

2019 전략분야발굴조사

의료관광활성화를 위한 전문인력 실태조사

2019. 11



관광·레저산업 인적자원개발위원회

Tourism & Leisure Industrial Skills Council

목 차

제1장 서 론	1
1. 연구의 필요성 및 목적	1
1) 연구필요성	1
2) 연구의 목적	2
2. 연구의 범위와 방법	2
1) 연구의 범위	2
2) 연구의 방법	3
3. 관광·레저산업 인적자원개발위원회	4
1) 산업별 인적자원개발위원회(ISC)	4
2) 관광·레저산업 인적자원개발위원회(ISC)	5
3) 2018년 관광·레저ISC 추진사업	9
제2장 의료관광 개념 및 현황분석	10
1. 의료관광 개념 및 유형	10
1) 의료관광 개념	10
2) 의료관광 유형	12
2. 의료관광 현황 분석	17
1) 세계의료관광 시장 및 국내현황	17
2) 의료관광 정책	26
제3장 의료관광 전문인력 현황	38
1. 의료관광 전문인력 개념 및 유형	38
1) 의료관광 전문인력 개념	38

2) 의료관광 전문인력 유형 및 업무내용	39
2. 의료관광 전문인력 교육과정 분석	51
1) 의료관광 교육과정 현황 및 교육과정	51
2) 의료관광 전문인력 자격제도	69
3) 해외의료관광 교육현황	74
제4장 전문가 의견조사	82
1. 전문가 그룹 인터뷰(FGI)	82
1) 개요	82
2) 전문가 그룹 인터뷰(FGI) 결과	83
3) 시사점	88
2. 기업체 설문조사	91
1) 조사개요	91
2) 조사 분석 결과	93
제5장 결론	125
1. 결과도출	125
2. 의료관광 전문인력 양성 기본방향	127
3. 관광·레저ISC역할	129
4. 종합결론	130
참고문헌	133
부록	135
1. 설문조사서	135

표 목 차

〈표 I-1〉 관광·레저ISC 산업범위(NCS분류체계)	6
〈표 I-2〉 관광·레저산업 인적자원개발위원회 참여기관 및 기업 목록	7
〈표 II-1〉 의료관광 개념정리	11
〈표 II-2〉 치료목적에 따른 의료관광 유형 분류	14
〈표 II-3〉 의료관광상품 유형	14
〈표 II-4〉 방문목적별 의료관광 유형	15
〈표 II-5〉 소비자 욕구에 따른 의료관광상품 유형	15
〈표 II-6〉 의료관광상품에 따른 의료관광 유형	16
〈표 II-7〉 한국 의료관광 유형	16
〈표 II-8〉 아시아 및 신흥국 보건의료시장 동향	18
〈표 II-9〉 2019년 의료관광 주요 국가 의료기관의 JCI 인증 현황	19
〈표 II-10〉 국가별 수술비용 비교	20
〈표 II-11〉 싱가포르 의료관광 정책추진 성과	21
〈표 II-12〉 인도 스와스와라 리조트 주요프로그램 현황	22
〈표 II-13〉 암 환자 생존율(%) 비교	23
〈표 II-14〉 외국인 환자 유치실적	23
〈표 II-15〉 연도별 중동 국비환자 수(명)	24
〈표 II-16〉 주요 국적별 외국인 환자 현황(명)	24
〈표 II-17〉 의료기관 종별 의료관광객 현황	25

〈표 II-18〉 진료과목별 의료관광객 현황	25
〈표 II-19〉 관광진흥 5개년 기본계획 추진전략	26
〈표 II-20〉 의료관광 추진 부처	27
〈표 II-21〉 의료관광 정책 추진 경과	28
〈표 II-22〉 2018년 의료·관광·IT 융합을 통한 외국인환자 유치 활성화 과제	29
〈표 II-23〉 지자체별 의료관광 주요 사업 현황	29
〈표 II-24〉 서울시 의료·복지 특구 세부사항	30
〈표 II-25〉 전라북도 의료·복지 특구 세부사항	34
〈표 II-26〉 경남항노화주식회사 운영프로그램	37
〈표 III-1〉 주요 기초자치단체 의료관광 전문인력 양성관련 조례비교	39
〈표 III-2〉 의료관광 전문인력 유형 및 정의	40
〈표 III-3〉 산업적 측면의 의료관광 전문인력 유형 및 정의	41
〈표 III-4〉 의료관광 전문인력 직종에 따른 분류	41
〈표 III-5〉 글로벌 헬스케어 산업유형	42
〈표 III-6〉 글로벌 헬스케어 산업 인력유형	42
〈표 III-7〉 의료관광코디네이터 개념 및 직무 정의	44
〈표 III-8〉 의료관광코디네이터 단계별 직무	45
〈표 III-9〉 의료관광 시술 단계별 진행절차	45
〈표 III-10〉 의료관광코디네이터 역할 및 세부업무내용	47
〈표 III-11〉 Scans가 제시한 8가지 기초능력	49

〈표 III-12〉 의료관광코디네이터 자질	50
〈표 III-13〉 의료관광 코디네이터의 자질 및 역량	50
〈표 III-14〉 의료관광전문과 교육과정 유형	51
〈표 III-15〉 의료관광전문가 교육기관	52
〈표 III-16〉 의료관광 코디네이터의 자질 및 역량	53
〈표 III-17〉 한국관광공사 의료관광 기본역량 교육프로그램	54
〈표 III-18〉 한국관광공사 의료관광 전문역량 교육프로그램	54
〈표 III-19〉 한국관광공사 의료관광 심화과정 교육프로그램	55
〈표 III-20〉 2019년 한국보건복지인력개발원 글로벌헬스케어 교육프로그램 종류	56
〈표 III-21〉 한국보건복지인력개발원 의료통역전문가 과정 교육프로그램	56
〈표 III-22〉 한국보건복지인력개발원 국제의료코디네이터 실습과정 교육프로그램	57
〈표 III-23〉 한국보건복지인력개발원 국제의료코디네이터 역량강화 교육프로그램	57
〈표 III-24〉 한국보건복지인력개발원 국제의료코디네이터 마케팅 교육프로그램	57
〈표 III-25〉 광주 의료통역 전문인력 교육프로그램	58
〈표 III-26〉 글로벌헬스코디네이터 시험교과목	59
〈표 III-27〉 병원서비스코디네이터 시험교과목	59
〈표 III-28〉 한국의료관광협회 교육프로그램	60
〈표 III-29〉 한국의료관광협회 교육프로그램	60
〈표 III-30〉 강원관광대학교 의료관광학과 교육과정	61
〈표 III-31〉 경주대학교 보건의료관광학과 교육과정	62

〈표 III-32〉 이화여자대학교 평생교육원 국제의료관광 코디네이터 과정	63
〈표 III-33〉 경기대학교 부설평생교육원 교육프로그램(150시간)	64
〈표 III-34〉 원광보건대학교 의료관광코디네이터 양성과정 교육프로그램	65
〈표 III-35〉 부산예일직업전문학교 의료관광통역 코디네이터 베이직 과정 교육내용	66
〈표 III-36〉 부산예일직업전문학교 의료관광통역 코디네이터 프리미엄 과정 교육내용	66
〈표 III-37〉 미래씨어치 청년취업아카데미 운영실적	67
〈표 III-38〉 미래씨어치 청년취업아카데미 교육내용	68
〈표 III-39〉 미래씨어치 청년취업아카데미 교육내용	68
〈표 III-40〉 국제의료관광코디네이터 지원자격 기준요건	69
〈표 III-41〉 국제의료관광코디네이터 공인어학성적 기준요건	70
〈표 III-42〉 국제의료관광코디네이터 자격시험 과목 및 합격기준	70
〈표 III-43〉 국제의료관광코디네이터 자격시험 응시현황	71
〈표 III-44〉 국제의료관광코디네이터 자격시험 응시현황	72
〈표 III-45〉 의료통역능력 검정시험 필기시험 평가항목	73
〈표 III-46〉 의료통역능력 검정시험 구술시험 평가항목	74
〈표 III-47〉 Medical Tourism of Medvarsity Online 교육과정	75
〈표 III-48〉 GIMS 의료관광 교육과정	76
〈표 III-49〉 University of Applied Sciences 교육과정	77
〈표 III-50〉 Deggendorf Institute of Technology 학기별 세부교육과정	78
〈표 III-51〉 Medical Tourism Training 교육과정	79

〈표 III-52〉 Medical University of South Carolina 교육과정	80
〈표 III-53〉 University of Richmond 교육과정	81
〈표 III-54〉 Medical Tourism Training 교육과정	81
〈표 IV-1〉 인터뷰 참여 전문가	82
〈표 IV-2〉 의료관광 전문인력 근무병원 종별 분류	93
〈표 IV-3〉 의료관광 전문인력 근무병원 진료과목	93
〈표 IV-4〉 의료관광 전문인력 직종분류	94
〈표 IV-5〉 의료관광 전문인력 고용형태	94
〈표 IV-6〉 의료관광 전문인력 분야입문시기	95
〈표 IV-7〉 의료관광 전문인력 현재근무지 근무시기	95
〈표 IV-8〉 의료관광 전문인력 현재 기관 근무시작년도(2016년 이후)	96
〈표 IV-9〉 의료관광 전문인력 성별	96
〈표 IV-10〉 의료관광 전문인력 연령대	97
〈표 IV-11〉 의료관광 전문인력의 해외거주 경험	97
〈표 IV-12〉 의료관광 전문인력의 해외거주 기간	98
〈표 IV-13〉 의료관광 전문인력의 해외거주 기간	98
〈표 IV-14〉 의료관광 전문인력 최종학력	99
〈표 IV-15〉 의료관광 전문인력의 전공	99
〈표 IV-16〉 의료관광 전문인력의 전공	100
〈표 IV-17〉 의료관광 전문인력 언어구사력	100

〈표 IV-18〉 의료관광 전문인력의 전공 및 의료관광분야 관련도	101
〈표 IV-19〉 의료관광 전문인력의 전공 및 현재 직무분야 관련도	101
〈표 IV-20〉 의료관광 전문인력의 전공 및 주 업무 관련도	102
〈표 IV-21〉 의료관광 전문인력 수행업무	102
〈표 IV-22〉 의료관광 환자유치 전략국가 1순위	103
〈표 IV-23〉 의료관광 환자유치 전략국가 2순위	104
〈표 IV-24〉 의료관광 환자유치 전략국가 3순위	104
〈표 IV-25〉 직무수행관련 주요능력 1순위	105
〈표 IV-26〉 직무수행관련 주요능력 2순위	105
〈표 IV-27〉 직무수행관련 주요능력 3순위	106
〈표 IV-28〉 의료관광 전문인력 신입초임	106
〈표 IV-29〉 의료관광 전문인력 현재 월평균 소득	107
〈표 IV-30〉 의료관광 전문인력 주간 근무시간	107
〈표 IV-31〉 의료관광 전문인력 한달 평균 근무일수	108
〈표 IV-32〉 의료관광 업무환경(업무강도)	108
〈표 IV-33〉 의료관광 업무환경(집중력)	109
〈표 IV-34〉 의료관광 업무환경(반복업무)	109
〈표 IV-35〉 의료관광 업무환경(편안함)	110
〈표 IV-36〉 의료관광 업무환경(스트레스)	110
〈표 IV-37〉 의료관광 업무환경(휴식)	110

〈표 IV-38〉 의료관광 업무환경(상해위험)	111
〈표 IV-39〉 의료관광 업무환경(대체인력)	111
〈표 IV-40〉 의료관광 업무환경(기타업무)	112
〈표 IV-41〉 의료관광 전문인력 근무만족도(전반적 만족도)	112
〈표 IV-42〉 의료관광 전문인력 근무만족도(업무 흥미도)	113
〈표 IV-43〉 의료관광 전문인력 근무만족도(업무 중요도)	113
〈표 IV-44〉 이직 또는 구직 고려 경험	114
〈표 IV-45〉 의료관광 전문인력 이직의도 원인	114
〈표 IV-46〉 의료관광 전문인력 구직사유	115
〈표 IV-47〉 의료관광 전문인력 취업경로	116
〈표 IV-48〉 관련자격증 보유	116
〈표 IV-49〉 관련자격증 보유	116
〈표 IV-50〉 관련 국가기술자격증 보유 종류	117
〈표 IV-51〉 관련 국가전문자격증 보유 종류	117
〈표 IV-52〉 관련 민간자격증 보유 현황	118
〈표 IV-53〉 기타자격 보유	119
〈표 IV-54〉 자격증의 현장실무 필요도	119
〈표 IV-55〉 의료관광 전문인력 육성에 필요한 집중분야	120
〈표 IV-56〉 의료관광 전문인력 핵심역량	120
〈표 IV-57〉 의료관광 전문인력 직무교육 이수경험	121

〈표 IV-58〉 의료관광 이수 직무교육 종류	121
〈표 IV-59〉 의료관광 전문인력 직무교육 기간	122
〈표 IV-60〉 의료관광 전문인력 교육형태	122
〈표 IV-61〉 의료관광 전문인력 직무교육 필요도	123
〈표 IV-62〉 의료관광 전문인력 필요 직무교육 유형	123
〈표 IV-63〉 의료관광 전문인력 교육 중요요소	123
〈표 IV-64〉 의료관광 전문인력의 관광·레저ISC 인지	124
〈표 IV-65〉 관광·레저ISC의 역할 및 필요지원	124

그림 목 차

〈그림 I-1〉 관광·레저ISC 위원회 구성체계도	8
〈그림 I-2〉 관광·레저산업 인적자원개발위원회 참여기관 및 기업 목록	9
〈그림 II-1〉 의료관광 개념도	12
〈그림 II-2〉 협의적 개념의 의료관광 유형	13
〈그림 II-3〉 광의적 개념의 의료관광 유형	13
〈그림 II-4〉 세계 의료관광 규모 전망	17
〈그림 II-5〉 서울 의료관광 헬프데스크	31
〈그림 II-6〉 서면메디컬스트리트 홈페이지	32
〈그림 II-7〉 인천 의료관광정보시스템(MTIS) 홈페이지	32
〈그림 II-8〉 광주 의료관광 공식홈페이지	34
〈그림 II-9〉 충청북도 웰니스 관광 중심도시	35
〈그림 II-10〉 충청남도 의료관광	36
〈그림 III-1〉 의료관광활동 프로세스	46
〈그림 III-2〉 의료관광코디네이터 직무분석 결과표	48
〈그림 III-3〉 글로벌헬스코디네이터 자격증	72
〈그림 III-4〉 Medical Tourism of Medvarsity Certificate 예시	75
〈그림 IV-1〉 의료관광 전문인력 고용형태	94
〈그림 IV-2〉 의료관광 전문인력 현재 기관 근무시작년도(2016년 이후)	96
〈그림 IV-3〉 의료관광 전문인력 성별	97

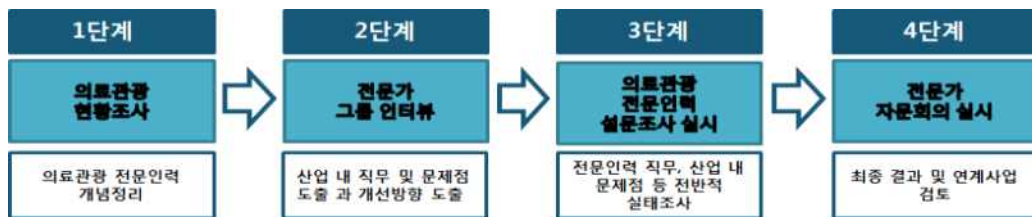
〈그림 IV-4〉 의료관광 전문인력 최종학력	99
〈그림 IV-5〉 의료관광 환자유치 전략국가 1순위	103
〈그림 IV-6〉 이직 또는 구직 고려 경험	114
〈그림 IV-7〉 관련 국가전문자격증 보유 종류	117
〈그림 IV-8〉 의료관광 전문인력 직무교육 이수경험	121
〈그림 IV-9〉 의료관광 전문인력 교육형태	122
〈그림 V-1〉 사업 수행절차	125

의료관광 활성화를 위한 전문인력 실태조사

■ 사업의 배경 및 목적

- 한국의 의료관광 시장은 2009년 5월 의료관광객 유치가 합법화된 이래 연 평균 11.4% 성장해왔으며, 2017년에는 321,578명의 의료관광객을 유치하였음(문화체육관광부, ‘2017년 기준 관광동향에 관한 연차보고서’, 2018)
- 어떠한 산업의 성장 및 확대는 필연적으로 전문인력의 수요로 이어지고, 이러한 의료관광산업이 성장함에 따라 전문인력(의료관광코디네이터, 의료관광마케터, 의료관광플래너, 의료관광통역사 등)의 수요가 증가하고 있음
- 관광·레저산업 동향과악 및 산업의 인력수급에 대한 현황조사 분석결과를 비롯한 새로운 패러다임 변화에 선제적 대응을 위해 관광·레저ISC에서는 전략사업으로 국가 신성장동력산업으로서 의료관광산업의 성장에 발맞춘 전문인력에 대한 직무 및 전반적인 실태조사 분석을 통한 의료관광산업의 활성화를 도모에 그 목적이 있음

[그림-1] 사업 수행절차



■ 현황 분석

□ 의료관광의 개념

- 의료관광 용어의 등장은 1996년 영국 Independent health Tourism, health tourism, hospital tourism, medical tourism이란 용어로 최초 사용되었으며 의료관광이 단일 서비스 부분으로 관심을 받게 된 후 정착되기 시작하여 개념도 함께 진행되었으며 의료관광을 지칭하는 용어 역시 보건관광/건강관광(Health Tourism), 의료관광(Medical Tourism), 의료여행(Medical Travel), 웰빙투어 (Well-being Tour), 웰니스관광(Wellness Tourism), 힐링 투어(Healing Tour) 등으로 다양하게 사용되고 있음

- 의료관광의 유형은 Smith & Puczko(2009)의 치료목적에 따른 유형으로 건강관리(Health Tourism)의 하위개념으로 의료관광과 웰니스관광 영역을 구분하고, 서비스 이용목적 및 활동범위를 포괄적 제시함
- 한국은 우수한 의료체계를 바탕으로 2009년 의료관광 사업이 본격적으로 시작된 이후 6만명에 불과하던 의료관광객은 2017년 32만명을 기록하는 등 비약적 성과를 보임
 - 특히 2015년 메르스 여파로 전체 외래 관광객이 1,41만명에서 1,32만명으로 감소하였지만 의료관광객은 296,889명으로 전년대비 약 10% 성장하는 성과가 나타남

[표-1] 외국인 환자 유치실적

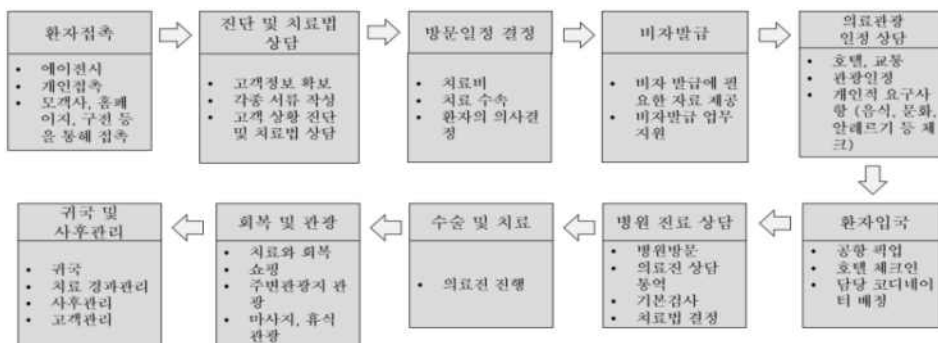
구 분	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
외국인 환자 (명)	60,201	71,789	122,297	159,464	211,218	266,501	296,889	364,189	321,574
진료 수입 (억원)	547	1,032	1,809	2,673	3,934	5,569	6,694	8,606	6,398
방문 국가수 (개국)	139	163	180	188	191	190	187	186	190

자료: 보건복지부(2018), 『외국인환자 유치실적』

□ 의료관광 전문인력

- 의료관광을 목적으로 방문하는 방문객과 밀접한 관계를 맺으며 의료관광관련 서비스를 제공하는 인력을 의료관광 전문인력이라함(이인영 · 권유홍 · 조승아, 2014)
- 국제의료관광코디네이터협회는 소속된 기관 혹은 업체의 업무범위에 따라 차이가 있으나 일반적으로 통합적인 업무진행을 담당하는 조정자(facilitator)로서 의료관광상품의 기획에서부터 마케팅, 상담, 통번역, 컨설팅, 행정업무 처리, 컨시어지, 가이드에 이르기까지 매우 다양함

[그림-2] 의료관광활동 프로세스



자료: 이은지(2017), 의료관광 코디네이터의 직무역량이 자기효능감과 고객지향성에 미치는 영향 석사학위논문 참고

□ 의료관광 교육과정 현황

- 한국보건산업진흥원(2013)은 2020년 의료관광 전문인력 소요량을 마케터 1,000~1,600명, 통역사 1,200명~2,700명, 간호직 1,500~4,000명, 통역 및 코디네이터 1,900~5,000명으로 전망함에 따라 의료관광 전문인력의 체계적인 양성을 위해 기존의 교육과정을 살펴볼 필요가 있음
- 의료관광의 전문인력에 대한 다양한 교육프로그램은 한국관광공사의 2007년 의료관광 코디네이터 양성과정을 시작으로 공공기관, 대학 및 협회, 민간전문교육기관 등으로 다양하게 나타남

[표-2] 의료관광전문가 교육기관

구분	교육기관
공공기관 및 지자체	광주국제교류센터, 김포시, 동작여성인력개발센터, 대구시 수성구, 부산시, 서울 서부여성발전센터, 성남시 다문화가족센터, 안산여성인력개발센터, 은평여성인력개발센터, 종로여성인력개발센터, 제주도 관광공사, 천안시, 한국관광공사, 한국보건복지인력개발원
협회	국제의료관광코디네이터협회, 광주권의료관광협의회, 대한의료관광진흥협회, 부산 권의료산업협의회, 천안시의료관광협의회, 한국의료관광협회
대학부설 (평생교육원)	경기대학교, 삼육보건대학, 성신여대, 연세대학교, 이화여자대학교, 장안대학교, 제주관광대학교, 한림대, 원광보건대학교
대학기관	강원관광대학교 의료관광과, 경주대학교 보건의료관광과, 대구카톨릭대학교 MICE·의료관광전공, 대전과학기술대학교 의료관광코디네이션학과, 마산대학교 의료관광중국어과, 부산에일직업전문학교, 인제대학교 의료관광산업학과
사설기관	강남에듀, 고려평생교육원, 메디코디 온라인교육센터, 미래써어치 컨설팅그룹, 미래창조평생교육원, 서울YWCA, 한경아카데미, 한국경영교육원, 한국경제신문 한국 능력개발교육원, 한국종합교육원, 한미인재교육원, CNC푸른서비스교육센터, YBM평생교육원
대학원	건양대학교경영사회복지대학원 의료관광마케팅학과 인제대학교산업융합대학원 의료관광산업학과 한림대학교국제대학원 의료관광학과

자료: 2019년 대학알리미 및 국제의료관광코디네이터협회 내부자료 참고 후 재작성

□ 의료관광 전문인력 자격제도

- 국제의료관광코디네이터(국가자격)
 - 고용노동부는 보건복지부 소관 자격 종목으로 '국제의료관광코디네이터' 종목을 신설하고 국가기술자격법시행규칙 제33조(국가기술자격의 직무분야 및 종목)에 따라 13년부터 자격이 신설됨
 - 국제의료관광코디네이터 응시자격은 공익어학성적 기준요건을 충족하거나 관련학과 졸업 또는 실무경험에 따라서 자격이 부여됨

- 2018년 필기시험 응시자는 195명이며 144명(73.8%)가 합격하였으며 최종 실기응시 160명 중 55명(34.4%)만 합격하였으며 2013년 부터 2018년 전체 필기시험 합격률은 68%, 실기시험 31.4%로 나타남

[표-3] 국제의료관광코디네이터 자격시험 응시현황

연도	필기			실기		
	응시	합격	합격률(%)	응시	합격	합격률(%)
2018	95	144	73.8	160	55	34.4
2017	264	179	67.8	211	140	66.4
2016	377	271	71.9	444	222	50

자료: 산업인력공단(Q-NET)

■ 전문가 의견조사

- 의료관광 전문인력 관련 이해관계자(의료기관, 유치업체, 교육기관, 전문인력 등) 대상 포커스 그룹 인터뷰를 통하여 의료관광 전문인력과 관련한 전반적인 실태 분석 및 설문 문항 검토를 목적으로 실시함

[표-4] 전문가그룹인터뷰 요약

구분	내용
핵심역량	<ul style="list-style-type: none"> • (기본소양)언어능력, 의료지식 • (기타소양)타문화 이해능력, 서비스 응대능력
고용형태	<ul style="list-style-type: none"> • 병원상주인력 및 프리랜서 유형
채용방법	<ul style="list-style-type: none"> • 인적 네트워크 의존
이직률	<ul style="list-style-type: none"> • 1~3년
필요교육	<ul style="list-style-type: none"> • 메디컬 회화 • 트렌드 교육 및 우수서비스 사례교육 • 서비스 교육, 호텔컨시어지 업무 교육
산업전망	<ul style="list-style-type: none"> • 의료시스템의 해외진출로 하드웨어분야가 활발함 • 향후 소프트웨어 부분 진출이 전망되어 관련 전문가 양성체계가 필요함

■ 기업체 설문조사

- 의료관광 전문인력에대한 직무 및 전반적 실태조사분석을 위하여 관련 종사자를 대상으로 의료관광 산업 내 전문인력 현황, 근무환경 현황, 교육현황 및 관광·레저산업 인적 자원개발위원회(ISC) 역할 등의 조사를 목적으로 함
- 의료관광 전문인력의 고용형태, 수행업무, 업무만족도, 핵심역량, 관광·레저ISC의 역할 및 필요 지원사항은 다음과 같은 결과가 도출됨

[표-5] 의료관광 전문인력 고용형태

(단위: %)

구분	정규직	계약직	외부 파견직	프리랜서	합계
비율	31	13	8	48	100

[표-6] 의료관광 전문인력 수행업무

(단위: %)

구분	의료관광 통번역	진료예약 및 상담	컨시어즈 서비스 (공항 픽업, 차량 등)	비자 등 행정업무
비율	23	18	5	10
구분	관광 편의 제공	홍보 및 마케팅	유치업무	교육업무
비율	16	10	10	9

기타: 간호사 관련 직무, 사무행정, 응급원무 등

[표-7] 의료관광 전문인력 근무만족도(전반적 만족도)

(단위: %)

구분	전혀 아니다	아니다	보통	그렇다	매우 그렇다	무응답	평균 (5점)	합계
비율	0	5.8	23.1	48.1	13.5	9.6	3.8	100

[표-8] 의료관광 전문인력 핵심역량

(단위: %)

구분	의료 기본지식	환자 응대 능력	외국어 회화 능력	외국어 통번역 능력
비율	26	18	18	14
구분	서비스마인드	타문화 이해 및 국제매너	합계	
비율	8	16	100	

[표-9] 관광레저ISC의 역할 및 필요지원

(단위: %)

구분	교육비 지원	교육프로그램 개발 및 운영	의료관광 관련 자격체계 구축	직무별 매뉴얼 개발컨설팅	기타	무응답	합계
비율	32.7	30.8	23.1	3.8	7.7	1.9	100

■ 결론

- 정부의 의료관광산업 지속 육성기조에 따라 국무총리실에서 의료관광 정책의 총괄을 담당하며, 의료관광 핵심역할은 문화체육관광부, 보건복지부에서 담당하고 있어 의료관광 전문인력에 대한 부처 간 시각의 차이로 중복교육, 획일화된 교육이 지속적으로 발생하고 있음

- 전문인력 양성사업도 꾸준히 이뤄지고 있지만 집중투자가 어려워 부처별 협의를 통한 의료관광 전문인력 양성과 관련한 통합 전담기구(안)을 설치하고, 관련 부처에서는 지원하는 방식의 추진이 요구됨
 - 의료관광 통합 전담기구(안)을 설치를 통하여 신성장 동력산업으로서 의료관광 산업 현장 맞춤형 인력수요 전망 및 인력개발 방향을 제시할 수 있도록 기본적인 데이터를 구축하여 전문인력 양성에 대한 업무를 수행할 수 있을 것임
 - 또한 프리랜서 비율이 높은 근무 형태인 근로환경에서 의료관광 전문인력이 산업 내 보호를 받을 수 있을 뿐만 아니라 개인의 인적네트워크에 의존하지 하지 않는 체계적이며 효율적인 인력공급 체계의 기틀을 마련 할 수 있을 것임(직무별, 환자유형별, 국가별 등)
- 의료관광 활성화를 위한 전문인력의 효율적인 양성을 위하여 지역의 관련 학계를 비롯한 전문인력 양성기관(민간 등)등과의 효율적인 연계함으로써 지역의 현실을 고려한 교육을 통한 인력양성이 이뤄져야 할 것임
 - 의료관광 특구 또는 지자체 별 의료관광 활성화를 위한 노력을 이어가고 있는 가운데 지역 별 특수성(환자유형, 특화 의료 분야 등)에 맞춘 교육프로그램 개발이 이뤄져야함
 - 특히 치료의 목적의 의료관광 뿐만 아니라 지자체의 특성과 연계한 휴양이나 휴식의 목적을 둔 웰니스 관광 관련 상품개발 및 기획을 위한 전문인력 양성이 필요함

■ 관광-레저ISC 역할

- 의료관광 전문인력 양성을 위해 관련 NCS개발 및 NCS기반 자격체계의 구축이 요구됨
 - 다양한 업무 수행에 따른 교육개발 어려움을 해소하기 위해 의료관광분야 국가직무능력표준(NCS)개발을 통해 각각 직무 유형에 대한 교육과정 개발을 위한 기틀 마련이 필요
 - 프리랜서의 근무 비중이 높으므로 프리랜서를 위한 보수교육을 위한 산업맞춤형 교육프로그램 개발이 필요함
 - 프리랜서 비율이 높은 산업의 특성상 전문인력 개인의 능력을 객관화할 수 있는 의료관광 산업의 자격체계, 근무경력, 최종학력 등 수행가능 수준의 체계화 과정을 거쳐 개인의 직무능력을 다양한 방식으로 인정받을 수 있는 통합적이고 구체적인 자격의 상호인정의 기틀마련이 필요함
- 취업경로 측면에서 인적자원네트워크가 높으므로 인적자원의 경력, 능력, 자격여부 등을 기반으로 공신력을 확보한 인력체계 수립을 위한 산업계 주도의 플랫폼 제공이 필요
- 의료관광 교육기관의 인증제 도입
 - 다양한 의료관광 전문인력의 직무능력에 기초한 인력양성 체계 마련이 시급하며 양성기관에 대한 평가 및 인증제 도입을 통해 교육과정의 내실을 기대함
 - 의료관광 전문인력의 직무별 직무능력 지표개발, 교육기관의 인증평가 방법 등을 향후 수행하고 인증제의 실효성을 제고할 필요가 있음

제 1 장

서론

1. 연구의 필요성 및 목적

1) 연구필요성

- 외국인 관광객 천만시대의 도래와 세계적인 고령화 추세 및 기대수명 연장, 의료산업의 경쟁과 개방으로 인하여 의료서비스를 받고자 하는 소비자의 국제적 이동량이 증가하여 세계의료관광 시장이 지속 성장할 것으로 예측 됨
- 한국의 의료관광 시장은 2009년 5월 의료관광객 유치에 합법화된 이래 연 평균 11.4% 성장해왔으며, 2017년에는 321,578명의 의료관광객을 유치하였음(문화체육관광부, ‘2017년 기준 관광동향에 관한 연차보고서’, 2018)
 - 이를 통해 6,398억 원의 진료수입을 올렸으며, 방한 의료관광객의 국적별 현황을 살펴보면 중국인 의료관광객이 전체의 31.0%(9만 9천명)로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 미국인 의료관광객(13.8%), 일본인 의료관광객(8.4%) 등의 순으로 나타남
- 국내 의료관광활성화를 위하여 정부기관 및 지자체 등이 하나가 되어 다양한 방법의 홍보마케팅이 이뤄지고 있으며(한국보건산업진흥원 의료관광 통합웹사이트 구축), 이를 통해 한국 의료관광객 유치 역량을 보유한 우수한 의료기관 및 유치업체의 홍보를 통한 국내 의료에 대한 신뢰도 확보 노력을 강화하였음
- 이렇듯 어떠한 산업의 성장 및 확대는 필연적으로 전문인력의 수요로 이어지고, 이러한 의료관광산업이 성장함에 따라 전문인력(의료관광코디네이터, 의료관광마케터, 의료관광플래너, 의료관광통역사 등)의 수요가 증가하고 있음
 - 그러나 현재 의료관광의 전문인력은 양성교육 위주로 지정된 교육기관에서 교육이 이뤄지고 있으며, 거의 단기 및 소규모, 일회성 교육으로 업계에서는 이렇게 배출된 인력들이 현장에서 역할을 제대로 수행할 수 없다는 지적이 발생됨
 - 따라서 세계적 트렌드로 부상하고 있는 의료관광산업의 성장을 뒷받침하고 질적인 만족도 제고를 위해 전문인력의 직무 및 전반적인 운영 실태에 조사가 필요함

2) 연구의 목적

- 관광·레저산업 동향파악 및 산업의 인력수급에 대한 현황조사 분석결과를 비롯한 새로운 패러다임 변화에 선제적 대응을 위해 관광·레저ISC에서는 전략사업으로 국가 신성장 동력산업으로서 의료관광산업의 성장에 발맞춘 전문인력에 대한 직무 및 전반적인 실태조사 분석을 통한 의료관광산업의 활성화를 도모에 그 목적이 있음
- 이러한 의료관광산업 전문인력에 대한 실태조사 분석을 통하여 의료관광 전문인력에 대한 전반적인 문제점(교육기관, 산업현장, 인력 등)을 도출함으로써 효율적인 인력의 양성(신규) 및 향상(추가교육 등)을 위한 올바른 방향성을 제시하고자 함

2. 연구의 범위와 방법

1) 연구의 범위

■ 시간적 범위

- 전략사업의 원활한 추진을 위하여 의료관광산업이 본격적으로 부상하게 된 2009년부터 2018년까지의 자료를 활용함으로써 시간적 범위는 2009년~2018년으로 설정하였음

■ 내용적 범위

- 의료관광 전문인력에 대한 유형 및 특성 파악: 전문인력의 유형 및 업무내용, 직무분석, 교육훈련 등
- 의료관광 전문인력 운영 현황 조사: 인력수급 현황, 교육프로그램, 배출 현황 및 고용현황 분석, 관련 자격체계 등
- 산업현장 전문인력 포커스 그룹 인터뷰(FGI): 의료관광 유치기관 고용담당자 및 전문인력 대상 인터뷰(고용형태, 채용경로, 이직율, 급여수준, 근무만족도, 교육프로그램 등 전문인력에 대한 실태분석)
- 의료관광 전문인력 설문조사 및 전문가 자문회의: 의료관광코디네이터, 마케터, 플래너, 통역안내사 등 대상 설문조사를 통한 문제점 및 시사점 도출된 결과를 토대로 분야별 전문가 자문을 통한 의료관광 전문인력 양성 및 향상방향 제시

2) 연구의 방법

○ 의료관광에 대한 문헌 연구 실시

- 관광·레저산업의 한 축으로써 부상하고 있는 의료관광에 대한 전반적인 내용에 대한 기 연구된 자료 등을 통한 분석 실시(개념, 영향요인 등)

○ 기 발간(연구)된 2차 자료 분석

- 의료관광 및 전문인력에 대한 통계 등의 2차 자료분석을 통한 전반적인 현황 조사(사례 등)

○ 의료관광 전문인력 교육기관 및 관련 협회 등의 발간 자료 및 기관의 연구자료 분석

- 국내의 의료관광 전문인력 양성 및 향상을 위한 교육기관의 발간 자료조사 분석과 연구기관(한국문화관광연구원 등)의 연구자료 분석을 통한 전문인력의 유형과 직무내용, 교육과정 및 고용실태 등을 파악
- 국제의료관광코디네이터 협회 자료를 활용하여 현재 운영 중인 교육과정, 운영현황, 교육과정의 특성 등을 파악

○ F.G.I(Focus Group Interview)조사 분석 및 설문조사

- 의료관광 관련 기관(병원, 유치업체, 관련 협회 등) 및 전문인력의 이해관계자 심층조사를 통해 도출된 사항을 토대로 설문조사지를 완성하여 의료관광 전문인력 대상 설문조사 실시
- 설문조사를 통해 의료관광 전문인력에 대한 실태조사 분석을 통해 교육기관 및 현장활동 인력의 미스매치 감소와 기 활동 중인 의료관광 전문인력에 대해 요구되는 전문성(교육 등) 등에 대한 방안 도출
- 현재 활동 중인 의료관광 전문인력을 대상으로 전반적인 산업실태파악을 위하여 (사)공인 국제의료관광코디네이터 협회에서 활동 중인 의료관광 전문인력에 대한 설문조사를 실시함

○ 의료관광 분야별 전문가 자문회의 개최

- 문헌연구 및 현황자료, 설문조사를 통해 도출된 결과를 중심으로 의료관광 관련 다양한 분야 전문가(의료분야, 관광분야, 의료관광업계 종사자, 학계 등) 대상 자문회의를 실시하여 사업 수행 목적과 필요성 확인

○ 의료관광 전문인력 양성 및 향상을 위한 관광·레저ISC의 역할 제시

- 현장 전문가 조사 및 활동 중인 전문인력 설문조사를 비롯한 분야별 전문가 자문회의를 통해 제시된 의료관광 전문인력의 실태 및 향후 사업 추진에 있어 산업 내 대표 인적자원개발 위원회로서의 관광·레저ISC의 역할 제시

3. 관광·레저산업 인적자원개발위원회¹⁾

1) 산업별 인적자원개발위원회(ISC)²⁾

■ 목 적

- 산업별 협·단체(사업주단체), 기업, 근로자단체 등이 모인 인적자원개발위원회(ISC)를 구성하여 인적자원 개발·관리·활용 등의 핵심기준을 마련함
 - 산업계 대표로서 해당 산업의 인적자원 관련 의사결정, 현장형 인재 수요파악을 위한 산업 인력 현황 분석, NCS·NCS자격 개발 및 보완, 일학습병행 등 사업 수행
 - 각종 고용·노동 관련 사업에서 사업계 대표로서 역할을 수행하여 인력수급 미스매치 등을 완화하고 산업계 주도의 능력중심사회 구현에 기여

■ 주요수행업무

- 운영위원회 등 회의체 운영
 - 산업 내 주요 인적자원 의사결정 : 해당 산업의 주요 인적자원개발·관리·활용에 관한 협의·조정 및 의사결정을 위한 회의체 운영
 - 산업 대표성 강화 및 네트워크 확대 : 위원회의 의사결정 등 실질적으로 산업계에서 지지할 수 있도록 해당 업종의 핵심 협·단체, 기업의 참여 확대를 통한 산업 대표성 강화
- 인력수급조사 및 실태분석
 - 산업계 동향 파악: 해당 산업의 인적자원 및 기술동향, 중요 이슈 분석을 통해 산업 내 관련 활동 촉진 토대 마련
 - 현장형 인재 수요 파악: 인력수급 현황자료 조사 등을 통해 산업현장에서 실제 필요로 하는 「현장형 인재」의 수요 파악
 - 교육훈련실태 조사: 산업별 교육훈련 실태 조사를 통해 부족 인력 양성을 위한 교육훈련 과정 등 개편의 토대 마련
 - 전략분야 발굴·조사: 산업인력 현황조사, 산업동향, 현장의견 수렴 등을 통해 전략분야 선정 및 정책대안 제시
- NCS 개발·보완 및 확산
 - NCS 개발: 산업 패러다임 변화를 놓치지 않도록 유망 분야 또는 新직업 대상 신규 직무분야 개발수요 제시

1) 본 연구는 전문인력 양성과 관련한 관광·레저산업 인적자원개발위원회 역할 모색과 관련한 연구목적을 달성하기 위하여 관광·레저산업 인적자원개발위원회(ISC)에 소개를 본장에 구성하였음

2) 「산업별 인적자원개발위원회(ISC; Industry Skills Council)」: 산업 특성에 맞는 인적자원개발·관리·활용 기준 마련 등을 위해 산업부문별로 구성된 산업별협·단체(사업주단체), 기업, 근로자단체 등의 연합체

- NCS 보완: 변화하는 산업현장 수요에 맞게 지속 보완체계 구축운영, NCS 개발·보완 전담기관으로서 기업·학교·전문가 네트워크를 활용하여 상시 검증 및 보완
- NCS 기업 활용 컨설팅: 기업의 NCS기반 능력중심 채용 및 재직자훈련 실시 지원을 위한 기업현장 맞춤형 컨설팅 추진

○ NCS기반자격 개발·보완

- 현장중심 직무능력 측정: 자격의 틀과 내용을 기업 현장 및 직무능력 측정을 중심으로 하는 新직업자격의 개발 및 보완

○ 자율제안사업

- ISC별로 NCS·NCS기반 자격·SQF 외에 해당산업의 특성을 반영하여 자율사업을 기획·제안하고 심의 확정 후 추진

2) 관광·레저산업 인적자원개발위원회(ISC)

- 2016년 9월 고용노동부와 한국산업인력공단의 지원으로 발족한 관광·레저 ISC는 산업인력수급의 선순환 생태계를 구축하기 위하여 인력양성체계와 관련된 주요이슈를 분석하고 각 해당 부문별 산업계의 의견을 반영하여 산업연계성이 높은 참여기관 간 효율적인 인력양성체계 구축을 위한 교육훈련시스템 지원 및 정책대안을 제시하는 것을 목표로 하고 있음
- 이를 실무적으로 뒷받침하기 위해 관광·레저 ISC 전담 사무국을 두고 있고 운영위원회 및 실무위원회와 분과위원회 등의 회의체를 운영하며 해당분야 산업인력 현황에 관한 자료 수집과 인력수급실태 조사분석 및 전망 보고서 발간을 시작으로, 인력양성 체계에 관한 정책건의, NCS(National Competency Standards, 국가직무능력표준) 개발·보완, NCS기반 자격 설계·보완, 검정평가기준 개발·보완 등의 사업과 더불어 일학습병행 프로그램 개발과 NCS의 기업 활용과 확산을 위한 컨설팅사업 등을 수행하고 있음

■ 관광·레저ISC 산업범위(NCS분류체계 적용)

- 관광·레저ISC의 산업범위는 NCS 분류체계를 기반으로 여행업, 관광숙박업, 관광객이용시설업, 국제회의업, 카지노업, 유원시설업, 관광편의시설업 등의 관광진흥법상 관광사업을 비롯한 관광·레저산업 전반을 범위로 설정하고 사업을 수행 중인

<표 I-1> 관광·레저ISC 산업범위(NCS분류체계)

대분류	중분류	소분류	세분류
12. 이용·숙박·여행·오락·스포츠	03. 관광·레저	01. 여행서비스	여행상품개발 여행상품상담 국내여행안내 해외여행안내 항공객실서비스
		02. 숙박서비스	숙박기획·개발 객실관리 부대시설 관리 연회관리 접객서비스
		03. 컨벤션	회의기획 전식기획 이벤트기획
		04. 관광·레저서비스	카지노기획개발 카지노운영관리 크루즈운영관리 유원시설운영관리 리조트운영관리

■ 참여기관 및 기업 : 총 20개 (협·단체 12개, 기업 8개)

- 관광·레저산업 인적자원개발위원회(ISC)는 대표기관인 (사)한국호텔전문경영인협회를 비롯하여 한국호텔업협회, 한국MICE협회, 한국여행업협회, 한국종합유원시설협회, 한국콘도미니엄경영협회, 한국카지노업관광협회, 한국관광통역안내사협회, 한국관광학회, 한국관광레저학회, 근로자단체(한국노총 산하 관광서비스노동조합연맹), 교육기관 한국호텔관광실용전문대 등 관광·레저분야 각 산업부문을 대표하는 12개의 협·단체로 구성됨
- 또한 참여기업으로 삼성물산 (주)에버랜드 리조트, (주)코엑스, (주)모두투어네트워크, (주)동승 HMC JW Marriott 동대문스퀘어, (주)스타일로프트글로벌, 노보텔엠버서더 서울강남, (주)서한 관광개발 이비스엠버서더 명동호텔, (주)프리미엄패스 인터네셔널등으로 이루어져 있음

<표 I-2> 관광레저산업 인적자원개발위원회 참여기관 및 기업 목록

순번	구 분	기관 및 기업명	주요산업분야
1	대표기관(산업별협.단체)	(사)한국호텔전문경영인협회	숙박서비스
2	참여기관(산업별협.단체)	한국호텔업협회	숙박서비스
3	참여기관(산업별협.단체)	(사)한국MICE협회	컨벤션
4	참여기관(산업별협.단체)	한국여행업협회	여행서비스
5	참여기관(산업별협.단체)	한국휴양콘도미니엄경영협회	숙박서비스
6	참여기관(산업별협.단체)	한국종합유원시설협회	관광·레저서비스
7	참여기관(산업별협.단체)	한국관광통역안내사협회	여행서비스
8	참여기관(산업별협.단체)	한국카지노업관광협회	관광·레저서비스
9	참여기관(산업별협.단체)	한국관광학회	관광·레저서비스
10	참여기관(산업별협.단체)	한국관광레저학회	관광·레저서비스
11	참여기관(교육기관)	한국호텔관광실용전문학교	
12	참여기관(근로자단체)	한국노총 산하 관광서비스노련	
13	참여기업	삼성물산(주) 에버랜드 리조트	관광·레저서비스
14	참여기업	(주)코엑스	컨벤션
15	참여기업	(주)모두투어네트워크	여행서비스
16	참여기업	(주)동승HMC JW Marriott 동대문스퀘어	숙박서비스
17	참여기업	(주)스타일로프트글로벌	숙박서비스
18	참여기업	노보텔엠버서더 서울강남	숙박서비스
19	참여기업	(주)서한관광개발 이비스엠버서더명동호텔	숙박서비스
20	참여기업	(주)프리미엄패스인터내셔널	컨벤션

■ 위원회 구성체계

- 관광·레저산업 인적자원개발위원회는 총 3개의 회의체(운영위원회, 실무위원회, 분과위원회)를 통한 인적자원 개발·관리·활용에 관한 의사결정 및 이를 뒷받침하는 사무국 운영의 전문성을 지원하고 있음

○ 운영위원회

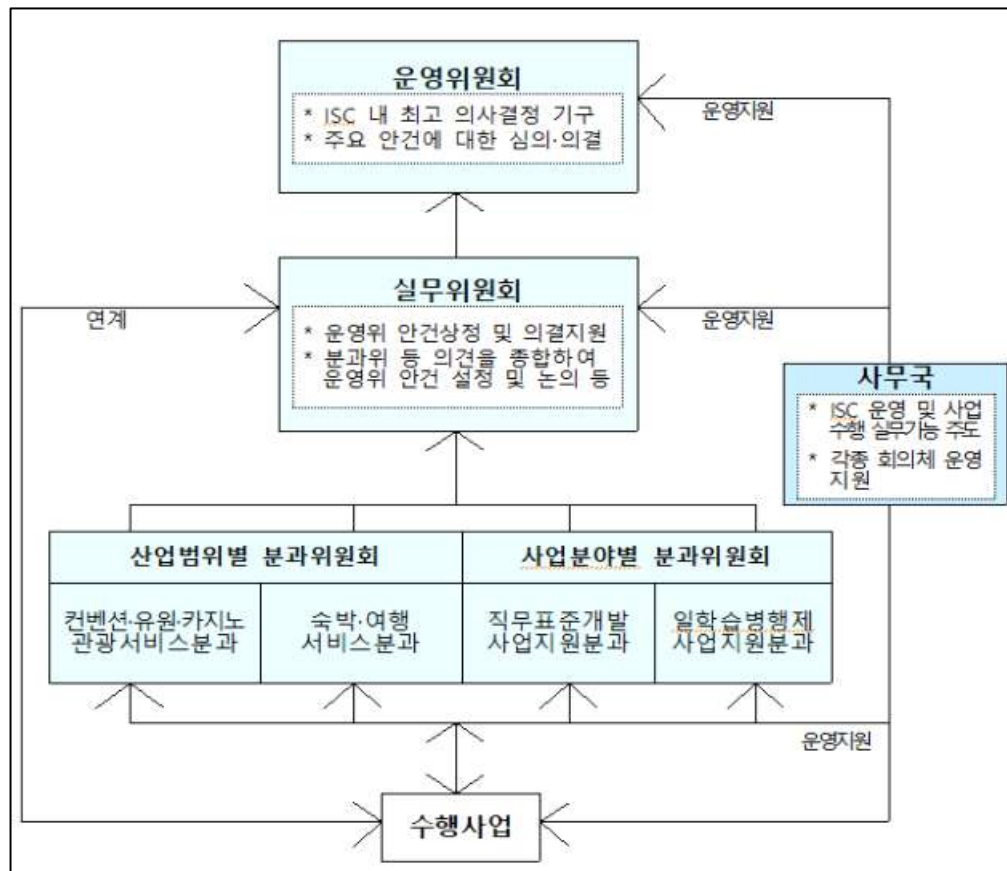
- 호텔·콘도미니엄·여행·MICE·유원시설·CASINO 등 해당산업의 인적자원 개발·관리·활용에 관한 협의·조정 및 의사결정을 위한 최고회의체로 참여기관 및 기업을 중심으로 구성

○ 실무위원회

- ISC 운영위원회 안전 상정 및 의결 등을 지원하기 위한 실무협의체로 산업별 실무자 중심으로 구성됨

○ 분과위원회

- ISC의 효율적이고 원활한 사업 수행을 위해 자체적으로 NCS소분류 기준 산업범위(2개 분야)와 사업 분야(2개 분야)로 구분하고 각각의 담당 산업범위 및 사업 분야의 전문성을 갖춘 인사로 구성·운영하는 회의(협의)체로 학계 및 업계 담당자로 구성됨



<그림 I-1> 관광레저ISC 위원회 구성체계도

3) 2018년 관광·레저ISC 추진사업

■ 고유사업

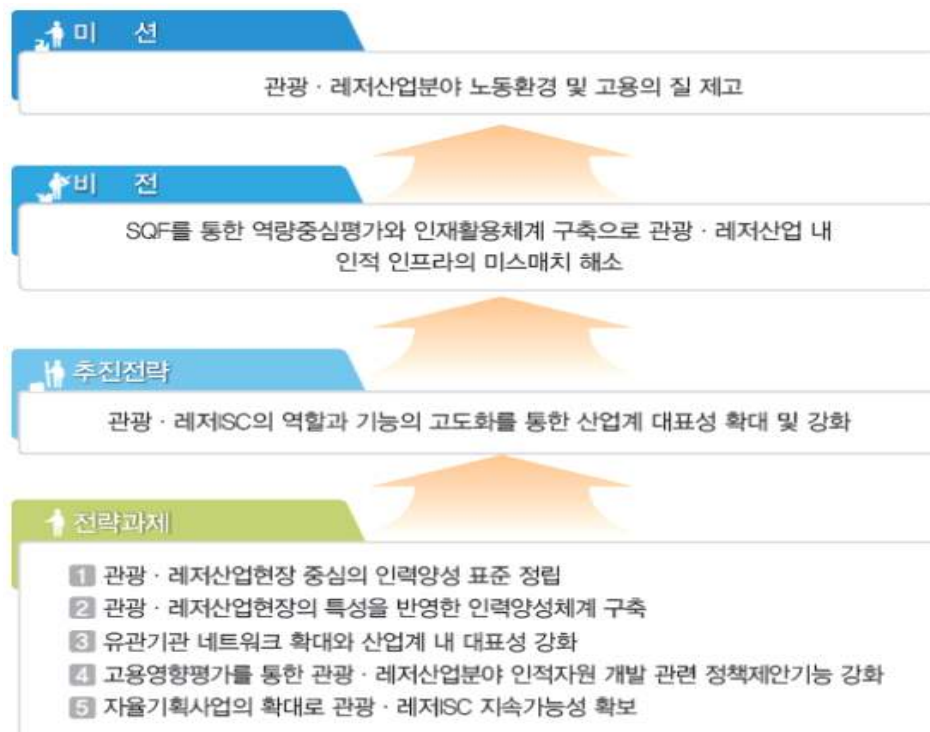
- 관광·레저산업 인적자원개발위원회의 2018년 추진하는 고유사업은 크게 고유기능, 자율 기획사업, 제2기 전략사업으로 구분하여 수행하고 있음
 - 고유기능: 관광·레저분야 산업인력현황보고서, 전략분야 발굴조사 및 활용(현장맞춤형 인적 자원개발을 위한 NCS적용실태조사)
 - 자율기획사업: 관광·레저산업 ISC 도입 및 적용에 따른 분야별 직무수요변화 현황 및 전문인력 수요조사, 지역관광활성화를 위한 관광두레사업 추진 전문인력 양성방안
 - 제2기 전략사업: 관광·레저산업 내 실력중심사회 선도기업 발굴·확산

■ 개별사업

- 관광·레저ISC에서 수행하고 있는 개별사업은 일학습병행 훈련과정 개발 및 학습도구 지원, NCS기업활용컨설팅사업, NCS개선 및 신규개발, 특성화고 현장교육훈련 표준모델 개발 등의 개별사업을 수행하고 있음

■ 관광·레저ISC 2기(2018~2020) 비전 체계도

<그림 I-2> 관광·레저산업 인적자원개발위원회 참여기관 및 기업 목록



제 2 장

의료관광 개념 및 현황분석

1. 의료관광 개념 및 유형

1) 의료관광 개념

- 의료관광(Medical tourism)은 ‘의술로 병을 고치며 치료하는 일’의 의료와 ‘타 지방 또는 나라의 풍경 및 풍물을 구경하고 즐길’의 관광 서비스 간 융·복합 개념으로 도입되었으나 관련 이해당사자간 관점의 차이가 발생하여 의료관광에 대한 개념은 학자마다 다양하게 정의하고 있음
- 의료관광 용어의 등장은 1996년 영국 Independent health Tourism, health tourism, hospital tourism, medical tourism이란 용어로 최초 사용되었으며 의료관광이 단일 서비스 부분으로 관심을 받게 된 후 정착되기 시작하여 개념도 함께 진행되었으며 의료관광을 지칭하는 용어 역시 보건관광/건강관광(Health Tourism), 의료관광(Medical Tourism), 의료여행(Medical Travel), 웰빙투어 (Well-being Tour), 웰니스관광(Wellness Tourism), 힐링 투어(Healing Tour) 등으로 다양하게 사용되고 있음
- 관광객의 행동적 측면 또는 동기에 따라 건강을 증진시키고자 하는 의도, 질병치료와 예방의 관점 및 협의적 관점에서 의료의 필요성을 중심으로 분석하여 정의하기도 하는데 이러한 관점을 기반으로 [표 II-1]과 같이 정리 하고자 함
- 또한 국제적 관점을 살펴보면 유엔세계관광기구(United Nations World Tourism Organization, UNWTO)는 국제 권고안 2008(International Recommendations for Tourism Statistics 2008, IRT2008)에서 관광의 주요 목적을 ‘만약 그 관광이 없었더라면 이루어지지 않았을 목적(3.10항)’ 이라고 정의 함
 - 따라서 건강 및 치료 목적의 관광에 병원, 클리닉, 회복환자 요양소 등의 방문, 보건 및 사회 시설 등에서 서비스 받는 것, 의학시설 및 서비스를 사용한 성형수술, 의학적 권고에 기초한 치료를 받기 위해 특정 장소를 방문하는 것 등을 포함하며 1년 이내의 단기적인 치료만 포함한다(1.4항) 라고도 정의함(한국관광공사, 2016)
- 국내의 의료관광 개념정리 역시 이해당사자간의 관점에 따라 차이가 존재하는데 의료관광 중앙부처인 문화체육관광부와 보건복지부의 개념적 차이를 보이고 있음

- 문화체육관광부는 성형외과·피부·미용 등 주로 경증위주의 환자 및 보호자를 대상으로 관광, 레저, 휴양, 건강관리, 웰빙과 같은 관광 상품을 연계하여 마케팅 활용 관광산업 육성으로서 의료관광사업의 초점을 두고 있음
- 보건복지부는 의료관광사업을 외국인 환자 유치·글로벌 헬스케어서비스라는 용어를 사용하며 외국인 환자 유치등록기관이 영리를 목적으로서 관광보다는 요양이 결합된 중증질환자 유치 및 의료서비스 고도화로서 의료관광사업의 초점을 둠

○ 또한 의료관광 관련법에서도 차이가 존재함

- 관광진흥법(제12조 2)에서 의료관광은 국내 의료기관의 진료, 치료, 수술 등 의료서비스를 받는 환자와 그 동반자가 의료서비스와 병행하여 관광하는 것이라 정의함
- 의료법(제27조 2)은 외국인환자 유치에 대한 등록에 관한 사항을 명시함(외국인 환자를 유치하기 위한 행위를 제 93조 <국민건강보험법>의 예외조항 설치로 2009년 1월 30일 개정되었으며 2009년 5월 1일 의료법 개정으로 외국인 환자 유치가 가능해짐)

<표 II-1> 의료관광 개념정리

구 분	연구자	정의
동가행 동측면 관점	Laws (1996)	• 심리적, 육체적 스트레스를 푸는다는 넓은 의미에서 집을 떠나 행하는 여행활동 목적의 하나가 자신의 건강상태를 증진시키는 것
	Eric (1996)	• 건강상태를 개선할 목적을 가진 사람이 집을 떠나 행하는 모든 휴양이나 레저 형태
	Goodrich (1987)	• 건강증진 및 치료를 목적으로 하는 사람들에게 관광활동과 함께 우수한 의료서비스를 제공하는 것
	Medlik (1996)	• 다양한 병에 대한 치료와 건강 및 휴양프로그램을 이용하는 것을 목적으로 하여 다른 장소를 여행하는 것
질병치 료 예방 관점	Mueller (2001)	• 웰니스 관광은 질병을 예방하는 차원의 관광 행위이며, 의료관광은 건강을 회복하는 차원의 관광 행위임
	Connell (2006)	• 헬스 투어리즘(health tourism)과 메디컬 투어리즘(medical tourism) 사이의 개념적 차이를 지적하고 특정한 치료(specific medical intervention)가 개입된 경우에는 의료관광 명칭을 사용
	Henderson (2004)	• 의료관광은 건강관리관광에 포함되는 개념이며, 건강관리관광은 다시 의료관광, 성형수술, 스파 및 대체의학치료 등으로 구분
협의적 관점	Kumar (2009)	• 수술이나 치과치료 등을 포함하는 의료서비스를 받기 위해 국경을 넘어 외국으로 이동하는 행위
	Voigh (2010)	• 환자가 자신의 나라에 없거나 비싼 의료서비스 때문에 외국으로 이동하는 과정
	Gupta (2004)	• 수술 및 기타형태의 전문적인 치료를 필요로 하는 환자들에게 관광 산업과 결합한 서비스를 제공하는 것

자료: 한국관광공사(2016), 『한국의료관광마케팅』 및 조성식(2015), "창조경제시대 의료관광 활성화방안에 관한 연구"참조 후 재구성

- 의료관광, 외국인환자 유치 간 법률적 개념의 차이는 간단한 시술이나 치료와 같은 경증 의료서비스의 이용 및 일정기간의 관광이나 휴양을 즐기는 의료관광(medical tourism)과 의료행위를 목적으로 상대적으로 낮은 비용을 찾아 외국으로 여행하는 경제적 동기로서 의료여행을 하는 치료여행(medical travel)으로 구분하는 결과로 나타남
- 종합해보면 의료관광의 개념적 정의는 이해관계자들에 따라 다소간의 차이가 보이지만, 의료관광은 의료서비스와 문화 활동·휴양·레저 등 관광서비스가 융·복합된 미래 고부가가치 산업으로 볼 수 있음
- 최근에는 의료서비스 이외에 관광, 체험, 한방에 기반 한 건강관리로 확대되어 환자뿐만 아니라 예방적 관리의 관심이 높은 사람들을 위한 웰니스관광(wellness tourism)의 관심이 증가하여 의료관광의 수요가 폭넓어 지고 있음



자료: 새만금 국제의료관광허브 구축방안 연구(한국보건산업진흥원, 2015)

<그림 II-1> 의료관광 개념도

2) 의료관광 유형

- 의료관광의 유형은 포함 범위의 인식, 관점 또는 의료관광 목적에 따라 여러 유형 분류가 나타나며 개념들의 관계도 다르게 정립됨
- 의료관광 유형은 웰니스관광과 의료관광의 유형으로 협의적·광의적 개념으로 나뉨
 - 협의적 개념은 의료관광객은 해외 환자를 의미하며 장소는 의료세팅으로 제한하여 의료관광과 웰니스 관광을 분리하여 건강관광이 앞의 두 가지 유형을 포괄하는 큰 범주의 관광형태를 나타냄(전기남, 2013)
 - 광의적 개념의 의료관광은 의료관광을 특수목적관광 범주로서 의료서비스와 더불어 휴양,

레저, 문화와 같은 관광활동을 더한 융복합된 관광형태로 간주하여 웰니스 요소가 깊이 관여된 것으로 여러 의미를 포함하는 개념을 나타냄



자료: 전기남(2013), 의료관광 구조와 실제

<그림 Ⅱ-2> 협의적 개념의 의료관광 유형



자료: 전기남(2013), 의료관광 구조와 실제

<그림 Ⅱ-3> 광의적 개념의 의료관광 유형

- 또한 의료관광의 가장 대표적인 분류로 Smith & Puczko(2009)의 치료목적에 따른 유형으로 건강관리(Health Tourism)의 하위개념으로 의료관광과 웰니스관광 영역을 구분하고, 서비스 이용목적 및 활동범위를 포괄적 제시함

<표 II-2> 치료목적에 따른 의료관광 유형 분류

건강관광 유형(Type of health tourism)				
웰니스관광(Wellness)		의료관광(Medical)		
기 치료	레저형 관광	웰빙형 의료서비스	테라피형 의료서비스	수술형 의료서비스
영성치료	미용	치료레크레이션	재활치료 (질병관련)	성형수술
요가명상	스포츠 치료	재활치료	치유요법회복 서비스	치과진료
뉴에이지 음악치료	마사지	직업병치료		기타수술
		해수요법, 식이요법 · 해독요법		

자료: 한국관광공사(2016), 『한국의료관광마케팅』

- 다음은 의료서비스 유형·치료목적에 따른 유형분류 5가지로서 수술형 의료관광상품, 성형 의료관광상품, 웰빙형 의료관광상품, 대체의학 의료관광상품, 건강진단 의료관광상품으로 다음과 같음

<표 II-3> 의료관광상품 유형

구 분	핵심의료상품
수술형 의료상품	정형외과수술
	척추수술
	(제한적) 심장수술
	부인과 수술
	일반외과수술
	기타의료시술
	치과치료
성형 의료관광상품	성형수술
웰빙형 의료관광상품	리조트, 스파, 뷰티샵 활용 관광
대체의학 의료관광상품	동양의학
건강진단 의료관광상품	검진 프로그램

자료: 고태규·이향 김길태(2010), 의료관광상품론

- 한국보건산업진흥원(2013)은 질환의 양태에 따라 외국인 환자군을 4가지로 분류함
- 유형 I : 중증질환 치료형(암, 뇌혈관 · 심장질환, 척추 · 관절질환)
 - 유형 II : 임신-출산 케어형(난임, 임신, 출산, 산후조리)
 - 유형 III : 건강 검진·증진형(검진센터)
 - 유형 IV : 미용·웰빙증진형(미용성형, 치과, 안과, 한의과)
- 한편 한국관광고시는 의료관광의 유형을 치료중심과 휴양 및 레저 중심의 의료관광으로 구분하고 있음(한국관광공사, 2012)

<표 II-4> 방문목적별 의료관광 유형

구 분	핵심의료상품
순수치료형	특정 병원/의사를 찾아 입국
치료 + 관광형	간단한 치료 + 관광
간호형 (동반자)	치료받는 가족 구성원의 Care가 우선 목적이거나 현지 관광도 겸함
잠재형	다른 치료목적으로 입국했으나 응급치료 받거나 출장/사업 등 다른 목적으로 방문 후 의료서비스 정보를 알고 치료를 겸한 후 귀국

자료: 한국관광공사(2012), 『한국의료관광총람』

- 소비자 욕구에 따라 의료관광 상품을 분류하기도 하였는데, Joan C. Henderson(2004)의 분류에 따르면 의료관광, 성형수술, 온천 및 대체요법의 3가지 유형으로 구분함

<표 II-5> 소비자 욕구에 따른 의료관광상품 유형

보건의료관광(Health Tourism)		
의료관광 (Medical Tourism)	성형수술 (Cosmetic Surgery)	온천 및 대체요법 (Spa and Alternative Therapies)
암수술 건강 정밀검사 건강 수술 인공관절 치환술 건강검진 신경외과 수술 이식 수술	가슴 확대술 얼굴 주름살 제거 지방흡입술	침술 방향 요법 미용 관리 얼굴 및 바디 스크럽 운동과 다이어트 꽃 치료 한방 치료 동종요법 수 치료 최면 마사지 등

자료: 한국관광공사(2015), 『의료관광 산업분류체계 설정 및 경제적 파급효과 분석』

- 다음은 의료관광의 상품에 따른 유형으로 치료형, 건강증진형, 미용형을 대분류로 나눠 구분하기도 하는데 치료형은 중증질환의 치료 또는 입원을 나타내며, 건강증진형은 건강관리를 위한 건강검진과 같은 진단치료, 마지막 미용은 스파, 마사지 등이 속함

<표 II-6> 의료관광상품에 따른 의료관광 유형

대분류	중분류	소분류
치료형	희귀난치성 질환 일반외과계 질환 만성질환 심장 및 순환기계 질환 정형외과계 질환 신경외과계 질환 재활 및 요양	암질환 진단 및 치료 장기이식 수술 내분비계 질환치료 심장 및 폐질환 인공관절 정형외과적 수술 척추 및 디스크 수술 및 치료 뇌혈관의 외과적 수술 재활센터 및 장기요양센터
건강증진형	건강검진센터 한방 클리닉 비만 클리닉 전통가옥	종합검진 실시 헬스투어 한방투어 체중감량 एको테라피
미용형	안과 성형외과 치과 피부과 뷰티클리닉	라식, 라섹 수술 성형수술 치아 미백 및 임플란트 상품 미용 및 헤어스파 상품 에스테틱

자료: 변정우, 김양균(2010), 『의료관광유치 활성화를 위한 해외홍보마케팅 및 수요예측』

- 마지막으로 보다 포괄적으로 한국 의료관광에 적합하도록 고태규, 이황, 김길태(2010)는 수술형, 성형, 웰빙형, 대체의학, 건강검진의 5가지 유형으로 구분하기도 함

<표 II-7> 한국 의료관광 유형

구 분	핵심의료상품
수술형	정형외과, 척추수술, (제한적)심장 수술, 일반외과 수술, 기타 의료시설, 치과치료
성형	성형수술
웰빙형	리조트, 스파, 뷰티샵
대체의학	동양의학
건강검진	검진프로그램

자료: 한국관광공사(2016), 『한국의료관광마케팅』

2. 의료관광 현황 분석

1) 세계 의료관광 시장 및 국내현황

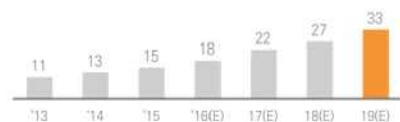
□ 세계 의료관광 시장

- 세계 의료관광 시장은 각 기관별 기준에 따라 성장률발표에 다소 차이가 보이나 의료관광 산업의 시장규모가 빠르게 확대되고 있다는 공통된 결과를 발표함
- 외국인 환자 유치는 진료수입 뿐만 아니라, 관광·쇼핑 등 기타 서비스 산업으로 경제적 파급 효과가 매우 큰 분야로 2017년 산업연구원에 따르면 2016년 한국의 외국인 환자 36만명 유치에 따른 부가가치창출액은 2조 1천억원, 취업유발효과는 5만 2천명으로 추산함
- 의료관광은 관광객 체제일수가 비교적 길며, 체류비용도 크게 발생하여 21세기 고부가 가치 사업으로 평가되며 세계 의료관광 규모는 2015년 \$517억에서 2022년 \$1,438억으로 빠른 성장을 전망함(Allied Market Research, 2017)
- 또한 세계 의료관광 시장은 세계적인 인구고령화 및 기대수명 증가 추세로 향후 10년간 매년 15% 성장이 전망되며 4차 산업혁명에 따라 웨어러블 기기·ICT, AI기술과 같은 융·복합 의료기술의 출현으로 크게 성장할 예정으로 전망함
- 이러한 이유로 세계경제포럼(2016, World Economic Forum)은 바이오기술, 특히 보건의료분야의 막대한 경제적 효과를 창출 할 것이라 전망하기도 함

Transparency Market Research

(단위: 십억달러)

CAGR 17.9%



Market Research Engine

(단위: 십억달러)

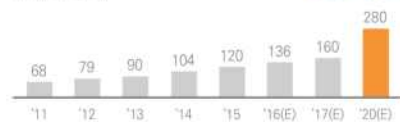
CAGR 18%



Medical Tourism Magazine

(단위: 십억달러)

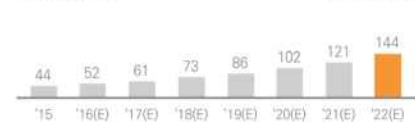
CAGR 19.4%



Allied Market Research

(단위: 십억달러)

CAGR 15.7%



자료: 한국관광공사(2016), 『한국 의료관광 산업 생태계 현황분석 및 의료관광 활성화 중장기 전략 보고서』

<그림 Ⅱ-4> 세계 의료관광 규모 전망

- 세계 의료관광 시장의 성장 전망에 따라 선진국의 글로벌 진출 및 아시아, 신흥 개발도상국의 의료서비스 시장 확대가 전망됨
- 세계 의료관광 시장은 미국을 선두로 태국, 싱가포르, 독일, 한국 및 스페인이 뒤따르고 있음(Oxford Economics, 2016)

- 아시아는 꾸준한 성장세를 보이며 WHO(World Health Organization)는 2020년 세계시장의 약 26%의 점유를 예상함
- 의료관광 신흥국으로 CIS·중동 국가 등은 세계적 흐름에 발맞추기 위해 의료 현대화, 해외 자본·인력 유치를 본격화 하고 있으며 [표 II-8]은 아시아 및 신흥국의 보건 의료시장 동향을 나타냄
 - ※ CIS : 러시아, 몰도바, 벨라루스, 아르메니아, 아제르바이잔, 우즈베키스탄, 카자흐스탄, 키르기스스탄, 타지키스탄, 투르크메니스탄(10개국)
- 시장 규모의 확대로 외국인환자 유치경쟁이 심화되고 있으며, 아시아는 의료관광 산업의 새로운 허브로 빠르게 성장하고 있는 추세임


<표 II-8> 아시아 및 신흥국 보건의료시장 동향

구 분	주요내용
베트남	<ul style="list-style-type: none"> • 2013~20년까지 헬스케어 마스터플랜(Government Decision) 시행 • 20년까지 전국 6만 병상 추가 설립(3만 병상은 민간부문 통해 도입)
말레이시아	<ul style="list-style-type: none"> • 11차 Malaysia Plan('15~'20) 실시 / 중점지역 보건의료 인프라 확충
인도네시아	<ul style="list-style-type: none"> • 4단계보건의료개선전략('05~'24년) 시행
중국	<ul style="list-style-type: none"> • 20년까지 건강서비스산업 규모를 8조 위안 '30년까지 16조 위안으로 확대
이란	<ul style="list-style-type: none"> • 국가 중장기 의료개혁계획(Health Transformation Plan) • - 향후 5년 간 20조원/ 보건의료 인프라 개선
UAE	<ul style="list-style-type: none"> • 북부에미리트 내 2개 병원 신설 계획 추진(18년) • 두바이보건전략 2021의 일환으로 특수질환 전문병원 22개 설립발표
러시아	<ul style="list-style-type: none"> • 국제의료클러스터(블라디보스톡 자유항) 구축계획 추진(15.10월 법제정)
터키	<ul style="list-style-type: none"> • PPP 모델의 29개 병원(총 42,782 병상) 건설 예정(2018년 목표)

자료: 보건복지부(2017), 『의료 해외진출 및 외국인 환자 유치지원 2017년 시행계획』

- JCI(Jonit Commission International: 미국의 병원 인증제도)인증을 통해 세계 의료관광 시장의 상향평준화가 이뤄지고 있음
 - 의료서비스는 이용가격이 높으며 서비스품질의 확인이 불가능한 특성으로 인한 리스크 감소를 위해 각 국가들은 국제인증을 도입하여 적극 활용하고 있음
 - JCI는 환자가 병원에 들어서는 순간부터 퇴원까지 치료 전 과정을 11개 분야로 나눠 환자의 안전성 및 양질의 의료서비스 제공에 대한 평가를 수행
 - 의료서비스 인증을 통해 표준화된 의료서비스 및 적정 수준이상의 서비스를 기대할 수 있으며 국제적 인증은 외국인 환자 유치의 경쟁력 중 하나로 인식되며 우리나라도 인증의 필요성에 따라 27개의 기관에서 JCI인증을 받음

<표 II-9> 2019년 의료관광 주요 국가 의료기관의 JCI 인증 현황

구 분	JCI 인증 병원 수(개)	JCI 인증마크
UAE	207	
중국	110	
태국	66	
인도	38	
일본	28	
한국	27	
말레이시아	13	
싱가포르	22	
필리핀	5	

자료: <https://www.jointcommissioninternational.org/>

□ 세계 의료관광 사례

■ 태국

- 태국은 민관(관광청·공공건강부·협회·사업자)간의 우수한 협력 관계, 세계적으로 유명한 스파서비스 강국, VIP 관광 상품 출시, 관광상품 육성을 위한 정부와 공급자간의 협력적 홍보로 의료관광 선진국으로 부상함
- 타이 마사지라는 전통 치료의 강한 브랜드 및 풍부한 스파 인프라를 바탕으로 관광산업 선도국가로 태국 정부의 브랜드 육성을 도모하였으며 광의의 의료관광 개념을 채택함
- 건강서비스관리 부분을 집중 육성하여 선진국 고령자를 대상으로 태국의 관광자원을 활용한 장기 투숙·요양 시설을 갖춘 휴양 리조트 시설과 여가 프로그램을 제공함
- 리조트 중 일부는 CIBTAC (Confederation of International Beauty Therapy and Cosmetology) 같은 국제인증 취득하기도 하였으며 메디컬 스파를 제공하는 패키지 상품을 제공하기도 함
- 태국 정부는 2004년 아시아 건강 수도 5개년 계획을 수립하여 의료서비스, 헬스케어서비스, 약초상품을 중점화 함
- 민간기관의 공동 스파 품질 및 서비스 기준을 정립하여 퀄리티를 관리하며 공동으로 스파 전문인력을 양성하기 위해 교육훈련프로그램을 개발 및 운영함
- 또한 의료관광객을 위하여 출입국관리소는 일주일에 한번 주요 의료관광병원으로 출장을 나가 현장에서 비자 연장업무 진행
- 미국 의사 면허를 가지고 있는 의사가 500여명에 이르는 등 태국은 수준 높은 의료진 및 다수의 JCI 인증 병원, 첨단 의료시설 및 기술을 보유하고 있음

- 범룽랏 병원은 아시아 최초 JCI 인증을 획득하였으며 아시아 국가 중 태국은 최초로 ISO 9001인증을 획득 함
- 범룽랏 병원은 Bumrungrad International로 건강과 사회공헌에 초점을 맞춘 이미지의 일관성을 해외소비자에게 각인시켜 고품격의 의료서비스, 신속 저렴한 의료서비스 등 범룽랏 병원만의 차별화된 이미지를 높임
- 특히 태국의 의료수술 비용은 상대적으로 저렴한 의료비용으로 가격경쟁력을 보유하고 있으며 심혈관 우회술은 미국 대비 약 1/10 수준으로 나타남
- 특히 Thai 브랜드로 하나의 기준을 통합하여 성공적 브랜드 홍보가 이뤄지고 있으며 2014년 태국관광청은 “Thailand Extreme Makeover” 라는 캠페인을 통해 의료관광 홍보에 집중하기도 함

<표 II-10> 국가별 수술비용 비교

단위: 달러

구분	심장 우회술	심장판막 치환술	슬관절 치환술	척추 고정술	골수 이식	방사선 수술	자궁 절제술
미국	65,000	58,250	45,000	62,000	300,000	40,000	20,000
터키	15,000	16,950	11,200	7,125	70,000	12,000	7,000
아일랜드	26,500	N/A	21,000	25,900	250,000	N/A	11,500
태국	11,000	10,000	14,000	7,000	60,000	12,500	5,200
싱가포르	33,000	12,500	10,725	9,000	250,000	N/A	10,500
인도	8,666	11,750	7,833	12,000	40,000	13,500	4,250

출처: Kotra(2018), 터키/의료 바이오 산업_의료관광산업

■ 싱가포르

- 세계경제포럼(2017)의 관광경쟁력 평가결과에 따르면 싱가포르는 전체 136개국 중 13위를 차지하는 등 관광산업은 타 국가에 비해 높은 경쟁력을 보이고 있음
- 이러한 관광경쟁력을 바탕으로 싱가포르 의료관광분야는 UNWTO(2015)에 따르면 아시아 의료관광 점유율은 15.9%로 나타나는 등 의료관광 산업을 성장시킴
- 싱가포르의 주요 성공요인은 높은 의료수준, 영어공용화, 다수의 JCI인증 병원 등 싱가포르의 선진화 의료기술의 강점을 바탕으로 주변국의 고소득층을 대상으로 클러스터형 민간 복합리조트를 개발하여 원스톱 복합 휴양리조트를 개발하며 귀족마케팅을 실시
- 싱가포르 종합병원은 아시아 최초로 고품질 환자 간호서비스 제공 의료기관을 인증하는 미국 간호사자격 인증제 MAGNET 인증을 받기도 함

- Singapore Medicine으로 글로벌 마케팅에 주력하였으며 의료서비스 관련 구입물품은 소비세를 면세화 조치하였으며 외국인 환자 치료를 통한 수익의 세금일부를 감면하는 등 의료관광 활성화를 위한 정부의 노력이 꾸준함
- 싱가포르 의료기관은 병원 진료비 등 필수정보 및 통계자료를 공개함으로 투명한 의료 시스템을 유지함
- 싱가포르관광청은 주요 전략국가(미국, 말레이시아, 베트남, 인도네시아)에서 국가 로드쇼를 매년 수차례 진행하고 의료관광 브랜딩 사업과 연계하여 안내책자를 배포함
- 싱가포르는 Vision 2018라는 신성장 동력으로 주요 정책을 통해 고령화, 의료, 건강을 3대 이슈로 선정하여 2020년까지 연 200만명의 해외환자 유치를 통해 GDP 2% 수준인 60억 달러의 외화수입과 1만 3천개의 일자리 창출을 목표
- 또한 싱가포르는 의료와 웰니스 연계 사업을 통해 의료법인이 호텔 및 쇼핑몰 등 시설 전체를 직접 소유하고 운영하여 연계된 서비스 제공이 가능하며 투자유치가 자유로워 다양한 이해관계자의 산업 참여 활성화 가능
- 7년 연속 국제회의 개최도시 1위, 높은 국가 경쟁력을 기반으로 싱가포르 관광공사의 공식 홍보채널을 통한 웰니스 관광패키지를 홍보는 등 관련 부처들의 뛰어난 협업으로 관광객 요구분석부터 운영 및 개선까지 선순환 구조를 구축

<표 II-11> 싱가포르 의료관광 정책추진 성과

정책	세부내용
국제마케팅	싱가포르 의료관광 공식 웹사이트 싱가포르메디신(SingaporeMedicine) 국제화정책 국제 학술대회 개최, 해외 전문인력 방문프로그램 운영
투명성제고	진료비를 보건부 홈페이지 공개
인력양성	71개 외국 의대 학위를 인정 30%은 외국인 간호사로 구성
연구 및 기반시설 육성	첨단 의료설비 및 의료연구에 대한 투자유도 신규병원 설립, 기존 병원 재건축 등 의료기반 시설 확충 지원

자료: 대외경제정책연구원(2013), 싱가포르의 주요산업: MICE, 의료관광을 중심으로, 참고

■ 인도

- 인도 전통의학 아유르베다를 기반으로 전통문화와 결합한 웰니스 센터 및 리조트가 활성화하며 2014년 보건부 산하 요가 및 아유르베다 전담 부서인 Ministry of AYUSH 설립
- AYUSH는 아유르베다 (Ayurveda), 요가(Yoga), 유나니(Unani), 시다(Siddha), 동종요법 (Homeopathy)의 약자로 전통 의학 기반의 웰니스 산업을 총괄

- 인도의 수술비용은 주요 선진국의 1/8 정도이며 태국에 비해서도 30%이상 저렴하지만 높은 선진 의료기술을 확보함(인도 의사 약15%는 영국, 미국에서 교육을 받음)
- Tourism Vision 2030과 제 12차 국가개발 5개년 계획을 통해 의료 및 웰니스 관광을 핵심 관광분야로 선정하여 30만 달러의 기금을 조성함
- 인도정부는 웰니스 센터에 대한 국가 인증제도도 실시하며 국가 의료 및 헬스케어 인증 위원회(NBHP) 에서 운영하는 이 인증은 84개 기준에 따른 396개 평가요소를 반영
- 타지마할과 같은 세계적 관광명소와 패키지를 통하여 관광명소에서 휴양 및 치료를 하는 등 지속적인 의료관광 상품 개발
- 또한 지리적으로 인접한 중동국가들을 위한 마케팅과 타겟층을 형성한 마케팅을 진행함
- 인도 스와스와라는 웰니스 프로그램과 식단, 명상, 요가수행 등 내적치유를 위해 설립
- 리조트 내 아유르베다 전문의가 배치되어 고객 맞춤형 컨설팅 및 처방에 따른 다양한 프로그램을 운영하며 다양하고 체계적인 프로그램을 통해 치유의 공간 제공

<표 II-12> 인도 스와스와라 리조트 주요프로그램 현황

프로그램	체류기간	특장	주요내용
'Swa' Holiday	최소 7박	기본 프로그램	<ul style="list-style-type: none"> • 요가기술, 명상, 선호흡, 아유르베다 전문의 • 상담과 전통 마사지 제공
Prana	14박	아유르베다 중심 힐링 프로그램	<ul style="list-style-type: none"> • 지속적 아유르베다 전문의의 상담과 처방
Swastha	14박 21박	디톡스&클린 프로그램	<ul style="list-style-type: none"> • 느낌과 진정 위주의 생활습관 개선 • 체내 독성물질의 배출 및 체중감량 • 안티에이징 및 스트레스 해소 • 맞춤형 프로그램과 채식식단 제공 • 수치료와 다양한 요가수련, 아유르베다 전문의 컨설팅을 동반한 치유수행 운영
Shanti	8박 10박	요가	<ul style="list-style-type: none"> • '바나바사라' 치유센터 내 프로그램 운영

자료: 한국관광공사(2016), 한국의료관광마케팅 2016

□ 국내현황

- 우리나라는 우수 의료인력 보유, 기술·의료시스템 선진화를 기반으로 세계 의료관광 시장에서 높은 신뢰를 보이고 있음
 - 의료관광 선진국인 미국과 비교하여 주요 암의 발병 후 5년 생존율 및 간 이식 성공률이 보다 우위하며, 간 이식 성공률은 96%로 세계 1위 수준이며 효과적 의료시스템 운영국가로서 평가대상 55개국 중 한국은 5위로 나타남

<표 II-13> 암 환자 생존율(%) 비교

구 분	한국(2006~2010)	미국(2006~2010)	캐나다 (2006~2010)	일본(2006~2010)
모든 암	70.6	69.2	60	62.1
위	76.0	32.1	25	64.6
대장	75.9	66.2	64	71.1
갑상선	100.2	98.3	98	93.7
폐	28.2	19.9	17	31.9
유방	92.7	91.1	87	91.1
간	34.6	18.8	19	32.6
전립선	93.9	98.9	95	97.5
췌장	11.4	9.1	8	7.7
자궁경부	79.8	68.9	73	73.4

자료: 국가암정보센터(2019), 『국제비교통계』

- 한국은 우수한 의료체계를 바탕으로 2009년 의료관광 사업이 본격적으로 시작된 이후 6만명에 불과하던 의료관광객은 2017년 32만명을 기록하는 등 비약적 성과를 보임
 - 특히 2015년 메르스 여파로 전체 외래 관광객이 141만명에서 132만명으로 감소하였지만 의료관광객은 296,889명으로 전년대비 약 10% 성장하는 성과가 나타남
 - 다만 2017년에는 사드배치의 영향으로 2016년 최고치인 36만명에 비해 32만명으로 의료관광객 감소로 이어짐
 - 진료수입은 2009년 547억원을 시작으로 2017년 6,398억이며 해외의료관광객의 국가 수는 2009년 139개국에서 2016년 186개국으로 확대됨

<표 II-14> 외국인 환자 유치실적

구 분	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
외국인 환자 (명)	60,201	71,789	122,297	159,464	211,218	266,501	296,889	364,189	321,574
진료 수입 (억원)	547	1,032	1,809	2,673	3,934	5,569	6,694	8,606	6,398
방문 국가수 (개국)	139	163	180	188	191	190	187	186	190

자료: 보건복지부(2018), 『외국인환자 유치실적』

- 한국방문 의료관광객 국가는 2017년 기준 중국 9만9천명으로 가장 큰 비중을 차지하여 사드배치의 영향을 받아 2017년 의료관광객 방문객 수에 가장 큰 영향을 줬으며 중국, 미국, 일본, 러시아 순으로 비중이 나타나 주요 의료관광 시장으로 나타남
 - 동남아 국가(태국, 베트남 등)은 한류와 K-뷰티의 영향으로 방한이 확대되며 몽골, 카자흐스

탄은 중증치료를 중심으로 의료관광 수요가 견고한 지역으로 나타남

- 한국의료의 우수성으로 중동 국비환자의 수는 지속적으로 증가 추세이며 UAE 국비환자 유치시작 후 UAE 일반 환자 대비 22배가 증가하였음
- 2011년 아부다비보건청을 시작으로 UAE軍 의무사령부의 국비환자 증가 및 쿠웨이트, 두바이보건청 신규 환자송출 MOU체결로 국비환자 의료관광객은 지속증가 추세임
- 보건복지부(2017)는 국적별 1인 평균진료비는 UAE환자가 1,194만원으로 가장 높은 것으로 나타났음

<표 II-15> 연도별 중동 국비환자 수(명)

구 분	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	합계
국비환자 수	1	89	351	806	639	729	858	3,473

자료: 보건복지부(2018), 『의료 해외진출 및 외국인 환자 유치지원 2018년 시행계획』

<표 II-16> 주요 국적별 외국인 환자 현황(명)

구 분	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
중국	12,789	19,222	32,503	56,075	79,481	99,059	127,648	99,837
미국	21,338	27,529	30,582	32,750	35,491	40,986	48,788	44,440
일본	11,035	22,491	19,744	16,849	14,336	18,884	26,702	27,283
러시아	5,098	9,650	16,438	24,026	31,829	20,856	25,533	24,859
몽골	1,860	3,266	8,407	12,034	12,803	12,522	14,798	13,872
카자흐	346	732	1,633	2,890	8,029	12,567	15,010	12,566
베트남	921	1,336	2,231	2,988	3,728	5,316	8,746	7,447
태국	290	417	721	899	1,211	2,286	3,933	6,137
캐나다	1,714	2,051	2,756	2,770	2,943	3,206	4,123	3,966
UAE	54	158	342	1,151	2,333	2,946	3,562	3,384
우즈벡	298	491	824	1,358	1,904	2,634	4,103	3,253
필리핀	957	1,178	1,787	1,848	2,024	2,410	3,686	3,116
기타	25,089	33,776	41,496	55,580	70,089	73,217	77,557	71,414
합계	81,789	122,297	159,464	211,218	266,501	296,889	364,189	321,574

자료: 보건복지부(2018), 『외국인환자 유치실적』

- 의료관광객의 의료기관 종별 방문현황은 2017년 기준 의원급 의료기관이 9만5천명으로 가장 높은 점유율을 보이나 치과, 의원, 한방병원의 추세가 점차 확대되고 있음
- 진료과목은 2010년과 비교하여 기타 진료과를 제외하고 내과통합, 피부과, 검진센터의 방문이 많았으나 2017년 내과, 성형외과, 피부과 순으로 한류와 K-뷰티의 영향으로 보임

<표 II-17> 의료기관 종별 의료관광객 현황

(단위 : 명, %)

구 분	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
상급	35,382	47,000	60,262	77,738	82,578	84,258	93,506	85,616
종합	(43.3)	(38.4)	(37.8)	(36.8)	(31.0)	(28.4)	(25.7)	(26.6)
종합	16,787	26,495	33,933	52,996	74,830	92,192	105,395	83,020
	(20.5)	(21.7)	(21.3)	(25.1)	(28.1)	(31.1)	(28.9)	(25.8)
병원	6,937	11,016	16,269	18,638	25,296	30,392	44,401	35,134
	(8.5)	(9.0)	(10.2)	(8.8)	(9.5)	(10.2)	(12.2)	(10.9)
치과	1,285	2,219	3,382	3,513	5,388	5,162	5,898	6,917
병원	(1.6)	(1.8)	(2.1)	(1.7)	(2.0)	(1.7)	(1.6)	(2.2)
치과	1,432	1,299	1,778	2,543	3,133	3,155	3,605	3,232
의원	(1.8)	(1.1)	(1.1)	(1.2)	(1.2)	(1.1)	(1.0)	(1.0)
한방	2,216	4,822	5,597	4,799	5,352	5,003	7,734	6,554
병원	(2.7)	(3.9)	(3.5)	(2.3)	(2.0)	(1.7)	(2.1)	(2.0)
한의원	1,952	5,067	3,995	4,592	5,892	5,012	5,372	5,806
	(2.4)	(4.1)	(2.5)	(2.2)	(2.2)	(1.7)	(1.5)	(1.8)
의원	15,798	24,370	34,166	46,366	63,953	71,666	98,182	95,274
	(19.3)	(19.9)	(21.4)	(22.0)	(23.6)	(24.1)	(27.0)	(29.6)
기타	0	9	82	33	79	49	96	21
	(0)	(0)	(0.1)	(0.0)	(0.03)	(0.02)	(0.03)	(0.01)
합계	81,789	122,297	159,464	211,218	266,501	296,889	364,189	321,574
	(100.0)	(100.0)	(100.0)	(100.0)	(100.0)	(100.0)	(100.0)	(100.0)

자료: 보건복지부(2018), 『외국인환자 유치실적』

<표 II-18> 진료과목별 의료관광객 현황

(단위 : 명, %)

구 분	2010	2017
내과 통합	23,632 (23.3)	80,507 (20.2%)
성형외과	4,708 (4.6)	48,849 (12.3)
피부과	9,579 (9.4)	43,327 (10.9)
검진센터	13,272 (13.1)	39,156 (9.8)
정형외과	4,975 (4.9)	22,730 (5.7)
산부인과	5,656 (5.6)	20,145 (5.1)
치과	3,828 (3.8)	13,307 (3.3)
신경외과	2,177 (2.1)	13,068 (3.3)
안과	4,507 (4.4)	11,402 (2.9)
일반외과	2,793 (2.7)	11,238 (2.8)
한방통합	4,191 (4.1)	20,343 (5.1)
그 외 진료과	22,274 (21.9)	73,810 (18.6)
합계	101,592 (100.0)	397,882 (100.0)

자료: 보건복지부(2018), 『외국인환자 유치실적』

- 의료관광은 경제적 효과뿐만 아니라 지역의 파급효과가 크기 때문에 지자체에서는 의료관광 인프라 구축 및 개선을 통해 의료관광객 유치에 초점을 맞추고 있음
- 부산은 스마트 헬스케어 클러스터 조성 사업으로 의료관광산업의 성장도모 뿐만 아니라 지역의료 서비스 불균형을 해소하기 위한 사업을 추진 중이며 경기도 성남시는 2018 성남시 국제의료 관광컨벤션을 통해 기초지자체 최초로 의료관광객 유치에 힘쓰고 있음

2) 의료관광 정책

□ 정부

- 2009년 5월부터 ‘외국인환자 유치행위’의 합법화로 정부는 고부가가치 창출이 가능한 의료관광 분야 활성화를 위한 다양한 지원정책을 시행 중에 있음
- 의료관광 활성화를 위해 2017년 정부는 관광 진흥 5개년 기본계획에서 “전략3. 세계가 찾고 싶은 한국”으로 지정하여 의료관광을 방한시장 고부가화·고품격화로서 핵심과제로 선정하였음

<표 II-19> 관광진흥 5개년 기본계획 추진전략

추진전략	핵심과제	정책
여행이 있는 일상	생애주기별 계층별 관광지원 휴가활성화 및 여행자보호	
관광으로 크는 지역	지역관광 역량 및 기반강화 지역 특화 콘텐츠 발굴	
세계가 찾고 싶은 한국	방한시장 전략적 다변화 방한시장 고부가화 고품격화	의료관광산업 지속 육성
혁신으로 도약하는 산업	관광산업 혁신 생태계 구축 관광산업 규제개선 및 성장지원	

자료: 문화체육관광부(2017), 『관광진흥 5개년 기본계획』재구성

- 의료관광 활성화 지원을 위한 정부부처의 역할은 국무총리실에서 의료관광 정책의 총괄을 담당하며, 의료관광 핵심역할은 문화체육관광부, 보건복지부에서 담당하며 정책의 실행은 한국관광공사, 한국보건산업진흥원에서 수행하고 있음

<표 II-20> 의료관광 추진 부처

정부부처	정책실행기관	주요업무
국무총리실		의료관광 정책 총괄
문화체육관광부	한국관광공사	국제 비즈니스 네트워크 구축 해외 홍보 및 마케팅 외국인 관광객 안내 등 편의제공
보건복지부	한국보건산업진흥원	거버넌스 측면 의료관광 정책 및 관련 법률 제도 수립·정비 의료 콘텐츠 개발 및 품질 관리 의료기관 및 관련 유치업자 등록 관리 의료사고 예방 및 분쟁 대책 수립

- 의료관광 활성화를 위한 제도개선, 법 개정을 추진하였으며 구체적으로 2009년 외국인 환자 유치 기반조성을 위한 의료법 개정, 메디컬 비자도입과 유치기관 등록제 개선
- 2014년 의료법인의 여행업 사업추진 허용, 2015년 의료분쟁 해결을 위한 통역서비스와 체류 연장에 따른 비용보상 지원 ‘의료관광안심케어보험’을 출시하였으며, 2016년 ‘의료해외진출지원법’ 신설로 이용의 편의 제고를 위한 다양한 지원방안을 모색함
- 또한 외국인 환자 확보를 위해 2013년 중국 및 동남아 국가 복수비자 발급 대상국 확대 뿐만 아니라 2018년 몽골, 우크라이나 등 북방지역 복수비자의 발급을 확대하여 법제도를 개선함

<표 II-21> 의료관광 정책 추진 경과

연도	내용
2018년	<ul style="list-style-type: none"> • 몽골, 우크라이나 등 북방지역까지 복수비자 발급 대상을 확대
2017년	<ul style="list-style-type: none"> • 외국인 환자 유치의료기관 평가지정제 시행 • 평가 후 외국인 환자 유치의료기관으로 지정(신청기관 대상) • 문체부 웰니스 관광 25선 선정
2016년	<ul style="list-style-type: none"> • 9월 문체부·복지부, 의료관광협의체 출범
2015년	<ul style="list-style-type: none"> • 2월 외국인환자 미용·성형 유치시장 건전화 대책 발표 • 5월 보건복지부 의료서비스산업 선진화 방안 확인 • 7월 문화체육관광부, 의료시장 다변화 정책과제 발표 • 8월 유망서비스산업 육성 추진계획 발표·보건의료분야 추진계획 포함 • 8월 2015년 외국인환자 30만 명 유치 목표 달성을 위한 방안 발표 • 12월 「의료 해외진출 및 외국인환자 유치 지원에 관한 법률」 제정
2014년	<ul style="list-style-type: none"> • 3월 「관광진흥법 시행령」 개정 - 의료관광호텔 건립 허용 • 8월 유망 서비스산업 육성 중심의 투자활성화 대책 발표 • 9월 「의료법 시행규칙」 개정 <ul style="list-style-type: none"> • - 상급종합병원 외국인환자의 병상 수 제한 완화 • - 의료법인의 부대사업범위 추가개선 • 12월 2015년 경제정책방향 발표·의료분야 육성 포함
2013년	<ul style="list-style-type: none"> • 2월 국정과제 발표·보건산업을 미래 성장산업으로 육성 • 4월 법무부, 메디컬 비자 규정 개정 • 12월 4차 투자활성화 대책 발표·보건·의료분야 투자 활성화 포함
2012년	<ul style="list-style-type: none"> • 10월 글로벌 헬스케어 활성화 방안 발표
2011년	<ul style="list-style-type: none"> • 6월 의료관광사업 2단계 고도화 전략 발표
2010년	<ul style="list-style-type: none"> • 7월 「의료법」 개정·의료기관인증제 전환
2009년	<ul style="list-style-type: none"> • 1월 신성장동력 비전과 발전전략 확정 • 1월 「의료법」 개정 -외국인환자 유치행위 허용 • 5월 의료서비스산업 선진화 방안 확정 • 5월 의료관광비자 제도 신설
2006~2008년	<ul style="list-style-type: none"> • 2006년 4월 해외 환자 유치 활성화를 위한 의료제도 개선 방안 발표 • 2007년 3월 한국국제의료서비스협의회 발족 • 2008년 4월 기획재정부 서비스산업 선진화 방안 발표

자료: 한국관광학회(2017), 『관광학총론』참고 후 재구성

- 보건복지부는 외국인환자 유치 활성화를 위해 2018년 ‘의료해외진출 및 외국인 환자 유치지원 2018년 시행계획’을 통해 국가 및 대륙별 맞춤 정책뿐만 아니라 의료·관광·IT 융합 의료 상품 확대 등의 정책을 실시함

<표 II-22> 2018년 의료·관광IT 융합을 통한 외국인환자 유치 활성화 과제

중점전략	주요과제	단위과제
의료·관광IT 융합을 통한 외국인환자 유치 활성화	의료·관광 융합 의료상품 확대	<ul style="list-style-type: none"> • 방한 외국인 대상 융복합 의료상품 개발 확대 • 해외기업과 한국의료 연계 통한 방한경로 다양화
	외국인환자 유치기관 지원강화	<ul style="list-style-type: none"> • 외국인환자 유치 의료기관 지원 • 외국인환자 유치업자 역량강화 지원
	맞춤 서비스를 통한 외국인환자 편의성 강화	<ul style="list-style-type: none"> • 맞춤형 비의료서비스 제공 • 통합정보 제공체계 구축 통한 한국의료 접근성 강화 • 외국인환자 대상 사전사후관리 서비스 제공
	외국인환자의 권익 안전 보호를 통한 신뢰도 제고	<ul style="list-style-type: none"> • 외국인환자 권리 강화 • 외국인환자 의료분쟁 예방 및 해결 지원 • 유치기관의 외국인 환자안전성 관리 강화

자료: 보건복지부(2018), 『의료 해외진출 및 외국인 환자 유치지원 2018년 시행계획』

□ 지자체

○ 각 지자체별 의료관광 사업요약은 다음과 같음

<표 II-23> 지자체별 의료관광 주요 사업 현황

연도	내용
서울특별시	• 의료관광협의체 구성 운영
	• 의료기관 차움 스마트택시 업무 협약
	• 의료서비스 외 관광, 교통, 통역 등 안내 토탈 웹사이트 운영
경기도	• '경기메디투어' 홈페이지 통합하여 관광할인쿠폰 등 제공
	• 의료관광 컨퍼런스 및 잡 페스티벌 추진
대구광역시	• 양한방치료 분야를 특화로 한 지역브랜드 개발(전인병원)
	• 한방의료+휴양+문화체험으로 한 휴벨트 구성
	• 의료관광 전문 택시 사업 출범
인천광역시	• 인천공항 접근성 기반으로 요우커 및 주한미군 특화 상품 추진
	• 의료관광 클러스터 사업 추진
부산광역시	• 크루즈 페리와 연계한 크루즈 의료상품 개발
	• 서면 메디컬스트리트 조성으로 의료패키지 프로그램 운영
	• 부산 의료관광 앱(App) 운영
대전광역시	• 러시아 및 카자흐스탄 등 전략 국가 마케팅 강화
	• 수요자 맞춤형 융 복합 상품 개발을 통한 단체 의료관광객 유치
	• 정부 공모사업 국비 확보를 위한 국제적 인프라 확충 노력
전라북도	• 군산 미군을 대상으로 한 특화 상품 추진
	• 원광대병원 중심으로 13개 종합병원 기반 의료관광 활성화 추진
	• 종합검진 홍삼 스파, 갯벌체험 상품 연계 활용

자료: 정영훈(2019), 한국의료관광의 성공적 정착에 관한 연구, 조선대학교 석사학위논문 참고

가. 서울시

- 서울의료관광 협력기관(Seoul Medical Tour Alliance)’ 제도를 통해 우수 의료기술 역량을 갖춘 의료기관을 선정하여 의료관광객이 안심하고 방문할 수 있도록 의료관광 환경을 조성하고 있음
- 2016년 ‘서울 의료관광 헬프 데스크’ 를 개소하여 서비스 전문 인력 배치를 통해 의료관광 상품 안내, 외래 관광객 통역 및 픽업 서비스 등 관광객 편의 서비스 지원
- 중국, 러시아 등 주요 의료관광 국가를 대상으로 설명회 개최나 팸투어 추진 등 대외 홍보력 강화를 추진
- 강서구는 2012년 지역 해외환자 유치 선도의료기술 육성사업에 선정되어 의료관광 산업 발전을 위한 의료, 숙박, 관광 등 육성하였으며 강서구는 799억 원을 투자하여 이화여자 대학교 의료원 국제진료센터 건립, 서울 스타병원 신축, 의료관광 전문인력 양성 등 20개 특화사업을 2018년도 까지 추진 함
- 강서구는 2015년 서울시 최초 의료관광 특구로 지정되어 미라클메디 특구 운영에 관한 조례 제정 및 규제 특례 운영지침을 마련하기도 하였으며 중구 해피 메디컬 투어리즘 특구, 영등포 스마트 메디컬 특구 등 총 3개의 지역을 의료·복지 특구로 지정함

<표 II-24> 서울시 의료·복지 특구 세부사항

구분	세부사항
강서미라클-메디특구	<ul style="list-style-type: none"> • 의료관광 클러스터 조성 시범사업 • 의료관광 기반마련사업 • 의료관광 활성화 사업 • 의료관광 도시 구현사업
중구 해피메디컬투어리즘특구	<ul style="list-style-type: none"> • 의료관광 고객지원시설 구축 및 지원 솔루션 개발 • 의료관광 상품 개발, 공동마케팅 및 컨벤션 개최 • 의료관광 네트워크 활성화
영등포 스마트메디컬특구	<ul style="list-style-type: none"> • 영등포 의료관광 기반 시설 조성 • 의료관광 활성화 지원 • 의료시설(병원 등) 확충 사업

자료: 강원연구원(2018), 강원 의료관광 산업 육성방향 자료 참고

- 의료기관이 가장 많은 강남구는 2009년 11월 강남구의료관광협의회를 설립하였으며, 2010년 의료관광 사업을 위한 민·관 협력 체계를 구축하였으며 강남구는 2013년 강남 메디컬투어센터를 개관하여 직영 운영을 통해 원스톱서비스 제공을 시작함
- ‘서울특별시 강남구 의료관광 활성화에 관한 조례’ 공포를 통해 외국인 환자 유치 및 수용 환경의 개선에 대한 지원체계를 수립함 또한 강남구 의료관광 5개년 종합계획(2017~2021년)을 발표

- ‘세계 최고의 글로벌 헬스케어 도시, 강남’의 비전으로 2021년 외국인 환자 20만명 유치의 목표수립 달성을 위한 전략으로 의료관광 신뢰도 제고 및 환경개선, 국가별 특화 전략 구축, 홍보다양화로 의료관광 브랜드 가치 제고, 융·복합 특화상품 개발을 설정함



자료: 한국관광공사(2016), 『한국의료관광마케팅2016』

<그림 Ⅱ-5> 서울 의료관광 헬프데스크

나. 부산광역시

- 2030년 아시아 3대 의료관광 도시 진입을 목표로 2015년 담당부서를 신설하여 의료관광 해외 특별전, 부산 국제 의료관광 컨벤션 개최 등 적극적으로 의료관광 산업육성을 추진
- 2015년 크루즈 의료관광 설명회 개최, 2016년 문체부 ‘글로벌 관광상품 육성사업’ 당선으로 국가 대표 브랜드 육성사업 계획
- 서면메디컬스트리트 의료관광협의회가 의료관광 정책대안 개발, 학술행사·간행물 제작 등 의료관광 발전을 도모하고, 국내·외 유관단체 등과 교류 상호협력을 통한 해외환자 유치를 목적으로 부산진구 서면메디컬 스트리트를 조성함
- 서면메디컬 스트리트(SMS)는 글로벌 관광상품 육성사업, 메디·뷰티 학술 세미나유치 및 글로벌 마케팅 등 여러 방면의 사업을 추진함
- 2017년, SMS의료관광협의회 주관으로 서면메디컬스트리트 (SMS)의 홍보 및 관광인프라 경험 제공을 위한 『제7회 서면메디컬스트리트 축제』를 개최함
- 2017년 보건복지부 ‘지역 선도의료기술 육성사업’ 최우수 기관으로 선정되기도 하였으며 2018년 보건복지부 공모사업 ‘2018년 지역 특화의료기술 및 유치기반 강화사업’에서 최우수기관으로 선정됨
- 2019년 부산광역시는 베트남 호치민에서 부산광역시 주최, 부산경제진흥원이 주관하여 개최된 부산의료관광산업 해외특별전에서 관람객 1만 여명 참가, 38개의 의료기관과 기업체, 유치업체 등이 참석함



자료: 서면메디컬스트리트 홈페이지(<http://www.smsmeditour.go.kr/korean/index.php>)

<그림 Ⅱ-6> 서면메디컬스트리트 홈페이지

다. 인천광역시

- ‘인천헬스케어시티 조성’의 목표로 의료관광정책을 진행 중이며, 지역의 새로운 가치 창출, 의료관광 기반구축 강화, 동북아 의료관광산업 허브구축을 위한 전략을 추진하고 있음
- 문체부 ‘2015년 의료관광클러스터 조성사업’에서 ‘인천형 융·복합 의료관광클러스터 Pentagon 구축 사업’이 선정되어 송도, 청라국제도시, 강화도, 위해시(중국) 등과 의료관광벨트를 구성하여 네트워크형 클러스터 구축 추진 중에 있음
- 사드 보복 조치에 따라 러시아, 동남아시아 등 신규시장 확대를 위한 마케팅을 시행하며 인천국제공항 환승객을 대상으로 의료관광 상품개발, 다국어 리플릿·홍보 동영상 제작 등 환승의료관광 고객유치를 위한 인프라 구축
- 전국 최초 ‘의료관광정보시스템(MTIS)’을 구축하여 관내 무상보급 하였으며, 외국인 환자 사후관리 프로그램(POM)을 도입하여 서비스 품질을 대폭 상승시켰음
- 보건복지부 주관 ‘2018년 지역 특화의료기술 및 유치기반 강화사업’ 공모를 통해 고령화 질환 맞춤형 상품 중심의 전문병원 클러스터를 구축하고, 우수한 의료기술을 보유한 의료기관, 관광사 해외 네트워크 활용 등을 연계하는 등 국제 의료관광 경쟁력을 강화할 예정



자료: 인천 의료관광정보시스템 홈페이지(<https://mtisicn.com/user/main/index.mts>)

<그림 Ⅱ-7> 인천 의료관광정보시스템(MTIS) 홈페이지

라. 대구광역시

- 2008년 ‘대한민국 의료특별시 메디시티 대구’를 선언하는 등 의료산업 및 서비스의 글로벌 중심도시 지향
- 대구 의료관광 진흥원을 구성하여 관광객 대상 의료기관 안내, 숙박, 번역 등 서비스를 제공하였으며 의료기관의 엄격한 심사를 통해 47개의 선도기관을 선정함
- 중국, 베트남, 캄보디아 등 7개 국가 내 의료관광 전담 홍보센터를 운영하는 등 해외 마케팅을 추진하고 2013년 의료산업, 한방산업, 의료관광을 통합하여 ‘대구 메디 엑스포’를 개최함
- 해외 환자유치 선도의료기술 육성사업이 7년 연속으로 유치하여 인력과 기술, 서비스 측면에서 의료관광 차원의 여건을 지속적으로 향상
- 의료관광을 미래 산업으로 육성하기 위해 정부와 우수 의료인프라를 기반으로 정부와 공동으로 4조 6천억 원 규모의 첨단의료산업단지를 조성하는 등 의료서비스 중심도시로 육성하고 있음

마. 광주광역시

- 인구대비 의료기관 및 인력, 병상수, 의료장비 등 의료자원 분야에서 최상의 수준 보유
- 심혈관, 관절, 난임, 치과, 안과 등 지역 특화의료기술을 기반으로 국제경쟁력 확보
- 광주시는 2011년 의료관광 산업 육성을 위하여 산·학·연·관 협력 (사)광주권의료관광협의회 설립하였으며 모바일 연동가능한 홈페이지 개설 및 통역서비스 제공, 전문인력 양성 등 의료관광관련 인프라 구축
- 3년 연속(2014~16년) 전남도와 상생협력을 통한 ‘의료관광 클러스터’ 사업 추진하여 의료관광 서비스 품질 개선을 도모함
- 광주 의료관광 지원센터를 설치하여 외래환자들의 출입국 절차, 비자, 통역, 픽업, 진료 예약, 등을 원스톱 서비스로 제공하며 지역 내 특화 진료 분야에 대한 진료 내용과 가격 정보 제공을 위한 종합센터, 의료관광상품, 의료관광 지도제공, 의료관광 코스 소개 등 의료관광 산업을 위한 체계적인 시스템 마련하였으며 2018년도 해당 사업을 지속 추진
- 2018년 보건복지부 주관 ‘지역 특화의료기술 및 유치기반 강화사업’도 5년 연속으로 선정되어 향후 양·한방 연계 치료 및 교육의 확대 개발을 통한 융복합 웰니스 의료관광모델 구축예정
- 광주뿐 아니라 전라북도 내 순창, 완주는 각각 순창 건강장수과학특구, 완주 모악 여성 한방클리닉특구로 총 2개 분야 의료·복지부문 특구로 지정이 되었음



자료: 광주 의료관광 공식홈페이지(<http://mediwellgj.kr/>)

<그림 II-8> 광주 의료관광 공식홈페이지

<표 II-25> 전라북도 의료·복지 특구 세부사항

구분	세부사항
순창 건강장수과학특구	<ul style="list-style-type: none"> 건강장수연구소, 건강장수 아카데미, 건강장수 체험 과학관, 고령친화 농공단지, 치유의 숲 및 산림욕장 조성 등
완주 모악 여성한방클리닉특구	<ul style="list-style-type: none"> 여성 전문 한방병원과 요양병원, 한방문화관, 한방불임연구소, 한방테마파크, 급식 및 숙박시설 건립

자료: 강원연구원(2018), 강원 의료관광 산업 육성방향 자료 참고

바. 충청북도

- 충북은 2019년 “웰니스 관광 클러스터 구축사업”을 본격 추진함
- 새로운 관광트렌드인 웰니스 관광은 웰빙(Wellbeing)과 행복을 추구하는 관광형태로 건강과 힐링의 목적으로 스파, 휴양, 뷰티, 건강관리 등의 관광활동을 향유하는 관광형태로 이를 통해 건강 증진·삶의 질 향상을 추구하는 관광분야임
- 충청북도는 ‘휴(休), 더 건강한 휴식과 회복’이라는 비전을 설정하여 명상·치유 웰니스 관광지의 충주와 한방 웰니스 관광의 제천을 중점 육성하여 대한민국 웰니스 거점관광지로 발전시킬 계획
- 거점관광지 발전을 위해 문체부와 도는 국비 4억 원 등 총 8억 원을 투입하여 충북지역 특화 웰니스관광 클러스터 육성을 위한 중장기 계획 수립, 충주 명상치유 시설투자, 제천 웰니스 관광상품 및 콘텐츠 개발을 계획

- 향후 중복형 웰니스 관광은 충주의 ‘깊은 산속 옹달샘’을 거점으로 명상 프로그램, 힐링 연수, 예술치유 프로그램 등 체험프로그램 개발과 제천 리솜 포레스트와 한방 자연치유센터를 활용한 사상체질 한방 스파, 뷰티 스파, 약선 음식, 한방 힐링 치유 등 자연요법과 한방요법을 체계적으로 제공 예정
- 또한 관광객 유치를 위해 마음치유와 한방해독 및 면역 활성화 웰니스 관광상품을 운영하고 웰니스 전문인력 양성을 통하여 기업·단체 맞춤형 프로그램 개발이나 전문적 웰니스 관광 플랫폼 구축 예정
- 홍보를 위해 충주 세계무예 마스터십 대회, 중국인유학생 페스티벌 등 외국인의 참여도가 높은 행사에서 홍보부스를 운영하여 충청도의 웰니스 관광프로그램 체험제공 예정



자료: 인천 의료관광정보시스템 홈페이지(<https://mtisicn.com/user/main/index.mts>)

<그림 II-9> 충청북도 웰니스 관광 중심도시

사. 충청남도

- 충청남도 의료거점 지역 천안시와 아산시는 대학병원과 의료기관이 입지하였음
- 2015년 7월 충남은 의료관광 활성화에 관한 조례를 제정하여 의료관광을 위한 기반을 조성하였으며 2015년 해외환자유치 선도의료기술육성 공모사업에 선정되어 온천관광사업(아산), 양·한방 협진을 통한 온천의료관광사업(천안시)과 의료관광 홈페이지 구축을 추진함
- 천안시는 2018년 보건복지부 의료관광 공모사업에 선정되어 국비 2억 3,000만원 확보로 의료관광 기반구축을 시작함
- 2019년 국비 등 총사업비 1억 7,600만원을 확보하여 의료관광 복합클러스터 구축을 진행
- 천안시는 의료관광 활성화를 위해 차별화된 운영을 위하여 천안의 대표축제인 천안홍타령 국제 춤 축제에 정기적으로 참여하는 20여개 국가를 수요고객으로 활용할 예정

- 천안은 중국 석가장시와 문등시 등 인구가 1,000만명이 넘는 도시와 자매결연을 맺고 활발한 교류를 하고 있음
- 천안시는 충청남도, 단국대학교 병원과 컨소시엄을 구성하여 관내 병·의원 18개소와 수면장애·대장암·유방암·뇌동맥류·피부·치과·부인병 등 고부가가치 의료기술을 브랜드화 하였음
- 또한 의료관광 사업을 위한 질환별 동영상 제작, 국외의료봉사, 다국어 홈페이지구축, 간담회, 심포지엄, 벤치마킹, 다국어 안내책제 제작 등을 실시함
- 또한 마케팅과 관련하여 국내외 유관기관과 네트워크를 구축하고 외국인환자 유치모델 개발, 국외홍보 설명회, 팸투어 개최 등 국외마케팅을 진행
- 인적인프라 구축을 위하여 천안시는 결혼이주여성을 대상으로 의료코디네이터 67명을 양성하였으며 관내 5개 병·의원에서 4주간 실습을 진행하여 해외환자 픽업, 의료통역, 관광안내 등 직무역량 강화를 도모함
- 또한 2025년까지 골프장을 갖춘 의료관광단지가 조성예정이며 3단계 사업으로 1단계는 골프장 및 숙박시설 조성, 2단계는 700병상 병원 및 상가조성 마지막 3단계는 호수공원과 쇼핑몰을 조성할 계획임
- 아산시 는 보양온천시설을 활용한 온천의학연구소를 개설하여 온천수 효능분석을 위한 온천관광개발 연구 수행
- 온천과 한의학을 접목한 메디컬 스파를 체험 할 수 있는 온천문화건강단을 운영하여 신체리듬 측정과 웃음치료, 아쿠아로빅 등 다양한 프로그램을 운영하는 등 온천을 활용한 특화 의료관광 개발에 주력함



자료: (좌)천안시, 의료관광활성화 나선다, 방안모색 심포지움 개최, 충청일보

(우) 충남 천안에 의료관광 단지 조성...2025년 완공, 경향신문

<그림 Ⅱ-10> 충청남도 의료관광

아. 경상남도

- 2018년 문화체육관광부 웰니스 관광 클러스터 구축사업에 선정되었으며, 국비 4억원과 도비 4억원을 통해 웰니스 관광 프로그램 개발 및 홍보, 전문가 양성 등 추진 계획
- 한방 항노화 웰니스(산청, 함양)·해양 웰니스 관광(통영, 거제 등)를 중심으로 경남도 웰니스 관광 추진예정이며 경남 항노화 주식회사는 특화형·맞춤형 워크숍 프로그램을 운영 중

<표 II-26> 경남항노화주식회사 운영프로그램

구분	프로그램	내용
특화형 워크숍 프로그램	숨 K-well	• 숲에서의 힐링과 함께 심폐 체력 운동과 대사 능력 증진 등 다양한 방법으로 폐건강 상태를 높이는 삼림치유 프로그램
	스킨 K-well	• 해양에서의 피부 관리와 화장품, 운동 등 다양한 방법으로 피부 건강 상태를 높이는 피부건강 프로그램
	브레인 K-well	• 뇌기능 활성화 및 뇌세포 생성 호르몬(BDNF) 증가, 행복 호르몬(세로토닌) 증가를 통해 뇌를 건강하게 만들어 우리 몸의 신진대사를 개선시키는 프로그램
맞춤형 워크숍 프로그램	거창	• 마음챙김(Mindfulness), 숲테라피(포레스트 요가), 유기농 허브테라피 등 프로그램을 기반으로 휴양림, 한옥마을 등 숙소와 트레킹, 수목원 등 지역 자원을 활용한 연계 프로그램
	함양	• 웰니스 트레킹, 디톡스테라피, 하미양 와이너리 투어 등 프로그램을 기반으로 자연학교, 연수원 등 숙소와 와인 죽염, 계곡 등을 활용한 연계 프로그램
	산청	• 한방테라피, 웰니스 트레킹(氣체조) 등 프로그램을 기반으로 한방가죽호텔 한국선비문화연구원 등 숙소와 동의보감촌 문화체험, 한방 뜸체험 등을 활용한 연계 프로그램
	합천	• 건기명상, 氣체조, 허브 테라피 가야 史 기행 등 프로그램을 기반으로 관광호텔 휴양림 등 숙소와 해인사, 합천호, 서바이벌 게임 등을 활용한 연계 프로그램

자료: 강원연구원(2018), 강원 의료관광 산업 육성방향 자료 참고

제 3 장

의료관광 전문인력 현황

1. 의료관광 전문인력 개념 및 유형

1) 의료관광 전문인력 개념

- 의료관광을 목적으로 방문하는 방문객과 밀접한 관계를 맺으며 의료관광관련 서비스를 제공하는 인력을 의료관광 전문인력이라함(이인영 · 권유흥 · 조승아, 2014)
- 대한병원코디네이터 협회는 병원코디네이터란 고객의 가치 창출을 위해 고객응대서비스, 진료 지원, 고객 상담, 고객 관리, 의료기관 조직 및 재무관리, 의료서비스를 제공하는 전문가라 하였음
- 국제의료관광코디네이터협회는 소속된 기관 혹은 업체의 업무범위에 따라 차이가 있으나 일반적으로 통합적인 업무진행을 담당하는 조정자(facilitator)로서 의료관광 상품의 기획에서부터 마케팅, 상담, 통번역, 컨설팅, 행정업무 처리, 컨시어지, 가이드에 이르기 까지 매우 다양하다고 함
- 이연택 · 김정희(2012)는 의료관광 전문 인력은 의료관광과 관련하여 전문적인 지식을 보유하고 다양한 직종에서 업무를 수행하는 인력이라고 함
- 해외 의료관광 선진국은 Medical tour coordinator로 표현하여 고객의 니즈를 충족시킬 수 있는 의료서비스·관광서비스의 접점에서 상호 균형적 조정자 역할을 뜻하며 Medical+Tour+Coordinator의 복합어로 사용함
- 국내에서는 ‘의료 및 관광분야에 대한 지식과 외국어 통번역 능력 등을 갖추고 외국인 환자와 가족들을 대상으로 전체 체류기간에 있어 의전을 진행하는 의료관광 전문가로 정의 된다. (한국관광공사, 2010)
- 이를 종합하면 의료관광 전문인력은 의료관광객이 우리나라 입국하기 전부터 입국 후 출국할 때 까지 치료 및 관광, 통역업무, 예약업무, 행정업무 등 각종 서비스를 제공하는 전문 인력을 뜻함(이인영 · 권유흥 · 조승아, 2014) 그러므로 의료관광 전문인력은 관광객의 서비스 만족도를 결정적으로 좌우할 수 도 있음

- 의료관광 전문인력의 중요성을 인식한 여러 지자체는 의료관광 조례를 통해 전문인력 양성을 위한 계획을 설정하였으며 [표 3-1]을 통해 주요 기초자치단체의 의료관광 전문인력 양성조례를 비교함

<표 Ⅲ-1> 주요 기초자치단체 의료관광 전문인력 양성관련 조례비교

구분	서울 강남구	울산 남구	고양시
제정 시기	2010년 11월	2018년 5월	2011년 9월
목적	의료관광 활성화를 통한 일자리 창출 및 지역경제발전 이바지		
의료관광 활성화 기본계획 수립	매년		
	공통	1) 기본정책 및 추진방향 2) 민관협력체계 구축에 관한 사항 3) 의료관광 지원 전문인력 양성에 관한 사항 4) 기타 의료관광 활성화를 위해 필요한 사항	
	차이	-	<ul style="list-style-type: none"> • 기본계획을 위해 필요시 의료관광관련 기관 의견 수렴 가능 • 홍보마케팅, 민관협력체계 구축을 위한 협력기관 지정운영 가능
의료관광 전문인력 양성	<ul style="list-style-type: none"> • 전문인력 위촉운영 가능 • 전문인력 위탁교육 및 교육비 지원 가능 		<ul style="list-style-type: none"> • 전문인력 양성을 위한 우수전문교육기관이나 교육과정을 선정하여 지원 가능 • 전문인력의 의료관광 관련 활동 시 예산 범위 내 실비와 수당 지급 가능

자료: 남서울대학교 산학협력단(2018). 고양시 의료관광 자생모델구축 전략수입 연구용역 최종보고서

2) 의료관광 전문인력 유형 및 업무내용

□ 의료관광 전문인력 유형

- 의료관광 전문인력에 대하여 한국관광공사(2011)는 국제 전문 의사, 국제 임상 간호사, 의료관광 코디네이터, 의료관광 마케터, 의료관광 통역사, 의료관광 푸드코디네이터, 의료관광 국제 간병사, 의료관광 테라피스트로 규정하였으며, 유형별 정의 및 역할에 대한 설명은 아래와 같음

<표 III-2> 의료관광 전문인력 유형 및 정의

유형	정의
국제 전문 의사	의료관광객과 원활한 의사소통은 물론 외국문화를 이해할 수 있는 글로벌 수준의 소양을 갖춘 전문 의사
국제 임상 간호사	글로벌 경쟁력을 갖춘 양질의 전문인력으로 환자와 보호자, 의료진 간에 효과적이고 원활한 진료가 이루어질 수 있도록 조절, 중재 및 관리하는 간호사
의료관광 코디네이터	의료관광 유치업무의 핵심으로 의료관광객이 입국에서 출국까지 관련 서비스를 원스톱으로 지원하는 사람
의료관광 마케터	국내외 의료관광서비스의 공급과 수요를 상호 연결하고 교환이 일어나도록 상품개발 및 홍보의 활동을 함
의료관광 통역사	뛰어난 언어능력을 바탕으로 의료상황에서 발생할 수 있는 문서적, 언어적 전문 통번역을 갖추어 환자가 양질의 의료서비스를 받을 수 있도록 함. 환자와 국내의료진과의 의사소통을 담당하는 전문가
의료관광 푸드코디네이터	종교 및 지역별 식문화에 대한 이해를 바탕으로 해당국의 요리를 제공하는 역할을 담당
의료관광 국제간병사	외국어 능력과 전문 간병지식을 바탕으로 의료관광객의 입원기간 내내 환자 가까이에서 전문적인 간병서비스를 제공하는 사람
의료관광 테라피스트	스파, 허브, 에스테틱을 비롯해 손을 사용하여 작간접적인 방법으로 피부에 일정한 자극을 주어 생체반응을 일으켜 환자의 건강을 증진시키는 역할을 담당하는 사람

자료: 한국관광공사(2011). 한국의료관광총람 2012: 신성장 동력산업 의료관광의 태동과 미래

- 유지운(2012)은 의료관광 산업적 측면에서는 해외환자 유치, 의료서비스, 관광서비스의 업무 영역별로 인력유형과 역할을 구분하여 의료관광 코디네이터, 의료관광 마케터 및 통역사로 의료관광 전문인력의 유형과 역할을 [표 III-3]와 같이 정리함
- 환자유치는 외국인 환자가 국내 의료기관에서 진료를 받을 수 있도록 환자를 모객, 소개, 알선하는 역할을 하며, 의료서비스는 외국인 환자의 질병 치료, 간호, 예방, 관리 및 재활을 담당, 관광서비스는 해외환자의 관광·쇼핑·레저가이드 역할을 함
- 한편 의료서비스에서의 대표적인 의료관광코디네이터, 국제진료 코디네이터, 의료통역사는 외국인 환자와 의료진사이에서 전반적인 행정서비스나 통역 등을 담당하며 민간 자격증으로만 시행되었던 코디네이터 자격증이 '13년부터 국제의료관광코디네이터'라는 명칭 하에 국가기술자격증이 도입됨

<표 Ⅲ-3> 산업적 측면의 의료관광 전문인력 유형 및 정의

구분	유형	정의	특이사항 (관련전공, 자격요건)
환자 유치	외국인환자 유치업체 및 의료기관의 유치담당, 의료관광홍보마케터	해외환자의 모객·소개·알선	등록된 업체 및 의료기관의 소속
의료 서비스	의료통역사, 국제진료, 의료관광 코디네이터	진료통역, 예약, 비자, 보험, 진 료비, 진단서, 의료사고, 불만 관리 등	13.1부터「국제진료 의료관 광코디네이터」국가기술자 격증 도입
	의료인(의사, 치과의사, 한의사, 조산사, 간호사)	해외환자 질병의 치료, 간호, 예방, 관리 및 재활	의사의 경우 전문의 자격증 소지자에 한함
관광 서비스	관광통역사, 의료관광마케터/기획자	해외환자의 관광, 쇼핑, 레저 가이드	등록된 업체 및 의료기관의 소속

자료: 문화관광연구원(2012). 의료관광 전문인력 운영실태 및 수요전망 연구 참고

- 한국산업인력공단(2010)은 에서는 의료관광전문가의 직무를 의료관광과 관련된 서비스, 마케팅, 시장관리 등 외국인 환자에 대한 일련의 업무라 정의하며, 많은 외국인 환자들이 국내로 유입되도록 하여 병원의 대외 경쟁력을 향상시키는 직무라고 함
- 의료관광 전문인력의 직종형태에 따라 의료관광의 전반적인 과정을 운영하고 기획하는 코디네이터, 의료관광상품을 기획하고 개발·홍보하기 위해 전략과 계획을 수립하는 마케터, 그 외 국제전문 의사나 국제 임상간호사와 같은 기타 분야로도 나눌 수 있음

<표 Ⅲ-4> 의료관광 전문인력 직종에 따른 분류

구 분	직종	직무 내용
코 디 네 이 터	의료관광코디네이터	의료관광의 전반적인 과정을 기획 및 운영하며 관련 서비스를 의 료기관 및 고객에게 제공
	국제진료코디네이터	전문적인 의료지식을 바탕으로 외국인환자의 진료 서비스 제공에 관한 전반적인 계획 및 운영을 담당
	외국인 간병코디네이터	중증 수술환자를 위해 의료기관에서 전문적인 환자케어를 수행
	의료관광통역코디네이 터	환자와 의료진 사이에서 정확한 진료가 이루어질 수 있도록 의료 지식 및 용어를 바탕으로 통역서비스를 제공
마 케 터	의료관광홍보마케터	의료관광 상품의 홍보전략 및 계획을 수립하고 실행
	의료관광상품기획	의료관광 상품기획 및 개발전문가
	의료관광 컨설턴트	의료기관의 해외진출 및 특화상품개발, 유치시스템 개발 및 운영 등 의료관광 산업 인프라 구축 및 실행전략 수립 등 컨설팅
기 타	국제전문 의사	국제 의료서비스를 제공하는 국제 전문의사
	국제임상간호사	국제 의료서비스를 제공하는 국제임상간호사

자료: 문화관광연구원(2012). 의료관광 전문인력 운영실태 및 수요전망 연구 참고

- 한편 의료관광분야와 유사한 개념으로 보건산업 관점에서 글로벌 헬스케어 산업으로 분류되어 외국인환자 유치업자와 의료서비스를 제공하는 유치 의료기관으로 나뉘어 구분할 수도 있음

<표 Ⅲ-5> 글로벌 헬스케어 산업유형

구분	내용
외국인환자 유치업자	외국인환자가 국내 의료기관에서 진료 받도록 환자를 모객·소개·알선
외국인환자 유치의료기관	외국인환자 질병의 치료·간호·예방·관리 및 재활

자료: 한국보건산업진흥원(2013), 글로벌 헬스케어 전문인력 수요전망 참고

- 글로벌 헬스케어 분야에서 전문인력이란 외국인환자 유치업자의 마케터, 통역사, 행정사무인력, 유치 의료기관의 의료인, 코디네이터, 통역사, 행정사무 인력 등으로 구분함

<표 Ⅲ-6> 글로벌 헬스케어 산업 인력유형

구분	인력유형	역할	특이사항 (관련전공, 자격요건)
외국인 환자유치 업자	마케터	<ul style="list-style-type: none"> 해외시장 조사분석, 마케팅 전략 수립 유치등록 의료기관 소개 외국인환자 유치(진료+관광) 상품 개발 	
	통역사	<ul style="list-style-type: none"> 진료통역 관광·쇼핑·출입국 정보 등 습득을 위한 외국인 환자의 체류 중 의사소통 보조 	
	행정사무	<ul style="list-style-type: none"> 외국인환자의 출입국, (진료)예약, 검사, 진료, 시술, 진료비 수납, 퇴원 등 행정업무 유치업체 행·재정적 제반 사무 	
외국인 환자유치 의료기관	의료인	<ul style="list-style-type: none"> 환자 질병의 치료·간호·예방·관리 및 재활 	의사, 간호직 등
	코디네이터	<ul style="list-style-type: none"> 진료통역, 예약, 비자, 보험, 진료비, 진단서, 의료사고·불만 관리 등 	국가기술자격증 「국제의료관광 코디네이터」
	통역사	<ul style="list-style-type: none"> 통역업무 	
	행정사무	<ul style="list-style-type: none"> 행정사무 	

자료: 한국보건산업진흥원(2013), 글로벌 헬스케어 전문인력 수요전망 참고

- 종합하면 현재 우리나라 의료관광 전문인력들은 의료관광 직종 간 업무가 명확하게 구분되지 못한 것으로 파악되었는데 이는 의료관광코디네이터가 활동하는 근무지의 규모 또는 업무의 세분화에 따라 다를 수 있음을 추측할 수 있음
- 의료관광의 복합적 산업구조는 의료관광 전문인력에 대한 뚜렷하지 않은 역할설정으로 이어지고 있다고 할 수 있음

□ 의료관광 전문인력 업무내용 및 자질

- 앞서 살펴본 의료관광 전문인력의 유형에 따라 크게 코디네이터, 마케터, 기타로 나눌 수 있으나 현장 인터뷰 및 문헌고찰을 토대로 마케터의 업무를 의료관광코디네이터가 병행하고 있어 의료관광코디네이터를 의료관광 전문인력으로 설정하여 보다 자세히 살펴보도록 함

■ 의료관광코디네이터 개념

- 한국관광문화연구원은 의료관광 전문인력 운영실태 및 수요전망 연구(2012)에서 코디네이터의 성격에 따라 국제진료코디네이터, 의료관광코디네이터, 외국인간병코디네이터, 의료통역코디네이터로 세분화 하여 각각의 직무를 정리하였음
- 국제진료코디네이터는 전문적인 의료지식을 바탕으로 외국인환자의 진료 서비스 제공에 관한 전반적인계획 및 운영을 담당하는 자라고 정의하였으며, 의료관광코디네이터는 의료관광의 전반적인 과정을 기획 및 운영하며 관련 서비스를 의료기관 및 고객에게 제공하는 자를 말함
- 외국인간병코디네이터란 중증 수술환자를 위해 의료기관 내에서 전문적인 환자케어를 수행하는 자, 의료통역코디네이터는 환자와 담당의사 사이에서 정확한 진료가 이루어질 수 있도록 의료지식 및 용어를 바탕으로 통역서비스를 제공하는 자로 정리함
- 13년부터 국제의료관광코디네이터 라는 명칭 하에 국가기술자격증이 도입됨에 따라 국제의료관광코디네이터는 국제진료와 관광부문의 통합전문성이 필요한 새로운 직종임
- 세계 의료시장에서 해외 환자를 유치·관리하기 위해 세부적인 진료서비스 지원, 관광지원, 국내 소재 의료기관의 국외 진출을 지원하는 의료관광 마케팅, 의료관광 상담, 리스크 관리 및 행정업무 등을 담당함으로써 우리나라의 의료관광산업을 발전시키고 국제적 경쟁력을 향상시키는 직무임
- 국제의료관광코디네이터는 의료관광코디네이터들 중 국제의료관광코디네이터 국가시험을 통과한 사람들을 뜻함
- 현재 국내에서는 의료관광을 융·복합(Convergence) 산업으로서 인지하여 의료 분야에 무게중심을 둔 국제의료코디네이터로서의 개념으로 인식함

<표 Ⅲ-7> 의료관광코디네이터 개념 및 직무 정의

국제진료 코디네이터	정의	<ul style="list-style-type: none"> • 전문적 의료지식을 가지고 외국인환자의 진료 서비스 제공에 대하여 계획 및 운영을 담당하는 자 • 직무공간으로 의료기관내에서 활동
	직무	<ul style="list-style-type: none"> • 의료지식을 바탕으로 환자의 치료 요구를 파악 및 진료내용 설계 • 질환특성과 치료과정에 대한 이해를 바탕으로 전문적인 의료 상담 제공 • 환자의 국가 및 문화에 대한 이해를 바탕으로 한 의사소통 서비스 제공 • 병원 내 각 진료과 및 소개 마케팅 채널과의 협업 • 시술 후 환자 퇴원 및 사후관리(차기 방문진료 설계 및 관리)
	자질	<ul style="list-style-type: none"> • 전문적인 의료지식 및 임상경험 • 해당 문화권 의료문화 및 의료환경에 대한 지식 • 이문화권 환자에 대한 서비스 마인드 및 매너 및 외국어 소통능력
의료관광 코디네이터	정의	<ul style="list-style-type: none"> • 의료관광의 전반적인 과정을 기획 및 운영하며 관련 서비스를 의료기관 및 고객에게 제공하는 자 • 직무공간으로서 의료기관 및 전문유치업체에서 활동
	직무	<ul style="list-style-type: none"> • 현지 송출업체 및 고객과의 의료관광 상담 • 치료 외 서비스 제공(공항영접 및 환송, 관광정보제공, 비자수속, 항공/숙박 예약, 동반자 케어 및 기타 컨시어지 서비스 업무) • 의료기관의 환자진료 설계를 위한 사전 서류 구성 및 정리(서류 번역 외)
	자질	<ul style="list-style-type: none"> • 의료기관(대표 시술 및 의료서비스) 및 관광서비스에 대한 지식 • 해당 언어권에 대한 외국어 기초 의사소통 능력 • 전문적인 고객서비스 마인드
의료인 간병 코디네이터	정의	<ul style="list-style-type: none"> • 중증 수술환자를 위해 의료기관 내에서 전문적인 환자케어 수행자
	직무	<ul style="list-style-type: none"> • 수술 후 물리적 활동에 도움을 필요로 하는 환자에게 돌봄 서비스 제공 • 환자 동반자 가족에 대한 케어 서비스
	자질	<ul style="list-style-type: none"> • 철저한 환자 중심의 서비스 제공 마인드 • 수술 별 환자케어에 대한 전문지식 • 해당 언어권에 대한 문화이해 및 의사소통 능력
의료통역 코디네이터	정의	<ul style="list-style-type: none"> • 환자와 담당의사 사이에서 정확한 진료가 이루어질 수 있도록 의료지식 및 용어를 바탕으로 통역서비스를 제공하는 자
	직무	<ul style="list-style-type: none"> • 외국인 환자 담당 의료진 사이 진료 및 의료상담에 관한 통역서비스 • 시술 후 2차 치료 및 사후 관리에 관한 통역서비스 • 대면 통역 및 전화, 화상 통역서비스 제공
	자질	<ul style="list-style-type: none"> • 정확한 의료관련 지식 및 의료용어 구사 • 해당 언어권별 뛰어난 언어 전달능력

자료: 문화관광연구원(2012). 의료관광 전문인력 운영실태 및 수요전망 연구 참고

■ 역할

- 의료관광 코디네이터의 소속된 기관 혹은 업체의 업무범위에 따라 역할은 다소 차이를 보이거나 통합적인 업무진행을 담당하는 전문인력으로 의료관광 상품의 기획에서부터 마케팅, 상담, 통·번역, 컨설팅, 행정업무처리, 컨시어즈, 가이드에 이르기 까지 다양함
- 의료관광 행위는 목적지 도착 전 결정단계, 도착 후 치료, 치료 후 세 단계로 나뉘짐

<표 Ⅲ-8> 의료관광코디네이터 단계별 직무

국제진료 코디네이터	도착 전	<ul style="list-style-type: none"> 비자, 입국 수속 절차, 병원 호텔 픽업 예약
	도착	<ul style="list-style-type: none"> 환자의 상황에 맞는 치료에 대한 의사소통 관광 전반적인 업무를 담당 기획
	도착 후	<ul style="list-style-type: none"> 의료기관과 의료관광객간의 경과에 대한 의사소통 진료 후 치료의 종류와 체류기간에 따라 사후 관리

- 보다 구체적으로 업무의 진행절차를 나눌 수 있는데 사전, 상담, 시술, 사후와 같이 환자의 의료관광 시술단계별로 진행절차를 다음과 같이 나누기도 함

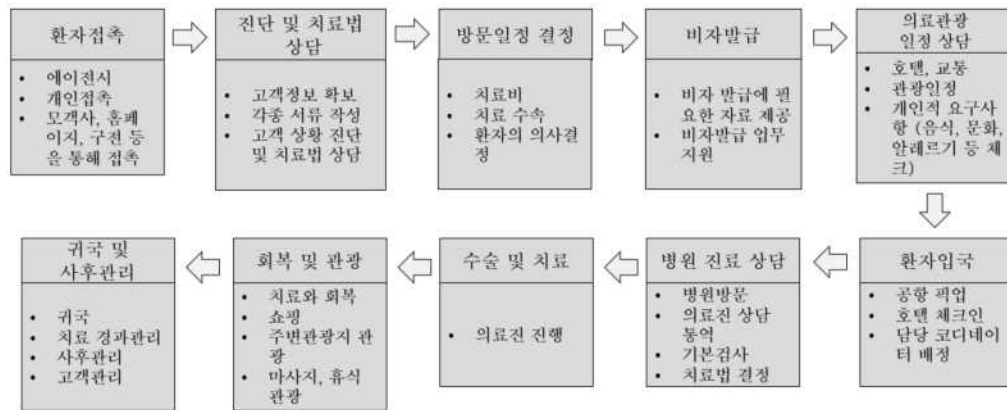
<표 Ⅲ-9> 의료관광 시술 단계별 진행절차

사전 단계		상담 단계		시술	사후관리
1단계	2단계	3단계	4단계	5단계	6단계
시장 분석 및 홍보	알선체제 구축	원격상담	내원 상담	시술	사후관리
<ul style="list-style-type: none"> 언론매체 홍보 병원자료 수집 임상자료 수집 의료진 프로필 알림 	<ul style="list-style-type: none"> 국내외 에이전시선정 의료전문성 확보 네트워크경쟁력고려) 	<ul style="list-style-type: none"> 환자 요구파악 진단서 등 자료 수집 의료진 선정 치료방법제시 내원 시기결정 교통편 및 예약증 제공 	<ul style="list-style-type: none"> 의료진 면담 부작용 설명 각종 동의서 서명 외래와 내원 구분 서류작성시 다국어 준비 	<ul style="list-style-type: none"> 시술 주의 사항교육 수술 시행 퇴원 절차 진행 	<ul style="list-style-type: none"> 진단서 및 서류 준비 의료 불만처리 쇼핑 및 관광 네트워크화 국외 의료기관 연계

자료: 대구경북연구원(2012), 대구 경북의 의료관광 일자리 창출 방안

- 외국인 환자의 입국 이전부터 귀국까지 전반적인 의료관광 코디네이터의 활동 프로세스는 다음과 같음

<그림 Ⅲ-1> 의료관광활동 프로세스



자료: 이은지(2017), 의료관광 코디네이터의 직무역량이 자기효능감과 고객지향성에 미치는 영향 석사학위 논문 참고

- 강홍립 외(2010)는 의료관광 코디네이터 역할을 의료관광 코디네이터 실무론에서 마케팅역할, 리스크 매니저의 역할, 의료전문 통역사 역할, 의료전문 상담사 역할, 일반 안내업무, 문화전도사 역할로서 6가지로 구분하였음
- 심원희(2010)는 Product Development, Marketing, Facilitating, Medical Counseling Inpatient & Outpatient, Coordination, Referral Overseas, Insurance claim, Risk Management로 구분하기도 하였음
- 또한 국제의료관광 코디네이터 협회(2017)은 진료서비스 관리, 관광지원, 리스크 관리, 마케팅, 행정, 통역으로 구분하였으며 역할 별 세부내용은 다음과 같음

<표 III-10> 의료관광코디네이터 역할 및 세부업무내용

연구자	역할	세부내용
강홍림, 김용연, 정진수, 홍승욱, (2010)	마케터 역할 (마케팅 지원활동)	해외환자를 직접 유치하는 마케팅활동이 아닌 이미 유치된 환자의 니즈나 성향을 파악하여 적절한 치료에 대한 코디네이팅을 하고 기타 수익을 발생을 이끌어 내는 활동
	리스크 매니저의 역할	의료사고 및 발생 가능한 사안에 대한 매뉴얼 확보 및 고객과 보호자의 동의관리 등
	의료전문 통역사 역할	단순 통번역 업무를 넘어선 의료용어 및 지식 통역
	의료 전문 상담사	환자의 요구와 상태를 파악하고, 주치의와 상의 후 치료법에 대한 설계를 하고 의료상담
	일반 안내업무	외국인 환자의 전반적인 서비스를 제공
	문화 전도사의 역할	환자의 문화의 차이에 대한 이해를 반영한 적절한 서비스
심원희 (2010)	Product Development Marketing Facilitating Medical Counseling	각 나라별 요구에 맞는 의료관광 상품을 개발, 고객별 마케팅 전략 수립 및 수행, 고객모객, 비자수속, 출/입국, 통역, 에스코트, 의료관광객의 요구에 맞는 치료계획 수립을 위한 상담 및 진료예약
	Inpatient & Outpatient Coordination Referral Overseas Insurance claim Risk Management	외래 혹은 입원 시 환자 코디네이션 업무, 치료 후 본국으로 연계 업무, 보험청구 관련 업무, 환자안전, QA 및 의료분쟁 관련 업무
한국보건 산업진흥원	진료서비스관리	진료예약관리, 진료관리, 보험 관리, 진료비 관리, 환자만족도 관리
	리스크 관리	리스크 확인 및 분석, 리스크 예방, 의료사고 예방 및 관리, 불만 및 고충 처리
	통역	외래/진료 통역, 입원관련 사항 통역, 환자업무 통역, 원무업무 통역, 통역인력 관리
	관광지원	관광 관련 업체 협약 체결, 호텔 예약, 관광 상품 소개, 관광 안내 서비스
	병원마케팅	마케팅 기획, 병원상품 개발, 광고 및 홍보, 외부기관과의 교류
	행정절차 관리	외국인 환자 의료기관 등록, 외국인 환자 통계자료 관리, 외국병원 및 외국기관 협력관계 구축, 자원 봉사자 관리
국제의료 관광 코디네이터 협회(2017)	진료서비스 관리	예약, 비자, 진료, 검사, 보험, 진료비, 진단서 관련 업무
	관광지원	호텔 식당과 협약체결, 호텔예약, 관광 상품소개, 공항 에스코트
	리스크관리	리스크 예방, 의료사고 및 불만관리
	마케팅	마케팅 기획, 상품개발, 광고, 외부기관과의 교류
	행정	외국인 환자 유치 의료기관 등록, 출입국관리소와 협력관계 구축, 외국병원과 협력관계 구축, 외국인 환자 통계자료 관리, 자원봉사자 관리업무
	통역	의료상담 통역, 외국인 환자 통역

자료: 이은지(2017), 의료관광 코디네이터의 직무역량이 자기효능감과 고객지향성에 미치는 영향 석사학위논문 및 한국보건산업진흥원(2010), 외국인환자 Care Manual 참고 및 재구성

- 의료관광 코디네이터의 역할은 의료관광 수행기관의 업무범위와 수준과 더불어 의료관광의 복합적 산업구조로 인해 명확한 역할 설정은 미비한 상태
- 통합적 기능의 조정자(facilitator)로서의 역할에 따라 상품기획자(Planner), 홍보·마케팅전문가(Marketer), 상담사(Counsellor), 통번역사(Interpreter & Translator), 컨설턴트(Consultant), 행정가(Organizer), 에스코트 & 가이드(Escort & Guide)로서의 다양한 역할수행이 필요함
- 의료관광코디네이터의 다양한 역할 수행에 따라 한국관광공사는 DACUM(Developing A Curriculum) 기법에 의해 의료관광코디네이터의 직무를 [그림 3-2]와 같이 분석함
- 총 6개의 직무영역과 각각의 5개씩 수행 작업으로 세분화하여 총 30개의 작업을 제시함

<그림 Ⅲ-2> 의료관광코디네이터 직무분석 결과표

업무(Duty)	작업(Task)				
A 진료서비스 관리	A-1 예약관리	A-2 진료/검사 관리	A-3 보험관리	A-4 진료비 관리	A-5 환자만족도 관리
B 위험요인 관리	B-1 리스크 사전관리 및 분석	B-2 리스크관리 대안 분석	B-3 리스크 예방하기	B-4 의료사고 대처 및 불만처리	B-5 리스크 사후관리
C 통·번역 관리	C-1 사전문의 환자관련 서류번역	C-2 외래시술 입원관련 사항 통역	C-3 환자고지 사항 전달 및 통역	C-4 원무(수납) 업무 통역	C-5 통·번역 인력관리
D 관광 컨시어지	D-1 관광관련 업체협약 체결	D-2 항공, 비자 컨시어지	D-3 호텔, 차량 예약	D-4 관광상품 소개	D-5 관광안내 서비스
E 의료서비스 마케팅	E-1 마케팅 기획	E-2 병원상품 기획/개발	E-3 의료상품 마케팅전략 수립	E-4 광고 및 홍보마케팅 수행	E-5 해외마케팅 채널 영업
F 행정절차 관리	F-1 외국인환자 유치의료 기관등록	F-2 외국인환자 통계자료 관리하기	F-3 외국병원 및 기관과 협력 구축	F-4 외국보험 회사와 관계 구축	F-5 자원봉사자 관리

자료: 한국관광공사(2010), 의료관광 교육프로그램 및 교재 표준안 보고서 인용

■ 의료관광 전문인력 자질

- 의료관광 전문인력의 업무는 산업 전반의 숙지부터 마케팅, 기획, 통역, 상담, 행정업무 등 다양한 업무를 수행할 뿐만 아니라 의학용어를 포함한 전문용어의 구사도 필요하므로 차별화된 자질이 요구됨
- 의료관광 코디네이터 자질 관련 분류근거는 SCANS(Secretary's Commission on Achieving Necessary Skills)가 제시한 8가지 직업 기초 능력에 근거하여 다음과 같이 분류함

<표 III-11> Scans가 제시한 8가지 기초능력

구분		하위요소
기본능력	기초능력	읽기 능력, 쓰기 능력, 수리 능력, 듣기
	사고력	창의력, 의사결정력, 문제 해결능력, 심미적 사물, 관찰능력, 학습 능력, 합리적 사고력
	개인적 자질	책임감, 자존감, 사회성, 자기 관리능력, 성실/정직
직무현장 능력	자원활용 능력	시간, 자본, 재료 및 시설, 인적 자원 등의 자원을 확인, 조직, 계획, 할당할 수 있는 능력
	대인관계 능력	팀워크, 새로운 기술전수, 고객 기대만족, 지도력, 상호합의 도출
	정보처리 능력	정보습득/평가, 자료구성/유지, 정보해석/교환, 컴퓨터 활용 능력
	시스템 능력	사회적, 조직적, 기술적 체제를 이해, 관리, 개선할 수 있는 능력
	기술활용	관련 기술 지식을 선택하고, 이를 직무에 적용하여, 문제를 해결할 수 있는 능력

자료: Scans(1991). What work requires of schools 참고

- 한국관광공사(2011)에서는 위 표의 분류 기준에 근거하여 의료관광코디네이터의 자질을 6가지로 분류하여 다음과 같이 정리함
- 의료관광 전문인력의 자질로 김이향(2010)은 대인관계 역량, 문제해결 역량, 개인특성 역량, 팀 관리 역량, 업무관리 역량으로 구성
- 유형숙과 김미정(2015)은 준거집단의 활용, 서비스 신념, 자기규제, 소명의식, 자율성으로 분류하기도 하였으며 김봉기(2016)는 대인서비스역량, 지식정보역량, 자기 효능감 역량, 조직가치 인식 역량, 인지적 유연성 역량으로 나누기도 하였음

<표 Ⅲ-12> 의료관광코디네이터 자질

구분	하위요소
외국어 활용 기초 능력	<ul style="list-style-type: none"> • 해외환자/고객의 서비스 대상의 특수성으로 외국어 대화, 읽기, 쓰기 능력 • 해외에이전트 등이 마케팅 채널과의 업무협조 요구 • 국내 의료기관 의료진과 해외환자 사이에서의 의료통역 등의 이유로 외국어 능통필요
문제해결 능력	<ul style="list-style-type: none"> • 해외환자 시술 중 응급상황 발생, 진료비 미수 및 의료과오 발생 등 예기치 못한 상황이 돌출되었을 경우 이에 대한 해결을 위한 능력
자기관리 및 능력개발	<ul style="list-style-type: none"> • 질병치료 및 건강을 위해 해외로부터 온 고객을 다루는 일하기에 일에 대한 사명감 고취와 자기비전수립이 절대적으로 요구됨
대인관계 능력	<ul style="list-style-type: none"> • 의료진과의 해외환자 치료절차의 관리를 위한 협동력, 수납서비스 및 기타 행정직 동료들과의 팀웍 요구
커뮤니케이션 능력	<ul style="list-style-type: none"> • 외국인 환자와 공감적 경청을 바탕으로 올바른 듣기와 책임 있는 말하기 중요 • 정확한 상품 설명을 바탕으로 추가적인 상품 구매를 유도하는 능력요구
이문화 이해능력	<ul style="list-style-type: none"> • 해당 국가질병에 대한 인식, 종교적 의식, 음식문화, 증상에 따른 표현방식의 차이에 대한 이해 필요 • 나라별, 대상별 의료관습에 대한 이해는 이문화의 오해로 인한 의료서비스의 기술적인 리스크를 줄일 수 있는 중요한 부분.

자료: 문화관광연구원(2012). 의료관광 전문인력 운영실태 및 수요전망 연구 참고

○ 한편 심원희(2010)는 의료관광 코디네이터의 업무내용을 바탕으로 다음과 같이 분류함

<표 Ⅲ-13> 의료관광 코디네이터의 자질 및 역량

구분	자질	하위요소
기술	외국어 구사 역량	<ul style="list-style-type: none"> • 기본적 의사소통 • 의료분야의 전문 통역 및 정확한 의료용어 통역 및 자료번역
	커뮤니케이션 역량	<ul style="list-style-type: none"> • 고객과의 감정 이해능력 및 문화적 이해 • 정확한 설명을 바탕으로 추가적 상품 구매 유도 능력
지식	관광가이드 역량	<ul style="list-style-type: none"> • 고객 맞춤형 의료관광 일정 기획, 비자발급지원 • 의료관광 상품 기획
	의료지식 역량	<ul style="list-style-type: none"> • 의료 서비스의 이해의학 용어·질환의 이해
태도	서비스마인드 역량	<ul style="list-style-type: none"> • 친절 및 고객만족 서비스, 글로벌 매너

자료: 심원희(2010), 의료관광 코디네이터 양성과정

2. 의료관광 전문인력 교육과정 분석

1) 의료관광 교육기관 현황 및 교육과정

□ 의료 관광 교육과정 현황

- 한국보건산업진흥원(2013)은 2020년 의료관광 전문인력 소요량은 마케터 1,000~1,600명, 통역사 1,200명~2,700명, 간호직 1,500~4,000명, 통역 및 코디네이터 1,900~5,000명으로 전망함에 따라 의료관광 전문인력의 체계적인 양성을 위해 기존의 교육과정을 살펴볼 필요가 있음
- 한국관광공사는 의료관광코디네이터 양성과정, 의료관광 마케팅 전문가 과정, 특수외국어 과정으로 구분하여 2007년부터 의료관광 전문가 양성을 실시함
- 한국보건복지인력개발원은 병원 국제마케팅 전문가과정으로 외국의료인 진료코디네이터 과정, 의료통역사 양성과정을 운영하고 있음
- 교육과정의 종류는 의료관광코디네이터, 의료관광전문마케터, 의료관광전문통역사(번역사), 의료관광홍보전문가, 병원코디네이터 등이 있으며 내용은 다음과 같음

<표 III-14> 의료관광전문과 교육과정 유형

구분	하위요소
의료관광 코디네이터	<ul style="list-style-type: none"> 해외의료관광객의 입국에서부터 출국까지 관련된 모든 업무수속대행 및 각종 예약대행, 해외 의료를 위한 병원원무, 의료상담, 진료지원, 관광 연계 등 의료 및 관광서비스를 제공하는 전문가
의료관광 전문마케터	<ul style="list-style-type: none"> 해외의료관광객을 위한 의료관광 상품을 개발하여 홍보 및 마케팅을 담당하는 전문가를 의미하며, 의료관광전문마케터는 의료기관, 에이전시, 여행사, 숙박(호텔), 리조트 등 해외의료관광객을 유치할 위한 전문인력
의료관광 전문통역사	<ul style="list-style-type: none"> 해외의료관광객의 입국에서부터 출국까지 관련된 의료상담 및 관광 등 모든 프로세스를 통역해주는 전문가를 의미하며 해외의료관광객에게 보다 이해하기 쉽도록 의사전달을 함으로써 편리하고 만족스러운 의료서비스를 담당하는 전문인력
의료관광 홍보전문가	<ul style="list-style-type: none"> 의료관광홍보전문가(IAA-Med)는 글로벌헬스케어 분야에 대한 전문적인 지식을 가진 국제공인광고홍보전문가로서 국제광고협회 공인 교육과정에 기반 하여 양성되는 의료관광 비즈니스 전문인력
병원 코디네이터	<ul style="list-style-type: none"> 병원코디네이터는 의료기관에서 환자를 위해 제공할 수 있는 가장 기본적인 업무와 의료진이 환자에게 적합한 의료서비스를 제공할 수 있도록 하는 매개체 역할을 하는 전문인력

자료: 안혜경 외(2011), 의료관광 전문인력 양성을 위한 교육과정 개발에 관한 탐색적 연구 참고

- 의료관광 산업의 지속적 성장에 따라 의료관광 전문인력의 수요도 증가하고 있으나 타 산업에 비해 의료관광분야는 전문지식이 필수요소로 전문적인 교육프로그램 개발 및 공급이 이뤄져야함
- 의료관광의 전문인력에 대한 다양한 교육프로그램은 한국관광공사의 2007년 의료관광 코디네이터 양성과정을 시작으로 공공기관, 대학 및 협회, 민간전문교육기관 등으로 다양하게 나타남

<표 III-15> 의료관광전문가 교육기관

구분	교육기관
공공기관 및 지자체	광주국제교류센터, 김포시, 동작여성인력개발센터, 대구시 수성구, 부산시, 서울 서부여성발전센터, 성남시 다문화가족센터, 안산여성인력개발센터, 은평여성인력개발센터, 종로여성인력개발센터, 제주도 관광공사, 천안시, 한국관광공사, 한국보건복지인력개발원
협회	국제의료관광코디네이터협회, 광주권의료관광협의회, 대한의료관광진흥협회, 부산 권의료산업협의회, 천안시의료관광협의회, 한국의료관광협회
대학부설 (평생교육원)	경기대학교, 삼육보건대학, 성신여대, 연세대학교, 이화여자대학교, 장안대학교, 제주관광대학교, 한림대, 원광보건대학교
대학기관	강원관광대학교 의료관광과, 경주대학교 보건의료관광과, 대구카톨릭대학교 MICE-의료관광전공, 대전과학기술대학교 의료관광코디네이션학과, 마산대학교 의료관광 중국어과, 부산에일직업전문학교, 인제대학교 의료관광산업학과
사설기관	강남에듀, 고려평생교육원, 메디코디 온라인교육센터, 미래써어치 컨설팅그룹, 미래창조평생교육원, 서울YWCA, 한경아카데미, 한국경영교육원, 한국경제신문 한국 능력개발교육원, 한국종합교육원, 한미인재교육원, CNC푸른서비스교육센터, YBM 평생교육원
대학원	건양대학교경영사회복지대학원 의료관광마케팅학과 인제대학교산업융합대학원 의료관광산업학과 한림대학교국제대학원 의료관광학과

자료: 2019년 대학알리미 및 국제의료관광코디네이터협회 내부자료 참고 후 재작성

□ 국내 의료관광 교육과정 분석

가. 공공기관 교육과정

■ 한국관광공사

- 한국관광공사는 2007년부터 의료관광코디네이터 양성과정을 시작하여 운영하였음
- 2014년 까지 의료관광 코디네이터 과정을 운영하였으며 2018년까지 의료/웰니스 분야 관광통역안내사 테마아카데미를 운영하며 의료관광관련 전문 종사자 교육을 지속적으로 운영하고 있음

- 교육대상자를 병원재직자에서 의료관광관련 종사자로 확대하여 진행하였으며 최근 교육의 종류는 다음과 같음

<표 III-16> 의료관광 코디네이터의 자질 및 역량

과목명	대상	인원	비고
관광통역안내사 테마아카데미 (의료/웰니스)	관광통역안내사 자격증 소지 자	50	2018년 시행 (13시간)
의료관광 코디네이터과정 (관광분야)	관광업계 및 의료관광 에이 전시 재직자	25	2014년 시행
의료관광 코디네이터과정 (의료분야)	의료관광 종사자	50	2014년 시행
의료관광코디네이터 기본소양 과정	의료관광 종사자	40	2014년 시행
의료관광 마케터과정	의료관광 종사자	30	2014년 시행 (48시간)
의료관광 코디네이터 과정(한 방분야)	의료관광 종사자	30명	2014년 시행 (32시간)

자료: 한국관광공사 관광전문인력포털 참고

- 의료관광 코디네이터 양성과정은 병원직원(간호사, 행정직등) 의료관련 학과 재학생 및 졸업생을 대상으로 시작하여 2012년 의료관광 코디네이터 교육 1기를 시작으로 의료관광 종사자로 대상이 확대됨
- 2013년 1기 관광분야 의료관광코디네이터를 양성하였으며 의료분야, 한방분야, 관광분야로 나누어져 체계적인 운영을 함
- 의료관광 코디네이터 양성과정은 기본 과정과 심화과정으로 나뉘어져 있으며 의료관광 제반업무 수행에 필요한 기본역량교육인 의료관광 산업의 이해, 의료관광 컨시어지 등과 전문역량교육인 의료법의 이해, 의료관광 보험실무, 의료관광 상품설계 등 의료관광 코디네이터 실무에 곧바로 활용할 수 있도록 운영됨
- 문화관광연구원(2012) 의료관광 전문인력 운영실태 및 수요전망에 관한 연구에 따르면 한국관광공사 의료관광 교육프로그램은 의료관광업무 전반의 포괄적 이해를 돕는 기본역량교육, 의료관광 업무수행에 필요한 전문역량교육, 기본과정을 수료한 수강생을 대상으로 마케팅 업무에 관한 심화과정(마케터)로 크게 3과정으로 나뉘지며 교육프로그램 내용은 다음과 같음

<표 III-17> 한국관광공사 의료관광 기본역량 교육프로그램

교과목	내용	시간(18시간)
의료관광개론	<ul style="list-style-type: none"> 의료관광의 개념 이해 의료관광 국내외 현황 및 전망 	2
의료관광 코디네이터 업무이해	<ul style="list-style-type: none"> 코디네이터 역할 및 필요역량 코디네이터가 수행하는 업무 내용 및 종류 	3
관광산업의 이해	<ul style="list-style-type: none"> 관광산업의 특징 및 구성요소 관광업체의 역할(여행사 등) 	3
국제의료서비스 개념	<ul style="list-style-type: none"> 의료 서비스의 정의 및 유형 국제의료 서비스의 특성 외국인 환자 응대 프로세스 및 체크리스트 등 	3
의료관광 영어	<ul style="list-style-type: none"> 기본 의료 회화 등 	3
지상업무 수배서비스	<ul style="list-style-type: none"> 호텔의 개념과 예약시스템 이해 	2
항공과 출입국 절차 서비스	<ul style="list-style-type: none"> 외국인 출입국 관련 제반사항 의료관광 출입국 제도의 이해 	2

자료: 문화관광연구원(2012). 의료관광 전문인력 운영실태 및 수요전망 연구 참고

<표 III-18> 한국관광공사 의료관광 전문역량 교육프로그램

교과목	내용	시간(39시간)
고객만족도관리	<ul style="list-style-type: none"> 고객만족도조사 및 고객관계 구축 	3
의료관광 보험실무	<ul style="list-style-type: none"> 의료보험에 대한 이해 국제 의료보험 청구 사례 및 실무 	3
출입국관련 법규	<ul style="list-style-type: none"> 출입국 관리법 재외동포의 출입국과 법적지위에 관한 법률 	2
의료법의 이해	<ul style="list-style-type: none"> 의료법 및 의료분쟁 사례 	3
의료관광 서비스 이해	<ul style="list-style-type: none"> 서비스 마인드 및 커뮤니케이션 스킬 	2
의료관광 상품기획	<ul style="list-style-type: none"> 의료관광 관련 상품 기획 	3
의료관광 마케팅	<ul style="list-style-type: none"> 가격결정 및 마케팅 경로와 공급망 관리 의료관광 관련 병원 마케팅 사례 	3
의료관광 상담 실무	<ul style="list-style-type: none"> 통합적 커뮤니케이션 이해하기 	3
의료관광 커뮤니케이션	<ul style="list-style-type: none"> 의사소통 정의, 이론, 환자와 커뮤니케이션법 	3
리스크관리 / 해외환자 유치 등록	<ul style="list-style-type: none"> 리스크관리 개념, 체계 해외환자유치기관등록 및 유관기관 협력관계 구축 	3
관광상품 기획디자인	<ul style="list-style-type: none"> 관광상품 기획디자인의 정의와 개념, 특성등 	2
여행상품 기획	<ul style="list-style-type: none"> 공정관광 여행상품 기획 	3
공연관람	<ul style="list-style-type: none"> 병원 의료관광 활용 	2
수료식	<ul style="list-style-type: none"> 	1
병원 현장 교육(평일) - 5개 병원대상 선택	<ul style="list-style-type: none"> 현장실습(시설견학, 업무실습(예약, 접수, 상담 등 	3

자료: 문화관광연구원(2012). 의료관광 전문인력 운영실태 및 수요전망 연구 참고

<표 III-19> 한국관광공사 의료관광 심화과정 교육프로그램

교과목	내용	시간
의료관광마케팅 상품개발 I	<ul style="list-style-type: none"> 소비자 행동론 기초 이해 의료관광 소비자의 욕구와 특성, 행위 분석 	2
의료관광마케팅 기법 I	<ul style="list-style-type: none"> 인터넷마케팅 기초이해 및 활용기법 	3
의료관광마케팅 기획실습II	<ul style="list-style-type: none"> 마케팅 기획서 작성법 	2
마케팅커뮤니케이션 전략	<ul style="list-style-type: none"> 전략적 커뮤니케이션 tool 개발 통합적 마케팅 커뮤니케이션(IMC) 전략 	3
의료관광마케팅 이해	<ul style="list-style-type: none"> 의료마케팅과 관광마케팅에 대한 이해 메디컬마케팅 트렌드/환경 분석 	3
의료관광마케팅 상품개발II	<ul style="list-style-type: none"> 마케팅조사방법에 대한 이해 의료관광마케팅 기획을 위한 조사 실무 	3
의료관광마케팅 상품개발III	<ul style="list-style-type: none"> 의료관광 상품기획이론 국내/국외 의료관광 상품분석 	3
의료관광마케팅 사례연구	<ul style="list-style-type: none"> 국내 의료관광마케팅 우수 사례 및 시사점 국내 의료관광마케팅 실패사례 	4
메디컬 홍보 진행실무 I	<ul style="list-style-type: none"> 메디컬 마케팅 홍보의 이해 효과적 매스컴 선정과 활용 	3
메디컬광고기획 실무II	<ul style="list-style-type: none"> 메디컬 광고 상황분석, 기획, 실습 	4
의료관광마케팅 기획실습 I	<ul style="list-style-type: none"> 적용 가능한 의료관광마케팅 기획 실습 의료관광마케팅 전략 수립 	3
메디컬 홍보 진행실무II	<ul style="list-style-type: none"> 위기관리(언론대책)/ 효과적인 보도자료 작성법 	4
마케팅 기획서 작성 실제 워크샵	<ul style="list-style-type: none"> 모든강사 	
의료관광마케팅 기법	<ul style="list-style-type: none"> 관광상품 작성법 	3
의료관광마케팅기법II	<ul style="list-style-type: none"> 브랜드마케팅, 커뮤니티마케팅, 버즈마케팅 	3

자료: 문화관광연구원(2012). 의료관광 전문인력 운영실태 및 수요전망 연구 참고

■ 한국보건복지인력개발원

- 한국 보건복지 인력개발원은 글로벌 헬스케어분야 전문인력 양성을 위한 교육프로그램을 활발히 진행하고 있으며 2019년 현재 통역사, 코디네이터, 유치업자, 의사, 간호사, 의료기사 등 교육 대상의 다양화로 포괄적인 교육을 운영 중임
- 한국보건인력개발원은 의료관광 전문인력 양성을 위하여 다양한 과정을 운영하고 있으며 진료현장에서 발생하는 의학 내용을 이해하고 한국인 의료진과 외국인 환자 사이의 전문통역을 실시하는 의료통역 전문과정, 국제의료코디네이터의 업무 이해 및 실습을 통한 실무역량을 강화하는 국제의료코디네이터 실무실습과정, 국제의료코디네이터의 서비스마인드를 강화하는 국제의료코디네이터 서비스 역량강화과정, 의료코디네이터의 현실 실무역량을 강화하는 국제의료코디네이터 마케팅 역량강화 등을 운영하고 있음

<표 III-20> 2019년 한국보건복지인력개발원 글로벌헬스케어 교육프로그램 종류

과정명	인원	시간	과정명	인원	시간
의료통역 강사과정	20	7	글로벌헬스케어 인 컨퍼런스	85	6
의료통역 전문과정	50	200	글로벌헬스케어 차세대 리더양성	10	30
국제의료코디네이터 실무실습과정	10	65	병원국제마케팅 전문과정	20	72
외국인 국제의료코디네이터 전문과정	30	100	의사 해외진출 실무과정	20	8
국제의료코디네이터 서비스 역량강화 과정	25	8	간호사 해외진출 실무과정	20	8
국제의료코디네이터 마케팅 역량강화 과정	25	8	간호사 해외진출 전문과정	20	40
국제진료 간호사 전문과정	20	30	의료기사 해외진출 전문과정	20	40
국제진료 간호사 Nursing Conversation 과정	25	8	동남아시아 의료시장 전략과정	20	16
외국인환자 유치사업 역량강화과정	20	16	글로벌 제안서작성 및 PT 역량 과정	20	16
외국인환자 유치 지역기반 역량강화과정	15	8	사우디 의사(펠로우) 사전교육과정	미정	135
글로벌헬스케어 직업탐색과정	30	2~8	사우디 치과의사 한국어 교육	미정	1,350

자료: 한국보건복지인력개발원(2019), 보건산업교육프로그램

<표 III-21> 한국보건복지인력개발원 의료통역전문가 과정 교육프로그램

교과목	내용	시간	교육방법
의료통역 실기	<ul style="list-style-type: none"> 언어별 진료과, 의료절차 등에 따른 통역실기 언어별 상담 및 교육(약제상담 등) 	88	강의/실습
의료통역 시뮬레이션	<ul style="list-style-type: none"> 국제진료소 통역 상황 시뮬레이션 및 피드백 	24	실습
의학이해	<ul style="list-style-type: none"> 의학용어 구성요소, 인체조직 용어, 질병명, 의료용어(진료, 진단, 치료, 수술) 진료과별, 검사별 임상 의무기록 이해등 	48	강의
의료행정 및 시스템	<ul style="list-style-type: none"> 원무관리(원무조직, 원무업무) 입퇴원관리(입퇴원, 병상환자관리 등) 진료비관리(수납진료비계산, 미수금 등) 외래관리 및 예약관리, 의료정보 등 	3	강의
국제의료 보험	<ul style="list-style-type: none"> 국제보험 제도 이해 국제보험 청구 프로세스 및 사례 	3	강의
의료관련 법	<ul style="list-style-type: none"> 의료법(정의, 행위, 권리의무, 면허 등) 의료분쟁조정법, 의료관련 법 	3	강의
산업 이해	<ul style="list-style-type: none"> 글로벌헬스케어 현황 정책 동향 	1	강의
통역사의 자질	<ul style="list-style-type: none"> 의료통역사의 역할 책임 윤리 	2	강의
오리엔테이션/워크숍/평가 및 수료식	<ul style="list-style-type: none"> 오리엔테이션 및 워크숍 수료시험 및 수료식 	28	현장견학/평가

자료: 한국보건복지인력개발원(2019), 보건산업교육프로그램

<표 III-22> 한국보건복지인력개발원 국제의료코디네이터 실습과정 교육프로그램

교과목	내용	시간	교육방법
팀빌딩 및 직업윤리	<ul style="list-style-type: none"> 실무실습과정 오리엔테이션 직업윤리·현장적용 계획서 작성 및 교육 다짐 	3	강의
현장실습	<ul style="list-style-type: none"> 국제진료센터 전반적 업무프로세스 외국인 환자 의료서비스 병원 투어 안내문, 이메일 등 자료 번역 의료 통역 서비스 지원 또는 참관 보험 청구 및 미수 관리 등 행정업무 컨시어지 관리·마케팅 기획 및 업무 	60	실습
교육평가회	<ul style="list-style-type: none"> 현장 전문가의 평가 및 실습생의 향후발전 도모 	2	평가

자료: 한국보건복지인력개발원(2019), 보건산업교육프로그램

<표 III-23> 한국보건복지인력개발원 국제의료코디네이터 역량강화 교육프로그램

교과목	내용	시간	교육방법
글로벌 헬스케어산업 정책 및 동향	<ul style="list-style-type: none"> 글로벌 헬스케어 산업 정책 이해 및 최신 동향 	1	강의
국제의료코디네이터 이미지 메이킹	<ul style="list-style-type: none"> 국제의료코디네이터 이미지 트레이닝·애티튜드 	3	실습
외국인 환자 컨시어지 서비스	<ul style="list-style-type: none"> 외국인 환자 입국에서부터 출국까지 (공항 픽업 및 호텔 차량 아래인지 등) 	1	강의
국제의료코디네이터 커뮤니케이션 기법	<ul style="list-style-type: none"> 외국인 환자 응대 커뮤니케이션 관리 의료인 간 커뮤니케이션 기법 	3	강의

자료: 한국보건복지인력개발원(2019), 보건산업교육프로그램

<표 III-24> 한국보건복지인력개발원 국제의료코디네이터 마케팅 교육프로그램

교과목	내용	시간	교육방법
외국인환자 유치 상품 개발	<ul style="list-style-type: none"> 외국인 환자 유치 상품 컨셉 도출 브랜드 관리 방안 등 	2	강의
외국인환자 유치 마케팅 실무	<ul style="list-style-type: none"> SNS 및 유튜브 활용 마케팅 등 	2	실습
외국인환자 유치 홍보 실무	<ul style="list-style-type: none"> 성공하는 병원 홍보물 요소 비교 효과적인 병원 홍보물 제작 실습 	2	실습
의료광고 심의제도	<ul style="list-style-type: none"> 의료광고 사전 심의제도 부활과 대응법 불법 의료광고 적발 사례 등 	2	강의

자료: 한국보건복지인력개발원(2019), 보건산업교육프로그램

■ 광주국제교류센터

- 2019년 시행되는 교육으로 광주 의료통역 전문인력 양성을 통한 유치지역기반 역량강화 과정을 위하여 실시함
- 의료통역 전문인력으로 커뮤니케이션, 의료통역 현장의 범류문제, 빈도가 높은 의료상황 및 표현을 익히는 과정으로 이문화 커뮤니케이션, 의료통역 관련 법률, 통역 실습관련 교육을 실시함
- 광주시 의료통역 인력교육은 광주시 통역 교육 수료자를 대상으로 20명 내외로 진행됨
- 본 교육프로그램을 통하여 의료통역 업무 현장 배치 가능 인력을 위한 교육이며 광주 세계 수영선수권 대회, 광주 FINA 세계 마스터지 수영 대회 등 단기 일자리 연계 과정

<표 III-25> 광주 의료통역 전문인력 교육프로그램

교과목	내용	시간	교육방법
글로벌 이문화 커뮤니케이션	<ul style="list-style-type: none"> 글로벌 이문화 이해 커뮤니케이션 스킬 향상 실습 	2	실습
의료통역 현장 법률문제 및 해결방안	<ul style="list-style-type: none"> 의료통역 시 발생하는 법적문제 및 대응방안 의료통역 외 의료현장에서 발생하는 법적문제 및 대응방안 	3	강의
의료통역 시나리오실습	<ul style="list-style-type: none"> 진료과목별 주요 의학용어 및 시나리오 현장관련 질의응답을 통한 언어별 간담회 	1	실습

자료: 한국보건복지인력개발원(2019), 보건산업교육프로그램

나. 협회교육과정

■ 국제의료관광코디네이터협회

- 국제의료관광코디네이터협회는 글로벌헬스코디네이터, 병원서비스코디네이터 두 종류의 민간자격검정과정을 운영하고 있음
- 글로벌헬스코디네이터는 해외환자의 유치를 위한 의료과 관광을 접목한 상품을 기획하고 마케팅업무를 포함하여 종합적인 실무 전문가를 위한 민간자격제도임
- 병원서비스코디네이터는 병원의 대형화로 차별화된 서비스를 제공할 수 있는 전문인력 양성을 위한 민간자격제도임
- 이를 위한 교과목은 다음과 같음

<표 III-26> 글로벌헬스코디네이터 시험교과목

교과목	내용
의료관광산업이해	• 의료산업의 이해 및 국내외 의료관광산업 동향
글로벌 의료문화의 이해	• 글로벌 의료관시 및 생활문화 • 글로벌 진료서비스 문화 및 예절
의료관광 의료법	• 의료관광 법규 및 제도 • 외국인 고객에 대한 국내외 관련법 • 리스크 예방을 위한 의료법 이해
의료관광코디네이터 개념	• 글로벌헬스코디네이터의 역할/자질/리더십 • 업무범위 및 프로세스 이해
의료관광 마케팅	• 의료마케팅 이론/특성/전략/실무
의료관광서비스 지원	• 호텔 및 항공의전서비스 • 출입국 시중 및 행정관련 서비스/국제 응대매너
원무관리 및 기초용어	• 의료수가 및 의료보험 실무 • 임상의학 이해 및 기초용어
고객관리 실무	• 고객만족(CS) 경영의 개념 • MOT분석 및 CRM 개념이해 • 단계별 서비스 매뉴얼 작성법 및 고객유형별 커뮤니케이션
국제진료 실무	• 국제진료서비스 프로토콜 • 초기응대 및 예약 프로토콜 • 검사 및 진료 환자 리퍼 프로토콜

자료: 국제의료관광코디네이터협회 홈페이지 참고

<표 III-27> 병원서비스코디네이터 시험교과목

교과목	내용
병원서비스실무 (병원코디네이터 이해)	• 병원코디네이터 개념 및 병원경쟁력 강화를 위한 코디네이터 역할 • 병원코디네이터 가치와 비전
병원서비스실무 (서비스 매너)	• 이미지메이킹 4단계 • 병원 이미지 관리를 위한 액션플랜 및 코디네이터 이미지메이킹
병원고객만족경영 (MOT)	• 병원서비스실무(MOT), 고객의 소리(VOC) 수집, MOT 개념의 이해 • 병원프로세스 분석 및 고객접점 설계 및 MOT Flow-chart 작성
병원고객만족경영 (환자상담)	• 고객접점별 환자의 욕구파악 • 환자상담자로서 이미지 메이킹 • 치료동의율 향상을 위한 상담 및 환자 상담 역할의 가치와 비전
병원고객만족경영 (내부고객관리)	• 커뮤니케이션 외부환경의 변화 • 병원 인적자원관리 및 리더쉽
병원진료지원실무 (보건실무)	• 병원관리실무, 원무관리의 정의 및 의의 • 보건의료 및 목적
병원진료지원실무 (의료법규)	• 공중보건, 의료법규에 대한 이해
병원진료지원실무 (의료마케팅)	• 시장세분화, 표적시장 선정 및 포지셔닝 전략, 서비스 마케팅 • 고객만족도 조사, 병원모니터링 의의 및 방법

자료: 국제의료관광코디네이터협회 홈페이지 참고

■ (사)한국의료관광협회·대한의료관광진흥협회

- 두 기관은 국가자격증인 국제의료관광코디네이터 자격증 취득을 위한 교육과정을 운영하고 있으며 대한의료관광진흥협회는 150시간과정으로 주요 교육내용은 다음과 같음

<표 III-28> 한국의료관광협회 교육프로그램

교과목	내용
보건의료관광 행정	• 의료관광의 개념, 의료관광의 구조, 의료관광 현황, 환자관리, 리스크 관리, 의료관광 법규 등
보건의료서비스 지원 관리	• 공중보건의 정의 및 역사, 건강과 질병에 대한 이해, 전염병 및 만성질환의 이해, 의료체계 및 병원의 이해, 의료서비스의 개념, 의료 커뮤니케이션 등
보건의료관광 마케팅	• 마케팅의 이해, 상품 개발하기, 가격 및 유통관리, 통합적 커뮤니케이션, 고객 만족도 관리 등
관광서비스 지원관리	• 관광과 산업의 이해, 항공산업의 이해, 숙박업시설의 이해, 관광교통의 이해, 외식업의 이해, 관광이벤트의 이해
의학용어 및 질환의 이해	• 기본구조 및 신체구조, 심혈관 및 조혈계통, 호흡계통, 소화계통, 신경계통 외
보건의료관광 실무	• 의료관광 마케팅 기획, 의료관광 상담하기, 진료서비스 관리, 리스크 관리하기, 관광 관리하기, 고객만족도 관리하기, 네트워크 구축하기 등

자료: 한국의료관광협회 홈페이지 참고

<표 III-29> 대한의료관광협회 교육프로그램

교과목	내용
의료관광산업 이해	• 국내/국제 의료관광산업현황과 전망, 의료관광의 개념이해, 해외환자유치등록방법
보건의료관광 행정	• 의료관광행정업무, 원무관리, 환자관리, 의료보험 등
보건의료서비스 지원관리	• 보건 및 병원서비스관리에 대한 학습-보건의료서비스의 이해, 병원서비스 관리
관광서비스 지원관리	• 관광객과 산업의 이해에 대한 학습-관광의 개념, 관광활동의 특성 • 지상업무서비스의 이해에 대한 학습-호텔, 관광교통, 외식업의 특성/관광상품 및 기획디자인
의학용어 및 질환의 이해	• 의학용어 및 질환의 이해에 대한 학습-기본구조 및 신체구조, 심혈관 계통, 호흡계통 및 소화기, 비뇨계통, 생식계통, 신경계통 및 외피계통
보건의료 관광 마케팅	• 보건의료관광마케팅에 대한 학습-의료관광 상품 기획하기, 실전상품 기획 • 보건의료관광마케팅에 대한 학습-가격 및 유통 통합커뮤니케이션

자료: 대한의료관광협회 홈페이지 참고 후 재작성

다. 대학기관 및 대학교 전공교육과정

- 2019년 현재 대학알리미에 따르면 강원관광대학교, 경주대학교, 대구카톨릭대학교, 대전과학기술대학교, 마산대학교에서 의료관광과 관련된 전공학과를 운영 중에 있음
- 한편 기존에 의료관광과를 운영하던 동원과학기술대학교, 수성대학교, 고구려대학교, 원광보건대학교, 동주대학교, 건양대학교 경영사회복지대학원, 공주대학교 대학원, 가천대학교 경영대학원 등은 학과운영을 중단함
- 또한 건양대학교, 공주대학교, 숭실대학교, 인제대학교, 가천대학교는 대학원과정을 운영하기도 하였으나 현재는 중단하고 있으나 한림국제대학원은 컨벤션이벤트 경영학과 의 전공으로 의료관광과정을 운영함

■ 강원관광대학교

- 강원관광대학교는 의료관광학과를 운영하며 현장실무 중심형 교육을 실시하고 있음
- 배출인력 유형은 의료관광에이전시, 국제진료센터, 의료관광서비스 교육원으로 구성된
- 의료관광 전문인력양성을 위해 의학용어 또는 병원행정과 관련된 교육과정이 주를 이룸

<표 III-30> 강원관광대학교 의료관광학과 교육과정

교과명	이수학점		교과명	이수학점	
	1학년	2학년		1학년	2학년
병원행정학	2		인터넷과 의료정보	3	
보건통계학	2		적정진료보장	2	
의료보험	2		병원마케팅	2	
전자계산일반	2		병원코디네이터	2	
의학용어1,2,3	4	2	의무기록실습1,2		4
의무기록학1,2	4		정보관리실무		2
병원재무회계	2		의무기록전사		2
해부생리학	3		병원원무관리		2
의료관계법규		2	의료정보시스템실무		3
의료정보관리학		3	프로그래밍언어		3
공중보건학		3	병원네트워크		2
병리학개론		3	암등록		1
식품위생학		2	보건의료 DB 실습		2
보건의료DB	2		위생관계법규		2
질병 및 수술분류1,2	4		현장실습		3

자료: 강원관광대학교 의료관광학과 홈페이지 참고

■ 경주대학교 보건의료관광학과

- 경주대학교는 2012년 보건의료관광학과를 신설하였으며 2015년 보건복지부 의료 의무 기록사 국가고시 응시자격을 승인 받음
- 배출인력 유형은 국제의료관광코디네이터, 병원코디네이터, 병원컨설팅, 의료여행 상품 기획사 등 다양한 여행의 인력배출을 하고 있음
- 보건의료와 관광특성화대학의 장점으로 현장실무 위주의 교육을 실시하고 있으며 국내 관광 및 의료기관의 현장 견학 및 실습을 통한 글로벌 인재육성을 목표로 함

<표 III-31> 경주대학교 보건의료관광학과 교육과정

교과명		이수학점	교과명		이수학점
1학년	중국어 기초 입문	3	3학년	질병 및 수술분류	3
	병리학개론	3		의무기록실습	3
	의학용어1	3		실버보건실무	3
	해부생리학	3		임상현장단기인턴학습	3
2학년	의학용어2	3	4학년	전공영어회화	3
	의료중국어회화	3		의무기록전사	3
	의료정보관리학	3		원무 관리	3
	병원코디네이터 실무	3		암 등록	3
	보건의료행정	3		의료보험	3
	조직인사학	3		보건의료관광실무	3
	병원통계학	3		임상현장단기 인턴학습2	3
3학년	전산학	3		임상현장단기 인턴학습1	3
	의무기록학	3		적정진료보장	3
	보건의료관광 서비스자원관리	3		의료관계법규	3
	노인복지론	3		병원관리학	3
	전공영어회화	3		회계 재무학	3
	건강과운동	3		임상현장단기 인턴학습3	3
	공중보건학개론	3		임상현장단기 인턴학습2	3

자료: 경주대학교 보건의료관광학과 홈페이지 참고

■ 이화여자대학교 평생교육원

- 이화여자대학교 평생교육원은 2008년 대학최초로 의료관광코디네이터 과정을 신설함
- 2019년 현재 운영은 진행되지 않고 있으나 대학 최초의 의료관광코디네이터 과정 개설로 의료관광코디네이터 교육의 선두역할을 하였으며 체계적인 교육을 제공함
- 10주 과정으로 총 72시간으로 구성되어 이론, 실무, 특강, 현장수업 등 다양한 교육을 포함하고 있음

<표 III-32> 이화여자대학교 평생교육원 국제의료관광 코디네이터 과정

주차	주제	내용	시간
1	의료관광전문 Leadership	<ul style="list-style-type: none"> 의료관광전문가로서의 경영마인드/프로의식 고취 Self Leadership & Team Leadership Check 신뢰감을 주는 의료관광전문가의 Image Making 	6
2	의료환경의 변화	<ul style="list-style-type: none"> 의료관광전문가의 활동영역과 업무범위 이해 국내 의료환경 변화에 따른 위기와 기회 	6
	의료관광 Vision 및 국내외 동향	<ul style="list-style-type: none"> 의료관광산업의 Vision 및 정부지원책 의료관광산업의 추진현황 및 발전방향 국내외 의료관광의 동향 및 한국의 경쟁력 	6
3	Communication	<ul style="list-style-type: none"> 의료문화의 이해 및 병원 내 커뮤니케이션의 특성 고객유형별 욕구 이해와 상담 Know-how 불평하는 고객과의 효과적인 상담기법 	6
4	의료관광Process I	<ul style="list-style-type: none"> 의료관광 진행 단계별 효과적인 업무운영방안 브로커 및 여행사 선정 요령과 주의사항 해외환자 및 보호자 출입국관리 실무 의료관광 운영에 따른 사례별 Risk 관리법 	6
	의료관광Process II	<ul style="list-style-type: none"> 외국인 의료보험 실무 및 의료수가 관련업무 비자발급 연장 및 보험관련 법규 해외환자 적정 진료 수가 및 유치 커미션 	6
5	의료관광코디네이터 벤치마킹	<ul style="list-style-type: none"> 의료관광코디네이터의 역할/임무 벤치마킹 외국인환자 서비스/진료프로세스 프로토콜 	6
	국제의전-매너 에이전시 역할	<ul style="list-style-type: none"> 의료관광 컨시어지 업무 의료관광 에이전시의 역할과 유치전략 	6
6	의료관광 관련법규	<ul style="list-style-type: none"> 외국인 환자 유치사업 관련법규 외국인환자 사증발급 및 체류절차 	3
	해외환자 리스크관리	<ul style="list-style-type: none"> 해외환자 리스크 관리 및 분쟁해결방안 사례 벤치마킹 	3
7	실무전문가 특강1	<ul style="list-style-type: none"> 의료관광코디네이터실무 및 해외환자 유치사례 	3
	실무전문가 특강2	<ul style="list-style-type: none"> 의료관광코디네이터실무 및 해외환자 유치사례 	3
8	C/S & CRM Service	<ul style="list-style-type: none"> 병원Process 이해 및 고객응대 서비스 차별화 방안 사례연구를 통한 환자의 만족 극대화 방안 MOT 분석 및 의료관광서비스 Skill-Up 	6
	Medical Marketing	<ul style="list-style-type: none"> 의료마케팅의 특성 이해 7P분석을 통한 의료마케팅 전략 	
9	현장수업 (우수병원 답사)	<ul style="list-style-type: none"> 국내 의료관광 우수관련기관 답사 의료관광 Process/상품개발/홍보 벤치마킹 외국인 환자응대 모니터링을 통한 벤치마킹 차별화된 의료환경 System 벤치마킹 	6
10	Workshop 및 수료식	<ul style="list-style-type: none"> 팀별/조별 의료관광상품 과제 발표 및 가치평가 의료관광상품 실무적용을 위한 트레이닝 및 코칭 	6

자료: 국제의료관광코디네이터협회 내부자료 참고

■ 경기대학교 부설평생대학원

- 경기대학교 부설평생교육원은 학점은행제 교육기관으로 국제의료관광 과정을 운영하고 있으며 국제의료관광과정은 비학점 전공심화과정이며 모집인원은 25명임
- 경기대학교 부설평생교육기관은 서비스산업계열의 특화 교육기관으로 학위과정으로는 관광경영학, 호텔경영학 전공을 운영하고 있음
- 비학점 전공심화과정으로는 항공서비스, 호텔카지노·컨벤션, 국제의료관광 과정으로 운영됨
- 그 외에도 글로벌 어학 특성화교육, 국내외 전공체험, 단기연수프로그램, 국내항공사 및 외국항공사 체험, 여행사체험 호텔&리조트 체험, 해외취업 연계 등 서비스산업계열 다양한 교육과정을 운영 중
- 전공심화과정을 운영하며 의학용어, 의료보험, 원무관리, 병원서비스실무, 의료관광마케팅, 의료관광전략, 의료관광영어, 컨벤션기획실무론, 컨벤션커뮤니케이션 및 영어 과목을 교육하며 자세한 내용은 다음과 같음

<표 III-33> 경기대학교 부설평생교육원 교육프로그램(150시간)

교과목	내용	시간	비고
병원기초안내실습	• 진료서비스지원관리	30	NCS(60시간)
	• 병원환경관리	30	
보건의료행정	• 의료관광의이해	3	비NCS(90시간)
	• 원무관리	10	
	• 리스크관리	3	
	• 의료관광법규	5	
보건의료서비스지원관리	• 의료의이해	3	
	• 병원서비스의 이해	3	
	• 의료서비스의 이해	4	
	• 의료커뮤니케이션	4	
보건의료관광마케팅	• 마케팅의이해	5	
	• 상품개발하기(의료, 관광)	5	
	• 가격및유통관리	5	
	• 통합적커뮤니케이션	5	
	• 고객만족도관리	5	
의학용어 및 질환의 이해	• 의학용어및질환	10	
관광서비스지원관리	• 관광서비스지원관리	5	
	• 항공서비스의이해	5	
	• 지상업무수배서비스의이해	5	
	• 관광자원및이벤트의이해	5	

자료: HRD-NET 참고 (hrd.go.kr)

■ 원광보건대학교

- 전라북도가 주관하는 ‘2019 외국인환자 유치 마케팅지원사업’의 일환으로 전라북도 의료관광 경쟁력 확보 및 해외환자 유치를 위한 전문가 양성과정
- 원광대학교, 원광보건대학교, 원광여행사 등 도내 주요기관 컨소시엄으로 양성과정 개설
- 원광보건대학교는 글로벌호텔관광과와 연계하여 의료관광코디네이터 양성과정을 운영하며 교육대상은 의료기관 근무자·결혼 이주여성·유관학과 재학생 및 졸업생 등 도내 거주 중인 의료관광코디네이터 직무 희망자로 선발인원은 25명 대상
- 본 교육과정은 이론 60시간, 견학 및 실습 14시간 총 74시간으로 구성되어 의료관광에 대한 이해, 업무, 마케팅, 관련법, 행정, 국제매너 등을 교육하며 자세한 과정내용은 다음과 같음

<표 III-34> 원광보건대학교 의료관광코디네이터 양성과정 교육프로그램

교과목	시간	비고
• OT/의료관광의 이해	3	이론
• 의료관광코디네이터 역할	3	
• 의료관광코디네이터 업무와 실제	3	
• 외국인환자를 위한 원무관리	3	
• 의료관광에이전시의 이해와 실제	3	
• 의학용어 및 질환의 이해 1	3	
• 선도의료기관 견학 및 문화답사	7	견학
• 외국인환자 유치 마케팅	3	이론
• 의학용어 및 질환의 이해 2	3	
• 의료법 및 의료관광 관련법의 이해	3	
• 문화관광의 이해	3	
• 외국인환자 컨시어지 서비스	3	
• 웰니스 관광상품 개발	3	
• 의료기관 해외진출의 실제	3	견학
• 외국인환자 특화진료(성형외과)	3	
• 현장견학 및 특강	7	이론
• 외국인환자를 위한 의료관광 보험	3	
• 의료관광 상품개발	3	
• 외국문화 이해와 국제매너	3	
• 건강검진 서비스 실제	3	
• 한국의 의료관광 비전 및 정책	3	
• 자격증시험 / 수료식	3	

자료: 원광보건대학교 홈페이지 참고(<http://www.wkhc.ac.kr>)

■ 부산예일 직업전문학교

- 부산예일 직업전문학교는 국제의료관광통역 코디네이터 과정을 베이직(자격증 취득+실무), 프리미엄(실무스킬강화)으로 체계적인 운영을 하고 있음

- 베이직 코스의 모집인원은 40명, 프리미엄의 모집인원은 30명으로 운영하며 부산시 거주자, 관련 전공자(보건/의료, 관광/통상, 어학계열), 어학기술 보유자(회화, 자격증, 국적 보유지)를 대상으로 교육비를 지원하고 있음
- 관련어학은 영어, 중국어, 일본어, 러시아어, 베트남어, 몽골어임
- 베이직 코스는 신규 입직자 대상으로 자격증 취득 및 산업에 대한 전반적 이해도를 높이는 교육과정으로 구성되었으며 과목으로는 의료관광의 이해, 의료서비스 마케팅, 관광서비스 지원관리, 의학용어, 언어별 통역실습, 문화별 고객관리로 구성됨
- 프리미엄 과정은 보다 세분화된 현장맞춤형 인재를 양성하는 과정으로 실무스킬 강화에 초점을 맞추고 있으며 교육과목은 부산의료관광, 관광산업, 해외환자 유치 마케팅 실무, 관광실무, 의료관광현장 운영실무, 실전 의학용어, 고객관리 실무, 의료통역 실습으로 진행하고 있음

<표 III-35> 부산예일 직업전문학교 국제의료관광통역 코디네이터 베이직 과정 교육내용

교과목	내용
의료관광의 이해	<ul style="list-style-type: none"> • 보건의료 및 의료관광의 이해, 국제의료서비스 및 국제문화의 이해 • 의료관계법규, 부산의료관광 산업의 현황
의료서비스 마케팅	<ul style="list-style-type: none"> • 의료관광 마케팅의 이해, 병원의 해외진출 전략, 온라인 마케팅, • 홍보물 제작, 팸투어 기획
관광서비스 지원관리	<ul style="list-style-type: none"> • 관광과 산업 이해, 항공서비스 이해, 관광자원 해설 관광상품 기획
의학용어	<ul style="list-style-type: none"> • 기초 의학용어 및 임상의 이해 • 성형외과피부과한방 의학용어 및 진료과의 이해
언어별 통역실습	<ul style="list-style-type: none"> • 진료절차 통역, 성형외과피부과한방 보건의료 통역실습
문화별 고객관리	<ul style="list-style-type: none"> • 중증질환 및 건강검진기타 진료과(내과계, 외과계) 보건의료 통역실습

자료: 부산 예일직업전문학교 홈페이지 참고

<표 III-36> 부산예일 직업전문학교 국제의료관광통역 코디네이터 프리미엄 과정 교육내용

교과목	내용
부산의료관광 관광산업	<ul style="list-style-type: none"> • 부산의료관광 현황, 부산 관광정책 방향, 부산 관광산업과 브랜드전략 • 부산의료기관 현황, 국제의료관광 현황
해외환자 유치 마케팅 실무	<ul style="list-style-type: none"> • 해외 신규병원 개척 실무, 해외환자 유치 SNS 기법유튜브 제작 • 홍보물 이미지제작, 해외환자 유치 PPT 제작, 마케팅 우수사례
관광실무	<ul style="list-style-type: none"> • 부산 역사의 이해, 부산만의 의료관광 상품개발 실무 • VIP 의료관광 상품개발, 관광상품 개발 및 발표
의료관광현장 운영실무	<ul style="list-style-type: none"> • 컨벤션 기획실무, 의료관광 에이전시 설립 및 운영, 상세업무 파악 • 크루즈 의료관광, 진료비 결제 실무
실전 의학용어	<ul style="list-style-type: none"> • 의학용어 고급
고객관리 실무	<ul style="list-style-type: none"> • VIP 고객관리, 해외환자 응대실무, 응대매너
의료통역 실습	<ul style="list-style-type: none"> • 문화별 고객관리, 진료통역 절차 • 성형외과피부과한방·중증질환 및 건강검진 보건의료 통역실습

자료: 부산 예일직업전문학교 홈페이지 참고

라. 사설기관 교육사례

■ 미래씨어치 컨설팅그룹

- 보건복지부 외국인환자 유치 등록 기업, 병원컨설팅 전문기관, 의료인 교육프로그램 운영, 병(의)원 전국 2,500여개 모니터링을 수행하고 있으며, 다양한 전문 의료인 교육프로그램을 자체적으로 개발 및 운영하고 있는 기관임
- 2019년 청년취업아카데미를 운영하고 있으며 미래씨어치 컨설팅은 6년 연속 청년아카데미 운영기관으로 선정됨(대전과학기술대학교, 연성대학교, 장안대학교, 배화여자대학교 등 170여명 교육, 104명 취업)
- 2017년 취업률은 82.4%로 나타나며 총 95개 병원 네트워크를 활용하고 있으며 교육과정은 장기(400시간 내외/대학예정자 대상), 단기과정(200시간 내외/대학재학생 대상)의 실무중심의 교육과정을 운영하고 있으며 본기관의 의료관광 전문인력 교육실적은 다음과 같음

<표 III-37> 미래씨어치 청년취업아카데미 운영실적

훈련과정	연수대학	인원	비고
국제의료관광마케터	연성대학교	20	2014년 총 40명 연수
국제의료관광마케터	대전과학기술대학교	20	
국제의료관광마케터	연성대학교	30	2015년 총 80명 연수
국제의료관광마케터	대전과학기술대학교	20	
국제의료관광마케터	장안대학교	20	
국제의료관광 코디네이터	배화여자대학교	20	2016년 총 50명 연수
국제의료관광 코디네이터	장안대학교	30	
국제의료관광 코디네이터	장안대학교	20	2017년 총 40명 연수
국제의료관광 코디네이터	연성대학교	20	
국제의료관광 코디네이터	장안대학교	16	2018년 총 21명 연수 (최종인원)
국제의료관광 코디네이터	연성대학교	15	
국제의료관광 코디네이터	장안대학교	17	운영 중(2019)
국제의료관광 코디네이터	한양여자대학교	16	

자료: 미래씨어치 내부자료 참고

- 미래씨어치의 청년취업아카데미는 방학기간 주5일 8시간 교육으로 이뤄지며, 학기 중 주 1~2회 방과 후 4시간 진행하여 총 6개월의 교육기간으로 구성되며 총 300시간 과정으로 70%(210)시간 출석 시 수료로 인정됨
- 수료이후 국제의료관광코디네이터, 글로벌 헬스코디네이터, 병원서비스코디네이터 등

자격취득이 가능하며 교육프로그램은 국제의료관광코디네이터 병원코디네이터 기초과정, 실무과정, 심화과정으로 이뤄짐

<표 III-38> 미래써어치 청년취업아카데미 교육내용

교과목	내용
국제의료관광코디네이터 병원코디네이터 기초	<ul style="list-style-type: none"> 의료관광 산업의 이해, 의료 여행업의 이해 국제의료관광코디네이터의 역할
국제의료관광코디네이터 병원코디네이터 실무	<ul style="list-style-type: none"> 환자응대 및 상담관리, 의료관광 관련법규, 사례분석 및 현장실습
국제의료관광코디네이터 병원코디네이터 심화	<ul style="list-style-type: none"> 의료관광 경영마인드, 기초의료임상 실무 및 의료통역 병원 내 인사관리 및 리더쉽제고

자료: 미래써어치 내부자료 참고

■ 미래창조평생교육원

- 미래창조평생교육원은 국비지원 교육을 진행하고 있음(취업교육, 직무향상교육)
- 고용부 고용센터, 지방자치단체 등 직업안정기관에서 구직을 등록한 15세 이상 실업자, 고등학교 3학년 재학생으로서 고등교육기관에 진학하지 않은 학생, 대학교(전문학교) 최종학년 재학생으로서 대학원 등에 진학하지 않는 학생을 대상으로 진행함
- 국제의료관광 마케팅 전문가 과정을 진행하고 있으며 기간은 70일(420시간)이며, 보건의료관광행정, 보건의료서비스지원관리, 보건의료관광마케팅, 관광서비스지원관리, 의학용어 및 질환의 이해, 보건의료관광 실무로 이뤄짐

<표 III-39> 미래써어치 청년취업아카데미 교육내용

교과목	내용
보건의료관광행정	<ul style="list-style-type: none"> 의료관광의 이해 원무 관리, 리스크 관리, 의료 관광법규
보건의료서비스지원관리	<ul style="list-style-type: none"> 의료의 이해, 의료서비스의 이해 병원서비스 관리, 의료 커뮤니케이션
보건의료관광마케팅	<ul style="list-style-type: none"> 마케팅의 이해, 상품개발하기(의료, 관광), 가격 및 유통 관리 통합적 커뮤니케이션, 고객만족도관리
관광서비스지원관리	<ul style="list-style-type: none"> 관광과 산업의 이해, 항공 서비스의 이해 지상업무 수배 서비스의 이해, 관광자원 및 이벤트의 이해
의학용어 및 질환의 이해	<ul style="list-style-type: none"> 의학용어 및 질환
보건의료관광 실무	<ul style="list-style-type: none"> 의료관광 기획, 의료관광실행, 고객만족서비스

자료: 미래창조평생교육원 홈페이지 참고

2) 의료관광 전문인력 자격제도

□ 국가자격

■ 국제의료관광코디네이터

- 고용노동부는 보건복지부 소관 자격 종목으로 '국제의료관광코디네이터' 종목을 신설하고 국가기술자격법시행규칙 제3조(국가기술자격의 직무분야 및 종목)에 따라 13년부터 자격이 신설됨
- 2015년 국가기술자격법 개정에 따라 기존 응시자격 항목 중 비관련학과 항목이 삭제되었음(국가기술자격법시행규칙 제5조3항 별표11의4)
- 국제의료관광코디네이터는 국제화되는 의료시장에서 외국인환자를 유치하고 관리하기 위한 구체적인 진료서비스지원, 관광지원, 국내외 의료기관의 국가간 진출을 지원할 수 있는 의료관광 마케팅, 의료관광 상담, 리스크관리 및 행정업무 등을 담당함으로써 우리나라 글로벌헬스케어산업의 발전 및 대외경쟁력을 향상시키는 업무를 수행함
- 국제의료관광코디네이터 응시자격은 공익어학성적 기준요건을 충족하거나 다음의 조건에 해당하는 인원임

<표 III-40> 국제의료관광코디네이터 지원자격 기준요건

구분	내용	비고
관련학과	• 보건의료 또는 관광분야의 학과로서 고용노동부장관이 정하는 학과(이하 "관련학과")의 대학졸업자 또는 졸업예정자	
	• 2년제 전문대학 관련학과 졸업자 등으로서 졸업 후 보건의료 또는 관광분야에서 2년 이상 실무 종사자	2년제 졸업 실무 2년
	• 3년제 전문대학 관련학과 졸업자 등으로서 졸업 후 보건의료 또는 관광분야에서 1년 이상 실무 종사자	3년제 졸업 실무 1년
실무관련자격	• 보건의료 또는 관광분야에서 4년 이상 실무 종사자	4년 실무
관련자격	• 의사, 간호사, 보건교육사, 관광통역안내사, 컨벤션기획사 1·2급 취득자	자격증 보유

자료: 산업인력공단(Q-NET), 국제의료관광코디네이터협회 사이트 참고

<표 III-41> 국제의료관광코디네이터 공인어학성적 기준요건

자격구분	기준	
영어	• TOEIC 700점 이상	• G-TELP 65점 이상
	• TEPS 340점 이상	• FLEX 625점 이상
	• CBT 197점 이상	• PELT 354점 이상
	• IBT 71점 이상	• IELTS 7.0점 이상
일본어	• JPT 650점 이상	• FLEX 720점 이상
	• NIKKEN 700점 이상	• JLPT 2급 이상
중국어	• HSK 5급 이상과 회화 중급 이상 모 두 합격	• BCT 듣기/읽기 유형과 말하기/쓰기 유형 모두 5급 이상
	• FLEX 700점 이상	• CPT 700점 이상
	• TOP 고급 6급 이상	-
기타외국어	• 러시아어	• FLEX 700점 이상
	• 태국어, 베트남어, 인도네시아어, 아랍어	• TORFL 2단계 이상
		• FLEX 600점 이상

자료: 산업인력공단(Q-NET), 국제의료관광코디네이터협회 사이트 참고

- 2018년 제248회 TEPS 정기시험(2018.05.12.)부터 최고점수가 기존 990점에서 600점으로 변경됨에 따라 국제의료관광코디네이터 응시자격 중 영어 TEPS 기준이 625점 이상에서 340이상으로 변경
- 국제의료관광코디네이터 시험은 1차 필기시험과 2차 실기시험으로 나뉘어져 있으며 필기 시험과목은 보건의료관광행정, 보건의료서비스지원관리, 보건의료 관광마케팅, 관광 서비스지원관리, 의학용어/질환의 이해이며, 2차 실기시험과목은 보건의료관광 실무임
- 필기시험은 이론시험 100%이며 4지 선다형 100문항(과목당 20문항)으로 합산평균 60점 이상, 매 과목 40점 이상임
- 2차 실기시험도 이론 시험 100%로 필답형 20문항의 60점 이상임

<표 III-42> 국제의료관광코디네이터 자격시험 과목 및 합격기준

자격구분	구분	시험과목	합격기준
국제의료관광 코디네이터	1차 필기 (객관식 4지택일/문 항 수 100문제)	• 보건의료관광행정	• 과목당 100점 • 매 과목 40점 이상 • 전 과목 평균 60점 이상
		• 보건의료 서비스 지원관리	
		• 보건의료 관광마케팅	
		• 관광서비스지원관리	
		• 의학용어/질환의 이해	
	2차 실기 (필답형)	• 보건의료관광실무	• 60점 이상

자료: 산업인력공단(Q-NET), 국제의료관광코디네이터협회 사이트 참고

- 2013년부터 실시된 자격시험은 2013년 첫째 662명의 필기시험응시자 중 451명(68.1%)이

합격하였으며 실기시험 388명의 응시자 중 49명(12.6%)이 합격함

- 2018년 필기시험 응시자는 195명이며 144명(73.8%)가 합격하였으며 최종 실기응시 160명 중 55명(34.4%)만 합격하였으며 2013년 부터 2018년 전체 필기시험 합격률은 68%, 실기시험 31.4%로 나타남

<표 Ⅲ-43> 국제의료관광코디네이터 자격시험 응시현황

연도	필기			실기		
	응시	합격	합격률(%)	응시	합격	합격률(%)
2018	95	144	73.8	160	55	34.4
2017	264	179	67.8	211	140	66.4
2016	377	271	71.9	444	222	50
2015	487	314	64.5	515	154	29.9
2014	424	280	66	394	44	11.2
2013	662	451	68.1	388	49	12.6
소계	2,409	1,639	68	2,112	664	31

자료: 산업인력공단(Q-NET)

□ 민간자격

■ 글로벌헬스코디네이터

- 외국인 환자를 위해 국내 입국에서 출국까지 원무, 의료상담, 진료지원, 관광 등 의료 및 관광서비스를 총체적으로 제공하는 전문가 인증을 위한 자격증으로 국제의료관광코디네이터협회에서 자격발급
- 응시자격은 전문대졸 이상(전공무관), 고졸이상(2년 실무경력), 다문화여성(고졸이상)으로 공통적으로 의료관광관련 교육 수료자임
- 시험과목³⁾은 의료서비스산업 실무론, 의료관광 실무론, 국제진료지원 실무론 각각 25문항으로 이뤄져 있으며 과목별 평균 60점 이상, 과목당 40점 이상의 합격기준으로 국제의료관광코디네이터 자격과 동일
- 본 시험의 가산점 자격(3점)은 어학관련 점수 보유자(TOEIC 600점 이상, TOFEL 200점 이상, TEPS 550점 이상, 일어 JLPT 2급이상, JPT 650점 이상, 중국어 HSK 6급이상), 관련학과 전공자격증 소지자(간호사면허증, 간호조무사면허증, 치위생사면허증, 피부관리사면허증, 관광통역안내사, 병원서비스코디네이터 자격증) 보유자임
- 글로벌헬스코디네이터는 2010년부터 실시되어 110명 응시자 중 106명(96.4%)이 합격하였으며 2011년부터 매년 3회 실시하였으며 최근 2018년 제 24회 시험에서 39인 응시자 중 34명(87.2%)이 합격함

3) 세부 시험교과목은 [표3-26]글로벌헬스코디네이터 시험교과목 참고

<표 Ⅲ-44> 국제의료관광코디네이터 자격시험 응시현황

연도	회차(회)	응시	합격	합격률(%)
2018	24	39	34	87.2
	23	45	45	100
	22	28	28	100
2017	21	149	147	98.6
	20	60	58	96.7
	19	62	60	96.7
2016	18	64	62	96.8
	17	210	195	92.8
	16	2	1	100
2015	15	107	106	99
	14	97	95	97.9
	13	161	142	88.2
2014	12	186	172	92.5
	11	86	84	97.7
2013	10	141	133	94.2
	9	44	33	75
	8	6	5	83.3
2012	7	17	17	100
	6	72	68	94.4
	5	23	21	91.3
2011	4	139	132	95
	3	38	34	89.5
	2	33	27	81.8
2010	1	110	106	96.4
소계		1,919	1,805	93.5

자료: 국제의료관광코디네이터 협회 내부자료



자료: 국제의료관광코디네이터 협회 홈페이지 참고

<그림 Ⅲ-3> 글로벌헬스코디네이터 자격증

■ 병원서비스코디네이터

- 병원서비스코디네이터는 1994년 미국의 병원경영사례를 벤치마킹하여 도입된 직업으로 차별화된 서비스 제공으로 고객의 NEEDS를 만족시키며 체계적인 병원 시스템을 구축하도록 돕는 직업으로 현재는 병원의 대형화로 많은 수요가 증가되는 직업군임

- 병원서비스코디네이터 자격은 민간자격으로 2015년 등록되었으며 국제의료관광코디네이터협회가 발급기관임
- 응시자격은 고등학교 졸업이상 학력소지자로 병원서비스코디네이터관련 교육 30시간 이상 수료한 자이며 고등학교 3학년인 경우 매년 마지막 회 시험응시가 가능함
- 4)시험과목은 병원서비스실무, 병원고객만족경영 실무, 병원진료지원 실무론이며 각각 25문항으로 이뤄져 있으며 과목별 평균 60점 이상, 과목당 40점 이상의 합격기준으로 국제의료관광코디네이터 자격과 동일
- 본 시험의 가산점(3점) 항목은 병원실무(3년이상), 관련학과(의료관련), 관련 자격(간호사 면허증, 치위생사면허증)임

□ 기타자격

■ 의료통역능력 검정시험

- 「의료 해외 진출 및 외국인 환자 유치 지원에 관한 법률」 제13조, 「의료 해외 진출 및 외국인 환자 유치 지원에 관한 법률 시행규칙」 제11조 및 보건복지부 고시 제 2017-592호 「의료 통역능력 검정 시험 등에 관한 고시」에 따라 보건복지부는 한국보건복지인력개발원을 통해 2017년 의료 통역능력 검정시험을 실시함
- 언어 의사표현의 정확성과 논리성을 바탕으로 국제문화 및 제반 의료지식에 관한 전문성을 가진 인력을 검증하기 위한 취지로 실시되었으며, 최종 합격자에게는 보건복지부장관 명의의 인증서가 발급됨
- 6개 언어(영어, 중국어, 일본어, 러시아어, 아랍어, 몽골어) 필기시험, 구술시험으로 구성되었으며, 필기시험의 경우 합격기준은 4개 평가항목 100문항으로 전 과목 40%이상으로 객관식 5지택일형으로 구성

<표 Ⅲ-45> 의료통역능력 검정시험 필기시험 평가항목

응시언어	내용	배점 및 문항	시험방법	합격기준
영어 중국어 일본어 러시아어 아랍어 몽골어	<ul style="list-style-type: none"> • 국제문화 • 의료서비스 • 병원시스템 • 기초의학 	<ul style="list-style-type: none"> • 25점 25문항 • 25점 25문항 • 25점 25문항 • 25점 25문항 	120분 객관식 5지택일형 (1문항 1점/총 100문항)	<ul style="list-style-type: none"> • 각 과목 총점 40% 이상 • 전 과목 청점 60% 이상

자료: 한국보건복지인력개발원

4) 세부 시험교과목은 [표 Ⅲ-27]병원서비스코디네이터 시험교과목 참고

- 구술시험은 국내의료인과 외국인환자 간의 의료통역 시나리오 대응에 대한 평가를 위한 대화통역 부분과 전문 의료문서에 대한 직독직해 부분의 문장구역으로 나뉘었으며 복수 채점자 평균 75%이상이 합격기준임

<표 III-46> 의료통역능력 검정시험 구술시험 평가항목

응시언어	내용	배점 및 문항	시험방법	합격기준
영어 중국어 일본어 러시아어 아랍어 몽골어	<ul style="list-style-type: none"> • 외국어 의사표현의 정확성과 논리성 • 의료지식 	<ul style="list-style-type: none"> • 총 100점 • 4문항구성 • 대화통역 • 문장구역 	30분 내외 구술 녹취형	<ul style="list-style-type: none"> • 총점 75%이상

자료: 한국보건복지인력개발원

- 제1회 의료 통역능력 검정시험은 5개 언어 총 138명이 응시해 1차 필기시험과 2차 구술 시험으로 치러졌으며, 최종 50명의 합격자(합격률 36.2%)를 배출하였으며 언어별로는 영어 16명, 중국어 12명, 일본어 12명, 러시아어 7명, 아랍어 3명이 합격자가 배출됨

3) 해외의료관광 교육현황

- 해외의 의료관광 전문인력 양성 교육과정은 대다수 의과대학에 부속되어 있거나, 사설 교육기관, 또는 병원, 정부 부처, 에이전시를 통한 네트워크 구축으로 교육을 담당 및 진행하고 있으며 풍부한 경험의 강사진으로 구성됨
- 국외에서도 의료관광 산업을 신성장 산업으로 인식하여 병원, 여행사, 호텔 등 상호 네트워크 형성을 통해 의료관광사업을 추진하고 있으며 인도, 태국, 싱가포르 등 많은 국가에서 의료관광산업을 주요 국가전략산업으로 선정하고 인력양성을 하고 있음
- 해외도 국내와 비슷하게 교육기관에서 교육과정 개설 후 교육과정을 실시하여 학위수여·취득, 수료증·자격증 발급 후 의료관광코디네이터, 마케팅, 통번역, 컨설턴트, 에이전시 등 다양한 유형의 인력배출을 진행하고 있음

□ Medical Tourism of Medvarsity Online Ltd.(인도)

- 2000년 4월부터 인도에서 의료관광관련 교육을 시작하였으며 Apollo Hospital Group과 연계하여 온라인 교육을 실시하며 교육과정은 3개월(56시간)으로 구성
- Medical Tourism of Medvarsity Online는 Module 1, 2로 교육과정을 구성하였으며 최종시험을 실시하여 합격에 충족한 응시자는 자격증을 교부받으며 온라인 학습으로 저비용 학습으로 장점이 있으며 혈관계통 수술, 조직이식, 눈 수술 분야에 특화된 교육을 제공

<표 III-47> Medical Tourism of Medvarsity Online 교육과정

Introduction to Medical Tourism	The Future of Health Services
<ul style="list-style-type: none"> History, Marketing Concepts&Strategies Medical Tourism Destinations Hospitality & Hotel Industry Marketing Concepts & Strategies Spa & Wellness Tourism Travel Retailing and Logistics 	<ul style="list-style-type: none"> Alternate Medicine and Medical Tourism Medical Tourism Ethical, Legal & Social Concerns Quality Standard in Medical Tourism Impact of Medical Tourism Medical Tourism in Kerala Medical Tourism-Issues & Challenges Medical Tourism The Future of Health Services

자료: <https://www.medvarsity.com/courses/certificate-course-in-medical-tourism/>



자료: <https://www.medvarsity.com/>

<그림 III-4> Medical Tourism of Medvarsity Certificate 예시

□ 인도 의료관광 MBA 과정

- 인도 남부의 Kerala 주 정부산하 KITTS 대학원과 A.T.E 그룹이 진행하는 KITTS (KERALA INSTITUTE OF TOURISM & TRAVEL STUDIES)로 의료관광분야 MBA과정
- 이론과 실습과정을 통해 6개월 교육과정 이수 후 KITTS에서 MBA 자격증을 발급하며 인도의 수도 텔리 지역의 의료관광관련 산업현장으로 단기 견학프로그램(6일)도 운영
- KITTS 대학원, KITTS대학원, Apollo Hospital, Medicity Hospital, Fortis Hospital, Kalzan Health Care Ltd, Kims Healthcatel Ltd. Max Hospital Group과 공동으로 단기과정 프로그램도 운영함

- 교육과정은 관광의 기초, 의료관광의 역사와 개론과 미래, 스파와 웰빙 의학, 의료관광의 윤리와 법률적, 행정적 교육, 인도의 전통의학과, 의료관광 마케팅과 컴퓨터 실무 등 인도의 특성에 맞는 차별화된 교육을 진행함

□ Global Institute of Medical Sciences(GIMS)

- GIMS는 건강과 교육 등 사회복지를 목적으로 설립된 비영리추구단체 NGO기구임
- GIM은 공식적으로 인도정부에 등록되어 있으며 의료관광분야 온라인과정(6개월), 디플로마 과정(1년) 등 다양한 교육과정을 운영하고 있음

<표 III-48> GIMS 의료관광 교육과정

구분	교육과정
Diploma in Medical Tourism	<ul style="list-style-type: none"> • Introduction to Medical Tourism • History of Medical Tourism • Medical Tourism Destinations) • Spa and Wellness Tourism • Alternative Medicine and Medical Tourism • Impact of Medical Tourism on Public Health • Medical Tourism-Ethical, Legal and Social Concerns • Travel retailing and Logistics • Marketing Concepts and Strategies • Hospitality and hotel Industry • Medical Tourism-Issues & Challenges • Quality Standards in Medical Tourism • Medical Tourism-The Future of Health Services

자료: https://www.emagister.in/diploma_medical_tourism_courses-ec2761478.htm

□ University of Applied Sciences(독일)

- International Healthcare Management MBA 과정을 운영하며 맞춤형 비즈니스 관리 전문가, 보건의료, 사회기술 훈련 교육을 진행
- 독일 교육기관임에도 다국적 과정으로 영어수업을 진행하며 60 ECTS 학점이수 과정으로 진행함
- 2학기 과정으로 1학기는 전반적 산업에 대한 교육이 진행되며 2학기는 이론에 대한 수업이 진행됨

<표 III-49> University of Applied Sciences 교육과정

1st Semester	2nd Semester
<ul style="list-style-type: none"> • Strategic Aspects of the Service Industry • International Health Care Systems • Clinical Supply Chain Management • Clinical Governance and Risk • Evidence Based Medicine • Strategic Hospital Management 	<ul style="list-style-type: none"> • Master Thesis & Colloquium

자료: <https://www.iubh.de/en/master/degree-programmes/international-health-care-management/>

□ Deggendorf Institute of Technology(독일)

- International Tourism Management / Health & Medical Tourism (BA)를 진행하고 있으며 수업은 7학기동안 진행되며 외국인 학생을 위해 독일어와 영어수업이 진행됨
- 외국어 교육, 의료관광 및 관광 전공수업 뿐만 아니라 실무에 관한 인턴십 프로그램도 병행하는 등 7학기동안 체계적인 수업이 진행됨
- 수업내용은 크게 Key Competences, Business Administration, Tourism Management, Medical Tourism, Research and Methodology, Practical Competence이며 학기별 세부내용은 다음과 같음

<표 III-50> Deggendorf Institute of Technology 학기별 세부교육과정

1st Semester	2nd Semester
<ul style="list-style-type: none"> Foreign Language I Personal & Scientific Development Applied Statistics & Data Analysis Fundamentals of Business Administration Economy & Society Fundamentals of Tourism Management 	<ul style="list-style-type: none"> Foreign Language II-1 Compulsory elective subjects of a general academic nature (AWP) Accounting & Controlling Marketing Principles Quantitative & Qualitative Research Medical Basics for Health Tourism Professionals Legal Aspects of Tourism
3RD Semester	4th Semester
<ul style="list-style-type: none"> Foreign Language I Personal & Scientific Development Applied Statistics & Data Analysis Fundamentals of Business Administration Economy & Society Fundamentals of Tourism Management 	<ul style="list-style-type: none"> Foreign Language II-1 Compulsory elective subjects of a general academic nature (AWP) Accounting & Controlling Marketing Principles Quantitative & Qualitative Research Medical Basics for Health Tourism Professionals Legal Aspects of Tourism
5th Semester	6th Semester
<ul style="list-style-type: none"> Internship (18 weeks) Block Seminar to accompany the internship (PLV) 1 Block Seminar to accompany the internship (PLV) 2 	<ul style="list-style-type: none"> Bachelor Thesis Tutorial (Scientific Workshop) Nature-based & Sports Tourism Management, Entrepreneurship Contemporary Issues in International Health Tourism Destination Management (German) Tour Operator Management
7th Semester	
<ul style="list-style-type: none"> Bachelor Thesis Transport & Mobility Management Urban & Cultural Tourism Ethics & Sustainability in International Tourism Applied Destination Management (German) 	

자료: <https://www.daad.de/en/search/?q=medical+tourism>

□ Medical Tourism Training(미국)

- 의료관광과 관련된 교육을 실시하는 교육기관으로 의료관광과 관련된 단체, 정부기관, 호텔, 퍼실리테이터, 스파, 등 산업 분야별로 교육을 제공하는 등 체계화된 교육기관
- 의료관광관련 집합교육은 Success Essentials Training Program과 Caring for the Medical Traveler 과정이며 온라인 교육은 Medical Tourism Training Individual Courses로 하위 10개 과정이 개설되어 있음
- 또한 콜롬비아, 코스타리카, 대한민국, 멕시코, 필리핀, 폴란드의 의료관광 성공사례에 관한 교육 및 컨설팅을 함께 병행하는 기관임

<표 III-51> Medical Tourism Training 교육과정

구분	교육과정
Medical Tourism Training Individual Courses	<ul style="list-style-type: none"> • Introduction To Medical Tourism • Basic Medical Terminology • Telephone Skills for the Medical Tourism Professional • Email Etiquette – Netiquette • Essential Skills for Working with Upset Customers • Cross Cultural Training for Healthcare Professionals • Option 1: Building an Outstanding International Patient Department, On-line Course Only • Option 2: Building an Outstanding International Patient Department, On-line Course Plus Instructor Feedback • Option 3: Building an Outstanding International Patient Department, On-line Course Plus Instructor Feedback and Virtual Consulting Services • Option 4: Building an Outstanding International Patient Department, Let Us Do It For You

자료: <https://www.medicaltourismtraining.com/product-category/single-courses/>

□ 기타해외 의료관광 교육사례

- 과거 운영되었던 해외의료관광 교육사례는 미국의 Medical University of South Carolina, University of Richmond and the MTA(Medical Tourism Association), 네덜란드 Breda University, 일본 에히메현립 의료기술대학, 기타규슈 아소 의료복지 관광대학 등이 있음

■ Medical University of South Carolina

- South Carolina 의과대학은 의료경영 MBA과정 중 세부전공으로 의료관광 교육과정을 운영하였음

- 의료관광 교과목은 5개로 의료, 관광, 경영 파트로 나뉘어 전문 교육과정을 운영하였으며 교육과정은 다음과 같음

<표 III-52> Medical University of South Carolina 교육과정

구분	교육과정
MBA in Healthcare Management with specialization in Medical Tourism (MT)	<ul style="list-style-type: none"> • Principles of Management • Organizational Behavior and HRM • Accounting and Financial Management • Interpersonal Skills • Effective Communication • Marketing and Services Management • Quantitative Techniques (Bio-Statistics, Operations Research) • Tour Operations Management • Travel Logistics and Ticketing (IATA, PATA) • Tourism Geography and Culture) • Allopathic Therapy in Medical Tourism • Alternative Therapy in Medical Tourism • Hospital Infrastructure in India and Visits to Hospitals, Tourism and Travel industry • Media Management and Patient Confidentiality • Basic Concepts of Economics and Business Development • Costing, Budgeting and Pricing Techniques • Hospitality and Patient Relations Management • Healthcare Laws and Regulations • Insurance Regulation and Management • Introduction to IT and MIS • Business Ethics and Corporate Governance • Introduction to Medical Terminology and Disease Pattern • Hotel and Hospitality Industry • Patient Transfer System • International Hospital Networking

자료: 안혜경 외(2011), 의료관광 전문인력 양성을 위한 교육과정 개발에 관한 탐색적 연구 참고

■ University of Richmond and the MTA(Medical Tourism Association)

- 의료관광협회와 Richmond 대학교는 의료관광 전문인력 양성을 위한 교육과정을 공동운영하여 자격증을 발급하였음(2019년 현재는 MTA 기관의 자격증 발급으로 조사됨)
- 교육과정은 6개월 단위로 영어와 스페인 2개 국어로 진행하였으며 온라인 교육을 진행

<표 III-53> University of Richmond 교육과정

구분	교육과정
Certificate in Medical Tourism Studies	<ul style="list-style-type: none"> • Risk Management • Medical Networks, Marketing • Tourism & Travel • Patient Advocacy, Continuity of Care • Understanding the healthcare marketplace • Current Legal/Insurance Hot Topics

자료: 안혜경 외(2011), 의료관광 전문인력 양성을 위한 교육과정 개발에 관한 탐색적 연구 참고

○ 그 외 해외 의료관광 교육과정은 아래와 같음

<표 III-54> Medical Tourism Training 교육과정

구분		교육과정
네덜란드 Breda University		• 국제 관광경영과 의료관광전공 학부과정
일본	기타큐슈 아소 의료복지 관광대학	<ul style="list-style-type: none"> • 정규 4년제, 의료비서학과 운영 • 2년 단기 교육도 실시하며 의료비서과 운영
	에히메현립 의료기술대학	• 인원 40명, 여학생만 모집

자료: 김성진(2013), 의료관광 활성화를 위한 전문가 교육에 관한 연구 석사학위 논문 참고

제 4 장

전문가 의견조사

1. 전문가 그룹 인터뷰(FGI)

1) 개요

■ 개요

- 관광·레저산업 동향과악 및 산업의 인력수급에 대한 현황조사 분석결과를 비롯한 새로운 패러다임 변화에 선제적 대응을 위해 관광·레저ISC에서는 전략사업으로 국가 신성장 동력산업으로서 의료관광산업의 성장에 발맞춘 전문인력에 대한 직무 및 전반적인 실태 조사 분석을 통한 의료관광산업의 활성화를 도모에 그 목적이 있음
- 의료관광 전문인력 관련 이해관계자(의료기관, 유치업체, 교육기관, 전문인력 등) 대상 포커스 그룹 인터뷰를 통한 의료관광 전문인력과 관련한 전반적인 실태 분석 실시하고자 실시함

■ 전문가 그룹 선정 및 일정

<표 IV-1> 인터뷰 참여 전문가

소속	직위	담당자	비고
XXX어치	대표	이XX	컨설팅기관 (2019.05.29. 시행)
XX의료관광코디네이터 협회	협회장	김XX	협회 (2019.08.22. 시행)
XXXX의료관광코디네이터 협회	협회장	서XX	협회 (2019.08.21. 시행)
XXXX병원	중국어통역사	김X	산업현장 (2019.08.21. 시행)
XXXX병원	의료관광 코디네이터	이XX	산업현장 (2019.08.21. 시행)

- 의료관광 전문인력 업무환경 실태파악을 위한 전문가 인터뷰는 해당 기관에 방문하여 2시간 내외에 걸쳐 인터뷰를 진행함
- 전문가그룹 인터뷰(FGI) 기간: 8월 진행

■ FGI 조사 내용

- 국내의 의료관광 전문인력 양성 및 향상을 위한 교육기관, 관련 협회(의료관광코디네이터 협회 등)등을 통해 전문인력의 유형과 직무내용, 교육과정 및 고용실태 등을 파악하여 의료관광 전문인력에 대한 직무 및 전반적인 문제점과 개선방향 도출 및 설문조사지의 완성도를 높이기 위한 기틀을 마련하고자 다음과 같은 내용을 실시함
 - 관광·레저ISC소개 및 사업의 취지 설명
 - 의료관광 전문인력 구분
 - 의료관광 산업현황 및 직무별 인력수급 동향
 - 종사자 역량강화 교육훈련(향상, 양성 등) 수요 및 현황파악
 - 4차 산업혁명 관련 필요한 직무 및 인력 수요
 - 관광·레저산업 업종별 이슈 및 유망직종 등
 - 설문 타당성검토

2) 전문가 그룹 인터뷰(FGI) 결과

■ 교육기관 인터뷰결과

- 의료관광 산업동향
 - 의료관광객 약 100만명 유치를 예상하고 있으며, 의료관광 시장 자체는 성장기로 지속적인 성장이 예측됨
 - 또한 여행의 보편화로 인한 관광산업 팽창으로 의료관광 산업 역시 동반성장하고 있는 추세로 보임
 - 성장기의 산업 환경은 지속적인 성장으로 이어져 이와 관련된 의료관광 전문인력의 육성이 필요함
- 의료관광 전문인력 구분
 - 학술적 보고서와 산업보고서의 의료관광 전문 인력에 대한 용어 및 유형이 혼재되어 사용되고 있지만, 현장은 크게 3가지 유형화로 인력양성 및 업무가 진행되고 있음
 - 구체적 유형은 의료관광코디네이터, 국제진료코디네이터(의사 또는 간호사), 의료관광통역사의 직군으로 나눌 수 있음
- 직무별 신규채용 추이
 - 의료관광 시장의 성장으로 지속적인 인력수급이 이어지고 있음

- 의료관광코디네이터관련 교육기관과 연계된 인력을 통해 인력 수급을 대부분 진행하며 외국인 근로자는 구직사이트나 소개로 신규채용이 이뤄짐
- 외국인이 자격증을 취득하면 비자연장이 가능하여 외국인의 국가자격증 비율도 증가 하고 있으며 이들은 전체 의료관광 전문 인력의 5%정도의 규모를 차지함
- 외국인 인력은 현지의 문화를 알고 있어 직접 고용률이 높으며, 이에 따라 다문화 가정의 인력이 의료관광 시장으로 진입하고 있음
- 병원마다 특수성으로 인해 젊은 인력부터 중년의 인력까지 다양한 산업인력이 존재(예. 젊은층은 미용관련 종사자, 중년층은 산부인과, 한의원)

○ 종사자 역량강화 교육 시행 현황

- 지자체, 대학, 민간 학원 등 약 40개의 기관에서 현재 자격증을 위한 교육 중
- 국가자격증은 5개의 커리큘럼으로 구성되어 있으나, 실무적 업무보단 이론에 치중하여 미스 매치가 발생함
- 국가자격증은 응시자격의 제한 및 자격증 취득자의 고용의무가 불가하여, 국제의료관광코디네이터 협회는 자격증을 자체 운영하고 있으며 협회 자격증교육은 실무관련 교육을 추가적으로 시행하고 있음

○ 종사자 역량강화를 위한 희망 교육

- 실무와 관련된 교육(병원경영, 상담, 서비스교육, 마케팅교육, 역량강화 교육)

○ 4차 산업혁명(ICT)관련 시스템 도입현황 및 필요한 직무교육

- 현재 4차 산업혁명 관련 시스템 의료관광과 관련된 서비스는 미비함
- AR을 활용한 교육프로그램 개발로 상황별, 직무별 교육훈련 시스템 도입

○ 기타사항

- 부처 간 혼재된 용어의 사용(보건의료분야: 헬스케어산업 / 관광공사: 의료관광·웰니스관광)으로 혼란을 가중시키고 있으므로 용어의 통일성이 필요함

■ 협회 인터뷰결과

○ 의료관광산업 전문인력구분

- 전문가 의견: 의료관광코디네이터, 국제진료코디네이터(의사·간호사), 의료관광통역사
- 협회 의견: 의료관광코디네이터관련 자격과정은 병원코디네이터, 의료관광코디네이터로 나뉘며 전문과 의견과 동일하게 인력은 의료관광코디네이터, 국제진료코디네이터, 의료관광통역사로 나뉨

○ 의료관광 전문인력 핵심역량

- 언어능력, 의료지식이 업무활동을 위한 기본역량임
- 기본역량보다 의사, 병원 이해관계자, 환자와의 관련된 인간관계 능력이 더 중요함
- 환자에 대한 서비스 응대능력, 태도, 인성부분의 중요성이 대두됨

○ 의료관광 전문인력 고용형태

- 병원의 현실적인 운영 및 재정상황에 따라 의료관광코디네이터 단일 업무보다는 병원코디네이터를 함께 병행 할 수 있는 능력을 선호함
- 즉 일정기간 꾸준히 외국인환자의 내원이 불가능하므로 병원실무능력과 의료관광코디네이터 업무를 병행 할 수 있는 인력이 선호됨
- 병원 실무 능력을 갖추거나 有경험자는 정규직 형태를 보이며 뛰어난 언어능력을 보유한 인력은 의료관광코디네이터로서 프리랜서 역할로 업무를 수행함

○ 직무별 신규채용추이

- 의료관광코디네이터 단일 직무가능 인력보다는 외국인환자 및 내국인 환자가 모두 응대 가능한 병원코디네이터·의료관광코디네이터의 업무가 가능한 인력

○ 채용방법

- 산학협력기관 또는 헤드헌팅 업체와 연계하여 인력수급이 주를 이루며 또한 청년취업아카데미 프로그램이나 협회와 연계함

○ 신규입직자 임금현황

- 평균 2,400만원~3,000만원

○ 직무별 이직률 추이

- 평균 근로기간은 의료관광코디네이터의 직군의 역사가 비교적 짧아 근로기간 파악이 쉽지 않으나 대다수 1~3년으로 나타남
- 이직원인은 멀티능력을 강조하는 직업으로 높은 강도의 업무환경 뿐만 아니라 외국인환자의 경우 주말근무로 이어지기도 하여 근무조건이나 근무시간의 유동성으로 이직원인에 영향을 미치는 요인으로 나타남

○ 국가자격증·민간자격증 활용현황 및 관련전공인력 업무능력

- 병원·기타 에이전시는 자격증 여부보다는 외국인환자와의 관계성 및 커뮤니케이션이 중요한 업무의 특성상 실무능력이 보다 중요함

○ 전문인력 역량강화 교육 시행 현황

- 병원 자체적으로 교육은 어려워 평생교육원과 같은 곳에 의뢰하여 진행 함
- 상담기술·VIP 의전 관련 교육을 실시함

○ 직무별 필요 교육 분야

- 전반적 메디컬 회화가 필요(의학용어 및 근무 외 분야 의학용어)
- 의료관광 관련 트렌드 교육 및 우수서비스 사례교육

○ 4차 산업혁명(ICT)관련 시스템 도입현황

- 알리페이(Ali Pay)와 같은 핀테크 관련 기술이 도입되어 환자들의 결제가 자유로우며 QR코드 기반 결제가 높아지고 있음

○ 4차 산업혁명(ICT)관련 시스템 도입에 따른 필요한 직무 및 교육

- 입국부터 출국까지 모든 과정 사람을 통하여 이뤄지는 직군으로 4차 산업혁명과 관련된 교육보다는 서비스 교육, 우수서비스 사례와 관련된 교육이 필요함

○ 전반적인 의료관광산업의 향후 전망

- 의료관련 저변 또는 기술이 발달하고 있으며 세계적으로 한국의료는 우수함
- 우수성을 인정받아 외국인 환자유치는 크게 성장하고 있음

○ 시대 변화에 따른 의료관광산업의 유망 직무

- 러시아·몽골·중국 등에 비해 상대적 의료시스템이 우수하며 현재 국내 의료시스템을 해외로 꾸준히 수출하고 있음
- 하드웨어산업이 진출하므로 향후 소프트웨어 진출이 전망됨
- 따라서 해외의료관광지를 관리할 수 있는 관련 전문가 양성이 선제적으로 필요함

■ 산업현장 및 유관협회 인터뷰결과

○ 의료관광산업 전문인력구분

- 전문가 의견: 의료관광코디네이터, 국제진료코디네이터(의사·간호사), 의료관광통역사
- 현장 의견: 전문가 의견과 일치하여 의료관광코디네이터, 의료인력(의사·간호사), 의료관광통역사로 나뉘질 수 있음
- 하지만 의료관광코디네이터는 통·번역 코디네이터, 컨시어지 코디네이터(외국인환자 공항 관련 업무), 유치업체, 의료관광코디네이터로 업무에 따라 세분화가 가능함

○ 의료관광 전문인력 핵심역량

- 언어능력, 의료지식은 기본 역량으로 가장 중요한 요소임
- 업무와 관련하여 마케팅관련 상주인력이 아닌 의료관광코디네이터가 병행함
- 따라서 타 문화에 대한 이해능력을 바탕으로 마케팅능력이 요구됨

○ 의료관광 전문인력 고용형태

- 국제의료관광코디네이터의 자격증 보유 인력은 대다수 프리랜서로 근무함
- 많은 병원이 젊은 세대 및 경력자를 선호하며 일부 정규직 채용을 실시하기는 함

○ 직무별 신규채용추이

- 의료관광코디네이터는 통·번역, 컨시어지 서비스, 마케팅 등 많은 업무가 수반되는 직무로 의료관광코디네이터 관련 직무를 세분화는 어려움

○ 채용방법

- 프리랜서 고용형태가 높아 협회 또는 지인의 소개가 큰 비중을 차지함
- 또한 보건복지인력개발원, 민간교육기관 등 교육기관연계가 이뤄지고 있으며 지자체 공공 사이트(강남메디컬투어센터)를 통하여 채용하고 있음

○ 신규 입직자 임금현황

- 평균 24,00만원~3,000만원

○ 직무별 이직률 추이

- 정규직은 1~3년으로 나타나지만 대다수 의료관광코디네이터는 프리랜서로 종사함
- 많은 직무를 담당하는 의료관광코디네이터는 과도한 업무량이 주된 이직원인임
- 또한 외국어 가능한 인력임에도 불구하고 높은 강도의 근무조건에 반해 낮은 임금도 원인임

○ 국가자격증·민간자격증 활용현황 및 관련전공인력 업무능력

- 직무에 따른 능력이 중요하며 의학용어, 서비스 등 업무연계가 높아 자격증 활용이 높음

○ 전문인력 역량강화 교육 시행 현황

- 의료관광코디네이터는 프리랜서 직원이 많아 자체교육은 높지 않은 편임
- 다만 보건복지인력개발원을 통한 일부 보수교육에 참석

○ 직무별 필요 교육 분야

- 전반적 메디컬 회화가 필요함(의학용어 및 근무 외 분야 의학용어)
- 의학과 관련한 변화하는 트렌드교육이 필요
- 환자와 밀접한 관계를 가지는 의료관광코디네이터는 의학지식 뿐만 아니라 서비스 교육, 호텔컨시어지 업무와 관련된 교육이 필요함

○ 4차 산업혁명(ICT)관련 시스템 도입현황 및 교육

- 많이 사용하지 않으며 의료관광 관련 플랫폼 역시 활성화 되지 않고 있음
- 프리랜서 비율이 높아 이들을 위하여 원활한 시장공급을 위한 체계마련이 필요

○ 전반적인 의료관광산업의 향후 전망

- 현재 의료관광산업은 기타 관광사업과 마찬가지로 국제정세에 큰 영향을 받음
- 따라서 외국인 의료관광객의 단순 유치보다는 새로운 의료관광 콘텐츠개발이 필요함
- 레저·웰니스 등과 결합한 관광상품 개발이 필요함
- 또한 병원에서 의료관광코디네이터의 역할이 높으나 프리랜서 비율이 높아 해결해야 할 부분임

○ 시대 변화에 따른 의료관광산업의 유망 직무

- 의료관광코디네이터는 통·번역가, 컨시어지, 병원코디네이터, 마케터의 통합적인 멀티플레이어로서 균형 잡힌 업무능력 배양이 필요함

3) 시사점

○ 의료관광산업 전문인력구분

- 문화관광연구원(2012)에 따르면 의료관광 전문인력을 코디네이터(의료관광, 국제진료, 외국인 간병, 의료관광통역), 마케터(의료관광홍보·마케터, 의료관광상품기획, 의료관광 컨설턴트), 기타(국제전문의사, 국제임상간호사)로 구분함
- 유관기관 및 산업현장에서의 의료관광 전문인력에 대한 유형구분을 진행함
- 전문가 의견: 의료관광코디네이터, 국제진료코디네이터(의사·간호사), 의료관광통역사
- 의료관광코디네이터는 다시 통·번역 코디네이터, 컨시어지 코디네이터(외국인환자 공항관련 업무), 유치업체, 의료관광코디네이터로 세분화가 가능함
- 결론적으로 의료관광코디네이터의 직무로 외국어 통·번역, 진료상담 및 안내, 컨시어지 서비스, 관광안내 서비스, 마케팅 등 다양한 업무를 수행하는 멀티플레이어로 구분의 모호성이 발생하지만, 큰 범주로 의료관광코디네이터, 국제진료코디네이터(의사·간호사), 의료관광통역사로 유형화 할 수 있음

○ 의료관광 전문인력 핵심역량

- 전문가 공통적으로 외국인을 상대하는 의료관광 전문인력은 언어능력, 의료지식의 기본소양으로 나타남
- 추가적으로 마케팅업무 역시 의료관광코디네이터의 담당하는 업무로 타문화 이해능력과 환자에 대한 서비스 응대능력, 태도, 인성부분이 중요함
- 종합하여 보면 어학능력, 의료지식, 타문화 이해능력, 서비스 응대능력이 필수 요소로 도출

○ 의료관광 전문인력 고용형태

- 크게 병원상주인력과 프리랜서 유형으로 도출됨
- 병원상주인력은 의료관광코디네이터 업무 뿐 만 아니라 병원코디네이터 업무를 병행 할 수 있는 능력을 선호하는 것으로 나타남
- 프리랜서는 뛰어난 언어능력을 바탕으로 의료관광 산업의 경력 보유자로 나타남

○ 직무별 신규채용추이

- 의료관광코디네이터는 번역, 컨시어지, 마케팅 등 다양한 업무가 수반되어 의료관광코디네이터와 관련된 직무를 세분화하기는 어렵지만 단일 직무가능한 인력보다는 외국인환자와 내국인 환자 모두 응대 가능한 종합적 멀티플레이어 인력 수요가 높음

○ 채용방법

- 교육기관 연계가 주로 이뤄지고 있으나 프리랜서 고용형태가 높아 인적네트워크를 통한 취업이 가장 높음

○ 신규 입직자 임금현황

- 평균 24,00만원~30,00만원

○ 직무별 이직률 추이

- 대다수 1~3년으로 나타남
- 많은 직무를 담당하여 과도한 업무량, 외국어 가능 인력이며 근무조건에 비해 낮은 임금, 외국인환자의 특성으로 탄력근무제로 인한 주말근무 등 주요 원인으로 나타남
- 업종별 평균임금 : 숙박업 247만원, 사회복지서비스업(여행업 등) 220만원, 건설업 278만원, 제조업 393만원, 금융업 613만원(고용부, '18년 사업체노동력조사)

○ 국가자격증·민간자격증 활용현황 및 관련전공인력 업무능력

- 의학지식, 관광지식, 서비스 등 업무연계가 높아 활용이 높은 편이지만 외국인환자와의 관

계성 및 커뮤니케이션 등 업무의 특성상 실무능력이 보다 중요함

○ 전문인력 역량강화 교육 시행 현황

- 프리랜서의 비중이 높아 자체교육은 현실적으로 어려움
- 또한 병원 자체교육이 어려워 평생교육원 같은 기관과 연계한 교육을 진행함

○ 직무별 필요 교육 분야

- 전반적 메디컬 회화가 필요함(의학용어 및 근무 외 분야 의학용어)
- 의료관광 관련 트렌드 교육 및 우수서비스 사례교육
- 서비스 교육, 호텔컨시어지 업무 등 관광관련 교육이 필요함

○ 4차 산업혁명(ICT)관련 시스템 도입현황 및 교육

- 입국부터 출국까지 모든 과정 사람을 통하여 이뤄지는 직군으로 4차 산업혁명과 관련된 교육보다는 서비스 교육, 우수서비스 사례와 관련된 교육이 필요함

○ 전반적인 의료관광산업의 향후 전망

- 의료관련 저변 또는 기술이 발달하고 있으며 세계적으로 한국의료는 우수하여 외국인 환자 유치는 크게 성장하고 있음
- 하지만 병원에서 의료관광코디네이터의 역할이 높으나 프리랜서 비율이 높아 해결해야 할 부분임
- 또한 현재 의료관광산업은 기타 관광사업과 마찬가지로 국제정세에 큰 영향을 받음
- 따라서 외국인 의료관광객의 단순 유치보다는 새로운 의료관광 콘텐츠개발이 필요함

○ 시대 변화에 따른 의료관광산업의 유망 직무

- 현재 국내 의료시스템을 해외로 꾸준히 수출하고 있음에 따라 하드웨어산업이 진출하므로 향후 소프트웨어 진출이 전망됨
- 따라서 해외의료관광지를 관리할 수 있는 관련 전문가 양성이 선제적으로 필요함

2. 기업체 설문조사

1) 조사개요

■ 조사목적

- 관광·레저산업에서 의료와 관광분야의 융·복합 고부가가치 산업으로 국제적 각광을 받고 있는 신사업 분야임에 따라 산업의 양적성장을 바탕으로 전문인력의 수요로 이어지고 있으며 결과적으로 의료관광 관련 전문인력의 수요가 함께 증가하고 있음
- 2013년 국가기술자격 신설에 따라 2019년 현재 의료관광은 산업도입기라 할 수 있으며 따라서 세계적 트렌드로 부상하고 있는 의료관광산업의 성장을 뒷받침하고 전문인력의 직무 및 전반적 산업의 운영 실태에 대한 조사를 진행하고자 함

■ 조사방법

- 의료관광 전문인력에대한 직무 및 전반적 실태조사분석을 위하여 관련 종사자를 대상으로 의료관광 산업 내 전문인력 현황, 근무환경 현황, 교육현황 등의 조사를 목적으로 함
- 이를 통해 전반적인 산업현장 또는 교육의 문제점을 도출함으로써 효율적 인력 양성 및 향상을 위한 방향성을 제시뿐만 아니라 의료관광 전문인력의 산업현장에서 활동여건 및 개선방안의 여건개선을 도모하고자 함
 - 설문조사의 타당성을 확보하기 위하여 유관기관·기업의 이해관계자의 전문가 회의를 통하여 설문에 대한 수정·보완 과정을 거침

■ 조사문항

○ 일반사항

- 활동 병원 중별, 진료과목, 근무 직종, 고용형태 등 산업현장에 대한 정보
- 의료관광 입문시기 및 근무 중인 산업현장의 입사 시기 및 응답자 인적 사항

○ 전문인력 현황

- 해외거주경험, 국가 및 기간, 전공, 산업현장 전공 관련도
- 언어 구사능력, 주로 수행하는 업무
- 소속 기관의 유치를 위한 전략국가, 직무수행을 위한 직무능력 중요도

○ 근무환경

- 신규 입직자 초임, 현재 월평균 소득, 근무 시간 및 여가시간
- 한 달 평균 근무일수, 업무환경 · 근로만족도 측정
- 이직 또는 구직 고려경험, 이직원인, 구직원인, 취업경로

○ 교육현황

- 의료관광 관련 자격증 보유 종류, 산업현장 자격증 필요도
- 의료관광 교육 집중 필요분야, 전문인력 핵심 역량
- 교육경험, 종류, 기간, 형태, 교육 필요도
- 우선 추진 필요교육, 교육 중요 고려요인

○ 관광 · 레저산업 인적자원개발위원회(ISC) 역할

- 관광 · 레저산업 인적자원개발위원회(ISC) 인지여부
- 의료관광 전문인력 역량강화를 위한 관광 · 레저산업 인적자원개발위원회(ISC)의 참여방식 및 역할

2) 조사 분석 결과

■ 응답 기업분류

<표 IV-2> 의료관광 전문인력 근무병원 종별 분류

(단위: 개수, %)

구분	1차 병원	2차 병원	3차 병원	무응답	합계
빈도	15	11	5	21	52
비율	29	21	10	40	100

- 설문조사에 참여한 의료관광 전문인력(N=52)의 근무병원 종별 분류 형태를 살펴보면 1차병원이 전체의 29%(N=15)로 가장 높게 나타났고, 다음으로 2차병원 21%(N=11), 3차병원 10%(N=5)으로 나타남
- 의료관광 전문인력은 프리랜서로 근무하는 인력비율이 높은 이유로 무응답 비율이 40%(N=21)로 높게 나타남

<표 IV-3> 의료관광 전문인력 근무병원 진료과목

(단위: 개수, %)

구분	내과	성형	피부과	검진센터	정형외과	한방통합	산부인과
빈도	7	10	9	9	8	3	7
비율	9	13	12	12	11	4	9
구분	치과	신경외과	안과	외과	소아청소년	이비인후과	합계
빈도	4	6	2	5	5	1	76
비율	5	8	3	7	7	1	100

- 의료관광 전문인력 근무지의 진료과목에 관한 질문에서(중복응답 포함) 전체 76개의 응답 중 성형외과 13%(N=10), 피부과 12%(N=9), 검진센터 12%(N=9)가 높은 응답을 보였으며 그 외 정형외과 11%(N=8), 산부인과 9%(N=7)도 많은 응답을 보인 것으로 조사됨

<표 IV-4> 의료관광 전문인력 직종분류

(단위: 개수, %)

구분	의료관광 코디네이터	전문 의료인 (의사, 간호사)	의료관광 통역사	기타	합계
빈도	26	6	8	12	52
비율	50	11.5	15.4	23.1	100

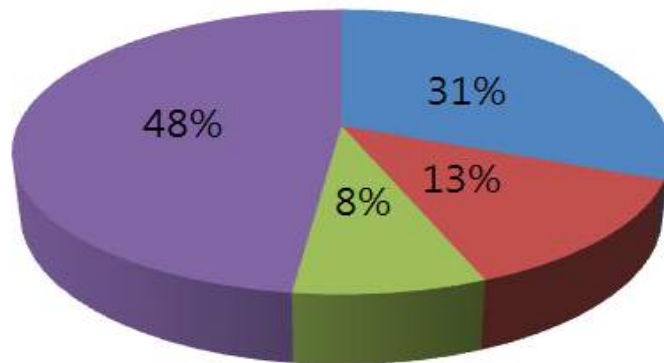
- 설문에 응답한 의료관광 전문인력(N=52)의 근무 직종에 대해 살펴보면 의료관광 코디네이터 50%(N=26), 의료관광 통역사 15.4%(N=8), 기타 23.1%(N=12) 순으로 나타남
- 기타 직종으로 의료관광 관련 행정근무 종사자, 관련기관 연구원, 응급의학과, 병원행정, 의료관광 전문인력 교육담당자로 나타났으며 의료관광 전문인력과 관련하여 다양한 근무 직종을 확인 할 수 있음

<표 IV-5> 의료관광 전문인력 고용형태

(단위: 개수, %)

구분	정규직	계약직	외부 파견직	프리랜서	합계
빈도	16	7	4	25	52
비율	31	13	8	48	100

<그림 IV-1> 의료관광 전문인력 고용형태



■ 정규직 ■ 계약직 ■ 외부 파견직 ■ 프리랜서

- 설문조사에 참여한 의료관광 전문인력(N=52)의 고용형태는 프리랜서 48%(N=25)로 가장 높게 나타났고, 다음으로 정규직 31%(N=13), 계약직 13%(N=7)로 나타남
- 의료관광코디네이터의 직종비율이 가장 높게 나타났으며, 의료관광코디네이터의 대부분은 프리랜서로 근무하고 있는 것으로 조사됨

<표 IV-6> 의료관광 전문인력 분야입문시기

(단위: 개수, %)

구분	1990년 이전	2000년~ 2005년	2006년~ 2010년	2011년~ 2015년	2016년~ 2019년	무응답	합계
빈도	2	4	1	15	21	9	52
비율	3.8	7.7	1.9	28.8	40.4	17.3	100

- 설문조사에 참여한 의료관광 전문인력(N=52)의 해당분야 입문시기에 대해 살펴보면 2016년~2019년 40.4%(N=21)로 가장 높게 나타났으며 2011~2015년 28.8%(N=15)로 나타남
- 국제의료관광코디네이터 자격이 2013년부터 신설됨에 따라 상당수의 관련인력의 해당 분야 입문이 시작되었으며 점차 관련 종사자의 숫자가 증가하는 것으로 유추할 수 있으며 의료관광분야의 평균 종사기간은 2019년 기준 5년 2개월로 나타남

<표 IV-7> 의료관광 전문인력 현재근무지 근무시기

(단위: 개수, %)

구분	2000년~ 2005년	2006년~ 2010년	2011년~ 2015년	2016년~ 2019년	무응답	합계
빈도	1	1	6	30	14	52
비율	1.9	1.9	11.5	57.7	26.9	100

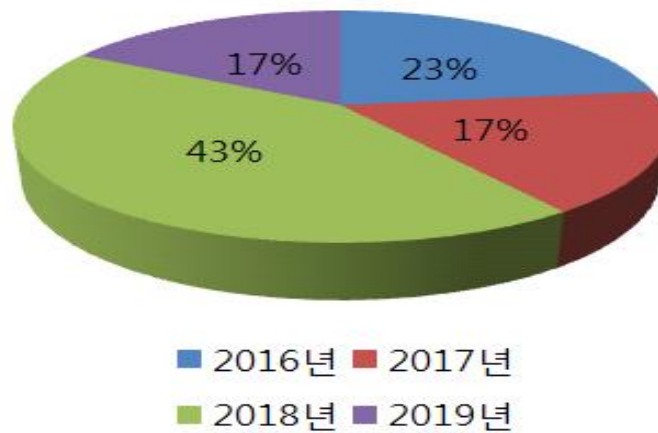
- 설문조사에 참여한 의료관광 전문인력(N=52)의 현재 근무지의 근무시기를 조사한 결과 2016년~2019년이 57.7%(N=30)로 가장 높았으며, 다음으로 2011년~2015년 11.5%(N=6)로 나타남
- 본 설문 응답자는 의료관광코디네이터의 직종이 많으며 프리랜서의 근무형태가 높은 것으로 보아 근무지의 변경이 비교적 원활하게 이뤄져 이러한 결과가 나타난 것으로 추론할 수 있으며 현재 근무지 근무기간은 2019년 기준 평균 2년 8개월로 조사됨

<표 IV-8> 의료관광 전문인력 현재 기관 근무시작년도(2016년 이후)

(단위: 개수, %)

구분	2016	2017	2018	2019	합계
빈도	7	5	13	5	30
비율	23%	17%	43%	17%	100

<그림 IV-2> 의료관광 전문인력 현재 기관 근무시작년도(2016년 이후)



- 2016년~2019년 응답(N=30)이 가장 많은 것으로 보아 세분화하여 결과를 살펴보았는데 근무시작년도 중 2018년 43%(N=13)로 가장 높게 나타났으며 이는 프리랜서 근무형태가 많은 것이 반영된 결과라 할 수 있음
- 즉 프리랜서로 근무현장의 잦은 변화가 발생하고 있는 것으로 판단됨

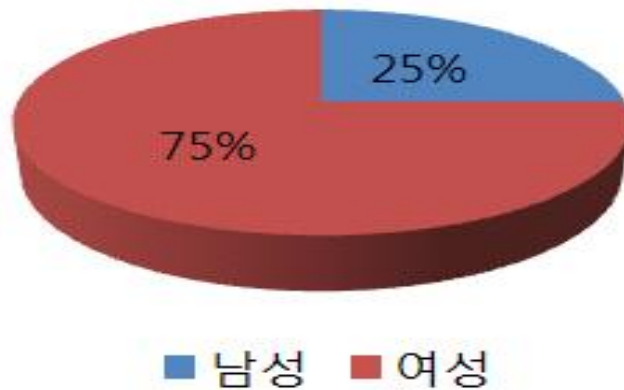
<표 IV-9> 의료관광 전문인력 성별

(단위: 개수, %)

구분	남성	여성	합계
빈도	13	39	52
비율	25	75	100

- 설문조사에 참여한 의료관광 전문인력(N=52)의 성별을 조사한 결과 여성인력이 75%(N=39)로 나타났으며 남성 13%(N=25)로 조사됨

<그림 IV-3> 의료관광 전문인력 성별



<표 IV-10> 의료관광 전문인력 연령대

(단위: 개수, %)

구분	20대	30대	40대	50대	60대 이상	무응답	합계
빈도	6	16	12	11	2	5	52
비율	11.5	30.8	23.1	21.2	3.8	9.6	100

- 설문조사에 참여한 의료관광 전문인력(N=52)의 연령대는 30대 30.8%(N=16)로 가장 높게 나타났으며, 40대 23.1%(N=12), 50대 21.2%(N=11) 순으로 평균연령은 42세(SD=9.79)로 나타남

<표 IV-11> 의료관광 전문인력의 해외거주 경험

(단위: 개수, %)

구분	없음	있음	합계
빈도	8	44	52
비율	15.4	84.6	100

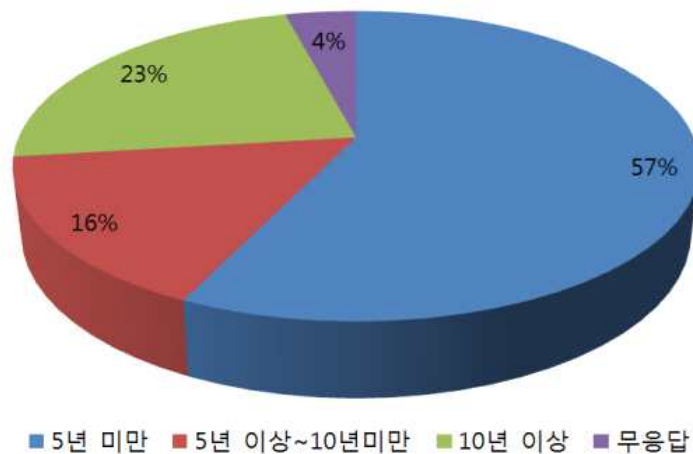
- 설문조사에 참여한 의료관광 전문인력(N=52)의 해외거주 경험을 조사한 결과 “해외거주 경험이 있음”의 응답이 84.6%(N=44)로 나타남
- 해외거주 국가로는 중국, 일본, 대만, 태국, 우즈베키스탄, 러시아, 미국, 호주, 영국, 남아공 등 다양한 응답이 나타났으며 중국 45%(N=20), 일본 18%(N=8), 미국 7%(N=3)순으로 높게 나타남

<표 IV-12> 의료관광 전문인력의 해외거주 기간

(단위: 개수, %)

구분	5년 미만	5년 이상~ 10년 미만	10년 이상	무응답	합계
빈도	25	7	10	2	44
비율	57	16	23	4	100

<표 IV-13> 의료관광 전문인력의 해외거주 기간



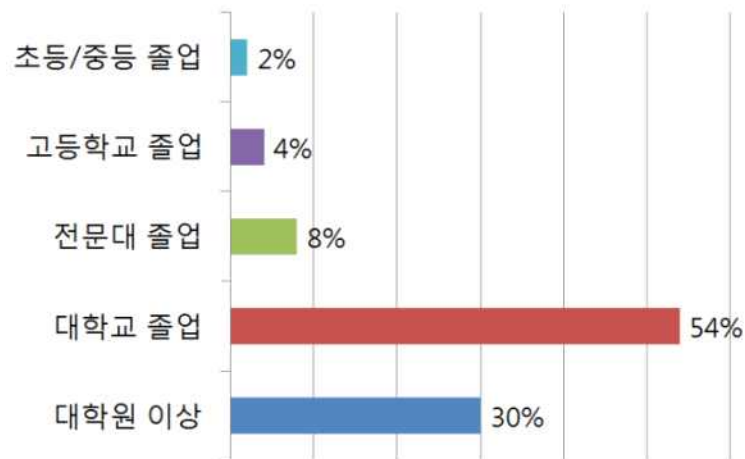
- 해외거주 경험에 응답한 전문인력을 대상으로 거주 기간을 조사한 결과 1~5년 57%(N=25), 11년 이상 23%(N=10), 6년~10년 16%(N=7) 순으로 조사 되었으며 평균 9년 4개월(SD=11.5)로 조사됨
- 최소기간은 1년부터 최대 30년까지 다양한 기간이 조사되었으며 의료관광 업무의 특성으로 외국인 환자 응대를 위한 언어의 중요성과 더불어 주요대상응대의 대상이 환자라는 산업의 특수성으로 해당국가의 문화를 이해하는 능력이 중요한 부분임을 추론할 수 있음

<표 IV-14> 의료관광 전문인력 최종학력

(단위: 개수, %)

구분	초등/중등 졸업	고등학교 졸업	전문대 졸업	대학교 졸업	대학원 이상	무응답	합계
빈도	1	2	4	28	16	1	52
비율	2	4	8	54	30	2	100

<그림 IV-4> 의료관광 전문인력 최종학력



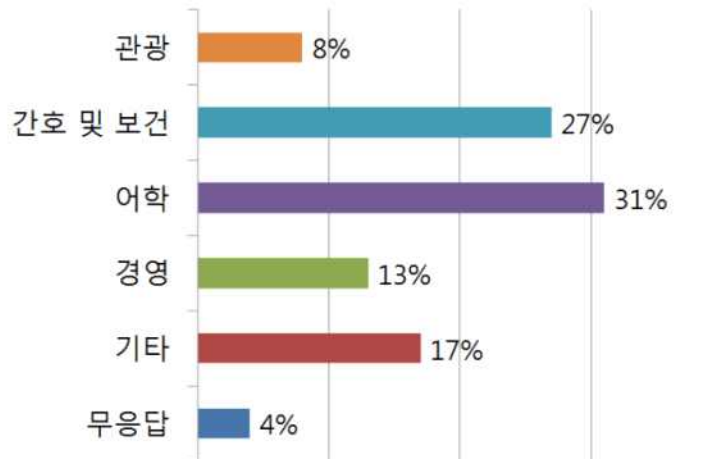
- 설문조사에 참여한 의료관광 전문인력(N=52)의 최종학력에 대한 조사결과 대학교 졸업 54%(N=28), 대학원 이상 30%(N=16)의 순으로 나타났으며 의료관광 전문인력은 산업 전반에 걸쳐 전반적으로 대학교 졸업 이상의 고학력 인력으로 나타남

<표 IV-15> 의료관광 전문인력의 전공

(단위: 개수, %)

구분	관광	간호 및 보건	어학	경영	기타	무응답	합계
빈도	4	14	16	7	9	2	52
비율	8	27	31	13	17	4	100

<표 IV-16> 의료관광 전문인력의 전공



기타: 미용예술, 역사학, 의류학, 전자기술, 정치학

- 설문조사에 참여한 의료관광 전문인력(N=52)의 세부전공을 살펴보면 어학 31%(N=16), 간호 및 보건 27%(N=14), 기타 17%(N=9) 순으로 나타났으며 기타 전공으로는 미용예술, 역사학, 의류학, 전자기술, 정치학 등으로 응답함
- 외국인 환자를 응대하는 산업의 특수성으로 어학능력의 중요성이 부각되므로 어학과 관련된 전공자가 많은 것으로 나타나며, 주된 산업현장은 병원으로 이와 관련된 간호 또는 보건행정과 같은 전공자가 많은 것으로 나타남

<표 IV-17> 의료관광 전문인력 언어구사력

(단위: 개수, %)

구분	영어			중국어			일어			러시아			기타		
	상	중	하	상	중	하	상	중	하	상	중	하	상	중	하
빈도	7	21	1	18	3	3	8	4	5	1	1	1	5	1	0
비율	24	72	3	75	13	13	47	24	29	33	33	33	83	17	0
합계	빈도		비율		빈도		비율		빈도		비율		빈도		비율
	29		100%		24		100%		17		100%		3		100%

- 의료관광 전문인력의 언어구사능력에 대한 자기평가 결과 가능언어로 영어(N=29), 중국어(N=24), 일어(N=17) 순으로 높게 나타남
- 영어능력에 대한 자기평가결과 “중” 72%(N=21)로 가장 높게 나타났으며 “상” 24%(N=7), “하” 3%(N=1)로 나타남
- 중국어 능력에 대한 자기평가결과 “상” 75%(N=18)로 가장 높게 나타났으며 “중”,

“하” 각각 13%(N=3)로 나타났는데 “상” 의 조사에 응답한 전문인력은 해외거주 경험 이 높으며 특히 중국 거주경험이 높게 나타났으며, 어학과 관련된 전공자임에 따라 이러한 결과가 나타남

- 일어 능력에 대한 자기평가결과 “상” 47%(N=8)로 높게 나타났으며, “하” 29%(N=5), “중” 24%(N=4)로 나타났으며 러시아어 능력에서 상, 중, 하 각각의 질문에 위와 같이 나타났으며 기타언어로 태국어 능력 “상” (N=3), 인도네시아어 능력 “상” (N=1), 아랍어능력 “중” (N=1)로 각각 나타남

<표 IV-18> 의료관광 전문인력의 전공 및 의료관광분야 관련도

(단위: 개수, %)

구분	전혀 관련 없음	관련 없음	보통이다	관련 있음	매우 관련 있음	평균 (5점)	합계
빈도	5	9	10	19	9	3.3	52
비율	9.6	17.3	19.2	36.5	17.3		100

- 설문조사에 참여한 의료관광 전문인력(N=52)의 전공과 의료관광산업 분야의 관련도를 묻는 질문에 평균 3.3점(1점=전혀 관련 없음~5점=매우 관련 있음)으로 나타남
- 관련 있음의 응답 36.5%(N=19)로 가장 높게 나타났으며 보통이다 19.2%(N=10), 매우 관련 있음 및 관련 없음 17.3%(N=9)로 동일하게 나타남

<표 IV-19> 의료관광 전문인력의 전공 및 현재 직무분야 관련도

(단위: 개수, %)

구분	전혀 관련 없음	관련 없음	보통이다	관련 있음	매우 관련 있음	평균 (5점)	합계
빈도	4	9	9	17	13	3.5	52
비율	7.7	17.3	17.3	32.7	25		100

- 의료관광 전문인력(N=52)의 전공과 현재 수행하는 직무분야 관련도를 묻는 질문에 평균 3.5점으로(1점=전혀 관련 없음~5점=매우 관련 있음)으로 나타남
- 관련 있음 응답이 32.7%(N=17)로 가장 높았으며, 매우관련 있음 25%(N=13), 보통·관련 없음이 각각 17.3%(N=9)의 순으로 나타났음
- 의료관광 전문인력의 전공과 직무분야에 대해 의료관광 전문인력은 비교적 높은 상관관계가 있는 것으로 인식하고 있는 것으로 나타남

<표 IV-20> 의료관광 전문인력의 전공 및 주 업무 관련도

(단위: 개수, %)

구분	전혀 관련 없음	관련 없음	보통	관련 있음	매우 관련 있음	무응답	평균 (5점)	합계
빈도	4	9	9	16	13	1	3.4	52
비율	7.7	17.3	17.3	30.8	25	1.9		100

- 설문조사에 참여한 의료관광 전문인력(N=52)이 인식하는 개인의 전공과 주로 수행하는 업무의 관련성에 대한 조사결과 평균 3.4점(1점=전혀 관련 없음~5점=매우 관련 있음) 조사됨
- 관련 있음 30.8%(N=16)로 가장 높았으며 매우 관련 있음 25%(N=13)의 순서로 조사됨에 따라 의료관광 전문인력은 어학전공자가 많으며 이와 관련된 업무수행이 이뤄지고 있는 것으로 유추 할 수 있음

<표 IV-21> 의료관광 전문인력 수행업무

(단위: 개수, %, N=82)

구분	의료관광 통·번역	진료예약 및 상담	컨시어즈 서비스 (공항 픽업, 차량 등)	비자 등 행정업무
빈도	19	15	4	8
비율	23	18	5	10
구분	관광 편의 제공	홍보 및 마케팅	유치업무	교육업무
빈도	13	8	8	7
비율	16	10	10	9

기타: 간호사 관련 직무, 사무행정, 응급원무 등

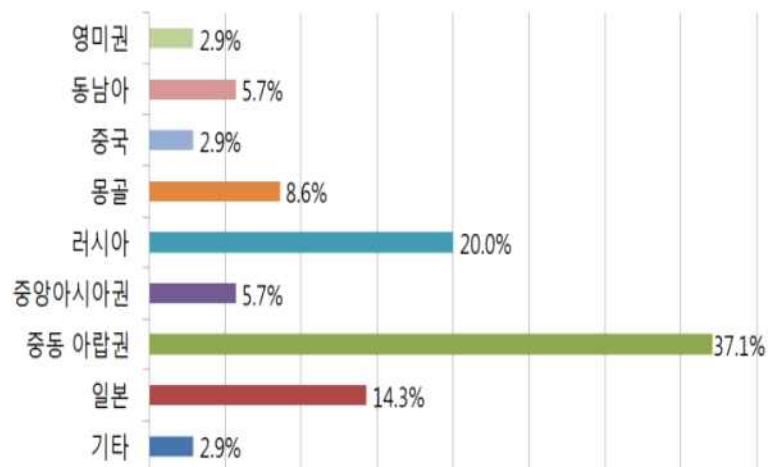
- 설문조사에 참여한 의료관광 전문인력의 주요 수행업무에 대한 질문에 의료관광 통·번역업무 23%(N=19)가 가장 높게 나타났으며, 진료예약 및 상담 18%(N=15), 관광 편의제공 16%(N=13) 순으로 나타남
- 의료관광 전문인력의 수행업무 중 통·번역 업무 비율이 높아 언어능력의 비중이 높은 것으로 보이며, 진료예약 및 상담이나 관광편의 제공은 언어능력뿐만 아니라 외국인 환자와 커뮤니케이션 능력이 중요한 능력으로 보여짐

<표 IV-22> 의료관광 환자유치 전략국가 1순위

(단위: 개수, %)

구분	영미권 (미국/캐나다)	동남아	중국	몽골	러시아
빈도	1	5	13	2	7
비율	2.9	14.3	37.1	5.7	20
구분	중앙아시아권	중동 아랍권	일본	기타	합계
빈도	3	1	2	1	35
비율	8.6	2.9	5.7	2.9	100

<그림 IV-5> 의료관광 환자유치 전략국가 1순위



- 설문에 참여한 의료관광 전문인력 근무기관의 외국인 환자유치를 위한 전략국가에 대한 질문에 1순위로 중국 37.1%(N=13)로 가장 높게 나타났으며, 러시아 20%(N=7), 동남아 14.3%(N=5)의 순서로 조사됨
- 현재 전략국가 1순위가 중국으로 나타남에 따라 중국어 관련 능력 또는 거주경험이 많은 의료관광 전문인력의 비중이 가장 높게 나타난 것으로 보임

<표 IV-23> 의료관광 환자유치 전략국가 2순위

(단위: 개수, %)

구분	영미권 (미국/캐나다)	동남아	중국	몽골	러시아
빈도	0	5	8	3	5
비율	0	16.1	25.8	9.7	16.1
구분	중앙아시아권	중동 아랍권	일본	기타	합계
빈도	5	0	4	1	31
비율	16.1	0	12.9	3.2	100

- 의료관광 전문인력의 근무기관의 전략국가 2순위는 1순위와 마찬가지로 중국이 가장 높게 나타나 중국 외국인환자에 대한 의료관광 산업분야에서 중국에 대한 의존도 높은 것으로 판단됨

<표 IV-24> 의료관광 환자유치 전략국가 3순위

(단위: 개수, %)

구분	영미권 (미국/캐나다)	동남아	중국	몽골	러시아
빈도	4	4	4	3	3
비율	15.4	15.4	15.4	11.5	11.5
구분	중앙아시아권	중동 아랍권	일본	기타	합계
빈도	4	3	0	1	26
비율	15.4	11.5	0	3.8	26

- 의료관광 전문인력의 근무기관의 전략국가에 대한 질문에 3순위로 다양한 분포가 나타났으며 영미권, 동남아, 중국, 중앙아시아 각각 15.4%(N=4), 몽골, 러시아, 중동아랍권 11.5%(N=3)으로 나타남
- 종합하여 1순위 전략국가를 고려했을 때 중국, 러시아, 동남아의 순서로 국내 의료관광 산업분야의 주요 전략 국가임을 유추할 수 있음

<표 IV-25> 직무수행관련 주요능력 1순위

(단위: 개수, %)

구분	외국어능력	의학전문지식	의료분야 실무경험	관광분야 실무경험	의료관광 마케팅 및 기획 능력
빈도	28	4	5	0	2
비율	53.8	7.7	9.6	0	3.8
구분	타문화 이해 능력	서비스마인드 및 인성	관련 자격증 소지 여부	무응답	합계
빈도	3	5	3	2	52
비율	5.8	9.6	5.8	3.8	100

- 설문에 참여한 의료관광 전문인력이 인식하는 직무수행과 관련한 1순위 주요능력을 묻는 질문에 외국어능력 53.8%(N=28)로 가장 높게 나타났으며 서비스마인드 및 인성 9.6%(N=5), 의료분야 실무경험 9.6%(N=5)의 순서로 조사됨

<표 IV-26> 직무수행관련 주요능력 2순위

(단위: 개수, %)

구분	외국어능력	의학전문지식	의료분야 실무경험	관광분야 실무경험	의료관광 마케팅 및 기획 능력
빈도	12	15	7	1	3
비율	23.1	28.8	13.5	1.9	5.8
구분	타문화 이해 능력	서비스마인드 및 인성	관련 자격증 소지 여부	무응답	합계
빈도	5	6	1	2	52
비율	9.6	11.5	1.9	3.8	100

- 설문에 참여한 의료관광 전문인력이 인식하는 직무수행과 관련한 2순위 주요능력을 묻는 질문에 의학전문지식 28.8%(N=15)로 가장 높게 나타났으며 외국어 능력 23.1%(N=12), 의료분야 실무경험 13.5%(N=7)의 순서로 조사됨

<표 IV-27> 직무수행관련 주요능력 3순위

(단위: 개수, %)

구분	외국어능력	의학전문지식	의료분야 실무경험	관광분야 실무경험	의료관광 마케팅 및 기획 능력
빈도	4	5	12	2	5
비율	7.7	9.6	23.1	3.8	9.6
구분	타문화 이해 능력	서비스마인드 및 인성	관련 자격증 소지 여부	무응답	합계
빈도	8	5	7	4	52
비율	15.4	9.6	13.5	7.7	100

- 설문에 참여한 의료관광 전문인력이 인식하는 직무수행과 관련한 3순위 주요능력을 묻는 질문에 의료분야 실무경험 23.1%(N=12)로 가장 높게 나타났으며 타문화 이해능력 15.4%(N=8), 관련자격증 소지여부 13.5%(N=7)의 순서로 조사됨
- 종합하여 보면 의료관광분야 전문인력은 주로 의료관광 관련 외국인 환자를 대상으로 통·번역 업무 및 진료 예약상담, 관광편의 제공과 관련된 직무를 수행하기 직무를 수행하며 이를 위해 외국어능력, 일정부분의 의학전문지식, 의료분야의 실무경험에 대한 직무능력이 도출됨

<표 IV-28> 의료관광 전문인력 신입초임

(단위: 개수, %)

구분	100만원 미만	100만원 이상 150만원 미만	150만원 이상 200만원 미만	200만원 이상 250만원 미만	250만원 이상 300만원 미만	무응답	합계
빈도	4	8	12	17	5	6	52
비율	7.7	15.4	23.1	32.7	11.5	11.5	100

- 의료관광 전문인력의 산업 환경을 알아보기 위해 실시한 설문에 의료관광 전문인력의 신입초임은 “200만원 이상~250만원 미만 32.7%(N=17)로 가장 높게 나타났으며, 150만원 이상~200만원 미만 23.1%(N=12), 100만원 이상~150만원 미만 15.4%(N=8)의 순서로 조사됨
- 프리랜서 비율이 높은 직군으로 150만원 미만 구간의 전문인력 비율이 높게 나타남

<표 IV-29> 의료관광 전문인력 현재 월평균 소득

(단위: 개수, %)

구분	100만원 미만	100만원 이상 200만원 미만	200만원 이상 300만원 미만	300만원 이상 400만원 미만
빈도	8	9	17	5
비율	15.4	17.3	32.7	9.6
구분	400만원 이상 500만원 미만	500만원 이상	무응답	합계
빈도	5	3	5	52
비율	9.6	9.6	5.8	100

- 의료관광 전문인력의 현재 월평균 소득에 대한 설문에서 200만원 이상~300만원 미만 구간이 32.7%(N=17)로 가장 높게 나타났으며, 100만원 이상~200만원 미만 17.3%(N=9), 100만원 미만 15.4%(N=8)로 나타남
- 앞선 문항에서 설문에서 응답한 의료관광 전문인력의 평균 업계 근무기간은 5년으로 나타났으며 200만원 이상~300만원 미만 구간이 가장 높게 나타나 의료관광 산업 전문인력 종사자의 근로환경개선이 필요할 것으로 조사됨
- 특히 필요 직무능력으로 뛰어난 언어능력이 나타났으며 고학력 근로인원의 비중이 높으나 상대적 낮은 임금구조가 형성되어 있는 것을 알 수 있음
- 프리랜서 비율이 높은 직업군으로 근무경력 대비 낮은 임금 근로자가 발생하고 있어, 이를 타계하기 위해 적절한 직무표준체계 마련과 같은 적절한 방법을 모색할 필요가 있음

<표 IV-30> 의료관광 전문인력 주간 근무시간

(단위: 개수, %)

구분	15시간미만	15시간이상 30시간미만	30시간이상 45시간미만	45시간이상 60시간미만	60시간이상	무응답	합계
빈도	15	5	16	6	4	6	52
비율	28.8	9.6	30.8	11.5	7.7	11.5	100

- 설문에서 참여한 의료관광 전문인력(N=52)의 주간 근무시간은 30시간 이상~ 45시간 미만 구간이 30.8%(N=16)로 제일 높은 것으로 조사되었으며, 15시간 미만 28.8%(N=15), 45시간 이상 60시간 11.5%(N=6)의 순으로 나타남
- 자세한 응답내용으로 최저 2시간부터 최대 72시간까지 다양하게 조사되었으며 평균근로시간은 29시간으로 나타남

- 주52시간미만 근로자는 78.8%(N=41)으로 나타났으나 주52시간 이상 근로자는 9.6%(N=5)로 조사되었는데, 프리랜서가 많은 직무형태 및 다양한 근로시간(최저 2시간/최대 72시간)이 반영됨

<표 IV-31> 의료관광 전문인력 한달 평균 근무일수

(단위: 개수, %)

구분	5일미만	5일 이상 10일 미만	10일 이상 15일 미만	15일 이상 20일 미만	20일 이상	무응답	합계
빈도	2	4	5	5	30	6	52
비율	3.8	7.7	9.6	9.6	57.7	11.5	100

- 설문에 응답한 의료관광 전문인력(N=52)의 한달 평균 근무일수를 살펴본 결과 20일 이상이 57.7%(N=30)으로 가장 높게 나타났으며 10일 이상~15일미만구간과 15일 이상~20일 미만 구간이 각각 9.6%(N=5)의 순으로 나타남
- 한 달 평균 근무일수는 17.8일로 나타났으며 최저 2일~최대 26일까지 다양한 근무일수가 도출되었는데, 20일 근무가 23.1%(N=12)로 가장 높게 나타남

<표 IV-32> 의료관광 업무환경(업무강도)

(단위: 개수, %)

구분	전혀 아니다	아니다	보통이다	그렇다	매우 그렇다	무응답	평균 (5점)	합계
빈도	0	6	21	15	6	4	3.4	52
비율	0	11.5	40.4	28.8	11.5	7.7		100

- 설문에 참여한 의료관광 전문인력(N=52)의 업무환경을 알아보기 위하여 “업무강도가 높다” 라는 설문에 대한 조사결과 평균 3.4점(1점=전혀 아니다~5점=매우 그렇다)으로 다소 업무강도가 높은 것으로 조사됨
- 업무강도에 대한 답변에서 보통이다 40.4%(N=21)로 가장 높았으며 그렇다 28.8%(N=15), 매우 그렇다, 아니다 각각 11.5%(N=6)의 순으로 나타남

<표 IV-33> 의료관광 업무환경(집중력)

(단위: 개수, %)

구분	전혀 아니다	아니다	보통이다	그렇다	매우 그렇다	무응답	평균 (5점)	합계
빈도	0	0	6	27	15	4	4.1	52
비율	0	0	11.5	51.9	28.8	7.7		100

- 설문에 참여한 의료관광 전문인력(N=52)의 업무환경을 알아보기 위하여 “업무에 집중력이 요구 된다” 라는 설문에 대한 조사결과 평균 4.1점(1점=전혀 아니다~5점=매우 그렇다)으로 나타남
- 그렇다 51.9%(N=27), 매우 그렇다 28.8%(N=15), 보통이다 11.5%(N=6)의 순으로 나타났으며, 의료관광 통·번역이나 진료상담 및 예약 등 주된 업무의 집중력이 많이 필요한 것으로 조사됨

<표 IV-34> 의료관광 업무환경(반복업무)

(단위: 개수, %)

구분	전혀 아니다	아니다	보통이다	그렇다	매우 그렇다	무응답	평균 (5점)	합계
빈도	0	2	15	24	7	4	3.7	52
비율	0	3.8	28.8	46.2	13.5	7.7		100

- 설문에 참여한 의료관광 전문인력(N=52)의 업무환경을 알아보기 위하여 “반복적 업무가 많다” 라는 설문에 대한 조사결과 평균 3.7점(1점=전혀 아니다~5점=매우 그렇다)으로 나타남
- 그렇다 46.2%(N=24), 보통이다 28.8%(N=15), 매우 그렇다 13.5%(N=7)의 순으로 나타났으며, 프리랜서의 근무유형이 많은 것으로 보아 의료관광 통·번역이나 진료상담 및 예약 등 제한된 업무의 반복이 많음을 추론할 수 있음

<표 IV-35> 의료관광 업무환경(편안함)

(단위: 개수, %)

구분	전혀 아니다	아니다	보통이다	그렇다	매우 그렇다	무응답	평균 (5점)	합계
빈도	3	4	18	20	3	4	3.3	52
비율	5.8	7.7	34.6	38.5	5.8	7.7		100

- 설문에 참여한 의료관광 전문인력(N=52)의 업무환경을 알아보기 위하여 “업무환경이 편안하다” 라는 설문에 대한 조사결과 평균 3.3점(1점=전혀 아니다~5점=매우 그렇다)으로 나타났으며 그렇다 38.5%(N=20), 보통이다 34.6%(N=18), 아니다 7.7%(N=7)의 순으로 나타남

<표 IV-36> 의료관광 업무환경(스트레스)

(단위: 개수, %)

구분	전혀 아니다	아니다	보통이다	그렇다	매우 그렇다	무응답	평균 (5점)	합계
빈도	2	13	14	15	4	4	3.1	52
비율	3.8	25	26.9	28.8	7.7	7.7		100

- 설문에 참여한 의료관광 전문인력(N=52)의 업무환경을 알아보기 위하여 “업무스트레스가 많다” 라는 설문에 대한 조사결과 평균 3.1점(1점=전혀 아니다~5점=매우 그렇다)으로 나타남
- 그렇다 28.8%(N=15), 보통이다 26.9%(N=14), 아니다 25%(N=13)의 순으로 나타났는데, 통·번역과 같이 문서와 관련된 직무와 외국인환자 통역서비스 등 현장업무가 복합적 직무수행으로 높은 업무강도로 이어져 직무와 관련된 스트레스가 높은 것으로 나타남

<표 IV-37> 의료관광 업무환경(휴식)

(단위: 개수, %)

구분	전혀 아니다	아니다	보통이다	그렇다	매우 그렇다	무응답	평균 (5점)	합계
빈도	2	16	19	8	3	4	2.9	52
비율	3.8	30.8	36.5	15.4	5.8	7.7		100

- 설문에 참여한 의료관광 전문인력(N=52)의 업무환경을 알아보기 위하여 “업무 중 충분한 휴식을 취할 수 있다” 라는 설문에 대한 조사결과 평균 2.9점(1점=전혀 아니다~5점=매우 그렇다)으로 나타남

- 보통이다 36.5%(N=19), 아니다 30.8%(N=16), 그렇다 15.4%(N=8)의 순으로 나타났는데, 다양한 형태의 직무수행에 따라 전문인력의 업무강도가 높아지는 결과로 귀결됨에 따라 휴식이 부족한 업무환경으로 이어지고 있음

<표 IV-38> 의료관광 업무환경(상해위험)

(단위: 개수, %)

구분	전혀 아니다	아니다	보통이다	그렇다	매우 그렇다	무응답	평균 (5점)	합계
빈도	18	19	5	4	2	4	2.0	52
비율	34.6	36.5	9.6	7.7	3.8	7.7		100

- 설문에 참여한 의료관광 전문인력(N=52)의 업무환경을 알아보기 위하여 “업무 중 상해 위험이 있다” 라는 설문에 대한 조사결과 평균 2점(1점=전혀 아니다-5점=매우 그렇다)으로 나타남
- 아니다 36.5%(N=19), 전혀 아니다 34.6%(N=18), 보통이다 9.6%(N=5)의 순으로 나타났는데, 의료관광 전문인력의 주 수행업무와 관련하여 외국인환자를 위한 편의제공이 주된 수행업무로 상해위험은 낮은 것으로 나타남

<표 IV-39> 의료관광 업무환경(대체인력)

(단위: 개수, %)

구분	전혀 아니다	아니다	보통이다	그렇다	매우 그렇다	무응답	평균 (5점)	합계
빈도	3	21	9	9	6	4	2.8	52
비율	6.3	43.8	18.8	18.8	12.5	7.7		100

- 설문에 참여한 의료관광 전문인력(N=52)의 업무환경을 알아보기 위하여 “몸이 좋지 않아도 대신할 사람이 없다” 라는 설문에 대한 조사결과 평균 2.8점(1점=전혀 아니다-5점=매우 그렇다)으로 나타남
- 아니다 43.8%(N=21), 보통이다 18.8%(N=9), 보통이다 18.8%(N=9)의 순으로 나타났는데, 의료관광 전문인력의 주된 근무형태는 프리랜서 비율이 높기 때문에 대체인력이 충분한 것으로 나타남

<표 IV-40> 의료관광 업무환경(기타업무)

(단위: 개수, %)

구분	전혀 아니다	아니다	보통이다	그렇다	매우 그렇다	무응답	평균 (5점)	합계
빈도	3	17	11	15	2	4	2.9	52
비율	5.8	32.7	21.2	28.8	3.8	7.7		100

- 설문에 참여한 의료관광 전문인력(N=52)의 업무환경을 알아보기 위하여 “고유 업무로 보기 어려운 기타업무를 해야 할 때가 많다” 라는 설문에 대한 조사결과 평균 2.9점(1점=전혀 아니다~5점=매우 그렇다)으로 나타남
- 아니다 32.7%(N=17), 그렇다 21.2%(N=11), 보통이다 21.2%(N=11)의 순으로 나타났는데, 의료관광 전문인력은 일정수준 이상의 언어능력과 더불어 외국인환자와 의사소통능력 등 직무수행을 위하여 핵심역량의 높은 수준이 필요하며 의료관광 전문인력의 주된 고유업무 수행에 따라 기타업무 비율이 높지 않은 것을 유추 할 수 있음
- 하지만 주요수행업무에 대한 답변에서 확인할 수 있듯 통번역, 예약상담, 행정업무, 유치, 교육, 홍보 등 다양한 업무를 수행하고 있어 의료관광 전문인력의 고유 업무에 대한 직무정의를 필요할 것으로 판단됨

<표 IV-41> 의료관광 전문인력 근무만족도(전반적 만족도)

(단위: 개수, %)

구분	전혀 아니다	아니다	보통이다	그렇다	매우 그렇다	무응답	평균 (5점)	합계
빈도	0	3	12	25	7	5	3.8	52
비율	0	5.8	23.1	48.1	13.5	9.6		100

- 설문에 참여한 의료관광 전문인력(N=52)의 근무만족도 “나의 업무에 전반적으로 만족한다” 에 대한 설문조사결과 평균 3.8점(1점=전혀 아니다~5점=매우 그렇다)으로 나타남
- 그렇다 48.1%(N=25), 보통이다 23.1%(N=12), 매우 그렇다 13.5%(N=7)의 순으로 나타났으며, 의료관광 전문인력 종사자는 전반적으로 근무만족도가 높은 것으로 나타남

<표 IV-42> 의료관광 전문인력 근무만족도(업무 흥미도)

(단위: 개수, %)

구분	전혀 아니다	아니다	보통이다	그렇다	매우 그렇다	무응답	평균 (5점)	합계
빈도	1	4	7	25	11	4	3.9	52
비율	1.9	7.7	13.5	48.1	21.2	7.7		100

- 설문에 참여한 의료관광 전문인력(N=52)의 근무만족도 “현재 업무에 많은 흥미를 가지고 있다”에 대한 설문조사결과 평균 3.9점(1점=전혀 아니다~5점=매우 그렇다)으로 나타났다
- 그렇다 48.1%(N=25), 매우 그렇다 21.2%(N=11), 보통이다 13.5%(N=7)의 순으로 나타났으며, 의료관광 전문인력 종사자는 전반적으로 업무에 대한 흥미도가 높은 것으로 나타났는데 이러한 결과는 의료관광 전문인력은 다양한 업무를 수행하고 있어 이에 따라 높은 직무 흥미도를 보이는 것으로 조사됨

<표 IV-43> 의료관광 전문인력 근무만족도(업무 중요도)

(단위: 개수, %)

구분	전혀 아니다	아니다	보통이다	그렇다	매우 그렇다	무응답	평균 (5점)	합계
빈도	0	2	7	21	17	5	4.1	52
비율	0	3.8	13.5	40.4	32.7	9.6		100

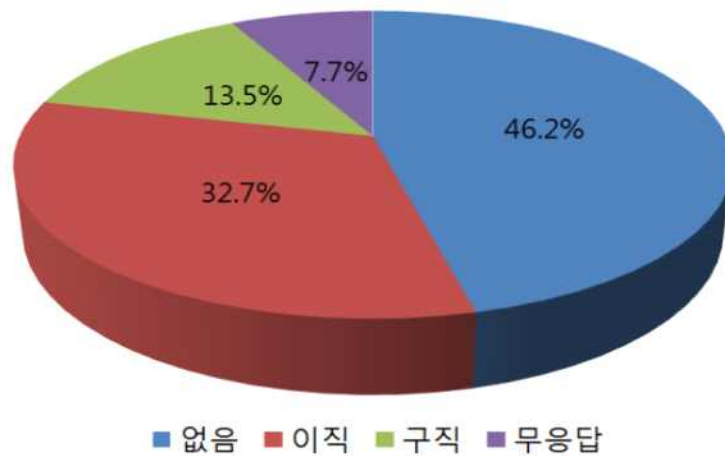
- 설문에 참여한 의료관광 전문인력(N=52)의 근무만족도 “현재 나의 업무가 중요하다고 생각 한다”에 대한 설문조사결과 평균 4.1점(1점=전혀 아니다~5점=매우 그렇다)으로 나타났다
- 그렇다 40.4%(N=21), 매우 그렇다 32.7%(N=17), 보통이다 13.5%(N=7)의 순으로 나타났으며, 산업의 특성으로 외국인 환자의 입국부터 출국까지 모든 과정에서 외국인 환자의 케어를 담당하는 인력으로써 전반적 근무만족도 뿐만 아니라 업무의 중요성을 높게 인식하고 있는 것으로 조사됨

<표 IV-44> 이직 또는 구직 고려 경험

(단위: 개수, %)

구분	이직	구직	없음	무응답	합계
빈도	17	7	24	4	52
비율	32.7	13.5	46.2	7.7	100

<그림 IV-6> 이직 또는 구직 고려 경험



- 설문에 참여한 의료관광 전문인력(N=52)의 이직·구직 의도에 대한 설문 응답 없음 46.2%(N=24)로 가장 높았으며 이직 32.7%(N=17), 구직 13.5%(N=7)의 순으로 조사됨

<표 IV-45> 의료관광 전문인력 이직의도 원인

(단위: 개수, %)

구분	낮은임금	높은 노동강도	고용불안정	직장문화 및 인간관계	타 직종직업 변경
빈도	4	3	5	2	7
비율	15	11	19	7	26
구분	임산출산 등 가족 돌봄	건강상의 이유	학업·자기개발	산업장래성	합계
빈도	3	0	1	2	27
비율	11	0	4	7	100

- 설문에 참여한 의료관광 전문인력(N=52)의 의직의도 원인으로 타 직종·직업으로의 변경 26%(N=7)로 가장 높은 응답이 나타났으며, 고용의 불안정 19%(N=5), 낮은 임금 15%(N=4)의 순으로 조사됨
- 타 직종 또는 타 직업으로의 변경원인으로 프리랜서 직무형태가 많이 발생하고 있어 고용의 불안정으로 이어질 것으로 예상되며 다양한 업무를 수행하는 의료관광 전문인력은 외국어 능력, 전문 의료지식 등 직무역량 대비 낮은 임금구조가 지적되고 있어 이를 개선하기 위한 산업 내 직무체계 구조 형성이 필요할 것으로 나타남
- 또한 업계의 인식개선을 위한 의료관광 전문인력 직업에 대한 산업 내 질적 성장이 필요할 것으로 판단됨

<표 IV-46> 의료관광 전문인력 구직사유

(단위: 개수, %)

구분	안정된 임금	높은 노동강도	은퇴	직장문화 및 인간관계	타 직종직업변경
빈도	8	0	0	0	0
비율	73	0	0	0	0
구분	임산출산 등 가족 돌봄	건강상의 이유	경력개발	산업장래성	합계
빈도	1	0	1	1	11
비율	9	0	9	9	100

- 설문에 참여한 의료관광 전문인력(N=52)의 구직의도 원인으로 안정된 임금이 73%(N=8)로 가장 높게 나타났으며, 가족 돌봄, 산업장래성, 경력개발 9%(N=1)의 순으로 나타남
- 의료관광 전문인력은 프리랜서의 비중이 높아 소득이 일정치 않아 안정된 임금 요인이 높은 것으로 나타났으며, 전문인력의 여성 비율이 높아 임신이나 출산 이후 어려움이 발생하는 것으로 유추할 수 있음
- 따라서 경력단절 여성이 프리랜서로서 또는 의료관광 산업에 복귀할 수 있도록 제도적 기반마련이 필요하며 관광·레저ISC 또는 유관기관에서 이들을 위한 대책마련이 시급할 것으로 조사됨

<표 IV-47> 의료관광 전문인력 취업경로

(단위: 개수, %)

구분	공공사이트	사설사이트	교육기관추천	인적네트워크	취업박람회
빈도	7	9	2	18	0
비율	13.5	17.3	3.8	34.6	0
구분	취업지원센터	기업홈페이지	기타	무응답	합계
빈도	0	4	4	8	52
비율	0	7.7	7.7	15.4	100

- 설문에 참여한 의료관광 전문인력(N=52)의 취업경로에 대한 설문에서 인적네트워크 34.6%(N=18)로 가장 높게 나타났으며, 사설 취업사이트 17.3%(N=9), 공공사이트 13.5%(N=7)로 조사됨
- 프리랜서 직무형태가 높아 인적네트워크에 높은 의존성을 보이고 있으나, 인적네트워크와 더불어 체계적으로 의료관광 전문인력을 지원하기 위한 맞춤형 체계마련이 필요함

<표 IV-48> 관련자격증 보유

(단위: 개수, %)

구분	보유	미보유	합계
빈도	49	3	52
비율	94	6	100

<표 IV-49> 관련자격증 보유



- 설문에 참여한 의료관광 전문인력(N=52)의 자격증보유 여부에 대한 설문에서 보유 94%(N=49), 미보유 3%(N=3)으로 나타남
- 국제의료관광코디네이터 자격은 2013년 국가기술자격으로 신설되었으며 그밖에 다양한 민간자격증 취득이 가능하며, 특히 어학능력이 중요한 직군으로 외국어 능력과 관련된 다양한 자격증 취득을 통해 산업 내 인적자원의 전문성 확보가 필요한 것으로 나타남

<표 IV-50> 관련 국가기술자격증 보유 종류

(단위: 개수, %)

구분	국제의료관광 코디네이터	없음	합계
빈도	46	6	52
비율	88	12	100

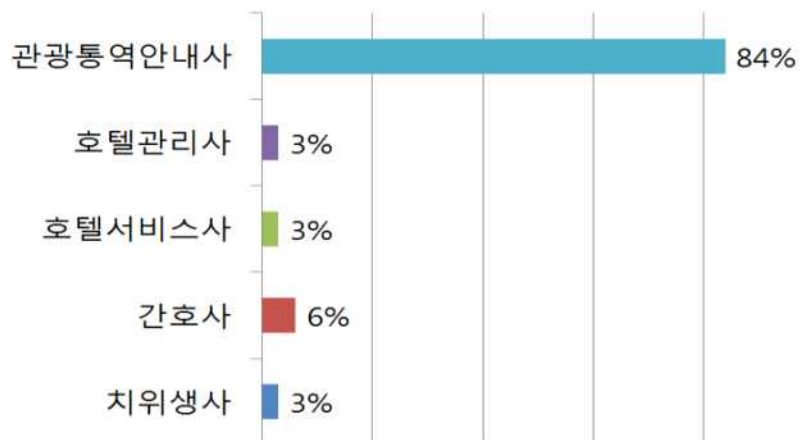
- 설문에 참여한 의료관광 전문인력(N=52)의 국가기술자격증으로 국제의료관광코디네이터 자격이 88%(N=46)로 높게 나타남

<표 IV-51> 관련 국가전문자격증 보유 종류

(단위: 개수, %)

구분	관광통역 안내사	호텔관리사	호텔서비스사	간호사	치위생사	합계
빈도	26	1	1	2	1	30
비율	84	3	3	6	3	100

<그림 IV-7> 관련 국가전문자격증 보유 종류



- 설문에 참여한 의료관광 전문인력의 국가전문자격증으로 관광통역안내사 84% (N=26)으로 나타남
- 그 외 관광분야 자격으로 호텔관리사, 호텔서비스사 자격보유와 더불어 의료분야의 간호사, 치위생사 자격증을 보유 현황이 나타남
- 의료관광은 의료+관광의 융·복합 산업 군으로 관광과 관련된 자격증과 더불어 의료계열 자격증 보유인력 등 다양한 전문인력 현황이 나타남
- 기본적으로 어학능력이 중요한 직군으로 국가기술자격증 국제의료관광코디네이터와 관광통역 안내사 자격증은 공익어학성적 기준요건을 충족해야하는 시험으로 이와 관련한 자격증 보유현황이 높은 것으로 나타남

<표 IV-52> 관련 민간자격증 보유 현황

(단위: 개수, %)

구분	보유	미보유	합계
빈도	17	35	52
비율	33	67	100

- 설문에 참여한 의료관광 전문인력의 민간자격증 보유현황은 33%(N=17)로 국가자격증 보다는 낮은 보유현황이 나타나고 있음
- 관광·레저산업과 관련된 민간자격증으로 국외여행인솔자(T/C), 국제회의 전문가, CS 강사 자격증, 문화유산 교육전문가, 문화유산체험학습지도사 등으로 나타났으며 의료산업과 관련된 민간자격으로 글로벌 헬스코디네이터, 병원코디네이터가 조사됨
- 민간자격 보유 현황 중 국외여행인솔자(N=5)로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 글로벌 헬스코디네이터(N=3)순으로 나타남
- 의료관광 전문인력은 외국인환자를 유치하고 관리하기 위한 진료서비스지원, 관광지원, 의료관광 마케팅, 의료관광 상담, 리스크 관리 및 행정업무 등을 담당하므로 의료분야와 관광분야의 복합인재육성이 필요함

<표 IV-53> 기타자격 보유

(단위: 개수, %)

구분	보유	미보유	합계
빈도	16	36	52
비율	31	69	100

- 설문에 참여한 의료관광 전문인력의 기타자격 보유현황은 31%(N=16)로 민간자격과 비슷한 보유현황이 나타나고 있음
- 외국인환자를 응대하는 직군으로 외국어능력과 관련된 기타자격 보유율이 가장 높게 나타났다으며, 특히 중국어 관련 자격이 가장 높게 나타났으며(N=7) 다음으로 일본어(N=4)로 나타났다
- 국내의 의료관광 전략국가로 중국이 1순위를 감안하였을 때 중국어 능력을 보유하고 있는 의료관광 전문인력의 비율이 높은 것으로 유추됨

<표 IV-54> 자격증의 현장실무 필요도

(단위: 개수, %)

구분	전혀 아니다	아니다	보통이다	그렇다	매우 그렇다	무응답	평균 (5점)	합계
빈도	3	5	16	15	11	2	3.5	52
비율	5.8	9.6	30.8	28.8	21.2	3.8		100

- 설문에 참여한 의료관광 전문인력(N=52)의 자격증의 실무필요성을 알아보기 위해 “의료관광 관련 자격증이 현장실무에 도움이 된다고 생각하십니까?” 라는 질문에 대해 평균 3.5점(1점=전혀 아니다~5점=매우 그렇다)으로 산업현장에서 자격증 필요성이 높은 것으로 나타남
- 응답내용으로 보통이다 30.8%(N=16)로 가장 높게 나타났으며, 그렇다 28.8%(N=15), 매우 그렇다 21.2%(N=11)로 나타났으나, 향후 자격증과 관련된 보수교육

<표 IV-55> 의료관광 전문인력 육성에 필요한 집중분야

(단위: 개수, %)

구분	현장의 이론 및 실무과목	자격증 취득	어학관련 교육	관광교육	
빈도	36	4	20	5	
비율	43	5	24	6	
구분	서비스마인드	병원 행정교육	4차 산업혁명 관련 교육	마케팅	합계
빈도	6	6	2	5	84
비율	7	7	2	6	100

- 의료관광 전문인력 육성을 위해 필요분야를 알아본 결과 관광·의료의 융·복합 직무임에 따라 현장의 이론 및 실무과목이 43%(N=36)으로 가장 높게 나타났으며, 외국인 환자를 대면하는 의료관광 전문인력의 핵심역량으로 꼽힌 어학관련 교육 24%(N=20), 서비스마인드 및 병원행정교육 7%(N=6)의 순으로 나타남

<표 IV-56> 의료관광 전문인력 핵심역량

(단위: 개수, %)

구분	의료 기본지식	환자 응대 능력	외국어 회화 능력	외국어 통번역 능력
빈도	25	17	17	14
비율	26	18	18	14
구분	서비스마인드	타문화 이해 및 국제매너	합계	
빈도	8	16	97	
비율	8	16	100	

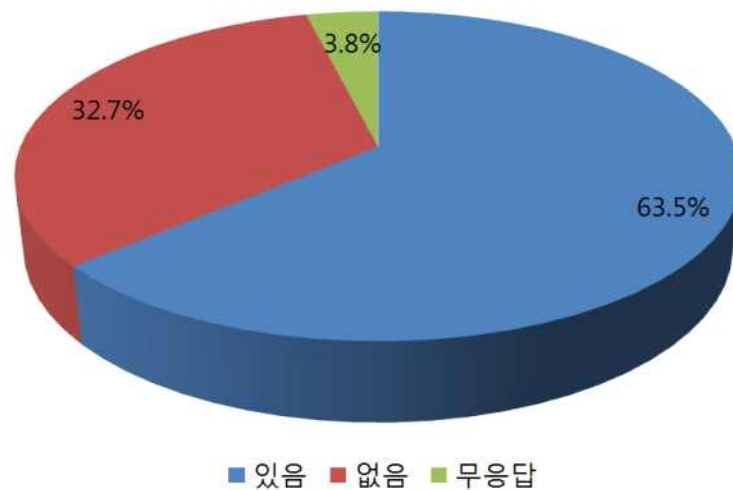
- 설문에 참여한 의료관광 전문인력이 갖춰야할 핵심역량에 대한 질문에서 외국인 환자를 상대하며, 주된 근무지가 병원임에 따라 의료 기본지식 26%(N=25)로 가장 높게 나타났으며, 환자 응대능력, 외국어 회화능력 18%(N=17)의 순으로 나타남

<표 IV-57> 의료관광 전문인력 직무교육 이수경험

(단위: 개수, %)

구분	있음	없음	무응답	합계
빈도	33	17	2	52
비율	63.5	32.7	3.8	100

<그림 IV-8> 의료관광 전문인력 직무교육 이수경험



- 설문에 참여한 의료관광 전문인력(N=52)의 직무관련 교육이수경험에 대한 설문으로 63.5%(N=33)의 전문인력이 직무교육 경험에 있는 것으로 나타남
- 프리랜서의 직무 유형이 높으며, 국가기술자격 보유 인력비중이 높아 이에 대한 보수교육 또는 변화하는 환경에 대한 직무교육이 꾸준히 필요할 것으로 판단됨

<표 IV-58> 의료관광 이수 직무교육 종류

(단위: 개수, %)

구분	의료지식	비자 및 관광지식	서비스매너	외국어 교육
빈도	17	6	5	3
비율	30	11	9	5
구분	환자유치 마케팅	기타	합계	
빈도	23	3	57	
비율	40	5	100	

- 설문에 참여한 의료관광 전문인력(N=52)의 이수직무 교육 종류는 환자유치마케팅 40%(N=23)으로 가장 높게 나타났으며, 의료지식 30%(N=17), 비자 및 관광지식 11%(N=6)의 순으로 나타남
- 기타 의견으로 보수교육, 현장직무교육, 간호사자격 의료관광코디네이터 교육 등으로 나타남

<표 IV-59> 의료관광 전문인력 직무교육 기간

(단위: 개수, %)

구분	1일(8시간)	2일(16시간)	3일(24시간)	4일(32시간)	5일(40시간)	기타	합계
빈도	7	12	1	1	5	5	31
비율	22.6	38.7	3.2	3.2	16.1	16.1	100

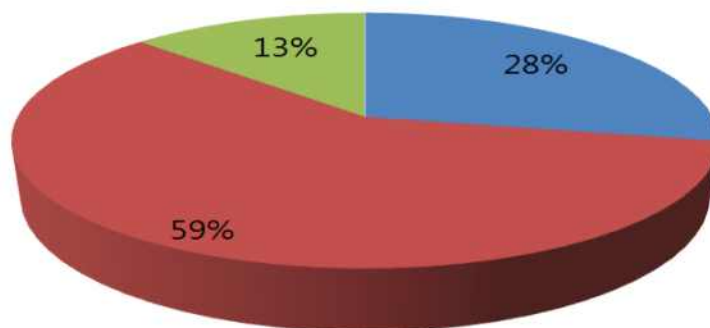
- 설문에 참여한 의료관광 전문인력(N=52)의 직무교육기간으로 2일(16시간)이 38.7%(N=12)로 가장 높게 나타났으며, 1일(8시간) 22.6%(N=7), 5일(40시간), 기타 16.1%의 순으로 나타났으며, 기타 기간으로 14일, 3개월, 6개월로 다양하게 나타남

<표 IV-60> 의료관광 전문인력 교육형태

(단위: 개수, %)

구분	강사초빙	정기교육 참석	온라인	합계
빈도	11	23	5	39
비율	28	59	13	100

<그림 IV-9> 의료관광 전문인력 교육형태



■ 강사초빙 ■ 정기교육 ■ 온라인

- 설문에 참여한 의료관광 전문인력(N=52)의 교육 형태는 정기교육 참석 59%(N=23), 강사 초빙 28%(N=11), 온라인 13%(N=5)의 순으로 나타남
- 프리랜서의 근무형태가 많아 교육이 필요할 때 다양한 기관에 참석하여 개인이 역량강화를 진행하고 있어 체계적인 시스템 마련이 필요함

<표 IV-61> 의료관광 전문인력 직무교육 필요도

(단위: 개수, %)

구분	전혀 아니다	아니다	보통이다	그렇다	매우 그렇다	평균 (5점)	합계
빈도	0	2	1	20	29	4.5	52
비율	0	3.8	1.9	38.5	55.8		100

- 설문에 참여한 의료관광 전문인력(N=52)의 직무교육 필요도에 대한 조사결과 평균 4.5점 ((1점=전혀 아니다-5점=매우 그렇다))으로 높게 나타남
- 매우 그렇다 55.8%(N=29)항목이 가장 높게 나타났으며, 그렇다 38.5(N=20), 아니다 3.8%(N=2)의 순으로 조사되었는데 프리랜서 형태의 근로자가 많은 영향에 따라 개인의 역량강화를 위한 의지가 높은 것으로 나타남

<표 IV-62> 의료관광 전문인력 필요 직무교육 유형

(단위: 개수, %)

구분	전문인력 향상교육	국제 의료관광 코디네이터 양성교육	의료관광 통역사 양성교육	합계
빈도	31	14	8	53
비율	58	26	15	100

- 설문에 참여한 의료관광 전문인력이 인식하는 필요 직무교육으로 의료관광 전문인력 향상교육 58%(N=31)이 가장 높게 나타났으며, 국제 의료관광 코디네이터 양성교육 26%(N=14), 의료관광 통역사 양성교육 15%(N=8)의 순서로 나타남

<표 IV-63> 의료관광 전문인력 교육 중요요소

(단위: 개수, %)

구분	교육비용	교육내용	강사전문성	교육시기	교육기간	교육장소	합계
빈도	6	36	8	3	3	4	60
비율	10	60	13	5	5	7	100

- 설문에 참여한 의료관광 전문인력이 인식하는 교육의 중요요소에 대한 설문으로 교육내용 60%(N=36)으로 가장 높았으며, 강사전문성 13%(N=8), 교육비용 10%(N=6)의 순으로 나타남

<표 IV-64> 의료관광 전문인력의 관광레저ISC 인지

(단위: 개수, %)

구분	전혀 알지 못함	알지못함	보통이다	알고 있음	매우 잘 알고 있음	평균 (5점)	합계
빈도	19	21	7	3	2	2.0	52
비율	36.5	40.4	13.5	5.8	3.8		100

- 설문에 참여한 의료관광 전문인력(N=52)의 관광·레저산업 인적자원개발위원회(ISC)의 인지여부에 대한 질문에 평균 2.0점(1점=전혀 알지 못함, 5점=매우 잘 알고 있음)으로 나타났다으며, 알지 못함 40.4%(N=21), 전혀 알지 못함 36.5%(N=19), 보통이다 13.5%(N=7)의 순으로 나타남
- 의료관광 분야는 2013년 국가기술자격 신설을 시작으로 새로운 직무유형이며, 의료분야+관광분야의 융·복합 사업 군으로 분야의 모호성이 발생하고 있으며 의료관광 전문인력의 근무지는 병원이 대다수로 나타나 관광레저ISC에 대하여 인지하지 못하는 것으로 조사됨에 따라 해당 분야의 홍보활동이 필요할 것으로 나타남

<표 IV-65> 관광레저ISC의 역할 및 필요지원

(단위: 개수, %)

구분	교육비 지원	교육프로그램 개발 및 운영	의료관광 관련 자격체계 구축	직무별 매뉴얼 개발컨설팅	기타	무응답	합계
빈도	17	16	12	2	4	1	52
비율	32.7	30.8	23.1	3.8	7.7	1.9	100

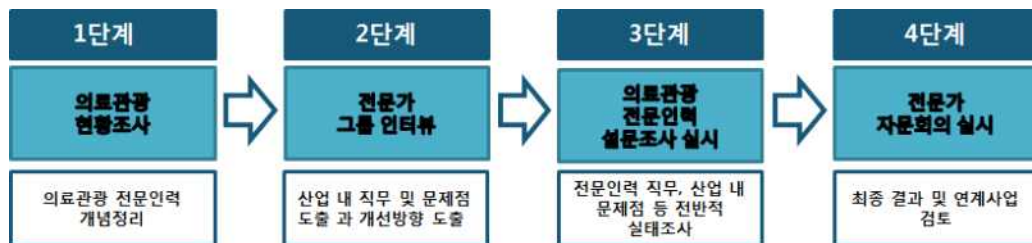
- 의료관광 전문인력과 관련하여 관광·레저ISC에서 필요한 지원을 묻는 설문문항에서 설문조사에 참여한 의료관광 전문인력(N=52)은 교육비지원 32.7%(N=17)로 가장 높게 나타났으며, 교육프로그램 개발 및 운영 30.8%(N=16), 의료관광관련 자격체계 구축 23.1%(N=12) 순으로 나타났음

제 5장

결론

- 이 장에서는 의료관광 전문인력 현황 및 실태조사 등의 결과를 종합하여 문제점을 재정리하고, 의료관광활성화를 위한 의료관광 전문인력의 양성체계 구축의 기본방향을 제시하고자 다음과 같은 절차로 수행하였음

<그림 V-1> 사업 수행절차



1. 결과도출

- 연구를 위하여 기 연구된 관련 보고서를 비롯한 전문가그룹인터뷰(FGI), 전문가 설문조사를 통하여 설문조사를 통하여 다음과 같은 문제점을 도출하였음
- 첫째, 한국의 의료관광 시장은 2009년 5월 의료관광객 유치에 합법화된 이래 연 평균 11.4% 성장해왔으며, 2017년에는 321,578명의 의료관광객을 유치하는 등 지속적 양적팽창이 지속적으로 이뤄지고 있어 전문인력의 수요가 증가하고 있음
 - 전문인력 양성이 필요성이 지속적으로 강조되고 있음에도 불구하고, 전문인력의 구체적 현황조사에 대한 부족으로 인적자원 관리에 대한 어려움이 발생함
 - 설문조사 결과 현재 전문인력 고용형태로 프리랜서 비중이 48%인 것으로 조사되었으며 주된 취업경로는 인적네트워크가 가장 높게 나타남
 - 이러한 근로여건은 산업 내 전문인력의 인적자원 개발 측면에서 업무 일정의 불규칙성 및 일정 변경 또는 신규 등 예측의 어려움이 발생하여 지속적인 교육 접근의 제한성을 야기하여 산업 내 경쟁력 하락으로 이어짐
 - 또한 산업현장 측면에서 업무별 · 언어별 · 외국인환자의 특성별 등 체계적이며 다양한 인력 확보가 필요함에도 불구하고 인적네트워크에 의존하여 의료관광 전문인력을 고용 및 수배하는 실정으로 전문인력 공급 체계 확립이 필요함

- 즉 산업 내 근로조건으로 인적자원에 대한 현황과악이나 체계적인 인력수급이 어려울 뿐만 아니라 인적자원의 경로개발을 위한 체계적인 교육체계 마련이 어려운 실정으로 전문인력 양성 및 관리를 위한 체계적인 중간조직이 필요함
 - 이를 통해 의료관광 인적자원 통계구축, 인력풀 활용 등을 통해 인력수급 불균형 및 정책적 미스매치를 완화할 필요성이 부각됨
- 둘째, 의료관광 전문인력 유형에서 의료관광코디네이터, 의료관광 통역사 등 역할의 모호성이 발생하고 있으며 직종 간 업무가 명확하게 구분되지 못해 다양한 직종의 개념이 혼재되어 사용되고 있는 것으로 나타남
- 의료관광코디네이터의 주요수행업무는 의료관광 통·번역, 진료예약 및 상담, 컨시어지서비스, 비자 등 행정업무, 관광정보제공, 홍보 및 마케팅으로 나타났으며, 의료관광 통역사의 업무는 의료관광 통·번역, 진료예약 및 상담, 관광 정보제공, 홍보 및 마케팅으로 나타남
 - 한국관광공사(2010)는 의료관광코디네이터의 직무분석결과 진료서비스 관리, 위험요인 관리, 통·번역관리, 관광 컨시어지, 의료서비스 마케팅, 행정절차 관리를 나눔
 - 이러한 다양한 업무는 기업의 환자 유형, 병원의 규모에 따른 업무세분화에 의한 것으로 효율적인 인력양성 체계를 구축하기 위하여 산업현장에 맞춘 업무의 우선순위에 따른 교육과정 개발이 필요함
 - 프리랜서 비율이 높은 산업 내 근로환경에 따라 설문조사 결과를 통하여 어학, 의학지식, 타문화 이해능력, 서비스 응대능력(핵심역량도출)에 대한 기본교육과정 개발이 필요하며 근무병원 외 메디컬 회화, 서비스 우수사례, 의료관광 트렌드교육 등 심화교육과정 등 현재 실시 중인 교육과정 개편, 실무형 교육과정 도입을 통해 전문양성체계 구축이 필요함
- 셋째, 의료관광 전문인력의 지속적 활동 및 전문인력 업무환경 향상을 위하여 관광·레저ISC 또는 유관기관은 신뢰성이 확보된 인력양성 및 활용 체계구축이 필요함
- 의료관광 전문인력의 고용시장은 프리랜서 비중이 높으며 뛰어난 역량(외국어가능, 국가전문자격 보유)의 인적자원이 다수 확보된 산업 군 임에도 불구하고 평균 5년 이상의 근로자의 수입이 평균 200만원~300만원으로 낮은 임금구조가 형성되어 있는 것으로 나타남
 - 의료관광 전문인력은 다양한 직무를 수행하고 있으며 다양한 교육기관에서 산발적인 교육이 이뤄지고 있으므로 직무를 기반한 교육프로그램의 체계화가 필요하며 또한 교육수준 검증을 위하여 각각의 교육기관의 프로그램 인증을 위한 체계수립이 필요함
 - 업종의 자격체계, 근무경력, 최종학력 등 수행가능 수준의 체계화 과정을 거쳐 개인의 직무능력을 다양한 방식으로 인정받을 수 있는 산업수준에서 통합적이고 구체적인 자격의 상호인정의 기틀마련이 필요함
- 넷째, 관광·레저산업의 인력수급 등의 산업 전반에 걸친 조사·분석을 통한 정책적 대안을 제시하는 기능을 수행하고 있는 ISC의 인지도와 활동영역 부족함이 문제로 도출되었음

- 관광·레저산업 인적자원개발위원회(ISC)는 관광·레저산업을 대표 할 수 있는 기관으로서 위상확보가 필요한데 반해 활동범위의 부족 등에 따른 인지도가 낮아 의료관광 전문인력 대상 설문조사 분석결과 2.0점(5점 만점)으로 매우 낮게 나타남
- 이에 관광·레저ISC의 전문성을 바탕으로 다양한 인력양성 사업의 추진 및 관련 교육프로그램(NCS기반), 자격체계 구축 등의 사업추진의 요구됨
- 관광·레저산업 인적자원개발위원회(ISC)의 필요지원 분야로 교육비지원 32.7%, 교육프로그램 개발 및 운영 30.8%로 나타났으며, 의료관광활성화를 위해 인적자원 질적 향상을 위한 사업추진이 요구됨

2. 의료관광 전문인력 양성 기본방향

- 의료관광 전문인력의 효율적인 양성체계 구축을 위한 기본방향을 다음과 같이 제시하고자 함
- 첫째, 현재 의료관광 분야는 2017년 정부는 관광 진흥 5개년 기본계획에서 “전략3. 세계가 찾고 싶은 한국” 으로 지정하여 의료관광을 방한시장 고부가화·고품격화로서 핵심 과제로 추진되고 있어 이에 대한 필요성 및 중요성이 나날이 강조됨에 따라 효과적인 사업추진을 위한 전문인력의 체계적인 양성·배치가 필요함
 - 정부의 의료관광산업 지속 육성기조에 따라 국무총리실에서 의료관광 정책의 총괄을 담당하며, 의료관광 핵심역할은 문화체육관광부, 보건복지부에서 담당하고 있어 의료관광 전문인력에 대한 부처 간 시각의 차이로 중복교육, 획일화된 교육이 지속적으로 발생하고 있음
 - 다양한 업무를 수행하는 산업현장의 특성을 반영한 직무기반 교육프로그램 개발 및 지원을 통해 산업현장 맞춤형 전문인력 양성이 요구됨
- 둘째, 문화체육관광부(한국관광공사), 보건복지부(한국보건산업진흥원), 지자체 등 다양한 각각의 부처에서 의료관광과 관련된 유사 사업이 지속적으로 추진되고 있으며 이와 관련된 전문인력 양성사업도 꾸준히 이뤄지고 있지만 집중투자가 어려워 부처별 협의를 통한 의료관광 전문인력 양성과 관련한 통합 전담기구(안)을 설치하고, 관련 부처에서는 지원하는 방식의 추진이 요구됨
 - 의료관광 통합 전담기구(안)를 설치하여 의료관광 전문인력 양성에 대한 업무(전문인력 현황, 인력양성, 자격관리, 정보제공, 교육프로그램 개발 등)를 수행할 수 있어야 할 것임
 - 의료관광 통합 전담기구(안)를 설치를 통하여 신성장 동력산업으로서 의료관광 산업 현장 맞춤형 인력수요 전망 및 인력개발 방향을 제시할 수 있도록 기본적인 데이터를 구축하여 전문인력 양성에 대한 업무를 수행할 수 있을 것임
 - 또한 프리랜서 비율이 높은 근무 형태인 근로환경에서 의료관광 전문인력이 산업 내 보호를 받을 수 있을 뿐만 아니라 개인의 인적네트워크에 의존하지 하지 않는 체계적이며 효율적인

인력공급 체계의 기틀을 마련 할 수 있을 것임(직무별, 환자유형별, 국가별 등)

- 프리랜서 비율이 높으며 의료관광 전문인력을 위한 병원 자체 내부교육이 어려운 실정으로 의료관광 전문인력의 보수교육 또는 향상교육이 체계적으로 이뤄질 수 있도록 의료관광 통합 전담기구(안)을 통해 체계적 교육이 이뤄질 필요가 있음
- 이를 통해 전문인력은 교육 정보접근의 제한성 및 교육접근의 제한성을 해소할 수 있을 뿐만 아니라 앞서 언급했듯 산업현장에서는 인적자원에 의한 인력수급이 아닌 객관적이며 효율적인 인력공급체계를 확보 할 수 있음

○ 셋째, 의료관광 활성화를 위한 전문인력의 효율적인 양성을 위하여 지역의 관련 학계를 비롯한 전문인력 양성기관(민간 등)등과의 효율적인 연계함으로써 지역의 현실을 고려한 교육을 통한 인력양성이 이뤄져야 할 것임

- 의료관광 특구 또는 지자체 별 의료관광 활성화를 위한 노력을 이어가고 있는 가운데 지역별 특수성(환자유형, 특화 의료 분야 등)에 맞춘 교육프로그램 개발이 이뤄져야함
- 또한 의료관광산업의 소비자는 외국인 환자로 기타 관광·레저산업과 마찬가지로 국제정세의 영향을 많이 받고 있으나 현재까지는 유사고 획일화된 의료관광 상품이 시장에 공급되고 있어 지역별 특성을 맞춘 의료관광 상품기획 전문인력 양성이 이뤄져야함
- 특히 치료의 목적의 의료관광 뿐만 아니라 지자체의 특성과 연계한 휴양이나 휴식의 목적을 둔 웰니스 관광 관련 상품개발 및 기획을 위한 전문인력 양성이 필요함

○ 넷째, 의료관광 교육기관의 인증제 도입

- 다양한 업무를 수행하는 의료관광 전문인력은 직종 간 업무가 명확하게 구분되지 못해 하나의 고유한 직종으로 자리 잡은 것이 아니라 다양한 직종의 개념이 혼재되어 사용되고 있는 것으로 나타남에 따라 획일화된 대동소이한 교육과정 운영으로는 한계가 발생함
- 따라서 다양한 의료관광 전문인력의 직무능력에 기초한 인력양성 체계 마련이 시급하며 양성기관에 대한 평가 및 인증제 도입을 통해 교육과정의 내실을 기대함
- 의료관광 전문인력의 직무별 직무능력 지표개발, 교육기관의 인정평가 방법 등을 향후 수행하고 평가 결과에 따른 인센티브 부여방안을 검토함으로써 인증제의 실효성을 제고할 필요가 있음

○ 다섯째, 의료관광 상품 다양화를 위한 전문인력 교육체계 수립

- 의료관련 저변 및 기술의 발달로 한국의료는 세계적으로 우수성을 인정받아 외국인 환자유치가 크게 성장하고 있음
- 하지만 의료관광산업은 중국시장이 기업체의 주요 전략국가 1순위로 조사되었는데, 의료관광은 기타 관광사업과 마찬가지로 국제정세에 큰 영향을 받아 사드보복조치와 같은 국제정세에 크게 영향을 받아 향후 대응할 수 있는 대안이 필요함
- UAE, 동남아, 러시아 등 다양한 외국인 환자유치를 위한 전략의 다변화가 필요하며 특히 UAE는 국비환자 유치로 가파른 상승세가 나타남
- 이렇듯 다양한 국가의 외국인 환자 유치를 위하여 인적자원의 양적성장이 필요하며 언어능

력이 중요함에 따라 소수언어 또는 다양한 외국어 능력을 구사할 수 있는 인력에 대한 재교육이 필요함⁵⁾

- 또한 레저·웰빙·웰니스 등의 상품과 결합한 관광 상품 개발이 시급한 것으로 나타남에 따라 의료관광 전문인력의 심화교육을 통하여 관광 상품 개발 기능인력을 양성함으로써 병원에 국한하지 않은 광의적 개념의 의료관광 전문인력 양성이 필요 할 것으로 보임
- 마지막으로 현재 국내 의료시스템을 해외로 꾸준히 수출하고 있음에 따라 하드웨어산업이 진출하므로 향후 소프트웨어 진출이 전망됨에 따라 해외의료관광지를 관리할 수 있는 관련 전문가 양성이 선제적으로 필요함

3. 관광·레저ISC 역할

- 관광·레저산업을 대표 할 수 있는 기관으로서 의료관광 전문인력의 효율적인 양성체계 구축을 위한 관광·레저ISC 역할을 다음과 같이 제시하고자 함
- 관광·레저산업 인적자원개발위원회(ISC)는 관광·레저산업을 대표 할 수 있는 기관으로서 위상확보가 필요한데 반해 활동범위의 부족 등에 따른 인지도가 낮아 의료관광 전문인력 대상 설문조사 분석결과 2.0점(5점 만점)으로 매우 낮게 나타남
- 의료관광 분야는 2013년 국가기술자격 신설을 시작으로 새로운 직무유형이며, 의료분야와 관광분야의 융·복합 사업 군으로 분야의 모호성이 발생하고 있으며 의료관광 전문인력의 근무지는 병원이 대다수로 나타나 관광레저ISC에 대하여 인지하지 못하는 것으로 조사됨에 따라 해당 분야의 홍보활동이 필요할 것으로 나타남
- 의료관광 전문인력과 관련하여 관광·레저ISC에서 필요한 지원을 묻는 설문문항에서 설문조사에 참여한 의료관광 전문인력(N=52)은 교육비지원 32.7%(N=17)으로 가장 높게 나타났으며, 교육프로그램 개발 및 운영 30.8%(N=16), 의료관광관련 자격체계 구축 23.1%(N=12) 순으로 나타났음
 - 의료관광 전문인력의 직무교육 필요유형을 조사한 결과 전문인력 향상교육(58%)에 대한 응답이 높게 나타났으며 트렌드교육, 우수서비스 사례교육, 의학관련 메디컬회화교육, 호텔컨시어즈 교육 등 다양한 교육수요가 발생하고 있으므로 이와 관련된 교육프로그램 개발이 필요함
 - 의료관광 전문인력은 프리랜서비율이 높아 교육정보 접근성 및 교육 참여의 어려움이 발생하므로 전문인력의 교육을 위하여 온라인 교육프로그램 개발도 함께 고려해 볼 필요가 있음
- 또한 지역별 인적자원개발위원회(RSC)와 의료관광 전문인력 양성기관(한국관광공사, 한국보건산업진흥원, 관련 학계 등)들과의 원만한 협조체계를 구축한 협업을 통한 의료관

5) 관광통역 안내사 자격을 보유한 의료관광 전문인력의 비율이 높으며, 향후 관광통역안내사를 대상으로 의료관광 분야 진출을 위한 재교육을 통하여 효율적 양성체계 수립이 필요함

광 전문인력의 향상교육이 우선 필요하며, 향후 의료관광 전문인력 양성을 위해 관련 NCS개발 및 NCS기반 자격체계의 구축이 요구됨

- 프리랜서 근무 비중이 높으므로 프리랜서를 위한 보수교육을 위한 산업맞춤형 교육프로그램 개발이 필요함
- 다양한 업무 수행에 따른 교육개발 어려움을 해소하기 위해 의료관광분야 국가직무능력표준(NCS)개발을 통해 각각 직무 유형에 대한 교육과정 개발을 위한 기틀 마련이 필요
- 프리랜서의 비율이 높은 근로환경으로 교육정보의 접근성 및 교육 참여에 어려움이 발생하므로 향후 모듈개발 및 배포를 통하여 교육의 기회증진 뿐만 아니라 산업 전반에서 통용되는 직무 정립이 반드시 필요함
- 업종의 자격체계, 근무경력, 최종학력 등 수행기능 수준의 체계화 과정을 거쳐 개인의 직무능력을 다양한 방식으로 인정받을 수 있는 산업수준에서 통합적이고 구체적인 자격의 상호인정의 기틀마련이 필요함
- 취업경로 측면에서 인적자원네트워크가 가장 높은 요인으로 인적자원의 경력, 직무능력, 자격여부 등을 기반으로 공신력을 확보한 인력체계 수립을 위하여 산업계 주도의 플랫폼 제공이 필요함

○ 이와 같은 참여를 위해 관광·레저산업 인적자원개발위원회의 자체 역량 강화를 위한 분야별 전문 인력 pool을 구축하여 활용함으로써 의료관광 분야를 비롯한 관광·레저산업 전 분야의 참여가 가능하게 해야 할 것임

- 의료관광 전문인력은 국제의료관광코디네이터, 관광통역안내사 등 여러 자격증을 보유하고 있을 뿐만 아니라 기타 어학능력이 뛰어나
- 프리랜서 근무 유형이 높으며 연령층이 다양함에 따라 언어능력을 발판삼아 향후 관광·레저산업 내 호텔업, 여행업, MICE업 등 산업 내 다양한 분야로 전직 또는 활용 가능한 인력체계 수립이 필요함

4. 종합결론

○ 관광·레저ISC는 2016년 발족하여 2018년까지 고유사업(산업인력현황보고서, 전략분야 조사·발굴)과 자율기획사업 등을 수행을 토대로 2009년 이후 꾸준히 증가하고 있는 의료관광객을 위한 전문인력 즉, 의료관광코디네이터, 의료관광마케터, 의료관광플래너, 의료관광통역안내사 등의 전문인력에 대한 직무 및 전반적인 실태조사 분석의 필요성을 도출함

○ 세계적인 고령화 추세 및 기대수명 연장에 따라 건강증진에 대한 세계적인 관심이 증가하면서 의료·웰니스(wellness) 관광에 대한 관심이 증가하는 추세임에 따라 세계의료관광 시장이 지속 성장할 것으로 예측 됨

- 한국의 의료관광 시장은 2009년 5월 의료관광객 유치가 합법화된 이래 연 평균 11.4% 성장

해왔으며, 2017년에는 321,578명의 의료관광객을 유치하였음(문화체육관광부, ‘2017년 기준 관광동향에 관한 연차보고서’, 2018)

- 이러한 흐름에 따라 국내 의료관광활성화를 위하여 정부기관 및 지자체 등이 하나가 되어 다양한 방법의 홍보마케팅이 이뤄지고 있으며, 이를 통해 한국 의료관광객 유치 역량을 보유한 우수한 의료기관 및 유치업체의 홍보를 통한 국내 의료에 대한 신뢰도 확보 노력을 강화하였음
- 산업의 성장 및 확대는 필연적으로 전문인력의 수요로 이어지고, 이러한 의료관광산업이 성장함에 따라 전문인력(의료관광코디네이터, 의료관광마케터, 의료관광플래너, 의료관광통역사 등)의 수요가 양적 증가하고 있으나, 인적자원의 질적 만족도 제고를 위해 직무 및 전반적 운영 실태에 대한 조사가 필요
 - 의료관광산업 전문인력에 대한 실태조사 분석을 통하여 의료관광 전문인력에 대한 전반적인 문제점(교육기관, 산업현장, 인력 등)을 도출함으로써 효율적인 인력의 양성(신규) 및 향상(추가교육 등)을 위한 올바른 방향성을 제시하고자 함
- 제2장에서는 의료관광 개념 및 현황분석을 통해 의료관광의 개념, 유형, 세계의료 관광시장, 사례, 국내현황, 국내 정책 등 의료관광 전반적인 현황을 분석하였음
- 제3장에서는 의료관광 전문인력 현황을 통해 의료관광 전문인력 개념, 유형 및 업무내용, 자질, 교육과정 현황 및 분석, 자격제도, 해외교육 등 교육에 관한 사례분석을 중점적으로 실시하였음
- 제4장에서는 의료관광 전문인력의 근무실태 및 업무 만족도 조사를 위해 의료관광 분야 활동 중인 전문가 그룹인터뷰를 토대로 설문조사를 실시하여 실태파악을 통해 필요교육수요 및 실태조사를 실시하였음
- 제5장에서는 도출된 내용을 토대로 종합결론 및 의료관광 전문인력 양성의 기본방향을 제시하였음
- 종합결론 도출 내용으로는 첫째, 전문인력의 구체적 현황조사에 대한 부족으로 인적자원 관리에 대한 어려움이 발생하고 있으며 둘째, 의료관광 전문인력의 역할이 모호성에 따라 직종 간 업무가 명확하게 구분되지 못해 다양한 직종의 개념이 혼재되어 사용되는 것으로 나타났으며 셋째, 신뢰성이 확보된 전문 인력양성 및 활용 체계구축이 필요하며 마지막으로 관광·레저ISC의 인지도 및 활동영역 부족함이 문제로 도출됨
- 이러한 결과 도출을 바탕으로 전문인력의 체계적인 양성·배치, 관련 부처의 통합 전담기구(안) 제시, 현실을 고려한 인력양성 체계수립, 의료관광 교육기관 인증제 도입 등 전문인력 양성에 대한 기본방향을 제시함
- 이에 따라 관광레저산업 인적자원개발위원회(ISC)는 의료관광 전문인력 양성을 위해 기

확보된 전문성을 바탕으로 효율적인 양성과 활용을 위한 전담기구로서의 참여를 통해 NCS(국가직무능력표준)기반의 교육프로그램 개발 및 관련 자격체계의 구축 등의 사업 추진이 필요함

- 이러한 사업 참여를 위해 관광·레저산업 인적자원개발위원회의 현재위치를 파악하고 도출된 문제점(자체역량, 전문가Pool 구축 등)을 개선을 통한 기존 관광·레저산업 인력양성 기관들과의 차별화된 사업의 추진이 이뤄져야 할 것임

참 고 문 헌

- 가천대학교(2012), 보건의료서비스 인력의 국제화 역량 강화 방안 연구용역
- 강원연구원(2018), 강원도 의료관광 산업 육성방향
- 김성진(2013), 의료관광 활성화를 위한 전문가 교육에 관한 연구
- 김태희(2018), 의료관광활성화를 위한 다각적 연구
- 남서울대학교 산학협력단(2018), 고양시 의료관광 자생모델구축 전략수립 연구용역 최종 보고서
- 대구경북연구원(2012), 대구 경북의 의료관광 일자리 창출 방안
- 대구경북연구원(2015), 국제의료서비스중심도시 조성을 위한 기초연구
- 민혜성(2011), 의료관광 교육과정에 관한 연구
- 변하림(2017), 의료관광종사자의 직무역량이 직무만족에 미치는 영향분석
- 안혜경 · 박대환 · 장병주(2011), 의료관광 전문인력 양성을 위한 교육과정 개발에 관한 탐색적 연구
- 유지운 · 김지원(2013), 의료관광 전문 인력 운영 특성 및 전문화 요건에 관한 연구
- 의료 해외진출 및 외국인 환자 유치지원 2018년 시행계획
- 이승용(2013), 의료관광학과 교육과정 개발에 관한 연구
- 이세희(2016), 산업체에서 요구하는 의료관광관련학과 교육과정에 관한 연구
- 이인영 · 권유홍 · 조승아(2014), 의료관광 전문인력의 감성지능이 직무만족 및 고객지향성에 미치는 영향
- 전북발전연구원(2013), 전라북도 의료관광 발전방안
- 한국고용정보원(2017), 의료서비스산업 인력수요 전망
- 한국관광공사(2013), 한국의료관광 총람
- 한국관광공사(2016), 한국의료관광마케팅
- 한국관광공사(2016), 한국의료관광 산업 생태계 현황분석 및 의료관광 활성화 중장기 전략보고서
- 한국관광공사(2016), 한국 의료관광 산업 생태계 현황분석 및 의료관광 활성화 중장기 전략수립 용역실태조사 결과 보고서

- 한국관광공사(2018), 웰니스관광 산업분류 구축방안
- 한국문화관광연구원(2012), 관광산업 인적자원 육성정책 체계화 방안 연구
- 한국문화관광연구원(2012), 의료관광 전문인력 운영실태 및 수요전망 연구
- 한국문화관광연구원(2015), 서울의료관광 실태분석 및 중장기 발전계획 수립을 위한 연구
- 한국문화관광연구원(2016), 관광산업 인력 수급실태 분석
- 한국보건복지인력개발원(2019), 2019년 보건산업 교육프로그램
- 한국보건산업진흥원(2013), 글로벌 헬스케어 전문인력 수요전망
- 한국보건산업진흥원(2018), 2017 외국인환자 유치실적 통계분석보고서
- 한국보건산업진흥원(2018), 2018년 1분기 보건산업 고용동향
- 한우석·김진경(2018), 한국의료관광산업 활성화 전략에 관한 연구
- 황성완·이재준·백미라(2017), 데이컴 기법을 활용한 NCS 국제의료관광코디네이터 실
기시험 개발

II. 전문인력 현황

1. 귀하의 학력수준을 v체크하여 주십시오

해외거주경험	① 없음	② 있음	거주 국가	기간	년
최종 학력수준	① 초등/중학교 졸업	② 고등학교 졸업	③ 전문대 졸업		
	④ 대학교 졸업	⑤ 대학원 졸업 (석사____ 박사____)			

2. 귀하의 전공은 어느 분야 입니까?

① 관광계열	② 간호 및 보건계열	③ 어학계열 전공
④ 경영계열	⑤ 기타 ()	

3. 귀하의 전공은 현재 근무하는 주 사업 분야와 얼마나 관련 있다고 생각하십니까.

항목	전혀 관련 없음	별로 관련 없음	보통이다	관련 있음	매우 관련 있음
의료관광 분야와	①	②	③	④	⑤
귀사의 주 사업 분야와	①	②	③	④	⑤
주 업무와	①	②	③	④	⑤

4. 귀하의 주요 구사 외국어는 무엇이며 구사 능력은 어느 정도인지 선택 부탁드립니다. (중복표시가능)

① 영어 (上, 中, 下)	② 중국어 (上, 中, 下)	③ 일어 (上, 中, 下)
④ 러시아어 (上, 中, 下)	⑤ 기타 () (上, 中, 下)	⑥ 없음

5. 귀하가 현재 수행하고 있는 업무는 무엇입니까? (중복표시 가능)

① 의료관광 통번역	② 진료예약 및 상담	③ 컨시어지 서비스(차량, 공항 픽업서비스)
④ 비자 등 행정업무	⑤ 관광 편의 제공 (정보제공)	⑥ 홍보 및 마케팅
⑦ 유치업무	⑧ 교육업무	⑨ 기타 ()

6. 소속된 기관이 환자유치를 위해 전략적 노력을 기울이는 국가는 어디인지 순서대로 골라주세요

1순위 _____	2순위 _____	3순위 _____
① 미국/캐나다 등 영미권	② 동남아	③ 중국
④ 몽골	⑤ 러시아	⑥ 중앙아시아권
⑦ 중동 아랍권	⑧ 일본	⑨ 기타 ()

7. 의료관광관련 직무수행과 관련해 전반적으로 어떤 능력이 중요한지 순서대로 골라주세요

1순위 _____	2순위 _____	3순위 _____
① 외국어능력	② 의학전문지식	③ 의료분야 실무경험
④ 관광분야 실무경험	⑤ 의료관광 마케팅 및 기획 능력	⑥ 타문화 이해 능력
⑦ 서비스마인드 및 인성	⑧ 관련 자격증 소지 여부	⑨ 기타 ()

14-2. 구직을 고려했다면 사유는 무엇입니까? (복수응답가능)

① 안정된 임금	② 높은 노동 강도	③ 은퇴	④ 직장문화, 인간관계
⑤ 다른 직종·직업으로 변경	⑥ 임신출산육아 등 가족돌봄	⑦ 건강상의 이유	⑧ 경력개발
⑨ 산업의 장래성	⑩ 고용의 불안정	⑪ 기타(구체적 기입: _____)	

15. 귀하는 현재 직장에 어떠한 경로를 통해 취업하시게 되었습니까?

① 공공사이트(워크넷 등)	② 사설사이트(사람인 등)	③ 관련 교육기관의 추천
④ 인적네트워크	⑤ 취업박람회	⑥ 학교 내 취업지원센터
⑦ 기업 홈페이지	⑧ 인터넷 커뮤니티(SNS 등)	⑨ 기타 (_____)

IV. 교육 현황

16. 귀하는 의료관광 관련 자격증을 보유하고 있습니까? (중복선택가능)

① 국가기술자격증 (예시) 국제의료관광코디네이터 등	자격증 기입: _____
② 국가전문자격증 (예시) 관광 통역안내사 등	자격증 기입: _____
③ 민간자격증 (예시) 글로벌헬스코디네이터 등	자격증 기입: _____
④ 기타보유자격증 (예시) 기타 관광 또는 어학 관련 분야 등	자격증 기입: _____
⑤ 자격증 無	

17. 귀하는 의료관광 관련 자격증이 현장실무에 도움이 된다고 생각하십니까?

전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
①	②	③	④	⑤

18. 귀하가 생각할때 의료관광 전문인력 육성을 위해 교육기관이 집중해야할 분야가 무엇입니까?

① 현장 활용 가능한 이론 및 실무과목	② 자격증 취득	③ 어학관련 교육
④ 관광교육	⑤ 서비스마인드	⑥ 병원 행정교육
⑦ 4차 산업혁명 관련 교육	⑧ 마케팅 교육	⑨ 기타 (_____)

19. 국내 의료관광 전문인력이 갖춰야 할 핵심 역량은 무엇이라고 생각하십니까?

① 의료 기본지식	② 환자 응대 능력	③ 외국어 회화 능력
④ 외국어 통번역 능력	⑤ 서비스마인드	⑥ 타문화 이해 및 국제매너
⑥ 기타 (_____)		

20. 귀하께서는 근무기간 중 의료관광 관련 직무교육을 받으신 경험이 있으십니까?

있다	없다
① ☞ 20-1번부터	② ☞ 21번부터

20-1. 어떤 교육을 받으셨습니까?

① 의료지식교육	② 비자 및 관광지식 교육	③ 서비스매너교육
④ 외국어 교육	⑤ 환자유치 마케팅 교육	⑥ 기타 (_____)

20-2. 교육기간은 어떻게 되셨습니까?

① 1일(8시간)	② 2일(16시간)	③ 3일(24시간)
④ 4일(32시간)	⑤ 5일(40시간)	⑥ 기타 (_____)

20-3. 교육형태는 어떻게 되셨습니까?

① 강사초빙교육	② 전문교육기관 정기교육 참가	③ 온라인 교육
④ 기타(구체적 기입: _____)		

21. 귀하께서는 의료관광 전문인력의 교육이 필요하다고 생각하십니까?

전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
①	②	③	④	⑤

22. 의료관광 전문인력 양성 및 향상교육과 관련하여 우선 추진이 필요한 교육은 무엇입니까?

① 의료관광 관련 전문인력 향상교육	② 국제 의료관광 코디네이터 양성교육	③ 의료관광 통역사 양성교육
④ 기타(구체적 기입: _____)		

23. 향후 교육에 참여하신다면 가장 중요하게 고려하는 요소가 무엇입니까?

① 교육비용	② 교육내용	③ 강사진문성
④ 교육시기	⑤ 교육기간	⑥ 교육장소
⑦ 기타(구체적 기입: _____)		

24. 귀하께서는 관광.레저산업 인적자원개발위원회(ISC)에 대하여 어느 정도 알고 계십니까?

전혀 알지 못한다	알지 못한다	보통이다	알고 있다	매우 잘 알고 있다
①	②	③	④	⑤

25. 귀하는 의료관광 전문인력 교육과 관련하여 관광.레저ISC의 어떠한 지원이 필요하십니까?

① 교육비 지원(정부기관 연계)	② 교육프로그램 개발 및 운영	③ 의료관광 전문인력 자격체계
④ 기업체의 직무별 매뉴얼 개발 컨설팅	⑤ 기타(구체적 기입: _____)	

※ 설문에 응해 주셔서 감사합니다.

[2019년도 관광·레저ISC 전략분야발굴조사]

의료관광활성화를 위한 전문인력 실태조사

발행처 : 관광·레저산업 인적자원개발위원회

전 화 : 02-569-6880

주 소 : 06132 서울특별시 강남구 테헤란로 25길20 역삼벤처텔 1505호



관광·레저산업 인적자원개발위원회
Tourism & Leisure Industrial Skills Council