-	-	5(20)
	소계	-	7.8(23.0)	6.1(21.8)

7) 종사자의 직장생활 및 업무환경 현황

장애인성인력개발센터 현장전문가 대상 종사자의 직업재활 제반여건 및 주변 환경에 관해 설문조사를 하였다. 그 결과 장애인성인력개발센터 종사자의 내·외부 직업훈련 및 취업지원 역할수행에 적극적인 것으로 나타났다. 장애인성인력개발센터 업무수행을 통해 종사자는 전문성이 향상되었다고 판단하고 있었다.

하지만 센터 종사자는 업무수행의 어려움을 호소하고 있었다. 작업하기에 좋지 않은 냉난방기, 조명 등의 환경과 직원 대상 성인지 교육 및 장애인 이해 및 감수성 교육 미실시를 문제점으로 지적했다. 또한 종사자의 낮은 임금을 지적했다. 그동안 장애인성인력개발센터는 높은 종사자 이직률이 나타났다. 낮은 임금은 종사자가 이직을 결정하는 중요요인이다. 이러한 점에서 향후 종사자의 안정적인 고용을 위해 임금보조가 우선적으로 필요한 사항으로 나타났다. 다음으로 장애인성에 대한 이해 증진 교육실시가 요구되었다.

8) 이용 장애인의 시설환경 현황

장애여성인력개발센터는 장애여성이 이용하기에 좋은 작업환경(냉난방기, 조명 등)을 갖추지 못한 것으로 나타났다. 특히 강서구로 이전한 현 장애여성인력개발센터는 임대시설로써 장애여성이 교육훈련을 수행하기에 불편함이 많은 것으로 나타났다. 불편사항은 장애유형을 고려하지 않은 편의시설과 주차장, 엘리베이터, 장애인 전용 화장실 등 기타 편의시설 이용 및 미설치 등이다. 현장조사 결과, 2016년 12월 강서구로 이전한 장애여성인력개발센터의 복도는 의자 2개 넓이의 매우 협소한 공간으로 확인되었다. ■그림 Ⅲ-1■과 같이 휠체어 하나만 이동할 수 있을 정도로 좁은 공간이기 때문에 장애여성의 원활한 이동이 어렵다. 이 같은 이유로 향후 이용 장애인의 안정된 교육훈련을 위해 직업재활 전문시설 및 장비확충이 가장 필요한 사항으로 나타났다.

■그림 Ⅲ-1■ 장애여성인력개발센터 복도



주: 복도(좌, 우)

다음으로 여성장애인 전용 화장실 개조가 2순위로 높게 나타났다. ■그림 Ⅲ-2■에 나타나 있듯이 장애여성인력개발센터의 장애인 화장실은 장애여성 한 명이 이용할 수 있는 크기로 장애여성 이용자 수 대비 공간이 부족하다.

Ⅲ-2 장애인력개발센터 화장실



주: 화장실 입구(좌)와 내부시설(우)

주차장 역시 장애여성이 이용하는데 있어 불편함을 제공한다. 야외주차장의 장애인 전용공간은 3개에 불과하다. 실내주차장의 경우, 기계식 주차장으로 이동에 제한을 가지고 있는 장애여성이 이용하기에는 불편함이 따른다.

Ⅲ-3 장애인력개발센터 주차장



주: 야외 주차장(좌), 실내 주차장 입구(우)

3. 장애여성인력개발센터 운영의 문제점

1) 재정적 어려움

장애여성인력개발센터 현장전문가는 운영비 부족을 운영 상 가장 큰 문제점으로 지적하였다. 장애여성인력개발센터는 장애여성 직업재활기관으로 비장애 여성인력개발센터 보다 많은 운영예산을 필요로 한다. 장애여성인력개발센터는 장애인을 대상으로 하는 기관으로 교육대상의 특성에 맞는 프로그램 제작과 시설운영에 비용이 발생하기 때문이다. 또한 장애인 대상 교육의 경우, 유료과정으로 운영비용 충당이 불가능 하므로 장애인 교육프로그램 활동보조를 위한 많은 예산이 책정되어야 한다. 하지만 장애여성인력개발센터는 16개 비장애 여성인력개발센터와 동일한 운영비를 받고 있다. 서울시 보조금 규모는 인건비와 기본 운영경비로만 지출되고 있는 현실이다.

장애인이 훈련인원 중에 섞여 있다면 비용부담이 클 수밖에 없어요. 장애인 맞춤형 교재개발은 물론 기본 편의시설에 들어가는 비용이 비장애인 대상 기관보다 더 들어가는데 이런 부분들이 반영 안 되어 있어요. 공간도 휠체어를 타신 분들이 오시면 많은 공간이 할애되어야 해요. 수입 면에서도 장애여성만을 대상으로 하니까 비용충당이 안 되는 문제점도 있어요. <사례A>

서울시 지원금은 인건비와 기본 운영경비로만 지출하고 있어요. 장애여성 대상 상담사를 고용하고 싶어도 현재 지원금으로는 예산부족으로 추가로 채용할 수 없어요. <사례E>

장애인 대상 교육프로그램을 운영하기 위해서는 활동보조인 인건비가 추가 책정되어야 해요. <사례F·G>

이러한 부족한 운영비를 충당하고자 장애여성인력개발센터는 생활문화 유료 프로그램을 운영하는 것으로 나타났다. 특히 유료 프로그램은 장애여성을 대상으로 참여 인원을 충당하기 어렵다는 점에서 비장애 여성을 대상으로 운영하고 있다. 이 같은 운영비 부족은 장애여성인력개발센터로 하여금 비장애 여성 대상 유료 생활문화과정을 지속적으로 운영하게 만든다. 나아가 장애여성만을 위한 기관으로써의 역

할 재정립을 가로막는 주요 원인이 되고 있다. 따라서 FGI에 참여한 현장전문가는 장애여성인력개발센터가 장애여성 직업재활기관으로써 특화된 기능을 수행할 수 있도록 16개 비장애 여성인력개발센터와 차등화된 지원금 지급을 제안하였다.

서울시 2억 6천만 원 운영비 지원은 인건비 정도로 많지 않아요. 사업비를 벌어서 운영할 수밖에 없는 센터 입장에서 보면 비장애 여성 대상 유료과정을 운영해야 해요. <사례D>

유료과정으로 취미과정, 반려동물의류제작 과정, 꽃차, 소믈리에 등은 대부분 비장애인을 대상으로 하고 있어요. 월 100~150만원 수익의 유료강좌를 안 하려면 돈을 더 줘야 해요. <사례E>

2) 종사자의 높은 이직률과 전문 인력 부족

장애여성인력개발센터가 가지고 있는 또 다른 문제점은 열악한 처우로 인한 종사자의 높은 이직률과 전문 인력 부족이다. 장애여성인력개발센터의 채용부족은 직원들에 대한 처우를 열악하게 만들며 종사자의 낮은 처우는 이직의 결정으로 확인됐다. 직원의 높은 이직률은 비장애 여성인력개발센터 경영평가에서 매회 지적받는 문제점 중 하나이다. 장애여성인력개발센터는 2013년부터 2015년까지 강남새로일하기센터를 지정받아 공동운영하였다. 이 과정에서 지정방식으로 운영법인의 임금 테이블 기준을 적용받고 있는 장애여성인력개발센터의 종사자는 여성가족부 임금 테이블을 적용받는 강남새로일하기센터 종사자로부터 상대적 박탈감이 컸던 것으로 확인되었다. 강남새로일하기센터 대비 장애여성인력개발센터 종사자의 낮은 임금은 이직의 결정요인으로 확인됐다. 이러한 종사자의 높은 이직률은 센터의 장애여성 직업재활 전문성을 하락시키는 주요 원인이 됐다.

직원 처우도 굉장히 낮아요. 인건비 테이블이 없어요. 다른 여성인력개발센터도 마찬가지예요. 오래 못 있고 이직하는 직원들이 많아요. 센터는 장애여성인력개발센터기 때문에 특수한 훈련교사나 상담사나 수화통역사나 이런 분들을 직원으로 채용하고, 시간제로 채용하려면 인건비가 당연히 필요해요. 서울시 지원금으로는 한 달 살기 어려워요. 구조적으로 유료 프로그램을 할 수 밖에 없어요. <사례E>

인건비 부분도 중요한 원인이라 생각해요. 새로일하기센터는 여가부에서 지원하고, 장애여성인력개발센터는 법인 직원이니가 월급도 달라요. 예측하건데 새로일하기센터 직원들이 장애여성인력개발센터 직원보다 더 많이 받을거예요. <사례D>

직원이 들어오면 1년은 있어야 시스템에 대해 이해하는데 그 전에는 1년도 못 버티고 가는 사람들이 많았어요. 지금 있는 직원 중에는 2년 되는 직원들도 있어요. 조금 직원들에게 처우를 조금 더 좋게 해주고 싶어요. 아쉽긴 해요. <사례E>

장애여성장애인을 대상으로 하는 직업상담의 특성 상 시설이용 장애인과 종사자의 라포(rapport) 형성이 중요하다. 상담사와 장애인 간의 심리적 교류가 형성된 이후 직업상담이 이루어져야 한다. 하지만 종사자의 높은 이직률은 상담자의 변화로 인해 직업재활시설 이용 장애인의 상호신뢰를 어렵게 만든다. 따라서 상담직원의 근무 지속성 확보가 중요하다. 이를 위해 현장전문가 FGI 결과 문제점으로 지적된 종사자 임금 및 기본처우 대책이 필요하다.

장애인은 낮가림이 심한 편으로 오픈마인드가 진행된 이후에 직업 상담이 진행되고 있어요. 어렵게 오픈마인드 한 후에 담당자가 바뀌면 센터를 가기 싫어해서 상담직원은 잘 안 바뀌요. <사례A>

기관 종사자는 장애여성인력개발센터의 운영특징을 보여준다. 장애여성인력개발센터는 장애여성 대상 직업훈련 및 취업지원 기관으로 장애유형 맞춤 전문 인력이 필요하다. 즉, 농아 또는 청각장애인을 위한 수화통역사와 장애인 전문 상담사, 직업재활사, 직업훈련교사 등 전문 인력 채용 및 활용이 필요하다. 하지만 장애여성인력개발센터의 운영예산 부족한 전문 인력 채용을 어렵게 만든다.

종사자 역시 부족해요. 예전에 농아분이 오셨는데, 수화를 할 수 있는 직원이 없었어요. 수화를 할 수 있는 직원이 없다는 것은 기본이 안 된 거예요. 종사자 역량강화하고 재활전문가가 같이 일을 하면서 전반적인 장애인의 특성이 사업에 녹아낼 수 있는 방법을 강구해야 해요. 직업상담사 중에는 재활전문가 1명은 반드시 채용하는 방식 등으로 해서 장애여성인력개발센터라는 것을 부각해야 해요. <사례B>

청각장애인을 위한 수화통역사라든가, 그 분들을 케어 할 수 있는 분들이 필요해요. 발달장애나 뇌병변 장애인분들은 활동보조원과 함께 오지만 그렇지 않은 분들에게는 도움을 주는 분들이 필요해요. 동료상담을 할 수 있는 장애인분들이 있으면 좋을 듯해요. <사례F·G>

장애여성인력개발센터 종사자는 장애여성 직업재활에 관한 경력과 센터 근무기간이 짧은 것으로 확인되었다. 이는 기관의 장애여성 직업재활 기능수행 전문성을 하락시키는 요인이다. 따라서 장애인 직업재활기관, 복지관과 같이 종사자 대상 장애여성 직업재활에 관한 역량강화 교육이 필요하다.

3) 타 기관·지역사회 소극적 연계

장애여성인력개발센터가 가지고 있는 접근성의 한계를 보완하기 위해서는 지역사회 내 타 기관 연계가 중요하다. 하지만 지금까지 장애여성인력개발센터는 타 기관 및 지역사회 연계가 원활하게 이루어지지 않은 것으로 확인되었다. 2015년 운영평가에서 기업연계 부족이 문제점으로 지적되었다. 이후 지속적으로 타 기관, 지역사회와의 연계를 늘리기 위해 노력하고 있지만 여전히 미비한 것으로 나타났다.

센터마다 박람회 비용을 나눠줘서 각 센터가 할 수도 있고, 연계를 해서 할 수도 있어요. 장애여성인력개발센터도 다른 복지관들과 같이 해서 일자리 마당, 어울림 마당을 할 수 있지만 지금까지는 그렇게 하지 않았어요. 올해는 적극적으로 해보려고 하는 거 같아요. 2015년 평가에서는 맞춤형 사업을 기업특화라고 했는데, 기업 연계가 안 된 부분을 지적받았어요. 수화통역부분은 청각장애인과 기업을 연계하면서 과정을 바꿀 수 있어요. <사례D>

지역으로는 (연계가) 거의 없었어요. (대학교와의 연계를) 생각을 안 한 건 아니에요. 작년에는 고등학교랑 (연계를) 했어요. 센터가 강서구로 이전하고 얼마 안 돼서 (아직) 계획 중에 있어요. <사례F·G>

특히, 취업 취약계층인 장애여성의 취업률을 높이기 위해서는 유관기관과의 네트워크가 중요하다. 일반사업장의 경우, 장애인 고용에 관한 의지가 있음에도 불구하고 적극적으로 구직자를 찾지 않는 것으로 나타났다. 사업체의 장애여성 고용에 관한 인식개선과 더불어 적극적인 채용을 위해서는 직업재활기관 간의 사업체 정보공

유가 중요하다. 직업재활기관간의 네트워크 형성을 통한 장애여성 취업알선이 확대되어야 한다.

취업알선기관과의 네트워크가 필요해요. 일반사업장은 그냥 벌금내고 마는 수준일 거 같아요. 장애인을 위한 일자리가 어디에 있는지 발굴과정이 적극적으로 이루어져야 하지만 장애인 채용은 이루어지지 않아요. 장애인 관련 단체들과 네트워크를 적극적으로 하는 것이 필요해요. <사례B>

장애여성인력개발센터는 서울 25개 자치구 장애여성을 대상으로 한다. 25개 자치구의 장애여성을 모집하고 이동제약이 있는 수강자에게 원활한 직업훈련 및 직업능력개발훈련을 수행하기 위해서는 서울 내 타 기관과의 연계가 중요하다. 각 지역에 있는 장애인종합복지관의 공간을 활용하여 맞춤형 훈련강사를 파견 및 교육이 필요하다. 이를 통해 장애여성에게 직업훈련 관련 많은 정보와 취업기회를 확장할 것으로 기대된다.

접근성에 대한 한계를 극복하기 위해 기존 인프라 이용을 제안해요. 각 지역에 있는 장애인종합복지관의 공간을 활용해서 복지관의 장애여성을 모집하거나 기존 프로그램을 취업, 직업재활과 연계해서 지원하는 방법을 서울시에 요청해야 해요. 이는 서울시, 자치구의 지원과 협조가 있어야 해요. 복지관에서 여성인력을 교육시키고 싶다면 여성인력개발센터에서 강사를 파견하고 관리를 해주는 것도 좋은 방법이에요. 예를 들어 서울시에서 하고 있는 일자리플러스센터 연계처럼 업체를 공유하는 거예요. <사례A>

강서구로 이전한 장애여성인력개발센터는 여성발전기금을 지원받는 강서구 발달장애인학부모회와 함께 발달장애여성교육을 수행하고 있다. 지역사회 연계활동으로 직업훈련을 필요로 하는 강서구 발달장애인학부모회에 교육을 위한 장소제공과 강사섭외를 지원하였다. 그 이전에는 수화통역사양성과정 운영을 위해 장애인복지관, 일본 직업재활기관 등 유관기관과 MOU를 체결하여 네트워크를 형성하였다.

강서구에 발달장애인 부모회가 있는데 올해 양성평등발전기금 사업비를 땀어요. 발달장애인을 대상으로 2, 3개 수업계획을 갖고 센터에 문의를 하셨어요. 발달장애여성이 원하는

사업은 미용, 이성교육을 제일 원해요. 20대부터 40대 장애여성이 메이크업 강사를 섭외하고 싶다고 해서 센터 직원들이 강사 섭외하고 장소 제공 등을 도와드렸어요. 그건 직업훈련교육을 위한 건 아니지만 지역의 장애인을 위해 센터에서 할 수 있는 일을 한 거예요. <사례E>

(강남구에서는) 수화통역사양성과정을 운영하면서 장애인복지관, 일반 복지관 등 유관기관과 협약을 맺었어요. 정보도 정보지만 인력수용을 위해 협력 업체(구인 민간 업체)와도 취업협약을 했어요. <사례F·G>

4) 장애여성의 낮은 이용률

장애여성인력개발센터의 또 다른 문제점은 장애여성이 아닌 비장애 여성을 위한 기관운영으로 설립목표를 달성하고 있지 못하다는 점이다. 앞서 살펴본 바와 같이 지금까지 장애여성인력개발센터 이용자 대부분은 비장애 여성이다. 최근 3년 동안 장애여성 이용자수는 지속적으로 감소하고 있으며 2016년에는 0.3%(8명)에 불과했다. 이는 장애여성 특화기관으로써의 장애여성인력개발센터 특수성 확보를 어렵게 만든다. 즉, 비장애 여성인력개발센터와의 차별성을 가지지 못한다. 장애여성의 직업훈련 및 취업지원 기관으로서 장애여성인력개발센터의 정체성 확립이 시급하다.

장애인을 취업시키는 것은 어려워요. 취업, 창업 건수 평가는 비장애 여성과 다른 관점으로 바라봐야 해요. 장애여성단체임에도 불구하고 장애여성을 발굴하고 장애유형과 등급에 따라 어떤 직종이나 업종에서 일할 수 있는가에 대한 고민과 여기에 맞는 교육프로그램 운영 프로세스가 전혀 이루어지지 않았어요. <사례B>

취업지원 평가지표도 일반 센터와 달라져야 장애여성인력개발센터의 정체성이 드러날 거예요. 다른 센터들에서 안하는 사업을 담당해야 해요. <사례B>

직업상담사 TO 중 재활전문가는 반드시 1명 이상 채용하는 방식으로 장애여성인력개발센터라는 사실을 부각해야 해요. 그렇지 않으면 운영주체가 장애인단체라는 것, 장애인이 조금 이용한다는 정도 밖에 의미가 없어요. 콘텐츠 면에서는 차이가 없는 상황이에요. <사례B>

센터를 이용하는 분들은 경증인 분들이 많이 오세요. (중증 장애인이) 있긴 해요. 휠체어를 타고 오시기도 하세요. 하지만 기업에서 원하지 않아요. 중증은 의사소통이 어려운 분들도 있어요. 본인은 원하지만 기업에서 원하는 분들은 경증 장애인이에요. <사례E>

5) 소극적인 모집 홍보

장애여성인력개발센터의 모집 및 선발과정은 주로 홍보자료 배부를 통해 이루어지고 있다. 장애여성인력개발센터가 서울의료원에 위치하였을 때는 주로 주민센터, 문화센터, 복지관, 은행 등에 홍보물을 비치하였다. 강서구로 이전한 2017년에도 주민센터, 구청에 홍보물을 비치하고 신문이나 인터넷에 보도자료 배포하고 있다. 하지만 현장전문가는 홍보물의 질이 낮으며, 유시기관 정보공유를 통한 적극적인 홍보가 이루어지지 않고 있음을 문제점으로 지적하였다. 지금까지 장애여성인력개발센터는 타 기관과의 네트워크를 통해 이용자 모집을 진행하지 않았다. 이처럼 장애여성인력개발센터에 관한 홍보부족은 장애여성의 낮은 이용률을 가져왔다. 따라서 장애여성인력개발센터는 교육훈련생 선발을 위해 장애여성의 취업의지를 최우선적으로 고려하는 것으로 확인되었다. 하지만 장애여성 모집이 어려워 특별한 선발과정을 거치지 않았을 것이라는 의견이 제시되었다.

장애여성인력개발센터를 알고 있는 사람이 별로 없어요. 현 장애여성 모집은 운영법인이 지역별 관련 협회가 있기 때문에 네트워크를 이용하는 것 같아요. 기존 이용자에게 새로운 정보를 공유하고 홍보하고 있어요. 유사기관과 공유하는 것은 많이 없었어요. <사례A>

센터에 전화하거나 찾아오는 분들을 대상으로 해요. 전화를 한다는 것은 본인이 취업, 교육에 의지가 있다는 거예요. 또 홍보물을 확인하고 오는 경우도 많아요. 강남에 있을 때는 주민센터, 문화센터, 복지관, 은행 등에 홍보물을 비치했고 강서에서는 주민센터, 구청만 진행했어요. 직훈 과정 열리면 강남에서처럼 진행하려 해요. 이용자 모집홍보를 위해 발로 뛰며 강서구 모든 주민센터에 갔어요. 구청과도 센터가 연계를 하고 있어요. 신문이나 인터넷 쪽으로도 보도자료를 배포하기도 해요. <사례F·G>

장애여성 모집이 어려운 또 다른 이유는 장애여성의 낮은 취업의사와 장애여성 데이터 구축 한계에 있다. 앞에서 전술한 바와 같이 장애여성은 취업의지가 상당히 낮게 나타났다. 취업의지가 있는 고등학교 재학 장애여성은 취업성공패키지를 지원하고 대기업 취업연계 기회가 많은 한국장애인고용단을 주로 이용하는 것으로 나타났다. 한편, 장애여성인력개발센터 종사자는 강서구 이전과 함께 센터를 방문하는 장애여성의 평균연령이 더 높아진 것으로 응답했다. 또한 강서구 장애여성에 대한

데이터베이스 구축이 완료되지 않아 이용자 모집에 어려움을 겪고 있는 것으로 나타났다.

장애여성 모집이 기본적으로 쉽지 않아요. 장애여성은 스스로 제한적인 것들을 잘 알고 있기 때문에 구직을 시도하기 전에 미리 포기해요. 그 단체들하고 같이 뭔가를 하려고 했지만 모집이 안 됐어요. 취업의사가 있는 장애여성은 일찍부터 준비해요. 경증장애인은 학교에서 중증장애인은 공단 등의 기관에서 취업교육을 받아요. 하지만 이런 기회를 얻지 못한 경우는 결혼을 일찍 하셨거나 나이가 있는 경우인데 장애인인력개발센터 이용자 대부분이 고령의 결혼한 장애여성이었어요. <사례A>

강서구 장애여성 정보가 아닌 이전하기 전의 강남지역 데이터가 너무 많아요. 센터가 가지고 있는 데이터 안에서 맴돌게 돼요. 장애인 리스트 안에서 올해 들으신 분들이 내년에도 또 들으세요. 장애인이 많다고 강서로 왔지만 이 데이터를 취합하는 데 기간이 오래 걸려요. (데이터들은) 발로 뛰어서 알아내거나 법인이 장애인단체다보니 법인을 통해서 얻게 된 리스트예요. 장애인복지관과 연계해서 데이터를 주면 좋을텐데 그게 안돼요. <사례F·G>

이처럼 장애여성 훈련생 모집은 굉장히 어렵다. 따라서 비장애 여성인력개발센터와 같은 홍보방식은 한계가 있다. 장애여성 참여율을 높이기 위해 장애여성인력개발센터는 비장애 여성인력개발센터와 차별화된 홍보 방식이 필요하다.

6) 장애여성 특화 직업재활프로그램의 부족

장애여성인력개발센터는 장애여성 전문 직업재활기관임에도 불구하고 교육 프로그램 대부분이 장애여성과 비장애 여성 통합과정이다. 이 같은 결과는 이용대상에 대한 장애여성인력개발센터와 서울시의 상반된 입장에서 원인을 찾을 수 있다. 서울시는 2012년 ‘장애여성 직업개발을 위한 교육 및 취·창업 지원’을 운영목적으로 장애여성인력개발센터를 개관하였다. 하지만 장애여성인력개발센터장 FGI 결과, 장애여성인력개발센터는 장애여성과 비장애 여성 통합프로그램 운영을 기본방침으로 설정하고 있었다. 장애여성인력개발센터의 운영비 부족과 비장애 여성의 장애여성 고용에 관한 편견 및 인식개선을 이유로 지속적인 통합과정을 지속운영하고 있었다.

센터의 이용대상은 장애여성과 비장애 여성 통합교육이에요. 비장애 여성과 장애여성이 같이 교육 되면서 서로에 대한 인식이 저절로 순화돼요. 서로에 대한 선입견이 없어지고 장애 여성도 열심히 하겠다는 의식도 갖게 돼요. 그래서 같이 교육을 진행하고 있어요. 대부분의 센터 이용자들은 처음에 장애여성만 오는 센터라고 생각해요. 그래서 통합지원센터라는 애기를 계속 홍보하고 있어요. 지난 4년간 장애여성과 비장애 여성이 같이 교육을 받는 곳이라는 홍보를 많이 했어요. <사례E>

또한 장애여성인력개발센터의 정체성을 확립하기 위해서는 장애여성 대상 직업훈련 프로그램뿐만 아니라 사회심리재활(생활문화과정) 운영이 요구된다. 앞서 살펴본 바와 같이 장애여성은 사회참여 및 취업의지가 상당히 낮은 것으로 확인됐다. 직업능력개발훈련 이전에 사회참여에 대한 동기강화, 자신감 향상을 위한 상담 및 직업적응훈련 등이 이루어져야 한다. 즉, 장애여성의 직업적 자립을 위해서는 비장애 여성과 다른 방식으로 사회심리재활 프로그램이 필요하다.

사회 참여 동기부여도 함께 이루어지지 않으면 취업으로 연계되기 힘들어요. 장애여성이 사회적으로 사회활동 하게끔 동기부여 할 수 있는 프로그램을 중심으로 구성되어야 해요. <사례B>

장애여성인력개발센터의 장애여성 특화 프로그램 부족은 운영법인에서 원인을 찾을 수 있다. 장애여성인력개발센터의 지정법인은 장애여성 특화기관이지만 직업재활에 관한 경력은 부족한 것이 사실이다. 지금까지 장애여성 이용자의 요구를 반영하지 못한 채 비장애 여성인력개발센터와 차별성 없는 몇몇 프로그램만을 운영하였다.

법인은 장애에 특화된 기관은 맞지만 여성과 일자리에 특화되어 있지 않아요. 직업훈련을 하는 곳으로서의 경력은 없어요. 네트워크를 활용해서 전문가들과 함께 프로그램을 만들고 교육진행에 필요한 비용, 교사 등을 주장하지 못했어요. 그래서 다른 센터와 같이 운영되고 있어요. 이름만 장애라는 것만 가지고 있을 뿐이지 똑같이 운영되었어요. 장애여성 특화기관이라면 전문가가 있는 게 맞아요. 서울시여성능력개발원 입장에서는 프로그램을 개발하라고 하면 전문가 풀을 이용해서 장애프로그램을 구성할 수 있었겠지만 장애여성인력개발센터 쪽으로 할 수 있는 일은 없었어요. <사례D>

다음으로 장애여성인력개발센터 직업재활프로그램은 특화 프로그램 운영 부족 외에도 장애여성의 특성을 고려하지 않은 3개월 단기교육 과정이라는 문제점을 가진다. 장애여성은 직업적응 및 직업기술을 습득하는데 많은 시간이 소요된다. 하지만 장애여성인력개발센터의 직업재활 프로그램 교육기간은 비장애 여성인력개발센터와 차이가 없는 평균 3개월 단기과정으로 장애여성에게 필요한 교육기간에 비해 짧은 편이다.

센터에서 하는 직업교육은 3개월인데 사실 장애여성 대상 교육기간은 짧아요. 한 6개월은 되어야 해요. 그리고 매일 교육진행도 어려워요. 보통 교육기간이 월~금요일이고 매일해서 3개월 안에서 끝내는 게 목표인데 장애여성 대상 매일 오는 교육은 현실적으로 부담스러워요. 일주일 3~4번하고 하루에 4시간도 어려워 함. 시간 때문에 그만두는 경우도 많아요. 출석률도 중요한데, 출석률에 대한 부담도 있어요. 장애여성은 최소 6개월은 교육 받아야 보조로 일하든 기술적인 면을 익히지 않을까라는 생각이 들어요. 수업 있는 날에 올 수 있으면 와서 수업 듣고 없으면 연습하는 등 융통성 있게 하면 좋겠어요. 올해 서울시에 제출한 사업계획서 내용으로 장애여성은 매일 오는 것은 힘들다고 일주일에 3회 정도 시간표를 짜다보니까 한 5~6개월은 소요돼요. 그 정도 해야 기술이나 훈련 면에서 습득이 되거든요. <사례E>

7) 시설환경 문제

강서구로 이전한 장애여성인력개발센터는 장애여성 이용시설로써 부적합하다. 장애인 대상 시설은 이동 친화적이어야 한다. 하지만 장애여성인력개발센터 건물은 개인사업자 상가 7층으로 장애여성 전용주차장이 4개에 불과하다. 또한 유료기계식 주차장이다. 장애여성 전용 화장실은 1개에 불과하며 복도가 좁아 장애여성을 위한 시설로써 적합하지 않다.

강서구 이전 건물은 350평이고 1층이었어요. 그래서 장애여성이 이용하기에 편리했어요. 주차장도 따로 되어 있었어요. 여긴 개인 건물이니까 제약이 많아요. 지금 건물은 기계식 주차장인데 장애여성은 기계식 주차장을 사용 못해요. 장애인 주차장 4개 있는데, 돈을 받아요. 20%를 내더라도 장애여성이 돈을 내야하니까 부담스러워요. <사례E>

우선 강남에 있을 때는 시설 면에서 예전 서울의료원이기 때문에 휠체어를 사용하는 장애인이 이용하기에 적절한 인프라였어요. 하지만 강남지역 자체에 장애인이 별로 안 살았어요. 이동의 제약이 많은 장애인인데, 시설 인프라가 많이 갖춰져도 올 장애인이 없었어요. 지금 이전한 강서구는 장애인이 가장 많은 지역임에도 불구하고 인프라가 부족해요. 적절한 시설인 것 같지는 않아요. <사례D>

이동의 어려움을 겪는 장애여성에게 접근성은 매우 중요하다. 하지만 장애여성인력개발센터는 지하철 인근지역이 아니기 때문에 장애여성 이용자의 접근가능성이 낮다. 도로별 안쪽에 위치해 있어 대중교통을 통해 장애여성이 이용하기에 어려움이 있다.

4. 시사점

장애여성인력개발센터는 장애여성을 위한 직업훈련 및 취·창업 지원이라는 특화 기능을 수행하지 못하고 있다. 개관 이후 장애여성인력개발센터의 운영방향이 설립 목표에 부합한 운영방향을 설정하지 못했기 때문이다. 이는 2013~2015년 장애여성인력개발센터의 이용자와 프로그램 현황 결과에서 알 수 있듯이 장애여성을 위한 직업훈련 및 취·창업 지원을 특화시키지 못하고 있다. 장애여성인력개발센터는 장애여성의 이용률이 상당히 낮아 16개 비장애 여성인력개발센터와 차별성 없이 운영되고 있다. 장애여성인력개발센터는 비장애 여성, 경력단절여성의 능력개발을 위한 센터설립 근거인 「양성평등기본법」 안에서 설립되어 장애여성만을 대상으로 한 프로그램을 시작하지 못하고 있다. 장애여성 취업 프로그램은 비장애 여성 통합 취업과정으로 운영하고 있으며 생활문화과정은 유료과정으로 100% 비장애 여성만을 대상으로 하고 있다. 취업과정의 장애여성 수료자 비중은 2016년 기준 4.8%(8명)에 불과하다. 또한 비장애 여성인력개발센터의 평균 교육과정 수는 25개인 반면 장애여성인력개발센터는 1/4 수준인 6개 과정으로 나타났다. 장애여성인력개발센터가 2016년 12월 강서구로 이전함에 따라 강서여성인력개발센터와의 차별화 및 기관 정체성을 확립하기 위해서는 장애여성만을 100% 대상으로 하는 특화기관으로의 운영 방향 설정이 필요하다.

또한 구직자 모집과 구인업체 발굴을 위한 장애여성인력개발센터의 유관기관 네트워크는 지금까지 소극적으로 이루어졌다. 장애여성인력개발센터는 취업지원기관으로써 직업재활사, 직업훈련교사 채용이 필수적이지만 2012년 개관 이후 지금까지 예산부족을 이유로 1명도 채용하지 못했다. 마지막으로 장애여성인력개발센터의 시설환경 부족은 장애인 고용촉진 및 직업재활훈련시설과의 경쟁을 불리하게 만들고 있다. 임대건물의 장애인 전용 주차장 부족, 유료주차, 장애여성이 이용하기에 협소한 편의시설은 사회심리재활 및 직업재활지원의 제반여건 제약요인으로 작용한다. 이는 장애여성인력개발센터로 하여금 장애직업훈련기관 및 복지법인과의 수강생모집 경쟁에서 절대적으로 불리하게 작용할 수 있다. 장애여성에게 적합하지 않은 시설환경은 장애여성인력개발센터의 전문적이고 효율적인 기관운영을 저해하고 있다. 장애여성은 성차별 요소와 함께 장애에 대한 편견 등으로 인해 사회참여와 노동시장에서 이중의 어려움을 겪고 있다. 장애남성과 일률적으로 규정하여 포괄적으로 접근하기 보다는 장애여성의 욕구를 파악하고 이에 대한 차별적·개별적 차원의 대책이 장애여성인력개발센터 운영방향 반영이 필요하다.

IV

장애여성인력개발센터 평가지표 문제점

1. 장애여성인력개발센터 평가지표 변화분석
2. 장애여성인력개발센터 평가결과 비교분석
3. 장애여성인력개발센터 평가지표 난이도·변별도 분석
4. 장애여성인력개발센터 평가지표의 문제점
5. 시사점

IV

장애여성인력개발센터 평가지표 문제점

1. 장애여성인력개발센터 평가지표 변화분석

1) 서울시(장애)여성인력개발센터 평가지표 구성

서울시(장애)여성인력개발센터의 평가지표는 성과관점, 고객관점, 프로세스관점을 바탕으로 5가지 항목을 측정한다. 각 항목은 취업실적, 서비스 만족도, 집행역량, 특성화 전략, 네트워크/모니터링 홍보로 구성되어 있다. 이에 더하여 기타 가점과 감점을 측정한다.

각 항목의 세부적인 평가지표는 Ⅱ 표 IV-1과 같다. 고객관점의 취업실적은 취·창업 성과와 취·창업 서비스 개선 노력으로 측정된다. 취·창업 성과는 정량지표를 통해 측정되며, 25점이다. 취·창업 서비스 개선노력은 취·창업 실적 개선과 취업지원/사후 관리 서비스 개선 노력 및 성과를 통해 측정된다. 취·창업 실적 개선은 정량지표로서 10점 배점이다. 취업지원/사후 관리 서비스 개선노력 및 성과는 정성지표로 5점이다. 고객관점의 서비스만족도는 이용자 만족도를 통하여 측정되며 정량지표로 10점이다.

프로세스 관점의 집행역량은 집행절차준수노력을 통하여 측정된다. 정량지표로써 10점이다. 특성화전략은 기관특화 전략, 서울시 1센터 1특화 프로그램을 통해 측정된다. 기관특화전략의 경우 정성지표, 서울시 1센터 1특화 프로그램은 정량·정성지표를 통해 측정된다. 각 배점은 15점으로 동일하다. 네트워크/모니터링/홍보 항목

(10점)은 유관기관의 네트워크 정성평가로 측정된다.

가점은 사업협조도, 사업수행 적극성 등으로 5점이다. 보고지연과 허위보고 등 자료정확성이 떨어지는 경우 최대 감점 5점을 부여한다. 서울시(장애)여성인력개발센터는 이상의 평가지표로 구성되며 총 배점은 100점이다.

표 IV-1 서울시(장애)여성인력개발센터 평가지표와 배점(2016년)

(단위 : 점)

평가항목		평가지표		방법	배점
I. 성과 관점	I-1. 취업실적	I-1-1. 취·창업 성과		정량	25
		(시범) 취·창업 실적		정량	-
		I-1-2. 취·창업 서비스 개선 노력	취·창업 실적 개선	정량	10
			(시범)고용유지율 실적	정량	-
III. 프로 세스			취업지원/사후 관리 서비스 개선노력 및 성과	정성	5
II. 고객 관점	II-2. 서비스 만족도	I-2-1. 고객만족도	이용자만족도	정량	10
			수요자만족도	정량	-
III. 프로 세스	II-1. 집행역량	II-1-1. 집행절차 준수 노력 (집행절차의 정당성)		정량	10
	III-1. 특성화 전략	III-1-1. 기관 특화 전략		정성	15
		III-1-2. 서울시 1센터 1특화 프로그램 (특성화 프로그램/맞춤형 사업)		정량/ 정성	15
	III-2. 네트워크/ 모니터링/ 홍보	III-2-1. 유관기관 네트워크 (모니터링·홍보)		정성	10
기타 가점				-	5
감 점				-	-5
총 계					100

자료: 서울시여성능력개발원(2017), 「2017년 서울특별시여성인력개발기관 운영평가 결과서」.

2) 서울시(장애)여성인력개발센터 평가지표 배점변화

최근 3년 서울시(장애)여성인력개발센터의 평가지표 배점은 2013년과 2014년 100점에서 2015년 80점으로 변화하였다. 세부적인 배점변화는 Ⅱ 표 IV-2 Ⅱ와 같다. 취업실적 항목의 취·창업성과는 2013년 30점, 2014년 25점, 2015년 20점으로 매년 5점씩 감소하였다. 두 번째 평가지표인 취·창업서비스 개선노력은 2013년 20점 단일지표로 측정되었다. 하지만 2014년과 2015년에 취·창업 실적개선과 취업지원/사후관리 서비스 개선노력 및 성과로 구분되어 측정되었다. 각 배점은 2014년 8점, 7점, 2015년 5점으로 취·창업서비스 개선 노력 역시 매년 5점씩 감소하였다. 그 결과 취업실적의 총 배점은 2013년 50점에서 2015년 30점으로 매년 10점씩 감소하였다. 비율로는 12.5%p 감소하였다.

서비스만족도 항목의 고객만족도 지표는 2013년과 2014년 이용자 만족도 10점, 수용자 만족도 10점, 총 20점으로 측정되었다. 하지만 2015년 이용자 만족도만이 10점으로 측정되었다. 2013~2015년 배점은 7.5%p 감소하였다. 집행역량 항목의 집행절차 준수노력 지표는 2013~2015년 동일하게 10점을 유지하였다. 비중은 2.5%p 증가하였다. 특성화전략 항목의 기관특화전략 지표는 2013년 측정되지 않았다. 하지만 2014년과 2015년 10점 배점으로 측정되었다. 서울시 1센터 1특화 프로그램 지표는 2013~2015년 10점 배점으로 측정되었다. 비중은 2.5%p 증가하였다. 네트워크/모니터링/홍보 항목의 유관기관 네트워크 지표 역시 2013~2015년 10점으로 나타났다. 기타 가점은 2014년부터 2점 추가되었다.

서울시여성인력개발센터의 평가지표 배점변화를 통해 취업실적과 수요자 만족도에 대한 배점 비중은 감소하였다. 반면 집행역량과 특성화전략 그리고 기관과의 네트워크 비중은 증가하였다. 서울시여성인력개발센터의 평가는 센터의 노력이 직접적으로 반영되는 이용자 만족도, 운영평가를 중시하고 있다.

【 표 IV-2 】 서울시(장애)여성인력개발센터 평가지표 배점변화(2013~2015년)

(단위 : 점)

평가항목	평가지표		2013년	2014년	2015년	13→15 배점 (비중변화)
I -1. 취업실적	I -1-1. 취·창업성과 (직업능력개발훈련 취업점수)		30	25	20	50→30 (12.5%p 감소)
	I -1-2. 취·창업 서비스 개선 노력	취·창업 실적 개선	20	8	5	
		취업지원/사후 관리 서비스 개선노력 및 성과		7	5	
I -2. 서비스 만족도	I -2-1. 고객만족도	이용자만족도	10	10	10	20→10 (7.5%p 감소)
		수요자만족도	10	10	-	
II -1. 집행역량	II -1-1. 집행절차 준수 노력 (집행절차의 정당성)		10	10	10	10→10 (2.5%p 증가)
III -1. 특성화 전략	III -1-1. 기관 특화 전략		-	10	10	0→10 (12.5%p 증가)
	III -1-2. 서울시 1센터 1특화 프로그램 (특성화 프로그램/맞춤형 사업)		10	10	10	10→10 (2.5%p 증가)
III -2. 네트워크/ 모니터링/ 홍보	III -2-1. 유관기관 네트워크 (모니터링·홍보)		10	10	10	10→10 (2.5%p 증가)
기타 가점			-	2	2	-
감 점			-2	-2	-2	-
총 계			100	100	80	-

자료: 서울시여성능력개발원(2016), 「2016년 서울특별시여성인력개발기관 운영평가 결과서」.

다음으로 2013~2015년 서울시(장애)여성인력개발센터의 평가지표 배점변화를 살펴봤다. 평가항목은 투입, 과정, 성과로 분류되며, 각각의 세부항목으로 투입은 인력, 예산, 인프라로 구성되어 있다. 과정은 활동, 네트워크로 세분화되어 있으며, 성과는 이용자 지향성과 고객만족도로 측정된다. 각 세부항목의 평가지표의 변화를 살펴보면 아래 ■ 표 IV-3 ■ 과 같다.

투입의 예산항목은 집행절차 준수 노력을 통해 측정된다. 평가지표 점수는 2013~2015년 10점으로 동일하며, 비중은 2.5%p 증가하였다.

과정의 활동항목은 취업지원/사후관리 서비스 개선노력 및 성과, 기관특화전략, 서울시 1센터 1특화 프로그램 지표를 통해 측정된다. 취업지원/사후관리 서비스 개선노력 및 성과 지표는 2013년 10점에서 2014년 7점, 2015년 5점으로 3년간 총 5점이 감소하였다. 평가의 중요도가 떨어진 반면 기관특화전략 지표와 서울시 1센터 1특화 프로그램 지표는 매년 10점으로 동일하게 측정되었다. 하지만 2015년 총 배점이 80점으로 감소하였지만 지표의 중요성은 오히려 증가하였다.

과정의 네트워크 항목은 유관기관 네트워크 지표를 통해 측정된다. 배점은 2013~2015년까지 10점으로 동일하다. 과정의 점수비중 변화는 2013년 20점에서 2015년 35점으로 23.8%p 증가하였다.

성과항목은 이용자 지향성과 고객 만족도로 분류된다. 이용자 지향성은 취·창업 성과와 취·창업실적개선 지표를 통하여 측정된다. 각각의 배점변화를 살펴보면 취·창업성과 지표는 2013년 30점, 2014년 25점, 2015년 20점으로 매해 5점씩 감소하였다. 취·창업실적개선 지표 역시 2013년 10점, 2014년 8점, 2015년 5점으로 지속적으로 감소하였다. 고객만족도 항목은 이용자 만족도와 수요자 만족도를 통해 측정된다. 이용자 만족도는 2013~2015년 10점으로 동일하다. 수요자 만족도는 2013년과 2014년 10점으로 측정되었지만 2015년부터는 제외되었다. 성과항목의 배점은 2013년 총 60점에서 2015년 35점으로 비중이 16.3%p 감소하였다.

■ 표 IV-3 ■ 서울시(장애)여성인력개발센터 내용별 평가지표 배점변화(2013~2015년)

(단위 : 점)

평가항목		평가지표	2013년	2014년	2015년	13→15 점수 (비중변화)
투입	인력	-	-	-	-	10→10 (2.5%p 증가)
	예산	Ⅱ-1-1. 집행절차 준수 노력 (집행절차의 정당성)	10	10	10	
	인프라	-	-	-	-	
과정	활동	Ⅰ-1-2 ②. 취업지원/사후 관리 서비스 개선노력 및 성과	10	7	5	20→35 (23.8%p 증가)
		Ⅲ-1-1. 기관 특화 전략	-	-	10	
		Ⅲ-1-2. 서울시 1센터 1특화 프로그램 (특성화 프로그램/맞춤형 사업)	-	-	10	
	네트워크	Ⅲ-2-1. 유관기관 네트워크 (모니터링·홍보)	10	10	10	
성과	이용자 지향성	Ⅰ-1-1. 취·창업성과 (직업능력개발훈련 취업점수)	30	25	20	60→35 (16.3%p 감소)
		Ⅰ-1-2 ①. 취·창업 실적 개선	10	8	5	
	고객 만족도	Ⅰ-2-1 ①. 이용자만족도	10	10	10	
		Ⅰ-2-1 ②. 수요자만족도	10	10	-	
기타		기타 가점	-	2	2	-
		감 점	-2	-2	-2	-
총 계			100	100	80	-

자료: 서울시여성능력개발원(2016), 「2016년 서울특별시여성인력개발기관 운영평가 결과서」.

3) 서울시(장애)여성인력개발센터 평가지표 산정·측정방법

장애여성인력개발센터 평가지표의 산정·측정방법은 정량지표와 정성지표로 이루어진다. 각 지표는 특성에 따라 서로 다른 산정·측정방법을 사용한다. 평가지표별 구체적인 점수산정은 Ⅱ 표 IV-4 Ⅱ와 같다.

Ⅱ 표 IV-4 Ⅱ 장애여성인력개발센터 세부 평가체계별 산정·측정방법

평가 항목	평가지표	산정·측정방법																			
I-1. 취업 실적	I-1-1. 취·창업성과 (직업능력개발훈련 취업점수)	$\left(\frac{\text{취업자수} + \text{일반취업자수}}{\text{직업능력개발훈련수료자수} + \text{일반구직자수}}\right) \times 100$ ○ 제출자료 서면검토																			
	I-1-2. 취·창업 서비스 개선 노력	○ 직업훈련취업률과 구직자등록자 수의 3개년 평균 대비 개선정도																			
		<table><tr><th>세부기준</th><th>3개년 평균대비(%)</th><th>평가등급</th><th>배점 (직업훈련)</th><th>배점 (구직등록)</th></tr><tr><td>보통</td><td>0미만</td><td>C</td><td>1</td><td>0</td></tr><tr><td>우수</td><td>0이상~5미만</td><td>B</td><td>2</td><td>1</td></tr><tr><td>매우 우수</td><td>5이상</td><td>A</td><td>3</td><td>2</td></tr></table>	세부기준	3개년 평균대비(%)	평가등급	배점 (직업훈련)	배점 (구직등록)	보통	0미만	C	1	0	우수	0이상~5미만	B	2	1	매우 우수	5이상	A	3
	세부기준	3개년 평균대비(%)	평가등급	배점 (직업훈련)	배점 (구직등록)																
보통	0미만	C	1	0																	
우수	0이상~5미만	B	2	1																	
매우 우수	5이상	A	3	2																	
		$\left(\frac{15\text{년 직업훈련취업률} - 3\text{개년 평균 직업훈련취업률}}{3\text{개년 (13~15년) 평균 직업훈련취업률}}\right) \times 100$ $\left(\frac{15\text{년 구직등록자수} - 3\text{개년 평균 구직등록자수}}{3\text{개년 (13~15년) 평균 구직등록자수}}\right) \times 100$ ○ 자체평가보고서 심사																			
	취업지원 /사후관리 서비스 개선노력 및 성과	○ 상담방법 및 사후관리 프로세스 - 취업지원 및 사후관리 개선노력과 실질적인 성과기술 ○ 인터뷰 등을 통한 전문위원 평가																			
I-2. 서비스 만족도	I-2-1. 고객 만족도	○ 직업능력개발훈련과정 수강생 만족도 조사(리커트 5점 척도) A. 여성인력개발기관 인프라 평가 B. 직업능력개발훈련 서비스 평가 C. 취업지원서비스 평가 D. 취업 만족도																			
		○ 취업처 만족도 조사(전화조사)(리커트 5점 척도) A. 여성인력개발기관 인프라 평가 B. 취업지원서비스 평가 C. 취업 만족도																			

평가 항목	평가지표	산정·측정방법					
Ⅱ-1. 집행 역량	Ⅱ-1-1. 집행절차 준수 노력 (집행절차의 정당성)	세부기준		평가등급	배점		
		매우 미흡		E	2		
		미흡		D	4		
		보통		C	6		
		우수		B	8		
		매우 우수		A	10		
○ 서울시 지도점검 결과에 따른 점수 배점							
Ⅲ-1. 특성화 전략	Ⅲ-1-1. 기관 특화 전략	○ 특성화 전략의 구축 및 성과 - 특화전략의 내용: 전략 실행방안, 지원내용 등 - 특화전략 성과 또는 기대효과: 시행결과와 성과 ○ 자체평가보고서 심사, 인터뷰 등을 통한 전문위원 평가					
	Ⅲ-1-2. 서울시 1센터 1특화 프로그램 (특성화 프로그램/맞춤형 사업)	○ 맞춤형사업 프로그램 - 계획의 적정성: 내용 및 특성화 노력 - 체계적인 운영: 운영개선 노력 - 추진노력 및 성과: 수료율, 취업률 등 운영결과 및 성과					
		세부기준		계획의 적정성	체계적인 운영(중도탈락율)	추진노력 및 성과	평가 등급
		매우 미흡		정성 평가	20%이상	정성 평가	E
		미흡			10~20%미만		D
		보통			5~10%미만		C
		우수			3~5%미만		B
		매우 우수			0~3%미만		A
		○ 산정방법: ①계획의 적정성×0.3+②체계적인 운영×0.3+③추진 노력 및 성과×0.4					
		○ 각 지표별 산정방법					
		수료율	맞춤형 프로그램 수료자수/맞춤형프로그램 참여자수×100 수료자수: 교육과정 80%이상 교육생수 참여자수: 교육과정 등록자수(교육 시작 전 포기자 제외)				
			중도 탈락율	맞춤형프로그램 탈락자수/맞춤형프로그램 참여자수×100 탈락자수: 참가자수-수료자수-조기취업자수 조기취업자수: 교육 중 취업자 수(미수료자만 해당)			
취업률	맞춤형프로그램 취업자수/맞춤형프로그램 수료자수×100 취업자수: 교육 중, 교육 후 취업자수(교육전 취업자 제외)						
	○ 자체평가보고서 심사, 인터뷰 등을 통한 전문위원 평가						
Ⅲ-2. 네트워크/모니터링/홍보	Ⅲ-2-1. 유관기관 네트워크 (모니터링·홍보)	○ 유관기관 네트워크/협력활동 내용 및 성과 - 네트워크 구축방법 및 성과 - 협조체계 구축을 통한 성과 - 지역사회 기여, 사회적 가치 기여 ○ 자체평가보고서 심사, 인터뷰 등을 통한 전문위원 평가					

평가 항목	평가지표	산정·측정방법												
기타 가점		○ 기타 - 천재지변, 법인변경 등 해당년도 평가에 영향을 미치는 요소의 경우 가점부여 - 기타 의견사항 ○ 자체평가보고서 심사, 인터뷰 등을 통한 전문위원 평가												
		○ 보고지연												
감 점		<table border="1"> <thead> <tr> <th>세부기준</th> <th>평가점수</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>지연</td> <td>-1</td> </tr> <tr> <td>정상</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	세부기준	평가점수	지연	-1	정상	0						
	세부기준	평가점수												
	지연	-1												
	정상	0												
		○ 허위보고												
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>세부기준</th> <th>허위보고 또는 확인불가건수</th> <th>평가점수</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>매우 미흡</td> <td>4~6건</td> <td>-2</td> </tr> <tr> <td>미흡</td> <td>1~3건</td> <td>-1</td> </tr> <tr> <td>정상</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	세부기준	허위보고 또는 확인불가건수	평가점수	매우 미흡	4~6건	-2	미흡	1~3건	-1	정상	0	0
	세부기준	허위보고 또는 확인불가건수	평가점수											
	매우 미흡	4~6건	-2											
	미흡	1~3건	-1											
	정상	0	0											
	○ 보고지연이나 허위보고에 대한 감점													

자료: 서울시여성능력개발원(2016), 「2016년 서울특별시여성인력개발기관 운영평가 결과서」.

2. 장애여성인력개발센터 평가결과 비교분석

1) 장애여성인력개발센터 평가결과 변화

장애여성인력개발센터는 2013~2015년까지 최하위 17위로 C등급 평가를 받았다 (표 IV-5 참조). 각 년도별 총점과 전체기관과의 평균격차를 통해 실제 장애여성인력개발센터의 운영평가를 확인하였다. 2013년의 경우 100점 만점에 전체 기관 평균은 71.8점이었고 장애여성인력개발센터는 41.93점을 받았다. 2014년 17개 여성인력개발센터의 전체 평균은 67.59점이었다. 장애여성인력개발센터는 38.25점을 받아 전체 평균과 약 30점 격차를 보였다. 반면 2015년은 총점 80점 만점에 전체 기관 평균 65.4점이었다. 장애여성인력개발센터는 53.62점을 받아 점수 격차가 다소 감소하였다.

■ 표 IV-5 ■ 장애여성인력개발센터 평가결과 변화(2013~2015년)

(단위 : 점, 순위)

항목	2013년	2014년	2015년
총점	41.93 (100점 만점)	38.25 (100점 만점)	53.62 (80점 만점)
평균	71.83	67.59	65.4
순위	17	17	17
등급	C	C	C

2) 장애여성인력개발센터 평가지표별 결과

2015년 장애여성인력개발센터의 평가는 총 7개 항목과 2개의 가·감점을 통해 측정되었다. 각 항목은 취·창업성과, 취·창업 서비스 개선노력, 고객만족도(이용자), 집행절차준수노력, 기관특화전략, 서울시 1센터 1특화프로그램, 유관기관 네트워크로 구성되어 있다. 각 항목별 배점과 장애여성인력개발센터의 점수와 순위는 아래 ■ 표 IV-6 ■ 과 같다.

취·창업성과는 배점 20점으로 전체기관의 평균은 18.18점이다. 장애여성인력개발센터는 16점으로 전체 기관 중 16번째 최하위 순위를 기록하였다. 취·창업서비스 개선노력 항목은 취·창업 실적 개선과 취업지원/사후관리를 통해 측정된다. 각배점은 5점으로 동일하면 전체 기관의 평균은 3.18점, 3.53점으로 나타났다. 이 중 장애여성인력개발센터의 점수는 3점, 1점으로 전체 17개 여성인력개발센터 중 16위를 기록했다.

그 외 고객만족도, 집행절차 준수 노력, 기관 특화 전략, 서울시 1센터 1특화 프로그램, 유관기관 네트워크 지표의 배점은 각각 10점이다. 지표별 전체기관 평균은 고객만족도와 집행절차 준수 노력이 8점, 9점인 반면 기관 특화 전략, 서울시 1센터 1특화 프로그램, 유관기관 네트워크의 평균점수는 7점이다. 장애여성인력개발센터는 각각 8.52점, 8.2점, 5.5점, 5.9점, 5.5점을 획득하여 전체 기관 평균과 비슷한 추세를 보인다. 하지만 고객만족도(12위)를 제외하고는 16위, 17위, 16위, 17위로 낮은 순위를 달성하고 있다. 구체적인 평가지표별 평가결과는 아래의 ■ 표 IV-6 ■ 과 같다.

표 IV-6 장애인성인력개발센터 평가지표별 결과(2015년)

(단위 : 점, 순위)

평가지표	배점	점수	순위	평균	최대	중위	최소	표준 편차
1. 취·창업성과	20	16	16	18.18	20	19	16	1.286
2. 취·창업 서비스 개선 노력	취·창업 실적 개선	5	3	3.18	5	3	1	1.185
	취업지원/사후관리	5	1	3.53	5	4	1	1.111
	(서비스 개선노력 및 성과)							
3. 고객만족도(이용자)	10	8.52	12	8.86	9.57	8.82	8.14	0.515
4. 집행절차 준수 노력	10	8.2	16	9.02	10	9.1	7.8	0.549
5. 기관 특화 전략	10	5.5	17	7.59	10	7	5.5	1.326
6. 서울시 1센터 1특화 프로그램	10	5.9	16	7.16	8.05	7.3	4.7	0.953
7. 유관기관 네트워크	10	5.5	17	7.88	10	8	5.5	1.166
기타가점	2	0		-	-	0	-	-
감점	-2	0		-	-	0	-	-
총 계	80	53.62	17	65.4	73.47	65.45	53.62	4.942

자료: 서울시여성능력개발원(2016), 「2016년 서울특별시여성인력개발기관 운영평가 결과서」.

2014년 장애인성인력개발센터는 총 6개 항목과 1개 감점지표를 통해 측정되었다. 각 항목은 직훈취업점수, 취·창업 서비스 개선노력, 고객만족도(이용자, 수요자), 집행절차의정당성, 특성화전략, 유관기관 네트워크로 구성되어 있다. 항목별 배점과 전체 기관의 평균 장애인성인력개발센터 점수와 순위는 표 IV-7과 같다.

직훈취업점수는 배점 25점으로 전체기관의 평균은 14.59점이다. 장애인성인력개발센터의 점수는 1.64점으로 평가결과가 가장 낮았다. 취·창업서비스 개선노력 항목은 취·창업 실적 개선과 취업지원/사후관리를 통해 측정된다. 전체 기관의 평균은 5.35점, 4.66점으로 나타났으며, 이 중 장애인성인력개발센터의 점수는 2점, 2.5점이다. 장애인성인력개발센터의 취·창업 실적 개선과 취업지원/사후관리 지표 역시 17위로 가장 낮은 평가결과를 받았다. 그 외 고객만족도는 10점 평가지표로 이용자 만족도와 수요자 만족도로 분리되어 측정된다. 전체 기관 평균은 8.67점, 7.96점이며 장애인성인력개발센터는 8.13점, 7.78점을 획득하여 14위, 13위 하위 순위다.

전체기관 집행절차의 정당성 항목 평균은 8점이며, 장애여성인력개발센터는 6점, 12위로 확인되었다. 특성화 전략은 기관특성화전략 및 성과와 특성화 프로그램 지표로 측정된다. 전체 기관 평균은 5.76점, 6.69점이며 장애여성인력개발센터는 2점, 6점을 획득하여 각각 17위, 12위를 달성하였다. 마지막으로 유관기관 네트워크 항목의 평균은 6.47점이며 장애여성인력개발센터의 획득점수는 전체기관 중 가장 낮은 3점이다. 전체적으로 장애여성인력개발센터는 17위로 최하위를 기록하였다. 하지만 이용자·수용자 만족도, 집행절차 정당성, 특성화 프로그램 항목은 12위에서 14위를 기록하여 다른 측정항목과 비교하여 경쟁력을 가진다.

【 표 IV-7 】 장애여성인력개발센터 평가지표별 결과(2014년)

(단위 : 점, 순위)

항목		배점	점수	순위	평균	최대	중위	최소	표준 편차
1. 직훈취업점수		25	1.64	17	14.59	21.22	15.89	1.64	5.237
2. 취·창업 서비스 개선 노력	취·창업 실적 개선	8	2	17	5.35	8	6	2	1.412
	취업지원/사후관리 (서비스 개선노력 및 성과)	7	2.5	17	4.66	6.25	4.75	2.5	1.057
3. 고객 만족도	이용자 만족도	10	8.13	14	8.67	9.53	8.64	7.88	0.495
	수요자 만족도	10	7.78	13	7.96	8.64	7.96	7.14	0.359
4. 집행절차의 정당성		10	6	12	8.00	10	8	4	2.000
5. 특성화 전략	기관특화전략 및 성과	10	2	17	5.76	8	6	2	1.393
	특성화 프로그램 (맞춤형 사업)	10	6	12	6.69	8.25	6.6	5.3	0.936
6. 유관기관 네트워크		10	3	17	6.47	9	6	3	1.549
감점			-0.8	10	-0.57	-2.5	-0.25	0	0.725
총 계		100	38.25	17	67.59	78.71	70.08	38.25	10.874

자료: 서울시여성능력개발원(2015), 「2015년 서울특별시여성인력개발기관 운영평가 결과서」.

2013년 장애여성인력개발센터의 평가는 총 5개 항목으로 측정되며 항목별 배점 및 점수, 순위는 【 표 IV-8 】 과 같다. 취업실적은 직업능력개발훈련 취업점수, 취·창

업 서비스 개선노력 지표를 통해 측정된다. 각 배점은 30점, 20점으로 전체기관의 평균은 17.51점, 15.63점이다. 장애여성인력개발센터는 7.39점, 11점으로 전체 기관 중 16번째 낮은 점수를 받았다. 그 외 이용자 만족도와 수요자 만족도의 기관 평균은 8.73점, 8.66점이다. 장애여성인력개발센터는 7.13점, 8.39점을 획득하여 17위, 14위다. 집행역량 항목의 집행절차 정당성 지표는 전체기관 평균 7.53점 대비 장애여성인력개발센터는 2점, 16위 하위순위를 달성하였다. 특성화 전략 항목에서도 장애여성인력개발센터는 3.67점으로 전체기관 평균 7.43점의 절반 수준으로 가장 낮은 점수를 기록했다. 마지막으로 네트워크/모니터링/홍보 항목에서도 장애여성인력개발센터는 17개 전체 기관 중 가장 낮은 4점을 받았다. 2013년 장애여성인력개발센터는 수요자 만족도를 제외한 지표에서 16위, 17위로 최하위를 기록하고 있다. 이러한 운영결과는 2014년, 2015년과 동일하다. 2013~2015년 평가결과를 살펴보았을 때, 장애여성인력개발센터는 만족도 항목을 제외한 모든 지표에서 경쟁력을 가지고 있지 않은 것으로 확인되었다.

【 표 IV-8 】 장애여성인력개발센터 평가지표별 결과(2013년)

(단위 : 점, 순위)

항목		배점	점수	순위	평균	최대	중위	최소	표준 편차
1. 취업실적	직업능력개발훈련 취업점수	30	7.39	16	17.51	24.68	16.86	6.93	5.658
	취·창업 서비스 개선노력	20	11.00	16	15.68	20.00	16.50	10.00	2.761
2. 고객 만족도	이용자 만족도	10	7.13	17	8.73	9.89	8.65	7.13	0.792
	수요자 만족도	10	8.39	14	8.66	9.36	8.60	8.06	0.381
3. 집행역량	집행절차의 정당성	10	2.00	16	7.53	10.00	8.00	2.00	2.787
4. 특성화 전략	특성화 프로그램 (맞춤형 사업)	10	3.67	17	7.43	9.47	7.80	3.67	1.620
5. 네트워크/ 모니터링/ 홍보	유관기관 네트워크	10	4.00	17	7.45	9.33	8.00	4.00	1.549
감점			-1.65	13	-1.15	0.00	-3.80	-0.90	0.986
총 계		100	41.93	17	71.83	86.7	75.46	41.93	13.367

자료: 서울시여성능력개발원(2014), 「2014년 서울특별시여성인력개발기관 운영평가 결과서」.

3) 장애여성인력개발센터 평가항목별 결과변화

장애여성인력개발센터의 평가결과에 대한 항목별 변화분석을 하였다. 먼저 고객관점을 측정하는 평가지표는 취·창업 성과, 취·창업 서비스 개선노력, 고객 만족도다. 취·창업 성과의 결과는 2013년 배점 30점에서 7.39점, 2014년 배점 25점에서 1.64점, 2015년 배점 20점에서 16점을 받았다. 2015년 평가점수는 2013년과 2014년 대비 높은 성과를 달성하였다. 하지만 전체 순위는 2013년 16위, 2014년 17위, 2015년 16위로 큰 변화가 없는 것으로 확인되었다.

취·창업서비스 개선노력의 경우 2013년 단일지표로 측정되었지만 2014년부터 취·창업 실적개선, 취업지원/사후관리서비스 개선노력 및 성과로 분리되었다. 2013년 취·창업서비스 지표는 11점, 16위를 기록하였다. 장애여성인력개발센터는 2014년 취·창업 실적 개선과 취업지원/사후관리 서비스 개선노력 및 성과 지표에서 2점, 2.5점으로 가장 낮은 17위를 기록했다. 2015년에는 두 지표 모두 5점으로 총점 10점으로 측정되었다. 2015년 장애여성인력개발센터는 3점, 1점으로 16위를 달성하였다. 년도 별 배점 기준이 달라 평가결과의 단순비교는 불가능하다. 하지만 장애여성인력개발센터의 순위는 16위, 17위, 16위로 큰 변화가 없었다.

2013년과 2014년 고객만족도 항목은 이용자 만족도와 수요자 만족도를 측정하였다. 하지만 2015년에는 이용자 만족도만 측정하였다. 이용자 만족도의 배점은 매년 10점으로 측정하였다. 2013년 장애여성인력개발센터의 이용자 만족도 평가결과는 7.13점, 가장 낮은 17위를 기록했다. 2014년은 8.13점으로 전체 14위, 2015년 8.52점, 12위를 기록하였다. 장애여성인력개발센터의 이용자 만족도 결과는 매년 조금씩 높아지는 것으로 확인되었다. 수요자 만족도의 경우, 2013년 8.39점, 2014년 7.78점으로 0.61점 낮아졌지만 순위는 14위에서 13위로 상승하였다. 구체적인 결과는 아래 **표 IV-9**와 같다.

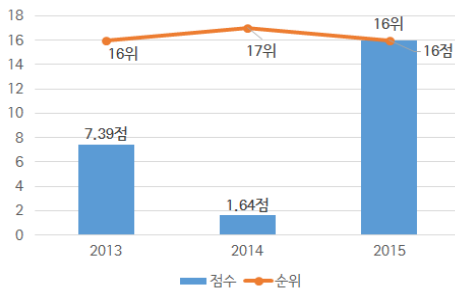
【 표 IV-9 】 장애여성인력개발센터 고객관점별 결과변화(2013~2015년)

(단위 : 점, 순위)

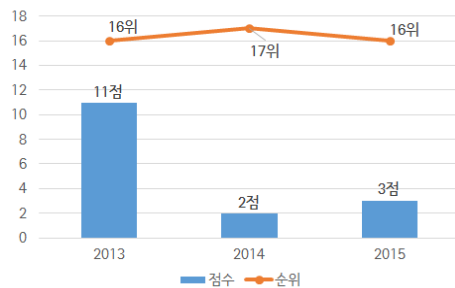
평가지표		2013년				2014년				2015년			
		점수	순위	평균	표준 편차	점수	순위	평균	표준 편차	점수	순위	평균	표준 편차
1. 취·창업성과 (직업능력개발훈련 취업점수)		7.39	16	17.51	7.17	1.64	17	14.59	6.63	16	16	18.18	1.25
2. 취·창업 서비스 개선 노력	취·창업 실적 개선					2	17	5.35	2.65	3		3.18	1.15
	취업지원/사후관리 서비스 개선노력 및 성과	11	16	15.68	4.32	2.5	17	4.66	1.59	1	16	3.53	1.08
3. 고객 만족도	이용자만족도	7.13	17	8.73	1.16	8.13	14	8.67	0.86	8.52	12	8.86	0.49
	수요자만족도	8.39	14	8.66	0.7	7.78	13	7.96	0.68	-	-	-	-

자료: 서울시여성능력개발원(2016), 「2016년 서울특별시여성인력개발기관 운영평가 결과서」.

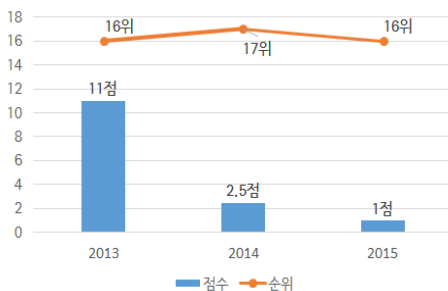
【 그림 IV-1 】 취·창업 성과



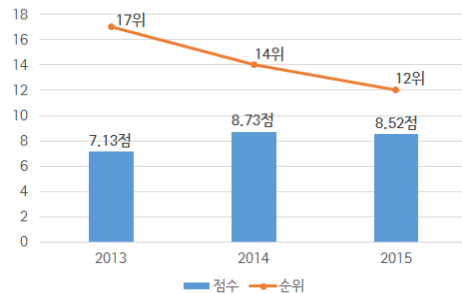
【 그림 IV-2 】 취·창업 실적 개선



【 그림 IV-3 】 취업지원/사후관리 서비스
개선노력 및 성과



【 그림 IV-4 】 이용자 만족도



재무관점의 결과는 집행절차 준수노력 지표(10점)를 통해 측정된다. 집행절차 준수노력 지표 결과는 ■ 표 IV-10 ■ 과 같이 2013년 2점, 2014년 6점, 2015년 8.2점으로 꾸준히 증가하고 있다. 하지만 전체 순위는 2013년 16위, 2014년 12위, 2016년 16위로 유의미한 변화를 찾기 어렵다.

■ 표 IV-10 ■ 장애여성인력개발센터 재무관점 결과변화(2013~2015년)

(단위 : 점, 순위)

평가지표	2013년				2014년				2015년			
	점수	순위	평균	표준편차	점수	순위	평균	표준편차	점수	순위	평균	표준편차
4. 집행절차 준수 노력 (집행절차의 정당성)	2	16	7.53	2.47	6	12	8	2	8.2	16	9.02	0.53

자료: 서울시여성능력개발원(2016), 「2016년 서울특별시여성인력개발기관 운영평가 결과서」.

내부과정 관점은 기관 특화 전략, 서울시 1센터 1특화 프로그램, 유관기관 네트워크 지표를 통해 측정된다(■ 표 IV-11 ■ 참고). 장애여성인력개발센터는 2014년에 도입된 기관 특화 전략에서 전체 기과 중 가장 낮은 2014년 2점, 2015년 5.5점을 받았다. 서울시 1센터 1특화 프로그램의 평가결과는 2013년 17위(3.67점), 2014년 12위(6점), 2015년 16위(5.9점)로 유의미한 변화를 나타내지 않는다. 유관기관 네트워크 지표는 2013년 4점, 2014년 3점, 2015년 5.5점으로 점수변화가 크지 않으며, 전체 순위 역시 매년 17위로 동일하다.

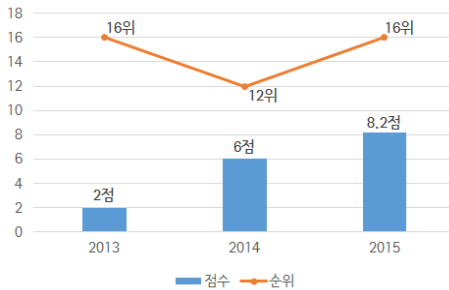
【 표 IV-11 】 장애여성인력개발센터 내부과정관점별 결과변화(2013~2015년)

(단위 : 점, 순위)

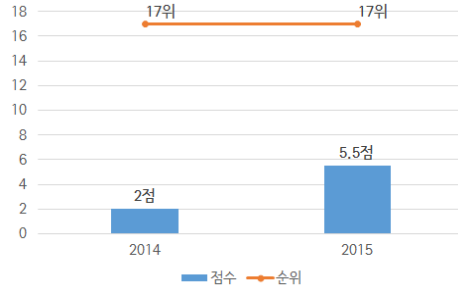
평가지표	2013년				2014년				2015년			
	점수	순위	평균	표준 편차	점수	순위	평균	표준 편차	점수	순위	평균	표준 편차
5. 기관 특화 전략	-		-	-	2	17	5.76	2.24	5.5	17	7.59	1.29
6. 서울시 1센터 1특화 프로그램 (특성화 프로그램/ 맞춤형 사업)	3.67	17	7.43	2.04	6	12	6.69	1.56	5.9	16	7.16	0.92
7. 유관기관 네트워크 (모니터링·홍보)	4	17	7.45	1.88	3	17	6.47	2.53	5.5	17	7.88	1.13

자료: 서울시여성능력개발원(2016), 「2016년 서울특별시여성인력개발기관 운영평가 결과서」.

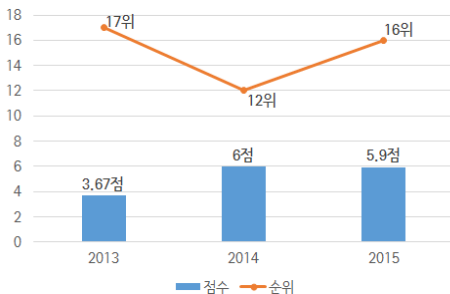
【 그림 IV-5 】 집행절차 준수 노력



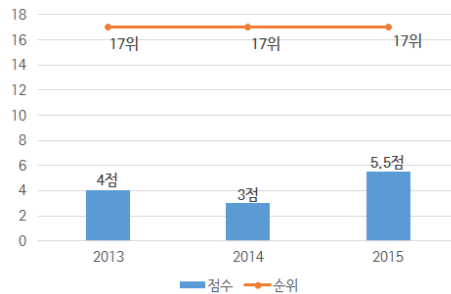
【 그림 IV-6 】 기관 특화 전략



【 그림 IV-7 】 서울시 1센터 1특화 프로그램



【 그림 IV-8 】 유관기관 네트워크



3. 장애여성인력개발센터 평가지표 난이도·변별도 분석

장애여성인력개발센터 평가지표의 난이도와 변별력 분석을 통해 지표의 적합성을 분석하였다.

1) 평가지표 난이도 분석결과

장애여성인력개발센터의 평가지표 적합성을 분석하고자 서울시여성인력개발센터 전체 17개의 평가지표 결과를 토대로 난이도 분석하였다. 평가지표의 난이도 분석방법은 각 지표에 할애된 총 점수 대비 전체 피평가 기관이 받은 점수의 합을 의미한다(박소연, 홍성만 2016). 평가지표의 난이도 판정기준은 문항 난이도를 지수화하여 80~100% 매우 쉬움, 60~79% 쉬움, 40~59% 중간, 20~39% 어려움, 0~19% 매우 어려움으로 판정한다.

$$P = \frac{R}{N \times A}$$

R: 전체 피험자들이 받은 점수의 합

N: 총 사례 수

A: 문항에 주어진 배점

이와 같은 기준에 따라 전체기관과 장애여성인력개발센터의 각 지표별 난이도 평가결과는 다음 ■ 표 IV-12 ■ 와 같다. 먼저 전체기관 평가에서 매우 쉬움 평가를 받은 지표는 이용자 만족도, 수요자 만족도, 집행절차 준수노력 3개 지표다. 점수를 달성하기 쉬운 지표는 6개(취·창업성과, 취·창업 실적개선과 취업지원, 사후관리 서비스 개선노력 및 성과, 기관특화전략, 서울시 1센터 1특화 프로그램, 유관기관 네트워크)로 확인됐다.

반면 장애여성인력개발센터의 평가결과를 살펴보면, 난이도가 쉬운 지표는 수요자 만족도와 이용자 만족도이다. 취·창업 실적 개선, 집행절차 준수노력, 서울시 1센터 1특화 프로그램, 유관기관 네트워크 4개 지표는 난이도가 중간으로 나타났다.

한편, 취·창업성과, 취업지원/사후관리, 기관특화전략 3개 지표는 장애여성인력개발센터가 목표점수를 달성하는데 어려움이 큰 것으로 나타났다.

지표별 17개 전체 기관과 장애여성인력개발센터의 난이도 결과를 다음과 같이 비교할 수 있다. 먼저 취·창업 성과지표의 경우, 전체 기관 난이도는 68.52%로 쉬움 판정을 받았지만 장애여성인력개발센터는 36.29%로 높게 나타났다. 취·창업 실적 개선 지표의 난이도는 전체 기관이 65.43%, 쉬움으로 나타난 반면 장애여성인력개발센터는 40.3%, 중간 판정을 받았다. 취업지원/사후관리 서비스 개선노력 및 성과 지표에서도 장애여성인력개발센터는 28.30%(어려움)로 전체 기관 68.48%(쉬움) 보다 높게 나타났다.

고객 만족도 중 이용자 만족도는 전체 기관과 장애여성인력개발센터 모두 난이도가 쉬운 것으로 나타났다. 하지만 상대적으로 장애여성인력개발센터의 난이도 수준은 79.72%(쉬움)로 전체 기관 87.53%(매우 쉬움) 보다 어렵게 나타났다. 반면 수요자 만족도는 전체 기관과 장애여성인력개발센터 모두 ‘매우 쉬움’ 판정을 받았다.

집행절차 준수노력 지표의 난이도 결과를 살펴보면, 전체 기관은 82.49%로 쉬움 판정을 받았지만 장애여성인력개발센터는 56.15%로 중간 판정을 받았다. 기관특화 전략 지표 역시 장애여성인력개발센터(39.44%, 어려움)는 전체 기관(67.78%, 쉬움) 보다 난이도가 높게 나타났다. 서울시 1센터 1특화 프로그램과 유관기관 네트워크 지표도 장애여성인력개발센터 측면에서 난이도가 높게 나타났다. 마지막으로 가점의 경우 지표 특성 상 난이도가 분석되지 않았다. 하지만 감점의 경우, 전체 기관과 장애여성인력개발센터 모두 난이도가 어려운 것으로 판정 받았다. 하지만 상대적으로 장애여성인력개발센터(25.58%, 어려움)의 난이도가 전체 기관(18.06%, 매우 어려움) 보다 상대적으로 낮게 나타났다. 전체기관의 평가지표 난이도는 감점을 제외하고 모두 쉬움 판정을 받았다. 반면 장애여성인력개발센터는 평가지표의 목표점수를 달성하는데 난이도가 상대적으로 높은 것으로 나타났다. 이처럼 장애여성에게 관한 특수성을 반영하지 못한 현행 평가지표는 장애여성인력개발센터로 하여금 기관평가 취하위권을 벗어나지 못하게 하는 주요 원인이 되고 있다.

【 표 IV-12 】 서울시(장애)여성인력개발센터 평가지표 난이도 분석결과(2013~2015년)

(단위 : %)

평가지표		17개 전체 난이도		장애여성인력개발센터 난이도	
		지수	판정	지수	판정
1. 취·창업성과 (직업능력개발훈련 취업점수)		68.52	쉬움	36.29	어려움
2. 취·창업 서비스 개선 노력	취·창업 실적 개선	65.43	쉬움	40.35	중간
	취업지원/사후관리 서비스 개선노력 및 성과	68.48	쉬움	28.30	어려움
3. 고객 만족도	이용자만족도	87.53	매우 쉬움	79.72	쉬움
	수요자만족도	83.14	매우 쉬움	80.85	매우 쉬움
4. 집행절차 준수 노력 (집행절차의 정당성)		82.49	매우 쉬움	56.15	중간
5. 기관 특화 전략		67.78	쉬움	39.44	어려움
6. 서울시 1센터 1특화 프로그램 (특성화 프로그램/맞춤형 사업)		70.99	쉬움	40.26	중간
7. 유관기관 네트워크 (모니터링·홍보)		73.15	쉬움	42.69	중간
기타 가점		0.00		0.00	
감 점		18.08	매우 어려움	25.58	어려움

2) 평가지표 변별도 분석결과

본 연구는 평가지표별 기관의 달성능력을 구별하고자 평가지표 변별도를 분석하였다. 변별도를 검증하기 위해 고전검사이론을 활용하여 상관계수를 도출하였다(박소연, 홍성만 2010). 변별도의 판정기준은 지수 0.10 미만 일 경우 ‘변별력 없음’, 0.10~0.19 ‘변별력 매우 낮음’, 0.20~0.29 ‘변별력 낮음’, 0.30~0.39 ‘변별력 있음’, 0.40 이상 ‘변별력 높음’ 으로 판정한다.

$$d = \frac{\sum (X - \bar{X})(Y - \bar{Y})}{N S_x S_y}$$

X : 특정문항의 점수

$\bar{X}$: X 의 평균

Y : 해당 문항의 점수를 제외한 검사의 총점

$\bar{Y}$: Y 의 평균

N : 응시자 총 수

S_x : X 의 표준편차

S_y : Y 의 표준편차

2013~2015년 장애여성인력개발센터의 평가지표 분석결과, 취·창업 성과지표는 0.25점으로 변별도가 낮은 것으로 나타났다(Ⅱ 표 IV-13 Ⅱ 참고). 취·창업 서비스 개선 노력 지표의 취·창업 실적 개선과 취업지원/사후관리 서비스 개선노력 및 성과 지표는 변별도가 낮은 것으로 분석되었다. 이용자 만족도의 변별도는 0.37점으로 ‘변별력 있음’을 판정받았다. 하지만 수요자 만족도의 경우, 2015년 측정이 이루어지지 않아 변별도가 판정되지 않았다. 집행절차 준수노력 지표와 기관특화전략은 변별도 있음을 판정받았다. 서울시 1센터 1특화 프로그램 지표는 0.4점으로 변별도가 높은 지표로 나타났다. 유관기관 네트워크 지표 역시 여성인력개발센터의 성과능력을 변별하는 지표로 확인되었다.

【표 IV-13】 서울시(장애)여성인력개발센터 평가지표 변별도 분석결과(2013~2015년)

(단위 : 점)

평가지표		변별도	
		점수	판정
1. 취·창업성과 (직업능력개발훈련 취업점수)		0.25	낮음
2. 취·창업 서비스 개선 노력	취·창업 실적 개선	0.25	낮음
	취업지원/사후관리 서비스 개선노력 및 성과	0.25	낮음
3. 고객 만족도	이용자만족도	0.37	있음
	수요자만족도	-	-
4. 집행절차 준수 노력 (집행절차의 정당성)		0.30	있음
5. 기관 특화 전략		0.30	있음
6. 서울시 1센터 1특화 프로그램 (특성화 프로그램/맞춤형 사업)		0.48	높음
7. 유관기관 네트워크 (모니터링·홍보)		0.32	있음
기타 가점		-	-
감 점		-	-

4. 장애여성인력개발센터 평가지표의 문제점

장애여성인력개발센터 평가지표의 문제점, 개선에 관한 현장욕구를 파악하고자 현장전문가 대상 설문조사와 포커스그룹 인터뷰(focus group interview, FGI)를 실시하였다.

1) 장애여성인력개발센터 평가체계 적정성 결과

장애여성인력개발센터 현장전문가 대상 설문조사를 통하여 평가체계 적정성을 확인하였다. 장애여성인력개발센터 평가체계는 평가방식과 평가위원 구성, 평가 공정성, 평가결과의 업무향상 기여, 평가결과 시정 및 사후관리로 구분하여 측정하였다. 현장전문가는 장애여성인력개발센터만의 절대평가(단독평가)가 평균 3.57점으로 필요한 것으로 응답하였다. 한편, 16개 비장애 여성인력개발센터와 동일한 평가위원은 장애여성인력개발센터 평가의 공정성을 저해하는 것으로 나타났다. 비장애 여성인력개발센터의 상대평가 및 동일한 평가위원 구성을 통해 산정된 평가결과는 업무향상에 기여하지 못한다는 부정적인 인식이 2.57점으로 높게 나타났다. 나아가 평가결과에 대한 시정 및 사후관리 역시 평균 2.0점으로 제대로 이루어지지 않는 것으로 확인되었다. 자세한 내용은 ■ 표 IV-14 ■ 와 같다.

■ 표 IV-14 ■ 장애여성인력개발센터 평가체계 적정성

(단위 : 점)

질문문항	평균	표준 편차
1. 비장애 여성인력개발센터와의 상대평가 필요	1.57	1.134
2. 장애여성인력개발센터만의 절대평가(단독평가) 필요	3.57	1.902
3. 평가위원 구성	3.71	1.113
4. 평가수행 시 평가위원의 기관별 평가가 공정성을 유지	2.57	1.272
5. 평가결과가 업무향상에 기여	2.57	1.272
6. 평가결과에 대한 시정 및 사후관리	2.00	0.577

장애여성인력개발센터의 현장전문가 대부분은 장애여성인력개발센터만의 절대평가 필요성에 대해 동의하였다. 장애여성인력개발센터는 2012년 개관 이후, 5년 넘는 기간 동안 성과중심 현행지표로 평가되었다. 취업 취약계층인 장애여성의 현실과 요구를 반영하기 보다는 성과중심 지표로 사업실적을 요구받았다. 과도한 사업실적 부담으로 인해 비장애 여성인력개발센터와의 차별성 있는 운영을 어렵게 만들었다.

장애여성인력개발센터의 상대평가는 비장애 여성인력개발센터와 등급 경쟁을 유발해요. 상대평가는 장애여성인력개발센터의 특수성을 반영을 오히려 방해한다고 생각해요.
(사례E)

장애여성인력개발센터의 평가위원 구성에 있어서도 적합하지 않다는 의견이 제기되었다. 지금까지 평가위원은 절대 다수인 비장애 여성인력개발센터 중심 위원으로 구성되었다. 장애여성인력개발센터는 장애여성을 고려한 복지측면이 강조된다. 장애여성에 대한 이해와 함께 직업재활, 사회심리재활 등에 관한 전문가 구성이 요구된다. 이러한 장애여성인력개발센터 현행 평가체계는 사업효과성이 높은 비장애 여성 훈련생 선발을 유도한다. 따라서 평가결과는 장애여성인력개발센터의 업무향상을 기여하지 못하며 사후관리 또한 어렵게 만든다는 의견이 제시되었다. 현행 평가체계에서는 장애여성인력개발센터의 사후관리 결과 반영이 쉽지 않다는 점에서 평가지표 변화가 필요하다.

평가결과를 받으면 물론 앞으로 잘해야겠다는 마음이 들지만 실질적으로 한계가 있으니 사후관리에 어려워요. 평가결과에 대한 사후관리로 컨설팅을 2014년, 2015년, 작년에 안 받았어요. 왜냐면 컨설팅 받아도 현행 평가지표가 바뀌지 않는 한 컨설팅 결과를 반영할 수가 없어 도움이 안 되거든요. (사례E)

장애여성인력개발센터의 전반적인 평가영역·항목·지표에 관한 적정성 결과는 표 IV-15와 같다. 장애여성인력개발센터 현장전문가는 현행 평가지표 전반을 부정적으로 인식하고 있었다. 장애여성인력개발센터만의 독립지표 필요성에 대해 평균 3.83점으로 높게 인식하고 있다. 구체적으로 장애여성인력개발센터 독립지표 2

개 방안에 모두 적합하다는 결과가 도출되었다. 먼저 현행 여성인력개발센터의 공통지표를 유지하면서 장애여성인력개발센터의 특수성을 반영한 고유지표 방안은 5점 만점 기준으로 평균 3점의 높은 적합성이 나왔다. 다음으로 장애여성인력개발센터의 운영방향을 재설정함으로써 세부실천목표 별 목표지표를 도출하는 2안의 적합성이 4.43점으로 매우 높게 나타났다. 이러한 결과는 지금까지의 장애여성인력개발센터 운영방향이 장애여성을 위한 직업훈련 및 취업지원이라는 설립목표를 적절히 반영하지 못하는 것을 의미한다. 따라서 현장전문가는 장애여성인력개발센터 운영방향 재설정에 따른 평가지표 도출안을 더 적합하게 인지하고 있다. 마지막으로 현장전문가는 평가지표가 최종적으로 장애여성 이용자의 요구를 반영해야 한다는 점에서 추가적인 정성평가 지표개발 필요성을 평균 3.57점으로 높게 인식하고 있었다.

【 표 IV-15 】 장애여성인력개발센터 전반적인 평가영역·항목·지표 구성 적정성

(단위 : 점)

질문문항	평균	표준 편차
1. 현행 장애여성인력개발센터의 평가 전반	2.14	1.345
2. 현행 전반적인 평가영역	2.71	1.113
3. 현행 전반적인 평가항목	2.29	1.113
4. 현행 전반적인 평가지표	2.14	1.069
5. 장애여성인력개발센터만의 독립지표	3.83	1.602
5-1. 현행 평가지표를 여성인력개발센터와의 공통지표로 유지 및 장애여성인력개발센터만의 고유지표를 발굴하여 가중치를 두는 방법이 적정하다고 생각하십니까?	3.00	1.581
5-2. 현재 평가지표 중 장애여성인력개발센터에 부적합한 지표를 제외하고 새로운 지표를 추가하는 방법인 적정하다고 생각하십니까?	4.43	1.134
5-3. 이용자의 정성평가 지표개발	3.57	1.272

현장전문가 FGI 내용을 살펴보면, 현행 장애여성인력개발센터 평가영역 및 평가지표는 장애여성에 대한 특수성 및 차별성을 고려하지 않고 있다. 즉, 장애여성인력개발센터를 평가하기에는 부족하다는 의견이다. 이를 개선하기 위해 장애여성인력개발센터의 장애여성 특화기관임이 평가지표에 반영되어야 한다.

현재 평가영역은 기본요소로써 적절한 반면 평가항목과 지표는 장애여성인력개발센터를 평가하기에 부족해요. 장애여성인력개발센터의 차별성을 고려하지 않았어요. <사례A>

여성인력개발센터는 여성이 취업하는 데 도움을 줘야 성공한 사업이에요. 남성과 다른 여성 대상 사업을 잘해야 성공한 사업이고요. 평가지표도 일반적 능력개발센터와 다르게 여성을 위한 센터기 때문에 이 부분이 평가지표에 반영되어야 해요. 특성화 사업은 항목을 명확히 해서 (몇 개를 해서) 평가 받을 수 있게 해야 해요. 하지만 장애여성인력개발센터는 비장애 여성이 너무 많아요. 장애여성인력개발센터 사업이 결혼이주여성, 경단여성, 여대생 취업사업 특화와 서로 경쟁해야 해요. 여대생 취업 사업은 여성이 많이 취직하는 기업들과 센터들이 협업하는데, 장애 쪽은 가만히 있는 것은 문제예요. <사례C>

비장애 여성인력개발센터의 종사자 역시 평가지표 개선안에 특수성 반영을 공감하고 있다. 현행 장애여성인력개발센터의 평가지표를 다르게 하기 보다는 공통지표와 특화지표 구분을 제안하였다. 다만 장애여성인력개발센터의 기관운영지표는 비장애 여성인력개발센터와 동일하게 적용할 필요가 있다. 모든 여성인력개발센터의 차별성 있는 운영을 위해서 1기관 1특화지표의 배점 상승을 제안하였다. 정성평가는 척도로 평가할 수 없다는 점에서 평가의 객관성을 높이기 위해 평가문항의 정교화가 필요하다는 의견이 제시되었다.

현장에서 일하는 다른 센터담당자들은 센터가 다르다는 것을 인정하고 있어요. 우리 센터가 기존 센터들과는 다르게 평가해야한다는 것을 알고 있어요. 그래서 다른 지표를 쓴다고 해도 반발이 많지는 않을 듯해요. <사례E>

독립지표가 아닌 모든 센터에 특화지표를 적용할 필요가 있어요. 1기관1특화 점수를 높이는 게 중요해요. 장애여성인력개발센터만을 위해서 하는 것은 좋지 않아요. 맞춤형 프로그램 사업점수를 특화지표로 해야 해요. 다른 기관과 차별화되는 것이 있을 때 점수를 잘 받

는 방식이 다른 기관 반발을 낮출 거예요. 공통지표, 특화지표로 나눠서 하는 게 좋아요.
(사례C)

한편 현장전문가 대상 장애여성인력개발센터 평가지표에 가중치 반영에 관한 필요성은 평균 4.43점으로 높게 나타났다(표 IV-16 참조). 평가 가중치에 대한 구체적인 의견은 크게 2가지다. 첫째, 특히, 장애여성 대상 생활문화와 직업재활은 비장애 여성 보다 많은 시간과 비용, 노력이 소요된다는 점에서 이용자 차이에 대한 가중치 부여가 평균 4.57점으로 매우 높게 나타났다.

표 IV-16 장애여성인력개발센터 평가지표 가중치 적정성

(단위 : 점)

질문문항	평균	표준 편차
1. 가중치 반영	4.43	0.976
1-1. 이용자(장애여성, 비장애 여성) 가중치 반영	4.57	0.787
1-2. 장애정도 가중치 반영	2.86	2.035

둘째, 장애정도에 따른 가중치는 평균 2.86점으로 다소 적정하지 않다는 의견이 확인되었다. 장애여성인력개발센터는 직업재활기관으로써 중증 장애인을 포괄한 프로그램 운영이 필요하다. 따라서 장애유형별 특성을 고려한 가중치 마련 의견 역시 있었다. 하지만 장애여성인력개발센터의 장애여성 이용자 수가 현저히 낮다는 점에서 이용자(장애여성, 비장애 여성)에 대한 가중치 부여가 시급하다. 장애정도 가중치 부여는 장애여성인력개발센터 운영 안전화 이후에 반영될 필요가 있다.

우선 장애여성, 비장애 여성 이용 가중치를 부여하고, 나중에 장애여성이 많이 오면 프로그램을 많이 할 수 있을 때 장애등급 가중치가 반영되면 좋겠어요. (사례E)

2) 장애여성인력개발센터 평가지표 적정성 결과

(1) 세부지표 및 평가유형·배점 적정성

장애여성인력개발센터의 세부지표 개선 필요성을 확인하고자 현장전문가를 대상으로 평가지표와 평가유형·배점의 적정성을 조사하였다. 그 결과는 다음 Ⅱ표 IV-17 Ⅱ과 같다. 먼저 취업실적 항목의 경우, 취·창업 성과지표는 평균 3점으로 전체 지표 중 적정성이 가장 낮았다. 취·창업서비스 개선노력 지표의 취·창업 실적 개선과 취업지원/사후관리 서비스 개선노력 및 성과는 각각 3.14점, 3.71점으로 나타났다. 취·창업 성과지표와 취·창업 실적 개선, 취업지원/사후관리 서비스 개선노력 및 성과 3개 지표는 적정성이 상대적으로 낮아 수정이 필요하다. 다음으로 이용자 만족도는 4.14점으로 수요자 만족도 3.57점 보다 적정성이 높게 나타났다. 그 밖에 집행절차 준수노력 지표 4점, 기관특화 전략 4.57점, 서울시 1센터 1특화 프로그램 4.14점, 유관기관 네트워크 4.29점으로 대체로 적정한 것으로 확인되었다. 현행 지표 중 평균 3점대를 나타내고 있는 취업실적 평가항목의 세 지표인 취·창업성과, 취·창업실적개선, 취업지원/사후서비스 개선노력 및 성과 지표의 수정이 필요한 것으로 보인다.

평가유형·배점의 적정성 결과, 취·창업 성과지표(2.29점)와 수요자 만족도(2.67점)가 장애여성인력개발센터에 적정하지 않은 지표로 나타났다. 특히, 기관특화전략과 서울시 1센터 1특화 프로그램의 배점은 적정성(2.43점)이 낮은 것으로 확인됐다.

표 IV-17 장애인성인력개발센터 세부 평가지표 적정성

(단위 : 점)

평가항목	평가지표		세부지표 적정성		평가유형·배점 적정성	
			평균	표준 편차	평균	표준 편차
취업 실적	1. 취·창업성과 (직업능력개발훈련 취업점수)		3.00	1.000	2.29	0.951
	2. 취·창업 서비스 개선 노력	취·창업 실적 개선	3.14	1.215	3.14	1.215
		취업지원/사후관리 서비스 개선노력 및 성과	3.71	0.951	3.71	1.113
서비스 만족도	3. 고객 만족도	이용자만족도	4.14	1.069	3.57	0.976
		수요자만족도	3.57	0.976	2.67	1.033
집행 역량	4. 집행절차 준수 노력 (집행절차의 정당성)		4.00	0.816	3.71	0.756
특성화 전략	5. 기관 특화 전략		4.57	0.535	2.43	1.272
	6. 서울시 1센터 1특화 프로그램 (특성화 프로그램/맞춤형 사업)		4.14	1.069	2.43	1.272
네트워크/ 모니터링/ 홍보	7. 유관기관 네트워크(모니터링·홍보)		4.29	0.756	3.86	0.690
기타 가점			3.33	1.211	3.00	0.707
감 점			3.33	0.516	2.80	0.447

현장전문가는 장애인성인력개발센터 현행 평가지표 중 취·창업 성과지표의 부적합성을 문제점으로 지적하였다. 장애여성은 직업재활 직종이 한정되어 있으며 직장 적응훈련 및 기술습득에 많은 시간과 인력이 소요된다. 이처럼 비장애 여성과 비교하여 장애여성 취업의 난이도가 높기 때문에 동일한 기준으로 ‘취·창업 성과’를 측정해서는 안 된다. 2017년 시범지표인 고용유지율 평가지표 역시 장애여성 대상 몇 개월간의 교육을 통해 취업지속을 평가하는 것은 적절하지 않다는 의견 역시 제시되었다. 장애여성의 취업을 비장애 여성과 동일하게 볼 수 없다. 따라서 장애여성 특성을 고려한 취업과정 운영방향 및 사업목표를 재설정한 이후 이에 맞는 새로운 지표가 구성되어야 한다.

장애여성 대상 직훈을 시켜도 취업하기 어려워요. 일례로, 장애여성이 할 수 있는 직종이 제한적이에요. 사무행정 보조, ITQ, 의류제작, 반려동물의류 제작과정 등을 운영해서 반응은 좋았지만 취업률은 떨어져요. 비고 자체가 안 되는 일이에요. 장애여성을 취업시키는 일은 비장애 여성을 취업시키는 일보다 어려워요. 장애여성에게 맞는 직종들이 다 달라서 따라다니면서 맞는 업체에 취업시키려고 하니 취업률이 떨어질 수밖에 없었어요. 똑같은 여성인력개발센터 기준으로 평가하면 안 돼요. 그래서 평가 잣대를 다르게 해야 해요. <사례E>

여기서는 취업 목표를 어디로 할지도 정해야 해요. 고용유지율을 목표로 하려면 평가지표, 사업방향도 다 바뀌어야 해요. 현장에서 일할 때의 목표와 연계되기 때문에 방향을 잘 설정해야 해요. 몇 개월 교육 받고 취업지속도 평가하는 것은 가혹해요. <사례C>

장애여성 대상 취업과정의 평가지표로써 수료자수가 장기적으로 적합하다는 의견이 제안되었다. 취업교육 프로그램 수강에 관한 장애여성의 연속적인 강의이수가 중요하기 때문이다. 이러한 취업과정의 장애여성 수료자수 증가는 특화 프로그램 수 증대에 긍정적인 효과를 미칠 수 있다. 한편 장애여성의 취업동기 강화를 위해 취업 교육프로그램의 이용자수 측정이 보다 적합하다는 의견도 제시되었다.

그래서 프로그램 운영이나 수료자수 등 중간지표로 쓸 수 있는 것을 넣어줘야 해요. 장기적으로 기업이라고 하면 결과적으로 여성인력개발센터들이 쉽게 접근해서 교육받고 취업하고 싶을 때 취업을 할 수 있게 하는 게 중요해요. 저는 수료자 수가 더 좋다고 생각해요. 몇 시간 이상 프로그램의 수료자 수, 만족도, 프로그램 수요를 통해 취업한 수가 중요해요. 수료자 수만 강조할 경우, 프로그램 수가 증가할 거예요. 단순히 프로그램을 많이 운영하는 게 좋은 게 아니라 작은 프로그램을 여러 개 지속적으로 하면 좋다고 하면 이걸 지표로 녹여내면 돼요. 질 관리를 위해 가장 좋은 방법을 찾아내면 돼요. 최적 점수를 받게끔 지표를 만들어야 해요. 취업알선 건수도 중요해요. 실제로 3개월 이상 취업건수도 넣고 가장 이상적 로직을 갖고 지표를 만들어야 해요. <사례C>

취업지원은 장애여성인력개발센터의 주요 기능 중 하나라는 점에서 비장애 여성인력개발센터와 동일하게 20점으로 배점하되 장애유형과 등급 가중치를 두어야 한다는 의견이 제시되었다. 반대로 장애여성인력개발센터는 취업지원 기능보다 사회심리재활 기능이 중요하기 때문에 배점 하락 의견도 있다.

취업지원 기관으로 취·창업성과 점수가 20점정도 안되면 다른 장애인복지관과 차별성이 너무 없어요. 따라서 양적성과로 취업실적을 봐야 돼요. 하지만 장애여성, 장애유형과 등급에 따라 가중치를 두는 방식으로 내용이 정교화 되어야 해요. <사례B>

취·창업 실적개선의 평가유형 및 배점은 3.14점으로 적정성 있는 지표로 확인됐다. 센터 종사자는 장애여성인력개발센터의 강서구 이전과 함께 새로일하기센터가 분리됨에 따라 2016년 성과와 실적비교는 적절하지 않다고 지적했다. 실제 사무실 이전과 함께 취업자 실적이 높았던 새로일하기센터 분리는 장애여성인력개발센터 입장에서 올해 센터 실적이 감소될 가능성이 크다. 하지만 지금까지 장애여성인력개발센터 교육 프로그램의 장애여성 이용자수가 현저히 낮았으며 새로일하기센터는 비장애 여성을 대상으로 했다는 점에서 과거 대비 장애여성 실적개선은 부적합하다고 볼 수 없다.

이전한 센터입장에서 취업, 창업 실적개선은 어려움이 있어요. 강남 서울의료원에 4년 동안 있었고 새로일하기센터가 있어서 강남에 있을 때는 구직자수가 많았어요. 그런데 여성인력개발센터만 따로 분리됐고 올해 강서로 이전했어요. 강서 비장애 여성인력개발센터가 있어서 구직자 수, 취업자 수가 줄어들 수밖에 없어요. <사례E>

이용자 만족도와 집행절차의 정당성은 센터관리지표라는 점에서 장애여성인력개발센터는 공통지표로 인정된다. 한편 기관 특성화 전략과 서울시 1센터 1특화 프로그램은 장애여성인력개발센터가 장애여성을 대상으로 하는 특화기관이라는 점에서 공통지표로 적용가능하다. 특화전략을 측정하는 지표로 참여대상자의 특성을 반영할 수 없는 취업률이 아닌 특성화 과정을 반영한 지표 세분화가 요구되었다. 또한 기관 정체성 확립과 관련된 기관 특성화 전략과 서울시 1센터 1특화 프로그램의 경우, 배점을 확대하여 기관특성을 중점적으로 측정해야 한다는 의견도 있었다.

기관특화 전략 지표는 세분화되어야 해요. 우리 센터만의 특화를 취업률과 연계되는 것만 이 아니라 특화사업을 어떻게 해왔는지 그 과정을 중시해줬으면 좋겠어요. <사례E>

특성화 전략 배점을 높여야 해요. 비장애 여성인력개발센터들의 지역에 기반한 특화가 아니라 장애여성인력개발센터의 정체성과 관련된 부분이에요. <사례B>

(2) 평가지표 산정·측정방법 적정성

장애여성인력개발센터의 산정방법과 측정방법에 관한 적정도를 살펴보면 ■ 표 IV-18 ■ 과 같다. 그 결과, 취·창업 성과지표 산정방법은 1.86점으로 전체 평가지표 중 적정성이 가장 낮게 나타났다. 취·창업서비스 개선노력 지표 중 의 취·창업 실적 개선 산정방법은 2.57점으로 적정성이 낮게 나타났다. 반면 취업지원/사후관리 서비스 개선노력 및 성과의 산정방법은 4.0점으로 적정한 것으로 나타났다. 고객 만족도 인 이용자 만족도(3.71점)는 수요자 만족도(2.87점) 보다 산정방법의 적정성이 높게 확인됐다. 그밖에 서울시 1센터 1특화 프로그램(2.57점)과 유관기관 네트워크(2.71점) 지표는 다소 적정성이 부족한 것으로 나타났다. 집행절차 준수노력(3.57점)과 기관특화전략(4.43점), 가점(3.4점), 감점(3.2점)의 산정·측정방법의 적정성은 보통 수준으로 나타났다. 결국 장애여성인력개발센터 평가지표 중 취·창업 성과와 취·창업 실적개선, 수요자 만족도, 서울시 1특화 1프로그램, 유관기관 네트워크 5개 지표의 적정성 점수는 3점 미만으로 산정방법의 개선이 요구되는 것으로 확인되었다.

평가지표 측정방법의 적정성을 비교분석한 결과, 수요자 만족도만이 적정하지 못한 지표로 확인되었다. 하지만 수요자 만족도는 2015년부터 측정항목에 제외되었다. 취·창업 성과지표(3.29점)와 취·창업 실적개선(3.67점), 취업지원/사후관리 서비스 개선노력 및 성과(3.71점)는 모두 보통 이상의 적정성을 가지고 있다. 그 외 평가 지표 모두 3점 이상으로 조사되어 장애여성인력개발센터의 평가지표 측정방법의 적절성은 큰 개선상향을 가지고 있지 않다. 결과적으로 장애여성인력개발센터 현장 전문가는 평가지표의 산정방법을 측정방법 보다 먼저 고려해야 되는 사항으로 인식하고 있다.

표 IV-18 장애인성인력개발센터 산정방법·측정방법 적정성

(단위 : 점)

평가항목	평가지표		산정방법 적정성		측정방법 적정성	
			평균	표준 편차	평균	표준 편차
취업 실적	1. 취·창업성과 (직업능력개발훈련 취업점수)		1.86	0.690	3.29	1.113
	2. 취·창업 서비스 개선 노력	취·창업 실적 개선	2.57	1.397	3.67	0.816
		취업지원/사후관리 서비스 개선노력 및 성과	4.00	0.577	3.71	1.113
서비스 만족도	3. 고객 만족도	이용자만족도	3.71	1.113	3.29	1.113
		수요자만족도	2.83	1.472	2.50	1.378
집행 역량	4. 집행절차 준수 노력 (집행절차의 정당성)		3.57	0.787	4.14	0.900
특성화 전략	5. 기관 특화 전략		3.43	0.787	3.43	0.976
	6. 서울시 1센터 1특화 프로그램 (특성화 프로그램/맞춤형 사업)		2.57	1.134	3.43	1.134
네트워크/ 모니터링/ 홍보	7. 유관기관 네트워크(모니터링·홍보)		2.71	1.380	3.57	0.976
기타 가점			3.40	0.548	3.00	0.707
감 점			3.20	0.447	3.40	0.894

평가지표 적정성이 가장 낮게 나타난 취·창업 성과지표의 경우, 현장전문가는 취업률이 아닌 수료자수 고려를 제안하였다. 앞서 살펴본 바와 같이 장애여성은 취업에 대한 의지가 상당히 약하며 장애여성 대상 직업훈련은 비장애 여성 대비 더 많은 인력과 시간이 투입된다. 또한 장애여성에 관한 차별과 편견은 사업체로 하여금 장애여성 고용 기피를 가져오고 있다. 이러한 현실에서 현장전문가는 장애여성 취업률이 단순히 산출 지표로써 장애여성의 요구와 특징을 반영하지 못함을 문제점으로 지적하였다. 장애여성이 직업재활 프로그램 이수를 통해 사회참여 자신감 또는 취업동기 향상을 가져왔는지 성과지표가 필요하다.

보통 보면 비장애인 한 사람 취업시키는 것에 비해 장애인을 취업시키는 게 시간과 인력투입이 훨씬 많다는 점에서 가중치를 반영해야 해요. 장애인 중에서도 같은 장애인을 취업시켜도 중증, 경증 장애인을 취업시키느냐에 따라 가중치가 다를 수 있어요. <사례A>

다른 센터는 취업이 목표지만, 우리 센터는 직업훈련 받고 나서 취업도 중요하지만 장애여성이 센터에 와서 사회적으로 일하려는 의욕을 갖는 것만으로도 인정되어야 해요. 참여도도 인정해야 하고요. 다른 센터들은 지역에 가까우신 분들이 오지만 서울시 전체에서 오세요. 지역적으로 멀리서 오기 때문에 오는 분, 이용자가 교육을 받고 사회생활참여 자체만으로도 인정을 해줘야 하지 않을까 싶어요. <사례E>

한편 장애여성인력개발센터 종사자는 수요자 만족도 측정의 어려움을 지적하였다. 장애여성 취업자의 근속기간은 비장애 여성과 비교하여 상당히 짧다. 따라서 취업처는 만족도 조사에 협조적이지 않을 뿐만 아니라 조사 시기에 취업자가 그만둔 수요자 대상을 변경하는 경우가 있는 것으로 확인되었다.

만족도 조사는 실무자들이 너무 힘들어요. 만족도 조사를 하기 위해 취업자에게 문자를 보내는데 답이 안 와요. 비장애가 130명, 장애가 30명 취업자 명단을 보내드리면 해주는 분들도 있지만 문자를 무시하는 분들이 많아요. <사례E>

한편 현장전문가는 장애여성인력개발센터의 직업재활 전문성을 강화하기 위해 유관기관 네트워크 및 협력 활동에 관한 정성평가를 강조하였다. 현재도 유관기관 네트워크는 정성평가로 측정되고 있지만 단순히 유관기관 네트워크 연계결과에 초점이 맞춰져 있다. 한정된 예산과 인력으로 장애여성인력개발센터가 지역사회 장애여성을 지원하기 위해 노력한 네트워크 확대활동 평가가 중요하다. 지금까지 장애여성인력개발센터의 네트워크 대상은 몇몇 사회복지관에 한정되었다. 장애여성인력개발센터가 장애여성 직업재활 및 취업을 지원하는 기관이므로 유관기관의 범위를 민간 기업으로 확대해야 한다는 의견이 제시되었다.

(유관기관과의) 네트워킹보다는 유관사업, 장애인 관련 사업을 센터가 지원하는 것도 중요해요. 그런 부분들을 지속적으로 하면 꼭 취업이 아니더라도 지역사회에서 (장애여성을 위한 일을) 할 수 있을 거예요. <사례E>

유관기관이 너무 한정된 것 같아요. 보통 복지관과 같이 사회복지분야 유관기관을 생각해
요. 물론 그런 기관들도 들어가긴 하지만 좀 더 넓은 측면에서 보면 좋을 것 같아요. 다양한
기관으로 연계되는 게 좋을 것 같아요. 센터는 민간기관 구인처도 유관기관으로 보는 게
맞지 않나 싶어요. <사례F·G>

5. 시사점

장애여성인력개발센터는 비장애 여성인력개발센터와 동일한 ‘취업률’ 성과중
심의 지표로 평가되고 있다. 장애여성인력개발센터 평가지표는 장애와 성차별로 인
해 이중차별을 겪고 있는 장애여성의 직업훈련 및 취업에 관한 현실과 요구를 반영
해야 한다. 하지만 장애여성이라는 취업 취약계층의 복지측면을 고려하지 못한 채
비장애 여성 대상의 취업률 중심의 성과지표로 평가되고 있었다. 즉, 현행 평가지표
는 비장애 여성의 취업지원을 목표로 도출된 지표로 취업률 성과비중이 가장 높게
나타난다. 이는 장애여성인력개발센터로 하여금 매년 17위라는 최하위 운영평가 결
과를 벗어나지 못하게 하는 주요 원인이 된다.

장애여성인력개발센터 현장전문가는 현행 전반적인 평가지표에 대해 매우 부정
적으로 인식하고 있다. 장애여성의 직업재활 훈련 및 취업지원이라는 센터의 특수
성을 반영한 고유지표·독립지표 마련의 필요성을 높게 인지하고 있다. 현행 장애여
성인력개발센터 운영방향이 장애여성을 위한 직업훈련 및 취업지원이라는 설립목
표를 적절히 반영하지 못하고 있다. 평가지표 역시 비장애 경력단절여성을 대상으
로 한 취업지원 운영방향을 반영하고 있다.

지표별 적정성 결과를 살펴보면, 현행 ‘취·창업 성과’ 지표는 장애여성인력개
발센터 평가지표로 부적합하다. 장애여성은 취업의지가 상당히 낮으며 비장애 여성
과 비교하여 직업훈련에 많은 시간과 노력이 소요된다. 또한 장애에 관한 편견과
함께 성차별은 사업체로 하여금 장애여성 고용기피를 유발하고 있다. 따라서 장애
여성의 취업 난이도가 높고 직업재활의 직종이 한정되어 있다는 점에서 비장애 여
성과 동일하게 취업률 성과는 적절하지 않다. 또한 창업 관련 지표 역시 장애여성인

력개발센터에 적합하지 않다. 장애여성 대상 취업과 창업지원 프로세스가 상이하며 취업의지와 취업률이 상당히 낮은 현 상황에서 창업을 기대하기는 현실적으로 어려운 것이 사실이다. 또한 2012년 개관 이후 장애여성 창업자수는 전무했기 때문에 창업성과와 창업실적개선을 제외한다. 특화전략을 측정하는 기관 특성화 전략과 서울시 1센터 1특화 프로그램은 특성화 과정을 반영한 지표 세분화가 요구된다. 단순히 기관 특성화와 서울시 1센터 1특화 프로그램의 노력과 성과를 측정하는 현 산정 방법을 사업평가의 환류과정으로 다음 사업 개선 노력도, 결과반영 과정이 요구된다. 수요자 만족도 지표 역시 장애여성인력개발센터 평가지표로 적합하지 않은 것으로 나타났다. 장애여성 취업자는 근속기간이 비장애 여성보다 상당히 짧기 때문에 취업처의 만족도 조사가 용이하지 않은 것으로 확인되었다. 이처럼 장애여성인력개발센터의 운영방향이 장애여성 직업재활 및 취업지원 현실과 요구를 적절치 반영하지 못함을 현행 평가지표를 통해서도 분명하게 드러내고 있다.

현행 평가지표에 대한 난이도와 변별도 분석 결과에서도 장애여성인력개발센터의 특화전략을 평가지표에 반영하지 못하는 특징이 나타나고 있다. 장애여성인력개발센터는 취·창업 성과지표를 달성하기 어려운 것으로 나타났다. 즉, 현장전문가 설문조사와 FGI에서 확인한 바와 같이 취업률로 산정되는 취·창업 성과지표는 장애여성인력개발센터에 부적합한 것으로 확인됐다. 장애여성인력개발센터는 장애여성의 특화프로그램 운영 목적으로 한다. 이 때문에 장애여성인력개발센터는 비장애 여성인력개발센터보다 기관특화전략, 서울시 1센터 1특화 프로그램 지표의 난이도가 낮게 나타나야 함에도 불구하고 점수 획득이 어려운 것으로 도출되었다. 결국 장애여성인력개발센터는 기관특화전략, 서울시 1센터 1특화 프로그램 지표점수를 획득하는데 운영 장점을 전혀 살리지 못하고 있다. 한편, 취·창업 성과지표는 기관의 성패를 구분하는데 변별도가 낮은 것으로 나타났다. 이는 장애여성인력개발센터로 하여금 변별도가 낮은 취·창업 성과지표 수정 및 배점 하락조정 필요성에 근거를 제시한다. 기관특화전략, 서울시 1센터 1특화 프로그램의 경우, 기관운영 성패에 영향을 미치는 지표로 확인되었다. 변별도가 높게 나타난 지표에 대해서 세분화 또는 배점을 높이는 방향으로 개선방안을 도출할 수 있다.

V

장애여성인력개발센터 평가지표 개선안 개발

1. 장애여성인력개발센터 운영방향
2. 장애여성인력개발센터 평가지표 개선안 개발
3. 최종 평가지표와 배점 제시
4. 시사점

V

장애여성인력개발센터 평가지표 개선안 개발

1. 장애여성인력개발센터 운영방향

1) 장애여성인력개발센터 평가지표 개선방향

본 연구는 장애여성인력개발센터의 평가지표를 개선하는데 목적이 있다. 이에 평가지표를 수정함에 있어 현장전문가 FGI와 지표개발위원회 자문, 평가기관 인터뷰를 근거로 다음과 같은 개선방향을 설정하였다.

첫째, 장애여성인력개발센터는 100% 장애여성만을 대상으로 한다. 센터 운영 상의 가장 큰 문제점으로 지적된 이용대상을 명확히 하기 위하여 서울시와 운영방향 회의를 진행하였다. 그 결과, 장애여성인력개발센터는 100% 장애여성만을 대상으로 한 취업지원, 사회심리지원기관으로 운영방향을 설정하였다. 이는 장애여성인력개발센터의 ‘장애여성의 직업훈련을 통한 취·창업 지원’이라는 설립목적을 달성하기 위함이다. 다만 장애여성인력개발센터는 장애여성을 지원하는 일자리 프로그램 지원사업인 수화통역사양성과정을 장애여성과 비장애 여성통합과정으로 운영하고 있다. 장애여성인력개발센터의 특화사업이자 거시적으로 장애여성에 대한 비장애인의 인식을 개선한다는 측면에서 수화통역사양성과정에 한해서 비장애 여성 수강을 일부 허용한다. 하지만 수화통역사양성과정의 비장애 여성 참여자수 및 취업 실적은 장애여성인력개발센터 평가지표로 불인정한다.

둘째, 장애여성인력개발센터 평가지표의 개선방안을 4개안으로 세분화하였다.

1안의 경우, 현행 장애여성인력개발센터에 부적합한 평가지표를 수정·보완함으로써 변경을 최소화하였다. 앞서 현장전문가 FGI 결과, 장애여성인력개발센터 운영상 가장 큰 문제점 중 하나로 지적되었던 조직운영의 종사자의 높은 이직률로 인한 장애여성 직업재활 전문성 부족, 시설의 열악함을 평가지표에 반영함으로써 형평성을 확보하였다. 또한 변별력이 낮은 지표는 장애여성인력개발센터 평가지표로 부적합한 것으로 판단하여 변별력을 높일 수 있도록 세부평가지침·기준을 세분화하였다.

2~4안의 경우, 조직운영의 성과향상과 정체성 확립을 위해 장애여성인력개발센터의 중장기 경영목표(2018~2027년)를 설정한 후, 새로운 전략체계로부터 평가지표를 도출하였다. 본 연구는 발전단계별 센터운영의 전략적 연계성을 강화하고 역량을 집중하기 위해 비전과 목표, 전략방향, 전략·세부실천과제별 지표를 하향 도출하였다. 즉, 중장기 경영목표(2018~2027년)에 따라 비전 및 전략실행을 설정하고 핵심성공요인을 고려한 목표지표(key performance index)를 도출한다. 발전단계별 시기는 단기와 중기, 장기로 구분한다. 장애여성인력개발센터 운영 단기(2안)는 1~3년, 중기(3안) 3~8년, 장기(4안)는 8~10년으로 설정한다. 평가지표는 반드시 발전단계별 순차적으로 선정해야 하는 것은 아니다. 다만, 발전단계별 중점운영방향에 따른 성과지표를 선정하였기 때문에 필요에 따라서는 단기(2안), 중기 개선안(3안)이 아닌 장기 개선안(4안)을 선정하여 적용할 수 있다. 중장기 경영목표 및 발전계획은 서울시 여성일자리팀, 서울시여성능력개발원 평가기관과의 협의 및 피평가 기관인 장애여성인력개발센터 의견을 최종적으로 수렴하고 합의하여 완성하였다. 세부적인 실행계획이 차질 없이 실천된다면 향후 장애여성인력개발센터의 차별화된 정체성 확립이 가능할 것으로 기대된다.

셋째, 장애여성인력개발센터의 지표체계를 중장기적 경영목표에 따른 BSC(balanced score card) 관점, Program Logic 단계에 따라 전략적으로 연계하였다. 현행 장애여성인력개발센터 평가지표는 BSC 관점의 성과중심 지표이다. 매년 꾸준히 제기되는 문제점으로 장애여성인력개발센터 평가지표에 복지지표가 반영되지 못했다. 장애여성인력개발센터의 운영정상화를 위해 발전단계별 Program Logic 단계의 투입, 활동, 산출, 성과 요소를 반영한 평가지표로 개선하였다. 따라서 단기에는 장애여성인력개발센터의 정체성을 확립하고자 장애여성만을 대상으로 사회심리재활

과 직업재활 서비스를 운영한다. 장애여성 사회심리와 직업재활 프로그램 운영의 투입과 활동 관련 지표로 수정·보완하였다. 중장기적으로는 장애여성인력개발센터의 운영 안정화를 위해 산출과 성과 중심의 평가지표를 개발하였다.

넷째, 평가방법의 경우, 기본적으로 계량지표는 목표 대 실적 평가, 비계량 지표는 현행 서울시여성인력개발센터의 5등급 절대평가를 적용한다. 계량지표는 통상 3년도 실적 평균을 목표 기준치로 설정하여 일정 수준을 달성했는지 즉, 목표달성도로 평가한다. 목표는 평가지표 실제 적용단계에서 장애여성인력개발센터와 서울시여성능력개발원, 서울시 간 협의를 통해 명수, 비율 등을 구체적으로 제시한다. 다음으로 비계량 지표는 질적 수준을 평가하는 것으로 주요업무 추진실적 및 성과 달성도, 성과창출 노력도 등을 평가한다. 평가의 공정성 제고를 위해 현행과 동일하게 외부위원 100%로 평가단을 구성한다. 실적·결과보고서를 토대로 현장실사를 진행하며 5개 등급으로 절대평가한다.

마지막으로 평가지표 개선안은 정책대표성, 인과성, 구체성, 측정가능성, 기한성 5가지 원칙에 따라 개발 및 선정하였다(표 V-1 참조). 정책대표성은 평가지표 개발 시 가장 근본적으로 고려해야 하는 원칙으로서 전략목표와 성과목표의 핵심적인 내용이 포함되어야 함을 의미한다. 인과성은 정책목표를 달성하기 위한 장애여성인력개발센터의 직접적인 노력과 역량이 평가지표에 반영되어야 한다. 또한 성과 목표 달성정도를 구체적이고 객관적으로 측정하고자 하였다. 일정 기간의 성과를 점진 및 평가할 수 있는 지표를 개발하고자 기한성 원칙을 고려하였다.

표 V-1 장애여성인력개발센터 평가지표 개발원칙

원칙	내용
정책대표성	- 전략목표와 전략과제를 대표하는 내용인가?
인과성	- 목표-결과 간 인과관계를 파악할 수 있는가?
구체성	- 달성하고자 하는 목표를 명확하고 구체적으로 제시하였는가?
측정가능성	- 성과목표 달성정도를 객관적으로 측정할 수 있는가?
기한성	- 일정 기한 내에 달성할 수 있는가?

자료: 국무조정실(2006), 「성과지표 개발·관리 매뉴얼」.

2) 경영목표와 4대 전략목표

장애여성인력개발센터가 100% 장애여성만을 위한 직업훈련 및 취업지원 기관으로써 정체성을 확립하기 위해서는 기능전환의 명확한 방향설정이 필수적이다. 향후 수립 가능한 장애여성인력개발센터의 경영목표, 전략목표, 전략과제를 **표 V-2**와 같이 설정하였다. 물론 제시된 경영목표와 전략목표, 전략과제는 향후 실제 사업 추진 과정에서 장애여성 요구, 기관 간 추가논의를 통해 수정 가능하다.

표 V-2 장애여성인력개발센터 전략목표 및 과제(2018~2027년)

경영 목표	장애여성 사회문화과정 이용자수 매년 20% 상승 장애여성 취업자수 매년 50% 상승			
전략 목표	사회참여 동기강화	취업지원	인식개선	운영역량 강화
전략 과제	• 사회심리재활 프로그램 지원	• 직업훈련 전 교육 및 훈련 • 장애여성 특화(수요자 기반) 직업훈련 • 장애여성 취업확대	• 장애여성 고용 인식개선	• 기관연계 활동 강화 • 윤리경영 • 고객만족도 향상

장애여성인력개발센터 기능전환의 큰 방향을 제시하는 경영목표는 ‘사회문화과정 이용자수 매년 20%, 장애여성 취업자수 매년 50% 상승’으로 설정하였다. 장애여성인력개발센터는 장애여성의 사회참여를 촉진하며 비경제활동 장애여성을 경제활동인구로의 전환역할을 수행한다. 나아가 취업의지가 있는 장애여성 대상 직업훈련·취업을 지원함으로써 장애여성의 인권과 자립을 촉진하는 사회모델로써 역할을 전환한다. 이러한 경영목표는 장애여성인력개발센터가 서울시 장애여성의 사회참

여 및 취업지원 모델을 선도적으로 구현하고자 하는 의지를 표명한다.

장애여성인력개발센터의 중장기 발전전략에 의거하여 4대 전략목표와 8대 전략과제를 도출하고 이를 단계적으로 추진한다. 장애여성인력개발센터는 (i) 사회참여 동기강화, (ii) 취업지원, (iii) 인식개선, (iv) 운영역량 강화 등 4개 목표를 달성하도록 제안하였다. 사회참여 동기강화, 취업지원은 장애여성인력개발센터의 핵심 전략목표이자 인식개선을 포함한 사업전략이다.

먼저, 장애여성인력개발센터 운영방향으로 비경제활동 장애여성 대상 사회심리재활 서비스 제공이 필요하다. ‘장애여성 사회참여 동기강화’는 장애여성의 직업적 사회화 과정으로써 중요한 의미가 있다. 이승미(2015) 연구에 따르면, 장애여성은 사회에서 많은 배제를 받기 때문에 고용노동부나 보건복지부 등의 전달체계가 잘 갖춰있어도 서비스 이용률이 현저히 낮은 것으로 나타났다. 즉, 장애여성의 사회참여 및 취업의지가 낮다는 점에서 취미교육, 교양강좌를 통해 취업동기, 자활의지를 심리적으로 고양시키는 과정이 중요하다.

이러한 장애여성인력개발센터의 사회심리재활 기능 수행은 현장전문가 대상 향후 운영방향에 관한 의견조사에서도 확인되었다. 직업재활서비스 8가지 기능과 사회심리재활에 대해 장애여성인력개발센터의 향후 기능수행 우선순위를 설문조사하였다⁴⁾. 그 결과, ■ 표 V-3 ■ 과 같이 사회심리재활이 7회, 45점으로 가장 높게 나타났다. 다음으로 직업지도(6회, 45점), 직업능력개발훈련(6회, 42점), 직업적응훈련(6회, 41점) 순으로 높게 나타났다.

장애여성인력개발센터는 사회심리재활 기능을 수행함으로써 직업재활전문기관과의 차별성을 확보할 수 있다. 직업재활지원은 한국장애인고용공단, 한국장애인개발원 등에서 인력 충원과 시설 확충 등을 통해 전문적으로 수행하고 있다. 하지만 장애여성의 비경제활동인구를 경제활동을 할 수 있도록 하는 사회화 과정은 직업재활기관에서 수행하지 않고 있다는 점에서 사회심리재활 운영방향은 중요하다. 이는 장애여성인력개발센터의 특화프로그램이 될 수 있다.

4) 운영방향별로 중요도 종합점수를 산정하기 위하여 각 순위에 가중치를 부여하여 계산하였다. 가중치는 1순위의 경우, 8점을 부여하고 2순위의 경우 7점을 부여하여 합계를 통한 총점을 계산하였다.

■ 표 V-3 ■ 장애여성인력개발센터 향후 운영방향 우선순위 결과

순위	우선순위			순위	우선순위		
	중분류	점수	빈도		중분류	점수	빈도
1	사회심리재활	45	7	5	취업알선기관 간 연계	19	3
2	직업지도	45	6	6	취업알선	14	2
3	직업능력개발훈련	42	6	7	취업 후 적응지도	13	2
4	직업적응훈련	41	6	8	지원보호고용	8	1

다음으로 ‘장애여성 취업지원’ 전략목표는 장애여성인력개발센터의 기관설립 목적사업이다. 특히, 장애여성인력개발센터는 「양성평등기본법」을 기반하고 있다는 점에서 취업지원 강화가 목적사업으로 반드시 포함되어야 한다. 직업재활은 가장 인도주의적 사업이다. 장애여성이 보다 적극적·능동적으로 생활 할 수 있도록 변화시킴으로써 자존과 존엄을 찾아야 한다(오영석 외, 2011). 장애인복지의 패러다임은 장애여성을 치료의 대상, 수동적 존재로 간주하는 재활모델(rehabilitation model)에서 참여대상, 능동적인 존재로 인정하는 사회모델(social model)로 전환해야 한다. 이러한 사회모델이 실제로 구현되기 위해서는 장애여성의 권리증진과 자립이 우선시 되어야 한다.

물론 서울시 장애여성의 일반적 특징을 살펴보면 취업의지가 상당히 낮고 중장년층이 많아 취업지원이 어려운 현실이다. 경제활동 의지가 있는 서울시 장애인 대상 성별 실업상태 지속이유는 ■ 표 V-4 ■ 와 같다. 설문결과를 통해 향후 장애여성인력개발센터의 역할을 설정 및 기대할 수 있다. 장애여성은 일을 하지 않는 이유에 대해 ‘학력, 경력(경험), 기술부족(자격제한)’ 이 ‘장애인에 대한 차별과 선입견’ 다음으로 높게 나타나 장애여성에 대한 직업훈련교육이 필요함을 확인할 수 있다. 다음으로 ‘구직(취업, 창업) 정보접근의 어려움’, ‘심리적 불안감이나 초조함(자신감 결여)’ 역시 실업상태를 지속시키는 이유로 나타났다. 장애여성에 대한 취업알선, 지속적인 경제활동을 위한 직업상담, 직업훈련이 필요하다.

표 V-4 서울시 장애인 성별 실업상태 지속 이유

(단위 : 명, %)

구분	여성		남성	
	인구 수	비중	인구 수	비중
학력, 경력(경험), 기술 부족(자격 제한)	2	5.7	4	4.6
수입이나 임금이 맞지 않아서	2	5.7	5	5.7
근무환경이나 근무시간 등이 맞지 않아서	3	8.6	13	14.9
구직(취업, 창업) 정보접근의 어려움	3	8.6	6	6.9
취업알선기관 및 서비스 부재, 접근의 어려움	2	5.7	6	6.9
장애인에 대한 차별과 선입견	6	17.1	13	14.9
나이가 너무 어리거나 많아서	2	5.7	5	5.7
장애 이외의 질병이나 사고(건강문제)	2	5.7	13	14.9
심리적 불안감이나 초조함(자신감 결여)	3	8.6	5	5.7
신체기능의 제한	1	2.9	10	11.5
이동능력의 제한	1	2.9	1	1.1
의사소통의 제한	3	8.6	3	3.4
기타	1	2.9	0	0.0
특별히 없었음	4	11.4	3	3.4
전체	35	100.0	87	100.0

자료: 한국장애인고용공단 고용개발원(2016), 「2016년 장애인경제활동 실태조사」.

한편 한국장애인고용공단 「2016년 장애인경제활동 실태조사」 분석결과, 표 V-5와 같이 서울시 장애여성과 장애남성 모두 부모(친척), 친구, 동료 등 지인을 통해 일자리를 얻는 경우가 가장 많았다. 하지만 장애여성은 한국장애인고용공단, 주민센터 등 공식적인 관계망을 통해 일자리를 얻는 경우가 장애남성보다 높다. 이처럼 취업의향이 있고 일할 수 있는 장애여성이 자립할 수 있도록 교육훈련, 취업을 알선하는 역할은 매우 중요한 의미를 가진다. 지금까지의 여성일자리 지원 사업은 장애여성을 별도의 주제로 다루지 않았다. 따라서 장애여성 특화 일자리 지원기관으로의 장애여성인력개발센터 역할은 중요하다.

‘인식개선’ 전략목표는 사업체의 장애여성 채용에 관한 긍정적인 인식변화를 의미한다. 장애여성 취업지원의 간접사업으로 설정한 목표이다. 대부분의 장애여성은 낮은 자존감과 함께 사회진출에 대한 두려움으로 인해 취업에 대한 필요성조차 느끼지 못한다. 잠재적 실업상태로 사회로부터 고립되어 있다. 한편, 장애여성에 대한 일부 대중, 사업체의 잘못된 인식은 장애여성 고용을 악화시키고 있으나 이를 해소할 근본적인 기반이 없다. 따라서 장애여성 인식개선은 사업체의 장애여성 고용에 관한 편견을 없애고 잘못된 인식을 개선함으로써 장애여성 고용환경을 조성한다. 사업체의 장애여성 고용에 관한 인식개선을 위해서는 장애여성과 사업체 간의 이해와 공감형성이 중요하다. 이는 장애여성이 잘할 수 있는 분야를 발굴 및 소개하고 취업정보와 현장컨설팅을 제공하는데 필요하다.

표 V-5 서울시 장애인 성별 입직경로

(단위 : 명, %)

구분	여성		남성	
	인구 수	비중	인구 수	비중
한국장애인고용공단(워크투게더 포함)	12	5.9	16	2.8
고용노동부 고용센터(워크넷 포함)	8	4.0	5	0.9
지방자치단체(주민센터 등)	22	10.9	27	4.7
장애인복지관, 장애인복지단체, 직업 재활시설 등	15	7.4	45	7.9
민간 취업알선기관(복지관 제외)	6	3.0	39	6.8
대중매체(신문, 인터넷, 광고 등)	25	12.4	55	9.6
학교, 학원	3	1.5	31	5.4
부모(친척), 친구, 동료 등 지인	101	50.0	310	54.3
기타	10	5.0	43	7.5
전체	202	100.0	571	100.0

자료: 한국장애인고용공단 고용개발원(2016), 「2016년 장애인경제활동 실태조사」.

3) 8대 전략과제와 17개 세부실천과제

장애여성인력개발센터 중장기 발전계획 기본방향에 의거하여 8대 전략과제와 17개 세부실천과제를 제안하였다(표 V-6 참고). 전략과제와 세부실천과제는 서울시

여성가족정책실 여성일자리티팀과 서울시여성능력개발원 평가기관, 장애여성인력개발센터의 협의 및 조정을 거쳐 수립하였다. 특히 고용유지, 법인·직원 청렴성, 고객 참여보장 3개 세부실천과제는 지표개발위원회 2차 델파이 설문조사를 통해 장애여성인력개발센터가 집중 관리해야 할 과제로 선정되었다.

장애여성인력개발센터의 4대 전략목표를 달성하기 위하여 우선되어야 할 총 8개 전략과제를 제안하였다. 먼저 장애여성의 사회참여 동기강화를 위해서는 (i) 사회심리재활 프로그램 지원이 강화되어야 한다. 장애여성 취업지원을 확대하기 위해서는 (i) 직업훈련 전 교육 및 훈련, (ii) 장애여성 특화(수요자 기반) 직업훈련, (iii) 장애여성 취업확대가 전략과제로 제시되었다. 인식개선의 경우, (i) 장애여성 고용사업체의 인식개선에 역량을 집중할 필요가 있다. 마지막으로, 운영역량 강화는 (i) 기관연계 활동 강화, (ii) 윤리경영, (iii) 고객만족도가 향상되어야 한다.

전략별 구체적인 내용을 살펴보면, 비경제활동 장애여성의 사회심리재활 프로그램을 지원하기 위해서는 장애여성 사회참여자를 새롭게 발굴해야 한다. 기존 비장애 여성 대상 생활문화과정을 장애여성 대상 사회참여·근로 프로그램으로 변경 및 운영한다. 이를 통해 사회심리재활 프로그램 참여자는 사회참여 의지, 활동이 향상되어야 한다.

다음으로 취업지원을 위한 3개 전략과제별 세부 실천과제는 다음과 같다. 취업의지가 있는 장애여성을 대상으로 직장 예절, 매너 등 직업적응훈련을 강화한다. 또한 수요자 기반 장애여성 특화 직업능력개발훈련 운영을 내실화한다. 장애여성의 취업을 확대하기 위해서는 수요자 요구(needs)를 충족시키는 맞춤형 훈련 및 고용, 취업처 발굴이 필요하다. 나아가 장애여성 취업자의 90일 이상 고용유지를 위해 사후관리를 지원한다. 마지막으로 장애여성 고용 인식개선을 위해서는 사업체의 장애여성 채용에 관한 긍정적인 인식개선을 모색한다.

운영역량 강화방안은 기관연계 활동 강화와 윤리경영, 고객만족도 향상 3개 전략과제를 가진다. 기관연계 활동 강화를 위해 협력을 통한 서비스 실효성을 제고한다. 윤리경영을 위해 정보공개, 법인·직원 청렴성, 종사자 역량강화, 내부 의사결정에 고객참여보장을 추진한다. 최종적으로 고객만족도를 향상시키기 위해서는 고객서비스 품질향상과 장애여성 친화훈련환경을 조성한다.

【 표 V-6 】 장애여성인력개발센터 세부실천과제

전략방향	전략과제		세부실천과제
사회참여 동기강화	1	사회심리재활 프로그램 지원	① 사회참여자 발굴 ② 사회참여·근로 프로그램 운영 ③ 사회참여 활동 향상
	2	직업 전 교육 및 훈련	① 직업적응훈련 강화
취업지원	3	장애여성 특화(수요자 기반) 직업훈련	① 장애여성 훈련과정 운영 내실화
	4	장애여성 취업확대	① 맞춤형고용 확대 ② 취업처 발굴 ③ 취업자 지원 ④ 고용유지*
장애여성 인식개선	5	장애여성 고용 인식개선	① 사업체의 장애여성 인식
운영 역량 강화	6	기관연계 활동 강화	① 협력통한 서비스 실효성 제고
	7	윤리경영	① 정보공개 ② 법인·직원 청렴성* ③ 종사자 역량강화 ④ 고객참여보장*
	8	고객만족도 향상	① 고객서비스 품질 향상 ② 장애여성 친화훈련환경 조성

※ 별표(*) 표시 세부실천과제는 지표개발위원회 델파이 설문조사를 통해 추가되었음.

4) 장애여성인력개발센터 중장기 발전계획

장애여성인력개발센터의 발전계획은 2018년부터 시작하여 2027년까지 10년의 기간으로 설정하였다. 장애여성인력개발센터는 새로운 전략방향에 따라 크게 3단계 발전전략을 수립한다. 1단계 기반조성·체계정비, 2단계 도약기, 3단계 안착기로 구분한다. 계획실천 과정은 실천전략과제를 주기적으로 평가하고 분석결과를 목표달성 계획에 반영함으로써 환류한다.

장애여성인력개발센터 중장기 발전계획은 다음 【 표 V-7 】과 같이 설정하였다. 장애여성인력개발센터 중장기 발전계획을 수립하기 위해 장애여성인력개발센터 평가기관인 서울시, 서울시여성능력개발원과 총 5차례 회의를 진행하였다. 중장기 발전계획 실행과정에서 예상되는 문제점과 한계점을 인식하여 현실에 맞는 발전과제를 도출하여 실천 가능한 계획을 구체적으로 수립하였다. 중장기 발전계획은 첫째,

교육환경의 변화에 적응하기 위한 과제 둘째, 위기극복과 개선을 위한 과제 셋째, 문제의 전체구조를 파악하여 보다 근원적인 해결책을 모색할 수 있는 과제를 제시할 필요가 있다.

첫째, 장애여성인력개발센터는 운영 정상화 및 정체성 확립을 위해 2018년 단기부터 100% 장애여성만을 대상으로 운영하고 실적을 인정한다. 비장애 여성의 이용자수, 취업 실적은 불인정한다. 이는 평가지표 개선방안 1~4개안 모두에 적용한다. 단, 특화 프로그램인 수화통역사양성과정의 경우, 장애여성에 대한 비장애인의 편견 및 인식을 개선한다는 점에서 비장애 여성 수강을 일부 허용한다.

둘째, 취업지원 강화에 있어서 중장기적으로 유관기관과의 연계취업 실적을 인정한다. 장애여성인력개발센터는 한국장애인고용공단, 서울시장애인일자리통합지원센터, 한국장애인개발원 등 직업재활기관에 비해 경쟁력이 낮다. 장애여성인력개발센터는 장애여성 훈련생 모집은 물론 취업처 발굴에 있어서도 상당한 어려움을 겪고 있다. 따라서 장애여성인력개발센터는 사회심리재활과 직업재활 프로그램을 운영하며 취업기능은 현행 그대로 유지한다. 다만 취업지원 전문성을 강화하기 위해 중장기적으로 서울시 장애인 취업전문기관인 서울시장애인일자리통합지원센터와 연계한다.

마지막으로, 장애여성인력개발센터의 사회심리재활과 직업재활 역할비중은 단기 5:5, 중기 4:6, 장기 3:7로 설정한다. 당초 장애여성인력개발센터 기능·역할 비중은 단기에 사회심리재활 6, 직업재활 4로 사회심리재활에 높은 비중을 두고자 하였다. 하지만 사회심리재활 프로그램 이용대상을 단기부터 100% 장애여성으로 변경하였다. 또한 장애여성의 사회참여 의지가 상당히 낮아 이용자 모집의 어려움이 예상되는 바 사회심리재활과 직업재활 비중을 동일하게 설정하였다. 장애여성인력개발센터는 ‘장애여성의 직업훈련 및 취업지원’ 기관이기 때문에 최종적으로 직업재활 기능 강화에 높은 비중을 설정하였다. 중장기적으로는 사회심리재활과 직업재활 기능비중은 4:6, 3:7로 설정하였다.

표 V-7 장애인성인력개발센터 중장기 발전계획

구분	1단계 (기반조성·체계정비)	2단계 (도약기)	3단계 (안착기)
이용대상	장애여성 10 > 비장애 여성 0		
취업기능	현행 유지 (서울시장애인일자리통합 지원센터와의 연계취업실적 불인정)	서울시장애인일자리 통합지원센터와의 취업연계 및 공동실적 인정	서울시장애인일자리 통합지원센터와의 취업연계 및 공동실적 인정
장애여성인력 개발센터 재활기능 비중	사회심리 5 = 직업 5	사회심리 4 < 직업 6	사회심리 3 < 직업 7
기간	1~3년	3~8년	8~10년

2. 장애인성인력개발센터 평가지표 개선안 개발

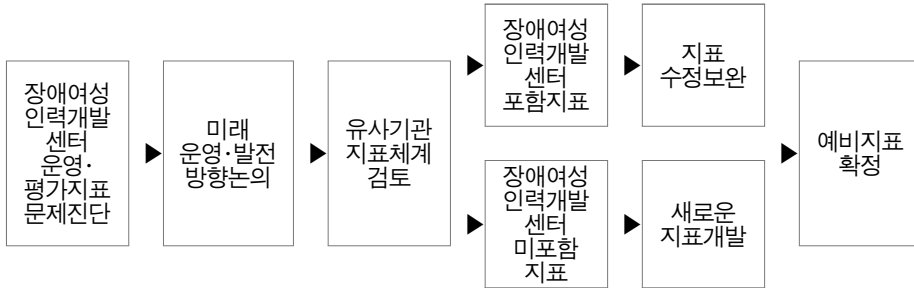
1) 지표개발위원회 1차 예비지표 개발

(1) 예비지표 1안 범위와 구성

장애여성인력개발센터 평가지표 1안은 센터에 부적합한 지표를 수정하였고 운영의 문제점은 평가지표로 반영 및 개선하였다. 현장전문가 FGI와 지표개발위원회 1차 논의를 통해 표 V-8 과 같은 변경과정을 설정하였다. 첫째, 장애인성인력개발센터 평가지표 변경을 위해 센터비전 및 전략방향 재설정 필요하다. 하지만 센터 운영 상 문제점으로 지적된 사항은 서울시 예산지원이 필요하다는 점에서 현행 지표 변경 최소화 방안이 필요하다. 둘째, 현행 평가지표 변경 최소화를 위해 우선적으로 수정이 필요한 평가항목만 부분적으로 수정·보완하였다. 셋째, 장애인성인력개발센터의 가장 큰 운영문제점으로 지적되었던 조직관리의 인력관리와 시설환경부분 지표를 기관운영지표에 추가한다. 기관운영지표는 장애인성인력개발센터

비전과 전략목표를 반영해 단기(기반확충) 지표로 반영한다.

【 표 V-8 】 장애여성인력개발센터 평가지표 개발과정(1안)



장애여성인력개발센터의 평가항목은 사업지표와 기관운영지표로 구분하였으며, 세부 평가지표는 다음 【 표 V-9 】와 같이 수정하였다. 장애여성인력개발센터 평가지표 개선 1안의 사업지표는 6개 평가지표로 구성하였다. 16개 비장애 여성인력개발센터와 동일한 평가지표로써 세부내용이 장애여성인력개발센터 운영방향에 맞춰 수정·보완하였다. 구체적으로 ‘취업성과’, ‘취업지원/사후관리 서비스 개선노력 및 성과’, ‘기관특화전략’, ‘서울시 1센터 1특화 프로그램’ 6개 지표다. 먼저 여성인력개발센터의 성과지표인 기존 ‘취·창업 성과’를 ‘취업 성과’로 수정하였다. 장애여성의 취업의지가 비장애 여성과 비교하여 상당히 낮고 장애여성 취업에 소요되는 비용 역시 크다는 점에서 기존 취업을 산정방법은 장애여성인력개발센터에 적합하지 않다. 장애여성의 사회참여 및 직업훈련 전 교육 강화라는 수요자의 다양한 요구를 충분히 반영하지 못한다. 따라서 장애여성인력개발센터의 ‘취업 성과’는 취업률이 아닌 취업자 수로 수정하였다. 장애여성의 취업과 창업지원 프로세스 내용이 다르고 2012년 개관 이후 장애여성 창업자수는 전무했다는 점을 고려했을 때, ‘창업’을 포함하지 않았다. 또한 여성인력개발센터의 중요한 성과인 ‘취업지원/사후관리 서비스 개선노력 및 성과’ 지표 역시 창업을 생략하였다.

‘기관특화전략’, ‘서울시 1센터 1특화 프로그램’ 지표의 산정방법에 프로그램 개선 노력도를 추가·강화하였다. 장애여성인력개발센터는 장애여성 대상 사회

문화과정을 확대 운영함에 따라 산정방법에 포함하였다. 사업지표 중 ‘취업실적개선’ 과 ‘이용자 만족도’ 평가지표는 현행 평가지표와 동일하다.

다음으로 기관운영지표 중 ‘집행절차 준수 노력(집행절차의 정당성)’ 과 ‘유관 기관 네트워크’ 지표는 현행 지표를 동일하게 적용한다. 다만 현장전문가 FGI와 지표개발위원회 1차 회의 결과, 장애여성인력개발센터는 운영 상 법인과 종사자의 장애여성 직업재활 전문성 부족, 시설환경의 열악함이 주요 문제점으로 지적되었다. 기관운영의 기본 인프라가 갖추어져 있지 않은 현 상황에서 종사자의 장애여성 직업재활 전문성 부족, 시설환경의 열악함이 해결되지 않는 한 기관운영은 더욱 열악해진다. 따라서 장애여성에게 일정 수준의 서비스를 제공하기 위해서는 단기과정 (기반조성·체계정비) 평가지표 2안에 인력관리, 시설환경 부문 지표를 포함하였다.

【 표 V-9 】 장애여성인력개발센터 예비지표 1안 구성

구분	평가지표	변경 내용	
사업 지표	① 취업 성과	수정	• 산정·측정방법: - 취업률 → 취업건수로 변경 - 창업 제외 - 장애정도(중증 2배) 가중치 부여 • 배점: 하락
	② 취업 실적개선	동일	
	③ 취업지원/사후관리 서비스 개선노력 및 성과	수정	산정방법: 사회문화과정, 취업지원 프로그램 개선 노력도 추가
	④ 이용자 만족도	동일	
	⑤ 기관특화전략	수정	
	⑥ 서울시 1센터 1특화 프로그램	수정	• 프로그램 개선 노력도 추가
기관 운영 지표	⑦ 집행절차 준수 노력 (집행절차의 정당성)	동일	
	⑧ 유관기관 네트워크	동일	
	-	추가	• 조직운영분야(인력관리, 시설환경)

(2) 예비지표 2~4안 범위와 구성

4대 전략목표와 8대 전략과제, 17개 세부실천과제는 장애여성인력개발센터가 ‘장애여성 직업훈련 및 취업지원’ 기관으로써 지속적으로 관리하고 실천해야 할 목표와 과제다. 그러나 한정된 자원을 가지고 발전목표를 보다 효율적으로 달성하기 위해서는 발전단계별 역량을 집중시킬 필요가 있다. 따라서 장애여성인력개발센터의 최종과제 목표를 달성하기 위하여 2018~2027년 세부실천과제별 목표지표 후보군을 구성하였다(표 V-10 참조). 지표개발위원의 필요성과 중요도 의견을 토대로 발전단계별 적절성이 가장 높은 목표지표를 선정하였다.

표 V-10 장애여성인력개발센터 예비지표 2~4안 구성

전략방향	전략과제	세부실천과제	목표지표(KPI)
사회 참여 동기 강화	1 사회심리재활 프로그램 지원	① 사회참여자 발굴	① 참여자수
		② 사회참여·근로 프로그램 운영	① 사회심리 프로그램 수 ② 수료율 ③ 수료자수 ④ 이용자 특성반영 프로그램 개발 ⑤ 장애여성 교육 근속율 ⑥ 장애여성 사회심리재활 수요반영 ⑦ 장애인 교육훈련 교재비 구입비용 ⑧ 지원서비스 개선노력
		③ 사회참여 활동 강화	① 이용자의 사회참여 자신감
취업 지원 강화	2 직업 전 교육 및 훈련	① 직업적응훈련 강화	① 수료율 ② 수료자수 ③ 이용자의 취업동기부여 ④ 중증장애인 참여율 ⑤ 중증장애인 훈련참여확대 성과 ⑥ 직업훈련프로그램 미참여자 취업 가중치 부여 ⑦ 참여자수 ⑧ <i>취·창업 실적개선*</i> ⑨ 취업동행알선수
	3 장애여성 특화 (수요자 기반) 직업훈련	① 직업훈련과정 운영 내실화	① 사업주 훈련 수요반영 ② 수료생 국가기술자격 취득률 ③ 장애여성 교육 근속율 ④ 장애여성 직업상담 건수 ⑤ 장애여성 직업훈련 수요반영 ⑥ 장애인 교육훈련 교재비 구입비용 ⑦ <i>지원서비스 개선노력*</i>

전략방향	전략과제	세부실천과제	목표지표(KPI)
	4	장애여성 취업확대	⑧ 직업훈련 프로그램 수 ⑨ 훈련정원 유지율
			① 취업자수
			① 고용주의 간담회 개최수 ② 고용주 면담 횟수 ③ 고용주의 건의사항 반영, 이행실적 ④ 사업체 개발 수
			③ 고용유지 ① 수료생 고용유지율
인식 개선	5	장애여성 고용 인식개선	① 사업체의 장애여성 인력개발 필요성 인식개선
운영 역량 강화	6	기관연계 활동 강화	① 협력통한 서비스 실효성 제고
			① 국민체감도 향상 홍보실적 ② 국민체감도 향상노력 ③ 기관특화전략* ④ 사업주와 네트워크 구축 및 연계강화 ⑤ 서울시 1센터 1특화 프로그램* ⑥ 유관기관 네트워크(모니터링, 홍보)* ⑦ 유관기관 협력기관 수 ⑧ 유관기관, 협의체 실무모임 참여 건수 ⑨ 지역사회 네트워크(연계) 건수 ⑩ 협력(공동)사업 수
	7	윤리경영	① 정보공개
			① 서울시 지도점검결과 조치 및 반영 ② 성과목표 및 운영계획 수립 ③ 센터장의 전문성, 리더십 ④ 이용자의 개인정보보호(정보보안 이행 수준진단) ⑤ 이용자의 인권보장, 권익옹호 ⑥ 집행절차 준수노력(집행절차의 정당성)* ⑦ 회계결과 공개(공공정보 개방)
	8	고객만족도 향상	① 종사자 역량강화
			① 역량개발 노력도 ② 직업재활사 등 직원충원률 ③ 직원 고충사항 의견반영 ④ 직원 근속율 ⑤ 직원교육활동비 ⑥ 직원역량강화 교육 ⑦ 직원채용의 공정성 및 인사계획
			① 고객서비스 품질 향상
			① 이용자 고충처리 반영·개선여부 ② 이용자만족도*
			② 장애여성 친화훈 련환경 조성
			① BF인증 ② 장비보강 등 시설투자 예산지출

※ 별표(*) 표시 목표지표는 장애여성인력개발센터의 현행 평가지표임.

2) 지표개발위원회 2차 예비지표 개발

(1) 예비지표 2안(단기)의 필요성과 중요도 분석

단기(기반조성·체계정비) 평가지표의 적절성 분석결과는 다음 Ⅱ 표 V-11과 같다. 먼저 전략목표 1(사회참여동기강화)을 살펴보면 사회심리재활 프로그램 운영 전략과제 중 사회참여자 발굴은 참여자수의 적절성(16.73점)이 가장 높게 나타났다. 사회참여·근로 프로그램 운영 세부실천과제에 있어서는 지원서비스 개선노력(프로그램 개선노력도)이 함께 16.10으로 적절성이 가장 높은 목표지표로 확인되었다. 사회참여 활동강화 세부실천과제에서 이용자의 사회참여 자신감은 필요성(6.73점)과 중요도(7.13점) 모두 8점 미만으로 나타났다. 이용자의 사회참여 자신감은 필요성과 중요도 총합이 16점 이하로 장애여성인력개발센터 단기지표로 적정하지 않다.

전략목표 2(취업지원 강화)의 경우, 직업적응훈련강화는 수수료율과 이용자의 취업동기부여가 적정성 15.6점으로 가장 높게 나타났다. 현행 평가지표인 취·창업 실적개선은 가장 낮은 적정성(12.33점)을 보이고 있다. 장애여성 특화(수요자 기반) 직업훈련의 직업훈련과정 운영 내실화 과제에서는 지원서비스 개선노력(프로그램 개발노력도)의 적정성이 가장 높다. 장애여성 맞춤형고용 확대에서는 취업자 수(16.10점), 취업처 발굴은 사업체 개발수(16.0점)의 적절성이 상대적으로 높게 나타났다. 전략목표 3(인식개선)에서 사업체의 장애여성 인력개발 인식개선은 적절성이 낮게 나타났다. 사업체의 장애여성 인력개발 인식개선은 필요성(7.47점)과 중요도(7.4점) 모두 8점 미만으로 나타났다.

전략목표 4(운영역량 강화)의 경우, 전략과제 6(기관연계 활동 강화)의 협력통한 서비스 실효성 제고 목표지표로 유관기관 네트워크의 적절성(17.07점)이 높게 나타났다. 전략과제 7(윤리경영)에서는 성과목표 및 운영계획 수립(18.40점)과 직업재활사 등 직원충원률(17.00점) 지표의 적절성이 상대적으로 높았다. 전략과제 8(고객만족도 향상)의 경우, 이용자 만족도(18.0점)가 이용자의 고충처리 반영·개선여부(14.93점) 보다 높은 적절성을 보이고 있다. 장애여성 친화훈련환경 조성에 있어서는 BF인증 지표(15.93점)가 장비보강 등 시설투자 예산지출(13.93점)에 비해서 적절성이 상대적으로 높았다.

표 V-11 장애인성인력개발센터 예비지표 2안의 필요성과 중요도 결과

(단위 : 점)

전략과제	세부실천과제	목표지표(KPI)	필요성	중요도	합계	
전략목표 1. 사회참여동기강화						
1	사회심리 재활 프로그램 운영	①사회참여자 발굴	① 참여자수	8.27	8.47	16.73
		②사회참여·근 로 프로그램 운영	① 사회심리 프로그램 수	6.13	6.27	12.40
			② 수료율	7.97	8.10	16.07
			③ 수료자수	6.60	6.87	13.47
			④ 이용자 특성반영 프로그램 개발	7.27	7.40	14.67
			⑤ 장애여성 교육 근속율	6.87	7.20	14.07
			⑥ 장애여성 사회심리재활 수요반영	7.20	7.47	14.67
			⑦ 장애인 교육훈련 교재비 구입비용	4.53	4.40	8.93
			⑧ 지원서비스 개선노력 (프로그램 개발노력도)	7.92	8.18	16.10
	③사회참여 활동강화	① 이용자의 사회참여 자신감	6.73	7.13	13.87	
전략목표 2. 취업지원 강화						
2	직업 전 교육 및 훈련	①직업적응 훈련 강화	① 수료율	7.73	7.87	15.60
			② 수료자수	6.73	6.93	13.67
			③ 이용자의 취업동기부여	7.80	7.80	15.60
			④ 중증장애인 참여율	6.60	6.47	13.07
			⑤ 중증장애인 훈련참여확대 성과	5.60	5.53	11.13
			⑥ 직업훈련프로그램 미참여자 취업 가중치 부여	3.33	3.27	6.60
			⑦ 참여자수	6.93	7.53	14.47
			⑧ 취·창업 실적개선*	6.00	6.33	12.33
			⑨ 취업동행알선 수	6.20	6.07	12.27
3	장애여성 특화 (수요자 기반) 직업훈련	①직업훈련 과정 운영 내실화	① 사업주 훈련 수요반영	5.67	5.73	11.40
			② 수료생 국가기술자격 취득률	5.53	6.07	11.60
			③ 장애여성 교육 근속율	6.80	6.93	13.73
			④ 장애여성 직업상담 건수	6.00	6.00	12.00
			⑤ 장애여성 직업훈련 수요반영	6.60	6.27	12.87
			⑥ 장애인 교육훈련 교재 구입비용	4.00	3.87	7.87
			⑦ 지원서비스 개선노력* (프로그램 개발노력도)	8.60	8.60	17.20
			⑧ 직업훈련 프로그램 수	5.53	5.40	10.93
			⑨ 훈련정원 유지율	6.67	6.80	13.47
4	장애여성 취업확대	①맞춤고용 확대	① 취업자수	7.85	8.25	16.10
		②취업처 발굴	① 고용주의 간담회 개최 수	6.07	6.40	12.47
			② 고용주 면담 횟수	5.93	6.27	12.20
			③ 고용주의 건의사항 반영, 이행실적	6.00	6.20	12.20

전략과제		세부실천과제	목표지표(KPI)	필요성	중요도	합계
			④ 사업체 개발 수	7.80	8.20	16.00
		③고용유지	① 수료생 고용유지율	7.53	8.13	15.67
전략목표 3.인식개선						
5	장애여성 고용 인식개선	①사업체의 장애여성 인식	① 사업체의 장애여성 인력개발 필요성 인식개선	7.47	7.40	14.87
전략목표 4. 운영역량 강화						
6	기관연계 활동 강화	①협력통한 서비스 실효성 제고	① 국민체감도 향상 홍보실적	5.20	5.47	10.67
			② 국민체감도 향상노력	4.73	4.87	9.60
			③ 기관투화전략*	6.40	6.60	13.00
			④ 사업주와 네트워크 구축 및 연계강화	7.07	7.27	14.33
			⑤ 서울시 1센터 1투화 프로그램*	7.27	7.40	14.67
			⑥ 유관기관 네트워크(모니터링, 홍보)*	8.47	8.60	17.07
			⑦ 유관기관 협력기관 수	7.00	6.93	13.93
			⑧ 유관기관, 협의체 실무모임 참여 건수	6.33	6.47	12.80
			⑨ 지역사회 네트워크(연계) 건수	6.67	6.87	13.53
			⑩ 협력(공동)사업 수	7.27	7.40	14.67
7	윤리경영	①정보공개	① 서울시 지도점검결과 조치 및 반영	8.33	8.33	16.67
			② 성과목표 및 운영계획 수립	9.20	9.20	18.40
			③ 센터장의 전문성, 리더십	8.60	8.47	17.07
			④ 이용자의 개인정보보호 (정보보안 이행 수준진단)	8.27	8.27	16.53
			⑤ 이용자의 인권보장, 권익옹호	8.13	8.00	16.13
			⑥ 집행절차 준수노력* (집행절차의 정당성)	8.00	8.00	16.00
			⑦ 회계결과 공개(공공정보 개방)	8.80	8.67	17.47
		②종사자 역량강화	① 역량개발 노력도	6.60	6.67	13.27
			② 직업재활사 등 직원충원률	8.13	8.13	16.27
			③ 직원 고충사항 의견반영	7.40	7.27	14.67
			④ 직원 근속율	7.73	7.87	15.60
			⑤ 직원교육활동비	6.33	6.47	12.80
			⑥ 직원역량강화 교육(성인지·보수교 육)	8.53	8.47	17.00
			⑦ 직원채용의 공정성 및 인사계획	8.00	8.00	16.00
8	고객만족도 향상	①고객서비스 품질 향상	① 이용자의 고충처리 반영·개선여부	7.53	7.40	14.93
			② 이용자만족도*	9.07	8.93	18.00
		②장애여성 친화훈련환경 조성	① BF인증	7.93	8.00	15.93
			② 장비보강 등 시설투자 예산지출	7.00	6.93	13.93

※ 별표(*) 표시 목표지표는 장애여성인력개발센터의 현행 평가지표임.

(2) 예비지표 3안(중기)의 필요성과 중요도 분석

예비지표 중기(3안)의 세부실천과제별 목표지표의 적절성 조사 결과는 Ⅰ 표 V-12 Ⅰ 와 같다. 전략목표 1(사회참여동기강화)에서는 참여자수(17.73점)가 사회참여 자 발굴의 목표지표로 적절성이 가장 높게 나타났다. 사회참여·근로 프로그램 지원 서비스 개선노력(프로그램 개발노력도)(16.80점), 사회참여활동 이용자의 사회참여 자신감(16.07점) 역시 세부실천과제의 목표지표로 확정되었다.

전략목표 2(취업지원 강화) 역시 직업적응훈련 수료율(16.40점), 현행 평가지표인 직업훈련서비스 개선노력(프로그램 개발노력도)(17.13점) 지표의 적절성이 가장 높게 나타났다. 전략과제 4(장애여성 취업확대)는 맞춤형 고용 취업자수(17.13점), 취업처 발굴을 위한 사업체 개발수(16.73점) 그리고 수료생 고용유지율(17.53점)의 적절성이 높았다. 다음으로 전략과제 5(장애여성 고용 인식개선)는 사업체의 장애여성 인력개발 필요성 인식개선 지표가 높은 적절성(16.13점)을 보이고 있다.

사업전략목표 4(운영역량 강화) 역시 적절성 점수가 높은 지표가 세부실천과제 내에서 필요성과 중요도 모두 높은 점수를 받았다. 유관기관 네트워크는 전략과제 6(기관연계 활동 강화)의 협력서비스 실효성 제고의 목표지표로 나타났다. 단기(2안)와 동일하게 적절성이 16.80점으로 가장 높게 나타났다. 전략과제 7(윤리경영)에서는 성과목표 및 운영계획 수립 지표(18.67점)와 직원역량강화 교육 지표(17.13점)의 적절성이 정보공개와 종사자 역량강화 세부실천과제에서 가장 높게 확인되었다. 한편, 종사자 역량강화 세부실천과제에서 직업재활사 등 직원충원과 직원역량강화는 가장 높은 중요도를 보이고 있다. 전략과제 8(고객만족도 향상)에서 이용자 만족도(18.27점)는 이용자의 고충처리 반영·개선여부(15.43점) 보다 높은 적절성을 보이고 있다. 다만 전략과제 4(운영역량 강화)의 목표지표는 단기(2안)와 동일한 지표가 선택되었지만 적절성 점수는 모두 16점 미만으로 나타났다. 조직관리 및 운영 역량강화를 위해 단기·중기가 아닌 장기 고려사항으로 확인되었다.

표 V-12 장애인성인력개발센터 예비지표 3안의 필요성과 중요도 결과

(단위 : 점)

전략과제	세부실천과제	목표지표(KPI)	필요성	중요도	합계	
전략목표 1. 사회참여동기강화						
1	사회심리 재활 프로그램 운영	① 사회참여자 발굴	① 참여자수	8.80	8.93	17.73
		② 사회참여·근로 프로그램 운영	① 사회심리 프로그램 수	6.47	6.53	13.00
			② 수료율	8.03	8.10	16.13
			③ 수료자수	6.80	6.87	13.67
			④ 이용자 특성반영 프로그램 개발	7.67	7.87	15.53
			⑤ 장애여성 교육 근속율	7.07	7.13	14.20
			⑥ 장애여성 사회심리재활 수요반영	7.53	7.80	15.33
			⑦ 장애인 교육훈련 교재비 구입비용	4.73	4.40	9.13
			⑧ 지원서비스 개선노력 (프로그램 개발노력도)	8.27	8.53	16.80
	③ 사회참여 활동 강화	① 이용자의 사회참여 자신감	7.93	8.13	16.07	
전략목표 2. 취업지원 강화						
2	직업 전 교육 및 훈련	① 직업적응 훈련 강화	① 수료율	8.27	8.13	16.40
			② 수료자수	7.33	7.27	14.60
			③ 이용자의 취업동기부여	8.07	8.20	16.27
			④ 중증장애인 참여율	7.07	7.20	14.27
			⑤ 중증장애인 훈련참여확대 성과	6.47	6.33	12.80
			⑥ 직업훈련프로그램 미참여자 취업 가중치 부여	3.27	3.20	6.47
			⑦ 참여자수	7.67	7.93	15.60
			⑧ 취·창업 실적개선*	7.00	6.93	13.93
			⑨ 취업동행알선 수	6.53	6.47	13.00
3	장애여성 특화 (수요자 기반) 직업훈련	① 직업훈련 과정 운영 내실화	① 사업주 훈련 수요반영	6.93	7.20	14.13
			② 수료생 국가기술자격 취득률	6.20	6.53	12.73
			③ 장애여성 교육 근속율	7.33	7.13	14.47
			④ 장애여성 직업상담 건수	6.53	6.33	12.87
			⑤ 장애여성 직업훈련 수요반영	7.33	7.37	14.60
			⑥ 장애인 교육훈련 교재 구입비용	4.13	3.87	8.00
			⑦ 지원서비스 개선노력* (프로그램 개발노력도)	8.40	8.73	17.13
			⑧ 직업훈련 프로그램 수	5.87	5.93	11.80
			⑨ 훈련정원 유지율	6.73	6.73	13.47
4	장애여성 취업확대	① 맞춤형고용 확대	① 취업자수	8.47	8.67	17.13
		② 취업처 발굴	① 고용주의 간담회 개최 수	6.53	6.60	13.13
			② 고용주 면담 횟수	6.60	6.73	13.33
			③ 고용주의 건의사항 반영, 이행실적	6.60	6.53	13.13

전략과제		세부실천과제	목표지표(KPI)	필요성	중요도	합계
			④ 사업체 개발 수	8.33	8.40	16.73
		③ 고용유지	① 수료생 고용유지율	8.67	8.87	17.53
전략목표 3. 인식개선						
5	장애여성 고용 인식개선	① 사업체의 장애여성 인식	① 사업체의 장애여성 인력개발 필요성 인식개선	8.27	7.87	16.13
전략목표 4. 운영역량 강화						
6	기관연계 활동 강화	① 협력통한 서비스 실효성 제고	① 국민체감도 향상 홍보실적	5.67	5.67	11.33
			② 국민체감도 향상노력	4.93	5.13	10.07
			③ 기관특화전략*	6.73	6.73	13.47
			④ 사업주와 네트워크 구축 및 연계강화	7.33	7.33	14.67
			⑤ 서울시 1센터 1특화 프로그램*	7.33	7.33	14.67
			⑥ 유관기관 네트워크(모니터링, 홍보)*	8.40	8.40	16.80
			⑦ 유관기관 협력기관 수	7.13	7.13	14.27
			⑧ 유관기관, 협의체 실무모임 참여 건수	6.40	6.33	12.73
			⑨ 지역사회 네트워크(연계) 건수	7.00	6.87	13.87
			⑩ 협력(공동)사업 수	7.67	7.60	15.27
7	윤리경영	① 정보공개	① 서울시 지도점검결과 조치 및 반영	8.20	8.20	16.40
			② 성과목표 및 운영계획 수립	9.33	9.33	18.67
			③ 센터장의 전문성, 리더십	8.73	8.60	17.33
			④ 이용자의 개인정보보호 (정보보안 이행 수준진단)	8.33	8.33	16.67
			⑤ 이용자의 인권보장, 권익옹호	8.20	8.07	16.27
			⑥ 집행절차 준수노력*(집행절차의 정당성)	8.00	8.13	16.13
			⑦ 회계결과 공개(공공정보 개방)	8.87	8.73	17.60
		② 종사자 역량 강화	① 역량개발 노력도	6.87	6.87	13.73
			② 직업재활사 등 직원충원률	8.53	8.53	17.07
			③ 직원 고충사항 의견반영	7.47	7.27	14.73
			④ 직원 근속율	8.07	8.00	16.07
			⑤ 직원교육활동비	6.73	6.87	13.60
			⑥ 직원역량강화 교육(성인지·보수교육)	8.60	8.53	17.13
			⑦ 직원채용의 공정성 및 인사계획	8.07	8.07	16.13
8	고객만족도 향상	① 고객서비스 품질 향상	① 이용자의 고충처리 반영·개선여부	7.80	7.67	15.47
			② 이용자만족도*	9.20	9.07	18.27
		② 장애여성 친화훈련 환경 조성	① BF인증	7.80	7.27	15.07
			② 장비보강 등 시설투자 예산지출	6.80	6.13	12.93

※ 별표(*) 표시 목표지표는 장애여성인력개발센터의 현행 평가지표임.

(3) 예비지표 4안(장기)의 필요성과 중요도 분석

장애여성인력개발센터 지표개발위원회 1차 회의를 통해 도출된 예비지표 4안(장기)의 적절성 분석결과는 다음 Ⅱ 표 V-13과 같다. 먼저, 전략목표 1(사회참여동기강화)에서 사회심리재활과정의 참여자수는 사회참여자 발굴의 목표지표로 높은 적절성(18.07점)을 보이고 있다. 사회참여·근로 프로그램 운영에서 지원서비스 개선 노력(17.20점)과 이용자의 사회참여 자신감(16.67점) 지표 역시 세부실천과제의 목표지표로 적절성이 높게 나타났다.

전략목표 2(취업지원 강화)의 직업적응훈련 강화에서는 이용자의 취업동기부여(16.6점)가 목표지표로 선정되었다. 직업훈련과정 운영 내실화에서는 지원서비스 개선 노력(프로그램 개발노력도)의 적절성(16.80점)이 가장 높았다. 전략과제 4(장애여성 취업확대 전략과제)의 세부실천과제별 목표지표는 맞춤형 고용 취업자수(18.2점), 사업체 개발수(17.0점) 그리고 고용유지율(18.13점)이 선정되었다. 다음으로 전략목표 3(장애여성 고용 인식개선) 세부실천과제에서 사업체의 장애여성 인력개발 인식 개선 역시 필요성과 중요도 총합 16.13점으로 높은 적절성을 보이고 있다.

마지막으로 사업전략목표 4(운영역량 강화)에서 전략과제 6(기관연계 활동 강화) 목표지표로 협력(공동)사업수의 적절성 결과가 가장 높게 나타났다. 하지만 협력 통한 서비스 실효성 제고 세부실천과제 내 가장 높은 필요성은 유관기관 네트워크(모니터링, 홍보), 8.17점으로 나타났다. 전략과제 7(윤리경영)에서는 성과목표 및 운영 계획 수립 지표(18.8점)와 직원역량강화 교육 지표(17.53점)의 적절성이 정보공개와 종사자 역량강화 세부실천과제에서 가장 높게 확인되었다. 직업재활사 등 직원충원률 지표의 중요도는 직원역량강화 교육 지표와 동일하게 적절성(8.73점)이 가장 높게 나타났다. 전략과제 8(고객만족도 향상)의 경우, 이용자 만족도(18.4점)가 이용자의 고충처리 반영·개선여부(15.6점) 보다 높은 적절성을 보이고 있다. 장애여성 친화훈련환경 조성에 있어서는 BF인증 지표(16.0점)가 시설투자 예산지출(12.87점)보다 상대적으로 높은 적절성을 보이고 있다.

표 V-13 장애인성인력개발센터 예비지표 4안의 필요성과 중요도 결과

(단위 : 점)

전략과제	세부실천과제	목표지표(KPI)		필요성	중요도	합계
전략목표 1. 사회참여동기강화						
1	사회심리 재활 프로그램 운영	① 사회참여자 발굴	① 참여자수	9.07	9.00	18.07
		② 사회참여·근로 프로그램 운영	① 사회심리 프로그램 수	6.20	6.20	12.40
			② 수료율	8.10	8.10	16.20
			③ 수료자수	7.00	7.00	14.00
			④ 이용자 특성 반영 프로그램 개발	7.40	7.80	15.20
			⑤ 장애인성 교육 근속율	7.13	7.13	14.27
			⑥ 장애인성 사회심리재활 수요 반영	7.20	7.60	14.80
			⑦ 장애인 교육훈련 교재 구입비용	4.73	4.27	9.00
			⑧ 지원서비스(프로그램 개발) 개선노력	8.40	8.80	17.20
③ 사회참여 활동 강화	① 이용자의 사회참여 자신감	8.33	8.33	16.67		
전략목표 2. 취업지원 강화						
2	직업 전 교육 및 훈련	① 직업적응 훈련 강화	① 수료율	8.00	7.87	15.87
			② 수료자수	7.13	7.07	14.20
			③ 이용자의 취업동기부여	8.33	8.27	16.60
			④ 중증장애인 참여율	8.00	8.13	16.13
			⑤ 중증장애인 훈련참여확대 성과	6.80	6.80	13.60
			⑥ 직업훈련프로그램 미참여자 취업 가치치 부여	3.33	3.27	6.60
			⑦ 참여자수	7.73	7.67	15.40
			⑧ 취·창업 실적개선*	7.80	7.73	15.53
			⑨ 취업동행알선 수	7.07	6.80	13.87
3	장애인성 특화 (수요자 기반) 직업훈련	① 직업훈련 과정 운영 내실화	① 사업주 훈련 수요 반영	7.67	7.40	15.07
			② 수료생 국가기술자격 취득률	6.53	6.67	13.20
			③ 장애인성 교육 근속율	7.20	6.93	14.13
			④ 장애인성 직업상담 건수	6.53	6.27	12.80
			⑤ 장애인성 직업훈련 수요 반영	8.27	7.93	16.20
			⑥ 장애인 교육훈련 교재 구입비용	4.20	3.87	8.07
			⑦ 지원서비스 개선노력* (프로그램 개발노력도)	8.60	8.20	16.80
			⑧ 직업훈련 프로그램 수	6.27	6.33	12.60
			⑨ 훈련정원 유지율	6.73	6.60	13.33
4	장애인성 취업확대	① 맞춤형 고용 확대	① 취업자수	9.00	9.20	18.20
		② 취업처 발굴	① 고용주의 간담회 개최 수	6.73	6.53	13.27
			② 고용주 면담 횟수	6.87	6.67	13.53
			③ 고용주의 건의사항 반영, 이행실적	6.47	6.33	12.80
			④ 사업체 개발 수	8.53	8.47	17.00

전략과제		세부실천과제	목표지표(KPI)	필요성	중요도	합계
		③ 고용유지	① 수료생 고용유지율	9.13	9.00	18.13
전략목표 3. 인식개선						
5	장애여성 고용 인식개선	① 사업체의 장애여성 인식	① 사업체의 장애여성 인력개발 필요성 인식개선	8.53	7.60	16.13
전략목표 4. 운영역량 강화						
6	기관연계 활동 강화	① 협력통한 서비스 실효성 제고	① 국민체감도 향상 홍보실적	5.67	5.67	11.33
			② 국민체감도 향상노력	5.07	5.20	10.27
			③ 기관특화전략*	6.80	6.60	13.40
			④ 사업주와 네트워크 구축 및 연계강화	7.47	7.20	14.67
			⑤ 서울시 1센터 1투화 프로그램*	7.00	7.13	14.13
			⑥ 유관기관 네트워크(모니터링, 홍보)*	8.17	7.90	16.07
			⑦ 유관기관 협력기관 수	6.73	6.80	13.53
			⑧ 유관기관, 협의체 실무모임 참여 건수	6.27	6.07	12.33
			⑨ 지역사회 네트워크(연계) 건수	7.07	6.73	13.80
			⑩ 협력(공동)사업 수	8.07	8.07	16.13
7	윤리경영	① 정보공개	① 서울시 지도점검결과 조치 및 반영	8.20	8.20	16.40
			② 성과목표 및 운영계획 수립	9.40	9.40	18.80
			③ 센터장의 전문성, 리더십	8.67	8.53	17.20
			④ 이용자의 개인정보보호 (정보보안 이행 수준진단)	8.33	8.33	16.67
			⑤ 이용자의 인권보장, 권익옹호	8.20	8.07	16.27
			⑥ 집행절차 준수노력* (집행절차의 정당성)	7.60	7.87	15.47
			⑦ 회계결과 공개(공공정보 개방)	8.53	8.40	16.93
		② 종사자 역량강화	① 역량개발 노력도	7.07	7.07	17.13
			② 자격증 소지율	8.73	8.73	17.47
			③ 직원 고충사항 의견반영	7.40	7.13	14.53
			④ 직원 근속율	8.20	7.93	16.13
			⑤ 직원교육활동비	7.13	7.07	14.20
			⑥ 직원역량강화 교육(성인지·보수교육)	8.80	8.73	17.53
			⑦ 직원채용의 공정성 및 인사계획	8.13	8.13	16.27
8	고객 만족도 향상	① 고객서비스 품질 향상	① 이용자의 고충처리 반영·개선여부	7.87	7.73	15.60
			② 이용자만족도*	9.27	9.13	18.40
		② 장애여성 친화훈련환경 조성	① BF인증	8.30	7.70	16.00
			② 장비보강 등 시설투자 예산지출	6.80	6.07	12.87

※ 별표(*) 표시 목표지표는 장애여성인력개발센터의 현행 평가지표임.

3) 지표개발위원회 3차 예비지표 개발

(1) 예비지표 1안

장애여성인력개발센터 단기(현행 평가지표 변경 최소화) 목표지표(KPI)는 「표 V-14」와 같이 고유지표 1개를 포함한 총 9개 지표로 구성되었다. 평가지표 운영 상 문제점으로 지적된 인력관리 부문을 신규지표로 반영하였다. 구체적으로 평가지표 2안(1단계, 기반조성·체계정비) 결과에서 도출된 ‘직원역량강화 교육’ 지표를 추가되었다. 시설확충 부문은 단기지표로 적정성이 확보되지 않아 평가지표 1안에 추가되지 않다. 평가지표 개선안 1안의 총 9개 평가지표 중 비장애 여성인력개발센터와 산정방법이 동일한 공통지표는 ‘이용자 만족도, 유관기관 네트워크’ 2개 지표다. ‘법인·직원 청렴도’ 산정방법은 기존 ‘집행절차 준수 노력(집행절차의 정당성)’ 과 중복의 문제가 있어 문항을 포함하는 것으로 수정하였다.

「표 V-14」 장애여성인력개발센터 예비지표 1안 결과

구분	평가지표	변경 내용	
사업 지표	① 취업 성과	수정	• 산정·측정방법: - 취업률 → 취업자수로 변경 - 창업 제외 - 장애정도(중증 2배) 가중치 부여 • 배점: 하락
	② 취업 실적개선	수정	- 창업 제외
	③ 취업지원/사후관리 서비스 개선노력 및 성과	수정	• 산정방법: 사회문화과정, 취업지원 프로그램 개선 노력도 추가
	④ 이용자 만족도	동일	
	⑤ 기관특화전략	수정	
	⑥ 서울시 1센터 1특화 프로그램	수정	• 프로그램 개선 노력도 추가
기관 운영 지표	⑦ 집행절차 준수 노력 (집행절차의 정당성)	수정	• 법인·직원 청렴도 문항 포함
	⑧ 유관기관 네트워크	동일	
	⑨ 직원역량강화 교육 (성인지·보수교육)	추가	• 조직운영분야(인력관리)

(2) 예비지표 2~4안

장애여성인력개발센터 발전단계별 추진전략 및 세부실천과제, 목표지표는 다음 **표 V-15** 와 같다. 장애여성인력개발센터가 개선안 2안(단기, 기반조성·체계정비) 과정에 역량을 집중해야 할 추진전략과 세부과제는 전략방향 3개, 전략과제 7개, 세부실천과제 10개로 설정되었다. 단기 전략목표 1(사회참여동기강화)에서의 핵심과제 1(사회심리재활 프로그램 재원)은 ‘사회참여자 발굴’ 과 ‘사회참여·근로 프로그램 운영’ 으로서 2가지 세부과제 실천에 집중한다. 전략목표 2(취업지원)에서는 직업 전 교육 및 훈련과 장애여성 특화(수요자 기반) 직업훈련, 장애여성 취업확대 핵심과제 실천에 집중한다. 구체적으로 전략과제 2(직업 전 교육 및 훈련)에서는 ‘직업적응훈련 강화’, 전략과제 3(장애여성 특화 직업훈련)은 ‘직업훈련과정 운영 내실화’ 에 집중한다. 전략과제 4(장애여성 취업확대)의 경우 ‘맞춤고용 확대’ 와 ‘취업처 발굴’ 을 통한 핵심과제 실천에 집중한다. 전략목표 3(운영역량강화) 전략과제는 기관연계 활동강화와 윤리경영, 고객만족도 향상이 설정되었다. 구체적으로 전략과제 5(기관연계 활동강화)에서는 ‘협력통한 서비스 실효성 제고’ 와 전략과제 6(윤리경영)을 실천하기 위해 ‘종사자 역량강화’ 에 역량을 집중한다. 특히, 전화이 설문조사를 통해 추가된 ‘법인·직원 청렴성’ 역시 목표지표로 고려한다. 마지막으로 전략과제 7(고객만족도 향상)은 현행 ‘이용자 만족도’ 를 동일하게 적용한다. 단기 세부실천과제는 중장기적으로도 관리 및 개선해야 하는 과제이다.

표 V-15 장애여성인력개발센터 발전단계별 평가지표 수

(단위 : 개)

구분	단기		중기	장기
	1안 (현행 평가지표 변경 최소화)	운영방향 재설정		
		2안 (기반조성· 체계정비)	3안 (도약기)	4안 (안착기)
전략방향	-	3개	4개	4개
전략과제	-	7개	8개	8개
세부 실천과제	-	10개	15개	17개
목표지표	9개	11개	17개	22개

장애여성인력개발센터 평가지표 2안(단기, 기반조성·체계정비)은 Ⅱ 표 V-16 Ⅱ 과 같이 11개로 확정됐다. 앞서 살펴본 지표개발위원회 델파이 설문조사 2차 결과에서 필요성과 중요도 합계가 16점 이상인 지표를 선정하였다. 전략과제 1(사회심리재활 프로그램 지원)은 ‘취업자수’와 ‘지원서비스 개선노력, 프로그램 수료율’이 설정되었다. 전략목표 2(취업지원)의 경우, 직업적응훈련의 ‘참여자 수 및 수료율’과 ‘직업훈련과정 지원서비스 개선노력’, 장애여성 취업확대를 위한 ‘취업자수’와 ‘구인업체 발굴’ 4개 지표가 설정되었다. 전략목표 3(운영역량 강화)의 목표지표는 총 4개가 설정되었다. 전략과제 6(기관연계 활동강화)의 경우, ‘유관기관 네트워크’, 전략과제 7(윤리경영)에서는 델파이 설문조사를 통해 추가된 ‘법인·직원 청렴도’와 ‘직원역량강화 교육’이 선정되었다. 서울시 지원금 사용에 관해 운영주체 법인과 직원의 청렴성 확보는 필수적이기 때문에 ‘법인·직원 청렴도’ 지표가 추가되었다. 전략과제 7(고객만족도) 향상의 목표지표는 ‘이용자 만족도’로 확정되었다.

중기(2단계, 도약기) 장애여성인력개발센터는 전략목표 4개, 전략과제 8개를 중심으로 15개의 세부실천과제, 목표지표 17개가 설정되었다. 중기는 단기(1단계)와 비교하여 사업전략목표 3(인식개선)과 전략과제 5(장애여성 고용 인식개선)을 추가하여 역량확대에 집중한다. 세부실천과제 ‘사회참여 활동 향상’, ‘이용자의 사회참여 활동 향상’ 추가를 통해 전략과제 1(사회심리재활 프로그램 지원) 실천에 집중한다. 전략과제 4(장애여성 취업확대)는 ‘취업자 고용유지 노력’과 전략과제 5(인식개선)에 ‘장애여성 인식개선 활동’ 목표지표가 선정되었다. 지표개발위원 델파이 설문조사 결과, 취업자 사후관리 측면에서 ‘취업자 고용유지 노력’ 필요성이 대두되어 추가하였다. 구체적으로 취업자 간담회, 재교육 프로그램, 사업체 대상 면담, 의견반영 등의 취업자 고용유지 노력이 필요하다. 마지막으로 ‘법인·직원 청렴도’와 ‘서비스 이용자의 운영위원회 참여’ 목표지표 확정을 통해 장애여성인력개발센터 전략목표 3(운영역량 강화)에 대처한다. ‘고객참여보장’ 세부실천과제 역시 델파이 설문조사를 통해 추가되었다. 고객(이용자)이 장애여성인력개발센터 사업결정 과정에 참여하고 있느냐는 윤리경영의 중요한 요소다. 따라서 ‘고객참여보장’의 목표지표로 ‘서비스 이용자의 운영위원회 참여’가 선정되었다. 현재 장

장애여성인력개발센터 각종 회의에 이용자인 장애여성이 참여하고 있는 것으로 확인되었다. 하지만 평가지표로써 공식적인 참여를 인정받기 위해서는 평가기관인 서울시와 서울시여성능력개발원의 위원 위촉이 필요하기 때문에 중장기 지표로 설정하였다.

장애여성인력개발센터가 최종적으로 달성해야 하는 장기(3단계, 안착기) 운영방향은 전략목표 4개, 전략과제 8개, 세부실천과제 17개, 목표지표 22개로 확정되었다. 전략목표 1(사회참여 동기강화)의 전략과제와 세부실천과제, 목표지표는 중기단계와 동일하다. 전략목표 2(취업지원)의 전략과제 2(직업 전 교육 및 훈련)는 목표지표 ‘참여자 수 및 수료율, 이용자의 직업참여 활동 향상’ 과 더불어 ‘중증 장애인 참여율’ 이 실천해야 지표로 추가 확인되었다. 전략과제 4(장애여성 취업확대)의 장기 세부실천과제는 ‘맞춤고용 확대, 취업처 발굴, 취업자 지원’ 과 함께 ‘고용유지’ 가 추가되어 4개로 확정되었다. 장애여성 취업자의 고용유지는 ‘90일 이상의 근속기간’ 목표지표를 통해 평가한다. 전략목표 4(운영역량 강화)의 경우, ‘고객만족도 향상’ 의 세부실천과제로써 ‘장애여성 친화훈련환경조성’ 을 추가하였다. ‘협력(공동)사업 수’ 와 ‘해당 자격증 소지율’, ‘BF인증’ 목표지표 추가를 통해 장애여성인력개발센터의 협력과 종사자 역량강화, 장애여성 친화훈련환경 조성 역량을 극대화한다.

표 V-16 장애인성인력개발센터 예비지표 2~4안 결과

(단위 : 개)

전략 방향	전략과제		세부실천과제	목표지표(KPI)	단기	중기	장기
사회 참여 동기 강화	1	사회심리 재활 프로그램 지원	① 사회참여자 발굴	① 참여자수	◎	◎	◎
			② 사회참여·근로 프로그램 운영	① 지원서비스 개선노력* (프로그램 개발노력도)	◎	◎	◎
				② 프로그램 수료율	◎	◎	◎
				③ 사회참여 활동 향상	① 이용자의 사회참여 활동 향상	-	◎
취업 지원	2	직업 전 교육 및 훈련	① 직업적응훈련 강화	① 참여자 수 및 수료율	◎	◎	◎
				② 이용자의 직업참여 활동 향상		◎	◎
				③ 중증장애인 참여율	-	-	◎
	3	장애여성 특화 (수요자 기반) 직업훈련	① 직업훈련과정 운영 내실화	① 지원서비스 개선노력* (프로그램 개발노력도)	◎	◎	◎
	4	장애여성 취업확대	① 맞춤형고용 확대	① 취업자수	◎	◎	◎
			② 취업처 발굴	① 구인업체 발굴	◎	◎	◎
			③ 취업자 지원	① 취업자 고용유지 노력	-	◎	◎
			④ 고용유지	① 근속기간(90일 이상)	-	-	◎
	인식 개선	5	장애여성 고용 인식개선	① 사업체의 장애여성 인식	① 장애여성 인식개선 활동	-	◎
6		기관연계 활동 강화	① 협력통한 서비스 실효성 제고	① 협력(공동)사업수	-	-	◎
	② 유관기관 네트워크*			◎	◎	◎	
운영 역량 강화	7	윤리경영	① 정보공개	① 기관운영 정보공개	-	◎	◎
			② 법인·직원 청렴성	① 법인·직원 청렴도	◎	◎	◎
			③ 종사자 역량강화	① 직원역량강화 교육(성인지·보수교육)	◎	◎	◎
				② 해당 자격증 소지율	-	-	◎
	8	고객만족 도 향상	④ 고객참여보장	① 서비스 이용자의 운영위원회 참여	-	◎	◎
			① 고객서비스 품질 향상	① 이용자만족도*	◎	◎	◎
			② 장애여성 친화훈련환경 조성	① BF인증	-	-	◎
				전체 지표수			11

※ 별표(*) 표시 목표지표는 장애인성인력개발센터의 현행 평가지표임.

(3) 예비지표 2~4안의 우선순위 분석을 통한 가중치 부여

장애여성인력개발센터 평가지표의 배점을 부여하기 위해 지표개발위원회 3차에서 확정된 예비지표를 토대로 상대적 중요도 우선순위 분석을 실시하였다. 우선순위 분석은 지표개발위원 델파이 설문조사 2차 중요도를 활용 및 재계산하여 가중치를 도출하였다. 장애여성인력개발센터 발전단계별 평가지표의 가중치를 측정한 결과는 다음 **표 V-17**과 같다.

예비지표 2안의 분석결과를 살펴보면, 전략목표 1(사회참여동기강화)에서 참여자수의 가중치(0.436)가 1순위로 가장 높게 나타났다. 사회참여·근로 프로그램 지원서비스 개선노력(프로그램 개발노력도)(0.346), 프로그램 수료율(0.218) 순으로 높게 나타났다. 참여자수의 가중치는 3위인 프로그램 수료율 보다 약 2배 높게 나타났다. 현재 장애여성인력개발센터는 비장애 여성을 대상으로 생활문화 유료과정을 운영하고 있다. 수익사업을 목적으로 운영되고 있는 생활문화과정의 이용대상을 비장애여성에서 장애여성으로 변경한 결과가 반영되었다고 보여진다. 즉, 장애여성인력개발센터는 장애여성 사회심리재활 수강생을 모집하고 관련 특화 프로그램을 개발하는 노력이 요구된다.

다음으로 전략목표 2(취업지원)는 직업적응훈련의 참여자 수 및 수료율 지표(0.336)가 가장 중요한 지표로 나타났다. 직업능력개발훈련 지원서비스 개선노력(프로그램 개발노력도)(0.287), 취업자수(0.219), 구인업체 발굴(0.158) 순으로 가중치가 높게 분석되었다. 앞서 살펴본 바와 같이 장애여성 90%는 취업의지가 없는 것으로 확인되었다. 따라서 장애여성인력개발센터는 장애여성의 취업의지 향상을 취업지원보다 더 중요하게 인식하고 있다. 직업적응훈련 참여자 수와 수료율(1순위)의 가중치는 4순위 구인업체 발굴 보다 약 2.1배 높게 나타났다. 특히 직업적응훈련의 참여자수와 수료율은 취업확대를 위한 취업자수(0.219), 구인업체 발굴(0.158)을 합친 가중치와 비슷한 수준이다.

마지막으로 전략목표 3(운영역량강화)은 유관기관 네트워크의 가중치(0.333점)가 가장 높게 나타났다. 윤리경영의 법인·직원 청렴도(0.315)와 직원역량강화 교육(0.180), 이용자 만족도(0.172) 순으로 가중치가 높게 분석되었다. 특히 운영역량 강화에서 유관기관 네트워크와 법인·직원의 청렴도 가중치는 직원역량강화 교육과

이용자 만족도 보다 약 2배 높게 나타났다. 이는 장애여성인력개발센터 인프라가 부족한 상황에서 서비스의 실효성을 강화하기 위해서는 유관기관 연계활동이 시급하다는 결과를 보여준다. 또한 현장전문가 FGI 결과, 장애여성인력개발센터는 운영상 법인과 직원의 장애여성 직업재활 전문성 부족이 가장 큰 문제점으로 지적되었다. 현행 여성인력개발센터 평가지표는 서울시 지원금을 통해 운영하고 있음에도 불구하고 그동안 법인과 직원의 청렴성 평가는 이루어지지 않았다. 이러한 점으로 볼 때 현행 집행절차 투명성 지표는 일반적으로 예산처리 과정에만 집중할 뿐 센터 운영의 주체인 법인과 직원의 회계를 포함한 일련의 운영과정 상의 청렴성을 점검하지 못하고 있다. 장애여성인력개발센터의 추가적인 예산지원과 함께 체계적인 계획 수립 및 시행을 위해서는 운영주체의 청렴성이 필요할 수밖에 없는 실정이다. 따라서 법인과 직원의 청렴도 지표가 장애여성인력개발센터 단기(기반조성기) 운영 역량강화 지표로 가장 중요한 요소로 인식되고 있음을 보여주는 결과다.

표 V-17 장애인성인력개발센터 예비지표 2안 우선순위 분석결과

(단위 : 점)

전략과제		세부실천과제	목표지표(KPI)	가중치	상대적 우선순위
전략목표 1. 사회참여동기강화					
1	사회심리재활 프로그램 지원	① 사회참여자 발굴	① 참여자수	0.436	1순위
		② 사회참여·근로 프로그램 운영	① 지원서비스 개선노력* (프로그램 개발노력도)	0.346	2순위
			② 프로그램 수료율	0.218	3순위
전략목표 2. 취업지원					
2	직업 전 교육 및 훈련	① 직업적응훈련 강화	① 참여자 수 및 수료율	0.336	1순위
3	장애여성 특화 (수요자 기반) 직업훈련	① 직업훈련과정 운영 내실화	① 지원서비스 개선노력* (프로그램 개발노력도)	0.287	2순위
4	장애여성 취업확대	① 맞춤형 고용 확대	① 취업자수	0.219	3순위
		② 취업처 발굴	① 구인업체 발굴	0.158	4순위
전략목표 3. 운영역량강화					
5	기관연계 활동 강화	① 협력통한 서비스 실효성 제고	① 유관기관 네트워크*	0.333	1순위
6	윤리경영	① 법인·직원 청렴성	① 법인·직원 청렴도	0.315	2순위
		② 종사자 역량강화	① 직원역량강화 교육 (성인지·보수교육)	0.180	3순위
7	고객만족도 향상	① 고객서비스 품질 향상	① 이용자만족도*	0.172	4순위

※ 별표(*) 표시 목표지표는 장애인성인력개발센터의 현행 평가지표임.

장애인성인력개발센터 예비지표 3안의 가중치와 우선순위 분석결과를 살펴보면, 표 V-18 과 같다. 전략방향 1(사회참여 동기강화)의 가중치를 분석한 결과, 무엇보다 사회심리재활 프로그램의 참여자수(0.326)가 가장 큰 영향요소로 나타났다. 다음으로 사회참여·근로 프로그램 운영의 개선노력(0.282) 그리고 이용자의 사회참여 활동향상(0.199), 프로그램 수료율(0.192) 순으로 높게 나타났다. 결과적으로 장애 여성의 사회참여 동기를 강화하기 위한 중기단계(도약기)의 가장 중요한 동인은 단기와 동일하게 참여자수로 나타났다. 중기단계부터는 사회심리재활 프로그램 이용자의 사회참여 활동 향상 결과가 프로그램 수료율 보다 중요한 요인으로 작용한다.

다음으로 전략목표 2(취업지원)의 평가지표 가중치 결과값을 살펴본 결과, 평가

지표 중 1, 2순위 모두 전략과제 2(직업 전 교육 및 훈련)의 목표지표가 가장 높게 나타났다. 전략과제 3(장애여성 특화 직업훈련), 전략과제 4(장애여성 취업확대) 순의 평가지표 가중치가 높게 나타났다. 장애여성 취업지원에 관한 순차적인 역량강화가 요구된다. 이러한 결과는 단기(2안) 전략방향 2(취업지원) 평가지표 가중치 결과에서도 동일한 패턴을 보이고 있다. 구체적으로, 직업적응훈련의 참여자수 및 수료율 지표(0.259)와 이용자의 직업참여 활동향상(0.201) 가중치가 1·2순위로 높게 나타났다. 한편 중기부터는 장애여성 취업자수(0.169)가 직업능력개발훈련 프로그램 개발노력도(0.158) 보다 높은 가중치를 보이고 있다. 취업지원의 평가지표 5순위는 취업자 고용유지 노력(0.109), 구인업체 발굴(0.103) 순으로 나타났다. 장애여성의 취업의지가 상당히 낮다는 점에서 직업적응훈련의 참여자 확대 및 취업의지 향상이 장애여성인력개발센터의 중요한 역할로 나타났다. 전략방향 3(인식개선)의 사업체 인식개선 활동은 지표개발위원회 델파이설문조사(2회)를 통해 추가된 지표이자 비교 목표지표가 없다는 점에서 가중치 계산에서 제외하였다.

전략방향 4(운영역량 강화)는 기관운영핵심정보 공개지표의 가중치가 0.213으로 가장 높게 나타났다. 유관기관 네트워크는 0.213으로 2순위를 나타났다. 이는 유관기관 네트워크의 가중치가 가장 높게 나타난 예비지표 2안(중기)의 결과와 상이하다. 다음으로 법인·직원 청렴도 목표지표의 가중치는 0.179로 3순위, 직원역량강화 교육(0.150), 서비스 이용자의 운영위원회 참여(0.119), 이용자 만족도(0.115) 순으로 높게 나타났다. 장애여성인력개발센터 중기(2단계, 도약기) 운영방안에 있어서 새로 추가된 기관운영 핵심정보 공개(0.223, 1순위)와 서비스 이용자의 운영위원회 참여(0.119, 5순위) 간의 우선순위 차이가 크게 나타났다. 하지만 2개 지표 모두 중기단계(2단계, 도약기)에서 역량강화를 위해 필요한 지표이다.

【 표 V-18 】 장애여성인력개발센터 예비지표 3안 우선순위 분석결과

(단위 : 점)

전략과제		세부실천과제		목표지표(KPI)		복합 가중치		상대적 우선순위	
전략목표 1. 사회참여동기강화									
1	사회심리재활 프로그램 지원	① 사회참여자 발굴	① 참여자수	0.326	1순위				
		② 사회참여·근로 프로그램 운영	① 지원서비스 개선노력* (프로그램 개발노력도)	0.282	2순위				
			② 프로그램 수료율	0.192	4순위				
		③ 사회참여 활동 향상	① 이용자의 사회참여 활동 향상	0.199	3순위				
전략목표 2. 취업지원									
2	직업 전 교육 및 훈련	① 직업적응훈련 강화	① 참여자 수 및 수료율	0.259	1순위				
			② 이용자의 직업참여 활동 향상	0.201	2순위				
3	장애여성 특화 (수요자 기반) 직업훈련	① 직업훈련과정 운영 내실화	① 지원서비스 개선노력* (프로그램 개발노력도)	0.158	4순위				
4	장애여성 취업확대	① 맞춤형고용 확대	① 취업자수	0.169	3순위				
		② 취업처 발굴	① 구인업체 발굴	0.103	6순위				
		③ 취업자 지원	① 취업자 고용유지 노력	0.109	5순위				
전략목표 3. 인식개선									
5	장애여성 고용 인식개선	① 사업체의 장애여성 인식	① 장애여성 인식개선 활동	-	-				
전략목표 4. 운영역량 강화									
6	기관연계 활동 강화	① 협력통한 서비스 실효성 제고	② 유관기관 네트워크*	0.213	2순위				
7	윤리경영	① 정보공개	① 기관운영핵심정보 공개	0.223	1순위				
		② 법인·직원 청렴성	① 법인·직원 청렴도	0.179	3순위				
		③ 종사자 역량강화	① 직원역량강화 교육	0.150	4순위				
		④ 고객참여보장	① 서비스 이용자의 운영위원회 참여	0.119	5순위				
8	고객만족도 향상	① 고객서비스 품질 향상	① 이용자만족도*	0.115	6순위				

※ 별표(*) 표시 목표지표는 장애여성인력개발센터의 현행 평가지표임.

장애여성인력개발센터 예비지표(4안)의 가중치와 우선순위 분석결과는 다음
【 표 V-19 】와 같다. 전략과제 1(사회참여 동기강화)의 경우, 사회심리재활 프로그
램 참여자수(0.338)가 1순위로 가장 높게 나타났다. 사회참여·근로 프로그램 개선노
력(0.306), 이용자의 사회참여 활동 향상(0.181), 프로그램 수료율(0.175) 순으로 높게

나타났다. 이러한 결과는 중기(2안) 결과순서와 동일하다. 사회심리재활 프로그램 참여자수의 가중치는 4위인 프로그램 수료율 보다 약 1.9배 높게 나타났다. 장애여성인력개발센터는 사회심리재활 프로그램의 장애여성 참여자를 발굴하고 지원프로그램을 지속적으로 개선 노력하는 과정이 가장 중요함을 알 수 있다.

다음으로 전략목표 2(취업지원)에서 직업적응훈련 참여자 수와 수료율 목표지표의 가중치가 1순위로 가장 높게 나타났다. 직업적응훈련 이용자의 직업참여 활동향상(0.178), 중증장애인 참여율(0.138)의 가중치가 2·3순위로 나타났다. 분석결과 ‘직업 전 교육 및 훈련’ 전략과제가 취업지원 전략목표 달성 시 최우선 되어야 하는 기능으로 나타났다. 현행 평가지표인 지원서비스 개선노력의 가중치는 0.121로 취업지원 목표지표 중 5순위로 나타났다. 전략목표 4(장애여성 취업확대) 목표지표 중에서는 취업자수가 가중치 0.128, 4순위로 높게 나타났다. 반면 근속기간(0.087, 6순위), 취업자 고용유지 노력(0.081, 7순위), 구인업체 발굴(0.078, 8순위)이 낮은 가중치를 보이고 있다. 직업적응훈련 참여자수 및 수료율(0.189)은 구인업체 발굴(0.078)보다 약 2.4배 높은 중요도를 보이고 있다.

장애여성인력개발센터는 장기적으로 장애여성 취업지원 기능이 사회참여 동기강화 보다 확대되어야 한다. 하지만 사회참여 프로그램의 이용대상을 변경해야 하는 상황에서 장애여성 참여자 발굴의 중요성은 사회참여 활동과 취업자 고용유지 노력, 근속기간 지표보다 더 높게 인식되고 있다. 즉, 장애여성인력개발센터는 장애여성 참여자 발굴에 보다 많은 역량을 집중할 필요가 있음을 보여준다.

전략목표 4(운영역량 강화)에서는 목표지표 9개 중 법인·직원 청렴도 지표(0.150)가 가장 중요한 요소로 나타났다. 다음으로 협력(공동)사업수(0.141), 기관운영 정보공개(0.14), 유관기관 네트워크(4순위) 순으로 중요도가 높게 나타났다. 1순위 법인·직원의 청렴도 가중치는 5순위 직원역량강화 교육(0.107) 보다 약 1.4배, 8순위인 이용자 만족도 대비 약 1.8배 높게 나타났다. 한편 전략목표 4(운영역량 강화)의 전체 9개 지표 중 가중치가 가장 낮은 지표는 BF인증(0.049) 지표로 확인됐다. BF인증의 가중치는 법인·직원 청렴도 지표보다 약 3.1배 높게 나타났다. 장애여성인력개발센터는 장애여성이 이용하는 훈련시설임에도 불구하고 2012년 개관 이후 장애인 친화시설 인증조건인 BF인증을 받지 않은 것으로 확인되었다. 「장애인·노인·임산부 등

의 편의증진보장에 관한 법률」 제10조의 2 제2항에 따르면, 장애인 편의증진 건축물은 의무적으로 인증을 받아야 하는 것으로 규정하고 있다. 현장전문가 FGI에서 지적되었던 시설의 열악함을 완화하기 위해서는 BF인증이 필수적이다. BF인증은 한국장애인개발원으로부터 장애물 없는 생활환경(barrier-free)을 인증 받는 것으로 유효기관은 5년이다. 현재 장애여성인력개발센터는 임대시설로써 화장실만 BF인증 대상이지만 장기적으로는 주차장, 엘리베이터, 복도, 화장실 등 전반적인 시설인증이 요구된다. BF인증 지표의 가중치는 0.049로 현재 가장 낮은 9위다. 이는 장애여성 이용자의 교육수강 및 훈련환경 편의성을 조성하기 위해서 BF인증은 가장 기본적인 요소라는 점에서 이유를 찾을 수 있다.

【 표 V-19 】 장애여성인력개발센터 예비지표 4안 우선순위 분석결과

(단위 : 점)

전략과제		세부실천과제	목표지표(KPI)	복합 가중치	상대적 우선순위
전략목표 1. 사회참여동기강화					
1	사회심리재활 프로그램 지원	① 사회참여자 발굴	① 참여자수	0.338	1순위
		② 사회참여·근로 프로그램 운영	① 지원서비스 개선노력* (프로그램 개발노력도)	0.306	2순위
			② 프로그램 수료율	0.175	4순위
		③ 사회참여 활동 향상	① 이용자의 사회참여 활동 향상	0.181	3순위
전략목표 2. 취업지원					
2	직업 전 교육 및 훈련	① 직업적응훈련 강화	① 참여자 수 및 수료율	0.189	1순위
			② 이용자의 직업참여 활동 향상	0.178	2순위
			③ 중증장애인 참여율	0.138	3순위
3	장애여성 특화 (수요자 기반) 직업훈련	① 직업훈련과정 운영 내실화	① 지원서비스 개선노력* (프로그램 개발노력도)	0.121	5순위
4	장애여성 취업확대	① 맞춤형고용 확대	① 취업자수	0.128	4순위
		② 취업처 발굴	① 구인업체 발굴	0.078	7순위
		③ 취업자 지원	① 취업자 고용유지 노력	0.081	6순위
		④ 고용유지	① 근속기간(90일 이상)	0.087	5순위
전략목표 3. 인식개선					
5	장애여성 고용 인식개선	① 사업체의 장애여성 인식	① 장애여성 인식개선 활동	-	-
전략목표 4. 운영역량 강화					
6	기관연계 활동 강화	① 협력통한 서비스 실효성 제고	① 협력(공동)사업수	0.141	2순위
			② 유관기관 네트워크*	0.139	4순위
7	윤리경영	① 정보공개	① 기관운영 정보공개	0.140	3순위
		② 법인·직원 청렴성	① 법인·직원 청렴도	0.150	1순위
		③ 종사자 역량강화	① 직원역량강화 교육(성인지·보수교육)	0.107	5순위
			② 자격증 소지율	0.099	6순위
8	고객만족도 향상	④ 고객참여보장	① 서비스 이용자의 운영위원회 참여	0.090	7순위
		① 고객서비스 품질 향상	① 이용자만족도*	0.084	8순위
		② 장애여성 친화훈련환경 조성	① BF인증	0.049	9순위

※ 별표(*) 표시 목표지표는 장애여성인력개발센터의 현행 평가지표임.

3. 최종 평가지표 구성과 배점 제시

1) 평가지표(1안) 구성과 배점

장애여성인력개발센터 평가지표 1안 구성과 배점은 다음 Ⅴ 표 V-20 Ⅴ 과 같다. 1안 평가지표의 범주는 크게 사업지표와 기관운영지표로 구성되어 있다. 장애여성인력개발센터 평가지표 1안은 사업지표 6개, 기관운영 지표 3개를 포함하여 총 9개 지표다. 사업지표 배점은 기존 80점에서 70점, 기관운영지표는 기존 20점에서 30점으로 변경하였다. 평가지표 1안을 세부적으로 살펴보면, ‘취업성과’ 사업지표의 배점이 15점으로 수정되었다. 그 외 ‘취업 실적개선, 취업지원/사후관리 서비스 개선노력 및 성과’ 등 5개 지표는 현행 평가배점과 동일하다. 사업지표의 취업 실적 개선은 10점, 취업지원/사후관리 서비스 개선노력 및 성과 5점, 이용자 만족도 10점, 기관특화전략 15점, 서울시 1센터 1특화 프로그램 15점으로 구성하였다.

다음으로 장애여성인력개발센터 조직운영 역량강화가 시급하다는 점에서 조직관리 지표가 추가 및 전체 배점이 확대되었다. 집행절차 준수노력(집행절차의 정당성) 지표는 현행과 동일한 10점이지만 세부내용으로 법인·직원의 청렴도 문항을 포함하였다. ‘직원역량강화 교육’ 이 신규지표로 추가 및 10점으로 산정되었다. ‘취업성과’ 지표의 감소한 배점만큼 ‘직원역량강화 교육’ 지표 배점이 구성되었다. 한편 유관기관 네트워크는 현행과 동일한 10점으로 구성하였다.

표 V-20 장애인성인력개발센터 평가지표 1안 구성과 배점

(단위 : 점)

구분	지표	변경 전	변경 후
사업 지표	① 취업 성과	25	15
	② 취업 실적개선	10	10
	③ 취업지원/사후관리 서비스 개선노력 및 성과	5	5
	④ 이용자 만족도	10	10
	⑤ 기관특화전략	15	15
	⑥ 서울시 1센터 1특화 프로그램	15	15
소계		80	70
기관 운영 지표	⑦ 집행절차 준수 노력(집행절차의 정당성) - 법인·직원 청렴도 문항 포함	10	10
	⑧ 유관기관 네트워크	10	10
	⑨ 직원역량강화 교육(성인지·보수교육)	-	10
소계		20	30
총계		100	100

2) 평가지표(2안) 구성과 배점

장애인성인력개발센터 평가지표 개선 2안의 구성과 배점은 표 V-21 과 같다. 장애인성인력개발센터의 중기(2단계, 도약기) 전략방향은 전략목표 4개, 전략과제 8개를 중심으로 15개의 세부실천과제, 목표지표 17개를 설정하였다. 전략목표 3(운영역량강화)은 장애인성인력개발센터를 운영하는 필수요소라는 점에서 30점을 부여하였다. 전략목표 3(운영역량강화)의 30점 배점은 평가지표 개선안 1~4안 모두 동일하게 적용하였다. 또한 장애인성인력개발센터 사업내용인 전략목표 1(사회참여동기강화)과 전략목표 2(취업지원)영역의 배점 총합은 장애인성인력개발센터 기능 비중을 고려하여 계산하였다. 따라서 단기의 경우, 사회참여동기강화와 취업지원 모두 35점으로 구성하였다.

2안의 전략목표 1(사회참여 동기강화) 평가배점은 사회심리재활 프로그램 참여자 수 15점, 사회참여·근로 프로그램 지원서비스 개선노력 12점, 프로그램 수료율 8점으로 구성하였다. 세부실천과제 2(사회참여·근로 프로그램 운영) 영역의 배점은 20점으로 세부실천과제 1(사회참여자 발굴) 15점 보다 높다. 전략목표 2(취업지원)의

경우, 직업적응훈련 참여자수 및 수수료율이 12점으로 가장 높게 나타났다. 직업훈련 과정 지원서비스 개선노력 10점, 취업자수 8점, 구인업체 발굴 5점으로 구성하였다. 전략목표 3(운영역량강화)의 유관기관 네트워크와 법인·직원 청렴도 배점은 모두 10점으로 구성하였다. 직원역량강화 교육과 이용자 만족도는 각각 5점으로 구성하였다. 전략과제 6(윤리경영) 영역의 배점은 15점으로 전략과제 5(기관연계 활동), 전략과제 7(고객만족도 향상) 보다 높게 구성하였다.

표 V-21 장애인여성인력개발센터 평가지표 2안 구성과 배점

(단위 : 점)

전략 방향	전략과제		세부실천과제	목표지표(KPI)	배점
사회 참여 동기 강화	1	사회심리재활 프로그램 지원	① 사회참여자 발굴	① 참여자수	15
			② 사회참여·근로 프로그램 운영	① 지원서비스 개선노력* (프로그램 개발노력도)	12
				② 프로그램 수수료율	8
소계					35
취업 지원	2	직업 전 교육 및 훈련	① 직업적응훈련 강화	① 참여자 수 및 수수료율	12
	3	장애여성 특화 (수요자 기반) 직업훈련	① 직업훈련과정 운영 내실화	① 지원서비스 개선노력* (프로그램 개발노력도)	10
	4	장애여성 취업확대	① 맞춤형 고용 확대	① 취업자수	8
			② 취업처 발굴	① 구인업체 발굴	5
소계					35
운영 역량 강화	5	기관연계 활동 강화	① 협력통한 서비스 실효성 제고	① 유관기관 네트워크*	10
	6	윤리경영	① 법인·직원 청렴성	① 법인·직원 청렴도	10
			② 종사자 역량강화	① 직원역량강화 교육(성인지·보수교육)	5
	7	고객만족도 향상	① 고객서비스 품질 향상	① 이용자만족도*	5
소계					30
총계					100

※ 별표(*) 표시 목표지표는 장애인여성인력개발센터의 현행 평가지표임.

3) 평가지표(3안) 구성과 배점

장애여성인력개발센터 평가지표 3안의 구성과 배점은 Ⅱ 표 V-22 Ⅱ와 같이 제시하였다. 장애여성인력개발센터의 중기(2단계, 도약기) 전략방향은 전략목표 4개, 전략과제 8개를 중심으로 15개 세부실천과제, 목표지표 17개를 설정되었다. 특히 장애여성인력개발센터의 전략목표 3(인식개선) 영역은 10점으로 고정하였다. 지표개발위원의 평가지표 적정성 설문조사 결과, 전략목표 3(인식개선)은 전략목표 2(장애여성 취업지원)의 간접사업으로 역량강화가 필요하다. 또한 목표지표가 1개라는 점에서 직업적응훈련과 사회심리재활 프로그램 참여자수 보다 높은 10점으로 구성하였다. 전략목표 3(인식개선)의 10점 배점은 중장기 개선안(3, 4안)에만 해당된다.

전략목표 1(사회참여동기강화)과 전략목표 2(취업지원) 영역 배점은 센터 중기(3안, 도약기)의 기능 비중을 고려하여 각각 24점과 36점으로 구성하였다. 전략목표 1(사회참여동기강화)의 세부지표 배점을 살펴보면, 사회심리재활 프로그램 참여자가 8점으로 가장 높게 나타났다. 사회참여·근로 프로그램 개발노력도 7점, 이용자의 사회참여 활동 향상 5점, 프로그램 수료율 4점으로 구성되었다. 사회참여·근로 프로그램 운영은 11점으로 세부실천과제 1(사회참여자 발굴), 세부실천과제 3(사회참여 활동향상) 보다 배점이 높게 나타났다.

다음으로 전략목표 2(취업지원) 영역에서는 전략과제 2(직업 전 교육 및 훈련)의 배점이 총합 16점으로 가장 높게 나타났다. 직업적응훈련 참여자수 및 수료율 9점, 이용자의 직업참여 활동향상 7점으로 구성되었다. 직업능력개발훈련 지원서비스 개선노력과 취업자수 배점은 각 6점, 취업자 고용유지 노력과 구인업체 발굴 각 4점으로 구성되었다.

전략목표 4(운영역량강화)에서는 기관운영 정보공개(7점)가 가장 높은 배점지표로 나타났다. 현행 지표인 유관기관 네트워크 6점, 법인·직원 청렴도와 직원역량강화 교육 5점으로 구성하였다. 세부실천과제 4(고객참여보장)를 측정하기 위한 서비스 이용자의 운영위원회 참여는 4점으로 구성하였다. 이용자 만족도는 1안·2안 보다 낮은 3점으로 배정되었다.

표 V-22 장애인성인력개발센터 평가지표 3안 구성과 배점

(단위 : 점)

전략 방향	전략과제		세부실천과제	목표지표(KPI)	배점
사회 참여 동기 강화	1	사회심리재활 프로그램 지원	① 사회참여자 발굴	① 참여자수	8
			② 사회참여·근로 프로그램 운영	① 지원서비스 개선노력* (프로그램 개발노력도)	7
				② 프로그램 수료율	4
			③ 사회참여 활동 향상	① 이용자의 사회참여 활동 향상	5
소계					24
취업 지원	2	직업 전 교육 및 훈련	① 직업적응훈련 강화	① 참여자 수 및 수료율	9
				② 이용자의 직업참여 활동 향상	7
	3	장애여성 특화 (수요자 기반) 직업훈련	① 직업훈련과정 운영 내실화	① 지원서비스 개선노력* (프로그램 개발노력도)	6
				4	장애여성 취업확대
	② 취업자 지원	① 취업자 고용유지 노력	4		
	③ 취업처 발굴	① 구인업체 발굴	4		
소계					36
인식 개선	5	장애여성 고용 인식개선	① 사업체의 장애여성 인식	① 장애여성 인식개선 활동	10
소계					10
운영 역량 강화	6	기관연계 활동 강화	① 협력통한 서비스 실효성 제고	② 유관기관 네트워크*	6
				7	윤리경영
	② 법인·직원 청렴성	① 법인·직원 청렴도	5		
	③ 종사자 역량강화	① 직원역량강화 교육(성인지·보수교육)	5		
	④ 고객참여보장	① 서비스 이용자의 운영위원회 참여	4		
	8	고객만족도 향상	① 고객서비스 품질 향상	① 이용자만족도*	3
소계					30
총계					100

※ 별표(*) 표시 목표지표는 장애인성인력개발센터의 현행 평가지표임.

4) 평가지표(4안) 구성과 배점

장애여성인력개발센터 평가지표 4안의 구성과 배점은 다음 Ⅱ 표 V-23 Ⅱ 과 같다. 최종적으로 달성해야 하는 장기(3단계, 안착기) 운영방향은 전략목표 4개, 전략과제 8개, 세부실천과제 17개, 목표지표 22개로 확정되었다. 배점은 전략목표 3(인식개선) 영역 10점, 전략목표 4(운영역량강화) 영역 30점으로 고정하였다. 전략목표 1(사회참여동기강화)과 2(취업지원)의 배점은 장애여성인력개발센터 장기(4안) 기능 비중을 고려하여 각각 18점, 42점으로 구성하였다.

장애여성인력개발센터 전략목표 1(사회참여동기강화)의 사회심리재활 프로그램 참여자수와 사회참여·근로 프로그램 개발 노력도는 6점으로 구성하였다. 사회심리재활 프로그램 수료율과 이용자의 사회참여 활동 향상은 3점이다. 발전단계별 전략목표 1(사회참여동기강화)의 배점 총합이 감소하는 만큼 사회심리재활 프로그램 참여자수 배점 역시 하락했다. 구체적으로 단기(2안) 15점, 3안(중기) 8점, 4안(장기) 6점으로 감소했다.

전략과제 2(직업 전 교육 및 훈련)의 직업적응훈련 참여자수 및 수료율, 이용자의 직업참여 활동향상 지표 배점은 8점으로 가장 높게 나타났다. 하지만 직업적응훈련 참여자수 및 수료율 배점은 단기(12점), 3안(9점) 보다 상대적으로 낮은 배점을 보이고 있다. 중증장애인 참여율 6점, 지원서비스 개선노력과 취업자수 5점, 근속기간 4점, 취업자 고용유지 노력과 구인업체 발굴 3점 순으로 나타났다. 장애여성 취업확대를 위한 취업자 근속기간 지표는 장애여성인력개발센터 장기지표로 추가되었다. 높은 가중치만큼 배점 역시 취업자 고용유지 노력, 구인업체 발굴(3점) 보다 높은 4점으로 구성하였다.

다음으로 전략목표 3의 장애여성에 관한 사업체 인식개선 활동은 10점, 전략목표 4의 운영역량 영역은 30점으로 구성하였다. 장기 전략목표 4(운영역량강화)에서 법인·직원 청렴도는 5점으로 가장 높은 배점지표로 나타났다. 이 외에 협력(공동)사업수와 유관기관 네트워크, 기관운영 정보공개가 4점, 직원역량강화 교육, 해당 자격증 소지율, 서비스 이용자의 운영위원회 참여, 이용자만족도 3점으로 구성하였다. 마지막으로 장애여성 친화훈련환경 조성을 위한 BF인증이 1점으로 구성하였다.

표 V-23 장애인성인력개발센터 평가지표 4안 구성과 배점

(단위 : 점)

전략 방향	전략과제		세부실천과제	목표지표(KPI)	배점
사회 참여 동기 강화	1	사회심리재활 프로그램 지원	① 사회참여자 발굴	① 참여자수	6
			② 사회참여·근로 프로그램 운영	① 지원서비스 개선노력* (프로그램 개발노력도)	6
				② 프로그램 수수료율	3
			③ 사회참여 활동 향상	① 이용자의 사회참여 활동 향상	3
소계					18
취업 지원	2	직업 전 교육 및 훈련	① 직업적응훈련 강화	① 참여자 수 및 수수료율	8
				② 이용자의 직업참여 활동 향상	8
				③ 중증장애인 참여율	6
	3	장애여성 특화 (수요자 기반) 직업훈련	① 직업훈련과정 운영 내실화	① 지원서비스 개선노력* (프로그램 개발노력도)	5
	4	장애여성 취업확대	① 맞춤형고용 확대	① 취업자수	5
			② 취업자 지원	① 취업자 고용유지 노력	3
			③ 취업처 발굴	① 구인업체 발굴	3
④ 고용유지			① 근무기간(90일 이상)	4	
소계					42
인식 개선	5	장애여성 고용 인식개선	① 사업체의 장애여성 인식	① 장애여성 인식개선 활동	10
소계					10
운영 역량 강화	6	기관연계 활동 강화	① 협력통한 서비스 실효성 제고	① 협력(공동)사업수	4
				② 유관기관 네트워크*	4
	7	윤리경영	① 정보공개	① 기관운영 정보공개	4
			② 법인·직원 청렴성	① 법인·직원 청렴도	5
			③ 종사자 역량강화	① 직원역량강화 교육(성인지·보수교육)	3
			④ 고객참여보장	② 해당 자격증 소지율	3
	8	고객만족도 향상	① 고객서비스 품질 향상	① 서비스 이용자의 운영위원회 참여	3
			② 장애여성 친화훈련환경 조성	① 이용자만족도* ① BF인증	3 1
소계					30
총계					100

※ 별표(*) 표시 목표지표는 장애인성인력개발센터의 현행 평가지표임.

5) 관점별 평가지표 개선안(1~4안) 구성 및 배점현황

장애여성인력개발센터 평가지표 개선안(1~4안)의 배점이 성과관리 차원에서 적정한지 살펴보고자 BSC와 Logic 관점별 배점변화를 살펴보았다. 장애여성인력개발센터의 평가지표에 대한 관점별 배점 차이는 Ⅱ 표 V-24 Ⅱ와 같이 확인됐다. BSC 관점에서 장애여성인력개발센터 평가지표의 역량강화 영역으로 단기는 프로세스, 중장기는 성과영역으로 나타났다. 평가지표 개선안 1안에서 프로세스 영역의 배점이 55점으로 가장 높게 나타났다. 반면 2~4안에서는 성과영역의 배점이 48점, 47점, 54점으로 가장 높게 확인되었다. 프로세스 관련 목표지표의 배점은 2안(단기) 32점에서 4안(장기) 28점으로 점차 감소하고 있다.

Program Logic 단계 측면에서 살펴보면, 1안에서는 활동단계 목표지표가 전체 65%로 성과와 산출지표보다 약 2.6배 높게 나타났다. 활동단계 지표 비중은 2안(단기) 43점, 4안(장기) 40점으로 중·장기적으로 감소한다. 반면 성과와 산출단계 지표의 비중은 확대되고 있다. 1안에서 25점에 불과했던 성과관련 지표가 2안에서는 산출 48점, 성과 5점, 총 53점으로 증가하였다. 이후 4안(장기)에서는 성과와 산출지표가 54점으로 활동보다 약 1.35배 높게 나타났다.

Ⅱ 표 V-24 Ⅱ BSC·Logic 관점별 장애여성인력개발센터 평가지표 1~4안 구성현황

(단위 : 점)

관점		1안	2안	3안	4안
BSC	성과	25	48	47	54
	고객	10	5	3	3
	프로세스	55	32	33	28
	학습성장	10	15	17	15
Logic	성과	25	5	15	18
	산출	-	48	31	36
	활동	65	42	49	40
	투입	10	5	5	6
지표수(전체 배점)		9(100)	11(100)	17(100)	22(100)

BSC 관점에서 평가지표 개선 1안의 프로세스 영역 배점은 55점으로 가장 높게 나타났다. 성과 25점, 학습성장과 고객은 10점으로 나타났다. 이러한 결과를 통해 장애여성인력개발센터는 단기과정에서 조직 내부역량 강화에 초점이 맞춰져 있음을 확인 할 수 있다. Program Logic 단계별 배점현황에서도 활동의 중요성이 동일하게 나타났다. 활동영역은 65점으로 높게 나타났으며 투입 10점, 성과 25점으로 확인되었다.

1안의 BSC와 Program Logic 단계별 평가지표 배점은 다음 Ⅱ 표 V-25 Ⅱ 와 같다. BSC 관점에서 성과영역은 취업성과(15점)와 취업 실적개선(10점)으로 구성되어 있다. Program Logic 단계의 성과에 해당하는 이용자 만족도가 10점으로 구성되어 있다. 1안의 가장 높은 비중을 차지하고 있는 프로세스는 Program Logic 활동단계에 해당하는 5개 지표이다. 기관특화전략과 서울시 1센터 1특화 프로그램 15점, 집행절차 준수노력과 유관기관 네트워크 10점, 취업지원/사후관리 서비스 개선노력 및 성과 5점이다. 마지막으로 직원역량강화 교육지표는 10점으로 학습성장과 Program Logic 투입단계에 해당한다.

Ⅱ 표 V-25 Ⅱ BSC·Logic 관점별 장애여성인력개발센터 평가지표 1안 구성현황

(단위 : 점)

BSC 관점	Logic 관점	구분	변경 후
성과 (25)	성과(15)	① 취업 성과	15
	활동(10)	① 취업 실적개선	10
고객(10)	성과(10)	① 이용자 만족도	10
프로세스 (55)	활동 (55)	① 취업지원/사후관리 서비스 개선노력 및 성과	5
		② 기관특화전략	15
		③ 서울시 1센터 1특화 프로그램	15
		④ 집행절차 준수 노력(집행절차의 정당성) - 법인·직원 청렴도 문항 포함	10
		⑤ 유관기관 네트워크	10
학습성장 (10)	투입 (10)	① 직원역량강화 교육(성인지·보수교육)	10
총계			100

BSC 및 Program Logic 관점에서 평가지표 2안 배점을 살펴본 결과는 Ⅱ 표 V-26 Ⅱ 과 같다. 2안에서 가장 높은 비중을 차지하고 있는 BSC 성과영역은 Program Logic의 산출에 해당하는 5개 지표로 구성되었다. 사회심리재활 프로그램 참여자수(15점)와 프로그램 수료율(8점), 직업적응훈련 참여자 및 수료율(12점), 취업자수(8점), 구인업체 발굴(5점) 총 5개 지표다. 고객영역의 이용자 만족도 지표(5점)는 Program Logic 성과단계에 해당한다. 프로세스의 경우, Program Logic 활동단계에 해당하며 총 3개 지표로 32% 비중을 차지한다. BSC 관점의 프로세스 지표는 사회심리재활과 직업능력 개발훈련 프로그램의 개선노력 각각 12점, 10점과 유관기관 네트워크 10점으로 구성되었다. BSC 관점의 학습성장은 법인·직원 청렴도(10점)와 직원역량강화 교육(5점), 총 15점으로 Program Logic 활동과 투입에 해당한다. 2안(단기)은 Program Logic 관점에서 산출영역의 지표배점 합이 48점으로 가장 높게 나타났다. 총 53점이 산출·성과 영역 지표에 해당한다. 활동단계 지표배점 총계는 42점으로 나타났다. Program Logic 관점에서 2안의 평가지표는 산출·성과 지표와 활동지표가 비슷한 비중을 보이고 있다.

Ⅱ 표 V-26 Ⅱ BSC·Logic 관점별 장애여성인력개발센터 평가지표 2안 구성현황

(단위 : 점)

BSC 관점	Logic 관점	목표지표(KPI)	배점
성과 (48)	산출 (48)	① 사회심리재활 프로그램 참여자수	15
		② 사회참여·근로 프로그램 수료율	8
		③ 직업적응훈련 참여자 수 및 수료율	12
		④ 취업자수	8
		⑤ 구인업체 발굴	5
고객(5)	성과(5)	① 이용자만족도*	5
프로세스 (32)	활동 (32)	① 사회참여·근로 프로그램 지원서비스 개선노력 (프로그램 개발노력도)*	12
		② 직업훈련과정 지원서비스 개선노력 (프로그램 개발노력도)*	10
		③ 유관기관 네트워크*	10
학습성장 (15)	활동(10)	① 법인·직원 청렴도	10
	투입(5)	① 직원역량강화 교육(성인지·보수교육)	5
총계			100

※ 별표(*) 표시 목표지표는 장애여성인력개발센터의 현행 평가지표임.

BSC 관점에서 평가지표 3안의 성과영역 지표배점 총계는 47점으로 가장 높게 나타났다. 다음으로 프로세스 33점, 학습성장 17점, 고객 3점 순으로 영역 지표배점이 높게 나타났다. 이러한 결과를 통해 장애여성인력개발센터 중기운영은 성과향상에 초점이 맞춰져 있음을 확인 할 수 있다. 또한 성과영역에는 못 미치지만 프로세스 개선의 비중이 높게 나타나 중기운영의 방향은 성과와 프로세스 안정화에 역량을 집중해야 한다. 이러한 패턴은 Program Logic 단계별 배점현황에서도 찾을 수 있다. 장애여성인력개발센터 중기운영(3안)에 있어서 활동관련 지표 4개의 배점 총합(49점)이 산출과 성과 지표배점(46점) 보다 조금 높게 나타났다. 이는 활동과 산출·성과의 중요도가 비슷한 수준이다.

BSC와 Program Logic 단계별 평가지표 3안의 배점은 다음 Ⅴ 표 V-27과 같다. BSC 관점에서 성과영역은 총 5개 지표, 48점이다. 구체적으로 사회심리재활 프로그램 참여자수(15점)와 프로그램 수료율(8점), 직업적응훈련 참여자 수 및 수료율(12점), 취업자 수(8점), 구인업체 발굴(5점) 5개 지표다. BSC 관점의 5개 성과영역 지표는 모두 Program Logic의 산출단계에 해당한다. 고객영역 지표는 개선안 1~2안과 동일하게 이용자 만족도(3점)로 구성하였다. BSC 관점의 프로세스 지표는 Program Logic 활동단계에 해당하는 총 5개 지표로 구성되었다. 5개 지표 중 사업체 인식개선(10점)이 가장 높은 배점지표로 나타났다. 다음으로 사회심리재활(7점) 및 직업훈련과정 지원서비스 개선노력(6점), 유관기관 네트워크(6점), 서비스 이용자의 운영위원회 참여(4점)가 있다. BSC 관점의 학습성장 영역지표는 총 3개 지표, 17점으로 구성되어있다. Program Logic 활동단계에 해당하는 기관운영 정보공개(7점)와 법인·직원 청렴도(5점), 투입단계의 직원역량강화 교육(5점)지표다.

【 표 V-27 】 BSC·Logic 관점별 장애여성인력개발센터 평가지표 3안 구성현황

(단위 : 점)

BSC 관점	Logic 관점	목표지표(KPI)	배점
성과 (47)	성과(12)	① 이용자의 사회참여 활동 향상	5
		② 이용자의 직업참여 활동 향상	7
	산출(31)	① 사회심리재활 프로그램 참여자수	8
		② 사회참여·근로 프로그램 수료율	4
		③ 직업적응훈련 참여자 수 및 수료율	9
		④ 취업자수	6
		⑤ 구인업체 발굴	4
	활동(4)	① 취업자 고용유지 노력	4
고객(3)	성과(3)	① 이용자만족도*	3
프로세스 (33)	활동(33)	① 사회참여·근로프로그램 지원서비스 개선노력 (프로그램 개발노력도)*	7
		② 직업훈련과정 지원서비스 개선노력 (프로그램 개발노력도)*	6
		③ 장애여성 인식개선 활동(교육, 캠페인, 홍보)	10
		④ 유관기관 네트워크*	6
		⑤ 서비스 이용자의 운영위원회 참여	4
학습성장 (17)	활동(12)	① 기관운영 정보공개	7
		② 법인·직원 청렴도	5
	투입(5)	① 직원역량강화 교육(성인지·보수교육 등)	5
총계			100

※ 별표(*) 표시 목표지표는 장애여성인력개발센터의 현행 평가지표임.

BSC 및 Program Logic 관점별 장기 개선안(4안)의 평가지표 배점은 다음 【 표 V-28 】과 같다. 장기 개선안(4안)은 BSC 관점의 성과영역 비중이 가장 높게 나타났다. 전체 22개 지표 중 12개가 BSC 성과영역에 해당하며 이 지표는 Program Logic 활동과 산출·성과단계 지표에 해당한다. 취업자 고용유지 노력(3점)은 Program Logic 관점의 활동단계에 해당한다. 산출단계 지표는 총 9개 지표로 구성되었다. 구체적으로 9개 지표는 직업적응훈련 참여자수 및 수료율(8점), 사회심리재활 프로그램 참여자수(6점), 중증장애인 참여율(6점), 취업자수(5점), 협력(공동)사업수(4점), 사회참여·근로 프로그램 수료율(3점), 구인업체 발굴(3점), BF인증(1)이다.

BSC 관점의 프로세스 영역은 Program Logic의 활동과 동일한 5개 평가지표다. 사

업체의 장애여성 인식개선 활동이 10점으로 가장 높게 나타났다. 사회심리재활 프로그램 개선노력(6점), 직업훈련과정 개선노력(5점) 순으로 높은 배점을 나타내고 있다. 기관운영지표인 유관기관 네트워크(4점)와 이용자의 운영위원회 참여(3점)는 사업지표와 비교하여 상대적으로 낮은 배점을 보이고 있다. BSC 학습성장 관점 지표는 4개, 합계 15점으로 모두 기관운영지표에 해당한다. Program Logic 활동영역에 해당하는 법인·직원 청렴도와 기관운영 정보공개 배점은 5점, 4점이다. 투입단계의 직원역량강화 교육, 해당 자격증 소지율은 3점씩 배정되었다.

【 표 V-28 】 BSC·Logic 관점별 장애여성인력개발센터 평가지표 4안 구성현황

(단위 : 점)

BSC 관점	Logic 관점	목표지표(KPI)	배점
성과 (54)	성과 (15)	① 이용자의 사회참여 활동 향상	3
		② 이용자의 직업참여 활동 향상	8
		③ 근속기간(90일 이상)	4
	산출 (36)	① 사회심리재활 프로그램 참여자수	6
		② 사회참여·근로 프로그램 수료율	3
		③ 직업적응훈련 참여자 수 및 수료율	8
		④ 중증장애인 참여율	6
		⑤ 취업자수	5
		⑥ 구인업체 발굴	3
		⑦ 협력(공동)사업수	4
		⑧ BF인증	1
	활동(3)	① 취업자 고용유지 노력	3
고객(3)	성과(3)	① 이용자만족도*	3
프로세스 (28)	활동 (28)	① 사회참여·근로 프로그램 지원서비스 개선노력 (프로그램 개발노력도)*	6
		② 직업훈련과정 지원서비스 개선노력 (프로그램 개발노력도)*	5
		③ 장애여성 인식개선 활동(교육, 캠페인, 홍보)	10
		④ 유관기관 네트워크*	4
		⑤ 서비스 이용자의 운영위원회 참여	3
학습성장 (15)	활동 (9)	① 기관운영 정보공개	4
		② 법인·직원 청렴도	5
	투입 (6)	① 직원역량강화 교육(성인지·보수교육)	3
		② 해당 자격증 소지율	3
총계			100

※ 별표(*) 표시 목표지표는 장애여성인력개발센터의 현행 평가지표임

4. 시사점

장애여성인력개발센터 평가지표는 크게 5가지 개선방향을 설정하였다. 장애여성인력개발센터는 100% 장애여성만을 대상으로 하며, 개선방향을 총 4개 안으로 세분화하였다. 1안의 경우, 현행 장애여성인력개발센터의 부적합한 평가지표를 수정·보완함으로써 변경을 최소화하였다. 또한 운영 문제점으로 지적된 종사자의 장애여성 직업재활 전문성 부족과 시설의 열악함을 보완할 수 있는 조직관리지표를 신규지표로 반영하였다. 2~4안의 경우, 장애여성인력개발센터의 중장기 경영목표(2018~2027년)에 따른 새로운 전략체계로부터 평가지표를 도출하였다. 발전단계별 평가지표 개선안 시기는 단기(2안) 1~3년, 중기(3안) 3~8년, 장기(4안)는 8~10년으로 설정한다. 평가지표는 반드시 발전단계별 순차적으로 선정해야 하는 것은 아니다. 필요에 따라서는 단기(2안), 중기 개선안(3안)이 아닌 장기 개선안(4안)을 선정·적용할 수 있다. 장애여성인력개발센터 중·장기적 경영목표와 BSC 관점, Program Logic 단계를 고려하며 평가방법으로 계량지표는 목표 대 실적평가, 비계량 지표는 현행 5개 등급 절대평가를 적용·시행한다. 마지막으로 평가지표 개선안은 정책대표성과 인과성, 구체성, 측정가능성, 기한성 5가지 원칙에 따라 선정하였다.

장애여성인력개발센터 기능전환에 따른 향후 10년 동안(2018~2027년)의 경영목표는 ‘사회문화과정 이용자수 매년 20%, 장애여성 취업자수 매년 50% 상승’으로 설정하였다. 중장기 발전전략에 의거하여 4대 전략목표와 8대 전략과제를 도출하였다. 장애여성인력개발센터 4대 목표는 (i) 사회참여 동기강화, (ii) 취업지원, (iii) 인식개선, (iv) 운영역량 강화로 설정하였다. 8대 전략과제로써 장애여성 사회참여 동기를 강화시키기 위해서는 (i) 사회심리재활 프로그램 지원이 강화될 필요가 있다. 장애여성 취업지원을 확대하기 위해서는 (ii) 직업훈련 전 교육 및 훈련, (iii) 장애여성 특화(수요자 기반) 직업훈련, (iv) 장애여성 취업확대가 전략과제로 제시되었고 인식개선을 위해서는 (v) 장애여성 고용 사업체의 인식개선에 역량을 집중할 필요가 있다. 마지막으로, 운영역량 강화를 위해서는 (vi) 기관연계 활동 강화, (vii) 윤리경영, (viii) 고객만족도가 향상되어야 한다. 중장기적으로 장애여성인력개발센터의 사회심리재활과 직업재활 역할비중은 단기 5:5, 중기 4:6, 장기 3:7로 설정하였다.

장애여성인력개발센터 평가지표를 개발하기 위해 학계연구자 8명, 내·외부 현장전문가 7명, 총 15명을 대상으로 지표개발위원회를 구성하였다. 전체 회의·조사 3회, 사전면담조사, 산정·측정방법 적정성 평가 2회, 총 5차례 회의를 진행하였다. 장애여성인력개발센터 평가지표 4개안의 구성과 배점을 살펴보면, 평가지표 1안은 사업지표 6개, 기관운영 지표 3개를 포함하여 총 9개의 지표로 구성되었다. 사업지표 배점은 기존 80점에서 70점으로 변경되었으며 기관운영지표는 기존 20점에서 30점 총 100점으로 구성되었다. 세부적으로 ‘취업성과’ 지표만 15점으로 수정되었고 ‘직원역량강화 교육’은 신규 지표로써 ‘취업성과’ 지표의 감소한 배점인 10점으로 구성하였다. 발전단계별 2안(단기, 기반조성·체계정비) 평가지표는 11개 지표로 확정되었다. 사회참여동기강화와 취업지원 모두 35점으로 구성하였다. 전략목표 1(사회참여 동기강화) 평가배점은 사회심리재활 프로그램 참여자수 15점, 사회참여·근로 프로그램 지원서비스 개선노력 12점, 프로그램 수료율 8점으로 구성하였다. 장애여성인력개발센터가 3안(중기, 도약기) 추진전략과 세부과제는 전략목표 4개, 전략과제 8개를 중심으로 15개의 세부실천과제, 목표지표 17개가 설정하였다. 배점결과를 살펴보면, 전략목표 1(사회참여 동기장애여성인력개발센터의 전략목표 3(인식개선) 영역은 10점으로 고정하였으며 전략목표 1(사회참여동기강화)과 전략목표 2(취업지원)영역은 중기(3안) 기능 비중을 고려하여 각각 24점, 36점으로 구성하였다. 전략목표 1(사회참여동기강화) 결과를 살펴보면, 사회심리재활 프로그램 참여자가 8점, 전략목표 2(취업지원)의 직업적응훈련 참여자수 및 수료율 9점, 전략목표 4(운영역량강화)에서는 기관운영 정보공개 지표가 7점으로 가장 높은 배점지표로 나타났다. 장애여성인력개발센터가 최종적으로 달성해야 하는 4안(장기, 안착기) 운영방향은 전략목표 4개, 전략과제 8개, 세부실천과제 17개이며 목표지표 22개로 확정되었다. 전략목표 1(사회참여 동기강화)과 전략목표 2(취업지원) 배점은 장애여성인력개발센터 장기(4안) 기능 비중을 고려하여 전략목표 1(사회참여동기강화) 영역 18점, 전략목표 2(취업지원) 영역 42점으로 구성하였다.

장애여성인력개발센터 평가지표 개선안(1~4안)은 BSC와 Program Logic 관점별 배점차이가 나타났다. 관점별 장애여성인력개발센터 개선방안 평가지표의 단기배점은 BSC 관점의 프로세스와 Program Logic 활동단계의 비중이 높게 나타났다. 반면 중장기로 갈수록 BSC 관점의 성과와 Program Logic 산출·성과단계가 확대되어 발전단계별 역량강화 중점부분이 변화되고 있다.

VI

결론

1. 평가지표 개선안 마련의 의의
2. 정책 개선방안
3. 향후 과제

VI 결론

1. 평가지표 개선안 마련의 의의

본 연구는 장애여성인력개발센터의 효율적 운영 및 정체성을 재확립하고자 평가지표 개선안을 마련하는데 목적이 있다. 이를 위해 2012년 개관 이후 약 5년 동안의 장애여성인력개발센터 운영성과와 문제점을 분석하였다. 그 결과 장애여성인력개발센터는 장애여성 교육 프로그램 수와 장애여성 이용률이 상당히 낮아 비장애 여성인력개발센터와 차별성 없이 운영되었다. 장애여성인력개발센터는 부족한 운영비를 충당하고자 100% 비장애 여성만을 대상으로 생활문화과정을 운영하였다. 또한 구직자 모집과 구인업체 발굴에 관한 소극적인 유관기관 네트워크와 종사자의 장애여성 직업재활 전문성 부족, 장애여성에게 부적합한 시설환경 등이 문제점으로 확인됐다. 이처럼 장애여성인력개발센터는 장애여성 직업훈련 및 취업지원이라는 특화기능을 제대로 수행하지 못하고 있었다. 이는 무엇보다도 센터 운영방향이 장애여성 현실과 요구를 제대로 반영하지 못하고 있다는 점에서 원인을 찾을 수 있다. 그리고 이러한 문제점은 장애여성인력개발센터의 현행 평가지표를 통해 분명하게 드러나고 있다.

둘째, 현행 장애여성인력개발센터 평가지표는 장애여성 직업재활 및 취업지원 특수성을 제대로 반영하지 못하고 있다. 장애여성인력개발센터는 취업 취약계층인 장애여성을 대상으로 운영한다는 측면에서 고용이 아닌 복지관련 지표가 요구된다. 하지만 장애여성인력개발센터는 비장애 여성인력개발센터와 동일하게 ‘취업률’

성과중심 지표로 평가되고 있다. 장애여성에 관한 특수성이 반영되지 않은 평가지표는 센터로 하여금 매년 17위 최하위 운영평가 결과를 벗어나지 못하게 하는 주요 원인이 된다. 지표 적정성과 난이도 및 변별도 결과에서도 현행 ‘취·창업 성과, 취·창업 실적개선, 수요자 만족도’는 장애여성인력개발센터에 부적합한 평가지표로 확인됐다. 장애여성은 취업의지가 상당히 낮고 사업체의 고용기피 및 직업훈련·취업에 상당한 시간과 인력투입이 필요하다는 점에서 ‘취업률’ 산정방법은 적정하지 않다. 또한 장애여성의 취업률이 상당히 낮은 상황에서 창업을 기대하기란 현실적으로 한계가 있다. 실제 2012년 장애여성인력개발센터 개관 이후 장애여성의 창업자수는 전무한 것으로 나타났다. 나아가 장애여성 취업자는 근속기간이 상당히 짧기 때문에 사업체 대상 수요자 만족도 조사가 용이하지 않다.

셋째, 본 연구는 센터 운영 문제점을 개선하고 정체성을 확립하고자 사회참여 동기강화와 취업지원, 인식개선을 장애여성인력개발센터의 운영방향으로 재설정하였다. 장애인복지관, 한국장애인고용공단과 비교하여 장애여성인력개발센터가 가지는 차별성은 장애여성 대상 특화 취업기관이라는 점이다. 장애여성을 사회 구성원으로서 역할을 지닌 전인격적인 존재로서 인식하고 장애여성의 사회적 생존을 보장하는 것은 중요하다. 따라서 장애여성인력개발센터는 대부분이 비경제활동인구인 장애여성의 사회참여 동기부여 역할을 수행해야 한다. 또한 취업의지가 있는 장애여성의 직업훈련과 취업을 지원하고 간접사업으로 사업주의 장애여성 채용에 관한 인식개선 활동을 수행한다.

마지막으로 장애여성인력개발센터 운영방향 재설정과 함께 발전단계(단기, 중·장기)별 평가지표 개선안 4개를 개발하였다. 앞서 운영성과 점검 결과, 장애여성인력개발센터는 장애여성 직업재활 운영역량이 부족한 것으로 나타났다. 장애여성인력개발센터의 운영역량이 일정한 수준에 이를 수 있도록 새로운 경영목표와 전략과제를 설정하고 평가지표를 단계적으로 구성하였다. 특히 평가지표 개선안이 발전단계별로 투입·활동에서 산출·성과지표, 학습성장 및 프로세스에서 성과지표 비중이 확대될 수 있도록 BSC, Program Logic 관점을 고려하였다.

장애여성인력개발센터의 평가지표 개선안 1안은 현행 평가지표를 수정·보완하였다. 장애여성인력개발센터의 차별화된 평가지표 도입은 타 센터의 의견수렴 과정이

요구된다는 점에서 현 평가지표 최소화 방안 마련기준 2가지를 설정하였다. 첫째, 현행 평가지표 중 장애여성인력개발센터에 부적합한 지표의 산정방법을 수정·보완하였다. 둘째, 장애여성인력개발센터 운영 상 가장 큰 문제점으로 지적되었던 종사자의 장애여성 직업재활 역량강화와 시설환경 부문지표를 신규지표로 포함하였다.

장애여성인력개발센터 평가지표 2~4안은 운영방향 재설정과 함께 경영목표와 전략목표, 세부실천과제별 적합한 목표지표를 구성하였다. 장애여성인력개발센터의 발전단계별 시기는 단기(2안)가 1~3년, 중기(3안) 3~8년, 장기(4안) 8~10년으로 설정하였다. 단기(2안)는 장애여성인력개발센터가 본연의 업무인 사회참여동기강화와 취업확대, 운영역량강화를 충실히 할 수 있도록 사회심리재활·직업응용훈련 프로그램 참여자수, 직원역량강화 교육(성인지·보수교육 등)을 포함한 총 11개 평가지표로 구성하였다. 중기적으로 장애여성인력개발센터는 단기와 동일하게 사회참여 동기강화, 취업지원 프로그램과 함께 전략목표 3(사업체의 장애여성 고용에 관한 인식개선) 사업을 추가하였다. 목표지표는 이용자의 사회참여·직업참여 활동 향상, 취업자의 고용유지 노력, 기관운영 정보공개, 서비스 이용자의 운영위원회 참여 등을 추가하여 총 17개를 구성하였다. 개선안 4안(장기, 안착기)은 장애여성인력개발센터가 최종적으로 지향해야 할 운영방향에 따라 평가지표를 구성하였다. 평가지표 4안의 전략목표와 전략과제 수는 평가지표 3안과 동일하다. 하지만 세부실천과제에서 중증장애인 참여율과 취업자 근속기간(90일 이상), 운영역량강화 관련 과제지표로 협력(공동) 사업수, 해당 자격증 소지율, BF인증 등 지표가 추가되었다.

2. 정책 개선방안

장애여성인력개발센터의 정책 개선사항은 운영과 평가방안으로 구분하여 제안한다.

1) 장애여성인력개발센터 이용대상 근거조항 마련

앞서 현장전문가 FGI를 통해 장애여성인력개발센터 이용대상에 대한 평가기관과

피평가 기관 간의 인식차이가 확인되었다. 평가기관인 서울시와 서울시여성능력개발원은 장애여성인력개발센터가 장애여성만을 위한 직업훈련 및 취업지원기관으로 설립되었다고 보는 반면 장애여성인력개발센터장은 장애여성과 비장애 여성 통합기관으로 설립되었음을 강조하였다. 장애여성인력개발센터의 이 같은 주장은 비장애 여성 대상 생활문화과정의 정당성을 확보하고 유료과정을 지속적으로 운영하기 위한 것으로 해석되어진다.

현행 「서울특별시 여성관련시설 설치 및 운영에 관한 조례」 제4조(여성관련시설의 종류)에는 장애여성인력개발센터 이용대상에 대한 명확한 지침이 마련되어 있지 않다. 단순히 여성인력개발센터를 ‘여성의 직업능력개발 교육, 취업·창업 지원, 경력단절 예방 및 고용유지 지원 등을 목적으로 하는 시설’로 명시하고 있어 장애여성인력개발센터와 비장애 센터를 구분하고 있지 않다. 장애여성인력개발센터 이용대상에 대한 명확한 지침이 마련되지 않는 한 비장애 여성을 대상으로 하는 사업 운영은 지속될 수밖에 없다. 한편 2016년 12월 장애여성인력개발센터가 강남구 서울의료원에서 강서구로 이전함에 따라 강서구에는 강서여성인력개발센터와 장애여성인력개발센터가 200M 근거리에서 운영되고 있다. 지금까지 장애여성인력개발센터가 비장애 여성인력개발센터와 차별성 없이 운영되었다는 점에서 장애여성인력개발센터의 차별화된 기능 확립이 필요하다.

장애여성인력개발센터의 운영 차별성 및 정체성 확립을 위해서 「서울특별시 여성관련시설 설치 및 운영에 관한 조례」에 관한 설립목표와 이용대상조항 포함이 필요하다. 「서울특별시 여성관련시설 설치 및 운영에 관한 조례」 제4조(여성관련시설의 종류) 6항에 장애여성인력개발센터 설립목표 및 기능, 이용대상 근거규정을 Ⅱ표 VI-1 Ⅱ과 같이 제정한다. 구체적으로 ‘장애여성인력개발센터: 장애여성의 직업능력개발을 위한 직업교육 및 훈련, 취업지원, 특화직종 개발 및 권익증진을 목적으로 하는 시설’ 조항을 보완한다.

표 VI-1 「서울시 여성관련시설 설치 및 운영에 관한 조례」 제4조 개정

현행	개정안
제4조(여성관련시설의 종류) 이 조례에 따라 시장이 설치·운영하는 여성관련시설은 다음 각 호와 같이 구분한다. ① 여성플라자: 여성의 직업능력 개발, 상호 교류 활성화, 이에 부수하는 공간 지원 등 여성의 권익향상 및 복지증진을 목적으로 하는 시설 ② 여성공예센터: 여성공예인의 창업 등 경제활동 참여의 지원 및 활성화를 목적으로 하는 시설 ③ 여성능력개발원: 여성의 능력개발에 필요한 사업계획의 수립 및 시행, 여성발전센터와 여성인력개발센터의 평가·조정·지원 등의 총괄을 목적으로 하는 시설 ④ 여성발전센터: 여성의 직업능력개발을 위한 교육, 취업·창업 지원 및 복지증진을 목적으로 하는 시설 ⑤ 여성인력개발센터: 여성의 직업능력개발 교육, 취업·창업 지원 및 복지증진을 목적으로 하는 시설 ⑥ 그 밖에 제1호 내지 제5호와 유사한 시설로서 여성의 사회참여 및 성평등을 위해 시장이 필요하다고 인정하는 시설	제4조(여성관련시설의 종류) 이 조례에 따라 시장이 설치·운영하는 여성관련시설은 다음 각 호와 같이 구분한다. ① 여성플라자: 여성의 직업능력 개발, 상호 교류 활성화, 이에 부수하는 공간 지원 등 여성의 권익향상 및 복지증진을 목적으로 하는 시설 ② 여성공예센터: 여성공예인의 창업 등 경제활동 참여의 지원 및 활성화를 목적으로 하는 시설 ③ 여성능력개발원: 여성의 능력개발에 필요한 사업계획의 수립 및 시행, 여성발전센터와 여성인력개발센터의 평가·조정·지원 등의 총괄을 목적으로 하는 시설 ④ 여성발전센터: 여성의 직업능력개발을 위한 교육, 취업·창업 지원 및 복지증진을 목적으로 하는 시설 ⑤ 여성인력개발센터: 여성의 직업능력개발 교육, 취업·창업 지원 및 복지증진을 목적으로 하는 시설 ⑥ <u>장애여성인력개발센터: 장애여성의 직업능력개발을 위한 직업교육 및 훈련, 취업지원, 특화직종 개발 및 권익증진을 목적으로 하는 시설</u> ⑦ 그 밖에 제1호 내지 제5호와 유사한 시설로서 여성의 사회참여 및 성평등을 위해 시장이 필요하다고 인정하는 시설

2) 장애여성인력개발센터 예산 차등지급

장애여성인력개발센터는 장애여성 사회참여와 직업재활 특화기관이라는 점에서 비장애 여성인력개발센터와의 예산차등지급이 요구된다. 선행연구에서 장애여성 직업훈련기관은 비장애 여성 직업훈련기관 보다 많은 시간과 비용이 소요된다는 점을 확인하였다. 2015년 기준 장애인직업재활 유사기관의 연간 예산을 살펴보면 여

성장애인복지관인 성프란치스코장애인복지관은 총 17억 5천만 원(시비보조금 15억 원, 자체재원 2억 5천만 원)으로 운영되고 있었다. 한국장애인고용공단 일산인력개발원의 연간 운영비 예산은 23억 원으로 확인되었다. 한편 서울시가 장애여성인력개발센터에 지원하는 연간 평균 운영비 약 2억 원은 장애여성을 대상으로 적절한 직업재활 서비스를 제공하기란 사실상 적은 예산이다. 장애여성인력개발센터는 이러한 운영비 부족액을 충당하기 위해 비장애 여성 대상 생활문화유료과정을 운영하는 것으로 확인되었다. 장애여성인력개발센터가 장애여성의 사회참여와 직업능력을 효과적으로 강화시키기 위해서는 운영비 부족액에 관한 서울시의 명확한 계획마련이 필요하다.

장애여성인력개발센터는 예산차등지급이 명확하게 법제화 또는 내부지침으로 규정되어야 한다. 이를 위해 「서울특별시 여성관련시설 설치 및 운영에 관한 조례」 제11조(운영비 등의 지원)에 대해 Ⅱ표 VI-2Ⅱ와 같이 장애여성인력개발센터 예산차등 지원 개정을 제안한다. 현행 제11조(운영비 등의 지원)는 비장애 여성인력개발센터와 장애여성인력개발센터 구분없이 예산범위 내 경비전액 또는 일부 보조를 규정하고 있어 장애여성인력개발센터 차등지원에 대한 근거규정이 없다. 한편 「장애인복지법」 제32조의4(복지서비스에 관한 장애인지원사업) 제2항⁵⁾과 「장애인 고용촉진 및 직업재활법」 제4조 제2항은 매년 예산범위 내에서 장애인 고용촉진 및 직업재활사업의 사무집행에 드는 비용을 적극 지원할 수 있다고 규정하고 있다. 따라서 「장애인복지법」 제32조의 4 제2항과 「장애인고용촉진 및 직업재활법」 제4조 제2항을 준거하여 장애여성인력개발센터와 비장애 여성인력개발센터의 예산차등지급조항을 보완한다.

5) 「장애인복지법」 제32조의 4(복지서비스에 관한 장애인지원사업) 제2항 : 국가와 지방자치단체는 제1항에 따른 장애인 지원 사업을 대통령령으로 정하는 바에 따라 「공공기관의 운영에 관한 법률」 제4조에 따른 공공기관에 위탁할 수 있다. 이 경우 국가와 지방자치단체는 예산의 범위에서 사업 수행에 필요한 비용의 전부 또는 일부를 지원할 수 있다.

표 VI-2 「서울시 여성관련시설 설치 및 운영에 관한 조례」 제11조 개정

현행	개정안
제11조(운영비 등의 지원) ① 시장이 제10조 제1항에 따라 여성인력개발센터의 설치 및 운영을 지정한 경우에는 지정받은 자에게 예산의 범위에서 센터의 운영 및 사업 수행에 소요되는 비용의 전부 또는 일부를 지원할 수 있다.	제11조(운영비 등의 지원) ① 시장이 제10조 제1항에 따라 여성인력개발센터의 설치 및 운영을 지정한 경우에는 지정받은 자에게 예산의 범위에서 센터의 운영 및 사업 수행에 소요되는 비용의 전부 또는 일부를 지원할 수 있으며, <u>해당센터가 장애인을 위한 교육을 할 경우, 「장애인복지법」 제32조의4 제2항, 「장애인고용촉진 및 직업재활법」 제4조 제2항에 준용하는 추가적 보조를 할 수 있다.</u>

장애여성인력개발센터가 장애여성의 사회참여 및 직업능력을 효과적으로 향상시키기 위해서는 타 장애인시설과 (부분적으로) 동등한 수준의 교육과정 예산이 편성되어야 한다. 지금까지 장애여성인력개발센터는 서울시 지원금을 인건비와 관리비로 지출하였다. 현 예산지원 규모로 장애여성인력개발센터의 전체적인 운영방향을 변경하기란 현실적인 한계가 있다. 서울시의 운영비 전액지원은 관련 이해관계자간 장기적인 협의가 필요하다.

장애여성인력개발센터의 발전계획에 따라 종사자 역량강화 교육훈련비와 사회심리재활 운영비 추가지원이 단기적으로 필요하다. 종사자 역량강화 교육의 경우, 장애여성인력개발센터의 장애여성 직업재활 기능 전문성을 강화하는데 시급히 요구되는 사항이다. 또한 장애여성인력개발센터의 이용대상이 100% 장애여성으로 변경되었다는 점에서 장애여성 대상 사회심리재활 교육훈련비 지원이 요구된다. 앞서 살펴본 바와 같이 장애여성은 사회참여 의지가 상당히 낮다는 점에서 사회참여 동기강화 프로그램의 사업확장이 필요하다. 장애여성인력개발센터 운영안정화 이후에는 장기적으로 장애여성 취업지원, 사업체 인식개선에 관한 예산지원액 확대가 필요하다.

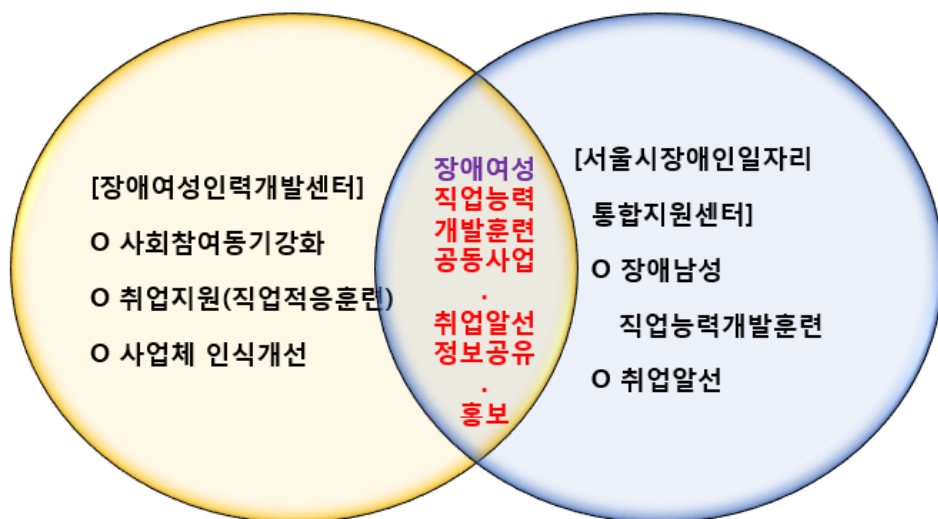
3) 서울시장애인일자리통합지원센터와 취업기능 연계

장애여성인력개발센터는 취업성공패키지 미운영, 시설환경 미비 등으로 인해 유사 직업재활훈련시설과의 취업지원 경쟁에서 불리하다. 현재 한국장애인고용공단은 장애인 지원고용을 확대하기 위해 취업성공패키지를 운영하고 있다. 취업성공패키지는 참여 장애인에게 1단계 프로그램 수료 시 참여수당 최대 25만원, 2단계 직업능력훈련은 월 28만 4,000원(최대 12개월) 학원비를 지원한다. 6개월 이상 취업·창업 근속(유지) 시에는 취업성공수당 100만원을 지원한다. 하지만 장애여성인력개발센터는 취업성공패키지 미지원은 물론 훈련시설 등 제반여건이 미비하다. 나아가 센터 종사자의 성인지 및 장애여성 직업재활 보수교육, 직업재활사·훈련교사 자격증 취득 등 전문성 강화가 요구된다. 이로 인해 센터의 장애여성 수강생 모집 및 취업지원은 유사 직업재활훈련시설과의 경쟁에서 절대적으로 불리할 수밖에 없다.

장애여성인력개발센터의 취업지원 기능은 서울시 장애인 취업전문기관인 서울시장애인일자리통합지원센터와 중복된다. 서울시장애인일자리통합지원센터는 2017년 기준 서울시 장애인 취업자 1,300명을 목표로 16억 원 예산으로 운영되고 있다. 2007년에 설립되었으며 종사자는 센터장 포함 16명이다. 서울시장애인일자리통합지원센터는 수화를 이용한 화상상담과 방문 취업상담, 취업알선 등을 수행하고 있다. 장애여성 대상 상담부터 직업능력개발, 직업훈련, 취업알선, 사후관리 등을 수행하는 장애여성인력개발센터와 취업지원기능이 중복된다.

장애여성인력개발센터의 장애여성 취업지원 기능을 강화하기 위해 서울시장애인일자리통합지원센터와의 연계가 필요하다(■ 그림 VI-1 ■ 참고). 장애여성인력개발센터는 향후 비경제활동 장애여성의 사회심리재활과 직업재활, 사업체의 장애여성 인식개선 기능을 수행한다. 장애여성 직업재활기능을 보다 효율적으로 전문적으로 수행하기 위해 유관기관 간 기능연계가 필요하다. 중장기적으로 취업지원은 장애인 취업전문기관인 서울시장애인일자리통합지원센터와 연계·기능조정이 필요하다. 서비스 전달체계의 조정 및 기관 간 협력체계 마련은 서울시 내 장애여성 구인자와 구직처의 정보공유 자원을 보다 효율적으로 가용할 수 있다.

Ⅱ 그림 VI-1 Ⅱ 장애여성인력개발센터·서울시장애인일자리통합지원센터 기능 연계(안)



장애여성인력개발센터와 서울시일자리통합지원센터의 취업기능 연계추진을 위해 다음의 사업내용을 제안한다. 첫째, 장애여성인력개발센터와 서울시일자리통합지원센터 간 MOU 체결 추진 및 장애여성 취업자 수 공동목표제를 도입한다. 현재 서울시장애인일자리통합지원센터는 서울시에 거주하는 만 15세 이상의 구직 장애인을 대상으로 소득보장 및 취업확대의 기회를 제공하고자 공공기관·민간사업체에 취업지원 ‘장애인맞춤형직무지원사업’을 수행하고 있다. 장애인맞춤형직무지원사업은 장애여성 특화직종과정으로 장애여성인력개발센터와 시범사업으로 공동운영한다. 또한 서울시장애인일자리통합지원센터는 장애인맞춤형직무지원사업의 파견근무자에게 최저시급 이상 급여를 100% 지원하고 있다. 장애여성맞춤형직무지원사업을 공동시행 하는 경우, 장애여성 수강생 급여와 사업체 정보에 관해 장애여성인력개발센터와 서울시일자리통합지원센터, 평가기관인 서울시 여성일자리팀과 장애인일자리창출팀 간 충분한 협의가 필요하다. 구체적인 사업은 Ⅱ 표 VI-3 Ⅱ과 같으며 서울시장애인일자리통합지원센터와의 취업연계실적은 중장기 평가지표 개선안에 반영하였다.

표 VI-3 장애인성맞춤형직무지원사업(안)

장애인성인력개발센터·서울시장래인일자리통합지원센터 『장애인성맞춤형직무지원사업』

- 사업명 : 장애인성맞춤형직무지원사업
- 모집대상 : 서울특별시내 거주 중인 만 15세 이상의 업무수행 가능 장애인성
- 모집기간 : 2018년 3월 ~ 2018년 9월까지
- 근무조건 :
 - ① 장애인성인력개발센터·서울시장래인일자리통합지원센터 소속으로 공공기관 및 민간사업체에 최소 3개월 ~ 최대 4개월 파견근무 진행(일 4~8시간 근무)
 - ② 파견근무 시 급여 100% 지원(최저시급 이상), 4대 보험 가입
 - ③ 사업참여 종료 후 관련기관·사업체 정식채용 및 관련 직종 취업알선 제공

둘째, 장애인성인력개발센터의 장애인성 이용자 확대를 위해 적극적인 홍보가 필요하다. 지금까지 장애인성인력개발센터는 지역사회 공공기관·유관기관, 아파트에 전단지 배부 및 홈페이지 게시 등의 방법으로 홍보하였다. 이러한 방법은 특정 지역에 한정함으로써 서울시 25개 자치구 전체 장애인성을 대상으로 홍보하는데 한계가 있다. 또한 장애인성은 사회참여 및 취업의지가 장애인성 보다 낮아 모집이 쉽지 않다. 따라서 서울시장래인일자리통합지원센터 연계한 전자홍보물 게시 및 장애인성 취업박람회 개최 등 장애인성인력개발센터에 관한 적극적인 홍보가 필요하다.

4) 장애인성인력개발센터 절대평가 및 평가위원 구성

장애인성인력개발센터 전문평가와 평가체계 확립을 위해서는 센터만의 절대평가와 평가위원 독립구성이 선행되어야 한다. 현재 장애인성인력개발센터는 16개 비장애 여성인력개발센터와 동일한 평가지표로 최종순위·등급을 상대평가하고 있다. 상대평가는 서울시 전체 17개 여성인력개발센터의 운영평가 점수를 높은 성적순으로 배열하기 때문에 16개 비장애 여성인력개발센터가 목표에 얼마나 도달하였는지에 변별력과 형평성을 쉽게 확보할 수 있다는 장점이 있다. 하지만 장애인성인력개발센터는 비장애 여성인력개발센터와 경영목표 및 운영방향이 다르다. 장애인성인력개발센터는 단독기관으로써 우수기관과 그렇지 못한 기관으로 구분할 필요가 없다.

장애여성인력개발센터의 독립 및 절대평가가 필요하다. 절대평가란 장애여성인력개발센터만의 평가지표 개선안을 적용한 최종 점수다. 운영평가 등급기준이 명확하게 마련되지 않는다면 등급별 차등 지급되고 있는 인센티브에 관한 16개 비장애여성인력개발센터의 논란이 예상된다. 따라서 장애여성인력개발센터만의 절대평가를 위해 평가 이후의 명확한 등급부여 기준선 마련이 필요하다.

다음으로 장애여성인력개발센터의 독립 평가위원 구성이 요구된다. 여성인력개발센터 운영평가는 1년 정기평가로 외부 평가위원 3명을 초빙하여 3차례 이상 회의와 교육, 서면검토, 지도점검, 현장방문, 실무자 인터뷰 등을 실시한다. 평가결과와 신뢰성을 담보하기 위하여 평가위원 3명이 17개 여성인력개발센터를 평가하고 있다. 2016년 여성인력개발센터 평가위원은 Ⅱ 표 VI-4 Ⅱ와 같이 비장애 여성인력개발센터에 적합한 전공자로 구성되어 있다. 장애여성인력개발센터는 이용대상이 다르다는 점에서 비장애 여성인력개발센터와의 동일한 평가위원은 평가의 객관성과 질을 만족스럽게 충족시키지 못한다.

Ⅱ 표 VI-4 Ⅱ 장애여성인력개발센터 평가위원 구성(안)

현행(2016년 기준)	개정안
경영학(경영전공) 1명	사회복지학(장애여성전공), 직업재활·재활상담학, HRD, 교육학, 노동전공 학계 연구자
사회심리학(노동전공) 1명	직업재활기관 현장전문가
사회복지학(복지전공) 1명	장애여성단체 대표 등

전문적이고 신뢰성 있는 평가결과로 장애여성인력개발센터 사업에 영향을 주기 위해서는 별도의 전문평가위원을 구성해 독립평가가 이루어져야 한다. 구체적으로 사회복지(장애전공), 직업재활·재활상담, HRD, 교육학, 노동전공의 학계 연구자와 직업재활기관 현장전문가, 장애여성단체 대표를 대상으로 한 평가위원 3명 구성을 제안한다. 다른 방안으로 16개 비장애 여성인력개발센터 평가위원 중 위의 특정 전공자에 한해서 장애여성인력개발센터와 공통 평가위원으로 구성하는 것도 검토할 수 있다. 다만 장애여성에 대한 사회참여 동기강화 및 취업지원, 사업체의 장애여성 인식개선 운영방향을 충분히 이해하는 평가위원으로 제한한다.

표 VI-5 정책 개선방안

구분	내용
① 장애여성인력개발센터 이용대상 근거조항 마련	「서울특별시 여성관련시설 설치 및 운영에 관한 조례」 제4조(여성관련시설의 종류) 제6항 제·개정
② 장애여성인력개발센터 예산 차등지급	- 장애여성인력개발센터 예산지원 확대 - 인건비 외 직원역량강화 교육비, 생활문화과정 운영비 지원 - 「서울특별시 여성관련시설 설치 및 운영에 관한 조례」 제11조(운영비 등의 지원) 제1항 개정
③ 서울시장애인일자리통합 지원센터와 취업가능 연계	- 장애여성 직업능력개발훈련 공동사업 수행 - 장애여성맞춤형직무지원사업 - 장애여성 취업알선 정보공유 및 홍보
④ 장애여성인력개발센터 절대평가 및 평가위원 구성	- 장애여성인력개발센터만의 절대·독립평가 실시 - 장애여성인력개발센터만의 평가위원 구성 - 사회복지학(장애여성 전공), 직업재활·재활상담학, HRD, 교육학, 노동전공 학계연구자와 직업재활기관 현장전문가, 장애여성단체 대표 등

3. 향후 과제

본 연구의 향후과제는 평가지표 개선안의 목표치 설정을 위한 성과측정 통계생산과 시범적용이다. 장애여성인력개발센터 평가지표 개선안은 일차적으로 성과측정 통계를 생산함으로써 오류와 한계점 보완이 필요하다. 장애여성인력개발센터 평가지표 개선안 대부분은 신규지표로써 목표치 설정을 위한 통계자료 습득이 어려운 상황이다. 기존자료를 재정리하여 데이터화한다고 해도 지속적으로 생산되지 않은 경우가 많다. 또한 지표적용을 위한 통계생산이 아닌 단순히 활동과정에서 정리한 경우가 대부분이다. 따라서 지금의 1차 통계자료를 바로 적용하기에는 목표치의 적절성이 검증되지 않았다는 한계가 있다. 새로운 평가지표의 목표치 부여는 보통 최근 3년 데이터의 평균이라는 점에서 통계자료가 지속적으로 생산되어야 한다. 평가지표의 통계생산을 위해서 정량과 정성지표로 구분하고 연초 사업계획서 반영이 필요하다.

다음으로 장애여성인력개발센터 평가지표 적합성 확보를 위해 시범적용 및 수정·보완이 요구된다. 단순히 지표개발을 통해 도출한 평가지표 개선안을 완전하게 적용할 수 없다. 장애여성인력개발센터 평가지표 개선안의 적합성 확보는 무엇보다 중요하고 평가지표 개선안의 신뢰성 확보 및 검증을 위해서는 시범적용이 필요하다. 시범적용 이후 발생하는 문제점을 반영하는 평가지표 수정과정이 필수적이다. 이렇게 장애여성인력개발센터 평가지표 시범적용을 통해 평가지표를 보완함으로써 더욱 명확한 평가지표 개선안 도출이 가능하다.

■ 그림 VI-2 ■ 장애여성인력개발센터 평가지표 개선안 향후과제



>>> 참고문헌

- 강민주(2011), “경력단절여성 직업훈련의 요인이 직업훈련 효과성에 미치는 영향”, 중앙대학교 글로벌인적자원개발대학원 석사학위논문.
- 고혜원(2004), 『여성인력개발센터 운영평가 및 개선방안 연구』, 여성부.
- 곽지영(2010), “장애여성의 노동시장 진입 및 유지요인에 관한 연구”, 『장애와 고용』, 제20권 제1호, 79-104쪽.
- 교육과학기술부·한국교육학술정보원(2013), 『성과예산 핵심성과지표 개발 매뉴얼』.
- 국무조정실(2006), 『성과지표 개발·관리 매뉴얼』.
- 국민권익위원회(2007), 『국민고충처리위원회 성과목표 및 지표개발 연구』.
- 김동복(2010), “시각장애학생의 직업재활을 위한 전화교육 사례 연구”, 『장애와 고용』, 제20권 제4호, 5-30쪽.
- 김동숙·이영민(2011), “미취업 기혼여성의 진로장벽과 사회적지지 인식이 진로결정수준에 미치는 영향”, 『한국HRD연구』, 제6권 제4호, 21-39쪽.
- 김동주·나운환(2007), “장애인직업재활시설의 경영성과평가에 관한 연구”, 『직업재활 연구』, 제17권 제2호, 99-120쪽.
- 김민·김준영·주희진·조희진·이수연·정수연(2016), 『장애인일자리사업 평가체계 구축 연구』, 한국장애인개발원.
- 김선미·정민호·김영미·이재섭·김정희·오영석(2013), “장애학생 직업재활훈련 핵심 성과 지표 개발 연구”, 『장애와 고용』, 제23권 제2호, 53-80쪽.
- 김영일·이태훈·황현철·최동익·정희찬·이성민(2009), 『시각 및 청각장애인 직업능력개발 연구』, 한국장애인개발원.
- 김지원(2009), “산재장애인 ‘요양종결기’ 재활정책이 고용성과에 미치는 효과 분석”, 『행정논총』, 제51권 제4호, 247-276쪽.
- 김홍국(2005), “여성의 경력개발 방안”, 『인적자원개발연구』, 제7권 제2호, 1-33쪽.
- 나운환·이혜경, 2005, “장애인 직업재활시설 유형에 관한 연구”, 『직업재활연구』, 제15권 제1호, 1-23쪽.
- 남용현(2003), “최근 독일의 중증장애인 고용동향과 시사점”, 『장애인고용』, 2003 여름호, 44-78쪽.
- 남용현·이석원(2013), 『장애인 직업능력개발훈련 사업평가 - 양성 및 맞춤형과정을 중심으로 -』, 한국장애인고용공단 고용개발원.

- 류정아·곽노현·백미현(2013), 『지역문화 지표개발 및 시범적용 연구』, 문화체육관광부.
- 류정진(2010), 『여성장애인의 경제활동참가율 및 취업률이 남성장애인에 비해 낮은 원인과 대응방안』, 한국장애인고용공단 고용개발원.
- 민경미(2011), “취업동기와 교육환경이 취업성가에 미치는 영향 - 여성인력개발센터 중심으로 -”, 청운대학교 정보산업대학원 석사학위논문.
- 박남철(2012), “장애인 직업재활시설의 실태 및 개선방안에 관한 연구”, 건국대학교 행정대학원 석사학위논문.
- 박성정·김남희·이소연·김미경(2006), “중년층 여성 직업능력개발 실태와 요구”, 『직업교육연구』, 제25권 제3호, 1-20쪽.
- 박자경(2007), 『여성장애인 경제활동 참여 활성화 방안』, 한국장애인고용촉진공단 고용개발원.
- 배윤경(2009), “경력단절여성의 인적자원개발을 위한 취업지원 운영체계 분석”, 숙명여자대학교 대학원 여성학협동과정 석사학위논문.
- 백성기·김미선·김병주·김우승·김태우·김해연·나민주·방청록·안상욱·이길순·이승·이주희·정영길·조용호·최희선·한지영(2014), 『대학 구조개혁을 위한 평가지표 개발』, 교육부.
- 변민수(2015), “장애인 직업훈련과정의 적정 훈련시수 - 민간훈련기관과 공단직업능력개발원을 대상으로”, <장애인고용 현안과 이슈> 2015 수시과제 자료집.
- 변민수·이상돈(2015), 『장애인 직업능력개발사업 훈련수요 조사』, 한국장애인고용공단 고용개발원.
- 손승현·이영민(2009), “고학력 경력단절 여성의 재취업에 관한 중소기업 인적자원개발 담당자의 인식분석”, 『인적자원관리연구』, 제16권 제4호, 121-139쪽.
- 신명숙(2014), “장애인을 위한 사회통합정책에 관한 연구 -한국과 스웨덴의 고용정책과 직업재활, 연금제도를 중심으로-”, 한영신학대학교 대학원 박사학위논문.
- 신복희(2016), “취약계층 여성의 직업훈련효과에 영향을 미치는 요인”, 원광대학교 행정대학원 석사학위논문.
- 신인수·유완식(2005), 『장애인 직업훈련 이수자 경제활동 실태 조사 -직업능력개발센터 중심으로-』, 한국장애인고용촉진공단 고용개발원.
- 신현목(2010), 직업재활 통합 전달체계 발전방안 모색을 위한 미국·영국·호주 비교 연구, 『직업재활연구』, 제20권 제2호, 45-66쪽.
- 심현빈(2013), “인적자원개발에서 나타나는 교육양극화 해소 방안 연구”, 『한국복지실천학회지』, 제5권 제2호, 127-158쪽.
- 안인숙(2014), “젠더관점에서 본 여성인력개발정책과 프로그램 연구”, 성공회대학교 NGO대학원 석사학위논문.

- 안태희·이경아(2016), 『발달장애인의 훈련에서 고용으로 전이과정 연구 - 커리어 점프 희망일자리를 중심으로』, 한국장애인고용공단 고용개발원.
- 양숙미·전동일(2011), “중증장애인 직업재활 지원 사업 수행시설의 효율성 비교”, 『장애와 고용』, 제21권 제3호, 97-118쪽.
- 양정빈(2016), “여성장애인의 재취업 결정요인 연구”, 『한국콘텐츠학회논문지』, 제17권 제2호, 230-238쪽.
- 엄승연(1994), 『장애인 취업육구조사』, 한국장애인고용촉진공단.
- 연명모·문유경·김영애(2015), 『여성장애인 고용확대방안 연구』, 한국장애인고용공단 고용개발원.
- 오세란(2017), “장애인의 취업여부에 영향을 미치는 요인 연구”, 『장애와 고용』, 제27권 제1호, 255-278쪽.
- 오영석·권성택·권수정·박형진·유애란·이재섭(2011), 『장애학생 진로·직업교육 직업재활 훈련 성과지표 개발』, 국립특수교육원.
- 오혜경·양숙미·조한진·이준상·차현미·이원희·허찬무·구용근·구희경(2009), 『중증장애인 직업재활지원사업 수행기관 평가현황 분석 및 평가지표 연구』, 한국장애인개발원.
- 외교부(2012), 『2012년도 외교통상부 산하기관 경영실적평가편람』, 외교통상부.
- 우주형·최윤영·조선주(2016), 『중증장애인직업재활지원사업의 효율성 분석 및 발전 방안』, 한국장애인개발원.
- 유길상·김동현·어기구·장금봉·최석규(2011), 『고용서비스 전달체계 해외사례연구』, 한국기술교육대학교 HRD 연구센터.
- 유완식·신인수(2004), 『장애인 직업능력개발훈련 효과분석 및 발전방향』, 한국장애인고용공단 고용개발원.
- 유완식·이정주(2006), “장애인 직업능력 개발훈련 효과분석 연구”, 『직업교육연구』, 제25권 제3호, 111-133쪽.
- 이국주(2008), 『장애인 직업능력개발훈련 효과에 대한 선행연구 검토』, 한국장애인고용공단 고용개발원.
- 이달엽·김다혜·이승욱(2004), “직업훈련 프로그램이 장애인 직업준비도에 미치는 효과”, 『재활복지』, 제8권 제1호, 111-143쪽.
- 이미정·김영미·박혜경(2009), 『시각장애인 직업선택의 다양성 확보를 위한 제도개선 방안 연구』, 한국장애인개발원.
- 이상진·나동준(2010), 『직업재활프로그램사업 현황분석 및 수행기관 평가지표 개발 연구』, 한국장애인개발원.
- 이석원·박애린(2010), “훈련유형에 따른 장애인 직업훈련사업회 효과-통합훈련과 전용훈련의 비교분석-”, 『장애와 고용』, 제20권 제3호, 5-27쪽.

- 이성규(2004), “장애인 직업훈련사업의 효과성과 활성화에 관한 연구”, 『한국사회복지학』, 제56권 제1호, 155-179쪽.
- 이수분·이정희(2014), “취업준비 기혼여성의 진로선택에 관한 질적 연구”, 『자원관리 연구』, 제21권 제5호, 165-185쪽.
- 이승미(2015a), “장애여성 고용 증진을 위한 직무교육 개선 방안”, 『여성가족리포트』 5호, 1-24쪽.
- (2015b), 『장애여성 노동 환경 분석에 대한 연구: 노동시장진입 및 유지 방안을 중심으로』, 서울시여성가족재단.
- 이연구·박진철·권영철·송용우·박성조·이재호·주정훈·이상현·황인태(2013), 『직업능력개발원 훈련시설 개선 방안』, 한국장애인고용공단 고용개발원.
- 이영민·박가열·박경연·임정연(2013), “경력단절여성 직장적응 프로그램 개발 및 효과성 분석”, 『한국HRD연구』, 제8권 제3호, 23-43쪽.
- 이은미(2012), “장애인 당사자와 부모가 경험하는 직업재활 욕구와 실태”, 『장애와 고용』, 제22권 제4호, 295-322쪽.
- 이택면(2014), “장애인 직업훈련 경험 및 그 효과성의 성별 격차에 관한 연구”, 『젠더리뷰』, 제34호, 13-25쪽.
- 이한선·박자경·최경림(2010), 『장애인 맞춤형훈련 성과 분석』, 한국장애인고용공단 고용개발원.
- 이한선·이효성·최종철·이국주(2011), 『여성장애인 직업영역 확대를 위한 훈련 적합 직종 연구』, 한국장애인고용공단 고용개발원.
- 이해춘·윤석천·문병기·전승훈(2012), 『재정지원 일자리사업 평가지표 개발 등 합리적 평가체계 구축방안 연구』, 고용노동부.
- 이혜경·강종건·박광옥·오정애(2012), 『직업재활서비스 표준모형 개발 및 원가분석 연구』, 한국장애인개발원.
- 이혜경·권재현·이상춘·김지혜·송창근(2013), 『중증장애인직업재활지원사업 평가지표 개선 연구 - 장애인단체, 직업재활시설, 직업능력개발훈련기관을 중심으로』, 한국장애인개발원.
- 이혜경·김민·이수연(2016), 『중증장애인직업재활사업 예산지급 가이드라인 개발 연구: 장애인직업재활시설을 중심으로』, 한국장애인개발원.
- 이혜경·나운환(2009), “자료포락분석을 통한 직업재활시설의 효율성 분석”, 『장애와 고용』, 제19권 제2호, 71-98쪽.
- 이혜경·이상진·김경란·전주혜(2011), 『중증장애인직업재활지원사업 개선방안 연구』, 한국장애인개발원.
- 이혜경·이은정·정광희·김지혜·오정애(2012), 『중증장애인직업재활지원사업 평가체계 및 지표개선 연구 - 장애인복지관을 중심으로 -』, 한국장애인개발원.

- 이혜경·이진숙·이가은(2014), 『직업재활시설 실태조사 및 운영개선 연구』, 한국장애인개발원.
- 임종혁(2014), “취업장애인의 고용현황 및 고용유지에 영향을 미치는 요인에 관한 연구”, 한신대학교 대학원 석사학위논문.
- 임현선(2013), “인적자원개발 관점에서 본 한국 여성의 생애단계 유형별 경력전환 결정 요인 분석”, 고려대학교 대학원 박사학위논문.
- 임현선·박선훈(2014), “취약계층 여성 직업훈련 사업 분석 : 서울시 맞춤형 여성일자리 창출사업을 중심으로”, 『여성연구논총』, 제14집, 99-125쪽.
- 조경선(2009), “고학력 중년여성의 인적자원개발 프로그램 참여성과 -강남구여성능력개발센터 프로그램 참여자를 중심으로-”, 숭실대학교 대학원 석사학위논문.
- 최수형·강희경(2011), “기업의 여성인력활용의 장애요인에 관한 연구”, 『한국인사·조직학회 발표논문집』, 제2011권 제1호, 461-478쪽.
- 최승철·이준일·노문영·유경민(2014), 『고용에서의 장애차별 예방 매뉴얼』, 한국장애인개발원.
- 최희철(2009), “취업정신장애인의 직업재활 역량강화 실천이 직업재활성가에 미치는 영향”, 『임상사회사업연구』, 제6권 제3호, 197-217쪽.
- 한국문화예술위원회(2012), 『문예진흥기금사업 성과지표 개발을 위한 성과요인 분석연구』.
- 허미연(2009), “여성인적자원개발기관의 취업효과성에 관한 연구 - 서울시 여성인력개발기관을 중심으로 -”, 서울시립대학교 대학원 박사학위논문.
- 현호석(2002), 『여성장애인의 고용활성화를 위한 인적자원개발 연구』, 한국장애인고용촉진공단 고용개발원.
- 홍아정·조운성(2010), “경력단절 여성의 감성지능이 고용가능성에 미치는 영향: 사회 연결망의 매개효과를 중심으로”, 『Andragogy Today: International Journal of Adult & Continuing Education』, 제15권 제3호, 35-61쪽.
- 황수정(2006), 『장애인고용서비스 전달체계 개선방안』, 한국장애인고용공단 고용개발원.
- 황아윤(2007), 『여성장애인 직업능력개발훈련 진입 확대 방안 - 공단 직업능력개발훈련을 중심으로 -』, 한국장애인고용촉진공단 고용개발원.
- 황아윤·심지영(2008), 『공공훈련기관 장애인 직업능력개발훈련 활성화 방안』, 한국장애인고용공단 고용개발원.
- 한국장애인고용공단 고용개발원(2015), 『한 눈에 보는 2015 장애인통계』.
- (2016), 『2016년 장애인경제활동 실태조사』.

Abstract

A Study on Improving the Evaluation Indicators for the Disabled Women Resources Development Center

Min, Youn Kyoung

Senior Researcher, Seoul Foundation of Women & Family

Lee, Hwa Yong

Researcher, Seoul Foundation of Women & Family

The object of this study is to suggest evaluation indicators improvement of the disabled women resources development center reflected the operating objectives and direction. The city has opened the disabled women resources development center for the first time in the country for 'rehabilitation training and job application, start-up assistance for women with disabilities' operations in 2012. But the disabled women resources development center is to perform its function and without differentiation. The reason for this result is that the disabled women resources development center doesn't adequately reflect the needs and realities for 'rehabilitation training and job application, start-up assistance for women with disabilities'. The problem is clearly emerging through the current evaluation indicators. The disabled women resources development center needs to establish rational evaluation indicators reform in order to achieve the operating purposes.

This study contents and method are as follows. First it reviews previous studies about importance of rehabilitation training, job application and domestic out of country rehabilitation institution's indicators for women with disabilities. Second, the study is analyze raw data of Korea

Employment Agency for the Disabled(KEAD) Employment Development Institute(EDI) [2016 Survey on the Employment Status of the Disabled] in order to determine the status of women's participation in the labour market and desires. Third it conducted field investigation, FGI and survey target field specialists in an effort to identify the problem of the evaluation indicators and operation performance. Finally this study organizes development of indicators committee with 15 members(academic researchers 8, field specialists 7) and conducts FGI, survey five times to develop evaluation indicators for the disabled women resources development center.

This study has developed evaluation index of four. First, the 1 evaluation indicators are minimizing the current evaluation indicators of changes. The 1 evaluation indicators modify the contents of the inadequate indicators(job·start-up performance 'employment rate' → job performance 'number of employees'). The 1 evaluation indicators reflected staff competence reinforcement training(gender sensitive·supplement education) as a new indicators to solve the problem a lack of expertise.

Second, the 2 evaluation indicators developed 11 short-term indicators by resetting the center operational management direction. The short-term(1~3 years) operation direction of the disabled women resources development center strengthen social participation motivation and job application program assistance. The 2 evaluation indicators include network activities, ethical management as a new indicators. The indicators of social participation motivation and job application program assistance have each 35 points by function weight.

Third, the 3 evaluation indicators developed 16 medium-term indicators by resetting the center operational management direction. The medium term(3~8 years) operation direction of the disabled women resources development center will need additional recognition improvement projects of a business about employment disabled women. Furthermore the area of system power enforcement includes release of information and

customer engagement as a new indicators. The 24 points were allocated to strengthen social participation motivation and the 46 pints were allocated to job application program assistance.

Finally the 4 evaluation indicators developed 22 long-term indicators by resetting the center operational management direction. The long-term(8~10 years) operation direction carry out social participation motivation and job application program assistance, recognition improvement projects of a business like medium-term indicators. The area of system power enforcement will need additionally indicators of staff competence reinforcement training(gender sensitive·supplement education), create the training environment. The indicators of social participation motivation have 18 points and job application program assistance have 42 points by function weight.

This research suggests the four policy proposal through the analysis results. The operation plans are regulation reform about utilization object and differential rates of the budget of the disabled women resources development center. The evaluation plans are employment function network with Integrated support center jobs for the disabled in seoul and absolute evaluation, independent assessment panel configuration.

Key words : the disabled women resources development center, evaluation indicators, indicators improvement, rehabilitation training, social participation motivation

부록

■ 부록 1

■ 부록 2

Seoul
Foundation of
Women &
Family

[부록 1]

장애여성인력개발센터 평가지표 적정성 의견조사

안녕하십니까?

서울시여성가족재단은 '성 평등 희망도시 서울'을 실현하기 위하여 여성·가족 관련 연구 및 정책개발, 교육, 교류협력 사업을 수행하는 서울시 출연기관입니다.

본 조사는 장애여성인력개발센터 평가지표에 대한 종사자분들의 인식 등을 파악하고자 실시하는 것입니다. 귀하가 제공하는 정보는 통계법 제33조에 의거하여 익명이 보장되며, 조사내용은 연구목적 이외에 다른 용도로 절대 사용되지 않습니다. 조사에 응해주셔서 진심으로 감사드립니다.

○ 조사주관기관: 서울시여성가족재단 여성정책실 성평등팀(☎02-810-5070)

깨끗하고 투명한 일 처리로 청렴 재단, 청렴 서울을 만들겠습니다!

A. 기본사항

1. 귀하의 출생년도는 언제입니까? ① 20~29세 ② 30~39세 ③ 40~49세 ④ 50~59세 ⑤ 60세 이상
2. 귀하의 성별은 어떻게 되십니까? ① 여성 ② 남성
3. 귀하의 최종 학력은 어떻게 되십니까? ① 고등학교졸 ② 대졸 ③ 석사졸업 ④ 박사졸업 이상
4. 귀하의 전공은 어떻게 되십니까? _____
5. 귀하의 근무기간(경력연수)은 어떻게 되십니까? _____년 _____월부터 근무
6. 귀하의 현재 담당업무는 무엇입니까? _____

B. 장애여성인력개발센터 평가체계·지표 적정성

장애여성인력개발센터의 평가항목 및 지표는 **표 1**과 같습니다.

표 1 | 서울시(장애)여성인력개발센터 전체 평가지표별 배점(14~16년)

(단위 : 점)

평가영역	평가항목	평가지표	2014년	2015년	2016년
고객영역	취업 실적	1. 취·창업성과(직업능력개발훈련 취업절수)	30	25	20
		2. 취·창업 서비스 개선 노력	20	8	5
	서비스 만족도	취업지원/사후관리 서비스 개선노력 및 성과		7	5
		3. 고객 만족도	10	10	10
재무영역	집행 역량	이윤자만족도	10	10	-
		수요자만족도	10	10	-
	특성화 전략	4. 집행절차 준수 노력(집행절차의 정당성)	10	10	10
		5. 기관 특화 전략	-	10	10
내부과정영역	네트워크/모니터링/홍보	6. 서울시 1센터 1특화 프로그램(특성화 프로그램/맞춤형 사업)	10	10	10
		7. 유관기관 네트워크 (모니터링·홍보)	10	10	10
기타영역	기타 가점		-	2	2
	감 점		-2	-2	-2
	총 합		100	100	80

자료: 서울시여성능력개발원(2016), 「2016년 서울특별시여성인력개발기관 운영평가 결과서」.

B-1. 장애여성인력개발센터 평가체계 적정성에 관한 문항입니다.

질문문항	적정성				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	대체로 그렇다	매우 그렇다
1. 비장애 여성인력개발센터와의 상대평가가 적정하다고 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤
2. 장애여성인력개발센터만의 절대평가(단독평가)가 필요하다고 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤
3. 평가위원 구성이 적정하다고 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤
4. 평가수행 시 평가위원의 기관별 평가가 공정성을 유지한다고 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤
5. 평가결과가 업무향상에 기여한다고 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤
6. 평가결과에 대한 시정 및 사후관리가 적정하다고 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤

B-2. 장애여성인력개발센터의 전반적인 평가영역·항목·지표 구성 적정성에 관한 문항입니다.

질문문항	적정성				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	대체로 그렇다	매우 그렇다
1. 현행 장애여성인력개발센터의 평가 전반에 대해 만족하십니까?	①	②	③	④	⑤
2. 현행 전반적인 평가영역이 적정하게 구성되었다고 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤
3. 현행 전반적인 평가항목이 적정하게 구성되었다고 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤
4. 현행 전반적인 평가지표가 적정하게 구성되었다고 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤
5. 장애여성인력개발센터만의 독립지표가 필요하다고 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤
5-1. 현행 평가지표를 여성인력개발센터와의 공통지표로 유지 및 장애여성인력개발센터만의 고유지표를 발굴하여 가중치를 두는 방법이 적정하다고 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤
5-2. 현재 평가지표 중 장애여성인력개발센터에 부적합한 지표를 제외하고 새로운 지표를 추가하는 방법인 적정하다고 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤
5-3. 이용자의 정성평가 지표개발이 필요하다고 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤

B-3. 장애여성인력개발센터 평가지표의 가중치에 관한 문항입니다.

질문문항	적정성				
	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	대체로 그렇다	매우 그렇다
1. 가중치 반영이 필요하다고 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤
1-1. 이용자(장애인, 비장애인) 가중치 반영이 필요하다고 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤
1-2. 장애정도 가중치 반영이 필요하다고 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤

C. 장애여성인력개발센터 세부 평가지표 적정성

C-1. 장애여성인력개발센터의 세부 평가지표가 적정하다고 생각하십니까?

적정하지 않다면 그 이유 또는 개선방안은 무엇입니까?

평가항목	평가지표	적정성					문제점, 개선방안 의견	
		전혀 그렇지 않다	그렇 지 않다	보통 이다	대체로 그렇다	매우 그렇 다		
취업 실적	1. 취·창업성과 (직업능력개발훈련 취업점수)	①	②	③	④	⑤		
	2. 취·창업 서비스 개선 노력	취·창업 실적 개선	①	②	③	④	⑤	
		취업지원/사후관리 서비스 개선노력 및 성과	①	②	③	④	⑤	
서비스 만족도	3. 고객 만족도	이용자만족도	①	②	③	④	⑤	
		수요자만족도	①	②	③	④	⑤	
집행 역량	4. 집행절차 준수 노력 (집행절차의 정당성)	①	②	③	④	⑤		
특성화 전략	5. 기관 특화 전략	①	②	③	④	⑤		
	6. 서울시 1센터 1특화 프로그램 (특성화 프로그램/맞춤형 사업)	①	②	③	④	⑤		
네트워크/ 모니터링/ 홍보	7. 유관기관 네트워크 (모니터링·홍보)	①	②	③	④	⑤		
기타 가점		①	②	③	④	⑤		
감 점		①	②	③	④	⑤		

C-2. 다음의 평가지표별 평가유형 및 배점이 적정하다고 생각하십니까?

적정하지 않다면 그 이유 또는 개선방안은 무엇입니까?

평가항목	평가지표	평가유형·배점 적정성					문제점, 개선방안 의견	
		전혀 그렇지 않다	그렇 지 않다	보통 이다	대체로 그렇다	매우 그렇다		
취업 실적	1. 취·창업성과 (직업능력개발훈련 취업점수)	①	②	③	④	⑤		
	2. 취·창업 서비스 개선 노력	취·창업 실적 개선	①	②	③	④	⑤	
		취업지원/사후관리 서비스 개선노력 및 성과	①	②	③	④	⑤	
서비스 만족도	3. 고객 만족도	이용자만족도	①	②	③	④	⑤	
		수요자만족도	①	②	③	④	⑤	
집행 역량	4. 집행절차 준수 노력 (집행절차의 정당성)	①	②	③	④	⑤		
특성화 전략	5. 기관 특화 전략	①	②	③	④	⑤		
	6. 서울시 1센터 1특화 프로그램 (특성화 프로그램/맞춤형 사업)	①	②	③	④	⑤		
네트워크/ 모니터링/ 홍보	7. 유관기관 네트워크 (모니터링·홍보)	①	②	③	④	⑤		
기타 가점		①	②	③	④	⑤		
감 점		①	②	③	④	⑤		

C-3. 다음의 평가지표별 **산정방법**이 적정하다고 생각하십니까?

적정하지 않다면 그 이유 또는 개선방안은 무엇입니까?

평가항목	평가지표	산정방법 적정성					문제점, 개선방안 의견	
		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	대체로 그렇다	매우 그렇다		
취업 실적	1. 취·창업성과 (직업능력개발훈련 취업점수)	①	②	③	④	⑤		
	2. 취·창업 서비스 개선 노력	취·창업 실적 개선	①	②	③	④	⑤	
		취업지원/사후관리 서비스 개선노력 및 성과	①	②	③	④	⑤	
서비스 만족도	3. 고객 만족도	이용자만족도	①	②	③	④	⑤	
		수요자만족도	①	②	③	④	⑤	
집행 역량	4. 집행절차 준수 노력 (집행절차의 정당성)	①	②	③	④	⑤		
특성화 전략	5. 기관 특화 전략	①	②	③	④	⑤		
	6. 서울시 1센터 1특화 프로그램 (특성화 프로그램/맞춤형 사업)	①	②	③	④	⑤		
네트워크/ 모니터링/ 홍보	7. 유관기관 네트워크 (모니터링·홍보)	①	②	③	④	⑤		
기타 가점		①	②	③	④	⑤		
감 점		①	②	③	④	⑤		

C-4. 다음의 평가지표별 **측정방법**이 적정하다고 생각하십니까?

적정하지 않다면 그 이유 또는 개선방안은 무엇입니까?

평가항목	평가지표	측정방법 적정성					문제점, 개선방안 의견	
		전혀 그렇지 않다	그렇 지 않다	보통 이다	대체로 그렇다	매우 그렇 다		
취업 실적	1. 취·창업성과 (직업능력개발훈련 취업점수)	①	②	③	④	⑤		
	2. 취·창업 서비스 개선 노력	취·창업 실적 개선	①	②	③	④	⑤	
		취업지원/사후관리 서비스 개선노력 및 성과	①	②	③	④	⑤	
	서비스 만족도	3. 고객 만족도	이용자만족도	①	②	③	④	⑤
수요자만족도			①	②	③	④	⑤	
집행 역량	4. 집행절차 준수 노력 (집행절차의 정당성)	①	②	③	④	⑤		
특성화 전략	5. 기관 특화 전략	①	②	③	④	⑤		
	6. 서울시 1센터 1특화 프로그램 (특성화 프로그램/맞춤형 사업)	①	②	③	④	⑤		
네트워크/ 모니터링/ 홍보	7. 유관기관 네트워크 (모니터링·홍보)	①	②	③	④	⑤		
기타 가점		①	②	③	④	⑤		
감 점		①	②	③	④	⑤		

D. 장애여성인력개발센터 세부기능 우선순위

D-1. 다음은 장애여성인력개발센터 향후 운영방향으로 세부기능의 상대적 중요도를 평가하기 위한 설문입니다.
선생님께서 생각하시는 '세부기능' ①~⑧번까지의 중요도 순위(1점부터 10점까지)와 점수를 표시해 주시기 바랍니다.

1순위	2순위	3순위	4순위
예) ④	예) ②	예) ①	예) ③
_____ 점 중요	_____ 점 중요	_____ 점 중요	_____ 점 중요

5순위	6순위	7순위	8순위
예) ⑦	예) ⑤	예) ⑧	예) ⑥
_____ 점 중요	_____ 점 중요	_____ 점 중요	_____ 점 중요

- ① **직업지도** : 장애인이 능력에 맞는 직업에 취업할 수 있도록 하기 위하여 장애인에 대한 직업상담, 직업적성 검사 및 직업능력 평가 등을 실시하고 고용정보 제공
- ② **사회·심리재활** : 역량강화 기회를 갖지 못한 장애인에게 권익을 보호하고 사회참여를 확대하기 위한 교육 실시
- ③ **직업적응훈련** : 장애인이 희망·적성·능력 등에 맞는 직업생활을 할 수 있도록 직업환경에 적응시키기 위한 훈련
- ④ **직업능력개발훈련** : 장애인에게 직업능력개발훈련 실시
- ⑤ **지원·보호고용** : 중증장애인 중 사업주가 운영하는 사업장에서는 직무수행이 어려운 장애인이 직무를 수행할 수 있도록 고용을 실시하고 필요자원 지원, 장애인 중 정상적인 작업조건에서 일하기 어려운 장애인을 위하여 특정한 근로환경을 제공하고 일할 수 있도록 보호고용 실시
- ⑥ **취업알선** : 고용정보를 바탕으로 장애인의 희망·적성·능력과 직종 등을 고려하여 적합한 직업 알선
- ⑦ **취업알선기관 간의 연계** : 장애인의 취업기회 확대를 위하여 취업알선 업무를 수행하는 재활실시기관 간에 구인구직 정보의 교류와 장애인 근로자 관리 등의 효율적인 연계
- ⑧ **취업 후 적응지도** : 장애인의 직업안정을 위하여 필요하다고 인정하면 사업장에 고용되어 있는 장애인에게 작업환경 적응에 필요한 지도 실시

**** 조사에 응해주셔서 대단히 감사합니다 ****

[부록 2]

장애여성인력개발센터 평가지표 산정·측정방법

전략 방향	전략과제	세부실행과제	목표지표(KPI)	산정방법(측정방법)
사회 참여 동기 강화	1 사회심리 재활 프로그램 지원	①사회참여자 발굴	①참여자수	○ 생활문화과정 등록자수(환불제외, 개강 전, 전액, 대상 전체) - 실인원수 ○ 자체평가보고서 심사, 인터뷰 등 전문위원 평가 ※ 「장애인고용촉진 및 직업재활법」 제28조의 3(장애인 고용인원 산정의 특례) 중증장애인 고용은 장애인 2배수 인정
		②사회참여·근로 프로그램 운영	① <i>자원서비스 개선노력· (프로그램 개발노력도)</i>	○ 상담방법 및 사후관리 프로세스 - 취업지원 및 사후관리 개선노력과 실질적인 성과기술 산정방법: 프로그램 개발 노력도 추가
			②프로그램 수료율	○ 인터뷰 등을 통한 선분위원 평가
		③사회참여 활동 향상	①이용자의 사회참여 활동 향상	○ 생활문화과정 수강생 만족도 조사(리커트 5점 척도 측정) - 생활문화과정 프로그램, 상담 및 서비스 평가
취업 지원	2 직업 전 교육 및 훈련	①직업적응훈련 강화	①참여자 수 및 수료율	○ 직업 전 교육 및 훈련과정 등록자수 (환불제외, 개강 전, 전액, 대상 전체) - 실인원수 ○ 자체평가보고서 심사, 인터뷰 등 전문위원 평가 ※ 「장애인고용촉진 및 직업재활법」 제28조의 3(장애인 고용인원 산정의 특례) 중증장애인 고용은 장애인 2배수 인정
			②이용자의 직업참여 활동 향상	○ 직업적응훈련과정 수강생 만족도 조사(리커트 5점 척도 측정) - 직업적응훈련과정 프로그램, 상담 및 서비스 평가
			③중증장애인 참여율 (직업훈련 참여자 중 중 증장애인 비율)	$\left(\frac{\text{직업훈련과정 중증장애인 참여인원}}{\text{직업훈련과정 참여인원}} \right) \times 100$ ○ 장애인고용통합업무시스템 및 고용보험 등 고용유지 확인자료
	3 장애여성 특화 (수요자 기반) 직업훈련	①직업훈련과정 운영 내실화	① <i>자원서비스 개선노력· (프로그램 개발노력도)</i>	○ 상담방법 및 사후관리 프로세스 - 취업지원 및 사후관리 개선노력과 실질적인 성과기술 산정방법: 프로그램 개발 노력도 추가 ○ 인터뷰 등을 통한 전문위원 평가
	4 장애여성 취업확대	①맞춤고용 확대	①취업자수	○ 직업훈련과정 취업자수(지원 취업자수) - 상용·일반직 취업자, 창업자 포함 - 일반취업자(직업훈련과정 취업자 제외)수 - 전년도 수료생 중 당해연도 취업자 포함 ○ 알선 취업자수 ※수료후 6개월 이내 취업하여 장애인고용업무시스템 등록 - 서울시장예인일자리통합지원센터와의 공동실적취업 포함 ○ 취·창업 확인서 ※ 「장애인고용촉진 및 직업재활법」 제28조의 3(장애인 고용인원 산정의 특례) 중증장애인 고용은 장애인 2배수 인정
				$\frac{\text{상반기미이행사업제일자리실적} + \text{하반기미이행사업제일자리실적}}{\text{상반기미이행사업제일자리목표} + \text{하반기미이행사업제일자리목표}} \times \text{배경}$
				○ 사후관리 측면에서 취업자 간담회, 재교육 프로그램, 힐링프로그램, 사업체 면담 등을 통한 고용유지 노력 ○ 결과보고서
				$\left(\frac{\text{당해연도말 고용유지 인원}}{\text{당해연도 근로지원인 지원 장애인}} \right) \times 100$ - 3개월(90일) 이상 고용유지 취업자수/고용보험가입자수
		②취업자 지원	①구인업체 발굴	○ 결과보고서
		③취업처 발굴	①취업자 고용유지 노력	
		④고용유지	①근속기간	

전략 방향	전략과제	세부실행과제	목표지표(KPI)	산정방법(측정방법)
인식 개선	5 장애여성 고용 인식개선	①사업체의 장애여성 인식	①장애여성 인식개선 활동	○ 사업체의 장애여성 고용인식 개선 위한 장애여성인력개발센터 노 력(캠페인, 교육, 간담회, 홍보 등) ○ 사업계획서, 결과보고서
운영 역량 강화	6 기관연계 활동 강화	①협력통한 서비스 실효성 제고	①협력(공동)사업수	○ 장애여성 취업을 위한 교육, 직업훈련, 체험활동, 사후지도 등 타 기관 연계를 통한 수행 (공동사업실행실적과 예산집행현황) ○ 목표 대비 실적 정량평가 ○ 협약서, 공문, 예·결산서 등
			②유관기관 네트워크*	○ 유관기관 네트워크/협력활동 내용 및 성과 - 네트워크 구축방법 및 성과, 협조체계 구축을 통한 성과 - 지역사회 기여, 사회적 가치 기여 ○ 자체평가보고서 심사, 인터뷰 등을 통한 전문위원 평가
	7 윤리경영	①정보공개	①기관운영핵심정보 공개 *서울시 협의 필요	A(통합공시 준수 실적) + B(공공서비스목록 및 사전정보공개 목록 현행화 실적) + C(원문정보 공개율) ○ 통합공시 준수 실적(A) = 3점 - a -a: 불성실공시벌점 합계 ○ 공공서비스 목록 및 사전정보공개 목록 현행화 실적(B) = (b/c) × 1점 - b(실적): 현행화한 목록 수 - C(목표): 전체 목록 수 ○ 원문정보 공개율(C)=(d/e)×1점 - d(실적): 임원급 이상 결재문서 공개율(%) = (임원급 이상 결재문서 공개건수/임원급 이상 결재문서) - e(목표): 정부 경영실적평가 목표치 ☞ 2016년 한국장애인고용공단 산정방법
		②직원청렴성	①법인·직원 청렴도 *서울시 협의 필요	$\frac{[(A \times 1) + (B \textcircled{1} \times 0.2) + (B \textcircled{2} \times 0.2) + (C \textcircled{1} \times 0.2) + (C \textcircled{2} \times 0.1) + (C \textcircled{3} \times 0.3)] - D}{D}$ ○ A(부패방지 제도개선 아이디어 제출) : 부패방지 제도개선 아이디어에 대하여 내부 심사를 통해 차등 점 수 부여 ○ B(청렴교육 이수 실적) ①외부강의·회의 등에 대한 직원 교육 : 청렴주의보 발령 기간 중 소속기관 자체교육 실시 여부 ②공익신고자 보호제도에 대한 직원 교육 : 사이버 청렴교육 이수 여부 ○ C(공익신고자 보호제도 전파·확산 노력) ①언론보도 실적 : 소속기관별 공익신고자 보호제도에 대해 신문, 방송, 인터넷 매체 등에 보도된 실적 ②홍보실적 : UCC 등 영상물 제작·활용, 자체 교육교재·리플렛 제작, 자체 블로그 운영, 캠페인 등을 통한 공익신고자 보호제도에 대한 홍보 실적 ③사업체 교육 실적 : 관내 사업체, 유관기관·단체 등의 임직원(10명 이상) 대상으로 공 익신고자 보호제도에 대한 교육을 실시한 실적 ○ D(임직원 행동강령 위반사항 적발 건수) : 1인당 0.1점 감점, 최대 0.5점 감점 ☞ 2016년 한국장애인고용공단 산정방법
		③종사자 역량강화	①해당 자격증 소지율	○ 산정식에 따라 계산된 자격증 소지 직원 비율을 기준에 따라 배점 $\text{자격증 소지 직원 비율}(\%) = \frac{\text{②2014년} \sim \text{2016년도 월평균 자격증 소지 직원 수}}{\text{②2014년} \sim \text{2016년도 월평균 총 근로 직원 수}} \times 100$ - 소수점 둘째자리에서 반올림하여 계산 ○ 산정방법 - 월평균 확보 직원 수: 정규직 + 계약직

전략 방향	전략과제	세부실천과제	목표지표(KPI)	산정방법(측정방법)
8	고객만족 도 향상			- 월평균 자격증 소지자 수: 정규직 + 계약직 - 자격증의 범위 : 사회복지사, 직업상담사, 직업능력개발훈련 교사, 평생교육사, 직업재활사, 수화통역사 * 해당학부 및 대학원 전공 졸업자는 자격증이 있는 것으로 간주함 (단, 재학생과 졸업예정자는 인정하지 않음) - 본인 직무와 관련된 1개의 자격증만 인정함. ○ 예외: 관리직(기능직, 고용직)
			②직원역량강화 교육	○ 소속 직원의 연간 이수학습시간의 합/소속 직원의 연간 의무학습 시간의 합 - 성인지·보수교육 - 30시간 이상 실시 여부(서울시여성능력개발원 역량강화 교육 미이수) - 적용대상 기간, 대상, 인정범위 등은 교육훈련규칙에 따름 ○ 교육계획서 지침, 교육자료, 업무일지, 내부기안 등
		④고객참여보장	①서비스 이용자의 운영 위원회 참여	○ 장애여성인력개발센터 사업결정 회의에 장애여성 이용자 30%이상 참여 여부 ○ 회의록 등
		①고객서비스 품질 향상	①이용자만족도*	○ 수강생 만족도 조사(리커트 5점 척도 측정) - 시설 및 환경(인프라), 강사진의 전문성 및 적극성, 전반적인 만족도 평가 ○ 대상자: 당해 연도 공단으로부터 직접 서비스를 1회 이상 제공받은 장애여성
		②장애여성 친화훈련환경 조성	①BF인증	○ BF인증 획득 * BF인증 사업체 인증 요건 ① 장애인 고용 및 고용예정 사업장 ② 신축 예정 건축물일 것(권장사항) ③ 장애인겸용 승강기(단층일 경우 해당사항 없으며 설치계획 포함) ④ 장애인 이용 가능한 화장실이 있을 것(설치계획 포함) 설치계획이 있을 경우 건축도면 등 증빙자료 제출 * BF인증은 예비인증, 본인증 포함 ○ 관련 문서 등 업무결과보고서
	전체 지표수			

장애여성인력개발센터 평가지표 개선방안 연구

발행인 강경희
연구자 민연경·이화용
발행일 2017년 12월
인쇄처 행복한나무
발행처 서울시여성가족재단
주 소 서울시 동작구 여의대방로 54길 18
전 화 02-810-5101(대)

이 책의 저작권은 서울시여성가족재단에 있습니다.
무단 전재와 무단 복제를 금합니다.

함께해요 청렴실천, 신뢰해요 서울시여성가족재단
www.seoulwomen.or.kr

