

2025. 12. 31.

호주 국가장애보험제도 현황과 국내 개인예산제의 과제

호주 국가장애보험제도 현황과 국내 개인예산제의 과제

연수 개요

연수 개요

주 제 호주 국가장애보험제도(NDIS) 실행 10년간의 경험과 개혁 내용 검토를 통한 국내 장애인 개인예산제 실행 고도화 방안 모색

연수목적

- 이용자 중심 장애인 정책 패러다임 전환을 위한 해외 선진사례 조사
- 호주 NDIS의 제도 설계·운영·전달체계에 대한 체계적 벤치마킹
- 개인예산제 전 과정 분석을 통한 국내 적용 가능성 및 개선방안 도출

연수국가 호주

기 간 2025. 7. 11.(금) ~ 7. 18.(금) [총 6박 8일]

주 최 한국장애인재단

주 관 사단법인 한국장애인연맹(한국DPI)

연수인원

구분	성명	소속 및 직위
학계전문가	이승기	성신여자대학교 사회복지학과 교수
현장전문가	송주혜	서울시립뇌성마비복지관 관장
장애인단체	김영옥	사)한국장애인연맹(DPI) 사무처장
	김은정	사)한국장애인연맹(DPI) 국제협력팀장
	이수민	사)한국교통장애인협회 사무처장
한국장애인재단	문영임	한국장애인재단 장애통합연구본부장
	노승완	한국장애인재단 지원사업본부장
	장진영	한국장애인재단 장애통합본부 연구원
	이경은	한국장애인재단 모금마케팅본부 매니저

연수 일정

Training schedule

06.25. ^수

사전 스터디(1차)

연수 일정 및 방문 기관 안내
방문 기관 사전 자료조사 내용 공유



07.17. ^목

간담회 ⑤

NDS(National Disability Service) 간담회

NDIS 서비스 제공기관 현황 및 당면 과제
관련 논의

간담회 ⑥

QAI(Queensland Advocacy Inclusion) 간담회

NDIS 참여자 권익옹호 관련 지원 현황 및
질의응답



12.12. ^금

정책 토론회

- 호주 국가장애보험제도(NDIS) 현황과 국내
개인예산제 과제를 주제로 정책토론회 진행



07.09. ^수

사전 스터디(2차)

방문 기관 간담회 자료 준비
사전 질문사항 논의



07.14. ^월

간담회 ①

**시드니 국가장애보험청(NDIA) 관계자
간담회**

NDIS 사업 체계 및 시행 10년간의 경험·개혁
내용 공유

07.16. ^수

간담회 ③

LWB(Life Without Barrier) 간담회

LWB 관계자 간담회 및 서비스 제공기관
(그룹홈) 방문

간담회 ④

**호주 국가장애보험제도 독립자문위원회
상임위원(Rosemary Kayess) 간담회**

07.15. ^화

간담회 ②

**PWDA(People with Disability
Australia) 정책세미나**

호주) NDIS 10년 성과 및 쟁점사항 논의
한국) 국내 장애인 개인예산제도 도입 현황 소개



- 01** National Disability Insurance Agency와의 정책 교류 및 NDIS 주요 운영 체계와 개혁 과정 1
-
- 김은정 팀장 / 사단법인 한국장애인연맹
- 02** NDS(National Disability Services)와 호주 국가장애보험제도 개혁의 필요성 19
-
- 장진영 연구원 / 한국장애인재단
- 03** PWDA(People with Disability Australia)와 호주 국가장애보험 개혁의 필요성 47
-
- 이경은 매니저 / 한국장애인재단
- 04** LWB(Life Without Barriers) 기관 소개 및 시사점 71
-
- 송주혜 관장 / 서울시립뇌성마비복지관
- 05** NDIS 참여자 권익 옹호를 위한 QAI(Queensland Advocacy Inclusion)의 전략과 적용 방안 83
-
- 김은정 팀장 / 사단법인 한국장애인연맹

1. National Disability Insurance Agency와의 정책 교류 및 NDIS 주요 운영 체계와 개혁 과정

김은정 팀장((사)한국장애인연맹)

1. NDIA(National Disability Insurance Agency)의 이해

1) 연수 배경 및 NDIA 기관의 이해

(1) 연수 배경

한국장애인연맹은 보건복지부가 추진 중인 개인지원예산제(개인예산제) 도입 논의가 본격화되는 흐름 속에서, 실제 운영 경험이 축적된 해외 제도를 비교·검토할 필요성을 느꼈다. 특히 호주의 국가장애보험제도는 장애인의 선택과 통제를 강화하고, 개별적·맞춤형 지원을 체계적으로 설계한 대표적인 권리 기반 지원체계다. 한국형 개인 예산제 설계 과정에서 NDIS의 운영 구조, 심사·판정 프로세스, 예산 배분 방식, 시장 형성 및 품질관리 메커니즘 등을 깊이 있게 이해하는 것은 매우 중요한 과제였다. 이에 한국장애인연맹은 NDIS 정책의 중심 역할을 수행하는 NDIA(국가장애보험청)를 직접 방문해, 제도 운영 구조와 정책 결정 과정, 데이터 기반 의사결정 방식 등을 확인하고, 한국의 장애인 정책 개선에 활용할 수 있는 실질적인 시사점을 도출하고자 이번 연수를 기획했다.

(2) NDIA의 기관의 이해

① 설립 목적

NDIA(National Disability Insurance Agency)는 2013년 호주 연방정부가 장애인 지원체계의 구조적 한계를 개선하고, 장애인의 선택과 통제를 중심으로 한 새로운 권리 기반 지원체계를 구축하기 위해 설립되었다. 기존의 복잡하고 일관성 없는 주·준주별 장애인 서비스 체계를 통합하고, 전국적으로 표준화된 지원 기준을 마련하는 것이 핵심 목표였다.

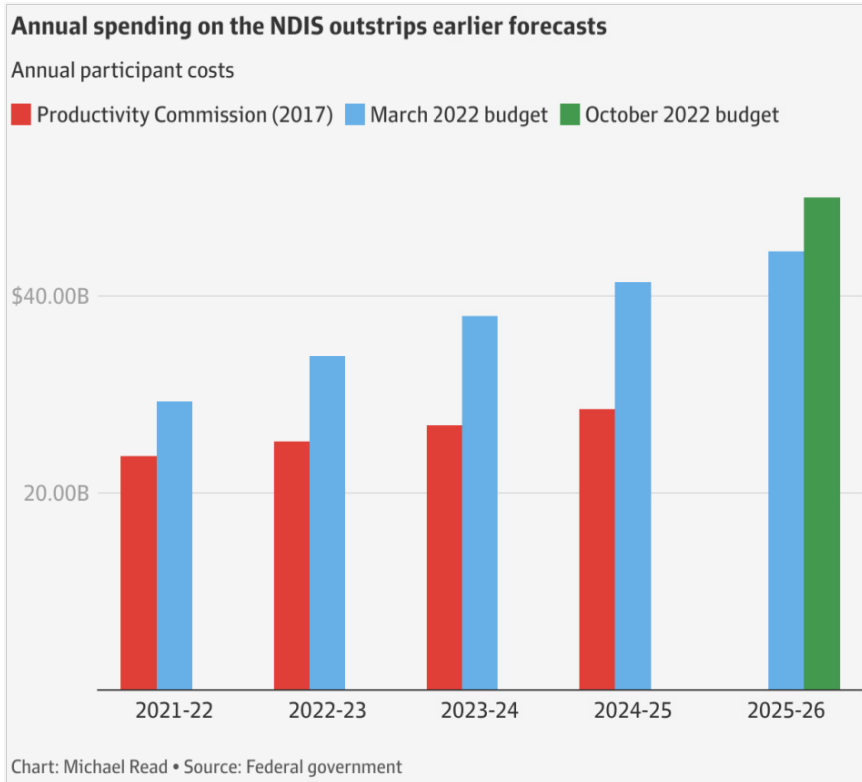
NDIA는 NDIS(국가장애보험제도)를 설계하고 운영하는 전담 기관으로서, 장애인이 자신의 삶에 필요한 지원을 스스로 선택하고 조정할 수 있도록 지원하고, 장기적이고 지속 가능한 방식의 개별 지원 예산체계를 마련하는 역할을 수행하기 위해 설립되었다. 또한 제도의 투명성, 책임성, 효율성을 강화하고, 서비스 품질과 접근성을 높여 장애인이 지역사회에서 자립적이고 포용적인 삶을 누릴 수 있도록 하는 것이 NDIA 설립의 근본적인 목적이다.

② 주요 기능과 가치

국가장애보험제도는 호주 정부가 복잡하고 일관성 없는 기존의 장애인 복지체계를 개선하기 위해 2013년부터 시범사업을 시작했으며, 각 주·준주별 단계적 도입을 거쳐 2020년 전국 시행이 완료되었다. 제도의 핵심 목표는 기존의 복지 중심 서비스에서 벗어나 장애인의 자립과 사회·경제적 참여를 강화하는 포용적 사회경제 모델로 전환하는 것이다.

재원은 연방 정부와 주·준주 정부가 공동으로 부담하며, 호주 특성상 원격 지역 지원의 격차가 존재해 이를 기술 발전과 접근성 개선 정책을 통해 지속적으로 보완하고 있다.

현재 호주에서는 약 430만 명의 장애인의 있으며 이 중 71만 7천명이 NDIS에 참여하고 있다. 특히 약 40만 명은 NDIS를 통해 생애 처음으로 공식적 지원을 받는 참가자들이다. 이는 제도의 포용성과 접근성 확대를 보여주는 중요한 지표이다. 2025~2026년에 NDIS에 대한 연간 지출은 애초 예측을 넘어섰다.



[그림 1-1] 2021-2026년 호주 국가장애보험제도(NDIS) 예산 지출표

출처 : Australia Federal Government Data (호주 연방정부)

③ 자격 요건

국가장애보험제도 참여를 위해서는 단순히 장애 유무가 아니라, 영구적 장애로 인한 기능 제한이 존재하고 일상생활 및 사회 참여를 위해 지원이 필요한지를 기준으로 한다. 제도는 두 가지 유형의 지원을 제공한다.

- 장기 지원 (Long-term Support)
 - 지속적이고 일상적 지원이 필요한 경우 제공되는 핵심 서비스
- 조기 개입 (Early Intervention)
 - 짧은 기간 동안 집중적으로 필요한 지원을 제공해서, 아이 또는 성인의 기능을 빨리 향상하거나 악화하는 것을 막는 것을 목표로 한다. 특히

아동의 경우에는 공식적인 장애 진단이 없더라도 발달 속도가 느리거나 걱정되는 부분이 있다면 먼저 지원을 받을 수 있는 경로가 있다. 또한 조기 개입 지원은 지역사회 기반의 서비스 제공기관(Community partners)이 가족과 함께 상의하며, 가족 중심(family centered)으로 필요한 서비스를 제공한다는 특징이 있다.

(3) 신청 및 계획 과정

참여자는 국가장애보험제도 포털 및 담당자를 통해 지원 자격 심사(access)를 신청할 수 있다. 승인이 이루어지면 개인의 목표, 기능적 필요, 환경등을 바탕으로 플래너와 함께 개별계획을 수립한다. 계획은 참여자가 원하는 삶과 목표를 실현하기 위한 공식 문서이며, 해당 목표를 달성하기 위해 어떤 지원을 선택하고 예산을 어떻게 활용할지에 대한 서부 합의를 포함한다.

NDIA는 단순히 예산을 제공하는 것을 넘어,

- ① 효과적인 계획 수립과 실행하는 방법
- ② 올바른 서비스 제공자 선택

품질 관리 및 권익 보호 등을 지원하며, 참가자가 계획을 실행할 수 있는 방식으로 활용하도록 돕는다.

(4) 계획 변경 및 재평가

장애 및 생활환경은 시간이 흐르면서 변화할 수 있으므로 NDIA는 다음과 같은 절차를 운영한다.

- ① 참여자 요청에 의한 계획 재평가
- ② NDIA의 정기적·주기적 계획 검토

예를 들어 입학, 졸업, 취업, 독립 등 삶의 전환점에서 지원 범위와 정도에 따라 달라질 수 있어, 참여자와 NDIA가 상호 점검하는 구조를 마련하고 있다.

(5) 개혁 과정에서 드러난 구조적 변화

국가장애보험제도가 도입되기 전, 약 40만명의 장애인의 어떤 지원도 받지 못한 상태였다. 제도가 도입되면서 처음으로 직접 지원을 받고, 지원금으로 서비스를 선택 및 구매하는 방식이 가능해졌다. 이는 호주 장애계 전반의 패러다임 변화를 촉발했다. 국가장애보험제도 개혁 과정에서는 다음과 같은 요소가 강조되었다.

(6) 계획 수립의 중요성

플래너는 당사자의 목표와 기능적 필요를 바탕으로 계획을 수립하고 제도 이해와 탐색을 돕는다. NDIA는 특히 참여자가 예산을 올바르게 사용하는 방법, 품질 좋은 제공자 선택, 안전과 권익 보호를 중점에 두고 있다.

(7) 제공자 및 시장 접근

국가장애보험제도는 제공자 등록 및 감독을 위해 품질 및 안전위원회를 운영하며, 지역사회의 자원 접근도 안내한다. 또한 일부 서비스는 국가장애보험제도 예산 외에도 지역사회 지원과 연계해 지원한다.

(8) 참여자 경험 기반의 개혁

국가장애보험청은 개혁 과정에서 실제 사용자 의견 반영을 위해 다음과 같은 소통 체계를 운영함.

- ① 격주 뉴스레터
- ② 프로젝트 자문 그룹
- ③ 주제별 포커스 그룹
- ④ 디지털 접근성 개선 패널

특히 시각장애 참여자의 화면 읽기 기능 개선 등 실제 사용 경험 기반 개선이 이루어지고 있다.

(9) 조기 개입 및 가족 중심 접근법

국가장애보험제도는 건강보험의 예방 모델과 유사한 원칙으로 조기 개입을 운영한다. 가족 중심 접근은 다음을 목표로 한다.

- ① 장애아동·가족의 정보 접근성 제고
- ② 부모·보호자의 역량 및 대응 능력 강화
- ③ 아동의 활동 참여 능력 향상
- ④ 지역사회 통합 촉진

* 2023년에는 아동 Taskforce가 설립되어 조기 개입의 질과 접근성을 강화

(10) 장애 지원체계의 보험적 운영 구조와 재원 조달 방식

보험적 운영 구조는 장애로 인해 발생하는 비용을 개인이 혼자 감당하지 않도록, 여러 사람이 함께 나누어 부담하는 구조와, 지금은 내가 다른 사람을 돕더라도 나중에 필요할 때는 사회가 나를 지원해 주는 서로 돕는 방식을 바탕으로 운영된다. 이러한 원칙에 따라 각 개인의 상황과 필요에 맞춰 지원 수준을 달리하는 맞춤형 지원이 이루어지며, 제도가 장기적으로 유지될 수 있도록 재정의 지속가능성을 중요하게 고려한다. 재원 구조는 국가의 일반 재정(세금)을 중심으로 마련되며, 일부 국가는 별도의 기여금이나 보험료 성격의 부담금을 통해 제도를 보완하고, 기존에 지방정부가 담당하던 예산이 국가체제로 편입되기도 한다. 또한 기본적인 장애 지원에서는 개인에게 별도의 본인 부담을 요구하지 않으며, 서비스 제공기관은 국가 재정으로부터 비용을 수령하는 방식으로 운영되어, 참여자는 직접 비용을 지급하지 않고도 필요한 지원을 받을 수 있는 구조를 갖추고 있다.

(11) 기대 관리와 제도 한계 설명

- ① 참여자와 플래너 간 기대치 차이로 갈등이 발생할 수 있어 NDIA는 공감, 경청, 명확한 설명을 핵심 원칙으로 한다.
- ② 2023년 개정법으로 국가장애보험제도 지원 항목과 불가 항목이 명확하게 규정되었고 이를 기반으로 투명성을 강화하고 있다.

(12) 플래너 역량 강화 및 교육 체계

NDIA는 16주 교육 프로그램을 운영하며, 특히 다음과 같은 능력을 중요하게 본다.

- ① 공감, 경청, 의사소통
- ② 관계 형성 및 신뢰 구축
- ③ 문제 해결 능력

기존의 서류, 인터뷰 방식에서 벗어나 상황 기반 시연 평가 등 현실적 역량 중심의 채용 방식으로 개혁을 추진 중이다.

(13) 장애인당사자 단체와 협력 체계

NDIA는 매월 장애인당사자 단체, 제공자 단체와 함께 정기 회의를 열어 개혁 이슈를 공유하고 즉각 피드백을 반영한다. 또한 성평등 전략, CALD 전략, LGBTQ+ 전략 등 다양성 및 포용 전략도 병행 운영하고 있다.

2. 국가장애보험제도(NDIS) 개혁 동향 및 2024 개정법

1) 주요 내용

(1) 개혁 배경

국가장애보험제도는 2013년 도입 이후 약 10년간 참여자가 급격히 확대되면서 예산 규모도 빠르게 증가하였다. 현재 약 71만 명이 제도에 참여하고 있으며, 이 중 약 40만 명은 이전에는 어떠한 지원도 받지 못했던 신규 지원 대상자이다. 참여 인구 증가, 지역별 서비스 격차, 공급자의 질·가격 불균형, 계획과 예산의 일관성 부족 등의 문제는 제도의 지속가능성을 위협하는 요소로 지적되었다. 이에 호주 정부는 2023년부터 대규모 국가장애보험제도(NDIS) Review를 실시했고, 그 결과를 기반으로 2024년 국가장애보험제도(NDIS) 개정법을 발표했다. 개혁의 주요 목적은 아래와 같다.

- ① 제도의 지속가능성 확보
- ② 계획·평가 시스템의 일관성 강화
- ③ 실제 참여자 중심 경험 개선
- ④ 조기 개입과 예방적 지원 강화
- ⑤ 디지털 접근성 및 정보 기반 의사결정 확대

(2) 2024년 개정법 주요 변화

2024년 개정법은 국가장애보험제도 운영 구조에 근본적인 변화를 도입하는 법적 기반이다. 핵심 변화는 다음과 같다.

① Section 10 (지원 가능/불가능 항목 명시) 도입

Section 10은 국가장애보험제도가 지원할 수 있는 항목과 지원할 수 없는 항목을 법률상 명확히 구분함으로써 계획 승인 과정의 일관성을 높이는 중요한 기준이다.

- 지원 가능 항목 : 기능적 필요에 직접 연관, 목표 달성에 기여, 사회·경제적 참여 촉진
- 지원 불가 항목 : 의료적 치료는 보건 시스템 책임, 가족 일반 양육비, 유희/사치 활동 등

과거에는 플레너 간 지역 간 승인 기준의 편차가 컸기 때문에 참여자 불만이 많았는데, Section 10은 이를 크게 줄이는 “전국 표준 기준” 역할을 한다.

② 평가 체계(Assessment) 개선

〈표 1-1〉 NDIS 평가 체계의 기존 문제와 개선 방향

기존 문제	개선 방향
의사와 전문가 보고서가 과도하게 방대	기능 중심 일원화
국가장애보험제도가 지원할 수 있는 범위보다 방대한 범위 포함	의료적 치료는 보건 시스템으로 연결
플래너가 정확히 무엇을 승인해야 하는지 판단하기 어려움	조기 개입의 범위와 지속 기간 명확
참여자는 보고서 비용 부담이 있음	불필요한 문서 요구 감소
	전문가 보고서의 표준화된 양식 도입

출처 : NDIA 실무진 회의 브리핑(2025) 및 2024 개정법 설명 자료

③ 계획 구조 (Planning) 전면 개편

〈표 1-2〉 NDIS계획 구조의 기존 문제와 개편 방향 비교

기존 계획의 문제점	개편 방향
플래너 재량에 따른 예산 배치	기준 단가 기반 지원
지역별 승인 예산 차이	기능, 환경, 목표 자동산출
계획 문서가 과도하게 복잡	계획 구성 요소 단순화
실행하기 어려운 목표 설정	참여자 정보 제공 강화
가이드라인 불명확	예산 항목 가이드 명확
	플래너 역할 재정의: 조정, 지원 중심 전환

출처 : NDIA 개혁 브리핑 및 현지 실무 미팅 자료(2025) 정리

④ 조기 개입 경로 재설계

호주 정부는 조기 개입을 국가장애보험제도(NDIS) 지속 가능성의 핵심전략을 보고 있다.

〈표 1-3〉 NDIS 조기 개입(Early Intervention) 경로 재설계 방향

개선 방향
진단 없이도 조기 가능하도록 지속 개선
조기 개입 기간을 기존 3~6개월 외에도 최대 12개월까지 유연하게 확장
아동 테스크포스 (2023년 설립으로 가정 중심, 예방 중심 모델 강화)
지역사회 서비스와의 연계 강화
조기 개입 서비스의 입상 근거(evidence-based practice) 명확

출처: NDIA 정책 설명 및 NDIS 개혁 자료 요약

(3) 디지털 접근성 및 정보 시스템 개혁

NDIA는 디지털 접근성을 제도 개혁해서 핵심 축으로 보고 있다.

〈표 1-4〉 NDIS 디지털 접근성 및 정보 시스템 개혁 요소

개혁 요소
국가장애보험제도(NDIS) 앱 재설계
온라인 포털 접근성 강화
시각장애인의 화면 읽기 기능 개선
참여자 사용자 그룹(participant pane) 운영
실제 사용자 경험을 기반으로 기능 업데이트
정보 제공 방식의 단순화 및 다국어 지원 확대

출처: NDIA 디지털 접근성 개혁 브리핑 및 현지 면담 자료(2025)

Senior Planner가 강조했다 “참여자들의 실제 사용 경험이 개혁의 기준”이 되고 있으며 디지털 접근성은 특히 CALD, 시각 장애, 지적장애 참여자에게 가장 중요한 영역이다.

(4) 다양한 참여자 그룹 전략

① CALD 전략 (Culturally and Linguistically Diverse)

- 문화 및 언어 장벽 해소
- 통역 지원 강화

- 지역 커뮤니티 단체와의 연계
- 이민자, 난민 커뮤니티 접근성 확대

② Gender Equity 전략

- 공식 돌봄 제공자 대부분이 여성이라는 구조적 문제 반영
- 정책 참여 과정에 여성 목소리 반영
- 돌봄 부담 감소를 위한 구조 개선 논의

③ LGBTQ 전략

- LGBTQ 커뮤니티와 공동 개발
- 안전하고 차별 없는 서비스 환경 조성
- 내부 직원 교육 및 정책 반영

국가장애보험제도는 단순히 장애 지원 프로그램이 아니라 다양한 정체성을 가진 참여자들의 “접근권”을 통합적으로 고려하는 방향으로 진화하고 있다.

(5) 시장(Provider Market)과 품질 및 안전 강화

국가장애보험제도는 세계 최대 규모의 장애인 지원 시장을 형성하고 있으며, 이 때문에 공급자 품질 관리와 시장 안전성 확보가 가장 중요한 개혁 영역 중 하나다.

* 개선 방향

- 국가장애보험제도 품질 및 안전위원회의 권한 강화
- 공급자 등록 절차 강화
- 제공자 교육 확대
- 농어촌, 원격 지역 서비스 부족 문제 해결 전략
- 제공자 준수 모니터링 강화

- 안전, 보호 관련 트레이닝 확대

국가장애보험제도가 모든 서비스를 직접 제공하지 않고 시장 기반 모델을 운영하고 있기 때문에 공급자 품질 관리가 곧 제도 성패를 결정한다는 것이다.

(6) 참여자·이해 관계자 소통 구조 개편

NDIA는 개혁을 진행하면서 “참여자와 실제 소통방식”을 제도 개선의 핵심으로 두고 있다.

* 소통방식 :

- ① 격주 뉴스레터(프로젝트 업데이트 + 개혁 소식)
- ② 참여자 자문 그룹
- ③ 특정 주제 포커스 그룹
- ④ 설문조사
- ⑤ 디지털 접근성 패널 운영
- ⑥ 장애인당사자 단체와의 정례 회의

NDIS Senior Planner : “국가장애보험제도는 행정 기관이 아니라, 참여자의 삶을 변화시켜야 하는 기관이며, 변화가 실제로 도움이 되는 방식으로 이루어지는지 확인하는 것 자체가 개혁이다”

(7) 개혁의 핵심 가치와 원칙

NDIA는 개혁의 모든 방향을 다음 세 가지 원칙으로 설명했다.

- ① 참여자의 중심(Person-Centered)
- ② 일관성과 공정성(Consistency & Fairness)
- ③ 지속가능성 (Sustainability)

3. NDIA 실무 주요 내용

1) Senior Planner 브리핑 주요 논점

NDIA의 Senior Planner는 국가장애보험제도 운영의 핵심 철학이 “참여자 중심(Participant-Centred Approach)”임을 강조하였다. 단순히 행정적 예산 배분이 아니라, 참여자가 자신이 원하는 삶을 실현할 수 있도록 계획(Plan)을 설계하는 과정이 제도의 핵심이라는 점을 반복적으로 언급하였다. 세 가지 원칙을 설명함

- (1) 개인화(Individualisation): 모든 계획은 동일한 틀보다 개인의 목표와 생활환경을 기준으로 수립된다.
- (2) 선택과 통제(Choice & Control): 참여자가 자신에게 맞는 제공자(Provider)를 자유롭게 선택할 수 있어야 한다.
- (3) 책임성(Accountability): 예산 사용의 투명성과 합리성을 확보하기 위해 지원 내역과 결과가 주기적으로 점검된다.

또한 Senior Planner는 플래너의 역할을 “의사결정의 조력자(Decision Support)로 정의하며 참여자와 플래너 간 신뢰 구축이 NDIS의 성공 여부를 좌우한다고 강조했다.

2) 계획 과정에서의 과제 및 해결 전략

플래너들이 현장에서 가장 많이 마주하는 어려움은 참여자 기대와 제도적 한계 간의 불일치이다. 예를 들어, 참여자가 특정 서비스를 요구하더라도 제도 규정상 허용되지 않거나 NDIS 지원 범위 밖일 수 있다. NDIA는 이러한 상황에서 다음과 같은 세 단계 접근법을 제시하였다.

- (1) 명확한 설명: 거절 사유를 투명하게 설명하고 제도의 지속가능성 원칙을 이해시키는 것
- (2) 대안 제시: 유사한 효과를 낼 수 있는 지역사회 서비스나 공공 프로그램 안내

(3) 공감적 대화: 참여자의 감정을 인정하고, 향후 재평가 시점을 함께 논의함으로써 신뢰를 유지

또한, NDIA는 플래너가 복잡한 사례를 다루는 경우 임상가 또는 다학제 전문가와 협업하도록 내부 지침을 두고 있다. 이를 통해 지원 결정의 객관성과 공정성을 높이고 있다.

3) 기대치 관리 사례

Senior Planner가 제시한 실제 사례 중 하나는 요가나 수치료를 요청한 참여자의 예였다. NDIS의 직접 지원 범위는 아니지만, 지역 수영장, 헬스장 이용을 연결할 수 있다고 설명하며 지원의 한계를 명확히 하면서도 대안을 제시하는 방식을 보여주었다.

이처럼 기대 관리는 참여자의 자율성을 존중하면서도 제도적 현실을 설명하는 균형감, 지원 거절 시에도 긍정적 관계를 유지하는 대화 능력이 중요하다는 점을 시사하였다. NDIA는 이를 위해 플래너 교육 과정에서 시나리오 기반 면접과 모의 대화를 필수 훈련으로 포함시키고 있었다.

4) 지역사회 자원 연계 접근

NDIA는 NDIS 외의 지역사회 서비스 접근을 촉진하기 위해 Community Partner Model를 운영 중이다. 지역 기반 비영리단체가 Local Area Coordinator로 지정되어, 참여자가 지역 내 지원을 탐색하도록 돕는다.

발달장애 아동의 경우, 초기 개입 파트너(Early Childhood Partner)가 가족 중심 서비스를 통해 3~12개월 단기 개입을 지원한다. 이 접근은 정부가 모든 지원을 직접 제공하기보다, 지역사회가 함께 장애인을 지원하는 생태계를 조성해야 한다는 NDIA의 핵심 철학을 반영한다.

5) 제공자 시장 및 품질·안전 시스템 설명

NDIA는 등록된 서비스 제공자의 품질과 안전을 관리하기 위해 NDIS 품질 및 안전 위원회(NDIS Quality and Safeguards Commission)와 협력한다. 이 위원회는 다음과 같은 기능을 수행한다.

- (1) 제공자 등록 및 갱신 심사
- (2) 참여자 학대·방임 신고 대응
- (3) 서비스 품질 가이드라인 및 교육 제공

NDIA는 또한 Provider Education Program을 운영하여 제공자에게 최신 규정, 윤리, 장애인 권리 중심 접근을 지속해서 교육하고 있다. 특히 2024년 개정된 NDIS Amendment Act를 통해 품질 관리 체계를 강화하고, 불공정 계약, 부당 과금, 개인정보 침해 등에 대한 제재를 명확히 하였다.

6) 참여자·가족·이해관계자와의 소통 구조

NDIA는 참여자 경험 개선을 위해 다층적 소통 구조를 구축하고 있다.

- (1) Participant Advisory Council : 장애인당사자 대표 및 가족이 참여하여 제도 개선 의견을 직접 NDIA에 제시
- (2) Focus Group & Surveys : 특정 개혁 주제(예 : 디지털 포털 개선, 계획 재검토 절차)에 대한 참여자 피드백 수집

정기 디지털 접근성(Digital Accessibility) 개선 사례는 NDIA의 참여자 중심 철학을 잘 보여준다.

시각장애인 참여자 패널의 제안을 반영하여 NDIS 앱의 화면 읽기 기능을 개선했고, 이는 기술이 포용을 가능하게 하는 실제적 수단이라는 NDIA의 비전을 구체화한 사례로 평가된다.

4. 한국과의 비교 및 시사점

1) 한국 개인지원예산제 도입 현황과 과제

한국에서는 보건복지부와 서울시에 장애인 개인 예산제 2차 시범사업을 진행하고 있다. 보건복지부는 4개의 바우처 급여 중 일정 금액을 개인예산으로 전환, 개인별 지원계획에 따라 필요 서비스를 이용하고 있다. 서울시는 개별 개인예산 심의 및 승인 후에 서비스를 이용하고 있다. 그러나 아직까지는 지원 범위와 예산 산정의 기준이 불명확하고 계획 수립 과정에서 당사자 참여가 제한적이며 지역 간 격차가 크다는 한계가 있다.

2) NDIS 운영 경험이 주는 주요 시사점

NDIS는 초기 시행 이후 수년간의 시행착오를 거치며, 제도 운영의 투명성, 예산의 효율성, 참여자의 신뢰 회복을 위해 개혁을 지속해왔다. 이 경험은 한국의 개인 예산제에도 세가지 교훈을 준다.

- (1) 명확한 지원 기준과 절차의 일관성 확보
- (2) 참여자 중심 의사결정 구조 설계
- (3) 품질, 안전 관리 체계의 독립성 강화

3) 한국 적용 가능성 및 고려해야 할 요소

- (1) 법적 근거 강화: 한국형 개인예산제의 법적 정의 및 시행 근거를 명확히 규정해야 함.
- (2) 전문 플래너 양성: 단순 행정직이 아닌, 공감과 상담 능력을 갖춘 전문가 필요
- (3) 지속가능한 재원 설계: 연방, 지방정부 공동 부담 모델처럼 재정 구조를 다층화할 필요

4) 당사자 참여 구조 설계 방향

NDIA의 Participants Council 사례처럼, 한국도 장애인단체, 가족, 전문가가 함께 참여하는 제도 자문기구를 구성하고 정책 개발 및 평가 단계에서 당사자의 피드백을 정례화해야 한다.

5) 조기 개입 및 아동 경로에 대한 정책 참고점

NDIA의 가족 중심 조기 개입(Family Centered Early Intervention)은 한국의 발달 장애 아동 지원 정책에 중요한 참고점이 된다. 특히 다음의 세가지 요소는 도입 가치가 있다.

- (1) 조기 개입 전문성 확보(전문가 자문그룹 운영)
- (2) 단기 집중 지원을 통한 기능 향상 모델
- (3) 가족 역량 강화 중심의 접근
- (4) 서비스 시장, 품질 관리에 대한 시사점

NDIA의 품질, 안전위원회 운영 경험은 한국의 서비스 제공기관 평가 체계를 권리 중심, 참여자 중심으로 전환해야 한다는 점을 보여준다. 독립적인 감시, 평가 기구를 두고 제공자 교육과 인증 시스템을 강화할 필요가 있다.



NDIA 실무진과 연수단 회의



단체사진 (연수참가단+NDIA직원)

참고문헌

Australian Government. National Disability Insurance Scheme Act 2013.

Australian Government. NDIS Amendment Act 2024.

Australian Government. NDIS Budget and Expenditure Data 2021-2026.

National Disability Insurance Agency (NDIA). NDIS Review Final Report. 2023.

Department of Social Services (DSS). NDIS Appeals Program Overview.

<https://www.health.gov.au/our-work/ndis-appeals-program>.

National Disability Insurance Agency(NDIA) (2025). 한국 대표단 방문 발표 자료. Sydney : NDIA

2. NDS(National Disability Services)와 호주 국가장애보험제도 개혁의 필요성

장진영 연구원(한국장애인재단)

1. 연수 배경 및 NDS(National Disability Services)의 이해

1) 연수 배경 및 NDS의 이해

(1) 연수 배경

NDS(National Disability Services, NDS)는 호주 전역의 장애인 서비스 제공기관을 대표하는 최고 기관으로, 정책 자문, 서비스 품질 향상, 인력 개발, 제도 개선 등 다양한 역할을 수행하는 핵심 조직이다(NDS, 2025c). 이에 이번 연수에서는 호주 장애 정책의 핵심 축인 국가장애보험제도(National Disability Insurance Scheme, NDIS)가 실제 현장에서 어떻게 운영되고 있는지에 대한 체계를 이해하고, 그 과정에서 드러나는 주요 현안과 구조적 문제점 파악을 목적으로 NDS를 방문하였다. 더불어 이를 통해 NDIS 체계 내에서 비정부 서비스 제공기관들이 직면한 현실적 과제와 NDS의 역할 및 기능을 분석하고, 향후 우리나라 장애 정책 및 서비스 전달 체계 개선에 주는 시사점을 도출하는 것을 목적으로 하였다.

(2) NDS의 기관의 이해

① 설립 목적

NDS는 호주 최대 규모이자 가장 다양한 장애 서비스 제공자 네트워크를 대표하는 기관으로서, 장애인 및 그 가족·돌봄인을 지원하고 모두를 위한 포용적 사회를 구축하기 위해 장애인 서비스 시스템을 개선하는 것을 목적으로 한다(NDS, 2025c).

NDS의 뿌리를 살펴보면, 약 75년 전인 1945년, 호주의 각 주·준주 단위로 분산되어 있던 장애 관련 단체들의 협력과 조정을 위해 호주 신체장애인자문 위원회(Australian Advisory Council for the Physically Handicapped)가 설립되었다. 이후 장애 유형을 초월한 공동의 이해와 협력 필요성이 대두 되면서, 이를 포괄하는 호주 장애인재활위원회(Australian Council for the Rehabilitation of the Disabled)가 1963년에 창립되었다. 이후 2007년, 해당 기구는 현대적인 장애 패러다임을 반영하고 조직의 정체성과 역할을 재수립하기 위해 국가장애서비스(National Disability Services, NDS)로 새롭게 출범하였다(NDS, 2025d).

이러한 기관의 변천사는 NDS가 호주 전역의 장애 관련 지원 단체를 대표하며, 보다 폭넓은 서비스와 장애인 옹호활동을 수행하고자 하는 비전을 드러낸다고 이해할 수 있다.

② 주요 기능과 가치

NDS는 회원기관 간 정보 제공과 네트워킹 기회 제공, 정부 정책 자문과 옹호를 핵심 기능으로 한다. 또한 회원의 강력한 대변인으로서 장애 서비스 분야에서 변화를 추구하고 예산, 규제 등 장애 정책 수립 과정에 영향력을 행사하며, 회원 간 지식 교류와 리더십 강화를 위해 연례 컨퍼런스 등 교육·행사 프로그램을 주최하여 지원하고 있다.

NDS의 기능은 다섯 가지 명확한 가치(존중, 변화 주도, 영향력, 개발 지원, 다양성 포용)에 기반하여, 궁극적으로 호주 장애인에게 더 큰 선택권(greater choice)을 제공하는 것을 목표로 한다. 이 가치는 다음 네 가지 전략을 통해 구현된다(NDS, 2025e).

- 부문 리더십(Sector Leadership): NDS는 장애 서비스 조직의 대변자로서 정부 정책에 의견을 전달하고, 서비스의 질적 향상을 위해 다양한 사업과

프로그램을 주도한다.

- 회원 성장(Thriving Membership): 회원들이 변화하는 NDIS 환경을 이해하고 내재화할 수 있도록 고품질의 맞춤형 서비스를 제공하고, 회원 간의 협력을 촉진하는 데 중점을 둔다.
- 차세대 서비스(Next Generation Services) 개발: 혁신적인 학습 및 개발 기회를 제공하고, 기술 발전을 수용하도록 부문을 이끌며, 데이터 활용을 통해 서비스의 지속성을 강화하는 것을 포함한다.
- 우수 조직 추구: 회원 중심의 문화를 기반으로 직원을 적극 지원하고, 전문성 및 기술 향상을 통해 질 높은 서비스를 제공할 수 있는 조직 환경을 조성한다.

2) NDS 보고서 기반 NDIS의 현안 및 개혁 필요성 분석

(1) 지속적인 재정 위기 및 시장 붕괴 징후

2024년 NDS에서 시행한 장애인 부문 현황 조사 결과, 서비스 제공기관의 재정 압박이 심화됨에 따라 시장의 지속 가능성에 대한 우려가 심각한 것으로 파악된다. NDS(2024)에 따르면, 응답 기관인 전체 397개 기관 중 50%가 2023-24 회계연도¹⁾에 적자를 기록했으며, 35%의 기관만이 흑자가 발생하였다. 이는 2022-23 회계연도에서 34%의 적자비율보다 16%가 급증한 상황이다. 이처럼 심화되고 있는 재정적 압박은 현행 가격 책정이 실제 비용을 반영하지 못하고 있음에서 기인하며, 응답 기관의 80%가 현재의 가격 수준으로는 서비스 연속성을 유지하기 어렵다고 응답할 정도로 제공자들의 불안과 부담이 높은 것을 알 수 있다.

이와 함께 NDIS의 안정성에 위협을 가하는 요인은 기관의 이탈의사 급증이다. 응답 기관의 21%가 장애 서비스 부분 등록기관으로부터 탈퇴하는 것을 고려 중이라고 밝혔는데, 이는 2022-23 회계연도 대비 두 배 이상 증가한 수치이다(NDS, 2024). 이러한 이탈 문제는 단순한 개별 조직 경영의

1) 호주의 회계연도는 전해 7월 1일부터 다음해 6월 30일까지이다.

문제를 넘어, 이미 시장화된 장애인 지원 체계의 실패를 나타내는 요인으로 파악된다. 등록기관의 이탈 경향이 전체적으로 확산될 경우, 해당 기관을 통해 서비스를 받고 있는 장애인이 지원이 중단되는 위험에 직면할 수 있기 때문이다.

(2) 인력 수급의 어려움과 서비스 미제공으로 인한 욕구 대응 실패

장애 서비스 부문은 재정 위기와 더불어 만성적인 인력 부족 문제를 겪고 있는 것으로 나타났다(NDS, 2024). 이는 곧 서비스 지원의 연속성 유지와도 연결되는 문제이다. 이와 관련하여 응답 기관의 52%가 인력 유지에 어려움을 겪고 있다고 보고했으며, 이는 고령자 돌봄, 보건의 등 임금이 더 높은 직종 또는 상대적으로 스트레스가 적은 타 분야와의 치열한 인력 경쟁에서 뒤처진 결과이다. 인력 부족의 구조적 원인으로는 낮은 임금을 외에도, 직접 지원 인력과 지원 코디네이터 역할에서 발생하는 과중한 업무량과 정서적 스트레스가 번아웃과 이직률로 직결되는 점이 지적되었다.

(3) 비효율적인 규제 및 품질 관리 체계에 대한 신뢰 하락

서비스 제공자들은 NDIS 운영 환경을 둘러싼 규제 및 정책 구조에 대한 근본적인 신뢰 부족을 경험하고 있다. 특히 NDIS 품질 및 보호와 관련된 보고 요건이 과도하고 비효율적이라고 비판하며 복잡한 지원 사례나 사건·사고가 발생하였을 때 보고하는 절차가 불명확하거나, 등록기관 인증 절차가 매우 번거롭고 상당한 인적 자원을 소모한다고 지적하였다. 이러한 비효율적인 규제는 서비스 이용자에게 이익을 주기보다 오히려 제공자에게 부담을 증가시켜 기관의 이탈과 재정 위기를 가속화하는 부정적 요인으로 작동하게 된다.

또한 NDIS 품질 및 보호 위원회(NDIS Quality and Safeguards Commission, Q&SC)가 서비스 품질 지원에 적절한 역할을 하지 않는다는 응답이 53%가 나타나면서, 비효율적으로 진행되고 있는 규제가 서비스 품질을 지원하지 못할 뿐더러, 품질 향상보다 등록기관의 행정적 부담으로만 작용하고 있다는 것을 알 수 있다. 더불어, 등록기관에서 사기나 우려 사항을

제기하는 경우에도 NDIS 품질 및 보호 위원회의 느린 대응에 대한 불만도 제기되는 등 규제 시스템 전반에 대한 등록기관의 신뢰가 매우 부족한 수준이다.

(4) 장애 제도 개혁을 위한 공동 설계(co-design)의 필요성

이에 NDS는 NDIS의 근본적인 목표를 실현하기 위해 공동설계(Co-design) 원칙을 적용한 제도의 전반적인 개혁을 제안하였다. NDS는 단순히 정책의 미온적 개선이 아닌 전반적인 제도 구조 개혁을 요구하며, 이 개혁의 성공을 위해서는 반드시 장애인 당사자와 가족, 제공기관, 지역사회 단체 등이 참여해야 한다고 주장한다. 이는 제도 운영 주체가 아닌 이용 당사자의 경험과 선택이 제도의 중심이 되어야 한다는 인식에서 출발한다.

또한 정부 주도의 일방적인 개편은 현장의 불신과 제도 이행의 한계를 초래할 수 있어, 지원 범위 및 자격 기준, 서비스 전달체계 등 서비스를 지원받는 입장에서 민감한 사안이 개혁의 대상이 될수록 공동 설계를 통해 정책 수용성과 현장 적합성을 확보하기 위해 공동 설계가 필수적이라고 할 수 있다. 이에 공동 설계는 단순히 의견을 수렴하는 절차가 아니라, 권력의 분배를 제도적으로 보장하며, 정책의 정당성과 실행력을 강화하는 수단이다. 즉, 지속가능한 장애 개혁은 정부 주도가 아닌 공동 설계로 전환될 때 가능하며, 이를 통해 포용성과 책임성을 갖는 제도가 될 수 있다고 본다.

3) 주요 질의 사항

NDS에서 발표한 장애 부문 현황 보고서 내용을 통해 이해한 호주 장애 정책 및 NDIS의 주요 현안을 바탕으로, NDS의 실질적인 대응 전략과 NDIS 실행과정에서 겪은 성과와 시행착오, 보완사항, 국내 개인예산제 도입시 시사점 등을 파악하기 위한 심층 질의 사항을 준비하였다.

〈표 2-1〉 NDS 간담회 사전 질문 사항

구분	질의 내용
NDIS 운영 및 현장 경험	<ul style="list-style-type: none"> • NDIS 도입 후 현장의 변화(주요 성공실패 요인) • 효과적인 제도 운영을 위해 반드시 갖추어야 할 핵심요소
재정 및 가격 책정	<ul style="list-style-type: none"> • 서비스 가격 책정 과정에서 실제 비용 및 공급자 의견 반영을 위한 NDS의 정책 제안 사항
품질 및 안전 관리	<ul style="list-style-type: none"> • 회원기관의 서비스 품질 및 안전 관리 지원 방법 • 품질 및 안전 관리 지원에 대한 현장의 평가
인력 확보 및 유지	<ul style="list-style-type: none"> • 인력부족 문제 해결을 위해 제공하는 인력 채용, 교육, 관리 등 구체적인 전략과 지원 방안
정책 옹호 및 제도 개선	<ul style="list-style-type: none"> • NDIS 제도 개선을 위한 주요 정책 제안이나 성공사례
접근성 및 형평성	<ul style="list-style-type: none"> • 서비스 접근성 및 지역 격차 해소를 위한 지원책이나 정책
국내 적용 방안	<ul style="list-style-type: none"> • 제도 국내 도입시 적용가능한 현장 조건, 권고사항 등

2. NDIS와 NDS의 관계 : 구조와 현안

본 절은 NDS 담당자인 Dr. Debbie Jagers, Lowri Williams와 진행한 간담회 내용을 종합하여 정리한 것이다. 간담회에서는 NDIS 운영 현장에서 드러난 주요 쟁점과 제도 개혁의 필요성에 대해 심도 있는 논의가 이루어졌으며, 특히 NDIS 제도의 성과와 재정 지속가능성, 등록기관 등록제도 및 규제 개혁, 서비스 가격 책정 및 인력 확보의 구조적 문제 등 현장에서 경험하는 실제 시행착오와 개혁 제안사항을 다루었다.

1) NDIS 기반의 호주 장애인 지원 생태계 분석

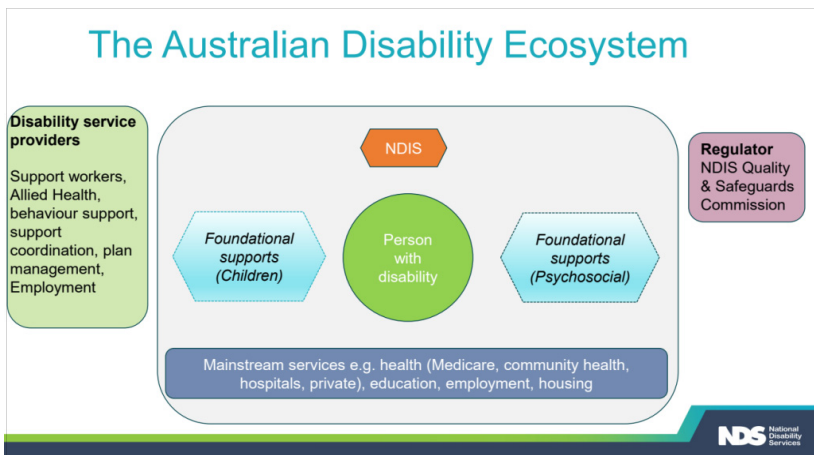
호주 장애인 지원 생태계는 '장애인 당사자(Person with disability)'를 중심으로, 국가 장애 보험 제도(NDIS)를 핵심으로 하여 세분화된 지원 체계로 구성된다.

NDIS는 영구적이고 중대한 장애를 가진 호주인을 대상으로 개별화된 예산을 지원하여 선택과 통제를 보장하는 것을 목표로 하며, NDIA(National Disability Insurance Agency, NDIA)가 제도의 기금 관리, 예산 계획 및

재정 운영을 담당하는 자금 지원자(Funder)의 역할을 수행한다. NDIS를 통해 개인예산을 지원받고 서비스를 이용하는 참여자는 61만명으로 확인된다.

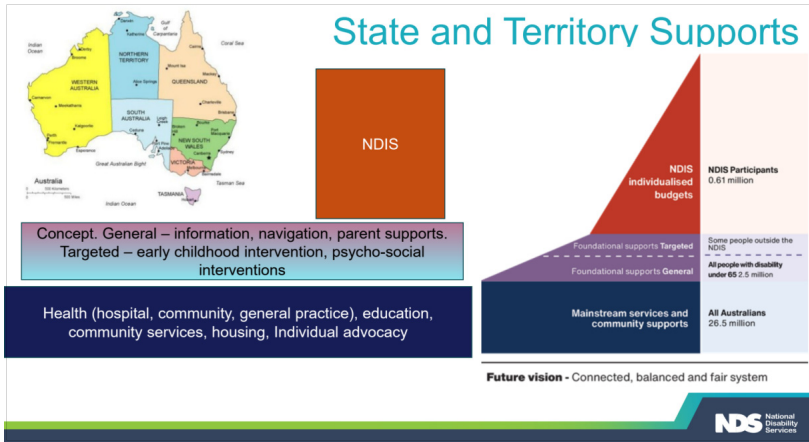
기초지원단계(Foundational Supports)는 NDIS 미자격자(주로 9세 미만 아동 및 정신사회적 장애인)를 대상으로, NDIS와 주류 서비스(Mainstream Services) 사이의 지원 공백을 메우는 역할을 한다. 해당 단계에서는 정보 제공, 서비스 탐색 및 조정, 부모 지원과 같은 일반적 지원(General Supports) 과 조기개입(Early Childhood Intervention), 심리사회적 중재(Psycho-social Interventions) 등 맞춤형 지원(Targeted Supports) 으로 구성된다. 기초지원단계의 경우 현재 전체 호주인의 250만 명을 지원하고 있으며, 이는 65세 미만 장애인 중 NDIS를 통해 지원을 받는 참여자를 제외한 인원이다. 이 단계는 현재 제도화 논의가 진행 중이며, 향후 NDIS 재정 분담 구조 개편 및 보편적 접근성 강화가 주요 목표로 설정되어 있다.

주류 서비스(Mainstream Services) 단계는 모든 국민이 무료로 이용할 수 있는 기본적인 공공서비스(보건, 교육, 고용, 주거 등)를 의미하며, 주정부 및 연방정부 소관 부처에서 관리·운영한다. 장애인 지원체계의 기반을 이루는 이 서비스는 장애인 여부와 관계없이 전체 국민 2,650만 명을 대상으로 지원되는 공공 인프라이다.



[그림 2-1] 호주 장애인 지원 생태계

출처 : NDS(2025a). 국외연수 NDS 대표단 발표자료에서 2025.11.4.인출



[그림 2-2] 호주 장애인 지원 생태계 구조와 지원 규모

출처 : NDS(2025a). 국외연수 NDS 대표단 발표자료에서 2025.11.4.인출

NDIS의 운영을 위해 재정과 서비스의 품질과 안전을 전담하는 기관을 두었는데, 이 기관이 NDIS 품질 및 안전 보장 위원회(Q&SC)이다. 이는 NDIS에만 적용되는 전담 규제 기관으로 다음과 같은 기능을 수행하며 장애인 당사자의 안전을 보장하고 있다.

- 규제 및 등록 : 서비스 제공자를 규제하고 등록하며, NDIS 근로자에 대한 전국적으로 일관된 신원 조회 및 검증 절차(Worker Screening)를 주 및 준주와 협력하여 조정한다.
- 모니터링 및 대응 : NDIS 제공자의 범규 준수 여부를 모니터링하고, 우려 사항, 민원, 보고 가능한 중대한 사고(reportable incidents)에 적극적으로 대응한다.
- 집행 및 교육 : 조사 및 집행 조치를 수행하며, 법적 조치(재판, 벌금 등)를 취할 수 있는 강력한 집행 권한을 보유한다. 동시에 제공자에게 모범 사례 정보를 교육하고 제공하는 역할도 수행한다.

NDIS 품질 및 안전 보장위원회는 최근 대대적인 개혁을 추진하고 있다. NDIS 제도 도입 이후 등록기관에 대한 과잉 규제와 비등록기관에 대한 감독

부재라는 규제 불균형 문제가 심화되었고, 이는 서비스의 질과 안전에 대한 신뢰를 저해하는 주요 요인으로 작용하게 되었다. 이에 NDS는 등록된 기관들이 이미 품질 확보를 위해 상당한 투자를 하고 있음에도 불구하고 과도한 행정적 규제에 시달리고 있는 반면, 약 20만 개에 달하는 비등록 기관들은 감독의 사각지대에 놓여 있다는 점을 지적하였다. NDS는 이러한 불균형을 해소하기 위해 기관의 규모와 위험 수준에 따른 차등 등록 체계 도입과 위험 비례적 규제 완화가 필요하다고 강조하였다. NDIS 규제 개혁의 주요 의제와 이에 대한 NDS의 입장을 정리한 내용은 다음 <표 2-2>와 같다.

<표 2-2> NDIS 규제 개혁의 주요 의제와 NDS의 입장

개혁 의제	현황 및 문제점	개혁 방향 및 논의 내용
기관 의무등록제	현재 약 20만 개의 비등록 기관이 존재하며, 감독 부재로 품질 및 안전 신뢰를 저해함	의무적인 포괄 등록(Mandatory universal registration)이 추진 중이며, 특히 위험도가 높은 SIL(Supported Independent Living) 서비스에 대해 우선 적용될 예정
위험비례 차등 규제	서비스의 위험도와 무관하게 일률적인 규제가 적용되어, 등록된 기관에 과도한 규제 및 행정 부담이 집중됨	서비스 위험 수준에 맞는 강력하고 비례적인 규제를 도입하여, 규제기관이 감독이 부족한 비등록 영역에 더 집중하도록 유도
이해충돌방지	공동 거주시설에서 SIL(일상 지원) 제공자와 SDA(주택 관리) 제공자가 한 기관인 경우, 이용자의 선택권이 제한된다는 문제 제기	SIL과 SDA의 역할 분리 및 지원 조정(Support Coordination) 영역에서의 이해충돌 방지 방안에 대한 논의 진행 중

출처 : NDS(2025a), 국외연수 NDS 대표단 발표자료에서 2025.11.4.인출

2) NDIS 현장의 핵심 이슈 및 개혁의 필요성

(1) NDIS 제도의 성과와 재정 지속가능성 딜레마

NDIS는 2013년 본격 도입 이후, 장애인의 접근성과 선택권을 대폭 확대시켰다는 점에서 의미가 있는 제도이다. 개인예산을 기반으로 한 맞춤형 지원 체계는 기존의 공급자 중심 복지체계를 참여자 중심으로 전환하였다. 특히 조기개입, 기능역량 중심 계획 수립, 다영역 서비스 통합 지원 등을 통해

장애인 당사자의 자율성과 사회 참여 기회를 확대하는 핵심적인 요인으로 작용하였다. NDS 담당자는 “NDIS는 장애인이 자신의 삶에 대해 주체적으로 의사결정을 내릴 수 있도록 한 획기적 변화였다”고 평가하였다. 이와 더불어 NDIS는 돌봄 및 전문 지원 인력 고용 확대를 통해 지역 경제 활성화와 생산성 향상에 기여하고 있으며, 장애인과 그 가족이 경제활동에 참여할 수 있는 기회를 넓혔다.

그러나 이러한 성과 이면에는 운영비용 급증으로 인한 재정 지속가능성 위기에 직면해 있다. Australian Government(2025)에서 발표한 NDIS 예산은 485억 달러 규모로, 2025-26년에는 523억 달러, 2028-29년에는 634억 달러에 이를 것으로 예상하고 있다. NDS 담당자는 “참여자 확대가 제도의 본래 목표에는 부합하지만, 재정 지출이 예측을 넘어서는 수준으로 증가하고 있다”고 지적했다. 지원대상 확대와 서비스 단가 상승, 행정비용 증가가 맞물리며, 제도 운영비가 예상치를 훨씬 뛰어넘는 속도로 증가하고 있기 때문이다. 이러한 현장 위기는 현재 가격 책정이 인건비, 물가 상승 등 실제 비용을 반영하지 못하고 있음에서 기인한다.

또한 일부 언론 보도에서는 참여자가 이용한 서비스 중 ‘여행 중 지원 인력 동행비용’, ‘동물매개치료’ 등과 같은 특정 지원 항목을 부적절한 서비스 지원의 일환으로 보도하면서 개인예산에 대한 사회적 오해를 불러일으키기도 하였다. 이에 정부는 NDIS 예산의 증가를 억제하고 재정의 안정성을 향상하기 위한 다양한 조치를 추진하고 있으며, 그 일환으로 개인예산 비용이 높게 투입되는 고비용 계획에 대한 재평가 강화, ‘합리적이고 필수적인(reasonable and necessary)’ 지원 기준의 엄격화, 증빙자료 제출 요건 강화 등이 시행되고 있다. NDS 담당자는 “참여자들이 본인의 필요와 욕구를 증빙하기 위해 어떤 자료를 제출해야 하는지 명확한 가이드라인이 없다”고 지적하며, 심사 과정의 불투명성이 제도의 신뢰성을 저해하고 있다는 비판이 있다. 실제로 많은 참여자가 심의 과정에서 과도한 증빙자료를 제출하고 있음에도 불구하고, 심사관이 임상 전문가가 아닌 행정 인력인 경우가 많아 결정의 일관성이 떨어지는 문제도 제기되었다. 또한, 심의 과정에서 탈락된 서비스에 대한 재심 및 재평가 요청 절차 역시 명확한 기준이 부재하여 결과가 크게 달라지지 않는다는 현장 불만이 보고되었다. 이러한 상황은 재정 압박으로 인해 강화된 근거 기반 심사가 오히려

기존 참여자의 탈락과 신규 진입의 장애물로 작동하면서 제도의 본래 목표를 훼손할 수 있다는 우려를 낳고 있다.

이러한 재정적 제약에도 불구하고, 전체 제공기관의 96%가 생산성 제고를 위해 지속적인 노력을 기울이고 있으며, 절반 이상(51%)은 운영 확장을 계획하고 있다. 이 중 89%는 이용자 기반 확대를, 58%는 인력 확충을 주요 전략으로 추진 중이다. 이는 기관들이 제한된 자원 속에서도 효율화와 혁신을 추진하고 있음을 보여준다. 그러나 제도·재정 구조의 한계 속에서 개별 기관의 자구 노력만으로는 지속가능성을 확보하기 어렵다(NDS, 2024). 또한 이러한 조치는 재정 건전성 확보를 위한 불가피한 대응이지만, 참여자 접근성 저하와 서비스 축소에 대한 우려를 동시에 불러일으키고 있으며, NDS 담당자는 재정 건전성 확보가 참여자의 선택권을 위축시키는 방향으로 진행되어서는 안 된다고 강조했다.

(2) 등록기관 등록제도 및 규제 개혁의 양면성

원칙적으로 NDIS의 서비스 제공기관은 NDIS에 등록기관으로 등록해야하나, 현재 등록기관에 대한 과도한 규제 부담과 복잡한 등록 절차, 높은 등록 비용이 등록기관으로의 진입 장벽이 되고 있다. 서비스 제공기관 등록제도는 제도의 신뢰성과 제공기관의 서비스 품질을 담보하는 핵심 장치이지만, 과도한 행정 부담과 복잡한 규제 절차로 인해 많은 기관이 진입조차 하지 못하고 포기하는 실정이다. 그 이유로 현장에서는 등록기관의 경우, 품질보증 및 감사 기준에 따라 상당한 행정적 비용과 인력 부담이 발생하며 이는 중소 규모의 지역 서비스기관에게는 존폐의 위기가 될 정도로 큰 제약이 된다. 그 결과 많은 기관들이 공식 등록을 포기하고, 대신 비등록 기관으로 운영되고 있으며, 현재 호주 전역에서 약 20만 개 이상의 비등록 기관이 활동하고 있다. 그러나 이러한 비등록 기관에 대한 관리·감독 체계가 부재하여 서비스 품질과 안전성에 대한 우려가 꾸준히 제기되고 있다. NDS 담당자는 “등록기관은 품질관리와 보고 절차를 충실히 이행하지만, 비등록 기관은 거의 감독을 받지 않는다”고 지적하며, 절차 중심 규제가 행정적 부담만 증가될 뿐 품질 관리 및 향상을 위한 목적을 훼손하고 있다고 비판했다. 특히 “품질에 투자한 기관들이 오히려 불이익을

받는 역설적 구조”라며, “규제가 품질 중심이 아닌 절차 중심으로 작동하고 있다”고 강조했다.

이에 정부는 서비스 위험 수준에 비례한 차등 규제(risk-proportionate regulation) 도입을 검토하고 있다. 이는 일상적 가사지원과 같은 저위험 서비스의 경우 절차를 간소화하고, 고위험 서비스(Supported Independent Living, SIL 등)는 의무 등록제를 적용하여, 기관 등록 및 관리 제도의 유연성과 안전을 확보하는 절충적 접근이다. 이와 관련하여, NDIS 품질 및 안전 보장 위원회에서도 서비스 품질 기준 설정, 불만 처리 및 조사 등을 담당하는 독립적인 감독 기구로서의 역할을 보다 강화하고 있다.

다만, NDS 담당자는 이러한 개혁이 자칫 현장 행정 부담을 가중시키거나, 소규모 기관의 시장 진입을 더욱 어렵게 만들 수 있다는 점을 경고하고 있으며, “등록제 개혁은 서비스 품질 보장을 위한 필수적 조치이지만, 행정 규제를 완화하지 않는 한 중소 기관의 이탈이 지속될 것”이라고 밝혔다. 따라서 규제의 실질적 효과와 기관의 행정 역량 간의 균형이 제도 개선의 핵심 과제로 제시된다.

(3) 서비스 가격 책정 및 인력 확보의 구조적 문제

현재 NDIS의 가격 책정 권한이 NDIA(National Disability Insurance Agency, NDIA)에 집중되어 있다는 점은 제도의 신뢰성과 투명성 측면에서 지속적으로 비판받고 있다. 서비스 가격을 결정하는 주체인 NDIA가 예산을 집행하는 구조는 재정투명성이 저해됨에 따라 이해 상충 가능성을 내포하고 있다. 이에 호주 장애인 단체에서는 독립적인 가격 결정기구(Independent Pricing Authority) 설립을 요구하고 있다.

현행 개인예산 산정을 위한 가격 구조는 인건비 상승, 지역별 물가 차이, 서비스 특성에 따른 비용 편차 등을 충분히 반영하지 못하고 있으며, 이는 기관의 수익성 저하와 서비스 질 저하로 이어지는 악순환을 초래하고 있다는 문제점이 함께 지적되고 있다. 더불어 서비스 공급의 핵심 기반인 인력의 확보와 유지는 구조적인 문제 중 하나로 확인된다. NDIS 참여에 대한 수요는 급증하고 있으나, 이를 지원할 수 있는 사회복지사·작업치료사·물리치료사 등

전문 직군의 이탈률이 높고 신규 유입이 소수에 머물고 있다. 특히 호주 지역의 특성상 큰 범위를 차지하는 농촌 및 원격 지역(Remote and Remote Areas)에서 참여자가 예산을 보유하고도 실제 서비스를 이용하지 못하는 사례가 빈번하게 발생하고 있으며 다문화 및 원주민 참여자의 경우 문화적 민감성을 갖춘 전문 인력 및 서비스가 부족하여 접근성에 이중적인 장벽을 겪고 있다는 목소리가 많다.

NDS 담당자는 “도시 지역에서도 인력 확보가 쉽지 않으며, 장애인 지원 분야가 여전히 ‘힘들고 매력적이지 않은 일’로 인식되고 있다”고 지적했다. 그는 이러한 인력난을 완화하기 위해 현장 실습 연계 프로그램 복원, 전문 인력의 근무조건 개선, 직업교육체계와의 연계 강화 등의 정책이 병행되어야 한다고 제안하였다. 또한 일부 기관에서는 내부 조직 문화를 개선하고 직원 만족도를 높임으로써 인력 유지율을 높인 사례도 존재한다며, “조직문화가 인력 유입과 유지의 핵심 요인”이라고 평가하였다. 그는 단순한 인력 충원뿐 아니라, 장기 근속을 유도할 수 있는 경력 개발 체계와 근로환경 개선 방안이 함께 추진되어야 제도의 지속 가능성이 확보될 수 있음을 강조하였다.

(4) 재정 투명성 훼손 및 사기·부정 수급 문제

NDIS는 세계 최대 규모의 공공 장애지원 제도로, 매년 수백억 달러의 예산이 투입되면서 사기(fraud) 및 부정 수급 문제가 심각한 현안으로 부상하였다. 특히 일부 ‘악의적 행위자(bad actors)’가 제도 운영의 허점을 이용해 비용을 받고 실제 서비스를 제공하지 않거나, 허위 청구를 통해 예산을 편취하는 사례가 다수 적발되면서 사회적 파장이 일었다. 이러한 사례들은 단순한 재정 손실을 넘어, NDIS 제도 전반에 대한 공공의 신뢰를 훼손하는 중대한 사안으로 작용하였다.

NDS 담당자는 최근 2~3년간 사기·부정 수급 문제와 관련한 대규모 조사 및 단속이 지속적으로 진행되고 있으며, 사기 행위를 방지하기 위한 정부의 대응이 현재 매우 활발히 추진되고 있다고 강조하였다. NDIS(2024)에 따르면 호주 정부와 NDIA는 사기 및 부정수급 등의 문제를 해결하기 위해 제도적 투명성 강화와 사기 방지 체계의 전면 개편을 추진하고 있다. 2022년 11월에는

‘사기합동대응기구(Fraud Fusion Taskforce, FFT)’를 출범하며, NDIA와 Services Australia를 주축으로 20개 정부 기관이 협력하는 통합 대응체제를 구축하였다. 이를 통해 정부 프로그램 전반 결제 방식의 투명성(payment integrity)을 강화하고, 데이터 공유를 통한 부정 수급 조기 탐지·예방 시스템을 도입하였다. FFT의 활동으로 2023~2024 회계연도 동안 약 5만7천만 달러 상당의 부정 청구가 취소되었으며, 72건의 사기 수사와 16건의 기소가 진행 중인 것으로 보고되었다.

2024년 2월에는 ‘Crack Down on Fraud’라는 다년간의 국가 차원 프로그램이 새롭게 시작되었다. 이는 “정직하게 일하는 사람은 더 쉽게, 부정행위자는 더 어렵게”(making it easier to get it right, harder to get it wrong)라는 원칙 아래, 참여자·대리인·제공기관이 시스템을 보다 간편하고 투명하게 이용하도록 하고, NDIA가 부정 청구를 신속히 탐지·차단할 수 있도록 지원하는 프로그램이다. 이와 더불어 사기 제보 시스템이 웹 기반으로 개편되어, 2024년 4~6월 사이에만 7,000건 이상의 제보가 접수되는 등 제도의 투명성이 점차 강화되고 있다.

3) NDIS 운영의 실질적 한계와 발전 방향

(1) 서비스 접근성 및 정보의 불균형

NDIS는 참여자 중심의 설계를 통해 장애인의 선택권을 크게 확장시켰으나, 실제 운영 단계에서는 서비스 접근성과 정보 이용의 불균형이 여전히 뚜렷하다. 현재 NDIS에는 모든 제공자 정보를 통합한 단일 플랫폼이 존재하지 않으며, 등록기관 정보를 제공하는 ‘NDIS Provider Finder’ 외에는 지역조정관(LAC)이나 지원조정자(Support Coordinator)를 통한 간접적인 정보 접근만이 가능하다. 이로 인해 참여자들은 자신이 어떤 항목에 자금을 사용할 수 있는지, 지원 범위가 어디까지인지 명확히 알기 어렵다. NDIS 담당자는 이에 대해 “참여자들이 제도 내에서 스스로 필요한 정보를 찾아야 하는 구조이지만, 현실적으로 그 과정이 지나치게 복잡하다”고 지적했다.

특히, 초기 단계에서 참여자의 계획 수립을 지원하던 지원조정자 예산이 지속

적으로 축소되면서 정보 접근성 문제를 더욱 심화시키고 있다. 지원조정자는 참여자의 계획 수립, 서비스 연결, 예산 활용을 지원하는 핵심 인력이지만, 예산 감축으로 인해 실질적 지원의 질이 저하되고, 참여자의 자기결정권이 약화되고 있다. NDS 담당자는 “지원조정자 예산의 축소는 참여자의 선택권을 실질적으로 약화시키는 조치이며, 이는 제도 설계의 본래 취지와 상반된다”고 비판했다.

아울러, 참여자나 가족이 방대한 양의 증거 자료를 제출함에도 불구하고, 심사를 담당하는 NDIA 직원이 의료 전문가가 아닌 경우가 많아 판단의 일관성이 떨어진다는 현장의 불만도 높다. 이러한 구조적 한계를 보완하기 위해 예산관리(Plan Management) 기관의 역할 강화와 함께, NDIS의 통합 정보 플랫폼 구축, 정보 제공 체계의 일원화, 개인 맞춤형 디지털 안내 시스템 도입이 시급한 과제로 제시되고 있다.

(2) ‘합리적이고 필수적인’ 지원 원칙의 해석

NDIS의 운영 근간을 이루는 ‘Reasonable and Necessary(합리적이고 필수적인)’ 원칙은 제도의 공정성과 재정적 지속가능성을 동시에 담보하기 위한 핵심 기준이다. 그러나 현장에서는 이 원칙의 해석이 일관되지 않아 혼선이 발생하고 있으며, 개별화 원칙과 재정 통제를 위한 표준화 시도가 충돌하는 양상을 보인다.

특히, 일부 참여자들은 ‘활동 자체의 비용’을 지원해 달라고 요청하는 경우가 많으나, 현재는 ‘활동에 참여하기 위해 필요한 지원 비용(support cost)’으로 한정하여 지원하고 있다. 예를 들어, 여행 프로그램에 참여할 경우 여행 경비가 아닌 이동 지원, 활동 보조 등의 비용만 인정되는 것이다. 이에 대해 NDS 담당자는 “NDIS가 지원하는 것은 활동 자체가 아니라, 그 활동에 참여할 수 있도록 돕는 지원 요소”라고 설명했다.

또한, 고용이나 사회 참여 지원 항목에서 ‘합리적인 필요성’의 경계가 불분명하여 분쟁이 빈번하게 발생하고 있다. 일부 언론에서 이를 ‘제도 축소’나 ‘지원 거부’로 왜곡 보도한 사례도 있었는데, NDS는 이에 대해 “NDIS의 취지를 잘못 이해한 사례”라며 “제도는 여전히 참여자의 자립과

사회참여를 핵심 목표로 하고 있다”고 강조했다. NDS는 이 원칙의 해석이 단기적인 비용 절감이 아닌, 장기적으로 참여자의 자립과 기능 향상에 기여하는지 여부에 초점을 맞추어야 한다고 말하였다. 즉, 이 원칙에 대한 명확한 기준 제시와 사례 중심의 안내가 필요하며, 참여자·실무자 모두가 공통적으로 이해할 수 있는 가이드라인 정립이 시급한 과제로 지적된다.

(3) 경계선 서비스 논의와 NDIS 범위 재조정

NDIS 운영 과정에서 지속적으로 제기되는 또 하나의 논의는 이른바 ‘경계선 서비스(boundary services)’ 문제이다. 이는 NDIS 지원 대상인지, 혹은 일반 복지·보건체계에서 담당해야 할 영역인지 불분명한 서비스들을 의미한다. 대표적으로 동물매개치료, 조기 개입, 정신건강 관련 서비스 등이 이에 포함된다.

NDS 담당자는 “NDIS가 모든 장애 관련 서비스를 포괄할 수는 없으며, 일부 경계선 서비스는 기초 지원 체계로 이관하는 것이 바람직하다”고 설명했다. 이러한 논의의 배경에는 재정 지속가능성 확보와 서비스 체계의 역할 정립이라는 현실적 과제가 자리한다. 정부 역시 경계선 서비스의 일부를 공공 보건 또는 지역사회 기반 기초 지원 체계로의 단계적인 이관을 검토 중이며, 이는 NDIS 검토 보고서(NDIS Review)를 통해 도출된 핵심 개혁 방향 중 하나이다.

이러한 NDIS 범위의 재조정은 단순한 지원 축소가 아닌, 통합적 지원 체계 구축을 목표로 하는 구조적 재편 과정으로 이해되어야 한다. 이 과정에서 가장 핵심은 NDIS 참여자가 아니더라도 모든 장애인이 접근할 수 있는 지역사회 기반의 ‘기초적 지원(Foundational Supports)’ 체계를 강력하게 구축하는 것이다. NDS 담당자는 “NDIS의 범위를 축소하더라도, 참여자들이 다른 체계로 자연스럽게 연결될 수 있도록 연계 구조를 강화하고, 주·준주정부의 기초 지원 책임과 재정 확보가 명확히 이루어져야 지원의 공백이 발생하지 않을 것”이라고 강조했다. 정부 역시 이 개혁 방향을 담은 NDIS 수정 법안(Amendment Bill) 발의를 추진하며 제도적 기반 마련을 시도하고 있다.

3. 장애 제도 개혁을 위한 호주 정부 행동계획

이러한 NDS 담당자와의 간담회 내용을 종합한 결과, NDIS 운영 현장에서 드러난 주요 쟁점과 제도 개혁의 필요성이 확인되었다. 장애인 왕립 위원회(Disability Royal Commission, DRC)와 NDIS 검토 보고서의 권고사항, 호주 장애 전략(Australia's Disability Strategy, ADS), 주·준주정부 장애인 행동계획의 권고사항을 모두 통합하여 장애 제도 개혁이 추진되게 되었다. 이 개혁은 단순히 NDIS 제도의 문제 개선을 넘어, 호주 전역의 장애 지원 체계를 재구축하는 데 초점을 맞추고 있으며, 모든 문화적 배경과 생애주기 전반의 사람들을 포괄한다(NDS, 2025c). 정부가 이러한 개혁 의제를 설계하고 실행할 수 있도록 지원하기 위해, NDS는 장애인 왕립위원회와 NDIS 검토 보고서의 핵심 권고사항을 기반으로 장애 제도 개혁을 위한 행동계획을 수립하였으며, 이 행동계획에는 개혁을 위한 단기·중기·장기 계획을 제시하고 있다.

1) 장애 제도 개혁의 범위와 비전(2024-2025 로드맵 기반)

장애 제도 개혁은 NDIS의 지속가능성을 확보하고 제도의 원래 취지를 회복하며, 참여자들의 경험을 개선하는 데 초점을 맞춘다.

- 개혁의 범위: 개혁은 자격(Eligibility), 서비스 전달, 자금 조달을 포함하여 장애, 주택, 교육, 건강, 직장 등 여러 영역에 걸쳐 진행되며, 모든 문화적 배경과 모든 생애 단계의 장애인을 포괄한다. 이는 복잡하게 얽힌 시스템 간의 경계를 명확히 하고 연계를 강화하기 위함이다.
- 6대 개혁 목표: 포용 및 접근성, 권리, 서비스 품질, 신뢰 및 지속가능성을 달성하는 것을 목표로 하며, 이는 곧 호주 장애 전략(ADS)의 실행을 의미한다.
- 핵심 원칙: 개혁의 전 과정은 장애인의 목소리를 최우선으로 반영하는 공동 설계(Co-design) 방식으로 진행되어야 한다.
- 최종 비전: 장애인이 폭력, 학대, 방임, 착취 없이 인권이 보호되며, 존엄성과 평등 속에서 잠재력을 실현하는 포괄적인 호주 사회를 실현하는 것

이다. 이 비전은 NDIS의 원래 목표인 선택과 통제(Choice and Control)의 원칙을 회복하고 강화하는 데 기여한다.

2024년부터 2025년까지 정부와 관련 기관들이 실행할 핵심 수단과 구체적인 행동 계획은 다음 <표 2-3>과 같다.

<표 2-3> 장애 제도 개혁 2024-2025 로드맵

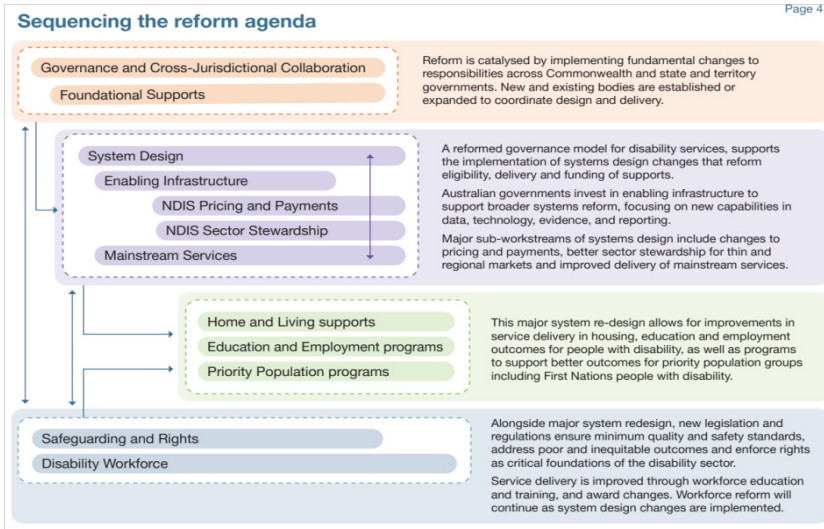
개혁 주제	2024년 주요 실행계획	2025년 주요 실행 계획
장애인 왕립 위원회(DRC)	<ul style="list-style-type: none"> 초기 정부 대응 발표(7~9월) DRC 권고 사항에 대한 정부간 지속적인 이행 시작 	<ul style="list-style-type: none"> 국가 이행 진행 보고서 1차 발표(6월) 국가 이행 진행 보고서 2차 발표(12월)
NDIS Review 대응	<ul style="list-style-type: none"> 장애 담당 장관의 NDIS Reiew 권고 사항 검토 NDIS Reiew에 대한 정부 공식 대응 발표(12월) 	<ul style="list-style-type: none"> 전반적인 개혁 계획 및 이행 착수
NDIS 법률	<ul style="list-style-type: none"> NDIS 개정 법안(Amendment Bill 2024) 의회 통과 추진. NDIS 법 2013 개정법의 발효(10월) 	<ul style="list-style-type: none"> NDIS 규칙에 대한 공동 설계(co-design) 및 이해관계자 참여 진행
기초 지원	<ul style="list-style-type: none"> 정부간 기초 지원 전략 개발을 위한 협의 진행 	<ul style="list-style-type: none"> 2025-2026년부터 단계적 시행
호주 장애 전략(ADS)	<ul style="list-style-type: none"> ADS에 대한 표적 검토 실시를 통해 교훈 도출 및 실질적 개선 방안 도출 (9월) 	<ul style="list-style-type: none"> ADS의 전면 평가 시작 및 2026년 결과보고 제출 예정(6월) ADS 및 개혁 우선순위의 정합성 확보를 위한 장애인 포용계획(Disability Inclusion Plans)지속적 검토

출처 : NDS(2025a). 국외연수 NDS 대표단 발표자료에서 2025.11.4.인출

2) 장애 제도 개혁 의제의 단계적 순서와 영역별 행동 계획

장애 제도 개혁 의제의 단계적 순서는 전반적인 장애 지원 체계의 변화 촉진을 목표로 네 가지 주요 영역과 그에 따른 하위 세부 개혁 요소들을 포함하고 있다. 본 개혁의 로드맵은 거버넌스 및 교차 관할 협력, 시스템 설계, 주요 시스템 재설계, 안전보장 및 권리·장애인 인력의 네 가지 핵심 축을

중심으로 구성되며, 각 영역은 상호 연계되어 시스템 전반의 구조적 변화를 위한 논리적 기반을 제공한다.



[그림 2-3] 장애 제도 개혁 의제의 단계적 순서

출처 : NDS(2025b). Disability Reform Action Plan for Government.

(1) 거버넌스 및 교차 관할 협력과 기초 지원 : Governance and Cross-Jurisdictional Collaboration, Foundational Supports

개혁의 출발점은 연방정부와 주·준주 간 책임체계의 근본적 재정립이다. 이를 통해 정책 설계와 전달체계 간의 조정 기능을 강화하고, 기존 기관의 역할을 확대하거나 새로운 협력 기구를 설립하여 제도 전반의 통합적 운영체계를 구축한다.

또한, 기초지원(Foundational Supports) 강화를 통해 NDIS 미참여 장애인 및 지원 사각지대에 있는 인구를 포괄함으로써, 제도의 접근성을 높이고 보편적 지원 기반을 확립하는 데 초점을 둔다.

이 영역의 개혁 목표는 ‘효과적인 거버넌스’와 ‘모든 호주 장애인을 위한 통합된 지원 시스템’ 구축으로 집약되며, 개혁을 위한 행동 계획은 다음과 같다.

〈표 2-4〉 장애 제도 개혁 영역별 행동 계획 - 거버넌스 및 교차 관할 협력과 기초 지원

개혁 영역	현재 목표 (Now)	다음 목표 (Next)	이후 목표 (Later)	미래 비전 (Future state/vision)
거버넌스 및 관할 협력	<ul style="list-style-type: none"> • NDIS 개혁 자문 위원회의 업무 범위 확정 • 위원회에 제공자 참여 메커니즘 개발 	<ul style="list-style-type: none"> • NDIS 경험 설계 사무소 설립 • NDIS 외부 서비스에 대한 향후 자금 지원 협정 확정 	<ul style="list-style-type: none"> • 장애 결과 위원회 설립 • 입법 개혁의 영향 평가 	<ul style="list-style-type: none"> • 효과적인 거버넌스 및 교차 관할 협력 달성
기초 지원 및 주류 서비스	<ul style="list-style-type: none"> • 기초 지원 전략 의도 성명서 및 초안 발표, 지원 가능 재정 규모 공개 • 내비게이터 및 지원 조정의 미래에 대한 정책 방향 발표 	<ul style="list-style-type: none"> • 장애인 옹호 활동 자금 개선 • 서비스 내비게이션 모의 실행 및 역량 구축 지원 서비스 개발 • NDIS 외부 서비스의 상세 이행 계획 개발 	<ul style="list-style-type: none"> • 주류 서비스와의 통합을 포함한 기초 지원 투자 및 시행 • 서비스 내비게이션 모의 평가 및 지속적인 커미셔닝 협정 확정 	<ul style="list-style-type: none"> • 모든 호주 장애인을 위한 통합된 지원 및 서비스 시스템

출처 : NDS(2025b). Disability Reform Action Plan for Government.

(2) 시스템 설계 : System Design

개혁된 장애 서비스 거버넌스 모델은 지원의 적격성, 전달체계, 재정 지원 방식을 포함한 전반적 시스템 설계의 개선을 목표로 한다. 호주 정부는 데이터, 기술, 근거 기반 정책(evidence-based policy), 보고체계 등 핵심 역량을 강화하기 위해 인프라 투자를 확대하고 있으며, 이를 통해 보다 효율적이고 투명한 서비스 전달 구조를 구축하고자 한다.

시스템 설계의 주요 하위 과제로는 NDIS 가격 및 지불체계(NDIS Pricing and Payments)의 개편, 지역 간 불균형 해소를 위한 NDIS 부문 관리(NDIS Sector Stewardship) 강화, 주류 서비스(Mainstream Services)의 전달체계 개선 등이 포함된다.

〈표 2-5〉 장애 제도 개혁 영역별 행동 계획 - 시스템 설계

개혁 영역	현재 목표 (Now)	다음 목표 (Next)	이후 목표 (Later)	미래 비전 (Future state/vision)
가격 및 지불체계	<ul style="list-style-type: none"> • 독립적 NDIS 가격 책정 및 새로운 가격 및 결제 프레임워크 • 핵심 지원 가격 책정 가정 검토 및 조정 • 원주민 참여자를 위한 NDIS 가격 메커니즘 검토 	<ul style="list-style-type: none"> • IHCPA와 같은 독립 기관으로 가격 책정 전환 추진 • 품질 서비스 및 취약 시장(thin markets)을 위한 접근 방식 개발 및 시도 	<ul style="list-style-type: none"> • 독립적 가격 책정 및 새로운 접근 방식 구현 • 품질을 위한 가격 책정 및 취약 시장에 대한 접근 방식 구현 • NDIS 제공자 보증 제도 개발 	<ul style="list-style-type: none"> • 최고의 관행 가격 책정, 지불 및 부문 관리

출처 : NDS(2025b). Disability Reform Action Plan for Government.

(3) 주요 시스템 재설계 : Major System Re-design

주요 시스템 재설계 단계는 장애인의 삶의 질과 참여를 실질적으로 향상시키기 위한 서비스 전달 체계의 전면 개편을 의미한다. 이 단계에서는 장애인을 위한 주거 및 생활 지원, 교육 및 고용 프로그램, 그리고 우선 인구 집단 지원 (Priority Population programs) 등으로 구성된다. 이를 통해 장애인의 주거 안정성, 교육 접근성, 고용 참여율을 제고하고, 특히 원주민 장애인 등 사회적 취약집단의 복지 향상을 위한 통합적 지원이 이루어질 예정이다.

〈표 2-6〉 장애 제도 개혁 영역별 행동 계획 - 주요 시스템 재설계

개혁 영역	현재 목표 (Now)	다음 목표 (Next)	이후 목표 (Later)	미래 비전 (Future state/vision)
계획 경로 및 지원	<ul style="list-style-type: none"> • 아동 및 심리사회적 장애인을 위한 참여 경로 설계 명확화 • NDIS 증거 자문 위원회 활동 확정 	<ul style="list-style-type: none"> • 참여자의 새로운 경로 설계 및 시험 프로젝트 진행 • 그룹홈의 미래에 대한 논의 및 정책 자문 발표 • 계획 관리를 위한 정책 방향 발표 	<ul style="list-style-type: none"> • 새로운 경로 전환을 위한 과도기적 규정 개발 • 주택 및 지원 옵션 확대를 위한 로드맵 개발 • 우선인구집단(노인, 여성, 장애인 등) 인정을 위한 공동 설계 프로그램 개발 	<ul style="list-style-type: none"> • 계획 및 지원 경로의 지속적 개선

개혁 영역	현재 목표 (Now)	다음 목표 (Next)	이후 목표 (Later)	미래 비전 (Future state/vision)
고용 및 경제 참여	<ul style="list-style-type: none"> • 새로운 장애 고용 지원 프로그램 시행 • 장애인 사회 조달 정책 및 지원 프레임워크 개발 	<ul style="list-style-type: none"> • 지원 고용의 미래 및 지속적인 임금 개혁에 대해 이해관계자와 협력 • 장애인 고용 벤치마킹 및 데이터 개선 	<ul style="list-style-type: none"> • 새로운 전문 장애인 고용 프로그램의 영향 측정 및 평가 • 지원 고용 옵션 모의 실행 및 평가 	<ul style="list-style-type: none"> • 강력한 경제 참여 및 고용주 수요를 촉진하는 시스템

출처 : NDS(2025b). Disability Reform Action Plan for Government.

(4) 안전장치 및 권리, 장애인 인력 : Safeguarding and Rights, Disability Workforce

주요 제도 개편과 더불어, 새로운 법률과 규제의 도입을 통해 장애인 분야의 최소한의 품질 및 안전 기준이 보장되고, 불평등하거나 미흡한 서비스 결과를 보완하며, 장애인의 권리를 제도적으로 보장하기 위한 기반이 마련되었다. 또한, 인력 교육과 훈련, 보수체계 개편 등을 통해 서비스 전달 품질을 향상하였으며, 제도 설계 변경이 본격적으로 시행됨에 따라 인력체계 개혁(Workforce reform) 역시 지속적으로 추진될 예정이다.

〈표 2-7〉 장애 제도 개혁 영역별 행동 계획 - 안전장치 및 권리, 장애인 인력

개혁 영역	현재 목표 (Now)	다음 목표 (Next)	이후 목표 (Later)	미래 비전 (Future state/vision)
품질 및 안전 보장	<ul style="list-style-type: none"> • SIL 및 SDA의 향후 정책 개발 협의 • 모든 NDIS 제공자 등록 요건 확인 정책 개발 • 새로운 NDIS 실행 표준 협의 • 미등록 제공자 시장에 대한 데이터 공개 	<ul style="list-style-type: none"> • 새로운 장애 품질 및 안전 보장 프레임워크 개발 및 지원 시스템 일괄 적용 • 위험 비례적 보편 등록 시스템으로 이행 • 규제 변경을 위한 명확한 전환 계획 개발 	<ul style="list-style-type: none"> • 입법 개혁 및 변경 사항의 영향 평가 	<ul style="list-style-type: none"> • 품질 및 안전 보장 개혁을 이행하는 단계적이고 효과적인 접근 방식

개혁 영역	현재 목표 (Now)	다음 목표 (Next)	이후 목표 (Later)	미래 비전 (Future state/vision)
장애인 인력	<ul style="list-style-type: none"> • NDIS 종사자 심사 절차 간소화 • 인력 계획 및 프로젝트 지원 • SCHADS 등 관련 수당 제도의 지속적 검토 	<ul style="list-style-type: none"> • 동료 및 원주민 인력을 포함하는 인력 계획 개발 • 훈련 메커니즘 식별 및 구현 	<ul style="list-style-type: none"> • 인력 시장 수요 및 공급 이해 • 장애 지원 업무 범위 정의 및 적절한 최소 표준 식별 	<ul style="list-style-type: none"> • 장애인 지원 인력 유치, 유지 및 개발

출처 : NDS(2025b). Disability Reform Action Plan for Government.

4. 국내 개인예산제 도입을 위한 시사점 및 제언

한국의 장애인 복지 전달 체계는 사회복지 예산의 급격한 증가와 사회문제 해결을 위한 다양한 사회서비스 공급기관의 양적 확대에도 불구하고, 여전히 공급자 중심의 서비스 전달체계가 유지되고 있다. 이에 장애인이 주체적으로 서비스를 선택하고 통제하는데 한계가 있으며 이용자 개개인의 복합적이고 다양화된 욕구 변화를 반영하지 못하고 서비스가 획일적으로 제공되는 구조적 문제를 야기한다. 특히, 장애인 활동지원제도를 비롯한 다수의 바우처 기반 서비스는 장애인의 자립과 선택권 강화를 위해 도입되었으나, 그 서비스 대상이 한정적이고 지정된 기관에서만 이용 가능하다는 근본적인 한계에 직면해 있다. 이러한 제한은 서비스 필요성이 높은 모든 이용자를 포괄하기 어렵게 하고, 장애로 인한 손상 정도에 따라 대상이 제한됨으로써 복합적이고 다양한 욕구를 가진 장애인에게 충분한 지원을 제공하지 못하는 결과를 낳는다. 또한, 현행 바우처 서비스는 이용자가 서비스 제공이 가능한 등록기관에서만 이용해야 하는 등 공급자에 대한 의존성이 높아, 개인의 선택권과 통제권을 제한하며 이용자 개개인의 욕구에 맞춰 유연하게 조정하기 어렵다. 이처럼 서비스 공급자 중심의 할당 체계에 머물러 있다는 점은 NDIS가 지향하는 유연한 개인 예산의 구조와는 거리가 먼 실정이다.

호주 NDIS 제도는 장애인의 선택권과 통제권을 극대화하는 획기적인 모델이었으나, 시장 안정성과 지속가능성 확보에 실패할 경우 시스템 전체가 심각한 위협에 직면할 수 있음을 동시에 보여주었다. 따라서 이번 NDIS 기관 방문을 통해 확인된 현장의 주요 이슈와 개혁 논의는 국내 개인예산제 도입 과정에서 동일한 시행착오를 최소화하고 제도의 실질적 성공을 위한 몇 가지 정책적 시사점을 제공한다.

첫째, 장애인 복지와 관련한 시스템 구조를 개혁하고, 개인예산제도 실현을 위한 독립 기관을 통해 진정한 이용자 중심 체제로의 전환이 필요하다. 국내 현행 복지 시스템은 공급자에게 예산이 할당되는 공급자 중심의 구조를 취하고 있어, 장애인 당사자의 선택과 결정을 보장하는 NDIS의 구조와 근본적으로 다르다. 이에 개인예산제도의 성공적인 도입을 위해서는 기존의 공급자 중심 행정 구조의 혁신적인 개편이 필요하다. 이 과정에서 사회복지 시스템의 큰 틀의 구조적 변경에 대한 논의가 필수적이다. 현재 우리나라는 사회보장제도를 통해 장애인 활동지원서비스, 재활치료, 이동 등을 지원하여 장애인이 일상생활을 영위할 수 있도록 하는 기본적인 장애인복지서비스를 지원하고 있다. 이에 일상적인 삶을 영위할 수 있도록 하는 기초적인 서비스 예산을 개인예산제 예산으로 포괄하고, 해당 서비스 지원기관을 개인예산제 등록 기관으로 전환하여, 궁극적으로 장애인에게 제공되는 모든 사회서비스를 개인예산제라는 큰 우산 안에서 지원할 것인지에 대한 사회복지 구조 전반의 근본적인 논의가 필요하다. 또한 우리나라에서는 장애인복지관 및 장애인단체 등 많은 장애인전문기관에서 복지사각지대를 발굴하고 보완적인 서비스를 제공하는 역할을 수행하고 있는데, 이러한 기관들이 NDIS의 NDIA 역할처럼 장애인 당사자의 욕구에 따라 예산 계획을 수립하고, 정산 및 서비스 등록기관 연계 등의 에이전시 역할을 수행할 수 있을 것인지에 대한 심도 있는 논의가 필요하다. 이를 통해 기초적·보편적 서비스를 담당하는 체계와 맞춤형 지원 체계가 서로 구조적인 협력관계를 갖추고, 모든 장애인을 포괄하는 균형 잡힌 지원 시스템을 구축해야 할 것이다.

둘째, 재정의 안정성과 운영 투명성을 위한 시스템 구축이 필요하다. 현재 정부, 지방자치단체, 민간 등 다양한 주체에서 장애인 복지 서비스가 분산되어 지원됨에 따라 예산 운용의 비효율성 문제가 있으며, 그 과정에서 대상 중복,

사각지대 발생, 예산 불용 등의 문제가 지속적으로 발생하고 있다. 따라서 이러한 분산된 예산을 통합하여 장애인에게 효율적으로 지원할 수 있는 시스템 구축이 필요하다. 더불어, NDIS의 주요 문제점이었던 가격 책정 실패와 이해 상충 구조를 방지하기 위한 제도 설계가 요구된다. 예산 배분 주체가 가격 상한선을 결정하여 시장 공정성을 훼손하고 기관의 재정 적자를 초래했던 호주의 경험을 바탕으로, 서비스 원가와 운영비를 기반으로 한 합리적 가격 산정 체계를 위해 독립적인 가격 결정 기능을 갖춘 전담 컨트롤 타워를 구축해야 한다. 호주 또한 독립적인 가격 및 시장 검토 기구 설립을 추진하고 있는데, 이는 시장의 투명성과 객관성을 보장하기 위한 핵심 조치이다. 또한, 서비스 제공 기관의 사기나 부정 수급 방지를 위해 호주의 사례를 참고하여 강력한 모니터링 시스템과 부정 수급 방지 체계를 구축함으로써 예산 집행의 투명성을 확보하고 공공 신뢰를 제고해야 한다.

셋째, 이용자 중심의 개인예산 운용 유연성 확보와 지속가능한 시장 관리 구축이 필요하다. 현재의 획일적인 바우처 시스템을 넘어 장애인 개인의 복합적이고 다양한 욕구를 실질적으로 충족시키기 위해 예산 사용 영역의 유연성을 확대해야 한다. 이는 단순 활동 보조를 넘어 교육, 재활, 취창업, 자립 주거 지원 등 사회 참여와 자립 생활에 필수적인 다양한 자원을 포괄할 수 있도록 개인 예산 사용 범위에 대한 법적 근거를 마련할 필요가 있다. 또한 개인 예산의 무분별한 사용을 방지하고 제도의 장기적인 지속가능성을 확보하기 위한 기준 마련이 필수적이다. 예산 심의의 기준이 되는 '합리적이고 필수적인(Reasonable and Necessary)' 원칙에 대한 명확한 기준을 마련해야 하며, 개인 예산 심의를 위한 명확한 가이드라인과 세부 척도를 구축하여 예산 심의의 객관성과 투명성을 높여야 한다. 더불어 개인예산제도가 실제 지속되기 위해서는 이용자가 선택할 수 있는 고품질 서비스가 지역 간 격차 없이 충분히 존재해야 한다. 이를 위해 서비스 품질 표준을 수립하며 고품질 기관을 발굴하고 육성하여 시장 진입을 유도함으로써 경쟁을 통한 질 향상을 도모해야 한다. 나아가 서비스 제공 기관의 질적 수준과 재무 투명성을 보장할 엄격한 등록 및 평가 시스템을 도입하고, 부실·부정 제공자에 대한 규제 및 만족도 조사를 통한 서비스 품질 편차와 부정 수급 위험을 최소화해야 한다.



NDS와의 간담회 현장 사진 ①



NDS와의 간담회 현장 사진 ②

참고문헌

- Australian Government(2025). Budget strategy and outlook: Budget paper no. 1, 2025-26. Commonwealth of Australia.
- NDIS(2024). National Disability Insurance Agency Annual Report 2023-24. National Disability Insurance Scheme.
- NDS(2025a). 국외연수 NDS 대표단 발표자료[Australian Disability Ecosystem]. 2025.7.17.
- NDS(2025b). Disability Reform Action Plan for Government.
- NDS(2025c). <https://nds.org.au/about>에서 2025.11.4.인출
- NDS(2025d). <https://nds.org.au/about/our-history>에서 2025.11.4.인출
- NDS(2025e). <https://nds.org.au/about/our-policies-and-strategic-direction>에서 2025.11.4.인출
- NDS(2024). State of the Disability Sector Report 2024. National Disability Services.
- NDS(2023). State of the Disability Sector Report 2023. National Disability Services.

3. PWDA(People with Disability Australia)와 호주 국가장애보험 개혁의 필요성

이경은 매니저(한국장애인재단)

1. PWDA(People with Disability Australia)의 이해

1) 연수 배경 및 PWDA 기관의 이해

(1) 연수 배경

People with Disability Australia(PWDA)는 호주를 대표하는 전국 단위 장애인 권리옹호 단체로, 장애인의 인권 보호와 사회참여 확대를 목표로 활동하는 핵심 조직이다.¹⁾ 본 기관 방문의 목적은 호주 장애 정책의 핵심 축인 국가장애보험제도(National Disability Insurance Scheme, NDIS)가 실제 현장에서 어떻게 운영되고 있는지를 이해하고, 그 과정에서 나타난 주요 현안과 구조적 과제를 파악하는 데 있다.

이를 통해 NDIS 체계 내에서 PWDA가 수행하는 권리옹호와 공동설계(Co-design) 역할을 분석하고, 향후 우리나라 개인예산제 도입 및 장애인 정책 신뢰 기반 구축에 주는 시사점을 도출하고자 한다.

1) PWDA(People with Disability Australia) 공식 홈페이지. <https://pwd.org.au/about-us/>

(2) PWDA의 기관의 이해

① 설립 목적

PWDA는 1981년 설립된 전국 단위 권리옹호 단체로, 장애인의 인권·평등·자기결정권 보장을 목적으로 한다. PWDA는 “Nothing About Us Without Us” 원칙 아래 장애인이 정책 설계와 의사결정 과정에 직접 참여하는 사회를 지향한다.

② 주요 기능과 가치

PWDA는 호주를 대표하는 전국 단위 장애인 권리옹호 단체로, 장애인의 인권 보호와 제도 개선을 핵심 사명으로 한다. PWDA는 국가장애보험제도(NDIS)의 핵심 운영기관인 국가장애보험청(National Disability Insurance Agency, NDIA)과 긴밀히 협력하며, 정책 자문과 행정 개선, 제도 감시 등의 역할을 수행하고 있다.

PWDA의 주요 기능은 ▲NDIA 및 정부 대상 정책 자문, ▲행정 절차 개선 및 참여자 옹호, ▲데이터 기반 정책 제안, ▲국제협력 네트워크 구축으로 요약된다.

첫째, 정책 자문과 제도 개선 영역에서 PWDA는 NDIA, NDIS 품질·안전보장위원회, 연방 및 주·준주 정부와 협력하여 제도 운영상의 문제를 모니터링하고 개선안을 제시한다. 특히 ‘쉬운 언어’ 행정문서 표준화, ‘참여자 설명권’ 보장, 지역 접근성 강화 등 행정 실무 개선에 중점을 둔다.

둘째, 공동설계(Co-design) 기능을 통해 제도 개혁 과정에 당사자 의견을 직접 반영한다. PWDA는 NDIA 공동설계위원회에 참여하여 행정 절차 단순화, 불복심판 절차 개선, 기초지원 확대 등 구체적 개혁안을 제안했으며, NDIS Review(2023) 공식 자문기관으로서 장애인 1만여 명의 의견을 수렴해 정부 개혁 권고문에 반영시켰다.

셋째, 참여자 옹호와 데이터 기반 개선 활동을 통해 현장의 문제를 제도 개선으로 연결한다. PWDA는 연간 4,000건 이상의 개인옹호 사례를 처리하며, 그 결과를 NDIA 정책 조정의 근거로 활용한다. 이는 단순 사례 지원을 넘어,

실제 행정의 신뢰성과 효율성을 높인다.

마지막으로, 협력과 네트워킹 영역에서 PWDA는 정부, 시민사회, 국제기구와의 협력체계를 통해 정책 일관성을 확보하고, 장애인권리협약(UN CRPD)의 이행을 촉진한다.

PWDA는 이러한 기능을 바탕으로, 제도의 감시자이자 정책 파트너로서 정부와 함께 NDIS 운영의 신뢰성과 투명성을 높이는 핵심 역할을 담당하고 있다.

2) NDIS 등장과 PWDA의 문제의식

호주는 2013년 국가장애보험제도법 제정을 통해 국가장애보험제도(NDIS)를 출범시켰다. 이 제도는 장애인이 필요한 지원을 직접 선택하고 관리할 수 있도록 한 개인예산제 체계로, '복지의 대상'이 아닌 '권리의 주체'로서 장애인을 재정의한 전환점이었다. 현재 약 62만 명이 제도에 참여하고 있으며, 2023년 기준 예산은 350억 호주달러로 전체 복지지출의 약 3분의 1을 차지한다.

하지만 시행 10여 년이 지난 지금, NDIS는 행정 절차의 복잡성과 지역 간 접근성 격차, 재정 부담이라는 구조적 한계를 드러내고 있다. 지방과 원주민 지역의 승인 기간은 평균 120~140일로 도시 지역의 두 배에 달하며, 다문화 배경 장애인의 참여율은 8%, 원주민은 6% 수준에 머물고 있다. 동일한 장애 조건임에도 담당자나 지역에 따라 지원 결과가 달라지는 사례가 이어지면서, 제도 전반에 대한 신뢰 저하가 심화되었다.

PWDA는 이를 단순한 행정 실패가 아니라 제도 운영의 신뢰 붕괴로 규정하였다. '선택과 통제'라는 핵심 가치가 절차 중심 행정 속에서 약화되었고, 불명확한 결정 통보와 불복 절차 지연이 참여자의 권리 행사를 제약하고 있다는 것이다. 이에 따라 PWDA는 참여자 중심 행정체계, 공동설계 구조, 권리 기반 평가체계를 개혁의 핵심 방향으로 제시하며, 행정 효율보다 신뢰와 정의의 회복이 NDIS의 지속가능성을 좌우한다고 강조하였다.

2. NDIS와 PWDA의 관계 : 구조와 주요 현안

1) NDIS의 구조와 운영체제

호주의 국가장애보험제도(NDIS)는 2013년 도입된 개인예산제도로, 장애인이 스스로 필요한 지원을 선택하고 관리할 수 있도록 설계되었다. 2024년 기준 약 62만 명이 참여하며, 연간 지출은 350억 호주달러로 전체 복지지출의 3분의 1을 차지한다.

NDIS는 지원 수준에 따라 ▲개별 예산을 지급하는 본체 제도, ▲보편적 지역 지원인 기초지원, ▲교육·고용·보건 등 공공서비스와 연계되는 주류 서비스의 3단계 구조로 운영된다. 제도 관리와 감독은 국가장애보험청(NDIA)과 품질·안전보장위원회가 각각 담당한다.

그러나 제도 시행 이후 승인 절차의 복잡성과 지역 간 격차가 꾸준히 지적되고 있다. 지방 및 원주민 지역의 승인 기간은 평균 128일로 도시 지역(68일)의 두 배에 달하며, 불복심판 제기 건수는 최근 1년간 2만2천 건으로 18% 증가했다. 이는 제도의 행정 안정성 확보에도 불구하고, 참여자 경험과 접근의 형평성이 여전히 취약함을 보여준다.

PWDA는 이러한 구조적 한계를 “행정 효율의 문제가 아니라 신뢰의 문제”로 진단했다. 복잡한 절차와 비표준화된 정보 제공은 참여자의 권리 실현을 제약하며, 제도에 대한 신뢰를 약화시킨다는 것이다. 이에 PWDA는 절차 단순화, 쉬운 언어 행정문서 도입, 지역 접근 허브 설치 등을 제안하며, ‘권리 기반 행정’으로의 전환을 강조하였다.

2) 주요 현안과 PWDA의 대응

(1) 불평등한 접근과 정보격차

NDIS는 모든 장애인에게 동등한 접근을 보장하는 것을 목표로 하고 있으나, 실제 운영에서는 지역·문화·소득 수준에 따른 격차가 뚜렷하게 드러나고 있다. 제도 설계상 ‘보편적 접근’을 지향하지만, 현실적으로는 사회적·지리적 요인이

참여의 장벽으로 작용하고 있다.

2024년 기준 전체 참여자 중 원주민은 6%, 다문화 배경 참여자는 8%에 불과하다. 이는 각각 전체 인구 비중인 3.8%와 16%에 비해 현저히 낮은 수준이다. 지방 및 원격 지역의 참여율은 인구 대비 절반 수준이며, 승인까지 평균 128일이 소요돼 도시 지역(68일)의 두 배 이상 지연된다.

정보 접근의 불균형도 심각하다. NDIA는 온라인 중심으로 제도를 운영하지만, 지방 및 저소득층 장애인의 디지털 접근률은 전국 평균보다 40% 낮다. 인터넷 접근이 어려운 지역에서는 서류 누락이나 기한 초과로 승인 실패가 잦다. 실제로 서호주 북부의 한 참여자는 정보 부족으로 동일 서류를 세 차례 제출했으나, 심사 지연으로 9개월 동안 지원을 받지 못했다.

PWDA는 이러한 격차를 단순한 행정 미비가 아니라 권리 실현의 비대칭으로 본다. 제도가 존재하더라도 신뢰와 접근성이 보장되지 않으면 권리 또한 작동하지 않는다는 것이다. 이에 따라 PWDA는 다음과 같은 대응 방향을 제시하였다.

- 기초지원(Foundational Supports)의 지역 분권화: 지방정부와 지역 커뮤니티가 주체가 되어 서비스 설계 및 전달에 참여하도록 권한 이양.
- 문화·언어 맞춤형 정보 접근: 쉬운 언어(Plain Language) 행정문서 및 다언어 정보자료 제작, 커뮤니티 통역 자원 확대.
- 지역 옹호 네트워크(Local Advocacy Networks) 강화: 원주민 및 CALD 지역 단체와 협력하여 참여자 권리 상담 및 옹호 지원 체계 구축.
- 디지털 격차 해소: 오프라인 상담 창구 유지, 이동상담(Mobile Advocacy) 및 커뮤니티 허브(Community Hub) 운영 확대.

PWDA는 이러한 접근이 행정 효율 개선이 아닌 민주적 접근권 회복의 과정이라고 강조한다. 실제로 2023~2024년 추진된 'Building Access Project'에서는 지역 옹호 서비스를 확대한 결과, 원주민·다문화 지역의 참여율이 평균 5%포인트 향상된 것으로 보고되었다. PWDA는 향후 개혁 과정에서 '정보 접근권'을 법제화하고, 기초지원 체계를 전국 단위 기본 서비스로 제도화해야 한다고 제안하였다.

(2) 행정 복잡성과 제도 불신

NDIS는 참여자 중심의 의사결정 구조를 표방하며 행정 효율화를 목표로 설계되었으나, 실제 운영 단계에서는 절차가 복잡하고 결정 과정이 불투명하다는 비판이 지속되고 있다. PWDA는 “NDIS가 서류의 제도로 변질되고 있다”고 지적하며, 행정 중심 구조가 참여자의 권리 실현을 제약하고 있다고 진단했다.

2023~2024 회계연도 기준, 계획 승인에는 평균 100일이 소요되며 일부 원격 지역은 140일을 초과한다. 도시 지역과 비교하면 두 배 가까운 차이다. 승인 지연으로 인해 서비스 시작이 늦어지고, 불복심판 제기 건수는 2만2천 건으로 전년 대비 18% 증가했다. NDIA 내부 조사에서는 참여자의 36%가 “불승인 사유를 명확히 안내받지 못했다”고 응답했다. 실제로 한 뇌병변 장애 참여자는 세 차례에 걸쳐 서류를 제출했음에도 불구하고, 결정 사유를 전달받지 못한 채 8개월간 지원을 받지 못했다.

PWDA는 이러한 문제를 세 가지 구조적 요인으로 분석한다.

〈표 3-1〉 NDIS 행정 복잡성의 주요 원인 및 영향

구분	주요 원인	제도적 영향	참여자 영향
과도한 문서 행정	참여율 중복 증빙 요구, 절차 다단계화	행정비용 증가, 승인 지연	접근 지연, 불만 지연
불투명한 결정 절차	의사소통 부재, 정보 비대칭	신뢰 저하	참여자 혼란 및 권리 침해 우려
의사소통 부재	참여자 의견 반영 부족, 접근성 낮은 정보 제공	정책 피드백 단절, 불만 처리 지연	참여자 혼란, 권리 침해 우려

출처 : PWDA Annual Report(2024).

PWDA는 특히 결정 기준의 불명확성과 소통의 부재를 제도 불신의 핵심 요인으로 지적한다. 다수의 참여자들이 “결정 사유를 충분히 설명받지 못했다”고 응답했으며, 이로 인해 행정심판과 재신청이 반복되는 악순환이 발생하고 있다.

이 문제를 해결하기 위해 PWDA는 다음의 4가지 정책 개혁 방향을 제안했다.

- 절차 단순화(Simple Process Reform) : 불필요한 서류 요구 항목 30% 축소, 중복 보고 체계 통합.
- 쉬운 언어 행정(Plain Language Administration) : 모든 공식 문서에 쉬운 언어 지침 적용, 디지털 접근성 강화.
- 의사결정 투명화(Transparent Decision-Making) : NDIA의 승인·불승인 사유 공개 및 참여자 설명권(Participant Explanation Right) 보장.
- 옹호자 참여 보장(Advocate Inclusion) : 계획 수립·검토 단계에서 옹호자 참여를 법적 권한으로 인정.

PWDA는 행정 절차 간소화와 투명성 강화가 신뢰 회복의 핵심임을 강조하며, “행정 개혁이 신뢰 회복으로 직결될 수 있음을 입증한 사례”라고 평가하였다. 실제로 2024년 NDIA의 절차 개선 조치 이후, 불복심판(AAT) 건수가 감소하고 승인 속도가 개선되는 추세가 보고되었다.

PWDA는 “행정 효율은 제도의 품질을 보장하지 않지만, 신뢰는 제도의 지속가능성을 보장한다”고 강조한다. 따라서 NDIS 개혁의 핵심은 절차 간소화가 아니라 신뢰 기반 행정(Trust-based Administration) 으로의 전환이며, 이는 한국형 개인예산제 설계에서도 동일하게 적용되어야 할 원칙이라고 제시했다.

(3) 인력·품질 문제

NDIS의 안정적 운영을 위해서는 충분한 인력 확보와 서비스 품질 관리가 필수적이지만, 제도 확산 속도가 인력 공급 속도를 앞지르면서 현장의 불균형이 심화되고 있다. 2024년 기준 NDIS 관련 종사자는 약 35만 명으로 추산되며, 이 중 40%가 비정규직이다. 장애 관련 정규 자격 이수율은 4~5%에 그쳐 전문성 확보가 과제로 지적된다. 이러한 인력 구조는 서비스 품질의 편차와 근로 환경의 불안정을 초래하고 있다.

NDIS Review(2023)에 따르면 참여자의 3분의 1은 원하는 제공자를 선택하지 못했고, 20%는 서비스 지연을 경험했다. 특히 지방과 원주민 지역에서는 숙련 인력 부족으로 인해 계획은 승인되었지만 서비스를 실제로

이용하지 못하는 사례가 빈번하다. 한 원격 지역 참여자는 지원예산이 책정되었음에도 6개월 이상 재활치료 인력을 구하지 못해 계획을 포기했다. 이러한 현상은 제도의 핵심 가치인 ‘선택과 통제’를 약화시키는 요인으로 작용한다.

〈표 3-2〉 NDIS 인력 및 품질 관련 주요 지표

구분	주요 현황	영향	PWDA의 분석
인력 구조	종사자 35 만 명, 비정규직 40%	인력 유출·서비스 단절	장기적 근로 안정성 확보 필요
전문성 수준	장애 관련 정규 자격 이수율 4%	전문성 결여·품질 저하	인권 기반 교육 의무화 필요
지역 격차	지방·원주민 지역 인력 부족	서비스 접근 불평등	지역 맞춤형 인력 배치 제도화
품질·안전보장위원회	참여자 약 20% 서비스 지연	선택권 약화·신뢰 저하	인력정책의 구조적 개혁 요구

출처 : PWDA Annual Report(2024), PWDA 발표자료(2025), NDIA Quarterly Report(2024), DSS Workforce Capability Review(2023).

PWDA는 이러한 인력 불균형을 단순한 노동시장 문제로 보지 않는다. 인력의 질과 전문성은 곧 제도의 신뢰도를 결정하는 요소이며, 장애인 권리 실현의 전제 조건으로 인식된다. PWDA는 인력 및 품질 문제를 해결하기 위해 다음의 세 가지 방향을 제시하였다.

- 전문성 강화(Professional Competence): 모든 서비스 제공자와 행정 담당자를 대상으로 인권 기반 직무교육(Human Rights-based Training)을 의무화하고, 교육 이수 여부를 등록 요건으로 포함한다.
- 근로환경 개선(Workforce Sustainability): PWDA는 장기계약 확대, 공정한 근로조건(Fair Work Conditions) 정립, 비정규직 전환 지원 등을 통해 인력의 지속가능성을 강화하고 있다. 특히 2023-24 회계연도 동안 하이브리드 근무체계 확립과 직원 역량 개발 프로그램 강화를 통해 근로 안정성과 만족도를 높였다고 평가하였다.
- 품질 관리체계 강화(Quality Assurance): NDIS 품질·안전보장위원회

(Quality and Safeguards Commission)의 감독 범위를 확대하고, 제공자 평가에 참여자 피드백을 필수 항목으로 포함한다.

PWDA는 “품질관리는 규제가 아니라 신뢰의 구조”라고 강조한다. 인력의 역량과 윤리의식을 높이는 것이 지속가능한 개혁의 핵심이며, 이는 효율성보다 신뢰와 인권을 우선하는 행정 전환을 의미한다. 또한 PWDA는 인력의 다양성을 품질 제고의 핵심 요소로 본다. 장애인 당사자, 다문화 배경 종사자, 여성 리더의 참여 확대는 서비스 신뢰와 만족도를 높이는 요인으로 평가된다.

결국 인력 정책의 목적은 단순한 충원이 아니라 신뢰 가능한 제도를 만드는 사람 중심 행정의 구축이다. PWDA는 인력 전문성과 지속가능성을 NDIS 개편의 핵심 축으로 제시하며, “사람이 곧 제도의 품질을 결정한다”는 원칙을 재확인했다.

3) PWDA의 제도 참여와 협력 구조

PWDA는 NDIS의 설계와 개혁 전 과정에서 시민사회의 핵심 파트너로서 제도의 공동 설계와 감시 역할을 수행해왔다. 2013년 제도 도입 이전에는 「Every Australian Counts」 캠페인을 통해 제도화 논의를 주도했으며, 이후 정부·NDIA·품질·안전보장위원회와 협력해 ‘공동설계(Co-design)’ 원칙의 제도화를 추진했다.

2023년 실시된 NDIS 전면 검토에서 PWDA는 공식 자문기구로 참여해 1만 명 이상의 장애인 의견을 수렴하고 이를 정책 권고안에 반영했다. PWDA가 제시한 행정 절차 단순화, 기초지원 확대, 지역 접근성 개선, 신뢰 회복 등의 제안은 정부의 2024년 개혁 권고문에 반영되며 개혁 방향을 ‘신뢰 중심 개혁’으로 전환시키는 계기가 되었다.

현재 PWDA의 제도 참여 구조는 다음과 같이 체계화되어 있다.

〈표 3-3〉 PWDA의 주요 제도 참여 구조 및 역할 요약

구분	참여 구조	주요 역할	성과 및 영향
NDIS Review(2023)	정부 공식 자문단체	전국 장애인 의견 수렴, 개혁 권고안 제출	'기초지원 확대' 등 주요 개혁항목 반영
NDIS Co-design Council (2024~)	정부-시민사회 공동설계위원회	참여자 경험 데이터 분석, 정책 검토 자문	공동설계 제도화, 정책 수용성 제고
Disability Representative Organisations (DRO) Framework 개정 협의(2024)	시민사회 대표단	시민 감시체계 및 자문 구조 강화	독립 옹호체계 법제화 논의 착수
NDIS Quality & Safeguards Commission 협력(지속)	감독·규제기관 자문	서비스 품질, 불만 처리 절차 개선	품질·신뢰도 제고, 제도 투명성 강화

출처 : PWDA Annual Report(2024), PWDA 발표자료(2025).

PWDA는 이러한 역할을 단순한 자문이 아니라 제도 공동책임 (co-responsibility)의 실천으로 인식한다. 정부가 설계를 주도하고 시민사회가 감시하는 이원적 구조를 넘어, 양자가 함께 정책을 설계하고 책임을 공유할 때 행정 효율성과 권리 실현이 함께 달성될 수 있다는 것이다.

PWDA는 협력 구조 강화를 위해 세 가지 전략적 방향을 제시했다.

- 제도적 공동설계 제도화 : Co-design을 행정지침이 아닌 법적 의무로 명시.
- 시민사회 감시체계 확립 : DRO Framework 개정을 통해 시민 모니터링을 공식 절차로 편입.
- 지속적 피드백 구조 구축 : 제도 시행·평가 단계별로 참여자 의견을 정례적으로 수집·공개.

PWDA는 이 협력 구조를 “정부와 시민사회가 신뢰를 공동 생산하는 제도적 플랫폼”으로 정의한다. 시민사회가 정책의 대안 생산자이자 감시자로 기능할 때 제도는 행정적 안정성을 넘어 사회적 정당성을 확보할 수 있다는 것이다.

3. NDIS 개혁의 주요 이슈와 방향

1) NDIS Review(2023)의 핵심 진단

NDIS는 시행 10년을 맞아 2023년 정부 주도로 전면 검토가 이루어졌다. 이번 검토는 재정, 행정, 서비스 품질, 참여자 경험 등 제도 전반을 평가한 첫 공식 진단으로, 검토 결과 NDIS는 개인 맞춤형 지원체계를 구축하고 장애인의 선택권을 확대하는 데는 성공했으나, 행정 복잡성·지원기준 불명확·재정 부담·지역 불평등 등 구조적 한계가 확인되었다. PWDA는 이번 검토 과정에 공식 자문단체로 참여하며, 장애인 당사자 의견을 기반으로 다음 다섯 가지 핵심 진단을 도출하였다.

〈표 3-4〉 NDIS Review(2023)의 주요 진단 요약

구분	주요 진단 내용	문제 양상	PWDA의 해석
① 행정 복잡성	계획 승인 평균 약 100일 소요	절차 지연·참여자 피로 증가	효율보다 '절차적 신뢰' 확보 필요
② 불명확한 지원기준	판단 기준·정보 공개 부족	일관성 부족·불복심판 급증	판단기준의 명확화 및 설명의무 강화 필요
③ 재정 지속가능성	NDIS 지출 2022-23 350억 → 2032년 920억 AUD 예상	급격한 지출 확대·정책 불안정	구조적 개혁 없이는 지속 불가능
④ 지역·사회 불평등	지방·CALD·원주민 참여율 도시 대비 낮음	접근성 불균형 심화	기초지원 제도화 시급
⑤ 신뢰와 참여 저하	절차 지연·불만 증가	참여자 불신·제도 이탈 증가	공동설계(Co-design) 체계화 필요

출처 : PWDA Annual Report(2024), PWDA 발표자료(2025), NDIA Quarterly Report(2024)

검토 결과, 평균 승인 기간은 100일 이상이며 원격 지역은 140일을 초과했다. 불복심판 제기 건수는 2만2천 건으로 18% 증가했고, 승인 결정 중 36%는 사유 설명이 충분히 제공되지 않았다. NDIS 지출은 2023년 350억 호주달러에서 2032년 920억 달러로 급증할 것으로 전망되어 재정 지속가능성에 대한 우려가 커지고 있다. 지방과 원주민 지역의 참여율은 도시의 절반 수준에 머물렀으며,

서비스 제공자 부족으로 이용률도 낮은 수준이다.

PWDA는 이러한 결과를 단순한 행정 실패가 아니라 제도 신뢰의 위기로 진단한다. ‘선택과 통제’라는 NDIS의 핵심 가치가 행정 중심 절차에 가려졌으며, 참여자의 경험이 제도 설계에 충분히 반영되지 못하고 있다는 것이다. PWDA는 “행정 효율이 아니라 신뢰가 제도의 지속가능성을 결정한다”고 강조하며, 향후 개혁의 초점을 단순한 절차 간소화가 아닌 참여자 중심 거버넌스 재설계에 두어야 한다고 제언했다.

결국 이번 검토는 제도의 성과보다 신뢰 회복의 필요성을 분명히 드러냈다. PWDA는 “NDIS가 행정 중심에서 사람 중심 제도로 전환해야 할 시점”에 도달했다고 평가하며, 개혁의 첫 단계로 투명성과 공동설계(Co-design)의 상시화를 제시했다.

2) 정부의 4대 개혁 축과 PWDA의 입장

2023년 NDIS 전면 검토 결과를 토대로, 호주 정부는 2024년 5월 제도의 지속가능성과 신뢰 회복을 목표로 하는 4대 개혁 축을 발표하였다. 이번 개혁은 행정 효율화, 서비스 품질 개선, 접근성 강화, 참여자 신뢰 제고를 핵심 목표로 설정하고, 향후 5년간 단계적으로 추진될 예정이다.

PWDA는 개혁의 방향성 자체에는 동의하면서도, 단순한 행정 개편만으로는 신뢰 회복이 불가능하다고 지적했다. 개혁의 중심은 행정이 아니라 참여자의 경험과 공동설계 구조에 두어야 하며, 정부와 시민사회가 제도의 동등한 주체로서 참여해야 한다는 입장이다. 다음 <표 0-7>은 정부의 4대 개혁 축과 이에 대한 PWDA의 평가를 요약한 것이다.

〈표 3-5〉 정부의 4대 개혁 축 및 PWDA의 입장 요약

구분	정부 개혁 축	문제 양상	PWDA의 해석
① 통합 장애지원 생태계	NDIS 외부에도 보편적 기초지원(Foundational Supports) 구축	제도 진입 전 단계의 포괄적 지원체계 마련	PWDA는 “NDIS 문턱을 낮추는 개혁”으로 평가하며, 지방·CALD·원주민 지역의 우선 도입을 권고
② 시장 및 인력 강화	인력 역량 강화, 의무 등록제(Mandatory Registration) 도입	품질관리·부정 행위 방지	PWDA는 단순 규제가 아닌 ‘교육 중심 접근’을 요구, 인권 기반 전문교육 병행 제안
③ 공정하고 단순한 접근	지원기준 단순화, 기능 중심 평가(Functional Assessment)	행정 절차 간소화	PWDA는 쉬운 언어(Plain Language) 행정과 옹호자 참여를 병행해야 실효성 확보 가능하다고 평가
④ 거버넌스 및 보호체계	연방-주정부 간 역할 명확화, 품질·감독 강화	투명성·책임성 강화	PWDA는 행정 중심 감시를 시민사회 중심 감시로 전환해야 한다고 제안

출처 : PWDA Annual Report(2024), PWDA 발표자료(2025).

PWDA는 특히 첫 번째 축인 통합 장애지원 생태계 구축을 “제도의 균형을 바로잡는 핵심 개혁”으로 평가했다. 현재 NDIS 내부 지원만으로는 다양한 장애인의 욕구를 충족하기 어려우며, 제도 밖에서도 보편적으로 접근 가능한 기초지원 체계가 필요하다는 것이다. PWDA는 이를 “NDIS 진입장벽을 낮추는 사회안전망”으로 정의하며, 연방정부와 지방정부가 공동으로 재정을 분담하는 구조를 제안했다.

두 번째 축인 시장 및 인력 강화는 PWDA가 꾸준히 제기해온 현장 과제와 직결된다. 정부는 의무 등록제와 감독 강화를 통해 품질관리를 강화하겠다는 입장이지만, PWDA는 “규제 중심 접근은 현장의 피로도를 높일 뿐”이라고 지적했다. 인력의 질은 제도적 규제보다 윤리·전문성·감수성에 의해 결정된다는 점에서, PWDA는 인권 기반 직무교육 의무화, 공정임금 기준 마련, 인력 다양성 확대를 병행해야 한다고 제안했다.

세 번째 축인 공정하고 단순한 접근은 PWDA가 일관되게 요구해온 핵심 과제다. 기능 중심 평가를 도입하는 방향에는 공감하지만, 진정한 접근성 개선은 언어적·정보적 장벽 해소에서 출발해야 한다고 본다. 이에 따라 쉬운

언어 행정체계 도입과 옹호자 참여 보장을 결합한 투명한 의사결정 구조가 필요하다고 강조했다.

마지막 축인 거버넌스 및 보호체계 개혁에 대해 PWDA는 “감독 강화” 자체보다 독립적 감시체계 구축을 중점 과제로 제시했다. 2024년 장애인 대표단체(DRO) 체계 개편 논의에서 PWDA는 시민사회 감시 기능의 법제화를 제안했고, 이를 통해 행정 중심 감시를 시민 중심 감시로 전환하는 방안을 추진 중이다.

PWDA는 이 네 가지 축이 상호 보완적으로 작동할 때 NDIS가 비로소 ‘신뢰의 구조(architecture of trust)’를 회복할 수 있다고 평가했다. 개혁의 본질은 행정 효율이 아니라 참여자 신뢰의 재구성에 있으며, “정부는 절차를 설계하지만 신뢰는 사회가 설계한다”는 PWDA의 원칙이 이번 개혁의 철학적 방향으로 자리 잡았다.

4. NDIS 운영의 현장 한계와 발전 방향

1) 접근성과 정보 불균형

NDIS는 참여자 중심의 행정 구조를 표방하지만, 실제 운영 단계에서는 행정 절차의 복잡성과 정보 접근의 불균형이 여전히 제도의 주요 한계로 지적된다. PWDA는 “NDIS가 서류 중심 제도로 변질되고 있다”며, 참여자가 필요한 정보를 이해하고 권리를 행사하기 어려운 구조적 문제를 지속적으로 제기해왔다.

현재 NDIA는 참여자에게 다양한 지침과 서류를 제공하지만, 정보가 지나치게 기술적이고 일관되지 않아 많은 이용자가 불복 절차나 예산 조정 과정을 스스로 진행하기 어렵다. 특히 지방과 원주민, 다문화 지역의 참여자들은 디지털 접근성의 한계로 인해 정보 활용이 제한적이다. PWDA는 이에 대해 “행정 절차를 이해할 수 없으면 권리도 존재하지 않는다”고 지적하며, 정보 접근권 보장을 제도 개선의 핵심 과제로 제시했다.

또한 계획 승인 과정에서 NDIA 직원 간의 판단 기준이 일관되지 않아,

유사한 조건임에도 지원 범위가 달라지는 사례가 반복되고 있다. PWDA는 이를 “제도의 일관성 결여로 인한 신뢰 위기”로 규정하며, 의사결정 투명성 강화와 참여자 설명권 도입을 요구하고 있다.

이러한 문제를 해결하기 위해 PWDA는 NDIA에 ▲쉬운 언어(Plain Language) 문서 표준화 ▲참여자·옹호단체가 공동으로 검토하는 설명 절차(Co-review) 도입 ▲지역 기반 정보접근 허브(Local Access Hub) 구축을 제안했다. PWDA는 “행정 효율보다 신뢰가 우선되어야 하며, 정보 접근은 참여자의 권리 실현의 출발점”이라고 강조하고 있다.

2) 합리적이고 필요한 지원’ 원칙의 불명확성

NDIS의 핵심 운영 원칙인 ‘Reasonable and Necessary(합리적이고 필요한 지원)’은 장애인의 개별적 필요를 반영하면서도 재정적 지속가능성을 유지하기 위한 기준이다. 그러나 PWDA는 “이 원칙의 모호한 해석이 제도의 신뢰를 저해하고 있다”고 지적했다.

NDIA는 기능 손상 정도나 사회적 환경 등을 종합적으로 고려해 지원 여부를 결정하지만, 세부 지침이 명확하지 않아 담당자의 재량에 따라 결과가 달라지는 문제가 반복되고 있다. PWDA가 2023~2024년 동안 처리한 약 4,000건의 옹호 사례 중 다수는 지원 불승인 사유를 명확히 통보받지 못한 경우였다. 실제로 같은 유형의 장애를 가진 참여자가 유사한 지원을 신청했음에도, 한쪽은 ‘기존 공공서비스로 충분히 지원 가능하다’는 이유로 거절되고, 다른 한쪽은 승인된 사례가 보고되었다. PWDA는 이러한 현상이 “같은 기준 아래 다른 결과를 낳는 행정 재량의 불투명성”에서 비롯된다고 지적하며, 명확한 판단 기준과 설명 절차의 도입을 요구했다.

또한, NDIA가 재정 효율성을 우선하며 사회참여 항목의 지원 비율을 축소한 점에 대해, PWDA는 강하게 비판하며 “NDIS의 목적은 비용 절감이 아니라 장애인의 자율성과 참여를 보장하는 것”이라고 분명히 강조했다.

이에 따라 PWDA는 합리적 필요성 판단의 세부 기준을 법령에 명시하고, 결정 근거의 공개, 참여자 설명 절차 강화, 옹호단체가 참여하는 공동검토

(Co-review) 체계 구축을 제안했다. PWDA는 “명확한 기준과 투명한 절차가 신뢰를 회복하고 제도의 지속가능성을 높인다”며, 판단의 일관성이야말로 NDIS 개혁의 핵심이라고 강조했다.

3) 제도 신뢰 저하와 행정 부담

NDIS 운영 과정에서 지속적으로 제기되는 핵심 과제 중 하나는 행정 절차의 복잡성과 그로 인한 참여자 신뢰 저하다. 제도는 참여자 중심의 설계를 표방하지만, 실제 현장에서는 문서 중심의 행정 절차가 강화되며 이용자 접근성이 낮아지고 있다. PWDA는 “NDIS가 서류의 제도로 변질되고 있으며, 행정 효율이 참여자의 권리보다 앞서고 있다”고 지적하였다.

PWDA가 2023-2024년 처리한 약 4,000건의 옹호 사례 중 40% 이상이 행정 지연, 불분명한 결정 통보, 반복적 서류 요구와 관련되어 있었다. 계획 승인까지 평균 100일 이상 소요되는 등 절차 지연이 참여자의 피로와 불신을 심화시키고 있으며, 제도가 “지원체계가 아닌 통제체계로 인식되는 상황”을 초래하고 있다.

PWDA는 문제의 원인을 세 가지로 구분한다. 첫째, 행정 중심 구조로 인해 NDIA와 참여자 간 소통이 단절되어 있다. 둘째, 결정 절차의 불투명성으로 지원 범위가 담당자에 따라 달라지고, 불승인 사유가 충분히 설명되지 않는다. 셋째, 과도한 문서행정으로 인해 행정비용과 현장 부담이 증가하고 있다. PWDA는 2024년 한 해 동안 NDIA 결정에 대한 불복심판(AAT) 제기 건수가 전년 대비 약 18% 증가했다고 보고했다.

이러한 문제 해결을 위해 PWDA는 NDIA 의사결정 과정에 참여자와 옹호단체가 직접 참여할 수 있는 구조 마련, 결정문 내 사유 명시 및 쉬운 언어 통보서 도입, 그리고 문서 절차 간소화를 제안하였다. PWDA는 “행정의 단순화는 효율이 아닌 신뢰의 문제”라며, 참여자 중심 행정을 NDIS 전반에 적용해 투명성과 권리보장을 강화할 것을 제안하였다.

4) 취약집단의 제도적 배제

PWDA는 NDIS가 전국적으로 시행된 이후에도 여전히 일부 사회집단이 제도의 보호망 밖에 머물러 있다고 지적했다. 특히 원주민, 여성 장애인, 다문화 배경 장애인, 빈곤층, 학대 피해 생존자 등은 제도 참여율이 평균보다 낮고, 행정 절차에서 반복적으로 배제되고 있다.

PWDA는 “NDIS가 보편적 권리를 표방하지만, 실제로는 가장 취약한 사람들이 제도에 접근하지 못하고 있다”고 비판했다. 원주민의 참여율은 전체의 약 6%, 다문화 배경 장애인은 약 8% 수준에 머물고 있다. PWDA가 2024년 처리한 옹호 사례 중 일부는 행정 절차가 복잡하거나 언어 장벽으로 인해 신청 자체를 포기한 경우였다. 예컨대, 한 아랍계 장애인 여성은 통역 지원이 제공되지 않아 6개월간 지원 심사를 받지 못했고, 지방의 원주민 남성은 서류 요구가 계속 변경되어 두 차례 신청이 반려되었다. 이러한 사례들은 정보 접근의 격차가 제도 참여의 불평등으로 이어지고 있음을 보여준다.

PWDA는 제도적 배제의 원인을 세 가지로 분석한다. 첫째, 진입 절차의 복잡성으로 인해 서류 준비와 증빙 절차가 지나치게 어렵고, 특히 언어 지원이 부족한 집단이 제도 밖으로 밀려난다. 둘째, 문화적 감수성의 부족으로 인해 행정기관과 서비스 제공자가 원주민이나 이주민 공동체의 상황을 이해하지 못하고, 이로 인해 신뢰가 형성되지 않는다. 셋째, 심리사회적 지원의 부재로 인해 학대 생존자나 정신·발달장애인은 트라우마 상황에서 제도 이용을 중단하는 경우가 많다.

이에 PWDA는 원주민과 다문화 지역에 대한 예산 우선 배정, 지역 주도의 옹호조직 설립, NDIA 직원 대상 문화이해 교육, 여성 및 폭력 피해 생존자를 위한 심리지원 체계 마련, 신청 절차 단순화와 다언어 통역 확대를 제안했다. PWDA는 “행정 효율보다 신뢰와 접근성이 중요하다”며, 각 지역 커뮤니티가 직접 서비스를 운영하고 정부가 이를 지원하는 구조로의 전환이 필요하다고 강조했다.

5. 국내 개인예산제 도입을 위한 시사점 및 제언

1) 권리 기반의 제도 설계

NDIS의 운영 경험은 제도가 단순한 복지정책이 아니라 권리정책으로 설계되어야 함을 보여준다. 행정 효율과 재정 통제가 우선되면, 참여자의 권리가 행정 절차에 종속되는 구조적 한계가 발생한다. 이러한 교훈을 바탕으로, 한국형 개인예산제는 다음의 원칙을 중심으로 설계되어야 한다.

첫째, 법적 권리의 명문화가 요구된다. NDIS는 법률에 근거한 제도이지만, 실제 지원 항목의 상당수가 NDIA 내부 지침에 의해 결정되며, 그 결과 동일한 조건에서도 지역과 담당자에 따라 판단이 달라지는 사례가 빈번했다. 이를 방지하기 위해, 개인예산제는 지원 기준을 법률 또는 시행령 수준에서 명시하여 예측가능성과 공정성을 확보해야 한다.

둘째, 참여자 중심 의사결정 구조의 구축이 필요하다. NDIA는 2024년부터 일부 공동설계(Co-design) 절차를 도입하였고, 이에 따라 계획 승인 관련 불복심판 접수 건수가 전년 대비 약 7% 감소하였다. 이는 참여자와 옹호단체가 정책 결정 과정에 실질적으로 참여할 때 행정 분쟁과 불신이 감소한다는 것을 보여준다. 한국형 제도 역시 예산 결정 및 운영 전 과정에 장애인과 시민사회가 직접 참여할 수 있는 구조를 마련해야 한다.

셋째, 책임성과 투명성 강화가 필수적이다. NDIA의 2024년 보고서에 따르면, 결정문 내 판단 사유가 명시된 사례는 전체의 64%에 불과하다. 이는 행정 결정의 근거가 불명확할 경우, 제도 전반의 신뢰를 약화시킨다는 점을 보여준다. 모든 결정 과정에서 판단 기준과 사유를 공개하고, 참여자에게 쉬운 언어로 설명하는 절차를 법적 의무로 포함해야 한다.

2) 공동설계(Co-design)의 제도화

NDIS의 운영 경험은 제도의 지속가능성이 행정 효율보다 참여자 중심의 설계 구조에 달려 있음을 보여준다. 초기에는 장애인단체와 시민사회가 제도

설계와 집행 과정에 참여하면서 신뢰 수준이 높았으나, 이후 행정 중심 체계로 전환되면서 참여자의 만족도와 제도 수용성이 급격히 하락하였다. 2023-2024 회계연도 기준 불복심판(AAT) 접수 건수는 약 22,000건으로, 제도 시행 이후 가장 높은 수준을 기록하였다. 이는 참여 부재가 행정 불신으로 이어진 대표적 사례로 평가된다. 이러한 교훈을 바탕으로, 한국형 개인예산제는 다음의 원칙을 중심으로 공동설계 구조를 제도화해야 한다.

첫째, 법적 근거의 명문화가 요구된다. 공동설계(Co-design) 원칙을 관련 법령에 포함시켜 참여가 행정의 재량이 아닌 법적 의무로 작동하도록 해야 한다. 제도 설계와 집행 과정에서의 참여 보장은 형식적 자문이 아닌 제도적 권리로 규정되어야 한다.

둘째, 포괄적 참여 구조의 구축이 필요하다. NDIA는 2024년부터 장애인 대표, 옹호단체, 서비스 제공자, 정부 관계자가 동등하게 참여하는 공동설계 위원회를 운영하고 있으며, 회의에서 논의된 정책 제안의 약 78%가 정부 개혁안에 반영되었다. 이는 참여자 중심 구조가 정책 실행력과 행정 신뢰를 동시에 높이는 효과적 방안을 보여준다. 한국형 제도 역시 중앙·지방 단위에 상설 협의체를 설치해 장애인과 시민사회가 설계·평가 과정에 직접 참여할 수 있도록 해야 한다.

셋째, 의사결정의 투명성 강화가 필수적이다. 모든 회의록과 결정 사유는 공개되어야 하며, 참여자의 피드백이 정책 문서에 공식 반영되는 절차를 제도적으로 보장해야 한다. 이는 제도의 신뢰성과 정책 품질을 높이는 핵심 기반이 될 것이다.

3) 옹호 및 지원조정 체계의 내재화

NDIS의 운영 경험은 제도의 신뢰와 지속가능성이 옹호와 지원조정 기능의 안정적 구조화에 달려 있음을 보여준다. 두 기능은 단순한 행정 보조가 아니라 참여자가 자신의 권리를 행사하도록 돕는 핵심 장치이다. 그러나 현재 NDIS에서는 이들이 외부 위탁 형태로 운영되어 예산 불안정과 접근 격차가 발생하고 있다. NDIA Quarterly Report 2024에 따르면 전체 참여자의 약

47%만이 지원조정자를 배정받고, 지방 및 원주민 지역의 비율은 30% 수준에 불과하다. 이러한 구조적 불균형은 행정 절차가 복잡한 상황에서 제도 이용 포기로 이어지는 주요 요인으로 지적된다. 이러한 한계를 바탕으로, 한국형 개인예산제는 다음의 방향으로 옹호 및 지원조정 체계를 제도화해야 한다.

첫째, 제도 내 필수 기능으로의 편입이 요구된다. NDIS에서는 옹호와 지원조정이 단기 위탁사업 형태로 운영되면서 지속성이 확보되지 못했다. 개인예산제는 이를 제도 내 상시 기능으로 명문화하고, 안정적 예산을 배정하여 참여자의 접근권을 보장해야 한다.

둘째, 독립성과 지속성 확보가 필요하다. 정부의 위탁형 구조를 넘어, 법적 근거를 가진 독립 옹호기구(Independent Advocacy Body)를 설립해야 한다. 이를 통해 행정기관과의 이해상충을 방지하고, 권리 중심 지원이 가능하도록 해야 한다.

셋째, 지역 기반 연계체계 구축이 필수적이다. NDIS에서는 지방과 원주민 지역의 접근성이 낮아 지원 격차가 심화되었다. 개인예산제는 지방정부 및 커뮤니티 허브와의 협력 체계를 구축하여, 지역 단위에서 옹호와 지원조정이 통합적으로 작동하도록 해야 한다.

4) 인력 전문성과 포용성 강화

NDIS의 운영 경험은 제도의 성공이 행정 체계보다 현장 인력의 역량과 윤리의식에 달려 있음을 보여준다. PWDA는 “제도의 품질은 종사자의 전문성과 인권 감수성에 의해 결정된다”고 명시하며, 인력 문제를 단순한 고용 문제가 아닌 제도의 신뢰 구조(architecture of trust)로 보았다. 실제로 2024년 기준 NDIS 관련 종사자는 약 35만 명에 달하지만, 비정규직 비율은 40%, 장애 관련 정규 자격 보유율은 4% 수준에 그치고 있다. 또한 지방 및 원주민 지역에서는 숙련 인력 부족으로 인해 약 33%의 참여자가 원하는 제공자를 선택하지 못했으며, 20%는 서비스 지연을 경험한 것으로 보고되었다. 이러한 인력 불균형은 제도의 접근성과 신뢰에 직접적인 영향을 미치고 있다. 이러한 경험을 바탕으로, 한국형 개인예산제는 다음의 원칙을 중심으로 인력체계를

설계해야 한다.

첫째, 전문성 강화가 요구된다. 현재 NDIS에서는 정규 교육 이수율이 4% 수준에 불과하며, 인권 기반 직무교육이 의무화되어 있지 않다. 개인예산제는 이를 보완하기 위해 인권 기반 직무교육과 자격 인증제를 도입하고, 모든 종사자가 서비스 제공 과정에서 권리 관점을 내재화하도록 해야 한다.

둘째, 노동 안정성과 공정임금 보장이 필요하다. 비정규직 비율이 40%를 넘고, 기관 간 임금 격차가 심화된 NDIS의 구조는 인력 유출과 서비스 질 저하의 주요 원인이 되었다. 한국형 제도는 장기계약 확대와 공정임금 지침 마련을 통해 인력의 안정성과 제도 지속성을 동시에 확보해야 한다.

셋째, 포용적 인력 구조의 확립이 필수적이다. NDIS에서는 장애인과 다문화 배경 종사자의 고용률이 낮아, 현장의 다양성이 충분히 반영되지 못하고 있다. 개인예산제는 장애인 고용 목표제와 다양성 기반 채용 장려금 제도를 도입하여, 서비스 제공 현장에 경험 기반 감수성을 확산시켜야 한다.

5) 단계적 시행과 신뢰 구축

NDIS의 운영 경험은 제도의 성공이 행정 효율보다 시행 과정에서의 신뢰 구축에 달려 있음을 보여준다. PWDA는 “NDIS는 법적으로는 완성된 제도이지만, 사회적으로는 여전히 진행 중인 제도”라고 평가하며, 제도 개혁의 핵심은 속도가 아닌 사회적 수용성과 참여자의 신뢰 형성에 있다고 분석했다. 실제로 NDIS의 초기 전국 동시 도입(2016~2019)은 행정 효율을 목표로 추진되었지만, 지역별 역량 차이와 인력 부족으로 시행 속도와 품질 간의 불균형이 심화되었다. NDIA Quarterly Report 2024에 따르면, 이 시기 참여자 만족도는 전년 대비 7% 하락했고, 서비스 품질 평가지표는 3년 연속 감소세를 보였다. PWDA는 이를 “속도 중심 개혁이 신뢰 중심 개혁을 압도한 사례”로 진단하였다.

이러한 교훈을 바탕으로, 한국형 개인예산제는 다음의 세 가지 방향을 중심으로 시행 전략을 설계해야 한다.

첫째, 단계적 도입 모델의 적용이 필요하다. NDIS는 전국 동시 시행으로

행정 혼선을 겪었으나, 이후 일부 주(州)에서 지역별 역량을 고려한 단계적 확산 모델(Phased Implementation)로 전환하며 안정화에 성공했다. 개인예산제 또한 시범사업(Pilot)을 통해 제도 오류를 검증하고, 지역별 행정 역량과 인력 수준에 따라 순차적으로 확대해야 한다.

둘째, 공동평가(Co-evaluation) 체계 구축이 요구된다. NDIS는 2024년부터 PWDA 등 시민사회가 참여하는 공동평가 모델을 도입하여 정책 품질 점검을 강화했다. 그 결과, 참여자 신뢰도 지표가 전년 대비 6% 상승하고, 불복심판(AAT) 접수 건수는 약 22,000건에서 소폭 감소하는 추세를 보였다. 이는 정부-참여자 간 피드백 구조가 제도의 안정성에 직접적인 영향을 미친다는 점을 보여준다.

셋째, 지속 가능한 신뢰 기반 행정체계 확립이 필요하다. 모든 정책 단계에서 시민사회·참여자·정부 간 정례 점검 구조를 마련하고, 단기성과보다 장기적 파트너십을 중시해야 한다. PWDA는 “신뢰는 정책의 결과가 아니라 과정에서 형성된다”고 강조하며, 제도 시행의 품질을 행정 속도보다 참여자의 경험 품질로 평가해야 한다고 제언했다.

참고문헌

- Department of Social Services (DSS). (2023). *Workforce Capability Review*. Canberra: Australian Government.
- National Disability Insurance Agency (NDIA). (2024). *Quarterly Report to Disability Ministers*. Canberra: NDIA.
- National Disability Insurance Scheme (NDIS) Review Panel. (2023). *NDIS Review Final Report*. Canberra: Australian Government.
- People with Disability Australia (PWDA). (2022). *Strategic Plan 2022-25*. Sydney: PWDA.
- People with Disability Australia (PWDA). (2024). *Annual Report 2023-24*. Sydney: PWDA.
- People with Disability Australia (PWDA). (2025). *한국 대표단 방문 발표자료*. Sydney: PWDA.
- RMIT University & Telstra. (2023). *Australian Digital Inclusion Index 2023*. Melbourne: RMIT.

4. LWB(Life Without Barriers) 기관 소개 및 시사점

송주혜 관장(서울시립뇌성마비복지관)

1. 기관소개 (Life Without Barriers: LWB)

1) 기관의 설립 목적 및 법적 지위

LWB는 1995년 호주에서 설립된 공익 목적 기반의 전국 규모 통합 사회 서비스 기관(National Human Services Organisation)이자 공식 등록 자선 기관(Registered Charity)이다. “시설이 아닌 지역사회 기반 지원”, “보호가 아닌 자기결정”, “시혜가 아닌 권리 보장”이라는 철학을 기반으로, UN 장애인 권리협약(CRPD)이 지향하는 국제 표준을 실천해왔다. 또한 모든 잉여 재원을 기관 확장이 아닌 서비스 품질 개선과 접근성 향상에 100% 재투자하는 공공 이익 환류모델(Public Interest Recirculation Model)을 유지하며, 정부와 커뮤니티 모두로부터 신뢰 가능한 공공 파트너(Trusted Public Partner)로 인정받는다.

2) 전 생애·다영역 인간서비스 기관(Holistic Human Services Provider)

LWB는 장애인 주거 지원에서 출발했으나, 현재는 장애, 정신건강, 아동·가족, 노인, 난민·이주민, 주거취약, 원주민 커뮤니티를 포함한 복합적 삶의 위험(Life Risks)과 회복(Recovery)을 포괄하는 전 생애·다영역 통합 서비스 체계를 구축했다. 지원 범위는 다음과 같다.

- NDIS 기반 장애인 주거(SDA) 및 Active Support 중심 자립지원

- 트라우마 인지형(trauma-informed) 정신건강 및 행동지원(Behaviour Support)
- 가정폭력·학대 피해자 보호 및 법적 대응 지원
- 아동·청소년 위탁보호(Out-of-Home Care) 및 가족 재결합 프로그램
- 호주 원주민(Aboriginal & Torres Strait Islander) 커뮤니티 회복
- 난민·이주민·다문화 대상 사회통합 및 정착 지원

이로써 LWB는 단순 서비스 기관을 넘어 정책 실행·사회안전망 재구조화·커뮤니티 리빌딩을 병행하는 제 3섹터형 전략기관(Strategic Third-Sector Partner)으로 자리 잡았다.

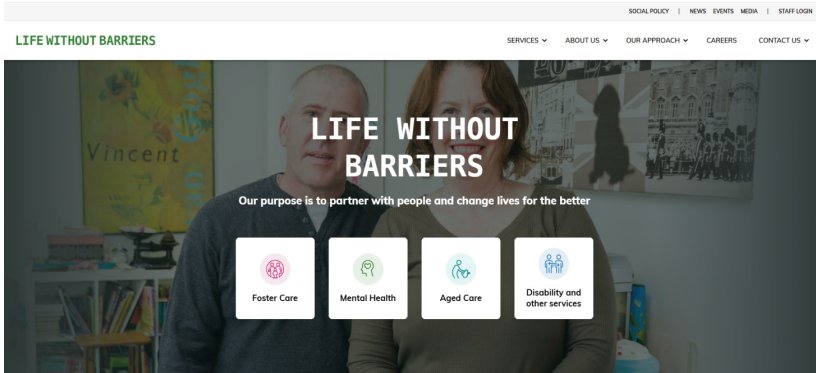
3) 조직 규모 및 인력 체계

(1) 전문 인력 및 자원봉사 인력의 확보

LWB는 약 8,500명의 상근 전문 인력과 3,000명 이상의 자원봉사자(Volunteers)를 확보하고 있으며, 이는 호주 비영리 복지 섹터 중에서도 최대 규모에 해당한다. 단순 돌봄 인력이 아닌 Active Support(능동적 지원), Trauma-informed Practice(트라우마 인지 기반 실천), Behaviour Support(긍정적 행동지원) 전문가 등 고도의 전문성을 갖춘 실천가로 구성되어 있으며, NDIS의 맞춤형 지원체계에 최적화된 현장 중심 전문 인력 플랫폼을 구축하고 있다는 점에서 높은 평가를 받는다.

(2) 전국 단위(National Scale) 운영 체계

LWB는 호주 전역의 모든 주(States)와 자치구(Territories)에서 서비스를 제공하는 국가 단위(National Scale)의 통합 운영 체계를 갖춘 대표 기관이다. 특히 접근성이 어려운 원주민 및 외곽 지역까지 포함하는 전국 단위 평등지원망(Equitable Service Access Network)을 운영하고 있다.



[그림 4-1] Life Without Barriers 홈페이지

출처 : <https://www.lwb.org.au>

2. 기관 주요 내용 : 핵심 사업 및 서비스 철학

1) NDIS 핵심 제공기관이자 정책 공동 실행 파트너

LWB는 호주 국가장애보험제도(National Disability Insurance Scheme, NDIS)의 가장 영향력 있는 선도기관으로, 전체 사업의 약 절반을 장애인 지원 서비스에 집중하고 있다. NDIS는 보험형 복지모델(national insurance-based system)로, 예산이 기관이 아닌 참여자 개인에게 귀속되는 구조를 가진다. 참여자는 자신의 계획에 따라 예산을 정부 관리(Agency-managed), 민간 회계대행(Plan-managed), 또는 자가 관리(Self-managed) 방식 중 하나로 운용할 수 있다.

이 구조에서 LWB는 단순한 서비스 제공자(provider)가 아니라, 참여자의 예산이 실제로 작동할 수 있도록 지원 전략을 함께 설계하고 조정하는 정책 실행 파트너이자 실천적 조력자(Enabler of Choice & Control)로 기능한다. 특히 복잡한 욕구를 지닌 참여자에게는 Support Coordinator 또는 Specialist Support Coordinator 역할을 수행하며, 자기결정이 실질적으로 작동하는 체계를 현장에서 구현하고 있다.

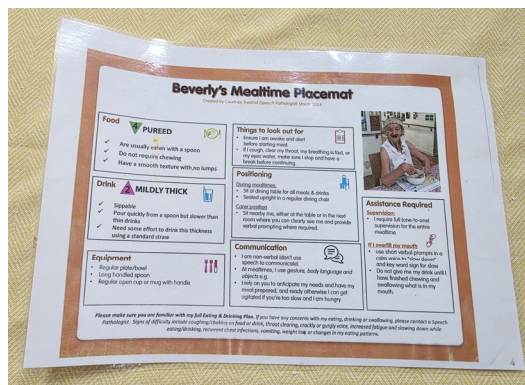
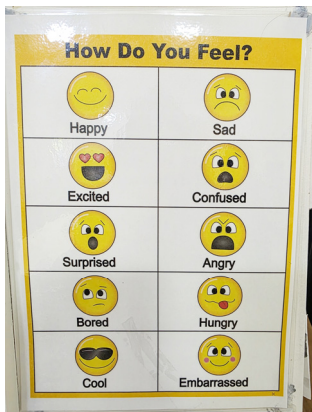
2) 서비스 실천의 전문적 접근: 인권 및 능동적 지원

(1) 인권 기반 패러다임 (UN CRPD alignment)

LWB는 모든 서비스 실천의 전제 조건으로 UN 장애인권리협약 (Convention on the Rights of Persons with Disabilities, CRPD) 준수를 명문화하며, 장애인을 단순한 돌봄 대상이 아닌 권리를 지닌 시민(Subject of Rights)으로 위치시킨다. 이는 한국의 ‘보호·수급자 중심’ 접근과 근본적으로 결을 달리하며, “권리 옹호(Advocacy)”와 “서비스 실행(Practice)”을 결합한 하이브리드 구조를 실천한다는 점에서 중요한 차별성을 갖는다.

(2) 능동적 지원(Active Support) 모델의 적용

LWB의 핵심 서비스 모델은 ‘대신 해주는 돌봄’이 아니라 ‘참여를 촉진하는 지원’을 실천한다. 예를 들어 식사 지원 시, ‘재료 선택-조리-식탁 참여’ 전 과정에서 주도권을 유지하도록 설계한다. 이를 통해 “자기결정력 회복 및 삶의 주체성(Recovery & Agency)”을 강화하는 것을 핵심 성과로 본다.



[그림 4-2] 참여의사소통 촉진도구 및 개인별 맞춤형 식사지원 계획표

3) 정책적 옹호 활동 및 주거지원 선도

(1) SDA 기반 탈시설 혁신과 제도적 실행

LWB는 1~2인형 맞춤형 Specialist Disability Accommodation(SDA) 모델을 확산하는 핵심 기관으로, 호주 탈시설 정책의 현장 실행을 주도하고 있다. 이는 “시설이 아닌, 자신의 집과 지역사회에서 살아가는 구조(Living in one’s own home and community)”라는 NDIS의 철학을 실질적으로 구현한 대표 사례로 평가된다.

LWB는 SDA의 설계·운영 단계 전반에서 참여자 선택권 중심의 주거 모델을 실험하고, 정책 피드백을 정부에 직접 제공함으로써 탈시설을 제도적 혁신과 연결된 실천적 개혁 모델(systemic reform model)로 발전시켜왔다.

(2) 서비스 품질 관리 강화를 위한 제도적 옹호

호주는 민간 참여 기반의 시장형 복지 생태계(market-oriented welfare system)를 운영하고 있으나, 그 과정에서 과잉 이윤 추구, 허위 청구, 미등록 사업자 난립 등의 구조적 리스크가 지속적으로 제기되고 있다. 이에 대응하여 LWB는 정부를 향해 다음과 같은 정책 개선을 공식적으로 제안하고 있다.

- 의무등록제 강화(Strengthened mandatory registration system)
- 서비스 품질 기준 상향(Raised and enforced quality standards)
- 인권 기반 규제·감독 체계 구축(Human rights-based compliance and oversight framework)

이러한 활동을 통해 LWB는 단순한 서비스 공급자를 넘어, 공공책임에 기반한 제도 감시자이자(policy watchdog) 동시에 복지시스템 혁신을 촉진하는 전략적 파트너(Advocate & System Reformer)로 기능하고 있다.

4) SDA 주거 공급 모델의 구조와 운영 메커니즘

(1) 자산·규제·지원의 삼중 분리 구조 (Asset-Regulator-Support Model)

호주의 SDA(Specialist Disability Accommodation) 체계는 한국의 ‘공공소유·직영 일체형’ 구조와 달리, 자산(Asset), 규제(Regulation), 지원(Support) 기능이 명확히 분리된 3자 협력 구조로 설계되어 있다.

- 주택 자산 소유자(Asset Owner) : 민간 투자자·연기금·전문 디벨로퍼가 주택의 설계·신축·등록을 담당
- 정부/NDIA(Regulator & Payer) : SDA 설계 기준 제정, 등록·감사·품질 규제 및 급여 집행
- 서비스 제공기관(LWB 등 Support Provider) : 주택은 소유하지 않으며, 거주자의 생활지원(SIL), 행동지원(Behaviour Support), 일상 코디네이션 등 사람 중심 서비스를 전담

이 삼중 분리 구조 덕분에 참여자는 주거 선택(Where to live)과 지원 선택(Who supports me)을 독립적으로 결정할 수 있으며, LWB는 단순 시설운영 주체가 아니라 인간지원 전문기관(People Support Specialist)으로 기능한다.

(2) SDA 급여 구조와 집행 메커니즘

SDA는 개인 계획(Individual Plan) 안에 편성되는 자본성 급여(Capital Funding)로, 주택의 신축·개조·운영비를 보전하기 위한 구조로 운영된다.

- SDA 등록을 완료한 주택만 입주 가능하며,
- 임대료는 전국 통일 기준에 따라 장애연금 일부 수준으로 부담
- 일상생활지원(SIL) 예산과 SDA 예산은 철저히 분리되어 각각 집행
- 개인 장비(예 : 침대, 리프트 등)는 참여자 소유로, 이사 시 이동 가능

즉, SDA는 “건물 지원”이고, SIL은 “삶의 지원”으로 명확히 구분되며, NDIS는 이 구조를 통해 서비스 간 독립성과 참여자 선택권을 동시에 보장한다.

(3) 5인 그룹홈 → 1~3인형 맞춤 주거로 구조 전환

기존 정부 소유의 5인 그룹홈 중심 구조는 NDIS 도입 이후 급속히 쇠퇴하고, 1~3인 맞춤형 SDA 설계가 주류로 자리 잡았다. 이는 개인화된 주거를 선택할 수록 높은 인센티브를 제공하는 경제적 설계(Economic Incentive Design) 덕분에, 탈시설이 “윤리적 선언”이 아니라 “제도 구조에 내재된 시장 메커니즘”으로 작동하고 있음을 보여준다.

즉, NDIS의 SDA는 대형시설의 해체를 강제하지 않고, 개인 선택에 기반한 자연스러운 탈시설(Organic Deinstitutionalisation)을 유도한다는 점에서 정책적 설계의 혁신성을 갖는다.



[그림 4-3] 개인화된 일상 자율 모델 및 생활공간

(4) 공급취약지역(Thin Market) 대응과 공공책임의 보완 구조

도시권에서는 민간 공급이 활발해 참여자 선택이 실질적으로 작동하지만, 원주민 지역·외곽 지역(so-called Thin Market)에서는 공급자 부족으로 선택권이 제한된다. 이러한 지역에서 LWB는 ‘시장 붕괴 예방자(Back-up Provider)’로서 공공 책임을 보완한다. 필요 시 직접 주택을 확보하거나 인력을 투입하여 최소한의 서비스 연속성을 유지함으로써, 시장 실패(Market Failure) 상황에서도 국가적 평등지원망(Equitable Access Network)을 지탱하는 핵심 완충 역할을 수행하고 있다.



[그림 4-4] 지역사회 기반 주택형 디자인

5) 제도 운영의 구조적 한계와 긴장 지점

(1) 예산 지속가능성과 평가·현장 간 괴리

NDIS는 도입 이후 급격한 예산 확대를 경험하면서, 정부의 정책 기조가 ‘권리 보장 중심’에서 ‘재정 지속가능성(Sustainability)’ 중심으로 전환되고 있다. 이 과정에서 서류 중심의 플래너(Planner) 판단과 현장 실무자 간의 관점 차이가 뚜렷하게 드러나고 있으며, 그 결과 지원 지연·축소가 발생하는 사례가 지속적으로 보고되고 있다. 이러한 구조적 긴장은 참여자 중심(person-directed) 제도의 본래 취지를 약화시킬 수 있다는 점에서, 제도적 조정과 보완이 요구된다.

(2) 시장화의 역설 : 과잉 경쟁과 Thin Market의 공존

NDIS는 시장 경쟁을 통해 서비스 품질을 높이려는 구조를 지향하였으나, 현실에서는 도시 지역의 과잉 경쟁·사기 이슈(over-commercialisation)와 지방·원주민 지역의 공급자 부족(thin market)이 동시에 존재하는 이중 실패 구조가 드러나고 있다. 이에 LWB는 정부와 협력하여 공급 불균형 완화 및 최소 서비스 보장(Back-up Provider) 기능을 수행함으로써 공공 책임을 보완하고 있다.

(3) 독립 옹호 구조의 제도적 필수성

시장화와 재정 통제의 긴장 속에서, 독립 옹호조직(Independent Advocacy Bodies)의 제도적 역할이 더욱 중요해지고 있다. 예컨대 People With Disability Australia(PWDA)와 같은 기관은 단순한 감시자가 아니라

예산 삭감 및 재심 과정에서의 당사자 권리대변, 정책 개편 논의 시의 공식 협의 파트너, 지원 거부 사례 발생 시의 집단 대리 청구 및 정책 개선 촉진자로 기능하고 있다. 결국 NDIS의 실질적 작동 여부는 서비스 공급기관(LWB)의 역량만이 아니라, 정부(정책)_시장(서비스)_옹호조직(권리보호) 간의 균형적 거버넌스가 유지될 때 비로소 당사자 권리가 보장된다는 점을 시사한다.

3. 국내 도입 시사점

1) 제도의 목적 전환: ‘지원의 대상’에서 ‘결정의 주체’로

호주의 NDIS는 복지의 본질을 ‘수급자 보호’에서 ‘시민권 보장’으로 전환한 제도적 혁신으로 평가된다. 즉, 복지는 더 이상 “도움을 주는 체계”가 아니라 “스스로 결정할 수 있는 권리 구조”로 재정의된다. NDIS는 장애인에게 필요한 자원을 직접 제공하지 않는다. 그 대신 개인이 자신의 삶을 설계하고 결정할 수 있도록 경제적·사회적 환경을 조성하는 제도적 기반을 제공한다. 이는 한국의 공급자 중심·보호 중심 복지체계가 지향해야 할 구조 전환의 방향을 명확히 제시한다.

2) ‘직접적 제공’이 아닌 ‘자기결정 가능한 복지’로의 재구조화

LWB 관계자의 발언은 이러한 철학을 상징적으로 드러낸다.

“NDIS doesn't give you free tickets to the theatre. It gives you the income and the supports so you can decide to go - including transport and someone to go with you if you need that help.”

NDIS는 장애인에게 공연 티켓을 무상 제공하지 않는다. 대신 스스로 문화 생활을 선택하고 참여할 수 있는 소득 기반을 보장하며, 그 과정에서 필요한

이동 지원(transport), 동행인(companion) 비용, 접근성 보조(accessibility aids), 그리고 귀가 교통비 등 현실적 여건을 지원한다.

즉, 복지는 특정 물건이나 서비스를 제공하는 것이 아니라, ‘결정할 수 있는 여건(conditions for choice)’을 설계하는 일이어야 한다. 이는 사람중심(person-centered) 복지의 핵심 가치이자, 우리가 나아가야 할 “환경 기반 지원(environmental enabling)”의 정책 방향성을 보여준다.

3) 서비스 전달체계의 구조적 재편: ‘공급자 중심’에서 ‘이용자 선택 구조’로

NDIS 체계는 예산의 귀속 주체를 기관이 아닌 개인으로 설정하여, 참여자가 자신의 예산을 직접 관리하거나(자기관리), 대리관리(플랜관리)하며, 원하는 서비스를 자유롭게 선택·계약할 수 있는 시장형 선택 구조(choice-based contracting system)를 구축했다. 이로써 기관의 역할은 ‘서비스 제공자(provider)’에서 ‘지원 촉진자(enabler)’, ‘복지 실행 주체’에서 ‘자기결정 설계 동반자(partner in self-direction)’로 전환된다. 결국 복지기관의 과제는 “무엇을 제공할 것인가”가 아니라 “어떻게 개인의 선택권을 실질적으로 보장할 것인가”가 된다.

4) 재정 및 행정체계의 패러다임 전환: ‘시혜적 급여’에서 ‘투명한 개인예산’으로

NDIS의 핵심은 예산의 개인화(individualisation of funding)에 있다. 모든 지원은 참여자 개인의 계획(Individual Plan)에 귀속되며, 집행은 ① 정부(Agency-managed), ② 회계 대행기관(Plan-managed), ③ 당사자(Self-managed) 중 선택 가능하다. 이 구조는 행정의 투명성(transparency)을 높이고, 책임성(accountability)과 효율성(efficiency)을 동시에 확보한다. 한국형 개인예산제 또한 행정 편의보다 당사자 중심 자율구조로 설계되어야 하며, 재정 운용은 투명성과 자기결정성의 조화를 핵심 원리로 삼아야 한다.

5) 문화·여가·사회참여 영역의 정책적 함의

LWB의 실천은 복지의 궁극적 목표가 ‘생존 보장’이 아니라 ‘삶의 품격 보장 (quality of life)’임을 보여준다. 즉, 공연 티켓을 무료로 배분하는 시혜적 접근이 아니라, 스스로 문화생활을 선택·참여할 수 있는 사회경제적 역량 (socioeconomic capability)을 형성하는 것이다.

이 철학은 향후 한국 복지정책이 단순 생활지원에서 벗어나, ‘생활-문화-참여의 통합지원구조’로 전환해야 함을 시사한다. 정책의 초점은 “무엇을 지원할 것인가”가 아니라 “어떤 환경을 조성할 것인가”에 맞춰져야 한다.

6) 정책적 결론 : 사람중심·환경기반 복지로의 전환

LWB와 NDIS가 보여준 가장 중요한 교훈은 명확하다. 복지의 본질은 ‘무엇을 주는가’가 아니라 ‘어떻게 결정할 수 있게 하는가’이다. 따라서 한국의 장애인 복지정책은 자기결정(Self-determination), 참여(Participation), 포용적 환경 조성(Inclusive Environment)을 핵심 축으로 재구조화해야 한다.

복지는 더 이상 ‘대상자를 관리하는 행정 체계’가 아니라, ‘삶의 주체가 될 수 있는 환경을 설계하는 사회적 인프라(Social Infrastructure)’가 되어야 한다. 이를 위해 중앙정부는 제도·재정 프레임워크를 정비하고, 지자체는 지역 기반 실천체계(Local Enabling System)를 구축하며, 복지기관은 사람중심 실행기관(Person-Centered Implementation Agency)으로 재정의되어야 한다.



[그림 4-5] LWB 현장 방문

참고문헌

- Life Without Barriers (LWB). (2025). Services and Supports for People with Disability: Organisational Overview. (호주 국외연수 현지 간담회 및 실무진 면담 자료).
- Life Without Barriers (LWB). (2024). Annual Report 2023-2024. <https://www.lwb.org.au>
- Life Without Barriers (LWB). Disability Services Overview. <https://www.lwb.org.au/services/disability-services/>.
- National Disability Insurance Agency (NDIA, 국가장애보험청). (2025). Participant-Centred Planning Approach and Provider Collaboration Structure. (NDIA 시드니 지사 실무진 면담 자료).
- Australian Government. (2024). National Disability Insurance Scheme Amendment (Getting the NDIS Back on Track) Act 2024.
- NDIS Quality and Safeguards Commission. NDIS Practice Standards and Quality Indicators. <https://www.ndiscommission.gov.au/providers/ndis-practice-standards>.
- National Disability Insurance Agency (NDIA). National Disability Insurance Scheme Act 2013. <https://www.legislation.gov.au>.

5. NDIS 참여자 권익 옹호를 위한 QAI(Queensland Advocacy Inclusion)의 전략과 적용 방안

김은정 팀장((사)한국장애인연맹)

1. Queensland Advocacy Inclusion(QAI)의 이해

1) 기관 개요

Queensland Advocacy Inclusion은 퀸즐랜드주, 호주 내 장애인의 권리를 옹호하기 위한 비영리·독립 옹호 기관이다. QAI는 NDIS 참여자 및 참여 예정자를 모두 대상으로 하여,

- (1) 법률 지원(Legal Advocacy)
- (2) 시스템 옹호(Systemic Advocacy)
- (3) 개별 옹호(Individual Advocacy)

활동을 펼치고 있다. 특히 심리·사회적 장애인, 지적 장애인 등 자기 옹호(Self-Advocacy)가 어려운 장애인 당사자의 권리보호에 집중한다.

심리·사회적 장애(예 : 조현병, PTSD, 우울·불안 장애 등)와 지적 장애를 가진 사람들은 다음과 같은 이유로 자신의 권리, 필요, 의사를 명확하게 주장(Self-Advocacy)하는 데 어려움을 겪는 경우가 많다.

(1) 복잡한 제도 이해의 어려움

NDIS는 수십 개의 규정, 예외 기준, 증빙 자료가 필요한 복잡한 제도 인지·정서적 어려움이 있는 사람에게 이런 절차는 큰 장벽이 됨.

(2) 전문적 언어·행정 용어에 접근하기 어려움

법률, 의료 평가, 기능 보고서 등 ‘전문용어’가 중심이기 때문에, 설명 없이 스스로 내용을 해석·결정하기 어려움.

(3) 의사표현 또는 감정 조절의 어려움

심리적 긴장, 불안, 스트레스 상황에서 자신의 필요를 충분히 표현하기 어렵고, 행정 기관 회의·심리(Hearing) 같은 공식 절차는 부담을 더함.

(4) 차별 경험으로 인한 위축

오랜 기간의 차별을 겪은 경우

“내 요구가 받아들여질까?”라는 두려움으로 스스로 권리를 주장하기 어려울 수 있다.

(5) 지원자(가족·지인)가 없는 경우

사회적 고립이 있거나 가족 지원이 부족한 경우 행정 절차 전체를 혼자 감당하기 어려움.

➔ 그래서 QAI와 같은 독립 옹호기관이 반드시 필요

심리·사회적 장애인과 지적 장애인은 “지원 없이는 구조적으로 불리”한 환경에 있기 때문이다

Finding an NDIS Appeals Program provider

Find an NDIS Appeals provider in your state or territory.

NDIS Appeals Support Services

Search:

QAI

State and Territory	Name of organisation	Phone	Email
Queensland	Queensland Advocacy Incorporated	1300 130 582	qai@qai.org.au

Alternatively, relevant NDIS Appeals services in your area can be found using the Disability Advocacy Finder at [asktrv - NDIS Appeals search](#). When using the Finder, you can filter by postcode or suburb to find your nearest provider.

[그림 5-1] 호주 정부 사회서비스부에서 공식적으로 승인한 기관 목록

출처: 호주 정부 사회서비스부(Department of Social Services, DSS) 제공

2) NDIS Appeal Program 대응 절차

(1) 법률 지원 및 조정

QAI는 호주 퀸즐랜드주에서 장애인당사자의 법적 권리를 보장하기 위해 전문 변호사 및 법률 상담가를 고용해 무료 법률 서비스를 제공하고 있다. 법률 지원의 주요 기능은 다음과 같다.

- ① NDIS 관련 법률 상담 및 대리: NDIS 참여 제도 편입 자격 거부, 지원 예산 축소 등 결정에 대해 당사자가 행정심판 절차에 참여할 수 있도록 법률 상담, 문서 작성, 재판 절차 중 사실·법률 판단을 위한 회의에 전 과정을 지원
- ② 장애인 권리 침해 구제: 차별, 부당대우, 서비스 결여 등 인권 침해 사안에 대해 법적 대응 전략 수립
- ③ 의료 기록, 임상 보고서 등 NDIS 편입을 위한 제출자료 수집을 지원하며 관련 법적 근거를 강화하기 위한 일련의 활동
 - 법률 문서(신청서, 진술서 등 작성 및 심판 동행
 - NDIS는 보건, 교육, 주거 등 공공 서비스가 기본적으로 제공해야 하는 영역은 담당하지 않으며 오직 장애로 인해 추가로 필요한 지원만

제공한다. 기관 간 역할 경계가 명확할수록 분쟁은 줄어들고 참여자는 일관되고 예측 가능한 한 지원을 받을 수 있다.

QAI는 법적 전문성을 바탕으로 NDIS의 절차적 장벽을 극복하도록 돕고, 당사자가 제도를 올바르게 이해하고 활용하도록 안내하는 역할을 수행한다.

(2) 시스템 옹호

법률 지원이 개별 사건 중심이라면, 시스템 옹호는 장애인의 권리를 보호하기 위해 제도 및 정책의 구조적 문제를 분석하고 개선을 요구하는 활동을 의미한다.

QAI의 시스템 옹호 주요 활동은 다음과 같다.

- ① NDIS 개혁 및 정책 개선 제안 : 정부 및 국가장애보험지원청(NDIA)에 정책 의견 제출, 공청회 및 자문회의 참여
- ② 권리 침해 위험을 갖는 구조적 문제 모니터링 : 이용자 경제적 상황에 부합한 주거 접근, 서비스 남용, 사각지대 해소 등
- ③ 차별적 관행 및 불균형적 자원 배분에 대한 문제 제기
- ④ 당사자 목소리 반영 구조 확립 촉구 : 당사자·가족 중심 의사결정 체계 제안, 의사 표현 권리 보장 등
- ⑤ 언론 및 캠페인을 통한 영향력 확대

시스템 옹호는 개별 사건을 넘어서 제도를 “장애인 권리 중심”으로 전환하기 위한 구조적 변화를 추구하며, QAI는 NDIS 개혁 과정에서 핵심적인 시민사회 협력 파트너 역할을 수행하고 있다.

(3) 개별 옹호

개별 옹호는 스스로 자신의 권리를 주장하기 어려운 장애인 당사자를 위해 직접적인 대리와 조력을 제공하는 활동이며, QAI의 핵심 업무이다. 특히 지적 장애, 심리·사회적 장애 등 의사 표현 및 정보 접근에 어려움이 있는 참여자를

대상으로 하며, 다음과 같은 활동을 수행한다.

- ① NDIS 접근 또는 계획 예산 관련 불복 절차 전 과정 함께 지원
- ② 지원 제공자와의 갈등 중재 및 계약 해지, 재선택 지원
- ③ 권리 침해 상황(학대, 방임, 의사결정 배제)에 대한 직접적 조치
- ④ 의료, 주거, 교육 등 타 기관 서비스 이용 시 권리 옹호
- ⑤ 장애인이 스스로 선택하고 결정하도록 지원하며 “강화된 의사결정 지원” 모델 적용

개별 옹호는 장애인의 자율성을 보장하는 제도적 “안전망”이자 당사자 중심 철학의 기반이다.

2. 주요 논의 사항

1) NDIS 결정 이의 제기 절차 요약(NDIS Review and Tribunal Process)

(1) 접근 신청 거부 시, 내부 검토(Internal Review)

- ① 국가장애보험청(NDIA)에서 NDIS 참여 자격 거부한 경우, 당사자는 3개월 이내에 내부 검토를 요청할 수 있음
- ② 이 검토는 기존 결정과 독립된 심사자가 수행
- ③ 새로운 증거 제출 가능(의사 소견서, 치료보고서 등)

(2) 행정심판신청 이의 신청(Administrative Review Tribunal)

- ① 내부 검토 결과에 불복한 경우, 28일 이내에 행정심판청에 이의 신청 가능
- ② 행정심판청은 이민, 복지, 장애 관련 정부 결정을 다루는 연방 행정심판 기관
- ③ 신청은 무료이며, 온라인으로 간단하게 제출 가능

(3) 분쟁 조정 및 합의

- ① 정식 심문 전에 조정 회의가 열림 → NDIA, 신청인, 중재자 참여
- ② 90% 이상이 이 단계에서 조정 및 합의로 종료
- ③ 공청회로 가는 사례만 10% 미만

(4) 기타 이의 제기 가능한 사항

- ① 예산 및 개별계획에 대한 불복도 동일 절차로 진행됨
- ② 전 과정에서 법률 지원기관(QAI) 지원하는 흐름 순서
 - 참여자 또는 신청자가 NDIS에서 결정받고, 그 결과에 대해 내부 검토(internal review)를 요청하거나, 이미 내부 검토를 진행한 뒤 결과에 만족하지 못할 경우 QAI에 연락
 - QAI가 초기 상담을 통해 사건 수용 여부 판단(eligibility check)
 - 필요한 경우, 기능 평가자료, 의학 증빙, 과거 보고서 등을 정리/보강
 - QAI 옹호자가 당사자와 함께 Internal Review 신청 또는 준비 → 결과 통보
 - 내부 검토 결과에 불복 시, QAI가 외부 심사 신청 지원
 - 신청서 제출, 회의 또는 심리 동행, 청구 근거 제시 및 당사자 대변
 - 경우에 따라 법률지원기관 연결 → 법률 자문 또는 변호 지원
 - 심리 후 결정, 이후 플랜 재수립 또는 보완 필요시 지속 지원

이 모든 절차에서 QAI의 지원은 무료이며, 정부(연방 및 주)로부터 예산을 받아 운영됩니다.¹⁾

1) 호주 보건복지부 사이트 참조

https://www.health.gov.au/our-work/ndis-appeals-program?language=en&utm_source=chatgpt.com

(5) 주요 사례 소개

사례 1 : 원주민 장애인 참여자의 지원계획 확보 성공

① 배경

참여자 정보

- 나이 : 43세
- 출신 : 퀸즐랜드 북부 원주민 커뮤니티
- 장애 유형 : 뇌 손상으로 인한 지체 장애 및 신체 기능 제한, 일상생활 전반에 도움 필요
- 가족 상태 : 단신 거주, 장기간 병원 내외를 오가는 생활 반복
- 문제 상황 :
NDIS 신청이 초기 단계에서 거절됨(기능적 제한 정도 불충분 근거로 판단)
당사자는 지역사회, 가족의 지지 기반이 부족하고 접근 가능한 법률 지원 옹호 서비스도 부재
계속된 병원 방문으로 의료·사회적 비용 및 심리적 고통 심화
- QAI의 지원 단계별 접근
접근 지원 및 신청 재검토 : QAI의 개별 옹호 담당 직원이 당사자에게 연락
의료 기록, 지역 보건소 소견, 기존 병원 자료를 기반으로 장애의 연구성과 기능적 제한 증명
NDIS 접근 거부에 대해 내부 재검토 요청 제출
이 단계에서 당사자는 법률적 대리인을 통해 의견서 및 추가 자료 제출

② 내부 검토 결과

- 일부 항목 인정, 개별계획 수립으로 연결되나 예산 불충분
- 이동 지원 및 활동 지원 일부 승인되었으나, 1대1 인력 지원이나 보조기기 보급 등 필요한 항목은 배정되지 않음
- 이에 당사자는 QAI의 조언에 따라 행정심판청 이의 제기 진행

③ 행정심판청 절차 (조정 과정)

- QAI 소속 변호사와 개별 활동가가 당사자와 함께 준비
- 의료 전문가와 지역사회 증인의 진술을 포함해 헬스케어 접근, 주거 환경, 일상 생활 수행 능력에 관한 자료 제출
- NDIA는 “지속적 고통증 서비스”가 가능한 항목이라 주장했으나 QAI는 해당 참여자의 나이와 장애 유형을 법적으로 명확히 설명하며 NDIS 적용 대상임을 강조

④ 합의 및 계획 수정

- 행정심판청 정식 공청회 직전, NDIA는 승인 범위를 확대하겠다는 수정 제안을 제시
- 결과적으로 당사자는 연간 약 2)200,000AUD 상당의 지원 계획을 확보

2) 환율로 원화 190,308,000원 (1억 9030만 8000천원)

사례 2 : 중증 자폐스펙트럼 장애 여성- 주거 지원 삭감 위기 대응 사례

① 배경

- 대상 : 퀸즐랜드 남부 지역 거주, 24세 여성, 자폐 스펙트럼 장애 및 인지, 감각, 관련 복합 기능 제한
- 기존 지원 : 개인화된 주거환경(Support Independent Living)에서 24시간 개별적 지원
- 위기 상황 :
NDIA 측이 “유사 환경 가능”을 사유로 기존 개별 지원 예산 삭감 → 그룹 홈으로의 전환 요구
해당 여성은 감각 과민 및 대인 스트레스 반응이 심해, 그룹홈 이송은 생존, 안전 위협 가능
가족 부재 상태, 스스로 의사 주장 어려운 상황에서 위기 지속

② QAI의 개입 경과

- 지원 요청 접수 : 지역 병원 간호사의 의뢰로 QAI에 연결
QAI 법률 옹호팀이 사건 배정 → 초기 상담 후 “긴급 대응 사건(urgent advocacy case)로 분류

③ NDIS 내부 검토 요청

- NDIA 결정에 이의 제기 → 지원 삭감은 참여자의 건강, 안전 위협임을 근거로 내부 검토 요청
- 핵심 근거 자료 준비 : 임상 전문가 의견서(정신과 전문의, 작업치료사), 위험 평가 보고서, 기존 환경에서의 기능적 안정 증거
- 결과 : 내부 검토 결과, 기존 예산 축소 여부는 유지 → 행정심판청 절차로 전환

④ 행정심판청 절차

- 신청 및 절차 개시
신청은 무료, 온라인으로 제출하였으며 제출후 약 2주 내 회의 일정 통보
QAI 법률 옹호팀이 전 과정 대리 → 참여자는 직접 출석 부담 없음
- 대체적 분쟁 해결(Alternative Dispute Resolution)
중재 회의에서 NDIA는 “지원 비용이 과도하다”는 논리 주장
QAI는 아래 이유를 근거로 반박
지원 삭감시 의료적 악화와 공공 시스템 비용 증가 초래
감각 과민 상황에 그룹 홈 부적합
가족 등 개인이 돌봄 부담을 사회적 비용이나 제3자에게 떠넘기는 현상으로 인한 사회적 비용 및 권리 침해 발생 가능성
- 최종 결정
국가장애보험청(NDIA)와 합의 → 기존 수준의 지원 계속 승인
지속적 안전 기준 충족을 전제로 향후 최소 24개월간 예산 재검토 유예조치 후 주거 이전 요구가 공식 철회됨

3. 한국 적용 시사점(정책적 적용 가능성 및 고려 요소)

호주의 국가장애보험제도(NDIS)는 지난 10년간의 시행·개혁 과정을 통해 개인예산제, 참여자 중심 의사결정, 품질관리, 옹호 체계 강화 등에서 상당한 제도적 성과를 보여주었다. 한국은 현재 개인지원예산제 도입을 추진하며 새로운 전환점을 맞이하고 있는 상황에서, NDIS의 경험은 정책 설계와 제도 운영 과정에서 중요한 시사점을 제공한다. 한국 제도 설계에 필요한 핵심 요소들을 다섯 가지로 구분하여 서술하고, NDIA 및 QAI 실무 미팅에서 확인한 운영 경험과의 비교 속에서 구체적 시사점을 제시하고자 한다.

1) 개인 예산제 도입에 대한 시사점

한국은 아직 개인예산제의 구체적 실행 구조가 확정되지 않은 단계에 있다. 반면, NDIS는 “기능적 한계 + 목표 기반 계획을 통한 예산 산정”이라는 비교적 명확한 프로세스를 운영하고 있다.

- (1) 지원 기준의 명확성 : NDIS는 2023년 법 개정을 통해 지원 가능 항목과 불가능 항목을 명확히 규정하였다.
한국 역시 예산 산정 기준·지원 가능 항목을 명문화해야 혼란과 반복 심사를 줄일 수 있다.
- (2) 참여자 목표 기반 계획의 필요성 : NDIS는 ‘참여자가 원하는 삶’을 중심으로 계획을 수립한다.
반면 한국은 여전히 서비스 공급자 중심의 맞춤형 서비스가 많아, 참여자의 목표가 중심에 놓이지 않는 구조적 한계가 존재한다.
- (3) 예산의 유연성과 안정성 : NDIS는 12개월 단위 재검토라는 한계가 있으나, 개혁안에서는 2~3년 장기 플랜 제도로 전환을 권고하고 있다.
한국도 장기 계획과 안정적인 예산 배분을 도입해 반복적 심사로 인한 행정 피로를 줄일 필요가 있다.

2) 당사자 참여 구조 설계

NDIS 운영에 있어 가장 두드러지는 특징은, 제도 운영의 거의 모든 단계에 참여자를 직접 관여시키는 구조라는 점이다. NDIA는 Participant Advisory Council을 정례 운영하며 법·정책 변화에 참여자의 의견을 의무적으로 반영한다.

한국의 개인예산제 추진 과정에서는 아직 당사자 참여가 “의견 수렴 수준”에 머물러 있어, 다음과 같은 구조적 변화가 요구된다.

(1) 법·정책 단계에서의 당사자 공식 참여

- ① 당사자, 가족, 옹호기관, 장애인단체가 참여하는 협의체 설치
- ② 개별 서비스 설계 뿐 아니라 국가적 의사결정에도 참여 보장
- ③ 계획 수립 과정에서 당사자 권한 강화
 - 플래너 중심이 아닌 참여자 주도 계획미팅
 - 정보 접근 보장 (쉬운 정보, 영상 해설 자료)
- ④ 디지털 접근성 강화
 - NDIS가 시각장애인 패널을 통해 앱 기능을 개선한 사례처럼 한국도전 과정의 접근성을 필수 요건으로 삼아야 한다.

(2) 품질 관리 시스템

NDIS 운영 경험에서 중요한 교훈 중 하나는 “서비스 제공 시장은 규제 없이는 취약계층을 보호할 수 없다”라는 점이다. NDIS 품질·안전위원회(NDIS QSC)는 제공자 등록 심사, 감독·조사, 위반행위 제재, 교육 및 품질 가이드라인 제공 등의 기능을 수행한다.

한국은 아직 통합된 국가 단위 품질관리 감독체계가 없으며, 각 부처·지자체가 개별적으로 관리하고 있어 기준이 상이하다.

- ① 통합된 중앙 품질 관리 기구 설립

- 장애인 권리 기반의 독립 감독 시스템
- 제공자 인증제 도입
- ② 제공자 투명성 강화
 - 서비스 품질 자료 공개(비용, 만족도, 권익 침해 건수 등)
 - 참여자가 제공자를 선택할 때 정보 비대칭 해소
- ③ 권익 침해 예방 중심의 사전 관리
 - 사건 발생 후 처벌 중심이 아닌 예방 중심 접근
 - 직원 교육 및 안전 기준 강화

3) 장기 계획의 필요성

NDIS 행정심판청 사례에서 큰 문제점 중 하나는, “심판을 통해 확보한 지원이라도 12개월 뒤 다시 원점에서 검토될 수 있다”는 점이었다. 이에 따라 매년 반복적인 장애 진단 제출, 서류 준비, 심판 과정이 발생하고 이는 참여자에게 극심한 부담을 준다.

한국은 이러한 문제를 이미 사전적으로 방지하는 제도를 설계할 수 있다.

- ① 상태 변화가 적은 장애의 경우 장기 계획(2~3년) 기본 적용
- ② 상황 변화가 있는 경우에만 추가 검토(Review)
- ③ 불필요한 재심사 절차의 단계적 축소

장기 계획은 행정 비용 절감뿐 아니라 참여자의 예측 가능성을 높여 삶의 안정성을 크게 향상시킨다.

4) 옹호 기관의 독립성 강화

QAI(Queensland Advocacy for Inclusion)의 사례는 한국에 매우 중요한 시사점을 던진다. NDIS 심판 절차에서 제공자가 참여하면 이해충돌이 발생하기 때문에, 행정심판청은 서비스 제공자의 개입을 제한한다. 한국은

아직 이러한 원칙이 명확히 반영되어 있지 않다. 이에 따라 다음의 과제가 도출된다.

(1) 독립옹호기관 법적 지위 강화

- ① 기관 독립성 보장을 위한 법적 근거 필요
- ② 제공자, 정부와 조직적, 재정적 분리
- ③ 법률 지원 체계 구축
 - NDIS 사례처럼 의학적 증거 확보, 서류 준비 및 조정 심판 대리 등 법률 지원 시스템이 필요하다.
- ④ 취약 집단 대상 맞춤형 옹호 강화
 - 원주민, 심리·사회적 장애, 지적 장애 등 고위험군 대상 집중 지원

5) 결론

한국의 개인예산제 도입은 단순한 서비스 구조 변경이 아니라 장애인의 권리 기반 서비스로의 패러다임 전환이다. NDIS와 QAI 사례는 한국이 다음과 같은 조건들을 충족시켜야 성공할 수 있음을 보여준다.

- 명확한 예산 기준
- 참여자 중심 구조
- 권익 보호를 위한 독립 옹호 체계
- 통합 품질 관리 감독기구
- 장기 계획 기반의 안정적 예산 구조

이러한 요소가 결합할 때, 한국의 개인예산제는 단순한 제도가 아닌, 장애인의 자립과 권리 실현을 위한 실질적 도구로 자리매김할 수 있을 것이다.



QAI와의 간담회 현장사진

참고문헌

Australian Government. National Disability Insurance Scheme Act 2013.
Queensland Advocacy for Inclusion (QAI). About QAI and Advocacy
Services. <https://qai.org.au>

Queensland Advocacy for Inclusion (QAI). Individual Advocacy, Systemic
Advocacy and Legal Advocacy Programs.

Australian Government, Department of Social Services (DSS).

NDIS Appeals Program. <https://www.health.gov.au/our-work/ndis-appeals-program>.

National Disability Insurance Agency (NDIA).

NDIS Review and Tribunal Process Information.

Queensland Advocacy for Inclusion(QAI) 실무진 면담 및 현지 연수 브리핑
자료(2025)



**호주
국가장애보험제도 현황과
국내 개인예산제의 과제**