

경기도 발달장애청년 직업재활 사업 분석 연구

- '나는 카페'(마사회 지원) 사업을 중심으로

연구책임 양희택 경기복지재단 책임연구원
공동연구 유경미 경기북부장애인가족지원센터장
백민희 경기복지재단 연구원
연구지원 곽유나 경기복지재단 위촉연구원

■ GGWF Report는 사회복지분야의 주요현안에 관하여 정책의 방향설정과 실현에 도움을 주고자, 연구·조사를 통한 정책제안이나 아이디어를 제시하고자 작성된 자료입니다.

■ 본 보고서는 경기복지재단의 공식적인 입장과 다를 수 있습니다. 본 보고서의 내용과 관련한 의견이나 문의사항이 있으시면 아래로 연락주시기 바랍니다.

Tel : 031-267-9345 Fax : 031-898-5935 E-mail : kicsos@ggwf.or.kr

요 약

- 경기도와 한국마사회는 발달장애 청년의 특성에 맞는 일자리 창출 필요성을 인식하고 발달장애 청년을 대상으로 사회적일자리를 창출하기 위한 “꿈을 잡고(Job Go) 프로젝트”를 실시하였음. 동 프로젝트는 학교를 졸업한 장애청년들을 장애유형에 맞는 특화된 직업훈련을 통해 취업을 연계하는 사업임. 이를 위해 도와 마사회는 직업능력 평가 등을 통해 선발된 장애청년과 부모를 대상으로 바리스타 양성교육을 실시한 후 장애인들이 운영하는 “나는 카페”를 개소해 일자리를 마련하고 있음.
- 동 사업은 2014년까지가 일차적으로 완료됨. 완료되는 시점에서 사업에 대한 효과 및 필요성을 검증하기 위해 동 사업에 참여하였던 발달장애 청년, 부모, 개점된 카페의 매니저, 사업의 재정적인 지원을 담당한 마사회의 담당자를 대상으로 조사, 분석이 필요함. 이는 발달장애 청년들을 대상으로 한 특화된 일자리사업 모델로 전국에 보급, 발전시키기 위해서와 동 사업에서 발생하는 긍정적인 효과로 인한 민간 사업자의 활발한 참여를 유도하기 위해서임.
- 인터뷰 조사대상자는 바리스타 교육을 담당하였던 북부장애인가족지원 센터에 의뢰하여 현재 “나는 카페”에 근무하는 발달장애청년과 매니저, 그리고 근무 중인 발달장애청년의 어머니를 선정하였음.
- 심층면접을 실시한 결과는 첫째, 사업에 참여하게 된 배경은 주로 부모(특히, 어머니)가 관련 정보를 먼저 인지하고, 그 후에 자녀인 발달장애 청년에게 권유하거나 발달장애 청년이 소속된 학교 및 복지기관을 통해 소개받은 것으로 나타남.
- 둘째, 직무만족 정도는 매니저, 발달장애 청년과 부모(어머니) 모두 만족하는 것으로 나타남.

- 셋째, 임금만족 정도는 세 대상 모두 사업의 특성을 이해하여 대체로 만족하고 있는 것으로 나타남.
- 넷째, 현장 적응 및 대인관계 만족 정도는 매니저의 경우 사업 초기에 비해 지속적으로 적응해 왔으며, 발달장애에 대한 특성 이해 또한 향상되는 것으로 나타남.
- 다섯째, 사업이 진행되면서 도출되는 아쉬운 점과 이를 극복하기 위해서 필요한 점으로는 다음과 같이 나타나고 있음. 매니저의 경우 체계적 업무수행을 위해 개설 전 다양한 관련 교육, 카페 운영 매뉴얼(직원 관리, 홍보 방법 등), 매니저 사기진작을 위한 다양한 교육 및 프로그램이 필요한 것으로 나타남. 발달장애 청년의 경우 적절한 시기에 필요한 물품의 원활한 배송, 점포 크기 확장, 근무시간 연장을 바라고 있는 것으로 나타남. 발달장애 청년의 부모(어머니)의 경우 근무시간 연장, 홍보 강화를 통한 매출 상승, 매니저 배치 전 장애에 대한 교육이 필요하다고 함.
- 이러한 결과를 토대로 사업에 대한 제언을 하자면, 첫째, 한국마사회와 같은 민간기업과 공공의 영역에서는 사업이 진행되는 과정에서도 시작 취지(목적)를 유지할 필요가 있음.
- 둘째, “나는 카페” 사업의 지속성을 위해 경영효율성을 추구하는 것뿐만 아니라 공공의 영역에서 지원이 필요함.
- 셋째, 본 사업운영의 총 책임을 맡고 있는 사무국의 역할이 더욱 강화될 필요가 있음.
- 넷째, 운영하는 “나는 카페”를 계속해서 신규지점 개설을 강조하는 것이 아닌, 적정수준(약 20여 개소)으로 개소한 후 “나는 카페”가 발달장애인을 전문 바리스타가 될 수 있도록 하는 현장훈련과 교육을 하는 곳으로 자리매김할 것이 필요함(인큐베이팅 역할).

목 차

I. 서론 / 1

- 1. 연구배경 및 목적 • 1
- 2. 연구의 범위 • 3
- 3. 연구의 기대효과 • 3
- 4. 연구방법 • 4

II. 발달장애인 대상 바리스타(직업재활, ‘나는 카페’) 사업 / 5

- 1. 발달장애인 대상 바리스타(직업재활, ‘나는 카페’) 사업 • 5
- 2. 발달장애인 대상 바리스타(직업재활) 사업 현황 • 10

III. 조사(심층인터뷰) 결과 / 17

- 1. 조사대상자 선정과정과 진행일정 • 17
- 2. 인터뷰 질문지 구성과 내용 • 19
- 3. 조사 결과 • 19

IV. 결론 / 40

- 1. 요약 • 40
- 2. 제언 • 43

참고문헌 / 45

I

서론

1. 연구배경 및 목적

- 취업이 어려운 발달장애인들을 위한 직업재활은 프로그램 성격의 작업 활동부터 사회적응훈련, 보호고용, 일반고용(표준사업장, 장애인중심기업 등을 포함) 등 장애특성과 욕구, 능력과 수준에 따라 다양하게 전개되어 왔음. 또한, 최근에는 사회서비스 일자리(예를 들어, 요양보호사 보조원 등)와 사회적 기업의 일자리 창출에 대한 관심만이 아니라 행정기관(복지일자리 등)이나 공기업 등 공공부문에서도 발달장애인 일자리 창출과 직무유지에 관한 관심이 확대되어왔음.
- 발달장애인의 일자리 창출의 목적과 의의는 발달장애인에게 일자리 기회 제공, 근로활동의 유지, 실질적인 소득증진 뿐만 아니라 발달장애인들이 정부의 각종 공공부조나 사회적 돌봄 서비스에 전적으로 의존하지 않는 등의 제반 사회적 비용을 2배 이상 절감하는 효과를 가져 올 수 있음. 이는 또한 발달장애인의 자립생활과 사회통합에 크게 기여할 뿐만 아니라 발달장애인이 속한 가족의 부담감 감소에도 매우 지대한 역할을 함.
- 발달장애인에게 적합한 직종을 개발하고, 보호고용 규모를 늘리며 단순 임가공 위주로 되어 있는 장애인 보호고용 시설의 업종을 농어업, 서비스업 등으로 다양화하려는 시도 즉, 발달장애인들에게 돌봄 지원 강화와 가족부담 경감, 잠재능력 발굴 및 계발의 극대화, 지역사회 내 자립기반

구축 등(보건복지부, 발달장애인 지원계획, 2012)과 각 지자체(경기도, 경상남도, 대전광역시, 서울특별시)의 접근(직무지도원 배치를 통한 직무 현장에서 훈련 시행 등)등이 시도되고 있음(양희택, 2012).

- 그러나 이러한 노력들에도 불구하고 증가하고 있는 발달장애인에게 적절한 직업재활 또는 직업관련 프로그램들이 제공되지 못하고 있으며, 여전히 고등학교 졸업 후 집이나 시설에서 보호하고 있는 비율(75%이상)이 매우 높은 실정이며, 학교 졸업 후 직업진로에서도 대체로 세차장, 마트 등 단순 아르바이트에 머물고 있는 수준임. 즉, 발달장애인 중 인구대비 취업자 비율(지적장애 22.63%, 자폐성 장애 2.19%)이 12.41%로 장애인 전체 취업자 비율(35.49%)보다 상당히 낮고, 취업한 발달장애인의 경우 대부분 보호고용의 형태(54.4%)이며, 취업직종은 제조업과 음식관련 단순 종사원이나 음식서비스 제공자의 비율이 높게 나타나고 있다는 것임. 임금 또한 전체장애인 월 평균 임금의 1/3에 미치지 못하고 있음(발달장애인 취업자 월 급여 40만원 미만이 85%).
- 이에 경기도와 한국마사회는 발달장애 청년의 특성에 맞는 일자리 창출 필요성을 인식하고 2011~2012년 걸쳐 업무협약을 체결 후 2012년 발달장애 청년을 대상으로 사회적일 자리를 창출하기 위한 “꿈을 잡고(Job Go) 프로젝트”를 실시하였음. 동 프로젝트는 학교를 졸업한 장애청년들을 장애유형에 맞는 특화된 직업훈련을 통해 취업을 연계하는 사업임. 이를 위해 도와 마사회는 직업능력 평가 등을 통해 선발된 장애청년과 부모를 대상으로 바리스타 양성교육을 실시한 후 장애인들이 운영하는 ‘나는 카페’를 개소해 일자리를 마련하고 있음.
- 동 사업은 첫째, 바리스타 자격증 소지자 중 미취업자 일자리 제공, 장애인 보조 직무지도원(Job Coach) 채용 등으로 일자리 창출, 둘째, 민(마사회)과 관(경기도)가 함께하는 일자리 창출의 새로운 협력 모델을 제시하는 것, 셋째, 발달장애 청년 일자리 창출, 넷째, 지역사회에서 시행하는

일자리 교육과 창출을 통한 발달장애 청년들의 사회성 향상, 다섯째, 발달장애 청년들의 활발한 직무활동을 통한 장애인에 대한 사회적 인식개선의 목적으로 수행되고 있음.

- 2012년부터 시행하여 온 동 사업은 2014년까지가 일차적으로 완료됨. 완료되는 시점에서 사업에 대한 효과 및 필요성을 검증하기 위해 동 사업에 참여하였던 발달장애 청년, 부모, 개점된 카페의 매니저, 사업의 재정적인 지원을 담당할 마사회의 담당자를 대상으로 조사, 분석이 필요함. 이는 발달장애 청년들을 대상으로 한 특화된 일자리사업 모델로 전국에 보급, 발전시키기 위해서와 동 사업에서 발생하는 긍정적인 효과로 인한 민간 사업자의 활발한 참여를 유도하기 위해서임.

2. 연구의 범위

- 공간적 범위 : 경기도
- 내용적 범위 : 경기도에 입점된 카페에 관련된 발달장애 청년, 부모, 직무지도원 및 담당자 등을 대상으로 한 사례조사와 연구결과를 통해 영향을 받는 경기도 발달장애 청년.

3. 연구의 기대효과

- 발달장애인 특화형 일자리사업으로 전국적인 모델로 발전
- 긍정적인 효과로 인한 민간사업자들의 활발한 참여.

4. 연구방법

● 사례조사.

- 취업한 발달장애 청년, 부모, 담당자 등에 대한 심층적 인터뷰 시행.



발달장애인 대상 바리스타 (직업재활, ‘나는 카페’) 사업

1. 발달장애인 대상 바리스타(직업재활, ‘나는 카페’) 사업

1) “꿈을 잡고(Job Go) 프로젝트”와 ‘나는(I'm) 카페’ 사업

- 고등학교를 졸업한 75% 이상의 장애인이 진학, 취업 실패 후 부모나 시설에 의존하여 생활하고 있으며(전문대학 이상 진학 5%, 단순노무 위주의 취업 20%, 교과부 자료, 2012)성인 발달장애인의 경우 약 40% 정도만 취업을 하거나 대학 진학을 하고 있고 나머지는 가정이나 시설로 되돌아가고 있어 장애인 당사자나 가족의 부담과 고통이 가중되고 있는 상황임. 이러한 발달장애인의 고용 실태를 개선하고자 2011년부터 경기도 사회복지담당관 주재로 장애청년 특성에 맞는 일자리 창출을 위한 솔루션 회의 개최함. 회의를 통한 장애청년 바리스타 교육 및 커피전문점 개설 추진하기로 아이디어 도출. 이후 한국마사회 사회공헌 사업단을 20여 차례 방문하여 사업 타당성을 설명하고, 사회공헌사업비 전액을 경기도에 유치하기로 합의함. 2012년 3월 경기도와 한국마사회가 업무협약을 체결한 후 장애청년을 대상으로 사회적 일자리를 창출하기 위한 “꿈을 잡고(Job Go) 프로젝트”를 실시하게 되었음.
- 이 프로젝트는 학교를 졸업한 발달장애청년에게 특화된 직업훈련 프로그램인 바리스타 교육을 실시하고 공공부지 등에 카페(‘나는 카페1’)를 개

설한 후 취업 연계를 하는 사업임. 이를 위해 한국마사회는 바리스타 양성교육을 위한 시설투자 및 교육장소(한국마사회 지점 공간 활용)를 제공했으며 3년에 걸쳐 총 15억 5천만 원의 교육비를 후원하였음. 또한 ‘나는 카페’ 개설을 위해 3년간 총 7억 8천만 원의 후원금을 지원하였음. 경기도는 공공부지에 카페 매장 입점을 위해 필요한 행정적 지원과 사회적기업 지정을 위해 필요한 컨설팅을 지원하였음.

- 바리스타 양성을 위한 교육은 새누리장애인부모연대 부설기관인 경기북부장애인가족지원센터에서 총괄해서 진행하였으며 ‘나는 카페’ 사업은 사단법인 “장애청년 꿈을 잡고”에서 진행하고 있음.
- 취업 사각지대에 놓여있는 발달장애인에 대한 지원은 민·관이 함께 노력해야 할 사회적 책임이며 이러한 의미에서 장애인 일자리 창출을 위한 “꿈을 잡고(Job Go) 프로젝트”는 지역 공기업과 지자체와 시민사회단체가 합작한 성공적인 사회공헌 모델로 자리매김 될 수 있을 것임.
- 기본적으로 이 사업은 학교를 졸업하고 가정에 머물러 있던 재가 장애인을 발굴하고 그들에게 지속적인 교육을 통해 장애 극복 의지를 북돋우고 더 나아가 카페에서 일할 수 있는 직무 능력과 근로의지를 키우고자 하였음. 또한 발달장애의 특성을 감안하여 오전에 바리스타 교육을 실시한 후 오후에는 등산, 요가, 난타, 공연관람 등의 프로그램을 진행함으로써 직무 교육을 받으면서 받은 심리·정서적 스트레스를 완화시키고자 하였음. 또한 바리스타로서의 직무유지를 위해 필요한 자질을 키우는 교육(서비스 교육 및 고객 응대 방법 등)도 실시하였음. 발달장애인들이기에 이들이 지속적으로 교육에 참여하기 위해서는 가정의 협조가 절실했음. 따라서 부모님(특히, 어머니)을 대상으로 가족 상담을 병행했으며 심리·정서적인

1) 나는 카페의 ‘나는’은 ‘I am’과 ‘Flying’이라는 두 가지 의미를 동시에 가지고 있으며, 발달장애인 친구들이 바리스타로 일하면서 어엿한 사회구성원으로서 자신감을 갖고 자신의 꿈을 향해 비상해 간다는 의미가 담겨져 있음.

6 경기도 발달장애청년 직업재활 사업 분석 연구: ‘나는 카페’(마사회 지원) 사업을 중심으로

문제를 가진 당사자에 대해서는 지속적인 개별상담을 병행하였음.

- 또한 성인들이었기 때문에 성문제가 발생할 소지가 커서 성교육을 진행했으며 성폭력이나 성문제가 심각하게 나타나는 성인에 대해서는 성교육 전문가와 연계해서 교육을 진행하였음.

2) “꿈을 잡고(Job Go)프로젝트” 사업

- 장애청년 꿈을 잡고 프로젝트는 장애청년들에게 직업교육의 기회 제공 및 취업 연계를 활성화를 통한 일자리 창출을 위해 바리스타 교육사업, 직업 및 여가프로그램, 홍보사업 등을 주요사업으로 선정하여 2012 ~ 2014년까지 3년 동안 시행되었음.
- 동 프로젝트의 구체적인 목표는 발달장애 청년을 대상으로 바리스타 교육을 실시하여 직업능력을 향상시키고, 취업연계를 통해 교육효과를 극대화하고, 바리스타와 연계되는 직업교육 실시하는데 두었으며, 비전으로 장애청년의 직업교육 강화, 장애청년의 일자리 창출, 장애청년 부모들의 직무지도원(Job Coach) 활동 기회를 부여하고자 함.
- 꿈을 잡고 프로젝트는 공공의 영역인 경기도와 민간 영역인 한국마사회가 협력하여 진행하는 사업임. 경기도는 행정지원, 지역사회 장애인 인식개선과 함께 31개 시, 군, 공공기관에 카페의 입점장소 확보 협력을 구하는 역할을 수행하고, 한국마사회의 경우 입점카페의 설치에 관계된 재원 지원과 바리스타 교육장소(한국마사회 경기 지점 5개소 등)를 제공함. 이와 더불어 새누리장애인부모연대에서 경기도로부터 위탁받아 운영하고 있는 경기북부 장애인가족지원센터에서 바리스타 교육 수행과 교육생의 취업 연계, 사업총괄 담당인력 채용 및 사업관리, 관리자 회의 주재, 교육센터 지도점검 등을 담당하고 있음.
- 꿈을 잡고 프로젝트의 바리스타 교육에 참여하는 대상은 학교를 졸업한 성인 발달장애인을 대상으로 직무능력 및 적응능력 평가 후 선발함. 특

히, 새누리장애인부모연대 7개 지부와 협력하여 교육생을 선발함. 교육을 진행할 강사는 장애에 대한 이해도가 높은 강사 중 평가 후 선발함. 특히, 한국능력교육개발원과 경기도 교육청에서 추천하는 강사를 선발함. 바리스타 교육 사업의 교과과정은 바리스타 교육의 직무매뉴얼을 개발하여 동일한 교과과정을 제공하고, 배치되는 지역특성을 살릴 수 있는 계절 메뉴와 사이드 메뉴를 개발할 수 있는 과정으로 구성됨. 또한, 발달장애 특성을 감안하여 오전에는 바리스타 교육이 이루어지고, 오후에는 또 다른 직업 훈련 프로그램(화훼, 천연비누, 제과제빵 등)을 실시하거나 교육생들의 스트레스 경감 및 지역사회 적응을 유도하기 위해 체육, 난타, 풍물 등의 문화체험 프로그램도 실시하고 있음.

- 이외에 교육진행 과정과 내용을 동영상으로 제작하여 사업자료집과 함께 홍보 수행. 이러한 홍보와 더불어 정기적인 언론보도(감동의 휴먼스토리 지상과 방영 등)를 계획, 실행하여 동 사업에 대한 인지도를 높여나감.
- 바리스타 교육과정 이수 후 경기도(31개 시·군 포함), 경기도 내 공공기관, 한국마사회 협력으로 개설된 ‘나는 카페’에 취업함.

3) ‘나는(I’m)카페’사업

- ‘나는 카페’는 경기도와 경기도에 소재하고 있는 31개 시·군, 공공기관에 설치된 카페(커피전문점)임. 카페설치와 관련하여 행정적인 지원과 협력 요청은 경기도에서 담당함. 카페 설치와 관련된 제반 비용은 한국마사회에서 부담하였음.
- ‘나는 카페’의 종사자는 각 개소마다 전문 바리스타²⁾ 1~2명, ‘꿈을 잡고’ 사업에서 진행된 바리스타 교육을 이수한 발달장애 청년³⁾ 2~4명으로 구

2) 각 개소의 운영 전반을 담당하는 전문 바리스타를 동 사업에서는 ‘매니저’라고 호칭함. 따라서 본 연구에서도 매니저로 명칭함.

3) ‘나는 카페’에 취업한 발달장애 청년을 호칭하는 사람에 따라 ‘바리스타’, ‘직원’ 등으로

성됨. 전문 바리스타(매니저)는 각 호점 운영전반을 담당함. 원료와 식자재 구입은 ‘나는 카페’협회(사무국)에서 일괄 구매하여 각 지점에 배포함. 따라서 매니저는 바리스타 역할과 호점의 전반적인 운영, 직원(발달장애 청년) 관리와 직무적응 지도 등을 총괄적으로 담당함. 직원은 각 개소마다 2~4명이 취업되어 있는데, 일인당 일일 3~4시간씩 나누어서 근무함.

- ‘나는 카페’는 2014년 6월까지 총 9호점까지 개설되어 있으며, 10호점이 준비 중에 있음. ‘나는 카페’는 ‘사단법인 장애청년 꿈을 잡고(Job go)’ 사무국에서 총 관리하고 있음. ‘사단법인 장애청년 꿈을 잡고’ 사무국은 ‘나는 카페’를 사회적 기업(예비 사회적 기업 포함)으로 설립하려고 준비하고 있음.
- ‘나는 카페’ 1호점 (안산점) : 경기도 안산시 상록구 차돌배기로 24-1(사동), 안산시평생학습관 1층. 근무인원: 총4명 (매니저1, 바리스타3). 개점: 12. 11. 01 (목)
- ‘나는 카페’ 3호점 (구리점) : 경기도 구리시 아차산로 439(교문동 390-1), 구리시청 1층. 근무인원: 총4명 (매니저1, 바리스타3). 개점: 13. 01. 16 (수)
- ‘나는 카페’ 4호점 (과천점) : 경기도 과천시 경마공원대로 107, 한국마사회 본관 1층. 근무인원: 총4명 (매니저1, 바리스타3). 개점: 13. 04. 05 (금)
- ‘나는 카페’ 5호점 (승마훈련원점) : 경기도 과천시 경마공원대로 107, 실내승마장교육원 1층. 근무인원: 총4명 (매니저1, 바리스타2). 개점: 13. 05. 09 (목)
- ‘나는 카페’ 6호점 (고양점) : 경기도 고양시 덕양구 토당로 52, 능곡역프라자 2층. 근무인원: 총4명 (매니저1, 바리스타3). 개점: 13. 05. 15 (수)
- ‘나는 카페’ 7호점 (시흥갤러리점) : 경기도 시흥시 장현동 300, 시흥시청

부르고 있음. 본 연구에서는 ‘나는 카페’ 현장에서 일반적으로 사용되고 있으며, 전문 바리스타(매니저)와의 구별을 위하여 직원으로 칭하기로 함. 물론, 필요에 따라 발달장애 특성을 감안하기 위해 발달청년이라고 표기하기도 하였음.

- 지하1층. 근무인원: 총4명 (매니저1, 바리스타3). 개점: 13. 05. 30 (목)
- ‘나는 카페’ 8호점 (수원 경기도립의료원점) : 경기도 수원시 장안구 정자2동 886-9 1층. 근무인원: 총 3명 (매니저1, 바리스타2). 개점: 14. 01. 24 (금)
 - ‘나는 카페’ 9호점 (성남 주민신협점) : 경기도 성남시 수정구 태평동 3678 주민신협 1층. 근무인원: 총 5명 (매니저2, 바리스타3). 개점: 14. 04. 01 (목)
 - ‘나는 카페’ 10호점 (의왕 여성회관점) : 경기 의왕시 오전동 852. 근무인원: 미정. 개점: 미정(준비중)

2. 발달장애인 대상 바리스타(직업재활) 사업 현황

1) 교육센터 현황

- 경기북부 장애인가족지원센터에서 수행한 바리스타 교육은 한국마사회 경기지부 5개소와 구리시(장애인가족지원센터)와 의왕시(근로자 복지회관 2층) 총 7개소에서 이루어짐.

지역	교육센터 설치장소	교육생수			강사	직무지 도원	바리스타교육 (2013년 기준)	취업연계 프로그램
		2012년	2013년	2014년				
고양	한국마사회 일산지사 7층	12	8	6	1	2	일 3시간 × 월 16회 × 10월 (평균 480시간)	제과제빵, 서비스교육
구리	구리시장애인 가족지원센터	6	6	6	1	2		비누공예, 임가공업
성남	한국마사회 분당지사 5층	-	9	6	1	2		제과제빵, 비누공예
시흥	한국마사회 시흥지사 2층	6	6	6	1	2		임가공업, 비누공예

지역	교육센터 설치장소	교육생수			강사	직무지 도원	바리스타교육 (2013년 기준)	취업연계 프로그램
		2012년	2013년	2014년				
안산	한국마사회 시흥지사 10층	10	8	6	1	2	제과제빵, 비누공예	
의왕	의왕시근로자 복지회관 2층	-	8	6	1	2		제과제빵, 임가공업
의정부	한국마사회 시흥지사 7층	12 (포천 6)	8	6	1	2		제과제빵, 임가공업
계		52명	53명	42명	7명	14명		

- 교육을 받은 인원은 2012년 52명, 2013년 53명, 2014년 42명으로 총 147명임. 직무지도원(Job Coach)은 총 14명임.

2) 바리스타 교육 프로그램 현황

- 2012년에 제작한 “바리스타 직무 매뉴얼 책자”를 활용해서 교육센터별로 통일된 교육프로그램 실시(월~목 오전 9시~12시).
- 커피학 개론, 로스팅과 블렌딩, 에스프레소 추출 등 바리스타의 주 업무인 커피 제조와 관련된 교육내용이 진행됨.

교육 내용	평가
<ul style="list-style-type: none"> - 커피학 개론 (30시간) :커피의 기원 및 종류, 역사, 다양한 추출방법 교육 - 로스팅과 블렌딩(20시간) : 원두의 종류, 로스팅 실습, 커피맛 표현 방법 등 - 에스프레소 추출(130시간) : 커피머신의 명칭, 추출, 장비 점검, 청소 등의 전 과정 교육 - 스티밍과 베리에이션 음료 실습 및 자격증 준비(260시간) - 서비스 마인드 교육(50시간) : 인사 및 고객 	<ul style="list-style-type: none"> - 커피학 개론을 통해 커피에 대한 전반적인 이해를 돕고 커피의 역사를 배움으로써 커피교육에 대한 흥미 유발 - 커피 추출 교육 및 베리에이션교육을 통해 바리스타 자격증 취득 및 취업에 필요한 자질을 익힐수 있도록 함 - 서비스 교육을 통해 바리스타로서의 기본 자세와 서비스마인드 교육 및 자신감 고취

교육 내용	평가
접객용어 교육 등	<ul style="list-style-type: none"> - 직무 교육을 지속적으로 진행함으로써 취업에 대한 동기 부여 및 취업유지 교육의 효과 가능 - 지역행사 참여로 실전 경험을 쌓고 바리스타로 활동할 수 있는 자신감 고취

3) 문화여가프로그램 현황

- 지역별로 교육생들의 욕구와 지역 강사 인프라에 따라 다양한 문화여가 프로그램을 을 진행함(월~목 오후 1시~4시, 금 9시~1시).
- 바리스타의 직업재활 훈련뿐만 아니라 이들의 직장적응도를 돕기 위해 문화여가 프로그램을 동시에 진행함.

교육장	프로그램 내용	평가
고양	<ul style="list-style-type: none"> - 서비스교육 - 요가 - 방송댄스 - 자기관리 - POP 	다양한 문화여가 프로그램을 통해 자기결정 능력 향상과 상대방에 대한 이해와 예절, 본인에 대한 긍정적 마인드 향상 및 다양한 여가생활 경험
구리	<ul style="list-style-type: none"> - 헬스 - 천연화장품 및 비누공예, 냅킨공예, 리본공예, 뜨개질 - 제과제빵 - 문화관람, 카페 견학 등 	<ul style="list-style-type: none"> - 헬스를 함으로써 건강관리에 신경쓰게 되는 효과 가져옴 - 문화관람 및 카페견학, 다양한 작품만들기를 진행하면서 교육에 대한 흥미를 배가시킴
성남	<ul style="list-style-type: none"> - 제과제빵(머핀, 쿠키 만들기 등) - 요가 - 심리미술 - 풍선아트 - 라인댄스 	<ul style="list-style-type: none"> - 요가와 수업을 통해 스트레칭을 꾸준히 함으로써 신체 활동이 유연해짐 - 심리미술을 통해 성향 파악 및 심리적 안정을 도모하고 자신감과 자존감을 향상시키는데 도움이 됨
시흥	<ul style="list-style-type: none"> - 제과제빵 - 요가 - 생활 한문 - 전통 놀이 - 문화체험(영화관람, 노래방 등) - 카페관련 체험(서울카페 투어, 커피 시장의 커피용품 투어 등 	<ul style="list-style-type: none"> - 요가를 통해 심신의 건강 도모(비만학생과 허약한 학생 모두에게 효과 있었음) - 생활한문을 통해 생활한자 익히는 교육을 함 - 제과제빵 교육을 통해 쿠키나 머핀 등 간단한 사이드 메뉴 제작 가능 - 금요 체험프로그램을 통해 전철 타는 법을 익히고 실 생활에 필요한 체험을 진행, 자신감 향상 도모

교육장	프로그램 내용	평가
안산	- 제과제빵(머핀, 쿠키 만들기 등) - 댄스, 요가 - 핸드페인팅, 냅킨아트, 초코아트	- 직접 만든 빵과 쿠키를 만들어봄으로써 교육에 대한 흥미와 집중도 향상 - 요가와 댄스를 통해 교육생들 간의 친밀도 형성 - 작품만들기를 통해 완성품에 대한 만족과 흥미가 높아짐
의왕	- 요가 - 제과제빵 - 라인댄스 - 풍선아트	- 요가, 라인댄스를 통해 굳어진 몸을 유연하게 하였고 흥미를 유발함 - 제과제빵 및 풍선아트를 통해 자신이 만든 작품에 대한 자부심과 자신감이 고취되는 효과 있음
의정부	- 제과제빵 - 댄스와 요가 - 핸드페인팅, 냅킨아트, 초코아트	- 직접 만든 빵과 쿠키를 만들어봄으로써 간단한 레시피 제작 가능 - 요가와 댄스를 통해 교육생들 간의 친밀도 형성하고 유연성 향상함 - 다양한 작품만들기를 통해 완성품에 대한 자신감을 높이고 자신감을 향상시킴

4) 바리스타 자격증 취득 현황(2012~2013년)

- 바리스타 교육 이수 후 자격증 취득 현황은 2012년 6명, 2013년 47명임. 교육 시작년도에는 자격증 취득 현황이 비교적 저조한 반면, 2년차 2013년에는 취득 인원이 급격하게 높아짐. 교육을 2년 동안 지속적으로 받은 인원이 포함됨.

교육장	2012년	2013년	교육장	2012년	2013년
고양	5	5	안산	-	6
구리	-	10	의왕	-	7
성남	-	3	의정부	1	8
시흥	-	8	총 인원	6	47

5) 교육생 진학 및 취업 현황

- 2012년 교육생 진학 및 취업현황은 ‘나는 카페’에 19명, 전공과 진학은 2명, 타기관 등은 18명으로 총 39명임.

교육장	취업 현황(2012)				계(명)	비고
	‘나는 카페’	전공과	타기관취업	기관이용		
구리	3	1	1		5	
고양	2		1	4	7	
시흥	4		2	1	7	1(과천점)
안산	4		4	1	9	1(과천점)
의정부	3	1	3		7	
포천	3			1	4	
계	19명	2명	11명	7명	39명	

- 2013년 교육생 진학 및 취업현황은 ‘나는 카페’ 5명, 전공과 3명, 타기관 취업 등 15명으로 총 33명임. 교육생 부모가 카페를 창업하여 이곳에 취업한 인원 3명과 취업대기중인 인원 3명을 포함하면 39명임.

교육장	취업 현황(2013)				계	비고
	‘나는 카페’	전공과	타기관취업	기관이용		
구리					0	기관이용신청대기중
고양	1	1		1	3	
성남			4	1	5	
시흥			2		2	교육생 부모 카페 창업 (2명 취업)
수원	2	1			3	
안산	1		1		2	교육생 부모 카페 창업 (1명 취업)
의왕	1		2	1	4	3명 대기중 (‘나는 카페’)
의정부		1	3		4	
계	5명	3명	12명	3명	33명	

6) 성교육 현황

교육장	횟수	평가
고양	3	- 일부 학생의 경우 대중매체를 통해 잘못된 성에 대한 인식을 갖고 있어서 짧은 회기지만 성교육을 통해 자기 몸에 대한 소중함을 일깨워 주고 잘못된 인식을 바로잡아주는데 도움이 되었음 - 전문 성교육 강사가 진행했으며, 일부 학생의 경우 개별 상담도 진행함 - 성교육 전문기관과 연계해서 다양한 도구와 시각 자료를 활용해서 지속적으로 교육하는 것이 필요하다는 강사 의견도 있었음
구리	3	
성남	3	
시흥	3	
안산	3	
의왕	3	
의정부	4	
총 인원	22회	

7) 심리·정서지원 현황

- 4명의 교육생에게 집중상담 진행, 7개의 경미한 사례의 경우 3차례씩 개별 상담 진행함.

사례	선정 이유	진행경과	효과
교육생 1	- 교육에 집중하지 못하고 의욕이 없음 - 수업 중 이탈이 잦고 교육후 집으로 돌아가지 않고 타 장소로 감 - 어머니가 자녀 양육에 고민이 많고 자녀의 심리상태를 몰라 답답해하고 파악하기를 희망함	심리 상담 10회 진행	- 지속적으로 교육을 진행 하는데 어려움이 많았으나 심리상담 이후 자녀에 대한 이해도가 높아졌고, 근육이상에 대한 원인 발견으로 교육집중도가 높아졌음
교육생 2	- 중학교 다닐때 동급생들에게 집단 괴롭힘을 당했으나 적절한 심리치료를 받지 못해 학교와 학생들에 대한 분노와 슬픔을 부적절하게 표출하여 교육을 받는데 어려움이 있었음	심리 상담 9회 진행	- 평소 불안해하거나 분노감을 표출하던 상태가 많이 완화되었고 교육에 적극 참여하여 자격증 취득 후 독립하려는 의지가 강해짐

사례	선정 이유	진행경과	효과
교육생 3	<ul style="list-style-type: none"> - 학교와 직장생활을 하면서 심리적 상처가 많았고 결혼과 임신의 경험이 치유되지 않은 상태로 일상생활을 지속하면서 머리가 자주 아프거나 말수가 없어져서 대인관계 및 사회생활에 어려움이 많았음 	심리 상담 9회 진행	<ul style="list-style-type: none"> - 본인이 지닌 상처에 대해 얘기하지 않다가 상담을 통해 마음을 열고 자신감을 회복했으나 더 장기적인 심리 상담이 필요하다는 상담사의 의견이 있었음
교육생 4	<ul style="list-style-type: none"> - 내성적이고 대인공포증이 있으며 지나치게 사람들 앞에서 긴장하고 특히 남자들 앞에서 긴장함 - 본인이 원치 않을 때 전혀 말을 하지 않음 	심리 상담 7회 진행	<ul style="list-style-type: none"> - 남자 어른들에 대해 긴장하는 부분이 해소되고 낮가림이 좋아지고 밝아짐 - 행사 때 커피판매를 하면서 취업의지가 생겨남



조사(심층인터뷰) 결과



1. 조사대상자 선정과정과 진행일정

- 인터뷰 조사대상자는 바리스타 교육을 담당하였던 북부장애인가족지원 센터에 의뢰하여 현재 ‘나는 카페’에 근무하는 발달장애청년과 매장에 근무하고 있는 매니저, 그리고 근무 중인 발달장애청년의 어머니를 선정하였음.
- ‘나는 카페’는 조사일 현재 8호점까지 개점되어 있음. 각 호점에서 발달장애청년 1명, 부모(어머니) 1명, 매니저 1명, 총 3명으로 전체 조사대상자는 28명임. 조사대상자에 대한 간략한 소개는 다음의 표와 같음.

‘나는 카페’ 매장	이름	근무시작일	장애유형	인터뷰시행
1	김**	14. 04. 01	지적장애 3급	5월 12일
	김** 어머니	-	비장애	
	이** 매니저	14. 04. 01	비장애	
2	조**	13. 04. 18	지적장애 2급	5월 13일
	정** 어머니	-	비장애	
	권 **매니저	13. 04. 18	비장애	
3	정**	14. 02. 01	지적장애 3급	5월 13일
	정** 어머니)	-	비장애	
	고 **매니저	13. 04. 01	비장애	

‘나는 카페’ 매장	이름	근무시작일	장애유형	인터뷰시행
4	홍**	13. 05. 30	지적장애 2급	5월 14일
	홍** 어머니	-	비장애	
	이** 매니저	13. 05. 30	비장애	
5	김**	14. 01. 24	정신지체 2급	5월 15일
	김** 어머니	-	비장애	
	우** 매니저	14. 01. 24	비장애	
6	이**	13. 11. 01	지적장애 3급	5월 20일
	김** 어머니	-	비장애	
	지** 매니저	14. 03. 01	비장애	
7	김**	13. 04. 05	지적장애1급	5월 21일
	김** 어머니	-	비장애	
	정** 매니저	14. 04. 18	비장애	
8	김**	13. 05. 09	지적장애3급	5월 21일
	이** 어머니	-	비장애	
	김** 매니저	13. 05. 09	비장애	

- 조사는 발달장애 특성을 잘 인지하고 있는 조사원(경기북부 장애인가족 지원센터 담당팀장과 연구책임자 공동)을 통하여 진행하였고, 인터뷰 대상자에게 인터뷰 시행하기 적절한 일시를 선택하도록 하였으며, 발달장애청년이 근무하고 있는 실태까지 동시에 검토하고자 매장의 한 공간에서 진행하였음. 인터뷰는 1시간 30분에서 2시간정도 이루어짐. 조사기간은 2014년 5월12일부터 21일까지였음.

2. 인터뷰 질문지 구성과 내용

- 인터뷰는 사전에 구성된 반구조화된 질문지를 통하여 이루어짐. 질문문항 구성은 연구책임자가 초기 작성하였고, 자문위원 3인(발달장애 대상 현장 전문가)과 학계 2인(장애인복지 전공 교수)이 검토하였고, 발달장애 청년을 대상으로 Pilot Study를 거쳐 완성되었음.

3. 조사 결과

- 1) 사업에 참여하게 된 배경과 이유는(취업한 발달장애인, 부모, 매니저 대상)?
사업을 진행하게 된 배경과 이유는(마사회 사업 담당자)?
- 2) 현재 만족 정도는?
- 발달장애 청년에게는 직접 대답하게 하고, 매니저의 경우 매니저의 상황을 답하게 하고 더불어 동일한 질문으로 발달장애 청년에 대한 인식을 질문함. 부모의 경우 동일한 질문에 대하여 자녀에 대한 부모의 인식정도를 말할 수 있도록 함.
 - ① 현재 하고 있는 일에 대한 만족 정도는(직무만족)?
 - ② 현재 하고 있는 일에 대한 임금의 만족 정도는(임금만족)?
 - ③ 현재 하고 있는 일에 대한 적응 정도는(현장 적응정도)?
 - ④ 현재 하고 있는 일에 관계된 사람들과의 관계는(대인관계)?
- 3) 아쉬운 점 1~2개를 든다면?
- 4) 필요한 점, 또는 바라는 점 1~2개를 든다면?
- 5) 현재 하고 있는 일을 언제까지 계속하고 싶은가? 비슷한 일이 생긴다면 참여하겠는가?

1) 사업에 참여(취업)하게 된 배경과 이유

- 발달장애 청년의 경우 바리스타 교육 참여(꿈을 잡고)와 ‘나는 카페’에 취업하게 된 이유는 주변 지인(어머니, 학교 선생님 등)의 권유로 인한 것임. 이는 일반 동년배들이 본인의 진로에 대하여 스스로 찾고, 결정하는 것에 비하여 주변의 권유에 많이 따르고 있는 것을 나타내는 것임.
- 결국, 이러한 측면은 발달장애 특성이 드러나는 것이기도 하지만, 발달장애인 관련 정책은 본인에게 제반정보(information)를 제공하고, 스스로 결정하게 하는 측면에서 접근하는 것도 필요하지만, 동시에 주변지인에게 홍보하는 것도 필요함을 나타내고 있음. 물론, 발달장애인의 자기결정 능력을 향상시킬 수 있는 기회를 더 많이 제공해야 하며, 실질적으로 결정한 것에 대한 책임을 질 수 있는 경험을 제공하는 것도 필수적인 접근이라고 판단됨.

“00학교 선생님이 추천을 해주셨어요. 추천해서 그래서 여기 되서 여기서 취직하게 되었어요.”

“엄마가 바리스타 해보라고 해서요.”

“저희 부모님의 권유로 하게 되었습니다.”

- 발달장애 청년의 부모(특히, 어머니)의 경우 사업에 참여하게 된 배경과 이유로 사업을 진행하고 있는 관련단체(부모연대, 공단, 복지관 등)와 주변지인의 소개로 참여하게 됨을 알 수 있음.
- 결국, 발달장애 청년이 본 사업에 참여하게 된 과정은 부모(특히, 어머니)가 본 사업에 대한 정보를 먼저 인식하고, 본인의 자녀에게 참여를 권유하였던 것으로 보임. 따라서 발달장애 관련 정책과 제도(사업), 서비스 등은 발달장애인 본인에게만 해당되는 것이 아닌 가족 구성원 전체가 관심을 가질 수 있도록 집행되어야 할 필요가 있음. 또한, 부모를 포함한 가

족구성원들에게 즉시적, 지속적으로 정보를 제공하여야 할 필요가 있음을 보여주고 있음.

“부모연대를 통해서 들어 왔어요.”

“장애인고용공단에서 연락이 온 거예요.”

“마사회에 근무하는 지인으로부터 소개받았어요.”

“복지관에서 6개월하고 수료증을 받고 그리고 다시 복지관에 다녔었는데 마사회서 하는 이런 기회가 있다고 팀장님이 소개로 해갖고 이제 다니게 됐어요.”

“어느 지인이 말씀을 해주셔서 면접을 보게 됐죠.”

- 전문 바리스타인 **매니저의 경우** 본 사업에 대하여 인지하고 있던 주변 지인과 고용관련 정보(홈페이지, 구인정보 등)를 통해 본 사업에 참여하였음. 발달장애 관련 사업이기에 사업에 참여하게 된 매니저들이 발달장애와 관련된 기본적 인식이 되어 있을 것이라는 예상을 깨고, 순수하게 장애인 관련 좋은 일이라는 생각으로 본 사업에 참여하게 되었음을 알 수 있음.
- 결국, 본 사업에 참여하게 된 매니저들을 대상으로 발달장애 관련 내용을 특별하게 교육할 필요가 있을 것으로 추정됨. 물론, 현장교육(on job training)의 학습효과도 발생할 수 있겠지만, 현장에 투입하기 전 사전 교육을 통해 발달장애 특성을 교육할 필요가 있다는 것임. 또한, 매니저들의 본 사업 참여를 높이기 위한 홍보 전략은 장애관련 매체에만 한정하여 진행하는 것 보다는 일반적인 구인매체 전반에 홍보해야 할 필요가 있음.

“여기 관련해서 좀 아시는 분이 이리이러한 카페 이제 장애청년들 고용해서 사회적 기업식으로 카페 오픈한다고 해서 매니저로 해보지 않겠느냐고 해서 그것도 괜찮을 거 같다는 생각이 들어서.

“구인광고를 보고 내용을 쪽 읽어보았더니 우리 그 장애인 친구들하고 이렇게 하는 건데 이제 취지가 굉장히 좋은 거 같았어요. 글 내용 읽어보니까 이제 그래서 제가 이전에 카페를 운영했던 경험도 있고, 그래서 한번 우리친구들 하고 일을 해보자 해서 입사를 하게 되었죠.”

“친언니한테 얘기를 들어가지고 알게 되었어요.”

“우연히 구인광고를 보다가 장애인, 장애인들과 함께 할 수 있는 뭐 교육과정이 있다고 들었어요.”

- 발달장애인 대상 바리스타 교육사업인 “장애청년 꿈을 잡고(job go)”프로젝트와 이들이 일할 수 있는 커피전문점 ‘나는 카페’의 입점 관련 재원을 지원한 **한국마사회가 동 프로젝트와 사업에 참여한 이유는** 마사회 경기지부 내 유휴공간을 활용하여 교육공간을 제공하고, 카페개점에 필요한 비용을 지원하여 장애인 일자리 창출에 기여하기 위함임.

“마사회는 교육장소하고 비용을 제공하고 경기도에서는 카페 그 커피전문점을 개설할 수 있는 공간을 지원하는 그런 형태의 협업체가 아니었나...(중략)...그래서 정부 일자리 정책 창출정책이 많았었어요. 그래가지고 그거에 좀 부흥한다는 취지도 있었죠...(후략)”

2) 직무만족 정도

- 현재하고 있는 직무에 관하여 만족정도를 물어본 질문에 **발달장애청년들은 대체로 만족하고 있는 것으로 나타나고 있음.** 단순하게 하고 있는 직무에 관한 만족을 넘어서 업무를 총괄관리 지도하고 있는 매니저와의 관계, 동료 직원(발달장애청년)들과의 대인관계까지도 좋아져서 결국, 전문 바리스타로써 계속 훈련받고 싶다는 의지까지도 내보이는 것을 보면, 단순한 업무만족을 넘어선 만족을 하고 있는 알 수 있음.

“힘들거나 하진 않죠. 괜찮아요. 힘들진 않아요.”

“아주 만족해요. 일단 여기 매니저님이랑 여기 직원 분들 너무 일단 좋고요. 그리고 사람이 좀 많으니까 커피를 많이 만들 수 있고 많이 만드니까 좀 거 잘하는 거 같아서 되게 좋아요. 실력이 늘 거 같아요. 계속 만들다 보면은.”

“계속 다니고 싶어요. 출퇴근하기 편하고요.”

- **발달장애청년의 부모(특히, 어머니)가 바라본** 발달장애 아동의 직무만족의 경우에는 발달장애청년보다 더 큰 의미와 감동으로 받아드리는 것으로 나타남. 업무만족뿐만 아니라 사회일원으로써의 역할을 보면서 발달장애청년의 사회성, 그에 따른 책임감, 자신감이 상승된 것으로 어머니는 인식하고 있고, 이는 근무 중인 발달장애청년의 행동이나 마음자세를 통하여 알아볼 수 있음을 보고하고 있음.
- 결국, 발달장애인에 대한 접근은 발달장애인 당사자뿐만 아니라 가족구성원에 대한 동시에 이루어져야 하는데, 본 사업은 이 두 가지를 동시에 충족하고 있는 것으로 보임. 근무 중인 발달장애청년이 직무에 대하여 만족하고 있으며, 이러한 결과가 행동(사회성, 책임성, 자신감 등의 상승)으로 나타나고 있어 이를 바라보는 부모님의 경우 대부분 만족정도가 큰 것을 볼 수 있음.

“너무 좋죠. 오픈 할 때는 너무 너무 감동스러웠는데.”

“좋아하죠. 너무 좋아하죠. 본인이 너무 좋아하죠.”

“아이는 만족도 높아요.”

“저는 참 만족해요. 왜 만족을 하나면 여기서 일을 하면서 같은 발달장애청년들이 친구가 되고 대화를 나누면서 또 이제 취업을 해서 손님들을 접대하고 이러다 보니까 제가 볼 때에는 사회성이 많이 좋아졌어요. 그리고 책임감 있게 변했더라고요. 그리고 또 그런 일을 통해서 자기가 사회의 일원이 되었다는 그런 마음으로 자신감을 갖게 되더라고요.”

“너무 좋죠. 만족도 100%입니다. 아침 일찍부터 막 근무하려고 나가려고 서두르고
하거든요 그런 점에서는 너무 좋죠.”
“다 좋아요.”
“근무조건 같은 거는 다 만족해요.”

- **매니저의 경우** 직무만족에 대하여 직원(발달장애청년)과 본인의 직무만족 측면으로 크게 2가지 관점에서 답을 하고 있음. 매니저가 바라본 직원의 직무만족 정도는 비교적 높은 것으로 인식하고 있음. 즉, 직원 스스로가 직무에 대하여 많이 만족하고 있다는 것을 행동이나 직무에 대하는 태도를 통하여 알 수 있다는 답을 하고 있음. 또한, 매니저 스스로도 직무에 대체로 만족하고 있다고 답을 하고 있음.
- 직원들의 순수함과, 일에 대한 보람과 가치를 찾아가고 있으며, 직원들의 발달장애에 대한 특성을 서서히 인식해감에 따라 필요한 내용과 감안해야 할 부분을 스스로 경험을 통해 체득함에 따라 이들의 지도 관리하는 것도 익숙해지고 있음을 볼 수 있음.
- 다만, 직무만족을 저해하는 요인으로 카페 운영에 대한 전반적인 책임으로 인하여 주위 영업환경(동종의 타 영업점과의 경쟁 등)에 대한 스트레스와 각 지점의 특성 상 전담 매니저가 혼자인 경우가 대부분이어서 개인용무(식사 등)를 마음 편하게 할 수 없다는 것임. 이러한 저해 요인 등은 법인 사무국의 운영방안 개선을 통하여 충분히 해결할 수 있는 것으로 보임.

“좋아하죠. 너무 좋아하죠. 본인이 너무 좋아하죠.”

“애들이 너무 착하고 순수해서. 괜찮아요.”

“저는 좋아요. 모든 게 저는 잘 맞는다고 생각을 해요.”

“나름 가치가 있고 보람 있는 일이라고 생각을 하거든요. 대체로 만족은 해요.”

“저는 생각했던 거 보단 좋은 거 같아요.”

“저는 사실 이 근무하는 거에 대해서는 불만이 없어요.”

“되게 즐거워서 하고 있고요 무엇보다 사람들과 접할 수 있는 계기가 있으니까 그게 참 좋았던 거 같아요. 어려운 점이야 의사소통 같은 게 지금 거의 일반인들 비장애인들과 이야기를 할 때 막힘없이 잘 얘기하는 반면에 이 친구들은 좀 잘 못 알아듣거나 그런 부분이 적잖아 있어요. 그 친구들 바로 잡아 주는 게 제 역할이니까 그런 모습에 바로 잡혀서 가는 그런 모습 볼 때마다 뿌듯함을 많이 느끼죠.”

“식사 시간에 그게 좀 걸려요. 제가 근처에 식당이 바로 코앞에 있는데 나가지를 못해요. 포스를 잘 못 맞추는 친구들이 있기 때문에. 제일 중요한 게 일단 주문을 받아야 하는데 그게 좀 힘들어요.”

“처음에는 부담감이 좀 많이 왔었죠. 유일하게 우리가 편의점이 있어요. 저런 것도 이제 유통기한 같은 것들도 신경써야 되고 식자재 은 저런 것들도 신경 써야 하니까. 어휴 이제 좀 될 수 있으면 유통기한 되기 전에 팔아야지 지나고 나면 못 팔잖아요. 그럼 우리한테는 손실이 될 수 있는 거고 그러니까 그런 거 같아요. 좀 많이 부담감이 있어요.”

3) 임금만족 정도

- **발달장애 청년의 임금에 대한 만족정도**는 만족과 불만족이 동시에 나타나고 있음. 애초에 근무조건이 일일 3~4시간 근무하는 것이었기에 임금에 대한 기대치가 없는 상태이기에 낮은 임금에도 만족한다는 응답도 있었으며, 현재 하고 있는 직무에 따라 받는 임금이기에 적응하였다는 응답도 있었음. 반대로 낮은 임금과 근무하는 시간이 너무 적다는 의견이 조금 더 많음.
- 결국, 근무시간이 늘어났으면 좋겠다는 것과 늘어나는 근무시간에 따라 임금도 상향조정되었으면 한다는 의견이 지배적으로 나타나고 있음. 물론, 일일 3~4시간 근무하는 조건이라 근무하는 중에는 따로 쉬는 시간의 책정이 어렵기에 쉬는 시간이 없다는 부정적인 의견도 있었음. ‘나는 카페’ 사업이 발달장애인의 직업재활의 일환으로 제 역할을 담당하기 위해

서는 분명, 근무조건은 개선되어야 할 필요가 있음. 최소한 최저임금 지급 또는 최저생계는 꾸려나갈 수 있는 임금이 되어야 할 필요가 있다는 것임.

“설 시간은 적고 돈이 적게 나오니까 억울해요.”

“일은 좀 더 하고 싶고 월급 좀 더 나오면 좀 더 좋죠.”

“네, 괜찮아요. 사십만원”

“급여에 대해 만족해요.”

“월급도 되게 조금.. 적게 주고 그래서”

“월급이 적다고 생각해요.”

- **부모님들의 임금에 대한 만족정도는** 현재의 근무조건을 미리 인지하고 있기에 어쩔 수 없이 만족한다는 것과 단순하게 근무하고 시간을 활용할 수 있다는 것에 의미를 두고 그 외의 조건에 대하여 만족하고 있다는 것이 동시에 나타나고 있음. 그러나 향후 희망사항으로는 근무시간이 연장되고 연장된 근무시간에 따라 임금 처우가 개선되기를 바라고 있음. 최소한 혼자서 생활 수 있는 시간과 임금이 되었으면 하는 욕구를 나타내고 있음.
- 이미 기술하였듯이, 본 사업이 발달장애인의 직업재활의 일종으로 자리매김한다면, 근무하는 장애인이 최소한 생활을 유지할 수 있도록 근무조건을 개선하고, 임금 또한 상향 조정이 될 필요가 있음. 물론, 매장의 운영에 따라 상이하게 접근 할 필요가 있겠지만, 최소한 발달장애인이 생활을 유지할 수 있도록 근무조건을 조정 또는 개선할 수 있도록 공공의 영역(복지일자리의 특화형 접근 등)의 접근 또한 반드시 검토할 필요가 있음.

“근무시간이 짧으니까 어쩔 수 없잖아요.”

“일단은 개념이 자기가 벌었다는 개념이 있으니까 가치적인 부분에 있어서는 그거 차이를 못 느껴요.”

“일하는 시간대에 맞는 임금이라고 생각해요.”

“급여가 문제가 아니라 우리 애들은 어디 가서 일을 할 수 있다는 거 하고 배울 수 있다는 거 하고 어디 가서 시간을 활용할 수 있다는 거 하고 그걸 좋아해서 아직까진 부모 밑에 있으니까 돈 같은 건 신경 안 썼어요.”

“자기한 만큼 노력한 만큼 받으면 좋겠지만 지금 현시점에서는 이런 공간이 주어진다든 자체만으로 감사해요.”

“최소한 근무시간만 연장 돼서 조금 더 안정적이었으면 좋겠어요.”

“엄마 마음은 임금에 대한 처우가 개선됐으면 하는 바람입니다. 그렇게 되면 좀 더 의욕을 갖고 일을 더 열심히 하지 않을까라는 생각을 해봅니다.”

“최소한의 애가 혼자서 생활 할 수 있는 그런 시간과 급여가 있으면 감사 하죠. 그런 걸 원하죠.”

- 본 사업의 성패를 좌우지 할 수 있는 **매니저들은 임금에 대하여** 대체적으로 만족하고 있는 것으로 나타남. 그러나 임금수준이 적절하다고 판단하여 만족하는 것이 아니라 동 사업의 취지에 공감하여 부족하고 힘들지만 만족한다는 것으로 나타나고 있는 것임. 사실, 매니저의 경우 바리스타(커피제조)의 전문성과 더불어 매점의 총괄 운영 및 관리에 더하여 직원들을 관리, 지도(현장교육)까지도 업무로 수행하고 있기에 이에 대한 적절한 대우가 반드시 필요할 것임. 타 사업장의 일반 바리스타보다 더 과중한 업무를 수행하고 있기에 이에 대한 대우가 있어야 할 것임.

“일반 카페처럼 그런 상황에서 뭐 우리직원들 데리고 만약에 일을 한다고 하면 매니저가 되게 과중하고요.”

“급여는 제가 경력도 있고 관리도 해서 하는 일에 비해서는 조금 적은 거 같기는 해요. 근데 이제 그걸 다 만족할 수 없는 거잖아요? 저는 그냥 일 할 수 있다는 걸로

만족하고, 감사하죠.”

“급여가 어느 정도라는 걸 알고 들어왔지만, 그리고 여기서 일하는 자체가 사실 다른 프랜차이즈들처럼 바쁘거나 힘든 것도 아니고 그런 부분들은 인정하지만 사실 만족하진 않죠. 사람인지라 조금 더 받았으면 하는 욕심도 있고.

“개인적으로 적다 많다는 생각해본 적은 없고 일단 우리친구들 하고 일 할 수 있는 공간이 있어서 저는 이제 거기에 만족을 하는 거죠.”

“그냥 나름 만족해요.”

4) 현장적응 및 대인관계 만족 정도

- 커피매장의 현장 적응정도와 대인관계의 수준 및 만족 정도를 물어본 질문에 **발달장애 청년들은** 우선, 매니저와의 관계가 원만함을 나타냈음. 또한, 손님과의 관계도 적절한 매니저의 개입으로 인하여 점차로 나아지고 있음을 보여주고 있음.
- 매장 현장 적응정도는 이미 직무만족 정도에 대한 어머니의 응답에서 나타난 바와 같이 업무 현장 출퇴근과 업무 수행에 대한 자신감, 책임감 등을 행동으로 드러내고 있듯이 비교적 훌륭하게 적응하고 있는 것으로 보임. 발달장애 특성 상 불특정 대중을 대상으로 서비스업에 적응하는 것은 쉽지 않을 것임에도 불구하고, 매니저 등의 적절한 개입, 본인의 의지와 준비된 마음자세 등이 현장에 적응할 수 있는 중요한 요인으로 작용한 것으로 추정됨.

“매니저와 잘 지내요.”

“매니저와의 관계 괜찮아요.”

“손님은 처음에는 좀 응대하는 거 힘들었는데 지금은 많이 괜찮아 졌고.”

- **어머니가 인지하는** 발달장애청년의 현장적응 및 대인관계 만족정도는 발달장애청년과 매니저와의 관계가 우선적으로 원만해지고, 매니저의 긍정

적인 역할에 따라 동료직원 및 대인관계의 폭과 내용이 좋아지는 것으로 보고 있음. 결국, 발달장애청년의 현장적응 및 대인관계에서 가장 중요한 역할은 매니저임을 알 수 있음.

“굉장히 우리아이들을 잘 이해하면서 좀 좋았고요.”

“잘해주셔 가지고 아무튼 가르쳐 주시는 것도 그렇고 우리아이가 들어서 습득을 할 때에도 되게 그냥 편하게 잘해주셔서.”

“매니저하고 우리 애의 관계가 상당히 좋아요.”

“매니저도 애들한테 잘 해주시는 거 같더라고요.”

“매니저님이 계속 제가 얘기를 해서 우리 아이와 다른 아이들 융화를 시키려고 많이 노력을 했고 지금은 많이 부드러워 진 거예요.”

“너무 좋아요.”

- 어머니들은 근무하는 발달장애청년이 우선, 매니저와 동료직원들과 관계가 원만해지고 난 뒤, 매니저의 긍정적인 역할로 인하여 매장을 이용하는 소비자들과의 관계가 점차로 좋아지는 것으로 인식하고 있음. 여기에서 매니저의 긍정적인 역할이란, 대인관계 형성 시 필요한 기술이나 대화법 등을 실제적으로 보여주고, 체험할 수 있는 기회를 제공하는 것임. 이러한 긍정적인 역할은 사업 시행초기에는 발달장애특성을 인식하지 못하였을 때는 많은 부담감으로 작용하였지만, 실제적으로 경험하며 학습한 이후 해당 직원의 장애특성을 적절하게 감안한 지도가 이루어지고 있다고 인식하고 있음.

“손님이 오면 쑥스러워하죠, 근데 처음에는 아예 ‘어서오세요’ 소리도 못했거든요?”

근제 지금 손님오면 ‘어서오세요, 안녕히 가세요’는 해요.”

“요즘 잘 적응하고 있는 거 같아요. 관계는 괜찮은 거 같아요.”

- 매장 관리 운영을 책임지고 있는 **매니저가** 인지하는 매니저 스스로의 현장 적응 정도와 대인관계 정도, 근무하고 있는 직원(발달장애청년)의 현장 적응 정도와 대인관계 정도는 본 사업에 대한 이해 정도와 발달장애 특성을 어느 정도 인식하고 있는가에 따라 다르게 나타나고 있음.
- 사업의 취지와 발달장애 특성의 이해 정도에 따라 다양하게 나타나고 있지만, 대체적으로 사업 시행 초기보다는 지속적으로 좋아지고 있는 것을 알 수 있음. 매니저들이 본 사업이 단순하게 영업이익의 극대화를 위한 것이 아닌 발달장애인의 직업재활(사회성 향상 포함)의 성격도 포함되어 있음을 이해하는 과정 중에 있으며, 초기에 발달장애에 대한 막연한 불안감에서 벗어나 각각의 특성을 이해해 가고 있기 때문에 매니저 스스로도 현장 적응이 높아지고, 필요에 따라 직원을 활용하는 등 대인관계의 수준을 조금씩 상향 조정해 가고 있음을 알 수 있음.

“처음에는 제가 이제 여기 시스템이 잘 몰랐으니까 처음에 와서 하느라고 한 며칠 동안 좀 힘들었는데 지금은 괜찮아요. 이제. 웬만큼 아니까.”

“카페는 좀 어느 정도 소통이 되고 손님들하고 소통이 되고 그런 서비스라고 생각을 하거든요. 근데 소통이 일부 직원은 안돼요.”

“3명 중에 한명이라도 빠지면 안 된다고 생각을 해요. 저 친구들이 저도 그런 마음이고 아이들도 그러니까 1년 동안 잘 따라와줬고 같이 열심히 일하고 너무 예뻐요.”

“저는 오히려 제가 잘 몰랐기 때문에 막연하게 있었던 두려움이나 이런 것들이 있었는데, 공격적이지 않을까 몰라서 오는 두려움 있잖아요? 그런 것들이 좀 컸는데 보니까 너무 좋은 친구들이고 편안친구들이고 착하고 성실하게 하니까 그런 저하고 친구들에 대한 거는 오히려 잘 맞고, 저한테 특성이 잘 맞는 거 같아요.”

“어렵거나 불편하거나 힘든 거나 그런 거는 거의 없는 같아요. 친구들이 워낙 잘 따라주고.”

“관계는 제 생각에는 점점 좋아지는 거 같아요. 서로에 대한 신뢰가 쌓인다고

해야하나? 서로 일할 때에도 서로의 감정을 좀 서로 살피는 편 인거 같아요.”

5) 아쉬운 점과 향후 필요한 점(바라는 점)

- **발달장애청년들에게** 근무 중에 아쉬운 점과 더 필요한 것이 무엇인지를 묻는 질문에 특정된 어려운 점은 없다는 응답과 실질적으로 근무하면서 발생하고 있는 어려움 즉, 사무국을 통해 필요에 따라 일괄 지급되고 있는 물품이 제때에 배송되지 않고 있다는 점과 카페 공간이 너무 협소하다는 것 등을 말하고 있음. 향후 필요로 하는 것들로써 매출이 늘어서 사업(각 점포)이 지속되기를 바라고 있었으며, 근무시간의 연장, 새로운 메뉴개발이 필요하다고 답하고 있음.
- 적절한 시기에 필요한 물품의 원활한 배송, 점포의 크기 확장, 근무시간 연장, 새로운 메뉴개발 등은 각 점포에서 고민하는 것보다는 일괄적으로 사무국에서 지원하는 것이 필요할 것으로 생각됨. 적자에서 흑자로의 경영의 문제는 일반적인 커피전문점처럼 단순하게 생각할 것은 아니라고 판단됨. 즉, 사업의 근본목적을 유지하고 이를 특화시키기 위해서는 이익 창출이 우선이 아닌 직무유지 및 직업창출이 최우선과제라고 판단되기에 사업의 근본 목적에 따른 접근이 필요할 것임.

“주문한 물품이 좀 늦게 올 때가 있어요. 그럴 때는 물품이 좀 빨리 와가지고 좀 더 많은 사람들에게 음료를 팔면 되게 좋을 거 같아요.”

“아쉬운 점은 없어요. 할만하고요. 일하는 게 즐겁고 할 만했어요.”

“주문 많이 밀릴 때요. 공간이 좁아가지고요. 좀 넓게 해줬으면 좋겠어요.”

“아무래도 손님들이 많이 와서요 장사가 더 잘됐으면 좋겠어요.”

“적자인 지점들을 아예 흑자로 정말로 바꿔주셨으면 하는 바람입니다.”

“제가요 3시간만 일하잖아요. 좀 더 더 일 하면은 더 잘할 거 같아요.

“근무시간도 더 늘렸으면 좋겠어요. 음료 메뉴도 더 많았으면 좋겠어요.”

- **어머니들도** 아쉬운 점과 필요한 점으로 발달장애청년이 표출한 내용과 대동소이함. 즉, 근무시간이 연장되는 것, 홍보가 잘 되어 매출이 흑자가 되어 사업 지속이 보장되는 것, 이러한 과정들이 일반 기업체에 긍정적으로 작용하여 민간 기업들의 지원이 지속되는 것 등을 바라는 점으로 언급하고 있음. 또한, 매니저들에게 각 지점 배치이전에 발달장애 특성을 이해하도록 교육이 필요하다는 의견도 있었음.
- 결국 사업의 지속성을 위해 각 지점들이 흑자경영이 되기를 바라고 있었으며, 이러한 흑자경영 및 사업의 근본취지에 부합된 긍정적인 효과로 인하여 민간기업체의 참여가 이루어지기를 바라는 것임. 그러나 이러한 것은 각 지점에서의 고민이 아닌 사업을 전반적으로 이끌어가는 단위(사무국)에서 고민할 내용이며, 흑자경영의 강조 또한 더 깊은 고민이 필요한 내용임.

“근무시간이에요. 좀 늘려서 우리아이가 안정되었으면 좋겠다는.”

“단지 시간이 너무 짧아서. 8시간해도 좋지 않을까요?”

“모든 분들이 생각하기를 여기 오픈할 때 우리 장애우에 대해서 뭔가 교육을 받고 시작했으면 아이들이 이해하는 게 좀 더 좀 뭔가 좀 애네 들을 가르치는 면이나 이해하는 거나 실수할 때 이렇게 대처할 수 있는 거를 좀 알 수 있지 않았을까

처음에는 조금 미비해가지고 조금 서로도 좀 그랬었죠.”

“여기 빨리 더 홍보가 잘돼서 많은 사람들이 이용할 수 있게끔 했으면 좋겠어요.”

“저는 시청 입구 앞에 그런 풋말을 좀 했으면 좋겠는데 여기 좀 안에 들어와야지 있더라고요. 약간 칸막이도 좀 있어야 할 거 같고요.”

“여기 좀 이렇게 많이 홍보가 되면 매출이나 그런게 좋아질텐데요.”

“처음에 여기 시청에 할 때에는 잘 될 거라고 생각을 했어요. 근데 지금 보니까 너무 적자가 많다고 하더라고요.”

“마사회의 지원이 계속 돼 주시고, 저희도 ‘나는 카페’에 다른 지역도 다 잘되어서 그래서 흑자를 내고 그래서 발달장애청년들이 우리가 얼마든지 일을 해도 이렇게 흑자를

낼 수 있고, 기업에 큰 도움을 줄 수 있다는 그러한 그 인식을 일반사람 들이 가질 수 있고 본인들도 가질 수 있도록 좀 그렇게 일이 진행이 좋겠다는 바람입니다.”

- 각 지점을 총괄 책임지고 있는 **매니저의 경우** 카페운영에 있어서 또는 사업집행에 있어서 아쉬운 점과 향후 필요한 점들을 다양하고 심도 있게 제안하고 있음. 우선, 아쉬운 점으로 업무에 있어서 체계적 접근의 부재, 매니저 및 직원 사기진작 차원의 프로그램이 없다는 점, 사업 전반적인 측면을 설명하여 이해할 수 있는 기초교육의 부재, 직원들의 근무시간이 짧은 관계로 매니저 휴식시간 보장되지 못한 점, 부진한 매출 실적 등이 아쉬운 것으로 나타냄.
- 체계적 업무 수행을 위한 매뉴얼 준비, 사전 기초교육 시행, 매니저 및 직원의 사기진작 프로그램 실시 등은 법인 사무국에서 고민해야 할 부분이라고 판단됨. 물론, 사업의 초기 단계이기에 전반적인 측면을 준비하기에는 어렵겠지만, 사업의 정착과 성공을 위해서는 매니저들이 언급한 어려운 점들에 대하여서는 반드시 검토해야 할 사항임. 업무매뉴얼의 경우 현재 진행하고 있는 각 지점에서 일반적으로 수행하고 있는 내용을 정리하는 방법으로, 발달장애 특성에 대한 간단한 기초교육 시행 등은 시급하게 수행될 수 있음. 사기진작 프로그램 등은 직원 및 매니저를 혼자 및 적자 경영으로 평가하기보다는 전체적으로 검토하여 필요한 호점에 제공하는 방안도 필요할 것으로 보임.

“체계가 안 잡혀 있다 보니까 매니저들 일할 때 조금 불편한 점이 많이 있다고 해야 하나요? …(중략)… 나름대로 뭐 서류를 구비해서 그거 있잖아요? 예를 들어 매장에서 우유가 필요해서 물건을 구입했다 그러면 여기서 해야 할게 많아요. 종이에 영수증 붙어서 도장 찍어서 붙여서 그거를 매월 한번씩 모아서 체크해서 보내야 되고 …(후략)…”

“매니저들 사기 진작이나 직원들 사기 진작 이런 쪽으로 신경 쓰기보다는 그 일을

하는 게 급급한 거 같더라고요.”

“처음준비 할 때부터 매니저들이 먼저 본사에서 교육을 받고 일에 투입되는 게 좋겠어요. …(중략)… 그리고 나서 그 지역 특성을 살려서 하는 게 좋지 않나 싶은 생각이 들어서.”

“친구들(발달장애 청년) 일하는 근무시간이 너무 적은 거 같아요. …(중략)… 매니저 휴식시간이 없는 거 아쉽고.”

“그냥 밥다운 밥을 한번 먹어보고 싶어요. 여기 있으면서 점심식사가 어려워요.”

“아쉬운 점은 그렇게 없는데 제가 장사가 잘되면 모든데 만사형통인데 그게 제일 큰 문제죠.”

- 매니저가 바라는 점은 아쉬운 점과 동일하게 나타나고 있음. 즉, 아쉬운 점을 보완하기 위하여 향후 필요하다는 점을 제안하고 있음. 첫째, 발달장애인에 대한 이해 교육 둘째, 카페 운영(직원 관리, 홍보 등)에 필요한 실무적인 방법을 더 습득하기 원하는 것으로 나타남.
- 매니저는 현장 투입 후 근무하면서 자연스럽게 혹은 비공식적 자리의 설명을 통해, 발달장애인의 특성을 이해함. 즉, 지점(지역)마다 각기 다른 방법을 통해 발달장애인에 대한 이해를 인식한 것으로 나타나 사업 투입 전 일괄적인 공통 교육을 받거나 사업 운영 중 정기적인 교육 운영이 시행될 것을 원하는 것으로 나타남.

“그냥 뭐 우리가 상식으로 알고 있는 정도지 크게 깊이 있게는 잘 몰랐었어요. 근데 여기 와서 이제 같이 일하면서 많이 알게 되고 …(후략)…”

“우리 친구들에 대해서 막연히 대중매체를 통해서 알고 있던 거라 또 이제 그분이 정확하게 얘기를 해주시니깐 아 그렇구나 하고 이제 이해도 많이 됐고, 이제 내가 이렇게 해야 되겠다는 생각도 들고 이제 이친구들이랑 지내는 거에 대해서 조금 도움이 많이 됐어요. 좋더라고요.”

“이제 저희 현장에 급했으니까 투입되고 나중에 이제 보수교육 식으로 천천히 들었어요. 특성이라던지.”

“교육은 받지 않았는데 이제 여기 근무하면서 친구 하나하나에 대한 성향을 알게 되었죠.”

- 또한, 사무국에서 메뉴별 레시피 및 운영매뉴얼 배부, 직원(발달장애인)의 실기 지원(재료 및 시간 등), 카페 홍보 강화, 그 외 운영방법 일관성 유지를 위한 매니저 교육 등이 마련되어야 할 것으로 제안함. 즉, 배치된 직원(발달장애청년)들의 바리스타 능력을 키우기 위한 매뉴얼이 필요하며 이러한 매뉴얼이 있었을 경우 지점 또는 집에서도 연습과 훈련을 할 수 있기에 전문성을 갖출 수 있을 것으로 보고 있는 것임.

“레시피나 운영매뉴얼이 이렇게 체계적으로 적혀져 있는 게 아니고 …(중략)… 그런 게 미리부터 있으면 그냥 줘서 집에 가서 연습할 수도 있고 …(후략)…”

“연습을 해볼 그제 없는 거예요…(후략)…”

“좀 연습을 할 수 있는 그런 거를 좀 지원이라고 해야 하나? …(후략)…”

“좀 교육을 해주셨으면 좋겠어요. 그런 것들이 있어야 여기 ‘나는 카페’랑 저기 ‘나는 카페’랑 좀 통일성은 있어야 된다고 생각하거든요…(후략)…”

“친구들(발달장애 청년)도 전문성을 가지려면 매니저들이 좀 전문적이어야 되는데 …(중략)…자료들도 좀 있었으면 좋겠어요. 지침서 같은 거.”

6) 현재 하고 있는 일의 지속근무 가능성

- **발달장애 청년 대부분은** 이 질문에 명확하게 답하지 아니함. 발달장애 특성을 감안하여 볼 때, 이는 사업에 대한 실망과 어려움 때문이 아니라 근무 지속 여부 및 가능성과 같은 결정을 본인 스스로 결정하기 어려워 대답을 망설인 것으로 보임. 다만, 응답한 몇 사례의 경우, 일을 지속하고 싶다는 것을 강력하게 나타내고 있음. 이는 직무만족과 관련 질문에 답을 한 것과 그 맥을 같이하고 있음.

“일은 계속하고 싶죠.”

- **어머니의 경우** 계속하고 싶다는 의견이 많은 것으로 나타남. 단, 근무여건 및 환경이 더 나아지길 기대함. 한편 일부 부모는 생애사적 입장에서 발달장애인이 나이 들에 따라 더 적절한 직무가 있는지 검토하여 결정할 수 있을 것으로 보아 발달장애인 자녀의 삶에 대한 장기적 시각을 가지고 있음을 알 수 있음.

“계속 그냥 하고 싶죠.”

“여기에서 일을 하는 한은 계속 애를 보내고 싶어요.”

- **매니저의 경우도** 사업이 유지되는 한 계속 매니저 역할을 유지하기 바라는 것으로 나타남. 특히, 단순한 직무로써 인식하는 것보다 본 사업의 근본 취지인 발달장애청년을 위한 접근에 대하여 긍정적으로 인식하고 직무에 대한 유지 의지를 강력하게 표현한 것임을 알 수 있음. 한편 일부 매니저는 매니저 역할의 범위를 넓히기 희망하고 있음(타 카페 지원 및 컨설팅).

“저는 특별한 일이 없는 한 그냥 계속 하고 싶어요.”

“저는 제가 여건이 된다면 허락된다면 끝까지 하고 싶어요. 할 수 있으면.”

“사실 저는 이런 일이 계속하고 싶어요..뭐 제가 ‘나는 카페’에 계속 있을지 뭐 다른 곳이 같지 제가 직접 할지는 모르겠는데 이런 커피하고 장애청년들하고 계속같이 일 할 생각이예요.”

“저는 우리 친구들하고 일 하는게 너무 좋아요.”

“전 매니저처럼 계속 매장 돌아 다니면서 지원도 해주고 그러고 싶어요.”

7) 마사회 사업 담당자의 사업진행 만족도와 아쉬운 점, 바라는 점, 지속여부

- 지점들의 적자로 인해 담당자의 사업 만족도는 매우 낮은 것으로 나타남. 마사회 지부를 활용한 교육 공간 제공, 장애인일자리에 일조를 하겠다는 사업의 시작 취지와는 상이하게 사업만족을 결정하는 요인으로 지점의 적자를 언급하고 있음. 또 다른 요인으로 사업을 총괄진행하고 있는 법인 사무국의 운영형태에 관한 불만족이 사업 전반적인 만족에 부정적인 영향을 주고 있는 것으로 나타남. 즉, 흑자가 나는 지점의 수익금을 법인 사무국의 운영비로 충당하거나 적자가 나는 지점에 투자하는 것에 불만족 요인이 있는 것임. 사업의 시작취지는 추후 논의하더라도 사무국 운영을 흑자지점의 수익금을 활용하는 것에 대한 심각한 논의가 시급한 것으로 보임.

“만족할 수는 없을 거 같아요...(중략)... 처음 시작할 때부터 서류를 봤는데 대부분 커피 전문점 개설하고 수익 나는 걸로 계산을 해놓았더라고요. 근데 실질적으로 자료를 받아본 결과는 하나도 그런 게 없었어요. 그 지원금을 받아서 적자를 상쇄하는 그런 형태로 되어 있었지 순수하게 커피 점에서 흑자가 나는 점은 하나도 없더라고요.”

- 사업 담당자의 아쉬운 점은 두 가지로 요약됨. 첫째, 취업교육에 간식까지 제공하는 것이 적절한가? 둘째, 매출액 과다 책정과 지점의 적자와 같은 재정문제가 심각하다고 평가함. 애초 사업계획서에 각 지점의 수익구조를 적자가 아닌 흑자로 독자생존을 넘어선 수익창출로 인한 또 다른 지점 또는 다른 사업까지도 가능한 것으로 계획하였다는 것 자체가 잘못된 추정으로 보이고, 사무국 운영을 지점의 수익금과 연계한 것 또한 잘못된 접근방법임. 향후 필요한 점으로 이야기하고 있는 담당자의 의견과

같이 사무국 운영은 외부 프로젝트나 민간기업의 후원 등을 통해 사무국 독자 운영이 필요한 사항이라고 판단됨. 물론, 발달장애 직업재활의 특성(순수하게 직업훈련만을 강조하는 것이 아니라 전반적인 측면에서 접근해야하는 점 등)을 감안하지 못하는 마사회 사업담당자에게는 발달장애 직업재활이라는 내용을 여러 경로(교육, 현장 경험 등)를 통해 지속적으로 교육할 필요가 있는 것으로 보임.

“취업교육을 와가지고 점심 간식까지 제공을 하는 거는 이걸 너무 지나친 거 아닌가? …(중략)… 그리고 두 번째 아쉬웠던 거는 그 커피전문점 관련해가지고 처음에 너무 매출액을 과다하게 책정한 게 아닌가? 처음부터 매출액을 좀 적게 잡았으면 그러면 또 다른 방안을 강구 했을 거란 말이에요. 거기 저 사무국 운영하는데 뭐 후원금을 받는다던지 그런 방법을 찾아봤을 텐데 그 수익을 가지고 사무국 운영하는 걸로 책정하다보니까 여기도 빵구나고 저기도 빵구나고 다 적자투성이 되어버리는 그러니까 다 안 돌아가 버리는 그런 형태가 되어 버리지 않았나. 그런 생각이 들더라고요.”

- 홍보 미진(찾기 어려운 장소, 이정표 등 안내 부재), 신 메뉴 개발이 필요하다고 인식하는 것으로 나타남. 입점 장소를 선정하는 경우, 어차피 공공의 영역에서 사회공헌의 측면에서 참여하는 것을 충분히 활용하여 이용자가 많은 곳을 선정할 필요가 있음. 일반 커피전문점처럼 홍보만을 통해 지점의 수익금 창출은 매우 어려운 것으로 판단됨. 즉, 일반 커피전문점처럼 커피와 서비스의 질을 전면에 내세우기에는 일정부분 한계가 명확하기 때문임. 신 메뉴개발 또한 각 지점에서 지점의 특성을 감안한 메뉴개발은 현재 배치되어 있는 전문 바리스타(매니저)의 과중한 업무량을 볼 때, 지점에 전적으로 맡겨서는 어려운 것으로 보임. 지점을 총괄 관리하고 있는 사무국에서의 접근이 필요한 사항이라 판단됨.

“**점에 갔는데 여기는 2층에 있는데 거기는 테이크아웃 형태가 아닌 직접 그 마실 수 있는 그런 공간이더라고요. 근데 아쉬웠던 게 뭐냐면 홍보가 너무 안 되어 있었어요. 거기를 찾는데 한참 걸렸어요. …(후략)…”

“…(전략)… 사무국이 운영되려면 그 전문 커피 집에서 오는 수익가지고 운영하는 것 보다는 대외적으로 활동을 해가지고…(중략)… 그러니깐 적자를 회수하기 위한 그런 방안 같은 걸 연구했어야 하는 거 아닌가 그런 생각이 들었어요.”

“신 메뉴개발이 필요해요.”

- 지속할 의사가 없으나 사업의 발전을 위해 적극적이고 책임 있는 컨설팅을 지원하겠다는 의사를 표현함. 사업의 운영과정에서 사업시작 취지와는 상이하게 목적이 변경된 것으로 보임. 물론, 동 사업의 지원이 일회성인 것을 감안한다면 사업담당자의 의견은 의미가 있다고 판단됨. 그러나 사업진행에 있어서 발달장애인의 직업창출과 고용기회의 확대, 직무유지 등의 애초 목적은 변경되지 않아야 할 요소로 판단됨. 이는 사업운영의 경영효율성을 강조하다보면, 사업목적이 왜곡될 수 있기 때문임. 따라서 컨설팅 내용도 경영효율성과 더불어 발달장애인의 직업재활 영역도 동일하게 강조되어야 할 부분이라고 판단됨.

“근데 공식적으로 말씀을 드리려면 지속하고 싶은 그거는 없을 거 같아요. …(중략)…

이번에 적극적으로 일단 컨설팅에 주안점을 그렇게 두었어요. …(후략)…”

IV

결론

1. 요약

- 발달장애 청년의 특성에 맞는 일자리 창출 필요성을 인식하여 2012년부터 시작된 본 사업은 바리스타 교육을 받은 발달장애 청년에게 취업의 기회를 제공해 왔음. 2014년은 한국마사회의 지원이 1차 완료 시점으로써 사업 관련자들을 대상으로 그 효과를 검증하는 것은 향후 사업의 발전 방향을 설정 및 제시하기 위해 시기적으로도 매우 중요하다고 볼 수 있음.
- 이에 본 연구에서 사업의 전반적인 만족 정도를 알아보기 위하여, ‘나는 카페’사업에 참여하게 된 배경과 이유, 해당 근무자(발달장애청년 즉, 직원과 전문 바리스타인 매니저)와 근무 중인 발달장애청년의 부모(특히, 어머니)의 직무와 임금 만족 정도, 현장 적응정도와 대인관계 등을 조사하였고, 사업 개선사항(아쉬운 점, 필요한 점, 향후 사업 참여 지속여부 등)을 알아보기 위해 심층면접을 실시한 결과는 다음과 같음.
- 첫째, 사업에 참여하게 된 배경은 주로 부모(특히, 어머니)가 관련 정보를 먼저 인지하고, 그 후에 자녀인 발달장애 청년에게 권유하거나 발달장애 청년이 소속된 학교 및 복지기관을 통해 소개받은 것으로 나타남. 또한 매니저는 지인 및 채용 관련 온라인 홈페이지를 통해 지원한 것으로 나

타남. 다만 매니저의 경우, 사업 특성상 발달장애에 대한 기본 지식을 가진 사람이 지원할 것으로 예상했으나 그렇지 않은 경우가 대부분이어서 카페 개설 전 매니저 대상의 발달장애 관련 교육이 우선 시행될 필요가 있는 것으로 나타남.

- 둘째, 직무만족 정도는 매니저, 발달장애 청년과 부모(어머니) 모두 만족하는 것으로 나타남. 구체적으로 살펴보면, 매니저는 직원 즉 발달장애 청년에 대해 시간이 지날수록 장애뿐만 개인별 특성에 대한 이해도가 높아짐은 물론 그들의 순수함과 일(사업) 자체에 대한 가치와 보람을 느끼는 것으로 나타남. 발달장애 청년과 어머니 역시 일 자체에 재미를 느끼고, 사회의 일원으로써 자존감이 상승하는 것으로 인식하고 있음. 다만, 매니저는 영업환경(타 영업점과의 경쟁 등)에 대한 스트레스와 개인용무(식사)가 제한되는 불편을 일부 언급함.
- 셋째, 임금만족 정도는 세 대상 모두 사업의 특성을 이해하여 대체로 만족하고 있는 것으로 나타남. 그러나 사업이 발전되어 매장이 확장되고 근로시간이 연장된다면 현재보다 나은 대우 받기를 기대하는 것으로 나타남. 매니저는 사업의 취지와 목적을 공감하지만 바리스타의 전문성과 카페 운영 총괄 그리고 발달장애 청년 관리 등까지 전반을 책임지는 업무범위에 대비해 적절하지는 않다는 의견이 있음. 발달장애 청년과 어머니 역시 현재 수준을 만족하지만 최소한의 생활을 유지할 수 있도록 개선되기를 바램.
- 넷째, 현장 적응 및 대인관계 만족 정도는 매니저의 경우 사업 초기에 비해 지속적으로 적응해 왔으며, 발달장애에 대한 특성 이해 또한 향상되는 것으로 나타남. 발달장애 청년은 매니저와의 관계가 원만하고, 손님과의 관계 역시 매니저의 개입 및 도움으로 점차 나아지고 있는 것으로 나타남. 어머니 역시 매니저의 긍정적인 역할 수행으로 자녀가 잘 적응하는 것으로 평가함.

- 다섯째, 사업이 진행되면서 도출되는 아쉬운 점과 이를 극복하기 위해서 필요한 점으로는 다음과 같이 나타나고 있음. 매니저의 경우 체계적 업무수행을 위해 개설 전 다양한 관련 교육, 카페 운영 매뉴얼(직원 관리, 홍보 방법 등), 매니저 사기진작을 위한 다양한 교육 및 프로그램이 필요한 것으로 나타남. 특히, 본 사업에서 카페 운영의 총괄 운영과 발달장애 청년의 관리까지 맡고 있어 사업 성패를 가르는 핵심인력이라고 할 수 있는 매니저의 지적사항은 사업의 안정된 정착을 위해 반드시 검토가 필요함. 발달장애 청년의 경우 적절한 시기에 필요한 물품 원활한 배송, 점포 크기 확장, 근무시간 연장을 바라고 있는 것으로 나타남. 발달장애 청년의 부모(어머니)의 경우 근무시간 연장, 홍보 강화를 통한 매출 상승, 매니저 배치 전 장애에 대한 교육이 필요하다고 함. 한국 마사회 사업 담당자의 경우 흑자인 카페의 수익금을 사무국 운영비로 활용하는 것의 부적절함, 일부 카페의 홍보 미흡(장소 부적절, 이정표 등 안내 부재 등)과 신 메뉴 개발이 필요하다고 지적함. 특히, 첫 번째로 언급된 수익금 활용 방안은 시급히 논의되어야 할 과제임.
- 이상에서 살펴본 바와 같이 본 사업이 발달장애인의 일자리 창출과 고용기회의 확대 목적을 달성했다는 결론에 대해서는 이의를 제기할 여지가 없음. 즉, 이 사업은 사업의 근본취지에 부합된 긍정적인 효과를 상당 부분 나타내고 있음. 앞으로는 일부 질의에 대해 지적된 사항을 개선 및 보완하는 것을 전제로 한다면, 발달장애 청년의 일자리 창출은 물론 장애인 개인의 성장에도 긍정적인 영향을 미치는 즉, 지속가능 시행의 가치가 충분한 사업으로 더욱 발전할 것으로 기대할 수 있음. 이를 통해 전국적 확산이 가능한 모델로 발전함은 물론 대기업과 같은 민간 사업자들이 관심을 갖고, 사업을 확대 지원할 수 있는 계기가 될 것임. 이를 달성하기 위한 제언을 하면 다음과 같음.

2. 제언

- 첫째, 한국마사회와 같은 민간기업과 공공의 영역에서는 사업이 진행되는 과정에서도 시작 취지(목적)를 유지할 필요가 있음. 즉, 사업시작 취지이자 목적은 발달장애인에게 적합한 직종을 개발하고, 이를 통한 근로기회의 창출, 직무유지에 있음. 특히, 민간기업의 경우 본 사업에 참여하는 의미를 기업의 사회공헌 측면에 둔다면, 의도하는 목적은 충분히 달성할 수 있을 것임. 즉, 가장 대표적인 사회적 약자라고 인정되는 발달장애인의 직업재활과 직무유지에 지대한 공헌을 하였다는 기업의 이미지 제고와 이를 통한 언론(신문, 방송 등)의 집중조명을 받을 수 있기 때문임. 이는 이미 본 사업 진행 과정에서도 한국마사회나 경기도의 언론 노출 빈도를 통해 충분히 드러났음.
- 둘째, ‘나는 카페’ 사업의 지속성을 위해 경영효율성을 추구하는 것뿐만 아니라 공공의 영역에서 지원이 필요함. 즉, 카페의 운영 및 관리비(원료, 공과금 등)는 카페운영 수익금을 통해 처리하도록 하고, 인건비의 경우 최소한 여기에 근무하고 있는 발달장애청년(직원)의 인건비를 발달장애인 특화형 복지일자리를 통해 지원하는 방안을 제안할 수 있음. 이는 이미 요양보호사 보조원이라는 선례가 있는 것이기도 함. 이렇게 될 경우 카페운영의 적자폭은 매우 낮아질 것이며, 이를 통해 카페 운영이 지속성을 갖게 될 것임. 발달장애인의 직업창출과 직무유지는 이를 지원하는 매니저 등의 일자리창출과 직접 연계되어 있고, 이는 정부의 일자리창출 기조와도 맥을 같이 할 수 있음.
- 셋째, 본 사업운영의 총 책임을 맡고 있는 사무국의 역할이 더욱 강화될 필요가 있음. 즉, 신 메뉴개발과 외부 프로젝트 수주와 민간기업 등의 후원 등을 통해 매니저 인건비의 일정부분을 지원할 수 있어야 할 것임. 또

한, 사무국 운영을 카페수익금을 활용하는 것이 아닌 사무국 자체활동을 통해 운영비를 마련하는 것이 필요할 것임.

- 넷째, 운영하는 ‘나는 카페’를 계속해서 신규지점 개설을 강조하는 것이 아닌, 적정수준(약 20여 개소)으로 개소한 후 ‘나는 카페’가 발달장애인을 전문 바리스타가 될 수 있도록 하는 현장훈련과 교육을 하는 곳으로 자리매김할 것이 필요함(인큐베이팅 역할). 이러한 현장교육과 훈련을 통해 전문성을 확보한 발달장애인의 경우 일반 커피전문매장에 경쟁(일반)고용이 되도록 유도하는 것 또한 필요함.

참고문헌

- 경기도 복지여성실(2012). 장애 청년 일자리를 위한 “꿈을 잡고(Job Go) 프로젝트” 추진. 아젠다 보고자료.
- 경기도 사회복지담당관 장애인복지팀(2012). “꿈을 잡고(Job Go) 프로젝트사업 성공적 추진”. 내부 보고자료.
- 경기도직업개발연구센터(2006). 정신지체 등 발달장애인의 적합직종으로서 1차 산업분야의 가능성과 전망. 직업적증증장애인을 위한 직업개발세미나 자료집
- 경기도청(2012). 복지일자리, 공공도서관 사서보조원 통계자료.
- 경상남도청 장애인복지과(2012). 2012년도 장애인일자리사업 추진계획.
- 고용노동부(2012). “장애인 고용확충을 위한 종합대책”. 2012년 4월 17일 보도자료.
- 김진우 외(2009). “발달장애인 자립생활 권리와 제도화 방안”. 발달장애인 자립생활 연구, 토론 자료집.
- 김호진 외(2011), 장애유형별 고용대책, 한국장애인고용공단 고용개발원
- 대전광역시 장애인복지과(2012). 장애인 일자리 사업안내 자료.
- 보건복지부(2012). “발달장애인 맞춤형 서비스 지원한다”. 2012년 7월 9일 보도자료.
- 보건복지부(2014). 2014년 장애인일자리사업 안내.
- 보건복지부·한국보건사회연구원(2012). 2011년 장애인 실태조사.
- 새누리장애인부모연대 경기북부장애인가족지원센터(2014). 장애청년 일자리 창출을 위한 2013년 “꿈을 잡고(Job Go) 프로젝트”사업 성과 자료집.
- 새누리장애인부모연대 경기북부장애인가족지원센터(2013). 2013년 꿈을 잡고(Job Go) 프로젝트 사업 개요. 내부자료.
- 서울특별시(2012). 장애인 희망서울 종합계획.
- 서울특별시 장애인복지과(2012). 장애인 일자리 우수 사례안내 자료.
- 서울특별시 장애인일자리 통합지원센터 홍보 자료(2012).
- 장애인복지법 시행령 일부개정령안(2012).
- 양희택 외(2013). 경기도 발달장애인 생애주기별 복지욕구 연구. 경기복지재단.
- 양희택, 박종엽(2013). 발달장애인의 생애주기에 따른 어머니의 양육경험에 관한

해석학적 연구. 한국장애인복지학회지 21. 43-68.

양희택 외(2012). 경기도 발달장애인 적합 직종 개발에 관한 연구. 경기복지재단.

조흥식 외(2011). 발달장애인 활동지원 등을 위한 욕구조사 및 정책과제 수립연구.
서울대학교 산학협력단.

최복천 외(2012). 발달장애인 지원 대책과 권리보장을 위한 토론회 자료집.

한국장애인복지학회(2012). 발달장애인의 인간다운 삶을 위하여. 한국장애인복지학회
2012년 춘계학술대회 자료집.