

 보건복지부	보 도 참 고 자 료			
배 포 일	2020. 4. 22. / (총 8매)			
사회서비스자원과	과 장 담 당 자	김 우 기 권 혜 나	전 화	044-202-3250 044-202-3213
대구시사회서비스원	대표이사 경영기획실장	김 영 화 강 경 희		053-253-0811 070-4253-3122

사회서비스원, 코로나19 최일선에서 긴급돌봄서비스로 공공의 역할 톡톡히 해내다!

- 보건복지부(장관 박능후)와 대구시사회서비스원(대표이사 김영화)은 코로나19 확산으로 인해 돌봄서비스가 중단되지 않도록 최일선 현장에서 긴급돌봄서비스를 제공하며 ‘돌봄안전망’의 역할에 최선을 다하고 있다고 밝혔다.
- 코로나19로 보호자가 격리되거나 민간 사회서비스 제공기관의 휴원 등 돌봄이 정상적으로 제공되기 어려운 상황에서, 사회서비스원은 즉각 ‘긴급돌봄지원단’을 구성해 도움이 필요한 곳에 적극적으로 찾아가고 있다.
- 대구시 사회서비스원은 코로나19 대응을 위해 지난 3월 1일(일) ‘긴급 돌봄지원단’ 체계로 전격 전환하고, 사회서비스원 소속 요양보호사와 지원단 모집을 통해 채용한 180여 명을 긴급돌봄에 투입하고 있다.
- 구체적으로 △ 가족의 확진이나 자가격리로 혼자 고립된 아동, 노인, 장애인에 대한 24시간 돌봄서비스 제공 △ 종사자 확진으로 서비스가 중단될 위기에 놓인 사회복지시설에 인력 투입 △ 돌봄이 필요한 확진자들의 24시간 병원생활 등을 지원하고 있다.

- 이를 통해 현재까지 돌봄이 중단된 아동, 노인, 장애인 등 약 180명에게 식사와 일상생활 지원 등 서비스를 제공한다.
- 또한 종사자 확진으로 서비스가 중단될 위기에 놓인 6개 사회 복지시설에 요양보호사 등 대체인력 약 25명을 배치하였으며,
- 확진자의 24시간 병원 생활 지원을 위해 8개 병원에 약 70명의 돌봄인력을 투입하고 있다.

< 대구시 사회서비스원 긴급돌봄 지원 사례 >

#1. 달서구에 거주하는 박모(86) 어르신은 요양보호사의 확진으로 돌봄이 중단된 상태에서 어르신도 확진을 받음. 치매 노인인 탓에 입원이 어려워 3일가량 집에서 홀로 방치되었으나, 며느리가 긴급돌봄지원단에 의뢰하여 요양보호사를 파견하여 방호복을 입고 24시간 돌봄서비스를 제공함. 초기에는 미음도 못 드실 정도로 상태가 위중하였으나, 일주일간 긴급돌봄서비스를 받은 후, 병세가 호전되어 병원으로 입원조치 함.

#2. 다문화가족 류00씨는 부부의 확진으로 인하여 자녀인 류00(21개월)이 홀로 남겨되어 긴급돌봄(보육)서비스가 필요한 상황으로 대구시 청소년과에서 의뢰받아 임시보호거처를 마련하여 24시간 돌봄서비스를 제공함. 류00의 정서적인 불안감을 최소화하기 위해 12시간씩 2교대로 인력을 배치하여 돌봄을 제공하고 부모가 완치되어 귀가하면서 지원을 종료함.

#3. 뇌졸중과 골절 등으로 병원 입원 중이었던 박모(66)씨는 다인 병실 내에 확진자가 발생함에 따라 병원내의 자가격리 대상자가 됨. 연하장애가 있어 L-tube(일명 ‘코줄’)를 사용하고있으며 골절로 인해 집중돌봄이 필요한 상황에서 병실에 코호트 격리되는 바람에 간병인력을 구할 수 없는 상황에 지원단에 의뢰되어 간병사를 파견하여 방호복을 입고 24시간 돌봄서비스를 제공함.

- 대구시 및 사회서비스원이 설립된 서울시, 경기도, 경상남도 사회 서비스원도 긴급돌봄체계를 갖추어 위기상황에 대응하고 있다.

□ 사회서비스원은 사회서비스의 품질을 높이고 공공성을 강화하기 위해 지난해부터 광역자치단체(시·도) 단위에 설립된 기관으로, 2022년까지 모든 시도에 설치할 계획이다.

* '19년 4개 시도, '20년 11개 시도, '21년 14개 시도, '22년 17개 시도 확대 예정

○ 사회서비스원은 새로 설립되는 국공립 시설, 위·불법이 발생하거나 평가등급이 저조한 시설을 수탁하여 질 높은 서비스를 제공하고 있다.

* 3월 말 기준 54개 국공립 시설·사업 운영 중

○ 또한 노인, 장애인 등에 대한 재가서비스를 통합적으로 제공하기 위해 종합재가센터 11개소를 설치·운영하고 있다.

○ 보건복지부는 모든 사회서비스원 내에 긴급돌봄지원단을 구축, 코로나19와 같이 긴급재난 상황 발생 시 즉각 긴급돌봄 지원체제로 전환하도록 상반기 중에 지침(가이드라인)을 마련할 예정이다.

□ 보건복지부 양성일 사회복지정책실장은 “코로나19와 같이 민간이 서비스를 직접 제공하기 어려운 상황에서 사회서비스원이 공공서비스 제공기관으로서 제 역할을 충실히 수행하고 있다”라고 하면서, “앞으로 설치되는 모든 사회서비스원에 긴급돌봄체계를 구축하여 감염병 등 긴급재난 상황 발생 시 신속히 대응할 수 있도록 하겠다”라고 밝혔다.

- < 참고 > 1. 대구시 사회서비스원 긴급돌봄지원단 개요
2. 대구시 사회서비스원 긴급돌봄서비스 지원사례
3. 긴급돌봄서비스 관련 사진
4. 사회서비스원 개요

참고 1

대구시 사회서비스원 긴급돌봄지원단 개요

- ☐ (주요내용) 보호자 격리 등으로 돌봄이 필요하거나, 제공인력 확진으로 서비스 이용이 곤란해진 대상자에 대해 '긴급돌봄서비스' 제공
- (시설지원) 시설 종사자 확진 등으로 서비스가 중단된 시설에 요양보호사 등 대체인력 지원(6개소)
- (의료기관) 확진자 중 돌봄서비스가 필요한 자의 병원생활 지원을 위해 요양보호사, 간병사 등 돌봄인력(약 71명) 지원(8개소)
- (긴급돌봄) 아동, 노인, 장애인 등 돌봄공백자(180여 명)에게 식사 등 일상생활 지원, 정서지원 등 서비스 제공

<참고> 대구시 사회서비스원 긴급돌봄 지원 실적(4.20일 15시 기준/ 누계)

- (아동) 아동 52명*에 대해 돌봄인력 566명(누계) 투입 및 식사지원
 - * ▲가족 확진으로 임시 쉼터에 보호 중인 아동 및 동거 가족 확진으로 자가격리, 이용기관 휴관에 따른 돌봄 공백 아동 21명에게 가정생활 지원(인력 566명) 및 식사 지원 ▲동거 가족 확진으로 기타 돌봄이 필요한 아동 31명에게 식사 지원
 - ▲ 긴급돌봄수당 160명 접수
- (노인) 노인 73명*에 대해 돌봄인력 870명(누계) 투입 및 식사지원
 - * ▲이용하던 기관 휴관에 따른 돌봄 공백 노인 46명에 대해 요양보호사 투입(인력 426명)하여 정서지원·장보기 등 지원, 식사 지원
 - ▲ 본인 및 가족 확진으로 자가격리 대상이 된 노인 19명에게 일상생활 지원 (인력 244명) 및 식사지원
 - ▲ 기타 돌봄이 필요한 노인 8명에서 일상생활지원(인력 200명) 및 식사지원
- (장애인) 장애인 54명*에 대해 돌봄인력 240명(누계) 투입 및 식사지원, 타 서비스 연계·지원
 - * ▲본인 및 가족 확진으로 자가격리 대상이 된 장애인 9명에게 가족돌봄지원 등 인력 투입(인력 178명) 및 식사지원
 - ▲이용기관 휴관 및 자가격리 등으로 돌봄 공백 장애인(시각 등) 43명에 대해 일상(외부)생활 지원 (인력 62명) 및 식사지원
 - ▲장애인 2명에 대해 전화상담 후 타 서비스 연계·지원 2건
- (기타) 긴급돌봄필요자 1명에게 약품 수령 서비스 지원 (인력 1명)
- (식사지원) 총 130명에게 식사(도시락 5,354인분) 지원 (인력 142명)
- (긴급생계자금지원 전화상담지원) 인력 582명(누계)
- (정신건강증진 전화상담지원) 인력 334명(누계)

☐ (인력) 사회서비스원 내 종사자 및 제공인력 모집

☐ (예산) 공동모금회(코로나성금) 등 약 8억 원

참고 2 대구시사회서비스원 긴급돌봄서비스 지원사례

■ 사례1

- (재가대상자) 달서구에 거주하는 박00(86) 어르신은 요양보호사의 확진으로 돌봄이 중단된 상태에서 어르신도 확진을 받음. 치매 노인인 탓에 입원이 어려워 3일가량 집에서 홀로 방치되었으나 며느리가 대구시사회서비스원에 의뢰하여 긴급돌봄서비스지원단의 요양보호사를 파견하여 방호복을 입고 24시간 돌봄서비스를 제공함. 초기에는 미음도 못 드시실 정도로 상태가 위중하였으나, 일주일간 긴급돌봄서비스를 받은 후, 병세가 호전되어 병원으로 입원조치 함.

■ 사례2

- (다문화가정) 다문화가족 부부의 확진으로 인하여 자녀인 류00(21개월)이 홀로 남게되어 긴급돌봄(보육)서비스가 필요한 상황으로 대구시 청소년과에서 의뢰받아 임시보호거처를 마련하여 24시간 돌봄서비스를 제공함. 류00의 정서적인 불안감을 최소화하기 위해 12시간씩 2교대로 인력을 배치하여 돌봄을 제공하고 부모가 완치되어 귀가하면서 지원을 종료함.

■ 사례3

- (의료기관) 뇌졸중과 골절 등으로 병원 입원 중이었던 박00(66)씨는 다인 병실 내에 확진자가 발생함에 따라 병원내의 자가격리 대상자가 되었다. 연하장애가 있어 L-tube(일명 '코줄')를 사용하고있으며 골절로 인해 집중돌봄이 필요한 상황에서 병실에 코호트 격리되는 바람에 간병인력을 구할 수 없는 상황에 지원단에 의뢰되어 간병사를 파견하여 방호복을 입고 24시간 돌봄서비스를 제공함.

■ 사례4

- (재가대상자) 달서구에 거주하는 박00(88)씨는 최근 급격히 건강이 악화되어 와상환자가 되었고 아내 또한 치매질환으로 돌봄이 필요한 상황이었다. 코로나 19로 인하여 건강보험공단의 장기요양등급신청을 하였으나, 등급판정이 지연되어 긴급돌봄이 필요하여 전문 요양보호사를 파견하여 긴급돌봄서비스를 제공함.

■ 사례5

- (재가대상자) 수성구에 거주하는 독거노인 김00(83)씨는 20년 이상 지속된 천식으로 폐 손상이 심한 상태여서 최근 확산된 코로나 19로 인해 바깥 활동이 차단되다보니 식사를 제때 하지 못하는 어려움이 발생되어 행정복지센터의 의뢰로 긴급돌봄서비스 도시락 지원 서비스를 제공함.

■ 사례6

- (재가대상자) 동구에 거주하는 채00(87)씨는 치매를 앓고있는 독거노인으로 평소 노인주간보호센터를 이용하였으나, 코로나19로 인하여 주간보호센터가 휴원을 하여 혼자서 거동이 어려운상태로 낙상의 위험이 있어 평소 복용하던 약을 계속 처방받아야 하는 데 코로나19의 확산으로 외출이 어려워지게 되어 보건소로부터 서비스지원을 의뢰받아 약품 수령 등 일상생활지원서비스를 제공함.

■ 사례7

- (재가대상자) 수성구에 사는 정00씨(44세)는 뇌병변 장애인으로 활동지원사가 확진자가 되면서 활동지원사로부터 감염되어 확진판정을 받고 자택에서 자가격리됨. 확진자의 경우 자택에서 사용한 폐기물을 잘 처리하여야 하는데 활동지원사 없이 일상생활에 어려움을 겪고 있어 보건소와 연계하여 의뢰를 받아 도시락 지원 등 각종 서비스를 제공하고, 지속적인 모니터링을 실시함.

■ 사례8

- (재가대상자) 수성구에 사는 윤00(4세)는 함께 살고있는 어머니와 둘째 오빠의 확진 판정으로, 첫째 오빠와 단둘이 집에 남겨져 있어 서비스 의뢰되어 어린이집 보육교사 출신의 지원단을 파견하여 24시간 돌봄서비스 및 도시락 지원을 시행함.

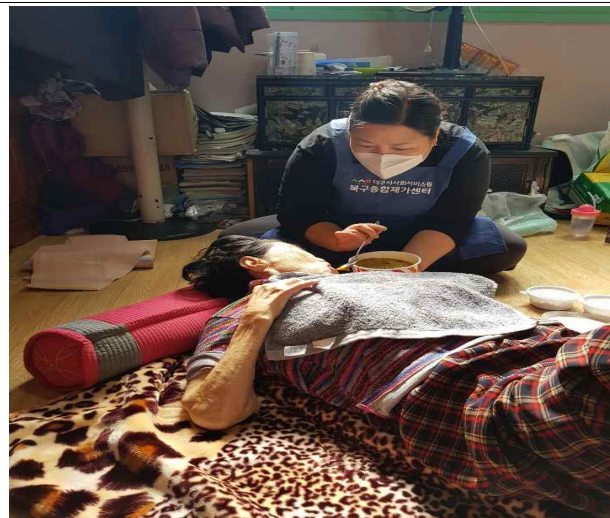
참고 3 긴급돌봄서비스 관련 사진



긴급돌봄서비스①



긴급돌봄서비스②



긴급돌봄서비스③



긴급돌봄서비스④

참고 4 사회서비스원 개요

- (의의) 지자체장이 설립한 공익법인으로 국·공립 사회서비스 제공 기관을 직접 운영하는 새로운 사회서비스 공급체계
- (규모) '19년 4개소→'20년 11개소→'21년 14개소→'22년 17개소 목표

① 국·공립 사회복지시설 직접 수탁 운영

* 신규 시설 운영, 위·불법 발생 또는 평가결과 저조 시설 등을 수탁하여 시설 운영 정상화

기존 공급체계



신규 추가공급체계



구분	기존 (관행)	사회서비스원
종사자	고용주체: 개별 시설장	사회서비스원장
	종사자 지위: 개별 시설에 따라 다양 * 위탁계약 완료 시 잦은 근로관계 변경	정규직 * 근무형태는 시간제, 전일제 등 다양화
	승진·전보: 운영 어려움 (소규모 운영)	제도 운영 (원장고용, 규모의경제)
재정	재원: 사업별 수입 (보조금, 수가 등)	좌동
	보조금 수령·관리: 개별 시설의 시설장 (관행)	사회서비스원
	회계 관리: 현금주의, 단식부기	발생주의, 복식부기

② 종합재가센터 설치를 통한 각종 재가서비스 통합·연계 제공

종합재가센터 운영모형(예시)



현행 재가서비스 모델과의 비교

구분	현행 제공기관 (예시)	종합재가센터
기관 운영	소규모 단일 서비스	유사서비스 통합·연계 → 규모화 (* 조정 근로시간 확보)
종사자	시급제, 고용 불안정(비정규직)	월급제, 정규직 가능
이용자	서비스별 분절적 접촉·이용	원스톱 서비스 상담·이용

③ 민간기관 서비스 질 제고 견인 위해 표준 운영모델 마련·배포, 회계·법무·노무 등 상담·자문, 시설 대체인력 및 안전점검 등 지원