

2020년 의원정책개발비 연구용역

더 행복한
복지수도
충남

충남형 사회서비스원 운영사업 계획 수립 연구



충청남도의회
CHUNGCHONGNAM-DO COUNCIL

제 출 문

충청남도의회의장 귀하

본 보고서를 「충남형 사회서비스원 운영사업 계획 수립 연구」의 최종 성과
품으로 제출합니다.

2020년 11월

충청남도사회서비스원 원장
고 일 환



차례 CONTENTS

제1장 연구개요

1. 연구배경 및 목적	13
1) 연구배경	13
2) 연구목적	14
2. 연구범위 및 절차	15
1) 연구범위	15
2) 연구수행절차	16
3. 연구방법	17

제2장 충청남도사회서비스원 목표와 운영사업

1. 충청남도사회서비스원의 목표	21
1) 사회서비스원의 추진현황	21
2) 충청남도사회서비스원의 설립 추진현황 및 목표	21
2. 충청남도 사회서비스원 운영사업의 주요 내용	24
1) 사회서비스원의 운영사업	24
2) 타 시도 사회서비스원 운영사업	24
3) 충청남도 사회서비스원 운영사업의 주요내용	25

제3장 종합재가센터 운영 모델

1. 돌봄 관련 사회서비스 수요 및 공급 현황 분석	29
1) 충청남도 돌봄 관련 사회서비스 수요 현황 분석	29
2) 충청남도 서비스 공급 현황 분석	39

3) 커뮤니케이션 정책 기본계획 및 시범 사업 추진 현황 분석	57
4) 충청남도 종합재가센터 설치운동을 위한 재가서비스 현황	65
5) 전국 종합재가센터 운영사업 현황	79
2. FGI 결과 분석	80
1) 조사 개요	80
2) 노인 및 장애인돌봄 서비스 수요자 FGI 분석 결과	82
3) 노인 및 장애인돌봄 서비스 제공자 FGI 분석 결과	91
4) 행정실무자, 학계 및 실천현장 전문가 의견	97
5) 현장방문 : 타 시도 벤치마킹	100
3. 종합재가센터 운영 방안	104
1) 종합재가센터 운영의 기본 방향	104
2) 종합재가센터 서비스 제공 모델	105
3) 충남형 틈새돌봄 서비스 모델 제시	123

제4장 민간지원 사업 모델

1. 민간지원사업 현황 분석	127
1) 대체인력지원사업 현황	127
2) 경영컨설팅 지원 현황	134
3) 사회복지종사자 교육훈련 지원 현황	137
4) 사회복지시설 안전점검 지원 현황	140
2. FGI 결과 분석	142
1) 민간시설 품질관리 지원 관련	143
2) 대체인력지원 및 안전점검 지원 관련	148
3) 기타 민간 네트워크 구축 및 활성화 관련	150
3. 민간지원사업 운영 방안	152
1) 민간시설 품질관리 지원 사업 방안	154
2) 대체인력지원 및 안전점검 지원 사업 방안	156

3) 긴급돌봄서비스지원사업	158
4) 기타 민간 네트워크 구축 및 활성화 방안	159

제5장 시설 수탁 계획

1. 충청남도 수탁시설 현황	165
1) 충청남도 수탁시설 현황	165
2) 충청남도사회서비스원 추진 현황	166
2. FGI 결과 분석	168
1) 조사 개요	168
2) 영유아 돌봄서비스 관련 서비스 수요자 및 기관실무자 FGI 결과	169
3) 국공립 시설 위수탁 관련 행정실무자 및 학계전문가 의견	187
3. 시설 수탁의 원칙 및 계획	190
1) 시설 수탁의 원칙 및 방향	190
2) 시설 수탁 계획	191

제6장 결론

1. 충청남도사회서비스원 사업 운영 방향	195
2. 충청남도사회서비스원의 단계별 사업 계획	197

참고문헌	201
------------	-----



표 차례 CONTENTS

〈표 2-1〉 충청남도사회서비스원의 비전과 목표, 추진전략	23
〈표 2-2〉 2020년 사회서비스원 1차 시범사업 추진 개요 및 현황	24
〈표 3-1〉 충청남도 성별·연령별 인구구성	29
〈표 3-2〉 충청남도 출생아수	30
〈표 3-3〉 충청남도 합계 출산율	30
〈표 3-4〉 충청남도 모의 연령 출산율	31
〈표 3-5〉 충청남도 영유아 주민등록 인구 통계	31
〈표 3-6〉 충청남도 여성경제활동률	32
〈표 3-7〉 전국 및 충청남도 등록 장애인 수	32
〈표 3-8〉 충청남도 시·군별 등록 장애인 수	33
〈표 3-9〉 전국 및 충청남도 장애아동 현황	34
〈표 3-10〉 시도별 고령화율 추이	35
〈표 3-11〉 충청남도 65세 이상 노인인구 구성비(고령인구비율)	35
〈표 3-12〉 충청남도 독거노인 현황	36
〈표 3-14〉 충청남도 65세 이상 치매환자 현황	37
〈표 3-15〉 장기요양 등급별 현황	38
〈표 3-16〉 충청남도 사회복지시설 현황	39
〈표 3-17〉 충청남도 어린이집 현황	42
〈표 3-18〉 2019년도 충청남도 유아 천명당 보육시설 수	43
〈표 3-19〉 충청남도 어린이집 정원·현원 현황	44
〈표 3-20〉 충청남도 시·군 어린이집 정원현황	44
〈표 3-21〉 충청남도 시·군 어린이집 현원현황	46
〈표 3-22〉 충청남도 지역유형별 어린이집 현황	48
〈표 3-23〉 충청남도 지역유형별 다문화아동 재원 어린이집 현황	48
〈표 3-24〉 충청남도 지역유형별 다문화아동 재원 현황	49
〈표 3-25〉 충청남도 일반어린이집 시간연장형 보육현황	50
〈표 3-26〉 충청남도 일반어린이집 장애아 보육 현황	50
〈표 3-27〉 충청남도 영아전담 어린이집 현황	51
〈표 3-28〉 충청남도 장애아전문 어린이집 현황(정부 인건비 지원 어린이집)현황	51
〈표 3-29〉 충청남도 장애아통합어린이집 현황	52
〈표 3-30〉 충청남도 시간연장 어린이집 현황	52



표 차례 CONTENTS

〈표 3-31〉 충청남도 휴일어린이집 현황	53
〈표 3-32〉 충청남도 24시간 어린이집 현황	53
〈표 3-33〉 충청남도 직장어린이집 현황	54
〈표 3-34〉 충청남도 사회서비스 제공기관 현황	55
〈표 3-35〉 충청남도 노인장기요양 제공기관 현황	56
〈표 3-36〉 충청남도 65세 이상 노인인구 구성비(고령인구비율)	57
〈표 3-37〉 2020년 노인통합돌봄 핵심 대상 예시	59
〈표 3-38〉 2020년 지역사회 통합돌봄 주요 사업(5개 지역)	62
〈표 3-39〉 사회서비스원과 커뮤니티케어의 관계 설정	64
〈표 3-40〉 종합재가센터 설치운영 관련 재가서비스 현황	65
〈표 3-41〉 서비스 종류별 제공자 자격기준	66
〈표 3-42〉 충청남도 급여성류별 재가장기요양기관 현황	68
〈표 3-43〉 충청남도 노인맞춤돌봄서비스 지역별 현황	70
〈표 3-44〉 전국 및 충청남도 장애인활동지원서비스 현황	71
〈표 3-45〉 충청남도 시·군별 장애인활동지원서비스 이용 현황	72
〈표 3-46〉 충청남도 장애인활동지원서비스 제공기관 현황	73
〈표 3-47〉 전국 및 충청남도 65세 미만 장애인 현황	75
〈표 3-48〉 충청남도 가사간병방문지원사업 지역별 현황	76
〈표 3-49〉 산모신생아건강지원사업 지역별 현황	78
〈표 3-50〉 2019년 시범사업 시작지역 종합재가센터 운영사업 현황(2020년 기준)	79
〈표 3-51〉 FGI 참여자	81
〈표 3-52〉 노인 및 장애인 돌봄 서비스 수요자 FGI 분석 결과	82
〈표 3-53〉 노인 및 장애인 돌봄 서비스 제공자 FGI 분석 결과	91
〈표 3-54〉 종합재가센터 서비스에 따른 운영 모델 분류	106
〈표 3-55〉 연차별 추진계획	107
〈표 3-56〉 천안시 연령별 인구현황	108
〈표 3-57〉 천안시 노인인구 비율	109
〈표 3-58〉 천안시 노인(65세 이상) 현황	109
〈표 3-59〉 천안시 행정구역별 인구현황	110
〈표 3-60〉 대상자 분류 기준	111
〈표 3-61〉 예산군 연령별 인구현황	114



표 차례 CONTENTS

〈표 3-62〉 예산군 노인인구 비율	115
〈표 3-63〉 예산군 돌봄 수요 현황	116
〈표 3-64〉 예산군 노인(65세 이상) 현황	116
〈표 3-65〉 예산군 독거 노인 현황	117
〈표 3-66〉 예산군 장애인 현황	118
〈표 3-67〉 예산군 맞춤형 급여 수급자	119
〈표 3-68〉 예산군 장기요양 현황	119
〈표 4-1〉 충청남도 대체인력지원사업 운영현황	130
〈표 4-2〉 충청남도 대체인력지원사업 사업	130
〈표 4-3〉 충청남도 대체인력 파견 현황	131
〈표 4-4〉 대체인력지원 사업 자체평가	133
〈표 4-5〉 1차 시범사업 타시도의 경영컨설팅 지원 현황	135
〈표 4-6〉 경영컨설팅 내용	135
〈표 4-7〉 충청남도 사회서비스원 경영컨설팅 사업	136
〈표 4-8〉 사회서비스원 기본교육 시범사업 내용	137
〈표 4-9〉 사회서비스원 직무교육 시범사업 내용	138
〈표 4-10〉 충남사회서비스원 본부직원 대상 교육지원사업 현황	138
〈표 4-11〉 충남사회서비스원 시설대상 교육사업 현황	139
〈표 4-12〉 사회복지시설 안전점검 지원사업	141
〈표 4-13〉 충남사회서비스원 안전점검 사업 수행 현황	141
〈표 4-14〉 FGI 참여자	142
〈표 4-15〉 노인 및 장애인 돌봄, 영유아 돌봄 서비스 제공자 FGI 분석 결과	143
〈표 4-16〉 충남사회서비스원 민간기관 지원 계획	153
〈표 4-17〉 단계별 컨설팅 지원 방안	154
〈표 4-18〉 충청남도 사회서비스원 대체인력지원 사업 내용	157
〈표 5-1〉 충청남도 복지 사무 수탁기관(단체) 현황	165
〈표 5-2〉 2020년도 충남사회서비스원 시설수탁 계획 및 추진현황	166
〈표 5-3〉 충청남도 사회서비스원 위탁 및 설치 추진율(20.10.30기준)	167
〈표 5-4〉 FGI 참여자	168
〈표 5-5〉 영유아 돌봄서비스 관련 서비스 수요자 및 기관실무자 FGI 분석 결과	169
〈표 5-6〉 시설수탁 연차별 추진계획	192
〈표 6-1〉 충청남도 사회서비스원 단계별 사업 계획	198



그림 차례 CONTENTS

〈그림 3-1〉 충청남도 시·군별 장애 인구 비율	34
〈그림 3-2〉 통합돌봄창구 설치 유형	59
〈그림 3-3〉 시군구 통합돌봄 전담조직 유형	60
〈그림 3-4〉 선도사업 민·관협업체 조직체계(예시)	61
〈그림 3-5〉 전국 시·도별 장애인활동지원서비스 이용률	71
〈그림 3-6〉 충청남도 시·군별 장애인활동지원서비스 이용률	72
〈그림 3-7〉 도시형 종합재가센터 운영 모형	112
〈그림 3-8〉 예산군 연령별 인구비율	115
〈그림 3-9〉 충청남도 노인인구 비율	115
〈그림 3-10〉 예산군 노인 연령대 분포	117
〈그림 3-11〉 예산군 장애 유형별 인구 분포	118
〈그림 3-12〉 농촌형 종합재가센터 운영 모형	121
〈그림 4-1〉 충남사회서비스원 민간지원사업 운영방안	152
〈그림 4-2〉 사업추진체계	155
〈그림 4-3〉 공공성 개념도	159

요 약

I. 연구개요

1. 연구목적

- 본 연구의 목적은 충청남도 내 돌봄 관련 사회서비스 분야에 대한 수요와 공급의 객관적인 자료를 구축하고, 충청남도의 특성을 반영한 사회서비스원의 사업을 선정하고 각 사업의 운영계획의 수립 및 충청남도사회서비스원의 중·단기적 단계별 사업계획을 수립하고자 함.

2. 연구 내용

- 각종 재가 서비스를 통합·연계 제공함으로써 재가 서비스 사업의 규모화, 공공 기관의 서비스 제공자 직접고용 등을 통해 종사자 고용안정성 및 처우개선 유도하기 위한 종합재가센터 운영모델 제안
- 민간기관의 서비스 품질향상을 위해 재무·회계·노무 등 상담 자문, 대체인력 및 시설 안전점검 등 민간지원사업 모델 제안
- 서비스원의 기능에 따라 국·공립 서비스 제공기관을 지자체로부터 위탁받아 직접 운영하기 위해 서비스 제공시설 수탁 계획 수립
- 충청남도사회서비스원 운영 사업 방향설정과 지자체의 지역사회 사회서비스의 질 제고를 위한 중·단기적 사업계획 수립

3. 연구 방법

- 문헌연구 및 행정자료 분석
- 서비스 수요자, 서비스 기관 실무자, 행정실무담당자 등을 대상으로 심층면접조사(FGI)
- 사례조사
- 전문가 자문회의

II. 충청남도사회서비스원 목표와 운영사업

1. 충청남도사회서비스원의 목표

- 충청남도사회서비스원의 비전은 사회서비스의 가치제고를 통한 행복충남 구현
- 3대 추진 목표와 그에 따른 추진전략은 다음과 같음. ① 사회서비스의 공적 책임 강화 : 종합재가센터 설치 및 운영, 국공립 사회복지시설 직접 운영, ② 사회서비스의 품질 향상을 통한 도민 만족도 제고 : 사회서비스 제공인력의 직접고용 및 일자리 확대, 사회서비스 제공인력의 전문성 강화, 사회서비스의 접근성 강화, ③ 민간서비스 기관 지원을 통한 민간협력강화 : 민간시설 품질관리 지원, 대체인력지원 및 안전점검, 민간네트워크 구축 및 활성화

2. 충청남도사회서비스원의 운영사업의 주요 내용

- 종합재가센터 설치 및 운영의 경우 장기요양(주야간보호, 재가장기요양), 장애인활동지원, 노인돌봄서비스 등을 중심으로 이용자가 편리한 맞춤형 종합서비스를 제공하는 것을 목표로 한다. 재가장기요양서비스의 경우 방문요양을 중심으로 초기 운영을 하고 시설 설치 및 이용자 확보 등 운영 여건에 따라 확대할 예정이며, 사회서비스 사업의 경우 장애인활동지원서비스, 노인맞춤돌봄서비스를 기본적으로 하되 사업 안정화 이후 산모신생아건강지원사업, 가사간병방문지원사업, 아이돌보미지원사업 등 사업을 확대하거나 기존의 사업에서 제공하지 못하는 긴급 돌봄 등 사각지대 해소를 위한 사업으로 검토할 필요가 있음.
- 민간기관 지원사업의 경우 민간시설에 대체인력 지원, 전문가(법률, 회계, 노무) 상담 지원 및 서비스 표준운영모델 전파로 민관 상생 협력 체계를 구현하는 것을 목표로 함.
- 시설 수탁계획의 경우, 장기요양, 보육 분야 등을 대상으로 신규 또는 위탁계약이 만료된 국공립시설을 직접 운영함으로써 종사자 직접 고용을 통한 안정적 일자리 창출 및 종사자 전문성 교육과 수시 모니터링 등을 통한 서비스 품질 향상으로 민관을 견인하는 것을 목표로 함.

Ⅲ. 종합재가센터 운영 모델

1. 돌봄 관련 사회서비스 수요 및 공급 현황 분석

- 충청남도 인구의 성별 인구구성은 2020년 1월 기준 남성 50.8%, 여성 49.2%로 비슷한 비율을 보임. 연령에 따른 인구구성은 40대가 15.89%로 가장 많음. 남성의 연령비율은 40대가 16.64%, 여성의 경우 50대가 15.17로 가장 많은 것으로 나타남.
- 충청남도 출생아수는 2020년 8월 기준 997명으로 2015년 이후 매년 감소함. 충청남도 합계출산율은 2019년 기준 1.11%임. 충청남도 모의 연령 출산율은 2019년 기준 30-34세 연령 출산율이 97.4명으로 가장 높은 것으로 나타남. 충청남도 2019년도 말 0-6세 영유아 인구는 총 인구의 약 5.6%에 이룸. 충청남도 여성경제활동률은 2019년도 기준 55.2%를 보임.
- 충청남도 등록 장애인 수는 133,724명으로 매년 증가하는 추세를 보였으며, 도내 시·군별 장애 인구비율은 부여군과 서천군이 10.70%로 가장 높았으며 계룡시가 3.74%로 가장 낮았음. 장애아동 현황은 2019년 말 기준 심한 장애 아동 1,741명, 심하지 않은 장애 아동 314명 총 2,055명으로 나타남.
- 2020년 8월 기준, 충청남도 고령화율은 18.9%로 나타났음. 2019년도 말 기준, 충청남도 독거노인 비율은 28.9%로 나타났으며, 2018년도 말 기준 65세 이상 치매환자 현황은 372,515명으로 나타남. 2020년 2월 기준, 충청남도 65세 이상 장기요양 서비스 이용자 현황은 1-2등급 중증은 6,691명으로 전체 등급자의 12.95를 차지하고 있었음.
- 충청남도 내 사회복지시설은 2020년 기준, 8,641개소, 45,396명의 종사자가 있음. 시설종류로는 노인복지시설 6,182개소, 장애인복지시설 177개소, 정신보건시설 70개소, 노숙인시설 1개소, 지역사회복지관 20개소, 지역자활센터 15개소, 어린이집 1,827개소, 육아종합지원센터 2개소, 아동 및 여성가족복지시설 347개소로 나타남.
- 2019년말 기준, 충청남도 어린이집 설치 및 운영 현황은 국·공립 어린이집 128개소, 사회복지법인 어린이집 114개소, 법인·단체 등 어린이집 47개소, 민간어린이집 582개소, 가정어린이집 887개소, 협동어린이집 2개소, 직장어린이집 52개로 총 1,812개소로 나타남.

- 충청남도 내 사회서비스 제공기관 현황을 살펴보면 전체 566개소로 4,028명의 종사자가 사회서비스를 제공하는 것으로 나타남. 지역사회서비스투자사업이 239개소로 가장 많은 것으로 나타남. 노인장기요양 제공기관은 2020년 2월 기준, 시설급여 제공기관 310개소, 재가급여 제공기관 1,611개소로 나타남.

2. FGI 결과 분석

- 심층면접조사는 충남형 사회서비스원 종합재가센터의 사업방향 및 내용과 관련하여 서비스 수요자, 기관 실무자, 행정실무자(공무원), 학계전문가 및 실천현장전문가의 의견을 청취하고 수렴하고자 각 대상별 실시하였음.
- 노인 및 장애인 돌봄 수요자 FGI 분석결과는 다양한 돌봄 욕구, 돌봄서비스에 대한 만족과 불만의 공존, 종합재가서비스의 방향성 제시 등 총 3가지 주제와 6개의 의미단위로 분석되었음. 6개의 의미단위는 대상자의 특성에 따른 욕구 차이 발생, 지역사회 내에서의 정주 욕구, 요양보호사에 대한 높은 만족도와 서비스의 불만 공존, 돌봄수요자의 욕구 맞춤형 서비스 설계, 시설 및 종사자 관리하는 역할 필요, 커뮤니티케어와 연결을 통한 지속적인 서비스 제공으로 나타남.
- 노인 및 장애인 돌봄 서비스 관련 민간 서비스 제공자 FGI 분석결과는 종합재가서비스 필요성 인식, 역할중복에 따른 회의적 시각, 센터운영 방향성 제시 등 총 3가지 주제와 7개의 의미단위로 분석됨. 7개의 의미단위는 노인맞춤돌봄제도의 공적영역과 민간 서비스기관과의 연계성 부족, 복합적 욕구의 당사자에게 적합한 재가서비스 제공 필요성 인식, 민간서비스 제공기관의 경쟁 관계 인식에 따른 저항 발생 가능성, 공공성의 차별성이 서비스 경쟁력에 미칠 영향력 고려, 민간전달체계와 비교하여 제공 서비스의 질 보장, 도농지역의 지리적 조건과 거주 당사자의 욕구에 기반한 종합재가센터의 역할고려, 복합적 욕구 당사자를 위한 서비스 전문 인력 확보 및 역량 강화임.
- 행정실무자, 학계 및 실천현장 전문가 의견으로 시군의 상황을 이해하고, 노인돌봄서비스 및 장애인 돌봄 서비스 관련, 다문화 가정 및 기타 돌봄서비스 관련, 돌봄인력 관련한 종합재가센터 및 사회서비스원의 역할과 기능에 대한 의견을 수렴하였음.
- 타 시도 사회서비스원 및 종합재가센터 사업 벤치마킹을 위해 연구진 및 실무TF팀은 서울시 사회서비스원 및 노원종합재가센터를 방문하여 실무자들의 의견을 수렴하였음.

3. 종합재가센터 운영 방안

- 충청남도의 종합재가센터 운영방안으로는 도시형과 농촌형이라는 2가지 모델을 중심으로 유형화 하여 운영하는 방안을 수립하고자 함. 충청남도 내 수요와 공급의 두 가지 측면과 지자체의 종합재가센터 설치 및 운영에 대한 추진의지를 바탕으로 천안시에는 도시형, 예산군에는 농촌형을 모델화하여 각 모델에 따라 사업 모델 운영방안과 추진계획을 단계별로 제시하였음.
- 도시형 종합재가센터는 표준모델 중 기본형 운영 방안을 적용하여 향후 서비스 대상자를 추가하여 장애인 활동지원서비스를 포함하는 확대방안을 제시하였음. 농촌형 종합재가센터는 종합재가센터를 설치, 노인장기요양서비스를 실시토록 하여 주간보호와 방문요양서비스를 제공하고 단계적으로 고령자복지주택 내로 이전하여 주거와 돌봄을 통합하여 서비스를 제공하는 모델을 제시함. 또한 종합재가센터 사업운영 성과 등을 바탕으로 단계적으로 확대 및 계획 변경을 할 필요가 있음을 제시함.
- 충남형 틈새돌봄 서비스 모델 제시로는 아동틈새돌봄서비스 모델로 병의원 입원아동 대상 틈새돌봄서비스 모델과 다문화 및 조손가정 아동 틈새돌봄서비스 모델을 제안함. 그리고 취약가정 틈새돌봄서비스 모델로서 병의원 입원 보호자 가정 내 아동 대상 틈새돌봄서비스 모델을 제시하였음.

IV. 민간지원사업 모델

1. 민간지원사업 현황 분석

- 민간시설 지원사업은 각 지자체별로 운영형태가 다르게 나타나고 있으나, 공통적으로는 대체인력 지원사업 등의 인력관리 지원사업과 사회복지 조직 및 서비스 품질의 향상을 위한 교육 및 경영컨설팅, 안전관리 등을 지원하고 있음. 더불어 지자체별로 민간의 자원들과 연계하여 민관협력을 도모하기 위한 지원 등이 다양하게 시행되고 있음.
- 충남도 대체인력지원사업 현황, 경영컨설팅 지원 현황, 사회복지종사자 교육훈련 지원 현황, 사회복지시설 안전점검 지원 현황을 살펴보았음.

2. FGI 결과 분석

- 충남형 사회서비스원 민간지원사업에 대하여 의견을 수렴하고자 서비스 제공자(기관 실무자)를 대상으로 심층면접조사(FGI)를 실시하였음. 연구 참여자의 선정기준은 민간 기관 지원과 관련이 있는 노인, 장애인, 영유아 돌봄 기관 실무자 10명을 대상으로 하였음.
- 민간지원사업 관련 민간 기관실무자 FGI 분석결과는 민간시설 품질관리 지원, 대체인력지원 및 안전점검 지원, 기타 민간 네트워크 구축 및 활성화 관련 등 총 3가지 주제와 5개의 내용으로 분석되었음. 5개의 내용은 사회복지관련 직무교육 및 역량강화 지원, 민간기관 컨설팅 지원, 사회서비스 이용의 사각지대 문제, 제도의 이원화로 인한 서비스 사각지대 보완, 기존의 사회서비스 밖의 돌봄 지원임.

3. 민간지원사업 운영 방안

- 민간지원 사업 운영 방안으로는 시설 역량강화를 위한 컨설팅 지원, 종사자 역량강화를 위한 교육 및 서비스 지원, 대체인력지원 사업, 안전점검 지원사업, 민관협력 활성화 지원, 긴급돌봄서비스 지원사업, 충남복지 민·관 협력 거버넌스 구성·운영임.

V. 시설 수탁 계획

1. 충청남도 수탁시설 현황

- 충청남도에서 소관부서에 따른 복지사무 수탁기관 및 단체 현황을 살펴보면 총 27개소로, 출산보육정책과 8개소, 노인복지과 5개소, 사회복지과 1개소, 장애인복지과 14개소임.
- 2020년도 충청남도사회서비스원 시설수탁 목표는 10개소, 초기 국공립시설 수탁 8개소, 정부위탁사업 2개소였으며, 10월말 추진현황으로는 국공립시설 수탁 5개소, 정부위탁사업 2개로 수탁 완료(예정)하였으며, 추진율은 60%로 나타남.

2. FGI 결과 분석

- 시설수탁계획 수립을 위해서는 충남형 사회서비스원 국공립 시설 수탁과 관련하여 서비스 수요자를 비롯한 기관 실무자들의 의견을 청취하고 반영하고자 심층면접조사를 실시하였음. 연구 참여자의 선정기준은 국공립시설과 관련이 있는 영유아 돌봄 서비스 관련 수요자(부모) 및 기관 실무자, 행정실무자(공무원), 학계 전문가를 대상으로 하였음. 영유아 돌봄 서비스와 관련하여 국공립 어린이집 수요자(부모) 5명, 기관실무자인 어린이집 원장 3명, 행정실무자(공무원) 2명, 학계전문가 1명이었음.
- 국공립 어린이집 수탁 관련하여 영유아 돌봄서비스 수요자 및 기관실무자 대상 FGI 분석결과는 충청남도 보육환경에 대한 평가, 충청남도 영유아 돌봄서비스 관련 욕구, 충청남도 사회서비스원 국공립 어린이집 수탁 운영 방향 등 총 3가지 주제와 10개의 내용으로 분석됨. 10개의 내용으로는 지역특성별 차이나는 보육환경, 타 시도와 다른 보육환경, 국공립 어린이집 보육환경, 코로나19로 인해 변화된 교육환경, 영유아 돌봄서비스 제공자의 욕구, 기타 영유아 돌봄서비스 관련 욕구, 지역 돌봄서비스에 대한 욕구, 공공성 및 투명성에 기반 한 국공립 시설 운영 기대, 지역 특성을 반영한 돌봄 공간 구성, 충청남도 전체를 아우르는 컨트롤 타워 역할로 나타남.
- 행정실무자 의견으로는, 시·군의 지역적 상황 이해, 사회서비스원의 국공립 어린이집 위·수탁을 위한 시·군의 행·재정 지원방안에 대해서 의견을 수렴하였음. 학계 전문가 의견으로는 부모들에게 높은 신뢰도와 질 높은 서비스를 줄것이라는 기대 충족, 사회서비스원만의 차별성, 국공립 어린이집 종사자를 위한 지원방안, 기존 열악한 민간 어린이집 전환의 경우 고려사항 등에 대한 의견을 수렴하였음.

3. 시설 수탁의 원칙 및 계획

- 시설 수탁의 원칙 및 방향은 충남사회서비스원의 시설 수탁의 원칙은 ‘돌봄서비스의 공공인프라 확대’로 설정함. 이는 보육 및 아동돌봄서비스, 노인돌봄서비스 등 돌봄서비스를 제공하는 국·공립 시설을 위탁받아 직접 사회서비스를 제공하여 공공인프라를 확대하고자 함.
- 2020년 시설수탁 추진 상황을 살펴보면, 국공립 어린이집은 신규 개소 어린이집의 경우 위탁기간 만료 후 사회서비스원으로 공공 위탁 여부와 기초지자체의 국공립 어린이

집의 경우 기초지자체와 협의를 통해 사회서비스원 소속여부를 논의해야 하며, 어린이집의 규모와 사회서비스원 소속으로 전환할 수 있는 규모가 중장기적으로 계획되어야 할 것임. 이에 신규 개소 어린이집을 국공립으로 위탁하여 질 높은 보육서비스 제공 및 체계적인 운영으로 공공보육을 실천해야 함. 또한 초기부터 24시간 어린이집이나 장애아전담 어린이집을 운영하기보다 시간연장 어린이집부터 시작하고, 이용자에 대한 요구를 반영하여 추후 24시간제 어린이집 운영으로 확대하는 방향으로 계획이 되어야 함.

- 육아종합지원센터의 경우, 지역사회 내 육아지원을 위한 거점기관으로서 어린이집 지원·관리 및 양육보호자에 대한 맞춤형 서비스를 지원하는 기관임. 충청남도 내 육아종합지원센터는 충청남도육아종합지원센터, 천안시육아종합지원센터, 아산시육아종합지원센터 3개소로 나타남. 도시권(북부권) 지역에만 집중되어 있어 다른 지역의 도민들에게도 형평성 있도록 최소한 권역별 육아종합지원센터 설치를 지원함으로써 시·군의 보육시설 관리와 지역특성을 반영한 맞춤형 육아지원서비스 제공이 가능하도록 계획할 필요가 있음. 따라서, 신규 개소되는 육아종합지원센터를 위탁받아 도내 영유아 돌봄서비스의 공공성 확보를 할 수 있으리라 기대됨.
- 각 지자체의 신규 개소 다함께돌봄센터를 위탁받아 아동돌봄과 관련하여 취업 가정 아동의 돌봄공백을 해소하기 위해 안전하고 양질의 돌봄서비스를 제공함으로써 공공인프라 구축을 통해 돌봄서비스의 공공인프라를 확대해야 함.
- 충청남도 사회서비스원의 시설수탁 연차별 추진계획은 같음. 2020년도 국공립 시설 8개소, 위탁사업 2개 사업임. 2021년도는 국공립시설 4개소, 위탁사업 1개 사업이며, 2022년에는 국공립시설 4개소, 2023년에는 국공립시설 4개소, 2024년에는 국공립시설 3개소임.

VI. 결론

1. 충청남도사회서비스원 사업 운영 방향

- 충청남도사회서비스원의 운영 방향은 다음과 같음. 첫째, 사회서비스 영역에서의 공공 부문 역할 강화, 둘째, 사회서비스의 품질 및 복지수준 향상, 셋째, 공공서비스에 대한 컨트롤타워 역할임.

2. 충청남도사회서비스원의 단계별 사업 계획

- 충청남도사회서비스원의 단계별 사업계획은 다음과 같음. 초기 조성단계(2020년), 도입 단계(2021년), 확대 단계(2022-2023년), 안정화 단계(2024년~) 4단계로 구성하였음.
- 초기 조성단계(2020년)의 사업 목표는 사회서비스원의 설립 추진 및 사업 기반 조성임. 주요 사업 내용으로는 사회서비스원 설립 추진을 위한 계획 수립 및 추진단 운영, 사회서비스원 설립에 관한 조례 제정 및 사회서비스원 설립, 복지재단 조직체계 및 인력 재조정, 사회서비스원 운영사업 기반 마련, 국공립시설 수탁 운영 및 종합재가센터(도시형, 농촌형) 2개소 설치임.
- 도입 단계(2021년)의 사업 목표는 사회서비스원 시범사업 운영임. 주요 사업 내용으로는 사회서비스원 역할 및 기능 홍보, 국공립시설 수탁운영, 대체인력지원사업 수탁 운영, 종합재가센터 내 지역사회통합돌봄체계 구축, 민간지원사업 수행으로 요양보호사 및 도내 돌봄인력 수요조사, 대체인력지원사업 확대 준비 등임.
- 확대 단계(2022-2023년)의 사업 목표는 사회서비스원 사업 및 운영 확대임. 주요 사업 내용으로는 국공립시설 수탁 운영 확대, 종합재가센터 내 지역사회통합돌봄체계 수행 확장 및 질적 강화, 민간지원사업으로 도내 돌봄인력 양성교육 강화, 대체인력지원사업 대상자 확대, 민간기관 지원 사업 확대 등임.
- 마지막 안정화 단계(2024년~)의 사업목표는 사회서비스원 운영 안정임. 주요 사업 내용으로는 사회서비스원 사업 운영 안정성 강화, 사회서비스원 종합발전계획수립임.

제 1 장

연구개요

제1장 연구개요

1. 연구배경 및 목적

1) 연구배경

고령화, 여성들의 경제활동 증가 등 빠르게 변하는 사회구조의 변화로 노인을 비롯한 아동, 장애인 등 돌봄 관련한 사회서비스의 수요가 지속적으로 증가함에 따라 사회 서비스 영역에서는 공공 재정투입 확대, 서비스 제공기관 및 관련 종사자 확충 등 양적 확장을 통해 수요에 대응해 왔다(보건복지부, 2019).

그러나 사회서비스의 공공적 성격에도 불구하고 그동안 민간 부문의 시설 확충 및 서비스 확대 등을 통해 국민의 다양한 사회서비스 수요에 대응하여 왔으나, 민간에 대한 의존도가 높고 공공부문 역할이 미흡하다는 한계가 존재함에 따라 사회서비스 공공성 확보를 위한 공공부문의 역할 강화가 강조되고 있다(최현수 외, 2019).

사회서비스원의 사업 목적은 사회서비스 제공기관의 공공성·투명성 제고, 종사자 근무환경 개선 및 전문성 향상을 바탕으로 사회서비스 제공 체계를 개선하고 궁극적으로 국민들이 더 나은 사회서비스를 믿고 이용할 수 있도록 하기 위함이다. 제공기관 측면에서는 시설운영 방식 개선 등을 통해 공공성 및 투명성을 제고하고, 서비스 품질을 향상하여 제공기관에 대한 신뢰도를 제고함에 있다. 종사자 측면에서는 근무환경 및 처우 개선으로 일자리 안정성 향상, 체계적인 교육훈련을 통한 전문성 및 역량을 강화함에 있다. 마지막으로 이용자 측면에서는 사회서비스 공공성 및 품질 향상, 시설운영의 투명성 강화로 서비스 선택권 확대, 지역·시설 간 격차 해소 등에 따른 서비스 신뢰도 및 만족도 제고에 있다(보건복지부, 2019).

사회서비스원의 사업은 기본적으로 모든 사회서비스 영역을 대상으로 하되, 구체적 서비스 유형 및 운영 시설의 종류는 시·도지사가 지역의 여건 및 특성을 고려하여 결정

하되, 서비스 수요가 많고 공공성 향상에 대한 국민의 요구가 높은 ‘보육, 요양’ 분야는 필수적으로 제공하는 형태로 추진하고 있다.

사회서비스원의 핵심적인 기능 및 역할은 ① 국·공립 서비스 제공기관을 지자체로부터 위탁받아 직접 운영하면서 서비스 제공, ② “종합재가센터”를 설립하여 각종 재가 서비스를 통합·연계 제공함으로써 재가 서비스 사업의 규모화, 공공기관의 서비스 제공자 직접고용 등을 통해 종사자 고용안정성 및 처우개선 유도, ③ 민간 제공기관의 서비스 품질향상을 위해 재무·회계·노무 등 상담 자문, 대체인력 및 시설 안전점검 등 지원, ④ 지자체의 지역사회 내 사회서비스 질 제고 등을 위한 정책 제언, ⑤ 기타 공공성 제고 등을 위해 사·도지사가 필요하다고 인정하는 사업이다(최현수 외, 2019).

따라서, 지역의 여건과 해당 지역 주민의 욕구를 반영하기 위해서는 충청남도의 수요 및 공급량 분석을 통하여 지역 간 격차를 감소시키고, 사회서비스의 공공성 확보를 위해 공공부문의 역할이 강화되어 이용자의 서비스 접근성을 향상시켜 도민의 복지체감도를 제고할 수 있도록 해야 한다.

그러나, 기존 연구 충청남도 사회서비스원 관련 연구(고승희 외, 2019)에서는 사회서비스원이 구체적으로 어떠한 사업을 할지에 대한 계획이 분명히 드러나지 않았다. 이에 재가서비스를 비롯한 돌봄 서비스를 직접 제공하고, 민간서비스 제공기관을 지원하는 역할을 수행해야 할 공공서비스 기관으로서 사회서비스의 공공성 확보를 통해 서비스의 질을 담보할 수 있는 ‘충남형’ 사회서비스원 운영 사업의 구체적인 계획이 필요하다.

2) 연구목적

본 연구의 목적은 다음과 같다.

첫째, 충청남도 내 돌봄 관련 사회서비스 분야에 대한 수요와 공급의 객관적인 자료를 구축한다.

둘째, 충청남도의 특성을 반영한 사회서비스원의 사업을 선정하고 각 사업의 운영 계획을 수립한다.

셋째, 충청남도사회서비스원의 중·단기적 단계별 사업 계획을 수립한다.

2. 연구범위 및 절차

1) 연구범위

가. 시간적 범위 : 2020~2024년

나. 공간적 범위 : 충청남도

다. 내용적 범위 :

사회서비스원의 사업 목적은 사회서비스 제공기관의 공공성·투명성 제고, 종사자 근무환경 개선 및 전문성 향상을 바탕으로 사회서비스 제공 체계를 개선하고 궁극적으로 국민들이 더 나은 사회서비스를 믿고 이용할 수 있도록 하기 위함이다.

따라서 본 연구의 내용적 범위는

첫째, 각종 재가 서비스를 통합·연계 제공함으로써 재가 서비스 사업의 규모화, 국공립 서비스 제공기관 내 서비스 제공자 직접고용 등을 통해 종사자 고용안정성 및 처우개선을 유도하기 위하여 종합재가센터 운영 모델을 제안하고자 한다.

둘째, 민간 제공기관의 서비스 품질향상을 위해 재무·회계·노무 등 상담 자문, 대체인력 및 시설 안전점검 등 민간지원사업 모델을 제안하고자 한다.

셋째, 사회서비스원의 기능에 따라 국·공립 서비스 제공기관을 지자체로부터 위탁받아 직접 운영하기 위해 서비스 제공시설 수탁 계획을 수립하고자 한다.

넷째, 충청남도사회서비스원 운영 사업 방향 설정과 지자체의 지역사회 내 사회서비스의 질 제고를 위한 중·단기적 단계별 사업계획을 수립하고자 한다.

2) 연구수행절차

단계		세부내용	
1	계획 및 설계	연구계획서 작성	연구계획 수립
		용역심의위원회	-연구내용 및 방향에 대한 적절성과 타당성 검토
2	협의기구 구성	계획수립 TF팀 구성	-사회서비스원 사업계획 수립 T/F팀 구성
3	정책 검토 및 현황 자료 분석	정책 검토	-수탁시설 선정 위한 사회서비스원 사업 검토 -커뮤니티케어 정책 및 시범사업, 노인맞춤돌봄서비스 및 장애인활동보조 사업, 바우처 사회서비스 사업 검토 -민간지원 사업 자료 분석
		현황 자료 분석	-수탁시설 대상, 종합재가센터 운영 대상별 수요 및 공급 규모 현황자료 분석
4	전문가 조사 및 실무자·수요자 간담회의	전문가 조사	-노인, 장애, 보육 등 학계 전문가 -충남 맞춤형 사회서비스원 운영 사업 선정을 위한 의견 수렴
		실무자 간담회	-사업유형별 운영실태 분석을 위한 실무자 간담회 실시 : 실천현장 전문가 -사업운영에 따른 행·재정 지원방안 모색을 위한 행정 실무자 간담회 실시 : 15개 시·군 및 도 담당자(노인 및 장애인 / 보육 및 돌봄)
		수요자 간담회	- 사업유형별 서비스 수요자의 욕구를 파악하고 수요자 간담회 실시 : 영유아아동 돌봄, 노인 돌봄, 장애인 돌봄 등
5	현장방문	타 시도 벤치마킹	-타 시도 사회서비스원 방문 : 사업 벤치마킹 : 서울시사회서비스원 -타 복지기관 및 행정기관 방문 : 사회서비스원 사업 발굴 노원종합재가센터
6	사업 선정 및 계획수립	계획수립	-전문가, 지역의견, 행정실무자 등의 여론수렴 -중점 추진 사업 선정 -세부 사업계획 수립
7	결과보고	보고서 작성	-최종보고서 작성

3. 연구방법

1) 문헌 연구

중앙정부 및 타 지자체의 사회서비스원 관련 선행연구, 돌봄 관련 선행연구를 검토하였다.

2) 행정자료 분석

수탁시설 선정을 위한 수탁시설 대상 수요 및 공급 규모 현황자료, 재가복지센터 모델 개발의 기초자료로서 운영 대상별 수요 및 공급 현황자료(커뮤니티케어 정책에 대한 국내의 기본계획 및 시범사업 추진 현황, 노인맞춤돌봄서비스 사업 추진 현황, 장애인 활동지원사업 및 사회서비스 사업 현황 등), 민간지원 사업 검토를 위한 중앙정부 및 충청남도의 정책자료와 행정 통계자료를 분석하였다.

3) 심층면접조사(FGI)

본 연구에서 심층면접조사(FGI)는 서비스 수요자, 서비스 제공자(실천현장 기관실무자 및 행정실무자)를 대상으로 실시하였다. 아동 보육 및 돌봄, 노인 및 장애인 돌봄, 기타(다문화) 분야 돌봄 등을 고려하여, 각 대상자들의 욕구를 파악하고, 서비스 제공 실무자를 대상으로 연구의 방향 및 내용 등에 대한 의견을 수렴하였다.

4) 사례조사

서울시 사회서비스원 및 산하기관인 종합재가센터 및 충청남도 내 사회복지기관을 방문하여 사회서비스원 사업 발굴을 위한 사례조사를 실시하였다.

5) 전문가 자문회의

학계 전문가 및 실천현장 전문가 6명을 대상으로 연구의 방향 및 내용, 아동 및 노인, 장애인 돌봄 서비스, 기타(다문화) 분야 돌봄서비스, 사회서비스원 사업 등에 대한 자문 및 의견을 수렴하였다.



충청남도사회서비스원 목표와 운영사업

제2장 충청남도사회서비스원 목표와 운영사업

1. 충청남도사회서비스원의 목표

1) 사회서비스원의 추진현황

2017년 7월 국정자문위원회 주관으로 사회서비스원 기본방향을 발표하였고, ‘정부 주도의 사회서비스 관리주체 설립으로 양질의 일자리 확충으로 현 정부에서 ‘사회서비스원 설립 및 운영 지원’을 국정과제(17-2)로 추진 중에 있다. 사회서비스원 설립 및 운영의 근거 마련을 위한 법률안으로는 「사회서비스 관리 및 지원에 관한 법률」안(2018.05.04., 남인순의원 외 10인 발의), 「사회서비스 공공성 강화를 위한 법률」안(2018.10.16., 윤소하의원 외 9인 발의)이 발의되었으나 현재 국회 상임위 법안소위 계류중(2018.8.28.~)에 있다.

사회서비스원은 사회서비스의 공공성 강화를 통한 품질향상을 위해 지자체로부터 사회서비스 제공기관을 위탁받아 서비스를 직접 제공하는데 그 목적이 있으며 시·도 단위로 설립하여 2019년도에는 4개 시·도에 설립하고, 2022년까지 17개 전체 시·도로 단계적으로 확대할 방침이다.

2) 충청남도사회서비스원의 설립 추진현황 및 목표

(1) 충청남도사회서비스원 설립 추진현황

충청남도사회서비스원의 설립 추진현황은 다음과 같다.

- ('19.9.16) 충남 사회서비스원 준비 계획 수립
- ('19.9.23) 사회복지과 내 사회서비스원 지원 TF팀 구성
- ('19.9.27) 재단법인 충남복지재단 허가(보건복지부)
- ('19.10.23) 충남 사회서비스원 연구용역 추진(충남연구원, '20.3.20 완료)
- ('19.10.22) 충남 사회서비스원 설립을 위한 정책설명회 개최
- ('19.11.20) 사회서비스원 설립을 위한 도·시·군 간담회 개최(2회)
- ('19.12.13) 충남사회서비스원 설립 방향 검토 보고
- ('20.2.5) 2020년 사회서비스원 대상 지역 선정
- ('20.2.11) 제317회 임시회 5분 발언 김연 의원
- ('20.2.17) 사회복지시설(노인분야) 관계자 간담회 개최
- ('20.2.18) 사회복지시설(영유아분야) 관계자 간담회 개최
- ('20.3.4) 복지재단 내 사회서비스원 추진단 운영 요청
- ('20.3.17) 예산군 간담회 서면 자료 공유
- ('20.4.9) 사회복지사 대체인력지원사업 간담회 실시
- ('20.4.14/5.22) 예산군 및 홍성군 노인요양센터 방문
- ('20.4.20) 충남육아종합지원센터 국공립어린이집 관련 회의
- ('20.4.27) 홍성군 다함께돌봄센터(아이들세상) 기관 방문
- ('20.5.15) 사회서비스원 직원교육 및 간담회
- ('20.5.20~6.8) 어린이집 관련 사업설명회 참석 및 기관방문
- ('20.5.21) 청양군 고령자복지주택 회의 참석
- ('20.6.10) 충청남도사회서비스원 설립 및 운영에 관한 조례
- ('20.6.10/18) 경기도사회서비스원 및 대구사회서비스원/종합재가센터 기관 방문
- ('20.6.11/16) 충남중증장애인자립생활센터 및 홍성재가센터 방문
- ('20. 7. 1) 복지재단 내 사회서비스원 추진단 운영
- ('20. 9.) 부여군 다함께돌봄센터 1개소, 공동육아나눔터 2개소 수탁
- ('20. 9.) 충청남도사회서비스원 전환
- ('20.10.12) 충청남도사회서비스원 출범식
- ('20.11.) 공주시 다함께돌봄센터 2개소 수탁

(2) 충청남도사회서비스원의 비전, 목표, 추진전략

충청남도사회서비스원의 비전은 ‘사회서비스의 가치제고를 통한 행복충남 구현’이다. 이러한 장기적·추상적 목표를 추구하기 위한 구체적인 3대 추진 목표는 다음과 같다.

- ① 사회서비스의 공적 책임 강화, ② 사회서비스의 품질 향상을 통한 도민 만족도 제고, ③ 민간서비스 기관 지원을 통한 민간 협력강화이다.

첫 번째 추진목표인 사회서비스의 공적 책임 강화에 따른 구체적인 전략은 종합재가센터 설치 및 운영, 국공립 사회복지시설 직접 운영이다. 두 번째 추진목표인 사회서비스의 품질 향상을 통한 도민 만족도 제고에 따른 구체적인 전략은 사회서비스 제공인력의 직접고용 및 일자리 확대, 사회서비스 제공인력의 전문성 강화, 사회서비스의 접근성 강화이다. 세 번째 추진목표인 민간서비스 기관 지원을 통한 민간 협력 강화에 따른 구체적인 전략은 민간시설의 품질관리 지원(재무, 회계, 법무, 노무 등에 대한 상담 및 자문), 대체인력지원 및 안전점검, 민간 네트워크 구축 및 활성화이다.

이와 같이 충청남도사회서비스원의 비전과 목표, 추진전략을 종합하면 다음과 같다.

〈표 2-1〉 충청남도사회서비스원의 비전과 목표, 추진전략

비전	사회서비스의 가치제고를 통한 행복충남 구현		
추진목표	1. 사회서비스의 공적 책임 강화	2. 사회서비스의 품질향상을 통한 도민 만족도 제고	3. 민간서비스 기관 지원을 통한 민간협력강화
추진전략	1-1. 종합재가센터 설치 및 운영 1-2. 국공립 사회복지시설 직접 운영	2-1. 사회서비스 제공인력의 직접고용 및 일자리 확대 2-2. 사회서비스 제공인력의 전문성 강화 2-3. 사회서비스의 접근성 강화	3-1. 민간시설 품질관리 지원 3-2. 대체인력지원 및 안전점검 3-3. 민간 네트워크 구축 및 활성화

2. 충청남도 사회서비스원 운영사업의 주요 내용

1) 사회서비스원의 운영사업

사회서비스원의 운영사업의 주요 내용으로는 첫째, 사회복지시설 직접 운영으로 국·공립 서비스 제공기관을 지자체로부터 위탁받아 직접 운영하며, 종사자들을 직접 고용하고 관리한다. 둘째 종합재가센터 설치 및 운영으로 장기요양, 노인돌봄 및 장애인활동보조서비스 등 각종 재가서비스를 통합하여 연계 제공한다. 셋째, 민간 사회서비스 제공 기관들에 대한 지원으로, 재무를 비롯한 회계, 법무, 노무 등에 관한 상담·자문, 대체인력 지원, 안전점검, 교육 지원 등이다.

2) 타 시도 사회서비스원 운영사업

(1) 2019년도 1차 시범사업 추진 중 사회서비스원 운영사업

2019년도 1차 시범사업을 추진하고 있는 4개 시도(서울, 경기, 대구, 경남)의 추진 개요 및 현황을 살펴보면 다음과 같다.

〈표 2-2〉 2020년 사회서비스원 1차 시범사업 추진 개요 및 현황

구분		직접서비스 제공				민간지원
		국공립시설 운영	종합 재가센터	종사자수	시설유형	
서울	'19실적	3	4	200	어린이집, 요양시설('20년이후)	① 경영 컨설팅 ② 교육지원 ③ 공공자원 개방
	'20목표(누적)	7	12	600		
	~2022 목표	20	25	3,900여명		
대구	'19실적	14	2	340	어린이집, 노인시설, 노숙인시설, 장애인시설, 기타 공공센터 등	① 경영 컨설팅 ② 종사자역량강화 ③ 시설 안전점검 지원 ④ 대체인력지원
	'20목표(누적)	31	2	420		
	~2022 목표	28	8	1,500여명		

경기	'19실적	13	2	320	어린이집, 요양시설, 다함께돌봄, 기타 공공센터 등	① 시설 안전점검 지원 ② 대체인력지원
	'20목표(누적)	21	5	450		
	~2022 목표	97	29	4,300여명		
경남	'19실적	8	2	210	어린이집, 요양시설, 커뮤니티케어 센터 등	① 경영 컨설팅 ② 교육지원 ③ 안전점검 지원 ④ 법률지원
	'20목표(누적)	16	3	530		
	~2022 목표	25	8	1500여명		
계	'19실적	38	10	1,070여명	-	-
	'20목표(누적)	75	22	2,000여명		
	~2022 목표	170	70	11,200여명		

(자료 : 최현수 외, 2019; '4개시도 2020년 사회서비스원 사업계획' 재구성)

3) 충청남도 사회서비스원 운영사업의 주요내용

충청남도 사회서비스원에서는 종합재가센터 설치 및 운영, 민간 사회복지시설 지원 사업, 사회복지시설 직접 운영(수탁 사업)을 중심으로 운영사업 검토를 하고자 한다.

종합재가센터를 설치 및 운영의 경우 장기요양(주야간보호, 재가장기요양), 장애인활동지원, 노인돌봄서비스 등을 중심으로 이용자가 편리한 맞춤형 종합서비스를 제공하는 것을 목표로 한다. 재가장기요양서비스의 경우 방문요양을 중심으로 초기 운영을 하고 시설 설치 및 이용자 확보 등 운영 여건에 따라 확대할 예정이며, 사회복지사업의 경우 장애인활동지원서비스, 노인맞춤돌봄서비스를 기본적으로 하되 사업 안정화 이후 산모신생아건강지원사업, 가사간병방문지원사업, 아이돌보미지원사업 등 사업을 확대하거나 기존의 사업에서 제공하지 못하는 긴급 돌봄 등 사각지대 해소를 위한 사업으로 검토할 필요가 있다.

민간기관 지원사업의 경우 민간시설에 대체인력 지원, 전문가(법률, 회계, 노무) 상담 지원 및 서비스 표준운영모델 전파로 민관 상생 협력 체계를 구현하는 것을 목표로 한다.

시설 수탁계획의 경우 장기요양, 보육 분야 등을 대상으로 신규 또는 위탁계약이 완료된 국공립시설을 직접 운영함으로써 종사자 직접 고용을 통한 안정적 일자리 창출 및 종사자 전문성 교육과 수시 모니터링 등을 통한 서비스 품질 향상으로 민간을 견인하는 것을 목표로 한다.



종합재가센터 운영 모델

제3장 종합재가센터 운영 모델

1. 돌봄 관련 사회서비스 수요 및 공급 현황 분석

1) 충청남도 돌봄 관련 사회서비스 수요 현황 분석

(1) 충청남도 인구구성 관련 통계

① 충청남도 성별·연령별 인구구성

충청남도 인구의 성별 인구구성은 2020년 1월을 기준으로 남성 50.8%, 여성 49.2%로 비슷한 비율을 보이고 있다. 연령에 따른 인구구성은 40대가 15.89%로 가장 많았다. 남성의 연령비율은 40대가 16.64%로 가장 많았으며, 여성의 경우 50대가 15.17%로 가장 많은 것으로 나타났다.

〈표 3-1〉 충청남도 성별·연령별 인구구성

(단위: 명, %)

구분	10대 미만	10대	20대	30대	40대	50대	60대	70대	80대 이상
총 규모	193,878	218,457	248,359	292,363	336,528	330,207	237,184	161,824	97,970
(연령비율)	9.16	10.32	11.74	13.81	15.89	15.59	11.2	7.65	4.63
남성	99,537	113,825	134,845	156,432	179,060	172,342	117,604	70,201	32,424
(비율)	9.25	10.58	12.53	14.54	16.64	16.02	10.92	6.52	3.01
여성	94,341	104,632	113,514	135,931	157,468	157,865	119,580	91,623	65,546
(비율)	9.07	10.06	10.91	13.06	15.13	15.17	11.49	8.8	6.3

(자료 : 충청남도 및 원 내부자료(2020.1기준))

② 충청남도 출생아수

충청남도의 출생아 수는 2019년 기준 13,228명, 2020년 8월 기준 997명으로 2015년 이후 매년 감소하는 것으로 나타났다.

〈표 3-2〉 충청남도 출생아수

(단위: 명)

구분	'12	'13	'14	'15	'16	'17	'18	'19	'20.8
충남	20,448	18,628	18,200	18,604	17,302	15,670	14,380	13,228	997
전국	484,550	436,455	435,435	438,420	406,243	357,700	326,822	302,676	22,472

(자료 : 통계청(2020). 「인구동향조사」)

③ 충청남도 합계출산율

충청남도의 합계출산율은 2019년 기준 1.11%이며 2015년 이후 지속적으로 감소하고 있다.

〈표 3-3〉 충청남도 합계 출산율

(단위: 명)

구분	'12	'13	'14	'15	'16	'17	'18	'19
충남	1.57	1.44	1.42	1.48	1.40	1.28	1.18	1.11
전국	1.30	1.19	1.21	1.24	1.17	1.05	0.97	0.92

(자료 : 통계청(2020). 「인구동향조사」)

④ 충청남도 모의 연령 출산율

충청남도 내 모의 연령 출산율(해당 연령 여자인구 1천명당)의 경우 2019년 기준 30-34세 연령 출산율이 97.4명으로 가장 높은 것으로 나타났다.

〈표 3-4〉 충청남도 모의 연령 출산율

(단위: 명)

구분	합계 출산율	15-19세	20-24세	25-29세	30-34세	35-39세	40-44세	45-49세
충남	1.11	1.4	13.7	58.6	97.4	42.0	6.9	0.2
전국	0.92	0.8	7.1	35.7	86.2	45.0	7.0	0.2

(자료 : 통계청(2020). 「인구동향조사」)

(2) 충청남도 아동돌봄 관련 통계

충청남도 2019년도 말 0세~6세 영유아 인구를 살펴보면, 총 인구수 2,123,709명 중 118,988명으로 약 5.6%에 이르는 것으로 나타났으며, 13년생인 6세 영유아가 19,371명으로 가장 많으며, 연령이 어릴수록 인구수가 줄어드는 것으로 나타났다.

〈표 3-5〉 충청남도 영유아 주민등록 인구 통계

(단위: 명 / 기준 2019.12.31현재)

구분	성별	총인구수	계 (13~19 년생)	19년생 (0세)	18년생 (1세)	17년생 (2세)	16년생 (3세)	15년생 (4세)	14년생 (5세)	13년생 (6세)
충청 남도	계	2,123,709	118,988	13,064	14,555	15,829	17,864	19,270	19,035	19,371
	남	1,081,938	60,772	6,688	7,373	8,138	9,068	9,912	9,694	9,899
	녀	1,041,771	58,216	6,376	7,182	7,691	8,796	9,358	9,341	9,472

(자료 : 통계청(2020). 「인구동향조사」)

(3) 충청남도 여성경제활동률

충청남도 내 여성의 경제활동률을 살펴보면, 15세 이상 여성의 인구는 2017년을 기점으로 증가하고 있는 추세를 보이며, 여성의 경제활동인구 역시 2017년을 기점으로 증가하고 있는 것으로 나타났다. 여성의 경제활동참가율과 여성의 고용률은 지속적으로 증가하는 것으로 나타났다.

〈표 3-6〉 충청남도 여성경제활동률

(단위: 천명, %)

구 분	2015년		2016년		2017년		2018년		2019년	
	전체	여성	전체	여성	전체	여성	전체	여성	전체	여성
15세 이상인구	1,925	957	1,987	988	1,831	907	1,855	917	1,885	928
경제활동인구	1,242	501	1,266	503	1,174	470	1,216	499	1,235	513
경제활동참가율	64.5	50.4	63.7	50.9	64.1	51.8	65.6	54.4	65.5	55.2
고용률	62.3	50.4	61.7	49.1	62.3	50.3	63.5	52.6	64.2	54.0

(자료 : 통계청(2020), 「경제활동인구조사」)

(4) 충청남도 장애인 관련 통계

전국의 등록 장애인 수는 2019년 12월을 기준으로 2,618,918명이다. 충청남도의 경우에는 2016년 126,406명에서 2019년 133,724명으로 7,318(5.7%)명이 증가하였으며, 충청남도 장애인 수는 매년 증가하는 추세를 보이고 있다.

〈표 3-7〉 전국 및 충청남도 등록 장애인 수

(단위: 명)

시·도명	2016년	2017년	2018년	2019년
전국	2,511,051	2,545,637	2,585,876	2,618,918
충청남도	126,406	128,503	131,910	133,724

(자료 : 보건복지부(2019), 「장애인현황」)

2019년 12월을 기준으로, 충청남도 장애인 수는 133,724명이다. 충청남도 시·군별 장애인 수를 살펴보면 천안시 26,698명, 공주시 8,825명, 보령시 8,758명, 아산시 15,455명, 서산시 10,138명, 논산시 10,775명, 계룡시 1,608명, 당진시 10,393명, 금산군 4,812명, 부여군 7,142명, 서천군 5,648명, 청양군 3,346명, 홍성군 7,486명, 예산군 7,478명, 태안군 5,162명으로 장애 인구는 천안시가 가장 많았으며, 아산시, 논산시, 당진시, 서산시 순이다. 지역 별 인구 대비 장애 인구 비율을 살펴보면 부여군과 서천군이 10.70%로 가장 높고 청양군 10.55%, 예산군 9.44%, 금산군 9.21%, 논산시 9.07% 순이며, 계룡시가 3.74%로 가장 낮다.

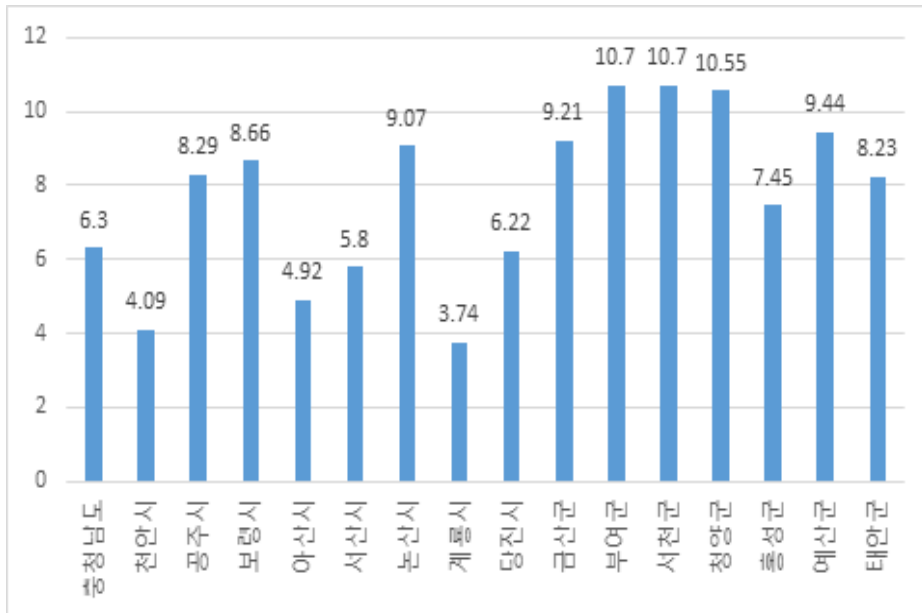
〈표 3-8〉 충청남도 시·군별 등록 장애인 수

(단위: 명, %)

시·군명	인구 수	장애인 수	장애 인구 비율
충청남도	2,123,709	133,724	6.30
천안시	652,258	26,698	4.09
공주시	106,474	8,825	8.29
보령시	101,114	8,758	8.66
아산시	314,395	15,455	4.92
서산시	174,690	10,138	5.80
논산시	118,842	10,775	9.07
계룡시	42,971	1,608	3.74
당진시	167,042	10,393	6.22
금산군	52,257	4,812	9.21
부여군	66,740	7,142	10.70
서천군	52,805	5,648	10.70
청양군	31,717	3,346	10.55
홍성군	100,423	7,486	7.45
예산군	79,238	7,478	9.44
태안군	62,743	5,162	8.23

자료 : 충청남도(2019.12 기준)

〈그림 3-1〉 충청남도 시·군별 장애 인구 비율



장애아동 전담어린이집은 0세부터 12세까지 이용가능하다. 2019년을 기준으로 전국 장애아동 현황을 살펴보면 0세부터 12세까지 심한 장애아동은 39,376명, 심하지 않은 장애아동은 6,990명으로 총 46,366명이다. 충청남도는 심한 장애아동 1,741명, 심하지 않은 장애아동 314명으로 총 2,055명이다.

〈표 3-9〉 전국 및 충청남도 장애아동 현황

(단위 : 명)

구분	계	심한 장애	심하지 않은 장애
전국	46,366	39,376	6,990
충청남도	2,055	1,741	314

(자료 : 보건복지부(2019), 「장애인 등록 현황」)

(5) 충청남도 노인 관련 통계

① 시도별 고령화율

2020년 8월 기준 전국의 고령화율은 16.1%이며 충청남도는 18.9%로 나타났다. 전라남도가 23.3%로 가장 높고, 경상북도 21.4%, 전라북도 21.1%, 강원도 20.4% 순이다. 충청남도의 고령화율은 2017년 이후 매년 증가하는 것으로 나타났다.

〈표 3-10〉 시도별 고령화율 추이

연도	전국	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	세종	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주
'17.	14.2	13.8	16.3	14.0	11.7	12.4	12.0	10.0	9.6	11.4	18.1	15.8	17.1	18.9	21.5	19.0	14.9	14.2
'18.	14.8	14.4	17.1	14.7	12.3	12.8	12.7	10.7	9.3	11.9	18.8	16.4	17.5	19.5	21.9	19.8	15.5	14.4
'19.	15.5	15.2	18.2	15.6	13.0	13.4	13.5	11.5	9.4	12.5	19.6	17.1	18.2	20.4	22.6	20.6	16.3	15.0
'20.8.	16.1	15.9	19.0	16.3	13.7	13.9	14.1	12.3	9.7	13.0	20.4	17.7	18.9	21.1	23.3	21.4	17.1	15.5

(자료 : 충청남도 내부자료(2020.9.))

② 65세 이상 고령인구 비율

2019년 전국 65세 이상 고령인구 비율은 15.48%이며 충청남도는 18.21%로 나타났다. 충청남도의 15개 시·군 중 천안시, 아산시, 당진시, 계룡시를 제외한 10개 시·군의 대부분이 2010년 이후 고령인구 비율이 20%를 넘는 초고령사회에 진입하였고, 서천군(34.88%), 청양군(33.93%), 부여군(33.04%)의 경우 이미 30%대를 초과하였다.

〈표 3-11〉 충청남도 65세 이상 노인인구 구성비(고령인구비율)

(단위 : %)

구 분	전국	충남	천안시	공주시	보령시	아산시	서산시	논산시	계룡시	당진시	금산군	부여군	서천군	청양군	홍성군	예산군	태안군
2010	10.90	14.87	7.95	18.05	18.03	10.47	14.24	19.51	7.09	15.68	22.87	25.14	26.36	28.40	20.44	22.00	21.56
2011	11.24	14.99	8.06	18.26	18.56	10.52	14.50	19.65	7.34	15.53	23.27	25.59	26.89	28.97	20.79	22.42	22.31
2012	11.74	15.27	8.27	18.67	19.38	10.72	14.81	20.31	7.71	15.68	23.97	26.23	27.99	29.55	21.19	23.25	23.27
2013	12.22	15.64	8.54	19.31	20.14	10.93	15.14	20.95	8.04	15.75	24.66	26.92	28.94	30.18	21.52	24.04	24.39
2014	12.70	16.04	8.79	20.32	20.91	11.08	15.62	21.63	8.50	15.95	25.41	27.98	29.79	30.94	21.78	24.77	25.24
2015	13.15	16.42	9.05	21.37	21.44	11.37	15.96	22.22	8.61	16.26	26.11	28.86	30.67	31.33	21.81	25.88	25.76
2016	13.53	16.70	9.22	22.03	22.11	11.58	16.41	22.77	9.02	16.47	26.75	29.60	31.39	31.54	21.32	27.05	26.40
2017	14.21	17.15	9.59	23.06	22.89	11.87	16.90	23.42	9.50	16.95	27.80	30.70	32.50	31.85	21.56	28.13	27.38
2018	14.76	17.52	9.83	23.75	23.65	12.21	17.16	24.25	10.17	17.28	28.52	31.59	33.47	32.56	22.12	28.80	28.41
2019	15.48	18.21	10.30	24.84	24.71	12.74	17.80	25.33	11.09	17.92	29.88	33.04	34.88	33.93	22.89	29.92	29.59

(자료 : 통계청(2019). 「인구동향조사」)

③ 충청남도 독거노인 현황

충청남도의 독거노인 현황을 살펴보면, 충청남도 노인 인구 전체 386,674명 중 독거노인 인구는 111,621명으로 독거노인 비율은 28.9%로 나타났다. 시·군별 독거노인 비율을 살펴보면 논산시 33.4% 가장 높았으며, 그 다음으로 금산군 32.8%, 부여군 31.6% 순으로 나타났다.

〈표 3-12〉 충청남도 독거노인 현황

(단위: 명, %)

구분	노인 인구	독거노인 인구	독거노인 비율
충청남도	386,674	111,621	28.9
천안시	67,177	17,561	26.1
공주시	26,448	7,740	29.3
보령시	24,988	7,564	30.3
아산시	40,045	11,139	27.8
서산시	31,101	8,113	26.1
논산시	30,106	10,040	33.4
계룡시	4,764	1,137	23.9
당진시	29,933	8,531	28.5
금산군	15,613	5,116	32.8
부여군	22,051	6,966	31.6
서천군	18,417	5,709	31.0
청양군	10,762	3,370	31.3
홍성군	22,991	6,368	27.7
예산군	23,711	6,642	28.0
태안군	18,567	5,625	30.3

자료 : 충청남도 노인복지과 내부자료(2019.12월 기준)

④ 65세 이상 치매환자 현황

충청남도 내 65세 이상 치매환자는 2018년 기준으로 372,515명이다. 65세 이상 중증도별 치매환자 현황을 살펴보면, 최경도 7,356명, 경도 17,501명, 중증도 10,864명, 중증 6,552명으로 경도 치매환자가 가장 많다. 2015년 이후 65세 이상 치매환자는 매년 증가하는 추세이며, 유병률 또한 매년 증가하는 것으로 나타났다.

〈표 3-14〉 충청남도 65세 이상 치매환자 현황

(단위: 명)

항목	65세이상인구	65세이상 치매환자		65세이상 중증도별 치매환자			
		환자수	유병률*(%)	최경도	경도	중증도	중증
2015	341,214	35,896	10.8	6,246	14,861	9,225	5,564
2016	350,108	37,702	11	6,560	15,609	9,689	5,844
2017	362,946	39,986	11.3	6,958	16,554	10,276	6,198
2018	372,515	42,274	11.6	7,356	17,501	10,864	6,552

(자료: 보건복지부·중앙치매센터(2019), 「대한민국치매현황 2019」)

⑤ 장기요양서비스 이용자 현황

2020년 2월 기준 충청남도 65세 이상 장기요양서비스 이용자 현황을 살펴보면, 1-2등급 중증은 6,691명으로 전체 등급자의 12.9%를 차지하고 있는 것으로 나타났다. 충청남도 시군별 천안시가 8,221명으로 가장 많았으며, 논산시 4,772명, 당진시 4,426명, 아산시 4,370명 순으로 나타났다.

〈표 3-15〉 장기요양 등급별 현황

(단위: 명)

지역	계	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	인지지원 등급	등급 외
충청남도	51,786	2,069	4,622	11,521	19,277	4,799	1,062	8,436
천안시	8,221	525	1,072	1,933	2,731	733	206	1,021
공주시	4,000	140	328	827	1,389	413	85	818
보령시	3,293	107	264	717	1,339	252	37	577
아산시	4,370	206	462	1,092	1,513	412	102	583
서산시	4,272	196	380	1,095	1,761	176	42	622
논산시	4,722	168	324	845	1,753	598	86	948
계룡시	595	19	64	155	236	42	12	67
금산군	2,430	32	107	398	921	492	102	378
부여군	3,116	76	187	558	1,049	457	87	702
서천군	2,646	68	205	590	991	216	30	546
청양군	1,462	25	110	236	445	175	50	421
홍성군	3,398	154	264	744	1,244	318	108	566
예산군	2,942	112	192	656	1,073	258	76	575
태안군	1,893	55	156	412	960	44	12	254
당진시	4,426	186	507	1,263	1,872	213	27	358

(자료: 국민건강보험공단(2020). 「노인장기요양보험 등급판정현황」 (2020.2월 기준))

2) 충청남도 서비스 공급 현황 분석

(1) 사회복지시설 현황

충청남도 내 사회복지시설은 2020년을 기준으로 8,641개소가 있으며 45,396명의 종사자가 있다. 시설종류로는 노인복지시설 6,182개소, 장애인복지시설 177개소, 정신보건시설 70개소, 노숙인시설 1개소, 지역사회복지관 20개소, 지역자활센터 15개소, 어린이집 1,827개소, 육아종합지원센터 2개소, 아동 및 여성가족복지시설 347개소이다.

〈표 3-16〉 충청남도 사회복지시설 현황

(단위: 개소, 명)

대상	시설명		시설 수				종사자 수			
			계	도립	시군립	민간	계	도립	시군립	민간
총계			8,641	24	329	8,288	45,396	15,886	3,588	25,952
노인	소계		6,182	2	33	6,147	8,723	69	603	8,051
	노인요양시설		198	1	4	193	5,907	54	269	5,584
	노인양로시설		8	-	-	8	58	-	-	58
	노인공동생활가정		103	-	-	103	604	-	-	604
	재가노인지원센터		23	-	-	23	73	-	-	73
	재가 노인 복지 시설	방문요양	34	-	-	34	848	-	-	848
		방문목욕	22	-	-	22	364	-	-	364
		주야간보호	50	-	-	50	445	-	-	445
		단기보호	6	-	-	6	2	-	-	2
		재가노인지원	28	-	-	28	73	-	-	73
	노인종합복지관		16	-	16	-	264	-	264	-
	경로당		5,680	-	-	5,680	-	-	-	-
	노인보호전문기관		1	1	-	-	15	15	-	-
	노인일자리지원기관		13	-	13	-	70	-	70	-
장 애 인	소계		177	11	83	83	1,954	133	743	1,078
	장애인거주시설		34	-	-	34	964	-	-	964
	장애인단기거주시설		7	-	-	7	29	-	-	29
	장애인공동생활가정		29	-	-	29	20	-	-	20
	장애인복지관		18	3	15	-	493	87	406	-

대상	시설명	시설 수				종사자 수			
		계	도립	시군립	민간	계	도립	시군립	민간
	장애인주간보호시설	13	-	-	13	65	-	-	65
	장애인체육시설	1	-	1	-	-	-	-	-
	장애인생활아동지원센터	15	1	14	-	84	6	78	-
	장애인수화통역센터	15	1	14	-	69	7	62	-
	민원상담센터	1	1	-	-	4	4	-	-
	가족지원센터	4	1	3	-	17	5	12	-
	편의지원센터	16	1	15	-	21	3	18	-
	중증장애인작업생활지원센터	2	2	-	-	16	8	8	-
	장애인의료재활시설	1	-	1	-	5	5	-	-
	장애인직업재활시설	20	-	20	-	159	-	159	-
	장애인생산품판매시설	1	1	-	-	8	8	-	-
정신 보건	소계	70	2	34	34	1,827	25	374	1,428
	정신재활시설	24	-	-	24	259	-	-	259
	정신요양시설	10	-	-	10	1,169	-	-	1,169
	정신건강복지센터	17	1	16	-	94	16	78	-
	중독관리통합지원센터	2	-	2	-	8	-	8	-
	치매지원센터	17	1	16	-	297	9	288	-
노숙인	소계	1	-	1	-	10	5	5	-
	노숙인 자활시설	1	-	1	-	10	5	5	-
지역 사회	소계	35	1	29	5	385	9	332	44
	지역사회복지관	20	-	15	5	265	-	221	44
	자활지원센터	15	1	14	-	120	9	111	-
영유아	소계	1,829	1	122	1,706	31,127	15,575	1,258	14,294
	어린이집	1,827	-	121	1,706	31,080	15,540	1,246	14,294
	육아종합지원센터	2	1	1	-	7	35	12	-
아동 여성 가족	소계	347	7	27	313	1,410	70	273	1,067
	아동양육시설	13	-	-	13	296	-	-	296
	아동자립지원시설	2	1	-	1	7	-	4	3
	아동공동생활가정	29	-	-	29	88	-	-	88
	지역아동센터	239	-	5	234	542	-	12	530

대상	시설명	시설 수				종사자 수			
		계	도립	시군립	민간	계	도립	시군립	민간
	아동보호전문기관	3	3	-	-	59	59	-	-
	다함께돌봄센터	4	-	4	-	10	-	10	-
	가족위탁지원센터	1	1	-	-	11	11	-	-
	한부모가족시설	4	-	-	4	16	-	-	16
	가정폭력피해시설	4	-	-	4	21	-	-	21
	가정폭력피해상담소	12	-	-	12	29	-	-	29
	성폭력피해자보호시설	1	-	-	1	8	-	-	8
	성폭력피해상담소	13	-	-	13	41	-	-	41
	폭력피해이주여성보호시설	2	-	-	2	8	-	-	8
	여성긴급전화1366	1	1	-	-	15	-	-	15
	폭력피해자통합지원센터	1	1	-	-	12	-	-	2
	건강가정지원센터(통합포함)	15	-	15	-	162	-	162	-
	다문화지원센터	3	-	3	-	85	-	85	-

(자료 : 충청남도 및 원 내부자료(2020.3.))

(2) 아동 보육서비스 제공기관

① 충청남도 어린이집 설치 및 운영 현황

충청남도 어린이집 설치 및 운영 현황을 살펴보면, 국·공립 어린이집 128개소, 사회복지법인 어린이집 114개소, 법인·단체 등 어린이집 47개소, 민간어린이집 582개소, 가정어린이집 887개소, 협동어린이집 2개소, 직장어린이집 52개로 총 1,812개소로 나타났다.

〈표 3-17〉 충청남도 어린이집 현황

(단위: 개소 / 기준 2019.12.31현재)

구분	계	국·공립 어린이집	사회복지 법인 어린이집	법인·단체 등 어린이집	민간 어린이집	가정 어린이집	협동 어린이집	직장 어린이집
소 계	1,812	128	114	47	582	887	2	52
천안시	659	39	9	8	190	399	2	12
공주시	67	9	6	5	25	22	0	0
보령시	57	5	6	4	24	17	0	1
아산시	411	23	10	4	109	254	0	11
서산시	148	8	15	5	60	54	0	6
논산시	79	4	10	5	28	26	0	6
계룡시	37	1	2	0	12	21	0	1
금산군	29	7	4	2	12	1	0	3
부여군	25	5	8	1	4	7	0	0
서천군	24	3	10	4	5	2	0	0
청양군	14	3	2	0	5	4	0	0
홍성군	62	6	9	1	27	17	0	2
예산군	30	2	9	2	9	6	0	2
태안군	24	1	5	2	11	2	0	3
당진시	146	12	9	4	61	55	0	5

(자료 : 보건복지부(2020). 「2019년 보육통계」)

② 유아 천명당 보육시설 수

충청남도 유아 천명당 보육시설 수를 살펴보면, 충청남도 보육시설 1,812개소로 유아 천명당 18.2개소로 분포되어 있다. 유아 천명당 보육시설 수가 가장 많은 지역은 아산시 21.4개소였으며, 가장 적은 지역은 태안군 13.9개소로 나타났다.

〈표 3-18〉 2019년도 충청남도 유아 천명당 보육시설 수

행정구역별	유아 천명당 보육시설수 ($A \div B \times 1,000$) (개)	보육시설 (A) (개)	주민등록인구(0~5세) (B) (명)
충청남도	18.2	1,812	99,617
천안시	18.2	659	36,157
공주시	20.8	67	3,226
보령시	16.5	57	3,458
아산시	21.4	411	19,181
서산시	16.5	148	8,972
논산시	18.7	79	4,215
계룡시	17.7	37	2,094
당진시	15.7	146	9,292
금산군	21.2	29	1,366
부여군	15.3	25	1,631
서천군	18.8	24	1,274
청양군	20.1	14	696
홍성군	14.2	62	4,351
예산군	15.2	30	1,980
태안군	13.9	24	1,724

(자료 : 통계청(2020). 보육시설- 국공립, 사회복지법인, 법인단체, 민간, 가정, 협동, 직장어린이집 모두 합산)

③ 충청남도 어린이집 정원·현원 현황

2019년 말 기준 충청남도 어린이집 정원은 82,697명, 현원 65,304명, 이용률은 79.0%로 나타났다. 어린이집 유형 중 협동어린이집 이용률이 93.9%로 가장 높았으며, 그 다음으로는 가정어린이집 86.4%, 국·공립 어린이집 81.7%, 민간어린이집 79.0%, 직장어린이집 77.5% 등 순으로 나타났다.

〈표 3-19〉 충청남도 어린이집 정원·현원 현황

(단위: 명 / 기준 2019.12.31.현재)

구분		계	국·공립 어린이집	사회복지법인 어린이집	법인·단체 등 어린이집	민간 어린이집	가정 어린이집	협동 어린이집	직장 어린이집
충청 남도	정원	82,697	7,058	9,615	2,840	43,051	16,282	66	3,785
	현원	65,304	5,767	6,390	2,061	34,023	14,067	62	2,934
	이용률	79.0	81.7	66.5	72.6	79.0	86.4	93.9	77.5

(자료 : 보건복지부(2020). 「2019년 보육통계」)

충청남도 시·군별 어린이집 정원 현황을 살펴보면, 전체 82,697명이고, 천안시가 24,880명을 가장 많았으며, 그 다음으로 아산시 18,280명, 당진시 8,675명, 서산시 7,674명 순으로 나타났다. 또한 충청남도 시·군별 어린이집 현원 현황을 살펴보면, 전체 65,304명으로 정원대비 72.9% 충원률을 보이는 것으로 나타났다.

〈표 3-20〉 충청남도 시·군 어린이집 정원현황

(단위: 명 / 기준 2019.12.31.현재)

구분		계	국·공립 어린이집	사회복지법인 어린이집	법인·단체 등 어린이집	민간 어린이집	가정 어린이집	협동 어린이집	직장 어린이집
충청 남도	소 계	82,697	7,058	9,615	2,840	43,051	16,282	66	3,785
	천안시	24,880	2,158	580	487	13,454	7,180	66	955

공주시	3,057	464	463	211	1,504	415	0	0
보령시	2,915	288	547	234	1,400	316	0	130
아산시	18,280	1,227	1,024	195	10,367	4,603	0	864
서산시	7,674	379	1,086	332	4,448	1,048	0	381
논산시	4,298	315	786	410	2,020	495	0	272
계룡시	1,509	58	190	0	702	405	0	154
금산군	1,382	308	341	99	512	19	0	103
부여군	1,477	260	762	70	247	138	0	0
서천군	1,530	215	774	211	290	40	0	0
청양군	597	116	196	0	225	60	0	0
홍성군	2,979	324	787	39	1,242	325	0	262
예산군	1,795	156	734	91	607	117	0	90
태안군	1,649	68	537	78	708	40	0	218
당진시	8,675	722	808	383	5,325	1,081	0	356

(자료 : 보건복지부(2020). 「2019년 보육통계」)

〈표 3-21〉 충청남도 시·군 어린이집 현원현황

(단위: 명 / 기준 2019.12.31.현재)

구분			계	국·공립 어린이집	사회복지법인 어린이집	법인·단체 등 어린이집	민간 어린이집	가정 어린이집	협동 어린이집	직장 어린이집
충 청 남 도	소 계	계	65,304	5,767	6,390	2,061	34,023	14,067	62	2,934
		남	33,590	2,981	3,302	1,080	17,432	7,253	36	1,506
		녀	31,714	2,786	3,088	981	16,591	6,814	26	1,428
	천 안 시	계	20,856	1,829	430	465	11,137	6,278	62	655
		남	10,744	911	248	248	5,683	3,270	36	348
		녀	10,112	918	182	217	5,454	3,008	26	307
	공 주 시	계	2,104	393	305	163	914	329	0	0
		남	1,105	225	154	86	466	174	0	0
		녀	999	168	151	77	448	155	0	0
	보 령 시	계	2,181	220	303	125	1,122	293	0	118
		남	1,125	107	155	65	592	144	0	62
		녀	1,056	113	148	60	530	149	0	56
	아 산 시	계	14,315	1,057	653	108	7,882	3,943	0	672
		남	7,410	544	368	58	4,097	2,000	0	343
		녀	6,905	513	285	50	3,785	1,943	0	329
	서 산 시	계	6,011	251	643	197	3,693	924	0	303
		남	3,092	136	337	101	1,899	471	0	148
		녀	2,919	115	306	96	1,794	453	0	155
	논 산 시	계	3,319	262	605	296	1,581	396	0	179
		남	1,696	143	306	150	787	219	0	91
		녀	1,623	119	299	146	794	177	0	88
	계 룡 시	계	1,262	56	93	0	630	336	0	147
		남	658	35	45	0	331	182	0	65
		녀	604	21	48	0	299	154	0	82

충청남도	금산군	계	934	237	210	86	302	18	0	81
		남	462	112	108	40	156	2	0	44
		녀	472	125	102	46	146	16	0	37
	부여군	계	994	159	505	45	160	125	0	0
		남	499	90	235	27	86	61	0	0
		녀	495	69	270	18	74	64	0	0
	서천군	계	944	169	414	137	196	28	0	0
		남	469	76	216	66	95	16	0	0
		녀	475	93	198	71	101	12	0	0
	청양군	계	399	58	131	0	161	49	0	0
		남	206	22	71	0	85	28	0	0
		녀	193	36	60	0	76	21	0	0
	홍성군	계	2,450	258	616	24	1,024	305	0	223
		남	1,260	149	309	12	516	159	0	115
		녀	1,190	109	307	12	508	146	0	108
	예산군	계	1,244	137	424	27	496	79	0	81
		남	657	68	214	15	280	34	0	46
		녀	587	69	210	12	216	45	0	35
	태안군	계	1,265	64	367	58	583	38	0	155
		남	634	33	189	36	273	18	0	85
		녀	631	31	178	22	310	20	0	70
	당진시	계	7,026	617	691	330	4,142	926	0	320
		남	3,573	330	347	176	2,086	475	0	159
		녀	3,453	287	344	154	2,056	451	0	161

(자료 : 보건복지부(2020). 「2019년 보육통계」)

④ 충청남도 지역유형별 어린이집 현황

충청남도 지역유형별 어린이집 현황을 살펴보면, 중소도시 912개소, 농어촌 지역 900개소로 중소도시에 약간 많은 것으로 나타났으나 비율은 비슷하다. 그러나 중소도시에는 가정어린이집이 농어촌 지역보다 많은 편인 반면, 농어촌 지역은 국·공립 어린이집, 사회복지법인 어린이집, 법인·단체 어린이집, 민간어린이집, 직장어린이집이 중소도시보다 많은 것으로 나타났다.

〈표 3-22〉 충청남도 지역유형별 어린이집 현황

(단위: 개소 / 기준 2019.12.31.현재)

구분		계	국·공립 어린이집	사회복지법인 어린이집	법인·단체 등 어린이집	민간 어린이집	가정 어린이집	협동 어린이집	직장 어린이집
충청 남도	소 계	1,812	128	114	47	582	887	2	52
	대도시	0	0	0	0	0	0	0	0
	중소도시	912	56	13	13	272	542	2	14
	농어촌	900	72	101	34	310	345	0	38

(자료 : 보건복지부(2020). 「2019년 보육통계」)

⑤ 충청남도 지역유형별 다문화아동 재원 어린이집 현황

충청남도 지역유형별 다문화아동 재원 어린이집 현황을 살펴보면, 중소도시에 332개소, 농어촌 지역 534개소로, 중소도시보다 농어촌 지역에 더 많이 재원하고 있었다.

〈표 3-23〉 충청남도 지역유형별 다문화아동 재원 어린이집 현황

(단위: 개소 / 기준 2019.12.31.현재)

구분		계	국·공립 어린이집	사회복지법인 어린이집	법인·단체 등 어린이집	민간 어린이집	가정 어린이집	협동 어린이집	직장 어린이집
충청 남도	소 계	866	77	100	40	406	234	0	9
	대도시	0	0	0	0	0	0	0	0
	중소도시	332	21	10	9	167	122	0	3
	농어촌	534	56	90	31	239	112	0	6

(자료 : 보건복지부(2020). 「2019년 보육통계」)

⑥ 충청남도 지역유형별 다문화 아동 재원 현황

충청남도 지역유형별 다문화 아동 재원 현황을 살펴보면, 중소도시에는 773명, 농어촌 지역에는 1,991명이 재원하고 있는 것으로 나타났다. 중소도시에 비하여 농어촌 지역에 약 2.5배 아동이 재원하는 것으로 나타났다.

〈표 3-24〉 충청남도 지역유형별 다문화아동 재원 현황

(단위: 명 / 기준 2019.12.31.현재)

구분			계	국·공립 어린이집	사회복지법인 어린이집	법인·단체 등 어린이집	민간 어린이집	가정 어린이집	협동 어린이집	직장 어린이집
충청 남도	소 계	계	2,764	310	545	149	1,381	364	0	15
		남	1,401	164	258	78	706	187	0	8
		여	1,363	146	287	71	675	177	0	7
	대 도 시	계	0	0	0	0	0	0	0	0
		남	0	0	0	0	0	0	0	0
		여	0	0	0	0	0	0	0	0
	중 소 도 시	계	773	46	50	16	482	175	0	4
		남	413	31	22	8	256	94	0	2
		여	360	15	28	8	226	81	0	2
	농 어 촌	계	1,991	264	495	133	899	189	0	11
		남	988	133	236	70	450	93	0	6
		여	1,003	131	259	63	449	96	0	5

(자료 : 보건복지부(2020). 「2019년 보육통계」)

⑦ 충청남도 일반어린이집 시간연장형 보육현황

충청남도 일반어린이집 시간연장형 보육현황을 살펴보면, 시간 연장은 12개소, 휴일은 7개소, 총 19개소가 운영 중인 것으로 나타났다. 아동수는 남녀 각각 30명씩으로 총 60명이 시간연장형 보육서비스를 받는 것으로 나타났다.

〈표 3-25〉 충청남도 일반어린이집 시간연장형 보육현황

(단위: 개소, 명 / 기준 2019.12.31.현재)

구분	어린이집수																아동수						
	총계			국공립 어린이집		사회복지 법인 어린이집		법인·단 체 등 어린이집		민간 어린이집		가정 어린이집		협동 어린이집		직장 어린이집		총계		시간 연장		휴일	
	계	시간 연장	휴일	시간 연장	휴일	시간 연장	휴일	시간 연장	휴일	시간 연장	휴일	시간 연장	휴일	시간 연장	휴일								
충청 남도	19	12	7	0	0	0	0	0	0	3	3	9	4	0	0	0	0	계	60	계	38	계	22
																		남	30	남	18	남	12
																		녀	30	녀	20	녀	10

(자료 : 보건복지부(2020). 「2019년 보육통계」)

⑧ 충청남도 일반어린이집 장애아 보육현황

충청남도 일반어린이집 장애아 보육현황을 살펴보면, 민간어린이집이 46개소로 가장 많았으며, 그 다음으로 사회복지법인 어린이집 11개소, 가정어린이집 10개소, 국공립 어린이집 8개소, 법인·단체 등 어린이집 3개소로 나타났다. 보육아동은 남 63명, 여 29명 총 92명이 일반어린이집에서 장애아 보육서비스를 받고 있는 것으로 나타났다.

〈표 3-26〉 충청남도 일반어린이집 장애아 보육 현황

(단위: 개소, 명 / 기준 2019.12.31.현재)

구분	어린이집수									보육아동	
	총계	국·공립 어린이집	사회복지법인 어린이집	법인·단체 등 어린이집	민간 어린이집	가정 어린이집	협동 어린이집	직장 어린이집		장애아동(현원)	
충청남도										계	92
	79	8	11	3	46	10	0	1		남	63
										녀	29

(자료 : 보건복지부(2020). 「2019년 보육통계」)

⑨ 충청남도 영아전담 어린이집 현황

충청남도 영아전담 어린이집은 22개소로, 정원 713명이 이용하고 있으며, 보육지원은 남 7명, 여 186명, 총 193명으로 나타났다.

〈표 3-27〉 충청남도 영아전담 어린이집 현황

(단위: 명 / 기준 2019.12.31.현재)

구분	어린이집 수	보 육 아 동								보육 교직원							
		정원	현 원														
			계	영 아 현 원				3세이 상 현원	계		원장		보육 교사			조리 원	기타
				소계	0세	1세	2세						소계	영아 반	그외		
충청 남도	22	713	계	548	527	78	228	221	21	계	193	22	130	111	19	22	19
			남	284	273	40	113	120	11	남	7	0	2	0	2	0	5
			녀	264	254	38	115	101	10	녀	186	22	128	111	17	22	14

* 보육교사 : 담임교사, 대체교사, 방과후교사, 시간연장보육교사, 24시간보육교사, 시간제교사, 누리과정보조교사, 보조교사

* 보육교사 : 영아반 보육교사 / 그외 : 영아반을 제외한 보육교사

* 기타 : 어린이집원장, 보육교사, 특수교사, 치료사, 조리원을 제외한 보육교직원 수

(자료 : 보건복지부(2020). 「2019년 보육통계」)

⑩ 충청남도 장애아전문 어린이집 현황

충청남도 장애아전문 어린이집 현황을 살펴보면 10개소의 어린이집에서 441명이 이용하고 있으며, 보육교직원은 남 25명, 여 162명 총 187명으로 나타났다.

〈표 3-28〉 충청남도 장애아전문 어린이집 현황(정부 인건비 지원 어린이집)현황

(단위: 명 / 기준 2019.12.31.현재)

구분	어린이집 수	보 육 아 동					보 육 교 직 원								
		정원	현 원				계	원장	보육교사		특수 교사	치료 사	조리 원	기타	
			계	장애아 동	비장 애아	장애 아반			그외						
충청남도	10	441	계	365	304	61	계	187	10	64	22	36	26	10	19
			남	273	235	38	남	25	1	6	0	2	4	0	12
			녀	92	69	23	녀	162	9	58	22	34	22	10	7

* 보육교사 : 장애아반 보육교사 / 그외 : 장애아반을 제외한 보육교사

* 기타 : 어린이집원장, 보육교사, 특수교사, 치료사, 조리원을 제외한 보육교직원 수

* 장애아동 : 아동자격이 「영유아, 누리, 방과후」 장애아인 아동

(자료 : 보건복지부(2020). 「2019년 보육통계」)

⑪ 충청남도 장애아통합어린이집 현황

충청남도 장애아통합어린이집 현황을 살펴보면 30개 기관에서 45명의 장애아동을 대상으로 돌봄서비스를 제공하고 있다.

〈표 3-29〉 충청남도 장애아통합어린이집 현황

(단위: 명 / 기준 2019.12.31.현재)

구분	어린이집 수	보 육 아 동					보 육 교 직 원								
		정원	현 원			계	원장	보육교사		특수 교사	치료 사	조리 원	기타		
			계	장애 아동	비장애 아			장애 아반	그외						
충청남도	30	2,450	계	1,875	45	1,830	계	370	30	12	244	1	0	32	51
			남	969	35	934	남	20	4	0	0	0	0	16	
			녀	906	10	896	녀	350	26	12	244	1	0	32	35

* 보육교사 : 장애아반 보육교사 / 그외 : 장애아반을 제외한 보육교사

* 기타 : 어린이집원장, 보육교사, 특수교사, 치료사, 조리원을 제외한 보육교직원 수

* 장애아동 : 아동자격이 '(영유아, 누리, 방과후) 장애아'인 아동

(자료 : 보건복지부(2020). 「2019년 보육통계」)

⑫ 충청남도 시간연장 어린이집 현황

충청남도 시간연장 어린이집 현황을 살펴보면, 269개 기관에서 1,037명을 시간연장 돌봄서비스를 제공하고 있는 것으로 나타났다.

〈표 3-30〉 충청남도 시간연장 어린이집 현황

(단위: 명 / 기준 2019.12.31.현재)

구분	어린이집 수	보 육 아 동				보 육 교 직 원								
		정원	현원		계	원장	보육교사		특수 교사	치료 사	조리 원	기타		
			계	시간연장 장현원			시간연장 보육교사	그 외						
충청 남도	269	12,498	계	9,767	1,037	계	2,513	269	213	1,522	6	2	143	358
			남	4,954	490	남	116	11	20	10	0	0	0	75
			녀	4,813	547	녀	2,397	258	193	1,512	6	2	143	283

* 보육교사 : 시간연장 보육교사(아동이 1명이상 배치된 시간연장반 담당 교사) / 그외 : 시간연장 보육교사를 제외한 보육교사

* 기타 : 어린이집원장, 보육교사, 특수교사, 치료사, 조리원을 제외한 보육교직원 수

* 현원 : 해당 어린이집의 현원 (종일, 야간, 24시간, 방과후, 맞춤 보육)

* 시간연장 현원 : 시간연장보육을 1시간이상 이용한 후 이용현황 확인을 한 아동 수

* 종일보육을 이용하면서 시간연장보육을 할 수도 있기 때문에 현원과 시간연장 현원은 중복될 수 있음

(자료 : 보건복지부(2020). 「2019년 보육통계」)

⑬ 충청남도 휴일어린이집 현황

충청남도 휴일어린이집 현황을 살펴보면 8개 기관에서 19명을 대상으로 휴일 돌봄 서비스를 제공하고 있는 것으로 나타났다.

〈표 3-31〉 충청남도 휴일어린이집 현황

(단위: 명 / 기준 2019.12.31.현재)

구분	어린이집 수	보 육 아 동			보 육 교 직 원										
		정원	현원		계	원장	보육교사			특수 교사	치료 사	조리 원	기타		
			계	휴일현원			계	휴일반	그 외						
충청남도	8	416	계	305	19	계	75	8	계	52	5	47	0	0	7
			남	146	12	남	3	0	남	0	0	0	0	0	
			녀	159	7	녀	72	8	녀	52	5	47	0	0	7

* 보육교사 : 휴일반 보육교사(아동이 1명이상 배치된 휴일반 담당 교사) / 그외 : 휴일반 보육교사를 제외한 보육교사

* 기타 : 어린이집원장, 보육교사, 특수교사, 치료사, 조리원을 제외한 보육교직원 수

* 현원 : 해당 어린이집의 현원 (종일, 야간, 24시간, 방과후, 맞춤 보육)

* 휴일 현원 : 휴일보육을 1일이상 이용한 후 이용현황 확정을 한 아동 수

* 종일보육을 이용하면서 휴일보육을 할 수도 있기 때문에 현원과 휴일현원은 중복될 수 있음

(자료 : 보건복지부(2020). 「2019년 보육통계」)

⑭ 충청남도 24시간 어린이집 현황

충청남도 24시간 어린이집 현황을 살펴보면 3개 기관에서 3명을 대상으로 24시간 돌봄서비스를 제공하고 있는 것으로 나타났다.

〈표 3-32〉 충청남도 24시간 어린이집 현황

(단위: 명 / 기준 2019.12.31.현재)

구분	어린이집 수	보 육 아 동				보 육 교 직 원									
		정원	현 원			계	원장	보육교사		특수 교사	치료사	조리 원	기타		
			계	그외	24시간 현원			24시 간	그외						
충청 남도	3	154	계	134	131	3	계	32	3	2	20	0	0	3	4
			남	69	67	2	남	1	0	0	0	0	0	0	1
			녀	65	64	1	녀	31	3	2	20	0	0	3	3

* 보육교사 : 24시간 보육교사 / 그외 : 24시간 보육교사를 제외한 보육교사

* 기타 : 어린이집장, 보육교사, 특수교사, 치료사, 조리원을 제외한 보육교직원 수

* 현원(그외) : 해당 어린이집의 24시간 보육을 이용하는 아동을 제외한 인원 수

* 24시간 현원 : 보육시간 구분이 24시간인 아동 수

(자료 : 보건복지부(2020). 「2019년 보육통계」)

⑮ 충청남도 직장어린이집 현황

충청남도 직장어린이집은 52개소로 3,785명의 아동이 이용하고 있으며, 보육교사는 551명으로 나타났다.

〈표 3-33〉 충청남도 직장어린이집 현황

(단위: 명 / 기준 2019.12.31.현재)

시도	어린이집수	보육아동수			보육교사수	
		보육정원	보육현원			
충청남도	52	3,785	계	2,934	계	551
			남	1,506	남	5
			녀	1,428	녀	546

(자료 : 보건복지부(2020). 「2019년 보육통계」)

(2) 충청남도 사회서비스 제공기관

충청남도 사회서비스 제공기관 현황을 살펴보면 전체 566개소로 4,028명의 종사자가 사회서비스를 제공하는 것으로 나타났다. 지역사회서비스투자사업이 239개소로 가장 많았으며 장애인, 아동가족, 노인 대상 순으로 사회서비스 제공기관이 많은 것으로 나타났다.

〈표 3-34〉 충청남도 사회서비스 제공기관 현황

(단위: 개소, 명)

대상	시설명	시설수				종사자 수			
		계	도립	시군립	민간	계	도립	시군립	민간
총계		566	0	15	551	4,028	0	30	3,998
아동 가족	아이돌봄서비스	15	-	15	-	30	-	30	-
	산모신생아건강관리지원	46	-	-	46	700	-	-	700
	가사간병 방문지원	29	-	-	29	292	-	-	292
노인	노인맞춤돌봄서비스	33	-	-	33	1,645	-	-	1,645
지역 사회	지역사회서비스투자사업	239	-	-	239	958	-	-	958
장 애 인	장애인활동지원서비스	48	-	-	48	119	-	-	119
	발달장애인 부모심리상담	16	-	-	16	43	-	-	43
	장애아동재활서비스	95	-	-	95	158	-	-	158
	장애아동언어발달지원	45	-	-	45	83	-	-	83

(자료 : 충청남도 및 원 내부자료(2020.3.))

(3) 노인장기요양 제공기관

2020년 2월 기준 충청남도 장기요양기관 현황을 살펴보면 시설급여 제공기관 310개소, 재가급여 제공기관 1,611개소로 나타났다. 지역별로 살펴보면 천안시가 347개소로 가장 많은 것으로 나타났고, 그 다음으로 아산 217개소, 논산 180개소 순으로 나타났다.

〈표 3-35〉 충청남도 노인장기요양 제공기관 현황

(단위: 개소, 명)

구 분		시설수	천안	공주	보령	아산	서산	논산	계룡	당진	금산	부여	서천	청양	홍성	예산	태안
소계		1,920	347	125	105	217	166	180	39	130	104	88	71	38	135	112	63
시설 급여	노인요양 시설	208	43	18	7	23	16	22	3	10	7	13	8	5	11	13	9
	노인요양 공동생활 가정	102	22	2	5	11	7	9	6	7	13	4	1	2	3	7	3
재가 급여	방문요양	708	113	62	45	81	63	61	11	52	34	27	32	14	49	41	23
	방문목욕	510	82	32	30	72	51	45	7	23	29	20	19	10	44	27	19
	방문간호	35	6	0	5	6	2	0	0	2	2	2	1	0	2	5	2
	주야간 보호	265	58	8	9	18	14	32	10	33	18	20	7	5	18	12	3
	단기보호	8	2	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	1	1	0	1
	복지용구	84	21	3	4	5	12	11	1	3	1	2	3	1	7	7	3

(자료 : 노인장기요양보험 장기요양기관 검색(<http://www.longtermcare.or.kr>, 2020.7.2. 인출))

3) 커뮤니케이터 정책 기본계획 및 시범 사업 추진 현황 분석

(1) 추진배경

2020년부터 베이비부머 세대가 노인인구로 진입함에 따라 노인인구의 급증이 예상되고 있다. 2018년 14%였던 노인인구가 2025년에는 20%에 달할 것으로 예측되고 있는데 특히 80세 이상 고령인구의 경우 2017년 153만 명에서 2025년 246만명으로 그 증가폭이 매우 크다(비전2026 자료집). 충청남도의 경우에는 15개 시·군 중 10개 시군의 대부분이 2010년 이후 고령인구 비율이 20%를 넘는 초고령사회에 진입하였고, 서천군(34.88%), 청양군(33.93%), 부여군(33.04%)의 경우 이미 30%대를 초과하였다.

〈표 3-36〉 충청남도 65세 이상 노인인구 구성비(고령인구비율)

(단위 : %)

구 분	전국	충남	천안시	공주시	보령시	아산시	서산시	논산시	계룡시	당진시	금산군	부여군	서천군	청양군	홍성군	예산군	태안군
2010	10.90	14.87	7.95	18.05	18.03	10.47	14.24	19.51	7.09	15.68	22.87	25.14	26.36	28.40	20.44	22.00	21.56
2011	11.24	14.99	8.06	18.26	18.56	10.52	14.50	19.65	7.34	15.53	23.27	25.59	26.89	28.97	20.79	22.42	22.31
2012	11.74	15.27	8.27	18.67	19.38	10.72	14.81	20.31	7.71	15.68	23.97	26.23	27.99	29.55	21.19	23.25	23.27
2013	12.22	15.64	8.54	19.31	20.14	10.93	15.14	20.95	8.04	15.75	24.66	26.92	28.94	30.18	21.52	24.04	24.39
2014	12.70	16.04	8.79	20.32	20.91	11.08	15.62	21.63	8.50	15.95	25.41	27.98	29.79	30.94	21.78	24.77	25.24
2015	13.15	16.42	9.05	21.37	21.44	11.37	15.96	22.22	8.61	16.26	26.11	28.86	30.67	31.33	21.81	25.88	25.76
2016	13.53	16.70	9.22	22.03	22.11	11.58	16.41	22.77	9.02	16.47	26.75	29.60	31.39	31.54	21.32	27.05	26.40
2017	14.21	17.15	9.59	23.06	22.89	11.87	16.90	23.42	9.50	16.95	27.80	30.70	32.50	31.85	21.56	28.13	27.38
2018	14.76	17.52	9.83	23.75	23.65	12.21	17.16	24.25	10.17	17.28	28.52	31.59	33.47	32.56	22.12	28.80	28.41
2019	15.48	18.21	10.30	24.84	24.71	12.74	17.80	25.33	11.09	17.92	29.88	33.04	34.88	33.93	22.89	29.92	29.59

(자료 : 통계청(2019). 「인구동향조사」)

급격한 고령화에 따라 사회적 입원, 간병살인 등 국민의 돌봄 불안을 해소하고 그 동안 가족이나 여성에게 집중된 돌봄 부담을 완화시킬 수 있는 새로운 대안 마련이 요구되고 있다. 또한 돌봄 지출 급증에 대비하여 사회보장제도의 지속성 문제도 제기되고 있다.

노인의 경우 노화와 관련된 질환이 급증하고 있는데, 이는 완치보다는 일상적인 관

리를 요하는 만성질환이 대부분이다. 만성질환의 관리는 일관성 있고 통합적인 서비스 제공체계가 필요한데, 우리나라의 경우 개별적인 욕구에 맞추어 서비스를 지원하는 체계가 미비하다. 이는 복지와 요양, 보건·의료의 연계 되어야 하는데 이러한 점이 잘 작동되지 않고 있기 때문이다(정현진 외, 2019). 노인을 대상으로 장기요양서비스, 노인맞춤돌봄서비스 등 돌봄서비스를 제공하고 있지만, 제도의 사각지대가 발생하고 서비스를 받고 있더라도 미충족 욕구가 발생하여 제도간 연계를 통하여 연속적이고 충분한 돌봄을 제공할 필요가 있다.

이러한 문제에 대응하기 위해 정부는 2018년 11월 지역사회 통합돌봄 기본계획(1단계 노인중심)을 발표하고 '19년 6월에 선도사업 지자체(8개)를 선정하고 이후 16개로 확대하여 사업을 추진하고 있다.

‘지역사회 통합돌봄(커뮤니티케어)’란 돌봄이 필요한 주민(노인, 장애인, 정신장애인 등)들이 살던 곳(자기 집, 그룹홈 등)에서 개개인의 욕구에 맞는 서비스를 누리고 지역사회와 함께 어울려 살 수 있도록 주거, 보건의료, 요양, 돌봄, 일상생활의 지원이 통합적으로 확보되는 지역 주도형 정책이다(보건복지부, 2018). 지역사회 통합돌봄 선도사업은 노인뿐만 아니라 장애인과 정신장애인을 대상으로 한 사업도 추진하고 있다. 시설에서 생활하는 장애인 중 지역사회에서 생활하기를 희망하거나 재가장애인 중 장애의 심화 및 보호자의 부재로 시설에 입소해야 하는 자, 장기입원 정신장애인 및 정신질환으로 입원이 필요한 자를 대상으로 한다.

(2) 통합돌봄 대상

노화·사고·질환·장애 등으로 돌봄이 필요한 상태로 평소 살던 곳에서 지내기를 희망하는 노인이다. 각 지자체에서는 지역사회 통합돌봄의 목적에 부합하는 핵심적인 대상을 선정하여 집중적인 서비스를 제공하고 있다. 주로 입원 치료를 마치고 퇴원을 준비하는 환자 중 지역사회 복귀를 위하여 돌봄이 필요한 대상, 시설에 입소하고 있으나 지역사회에서 살기를 희망하는 대상, 지역에서 거주하고 있으나 노화, 사고, 기능저하 등으로 미관리시 병원 또는 시설에 입원·입소가 불가피한 대상이다.

〈표 3-37〉 2020년 노인통합돌봄 핵심 대상 예시

대상	기준
요양병원 장기입원자 중 지역 복귀 희망자	요양병원 181일 이상 장기입원 대상 중 지역복귀 희망자 *노인선도사업 지자체는 의료급여 수급자에 한하여 연령제한 두지 않음
단기 입원환자 중 지역복귀 희망자	병원 등에 180일 이하로 입원한 대상 중 지역복귀 희망자
75세 도래자 중 고위험군 대상자 선제개입	75세 도래하는 대상 중 낙상사고, 만성질환, 미관리 등 고위험군을 설정
지역기반 통합건강돌봄 실증 사업 대상	건강문제 등으로 지역에서 관리가 필요한 대상을 건강보험공단의 데이터를 이용하여 발굴, 건강보험공단-지자체 연계협력으로 선제적으로 대상자를 발굴, 서비스 제공 *요양 3,4등급자 중 운동장애, 간호필요, 낙상 및 골절이력, 다제약제 복용자 등

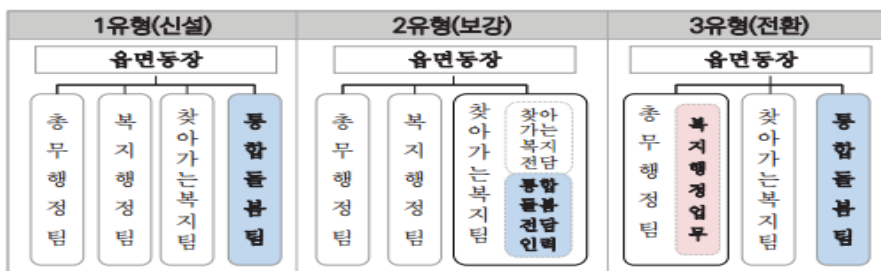
(자료 : 보건복지부 커뮤니티케어 추진본부(2020). 지역사회 통합돌봄 자체 추진 가이드북)

(3) 공통제공 기반

① 읍면동 통합돌봄 창구

통합돌봄 창구의 기능은 돌봄이 필요한 사람에 대한 기초육구 조사, 서비스 정보 통합 안내, 서비스 신청 접수·대행, 서비스 제공기관 간의 연계 등의 업무를 실시하고 있다. 읍면동 접수 사례 중 고난도 사례로 읍면동에서 해결이 곤란한 사례는 시군구 지역케어회의로 의뢰한다. 대상자별 유관 기관(종합사회복지관, 정신건강복지센터, 보건소 등)을 통해 수요를 파악하고, 대상자 발굴 및 서비스를 연계하기도 한다. 통합돌봄 창구의 설치는 인구규모에 따라 전담인력을 배치하고, ‘통합돌봄전담팀’을 신설·배치하거나 ‘찾아가는 복지팀’ 등에 배치한다.

〈그림 3-2〉 통합돌봄창구 설치 유형



(자료 : 보건복지부 커뮤니티케어 추진본부(2020). 지역사회 통합돌봄 자체 추진 가이드북)

② 시군구 통합돌봄 전담조직 신설

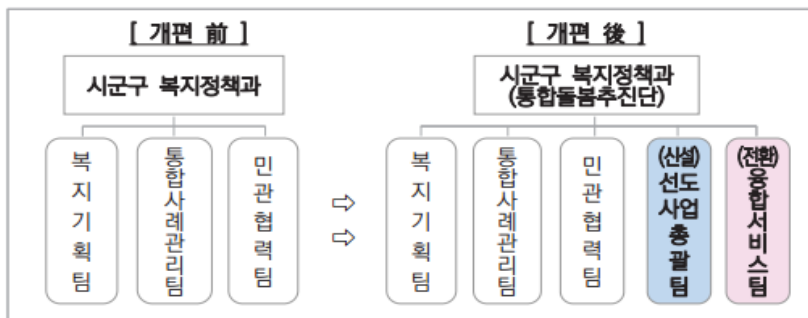
시군구 통합돌봄 전담조직은 사업계획 수립·추진·모니터링을 총괄할 전담조직이자 민관협의체 실무 간사 역할을 수행한다. 전담조직은 복지 선임과 또는 보건소 선임과를 추진단으로 전환하고 추진할 전담팀을 설치한다.

선도사업총괄팀은 전담인력을 최소3명 이상 배치하며 자자체 통합돌봄계획 수립, 돌봄자원과 통합돌봄 대상자 현황 파악·발굴, 통합돌봄 예산편성·집행 및 서비스 제공기관 위탁계약 체결, 통합돌봄 추진을 위한 보건-복지-돌봄 정보의 사업 주체 간 공유체계 운영, 사업 추진현황 모니터링 및 효과성 분석 등의 역할을 담당한다.

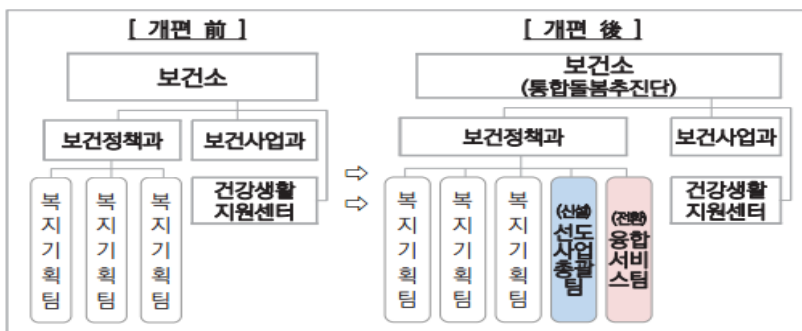
융합서비스팀은 희망복지지원단 전환(기존인력 흡수·확대)을 통해 고난도 사례관리 및 ‘지역케어회의’를 운영한다. 융합서비스팀 인력 보강 시에는 복지직, 간호직, 보건직 등 다양한 인력이 배치되어 보건의료, 정신건강, 복지 등 다양한 사례에 대응할 수 있도록 구성한다.

〈그림 3-3〉 시군구 통합돌봄 전담조직 유형

〈 시군구 본청 설치 형 〉



〈 보건소 설치 형 〉

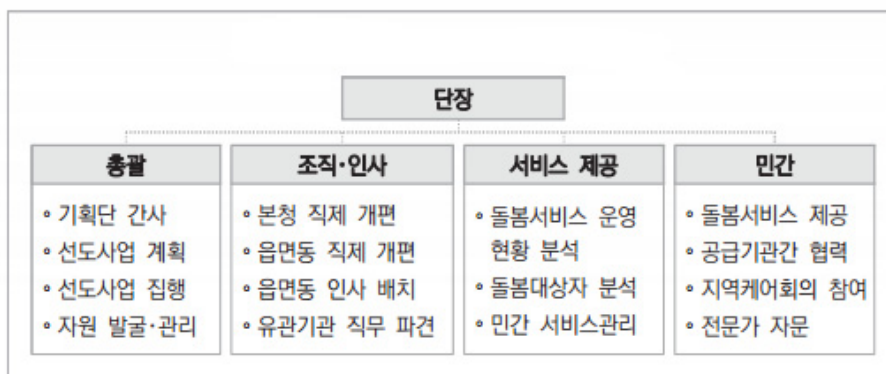


(자료 : 보건복지부 커뮤니티케어 추진본부(2020). 지역사회 통합돌봄 자체 추진 가이드북)

③ 비상설 민·관협의체 운영

민·관협의체는 다양한 공공, 민간 전문가, 기관, 단체 등이 참여하며 선도사업 목적, 목표, 계획 및 방향성을 공유하고 설정하는 역할을 한다. 또한 다양한 민관 자원발굴, 네트워크 구축 및 보건-복지 연계를 활성화 한다. 구성은 지자체의 보건소, 도시재생, 주거 관련 담당 부서, 공공·민간기관의 서비스 제공 및 사례관리 기관으로 건강보험공단 지사, LH 지역본부, 복지관, 보건의료단체, 자원봉사단체, 대학, 병원 등이며 기타 전문가 자문 그룹 등으로 이루어져 있다.

〈그림 3-4〉 선도사업 민·관협의체 조직체계(예시)



(자료 : 보건복지부 커뮤니티케어 추진본부(2020). 지역사회 통합돌봄 자체 추진 가이드북)

(4) 지역별 주요 프로그램 내용

2020년 지역사회 통합돌봄 선도사업 지역에서 실시하는 주요 사업을 정리해 보면 <표 3-37>과 같다. 보건, 복지, 주거, 돌봄 사업의 영역에서 지자체의 실정에 맞는 프로그램을 개발하여 재정투입사업과 자체재원사업으로 실시하고 있다.

〈표 3-38〉 2020년 지역사회 통합돌봄 주요 사업(5개 지역)

지역	구분	사업명	세부내용
광주 서구	재정 투입 사업	통증조절 한의주치의사업	근골격계 통증질환자 한의의료서비스 지원
		집중형 보건의료서비스사업	간호·운동·영양 등 보건의료서비스 지원
		노인편의주택 개보수지원사업	주거 개보수 지원
		어르신 돌봄택시지원사업	거동불편자 이동서비스 지원
		노인 집중사례관리사업	고위험군 대상자 집중 사례관리
		행복매니저 운영사업	활동내역 행복매니저 앱 등록, 시스템 관리
		24시간 안심출동서비스사업	병원동행 및 긴급 가사지원 등
	자체 재원 사업	케어안심주택 확보	허약노인 대상 체력측정 및 근력강화운동지원
		노인 치매안심케어 지원사업	인지저하자 및 치매의심자 치매안심센터 연계 지원
		노인 정신건강 고위험군 지원	우울 등 정신건강 필요자 서비스 연계 지원
		돌봄가족 지원사업	통합돌봄 대상자 가족 돌봄부담 완화 지원
경기 부천	재정 투입 사업	효자손 케어 서비스	맞춤형 주거환경개선(안전바, 문턱제거 등)
		커뮤니티 홈	퇴원환자 등 일시적 주거환경 제공
		사회적 경제조직 활용 통합돌봄	통합돌봄 패키지 지원(영양,가사,세탁,이동)
		지역리더 양성 및 돌봄활동	지역 건강리더 양성, 돌봄대상자와 결연
		거점경로당 건강실천교육	수요자 중심의 맞춤형 프로그램 발굴 지원
		지역의료기관과 함께하는 방문진료	방문필요 취약계층 방문진료 서비스 제공
		거점경로당 주치의제확대 운영	방문진료, 건강상담, 질병예방교육
		커뮤니티케어센터 운영	방문의료 서비스 제공, 정서지원P/G 운영
		노인 우울관리 지원사업	노인 우울 상담 및 개별 사례관리 서비스
		경로당 활용 마을돌봄터 운영	생활지원, 특별활동, 정서지원, 보건의료 등
	자체 재원 사업	재가 의료급여 시범사업	의료급여 수급자 돌봄서비스 제공
		100세 건강실 운영	건강서비스 제공 및 케어안내창구 연계
		기존 보건복지서비스 지원사업	노인맞춤돌봄, 주민자치형 공공서비스 등
충남 천안	재정 투입 사업	천안형 돌봄패키지	가사, 식사 등 일상생활 전반 지원
		건강한 식재료 지원	월 1회 식재료 배달
		거동불편 어르신 이동지원	콜택시 이용 가능한 교통카드 지원
		사례관리 대상자 지원	긴급 생계비 등 지원
		방문진료	의사 : 방문진료
		방문한의진료	한의사 : 방문진료
		방문재활	물리·작업치료사 : 방문재활치료
		방문건강관리,가정간호	읍면동 건강관리와 병(의)원 가정간호 연계
		방문구강건강관리	치과의사, 치위생사 : 방문구강관리
	자체 재원 사업	도시재생 뉴딜사업 활성화	근린생활형, 통합돌봄형 도시재생(남산, 봉명, 오룡지구)
		독거 노인 공동생활홈 지원	농촌지역 독거노인 공동생활 시설 지원(동남구 광덕면)
		새뜰마을(휴먼케어)사업	북면 명덕리 취약지역 생활지원 개선
		정신건강 위험군 1:1멘토링	자살 고위험군 관리
		치매 맞춤형 사례관리	치매 진단자 적극 관리
		맞춤형 건강사랑 안내창구운영	보건소 건강프로그램 등 각종 지원혜택 안내
		우리동네 건강프로그램 운영	읍면동별 특화 프로그램

전북 전주	재정 투입 사업	건강-의료 안전망 구축사업	건강증진 및 질병예방, 우리동네 주치의 사업
		맞춤형 방문운동지도 사업	이동능력 및 일상생활활동 유지 기능 훈련 및 운동지도
		치매 어르신 특화사업	치매 어르신 집중 사례관리 및 가족상담, 교육
		응급 간병 지원 사업	통합돌봄 대상 어르신 간병인 지원
		어르신 영양 더하기 사업	도시락, 영양음식, 건강한 음식재료 지원
		스마트돌봄 플랫폼 사업	정보통신기술을 활용한 돌봄 안전망 구축
		동네 건강돌봄 이용센터 운영	빈집을 활용한 어르신 돌봄 거점공간 조성
		케어안심주택 특화프로그램 지원	사례관리 및 그룹·집단활동, 자조모임 등 운영
		어르신 건강펜 질병예방 사업	워크북을 활용 어르신 인지, 우울, 신체건강증진 서비스
		통합돌봄 집중교육 사업	민·관 종사자 역량강화 및 소통을 위한 집중교육
		어르신 자기결정권 지원 사업	인생노트, 사전연명의료, 성년후견인제도 등 홍보·교육
		통합돌봄 서포터즈 운영	전문성 있는 은퇴인력을 활용한 통합돌봄 사업 홍보교육인력 양성
경남 김해	재정 투입 사업	케어안심주택 운영	노인 특성을 반영한 고령친화적 주택 운영
		스마트홈시범사업	인공지능 및 사물 인터넷 기술을 활용한 돌봄시스템
		협력의료기관 방문의료사업	가정복귀 환자의 방문의료(진료,간호,재활)서비스 제공
		통합돌봄 의료기관 네트워크구축	퇴원환자 회복관리 연계 통합돌봄 의료시스템 구축
		김해시의사회 방문진료 시범사업	거동 불편 만성질환자에 대한 방문진료 서비스
		김해시약사회 방문약료 시범사업	거동 불편 만성질환자에 대한 방문약료 서비스
		김해시간호사회 방문간호 시범사업	거동 불편 만성질환자에 대한 방문간호 서비스
		집중형 건강관리사업	빅데이터 분석을 통한 건보공단·지자체· 지역보건의료단체 등이 참여하는 실증 사업
		만성질환 고위험군 건강관리	건강관련 통합돌봄 세부사업 이해당자에 대한 건강관리
		가사서비스	수술후 퇴원한 거동불편자에 대해 단기가사서비스
		통합돌봄 홈케어	청소, 고령친화적 가구 재배치, 소독·방역
		병원동행서비스	거동불편 어르신 등 외래 치료를 위한 병원 동행
		식사지원사업	신체기능 저하로 식사 준비가 어려운 가구 영양식 제공
		퇴원환자 안전확인	퇴원환자의 일상생활 적응기간(6개월) 안전확인
		케어패키지지원사업	의료급여 퇴원자에게 일상생활이 가능토록 생필품
		지역통합돌봄 체계구축사업	만관협력체계, 홍보 및 안내, 모니터링, 평가연구 등 지원
		웰누리사업	경로당을 이용하여 문화, 보건의료프로그램
		정서지지 프로그램 운영	건강요법 및 원예 프로그램 등 정서지지 프로그램

(5) 사회서비스원과 커뮤니티케어¹⁾

사회서비스원은 사회서비스의 공공성을 강화하고 양질의 일자리를 확대하며 이를 통한 서비스의 질 향상을 추구하고 있다. 사회서비스원의 역할은 공공 기관에 의해 안정적인 서비스를 제공하며, 지역사회를 기반으로 양질의 돌봄서비스 제공하는 것이다. 구

1) 김종건(2020)을 참고하여 재구성

체적으로 보면, 요양 및 보육 등 영역의 민간중심 사회서비스 공급 구조를 공공 위탁 방식의 시설운동을 통해 공공성 강화를 위한 방법을 모색한다. 또한 종합재가센터에서 서비스 제공인력을 직접 고용하여 고용안정성과 처우개선을 향상하며, 표준운영 모델 보급 및 민간 기관 경영 효율화를 지원하여 사회서비스의 전반적인 서비스 질을 제고한다.

이는 커뮤니티케어가 ‘돌봄이 필요한 사람에게 보편적으로 이용할 수 있는 서비스’ 환경을 구축하고자 하는 방향성과 부합한다. 커뮤니티케어와의 관계설정을 위해서 사회서비스원의 기본적인 접근 방식은 사회서비스의 공공성(서비스의 공공 관리), 포괄성(사각지대 해소, 지역사회 필요 기반 서비스 제공), 효과성(서비스의 질 제고)을 추구하는 것이다.

〈표 3-39〉 사회서비스원과 커뮤니티케어의 관계 설정

구분	사회서비스원	커뮤니티케어
주체	광역시자체(시도)	기초지자체(시군구)
재정	정부+광역시자체	광역시자체+기초지자체 (광역시자체 공모+기초지자체 유치)
공공성 강화 방안	- 기초지자체 사회서비스원 설립 - 인증사회서비스원 도입 - 지역사회보장계획에 사회서비스원 기본계획(커뮤니티케어 추진계획 포함) 탑재 의무화	- 사회서비스원에 의해 시도별 행정단위에 맞는 돌봄서비스 체계 제시: 기본돌봄(시도), 추가돌봄(시군구), 맞춤형돌봄(읍면동) - 기본돌봄을 수행할 주민조직 양성 지원
사회서비스원 역할	커뮤니티케어 지원단 운영	시군단위 커뮤니티케어 시범사업 운영

(자료 : 김종건(2020))

사회서비스원에서는 선도사업에서 추진하고 있는 커뮤니티케어의 다양한 사업 추진 사례를 참고하여 지역의 실정에 맞는 서비스를 개발하고 보급하는 역할을 할 수 있다. 이는 사각지대를 해소할 수 있는 서비스(예. 시간 제한이 있는 재가요양 및 장애인활동보조), 지역사회의 필요에 의한 서비스(예. 경남사회서비스원의 보건의료복지통합서비스, 서울돌봄SOS센터의 8대 서비스), 공적 돌봄 제도의 미충족 욕구를 지원하는 서비스(예. 농어촌 지역의 이동지원, 주거, 가사지원) 등 영역이며 사회서비스 인프라가 취약한 지역을 중심으로 우선 공급하는 방안을 모색한다.

4) 충청남도 종합재가센터 설치운영을 위한 재가서비스 현황

(1) 서비스 종류별 시설·인력 기준

종합재가센터 운영을 위한 재가서비스의 종류별 근거법령 및 인력 기준 등을 살펴보면 다음 표와 같다. 방문요양서비스의 근거법령은 노인복지법 및 노인장기요양보험법이며 인력기준은 관리책임자 1명, 요양보호사 15명이다. 노인맞춤돌봄서비스의 근거법령은 노인복지법이며 인력기준은 전담사회복지사 1명당 생활지원사 16명, 생활지원사 1명당 대상자 18명이다.

장애인활동지원서비스의 근거법령은 장애인복지법이며 인력기준은 관리책임자 1명, 전담관리인력 1명, 활동지원사 15명이다. 가사간병방문지원사업의 근거법령은 사회서비스 이용 및 이용관리 법률 및 사회복지사업법이며 인력기준은 관리책임자 1명, 제공인력 10명이다. 산모신생아건강지원사업의 근거법령은 사회서비스 이용 및 이용관리 법률이며 인력기준은 관리책임자 1명, 제공인력 10명이다.

〈표 3-40〉 종합재가센터 설치·운영 관련 재가서비스 현황

구분	방문요양	노인맞춤돌봄	장애인 활동지원	가사간병	산모신생아
근거법령	노인복지법 노인장기요양보험법	노인복지법	장애인복지법	· 사회서비스 이용 및 이용관리법률 · 사회복지사업법	사회서비스 이용 및 이용관리법률
시설기준	사무실(16.5m ²)	· 사무공간 · 상담공간 · 프로그램실 (10명이상 활동가능)	· 사무실 · 상담실 · 교육실	사업 수행 필요한 사무 실	사업 수행 필요한 사 무실
인력기준	· 관리책임자 1명 · 요양보호사 15명 (농어촌 5명)	· 전담사회복지사 (생활지원사 16명당 1명) · 생활지원사 (대상자 18명당 1명)	· 관리책임자 1명 · 전담관리인력 1명 · 활동지원사15명(농 어촌 5명)	· 관리책임자 1명 · 제공인력 10명 (농어촌 3명)	· 관리책임자 1명 · 제공인력 10명 (농어촌 3명)
제공기관	사업장 소재 시군구 신청(지정)	사업장 소재 시군구 (공모, 권역별 지정)	사업장 소재 시군구 (공모 및 지정)	사업장 소재 시군구(등록)	사업장 소재 시군구(등록)

(2) 서비스 종류별 제공자 자격기준

종합재가센터 운영을 위한 재가서비스의 종류별 서비스 제공자 자격기준을 살펴보면 방문요양서비스 시설장의 경우 사회복지사, 간호사이며 관리책임자는 사회복지사, 의료인, 5년 이상 요양보호사 경력자, 요양보호사이다. 노인맞춤돌봄서비스는 전담사회복지사, 생활지원사의 경우 사회복지사, 요양보호사 우대이며 장애인활동지원서비스는 활동지원사의 경우 사회복지사, 요양보호사, 간호(조무)사, 활동보조인 교육과정(50시간) 이수자이다. 가사간병방문지원사업의 관리책임자는 사회복지사, 의료인, 2년 이상 요양보호사 경력자이며, 제공인력은 요양보호사이다. 산모신생아건강지원사업의 관리책임자는 사회복지사, 의료인, 2년 이상 요양보호사 경력자이며 제공인력은 신규자의 경우 교육과정(60시간) 수료자이다.

〈표 3-41〉 서비스 종류별 제공자 자격기준

구분	방문요양	노인맞춤돌봄	장애인 활동지원	가사간병	산모신생아
사업대상	장기요양 등급 판정자	만 65세 이상 · 국민기초생활수급자 · 차상위계층 · 기초연금수급자 (장기요양등급자 제외)	만6세~65세 미만의 「장애인복지법」 상 등록 장애인	만 65세 미만의 생계·의료·주거·교육급여 수급자, 차상위계층	· 생계·의료·주거·교육 급여 수급자 또는 차상위계층 · 기준 중위 소득 100% 이하 출산가정
서비스 제공 자격기준	· 시설장 (사회복지사/간호사) · 관리책임자 (사회복지사, 의료인, 5년이상 요양보호사) · 요양보호사	· 전담사회복지사 · 생활지원사(사회복지사, 요양보호사 우대)	· 활동지원사 - 사회복지사 - 요양보호사 - 간호(조무)사 - 활동보조인 교육과정(50시간) 이수자	· 관리책임자 (사회복지사, 의료인, 2년이상 요양보호사) · 제공인력 (요양보호사)	· 관리책임자 (사회복지사, 의료인, 2년이상 요양보호사) · 제공인력 교육과정 (60시간) 수료자

(3) 장기요양서비스

노인장기요양서비스의 목적은 고령이나 노인성 질병 등의 사유로 일상생활을 혼자서 수행하기 어려운 노인 등에게 신체활동 또는 가사활동 지원 등의 장기요양급여를 제공하는 것으로 대상은 만 65세 이상의 노인, 65세 미만의 자로서 치매·뇌혈관성 질환 등 노인성질환을 가진 자 중 6개월 이상 혼자서 일상생활을 수행하기 어렵다고 인정되는자이다.

○ 내용

- 국민건강보험공단 관리운영
- 장기요양인정신청 → 인정조사 → 등급판정
- 재가급여(방문요양, 방문목욕, 방문간호, 주야간보호, 단기보호, 복지용구)
- 재가급여 본인부담금(장기요양급여비용의 100분의 15)

충청남도 급여종류별 재가장기요양기관 현황을 살펴보면 940개 기관에서 제공하고 있는 것으로 나타났다. 급여종류별로 살펴보면 방문요양서비스가 738개소로 가장 많았으며, 방문목욕서비스는 541개소, 방문간호는 38개소, 주야간 보호는 246개소, 단기보호는 8개소 등으로 나타났다.

〈표 3-42〉 충청남도 급여종류별 재가장기요양기관 현황

구분	소계		방문요양	방문목욕	방문간호	주야간보호		단기보호		복지용구
	기관수 (개)	정원 (명)	기관수 (개)	기관수 (개)	기관수 (개)	기관수 (개)	정원 (명)	기관수 (개)	정원 (명)	기관수 (개)
충청 남도	940	6,243	738	541	38	246	6,193	8	50	90
천안시 동남구	84	725	60	37	2	25	719	1	6	11
천안시 서북구	96	997	63	51	5	32	992	1	5	11
공주시	72	314	62	32	-	8	314	-	-	4
보령시	56	182	46	33	5	9	182	-	-	4
아산시	99	402	84	74	6	14	399	1	3	7
서산시	84	324	65	53	3	11	320	1	4	12
논산시	88	669	63	46	-	31	669	-	-	12
계룡시	18	256	11	7	-	10	250	1	6	1
당진시	61	636	51	27	2	31	636	-	-	3
금산군	44	331	36	32	2	16	331	-	-	1
부여군	39	438	30	19	3	14	438	-	-	2
서천군	38	178	33	20	1	7	178	-	-	3
청양군	16	77	14	10	-	5	71	1	6	1
홍성군	63	351	53	48	2	16	341	1	10	8
예산군	54	263	43	31	5	14	263	-	-	7
태안군	28	100	24	21	2	3	90	1	10	3

(자료 : 국민건강보험공단(2019), 「노인장기요양보험통계」)

(4) 노인맞춤돌봄서비스

노인맞춤돌봄서비스의 목적은 일상생활 영위가 어려운 취약노인에게 적절한 돌봄서비스를 제공하여 안정적인 노후생활 보장, 노인의 기능·건강 유지 및 악화 예방이다. 대상은 만 65세 이상 ① 국민기초생활수급자 ② 차상위계층 또는 ③ 기초연금수급자로서 유사중복사업 자격에 해당 되지 않는다(장기요양등급 제외).

○ 내용

- 노인돌봄 유사사업 6개 통합 2020년 시행
- 6개 사업 이용자 + 신규 이용자
- 예방적 돌봄 강화 서비스 내용
- 장기요양기관과 돌봄기관 분리
- 생활권역별 수행 기관(649개) 책임 운영
- 예산(인건비, 사업비)

충청남도 지역별 현황을 살펴보면 2020년 3월을 기준으로 노인맞춤돌봄서비스 수행기관은 총 34개이다. 전담사회복지사 114명, 생활지원사 1,531명의 인력이 서비스 이용자 25,885명을 대상으로 사업을 진행하고 있는 것으로 나타났다.

〈표 3-43〉 충청남도 노인맞춤돌봄서비스 지역별 현황

(단위 : 명)

구분	수행기관	인력			대상자 (목표)
		전체	전담사회복지사	생활지원사	
전체	34	1,645	114	1,531	25,885
천안시	2	175	11	164	2,786
공주시	4	148	10	138	2,387
보령시	3	116	8	108	1,886
아산시	3	123	9	114	1,975
서산시	2	100	8	92	1,864
논산시	1	124	9	115	2,002
계룡시	1	17	2	15	293
당진시	3	98	7	91	1,593
금산군	1	99	6	93	1,480
부여군	3	173	11	162	2,582
서천군	2	102	7	95	1,567
청양군	2	81	5	76	1,211
홍성군	3	102	6	96	1,523
예산군	2	113	7	106	1,689
태안군	1	71	5	66	1,047
광역지원기관	-	3	3	0	0

(자료 : 충청남도 노인복지과 자료, 2020.3월 기준)

(5) 장애인활동지원서비스

장애인활동지원서비스의 목적은 신체적 또는 정신적인 장애로 혼자서 일상생활이나 사회생활이 어려운 중증장애인에게 활동지원서비스 제공하는 것으로 대상은 만 6세 이상부터 만 65세 미만의 「장애인복지법」 상 등록 장애인(2년 단위 갱신)이다.

○ 내용

- 활동보조
- 방문목욕(요양보호사)
- 방문간호
- 1~15구간(6,480천원~63천원)
- 본인부담금(기본급여 상한액 117천원)

장애인활동지원서비스 현황을 살펴보면 전국의 장애인활동지원서비스 제공기관은 2019년을 기준으로 982개소이며, 장애인활동지원서비스 제공 인력은 84,783명, 이용 장애인 수는 86,730명이다.

충청남도 장애인활동지원서비스 제공기관은 2020년 상반기를 기준으로 51개소가 있으며, 장애인활동지원서비스 제공 인력은 3,542명, 이용 장애인 수는 4,134명이다. 장애인활동지원서비스 이용 장애인비율은 천안시가 4.59%로 가장 높고, 계룡시 3.98%, 당진시 3.57% 순이다.

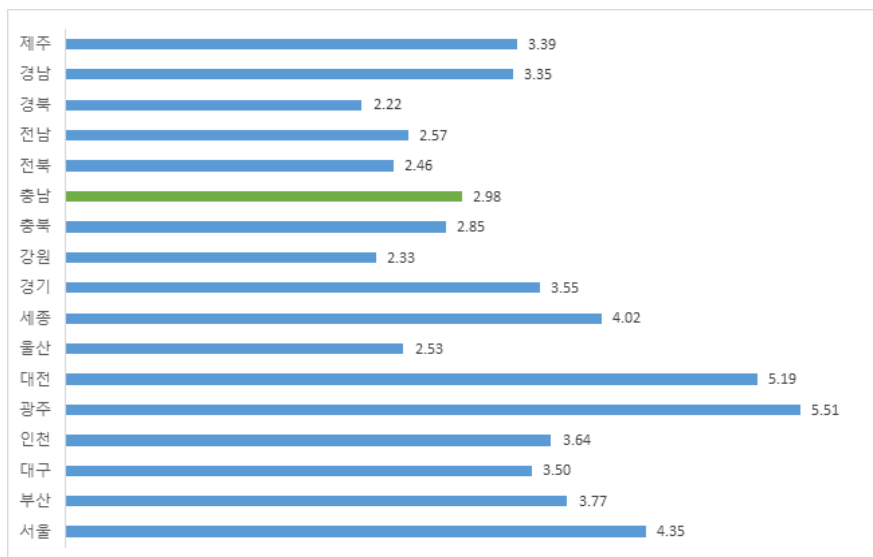
〈표 3-44〉 전국 및 충청남도 장애인활동지원서비스 현황

(단위 : 명, %)

시·도명	장애인 수	서비스 이용 장애인 수	활동지원 서비스제공기관	활동지원서비스 인력 수	이용률
전국	2,511,051	86,730	982	84,783	3.45
충청남도	133,724	4,134	51	3,542	3.09

(자료 : 보건복지부(2019), 「시도별 장애인활동지원서비스 현황」)

〈그림 3-5〉 전국 시·도별 장애인활동지원서비스 이용률



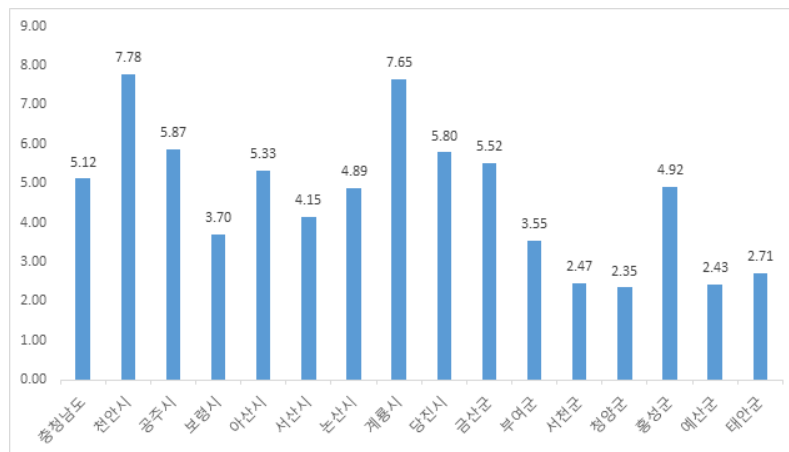
〈표 3-45〉 충청남도 시·군별 장애인활동지원서비스 이용 현황

(단위: 명, %, 개소)

시·군명	장애인 수	서비스 이용 장애인 수	서비스 이용 장애인 비율	활동지원 서비스제공기관	기관당 이용 장애인 수
충청남도	133,976	6,859	5.12	56	122.48
천안시	26,890	2,092	7.78	7	298.86
공주시	8,814	517	5.87	3	73.86
보령시	8,784	325	3.70	3	108.33
아산시	15,553	829	5.33	3	276.33
서산시	10,128	420	4.15	5	84.0
논산시	10,715	524	4.89	5	104.8
계룡시	1,594	122	7.65	2	61
당진시	10,382	602	5.80	3	200.67
금산군	4,797	265	5.52	5	53.0
부여군	7,145	254	3.55	3	84.67
서천군	5,626	139	2.47	3	46.33
청양군	3,323	78	2.35	3	26.0
홍성군	7,483	368	4.92	3	122.67
예산군	7,537	183	2.43	5	36.6
태안군	5,205	141	2.71	3	47.0

자료 : 충청남도(2020년 상반기 기준)

〈그림 3-6〉 충청남도 시·군별 장애인활동지원서비스 이용률



보다 최근 2020년 상반기를 기준으로 충청남도 장애인활동지원서비스 제공기관 현황을 살펴보면 6,681명의 장애인활동지원사가 7,047명의 장애인을 대상으로 활동지원 서비스를 제공하는 것으로 나타났다.

〈표 3-46〉 충청남도 장애인활동지원서비스 제공기관 현황

(단위 : 명)

구분	기관수	기관명	제공인력	이용자
충청남도	59		6,681	7,047
천안시	7	다함장애인자립생활센터	443	443
		사)충남여성장애인연대	293	298
		사랑나눔복지센터	117	110
		천안돌봄사회서비스센터	559	510
		충남곰두리봉사회	200	199
		충남중증장애인자립생활센터	327	294
		충청남도시각장애인복지관	233	238
공주시	3	나이팅게일과천사들	3	9
		사)한국지체장애인협회충남협회공주시지회	158	163
		충남공주지역자활센터	303	345
보령시	3	사)수레바퀴재활문화진흥회보령시지회	112	89
		충남보령지역자활센터	48	61
		충청남도서부장애인종합복지관	135	175
아산시	3	사)충남시각장애인연합회아산지회	282	283
		아산시장애인복지관	320	348
		충남아산지역자활센터	193	198
서산시	5	무지개사회복지종합센터	12	8
		서산시장애인복지관	249	262
		서산시중증장애인자립생활지원센터	102	108
		서산지역자활센터	30	39
		이삭방문요양센터	3	3
논산시	5	논산지역자활센터	100	119
		논미중증장애인자립생활센터	134	134
		사)한국지체장애인협회충남협회논산시지회	153	189
		사)사람과사람	80	81
		사회복지법인 대전벤엘원	1	1
계룡시	2	계룡장애인단기보호센터	46	44
		충남지체장애인협회계룡시지회	90	78
당진시	3	대성재가요양센터	9	22
		사)충남지체장애인협회당진시지회	314	345
		충남당진지역자활센터	189	235

구분	기관수	기관명	제공인력	이용자
금산군	5	사)장애인활동보조인협회	125	146
		인삼골건강마을	28	25
		정심회	11	10
		충남장애인부모회 금산지회	46	59
		충남지체장애인협회 금산군지회	17	25
부여군	3	부여군장애인종합복지관	73	126
		부여노인복지센터	109	110
		행복드림재가노인복지센터	28	18
서천군	3	사)충남시각장애인연합회서천군지회	76	73
		서천군장애인종합복지관	55	58
		장수노인복지센터	2	8
청양군	3	정산요양원 병설 정산요양센터	24	23
		한국지장협청양군지회	44	55
홍성군	3	중증장애인자립지원센터 다남길	81	82
		홍성군장애인종합복지관	252	268
		홍성재가요양서비스센터	8	36
예산군	5	사)충청남도장애인부모회	135	139
		사)한국지체장애인협회충남협회예산군지회	26	19
		예산군장애인종합복지관	181	188
		현대실버재가노인복지센터	4	7
태안군	3	태안군장애인복지관	91	111
		태안지역자활센터	27	30

(자료 : 사회서비스전자바우처, 2020년 상반기 기준)

장애인활동보조서비스는 장애인이 만 65세 이상이 되면 노인장기요양서비스로 전환되며 다만, 장애인활동지원 급여를 받는 도중 만 65세 도래하여 노인장기요양인정 신청을 하였으나 등급 외 판정을 받은 사람은 장애인활동지원서비스를 이용할 수 있다.

보건복지부 통계자료에 따르면 65세 이상 노년층 장애인 비율이 2015년 42.3%에서 2019년에는 48.3%로 65세 이상 노년층 등록 장애인이 지속적으로 증가하고 있으며, 2019년 신규 등록 장애인 총 9만 7,000명 중 65세 이상 노년층 비율이 57.6%였다.

전국 65세 미만의 장애인 현황을 살펴보면 2019년을 기준으로 심한 장애인이 637,739명, 심하지 않은 장애인이 717,227명으로 총 1,354,966명이다. 충청남도는 심한 장애인이 31,219명, 심하지 않은 장애인이 33,419명으로 총 64,638명이다.

〈표 3-47〉 전국 및 충청남도 65세 미만 장애인 현황

(단위 : 명)

구분	계	심한 장애	심하지 않은 장애
전국	1,354,966	637,739	717,227
충청남도	1,390	1,188	202

(자료 : 보건복지부(2019), 「장애인 등록 현황」)

충청남도 내 장애인활동지원사 교육기관은 2개소로 충청남도남부장래인종합복지관, 나사렛장애인자립생활지원센터가 있으며, 지정방법은 충청남도 공모로 지정된다.

(6) 가사간병방문지원사업

가사간병방문지원사업의 목적은 일상생활과 사회활동이 어려운 저소득층을 위한 가사간병서비스를 지원함으로써 취약계층의 생활 안정을 도모하는 것으로 대상은 만 65세 미만의 생계·의료·주거·교육급여 수급자, 차상위계층 중 가사간병 서비스가 필요한 자(장애인, 중증질환자, 법정 소년소녀가정·조손가정·한부모가정, 만 65세 미만 의료수급자 중 장기입원 퇴원자 등)이다.

○ 내용

- 바우처 지원, 월 24시간 또는 27시간 지원(C형 40시간), 본인부담 차등
- 서비스 가격 : 월 348,000원(24시간), 월 391,500원(27시간), 월 580,000원(40시간), 시간당 14,500원

2019년 말 기준 충청남도 가사간병방문지원사업 운영 현황을 살펴보면 제공기관은 30개소, 제공인력은 306명, 이용자는 381명이다. 2019년 예산 및 이용자를 기준으로 볼 때 천안시, 논산시, 부여군 순으로 많다.

〈표 3-48〉 충청남도 가사간병방문지원사업 지역별 현황

(단위: 원, 개소, 명)

구분	2019예산 (예탁액)	제공기관	제공인력	이용자
충청남도	35,537,208,180	30	306	381
천안시	368,036,000	2	49	64
공주시	143,400,000	4	17	34
보령시	135,153,000	1	18	37
아산시	65,000,000	1	7	8
서산시	68,148,000	1	9	12
논산시	238,519,000	4	48	59
계룡시	10,221,000	1	4	3
당진시	68,148,000	3	12	16
금산군	42,341,000	2	10	11
부여군	208,703,000	4	47	46
서천군	85,186,000	2	16	19
청양군	95,408,000	2	21	22
홍성군	140,948,000	1	35	33
예산군	25,929,000	1	4	7
태안군	28,520,000	1	9	10

(자료 : 전자바우처시스템 자료(2019년 기준), 원 내부자료)

(7) 산모신생아건강지원사업

산모신생아건강지원사업의 목적은 출산 가정에 산모·신생아 관리사를 통한 가정방문 서비스를 지원하여 산모·신생아 건강관리이며 대상은 산모 또는 배우자가 생계·의료·주거·교육급여 수급자 또는 차상위 계층에 해당하는 출산가정, 산모 및 배우자의 건강보험료 본인부담금 합산액이 기준중위소득 100% 이하 금액에 해당하는 출산가정(단, 시·도별로 예산의 범위 내에서 소득기준(기준 중위소득 100%)을 초과하더라도 별도 소득기준을 정해 지원 가능하다.

○ 내용

- 바우처로 지원, 5~25일 지원
- 580천원~2,320천원(단태아 기준)
- 본인부담 차등

충청남도 내 2019년 말 기준 산모신생아건강지원사업 운영 현황을 살펴보면 제공기관 50개소, 제공인력 795명, 이용자 6,304명이다. 2019년 예산 및 이용자를 기준으로 볼 때 천안시, 아산시, 당진시 순으로 많다.

〈표 3-49〉 산모신생아건강지원사업 지역별 현황

(단위: 원, 개소, 명)

구분	2019예산 (예탁액)	제공기관	제공인력	이용자
충청남도	7,321,786,000	50	795	6,304
천안시	2,252,528,000	4	207	1,919
공주시	414,363,000	2	62	325
보령시	391,114,000	1	31	309
아산시	1,262,275,000	2	166	1,099
서산시	588,589,000	2	108	503
논산시	361,868,000	1	42	301
계룡시	177,286,000	-	-	127
당진시	597,314,000	3	79	642
금산군	80,665,000	1	3	77
부여군	99,823,000	2	6	77
서천군	75,158,000	1	3	62
청양군	75,810,000	-	-	66
홍성군	588,948,000	4	84	450
예산군	190,125,000	2	4	182
태안군	165,920,000	-	-	165

(자료 : 전자바우처시스템 자료(2019년 기준), 원 내부자료)

- 제공인력 급여기준(서비스 가격의 75%) 책정되어 있음
- 저출산 대응 지속적 대상 확대, 본인부담금 지원(10% 부담)

충청남도 내 산모신생아건강지원관리사 교육기관은 12개소로 천안시 2개소, 공주시 1개소, 아산시 2개소, 서산시 2개소, 논산시 1개소, 당진시 1개소, 홍성군 2개소이며, 지정방법은 충청남도 공모로 지정(2년, 수시지정 가능)된다.

5) 전국 종합재가센터 운영사업 현황

2019년도 시범사업을 실시하고 있는 4개 지역의 종합재가센터 운영사업 현황을 살펴보면 서울시는 간호특화형, 기본형, 확대형, 통원형이 있으며, 대구시는 기본형으로 구분된다. 경기도와 경상남도는 기본형과 노인맞춤돌봄서비스를 같이 운영하고 있다.

〈표 3-50〉 2019년 시범사업 시작지역 종합재가센터 운영사업 현황(2020년 기준)

구분			운영사업
서울	성동	간호특화형	방문요양, 방문간호, 장애인활동지원, 긴급돌봄서비스(SOS), 이동지원서비스시범사업
	은평	기본형	방문요양, 긴급돌봄서비스(SOS), 이동지원서비스시범사업
	강서	확대형	방문요양, 긴급돌봄서비스(SOS), 이동지원서비스시범사업
	노원	확대형	방문요양, 장애인활동지원(청소년 발달장애학생 방과후 활동서비스), 긴급돌봄서비스(SOS), 이동지원서비스시범사업
	마포	통원형	방문요양, 주야간보호, 긴급돌봄서비스(SOS), 이동지원서비스시범사업
대구	남구	기본형	방문요양, 긴급돌봄, 이동지원서비스시범사업
	북구	기본형	방문요양, 긴급돌봄, 이동지원서비스시범사업
경기	부천*	기본형	방문요양, 방문목욕, 이동지원서비스시범사업 지역사회통합돌봄선도사업(주거·요양·돌봄·서비스 연계, 의료기관 퇴원지원 등)
	남양주*	기본형 + 노인맞돌	방문요양, 방문목욕, 방문간호, 이동지원서비스시범사업, 노인맞춤돌봄사업, 지역사회통합돌봄선도사업(독거노인 스마트 안심 지원사업), ICT 활용 스마트 매니저양성 사업
경남	김해	기본형 + 노인맞돌	방문요양, 방문목욕, 이동지원서비스시범사업, 긴급돌봄서비스(SOS), 노인맞춤돌봄사업, 지역사회통합돌봄선도사업(가사서비스, 병원동행)
	창원	기본형 + 노인맞돌	방문요양, 방문목욕, 긴급돌봄서비스, 이동지원서비스시범사업, 노인맞춤돌봄사업

(주: * 지역사회통합돌봄 선도사업 지역)

2. FGI 결과 분석

1) 조사 개요

연구 참여자의 선정기준은 종합재가센터와 관련이 있는 노인 및 장애인 돌봄 서비스, 기타 돌봄(다문화) 서비스 분야를 고려하여 노인 및 장애인 돌봄서비스 관련 수요자(당사자 및 가족) 및 기관 실무자, 도 및 시·군 행정실무자(공무원), 학계전문가 및 실천 현장전문가였다. 각 대상별로 종합재가센터 사업 방향 및 내용 등에 대한 의견을 수렴하였다.

각 분야별 참여자를 살펴보면 서비스 수요자 측면에서는 노인의 욕구 파악과 의견을 수렴하고자 지역유형(농촌형, 도시형)에 따라 재가장기요양서비스를 이용하고 있는 노인 당사자 남녀 2명씩을 대상으로 심층면접조사(FGI)를 실시하다. 장애인의 욕구를 파악하기 위해서 장애인 당사자 겸 기관실무자 2명, 장애인부모회 지역대표(도시형, 농촌형) 2명을 대상으로 심층면접조사(FGI)를 실시하였다.

서비스 제공자 측면에서는 노인 돌봄 관련하여 지역유형(농촌형, 도시형)에 따라 도시형 지역 맞춤형돌봄 서비스를 실시하는 노인종합복지관 기관실무자 1명을 대상으로 심층면접조사(FGI)를 실시하였다. 또한 서비스 제공자 측면에서 노인돌봄서비스 및 종사자의 처우와 관련된 욕구 파악과 의견을 수렴하고자 지역유형에 따라 재가장기요양서비스를 제공하고 있는 요양보호사 1명씩을 대상으로 심층면접조사(FGI)를 실시하였다. 장애인 돌봄 관련하여 장애인활동보조서비스 제공기관 실무자 1명을 대상으로 서면 의견을 수렴하였다.

행정실무담당자 측면에서는 노인 및 장애인돌봄 관련하여 도 및 시·군 공무원 5명을 대상으로 간담회 1회를 실시하여 본원의 종합재가센터에서의 돌봄서비스 사업에 대한 도 및 시·군의 행·재정 지원 방안 등을 모색하였다. 학계전문가 및 실천현장전문가 5명을 대상으로 충청남도 종합재가센터 사업 방향 및 틈새돌봄사업 관련한 의견을 수렴하였다.

질문은 각 분야의 돌봄서비스에 대한 평가, 대상자에 대한 돌봄서비스 욕구, 사회서비스원의 사업 방향 등을 파악할 수 있는 반구조화된 질문으로 구성하였다. 본 연구의

자료수집은 2020년 9월 17일부터 11월 16일까지 약 2달간 진행되었으며, 1회 면접 시 1~2시간 정도 소요되었으며, 면접 장소는 대상자의 편의를 고려하여 수요자 당사자 자택, 해당 시설, 본원 등에서 실시하였으며, 부득이한 경우 서면으로 실시하였다. 면접 내용은 참여자의 동의를 받은 후에 모두 녹음을 한 후 진술 그대로 기록하였다. 연구참여자를 간략히 정리하면 다음과 같다.

〈표 3-51〉 FGI 참여자

구분		번호	성별	기타
노인 돌봄	수요자	노인돌봄 수요자1	여	농촌형 / 재가장기요양서비스 이용자
		노인돌봄 수요자2	남	농촌형 / 재가장기요양서비스 이용자
		노인돌봄 수요자3	여	도시형 / 재가장기요양서비스 이용자
		노인돌봄 수요자4	남	도시형 / 재가장기요양서비스 이용자
	기관 실무자	노인돌봄 실무자1	남	도시형 / 노인복지관장
		노인돌봄 실무자2	여	농촌형 / 요양보호사
		노인돌봄 실무자3	여	도시형 / 요양보호사
	행정실무 담당자	노인돌봄행정실무자1	남	농촌형 / 군 공무원
	노인돌봄행정실무자2	여	농촌형 / 군 공무원	
장애인 돌봄	수요자	장애인돌봄 수요자1	여	농촌형 / 가족
		장애인돌봄 수요자2	여	도시형 / 가족
	기관 실무자	장애인돌봄 실무자1	남	농촌형 / 장애인복지관장
		장애인돌봄 실무자2	여	농촌형 / 장애인복지관 팀장
	당사자 겸 기관실무자	장애인돌봄 당사자겸기관실무자1	남	농촌형 / 000장애인협회 지회장
		장애인돌봄 당사자겸기관실무자1	남	농촌형 / 000장애인협회 지회장
	행정실무 담당자	장애인돌봄행정실무자1	남	도 장애인돌봄 관련 공무원
		장애인돌봄행정실무자2	남	농촌형 / 장애인돌봄 관련 공무원
		장애인돌봄행정실무자3	여	농촌형 / 장애인돌봄 관련 공무원
실천현장전문가		다문화가족지원센터	남	다문화가족지원센터장
		건강가정지원센터	여	건강가정지원센터장
학계 전문가		사회복지학과 교수1	남	도내 사회복지학과 교수
		사회복지학과 교수2	남	도내 사회복지학과 교수
		사회복지학과 교수3	남	도내 사회복지학과 교수

2) 노인 및 장애인돌봄 서비스 수요자 FGI 분석 결과

노인 및 장애인 돌봄 서비스 수요자 FGI 분석결과는 당사자의 돌봄서비스 욕구, 돌봄서비스에 대한 만족과 불만의 공존, 종합재가서비스 방향 등 총 3가지 주제와 5개의 의미단위로 분석되었다.

〈표 3-52〉 노인 및 장애인 돌봄 서비스 수요자 FGI 분석 결과

주제		의미단위	
1	다양한 돌봄 욕구	1	대상자의 특성에 따른 욕구 차이 발생
		2	지역사회 내에서 정주 욕구
2	돌봄서비스에 대한 만족과 불만의 공존	3	요양보호사에 대한 높은 만족도와 서비스 불만 공존
3	종합재가서비스 방향성 제시	4	돌봄수요자의 욕구 맞춤형 서비스 설계
		5	시설 및 종사자 관리하는 역할 필요
		6	커뮤니티케어와 연결을 통한 지속적인 서비스 제공

(1) 노인 및 장애인 돌봄 서비스 수요자 간담회 내용 분석

① 주제 1 : 다양한 돌봄 욕구

○ 의미단위 1: 대상자의 특성에 따른 욕구 차이 발생

노인 및 장애인의 특성에 따라 다양한 욕구 차이가 발생하고 있는 것으로 나타났다. 서비스 수요자의 성별에 따라 주로 여성 요양보호사 및 장애인활동지원사가 배정되어 집안에서 편한 옷차림으로 있기 어려운 부분을 호소하기도 하였다. 또한 중증와상 노인의 경우 과거의 운동능력 및 기능에 비하여 현저히 떨어진 현재 자신의 신체상에 대한 부정적인 이미지를 갖고 있으며, 산책 및 병원 동행서비스 등 활동관련 서비스에 대한 욕구가 큰 것으로 나타났다.

또한 거주지역에 따라 농촌지역에 거주하는 노인의 경우 이동성이 떨어지며, 택시 기본료 자체도 부담스러워 병원통행이 가장 어려운 문제임을 호소하는 반면, 도시 지역에 거주하는 노인의 경우 버스노선과 시간간격이 짧아 병원통행은 어렵지 않은 경우도 공존하고 있었다.

장애인의 경우도 마찬가지로 장애의 종류에 따라 장애인의 특성 및 욕구가 상이하여 장애종류별 비중이 많은 집단(발달장애인)에 대한 서비스 발굴 및 확대가 필요하며, 발달장애인의 비중이 큰 만큼 이들에 대한 활동지원서비스가 확충되지 않는 한 탈시설화 정책 및 커뮤니티케어 정책의 흐름을 따르기는 어렵다고 여겨진다고 하였다.

발달장애인의 특성에 맞는 최소한의 교육기회 및 직업훈련 기회가 부족하며, 충남의 지역적 여건(농촌지역)을 바탕으로 농업과 결부된 직업교육이 필요하다고 하였다. 또한 장애인의 연령에 따라 돌봄서비스에 대한 욕구가 상이하다고 하였다.

정부에서 주는 거 24만원씩 48만원 그거 가지고 생활 하거든. 이거에다 8만 5천원 돈 나가거든. 이틀 나오는데. 우리 약값 지불하고 나면 우리가 쓸 수 있어야지 ...(중략)...명절 갈 때 오면 주는 거지. 자기를 쓰고 애들한테 하고 하면 뽀뽀한데. 전세살이 해가면서 하면 애들 키우는데 바쁘지. ...(중략)...방안에서 누가 밥 해줘서 먹게끔 해줘서 하지. 돈이 많이 들잖아. 병원에 안 가서 집에서 밥 삼시세끼 먹게 해주면 좋은데 그거는 돈이 많이 들잖아. ...(중략)...늙은이 자꾸 오래 살면 뭐해. 약 먹고 견뎌야지. 그거 가려면 직장 빠지고 그 먼 곳 왔다 갔다 해야 하잖아. 내가 몸이 이상이 있어서 밥이나 약 못 먹으면 가지. 밥은 먹는대로 먹고 약도 먹고 별 이상이 없으니깐 안 가지. 올 1년은 안 간 거야. 그런데는 택시 타고 가야 하는데 택시비가 워낙 비싸야지.(노인돌봄수요자1)

제일 어려운 게 반찬 만드는 건데 우리는 못 만드니깐...(중략).. (노인돌봄수요자2)

혼자 있으면 그냥 이런 얘기 하면 이상하지만, 옷 같은 거 안 챙겨 입고 왔다 갔다 할 수 있는데 그 분 있는 동안은 또 그런 행동은 못 하잖아요. (노인돌봄수요자2)

내가 말하자면 애로가 그 전에 이렇게 불편하지 않았어요. 근데 지금은 내 맘대로. 이게 작년까지는 지팡이 하나만 있어도 돌아다녔는데 지금은 두 개 써야 해요. 그러니깐 보통 괴로운 게 아니에요. 5월 전에는 지팡이 하나만 가지고 다녀도 다녔는데, 지금은 하나만 가지고 다니면 흔들려서 돌아다닐 수가 없잖아요. 내가 움직이는데 도움 받는 게 제일 우선이지. 거동이 불편하니깐 거동을 도와주는 서비스를 받고 싶은 거지. 그 전부터 그렇게 장애가 있어서 못 움직였다면 그런 희망이 없을 텐데 알기 쉽게 가다가 가야 하는데 길거리 딱 무너졌단지 하면 어려움이 딱 닥치는 거 아니에요? 그거하고 똑같아요. (노인돌봄수요자2)

몸이 상하면 병원에 다니는데 그게 조금 거북해. (노인돌봄수요자4)

전 죽을 때까지 받아야 된다고 생각해요 다만 우리나라 현재 복지법상으로 장기요양으로 넘어가기 때문에 문제예요 홍보도 마찬가지잖아요 장기요양으로 넘어가면 죽으라는 소리거든요 대소변해야하고 죽으라는 소리나 마찬가지라고 생각해요 발달장애인도 다르게 없어요 우리가 끈임 없는 요구를 해야 하는데 거시적 관점에서 바라보는 앞으로의 방향은 중앙단위와 연대해서 해야겠지만 죽을 때까지 받아야 한다고 생각해요 . (장애인돌봄 수요자2)

아이도 스무살이 넘고 워낙에 아들을 농사를 지면서 먹고 살게 해주겠다고 그래서 그분한테 물어볼 수 있겠으나 농사가 어떤 메리트가 있어서 고추를 판다든가 씨를 부려서 센스가 있어서 한단 말이에요 중요한 것은 생산을 하면 판로가 있어야 하잖아요 그래서 시골에 땅은 많으니까 그게 인정받으면 이게 오픈시켜서 뭐든지 팔아주면 판로가 예약이 되어 있으면 아이들 농사 되게 좋아해요 수 업시간 중에 뭐가 제일 좋냐고 물어보면 농사일 하는 시간이 제일 좋데요 간혀 있는 건 아이들 특성 상 싫어해요. (장애인돌봄 수요자3)

○ 의미단위 2: 지역사회 내에서 정주 욕구

대부분의 노인들은 본인의 고향, 집에서 삶을 마감하고 싶은 욕구가 크며 요양원 입소는 상당히 부정적인 것으로 나타났다. 또한 자녀가 있는 경우에도 생활비 등에 대한 지원을 자녀에게 부탁하기 어려워하며 재가서비스 비용 부담이 크다고 호소하였고, 이는 병원 내원을 연기하거나 자제하는 방식으로 이어지고 있었다.

장애인의 경우, 지역의 인프라가 적은 경우 타 지역으로 돌봄서비스를 받으러 다니며, 이러한 경험이 상당기간(평생) 지속되어 기반이 갖춰지지 않은 지역에서의 정주가 어려움을 시사하였다.

죽을 때까지 요양원 안 가고 여기서 있다가 죽을 거야. 지금 요양원 가는 거 안 가는 거, 할아버지나 살아서 생전에 내가 먼저 안 죽으면 요양원에 안 보내고 그냥 먹이고 싶고 요양원에 안 보내고 싶어. 내가 먼저 죽으면 가야지. 근데 나는 안 가고 싶어. 그냥 여기서 죽고 싶지. 애들 보고 하는 소리가 병원에도 요양원에 가도 그렇고 비용을 줘야 요양원에서도 할 거 아니냐, 그 주는 돈으로 집에도 해주는 게 어떡냐고. 내가 맨 날 딸보고 아들보고 그러는데 그거는 대답 안하더라고. (노인돌봄수요자1)

집에서 그냥 살려고. 살고 싶은 생각이예요. (노인돌봄수요자2)

지금 나는 요양원이라는 데를 확실히 모르니깐 병원 생활은 오래 했어도 거기 생활은 어떤지 확실히 몰라요. 그래서 좋다 아니다 말하기 어렵지. 들어보면 그래, 집에서 살다 못 살면 요양원에 가야 한다고. 거기가 마지막 순서라고 말들을 하더라고? 나한테 설마 그런 일이 있을까. 그런 일이 없어야지. 내 정신을 더 하다가 살다가 죽어야지. (노인돌봄수요자3)

그럼 여기서 살아야지. (노인돌봄수요자4)

② 주제 2 : 돌봄서비스에 대한 만족과 불만의 공존

○ 의미단위 3: 요양보호사에 대한 높은 만족도와 서비스 불만 공존

요양보호사의 서비스에 대한 노인의 만족도는 높으나 일부 요양보호사의 편법 행위(자녀들에게 금품 요구)가 있기도 하였다. 농촌지역의 경우 지역 내에서 지인으로 알고 있거나 지인을 통해 요양보호사를 선택하는 경우가 많은 반면, 도시 지역의 경우 지역 내 오랫동안 사업을 지속한 노인복지관을 통해 노인 당사자 및 가족이 정보를 얻고, 기관 및 요양보호사와의 신뢰감을 형성하며 만족도가 높은 것으로 나타났다. 그러나 주 5일보다 주 3일 서비스를 이용하는 경우 요양보호사가 자주 바뀌는 문제점이 발생하였다.

또한 충남 노인 대상의 정책에 대한 만족도에 관해서는 75세 이상 노인 교통비 무료정책의 경우, 도시지역이나 농촌지역에 상관없이 자신의 집 근처에 버스노선이 있는 경우 유용하게 이용하기 때문에 만족도가 높은 편이었다. 그러나 와상노인이거나 버스노선이 없거나 부족한 지역에 사는 노인일 경우 이용이 어려워 만족도가 낮은 것으로 나타났다. 또한 노인공동생활홈 관련해서 건강하거나 젊은 노인들이 더 건강하지 않은 고령의 노인 대상의 돌봄을 제공하느라 참여를 원치 않는 것으로 나타났다.

이에 서비스 제공일수에 따른 문제점을 보완하는 방안으로 주 5일보다 주3일 재가요양서비스를 받는 경우 요양보호사의 변동이 낮으므로 주3일 서비스 제공일수가 적은 대상자에 대한 지속적인 요양보호사의 서비스 제공을 고려해야 한다.

중증장애인에 대한 지역사회 돌봄서비스는 부족하며 돌봄서비스가 존재하더라도 대기기간이 길고 전문적인 돌봄종사자가 적다고 호소하였다. 또한 특정 장애인에 치우친 서비스 및 정책이 아닌 장애인 특성을 잘 반영한 실효성 있는 서비스와 정책 마련이 필요하다고 보았다. 특히 활동보조서비스를 받다가 65세 이후 장기요양서비스를 받지 않는 장애인을 대상으로 한 서비스가 필요함을 시사하였다.

이에 장애인 틈새 돌봄의 사각지대에 놓여진 만 65세 이상 재가장애인에 대한 실태 파악 및 여타의 서비스를 받지 못하고 있는 대상자에 대한 파악이 우선적으로 필요하다. 지역 내 장애인돌봄서비스에 대한 정보를 한눈에 단번에 알 수 있도록 one-stop 으로 도내 진입시(전입신고 시) 보호자가 받아볼 수 있는 공공기관(도 및 시·군청, 읍면동 주민센터)에서 안내해 주는 시스템 구축 및 자료가 필요하다.

근데 이런 이야기는 하면 할 필요도 없지만, 우리 아들한테 아저씨 좋은 거 해드려야 한다고 돈을 요구하더라고, 근데 돈을 줬다는 거예요. 아버지 맛있는 거 해준다고 하니깐 주는 건데, 나한테 줬다고 얘기도 안 하더라고요. 나중에 그 분 그만두니깐 그 이야기가 나오더라고. (노인돌봄수요자2)

근데 이런 이야기는 하면 할 필요도 없지만, 우리 아들한테 아저씨 좋은 거 해드려야 한다고 돈을 요구하더라고, 근데 돈을 줬다는 거예요. 아버지 맛있는 거 해준다고 하니깐 주는 건데, 나한테 줬다고 얘기도 안 하더라고요. 나중에 그 분 그만두니깐 그 이야기가 나오더라고. (노인돌봄수요자2)

우리 만남이 복 된 만남이야. 그게 복인 것 같아. 지금 한 식구 같아. 우리 선생님이 모든 걸 다 관리해서 살려줬어. 난 아무것도 할 줄 모르니깐. 우리 구세주야. 다 해줘요. 살림을. 살림살이도 맡아서 다해요. 시장부터 먹을 거. 내가 당뇨가 있어서 식사 관리를 다 해서. 환자를 처음 대해본거라고 책 보면서. 의사야. 먹을 거 못 먹을 거 구분해서 밥도 그렇고, 지금도 당뇨가 많이 떨어졌어. 병원도 같이 가면 내가 붙잡고 걸어가. 나는 이 상태가 만족해서 바라는 게 없어요. 사람마다 개성이 있잖아요. 그러니깐 그거는 겪어봐야 알지. 여기 좋다 말하기 어려운데 성품이 좋아야지. (노인돌봄수요자3)

뉴스 보면 그런 게 많아. 우리 요양보호사 선생님이 그래서 조심을 많이 하더라고. 한 사람이 걸리면 온 복지관이 다 걸리는 거니깐. 각자가 조심해서 가족 모임인데도 안 가더라고. 아주 몸조심을 많이 하시더라고. 참 고맙지. (노인돌봄수요자3)

우리는 너무 만족해요. 모든 게. 일하시는 거며, 돈이며, 시간이며. 너무 잘 해주셔. 못 해준 거 있으면 찾아서 부쳐 주고. 뭐 해달라는 게 없어. 너무 알아서 다 잘 해주니깐. 아주 너무 고마워. 바뀌면 안 될 것 같아. 저런 좋은 분이 안 올 것 같아. (노인돌봄수요자4)

버스? 버스지 향상. 무료 돼서 좋죠. 여러 대가 하루에 열 번 이상 와요. (노인돌봄수요자4)

시골에서는 그런데는 혼자니깐 몇 집이 모여가지고 거기서 밥 해먹고 다 해. 근데 노인네를 가만히 보니깐 조금 움직일 수 있는 사람은 못 가요. 거기 가면 다 일을 해야 한데. 건강한 사람들은 안 가더라고. 내가 아프기 전에 보니깐 거기를 안 가, 왜 안가냐면 가면 맨 날 시중 들어줘야 한데, 맨 날 80세 넘은 사람들 뒤통자끼리 다 해줘야 한데, 그래서 싫다고 안 간다고 하더라고. 그래서 그것도 문제가 있다고 하더라고. 동네 마을 회관 조그마한 곳 있어. 동네 사람들 모여서 밥 해먹고, 가는 사람만 가지 다 가는 게 아니더라고. (노인돌봄수요자3)

지금 현재 요양보호사들이 하는 거는 조금 규정에 매어 있는 것 같아. 그런 것도 할 수 있는 것도 있을 텐데 그것도 규정상 못 해. 예를 들면 많은데 예를 들 수가 없어요. 사람은 요구 사항이 수시로 변할 수도 있고, 요청할 수도 있고 그런데 그게 전부 안 들어줘. 규정상 못 한다고. 그 사람들의 직업상 규정 한계가 있어서, 요구하기도 그렇지. (노인돌봄수요자4)

최중증장애인 한명한테 활동보조인이 두 명 붙을 수 있죠 시간이 맞으면 근로기준법에 맞춰서 해야 하니까 두명이고 세명이고 이게 문제가 아니라 힘든 건 안하려고 한다는 거예요 역차별이 심한 거죠 과연 제공기관이 얼마나 소명의식을 가지고 하느냐인 거죠. (노인돌봄수요자4)

복지관에서 받는 서비스는 사실 학령기 아이들 위주이구요 학령기에서 어떤 것을 자극해줘서 혁신이 온다든지 그런 것을 기대하지는 않아요 그래서 우리가 학령기 끝난 아이를 주간활동서비스 하면서 인간적으로 앞으로 뭘 해야 먹고 살 수 있나 이런 거를 요구하는 거죠 이거는 단순히 시간 때우는 차원이지 아무런 것도 기대할 수가 없어요 아이들이 즐거워하지도 않고.. (장애인돌봄 수요자3)

③ 주제 3 : 종합재가서비스 방향성 제시

○ 의미단위 4: 돌봄수요자의 욕구 맞춤형 서비스 설계

이에 노인의 정신건강 관련 프로그램 개발이 필요하다. 특히 와상 노인 대상 자신의 신체상과 현재의 상태와의 통합감 증진 프로그램 개발 및 시행이 필요하며, 독거노인의 경우 고립감, 외로움 등에 대한 개입 프로그램이 절실하다. 또한 가족대상 접근으로 노인의 경제적인 여건을 더욱 어렵게 만드는 부모에 대한 경제적 기대감을 낮출 수 있어야 하며, 가족문제와 가정 내 경제적인 문제에 대한 중재적 역할을 필요로 한다.

장애인의 경우 지역과 장애인의 특성과 욕구에 맞는 서비스를 계획해야 한다. 장애인의 생애주기별 당사자 및 가족의 욕구가 상이하므로 생애주기별 욕구 파악 후 사회서비스를 받지 못하는 소외 대상에 대한 면밀한 조사가 필요하다. 또한 장애의 종류에 따라 장애인의 특성 및 욕구가 상이하므로 장애종류별 비중이 많은 집단(발달장애인)에 대한 서비스 발굴 및 확대가 필요하며 탈시설화 정책 및 커뮤니티케어 정책의 흐름과도 연동이 필요하다. 지역의 인프라 특성이 다르므로 지역별 장애인 및 보호자이 의견수렴 기회도 필요하며, 서비스 접근에 거부적이거나 편견을 가진 보호자에 대한 교육 등의 개입 등이 필요하다.

그러니깐 최종적으로 해봤다니깐. 이렇게 살려면 자살을 하는 게. 그 전에는 자살이라고 하는 것은 안 된다고 했는데 내가 이런 환경에 처해보니깐 이렇게 살아야 하나 그렇지 않으면 매듭을 해야 하나 그런 생각을 최종적으로 극단적으로 그런 생각까지 오더라고요. 지금 이 시점에서 그렇게 생기는 뭐라고 할까, 그런 환경에 의해서 그런 생각이 오는 거예요. 순간적으로다가 저기지. 그러면서도 어떤 길이 헤어나가는 길이 있으려나, 그렇게 희망을 가져 보는 거지. (노인돌봄수요자2)

몸 전체가 그러니깐 가끔 해서 안 될 짓을 할 생각을 하거든. 자결 생각도 해보고 저녁에 눈 감으면 그냥 내가 한 평생 살면서 뭘 잘 못 했고, 뭘 잘했고 참 잘한 거보다도 잘 못한 거 생각을 하지. 어떤 친구한테 잘 못 했구나, 한 번 보면 좋겠는데. 그러면서 몸이 말을 안 들으니 움직일 수 없지. 그런 문제로 해서 애들 찾아서 부를 수도 없고, 다들 자기 먹고 살고 그러니깐 움직일 수가 없지. 정상적인 날은. (노인돌봄수요자4)

예를 들어 직장인들은 한계가 있거든요 대부분의 장애인들이 중증으로 판정된 장애인들이 개인 시간이 많을 수밖에 없어요 근로시간이 짧으니까 이 짧은 시간도 지역사회에서 함께 살아갈 수 있는 주간활동서비스나 이런 것을 함께 이용할 수 있는 이런 게 있었으면 좋겠어요 주간활동서비스 영역을 넓혀 줬으면 좋겠고 근로지원인제도도 몰라서 못 쓰는 경우도 있으니까 장애인 친구들이 장애인 근로자로 등록을 하여 근로를 할 경우 최대한 근로지원인제도를 활용을 해서 많이 그리고 이제도도 확대해서 쓸 수 있도록 예산을 좀 더 넓혀 줬으면 하는 바램이죠 (장애인돌봄 수요자4)

○ 의미단위 5 : 시설 및 종사자 관리하는 역할 필요

지역사회 돌봄 인력 양성과 관련하여 노인의 경우 지역 내의 지인을 통한 요양보호사를 소개받는 경우가 많으므로 지역 내 주민 대상 돌봄인력 양성과정을 개발하여 지역사회 내 돌봄인력 저변을 확대할 필요가 있겠다.

장애인의 경우 충청남도 및 각 시·군의 특징을 알고 있으며 장애인에 대한 기본적인 이해가 있는 종사자 채용이 필수적이다. 일부 장애인의 특성상 종사자의 안전 및 인권이 보장되어야 한다. 종사자들에 대한 직무교육 시 장애인복지 업무에 대한 가치와 소명의식을 함양시켜 줄 수 있는 철학적 교육도 필요하다. 서비스 제공인력의 교육기관이 일부 지역에 치우쳐 있어 찾아가는 권역별 교육형식으로 종사자 교육을 준비할 필요가 있으며 온라인 형태의 교육과정 개발도 필요하다.

최중증장애인들 시각장애인들 와상장애인들 이용자들이 많은 말이에요 그런데 오려는 이유가 발달장애인은 등하교만 시킨다 쉽게 얘기해서 최중증장애인들은 대소변해야지 석션도 해줘야지 휠체어에 힘이 들게 앉히고 해야지 그렇게 힘든 일은 제공인력들이 안하려고 하는 거예요 그런데 제공기관 마저도 저희는 누누이 교육을 시켜서 이 사업에 맞는 목적에 맞게 해라 절대 편한 걸 찾는 인력은 뽑지 말아라 이렇게 얘기를 하지만 과연 모든 제공기관들이 뚜렷한 의식을 가지고 이사업을 수행할 수 있느냐 그게 의문이라는 거죠 활동지원서비스도 공공이 담보해서 들어가야 하는 이유 중에 하나가 그게 꼭 들어가야 된다고 봐요 최중증장애인을 위해 만들어 졌음에도 불구하고 역차별을 받고 있다는 거예요 신체적인 최중증장애인들은 제공인력들이 힘이 드는데 하지만 공공이 담보하면 그거에 대한 인센티브를 주는 어떤 식으로 운영을 하든 훨씬 더 운영이 쉽지 않을까 (장애인돌봄 수요자4)

직원도 이 지역에서 채용을 한 게 아니라 중앙에서 뽑아서 내려온 거예요 이 지역 특성은 아무것도 모르는 그것도 사회복지 막 공부해서 발달장애인에 대한 이해부터 하기가 몇 년이 걸려요 그렇다 보니까 자꾸 바뀌어요 인력이 바뀌다보면 뭔가 제대로 이루어지지 않는 정체성을 모르고 있다는 거예요. (장애인돌봄 수요자4)

발달장애인같은 경우는 체인지한 부분 말씀드렸지만 이게 대부분 직접적인 이용자 말로는 가족구성원들이 활보서비스에 대한 이해도가 너무 낮아요 말 그대로 요양보호사보고 할머니들이 가사도우미 정도로 인식을 하듯이 똑같이 이용자들이 가족구성원들이 당신 이거 해나 이런 부분이 많기 때문에 이런 욕구는 어떤 부분들이 있을까요 물어보기 전에 이런 디테일한 부분까지 매뉴얼화 하는 작업이 꼭 필요하지 않을까 쉽게 얘기하면 활동지침표 활동보조제공 인력들의 신체활동점검표도 계속 요구하니까 새롭게 짜여 졌는데 완전 지체장애인 신체적으로 부자연스러운 사람들 위주가 많이 있더라구요 그렇다면 이 활동하는 제공인력에 대한 왜 활동지침에 대한 디테일한 지침표를 왜 안짜지? 그래서 사회서비스원이 우선 선도모델로 충남에서 디테일한 활동지침표를 만들어주면 활동보조 제공기관한테 교육기관으로서 교육을 시키면서 제공기관한테도 이리이러한 것들은 지침에 있으니 이렇게 참조하십시오 하고 내려 보내면 그런 부분은 어느 정도 인력들도 말할 수 있는 명분이 생기고 정확하게 이용자에 대한 케어부분이 정립이 되지 않을까 그러면 갈등의 소지가 없다 그런 부분도 고민을 해봤습니다. (장애인돌봄 수요자4)

장애인활동보조서비스도 마찬가지지만 사회서비스가 개발되었을 때 그 인력을 양성할 수 있는 교육기관의 역할도 함께 해주셨으면 좋겠어요 예를 들면 활보서비스만 가지고 오셨으니까 활보서비스 교육기관이 거의 치우쳐 있어요 공주와 천안 서북부 이쪽에 제공인력들은 어려워요 이런 거를 중간 지점인 내포에 있기 때문에 훨씬 접근성이나 이런 부분이 좋고 공공성에서도 교육기관의 역할을 해준다면 그래서 활보서비스 플러스 갖가지 우리 장애 서비스 뿐 아니라 사회서비스에 관련된 인력에 대한 교육은 포괄적으로 처음 제공인력으로 시작하기 전부터 시스템을 갖춰서 자리를 잡았으면 좋겠어요. (장애인돌봄 수요자4)

○ 의미단위 6 : 커뮤니티케어와 연결을 통한 지속적인 서비스 제공

노인의 경우 자신이 살고 있는 지역사회에서 여생을 보내고 싶은 욕구가 강하므로 커뮤니티케어와의 연계방안 및 지속적인 서비스 제공, 통합적인 관리 기능의 역할이 필요하다. 또한 돌봄서비스 및 행사를 일부 지역에 국한 시켜서 제공하지 않고 권역별 또는 도 전체를 아우르는 서비스 제도화의 기반을 닦아야 한다.

장애인 부모회 각 지회별로 하는 게 태어나서 끝날 때까지 틀을 짜 놓고 가면 우리가 물리적으로 하루 더 사는 건 어려우니까 그 시스템 안에서 오늘 죽어도 시스템이 되어 있으니까 우리가 오늘 죽어도 되는 거잖아요 과연 우리의 의지대로 마음을 충분히 읽어서 행정이 발을 맞춰줬으면 좋겠는데 우리 의사가 제대로 반영이 안된다는 거죠 어떤 외국의 훌륭한 복지정책을 가져다 해도 케이스는 지역별로 또 다르잖아요 농촌은 농촌대로 도시는 도시대로 다르고 하니까 (장애인돌봄 수요자3)

3) 노인 및 장애인돌봄 서비스 제공자 FGI 분석 결과

노인 및 장애인 돌봄 서비스 관련 민간 서비스 제공자 FGI 분석결과는 종합재가서비스 필요성 인식, 역할중복에 따른 회의적 시각, 센터운영 방향성 제시 등 총 3가지 주제와 7개의 의미단위로 분석되었다.

〈표 3-53〉 노인 및 장애인 돌봄 서비스 제공자 FGI 분석 결과

주제		의미단위	
1	종합재가 서비스 필요성 인식	1	노인맞춤형돌봄제도의 공적영역과 민간 서비스기관과의 연계성 부족
		2	복합적 욕구의 당사자에게 적합한 재가서비스 제공 필요성 인식
2	역할중복 인식에 따른 회의적 시각	3	민간 서비스 제공기관의 경쟁 관계 인식에 따른 저항 발생 가능성
		4	공공성의 차별성이 서비스 경쟁력에 미칠 영향력을 고려
3	종합재가센터 방향성 제시	5	민간전달체계와 비교하여 제공 서비스의 질 보장
		6	도농지역의 지리적 조건과 거주 당사자의 욕구에 기반을 둔 종합재가센터의 역할 고려
		7	복합적 욕구 당사자를 위한 서비스 전문 인력 확보 및 역량 강화

(1) 노인 및 장애인 돌봄 서비스 제공자 간담회 내용 분석

① 주제 1 : 종합재가서비스 필요성 인식

기존의 사회서비스 전달체계는 영리 및 비영리기관에 의한 민간 사회서비스 기관의 정부재정으로 지원되는 구매력을 가진 이용자들을 놓고 경쟁하는 영세한 다수의 제공기관 서비스의 특징을 갖는다. 결국 안정적이지 않은 저임금 시간제 일자리 노동자들이 시간당 임금을 받고 돌봄 등 대인적 서비스를 주로 제공하게 되었다. 따라서 그동안 시장체제로 인한 부작용의 문제를 해결하는 것이 사회서비스원의 과제임을 참여자는 인식하고 있다.

국가가 공급을 책임지는 것이 결국 서비스질의 문제로 연결될 수 있는데 특히 복합

적인 욕구를 가진 당사자(노인장애인 등)의 경우 상대적인 욕구는 많지만 기존의 민간 서비스체계는 사람중심(person-centered)이기보다는 시장성 우선의 방향성이 결국 보건의료, 요양돌봄, 생활지원서비스 등 분리된 제도를 넘어선 통합된 접근이 제한되고 있다는 것을 인식, 결국 종합적 서비스의 제공이 필요하다는 관점으로 분석할 수 있다.

또한 재가장기요양서비스의 문제점으로 병원 동행 관련하여 자녀들이 피치 못할 사정으로 오지 못할 경우 병원진료 예약이 있을 때 요양보호사가 동행하나 대기시간, 이동 시간을 고려하면 예정시간 초과되나 이에 대한 고려가 없는 시스템이며 사고 발생 시 책임소재 문제가 발생하는 것으로 나타났다. 또한 와상 노인의 경우 서비스 제공시간이 부족함을 호소하였다. 즉, 와상 노인을 들어서 앉히고 데리고 씻기고, 말리는 활동, 식사 준비 등으로 주어진 시간 안에 제공하기가 매우 부족한 편이므로 시간추가가 필요함을 강조하였다.

○ 의미단위 1: 노인맞춤형돌봄제도의 공적영역과 민간 서비스기관과의 연계성 부족

노인맞춤형돌봄서비스가 기본이나 종합에서 통합되서 넘어오면서 너무 행정적인 부분들이 많아지다 보니까 힘든 부분들이 있는 거죠 어찌보면 행정기관하고의 민간하고 공공이 본인의 역할을 잘 해줘야 하는데 지금은 일부 그러니까 대상자 발굴이든 본인이 신청을 하든가 공무원이 발굴을 하든가 아니면 필요한 부분을 연결시켜 주든가 해야 하는데 그런 것들이 안 이뤄지는 부분들이 많아요. (노인돌봄 실무자1)

○ 의미단위 2: 복합적 욕구의 당사자에게 적합한 재가서비스 제공 필요성 인식

65세 이상 노인장애인은 노인요양서비스로 넘어가는 사람들이 많아요. 그렇지만 서비스로 넘어가면 시간이 많이 줄어요. 장애인활동보조 받는 것 보다 못해요. 또한 65세이상 노인이 되면 장애인 등급이 노인성으로 분류를 하기 때문에 장애인이라도 장애인활동서비스를 받으려고 해도 잘 안되요. (장애인돌봄 당사자겸 기관실무자1)

저희가 콜택시를 하다보니까 문제점이 뭐냐면 장애인들 중에 병원을 가야하는데 같이 가줄 사람이 없어요 접수를 한다든가 진찰받을 때 누군가 도와줬으면 좋겠다 이런 얘기를 많이 해요. (장애인돌봄 실무자1)

② 주제 2 : 역할중복 인식에 따른 회의적 시각

참여자는 사회서비스 종합재가센터라는 전달체계를 통해 공공성이라는 경쟁력으로 민간이 제공했던 서비스를 장악하려 한다는 등 불필요한 오해로 기존 기관들의 반발 가능성을 제시하고 있다. 공공성이라는 의미는 당연히 공적 서비스 제공으로서 의미를 확보해야 한다. 그러나 돌봄 서비스 민간 공급자의 입장은 단지 공공성의 의미는 안정된 일자리 제공의 인식을 확인할 수 있다. 결국 민간 서비스 기관이 가지고 있는 역할중복의 인식을 불식시키기 위해서는 공공성이라는 목적 인식을 어떻게 세울 것인가를 중요하게 고민해야 한다.

공공성의 차별성은 당사자의 권리보장의 충분성에 있다. 일자리 창출이나 산업화를 내세운 주장이 우선할 경우 지금과 같이 민간 서비스 공급자간의 갈등 가능성만 증대시킬 수 밖에 없다. 공공성의 기반은 민간 서비스 기관과의 차별성을 사업의 정체성으로 내세우기 위해서는 정책적으로 가장 배제되어 온 당사자를 궁극적인 목적으로 둘 필요가 있다. 결국 공공성은 노인, 장애인, 아동 등 당사자에게 일상생활을 온전히 보전하는 국가의 공적 의미를 본질적으로 추구해야 하기 때문이다.

민간 재가장기요양기관과의 관계에 대하여 민간기관은 거리가 먼 지역에 거주하고 있는 노인을 기피하고 있어 그런 대상자는 공공의 영역으로 넘겨줄 수 밖에 없는 경우가 생긴다. 공공영역의 요양보호사는 열악한 환경에서 계속 서비스를 제공할 수 밖에 없으므로 이에 대한 처우 개선(오지 수당 등)이 필요하다. 또한 교육, 월1회 회의, 유니폼 제공 등 체계적인 요양보호사 관리 시스템 속에서 서비스를 제공하므로 안정감과 소속감이 생겨 이러한 시스템을 통해 본인의 역량이 강화되어 다른 민간기관과의 차별화된 지위(자부심)를 가진다고 여겼다. 따라서 부정수급에 대한 투명한 운영에 대한 철저한 교육이 필요하다. 또한 연차수당, 요양보호사들 간의 생일 축하 모임, 봄가을 야유회, 명절선물, 마스크 지급, 분기별 간담회 및 워크숍 등은 요양보호사의 사기를 진작시키는 방안이 될 수 있다.

○ 의미단위 3 : 민간 서비스 제공기관의 경쟁 관계 인식에 따른 저항 발생 가능성

공공이 투입된다면 분명히 민간에서는 그런 반응들이 나올 수밖에 없는 것 같아요. 뭔가 큰 조직이 그리고 일반 시설들이 볼 때 공공이 들어오니깐 대상자 발굴이라든가 굉장히 도움을 준다는 거든가 처우가 확 달라서 요양보호사들이 이탈을 한다라든가 이런 부분들에서 우려가 줄겠죠.
(노인돌봄 실무자1)

그쪽도 관리하기 힘든 사람이야 OO지역사람이 할 거 아니에요. 그러면 서로 영역을 침범하는 거예요. OO같은 경우는 4개 기관이 있는데 서로에 대해서 영역을 침범하지 않아야 그 기관간의 단체간의 화합이 이루어져요 항상 강조 했던게 장애인 단체 간에 밥그릇 싸움을 안하는 거예요. (장애인돌봄 당사자겸 기관실무자1)

○ 의미단위 4 : 공공성의 차별성이 사회 서비스 경쟁력에 미칠 영향력을 고려 필요

사실 사회서비스를 하는 목적이 무엇인가 굳이 민간들이 하고 있는데 민간이 활성화 되어 있는 시장 안에서 공공성을 가진 사회서비스원이 들어온다고 해서 어떤 변화가 있을 것이며 공적인 자금이 투입되지 않는다면 어떤 차별성이 있겠냐는 거예요. (노인돌봄 실무자1)

② 주제 3 : 종합재가센터 방향성 제시

사회서비스원의 종합재가센터 운영의 방향성을 참여자는 제시하고 있다. 먼저 공공 전달체계로서 종합재가센터는 서비스의 질 보장을 통해 지역사회로부터 기관의 책임의식 확보의 필요성을 인식하고 있다. 민간의 과당경쟁으로 편법운영과 부당한 노동환경에 대한 문제 해결의 노력은 결국 제공 서비스의 질 보장을 담보할 수 있다는 것으로 판단된다. 기존 민간 전달체계로부터 비롯된 시장성 중심의 정책 왜곡을 욕구중심으로 바로 잡을 필요가 있다.

사람중심 욕구기반 서비스는 지리적 여건에 따라 달라질 수밖에 없다. 이를 반영하여 충청남도 사회서비스원 종합재가센터가 고려해야할 부분은 2체계(two-track)모델로서 도시형 모델과 농촌형 모델로 구분하여 지역 거주 당사자의 욕구에 기반한 종합재가서비스를 제공할 필요가 있다. 이는 지속적으로 사회서비스원이 고민해야 할 부분으로서 간담회 참여자의 인식을 근거로 제안할 수 있는 운영모델은 커뮤니티케어를 실현하기

위한 도구적 역할로서 종합재가센터가 운영되어야 한다. 커뮤니티케어는 노인뿐만 아니라 모든 지역사회 서비스 당사자의 통합적 서비스를 위한 플랫폼으로 인구고령화와 지속가능성을 위한 보건복지 통합적 접근이라는 커뮤니티케어 도입의 맥락을 종합재가센터가 충분히 반영하여 의미 있는 전달체계로서 역할 수행의 방향성을 지향해야 한다.

커뮤니티케어 실현을 위한 종합재가센터의 운영에서 조직화된 케어(organized care)를 어떻게 실천할 것인가가 중요하다. 앞에서 반복적으로 언급한 것처럼 시장중심적 서비스는 서비스 양의 축소 제공 유인이 작용할 수 있기에 낮은 서비스질을 유발할 가능성이 높다. 반면에 종합재가센터는 공공서비스로서 다양한 당사자의 욕구에 맞도록 제공할 수 있도록 해야 한다. 이를 담보하기 위한 종합재가센터는 서비스 제공계획을 전문적으로 관리하기 위한 통합사례관리의 역량을 확보하여 서비스 구성에 대한 전문적인 개입구조가 마련되어야 한다. 시장에 맡겨진 민간 사회서비스는 크림 스킴밍(cream skimming)효과로 서비스 공급에 사각지대의 발생은 시장체제로 인한 부작용으로 볼 수 있다. 복합장애인, 노인장애인 등 뿐만 아니라 원거리 서비스, 이동보조서비스 등의 기피 서비스에 대하여 종합재가센터의 공공적 대응이 요구된다. 종합재가센터의 복합적인 기능부여는 결국 공공성에 기반을 둔 새로운 일자리 창출과 함께 안정된 일자리 제고가 가능하다.

요양보호사 등 돌봄 인력과 관련하여 우선 요양보호사와 대상자 매칭에 대해서는 남성 노인들 대상으로는 남성 요양보호사 매칭이 필요하다. 성별에 따른 요양보호사 매칭을 할 수 있도록 요양보호사 수급시 고려해야 한다. 또한 남성 요양보호사 양성을 위한 진입경로를 짧게 문턱을 낮추는 계획이 필요하다.

요양보호사의 근무환경 개선을 위해서는 요양보호사 개인 휴가 및 경조사 등으로 인하여 서비스 제공 부재시 대체인력지원 등으로 지속적인 서비스 제공이 이루어져야 하고 요양보호사의 근무환경 개선도 필요하다. 전문성 및 역량강화나 사기 진작을 위해서는 연차수당, 명절 선물, 월례회의, 사례관리 회의, 모임 지원 등의 기회를 제공함으로써 기관에 대한 소속감과 자부심을 향상시키게끔 해야 한다. 또한 성적인 문제 발생 시 고충을 해결할 수 있는 관리체계 마련이 필요하며 대상자 및 가족에 대한 사전 교육이 반드시 필요하다. 마지막으로 요양보호사가 돌보는 노인 대상자가 사망 시 요양보호사의 상실감 완화 및 치유, 애도를 위한 개입 프로그램(사전교육 및 사후상담)개발 및 실시를 통해 공공형 돌봄인력 양성 과정으로 특화할 필요가 있다. 특히 호스피스 교육 등의 개발도 시급하며 주기적 반복적 교육이 시행되어야 한다.

○ 의미단위 5 : 민간전달체제와 비교하여 제공 서비스의 질 보장

결국 공공이 이런 종합재가센터를 만들었을 때는 결국 보장과 기관에 대해서 신뢰를 하고 이 기관으로 가야지 하는 이미지를 이 기관 가면 믿고 맡길 수 있어 이런 부분이라고 보거든요. (노인돌봄 실무자1)

장애인조직에 몸담고 있는 것을 떠나서 장애인활동보조라든가 장애인에 관련된 일을 개인이 하잖아요. 그 사람들은 사익을 추구하기 위해서 장애인을 돈으로 보지 장애인을 따뜻한 마음으로 품어서 하는게 아니에요. (장애인돌봄 실무자1)

○ 의미단위 6 : 도농지역의 지리적 조건과 거주 당사자의 욕구에 기반을 둔 종합재가센터의 역할 고려

OO이든 △△이든 여기만 해도 여가기능만 해도 충분히 수요는 넘치고 근데 분명한건 여가뿐아니라 다른 수요를 가진 분들도 있고 서울이나 이런데 비해서 인프라는 적고 노인복지관이 해야 할 역할들은 서울이나 이런 곳과 다르니까 그런 부분에 있어서 차이점이 있는 것 같아요. (노인돌봄 실무자1)

아무래도 도시권역을 선호하세요 생활지원사분들이 이동거리가 짧기 때문에 생활지원사 수급도 외곽은 쉽지 않고, 그리고 집단 프로그램이나 이런 것을 할 때도 예전처럼 안부확인이나 가사지원이나 이런게 아니라 여가활동이나 인지기능활동이나 자조모임이라든지 이런 것까지 해야 되다 보니까 수행하는 부분에 있어서는 농촌지역이 쉽지 않은 것 같아요. (노인돌봄 실무자1)

□□도 그렇고 ★★도 도농복합도시란 말이에요. 노인 장애인들이 많아요 65세 이상이 되면 노인요양서비스로 넘어가는 사람들이 많아요. (장애인돌봄 당사자겸 기관실무자1)

○ 의미단위 7 :복합적 욕구 당사자를 위한 서비스 전문인력 확보 및 역량 강화

지금 현상태 유지되는 것이 민원제기가 많은 상태라든가 그러면 다른 부분도 생각해 볼 수 있지만 현상황은 잘 돌아가고 있는데 잘 유지할 수 있도록 도와주고 사회서비스라는 것은 한 두가지가 아니잖아요. 부족한 부분을 채워주시려는 거잖아요. (장애인돌봄 실무자1)

대상자 특성도 다른데 사회복지사 역량도 중요한 거죠. 저 어르신은 청소해주시고 반찬해주시고 이런게 아니라 인지기능이 떨어졌으면 지식을 가지고 개별화된 서비스가 나가야 되는데, 개별화라고 보기는 어렵죠. 집안 청소 잘해주고 반찬 잘해주고 하면 만족하니까 계약관계에서도 특성을 파악하고 계획을 거기에 맞춰 세워서 보호자와 협의해서 계약서 쓰고 이런 전반적인 시스템을 갖춰 주는게 필요해요. (노인돌봄 실무자1)

4) 행정실무자, 학계 및 실천현장 전문가 의견

종합재가센터 설치·운영과 관련하여 도 및 시·군 행정실무자를 대상으로 사회서비스원 사업, 각 시·군의 돌봄서비스에 대한 지역적 상황과 계획 이해를 돕고 종합재가센터 설치·운영에 따른 행·재정 지원방안을 모색하기 위하여 도 및 시·군 단위의 장애인 및 노인돌봄 담당 행정실무자(공무원) 5명과 간담회의 1회 진행하였다. 또한 실천현장 전문가 2명과 학계전문가 3명의 자문을 받아 의견을 수렴하였다.

(1) 시·군의 지역적 상황

- 일부 시·군의 민간기관의 오해 및 경쟁업체로서의 인식으로 관에서 입장 난처
- 민간기관들과 마찬가지로 사회서비스원 산하 시설인 종합재가센터에 대한 홍보는 지자체에서 하기는 어려움 상황이다. 종합재가센터에서 적극적으로 외부에 홍보(현수막 등) 하는 자세가 필요하며, 민간과의 경쟁을 두려워하면 사업을 진행하지 못하므로 과감한 사업 시작을 하는 것이 필요하다.
- 도 및 지자체의 종합재가센터의 적자운영을 예방하기 위한 역할
 - 활동지원사업 및 노인맞춤돌봄사업 등 국고보조 사업들을 종합재가센터에서 실행할 수 있는 여건 마련을 지원하는 것이다.

(2) 노인 돌봄 서비스 관련

- 재가장기요양서비스 제공기관은 포화상태로 신생기관은 운영 유지가 어렵다. 초기 방문요양을 시작으로 주야간보호, 단기보호 서비스 등으로 순차적으로 사업을 확대하는 계획이 필요하다.
- 단기보호 서비스의 경우 요양보호사가 다수 투입되며 단기보호 서비스 수요자를 예측하기 어려운 단점이 있어 적자 발생 가능하다.
- 일부 지역의 노인복지주택 설립 추진 시 초기부터 단기보호센터 및 종합재가센터의 공간 설계부터 지속적인 협의를 할 필요가 있다.

(3) 장애인 돌봄 서비스 관련

- 민간기관들과의 경쟁적인 구도로 위수탁 공모를 하더라도 예산보다 이용자 확보가 관건일 것으로 보인다. 장애인활동지원서비스의 경우 초기 2-3년은 약간의 적자발

생 감안하고 사업을 진행한다면 현재 대부분의 서비스 제공기관처럼 적자발생이 줄어들 것으로 보인다.

- 장애인활동지원서비스 제공기관들 간에 경쟁 치열이 예상되나, 일부 지역의 경우 장애청소년 방과후 활동서비스의 경우 마땅한 기관이 없어 지정을 못하는 경우도 있다. 해당 지역에 필요한 서비스에 대한 수요조사를 통해 맞춤형 돌봄서비스를 제공하는 것이 필요하다.
- 효과적·효율적인 장애인활동보조서비스 이용자 관리
 - 한 기관에서 관리하는 서비스 제공자 및 수급자가 많을 경우, 개별대상자에게 적합한 서비스를 제공하는데 소홀할 우려가 있다. 이에 서비스제공자 및 수급자를 관리할 수 있는 충분한 전담인력을 배치하는 것이 필요하다.
- 장애인활동보조서비스 추진 시 민간기관과의 협력 방안
 - 현재 서비스를 제공하고 있는 관련기관에서 사회서비스원을 경쟁기관으로 인식할 수 있으므로 초반 서비스 제공자들을 대상으로 한 교육훈련을 전담하여 철저하게 진행하고 서비스 수요자에게서 불만이 제기될 경우 사회서비스원에서 서비스를 제공하는 등 순차적으로 역할 범위를 확대하는 것으로 민간기관과 합의를 형성할 것이 필요하다.

(4) 다문화가정 및 기타 돌봄 서비스 관련

- 충청남도 다문화가정 돌봄의 사각지대 대상은 중도입국 청소년
 - 언어, 학업, 사회 적응 등의 어려움이 가중되고 있다.
 - 충청남도 내 거주 외국인을 통역자원으로 활용하여 중도입국 청소년의 언어문제 해결해주는 접근 필요하다.
 - 한국에서 거주하는 기간 동안 필요한 서비스를 지원 받을 수 있는 서비스 연결
- 다문화가정 내 자녀의 서비스 접근성 저하로 인한 사각지대 발생
 - 도내 도농 복합지역 및 농촌지역의 경우 교통편이 좋지 않아 다문화가정 자녀들은 돌봄서비스 체계에서 소외되는 경우 빈번하다.
 - 이들을 위한 새로운 서비스 제공보다는 기존 돌봄 및 복지서비스의 접근성을 높일 수 있는 방안 마련이 시급하다.

- 다문화가정 중 맞벌이 가정, 한부모가정, 조손가정 등 취약가정 내 아동 돌봄 절실
 - 현재 제공되는 서비스의 접근성을 높여주는 방안 필요하다. 방과 후 학교, 지역아동센터, 아이돌봄서비스, 공동육아나눔터 등 다양한 현재의 서비스 중 집에서 가까운 곳을 활용할 수 있도록 유도 필요하다.

(5) 돌봄 인력 관련한 종합재가센터 및 사회서비스원의 역할과 기능

- 충청남도사회서비스원이 돌봄인력을 양성하는 역할을 하기 보다 인력의 자격기준 및 채용기준, 보수교육 요건 등 충청남도 돌봄인력의 질적 수준을 담보할 수 있도록 공통된 돌봄서비스 영역 제시 필요하다.
- 서비스의 형태에 상관없이 제공되는 서비스가 다양성을 담보할 수 있도록 공통된 돌봄서비스 영역 제시 필요하다.
- 서비스가 있음에도 사용하지 못하는 일이 없도록 도민의 사회서비스 접근성을 높일 수 있도록 홍보 전략을 기획하고 실행하는 역할과 기능 수행이 필요하다.
- 종합재가센터의 장기적 역할
 - 민간 재가센터에 대한 종합적인 지원활동으로 민간부문의 역량을 제고하고 질 높고 통일된 서비스가 시군에 제공될 수 있도록 기틀을 마련하는 데 노력해야 한다.
 - 사회서비스원의 설립취지를 확산시킬 수 있는 소규모 포럼 등을 개최하고 언론보도를 활용한 홍보가 필요하며, 필요시 대학이나 타 단체와 연계하여 사업을 추진하는 방안을 고려해야 한다.
 - 재가장기요양서비스와 노인맞춤돌봄서비스를 위주로 노인돌봄서비스를 통합 운영하는 창구역할이자 서비스 제공하는 기관의 역할을 해야 한다.
 - 서비스의 안정성과 매너리즘이나 낮은 서비스가 제공될 수 있는 공공성의 양면성을 인지하고 서비스의 질은 민간과의 경쟁을 통해 확보하는 노력 필요하다.

5) 현장방문 : 타 시도 벤치마킹

본 연구 연구진 및 실무TF팀은 사회서비스원 및 종합재가센터 사업 벤치마킹을 하고자 서울시사회서비스원 및 노원종합재가센터를 방문하여 실무자들의 의견을 수렴하였다.

(1) 방문 개요

- 일시 : 2020년 10월
- 방문인원 : 총 6명(연구진 4명, 실무TF팀 2명)

(2) 회의 결과

- 종합재가센터 사업 설치 및 운영 전반
 - (재정자립도 관련) 종합재가센터 운영의 재정자립도 50% 이상은 현실적으로 운영이 불가능함. 수가로 재정자립도를 올리는 등 실적 위주의 운영은 민간 장기요양기관과의 차별화를 둘 수 없는 구조가 됨. 이에, 초기 설계부터 중앙의 재정지원이 필요함을 의회에 강조할 필요가 있음.
 - (서울의 차별성) 돌봄SOS센터를 통해 단시간 돌봄서비스 가능하여, 사각지대 발굴과 민간과의 차별화가 가능한 것임.
 - (정규직 요양보호사 채용 관련) 서울 종합재가센터는 시급제가 아닌 정규직 직원을 채용으로 서비스 비제공시간에 교육, 사례회의, 단시간 서비스, 이동지원서비스, 안부전화서비스 등에 치중하고 있으며, 내년도 계획도 이를 목표로 하고자 함. 최저임금제가 아닌 생활임금 적용으로 종사자의 처우개선.
 - (장애인활동지원서비스 관련) 장애인단체의 부정적인 시각은 존재하나, 서비스의 선택은 장애인 당사자 및 보호자에게 있으며, 공공기관이라는 신뢰감으로 선택하고 있으며, 장애인 수요가 많은 지역(노원, 성동)에서 서비스 제공 중임. 일부 지자체와의 활발한 네트워킹을 통해 지자체에서 의뢰하여 사각지대 발굴을 의뢰하는 경우도 있어, 센터의 사업확대를 원하기도 하나 장애인단체와의 관계를 고려하는 중. 장애인단체의 임원을 자문위원으로 위촉하여 활용하고 서비스원 및 사업 설명을 통해 관계 개선하고자 함. 관리 및 활동지원사 매칭이 어려우며, 방문요양서비스보다 업무강도가 쎴.
 - (종사자의 처우 관련) 주말 및 24시간 돌봄이 필요한 경우 투입되는 인력에 대하여 근로기준법 적용하여(시간외 근로수당, 주휴수당 등) 정확하게 지원해야 함. 장애인

활동지원사의 경우 최중증 대상자가 다수이므로 24시간 돌봄서비스를 제공해야 하여, 3교대 근무 VS 시간외수당 지급으로 고민되었으나 내년도에는 3교대로 명시하여 채용하고자 함.

- (서비스원의 목표) 종사자들의 처우개선과 돌봄서비스의 질적 향상임. 서울시를 제외한 타 지역은 둘 모두를 지향하기에는 어려움이 있으므로 선택과 집중을 해야 함. 지역사회 돌봄에 대한 중심기관이 되어야 함.
- (돌봄서비스의 질적 향상 방안) 전문가활용(작업치료사, 물리치료사, 간호사)을 돌봄서비스의 질적 향상을 꾀하고 있음. 성동 및 마포센터에 배치되어 요양보호사를 대상으로 한 사례관리, 인력교육, 자문 등에 활용하고 사례중심의 교육체계를 강화하여 요양보호사의 대응 능력 및 실제 서비스의 질을 향상.
- (팀제 운영) 팀제 운영의 효과적인 전달체계임. 팀에 다양한 등급의 대상자를 배정하면 개인의 불합리함도 감소되고, 동등하면서 자연스러운 대상자 매칭이 이루어짐. 요양보호사 개별적인 장점이 대상자에게 골고루 서비스로 제공됨.
- (원거리 대상자) 서비스 대상자 중심으로 운영된다는 점, 공공기관이라는 점을 강조하여 요양보호사를 교육시켜야 함.
- (시스템) 더존, W4C(사회복지시설정보시스템) 사용
- (시설장 채용 관련) 설립 한달 전 채용하여 공사 관리, 장기요양기관 등록 신청부터 초기 세팅에 투입하는 게 효과적임.
- (요양원 위수탁 관련) 요양원은 수요가 높으므로, 그 지역의 거점으로 삼아 요양원 내에 종합재가센터, 데이케어 센터, 단기 및 장기요양 모두를 포함 가능. 전문의료인(간호사, 물리치료사 등)인 상주하고 있어 인력 및 공간의 활용 측면, 예산충당의 면에서 효과적이므로 신규 및 위수탁 만료 기관 선점할 것.
- (노인복지관 내 종합재가센터 설치) 신규 설립 노인복지관을 수탁받는 경우 종합재가센터 설치를 고려하는 것이 효과적임.

○ 노원종합재가센터 사업 운영 전반

- (운영사업) 재가장기요양서비스, 긴급돌봄서비스, 장애인활동지원서비스, 발달장애 청소년방과후 서비스 운영 중
- (직원 현황) 센터장 / 사무원(계약, 회계 담당) / 노인 부문 파트장(종합복지관 경력 중 과장 초급) & 팀장 & 요양보호사 23(19명 전일제, 4명 파트타임) / 장애인 부문 활동지원사만 25명

- (홍보) 직접적인 홍보는 불가하며, 서비스원에 대한 홍보만 가능함.
- (대상자) 민간에서 서비스 제공하기 어려운 사례(중증 또는 민간기피자) 의뢰음.
- (시스템) 사용 시스템은 사회서비스원, 사회복지시설정보시스템, 장기요양시스템 사용, 결재 시스템의 경우 담당자-센터장-본부담당자(회계/인사담당자 등), 예결산 관련하여 매일보고, 통장 개설·인감·카드 등 본부에서 일괄 제작
- (돌봄제공자 사고 관련) 배상책임보험, 공제상해보험, 산재보험 가입
- (사업 매뉴얼) 사업별로 매뉴얼화 필요함
- (인력 관련) 요양보호사 치매교육 추진 중임. 인력 채용은 본부에서 진행. 직원의 전보신청은 가능하나 해당 지역에 거주하는 경우 신규 오픈인 시설에 한함. 본부와 소속시설 간 교류는 불가.
- (운영방식) 팀제 운영은 어려우며, 장애인 당사자의 경우 자기결정권이 강한 대상임을 고려해야 함. 민간기관과의 차별성은 서비스의 연속성에 있음.

(3) 시사점

○ 종합재가센터 사업 운영 관련

- (요양보호사 관련) 시간제 요양보호사 채용 시 교육, 사례회의 등에 대한 운영방안 고려할 것. 추후 정규직 채용시 생활임금제 적용을 통해 요양보호사의 처우 개선.
- (장애인활동지원서비스 관련) 장애인단체 임원을 자문위원 등으로 위촉하여 활용하고, 사업의 이해도를 높이면서 관계 개선의 효과를 기대할 수 있음. 추후 장애인 수요층을 고려하여 사업 실시. 24시간 돌봄서비스 제공의 경우가 다수이므로 시간외 근무수당 지급보다 3교대로 명시하여 채용할 필요가 있음.
- (홍보 및 네트워킹 관련) 자치구와의 활발한 네트워킹을 통해 사례발굴 및 사업 홍보 필요, 주기적인 간담회의나 사례회의 실시
- (종사자의 처우) 근로기준법 적용
- (서비스의 질 향상) 전문가(작업치료사, 물리치료사, 간호사 등)를 위촉하거나 채용하여 직업윤리, 사례관리 및 자문, 교육체계 등에 활용하여 요양보호사의 능력을 향상시켜 돌봄서비스의 질을 높이는 방식으로 민간기관과의 차별성을 꾀할 수 있음.
- (팀제 운영) 시간제 요양보호사의 경우나 장애인 대상자인 경우 자기결정권을 고려하여 팀제 운영 방식 적용 여부를 결정, 고려해야 함.

- (요양원 위수탁) 공간 및 인력, 예산 충당의 측면에서 활용도가 높으므로 신규 및 계약 만료 요양원 수탁 계획 수립 필요
- (홍보 및 지역 내 네트워크 구축) 민간기관과의 관계를 고려하여 종합재가센터에 대한 직접적인 유인 홍보보다 사회서비스원에 대한 홍보 필요하며, 지역 내 민간기관 및 공공기관과의 유기적 관계를 구축하고, 긴밀하고 원활한 소통 네트워크 활성화 필요

○ 방문 사진



3. 종합재가센터 운영 방안

1) 종합재가센터 운영의 기본 방향

종합재가센터는 지역사회돌봄, 즉 커뮤니티케어 강화를 위한 역할을 추구한다. 지역사회 돌봄의 정책 가치로서 커뮤니티 케어(community care)는 보건의료, 요양돌봄, 생활지원서비스 등 분리된 제도를 넘어선 통합적인 접근 목적을 두고 있다. 비용효과적 정책 접근으로 지역사회 내의 삶의 질 제고를 위하여 이용자 자신의 삶의 터전에서 그동안 관계를 맺고 살았던 사람들과 환경 안에서 지속적인 관계를 유지하며 살아갈 수 있도록 연속성 보장에 의의를 두고 있다. 따라서 존엄한 돌봄을 지향하도록 사람중심(person-centered) 맞춤 돌봄을 통합지원 할 수 있는 종합재가서비스 기관의 필요성이 요구된다. 보건복지부는 종합재가센터 운영을 위한 기본방향으로 첫째, 다수의 돌봄 서비스를 한 개의 기관에서 통합·연계제공의 필요성을 제시하였고, 둘째 종사자의 직접고용과 월급제의 도입으로 고용안정성 추구하도록 하였으며, 셋째 비영리성의 추구이다(보건복지부, 2019).

종합재가센터 기본방향을 바탕으로 충청남도 종합재가센터는 노인장기요양보험, 커뮤니티케어 추진 등 지역사회 돌봄 영역에서 확장되어야 하는 핵심적인 인프라로 지역에서 통합재가급여 서비스를 제공하고 지역 민간재가기관과 협력을 위한 서비스 플랫폼으로 인구고령화와 지속가능성을 위한 의미있는 전달체계가 될 수 있도록 설치·운영을 추진하고자 한다.

(1) 종합재가센터 운영목표

종합재가센터 운영목표를 종합 서비스 제공 역할, 민간서비스 기관과의 협력과 지원, 재가서비스 통합관리로 구체화 할 수 있다. 첫째, 종합서비스 제공 역할은 기존의 요양서비스 기관과는 차별적인 새로운 개념의 지역거점 서비스 센터로 중증 및 독거 등의 복합적 욕구 대상자 등을 우선 표적대상으로 하는 기관 역할을 표방한다. 둘째, 민간서비스 기관과의 협력과 지원은 종합재가센터는 민간서비스 기관의 의뢰에 따라 민간 서

비스기관 이용자에 대해 필요한 관련 복지서비스 및 가족 지원서비스 등을 연계하고 제 공함으로써 민간 서비스 기관의 서비스 질과 이용자 만족도 제고를 위한 목표를 둔다. 셋째, 재가서비스 통합 관리는 재가서비스 제공에 있어서 지역사회 욕구 중심 정책 개발 및 시행에 협력하여 표준을 지향하는 재가서비스를 통합관리·조율 역할을 달성하고자 한다.

(2) 종합재가센터 서비스 제공 목표

사회서비스원이 추진된 핵심적인 배경은 사회서비스 공급현장의 과당경쟁이 결국 시장실패로 적정 서비스 공급에 사각지대가 발생하여 서비스 과소 공급의 유인을 차단하지 못하는 부분에서 비롯되었다. 사회서비스원의 핵심적인 전달체계인 종합재가센터는 공공의 공급을 늘리기 위한 목적을 갖는다. 따라서 공공 서비스 공급기관으로서 위상을 확보하기 위해 다음과 같은 서비스 제공의 목표를 추구토록 하여 전달체계로서 차별성을 확보할 수 있다.

첫째, 서비스 혼합(care-mix)제공 목표이다. 종합재가센터의 이용자는 통합 사례관리가 요구되는 당사자로서 서비스 구성에 대한 전문적인 개입의 구조를 마련하여 제공 역할을 담당해야 한다. 둘째, 공공성을 바탕으로 서비스의 사각지대 발굴 목표이다. 노인장애인 또는 복합장애인 등 민간 서비스기관의 기피 대상자와 원거리로부터 서비스가 제공되어야 하기에 민간에서 기피하는 서비스를 전담하여 제공하므로 민간기관과 사업의 배타성을 가질 수 있도록 해야 한다. 셋째, 민간기관 지원이다. 종합재가센터의 서비스에 대한 수요는 새롭게 형성되어야 할 필요가 있다. 따라서 종합재가센터는 민간기관과 직접적인 경쟁이 되기보다 복합적 욕구를 지닌 서비스 대상자를 의뢰받아 민간기관에 필요한 서비스 및 자원을 연계하고 제공함으로써 민간기관의 서비스 질과 이용자 만족도를 제고하는데 도움이 역할을 담당해야 한다.

2) 종합재가센터 서비스 제공 모델

보건복지부는 종합재가센터의 지역사회 돌봄 제공 영역으로 장기요양 재가서비스를 기본으로 하여 사회서비스 바우처 사업인 노인맞춤돌봄, 가사간병을 비롯한 장애인활

동지원 사업으로 서비스 제공을 확대하고 있다. 이러한 논리를 기반으로 종합재가센터 표준모델로 기본형과 확대형 운영방안을 제시하고 있다. 기본형에는 장기요양서비스, 노인돌봄서비스, 가사간병서비스를 확대형에는 기본형에 장애인활동지원서비스를 추가하여 제공, 서비스 대상으로 장애인이 추가된다.

〈표 3-54〉 종합재가센터 서비스에 따른 운영 모델 분류

대상자 분류			제공 서비스	운영 모델
장기요양 판정등급	1-5등급, 인지지원등급		장기요양서비스	기본형 모델 확대형 모델
	등급 외 대상자	65세 이상	노인맞춤돌봄서비스	
		65세 미만	가사간병서비스	
장애등급	장애정도 심사		장애인활동지원서비스	

(1) 종합재가센터 설립 방안

종합재가센터 사업 영역은 보건복지부가 제시한 기본형과 확대형을 중심으로 지역의 인구사회적 여건에 적합하게 계획해야 한다. 두 가지 유형으로 종합재가센터 설립 추진으로 유형1은 재가방문요양과 노인돌봄, 가사간병을 기준으로 설계하고, 유형2는 유형1에 장애인활동지원을 포함하였다. 이 두 유형은 지역의 민간 서비스기관 인프라 구성 여건을 고려하고 사회서비스 요구도를 중심으로 도시형과 농촌형 종합재가센터 모델로 구성된다. 2020년도 사회서비스원 설립 이후 먼저 2개소 설치를 목표로 지역의 재가서비스 시설의 수와 기초지자체 간 인구사회적 요구도 비교에 따라 천안(확대형-도시형)과 예산(기본형-농촌형)을 우선적으로 설치 후, 향후 5년간 총 4개소로 확대하는 것을 계획하고 있다. 다만 초기 3-5년 간 성과강조보다 인프라 확대에 중점을 두고 시범적으로 운영 후 사업 성과 등을 바탕으로 도시형과 농촌형 모델을 단계적으로 확대 또는 계획 변경을 할 필요가 있다.

〈표 3-55〉 연차별 추진계획

(단위: 개소)

시설구분	계	2020	2021	2022	2023	2024
종합재가센터	4	2	1	1	-	-

충청남도는 수요자 뿐 아니라 제공자 측면 모두 도농간의 차이가 크다. 이러한 특징에 따라 충청남도의 종합재가센터는 도시형과 농촌형이라는 두 가지 모델을 중심으로 유형화 하여 운영하는 방안을 수립하고자 한다.

충청남도 내 수요와 공급의 두 가지 측면과 지자체의 종합재가센터 설치 및 운영에 대한 추진의지를 바탕으로 천안시에는 도시형, 예산군에는 농촌형을 모델화하여 각 모델에 따라 어떠한 사업을 어떤 인력이 수행하게 될 것인지에 대하여 탐색하고자 한다.

우선 천안시와 예산군 중 예산군에 대한 지역적 특성을 구체적으로 살펴보았다.

(2) 도시형 종합재가센터 모델 운영 사업

충남 천안시에 운영 예정인 도시형 종합재가센터는 보건복지 종합재가센터 표준모델의 확대형에 해당한다.

① 천안시 인구사회학적 특성

○ 천안시 연령별 인구현황

천안시의 총 인구는 658,212명으로 동남구에 비해 서북구의 인구가 더 많은 것으로 나타났다. 생애주기별 인구분포를 살펴보면 40-49세 연령대 인구가 전체 중 17.0%로 가장 많은 비중을 차지하고 있으며, 30대 인구가 16.2%, 50대 인구가 15.6%의 순으로 나타났다.

〈표 3-56〉 천안시 연령별 인구현황

(2020년 8월 기준/단위:명)

구분	계	0-9세	10-19세	20-29세	30-39세	40-49세	50-59세	60-69세	70-79세	80세이상
천안시	658,212	63,259	68,864	96,145	106,559	112,020	102,763	61,558	23,577	15,473
동남구	목천읍	24,207	1,769	2,820	2,764	2,573	4,576	4,375	2,779	1,028
	풍세면	4,154	149	246	387	328	454	801	897	382
	광덕면	4,341	117	201	372	292	463	896	980	450
	북면	4,347	147	250	377	336	523	877	918	405
	성남면	3,295	91	182	247	207	349	653	744	340
	수신면	2,333	56	92	198	173	240	462	499	282
	병천면	6,119	260	348	775	565	749	1,199	1,101	494
	동면	2,146	29	84	136	95	185	455	494	299
	중앙동	5,546	171	306	546	502	686	1,105	1,166	701
	문성동	3,670	91	178	503	402	483	699	711	212
	원성1동	8,864	430	707	1,112	903	1,265	1,765	1,434	441
	원성2동	9,494	302	712	1,167	926	1,373	1,931	1,536	556
	봉명동	18,116	1,093	1,455	2,869	2,502	2,968	3,339	2,344	490
	일봉동	24,519	2,271	3,296	2,973	2,717	4,590	4,208	2,529	1,286
	신방동	45,195	4,937	5,907	6,264	7,019	9,055	6,775	3,176	1,313
	청룡동	55,998	6,208	7,011	7,226	8,661	10,211	8,389	4,935	2,201
	신안동	36,598	2,818	2,749	7,558	5,626	5,082	6,104	4,037	1,780
서북구	성환읍	24,705	1,309	2,328	2,852	2,262	3,877	4,309	3,862	1,377
	성거읍	22,112	1,961	2,426	2,567	3,037	4,199	3,703	2,367	674
	직산읍	19,387	1,394	1,892	2,380	2,665	3,531	3,455	2,210	622
	입장면	8,657	315	569	922	735	1,144	1,805	1,586	489
	성정1동	16,242	806	1,081	2,442	2,252	2,462	3,183	2,283	658
	성정2동	25,670	1,012	1,385	6,488	5,633	3,773	3,566	2,378	569
	쌍용1동	14,196	922	1,275	2,507	1,912	1,965	2,607	1,874	429
	쌍용2동	38,232	3,565	5,053	6,008	5,261	6,842	6,666	3,025	695
	쌍용3동	19,179	1,498	2,399	2,734	2,441	3,231	3,549	1,888	457
	백석동	40,842	5,875	5,627	5,153	7,169	7,760	5,577	2,352	526
	불당동	70,019	10,628	9,305	8,831	15,096	13,896	8,427	2,502	506
	부성1동	43,355	3,693	4,012	9,506	8,432	7,023	6,211	2,655	671
	부성2동	56,674	9,342	4,968	8,281	15,837	9,065	5,672	2,296	451
										330

(자료 : 행정안전부. 연령별 인구현황(2020.8.기준, 반출 : 2020.11.4.)

○ 천안시 노인(65세 이상) 인구현황

천안시 인구의 65세 이상 노인인구 비율은 10.7%로 충청남도 15개 시·군 중 가장 낮은 수준이다. 동남구의 노인 인구비율은 14.1%로 서북구 8.5%에 비해 높은 것으로 나타났다. 또한 동남구 중 풍세면, 광덕면, 성남면, 수신면, 동면 등 농촌 지역의 경우 65세 이상 노인 인구 비율은 30%로 나타나 지역별 편차가 큰 것으로 나타났다.

〈표 3-57〉 천안시 노인인구 비율

(2020년 8월 기준)

구분	충청남도	천안시
총 인구수(명)	2,120,519	658,212
노인인구수(명)	400,038	70,681
노인인구비율(%)	18.9	10.7

〈표 3-58〉 천안시 노인(65세 이상) 현황

(2020년 8월 기준 / 단위: 명)

구분	합계	65-69세	70-74세	75-79세	80-84세	85-89세	90세 이상
천안시	658,212	23,637	16,693	13,217	9,755	5,060	2,319
동남구	258,942	12,029	8,569	6,884	5,186	2,710	1,244
서북구	399,270	11,608	8,124	6,333	4,569	2,350	1,075

〈표 3-59〉 천안시 행정구역별 인구현황

(단위 : 명, %)

구분		전체 인구	65세 이상 인구	노인 인구 비율
합계		658,212	70,681	10.7
동남구	소계	258,942	36,622	14.1
	목천읍	24,207	3,629	15.0
	풍세면	4,154	1,268	30.5
	광덕면	4,341	1,440	33.2
	북면	4,347	1,273	29.3
	성남면	3,295	1,148	34.8
	수신면	2,333	831	35.6
	병천면	6,119	1,595	26.1
	동면	2,146	912	42.5
	중앙동	5,546	1,586	28.6
	문성동	3,670	896	24.4
	원성1동	8,864	1,855	20.9
	원성2동	9,494	2,215	23.3
	봉명동	18,116	2,457	13.6
	일봉동	24,519	2,899	11.8
	신방동	45,195	3,187	7.1
	청룡동	55,998	5,239	9.4
	신안동	36,598	4,192	11.5
서북구	소계	399,270	34,059	8.5
	성환읍	24,705	5,531	22.4
	성거읍	22,112	2,796	12.6
	직산읍	19,387	2,698	13.9
	입장면	8,657	2,277	26.3
	성정1동	16,242	2,642	16.3
	성정2동	25,670	2,312	9.0
	쌍용1동	14,196	1,811	12.8
	쌍용2동	38,232	2,832	7.4
	쌍용3동	19,179	2,119	11.0
	백석동	40,842	2,116	5.2
	불당동	70,019	2,156	3.1
	부성1동	43,355	2,768	6.4
	부성2동	56,674	2,001	3.5

(자료 : 행정안전부. 연령별 인구현황(2020.8.기준, 반출 : 2020.11.4.))

② 도시형 종합재가센터 모델 운영 사업

도시형 종합재가센터 모델은 지역내 다수의 민간기관과 차별화되는 부분을 지향하기 위해 장기요양등급 등의 객관적인 요구도와 대상자의 상태 안정성을 고려한 서비스를 제공하는 것이 핵심이다. 대상자의 다양한 요구도를 충족시켜 시설서비스 이용으로의 이행을 예방하는 성과를 거두는 것이 중요하며, 이를 위해서는 방문요양에 치중한 급여 유형을 방문간호, 주야간보호 등으로 다변화를 시도하면서 요양환경이 불안정한 대상자에게 서비스 제공 범위를 확대하면서 수급자의 요구도를 적절하게 해소할 수 있어야 한다.

또한 종합재가센터의 공적 서비스 강화 방안으로 서비스 이용자의 확대를 고려한다. 서비스 분류 기준에 의한 대상자뿐만 아니라 긴급돌봄과 같이 보편적인 서비스를 필요로 하는 이들에게 확대하는 방안을 고려한다. 개인 및 가족과 일반적인 지역 구성원들이 갑작스럽게 돌봄 요구에 대응할 수 있도록 한다.

〈표 3-60〉 대상자 분류 기준

기준		분류	자료원
요양요구도	장기요양등급	• 1등급 ~ 5등급 • 인지지원등급/ 등급 외자	등급판정자료
	장애등급	• 심한 장애 • 심하지 않은 장애	행정 자료
요양환경 안정성	인지기능 장애	• 있음 • 없음	욕구평가 기록지
	독립적 거동 가능성	• 가능 • 불가능	
	가족지지체계 적절성	• 적절함 • 미흡함	
연령	만 65세	• 65세 이상 • 65세 미만	행정 자료
경제상태	소득	• 일반 • 기초수급 • 차상위	행정 자료

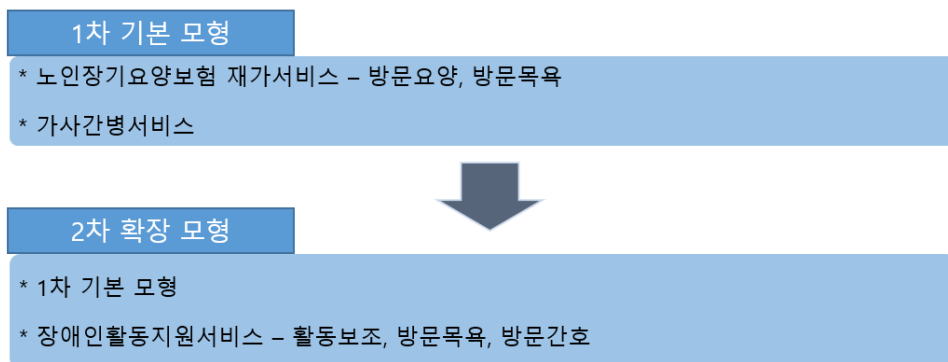
(자료 : 송미숙 외. (2019). 사회서비스원 종합재가센터 운영 매뉴얼 개발. 보건복지인력개발원)

최근의 커뮤니티케어 사업과의 적극적인 연계가 필요하다. 종합재가센터는 커뮤니티케어의 전달체계로서의 역할과 선도사업의 다양한 사업을 시범적으로 적용·확산하는 기능을 수행할 수 있다. 현재 종합재가센터가 설치된 지역 중 일부 지자체(경기 부천, 경남 김해)는 커뮤니티케어 사업을 추진하고 있으며, 지자체 사업에 공모하여 사업을 추진(경기 남양주)하고 있다. 도시지역은 다양한 자원을 기반으로 통합돌봄을 수행할 수 있는 여건이 마련되어 있으므로 커뮤니티케어 선도사업에서 진행되고 있는 우수 사례를 참고하여 서비스 이용자의 욕구에 맞는 다양한 프로그램을 개발하여 시행할 수 있다.

□ 도시형 모델 운영방안

- 종합재가센터 표준모델 중 기본형 운영 방안 적용하여 향후 서비스 대상자를 추가하여 장애인 활동지원서비스를 포함하는 확대방안을 제시

〈그림 3-7〉 도시형 종합재가센터 운영 모형



□ 도시형 종합재가센터 추진계획

○ 1차 기본모형 단계

- 당사자 중심의 돌봄을 위한 개별 맞춤형 방문요양 등 재가서비스를 제공하여 보호자와의 기관 신뢰감을 형성
- 인력배치 방안으로 각 인력의 역량 및 선호도와 서비스 대상자의 요구도를 매칭하여 서비스 효과의 극대화 추구

- 재가서비스 제공시 건강관리 서비스가 접목된 방문요양 시스템의 안정적인 구축
- 양질의 서비스 제공을 위해 요양보호사 지원체계 구축 및 교육 프로그램 개발

○ 2차 확장모형 단계

- 지역사회보호를 위한 사회서비스원을 역할 비중을 장기요양 서비스를 기반으로 하고, 장애인활동보조 서비스 제공을 추가하여 실시
- 도내 소외지역을 거점으로 시범적 사업 운영
- 장애인의 경우 서비스의 불안정한 공급체계로 인해 발생하는 문제에서 활동지원사의 안정적인 고용형태의 보장으로 시장에서 외면하는 부분에 대한 역할을 할 수 있을 것으로 판단
- 재가서비스노동자들에게 필요한 감정노동에 따른 스트레스 치유, 노동상담, 산재예방 프로그램 운영 등 프로그램 제공을 통한 지원 역할 확대

(3) 농촌형 종합재가센터 모델 운영 사업

충남 예산군에 운영 예정인 농촌형 종합재가센터는 보건복지 종합재가센터 표준모델의 기본형에 해당하며, 이에 앞서 예산군의 인구사회학적 특성을 살펴보고자 한다.

① 예산군 인구사회학적 특성

○ 예산군 연령별 인구현황

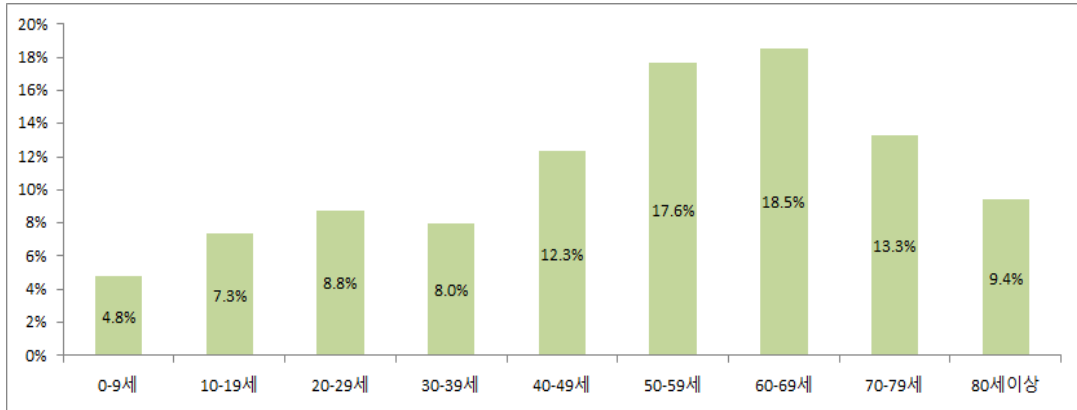
예산군의 총 인구는 78,420명으로 읍 단위인 예산읍과 삽교읍에 거주비율이 높다. 생애주기별 인구분포를 살펴보면 60-69세 연령대 인구가 전체 중 18.5%로 가장 많은 비중을 차지하고 있으며, 50대 인구가 17.6%, 70대 인구가 13.3%로 나타났다.

〈표 3-61〉 예산군 연령별 인구현황

(2020년 8월 기준/단위:명)

구분	계	0-9세	10-19세	20-29세	30-39세	40-49세	50-59세	60-69세	70-79세	80세이상
예산군	78,420	3,730	5,745	6,877	6,256	9,651	13,830	14,525	10,442	7,364
예산읍	33,570	2,169	3,357	3,557	3,068	5,051	5,985	5,285	3,247	1,851
삽교읍	9,834	542	645	1,101	1,117	1,144	1,597	1,600	1,164	924
대술면	2,537	62	92	135	160	235	436	596	473	348
신양면	3,093	68	162	157	185	276	490	710	582	463
광시면	3,199	85	137	176	141	288	556	686	579	551
대흥면	1,783	35	62	91	90	153	280	470	346	256
응봉면	2,528	60	144	189	145	249	465	559	397	320
덕산면	6,711	273	413	485	464	766	1,339	1,385	925	661
봉산면	2,530	79	148	139	150	244	429	528	446	367
고덕면	4,568	132	253	274	250	437	805	932	883	602
신암면	3,587	104	127	260	218	341	615	792	640	490
오가면	4,480	121	205	313	268	467	833	982	760	531

〈그림 3-8〉 예산군 연령별 인구비율



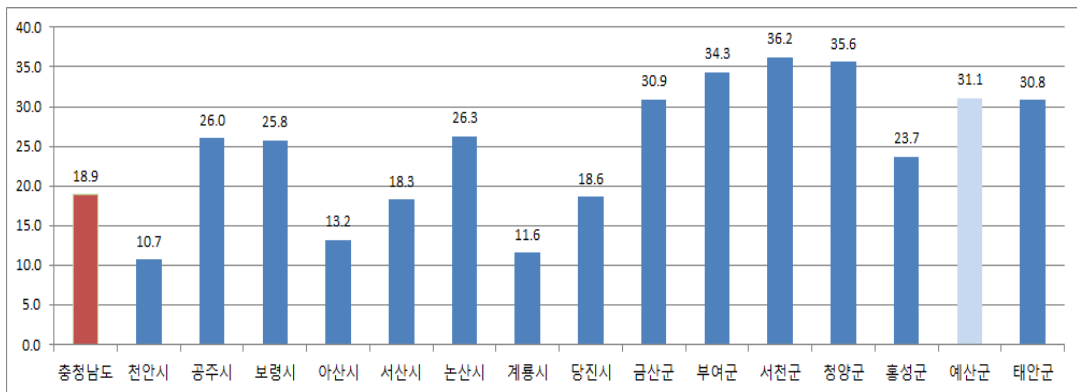
예산군 인구의 노인인구비율이 31.1%로 충청남도 전체(18.9%)와 비교할 때 상당히 높은 수준이다. 이미 초고령사회로 진입하여 노인인구에 대한 돌봄 서비스 수요가 지속적으로 상승할 가능성이 매우 높은 것으로 볼 수 있다.

〈표 3-62〉 예산군 노인인구 비율

(2020년 8월 기준 / 단위 : 명)

구분	충청남도	예산군
총 인구수(명)	2,120,519	78,420
노인인구수(명)	400,038	24,383
노인인구비율(%)	18.9	31.1

〈그림 3-9〉 충청남도 노인인구 비율



○ 예산군 돌봄 수요 현황

예산군의 돌봄 수요 현황을 살펴보면, 전체 노인 중 돌봄 서비스 수요 대상자는 19,413명으로 전체 노인대비 79.6%로 지역사회의 노인 돌봄에 대한 집중적인 지원이 필요한 상태로 볼 수 있다. 장애인 노인의 경우 전체 노인 중 29.9%로 복합적 욕구를 가진 노인의 비율이 일정수준 이상임을 알 수 있다.

〈표 3-63〉 예산군 돌봄 수요 현황

(단위: 명)

구분	어르신	홀몸어르신	장애인	기초수급	장기요양 인정자
인원	24,383	6,418	7,313	3,030	2,644

○ 예산군 노인(65세 이상) 현황

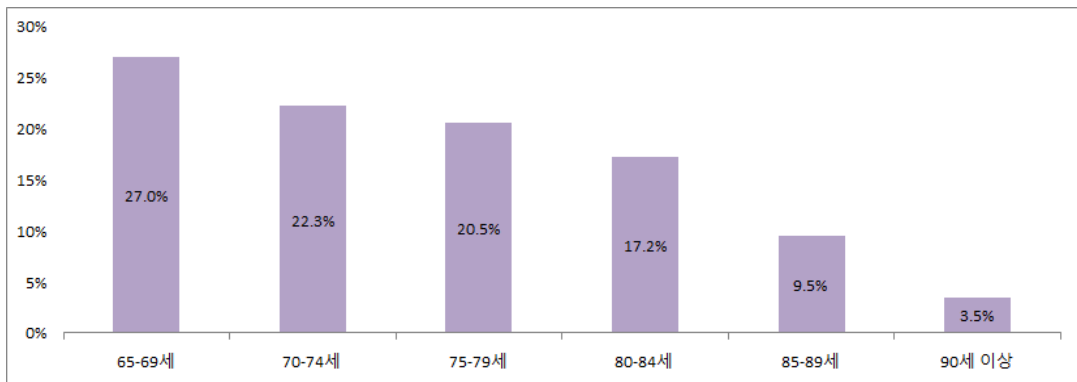
예산군 노인(65세 이상)의 연령분포를 살펴보면, 65-69세 연령대의 노인이 27.0%로 가장 높았고, 이후 연령대 순으로 분포가 높은 것으로 나타났다. 베이비 붐 세대가 본격적으로 노인으로 진입할 시대로 진입하면서 신규 진입할 노인인구가 상대적으로 높은 분포를 차지할 것으로 예측된다.

〈표 3-64〉 예산군 노인(65세 이상) 현황

(2020년 8월 기준/단위:명)

구분	합계	65-69세	70-74세	75-79세	80-84세	85-89세	90세 이상
인원	24,383	6,577	5,432	5,010	4,198	2,317	849

〈그림 3-10〉 예산군 노인 연령대 분포



○ 예산군 독거노인 현황

예산군 독거노인은 6,642명으로 전체 노인 인구 23,711명 중 28.0%의 비율을 보이고 있다.

〈표 3-65〉 예산군 독거 노인 현황

(단위: 명, %)

구분	노인 인구	독거노인 인구	독거노인 비율
예산군	23,711	6,642	28.0

(자료 : 통계청(2020). 「2019년 인구총조사」)

○ 예산군 장애인 현황

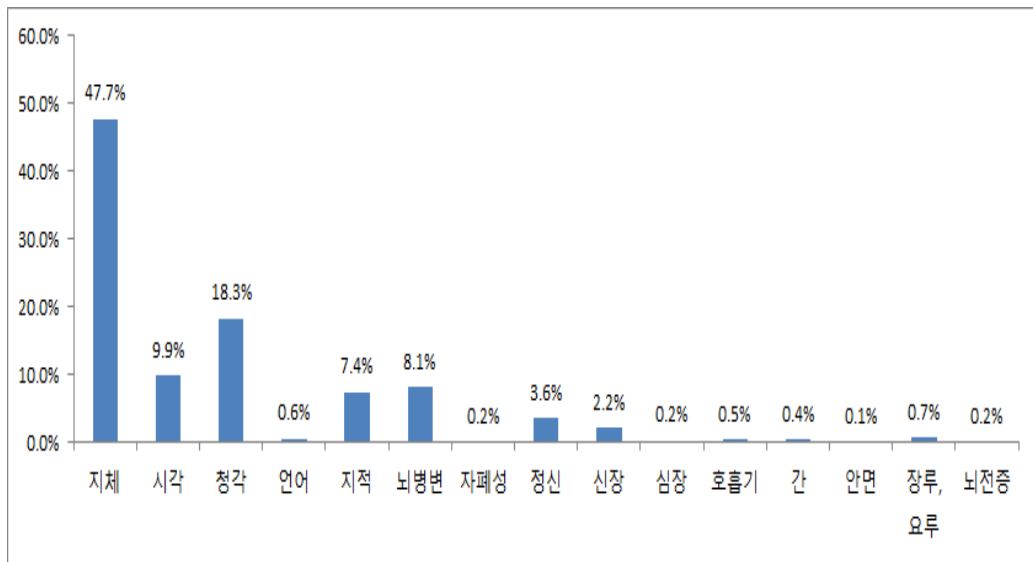
예산군에는 2020년 6월 기준으로 7,537명이 등록 장애인으로 거주하고 있다. 지체 장애인이 3,409명으로 장애인 중 45.23%로 가장 높은 분포를 나타내고 있으며, 이어서 청각 21.77%, 시각 9.37%로 나타나 인구 고령화와 장애분포의 관련성을 추측할 수 있다.

〈표 3-66〉 예산군 장애인 현황

(2020년 6월말 기준/단위:명)

구분	합계	지체	시각	청각	언어	지적	뇌병변	정신
인원(명)	7,537	3,409	706	1,641	48	557	586	258
구분	자폐성	신장	심장	호흡기	간	안면	장루, 요루	뇌전증
인원(명)	16	172	15	36	26	5	47	15

〈그림 3-11〉 예산군 장애 유형별 인구 분포



○ 예산군 기초수급자 현황

예산군 기초수급자 현황을 살펴보면 총 2,072세대 3,030명으로 일반수급자 가구는 1,901세대로 총 2,543명으로 나타났다. 시설수급자의 경우 20세대 200명으로 나타났다.

〈표 3-67〉 예산군 맞춤형 급여 수급자

(단위: 명)

구분	계	일반수급자	시설수급자
가구(세대)	2,072	1,901	20
가구원(명)	3,030	2,543	200

(자료 : 예산군(2019). 「예산군 통계연보」)

○ 예산군 장기요양 현황

예산군에는 118개 장기요양기관 중 재가서비스 기관으로 72개가 분포하고 있다. 이 중 방문요양기관이 40개로 가장 많고, 장기요양기관 이용자수는 2,293명으로 예산군 65세 이상 노인(24,383명) 중 9.4%를 차지하고 있다.

〈표 3-68〉 예산군 장기요양 현황

(2020년 9월 기준/단위:명)

구분	기관 수	신청자 수	인정자 수	이용자 수	방문요양 제공기관	방문목욕 제공기관	방문간호 제공기관
인원(명)	118	3,794	2,644	2,293	40	27	5

② 농촌형 종합재가센터 모델 운영 사업-예산군

농촌지역은 돌봄 수요에 대비하여 돌봄 제공 기관이 부족하다. 시설이 있다고 해도 읍·면소재지에서 돌봄 시설까지 접근하기가 쉽지 않고 재가서비스 수행을 위해 돌봄 제공인력이 방문하는데 추가적인 교통비가 소요된다. 또한 도시에 비해 빠른 고령화로 돌봄 제공인력을 해당 지역에서 구하는 것도 쉽지 않아 질 높은 돌봄 서비스를 제공하기가 어렵다. 농촌형 종합재가센터는 이러한 한계를 보완하여 운영방안을 마련할 필요가 있다.

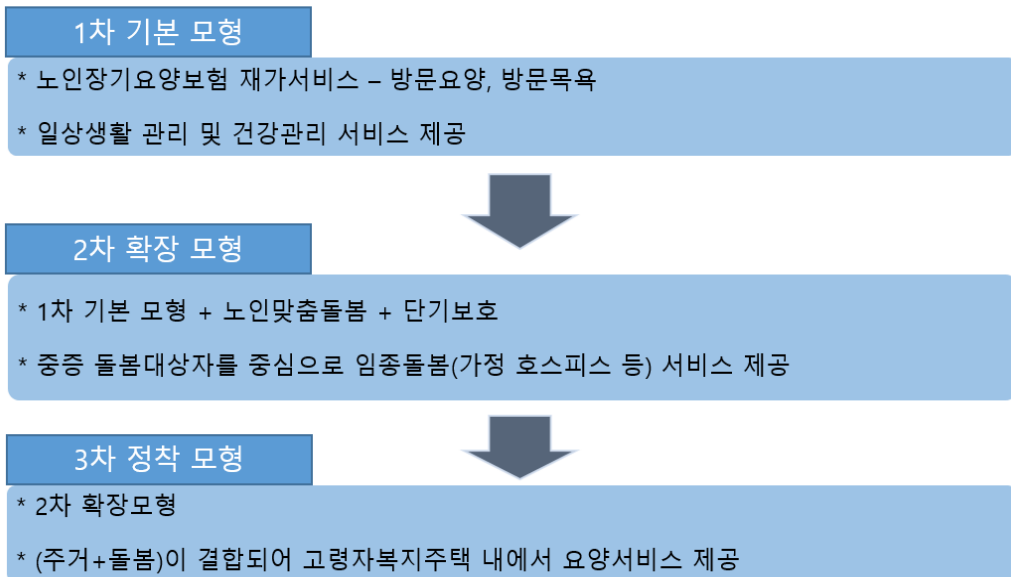
농촌형 종합재가센터 모델은 도시형에서 고민하지 않았던 서비스 접근성의 문제를 해결하기 위한 전략을 세우는 것이 필요하다. 특히 보건복지자원의 접근성과 적절성이 낮아 균등한 서비스 제공이 어려운 것으로 판단, 통합적인 돌봄서비스 제공이 우선적인 목표로 두고 이를 실현하기 위한 단계적 전략마련이 요구된다. 방문요양을 비롯한 노인요양서비스와 함께 노인맞춤돌봄, 커뮤니니케어 등 지역사회 돌봄서비스를 한 곳에서 제공하여 서비스의 연속성과 통일성을 확보하면서 공정한 서비스 진행이 가능하도록 전달체계 구축이 필요하다.

지역사회 통합돌봄 전달체계로서 농촌지역 종합재가센터 모델 구축이 필요한 이유는 장기요양서비스 공공성의 확보 및 서비스의 질 제고를 추구하며, 무엇보다도 서비스 대상자의 개인생활이 존중되도록 주거권이 확보된 상황에서 상시적인 요양서비스를 욕구에 맞게 이용할 수 있는 당사자의 권리 보장이 용이하다. 이러한 논의의 일환으로 노인주거공동체에 종합재가센터를 설립, 운영하는 방안의 검토가 필요하다. 따라서 서비스 결합형 주택 모델로 일컬어지는 고령자복지주택 내 요양 서비스를 제공할 수 있는 인프라 구축 모델을 제안한다.

□ 농촌형 모델 운영방안

- 종합재가센터 설치 후 고령자복지주택 내로 편입되어 노인장기요양서비스를 실시토록 하여 주간보호와 방문요양서비스를 제공

〈그림 3-12〉 농촌형 종합재가센터 운영 모형



□ 농촌형 종합재가센터 추진계획

○ 1차 기본모형 단계

- 종합재가센터의 서비스가 one-stop으로 제공될 수 있도록 접근성 확보 용이
- 인력배치 방안으로 각 인력의 역량 및 선호도와 서비스 대상자의 요구도를 매칭하여 서비스 효과의 극대화 추구
- 주간보호 및 주택 내 요양보호사가 방문하여 서비스 지원 대응체계 구축(야간 및 응급시에도 상시 연락체계 마련)
- 요양서비스를 포함한 건강관리 및 기능회복훈련 등 건강증진 프로그램 제공

○ 2차 확장모형 단계

- 차별화된 서비스 제공을 위해 인지 및 신체 기능유지를 위한 프로그램 실시
- 등급 외 판정 노인의 경우 지역복지관 연계의뢰 등 찾아가는 종합재가센터 역할 확대
- 식사배달, 안부확인 등의 신규재가서비스 개발

- 집에서의 돌봄이 임종을 맞이하는 순간에도 지속적으로 가능하기 위하여 중증 환자 및 호스피스 서비스를 실시하여 호스피스 교육, 치매심화교육, 인지 및 신체활동 전문교육 실시

○ 3차 기본모형 단계

- 고령자복지주택* 완공 시 종합재가센터를 이전하여 효율적인 운영방안 마련 (예. 관리운영 상 임대비 절감 효과, 재활 서비스의 연계 제공 가능)
 - * 고령자 주거복지 제고를 위해 주택과 사회복지시설을 함께 공급하는 모델이며, 청양군, 보령시 등 지역에서 추진 중으로 '21~'22년 완공 예정임
- 주거 서비스뿐만 아니라 전문적인 돌봄·요양서비스 제공기관과의 융합적인 접근을 통해 커뮤니티케어 전달체계로서의 역할 수행
- 건강보험공단과 협력하여 건강관리 프로그램 개발 및 보급

3) 충남형 틈새돌봄 서비스 모델 제시

(1) 아동 틈새돌봄 서비스 모델

① 아동 틈새돌봄 서비스

- ‘긴급’의 측면에서 질 좋은 돌봄서비스와 일부 돌봄제공자의 욕구를 반영한 고용의 유연성(4시간 정도)을 모두 맞출 수 있는 돌봄체계서비스 방안 고려의 필요성 대두
- 영유아를 비롯한 아동돌봄서비스 제공자를 대상으로 필수 교육을 단기(2주간) 양성 교육과 실습을 통해 가정에 파견하며, 자원봉사 방식으로 지역사회 유휴 노동력을 활용
- 충남 인구 여건을 살펴보면 4-50대 여성 인구분포가 많으므로 이들을 대상으로 돌봄인력 양성교육과정을 통해 충남 내 아동돌봄인력의 저변을 확대할 수 있는 장점을 갖고 있으나, 기존 건강가정지원센터에서 양성된 아이돌보미, 정년퇴직 및 휴직 중인 보육교사를 대상으로 인력풀을 구성하여 지역 내 돌봄인력 풀을 구성하여 돌봄서비스를 제공하는 방안 구상
- 병의원 입원 아동 대상 틈새돌봄 서비스 모델안 1
 - (가칭) 나홀로 병원입원 아동 간병인 지원 서비스
 - 한부모 가정 및 맞벌이 가정, 조손 가정 등 병의원에 입원한 아동에 대한 간병인 지원 서비스 제안
 - 병원에서 아동을 돌볼 수 있는 인력은 보호자 및 간병인만 가능한데 비하여, 가정 내 입원 자녀를 돌볼 수 있는 보호자가 휴가 소진 및 부재 시 간병인 지원
 - 저소득층 및 한부모가정, 조손 가정 등 취약가정은 일정기간 무료 지원, 일반 맞벌이 가정의 경우 서비스 이용 단가를 낮춰서 돌봄의 부담 완화
 - 지역 내 병원, 간병인협회, 사회서비스원 MOU 협약
- 다문화 및 조손가정 아동 틈새돌봄 서비스 모델안 2
 - (가칭) 나홀로 성장아동 돌보미 이음 서비스
 - 다문화 및 한부모, 조손가정 아동과 같이 취약 가구의 경우 돌봄 및 교육기관 외에서의 시간동안 보호자의 돌봄 없이 사각지대에 놓일 가능성 높음.

- 지역 내 다양한 교육 및 복지 서비스의 접근성 또한 낮아 새로운 서비스를 제공하기 보다 기존의 서비스를 이용할 수 있는 접근성을 높여주는 것을 지원하는 유형의 서비스 필요
- 해당 아동의 가정이 지리적으로 외지거나 교통편이 불편하여 기존 돌봄서비스 체계에서의 서비스를 이용하기에 한계가 있고, 기존 건강가정지원센터의 가정 방문지도사 및 배움지도사, 키움지도사 등의 서비스 시간적 제약이 따르므로 이 틈새를 메꿀 수 있는 이음 서비스 계획

(2) 취약가정 틈새돌봄 서비스 모델

○ 병의원 입원 보호자 가정 내 아동 대상 틈새돌봄 서비스 모델안

- (가칭) 나홀로 집에 기다림 아동 돌보미 지원서비스
- (유형 1) 한부모 및 조손가정 등 취약가정(또는 맞벌이 가정) 내 보호자가 병의원 입원 시 집에 홀로 남은 아동의 돌봄을 위해 돌보미 지원 서비스
- (유형 2) 가정 내 질병으로 인하여 입원이 아닌 휴식이 필요하여 보호자 없이 홀로 집에 남아 있는 아동의 돌봄을 위해 돌보미 가정 내 파견 서비스



민간지원사업 모델

제4장 민간지원사업 모델

1. 민간지원사업 현황 분석

민간시설 지원사업은 각 지자체별로 운영형태가 다르게 나타나고 있다. 우선 2019년 시범사업을 추진한 지자체의 사회서비스원의 홈페이지를 살펴보면, 서울시사회서비스원은 경영컨설팅을 중심으로 공공자원대관, 교육지원 사업을 제시하고 있다. 대구시사회서비스원은 소속시설 운영지원(경영컨설팅, 서비스 품질향상지원, 교육지원, 인력관리 등), 신규시설 설치인가 사전타당성 검토 및 사무인수인계, 사회복지시설 안전점검 지원, 사회복지 대체인력지원센터 등을 운영하고 있다. 경기도사회서비스원은 공공센터로 대체인력지원센터를 운영하고 있으며 시설안전점검, 노무상담, 디자인나눔 프로젝트, IT 인프라 구축사업, 교육지원 등을 지원하고 있다. 경남도사회서비스원은 역량강화지원사업, 컨설팅, 기능보강(안전자문 및 점검), 통합지원 등을 주요 사업으로 두고 있다.

공통적으로는 대체인력 지원사업 등의 인력관리 지원사업과 사회복지 조직 및 서비스 품질의 향상을 위한 교육 및 경영컨설팅, 안전관리 등을 지원하고 있다. 더불어 지자체별로 민간의 자원들과 연계하여 민관협력을 도모하기 위한 지원 등이 다양하게 시행되고 있다.

1) 대체인력지원사업 현황

(1) 대체인력지원사업 지침 현황²⁾

2020년 보건복지부의 「사회복지시설 종사자 대체인력지원」사업 지침에 따른 내용은 다음과 같다.

2) 보건복지부(2020), 2020년 「사회복지시설 종사자 대체인력지원」사업 지침

○ 사업개요 및 목적

- 사회복지시설 종사자의 연차휴가, 보수교육, 경·조사 등의 사유로 불가피하게 돌봄서비스 등을 제공하지 못하는 경우 사회복지시설에 대체인력 파견지원
- 사회복지시설 종사자 대체인력지원 사업은 정부 재정지원 직접일자리 사업임
 - ※ 재정지원 일자리 : 정부(자체단체 포함)가 재정지출을 통해 취업취약계층 등의 고용안정을 직·간접적으로 지원하기 위해 추진하는 사업
- 사회복지종사자가 연차휴가 사용이나 보수교육 참여 등 단기간 결원으로 인한 돌봄 서비스 질적 저하 방지 및 업무공백 최소화, 종사자의 휴식보장 등 안정된 시설운영으로 양질의 일자리 환경 조성

○ 법적 근거

- 「사회복지사 등의 처우와 지위 향상을 위한 법」 제3조(사회복지사 등의 처우개선과 신분보장)에 추진근거를 두고 있으며, 국·시·비 지원 생활 및 이용 사회복지시설을 대상으로 지원하고 있고, 소요예산은 국·시·비 매칭으로 운영되고 있음

○ 사업대상

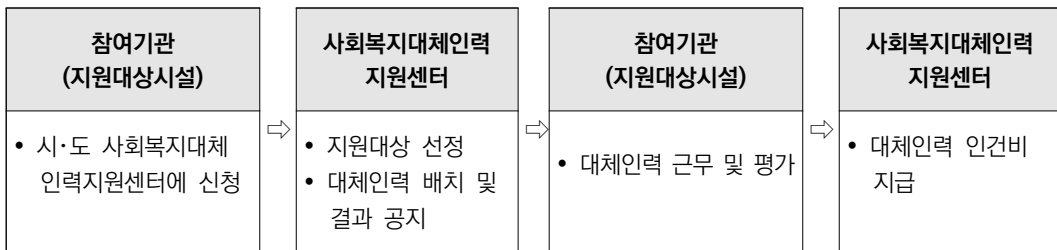
- (대상시설) 사회복지사업법 제2조제4호에 따른 사회복지시설 (단, 보건복지부 및 여성가족부 등 소관 생활시설 우선)
 - 지자체는 지역특성 및 사업운영 여건에 따라 대상시설 조정 가능
 - 지자체 자체 사업은 본사업과 별도 분리 또는 보충적 운영방식에 따른 통합운영 가능

* 「영유아보육법」에 따른 ‘어린이집’, 「노인복지법」에 따른 ‘노인의료복지시설’과 재가노인복지시설 제외

- (지원단가) 사회복지직 : 월 2,313천원 / 조리원 : 2,163천원
- (지원대상) 사회복지시설(국고지원) 생활시설 우선 지원 / 직접 돌봄 서비스 제공 인력 및 조리원
 - 현 사회복지시설에서 1년 이상 근무한 종사자 및 소규모 시설(5인이하) 우선지원
 - 소규모 시설(5인이하) 돌봄서비스 겸직 시설장 지원 가능

- (지원사유) 휴가, 보수교육, 경사, 조사, 병가, 출산 등
- (지원기간) 1회 연속 5일 이내, 지역별 특성에 따라 지자체별 지침으로 최대 30일 이내 지원 가능
 - 신청기관과 대체인력의 동의 시 주40시간(토요일, 일요일 포함)이내 파견 가능
 - 분할 사용 불가, 주중 공휴일은 지원한 것으로 간주 (이월불가)
- (지원내용) 사회복지시설 돌봄 인력의 연가, 교육 참석, 경·조사 등에 따른 업무 공백 시 사회복지대체인력지원센터에 채용된 대체인력 파견

○ 상시인력의 파견 절차



(2) 충청남도 관련 현황

① 대체인력 지원사업 운영현황

○ 사업개요

지난 3년간(2018~2020년) 충청남도 사회복지시설 종사자 대체인력지원 사업 현황을 살펴보면 다음과 같다. 2018년도 초기 시행 기간 동안에는 사업자체가 연기되어 시작만 하였으며, 이후 2019년도 사업비가 늘었으며, 2020년도는 전년도에 비하여 총사업비가 줄어든 것으로 나타났다.

〈표 4-1〉 충청남도 대체인력지원사업 운영현황

(단위: 명, 개소, 천원)

구분	사업기간	참여인원		총사업비
		인력	기관	
2018년도	2018.4.1. - 2018.12.31	32	44	386,000
2019년도	2019.1.1. - 2019.12.31	23	53	486,076
2020년도	2020.1.1. - 2020. 6. 30	17	33	336,947

(자료 : 도 내부자료 및 충청남도사회복지사협회 자료)

충남 사회복지종사자 대체인력지원센터는 충남사회복지사협회에 위탁하여 운영하였으나 충남도사회서비스원 개원으로 2020년 12월 위탁종료 예정, 2021년 1월 사회복지서비스원의 대체인력지원사업 착수 예정이다.

어린이집 교사 대체인력은 충남육아종합지원센터에서 수행하고 있으며, 2020년 12월 30일 위탁 종료를 앞두고 있다.

인력 지원업무를 수행하는 두 기관이 위탁 종료 후 사회복지서비스원에서 운영하면 민간 지원 사업의 효율성을 기할 수 있을 것으로 보인다.

〈표 4-2〉 충청남도 대체인력지원사업 사업

착수시기	본부 담당인력	종사자 수			사업내용
		계	관리인력	서비스 제공인력	
21.1월	1명	17명	1명	16명	■ 대체인력 모집 및 채용 ■ 대체인력 파견 및 관리 ■ 대체인력 복무관리 ■ 대체인력 근무자의 교육관리 ■ 근무 모니터링 및 평가 등 ■ 실적관리, 사업비 등 정산 ■ 대체인력 수급 및 교육업무 등

○ 대체인력 파견 현황

지난 3년간(2018~2020년) 충청남도 사회복지시설 종사자 대체인력지원 사업 현황을 살펴보면, 이용시설에 비하여 생활시설에 파견이 더 많았으며, 지원사유는 휴가로 인한 경우가 많았다. 파견일수는 5일 미만이 많은 것으로 나타났다. 파견지역의 경우, 2019년도 기준 천안시가 가장 많은 비율을 보이는 것으로 나타났다.

2019년도 조리원 파견의 경우, 대체인력지원사업 기관 연계는 보령시 2개소였다. 시설별 파견현황을 살펴보면, 생활시설은 장애인거주시설 135건, 이용시설은 장애인이용시설 2건으로 총 137건이었다. 지원사유로는 휴가 49건, 순환근무 47건, 기타 41건이었다. 파견일수는 5일미만 131건, 5일 4건, 5일 초과 2건으로 나타났다.

〈표 4-3〉 충청남도 대체인력 파견 현황

(단위: 명, 개소, 건)

구분			2018년도	2019년도	2020년도 ³⁾
채용현황	총계		32	21	17
	사회복지사		32	20	15
	조리사		-	1	2
	기타		-	-	-
파견현황	총계		1,113	1,899	774
	생활시설	장애인거주시설	858	1,178	461
		노인양로시설	4	5	8
		아동생활시설	143	274	113
		기타시설	4	130	61
	소계		1,009	1,587	643
	이용시설	지역아동센터	104	296	124
		장애인복지시설	-	16	7
	소계		104	312	131
	총계		1,113	1,899	774
지원사유	휴가(출산)		738	1,026(1)	466
	경조사		10	5	1
	병가		7	19	2
	교육		51	54	-
	순환근무		306	643	3

	기타		151	301 ⁴⁾
파견일수	5일미만	1,086	1,823	
	5일	20	68	
	5일초과	7	8	
단기파견	횟수	67		
	일수	120		
파견지역	총계		1,899	미구분
	천안시		668	
	공주시		160	
	보령시		265	
	아산시		361	
	서산시		7	
	논산시		309	
	계룡시		6	
	당진시		84	
	금산군		-	
	부여군		38	
	서천군		-	
	청양군		-	
	홍성군		-	
	예산군		-	
	태안군		1	

○ 대체인력지원 사업 자체평가

대체인력지원센터에서 제출한 사업 자체평가를 살펴보면 사업 실시로 인하여 지원기관의 만족도가 높으며, 대체인력들의 고충 증가 및 인력모집의 문제점, 대체인력지원센터 근무자의 처우개선 등의 문제가 대두었다.

3) 2020년도는 6월 말 기준이며, 코로나 19로 인하여 예산집행률이 저조함.

4) 대체휴가 10건, 시설인력요청 118건, 연차사이순환지원 160건, 육아휴직 3건, 종사자상담프로그램참여 6건, 출장 2건, 코로나 관련 1건 등 (총 301건)

〈표 4-4〉 대체인력지원 사업 자체평가

구분		2018년도	2019년도	2020년도
자체 평가 내용	잘된점	- 지원기관의 높은 만족도 - 지역사회 홍보 - 결원으로 인한 돌봄서비스 질적저하 방지 및 업무공백 최소화 등으로 안정된 시설 운영 지원하여 양질의 일자리 환경 조성	- 지원기관의 높은 만족도 및 높은 이용률 - 지역사회홍보로 신청률 증가 - 소규모시설의 만족도 큼 - 조리원 파견으로 확대 - 양질의 일자리 환경 조성	-
	미흡한점	- 전국 처음 시행으로 사업진행 지체됨. - 시설과 대체인력 간 정보교류가 원활하지 못함 - 서로 고충 이해 시간 부족	대체인력들의 파견지에서의 소외감 등 고충 증가로 스트레스 해소 기회 부족	-
	문제점 및 애로사항	- 기관모집의 문제점 - 지원대상 및 지원사유 제한 - 일정 조율 어려움 - 특별휴가로 신청 시 무급휴가로 종사자 신청 기피 - 평일시간 (9-6) 지원으로 생활시설의 야간,주말 근무 대체 어려움 - 대체인력의 전문성 부족 - 인력모집의 문제점 - 대체인력 낮은 처우(불안정한 고용상태, 낮은 인건비, 출퇴근 접근성 저하 등) - 불시채용 특성으로 인력확보 어려움	- 인력모집의 문제점 - 대체인력 낮은 처우(처우개선바호봉없음), 계약직으로 고용불안정, 높은 퇴사율(연 10명), 근무지에서의 개인사정, 소외감 등, - 지역(대도시)에 따라 대체인력 지원률에 대한 큰 차이 - 대체인력지원센터 근무 관련 - 대체인력근무자의 근무지에서의 휴게시간 미보장 - 잡무(청소, 식당 조리업무 등) 요청으로 어려움	- 코로나 19로 사업 집행의 어려움 - 관리자의 처우개선(관리자수당)과 대체인력센터 종사자들의 처우개선(처우개선바호봉 없음) 문제 - 계약직인 대체인력센터 종사자들의 고용 불안
종합의견		종사자들의 휴식 보장 및 근무환경 개선으로 현장에서 양질의 서비스를 제공함으로써 사업 참여 기관들의 만족도 높음	사업 참여 시설의 만족도 매우 높음.	-

② 대체인력지원사업 요구도

- 본 원의 「충청남도 사회복지시설 종사자 처우개선방안 연구」(2020년말 발간예정) 결과, 종사자 대상 실태조사에서 대체인력의 필요정도에 대하여 종사자의 59.4%가 '필요'하다고 응답했다. 시설 유형에 따라서는 이용시설 종사자에 비하여 생활시설 종사자가 대체인력에 대하여 더 필요한 것으로 인식하고 있는 것으로 나타났다. 특히 소속 시설 내외의 교육이 있을 시, 종사자 10명 중 약 3명 정도는 교육 참석에 어려움을 겪고 있다고 응답하였는데(29.7%), 그 사유에 대하여 '참여할 경우 대체인력이 없어서'가 2위로 34.9%가 응답한 것으로 나타났다.

- 충남여성정책개발원의 「충청남도내 사회복지종사자 인권실태조사」에 따르면, 지난 1년간 이직 및 사직을 고려한 경험이 있는 사회복지종사자는 전체의 절반 이상인 50.7%로 나타났으며, 그 이유로는 ‘과도한 업무’가 20.9%로 가장 높게 나타났다.
- 시설 내 인권침해 경험으로 유급휴가에 대한 사용제한이 11.5%로 나타나 충남 사회복지종사자 인권증진을 위해서도 업무부담의 경감과 유급휴가의 허용이 필요함을 유추해 볼 수 있다.

2) 경영컨설팅 지원 현황

(1) 경영컨설팅 지원사업 지침 현황

2019년도의 사회서비스 중앙지원단의 지침에 따른 경영컨설팅 지원사업에 대한 내용은 다음과 같다.

○ 사업개요 및 목적

- (서비스 질제고) 민간기관에 대한 경영 컨설팅 지원 등을 통해 경영노하우 공유 및 서비스에 집중할 수 있는 여건을 마련하여 전반적인 사회서비스 질 개선
- (상생경쟁) 경영컨설팅 지원으로 민간서비스의 경쟁력 강화를 통해 서비스원과의 질적 경쟁이 가능하도록 함으로써 민관상생을 유도

○ 타시도의 경영컨설팅 지원 현황

- 사회복지시설의 조직 및 시설경영과 관련된 컨설팅이 시범사업 중 두 시도에서 실시하고 있고, 외부 전문업체에 위탁하거나 외부 전문가를 컨설턴트로 위촉하는 방식으로 운영하고 있음.
- 현행 정부평가(사회복지시설평가) 결과에 따른 미흡 기관에 대한 사후컨설팅 및 향후 평가 향상을 위한 컨설팅 실시하고 있음.
- 향후에는 도내 시설의 신청에 따라 조직 및 서비스 질의 향상을 위한 보다 적극적인 컨설팅 실시까지 포함하고자 함.

〈표 4-5〉 1차 시범사업 타시도의 경영컨설팅 지원 현황

지역	컨설팅 방향	컨설팅 대상	컨설팅 분야	컨설팅 수행방식
서울	• 사후 컨설팅	• 사회복지시설 등	• 전략 및 복지정책 • 조직진단 및 재설계 • 변화관리	• 컨설팅 전문업체 위탁·운영
대구	별도 컨설팅 없음	별도 컨설팅 없음	별도 컨설팅 없음	별도 컨설팅 없음
경기	• 사전 컨설팅 - 도내 시설대상 신청 • 사후 컨설팅 - 시설평가 미흡기관	• 사회복지시설 등	• 시설 경영 중심 컨설팅	• 외부 전문가(시설장, 교수 등)를 컨설턴트로 위촉·운영
경남	별도 컨설팅 없음	별도 컨설팅 없음	별도 컨설팅 없음	별도 컨설팅 없음

(자료 : 보건복지부(2019), 「2019 사회서비스원 시범사업 안내」(사회서비스원 중앙지원단, 2019, 다만, 대부분의 사회서비스원이 2020년부터 사업을 수행하고 있어 그 진행실적은 상기와 다름)

- 사회서비스 중앙지원단 지침에 따르면 민간사회서비스 제공기관에 대한 경영 컨설팅은 전문분야 컨설팅을 통한 실질적인 경영실적 향상을 도모하고자 함.

〈표 4-6〉 경영컨설팅 내용

구분	컨설팅 예시
경영기법	전문 경영능력 배양, 조직의 비전 제시, 조직의 가치공유 등 기관 경영에 대한 기업가적 마인드 코칭 등
재무회계	재무회계규칙 개정 내용(현금주의, 단식부기 → 발생주의, 복식부기) 시설 회계처리 기법 등 컨설팅
인사, 노무	시설별 인사, 노무 현황 및 미흡사항에 대한 컨설팅 지원

(자료 : 보건복지부(2019), 「2019 사회서비스원 시범사업 안내」 재구성)

(2) 충청남도 현황

○ 경영컨설팅 지원사업 운영상황

- 충남 사회서비스원은 경영컨설팅 운영사업으로 2020년도 사회복지시설 품질향상 컨설팅 지원사업으로, 컨설턴트 6명을 위촉하여 정신재활시설 등 3개소에 대하여 6회 컨설팅을 지원하였으며, 5개의 시·군 지역사회보장협의체에 대해 16회 컨설팅 지원을 수행하였다. 추후 시설별 인사노무에 대한 전문컨설팅으로서 노무컨설팅 지원을 추진 계획 중에 있다.
- 단기적으로는 사회복지시설의 현안을 해결하기 위한 노무 등의 컨설팅을 통한 개선방안을 찾도록 지원하지만, 장기적으로 사회복지기관 및 시설의 운영효율화를 통한 사회서비스의 질적 향상을 도모하기 위해서는 조직의 성과 및 서비스 품질 관리 및 개선방안 등을 위한 조직운영 컨설팅으로의 확대가 요구된다.

〈표 4-7〉 충청남도 사회서비스원 경영컨설팅 사업

사업유형	착수시기	사업목표	본부 담당인력	종사자수			사업내용	진행현황 (20.8.31기준)
				계	관리인력	서비스 제공인력		
노무 컨설팅	20.9월	20개기관 20회 20명	1명 (컨설팅 담당)	2명	1명 (시설관리 팀장)	1명 (컨설팅 담당)	• 민간기관 전문분야 컨설팅·상담 지원(노무)	• 타 사서원 컨설팅 진행방향 확인(8.14)

(자료 : 제4차 사회서비스원 원장단 협의체 회의자료)

3) 사회복지종사자 교육훈련 지원 현황

(1) 교육훈련 지원사업 지침 현황

2019년도의 사회복지서비스 중앙지원단의 지침에 따른 교육훈련 지원사업에 대한 내용은 다음과 같다.

○ 사업개요 및 목적

- 민간의 사회복지서비스 기관 종사자들의 직무와 관련된 교육 및 매뉴얼 등을 배포하여 직무역량 향상을 지원
- 장기적으로는 사회복지 종사자의 직무 및 법정의무교육, 사회복지종사자 수요에 따른 교육지원 확대

○ 사회복지서비스 중앙지원단의 시범사업

- 사회복지서비스 질 제고를 위한 종사자들의 교육지원으로 기본교육, 직무교육, 성과위크숍 등의 단계를 제안함
- 기본교육

〈표 4-8〉 사회복지서비스원 기본교육 시범사업 내용

구분	교육대상	교육내용
기본교육	본부직원	• 사회복지서비스원 이해(관련규정, 비전·가치관) • 행정업무 운영 실무(인사, 노무) • 예산·회계의 이해(정부예산 및 재무회계) • 공문서 및 보고서 작성 • 공직윤리와 청렴 • 조직화합과 소통
	소속시설 종사자	• 사회복지서비스원 이해(관련규정, 비전·가치관) • 시설운영 실무(인사·노무, 행정기본) • 사회복지서비스원 직원의 역할 및 책임 • 조직화합과 소통

(자료 : 보건복지부(2019). 「2019 사회복지서비스원 시범사업 안내」)

- 직무교육과 성과위크숍

〈표 4-9〉 사회서비스원 직무교육 시범사업 내용

구분	교육대상	교육내용
직무교육	본부직원	• 직급별(관리자/직원) 리더십 교육 • 행정업무 운영실무 심화 (인사·노무/재무·회계/평가)
	소속시설 종사자 (분야별)	• 관리자(시설장, 팀장 등) 리더십 교육 • 시설운영 실무심화(인사·노무/평가)
		• 재무회계 규칙 이해 및 시스템 활용 (보육/요양/재가/공공센터) • 서비스 대상자 이해 및 상담 기법 • 서비스 질 제고방안(고객만족 제고) • 인권기반 현장실천방안(인권감수성/존중케어/침해예방)
성과워크숍	본부직원 소속시설 종사자	• 우수사례 발표 • 개선점 및 시사점 도출

(자료 : 보건복지부(2019). 「2019 사회서비스원 시범사업 안내」)

○ 충남사회서비스원 교육지원사업 현황

- 충남사회서비스원은 사회복지종사자의 역량강화를 위한 다양한 접근을 시도하고 있음. 우선 본부직원을 대상으로 신규직원교육 및 종합재가센터 사업운영 현장사례 직무심화교육을 실시하였다.

〈표 4-10〉 충남사회서비스원 본부직원 대상 교육지원사업 현황

교육대상	교육명	교육일시	주요내용	시간	교육인원		
					소계	본부	소속 시설
본부직원	사회서비스원 신규직원교육	20.7.23~24.	사회서비스원 정책 이해, 사업운영실무 등	15	24	24	0
	종합재가센터 사업운영 현장사례 직무심화교육	20.8.6.~7.	종합재가센터 운영현황 및 주요사업안내	6	2	2	0

(자료 : 제4차 사회서비스원 원장단 협의체 회의자료 및 원 내부자료)

- 사회복지종사자 역량강화를 위하여 직접적인 교육사업을 진행할 뿐 아니라 동아리 지원사업을 통하여 사회복지 종사자들의 자기주도 학습역량을 지원하고 있다. 전

문적인 직무와 관련해서 민관협력 사례관리를 위한 전문가교육을 대표적으로 볼 수 있다.

- 학습을 통한 전문적 역량증진 뿐 아니라 아이디어 공모전 등을 통하여 사회서비스에 대한 신규개발에 대한 아이디어를 공유하고 확산하는 기회를 제공하고 있다.
- 기타 교육 및 정서지원 프로그램으로 비대면 정서지원 방안을 도모하고자 한다.

〈표 4-11〉 충남사회서비스원 시설대상 교육사업 현황

사업유형	착수시기	사업목표	본부 담당인력	종사자수			사업내용	진행현황 (20.8.31기준)
				계	관리인력	서비스 제공인력		
사회복지 종사자 역량강화	'20.3월	20회 534명	2명 (교육 담당)	3명	1명 (복지협력 팀장)	2명 (교육 주·부담당/ 동아리담당)	• 도내 사회복지 종사자 교육 • 도내 사회복지 종사자 동아리 지원	• 종사자 교육 (감염병 예방 실시(7.3~8.21, 총4회, 147명)) • 동아리 4팀 개발 활동 (5월~8.31)
충청남도 민 복지 아이디어 공모전	'20.5월	1회 (6건)	1명 (네트워크 담당)	2명	1명 (복지협력 팀장)	1명 (네트워크 담당)	• 복지콘텐츠 개발 및 신규사업 발굴을 위한 아이디어 공모	• 우수1건, 장려 3건 시상(8.26) • 관계부서 시책화 제안
민관협력 사례관리 지원	'20.7월	사례관리 전문가교육 기초3회 심화1회 컨퍼런스2회 (각 과정별 30명 내외)	1명 (네트워크 담당)	2명	1명 (복지협력 팀장)	1명 (네트워크 담당)	• 사례관리 전문가교육 (기초, 심화, 공개 컨퍼런스 실시)	• 사례관리 전문가교육 기초과정(8.10~8.14, 21명)
교육 및 정서지원	'20.9월	25개 기관 3회 75명	1명 (교육 담당)	2명	1명 (시설관리 팀장)	1명 (교육담당)	• 민간기관 종사자 교육·정서 프로그램 등 지원	• 코로나로 인한 비대면 정서지원 방안 조사 (8.25)

(자료 : 제4차 사회서비스원 원장단 협의체 회의자료 및 본원 내부자료 재구성)

○ 교육지원사업 요구도

- 본 원의 <충청남도 사회복지시설 종사자 처우개선방안 연구(2020년말 발간예정)>에 따르면, 사회복지시설 종사자 교육 활성화 방안으로 ‘현장성 및 직종별 특수성을 반영한 교육주제 개발’이 가장 많이 응답되었다(시설응답 36.2%, 종사자 응답 30.8%). 그 다음으로 ‘교육을 받을 수 있는 근무환경’ (시설응답 16.2%, 종사자 응답 21.5%), ‘교육비 지원강화’(시설응답 14.3%, 종사자응답 8.7%), ‘종사자가 희망하는 맞춤형 교육 우선 반영’(시설응답 10.5%, 종사자응답 11.1%) 등으로 나타났다.

4) 사회복지시설 안전점검 지원 현황

(1) 사회복지시설 안전점검 지원 사업의 지침현황

2019년도의 사회서비스 중앙지원단의 지침에 따른 안전점검 지원사업에 대한 내용은 다음과 같다.

○ 목적

- 민간 제공기관에 대하여 체계적인 안전점검을 지원함으로써 시설 이용자·생활자·종사자의 안전 확보
- 안전점검 전문인력 지원을 통해 자체점검에 따른 전문성 부족문제를 개선하고 상시적이고 체계적인 안전점검 지원 실시

○ 사업수행 실태

- 사회복지사업법 제34조의 4에 의거하여 하절기/동절기마다 정기적으로 안전점검을 시행하도록 하고 있음
- 안전점검의 수행방식은 시설 자체점검, 지자체 확인점검, 민관합동점검의 형태로 수행
- 원칙적으로 사회복지사업법 상 시설안전점검의 주체는 시설장이므로 서비스원의 안전점검 지원은 민간기관이 실질적이고 제대로 된 안전점검을 실시할 수 있도록 전문성을 보완하는 역할에 한정

- 지원대상은 자체점검 대상 시설 중 영세규모 취약시설을 중심으로 시행
- 지원은 서비스원 소속의 안전점검 인력을 직접투입하거나 외부전문가를 활용하여 안전점검을 실시하고 그 비용을 지원

〈표 4-12〉 사회복지시설 안전점검 지원사업

구분	점검주체	점검대상
시설 자체점검	시설물 관리주체 (시설장)	점검대상에 포함된 모든 사회복지시설 자체점검표 작성
지자체 확인점검	지방자체단체 (시설담당공무원)	자체 점검 대상시설의 15% 이상
민관합동점검	민관합동점검단 (복지부, 지자체공무원, 전문가(전기,가스,소방))	복지부, 지자체, 전문가(전기, 가스, 소방, 시설물) 협약하여 대상시설 선정

(자료 : 보건복지부(2019). 「2019 사회서비스원 시범사업 안내」)

○ 충남사회서비스원 안전점검 사업수행 현황

- 충남사회서비스원은 하반기 본부의 안전관리 담당 직원을 통해 직접 안전점검을 지원하도록 하고 있다.

〈표 4-13〉 충남사회서비스원 안전점검 사업 수행 현황

사업유형	착수시기	사업목표	본부 담당인력	종사자수			사업내용	진행현황 (20.8.31기준)
				계	관리인력	서비스 제공인력		
안전관리 지원	'20.10 월	30개기관 30회 30명	1명 (안전 관리 담당)	2명	1명 (시설관리 팀장)	2명 (안전관리 담당)	• 민간기관 안전 관리 지원(소방, 가스, 전기 등)	• 경남사서원 벤치마킹(8.6) • 안전생활실천 시민연합 방문(8.21) • 충청남도인생이모작지원센터방문(9.9) • 퇴직공무원협동조합방문(9.29)

(자료 : 제4차 사회서비스원 원장단 협의체 회의자료 및 원 내부자료)

2. FGI 결과 분석

본 연구에서는 충남형 사회서비스원 민간지원사업에 대하여 의견을 수렴하고자 서비스 제공자(기관 실무자)를 대상으로 심층면접조사(FGI)를 실시하였다. 연구 참여자의 선정기준은 민간기관 지원과 관련이 있는 노인, 장애인, 영유아 돌봄 기관 실무자 10명을 대상으로 하였다.

민간시설 품질관리 지원(사회복지서비스 컨설팅 지원, 사회서비스 표준운영모델 전파), 대체인력지원, 시설 안전점검 지원에 대한 욕구를 파악하고자 하였다. 이를 통해 민간기관 지원 사업의 방향 및 내용 등에 대한 의견을 수렴하였다. 본 연구의 자료수집은 2020년 9월 17일부터 11월 16일까지 약 2달 간 진행되었으며, 1회 면접 시 1~2시간 정도 소요되었으며, 면접장소는 대상자의 편의를 고려하여 해당 시설, 서비스 제공 공간 등에서 실시하였다. 면접 내용은 참여자의 동의를 받은 후에 모두 녹음을 한 후 진술 그대로 기록하였다.

연구참여자를 간략히 정리하면 다음과 같다.

〈표 4-14〉 FGI 참여자

구분		번호	성별	기타
노인 돌봄	기관실무자	노인돌봄 실무자1	남	도시형 / 노인복지관장
		노인돌봄 실무자2	여	도시형 / 요양보호사
		노인돌봄 실무자3	여	도시형 / 요양보호사
장애인 돌봄	기관실무자	장애인돌봄 실무자1	남	농촌형 / 장애인복지관장
		장애인돌봄 실무자2	여	농촌형 / 장애인복지관 팀장
	당사자 겸 기관실무자	장애인돌봄 당사자겸기관실무자1	남	농촌형 / 00장애인협회 지회장
		장애인돌봄 당사자겸기관실무자1	남	농촌형 / 00장애인협회 지회장
영유아 돌봄	기관실무자	영유아돌봄 실무자1	여	농촌형 / 국공립 어린이집 원장
		영유아돌봄 실무자2	여	도시형 / 국공립 어린이집 원장
		영유아돌봄 실무자3	여	장애아전담 어린이집 원장

민간지원사업 관련 민간 기관실무자 FGI 분석결과는 민간시설 품질관리 지원, 대체인력지원 및 안전점검 지원, 기타 민간 네트워크 구축 및 활성화 관련 등 총 3가지 주제와 5개의 내용으로 분석되었다.

〈표 4-15〉 노인 및 장애인 돌봄, 영유아 돌봄 서비스 제공자 FGI 분석 결과

주제		내용	
1	민간시설 품질관리 지원 관련	1	사회복지관련 직무교육 및 역량강화 지원 ① 직무 및 소양 ② 지역사회 및 예비인력 역량강화 요구 ③ 서비스 제공과 관련된 안전 교육 및 매뉴얼
		2	민간기관 컨설팅 지원 ① 신규기관의 경영 컨설팅 ② 시설평가 이전의 평가 관련 지원 ③ 민간사업 컨설팅
2	대체인력지원 및 안전점검 지원 관련	3	사회서비스 이용의 사각지대 문제
3	기타 민간 네트워크 구축 및 활성화 관련	4	제도의 이원화로 인한 서비스 사각지대 보완
		5	기존의 사회서비스 밖의 돌봄 지원

1) 민간시설 품질관리 지원 관련

(1) 사회복지 관련 직무교육 및 역량강화 지원

① 직무 및 소양교육

- 노인돌봄과 장애인 돌봄과 관련하여 모든 인력을 사회서비스원에서 흡수하여 관리하는 단계까지의 과도기에도 관련 인력들의 소양과 직무와 관련된 교육은 요구되며, 현재 담당기관의 전담사회복지사들은 교육업무까지 담당하기에는 역부족으로 이와 관련된 교육지원이 요구된다.
- 특히 노인과 장애인은 대상자에 대한 특성을 잘 파악할 필요가 있고, 욕구가 까다로워서 개별화된 서비스가 될 수 있도록 교육이 요구되며 교육에 대한 지리적인 접근도도 보다 원활히 이루어질 수 있도록 하는 지원이 요구된다.

사실 요양보호사가 교육 한번 받고 이게 다잖아요 대상자 특성도 다른데 사회복지사 역량도 중요한 거죠 저 어르신은 청소해주시고 반찬해주시고 이렇게 아니라 인지기능이 떨어졌으면 지식을 가지고 개별화된 서비스가 나가야 되는데 개별화라고 보기는 어렵죠 집안 청소 잘해주고 반찬 잘해주고 하면 만족하니까 계약관계에서도 특성을 파악하고 계획을 거기에 맞춰 세워서 보호자와 협의해서 계약서 쓰고 이런 전반적인 시스템을 갖춰 주는 게.. (노인돌봄 실무자1)

높은 연령대가 활동지원사 일을 하시다보니 전문성은 떨어집니다. 본인 스스로 도우미라고 말씀하시는 분들도 계시고 요양보호사 교육도 받으신 분들이 많아서 노인 돌봄과 종종 혼동을 하시는 분들이 계십니다. 이 경우 자신보다 어린, 장애의 특성을 잘 이해하지 못하고 이용자의 행동에 대한 불만을 종종 제기하는 경향이 많습니다. 이에 기관차원에서도 장애유형에 따른 특성, 장애인식개선 등 종사자 교육을 진행하고 있으나 아직 전문성을 갖췄다고 하기에는 부족한 상황입니다. 또한 전담 인력이 1인당 50명을 관리해야하는 입장에서 이용자 및 종사자 교육까지 하기에는 전담인력 업무량이 매우 높습니다. (장애인돌봄 실무자2)

장애인활동지원사의 인력을 수급하기에 매우 힘든 편입니다. 태안군은 농촌일을 하거나 펜션청소를 하는 것이 장애인활동지원사로 근무하는 것보다 경제적으로 더 좋습니다. 이에 청장년은 장애인활동지원사를 잘 하려고 하지 않습니다. 현재 태안군 장애인활동지원사 연령이 50대 후반~60대가 제일 많습니다. 그리고 인력수급의 문제 다른 문제는 교육기관에 천안, 공주에 있어서 지리적으로도 멀고 교육도 한달에 한번밖에 없는 상황이라 교육을 받을 수 있는 여건이 좋지 않은 편입니다. 이에 가까운 근교에 교육기관이 생기거나 순화라도 근교로 자주 왔으면 하는 바람이 있습니다. (장애인돌봄 실무자2)

- 돌봄 관련 인력 뿐 아니라 전담 사회복지사, 요양보호사들 같은 경우에도 직무와 관련된 역량강화가 요구됨. 지역사회보호 업무를 담당하는 사회복지사들의 경우에는 사례관리 등의 역량이 요구되는데, 실제 이들의 처우를 고려하면 사례관리 업무를 담당할 수 있는 경험과 이력을 갖춘 인력배치가 어려움. 따라서 이에 대한 역량훈련이 요구된다.

사례관리조 전담사회복지사가 그 역량을 갖춰야 하는 건데 처우적인 부분이 그 역량이나 경험을 갖춘 사람이 오기에는 그래도 계신 분들이 따로 교육도 받고 이런 사업에 예전에 기본서비스 할 때 사회복지사 활동을 하셨던 분들이기 때문에 이 사업에 대해서 경험이나 이런 부분들이 일반 직원이긴 하지만 생활지원사도 관리해야 되는 부분도 있거든요 비중이 큼니다. (노인돌봄 실무자1)

요양보호사들은 개개인이 성품이 달라서 교육을 잘 받아도 저희는 그래도 복지관 요양보호사들은 잘 체계가 잡혀 있다고 생각해요. 처음에는 영동한 사람도 많았는데 지금은 다 체인지가 되고 지금은 잘 운영이 되고 워낙 교육을 많이 시키고 또 강압적이든 뭐든 이러면 안 된다 이렇게 해야 한다 이런 식이든 어쨌든 어느 단계까지는 올라왔다고 생각해요. (노인돌봄 실무자3)

② 지역사회 및 예비인력 역량강화 요구

- 지역사회의 현장에서는 사회서비스의 질적 향상을 위하여 서비스 제공주체의 역량강화 뿐 아니라 지역사회(지역사회주민 포함) 자체의 역량과 지역사회 주민(예비인력)의 역량증진을 위한 접근도 요구된다.
- 이는 지역사회 돌봄과 관련한 교육 및 옹호활동의 확대도 중요하지만 보다 실질적인 교육과 역량증진이 이루어질 수 있도록 체험형 교육이 보다 접근 용이하게 제공될 필요가 있으므로 교육체계의 확대도 요구된다(예: 강사뱅크).

그게 잘못된 거예요 제가 장애인인식개선 사업을 해보려고 서너군데 돌아다녀봤어요 예를 들어 강동구면 학생들이 학교에서 인식 교육한 일반학생들이 체험을 하는 거예요 휠체어를 타고 시뮬레이션으로 도로를 가는 거예요 체험센터를 만들어서 그러면 그것은 교육청에도 이런 교육비가 있단 말이에요 그러면 그런 서비스를 체계적으로 지역에 만들어서 하면 일반인도 학생은 의무잖아요 지체장애인이 어떻게 시각장애인이 어떻게 얘기해도 몰라요 휠체어 태우는 거? 모른단 말이에요 장애인 실생활을 하는 것을 보면서 체험을 했을 때 느끼는 게 달라요 그러면 우리는 성인이 돼서 장애인 배려하라고 하잖아요 성인이 돼서 자기 주관이 뚜렷해지면 얼마나 배려를 하겠어요 그렇지만 어렸을 때부터 느끼고 배우고 체험하고 성인이 되면 무의식중에 나타난단 말이에요 (장애인돌봄 당사자 검기관실무자1)

기관 입장에서는 활동지원사 교육을 받고 실습하고 싶어 하는 예비활동지원사들이 많아졌는데 그 욕구를 해결해 주는 것이 어렵습니다. 실질적으로 예비활동지원사들이 근무를 할지 불투명한 상황에서 실습을 하는 장소가 이용자 재택에서 주로 이뤄지기 때문에 이용자가 거부하거나 전 활동지원사가 마음에 들지 않는다고 예비활동지원사 파견을 희망하는 경우도 종종 있습니다. (장애인돌봄 실무자2)

③ 서비스 제공과 관련된 안전 교육 및 매뉴얼

- 장애인 및 노인돌봄과 관련된 인력들은 서비스 제공의 장(場)이 서비스 수혜자의 사적공간으로 가야할 경우가 많고, 지원도 기본적인 욕구의 해소와 관련되기 때문에 서비스 제공자의 인권이나 안전이 침해되는 경우도 발생한다.
- 이에 서비스 제공자의 인권과 안전을 지킴과 더불어 전문적인 서비스 제공이 이루어질 수 있도록 안전 및 서비스 대처 교육과 매뉴얼 등의 교육이 요구된다.

처음서부터 그렇게 하지 않으면 장애인도 똑같아요 사람관계 일하는 게 어려운거예요 상대성이예요 장애인이 '야 이것 좀 해줘' 그리고 특징들이 있단 말이에요 뇌병변장애인은 기본적인 욕구가 강해요 여름에 선생님들이 나시를 입으면 은근히 만져보려고 하고 제어를 해야 돼요 이러면 안됩니다. 법적인 문제 그러면 얼마 안되니까 허용을 해 친해지니까 가슴에 손을 넣었어 그러면 이 사람은 만져도 되는구나 그래서 사표써서 내보냈어요 당신 잘못이다. 먹는 욕구 강하고 성욕강하고 이 사람들은 뇌에 문제가 있으니까 이런 것들을 알려줬는데도 제어를 못했으니까 그 규정에 의해서 일을 하면 잘하는 거고 직장생활하고 똑같아요(장애인돌봄 당사자검기관실무자1)

이렇게 운영을 하셔야 되요 어떻게 보면 요양보호사 부분들이겠조 어떻게 보면 요양보호사 교육 서비스 만족 업무에 있어서의 어떻게 보면 보호자들한테 어르신하고의 기본적인 소통은 중요하지만 대부분 돈을 지불하거나 서비스를 평가하는 분들은 보호자니까 보호자에게 신뢰를 줄 수 있는 부분이 중요한 것 같고 종사자들에게 문제가 생겼을 때 말 그대로 폭언이나 이런 것들이 발생했을 때 어떤 매뉴얼을 가지고 조치를 할 거냐 어떤 심리 재활 서비스들을 제공해서 해결을 해줄 거냐 재가 센터들 대부분을 폄하하는 것은 아니지만 주먹구구식 요양보호사들하고도 친분 이런 관계가 되는 부분이 되어 있기 때문에 시스템이 갖춰있어서 조치를 하고 이런 운영시스템 부분에 있어서.. (노인돌봄 실무자1)

남자 어르신은 많이 힘들어하세요. 저도 한 분 하는데 그분은 확실히 인지가 있으시고 제 성격을 확실히 파악하셔서 그런지 그런 면이 없는데 남자 어르신은 요양보호사 선생님하고 저번에 상담을 했는데 한숨을 쉬더라고. 왜 그러냐고 물어보니까 연세도 많으신데 요양보호사 선생님이 여자로 보이신 거야. 시도 때도 없이 민망해죽겠다는 거야. 어떻게 해야 하냐고. 선생님 절대 옆에 앉지마. 의자가 저자다 놓고 1m 이상 떨어져서 앉아. 그리고 조금 이상하면 얼른 자리를 피해. 그렇다고 그분이 어떻게 하지는 않겠지만 그래도 남자잖아요. 그리고 목욕을 시키실 때는 등만 밀어주고. 팬티 입은 채로. 그 후에는 어르신이 다 정리하시고 팬티 입으시고 나오시라고. 근데 또 그냥 나오신대요. ..(중략)... 여자 요양보호사 선생님들이 그래서 포상 계산을 할 때 점수를 더 주는 이유예요. 어려운 케이스예요. 남자는 다 어려워요. 항상 긴장해야 하니까. 힘으로 하면 이기지만 어르신을 확 밀칠 수도 없잖아요. 선생님이 무의식적으로 밀 수도 있으니까 선생님이 조심하고, 접근을 조금 멀리하라고 하죠. (노인돌봄 실무자2)

(2) 민간기관 컨설팅 지원

① 신규기관의 경영 컨설팅

- 사회복지 기관 중 신규 기관들의 경우에는 운영 노하우의 부족으로 법적 요건만 충족하여 형식적인 운영에 그치는 경우도 보게 되는 데, 민간 사회복지시설에 대한 경영·노무·회계 등의 관련 분야 전문가 컨설팅은 아니더라도 이와 관련하여 시나 선행경험을 가지고 있는 기관 매칭을 통한 기본 경영지원이 필요하다.

신규시설은 제가 ** 시 장기요양기관 심사위원회 들어가 있거든요 올라와요 신청하시는 분들이 계시더라고요 올라오는 서류들 보면 이분들 잘 모르니까 내용이나 이런 것들이 굉장히 그거를 가지고 운영을 하실거란 말예요 서류를 가지고 심사를 하지만 인터뷰 하다 보면 잘 모르세요 약간 그렇게 전반적인 시스템이 갖춰져 있으면 시나 지자체에서도 시스템을 보고 이렇게 운영을 했으면 좋겠다 이야기를 한단다가 이런 부분들이 가능할 것 같은데 지금은 민간이 다 하다보니까 법적으로 해야 될 부분들을 형식적으로 갖춰놓고 하는 거죠(노인돌봄 실무자1)

② 시설평가 이전의 평가 관련 지원

- 효과적이고 효율적인 기관운영이 되기 위하여 사회복지기관들이 시설평가를 정기적으로 받게 되는데, 시설평가를 받고 사후에 경영컨설팅을 받는 것보다는 지방의 취약한 기관들의 상황을 고려하여 시설평가 이전에 컨설팅을 받아 평가 뿐 아니라 실질적으로 보다 계획적인 기관 운영에도 도움을 받을 수 있도록 하는 지원이 요구된다.
- 시설운영 역량 제고 및 기관운영 노하우 우수사례 전수 등의 방법도 고려되어야 한다.

어쨌든 평가를 잘 받으면 인센티브가 있으니까 적은 금액이 아니고 수가의 5% 2%? 전체적으로 점검을 해주고 부족한 부분들 대부분 양식이나 이런 것들은 장기요양법에 다 있기 때문에 쓰는데 그 이외에 양식이라든가 작성방법이라든가 이런 부분들에 대해서 해주면 좋을 것 같아요 다른데 가서 배우거든요 처음하시는 분들은 모르니까 나 해보고 싶은데 모르겠다 하시는 분들은 자문이나 자료 결국 규정이나 계획을 만들어주면 본인들이 결국 지킬테니까 계획 자체가 불분명하고 부실하고 이런 경우가 있으니까 자문과 함께 운영이 쉽지는 않겠지만 그래도 모델화되면 어쨌든 일반 재가기관들이 달라지려면 사회복지사가 1명 이런데, 사회복지사가 더 된다면 많았으면 좋겠다는 생각이 들어요 생활지원사는 청구나 이런 행정업무도 할 수도 있을 거고 사회복지사는 서비스계획 세우고 보호자와 소통하고 서비스 변화나 문제가 있는 부분에 대해서 보호자들과 계속 이야기를 해주면 차별화가 되지 않을까 그런데 지금은 대상자 발굴하고 수가 청구하고 이게 다 이고 계획은 뭐.. (노인돌봄 실무자1)

③ 민간사업 컨설팅

- 충청남도의 경우에는 이미 설립된 사회복지시설 및 기관에 대한 경영컨설팅도 요구되지만, 광범위한 지리적 특성을 가지고 있는 충청남도의 특성과 농어촌 지역의 특수성을 반영하여 지역적 특성을 반영한 사업에 대한 지원이 요구된다.

- 특히 지역사회의 유휴자원을 활용한 새로운 사업을 통해 지역사회 활성화를 도모하고자 하는 데에 법적, 행정적인 검토 및 지원과 더불어 구체적인 추진을 위한 컨설팅이 요구되기도 한다.

예를 들어 충청남도에 장애인가족과 장애인이 힐링할 수 있는 공간이 없어요. 저는 폐교를 활용해서 하는 사업계획을 시하고 협의했는데 다 거절당했어요. 보호작업장을 운영하지만 제대로 대우를 못 받아요 같이 일하는 비장애인 직원들이 고생하고 연장근무 해야 되고 이런 장애인을 위한 사업이 아니에요 그렇다고 국가에서 보호작업장이라고 해서 전적으로 지원해서 일하는 비장애인이 대우를 받으면서 일하는 것도 아니고 그러면 공공부분이 있다면 폐교를 활용해서 장애인가족이 숙박하면서 그것도 사회서비스잖아요 이런 사업을 하면 장애인의 안정된 직업을 주면서 좋지 않을까 생각을 해요 (장애인돌봄 당사자겸기관실무자1)

2) 대체인력지원 및 안전점검 지원 관련

○ 사회서비스 이용의 사각지대 문제

- 충청남도는 지역별로 사회서비스 제공에 차이가 존재하고 있다. 돌봄서비스 인력들이 기피하는 지역 및 대상에 대한 돌봄제공 인력의 수급에 문제가 있다.
- 충청남도는 도시지역과는 달리 지역적인 범위가 넓어 돌봄제공 인력들이 이동거리를 고려하여 꺼리는 지역들이 발생한다. 이에 농촌지역 등 돌봄제공 인력이 꺼리는 지역에 대한 인력지원 방안이 마련될 필요가 있다.
- 대체인력 지원 사업은 국고지원 생활 시설을 우선으로 하고 있어, 방문요양시설, 노인돌봄사업 등 돌봄제공 인력이 포함되지 않는다. 기피 지역과 대상의 돌봄 제공 인력의 갑작스런 공백은 서비스 수요자의 소외로 직결되는 문제이다.

생활지원사분들이 이동거리가 짧기 때문에 생활지원사 수급도 외곽은 쉽지 않고 그리고 집단 프로그램이나 이런 것을 할 때도 예전처럼 안부확인이나 가사지원이나 이런 게 아니라 여가활동이나 인지기능활동이나 자조모임이라든지 이런 것까지 해야 되다 보니까 수행하는 부분에 있어서는 농촌지역이 쉽지 않은 것 같아요(노인돌봄 실무자1)

- 특히 장애인의 경우에는 지리적인 기피 현상과 함께 장애의 정도에 따른 별도의 수당이 존재해 사실상 서비스 제공 노력에 차이가 없는 와상장애인의 경우에는

역으로 기피 대상이 되기도 함. 장애인 대상 뿐 아니라 장기요양서비스 돌봄 제 공인력들이 기피하는 대상과 지역에 대한 보다 세밀한 분석에 따른 서비스 보완이 요구된다.

와상장애인이거나 원거리에 거주하고 있는 이용자의 경우 서비스 이용이 원활하지 않습니다. 와상 장애인의 경우 중증수당이 있으면 좋겠으나 와상장애인이라고 다 중증수당에 해당되는 것이 아니어서 활동지원사가 기피하는 현상이 있습니다. 주로 활동지원사가 00읍에 거주하는데 원거리 지역 특히 00면이나 **면은 출퇴근만 왕복2시간입니다. 원거리 교통비가 지급이 되긴 하나 기준이 10km 이내, 이상으로 정해져 있어서 원거리 거주자에게 가는 것을 기피합니다. 얼마 전에 00면에서 요청이 있었는데 원거리다 보니 **읍에서 들어가시다가 활동지원사가 개인사정으로 그만 두게 되었습니다. 다른 활동지원사를 매칭해 드려야 하나 원거리 및 와상장애인이라 임시적으로 가족 돌봄을 받으시다가 장기요양을 다시 신청하셔서 장기요양서비스를 받고 계십니다. (장애인돌봄 실무자2)

우리도 00시 위탁이다 보니까 막말로 아파트라든지 편한 곳은 다 개인한테 뺏기는 거예요. 그리고 우리 선생님들이 지금 골짜기로 다니고 있어요. 겨울 되면 눈 오면 가지 못하는 집. 그런 집만 저희가 맡고 있는 거예요. 위탁을 하다 보니까 다른 민간은 요양보호사 쌤들이 여기도 발을 담그고, 저기도 발을 담글 수 있어요. 양쪽을. 자기 하고 싶은 대로. 그렇지만 저희는 그건 안 해요. 그렇게 하다보면 민간으로 가게 되어 있어요. 왜냐하면 취약한 곳에 누가 가고 싶어 하겠어요.. (노인돌봄 실무자2)

우리는 너무 오지로 다니다 보니까 그게 제일 불만이다라고요. 다른 기관들은 편한 곳 가는데. 우리 선생님들 중에서는 25km이상 운전해서 다니시는 분도 있는데 그런 면에서는 조금 신경을 써야 하는데. 그렇다고 거기를 우리가 안 들어가면 안 되잖아요. 그게 제일 갈등이다라고요. (노인돌봄 실무자2)

3) 기타 민간 네트워크 구축 및 활성화 관련

최근 지역사회 내에서의 일상적인 삶의 중요성이 강조됨에 따라 지역사회에서의 일상생활지원의 욕구가 확대되고 있다. 이러한 지역사회 기반의 통합적인 서비스 제공이 중요시되면서 민간의 자발적인 참여를 도모할 수 있는 민간네트워크 구축과 활성화에 대한 현장의 요구가 확대되고 있다.

(1) 제도의 이원화로 인한 서비스 사각지대 보완

- 장애인의 노화 혹은 노인성 장애를 포함하는 장애인노인이 확대됨에 따라 지역사회 돌봄의 욕구가 확대되고 있지만 돌봄제도의 이원화된 모순으로 욕구의 사각지대가 발생하고 있다.
- 도내 소외지역을 거점으로 시범적으로 운영함으로써 소외지역의 재가장애인에 대한 돌봄을 강화할 수 있는 있어야 하며, 사회서비스원이 일부 서비스 제공을 함으로써 신뢰성 있게 운영하여 추후 민간에서 운영하도록 기반을 다지는 것이 필요하다.
- 이러한 욕구 사각지대를 보완할 수 있는 민간의 활동이 요구되며, 이를 위해서는 지역사회 주민들의 자발적인 참여를 도모할 수 있는 민간네트워크의 구축과 실질적인 활동을 도모할 수 있는 지원이 요구된다.

노인 장애인들이 많아요. 65세 이상이 되면 노인요양서비스로 넘어가는 사람들이 많아요. 그렇지만 서비스로 넘어가면 시간이 많이 줄어요. 장애인활동보조 받는 것 보다 못해요 또 반면에 65세 이상 노인이 되면 장애인 등급이 노인성으로 분류하기 때문에 장애인이라도 장애인활동서비스를 받으려고 해도 잘 안돼요 (장애인돌봄 당사자검기관실무자1)

현재 우리기관에서는 5명, 다른 기관에서도 5명 이내로 그리 많지는 않습니다. 활동지원원은 65세 이전에 신청해야 하고, 65세 이상이면 신청 자체가 불가능 합니다. 또한 65세 이전에 활동지원서비스를 이용하고 계신 분들도 무조건 65세가 도래되면 장기요양등급을 신청해야 합니다. 여기서 등급외 판정이 나와 활동지원서비스 이용이 가능합니다. 요양등급이 나올 경우 장기요양서비스를 이용하셔야 합니다. 장애유형으로 보자면 등급 외 판정은 대부분 시각장애인이나 뇌병변(한쪽 편마비) 위주로 나오고 있는 상황입니다. (장애인돌봄 실무자2)

(2) 기존의 사회서비스 밖의 돌봄 지원

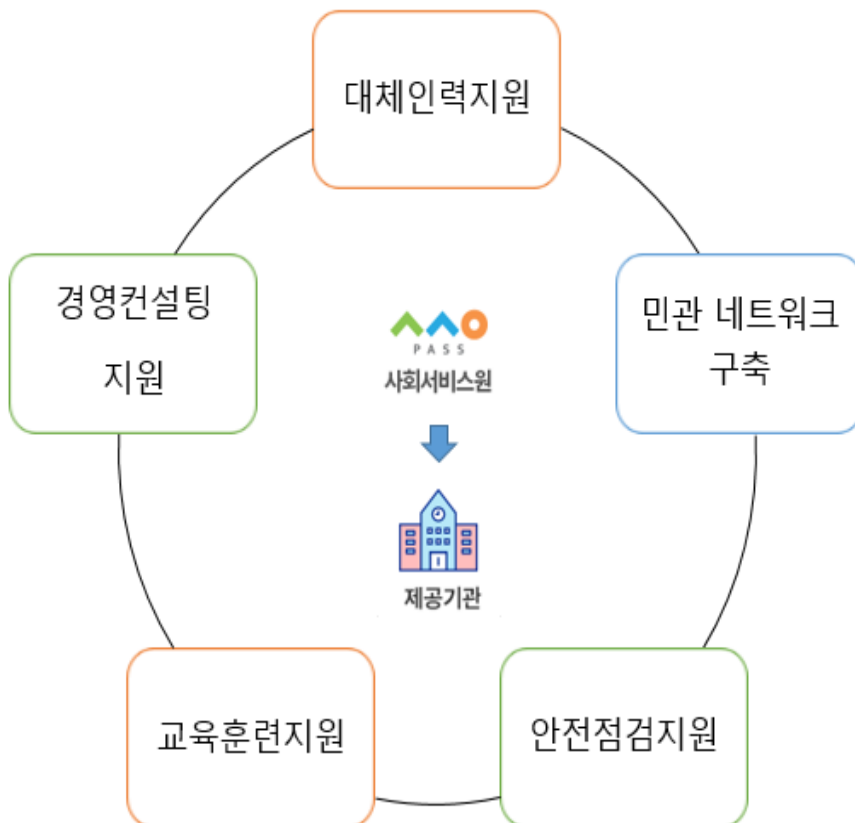
- 기존의 사회서비스의 사각지대의 문제도 있지만 서비스를 받기 위한 세분화된 욕구의 지원도 요구가 있다.
- 예를 들어 독거장애인이 장애인이동지원서비스를 통해 병원에 방문할 경우 이동 지원 서비스를 이용할 수는 있었지만 실질적으로 병원에서 필요한 업무처리의 지원이 없는 경우 서비스 이용에 어렵다.
- 이와 관련하여 동단위의 지역사회보장협의체 혹은 자생단체 등의 네트워크가 실질적으로 작동할 수 있도록 하여 지역사회 기반의 사회서비스의 사각지대를 보완하고 질적인 향상을 도모할 수 있을 것으로 기대한다.

저희가 콜택시를 하다보니까 문제점이 뭐냐면 장애인들 중에 병원을 가야하는데 같이 가줄 사람이 없어요. 접수를 한다든가 진찰받을 때 누군가 도와줬으면 좋겠다. 이런 얘기를 많이 해요 저희는 기본적으로 차를 운행함에 있어서 보호자가 없으면 조심을 해요 왜냐면 1호부터 9호차까지 운전하시는 분들이 전부 장애인이에요. 이분들이 집 안에 들어가서 모시고 나와서 병원 안까지 들어가서 할 수 없어요. 시간적으로도 그렇고, 예를 들어서 시간이 60시간이면 오전에 하고 갔어요. 그런데 병원은 오후에 가야 되요 그러면 다시 오라고 할 수가 없죠 병원동행 이런 것들을 도움을 요청을 하시고 독거장애인 같은 경우는 후원물품이라든가 푸드 마켓이라든가 가져다 드리면 그분들은 외로우니까 자꾸 뭔가 더 있었으면 그런 부분들을 요구를 하세요. 우리 같은 경우는 빨리 다른 데를 가야되지만 (장애인돌봄 당사자검기관실무자2)

3. 민간지원사업 운영 방안

사회서비스원에 대한 선행경험과 현장전문가들의 의견에 비추어 사회서비스원의 민간지원 사업은 대략 다섯 가지 사업 등이 제안될 수 있다. 민간시설 품질관리를 위한 사업으로 경영컨설팅과 교육지원 사업 등을 포함한다. 또 취약한 민간기관의 기능을 보완하기 위하여 대체인력 지원사업과 안전관리 지원사업 등이 있다. 또한 사회서비스의 공공성과 더불어 지역사회 자체의 역량증진을 위한 민간 네트워크 구축과 활성화 등이 운영될 수 있다.

〈그림 4-1〉 충남사회서비스원 민간지원사업 운영방안



충남사회서비스원의 1단계 민간 제공기관 지원사업에 대한 구체적인 계획은 <표 4-15>와 같다.

<표 4-16> 충남사회서비스원 민간기관 지원 계획

사업유형	착수시기	본부 담당인력	종사자 수			사업내용
			계	관리 인력	서비스 제공인력	
대체인력 지원	21.1월	1명	17 명	1명	16명	■ 대체인력 모집 및 채용 ■ 대체인력 파견 및 관리 ■ 대체인력 복무관리 ■ 대체인력 근무자의 교육관리 ■ 근무 모니터링 및 평가 등 ■ 실적관리, 사업비 등 정산 ■ 대체인력 수급 및 교육업무 등
경영컨설팅 지원	'20.7 월	3명	-	-	-	■ 도내 시설대상 컨설팅 수요파악 ■ 외부 전문가(회계사, 노무사 등) 컨설턴트 위촉·운영 ■ 경영기법, 인사·노무, 재무회계, 법무 등 전문분야 컨설팅 실시
교육훈련 지원	'20.7 월	2명	-	-	-	■ 시설장, 시설종사자 맞춤형 교육 수요 파악 ■ 분야별, 대상별 각 교육계획 수립 ■ 체계적인 교육 프로그램 개발·보급 ■ 서비스 품질향상 및 종사자 자질향상 교육 실시
안전점검 지원	'20.7 월	2명	-	-	-	■ 안전점검 시설 수요 파악(소규모 취약시설 우선) ■ 안전점검 매뉴얼 표준화 ■ 시기별(계절별) 정기적 안전점검 실시

1) 민간시설 품질관리 지원 사업 방안

(1) 시설 역량강화를 위한 컨설팅 지원

① 단계별 컨설팅 지원

- 사회복지시설 시설의 경영, 재무, 회계 프로그램 컨설팅 등 체계적 지원, 모니터링 및 평가의 사전·사후 컨설팅, 환류 및 개선 지원, 전문 컨설턴트 구성 및 양성, 현장으로 찾아가는 컨설팅 지원, 사회복지서비스 인증시스템 개발 및 운영인증 등이 단계별로 체계화될 필요가 있음

〈표 4-17〉 단계별 컨설팅 지원 방안

단계	컨설팅 내용
1단계	• 시설의 인사, 노무 등의 전문컨설팅을 통한 단기적 문제에 대한 개선방안 도출지원
2단계	• 사회복지시설 평가에 대한 사후컨설팅 지원 - 조직 및 사업평가, 중장기 발전전략 및 계획수립 지원
3단계	• 사회복지시설 컨설턴트 양성, 안전관리 매뉴얼 보급 등으로 도내 시설의 보편적인 역량강화

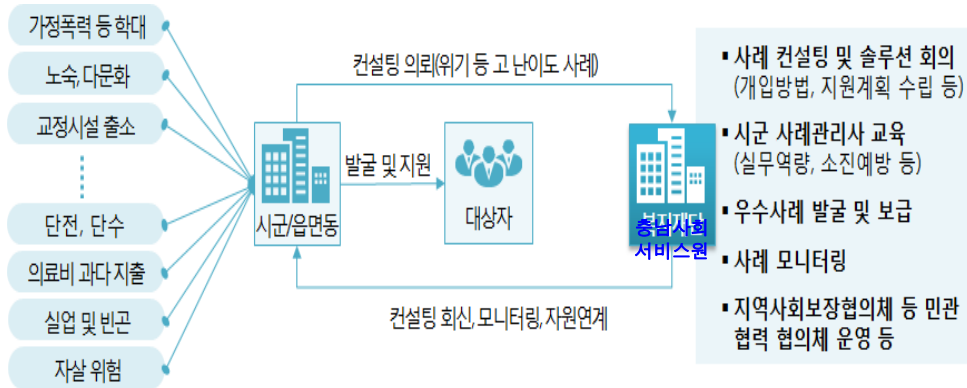
② 분야별 서비스 표준화 및 품질향상 지원

- 기관별 종사자의 변화에도 불구하고 질 높은 서비스를 지속적이고 균등하게 제공하기 위해 사업 분야별 표준 운영매뉴얼 개발, 보급(향후 축적된 직접운영 노하우 기반 「(가칭)충남 사회서비스 제공 표준 매뉴얼」 개발, 보급 예정)
- 서비스 표준화와 더불어 충청남도의 여건과 지역사회 수요에 적합한 전문적 서비스 개발과 통합적인 서비스 전달을 통한 서비스 질 제고를 위하여 연구개발
- 지역특화 사회서비스 개발 및 서비스 표준화 구축
- 사회서비스 모니터링 및 평가자료 구축

③ 고난이도 사례관리 컨설팅 및 솔루션 지원

- 개별 민간기관에서 해결하기 어려운 지역사회의 고난이도 사례 및 위기개입 사례 등에 대한 사례 컨설팅 및 솔루션 운영(구 충남복지재단 사업)

〈그림 4-2〉 사업추진체계



(2) 종사자 역량강화를 위한 교육 및 서비스 지원

종사자 역량강화를 위한 교육 및 서비스 지원으로는 사회서비스원 종사자 우선교육, 사회복지시설 종사자 유형별 직무역량 강화, 지역별 특성과 분야별 특성에 따른 현장방문 교육, 종사자 업무 여건 향상지원으로 구성한다.

① 충남 사회서비스원 종사자 우선교육

- 사회서비스원 종사자들의 욕구 맞춤형 교육내용 제공으로 교육이 역량강화로 이어지는 체계 구축
- CS(customer satisfaction) 교육, 비전 교육 등을 통한 종사자 기본 역량 강화

② 사회복지 종사자 유형별 직무역량 강화

- 충청남도의 사회복지 종사자들의 직무관련 교육지원
- 직무교육은 시설유형별, 직급별, 분야 및 대상자별, 업무별 수요를 고려한 커리큘럼 개발
- 직접 서비스 제공 실무자를 위한 역량강화 워크숍의 정기적 개최와 우수 실무자 포상

③ 지역별 특성과 분야별 특성에 따른 현장방문 교육

- 지역별 특성과 서비스 분야별 직무특성을 고려한 교육개발이 요구되며, 중앙의 집합교육 방식이 아닌 기관방문형 교육 진행

④ 종사자 업무여건 향상지원

- 사회복지 종사자 정서지원 프로그램 운영 및 동아리 활동 지원 등을 통해 종사자의 업무여건을 증진시키고, 학습공동체를 통해 스스로의 역량을 개발할 수 있도록 지원

2) 대체인력지원 및 안전점검 지원 사업 방안

(1) 대체인력지원 사업

대체인력지원 사업의 운영방향과 운영계획은 다음과 같다.

① 대체인력지원 사업 운영방향

- 우선적으로 사회서비스원 종사자의 출산, 육아, 휴가, 질병에 따른 대체인력 지원을 통해 휴식을 보장하고, 공공 서비스의 질 향상 도모
- 사회복지 종사자의 인력대체 뿐 아니라 돌봄기피 대상 및 지역을 커버할 수 있도록 인력을 확보하고 긴급투입 할 수 있는 시스템 구축 필요
- 불안정한 공급체계로 인해 발생하는 문제에 대하여 대처할 수 있도록 돌봄인력의 고용형태와 처우를 안정적으로 확보할 수 있어야 함.

② 대체인력지원 사업 운영계획

- 충남 사회복지종사자 대체인력지원센터는 충남사회복지사협회에 위탁하여 운영하였으나 충청남도사회서비스원 개원으로 2020년 12월 위탁종료 예정, 2021년 1월 사회서비스원의 대체인력지원 사업 착수 예정이다.
- 어린이집 교사 대체인력은 충남육아종합지원센터에서 수행하고 있으며, 2020년 12월 30일 위탁 종료를 앞두고 있다.

- 인력 지원업무를 수행하는 두 기관이 위탁 종료 후 사회서비스원에서 운영하여 민간지원 사업의 효율성을 기할 수 있을 것으로 보인다.
- 충남 요양보호사 지원 사업을 계획하여 도내 노인복지시설에서 근무하는 요양보호사 등을 대상으로 경조사, 종사자 사고 및 병가 등 긴급상황, 자연 및 사회 재난 상황에 대체인력을 지원하는 방안을 고려하고 있다.

〈표 4-18〉 충청남도 사회서비스원 대체인력지원 사업 내용

착수시기	본부 담당인력	종사자 수			사업내용
		계	관리인력	서비스 제공인력	
21.1월	1명	17명	1명	16명	■ 대체인력 모집 및 채용 ■ 대체인력 파견 및 관리 ■ 대체인력 복무관리 ■ 대체인력 근무자의 교육관리 ■ 근무 모니터링 및 평가 등 ■ 실적관리, 사업비 등 정산 ■ 대체인력 수급 및 교육업무 등
21.1월	1명				■ 요양보호사 대체인력 지원사업

(2) 안전점검 지원사업

안전점검 지원사업의 운영내용은 다음과 같다.

- 전문관리사 직접고용, 시설 자체 시설안전 점검의 전문성 부족 보완, 개선하고 상시적이고 체계적인 안전점검 지원 실시
- 지역적 특성을 반영한 안전관리 매뉴얼 제작·보급 및 표준화
- 외부전문가 합동점검, 결과 통보 및 환류, 안전점검 지도 구축
- 사회서비스 시설과 119 업무 협약을 통해 시설 안전관리 및 긴급 방재 시스템 구축
- 시설 종사자의 안전교육 의무화를 통한 화재 없는 시설 관리

3) 긴급돌봄서비스지원사업

긴급돌봄서비스지원 사업의 운영방향과 운영계획은 다음과 같다.

① 긴급돌봄서비스지원 사업 운영방향

- 자연재난, 사회재난 등으로 기존의 돌봄서비스를 제공받기 어려운 상황 발생 시 긴급돌봄서비스 가능하도록 인프라 구축
- 돌봄서비스 사각지대 최소화를 위한 사회서비스 안전망 구축
- 충남감염병관리지원단 및 유관기관과의 협의 체계 구축
- 2020년 12월 개소하는 종합재가센터 2개소의 요양보호사 20명을 대상으로 충남 감염병관리지원단 등의 유관기관을 통한 교육 및 훈련기회를 제공하여 소속감 향상시키고 상황 발생 시 긴급돌봄인력으로 배치

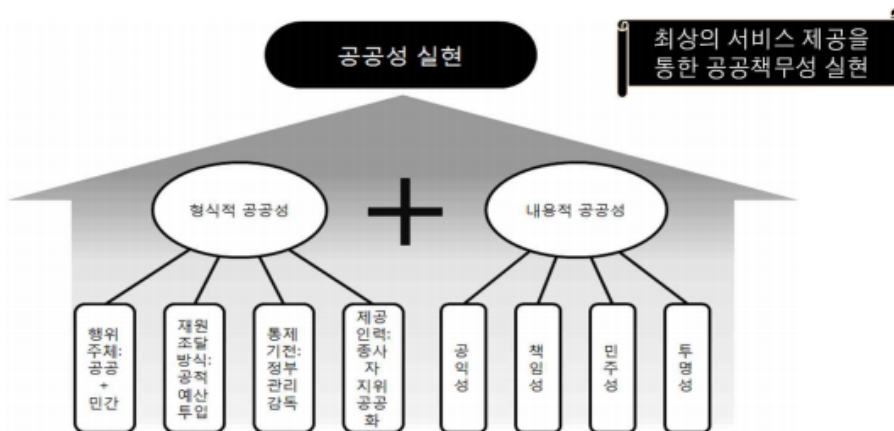
② 긴급돌봄서비스 지원 사업 운영 계획 : 충청남도 요양보호사 지원사업

- 설립근거 : 충청남도 노인돌봄기본서비스 종사자 처우개선 등에 관한 조례 제5조 (사업)
- 수행기관 : 충청남도사회서비스원
- 지원시설 : 도내 노인복지시설
- 지원직종 : 요양보호사 등
- 지원사유 :
 - 종사자 연차 및 교육, 경조사 지원
 - * 연차휴가, 보수교육 본인, 출산(배우자 10일 이내), 결혼(본인, 자녀, 형제자매), 사망(배우자, 직계존비속, 형제자매)
 - * 건강보험공단 기준 준용 필요
 - 종사자 사고, 병가 등 긴급상황
 - 자연 및 사회 재난 상황
- 지원기간 : 시설 종사자 1인당 최대 20일 이내
(사고, 병가 등 긴급상황 시 최대 60일 이내)

4) 기타 민간 네트워크 구축 및 활성화 방안

사회서비스의 공공성은 공익성, 책임성, 민주성, 투명성의 구현을 통해 이루어질 수 있다(김진석 외, 2015).

〈그림 4-3〉 공공성 개념도



(자료 : 김진석 외, 2015)

내용적으로 공공성을 실현하기 위해서는 민관협력을 통한 사회서비스 공공화 추진방안을 모색할 필요가 있다. 지역사회의 자발적인 협력이 중요하고 민간의 창의적이고 혁신적인 접근이 유리한 영역에서는 비영리 기관을 중심으로 민간의 역할을 확대하는 노력을 기울여야 한다.

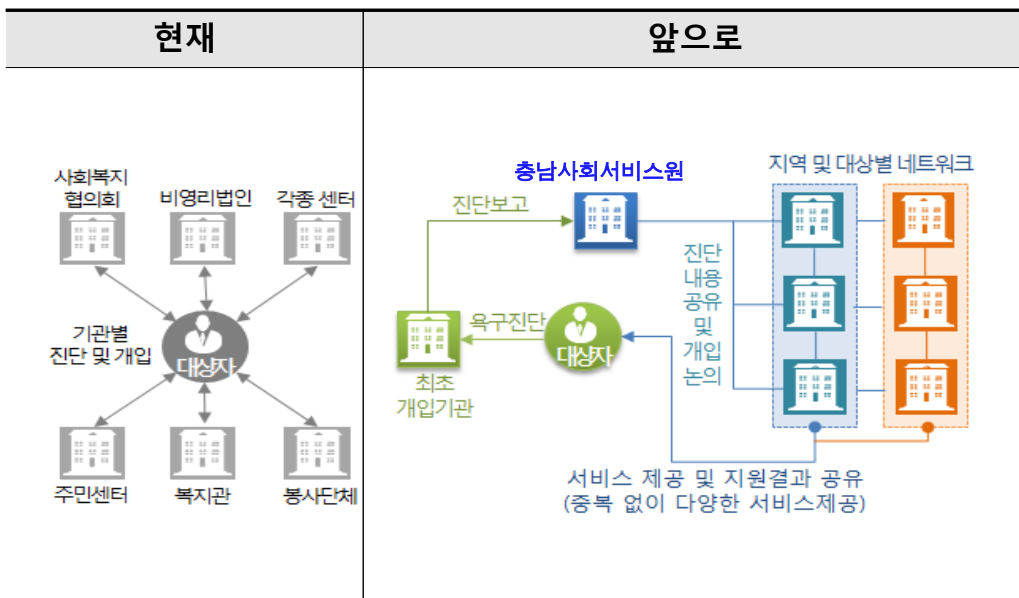
(1) 민관협력 활성화 지원

지역의 현장전문가들의 FGI 의견에서도 충청남도의 사회서비스와 관련하여 서비스의 공공전달체계의 구축도 중요하겠지만 사회서비스, 특히 돌봄서비스의 경우에는 수요자 맞춤형 서비스 제공이 되기 위해서는 민간 및 지역사회의 긴밀한 접촉이 요구되는 경우가 많다. 이러한 사회복지 사각지대의 문제를 해결하고자 최근 각 지자체별로 구 및 동 지역사회보장협의체를 활성화하고자 하는 접근이 시도되고 있는데, 충청남도의 경우에도

지역사회보장협의체 등 민관협력이 이루어질 수 있는 체계를 활성화 할 수 있도록 하는 지원이 요구된다.

지역사회보장협의체가 지역사회의 욕구와 자원을 발굴하고 활용할 수 있도록 역량강화를 지원하고, 지역사회보장협의체를 통한 지역사회의 욕구에 맞춤형 사업을 발굴하고 운영할 수 있도록 공모사업 등을 운영할 수 있다.

- 지역별, 대상별 활용 가능한 민간 및 공공자원 파악 및 공유
- 지역별, 대상별 자원현황 분석을 통한 자원의 조정 및 신규자원 개발
- 자원 간 네트워크 구축, 간담회를 통한 대상자 발굴 및 지원
- 공유 복지 플랫폼 운영



(2) 충남복지 민·관 협력 거버넌스 구성·운영

충남 사회서비스원은 민·관의 효율적 업무협력 체계 구축을 위한 가교역할을 수행하고자 15개 시·군 지역사회보장협의체 사무국, 위원, 공무원 등(충청남도 사회복지 분야별 직능단체 대표자, 실무자, 학계 등)을 대상으로 지역사회보장협의체와 협업체계 구축 및 협의체 활성화 되도록 지원하고, 사회복지 분야별 직능단체와의 복지현장 의견수렴 창구를 운영한다.

그동안의 추진현황을 살펴보면 다음과 같다.

○ 충남복지 민·관 협력 거버넌스 운영준비

- 충남복지 거버넌스 사업 운영방안 자문
- 경기복지재단 경기복지거버넌스 운영현황 파악 및 벤치마킹
- 부여군지역사회보장협의체와 거버넌스 운영방안 논의
- 예산군지역사회보장협의체와 거버넌스 및 충남지사협 활성화 방안 논의

○ 사무국 설치 준비

- 도 지역복지팀과 거버넌스 구성 및 운영방안 회의
- 사무국 설치 및 인건비 신청을 위한 계획 수립, 도 지역복지팀 제출
- 도 지역복지팀과 사무국 운영을 위한 예산편성 및 운영방안 논의

그러나 2021년도 사무국 운영을 위한 소요예산 편성 여부가 불투명하여 2021년 상반기 까지 사무국 인건비 확보가 어려울 것으로 예상되어 사무국의 인건비 확보 전까지 충남사회서비스원 복지협력팀에서 거버넌스 사업의 일환으로 지역사회보장협의체 운영을 지원하는 방안을 모색하고 있다. 또한 충남복지 거버넌스 운영지원 및 방향 정립을 위한 워크숍을 계획 중에 있다.



시설 수탁 계획

제5장 시설 수탁 계획

1. 충청남도 수탁시설 현황

1) 충청남도 수탁시설 현황

충청남도에서 소관부서에 따른 복지사무 수탁기관 및 단체 현황을 살펴보면 총 27개소로, 출산보육정책과 8개소, 노인복지과 5개소, 사회복지과 1개소, 장애인복지과 14개소인 것으로 나타났다.

〈표 5-1〉 충청남도 복지 사무 수탁기관(단체) 현황

소관	기관명	수탁기관명	사무명	위탁기간
출산 보육 정책과 (8)	충청남도어린이 인성학습원	(재)도여성정책개발원	어린이인성학습원 운영	9.4-22.3
	충청남도육아종합지원센터	학교법인건양학원	육아종합지원센터 운영	18.1-20.12
	충남가정위탁지원센터	초록우산 어린이재단	가정위탁센터 운영	03.3.6(지정위탁)
	결연기관	초록우산 어린이재단	가정위탁센터 운영	18.10.1(지정위탁)
	충남아동자립지원전담기관	(사)충남아동복지협회	아동자립지원전담기관 운영	19.1.1-
	충남서부아동보호전문기관	사회복지법인 굿네이버스	아동보호전문기관 운영	19.8.1.-24.7.31
	충남중부아동보호전문기관	사회복지법인 굿네이버스	아동보호전문기관 운영	20.1.1.-24.12.31
노인 복지과 (5)	지역아동센터충남지원단	(사)부스리기사랑나눔회	지역아동센터 운영	18.1.1.-20.12.31
	충청남도인생이모작센터	청운대학교산학협력단	인생이모작 지원센터 운영	2020.1.-2022.12
	충남노인보호전문기관	호서복지재단	충남노인보호전문기관 운영	18.12.-23.12
	충남남부노인보호전문기관	사회복지법인 죽림원	충남남부노인보호전문기관 운영	17.7.-22.6.
	충청남도경로당광역지원센터	대한노인회	경로당광역지원센터 운영	13.1.-
사회 복지과	충청남도도립요양원	수덕사법인	도립요양원 운영	19.-23.12.31
	충남광역자활센터	한국자활복지개발원	광역자활센터 운영	복지부 지정
장애인 복지과 (13)	충남중증장애인자립생활센터	충남장애인단체연합회	권익옹호, 자립생활 기술훈련 등	19.12.-21.
	다남길장애인자립생활센터	한국척수장애인협회충남협회	상동	19.12.-21.
	다함장애인자립생활센터	충남여성장애인연대	상동	19.12.-21.
	보령중증장애인자립생활센터	충남중증장애인자립생활협회	상동	19.12.-21.

당진시중증장애인자립생활센터	당진시장애인자립생활센터	상동	19.12.-21.
논산시중증장애인자립생활센터	논산시중증장애인자립생활센터	상동	19.12.-21.
아산시중증장애인자립생활센터	아산시장애인자립생활센터	상동	19.12.-21.
충남장애인가족지원센터	충남장애인부모회	장애인가족의 상담 및 교육 등	19.12.-21.
충남발달장애인지원센터	(재)한국장애인개발원	발달장애인 지원센터 운영	19.12.-21.
충청남도서부장애인종합복지관	사회복지법인 보령학사	서부장애인종합복지관 운영	18.5.1.-23.4.30
충청남도남부장애인종합복지관	한국지체장애인협회충남협회	남부장애인종합복지관 운영	18.5.1.-23.4.30
충청남도시각장애인복지관	(사)충청남도시각장애인연합회	충청남도시각장애인복지관 운영	20.-22.1.19
충청남도보조기기센터	천안나사렛대산학협력단	보조기기 대여, 수리, 제작	19.10.1.-22.9.30

(자료 : 충청남도 및 원 내부 자료, 2020.6.30. 기준)

2) 충청남도사회서비스원 추진 현황

(1) 목표 : 총 10개

2020년도 충청남도사회서비스원의 시설수탁 목표는 10개소로, 초기 국공립시설 수탁 8개소, 정부위탁사업 2개소였으며, 추진현황으로는 국공립시설 수탁 5개소, 정부 위탁사업 2개로 수탁 완료(예정)하였다.

〈표 5-2〉 2020년도 충남사회서비스원 시설수탁 계획 및 추진현황

구분	시설종류	개소	
		계획	추진
국공립시설 수탁 (8개소)	국공립어린이집	5개소	-
	다함께돌봄센터	2개소	3개소
	공동육아나눔터	-	2개소
	노인복지시설	1개소	-
정부 위탁사업(2개소)	지역사회서비스지원단	1개소	1개소
	대체인력지원센터*	1개소	-
	충남육아종합지원센터	-	-
계		10개소	6개소

(*주 : 대체인력지원센터는 2021.1월 본원에 우선위탁 예정)

(2) 추진율 : 60%

2020년 10월말 현재, 총 10개소 목표 중 6개 위탁·설치 완료율이 60%이다.

국공립시설 위탁운영에 있어서 어린이집은 공모 예정이며, 노인복지시설은 노인복지관을 공모예정이다. 다함께돌봄센터는 공주시 2개소, 부여군 1개소 수탁 완료하였으며, 공동육아나눔터는 부여군에 2개소 수탁 완료하였다.

정부위탁사업에 있어서 현재 지역사회서비스지원단은 수탁 완료하였으며, 대체인력지원센터는 우선위탁 예정이며, 육아종합지원센터의 경우 공모 신청하였다.

〈표 5-3〉 충청남도 사회서비스원 위탁 및 설치 추진율(20.10.30기준)

총계			국공립시설		정부위탁사업	
목표	위탁·설치	이행률	목표	위탁·설치	목표	위탁·설치
10	6	60%	8	5	2	1

(주1: 코로나 19, 지역제한 등 외부환경변화에 따라 목표 변경 필요)

2. FGI 결과 분석

1) 조사 개요

본 연구에서는 충남형 사회서비스원 국공립시설 수탁과 관련하여 서비스 수요자를 비롯한 기관 실무자들의 의견을 청취하고 반영하고자 심층면접조사를 실시하였다. 연구 참여자의 선정기준은 국공립시설과 관련이 있는 영유아 돌봄 서비스 관련 수요자(부모) 및 기관 실무자, 행정실무자(공무원), 학계 전문가를 대상으로 하였다. 영유아 돌봄 서비스와 관련하여 국공립 어린이집 수요자(부모) 5명, 기관실무자인 어린이집 원장 3명, 행정실무자(공무원) 3명, 학계전문가 1명 이었다.

질문은 현재 돌봄서비스에 대한 평가, 돌봄서비스 환경에 대한 평가, 돌봄 서비스 욕구, 사회서비스원의 사업 방향 등을 파악할 수 있는 반구조화된 질문으로 구성하였다. 본 연구의 자료수집은 2020년 9월 17일부터 11월 16일까지 약 2달간 진행되었으며, 1회 면접 시 1~2시간 정도 소요되었으며, 면접장소는 대상자의 편의를 고려하여 해당 시설, 카페, 본원 등에서 실시하였으며, 부득이한 경우 서면으로 실시하였다. 면접 내용은 참여자의 동의를 받은 후에 모두 녹음을 한 후 진술 그대로 기록하였다.

연구참여자를 간략히 정리하면 다음과 같다.

〈표 5-4〉 FGI 참여자

구분		번호	성별	기타
영유아 돌봄	수요자 (부모)	영유아돌봄 수요자1	여	농촌형 / 국공립 어린이집 이용자
		영유아돌봄 수요자2	여	농촌형 / 국공립 어린이집 이용자
		영유아돌봄 수요자3	여	도시형 / 국공립 어린이집 이용자
		영유아돌봄 수요자4	여	도시형 / 국공립 어린이집 이용자
		영유아돌봄 수요자5	여	도시형 / 국공립 어린이집 이용자
	기관실무자	영유아돌봄 실무자1	여	농촌형 / 국공립 어린이집 원장
		영유아돌봄 실무자2	여	도시형 / 국공립 어린이집 원장
		영유아돌봄 실무자3	여	장애아전담 어린이집 원장
	행정실무자	영유아돌봄 행정실무자1	남	00시 보육담당 공무원
		영유아돌봄 행정실무자2	여	00시 보육담당 공무원
	학계 전문가	영유아돌봄 학계 전문가	여	아동복지학과 교수
장애인 돌봄	행정실무자	장애인돌봄행정실무자1	남	도 장애인돌봄 관련 공무원

2) 영유아 돌봄서비스 관련 서비스 수요자 및 기관실무자 FGI 결과

국공립 어린이집 수탁 관련하여 영유아 돌봄서비스 수요자 및 기관실무자 대상 FGI 분석결과는 충청남도 보육환경에 대한 평가, 충청남도 영유아 돌봄서비스 관련 욕구, 충청남도 사회서비스원 국공립 어린이집 수탁 운영 방향 등 총 3가지 주제와 10개의 내용으로 분석되었다.

〈표 5-5〉 영유아 돌봄서비스 관련 서비스 수요자 및 기관실무자 FGI 분석 결과

주제		내용	
1	충청남도 보육환경에 대한 평가	1	지역특성별 차이나는 보육환경
		2	타 시도와 다른 보육환경
		3	국공립 어린이집 보육환경
		4	코로나-19로 인해 변화된 보육환경
2	충청남도 영유아 돌봄서비스 관련 욕구	5	영유아 돌봄서비스 제공자의 욕구
		6	기타 영유아 돌봄서비스 관련 욕구
		7	지역 돌봄서비스에 대한 욕구
3	충청남도 사회서비스원의 국공립 어린이집 수탁 운영 방향	8	공공성 및 투명성에 기반한 국공립 시설 운영 기대
		9	지역 특성을 반영한 돌봄 공간 구성
		10	충청남도 전체를 아우르는 컨트롤 타워 역할

(1) 충청남도 보육환경에 대한 평가

① 지역특성별 차이나는 돌봄환경

○ 문화적인 혜택 및 인적 자원 부족한 농촌지역

- 농촌지역의 경우, 영유아를 위한 다양한 문화적 인프라가 부족하여 타 지자체나 수도권으로 이동하여 자녀의 경험기회를 이용하려고 노력하고 있었다.

돌봄서비스를 많이 이용하는 편은 아닌데, 어디나 그럴겠지만 제가 고차원적인 것을 원하는 것일 수도 있는데 농촌지역이고 부족한 것들이 문화적인 혜택이거든요...(중략)...촉감놀이나 요리교실 미술 체험 하는 게 다양하게 있으면서 할 수 있는 공간도 있고 보령은 도시에 비해서 제한적이죠. 학원 예체능 쪽도 폭이 다양하지 않은 편이고.. (중략) 검색해서 타지로 나갈 때도 있어요. 보령은 갈만한 곳이 없어서.. 보육적 체험이라든가 할 만한게 없어서 아쉽죠 (영유아돌봄 수요자2)

- 재미와 흥미를 돋는 영유아를 위한 프로그램이 부족하다는 것을 인식하고 있다.
영유아·아동들을 위한 여가 및 취미 활동 등이 대형마트 내 문화센터 프로그램이 전부인 실정임을 토로하였다.

프로그램 개수도 적고 배울 수 있는 것들이 다양하지도 않고 어린이들이 할 수 있는 것은 대형마트 문화센터 그 수준에서 많이 혜택을 받으려고 노력을 하는데 활성화 되어 있는 것 같지는 않고...(중략) ...촉감 놀이나 요리교실 미술 체험 하는 게 다양하게 있으면서 할 수 있는 공간도 있고 보령은 도시에 비해서 제한적 이조 학원 예체능 쪽도 폭이 다양하지 않은 편이고..(영유아돌봄 수요자2)

- 전문성과 인성을 갖춘 프로그램 교사 및 보육교사의 질 좋은 돌봄서비스를 기대하지 못하고 있었다.

저는 결혼해서 이곳으로 왔는데 배울만한 학원도 제한적이고 선생님들의 수준에 대한 믿음도 약간 못미더운 것도 있고...(영유아돌봄 수요자2)

- 긴급상황 시 등·하원을 시키지 못하는 일부 가정이 있으며, 거리가 다소 있어 긴급성과 접근성이 떨어지는 경우가 종종 발생한다.

원장님, 차가 없어요 우리아이가 아팠을 때 데리고 가야하는데 제가 차가 없어요 라며, 유일하게 차가 없는데 보내신 분이 있어요 택시타고 오지.. 제가 20년 동안 겪었던 애로사항중 하나가 자가용을 가지고 데리러 갔던 일이 있어요 . (영유아돌봄 실무자1)

○ 자연 친화적 공간이 풍부한 농촌지역

- 뒷산, 맑은 공기, 넓은 실외 놀이 공간, 텃밭 등 자연친화적 야외에서 충분히 바깥놀이를 한 아동들의 경우 하원 후 놀이터를 원하기보다 집에서 쉬고 싶어 하는 경향을 보이는 반면, 운동량이 충분하지 못한 아동들이 부가의 바깥놀이를 더 하고 싶어하나, 농촌지역의 어린이집인 경우 이를 충족시켜 주고 있는 것으로 나타났다.

선생님이 밖에서 할 수 있는 활동들 미끄럼틀, 봉숭아 따서 활동하는 것들.. 한달 내내 해도 돼. 자기 것을 만드는 게 중요하구요 아이들은 반복적인 것을 좋아하고 반복적인 것을 통해 창의적인 것들이 나와요 (영유아돌봄 실무자1)

밖에서 적극적으로 노는 것은 너무 좋은 것 같아요 여기 보낸 이유가 바깥놀이가 많아서 이거든요 아이가 제일 좋아 하는 게 바깥놀이예요. (중략) 에너지가 다 빠진 상태에서 엄마하고 교감이 이루어지는데 에너지가 남아 있으면 집에 와서도 놀이터 가자고 끌어요. (영유아돌봄 수요자2)

그래서 어머님들 몇 분은 우리원에 보냈더니 놀이터 가자고 안하더라 하는 이야기를 들었어요. (영유아돌봄 실무자1)

- 자연친화적 공간을 확보하여 활용함으로써 아동들의 정서함양에 도움을 줄 수 있는 교육환경을 제공함.

어떤 자연 환경을 프로그램화해서 해요 어린이집 일과 활동에 넣어서 바깥놀이 하면서 봉숭아 따고 일년 내내 감자 고구마 심고 상추 따고 하는데 활동의 일환으로 하는데 20년 되었지만 특별활동 강사가 오세요 이야기할머니도 오시고 보건소에서 보내는 체육강사도 오시는데 똑같이 '이 아이들은 눈동자가 틀려요' 그래요 나 기분 좋으라고 하는 소리라고 생각했는데 왜 강사님은 그렇게 이야기 하지 그럴 때 제가 힌트를 얻은 것이 자연이라는 것을 얻었어요 자연은 우리에게 얼마나 큰 교육자료이고 교구이고 교재인지 몰라요 우리가 봄부터 채집통을 몇 개를 샀는지 몰라요 자연에서 키우는 아이들이 집중력이 좋아요 근데 그것을 터득하기까지는 오랜 세월이 걸렸어요. (영유아돌봄 실무자1)

○ 병원 등 건강·보건 시설이 부족하며 지역적 차이가 큼.

- 소아과 병의원 및 입원병동이 있는 대형병원이 부족하며, 지역적 편차가 심하여 건강상 어려움이 생기는 경우 타 시도까지 가는 경우도 있음.

저는 아이를 키우면서 큰애 7세 아이가 어렸을 때부터 입원할 일이 많았어요 여기서 가장 절박한 게 뭐냐면 입원할 병원이 없다는 거예요 의료원 하나 중앙병원 하나 그런데 중앙병원도 평이 좋지 않아서 그래서 여기서 입원할 일이 생기면 수도권 쪽으로 몇 시간을 가야한다는 그런 의료시설 쪽.. (중략) 코로나때문에 방역이나 이렇게 잘 되어 있어서 아픈 아이들이 적어서 요즘에는 조금 괜찮아요 평소에는 접수하기도 힘들고 접수하고 와서 나중에 데려가고.. (영유아돌봄 수요자4)

엑스레이 찍을 수 있는 데가 00하고 *** 두 군데예요.. □□시에서요 아프면 가슴이 철렁 내려 앉아요. (영유아돌봄 수요자2)

□□ 이사온지 5년 밖에 안되었는데 둘째 아이가 생후 30일경에 폐렴이 온 거예요 입원을 해야한다고 해서 당연히 입원이 가능 한 줄 알았어요 그런데 □□에서는 돌 미만 어린이가 입원할 병원이 없어서 신생아를 KTX타고 포항까지 친정이 포항이어서 3시간 반 걸려서 포항에서는 입원시스템이 잘 되어 있어서 도착하자마자 병원에서 일사천리로 검사까지 해서.. 만약에 저희가 친정이 포항이니깐 간 거지만 어쨌든 천안이나 서울로 가야하는 거잖아요 아이에 비해 의료시설이 열악한거 ..(영유아돌봄 수요자5)

○ 지역의 산업단지 등 지역적 특성의 영향

- 산업단지 및 농공단지 지역으로 미세먼지 및 악취 등 환경적 영향으로 인하여 자녀들의 건강이 염려스러움을 토로하였다.

미세먼지가 안 좋은 동네임에도 불구하고 이제는 공기청정기를 놓는 다든지 하는 곳도 있지만 아직도 공기청정기가 없는 곳이 있는 걸로 알아요. 그런 것에 대해서 약간 좀 덜 민감하게 받아들인다는 거. 사실 아이들은 되게 예민할 수 있거든요 크면서 어떤 식으로 발달할지 모르는 거라서 항상 그런 걸 예민하게 미세먼지가 안좋다고 했는데 밖에서 놀고 있는 거 보면 좀.. 태안에 화력발전도 있고 외부환경에 민감하게 반응을 해야 하는 도시가 아닌가 싶어요.(영유아돌봄 수요자5)

○ 아동 활동공간이 협소한 도시지역 어린이집

- 아동들이 활동공간이 부족하며, 아동의 연령에 따라 활동공간이 달라지지 못하는 점을 아쉬워함.

딱 하나 아쉬운 게 공간이 너무 좁아서...(영유아돌봄 수요자5)

나이가 들어갈수록 저희 아이가 7세거든요 어린 아이는 괜찮아요 세 살 아이는 괜찮아요 그런데 7살은 활동량이 크잖아요 그런데 공간이 조금 협소하다는 거? (영유아돌봄 수요자4)

전체 평형을 가지고 전체인원을 정한데요 저는 그게 아니라 생활하는 공간당 인원수가 정해져야 한다고 생각하거든요 그렇기 때문에 여기 00어린이집 같은 경우는 유학실이 엄청 넓고 각 교실의 크기는 작은 편이에요 아이들이 훨씬 많이 생활하는 공간이 작다 보니까 아이들이 답답해 할 수도 있고 그렇다고 유학실을 마음껏 쓸 수도 없잖아요 특별활동 있을 때 쓴다든지 하기 때문에 공간적인 제약을 다시 생각해 보는 게 좋을 것 같아요 (영유아돌봄 수요자5)

② 타 시도와 다른 보육환경

○ 아기 수당 및 보육료 지원에 대한 높은 만족도

- 충청남도의 아기수당 및 보육료 지원에 대한 만족도가 큰 편이며, 보육의 보편적 서비스에 대한 재정을 염려함.

저 개인적으로는 적당한 것 같아요 어린이집 보육료도 지원해주기 때문에 어린이집 보내고 따로 사교육 보내고 이런 게 없어서 충분하지는 않지만 대체로 만족한다? 나라가 자꾸 빚더미에 앉을까봐 걱정돼요. (영유아돌봄 수요자2)

주변 좋지만.. 그런 게 있어요 수당을 받으면 받은 만큼 세금으로 환원한다는 인식이 있을 거예요 누구는 받고 누구는 안 받고 문제가 있지 끝나는 시점에 대한 불만은 없는 것 같아요 이렇게 주는 것만 해도 고맙다 (영유아돌봄 수요자4)

○ 다자녀 가족에 대한 지원이 다양한 충청남도

- 충청남도의 다자녀 시책의 수혜로 가정에 보탬이 되며, 만족도가 큼. 다만, 시책의 시행 시기로 인하여 같은 연도에 태어난 자녀임에도 불구하고 받지 못하는 경우가 있는 점을 토로함.

인천에서 왔어요 저는 자녀가 하나라서 다자녀로 갈수록 충남에서는 더 많은 혜택이 있는데 인천은 그거에 비해 덜.. 저는 자녀가 하나 밖에 없어서 낳을 때 일부 받고 그 외 혜택은 받은 게 없어요. (영유아돌봄 수요자3)

주변에 여기 말고 천안에 사시는 분들 보면 셋째 낳고 오백만원인가 천만원? 받았다고 하더라구요 1년 동안 키우는데 도움이 많이 된다고 하더라구요 (영유아돌봄 수요자3)

수당 얘기가 나와서요 00에 둘째 양육수당이 지원되는 걸로 알고 있는데 그게 36개월까지라고 알고 있는데 저희 아이는 1월생이라 못 받고 7월1일생부터 주는 거예요 근데 저는 속상하긴 하지만 괜찮은데 제 친구 모임에 6월 30일생과 7월 1일생 모임이 있었던 거예요 그 엄마들 사이에서는 좀.. 그것 때문에 관계가 안좋아졌다고.. 똑같이 수당을 받으면 36개월 미만에 해당되는 아이가 다 받으면 차별적인 느낌을 덜 받을 것 같은데 좋은 지원이 있음에도 나는 왜 소외되어야 하는가 그게 이슈였어요 (영유아돌봄 수요자5)

그게 시행시점에 따라 달라져 가지구요 저희아이도 36개월까지 받는 건데 저희 아이는 8월생이에요 11월부터 공고가 나가지고 3개월 못 받다가 11월부터 받을 거예요 그런 공백이 생기더라구요 (영유아돌봄 수요자4)

둘째 육아수당 뿐만 아니라 아동수당 관련해서 시행일자가 애매하게 끊기는 경우가 있더라구요. (영유아돌봄 수요자5)

재작년에는 24개월까지 준다고 했다가 저희 아이도 3개월 못 받다가 다시 받게 되었거든요(영유아돌봄 수요자4)

○ 시간제 아이돌봄서비스 및 공동육아나눔터 등 서비스 이용

- 공동육아나눔터 이용경험이 있는 부모인 경우 만족도가 높으며, 재이용 및 그 외 영유아아동돌봄 서비스를 찾으며 이용하게 되는 것으로 나타났다. 일반적인 보육기관의 보육서비스와 달리 부모의 선택권이 보장되어 이용이 쉬우나, 서비스의 제한점으로 애로사항이 있음을 토로하였다.

주기적으로 프로그램을 이용하는 건 아닌데 일을 하니까 시간이 많지는 않아요. 어느날 시간이 생기면 저희 아이가 가도 혼자 오신 분들도 있고 그 분들도 어울려 주고 싶은 친구가 있는데 쉽지 않으니까 모이는 것 같더라구요 제가 봤을 때는 정리도 잘 되어 있고, 놀이감도 어느 정도 있고 프로그램에 참여를 못하는 거지 프로그램을 참여를 하면 무료로 제공이 되는 거니까 좋더라구요 (영유아돌봄 수요자3)

저는 작년 1년 동안 장난감 대여도 해주고 공동육아 나눔터도 이용을 하는데 품앗이를 했었어요. 프로그램 참여를 두 번 정도 했었는데 그게 좋은 장점은 어린이집은 일수를 채워야 된다는 느낌이 있잖아요 저 같은 경우는 가정보육이랑 고민을 많이 했던 00에 알게 되서 참여를 했었거든요 거기는 꼭 가야되는 시간적인 여유도 일주일에 한두번씩 정하기 나름이었기 때문에 이런 게 많이 생겼으면 좋겠다 했는데 000에 두 군데 생겼다고 해서 좋다고 생각을 했어요 (영유아돌봄 수요자5)

00어린이집에서 하는 시간제 돌봄서비스도 이용을 했었거든요 저는 □□에 일가친척이 없기 때문에 만약에 배가 아프거나 집안에 문제가 생기면 그때는 둘째가 어린이집에 다니지 않고 있던 때라 급하게 말길 상황이 생겼는데 사람을 따로 부르자니 불신이라든가 그런 것도 있었고 알아본 찰라에 충남육아지원센터에서 여기를 가르쳐줬어요. 그래서 종종 이용을 했었는데 좋긴 한데 세명까지만 이용할 수가 있는 거예요. 늘 예약하는데 애로사항이 있더라구요 이용자가 있는 날도 있고 없는 날도 있고 복불복인거예요 저 같은 경우는 언제 필요할지 모르는 상황이었어요 정작 맡겨야할 상황이 왔는데 세명.. 그게 좀 아쉬울 때가 있더라구요 이런 서비스가 생기면 좋을 것 같은데 왜 안하나.. (영유아돌봄 수요자5)

이런 돌봄을 이용하는 것도 경쟁이 치열하데요 이용하고자 하는 사람은 많은데 돌봄을 해주시는 분들이 많지 않다고 하더라고요 00은 아이는 많지만 아이를 돌볼 수 있는 어른들이 부족한 느낌? 아이를 온 마을이 필요한테 피라미드가 된 느낌을 종종 받아요 저도 시청 돌봄도 알아봤지만 해당사항도 없을 뿐더러 또 제가 원하는 시간대에는 안 계시는.. 아니면 대기를 해야 되는 이런 상황이 많더라고요 (영유아돌봄 수요자5)

- 장난감 도서관 이용 만족도가 높으나, 인기 있는 장난감의 경우 종류 및 개수를 늘려 더 많은 가정이 이용하길 원하고 있었다.

장난감 대여하는 곳이 늘었으면 하는 생각이 있기는 해요 제가 인천에 살 때는 동마다 하나씩 다 있었거든요 일주일간 대여를 할 수 있었고 또 갖다 주기도 하고 사기는 좀 그렇고 일시적인 장난감은 여기는 두 개밖에 없어요 (영유아돌봄 수요자3)

○ 도시 지역임에도 불구하고 돌봄 인프라 부족

- 도내 도시지역임에도 불구하고 문화시설, 어린이놀이터, 공원 등 인프라가 부족하며 이에 대한 홍보 또한 부족함을 호소함.

이번에 어린이 놀이터 공원 같은 데가 두군데 생겼는데 아무도 홍보를 안했기 때문에 아는 사람이 없어요. 아니 시에서 이 좋은 시설을 만들어 놓고 왜.. 아직 코로나 때문에 자제를 위해서 쉬쉬하는 건지는 모르겠는데 저 이제 이 동네 살기 전에 00동에 살았는데 거기도 집 앞에 어린이 공원이 있었던 거예요 이름이 어린이생태공원이었어요 이런 정보를 우연히 발견해야 하는가 내가 마음먹고 00시 관련된 걸 이용하고 싶을 때 한눈에 볼 수 있는 자료가 없나 이게 아쉬운 점이 많았어요 (영유아돌봄 수요자5)

아이들이 놀 수 있는 실내놀이터나 외부놀이터는 아파트 새로 생긴데 말고는 없죠. (영유아돌봄 수요자3)

그런 문화시설이나 인프라도 부족한 것 같아요. (영유아돌봄 수요자4)

③ 국공립 어린이집 보육환경

○ 연장 보육 시 편안하게 자녀를 맡길 수 있는 분위기

- 연장 보육 시 편안하게 자녀를 맡길 수 있는 분위기가 형성되어 있는 부분에는 만족스러우나, 연장보육을 하게 될 경우 일찍 데리러 가지 못한다는 자녀에 대한

죄책감을 느끼고 있었다. 이에 아이 및 부모의 욕구를 반영하여 실외 활동(자연 체험, 자유놀이 등)이나 실내 활동(학습적인 만들기 등)을 알차게 운영해주길 원하였다.

어린이집에서 아이들을 케어해주는 것에 만족하고 있지만 시간이 다섯시부터 연장보육으로 들어가는 데 저희 어린이집에서 하는 돌봄서비스에는 엄마들이 올 때까지 다른 선생님들이 계셔서 연장보육이 필요해도 해주시고 그런 부분에서 간헐적으로도 할 수 있고 부모님들이 늦게까지 일하시는 경우는 늦게까지도 돌봐주시니까 마음 편안하게 맡기라고 원에서 적극적으로 추천해주고 있기 때문에 개인적으로는 이곳 어린이집에서 보육 받고 돌봄서비스도 받고 있어서 부족하다는 생각은 들지 않아요. (영유아돌봄 수요자1)

재미있는 활동들 혜택이 없는 게 많아서 지금의 돌봄서비스는 자유놀이 선생님들이 보호 관찰해 주는 정도로 끝나는데 단지 '부모님이 바빠서 방치 되었어' '나는 늦게까지 남아' 그런 기분 보다는 또 다른 프로그램이 있어서 정말 재미있는 시간이야 라고 느낄 수 있는 돌봄서비스가 있으면 아이들 입장에서 남는 것에 대한 부담과 부모님 입장에서 그래도 죄책감이 덜 한 거죠 저도 배우고 일할 것들이 있어서 가끔씩 연장보육을 맡기는데 아이들한테 너무 미안한 거예요 누구는 먼저 갔는데 나는 늦게까지 남아 있고 다른 반에 몰아서 있으니 위축감이나 스트레스가 있죠. (중략) 저희 아이들 같은 경우는 엄마가 일찍 왔으면 좋겠다 재밌는게 있었다면 미안한 감정이 덜 하니까 그런 유익한 시간이 있었으면 좋겠다는 생각이 들어요. (영유아돌봄 수요자2)

- 아동이나 보육 교사가 지낼 수 있는 공간이 별도로 있지 못해 날마다 교실을 바뀐다며 하원 시까지 지내고 있었다.

연장보육을 하다 보니까 선생님들이 갈 곳이 없어요 이반저반 돌아다니는 거예요 그게 맹점이에요 그리고 아이들이 소지품을 놓을 곳이 없어요. (영유아돌봄 실무자1)

○ 국공립 어린이집 선택 이유 및 만족도

- 농촌지역의 국공립 어린이집의 경우, 넓은 아이들의 놀이 공간을 확보하고 있으며, 민간에 비해 부모의 교육비 부담이 덜하다고 하였다.

00지역의 시내에는 다 민간인데 대부분 넓은 공간이 없는 거죠. 사실 민간이다 보니까 공간을 넓게 사가지고 한다는 것 자체가 힘들 것 같아요. 민간 어린이집은 학습적으로 비싼 교육프로그램들을 가져오니까 부모님들이 감당해야 할 교육료가 더 부담이 되죠. (영유아돌봄 수요자2)

민간은 아이들이 충분히 놀 수 있는 공간이 없어요 (영유아돌봄 수요자1)

- 국공립 어린이집은 영리를 추구하지 않으며, 교사 및 아동들에게 재투자하는 운영방식이 보호자에게 투명성을 심고, 신뢰를 안긴다고 하였다.

이익을 남겨도 감사에 걸려요 아이들을 위해서 재투자를 해야죠 교재교구와 재투자를 했는지 안했는지가 중요하지 않을까요? (영유아돌봄 실무자1)

저는 그래서 국공립이 믿음이 가거든요 남은 것을 아이들한테 재투자를 해서 돌아오니깐. (영유아돌봄 수요자2)

저는 국공립에서 일하던 마음 때문에 민간은 절대 못 보내겠는 거예요 (영유아돌봄 수요자3)

국공립을 선호하는 이유가 운영주체가 정부나 시 잡아요 개인의 사익을 추구하는 곳이 아니잖아요 아이들을 위해서 예산을 효율적으로 투자할 수 있다는 거 운영의 투명성 그게 가장 큰 장점인 것 같아요 제가 근무해본 건 아니니까 국공립은 교사들에 대한 임금 수당 그런 것도 운영지침대로 하니까 처우가 수준이 높다고 들었거든요 교사가 만족도가 높으면 아이들한테 가는 거잖아요 질 높은 보육서비스를 할 수 있다는 거 그런 게 좋은 것 같아요 (영유아돌봄 수요자4)

- 국공립 어린이집 원장의 마인드 및 경험이 풍부한 교사 뿐 아니라 미혼과 기혼 보육교사의 비율이 적절하여 아동들 및 보호자의 보육서비스의 만족도를 높일 수 있었다.

원장님의 마인드도 있지만 베테랑 선생님들이 있고 지속적인 교사교육을 하고 있고 선생님들도 자기계발을 하시고 엄마선생님과 아가씨선생님의 비율이 적절해요 그런 부분에 있어서 만족스럽죠. (영유아돌봄 수요자1)

아이들은 엄마처럼 푸근한 선생님들을 좋아하고 5-6세 아이들은 젊고 예쁜 선생님을 좋아해요 (영유아돌봄 수요자2)

- 열린 어린이집 운영방식이 학부모에게 신뢰감을 주고 있었다. 부모모임·부모 봉사단·부모교육 등 부모의 참여를 강조하는 프로그램 시행으로 공동체 의식을 형성 시킴. 부모의 참여를 통해서 모니터링을 할 수 있는 직접적인 기회가 되었다. 지역의 특성에 따라 부모의 시간을 조율하여 부모의 참여를 이끌어내는 것이 중요하다.

저는 국공립이기 때문에 보낸 게 아니라 열린 어린이집이라 선택한 거예요 민간은 열린 어린이집을 하지
를 않아요 00시에서 열린 어린이집이 세곳 있었는데 지금은 다섯 곳인가? 열린 어린이집은 투명해야 되
고 언제든 엄마들이 요구를 하면 어린이집을 들어가서 볼 수 있어야 하고 심지어 여기 어린이집은 조리
사님 도와서 급식봉사 들어가면 냉장고 다 열어 보세요 다 꺼내보세요 다 오픈해주시기 때문에 신뢰가
가요 그런데 민간 어린이집은 심지어 문을 열면 다 막혀 있어요 아이를 현관문에서 들여보내고 아이를
볼 수 없게 들어오면 다른 아이들이 불편해 한다 곤란하다 그 때 아이가 20개월 밖에 안되었기 때문에
불안감도 많고 걱정도 많고 밥은 잘 먹는지 솔직히 보고 싶을 때가 있는데 저한테 예민 엄마라고 했어요
예민 엄마 취급을 하니까 움츠러 들면서 가정보육을 하다가 점점 고민을 많이 했었거든요
(영유아돌봄 수요자5)

저희는 학부모봉사단이 있어요 참여 원하면 참여할 수 있어요 솔직히 밖에서만 보면 아이들 등하원때 그
때 보는 게 다잖아요 그런데 부모봉사단 가면 다 보여요 급식봉사를 하다보면 아이들이 노는 모습 다 보
여요 부모봉사단 참여를 하면 그런데도 믿고 맡길 수 있지 않을까 (영유아돌봄 수요자4)

저도 엄마봉사단을 하면서 아이가 잘 다니고 있나 약간 불안 있는 점은 내 눈으로 봤으니까 확실하게 선
생님에게 요구를 할 수도 있고 민간에서도 엄마들의 참여율을 유도할 수 있는 방안을 마련하면 엄마들도
눈으로 직접 보고 좋지 않을까 싶어요. 누가 갔는데 이랬더라 보다 솔직히 직접 눈으로 보는 게 정확할
때가 있잖아요 내가 거기에서 온전히 있지 않고서는 잘 몰라요 2-30분 본 걸로는 탐색할 수 있는 건 아
니거든요 (영유아돌봄 수요자5)

급식봉사나 이런 걸 할 때 내 아이가 있는 반은 피해요 만약에 소풍가는 날이면 우리 아이가 아닌 다른
반에 정말 봉사의 개념 내가 이렇게 봉사하면 다른 반 엄마가 우리 아이에게 도움을 주겠지 이런 마음으
로 그리고 저는 걱정이 많은 편이라 너무 궁금해요 우리아이가 어떻게 지내는지 그래서 참여를 많이 하
는데 다해봤는데 보니까 속이 편해요. (영유아돌봄 수요자4)

투명한 거 만족스럽구요. 그리고 뭔가 학부모님들이 얘기를 했을 때 즉각적인 피드백이 있다는 거. 만족
도 조사를 하더라도 불만이 있을 수 있잖아요. 서운한 점 얘기하면 그거에 대한 피드백을 다 받아주세요
그런 부분에서 빠른 점 등이 만족스러워요. (영유아돌봄 수요자4)

일과시간에만 참여를 시켜 주는게 아니고 일과시간 외에도 부모들끼리 취미활동을 나눌 수 있는 그룹도
만들어 주시고 저도 너무 하고 싶은데 저희가 자영업이다 보니까 원활하지가 않으니까 참여를 못해서 아
쉬운게 있고 또 산타잔치처럼 아빠들이 끝나는 일과시간에 가정에 산타복장을 하고 그렇게 시간을 조율
해서 참여율이 높게 조율을 하는 것 같더라고요.... (중략)...00시는 3교대 근무 부모들이 많아서, 서울처
럼 월-금요일 토요일 쉬고 이런 개념이 아니더라고요..원장님이 직접 부탁을 해서 시간을 조율을 해서 와
주실수 있는 아버님은 하고 저희도 남편이 산타를 참여를 했었거든요 우리가 하고 싶은데 안하고 싶은데
너무 시키는거 아닌가 싶을 정도로 계속 가정에 협조를 하시니까 오히려 그런 방향으로 하는 게 적절
하다고 생각해요. 어머님들도 내 아이 봉사 간 게 아니고 우리아이들 봉사 간 거야 이렇게 생각하시는
것 같더라고요 (영유아돌봄 수요자3)

○ 턱없이 부족한 충청남도 국공립 어린이집

- 국공립 어린이집 개소수가 절대적으로 부족한 상황이며, 아파트 단지 내에만 설
립을 하는지에 대해서 아쉬워하였다.

00으로 이사 온지 2년 반정도 되었어요 인천에는 널린 게 국공립이에요 또 저도 서울에서 보육교사로 근무할 때 동마다 40개 50개 국공립이 있잖아요 교사로서 선택을 할 때도 폭이 넓었는데 인천에서는 동이 한 열 개에서 미만이더라고요 폭이 좁다고 생각했는데 00에 이사를 와서는 국공립이 두 개밖에 없었거든요 (영유아돌봄 수요자3)

근데 국공립은 왜 아파트 단지 내에만 설립을 하고 있는지 궁금하기는 해요. 국공립을 지금 있는 어린이집을 인수할 수도 있고 좀 더 넓은 땅에 시에서 설립할 수도 있는데 그 규정에만 맞춰서 신설된 아파트 안에만 들어가는지 아파트 안에 들어가면 사실 관리동이라고 해도 클 수는 없잖아요 아파트는 무조건 아이들이 있으니까 원아모집상 그렇게 되는지는 모르겠어요 조금 넓은 땅도 있고 00시의 특성화된 국공립이야 라고 보여줄 수 있는 방법도 있을 것 같은데 지금 국공립 위치가 다 아파트 안에만 있잖아요 시립만 빼고는 단지 내에 있는 걸로 알고 있거든요 00면에도 아파트 안에 생기고 시내에도 아파트 안에 있는데 그렇게 크진 않더라고요 여기도 작아서 고민하는 어머님들 많으시더라고요 (영유아돌봄 수요자3)

○ 운영관련 국공립 어린이집의 애로사항

- 긴급상황 시 불충분한 유휴인력이 부족함을 토로하였다.

어린이집 내에 보건실 이야기 이런 게 나오기도 했어요. 긴급 상황에서 어린이집 내에서 유휴인력이 필요해요 (영유아돌봄 실무자1)

- 국공립 어린이집 운영과 관련하여 이익을 추구하지 않고, 부모들에게 부담을 최소화하고자 노력하다보니 민간과의 갈등이 야기된다고 한다.

저 같은 경우는 질타를 많이 받아요 민간은 영리 목적이니까 예를 들면 옛날에 특별활동비 12만원까지 걷을 때 저 5만원 걷었어요 그러면 저 원장 때문에 나 밥줄 끊겨 완전히 표적인 거죠 (영유아돌봄 실무자1)

- 인근 신도시로 교사들이 유입되기 때문에 교사채용과 이직으로 인한 어려움, 여러 보육교사의 아동학대 문제로 인한 위상 하락을 염려하였다.

세종이 생겨서 다 세종으로 들어가는 거죠. 힘들지만 급여차이나 이런 거 없어도 그래도 세종은 지금 다 교사들이 거기도 힘들 거야. 근데 교사들은 다 폭행 이런 거 때문에 하기가 힘든 거지. (영유아돌봄 실무자3)

- 아동 및 부모에 대한 상담의 역할을 강조하고 싶으나, 현실은 행정, 회계 업무 등이 과중함을 토로하였다.

한계성이 뭐냐면 예를 들면 자폐아가 한명 들어왔어요 나는 이 아이의 증상과 어떤 치료를 받아야 하는지 이야기 하고 싶은데 나는 너무 할 일이 많아요 엄마한테 특별한 서비스는 무형의 서비스잖아요 엄마가 아이에게 잘못된 것으로 지도하고 있는 것을 캐치했는데 원감이 있는 것도 아니고 사무원이 있는 것도 아니고 얼마나 바쁜지 엇그제는 ***발달센터에 전화해서 약속을 잡는 것까지는 했어요 어머니 우리 운동장에서 모래놀이 하는 거 바라보며 한 시간을 상담을 했어요 그런 과정의 애로사항이 뭐냐면 원장은 고유의 일만 했으면 좋겠어요 안내해주고 가정환경 방문하고 그랬으면 좋겠는데 그럴 시간이 없어요 시장은 안보지만 영수증 회계 교사 교육도 신경써야 되고 부모님 오시면 상담도 해야 되고 (영유아돌봄 실무자1)

④ 코로나-19로 인해 변화된 보육 환경

○ 코로나-19 확산으로 인한 연장 보육 시 활동의 제한

- 어린이집 실무자의 입장에서는 연장 보육 시 코로나-19 확산 전에는 다양한 활동을 할 수 있었으나, 확산 이후 활동에 제한이 있어 한계를 느끼고 있었다.

우리가 3월부터 연장근무를 시작했는데 제가 느끼는 거는 이아들을 위해서 가기 싫을 정도로 신나게 할 수 있는 게 뭐가 있을까 마땅히 저희 원에서 지원해 줄 수 있는 것들은 한계가 있어요.. (중략).. 코로나 때문에 예전 같으면 산에 한번 갔다 올게요 개울가에 한번 갔다 올게요 어떤 생각도 했다면 단체적으로 체육활동 식으로 짜여진 거에 일률적으로 하는 것처럼 해보자 했더니 5-6세 혼합이다 보니까 오차 범위가 생기자 보니까 시행착오를 겪고 있다 보니까 ..(영유아돌봄 실무자1)

○ 코로나-19 확산으로 인한 가정 보육의 큰 부담감

- 코로나-19 발생 및 확산의 영향으로 인하여 가정보육 하는 부모에게 돌봄의 부담감이 점차 커지고 있었다.

코로나 때문에 가정 보육하는 엄마들에 대해서 한계가 올 때가 있어요 엄마가 선생님이 되는 거예요. (영유아돌봄 수요자2)

(2) 충청남도 영유아 돌봄서비스 관련 욕구

① 영유아 돌봄서비스 제공자의 욕구

- 처우가 민간어린이집보다 좋기 때문에 교사 확보는 지역에 구애없이 충분함. 보육교사에 대한 역량강화가 공공 돌봄서비스에 대한 질적 향상을 가져온다.

예전에는 교사 채용이 정말 힘들었어요. 차가 없어서.. 자기의 신분 보장이 이루어지기 때문에 지금은 버스타고도 들어와요.. (중략) ..프라이드는 원장님이 심어주는 것도 중요해요 자질향상은 선생님이 하는 거예요 자부심을 가질 수 있는 동기부여가 중요해요 (영유아돌봄 실무자1)

- 돌봄서비스 제공인력에 대한 교육과 관련하여, 지역의 기업 내 퇴직(예정)자를 대상으로 돌봄제공자로 활용하는 방안을 고려할 필요가 있다. 퇴직 전 이들을 교육하고, 퇴직 후 지역 내 돌봄제공자로 양성하는 제도가 갖춰질 필요가 있다.

이런 돌봄 제공을 해주시는 분들을 양성하는 게 좋을 것 같아요 포항에서는 기업에서도 퇴직하시는 분들을 위한 손주돌보미 교육 같은 것을 해주시고 홍보도 시에서 많이 해주시거든요 만약 일자리가 필요한 여성들을 대상으로 육아경험이 있는 분들을 시간제로 활용할 수 있게 하는 교육들을 많이 제공해 주고 교육도 제공해주는데 쉽게 접할 수 있는데 여기 00시에는 없어요. 비슷한 환경이지만 열악하다고 느끼거든요(영유아돌봄 수요자5)

② 기타 영유아돌봄서비스 관련 욕구

- 영유아 돌봄서비스 관련하여 공식적이고 정확한 정보가 불충분하여 개인 SNS 및 맘카페, 같은 아파트 단지 내 모임 등을 활용하여 정보를 구하는 것으로 나타났다.

저 같은 경우도 맘카페를 통해서 왔거든요 여기 어린이집 어때요? 인원이 되나요? 이런걸 물어보면 원장님 한번 여쭙어 볼게요 엄마들이 어린이집의 흠을 잡아도 우리 자제하자 그런 분위기는 있는 것 같아요. (영유아돌봄 수요자2)

검색 인스타 네이버에서 얻어요. (영유아돌봄 수요자2)

보통 인스타그램 검색 진짜 많이 하는 것 같아요. 맘카페는 잘 안들어 가게 되요. (영유아돌봄 수요자3)

저는 맘카페 많이 이용해요. 제가 글을 쓰진 않지만. 정보검색 할 때, 예를 들어 치과를 가야 할지에 대해서 검색하면, 어디 좋다고 해서 실제 가보면 아닌 경우 많아요. 그게 광고성인 경우가 많아요. (영유아돌봄 수요자4)

이미 엄마들끼리는 지역 카페에서 공유한다기보다 같은 아파트에 사는 친구들과 공유를 하는 경우도 있는 것 같고.. 맘카페를 올리기 보다는 소개를 받고 해서 정보를 돌려서 보시는 것 같아요 가끔 서산에 병원이 뭐가 있나 검색해 보면 치과 검색해 보면 애들 주로 어느 치과에 많이 가요라는 글들이 많이 올라오긴 해요. 또 에어컨 청소 치면 업체도 올라오고요. 공유의 목적으로 제가 쓰거나 매번 실시간으로 올라오는 글들을 공유를 받는 다거나 하진 않는 것 같아요. 그건 엄마들의 성향인 것 같아요. (영유아돌봄 수요자3)

- 시간제 돌봄서비스의 경우에도, 단순 돌봄이 아니라 발달단계에 따른 아동의 욕구를 반영한 전문성 있는 돌봄서비스를 제공해줄 필요가 있다.

제가 시청에서 돌봄서비스를 이용해 본적이 있었어요. 왜냐하면 제가 쉬고 있고 친정엄마도 도와줄 수 있는 구조라 그런데 대부분은 안 그렇잖아요. 잠깐이라도 돌봄서비스를 이용하는데 어린애들은 보육우선이 되겠지만 나이가 들어가면 분야별로 자기가 좋아하는 분야별로 미술을 좋아하는 아이들은 미술 쪽으로. 돌봄을 하더라도 이런 식으로 하면 만족도가 높아지지 않을까 싶어요. (영유아돌봄 수요자4)

③ 지역 돌봄서비스에 대한 욕구

○ 일부 지역에만 국한되어 있는 돌봄 관련 행사 및 기관

- 내포 중심의 기관운영 및 행사 시행으로 도내 먼지역의 부모들이 참여하기 어려움을 토로하고 있어 이에 대한 대안 마련이 필요하다.

내포에서는 충남육아지원센터에서 크게 운영하고 있는데 솔직히 내포보다 ㅁㅁ시가 더 크다고 생각하는데 그래서 도시라고 부르기에는 미흡하다라는 부분이 엄마들 만나면 항상 하는 말이 엄마와 아이들이 많은 거에 비해서 어린이들에게 지원되는 서비스가 열악하다 다른 타도시에 비해서 부족한 게 많다.. (중략)..육아정보도 충남육아지원센터에서 많이 얻는 편인데요. 내포사랑 홈페이지에 들어갈 때가 있어요 행사를 왜 내포에서 하는가 센터가 내포에 있으니까 하지만 센터는 말 그대로 대표해서 거기에 있는 것 뿐이지 모든 행정은 관내에서 이루어져야 한다고 생각하거든요. (영유아돌봄 수요자5)

(3) 충청남도 사회서비스원의 국공립 어린이집 수탁운영 방향

① 공공성 및 투명성에 기반한 국공립 시설 운영 기대

○ 투명한 업무 처리와 공공성 강화

- 투명한 예산사용 및 운영 등 투명성에 기반하며 운영하는 것이 공공성 강화에 기여하는 것으로 여긴다.

자부하고 이야기 할 수 있는 것들이 흑심을 먹고 운영하지 않는다는 것. 이 돈은 아이들을 위해서 전부 사용되어야 한다는 것을 깊이 뿌리박지 않으면 안되요. (영유아돌봄 실무자1)

- 국공립 어린이집이 청렴하게 운영되기 위해서는 관리감독이 필요하다. 이는 회계 뿐 아니라 보육교사의 자질 향상을 위해서도 필요하다.

관리감독이예요 의무로 가야돼요 비리를 저지를 수 없죠 교육은 아무리 해도 안되요 회계의 투명성을 계속 인지시켜 주는 거예요 자질향상은 외부로 얼마나 교육을 다녀오고 교사들한테 얼마나 교육을 잘 시킬 수 있도록 능력을 가지고 있는지 그게 가장 중요해요 자기의 개인적인 실속만 차려서 교육을 다녀온게 아니라 원장이 다녀와야 교사도 따르는 거예요 (영유아돌봄 실무자1)

○ 개방적이고 원활한 의사소통이 이루어지는 운영방식

- 부모, 보육교사들과의 개방적이고 원활한 의사소통이 국공립 어린이집의 투명성 운영을 가져오고, 더욱 발전하는 경향을 보임. 부모 뿐 아니라 지역사회가 함께 영유아아동 돌봄에 참여하는 방식의 개방적 운영이 필요하다.

저는 항상 이야기해요. 선생님도 나와 같은 원장이 되었을 때 입장을 바꿔놓고 선생님을 바라볼 때 어떻게 비춰질지를 생각해 봤으면 좋겠다. 우리는 단합이 잘 되요 제가 결정하고 답 내리지 않아요 학부모로 인해서 문제가 발생하면 교사들과 토론의 시간의 가져요 선생님들과 뭉쳐서 해결하려고 노력을 해요 (영유아돌봄 실무자1)

사실 어린이집에 어땠나요? 물어보면 다 좋았어요 우리아이 편식이 심한 것 같아요 하면 아니예요 잘 먹어요 이렇게 말을 할 때가 있어서 물어보기가 좀 좋은 건가 해서 넘어가긴 했는데 이것만큼은 하는 부분을 명확하게 표현을 해주셨으면 선생님들도 엄마를 어려워하지 않고 엄마들도 말하고 싶을 때 얘기하면 이렇게 소통이 아닌가 오히려 돌려 말하다가 오해를 사는 경우가 있잖아요 말이라는게 어린이집에서도 이런 의견이 들어왔을 때 원장님만 알고 계시지 말고 원에 공개를 한다든가 자문을 얻는다든지 이런 상황이 있는데 어떻게 생각하느냐 코로나 때문에 소풍가는거 찬반투표 했을 때 키즈노트에 이런 기능이 있더라 그러면 찬반 투표를 해보시라고 했더니 이런 기능이 있냐고, 저도 했던 거라서 가르쳐 드렸더니 바로 하시더라구요 항상 어린이집과 부모는 소통이 되어야 그게 좋은 어린이집이라고 생각하거든요 숨기면 안되잖아요 항상 공개하고 그래서 자문을 얻고 어린이집에서도 부모님들께 원하는게 있으면 요구하고 이게 계속 반복이 되어야 좋은 어린이집이 된다고 생각을 해요 (영유아돌봄 수요자5)

- 어린이집 원장 및 보육교사의 자질이 중요함을 강조하였다.

핵심은 어떤 원장이 국공립원장으로 오든 정직하고 바른 품성을 가진 사람이 와야 되고 그게 제일 중요하고 (영유아돌봄 실무자1)

나는 인성을 봐. 제가 대놓고 그랬듯이 문제 되는 사람들이 내가 볼 순 없지만, 원가 인성에 문제가 있는 사람들이 감정을 조절 못 하는 게 아닐까요. 저는 엄마하고 관계는 어땠어? 집에 환경은 어땠어? 그런 걸 좀 물어보는 편이에요. 딱딱하게 교육 이런 게 아니라 저는 선생님들한테도 선생님이 4년 공부했으면 잘했든 못했든 기본은 있다, 그렇지만 최고 중요한 것은 인성이다. 남을 배려하고 사는지, 저는 그 쪽을 더 중점으로 봐요 (영유아돌봄 실무자3)

아주 중요한 건 시설장이 학문적으로 좋은 거 보다 제가 보기에는 이론적으로 따지는 것보다 첫째 중요한 것은 이 사람의 인성인거예요. 그래야 교사도 눈으로 보이는 거죠. 교사나 어른이나 사람이 기본적으로 인성이나 따뜻함이나 좀 이렇게 전공을 했으면 기본은 있으니까. ...(중략).. 사회서비스원에서도 자체에서 위탁을 받으면 그 단체에서 원장을 선정하고 교사를 할 때는 사람을 제대로 보는 게 중요하지 않을까, 어떤 교육이고 프로그램은 계속 앞으로 바뀌어요. 그렇지 않을까요? 근데 정말 운영을 하려면 그런 가진 사람 제대로 보는 사람을 앉히는 게. 원장님의 마인드대로 운영을 하는 거예요. 하나하나 개입할 수 없잖아요. 그렇지만 그만한 능력과 실력과 그만한 교사를 아우를 수 있는 원장을 일단은 선택하는 게 첫째라는 거예요. (영유아돌봄 실무자3)

○ 본연의 업무를 할 수 있도록 업무의 명확화와 업무부담 감소

- 원장 및 보육교사들이 각자 본연의 업무에 충실할 수 있도록 명확한 업무 분담이 필요함. 현재의 예산관리를 원장만이 할 경우 불법을 야기할 수 있는 경우가 생기므로 행정지원이 필요하다.

원장은 고유의 일만 했으면 좋겠어요 안내해주고 가정환경 방문하고 그랬으면 좋겠는데 그럴 시간이 없어요 시장은 안보지만 영수증 회계 교사 교육도 신경써야 되고 부모님 오시면 상담도 해야 되고 정부가 사무원이라도 줬으면 좋겠어요 새로운 국공립이 생긴다면 선도적으로 원장 한명만 앉혀 놓지 말고. (영유아돌봄 실무자1)

새로 신축이 된다면 투명성 확보를 위해서는 나만 혼자 관리하기 때문에 거짓말 하는 거예요 그래서 비리가 생기는 거예요 원장은 교육과 채용과 부모관리와 원아관리와 그 외 관리하는 것 외에는 신경 쓰지 말아야 되고 그리고 회계 선생님이 따로 있어야 되고 그래야 투명해져요 제 방에 가보면 회계장부 다 오픈해요 교사들한테는 공개하지 말아야 한다 이렇게 이야기 하는데 저는 그건 아니라고 봐요 원장은 본연의 업무만 하면 비리는 없을 것 같아요 (영유아돌봄 실무자1)

부모교육이 필요해요 일년에 두 번인데 부족해요 별도의 회계정리를 하고 나는 고유의 교육시키고 하면 질적인 향상도 가져올 뿐 아니라 요즘 EBS에서 놀이의 힘이라는 프로를 시청을 하고 부모님들과 토론회를 가져요 그런데 제가 여유가 없어요 교사교육은 자주 하죠 본연의 업무만 주어진다면 날개 달고 능력을 발휘할 수 있을 것 같아요 (영유아돌봄 실무자1)

인원이 18명이면 사실 저는 누리보조선생님은 반드시 그냥 의무적으로 어린이집에서 선택해서 교사를 채용한다 라는 개념이 아니라 누리보조선생님은 반드시 있어야 한다고 생각해요 사실 요즘 가정에 애들이 하나나 둘이잖아요 가정에서는 엄마 아빠가 너무 많은 집중을 하고 있는데 기관에서는 선생님 한분이 18명을 다 총원하기는 지금 18명이죠 아무튼 15명 이상을 다 수용하시기는 어렵잖아요. ..(중략)..보육의 질을 위해서는 의무배치였으면 사실 우리가 원한다고 해서 다 될 수 있는 건 아니기는 하죠 (영유아돌봄 실무자3)

○ 돌봄제공자 및 서비스의 질 향상

- 국공립 어린이집의 경우 영리를 추구하지 않기 때문에 교사나 교재교구 등에 재투자하기 때문에 서비스의 질이 향상됨을 가져온다고 믿는다.

아이들을 위해서 재투자를 해야죠 교재교구와 재투자를 했는지 안했는지가 중요하지 않을까요? (영유아돌봄 실무자1)

저는 그래서 국공립이 믿음이 가거든요 남은 것을 아이들한테 재투자를 해서 돌아오니깐. (영유아돌봄 수요자2)

- 다양한 주제의 교육을 통해 보육교사의 질 향상이 필요하다. 특히 충청남도는 의료시설이 열악하기 때문에 응급상황 시 교사들도 당황하지 않고, 아동들을 돌볼 수 있도록 지속적인 교육 제공이 필요하다.

제 개인적인 의견인데 어린이에 대한 교육 말고 보건의교육 같은 것도 교사들에게 제공을 해주셨으면 좋겠다. 보건선생님이 계신 게 아니기 때문에 영아들이 다치면 의료시설이 열악하기 때문에 응급상황이 올 때 선생님들도 당황하지 않고 아이들을 케어할 수 있는 교육을 지속적으로 제공해 주면 좋지 않을까 생각을 해요 (영유아돌봄 수요자5)

제 개인적인 의견인데 어린이에 대한 교육 말고 보건의교육 같은 것도 교사들에게 제공을 해주셨으면 좋겠다. 보건선생님이 계신 게 아니기 때문에 영아들이 다치면 의료시설이 열악하기 때문에 응급상황이 올 때 선생님들도 당황하지 않고 아이들을 케어할 수 있는 교육을 지속적으로 제공해 주면 좋지 않을까 생각을 해요. (중략)..아이들을 키워본 엄마들 반 의사가 되기 때문에 눈치로 알지만 만약에 미혼인 선생님들이면 수족구, 구내염 이런 질병들을 살짝 놓칠수도 있잖아요 이런 건 유행으로 번지기 때문에 이런 지식을 조금만 알고 계신다면 그렇다고 선생님한테 개인적으로 알아보라고 하기에는 또 가중업무니까 이런 교육도 좀 고려해 주시면 좋을 것 같아요 (영유아돌봄 수요자5)

그런 교육이 있긴 해요 보육교사 보수교육이라고 해서 2-3년에 한번씩 해야 하는 이수교육이 있는데 깊게 보지는 않죠 40개 항목 중에 1회차 정도 있으니까 40회차에 다 넣어지지는 않는 그래서 추가적으로 하면 좋긴 할 것 같아요. (영유아돌봄 수요자3)

② 지역 특성을 반영한 돌봄 공간 구성

○ 자연친화적인 공간 확보를 통해 지역의 특징 강조

- 예산이 허용되는 범위 내에서 텃밭, 실외 놀이공간 등을 최대한 확보하여 농촌형 국공립 어린이집의 유형을 만들어갈 필요가 있다.

갈수록 자연에서 배우는 게 줄어드는 것 같고 바깥놀이이라든지 자연에서 스스로 관찰하면서 배우는 것들 그런 게 바람직한 것 같고 그런 게 잘 이루어졌으면 시내에도 자연적으로 조성을 해줄 수도 있는 부분이 있을 것 같고 그런 것들이 되어 있으면 좋겠어요. (중략) 아이들이 오래 머무르는 공간이다 보니까 환경이 성격도 만들고 인성도 만들고 하나까 자연적인 게 중요하다고 생각해요. (영유아돌봄 수요자2)

농촌은 지금처럼 말 그대로 자연을 적극적으로 활용해서 자연을 제대로 배울 수 있는 것들을 강화해서 하면 좋겠고 도시형은 도시만의 것을 부각을 시켜서 과학적인. 설비가 잘 되어 있어서 예를 들어 실내놀이터가 잘되어있고 실내클라이밍 실내에서 활동을 적극적으로 할 수 있는 것들이 되어 있으면 좋을 것 같아요 (영유아돌봄 수요자2)

- 도시 지역 또한 아동들에게 최소한의 자연친화적인 공간 확보를 해주는 것도 필요하다고 인식하고 있었다. 특히 장애전담 국공립 어린이집의 경우, 자연친화적인 공간 확보로 장애아동에게 편안한 보육서비스를 제공할 필요가 있다.

텃밭 같은 게 있으면 좋겠어요 아산 천안 시내에서 꽃을 보고 가지 하나 당근 하나 수확할 수 있는 공간 확보가 중요한 것 같아요 (영유아돌봄 수요자1)

이제 장애전담이라는 게 있어요 그게 시내 쪽에 있는데 예전 시장님의 사택을 리모델링을 했는데 장애아들이 너무 비참해요 어디로 가서 놀다와요 나무와 땅과 흙과 신선한 공기에서 평온을 찾아야 하는데 갇힌 곳에서 교사와 1:1활동을 하고 집에 가는 거예요. (영유아돌봄 실무자1)

○ 특별 공간의 필요성 제고

- 보건실 및 휴게실과 같이 아픈 아동이 쉴 수 있는 별도의 공간이 확보되어야 하며, 연장 보육 시 아동이나 연장보육교사가 지낼 수 있는 전용공간이 필요하다.

갑자기 아플 때 반에 두는 게 마땅하냐 저는 보건실 공간이 어린이집에도 있다면 충분히 쉴 수 있게 해주면 엄마도 염려가 덜 되고 원래 국공립에는 그런 게 없는 건지? (영유아돌봄 수요자1)

감염병으로 인해 코로나 이전에는 수도 수족구 이런 거 있을 때는 할머니 친인척 아는 언니 다 동원 하죠 공간확보가 안되니까 그러니까 원장방에서 교실은 안 보내고 제가 하루 종일 블록 하나 놓고 돌봤던 경우가 있었어요 이틀동안 봐줬는데 그 아이 마음에는 얼마나 상처였을까 저는 받아들이고 산거죠 공간 확보가 안되니까 강당이 없을 때 였으니까요. (영유아돌봄 실무자1)

보육실 공간 외에 또 다른 공간이 필요해요 연장보육을 하다 보니까 선생님들이 갈 곳이 없어요 이반저반 돌아다니는 거예요 그게 맹점이에요 그리고 아이들이 소지품을 놓을 곳이 없어요. (중략) 이 교실 저 교실 옮겨 다니면서 하니까 보건실 연장보육실 그리고 만약에 도시형이라고 하면 강당처럼 뛰어 놀 수 있는 공간을 만들어 주면 최적일 것 같아요 (영유아돌봄 수요자1)

○ 특성화된 다양한 유형의 어린이집 필요

- 숲체험 어린이집 등 학습 및 교육적인 부분에서 학부모의 다양한 욕구를 반영하는 다양한 유형 어린이집이 필요하다.

전 그냥 그렇고 그런 어린이집 말고 특성 있는 어린이집이 있으면 좋겠어요 여기는 숲체험이 있는 자연 친화적인 어린이집이다, 여기 국공립어린이집은 학습이나 교육적인 부분을 더 제공해 줄 수 있는 어린이집이다 등 엄마들의 니즈가 다 다르기 때문에 나는 이런 쪽으로 아이를 키우고 싶어 하고 방향성을 생각했을 때 아 딱 그 어린이집 이렇게 떠올릴 수 있는 어린이집! 이 필요한 것 같아요. 어린이집마다 사랑으로 가득한 어린이집 이런 거 말고 유치원 고를 때 어머님들이 어떤 유치원인가 많이 생각을 하시잖아요 그런 특성화를 생각할 수 있는 거를 고려해주셨으면 좋겠고.. (영유아돌봄 수요자5)

③ 충청남도 전체를 아우르는 컨트롤 타워 역할

○ 도 차원에서 도민에게 필요한 보육서비스에 대한 다양한 콘텐츠 개발 필요

- 자녀들과 하루종일, 장기간 가정보육하는 데 있어서 활동의 제한, 부모의 스트레스 등 어려움이 적재한 것으로 나타나, 가정보육 중심으로 흥미있는 콘텐츠들을 개발하여 제공하고, 아동 및 부모의 스트레스 대처법 등에 대한 유용한 정보를 제공해 주기를 원하며, 이에 대한 도 차원의 대책이 필요하다.

엄마들도 정신적으로 힘들고 할 것들이 바닷난 상황이고 부모 상담 같은 것도 진짜 필요하고 그런 지원도 있으면 좋을 것 같아요(영유아돌봄 수요자2)

코로나 때문에 가정 보육하는 엄마들에 대해서 한계가 올 때가 있어요 엄마가 선생님이 되는 거예요. 우리아가 뭘 좋아하지? 인터넷 사이트 뒤져가면서 찾아보는데 사실 도청에서도 뭔가 있긴 있더라고요 수강 다하면 놀이키트 하나 보내주는데 별로 예요 그런걸 떠나서 가정보육 중심으로 놀이키트를 연령별로 흥미로운 것들이 소개가 되고 구매할 수 있도록 유도해주고 엄마가 같이 지낼 때 유의할 사항이나 아이와 커뮤니케이션 어떻게 하고 스트레스 대처법은 뭐고 이런 게 있으면 좋겠어요. (영유아돌봄 수요자2)

저희는 가정에서 지루하고 힘들고 해서 키트 이런 것들을 하기도 하고 동영상으로 키즈노트를 쓰고 하는데 한계가 있어요 정부가 하지만 사이트를 들어가 보니까 무료는 재미도 없고 형편이 없다고 하니까 보건복지부 차원에서 놀이키트 한세트 사가지고 보내면 어떨까 엄마들이 제안을 했어요 무료는 너무 형편이 없어요 돈이 들어가도 사고 싶다고 하더라고요 (영유아돌봄 실무자1)

- 영유아아동 돌봄서비스에 관한 정보를 담은 자료 및 사이트 필요하며, 이러한 정보를 담은 자료를 국공립 어린이집을 비롯한 어린이집, 관공서 등에 비치하는 방안 고려할 필요가 있다.

아이들이랑 가면 좋은데 관광지에서도 많이 홍보를 하듯이 아이들과 할 수 있는 체험활동 이런 거를 목록별로 해서 어디 사이트에서 일괄적으로 볼 수 있으면 서치하는 시간도 줄이고 그 시간을 아이들에게 할애할 수 있지 않을까 (영유아돌봄 수요자5)

- 도 단위 행사의 경우, 내포 지역 위주의 행사에서 벗어나 권역별로 개최하여 여러 도민들이 행사에 참여하는 기회를 제공해야 한다.

행사를 왜 내포에서 하는가 센터가 내포에 있으니까 하지만 센터는 말 그대로 대표해서 거기에 있는 것뿐이지 모든 행정은 관내에서 이루어져야 한다고 생각하거든요. 한번 행사를 내포서 하면, 한번은 여기서 할 수도 있어야 하는데..그런데 한번 내포서 했다고 계속 거기서 하는 건.. (영유아돌봄 수요자5)

- 통합된 행정시스템 구축이 필요함. 도·시·군 간의 통합적인 서비스를 받을 수 있는 행정시스템이 필요하다.

내가 내포에서 빌릴 수 있는 회원카드로 00시에서도 빌릴 수 있는 책을 교환하는 건 안되지만 하나의 아이디카드로... (중략)...여기 서산도 어린이 도서관이 있고 시립도서관이 있는데 각각 따로 아이디를 발급을 받아서 가야하고 절차를 통합해서 하면 좋지 않을까(영유아돌봄 수요자5)

- 도내 권역별 공공형 영유아 전용 복합공간 필요함. 충청남도만의 어린이 놀이터, 예체능, 학습, 놀이 등 다양한 체험과 교육이 이루어지는 공간이 필요하다.

3) 국공립 시설 위수탁 관련 행정실무자 및 학계전문가 의견

국공립시설 위수탁 관련하여 시·군 행정실무자를 대상으로 사회서비스원 사업, 각 시·군의 돌봄서비스에 대한 지역적 상황과 계획 이해를 돕고, 국공립 어린이집 및 사회복지시설 위수탁 계획에 따른 행·재정 지원방안을 모색하기 위하여 시·군 단위의 보육 및 장애인돌봄 담당 행정실무자(공무원) 3명과 간담회의 1회를 진행하였고, 보육 관련 학계전문가 1명의 자문을 받아 의견을 수렴하였다.

(1) 시·군의 지역적 상황

- 일부 시의 신규 국공립 어린이집 개소 계획이 LH의 사정에 의해서 연기·변경되는 경우 발생
- 행정실무자의 인사발령으로 인하여 업무 및 사회서비스원에 대한 이해 부족
- 어린이집은 공개모집이 원칙이며, 개인이나 민간에서 경쟁으로 오해하고 마찰 발생이 우려되어 타 지자체의 추이를 살펴보는 상황임
- 일부 지역의 경우 국비지원으로 운영비 부족하여 운영을 포기하는 경우, 사회서비스원에서 공공성의 차원에서 국공립시설을 위수탁 해주길 원하는 경우도 있음.
- 민간시설에서 사회서비스원의 국공립시설 위수탁에 대한 경쟁적 자세 취함

(2) 사회서비스원의 국공립 어린이집 위수탁을 위한 시·군의 행·재정 지원방안

- 시·군 행정실무자의 사회서비스원에 대한 이해향상을 위한 홍보 활성화 필요
- 사회서비스원이 지역의 국공립 어린이집 위수탁
- 지역제한 삭제를 규정에 두기 보다는 각 지자체에 ‘협조’하도록 도에서 공문하달과 사회서비스원이 우선 위탁할 수 있도록 근거를 지자체에 안내
- 사회서비스원이 국공립 어린이집 위수탁 시, 원장 및 보육교사를 지역주민 채용한다는 계획 이해

(3) 사회서비스원의 국공립 어린이집 위수탁 관련 학계 전문가 의견

- 부모들에게 높은 신뢰도와 질 높은 서비스를 줄 것이라는 기대 충족
 - 수도권 지역에서는 국공립 어린이집의 경우 개인 및 일부 기관 위탁도 있으나, 경기도 이하의 지역에서는 개인위탁이 대부분으로 공신력 면에서 사회서비스원은 공공기관으로 부모들에게 높은 신뢰도와 질 높은 서비스를 주는 것 추구

○ 사회서비스원만의 차별성

- 일반 국공립 어린이집의 경우 개인이 운영하므로, 개인적으로 위탁을 받게 되면 개인적인 책임성이 강해지는 부분이 있어, 사회서비스원이 위탁 받게 된다면 공적인 차원으로 운영. 즉, 국공립 어린이집이 개인적인 자산이거나 개인을 위한 어린이집이 아니라는 위상을 갖도록 해야 할 것임.
- 질 높은 원장 및 보육 교사 채용으로 부모들의 신뢰성을 높일 수 있을 것으로 예상되며, 장기적으로 해마다 어린이집 위탁을 받게 될 경우, 추후 순환보직제를 통해 신뢰성을 확보할 수 있을 것임.
- 사회서비스원이 위·수탁 하는 국공립어린이집이므로 좋은 자원을 갖춘 원장이 채용될 수도 있음.
- 면단위 영유아를 위한 돌봄서비스 필요 : 어린이집이 위치하지 않는 곳, 어린이집 차량이 오지 않는 지역(면단위), 아이돌봄서비스를 받을 수 없는 영역에 대한 틈새돌봄이 필요함. 소규모 어린이집을 시범적으로 운영하는 것 고려

○ 국공립 어린이집 종사자를 위한 지원방안

- 국공립 어린이집 원장을 위한 위탁 시, 체계화된 매뉴얼과 어린이집 운영과 관련된 다양한 정보 필요(교재 구입 등)함. 이는 기존 가정어린이집 원장의 경험이 있는 원장이 오히려라도 국공립 어린이집 운영은 다른 차원이며, 기본매뉴얼이 있다면 효율적으로 운영가능하며 손실이 적을 것으로 예상
- 시설 개보수의 경우, 추후 비용을 줄일 수 있도록 설계부터 사회서비스원이 참여할 수 있는 구조여야 함.
- 교사교육·연수를 지원하는 데 대한 구조화된 매뉴얼 및 통합된 교육 필요
- 육아휴직, 근로휴게시간과 관련된 보육교사와의 갈등이 빈번하므로 근로환경개선 사업 계획
- 사무원 배치 : 규모가 크면 클수록 시설운영의 어려움이 클 것으로 예상하므로, 규모가 커지면 회계관리 및 사무관리에 대한 인력 필요를 원하므로 공통으로 할 수 있는 회계사무원을 공통자원으로서 활용하는 방안 고려
- 어린이집 종사자의 정주여건 마련을 위한 지원 필요

○ 기존 열악한 민간 어린이집 전환의 경우 고려사항

- 노후화된 어린이집이 많아 열악한 시설 환경으로 인하여 원아모집의 어려움이 발생할 수 있으며, 읍단위로 가면 더욱 열악하므로 국공립 어린이집이 좋다는 인식을 부모들이 하지 않을 수도 있음을 감안
- 상징적으로 모델화되도록 운영 필요
- 지자체의 저항감 감소, 시설적·인력적인 면에서 우월해야 부모가 선택할 것임.

3. 시설 수탁의 원칙 및 계획

1) 시설 수탁의 원칙 및 방향

충남사회서비스원의 시설 수탁의 원칙은 ‘돌봄서비스의 공공인프라 확대’로 설정하였다. 이는 보육 및 아동돌봄 서비스, 노인돌봄서비스 등 돌봄서비스를 제공하는 국·공립 시설을 위탁받아 직접 사회서비스를 제공하여 공공인프라를 확대하고자 하는 것이다.

국공립 어린이집은 신규 개소 어린이집의 경우 위탁기간 만료 후 사회서비스원으로 공공 위탁 여부와 기초지자체의 국공립 어린이집의 경우 기초지자체와 협의를 통해 사회서비스원 소속여부를 논의해야 하며, 어린이집의 규모와 사회서비스원 소속으로 전환할 수 있는 규모가 중장기적으로 계획되어야 할 것이다. 이에 신규 개소 어린이집을 국공립으로 위탁하여 질 높은 보육서비스 제공 및 체계적인 운영으로 공공보육을 실천해야 한다. 또한 초기부터 24시간 어린이집이나 장애아전담 어린이집을 운영하기보다 시간연장 어린이집부터 시작하고, 이용자에 대한 요구를 반영하여 추후 24시간제 어린이집 운영으로 확대하는 방향으로 계획이 되어야 한다.

육아종합지원센터의 경우, 지역사회 내 육아지원을 위한 거점기관으로서 어린이집 지원·관리 및 양육보호자에 대한 맞춤형 서비스를 지원하는 기관이다. 충청남도 내 육아종합지원센터는 충청남도육아종합지원센터, 천안시육아종합지원센터, 아산시육아종합지원센터 3개소로 나타났다. 도시권(북부권) 지역에만 집중되어 있어 다른 지역의 도민들에게도 형평성 있도록 최소한 권역별 육아종합지원센터 설치를 지원함으로써 시·군의 보육시설 관리와 지역특성을 반영한 맞춤형 육아지원서비스 제공이 가능하도록 계획할 필요가 있다. 따라서 신규 개소되는 육아종합지원센터를 위탁받아 도내 영유아 돌봄서비스의 공공성 확보를 할 수 있으리라 기대된다.

각 지자체의 신규 개소 다함께돌봄센터를 위탁받아 아동돌봄과 관련하여 취업 가정 아동의 돌봄공백을 해소하기 위해 안전하고 양질의 돌봄서비스를 제공함으로써 공공인프라 구축을 통해 돌봄서비스의 공공인프라를 확대해야 한다.

2) 시설 수탁 계획

충남사회서비스원의 시설 수탁 계획으로 사업대상과 운영방법, 수탁계획, 기대효과를 살펴보면 다음과 같다.

(1) 사업 대상

- ① (보육시설) 국공립 어린이집 '20년 이후' 신축시설 중심
- ② (노인복지시설) 노인복지시설 신규 또는 위탁계약 만료 시설
- ③ (아동시설) 다함께돌봄센터 신규 시설
- ④ (수탁사업) 지역사회서비스지원단, 대체인력지원

(2) 운영방법

- 시군 위수탁 공모 참여 등을 통한 운영 추진

(3) 수탁계획

- 당초 수탁 계획('20년) : 8개 시설, 2개 사업, 종사자 174명
 - 국공립어린이집(5개소), 다함께돌봄센터(2개소), 노인요양시설(1개소)
 - 지역사회서비스지원단(1개), 대체인력지원(1개,'21.1. 추진)

○ 연차별 추진계획

충청남도 사회서비스원의 시설수탁 연차별 추진계획은 다음과 같다. 2020년도 국공립 시설 8개소, 위탁사업 2개 사업이다. 2021년도는 국공립시설 4개소, 위탁사업 1개 사업이며, 2022년에는 국공립시설 4개소, 2023년에는 국공립시설 4개소, 2024년에는 국공립시설 3개소이다.

향후 충남형 초등돌봄센터 및 자살예방사업 등 충청남도 특화사업과 공조체제를 구축하여 시설수탁을 추진하고자 한다.

〈표 5-6〉 시설수탁 연차별 추진계획

(단위: 개소)

시설구분		계	2020	2021	2022	2023	2024
국공립 시설	노인복지시설(요양시설)	4	1	1	1	1	-
	어린이집	13	5	2	2	2	2
	다함께돌봄센터	6	2	1	1	1	1
	공동육아나눔터*	2	(2)	-	-	-	-
위탁 사업	지역사회서비스지원단	1	1				
	대체인력지원사업	1		1			
	육아종합지원센터	1	1				

*주 : 공동육아나눔터 추가

※ 향후 충남형 초등돌봄센터, 자살예방사업 등 우리 도 특화사업과 공조체제 구축

(4) 기대효과

○ 사회서비스원의 성공적 운영을 통한 민간 복지시설 품질 향상 도모

제6장

결론

제6장 결론

1. 충청남도사회서비스원 사업 운영 방향

1) 사회서비스 영역에서의 공공부문 역할 강화

- (1) 돌봄대상자에 대한 서비스를 공공에 믿고 맡길 수 있는 신뢰감 우선
 - 종합재가센터 설치, 국공립 시설을 수탁하여 직접 운영함으로써 공공 부문의 역할을 강화한다.
 - 시설 운영을 통해 직접서비스를 제공하여 도민의 공공 서비스에 대한 신뢰감을 제고시킨다.
- (2) ‘청렴’과 ‘회계의 투명성’에 기반을 둔 관리감독으로 돌봄서비스 및 종사자에 대한 투자를 통해 서비스 질적 향상 기대
 - 지역사회 내 민간기관의 본보기가 될 수 있도록 회계의 투명한 공개, 절차 및 운영의 측면에서 개방화를 추구한다.
 - 시설운영을 통해 얻어지는 수익은 돌봄서비스의 향상 및 종사자에 대한 질적인 재투자를 한다.

2) 사회서비스의 품질 및 복지수준 향상

- (1) 종사자의 역량강화는 서비스 질 향상이라는 도민의 신뢰로 연결
 - 종사자의 교육 여건 마련 및 기회 제공을 통해 종사자의 역량강화를 돕는다.
 - 종사자의 역량강화를 통해 서비스 질이 향상되는지 도민의 사회서비스에 대한 만족도를 조사한다.

- (2) 시설장의 종사자에 대한 자기계발에 대한 동기부여 및 역량강화 역할 강조
 - 시설장 뿐 아니라 중간관리자 대상의 리더십 교육 등 본원, 소속시설, 민간시설 대상 직급에 적절한 교육 콘텐츠를 개발하고 실시한다.
 - 종사자의 근로여건 개선하여 자기계발의 기회를 갖도록 돕는다.
- (3) 종사자들에 대한 교육 시 돌봄대상자들에 대한 이해, 종사자 자신의 처우, 역량강화를 질적으로 향상시킬 수 있는 교육 콘텐츠 마련
 - 종사자의 전문성을 강화할 수 있도록 교육에 대한 수요조사를 실시하고 이를 바탕으로 한 맞춤형 교육을 계획 실시한다.
 - 돌봄 종사자의 인권 및 업무에 대한 표준 매뉴얼을 제작 마련한다.
 - 돌봄 종사자 및 돌봄서비스에 대한 사회적 가치 제고를 위하여 인식 개선 캠페인 등을 실시한다.

3) 공공서비스에 대한 컨트롤타워 역할

- (1) 공공서비스, 보편서비스에 대한 기관 간의 조정, 관리감독 내지 서비스 품질을 향상시킬 수 있는 컨트롤 타워의 역할을 기대
 - 민간협력 활성화 지원을 통해 지역사회보장협의체 등 민관협력이 이루어질 수 있는 체계를 활성화 할 수 있도록 한다.
 - 충남복지 민·관 협력 거버넌스 구성 및 운영을 통해 민·관의 효율적 업무협력 체계 구축을 위한 가교역할을 수행한다.
 - 도내 사회복지사업의 효율적인 운영 및 사회서비스의 중복제공 등의 예방을 위해 유사기관 및 도 중간지원조직에 대한 정보의 취합, 역할정립, 연계협력사업 등을 적극적으로 유도하는 역할을 시도한다.
- (2) 돌봄서비스 및 행사를 일부 지역에 국한 시켜서 제공하지 않고, 권역별 또는 도 전체를 아우르는 서비스 망을 구축하여 제도화를 기대
 - 전체 도민을 대상으로 한 서비스를 제공함을 원칙으로 한다.
 - 도내 돌봄서비스의 권역별 거점지역을 선정하고, 거점지역을 바탕으로 주변 지역을 포괄하는 서비스로 확대해간다.

2. 충청남도사회서비스원의 단계별 사업 계획

충청남도사회서비스원의 사업 운영방향에 따른 단계별 사업계획은 다음과 같다. 단계는 초기 조성단계(2020년), 도입 단계(2021년), 확대 단계(2022-2023년), 안정화 단계(2024년~) 4단계로 구성하였다.

초기 조성단계(2020년)의 사업 목표는 사회서비스원의 설립 추진 및 사업 기반 조성이다. 주요 사업 내용으로는 사회서비스원 설립 추진을 위한 계획 수립 및 추진단 운영, 사회서비스원 설립에 관한 조례 제정 및 사회서비스원 설립, 복지재단 조직체계 및 인력 재조정, 사회서비스원 운영사업 기반 마련, 국공립시설 수탁 운영 및 종합재가센터(도시형, 농촌형) 2개소 설치이다.

도입 단계(2021년)의 사업 목표는 사회서비스원 시범사업 운영이다. 주요 사업 내용으로는 사회서비스원 역할 및 기능 홍보, 국공립시설 수탁운영, 대체인력지원사업 수탁 운영, 종합재가센터 내 지역사회통합돌봄체계 구축, 민간지원사업 수행으로 요양보호사 및 도내 돌봄인력 수요조사, 대체인력지원사업 확대 준비 등이다.

확대 단계(2022-2023년)의 사업 목표는 사회서비스원 사업 및 운영 확대이다. 주요 사업 내용으로는 국공립시설 수탁 운영 확대, 종합재가센터 내 지역사회통합돌봄체계 수행 확장 및 질적 강화, 민간지원사업으로 도내 돌봄인력 양성교육 강화, 대체인력지원사업 대상자 확대, 민간기관 지원 사업 확대 등이다.

마지막 안정화 단계(2024년~)의 사업목표는 사회서비스원 운영 안정이다. 주요 사업 내용으로는 사회서비스원 사업 운영 안정성 강화, 사회서비스원 종합발전계획수립이다.

〈표 6-1〉 충청남도 사회서비스원 단계별 사업 계획

단계	주요 사업 내용
초기 조성단계 (2020)	○ 사회서비스원의 설립 추진 및 사업 기반 조성 - 사회서비스원 설립 추진을 위한 계획 수립 및 추진단 운영 - 사회서비스원 설립에 관한 조례 제정 및 사회서비스원 설립 - 복지재단 조직 체계 및 인력 재조정 - 사회서비스원 운영사업 기반 마련 - 국공립시설 수탁 운영 및 종합재가센터(도시형, 농촌형) 2개소 설치
도입 단계 (2021)	○ 사회서비스원 시범사업 운영 - 사회서비스원 역할 및 기능 홍보 - 국공립시설 수탁운영, 대체인력지원사업 수탁 운영 - 종합재가센터 내 지역사회통합돌봄체계 구축 - 민간지원사업 : 요양보호사 및 도내 돌봄인력 수요조사, 대체인력지원사업 사업 확대 준비
확대 단계 (2022-2023)	○ 사회서비스원 사업 및 운영 확대 - 국공립시설 수탁 운영 확대 - 종합재가센터 내 지역사회통합돌봄체계 수행확장 및 질적 강화 - 민간지원사업 : 도내 돌봄인력 양성 교육 강화, 대체인력지원사업 대상자 확대, 민간기관 지원 사업 확대
안정화 단계 (2024-)	○ 사회서비스원 운영 안정 - 사회서비스원 사업 운영 안정성 강화 - 사회서비스원 종합발전계획 수립

1) 초기 조성단계(2020년)

(1) 목표 : 사회서비스원의 설립 추진 및 사업 기반 조성

(2) 사업내용

- 사회서비스원의 설립 추진을 위한 계획을 수립하고 추진단을 운영
- 사회서비스원 설립에 관한 조례 제정을 하고 사회서비스원을 설립
- 복지재단 조직 체계 및 인력을 사회서비스원의 사업에 맞게 재조정
- 사회서비스원 운영사업 기반을 마련
- 종합재가센터 설치 및 운영 : 2개소 설치(도시형 - 천안시, 농촌형 - 예산군)
- 민간지원사업 기반 마련 : 경영컨설팅 및 안전점검 지원 사업 실시, 교육훈련 지원 실시, 대체인력지원사업 우선위탁 준비
- 시설수탁 계획 : 국공립시설 수탁 8개소 및 정부위탁사업 2개소 계획, 10월말 현재 국공립시설 5개소(다함께돌봄센터 3개소, 공동육아나눔터 2개소 수탁완료) 및 정부위탁사업 1개소(지역사회서비스지원단) 수탁 완료

2) 도입단계(2021년)

(1) 목표 : 사회서비스원 시범사업 운영

(2) 사업내용

- 사회서비스원 역할 및 기능 홍보 강화
- 종합재가센터 설치 및 운영 : 천안시종합재가센터, 예산군종합재가센터 2개소 운영 및 1개소 추가 설치 총 3개소 운영, 지역사회통합돌봄체계 구축(긴급돌봄서비스 사업 계획 및 진행, 틈새돌봄사업 구체적 사업계획수립)
- 민간지원사업 : 요양보호사 및 도내 돌봄인력 수요조사, 대체인력지원사업 확대 준비로 요양보호사 대체인력지원사업 기반 마련 및 시범운영
- 시설수탁 계획 : 국공립시설 수탁 국공립시설 4개소(노인복지시설 1개소, 어린이집 2개소, 다함께돌봄센터 1개소), 위탁사업 1개소(대체인력지원사업)

3) 확대단계(2022~2023년)

(1) 목표 : 사회서비스원 사업 및 운영 확대

(2) 사업내용

- 종합재가센터 설치 및 운영 : 신규 종합재가센터 1개소 추가 설치 총 4개소 운영
 - 지역사회통합돌봄체계 수행확장 및 질적 강화 : 긴급돌봄서비스 및 틈새돌봄서비스 영역확대 및 안정적 운영
- 민간지원사업 : 도내 돌봄인력 양성교육 강화, 대체인력지원사업 대상자 확대, 민간기관 지원 사업 확대
- 시설수탁 운영 확대 : 2022년 및 2023년 각각 국공립시설 수탁 계획 4개소(노인복지시설 1개소, 어린이집 2개소, 다함께돌봄센터 1개소)

4) 안정화단계(2024년~)

(1) 목표 : 사회서비스원 운영 안정

(2) 사업내용

- 종합재가센터 4개소 계속 운영
- 민간지원사업 계속 운영 및 역할 강화
- 시설수탁 계획 : 2024년 국공립 시설 3개소 계획(어린이집 2개소, 다함께돌봄센터 1개소)
- 사회서비스원 사업의 운영 안정성 강화로 그동안의 운영 성과 평가
- 사회서비스원 종합발전계획수립을 통해 도내 사회서비스의 품질 제고 방안 조정
- 도내 사회서비스 제공기관 간 네트워킹 강화

참고문헌

- 고승희, 김진영, 김용현, 전지훈, 이흥택, 장창석, 신혜지, 목소리. (2020). 충청남도 사회서비스원 운영방안 연구. 충청남도, 충남연구원.
- 국민건강보험공단. (2019). 「노인장기요양보험통계」.
- _____. (2020). 「노인장기요양보험 등급판정현황」.
- 김종진. (2020). 사회서비스원과 커뮤니티케어-정책목표를 둘러싼 쟁점과 대안. 제3차 사회서비스원 정책포럼 자료집(2020.10.29.). 보건복지부·경상남도사회서비스원
- 김진석, 민소영, 유동철, 홍영준. (2015). 2015 서울시 복지인프라 공공성 강화 방안. 서울복지재단 연구보고서.
- 보건복지부. (2018). 1단계 노인중심·지역사회 통합돌봄 기본계획(2018.11.20.)
- _____. (2019). 2019년 사회서비스 시범사업 안내, 사회서비스 중앙지원단.
- _____. (2019). 「장애인 등록 현황」.
- _____. (2019). 「 시도별 장애인활동지원서비스 현황」.
- _____. (2020). 2020년 사회복지시설 종사자 대체인력지원 사업 지침.
- _____. (2020). 「2019년 보육통계」.
- 보건복지부, 중앙치매센터. (2019). 「대한민국치매현황 2019」.
- 보건복지부 커뮤니티케어 추진본부. (2020). 「지역사회 통합돌봄 자체 추진 가이드북」.
- 예산군. (2019). 「예산군 통계연보」.
- 최현수, 김형용, 김보영, 오민수, 이연상, 최가원, 안수인. (2019). 사회서비스원 시범사업 성과분석 및 평가체계 연구. 한국보건복지인력개발원, 사회서비스중앙지원단, 한국보건사회연구원
- 통계청. (2019). 「인구동향조사」.
- _____. (2020). 「인구동향조사」.
- _____. (2020) 「경제활동인구조사」.
- 행정안전부. (2020). 「연령별 인구현황」

참여연구진

■ 연구기관 : 충청남도사회서비스원

연구책임 : 김선미 (충청남도사회서비스원 연구위원)

공동연구 : 정덕진 (충청남도사회서비스원 연구위원)

이정랑 (충청남도사회서비스원 부연구위원)

이영화 (충청남도사회서비스원 시설지원팀장)

조지용 (건양대학교 사회복지학과 교수)

신희정 (건양대학교 사회복지학과 교수)

연구보조 : 김 진 (공주대학교 사회복지학석사)

실무TF팀 : 이상진 (충청남도사회서비스원 서비스지원팀장)

최승진 (충청남도사회서비스원 경영지원팀장)

신현옥 (충청남도사회서비스원 시설지원팀)

임정현 (충청남도사회서비스원 경영지원팀)