

광주복지 BRIEF

발행인_ 김대삼 발행처_ (재)광주광역시사회서비스원 주소_ 61986 광주광역시 서구 상무중앙로 110, 8층
TEL_ 062-607-5200 FAX_ 062-607-5219 홈페이지_ <http://gj.pass.or.kr>

광주다움 통합돌봄 주요 성과와 2024년 추진 방향¹⁾

CONTENTS

- 01 들어가며
- 02 광주다움 통합돌봄 추진 개요
- 03 광주다움 통합돌봄 주요 성과
- 05 광주다움 통합돌봄 2024년 추진목표와 방향
- 07 광주다움 통합돌봄 자치구 특화사업 안내
- 08 광주사회서비스원의 광주다움 통합돌봄 협력방향

1 들어가며

인구 구조의 변화 및 가족 기능의 약화 등에 따라 돌봄에 대한 사회적 책임이 높아짐. 우리나라는 2018년에 노인 인구 비율이 14.3%로 고령사회에 진입하였고 2025년에는 노인 인구 비율이 20.6%를 초과하여 초고령사회 진입을 목전에 두고 있음. 이에 따라 돌봄 및 요양 서비스에 대한 수요와 의료비 증가에 따른 부담이 높아질 것으로 전망함

우리나라는 돌봄에 대한 수요 및 욕구에 대응하기 위해 2000년대 중반 이후 장애인활동지원서비스를 시작으로 노인돌봄, 산모 지원 그리고 노인요양보험제도 등 다양한 돌봄서비스를 도입하였음. 하지만 다양한 돌봄서비스가 시행중임에도 불구하고 공백 없는 돌봄 욕구에 대응하기 어려운 한계점²⁾이 있음. 첫째, 여러 부처와 생애주기별 정책대상 간 분절성 그리고 서비스 종류의 다양화로 대상자가 접근하기 어려움. 둘째, 기초지자체가 서비스를 책임지고는 있지만 내려오는 서비스마다 정해진 기준 및 방식이 달라 통합적이고 유연한 설계가 구조적으로 어려움. 셋째, 지역의 욕구에 기반하여 서비스를 자체적으로 발굴·기획하는 경험이 부족하여 지역기반의 사회서비스 공급 및 운영체계를 갖추는데 있어 지방정부간 역량의 편차가 크게 나타난다는 한계가 있음

광주광역시는 이러한 한계를 극복하고 돌봄 욕구에 대응하기 위해 지역 특성을 고려한 광주다움 통합돌봄 서비스 구축망을 설계하여 2023년 4월부터 본격적으로 운영하기 시작함. 광주다움 통합돌봄은 「빈틈없는 전 생애주기 지역사회 통합돌봄 서비스망」을 구축하는 것으로 기존 돌봄서비스의 사각지대를 해소하고 개별 욕구의 부족한 서비스를 충족시켜주는 것을 목적으로 함. 또한 사례관리 기능을 강화하고 민간과 공공이 상호 협력하는 방향으로 돌봄 전달체계를 재편하였음

이번 광주복지 브리프에서는 시행1년을 맞는 광주다움 통합돌봄의 주요성과를 살펴보고, 시즌 2를 맞이한 광주다움 통합돌봄의 목표와 중점 방향을 제시하고자 함. 또한 공공과 시민의 좋은 파트너인 광주사회서비스원의 광주다움 통합돌봄 협력방향을 제시하고자 함

1) 본 내용은 광주광역시 내부자료 및 광주사회서비스원 내부자료, 광주사회서비스원(2023)에서 진행한 광주다움 통합돌봄 서비스모형 개선방안 연구 보고서의 일부를 발췌하여 구성하였음

2) 배지영 외(2020). 지역사회 통합돌봄 중장기 발전전략 수립 기반 연구. 보건복지부·한국보건복지인력개발원

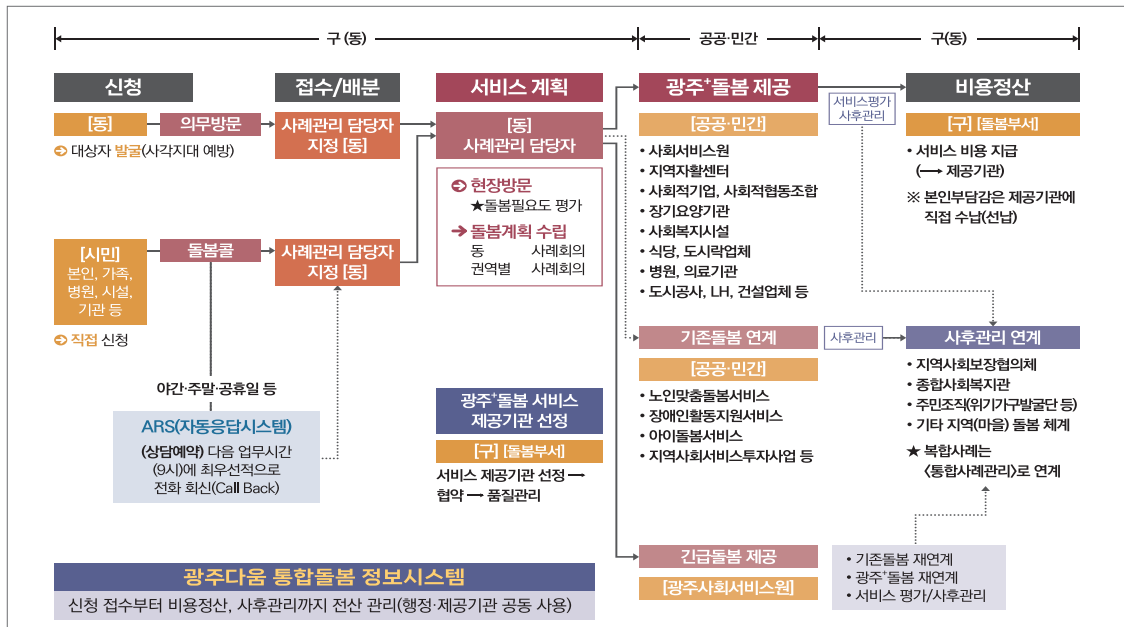
2 광주다움 통합돌봄 추진 개요

광주다움 통합돌봄은 시민 누구나 돌봄이 필요할 때 이용가능한 보편적 돌봄서비스망으로 기존 돌봄서비스에서 지원되지 않는 시간, 서비스 대상, 서비스 내용의 틈새를 보완하기 위한 방향으로 설계되었음

- 단일 신청 창구인 「돌봄콜」과 신청하지 않아도 선제적으로 방문하는 「의무방문」 운영
 - 시민은 단일창구로 한 번만 신청하면 행정-민간이 협업하여 서비스를 계획하여 지원하는 돌봄 전달체계 운영
- 단순한 서비스 확충이 아니라 동 행정복지센터 사례관리 기능을 강화한 서비스망 구축
 - 우선적으로 기존 돌봄 서비스부터 신속하게 연계하고 부족한 부분은 광주*돌봄(가사지원 등 7개 서비스)과 긴급돌봄으로 보완



- 공공과 민간이 함께하는 광주다움 통합돌봄 서비스 전달체계
 - 동 사례관리 담당자가 대상자의 가정으로 방문하여 신체적·정신적 상태, 일상생활 능력 등 돌봄필요도 평가
 - 동 사례관리 담당자는 돌봄 계획 수립 및 자치구로 서비스 의뢰
 - 자치구는 돌봄계획을 확정하고 제공기관에 서비스 의뢰, 제공기관은 이용자에게 적합한 제공인력 매칭 및 서비스 제공



3 광주다움 통합돌봄 주요 성과

광주광역시시는 2022년 하반기부터 시, 자치구, 의회, 민간·공공 돌봄기관, 학계 전문가 등으로 구성된 TFT를 운영하여 서비스 제공 기반이 되는 조직, 인력, 예산, 조례, 전산시스템 등에 대한 사항 등을 검토하였고, 2023년 4월부터 광주다움 통합돌봄 서비스를 시작함

- 「광주광역시 통합돌봄 지원 조례」를 제정하였고, 조직 개편으로 모든 자치구에 전담부서 설치와 사례관리 담당자를 배치함. 또한 담당 공무원과 서비스 제공인력의 역량 강화 교육과 광범위한 홍보 활동을 추진함
- 신청하지 않아도 직접 시민을 찾아가 돌봄 필요 여부를 확인하는 「의무방문」이 1만 2,376회, 신청 후 방문이 1만 434회 진행으로 총 2만 2,810회 시민의 가정으로 방문하여 대상자의 상태 및 환경 등을 고려한 전반적인 돌봄 욕구를 파악함. 그 결과 광주다움 통합돌봄은 시행 8개월만에 약 8,700여명에게 욕구에 적합한 서비스를 제공함

지역사회 다양한 주체의 협업과 사전준비로 성공적 기반 마련

- 광주광역시 통합돌봄 지원 조례 제정(2022.12.14.)
- 모든 구 조직개편으로 전담부서 설치, 사례관리 담당자 배치(368명)
- 서비스 분야별 민간 전문기관 모집(38개, 710명)
- 행정 및 민간 담당자 역량 강화 전문 교육 실시(총 157회)
- 알지 못해서 이용하지 못하는 시민이 없도록 광범위한 홍보 활동 추진(총 15만건)

돌봄 사각지대 시민들에게 1:1 맞춤 돌봄 서비스 제공을 통한 삶의 질 향상

- 동 사례관리 담당자가 현장을 직접 확인하고 상황에 따라 맞춤 계획 수립
- ‘의무방문’ 일상화로 찾아가는 복지상담, 소외된 사각지대 발굴 활발
 - 현장방문 22,810건: 신청으로 인한 현장방문(10,434건), 의무방문(12,376건)
- 시행 8개월만에 8,752명에게 식사, 건강관리, 안전한 주거환경 등 소중한 일상 회복 지원

공공이 책임지는 돌봄모델 제시를 통한 돌봄이슈화

- 광주다움 통합돌봄을 넘어 기존 복지 정보 및 다양한 자원 연계, 타 부서 및 민간 단체 협력 활발
- 타 시·도 담당공무원 및 연구자 방문·문의, 다양한 학술대회 진행
- 국제도시혁신상 최고상 수상

우수사례 통장님이 신청한 중장년 1인가구. 악취가 심하고 벌레가 들끓어 주민 민원 발생

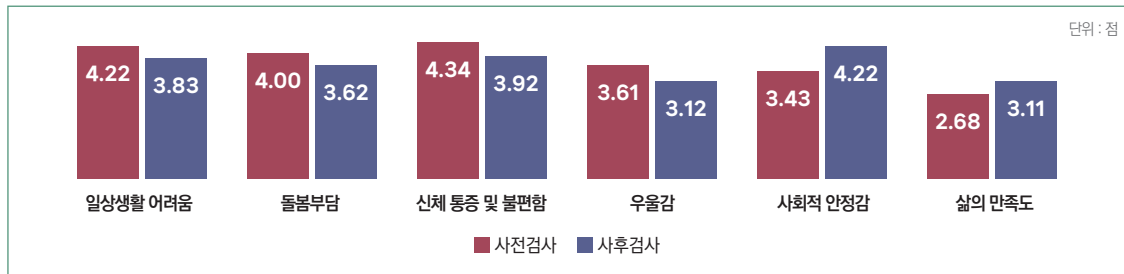
- 시급히 가정방문 해보니, 허리 통증 등 여러 질환과 무기력증으로 옷을 입은 채로 이불 위에 소변을 보는 상황이었음. 왕래하는 가족도 없고, 중장년이라 기존의 돌봄제도가 전혀 없어 그 동안 도움을 줄 수 있는 방법이 없었음
- 우선 급하게 <대청소>와 <방역·방충> 서비스로 집안의 뉘을 때를 깨끗하게 치우고 영향실조가 심각한 상황이어서 <식사지원>서비스를 연계함. <간단수리>로 방충망과 전등·수전 등 집안 곳곳에 고장난채 방치된 곳도 수리함
- 무엇보다 목욕이 시급하나 주거환경이 여의치 않아 <방문목욕>을 지원하고 아파도 병원에 가려하지 않아 <한의원 방문진료>를 연계함
- 변화가 시작되니 주민들도 힘을 모아 세탁이 불가능한 이불을 새로 마련해드리고 자원봉사자가 이발서비스도 지원함
- 본인도 몸과 집안 환경이 깨끗해지니 너무 기뻐하며 스스로를 잘 관리하겠다고 약속함

광주사회서비스원은 2023년 「광주다움 통합돌봄 서비스모형 개선방안」 연구를 통해 이용자와 담당공무원의 변화를 확인할 수 있었음

- 이용자는 돌봄필요도를 평가할 때 사전검사를 실시하고, 서비스 이용 후 서비스 평가서를 체크하게 되는데, 이때 만족도와 사후 검사를 실시함. 재이용의향 및 전반적 만족도 등 5개 문항에 대해 분석한 결과, 모든 문항이 4.4점 이상으로 나타나 광주다움 통합돌봄 이용자의 만족도가 높은 것으로 확인됨



- 광주다움 통합돌봄 서비스의 효과성을 알아보기 위해 6개 항목에 대해 사전·후 검사 실시하였으며 6개 항목 모두 P.001수준에서 통계적으로 유의하게 나타남. 특히 힘들고 어려울 때 주변으로부터 도움을 받을 수 있을 것이라는 사회적 지지에 대한 인식 즉 사회적 안정감이 사전검사 시 3.43점, 사후 검사시 4.22점으로 큰 폭 상승함



- 담당공무원을 대상으로 실시한 FGI 결과에 따르면, 공무원들은 광주다움 통합돌봄 업무를 수행하면서 보람과 성취감을 경험하였으며, 광주다움 통합돌봄에 대한 인식 변화가 있었던 것으로 확인되었음
- 인터뷰 참여자(담당공무원)는 광주다움 통합돌봄 대상자 또는 사각지대에 있는 어르신을 만나면서 필요한 서비스를 고민하고 연계하는 일에 부딪힘과 사명감을 느꼈음. 이용자가 인지하고 있지 못한 부분을 체크하고 안내하면서 도움을 줄 수 있어 보람을 느낌. 또한 광주다움 통합돌봄을 시작할 때에는 사업에 대한 저항감이 컸으나, 조금 시간이 지난 후에는 사례관리와 복지를 결합한 매커니즘으로 잘 인식하고 있었다고 설명함

...(중략)...사각지대 노인 분들을 만나면서 이제 어떤 서비스가 필요한지에 대해서 생각을 해보고, 연계를 하면서 어떻게 보면 약간의 공무원으로서 이 분이 필요한 서비스를 여기에서...하는 그런 부딪힘이나 보람이나 이렇게 꿈의 사명감이라 해야되나 그런 건 생기긴 하더라고요...(연구참여자 A12)

장애 등급이 있다고 생각을 하시더라고요...(중략)...활동 지원이라든가 그런 부분을 여태껏 받아본 적도 없고...(중략)...장애 등급이 없다 말씀드리니까 정말 엄청 놀라시더라고요. 그런 부분들을 좀 도와줄 수 있다는 게 많이 보람이 있었습니다(연구참여자 A6).

돌봄사업을 한다고 했을 때 속은 모르겠지만 나머지 분들은 좀 저항감이 좀 있었어요. 왜 그걸 사례관리에서 하지...돌봄은 복지행정쪽 아니냐라는 부분이 있었어요. 그런데 이제 이거는 저의 그냥 개인적인 느낌인데 돌봄은 단순히 복지가 아니라 사례관리와 복지를 결합한 어떤 메커니즘이라고 잘 인식을 하고 있더라고요...(연구참여자 A18)

4 광주다움 통합돌봄 2024년 추진 목표와 방향

광주다움 통합돌봄은 「빈틈없는 전 생애주기 지역사회 통합돌봄 서비스망 운영」이라는 정책 목표 하에 다음과 같이 2대 추진 전략과 9대 실행과제를 설정하였음

첫번째 추진전략인 ‘돌봄 체계의 안정적 운영’은 돌봄의 공공성 제고를 위한 사례관리 기능의 강화와 함께 광주다움 통합돌봄 실행주체 차원을 넘어 마을공동체, 복지관 등 마을조직과 함께하는 지역사회 통합돌봄 기반 확장을 위한 과제를 담고 있으며,

두번째 추진전략인 ‘질 높은 서비스 지원’은 수요자 중심의 서비스 제공을 위한 품질관리 측면과 함께 거점형 자치구 특화사업을 통해 재가서비스를 넘어 거점형 서비스를 통한 사회적 관계망 형성에 주안점을 두었음



- 광주광역시는 더 촘촘한 돌봄관계망 형성을 위해 다양한 주체간 협업을 확대할 계획임. 지역조직과 동 간 협업회의를 상설화하고 자치구 특화사업을 통해 사회적 관계망 회복에 초점을 맞추어 운영할 예정임. 또한 AI, ICT를 활용하여 주기적 안부확인 및 모니터링을 통해 고독사 예방력을 높이고자 함
- 광주*돌봄은 기준 중위소득 90%까지, 긴급돌봄은 기준 중위소득 120%까지 서비스 지원 기준을 확대하여 운영하며 서비스별 지원수가 또한 상향 조정하여 서비스 질 제고 및 더 나은 일자리 환경을 조성하고자 함
- 제공기관과의 협업회의를 정례화하여 상호협력체계를 구축하고 서비스별 최저기준을 설정하여 서비스 품질 저하를 방지하며 전문모니터링을 통해 보다 나은 서비스 제공 체계를 갖추고자 함

더 촘촘한 돌봄관계망 형성을 위한 다양한 주체간 협업 확대

- (사람) 마을공동체 등 지역조직 및 기업 사회공헌 활동 등과 협업 활성화
 - 지역조직 ↔ 동 간 협업회의의 상설화, 자치구 사례관리 사업비 유연성 확대
 - 기업 사회공헌 활동, 고항사랑기부제 등을 연계한 돌봄이웃 관심·지원 확산
- (기술) AI, ICT 기술을 접목한 돌봄서비스 고도화로 고독사 예방력 강화
 - AI 돌봄전화 주기적 안부 확인, ICT활용 움직임 체크, 상수도 통합관제센터 사용량 점검 등 위험 징후 사전 감지, 이상상황 발생시 돌봄망 즉시 연계
- (마을) 자치구 특화사업을 마을 중심 거점형 활동으로 재편
 - 1:1 가정 방문을 넘어 마을에서 함께하는 '공동체 돌봄'으로 '사회적 관계망' 회복

더 폭넓은 돌봄망 구축을 위한 서비스 비용 지원 폭 확대

- 더 많은 시민들이 경제적 부담없이 이용할 수 있도록 지원 기준 확대
 - 광주*돌봄 중위소득 85% → 중위소득 90%까지 확대
 - 긴급돌봄 중위소득 100% → 중위소득 120%

더 질 높은 돌봄 서비스를 위한 서비스 품질관리 강화

- 서비스 질 확보를 위한 지원수가 현실화
 - 더 다양한 제철음식(식사지원) 끼니당 1천원 인상(8,000원 → 9,000원)
 - 더 나은 노동환경(일시재가) 시간당 수가 3,400원 인상(16,600원 → 20,000원)
 - 더 안전한 주거환경(안전생활환경) 지원한도액 50만원 인상(100만원 → 150만원)
- 서비스 제공기관 운영 지원 및 모니터링 확대
 - 서비스별 최저기준 마련, 제공기관 운영 매뉴얼(서비스 편람) 제작·보급
 - 구·시 ↔ 제공기관 협업회의의 정례화로 소통창구 확보, 전문모니터링 활동 도입

5 광주다움 통합돌봄 자치구 특화사업 안내

광주다움 통합돌봄 사업에는 공통사업(광주+돌봄, 긴급돌봄)과 자치구 특화사업으로 구성됨. 2024년 광주다움 통합돌봄 추진방향인 「거점형 자치구 특화사업 확대」에 따라 사회적 관계망 형성을 위한 마을 중심 거점 공간을 활용한 서비스를 개발하였음. 이에 따라 광주다움 통합돌봄 서비스 이용자는 1:1 재가서비스 뿐만 아니라 지역민과 함께 거점 공간에서 서비스를 받을 수 있게 되었음

동구	들랑날랑 모두의 공간	<ul style="list-style-type: none"> 사업대상 : 관내 쪽방촌 1인가구 서비스내용 <ul style="list-style-type: none"> - 쪽방촌 주민 수요를 반영한 공유 공간 조성 - 상담 및 안부살핌, 일자리 기관 연계 등
서구	쌍촌케어 돌봄교실	<ul style="list-style-type: none"> 사업대상 : 영구임대형 케어안심주택 입주자 및 지역주민 서비스내용 <ul style="list-style-type: none"> - 지역 내 주민에게 유휴프로그램 제공(주1회) - 제과제방, 원예 프로그램 운영
남구	느린 학습자 마을돌봄	<ul style="list-style-type: none"> 사업대상 : 학습이 느려 학교부적응, 은둔외톨이 우려가 있는 초등학생 서비스내용 <ul style="list-style-type: none"> - 학습자 맞춤형 인지학습지도 및 사회적응능력향상 - 대상 아동 위기개입 및 사례관리 등
북구	마을건강 마음돌봄	<ul style="list-style-type: none"> 사업대상 : 돌봄취약계층 서비스내용 <ul style="list-style-type: none"> - 심신건강 이동진료(양방, 한방, 맞춤형운동 등) - 다함께 마음돌봄(공예공방, 원예/미술 치료 등)
광산구	마을밥 카페	<ul style="list-style-type: none"> 사업대상 : 우산동 영구임대주택 입주민 등 서비스내용 <ul style="list-style-type: none"> - 엄마밥처럼 따뜻한 저녁밥 제공 - 서로를 돌보고 안부를 묻는 돌봄플랫폼으로 활용



서구 쌍촌케어돌봄교실



북구 마을건강마음돌봄



광산구 마을밥카페

자료 : 서구·북구·광산구청 제공

이 외에 동구는 **똑똑! 동구안심돌봄단**(고독사 위험군, 은둔·고립 1인가구 안부확인), **아픈아이 긴급병원 동행**(4~18세 아동, 긴급한 병원 동행), 서구는 **24시 안심출동**(즉시 출동, 문제해결·주로 간단수리), **영양 플러스 운동지원**(영양 및 운동 중재, 전문 사례관리), 북구는 **일상생활 집중돌봄**(중장년 일상코칭, 안부확인 등), 광산구는 **건강관리소**(시헬스케어, 사회적 처방 건강활동), **재택건강지원**(구강, 건강·식습관 관리 등), **휴블런스**(거동불편 중증질환자 병원 이동 및 진료)를 자치구 특화사업으로 운영함

6 광주사회서비스원의 광주다움 통합돌봄 협력 방향

광주사회서비스원은 「시민의 복지 증진을 선도하는 좋은 파트너」라는 비전 하에 광주다움 통합돌봄의 추진전략인 돌봄 체계 안정적 운영과 질 높은 돌봄서비스를 위해 협력함

- 신규 제공인력 사전 교육뿐만 아니라 보수 교육을 통해 인력의 직무 역량을 강화하고 모니터링을 통한 제공인력의 특성을 고려한 교육 환경을 조성할 예정임. 또한 제공기관 간담회를 통해 애로사항 및 개선의견 등을 청취하고 제공 기관과의 정기 간담회 및 표준화된 매뉴얼 제작을 통해 보다 체계적으로 품질관리를 진행하고자 함
- 안심돌봄센터는 5개 자치구를 3개 권역으로 구분하여 서비스를 제공하고, 광주*돌봄과 긴급돌봄서비스를 제공할 돌봄관리사를 관리하고 있음. 정책연구실은 「광주다움 통발돌봄 현황 및 효과성 분석」을 통해 서비스 대상자 및 이용자 특성, 만족도 및 효과성을 확인할 예정임



광주다움 통합돌봄 현황 및 효과성 분석 연구

- 광주다움 통합돌봄 이용자 및 서비스 현황 분석
- 광주다움 통합돌봄 이용자의 만족도 및 사전·사후 검사를 활용한 효과성 분석

광주다움 통합돌봄 체계적인 품질관리

- 광주다움 통합돌봄 서비스 제공 매뉴얼 제작 및 배포
- 광주다움 통합돌봄 제공기관 정기 간담회 추진
- 광주다움 통합돌봄 체계적 교육 프로그램 운영
 - 신규 담당자 사전 교육 진행
 - 제공기관 보수 교육 실시
 - 수요조사에 기반한 서비스 종류별 전문 프로그램 운영
 - 광주다움 통합돌봄 종사자 소진예방 교육 확대
 - 광주다움 통합돌봄 교육 참여자 모니터링 및 환류

광주*돌봄, 긴급돌봄 서비스 제공

- 5개 자치구 형평성 및 효율성 등을 고려하여 안심돌봄센터 권역별 운영
- 서비스 제공인력 총 84명
 - 돌봄관리사 동북권 13명, 서남권 14명, 광산구 13명, 돌봄인력풀 44명

※ 기존 종합재가센터가 안심돌봄센터로 명칭 변경되었습니다.