

# 수원시지역사회보장협의체 2020년 제6차 연구기획분과 회의록(8월)

일 시	2020. 8. 16.(목) 10:00~11:30	기록	임복희	확인	공영화, 유철호					
장 소	화상회의									
참석자	총 17명 중 13명 참석 76.5% - 관 2/4, 민 11/13 (자문 : 민소영 참석)									
	수원시 노인맞춤돌봄서비스 수행기관 9개 기관 관리자 및 담당자 참석									
	분과장	공영화	사회복지과 복지행정팀장	×	위원	소현이	우만종합사회복지관	부장		
	분과장	유철호	능실종합사회복지관	부장	○	위원	신빛나	광고종합사회복지관	부장	○
	총무	김지은	범발노인복지관	부장	×	위원	오윤진	예산재정과	부팀장	×
	위원	고서경	인권담당관	주무관	○	위원	이은혜	수원시자원봉사센터	팀장	×
	위원	김명진	광고노인복지관	부장	○	위원	조혜진	복지협력과	주무관	○
	위원	김분홍	팔달노인복지관	부장	○	위원	최정화	호매실장애인복지관	사무국장	○
	위원	김은신	연무사회복지관	부장	○	위원	한연주	수원시정연구원	연구위원	○
	위원	김현민	서호노인복지관	부장	○	위원	황자춘	수원시휴먼서비스센터	팀장	○
	위원	문봉균	수원시행복정신건강센터	팀장	○	자문	민소영	경기도대학교 사회복지학과 교수	비석	○
자문	김윤희	수원체육문화센터	관장(비석)	×	담당	임복희	수원시지역사회보장협의체	팀장	○	
회의주제 및 안건	<p>① 수원시 노인맞춤돌봄서비스 간담회</p> <p>② 연구기획분과 회의</p> <p>1. 위원 변동사항</p> <p>2. 전차회의결과 : 7월 정기회의, 8월 자문회의</p> <p>3. 차기회의 일정</p>									
회의결과	<p>① 수원시 노인맞춤돌봄서비스 간담회</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 참여기관 인사 : 맞돌서비스 수행기관 9기관</li> <li>○ 수원시 정책 현황(한연주 연구위원) <ul style="list-style-type: none"> <li>- 고령화 2011년 진입, 노인인구 - 연소노인, 중고령노인(권선), 초고령노인(장안), 독거노인(팔달) 등 행정구역별 격차 발생</li> <li>- 수급탈락노인 57% 여성노인, 탈락한 가구의 75%가 독거노인</li> <li>- 장애인노인의 증가</li> <li>- 욕구 : 75세 이상- 의료욕구, 74세이하 소득 등 연령별 욕구 상이</li> <li>- 재가노인복지서비스는 맞돌 거의 유일, 보건 정책 및 타 정책과 연계점 및 사회적 경제와 연계 확대 부분 고민 필요</li> </ul> </li> <li>○ 수원시 노인맞춤돌봄서비스 설명 (장현익 주무관) <ul style="list-style-type: none"> <li>- 수원시 10개 권역을 나눠서 10개 기관에서 수행 중, 3800명 이용</li> <li>- 타 자원 연계에 따라 만족도 차이 나타남</li> <li>- 생활보호사의 자격</li> </ul> </li> </ul>									

※ 질의응답

- (민소영) 생활보호사의 자격, 노인종합돌봄에 비해 현재 서비스의 질 측면에서 떨어진 부분이 있는지
- 매뉴얼상으로는 자격이 필요없다고 되어있으나, 실제 90%정도는 요양보호사 자격증 보유. 매뉴얼을 세팅하는 등 노력, 노인종합돌봄보다 서비스의 질이 부족하다는 민원이 없었음. 종합에서는 자원연계 없었으나, 현재 민간자원과 연계해서 지원하고 있음
- 수원은 특별하게 민간자원연계를 더 해주고 있는지
- 소방서에서 화재경보기, 소화기, 호출기 등을 가지고 연계 요청하거나 기관별로 자원연계 지원
- 생활지도사의 역량과 관련해서 교육이 부족하다는 의견도 있었음
- 생활지도사와 전담사회복지사별, 권역별 교육이 많이 잡혀있었는데 코로나 때문에 취소된 상황

○ 주요내용(수행기관 의견)

의견
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 운영체계 : 복지부 운영체계 자율권을 이야기하나 실제 자율권 의문</li> <li>- 서비스제공 내용과 방법 : 기관에서 개인정보를 가지고 있을 수 없는데 개발 중용, 소통 원활하지 못함</li> <li>- 대상자 선정 : 실질적 대상자 아닌 경우나 내용 없는 부분이 많아서 실제 서비스가 나가는 대상 적었음</li> <li>- 전담사회복지사의 처우 문제 : 1년~3년, 4년 이상으로만 구분되어 채용의 어려움. 생활지원사는 요양보호사 자격을 대부분 가지고 있으나, 자격보다 따뜻한 마음이 더 효과적 운영</li> <li>- 자문 및 보호체계 : 동 주민센터와 소통을 해야하는데 동별로 소통방식 다르고 인사발령시 다시 변화되는 상황. 소통방식 일원화 필요.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 운영체계 : 노인맞춤돌봄서비스 시작시 운영체계에서 행정지원이나 예산이 필요했으나 자체적으로 해결해야 했음</li> <li>- 보고체계 : 코로나 사망자 관련 수원시에서 이미 파악된 내용을 경기도에서 다시 파악하거나 파악하는 도중에 중단하는 등 이중적이고 중복적인 업무 체계</li> <li>- 서비스제공 : 동행정복지센터에서 대상자발굴 등 협조 원활. 코로나 장기화로 인해 생활지원사 서비스를 제공할 때 어려움 발생- 중점돌봄의 경우 월 16시간 서비스 제공해야하나 이용자가 방문을 원치않는 상황 등.</li> <li>- 사업에 대한 매뉴얼은 있으나 가사서비스 범위 등 실제 생활지도사들이 제공하는데 한계점 존재</li> <li>- 대상자 선정 기준이 너무 높음. 점수를 맞추기 위해서는 거의 장기요양 수준의 점수이기 때문에 하향조정 필요</li> <li>- 인력 : 점담사회복지사 경력인정 관련 군경력 인정이 안되며, 복리후생체계, 호봉인정, 가족수당, 명절수당 등 처우개선 반영 안되어있음. 교통비, 통신비 등 지원 필요.</li> <li>- 생활지원사에 대한 체계적이고 전문화된 교육 지원 필요</li> <li>- 자문 및 보호체계 : 이용자 어르신 사망 처음 발견한 생활지원사의 스트레스나 트라우마 큼. 수원시안에서 만이라도 심리프로그램이나 자문 시스템 마련 필요. 어르신들이 갑자기 연락이 안되거나 자살, 우울 등 위험성에 대해 대처 방법을 알려드리기는 했으나 지역사회에서 협조할 수 있는 보호망 없음. 파출소나 소방서와 연계되어 바로 연락할 수 있는 체계, 긴급상황시 가족 인적사항에 대해 관과 협조 공유 체계 필요.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 성적수치심과 관련해서 의견이 많이 나옴. 어떻게 대처해야하는지 고민되는 상황에서 전문적인 교육 필요함</li> <li>- 수행기관별 목표량 달성 관련 90% 이상 발굴 중에 있는데 노인맞춤돌봄사업 매뉴얼을 보면 신규대상자 발굴은 행정복지센터에서 담당하는 것으로 되어 있으나 수행기관에서 역할을 담당하다보니 생활지원사의 반발로 설득의 어려움</li> <li>- 동 담당공무원이 자주 바뀌다 보니 노인맞춤돌봄에 대한 이해가 더욱 필요하므로 시에서 교육 필요</li> <li>- 정신장애를 가진 어르신, 알콜중독 어르신, 보건의료 지원이 필요한 어르신 등 접근 어려운 어르신 있음. 수원시에서 노인맞춤돌봄자문위원단 구성해서 긴급 사례가 발생했을 경우 자문받을 수 있는 통로 필요</li> <li>- 지역적으로 가사도움, 병원동행 이용이 많아서 시간소요가 많이 되는 편임. 서비스 제공 시간 조절에 어려움, 기관별로 유연하게 시간 책정을 하고 있으나 기준 필요. 독거노인의 경우 가사도움에 할애되는 시간이 적어서 중점돌봄의 시간 관리에 어려움.</li> <li>- 대상자발굴 : 동 담당자 별로 노인맞춤돌봄사업에 대한 이해 상이. 잘 되는 경우도 많지만 사업 자체에 대해 모르는 분도 있음. 기관에서 개인정보 권한이 없는 상황에서 협력체계에 어려움 존재</li> <li>- 예산 사업비와 운영비가 반반 사용하게 되어있는데, 운영비를 쓸 수 있는 예산적인 범위가 작고 기관 자율권이 적음</li> <li>- 가장 어려운 부분은 생활지원사 선생님들의 처우개선 부분으로 기관의 자율성 필요. 종합에서 맞돌로 가면서 서비스연계나 물품후원이 많아졌으며, 생활지원사가 직접 전달해주다보니 교통, 이동 등 어려움 발생. 보완책 필요</li> <li>- 10개 기관별로 특성에 맞춰서 운영. 코로나상황에서 재택근무, 출근상황이 기관별로 차이가 있으므로 일관된 기준 필요. 전산프로그램인 맞돌 맞춤광장, 이나라도움까지 사용하여 할애하는 시간 많음. 전산 통합 또는 연동 시스템 마련 필요</li> <li>- 남자어르신 방문할 때 2인1조 방문 요구 많으므로 검토 필요함</li> <li>- 전담사회복지사의 신분 불안정. 단기계약으로 1년씩 계속 연장할 수 있으나 불안하게 느낌. 무기계약직 형태로라도 근로를 계속 할 수 없는 것인지 요청</li> <li>- 운영체계 : 일자리 관련 맞춤돌봄도우미라고 가사서비스를 할 때 생활지도사와 함께 어르신들이 나갈 수 있게 하는데 생활지원사의 관리가 필요한 상황. 조금 더 젊은 성인을 고용하여 수행할 수 있도록 가능성을 제안</li> <li>- 시에서는 주무부서가 있지만, 동에서는 사업에 대한 이해가 없고 왜 해야하는지를 얘기 함. 시에서는 협력하라고 하지만 동에서는 바쁘다보니까 어려움. 동 담당자들 교육을 체계적으로 편성 필요</li> <li>- 권역별 맞춤돌봄협의체 구성하라고 되어 있으나, 기관에서 섭외가 쉽지 않으므로 시 주관으로 대체가 될 수 없는지 질의함</li> <li>- 대상자 발굴 : 사업안내에 서비스제공 흐름도에 대상자 발굴은 지자체나 동의 역할로 명시되어 있음. 생활지원사가 발굴하는 것은 개인정보보호, 과중 업무가 될 수 있으므로 개선 필요.</li> <li>- 수행기관 거점 정리 필요. 생활지원사 인력 배정에 따라 사회복지사가 배정되는데 기관별 차이 존재하여 사회복지사의 업무 과중. 맞춤돌봄서비스는 전담사회복지사의 업무가 많음. 수원시 전체적으로 인력 구성 조정 필요</li> <li>- 대상자 선정 기준 : 보건복지부 설명서 기준을 조정해서 필요한 사람에게 서비스를 제공하겠다고 했으나 기준을 낮추지 않는 이상 대상자 확보 어려움. 중점과 일반 대상 구분 모호.</li> <li>- 서비스가 안정적으로 지속되기 위해서는 전문인력 지속적 근무 필요. 연봉책정 기준이 2가지로 되어있어서 고용불안 이유로 작용</li> <li>- 맞춤돌봄사업에서 기관의 자율성을 많이 부여했으나, 어려운 부분으로 나타남. 수행기관별 다른 프로그램 운영 부분, 매뉴얼상 가사서비스나 직접서비스의 명칭만 있지 서비스의 내용 없음. 대상자의 혼란, 생활지원사의 혼란, 기관간 소통에서 혼란 발생되어 적절한 서비스 제공 어려우므로 정리된 서비스수준 등 마련 필요</li> </ul>
--	---

- 처음 수행하는 기관으로 생활지원사의 교육에 신경을 많이 씀
- 재가노인가정과 장기요양기관으로 다른 기관과 조금 다른 형태
- 전담사회복지사 2명, 생활지원사 40명. 전담 1인 360명 감당하는 상황으로 과도하게 소진되는 상황으로 처우개선 필요
- 대상자 발굴 : 중점대상자가 많으며, 어르신이 집에서 옷을 안입고 계시는 등 생활지원사 어려움.
- 동행정복지센터별 소통 정도가 다름. 2개 동은 잘되고 있으나 2개 동은 소통이 어려움

- 가장 어려운 점은 권역내 이동거리가 멀어서 교통문제로 자차가 없는 생활지원사는 퇴사하게 됨. 교통 지원 마련 필요.
- 수행체계에서 보건복지부는 독거노인지원센터, 광역은 상담센터, 지자체 수행기관 체계. 광역의 역할이 지원을 지원하는 것인지 지시와 감시인지 고민. 기관의 자율성을 부여하면서 중간 전달체계에 대한 역할 정리와 제대로 된 지원기관의 도움 필요
- 인력 : 처우개선, 노동법에 대한 고민 필요. 생활지원사 및 계약직 전담사회복지사라도 연가보상, 취업규칙 등이 명확히 적용될 수 있도록 정리 필요함

○ 논의내용

- 시 차원의 맞춤형복합의체가 있는지
- 협의체 구성을 할 수 있으나 코로나로 인해 미뤄진 상황. 자문위원단에 대한 건의가 있었는데 맞춤형복합사례에서 위험한 사례는 나오지 않고 있어서, 동협의체에서 논의하고 시 사례관리팀이 있으므로 자문단을 구성하지 않았음
- 현재 휴먼서비스센터의 사례관리지원 역할, 행복정신건강복지센터에서 심리지원 역할을 수행하고 있으므로 연계체계를 갖출 수 있는지 문의. 정책제안을 할 때 독자적으로 만들 수 있는 부분 뿐 만 아니라 기존 기관간 연계할 수 있는 부분에 대한 고민 필요
- 맞돌서비스 진행기관 중 해당 동 간호직공무원이 있는지, 있다면 생활지원사분들과 같이 지원 간 부분이 있는지. 맞돌 수행기관과 서로 대상발굴 교류가 있었는지, 간호직공무원, 맞돌, 보건소 연결고리를 갖고 있는 곳 질의
- 시에서도 필요하다고 생각됨. 각 동별로 수행인력 참여할 수 있음. 심리지원프로그램, 교육도 제안한 상황이나 코로나로 인해 할 수 없는 상황으로 진정되면 다시 논의할 생각임
- 간호사가 필요해서 보건소에 요청했는데 코로나 상황에서 나갈 인력이 전혀 없어서 연계를 못하였음

② 연구기획분과 회의

1. 위원 변동사항

- 분과장 : 공영화 (사회복지과 복지행정팀장)
- 위원 : 고서경 (인권담당관 인권정책팀 주무관) - 신규

2. 전차회의결과 : 7월 정기회의, 8월 자문회의

3. 차기회의 일정 : 9월 15일(목) 10시