

GGWF REPORT

2020-10

365어르신돌봄센터사업 실태분석 및 개선방안 연구

연구책임 | 황경란 (경기복지재단 선임연구위원)

공동연구 | 오혜인 (서울대학교 사회복지연구소 연구원)

윤성임 (경기복지재단 연구원)

■ **감수위원**

임병우 성결대학교 사회복지학과 교수

주경희 한신대학교 사회복지학과 교수

유애정 국민건강보험 건강보험정책연구원 부연구위원

■ GGWF Report는 사회복지분야의 주요현안에 관하여 정책의 방향설정과 실현에 도움을 주고자, 연구·조사를 통한 정책제안이나 아이디어를 제시하고자 작성된 자료입니다.

■ 본 보고서는 경기복지재단의 공식적인 입장과 다를 수 있습니다. 본 보고서의 내용과 관련한 의견이나 문의 사항이 있으시면 아래로 연락주시기 바랍니다.

Tel : 031-267-9361 Fax : 031-898-5935 E-mail : hkran@ggwf.or.kr

요약

○ 연구목적

- 365어르신돌봄센터사업의 운영현황을 설문조사와 FGI를 통해 분석하고 정책변화를 반영한 운영방향을 모색하고자 함
 - 23개 시·군 32개 센터 대상 실태조사와 시·군의 365어르신돌봄센터사업 관리 담당자 FGI를 통한 운영 파악
 - 재가노인을 위한 365어르신돌봄센터사업의 개선 방안 제시

○ 연구방법

- 문헌연구
 - 재가노인 대상 돌봄·요양서비스 정책 고찰
 - 365어르신돌봄센터사업 운영 현황관련 행정자료 분석
- 실태조사
 - 23개 시·군 32개 365어르신돌봄센터사업 대상 설문조사 실시
- FGI(Focus Group Interview)
 - 센터 운영의 효과, 어려움, 서비스 내용, 노인장기요양의 주간보호와의 관계 등 센터 운영진과 시·군 담당자를 대상으로 실시
- 전문가 의견수렴(자문회의)
 - 학계, 관계기관 실무자 등이 참여하는 연구자문회의 등을 통한 의견 수렴

○ 연구결과

- 365어르신돌봄센터사업은 2011년 41개소로 사업을 시작했으나 2020년 32개소로 감소, 365일 지역사회에서 지속적으로 재가노인을 보호하기 위해 사업이 시작되었으나 정책적·사회적 환경변화에 고려한 사업 운영에 대한 개선방안 도출 필요
- 설문조사 결과, 평균 연령 84세이고 요양등급 4등급, 약간 인지가 불편한 정도인 대상자가 많이 이용하고 있으며, 남성 노인보다는 여성 노인이 많이 이용하고 있고, 이용자 중 일반소득계층이 51.4%인 것으로 분석됨
 - 제공기관의 유형에 따라 이용형태에 약간의 차이를 보여, 복지관 이용자의 63.1%(65명)가 일반 소득 계층, 장기요양기관의 48.3%(184명)에 해당($p < 0.05$), 평일야간 이용자는 전체응답자의 93%(343명)가 주 5일을 이용

- 제공되는 서비스는 평일 석식제공, 송영서비스와 같은 기본 서비스를 제외하면 인지지원 서비스, 건강(신체)프로그램이 많이 제공되고 있음
- FGI분석결과 운영 실무자에게 365어르신돌봄센터사업은 영양서비스가 필요한 저소득 노인에게 안전망을 제공하는 것이며 양질의 서비스를 제공할 수 있는 기관의 추동력으로 인지하고 있으나 민간기관에서도 평일야간, 주말서비스를 제공하고 있는 것에 대한 형평성을 문제로 인식하고 있음
 - “이용자 만족도에서 보호자는 평일야간과 주말서비스에 만족하지만 직접 이용자인 노인은 아닌 경우가 있어 딜레마가 발생하여, 기관에 따라서는 직접 이용자인 노인과 보호자가 함께하는 프로그램을 운영하기도 함
- 연구참여자들이 논의한 대로 공공성과 형평성을 확대하며 새롭게 변모하기 위해서는 기존의 재정지원방식이나 운영방식과 관련한 변화가 요구됨
 - 이미 시장화 된 체제(quasi market) 속에서 본 사업을 위해 선택할 수 있는 방안은 구조적 방안보다는 내용적 방안을 활용하는 것이 더 적합하리라고 생각됨
 - 서울시의 좋은돌봄인증과 서울형 데이케어센터가 내용적으로 공공성을 확보하고 형평성을 끌어올리며 브랜드화를 위해 노력한 사례임
- 365어르신돌봄센터사업의 개선 운영을 위해서는 제공기관의 확대, 제공기관에 대한 인증제 도입, 기본서비스 운영 등 다각적 측면에서의 개선 방안 모색과 이를 위한 재정·인력지원이 필요하며 주야간보호서비스의 보장성 강화 측면에서 국민건강보험공단과 지원에 대한 협의 필요
- 또한, 기관의 역할변화와 중심사업 변화 등으로 365어르신돌봄센터사업을 지속하기 어려운 기관에 대해서 이용자 부담을 최소화하는 선에서 점진적 사업 축소 또는 폐지 검토
- 노인돌봄서비스인 노인장기요양서비스, 지역사회 통합돌봄 선도사업, 노인맞춤돌봄서비스, 재가노인지원서비스 등을 연계·활용하여 재가노인에게 연속적이고 포괄적인 서비스 운영에 대한 검토 필요

목차

I | 서론 / 1

- 1. 연구의 필요성 및 목적 1
- 2. 연구범위 및 방법 3

II | 주야간보호서비스 운영 동향 / 5

- 1. 노인장기요양보험 주야간보호서비스 운영 동향 5
- 2. 타지자체의 주야간보호서비스 운영 사례 : 서울 데이케어센터의 운영 현황 ... 12
- 3. 365어르신돌봄센터사업 개요 18

III | 365어르신돌봄센터사업 운영실태 / 21

- 1. 실태조사 설계 21
- 2. 365어르신돌봄센터사업 설문조사 결과 24
- 3. 365어르신돌봄센터사업 FGI분석 결과 43
- 4. 시사점 71

IV | 요약 및 개선방안 / 73

- 1. 요약 73
- 2. 개선방안 76

| 참고문헌 / 79

표 차례

| | |
|--|----|
| 〈표 II-1〉 주야간보호급여 관련 주요 정책 변화 | 6 |
| 〈표 II-2〉 재가급여 월 한도액 변화 | 7 |
| 〈표 II-3〉 주야간보호서비스 수가 변화 | 8 |
| 〈표 II-4〉 본인부담금 경감제도 개편 내용 | 10 |
| 〈표 II-5〉 2018년 장기요양 연간 본인부담금 변화 예시 | 11 |
| 〈표 II-6〉 서울 데이케어센터 인증 현황('19.12.31. 기준) | 13 |
| 〈표 II-7〉 2020년 데이케어센터 지원기준 | 16 |
| 〈표 II-8〉 365어르신돌봄센터사업비 지원 비율 현황 | 20 |
| 〈표 III-1〉 FGI 연구참여자의 일반적 특성 | 23 |
| 〈표 III-2〉 FGI 사전질문 구성표 | 23 |
| 〈표 III-3〉 365어르신돌봄센터사업 실태조사 응답 현황 | 24 |
| 〈표 III-4〉 365어르신돌봄센터사업 이용자 성별·연령 현황 | 29 |
| 〈표 III-5〉 365어르신돌봄센터사업 이용자 요양등급 분포 | 30 |
| 〈표 III-6〉 365어르신돌봄센터사업 이용자의 인지정도와 거동 가능 정도 | 31 |
| 〈표 III-7〉 365어르신돌봄센터사업 이용자의 소득정도 및 독거유무 | 32 |
| 〈표 III-8〉 365어르신돌봄센터사업 이용자의 평균이용기간 및 평일 야간이용현황 | 33 |
| 〈표 III-9〉 365어르신돌봄센터사업 이용자의 토요일 주말·공휴일 이용현황 | 34 |
| 〈표 III-10〉 365어르신돌봄센터사업 운영 기관의 수입 현황 | 36 |
| 〈표 III-11〉 365어르신돌봄센터사업 운영기관 보조금 평균 세출 현황 | 36 |
| 〈표 III-12〉 365어르신돌봄센터사업의 제공인력 기본 현황 | 37 |
| 〈표 III-13〉 365어르신돌봄센터사업의 제공인력 직종 현황 | 37 |
| 〈표 III-14〉 365어르신돌봄센터사업 소득별 운영기관 유형 | 38 |
| 〈표 III-15〉 365어르신돌봄센터사업 요양등급별 운영기관 유형 | 38 |
| 〈표 III-16〉 365어르신돌봄센터사업 운영기관 유형별 인지정도 | 39 |
| 〈표 III-17〉 365어르신돌봄센터사업 운영기관별 평일 이용일수 | 39 |
| 〈표 III-18〉 365어르신돌봄센터사업 운영기관별 토요일 이용여부 | 40 |
| 〈표 III-19〉 365어르신돌봄센터사업 운영기관 유형별 일요일 이용여부 | 40 |
| 〈표 III-20〉 365어르신돌봄센터사업 운영기관 유형별 평일 야간 이용구간 | 41 |
| 〈표 III-21〉 365어르신돌봄센터사업 운영기관 유형별 토요일 이용구간 | 41 |
| 〈표 III-22〉 365어르신돌봄센터사업 운영기관 유형별 일요일 이용구간 | 42 |
| 〈표 III-23〉 FGI주제목록 | 43 |

I 서론

1. 연구의 필요성 및 목적

- 주야간보호서비스는 재가노인복지시설에서 제공하는 노인장기요양보험제도의 주요 서비스의 하나로, 이용자의 하루 중 일정시간 동안 목욕, 식사, 기본 간호, 치매관리 등을 장기요양기관에서 제공하는 서비스
 - 2008년 노인장기요양보험제도 도입으로 이용자와 현장의 요구를 반영하면서 지속적으로 서비스 이용률과 제공기관이 확대됨
 - 2012년 주야간보호서비스의 원활한 이용을 위해서 월 한도액 조정, 2013년 야간·공휴일 가산 및 이동서비스 비용 신설 등
- 2011년 경기도는 100만 노인시대를 대비하여 365일 끊임없는 재가노인의 보호를 위해 365어르신돌봄센터사업을 시행, 재가요양의 중요성과 보장성 강화 등 노인장기요양보험제도의 정책변화보다 발 빠르게 대응
 - 평일 야간, 토요일, 일요일, 공휴일에 주야간보호서비스를 제공하는 365어르신돌봄센터사업을 41개소 시행
- 요보호 노인의 안전사고를 예방하고 요양이 필요한 노인에게 365일 상시 보호체계를 구축하고자 시작된 사업인 365어르신돌봄센터사업은 2019년 기준 23개 시·군 32개소가 운영 중
- 365어르신돌봄센터사업은 2011년부터 지속 사업으로 2015년 운영 실태조사가 실시된 이후 실태조사 및 모니터링 미실시
 - 2015년 26개 제공기관을 대상으로 평일야간·주말서비스 제공의 효율성, 이용자 및 종사자 관리, 서비스제공의 적정성, 보조금 집행의 적정성 여부를 조사했으며 1개소 당 이용자 2명의 이용자 만족도 조사 실시

- 실태조사 결과, 이용인원 1,163명 중 평일야간 이용은 25%, 토요일·공휴일 이용은 61%, 일요일 이용은 14%로 나타남
 - 이용인원이 3명 미만인 시·군이 3곳 있었으며, 일요일 운영하지 않는 센터가 있어 보조금 지원의 개선이 필요한 것으로 나타남
- 365어르신돌봄센터사업은 지속사업으로 운영되고 있으나, 2011년 이후 재가노인 요양서비스와 관련한 정책환경이 변화하고 있어 현황분석을 포함한 향후 운영 방안에 대한 모색 필요
- 노인장기요양보험제도의 주야간보호서비스 강화를 위한 여러 가지 조치는 다른 요양서비스와의 형평성, 중복지급의 소지 등이 있어 일부 가산 항목 폐지
 - 주야간보호서비스기관 중 91%(2018년 기준)가 토요일 서비스 제공하는 등 시장의 변화를 반영하여 조정됨
 - 또한 365어르신돌봄센터사업은 저소득이용자의 본인부담금 지원이 주요한 사업목적이거나, 2018년 노인장기요양보험의 보장성 강화를 위해 본인부담금을 최대 60%까지 경감하고 중산층까지 확대함
 - 2019년 지역사회 통합돌봄사업(커뮤니티케어) 시작과 2020년 노인맞춤돌봄서비스 신설로 재가노인을 위한 돌봄서비스체계가 변화됨
 - 지역사회 통합돌봄 선도사업은 전국 16개 기초지자체가 시행하고 있는 시범사업으로 재가노인이 지역사회에서 지속적으로 살아갈 수 있도록 돌봄·의료·보건·주거 등을 통합적으로 제공하는 사업
 - 노인맞춤돌봄서비스는 기존 재가노인을 위한 서비스인 노인돌봄기본서비스, 노인돌봄종합서비스, 단기가사서비스, 독거노인사회관계활성화, 초기독거노인자립지원, 지역사회자원연계가 통합된 서비스
- 본 연구에서는 365어르신돌봄센터사업의 운영현황을 설문조사와 FGI를 통해 분석하고 정책변화를 반영한 운영방향을 모색하고자 함
- 365어르신돌봄센터사업은 노인장기요양보험의 주야간보호서비스의 보완적 서비스로 기존 서비스와 중복 등의 문제를 가지고 있지 않으나 운영 현황 파악이 부족한 부분이 있음
 - 이에 23개 시·군 32개 센터 대상 실태조사와 시·군의 365어르신돌봄센터사업 관리 담당자 FGI를 통한 운영 파악
 - 재가노인을 위한 365어르신돌봄센터사업의 개선 방안 제시

2. 연구범위 및 방법

□ 연구범위

- 365어르신돌봄센터사업의 이용자, 서비스내용, 보조금 등 운영 현황
- 365어르신돌봄센터사업 운영의 필요성과 어려움 파악

□ 연구방법

- 문헌연구
 - 재가노인 대상 돌봄·요양서비스 정책 고찰
 - 365어르신돌봄센터사업 운영 현황관련 행정자료 분석
- 통계분석
 - 365어르신돌봄센터사업 관련 행정 자료 통계분석
- 실태조사
 - 23개 시·군 32개 365어르신돌봄센터사업 대상 설문조사 실시
- FGI(Focus Group Interview)
 - 센터 운영의 효과, 어려움, 서비스 내용, 노인장기요양의 주간보호와의 관계 등 센터 운영진과 시·군 담당자를 대상으로 실시
- 전문가 의견수렴(자문회의)
 - 학계, 관계기관 실무자 등이 참여하는 연구자문회의 등을 통한 의견 수렴

□ 연구흐름도



Ⅱ 주야간보호서비스 운영 동향

1. 노인장기요양보험 주야간보호서비스 운영 동향

□ 주야간보호서비스의 개요

- 노인장기요양보험서비스 중 주야간보호서비스는 수급자를 하루 중 일정한 시간 동안 장기요양기관에 보호하며 목욕, 식사, 기본간호, 치매관리, 응급서비스 등 심신기능의 유지·향상을 위한 교육, 훈련 등을 제공하는 서비스
- 시설기준
 - 이용정원 5인 기준 연면적 90㎡이상이며, 이용정원 6인 이상인 경우 1인당 6.6㎡ 이상의 생활실 공간 추가 확보해야함
 - 주야간보호, 단기보호를 함께 제공시 또는 사회복지시설에 병설시에는 공동 사용하는 시설은 기본 면적 포함해 각각 90㎡ 이상이어야 함

□ 주야간보호서비스 관련 주요 정책변화

- 2008년 노인장기요양보험제도의 도입 이후, 주야간보호급여를 둘러싼 주요 정책 및 제도변화 내용은 다음 표와 같이 요약됨
 - 정부는 주야간보호의 활성화를 위하여 그동안 복합기관의 시설 및 인력 병용인정(2008.7.), 미이용일 발생 시 급여비용의 일부 보상(2011.7.), 건강개선프로그램 가이드라인 배포(2011.12.), 월한도액 일부 조정(2012.1.), 월한도액 추가 적용과 야간공휴일 가산 및 이동서비스 비용 신설(2013.1.), 미이용일 급여비용 지급 일수 연장(2016.3.) 등 꾸준한 정책지원을 추진해옴

〈표 II-1〉 주야간보호급여 관련 주요 정책 변화

| 연도 | 내 용 |
|-----------|--|
| 2008. 7. | ▪ 주야간보호 및 단기보호 등 복합기관 운영 시 시설 및 인력 병용 인정 |
| 2010. 11. | ▪ 재가급여시장을 주야간보호기관 중심으로 육성 |
| 2011. 7. | ▪ 주야간보호 미이용일 수가 일부 지급 |
| 2011. 12. | ▪ 주야간보호 프로그램 활성화를 위한 건강개선프로그램 가이드라인 배포 |
| 2012. 1. | ▪ 주야간보호의 원활한 이용을 위해 월 한도액 일부 조정 |
| 2013. 1. | ▪ '1일 8시간, 월 20일 이상' 주야간을 이용한 수급자에게 월 한도액 50% 추가 적용 ▪ 야간공휴일 가산 및 이동서비스 비용 신설 |
| 2014. 4. | ▪ 주야간보호시설 확충을 위해 건립비를 주야간보호시설 우선으로 지원 ▪ 치매 대응형 장기요양기관 시범사업 추진 |
| 2014. 7. | ▪ 경증 치매노인을 위한 노인장기요양보험 치매특별등급(5등급) 신설 |
| 2015. 11. | ▪ 장기요양 보험료율 유지, 급여비용(수가) 평균 0.97% 인상 확정(주야간 2.73% 인상) ▪ 인건비 지급 권장 수준 공개, 적정 지급 유도(주야간 직접인건비 비용 46.3%) |
| 2015. 12. | ▪ 제3차 치매관리종합계획('16~'20) 발표 ▪ 치매검진 급여전환, 24시간 방문요양 도입, 치매가족상담 수가 신설 등 ▪ 주야간보호서비스기관에 치매 유니트 설치 계획 포함 |
| 2016. 3. | ▪ 미이용일 급여비용 지급 일수 3일에서 5일로 연장 ▪ 시설장을 포함한 프로그램관리자와 요양보호사에 대하여 전문교육 실시 ▪ 주야간보호는 서비스 특성 고려, 우선적으로 2016년부터 '시설과정' 이수 |
| 2016. 4. | ▪ 노인복지법 시행규칙, 노인장기요양보험법 시행규칙 개정안 입법 예고 ▪ 치매전담형 주야간의 경우 요양보호사 배치기준을 이용자 4명당 1명으로 강화 ▪ 5등급 치매수급자에 대한 서비스 확대 등 장기요양 치매서비스 내실화 추진 ▪ 주야간보호기관의 치매서비스의 질을 높이기 위해 전문교육을 받은 사회복지사 등이 서비스를 제공하도록 개선 |
| 2016. 6. | ▪ 장기요양기관 지정 및 취소와 관련된 법규정 정비 ▪ 기능상태 호전이 쉽지 않은 장기요양의 특성을 고려, 갱신제도 정비 |
| 2016. 7. | ▪ 2017년 장기요양 수가 평균 3.86% 인상, 보험료는 현행 유지 ▪ 제1차 통합재가급여 시범사업 실시('16.7.~12.) |
| 2016. 9. | ▪ 장기요양 중증치매수급자에게 24시간 방문요양 제공 |
| 2017. 3. | ▪ 제2차 통합재가급여 시범사업 실시('17.3.~8.) |
| 2017. 11. | ▪ 2018년 장기요양 수가 11.34% 인상, 월 본인 부담 증가(중위소득 100%이하는 완화) |
| 2018. 1. | ▪ 장기요양 본인부담 경감 혜택 확대(중위소득 50% 이하→ 중위소득 100% 이하까지 확대) ▪ 중위소득 50% 이하(건강보험료 순위 약 25%) → 건강보험료 순위 50%이하 ▪ 재가이용 본인부담률: 건강보험료 순위 0~25% 본인부담률 6%, 25~50% 본인부담률 9%, 50%초과 본인부담률 15% |
| 2018. 7. | ▪ 제3차 통합재가급여 시범사업 실시('18.7.~12.) ▪ 주야간보호통합형, 가정방문형의 2가지 유형으로 운영 |
| 2019. 5. | ▪ 노인장기요양 재가 어르신 이동지원서비스, 5월부터 서울시 대상 시범 실시 |
| 2019. 9. | ▪ 장기요양 주야간보호기관 내 단기보호 시범사업 운영 |
| 2020. 3. | ▪ 노인의 재가자립생활을 돕는 복지욕구 품목 및 급여기준 확대 |
| 2020년 4월 | ▪ 주야간보호서비스 토요일 가산금 폐지 |

자료: 서동민, 김옥, 문성현, 고영(2016), 주야간보호급여 제도개선 방안 연구, p. 17의 〈표 2-1〉 자료에서 2016. 9. 이후 내용 추가 보완함

□ 주야간보호서비스 적용 시간의 지속적 증가

- 재가급여는 월 한도액 범위 안에서 서비스를 제공받을 수 있고, 노인의 요양서비스의 원활한 이용 및 서비스 질적 수준 향상 등을 위하여 원 한도액이 지속적으로 인상되어 왔음
 - 노인장기요양보험법 제28조(장기요양급여의 월 한도액) 및 노인장기요양보험법 시행규칙 제22조(장기요양급여의월 한도액)에 의거, 장기요양급여는 월 한도액 범위 안에서 제공
 - 주야간보호급여의 급여제공시간은 장기요양요원 등이 수급자의 가정에 도착했을 때부터 서비스 제공 후 다시 수급자의 가정에 도착한 시간으로 함

〈표 II-2〉 재가급여 월 한도액 변화

| 구분 | 제2014-97호 (2014.7.1.시행) | 제2016-171호 (2016.9.6.시행) | 제2017-141호 (2017.10.1.시행) | 제2018-284호 (2019.1.1.시행) | 제2019-309호 (2020.1.1.시행) |
|--------|----------------------------|-----------------------------|------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| 1등급 | 1,185,300 | 1,196,900 | 1,252,000 | 1,456,400 | 1,498,300 |
| 2등급 | 1,044,300 | 1,054,300 | 1,103,400 | 1,294,600 | 1,331,800 |
| 3등급 | 964,800 | 981,100 | 1,043,700 | 1,240,700 | 1,276,300 |
| 4등급 | 903,800 | 921,700 | 985,200 | 1,142,400 | 1,173,200 |
| 5등급 | 766,600 | 784,100 | 843,200 | 980,800 | 1,007,200 |
| 인지지원등급 | | | | 551,800 | 566,600 |

출처 : 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시

- 이러한 재가급여 월 한도액 범위 내에서 주야간보호는 1일 24시간 이내의 서비스를 제공받도록 되어있음
 - 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」에 의하면 주야간보호기관은 시설급여기관의 급여형태와 유사하게 수급자를 24시간 이상 보호하여서는 아니된다고 명시
 - 다만, 천재지변 등 부득이한 경우는 수급자를 연속하여 다음 날까지 계속 보호할 수 있되 이 경우 급여 제공자는 그 사유를 급여제공기록지에 기재해야 함
- 또한, 2016년부터 치매상병이 있거나 최근 2년 이내 치매진료내역이 있는 1등급부터 4등급까지의 수급자 또는 5등급 수급자에게는 인지기능 악화방지 및 잔

존능력 유지를 위한 인지활동형 프로그램을 제공

- 치매가 있는 수급자를 위한 인지활동형 프로그램 등 가산규정 신설(2016. 7. 1. 시행, 고시 제2016-121호)
- 이 경우 주 3회 또는 월 12회 이상 제공
- 프로그램관리자가 수립한 프로그램 계획에 따라 프로그램관리자 또는 치매전문요양보호사가 1회 60분 이상 제공

□ 노인장기요양보험 수가조정에 따른 이용자 부담금 증가

- 노인장기요양보험법 제40조(본인부담금) 제1항에 의하면 재가급여는 해당 장기요양급여비용의 15%(100분의 15)를 부담하도록 명시
- 주야간보호서비스 수가는 매년 보건복지부 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」 에 고시
 - <표 II-3>과 같이 노인의 장기요양등급 및 주야간보호시간에 따라 수가가 다르게 산정되며, 수가 인상에 따라 월 한도액도 상향 조정
 - 또한, 평일 18시 이후 22시 이전은 급여비용의 20% 가산, 토요일 및 공휴일은 30% 가산
- 이와 같은 수가 인상에 따른 급여비용 증가에 따라, 장기요양급여 이용자가 부담해야 하는 월 본인부담금이 꾸준히 증가되어 왔음

<표 II-3> 주야간보호서비스 수가 변화

| 주야간보호 장기요양급여 | 장기요양 등급 | 제2014-97호 (2014.7.1.시행) | 제2015-202호 (2016.1.1.시행) | 제2016-171호 (2016.9.6.시행) | 제2016-242호 (2017.1.1.시행) | 제2018-6호 (2018.1.1.시행) | 제2018-284호 (2019.1.1.시행) | 제2019-309호 (2020.1.1.시행) |
|--------------------------|------------|----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|---------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| 주야간보호 3시간이상 ~6시간미만 | 1등급 | 25,990 | 25,990 | 26,700 | 29,080 | 32,020 | 34,120 | 35,030 |
| | 2등급 | 24,060 | 24,060 | 24,720 | 26,920 | 29,640 | 31,590 | 32,430 |
| | 3등급 | 22,210 | 22,210 | 22,820 | 24,850 | 27,360 | 29,160 | 29,940 |
| | 4등급 | 21,200 | 21,200 | 21,780 | 23,720 | 26,120 | 27,830 | 28,570 |
| | 5등급 | 20,190 | 20,190 | 20,740 | 22,590 | 24,870 | 26,500 | 27,210 |
| | 인지지원등급 | | | | | 24,870 | 26,500 | 27,210 |

| 주야간보호 장기요양급여 | 장기요양 등급 | 제2014-97호 (2014.7.1.시행) | 제2015-202호 (2016.1.1.시행) | 제2016-171호 (2016.9.6.시행) | 제2016-242호 (2017.1.1.시행) | 제2018-6호 (2018.1.1.시행) | 제2018-284호 (2019.1.1.시행) | 제2019-309호 (2020.1.1.시행) |
|--|------------|----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|---------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| 주야간보호 6시간이상 ~8시간미만 | 1등급 | 34,840 | 34,840 | 35,790 | 38,980 | 42,920 | 45,740 | 46,960 |
| | 2등급 | 32,280 | 32,280 | 33,160 | 36,110 | 39,760 | 42,370 | 43,500 |
| | 3등급 | 29,800 | 29,800 | 30,610 | 33,330 | 36,700 | 39,110 | 40,150 |
| | 4등급 | 28,780 | 28,780 | 29,570 | 32,200 | 35,450 | 37,780 | 38,790 |
| | 5등급 | 27,760 | 27,760 | 28,520 | 31,060 | 34,200 | 36,440 | 37,410 |
| | 인지지원등급 | | | | | 34,200 | 36,440 | 37,410 |
| 주야간보호 8시간이상 ~10시간미만 | 1등급 | 43,350 | 43,350 | 44,530 | 48,490 | 53,390 | 56,890 | 58,410 |
| | 2등급 | 40,150 | 40,150 | 41,250 | 44,920 | 49,460 | 52,710 | 54,110 |
| | 3등급 | 37,070 | 37,070 | 38,080 | 41,470 | 45,660 | 48,660 | 49,960 |
| | 4등급 | 36,060 | 36,060 | 37,040 | 40,340 | 44,410 | 47,330 | 48,590 |
| | 5등급 | 35,030 | 35,030 | 35,990 | 39,190 | 43,150 | 45,980 | 47,210 |
| | 인지지원등급 | | | | | 43,150 | 45,980 | 47,210 |
| 주야간보호 10시간이상 ~12시간미만 | 1등급 | 47,750 | 47,750 | 49,050 | 53,420 | 58,820 | 62,680 | 64,350 |
| | 2등급 | 44,230 | 44,230 | 45,440 | 49,480 | 54,480 | 58,060 | 59,610 |
| | 3등급 | 40,860 | 40,860 | 41,980 | 45,720 | 50,340 | 53,640 | 55,070 |
| | 4등급 | 39,840 | 39,840 | 40,930 | 44,570 | 49,070 | 52,290 | 53,680 |
| | 5등급 | 38,820 | 38,820 | 39,880 | 43,430 | 47,820 | 50,960 | 52,320 |
| | 인지지원등급 | | | | | 43,150 | 45,980 | 47,210 |
| 주야간보호 12시간이상 | 1등급 | 51,200 | 51,200 | 52,600 | 57,280 | 63,070 | 67,210 | 69,000 |
| | 2등급 | 47,440 | 47,440 | 48,730 | 53,070 | 58,430 | 62,270 | 63,930 |
| | 3등급 | 43,820 | 43,820 | 45,020 | 49,030 | 53,980 | 57,520 | 59,050 |
| | 4등급 | 42,810 | 42,810 | 43,980 | 47,890 | 52,730 | 56,190 | 57,690 |
| | 5등급 | 41,790 | 41,790 | 42,930 | 46,750 | 51,470 | 54,850 | 56,310 |
| | 인지지원등급 | | | | | 43,150 | 45,980 | 47,210 |
| 주야간보호 인지활동형프로그램 (1~4등급치매수급자, 1인 월6,000원) | | | | | 6,000 | 6,000 | 6,000 | 6,000 |
| 주야간보호 목욕서비스 가산 1회당(월 4회까지 가산) | | 2,300 | 2,300 | 2,300 | 3,000 | 3,000 | 3,000 | 3,000 |

출처 : 장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시

□ 노인장기요양보험 보장성 강화를 위한 저소득층 부담금 경감 확대

- 보험수가의 증가는 이용자의 비용적인 문제로 서비스 이용에 대한 부담감 증가
 - 특히, 경제적 어려움이 큰 저소득층에게는 개인부담금을 지불하는데 부담감을 느껴 서비스 욕구가 있음에도 비용 지불의 어려움으로 서비스를 이용하지 못하고 소외될 우려가 존재함
- 이에 2009년부터 저소득 수급자의 경제적 부담을 완화하기 위하여, 중위소득 50% 이하를 대상으로 본인부담금 중 50%를 경감하는 제도를 시행
 - 경감대상자 선정 기준은 소득재산조사의 행정비용 절감, 신속·간편한 판정을 위해 건강보험료 부과금(건보료) 활용
- 이후 2018년 8월부터 노인장기요양보험 보장성 강화를 위해 노인장기요양 급여 비 본인부담금을 최대 60% 경감하고, 그 대상을 중산층까지 확대하고, 소득수준에 따라 경감률 차등 적용하도록 개편
 - (기존) 중위소득 50% 이하(보험료 순위 약 25%이하): 50% 경감
 - (변경) 건강보험료 순위 25%이하: 60% 경감 + 건강보험료 순위 25~50%이하: 40% 경감
 - 2020년 장기요양보험료율 조정으로 소득분위가 낮을수록 보험료 부담은 낮아지고 급여비 혜택을 증가하는 경향이 더욱 두드러짐

〈표 II-4〉 본인부담금 경감제도 개편 내용

| 기존 | | ⇒ | 변경(개선) | |
|-----|------------|-----|--------------|---------------------|
| 대상 | 중위소득50% 이하 | | 보험료분위 25% 이하 | 보험료분위 25% 초과~50% 이하 |
| 경감률 | 50% | 60% | 40% | |

자료 : 보건복지부(2019.10.28.) 보도자료

〈표 II-5〉 2018년 장기요양 연간 본인부담금 변화 예시

(단위: 천원)

| 구 분 | 연간 급여비용 | 연간 본인부담 (A) | 현행 50% 감경 | 경감확대 후 본인부담 (B) | | 경감혜택 금액 (B-A) |
|-------------|---------------------|-------------------|------------------|--------------------|------------------|---------------------|
| | | | | 보험료순위 25%이하 | 보험료순위 25~50% | |
| 시설 (1등급) | 23,794 (월 1,983) | 4,759 (월 397) | 2,379 (월 198) | 1,904 (월 159) | 2,855 (월 238) | ▼ 2,855 (월 238) |
| 재가 (3등급) | 14,272 (월 1,189) | 2,141 (월 178) | 1,070 (월 89) | 2,855 (월 238) | 856 (71) | ▼ 1,904 (월 159) |
| | | | | 1,285 (107) | 856 (월 71) | ▼ 1,285 (월 107) |

자료 : 보건복지부(2019.10.28.) 보도자료

□ 주야간보호서비스 가산제도 개편

- 2013년부터 주야간보호 활성화를 위해 도입된 가산제도가 주야간보호기관 수 및 이용률의 증가로 일부 폐지
 - 2014년 주야간보호 기관 수는 전국 1,633개소이었으며 2018년 3,286개소로 101% 증가 같은 기간 다른 시설은 26% 증가
 - 경기도 주야간보호서비스기관은 2014년 346개소에서 2018년 703개소로 103% 증가한 반면 방문요양서비스 기관은 2014년 1,780개소에서 2018년 2,548개소로 43%증가
 - 주야간보호서비스의 급여비도 2014년 1,962억원에서 2018년 8,117억원으로 314% 증가
 - 주야간보호서비스의 제공량 증가에 따라 보건복지부는 주야간보호 급여 가산금 중 도입 목적 달성 여부, 타급여와의 형평성, 중복 지출 여부를 고려 일부 항목을 폐지
- 폐지 대상은 주야간보호 토요일 이용 시 평일 급여의 30% 가산, 차량으로 서비스 이용자의 집과 기관 간 이동을 지원하는 송영서비스 제공 시 지급되는 가산 중 일부 금액
 - 토요일 운영기관 비율은 2018년 기준 91%에 해당하며 토요일 급여 가산은 주야간 보호서비스가 유일
 - 송영서비스 제공 시 가산금 지급은 기본 수가에 해당하는 관리운영비 중 차량관리비와 중복 지급의 소지가 있어 폐지됨

2. 타지자체의 주야간보호서비스 운영 사례 : 서울 데이케어센터의 운영 현황¹⁾

□ 서울형 인증 데이케어센터

- 서울시에서 부양가족의 부담을 덜어주고 서비스의 질을 높이기 위해 2009년부터 서울시 운영 서비스 전반에 대한 표준 기준을 설정하고 기준을 충족할 경우 서울시가 공인하는 제도
 - 서울형 데이케어센터 인증제(2009.4.28.)
 - 서울형 요양시설 인증제(2015.6.2.)
- 서울특별시 장기요양기관 좋은돌봄 인증제 운영에 관한 조례(2019.7.18.)에서 정의한 인증제는 다음과 같음
 - (제2조2항) “좋은 돌봄 인증”이란 장기요양기관이 서울특별시가 정하는 인증요건(노인의 인권보호, 시설의 안정성, 재무 건전성, 이용자 만족도, 노인 안전 보호, 종사자 인권 및 처우에 관한 사항)과 기준에 부합하는지를 심사하여 이에 적합하다고 판단되는 경우에 좋은 돌봄 인증기관으로 승인해 주는 것을 말함
- 2016년에 어르신 돌봄서비스의 사회적 책임과 질적 강화를 목적으로 ‘좋은돌봄’을 선언하고, 장기요양기관 어르신 돌봄서비스의 공공성 강화를 목적으로 인증제를 운영하고 있음
 - 서비스 시장화에 따라 민간시설에 의존하는 장기요양의 공공성 확보
 - 요양서비스 품질기준의 인증지표 반영으로 요양서비스의 질 개선
 - 노인성 질환 어르신과 가족 복지 욕구의 반영으로 수요자 중심 복지 실현
 - 좋은돌봄 인증의 확산으로 우수 장기요양기관에 대한 이용자 선택권 강화

1) 2020년 정기 서울형 좋은돌봄인증기관 선정계획(서울특별시 어르신복지과-14584(2020.8.10.) 자료를 주로 활용하여 정리하였음

□ 서울형 인증 데이케어센터 인증 현황

- 2019.12.31.기준 194개의 기관이 인증 받아 운영

〈표 II-6〉 서울 데이케어센터 인증 현황('19.12.31. 기준)

| 자치구 | 인증 운영 중인 센터 개수 | 자치구 | 인증 운영 중인 센터 개수 |
|------|----------------|------|----------------|
| 계 | 194 | 서대문구 | 8 |
| 종로구 | 4 | 마포구 | 13 |
| 중구 | 4 | 양천구 | 10 |
| 용산구 | 4 | 강서구 | 9 |
| 성동구 | 8 | 구로구 | 7 |
| 광진구 | 4 | 금천구 | 5 |
| 동대문구 | 8 | 영등포구 | 10 |
| 종량구 | 8 | 동작구 | 6 |
| 성북구 | 8 | 관악구 | 7 |
| 강북구 | 7 | 서초구 | 7 |
| 도봉구 | 8 | 강남구 | 10 |
| 노원구 | 9 | 송파구 | 9 |
| 은평구 | 14 | 강동구 | 7 |

출처: <https://opengov.seoul.go.kr/public/19459088>

□ 추진 근거

- 노인복지법 제47조(비용의보조) 및 동법 시행령 제24조(비용의보조)
- 서울형 데이케어센터 인증제 도입 추진계획(1부시장방침 제218호, '09.4.28.)
- 장기요양기관 좋은 돌봄 인증제 운영에 관한 조례 제정('19.1월)
- 2020년 어르신돌봄시설 좋은돌봄인증제 운영계획(서울시 어르신복지과)

□ 서울형 데이케어센터 운영 특징

- 운영시간은 18~22시로 야간 운영이 원칙이며 이용자가 전원 귀가하여도 최소 21시까지 운영

- 보호자의 이용수요가 있는 경우 22시까지 운영
- 단, 22시 이전 송영서비스가 종료되고 시설 내 이용 어르신이 없는 경우 21~22시 중 야간운영 종료가능
- 서울형 좋은돌봄인증 회계처리 및 수익금 관리기준 준수
- 이용자 특성을 반영한 미술, 음악, 원예치료 등 전문프로그램 운영 의무
 - 인지·재활기능 강화를 위한 전문프로그램 의무 운영(1천만원이상 집행)
 - 코로나19 심각단계 기간 중 미적용
- 기초수급자 우선 입소, 본인부담금(중식·석식 포함)면제 등 저소득 어르신 이용 지원
 - 정원의 20% 범위 내 등급외자 이용가능
(이용료 수납한도 472천원, 월20일 이용기준)

□ 신청 자격

- 노인복지법 및 장기요양보험법에 의거 설치된 재가노인복지시설 중 주·야간보호시설로 08~22시까지 운영할 수 있는 서울시 소재 기관
 - 동일 소재지에서 법인 변경, 개인시설의 시설장 변경으로 국민건강보험공단의 평가를 받지 못한 신설 기관의 경우, 변경 전 개인시설의 시설장, 운영법인의 건강보험공단 평가결과가 A, B, C 등급에 해당 시 신청 가능
 - 평가를 받지 못한 다음 경우에는 평가 등급 없이도 신청 가능
 - ① 해당 소재지에서 최초 설립한 경우
 - ② 동일 소재지에서 법인, 개인시설장이 변경된 경우, 전법인 또는 개인시설이 평가를 받지 못해 등급이 없는 경우
- 17인 이상의 주·야간보호시설
- 운영기간: 최초 설립 후 공고일 포함 9개월 이상 운영한 기관
- 이용 충족률: 공고일 기준 전일까지 최근 3개월(90일)간 정원대비 평균 이용인원 비율이 50% 이상인 시설

- 코로나19 상황을 고려하여 이용충족률 기준 70% → 50% 하향조정(한시적 조건)
- 갱신 대상 시설은 코로나19 상황 별도 고려

..... < 이용충족률 산출방법 >

- (1) 평균 이용 인원 = 90일간 평일에 등록된 인원/90일간 평일 수
- 90일: 신청일(또는 공고일) 전일부터 90일간
 - 평일: 토요일, 공휴일, 근로자의 날을 제외한 일 수
 - 소수점 이하 올림
- 예시) 공고일이 5.14.인 경우 2.13.~5.13. 기간 중 평일 수는 61일이고, 평일 동안 등록된 인원이 총 1,060명인 경우 평균 이용 인원은 17.4명(1060명/61일)이나, 소수점 이하를 올림 처리하여 평균 이용 인원은 18명
- (2) 이용충족률(%) = (평균 이용 인원 / 정원)×100

- 차입금: 개인명의 차입금이 없고, 법인명의 차입금이 있을 시 자치구에 구체적 상황 계획보고를 완료한 시설
 - 법인 시설은 이사회, 개인시설은 운영위원회 의결 후(회의록 등) 자치구에 차입금 상황계획을 보고 완료한 시설
- 인증신청은 연 1회만 가능
 - 연도 중 신청하여 탈락했으나, 당해 연도 복지재단 주관 컨설팅 사업 참여 경우에는 신청 가능

□ 데이케어센터 인증기관 지원내용

- 인지도 향상 지원
 - 인증 시설 목록 서울시 홈페이지 게시
 - 인증서 및 인증 현판 BI 적용 가이드 제공
- 기관의 정원, 운영형태에 따라 차등지원
 - 야간 운영비는 이용자 수 10명을 기준으로 5명 ~ 10명까지는 26,000만원, 11명 이상은 36,000만원 지원

〈표 II-7〉 2020년 데이케어센터 지원기준

| 구분 | 17인~21인 | | 22인~28인 | | 29~35인 | 36인이상 |
|-----------------------|---|--------|---------|--------|--------|-------|
| | 단독 | 병설 | 단독 | 병설 | | |
| 주간운영 보조금 | 53,000 | 11,000 | 40,000 | 10,000 | 11,000 | 미지원 |
| 환경 개선비 (최초 인증시 1회) | 8,000 | | 9,000 | | 10,000 | |
| 야간 운영비(연) | 이용자 수에 따른 차등 지원 (5~10명: 26,000 / 11명 이상 36,000) | | | | | |
| 대체인력 지원 | 요양보호사 교육 및 연가사용 시 지원 / 1인당 3일 | | | | | |

주: 연도별 지원내용(보조금액) 변동 가능. 단위: 천원

□ 사후관리: 인증종료와 취소

○ 인증 종료: 좋은 돌봄 인증 조례 제9조제2항(인증의 유효기간)

- 인증 종료 사유: ① 운영법인 변경(수탁법인의 변경 포함), ② 개인운영시설의 대표자 변경, ③ 시설의 소재지 변경, ④ 시설 매매 또는 양도·양수 등에 의한 소유권 변동
- 인증 종료일: 변경 사유 발생 일
- 인증이 종료된 시설은 이용자 보호의 연속성을 위해 수시심의 신청 가능

○ 인증 취소: 좋은 돌봄 인증 조례 제13조(인증취소)

- 반드시 인증 취소(강행규정)

- ① 인증기관이 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 인증을 받은 경우
- ② 인증기관이 관계법령에 따라 장기요양기관으로 지정취소, 폐지, 폐쇄되거나 사업 정지 또는 업무정지가 된 경우(노인장기요양법에 의한 행정처분 등)
 - ※ 행정처분중 과징금 부과 영업정지(사업정지)에 갈음하는 처분으로 인증 취소사유
- ③ 시정조치 명령을 정해진 기한 내 이행하지 않은 횟수가 2회를 초과한 경우

- 시장이 정하는 중대한 사유가 발생하여 인증기관으로 자격을 유지하기 어려운 경우 취소 가능

- 인증기관의 귀책사유로 감염병이 발생하거나, 다른 법령을 위반하여 행정처분을 받은 경우
- 화재 등 안전사고 등이 발생한 경우

- 기타 식품위생법 등 타 법령 위반, 노인 학대, 종사자 최저임금기준 미달, 부정적 언론보도 등 중대 사유 발생 시 인증 취소 가능
- 인증기간 내 업무상 과실이 있는 민원이 3회 이상 발생 시
- 인증보조금을 허위집행하거나 부정한 방법으로 사용 시
- 국민건강보험공단에서 실시하는 평가결과 연속 C등급이거나 또는 D·E 등급, 평가거부, 평가비대상 판정을 받은 경우(21년도부터 시행)
- 인증시설의 준수사항 및 의무 미이행시
- 야간운영 보조금 허위 집행 및 그 밖의 인증 보조금을 부정한 방법으로 운영 등

□ 사후관리: 모니터링과 시정명령

- 인증시설은 익년도부터 시행되는 모니터링 의무화(연1회)
 - 특별한 사유 없는 모니터링 거부, 회피 시 시정명령 조치예정이며 인증 품질 유지를 위해 모니터링을 지속적으로 강화할 예정
- 시정명령
 - 특별한 사유 없이 모니터링 거부 시
 - 사후관리, 모니터링 결과 시정이 필요한 경우
 - 민원야기, 부정적 보도 등 인증 시설로서 부적합한 경우
 - 데이케어센터의 경우 야간운영시간을 위반한 경우
 - 시정조치 명령을 정해진 기한 내 이행하지 않은 횟수가 2회를 초과한 경우 인증 취소사유에 해당함을 유의

3. 365어르신돌봄센터사업 개요²⁾

□ 사업목적

- 365어르신돌봄센터사업 운영 목적은 돌봄이 필요한 재가노인을 대상으로 평일 야간, 주말까지 365일 보호로 재가복지 활성화하여 노인의 심신기능 회복서비스 제공으로 건강향상 및 가족부담 경감에 있음
 - 개인별 욕구에 따른 다양한 프로그램 운영으로 서비스 만족도 제고

□ 법적 근거 및 사업량 변화

- 365어르신돌봄센터사업 운영 근거는 노인복지법 제4조, 제27조의2
- 365어르신돌봄센터사업은 2011년 41개소로 사업을 시작하였으나, 2014년 36개소, 2019년 32개소가 운영, 2020년 1개소가 운영 중단 예정

□ 365어르신돌봄센터사업 내용

- 23개 시·군에서 32개소가 운영 중에 있으며 화성시, 김포시, 이천시, 오산시, 의정부시, 구리시, 동두천시, 가평군은 미운영 중
 - 365어르신돌봄센터사업은 2011년 7월 41개소로 사업을 시작했으나 2017년 27개 시·군 36개소 운영 2020년에는 32개소가 운영되고 있으며 조금씩 감소 중에 있음
- 이용대상은 만 65세 이상 장기요양 등급 내·외자(A, B)로 주야간보호시설 정원 범위 내 이용하도록 함
 - 우선순위 : ①저소득(등급내자, 등급외자)이용인원의 10%이상 ②일반(등급내자, 등급외자)
- 이용자의 이용금액
 - 등급내자 : 저소득 무료, 일반 본인부담 15%
 - 등급외자 : 저소득 무료, 일반 3등급 기준의 50% 이내
 - 기초수급자 비급여 부분 및 토요일요일 저소득 이용비 청구 시 본인부담금은 365어

2) 경기도 내부자료를 정리함

르신돌봄센터사업 보조금으로 충당, 장기요양급여분 초과 시 365어르신돌봄센터 사업 보조금으로 충당

- 이용시간은 평일 08:00~22:00, 주말(토·일)·공휴일은 09:00~18:00
 - 기타 공휴일은 이용자 수요를 고려하여 시설에서 자율적 운영
- 서비스내용
 - 생활지도 및 일상동작훈련 등 심신 기능회복을 위한 서비스 : 일상생활지원 (취미·오락, 운동 등 여가생활 서비스), 일상동작훈련(이동훈련, 기능훈련(물리치료, 작업치료, 언어치료 등))
 - 급식(식사, 간식) 및 목욕서비스(구강·얼굴·머리·손·배설 등 몸 청결)
 - 노인 건강증진 및 부양가족 교육·상담 서비스 : 생활지원(정서 및 가족문제 상담, 아·미용 서비스 등), 의료지원(기초건강진단, 약물복용지도, 물리치료 등), 정서지원(인지능력 향상 및 재활, 음악치료, 레크리에이션 등), 치매예방 등 노인건강관리 프로그램 운영
 - 송영(送迎) : 입소 및 귀가 안전보호 서비스

□ 365어르신돌봄센터사업 지원 내용

- 365어르신돌봄센터사업 운영기관은 노인복지법 제38조에 의한 재가노인복지시설(주간보호)로 주간보호서비스를 제공하는 법인시설
 - 도지사가 지정하며 서비스 이용인원이 1일 평균 3~10인 시설 또는 11인 이상 시설
 - 평일 야간, 주말(토요일, 일요일) 기타 공휴일까지 365일 운영
 - ※ 일요일 운영을 하지 않을 경우, 전화 문의가 가능하도록 비상 연락체계 유지
 - 저소득 이용률 : 총 이용자의 10% 이상 (3개월 평균 기준)
- 사업 보조금은 1일 이용이원이 평균 3~10명 시설은 1개소당 5천만원, 11명 이상인 시설은 1개소당 7천만원 지원
 - ※ 「경기도 지방보조금 관리 조례」 제 22조(차등보조율의 적용) 근거 사군 차등보조
 - 사업비는 도비 25%, 시·군비 75%, 차등 지원되고 있으며 도비 지원 비율이 높은 시·군은 포천시, 양평군, 여주시, 가평군, 연천군이며 낮은 시·군은 수원시, 용인시, 성남시, 화성시, 안산시, 하남시임

〈표 II-8〉 365어르신돌봄센터사업비 지원 비율 현황

| 도비비율 | 시 군 |
|------|--------------------------------------|
| 10% | 수원시, 용인시, 성남시, 화성시, 안산시, 하남시 |
| 20% | 평택시, 시흥시, 김포시, 이천시, 의왕시, 과천시 |
| 30% | 고양시, 부천시, 안양시, 광명시, 군포시, 오산시, 구리시 |
| 40% | 남양주시, 파주시, 의정부시, 광주시, 양주시, 안성시, 동두천시 |
| 50% | 포천시, 양평군, 여주시, 가평군, 연천군 |

- 1개월 평일 야간 및 주중야간 1일 평균 이용인원이 3명 미만인 경우 운영비 80% 감액(인건비 제외)

※ 1일 평균 이용인원이 3인 미만인 경우 42,000천원으로 예산 지원

○ 보조금 집행기준

- 인건비 : 총 사업비의 80% 이내(평일야간, 주말, 기타 공휴일 운영에 필요한 인력 지원 : 요양보호사, 조리원, 운전원 등)
 - ※ 휴가 등 대체인력 투입시 정부의 인건비 지급 상한기준(종사자 60세) 미적용
- 운영비 및 사업비 : 총 사업비의 20% 이상(평일야간, 주말, 기타 공휴일 운영에 필요한 운영 지원 : 송영을 위한 유류비, 관리비, 프로그램 운영비, 급식비, 공공요금 등)

Ⅲ 365어르신돌봄센터사업 운영실태

1. 실태조사 설계

□ 설문조사 개요

○ 목적

- 평일 저녁과 주말에 어르신에게 돌봄서비스를 제공하고 있는 365어르신돌봄센터 사업의 운영 실태를 파악

○ 기간 : 2020.07.03. ~ 07.10.

○ 대상 : 23개 시·군 32개 365어르신돌봄센터사업 운영기관

○ 주요내용 : 365어르신돌봄센터사업의 실태 관련 설문 조사

- 대상자별 서비스 이용 현황

- 대상자 성별, 나이, 요양등급, 치매정도, 소득정도, 장애등급유무, 거동가능 정도, 독거 유무, 365센터 이용기간, 이용요일 및 시간, 이용서비스종류와 이용횟수

- 재무현황

- 주야간보호서비스기관의 재정운영 현황, 주간보호센터의 세입, 보조금의 세출, 보조금 이외 수입에 대한 세출, 365어르신돌봄센터사업 연간 운영비

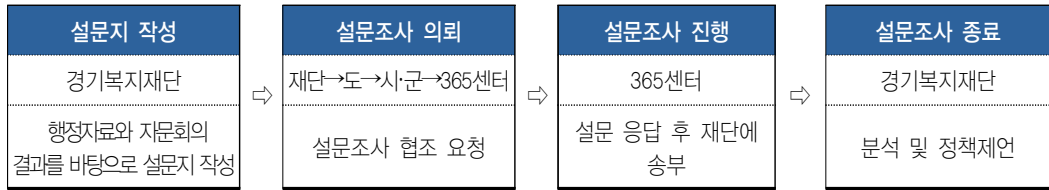
- 종사자 현황

- 종사자 성별, 근무기간, 직급, 돌봄노인 수, 주요 업무, 제공서비스, 서비스제공 시간

- 기관현황

- 수탁기관 유형, 365어르신돌봄센터사업 종사자 수/ 기관 종사자 수, 전담인력 수, 운영 기간, 운영시간, 365어르신돌봄센터사업의 성과 및 어려움 등

○ 설문조사 절차



□ FGI조사 개요

○ 조사목적

- 365어르신돌봄센터사업의 운영현황과 사업운영의 필요성, 어려움 등을 실무자를 통한 구체적 의견을 세밀하게 파악
- 365어르신돌봄센터사업을 운영주체별로 다양한 의견을 수렴하여 향후 365어르신 돌봄센터사업의 개선방안을 마련하는데 궁극적 목적이 있음

○ 조사방법

- FGI는 연구하고자 하는 주제에 맞는 동질적 집단을 구별하여, 같은 장소, 같은 시간에 모여 같이 이야기를 공유하여 연구참여자와 연구자 혹은 연구에 참여하는 개인 간의 상호작용을 통해서 새로운 정보와 인식을 교류할 수 있을 뿐 아니라, 감정을 나누고 발산할 수 있는 기회를 제공하기도 한다는 장점이 있음
- 그러나 COVID19의 확산과 강화된 방역관련지침으로 인하여 직접 면담에 어려움이 발생, 특히, 감염 취약계층인 노인 대상 서비스를 제공하는 기관의 부담과 위험을 고려해 Zoom 프로그램을 활용한 비대면 방식으로 FGI 진행
- 연구참여자는 2020년 경기도 내에서 365 어르신돌봄센터를 운영 중인 23개 시·군 32개소 중 15개 기관에서 추천해 준 담당자를 대상으로 의도적 표집방법(purposive sampling)으로 선정
- 최종적으로 연구에 참여하기로 동의절차를 마친 15명 중, 급하게 사정이 생겨 참여하지 못한 2명을 제외하고 총 13명에 대하여 FGI 진행
- 총 3집단의 FGI가 2020년 6월 26일, 7월 3일, 7월 7일 3일에 걸쳐 각각 약 2시간 가량 진행되었으며, 집단별로 연구진 3인이 참여
- FGI 실시에 앞서 연구 참여자들에게 비밀보장 및 녹음에 대한 내용을 전달하고 동의를 구한 후 인터뷰를 시작하였으며, 조사과정 참여에 대한 책임성을 확보하기 위하여 참여자의 자발성을 해치지 않는 선에서 연구 참여에 대한 사례가 제공

〈표 Ⅲ-1〉 FGI 연구참여자의 일반적 특성

| 구분 | 구분 | 연령 | 성별 | 직위/직급 | 근무년수 |
|--------|----|-----|----|-------|--------|
| 1차 FGI | A | 40대 | 여 | 팀장 | 1년 8개월 |
| | B | 40대 | 여 | 과장 | 6년 |
| | C | 40대 | 여 | 센터장 | 13년 |
| | D | 20대 | 여 | 사회복지사 | 1년 |
| | E | 50대 | 여 | 팀장 | 7년 |
| 2차 FGI | F | 30대 | 남 | 사회복지사 | 6년 |
| | G | 40대 | 여 | 부장 | 8년 |
| | H | 30대 | 남 | 과장 | 9년 |
| 3차 FGI | I | 40대 | 여 | 과장 | 6년 |
| | J | 60대 | 남 | 시설장 | 10년 |
| | K | 50대 | 여 | 사무국장 | 7년 3개월 |
| | L | 40대 | 남 | 사무국장 | 9년 |
| | M | 30대 | 여 | 팀장 | 10년 |

○ 자료수집 및 질문

- 인터뷰 질문은 〈표 Ⅲ-16〉와 같은 질문 내용을 구성하고 반 구조화된 방식으로 연구 참여자들에게 사전에 제시한 후 자유롭게 발언할 수 있도록 함
- 참여자들의 동의를 얻어 녹취된 면담내용을 전사하여 녹취록을 작성하고 연구진이 이를 반복해서 읽으면서 연구 질문을 중심으로 핵심적인 주제를 뽑아내는 일차분석을 시도
- 일차분석 후 선별된 핵심주제를 바탕으로 범주 및 주요개념을 도출
- 이러한 과정에서 연구진은 원자료, 도출된 소주제, 대주제들을 지속적으로 비교하면서 면담의 정확한 의미를 포착하고자 노력함

〈표 Ⅲ-2〉 FGI 사전질문 구성표

| |
|--|
| <p>(1) 현재 진행중인 365 어르신 돌봄사업의 운영 현황 (인력운영, 이용자, 요일, 예산 등)?</p> <p>(2) 365 어르신 돌봄사업과 관련해 만족스러운 부분은 무엇입니까?</p> <p>(3) 365 어르신 돌봄사업의 운영과 관련해서 나타났던 어려움은 무엇이었습니까? (프로그램, 예산, 인력, 다른 정책제도와와의 관계성)</p> <p>(4) 지금까지 운영 관련 어려움을 극복하기 위해 어떤 노력을 하셨습니까?</p> <p>(5) 365 어르신 돌봄사업의 개선되어야 할 점에 대해 구체적으로 이야기해주세요.</p> |
|--|

2. 365어르신돌봄센터사업 설문조사 결과

1) 응답현황

○ 응답기관 현황

- 23개시·군 32개 365어르신돌봄센터사업 운영기관 중 30개소가 설문에 응답, 2개소는 설문조사에 미응답함
- 응답자의 평균 연령은 43.1세로 직접 실무를 담당하고 있는 팀장/과장(40%) 또는 사회복지사(26%)가 응답
- 응답기관 30개 중 평균 운영기간은 9.1년으로 대부분 2011년 41개소로 시작된 사업 초기부터 운영 중

〈표 Ⅲ-3〉 365어르신돌봄센터사업 실태조사 응답 현황

| 시·군 | 응답자현황 | | 응답기관현황 | | | | |
|------|-------|-------|----------|------|------|--|---|
| | 나이 | 직급 | 수탁기관 | 운영기간 | 이용자수 | 운영시간 | 수탁기관의 운영서비스 |
| 고양시 | 49 | 팀장/과장 | 재가노인복지시설 | 8 | 16 | 평일:18:00~22:00 토요일:08:30~18:00 일요일:08:30~18:00 | 주야간보호서비스 |
| 과천시 | 46 | 팀장/과장 | 노인복지관 | 10 | 11 | 평일:16:00~20:00 토요일:09:00~18:00 일요일:운영안함 | 주야간보호서비스, 재가복지사업, 노인맞춤돌봄서비스, 노인일자리및사회활동지원사업 등 |
| 광명시 | 46 | 팀장/과장 | 재가노인복지시설 | 6 | 15 | 평일:18:00~20:00 토요일:10:00~17:00 일요일:10:00~17:00 | 주야간보호서비스, 경로식당 |
| 광주시 | 34 | 사회복지사 | 재가노인복지시설 | 9 | 9 | 평일:18:00~22:00 토요일:9:00~18:00 일요일:9:00~18:00 | 주야간보호서비스 |
| 군포시 | 32 | 사회복지사 | 재가노인복지시설 | 9 | 12 | 평일:18:00~20:00 토요일:08:00~17:00 일요일:운영안함 | 주야간보호서비스 |
| 남양주시 | 51 | 국장/부장 | 재가노인복지시설 | 10 | 24 | 평일:18:00~22:00 토요일:08:30~18:00 일요일:08:30~18:00 | 주야간보호서비스, 방문요양, 시설장기요양서비스 |

| 시·군 | 응답자현황 | | 응답기관현황 | | | | |
|-------|-------|-------|----------|------|------|--|--|
| | 나이 | 직급 | 수탁기관 | 운영기간 | 이용자수 | 운영시간 | 수탁기관의 운영서비스 |
| 부천시 1 | 30 | 팀장/과장 | 재가노인복지시설 | 9 | 29 | 평일:18:00~20:00 토요일:08:30~18:00 일요일:운영안함 | 주야간보호서비스 |
| 부천시 2 | 29 | 사회복지사 | 노인복지관 | 10 | 11 | 평일:18:00~21:00 토요일:09:00~18:00 일요일,공휴일:09:00~18:00 | 주야간보호서비스, 재가복지사업, 노인맞춤돌봄서비스, 노인일자리 및 사회활동지원사업 등 |
| 부천시 3 | 46 | 국장/부장 | 재가노인복지시설 | 10 | 33 | 평일:18:00~20:00 토요일:08:00~18:00 일요일:운영안함 (단,전화착신실시함) | 주야간보호서비스 |
| 성남시 1 | 31 | 센터장 | 다목적복지회관 | 9 | 18 | 평일:18:00~20:00 토요일:08:30~18:00 일요일:09:00~17:00 | 주야간보호서비스, 재가복지사업, 노인일자리 및 사회활동지원사업 등 |
| 성남시 2 | 34 | 팀장/과장 | 재가노인복지시설 | 10 | 14 | 평일:18:00~20:00 토요일:08:00~18:00 일요일:운영안함 | 주야간보호서비스, 방문요양, 재가복지사업, 재가노인지원서비스 |
| 성남시 3 | 55 | 팀장/과장 | 재가노인복지시설 | 10 | 11 | 평일:18:00~21:00 토요일:09:00~18:00 일요일:09:00~18:00 | 주야간보호서비스, 재가복지사업 등 |
| 수원시 | 46 | 팀장/과장 | 노인복지관 | 10 | 8 | 평일:18:00~21:00 토요일:8:30~17:30 일요일:9:00~13:00 | 주야간보호서비스, 방문요양, 재가복지사업, 노인맞춤돌봄서비스, 재가노인지원서비스, 노인일자리 및 사회활동지원사업 등 |
| 시흥시1 | 39 | 사회복지사 | 재가노인복지시설 | 9 | 13 | 평일:17:00~22:00 토요일:08:00~17:00 일요일:08:00~17:00 | 주야간보호서비스, 방문요양 |
| 시흥시2 | 49 | 팀장/과장 | 재가노인복지시설 | 12 | 22 | 평일:18:00~22:00 토요일:08:00~18:00 일요일:08:00~18:00 | 주야간보호서비스 |

| 시·군 | 응답자현황 | | 응답기관현황 | | | | |
|-------|-------|-------|----------|------|------|---|---|
| | 나이 | 직급 | 수탁기관 | 운영기간 | 이용자수 | 운영시간 | 수탁기관의 운영서비스 |
| 안산시 | 29 | 사회복지사 | 종합사회복지관 | 9 | 19 | 평일:17:00~21:00 토요일:08:00~17:00 일요일:운영안함 | 주야간보호서비스, 방문요양 재가복지사업, 노인맞춤돌봄서비스, 재가노인지원서비스 등 |
| 안성시 | 53 | 센터장 | 재가노인복지시설 | 10 | 9 | 평일:08:00~09:00 18:00~22:00 토요일:08:00~18:30 일요일:08:00~18:00 | 주야간보호서비스 |
| 안양시 1 | 50 | 국장/부장 | 재가노인복지시설 | 10 | 9 | 평일:18:00~22:00 토요일:09:00~18:00 일요일:운영안함 | 주야간보호서비스, 시설장기요양서비스 |
| 안양시 2 | 31 | 팀장/과장 | 노인복지관 | 9 | 10 | 평일:18:00~21:00 토요일:09:00~18:00 일요일:운영안함 | 주야간보호서비스, 재가복지사업, 노인맞춤돌봄서비스, 노인일자리 및 사회활동지원사업 등 |
| 양주시 | 52 | 국장/부장 | 재가노인복지시설 | 9 | 21 | 평일:08:00~21:00 토요일:08:00~18:00 일요일:08:00~18:00공 휴일:08:00~21:00 | 주야간보호서비스 |
| 양평군 | 53 | 팀장/과장 | 종합사회복지관 | 7 | 10 | 평일:18:00~22:00 토요일:9:00~18:00 일요일:9:00~18:00 | 주야간보호서비스, 방문요양, 재가복지사업 등 |
| 여주시 | 48 | 국장/부장 | 재가노인복지시설 | 8 | 14 | 평일:08:00~09:00 18:00~18:15 토요일:08:15~18:15 일요일:08:25~17:25 | 주야간보호서비스, 방문요양, 재가노인지원서비스 |
| 연천군 | 57 | 사회복지사 | 재가노인복지시설 | 10 | 21 | 평일:08:00~19:00 토요일:08:00~18:00 일요일:08:00~17:30 | 주야간보호서비스 |
| 용인시 1 | 46 | 국장/부장 | 재가노인복지시설 | 10 | 18 | 평일:18:00~22:00 토요일:09:00~18:00 공휴일:09:00~18:00 일요일:운영안함 | 주야간보호서비스, 방문요양, 노인맞춤돌봄서비스, 재가노인지원서비스 |

| 시·군 | 응답자현황 | | 응답기관현황 | | | | |
|-------|-------|-------|----------|------|------|--|---|
| | 나이 | 직급 | 수탁기관 | 운영기간 | 이용자수 | 운영시간 | 수탁기관의 운영서비스 |
| 용인시 2 | 37 | 팀장/과장 | 재가노인복지시설 | 10 | 31 | 평일:18:00~20:00 토요일:08:30~18:00 일요일:운영안함 | 주야간보호서비스 |
| 의왕시 | 30 | 사회복지사 | 노인복지관 | 10 | 16 | 평일:18:00~21:00 토요일:09:00~18:00 일요일:09:00~18:00 | 주야간보호서비스, 방문요양, 재가복지사업, 노인맞춤돌봄서비스 등 |
| 파주시 | 52 | 팀장/과장 | 재가노인복지시설 | 8 | 29 | 평일:17:00~21:00 토요일:09:00~18:00 일요일:09:00~18:00 | 주야간보호서비스, 방문요양, 재가복지사업, 노인맞춤돌봄서비스, 노인일자리 및 사회활동지원사업 |
| 평택시 | 43 | 국장/부장 | 재가노인복지시설 | 10 | 20 | 평일:08:30~22:00 토요일:08:30~18:00 일요일:08:30~18:00 | 주야간보호서비스 |
| 포천시 | 55 | 센터장 | 재가노인복지시설 | 10 | 4 | 평일:16:00~20:00 토요일:08:00~17:00 일요일:10:00~17:00 | 주야간보호서비스 |
| 하남시 | 40 | 사회복지사 | 재가노인복지시설 | 10 | 18 | 평일:16:30~22:00 토요일:08:00~18:30 일요일:09:00~18:00 | 주야간보호서비스 |

○ **응답기관의 운영현황**

- 365어르신돌봄센터사업을 위탁받은 기관은 재가노인복지시설인 장기요양기관이 73.3%(22개소)로 가장 많으며 노인복지관과 종합사회복지관이 23.3%(7개소), 기타(다목적회관)가 1개소(3.3%)
 - 365어르신돌봄센터사업은 주간보호서비스를 제공하는 법인시설로 도지사가 지정하게 되어있음
 - 지정기준의 근거는 노인복지법 제38조에 의한 재가노인복지시설임
- 운영시간은 평일 08:00~22:00/ 주말(토·일) 09:00~18:00, 기타 공휴일 등 365일

운영하게 되어있으며 일요일 운영을 하지 않을 경우, 전화문의가 가능하도록 비상 연락체계를 유지하게 되어있음

- 22까지 운영하는 기관이 36.7%(11개소), 21시까지 운영하는 기관이 26.7%(8개소), 20시까지 운영하는 기관이 36.7%(11개소, 19시 1개소, 18시15분 1개소 포함)로 대상자 별 분석 결과를 보면 모든 노인이 동일시간을 이용하지는 않음
- 지역에 따라 운영시간에 차이가 있으며 이용자의 요구가 반영된 것으로 보임
- 365어르신돌봄서비스센터를 운영하고 있는 수탁기관에서 운영하고 있는 서비스는 기본적으로 주간보호서비스를 운영하고 있으며 재가노인복지시설은 방문요양서비스와 같이 요양서비스를 복지관은 기타 복지관 사업을 운영
- 복지관에서 운영하는 365어르신돌봄서비스센터의 경우 복지관 차량 이용 등 협력관계에 있는 기관 또는 복지관에서 수탁을 받았으나 별도 체계로 운영되는 기관이 있음

2) 365어르신돌봄센터사업 이용자 현황

- 365어르신돌봄센터사업 이용자의 성별 분포는 남성이 19.0%(92명), 여성이 81.0%(392명)이며 광주시와 안성시는 여성 이용자만 이용하고 있음
- 이용자의 평균연령은 84세이며, 최고연령의 이용자는 101세이며 65세 미만 이용자가 7명 있음

〈표 Ⅲ-4〉 365어르신돌봄센터사업 이용자 성별·연령 현황

| 시·군 | 성별 | | | | 연령 | | |
|----------|-----|-------|-----|-------|----|-----|----|
| | 남성 | | 여성 | | 평균 | 최고 | 최저 |
| | 인원수 | 비중(%) | 인원수 | 비중(%) | | | |
| 경기도(30)* | 92 | 19.0 | 392 | 81.0 | 84 | 101 | 55 |
| 고양시(1) | 1 | 6.3 | 15 | 93.8 | 85 | 96 | 78 |
| 과천시(1) | 3 | 27.3 | 8 | 72.7 | 86 | 97 | 77 |
| 광명시(1) | 3 | 20.0 | 12 | 80.0 | 83 | 91 | 72 |
| 광주시(1) | 0 | 0.0 | 9 | 100.0 | 84 | 88 | 76 |
| 군포시(1) | 2 | 16.7 | 10 | 83.3 | 86 | 98 | 77 |
| 남양주시(1) | 3 | 12.5 | 21 | 87.5 | 84 | 94 | 72 |
| 부천시(3) | 15 | 20.5 | 58 | 79.5 | 84 | 98 | 59 |
| 성남시(3) | 12 | 27.9 | 31 | 72.1 | 83 | 97 | 64 |
| 수원시(1) | 1 | 12.5 | 7 | 87.5 | 83 | 97 | 60 |
| 시흥시(2) | 5 | 14.3 | 30 | 85.7 | 84 | 92 | 59 |
| 안산시(1) | 2 | 10.5 | 17 | 89.5 | 84 | 92 | 62 |
| 안성시(1) | 0 | 0.0 | 9 | 100.0 | 85 | 91 | 74 |
| 안양시(2) | 4 | 21.1 | 15 | 78.9 | 85 | 101 | 74 |
| 양주시(1) | 3 | 14.3 | 18 | 85.7 | 84 | 94 | 76 |
| 양평군(1) | 1 | 10.0 | 9 | 90.0 | 84 | 94 | 63 |
| 여주시(1) | 3 | 21.4 | 11 | 78.6 | 85 | 95 | 69 |
| 연천군(1) | 8 | 38.1 | 13 | 61.9 | 82 | 94 | 66 |
| 용인시(1) | 9 | 18.4 | 40 | 81.6 | 84 | 97 | 66 |
| 의왕시(1) | 2 | 12.5 | 14 | 87.5 | 81 | 93 | 55 |
| 파주시(1) | 4 | 22.2 | 14 | 77.8 | 84 | 101 | 55 |
| 평택시(1) | 6 | 30.0 | 14 | 70.0 | 85 | 94 | 58 |
| 포천시(1) | 1 | 25.0 | 3 | 75.0 | 84 | 98 | 73 |
| 하남시(1) | 4 | 22.2 | 14 | 77.8 | 82 | 90 | 71 |

* 경기도 내 365어르신돌봄센터사업을 운영하고 있는 기관은 2020년 6월 현재 32개소이나 2개소 미응답

- 이용자의 요양등급은 4등급이 44.2%(214명)으로 가장 많았고 5등급 32.0%(155명), 3등급 20.7%(100명)으로 나타남
- 포천시는 이용자 4명 중 3명이 등급외자로 나타남

〈표 Ⅲ-5〉 365어르신돌봄센터사업 이용자 요양등급 분포

| 사군 | 요양등급 | | | | | | | | | | | | | |
|----------|------|--------|-----|--------|-----|--------|-----|--------|-----|--------|------|--------|------|--------|
| | 1등급 | | 2등급 | | 3등급 | | 4등급 | | 5등급 | | 인지지원 | | 등급없음 | |
| | 인원수 | 비중 (%) | 인원수 | 비중 (%) | 인원수 | 비중 (%) | 인원수 | 비중 (%) | 인원수 | 비중 (%) | 인원수 | 비중 (%) | 인원수 | 비중 (%) |
| 경기도(30)* | 1 | 0.2 | 4 | 0.8 | 100 | 20.7 | 214 | 44.2 | 155 | 32.0 | 7 | 1.4 | 3 | 0.6 |
| 고양시(1) | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 | 2 | 12.5 | 7 | 43.8 | 7 | 43.8 | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 |
| 과천시(1) | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 | 3 | 27.3 | 2 | 18.2 | 6 | 54.5 | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 |
| 광명시(1) | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 | 1 | 6.7 | 8 | 53.3 | 6 | 40.0 | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 |
| 광주시(1) | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 | 1 | 11.1 | 8 | 88.9 | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 |
| 군포시(1) | 0 | 0.0 | 1 | 8.3 | 2 | 16.7 | 8 | 66.7 | 1 | 8.3 | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 |
| 남양주시(1) | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 | 9 | 37.5 | 8 | 33.3 | 6 | 25.0 | 1 | 4.2 | 0 | 0.0 |
| 부천시(3) | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 | 14 | 19.2 | 36 | 49.3 | 21 | 28.8 | 2 | 2.7 | 0 | 0.0 |
| 성남시(3) | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 | 11 | 25.6 | 18 | 41.9 | 13 | 30.2 | 1 | 2.3 | 0 | 0.0 |
| 수원시(1) | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 | 1 | 12.5 | 5 | 62.5 | 2 | 25.0 | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 |
| 시흥시(2) | 0 | 0.0 | 1 | 2.9 | 2 | 5.7 | 17 | 48.6 | 15 | 42.9 | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 |
| 안산시(1) | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 | 2 | 10.5 | 6 | 31.6 | 11 | 57.9 | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 |
| 안성시(1) | 1 | 11.1 | 0 | 0.0 | 3 | 33.3 | 4 | 44.4 | 1 | 11.1 | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 |
| 안양시(2) | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 | 4 | 21.1 | 10 | 52.6 | 5 | 26.3 | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 |
| 양주시(1) | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 | 8 | 38.1 | 10 | 47.6 | 3 | 14.3 | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 |
| 양평군(1) | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 | 1 | 10.0 | 6 | 60.0 | 3 | 30.0 | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 |
| 여주시(1) | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 | 2 | 14.3 | 4 | 28.6 | 8 | 57.1 | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 |
| 연천군(1) | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 | 2 | 9.5 | 7 | 33.3 | 10 | 47.6 | 2 | 9.5 | 0 | 0.0 |
| 용인시(1) | 0 | 0.0 | 1 | 2.0 | 11 | 22.4 | 20 | 40.8 | 17 | 34.7 | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 |
| 의왕시(1) | 0 | 0.0 | 1 | 6.3 | 4 | 25.0 | 7 | 43.8 | 4 | 25.0 | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 |
| 파주시(1) | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 | 4 | 22.2 | 7 | 38.9 | 7 | 38.9 | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 |
| 평택시(1) | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 | 7 | 35.0 | 9 | 45.0 | 4 | 20.0 | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 |
| 포천시(1) | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 | 1 | 25.0 | 0 | 0.0 | 3 | 75.0 |
| 하남시(1) | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 | 6 | 33.3 | 7 | 38.9 | 4 | 22.2 | 1 | 5.6 | 0 | 0.0 |

* 경기도 내 365어르신돌봄센터사업을 운영하고 있는 기관은 2020년 6월 현재 32개소이나 2개소 미응답

- 365어르신돌봄센터사업의 이용자 중 33.3%(161명)은 인지가 가능하였으며 55.4%(268명)은 거동가능한 것으로 나타났으며 기관에 따라 편차를 보임
 - 이용자의 33.3%(161명)은 인지가능, 57.6%(279명)은 인지가 불편한 상태로 9.1%(44명)은 인지가 불가능한 상태인 것으로 조사됨
 - 이용자의 55.4%(268명)은 거동이 가능하나 43.4%(210명)은 거동이 불편함

〈표 Ⅲ-6〉 365어르신돌봄센터사업 이용자의 인지정도와 거동 가능 정도

| 사군 | 인지 정도 | | | | | | 거동가능 정도 | | | | | |
|----------|-------|------|------|-------|-------|------|---------|-------|------|------|-------|------|
| | 인지가능 | | 인지불편 | | 인지불가능 | | 거동가능 | | 거동불편 | | 거동불가능 | |
| | 인원수 | % | 인원수 | % | 인원수 | % | 인원수 | % | 인원수 | % | 인원수 | % |
| 경기도(30)* | 161 | 33.3 | 279 | 57.6 | 44 | 9.1 | 268 | 55.4 | 210 | 43.4 | 6 | 1.2 |
| 고양시(1) | 0 | 0.0 | 14 | 87.5 | 2 | 12.5 | 4 | 25.0 | 12 | 75.0 | 0 | 0.0 |
| 과천시(1) | 1 | 9.1 | 6 | 54.5 | 4 | 36.4 | 7 | 63.6 | 4 | 36.4 | 0 | 0.0 |
| 광명시(1) | 13 | 86.7 | 1 | 6.7 | 1 | 6.7 | 14 | 93.3 | 1 | 6.7 | 0 | 0.0 |
| 광주시(1) | 2 | 22.2 | 4 | 44.4 | 3 | 33.3 | 4 | 44.4 | 5 | 55.6 | 0 | 0.0 |
| 군포시(1) | 10 | 83.3 | 2 | 16.7 | 0 | 0.0 | 12 | 100.0 | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 |
| 남양주시(1) | 0 | 0.0 | 16 | 66.7 | 8 | 33.3 | 20 | 83.3 | 4 | 16.7 | 0 | 0.0 |
| 부천시(3) | 8 | 11.0 | 62 | 84.9 | 3 | 4.1 | 36 | 49.3 | 37 | 50.7 | 0 | 0.0 |
| 성남시(3) | 19 | 44.2 | 22 | 51.2 | 2 | 4.7 | 29 | 67.4 | 14 | 32.6 | 0 | 0.0 |
| 수원시(1) | 0 | 0.0 | 8 | 100.0 | 0 | 0.0 | 1 | 12.5 | 7 | 87.5 | 0 | 0.0 |
| 시흥시(2) | 4 | 11.4 | 31 | 88.6 | 0 | 0.0 | 2 | 5.7 | 33 | 94.3 | 0 | 0.0 |
| 안산시(1) | 6 | 31.6 | 13 | 68.4 | 0 | 0.0 | 9 | 47.4 | 10 | 52.6 | 0 | 0.0 |
| 안성시(1) | 3 | 33.3 | 2 | 22.2 | 4 | 44.4 | 1 | 11.1 | 4 | 44.4 | 4 | 44.4 |
| 안양시(2) | 10 | 52.6 | 8 | 42.1 | 1 | 5.3 | 12 | 63.2 | 7 | 36.8 | 0 | 0.0 |
| 양주시(1) | 4 | 19.0 | 15 | 71.4 | 2 | 9.5 | 9 | 42.9 | 12 | 57.1 | 0 | 0.0 |
| 양평군(1) | 6 | 60.0 | 2 | 20.0 | 2 | 20.0 | 6 | 60.0 | 4 | 40.0 | 0 | 0.0 |
| 여주시(1) | 12 | 85.7 | 2 | 14.3 | 0 | 0.0 | 10 | 71.4 | 4 | 28.6 | 0 | 0.0 |
| 연천군(1) | 9 | 42.9 | 9 | 42.9 | 3 | 14.3 | 14 | 66.7 | 7 | 33.3 | 0 | 0.0 |
| 용인시(1) | 27 | 55.1 | 21 | 42.9 | 1 | 2.0 | 24 | 49.0 | 24 | 49.0 | 1 | 2.0 |
| 의왕시(1) | 9 | 56.3 | 5 | 31.3 | 2 | 12.5 | 12 | 75.0 | 4 | 25.0 | 0 | 0.0 |
| 파주시(1) | 8 | 44.4 | 8 | 44.4 | 2 | 11.1 | 12 | 66.7 | 6 | 33.3 | 0 | 0.0 |
| 평택시(1) | 5 | 25.0 | 12 | 60.0 | 3 | 15.0 | 16 | 80.0 | 4 | 20.0 | 0 | 0.0 |
| 포천시(1) | 3 | 75.0 | 0 | 0.0 | 1 | 25.0 | 1 | 25.0 | 3 | 75.0 | 0 | 0.0 |
| 하남시(1) | 2 | 11.1 | 16 | 88.9 | 0 | 0.0 | 13 | 72.2 | 4 | 22.2 | 1 | 5.6 |

* 경기도 내 365어르신돌봄센터사업을 운영하고 있는 기관은 2020년 6월 현재 32개소이나 2개소 미응답

- 365어르신돌봄센터사업 이용자의 51.4%(249명)은 소득정도가 일반 소득자이며 동거비율은 88.0%(426명)으로 나타남
 - 이용자의 소득정도를 보면 수급자는 9.7%(47명)으로 다른 소득 정도 보다 낮은 비율을 나타내고 있으며 이용자 중 수급자가 0명이 기관도 8개소로 나타났으며 차상위까지 포함해 0명인 기관도 3개소 있음

〈표 Ⅲ-7〉 365어르신돌봄센터사업 이용자의 소득정도 및 독거유무

| 시·군 | 소득정도 | | | | | | | | 독거유무 | | | |
|----------|------|--------|------|--------|------|--------|------|--------|------|--------|------|--------|
| | 수급자 | | 차상위 | | 저소득 | | 일반 | | 독거 | | 동거 | |
| | 인원 수 | 비중 (%) | 인원 수 | 비중 (%) | 인원 수 | 비중 (%) | 인원 수 | 비중 (%) | 인원 수 | 비중 (%) | 인원 수 | 비중 (%) |
| 경기도(30)* | 47 | 9.7 | 75 | 15.5 | 113 | 23.3 | 249 | 51.4 | 58 | 12.0 | 426 | 88.0 |
| 고양시(1) | 2 | 12.5 | 0 | 0.0 | 8 | 50.0 | 6 | 37.5 | 4 | 25.0 | 12 | 75.0 |
| 과천시(1) | 1 | 9.1 | 0 | 0.0 | 2 | 18.2 | 8 | 72.7 | 2 | 18.2 | 9 | 81.8 |
| 광명시(1) | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 | 3 | 20.0 | 12 | 80.0 | 1 | 6.7 | 14 | 93.3 |
| 광주시(1) | 0 | 0.0 | 3 | 33.3 | 0 | 0.0 | 6 | 66.7 | 1 | 11.1 | 8 | 88.9 |
| 군포시(1) | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 | 5 | 41.7 | 7 | 58.3 | 0 | 0.0 | 12 | 100.0 |
| 남양주시(1) | 0 | 0.0 | 13 | 54.2 | 0 | 0.0 | 11 | 45.8 | 3 | 12.5 | 21 | 87.5 |
| 부천시(3) | 7 | 9.6 | 15 | 20.5 | 16 | 21.9 | 35 | 47.9 | 12 | 16.4 | 61 | 83.6 |
| 성남시(3) | 7 | 16.3 | 6 | 14.0 | 11 | 25.6 | 19 | 44.2 | 3 | 7.0 | 40 | 93.0 |
| 수원시(1) | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 | 2 | 25.0 | 6 | 75.0 | 1 | 12.5 | 7 | 87.5 |
| 시흥시(2) | 3 | 8.6 | 0 | 0.0 | 21 | 60.0 | 11 | 31.4 | 3 | 8.6 | 32 | 91.4 |
| 안산시(1) | 3 | 15.8 | 0 | 0.0 | 7 | 36.8 | 9 | 47.4 | 2 | 10.5 | 17 | 89.5 |
| 안성시(1) | 1 | 11.1 | 3 | 33.3 | 3 | 33.3 | 2 | 22.2 | 0 | 0.0 | 9 | 100.0 |
| 안양시(2) | 0 | 0.0 | 3 | 15.8 | 3 | 15.8 | 13 | 68.4 | 3 | 15.8 | 16 | 84.2 |
| 양주시(1) | 3 | 14.3 | 9 | 42.9 | 9 | 42.9 | 0 | 0.0 | 1 | 4.8 | 20 | 95.2 |
| 양평군(1) | 0 | 0.0 | 2 | 20.0 | 0 | 0.0 | 8 | 80.0 | 0 | 0.0 | 10 | 100.0 |
| 여주시(1) | 1 | 7.1 | 4 | 28.6 | 1 | 7.1 | 8 | 57.1 | 1 | 7.1 | 13 | 92.9 |
| 연천군(1) | 5 | 23.8 | 8 | 38.1 | 0 | 0.0 | 8 | 38.1 | 3 | 14.3 | 18 | 85.7 |
| 용인시(1) | 2 | 4.1 | 0 | 0.0 | 8 | 16.3 | 39 | 79.6 | 3 | 6.1 | 46 | 93.9 |
| 의왕시(1) | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 | 3 | 18.8 | 13 | 81.3 | 1 | 6.3 | 15 | 93.8 |
| 파주시(1) | 2 | 11.1 | 6 | 33.3 | 4 | 22.2 | 6 | 33.3 | 6 | 33.3 | 12 | 66.7 |
| 평택시(1) | 3 | 15.0 | 1 | 5.0 | 2 | 10.0 | 14 | 70.0 | 2 | 10.0 | 18 | 90.0 |
| 포천시(1) | 4 | 100.0 | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 | 4 | 100.0 | 0 | 0.0 |
| 하남시(1) | 3 | 16.7 | 2 | 11.1 | 5 | 27.8 | 8 | 44.4 | 2 | 11.1 | 16 | 88.9 |

* 경기도 내 365어르신돌봄센터사업을 운영하고 있는 기관은 2020년 6월 현재 32개소이나 2개소 미응답

- 365어르신돌봄센터사업 이용자의 평균 이용기간은 평균 25.0개월이며, 평일 평균 이용일수는 4.7일로 목요일 야간에 이용하는 인원이 가장 많음
 - 이용자의 평균이용기간이 가장 긴 시는 포천시로 42.8개월이며, 양평균은 평균이 이용기간이 13.1개월로 가장 짧은 것으로 나타남

〈표 Ⅲ-8〉 365어르신돌봄센터사업 이용자의 평균이용기간 및 평일 야간이용현황

| 시·군 | 평균 이용 기간 (개월) | 평일 이용 | | | | | | | | | | |
|----------|---------------|-------|-----|--------|-----|--------|-----|--------|-----|--------|-----|--------|
| | | 평균 | 월요일 | | 화요일 | | 수요일 | | 목요일 | | 금요일 | |
| | | 이용 일수 | 인원수 | 비중 (%) | 인원수 | 비중 (%) | 인원수 | 비중 (%) | 인원수 | 비중 (%) | 인원수 | 비중 (%) |
| 경기도(30)* | 25.9 | 4.7 | 347 | 71.7 | 349 | 72.1 | 350 | 72.3 | 352 | 72.7 | 349 | 72.1 |
| 고양시(1) | 18.4 | 4.5 | 9 | 56.3 | 9 | 56.3 | 9 | 56.3 | 9 | 56.3 | 9 | 56.3 |
| 과천시(1) | 30.1 | 5.0 | 6 | 54.5 | 6 | 54.5 | 6 | 54.5 | 6 | 54.5 | 6 | 54.5 |
| 광명시(1) | 18.5 | 5.0 | 15 | 100.0 | 15 | 100.0 | 15 | 100.0 | 15 | 100.0 | 15 | 100.0 |
| 광주시(1) | 31.2 | 5.0 | 7 | 77.8 | 7 | 77.8 | 7 | 77.8 | 7 | 77.8 | 7 | 77.8 |
| 군포시(1) | 23.2 | 5.0 | 4 | 33.3 | 4 | 33.3 | 4 | 33.3 | 4 | 33.3 | 4 | 33.3 |
| 남양주시(1) | 36.5 | 4.4 | 8 | 33.3 | 9 | 37.5 | 7 | 29.2 | 8 | 33.3 | 8 | 33.3 |
| 부천시(3) | 23.5 | 4.0 | 51 | 69.9 | 51 | 69.9 | 51 | 69.9 | 51 | 69.9 | 51 | 69.9 |
| 성남시(3) | 28.1 | 5.0 | 32 | 74.4 | 32 | 74.4 | 32 | 74.4 | 32 | 74.4 | 32 | 74.4 |
| 수원시(1) | 31.0 | 5.0 | 6 | 75.0 | 6 | 75.0 | 6 | 75.0 | 6 | 75.0 | 6 | 75.0 |
| 시흥시(2) | 12.9 | 4.9 | 32 | 91.4 | 32 | 91.4 | 33 | 94.3 | 33 | 94.3 | 33 | 94.3 |
| 안산시(1) | 37.6 | 5.0 | 19 | 100.0 | 19 | 100.0 | 19 | 100.0 | 19 | 100.0 | 19 | 100.0 |
| 안성시(1) | 33.6 | 5.0 | 9 | 100.0 | 9 | 100.0 | 9 | 100.0 | 9 | 100.0 | 9 | 100.0 |
| 안양시(2) | 34.8 | 4.8 | 12 | 63.2 | 12 | 63.2 | 12 | 63.2 | 13 | 68.4 | 13 | 68.4 |
| 양주시(1) | 29.9 | 5.0 | 21 | 100.0 | 21 | 100.0 | 21 | 100.0 | 21 | 100.0 | 21 | 100.0 |
| 양평군(1) | 13.1 | 5.0 | 3 | 30.0 | 3 | 30.0 | 3 | 30.0 | 3 | 30.0 | 3 | 30.0 |
| 여주시(1) | 17.5 | 5.0 | 4 | 28.6 | 4 | 28.6 | 4 | 28.6 | 4 | 28.6 | 4 | 28.6 |
| 연천군(1) | 30.2 | 5.0 | 21 | 100.0 | 21 | 100.0 | 21 | 100.0 | 21 | 100.0 | 21 | 100.0 |
| 용인시(1) | 9.0 | 4.7 | 39 | 79.6 | 38 | 77.6 | 39 | 79.6 | 40 | 81.6 | 38 | 77.6 |
| 의왕시(1) | 25.8 | 4.0 | 4 | 25.0 | 5 | 31.3 | 6 | 37.5 | 5 | 31.3 | 4 | 25.0 |
| 파주시(1) | 20.2 | 4.7 | 14 | 77.8 | 15 | 83.3 | 15 | 83.3 | 15 | 83.3 | 15 | 83.3 |
| 평택시(1) | 27.9 | 4.9 | 20 | 100.0 | 20 | 100.0 | 20 | 100.0 | 20 | 100.0 | 20 | 100.0 |
| 포천시(1) | 42.8 | 5.0 | 1 | 25.0 | 1 | 25.0 | 1 | 25.0 | 1 | 25.0 | 1 | 25.0 |
| 하남시(1) | 25.1 | 5.0 | 10 | 55.6 | 10 | 55.6 | 10 | 55.6 | 10 | 55.6 | 10 | 55.6 |

* 경기도 내 365어르신돌봄센터사업을 운영하고 있는 기관은 2020년 6월 현재 32개소이나 2개소 미응답

- 주말·공휴일 이용현황을 살펴보면 토요일 이용비율이 72.1%로 평일 야간이용비율과 유사하며 일요일·공휴일은 23.1%에 해당

〈표 Ⅲ-9〉 365어르신돌봄센터사업 이용자의 토요일 주말·공휴일 이용현황

| 사·군 | 토요일 | | 일요일·공휴일 | |
|----------|-----|-------|---------|-------|
| | 인원수 | 비중(%) | 인원수 | 비중(%) |
| 경기도(30)* | 349 | 72.1 | 112 | 23.1 |
| 고양시(1) | 9 | 56.3 | 13 | 81.3 |
| 과천시(1) | 6 | 54.5 | 0 | 0.0 |
| 광명시(1) | 15 | 100.0 | 3 | 20.0 |
| 광주시(1) | 7 | 77.8 | 4 | 44.4 |
| 군포시(1) | 4 | 33.3 | 0 | 0.0 |
| 남양주시(1) | 8 | 33.3 | 15 | 62.5 |
| 부천시(3) | 51 | 69.9 | 6 | 8.2 |
| 성남시(3) | 32 | 74.4 | 7 | 16.3 |
| 수원시(1) | 6 | 75.0 | 0 | 0.0 |
| 시흥시(2) | 33 | 94.3 | 15 | 42.9 |
| 안산시(1) | 19 | 100.0 | 0 | 0.0 |
| 안성시(1) | 9 | 100.0 | 3 | 33.3 |
| 안양시(2) | 13 | 68.4 | 0 | 0.0 |
| 양주시(1) | 21 | 100.0 | 10 | 47.6 |
| 양평군(1) | 3 | 30.0 | 3 | 30.0 |
| 여주시(1) | 4 | 28.6 | 4 | 28.6 |
| 연천군(1) | 21 | 100.0 | 2 | 9.5 |
| 용인시(1) | 38 | 77.6 | 0 | 0.0 |
| 의왕시(1) | 4 | 25.0 | 7 | 43.8 |
| 파주시(1) | 15 | 83.3 | 7 | 38.9 |
| 평택시(1) | 20 | 100.0 | 6 | 30.0 |
| 포천시(1) | 1 | 25.0 | 4 | 100.0 |
| 하남시(1) | 10 | 55.6 | 3 | 16.7 |

* 경기도 내 365어르신돌봄센터사업을 운영하고 있는 기관은 2020년 6월 현재 32개소이나 2개소 미응답

- 이용자의 이용시간은 평일 야간 이용자 중 19:30~20:00 귀가하는 이용자가 18.3%(65명)으로 가장 많고, 토요일은 17시에 귀가하는 이용자가 45.3%(186명), 일요일은 이용자 중 51.7%(45명)이 17시까지 귀가하는 것으로 분석됨

| 이용시간 | 평일 야간 | | 토요일 | | 일요일 | |
|-------------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
| | 인원수(명) | 비중(%) | 인원수(명) | 비중(%) | 인원수(명) | 비중(%) |
| 17시까지 이용 | 16 | 4.5 | 186 | 45.3 | 45 | 51.7 |
| 17:00~17:30 | 13 | 3.7 | 79 | 22.7 | 25 | 28.7 |
| 17:30~18:00 | 17 | 4.8 | 82 | 23.4 | 16 | 18.4 |
| 18:00~18:30 | 39 | 11.0 | 4 | 0.9 | 1 | 1.1 |
| 18:30~19:00 | 49 | 13.8 | - | - | - | - |
| 19:00~19:30 | 40 | 11.2 | - | - | - | - |
| 19:30~20:00 | 65 | 18.3 | - | - | - | - |
| 20:00~20:30 | 18 | 5.1 | - | - | - | - |
| 20:30~21:00 | 33 | 9.3 | - | - | - | - |
| 21:00~21:30 | 18 | 5.1 | - | - | - | - |
| 21:30~22:00 | 48 | 13.5 | - | - | - | - |
| 합계 | 356 | 100 | 351 | 100 | 87 | 100 |

- 365어르신돌봄센터사업 이용자에게 제공되는 서비스는 평일석식, 송영서비스와 같은 기본 서비스를 제외하면, 인지지원프로그램, 건강(신체)프로그램, 일상생활동작 훈련 등으로 분석됨
 - 일부 기관에서는 간호처치, 의료서비스, 극장, 음악회 등의 서비스를 제공

3) 365어르신돌봄센터사업 재무현황

- 365어르신돌봄센터사업을 운영하는 주야간보호서비스 운영기관의 평균 수입 합계 중 보조금 비중은 11.5%(59,309천원)에 해당하며 요양급여수입 및 입소비용수입의 비중이 74.0%(380,317천원)으로 가장 높은 비중을 차지

〈표 Ⅲ-10〉 365어르신돌봄센터사업 운영 기관의 수입 현황

| 구분 | 평균금액(천원) | 비중(%) | 최대(천원) | 최소(천원) |
|-----------------|----------|-------|---------|--------|
| 보조금 | 59,309 | 11.5 | 76,510 | 49,898 |
| 후원금 | 1,840 | 0.4 | 11,340 | 0 |
| 법인전입금 | 8,284 | 1.6 | 82,190 | 0 |
| 요양급여수입 및 입소비용수입 | 380,317 | 74.0 | 766,841 | 0 |
| 등외자의 이용자 부담금 | 24,682 | 4.8 | 446,909 | 0 |
| 기타 | 27,455 | 5.3 | 145,972 | 0 |
| 차입금 | 11,815 | 2.3 | 98,290 | 0 |
| 합계 | 513,702 | 100 | 845,457 | 0 |

○ 보조금 세출현황을 살펴보면 (2019년 보조금 세출) 30개 기관의 세출현황 중 평균 인건비는 38,780천원으로 전체 세출의 66.8%에 해당

- 인건비 최대값은 52,000천원으로 70,000천원 보조금 중 74.2%로 설문조사에 응답한 모든 기관이 사업비의 80%이내에서 인건비를 사용하고 있는 것으로 분석됨

〈표 Ⅲ-11〉 365어르신돌봄센터사업 운영기관 보조금 평균 세출 현황

| 구분 | 평균금액(천원) | 비중(%) | 최대(천원) | 최소(천원) |
|-----|----------|-------|--------|--------|
| 인건비 | 38,780 | 66.8 | 52,000 | 21,454 |
| 운영비 | 8,038 | 13.9 | 25,026 | 0 |
| 사업비 | 10,084 | 17.4 | 24,272 | 1,650 |
| 기타 | 1,115 | 1.9 | 15,534 | 0 |
| 합계 | 58,017 | 100 | | |

4) 365어르신돌봄센터사업 제공인력 현황

○ 365어르신돌봄센터사업 제공인력의 성별 분포는 남성 20.9%(49명), 여성 79.1%(186명)이며 평균 근무기간은 49.7개월이며 1인당 15.2명의 노인을 돌보고 있는 것으로 나타남

- 365어르신돌봄센터사업의 제공인력의 평균 관련 근무년수는 4년으로 짧게는 1개월에서 길게는 19년임

〈표 Ⅲ-12〉 365어르신돌봄센터사업의 제공인력 기본 현황

| | 성별 | | | | 평균 근무기간 | 총 돌봄노인수 | 1인당 평균 돌봄노인수 |
|------|-----|-------|------|-------|---------|---------|--------------|
| | 남성 | | 여성 | | | | |
| 제공인력 | 49명 | 20.9% | 186명 | 79.1% | 49.7개월 | 2,650명 | 15.2명 |

- 365어르신돌봄센터사업의 제공인력은 전담인력이 있는 기관과 기존 재가복지 시설의 인력이 순환근무하는 기관이 있음
 - 수탁기관의 평균 직원 수는 10.9명으로 이중 365어르신돌봄센터사업 근무 직원은 평균 3명(8시간근무를 1인으로 봄)
- 365어르신돌봄센터사업 제공인력 232명 중 요양보호사가 56.4%(128명)으로 가장 많으며 다음은 사회복지사 18.9%(43명)으로 분석됨
 - 이중 365어르신돌봄센터사업 담당자의 비율은 29.4%로 1개소 당 평균 3.2명에 해당

〈표 Ⅲ-13〉 365어르신돌봄센터사업의 제공인력 직종 현황

| 직종 | 인원 수(명) | 비중(%) |
|----------------|---------|-------|
| 사회복지사 | 43 | 18.9 |
| 요양보호사 | 128 | 56.4 |
| 간호사 | 3 | 1.3 |
| 간호조무사 | 9 | 4.0 |
| 사무원 | 2 | 0.9 |
| 운전사/운전원 | 20 | 8.8 |
| 조리사 / 조리원 | 16 | 7.0 |
| 기타(센터장, 시설장 등) | 6 | 2.6 |
| 총계 | 232 | 100.0 |

5) 제공기관 유형별 운영현황

- 365어르신돌봄센터사업을 운영하는 기관 유형에 따라 분류하면 복지관 부설이나 복지관과 관련 있는 주야간보호서비스기관(이하 복지관), 장기요양기관으로 주야간보호서비스 단독 또는 주야간보호서비스와 방문요양 등 복합적 서비스를 운영하는 기관(장기요양기관)으로 분류됨

- 기관 유형별 이용자의 소득분포를 살펴보면, 복지관의 이용자 중 63.1%(65명)가 일반 소득 계층이며 장기요양기관의 이용자 중 48.3%(184명)이 일반 소득계층에 분포($p < 0.05$)

〈표 Ⅲ-14〉 365어르신돌봄센터사업 소득별 운영기관 유형

| 구분 | 수급자 | | 차상위 | | 저소득 | | 일반 | |
|--------------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
| | 인원수(명) | 비중(%) | 인원수(명) | 비중(%) | 인원수(명) | 비중(%) | 인원수(명) | 비중(%) |
| 복지관(103명) | 8 | 7.8 | 8 | 7.8 | 22 | 21.4 | 65 | 63.1 |
| 장기요양기관(381명) | 39 | 10.2 | 67 | 17.6 | 91 | 23.9 | 184 | 48.3 |
| 전체(484명) | 47 | 9.7 | 75 | 15.5 | 113 | 23.3 | 249 | 51.4 |

- 이용자의 요양등급분포를 살펴보면, 전체 이용자는 4등급이 44.2%(214명)로 가장 많았으며 복지관 이용자 중 40.8%(42명)가 4등급, 38.8%(40명)가 5등급, 장기요양기관 이용자 중 45.1%(172명) 4등급, 30.2%(115명) 5등급에 분포, 인지지원등급은 전체의 0.6%(3명)에 불과($p > 0.1$)

〈표 Ⅲ-15〉 365어르신돌봄센터사업 요양등급별 운영기관 유형

| 구분 | 1등급 | | 2등급 | | 3등급 | | 4등급 | | 5등급 | | 인지지원 등급 | | 요양등급 없음 | |
|--------------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|---------|-------|---------|-------|
| | 인원수(명) | 비중(%) | 인원수(명) | 비중(%) | 인원수(명) | 비중(%) | 인원수(명) | 비중(%) | 인원수(명) | 비중(%) | 인원수(명) | 비중(%) | 인원수(명) | 비중(%) |
| 복지관(103명) | 0 | 0.0 | 1 | 1.0 | 19 | 18.4 | 42 | 40.8 | 40 | 38.8 | 1 | 1.0 | 0 | 0.0 |
| 장기요양기관(381명) | 1 | 0.3 | 3 | 0.8 | 81 | 21.3 | 172 | 45.1 | 115 | 30.2 | 6 | 1.6 | 3 | 0.8 |
| 전체(484명) | 1 | 0.2 | 4 | 0.8 | 100 | 20.7 | 214 | 44.2 | 155 | 32.0 | 7 | 1.4 | 3 | 0.6 |

〈표 Ⅲ-16〉 365어르신돌봄센터사업 운영기관 유형별 인지정도

| 구분 | 인지가능 | | 인지불편 | | 인지불가능 | |
|------------------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
| | 인원수(명) | 비중(%) | 인원수(명) | 비중(%) | 인원수(명) | 비중(%) |
| 복지관 (103명) | 44 | 42.7 | 50 | 48.5 | 9 | 8.7 |
| 장기요양기관 (381명) | 117 | 30.7 | 229 | 60.1 | 35 | 9.2 |
| 전체 (484명) | 161 | 33.3 | 279 | 57.6 | 44 | 9.1 |

- 이용자의 인지정도는 인지가 불편한 이용자가 57.6(279명)으로 가장 많으며 복지관 이용자 중 48.5%(50명), 장기요양기관 이용자 중 60.1%(229명)가 인지불편에 분포(p<0.1)
- 이용자의 평일 이용일수는 5일 이용자가 93.0%(343명)이며 기관 유형의 차이는 거의 없음(p>0.1)

〈표 Ⅲ-17〉 365어르신돌봄센터사업 운영기관별 평일 이용일수

| 구분 | 0일 | | 1일 | | 2일 | | 3일 | | 4일 | | 5일 | |
|------------------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
| | 인원수(명) | 비중(%) | 인원수(명) | 비중(%) | 인원수(명) | 비중(%) | 인원수(명) | 비중(%) | 인원수(명) | 비중(%) | 인원수(명) | 비중(%) |
| 복지관 (67명) | 0 | 0.0 | 1 | 1.5 | 0 | 0.0 | 1 | 1.5 | 0 | 0.0 | 65 | 97.0 |
| 장기요양기관 (302명) | 13 | 4.3 | 2 | 0.7 | 4 | 1.3 | 2 | 0.7 | 3 | 1.0 | 278 | 92.1 |
| 전체 (369명) | 13 | 3.5 | 3 | 0.8 | 4 | 1.1 | 3 | 0.8 | 3 | 0.8 | 343 | 93.0 |

- 토요일 이용비율은 80.1%(351명)로 복지관 이용자 중 92.2%(95명), 장기요양기관 이용자 중 76.4%(256명)가 이용하고 있어 장기요양기관 보다 복지관의 이용률이 높음(p<0.01)

〈표 Ⅲ-18〉 365어르신돌봄센터사업 운영기관별 토요일 이용여부

| 구분 | 이용안함 | | 이용 | |
|------------------|--------|-------|--------|-------|
| | 인원수(명) | 비중(%) | 인원수(명) | 비중(%) |
| 복지관 (103명) | 8 | 7.8 | 95 | 92.2 |
| 장기요양기관 (335명) | 79 | 23.6 | 256 | 76.4 |
| 전체 (438명) | 87 | 19.9 | 351 | 80.1 |

- 일요일 이용비율은 19.9%(87명)이며 복지관 이용자 중 16.5%(17명), 장기요양기관 이용자 중 20.9%(70명)가 이용하고 있어 복지관 보다 장기요양기관의 이용률이 높음(p>0.1)
- 공휴일 이용비율은 9.5%(46명)으로 장기요양기관 이용자임

〈표 Ⅲ-19〉 365어르신돌봄센터사업 운영기관 유형별 일요일 이용여부

| 구분 | 이용안함 | | 이용 | |
|------------------|--------|-------|--------|-------|
| | 인원수(명) | 비중(%) | 인원수(명) | 비중(%) |
| 복지관 (103명) | 86 | 83.5 | 17 | 16.5 |
| 장기요양기관 (335명) | 265 | 79.1% | 70 | 20.9 |
| 전체 (438명) | 351 | 80.1 | 87 | 19.9 |

- 365어르신돌봄센터사업의 평일이용시간 중 저녁 7시30분~8시 사이에 귀가하는 이용자 비율이 18.3%(65명)으로 가장 높으며 복지관 이용자 중 29.9%(20명), 장기요양기관 이용자 중 15.6%(45명)가 분포(p<0.01)
- 오후 5시에 귀가하는 비율은 4.5%(16명)이며, 오후 5시부터 오후 6시까지 이용하는 비율은 12.9%(46명), 복지관은 7.5%(6명), 장기요양기관은 14.2%(41명)으로 분석됨

〈표 Ⅲ-20〉 365어르신돌봄센터사업 운영기관 유형별 평일 야간 이용구간

| 구분 | ~17:00 | | 17:00~17:30 | | 17:30~18:00 | | 18:00~18:30 | | 18:30~19:00 | | 19:00~19:30 | | 19:30~20:00 | | 20:00~20:30 | | 20:30~21:00 | | 21:00~21:30 | | 21:30~22:00 | |
|----------------------|--------|-------|-------------|-------|-------------|-------|-------------|-------|-------------|-------|-------------|-------|-------------|-------|-------------|-------|-------------|-------|-------------|-------|-------------|-------|
| | 인원수(명) | 비중(%) | 인원수(명) | 비중(%) | 인원수(명) | 비중(%) | 인원수(명) | 비중(%) | 인원수(명) | 비중(%) | 인원수(명) | 비중(%) | 인원수(명) | 비중(%) | 인원수(명) | 비중(%) | 인원수(명) | 비중(%) | 인원수(명) | 비중(%) | 인원수(명) | 비중(%) |
| 복지관 (67명) | 4 | 6.0 | 0 | 0.0 | 1 | 1.5 | 11 | 16.4 | 3 | 4.5 | 8 | 11.9 | 20 | 29.9 | 3 | 4.5 | 7 | 10.4 | 10 | 14.9 | 0 | 0.0 |
| 장기요양 기관 (289명) | 12 | 4.2 | 13 | 4.5 | 16 | 5.5 | 28 | 9.7 | 46 | 15.9 | 32 | 11.0 | 45 | 15.6 | 15 | 5.2 | 26 | 9.0 | 8 | 2.8 | 48 | 16.6 |
| 전체 (356명) | 16 | 4.5 | 13 | 3.7 | 17 | 4.8 | 39 | 11.0 | 49 | 13.8 | 40 | 11.2 | 65 | 18.3 | 18 | 5.1 | 33 | 9.3 | 18 | 5.1 | 48 | 13.5 |

- 365어르신돌봄센터사업의 토요일 이용은 기관 유형에 관계없이 오후 5시까지 이용하는 비율이 53%(186명)로 가장 많음(p<0.01)

〈표 Ⅲ-21〉 365어르신돌봄센터사업 운영기관 유형별 토요일 이용구간

| 구분 | ~17:00 | | 17:00~17:30 | | 17:30~18:00 | | 18:00~18:30 | |
|----------------------|--------|-------|-------------|-------|-------------|-------|-------------|-------|
| | 인원수(명) | 비중(%) | 인원수(명) | 비중(%) | 인원수(명) | 비중(%) | 인원수(명) | 비중(%) |
| 복지관 (95명) | 43 | 45.3 | 21 | 22.1 | 28 | 29.5 | 3 | 3.2 |
| 장기요양 기관 (256명) | 143 | 55.9 | 58 | 22.7 | 54 | 21.1 | 1 | 0.3 |
| 전체 (351명) | 186 | 53.0 | 79 | 22.5 | 82 | 23.4 | 4 | 0.9 |

- 365어르신돌봄센터사업의 일요일 이용은 기관 유형에 관계없이 오후 5시까지 이용하는 비율이 51.7%로 가장 높게 나타남(p>0.1)

〈표 Ⅲ-22〉 365어르신돌봄센터사업 운영기관 유형별 일요일 이용구간

| 구분 | ~17:00 | | 17:00~17:30 | | 17:30~18:00 | | 18:00~18:30 | |
|---------------------|------------|-----------|-------------|-----------|-------------|-----------|-------------|-----------|
| | 인원수 (명) | 비중 (%) | 인원수 (명) | 비중 (%) | 인원수 (명) | 비중 (%) | 인원수 (명) | 비중 (%) |
| 복지관 (17명) | 8 | 47.1 | 6 | 35.2 | 2 | 11.7 | 1 | 5.9 |
| 장기요양 기관 (70명) | 37 | 52.9 | 19 | 27.1 | 14 | 20.0 | 0 | 0.0 |
| 전체 (87명) | 45 | 51.7 | 25 | 28.7 | 16 | 18.4 | 1 | 1.1 |

3. 365어르신돌봄센터사업 FGI분석 결과

□ FGI조사 분석결과

- 365어르신돌봄센터사업 운영기관 실무자들이 인식한 제도 현황 및 개선방안에 대한 생각과 의견을 담은 FGI 내용을 분석한 결과, 4개의 주제묶음과 10개의 중범주 그리고 20개의 소범주로 분석
- 주제묶음의 결과는, 이용자 차원, 인력운영차원, 프로그램/행정/예산차원의 현황과 365어르신돌봄센터사업 운영의 의미와 관련한 주제들로 나타남

〈표 Ⅲ-23〉 FGI주제묶음

| 주제묶음 | 중범주 | 핵심개념 |
|------------------|--------------------------------------|---|
| 1. 이용자 차원 | 1) 이용자 발굴과 연계 | ① 이용자의 실질적 이용가능성 증대를 위한 제도적 노력 ② 이용자 확보를 위한 다양한 네트워크 강화 노력 |
| | 2) 대상자 범위의 이슈 | ① 장기요양 정원 내 운영의 한계 개선 ② 등급 외 노인에 대한 365어르신돌봄센터 서비스 제공 필요 |
| | 3) 서비스 이용자와 관련한 윤리적 딜레마 | ① 보호자와 이용자 욕구 절충을 위한 프로그램 필요 |
| 2. 인력운영 차원 | 1) 전담인력방식과 기존 직원 순환근무 방식의 인력 운영 | ① 전담인력방식 ② 직원 순환근무 방식 |
| | 2) 지방보조금 인건비 집행기준 완화 필요 | ① 365어르신돌봄센터사업의 인건비 집행기준이 60세로 제한 |
| 3. 프로그램/행정/예산 차원 | 1) 추상적 운영지침의 명확화 | ① 명확한 운영지침의 부재로 인한 어려움 |
| | 2) 지역적 특성과 COVID~19에 따른 프로그램 운영의 어려움 | ① 프로그램 운영을 위한 강사 확보의 어려움 ② 이용자의 휴식공간 마련을 위한 지원 요구 |
| | 3) 인건비 비율 80% 등 보조금 운영에 대한 변화 요구 | ① 다른 제도와 연동한 인건비율 조정 ② 인건비에 대한 자부담 완화 요구 |
| 4. 365사업 운영의 의미 | 1) 365사업이 주는 긍정적 의미와 딜레마 | ① 보조금, 기관운영의 추동력(推動力) ② 공공성·형평성의 가치추구에 대한 딜레마 |
| | 2) 365사업의 변화 요구 | ① 실무자 간 네트워크 확대 ② 브랜드화 노력 |

1) 이용자 차원

○ 이용자 발굴과 연계

① 이용자의 실질적 이용가능성 증대를 위한 제도적 노력 요구

- 365어르신돌봄센터사업지침에는 “저소득 이용자가 10% 이상”이어야 한다는 규정이 있으며 저소득은 기준 중위소득 150% 이하인 경우와 본인부담액 경감 대상자를 의미
 - 365어르신돌봄센터사업은 야간과 주말시간의 비용을 지원하고 있지만, 낮 시간 동안 이용한 개별이용료의 본인부담금(요양급여의 15%)에 대한 지원은 없어 저소득이용자에게 경제적 부담으로 작용하여 사업 초기에 많은 기관들이 저소득 이용자를 발굴에 어려움을 겪음
 - 이러한 상황 속에서 노인장기요양보험 보장성 강화를 위해 2018년 8월부터 ‘장기요양보험 본인부담 경감제도’³⁾가 시행
 - 이 제도를 통해 경감대상과 경감률이 상당부분 확대되는 조치를 통해 소득수준에 따라 40%~60%까지 본인부담금이 감경(減輕)되면서, 기존에 비해 더 넓은 범위의 중산층까지 급여 이용 부담을 감소
 - 결과적으로 더 많은 어르신들이 경제적 부담 없이 급여를 이용할 수 있는 계기가 만들어져 저소득 대상자 이용이 실질적으로 확대될 수 있었다고 연구참여자들은 판단
 - 그러나 소수의 연구참여자들은 여전히 ‘저소득 10%’라는 규정이 각 지역별 특성이나 기관의 현실상황을 반영하지 못하는 행정적 규정이라는 의견을 비추며, 사업성과를 평가할 때 질적인 평가척도를 도입하거나, 서비스 이용 가능성을 높이는 등의 추가적인 제도수정 노력이 필요함을 강조
- 초기에는 기초생활수급자만 모집하기에는 힘든 점이 있었고요. 현재는 감경대상자 포함해서 저소득층으로 지급하고 있어서 비율에 대해 힘든 점은 지금은 없습니다. <연구참여자 H>
- 지금은 건강보험 비율에 따라서 저소득 어르신들이 많아져서, 이제 이런 거에 크게 제약은 많이 없어지긴 했어요. 그런데 아무래도 지역이나 기관에 따라서 상황이 다 다르기 때문에. 이런 것들은 저희가 조정할 수 있는 부분이 아니라서... 예를 들어 조금 낙후한 지역에서는 저소득 어르신이 없을 수도 있고요. 또 아니면 도시 농촌같이 그런 곳들은 오히려 저소득 비율이 굉장히 높으실 수도 있고. 그것들은 지역 편차도 좀 있어요. <연구참여자 F>

3) 보건복지부 홈페이지 보도자료 게시판.

http://www.mohw.go.kr/react/al/sal0301vw.jsp?PAR_MENU_ID=04&MENU_ID=0403&page=1&CONT_SEQ=345238

☑ 저소득 어르신들을 위한 사업이었기 때문에 그런 것들은 굉장히 이해가 되는데 그 10% 비율을 계속 유지해야 된다 항목이 사실은 이용을 하면서 또 야간에도 유지를 해야 되고 주말에도 유지를 해야 되고 이런 부분들이 어르신들 만약에 예를 들어서 제가 여기 하루 종일 있으면 야간까지 있는 어르신들이 있잖아요. 그러면은 '이 어르신은 저소득, 이 어르신은 저소득이 아니야' 이게 계속 신경이 쓰이더라고요 그래서 이거를 계속 유지를 해야 된다 이런 것들이 조금은 음~ 네 갇혀 있는 거 같아가지고요. <연구참여자 H>

② 이용자 확보를 위한 다양한 네트워크 강화 노력

- Borgatti와 Halgin(2011)에 의하면, 네트워크란 다양한 주체들이 특정한 매개체를 통해 하나의 강한 유대관계를 구성하는 것을 의미
- 사회복지서비스는 인간의 개별화되고, 통합적인 문제를 다루는 자체 속성으로 인해, 때때로 역동적인 상황 문제에 처하게 되며 이런 문제를 해결하기 위해 다양한 주체들 간의 수준 높은 협력 관계가 요구되는 경우가 많아 사회복지 현장에서는 다양한 네트워크가 매우 중요한 요소로 작용
- 기관 간의 네트워크와 협력은 사업의 양적·질적인 측면에 큰 영향을 준다는 사실에도 불구하고, 상당수 기관들이 이러한 효용을 누리지 못하고 있음
- 복지관 병설이 아닌 개별시설인 경우일수록 이러한 경향은 두드러져 한 연구참여자는 수급자 발굴을 위한 협조를 주민센터에 요청했다가, 이러한 행동이 마치 '영업'을 하는 행위로 비추어져 힘들었던 과거의 경험을 토로
- 지역에 수많은 요양관련 민간시설들이 생겨나는 상황 속에서, 자칫 이러한 민관 네트워크가 형평성을 무시한 시혜적 지원 혹은 자유시장 경쟁을 왜곡시키는 행위로 곡해될 수 있다는 점 때문에 협력이 어려움
- 해당 연구참여자는 사회안전망을 촘촘히 하기 위한 목표를 가지고 경기도로부터 보조금을 받아 사업을 진행하고 있으므로, 본인의 사업은 '공공'의 가치를 지니고 있다고 강하게 믿고 있음

☑ 또 저희도 될 수 있으면 수급자나 차상위 어르신들을 많이 모시고 싶은데 사실 발굴이 잘 안 돼요. 동사무소에 가서 협조를 구해도 굉장히 민감해 하고 패스를 잘 안 해줘요. "365 사업은 보조금 집행 사업이니까 그건 결국은 공적 시설로서 기초수급자나 365 운영 대상자들은 공공에서 365 센터로 패스를 해주는 것이 맞지 않느냐?" 그런 이야기를 했었어요. 우리가 영업차원에서 그런다거나 하는 것이 아닌데도... 실제적으로 원체 경쟁이 심하다보니 주간보호센터랑 다르잖아요? 한마디로 공적인 시설이잖아요? 그래서 수급자라든가 차상위계층을 이런 분들이 등급을 진행을 할 때 시군구에서 365센터를 안내해 주면 일단 그게 공공성을 강화하는

하나의 방법이 아니겠는가... 무조건 수급자나 차상위 계층을 우리 보고 '당신들이 발걸을 해라' 이런 것보다는, 공공에서 해당 센터로 연결해 주면 좋겠다고 생각합니다. <연구참여자 J>

○ 대상자 범위의 이슈

① 장기요양 정원 내 운영의 한계 개선

- 상당수의 연구참여자들은 365어르신돌봄센터사업의 이용인원이 기관의 장기요양 정원의 범위 내에 묶여있는 현 상황으로 인해, 본 사업을 보다 전향적이고 탄력적으로 해 나가지 못하는 부분에 대한 안타까움을 드러냄
 - 서비스 이용이 가능한 노인의 인원수는 기존의 주간보호서비스 정원 내 인원으로 주간보호서비스의 시간을 연장하는 차원에서 365 어르신 돌봄 서비스 이용을 선택하시는 경우이기 때문에, 정원이 이미 꽉 차있는 상황에서 기존에 하시던 분들이 야간이나 주말돌봄을 그만두시게 되면 추가인원을 더 이상 받을 수가 없게 됨
 - 기관 별로 이용자들의 결석이라든지, 입원 서비스 이용을 고려해 고정되어 있는 정원보다 1~2명 많은 인원을 운용하는 정도의 숨 쉴 틈만 있을 뿐, 일반적으로 현원이 정원을 채우게 되면, 야간이나 단기 돌봄을 위한 융통성 있는 서비스 제공은 근본적으로 어려운 상황
 - 이런 구조 속에서는 이용자가 줄어든다고 해서 새로운 신규인원을 받을 수 있는 것이 아니므로, 인력이나 장소가 준비되어 있어 서비스가 당장 가능한 상황이라도 서비스를 원하는 새로운 사람들과의 매칭이 힘들어 효율적인 운영에 한계
- ☑ 이건 시에서도 모르던데...장기요양이랑 겹치다 보니깐 365 어르신돌봄센터라고 별도로 두긴 했지만 실제론 장기요양이거든요. 이제 저희 같은 경우는 정원 내에서 밖에 이용을 못하게 되어있어요. 저희 (기관) 정원(중)에서 이용 희망자가 생겨야만 서비스가 가능한 거기 때문에. '누구든지 이용하고 싶으면 언제든지 이용할 수 있도록' 이렇게 하는 게 아니에요. 저희 정원 내에서 밖에 이용하지 못하기 때문에 그런 대상자 발굴이나 이런 거에서 좀 한계가 있습니다. 그런데 항상 시에서는 '왜 이렇게 인원이 점점 줄어드냐, 실적이 줄어드냐' 이런 얘기를 하는데 저희가 어떻게 (365 이용자를) 늘릴 수 있는 방법이 없어서 그런 점에서 좀 고민이 있어요. 예를 들면 다른 기관 이용하시다가도 '나 야간이나 토요일은 여기 이용하고 싶다' 이런 어르신들도 있을 수 있을 텐데 그런 부분들은 전혀 어떻게 활용할 수 없죠. OO 같은 경우는 저희 기관밖에 없어서. 평소 같은 때는 거의 정원이 꽉 차 있는 경우가 많이 있어서 그렇게 문의주시거나 이런 분들께서는 좀 죄송하다고 말씀 드리기밖에 못하기 때문에 조금 더 기관들을 확대할 수 있으면 확대하면 좋을 것 같아요 <연구참여자 F>

☑ 기존에 주간보호를 이용하시는 분들이 저녁이라든가 주말까지 연장해서 이용하시는 케이스예요. 이분들 한도 한에서 저희가 홍보하고 모집을 하는데, 아무래도 기존에 주간보호를 이용하시던 분들이 '이미 나는 이용하고 싶지 않다 필요성이 없더라' 그래서 이용을 안 하시게 되면, 한 분씩 서비스를 중단 하실 때마다 인원 모집에 제약이 생기는 거예요. 신규이용자가 오거나 입소를 하지 않은 이상은 새로운 365 서비스 이용자를 모집하는 데 좀 어려움이 많고요 <연구참여자 A>

- 만일 주말이나 저녁시간만 이용하실 분을 따로 받게 되면 건강보험공단에 수가청구를 할 수 없고, 고스란히 운영부담을 떠안게 되기 때문에 정원의 범위 내에서만 야간 및 주말이용을 하도록 하고 있으며 연구참여자들은 야간과 주말만 이용을 원하는 어르신들과 계약하게 될 경우, 프로그램을 통해 얻게 되는 가족의 부양부담 감소와 같은 사회적 효과도 미미할 것이라고 판단하고 있음

☑ 그냥 일반적으로 주말만 이용하실 분을 받으려고 한다면 저희가 365로만 계약을 해야 되고 그렇게 됐을 경우에는 장기요양공단에 수가청구를 할 수가 없어요. 왜냐하면 정원 한도 내에서만 묶이다 보니까 그런 어려움이 좀 상충이 돼가지고... 사실 이용자 모집에 있어서 고민이 많아요. 예전에 잠깐 주말만 하시는 분들도 계약을 해 봤는데 그럴 경우에는 이제 (건강보험공단 장기요양) 수가를 청구 안 하고 해야 되다 보니까, 예산부족 현상이 또 일어나고. <연구참여자 A>

☑ 주말 이용하시는 분들은 저희도 초창기에는 모셔보기도 했는데 조금 부작용이 따르더라고요 주중에 계속 택에서 계시다가 그 다음에 주말에만 나오셔야 되고 그러다 보면 그 어르신도 이게 주간보호를 이용해서 지속적으로 이용하면서 주간보호 대해서 얻게 되는 그런 서비스의 도움이라든지 이런 그다음에 가족의 부양부담 감소라든지 이런 부분들이 아주 미미하기 때문에 이용하시다가 그만 두시게 되고. 홍보할 때도 사실은 주간보호 정원이다 차 있으면 365 어르신돌봄센터 이용에 대한 홍보의 한계가 있는 거죠. 주말에만 이용하실 수 있습니다라고 홍보를 해야 되는데 그렇게 홍보를 했을 때 과연 몇 분이 오실 수 있는지 그런 부분도 조금 장기요양서비스 같이 연계해서 가다 보니까 정원이라는 문제 때문에 이용에는 한계가 있다라는 저희 어려움이 있습니다<연구참여자 E>

- 그러나 과연 이러한 운영방식이 '이용자'를 위해서 운영인지 고민 검토 필요
- 긴급한 단기간 돌봄에 대한 욕구는 불확실성이 점차 커져가는 현대 사회에 더욱 증대되고 있으며, 보건복지부는 2019년 9월부터 주야간보호기관 내 단기보호 시범사업을 운영

함으로서 ‘정원’에 묶여있는 기존 방식을 벗어나, 돌봄욕구를 해소하고자 하는 노력을 기울이고 있음

- 요양등급과 서비스 시간으로 구성된 복잡한 수가체계로 인해 필연적으로 가질 수밖에 없는 구조적 어려움을 극복하고 근본적인 수가체계의 변환 혹은 재정운영방식의 차별화를 통해 변화의 노력이 요구됨

② 등급 외 노인에 대한 365어르신돌봄센터사업서비스 제공 필요

- 노인장기요양 인정을 신청하는 노인들은 장기요양등급을 인정받거나 등급 외 노인으로 구분되며 장기요양 등급을 받은 노인들은 장기요양서비스를 이용하게 되지만, 등급 외 노인들은 지역사회서비스를 통해 건강 및 기능 상태에 적합한 서비스를 이용하게 됨으로써 욕구를 충족
- 등급 외 노인들의 경우 지역사회에서 제공되는 서비스 연계가 매우 필요한 상황임에도 연계가 제대로 이루어지고 있지 못하다는 연구결과들이 존재(이용재, 김효심, 2019)
- 몇몇 정원에 여유가 있는 기관을 제외하면 대부분 기관의 연구참여자들은 ‘경제적 이유’, ‘실적 미인정’ 등의 이유로 서비스가 필요한 노인에게 서비스를 제공하지 못하고 있음
- 현재 365어르신돌봄센터사업의 이용대상은 주간보호서비스를 이용하는 등급내자로 되어있어 등급외자에 서비스 제공에 한계

☑ 등급외자의 경우 보험수가 청구를 할 수 없기 때문에, 일반 주간보호센터는 등급외자를 받을 수가 없습니다. 그런데 365 어르신 돌봄센터 같은 경우는 등급외자를 받을 수가 있어요. 등급 외자 중에 저소득층은 무료로 이용할 수가 있지만... 등급외자가 정원으로 포함된다는 게 문제입니다. 등급외자가 정원에 별도로 좀 빠지게 된다면, 공공기관과 연계해서 등급 안 받으신 분들은 저희가 주간보호에서 잘 케어하다가 그분들이 조금 더 건강이 악화되면 등급 신청을 해서 등급을 받아 주간보호를 이용하시던가 할 수 있도록 하는 것이... 예방적 차원부터 시작해서 좀 더 잘 돌볼 수 있는 부분이라고 생각이 듭니다. <연구참여자 L>

☑ 등급외기초수급자 365가 어쨌든 재가서비스를 통해서 안전망을 하고자 하는 취지가 있었잖아요 실제로 그 서비스를 이용할 수 있는 어르신 대상 기준이 등급외 A,B까지예요 그래서 실제로 필요한 저소득 어르신들이 계세요 혼자 계시는 특히 독거 어르신들. 도시형은 모르겠는데 특히 농촌형 같은 경우는 식사 해결도 안 되고 교통 여건도 안 되고 여러 가지 인프라도 안 좋기 때문에 도움이 꼭 필요한데 등급이 없어서 서비스 연계가 안되는 분들이 계세요. 노인맞춤서비스 안에 그 독거어르신들 굉장히 많으시잖아요 근데 이 미묘하게 등급이 안 나오시는 분들이 분명히 있어요 그런 분들이 주중에 식사해결을 하기 위해서 고독감이나 우울감을 어

느 정도 완화시키기 위해서 안전망에서 보호해줘야 되는데 실제로 그 기준이 안 돼서 서비스 연계를 못 받는 분들이 계세요 그래서 그런 부분들은 조금 좀 보완을 하면 좋겠다 서비스 대상에 대한 보완이 좀 있었으면 좋겠다는 생각이구요. <연구참여자 C>

- 2020년부터 보건복지부는 ‘노인맞춤돌봄서비스’를 통해 기존의 분산되어 있던 프로그램들⁴⁾을 통합하고, 욕구에 따라 개별사례관리와 함께 맞춤형 서비스를 제공함으로써, 지역사회와 다른 재가서비스와 연계의 필요성과 유사중복의 검토가 필요한 시점
- 한 연구참여자는 노인맞춤돌봄서비스와의 중복문제와 365어르신돌봄센터사업의 실적문 제만 해결이 된다면, 기관이 비용적 부담을 안고 가더라도 지역사회 독거 어르신들에 대한 서비스 제공을 의지를 표명

☑ 지금 365가 취지가 평일 연장이고 토요일 주말인 건 알겠는데 등급이 없는 기초생활수급자 어르신인데 주간보호 이용이 필요하세요. 그런데 등급이 안났어요 근데 서비스는 필요해요 어르신이 죽어도 토요일 저녁 안 먹고 가시겠대요 그러면은 이게 모시고 오고 싶어서 모시고 올 수가 없는 거예요 수급자이신데 밥값이라도 내야 되는데 밥값도 못내는 상황이니까 어르신이. 그럴 경우에 365 실적으로 넣을 수 있는 근거가 있으면 그러면 모시고 있을 수 있거든요 잠시 잠깐이라도 등급 나오기 전까지 그거를 우리가 안고 간다 하더라도 365 실적도 안돼 어르신도 모실 수 없어 그럼 아예 못 오고 집에 방치가 되는 그런 사례가 예전에 있었기 때문에 연장이 취지는 알겠는데 그래도 필요하다고 하면 그래도 ‘낮에만 이용하고 가시겠다고 하면 낮에 이용할 수 있는 어르신 이용시키면 안될까’ 하는 것도 있어요/실적으로 넣어주기만 해도 그래도 우리가 어르신이 이게 많이 한 1년 2년 계속 등급이 안 나실 분은 아니니까 등급 날 때까지만 몇 달 이용을 시킬려고 해도 핑계거리가 365 실적 되잖아요 우선 핑계거리로 데려갈 수 있는 부분도 있거든요 그리고 또 밥값이라도 보전해 줄 수 있는 그런 게 있으니까 (웃음) <연구참여자 B>

☑ 실적으로 넣어주기만 해도 그래도 우리가 어르신이 이게 많이 한 1년 2년 계속 등급이 안 나실 분은 아니니까 등급 날 때까지만 몇 달 이용을 시킬려고 해도 핑계거리가 365 실적 되잖아요 우선 핑계거리로 데려갈 수 있는 부분도 있거든요 그리고 또 밥값이라도 보전해 줄 수 있는 그런 게 있으니까 (웃음)<연구참여자 E>

4) 노인돌봄기본서비스, 노인돌봄종합서비스, 단기가사서비스, 독거노인사회관계활성화, 초기독거노인자립지원, 지역사회자원연계

☑ 등급외 독거어르신들 지금 커뮤니티케어에서 맞춤형돌봄(노인맞춤돌봄서비스)을 하고 있잖아요 지자체마다 그 맞춤형돌봄 대상자들이 그 어떻게 보면 독거 어르신들이 많으신데 어 만약에 365 돌봄과 관련해서 이 사업을 늘린다고 한다면 저는 이제 기관의 입장에서 365 돌봄 정체성을 조금 더 확고히 할 수 있다는 생각이 살짝 드는데 지자체마다 커뮤니티케어다 뭐다 이래 가지고 경로당활성화다 뭐다 그래서 지금 계속 그 중간에 계시는 어르신들 등급외 어르신들 중에서 (등급)외자 외에도 밑에 있는(등급이 없는) 어르신들까지 다 또 다른 어떤 안전체계나 돌봄체계를 구축하려고 해요 '이게 중복이 되지 않을까'라는 생각은 살짝 드네요 그래서 고런 부분하고 중복이 괜찮다면 지금 왜 재가지원서비스센터 같은 경우에도 가파(가정봉사원 파견 사업), 예전의 가파들 같은 경우에도 지금 맞춤형돌봄 같이 하면서 독거 어르신들 모셔 가지고 주간보호처럼 지금 하는 곳들이 꽤 많아지고 있거든요 이 사업이 약간 중복성 그리고 약간 구분 이걸 어떻게 해야 될까 약간 고민이 될 거 같아요 그렇지만 필요하다고 생각합니다 . <연구참여자 G>

○ 서비스 이용자와 관련한 윤리적 딜레마

① 보호자와 이용자 욕구 절충을 위한 프로그램 필요

- 연구참여자들은 365어르신돌봄센터사업을 통해, 야간 및 주말의 지역사회 돌봄 관련 미충족 욕구가 해소되면서, 서비스에 대한 높은 만족을 나타내고 있다고 이야기하면서도, 보호자와 어르신의 만족의 크기나 방향이 항상 같지만은 않다는 사실을 조심스럽게 이야기함
- 자기결정권은 헌법 제10조에서 보장하고 있는 권리임에도 불구하고, 재가시설에서 치매 노인을 비롯한 노인의 돌봄에 대한 자기결정권은 현실에서 권리로 적극적으로 활용되거나 인정되고 있지 못하는 상황
- 실제로 보건복지부에서 시행한 2019년 장기요양 실태조사 결과에 의하면, 장기요양급여 이용결정에 대해 자녀결정이 68.8%, 배우자 결정이 11.7%였으며, 본인이 직접 결정하는 비율은 8.6%에 불과
- 가족 중에서도 돌봄 당사자인 자녀의 의사가 장기요양급여 이용에 큰 영향을 미치는 것으로 조사된 바 있음
- 서비스의 결정권이 보호자에게 주로 있다 보니, 시간을 정하는 서비스 이용계약과 관련한 부분도 보호자를 중심으로 구성되는 경우가 많아, 실무자들이 윤리적인 딜레마를 겪는 경우가 상당히 있었음

- ☑ 이거를 딱히 보호자 입장에서는 그래도 이용하시면 보호자들은 만족하지만 어르신들 입장에서는 어쩔 수 없이 나오신 상황이라 성과가 크다고 얘기를 해야 할지 그런 애매모호한 상황이 있구요 <연구참여자 A>
 - ☑ 솔직히 어르신들 입장 측면에서 봤을 때는 저희 어르신들은 그렇게 늦게까지 남아 계신 거 많이 원하지를 않으시더라고요. 자녀분들이 있으라고 하니깐 어쩔 수 없이 제가 저녁에 야간 같이 있는 거고... 토요일도 어쩔 수 없이 주말에 나오게 되는 상황이고 하다 보니 성과를 말씀드리면 사실 보호자 입장에서는 굉장히 이 365 서비스(를) 좋아하시고 필요하다고 하시지만 어르신들 입장에서는 별로 그렇게 크게 원하지 않으시는 부분도 있죠 <연구참여자 A>
 - ☑ 안 그래도 늘 그게 저희 기관 안에서 딜레마이기도 합니다 어 생각하시다시피 일반 사람들도 사실 9시~6시 출퇴근 하는 것도 사실 쉽지 않은데 특히나 뭐 저희 같은 경우에는 치매 어르신들만 이용하고 계시거든요 내부적으로 치매 어르신들만 계시는 상황이라서. 사실 치매 어르신들이 아주 긴 시간 여기에 계신다는 게 쉽지는 않아요. 가족들이나 보호자분들 입장에서는 사실 직장생활을 한다든지 일상생활을 조금 더 여유롭게 하실 수 있는 이점이 있는 반면에 저희 어르신들이 더 보호를 받으시면서 지내시는 생활시간 가운데 너무나 긴 시간 여기서 또 생활을 하시다 보니까 아무래도 건강적인 부분이나 이런 부분들이 사실 여러 가지 고려가 되어야 된다고 생각을 하거든요 <연구참여자 L>
 - ☑ 이용하시는 분 입장에서 좀 하루 정도는 집에서 가족 분들과 이렇게 소통하면 소통하면서 제일 조금 쉬는 시간을 가지면 좋겠다는 게 저희 직원들의 생각이고 저의 생각인데. 그렇지 못하고 어쨌건 주간보호를 7일 이용하시는 경우에는 어르신들한테 신체적으로나 정신적으로 약간 어려움이 있지 않나 그렇게 좀 느끼고 있습니다... 그런 걸 실제로 토로하시는 분들도 있으니까요 <연구참여자 E>
- 이러한 문제를 개선하기 위해 각 기관에서도 다양한 노력을 시도하고 있었다. <연구참여자 E>의 경우는 힘들어하는 어르신의 가족들과의 상담을 통해 하루정도 가족과의 시간을 가질 수 있도록 제안
 - <연구참여자 J>는 어려움을 겪는 어르신 당사자에 대한 상담을 진행
 - <연구참여자 B>와 <연구참여자 K>는 저녁시간이나 주말시간에 오히려 더 재미있고 역동적인 특별 프로그램을 배치함으로써 그런 정서적 소외감을 상쇄시키기 위해 노력

- ☑️ 어르신들 같은 경우에는 약간 힘들어 하시는데... 보호자 입장에서는 어쩔 수 없이 이용하시게끔 하셔야 되니까... 그런 부분을 저희도 말씀은 드려요. 어르신 하루 정도만 댁에서 조금 쉬게 하시면 좋을 것 같습니까라고 얘기해도... 이제 보호자 입장에서는 집안 행사가 있는데 어르신을 케어하면 행사에 참여하지 못 하니까 약간 집안 행사가 있어서 죄송하다고 또 얘기 하시면서 모셔달라고 말씀을 하십니다. 저희 어르신들하고도 소통하고 보호자분 하고도 소통 하는데... 저희 같은 경우에는 보호자분의 요청에 의해서 많이 움직이다 보니까 지금 결정을 그렇게 하고 있습니다<연구참여자 E>
- ☑️ 보호자분들이야 만족스럽지만 어르신들은 사실 좀 불안해 하시는 분들도 계셔서, 예를 들어서 다들 집에 가는데 당신은 남아 있어야 되니까 덩달아 막 따라가려고 하는 이런 거 케이스도 사실 있거든요. '내가 이렇게까지 신세지는 게 싫다'시는거죠. 치매 어르신이라도 인지가 있으신 분들이 있으시니까 '내가 왜 이렇게 짐이 되야 되는가'라고 몹시 우울해 하시는 분이 계셔요. 그래서 '어르신 그게 아니라 아닙니다. 센터에서 어르신 도움이 되시라고 하는 겁니다. 절대 부담 갖지 마십시오' 이렇게 설득과 상담을 하면서 불안 증세를 극복하고 안정을 얻는 케이스가 있었구요 <연구참여자 J>
- ☑️ 나오시는 분들의 만족도는 굉장히 좋으세요 토요일날 특식이 더 나오고 프로그램도 좀 더 강하게 돌아가니까 외부강사 들어와서 와서<연구참여자 B>
- ☑️ 저희, 저희는 최대한 이제 보호자나 이용 어르신들 만족도를 높이기 위해서 한 달에 한 번씩 야간보호 어르신들의 짜장면 파티를 합니다 근데 거기에 가나 이제 한 분의 1인 저녁 식대가 5,000원이거든요 그 지난해에 십몇 만원이 나왔는데 원장님께서 그 금액을 근데 평상시보다 어쨌든 제가 비율은 잘 맞추고 있으니까 근데 어르신들이 너무 기다리고 좋아하시기 때문에 한 달에 한 번 꼭 탕수육이랑 다 해서 하고 한번은 회도 시켜 드린 적도 있어요 저희가 그래서 어르신들이 어쨌든 즐겁게 그날을 기다릴 수 있도록 그렇게 하고/ 프로그램도 월요일부터 저희는 금요일까지 유급강사, 전문 강사 선생님들을 다 5만 원씩 해서 저희가 맞춤형 가산도 신청하고 저희가 청구하고 있지만 어 그래서 원장님께서 그런 지출도 많이 해주시고 토요일 주말반 나들이도 주말반만 갈 수 있는, 그 근처에 공원이라든지 호수라든지 그런데 저희가 준비해서 주말반 저희 소고기 구워 먹은 적도 있거든요 이렇게 나들이라든지 특별 프로그램을 해서 저희가 사진 찍어서 보호자 분들한테도 보내드리고 하고 어르신들 같이 '주말반만 갔다 왔어' '우리 야간 반만 같이 짜장파티 해' 막 이렇게 하면은 서로 만족도가 굉장히 높아요 그래서 별건 아니지만 그렇게 해서 저희는 특별한 느낌을 받게끔 그렇게 유지하고 있는데 역시 예산을 (웃음) 예산을 조금 더 신경 써 주시면 좋을 것 같습니다 (웃음) 어쨌든 서비스 질을 높여

야 되니까 (네 좋습니다 다양한 프로그램을 통해서) 네 네 저희는 만족도가 높은 편이라고 생각합니다<연구참여자 K>

2) 인력운영 차원

○ 전담인력방식과 기존 직원 순환근무 방식의 인력 운영

- 365어르신돌봄센터사업은 평일 야간, 주말 등 통상의 근무시간이외의 시간이 근무시간으로 기관에 따라 전담인력 운영 방식과 기존 직원 순환근무 방식 등으로 운영하고 있음
- 이에 따른 장단점이 들어남

① 전담인력방식은 기존 직원의 업무 스트레스는 감소되지만 서비스제공자의 교체로 인한 노인과의 라포형성, 낮시간과 야간시간의 업무 소통과 공유 등에 한계가 있음 또한 근무시간 이외의 시간에 근무하는 인력 수급의 어려움이 있음

- 상당수의 기관들은 지원되는 보조금으로 전담인력을 채용해 야간 및 주말서비스를 운영
- 전담인력을 채용해 야간과 주말시간 돌봄을 맡기는 방식은 기존직원들의 업무강도를 줄여준다는 점에서 장점
- 그렇지만 사업 특성으로 인해 야간과 주말에 일할 인력을 찾다보니 장시간이 아닌 단시간, 주말근무 형태가 되어버려 양질의 인력을 구하는 데 많은 어려움 토로
- 단기간 근로는 저임금과 연결되면서 직원(요양보호사)의 전문성 향상이나 서비스의 질, 장기근속을 기대하지 못하게 만든다는 단점이 있으며 기존 직원들과의 소통문제나 정보의 공유 또한 이슈가 됨
- 이와 같은 문제를 해결하기 위해 개선된 임금체계, 소속감과 역량을 키울 수 있는 인사시스템에 대한 욕구가 높음 특히 최저임금인상, 물가상승률 등으로 인해 기관의 인건비 자부담비율이 점점 더 늘어나고 있는 상황 속에서 인건비 증액은 가장 필요도가 높은 요구로 나타남

- ☑ 저희는 어떤 뭐 그걸 문제가 있는 게 아니고 전담직원을 두니까 저희 조정도 너무 편하고 5시부터 9시 선생님이 그때만 출근하시거든요 그러니까 이제 저 장점은 낮에 저희 주간 선생님 들하고 같이 있다가 저녁에 새로운 선생님 오시니까 어르신들은 새로운 거예요. 선생님들도 그 부분만 전담을 하시기 때문에 서로 굉장히 유대관계나 이런 장점들이 많아요. <연구참여자 K>

☑ 별도의 직원을 채용해서 운영하는 데 단점이나 어려움이라고 하면 짧은 시간을 근무를 하잖아요 저희가 책정하는 시간이 4.5시간이거든요 거기에 주말근무하게 되면 최종적으로 받아가는 인건비의 사이즈가 크지가 않아요. 그래서 이직률이 높다는 거죠. 업무강도는 낮출 수 있으나, 전담인력으로 들어온 인력들은 이직할 수 있는 빈도가 잦다는 게 단점인 것 같습니다. <연구참여자 C>

☑ 저희 직원이 14명인데 예전에는 전담 인력제를 좀 도입을 해서 한 두 명 정도를 토요일날 전담인력을 뒀었는데 여러 가지 인사관리의 문제, 어르신들 대상자의 특성의 이해문제... 이런 것들이 저하되어서 지금은 운영하지 않고 있어요. <연구참여자 G>

☑ 365 선생님 2명 같은 경우는 6시 이후에 예전 같으면 회식이라든가 뭔가를 할 때 6시 이후에 주간 선생님과 같이 함께 할 수 있는 시간들이 안 되는 부분들이 있어서 어떻게 보면은 그냥 같이 서로 많이 대화하면서 고민도 들어드리면서 많이 좀 해결해 드리려고 노력을 하고 있어요 <연구참여자 A>

② 직원 순환근무 방식은 기존 직원에게 업무강도가 높아지는 방식이나 기관에 따라서는 유연근무제 도입, 시간외 근무수당 도입 등으로 운영

- 전담인력이 있는 기관에서도 기존 직원들이 야간과 주말돌봄 업무에서 완전히 자유로운 것은 아닌 것으로 나타남
- 전담인력의 인건비 부족, 관리자의 감독 필요, 전담인력의 휴가대체 상황 등 다양한 상황으로 상당수의 직원들이 야간 및 주말에 순환근무(Rotation) 형식으로 동원되는 상황
- 이는 주 5일제와 일~가정 양립문화의 확산 속에서 가치관을 형성해온 젊은 직원들로 하여금 이직률을 높이고, 피로도를 증가시키는 요인으로 작용

☑ 예산이 충분하다면 전담인력만 딱 뽑아서 운영이 된다면 어려움이 없겠지만 그렇지 않다 보니까 기존의 직원들이 팀원들이 조금 로테이션으로 근무하게 되니까... 본의 아니게 강요해야 되는 그런 상황들도 종종 발생이 되는거죠.. 아이를 키우는 젊은 선생님들은 아이 때문에 주말에 움직일 수 없는 상황들 때문에 힘들어 하고<연구참여자 E>

☑ 사회복지사나 간호사를 관리자 인력이라고 보는데... 저희는 주말에 요양보호사만 근무를 시키기에는 이제 걱정이 돼서 관리자가 꼭 한 명씩 나오고 있습니다. 근데 운영하는데 있어서 근무의 부담이 없지 않아 있습니다. <연구참여자 H>

☑ 아무래도 추가근무가 많아지다 보니까 좀 피로도를 많이 느껴서, 장기근속자들이 많이 좀 부족해지더라고요. <연구참여자 F>

☑ 인력은 이제 두 분이서 하시지만 일반 근무 직원들이 대체 투입되는 상황도 발생하거든요. 초반엔 불만이 많았다고 들었어요. 왜냐면 기존의 주 5일 근무하다가 토요일도 나와야 되고, 예전에 일요일까지 운영했을 때에는 일요일도 나왔었거든요. 평일 야간까지는 그렇다 치는데 토요일, 일요일까지 나와서 근무를 해야 된다는 거에 대한 직원들의 부담감이 많았어요 이런 부분들이 지금은 수당으로 대체를 해주고 있지만, 아직도 저희 직원들은 사실은 수당을 받기도 하는 주 5일 근무만 했으면 좋겠다고 생각해요. <연구참여자 A>

- 이 제도가 처음 시작될 당시만 해도 일요일 이용인원이 실적으로 들어갔기 때문에 이러한 갈등이 더욱 심각했으나, 지침기준들이 완화로 일요일 의무조항이 빠지면서 어느 정도 안정적인 모습으로 운영
- 52시간 근무제 도입과 함께 기존 직원들에게 유연근무제를 도입해 추가적 업무가 아니라 기존근무의 연장이라는 개념으로 야간 돌봄을 구성하는 시스템을 마련
- 주말에 근무하는 인력에 대한 추가수당은 때로 직원들에게 인센티브처럼 느껴지기도 해, 전문성 있는 서비스를 이어나가면서도 피로도를 낮추는 방안으로 활용되고 있음
- 지역의 특성, 겸직수준, 기관문화, 종사자 구성, 운영방식 등에 있어 다양하게 인력을 운용 중으로 다양한 실험을 통해 기관에 가장 잘 맞는 방식을 찾아가는 것이 필요

☑ 이제 근무자 분들이 이제 원래는 2018년 전까지는 일요일까지도 다 근무를 하셨는데 아무래도 피로도가 많이 쌓이다 보니까 18년도부터는 근무자분들 처우를 위해서 저희가 토요일까지만 운영을 하고 있는 실정이거든요 이런 부분이 좀 힘들지 않나 싶습니다. <연구참여자 D>

☑ 현재 같은 경우에는 첫 타임에 오전반, 오후반 이렇게 나눠서 8시간 근무로 해서 오전반 8시간 근무자 4명, 이렇게 4명 나눠서 운영을 하고 있고 한 가지 더 인력에 대한 수급에 대한 부분뿐만 아니라 대상자를 이해하는 거나 그 하루의 일과나 속성이나 이런 것들이 좀 분절성이 없으려면 연관성을 가지고 어르신을 케어하고 보호하려면 같은 눈을 가진 분이 지속성을 가지고 관리를 하는 것이 훨씬 더 효과적이지 않나라고 생각이, 사실 저희 같은 경우는 그렇게 들어서 현재는 그렇게 저희는 운영을 하고 있습니다<연구참여자 M>

☑ 저희는 전담인력제가 아니라 토요일 전담인력만 딱 한명 나오고, 나머지는 직원들이 시간외 근무제로 돌리고 있어요. 노동에 대한 의지, 인센티브에 대해 관심 있으신 직원들을 독려하면서 나름의 어떤 수입을 창출할 수 있는 기회로 이용을 하고 있죠. 무엇보다 주간에 일을 하시는

직원들이 어르신들의 특성이 좀 이해도가 높잖아요. 아무래도 좀 양질의 서비스가 제공될 수 있게 되는거죠. '직원들의 만족도가 높으면 결국 서비스의 질은 높아질 수밖에 없다' 그렇게 생각을 하고 있으며, 경험적으로 그렇게 확신을 얻게 된 부분이다 보니 관리자 측면에서는 토요일 서비스에 대한 만족도가 높아진 것도 사실입니다. 평일 같은 경우는 전담 인력을 두지 않고 그리고 시간외근무를 두지 않아요. 기관마다 다를 것 같긴 한데 유연근무제를 통해서 근무 시간 때를 조금 옮겨서 야간에 약간 반 이상을 전담하는 시스템으로 하고 있으니까 안정감 있게, 평일 야간에 근무도가 좀 축소가 되게끔 그렇게 운영을 하고 있습니다<연구참여자 G>

☑ 시간외근무수당은 법적으로 근로기준법에 의거해서 본인의 통상임금의 1.5배, 150%를 지급하기 때문에 직원들마다 수당이 다를 수가 있죠. 왜냐하면 근무년수가 다르고 저희 같은 경우는 호봉까지는 아니더라도 근속년수에 따라서 직원들의 급여체계가 다 책정이 되어있으니까요. 예를 들어서 급여가 높은 사람들은 다른 조금 더 많이 받게 시스템 당연히 근로기준법에 의해서 그렇게 받고 있으니까 직원들이 그 부분들을 굉장히 오히려, 그 복리후생이 아니라 근무에 대한 당연한 대가임에도 불구하고 하나의 복리후생적 측면으로 생각할 정도로 잘 활용하고 있어요. <연구참여자 G>

☑ 다행히 이제 저희는 방문요양서비스를 같이 하고 있기 때문에 방문요양서비스 선생님들 중에서 검직을 하실 분들을 저희가 채용을 해서 공단에 그렇게 전임/겸직 이렇게 나눌 수 있어서 검직으로 근무를 하고 있기 때문에 주말에는 보통 관리자 1명 그리고 이제 요양보호사 1명 이렇게 근무를 하고 있구요 <연구참여자 I>

○ 지방보조금 인건비 집행기준 완화 필요

- ① 365어르신돌봄센터사업의 인건비 집행기준이 60세로 제한되어있어 완화 검토 요구
- 기관에서 돌봄인력의 연령이 60세에 도달하게 되면 지방보조금 사업기준의 지급 상한기준에 적용되어 보조금으로 임금을 지급하지 못하고 있음
 - 결국 두 가지 방법을 선택하게 되는데, 하나는 해당인력에 대한 계약을 해지하는 방식이고, 다른 하나는 해당인력의 임금을 기관에서 자부담하는 방식임
 - 장기근속, 고령노동활성화, 안정노동 등의 가치를 이루고자 하는 현장의 입장에서 이 규정은 불편한 조항으로 느끼고 있음
 - 이에, 기관은 인력의 연령기준을 60세보다 상향조정해 기존 직원들을 계속 고용할 수 있는 방향으로 시와의 협의, 지침수정 등을 통해 개선안을 도출을 요구

- ☑ 시하고 좀 협의를 해 가지고 보조금에서 나가게 됐어요 근데 이렇게 좀 집행기준이나 인건비를 쓸 수 있는 기준이 지금 정부가 추진하는 거는 만 65세 이상이 이제 채용을 하기 원하잖아요 근데 365 보조금 집행 인건비 기준은 60세 이하다 보니까 저희 선생님들은 60세가 넘으셨는데도 충분히 일도 다 잘하시고 하시는데 규정 때문에 그만두셔야 하니 안타까워요. 계속 채용해서 끌고가자니... 아무래도 자부담이 생기자 보니까 그런 부분도 좋지 않고 <연구참여자 D>
- ☑ 60세 이하 적용된다는 거는 그 365 사업지침에 보시면 보조금 집행기준이 있어요 거기에 보면 인건비하고 당구장 표시되어 있고 거기 보면 '휴가 등 대체인력 투입 시 정부의 인건비 지급 상한기준(종사자 60세) 미적용' 부분이 있어서 저희는 이것을 생각을 '종사자가 전담으로 채용을 하려면 종사자가 60세 이하로 채용해야 된다고 이렇게 생각을 한 거거든요 시에서도 그래서 저희가 이번에 작년에는 이거에 따라서 이제 자부담으로 아예 한 분은 자부담으로 나갔고 이번 연도에는 그렇게 쓰면 이제 너무 보조금에서도 센터 운영하는 부분에 있어서도 어려움이 있어 가지고 이번 연도에는 시하고 미리 상의를 한 다음에 이렇게 채용했음에도 불구하고 인력을 구하기 어려워서 60세 이상인 분을 채용하게 됐다고 하고 이제 시에 확인을 받고 채용을 하게 된 부분이어서 저희는 여기 보고 말씀을 드린 겁니다<연구참여자 D>
- ☑ 그리고 아무래도 장기요양기관들 요양보호사 선생님들의 평균적인 연세들이 좀 높으세요 근데 이런 특히나 야간 이렇게 (평일) 야간, 주말, 공휴일 이런 인력들을 구할 때는 아무래도 주간보다도 훨씬 더 연세가 있으신 분들이 지원을 많이 하시는데 지금 보조금 기준이다 보니까 60세까지로 돼 있거든요 상한이 그런 것들은 향후적으로 좀 변경이 될 수 있다고 하면 좀 상향 조정해도 괜찮을 것 같습니다<연구참여자 F>
- ☑ 장기근속을 권하면서 나이 제한이 있다는 부분이 있죠. 아까 이제 다른 분이 말씀하셨는데 저희는 장기근속을 굉장히 추진하고 선호하거든요 직원이 대부분 6년, 7년 저 역시도 되게 오래 됐고 10년 이상 되신, 저희는 직원 선생님들이 안 바뀌기로 유명하셔요 뭐 복지도 잘 해주시고 하지만 근데 60이 넘으면 어쨌든 만 60이 넘으면 여기에 365에 몸 담기가 힘들다는 그런 불편한 진실이 있다는 것도 그렇고 <연구참여자 K>
- ☑ 인력적인 부분에 대해 말씀 드리겠습니다 365 어르신돌봄이 지방보조금사업이기 때문에 그 인력이 60세가 넘으시면 보조금으로 인건비 집행이 안되게 돼 있거든요 근데 저희가 이제 요양보호사 인력 자체가 처음엔 저희가 뽑아서 계속 같이 근무하시다가 60세가 넘었다고 이분을 퇴직을 시키고 또 새롭게 요양보호사를 뽑기가 좀 쉽지가 않거든요 근데 저희가 전담인력이 2명 있는데 한 분이 60세가 제작년에 넘으셨고 그분은 지금 보조금에서 인건비가 안 나와

서 자부담으로 나가고 있어요 이런 식으로 인력에 대한 그 뭐야 그 나이제한으로 나이제한에 따라 보조금 집행 건 같은 거가 365 어르신에 막혀있어서 고게 좀 어려운 부분이 있는 것 같고요 <연구참여자 L>

3) 행정/프로그램/예산 차원

○ 추상적 운영지침의 명확화

① 명확한 운영지침의 부재로 인한 어려움

- 명확한 운영지침의 부재는 다채로운 해석의 여지를 남김으로서 지자체 담당공무원과 수행기관, 선임과 후임 간, 기관 간 소통문제를 발생
 - 제출해야할 회계서류 기준마저도 명확치 않아 혼란을 겪었던 경험을 공유하며 연구참여자들은 가이드 제공을 요구
 - 단, 현재 365어르신돌봄센터사업의 지침은 간단하게 구성되어 있고, 과도한 제약이 없어서 인력운영, 인건비 지출 등을 기관별로 상황에 맞는 운영이 가능하다는 것이 장점
- ☑ 어떻게 운영해도 되는지에 대해서 정확히 어~ (가이드라인이 없어서) 어 네 그런 것들은 좀 없다 보니까, 보조금이다 보니까 어~ 시에서도 매년 지도점검을 오긴 하는데 시랑 이렇게 의견을 조율하다 보면은 저희 의견이랑 시 의견이 많이 다르더라고요 이럴 때는 조금 이런 지침들이 있으면 좀 보여 드리고 하면 좋은데 그럴 게 마땅히 없어서 그럴 때 조금 어려움이 있습니다<연구참여자 F>
- ☑ 저희도 매년 시에서 365에 대해서만 따로 지도점검을 받는데 담당 주무관, 시 담당 주무관이 이렇게 발령 같은 게 자주 나다 보니까 이해도가, 주무관마다 이해도가 다르고 이렇게 좀 주관적으로 해석하는 부분들이 있더라고요. 예를 들면, 한 부분 같은 경우에는 전년도 지도점검에 지적을 받지 않았던 것들이 주무관님이 교체되면서 바뀌면서 오시면은 그 부분은 이제 지적을 받아서 시정 조치를 받는다든지 그런 부분들이 좀 있었거든요. 그러니 기본적인 가이드라인이 조금은 있어야 되지 않을까./인건비 같은 부분도 기관마다 다르더라고요. '주말에 근무하면은 시급이 얼마다', '또 야간 근무를 하면은 시급이 얼마다' 이런 식으로 조금 그런 인건비에 대한 것들을 조금 정해 주시면 다른 기관에 물어 보면 되게 적게 주는 기관도 있더라고요 또 그러면 저희는 '많이 주는 건가' 이런 걱정이 좀 되기도 해서 항상 최저시급에 고정을 시켜 놓고 이제 계산을 하게 되더라고요 그런 부분도 조금 통일성 있게 정해 주시면 좋을 것 같습니다 <연구참여자 H>

- ☑ 저희는 이제 어쨌든 시군구 담당자가 매년 요구하는 서류들이 있는데 (웃음) 계속 바뀌어요. 365 회계 같은 경우도 결의서를 처음에는 원본 영수증으로 달랬다가, 후임으로 온 다른 분은 복사본을 달랬다가, 그 다음 분은 더 추가적인 거를 뭐 했다가... 계속 이렇게 바뀌니까 그런 부분도 좀 디테일하게 어떤 어떤 서류까지 제출할 수 있는지 그런 거를 좀 지침에 담아주시면 담당자가 바뀌어도 좀 덜 저희 실제로 업무담당자가 덜 스트레스 받지 않을까 싶어요. 계속 그게 지침에 없으니 계속 바뀌는거 같아요. 좀 신경 써 주시면 좋을 것 같아요
<연구참여자 K>

○ 지역적 특성과 COVID~19에 따른 프로그램 운영의 어려움

① 프로그램 운영을 위한 강사 확보의 어려움

- 사업보조금의 80%정도가 인건비 지출되고 있어 다채로운 프로그램을 활성화에 어려움 호소
 - 주로 농촌에 위치한 기관을 포함한 몇몇 기관은 지역은 넓고 교통이 불편해 양질의 강사나 자원봉사자를 확보하는 것이 물리적으로, 재정적으로 힘든 상황
 - 각 기관들은 각개전투 방식으로 자원봉사자나 강사들을 모집해 활용하고 있었는데 효율성을 도모하기 위해서 지역적으로 가까운 기관이 협력해 공동으로 강사를 초빙하거나, 아예 광역에서 공공강사인력을 제공하거나, 포스트 코로나에 걸맞은 비대면 프로그램 운영하는 방식 등 다양한 방안 도입 필요
- ☑ 충분한 인력 확보되기가 어렵습니다. 프로그램을 다양하게 운영하면 좋을텐데... 주중은 그래도 좀 괜찮은데 주말 같은 경우는 전문 강사 수급에 좀 어려움이 있어요. 주말 토요일 일요일 강사를 모셔와서 프로그램 하기에는 사실 구인하기도, 강사 확보하기도 어렵지만 실제로 확보를 한다고 해도 그분들에게 드릴 수 있는 충분한 사업비가 여의치 않아서 어려움이 있습니다
<연구참여자 C>
- ☑ 코로나 때문에 이제 그 무료로 저희가 해주던 프로그램 뭐 생활체육센터에서 오시던 분들이 있었는데 그분이 이제 못 오셔서 저희 선생님들로 이제 운영을 하고 있긴 하거든요 근데 지금 현재로 오시는 것도 좀 힘들고 해서 프로그램 진행에 대한 전문성에 대해서 힘들게 생각이 들고 있고 오후 프로그램에서<연구참여자 I>
- ☑ 저희는 도농복합지역의 문제는 교통여건이 굉장히 열악해요 접근성이 떨어지기 때문에 강사 구인이 좀 어려움이 있더라구요 그래서 강사 구인이 된다는 조○○ 선생님이나 홍○○ 선생님

쪽은 그게 용이하신 것 같은데 너무 부럽습니다 조금은 프로그램 운영도 각각 시설마다 좀 다른 거 같고요 그 시설이 위치하고 있는 지역 특성에 따라서도 조금 다르다는 생각이 들었습니다 <연구참여자 C>

☑ 운영상의 어려움이 앞에서 얘기하신 대로 저희는 농촌지역이다 보니깐 사실은 강사 모집 하는 데도 자원봉사 모집부터 시작해서 뭐 거의 한 1년 정도 모집 계속 하고 뭐 알음알음으로 인맥으로 해서 해야지 뭐 한 1년 정도 해야지 강사 한 분 모실 수 있고 또 그만 두시면 또 어디서 모셔야 되나 또 고민하게 되고 힘들어지고 이렇게 되는데<연구참여자 E>

② 이용자의 휴식공간 마련을 위한 지원 요구

- 재가서비스를 이용하는 노인의 특성 상 ‘편안하게 쉬는’ 상태를 추구하는 경우도 있으나 수면, 휴식, 개인활동을 하기에 현재 기관의 구조적 환경이 구비되어 있지 않은 경우도 있는 것으로 보임
- 몇몇 연구참여자자는 야간돌봄 등이 보다 편안한 환경에서 이루어질 수 있도록 하기 위해 기관의 시설에 대한 기능보강 요구

☑ 예전에는 활동적인 프로그램들을 많이 하고 또 가급적이면 강사분들을 활용할 수 있도록 운영하려고 했는데, 최근 들어서는 어르신들도 이제 좀 쉬는 걸 많이 좋아하시더라고요 그래서 저희 같은 경우는 주말이나 이럴 때는 휴식을 위주의 여가 위주의 프로그램으로 많이 바뀌었어요 왜냐하면 어르신들도 월요일부터 금요일까지 이렇게 출근 아닌 출근을 하시는데 주말까지 나오셔서 활동적인 걸 하시기에는 굉장히 좀 힘들어 하시니까요. 저희는 그런 위주로 좀 바뀌어서 그렇게 됐고 <연구참여자 F>

☑ 그 다음에 저녁 같은 경우는 평일날 저녁 같은 경우 사실 주간보호센터가 프로그램이 시간 시간마다 돌아가다 보니까 한편으론 지치기도 쉬워요. 이미 낮에 오전 오후에 많이 했기 때문에 저녁에는 좀 쉴 수 있는 공간, 뭐 좀 누워 계시기도 하고 이런 쪽에 저희는 포커스를 맞추고 있는 편입니다. 인센티브 차원에서 한 번씩 센터에 기능강화를 할 수 있는 기회를 마련해 주는 것도 좀 기분이 좀 업되겠다는 생각을 해봅니다. 바닥 공사가 됐든지, 벽면공사가 됐든지, 뭐 주방기구 교체라든지 이런 부분들 그 사실 그런 건 돈이 별로 안드는데도 효과는 크거든요.<연구참여자 J>

☑ 너무 긴 시간 여기서 생활을 하시다 보니까 건강적인 부분이나 이런 부분들이 사실 여러 가지 고려가 되어야 된다고 생각을 하거든요 그래서 좀 누워서 쉬실 공간이라든지 이런 시설 환경

정비에 대한 부분들도 사실 진지하게 고민을 하고 있어요. 어르신들이 이제 아무래도 치매가 있으시다 보니까 어떤 의사표현을 정확하게 하시는 분들도 계시는 반면, 이렇게 몸으로 표현 하시는 분들이 있으시거든요. 진지하게 이부분을 고민하고 환경정비에 관련된 지원사업들도 함께 이루어지면 더 좋지 않을까 생각을 하고 있습니다 <연구참여자 L>

○ 인건비 비율 80% 등 보조금 운영에 대한 변화 요구

① 최저임금제, 52시간근로 등 다른 제도변화에 연동한 인건비율 조정

- 돌봄노동은 가정에서 수행되는 여성들의 역할로 경제적 보상이 필요하지 않다고 인식되면서 노동시장에서 상품화되는 과정에서 상당한 패널티를 받아 왔고, 지금도 노동시장에서 돌봄노동은 여성들이 주로 하는, 저임금이라는 특징을 보임
- 이에 연구참여자들은 양질의 서비스 제공과 장기근속 등을 위해 다른 제도(최저임금제, 52시간 근로)의 변화에 발맞춘 재정지원의 증액 요구
- 일례로, 수 십 년동안 한 자릿수 변화만 해온 최저임금인상률의 2018년에 16.4%, 2019년에 10.9% 만큼의 급격히 인상은⁵⁾ 돌봄 노동자들의 노동환경과 돌봄의 체계에 큰 영향을 미친 엄청난 사건이었음에도 불구하고, 365 어르신 돌봄 관련 보조금은 오랫동안 증액 등의 변화가 없었음을 지적
- 한편, 52시간 근로나 휴게시간 사용으로 인해 생겨난 돌봄 공백을 채워야 하는 것도 중요한 이슈로, 휴가 시 대체인력에 대한 비용 또한 충분히 지원되었으면 하는 바람을 얘기함

☑ 최저임금이 항상 매년 올라가다 보니까 사실 그럴 때마다 고민이 되는 거예요. 예산은 한정되어 있는데 비용은 계속 오르니까. 예산을 편성을 하면 두 전담인력에 대한 인건비를 책정할 때, '과연 80% 안에 들 것이냐 넘어갈 것이냐' 이런 부분을 고민하면서 하는데 그렇게 해서 지금 현재는 나머지 대체 근무할 때 나머지 부분들까지 초과하기 때문에 그 부분은 저희가 수익금에서 자체부담하고 있는 상황이고 <연구참여자 A>

☑ 저희가 예산부분에 있어서 아무래도 지금 전담인력 선생님 2명이 있는데, 그분들이 휴가를 갔을 때는 사실 대체근무가 들어가야 되거든요. 다른 기관은 어떤지 모르겠지만 저희 같은 경우는 그냥 이미 전담이 2명이 있으나 그 사람들이 휴가를 갔을 경우에는 이제 그 대체를 주간 근무하는 일반 직원들이 대체근무를 들어가는 시스템이에요 그래서 대체근무를 하게 되면 이분들의 원래 근무조건이 월요일부터 금요일까지만 근무하는 게 조건이었기 때문에... 토요일에 대체근무를 들어가게 되는 경우에는 대체 수당을 줘야 되거든요. 또 평일 날 야간 6시 이

5) 임금실태조사보고서(2020) 통계 참고, http://www.index.go.kr/potal/main/EachDtlPageDetail.do?idx_cd=1492

후에 이루어진 시간에 대해서도 저희가 시간외수당을 지급하고 있어요. 그런 예산부분이 도에서 주는 365 예산에서 다 해결이 안 되죠 왜냐하면 그 도에서 주는 예산범위가 인건비가 80%, 나머지 운영비가 20%잖아요 인건비 이미 기존 2명에 대한 365 전담 직원에 대한 인건비를 책정을 하면 그게 거의 다 차지를 해요 그러다 보니까 나머지 대체근무를 들어갈 때 토요일이나 시간외수당을 줘야되는데 예산이 좀 부족해요 80%를 넘어가거든요 그런 부분들은 장기요양보험 수가청구에 의한 수입부분에서 저희가 충당을 하고 있는 상황이에요 그러다 보니 예산을 조금 지금 현재 부분에 있어서는 보조로 받는 거로는 다 충당이 안 되는 상황이고.

<연구참여자 A>

② 인건비에 대한 자부담 완화 요구

- 환경 변화에 따라 물가나 인건비가 상승 부분, 60세 이상의 숙련된 기존 인력들을 재고 용하기 위해 드는 비용, 프로그램 활성화를 위해 초과소요 되는 경비 등 기관 자부담 재정 비중이 해가 갈수록 늘고 있음을 호소
 - 즉, 의지를 가지고 일을 벌일수록 자부담 비율이 커지게 되는 구조
- ☑ 저희가 인건비가 차지하는 부분이 거의 높다보니까 서비스를 제공하고 야간 어르신들이나 토요일날 이용하는 어르신들을 위해서 프로그램을 더, 질 좋은 프로그램을 제공하고 싶은데 그런 부분에 있어서 불가피하게 이제 자부담 있어 사용되게 되는 부분이 어려운 것 같아요
- <연구참여자 D>
- ☑ 예전에 처음 365 어르신돌봄센터 운영할 때는 이제 토요일 같은 경우는 그런 저소득 어르신을 청구할 수가 없었어요 근데 지금은 이제 그런 것들을 풀어줘서 크게 불만은 없는데요 아까 좀 얘기한 거에서 보면은 좀 운영비나 사업비 비율을 다른 일반적인 사회복지 보조금이란 비슷하게 80대 20으로 이렇게 정해 놔는데 이게 실제적인 장기요양기관들은 아무래도 거의 대부분의 것들이 이런 인력에 관해서 많이 투입이 되거든요 그래서 굳이 운영비까지 이렇게 아무래도 보조금이다 보니까 그럴 수밖에 없을 것 같은데 기관의 특성을 반영해서 좀 자유롭게 좀 이용할 수 있었으면 좋겠어요 왜냐하면 자부담이 아무래도 좀 너무 많이 활용되기도 하고 이제 주간이나 장기요양 쪽에서 있는 그런 이런 자원들을 실제로는 이런 365에 투입될 때가 많이 있거든요 그런 것들을 어떻게 금액적으로 환산할 수가 없기 때문에 조금 그런 것들은 혹시라도 된다고 하면 개선했으면 좋겠고요 <연구참여자 F>
- ☑ 이게 저희 같은 경우에는 이제 인원이 있다 보니까 연간 7천만원의 보조금이 들어요. 7천만원이 들어오는데 한 달로 치면은 580만원, 600만원 조금 안 되는 그런 예산인데요 그거를 인

제 세분화시키기가 참 어려운 게 운영비라던가 뭐 아니면 뭐 여러 가지 운영비적인 측면에 있어서는 N분의 1로 나눈다는 것이 예를 들어 공과금을 N분의 1로 시간대로 나눈다는 건 불가능하니까 그럼에도 그 세출을 잡거나 산출내역을 잡을 때는 대충 시간대를 가지고 저희가 나누는 정도로 이제 잡고 있는데 그런 걸 봤을 때 인건비 부분에 토요일 날 나가는 부분을 잡고 그리고 또 사업비라던가 운영비라던가 이런 측면을 했을 때는 365 예산 7천만원보다 들어가는 자부담이 더 많기는 합니다 왜냐하면 식비라든가 이런 부분들을 또 면제해 주거나 또 우리가 그 365 보조금으로 대신 이렇게 지급하는 시스템이잖아요 그러니까 그런 부분들을 조금 더 정확하게 엄밀히 더 계산을 하다 보면은 이제 저희 저희도 완전한 엄밀한 계산은 아니지만 그래도 조금씩 조금씩 산출내역을 세분화시키다 보면은 자부담에서 들어가는 비용이 많아요 그렇지만 보조금 칠천도 적은 금액이 아니기 때문에 만약에 아까 말씀해 주셨던 두 분 선생님 들처럼 타 기관이 토요일도 운영하고 (평일) 야간에도 운영하는 상황에서 그렇지만 비급여 부분을 우리는 면제해 주지만 그들은 (보조금 지원을) 받는다는 전제 하에 그럼에도 불구하고 우리가 도움이 되는 건 사실이에요 그런 부분이 아무래도 이제 저희 같은 경우는 기관마다 다르겠지만 저소득 어르신들의 비율을 늘린다거나 내지는 아니면은 사업비나 뭐 이런 부분에 조금 더 양질의 어떤 투입을 한다거나 이런 식으로 활용을 하고 있지만 도움이 되는 건 사실이지만 자부담해서 들어가는 비용도 만만치는 않다 이렇게 저희는 얘기를 해야 될 것 같아요< 연구참여자 G>

- ☑ 최저임금 올라가면서 4300일 때 불과 2년 전만 해도 4300이었잖아요 당연히 인건비 그냥 인건비 주고도 수당 주면 자부담이 더 커지는 거죠 자부담 커졌었는데 불과 지금 2분기 3분기 보조금 신청할 때 평일 연장수당하고 토요일 수당하고 일요일 수당까지 하고 모잘라서 자부담을 다 어느 정도 집어넣거든요 (인건비가) 80%의 기준을 넘어요 인건비 자체 비율을 넘어 버리기 때문에 최저임금 자체가 높아서 그래서 그 부분이 어려운 부분이 있는 거죠 <연구참여자 B>

4) 365어르신돌봄센터사업 운영의 의미

- 365어르신돌봄센터사업이 주는 긍정적 의미와 딜레마
 - ① 보조금, 기관운영의 추동력(推動力)
 - 기본적으로 모든 연구참여자들은 현재 보조금을 통해 지원받는 돌봄 인력 2명분의 인건비를 비롯한 재정지원이 기관운영에 있어 상당한 도움이 된다고 언급
 - 저소득이나 차상위 대상에게 돌봄서비스를 제공하면서 시장화 되어버린 일반 장기요양 시설들과는 구분된 ‘복지적 가치’를 실현하고 있다는 자부심도 느끼고 있음

- 야간까지 양질의 돌봄서비스를 받을 수 있다는 점에서 서비스 이용자들(가족 포함)의 만족도가 매우 컸으며, 365어르신돌봄센터사업의 지원은 지역사회 돌봄 사각지대의 욕구를 해소하는데 큰 기여한다고 인식하고 있음
 - 연구 참여자들은 만일 보조금을 지원받지 못했다면, 야간과 주말 돌봄 서비스를 제공하는데 있어 과도한 재정 부담으로 서비스를 애초에 시작할 수 없었거나, 서비스가 제공되었다 하더라도 품질이 현격하게 떨어졌을 것이라는 해석
 - 또한, 경제적, 시간적, 정서적 부담이 서비스 이용자에게 전가됨으로서, 이용자들이 지역사회에서의 돌봄을 고수하는 대신, 조금 더 쉽게 요양시설로 진입하게 되었을 것이라는 예측
- ☑ 가족들의 만족도는 아무래도 굉장히 높더라고요 이렇게 주간보호에서 말 그대로 주야간보호라고는 하지만 실제로는 주간보호 정도에 그쳐 있는데 야간까지 이렇게 운영하는 경기도에서 그런 시설이 많이 없는 걸로 알고 있는데 이런 365어르신돌봄센터사업 통해서 이렇게 야간까지 돌봄을 하게 돼서 보호자분들의 만족도도 굉장히 높아요. 그리고 사실, 일반적인 장기요양 시설들이 재정적으로 좀 어려움이 있거든요. 그런데, 이런 보조금을 통해서 주말사업비로 사용할 수 있고, 또 시간 외(근무수당)나 인건비 보전이 되는 부분이 있어서, 기관에서도 굉장히 만족하면서 이용하고 있습니다<연구참여자 F>
- ☑ 365로 인해서 크게 도움을 받았던 거는 인력을 확보할 수 있는, 직원을 채용할 수 있는 인건비 보전이 되기 때문에 수가로 확보할 수 없는 인건비 보전이 되는 점하고 거기에 따라서 보호자들 욕구를 충족할 수 있다는. 더 나아가서는 어쨌든 안전망을 구축하기 수 있었던 게 성과가 아니었나.. <연구참여자 C>
- ☑ 365가 없다고 하면 아무래도 자부담으로는 이렇게 동일시하게 운영되기는 힘든 부분이 큰 거 같아요 앞에 말씀하셨다시피 어 그래서 아무래도 서비스의 질도 떨어지고 만약에 운영을 하게 된다고 해도 서비스의 질이 떨어지는 부분이 생기지 않을까 프로그램이나 이런 강사 채용하고 이런 부분에 있어서도 아무래도 좀 어려움이 많을 거 같습니다 <연구참여자 D>
- ☑ 저희 같은 경우에는 365 보조금이 없으면 정말 운영하기가 힘든 이유가 저희가 요양보호사 선생님들은 더 수를 뽑아서 저희도 로테이션을 하고 있기 때문에 인원을 더, 해당하는 인원보다 더 많이 지금 채용해서 하고 있거든요 365가 없다고 하면 저희는 감원을 해야 되겠죠 그래서 365가 없으면 사실 지금 현 시점에서는 운영하기가 힘든 상황입니다 <연구참여자 H>

☑ 이 사업에서 보조금을 통해 통제를 하기 때문에 어쨌거나 저소득을 우선으로 하게 하는 10% 라는 비율이 유지가 되고 있는거죠. 그러면서 일반 장기요양시설들과 비교했을 때 재가복지 나름의 순수성을 가지고 있다고 이제 자부심을 가지는 기관들이 있는 것 같아요. 이 사업이 기관으로 하여금 의지적으로 조금 더 '저소득 어르신들을 확보하기 위한 노력'을 하게끔 하지 않나 라는 생각이 살짝 들거든요. 대상자가 확대되면서 지금 '저소득'이라는 카테고리 안에 국 기초나 차상위 뿐만 아니라 의료경감이 들어가고 있어요. 근데 아시다시피 예전보다 경감대상자가 굉장히 많이 늘었잖아요 그죠? 그런 처음의 정신이 흐려지고 있는데, 보조금까지 없다면 이런 공공성, 저소득에 대한 안전망의 역할은 무너지는거죠.....<연구참여자 G>

- 장기요양보험제도를 통해 야간과 주말돌봄 서비스가 제도적으로 확대되었지만, 연구참여자들의 현장 증언을 통해 보여지는 과열된 경쟁 속에서 낮은 수준의 서비스 제공, 기존 주말 가산수가의 폐지와 같은 현상들은 실질적으로 지금 형태로 시장화 된 시스템 속에서 양질의 야간과 주말 돌봄서비스를 제공하는 것이 구조적으로 매우 어려운 상황임을 짐작하게 함
- 장기요양기관은 운영주체가 개인인 경우가 75.7%로 제일 많고, 이용자가 30명 이하로 소규모 운영되는 비율이 60.7%로 나타나 영세한 개인운영기관들이 시장의 대부분을 이루는 상황 속에서(보건복지부, 2020)⁶⁾, 기존의 365 어르신 돌봄사업이 추구하는 바와 같은 수준의 서비스의 질을 요구하는 것은 쉬운 일이 아님이 유추됨

☑ 낮동안 어르신들이 8시간 동안 이용을 했을 때의 수가하고 그리고 연장으로 가서 10시간 이용했을 때 수가하고 차액이 19년도 기준으로 5,080원이에요 한 시간당 5,080원을 가지고 저희가 많은 분들 오셨을 때 13명이라고 해서 한달 22일 계산을 하면 한 140여 만원이 나와요 추가로 저희가 장기요양에서 득할 수 있는 수가가 들어오는 수입이 145만원이라고 하면 그 145만원 갖고 인력을 지금 저희가 4명을 쓰고 있거든요 보조 운전원하고 요양보호사 2명하고 조리사가 들어가야 돼요 야간에 그 사람들 인건비를 충당할 수 있느냐 장기요양에서 실제로 시뮬레이션을 돌려 보면 그게 안 된다는 거죠 그래서 장기요양에 365를 가져 갈 수 있느냐? 절대 못 가져 가고요. <연구참여자 C>

☑ 개인시설이 사실 연장을 하고 싶어도 못 하잖아요 그건 장기요양수가 자체가 연장을 못 한다는 얘기에요 8시간짜리밖에 운영을 못하는 부분이 딱 8시간밖에 못하는 게 인건비가 8시간 하려면 더 넘어 버리면 9시간 넘어가면 인건비가 늘어나니까 그 부분이 충당이 안 돼서 개인 시설도 못 하고 있는데 예~ 자부담해서 (웃음) 복지관이니까 떠안아라는 것은 말이 안 된다는 생각이 들고 <연구참여자 B>

6) 보건복지부 홈페이지 보도자료

http://www.mohw.go.kr/react/al/sal0301vw.jsp?PAR_MENU_ID=04&MENU_ID=0403&CONT_SEQ=353801&page=1

☑ 근데 아까 말씀하셨는데 서비스 질을 얘기하셨는데 서비스 질 절대 확보 못할 거예요 예를 들면, 지금 현재 저희 시군만해도 3년 전만 해도 주간보호센터가 다섯 개 기관이었어요 지금 2020년도 6월 기준으로 30개가 생겼어요 개인 기관들이 인프라 엄청 기여를 하고 있는 거는 사실이에요 그래서 지금 시장에 유인행위가 있어요 현재 개인 시설들이 본인부담금 안 받고 주간보호시설 어르신들을 유인하는 그런 지금 경쟁을 벌이고 있는 상황들이 생겼어요
<연구참여자 C>

☑ 장기요양은 야간 수거나 이런 게 무지 낮아요 그래서 사실 다 총당이 안 돼서 일정부분 그러면 지금 이용하시는 분들이 사실은 등급자의 경우에는 15% 본인부담을 내시잖아요 365 이용하실 때 야간이나 주말도. 근데 만약 이제 이렇게 되었을 때 보조금 없이 라면 그 15%만으로는 어려워요 수가가 높아진다거나 예를 들어 현실적으로 수가, 단가가 올라가지 않는 이상은 어려움이 있는 거고 <연구참여자 A>

② 공공성·형평성 가치추구에 대한 딜레마

- 시장과 제도의 변화가 있었고 야간과 토요일, 일요일·공휴일 서비스는 기타 민간기관에서도 제공할 수 있는 보편적인 서비스가 되어버린 상황 속에서, 연구참여자들은 기관에서 운영하는 365어르신돌봄센터사업에 대한 정체성 문제에 대해 여러모로 고민을 하고 있었으며 크게 공공성과 형평성에 대한 생각들을 털어놓음
- 연구참여자들은 자유경쟁의 시장 환경 속에서 365어르신돌봄센터사업을 통해 지원 혹은 보호를 받아온 것에 대해 안전함을 느끼면서도, 보조금을 받는 기관이지만 민간기관들에 비해 차별화된 ‘공공성’ 있는 서비스를 제공하지는 못하고 있다는 사실을 인지하며 혼란을 느낌
- 보조금이 없던 시절에도 유사사업을 해오던 복지관 병설의 기관들은 좀 덜했지만, 장기요양기관들은 이러한 고민에서 더 자유롭지 못 했으며 저소득 이용비율 기준인 10%를 넘기지 못한 기관은 공공성을 잃고 있다는 차원에서 불안을 느낌

☑ 이거를 이 자리에서 얘기를 해야 되는 건지 살짝 고민스럽지만 그냥 속 시원히 얘기를 하자면... 사실 이 보조금이 사라져야 되거든요 (웃음) 저소득 어르신들, 그렇잖아요 이게 저소득 어르신들의 어떤 복지사각지대 해소를 위해서 처음에 만들어진 제도인데... 점점 이런 부분들이 우리가 현실적으로 어르신들이 비율을 맞추기가 어렵다 하는 거... 결과적으로 이용하시는 어르신들 내(정원 내)에서 맞춰야 되는 부분이라면... 결국에는 보조금이 사라져도 우리는 할 말이 없는 상황이 돼 버린다는 거를 감안하고 얘기하는 거다 보니까 <연구참여자 G>

- 한편, 보조금을 받는 기관으로서 공공성이 확보되지 않았다는 판단은 ‘형평성’에 대한 현실인식으로 이어져 똑같은 경쟁, 똑같은 수가를 받는 수많은 기관들과 비교해 특별한 평가나 조건 없이 보조금을 받아 운영하고 있다는 사실에 대해 자정적(自淨的)이고도, 윤리적인 고민들이 있었던 것으로 보임
- 실제로 경기도는 365어르신돌봄센터사업은 최초 선정된 이후에 추가 지정 없이 지금까지 운영
- 한 연구참여자는 최근 장기요양의 토요일 운영 가산제도가 사라지는 등 변화된 환경 속에서 관련정보를 얻은 기관들이 365어르신돌봄센터사업의 추가 지정을 요청하는 분위기가 생겨나고 있다는 사실을 언급
- 다른 기관들이 보조금 경쟁에 뛰어들게 될 경우 기존에 누리던 기관의 이익이 축소되거나 철회될 가능성에 대해 불안을 느끼고 있는 것으로 드러남

☑ 사실 다른 민간기관은 이렇게 저희가 365 보조금을 받는다는 것도... 잘 모르고 있을거예요.
<연구참여자 G>

☑ 주간보호센터가 굉장히 많아지기 시작했고 그리고 현재도 지금 굉장히 많고 그리고 365 어르신돌봄센터라고 하지 않아도 이제는 주말을 이용하거나 뭐 법정 공휴일에도 운영을 하거나 개인적으로 운영을 하는 곳이 많아지게 된거죠. <연구참여자 L>

☑ 요즘에 좀 걱정되는 게, 주말에 제가 직접 운전을 하거든요. 송영 서비스를 하는데... 가다 보면 어쩔 때는 민간기관, 정말 생소했던 민간기관이 막 많이 생겼더라고요. (송영 차량) 스타렉스가 한 번에 막 5개 기관이 같이 신호 막 걸려 있고. 인사하기 애매하기도 하죠..(웃음) 근데 그런 기관들은 솔직히 이제 보조금을 받지 않으면서 주말 운영을 하고 있잖아요? 사실 같은 기관들인데...공평의 문제랄까요... 그런 것들이 요즘에 좀 걱정이 되요. 이 ‘365 서비스가 이제 없어지는 거 아닌가...?’ 공단에서는 진행하던 주말 가산금액도 주말 운영하는 기관이 너무 많다 보니까 가산에 대한 비용도 없어졌어요. 이제는 365 서비스도 그렇게 되는 게 아닌가... 그런 좀 우려가 됩니다 <연구참여자 H>

- 그러나 대다수의 연구참여자들은 보조금을 통한 365 어르신 돌봄사업이 중단되는 경우, 지역사회에서의 돌봄보다는 요양시설 입소를 조장할 수 있는 상황이 벌어질 가능성에 대해 우려
- 지역사회에서 노인에게 양질의 재가서비스를 제공하는 것은 매우 중요한 일이며 연구참여자들은 이와 같은 지역사회 보호차원에서의 공공의 지원이 지속적으로 이어질 수 있기를 바라고 있음

- ☑ 돌봄 안전망이라는 거는 당장 아웃풋이 많이 안 나오더라도 경비가 들더라도, 공공의 지원으로라도 유지를 하는 것이 저는 그게 맞다고 생각을 하고요. <연구참여자 J>
- ☑ 만약 365가 없어져서 어르신이 이용을 못 하게 되면 알게 모르게 이제 숨어서, 사각지대의 그림자 속에서 서비스를 받지 못하는 안타까운 분들이 많아지시겠죠. 그런 부분이 있을 것 같습니다. <연구참여자 B>
- ☑ 어떻게 보면 그 분은 요양원을 가셔야 할 정도의 상황이었지만 지역사회 내에서 저희가 많이 케어를 해 드리다 보니까 최대한 여기 계시면서 요양원으로 넘어가지 않는 부분이 있는거죠. 가족분들도 집에서 어르신을 수월하게 돌보셨고, 집에서 돌아가시는 경우였어요. 그런 경우가 많이 있었어요. 아무래도 가족과 같이 오랜 시간 가까이 지내시면서 편안하게 임종을 하시는 그런 경우들을 보니까.. 그런 것들이 의미 있는 것이 아닐까 하는. <연구참여자 I>

○ 365어르신돌봄센터사업에 대한 변화 요구

① 실무자 간 네트워크 확대

- 본 연구를 위해 시행했던 FGI 과정은 연구참여자들로부터 데이터를 수집하는 기제로 작동하는 것 이상으로, 같은 사업을 진행하고 있는 유사기관 간의 소통과 상호학습의 기회로 활용되는 역동을 보이기도 함
 - 특히, 인력운영방식이나 프로그램 운영, 지침해석과 관련해 그동안 알지 못했던 노하우를 서로 주고받는 모습을 보였는데, 같은 사업을 하는 기관들임에도 불구하고 ‘네트워크’가 그동안 존재하지 않았음을 토로
 - 연구참여자들은 앞으로 365어르신돌봄센터사업을 지속할 경우 상호소통을 통해 사업과 관련한 이슈들을 보다 효율적, 효과적으로 해결하고 정보를 교류할 수 있는 기회가 만들어지기를 희망함
- ☑ 실무자 간의 모임들이 좀 더 많았으면 좋겠다는 생각이 많이 듭니다. 초기에 사실 모임들이 굉장히 많았거든요. 매년 365 어르신돌봄센터 관련해서 같이 회의도 하고, 어려운 점들도 같이 이야기를 하면서... 여러 가지 제도 개선에 대한 부분들을 함께 공유할 수 있는 시간들이 좀 있었는데, 지금은 그런 것들이 조금 많이 없어진 것 같아 많이 아쉽습니다. <연구참여자 L>

② 브랜드화를 위한 노력

- 브랜드란 판매자가 상품 및 서비스를 차별화하여 경쟁자들과 구분을 짓기 위한 독특한

이름 혹은 상징물로 이는 단순히 이익 창출을 위한 수단이 될 뿐 아니라, 상품 및 서비스의 이미지를 형성함으로써 그 자체로도 중요한 사회 문화적 의미를 가지게 됨(Kotler, 1991).

- 연구참여자들은 현재 사업을 축소하기보다는 다차원적으로 보완함으로써 365어르신돌봄센터사업을 경기도의 '상징적' 정책으로 브랜드화시키는 변화가 필요한 시점이라고 공통적으로 언급
- 앞서 언급한 바 있는 공공성 확대와 네트워크, 인센티브 방식을 비롯해 전담인력들이 책임감을 가지고 전문성을 키우며 안정적으로 일할 수 있는 안정적인 노동 환경을 마련한다거나, 기관 내 프로그램 및 서비스의 품질을 관리하고 증진시키거나, 지침을 보다 명확하게 만들고 운영방식을 보다 공정하게 하는 등 다양한 노력으로 브랜드화
- 실제로 서울시에서는 서울형 데이케어센터에 대한 '좋은돌봄 인증'을 통해 야간 및 공휴일 운영을 지원하고 있는데, 다양한 매뉴얼 연구와 운영평가 등을 통해 공공성 확보와 품질향상에 기여함으로써 서비스를 소비하는 시민들로부터 많은 호응을 이끌어내고 있는 것으로 보임
- 지역사회 돌봄의 중요한 부분인 야간과 공휴일 돌봄을 지원하는 365어르신돌봄센터사업을 체계적으로 운영해 브랜드화 해낼 수 있게 된다면, 시설로부터 지역사회로의 노인 돌봄 패러다임을 바꾸고자 하는 오늘날 돌봄정책의 가치를 사회적으로 확산시키는 데에도 큰 기여 가능

☑ 365를 좀 더 전문적으로 더 조금 발전시키고 발전시키려면 전담인력들이 책임감을 가지고 전문성을 더 키워야 되잖아요 그럼 답이 하나밖에 없는 거 같아요, 급여를 보전해 주는 방법.
<연구참여자 C>

☑ 주간보호센터가 굉장히 많아지기 시작했고, 그리고 365어르신돌봄센터라고 하지 않아도 주말을 이용하거나 뭐 법정 공휴일에도 운영을 하거나 개인적으로 운영을 하는 곳이 많아져서. 그러다 보니까 경기도에서 365어르신돌봄센터 사업이라고 말하기에는 '차별성이 좀 떨어지지 않나' 이런 생각도 좀 개인적으로 들고요 어쨌든 나라에서 이제 비용이 든 만큼 어떤 효과성이나 효율성이 있어야 되는데 365어르신돌봄센터가 경기도에서 좀 나타낼 수 있는 색깔이 조금 있으면 좋지 않을까 라는 생각을 조금 하게 되고 서비스의 질을 좀 더 높이는 연구라든지

7) 2008년 장기요양제도의 시작과 함께 서울시는 '서울형 데이케어센터 인증제(2009, 4.28)', '서울형 요양시설 인증제(2015.6.2)'를 도입하여 운영하고 있으며, 2016년 어르신 돌봄서비스의 사회적 책임과 질적 강화를 목적으로 '좋은돌봄'을 선언한 뒤, 구체적 실행을 위해 '서울특별시 장기요양기관 좋은돌봄 인증제 운영에 관한 조례(2019.7.18.)'를 제정하여 운영 중.

방안들을 같이 논의할 수 있는 시간들이 더 많으면 좋겠다 라는 생각도 좀 들구요
<연구참여자 L>

- ☑ 그리고 이제 조금 아쉬운 점은 서울 같은 경우는 데이케어센터라고 해서 조금 더 많은 시설들이 보조금을 받고 좀 일률적인 좀 서비스를 이용하는데 저희 같은 경우는 경기도에는 이제 365 어르신돌봄센터 지정된 곳이 점점 줄어들고 있잖아요 그런 점에서는 실제로 이용자들이 더 많이 좋은 서비스를 이용해야 되는데 접근성이 많이 떨어지는 거 같아요<연구참여자 F>

4. 시사점

- 365어르신돌봄센터사업은 노인장기요양보험 주야간보호서비스의 보완적 서비스로 보장성강화의 의미를 가지나 운영 현황 파악이 미비하여 설문조사와 FGI를 실시
 - 주중 4.5일을 이용하고 있어서 거의 매일 365어르신돌봄센터를 이용하고 있는 것으로 분석되었으며 평일 19시까지 이용하는 인원은 전체의 37.6%(134명)이며 20시까지 이용하는 비율은 67%(259명)
 - 365어르신돌봄센터사업의 이용시간인 22시까지 이용은 어르신의 체력과 종사자의 야간 운전의 어려움 등으로 한계가 있는 것으로 나타남
 - 이용자 중 일반 소득계층이 51.4%를 차지하고 있어 저소득이용자 중심의 야간·주말이용은 이용자 확보에 한계가 있는 것으로 분석됨
 - FGI 결과에서는 평일야간 주말서비스를 제공하고 있는 타기관과의 형평성 문제, 세부지침의 필요성 등이 제기됨
- 분석 결과 운영시간의 조정, 프로그램 강화를 위한 지원 등 내부적인 개선과 활성화를 위해서는 운영체계 변화가 필요할 것 나타남
 - 이용도가 높은 시간대를 중심으로 이용시간 조정으로 이용자 만족도 향상과 종사자의 근로 만족도 향상을 도모
 - 주말서비스의 다양화로 이용자의 기능 유지에 노력이 필요하며, 보호자와 함께 하는 프로그램 등 보완
 - 365어르신돌봄센터사업의 활성화를 위해서는 제공기관의 확대가 필요하며 이를 위해서는 제공기관 인증제 도입 등 관리 방안이 함께 검토되어야함
 - 단, 노인장기요양보험의 주야간보호서비스가 확대되어 다수의 민간 장기요양기관에서 서비스를 제공하고 있는 상황과 주야간보호서비스의 보장성 강화 측면에서 국민건강보험공단과 논의 필요

IV 요약 및 개선방안

1. 요약

- 365어르신돌봄센터사업은 2011년 41개소로 사업을 시작했으나 2020년 32개소로 감소, 365일 지역사회에서 지속적으로 재가노인을 보호하기 위해 사업이 시작되었으나 정책적·사회적 환경변화에 고려한 사업 운영에 대한 개선방안 도출 필요
 - 보건복지부는 2012년 주야간보호서비스기관 확충과 보장성 강화를 위해 월한도액 일부 조정, 2013년 야간 공휴일 가산 및 이동서비스 비용 등을 신설
 - 주야간보호서비스기관은 보건복지부의 주야간보호서비스 확대 방침에 따라 2014년 대비 2018년에 전국 101% 증가
 - 경기도는 103% 증가하였으며 이 기간 동안 방문요양서비스 제공기관은 43% 증가
 - 2020년 9월 현재 경기도 내 주야간보호서비스기관은 982개소⁸⁾로 2018년 대비 39.7% 증가하였으며 이중 정원 30인이상 100명 미만의 기관이 50.1%에 해당
 - 365어르신돌봄센터사업을 운영하는 기관은 대부분 30인미만의 기관으로 10인 이상 30인미만이 정원인 기관은 전체의 36.4%에 해당
 - 주야간보호서비스기관의 대형화에 따라 소규모 기관은 정원을 채우기에 어려움이 있는 것으로 보임
 - 2018년 보건복지부는 주야간보호서비스기관의 91%(2018년기준)가 토요일 서비스를 제공하게 됨에 따라 다른 요양서비스와의 형평성을 고려하여 토요일 가산수가 등 일부 가산 수가 폐지

8) 국민건강보험공단 장기요양보험 홈페이지(2020.09.14.) <http://www.longtermcare.or.kr>

- 설문조사 결과, 365어르신돌봄센터사업 이용자는 평균 연령 84세이고 요양등급 4등급, 약간 인지가 불편한 정도인 대상자가 많이 이용하고 있으며, 남성 노인보다는 여성 노인이 많이 이용하고 있고, 이용자 중 일반소득계층이 51.4%인 것으로 분석됨
 - 설문조사에 참여한 기관은 23개 시·군 32개 기관 중 30개소(93.8%)가 응답하였으며 응답기관의 운영기간은 평균 9.1년이며 응답자는 팀장/과장(40%)가 응답
 - 응답기관 중 복지관의 부설 또는 관련 있는 주야간보호서비스기관(이하 복지관)에서 위탁받은 곳은 7개소(23.3%), 장기요양기관 단독의 주야간보호서비스기관(이하 장기요양기관)은 22개소(73.3%), 기타 1개소(3.3%)에 해당
 - 제공기관의 유형에 따라 이용형태에 약간의 차이를 보여, 복지관 이용자의 63.1%(65명)가 일반 소득 계층, 장기요양기관의 48.3%(184명)에 해당 ($p < 0.05$), 평일야간 이용자는 전체응답자의 93%(343명)가 주 5일을 이용
 - 토요일 이용은 복지관 이용자 중 92.2%(95명), 장기요양기관 이용자 중 76.4%(256명)으로 복지관의 이용비율이 높으나($p < 0.01$), 일요일 이용자는 복지관 이용자의 16.5%(17명), 장기요양기관 이용자의 20.9%(70명)가 이용 중($p > 0.1$)
 - 제공되는 서비스는 평일 석식제공, 송영서비스와 같은 기본 서비스를 제외하면 인지지원서비스, 건강(신체)프로그램이 많이 제공되고 있음
- FGI분석결과 운영 실무자에게 365어르신돌봄센터사업은 요양서비스가 필요한 저소득 노인에게 안전망을 제공하는 것이며 양질의 서비스를 제공할 수 있는 기관의 추동력으로 인지하고 있으나 민간기관에서도 평일야간, 주말서비스를 제공하고 있는 것에 대한 형평성을 문제로 인식하고 있음
 - 이용자 차원의 내용은 (1) 이용자 발굴과 연계, (2) 대상자 범위의 이슈, (3) 서비스 이용자와 관련한 윤리적 딜레마로 나타났으며, 특히 장기요양 정원 내에서만 이용자를 모집해야 하는 제도적 한계로 인해 대상자 범위가 제한되고 있는 지점이 사업의 확장성을 막는 중요한 장애물로 작용
 - 이용자 만족도에서 보호자는 평일야간과 주말서비스에 만족하지만 직접 이용자인

노인은 아닌 경우가 있어서 딜레마가 발생하여, 기관에 따라서는 직접 이용자인 노인과 보호자가 함께하는 프로그램을 운영하기도 함

- 인력운영 차원의 내용은 (1) 전담인력 방식과 기존 직원 순환 근무 방식의 인력 운영, (2) 지방보조금 인건비 집행기준 완화 요구로 나타났으며, 60세가 넘으면 인건비를 자부담해야하는 지침의 개선과 근본적인 돌봄인력의 전문성 향상을 위한 추가적 재정지원 요구
- 프로그램/행정/예산에서의 내용은 (1) 추상적 운영지침의 명확화, (2) 지역적 특성과 COVID19에 따른 프로그램 운영의 어려움, (3) 인건비 비율 80% 등 보조금 운영에 대한 변화 요구로 구성되었는데, 최저임금과 같은 타 제도들의 급격한 변화를 반영해 인건비 증액과 자부담 완화 등의 요구가 있음
- 마지막으로 365어르신돌봄센터사업의 의미는 (1) 365어르신돌봄센터사업이 주는 긍정적 의미와 딜레마, (2) 365어르신돌봄센터사업의 변화 요구라는 중범주 속에서 365어르신돌봄센터사업이 지역사회에서 저소득 계층에 대한 돌봄의 안전망의 역할을 하고 있는 것으로 의미 부여
- 특히, 대다수의 연구참여자들이 제도 개선 시 공공성과 형평성을 확보하면서도 민간장기요양기관들과의 차별성을 보여줄 수 있는 추가적 전략이 요구된다는 데에 동의함

2. 개선방안

- 365어르신돌봄센터사업의 운영 현황 분석 결과, 운영지침의 운영시간 조정, 주말프로그램의 다양화 방안 모색 필요
 - 365어르신돌봄센터사업의 운영시간은 08:00~22:00로 되어있으나, 이용자의 이용시간은 20시까지가 67%(259명)으로 실제 이용시간을 반영한 지침 개선 검토
 - 평일야간의 이용시간은 19시까지 이용이 전체의 37.6%(134명)에 해당하며 20시까지 이용비율은 67%(259명)에 해당
 - FGI 분석 결과 평일야간에 대한 이용자의 가장 큰 욕구는 저녁식사 해결로 늦은 시간까지 프로그램 운영에 대해서 체력적 어려움을, 제공자는 야간 운전의 어려움을 호소
 - 주말프로그램의 다양화를 통해 이용자의 기능유지와 가족관계 개선에 노력 필요
 - 일부 제공기관에서는 은빛극장, 자선음악회 등의 프로그램이 있으며 가족과 함께 하는 프로그램 운영

- 최근 확대된 장기요양보험제도를 비롯해 변화된 정책환경과 시장화 된 구조 속에서 365어르신돌봄센터사업은 공공성과 형평성을 고려한 변화 필요
 - 노인장기요양보험제도의 변화는 제공기관 전체에 영향을 주는데 특히, 본인부담금 경감대상 확대 등은 저소득 이용자의 민간 장기요양기관 이용 확대로 연결되고 있음
 - 365어르신돌봄센터사업이 저소득 노인에게 365일 돌봄의 안전망을 제공하는 것이 초기 사업의 목적이었으나 요양등급자 중 수급자는 공공성을 띄고 있는 사회복지법인이 운영하는 장기요양기관 보다는 민간장기요양기관을 더 이용하는 경향이 있어서사업 목적 달성에 한계가 있음
 - 주야간보호서비스기관의 확대는 주야간보호서비스이용자 중 365어르신돌봄센터사업 이용자의 비율을 더욱 축소시킬 것으로 예상됨
 - 2019년 12월말 경기도 주야간보호서비스 시설의 정원은 27,931명이며 설문조사 시점인 2020년 1월 말 365어르신돌봄센터사업 이용자는 484명으로 전체 정원의 1.7%에 불과(이용자 수는 전체 31개소 중 설문조사에 응답한 30개소의 이용자임)

- 연구참여자들이 논의한 대로 공공성과 형평성을 확대하며 새롭게 변모하기 위해서는 기존의 재정지원방식이나 운영방식과 관련한 변화가 요구됨
 - 서선영(2017)에 의하면 공공성을 확보하는 방법에는 구조적 방안과 내용적 방안이 존재
 - 구조적 방안은 정부가 직영으로 운영하는 국공립 재가시설을 만들어 정원을 확대하고, 요양보호사와 같은 생산요소도 사회서비스공단과 같은 공공기관에서 공급하는 방식
 - 내용적 방안은 이미 운영 중인 영리민간기관에 대해 규제를 더 강화하는 것으로 평가와 감독을 엄격하게 집행하고, 진입조건을 까다롭게 하여 품질을 높이는 방법
 - 이미 시장화 된 체제(quasi market) 속에서 본 사업을 위해 선택할 수 있는 방안은 구조적 방안보다는 내용적 방안을 활용하는 것이 더 적합하리라고 생각됨
 - 서울시의 좋은돌봄인증과 서울형 데이케어센터가 내용적으로 공공성을 확보하고 형평성을 끌어올리며 브랜드화를 위해 노력한 사례임
- 365어르신돌봄센터사업의 개선 운영을 위해서는 제공기관의 확대, 제공기관 대상의 인증제 도입, 기본서비스 운영 등 다각적 측면에서의 개선 방안 모색과 이를 위한 재정지원 필요
 - 단, 노인장기요양보험의 주야간보호서비스가 확대되어 다수의 민간 장기요양기관에서 서비스를 제공하고 있는 상황과 주야간보호서비스의 보장성 강화 측면에서 국민건강보험공단과 논의 필요
- 운영기관의 역할변화와 중심사업 변화 등으로 365어르신돌봄센터사업을 지속하기 어려운 기관에 대해서 이용자 부담을 최소화하는 선에서 점진적 사업 축소 또는 폐지 등 출구전략 마련
- 노인돌봄서비스인 노인장기요양서비스, 지역사회 통합돌봄 선도사업, 노인맞춤돌봄서비스, 재가노인지원서비스 등 각 서비스를 연계하여 재가노인에게 연속적이고 포괄적인 서비스 운영에 대한 검토 필요

참고문헌

〈국문논문〉

- 권현정(2014). “서비스 질의 측면에서 고찰한 노인장기요양서비스 공급구조에 대한 시장
화분석”. 『사회복지정책』, 41(1) : 289-313, 한국사회복지정책학회.
- 권현정·홍경준(2015). “공공성이 노인장기요양시설의 서비스 질에 미치는 효과”. 『한국
사회복지학』, 67(3) : 253-280, 한국사회복지학회.
- 김교정(2009). “사회복지시설 네트워크 구조적 특성 - 부산 사회복지 개별기관의 네트
워크 활동을 중심으로”. 『한국콘텐츠학회논문지』, 9(6) : 309-324, 한국콘텐츠
학회.
- 김희강·강문선(2010). “돌봄의 공공윤리 : 에바 키테이(Eva F. Kittay) 이론과 '장애아가
족 양육지원사업’”. 『한국정치학회보』, 44(4) : 45-73, 한국정치학회.
- 석재은(2017). “장기요양서비스의 공공성 강화를 위한 규제의 합리화 방안 연구”. 『보건
사회연구』, 37(2) : 423-451, 한국보건사회연구원.
- 이민홍(2019). “노인요양시설 문화변화 모델 적용의 효과성 연구 : 거주노인의 삶의 질
인간중심환경환경 고독 및 우울 변화를 중심으로”. 『한국사회복지조사연구』, 61
: 79-98, 연세대학교 사회복지연구소.
- 이승훈(2017). “AIP(Aging in Place)에 대한 주관적 기대와 의미”. 『공공사회연구』, 7(1)
: 135-163, 한국공공사회학회.
- 이용재·김효심(2019). “노인장기요양 등급인정자와 등급 외자의 지역사회복지서비스 이
용 실태분석”. 『디지털융복합연구』, 17(11) : 29-37, 한국디지털정책학회.
- 임용석·정호진(2017). “제품 구매 의도 강화를 위한 브랜드 인지도와 브랜드 태도”. 『수
산해양교육연구』, 29(5) : 1513-1521, 한국수산해양교육학회.

〈국문단행본〉

서선영(2017). 『장기요양서비스의 공공성 강화 방안』, 국회입법조사처.

어유경(2020). “경쟁이 사회서비스 질에 미치는 영향 : 요양병원 및 노인장기요양서비스의 준시장적 공급을 중심으로”, 서울대학교 행정대학원 박사학위논문.

〈외국논문〉

Borgatti, Stephen P, & Halgin, Daniel S. (2011). “On Network Theory. Organization Science”, Providence, R.I., 22(5) : 1168-1181.

Folbre, Nancy, Paula England & Michelle Budig. (2002). “Wages of Virtue : The Relative Pay of Care Work”, Social Problems, 49(4) : 455-473.

〈외국단행본〉

Kotler, Philip. (1991). “From Mass Marketing to Mass Customization”, Planning Forum, 24-29.

〈정부간행물〉

보건복지부(2019). 『2019 장기요양 실태조사』.

최저임금위원회(2020). 『임금실태조사보고서 통계자료』.

경기복지재단 GGWF REPORT 2020-10

365어르신돌봄센터사업 실태분석 및 개선방안 연구

발행일 2020년 9월

발행인 진석범

발행처 경기복지재단

경기도 수원시 장안구 경수대로 1150(파장동 179) ☎ 16207

Tel. 1577-4312 Fax. 031-898-5937

Homepage. ggwf.gg.go.kr