



# 이슈분석

## *Issue Analysis*

미국의 희귀질환에 대한 의료 지원 정책 | 최은진

스웨덴의 보건의료·장기요양 재정 지출 효율화 사례 | 고숙자

현장 중심 역량 강화를 위한 영국 성인돌봄서비스 종사자 자격체계 | 어유경

고령자 대상 주거지원 정책: 영국과 일본을 중심으로 | 노현주, 강지원

# 현장 중심 역량 강화를 위한 영국 성인돌봄서비스 종사자 자격체계<sup>1)</sup>

The Qualification System of Adult Social Care  
for Strengthening Field-oriented Competency in England

어유경(한국보건사회연구원)  
Eo, Yugyeong(Korea Institute for Health and Social Affairs)

영국의 성인돌봄서비스 종사자 자격체계는 다음과 같은 특징을 지닌다. 첫째, 자격 기준 설정 및 개발에 산업별 고용자 단체가 주도적인 역할을 담당하여, 현장에서 필요한 직무 역량을 자격 기준에 적극적으로 반영한다. 둘째, 각 자격은 전문 분야에 특화되도록 다양한 선택과목으로 구성된다. 셋째, 견습제도가 활성화되어 있으며 자격과 긴밀하게 연결된다. 넷째, 자격 취득에 긴 시간이 소요된다. 이는 자격 취득 요건이 엄격하고 대부분의 종사자들이 근무를 하면서 자격 과정을 병행하기 때문으로 보인다. 다섯째, 성인돌봄 분야는 의료 및 간호 영역의 자격과 달리 돌봄종사자를 주 대상으로 함에도 의료 및 간호 관련 과목을 다수 포함하고 있다. 여섯째, 현장직에서 관리자로 성장하는 구조를 자격체계에서 명시적으로 보여 준다. 한국에서 성인돌봄 분야의 돌봄 종사자가 현장 중심의 역량을 강화하고 서비스 품질을 향상할 수 있도록 자격체계를 개선하기 위하여 영국 자격체계의 특징을 다음과 같이 반영할 필요가 있다. 먼저, 자격과 업무 역량이 인사체계와 유기적으로 매칭되어야 한다. 다음으로, 자격 취득을 위한 조건을 강화하고 다양한 역량을 갖출 수 있도록 해야 한다. 마지막으로, 입학 후 장시간 교육을 받아 상위 자격을 취득하도록 유도하기 위해 교육비 지원, 근로시간 인정 등의 제도적 지원이 필요하다.

## 1. 들어가며

한국에서 노인 및 장애인을 위한 성인돌봄서비스 분야에서 적절한 역량을 갖춘 인력을 수급하는 것은 시급한 문제이다. 고령화의 급속한 진전과 장애인의 탈시설 등 환경 변화에 대

1) 이 글은 김유휘, 김은하, 전용호, 어유경, 하태정(2021), 『돌봄서비스 종사자 자격조건 연계 등을 통한 개편방안 연구』 중 본 저자가 작성한 '제4장 영국 돌봄서비스 종사자 자격체계 사례 분석'을 요약 및 보완하여 작성한 것이다.

응하기에는 돌봄 종사자가 부족하다는 목소리가 현장에서 제기된다. 그러나 입직을 위한 자격 조건이 까다롭지 않아 종사자의 역량이 부족하고, 이는 낮은 서비스 품질로 이어지고 있다는 우려도 존재한다(임정미 외, 2019). 입직 이후에는 적절한 교육을 받지 못할 뿐만 아니라, 경력 개발을 통한 승진이나 임금 상승이 거의 이루어지지 않기 때문에 교육 이수 또는 자격 취득을 위한 동기도 부족하다.

국가적으로 중요한 부문에서 어떤 역량을 갖춘 인적 자원을 육성해야 하는지를 제도적으로 보여 주는 것이 자격체계의 역할이다. 적절하게 구성된 자격체계는 종사자가 일정 경력 수준에서 갖추어야 하는 역량을 구체적으로 보여 주고 고용주가 현장에서 역량을 발휘할 수 있는 종사자를 쉽게 찾을 수 있도록 해야 한다. 그러나 한국 성인돌봄 분야 자격체계는 사업별로 자격 조건이 제각기 다르고(김유휘 외, 2021), 국가자격인 요양보호사조차도 자격 취득 과정에서 현장에서 필요한 지식과 기술을 제대로 교육받지 못한다는 비판을 받고 있다(임정미 외, 2019).

영국은 돌봄서비스 관련 자격체계가 전체 국가자격체계의 틀 안에서 비교적 체계적으로 구축되어 있다(오은진, 2010). 이 글에서는 영국의 성인돌봄 자격체계를 살펴보고, 한국의 성인돌봄 종사자의 역량 강화와 서비스 품질 개선을 위한 자격체계 개선 방향을 제안하고자 한다.

## 2. 영국의 자격체계

### 가. 공인자격 프레임워크(Regulated Qualification Framework)

자격체계란 산업과 직업군에서 필요로 하는 업무 역량을 정의하고 이를 반영한 자격을 개발하고 발급함으로써 기업들은 적정 역량을 갖춘 인력을 수급하고 개인들은 역량을 증진하여 성공적으로 취업할 수 있도록 지원하는 체계를 의미한다. 자격체계는 국가마다 특징이 다소 다른데, 영국은 다양한 자격증을 민간기관에서 개발하여 발급하도록 하고 정부는 거버넌스를 관리하는 유형에 속한다.

기본적으로 영국의 자격제도도 RQF(Regulated Qualification Framework)라는 프레임워크를 중심으로 한다. RQF란 난이도와 수준이 서로 다른 자격들을 하나의 프레임워크에 적용시킴으로써 공인된 자격들의 수준과 자격 간 관계, 향후 취득해야 할 자격에 대한 정보 등을 통합적으로 제

시하는 역할을 한다. RQF는 영국 내에서 잉글랜드, 웨일스, 북아일랜드에 적용되고 있으나, 웨일스 내 일부 자격들은 웨일스 자격 프레임워크(CQFW: Credit and Qualifications Framework for Wales)를 따르기도 하며, 스코틀랜드는 SCQF(Scottish Credit and Qualifications Framework)라는 별도의 프레임워크를 운영하고 있다.

영국 자격제도는 지역 및 유럽 국가 간 자격들이 호환될 수 있도록 설정하는 데 중점을 두고 있다. 영국 내 다양한 프레임워크들은 모두 상호 호환될 뿐만 아니라 유럽 수준에서 정의된 자격 프레임워크인 EQF(European Qualifications Framework)와도 호환된다.

RQF는 입문(Entry) 레벨부터 레벨 8까지 총 9개 수준으로 구성되며, 입문 레벨은 다시 3개 단계로 구분된다. 같은 수준에 위치한 자격들은 난이도가 유사하지만 내용, 기간, 평가 도구는 다를 수 있다.

자격은 다시 어워드(Awards), 씨티피케이트(Certificate), 디플로마(Diploma)로 나뉜다(Skills for Care, n.d.). 디플로마는 상대적으로 규모가 큰 자격으로, 역량 개발에 필요한 기술, 지식, 태도를 익히도록 하는 데 목적을 두며 선택 과목(unit)을 통해 특정 분야의 지식 및 기술을 습득하도록 한다. 어워드 및 씨티피케이트는 상대적으로 디플로마보다 소요 기간이 짧고 전문 분야에 중점을 두어 설계된다.

## 나. 자격 거버넌스

기본적으로 영국 자격체계는 민간기관들이 자격의 기준 설정 및 자격 개발을 담당하는 등 민간의 자율성이 높은 거버넌스에 기반한다. 산업별 고용주들이 참여하는 산업별 기술 협의체(SSC) 및 이해관계자들의 의견을 반영하여 표준원(SSO)에서 국가직업표준(NOS)을 개발한다. 민간 자격검정기관(Awarding Organisation)들은 개발된 국가직업표준을 활용하여 자격을 개발하고 자격 검증 과정을 운영하며 합격 시 자격을 발급한다. 자격 취득에 필요한 교육은 자격검정 기관이 아닌 별도의 교육훈련기관에서 받는다. 견습제도(Apprenticeship)에 참여하게 되면 일하면서 동시에 교육훈련기관에서 훈련을 받으며, 과정을 마치고 시험에 통과하면 자격을 취득할 수 있는 과정이 많다.

정부 부처인 자격검정청(Ofqual)은 필요 지식 및 기술의 반영 수준, 평가 및 시험의 적절성, 자격의 신뢰도 등을 제고하는 역할을 담당한다(GOV.UK, n.d.). 자격검정청은 주로 자격검

정기관을 관리하고, 교육기준청(Ofsted)은 교육훈련기관을 관리한다.

#### 1) 자격검정청: 자격 거버넌스 총괄

영국에서 자격 거버넌스를 총괄 담당하는 정부 부처는 자격검정청(Ofqual: Office for qualifications and examinations regulation)이다. 자격검정청은 잉글랜드 내 자격들의 표준과 신뢰도를 유지하는 역할을 담당하는 품질규제기관이다. 여기에는 직업 및 기술 자격뿐만 아니라 학업 기준도 포함된다. 고용주의 요구에 대응하면서 고용시장에서 가치가 높은 자격이 개발 및 발급될 수 있도록 자격의 품질을 관리하는 한편, 모든 학습자가 적절한 자격 과정에 접근하여 공정한 평가를 받고 있는지를 형평성 관점에서 관리한다.

자격검정청의 주요 역할은 자격검정기관 선정, 자격검정기관의 인증 기준 준수 여부 감사, 미준수 기관에 대한 제재로 볼 수 있으며, 이를 위한 권한이 부여된다(이동임, 김상진, 서유정, 2014). 자격검정청은 자격검정기관이 되고자 신청하는 지원 기관을 대상으로 심사를 해 선정 여부를 결정한다. 또한, 자격검정기관이 지속적으로 인증 기준에 따라 활동을 하는지 감독하는데, 주로 자격검정기관이 제출하는 자기 평가 보고서를 검토하여 필요 시 실사 등을 한다. 인증 기준을 준수하지 않거나 위법한 행위를 한 자격검정기관에 대해서는 경고, 벌금 부과, 폐업 명령, 인증 해지 등을 할 수 있다. 자격검정청은 정부로부터 독립된 기관으로서 의회에 직접 보고하는데, 자격검정기관이 개발하는 자격과 시험, 평가 과정을 모니터링한 결과를 보고한다.

#### 2) 교육기준청: 교육훈련기관 감사 및 관리·감독

교육기준청(Ofsted: Office for Standards in Education, Children's Services and Skills)은 정규 교육기관, 아동돌봄 기관, 직업 관련 교육훈련기관에 대하여 감사를 실시하고 보고하여 교육훈련의 품질과 효과성을 보장하는 기관이다. 자격검정청과 교육기준청은 정부로부터 독립된 기관으로서 의회에 직접 보고한다. 관리 항목은 리더십 및 관리의 효과성, 강의와 학습 및 평가의 질, 개인의 개발과 복지, 견습 결과, 견습제 운영 등으로 구성되며, 기관에 대하여 항목별로 감사 및 평가를 실시한 뒤 총평가 함께 결과를 공개한다.

### 3) 표준원: 국가직업표준 설정

표준원(SSO: Standard Setting Organisation)은 국가직업표준(NOS: National Occupational Standard)을 개발하는 조직으로, 설정된 직업표준들은 자격 및 교육훈련 과정 개발에 활용된다. 이때 국가직업표준은 각 산업의 고용주 및 이해관계자들의 의견을 반영하여 개발된다. 다만, 직업표준은 추상성이 높으므로, 자격 개발을 위한 일종의 가이드라인 역할을 한다.

### 4) 산업별 기술 협의체: 산업별 고용주 요구 반영

자격 개발을 할 때 반드시 포함해야 하는 과목 및 선택과목을 구체적으로 제시하는 역할은 각 산업의 고용주들이 주도적으로 참여하는 산업별 기술 협의체(SSC: Sector Skills Councils)가 담당한다.

### 5) 자격검정기관: 자격 개발 및 발급

한 분야에서도 다수의 자격검정기관(Awarding Organisation)이 운영된다. 또한 제시된 과목들을 모두 반영하고 조건을 충족한다면, 자격검정기관들은 같은 이름의 자격증도 중복으로 개발하여 발급할 수 있다. 각 자격은 취득에 필요한 과목(unit)들로 구성이 되는데, 기본적으로 1 국가직업표준(NOS)이 1 과목에 해당되도록 하여 과목들을 개발한다.

### 6) 교육훈련기관: 자격 취득을 위한 교육 및 훈련

자격 취득을 위한 교육 및 훈련은 자격검정기관과 별도의 교육훈련기관이 담당한다. 교육훈련기관은 대학, 기술학교, 직업학교, 사업체 등 다양하다. 산업 현장에서는 어떤 자격을 지녔는지보다 어느 교육훈련기관에서 이수하였는지를 더 중요하게 평가하기도 한다(이동임 외, 2014).

### 7) 고용주 등에 의한 견습제도(Apprenticeship)

견습제도(Apprenticeship)는 임금을 받으며 근무하는 동안 현장 안팎에서 직업훈련을 받는 프로그램으로 관련 자격을 취득하는 과정과 연계된다. 고용주는 기업 특성에 적합한 인재를 낮은 비용으로 구인하여 육성할 수 있다는 장점이 있으며, 근로자는 업무 경험을 쌓고 임금을 받

으면서 관련 자격을 취득할 수 있다. 최근에는 자격 취득을 의무적으로 견습 프로그램에 포함할 필요가 없도록 개편되었으나, 성인돌봄 분야의 견습제도는 여전히 자격 취득 과정을 의무적으로 포함하고 있다(Skills for Care, 2021).

### 3. 영국의 성인돌봄 종사자 자격체계

#### 가. 성인돌봄 분야 인력 현황 및 경력 개발 경로

2021년 7월 기준, 영국 잉글랜드의 성인돌봄 분야에는 약 167만 개 일자리가 있으며, 154만 명이 일하고 있다. 분야별로는 시설서비스(Residential) 일자리 68만 개(40%), 재가서비스(Domiciliary) 일자리 73만 5천 개(44%), 주간보호(Day) 일자리 3만 8천 개(2%), 지역사회서비스(Community) 일자리 22만 3천 개(13%)로 구성된다. 전반적으로 재가서비스 일자리가 시설서비스 일자리보다 빠르게 늘어나는 추세이다(Skills for Care, 2021a).

성인돌봄 분야 종사자의 경력 개발 경로는 크게 직접 돌봄 제공자(direct care roles), 관리직(managerial roles), 전문직(regulated profession)으로 구분된다. 영국 성인돌봄 분야의 인력 개발을 주도로 담당하는 민간 단체인 Skills for Care는 영국(잉글랜드) 성인돌봄 분야의 인력 약 75만 명에 대한 자료를 취합하여 ASC-WDS(Adult Social Care-Workforce Data Set)<sup>2)</sup>라는 데이터세트를 구축하고 있는데, Skills for Care(2021b)가 해당 데이터세트에서 익명화된 국가보험번호를 추적하여 2010년부터 2021년 사이 종사자들의 직무 간 이동을 파악해 보편적인 경력 개발 경로와 그에 따른 임금 변화를 분석한 결과는 아래와 같다(그림 1)(Skills for Care, 2021b).

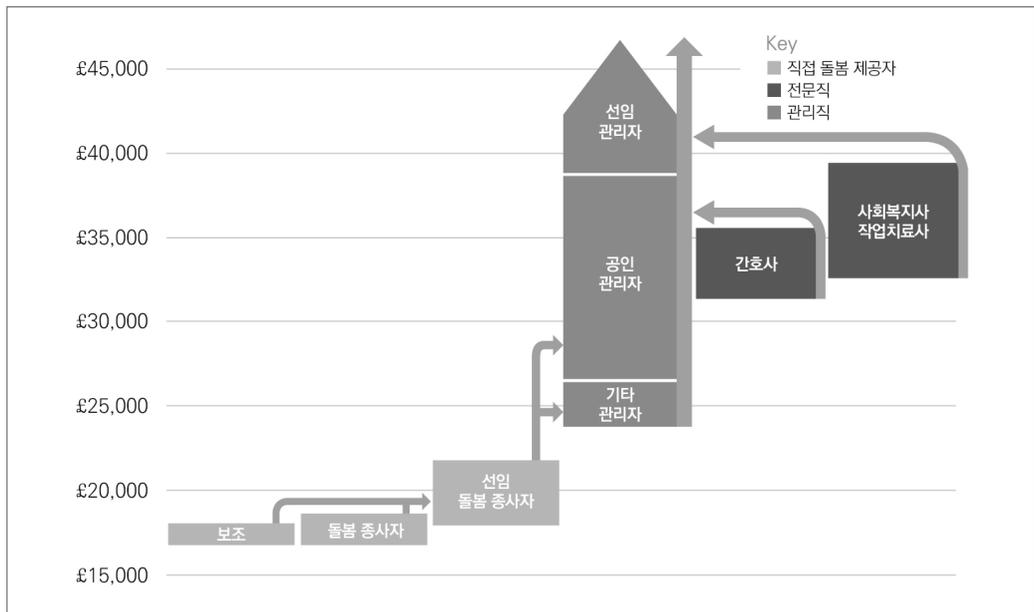
먼저, 보조 직원(ancillary staff)의 가장 보편적인 경력 개발 경로는 돌봄 종사자(care worker)로 승진한 뒤, 선임 돌봄 종사자 또는 팀장급(senior worker/supervisor)으로 승진하는 경로이다. 선임 돌봄 종사자 또는 팀장급은 주로 일선 관리자 또는 공인 관리자(registered manager)로 승진한다. 공인 관리자는 서비스 제공 기관의 관리자이면서 서비스 품질 관리 기구인 CQC(Care Quality Commission)에 등록된 관리자로, 서비스 제공 기관이 규제를 충실하게 준수하도록 관리·감독을 한다(Care Quality Commission, 2022). 전문직은 개별 전문직종 내에서 임금을 인상하게

2) Skills for Care에서 관리하는 데이터세트로, 영국(잉글랜드)의 성인돌봄 분야 인력 약 75만 명에 대한 자료를 취합하여 구축하였다. 기존 NMDS-SC(National Minimum Data Set for Social Care)를 2019년에 ASC-WDS로 대체하였다(Skills for Care, n.d. Adult Social Care Workforce Data).

나 관리직으로 이동하기도 한다. 간호사는 주로 공인 관리자직으로 이동하며, 사회복지사 및 작업치료사는 행정구역 내에서 선임 관리자(senior manager) 직으로 주로 이동한다.

돌봄 종사자와 선임 돌봄 종사자 간 임금 차이는 크지 않으나, 관리직으로 승진하면 상당한 연봉 인상이 이루어진다. 2020/21년 기준, Skills for Care가 추정한 돌봄 종사자의 전일 근로 환산 기준 평균 연봉은 지방정부 영역(local authority) 2만 700파운드, 민간 영역(independent) 1만 7,900파운드였다(Skills for Care, 2021b, p. 95). 같은 기간 선임 돌봄 종사자(Senior care worker)의 평균 연봉은 지방정부 영역 2만 5,700파운드, 민간 영역 1만 9,200파운드였다. 지방정부 영역에서는 약 5,000파운드(약 784만 원)의 연봉 상승이 이루어지나 민간 영역에서는 약 1,300파운드(약 203만 원) 상승에 그치는 것으로 추정된다.<sup>3)</sup> 그러나 공인 관리자의 평균 연봉은 지방정부 영역 4만 1,700파운드, 민간 영역 3만 1,700파운드였다. 공인 관리자의

그림 1. 영국 성인돌봄 분야의 경력 개발 경로



주: 1) 임금 범위는 해당 직무의 정규직 기준 25분위와 75분위를 의미함.

2) 직무 간 이동은 ASC-WDS의 익명화된 국가보험번호를 추적하여 파악함.

자료: Skills for Care. (2021b). *The state of the adult social care sector and workforce 2021*. p. 111 Chart 81. Career progression in adult social care를 번역함.

3) 2022년 5월 15일 기준으로 1파운드당 1,568.17원 환율을 적용하였다.

연봉이 돌봄 종사자 연봉의 약 1.8~2배에 달하는 셈이다. 충분한 임금 인상을 위해서는 관리직으로 승진해야 하며, 승진을 목표로 한다면 관련 자격을 취득할 유인이 클 것으로 볼 수 있다.

2020/21년 기준, 성인돌봄 분야 종사자 중 절반 미만(44%)<sup>4)</sup>이 관련 자격을 보유하고 있다(Skills for Care, 2021b). 보유한 자격 중 가장 높은 단계를 기준으로 레벨 2 보유자가 20%로 가장 많으며, 레벨 3 보유자가 17%, 레벨 4 또는 그 이상 단계의 자격 보유자가 6%, 입문 또는 레벨 1 보유자가 2%로 그 뒤를 잇는다. 56%의 종사자는 관련 자격증을 보유하고 있지 않다. 단, 이는 행정인력 등 직접 돌봄서비스를 제공하지 않는 인력을 포함한 수치이다. 관리직 종사자는 약 73%가 관련 자격을 보유하고 있다. 2015년 1월 이래 성인돌봄 분야에 입직한 신규 돌봄 종사자의 67%가 돌봄 기초자격(Care Certificate) 과정을 이수했거나 이수하는 중이다. 다만, 돌봄 기초자격은 돌봄 분야의 신규 입직자를 대상으로 하는 교육훈련표준으로, 공인자격은 아니다.

#### 나. 성인돌봄 분야 자격체계 및 현황

성인돌봄 분야의 자격도 전체 자격체계 틀에서 관리되며, 특정 사업별로 자격이 존재하는 방식은 아니다. 성인돌봄 분야는 건강 및 사회적 돌봄(Health and social care) 분야에 속한다. 2021년 1월부터 3월까지 영국 잉글랜드의 건강 및 사회적 돌봄 분야에서 13만 6,130개의 공인자격이 발급되었다. 여기서 공인자격이란 자격검정청(Ofqual)의 규제 대상이라는 의미이다. 2020년 같은 기간 20만 4,070건이 발급된 것에 비해 큰 폭으로 감소한 수치로, 코로나19의 영향 때문으로 보인다.

성인돌봄 분야의 자격 개발 및 운영에 관련된 산업별 기술 협의체(SSC)는 Skills for Care and Development(SfC&D)이다. SfC&D는 건강 및 사회적 돌봄 분야의 국가직업표준(NOS) 개발을 담당하며, 2022년 5월 현재 해당 분야에는 146개의 표준이 설정되어 있다(NOS, n.d.). SfC&D는 지역별 파트너 기관들로 구성되는데, 잉글랜드는 Skills for Care, 웨일스

4) 단계별 자격 보유자 수를 합산하면 45%이지만, 원문에서는 관련 자격증을 보유한 종사자의 비율은 44%로 제시하고 있다(Skills for Care, 2021b). 단계별 자격 보유자의 수는 반올림하여 제시하는 과정에서 일부 수치가 변동된 것으로 추정된다.

는 Social Care Wales, 북아일랜드는 Northern Ireland Social Care, 스코틀랜드는 Scottish Social Services Council이 파트너 기관으로 참여 중이다. 여기에서는 자격검정청의 주 담당 지역인 잉글랜드와, 잉글랜드의 파트너 기관인 Skills for Care에 대해 서술하고자 한다.

영국 잉글랜드의 건강 및 사회적 돌봄 분야 자격검정기관은 2022년 5월 현재 58곳이다. 이들이 개발하여 발급하고 현재 등록 가능한 자격은 총 1,241개이며, 1곳당 평균 21.4개의 자격을 운영하고 있다. 가장 많은 자격을 운영 중인 곳은 109개 자격을 운영 중이다(Ofqual, n.d.). 자격별로 필수과목(unit)들을 갖추고 조건을 충족한다면 자격검정기관들은 중복으로 자격을 개발하여 운영할 수 있으며, 선택과목에 차별화를 두어 개발한다. 예를 들어, Skills for Care가 제시하는 자격 중 레벨 3 성인돌봄 디플로마 과정(Diploma in Adult Care)은 2022년 5월 현재 16개 기관에서 개발하여 잉글랜드에서 운영 중이다.

자격 수준에 따라 난이도가 달라진다는 의미는 자격 취득에 소요되는 시간이 길어진다는 의미이기도 하다. 건강 및 사회적 돌봄 분야의 경우, 가장 쉬운 단계인 입문 레벨의 평균 소요 시간은 48.9시간이다. 가장 많은 자격 종류가 운영되고 있는 레벨 2와 레벨 3의 취득 소요 시간은 각각 123.1시간, 229.5시간이다. 건강 및 사회적 돌봄 분야 자격 중 가장 높은 단계인 레벨 7의 경우 소요 시간은 775.6시간이다.

표 1. 영국의 건강 및 사회적 돌봄 분야 자격 현황

자격 수준	자격 수	평균 총소요 시간 (Total Qualification Time)
입문 레벨	18	48.9
레벨 1	120	98.8
레벨 1/2	9	270.2
레벨 2	462	123.1
레벨 3	423	229.5
레벨 4	107	429.5
레벨 5	79	803.9
레벨 6	13	759.6
레벨 7	10	775.6
총합계	1,241	234.7

주: 잉글랜드에서 현재 수강생이 등록 가능한 자격만을 분석 대상으로 함.

자료: Ofqual. Search the Register 검색 결과. Retrieved from <https://register.ofqual.gov.uk/> 2022. 5. 15.

Skills for Care는 영국 보건복지부(Department of Health and Social Care)의 성인돌봄 분야 전달체계 협력 기관으로서 자격과 관련된 다양한 역할을 담당한다. Skills for Care는 2019년 9월 기준 총 49개의 성인돌봄 분야 자격을 승인된(approved) 자격으로 제시하고 있다. 고용자 단체와 자격검정기관들이 함께 개발한 자격이 세부 조건들을 일관성 있게 준수하고 있는지 Skills for Care가 확인하면 승인을 받을 수 있다.

한편, Skills for Care는 교육훈련기관에 대한 인증(Endorsement)을 제공하기도 한다. 성인돌봄 분야에서 품질 높은 교육훈련을 제공하는 기관들에 주는 인증으로, 현재 127곳이 인증을 받아 운영 중이다(Skills for Care, n.d. Find a learning provider).

성인돌봄 분야의 견습표준(apprenticeship standards)으로는 총 9개 표준이 설정되어 있으며, 모두 자격 취득과 연계된다.

표 2. 영국 성인돌봄 분야의 견습표준

분류	과정명	자격 수준	기간	최대 지원 금액
돌봄 종사자	성인돌봄 종사자 과정 (Adult Care Worker)	레벨 2	12개월	£3,000
돌봄 종사자	선임 성인돌봄 종사자 과정 (Lead Adult Care Worker)	레벨 3	18개월	£3,000
돌봄 종사자	성인돌봄 선임 실무자 과정 (Lead Practitioner in Adult Care)	레벨 4	18개월	£7,000
돌봄 종사자	성인돌봄 리더십 과정 (Leader in Adult Care)	레벨 5	18개월	£7,000
전문직	부간호사 과정 (Nursing Associate)	레벨 5	24개월	£15,000
전문직	사회복지사 과정(통합 학위) (Social Worker(integrated degree))	레벨 6	30개월	£23,000
전문직	작업치료사 과정(통합 학위) (Occupational Therapist(integrated degree))	레벨 6	48개월	£24,000
전문직	물리치료사 과정(통합 학위) (Physiotherapist(integrated degree))	레벨 6	48개월	£24,000
전문직	등록 간호사 과정 - 학위 (Registered Nurse - degree)	레벨 6	48개월	£26,000

주: Skills for Care(2021b)에서 제시된 9개 견습표준을 Institute for Apprenticeships & Technical Education 홈페이지에서 각각 검색하여 내용을 보았음.  
 자료: 1) Skills for Care. (2021b). *The state of the adult social care sector and workforce 2021*. p. 113.  
 2) Institute for Apprenticeships & Technical Education. (n.d.). SEARCH THE APPRENTICESHIPS. Retrieved from <https://www.instituteforapprenticeships.org/apprenticeship-standards/?routes=Care-services> 2022. 5. 15.

## 4. 성인돌봄 분야 주요 자격

### 가. 돌봄 기초자격(Care Certificate)

돌봄 기초자격은 Skills for Care, Health Education England 및 Skills for Health와 공동 개발한 교육표준으로, 보건의료 및 사회적 돌봄 분야에 처음 입직하거나 특정 돌봄 분야에서 처음 업무를 시작하는 종사자들을 위한 내용으로 구성된다. 그러나 돌봄 기초자격은 다른 자격들과 달리 공인되거나 승인받는 자격은 아니다. 돌봄 기초자격은 성인돌봄 분야에 처음 입사한 종사자들이 반드시 갖추어야 할 내용을 15개 표준으로 정리한 것으로, 주로 각 서비스 기관이 신규 입사자를 대상으로 제공하는 신규 입사자 교육 프로그램(induction programme) 내용에 반영할 것을 권장하는 표준이다. 이에 더하여 더 전문적인 기술을 요하는 직무를 담당하는 종사자가 돌봄 기초자격의 최소 기준을 충족할 수 있도록 내용을 맞춤형으로 수정한 가이드북이 함께 제공된다. 구체적으로, ① 단독 근무자 ② 치매 대상 서비스 ③ 학습장애 대상 서비스 ④ 정신건강 문제 대상 서비스 ⑤ 자폐 대상 서비스 ⑥ 생애말기 대상 서비스에 맞춘 내용이 제공된다. 표준별 교육 자료 및 수료증 양식은 Skills for Care 홈페이지에 공개되어 있다. 또한 이론에 관한 내용은 영국 보건의료 이러닝 교육(HEE e-LFH: Health Education England e-Learning for Healthcare) 사이트에서 온라인으로 수강할 수 있으며, 관련 종사자들은 무료로 이용할 수 있다.

표 3. 영국 돌봄 기초자격(Care Certificate) 15개 표준

항목	
1. 역할 이해하기(Understand your role)	9. 정신건강, 치매, 학습장애 이해하기(Awareness of mental health, dementia and learning disability)
2. 자기 개발(Your personal development)	10. 성인 보호(Safeguarding adults)
3. 돌봄 의무(Duty of care)	11. 아동 보호(Safeguarding Children)
4. 평등과 다양성(Equality and diversity)	12. 기본소생술(Basic Life Support)
5. 사람 중심으로 일하기(Work in a person centred way)	13. 건강과 안전(Health and Safety)
6. 의사소통(Communication)	14. 정보 다루기(Handling information)
7. 사생활과 존엄성(Privacy and dignity)	15. 감염 예방 및 통제(Infection prevention and control)
8. 식품영양(Fluids and nutrition)	

자료: Health Education England, Skills for Care & Skills for Health. (n.d.). *The Care Certificate Standards*.

Retrieved from <https://www.skillsforcare.org.uk/resources/documents/Developing-your-workforce/Care-Certificate/The-Care-Certificate-Standards.pdf> 2022. 5. 15.

## 나. 공인자격

Skills for Care는 영국 성인돌봄 분야에 수준별로 6가지 유형의 공인자격을 설계하였으며, 각 자격검정기관이 이를 토대로 자격을 개발하도록 지침을 제시하고 있다. 자격검정기관들은 지침에서 제시하는 여러 기준들, 예를 들어 총소요 시간(Total Qualification Time), 필수과목(mandatory unit)과 선택과목(optional unit)의 구성, 평가 방식, 견습표준과의 연계 등에 관한 기준에 맞추어 자격을 개발하여야 한다. 자격별 주요 내용은 다음과 같다(Skill for Care, n.d.d).<sup>5)</sup>

### 1) 레벨 2 돌봄 디플로마 과정(Diploma in Care)

해당 자격 과정은 직접 성인돌봄을 제공하는 종사자들이 기술과 지식을 발전시킬 수 있도록 지원하는 데 목적을 둔다. 주로 의료 또는 성인돌봄에 종사하기 시작한 경력 초기에 돌봄 기초자격(Care Certificate)을 취득한 뒤 이수한다. 총소요 시간은 460시간이며, 일반적으로 12개월 정도 소요된다.

자격을 구성하는 과목은 필수과목과 선택과목으로 나뉜다. 필수과목은 의사소통(Communication), 자기 개발(Personal development), 가치와 행동(Values and behaviours), 건강과 웰빙(Health and wellbeing), 책임(Responsibilities), 보호(Safeguarding)로 구성된다. 위 6개 과목에 약 260시간이 할당된다. 선택과목은 매우 다양하다. 예를 들어, 학습장애 지원 서비스, 치매 돌봄, 재가 돌봄, 생애말기 돌봄, 시설 돌봄, 의료 지원 등의 분야에 관하여 선택과목을 이수할 수 있다.

성인돌봄 견습제(Adult Care Worker apprenticeship)의 일환으로 종사자가 해당 자격을 취득한 경우, 종사자의 소속 기관은 종사자당 600파운드까지 지원받을 수 있으며, 수습 종료 시점에는 400파운드를 추가로 지원받을 수 있다. 지원금은 인력개발기금(Workforce Development Fund)에서 제공된다.

### 2) 레벨 3 성인돌봄 디플로마 과정(Diploma in Adult Care)

해당 자격은 주로 특정 전문 영역에 관한 직무를 수행하기 시작하는 종사자들, 돌봄 기초자격(Care Certificate)이 제시하는 표준 수준을 달성한 상태로 상급 매니저 또는 감독자의 업무 지

5) 각 자격별 설명 자료를 참조하여 작성.

시하에 근무하되 어느 정도의 재량을 갖고 있는 종사자들을 주 대상으로 한다. 총소요 시간은 약 580시간이며, 12~18개월 정도 소요된다.

필수과목 구성은 보호를 제외한 레벨 2의 5개 과목과 동일하다.<sup>6)</sup> 필수 5개 과목에 약 390시간이 할당된다. 선택과목 구성도 레벨 2와 유사하며, 여기에 디지털 기술(Digital skills), 리더십 및 관리 기술(Leadership and management skills)이 추가된다. 선택과목 구성 예시는 다음과 같다. 먼저, 전문 분야(Specialisms)에 관하여 정신건강, 당뇨, 합병증, 파킨슨병 등 질환 유형별로 선택과목을 구성할 수 있다. 임상 기술 또는 의료 직무(Clinical skills or healthcare task)에 관해서는 인슐린 투여, 약물 투여, 혈액 샘플 채취, 상처 치료 등에 관하여 선택과목을 구성할 수 있다. 지원 측면(Aspects of support)으로는 영양, 구강 건강, 재활, 관계 지원, 가족 및 보호자 지원, 공동 생산, 케어 플래닝, 옹호, 학습 및 개발 등 돌봄 및 지원과 관련된 다양한 과목들을 선택과목으로 구성할 수 있다.

레벨 2 자격과 마찬가지로 성인돌봄 견습제의 일환으로 자격 이수 시 기관은 종사자당 800파운드, 수료 시 500파운드의 지원을 받을 수 있다.

### 3) 레벨 4 성인돌봄 디플로마 과정(Diploma in Adult Care)

해당 자격은 팀 내에서 선임 실무자(lead practitioner)가 되어 서비스 전달 품질을 평가하고 팀원들을 이끌어야 하는 직을 맡은 종사자들을 주 대상으로 한다. 총소요 시간은 700시간이며, 필수과목에 약 370시간이 할당된다. 이수에 소요되는 시간은 12~18개월 정도이다. 필수과목 구성은 레벨 2와 동일하며 선택과목도 유사하다. 고용주는 해당 자격 과정을 수료한 종사자당 1,050파운드의 지원금을 요청할 수 있다. 견습표준인 성인돌봄 선임 실무자 과정(Lead Practitioner in Adult Care)과 연계된다.

6) 보호(Safeguarding) 과목은 책임(Responsibilities) 과목 내에 포함된다.

4) 레벨 4 성인돌봄 리더십 및 관리 원칙 씨티피케이트 과정(Certificate in Principles of Leadership and Management for Adult Care)

해당 자격은 주로 신규 매니저, 부팀장(deputy)직을 맡아 관리업무를 수행해야 하는 종사자들을 주 대상으로 한다. 총소요 시간은 약 200시간이며, 기간은 6개월에서 9개월가량 소요된다. 선택과목은 없으며, 필수과목은 레벨 3의 필수과목에 더하여 다음 과목들이 추가된다.

- 리더십 및 관리(Leadership and management), 거버넌스 및 규제 절차(Governance and regulatory processes), 관계 및 파트너십 운영(Relationships and partnership working), 사람 중심 실천(Person-centred practice for positive outcomes), 전문성 개발·관리감독·성과 관리(Professional development, supervision and performance management), 자원(Resources), 보호 및 위험 관리(Safeguarding, protection and risk), 자기 관리(Manage self), 의사 결정(Decision-making), 사업 기술 및 혁신(Entrepreneurial skills and innovation).

자격 과정 이수 시 종사자당 600파운드가 기관에 지원된다.

5) 레벨 5 성인돌봄 리더십 관리 디플로마 과정(Diploma in Leadership Management for Adult Care)

해당 자격은 부팀장, 팀장을 넘어 공인 관리자(registered manager) 등이 되어 리더십 직무를 수행해야 하는 종사자들을 주 대상으로 한다. 총소요 시간은 900~950시간이며, 이 중 750~800시간은 8가지 필수과목 영역에 할당된다. 12개월에서 18개월가량 소요되나 레벨 4 씨티피케이트를 이미 취득한 경우에는 약 6개월로 단축 가능하다. 필수과목 구성은 레벨 4 씨티피케이트와 동일하다. 성인돌봄 리더십 과정(Leader in Adult Care) 견습표준의 필수 요소로서 해당 자격을 취득하는 과정이 포함될 예정이다. 수료 시 고용주는 1,500파운드의 지원금을 신청할 수 있다.

6) 레벨 5 커미셔닝에 대한 기본 지식 씨티피케이트 과정(Certificate of Fundamental Knowledge in Commissioning for Wellbeing)

해당 자격은 성인돌봄 종사자를 대상으로 하는 자격은 아니며, 영국 사회복지 분야에서 중요한 직업인 커미셔너(Commissioner)를 주 대상으로 한다. 커미셔너는 지역 내 주민들이 필요로 하는 서비스 유형이 적절히 공급되고 있는지 품질과 비용을 모두 고려하여 검토하는 역할

을 담당한다(Skills for Care, n.d. *Careers in commissioning*). 총소요 시간은 약 230시간으로, 과정 이수에는 대략 9~12개월이 소요되며, 이수 시 소속 공공기관 혹은 고용주는 1,300파운드의 지원금을 청구할 수 있다.

## 5. 나가며

위와 같이 살펴본 영국의 자격체계는 크게 다음과 같은 특징을 지닌다고 볼 수 있다. 첫째, 자격 기준 설정 및 개발이 민간 자율적으로 운영된다. 자격별로 설정된 필수 요소를 갖춘다면 다수의 자격검정기관이 자격을 개발하여 발급할 수 있다. 필수과목은 동일하게 갖추되 세부 내용, 선택과목 등을 차별화할 수 있다. 이때, 자격별 기준 설정에서도 산업별 고용자 단체가 주도적인 역할을 담당한다. 전반적으로 국가자격보다는 민간자격을 활성화하는 체계이다. 둘째, 각 자격은 전문 분야에 특화되도록 다양한 선택과목으로 구성된다. 선택과목의 유형은 고정된 목록이 주어지는 것은 아니다. 그러나 성인돌봄 분야의 경우 예시로 주어진 선택과목을 살펴보았을 때, 가장 낮은 레벨 2에서도 2016년 9월 기준으로 선택과목의 종류가 23가지에 달한다. 셋째, 견습제도가 활성화되어 있으며 자격과 긴밀하게 연결된다. 영국에서는 성인돌봄 분야에서 돌봄 종사자로 일하기 위해 반드시 자격을 취득할 필요는 없다. 그러나 성인돌봄 견습제에 참여하기 위해서는 해당하는 자격 과정을 함께 이수해야 한다. 종사자가 자격을 취득하면 고용주가 지원금을 신청할 수 있어 인센티브 역할을 한다. 넷째, 자격 취득에 긴 시간이 소요된다. 성인돌봄 분야에서 대표적인 레벨 2 자격증을 취득하는 데는 약 12개월이 소요된다. 이는 수강해야 할 과목이 많고 조건이 까다롭기 때문이기도 하지만, 대부분의 종사자들이 근무를 하면서 자격 과정을 병행하기 때문으로 보인다. 다섯째, 성인돌봄 분야의 경우 의료 및 간호 영역의 자격과 달리 돌봄 종사자를 주 대상으로 함에도 의료 및 간호 관련 과목을 다수 포함하고 있다. 레벨 3 자격의 경우, 선택과목에 ‘임상 기술 또는 의료적 직무’ 파트를 두고 인슐린 투여, 혈액 샘플 채취, 경피 내시경하 위루술(percutaneous endoscopic gastrostomy)<sup>7)</sup> 등을 제시하고 있다. 여섯째, 현장직에서 관리자로 성장하는 구조를 보여 준다. 레벨 2는 현장에서 근무하는 신규 종사자, 레벨 3는 재량을 가진 현장 종사자, 레벨 4는 중간

7) 복부에 구멍을 뚫어 관을 만들어 영양분을 직접 공급하는 시술.

관리자급, 레벨 5는 총괄 관리자급을 주 대상으로 하고 있어 경력 개발의 방향성을 자격 구조 내에서 보여 준다.

앞으로 한국에서 성인돌봄 분야 돌봄 종사자의 역량을 강화하고 서비스 품질을 향상할 수 있도록 자격체계를 개선하고자 할 때, 영국 자격체계의 특징을 다음과 같이 반영할 필요가 있다. 첫째, 자격과 업무 역량이 인사체계와 유기적으로 매칭되어야 한다. 현재 한국 성인돌봄 분야는 요양보호사 자격, 장애인활동지원사 교육 등 종사자 유형별로 입직을 위한 자격 과정만 구성되어 있을 뿐 경력에 따라 난도가 높아지는 자격 구조가 없다. 그러나 이러한 구조는 상위 자격을 취득할 시 승진, 임금 상승 등 인사체계 내에서 보상이 이루어져야 가능하다. 결국 자격체계뿐만 아니라 성인돌봄 분야 전반에서 경력에 따라 역량이 상승하면 승진과 임금 상승이 이루어지고, 자신의 역량 향상을 증명할 수단으로서 자격체계를 활용하는 체계가 자리를 잡을 수 있도록 제도 개선이 필요하다. 둘째, 자격 취득을 위한 조건을 강화하고 다양한 역량을 갖출 수 있도록 해야 한다. 상위 자격을 취득하기 위해서는 충분한 시간을 들이고 의료 지식 및 기술을 포함하여 다양한 분야에 대해 익히도록 자격 기준을 강화해야 한다. 물론 이를 위해서는 첫 번째로 제시한 바와 같이 상위 자격 취득에 따른 보상이 전제가 되어야 한다. 셋째, 입직 후 장시간 교육을 받아 상위 자격을 취득하도록 유도하기 위해서는 교육비 지원, 근로시간 인정 등의 제도적 지원이 필요하다. 마지막으로, 사업별로 자격 조건을 개별로 운영하는 방식에서 탈피하여 성인돌봄 자격체계를 수직적(난이도), 수평적(전문 분야별)으로 체계적으로 구성하고, 각 사업은 이 중 필요한 난이도와 전문 분야에 해당하는 자격을 갖춘 종사자를 모집하는 방식으로 재편할 필요가 있다.

---

#### 참고문헌

- 김유휘, 김은하, 전용호, 어유경, 하태정. (2021). *돌봄서비스 종사자 자격조건 연계 등을 통한 개편방안 연구*. 세종: 보건복지부, 한국보건사회연구원.
- 오은진. (2010). 영국의 돌봄노동 종사자들을 위한 자격제도와 직업훈련 및 고용 현황. *국제노동브리프*, 2010(4), 4-21.
- 이동임, 김상진, 서유정. (2014). 주요국 자격제도의 성과와 한계 - 독일·영국·호주를 중심으로 -. 서울: 한국직업능력개발원.
- 임정미, 이윤경, 강은나, 임지영, 김주행, 박영숙, ... 김혜수. (2019). *인구구조 변화에 대응한 노인장기요양인력 중장기 확보 방안*. 세종: 한국보건사회연구원.
- Care Quality Commission. (2022). *What is registration? (What is a registered manager?)* Retrieved from <https://www.cqc.org.uk/guidance-providers/registration/what-registration> 2022. 5. 15.
- GOV.UK. (n.d.). *Ofqual*. Retrieved from <https://www.gov.uk/government/organisations/ofqual/about> 2022. 5. 15.
- Health Education England, Skills for Care & Skills for Health. (n.d.). *The Care Certificate Standards*. Retrieved from <https://www.skillsforcare.org.uk/resources/documents/Developing-your-workforce/Care-Certificate/The-Care-Certificate-Standards.pdf> 2022. 5. 15.

- 
- Institute for Apprenticeships & Technical Education. (n.d.). *SEARCH THE APPRENTICESHIPS*. Retrieved from <https://www.instituteforapprenticeships.org/apprenticeship-standards/?routes=Care-services> 2022. 5. 15.
- NOS. (n.d.). NOS Finder > 'Health and Social Care' 검색 결과. Retrieved from <https://www.ukstandards.org.uk> 2022. 5. 15.
- Ofqual. (n.d.). Search the Register 검색 결과(Status: Available to learners, Sector Subject Area: Health and social care). Retrieved from <https://register.ofqual.gov.uk> 2022. 5. 15.
- Skills for Care. (n.d.a). *Adult Social Care Workforce Data*. Retrieved from <https://www.skillsforcare.org.uk/adult-social-care-workforce-data/adult-social-care-workforce-data.aspx> 2022. 5. 15.
- Skills for Care. (n.d.b). *Careers in commissioning*. Retrieved from <https://www.skillsforcare.org.uk/Support-for-leaders-and-managers/Workforce-commissioning-planning/Careers-in-commissioning.aspx> 2022. 5. 16.
- Skills for Care. (n.d.c). *Find a learning provider*. Retrieved from <https://www.skillsforcare.org.uk/Developing-your-workforce/Find-a-learning-provider/Find-a-learning-provider.aspx> 2022. 5. 15.
- Skills for Care. (n.d.d). *Qualifications*. Retrieved from <https://www.skillsforcare.org.uk/Developing-your-workforce/Qualifications/Qualifications.aspx> 2022. 5. 15.
- Skills for Care. (2021a). *The size and structure of the adult social care sector and workforce in England - workforce*. Retrieved from <https://www.skillsforcare.org.uk/adult-social-care-workforce-data/Workforce-intelligence/publications/national-information/The-size-and-structure-of-the-adult-social-care-sector-and-workforce-in-England.aspx> 2022. 5. 15.
- Skills for Care. (2021b). *The state of the adult social care sector and workforce 2021*. Leeds: Skills for Care.