

민선8기 환경변화에 따른 수원시장기요양지원센터의 새로운 역할 모색 연구

Research on Exploring the New Role of the Suwon Support Center for long term care

한연주

CONTENTS

연구요약

01 서론 01

제1절 연구의 목적 및 필요성

제2절 연구의 범위 및 방법

02 장기요양제도 관련 내·외부 환경변화 07

제1절 수원시 외부 환경변화

제2절 수원시 내부 환경변화

03 수원시 장기요양제도 및 관련 센터 현황 23

제1절 수원시의 장기요양제도 관련 현황

제2절 수원시장기요양지원센터 관련 현황

04 수원시장기요양지원센터의 새로운 역할에 대한 요구 분석 39

제1절 양적조사

제2절 질적조사

05 수원시장기요양지원센터의 새로운 역할 57

제1절 새로운 역할모색을 위한 원칙

제2절 수원시장기요양지원센터의 새로운 역할

06 요약 및 정책제언 71

제1절 요약

제2절 정책제언

참고문헌 77

부록 79

연구요약

연구의 필요성 및 연구목적

- 수원시는 장기요양요원의 권리보장 및 전문성 향상을 위해 전국 최초로 2009년부터 수원시장기요양지원센터를 운영함
- 동(同) 센터는 외부환경 변화에 대응하기 위하여 2018년도에 요양원과 주야간보호센터의 운영을 종료함과 동시에 포괄적인 장기요양사업 시행을 새로운 기능으로 설정함
- 노인인구의 폭발적 증가와 함께 장기요양서비스가 계속적으로 변화하고 있고, 민선8기를 기점으로 수원시 내·외부적 환경변화로 인하여 돌봄서비스가 확대·변화되고 있음
- 장기요양제도와 관련된 향후 미래 변화를 선제적으로 예측하여 수원시장기요양지원센터의 새로운 변화를 재모색하는 것이 필요한 상황임
- 본 연구는 장기요양요원의 권리를 보호하기 위하여 수원시에서 2009년부터 자체적으로 운영하고 있는 수원시장기요양지원센터의 새로운 역할을 모색하고자 함

주요 내용 및 결과

- 수원시장기요양지원센터와 관련된 내·외부 환경변화를 분석한 결과, 외부적으로는 장기요양서비스 질을 높이기 위한 역할, 내부적으로는 새빛돌봄과 돌봄노동자와 관련된 변화가 예측됨
 - 제3차 장기요양기본계획('23~'27)을 통해 수원시의 외부환경 변화를 예측한 결과, 지자체에서는 장기요양서비스의 품질과 직결되는 요양보호사의 전문성 강화와 관리감독이 주된 변화로 예측됨
 - 수원시 내부적인 변화로 새빛돌봄과 「수원시 돌봄노동자의 처우개선 및 지원 조례」를 분석한 결과, 장기요양요원을 포함한 돌봄노동자의 전문성 향상과 처우개선을 위한 역할이 강조되고, 새빛돌봄과 관련된 기관들에게 전문적인 교육을 해주는 역할에 대한 변화가 예측됨

- 수원시의 장기요양제도와 관련된 현황을 분석한 결과, 노인인구의 증가와 더불어 장기요양서비스 신청자 및 인정자, 재가복지시설과 요양보호사가 동반적으로 증가함
 - 신청자는 15,996명(2018년), 17,637명(2019년), 18,378명(2020년), 20,016명(2021년), 21,082명(2020년)으로 5년 동안 31.8%p(5,086명) 증가함
 - 장기요양서비스 신청자 중 등급인정자는 2018년 11,434명에서 2022년 16,342명으로 5년 동안 42.9%p(4,908명) 증가함
 - 장기요양기관에서는 재가시설이 78.1%, 재가서비스 중에서는 방문요양이 62.6%로 가장 많음
 - 장기요양요원 중 요양보호사가 전체의 90.6%를 차지함
- 수원시장기요양지원센터는 외부로부터 우수기관으로 평가받고 있으나 내부적으로 한정된 예산과 인력, 역할의 중복성 등으로 인하여 기능에서의 선택과 집중이 필요한 상황이었음
 - 수원시는 「노인장기요양보험법」에서 장기요양지원센터의 설립근거를 마련하기 이전부터 미래에 대한 수요와 변화를 예측하여 선제적으로 센터를 운영하였고, 내·외부적으로 장기요양요원과 관련된 종합적인 기능을 수행하고 있다는 것에 대해 긍정적인 평가를 받음
 - 종사자의 정원충족률은 77.8%이고, 전문자격증을 소지한 전문가는 센터장 포함 총 5명임
 - 운영비의 계속적 삭감과 외부기관들과의 역할 중복성, 환경변화 등으로 인해 정체성이 약해짐
 - 100% 수원시비로 운영됨에도 불구하고 국민건강공단에서 요구하는 역할이 계속적으로 확대되고 있어 업무에 있어서 선택과 집중이 필요함
- 수원시장기요양지원센터의 대상자인 장기요양요원의 근무실태와 새로운 기능에 대한 요구도를 분석한 결과, 교육에 대한 욕구가 가장 높게 나타남
 - 장기요양요원의 근무실태를 파악한 결과, 요양보호사는 기타직렬 보다 업무에 대한 만족도가 9.7% 더 높았고, 장기요양요원의 과반수 이상은 신체적 소진이 있다고 응답함
 - 요양보호사(57.7%)와 기타직렬(57.8%)의 과반수 이상은 신체적 소진 경험이 존재함
 - 정신적 소진에 대해 '지친다'라고 응답한 기타직렬의 비율은 64.4%로 나타남
- 인터뷰를 실시한 결과, 교육에 대한 욕구는 여전히 높았으나 기존 사업의 내실화 필요성, 역할의 중복성 그리고 재가복지센터들 간 격차를 줄이는 허브 역할이 중요한 기능으로 언급됨
 - 요양보호사와 기타직렬 모두 전문성 향상을 전문 지식 및 기술 습득에 대한 필요성은 지금과 향후 5년 뒤에도 중요한 기능으로 인식하고 있었으나 기존 방식에 대한 내실화를 요구함

- 종사자 및 전문가 등을 대상으로 인터뷰 실시한 결과, 교육기능과 더불어 기존사업의 내실화, 장기요양서비스의 허브 역할, 재가복지센터들의 격차 줄이기와 관련된 기능들이 제안됨
- 수원시장기요양지원센터의 새로운 역할을 모색하기 위한 원칙으로 1) 적절성의 원칙, 2) 기능분담 체계성의 원칙, 3) 전문성의 원칙을 설정함
 - 적절성 원칙이란 수원시 내·외부의 변화를 예측하였을 때 앞으로 수원시장기요양지원센터가 수행해야 하는 역할로 적절한가를 의미함
 - 기능분담 체계성의 원칙이라 함은 수원시 내·외부 변화를 통해 센터에게 요구되는 역할을 도출하였다 하더라도 지역사회 내 타 기관과의 역할에서 중복되지는 않는지를 의미함
 - 전문성의 원칙이란 센터가 전문성을 갖고 수행할 수 있는 독자적인 역할은 무엇인가를 의미함
- 수원시장기요양지원센터의 새로운 역할은 ‘수원시 장기요양서비스의 질을 견인하기 위한 컨설팅 기관으로의 전환(1안)’, ‘돌봄노동자의 플랫폼 및 교육특성화기능으로 전환(2안)’을 제안함
 - 1안은 수원시, 구청과 연계하여 기준선 이하의 기관들이나 신규 진입센터들에게 타겟팅한 특화된 교육 및 컨설팅을 진행하는게 주요한 기능임
 - 1안은 사각지대인 부분에 대해 개입할 수 있고 현재의 인력구조에서 특정대상에게 타겟팅된 교육을 진행하면서 서비스 질 향상을 위해 컨설팅도 함께 이루어진다는 것이 장점임
 - 2안은 계속적으로 확대되고 있는 돌봄노동자에 대한 종합적 기능과 플랫폼, 그리고 교육 특성화 기능으로 전환하는 기능이라 1안보다는 인력과 기능이 확대된 종합적 기능임
 - 2안은 장기요양요원뿐만 아니라 돌봄노동자에 대한 보다 전문적인 기능을 수행하는 특화된 교육기관이자 플랫폼의 역할을 수행한다는 것이 장점임

수원시장기요양지원센터의 새로운 역할(종합)

구분	1안	2안
특징	• 전문성을 강화하면서 수원시 장기요양서비스의 질을 견인하기 위한 컨설팅 기관으로의 전환 • 지역적 사각지대의 역할을 보완하는 역할 • 장기요양요원의 대상과 기능의 타겟팅 • 재가지원센터들과의 격차 해소 가능 • 제3기 장기요양계획에서 서비스의 품질을 높이기 위한 관리감독의 기능과 연계	• 기존에 지역사회에서 중복된 역할을 통합하는 대안 • 돌봄노동자의 전문성 및 처우개선을 전담하는 플랫폼 기능으로의 전환 • 제3기 장기요양기본계획의 사례관리 체계 구축과 연계
새로운 역할	• 수원시와 4개 구(사회복지과)와 함께 지도점검을 하고, 일정 수준 이하의 기관들은 맞춤형 컨설팅 진행 • 센터 직원들의 전문성 담보 필요 • 센터의 상향평준화를 위한 자료제작 및 배포, 모니터링 필요 • 신규 진입을 위한 위원회(당연직) 참여 및 신규기관 대상 전담 교육 진행 • 장기요양기관의 지정을 위한 점검 및 모니터링, 컨설팅 진행	• 돌봄노동자(장기요양요원 등) 관련 각종 상담의 플랫폼 • 돌봄노동자의 전문성 향상을 위한 수준별 전문 심화 교육 진행(향후 보수교육으로 지정) • 돌봄노동자 관련 정보 제공 및 플랫폼 역할
장점	• 수원시의 지역적 특성과 욕구, 사각지대를 반영한 대안 • 공무원의 전문성과 순환보직에 대한 한계를 극복 가능 • 수원시의 모든 센터 및 시설들에 대한 점검 및 컨설팅 가능(시기별 단계적 진입) • 수원시장기요양지원센터의 역할 명확화 (고유의 지역적 필요성 강조) • 시 - 구 - 수원시장기요양지원센터와의 연계체계 강화	• 수원새빛돌봄과 같이 지역특화형 교육의 전담 기구 • 지역에서 필요로 하는 교육을 통한 서비스 질 향상 가능 • 돌봄노동자의 통합적 창구 기능 • 계속적으로 증가하는 돌봄과 관련된 대응 가능
단점	• 국민건강보험공단과의 역할 재조정 필요(일물사업 및 타 기관(협회 등)으로 업무 이관 등) • 이관받은 기관의 수준에 따라 교육의 수준 격차 발생 가능성 존재 • 센터의 역할 축소론 제기 가능	• 담당부서의 적합성에 대한 협의 필요 (현재 - 수원시휴먼서비스센터 : 돌봄정책과, 수원시 장기요양지원센터 : 어르신돌봄과) • 기존 센터(수원시휴먼서비스센터와 수원시장기요양 지원센터)에서의 인력 조정 필요 (돌봄노동자에 대한 우선순위 필요) • 기능전환에 대한 예산반납 등 행정절차 수반

정책제언

- 첫째, 수원시장기요양지원센터의 권한 강화를 위한 구조적 대안 마련
 - 본 연구에서 제안한 새로운 역할이 지역사회에서 잘 정착되기 위해서는 우선적으로 수원시장기 요양지원센터의 업무 안정성을 보장해주기 위한 구조적 대안이 마련되어야 함
 - 지역사회 내 권한강화와 더불어 인력의 충원이 필요함
- 둘째, 수원시장기요양지원센터의 전문성 강화를 위한 방안 마련
 - 동 센터의 역량을 강화·유지하기 위해서 센터 직원들의 자발적인 노력과 더불어 역량강화를 위한 교육 등의 지원도 필요함
- 셋째, 담당부서 적절성에 관한 검토 필요
 - 2안의 경우 돌봄노동자를 포함하는 대안이기 때문에 어르신돌봄과에서 담당하는 것이 적절하지 않음
 - 확대된 기능을 어떤 부서에서 담당하는 것이 적합한가에 대한 검토가 필요함
- 넷째, 위탁체의 적절성에 관한 검토 필요
 - 현재 수원도시공사에서 수원시장기요양지원센터를 위탁하고 있지만 향후 새로운 역할 등을 실현하는데 있어 현재의 운영법인이 적절한가에 대한 고민이 필요함
 - 위탁체인 수원도시공사에서는 공사 내 다양한 위탁기관들과 인력을 순환보직 시키기 때문에 장기적으로는 전문성 있는 인력이 배치되기 어려운 구조임

01

서론

제1절 연구의 목적 및 필요성

1 • 연구의 필요성

- 수원시는 2011년 고령인구의 비율이 7.2%를 초과하여 고령사회로 진입하였으나, 계속적으로 증가하여 2023년 6월 기준 152,003명(12.8%)으로 나타남(행정안전부 주민등록인구통계)
- 수원시의 노인인구는 전국(18.5%)과 경기도(15.1%) 평균보다는 낮지만 계속적으로 증가하여 2030년쯤에는 고령사회로 진입할 것으로 예측됨
 - 경기도에서 전망한 수원시의 노인인구는 236,633명(19.8%), 2035년 289,657명(24.2%), 2040년 337,677명(28.3%)까지 증가할 것으로 예측됨(경기도, 2022)
- 노인인구의 지속적 증가는 심신의 기능 상태에 따라 일상생활에 도움(장기요양)이 필요한 장기요양 수급자와 이에 대한 서비스의 수요를 동반적으로 증가시킴
 - 보건복지부 2023년 통계자료에 따르면 장기요양수급자는 102만명(2022년)에서 172만명(2030년)까지 증가하고, 노인인구 대비 수급자의 비율은 11.0%(2022년)에서 13.1%(2030년)까지 증가할 것으로 전망됨(보건복지부, 2023)
 - 수원시의 경우, 장기요양수급자 신청자는 15,996명(2018년), 17,637명(2019년), 18,378명(2020년), 20,016명(2021년), 21,082명(2020년)으로 5년 동안 31.8%(5,086명) 증가함
 - 수원시에서 장기요양서비스가 필요하여 신청한 사람 중 등급을 인정받은 사람은 11,434명(2018년), 12,853명(2019년), 13,773명(2020년), 15,388명(2021년), 16,342명(2022년)으로 5년 동안 30.0%(4,908명) 증가함
- 수원시는 계속적으로 증가하는 장기요양과 관련된 수요를 미리 예측하여 지방자치단체 중 최초로 장기요양과 관련된 별도의 조직(수원시장기요양지원센터)을 2009년부터 운영 중에 있음

- 수원시는 “고령화시대를 맞이하여 노인장기요양제도의 안정화, 체계적인 장기요양시설 운영 지원, 장기요양요원의 처우개선 등 역량을 강화하며, 장기요양서비스 질적 수준 향상 및 노인복지증진에 기여하고자 수원시장기요양지원센터를 설립함”(수원시장기요양지원센터 내부자료)
- 수원시장기요양지원센터는 당초 노인요양원과 주·야간보호센터를 함께 운영하였으나 외부적인 환경 변화에 대응하기 위하여 2018년도에 요양원과 주·야간보호센터의 운영을 종료하고 포괄적인 장기요양사업 수행을 새로운 기능으로 재설정함(수원시장기요양지원센터 내부자료)
 - 2018년 수원시 장기요양지원센터 기능개선 추진계획을 바탕으로 주간보호센터(2018.11.12.)와 요양원(2021.03.13.) 운영을 종료함
- 노인인구의 계속적 증가와 지역기반의 돌봄서비스에 대한 패러다임의 변화는 민선 8기인 현재 수원시에게 내·외부적으로 수원시장기요양지원센터에 대한 새로운 변화를 요구하고 있음
 - 베이비붐세대의 고령화로 인하여 장기요양대상자의 요구는 더 다양해질 것으로 예측됨
 - 기존 가족돌봄에서 사회적돌봄에 대한 공공적 책임으로 전환되면서 돌봄서비스가 양적으로 확대되고 있고, 노인에게 직접적으로 서비스를 전달하는 장기요양요원의 전문성과 처우개선은 서비스의 질을 결정하는 중요한 요인으로 작용함(김진경·김택중, 2017)
 - 수원시는 지역형 돌봄정책을 위해 민선8기부터 새빛돌봄을 시행하고 있고, 「수원시 돌봄노동자의 처우개선 및 지원 조례」를 근거로 돌봄노동자의 전문성과 처우개선을 위한 지원을 통해 돌봄서비스의 질을 향상시키기 위한 변화도 요구되고 있음

2 • 연구의 목적

- 본 연구의 목적은 장기요양요원의 권리를 보호하기 위하여 수원시에서 2009년부터 자체적으로 운영하고 있는 수원시장기요양지원센터의 새로운 역할을 모색하는 것임
 - 장기요양제도와 관련된 외부적 변화를 예측하여 센터의 새로운 역할을 모색하고자 함
 - 수원새빛돌봄과 「수원시 돌봄노동자의 처우개선 및 지원 조례」 등의 시행에 따른 변화에 따라 예측되는 변화를 모색하여 센터의 새로운 역할을 모색하고자 함
- 연구목적을 달성하기 위하여 설정한 연구문제는 다음과 같음
 - 첫째, 민선8기 수원시장기요양지원센터를 둘러싼 수원시 내·외부 환경변화는 무엇이고, 이에 예측되는 변화는 무엇인가?

- 둘째, 수원지역 내 장기요양제도와 관련된 실태 및 수원시장기요양지원센터의 성과 및 한계는 무엇인가?
- 셋째, 수원시에서 활동하고 있는 장기요양요원과 공공(시), 그리고 전문가가 인식하는 센터의 새로운 역할은 무엇인가?
- 넷째, 장기요양요원을 둘러싼 환경변화와 이해관계자들의 욕구를 반영한 수원시장기요양지원센터의 새로운 역할은 무엇인가? 어떠한 원칙을 바탕으로 새로운 역할을 모색해야 하는가?
- 다섯째, 제안된 새로운 센터의 역할이 보다 잘 정착되기 위해서 정책적으로 필요한 제언은 무엇인가?

제2절 연구의 범위 및 방법

1 연구의 범위

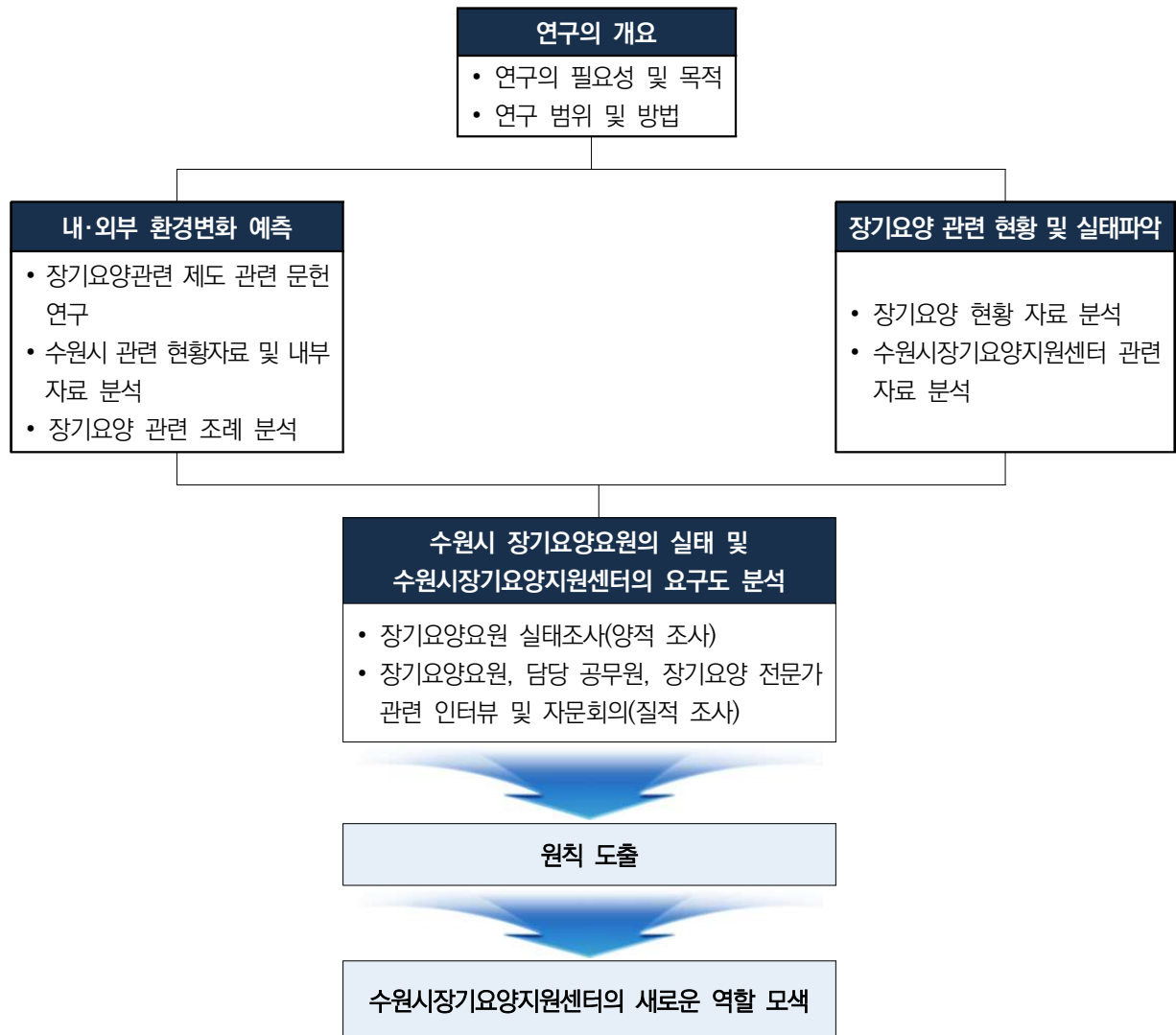
- 본 연구의 대상적 범위는 「수원시 장기요양요원 처우 개선 및 지위 향상에 관한 조례」 제8조에 의거하여 2009년부터 수원시에서 자체적으로 설립·운영되고 있는 수원시장기요양지원센터임
- 「수원시 장기요양요원 처우 개선 및 지위 향상에 관한 조례」 제8조에서 “시장은 장기요양요원의 권리를 보호하기 위해 장기요양요원지원센터(이하“센터”라 한다)를 설치·운영할 수 있다”고 명시함
- 업무는 1) 장기요양요원에 대한 사회적 인식의 제고 및 권익 향상에 관한 사항, 2) 장기요양요원의 육체적·정신적 스트레스를 예방·해소하기 위한 건강증진에 관한 사항, 3) 직무향상교육 등을 통한 장기요양요원 역량 강화에 관한 사항, 4) 장기요양요원의 취업·창업 관련 정보의 제공 및 상담에 관한 사항, 5) 포괄적인 지역복지서비스 체계구축, 6) 장기요양 관련 종합상담 및 교육서비스 지원, 7) 노인장기요양보험사업 운영, 8) 그 밖에 시장이 필요하다고 인정하는 사항임

2 • 연구의 방법 및 수행체계

■ 본 연구에서는 설정한 연구문제의 순서에 따라 연구체계를 설정하였음(〈그림 1-1〉 참조)

- 첫째, 제1장에서는 연구의 필요성 및 목적, 연구의 범위 및 방법과 같은 연구의 전반적인 개요에 관하여 기술함
- 둘째, 제2장에서는 ‘민선8기 수원시장기요양지원센터를 둘러싼 수원시 내·외부 환경변화는 무엇이고, 이에 예측되는 변화는 무엇인가?’라는 연구문제를 해결하기 위하여 외부적으로는 장기요양제도와 관련된 변화, 내부적으로는 수원새빛돌봄과 「수원시 돌봄노동자의 처우개선 및 지원 조례」와 관련된 내용을 통해 변화를 예측하고 앞으로 센터에서 강조될 역할을 도출함
- 셋째, 장기요양과 관련된 현황과 수원시장기요양지원센터의 성과 및 한계를 분석함
 - 국민건강보험공단의 노인장기요양보험 통계연보를 활용하여 수원지역의 장기요양지원제도와 관련된 현황을 1차적으로 분석하였으며, 이러한 여건 속에서 수원시장기요양지원센터가 어떠한 역할을 수행하는지를 분석함
 - 수원시장기요양지원센터의 내부자료를 활용하여 센터의 설립 및 운영 근거, 센터의 역할 및 업무, 주요사업, 인력현황 및 예산, 그리고 센터의 주요 성과와 한계를 분석함
- 넷째, 수원시에서 활동하고 있는 장기요양요원과 공공(시), 센터의 직원과 외부 전문가의 양질적 조사를 통하여 수원시장기요양지원센터의 새로운 역할을 도출함
 - 수원시장기요양지원센터는 우선적으로 수원시에서 활동하고 있는 장기요양요원을 위하여 존재하는 곳이기 때문에 설문조사와 인터뷰를 통하여 장기요양요원이 희망하는 센터의 새로운 역할을 모색함
 - 수원시장기요양지원센터의 담당부서, 그리고 센터에서 일하는 종사자, 외부 전문가를 대상으로 인터뷰 등을 실시하여 수원시장기요양지원센터의 새로운 역할을 도출함
 - 수원시장기요양지원센터의 새로운 역할을 도출하기 위하여 앞선 현황분석 자료 및 외부변화 예측, 내외부 관련자들의 의견을 종합하여 새로운 역할도출을 위한 원칙을 설정하여 새로운 역할을 제시하고자 함
- 다섯째, 수원시장기요양지원센터의 새로운 역할이 지역사회에서 정착되기 위한 정책을 제언함

그림 1-1 | 연구수행 체계도



02

장기요양제도 관련 내·외부 환경변화

제1절 수원시 외부 환경변화

1 노인장기요양보험제도와 관련된 기존 변화

- 노인장기요양보험제도는 “고령이나 노인성 질병 등의 사유로 일상생활을 혼자서 수행하기 어려운 노인 등에게 신체활동 또는 가사활동 지원 등의 장기요양급여를 제공하여 노후의 건강증진 및 생활안정을 도모하고 가족의 부담을 덜어주기 위하여” 2008년 7월부터 시행된 사회보험제도임 (국민건강보험공단 홈페이지)

 - 장기요양보험제도는 보편적 제도이기 때문에 소득에 상관없이 장기요양이 필요한 65세 이상 노인 및 치매 등 노인성 질병을 가진 65세 미만인 자를 대상으로 함
 - 노인성질환이란 치매, 뇌혈관성질환, 파킨슨 병 등 대통령령으로 정하는 질병을 의미함
 - 급여는 크게 재가급여(방문요양, 방문목욕, 방문간호, 주·야간보호, 단기보호, 기타재가급여 (복지용구))와 시설급여(노인요양시설, 노인요양공동생활가정)로 구분됨
- 동(同) 제도는 법률 개정을 통하여 계속된 변화를 시도하고 있는데, 시행초기는 주로 서비스 제공 기관과 인력 확대, 대상자 선정기준과 같은 제도정착에 집중됨(〈표 2-1〉 참조)

 - 2012년까지는 제도관리 및 법제화 등 체계 정비를 위한 개정에 집중됨
 - 장기요양대상자의 감경 및 제외대상자 도입, 장기요양급여의 관리체계, 급여비용의 적정성과 관련된 규정을 마련함
 - 2013년부터는 장기요양서비스의 질적 확대와 관련된 변화가 주를 이룸
 - 장기요양기관의 관리 강화 및 운영의 공공성·투명성을 위한 제도를 마련함
 - 요양보호사의 처우개선 및 전문성을 위하여 장기요양지원센터 설치 근거 및 보호 규정 등을 마련함

표 2-1 | 노인장기요양보험법 개정 내용

연도	법률번호	개정내용
2009.3.18.	제9510호	• 외국인근로자 장기요양보험가입자 제외제도 도입
2009.5.21.	제9693호	• 농어촌지역 거주 수급자 본인 일부부담금 감경(50% 감경)
2010.3.17.	제10127호	• 장기요양급여 관련 기록, 관리체계 구축 • 급여제공기준 개발과 급여비용 적정성을 위한 장기요양기관(국민건강보험공단) 설치 규정 마련
2013.8.13.	제12067호	• 장기요양기관 등이 본인일부부담금을 면제·할인하는 행위 금지 • 장기요양기관의 업무정지명령이 수급자에 불편을 줄 경우 과징금 부과
2015.12.29.	제13647호	• 5등급 수급자를 위한 복지용구 추가 • 장기요양기관 휴·폐업 시 수급자 권익보호조치 의무화 • 장기요양설치 시 지역 간 불균형 해소 고려 의무화 • 장기요양기관 설치자 결격사유 신설 • 지정취소 또는 폐쇄 명령 후 재지정 또는 재설치신고 금지기간 확대(1년 → 3년) • 행정제재처분의 효과 승계기간 확대 (1년 → 3년) • 장기요양기관 종사자가 부정급여 비용청구에 가담한 경우 급여제공 제한 1년
2016.5.29.	제14215호	• 장기요양요원 처우개선 복지증진을 위한 국가의 노력 규정 • 장기요양사업의 실태조사 3년마다 실시 • 장기요양요원지원센터 설치·운영 근거규정 마련 • 치매형 장기요양기관 운영기준 마련 • 장기요양기관 재무·회계에 관한 기준 제시 위반 시 시정명령
2016.12.2.	제14321호	• 특별현금급여 수급계좌의 예금에 관한 채권 압류 금지
2018.3.13.	제15443호	• 재가장기요양기관 운영자 및 종사자 인권교육 실시
2018.3.27.	제15537호	• 본인일부부담금 차등 경감(50% 경감 → 60% 범위 내에서 차등 감경)
2018.12.11.	제15881호	• 표준장기요양이용계획서의 실효성 강화 • 급여 외 행위 제공·제공요구 금지 및 위반 시 제재 규정 마련 • 장기요양기관 지정제 단일화 및 지정제 실효성 강화 • 장기요양기관 지정 유효기간 설정 및 지정 갱신제 도입 • 장기요양요원의 보호 규정 마련
2019.1.15.	제16244호	• 본인부담금 징수·지급 절차 간소화 → 공단이 수급자에게 지급 (장기요양기관에 본인부담금을 많이 납부 한 경우)
2019.4.23.	제16369호	• 장기요양인정 신청 등에 대한 대리를 할 수 있는 자 범위에 「치매관리법」에 따른 치매 안심센터의 장 추가 • 장기요양기관 종사자의 손해배상보험 가입 - 보험에 가입하지 않은 경우, 공단이 장기요양기관에 지급하는 장기요양급여비용일부 감액
2020.3.31.	제17173호	• 거짓청구 및 현지조사 거부기관 명단공표 의무화 • 부정청구 가담 수급자 급여 제한조치 • 현지조사 거부기관 벌금형 신설 • 장기요양기관 「노인복지법」상 노인복지시설임을 법률로 명시

연도	법률번호	개정내용
2020.12.29.	제17777호	• 표준장기요양이용계획서 → 개인별장기요양이용계획서 명칭 변경 - 수급자의 심신 기능상태, 장기요양욕구, 급여 등 반영
2021.7.27.	제18328호	• 특별현금급여의 산정주기 명시
2021.12.21.	제18610호	• 장기요양보험료를 부과표준 변경(건강보험료 → 소득) • 장기요양급여의 본인부담금 차등 규정(장기요양등급, 급여의 종류 및 수준 등) • 장기요양기관 CCTV 의무설치·운영·보관·관리

자료 : 국가법령정보센터(2023). 노인장기요양보험법

2 • 노인장기요양보험제도와 관련된 변화 예측

- 장기요양제도와 관련된 주요한 변화는 4년 단위로 수립되는 장기요양기본계획을 통해 예측 가능함
 - 인구 및 가족구조 변화에 따른 노인돌봄의 수요 증가에 대응하기 위해 4년 단위로 기본계획을 수립함
- 현재 공개된 제3차 계획의 주요한 변화는 크게 ‘장기요양서비스 강화’, ‘맞춤형 서비스 이용체계 구축’, ‘공급체계 혁신 및 역량지원’, ‘장기요양제도 운영의 고도화’로 예측됨(보건복지부, 2023)
 - 장기요양서비스를 강화하기 위하여 1·2등급 수급자 재가급여 한도액 인상을 통한 재가생활 지원 강화, 재택의료서비스 확산, 중증 수급자 방문간호 확대, 가족휴식지원, 주·야간보호 기관 등 단기보호 시범사업 활성화 등과 관련된 변화가 계획됨
 - 맞춤형 서비스 이용체계를 구축하기 위하여 지자체 노인돌봄·건강관리사업 확대, 공단-지자체-장기요양기관 협업 기반 사례관리 운영체계 구축, 돌봄 필요도를 고려한 통합판정 도입 및 등급체계 개선, 장기요양급여 다양화 및 관리체계 마련 등과 관련된 변화가 예측됨
 - 공급체계 혁신 및 역량지원을 위하여 장기요양기관의 수급관리 강화, 감염병 등 재해·재난 위기상황 대응체계 구축, 서비스 질에 대한 적정 보상체계 마련, 장기요양요원 처우개선 및 역량강화 등과 관련된 변화가 예측됨
 - 장기요양제도의 지속가능성 제고 및 운영의 고도화를 위하여 장기요양보험제도의 재정건전성 강화, 장기요양보험제도의 거버넌스 체계 구축과 관련된 변화가 예측됨
- 제3차 기본계획에서 지자체와 관련된 주요한 변화는 서비스의 품질을 높이기 위한 전문 인력의 전문성 강화, 지자체의 관리감독 기능 강화, 서비스의 내실화와 관련된 변화들이 예측됨
 - 장기요양기관의 투명성 제고를 위하여 장기요양기관의 재무회계 점검, 지자체·시설대상 재무회계 교육 등 지자체의 관리·감독 기능 강화를 계획함

- 공단(돌봄조정자)과 지자체(돌봄총괄자), 그리고 장기요양기관이 함께 수급자 중심의 장기요양 사례관리체계를 구축하고자 함
 - 지자체는 지역관리 돌봄총괄자로서 복합군 사례관리를 담당할 예정임

그림 2-1 | 공단-지자체-장기요양기관 협업 기반 사례관리 운영체계 구축(안)



자료: 보건복지부(2023). 제3차 장기요양기본계획('23~'27) 수립을 위한 공청회 자료

- 장기요양보험제도의 거버넌스 체계를 개편하기 위하여 중앙과 지방자치단체의 역할을 정립할 계획임
 - 지자체의 역할로 지역별 고령화 추이 및 돌봄 인프라 등을 고려한 장기요양 시행계획 수립을 유도하고자 함
- 재가서비스의 내실화 및 다양화를 위하여 방문요양으로 편중된 서비스 제공기관을 다양한 재가급여 복합 제공기관 중심으로 재편할 계획이며, 재가서비스를 재가환경개선(문턱제거, 미끄럼방지 타일설치), 수시방문(야간·주말, 일시적돌봄 수요 대응), 이동지원(병원진료 등 외출지원)까지 다양화할 계획임
 - 재가서비스의 내실화 및 다양화를 위해서는 시설별 서비스 격차를 줄여, 상향평준화할 필요성이 있음
- 의료·요양이 연계된 서비스 확산을 위하여 재택의료센터 시범사업을 전국적으로 확대하고, 건강관리 강화를 위하여 주·야간보호센터 이용자의 의료·간호서비스를 제공하고자 함
 - 경기도의료원 수원병원은 재택의료센터 참여기관이기에 수원시에 적용될 가능성이 높음

- 장기요양요원의 권리 침해에 관한 상담 및 역량강화, 건강관리 등 업무에 필요한 사항을 지원하기 위하여 모든 시·도에 장기요양지원센터를 확대하고자 함
- 역량강화를 위하여 요양기관의 품질 강화 및 요양보호사의 전문성을 강화하고자 함
 - 장기요양 서비스의 질 향상 및 요양보호사의 전문성 향상을 위하여 양성교육 및 보수교육 시간이 확대될 예정임(〈표 2-2〉 참조)
 - 2024년 1월 1일부터 요양보호사 양성교육시간이 현행 240시간에서 320시간으로 개편됨

표 2-2 | 요양보호사 양성교육과정 개정 전·후 비교

개정 전					개정 후				
구분	과목	교육내용	교육시간		구분	과목	교육내용	교육시간	
			이론	실기				이론	실기
이론 (80시간) / 실기 (80시간)	요양보호 개론	요양보호 관련 제도 및 서비스	5		요양 보호와 인권	요양보호 대상자의 이해	2	2	
		요양보호 업무의 목적 및 기능	2			노인복지와 장기요양제도	7		
		요양보호사의 직업윤리와 자세	8	6		인권과 직업윤리	6	6	
		요양보호 대상자 이해	2			요양보호사 인권보호와 자기계발	6	3	
	요양보호 관련 기초지식	의학적· 간호학적 기초지식	12		노화와 건강증진	노화에 따른 변화와 질환	18	3	
	기본 요양 보호 각론	기본요양 보호기술	4	6		치매, 뇌졸중 파킨슨 질환			
			5	8		노인의 건강증진 및 질병 예방			
			5	8	요양 보호와 생활지원	의사소통과 정서지원	8	8	
			6	8		요양보호 기록과 업무보고	6	8	
			3	6		신체활동 지원	6	7	
							5	10	
							5	10	
							5	7	
					3		8		
			1	1					
		가사 및 일상생활 지원	4	6	가사 및 일상생활 지원	4	8		

개정 전					개정 후						
구분	과목	교육내용	교육시간		구분	과목	교육내용	교육시간			
			이론	실기				이론	실기		
		의사소통 및 여가지원	5	6		상황별 요양보호 기술	치매 요양보호	10	3		
		서비스 이용지원	3	4				11	10		
		요양보호 업무 기록 및 보고	3	4				5	4		
	특수 요양 보호 각론	치매요양 보호기술	6	6			임종 요양보호	3	3		
		임종 및 호스피스 요양보호기술	3	3				응급상황 대처 및 감염관리	6	7	
		응급처치 기술	4	6					9	6	
	소계		①80	②80			소계		①126	②114	
	현장실습 (80시간)	노인요양시설 실습		40		현장실습 (80시간)	노인요양시설 실습		40		
		재가노인복지시설 실습		40			재가노인복지시설 실습		40		
소계		③80		소계			③80				
총계(①+②+③)			240					320			

자료: 국가법령정보센터(2023). 노인장기요양법 법률 제18610호 일부개정 청구법 비교

- 현재 방문요양 및 방문목욕 월 60시간 이상 근무자 중 희망자에 한하여 연간 8시간 직무교육이 실시될 예정임(2024년 1월 1일부터 시행)
- 2024년 1월 1일부터 장기요양기관 근무 요양보호사 및 근무예정인(자격 취득 후 1년 이상 장기요양에 근무하지 않다가 근무하려는 사람) 요양보호사는 모두 연간 8시간의 직무교육을 받아야 함

표 2-3 | 장기요양보호사 보수교육 관련 개정사항

구분	내용
교육대상	• 장기요양기관에 종사하고 있는 요양보호사 • 요양보호사 자격을 가진 사람으로서 만 1년 이상 장기요양기관에 근무하지 않다가 근무하려는 사람
면제대상	• 해당 연도에 요양보호사의 신규 자격을 취득한 사람
교육방법	• 직무교육 : 대면교육 또는 정보통신망을 활용한 온라인 교육 • 그밖에 보수교육 실시를 위해 필요한 사항은 공단이 정함

자료: 국가법령정보센터(2023). 노인장기요양보험법 제11조의3제6항

- 요양보호사의 경력관리 및 전문성 강화를 위하여 현장경력과 역량을 갖춘 요양보호사에게는 승급제를 도입하여 요양시설에 선임요양보호사로 배치할 예정임

- 수원시가 시범사업 대상지로 참여할 예정임
 - 선임요양보호사는 장기요양시설에 근무하고 있는 요양보호사 중 60개월(월 160시간) 이상 근무한 경력이 있는 자로, 해당 시설의 추천을 받은 후 국민건강보험공단의 승급교육(40시간)을 이수하여야 함
 - 선임요양보호사는 돌봄서비스 제공 외 요양보호사(실습생) 교육지도, 1차 고충상담, 수급자 사례관리 지원 등의 업무를 담당함
 - 서울(강남구, 구로구, 노원구), 대전, 광주, 강원(원주시), 경기(수원시, 용인시, 화성시), 충남(천안시)·북(청주시), 전북(전주시), 제주도가 시범사업 대상지임
- 결과적으로 제3차 장기요양기본계획('23~'27)은 서비스의 질을 향상시키는 것이 주된 목적이고, 지자체에서는 우선적으로 장기요양서비스의 품질과 직결되는 요양보호사의 전문성을 강화하기 위한 역할이 주되게 강조될 것으로 예측됨
- 수원시는 재택의료센터와 요양보호사의 승급제와 관련된 시범사업에 참여할 예정임
 - 공단과 지자체 그리고 장기요양기관은 사례관리체계를 구축할 예정이며, 지자체는 지역관리 돌봄총괄자로서 사례관리를 담당할 예정임
 - 서비스의 품질을 높이기 위하여 지자체의 관리감독 기능이 강화될 예정임

표 2-4 | 제3차 장기요양기본계획('23~'27)(안)

주요과제	세부과제		내용	세부내용
집에서 적절한 돌봄이 이루어지도록 장기요양 서비스 강화	충분한 재가서비스 제공 및 서비스 다양화	충분한 재가급여 지원을 위한 제도적 기반 마련	중증 재가 수급자에 대한 재가생활 지원 강화	• 1·2등급 수급자 재가급여 한도액 인상
			상시 돌봄수요 대응	• 주·야간보호기관 내 단기보호 확대 • 수시방문 서비스 시범사업
		재가서비스 내실화 및 다양화	통합재가서비스 확산	• 단일급여 제공기관 중심 → 다양한 재가급여 복합제공기관 중심
			재가서비스 다양화	• 재가환경개선, 수시방문, 이동지원
	의료-요양 연계 등 재가생활 기반 확충	의료·요양 연계 서비스 확산	재택의료서비스 확산	• 재택의료센터 시범사업 전국 확대 • 본사업 추진
			건강관리 강화	• 중증 수급자 방문간호 확대 • 주·야간보호센터 이용자 의료·간호서비스 제공
	가족에 대한 지원체계 마련	재가수급자 가족에 대한 지원 확대	가족에 대한 정서적 지지	• 가족에 대한 개별상담 및 지역사회 자원 연계 강화 • 전국으로 서비스 확대
			대상자 맞춤형 상담체계 구축	• 욕구·상태별 맞춤형 상담 제공 • 이용지원 담당자 지정 및 담당직원 역량 강화
		돌봄부담 경감을 위한 가족 휴식 지원	가족휴식지원	• 치매가족휴가제 확대 및 홍보 강화 • 중증수급자 가족 휴가제 도입
			단기보호 확대 및 이용 활성화	• 주·야간보호기관 등 단기보호 시범사업 활성화 • 단기보호시설 확대 추진
빈틈없이 지원하는 맞춤형 서비스 이용체계 구축	수급자 등에 대한 예방·사례관리 강화	장기요양 진입 예방 강화	지자체 노인돌봄· 건강관리사업 확대	• 노인맞춤형돌봄 대상자 확대(소득기준 초과자 등) • 서비스 다양화(특화서비스 개발, 자원연계 등)
		수급자 중심의 장기요양 사례관리체계 구축	공단-지자체-장기요양 기관 협업 기반 사례관리 운영체계 구축	• 공단(돌봄조정자)-지자체(돌봄총괄자)-장기요양기관
	돌봄 필요도를 고려한 통합판정 도입 및 등급체계	통합판정 체계 도입 및 서비스 연계	통합판정 체계 마련	• 요양과 의료 필요도를 함께 평가하여 판정하는 평가도구 개발 • 1차 시범사업 진행 중

주요과제	세부과제		내용	세부내용
	개선		통합판정 결과 활용 및 서비스 연계	• 결과와 연계한 서비스 이용 권고 • 적정 서비스의 종류와 양을 구체적으로 안내할 수 있도록 표준급여 모형 적용(신체기능 위주 → 인지·의료·환경 위주)
		장기요양등급체계 개선	장기요양 필요도 기반의 등급체계 개선 추진	• 특정 질환에 특화된 방식을 장기요양 필요도 기준으로 개편 • 등급변동, 재정 영향 등 면밀한 고찰을 위한 연구·시범사업 등 진행
	신노년층의 진입을 대비하는 장기요양 서비스 기반 마련	장기요양 급여 다양화 및 관리체계 마련	새로운 재가서비스 유형 발굴	• 베이비부머의 다양한 욕구에 맞춘 신규서비스 종류 개발
			비급여 정보제공 강화	• 이용자의 편의성을 높이기 위한 정보공개 시스템 정비
			신기술 활용 등 복지용구 다양화	• 복지용구 예비급여 시범사업
	믿고 안심할 수 있도록 공급체계 혁신 및 역량지원	장기요양기관의 수급관리 강화	지역별 장기요양기관 수급관리 분석	• 고령화 수준에 따른 적정 시설 현황 분석연구 실시
			공급주족 지역중심 공립·민간 요양시설 확충	• 공립 치매전담 시설 단계적 확대 • 일부 공급부족지역 시설 진입 제도 개선 • 노인거주 공동주택에 재가시설 설치 유도
		장기요양기관 진입·퇴출 관리 강화	진입	• 장기요양기관 지정 절차 및 진입요건 강화
			퇴출	• 지정 6년마다 갱신 심사를 통한 기관품질 향상 유도
		장기요양서비스 공급체계 혁신	한국형 유니트케어 모델 개발 및 확산	• 1·2인실, 공용생활공간, 개별서비스 제공 등 유니트 환경구축 시범 사업 실시 • 신규 진입시설의 유니트화
			요양시설 내 의료·간호 기능 강화	• 계약의사 제도 내실화, 전문요양시설 시범사업 확대
	양질의 서비스 관리체계 마련	위기에방·대응체계 구축	감염병 등 재해·재난 위기상황 대응체계 구축	• 감염병 등 재해·재난 위기상황 대응체계 구축 • 노인요양시설 내 CCTV 설치 의무화 • 장기요양서비스 관련 확대 예방 및 대응 강화
			양질의 급식서비스 제공 체계 강화	• 영양사 의무배치 확대 • 급식비용 관리기준·절차 마련

주요과제	세부과제		내용	세부내용
		서비스질에 대한 적정 보상체계 마련		• 급식위탁 기준 명확화 • 위탁업체의 시설 내 직접 조리 검토
			한국형 유니트화에 따른 별도 수가 신설 검토	• 집과 같은 환경에서 생활 할 수 있도록 시설 및 환경 개선, 구축 • 1·2인실, 공용생활공간, 개별서비스 제공 등 유니트환경 구축 시범사업 • 신규 진입시설의 유니트화
		데이터기반 평가체계 구축	안전·인권보호 우수기관 인센티브 검토	• 한국형 유니트화에 따른 별도 수가 신설 검토 • 안전·인권보호 우수기관 인센티브 검토
			신규기관 대상자 사전 점검·예비평가 실시	• 기관운영, 종사자 및 수급자 관리 등 적정 서비스제공 기준에 대한 평가 기회 부여
			평가결과 활용제고	• 평가 우수기관 인센티브 방안 다양화 • 평가 최하위기관 페널티 강화
	장기요양요원 처우개선 및 역량 강화	지역별 인력 추계 및 수급방안 마련	지역별 인력 수급망을 토대로 지원 체계 마련	• 취약지, 업무강도에 따른 수당, 가산지원 등
			경력관리 및 처우개선	• 장기요양요원 인력배치 기준 강화 (25년까지 시설 요양보호사 1인당 수급자 2.1명으로 개선) • 장기근속장려금 개선, 요양보호사 승급제 도입 등
		요양보호사 전문성 강화 및 인식 개선	요양보호사 교육체계 개편 및 교육기관 평가제 도입 검토	• 표준교육과정 직무역량 중심 개편 • 교육시간 확대 및 보수교육 의무화
			장기요양지원센터 확대	• 지원센터 기능 추가 • 모든 시·도 설치지원, 복지부 산하 중앙센터 설치 검토
초고령사회를 맞이하는 제도의 지속가능성 제고	장기요양보험제도의 재정건전성 강화	대상자 적정관리 및 급여 이용관리 강화	장기요양 진입 전 예방관리 강화	• 장기요양 수요 예측 및 원인 진단 • 지역보건사업, 건보공단 예방관리 등과 연계한 건강관리 사업

주요과제	세부과제	내용	세부내용
		등급인정 사후관리	• 부적정 등급 의심 시 재조사 등
		적정 서비스 제공 관리	• 급여제공 전산화, 급여제공 계획서작성·이행 점검 등
		장기요양기관의 투명성 제고	급여청구단계에서부터 적정 청구를 할 수 있도록 지원
			• 사전 심사 항목확대, 부당유형 다빈도 사례 공유 등
		장기요양기관의 재무회계 등 관리·감독 강화	장기요양기관의 재무회계
			등 관리·감독 강화
			• 정기적 재무회계 점검, 지자체·시설대상 재무회계 교육 등
			장기요양 재정분석 시스템 고도화
	적정 수준의 보험료 결정 등 안정적 재원 확보 추진	5년 단위 지출 추계 실시	• 재정현황 모니터링, 위험요인 파악, 추세변동 분석
		적정 보험료 결정	• 중기 위험 예측 강화
	장기요양보험제도의 거버넌스 체계 개편	장기요양보험제도 관련 중앙·지자체 역할 정립	• 국민부담, 제도개선 필요성 등 종합 고려
		장기요양위원회 개편을 통한 논의 활성화	• 지역별 고령화 추이, 돌봄인프라 등을 고려한 지자체 장기요양 시행 계획 수립 유도
		스마트 장기요양돌봄 체계 구축	장기요양위원회 운영 및 효율성 강화
		장기요양 정보기술 활용 강화	• 분야별 실무위원회 운영 검토
		돌봄기술 도입·활용 확대	• 건강보험 빅데이터 활용 수요예측
			• 급여관리 디지털화
			• 요양시설 내 돌봄로봇 활용 지원

자료: 보건복지부(2023). 제3차 장기요양기본계획('23~'27) 수립을 위한 공청회 자료

제2절 수원시 내부 환경변화

1 • 수원새빛돌봄에 따른 변화¹⁾

- 수원시에서 민선8기 장기요양제도 관련된 주요한 변화는 ‘수원새빛돌봄’이 대표적임
 - 수원새빛돌봄은 지역형 돌봄정책의 일환으로 저출산·고령화에 따른 인구구조의 변화와 기존 돌봄체계의 한계(대상 및 신속성 등)를 보완하기 위하여 수원시가 민선8기부터 시행한 정책임
 - 수원새빛돌봄은 저출산·고령화에 따른 인구구조의 변화와 가족기능의 약화, 2022년 8월 발생한 수원 세모녀사건과 같은 사건이 재발되지 않기 위해 시행됨(수원시청 복지정책과 내부자료)
 - 수원새빛돌봄은 민선8기 수원특례시의 3대 목표(경제특례시, 깨끗한 생활특례시, 따뜻한 돌봄 특례시) 중 하나인 돌봄특례시의 일환으로 시행되는 주요 공약임
- 수원새빛돌봄의 추진방향은 1) 돌봄서비스의 적시성 확보 및 긴급·일시적 돌봄 공백의 해소, 2) 돌봄이 필요한 사각지대 이웃 발굴, 3) 공공성이 강화된 신뢰성 높은 돌봄서비스 확충 및 제공, 4) 지역리더(통장 등) 양성을 통한 마을 단위의 촘촘한 사회안전망 구축임
- 수원새빛돌봄은 2023년 7월부터 8개 행정동에서 시범사업을 실시 중에 있으나 2024년부터는 44개 전 동(洞)으로 확대될 예정임
- 수원새빛돌봄의 대상은 돌봄이 필요한 수원시민이며, 소득수준에 따라 본인부담은 차등적임
 - 중위소득 75% 이하(수급자 및 차상위)에게는 돌봄포인트 100만원을 지원하고, 75% 이상은 본인부담으로 서비스를 이용할 수 있음
- 서비스는 크게 방문가사서비스, 동행지원서비스, 심리지원서비스, 일시보호서비스로 구분됨
 - 방문가사서비스는 이용자 가정에 방문하여 이용자의 일상생활지원 및 주거환경개선을 위한 서비스(신체활동 및 가사지원, 대청소, 소독방역, 정리정돈 등)를 제공함
 - 동행지원서비스는 이용자의 필수적인 외출 활동(병원, 마트, 관공서 등)을 동행·지원함
 - 심리상담 및 중독상담 등을 통한 심리지원 서비스를 지원함
 - 일시보호 서비스는 이용자의 단기간 시설입소 및 보호자 부재에 따른 반려동물 일시보호 서비스를 제공함

1) 수원시청 돌봄정책과 내부자료를 근거로 작성함

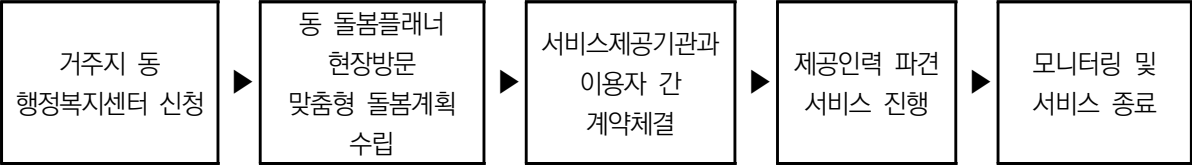
표 2-5 | 수원새빛돌봄 서비스 운영내용

구분	서비스 내용	제공 내용	서비스 수가	제공인력 요건
방문 가사	신체활동 및 가사지원	• 식사도움, 세면, 구강관리 등 • 식사준비, 청소, 세탁 등	1시간 23,480원	• 요양보호사, 장애인활동지원사 등 전문 자격증을 소지한 자
	정리정돈 및 교육	• 정리정돈, 물품수납 교육 등	1회 최대 900천원	• 정리수납 교육 이수자 우대 • 문제원인 파악 및 해결 가능한 경험과 지식이 있는 자
	대청소	• 대규모 청소(저장강박장애 등)	1회 최대 900천원	
	소독·방역	• 소독·방역	1회 최대 100천원	
동행 지원	병원동행	• 집-병원 왕복이동 • 병원 내 진료지원 • 처방약 구매 등	1시간 16,000원	• 요양보호사 • 장애인활동지원사 • 수발 및 보호와 관련된 일정한 교육과 훈련을 이수한 자
	마트동행	• 생필품 및 식재료 등 구매지원		
	관공서 동행 등	• 관공서 왕복 이동 • 관공서 업무 지원 등 (서류작성·의사소통 등)		
심리 지원	성인상담	• 상담지원(우울, 스트레스 등)	1회기(60분) 80천원	• 심리진단과 상담 등과 관련된 일정한 교육과 훈련을 받은 자격증 소지자 • 아동·청소년·성인 등 통합상담 가능한 기관 우대
	아동·청소년 상담	• 상담지원(ADHD 등)	1회기(60분) 60천원	
	중독관리 상담	• 알콜, 도박, 게임 등 중독관리 상담지원 등	1회기(60분) 80천원	
일시 보호	단기간 보호	• 시설 입소 전 일시보호 • 퇴원 후 일시보호 • 보호자 부재 시 일시보호 등	1일 63,250원	• 요양보호사 등 기존 시설에서 서비스를 제공하던 전문 인력
	반려동물 일시보호	• 보호자의 부재(사고, 입원 등) 에따른 반려견 일시보호 등	1일 38~60천원 (차등)	• 반려견에 대한 전문교육과 훈련을 받은 전문인력

자료: 수원시청 돌봄정책과 내부자료

□ 서비스 신청은 동(洞) 돌봄 창구, 시(市) 휴먼콜센터·모바일 앱에서 가능하고, 동(洞) 돌봄플래너, 새빛돌보미 등이 대상자의 집으로 방문하여 대상자의 욕구에 기반한 서비스를 제공하고 주기적인 모니터링을 통하여 안정적인 통합복지서비스를 제공함

그림 2-2 | 수원새빛돌봄 신청 및 서비스절차



자료: 수원시청 돌봄정책과 내부자료

□ 수원새빛돌봄과 장기요양서비스와 관련된 변화는 방문가사와 동행지원이 대표적임

- 요양보호사가 신체활동 및 가사지원을 해주거나, 동행지원에서는 노인인 경우 요양보호사가 병원을 동행하고자 함
- 수원시에서는 선정기준에 따라 선정한 제공기관은 방문가사 29개소, 동행지원 20개소, 심리상담 6개소, 일시보호 2개소임

표 2-6 | 수원새빛돌봄 제공서비스 현황

(단위: 개소)

제공가능 서비스				
계	방문가사	동행지원	심리상담	일시보호
29	29	20	6	2

주: 2023년 10월 말 기준이며, 제공가능 서비스는 기능별 중복됨

자료: 수원시청 돌봄정책과 내부자료

□ 수원시장기요양지원센터에서는 서비스 제공기관에게 새빛돌봄과 관련된 교육을 진행하고 있으나 향후 센터에서 계속적으로 교육자와 모니터링의 역할을 담당할지에 대한 고민이 필요함

- 44개 행정동으로 확대되면 서비스 제공기관이 동반적으로 확대될 수 밖에 없기 때문에 기관마다 서비스의 격차를 줄이기 위한 개입과 더불어 일정수준의 서비스 질을 유지하기 위한 모니터링의 주체가 필요함
- 수원새빛돌봄과 관련하여 현재 수원시장기요양지원센터에서는 서비스 제공 기관에게 교육을 진행하고 있고, 수원시휴먼서비스센터에서는 교육에 참여한 수료생들에게 수료증을 발급해 주고 있음

2. 「수원시 돌봄노동자의 처우개선 및 지원 조례」 시행에 따른 변화

- 수원시 관내 돌봄노동자의 권리를 보장하고 노동환경 개선에 이바지하기 위하여 2023년 7월 12일 「수원시 돌봄노동자의 처우개선 및 지원 조례」가 제정·시행됨
 - 돌봄노동자는 「노인장기요양보험법」 제2조제5호에 따른 장기요양요원, 활동지원인력, 노인맞춤돌봄서비스의 생활지원사, 그리고 수원시장이 인정한 돌봄업무 수행자임
- 수원시에서는 돌봄노동자의 처우개선을 위하여 종합계획을 수립하고 노동자의 역량강화 및 교육, 권리옹호, 안전보호사업, 돌봄서비스 제공기관에 대한 표준근로계약서 작성 등과 관련된 교육을 실시하여야 함
 - 시장은 종합계획을 효율적으로 수립·시행하기 위하여 돌봄노동자의 고용현황, 노동조건 및 노동환경 등에 대한 실태조사를 실시하여야 함(제7조)
 - 시장은 돌봄노동자의 처우개선과 지원을 위하여 5년마다 종합계획을 수립하여야 함(제6조)
 - 종합계획에는 처우개선 및 지원정책의 방향과 목표, 지원계획, 제공기관을 위한 계획을 포함하여야 함(제6조)
 - 시장은 돌봄노동자의 처우개선 및 지원을 위하여 돌봄노동자의 처우개선 및 지위향상을 위한 상담, 조사 및 연구 사업, 돌봄노동자의 인권 및 권리옹호를 위한 사업, 안전보장을 위한 사업 등을 추진할 수 있음(제8조)

표 2-7 | 「수원시 돌봄노동자의 처우개선 및 지원 조례」의 주요 내용

구분	내용
제2조 (정의)	1. “돌봄노동자”란 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 사람을 말한다. 가. 「노인장기요양보험법」 제2조제5호에 따른 장기요양요원 나. 「장애인활동 지원에 관한 법률」 제2조제7호에 따른 활동지원인력 다. 노인맞춤돌봄서비스의 생활지원사 라. 그 밖에 「근로기준법」 등 노동 관계 법령이 적용되며 가목부터 다목까지와 유사한 돌봄 업무를 수행하는 사람으로 이 조례의 적용이 필요하다고 수원시장이 인정하는 사람 2. “돌봄서비스 제공기관”이란 돌봄노동자와 「근로기준법」 제2조제1항제4호에 따른 근로계약을 체결하여 이용자에게 돌봄서비스를 제공하는 기관을 말한다.
제6조 (종합계획의 수립)	① 시장은 돌봄노동자의 처우개선과 지원을 위하여 5년마다 종합계획을 수립하여야 한다. ② 제1항에 따른 종합계획에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다. 1. 돌봄노동자 처우개선 및 지원 정책 방향과 목표 2. 돌봄노동자의 안전보장 및 근무환경 개선에 필요한 지원 계획 3. 돌봄서비스 제공기관을 위한 계획 4. 그 밖에 시장이 필요하다고 인정하는 사항

구분	내용
7조 (실태조사)	① 시장은 종합계획을 효율적으로 수립·시행하기 위하여 돌봄노동자의 고용현황, 노동조건 및 노동환경 등에 대한 실태조사를 실시하여야 한다. ② 시장은 관련 기관에 제1항에 따른 실태조사에 필요한 자료의 제출을 요청할 수 있다. ③ 시장은 필요한 경우 전문기관이나 관련 단체 등에 제1항에 따른 실태조사를 위탁할 수 있다.
제8조 (처우개선 및 지원사업)	시장은 돌봄노동자의 처우개선 및 지원을 위하여 다음 각 호의 사업을 추진할 수 있다. 1. 돌봄노동자의 처우개선 및 지위향상을 위한 상담, 조사 및 연구 사업 2. 돌봄노동자의 역량강화 및 노동·인권 교육 및 훈련 3. 돌봄노동자의 인권 및 권리옹호를 위한 사업 4. 돌봄노동자의 안전보장을 위한 사업 5. 돌봄서비스 제공기관에 대한 표준근로계약서 작성 등 돌봄노동자의 체계적 관리에 필요한 교육 사업 6. 돌봄노동에 대한 인식개선 사업 7. 그 밖에 돌봄노동자의 복지증진을 위하여 시장이 필요하다고 인정하는 사업

자료: 자치법규정보(2023). 수원시 돌봄노동자의 처우개선 및 지원 조례

- 가족구조의 변화 및 저출산·고령화로 인한 노인, 아동, 장애인 등에 대한 돌봄서비스의 욕구가 급속도로 증가하고 있어 앞으로도 이러한 욕구는 증가할 것으로 예측됨(이명진·김명희, 2020)
- 돌봄정책의 패러다임은 시설돌봄에서 지역사회거주(Aging In Place)로 변화되었기 때문에 앞으로도 돌봄서비스와 관련된 인력은 계속적으로 확대될 것으로 예측됨

03

수원시 장기요양제도 및 관련 센터 현황

제1절 수원시의 장기요양제도 관련 현황

1 · 수원시 노인 현황 및 예측 인구

- 본 연구에서는 우선적으로 장기요양서비스의 주된 대상 집단인 노인인구를 분석한 결과, 2018년 노인인구는 117,256명으로 전체 인구대비 14.8%를 차지하였으나 매년 노인인구는 증가하여 2022년에는 12.4%(147,122명)까지 증가함
- 4개 구별로는 노인인구는 매년 권선구가 가장 많으나 인구대비 비율은 팔달구가 가장 많음
 - 2021년부터 장안구와 팔달구는 노인인구 비율이 14%를 초과하여 고령화사회에 진입함

표 3-1 | 전국, 경기도, 수원시 노인인구 현황(2018년~2022년)

(단위: 명, %)

구분	2018년		2019년		2020년		2021년		2022년	
	노인인구	비율	노인인구	비율	노인인구	비율	노인인구	비율	노인인구	비율
수원시	117,256	9.8	123,647	10.4	131,936	11.1	139,075	11.7	147,122	12.4
장안구	33,177	11.6	34,579	12.4	36,657	13.4	38,374	14.0	40,078	14.8
권선구	36,570	9.7	38,769	10.4	41,407	11.2	43,754	12.0	46,727	12.7
팔달구	24,591	13.6	25,354	14.4	26,837	15.3	28,310	15.5	30,134	15.6
영통구	22,918	6.4	24,945	6.8	27,035	7.3	28,637	7.9	30,183	8.4

주 1: 매년 연말기준이며, 만 65세 이상 인구로 분석함

2: 비율은 전체 인구대비 비율을 의미함

자료: 행정안전부 주민등록인구통계

- 저출산 고령화의 영향으로 수원시 노인인구는 앞으로도 계속 증가할 것으로 예측됨

- 2025년은 179,443명으로 전체 인구의 15.0%, 2030년은 19.8%(236,633명), 2035년 24.2%(289,657), 2040년 28.3%(337,679명)까지 증가하여 장기요양과 관련된 수요는 향후에도 증가할 것으로 예측됨

표 3-2 | 수원시 노인인구 예측(2025년~2040년)

(단위: 명, %)

구분	2025년	2030년	2035년	2040년
인구 수	1,200,095	1,196,392	1,196,745	1,191,201
노인 인구 수	179,443	236,633	289,657	337,679
노인인구 비율	15.0	19.8	24.2	28.3

자료: 경기도(2022). 추계인구(시/군/구)

2 • 수원시 장기요양급여 이용 수급자 현황

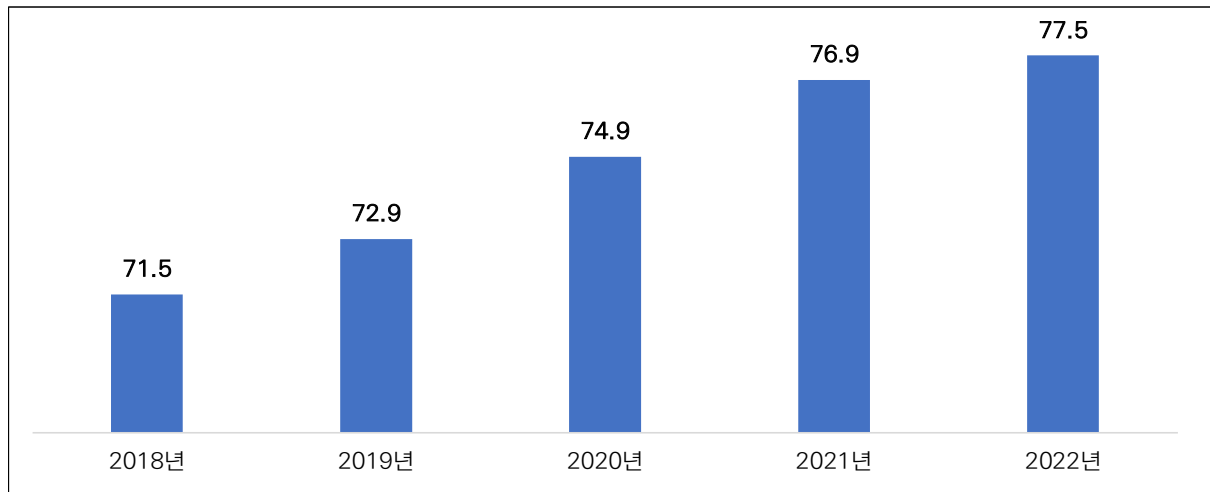
□ 수원시에서 장기요양서비스 대상자로 선정된 사람들의 현황을 파악하기 위하여, 장기요양등급 신청자와 인정자를 분석한 결과 신청자와 인정자의 수와 비율은 매년 증가하고 있음(표 3-3 참조)

- 신청자는 15,996명(2018년), 17,637명(2019년), 18,378명(2020년), 20,016명(2021년), 21,082명(2022년)으로 5년 동안 31.8%p(5,086명) 증가함
- 수원시에서 장기요양서비스가 필요하여 신청한 사람 중 등급을 인정받은 사람은 11,434명(2018년), 12,853명(2019년), 13,773명(2020년), 15,388명(2021년), 16,342명(2022년)으로 5년 동안 42.9%p(4,908명) 증가함
- 신청자 중 인정자의 비율은 71.5%(2018년)에서 77.5%(2022년)까지 증가함
- 장기요양등급은 2019년부터 4등급이 가장 많음
 - 장기요양등급은 “심신의 기능상태에 따라 일상생활에서 도움(장기요양)이 얼마나 필요한가?”를 지표화한 장기요양인정점수를 기준으로 6개 등급으로 판정함(국민건강보험공단 홈페이지)
 - 4등급은 심신의 기능상태 장애로 일상생활에서 일정 부분 다른 사람의 도움이 필요한 자로서 장기요양인정 점수가 51점 이상 60점 미만인 자를 의미함
- 1등급(장기요양인정 점수가 96점 이상인 자)과 2등급(75점 이상 95점 미만인 자) 인정자는 큰 변화가 없음
- 인지지원등급(치매환자로서 장기요양인정 점수가 45점 미만인 자)도 계속적으로 증가함

□ 노인인구는 앞으로도 증가할 것으로 예측되어 신청자와 인정자의 비율 역시 증가할 것으로 예측됨

그림 3-1 | 수원시 장기요양등급 인정자 비율(2018년~2022년)

(단위: %)



주: 인정자 비율=인정자/신청자×100

자료: 국민건강보험(2019~2023), 2018년~2022년 장기요양보험통계연보

표 3-3 | 수원시 장기요양등급 자격별 인정자 현황(2018년~2021년)

(단위: 명)

구분			수원시				
			합계	일반	기초수급	의료급여	감경
2018년	신청자		15,996	9,137	2,512	413	3,934
	인정자	계	11,434	5,972	1,382	307	3,773
		1등급	1,164	594	143	21	406
		2등급	1,897	924	200	42	731
		3등급	4,174	2,203	452	117	1,402
		4등급	3,598	1,897	506	113	1,082
		5등급	524	304	68	13	139
		인지지원등급	77	50	13	1	13
2019년	신청자		17,637	10,197	2,706	424	4,310
	인정자	계	12,853	6,817	1,624	314	4,098
		1등급	1,086	560	146	19	361
		2등급	1,889	927	216	40	706
		3등급	4,438	2,400	478	116	1,444
		4등급	4,541	2,414	668	124	1,335
		5등급	736	421	92	13	210
		인지지원등급	163	95	24	2	42

구분			수원시				
			합계	일반	기초수급	의료급여	감경
2020년	신청자		18,378	10,729	2,811	423	4,415
	인정자	계	13,773	7,431	1,796	328	4,218
		1등급	1,004	546	138	16	304
		2등급	1,790	927	219	46	598
		3등급	4,643	2,543	515	104	1,481
		4등급	5,229	2,783	772	146	1,528
		5등급	896	500	126	14	256
		인지지원등급	211	132	26	2	51
2021년	신청자		20,016	11,450	2,931	433	5,202
	인정자	계	15,388	8,104	1,956	342	4,986
		1등급	1,152	574	166	21	391
		2등급	1,909	994	220	44	651
		3등급	5,018	2,662	565	107	1,684
		4등급	5,918	3,081	831	151	1,855
		5등급	1,091	609	135	14	333
		인지지원등급	300	184	39	5	72
2022년	신청자		21,082	11,947	3,092	411	5,632
	인정자	계	16,342	8,526	2,109	316	5,391
		1등급	1,227	628	167	21	411
		2등급	1,830	919	226	31	654
		3등급	5,358	2,825	627	104	1,802
		4등급	6,320	3,260	899	137	2,024
		5등급	1,261	678	158	21	404
		인지지원등급	346	216	32	2	96

주: 매년 연말 기준이며, 인정자는 사망자, 중복, 기각·각하 등은 제외함
 자료: 국민건강보험(2019~2023). 2018년~2022년 장기요양보험통계연보

□ 급여종류 및 인정등급별 중복을 제외한 급여유형별 인원은 매년 증가 추세이며, 2020년부터 4등급 인정자가 가장 많음(〈표 3-4〉 참조)

○ 2018년 11,207명, 2019년 12,333명, 2020년 13,093명, 2021년 14,288명, 2022년 15,908명으로 매년 증가함

표 3-4 | 수원시 장기요양수급자의 급여유형별 현황(2018년~2022년)

(단위: 명)

구분	2018년	2019년	2020년	2021년	2022년
계	11,207	12,333	13,093	14,288	15,908
1등급	1,138	1,059	961	1,043	1,196
2등급	2,169	2,130	1,957	1,966	2,184
3등급	4,828	4,948	4,935	5,324	6,055
4등급	4,045	4,816	5,366	6,069	6,992
5등급	580	749	881	1,047	1,305
인지지원	25	77	108	144	207

주: '계'의 급여이용수급자는 급여종류별, 인정등급별 중복을 배제한 수
 자료: 국민건강보험(2019~2023). 2018년~2022년 장기요양보험통계연보

□ 서비스 유형별 대상자는 장기요양요원이 수급자의 가정 등으로 방문하여 신체활동 및 가사활동 등을 지원하는 장기요양급여인 방문요양서비스가 매년 가장 많음

○ 방문요양은 2018년 5,938명에서 2022년 9,092명까지 증가함

표 3-5 | 수원시 장기요양수급자의 서비스유형별 현황(2018년~2022년)

(단위: 명)

구분	2018년	2019년	2020년	2021년	2022년
계	11,207	12,333	13,093	14,288	15,908
방문요양	5,938	6,617	7,191	8,148	9,092
방문목욕	710	619	570	644	675
방문간호	452	400	404	400	412
주야간보호	1,313	1,595	1,805	1,998	2,383
단기보호	112	82	21	11	11
복지용구	4,966	5,904	6,391	7,051	7,959
노인요양시설	3,974	4,000	4,036	4,175	4,801
노인요양공동생활가정	392	378	353	318	297
통합재가서비스	-	-	-	-	98

주: '계'의 급여이용수급자는 급여종류별, 인정등급별 중복을 배제한 수
 자료: 국민건강보험(2019~2023). 2018년~2022년 장기요양보험통계연보

□ 방문요양 서비스에 대한 수요 증가로 인하여 장기요양기관은 2018년 326개소, 2019년 373개소, 2020년 381개소, 2021년 426개소, 2022년 457개소로 매년 증가하고 있음(〈표 3-6〉 참조)

□ 장기요양기관은 재가시설이 78.1%로 압도적으로 많고, 재가서비스에서는 방문요양이 가장 많음

- 노인요양시설 입소대상자의 자격은 장기요양 1, 2등급 수급자이거나 3, 4등급자 중 아래의 사유로 등급판정위원회로부터 시설급여를 인정받은 수급자이기 때문에 시설수급자의 절대적 규모는 적을 수 밖에 없음(〈표 3-7〉 참조)

표 3-6 | 수원시 장기요양기관 현황(2018년~2022년)

(단위: 개소)

구분		2018년	2019년	2020년	2021년	2022년
계		326	373	381	426	457
재가	계	253	293	296	334	357
	방문요양	205	233	243	270	286
	방문목욕	181	202	210	232	250
	방문간호	20	22	23	27	30
	주·야간보호	32	44	46	54	63
	단기보호	2	1	-	-	-
	복지용구	29	34	32	32	31
시설	계	73	80	85	92	100
	노인요양시설	52	55	63	71	79
	노인요양공동생활가정	21	25	22	21	21
통합	통합재가서비스 기관	-	-	-	-	-

주: 1) 연도말 지정 운영되고 있는 기관 대상

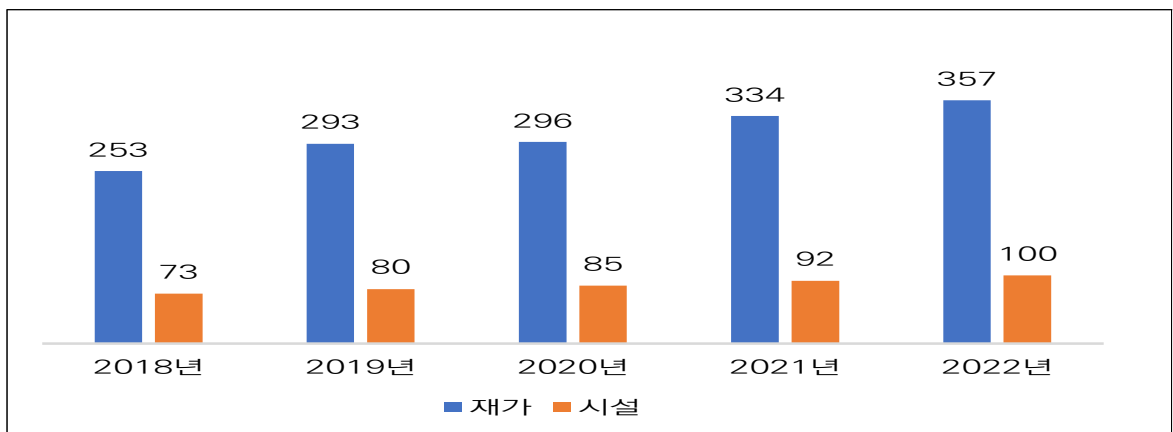
2) 재가기관의 '정원'은 단기보호 및 주야간보호만 해당(방문요양, 방문목욕, 방문간호 및 복지용구 제외)

3) 재가기관의 '계'는 급여종류별 중복 제외

자료: 국민건강보험(2019~2023). 2018년~2022년 장기요양보험통계연보

그림 3-2 | 수원시 장기요양기관 현황(2018년~2022년)

(단위: 개소)



자료: 국민건강보험(2019~2023). 2018년~2022년 장기요양보험통계연보

표 3-7 | 노인요양시설의 입소대상자

노인요양시설의 입소대상자	
1. 장기요양 1, 2등급 수급자	
2. 장기요양 3, 4등급자로 아래의 사유로 등급판정위원회로부터 시설급여를 인정받은 수급자	
가. 주 수발자인 가족구성원으로부터 수발이 곤란한 경우	
- 주 수발자인 가족구성원으로부터 방임 또는 유기되거나 학대받을 가능성이 높은 때	
- 주 수발자인 가족구성원의 직장, 질병, 해외체류 등의 사유로 수발이 곤란한 때	
- 가족이 없는 경우	
나. 주거환경이 열악하여 시설입소가 불가피한 경우	
다. 치매 등에 따른 문제행동으로 재가급여를 이용할 수 없는 경우	
- 치매증상이 확인된 경우	
- 치매증상 요건이 확인되지 않았으나 수급자의 문제행동으로 가족의 수발부담이 크고 스트레스가 심한 상태에 있는 때	
3. 장기요양 5등급자로 아래의 사유로 등급판정위원회로부터 시설급여를 인정받은 수급자	
- 주 수발자인 가족구성원으로부터 수발이 곤란한 경우이거나, 주거환경이 열악하여 시설입소가 불가피한 경우	
- 제출한 의사소견서 및 인정조사표 상 치매로 인한 행동변화가 일정 수준 이상	

자료: 국민건강보험공단 홈페이지

□ 수원시 장기요양기관의 인력현황을 살펴보면, 장기요양요원 중 요양보호사가 매년 압도적으로 많으며 그 다음으로 사회복지사, 간호조무사, 간호사 등의 순으로 나타남

○ 요양보호사는 2018년 8,186명, 2019년 8,673명, 2020년 9,182명, 2021년 10,417명, 2022년 11,750명까지 증가함

표 3-8 | 수원시 장기요양기관 인력 현황(2018년~2022년)

(단위: 명)

구분		2018년	2019년	2020년	2021년	2022년
계	사회복지사	386	455	496	546	624
	의사(계약의사 포함)	64	69	70	77	69
	간호사	99	99	109	105	126
	간호조무사	157	189	209	261	316
	치과위생사	1	-	-	1	1
	물리(작업)치료사	46	47	53	64	71
	요양보호사	8,186	8,673	9,182	10,417	11,750
	영양사	15	14	14	11	9
재가	사회복지사	270	329	356	388	434
	의사(계약의사 포함)	1	1	-	-	-
	간호사	59	62	66	70	75

구분		2018년	2019년	2020년	2021년	2022년
	간호조무사	36	50	60	98	133
	치과위생사	1	-	-	1	1
	물리(작업)치료사	6	8	7	9	11
	요양보호사	6,924	7,348	7,756	8,910	10,045
	영양사	1	1	1	-	-
시설	사회복지사	116	126	142	160	191
	의사(계약의사 포함)	64	68	70	77	69
	간호사	41	39	45	36	52
	간호조무사	124	141	150	164	185
	치과위생사	-	-	-	-	-
	물리(작업)치료사	43	43	50	61	64
	요양보호사	1,311	1,357	1,456	1,547	1,744
	영양사	14	13	163	11	9

주: 1) 매년 연도 말 장기요양기관 소재지 기준이며, 통합재가서비스의 인력은 재가 항목에 포함

2) '계'는 시군구별, 급여종류별 중복 제외

자료: 국민건강보험(2019~2023), 2018년~2022년 장기요양보험통계연보

3 • 수원시 장기요양평가 결과(2018년~2021년)

- 수원시와 인구규모가 비슷한 고양시와 용인시의 2021년 정기평가 평가등급을 살펴보면, 수원시는 타 지자체에 비해 A등급이 많으나 D와 E와 같은 낮은 평가 기간도 16.4%를 차지함
- 최하등급인 D와 E등급의 경우 수원시는 7.3%와 9.1%로 고양시(14.8%, 18.8%)와 용인시(16.0%, 13.3%)보다 낮으나 전체 평가기관 중 16.4%를 차지함

표 3-9 | 수원시·고양시·용인시 2021년 정기평가 평가등급 현황

(단위: 개소)

지자체	평가구분	평가등급					
		계	A	B	C	D	E
수원시	2021년 정기평가	55	18	13	15	4	5
고양시		128	16	36	33	19	24
용인시		75	15	21	17	12	10

자료: 공공데이터 포털

제2절 수원시장기요양지원센터 관련 현황

1. 설립 근거

- 수원시장기요양지원센터는 장기요양요원의 권리를 보호하기 위하여 수원시에서 2009년부터 자체적으로 운영하고 있는 시설임
- 「수원시 장기요양요원 처우 개선 및 지위 향상에 관한 조례」 제8조에 의거하여 설립·운영함
 - 당초(2009년 5월 22일)에는 수원시재가지원센터로 개소하였으나 2013년 3월에 현재의 명칭으로 변경함
- 2016년 5월 29일 개정된 「노인장기요양보험법」의 제47조2(장기요양지원센터의 설치 등)에 의거하여 전국적으로 장기요양지원센터를 설치할 수 있는 근거가 마련됨
- 장기요양요원이란 장기요양기관에 소속되어 노인 등의 신체활동 또는 가사활동 지원 등의 업무를 수행하는 자(요양보호사, 사회복지사, 물리치료사 등)를 의미함

표 3-10 | 수원시장기요양지원센터의 설치·운영 관련 근거

「수원시 장기요양요원 처우 개선 및 지위 향상에 관한 조례」 제8조	「노인장기요양보험법」 제47조의2
① 시장은 장기요양요원의 권리를 보호하기 위하여 장기요양요원지원센터(이하“센터”라 한다)를 설치·운영할 수 있다.	① 국가와 지방자치단체는 장기요양요원의 권리를 보호하기 위하여 장기요양요원지원센터를 설치·운영할 수 있다.

자료: 수원시 장기요양요원 처우 개선 및 지위 향상에 관한 조례 및 노인장기요양보험법

- 법률과 조례에 의한 센터의 주된 업무는 장기요양서비스의 질적 향상을 위한 장기요양요원의 처우 및 전문성과 관련된 역할로 집중됨
- 법률에서 정의한 센터의 업무는 장기요양요원의 권리 침해, 역량강화, 건강관리를 위한 사업으로 정의하고 있으나 조례에서는 보다 세분화하여 사회적 인식제고, 포괄적인 지역복지 서비스 체계 구축, 노인장기요양보험사업 운영 등으로 규정함

표 3-11 | 수원시장기요양지원센터의 설치 근거

구분	「수원시 장기요양요원 처우 개선 및 지위 향상에 관한 조례」 제8조	「노인장기요양보험법」 제47조의2
업무	1. 장기요양요원에 대한 사회적 인식의 제고 및 권익 향상에 관한 사항 2. 장기요양요원의 육체적·정신적 스트레스를 예방·해소하기 위한 건강증진에 관한 사항 3. 직무향상교육 등을 통한 장기요양요원 역량 강화에 관한 사항 4. 장기요양요원의 취업·창업 관련 정보의 제공 및 상담에 관한 사항 5. 포괄적인 지역복지서비스 체계구축 6. 장기요양 관련 종합상담 및 교육서비스 지원 7. 노인장기요양보험사업 운영 8. 그 밖에 시장이 필요하다고 인정하는 사항	1. 장기요양요원의 권리 침해에 관한 상담 및 지원 2. 장기요양요원의 역량강화를 위한 교육지원 3. 장기요양요원에 대한 건강검진 등 건강관리를 위한 사업 4. 그 밖에 장기요양요원의 업무 등에 필요하여 대통령령으로 정하는 사항

자료 1: 자치법규정보(2023). 수원시 장기요양요원 처우 개선 및 지위 향상에 관한 조례

2: 국가법령정보센터(2023). 노인장기요양보험법

2 • 센터의 역할 및 업무

- 장기요양보험제도에서 국민건강보험공단은 장기요양 인정 신청 및 방문조사를 실시하고, 장기요양 등급판정위원회에서 장기요양인정 및 장기요양등급을 판정하여 장기요양 신청자에게 장기요양 인정서 및 개인별 장기요양 이용계획서를 송부함

 - 국민건강보험공단은 보건복지부 산하기관으로 국민건강보험과 노인장기요양보험과 관련된 업무를 담당함
- 수원시청 어르신돌봄과(舊(구) 노인복지과)에서는 장기요양기관 지정 심사위원회를 통해 신규 진입 기관의 지정여부를 결정함

 - “그동안 장기요양기관이 시설 및 인력기준만 갖추면 지정해주는 신고제로 운영되었으나 개인 시설 난립 및 서비스 질 저하문제가 계속적으로 제기되어 2019년 12월 12일부터 지정갱신제도를 도입·시행함”(연합뉴스 2019.12.11. 보도자료)
 - 지자체는 노인복지 또는 장기요양 관련 전문가 등으로 구성된 ‘지정 심사위원회’를 설치해야 하며, 지정 신청자의 과거 행정제재처분 내용, 급여제공 이력, 운영계획 등을 종합적으로 고려하여 신규로 진입하려는 기관의 지정여부를 결정함(연합뉴스 2019.12.11. 보도자료)
 - 수원시에서는 어르신돌봄과(舊 노인복지과)에서 ‘장기요양기관 지정 심사위원회’를 운영함

- 시(市)는 사회복지법인시설, 구(區) 사회복지과는 민간시설을 대상으로 지도·감독함
- 수원시장기요양지원센터는 장기요양요원의 전문성과 처우개선을 위한 사업을 시행 중에 있음

그림 3-3 | 수원시장기요양지원센터 관련 업무체계도



자료: 국민건강보험공단 홈페이지 및 연구자 재구성

- 현재 센터의 비전은 ‘존중받는 돌봄문화를 선도하는 수원시장기요양지원센터’로 설정하였고, 이를 위한 미션으로 기관의 공공성 강화, 돌봄환경 조성, 장기요양요원의 역량강화 등을 설정함
- 수원시장기요양지원센터에서는 장기요양기관의 투명 경영, 장기요양요원의 권익 및 건강 증진, 장기요양돌봄 인식개선, 지역자원연계 및 협업, 장기요양종사자 전문성 강화를 위한 사업을 진행하고 있음

그림 3-4 | 수원시장기요양지원센터의 비전과 미션



자료: 수원시장기요양지원센터 홈페이지

- 조례와 법률에서 명시한 역할과 현재 센터의 업무를 비교하기 위하여 2023년 사업을 분석한 결과, 사업은 크게 1) 장기요양기관 공공성 강화 사업, 2) 장기요양요원 역량 강화사업, 3) 장기요양 돌봄 인식개선, 4) 지역복지사업, 5) 전문성 강화사업으로 조례에서 규정한 사업과 유사성을 띠
- 장기요양기관의 공공성 강화를 위해 공공성 강화운영지원 및 역량강화 지원사업을 실시함

 - 장기요양기관 공공성 강화 운영지원 사업은 장기요양기관을 운영하는데 필요한 교육(행정, 재무회계, 노무관리, 안전관리 등)지원 프로그램으로 이루어져 있음
 - 장기요양기관 역량강화 지원사업은 장기요양기관의 서비스의 질 제고 및 상향평준화 된 장기요양서비스 구축을 위한 프로그램(멘토지원, 업무표준화 지원, 존중 돌봄 체험실 운영 등)으로 이루어져 있음
- 장기요양 서비스의 질 향상을 위하여 서비스 제공자인 장기요양요원의 역량강화와 장기요양 요원의 처우개선을 위한 사업을 실시함

 - 종사자의 권익증진을 위하여 노무·인권교육 및 상담을 실시하고, 종사자의 건강증진을 위해 근골격계질환 예방, 심리상담 프로그램, 독감인플루엔자 예방접종 지원 등을 시행함
 - 장기요양요원의 업무소진 예방 및 처우개선을 위해 동아리 및 돌봄종사자 쉼터를 운영함
- 지역사회 장기요양 우수사례 발굴 및 인식개선교육, 홍보를 통하여 장기요양돌봄의 인식개선 사업을 실시함

 - 장기요양 돌봄가이드북 제작, 장기요양관련 용어재정립 캠페인 및 지역사회 행사시 홍보부스 운영, 장기요양요원 한마음 체육행사 등을 실시함
- 통합적인 장기요양 서비스제공을 위하여 지역복지 사업을 실시하고 있음

 - 지역사회 자원 연계 및 업무협약, 운영위원회, 유관기관 등과의 소통 간담회를 운영함
 - 급변하고 있는 장기요양 제도에 대한 정보를 제공하기 위하여 홈페이지, 자료실 등을 운영함
 - 수원시 관내 장기요양서비스 제공기관의 현황 등을 파악하고 정보제공을 위하여 장기요양기관 DB구축 사업을 진행함
- 장기요양기관 및 요양보호사의 전문성 강화를 위하여 직무교육, 양성교육 및 교육을 진행함

 - 장기재가기관의 직무능력 향상을 위하여 직무지침 교육, 영역별 전문화 교육, 법정의무교육 등을 실시하고 있음
 - 장기요양서비스 제공 역량을 겸비한 요양보호사 양성을 위하여 표준양성과정 및 국가자격증 과정을 운영하고 있음
 - 요양보호사의 전문성 강화 및 역량강화를 위하여 직무교육을 실시하고 있음

표 3-12 | 수원시장기요양지원센터의 주요 사업

사업명	대상	내용
행정운영지원	장기요양기관	• 행정, 재무회계, 노무, 안전관리 등 운영과 관련된 행정교육
기관운영지원	장기요양기관	• 멘토지원 등 신규진입 기관 지원과 관련된 교육 • 업무표준화(업무메뉴얼, 평가메뉴얼) 교육
인식개선	장기요양기관, 장기요양요원, 지역사회 등	• 장기요양 홍보 및 지역사회 인식개선 교육 • 장기요양요원 및 장기요양 대상자 권익증진 관련 홍보 등
동아리 구성 및 운영	장기요양요원	• 자조모임(동아리) 구성·운영
돌봄종사자 쉼터 운영		• 돌봄 종사자의 소통공간 운영
건강증진사업	장기요양기관	• 장기요양기관 종사자의 인플루엔자 접종 • 건강증진을 위한 사업실시(스트레칭, 테이핑 요법 등)
상담지원	장기요양기관, 장기요양요원	• 고충 및 노무관련 상담 • 심리상담 지원 및 연계
수원형 케어팜	장기요양요원 재가 장기요양서비스	• 수원형 케어팜(돌봄플랫폼) 운영
법정의무 필수교육	장기요양요원	• 직무지침교육(평가와 관련된 교육) • 법정의무교육(장애인인식개선, 개인정보보호 등)
요양보호사 양성교육		• 요양보호사 양성교육(표준양성과정 240시간, 국가자격 소지자 과정 40~50시간)
요양보호사 직무교육		• 노인학대예방교육 및 학대의무자 신고교육 등

자료: 수원시장기요양지원센터 내부자료 재구성

3 • 인력

- 법률에서는 설치 및 운용 등에 필요한 사항은 지방자치단체 조례로 규정하도록 명시하고 있으나 수원시 조례에서는 세부인력 및 시설 규모 등을 규정하지 않고 있음
 - 「노인장기요양보험법」 시행규칙 제36조의2에서는 센터가 앞서 <표 3-1>에서 제시한 업무를 수행하기 위하여 전문인력을 갖추어야 한다고 명시함
- 새로운 기능과 관련된 인력의 적정성을 파악하기 위하여, 센터의 5개년 인력 현황을 살펴본 결과 정원충족률은 77.8%(2023년 5월 말 기준)로 나타남
 - 2020년 전까지는 센터 내 요양시설을 운영하고 있어서 관련 인력인 요양보호사와 간호사 등이 채용되어 있었으나 2021년부터 요양사업이 종료되어 해당 인원도 제외됨
 - 현재 9명 정원 중 7명(일반직 5명, 업무직 1명, 환경직 1명)이 채용되어 있으나 일반직에 센터장 1명, 팀장 1명, 팀원 3명이 포함됨

표 3-13 | 수원시장기요양지원센터 인력 현황(2019년~2023년)

(단위: 명)

구분	계		일반직		업무직		환경직	
	정원	현원	정원	현원	정원	현원	정원	현원
2019년	23	23	8	8	13	13	2	2
2020년	22	23	7	8	13	13	2	2
2021년	9	7	7	5	1	1	1	1
2022년	9	7	7	5	1	1	1	1
2023년	9	7	7	5	1	1	1	1

자료: 수원시장기요양지원센터 내부 자료

- 현재 수원도시공사가 센터를 위탁하고 있어 공사 직원들은 순환보직 시키고 있으나 센터의 전문성 때문에 자격증 소지자를 주로 배치하고 있음
 - 시설 유지관리와 환경관리 담당자를 제외한 모든 종사자는 자격증(사회복지사 등) 소지자임
- 평균 근속기간은 8년 1개월로 대부분 장기 근속자에 해당되지만 정년퇴직, 인사이동, 정책변화 등에 따라 기존 인력에 대한 한계가 올 것으로 예측되기 때문에 센터의 역할을 어디까지 수행해야 할지에 대한 고민이 필요함
 - 정원이 채워지지 않는 상황에서 업무를 계속적으로 확대시키면 서비스의 질이 저하될 수밖에 없음. 즉, 인력이 확대되지 않는 이상은 업무에 있어서 선택과 집중이 필요하다는 것을 의미함

표 3-14 | 수원시장기요양지원센터 일반직 종사자의 근무경력

구분	담당업무	직위	현 기관 경력	장기요양 경력	관련 자격증
1	센터 총괄	센터장	13년	13	사회복지사1급, 요양보호사
2	팀 업무 총괄	팀장	14년 2개월	14년	
3	장기요양 역량강화사업	-	11년 6개월	11년 6개월	물리치료사
4	장기요양 교육지원사업	-	9년	9년	사회복지사1급, 요양보호사
5	예산, 서무, 지역복지사업	-	2년	2년	사회복지사2급, 요양보호사
6	시설 유지관리	-	2년 5개월	2년 5개월	-
7	환경관리	-	4년 4개월	-	-

주: 현 기관 근무경력은 2023년 5월 31일 기준임

자료: 수원시장기요양지원센터 내부자료

4 • 예산

- 센터의 예산은 전액 시비로 운영되고 있는데 계속적으로 감소하고 있음

표 3-15 | 수원시장기요양지원센터 예산(2019년~2023년)

(단위 : 천원)

구분	2019년	2020년	2021년	2022년	2023년
계	1,716,815	1,602,761	1,207,855	941,044	848,614
인건비	1,112,942	1,038,121	748,044	433,985	481,875
사업비	584,643	564,640	424,937	382,366	366,739
자본비	19,230	0	34,874	124,693	0

자료: 수원시장기요양지원센터 내부자료

5 • 주요 성과 및 한계

- 수원지역 내 장기요양 서비스의 질 향상을 위하여 다양한 사업을 진행하였고 외부로부터 장기요양 관련 우수기관으로 평가받고 있음
 - 장기요양기관 종사자의 전문성 향상을 위한 교육지원사업으로 서비스 질 향상에 기여함(수원시 장기요양지원센터 내부 자료)
 - 운영매뉴얼, 평가 매뉴얼 등 업무표준화를 위한 매뉴얼 제작 배부하여 운영 안정화 및 국민건강보험공단 장기요양기관 평가 시 우수 평가기관으로 다수 선정됨
 - 요양보호사 직무능력 향상 위한 제도적 마련으로 교육 지원 체계를 구축함
 - 2019년 2월 국민건강보험공단으로부터 요양보호사 직무교육기관으로 지정됨
 - 2021년 보건복지부 주관 노인정책(장기요양지원센터 운영 등)분야의 우수기관으로 수원시가 선정됨
- 향후 새로운 기능을 모색할 때 미래에 대한 수요를 예측하여 업무에 대한 선택과 집중이 필요함
 - 인력현황에서 파악되었듯이 실제 업무를 담당하는 담당자는 팀장을 포함하여 총 3명임에도 불구하고 업무에 대한 새로운 요구가 증가하고 있음
 - 센터의 현재 사업들 중에는 장기요양서비스의 질을 높이기 위한 간접사업과 직접사업(예: пам케어 등)들이 혼재되어 있고, 일부 사업에서 중복성이 역할이 과하게 설정되어 있는 사업도 존재함

표 3-16 | 수원시장기요양지원센터의 2022년 주요 성과

사업명	주요 성과
장기요양기관 공공성 강화사업	• 수원시 장기요양기관 코로나19 초기 대응지원 (확진자 발생시 업무절차 안내, 기관 대응 자료 배포)
	• 장기요양기관 표준식단표 제공(88개소): 12회/1,056건 ※ 50인 미만 요양시설, 주야간보호센터 등
	• 장기요양 안전관리 매뉴얼3종, 노무관리, 행정처분 지침 매뉴얼 배포 : 5종/2,250건
장기요양요원 역량강화지원사업	• 장기요양기관 멘토지원: 10개 기관 방문 지원
	• 장기요양기관 행정 등 상담지원, 자료제공: 3,060건
	• 장기요양 인식개선 교육, 홍보 자료 제공: 11회/1,920건
	• 비대면 건강증진운동 프로그램: 47회/921명
	• 운동콘텐츠 제작 및 배포: 3회
	• 장기요양요원 동아리 운영: 40명
	• 소통 역량강화, 심리지원 프로그램: 12회/137명
	• 장기요양시설종사자 인플루엔자 접종비 지원: 70개소/1,365명
장기요양종사자 직무능력 향상 교육	• 장기요양기관 종사자 급여제공지침 교육: 21회/4,429명
	• 장기요양기관 종사자 법정의무교육: 10회/1,277명
	• 장기요양기관 종사자 전문교육: 5회/341명
지역복지네트워크 연계사업	• 유관기관 협약 체결(지속): 16건
	• 장기요양지원센터 운영위원회 운영: 3회/27명
	• 유관기관 간담회: 18회/134명
	• 장기요양 정보제공: 5,412건
수원형 장기요양 케어팜 연계사업	• 돌봄 어르신 텃밭교실: 16회/300명
	• 돌봄 어르신 힐링데이 운영: 10회/120명
	• 찾아가는 케어팜: 28회/619명
	• 돌봄 어르신 화려한 동행: 1회/60명
	• 자연과 함께하는 과수체험: 2회/60명

자료: 수원시장기요양지원센터 내부자료

04

수원시장기요양지원센터의 새로운 역할에 대한 요구 분석

제1절 양적조사

1 · 수원시 장기요양요원의 실태 및 새로운 역할에 대한 요구도 조사

- 본 연구에서는 지역에서 희망하는 센터의 새로운 역할을 모색하기 위하여 양적조사를 실시함
 - 센터는 현재 장기요양요원과 관련된 다양한 역할을 수행하고 있기에 우선적으로 장기요양요원과 관련된 근무실태 및 처우개선 정책, 센터의 역할 등을 질문함
- 설문대상자의 표본설계는 자문회의를 통해 시설과 직종에 따른 제곱근비례배분으로 설계함
 - 설문대상자의 규모는 300명, 360명, 400명으로 구분하였고 3개 집단 중 표준편차가 제일 적은 400명(4.81%)을 기준으로 시설과 직종에 따라 표본을 설계함
 - 모집단은 수원지역에서 근로하고 있는 장기요양요원이며, 시설유형과 직종(요양보호사, 기타직렬(사회복지사, 간호사 등)로 구분함
 - 장기요양요원 중 요양보호사가 압도적으로 많기 때문에 비례배분법을 적용하면 인구 수가 적은 장기요양요원(물리치료사 등)의 표본이 너무 적게 배분되는 단점이 있어 제곱근비례배분법을 적용하여 표본을 설계함
 - 제곱근비례에 따른 표본설정은 노인요양시설의 경우 요양보호사 77명, 기타직렬 44명, 재가장기요양기관은 요양보호사 205명, 기타직렬 74명으로 설정함
 - 추후 초과 회수된 설문지에 한하여 추가자문을 통해 표본설계에 오류가 없는지 확인함
- 수원시장기요양지원센터의 협조를 받아 온라인 설문을 진행함
 - 조사는 2023년 5월 16일부터 5월 26일까지 11일간 진행하였으며, 510부를 최종 분석함
 - 회수된 설문지 522부 중 중간 이탈자, 미응답 설문 등 12부를 제외한 510부를 분석함

○ 설문문항은 담당부서와 함께 논의하고 전문가 자문을 통해 구성함(〈표 4-1〉 참조)

표 4-1 | 양적조사 개요

구분	내용		
조사대상	현재 수원시 소재에서 일하고 있는 장기요양요원		
조사기간	2023년 5월 16일(화) ~ 2023년 5월 26일(금) 11일간		
조사방법	온라인 설문조사(수원시장기요양서비스지원센터 협조)		
조사내용	개인적 특성		성별, 연령대, 근무기관형태, 직종, 현 시설 고용기간, 장기요양 관련 총 경력, 급여 유형(시급제/월급제), 임금(현 임금, 희망 임금)
	종사자 관련	근무실태	업무만족도, 소진(신체적, 정신적), 처우개선을 위한 수원시의 노력도, 재해 경험, 산업재해보상보험 신청유무
		처우개선	전문성 향상을 위한 지원 및 교육
	장기요양지원센터 센터 역할 및 지원방안		센터의 인지도 및 이용 경험, 지원사업 및 교육의 필요성
분석수	총 510부 분석(522부 중 중간이탈 설문지 12부 제외)		

▣ 성별은 남성 47명(9.2%), 연령대는 50대와 60대 이상이 전체 응답자의 81.4% 해당됨

▣ 직종은 요양보호사가 70.8%로 가장 많고, 노인요양시설은 174명(34.1%), 재가장기요양기관 336명(65.9%)으로 나타남

표 4-2 | 응답자 직종에 따른 인구학적 현황

(단위: 명, %)

구분		계	요양보호사	기타직렬
성별	계	510 (100.0)	361 (70.8)	149 (29.2)
	남성	47 (9.2)	23 (48.9)	24 (51.1)
	여성	463 (90.8)	338 (73.0)	125 (27.0)
연령대	계	510 (100.0)	361 (70.8)	149 (29.2)
	20대	9 (1.8)	0 (0.0)	9 (100.0)
	30대	22 (4.3)	4 (18.2)	18 (81.7)
	40대	64 (12.5)	23 (35.9)	41 (64.1)
	50대	204 (40.0)	140 (68.6)	64 (31.4)
	60대 이상	211 (41.4)	194 (91.9)	17 (8.1)
직종	계	510 (100.0)	361 (70.8)	149 (29.2)
	노인요양시설	174 (34.1)	101 (58.0)	73 (42.0)
	재가장기요양기관	336 (65.9)	260 (77.4)	76 (22.6)

□ 직종에 현재 급여와 희망급여를 질문한 결과, 종사자의 현재시급과 희망시급의 격차가 있어 장기요양요원들이 현재 급여에 만족하지 못하고 있음을 예측할 수 있음

○ 요양보호사의 시급 현황을 살펴보면, 최저 9,620원에서 최고 12,560원으로 나타났고, 요양보호사가 소속되어 있는 재가장기요양기관에 따라 시급의 차이도 존재함

- 60대 요양보호사는 현재 2곳의 재가장기요양기관에 소속되어 있는데 H기관은 시급 12,300원, B기관에서는 12,500원으로 책정함

○ 기타직렬의 경우 임금격차가 있음

- 사회복지사나 환경미화원, 운전직의 경우 1,800,000원에서 2,500,000원 사이의 급여를 받는 경우가 많았고, 센터장의 경우 최고 4,400,000원까지 받는 것으로 나타남

○ 사회복지사의 경우 보건복지부의 사회복지사 급여가이드라인에 따라 호봉제로 급여를 받고 싶다고 응답한 사회복지사가 다수로 나타남

표 4-3 | 직종에 따른 응답자의 급여 현황

(단위: 원)

구분	시급				월급			
	현재		희망		현재		희망	
	최저	최고	최저	최고	최저	최고	최저	최고
요양보호사	9,620	12,560	15,000	20,000	-	-	-	-
기타직렬	-	-	-	-	1,800,000	4,400,000	2,300,000	5,000,000

□ 직종에 따른 업무 만족도를 분석한 결과, 집단 간 업무만족도 차이가 있는 것으로 나타남

○ 기타직렬은 업무에 대해 만족한다('만족한다'+ '매우 만족한다')는 응답비율(46.3%)이 요양보호사(36.6%) 보다 더 높게 나타남

표 4-4 | 직종에 따른 업무 만족도

(단위: 명, %)

구분	계	전혀 만족하지 않는다	만족하지 않는다	보통이다	만족한다	매우 만족한다
계	510 (100.0)	19 (3.7)	70 (13.7)	220 (43.1)	172 (33.7)	29 (5.7)
요양보호사	361 (70.8)	7 (1.9)	53 (14.7)	169 (46.8)	113 (31.3)	19 (5.3)
기타직렬	149 (29.2)	12 (8.1)	17 (11.4)	51 (34.2)	59 (39.6)	10 (6.7)

주 1: $\chi^2(p)=17.822(0.001)***$

2: $p^*<0.05$, $p^{**}<0.01$, $p^{***}<0.001$

□ 응답자들에게 육체적 소진과 정신적 소진에 대해서 질문한 결과, 응답자 모두 업무 소진도가 높아 이를 해소하기 위한 방안을 모색할 필요성을 시사함

- 직종에 따른 업무소진의 차이를 살펴보면, 육체적 소진의 경우 통계적으로 집단 간의 차이가 없는 것으로 나타났고, 정신적 소진의 경우 통계적으로 집단 간의 차이가 있는 것으로 나타남
- 육체적 소진의 경우 요양보호사(57.7%)와 기타직렬(57.8%) 모두 과반수가 신체적 소진 경험이 있는 것으로 나타남
- 기타직렬은 정신적 소진에 대해 '지친다'라고 응답한 비율이 64.4%로 나타나 기타직렬의 정신적 소진이 요양보호사에 비해 높은 것으로 나타남

표 4-5 | 직종에 따른 업무소진

(단위: 명, %)

구분		계	전혀 지치지 않는다	별로 지치지 않는다	보통이다	약간 지친다	매우 지친다
육체적 소진	계	510 (100.0)	3 (0.6)	39 (7.6)	174 (34.1)	207 (40.6)	87 (17.1)
	요양보호사	361 (70.8)	3 (0.8)	25 (6.9)	125 (34.6)	150 (41.6)	58 (16.1)
	기타직렬	149 (29.2)	0 (0.0)	14 (9.4)	49 (32.9)	57 (38.3)	29 (19.5)
정신적 소진	계	510 (100.0)	6 (1.2)	40 (7.8)	177 (34.7)	178 (34.9)	109 (21.4)
	요양보호사	361 (70.8)	4 (1.1)	26 (7.2)	140 (38.8)	134 (37.1)	57 (15.8)
	기타직렬	149 (29.2)	2 (1.3)	14 (9.4)	37 (24.8)	44 (29.5)	52 (34.9)

주 1: 정신적 소진 $\chi^2(p)=26.371(0.000)***$

□ 업무상 재해경험이 있는지를 질문한 결과, 요양보호사와 기타직렬 모두 업무상 '재해경험이 없다'는 응답이 높았지만 신체적 부상과 신체적 질병의 경우 요양보호사가 경험한 경험이 많았고, 정신적 질병의 경우 기타직렬의 경험이 더 높았음

- 신체적 질병을 경험한 요양보호사는 106명(29.4%), 기타직렬 55명(36.9%), 신체적 부상을 경험한 요양보호사는 136명(37.7%), 기타직렬은 41명(27.5%), 정신적 질병을 경험한 요양보호사는 107명(29.6%), 기타직렬은 73명(4.9%)로 나타남
- 재해를 경험한 경우, 외래치료를 받거나 입원하였다고 응답한 비율은 약 40%로 나타남
- 신체적 부상의 경우 요양보호사자 재해를 경험하여 외래치료를 받거나, 입원하였다고 응답한 비율이 기타직렬에 비해 높은 것으로 나타남
- 직종 간 업무상 재해경험에 대한 차이를 살펴보기 위해 교차분석 결과 신체적 질병과 신체적 부상의 경우 통계적으로 집단 간 차이가 없고, 정신적 질병은 집단 간의 차이가 있음

표 4-6 | 직종에 따른 업무상 재해 경험

(단위: 명, %)

구분		계	없다	증상만 느낌	외래치료 받음	입원함
신체적 질병	계	510 (100.0)	349 (68.4)	90 (17.6)	70 (13.7)	1 (0.2)
	요양보호사	361 (70.8)	255 (70.6)	54 (15.0)	51 (14.1)	1 (0.3)
	기타직렬	149 (29.2)	94 (63.1)	36 (24.2)	19 (12.8)	0 (0.0)
신체적 부상	계	510 (100.0)	333 (65.3)	98 (19.2)	72 (14.1)	7 (1.4)
	요양보호사	361 (70.8)	225 (62.3)	73 (20.2)	60 (16.6)	3 (0.8)
	기타직렬	149 (29.2)	108 (72.5)	25 (16.8)	12 (8.1)	4 (2.7)
정신적 질병	계	510 (100.0)	330 (64.7)	165 (32.4)	15 (2.9)	0 (0.0)
	요양보호사	361 (70.8)	254 (70.4)	97 (26.9)	10 (2.8)	0 (0.0)
	기타직렬	149 (29.2)	76 (51.0)	68 (45.6)	5 (3.4)	0 (0.0)

주 1: 정신적 질병 $\chi^2(p)=17.711(0.000)^{***}$

□ 업무 중 부상 또는 재해 경험으로 인하여 산업재해보상보험을 신청한 경험을 질문한 결과, 요양보호사(98.3%)와 기타직렬(97.3%)은 모두 '신청하지 않음'이 가장 높게 나타남

○ 업무 중 부상 또는 재해를 입어 병원치료를 받거나 입원한 경험이 있더라도 재해보상신청 절차가 복잡하고 어려워 산업재해보상보험을 신청하지 않았음. 이는 재해보상신청 절차 안내 및 행정절차 간소화 등의 행정적 지원이 필요함을 시사함

○ 산업재해보상보험 신청여부는 통계적으로 집단 간 차이가 없는 것으로 나타남

표 4-7 | 직종에 따른 산업재해보상보험 신청 여부

(단위: 명, %)

구분	계	신청하지 않음	신청함
계	510 (100.0)	500 (98.0)	10 (2.0)
요양보호사	361 (70.8)	355 (98.3)	6 (1.7)
기타직렬	149 (29.2)	145 (97.3)	4 (2.7)

주 1: $\chi^2(p)=0.574(0.449)$

□ 업무수행 능력 및 지식을 가지고 있는가에 대해 질문한 결과, 요양보호사(75.8%)와 기타직렬(77.9%) 모두 업무수행 능력 및 지식을 '가지고 있다'라고 응답한 비율이 높게 나타남

○ 통계적으로 직종에 따른 업무수행 능력 및 지식소지의 차이는 없는 것으로 나타남

표 4-8 | 직종에 따른 업무수행 능력 및 지식 소지 여부

(단위: 명, %)

구분	계	전혀 갖추고 있지 않다	별로 갖추고 있지 못하다	보통이다	어느 정도 갖추고 있다	많이 갖추고 있다
계	510 (100.0)	2 (0.4)	8 (1.6)	111 (21.8)	299 (58.6)	90 (17.6)
요양보호사	361 (70.8)	2 (0.6)	6 (1.7)	80 (22.2)	208 (57.6)	65 (18.0)
기타직렬	149 (29.2)	0 (0.0)	2 (1.3)	31 (20.8)	91 (61.1)	25 (16.8)

주 1: $\chi^2(p)=1.288(0.863)$

- 전문성 향상을 위한 전문지식 및 기술습득 필요여부에 대한 응답결과, 요양보호사(71.2%)와 기타 직렬(92.6%) 두 그룹 모두 전문성 향상을 위한 전문지식 및 기술습득이 필요하다고 응답함

표 4-9 | 직종에 따른 전문성 향상을 위한 전문 지식 및 기술 습득 필요 여부

(단위: 명, %)

구분	계	전혀 필요없다	별로 필요하지 않다	그저 그렇다	필요하다	매우 필요하다
계	510 (100.0)	6 (1.2)	38 (7.5)	71 (13.9)	319 (62.5)	76 (14.9)
요양보호사	361 (70.8)	6 (1.7)	35 (9.7)	63 (17.5)	219 (60.7)	38 (10.5)
기타직렬	149 (29.2)	0 (0.0)	3 (2.0)	8 (5.4)	100 (67.1)	38 (25.5)

주 1: $\chi^2(p)=38.466(0.000)***$

- 교육이 필요하다고 응답한 응답자에게 교육의 내용을 질문한 결과, 직종별 교육주체의 욕구는 상이하게 나타났으며, 통계적으로도 집단 간 차이가 있는 것으로 나타남
- 요양보호사는 어르신들에게 직접서비스를 제공하고 있기 때문에 돌봄에 대한 교육과 육체적·정신적 소진 등을 어떻게 예방할 수 있을지에 대한 교육 욕구가 큼
 - 기타직렬은 재가장기요양기관의 운영 또는 업무에 필요한 교육에 대한 욕구가 큼

표 4-10 | 직종에 따른 전문성 향상을 위하여 필요한 지식 습득 및 교육

(단위: 명, %)

구분	계	돌봄직무능력 향상교육	돌봄종사자의 자기 돌봄교육	돌봄종사자 간의 업무소통교육	장기요양고시 개정 및 행정 실무 지원 교육	기타
계	510 (100.0)	132 (25.9)	154 (30.2)	121 (23.7)	90 (17.6)	13 (2.5)
요양보호사	361 (70.8)	106 (29.4)	131 (36.3)	88 (24.4)	29 (8.0)	7 (1.9)
기타직렬	149 (29.2)	26 (17.4)	23 (15.4)	33 (22.1)	61 (40.9)	6 (4.0)

주 1: $\chi^2(p)=87.710(0.000)***$

- 장기요양요원들의 교육 및 지원하기 위해 설립·운영하고 있는 수원장기요양지원센터에 대한 인지도를 질문한 결과, 과반수가 ‘알고 있다’라고 응답함

표 4-11 | 직종에 따른 수원시장기요양지원센터 알고 있음 여부

(단위: 명, %)

구분	계	알고있다	모른다
계	510 (100.0)	341 (66.9)	169 (33.1)
요양보호사	361 (70.8)	214 (59.3)	147 (40.7)
기타직렬	149 (29.2)	127 (85.2)	22 (14.8)

주 1: $\chi^2(p)=32.068(0.000)***$

- 교육주제 필요성에 관하여 질문한 결과, 필요하다고 인식(‘필요’와 ‘매우 필요’)한 비율은 행정지원 교육(92.3%), 관리자 리더십 교육(90.0%), 기관운영 컨설팅(89.8%)의 순으로 나타남
- 집단 간 교육주제 필요성을 살펴보기 위하여 교차분석 결과 집단 간 차이가 있었음
 - 직렬로 구분하면, 요양보호사는 3개의 기관지원 사업 중 기관운영 컨설팅에 대한 필요성이 89.5%(‘필요’와 ‘매우 필요’)로 가장 높았으나 기타직렬은 행정지원이 96.7%로 가장 높음
 - 이는 실질적으로 요양보호사는 돌봄서비스의 일선에서 업무를 하고 사회복지사 등의 기타직렬은 행정지원과 관련된 업무를 주로 담당하기 때문에 나타난 결과로 예측됨

표 4-12 | 직종에 따른 수원시장기요양지원센터 기관지원 사업의 필요성

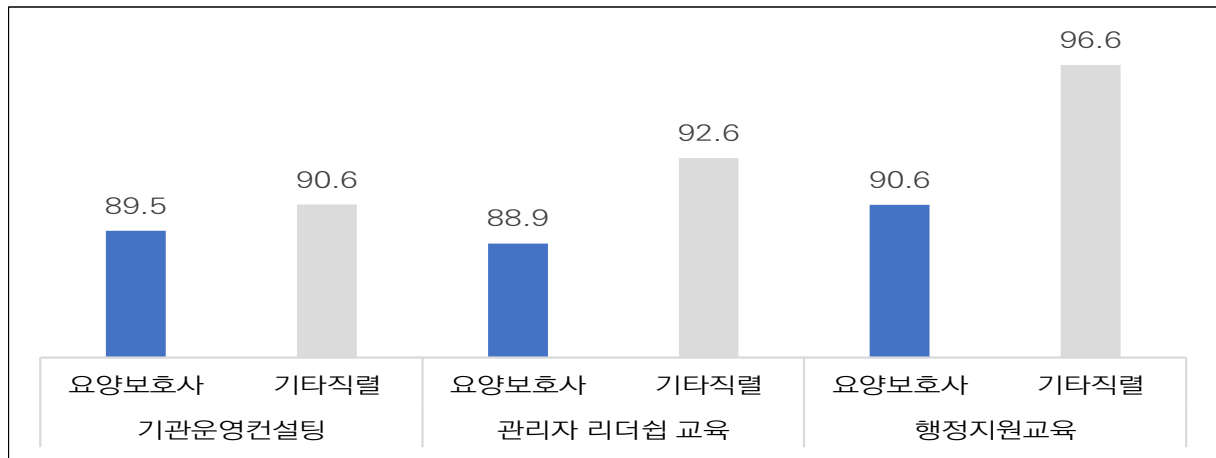
(단위: 명, %)

구분		계	매우 불필요	불필요	필요	매우 필요
기관운영 컨설팅	계	510 (100.0)	4 (0.8)	48 (9.4)	341 (66.9)	117 (22.9)
	요양보호사	361 (70.8)	2 (0.6)	36 (10.0)	263 (72.9)	60 (16.6)
	기타직렬	149 (29.2)	2 (1.3)	12 (8.1)	78 (52.3)	57 (38.3)
관리자 리더쉽 교육	계	510 (100.0)	2 (0.4)	49 (9.6)	346 (67.8)	113 (22.2)
	요양보호사	361 (70.8)	1 (0.3)	39 (10.8)	258 (71.5)	63 (17.5)
	기타직렬	149 (29.2)	1 (0.7)	10 (6.7)	88 (59.1)	50 (33.6)
행정지원 교육	계	510 (100.0)	4 (0.8)	35 (6.9)	349 (68.4)	122 (23.9)
	요양보호사	361 (70.8)	4 (1.1)	30 (8.3)	278 (77.0)	49 (13.6)
	기타직렬	149 (29.2)	0 (0.0)	5 (5.4)	71 (47.7)	73 (49.0)

주 1: 기관운영컨설팅 $\chi^2(p)=29.398(0.000)***$ 2: 관리자 리더십 교육 $\chi^2(p)=16.996(0.001)***$ 3: 행정지원교육 $\chi^2(p)=74.020(0.000)***$

그림 4-1 | 직종에 따른 수원시장기요양지원센터 기관지원 사업의 필요성

(단위: %)

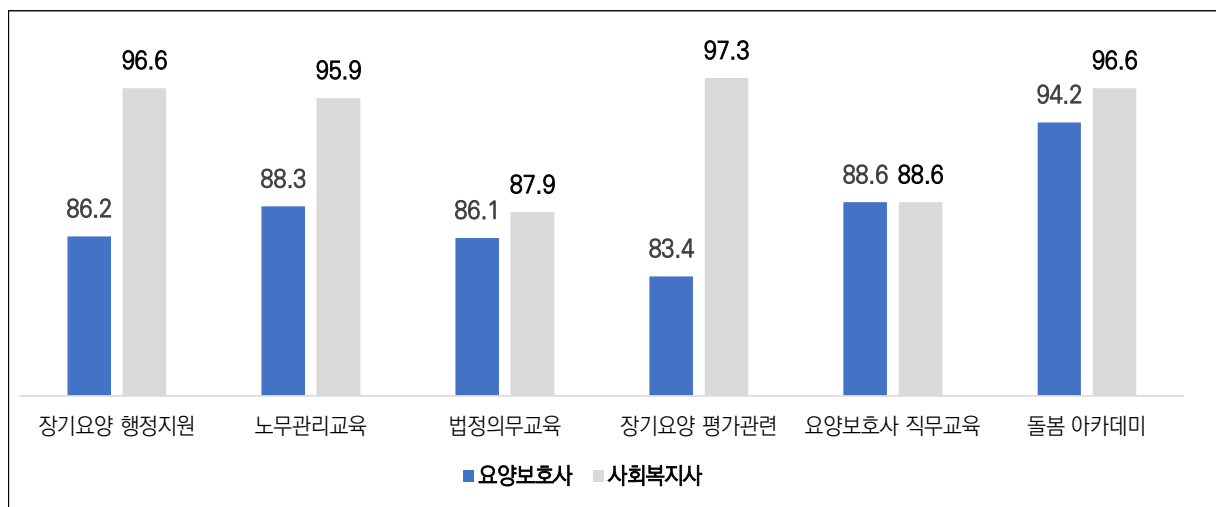


주: '필요'와 '매우 필요'의 합계 비율을 의미함

- 직종별로 교육지원사업의 주제에 대한 우선순위를 질문한 결과, 요양보호사는 돌봄 아카데미, 기타 직렬은 장기요양 평가에 대한 교육 욕구가 가장 높게 나타남
- 요양보호사는 돌봄 아카데미(94.2%)에 대한 필요성('필요' + '매우 필요')이 가장 높았고 그 다음으로 요양보호사 직무교육(88.6%), 노무관리교육(88.3%) 등의 순으로 나타남
 - 사회복지사를 포함한 기타직렬의 경우 장기요양 평가 관련 교육(97.3%), 돌봄 아카데미(96.6%), 장기요양 행정지원(96.6%), 노무관리교육(95.9%) 등의 순으로 나타남
 - 통계적으로도 집단 간 교육지원 사업 필요성의 차이가 있는 것으로 나타남

그림 4-2 | 직종에 따른 수원시장기요양지원센터 교육지원 사업의 필요성

(단위: %)



주: '필요'와 '매우 필요'의 합계 비율을 의미함

표 4-13 | 직종에 따른 수원시장기요양지원센터 교육지원 사업의 필요성

(단위: 명, %)

구분		계	매우 불필요	불필요	필요	매우 필요
장기요양 행정지원	계	510 (100.0)	4 (0.8)	51 (10.0)	360 (70.6)	95 (18.6)
	요양보호사	361 (70.8)	4 (1.1)	46 (12.7)	270 (74.8)	41 (11.4)
	기타직렬	149 (29.2)	0 (0.0)	5 (3.4)	90 (60.4)	54 (36.2)
노무관리 교육	계	510 (100.0)	2 (0.4)	46 (9.0)	350 (68.6)	112 (22.0)
	요양보호사	361 (70.8)	2 (0.6)	40 (11.1)	268 (74.2)	51 (14.1)
	기타직렬	149 (29.2)	0 (0.0)	6 (4.0)	82 (55.0)	61 (40.9)
법정의무 교육	계	510 (100.0)	3 (0.6)	65 (12.7)	350 (68.6)	92 (18.0)
	요양보호사	361 (70.8)	3 (0.8)	47 (13.0)	268 (74.2)	43 (11.9)
	기타직렬	149 (29.2)	0 (0.0)	18 (12.1)	82 (55.0)	49 (32.9)
장기요양 평가 관련 교육	계	510 (100.0)	4 (0.8)	60 (11.8)	337 (66.1)	109 (21.4)
	요양보호사	361 (70.8)	3 (0.8)	57 (15.8)	262 (72.6)	39 (10.8)
	기타직렬	149 (29.2)	1 (0.7)	3 (2.0)	75 (50.3)	70 (47.0)
요양보호사 직무교육	계	510 (100.0)	2 (0.4)	56 (11.0)	347 (68.0)	105 (20.6)
	요양보호사	361 (70.8)	1 (0.3)	40 (11.1)	268 (74.2)	52 (14.4)
	기타직렬	149 (29.2)	1 (0.7)	16 (10.7)	79 (53.0)	53 (35.6)
돌봄 아카데미	계	510 (100.0)	1 (0.2)	25 (4.9)	371 (72.7)	113 (22.2)
	요양보호사	361 (70.8)	1 (0.3)	20 (5.5)	282 (78.1)	58 (16.1)
	기타직렬	149 (29.2)	0 (0.0)	5 (3.4)	89 (59.7)	55 (36.9)

주 1: 장기요양 행정지원 교육 $\chi^2(p)=49.098(0.000)***$ 2: 노무관리 교육 $\chi^2(p)=46.837(0.000)***$ 3: 법정의무교육 $\chi^2(p)=32.700(0.000)***$ 4: 장기요양평가관련 교육 $\chi^2(p)=89.526(0.000)***$ 5: 요양보호사 직무교육 $\chi^2(p)=30.358(0.000)***$ 6: 돌봄 아카데미 $\chi^2(p)=27.026(0.000)***$

□ 장기요양요원에 대한 종사자 인식개선 교육의 필요성에 관하여 질문한 결과, 요양보호사와 기타 직렬 모두 95% 이상 필요하다(‘필요’와 ‘매우 필요’)라고 응답함

- 장기요양 종사자의 인식개선 교육의 필요성은 요양보호사 96.4%, 기타 직렬 98.7%로 나타남
- 돌봄가족에 대한 돌봄서비스 이해 교육의 필요성(‘필요’와 ‘매우 필요’)의 경우 요양보호사는 95.3%, 기타 직렬은 98.6%로 나타남

표 4-14 | 직종에 따른 수원시장기요양지원센터 인식개선지원 사업의 필요성

(단위: 명, %)

구분		계	매우 불필요	불필요	필요	매우 필요
장기요양 종사자의 인식개선 교육	계	510 (100.0)	0 (0.0)	15 (2.9)	361 (70.8)	134 (26.3)
	요양보호사	361 (70.8)	0 (0.0)	13 (3.6)	270 (74.8)	78 (21.6)
	기타직렬	149 (29.2)	0 (0.0)	2 (1.3)	91 (61.1)	56 (37.6)
돌봄가족에 대한 돌봄서비스 이해 교육	계	510 (100.0)	0 (0.0)	19 (3.7)	350 (68.6)	141 (27.6)
	요양보호사	361 (70.8)	0 (0.0)	17 (4.7)	257 (71.2)	87 (24.1)
	기타직렬	149 (29.2)	0 (0.0)	2 (1.3)	93 (62.4)	54 (36.2)

주 1: 장기요양 종사자의 인식개선교육 $\chi^2(p)=14.881(0.001)***$ 2: 돌봄가족에 대한 돌봄서비스 이해교육 $\chi^2(p)=10.017(0.007)**$

□ 건강지원사업 필요성에 대해 요양보호사는 심리지원 프로그램, 기타 직렬은 직무 스트레스 관리가 가장 높게 나타남

○ 직무 스트레스 관리, 인플루엔자접종 지원, 심리지원 프로그램에서 직종에 따른 차이가 있음

표 4-15 | 직종에 따른 수원시장기요양지원센터 건강지원 사업의 필요성

(단위: 명, %)

구분		계	매우 불필요	불필요	필요	매우 필요
근·골격계 질환 예방교육	계	510 (100.0)	1 (0.2)	30 (5.9)	364 (71.4)	115 (22.5)
	요양보호사	361 (70.8)	0 (0.0)	21 (5.8)	267 (74.0)	73 (20.2)
	기타직렬	149 (29.2)	1 (0.7)	9 (6.0)	97 (65.1)	42 (28.2)
직무 스트레스 관리	계	510 (100.0)	2 (0.4)	23 (4.5)	327 (64.1)	158 (31.0)
	요양보호사	361 (70.8)	1 (0.3)	17 (4.7)	249 (69.0)	94 (26.0)
	기타직렬	149 (29.2)	1 (0.7)	6 (4.0)	78 (52.3)	64 (43.0)
운동 콘텐츠 제작 지원	계	510 (100.0)	6 (1.2)	94 (18.4)	330 (64.7)	80 (15.7)
	요양보호사	361 (70.8)	2 (0.6)	68 (18.8)	244 (67.6)	47 (13.0)
	기타직렬	149 (29.2)	4 (2.7)	26 (17.4)	86 (57.7)	33 (22.1)
인플루엔자 접종 지원	계	510 (100.0)	3 (0.6)	25 (4.9)	301 (59.0)	181 (35.5)
	요양보호사	361 (70.8)	2 (0.6)	19 (5.3)	232 (64.3)	108 (29.9)
	기타직렬	149 (29.2)	1 (0.7)	6 (4.0)	69 (46.3)	73 (49.0)
심리지원 프로그램	계	510 (100.0)	1 (0.2)	41 (8.0)	343 (67.3)	125 (24.5)
	요양보호사	361 (70.8)	0 (0.0)	36 (10.0)	251 (69.5)	74 (20.5)
	기타직렬	149 (29.2)	1 (0.7)	5 (3.4)	92 (61.7)	51 (34.2)

주 1: 직무스트레스 관리 $\chi^2(p)=14.813(0.002)**$ 2: 인플루엔자접종 지원 $\chi^2(p)=16.930(0.001)***$ 3: 심리지원 프로그램 $\chi^2(p)=17.228(0.001)***$

- 상담 관련 교육의 필요성은 요양보호사와 기타 직렬 모두 노무상담의 필요성이 가장 높게 나타남
 - 노무상담의 경우 요양보호사 90.0%, 기타직렬 93.3%이고, 취업상담은 요양보호사 88.6%, 기타직렬 91.3%, 재취업교육의 경우 요양보호사는 83.4%, 기타직렬 87.2%로 나타남
 - 돌봄노동자와 관련된 노무 이슈가 많은 현재의 상황을 반영한 결과로 예측됨
 - 노무상담과 재취업교육과 관련하여 통계적으로 집단 간 유의미한 차이가 있는 것으로 나타남

표 4-16 | 직종에 따른 수원시장기요양지원센터 상담관련 사업의 필요성

(단위: 명, %)

구분		계	매우 불필요	불필요	필요	매우 필요
노무상담	계	510 (100.0)	0 (0.0)	46 (9.0)	362 (71.0)	102 (20.0)
	요양보호사	361 (70.8)	0 (0.0)	36 (10.0)	271 (75.1)	54 (15.0)
	기타직렬	149 (29.2)	0 (0.0)	10 (6.7)	91 (61.1)	48 (32.2)
취업상담	계	510 (100.0)	1 (0.2)	53 (10.4)	359 (70.4)	97 (19.0)
	요양보호사	361 (70.8)	1 (0.3)	40 (11.1)	262 (72.6)	58 (16.1)
	기타직렬	149 (29.2)	0 (0.0)	13 (8.7)	97 (65.1)	39 (26.2)
재취업교육	계	510 (100.0)	2 (0.4)	77 (15.1)	342 (67.1)	89 (17.5)
	요양보호사	361 (70.8)	1 (0.3)	59 (16.3)	249 (69.0)	52 (14.4)
	기타직렬	149 (29.2)	1 (0.7)	18 (12.1)	93 (62.4)	37 (24.8)

주 1: 노무상담 $\chi^2(p)=19.857(0.000)***$ 2: 재취업교육 $\chi^2(p)=8.936(0.030)**$

- 여가지원 사업 필요성에 대하여 질문한 결과, 요양보호사는 돌봄종사자 쉼터 지원(87.5%), 기타 직렬은 여가 및 교양 프로그램 운영(87.3%)이 가장 높게 나타남
 - 요양보호사는 돌봄종사자 쉼터 지원(87.5%), 여가 및 교양 프로그램 운영(84.8%), 종사자 네트워크(80.3%), 동아리 지원(74.0%)의 순으로 나타났고, 기타 직렬에서는 여가 및 교양 프로그램 운영(87.3%), 돌봄종사자 쉼터 지원(81.9%), 종사자 네트워크(75.8%), 동아리 지원(70.5%)의 순으로 나타남
- 직종에 따라 여가지원 사업 필요성의 차이를 알아보기 위하여 교차분석을 실시한 결과, 동아리 지원과 돌봄종사자 쉼터지원에서 직종 간 차이가 있는 것으로 나타남

표 4-17 | 직종에 따른 수원시장기요양지원센터 여가지원 사업의 필요성

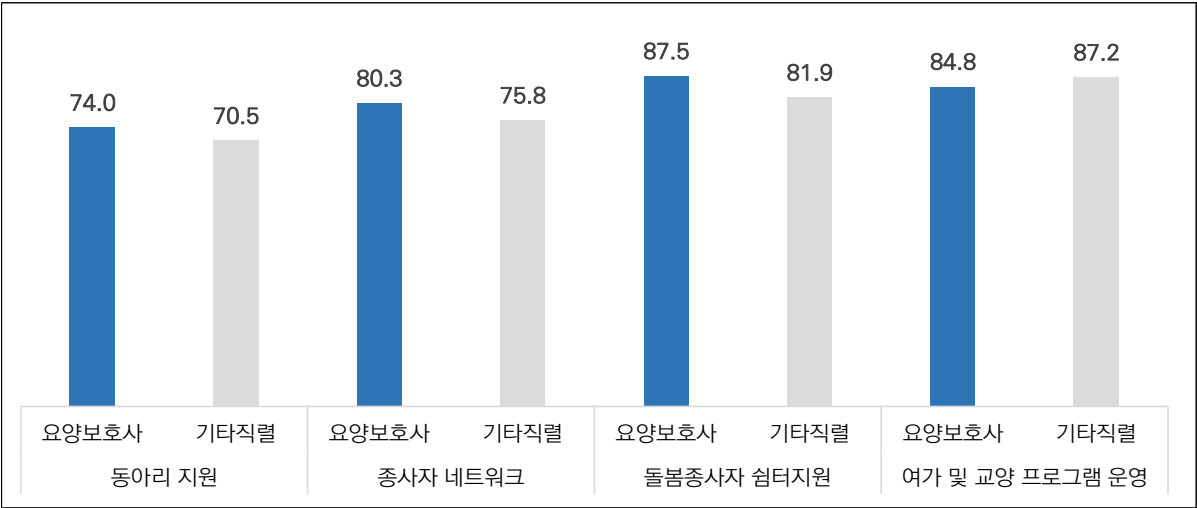
(단위: 명, %)

구분		계	매우 불필요	불필요	필요	매우 필요
동아리 지원	계	510 (100.0)	8 (1.6)	130 (25.5)	296 (58.0)	76 (14.9)
	요양보호사	361 (70.8)	6 (1.7)	88 (24.4)	222 (61.5)	45 (12.5)
	기타직렬	149 (29.2)	2 (1.3)	42 (28.2)	74 (49.7)	31 (20.8)
종사자 네트워크	계	510 (100.0)	6 (1.2)	101 (19.8)	317 (62.2)	86 (16.9)
	요양보호사	361 (70.8)	5 (1.4)	66 (18.3)	248 (68.7)	42 (11.6)
	기타직렬	149 (29.2)	1 (0.7)	35 (23.5)	69 (46.3)	44 (29.5)
돌봄종사자 쉼터지원	계	510 (100.0)	6 (1.2)	66 (12.9)	329 (64.5)	109 (21.4)
	요양보호사	361 (70.8)	3 (0.8)	42 (11.6)	246 (68.1)	70 (19.4)
	기타직렬	361 (70.8)	3 (2.0)	24 (16.1)	83 (55.7)	39 (26.2)
여가 및 교양 프로그램 운영	계	510 (100.0)	6 (1.2)	68 (13.3)	336 (65.9)	100 (19.6)
	요양보호사	361 (70.8)	5 (1.4)	50 (13.9)	245 (67.9)	61 (16.9)
	기타직렬	149 (29.2)	1 (0.7)	18 (12.1)	91 (61.1)	39 (26.2)

주 1: 동아리지원 $\chi^2(p)=8.136(0.043)**$
2: 종사자 네트워크 $\chi^2(p)=30.438(0.000)***$

그림 4-3 | 직종에 따른 수원시장기요양지원센터 여가지원 사업의 필요성

(단위: %)



주: 요양보호사와 기타 직렬 응답자 중 필요하다라고('필요' + '매우 필요') 응답한 비율

2 • 현재와 미래의 기능중요도 및 수요 조사

- 수원시장기요양지원센터는 현재 인력과 예산이 제한적이기 때문에 센터의 새로운 역할을 모색하기 위하여 기존의 사업 중 향후 예측되는 수요에 대한 파악이 필요함
- 본 연구에서는 주요 이해관계자들에게 현재와 향후 5년의 기능 중요도와 수요도를 조사함
 - 중요성은 1점(매우 낮다)부터 10점(매우 높다)으로 점수가 높을수록 더 중요함을 의미함
 - 분석의 타당성을 위하여 공공전달체계, 장기요양요원 종사자, 전문가 15명으로 구성함

표 4-18 | 수원시장기요양지원센터의 현재와 미래의 기능중요도 및 수요 조사 응답자 특성

공공 및 수원시장기요양지원센터		민간	
이름	장기요양 관련 경력	이름	장기요양 관련 경력
김○○	7년	황○○	6년
방○○	3년	이○○	15년 4개월
전○○	13년	김○○	17년 2개월
한○○	14년 2개월	김○○	3년 2개월
안○○	11년 6개월	채○○	14년
양○○	2년	김○○	14년 9개월
황○○	9년	김○○	7년
		신○○	15년 5개월

- 현재 중요한 기능은 법정 의무 필수교육은 향후 5년 뒤에도 가장 높은 것으로 나타났고, 그 외에도 기관운영지원과 행정운영지원도 높게 나타남
- 수요와 관련해서는 현재 행정운영지원과 관련된 수요가 가장 높았고, 향후 5년 뒤에는 법정 의무 교육이나 직무교육과 관련된 수요가 높아질 것으로 예측됨
- 기능중요도와 수요도의 GAP은 장기요양요원 동아리 구성이 가장 높게 나타남

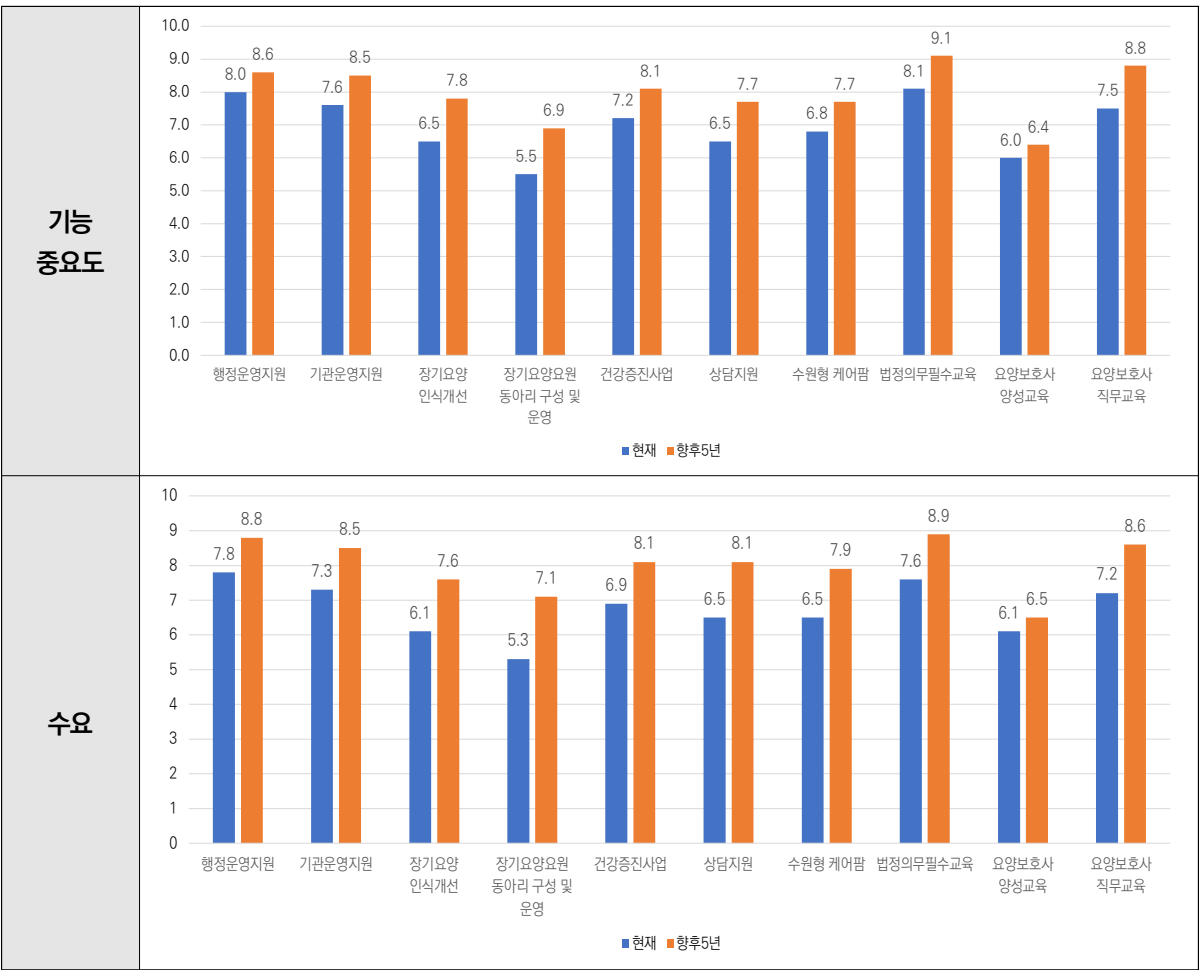
표 4-19 | 현재와 향후 5년의 기능중요도와 수요도 분석

(단위 : 점)

사업	기능중요도			수요		
	현재	향후5년	GAP	현재	향후5년	GAP
행정운영지원	8.0	8.6	0.6	7.8	8.8	1.0
기관운영지원	7.6	8.5	0.9	7.3	8.5	1.2
장기요양 인식개선	6.5	7.8	1.3	6.1	7.6	1.5
장기요양요원 동아리 구성 및 운영	5.5	6.9	1.4	5.3	7.1	1.8
건강증진사업	7.2	8.1	0.9	6.9	8.1	1.2
상담지원	6.5	7.7	1.2	6.5	8.1	1.6
수원형 케어팜	6.8	7.7	0.9	6.5	7.9	1.4
법정의무필수교육	8.1	9.1	1.0	7.6	8.9	1.3
요양보호사 양성교육	6.0	6.4	0.4	6.1	6.5	0.4
요양보호사 직무교육	7.5	8.8	1.3	7.2	8.6	1.4

그림 4-4 | 수원시장기요양지원센터의 현재와 향후 5년의 기능중요도와 수요도 분석

(단위 : %)



제2절 질적조사2)

1. 인터뷰이 특성

- 수원시장기요양지원센터는 장기요양요원을 위하여 운영되는 센터이기 때문에 실질적으로 장기요양요원이 인식하는 새로운 역할을 모색하기 위하여 장기요양요원을 대상으로 인터뷰를 실시함
- 제1절에서 시행한 설문조사 결과에 대한 추가적인 의견을 도출하기 위하여 인터뷰를 실시함
- 수원지역에서 활동하고 있는 장기요양요원을 대상으로 수원시장기요양지원센터의 새로운 역할 또는 기존의 역할 중 변화가 필요한 기능에 관하여 질문함

표 4-20 | 인터뷰이 개인적 특성

일시	장소	인터뷰이		직종	시설/재가여부
2023.04.11.(화) 15:00~16:30	수원시 장기요양지원센터	유OO	참여자 A	요양보호사	재가
		설OO	참여자 B	요양보호사	시설
		김OO	참여자 C	요양보호사	재가
		박OO	참여자 D	요양보호사	재가
		강OO	참여자 E	요양보호사	시설
		구OO	참여자 F	요양보호사	시설
		정OO	참여자 G	요양보호사	재가
2023.04.11.(화) 16:30~18:00		전OO	참여자 H	요양보호사	재가
		이OO	참여자 I	사회복지사	재가
		최OO	참여자 J	사회복지사	시설
		강OO	참여자 K	요양보호사	재가
		손OO	참여자 L	간호조무사	시설
		박OO	참여자 N	사회복지사	시설
		전OO	참여자 M	사회복지사	재가
2023.08.29.(화) 10:00~12:00	수원시정연구원	김OO		교수	
		정OO		노인 관련 전문가	

2) 수원시장기요양지원센터의 새로운 역할을 모색하기 위하여 인터뷰를 실시하였는데, 인터뷰를 시작하기에 앞서 녹음과 내용 발췌에 대한 부분을 사전에 고집하고 동의를 받은 후 인터뷰를 진행함

2 장기요양요원 대상 인터뷰 결과

- 센터를 이용했던 경험이 있는 장기요양요원의 경우, 센터의 새로운 역할을 기대하기 보다는 현재 시행하고 있는 사업에 대한 내실화가 우선적으로 필요하다는 의견이 지배적임
- 센터에서는 장기요양요원의 권익증진을 위하여 ‘노동권리 안내서’를 제작·배부하고, 수원시 비정규직노동자복지센터와 연계하여 장기요양요원 노무상담 전용 전화를 운영하고 있으나 실제로 이용해 본 경험이 있는 장기요양요원은 상담원들의 장기요양과 관련된 정책의 이해 수준이 낮고, 기대할만한 피드백을 받을 수 없어 서비스의 실효성이 낮다는 한계를 지적함
- 장기요양기관들의 역량강화를 위하여 사례관리 모음집 발간 등을 하고 있으나 실질적으로 실천현장에서의 활용도는 낮기 때문에 종사자들이 경험을 바탕으로 직접 만드는 발간집이 현장에서는 더욱 활용도가 높을 것이라는 의견이 제시됨

“그냥 우리끼리 만드는 게 낫죠. 실무자들이 궁금해 할 내용들만 엮어서 응대하는게 훨씬 더 도움이 되지 않을까 싶어요.” (참여자 F)

“수원에 장기요양 요원들 선생님들을 위한 노무 상담을 무료로 해주는 직통 전화가 있다는 건 알고 있어요. 그런데 전화를 해도 실질적으로 담당자가 장기요양을 잘 모르거나 실질적으로 우리가 원하는 대답을 못 들을 때가 있어요. 그냥 공단에 알아보세요. 아니면 어디다 알아보세요라고 할 때 답답할 때가 있어요. 우린 간절함을 갖고 물어보는 거잖아요. 예를 들어서 실업급여 아니면 노인들은 이런 문제가 있고 보호자가 이런 문제가 있는데 이런걸 어떻게 해야 할까요라고 물어보면 시원하게 대답을 해주지 않고 알아볼게요라고 하거나 다른데 알아보세요라고 전화번호를 알려줬던 기억이 있어요.” (참여자 A)

- 장기요양요원은 감정노동자이기 때문에 우울이나 폭언 등에 대처부분을 강화시켜 달라는 의견과 함께 직무상 발생하는 근골격 치료와 같은 지원이 필요하다는 의견도 제기됨
- 국민건강보험공단에 따르면 2023년 6월 기준 요양보호사의 평균 연령은 61.4세로 2019년 보다 2.9세 증가함(사레뉴스 2023.08.07. 보도자료)

“실질적으로 저희는 감정노동자잖아요. 어떤 기업체는 감정노동자에 대한 대처교육이 수시로 이루어지는데 실질적으로 장기요양에 계시는 분들은 그런 교육을 받을 수 있는 기회가 많지 않아요.” (참여자 G)

“직업병처럼 아픈 곳들이 많기 때문에 그런 쪽에서 혜택을 줬으면 해요. 일하다면서 아프기 시작했는데 기관에서는 그런 걸 다 산재처리 해주지 않아요. 그래서 다 개인 돈으로 해결하고 있어요.” (참여자 H)

- 장기요양요원들의 처우개선과 근무환경 개선 그리고 재가복지센터들 간의 격차를 줄이기 위하여 센터장을 대상으로 하는 교육이 필요하다는 의견이 제기됨

- 현재 센터에서는 주로 장기요양요원들을 대상으로 교육을 진행하지만 실제적으로 장기요양 요원의 근무환경과 처우개선에 영향을 미치는 것은 센터장이기 때문에 센터장에 대한 교육을 더 확대해야 한다는 의견이 제시됨
- 현재 재가복지센터가 계속적으로 신설되고 있지만 직업적인 소명보다는 돈벌이 수단으로만 들어오는 센터장은 장기요양요원들에 대한 처우에 대한 관심도 적고, 서비스 질에 대한 관심도 적어 장기요양지원센터에서 하는 교육들도 보내지 않음. 즉, 교육이 필요한 사람이 교육에서 배제되는 상황이 발생하기 때문에 이들에 대한 의무적 교육에 대한 필요성이 제기됨
- 현재 동일한 수원지역에서 근무함에도 불구하고 센터마다 근로에 대한 보상이나 노동조건과 관련된 사항에 대해 상이한 경우들이 존재함. 이는 센터장들이 몰라서 경우들도 존재하기 때문에 기관운영차원에서 센터장들에 대한 의무적인 교육이 필요하다는 의견이 제기됨

“우리가 5월 1일 노동절날 유급휴가잖아요. 근데 저는 한 센터는 오전에 하고 다른 센터는 오후에 했는데 어떤 센터는 유급을 주고 어떤 센터는 안 주는 거예요. 그래서 물어봤더니 센터장들도 말하는게 다 다르더라고요. 약의가 있는게 아닌데 센터장들이 잘 모른다고 느낄 때가 많아요.” (참여자 D)

3 • 수원시장기요양지원센터 종사자 대상 인터뷰 결과

- 센터의 종사자들이 생각하는 센터의 향후 역할을 모색하기 위하여 2023년 6월 9일 수원시장기 요양지원센터 종사자를 대상으로 인터뷰를 실시함
 - 인터뷰이의 특성은 앞선 직원현황과 동일하고, 직원이 적기 때문에 익명성을 보장할 수 없어 하단에 참석자와 인터뷰 내용은 발췌하지 않음
- 수원시장기요양지원센터에서 현재 근무하고 있는 종사자를 대상으로 인터뷰를 실시한 결과, 외부 예측되는 환경변화와 동일하게 교육기능이 강화되어야 한다고 인식이 강하였으나 계속적으로 증가하는 교육과 관련된 업무에 비해 종사자는 부족하다고 인식하고 있었음
 - 센터가 재가복지센터와 연계될 수 있는 연결고리는 교육이라는 인식이 강함
 - 센터에서 교육을 진행하여도 평일에 들을 수 있는 사람이 적어 일부는 주말과 비대면으로 하고 있지만 교육이 실천현장에 도움이 되었는지는 확인하기 어려운 구조이었음
 - 코로나로 인하여 비대면 교육으로 전환되었고, 근무형태로 인하여 주로 주말에 진행됨
 - 센터에서 진행하는 교육도 사실상 국민건강보험공단에서 근무로 인정해주는 교육시간으로 지정되지 않으면 계속적으로 장려하기 어려운 구조이고, 교육이 필요함에도 불구하고 않는 기관 또는 종사자는 여전히 사각지대로 남을 수 밖에 없는 구조임

- 반면에 위탁법인에서 강조하는 팜케어와 관련된 사업은 점차 줄여가야 한다는 문제제기가 있었음
 - 위탁법인에서 지역사회와 소통하면서도 가시적 성과제시에 도움이 되기 때문에 팜케어의 중요성을 강조하고 있으나 센터의 종사자들은 선택과 집중을 한다면 중요성이 가장 낮은 사업으로 인식하고 있었음
- 종사자들은 향후 새빛돌봄에서도 장기요양서비스의 연계와 장기요양과 관련된 센터의 허브 역할을 담당해야 한다고 인식함
 - 장기요양과 관련된 통합적인 정보제공 및 상담의 창구 역할, 새빛돌봄에서 장기요양서비스와 일시보호와 관련된 질 관리의 역할, 육아종합지원센터처럼 교육과 더불어 대체인력 사업도 해야 한다는 의견도 제시됨

4 · 장기요양기관 관련 민관 전문가³⁾ 대상 인터뷰 결과

- 장기요양과 관련된 외부 전문가를 대상으로 인터뷰를 실시한 결과, 수원시장기요양지원센터를 둘러싼 역할을 고민할 때 시에서 해야 할 역할과 국민건강보험공단에서 원하는 역할에 대한 고민이 필요하다는 의견이 제기됨
 - 경기도에는 경기도장기요양지원센터와 수원시장기요양지원센터가 운영되고 있음
 - 센터에서는 2024년도에 직무교육을 보수교육으로 전환하여 운영할 계획이나 수원시에서는 공단에서 해야 할 역할과 시에서 해야 할 역할에 대한 입장이 센터와 상이한 부분이 존재함
 - 외부인 국민건강보험공단에서는 수원시에서 현재 요양보호사 양성교육과 직무교육을 시행 중에 있는데 수원센터에서 이미 보수교육을 진행했던 경험이 있고, 전문기관이기 때문에 해야 한다고 생각하여 2024년에는 직무교육을 보수교육으로 전환하여 시행할 예정임
 - 수원시에서 보수교육을 담당하지 않더라도 이미 협회(한국요양보호사교육원협회) 등에서 보수교육을 담당하고 있어 수원시가 인력이나 예산이 계속적으로 줄어드는 상황에서 중복되거나 공단에서 희망하는 사업을 앞으로도 유지해나갈 것인가에 대한 고민이 필요함
- 수원시장기요양지원센터가 새로운 역할을 담당하더라도 운영법인이 바뀌지 않으면 사실상 역할에서 큰 변화가 없을 것이라는 우려도 제기됨
- 수원시가 수원시장기요양지원센터의 변화에 대한 새로운 역할을 모색할 때, 중복성과 더불어 역할의 적절성 등도 함께 고민해주는 것이 필요하다는 의견도 제기됨

3) 장기요양과 노인관련 정책을 전공했던 전문가 2명에게 인터뷰를 실시하였으나 인터뷰 발췌에 대해 동의하지 않아 인터뷰 내용은 발췌하여 기술하지 않음

05

수원시장기요양지원센터의 새로운 역할

제1절 새로운 역할모색을 위한 원칙

1 · 적절성의 원칙

- 수원시장기요양지원센터와 관련된 수원시 내외부의 변화를 예측하여 센터의 적절한 역할을 우선적으로 도출하고자 함
 - 장기요양요원의 전문성과 처우개선을 위하여 운영되고 있는 센터를 둘러싼 수원시 내외부 변화를 예측하여 향후 센터에게 요구되는 역할을 도출해야 함
 - 장기요양요원과 관련된 종합적인 기능을 고려할 필요성이 있지만 전달체계에서의 기능을 수행하는데 나타나는 사각지대의 역할이 무엇인지를 파악하여야 함
 - 동 센터는 수원시비로 운영되는 시설이기 때문에 보건복지부나 국민건강보험공단이 요구하는 역할보다는 수원시 전달체계에서 파악된 사각지대 기능을 우선적으로 고려하여야 함
- 수원시 내부적 변화로는 새빛돌봄의 확대 시행으로 인한 서비스의 질 관리와 더불어 돌봄 노동자의 역할이 더욱 강조될 것으로 예측됨
 - 2023년은 44개 행정동 중 8개 동에서만 시범사업 중이지만 계속적으로 확대될 예정이라 새빛돌봄과 관련된 교육이 필요할 것으로 예측됨
 - 현재 새빛돌봄과 관련하여 현재 수원시장기요양지원센터에서도 서비스 제공기관에게 교육을 실시하고 있으나 2024년부터 전 동(洞)으로 새빛돌봄이 확대되면 교육에 대한 수요는 계속적으로 증가될 것으로 예측됨
 - 수원시 관내 돌봄노동자의 권리를 보장하고 노동환경 개선에 이바지하기 위하여 2023년 7월 12일 「수원시 돌봄노동자의 처우개선 및 지원 조례」가 제정·시행되어 실태조사 및 종합계획 수립, 역량강화 및 노동·인권 교육 및 훈련, 돌봄노동자의 인권 및 권리옹호를 위한 사업, 돌봄노동자의 안전보장을 위한 사업, 인식개선 등의 사업을 추진해야 함

- 제3차 장기요양기본계획('23~'27)에서는 서비스의 품질을 높이기 위한 전문인력의 전문성 강화, 지자체의 관리감독 기능 강화, 서비스의 내실화 및 다양성을 위한 변화들이 예측됨
 - 동 기본계획에서 기대하는 지방자치단체의 역할은 지자체의 관리·감독 기능 강화, 공단과 지자체의 사례관리체계 구축, 장기요양요원의 전문성 및 처우개선 강화를 위한 역할임
 - 장기요양기관의 투명성 제고를 위하여 장기요양기관의 재무회계 점검, 지자체·시설대상 재무회계 교육 등 지자체의 관리·감독 기능을 강화하고자 함
 - 공단(돌봄조정자)과 지자체(돌봄총괄자), 그리고 장기요양기관이 함께 수급자 중심의 장기요양 사례관리체계를 구축하고자 함
 - 장기요양요원의 처우개선을 위하여 지방자치단체에 장기요양지원센터를 확대 운영하고, 장기요양요원의 전문성 강화를 위하여 양성교육 및 보수교육의 시간을 확대할 계획임
 - 수원시는 2024년부터 양성교육 및 보수교육 기관으로 선정됨(수원시장기요양지원센터 내부자료)

2 • 기능분담 체계성의 원칙

- 내·외부 변화를 통해 센터에게 요구되는 역할을 도출하였다 하더라도 지역사회 내 타 기관과의 역할에서 중복되지는 않는지를 검토해야 함
 - 수원시의 한정된 예산이나 충원되지 않는 인력구조 속에서 새로운 역할을 도출할 때는 기존 기관 등과의 역할 중복성에 대한 부분을 검토할 필요성이 있음
 - 장기요양제도는 이미 민영화되었고, 동 센터는 조례와 법률을 근거로 운영되고 있음
 - 장기요양제도를 둘러싼 전달체계에서 수원시, 그리고 국민건강보험공단, 협회(한국노인장기요양기관협회 등) 사이에서 주체적인 역할과 보완적인 역할을 구분하여 역할을 모색해야 함
- 수원지역에 위치하고 있거나 경기도와 관련된 장기요양과 센터를 분석한 결과, 경기도장기요양지원센터와 기능이나 인력구조가 유사함
 - 2021년 5월부터 「노인장기요양보험법 제47조의2(장기요양요원지원센터의 설치 등)」과 「경기도 장기요양요원 처우개선 조례」 제8조에 의거하여 경기도장기요양지원센터가 운영되고 있고, 주요 기능은 크게 교육사업, 상담사업, 홍보사업, 소통·협력사업으로 수원시와 유사함
 - 수원시장기요양지원센터가 경기도 센터보다 시기적으로 먼저 설립되었으나 현재의 기능은 조례와 법률을 근거로 하고 주요 사업도 유사함

- 수원시장기요양지원센터의 인력은 총 7명인데 시설 유지 및 환경 관리하는 비전문가 2명을 제외하면 경기도장기요양지원센터와 인력구조도 동일함

그림 5-1 | 경기도장기요양지원센터의 주요 기능



자료: 경기도장기요양지원센터 홈페이지

표 5-1 | 경기도장기요양지원센터의 주요 기능

구분	경기도장기요양지원센터	수원시장기요양지원센터
관련 근거	「경기도 장기요양요원 처우개선 조례」 제8조(장기요양요원지원센터의 설치)	「수원시 장기요양요원 처우 개선 및 지위 향상에 관한 조례」 제8조
설립일	2020년 1월 29일	2009년 5월 22일
기능	1. 장기요양요원에 대한 사회적 인식의 제고 및 권익 향상에 관한 사항 2. 장기요양요원의 신체적·정신적 건강관리를 위한 프로그램 운영, 건강검진 등 건강증진에 관한 사항 3. 직무향상교육 등을 통한 장기요양요원 역량 강화에 관한 사항 4. 장기요양요원의 취업관련 정보의 제공 및 상담에 관한 사항 5. 권익침해 등에 대한 상담 및 조치에 관한 사항 6. 그 밖에 장기요양요원의 복지향상과 관련하여 도지사가 인정하는 사항	1. 장기요양요원에 대한 사회적 인식의 제고 및 권익 향상에 관한 사항 2. 장기요양요원의 육체적·정신적 스트레스를 예방·해소하기 위한 건강증진에 관한 사항 3. 직무향상교육 등을 통한 장기요양요원 역량 강화에 관한 사항 4. 장기요양요원의 취업·창업 관련 정보의 제공 및 상담에 관한 사항 5. 포괄적인 지역복지서비스 체계구축 6. 장기요양 관련 종합상담 및 교육서비스 지원 7. 노인장기요양보험사업 운영 8. 그 밖에 시장이 필요하다고 인정하는 사항
인력	총 5명	총 7명

자료 1: 경기도 장기요양요원 처우개선 조례 및 센터 홈페이지

2: 수원시 장기요양요원 처우 개선 및 지위 향상에 관한 조례 및 센터 내부자료

■ 현재 수원센터에서 운영하고 있는 기능은 광역단위에서 운영하고 있는 센터들과 거의 유사함(표 5-2) 참조)

- 인천광역시장기요양지원센터는 2021년 7월 1일 설립되었으며, 4명의 인력이 역량강화(직무 역량강화교육, 자기개발교육, 리더십 교육 등), 권익향상(노무상담, 노동인권교육 등), 인식개선(좋은돌봄사업, 열린특강, 좋은돌봄 실천다짐대회 등), 건강증진(심리상담, 집단치유 프로그램), 독감예방접종지원 등 관련 사업을 실시하고 있음
- 부천시장기요양지원센터는 5명의 종사자가 역량강화(직무역량교육, 돌봄역량교육, 직종별 현장 맞춤형 전문교육 등), 건강증진(몸건강 교육, 마음건강 교육, 의료지원 네트워크 등), 권익보호(전문상담, 처우개선 및 권리의식 강화 프로그램, 권익보호 교육 등), 인식개선, 지역사회 기반조성(지역사회 욕구조사, 연구정책 제안, 유관기관 업무협약 및 네트워크 구축) 관련 사업을 시행함
- 이밖에도 전라북도장기요양지원센터, 강원특별자치도장기요양지원센터, 울산광역시 장기요양지원센터에서도 유사한 인력규모의 사업이 진행되고 있음

표 5-2 | 국내 장기요양지원 관련 센터 사례분석

연 번	센터명	설립일	인력	사업
1	경기도 장기요양요원지원센터	2021.05	5명	역량강화(현장실천형 돌봄리더형성, 실무맞춤형 전문성 강화 교육, 건강증진교육 등)
				권익향상(노동, 인권상담 등)
				인식개선(캠페인, 공모전, 홍보콘텐츠 운영 등)
				소통협력(힐링프로그램, 자조모임, 협력네트워크 구축 등)
2	인천광역시 장기요양요원지원센터	2021.07.01	4명	역량강화(직무역량강화교육, 자기개발교육, 리더십교육 등)
				권익향상(노무상담, 노동인권교육 등)
				인식개선(좋은돌봄사업, 특강, 좋은돌봄 실천다짐대회 등)
				건강증진(심리상담, 집단치유프로그램)
3	부천시 장기요양요원지원센터	2021.06.24	5명	독감예방접종 지원
				역량강화(직무역량교육, 돌봄역량교육, 직종별 현장 맞춤형 교육 등)
				건강증진(몸건강 교육, 마음건강 교육, 의료지원 네트워크 등)
				권익보호(전문상담, 처우개선 및 권리의식 강화 프로그램, 권익보호 교육 등)
				인식개선(인식개선, 소통의 장 마련, 홍보 및 정보 제공)

연 번	센터명	설립일	인력	사업
				지역사회기반조성(지역사회 욕구조사, 연구정책제안, 유관기관 업무협약 및 네트워크 구축)
4	전라북도 장기요양요원지원센터	2022.10.22	4명	상담지원(노무·인권법률상담, 구직·취직상담, 심리상담)
				역량강화(현장맞춤형 직무향상교육, 기관방문교육)
				건강관리(건강증진프로그램, 힐링캠프, 동아리활동지원)
				소통협력(협력네트워크 구축, 찾아가는 사업설명회)
				인식개선(인식개선 캠페인, 홍보, 홍보물품제작, 언론보도)
5	강원특별자치도 장기요양요원지원센터		5명	재충전지원(건강증진 프로그램 및 교육, 스트레스관리, 소진예방프로그램, 힐링프로그램, 지역의료전문기관 업무협약)
				역량강화(디지털교육, 돌봄기본교육, 돌봄심화교육 1·2, 찾아가는 돌봄리더)
				권익향상(일반상담, 심리상담, 노무상담, 구직상담, 처우개선)
				인식개선(소식지 발행, 칭찬릴레이, 인식개선 캠페인, 돌봄 수기 및 사진공모전, 정보제공)
				소통협력(유관기관 업무협약, 간담회 및 운영위원회, 찾아가는 사업설명회, 공간쉼터 운영, 동아리 활동지원)
6	서울시 어르신돌봄중보자 종합지원센터	2013.11.01		광·권역 사업총괄 및 네트워크(공동 네트워크 사업, 사업DB구축 및 운영, 직원 역량강화 워크숍, 타지역 장기요양요원 설치 자문 및 간담회)
				정책연구(서울시 돌봄노동 정책 연구 및 제안, 노인장요양보험제도 및 정책 제안, 돌봄노동자 현장 사례발굴 및 정책 제안)
				좋은돌봄 사회적 확산(시민공감 캠페인, 실천사례 발굴, 협약기관 확대, 좋은돌봄 서울 한마당)
				교육개발 및 연구(현장 맞춤형교육 개발 및 확대, 요양보호사 역량강화 교육과정 실행연구, 온라인교육 콘텐츠 개발 및 확대, 장기요양지원센터 발전방안 연구 등)
				현장정책 플랫폼 지원(장기요양요원 자치구 모임, 돌봄현장리더 양성 교육, 돌봄노동자 참여형 정책 포럼, 돌봄현장조직 협력사업)
7	울산광역시 장기요양요원지원센터	2022.07.27	3명	역량강화(돌봄실천기술 교육, 직무전문 교육, 찾아가는 맞춤형 교육)
				재충전·건강증진(몸건강 교육, 마음건강 프로그램, 힐링 프로그램)
				인식개선(인식개선 캠페인, 칭찬릴레이, 돌봄수기 미 사진공모전, 소식지 발행, 홍보, 정보제공)

연 번	센터명	설립일	인력	사업
				권익향상(노무·고충상담, 심리상담, 일반상담, 한울쉼터 운영, 동아리활동 지원)
				관계망 구축(업무협약, 업무 협력, 운영위원회)
8	경상남도중부권 돌봄노동자지원센터	2020.08.25	4명	연구개발 및 홍보(실태조사 및 연구, 정책개발, 권익보호 영상제작 및 홍보, 센터 이용방안 마련 및 홍보, 민간협력 네트워크 구축 및 민간자원 연계)
				건강관리와 직업·심리상담 및 역량강화(직업·심리·고충 상담, 건강검진, 서비스 역량 강화 교육, 심리상담 및 치유프로그램, 재충전 프로그램)
				권익보호 및 복리증진 현장지원(취업관련 정보제공 및 구직활동, 노무상담, 인식개선사업, 노동자인권 및 권익보호 교육과 컨설팅)
9	경상남도 동부권 돌봄노동자지원센터	2021.08	4명	연구개발 및 홍보(실태조사 및 연구, 정책개발, 권익보호 영상제작 및 홍보, 센터 이용방안 마련 및 홍보, 민간협력 네트워크 구축 및 민간자원 연계)
				건강관리와 직업·심리상담 및 역량강화(직업·심리·고충 상담, 건강검진, 서비스 역량 강화 교육, 심리상담 및 치유프로그램, 재충전 프로그램)
				권익보호 및 복리증진 현장지원(취업관련 정보제공 및 구직활동, 노무상담, 인식개선사업, 노동자인권 및 권익보호 교육과 컨설팅, 자조모임 지원)
10	경상남도 서부권 돌봄노동자지원센터	2021.08	4명	연구개발 및 홍보(실태조사 및 연구, 정책개발, 권익보호 영상제작 및 홍보, 센터 이용방안 마련 및 홍보, 민간협력 네트워크 구축 및 민간자원 연계)
				건강관리와 직업·심리상담 및 역량강화(직업·심리·고충 상담, 건강검진, 서비스 역량 강화 교육, 심리상담 및 치유프로그램, 재충전 프로그램)
				권익보호 및 복리증진 현장지원(취업관련 정보제공 및 구직활동, 노무상담, 인식개선사업, 노동자인권 및 권익보호 교육과 컨설팅, 자조모임 지원)

- 자료 1: 강원특별자치도장기요양지원센터 홈페이지
 2: 경기도장기요양지원센터 홈페이지
 3: 경상남도 동부권 돌봄노동자 지원센터 홈페이지
 4: 경상남도 중부권 돌봄노동자지원센터 홈페이지
 5: 국민건강보험공단 홈페이지
 6: 부천시장기요양지원센터 홈페이지
 7: 서울시 어르신돌봄종사자 종합지원센터
 8: 울산광역시 장기요양요원지원센터
 9: 인천광역시 장기요양지원센터 홈페이지
 10: 전라북도장기요양지원센터 홈페이지

3 • 전문성의 원칙

- 전문성 원칙이란 수원시장기요양지원센터가 전문성 있는 역할로 수행해야 할 역할인가를 의미함
- 수원시에서 장기요양제도와 관련하여 전문성이 필요한 역할은 지정갱신제도로 인한 업무, 시(市)와 구(區)에서 필요로 하는 역할은 주로 전문성과 관련된 역할임
 - 2019년 12월 12일부터 시행된 지정갱신제도로 인하여 장기요양기관의 지정의 유효기간은 6년인데 유효기간 만료 90일 전에 재심사를 받아야 연장할 수 있기 때문에 2025년부터 재심사를 받아야 하는 기관이 계속적으로 발생하여 수원시의 업무는 증가할 수 밖에 없음
 - 현재 수원시 어르신돌봄과와 구청 사회복지과에서 장기요양기관의 신규·폐업·변경 그리고 지도관리와 관련된 업무를 담당하고 있으나 공무원의 잦은 인사이동과 절대적으로 많은 장기요양센터의 수 그리고 주무관의 전문성 부족으로 인하여 제대로 이루어지지 않고 있음
 - 장기요양기관은 2018년 326개소에서 2022년 457개소까지 증가함
 - 수원시청 어르신돌봄과의 담당자는 1명, 4개 구청 사회복지과의 노인장애인팀 담당자는 다른 업무와 병행하여 장기요양과 관련된 업무를 담당하고 있음
 - 구 사회복지과에서 장기요양기관의 재무, 안전, 회계와 관련된 점검을 하고, 시(市) 담당자에게 보고하면 수원시에서 승인해주는 구조임
 - 재무와 회계는 시스템을 사용하기 때문에 점검이 상대적으로 용이하지만 안전과 관련된 사항은 관련 법령이나 지침 등이 계속 강화·개정되고 있기 때문에 타 업무를 담당하면서 순환보직을 하는 담당 공무원이 관련 지침 등을 충분히 숙지하기는 쉽지 않음

그림 5-2 | 수원시장기요양지원센터의 새로운 역할모색을 위한 원칙



제2절 수원시장기요양지원센터의 새로운 역할

1. 수원시 장기요양서비스의 질을 견인하기 위한 컨설팅 기관으로의 전환

- 본 연구에서 설정한 새로운 기능모색을 위한 원칙(적절성, 기능분담의 체계성, 전문성)과 앞선 분석결과(대내외 환경변화, 장기요양 및 수원시장기요양지원센터 관련 현황, 양·질적조사)를 종합한 결과, 장기요양서비스의 향후 기대되는 주요한 변화는 장기요양서비스의 질 향상 및 관리임
- 현재 수원시장기요양지원센터에서 이미 장기요양요원 대상 관련 교육과 양성교육 등을 시행하고 있으나 수원시의 재정자립도가 감소하는 상황에서 현재의 교육기능을 모두 시행할 필요는 없음
- 장기요양요원의 전문성 및 서비스 질 향상을 위해 대상과 교육내용을 타겟팅하는 것이 필요함
 - 제3차 장기요양 관련 계획에서 지자체에게 요구가 있더라도 국민건강보험공단에서 해결해야 할 역할을 모두 수원시가 책임져야 할 필요성은 없음. 즉, 공단에서 해야 할 역할과 지자체인 수원시에서 해야 할 역할을 구분해야 할 필요성이 있다는 것을 의미함
 - 센터가 제도의 변화에 선제적으로 대응할 필요성은 있으나 예산재원이 시비로 운영되는 상황에서 운영비와 인건비가 제한적인 상황이라면 지역(수원시)의 욕구가 공단의 욕구보다 우선 시되어야 함
 - 코로나19로 인하여 센터에서는 이미 장기요양요원 대상 교육을 일정부분 비대면 방식으로 진행하고 있고, 이미 지역에서도 장기요양요원을 대상으로 하는 교육도 상당부분 존재함
 - 타 기관(협회 등 포함)에서 하는 교육에 대해 전문성이 있는가에 대한 문제제기는 있을 수 있으나 반대로 수원시가 외부의 변화가 예측되는 상황에서 중복되는 사업을 실시해야 할 필요성이 있는가에 대한 고민이 필요함
 - 수원시장기요양지원센터 교육사업에 대한 중복성을 확인한 결과, 경기도 장기요양요원을 대상으로 하는 경기도장기요양지원센터와 협회 등과 역할이 중복됨
 - 수원시장기요양지원센터에서 진행하는 요양보호사 양성교육은 한국요양보호협회에서도 실시하고 있으며, 장기요양요원을 대상으로 하는 전문교육은 경기도장기요양지원센터와 경기재가노인복지협회에서도 유사하게 진행되고 있음
 - 대상이 제한되어 있으나 지역사회 내에서 센터와 유사하게 직무능력 향상교육과 컨설팅도 제공하고 있음
 - 수원시 센터에서 실시하고 있는 인식개선 및 역량강화 프로그램도 일부 중복됨

표 5-3 | 수원시장기요양지원센터 교육의 중복성 관련 센터

구분		수원시장기요양지원센터	경기도장기요양지원센터	한국요양보호협회	경기도재가노인복지협회
대상	시민	요양보호사 양성교육		요양보호사 양성교육	-
	장기 요양 요원	직무능력 향상교육	- 실무맞춤형 전문성 강화교육	-	직무능력 향상교육
		맞춤형 교육	- 현장실천형 교육		-
		직무교육	- 돌봄리더양성 (기본교육, 심화교육)		-
		법정의무교육	-		-
		건강증진교육	건강증진교육		-
	기관	교육컨설팅	-	-	교육컨설팅

자료 1: 수원시장기요양지원센터 홈페이지

2: 경기도장기요양지원센터 홈페이지

3: 한국요양보호협회 홈페이지

4: 경기도재가노인복지협회 홈페이지

- 현재 수원시 요양보호사 교육기관(요양보호사 양성교육기관 및 직무교육기관)도 수원지역에 다수 존재함(〈표 5-4〉 참조)

표 5-4 | 수원시 요양보호사 교육기관 현황

(단위: 기관)

구분	전국	경기도	수원	지정기관
요양보호사 양성교육기관	1,159	383	41	경기도 노인복지과
요양보호사 직무교육기관	610	170	19	국민건강보험공단

주: 2023년 1월 1일 기준

자료: 수원시장기요양지원센터 내부 자료

□ 수원시장기요양지원센터의 새로운 기능으로 수원시 관내 장기요양기관들의 컨설팅 기능을 강화하는 방안으로 제안함

- 1안은 센터가 존재해야 하는 이유와 센터만이 전문성을 갖고 갈 고유의 주요 기능, 수원시의 현재와 미래를 예측해 볼 때 앞으로 주요하게 필요할 기능, 센터를 둘러싼 인력 및 재정투입의 여건 등을 고려하여 방향성을 설정함
- 1안은 기존 센터의 기존 역할을 타겟팅한 기능으로 2025년부터 적용되는 지정갱신제도에 대한 대비와 더불어 증가하고 있는 재가복지센터의 수준을 견인하는데 초점을 맞춤

- 노인인구의 증가로 인하여 재가복지센터와 관련된 수요가 계속적으로 증가하고 있어 신규로 지정받은 기관들에 대한 컨설팅이 필요할 것으로 예측됨
- 수원시에서 위임한 권한을 부여받아 시와 구(區)에서 재가복지센터를 지도점검할 때 담당 공무원과 함께 동행하며, 그 중에서 일정수준이하의 기관들을 대상으로 전문 컨설팅 교육을 실시하는 것이 필요함
 - 담당 공무원의 순환보직과 전문성의 한계를 극복하기 위해서는 수원시장기요양지원센터가 중심을 잡아야 함
 - 1안은 제3차 장기요양기본계획에서 지자체의 새로운 역할로 제안한 서비스의 품질을 높이기 위한 관리감독의 기능과도 연계됨
- 공공(공무원)과 현장(재가복지센터)에게 직·간접적으로 변화되는 제도에 대해 안내하고, 공무원과 함께 모니터링 할 때 확인해야 할 수원시만의 별도의 지침이나 매뉴얼도 계속적으로 생산·관리하는 것이 필요함
 - 협회(재가복지협회 등)를 가입하거나 수원시장기요양지원센터를 알고 있는 재가복지센터들은 수원시 내·외부의 관련 정보를 공유받기 용이하지만 그렇지 않은 경우는 시장화되어 있는 현재의 상황에서 정보를 획득하는 것이 쉽지 않음
- 수원시장기요양지원센터의 성과목표 중 하나로 컨설팅을 통한 기관평가 등급 향상이 설정될 수도 있으며, 수원시에서 동 센터만이 수행할 수 있는 기능이 될 수 있음
 - 신규 진입하는 센터인지 아니면 운영경력이 있는 센터인지에 따라서도 컨설팅의 내용이 상이해져야 함
 - 서울시와 같은 인증제 도입을 통해 일정 수준이상의 서비스 질을 향상시킬 수도 있음
 - 장기요양시설(생활시설 등)의 운영과 관련해서는 생활하는 노인들이 불편함 없이 거주할 수 있도록 생활시설 인프라(공간배치 등)에 대한 모델화 기능도 수행할 수 있음
- 1안은 민선8기에 예측되는 변화와 전문성이 필요하면서도 사각지대가 있는 기능을 주되게 타겟팅해서 수행한다는 것이 강점이지만 일부 기능(양성교육 및 보수교육 등)의 이전으로 기능이 축소될 수 있다는 것은 약점임
- 1안은 수원시 공공전달체계에서 필요하지만 사각지대인 부분에 대해 개입하는 것이 장점이고, 현재의 인력 수준을 고려하여 교육의 대상을 타겟팅하고 찾아가는 교육으로 전환한다는 부분이 강점임

- 기존 경기도장기요양지원센터와 협회 등에서도 교육의 대상과 방법의 차별성이 존재함
 - 1안은 장기요양요원과 일반시민을 요양보호사로 양성하는 교육을 경기도센터와 협회 등에서 주도적으로 시행하도록 하는 것인데, 현재 센터가 그동안 진행하면서 축적된 노하우와 전문성을 한번에 따라잡을 수는 없기 때문에 교육과 전문성 있는 교육기관이 시행할 수 있도록 일정부분은 지도해주는 것과 국민건강보험공단과의 사전논의가 필요함
- 2015년 10월 28일, 요양보호사 양성교육 기관으로 지정됨

표 5-5 | 수원시장기요양지원센터의 새로운 역할 1(안)

구분	내용
특징	• 전문성을 강화하면서 수원시 장기요양서비스의 질을 견인하기 위한 컨설팅 기관으로의 전환 • 지역적 사각지대의 역할을 보완하는 역할 • 장기요양요원의 대상과 기능의 타겟팅화 • 재가지원센터들과의 격차 해소 가능(신규 및 최하기관들의 수준 견인) • 제3기 장기요양계획에서 서비스의 품질을 높이기 위한 관리감독의 기능과 연계
새로운 역할	• 수원시와 4개 구(사회복지과)와 함께 지도점검을 하고, 일정 수준 이하의 기관들은 맞춤형 컨설팅 진행 • 센터 직원들의 전문성도 계속적으로 담보 필요 • 센터의 상향평준화를 위한 자료제작 및 배포, 모니터링 • 신규 진입을 위한 위원회(당연직) 참여 및 신규기관 대상 전담 교육 진행 • 장기요양기관의 지정을 위한 점검 및 모니터링, 컨설팅 진행
장점	• 수원시의 지역적 특성과 욕구, 사각지대를 반영한 자체적 대안 • 공무원의 전문성과 순환보직에 대한 한계를 극복 가능함 • 수원시의 모든 센터 및 시설들에 대한 점검 및 컨설팅 가능(시기별 단계적 진입) • 수원시장기요양지원센터의 역할 명확화(고유의 지역적 필요성 강조) • 수원시 - 구 - 수원시장기요양지원센터와의 연계체계 강화
단점	• 국민건강보험공단과의 역할 재조정 필요(일몰사업 및 타 기관(협회 등)으로 업무 이관 등) • 이관받은 기관의 수준에 따라 교육의 수준 격차 발생 가능성 존재 • 센터의 역할 축소론 제기 가능

2 • 돌봄노동자(요양보호사 등)의 플랫폼 기능으로의 전환

- 사회복지정책의 패러다임 변화로 인하여 돌봄은 시설보호가 아닌 지역사회 돌봄으로 강조되고 있으며, 돌봄정책의 확대로 인하여 돌봄노동자가 계속적으로 확대·시행되고 있음
 - 노인과 관련해서는 노인맞춤돌봄서비스, 장애인과 관련해서는 장애인활동보조지원, 아이돌보미서비스 등 사회 및 인구구조의 변화로 인하여 앞으로 돌봄과 관련된 정책은 계속적으로 강조·확대될 것으로 전망됨
 - 수원시는 민선8기부터 지역형 돌봄정책인 새빛돌봄을 시행하고 있으나 2024년에는 44개 전 행정동으로 확대될 것이기 때문에 돌봄정책에서 방문가사와 일시보호 등과 관련된 수요와 공급이 확대될 것으로 전망됨
 - 돌봄정책의 확대로 인하여 돌봄종사자 또한 동반적으로 증가하고 있음
 - 수원지역에서 동일한 수원시민에게 돌봄서비스를 제공하고 있음에도 불구하고 종사자들 간 처우개선과 역량강화를 위한 지원이 상이하며, 담당부서도 이분화되어 관리되고 있음
- 2안은 수원시장기요양지원센터의 역할을 기존보다 확대 또는 컨트롤기관으로 설정한 모델로 장기요양요원을 포함한 돌봄노동자를 위한 플랫폼 기능을 설정함
 - 서울시의 경우, 서울시어르신돌봄종사자종합지원센터를 운영하고 있고 경상남도 중부·동부·서부권돌봄노동자지원센터도 운영되고 있음
 - 현재는 장기요양지원센터가 새빛돌봄과 관련된 교육만 진행하지만 점차적으로 일정 수준의 서비스 질을 유지하기 위한 특화된 교육내용에 대한 개발이 필요함
 - 새빛돌봄과 관련해서 교육 기능으로의 전환이 필요함
 - 수원시 새빛돌봄과 관련된 교육은 현재 수원시장기요양지원센터에서 전담하고 있음
 - 현재 수원새빛돌봄 시범사업은 780명의 교육 수료자를 배출하였으나 전 동으로 확대되면 새빛돌보미의 전문성과 서비스 질 모니터링을 위한 교육 욕구가 증가할 수 밖에 없음

표 5-6 | 수원새빛돌봄 수행주체별 교육 수료 현황

계	공무원	새빛돌보미(위촉직)		제공기관	종사자(새빛돌보미_당연직)	
		협업체	협+제공인력		방문가사, 동행지원	일시보호, 심리지원
780명	36명	87명	10명	647명	602명	45명

주: 2023년 9월 말 기준임

자료: 수원시청 돌봄정책과 내부자료

- 새빛돌보미 중에는 요양보호사와 같은 전문자격증을 보유한 사람도 있지만 일부 지역주민도 일회성의 교육을 받으면 새빛돌보미로 활동할 수 있음
- 돌봄서비스 질을 높이기 위해서는 일회성의 교육이 아니라 보다 전문적인 교육과정을 통해 투입되어야 함. 그렇지 않으면 각종 사고에 노출될 수 있음
- 수원지역에서 사회복지 종사자들에게 역량강화 교육을 제공하면서도 전문적인 사례관리 기능을 수행하는 조례에 의해 운영되는 수원시휴먼서비스센터가 있음
- 수원시에서 이런 시설이 대상별로 운영되고 있다는 것은 강점이지만 다른 한편으로는 각 센터별로 운영되다 보니 역할이 분산된다는 지역적 한계도 존재함
 - 장기요양지원센터와 수원시휴먼서비스센터는 대상자만 다를뿐 교육과 정보제공의 기능, 그리고 종사자들의 플랫폼 역할을 담당하는 것은 동일함
 - 사회복지영역에서도 사례관리의 기능이 확대·강화되면서 수원시휴먼서비스센터의 역할에 대한 모호함도 존재함
 - 수원시휴먼서비스센터는 지역사회 내에서 사례관리를 담당하는 기관들은 대상으로 전문성 향상을 위한 교육을 진행하며, 새빛돌봄을 담당하는 돌봄정책과에서 담당함
 - 수원시장기요양지원센터는 새빛돌봄에서 장기요양과 관련된 교육을 담당하며 장기요양과 관련된 허브역할을 담당함
- 2안의 장점은 센터에서 돌봄노동자의 전문성 향상과 처우개선을 위한 통합된 전담기구의 역할과 사례관리 기능이 가능하다는 것임
 - 수원새빛돌봄과 관련된 지역특화형 교육 전담기구로서의 기능이 가능함
 - 돌봄노동자의 전문성 향상 및 처우개선을 위한 플랫폼 및 컨트롤 기능이 가능함
 - 계속적으로 증가하는 돌봄과 관련된 대응이 가능함
 - 제3차 장기요양기본계획에서 지자체는 돌봄총괄자로서 공단과 지자체 그리고 장기요양기관과 함께 사례관리체계를 구축할 예정인데 2안은 이에 대한 대응이 가능함
- 단점은 통합하여 운영할 수 있는 전문기관이 존재하여야 하기 때문에 담당부서와의 업무협약이 필요하고 단계적 우선순위에 대한 검토 및 예산반납에 대한 우려가 있음
 - 돌봄노동자는 장기요양요원, 장애인활동보조 등 뿐만 아니라 수원새빛돌보미까지 포함되어 돌봄노동자의 절대적 규모가 크기 때문에 우선순위를 설정하여 단계적으로 확대시켜야 함
 - 계속적으로 증가하는 재가장기요양센터와 새빛돌보미에 대한 교육이 우선시되어야 함

- 현재 수원시휴먼서비스센터와 수원시장기요양지원센터의 담당부서가 다르기 때문에 설정한 기능에 따라 어떤 부서에서 담당할 것인가에 대한 고민이 필요함
- 기존 2개 센터의 인력조정에 대한 부분이 필요함
- 센터들이 기존의 기능을 전환할 때 그 이전 기능에 대해 지원받은 예산에 대한 반납이 있을 수 있음

표 5-7 | 수원시장기요양지원센터 새로운 역할 2(안)

구분	내용
특징	• 기존에 지역사회에서 중복된 역할을 통합하는 대안 • 돌봄노동자의 전문성 및 처우개선을 전담하는 플랫폼 기능으로의 전환 • 제3기 장기요양기본계획의 사례관리 체계 구축과 연계
새로운 역할	• 돌봄노동자(장기요양요원 등) 관련 각종 상담의 플랫폼 • 돌봄노동자의 전문성 향상을 위한 수준별 전문 심화교육 진행(향후 보수교육으로 지정) • 돌봄노동자 관련 정보 제공 및 플랫폼 역할
장점	• 수원새빛돌봄과 같이 지역특화형 교육의 전담 기구 • 지역에서 필요로 하는 교육을 통한 서비스 질 향상 가능 • 돌봄노동자의 통합적 창구 기능 • 계속적으로 증가하는 돌봄과 관련된 대응 가능
단점	• 담당부서의 적합성에 대한 협의 필요 (현재 - 수원시휴먼서비스센터 : 돌봄정책과, 수원시장기요양지원센터 : 어르신돌봄과) • 기존 센터(수원시휴먼서비스센터와 수원시장기요양지원센터)에서의 인력 조정 필요 (돌봄노동자에 대한 우선순위 필요) • 기능전환에 대한 예산반납 등 행정절차 수반

06

요약 및 정책제언

제1절 요약

- 본 연구는 수원시장기요양지원센터를 둘러싼 변화에 선제적으로 대응하기 위하여 새로운 역할을 모색하는 것임
- 연구목적을 달성하기 위하여 우선적으로 제2장에서 수원시를 둘러싼 내외부의 변화를 분석한 결과, 외부적으로는 장기요양서비스의 질을 높이기 위한 역할, 내부적으로는 새빛돌봄과 돌봄노동자와 관련된 변화가 예측됨
 - 외부적으로는 제3차 장기요양기본계획('23~'27)에서 서비스의 질을 향상시키는 것이 주된 목적이고, 지자체에서는 우선적으로 장기요양서비스의 품질과 직결되는 요양보호사의 전문성을 강화하기 위한 역할이 주되게 강조될 것으로 예측됨
 - 동 계획에서 지자체는 지역관리의 돌봄총괄자로서 사례관리를 담당할 예정이고, 수원시는 새롭게 시행되는 시범사업(선임요양보호사 배치, 재택의료센터)등에 참여할 것으로 예정되어 센터가 직·간접적으로 일정부분 역할을 수행해야 할 것으로 예측됨
 - 수원시 내부적으로는 돌봄노동자와 관련된 조례(담당부서 : 어르신돌봄과)가 시행됨에 따라 장기요양요원을 포함한 전문성 향상과 처우개선을 위한 역할이 강조되고, 새빛돌봄과 관련된 기관들에게 전문적인 교육을 해주는 역할이 기대되고 있음
- 제3장에서는 장기요양제도와 관련된 수원시 현황을 파악한 결과, 노인의 증가와 함께 장기요양 인정자 역시 증가하고 있었으며 재가시설이 계속적으로 증가하고 있었음
 - 수원시의 노인인구는 앞으로도 증가할 것으로 예측되어 신청자와 인정자의 비율 역시 증가할 것으로 전망되며, 급여종류 및 인정등급별 중복을 제외한 급여유형별 인원도 증가하고 있음
 - 장기요양등급판정 결과, 4등급 인정자가 가장 많았으며, 장기요양기관을 재가와 시설로 구분하면 재가시설이 압도적으로 많고 그 중에서도 방문요양이 가장 많고 그 다음으로 방문목욕임
 - 장기요양기관의 인력현황을 살펴보면, 장기요양요원 중 요양보호사가 매년 압도적으로 많았으며 그 다음으로 사회복지사, 간호조무사, 간호사 등의 순으로 나타남

- 수원시장기요양지원센터의 설치근거, 인력 및 사업 등을 분석한 결과, 동 센터가 외부로부터 장기요양 관련 우수기관으로 평가받고는 있지만 정원이 채워지지 않는 상황에서는 원칙에 따라 업무의 선택과 집중 그리고 새로운 역할 모색이 필요한 상황임

 - 수원시에서 장기요양요원의 권리를 보호하기 위하여 수원시에서 2009년부터 자체적으로 운영하고 있는 수원시장기요양센터는 9명의 정원 중 7명(일반직 5명, 업무직 1명, 환경직 1명)만 채용되어 있음
 - 장기요양요원의 권리침해 및 역량강화, 인식개선 등으로 장기요양서비스의 질적 향상을 위한 장기요양요원의 처우 및 전문성과 관련된 역할을 수행함
 - 현재 수원도시공사에서 센터를 위탁하고 있지만 센터의 특수성 때문에 자격증을 소지한 인력 위주로 배치하고 있고 평균 근속기간이 8년 1개월로 나타남
 - 외부변화로 인하여 업무는 증가하는데 인력은 3년 동안 동일하여 일반직 업무가 계속 증가함
 - 동 센터가 외부로부터 장기요양 관련 우수기관으로 평가받고는 있지만 정원이 채워지지 않는 상황에서 대내·외 환경변화에 따라 업무를 계속적으로 확대시키면 서비스의 질이 저하될 수 밖에 없기 때문에 인력이 확대되지 않는 이상은 원칙에 따라 업무의 선택과 집중 그리고 새로운 역할 모색이 필요함
- 제4장에서는 수원지역에서 활동하고 있는 장기요양요원과 센터 종사자 그리고 외부 전문가를 대상으로 설문조사를 실시한 결과, 전문성 향상과 관련된 교육이 상대적으로 높게 나타남

 - 지역에서 희망하는 센터의 새로운 역할을 모색하기 위하여 양적설문 조사를 실시한 결과, 요양보호사와 기타직렬 모두 전문성 향상을 전문 지식 및 기술 습득에 대한 필요성을 인지하고 있어 교육적 욕구가 있는 것으로 나타남
 - 교육주제 필요성에 관하여 질문한 결과, 필요하다고 인식(‘필요’와 ‘매우 필요’)한 비율은 행정지원 교육(92.3%), 관리자 리더십 교육(90.0%), 기관운영 컨설팅(89.8%)의 순으로 나타남
 - 요양보호사는 기관운영컨설팅에 대한 필요성이 89.5%로 가장 높았으나 기타직렬은 행정지원이 96.7%로 가장 높게 나타남
 - 현재 중요한 기능과 향후 5년 뒤 중요할 기능을 조사한 결과, 법정업무 필수교육은 향후 5년 뒤에도 가장 높았고, 그 외에도 기관운영지원과 행정운영지원도 높게 나타남
- 설문조사에서 도출하기 못한 내용을 추가적으로 확인하기 위하여 인터뷰 결과, 교육과 더불어 기존사업의 내실화, 장기요양서비스의 허브 역할, 재가복지센터들의 격차 줄이기 등이 제안됨

- 장기요양요원과 센터 종사자들은 사업의 내실화, 센터들 간 격차 줄이기, 허브역할이 제안됨
 - 센터를 이용했던 경험이 있는 장기요양요원의 경우, 센터의 새로운 역할을 기대하기 보다는 현재 시행하고 있는 사업에 대한 내실화가 우선적으로 필요하다는 의견이 지배적임
 - 장기요양요원들의 처우개선과 근무환경 개선 그리고 재가복지센터들 간의 격차를 줄이기 위하여 센터장(대표)을 타겟으로 한 교육의 필요성이 제기됨
 - 새빛돌봄에서도 장기요양서비스의 연계와 장기요양과 관련된 센터의 허브역할을 담당해야 한다고 인식함
- 민관 전달체계에서의 전문가를 대상으로 인터뷰를 실시한 결과, 주체별 역할에 대한 분담과 중복성, 그리고 현재 재가복지센터의 관리에서의 어려움과 관련된 의견이 제기됨
- 수원시장기요양지원센터의 새로운 역할을 도출하기 위하여 앞서 분석한 내용을 종합하여 1) 적절성 원칙, 2) 기능분담 체계성의 원칙, 3) 전문성의 원칙을 설정함
 - 적절성 원칙이란 수원시 내·외부의 변화를 예측하였을 때 앞으로 수원시장기요양지원센터가 수행해야 하는 역할로 적절한가를 의미함
 - 기능분담 체계성의 원칙이라 함은 수원시 내·외부 변화를 통해 센터에게 요구되는 역할을 도출하였다 하더라도 지역사회 내 타 기관과의 역할에서 중복되지는 않는지가 중요함. 즉, 수원시에서 해야 할 역할과 국민건강보험공단 등에서 해야 할 역할이 구분되어야 하면서도 중복되지 않아야 한다는 것을 의미함
 - 전문성에 따른 업무분담의 원칙으로 수원시장기요양지원센터가 전문성 있는 역할로 수행해야 할 역할인가를 의미함
- 수원시장기요양지원센터의 새로운 역할은 ‘수원시 장기요양서비스의 질을 견인하기 위한 컨설팅 기관으로의 전환(1안)’, ‘돌봄노동자(요양보호사 등)의 플랫폼 기능으로의 전환(2안)’으로 제안함
 - 1안은 그동안 수원시와 구청과 연계되어 장기요양기관에 대한 각종 컨설팅과 더불어 기준선 이하의 기관들에게는 별도의 교육을 시행하고자 함
 - 1안은 수원시 공공전달체계에서 필요하지만 사각지대인 부분에 대해 개입할 수 있고 현재의 인력구조에서 특정대상에게 타겟팅된 교육을 진행하면서 서비스 질 향상을 위해 컨설팅도 함께 이루어진다는 것이 장점임
 - 기존에는 수원시 장기요양기관을 대상으로 교육을 실시하고 양성교육도 진행하였으나 양성교육은 민간에게 이관하고, 기준선으로 설정한 기준 이하의 재가센터와 신규 진입기관들에게 특화된 컨설팅 교육을 진행함

- 2안은 계속적으로 확대되고 있는 돌봄노동자에 대한 종합적 기능과 플랫폼, 그리고 교육 특성화 기능으로 전환하는 모델이라 1안보다는 인력과 기능이 확대된 종합기능의 역할임
- 2안은 장기요양요원뿐만 아니라 돌봄노동자에 대한 보다 전문적인 기능을 수행하는 특화된 교육기관이자 플랫폼의 역할을 수행한다는 것이 장점임

표 6-1 | 수원시장기요양지원센터의 새로운 역할(종합)

구분	1안 = 수원시 장기요양서비스의 질을 견인하기 위한 컨설팅 기관으로의 전환	2안 = 돌봄노동자(요양보호사 등)의 플랫폼 기능으로의 전환
특징	• 전문성을 강화하면서 수원시 장기요양서비스의 질을 견인하기 위한 컨설팅 기관으로의 전환 • 지역적 사각지대의 역할을 보완하는 역할 • 장기요양요원의 대상과 기능의 타겟팅화 • 재가지원센터들과의 격차 해소 가능 (신규 기관 및 최하수준 기관들의 수준 견인) • 제3기 장기요양계획에서 서비스의 품질을 높이기 위한 관리감독의 기능과 연계	• 기존에 지역사회에서 중복된 역할을 통합하는 대안 • 돌봄노동자의 전문성 및 처우개선을 전담하는 플랫폼 기능으로의 전환 • 제3기 장기요양기본계획의 사례관리 체계 구축과 연계
새로운 역할	• 수원시와 4개 구(사회복지과)와 함께 지도점검 실시, 일정 수준 이하의 기관들은 맞춤형 컨설팅 진행 • 센터 직원들의 전문성도 계속적으로 담보되어야 함 • 센터의 상향평준화를 위한 자료제작 및 배포, 모니터링 • 신규 진입을 위한 위원회(당연직) 참여 및 신규기관 대상 전담 교육 진행 • 장기요양기관의 지정을 위한 점검 및 모니터링, 컨설팅 진행	• 돌봄노동자(장기요양요원 등) 관련 각종 상담의 플랫폼 • 돌봄노동자의 전문성 향상을 위한 수준별 전문 심화교육 진행(향후 보수교육으로 지정) • 돌봄노동자 관련 정보 제공 및 플랫폼 역할
장점	• 수원시의 지역적 특성과 욕구, 사각지대를 반영한 자체적 대안 • 공무원의 전문성과 순환보직에 대한 한계를 극복 가능함 • 수원시의 모든 센터 및 시설들에 대한 점검 및 컨설팅 가능(시기별 단계적 진입) • 수원시장기요양지원센터의 역할 명확화 (고유의 지역적 필요성 강조) • 사- 구-수원시장기요양지원센터와의 연계체계 강화	• 수원새빛돌봄과 같이 지역특화형 교육의 전담 기구 • 지역에서 필요로 하는 교육을 통한 서비스 질 향상 가능 • 돌봄노동자의 통합적 창구 기능 • 계속적으로 증가하는 돌봄과 관련된 대응 가능
단점	• 국민건강보험공단과의 역할 재조정 필요(일몰사업 및 타 기관(협회 등)으로 업무 이관 등) • 이관받은 기관의 수준에 따라 교육의 수준 격차 발생 가능성 존재 • 센터의 역할 축소론 제기 가능	• 담당부서의 적합성에 대한 협의 필요 (현재 - 수원시휴먼서비스센터: 돌봄정책과, 수원시 장기요양지원센터: 어르신돌봄과) • 기존 센터(수원시휴먼서비스센터와 수원시장기요양지원센터)에서의 인력 조정 필요 (돌봄노동자에 대한 우선순위 필요) • 기능전환에 대한 예산반납 등 행정절차 수반

제2절 정책제언

1 • 수원시장기요양지원센터의 권한 강화를 위한 구조적 대안 마련

- 본 연구에서 제안한 새로운 역할이 지역사회에서 잘 정착되기 위해서는 우선적으로 수원시장기요양지원센터의 업무 안정성을 보장해주기 위한 구조적 대안이 마련되어야 함
- 수원시장기요양지원센터 장기요양제도와 관련된 발빠른 대응을 하고 컨설팅을 하기 위해서는 전문인력이 필수적으로 배치와 더불어 인력 충원이 필수적임

2 • 수원시장기요양지원센터의 전문성 강화를 위한 방안 마련

- 본 연구에서 제안한 센터의 역할은 기본적으로 직원들의 전문성이 보장된다는 가정된 모델이기 때문에, 센터 종사자들 역시 업무의 전문성을 향상시키기 지속적인 교육과 더불어 역량을 키울 수 있는 지원이 필수적으로 수반되어야 함

3 • 담당부서 적절성에 관한 검토 필요

- 본 연구에서 제안한 2안의 경우 돌봄노동자를 포함하는 확대된 대안이기 때문에 기존 부서가 담당하는 것이 적합한가에 대한 검토가 필요함
- 어르신돌봄과에서는 돌봄정책과와 함께 본 연구에서 제안한 역할을 수행하기 위하여 기존 인력과 담당부서의 적절성, 사업에 대한 구체화 계획이 필요함

4 • 위탁체의 적절성에 관한 검토 필요

- 새로운 역할 등을 실현하는데 있어 현재의 운영법인이 적절한가에 대한 고민이 필요함
- 수원시장기요양지원센터의 직원은 도시공사 내 직원들을 순환보직을 시켜 인력을 배치하고 있으나 수원도시공사에서 위탁하고 있는 다른 체육시설과 다르게 동 센터는 장기요양과 관련된 전문성을 갖춘 직원들이 필수적이기 때문에 센터의 중장기 발전을 함께 고민하고 미래에 대해 선제적으로 대응할 수 있는 운영법인에 대한 고민이 필요함

참고문헌

REFERENCE

국문 자료 |

보건복지부. (2023). 제3차 장기요양기본계획 수립을 위한 공청회 개최 자료

김진경, 김택중. (2017). 고령화 사회의 노인 돌봄을 위한 토대로서 공감에 근거한 사회적 책임의 의의. 철학논총, 88, 67-85.

이명진, 김명희. (2020). 노인맞춤돌봄서비스의 문제점과 개선방향. 대전광역시사회서비스원

법률 및 조례 |

국가법령정보센터. (2023). 노인장기요양보험법 <https://www.law.go.kr/%EB%B2%95%EB%A0%B9/%EB%85%B8%EC%9D%B8%EC%9E%A5%EA%B8%B0%EC%9A%94%EC%96%91%EB%B3%B4%ED%97%98%EB%B2%95>

자치법규정보시스템. (2023). 경기도 장기요양요원 처우개선 조례. <https://www.elis.go.kr/allalr/selectAlrBdtOne>

_____. (2023). 수원시 돌봄노동자의 처우개선 및 지원조례. <https://www.elis.go.kr/allalr/selectAlrBdtOne>

_____. (2023). 수원시 장기요양요원 처우 개선 및 지위 향상에 관한 조례 <https://www.elis.go.kr/allalr/selectAlrBdtOne>

웹페이지 및 보도자료 |

강원특별자치도장기요양지원센터 홈페이지 <http://www.gwdolbom.or.kr>

경기도재가노인복지협회 <http://www.kgacold.co.kr/>

경기도장기요양지원센터 홈페이지 <https://ggscw.or.kr>

경상남도 동부권 돌봄노동자 지원센터 홈페이지 <https://eastdolbom.kr>

경상남도 중부권 돌봄노동자지원센터 홈페이지 <http://gndolbom.kr>

국민건강보험공단 홈페이지 <https://www.nhis.or.kr/nhis/index.do>

부천시장기요양지원센터 홈페이지 <https://bcgonggam.or.kr>

서울시 어르신돌봄종사자 종합지원센터 홈페이지 <http://dolbom.org>

수원시장기요양지원센터 홈페이지 <https://www.suwonudc.co.kr/swjic/base/main/view>

연합뉴스. (2019.12.11.). 장기요양기관 지정 간헐해진다...6년마다 갱신 심사 <https://www.yna.co.kr/view/AKR20191211045700017>

울산광역시 장기요양요원지원센터 홈페이지 <https://www.wfps.or.kr>

인천광역시 장기요양지원센터 홈페이지 <https://www.insscw.or.kr>

전라북도장기요양지원센터 홈페이지 <https://jlwsc.co.kr>

한국요양보호협회 홈페이지 <http://www.silvercare.org>

통계자료 및 기타 |

경기도. (2022). **추계인구(시/군/구)**. https://kosis.kr/statHtml/statHtml.do?orgId=101&tblId=DT_1BPB002E&vw_cd=MT_GTITLE01&list_id=101&scrId=&seqNo=&lang_mode=ko&obj_var_id=&itm_id=&conn_path=MT_GTITLE01&path=%252FstatisticsList%252FstatisticsListIndex.do

공공데이터 포털. **국민건강보험공단_장기요양기관 평가 결과** <https://www.data.go.kr/data/15104801/fileData.do>.

국민건강보험. (2019). **2018년 장기요양보험통계연보**. <https://www.nhis.or.kr/nhis/together/wbhaec07200m01.do?mode=view&articleNo=10836438>

_____. (2020). **2019년 장기요양보험통계연보**. <https://www.nhis.or.kr/nhis/together/wbhaec07200m01.do?mode=view&articleNo=10836438>

_____. (2021). **2020년 장기요양보험통계연보**. <https://www.nhis.or.kr/nhis/together/wbhaec07200m01.do?mode=view&articleNo=10836438>

_____. (2022). **2021년 장기요양보험통계연보**. <https://www.nhis.or.kr/nhis/together/wbhaec07200m01.do?mode=view&articleNo=10836438>

_____. (2023). **2022년 장기요양보험통계연보**. <https://www.nhis.or.kr/nhis/together/wbhaec07200m01.do?mode=view&articleNo=10836438>

_____. (2023). **운영센터별 등급판정현황**. <https://www.longtermcare.or.kr/npbs/d/m/000/moveBoardView?menuId=npe00000000950&bKey=B0019&zoomSize=>

수원시. (2023). **수원형 통합돌봄(수원새빛돌봄) 시범사업 설명자료**

수원시장기요양지원센터. (2023). **수원시장기요양지원센터 내부자료**

수원시청 돌봄정책과. (2023). **수원새빛돌봄 제공기관 제공가능 서비스 관련 내부자료**

행정안전부 주민등록 인구통계 <https://jumin.mois.go.kr/>

부록

수원시 장기요양지원센터 실태 및 욕구조사 [종사자용]

ID				
----	--	--	--	--

안녕하십니까?

(재)수원시정연구원은 수원시정 발전을 위한 각종 과제의 종합적·체계적인 조사연구를 수행하기 위하여 수원시에서 출자·출연한 연구기관입니다. 본 연구원에서는 수원시 장기요양기관의 공공성 강화 및 장기요양요원의 역량강화 처우개선 등을 위하여 2023년 4월부터 「민선 8기 환경변화에 따른 수원시장기요양지원센터의 새로운 역할 모색 연구」를 수행하고 있습니다. 이에 아래와 같이 수원지역 내 장기요양요원을 대상으로 설문조사를 실시하고자 하오니 번거롭고 바쁘시더라도 적극적인 협조를 부탁드립니다.

본 설문을 통해 응답하신 모든 내용은 통계법 제33조에 의거하여 비밀이 보장되며,
응답내용은 정책개발을 위한 목적으로만 사용될 예정입니다.

2023년 5월

※ 설문과 관련하여 궁금한 사항이 있으신 경우 하단의 연락처로 연락주시기 바랍니다.



- ▶ 주소 : 수원시 권선구 수인로 126 (구)농업과학도서관
- ▶ 문의 : 수원시정연구원 한연주 연구위원 (☎ 031-220-8021)
수원시정연구원 정보라 위촉연구원 (☎ 031-220-8028)

※ 개인적 특성

1. 성별
- ① 남성
- ② 여성
2. 주민등록상 생년월일
- _____년 _____월 _____일(만나이 계산을 위함)

I. 근무형태

I-1. 근무지의 형태

- ① 노인요양시설
- ② 방문요양
- ③ 주·야간 보호서비스
- ④ 노인요양공동생활가정
- ⑤ 방문간호서비스
- ⑥ 방문목욕서비스
- ⑦ 기타()

I-2. 직종

- ① 요양보호사
- ② 사회복지사
- ③ 간호사
- ④ 물리 및 작업치료사
- ⑤ 간호조무사
- ⑥ 기타()

I-3. 현 시설 고용기간 및 총 경력

현 시설 고용기간 (2023년 4월 말 기준)	총 ()년 ()개월
장기요양 관련 총 경력 (2023년 4월 말 기준)	총 ()년 ()개월

※ 현재급여 및 희망급여

구분	현재 급여	희망급여
시급제	시급 ()원	시급 ()원
월급제	월 ()원	월 ()원

I-4. 업무만족 및 소진(업무만족)

- ① 전혀 만족하지 않는다
- ② 만족하지 않는다
- ③ 보통이다
- ④ 만족한다
- ⑤ 매우 만족한다

I-5. 업무만족 및 소진(육체적 소진)

- ① 전혀 지치지 않는다
- ② 별로 지치지 않는다
- ③ 보통이다
- ④ 약간 지친다
- ⑤ 매우 지친다

I-6. 업무만족 및 소진(정신적 소진)

- ① 전혀 지치지 않는다
- ② 별로 지치지 않는다
- ③ 보통이다
- ④ 약간 지친다
- ⑤ 매우 지친다

I-7. 장기요양요원 처우개선에 대한 수원시 노력도에 대한 평가

구분	① 매우불만족	② 불만족	③ 보통	④ 약간만족	⑤ 매우만족
1) 근무조건 및 근무환경 개선					
2) 처우개선 및 지위향상 노력					
3) 역량강화를 위한 교육 및 훈련					
4) 폭언·폭행·성희롱·성폭력으로부터 보호					

I-8. 업무상 재해 경험

구분	없다	증상만 느낌	외래치료 받음	입원함
1) 신체적 질병(예:전염병, 순환계, 호흡기계 등)				
2) 신체적 부상(예:골절 등)				
3) 정신적 질병(예:우울, 불안 등)				

I-9. 귀하는 신체적 질병, 신체적 부상, 정신적 질병 등과 같은 업무상 재해를 경험한 후 산업재해보상보험을 신청한 적이 있습니까?

① 신청하지 않음

② 신청함

II. 교육 및 훈련

II-1. 귀하는 업무수행에 필요한 능력이나 지식을 갖추고 있다고 생각하십니까?

① 전혀 갖추고 있지 않다

② 별로 갖추고 있지 못하다

③ 보통이다

④ 어느 정도 갖추고 있다

⑤ 많이 갖추고 있다

II-2. 귀하는 전문성 향상을 위하여 업무수행에 필요한 새로운 능력이나 지식 습득이 필요하다고 생각하십니까?

① 전혀 필요없다

② 별로 필요하지 않다

③ 그저 그렇다

④ 필요하다

⑤ 매우 필요하다

II-3. 귀하는 전문성 향상을 위하여 업무수행에 필요한 새로운 능력이나 지식에 필요하다고 생각하는 교육은? (중복선택가능)

① 돌봄 직무능력 향상 교육(치매, 신체이동, 감염관리등)

② 돌봄 종사자의 자기돌봄교육 (근골격계 예방, 노무, 스트레스 예방 등)

③ 돌봄 종사자간의 업무 소통교육 (의사소통)

④ 장기요양 고시개정 및 행정실무 지원 교육

⑤ 기타 ()

연구책임자 한연주 (연구위원)
참여연구원 정보라 (위촉연구원)

SRI-정책 2023-07

민선8기 환경변화에 따른 수원시 장기요양지원센터의 새로운 역할모색 연구

Research on Exploring the New Role of the Suwon Support Center for long term care

발행인 김성진

발행처 수원시정연구원

경기도 수원시 권선구 수인로 126

(우편번호) 16429

전화 031-220-8001 팩스 031-220-8000

<http://www.suwon.re.kr>

인쇄 2023년 8월 31일

발행 2023년 8월 31일

ISBN 979-11-6819-149-5

© 2023 수원시정연구원

이 보고서를 인용 및 활용 시 아래와 같이 출처 표시해 주십시오.

한연주. 2023. 「민선8기 환경변화에 따른 수원시 장기요양지원센터의 새로운 역할모색 연구」. 수원시정연구원.

비매품