



수원새빛돌봄 시범사업의 발전방향

김지영 수원시 영통구 사회복지과 주무관 | 한연주 수원시정연구원 연구위원
joanna1118@suwon.re.kr

※ 본 정책Brief는 공무원 협업연구자 양성과정으로 수행한 “수원새빛돌봄 시범사업 모니터링과 개선방안 도출(김지영, 2023)”의 연구결과를 요약함

요약

수원새빛돌봄 시범사업 주요 성과

- 수원새빛돌봄 시범사업은 '22년 8월 수원시에서 발생한 수원 세모녀 사건이 다시 발생하지 않도록 민선8기부터 시행('23.07.01)된 지역 특화형 돌봄 정책임
- '23년 4개월(7월~10월) 동안 8개 동에서 679명에게 2,378건의 서비스 제공
- 담당공무원은 '일시적 돌봄 욕구 해소'와 '사각지대 발굴 및 서비스 연계'를 긍정적 효과로 응답, 서비스 제공기관도 '복지사각지대 발굴'을 가장 긍정적으로 평가함
- 시범사업 이용 시민의 86.6%는 서비스에 만족하였고, 응답자의 89.5%는 재이용을 희망하였으며 '일상생활에 도움이 되었다'는 긍정응답도 86.1%로 나타남

발전방향

첫째, 성과 및 품질관리에 대한 계획 수립

- 수원새빛돌봄사업의 성과를 명확하게 측정하기 위한 성과지표 설정
- 질 높은 서비스 제공을 위한 품질관리 방안 마련

둘째, 안전 및 갈등관리에 대한 선제적 대응 필요

- 서비스 제공자와 이용자에 대한 안전관리시스템 마련
- 제공과정에서 발생할 수 있는 갈등(분쟁)에 대한 선제적 예측 및 대응방안 모색

셋째, 주민제안형 서비스의 확대 필요

- 주민제안형 돌봄서비스를 평가하여 개선점을 마련하고, '주민생성형 돌봄서비스'를 지역사회 내 정착시키기 위한 노력 필요

1 수원새빛돌봄의 개요¹⁾

□ 수원새빛돌봄 사업은 민선 8기에 시행된 지역특화형 돌봄정책임

- (배경) '22년 8월 수원에서 발생한 세모녀 사건이 다시 지역에서 발생하지 않도록 설계된 지역형 돌봄정책
- (비전) 마을단위 '따뜻한 돌봄 특례시' 완성
- (정책목표) 촘촘한 수원형 통합돌봄체계 구축, 주민주도 마을단위 돌봄공동체(복지생태계) 조성
- (추진전략) 통합돌봄 전달체계 구축, 돌봄서비스 자원 확충, 통합돌봄 지원체계 강화

<수원새빛돌봄 시범사업의 비전 및 정책목표>



□ '23년 7월 1일부터 44개 행정동 중 8개 행정동에서 시범사업 실시, '24년 전(준) 동 확대

- 시범사업 신청 동(洞) 대상 정량심사(1차)와 시(市) 심사위원회 종합심사(2차)를 통해 8개 시범동(파장동, 조원1동, 우만1동, 화서1동, 서둔동, 세류2동, 세류3동, 매탄4동) 선정

□ (대상) 소득기준과 관계없이 돌봄이 필요한 수원시민 모두 신청 가능하지만 3가지 적격 판단 기준을 모두 충족하는 경우에만 서비스 이용 가능

- 현재 이용자 혼자 거동하기 어렵거나 독립적인 일상생활 수행이 어려운 경우
- 현재 이용자를 수발할 수 있는 가족 등이 부재하거나 수발할 수 없는 경우
- 현재 공적 돌봄서비스를 이용하지 않거나 서비스 이용 중 위급상황 발생으로 돌봄 공백이 발생한 경우

□ (내용) 수가형 돌봄서비스와 주민제안형 돌봄서비스로 구분

- 수가형 돌봄서비스는 크게 4대 서비스(방문가사, 동행지원, 심리지원, 일시보호)로 구성
- 주민제안형 돌봄서비스는 돌봄플래너와 동 지역사회보장협의체가 자체 제안·발굴
 - 민·관·학 통합돌봄 추진위원회에서는 접수된 10개의 서비스에 대한 정성평가(서비스목적 타당성, 계획의 충실성, 사업 계획의 적정성·실현가능성, 민간참여, 기대효과 및 사업지속성)를 실시하였고, 위원회 심의결과 70점 이상 승인
 - 어르신 행복추진 새빛돌봄 여행(파장동), 가을단풍과 함께 떠나는 힐링 나들이(서둔동) 등 선정

1) 수원시 돌봄정책과(2023). 수원새빛돌봄 시범사업 운영 매뉴얼과 돌봄정책과 내부자료를 참고하여 작성

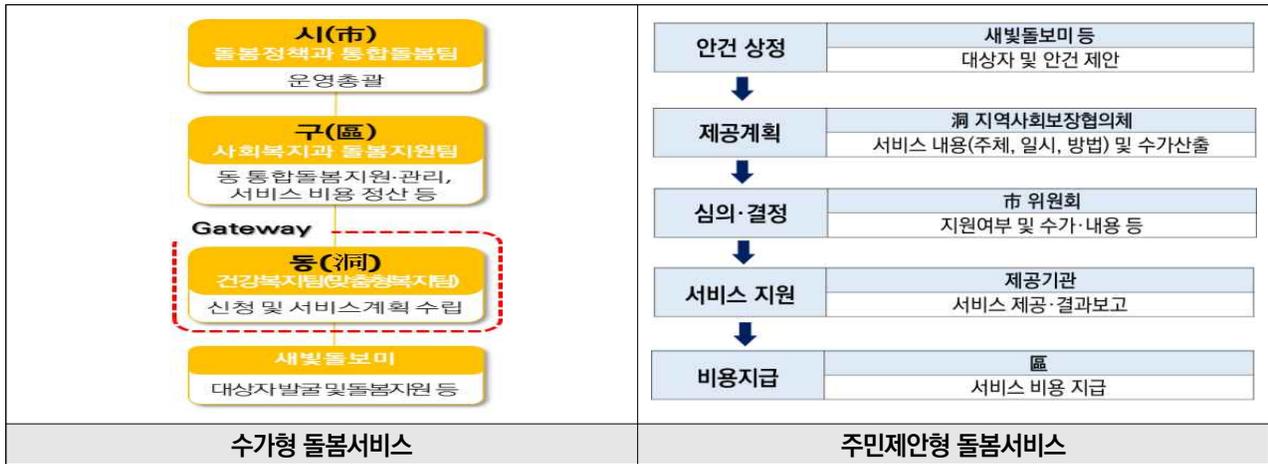
<추가형 수원새빛돌봄 4대 서비스 구성>

서비스 구분	서비스 내용	운영 방법
방문가사서비스	가정 방문하여 대상자 수발 및 주거환경 개선 (신체활동, 가사지원, 대청소, 소독·방역, 정리정돈)	1시간 23,480원, 1일 이용한도 218,480원 (주거편의 별도 한도적용)
동행지원서비스	대상자의 필수적인 외출 활동 지원 (병원동행, 마트동행, 관공서 동행 등)	1시간 16,000원, 1일 최대 8시간, 교통비 연간 150,000원 한도
심리상담서비스	아동·청소년 상담, 성인상담, 중독상담 지원	아동 60,000원, 성인 80,000원
일시보호서비스	단기간 시설입소, 보호자 부재에 따른 반려동물(견) 일시보호	이용자 1일 63,250원, 연간 최대 14일 (반려견 1일 60,000원/차량픽업비 등 포함)

□ (전달체계) 돌봄 전달창구를 동(洞)으로 일원화시켰고, 시-구-동 연계체계 구축

- 시(市) 돌봄정책과로 과명 개편 및 통합돌봄팀 신설, 구(區) 사회복지과의 주무 팀을 돌봄지원팀으로 명칭 변경, 동(洞)은 통합돌봄 전달창구의 역할 담당
- 주민제안형 돌봄서비스는 동 행정복지센터 돌봄플래너와 동 지역사회보장협의체에서 담당

<수원새빛돌봄 전달체계>



□ (과정) 서비스가 신청되면 행정복지센터의 돌봄플래너가 돌봄계획 수립 및 서비스 연계

<수원새빛돌봄 서비스 전달과정>



2 수원새빛돌봄 운영 현황

□ '23년 7월부터 10월까지 서비스 실이용자는 679명으로 신청자(979명)의 69.4% 수준

- 시범사업의 신청·상담 누적 총 인원은 2,219명이었으나 1,240명은 단순상담으로 종결
- 979명 중 동(洞) 돌봄플래너의 적격판단 기준 및 돌봄필요도 평가를 통해 적합 판정받은 대상자는 679명이고, 300명은 돌봄사유 및 자격기준 미해당, 중복(노인맞춤돌봄 등) 수혜 등의 사유로 부적격 판정

<수원새빛돌봄 신청·상담 현황 및 결정 현황>

계	단순상담	신청자	
		적합	부적합
2,219명	1,240명	679명	300명

□ 4대 서비스의 이용건수는 총 2,378건, 그 중 방문가사가 78.2%(1,859건)로 가장 높음

- 방문가사 1,859건(146,544천원), 심리상담 395건(31,700천원), 동행지원 90건(4,122천원), 일시보호 34건(2,302천원) 순(중복이용 포함)

<수원새빛돌봄 4대 서비스 이용 현황>

구분	계	방문가사	심리상담	동행지원	일시보호
이용건수(건)	2,378 (100.0%)	1,859 (78.2%)	395 (16.6%)	90 (3.8%)	34 (1.4%)
지원금액(천원)	184,668 (100.0%)	146,544 (79.4%)	31,700 (17.2%)	4,122 (2.2%)	2,302 (1.2%)

□ 이용자 679명 중 가구유형은 노인가구 69.1%, 돌봄서비스 미이용자가 66.3%로 가장 많음

<수원새빛돌봄 이용자 인구학적 특성>

구분		사례 수	구분		사례 수
성별	남성	284명 (41.8%)	소득기준	국민기초생활수급자	486명 (71.6%)
	여성	395명 (58.2%)		차상위계층	46명 (6.8%)
가구유형	노인가구	469명 (69.1%)		차상위초과 중위소득 75% 이하	133명 (19.6%)
	장애인가구	20명 (2.9%)		중위소득 75% 초과	14명 (2.0%)
	1인 청·장년	124명 (18.3%)	기존 돌봄서비스 이용 여부	기존 돌봄서비스 이용	229명 (33.7%)
	아동·청소년	15명 (2.2%)		기존 돌봄서비스 미이용	450명 (66.3%)
	기타	51명 (7.5%)	접수경로	방문	348명 (51.2%)
신청자와의 관계	본인	585명 (86.2%)		전화	198명 (29.2%)
	배우자 및 가족	57명 (8.4%)		모바일앱	82명 (12.1%)
				발굴	33명 (4.9%)
	기타	37명 (5.4%)	서비스의뢰	18명 (2.6%)	

3 시범사업의 긍정적 효과

□ 시범사업의 주 담당자들이 생각하는 시범사업의 긍정적 효과는 ‘일시적 돌봄 욕구 해소’와 ‘복지사각지대 서비스 연계’로 제시

- 8개의 시범지역 공무원을 인터뷰한 결과, 복지사각지대에게 적절한 서비스 연계 가능, ‘자격’이 아닌 ‘욕구’에 의한 서비스 제공 가능, 일시적 돌봄 서비스 제공을 긍정적 효과로 제시



맨날 어르신들 아픈데 병원 못 가잖아요. 그런 분들을 정말 쉽게 보내드리고..사실 직원들도 어르신들 병원 동행 많이 했잖아요. 그게 되니까 얼마나 좋은지 ... 지금처럼 행정력이 이웃을 돌볼 수 없는 사회에서는 무조건 필요한 건데 ... 되게 좋더라고 생각해요. (시범동 D)

저장 강박 있으신 분들 협약제 위원님들이 나가셔서 청소하고 했었는데, 이제는 새빛돌봄 연계하면 되니까 좋은 서비스는 맞긴 맞아요. (시범동 C)



▶ 복지사각지대에게 서비스 연계



거의와상상태로 집에 계셔야 하는 분들에게 진짜 좋은 것 같아요. 그리고 장기요양등급을 신청하고 기다리는 기간에 되게 좋다고 생각했어요.(시범동D)

손자가 할머니를 모시고 병원을 가야 하는데, 할머니가 거구에 휠체어까지 타시니까 자기 혼자 못 가는거죠. 그래서 동행 지원을 하는 경우가 있었거든요. 그리고 부부 둘 다 도움을 받아서 병원을 가야 하는데, 65세가 안되었고 몸은 불편하고 그래서 각자 동행지원 연계해드릴 테니 택시 타고 가라 해가지고 이렇게 붙여드린 경우도 있고. 이런 서비스는 진짜 유용하죠.(시범동 H)



한사람은 새빛돌봄하면서 장기요양으로 넘어가서 좋게 풀린 케이스가 있어요. 그기간 동안만 새빛돌봄 해달라고해서 연계했어요.(시범동C)

사례(기존 돌봄서비스의 공백시기에 발견되어 가사간병서비스를 이용)

- 소아마비 및 지체 하지기능 장애 1인 가구 김OO(65세)
- 기초생활수급 가구로 일상생활에서 타인의 도움이 필요, 10년 전부터 가사간병 도우미 서비스(주2회)를 받았으나 작년 7월 만 65세 도래하여 가사간병지원 서비스 중단
- 노인장기요양서비스를 신청하였으나 등급 외로 판정받아 서비스 공백 발생
- 공백기간 동안 수원새빛돌봄 시범사업을 알고 방문가사 서비스 연계
- 10년 이상 기존의 가사간병 서비스를 제공하던 간병인이 새빛돌보미 교육 이수 후 가사지원 서비스 제공

□ 4대 서비스 제공기관의 45.0%는 시범사업에 대해 긍정적(‘만족’ + ‘매우 만족’) 평가

<수원새빛돌봄 시범사업에 대한 만족도>

매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
0.0%	5.0%	50.0%	35.0%	10.0%

□ 서비스 제공기관을 대상으로 서비스 내용과 관련된 적절성을 질문한 결과, ‘선정기준과 절차 적절성(4.0점)’이 가장 높고, ‘서비스 수가 수준 적절성(3.1점)’이 가장 낮음

<수원새빛돌봄 사업 운영 내용에 대한 제공기관의 인식>

선정 기준 및 절차 적절성	제공기관 업무절차 적절성	서비스 종류 구성 적절성	서비스 수가 수준 적절성	행정 업무 서식의 활용성
4.0점	3.5점	3.7점	3.1점	3.3점

주: 5점 만점이며, 점수가 높을수록 적절하다고 인식되는 수준이 높음을 의미함

□ 서비스 제공기관에서 생각하는 시범사업의 긍정적 효과는 ‘복지사각지대 발굴’이 가장 높음

- 서비스 제공기관이 생각하는 새빛돌봄사업의 긍정적 효과는 ‘복지사각지대 발굴’이 60.0%로 가장 높았고 그 다음으로 ‘일상생활 편의 증대’ 25.0%, ‘우울감 감소 및 심리적 안정’ 10.0% 순

<수원새빛돌봄 사업 운영의 성과와 의미>

계	복지사각지대 발굴	일상생활 편의 증대	가족 돌봄 부담 완화	신체적 건강 증진	우울감 감소 및 심리적 안정	기타
100.0%	60.0%	25.0%	0.0%	0.0%	10.0%	5.0%

4 수원새빛돌봄 시범사업 이용 시민 대상 만족도 조사 결과

□ 이용자 중 설문조사에 응답한 86.6%는 시범사업에 대해 만족(‘만족’ + ‘매우 만족’)

- 돌봄플래너가 시범사업 기간 3개월(7~9월)동안 서비스 완료 대상자 382명에게 만족도 조사를 실시한 결과, 매우 만족(52.9%), 만족(33.8%), 보통(6.8%), 매우 불만족(3.4%), 불만족(3.1%) 순
- 불만족(‘매우 불만족’ + ‘불만족’)의 주된 이유로는 꼼꼼하지 않은 서비스, 제공인력의 전문성 부족 등으로 나타남

<수원새빛돌봄 시범사업 서비스 만족도>

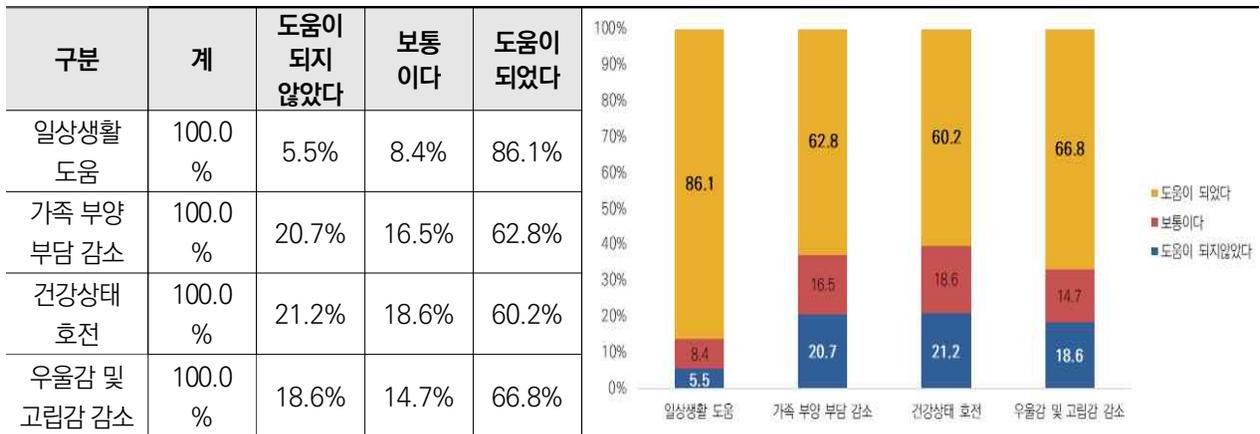
(단위: 명)

구분	계	동행지원	방문가사				심리상담	일시보호
			가사지원	대청소	소독방역	정리정돈		
계	382	18	67	30	229	7	29	2
매우 불만족	13	0	0	1	12	0	0	0
불만족	12	1	4	1	4	0	2	0
보통	26	1	5	1	14	1	4	0
만족	129	4	28	6	82	0	9	0
매우 만족	202	12	30	21	117	6	14	2

□ 응답자의 86.1%는 시범사업을 통해 일상생활에 도움을 받았다고 응답

- ‘일상생활에 도움이 되었다(‘그렇다’ + ‘매우 그렇다’)는 응답이 86.1%로 가장 높게 나타남
- ‘우울감 및 고립감 감소’는 66.8%, ‘가족부양’, ‘건강상태 호전’은 각각 62.8%, 60.2%로 나타남
- ‘가족부양 부담 감소’는 62.8%, ‘건강상태 호전’ 및 ‘우울감 및 고립감 감소’도 각각 60.2%, 66.8%로 나타남

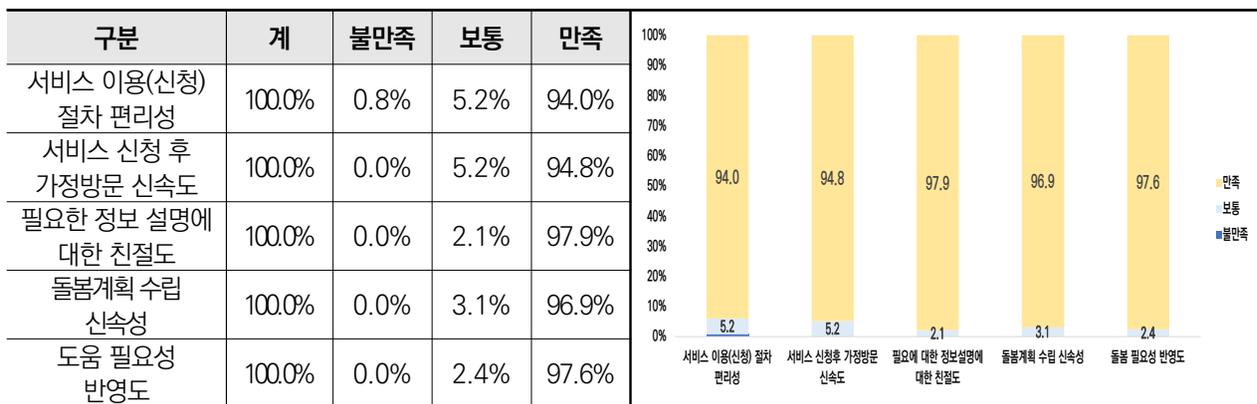
<일상생활 및 건강상태 도움 정도>



□ 행정복지센터의 서비스 과정에서는 ‘필요 정보 설명에 대한 친절도’를 가장 긍정적으로 평가

- 필요한 정보 설명에 대한 친절도가 97.9%로 가장 높고, 서비스 이용(신청) 절차 편리성이 94. %로 가장 낮음

<서비스 과정에 대한 만족도(행정복지센터)>



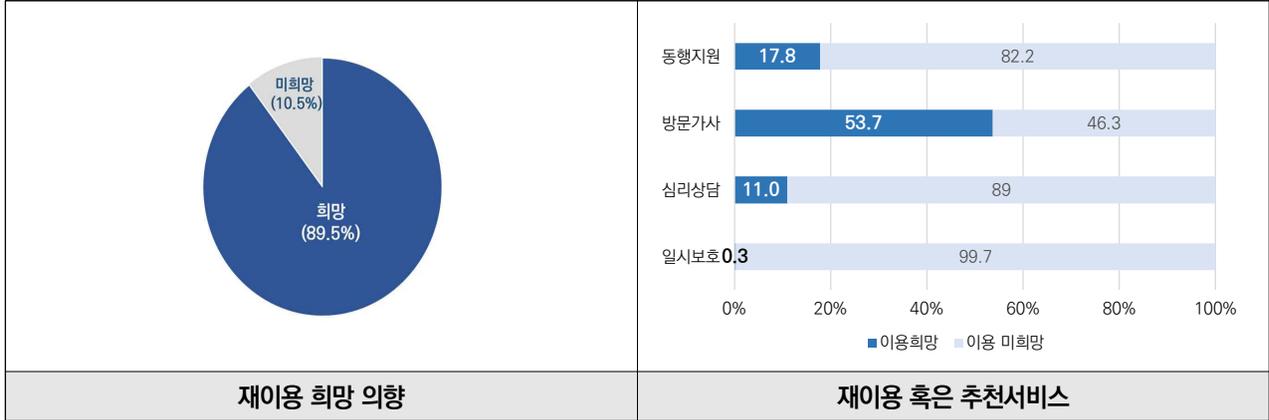
□ 서비스 제공기관에 대한 만족도는 ‘서비스 제공자의 친절도(91.9%)’를 가장 긍정적으로 평가, ‘서비스의 충분성(84.6)’은 가장 낮게 평가

- 긍정적인 응답(‘그렇다’ + ‘매우 그렇다’)을 분석한 결과, 제공자 친절도(91.9%), 시기 적절성(91.1%), 제공자 전문성(89.1%), 이용금액 만족도(85.1%), 서비스 충분성(84.6%) 순

□ 서비스 이용자의 89.5%는 재이용 희망, 원하는 서비스는 방문가사가 53.7%로 가장 높음

- 향후 수원새빛돌봄서비스에 대한 재이용 의향을 밝힌 응답은 89.5%로 나타남
- 재이용 혹은 추천하고 싶은 서비스는 방문가사(53.7%), 동행지원(17.8%), 심리상담(11.0%) 순

<재이용 희망 의향 및 재이용 혹은 추천 서비스>



5 수원새빛돌봄 사업의 발전방향

□ 첫째, 성과 및 품질관리에 대한 계획 수립

- 수원새빛돌봄사업의 성과를 명확하게 측정하기 위한 성과지표 설정
 - 다차원적(서비스 기획자 및 제공자, 이용자, 주돌봄자 등) 측면에서의 성과지표 개발 필요
 - 정기적인 모니터링을 통한 서비스 질 개선
- 질 높은 서비스 제공을 위한 품질관리 방안 마련
 - 서비스 영역과 제공기관별 품질편차를 줄이기 위한 서비스 표준화 및 체계적인 품질관리 시스템 마련
 - 제공기관에 대한 지속적인 역량강화 교육 및 컨설팅 실시

□ 둘째, 안전 및 갈등관리에 대한 선제적 대응 필요

- 서비스 제공자와 이용자에 대한 안전관리시스템 마련
 - 돌봄서비스는 직접적인 접촉을 통해 전달되기 때문에 서비스 과정에서 발생할 수 있는 안전사고 대비 필수
 - 서비스 제공자와 이용자별로 과정상에 나타날 수 있는 안전사고(감염병, 학대, 응급상황, 성희롱, 성폭력 등)에 대한 안전 매뉴얼 및 실천가이드 제공
 - 시범사업 기관 및 이용자를 대상으로 예측되는 안전사고 조사 및 타 돌봄정책(장기요양서비스 및 장애인활동지원 제도, 노인맞춤돌봄서비스 등) 등의 지침 등을 참고하여 매뉴얼 작성 및 안내교육 등 실시
- 서비스 제공과정에서 발생할 수 있는 갈등(분쟁)에 대한 선제적 예측 및 대응방안 모색

□ 셋째, 주민제안형 서비스의 확대 필요

- 새빛돌봄정책은 마을공동체 기능 강화를 통해 행정력의 공백을 메우는 것이 차별적임
- 주민제안형 돌봄서비스를 평가하여 개선점을 마련하고, ‘주민생성형 돌봄서비스’를 지역사회 내 정착시키기 위한 노력 필요

※ 본 간행물은 집필자의 개인 의견으로 수원시정연구원의 공식적인 견해와 다를 수 있습니다.