

# 장애인 활동보조인의 구인·구직을 위한 비대면 플랫폼에 관한 연구

강 승 애\*

## 요 약

본 연구는 장애인 활동보조인 구인·구직에 관련된 인력 및 채용정보를 각각 제공하고 이를 바탕으로 최적의 구인자와 구직자가 결정되어 주기적 서비스뿐만 아니라 일회성 서비스의 매칭이 원활하게 이루어질 수 있는 비대면 플랫폼을 제안하였다. 기존의 장애인 활동보조서비스 구인·구직 방식은 수요자가 활동서비스를 요청하면 제공기관 담당자가 기관소속 활동보조인을 배정하는 일방적 방향의 매칭방식으로 이루어지고 있어 구인·구직자의 선택권은 매우 취약하다고 할 수 있다. 장애인 활동보조인의 구인·구직 플랫폼은 사용자를 구분하여 장애인 또는 장애인가족(구인자)과 장애인 활동보조인(구직자) 인터페이스로 분리되어 로그인 가능하다. 각자의 조건에 맞는 구인과 구직을 검색하여 채팅기능을 통해 실시간 양방향 의사정합 방식의 매칭이 이루어지고, 활동보조서비스가 완료되면 구인·구직자는 각자의 입장에서 서비스 후기 및 평가를 작성할 수 있는데 이는 다음 구인·구직자의 매칭 결정에 중요한 요소로 작용할 수 있다. 실시간 양방향 의사정합 방식의 매칭 플랫폼은 단기 또는 일회성 활동보조가 필요할 때 서비스를 제공받기 어려운 사각지대를 최소화하는데도 도움이 될 것이다.

## A Study on Smart Job Matching Platform for Personal Assistant of the Disabled

Seungae Kang\*

### ABSTRACT

This study provided personnel and recruitment information related to job offer and job hunting, and proposed a non-face-to-face platform that can facilitate matching of one-time services as well as periodic services. The existing recruitment and job search method for personal assistant of the disabled is a one-way matching method in which a person in charge of the service providing centers assigns an activity assistant belonging to the institution when a consumer requests a personal assistant service, so the choice of job seekers is very weak. The job matching platform of the activity assistant for the disabled can be logged in separately by dividing users and separating them into the interface of the disabled or the disabled family members (job seekers) and activity assistants for the disabled (job seekers). Search for job offer and job seekers that meet their respective conditions, and real-time bidirectional decision-making through the chat function, and when the activity assistance service is completed, recruiters and job seekers can write service reviews and evaluations from their own point of view. The real-time interactive decision-making matching platform will also help minimize blind spots where it is difficult to provide services when short-term or one-time assistance is needed.

**Key words : Job matching, Non-face-to-face, Platform, API, Real-time bidirectional decision-making**

접수일(2021년 08월 31일), 게재확정일(2021년 09월 30일)

\* 남서울대학교/스포츠건강관리학과

## 1. 서 론

차세대 산업혁명으로 불리우는 4차 산업혁명과 함께 온라인 플랫폼의 역할이 확대되었고, 그러한 상황에서 COVID-19 팬데믹의 영향으로 비대면 문화가 형성되고 새로운 문화에 적응하게 되었다. 이러한 사회적 변화로 인하여 온라인 플랫폼의 사용도 기하급수적으로 증가하고 다양한 서비스 영역에서도 활용이 되고 있다.

플랫폼이란 단어는 본래 물리적 구조물 즉, 작업을 위한 공용화된 토대의 의미로 통용되었다. 이는 과거 플랫폼이라는 개념에서는 상품(서비스) 제공자와 수용인원의 한계 등 공간의 제약성이 강한 상황에서 ICT의 발전과 함께 플랫폼의 개념은 수많은 상품과 인원이 공간의 제약 없이 교류하며 새로운 가치를 창출하는 공간이라는 의미로 확장되었다고 볼 수 있다. 또한 다양한 인터넷서비스 및 콘텐츠가 생성·유통되는 장으로 API를 통한 서비스 연동 등을 통해 인터넷 플랫폼은 이용자 그리고 서비스 제공자 간 소통의 기반을 제공하는 장소라고 정의할 수 있다[1]. 또한 플랫폼 운영의 중심이 기존의 PC기반인 하드웨어에서 모바일시대를 맞이하며 소프트웨어로 이동하는 진화를 보이고 있다.

구인·구직 플랫폼은 구직자와 구인기업이 상호작용을 할 수 있는 공간으로 구직자가 본인의 이력 및 관련 자격증 등에 관한 개인정보를 올리고, 구인기업은 필요로 하는 인력과 직무에 관한 정보를 제공함으로써 구직관련 정보만을 제공하던 구직사이트의 역할을 한 단계 업그레이드시켜 구직자와 구인기업을 매치시켜주는 기능과 도구의 역할을 담당하면서 정보기술의 급속한 발전을 가져오게 되었다[2]. 이는 구직·구인과정의 성공가능성도 높여줄 수 있는 과정으로 구직자나 구인기업 모두에게 시간과 비용을 절감할 수 있는 기회를 제공하게 되었다[3].

2019년 인크로스(www.incross.com)는 ‘4월 미디어 데이터 클리핑’ 보고서를 통해 국내 구인·구직 플랫폼 이용 현황 조사 결과를 발표했는데, 추이 분석 결과 ‘사람인, 워크넷, 잡코리아, 인크루트,

알바몬 순으로 이용률이 높게 나타났다[4]. 보고서의 결과와 같이 최근 구인·구직 플랫폼이 많이 생겨나고 활용되고 있지만 장애인관련 사회서비스 분야의 경우, 구직자의 연령대가 높아 플랫폼 이용이 용이하지 못하거나 구인을 위해 실시간으로 공고 올려도 기존의 대면 방식 혹은 기본적인 단계에서만 온라인 플랫폼을 활용하고 있는 실정이다.

장애인 활동지원제도는 생활밀착형 서비스로 볼 수 있으며, 이용자들의 일상생활을 지원하기 때문에 그에 대한 만족도도 높고, 활동보조라고 하는 사회적 일자리도 창출하는 등 그 사회적 의미와 역할 면에서 의미 있는 제도가 되었다[5].

활동보조서비스란 모든 연령층의 장애인에게 제공되는 일상적인 생활과 건강유지 활동에 도움이 필요한 인간적(human)·기계적(mechanical)인 도움이다[6]. 즉, 지역사회에 거주하고 있는 많은 장애인들이 가정 밖에서 이루어지는 활동, 교육과 고용 등이 가능하도록 해주며, 장애인 스스로 본인이 속한 지역사회에서 독립적으로 살아갈 수 있도록 도와주는 역할을 활동보조서비스가 담당하고 있다고 볼 수 있다. 이러한 역할은 장애를 가진 개인에게 사회적 통합뿐만 아니라 개인의 자유를 실현시키는 주요한 요소인 것이다[7].

이러한 활동보조서비스는 양적인 성장을 위하여 지속적인 지침의 개정을 통해 지원 대상, 시간 및 예산 증가 등의 노력이 이루어졌다. 이와같이 안정적인 정착을 위한 노력이 지속되고 있지만, 서비스의 질을 확보하기 위해서는 서비스의 직접 수행 인력인 활동보조인의 안정적인 모집과 유지가 매우 중요한 요소이다[8].

2009년 연세대학교 사회복지연구소의 조사에 따르면, 우리나라 활동보조인에 대한 확보여부가 “원활하지 않다”라고 조사기관 172개 기관 중 88개소(51.2%)가 응답하였다. 우리나라뿐만 아니라 미국의 경우에도, 활동보조인 모집과 유지에 어려움을 겪고 있으며, 이직률도 연간 28%에 달한다[9][10].

최근의 실업과 인력수급의 불균형은 현재 우리나라가 당면하고 있는 사회문제라고 할 수 있으며, 특히 취약계층인 장애인 대상의 사회서비스와 관

런이 있는 장애인 활동보조인의 구인·구직의 경우에도 필요로 하는 곳에 적절한 인력이 공급되지 못하고 있으며, 또한 채용에 대한 정보가 부족한 것이 현재의 상황이라고 할 수 있다. 하지만 구인·구직의 과정에서 그에 따른 정보가 공유되고, 이러한 정보가 제대로 활용될 수 있다면 이는 장애인들을 위한 사회서비스가 필요로 하는 곳에 필요한 인력을 적시에 매치할 수 있을 것이다.

따라서, 본 논문에서는 장애인 활동보조인 구인·구직에 관련된 인력 및 채용정보를 각각 제공하고 이를 바탕으로 최적의 구인자와 구직자가 결정되어 주기적인 서비스의 매칭이 원활하게 이루어질 수 있는 비대면 플랫폼을 제안하고자 한다.

## 2. 플랫폼 시장 동향

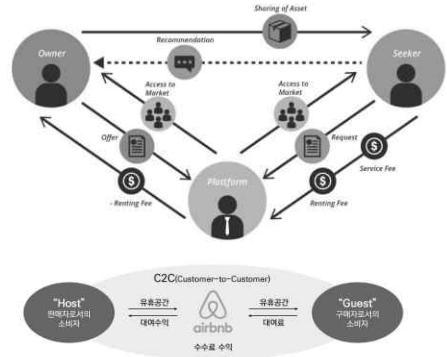
### 2.1 인터넷 플랫폼 비즈니스

4차 산업혁명과 더불어 스마트기기의 생활화는 인터넷 플랫폼 사업의 혁신적인 발전을 가져왔다. 또한 전 세계에 팬데믹을 몰고 온 COVID-19의 여파는 온라인 플랫폼과 비대면 문화의 확장을 가져왔다. 플랫폼 비즈니스 모델은 사업자가 재화를 직접 생산하는 방식이 아닌 사업자와 소비자(B2C: Business to Customer), 또는 소비자와 소비자(C2C: Customer to Customer) 두 그룹을 자사 플랫폼 내부에서 거래할 수 있는 환경을 조성하여 가치를 생성하고 이윤을 창출하는 비즈니스 모델이다.

기존의 전통 플랫폼 기업들은 웹·모바일 기반의 플랫폼 확장을 이루고 있으며, 해외기업으로는 구글, 애플, 아마존, 페이스북, 그리고 국내기업인 네이버, 카카오가 인터넷 비즈니스 플랫폼 전략을 통해 가입자 및 다양한 개발자들을 자사의 플랫폼에 참여하게 하여 거대한 이윤을 추구하며 시장을 장악하였다. 혁신적 플랫폼을 도입하여 ICT 시장 변화를 가져온 이들 공통 인터넷 플랫폼 사업자들은 COVID-19로 인한 비대면 시장을 확장을 계기로 비 ICT 분야까지도 확장하고 있다[1].

2008년 미국 샌프란시스코에서 시작된 에어비앤비(Airbnb)는 인터넷을 통해 숙소 이용자와 숙소 제공자 간의 거래환경을 조성하는 글로벌 최대 규모의 공유

플랫폼으로, 판매자로서의 소비자인 ‘호스트’와 구매자로서의 소비자인 ‘게스트’가 플랫폼이라는 공간을 통해 중개되어 숙박 공간을 공유하고, 거리에 따른 수익이 분배되는 대표적인 C2C 모델로 운영된다(그림 1).



(그림 1) 에어비앤비 플랫폼 비즈니스 모델 [11]

### 2.2 구인·구직 플랫폼

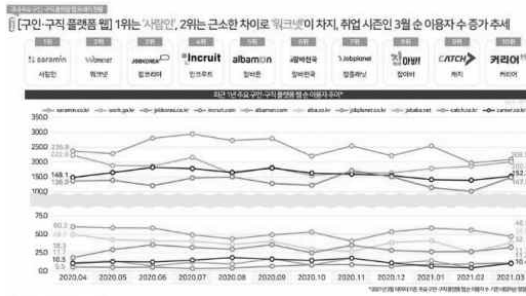
일반적인 고용계약은 오프라인 광고, 전화, 웹사이트, 어플리케이션 등 다양한 매체를 통해 이루어지고 있다[12]. 최근의 고용 추세를 살펴보면, 웹사이트나 어플리케이션을 통한 구인·구직이 증가하고 있으며, 특히 어플리케이션을 이용한 구인·구직의 증가는 빠르게 증가하고 있는 추세이다[4][12].

국내 구인·구직 모바일 플랫폼은 인터넷 아르바이트 전문 사이트인 ‘아르바이트 천국’을 시작으로 2011년 아이폰 어플리케이션인 ‘맞춤알바’, 2012년 안드로이드용 모바일 어플리케이션 ‘스마트 맞춤알바’가 출시되었다[13]. 이후 모바일 서비스를 추가한 ‘알바몬’은 정보 전달의 신속성과 사용의 편리함으로 스마트폰 사용자들의 접근성을 높이는 계기가 되었다. 정보의 신속성이 중요한 구인·구직 시장에서 원하는 맞춤 조건의 채용 정보의 빠른 확인, 그리고 바로 지원 가능 등과 같은 신속함과 편리함은 구인·구직자들에게 긍정적 반응을 얻었다[14].

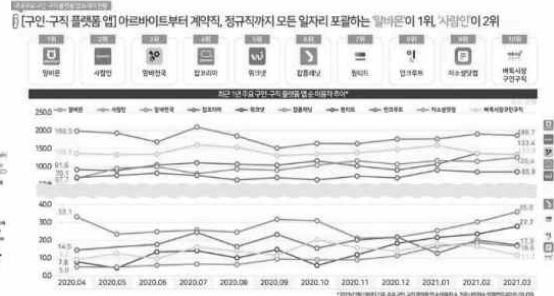
국내 구인·구직 플랫폼으로는 사람인, 워크넷, 잡코리아, 인크루트, 알바몬, 알바천국, Jobplant, 잡아바!, CATCH, 커리어, 잡플래닛, 원티드, 자소서닷컴, 버룩 시장 구인구직 등이 있으며, 2021년 구인·구직 플랫폼 트래픽 분석 결과 구인·구직 플랫폼 웹과 모바일 이용자 순위는 ‘사람인’과 ‘알바몬’이 각각 1위를 기록하

였다(그림 2). 최근 ‘모바일·지역기반·타겟 매칭’이라는 경쟁력을 가진 여러 스타트업들의 등장은 구인·구직

시장의 게임 체인저가 될 것으로 기대가 되고 있다.



(a) 구인·구직플랫폼 웹 순위



(b) 구인·구직플랫폼 앱 순위

(그림 2) 2021년 구인·구직 플랫폼 웹과 모바일 순위 [15]

### 3. 장애인 활동보조서비스 구인·구직 플랫폼 개발 전략

우리나라는 장애인 활동보조를 위한 사업의 일환으로 장애인 활동보조서비스를 지원하고 있다. 장애인 활동보조사업의 시행주체는 시군구 지자체로 전자바우처방식을 통해 서비스가 제공된다. 활동보조인은 인증받은 제공기관에 소속되어 활동보조서비스를 제공하고, 제공기관은 활동보조인에게 수요자매칭과 비용정산 및 지급, 주기적인 보수교육 등의 편의를 제공한다.

현재 제공기관이 제공하고 있는 장애인 수요자와의 매칭은 수요자가 제공기관에 요청을 하면 제공기관이 소속 활동보조인을 매칭해주는 방식이다. 주기적인 서비스의 매칭은 비교적 잘 이루어지고 있지만, 단기적인 서비스나 일회성 서비스의 경우 서비스 수요와 구직요구는 높지만 매칭의 어려움과 번거로움으로 인해 현실적으로는 어려운 실정이다. 이러한 점을 보완할 수 있는 장애인 활동보조인 구인·구직 플랫폼의 필요성이 대두되고 있다.

#### 3.1 활동보조 구인·구직 플랫폼의 구성

##### 3.1.1 구인자(장애인 또는 장애인가족) 인터페이스

구인자의 회원가입은 장애인이 직접 또는 가족구성원이 대리 가입할 수 있으며, SNS Login API를 연동하여 간편 회원가입 및 로그인 기능을 제공한다. 구

인자의 경우 카메라 API로 서비스 이용자의 장애인등록증을 촬영하여 인증한다. 구인자는 서비스를 받을 원하는 조건을 필터링하여 구직자에게 채팅을 남길 수 있으며, 또한 구인글을 올려 구직자의 선택을 기다릴 수도 있다. 구인자는 구인글에 응답한 구직자의 프로필을 열람할 수 있으며, 채팅하기 기능을 통해 활동보조인과 직접 채팅하고 활동보조서비스를 선택할 수 있다. 활동보조서비스를 받은 이후에는 후기와 평점을 남길 수 있고, 이는 다른 구인자들이 열람할 수 있다.

##### 3.1.2 구직자(활동보조인) 인터페이스

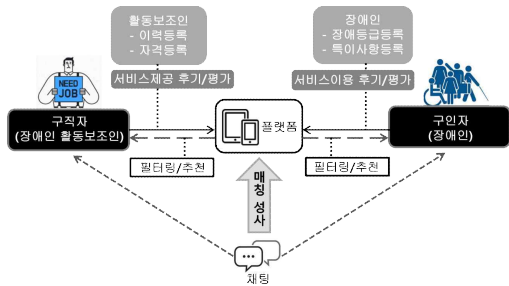
활동보조인의 회원가입은 소속 제공기관에 해당된 활동보조인만 가능하며, Mail API를 통한 본인인증과 카메라 API로 자격증 및 인증관련 서류를 촬영하여 자격을 인증한다. 근무를 희망하는 조건을 주기적/단기/일회성으로 구분하여 중복 지원이 가능하다. 서비스 종료 후에는 서비스 목록과 평가의 글을 확인할 수 있으며, 서비스 대상자에 대한 후기를 작성할 수도 있다.

### 3.2 장애인 활동보조 구인·구직자의 니즈 충족을 위한 플랫폼

#### 3.2.1 효율적인 매칭을 위한 구조

기존의 구직자가 구인자를 선택하여 연락하는 기존의 방식과는 다르게 구인자와 구직자 모두 자신의 조건에 충족하는 상대를 상호 선택 가능하여 개별적으로 연락이 가능한 실시간 양방향 의사정합 방식은 기존의 제공기관의 문제점들을 해결할 수 있을 것이다. 장애인

활동서비스 구인자(장애인 또는 장애인 가족)는 구직자에 대한 자격정보나 다른 이용자들의 후기 및 평가를 통해 결정에 도움을 받을 수 있으며, 구직자(장애인 활동보조인) 또한 서비스제공 후 구인자 서비스에 대한 후기 및 평가가 가능해 일방적인 선택이 아닌 양방향 의사정합의 매칭이 가능하다(그림 3). 이는 기존의 일방적 방향의 구인·구직 방식에 비해 합리적이며 빠른 매칭이 이루어질 수 있게 도움을 줄 것이다.



(그림 3) 장애인 활동보조 구인·구직 플랫폼

### 3.2.2 급구 및 일회성 수요에 대한 매칭

장애인 활동보조서비스에서 급구 및 일회성 서비스에 대한 수요와 공급은 니즈는 다수 존재한다. 활동서비스 수요자인 장애인의 경우, 정기적인 활동서비스를 제공받고 있지만 일회성으로 주말이나 평일에 짧은 시간 활동서비스를 필요로 하는 경우가 있다. 또한 서비스 공급자인 활동보조인 중에는 장기간 고정된 스케줄로 일하는 것이 불가능하여 원하는 시간에만 짧게 일 하고자 하는 경우, 또는 고정된 활동서비스 외 잔여 서비스 가능시간이 남아있는 경우도 다수 존재한다. 그러나 기존의 오프라인 매칭시스템에서는 일회성 서비스의 수요와 공급의 매칭을 위해 들여야 하는 시간과 노력이 비용대비 비효율적이라는 이유로 성사되기 쉽지 않은 환경이다. 이러한 사각지대에 놓인 구인자(장애인 또는 장애인가족)와 구직자(장애인 활동보조인)의 니즈가 매칭되는 공간이 존재한다면 이런 문제를 해결할 수 있을 것이다. 플랫폼을 통해 구인·구직자 정보, 이용가능 시간, 구인·구직자 평가 등의 요소를 고려하여 상호 선택가능할 수 있다면 기존보다 효율적인 고용활동이 가능해 질 수 있을 것이다.

## 4. 결 론

본 연구는 장애인 활동보조인 구인·구직에 관련된 인력 및 채용정보를 각각 제공하고 이를 바탕으로 최적의 구인자와 구직자가 결정되어 주기적 서비스뿐만 아니라 일회성 서비스의 매칭이 원활하게 이루어질 수 있는 비대면 플랫폼을 제안하였다. 플랫폼의 구성은 사용자를 구분하여 장애인 또는 장애인가족(이하 구인자)과 장애인 활동보조인(이하 구직자) 인터페이스로 분리되어 로그인 가능하다. 각자의 조건에 맞는 구인과 구직을 검색하여 채팅기능을 통해 실시간 양방향 의사정합 방식의 매칭이 이루어진다. 활동보조서비스가 완료되면 구인·구직자는 각자의 입장에서 서비스 후기 및 평가를 작성할 수 있고, 이는 다음 구인·구직자의 매칭 결정에 중요한 요소로 작용할 수 있다. 제공기관은 서비스 사용시간 문제 발생 시 직접 개입하여 조정하는 역할을 하고, 구인·구직자의 서비스관련 후기와 평가를 지속적으로 모니터링을 하면서 구직자 보수교육에 반영하고 향후 개선을 위한 데이터를 확보한다. 실시간 양방향 의사정합 방식의 매칭 플랫폼은 장애인 활동보조인 구인·구직 시스템에서 사각지대로 여겨지는 단기 또는 일회성 활동보조서비스의 매칭에도 긍정적인 효과를 가져올 것이다.

## 참고문헌

- [1] 송동현, 유재필, “인터넷 플랫폼 비즈니스 동향분석 및 정책 적 제언”, Internet & Security Focus, pp. 1-21, May 2014.
- [2] Brenčić, V., “Search online: Evidence from acquisition of information on online job boards and resume banks. Journal of Economic Psychology”, Vol. 42, pp. 112-125, 2014.
- [3] 이문기, 이재덕, 박성택, “개인화된 구직정보서비스 제공에 관한 사례연구: 월드잡플러스의 스플링크 활용을 중심으로”, 한국융합학회논문지, 제9권, 제2호, pp. 241-250, 2018.
- [4] 인크로스, 2019 미디어 데이터 클리핑-구인-구직 플랫폼, 2019.
- [5] 전지혜, “한국의 장애인활동지원제도 개선방안 연구-미국 장애인 활동보조제도(PAS)와 장애인케어제도(PCA) 분석을 중심으로”, 제52권, pp. 255-278, 2015.
- [6] Doty, P., Kasper, J. & Litvak, S., “Consumer-directed model of personal care: Lessons from medicaid”, The Milbank Quarterly, Vol. 74(3), pp. 377-409, 2014.
- [7] Matsuda, S. J., Clark, M. J., Schopp, L. H., Mokelke, E. K. & Hagglund, K. J., “Barriers and satisfaction associated with personal assistant services: result of consumer and personal assistant focus groups”, OTJR Occup Participation Health, Vol. 25(2), pp. 66-84, 2005.
- [8] 이익섭, 김성연, 이병화, “장애인활동보조인의 이직의도 영향 요인 연구”, 장애와 고용, 제20권, 제1호, pp. 289-312, 2010.
- [9] Bartoldus, E., Gillery, B. & Sturges, P., “Job-related stress and coping among home care workers with elderly people”, Health and Social Work, Vol. 14, pp. 204-210, 1989.
- [10] Paraprofessional Healthcare Institute, “A resource for paraprofessional staffing issues and quality improvement in long-term care, 2000.
- [11] 최수민, 오승희, “공유 플랫폼 개방형 혁신 혹은 시장의 한 계?-에어비앤비 사례를 중심으로”, 과학기술정책, 제228호, pp. 54-59, 2017.
- [12] 서영민, 이동규, 이병규, 전주영, 나정은, “각 경제의 활성화를 위한 구직자 중심의 구인구직 플랫폼 설계 및 구현”, 추계학술발표 논문집, 제27권, 제2호, pp. 131-134, 2020.
- [13] Cho, H. A., “Albachunkuk, Personalized part-time app launch”, Ditoday, 2011, [https://www.ditoday.com/ar-](https://www.ditoday.com/articles/articles_view.html?ido=13382)

articles/articles\_view.html?ido=13382.

- [14] Lee, S. W., “What is the part-time site selected by the work-seeker? 'Albamon' is a strength of rapid customization”, 2012 <http://branddiscover.co.kr/news/view.php?no=1049>.
- [15] 인크로스, 2021 미디어 데이터 클리핑-구인-구직 플랫폼, 2021.

---

## [ 저 자 소 개 ]

---



강 승 애 (Seungae Kang)

1995년 2월 이화여자대학교 학사  
 1997년 8월 이화여자대학교 석사  
 2006년 8월 이화여자대학교 박사  
 2006년 9월 ~ 현재 남서울대학교  
 스포츠건강관리학과교수

email : sahome@nsu.ac.kr