

		시 민					
		주무관	희망복지지원과장	복지기획관	복지본부장	행정1부시장	서울특별시시장
		이다림	박병권	한영희	황치영	윤준병	10/31 박원순
문서번호	희망복지지원과-21255	협 조	자치행정과장 예산담당관 보건의료정책과장 건강증진과장 찾아가는복지기획팀장 유보화 백일현 대김형일 박경옥 임지훈				
결재일자	2018. 10. 31.						
공개여부	대시민공개						
방침번호	서울특별시시장 방침 제208호						

I·SEOUL·U

 찾아가는 동주민센터

- 시민의 돌봄 부담 제로(Zero)를 위한 돌봄 전달체계의 혁신 -

「돌봄SOS센터」 추진 기본계획

2018.10.

복 지 본 부
(희망복지지원과)

사전 검토항목

☞ 해당사항이 있는 부분에 ‘■’ 표시하시기 바랍니다. (※ 비고 : 필요시 검토내용 기재)

구 분	사전 검토항목 점검 사항	검토 완료	해당 없음	비 고
정책의 제형성	◆ 정책현안에 대해 현황과 실태를 검토하였습니까? - 현황자료(통계자료 등) 및 실태조사서 검토 타지자체 유사정책 및 국내외 사례 분석 등	■	☐	
	◆ 시민 및 관련전문가 의견을 반영하였습니까? - (시민참여) 청책토론회, 시민공모, 설문조사 등 - (전문가 자문) 자문위원회, TF운영, 타당성 검토조사 등	■	☐	
정책수립	◆ 정책화를 위한 제반 법규(근거법령 및 규칙, 지침 등)는 검토하였습니까? - (선거법) 공직선거법 등 각종 법률 저촉여부 - (성별분리통계) 성별분리통계 분석 등	■	☐	
	◆ 정책(사업) 집행의 직·간접적 영향 및 효과성을 분석하였습니까? - (갈등) 이해관계 당사자 간 갈등 및 대책 마련 - (사회적 약자) 사회적 약자에 대한 배려 등 - (일자리) 일자리 창출, 직·간접 채용, 전문인력 양성, 창업지원 - (안전) 시민 안전 위험요인 및 대책, 안전 관리 등	■	☐	
정책집행	◆ 타기관, 민간단체 등과의 협의·협력 및 이견 조정 등을 검토하였습니까? - (타기관) 타기관(중앙정부, 지자체), 민간(단체) 등의 자원 활용 방안 - (자치구 영향) 자치구 행정·인사·재정 부담 및 적정성, 파급효과 분석 등	■	☐	
	◆ 정책·계획 등의 지속가능성을 검토하였습니까? - (지속가능성) 지역경제 발전, 사회적 형평성, 환경보전 등	■	☐	
정책홍보	◆ 국내외 정책(사업)홍보방안을 검토하였습니까? - (홍보) 국내보도자료, 기자설명회, 현장설명회 - (정책영문화) 영문제목·요약, 해외언론보도, 외국어 홈페이지 게시 등	■	☐	
기타사항	◆ 불필요한 외국어·외래어 표현 대신 바른 우리말을 사용하였습니까?	■	☐	
	◆ 공개 여부를 “비공개”로 설정했다면 법적근거를 명확히 검토하였습니까? (정보공개법 제9조 제1항 제1호~제8호)	☐	■	

목 차

I.	추진배경	1
II.	기존 돌봄 서비스 현황 및 문제점	2
III.	추진경과	3
IV.	추진방향	4
V.	세부 추진계획	5
	1. 동 단위 「돌봄SOS센터」 설치로 돌봄 사각지대를 위한 돌봄 혁신	5
	2. 돌봄서비스 공급확대를 위해 다양한 돌봄서비스 직접 제공	9
	3. 돌봄SOS센터를 통한 복지·보건의 통합으로 맞춤형 서비스 제공	14
VI.	소요예산	17
VII.	향후계획	17
	붙임 1. 찾동 vs 돌봄SOS센터 구분 및 사례	18
	2. 돌봄SOS센터 업무 프로세스	19
	3. 돌봄SOS센터 서비스 대상인원(추정)	20
	4. 돌봄SOS센터(서울시) vs 커뮤니티케어 구분(복지부)	21

- 시민의 돌봄 부담 제로(Zero)를 위한 돌봄 전달체계의 혁신 -

「돌봄SOS센터」 추진 기본계획

민선 7기 공약사항인 시민이 중심인 돌봄 체계로의 혁신을 통해 동 복지기능을 강화하고, 다양한 돌봄수요에 대응하기 위해 ‘돌봄SOS센터’ 설치를 추진함으로써 시민의 돌봄부담이 제로(Zero)인 서울을 구현하고자 함

I 추진배경

- **고령화 및 가족구조의 변화 등으로 다양한 돌봄 서비스에 대한 수요 증가**
 - 65세 이상 인구는 139만명('18년)으로 전체 인구의 14.2%를 차지하며, 사회·경제적인 차원의 복합적인 문제에 직면한 홀몸 어르신가구 지속적 증가
 - 인구구조의 변화와 1~2인가구 등 가족구조의 변화, 여성의 경제활동 참여 증가, 부양의무에 대한 인식 약화 등에 따른 가족중심의 돌봄 기능 축소
- **공급자 중심의 분절적인 돌봄 서비스 전달체계 한계**
 - 파편적으로 제공되는 각종 돌봄 서비스로 인해 이용자의 다양한 욕구 충족 한계
 - 복잡하게 분리되어 있는 서비스의 효과적인 전달을 위한 복지정책 요구
 - 찾동사업의 운영상 한계 극복으로 서울형 복지전달체계 완성 필요
 - 복지대상자 외 일반시민에 대한 찾동사업 체감요인 부족('17년 사업인지도 61.5%)
 - 사각지대 발굴 이후, 소득보장 위주의 서비스 제공 및 연계가능한 돌봄자원 부족
- **지역 내 복지 공동체 구축 및 사회적 경제 활성화 필요성 대두**
 - 찾동 시행에 따라洞(마을)중심의 관계망 회복을 위한 사회적 안전망 구축 필요
 - 기존 찾동과 사회적 경제조직들과의 효율적인 연계·조정으로 정책효과 극대화
 - 지역 기반 돌봄 서비스 확충을 통해 사회적 경제 활성화 및 민간자원 중심의 돌봄 공동체 구축 강화

- 돌봄서비스 욕구는 보편적으로 증가하나, **공급은 선별적** 방식으로 제공
 - 대표적 돌봄서비스인 노인장기요양, 장애인 주간보호, 장애인 활동지원서비스는 돌봄 욕구가 높은 중증 이용자에게만 서비스가 지원됨
 - 지역아동센터, 노인무료급식(경로식당, 도시락 등)서비스는 저소득층을 대상으로 선별적 제공

소 득 기 준	높음			
	중위소득 150% 이상	· 노인돌봄기본서비스 · 노인 경로식당 · 초등 돌봄교실	· 노인돌봄종합서비스 · 노인단기가사서비스 · 치매환자가족휴가지원 · 장애인생활이동지원	· 노인 장기요양(주야간, 방문) · 장애인주간보호 · 장애인활동지원서비스
	중위소득 70% 이하	· 아이 돌봄 서비스 · 재가노인지원서비스(서울시)	· 산모신생아건강관리지원 · 아동급식지원 · 지역아동센터 · 청소년 방과후 아카데미	· 발달재활서비스 · 발달장애인 부모상담지원 · 발달장애인 가족휴식지원 · 언어발달지원
	낮음			
		욕구의 심각성(건강상태 등)		
		낮음		

<출처 : 지역사회중심의 포괄적 돌봄서비스 도입의 의미와 추진방안(류명석, 서울복지재단)>

- 돌봄서비스 **자원 부족** 및 복잡한 신청절차 등 **서비스 이용 어려움**
 - 긴급한 서비스 지원이 필요한 경우, 즉시 연결할 수 있는 서비스가 부족할 뿐 아니라 서비스 제공까지 상당기간을 대기해야 하는 경우가 많음
 - 각 분야별(어르신, 장애인, 아동 등) 서비스나 제공기관에 대한 인지도가 낮고, 신청과 수급을 위한 행정적 절차 복잡하여 이용률 저조
- 돌봄 등 사회서비스 품질에 대한 **평가 및 인력관리 체계 필요**
 - 서비스 제공기관의 돌봄 종사자의 저임금, 고용불안정 등의 근로여건으로 서비스 질 저하 우려에 따라 서비스 내용의 질적 개선에 대한 요구가 높음

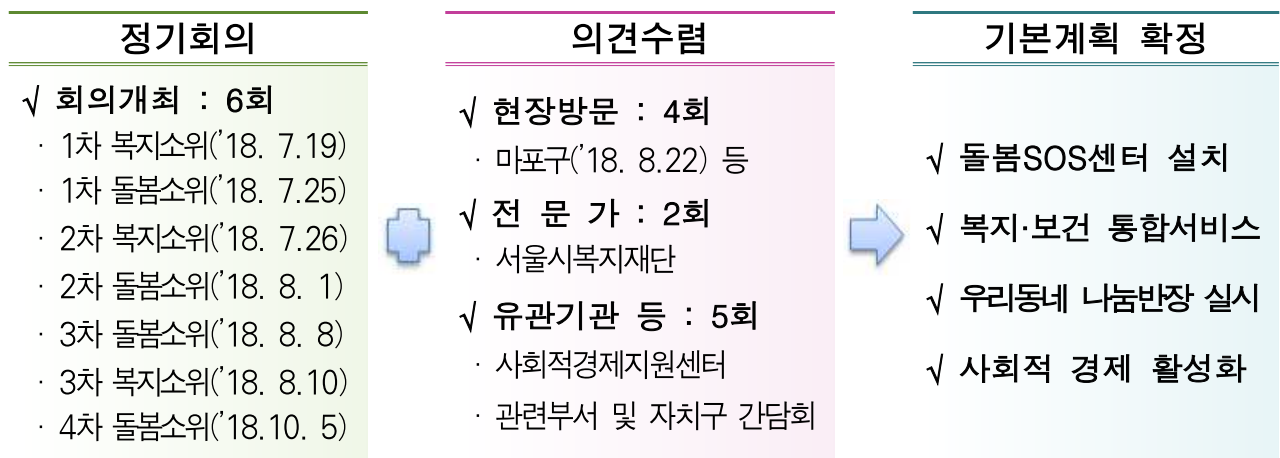
「돌봄SOS센터」 추진으로 주민의 돌봄 욕구에 공공이 적극 대응하고, 파편적으로 진행되던 돌봄 서비스의 통합적 연계로 시민 복지 체감도 향상

'18.7. 제3기 「희망서울정책자문위원회(복지건강분과)」 구성 및 '민선 7기 서울시정 4개년 계획' 핵심과제 선정에 따른 「더 깊은 변화 위원회(사람분과위원회)」로 시작

□ 계획수립 참여주체

- 「더 깊은 변화위원회」 : 이태수 위원장 등 51명
- 「사람분과위원회」 : 박봉정숙 위원장 등 8명
- 「돌봄분과 소위원회」 : 남기철 교수 등 13명(학계 및 현장전문가)
- 서울시 : 복지본부, 시민건강국, 여성가족정책실, 행정국
- 자치구, 서울시복지재단, 사회적경제지원센터 등

□ 계획수립 과정



위원회별 주요 의견

○ 복지소위원회(1~3차)

- 돌봄이 필요한 일반 시민 누구나 이용가능한 보편적 서비스 및 긴급돌봄서비스 제공
- 기본적으로 동 단위의 서비스 제공
- 「(가칭)우리동네 나눔반장」 사업은 사회적 경제(사회적협동조합, 사회적경제기업 등)에 기반하여 추진

○ 돌봄분과 소위원회(1~4차)

- 찾동 기능을 살려 동 단위로 센터 설치, 우리동네주무관과 복지플래너도 돌봄기능 수행
- 복지(돌봄 SOS센터)와 보건(건강돌봄팀)과의 유기적인 연계체계 수립
- 「(가칭)우리동네 나눔반장」 사회적 협동조합에 위탁 운영
- 동 단위 돌봄SOS센터 및 구단위 돌봄지원단에 사회복지직, 간호직 배치
- 돌봄서비스 대상은 저소득층 뿐 아니라, 돌봄욕구를 가진 대상자 기준 완화 운영



- **동 단위 「돌봄SOS센터」 설치로 시민 복지접근성 제고**
 - 주민의 생활과 근접한 동 주민센터를 돌봄 서비스 통합창구로 혁신
 - 기존의 찾동 복지플래너와 방문간호사의 동행방문으로 보건복지의 통합적 접근의 노하우가 집적되어 정책 시너지 효과 기대
 - 전담 돌봄매니저(사회복지공무원, 간호직공무원) 배치로 전문상담 및 서비스 지원
 - 돌봄신청 → 의뢰 → 만족도 조사(사후점검)까지 서비스 과정 일원화
 - 복지·보건·의료 등 통합적 접근으로 원스톱 돌봄 서비스 제공
- **돌봄 서비스 공급 확대를 위해 공공이 직접 긴급 돌봄서비스 제공**
 - 긴급하게 돌봄이 필요한 경우, 서비스 전담기관을 통해 직접 서비스 제공
 - 지역 내 서비스 전담 기관의 요양보호사 방문 등 긴급 돌봄서비스 신설
 - 분절된 서비스별 제공 체계를 통합, 주민 중심의 맞춤형 돌봄서비스 지원
 - 저소득층 뿐 아니라, 잠재적 수요자를 위한 서비스 제공으로 보편적 복지 실현
- **「(가칭)우리동네 나눔반장」 사업을 통해 지역 내 돌봄 공동체 강화**
 - 민·관 협업을 통한 민주적 복지 생태계 조성 및 주민주도 돌봄 공동체 조성
 - 지역 내 사회적 협동조합을 통해 지역 특성을 반영한 다양한 서울형 돌봄모델 개발로 사업의 지속 가능성 제고
 - 사회적 일자리 창출 및 서비스 이용자와 제공자가 함께 협력하는 공동 생산(co-production) 분위기 조성

V

세부 추진계획

1 동 단위 「돌봄SOS센터」 설치로 돌봄 사각지대를 위한 돌봄 혁신

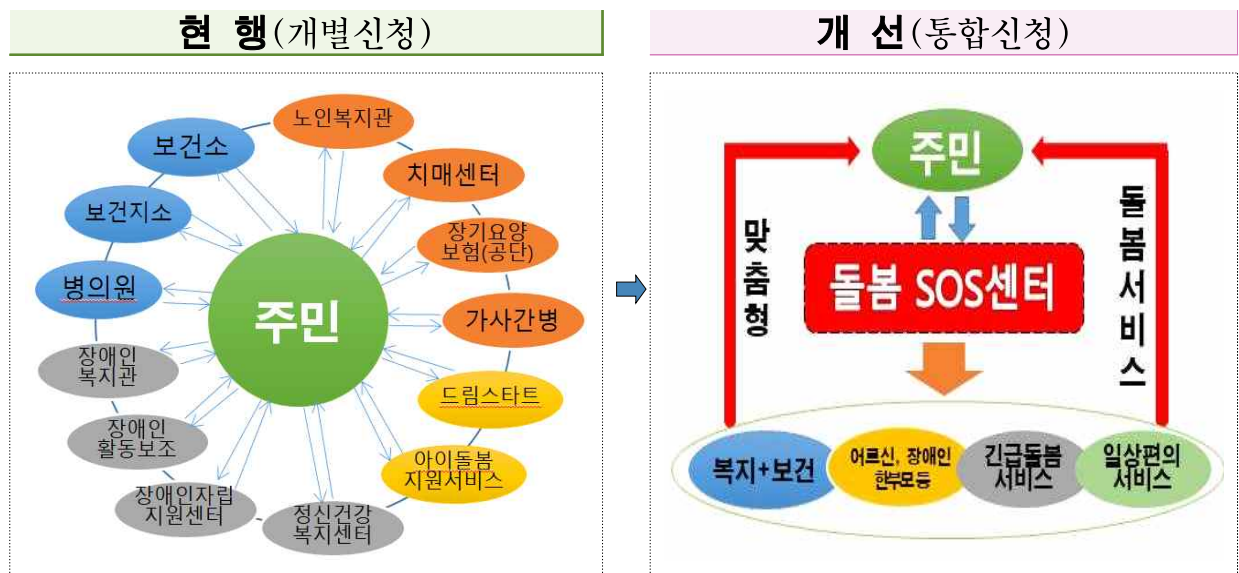
□ 추진개요

- 추진시기 : '19. 7월 ~ ※공무원 채용시기에 따라 추진시기 조정 가능
- 추진방법 : 1단계 사업(2개구) 실시 후, 연차별 확대 시행
 - 1단계 사업 추진으로 서울형 돌봄서비스 표준모델 마련, 쏠 자치구 확대 시행
 - 공모를 통해 1단계 추진 자치구 선정

'18.9.~	'19년	'20년	'21년	'22년
기본방침 수립 연계체계 구축	2개구	10개구	18개구	25개구

○ 추진내용

- 돌봄을 필요로 하는 주민 개인의 책임이 아닌 공공이 적극 개입하여 신청에서 사후관리까지 책임있게 수행
- (현행) 각 돌봄 서비스 제공기관에 시민이 개별 연락해 돌봄 서비스 신청 ⇒
(개선) 돌봄SOS센터에서 서비스 신청·접수, 서비스제공기관 의뢰 및 사후관리



○ 소요예산 : 시비 100% (인건비 제외)

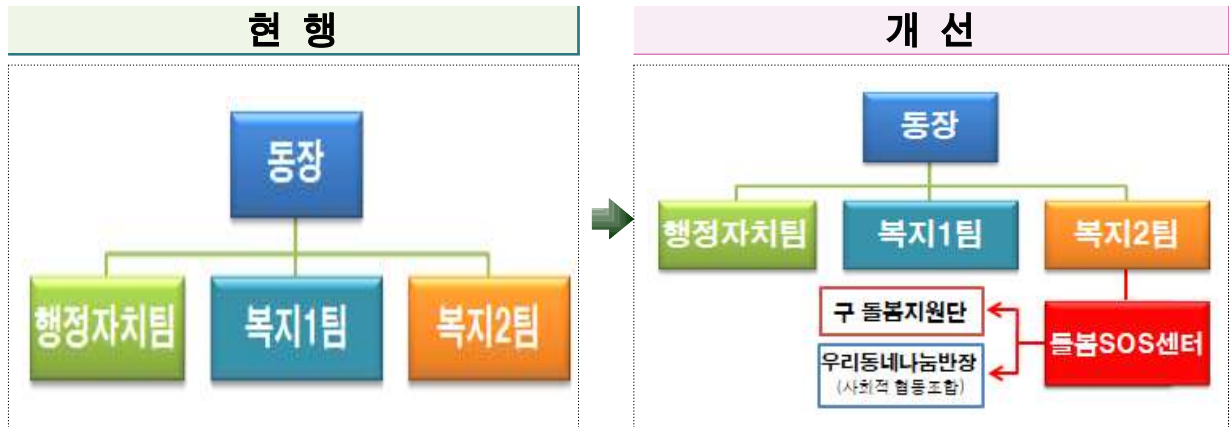
- 돌봄SOS센터 공간개선비, 긴급돌봄지원사업비, 인건비 등 사업추진 관련 예산 지원
※정부의 '커뮤니티 케어' 및 '서울시 사회서비스원' 추진에 따라 재정분담비율 조정 가능

□ 운영체계

○ 동 단위 「돌봄SOS센터」 구성·운영

① 조직구성 : 별도의 팀 구성이나 센터 신설없이 찾동 복지2팀 내 구성

(현행)3개팀(행정 1, 복지 1,2팀) → (개선)3개팀(행정팀, 복지1팀, 복지2팀 내 돌봄 SOS센터)



※ 시범사업 추진시 지역특성에 따른 운영으로 지속가능한 모델 개발 예정

② 인력구성 : 찾동공무원 + 돌봄매니저(사회복지직 공무원 1명, 간호직공무원 1명)

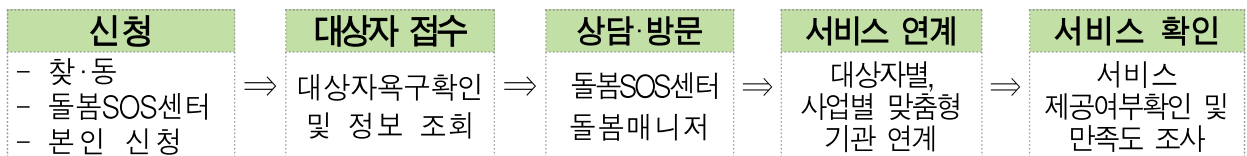
※ 기존 찾동인력으로 사업추진이 가능한 경우, 인력 미충원

③ 주요기능 : 종합상담, 돌봄서비스 관련 정보제공, 서비스신청접수 및 연계, 사후관리 등

④ 주체별 역할

- 찾동공무원 : 기존 복지상담전문관(통합복지상담), 사례관리담당자, 우리동네주무관 등 상담 시 복합적 돌봄 욕구가 확인되었거나, 사각지대 발굴을 통해 돌봄 서비스 지원이 필요한 주민에 대한 돌봄SOS센터 연계
- 돌봄매니저 : 초기상담, 서비스연계, 72시간 내 방문 및 돌봄 업무전담 및 자원연계

⑤ 업무절차



※ 〈붙임2〉 ‘업무프로세스’ 참조

○ 구 단위 「돌봄지원단」 구성·운영

① 조직구성 : 구청 내 돌봄지원단 운영

② 인력구성 : 단장(공무원, 팀장) + 돌봄매니저(사회복지직 공무원 1명, 간호직 공무원 1명)

③ 주요기능 : 동 단위 돌봄SOS센터 컨트롤타워 역할 수행

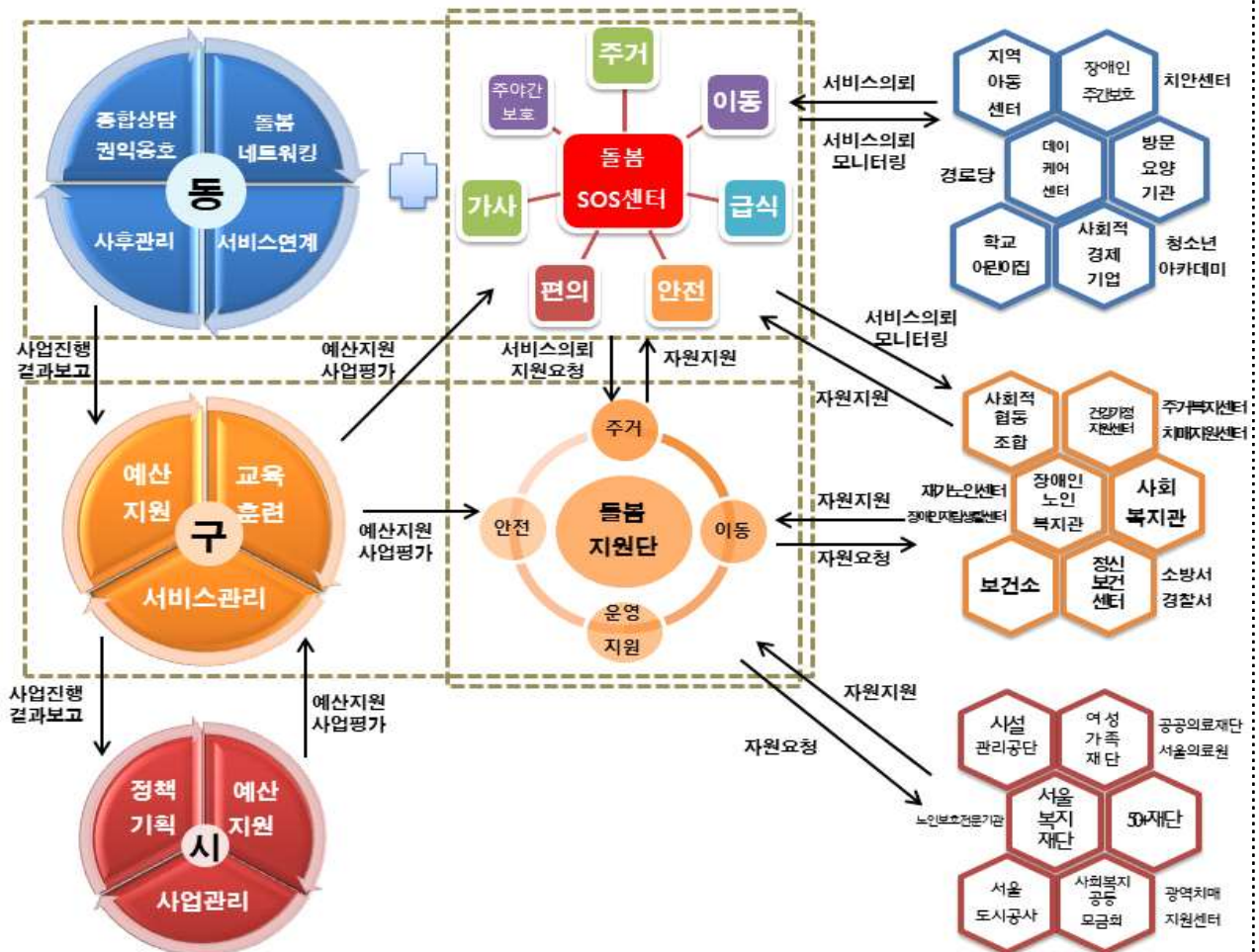
- 지역 내 자원관리, 서비스 제공기관과의 협력 기반 구축, 동 단위 복지공동체 조성
- 사업의 조정, 점검, 추진실적 등 총괄적인 관리

○ 「돌봄SOS센터」와 「돌봄지원단」 구분

구 분	돌봄SOS센터	돌봄지원단
설치단위	동 단위(동주민센터 내)	구 단위(자치구 청사 내)
주요기능	✓ 종합상담, 정보제공 ✓ 서비스 신청·접수 및 연계 ✓ 만족도조사 및 사후관리	✓ 예산, 행정 등 센터지원 수행 ✓ 센터 의뢰에 따른 전문서비스 지원 ✓ 교육훈련, 서비스 관리 등
인력구성	✓ 센터장(복지2팀장) ✓ 돌봄매니저 · 사회복지직공무원 1명 · 간호직공무원 1명 ✓ 찾동공무원 · 복지플래너, 통합복지상담관 · 우리동네주무관 · 방문간호사 등	✓ 단장(복지관련 팀장) ✓ 돌봄매니저 · 사회복지직공무원 1명 · 간호직공무원 1명

<참고> 「돌봄SOS센터」와 「돌봄지원단」 업무 흐름도

- ▶ **洞** 단위 : 사례 발굴 및 지역자원 연계, 돌봄 지원단 및 사회적 경제기업 등 관계 기관 간 협력
- ▶ **區** 단위 : 지역 내 자원개발 및 기관 간 연계, 돌봄SOS센터 운영 및 예산지원
- ▶ **市** 단위 : 예산지원, 광역단위의 서비스 제공기관과 협력체계 구축



<참고 : 지역사회중심의 포괄적 돌봄서비스 도입의 의미와 추진방안(류명석, 서울복지재단)>

□ 인력구성

○ **돌봄매니저(사회복지공무원, 간호직공무원) 선발 및 배치**

- 배치인원 : 구 및 동별 사회복지직 공무원 1명, 간호직공무원 1명
※ 동별 돌봄수요에 맞게 탄력적 인력 배치
- 선발방법 : **9급 공개경쟁채용 원칙**, 민간경력공개경쟁채용(9급) 채용 병행
※ 간호직공무원은 정규직 채용 원칙(시민건강국 인력채용계획에 따름)
- 예산지원 : 신규인력 **인건비 75% 지원**하여 자치구 부담 경감
※ 추후 인건비 분담비율은 관련법 개정에 따름

보건복지부 사회복지공무원 정원 확보 전망

- 보건복지부 '커뮤니티 케어' 추진 관련 사회복지직공무원 전국 1.2만명, 간호직공무원 3,500명 증원 연차별 충원('19년~) 발표
- 보건복지부 인력충원계획에 따라 지방자치단체에 인원배정 시 돌봄SOS센터 인력배치는 별도 검토

○ 돌봄매니저 역할 및 기능

정보제공

돌봄매니저(사회복지공무원, 간호직공무원)가 함께 도움이 필요한 대상자에게 **돌봄 서비스 종류 및 제공기관 정보 제공**

케어플랜수립

대상자에게 신청을 받아 **돌봄매니저가 72시간 내 방문하여 복지 + 보건 + 의료를 통합한 케어플랜수립**

서비스연계

돌봄 수요자에게 적절한 돌봄 서비스가 제공될 수 있도록 서비스제공기관(전담 기관)에 **서비스 신청(대행) 및 연계**

사후관리

서비스 제공여부 확인 및 이용자 만족도 조사 실시 등 **사후 관리**

○ 연차별 충원계획

(단위 : 명)

구분	2019	2020	2021	2022
사업추진지역	2개구 24개동	10개구 170개동	18개구 306개동	25개구 424개동
사회복지직공무원(누계)	26	129	232	322
간호직공무원(누계)	26	129	232	322

※ '19년은 동별 1명이 아닌, **구별 총 26명(사회직 13명, 간호직 13명)배치하고**, 시범사업 실시 후 **효과성 검증 및 예산사정**에 따라 연차별 충원 **변동 가능**

② 돌봄서비스 공급확대를 위해 다양한 돌봄서비스 직접 제공

□ 추진내용

- 긴급하게 돌봄서비스 지원이 필요한 대상자에게 **공공이 직접 서비스 제공**
 - 지역 내 서비스 제공기관과 사전협의를 통해 **긴급 돌봄서비스 전담기관 선정**
 - 요양보호사 방문 및 신체수발, 가사활동 지원 등 긴급 돌봄서비스 신설
- **돌봄욕구***를 가진 대상자에 대한 돌봄 매니저의 욕구 판정에 따른 **맞춤형 지원**
 - 동별 특성에 따라 과잉 수요 및 공급 부족이 발생하지 않도록 구 돌봄지원단에서 돌봄서비스 자원의 총량관리 및 유기적 서비스 연계로 편차 해소
 - 돌봄욕구에 따라 긴급돌봄, 일반돌봄, 일상편의 서비스로 구분하여 제공

〈참고〉 돌봄욕구별 사례

긴급 돌봄	일시돌봄 일시보호	- 긴급한 단시간의 일시적인 보호, 주·야간보호 등
	위기긴급 지 원	- 자살시도, 병원이송, 고립, 학대, 폭력, 유기, 실종 등에 의한 긴급지원 등
일반 돌봄	건강의료 지 원	- 건강상담(검사, 투약), 운동관리, 영양관리, 치매, 방문간호, 퇴원 후 간병 등
	안부확인	- 일상적인 안부 확인, 야간 안전 확인 등
일상 편의	동행이동 지 원	- 병원, 관공서, 은행, 마트 등 외출 활동 동행 및 차량지원 등
	주거관리	- 도배/장판교체, 싱크대 개보수, 형광등 등 소모품 교체, 방충문 등
	식 생 활 지 원	- 건강상태별 맞춤식사, 도시락 및 밀반찬배달 등
	가사지원	- 청소, 이불빨래, 조리, 식사 보조 등

- 기존 분야별 서비스 제공기관(복지관, 각종 지원센터 등), **사회서비스원(예정), 사회적 기업 등을 통해 돌봄 서비스 공급 확대**
 - (단기) 노인돌봄서비스와 장애인 활동보조서비스가 가능한 기존 서비스 제공기관(복지관, 센터, 사회적기업 등) 신청을 통해 서비스 공급 확대
 - (장기) 서울시 사회서비스원, 복지부 커뮤니티케어 사업과 연계 추진 및 별도 돌봄지원센터 확충 검토

□ 세부 내용

① **긴급 돌봄서비스** : 돌봄매니저가 방문하여 돌봄 욕구 판정 후 신속 지원

- 서비스 내용 및 대표 제공기관

대상구분		서비스 내용	제공기관
1차	어르신	· 요양보호사 방문 및 신체수발 · 가사활동지원, 안부확인 · 응급상황 및 야간 돌봄	· 재가노인지원센터 · 노인종합복지관 · 장기요양방문기관
	장애인	· 신체활동지원 및 가사지원 · 중증장애인 외출, 치료 동반 · 응급상황 및 야간돌봄	· 중증장애인자립생활지원센터 등 · 장애인복지관 · 장애인가족지원센터 등
2차	한부모 (미혼모)	· 시간제 돌봄 · 긴급 등교·하교 돌봄지원 · 아동보육 및 보호서비스 지원	· 건강가정지원센터 · 서울시육아종합지원센터 · 지역아동복지센터
3차	전 체	· 가사활동지원 · 신체수발 등	· 서울시사회서비스원(예정)

- 서비스 대상 : 돌봄욕구*가 있는 어르신, 장애인('19년) → 한부모('20년) → 전체가구('21년)



〈참고〉 긴급돌봄이 필요한 사례

1차 '19년~	어르신 (65세이상)	✓ 장기요양 등급 외 판정자 및 탈락자 ✓ 홀몸 어르신이 갑작스런 질병, 사고로 일상생활이 불편한 경우 ✓ 노인부부가구로 배우자가 치매나 중증질환을 앓는 경우 ✓ 긴급하게 건강 및 안부 확인이 필요하다고 판정한 경우
	장애인	✓ 혼자 거주하는 중증장애인(1~3급) ✓ 경증장애인(4~6급)으로 질병(수술) 등의 사유로 거동이 불편한 경우 ✓ 가족이 있으나, 일시적인 부재로 도움이 필요한 경우 ✓ 등록 장애인으로 긴급한 돌봄이 필요한 경우
확대		
2차 '20년~	한부모	✓ 한부모(미혼모, 조손 포함)가구의 자녀가 방과 후 혼자 지내는 경우 ✓ 가정폭력, 학대 등의 사유로 긴급·일시적 돌봄이 필요한 경우 ✓ 자녀의 보육 및 보호가 필요한 경우 ✓ 부모가 올 때까지 임시보육, 등·하원이 필요한 경우
	전 체	✓ 단독가구가 가족 돌봄이 어려운 상황으로 가사간병 서비스가 필요한 경우 ✓ 일반주민이 돌봄서비스가 필요한 경우
확대		
3차 ~'21년	전 체	✓ 단독가구가 가족 돌봄이 어려운 상황으로 가사간병 서비스가 필요한 경우 ✓ 일반주민이 돌봄서비스가 필요한 경우

※ 돌봄매니저가 대상자를 방문하여 돌봄 욕구를 파악한 후, **긴급돌봄 서비스지원이 필요하다고 판정한 경우에만 지원**

※ 서비스 제공시 대기자가 많을 경우, 저소득층(법정 차상위, 국민기초수급자) 우선 선정

- 지원방법

- 법정 차상위 및 국민기초수급자 : 무료
- 서비스 이용자 중 수급자 및 차상위 외 가구 : 소득에 따른 본인 차등 자부담

긴급돌봄서비스 대상(추정)

◎ 서비스지원 수요(추정) : 총 3,130가구

- 어르신 : 1,951가구 × 3시간 × 10일 × 14천원(노인돌봄종합서비스단가)
 - 장애인 : 1,179가구 × 3시간 × 10일 × 14천원(장애인활동보조서비스단가)
- ※서울시 수급자 중 어르신, 장애인가구 ('18. 7월기준, 행복e음 추출기준, 시설수급자 제외)

- 제공주기 : 연간 5일 이용가능(1회당 최대 3시간)

※ 돌봄매니저가 연장이 필요하다고 판정하는 경우, 최대 5일 연장 가능

② **일반 돌봄서비스** : 보건소, 복지관 등 기존 서비스 제공기관 연계 및 상담

- 서비스 내용 및 제공기관

대상구분		서비스 내용	기 관
1차	어르신	· 가사, 활동지원, 신체수발 등 · 영양상담, 건강 체크 · 치매예방, 조기발견 등	· 보건(지)소, 병·의원 등 · 재가노인지원센터 등 · 치매안심센터 등
	장애인	· 정신질환 예방, 치료 및 재활 · 장애인외출 동반	· 정신건강복지센터 등 · 장애인가족지원센터 등
2차	한부모 (미혼모)	· 등교·하교 돌봄지원 · 아이 돌봄 지원	· 건강가정지원센터 등 · 육아종합지원센터 등
3차	전체	· 우울증검진 및 스크리닝	· 자살예방센터 등 · 서울심리지원센터 등

- 지원대상 : 돌봄이 필요한 모든 시민

- 지원방법 : 기존 서비스제공기관에 연계 및 정보 제공 및 신청대행 등

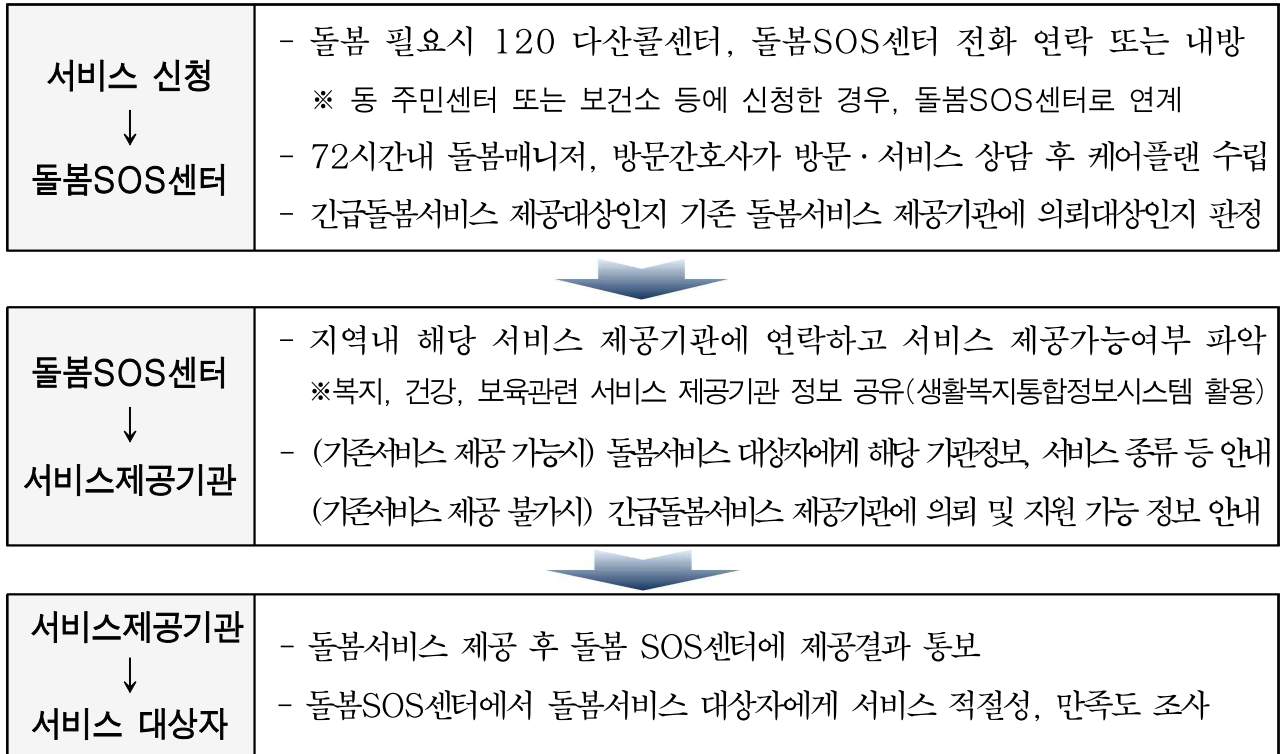
- 제공주기 : 돌봄욕구별, 서비스 제공기관별 세부 지침에 따라 상이

일반돌봄서비스 대상(추정)

◎ 서비스지원 수요(추정) : 총 122,128가구

- 어르신 : 52,330명(요양등급탈락자, 등급외자, 요양서비스 미이용자) ※'17년 기준
- 장애인 : 69,798명(1,2급 장애인 중 활동서비스 미이용자) ※'17년 기준

□ 서비스 제공절차



③ **일상 편의서비스** : 사회적 경제를 통한 「우리동네 나눔반장」 사업

- 서비스 내용 및 대표 제공기관

대상구분	서비스 내용	기 관
전 체	· 차량이동서비스 (병원방문, 민원업무, 장보기동행 등) · 식생활, 위생지원서비스 (도시락배달, 영양서비스 등) · 주거개선서비스 (도배, 장판시공, 싱크대, 화장실수리 등)	· 사회적 협동조합 · 사회적 경제기업 · 민간자원, 비영리기관 · 동 지역사회보장협의체 · 나눔이웃 등

- 지원대상 : 일상편의 서비스가 필요한 저소득 시민

- 기초생활수급자, 법정차상위, 독거어르신 및 고령부부가구, 장애인가구 등

- 지원방법

- 기초생활수급자 및 법정 차상위 가구 : **무료** (단, 실비 일부 본인부담 발생)
- 일반가구 : **본인부담**

○ 일상 편의서비스 기본 모델 : 서비스 제공내용을 유형별로 구분



○ 운영방식 : 사회적 협동조합 등에 사업비 교부, 수요 발생 시 서비스 추진실적에 따라 보조금 지원

- 양질의 서비스 제공의 전문성과 책임성 담보를 위한 지역단위 돌봄 네트워크의 핵심주체로서, 사회적 경제기업, 사회적협동조합 및 마을기업* 등이 수행

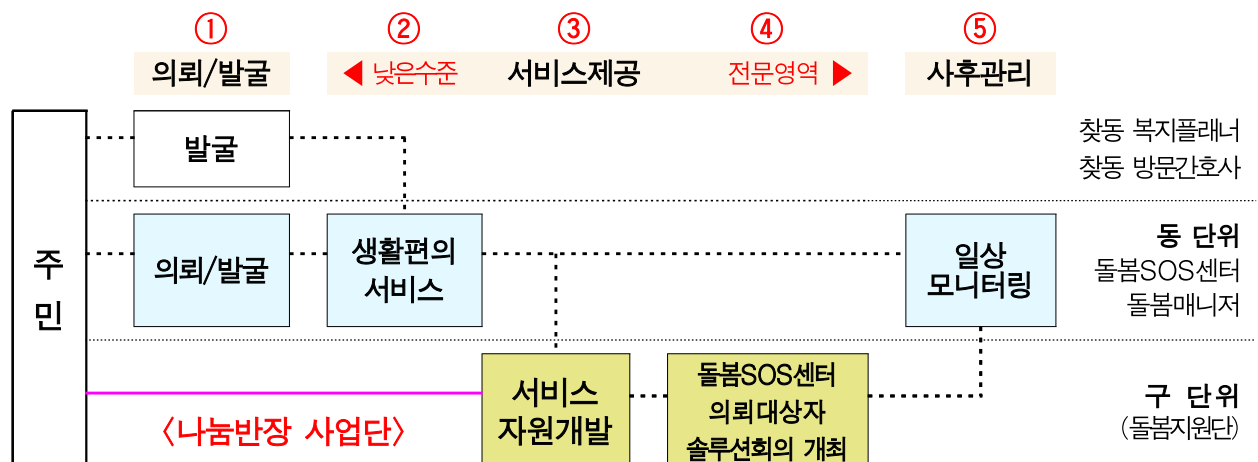
○ 서비스 제공 방법

- 서비스 제공시 별도 소득기준은 적용하지 않으나, 대기자가 많은 경우 저소득층 (수급자, 법정차상위) 우선 선정, 일부 서비스 제공기관이나 제공자에 의해 본인부담 발생 가능

※서비스별 본인부담액 등 세부 서비스내용은 별도 검토 후 결정

○ 서비스 운영 절차

- ① 대상자 발굴 : 본인신청, 찾동인력 및 돌봄SOS센터를 통한 발굴
- ② 일상편의서비스 욕구 : 우리동네 나눔반장 연계 및 서비스 제공
- ③ 서비스 제공 및 서비스개발 : '나눔반장 사업단' 의 지속적인 서비스 개발
- ④ 돌봄욕구가 높은 경우 : 구 돌봄지원단에 의뢰하여 전문적 서비스 의뢰
- ⑤ 후속관리 및 일상 모니터링 : 서비스제공여부 확인 및 만족도 조사 등 사후관리



③ 돌봄SOS센터를 통한 복지·보건의 통합으로 맞춤형 서비스 제공

□ 추진내용

- 보건복지의 통합서비스 연계를 위한 돌봄 전문인력(간호직 공무원) 배치
 - 돌봄욕구를 가진 대상자 대부분이 복지와 함께 건강문제가 동반되는 경우가 많아 의료적 욕구에 대한 케어플랜 수립에 필요한 전문인력인 간호직 공무원 선발
 - 신규 충원된 사회복지직과 간호직을 동 주민센터 내 ‘돌봄SOS센터’와 구청 ‘돌봄지원단’ 배치로 복지와 보건의 찾아가는 의료서비스 지원기능 강화
- 돌봄 SOS센터 간호사와 찾동 방문간호사와의 협력 방안
 - 찾동 방문간호사가 65세 이상 어르신 및 1인가구 등 건강취약계층 대상자의 건강(의료) 욕구 파악 시 돌봄 SOS센터에 연계
 - 돌봄 SOS센터 간호사는 건강 돌봄 욕구 판정 및 케어플랜 수립, 서비스 제공 사후관리 등 원스톱 돌봄 서비스 지원
 - 행정력을 갖춘 간호직 공무원이 건강서비스 조정자로서 찾동 방문간호사, 복지 플래너, 보건지소와 긴밀한 업무 협력을 통해 보건, 복지 원스톱 체계를 구축하여 지역사회 내 촘촘한 주민 건강 돌봄 구현

구 분	돌봄SOS센터 간호사	찾동 방문간호사
	· 돌봄이 필요한 지역주민 전체 대상 · 건강돌봄 매니저로서 대상자의 건강 욕구 판정, 서비스 지원여부 결정 및 판단 · 보건+복지+의료 통합적 계획 수립 및 서비스제공 기관 연계 등 서비스 신청 · 신청에서 서비스 제공기관 의뢰 및 사후 관리까지 원스톱 업무 수행 ☞ 의료서비스 연계, 조정, 사후관리 등 중점	· 65세, 70세 도래자 어르신 보편방문 · 포괄적 건강평가에 따른 맞춤형 건강관리 · 건강취약계층 어르신 건강 관리 (1인가구, 고독사 위험군, 폐지수집) · 지역 내 정신건강 문제 대상자 발굴 및 관리 ☞ 직접적인 건강서비스 제공, 발굴 중점
역 할	<pre> graph LR A[일반주민 <민간기관 등 신청>] -.-> D[욕구판정 및 케어플랜 수립 <돌봄SOS센터 간호사>] B[65세 이상 어르신, 건강취약계층 등 <찾동 방문간호사 신청>] -- "건강돌봄 욕구대상자" --> D C[일반주민 <개인 신청>] -.-> D D --> E[긴급돌봄] D --> F[일반돌봄] D --> G[일상편의] </pre>	

□ 보건(지)소와의 협력 강화 방안(시민건강국 협조)

○ ‘건강돌봄팀’의 찾아가는 통합 건강관리서비스 활용으로 지속관리 강화

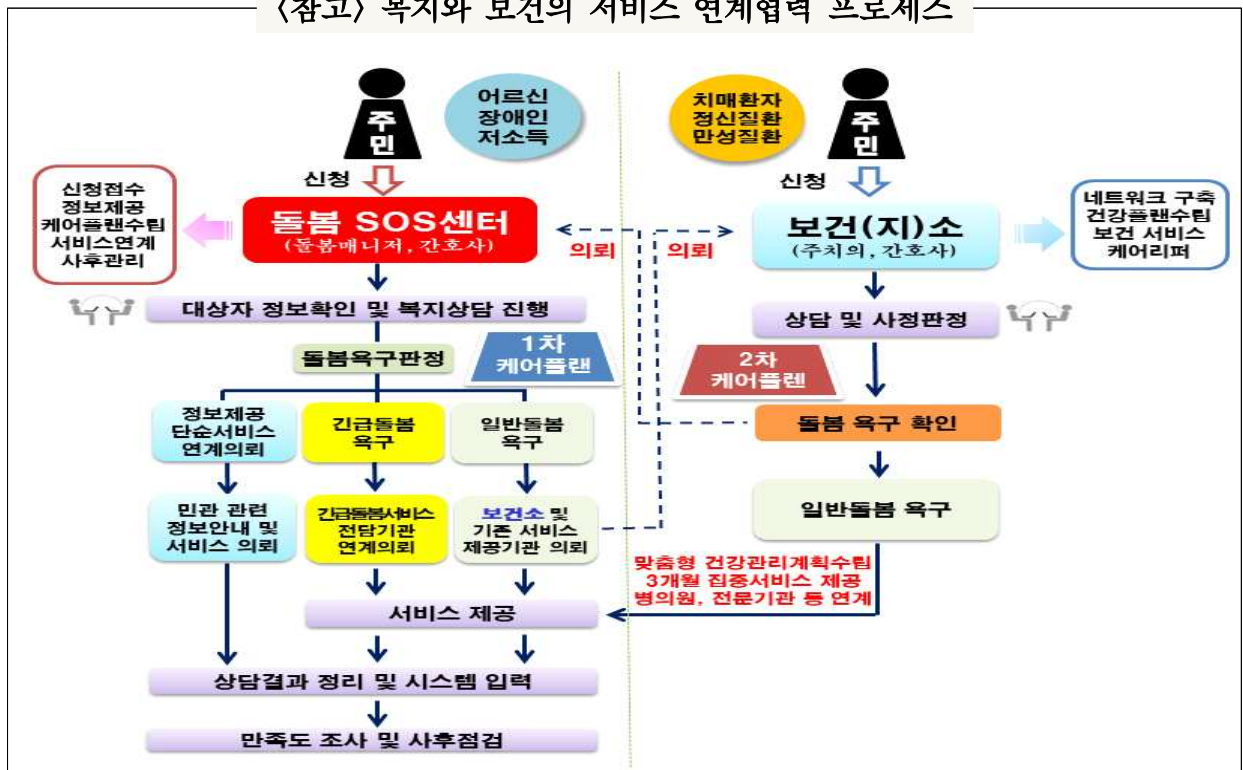
- 찾동, 돌봄SOS센터를 통해 발굴된 건강고위험군(만성질환자 등)에 대한 건강 통합관리서비스 제공
- 기존 보건소 기능을 수행하는 동시에 공공보건서비스 접근성 강화

건강돌봄팀 추진계획(안)

- 서비스대상 : 건강 고위험군(방문건강관리, 돌봄SOS센터, 의료기관 등 연계·의뢰)
 - 지역사회 복합 만성질환자(정신질환자 포함)
 - 시립병원 의뢰 재입원 고위험군(뇌졸중, 심근경색 입원력 있는 고혈압, 당뇨병 환자)
 - 간병가족, 장애인, 재가암환자, 장기요양서비스 대상자 등 단계적 확대
- 서비스내용 : 대상자 중심의 포괄케어 서비스 및 지속관리
 - 건강평가 : 신체적·정신적·사회적 건강상태 포괄평가
 - 케어플랜(care plan) : 보건·의료·복지 측면 관리계획 수립
 - 케어서비스(care service) : 3개월 집중관리(만성질환·영양·방문재활운동 관리)
 - 케어연계(care refer) : 전문기관 상담·검진·치료 등 보건·의료·복지 서비스 연계
 - 퇴원 후 지역사회 안정적 정착 위한 지원 및 모니터링 실시
- 인 력 구 성 : 의사, 간호사 등 전문인력 5~10명으로 구성

- 의료욕구가 높은 대상자에 대해 보건소와 같이 2차 케어플랜을 수립하여 복지와 보건의 찾아가는 의료서비스 지원기능 강화

〈참고〉 복지와 보건의 서비스 연계협력 프로세스



〈참고〉 돌봄SOS센터와 타사업 수행인력 비교

○ 돌봄SOS센터 복지공무원(돌봄매니저) vs 찾동 복지플래너 vs 희망복지지원단 통합사례관리사

구 분	돌봄SOS센터 복지공무원('19년)	찾동 복지플래너	희망복지지원단 통합사례관리사
채용 인력	26명 (동 24명 + 구 2명)	2,587명 (팀장 제외, '18년 기준)	112명 ('18년 정원 기준)
주요 대상	돌봄이 필요한 시민 (돌봄사각지대 약 20만명)	65세·70세 도래 어르신, 빈곤위기 가정, 출산가정	복합 문제를 가진 위기가구 (고위험군 사례관리 대상)
고용 형태	사회복지직 공무원	사회복지직 공무원	무기계약직, 기간제
근무지	동 돌봄SOS센터 구 돌봄지원단	동주민센터	구 희망복지지원단
재 원	시비75% : 구비25%	시비75% : 구비25%	국비50%:시비 25%:구비 25%
시행 시기	2019년 7월 ~	2015년	2012년

○ 돌봄SOS센터간호사(돌봄매니저) vs 찾동방문간호사 vs 통합방문간호사

구 분	돌봄SOS센터간호사('19년)	찾동 방문간호사	통합 방문간호사
채용 인력	26명 (동 24명 + 구 2명)	489명 (어르신 397명+우리아이 92명)	279명
방문 대상	돌봄이 필요한 시민	65세·70세 도래 어르신, 빈곤위기 가정, 출산가정	건강위험군·질환군 중 취약계층* *수급자, 저소득, 독거노인, 장애인 등
고용 형태	간호직 공무원	무기계약직	기간제, 무기계약직, 시간선택제 임기제
근무지	동 돌봄SOS센터 구 돌봄지원단	동주민센터	자치구 보건소
재 원	시비 75% *관련 규정 정비에 따라 변동 가능	시비 100%	국비 50%: 시비15%: 구비 35% 2017 지역사회통합건강증진사업 안내 (보건복지부 지침)
시행 시기	2019년 7월 ~	2015년	2007년

※ 찾동·통합 방문간호사 고용형태 일원화(무기계약직) 및 동주민센터 배치로 통합운영추진
: 6개구('17) → 9개구('18) → 25개구 예정('19)

VI 소요예산

연차별 소요예산

(단위 : 백만원)

구 분		소요예산(안)				
		사업지역	2개구 32개동	10개구 170개동	18개구 306개동	25개구 424개동
		계	'19	'20	'21	'22
계		62,473	1,873	10,947	20,575	29,078
1	공간 개선비	966	78	309	310	269
2	돌봄매니저 인건비	32,885	614	6,095	10,971	15,205
3	긴급돌봄사업비	23,100	840	4,200	7,560	10,500
4	우리동네 나눔반장 사업비	5,342	221	323	1,714	3,084
5	사무관리비	180	120	20	20	20

- 돌봄SOS센터 사업을 위해 '19년부터 자치구에서 신규 채용(순증)하는 사회복지공무원 및 간호직 공무원 인건비 지원

- 지원기간 : '19. 7. 1. ~ 사업 종료시까지

- 지원기준 : 집행기준액 75%* 지원('19년은 찾동사업 인건비 지원기준 준용)

※'19년도는 시범사업임을 감안하여 75% 지원, '20년부터는 관련 규정이 정비되는 내용에 따름

구 분	집행기준액(원)	시 지원금액(원)
사회복지공무원(9급4호봉기준)	30,000,000	22,500,000
간호직공무원(8급3호봉기준)	33,000,000	24,750,000

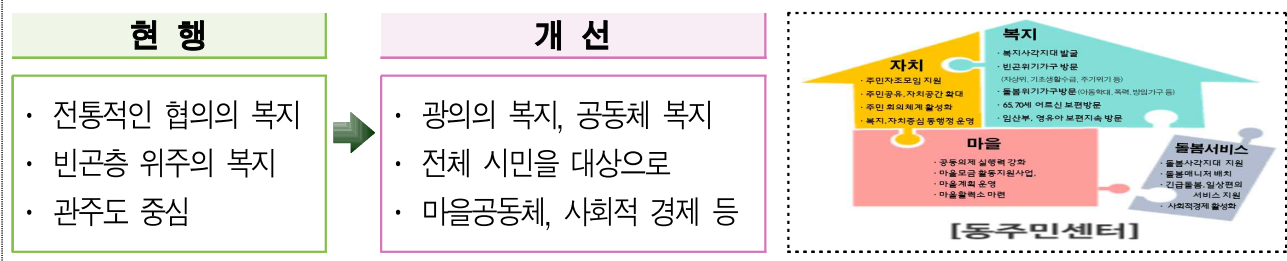
- 사업비(긴급돌봄사업비, 우리동네 나눔반장)지원 관련, '19년은 시범사업임을 감안하여 시비100%로 지원하되, 향후 사업평가 후 재정 부담비율 조정 가능

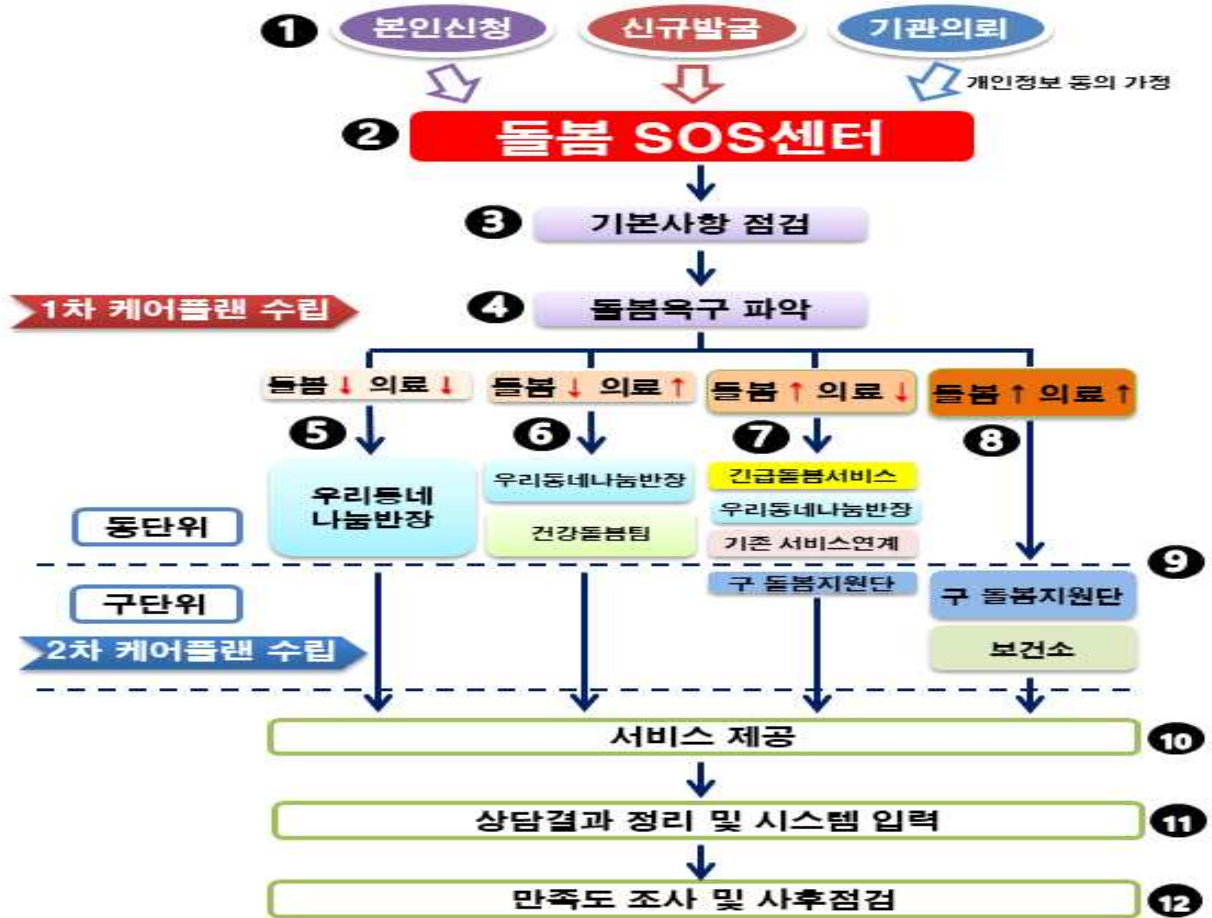
VII 향후계획

- 「돌봄SOS센터」 추진실행위원회 및 실무 TF구성·운영 : '18.10.
- 사회보장협의제도 신설에 따른 보건복지부 협의 : '18.10.
- 시범사업 실시 자치구 공모 및 선정 : '18.11.
- 사업시행 매뉴얼 제작 및 홍보 : '19. 5.
- 시범사업 시행 : '19. 7.

구분	찾아가는 동주민센터	돌봄SOS센터
추진 방향	- 주민을 찾아가는 복지·건강 · 복지사각지대 발굴, 빈곤 위기가정 방문 · 65세, 70세어르신, 임산부, 영유아 보편 방문 - 빈곤가구 지원을 위한 복지생태계조성 · 복지공동체 조성(나눔이웃, 나눔가게운영) · 민관 공동 통합사례관리 실시 - 주민중심의 행정혁신 · 민관협치 등 행정구현, 주민 자조모임 지원 · 주민자치위원회 개선, 마을계획 운영 등	- 돌봄이 필요한 주민을 찾아가는 복지·건강 · 등급외 판정받은 홀몸 어르신, 중증장애인 · 4.50대 1인가구, 노인부부가구 등 · 돌봄공동체 조성(사회적 경제기업 등 위탁운영) - 돌봄사각지대를 위한 돌봄서비스 직접 제공 · 긴급돌봄서비스 신설 운영 · 정보제공 및 원스톱 돌봄 서비스 연계·의뢰 · 병원동행방문 등 일상편의 지원 - 지역 내 돌봄공동체 중심의 돌봄체계 혁신 · 지역내 복지관, 사회적경제기업, 마을기업 등을 활용한 서비스 지원 · 사회서비스원 설립에 따른 전달체계 기반 구축
추진 방법	- 취약계층 발굴 · 독거남, 단전단수, 월세체납자, 폐지수집자 등 · 취약계층의 복지문제에 대한 발굴주의 전환 - 소득보장 복지서비스 · 공적지원 및 민간자원 연계 · 서울형 기초보장, 서울형 긴급복지 등 서울형 공적지원 확대 - 방문간호(65세, 70세 어르신) · 보편적 복지에 대한 관심 시작 - 주민주도 마을총회, 자조모임 운영 · 서울형 주민자치회 도입으로 주민자치력 증진	- 돌봄사각지대 상담 · 등급외 판정자, 홀몸어르신, 중증장애인 등 - 제도권 내 지원이 어려운 기본적인 돌봄서비스 · 긴급돌봄지원서비스, 일상편의서비스 등 · 사회서비스를 필요로 하는 주민에 대한 공적 대응체계 마련 · 주민의 복지, 건강문제에 대한 대응체계 강화 - 방문상담(돌봄이 필요한 주민 누구나) · 공공복지체계에 포함되는 주민 커버리지 확대 · 진정한 보편적 복지 완성 - 지역 내 복지가용자원 및 사회적 경제 활용 · 지역기반 돌봄 공동체 구축
인력	- 복지직공무원 5명, 방문간호사(공무직) 1명	- 복지직 공무원 1명, 간호직공무원 1명
기대 효과	- 현장방문횟수 2.6배 증가 - 서울형 지원가구 1.5배 증가 - 65세 방문율 59% 증가 - 빈곤위기가정 상담건수 87% 증가	- 돌봄이 필요하나, 현재 제도권 내에 있는 서비스 지원은 받지 못하는 돌봄 사각지대 약 20만명에 대한 공공 대응체계 마련 - 긴급돌봄서비스지원, 일상편의서비스 신설로 공공이 직접 서비스 지원 - 사회적 경제 활성화

○ 사회복지 환경의 변화에 따른 찾동의 발전방향





순서별 세부 설명서

- ① 대상자 발굴 및 신청 : 본인 직접신청, 이웃주민을 통한 발굴, 보건소 및 공단 등 기관의뢰
- ② 돌봄SOS센터 접수 : 돌봄 매니저를 통한 접수 일원화
- ③ 기본사항 점검 : 내방 및 방문상담(긴급돌봄)을 통해 개인정보 수집 및 기존자료 조회
- ④ 돌봄욕구 파악 : 상담을 통한 돌봄욕구조사, 욕구별 사례분류 ▶ 1차 케어플랜수립
※필요시 동단위 사례관리 수행과 동일한 방식으로 사례회의 진행
- ⑤ 단순돌봄욕구 대상자인 경우 : 정보제공, 및 우리동네 나눔반장 등을 통한 일상편의 서비스 연계
- ⑥ 의료돌봄욕구가 높은 경우 : 보건(지)소의 건강돌봄팀 연계 및 지원
- ⑦ 돌봄욕구가 매우 높은 경우
: 긴급돌봄서비스(방문요양, 신체수발, 간병서비스 등) 우선 지원하고, 필요시 기존 서비스 및 우리동네 나눔반장 병행 연계 ※동단위 자원으로 욕구해결이 어려운 경우, 구 돌봄지원단에 전문적 서비스 연계의뢰
- ⑧ 복합적인 돌봄욕구를 가진 대상자인 경우 : 구 돌봄지원단에 서비스 의뢰
- ⑨ 2차 케어플랜수립 : 구 돌봄지원단을 중심으로 각 분야 전문가와 함께 솔루션 회의 진행 및 보건(지)소 및 지역 내 전문 서비스 제공기관에 적극 연계
- ⑩ 서비스 제공 : 돌봄욕구별, 대상자별 서비스 연계 및 제공
- ⑪ 상담결과 정리 및 시스템 입력 : 생활복지통합시스템 상 대상자 정보, 서비스연계이력 등 입력
- ⑫ 만족도 조사 및 사후점검 : 서비스 제공여부 확인 등

붙 임 3

돌봄SOS센터 서비스대상 인원(추정)

□ 서비스 대상인원

○ 어르신^(’17년 기준)

: **52,330명**(요양등급탈락자, 등급외자, 요양서비스 미 이용자)

(단위 : 명)

구 분	전체 어르신	장기요양등급 판정신청자(A)	등급 인정자(B)	탈락자(A-B)
장기요양등급	1,348,123	123,889	82,467	41,422 (등급외 15,902 + 탈락자 25,520)
장기요양서비스 이용자			이용자(B')	미이용자(B-B')
			71,559	10,908
돌봄서비스 필요 대상자				52,330

○ 장애인^[’17년 기준]

: **69,798명**(1·2급 장애인 중 활동서비스 미 이용자)

(단위 : 명)

서울시 1·2급 장애인(A)	활동지원서비스 대상자(B)	돌봄서비스 필요자(A-B)
85,458	15,660	69,798

○ 중증정신질환자^[’17년 기준]

: **86,051명**

(단위 : 명)

중증정신질환자 추정치 (A)	서비스지원 대상자(B)				돌봄서비스 필요자 (A-B)
	합계	정신건강센터 등록자	병원입원자	시설입소자	
101,120	15,069	10,994	1,339	2,736	86,051

붙임 4

돌봄SOS센터(서울시) vs 커뮤니티케어(보건복지부) 구분

구분	돌봄SOS센터	커뮤니티케어
목적	일상에서 돌봄이 필요한 주민의 돌봄욕구에 공공이 적극 대응하고자 동단위 돌봄SOS센터를 설치하여 파편적으로 진행되던 돌봄서비스를 통합적으로 연계하여 돌봄 사각지대가 없는 돌봄특별시 구현	케어가 필요한 주민들이 자기 집이나 그룹홈 등 지역사회에 거주하면서 개개인의 욕구에 맞는 서비스를 누리고 지역사회와 함께 어울려 살아갈 수 있도록 하는 사회서비스 체계
추진 방향	- 동단위 돌봄SOS센터설치로 시민 복지접근성 제고 - 돌봄서비스 공급확대를 위해 공공이 직접 서비스 제공 - '우리동네나눔시장' 사업으로 지역 내 돌봄공동체 강화	- 공동사업, 대상별 선택사업, 관련사업 연계 및 커뮤니티케어형 도시재생뉴딜사업으로 구성 - 동케어통합창구 설치·운영, 보건소에 담당인력 지정 - 지역특성을 반영한 사회서비스 개발·발굴
'19년도 사업계획(안)		
명칭	돌봄SOS센터 추진 시범사업(1단계)	커뮤니티케어 선도사업
규모	2개구 전동	(전국) 12개 기초 지자체
기간	'19.7월~'22년까지 연차별 확대시행 (4개년 계획)	'19. 4월~ '20년(최소 2년) ('25년까지 커뮤니티 제공기반 완전 구축 목표)
선정	공모를 통해 선정	
인력	총 52명(2개구) -洞 : 복지직 공무원 1명, 간호직공무원 1명 -區 : 복지직 공무원 1명, 간호직공무원 1명	총 1명(1개구) -區 : 커뮤니티케어 전담인력 1명 ※사회복지공무원 우선배치에 대해 행안부와 협의중
대상	돌봄이 필요한 시민	노인, 장애인, 노숙인, 정신질환자
주요 내용	- 찾동 기능을 살려 동단위 센터 설치 및 돌봄매니저 배치(동별 사회직 1명, 간호직 1명) (구청에도 인력배치하여 컨트롤타워 역할 수행) - 돌봄SOS센터 방문 후 돌봄매니저의 상담을 통해 돌봄욕구를 파악한 후, 72시간 내 긴급, 일반, 일상편의서비스 지원 (서비스 제공 전담기관을 활용하여 서비스 제공) - 사회적 협동조합 등을 통해 일상편의서비스 지원 (병원방문동행, 형광등교체 등)	-공동사업 : 커뮤니티케어 지원체계 구축 -선택사업 : 노인, 장애인, 노숙인, 정신질환자 중 기초지자체에서 대상자를 특정하여 공모 (노인, 장애인 주거개선(1인 4백만원 한도 내) 등) -관련사업연계 : 복지부 등이 신설, 확대예정인 각종 보건·복지·주거지원사업에 우선 선정 (커뮤니티케어 선도사업 지원 패키지) -도시재생뉴딜 : 공공임대주택공급확대, 국토부 도시재생뉴딜사업 선정시 커뮤니티 케어 특화 도시재생 신설·선정
예산	총사업비 : 18억 (시비100%) ※ '19년 인건비(시비75%, 구비25%)	총사업비 : 최소 160억 (국비50%, 지방비50%) ·1개구 총 사업비 4.6억(국비50%, 지방비50%)
향후 일정	- '18.10~'18.11월 : 기본계획수립 및 지역 공모 - '19. 1~6월 : 사업시행 준비 - '19. 7월 : 사업시행	- '18.12~'19.1월말 : 지역 공모 - '19. 2월~4월 : 선도사업 참여지역 선정 및 준비 - '19. 4월 중 : 사업시행