

충북지역 장애인 직무적응 방안 제안

오세영*, 이승범*, 장동경*, 진순영**

*한국교통대학교 융합경영전공 학사과정

**한국교통대학교 융합경영전공 교수

email: *010123osy@gmail.com, **syjun@ut.ac.kr

A Proposal for Job Adaptation Plan for the Disabled in Chungcheongbuk-do

SeYeong Oh*, SeungBeom Lee*, DongGyeong Jang*, Soonyoung Jun**

*Bachelor's Course in Dept. of Convergence Management,
Korea National University of Transportation

**Professor in Dept. of Convergence Management,
Korea National University of Transportation

요약

본 논문에서는 공유가치창출(CSV)을 기업의 사회적 책임(CSR)에서 진화된 개념으로 보며, CSR과 CSV 활동의 확산과 중요성 강조에도 불구하고, 장애인 고용에 있어 한계점이 있음을 인식하고 있다. 특히, 기존의 장애인 고용과 관련된 기업과 지역 사회의 노력 및 활동은 단순한 일자리 증진에만 초점을 맞추고 있고, 장애인 훈련시설 부족과 일자리 연계 부족으로 직무 불안정을 문제점으로 보고 있다. 이를 해결하기 위해 장애인 CSR 활동에 모범 사례로 볼 수 있는 스타벅스의 CSR 활동을 분석하고, 충북지역의 장애인 직업 적응훈련 개선을 위한 방안을 제안하고자 한다. 이를 통해, 장애인 고용문제뿐만 아니라, 사회적 문제의 해결과 개선을 위해 지역 사회와 기업의 연계가 중요하다는 시사점을 전하고자 한다.

1. 서론

환경, 경제, 사회 분야를 중심으로 기업의 사회적 책임(CSR : Corporate Social Responsibility)에 대한 요구가 증대하고 있다. 기업의 사회적 책임의 확산 속에 최근 다국적 기업을 필두로 선진기업의 인권친화적 정책에 대한 관심이 증가되고 있으며 과거 도외시됐던 취약계층의 노동문제 대한 기업의 책임 있는 노력이 필요하다는 인식이 성숙되고 있다. [1](심진예, 2007).

이러한 기업의 사회적 책임에 대한 관심과 그 중요성에 대한 강조는 기업의 이윤추구 활동과 사회적 환경이 상호 영향을 주고받고 있음을 전제로 한다. 특히 사회복지, 사회 보호 시스템의 구축 등 사회적 환경의 개선이 궁극적으로는 기업의 영리활동 극대화로 이어질 수 있으며, 이는 다시 기업의 글로벌 CSR 전략 수준을 한 단계 끌어올리는 근거로 작용한다는 선순환 과정이 강조된다. 활발히 논의되고 있는 공유가치창출(Creating Shared Value: CSV) 논의도 결국 이러한 글로벌 CSR 발전단계 논의와 연장선에 있다 [2](김성규, 2014).

CSR은 선행을 통해 사회에 기업의 이윤을 환원하기 때문에 기업의 수익 추구와는 무관하다. 그러나 CSV는 기업의 비

즈니스 기회와 지역 사회의 니즈가 만나는 곳에 사업적 가치를 창출해 경제적·사회적 이익을 모두 추구하는 것이다. 다시 말하면, CSV는 CSR보다 진화한 개념이며 기업과 지역 사회가 상생하는 개념이라 할 수 있다 [3](박홍수, 2013).

2006년 이후 공유가치창출(CSV) 개념이 확산되면서, 장애인 고용 분야에도 적용되고 있다. 그러나 한편에서는 현재까지 장애인 고용원리로 장애로 인한 고용비용 발생이라는 논리도 여전히 상존하고 있다

[4](유은주, 2019).

또한, 장애인이 지원할 수 있는 일자리 분야가 제한적이고 고용환경에서 일어나는 차별들이 많이 발생하고 있다.

이를 개선하기 위한 노력으로 고용노동부와 한국장애인고용공단은 장애인 고용의무제도와 사업장 설립 지원 제도 등 다양한 장애인 고용촉진 제도를 마련하고 있고, 장애인 신규 고용 장려금 제도 등을 통해 장애인 고용을 격려하고 있다. 하지만 기존의 정책과 기업의 노력은 단순한 일자리 수 증진에만 초점을 맞춰져 있다. 그러나 일자리 증진뿐만 아니라 직무 안정을 위한 장애인 직업훈련 시설 확충과 시설과의 연계가 필요하다.

이에 본 연구는 이러한 문제에 대해 파악하고 해결하기 위

해 스타벅스 기업의 장애인 고용 활동에 대해 분석하고자 한다. 또한, 충북지역의 장애인 고용현황과 장애인 직업적응훈련시설의 문제점을 파악하고, 스타벅스 기업을 분석한 결과를 바탕으로 충북지역에 적용할 수 있는 방안을 제안하고자 한다.

2. 스타벅스의 장애인 관련 프로그램 분석

스타벅스는 상생과 공헌을 중심으로 사회 공헌 캠페인을 추진하고 있다. 일자리 창출 중 장애인 고용 부분에서 스타벅스는 2018년부터 꾸준히 장애인 고용 우수기업으로 선정되었다. 100인 이상 민간기업에 적용되는 장애인 의무 고용률 3.1%에 대비해 스타벅스는 3.9%로 높은 수치를 기록했다.

스타벅스는 장애인 파트너의 직무적응과 고용안정을 위한 정책을 마련했다. 각 장애 유형별로 맞춤형 교육을 실시하는데, 지적장애인은 같은 경우 반복 학습 교육을 통해 업무를 몸에 익힐 수 있도록 하고, 청각장애인은 후각과 촉각이 민감한 점을 장점으로 십분 활용하여 음료 제조 교육을 집중적으로 받고 있다. 각 장애 유형별로 업무를 배울 수 있는 개별화 교육을 통해 장애인은 서비스 계열에 적합하지 않다는 고정관념을 타파하고 있다. 또한, 2012년도부터 한국장애인고용공단과 협약해 체계적인 바리스타 교육을 위해 앞장서고 있다.

스타벅스는 승진에 있어서도 장애인과 비장애인을 차별을 두지 않는다. 2021년 기준 전체 장애인 임직원 390여명 중 중간급 관리자는 70명에 달한다. 2015년 12월 청각장애인 파트너가 정식 시험을 통해 부점장으로 승진된 사례는 위 내용을 뒷받침해준다.

2020년 12월에는 장애인 인식개선과 고용증진을 위한 별도의 매장을 오픈했다. 장애인 직원 비율이 50%이상이며, 직원들에게 청각장애인 고객을 위한 간단한 수어 교육을 실시했다. 특히나 매장 컨셉 설계 자체에서도 해당 근무 중인 장애인 파트너의 의견을 적극 반영하였다. 시각장애인을 위한 점자 메뉴판을 구성하였고, 점자와 입체로 만든 촉지도를 비치하였다. 이동이 불편한 분들을 위한 태블릿을 활용한 POS 단말기를 비치하였다. 더불어 휠체어 전용좌석과 추후 휠체어 이용 파트너를 고려하여 매장 내 모든 구역을 이동에 용이하도록 만들었다. 장애인 파트너 직원과 장애인 고객들 모두를 위한 세심한 배려가 스타벅스의 장애인 일자리 창출과 더불어 직무안정을 위한 노력을 볼 수 있다.

3. 지역사회 현황 분석 및 제안



[그림 1] 스타벅스 매장에서 근무하는 장애인 바리스타의 모습
3.1 충북지역의 장애인 고용 현황

장애인의무고용제도상 기관별 장애인 의무고용률은 △국가·지방자치단체 및 공공기관(공기업·준정부기관·기타 공공기관·지방공기업) 3.4% △민간기업 3.1%다. 2021년 12월에 고용노동부에서 집계한 ‘장애인 고용의무 불이행 기관·기업’ 명단에 따르면, 충청지역 지방자치단체 1곳, 공공기관 3곳, 민간기업 34곳이 법정 장애인 의무 고용률을 충족시키지 못해 이름을 올렸다. 이를 자세히 살펴보면, 충북지역의 청주시는 3.5%, 괴산군은 3.6%인 반면, 충주시는 18%로 충북 지역 안에서의 고용률 차이가 크다.

이러한 상황에서 충북지역에는 장애인 고용을 장려하고, 유지할 수 있는 프로그램이 필요할 것으로 보인다.

[표 1] 충북지역 장애인 의무고용 불이행 명단

	지방단체	공공기관	민간기업
장애인고용 의무 불이행 명단	1곳	3곳	34곳

3.2 충북지역의 장애인 직업 적응 프로그램 현황

장애인 직업 적응 프로그램은 주로 장애인 직업적응훈련시설에서 운영된다. 2021년을 기준으로 충북지역에는 장애인 직업훈련을 위해 운영되는 장애인 직업적응훈련시설은 총 3곳이 있다. 그 외에도 민간 장애인 직업훈련 기관은 3곳, 발달장애인을 위한 발달장애인 훈련센터 1곳이 있다. 특히, 충북지역에서는 발달장애인을 위한 직업체험 프로그램을 운영 중이다. 직업체험관은 10개 기업과의 연계를 통해, 장애 유형과 직업 특성에 맞는 직업을 체험할 수 있다.

4. 방안 제안 및 기대효과

본 논문은 장애인 직업 적응 프로그램은 일자리와의 연계성을 명확하게 해야 하며, 기존의 다른 복지 프로그램과의 전문성과 차별성이 뚜렷하게 드러나야 할 필요성이 있다 판단하였다. 기존 프로그램을 보완하기 위해, 전문성을 지닌 스타

박스와의 연계 프로그램을 제안하고자 한다.

4.1 스타벅스 커뮤니티 스토어와의 협력 제안

스타벅스의 ‘커뮤니티 스토어’는 지역사회가 해결해야 하는 문제를 찾아 현명한 해결책을 모색하는 소셜 허브 역할을 하고 있다. 그뿐만 아니라, 지역사회의 긍정적인 변화와 장기적인 발전을 위해 매출의 일부를 비영리 단체에 전달하여 사회에 환원하는 이익 공유형 매장을 운영하고 있다. 차별화된 글로벌 사회 공헌 모델이기도 하다.

본 논문은 충청지역의 장애인 직업적응훈련시설과 스타벅스와의 MOU 체결을 통해 충청지역의 ‘커뮤니티 스토어’를 증진하는 것을 제안한다.

스타벅스는 장애인 고용과 관련하여 그동안 민간과의 협업을 주를 이루었다. 지자체는 스타벅스와의 협업을 통해 장애인 고용을 촉진시키는 순기능과 충청지역 장애인 의무고용 미달에 대한 이미지를 쇠퇴시키는 부가적인 역할을 할 것으로 기대한다.

4.2 기대효과

이러한 협력은 가시적으로는 장애인 바리스타의 고용률을 높일 수 있을 뿐만 아니라, 장애인에 대한 인식도 개선할 수 있을 것으로 판단된다. 나아가 민간 직업 훈련시설로써 역할을 하던 커뮤니티 스토어와 장애인 직업훈련시설과의 연계는 세분화되고 전문적인 프로그램을 개발할 수 있을 것이다. 스타벅스에서 그동안 축적한 데이터는 질 좋은 직업 훈련을 만드는 중요한 틀로 활용될 것이다.

즉, 장애인 직업훈련시설은 보다 향상된 전문성을 축적하고 지방자치단체는 다방면적인 맞춤형 프로그램 개발을 통해, 질 높은 장애인 고용과 직무안정을 이끌어낼 것이라 기대한다.

기업의 측면에서는, 장애인 직업적응훈련시설과의 연계는 아웃소싱으로도 활용할 수 있다. 그동안 기업에서 진행하는 장애인 직업훈련은 비용과 인력이 많이 소요되었다. 그러나 위와 같은 시설과의 연계는 관련 비용과 인력을 줄일 수 있을 것이다.

5. 결론 및 시사점

전통적인 기업은 수익 창출을 중점으로 한 경영활동을 전개해왔다. 그러나 점차 기업의 사회적 책임(CSR)에 대한 이해관계자들의 요구와 기대가 높아지면서, 기업은 이에 부응하고자 다양한 사회공헌활동을 펼쳐왔다. 이러한 CSR의 움직임은 기업의 비즈니스 모델 자체에서 사회적 가치를 창출하고, 수익을 추구할 수 있는 방향(CSV)으로 변화하기 시작

하였다. 기업들의 CSV 성공을 위해 지역 단체와의 연계는 선택이 아닌 필수 사항이 되어가고 있다.

본 논문은 장애인 고용과 기존의 장애인 직업 적응프로그램의 문제점을 파악하고, S 기업의 장애인 훈련 및 고용 프로그램을 분석하여 충청지역에 적용하는 방안을 제시하고 있다. 이를 통해, 전문적인 직업훈련프로그램이 가능해지고, 일자리 연계를 통한 충청지역의 장애인 고용증진 효과까지 기대할 수 있다. 또한, 장애인 직업적응훈련시설은 그동안 부족했던 프로그램의 전문성과 차별성을 보완할 수 있다. 기업은 장애인 직업적응훈련을 외부의 훈련시설과 연계함으로써, 관련 비용을 줄일 수 있는 장점이 있다.

이 연구는 기업의 경쟁력과 지역 발전 및 번영이 상호의존적이라는 인식을 강조하고 있다. 기업과 지역 사회가 사회적 문제에 관심을 갖고, 상호 협력하여 문제를 해결하고자 한다면, 기업과 지역 사회 모두 공유가치창출(CSV)까지 가능할 것으로 기대한다.

참고문헌

- [1] 심진예, "기업의 사회적 책임(CSR) 확산에 따른 장애인고용 활성화 방안." 연구개발 -21 (2007): 1-106.
- [2] 김성규.(2014), "기업의 글로벌 CSR 현황과 공유가치창출(CSV)", 국제개발협력,2014(1),11-30.
- [3] 유은주, 이정주.(2019) "장애인고용을 통한 공유가치창출(CSV), 그 가능성은?", 한국사회복지행정학회 학술대회 자료집,(0),311-312.
- [4] 박홍수, "사회적 책임이 아닌 공동의 가치를 추구한다. Don't be Evil", 『대홍 커뮤니케이션즈』, 2013년 1~2월 호.
- [5] 한국장애인고용공단 공식 블로그, "장애인 고용에 힘쓰는 착한 기업, 스타벅스"
- [6] 스타벅스 공식 홈페이지, "매장안내-커뮤니티 스토어"
- [7] 한국장애인시설협회 공식 홈페이지, "시설소개-장애인직업재활시설"
- [8] 충청북도 도청, 충북 13곳 장애인 고용률 미달, chungbuk.go.kr
- [9] 신세계 그룹 뉴스룸, 스타벅스, "차별 없는 채용 앞장서며 3회 연속 장애인고용 우수사업주로 선정"
- [10] 연합뉴스, "스타벅스, 휠체어 이용 고객 배려 매장 개점"
- [11] 신세계 그룹 뉴스룸, "스타벅스 서울대치과병원점 커뮤니티 스토어 3호점 됐다."