

사회적경제 커뮤니티케어 지역전략수립을 위한 안내서

사회적경제가
함께 만드는

커뮤니티케어를
위한

안내서

연구수행 서울시 서울사회적경제돌봄광역추진단
기획 및 편집 (사)함께하는 행복한 돌봄



서울특별시 사회적경제지원센터
SEOUL SOCIAL ECONOMY CENTER

사회적경제가 함께 만드는
**커뮤니티케어를 위한
안내서**

발간사

우리 센터는 “지역사회를 시민들의 삶의 안전망으로 만든다”라는 기조 아래 사회적경제 돌봄 광역추진단을 비롯한 다양한 주체들과 함께 지역중심 현장중심의 활동을 확대해나가기 위해 보다 힘쓰겠습니다.

서울시사회적경제지원센터는 2013년 1월 개소 이후 연대와 협력을 기반으로 사회적경제 생태계를 조성하고 이를 통해 서울시민의 생활 문제를 해결하는 일에 힘써왔습니다.

코로나19로 인해 우리사회의 가장 약한 분야가 어디인지, 시민의 필요가 어떻게 변하고 있는지 알게 되었습니다. 총체적 전환을 요구하는 위기 속에서 가장 약한 분들을 위한 “돌봄”은 사회적경제가 꼭 함께해야 하는 문제라고 생각합니다.

국가와 시장이 해결하기 어려운 문제를 협력적 방식으로 해결해 나가는 것이 사회적경제의 존재이유라는 점에서, 돌봄의 공공성과 지속가능성을 위해 사회적경제 정책의 중요성을 다시 한번 절감 합니다.

앞으로 우리 센터는 “지역사회를 시민들의 삶의 안전망으로 만든다”라는 기조 아래 사회적경제 돌봄 광역추진단을 비롯한 다양한 주체들과 함께 지역중심, 현장중심의 활동을 확대해 나가기 위해 보다 힘쓰겠습니다.

서울시사회적경제지원센터와 함께 해주신 모든 분들께 진심어린 존경과 감사를 표하며, “사회적경제가 함께 만드는 커뮤니티케어를 위한 안내서”가 지역사회통합돌봄을 만들어 가기 위한 좋은 길잡이가 되길 희망합니다.

서울시사회적경제지원센터 조주연 센터장

발간사

우리는, 서울의 사회적경제는
단순히 학문적이고 정책적인 고민에 그치지 않고
어르신이 사는 지역에서
서비스를 제공해드려며,
그분들의 삶을 살펴보고자 합니다.

안녕하세요.

서울사회적경제돌봄광역추진단의 위원장을 맡고 있는 박용수입니다.

지금 우리 사회는 커뮤니티케어를 이야기하며 정책적인 그림은 그리고 있지만 어르신이 살던 곳에서 평화롭게 죽음을 맞이할 수 있는 환경 조성은 미비한 실정입니다. 무엇보다 어르신의 일상을 돌볼 수 있는 서비스가 부재하거나 파편화되어 있습니다.

우리는 이런 문제의식 속에서 단순히 학문적이고 정책적인 고민에 그치지 않고 어르신의 삶의 현장에서 그들의 삶을 살펴보고자 합니다. 어떤 어르신은 재가요양이 필요할 것이고, 어떤 어르신은 당뇨가 고려된 식사가 필요하고, 어떤 어르신은 동행지원이 필요하고, 정서 지원이 필요하고, 고령 친화적인 주거가 필요할 것입니다. 그리고 어떤 어르신은 이 모든 것이 필요할 것입니다.

어르신이 살던 마을에서 오랫동안 편안한 삶을 누릴 수 있도록, 우리는 차근차근 커뮤니티케어를 실현해 보고자 합니다.

이 안내서가 그러한 역할을 하기를 기대해 봅니다.

어르신의 풍요로운 삶을 위해...

서울사회적경제돌봄광역추진단 박용수 위원장 

Contents

발간사

서울시사회적경제센터 조주연 센터장	……3
서울사회적경제돌봄광역추진단 박용수 위원장	……5

1

“커뮤니티케어의 개념과 정책현황”

마포구사회적경제통합지원센터 홍진주센터장

- I. 커뮤니티케어의 등장 배경 10
- II. 커뮤니티케어의 개념 13
- III. 국내 커뮤니티케어 정책과 사례 14

커뮤니티케어의 이해

2

“현장에서 만들어가는 커뮤니티케어”

I. 서울시 돌봄SOS센터 우리동네나눔반장 사업단 28

서울시사회적경제지원센터 김민정 선임

사회적경제 커뮤니티케어
실천사례

II. 돌봄광역추진단 35

서울사회적경제돌봄광역추진단 박용수 위원장

III. 주요사례 47

1. 마포구 우리동네나눔반장 마포구사회적경제통합지원센터 홍진주 센터장

2. 강서구 우리동네나눔반장 강서구사회적경제협의회 한복남 사업이사

3. 광진구 우리동네나눔반장 광진구사회적경제지원센터 박용수 센터장

4. 노원구 케어안심주택 노원사회적경제지원센터 인정현 사무국장

3

커뮤니티케어 대응 실무 가이드

“커뮤니티케어 실무 가이드”

I. 커뮤니티케어 사회적경제 대응 가이드 64

노원사회적경제지원센터 인정현 사무국장

1. 지역별 돌봄사회적경제 네트워크 구축 및 운영

2. 사업자 연대조직 구성

3. 자치구와의 거버넌스 구축

II. 돌봄SOS센터 사업 참여 가이드 78

1. 서비스 접수, 연계, 조정 등 (사) 함께하는 행복한 돌봄 이영하 팀장

2. 협약, 계약체결, 정산실무 강서구사회적경제협의회 한복남 사업이사

3. 배송시스템 사회적협동조합 함께강동 이희동 전략사업단장

4

사회적경제 커뮤니티케어 발전 방향

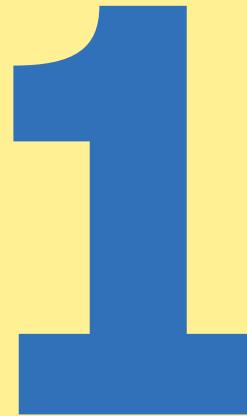
“함께 만들어갈 사회적경제 커뮤니티케어”

사회적경제 방식의 커뮤니티케어를 위한 논의 94

은평구사회적경제허브센터 박치득 센터장

강서구사회적경제협의회 한복남 사업이사

올림두레돌봄사회적협동조합 고은주 이사장



“커뮤니티케어의 개념과 정책현황”

마포구사회적경제통합지원센터 | 홍진주 센터장

커뮤니티케어의 이해

I**커뮤니티케어의 등장배경****1. 고령화에 따른 돌봄수요의 증가**

2025년 초고령사회 진입을 앞두고 있는 상황에서 급증하는 돌봄수요와 의료비 등 사회보험지출에 따른 복지재정 부담이 가중되고 있다. 상대적으로 생산인구의 지속적인 감소는 대안적인 정책모색을 불가피하게 만들었다. 늘어나는 돌봄수요에 대응하기 위해서는 시설중심의 서비스 제공보다는 지역사회 내 자원연계를 통한 돌봄이 필요하다.

2. 기존 보건·의료서비스 및 장기요양보험 서비스 등의 한계

기존의 보건, 의료, 복지서비스 등은 병원과 시설 위주로 공급되어왔다. 따라서 반드시 입원이 필요하지 않은 상황에도 어쩔 수 없이 서비스를 이용하기 위해 입원하는 ‘사회적 입원’ 사례가 자주 발생하고 있다.

재가장기요양보험이도에 의한 돌봄서비스를 이용하는 경우에도 시군구 예산상황에 따라 선정기준의 사각지대에 놓이는 경우가 존재하며, 장기요양제도 수급에서 탈락한 경우 어쩔 수 없이 요양병원을 선택하여 서비스를 이용하게 되는 구조적 한계가 존재한다(이민홍 외, 2014). 또한 자택생활자로 재가서비스를 받는 경우에도 제공되는 서비스의 종류와 시간 등의 불충분성에 대한 한계를 경험하고 있다(석재은 외, 2017).

3. 시설 중심 서비스 이용과정에서 당사자의 권리 제약

병원과 시설 중심으로 이뤄진 기존의 돌봄은 개인의 욕구와 개별화된 특징을 반영하여 존엄성을 유지하며 살아가는 데 한계를 가진다. 시설에서 일괄적으로 공급되는 서비스 속에서 당사자가 돌봄서비스를 개인의 욕구에 맞게 선택하지 못하게 되는 제약이 발생하게 되는 것이다.

당사자는 시설보호를 희망하지 않음에도 지역사회에서 서비스 이용의 여러 제약으로 인해 불가피하게 입소하게 되고 시설에서 생을 마감하는 비율이 증가하고 있다.

- 노인 57.6% 거동이 불편해서 살던 곳에서 생을마감하고 싶다(이동욱, 2018, 보건복지포럼(2018.10))
- 시설거주 장애인 57% 시설 밖에서 거주 및 생활을 희망(2012, 국가인권위원회)

또한 시설에서 지속적으로 발생하는 이용자의 인권침해 이슈와 입소시설의 열악한 환경은 돌봄과 안전을 위한 시설이 오히려 더 위험할 수 있다는 모순을 내재한다. 이와 더불어 코로나19로부터 고위험군 환자를 보호하기 위한 코호트 조치와 면회금지는 가족, 외부와 고립되는 이중고를 안겨주었다.

4. 가족 내 돌봄 노동의 부담

급격한 가족형태의 변화 속에서 노인부부가구, 일인가구 등이 많아지고 있으며 맞벌이 가구 증가 등으로 더 이상 가족 구성원에게 돌봄을 의존할 수 없는 상황에 이르렀다. 시설이 아닌 가족 내 돌봄이 이뤄질 경우, 여성에게 돌봄노동의 부담이 가중될 수 밖에 없다. 여성들의 사회참여 확대와 돌봄노동의 여성 집중 극복을 위해서라도 가족에게 집중된 돌봄 부담을 사회적으로 해결하기 위한 대안적 접근이 요구된다.

커뮤니티케어(community care) 추진의 배경에는 돌봄수요 증가와 고령화로 인한 복지재정 부담 해소를 위한 정책적 목적이 기반이 되고 있다. 하지만 커뮤니티케어는 돌봄이 필요한 당사자의 삶의 질과 기존 돌봄서비스의 한계, 사적 돌봄의 한계 등을 지역사회 공동의 노력을 통해 극복하기 위한 접근이기도 하다. 이제는 가족 내 돌봄이 아니면 시설 돌봄으로 이어지는 현실을 극복하고, 지역사회 내에서 관계와 다양한 자원에 기반한 커뮤니티케어의 실천이 이루어져야 한다.

II

커뮤니티케어의 개념



커뮤니티케어는 연령, 장애, 질병 등의 이유로 돌봄이 필요한 개인이 시설입소가 아닌, 일상생활 공간인 지역사회 내에서 돌봄을 받으며 살아갈 수 있도록 하는 복지개념이다. 커뮤니티케어는 국가별로, 시대적으로 그 의미, 대상범위 등이 다양하게 정의되고 있다. 특히 고령사회 진입이 빨랐던 일본, 영국 등을 중심으로 관련된 개념이 생성되고 확산되어 왔다. 용어의 차이는 있지만 전세계적으로 지역사회 기반 통합돌봄에 대한 필요성과 중요성은 복지영역에서 지속적으로 논의되어 왔다. 우리나라에서는 보건복지부가 2018년 커뮤니티케어 추진본부를 구성하면서 본격화되었고, 현재는 '지역사회통합돌봄'으로 공식 개념화하여 관련 정책이 추진되고 있다. 지역사회통합돌봄은 탈시설화와 지역사회 정착을 핵심골자로 하고 있다.

- 돌봄을 필요로 하는 주민들이 자택이나 그룹홈 등 지역사회에 거주하면서 개개인의 욕구에 맞는 복지급여와 서비스를 누리고, 지역사회와 함께 어울려 살아가며 자아실현과 활동을 할 수 있도록 하려는 혁신적인 사회서비스 체계(보건복지부 커뮤니티케어 추진단, 2018)

- 돌봄이 필요한 주민이 살던 곳(자기집, 그룹홈 등)에서 개개인의 욕구에 맞는 서비스를 누리고 지역사회와 함께 어울려 살아갈 수 있도록 주거, 보건의료, 요양, 돌봄, 독립생활의 지원이 통합적으로 확보되는 지역주도형 사회서비스 정책(보건복지부, 2019)

11

국내 커뮤니티케어 정책과 사례



1. 보건복지부 지역사회통합돌봄

보건복지부는 2018년 1월 커뮤니티케어 추진계획 발표를 기점으로 추진단과 위원회를 구성하고 지역사회통합돌봄 기본계획안을 수립하였다.

또한 지역주도형 통합돌봄 모델개발 및 핵심인프라 구축을 위해 2026년 전까지의 지역사회통합돌봄 로드맵을 수립하고 이에 기반한 정책을 구체화하였다.



출처: 보건복지부(2020), 지역사회통합돌봄사업 자체추진 가이드북

1. 지역사회통합돌봄 4대 핵심요소

1) 주거지원인프라 확충

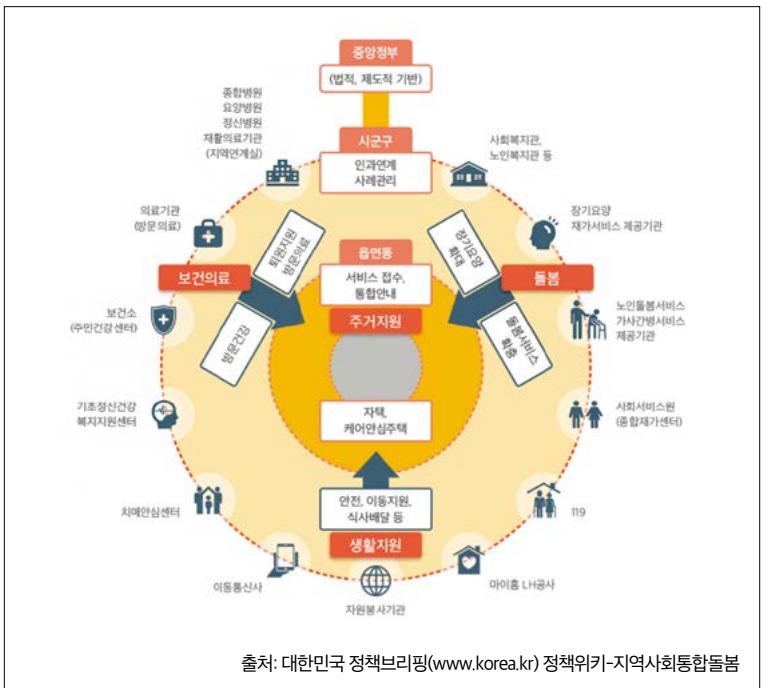
- ① 노인 맞춤형 케어안심주택 ② 노인독립생활 및 낙상예방을 위한 주택개조(집수리) ③ 커뮤니티케어 특화 도시재생뉴딜사업 신설

2) 방문건강 및 방문의료

- ① 노인거주지 방문 건강관리 '주민건강센터' 확충
 - ② 노인집에서 진료, 간호 등 방문의료 제공 ③ 지역사회 기반 노인 만성질환 전담 예방관리 ④ 경로당, 노인교실에서 운동, 건강예방 등 프로그램 활성화
 - ⑤ 병원 '지역연계실'을 통해 퇴원환자 지역복귀 지원

3) 재가돌봄 및 장기요양

- ① 커뮤니티케어에 걸맞은 차세대 노인장기요양보험 구축 ② 종합재가센터 설치, 서비스통합제공 및 품질향상 ③ 재가 의료급여 신설하여 의료급여 퇴원 환자 재가생활지원



4) 서비스연계 위한 지역자율형 전달체계 구축

- ① 공급자 중심의 분절적인 서비스 칸막이 해소
- ② 지역사회 민간 - 공공 협력을 통한 사람 중심 서비스 연계
- ③ 민관 서비스 제공인력 및 사례관리 인력 확충

2. 커뮤니티케어 선도사업

2019년 6월부터 전국의 16개 지자체에서 지역주도성과 민관협력에 기반하여 지역사회통합돌봄 선도사업을 실시하였다. 2019년 6월 지역사회통합돌봄 1차 선도사업이 8개 지자체에서 시작되었으며, 9월부터는 16개 지자체로 확대 되었다.

선도사업은 노인 통합돌봄모델, 장애인 자립생활지원모델, 정신질환자 지역 사회 정책지원모델을 중심으로 지역사회통합돌봄 모델 발굴과 민관협력에 기반한 전달체계 마련, 욕구기반의 보편적 서비스로 나아가기 위한 준비과정으로서 추진되고 있다.

지역사회통합돌봄 선도사업 개념도

1. 커뮤니티
케어 목표

'25년 커뮤니티케어 제공기반 구축

심층검토과제 연구

종합계획 수립

2. 선도사업
목표

커뮤니티케어 모델 개발

3. 4대
선도사업

노인
통합
돌봄
모델

장애인
자립생활
지원
모델

정신질환자
지역사회 정착
지원 모델

노숙인
자립
지원
모델

4. 공통 제공
기반

- 읍면동 케어안내창구
- 시군구 지역케어회의

민·관 협력체계 구축

5. 서비스
흐름도

대상자 발굴
신청 또는
발굴 · 동의

욕구 사정
수요자
욕구평가

지원 계획
(케어 플랜)
개인별 맞춤형
지원계획 수립

서비스 제공
민·관 협력체계에 따른
지원계획에 따른
서비스 제공

모니터링
사후관리
제공 현황
모니터링 및
지원계획
보완 · 변경

6. 통합 욕구
사정 및
사례관리

- 퇴원 전 종합적
환자평가,
퇴원계획 수립
- 의료급여
사례관리
- 재가 노인
종합평가

개인별
맞춤형
지원계획 수립

- 퇴원 전 종합적
환자평가,
퇴원계획 수립
- 의료급여
사례관리
- 개인별
지원계획 수립

개인별
자립지원
계획 수립

7. 서비스
제공

케어안심주택
- 공공임대+
서비스
- 자기+서비스
주거환경 개선
(집수리 서비스)
재가서비스 등

자립체험주택
공동주거(임대)+
서비스
케어안심주택
- 공공임대+
서비스
- 자기+서비스
주거환경 개선
(집수리 서비스)

자립체험주택
공동주거(임대)+
서비스
케어안심주택
- 공공임대+
서비스
- 자기+서비스

자립체험주택
공동주거(임대)+
서비스
케어안심주택
공공임대+서비스

출처: 지역사회통합돌봄선도사업추진계획_보건복지부(2019)

1차 선도사업 선정 지자체별 사업내용

지역	주요사업
① 광주 서구	<ul style="list-style-type: none"> - 총 29개 선도사업, 연계사업, 자체사업 운영 <ul style="list-style-type: none"> * 모바일 안심케어서비스, 복합커뮤니티센터 건립운영, 노인 ACT 사례 관리사업 등 - 정보통신기술(ICT)을 활용한 통합돌봄 어플(행복매니저) - 서비스 제공·사례관리 내용 등을 스마트폰 어플리케이션으로 기록·관리·공유
② 경기 부천시	<ul style="list-style-type: none"> - 총 38개 선도사업, 연계사업, 자체사업 운영 <ul style="list-style-type: none"> * 독거노인공동주거 '커뮤니티홈' 조성, 노인우울관리 지원사업, 방문약료서비스제공 등 - 방문진료 수가 시범사업과 함께 지역 약사회·한의사회 등과 협업해 방문약료, 방문 한의서비스 제공
③ 충남 천안시	<ul style="list-style-type: none"> - 총 21개 선도사업, 연계사업, 자체사업 운영 <ul style="list-style-type: none"> * 경로당별 한의사 주치의제 시행, 경로당 순회 복약지도, 경증치매 노인 인지개선 등 - 사회적경제조직 간 컨소시엄 구성을 통한 통합 돌봄서비스 제공
④ 전북 전주시	<ul style="list-style-type: none"> - 총 38개 선도사업, 연계사업, 자체사업 운영 <ul style="list-style-type: none"> * 입원전후 응급간병비 지원사업, 요양등급판정 전 가사지원학대사업, 주거환경 개선사업 등 - 거동 불편 어르신이 병원 외래 방문 시, 보호자 동행과 이동비 지원
⑤ 경남 김해시	<ul style="list-style-type: none"> - 총 30개 선도사업, 연계사업, 자체사업 운영 <ul style="list-style-type: none"> * 틀니 임플란트 지원, 교통약자 콜택시 운영, 노인 200가구 주거개선 사업 등 - 노인 주거 및 돌봄서비스 제공의 최소기준 마련 및 준수여부 점검 <ul style="list-style-type: none"> * 주거서비스 최소기준 : 1인가구 14㎡, 안심전등 비치, 냉온수 완비 등 ** 돌봄서비스 최소기준 : 방문요양+간호서비스 주 2회 1시간 이상 방문 등

지역	주요사업
⑥ 대구 남구	<ul style="list-style-type: none"> - 총 18개 선도사업, 연계사업, 자체사업 운영 <ul style="list-style-type: none"> * 탈시설 장애인 다기능 자립주택운영, 돌봄 통합의료 원스톱 시스템 구축, 주거환경개선 등 - 장애인 거주시설 전환 선도모델로 대구시립희망원의 소규모 시설 개편 또는 기능 전환을 통해 선도사례 창출
⑦ 제주 제주시	<ul style="list-style-type: none"> - 총 24개 선도사업, 연계사업, 자체사업 운영 <ul style="list-style-type: none"> * 케어안심주택과 자립체험주택 운영, 24시간 긴급돌봄센터 운영, 장애인 건강주치의 등 - 행복파트너 매칭을 통해 개인별 자립지원 계획 수립 및 맞춤형 서비스 연계
⑧ 경기 화성시	<ul style="list-style-type: none"> - 총 12개 선도사업, 연계사업, 자체사업 운영 <ul style="list-style-type: none"> * 정신질환자 발굴사업, 자립체험주택 운영, 동료상담가 양성, 중증질환자 치료비 지원 등 - 찾아가서 상담·퇴원을 지원하는 다직종 두드림팀 운영으로 정신건강 전문요원 + 의료급여사례관리사 + 전담 공무원으로 구성된 '두드림팀'이 장기 입원 중인 정신질환자 발굴, 상담과 퇴원 지원

출처: 대한민국 정책브리핑(www.korea.kr) 정책위기-지역사회통합돌봄

2차 선도사업 선정 지자체별 사업내용

지역	주요사업
① 부산광역시 북구	<ul style="list-style-type: none"> - 주요사업(총 19종) : 찾아가는 약물관리사업, 사회적경제조직을 활용한 통합 돌봄 제공사업, 가족 돌봄이 부족한 어르신 일시 보호서비스 제공 등 - 종합사회복지관을 중심으로 5개 지구단위 지역케어회의 운영
② 부산 부산진구	<ul style="list-style-type: none"> - 주요사업(총 33종) : 부산진구형 통합주거서비스 4종 모델 운영 (고령자대안가족, 공유주택, 노인돌봄주택, 중간시설운영), 우리동네 효살핌 종합서비스, 정보기술 활용(ICT) 스마트 시니어 헬스 케어 서비스 - 지역 내 민·관기관과 분야별(보건, 복지, 의료, 돌봄, 주거, 일자리, 학계 등) 전문가로 인력을 구성해 3단계 지역케어회의 운영
③ 경기도 안산시	<ul style="list-style-type: none"> - 주요사업(총 27종) : 사회적경제조직을 활용한 통합돌봄서비스 제공, 응급안전 알림서비스, 주거환경 개선사업, 도시재생 뉴딜사업 연계로 안산형 통합돌봄 기반 구축 - 4개 권역(본오, 부곡, 초지, 선부) 중심의 민·관 협력 사례회의 구축 및 의료, 주거, 돌봄이 강화된 지역케어회의 시스템 구축
④ 경기도 남양주시	<ul style="list-style-type: none"> - 주요사업(총 17종) : 맞춤형 방문 복약지도사업, 장기요양보험 등급외 판정 노인 긴급돌봄, 민간기관 활용 가사지원 사업, 사회적경제조직을 활용한 틈새 돌봄서비스 등 - 총 16개 읍면동을 8개 행정복지센터로 구조화해 행정복지센터 중심의 돌봄 네트워크 구축
⑤ 충북 진천군	<ul style="list-style-type: none"> - 주요사업(총 20종) : 방문형 보건의료서비스 제공 (한방 순회진료, 안심복약지도, 방문 물리치료 지원), 거점 경로당 동네 복지사 운영 등 - 복합문제에 대한 사례관리 강화를 위해 3단계 지역케어회의 운영

지역	주요사업
⑥ 충남 청양군	<ul style="list-style-type: none"> - 주요사업(총 20종) : 영양 보충형 식사배달사업, 방문형 건강관리사업 (인지재활, 운동처방, 건강상담) 등 - 주민자치 조직이 활성화돼 있는 읍·면 지역케어회의를 중심 (통합돌봄창구, 주민자치회, 지역사회보장협의체)으로 사례회의 운영
⑦ 전남 순천시	<ul style="list-style-type: none"> - 주요사업(총 20종) : 맞춤형 방문 운동지도사업, 공동부엌 설치 사업, 주거 환경개선사업, 사물인터넷(IoT) 기반 스마트 돌봄지킴이 사업 등 - 민·관 및 분야별(복지, 의료, 돌봄, 주거, 학계 등) 전문가 인력을 구성하여 단계별 사례관리와 서비스 연계
⑧ 제주 서귀포시	<ul style="list-style-type: none"> - 주요사업(총 21종) : 어르신 종합돌봄서비스(생활지원, 식사, 이동지원, 목욕서비스) 제공사업, 거동불편 어르신 보행기 지원사업 등 - 심층 사례관리를 위하여 공공·민간 기관의 35개 분야 전문가가 월 1회 정례회의를 운영한 지역케어회의 운영

출처: 대한민국 정책브리핑(www.korea.kr) 정책위기-지역사회통합돌봄

2. 서울형 커뮤니티케어 정책

서울시는 “돌보는 복지, 시민이 행복한 서울·주민, 마을 중심의 돌봄체계구축”을 위해 2018년 10월 서울시 돌봄SOS센터 추진 기본계획을 발표하였다. 2019년 7월부터 5개 시범사업 지역(강서구, 노원구, 마포구, 성동구, 은평구)을 선정하여 사업을 시작하였다. 당초 2021년까지 25개 자치구 확대 예정이었으나 코로나19 사태로 2020년 8월부터 긴급 확대되어 운영되고 있다.



출처: 돌봄SOS센터 운영매뉴얼(2020년)

1) 돌봄SOS센터 사업대상

만50세 이상 성인 및 장애인 중심으로 지원되며, 중위소득 85%이하 시민은 전액지원, 그 외 시민은 본인부담을 통해 이용할 수 있다. 코로나19 확산 및 장기화로 인해 2021년 6월까지 한시적으로 중위소득 100% 이하 시민까지 전액 지원 예정이다.

2) 돌봄SOS센터 주요서비스 내용

돌봄SOS센터를 통해 일시재가, 단기시설, 동행지원, 주거편의, 식사지원, 안부 확인, 건강지원, 정보상담의 8대 돌봄서비스가 제공되고 있다. 서비스별 수가와 한도는 연도별로 별도 책정되어 적용된다.

3) 돌봄SOS센터 추진체계

돌봄SOS센터는 동주민센터에 돌봄통합창구를 설치하고 돌봄매니저를 통해 돌봄이 필요한 시민과 서비스를 연계하는 구조로 추진된다. 사업추진과정의 설계, 지침은 서울시가 주도하며 자치구는 이에 따른 서비스대상 발굴, 서비스제공기관 발굴 및 연계, 관리 업무를 추진하고 있다.

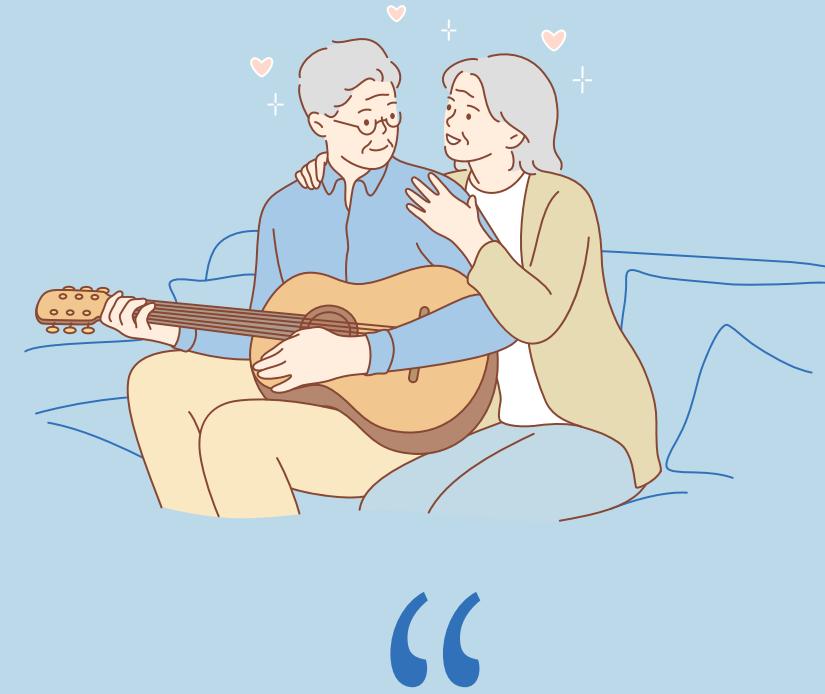


출처: 돌봄SOS센터 운영매뉴얼(2020년)

돌봄SOS센터 추진체계는 2019년 실증사업 및 시범사업 단계에서 ‘우리동네나눔반장’을 통해 지역사회 내 돌봄자원과 서비스를 연계하고 사회적경제 조직 및 지역공동체가 참여하도록 설계되었다. 이를 매개로 서울시 돌봄SOS센터 사업추진과정에서 동행, 주거, 식사지원 등의 일상편의서비스영역과 일시재가 서비스영역 등의 공급을 위한 지역별 우리동네나눔반장 사업단이 구성되어 운영되고 있다.

자치구별로 우리동네나눔반장 사업단의 운영구조와 형태의 차이는 존재한다. 지역별 거버넌스 특징과 서비스 수요-공급의 특성 등이 상이하기 때문이다. 또한 우리동네나눔반장이 자치구별 커뮤니티케어 사업을 전담하기에는 인력 배치, 운영구조의 불안정성, 영역별 서비스 단가의 문제점, 자치구와 협력의 한계가 존재한다.

마지막으로 돌봄SOS센터 구조 내에서 돌봄 서비스의 수요에 대응하는 방식으로 논의되어온 한계와 서비스의 질적개선 및 규모화 등의 과제가 우리에게 남아있다. 하지만, 사회적경제가 지역사회내 돌봄을 제공하는 공식적인 주체로 정책사업 초기단계부터 참여하여 서울의 커뮤니티케어의 발전과정에 기여하고 있다는 점에서 의미가 크다. 따라서 사회적경제영역이 참여한 돌봄SOS센터 사업의 시행착오를 기반으로 향후 보건복지부의 지역사회통합돌봄의 본격화에 앞서 사회적경제가 함께 만들어갈 커뮤니티케어의 발전방안 모색을 위한 논의가 확장되어야 한다.



돌봄SOS센터 구조 내에서 서비스에 대한 공급대응 중심으로
논의되어온 한계와 서비스의 질적개선 및 규모화 등의 과제가 남아있다.
하지만, 사회적경제가 지역사회내 돌봄을 제공하는
공식적인 주체로 정책사업 초기단계부터 참여하여
서울의 커뮤니티케어의 발전과정에 기여하고 있다는 점에서 의미가 크다.

2

사회적경제 커뮤니티케어 실천사례

“현장에서 만들어가는
커뮤니티케어”

서울시사회적경제지원센터 | 김민정 선임

서울사회적경제돌봄광역추진단 | 박용수 위원장

마포구사회적경제통합지원센터 | 홍진주 센터장

강서구사회적경제협의회 | 한복남 사업이사

광진구사회적경제지원센터 | 박용수 센터장

노원사회적경제지원센터 | 인정현 사무국장

I

서울시 돌봄SOS센터 우리동네나눔반장 사업단

서울시사회적경제지원센터 김민정 선임



지역기반 돌봄서비스 플랫폼으로서 우리동네나눔반장

우리동네나눔반장은 2018년 “돌봄SOS센터 추진 기본계획” 수립시 사회적경제 영역의 역할과 참여방법을 모색하는 과정에서 설정되었다.

서울시의 기본계획과 시범사업 추진계획이 발표되면서 서울시사회적경제지원센터는 ‘지역기반 돌봄서비스 플랫폼 구축’을 목표로 일련의 계획을 수립하였다.

- 지역의 주민과 사회서비스 제공기업, 의료사회복지협동조합 등 서로돌봄 공동체와 다양한 형태의 네트워크, 주민자치조직이 ‘돌봄’을 의제로 지역사회 의 필요를 나누는 활성화 거점이 필요하다는 데 의견을 모았다.

1) 우리동네나눔반장 표준 실행모델 개발 연구(2019년 11월 30일)참조.

[연구진] 책임연구원: 김연아(성공회대학교 사회적기업연구센터 연구교수)

공동연구원: 김태환, 민미애(성공회대학교 사회적기업연구센터 연구원)

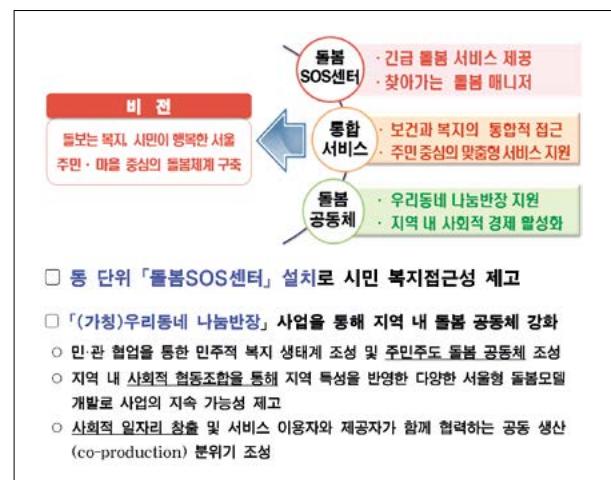
- 이에 자치구 중간지원조직과 사회적경제기업을 중심으로 지역의 특성과 상황에 맞게 사업단을 구축하여 지역기반 돌봄서비스 플랫폼을 만드는 그림을 그렸다.

- 서울형 돌봄 모델 개발의 주체로서 사회적경제 영역의 참여 방식을 ‘(가칭) 우리동네나눔반장’으로 공식화한 것이다.

- 즉 우리동네나눔반장은 단지 돌봄서비스 제공기업의 컨소시엄이 아니라, ‘지역기반 돌봄서비스 플랫폼 구축’을 위한 사업단으로서의 성격을 지닌다. 이러한 취지는 기본계획에도 반영되어 우리동네나눔반장이 민주적 복지 생태계 조성 및 주민 주도 공동체 조성의 핵심 주체로 상정되었다.

[비전] 돌보는 복지, 시민이 행복한 서울주민·마을 중심의 돌봄체계 구축
⇒ 돌봄공동체-우리동네나눔반장 지원, 지역 내 사회적경제 활성화

[추진방향] (가칭)우리동네나눔반장 사업을 통해 지역 내 돌봄 공동체 강화
⇒ 민·관 협업을 통한 민주적 복지 생태계 조성 및 주민주도 돌봄공동체 조성,
우리동네나눔반장 표준 실행모델 개발 연구
⇒ 지역 내 사회적 협동조합을 통해 지역 특성을 반영한 다양한 서울형 돌봄
모델 개발로 사업의 지속 가능성 제고
⇒ 사회적 일자리 창출 및 서비스 이용자와 제공자가 함께 협력하는 공동생
산 분위기 조성



출처: 서울특별시
복지본부(2018),
서울시돌봄SOS센터
추진방향 p4

2. 2019-2020년
사업추진경과

- '우리동네나눔반장' 표준 실행모델 개발 연구(19.4.1~11.30)
- 2019년 사회적경제 '우리동네나눔반장' 선행사업(19.4.29 ~6.30)
- 2019년 생활권역 돌봄서비스 플랫폼 구축 및 운영을 위한
'우리동네나눔반장 사업단' 실증사업(19.7.18~12.31)
- 사회적경제 돌봄 광역추진단·추진위 구축 및 운영(20.1~12)
- 지역돌봄 사회적경제 전산프로그램 구축(20.1~12)
- 사회적경제 지역돌봄 체계 구축 및 운영을 위한
'우리동네나눔반장 사업단'(20.8~12)
- 센터사업 연계 사회적경제 지역사회통합돌봄 공동사업(20. 8~12)
 - 사회적경제 커뮤니티케어 실무자 돌봄전문가 육성 교육 지원
 - 돌봄SOS센터 식사지원서비스 공동배송 모델 개발

3. 사업추진결과

1) 2019년 사업 추진 성과

2019년 사회적경제 '우리동네나눔반장' 선행사업 추진

- 서울시의 2019년 돌봄SOS센터 시범사업 대상지역으로 5개 자치구(강서구, 노원구, 마포구, 성동구, 은평구)를 선정하였다. 이에 앞서 서울시사회적경제지원센터는 선행사업을 추진함으로써 사회적경제 커뮤니티케어 사업단의 본격화를 지원하였다.
- 사업기간: 2019.4.29.~ 2019.6.30
- 주요사업 목적: ① 지역주민 서비스 수요 및 연계 자원 조사 ② 지역 내 돌봄 서비스 사회적경제 기업 사업망 구축 ③ 서비스 시범 운영 및 제공 프로세스 확립

연번	기관명	주요사업 추진결과
1	(사)강서구 사회적경제 협의회	<ul style="list-style-type: none"> - 돌봄서비스 수요파악: 23인 발굴(찾동사업 대상자와 중복되지 않는 이용자) - 서비스제공 사회적경제기업망 구축: 4개 기업 발굴 - 서비스 시범운영 및 제공프로세스 확립: 매뉴얼 제작 1식
2	노원 사회적경제연대 사회적협동조합	<ul style="list-style-type: none"> - 돌봄서비스 수요파악: 노원구 내 2개 동 대상 돌봄수요 방문조사 90케이스, 7개 기관의 연계 수요자 조사 - 돌봄서비스 제공 사회적경제조직 사업단 구축: 5개 분야 7개 기업 참여, 플랫폼 시범시스템 추진 - 우리동네나눔반장 사업단 서비스 제공 예비실행: 43케이스(식사 32인/14회/228개, 이동 5인/22건/66시간 주거 환경 6명/7건)
3	마포구 사회적경제 통합지원센터	<ul style="list-style-type: none"> - 지역 사례연구 워크숍: 서비스 연계/공급 주체의 주민밀착형 돌봄서비스 제공사례 연구 및 학습 (간담회 3회, 기획회의 2회, 공무원대상 FGI 1회, 10인) - 서비스 생산 공급: 우리동네나눔반장 통합창구 개설하여 서비스 의뢰 및 연계, 서비스 공급 (시범 2개동 16개 사례 의뢰, 13개 사례 서비스 제공) - 서비스 매뉴얼 개발: 돌봄 사회적경제 공동생산사업단의 통합창구 운영 매뉴얼 개발, 서비스 품목 및 단가표 산출 1식
4	설림경제 사회적협동조합 (성동)	<ul style="list-style-type: none"> - 우리동네나눔반장사업단 시범 운영: 일상편의서비스별 수행기업 구축 7개 - 돌봄서비스 수요조사 및 시범사업 실행: 기초수급 밀집거주지역 4개동 대상, 시범지역 일상편의서비스 진행 35건
5	은평구 사회적경제 허브센터	<ul style="list-style-type: none"> - 사회적경제기업 통합지원체계 구축: 관내 기업 중 서비스제공 기관 발굴 - 우리동네나눔반장 사업단 구성: 4개 기업 선정, 기업별 서비스 개발 - 시범서비스 추진: 식사 114명, 주거서비스 9가구, 개선사항 도출

2019년 생활권역 돌봄서비스 플랫폼 구축 및 운영을 위한 “우리동네나눔반장 사업단” 실증사업

- 서울시사회적경제지원센터는 2019년 돌봄SOS센터 시범사업 선정 5개 자치구에 돌봄 영역의 일상편의서비스 제공체계를 구축하여 서비스를 제공할 수 있는 사회적경제 커뮤니티케어 사업단을 조직, 운영과정을 지원하는 “우리동네나눔반장 사업단 실증사업”을 추진하였다.
- 사업기간: 2019.7.18. ~ 2019.12.31
- 사업내용: ① 정책연계 사회적경제 돌봄서비스 자원 발굴 및 조직 ② 생활권역 돌봄서비스 플랫폼 구축 및 서비스 제공 프로세스 개발 ③ 지역돌봄서비스 수요 및 공급 관리 ④ 민관거버넌스 구축

연번	기관명	주요사업 추진결과
4	살림경제 사회적협동조합 (성동)	<ul style="list-style-type: none"> - 우리동네나눔반장 플랫폼 구축: 제공 기업 POI 구성 7개 - 돌봄 신규 서비스 개발: 2개 기업 및 단체(일시재가센터 4곳, 주사업단체 1곳) - 참여기업 간담회 진행: 3개 기업 간담회
5	은평구 사회적경제 허브센터	<ul style="list-style-type: none"> - 우리동네나눔반장 사업단 구성 - 돌봄서비스 수요조사 - 서비스 시행 대상

연번	기관명	주요사업 추진결과
1	(사)강서구 사회적경제 협의회	<ul style="list-style-type: none"> - 일상편의서비스 수요 및 공급 관리: 간담회 9회, 서비스 공급 (도시락 540회, 이동지원 44회, 주거편의 33회, 방역 5회) - 플랫폼 기능 강화 및 자원 발굴: 모니터링 월1회 이상, 심규참여 기업 2개 확보 - 민관거버넌스 구축: 회의 3회, 포럼 및 평가회 각 1회
2	노원 사회적경제연대 사회적협동조합	<ul style="list-style-type: none"> - 수요기반서비스 자원발굴 및 연계: 돌봄SOS센터 서비스 연계 (식사 10건 2,932회, 이동 1건 16회, 주거 3건), 신규서비스개발 (저염식 개발 1건, 연계 10명 100회), 자원발굴 및 연계(참여조직 3개 추가, 협치사업 연계 방문질료 참여, 자원연계(활동보조 바우처사업, 안부확인 등)) - 플랫폼 구축 및 서비스 제공 프로세스 개발: 코디전담인력 1인, 간담회 및 평가회의 각 1회, 서비스제공 프로세스 개발 1건 - 코프로덕션 체계구축: 모니터링/만족도조사 60건, 간담회 및 워크숍 각 1회
3	마포구사회적경제 통합지원센터	<ul style="list-style-type: none"> - 공동생산 사업단 운영: 돌봄SOS센터 <일상편의서비스> 통합창구 운영, 서비스 공급(식사 11,749회, 주거 369회, 이동 176.5회) - 민관거버넌스 구축 및 운영: 민관 당사자 간담회 8회, 거버넌스 간담회 2회 - 마포형 돌봄 사회적경제 일상편의서비스 개발: 공급주체 3개 발굴, 통합창구 전산 프로그램 개발

‘우리동네나눔반장’ 표준 실행모델 개발연구

- 돌봄SOS센터 연계 시범사업 수행 자치구의 사업 준비 및 수행 과정 진단과 우리동네나눔반장 사업단의 성과 평가를 통해 생활기반·광역 단위의 사회적경제 돌봄서비스 균질화 및 임팩트 창출을 위한 표준 실행모델을 수립하였다.

- 연구기간: 2019.4.1. ~ 2019.11.30

- 연구기관: 성공회대학교 산학협력단

- 주요연구 내용: 지역사회통합돌봄 정책개관, 지역사회통합돌봄외국사례, 우리동네나눔반장사업 추진결과, 지역사회통합돌봄 사회적경제 대응전략

2) 2020년 사업 추진 성과

우리동네나눔반장 구성 및 운영을 통해 지역서비스 제공 주도 및 사회적경제 조직의 사업 지속성을 제고하였다. 또한 지역돌봄 거버넌스 구축 및 신규 사업체를 발굴하였고, 광역추진단-서울시사회적경제지원센터 간 협력을 통해 향후 지역돌봄 사업을 주도해 갈 공동의 주체(사회적경제기업+중간지원조직+네트워크 등) 발굴 및 공동사업 추진의 기반을 마련하였다.

사회적경제 지역돌봄 체계 구축 및 운영을 위한 ‘우리동네나눔반장 사업단’

- 돌봄SOS센터와 연계, 우리동네나눔반장을 통하여 장애인·어르신 대상 일상편의서비스 제공 확대

- 돌봄서비스 사업모델 개발로 사회적경제 조직의 사업지속성 제고
 - 총 29,228건 서비스 제공 및 1,568백만원 매출 발생('20.9.1~12.31)
 - ⇒ 돌봄SOS센터 사업 연계: 식사지원 등 4개 서비스 28,275건 및 1,501백만원 매출
 - ⇒ 돌봄SOS센터 사업 이외 우리동네나눔반장 사업단
(사회적경제 지역돌봄시범사업): 지역돌봄 특성 반영 신규서비스 953건 및 67백만원 매출
 - 우리동네나눔반장 사업을 통해 지역돌봄 거버넌스 구축 및 신규 사업체 발굴
 - 신규 발굴 공급업체(68개) 포함 총 185개 사회적경제 조직 참여
 - 지역돌봄 민·민 간담회(166건), 민·관 간담회(93건) 및 토론회 등 개최

사회적경제 돌봄 광역추진단 구성 및 운영

- 사회적경제 돌봄 광역추진단 구축 및 운영
 - 서울시 25개 자치구 사회적경제 중간지원조직 및 서울시 소재 돌봄 분야 네트워크로²⁾ 구성된 사회적경제 돌봄 광역추진단, 광역추진위 및 5개 분과 /TF(교육, 먹거리, 주거편의, 재가장기요양, 이종사업연합체) 구축
- 사회적경제 돌봄 광역추진단 회의(3회), 광역추진위 회의(9회) 진행

지역돌봄 사회적경제 온라인플랫폼(전산시스템) 구축

- 돌봄 사회적경제 전산시스템 구축(1식): 서비스 DB 수집·저장·축적을 통한 지역돌봄 수요와 공급 통합적 파악 및 사업관리의 효율성 제고로 돌봄서비스 표준화 및 품질관리 고도화
- 4개 자치구 시범 운영(광진, 노원, 강북, 강서)

센터사업 연계 사회적경제 지역사회통합돌봄 공동사업 추진

- 사회적경제 커뮤니티케어 실무자 돌봄전문가 육성 교육 지원(1건)
- 돌봄SOS센터 식사지원서비스 공동배송 모델개발(1건)

2) 돌봄 분야 네트워크 : 지역 내 돌봄 분야 논의 및 사업 추진 등을 위한 연대활동 등 포함



II

돌봄광역추진단

서울사회적경제돌봄광역추진단 박용수 위원장

1. 운영개요

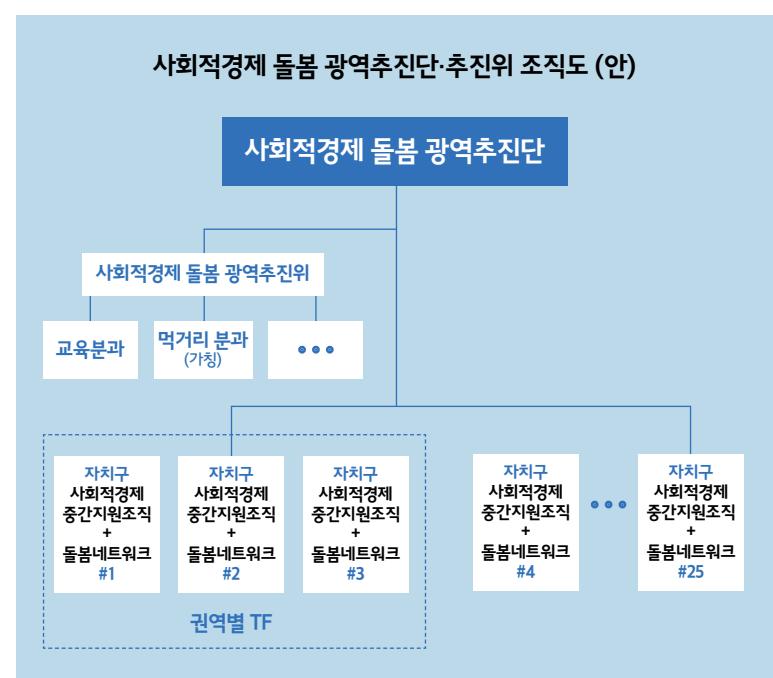
1) 사회적경제 돌봄 광역추진단 구축 배경 및 목적

서울사회적경제돌봄광역추진단·추진위는 2020년 2월 지역돌봄 광역추진단 TF회의를 기점으로 출범하였다. 돌봄광역추진단은 선행 자치구를 중심으로 사회적경제 생활권역 돌봄서비스 실현을 위한 협력네트워크 구축과 지역특성을 고려한 서비스 운영체계 구축을 위해 정책사업, 공공자원, 유휴공간 등 다양한 자원을 연계한 지역 통합돌봄서비스 발굴, 서울시 돌봄SOS센터 사업 등 다양한 현안 대응을 위해 구축되었다.

주요 논의사항은 자치구별 사회적경제 지역사회통합돌봄 현황 공유 및 제안 사항 논의, 그리고 교육이나 공동배송 등 자치구 단위에서 해결하기 어려운 공동사업 발굴 및 공동추진이었다. 지역돌봄 사회적경제 광역추진단이 연대 기구로서 서울시 공동대응 방안 마련, 그리고 ‘사회적경제 커뮤니티케어’ 구축 방안 모색을 통해 커뮤니티케어에 대한 고민과 거시적 대응 방안을 모색하고자 하였다.

2) 사회적경제 돌봄 광역추진단 및 광역추진위의 구성원

사회적경제 돌봄 광역추진단·추진위의 구성원은 광역사업에 동의하는 총 25개 서울시 소재 돌봄분야 네트워크(지역 내 돌봄분야 논의 및 사업 추진 등을 위한 연대활동 등 포함) 및 자치구 사회적경제 중간지원조직이 참여하고 있다.



2. 추진성과

1) 사회적경제 돌봄 광역추진단·광역추진위 회의

2020년 한 해 사회적경제 돌봄 광역추진단 회의 총 3회, 광역추진위 회의를 총 9회 진행하였다.

사회적경제 돌봄 광역추진위 회의

차수	날짜	회의 내용
1차	20.2.6	<ul style="list-style-type: none"> - 1월 29일 ‘우리동네나눔반장’ 성과공유 및 사회적경제 지역돌봄 토론회 후속논의 - 광역추진단 및 전략소위원회(가칭) 구성과 운영계획 · 광역추진단 및 전략소위원회: 명칭, 위상과 역할, 구성원 논의 · 광역단위 추진이 필요한 사업 및 우선순위 · 돌봄 DB 관리 전산프로그램 개발 · 광역단위 사업 추진 방안 · 공동배송사업
2차	20.4.22	<ul style="list-style-type: none"> - 공동대응 수요조사 현황 공유 및 광역추진단 2차 회의 안건 도출 · 공동대응 안건 자치구별 수요조사 - 사업 설정을 위한 권역 구획 조정 - 기타 (코로나19 사태 극복 관련 사회적경제 커뮤니티케어 긴급 구축 방안)
3차	20.5.18	<ul style="list-style-type: none"> - 사회적경제 커뮤니티케어(돌봄SOS센터 사업 연계) 가이드북(가칭) 기획 - 전략분야 전문가 육성 사업을 통한 사회적경제 커뮤니티케어 매니저 양성 및 스터디분과 구성 - (돌봄SOS센터 2020년 시행 신규 8개 자치구) 복지팀 공무원 대상 간담회 기획 - 사회적경제팀 공무원 대상 간담회 및 관계자 대상 설명회 연속 기획

차수	날짜	회의 내용
3차	20.5.18	<ul style="list-style-type: none"> - 서울시 지역돌봄 사회적경제 온라인플랫폼(2020년 전산시스템) 구축 사업계획서 공유 - 기타(차기 광역추진단/광역추진위 일정, 광역추진단 예산 운영 방안)
4차	20.6.11	<p>주요 공유사항</p> <ul style="list-style-type: none"> - 돌봄SOS센터 실무TF 12차 회의(6.2) 및 추진실행위원회 9차 회의(6.9) - 2019년 우리동네나눔반장 사업 총 정리 워크(6.4) - 돌봄SOS센터 민·관 협력체계를 위한 사회적경제 커뮤니티케어 구축 방안 간담회(6.9) - 사회적경제 지역사회통합돌봄 가이드북 준비 진행 현황 공유 및 일정 - 공동배송사업 준비 현황(임팩트사업 및 기타 자원 연계) <p>주요 논의사항</p> <ul style="list-style-type: none"> - 권역별 회의 주요 안건 도출(안) <ul style="list-style-type: none"> ·권역 내 돌봄서비스 기업 공급 역량 파악(기업리스트 작성 및 취합) ·권역단위 공동사업 시행 시 담당 주체 논의(예, 공동배송사업) 자치구별 돌봄SOS센터사업 구청 담당자의 선행사업 계획 수립(6.30) 대응 및 준비 사항(예, 민·관 거버넌스 구축을 위한 사전회의) ·자치구별 돌봄SOS센터 준비 현황 공유 - 교육 TF(가칭) 개설 - 교육 TF 역할 및 구성 - 전략분야(돌봄) 전문가 육성 아카데미 운영(차주 내 킥오프회의 진행 예정) - 사회적경제 커뮤니티케어 설명회 7월 안건 및 일정
5차	20.8.7	<p>주요 공유사항</p> <p>※ 광역추진위</p> <ul style="list-style-type: none"> - 권역별 회의 진행 현황(동북권, 동남권, 서북권, 서남권, 중부권) <ul style="list-style-type: none"> ·동남권 : 식사지원 제안서(식사지원 준비 안 된 자치구 대상) - 실무자 대상 참고자료(사회적경제 지역사회통합돌봄 가이드북, 2020년 돌봄SOS센터 매뉴얼, 서울광역자활센터 일상편의서비스 가이드북) - 공동사업 - 공동배송사업 진행 현황(임팩트사업 및 기타 자원 연계) - 커뮤니티케어 실무자 대상 교육(전략분야 전문가 양성사업 연계)

차수	날짜	회의 내용
		<p>※ 서울시사회적경제지원센터</p> <ul style="list-style-type: none"> - 우리동네나눔반장 협약체결 현황 - 기타 - 서울시 우리동네나눔반장 사업단 구성에 따른 일상편의서비스 협약 추진 공문 ·돌봄SOS센터 밭대식(8.4) ·서울광역자활센터 협업 논의 회의(8.13) ·연석회의(서울시 복지정책과, 서울복지재단, 사회서비스원, 서울시사회적경제지원센터/ 8.18) ·동작구사회적경제지원센터 돌봄 간담회(가칭)(8.19) <p>주요 논의사항</p> <p>※ 서울시사회적경제지원센터</p> <p>사회적경제 돌봄 광역추진단의 역할 및 위상: 사회적경제 돌봄 네트워크(가칭) 구축에 대한 의견 청취</p>
5차	20.8.7	<p>※ 광역추진위</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 우리동네나눔반장 코디네이터 대상 교육 - 사업별 세부 참여주체범위 및 사업세부내용에 대한 의견 <ul style="list-style-type: none"> ·대상: 자치구 센터, 우리동네나눔반장 사업단 수행주체 - 개별 계획에 대한 세부의견 제안 필요 - 해당과업관련 광역TF내 역할, 참여범위 논의 - 권역별 실무자네트워크 관련 ·권역모임 및 자치구상황에 대한 공유 ⇒ 추진방식 의견제안 - 우리동네나눔반장 실행매뉴얼 관련 ·서울광역자활센터 매뉴얼, 서울시 매뉴얼 vs 우리동네나눔반장 매뉴얼 ·원고작성, 완성도 수준 등에 대한 논의 <p>·실무적인 정보+교육의 요청이 급증하여 이에 대응하기 위한 1차교육 및 간담회</p> <p>·추진예정: 일정 + 역할 논의</p> <p>2. 권역구분 재조정 필요여부</p>

차수	날짜	회의 내용	차수	날짜	회의 내용
6차	20.9.24	<p>주요 공유사항</p> <p>※ 광역추진위</p> <ul style="list-style-type: none"> - 권역별 회의 진행 현황(동북권, 동남권, 서북권, 서남권) - 공동사업 <ul style="list-style-type: none"> · 커뮤니티케어 공동배송사업(임팩트사업) · 커뮤니티케어 실무자 대상 교육(전략분야 전문가 양성사업) <p>※ 서울시사회적경제지원센터</p> <ul style="list-style-type: none"> - 먹거리 분과/TF 관련 <ul style="list-style-type: none"> · 광역/권역 식사지원서비스 대응을 위한 분과 추진 TF 회의 · 나눔반장 현안과제 해결을 위한 자활 외식네트워크 협업모색 회의 · 자치구 중간지원조직+자활협업모색 - 주거편의 분과/TF 관련 <ul style="list-style-type: none"> · SH 저층 다가구세대 소수리 서비스 연계 모색 <ul style="list-style-type: none"> ⇒ 우리동네나눔반장, 주민기술학교 등 주거편의서비스 제공 · 사회적경제기업 리스트 정리 및 협업 모색 회의 협의 · 기타 - 서울시 우리동네나눔반장사업단 현장 방문 - 관심자치구 협업 모색회의 - 종합재가센터 대응 장기요양, 장애인활동지원 업종 사회적경제조직 온라인 간담회 <p>주요 논의사항</p> <p>※ 광역추진위</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 분과신설 <ul style="list-style-type: none"> - 먹거리 분과 신설의 건: 먹거리 분과 구성 기준안 (별도 간담회 예정), 기준안 확정후 분과 구성 - 주거편의 TF 신설의 건: SH 저층 다가구세대 소수리 서비스 연계 모색 후속논의, 주거편의 TF 구성원 2. 교육분과 : 포럼 및 매뉴얼 제작 3. 광역추진단 발전방향(초안) 	7차	20.10.22	<p>주요 공유사항</p> <p>※ 사회적경제 돌봄 광역추진위</p> <ul style="list-style-type: none"> - 권역별 회의 진행 현황 (동북권, 동남권, 서북권, 서남권) - 먹거리 분과 추진 TF <ul style="list-style-type: none"> · 먹거리 통합돌봄서비스 제공 가이드라인 준비 간담회 진행 · 복지재단 민간 돌봄서비스 네트워크(식사지원) 사전회의 및 본회의 - 주거편의 통합돌봄 분과 추진 TF <ul style="list-style-type: none"> · SH 통합돌봄 TF (SH본사, 복지재단 대응) 협업 모색 회의 · 우리동네나눔반장, 주민기술학교 등 주거편의서비스 제공 사회적경제 기업 리스트 정리 및 협업 모색 회의 협의 · (기타) 공동사업 <ul style="list-style-type: none"> · 공동배송사업 진행 현황 (임팩트사업 및 기타 지원 연계) · 커뮤니티케어 실무자 대상 교육 (전략분야 전문가 양성사업 연계) <p>※ 서울시사회적경제지원센터</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2020년 우리동네나눔반장 지원사업 중간보고서(19개) 핵심내용 - 복지재단 민간돌봄서비스네트워크 개요 - 기타 <ul style="list-style-type: none"> · 서울시 사회서비스원(종합재가센터)-사회적경제조직 협업 모색 회의 <ul style="list-style-type: none"> ⇒ 자치구별 종합재가센터 대응 장기요양, 장애인활동지원 업종 사회적경제조직 현황 공유 및 대응방안 온라인 간담회 (2차) 진행 <p>주요 논의사항</p> <p>※ 광역추진위</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 사회적경제 돌봄 광역추진단 발전방향 모색 (집중 안건) 2. 광역추진위 분과 <ul style="list-style-type: none"> - 교육 분과: 실무자 세미나 (안), 매뉴얼 제작 - 먹거리 분과: 먹거리 분과 단계별 구성 로드맵 수립 - 재가장기요양·장애인활동지원서비스 분과 <ul style="list-style-type: none"> ⇒ 주거편의 분과 추진 TF 구성 및 구성원 논의 <ul style="list-style-type: none"> ⇒ 현안: 복지재단 민간돌봄네트워크 (재가장기요양 서비스) 대응 3. 우리동네나눔반장 코디네이터의 역할 및 지속가능방안 4. 차기 광역추진단 및 광역추진위 회의 안건 및 일정

차수	날짜	회의 내용
		주요 공유사항 서울시사회적경제지원센터 1. 2021년도 지역돌봄 구축 사업 계획 2. 서울시사회적경제지원센터 지역돌봄 성과공유회 3. 아동·청소년 지역돌봄 간담회 4. 돌봄 전산프로그램
8차	20.12.04	주요 논의사항 - 사회적경제 돌봄 광역추진위원회 1. 광역추진위 분과 · 이종사업연합체 분과 추진 TF 구성의 건: 추진 TF의 역할 및 구성원, 서사경 전산프로그램 개발팀 TF 참여 여부 · 교육 분과: 책자 명칭, 제작 일정 등 2. 차기 돌봄광역추진단 및 돌봄광역추진위 회의 안건 및 일정 - 서울시사회적경제지원센터 1. 서울시사회적경제지원센터 지역돌봄 성과공유회 2. 아동·청소년 돌봄 간담회: 참여자 추천
9차	20.12.22	주요 논의사항 1. 2021년 사회적경제 지역돌봄 예산 사용 방향 논의

사회적경제 돌봄 광역추진단 회의		
차수	날짜	회의 내용
1차	20.4.6	주요논의사항 - 자치구별 사회적경제 지역사회통합돌봄 현황 공유 및 제안사항 - 지역사회통합돌봄 광역단위 공동사업 - 사회적경제 지역사회통합돌봄 광역추진단 구성 및 운영계획
2차	20.4.27	주요논의사항 - 공동대응 안건 7가지에 대한 수요조사 요약 발표 - 서울시사회적경제지원센터 2020년 사업 방향성 - 돌봄SOS 센터 2020년 시행 신규 8개 자치구의 대응 방식 및 현황 공유 : 강동구, 광진구, 도봉구, 양천구, 영등포구, 서대문구, 송파구, 중랑구 각 자치구 중간지원조직/ 돌봄 네트워크 - 돌봄SOS센터 외 커뮤니티케어 관련 사업을 하는 자치구 사업 현황 공유 : 도봉구, 마포구, 영등포구, 종구 각 자치구 중간지원조직 - 기타 : 사회적경제 지역사회통합돌봄 광역사업 추진을 위한 권역 구분
3차	20.7.3	주요 공유사항 - 서울시 돌봄SOS센터사업 2020년 확대 방안(서울시사회적경제지원센터) - 사회적경제 돌봄 광역추진위 4차회의(6.11) 논의사항(광역추진위) 주요 논의사항 - 일상편의서비스 공급기업 권역별 상호협력방안 ※ 중랑구 : 자치구 사회적경제 중간지원조직 부재로 인한 공백

2) 사회적경제 돌봄 광역추진위 분과 구축

사회적경제 돌봄 광역추진단·광역추진위 내 5개 분과/TF(교육, 먹거리, 주거 편의, 재가장기요양, 이종사업연합체)를 구축하였다.

(1) 교육 분과

- 교육분과를 통해 커뮤니티케어 실무자 돌봄 전문가 육성 교육
(워크숍, 세미나 등) 운영
- 내부 스터디를 통한 사회적경제 커뮤니티케어에 대한 가치 및 장기적인 비전 수립

(2) 먹거리 통합돌봄 TF

- 먹거리 통합돌봄서비스 가이드라인 작성을 통한 품질관리 및 역량 강화
- 권역·광역 단위 연대를 통한 공동사업모색 (친환경/다회용 용기 사용 및 세척 모델 구상, 공동 식자재 구매, 안부카드 제작 등)
- 서울복지재단 돌봄SOS센터 민간 돌봄네트워크 식사지원서비스 분과 참가 및 대응

전략분야 돌봄 전문가 육성 아카데미

사업명	세부사업	상세내용
사회적경제 지역돌봄 교육 과정 개발	교육과정 개발 자문단 운영	- 사회적경제 지역돌봄 교육과정 개발을 위한 자문단 운영
	교육과정 개발	- 사회적경제 지역돌봄 교육과정 개발
사회적경제 지역돌봄 시범 교육과정 운영	워크숍	- 서울시 지역돌봄 사업 실무자 워크숍(포럼) . 자치구 우리동네나눔반장 사업 코디네이터, 지역돌봄 관련 기업 종사자 및 행정 담당자 등 대상 워크숍(포럼)
	세미나	- 국내 사회적경제 지역돌봄 관련 사례, 정책, 사업공유 등을 위한 세미나

사업명	세부사업	상세내용
사회적경제 지역돌봄 시범 교육과정 운영	네트워크 및 역량강화	<ul style="list-style-type: none"> - 역량강화 네트워크 <ul style="list-style-type: none"> · 사회적경제 지역돌봄 사업 기초실무자 네트워크 및 역량강화 과정
		<ul style="list-style-type: none"> - 역량강화 심화과정 <ul style="list-style-type: none"> · 사회적경제 지역돌봄 사업 전문가과정(동향, 비전과 전망, 국내외 사례 학습 등)

- 공동배송사업 (돌봄SOS센터 사업의 수익성과 지속성을 담보할 수 있는 사회적경제 분야 식사지원서비스 사업모델 개발)

(3) 주거편의 통합돌봄 TF

- 서울주택도시공사(SH) 협업사업 대응(소규모주택의 주거복지·관리 협업사업)
- 복지재단 돌봄SOS센터 민간 돌봄네트워크 주거편의서비스 분과 참가 및 대응

(4) 재가장기요양 TF

- 서울복지재단 돌봄SOS센터 민간 돌봄네트워크 민간재가장기요양분과 참가 및 대응
- 사회서비스원 종합재가센터와의 협업 방안 모색

(5) 이종사업연합체 TF

- 이종사업연합체 분과 추진 TF 구성하여 지속가능한 비즈니스 모델 구상

3. 향후과제

선행 자치구를 중심으로 꾸려진 사회적경제 돌봄 광역추진단은 자치구마다 사회적경제 커뮤니티케어 구축 사업 내용이 상이하고 발전 속도가 다르지만, 공동대응을 통해 체계적인 비즈니스 모델을 만들 필요가 있다. 우리는 사업을 할 때 이탈리아 사회적협동조합의 철학과 원칙을 고려할 필요가 있다. 지역의 취약계층의 삶을 지켜낸 이탈리아 사회적협동조합은 다음과 같은 사업원칙을 가지고 있다. 잉여금의 배당금지, 이용자 노동자 지역공동체

의 경영 참여, 민주적인 조직 운영, 돌봄취약계층을 위한 정부정책과 제도개선(제도에 흡수되는 것이 아닌), 서비스 질관리 등이다. 이와 덧붙여 연대의 경제를 실현하기 위해 연대하여 자본을 축적하고, 연대하여 투자하고, 연대하여 지속 가능한 커뮤니티케어에 대응하는 사회적경제 분야의 공동사업을 추진하기를 기대한다.

※ (사업연합체로서의) 광역추진단 발전방향

(본 발전방안은 향후 구체적인 논의를 위한 초안이며, 추후 회원구성 등을 통해 세부논의를 진행할 예정임)

1. 사업 비전 및 모토

풍요로운 삶, 노인

2. 풍요로운 삶의 요소(내용)

1) 건강 2) 소득 3) 여가

3. 풍요로운 삶을 지원하기 위한 내용

- 1) 건강 - 돌봄서비스(자가요양, 시설요양, 영양, 청소, 집수리, 동행, 정리수납, 정서 등)
- 2) 소득 - c't 자산관리(임대소득 포함), 공동작업장, 노인일자리
- 3) 여가 - 공동체 놀이, 여행, 문화예술

4. 사업구조 및 내용

- 1) 소셜프랜차이즈형 이종사업연합회 - 참여기업의 조합원 가입
- 2) 지역(자치구)차원 - 서비스관리(커뮤니티케어 매니지먼트 접목)
- 3) 업종차원 - 사업개발 및 투자, 시설확대

5. 사업자원 확보방안

- 1) 각 참여업체의 출자금 - 500만원 선에서 출발
- 2) 관련사업 매출액의 1~5% - 업종에 따른 차등 납부
- 3) 외부투자자 모집 - 신협, 투자펀드의 사업투자 유치
- 4) 재원사용 - 중앙사무국운영, 자치구사무국보조, 콜센터운영, 시설 및 사업투자

6. 사업투자

- 소셜프랜차이즈형 이종사업연합회에서 각 참여기업의 사업과 신규 시설에 투자
 - 예) 각 동단위의 작은 노인식당 및 재가복지시설 설립
- 1) 투자방식-지분투자, 대여, 사업투자
 - 2) 투자철회-이종사업연합회에서 제명이 있을 시

7. 소셜프랜차이즈형 이종사업연합회의 가입과 탈퇴, 제명

- 1) 가입요건 - 돌봄기준을 지킬 것, 사회적경제의 정체성에 부합할 것
(돌봄업종 사회적가치 개발 필요)
- 2) 탈퇴 및 제명
 - 탈퇴: 사업을 폐업하거나 탈퇴하고자 했을 경우
 - 제명: 돌봄기준 및 사회적경제 정체성에 어긋날 때

※ 탈퇴 및 제명 등의 자체관리시스템을 통해 향후 정책사업 확장과정에서 사업참여기회 제한 등의 고려 필요

III

주요사례

마포구사회적경제통합지원센터 홍진주 센터장

강서구사회적경제협의회 한복남 사업이사

광진구사회적경제지원센터 박용수 센터장

노원구사회적경제지원센터 인정현 사무국장



1. 마포구 돌봄공동생산사업단

마포구
사회적경제통합지원센터
홍진주 센터장

마포구는 커뮤니티케어에 대한 민간, 공공의 관심과 의지가 높은 지역으로 돌봄SOS센터 우리동네나눔반장 사업의 추진을 위한 정책수립, 서비스기획 및 공급 과정을 기준 복지전달체계 및 사회적경제분야 주체들과의 거버넌스에 기반하여 사업을 추진해 오고 있다.

우리동네나눔반장 사업 추진에 있어서 개별 조직별 대응방식이 아닌, '공동생산사업단'과 '통합창구'라는 구조를 설정하고 이에 기반하여 적극적으로 사업을 추진하고 있으며, 2020년에는 보건복지부 사회서비스분야 사회적경제육성 사업 지역으로 선정되어 "주거취약계층 홈케어서비스"를 동일하게 "공동생산사업단" 구조로 대응하면서, 지역사회통합돌봄 구축을 위한 다양한 시도를 진행 중이다.

1) 추진배경

- 마포구는 전국의 자치구 중에서 가장 사회적경제 기업의 규모가 많고 활동이 활발한 지역이다. 문화예술, 교육, 서비스분야 기업들의 활동과 개별기업들

의 우수한 활동사례는 존재하였지만, 상대적으로 지역주민들의 일상적인 생활과 연계된 영역에서 적극적인 사업공급 및 협업비즈니스는 본격화되지 못한 상황이었다. 하지만 지역내 다양한 대상층의 돌봄에 대한 고민과 공론화는 지속되어 왔다. 마포돌봄네트워크와 마포사회적경제네트워크, 사회적경제 통합지원센터는 2018년부터 커뮤니티케어의 담론과 정책 확장 속에서 지역사회에서 어떻게 대응해야 할지에 대한 논의를 위한 간담회와 포럼 등을 통해 지역통합돌봄의제를 공론화해 왔다.

- 한편, 마포구청은 서울시 돌봄SOS센터 정책사업 추진에 대한 적극적인 참여 의사를 가지고 있었다. 이에 기반한 행정의 준비(사전조사 및 민관협력 논의 등의 시도)와民間의 논의가 만나게 되었고, 돌봄SOS센터 사업기획을 매개로 지역 사회적경제분야 돌봄주체들의 협업이 가속화되었다.

2) 추진경과

- 마포구는 지역사회 내 돌봄수요 조사('18.10, 서울복지재단)를 실시하고, 이에 기반하여 서울시 돌봄SOS센터 선행사업을 적극적으로 준비하였다.
- 사회적경제분야에서는 사회적경제통합지원센터를 중심으로 돌봄SOS센터 추진 전 지역사회내 커뮤니티케어와 관련된 지역포럼, 간담회를 진행(2018. 하반기)하고, 공동생산을 위한 유관조직들의 간담회(3회) 등을 추진하였다. 이후 돌봄SOS센터 선행사업을 위한 공모기획과정에民間의 논의를 기반으로 마포형 우리동네나눔반장사업단의 운영모델을 기획할 수 있었다.

3) 사업추진 구조 및 현황

- 2019년 선행사업, 시범사업부터 본사업에 이르는 과정에서 마포구는 일상편의서비스영역을 '마포구돌봄공동생산사업단'과 유기적으로 결합하는 거버넌스 방식으로 서비스를 공급하였다. 일상편의서비스 연계를 위한 추진체계를 운영함으로써, 지역 사회적경제조직들의 사업망을 구축하였다.
- 중간지원조직인 마포구고용복지지원센터(마포구사회적경제통합지원센터)는 사업 총괄과 거버넌스 구축을 담당하였다. 통합창구 운영은 사회적기업인 (사)함께하는행복한돌봄에서 담당하였고 서비스 연계, 접수 및 정산지원, 서비스 조정업무를 하였다. 통합창구 전산지원을 위해 예비사회적기업 (주)백

의민족이 함께 하였으며 전산시스템 설계와 서비스 관리과정을 지원하였다. - 식사지원서비스 업체로는 사회적협동조합 문턱없는세상, 사회적기업 (주)트립티, 자활기업 맛을만드는사람들, 주민기술학교 식사지원서비스사업단(예정), 지역자활센터(자활근로사업단 소담도시락)가 참여하였다. 배송지원을 위해 마포지역자활센터(자활근로사업단 라온사업단)가 참여했고, 주거편의(집수리)서비스를 위해서 함께주택협동조합, 고령친화무장애주택협동조합, 주민기술학교 집수리/소독방역 사업단이 결합하였다. 주거편의(위생/방역) 서비스를 위해, 마포구립장애인직업재활센터, (주)백의민족이 함께 했고, 주거편의(청소)서비스를 위해 자활기업 청순이, (사)함께하는행복한돌봄이 참여했다. 동행지원서비스에는 (사)함께하는행복한돌봄, 올림두레돌봄사회적 협동조합이 함께 했다. 이 과정에서 행정은 대상을 발굴하여 의뢰하고 서비스 비용 정산 및 모니터링을 진행하였고, 공동생산추진단과 서비스를 조정하고 기획하였다.

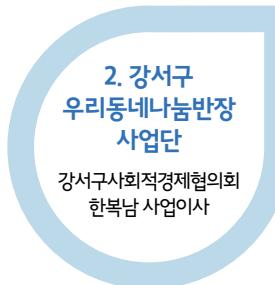
- 공동생산사업단은 운영위원회(참여기업 실무자연대회의)와 사무국(센터)으로 구성되었다. 사업단의 분과는 a. 주거개선·이동·안전분과, b. 위생·영양·건강관리·가사틈새돌봄 분과, c. 재정·정서·문화 등 추가개발분야 분과로 구조화하였다.
- 그 외에도 2020년부터 홈케어주치의사업(보건복지부 사회서비스분야 사회적경제 육성사업)을 통해 홈케어추진단을 구성하여, 공동생산사업단 내에서 주거취약가구에 대한 통합적 서비스제공을 추진하고 있다.

4) 거버넌스 구조

- 마포구는 시범사업 추진과정에서는 민관추진단을 구성하여, 일상편의영역에 공동생산사업단 단장이 참여하여 공공 거버넌스구조에 참여하였다. 실무적으로 복지정책과를 중심으로 일자리지원과(사회적경제팀), 공동생산사업단 간의 실무논의구조를 통해 사업이 추진되었다.
- 그밖에 초기 수요공급, 가격결정 등의 한계 극복을 위해 인력양성(공급)이 필요하여 마포구고용복지지원센터를 통한 특화형 인력양성(주민기술학교, 커뮤니티케어 지역돌봄전문가양성 등)을 병행하여 진행하였다. 실제 해당사업을 통해 양성된 주체들이 지역 내 돌봄공급주체로 사업에 참여하는 협력적 구조를 마련하고 있다.

5) 사업의 성과 및 과제

- 공동생산사업단은 마포구에서 처음으로 민관거버넌스에 기반하여 지역 내 통합돌봄이라는 지역의제 해결과정에 사회적경제조직이 적극적인 연대사업을 통해 함께 사업을 기획하고 공급, 운영하였다는 점에서 의미가 크다. 사회적경제 조직 내부적으로는 현장의 공급력을 확인하고 공공분야의 정책 사업의 수요에 대응했다는 점에서 의미가 있다. 취약계층지원 과정에서 지역에 밀착된 공적 돌봄을 사회적경제가 함께 참여함으로써 안정적으로 일상 생활편의서비스 공급을 안착시킬 수 있었다는 점에서도 의의가 있다.
- 마포구는 통합창구운영을 통해 개별조직들이 대응하기 어려운 거버넌스, 행정과의 조율 등을 감당하고 실무적으로 서비스접수, 조정, 정산 등의 과정을 지원함으로써 개별조직들의 실무력절감과 체계적인 서비스공급과정을 구축할 수 있었다. 또한 행정적인 데이터관리 및 업무효율화를 위해 자체 전산관리시스템을 개발하여 서비스관리를 체계화하였다.
- 돌봄SOS센터 사업이 갖는 예산 및 사업구조의 제한성이 존재하지만 이 부분은 정책변화에 대한 제안과 함께 관련 공공, 민간의 또 다른 사업영역의 확대를 통해 보완되어야 할 부분이다.
- 이러한 서비스제공 경험을 기반으로 지역 내 주거취약계층에 대한 통합적 복지서비스 공급을 위한 신규사업영역을 개발하고 확장할 수 있었다. 향후 보다 확장적이고 다양한 서비스 개발 및 주체 확장을 통해 사회적경제 돌봄 공동생산사업단이 돌봄SOS센터 우리동네나눔반장 사업에 대응하는 것을 넘어 지역 내 통합돌봄의 구축에 기여하는 커뮤니티케어 매니지먼트로 발전하고자 한다.
- 당초 지역 내 다양한 돌봄분야 주체들의 참여를 계획하였으나, 서울시 돌봄 SOS센터 사업범위가 8대 영역 중심으로 제한적으로 추진됨에 따라 초기에 계획된 분과가 모두 실질적으로 서비스 공급에 참여하지는 못하였다. 하지만, 이러한 추진구조(안)는 향후 커뮤니티케어의 지역형 모델 구축을 위한 기반이 될 것으로 기대되며, 지역차원에서 다양한 돌봄서비스 영역과의 연계, 협업의 과제가 남아 있다.



1) 사업개요

돌봄SOS센터 사업은 서울형 커뮤니티케어사업으로 일시적인 돌봄이 필요한 주민들에게 일시재가, 단기시설, 병원동행, 식사배송, 간단한 집수리 등 8대 돌봄서비스를 이용자의 욕구에 맞추어 진행하는 맞춤돌봄서비스이다. 2019년 7월 시범사업으로 5개 자치구(강서, 노원, 마포, 은평, 성동)가 선정되어 사업을 진행하였다. 이에 서울시사회적경제지원센터에서는 사회적경제 기업들이 지역통합 돌봄사업에 필요한 인프라로 지역 안에서 가능할 수 있도록 선제적인 지원을 실시하였고, 본 사업이 시작되기 앞서 3개월간 시범사업으로 ‘우리동네나눔반장 사업’을 진행할 수 있었다.

강서구 ‘우리동네나눔반장 사업’은 3개월간 면거리+청소+집수리+방역+건강지원+정서지원으로 구성하여 6개 기업(기쁜우리, 강서나눔, 우드락, 모해교육, 싸이언스, 강서자활)에서 함께 진행해 보았고, 복지영역의 경험이 미흡한 사회적경제 기업들이 복지 사업을 경험해보는 기회가 되었다. 총 10가구 통합 돌봄 서비스로 패키지를 구성하여 이용자에게 선택하도록 하고 주 3회 이상 서비스가 진행되면서 기업별로 이용자 상태 및 민원 등에 대해 모니터링 하여 일지에 기록하고, 이를 서로 기업들이 공유함으로써 서비스가 단절되지 않고 이어지는 효과가 있었다.

2) 돌봄SOS센터 사업 추진경과 및 성과

2019년 시범 사업이 마무리되면서 본격적인 실증사업으로 7월부터 시작한 돌봄SOS센터 사업은 일상편의서비스 뿐만 아니라 일시재가, 단기시설 등 그 외 서비스까지 확대되어 진행되었다. 전달체계도 민에서 관으로 중심이 이동되었고, 관 주도적으로 시스템이 구축되었다.

강서구는 구청 복지정책과에서 전체적으로 돌봄SOS센터 사업에 대한 설명회를 일시재가, 단기시설, 일상편의 쪽을 구분하여 나누어서 실시하였고, 이를 통해 참여를 희망하는 기업이나 기관들에게 별도로 협약을 체결하였다. 협약은 모든 제공 기업이나 기관들이 강서구청과 1:1로 진행하고, 일상편의서비스를 진행하는 기업이나 기관은 우리동네나눔반장 사업과 별도 협약을 체결하는 형태로 역할과 책임을 가져갔다.

특히 일상편의서비스 참여기관 중에서 복지기관의 경우에는 사업의 이해와 협력이 필요했는데 이 때 구청의 협조로 복지 기관들을 방문하여 사업 설명을 추적적으로 실시하고 협력을 얻어내는 성과가 있었다.

매월 1회 일상편의서비스를 중심으로 ‘우리동네나눔반장’ 간담회를 실시하였다. 초기에는 제공기관들을 중심으로 진행하였으나 차츰 구청 담당 주무관과 팀장이 함께 참여하면서 행정적인 어려움이나 민원사항들이 처리되는 성과가 나타났다.

2019년 11월에는 주거편의 서비스 안에 방역과 청소서비스를 추가하여 진행하는 것에 관과 협의를 이루었고, 11월 말에는 일시재가, 단기시설 등 타 서비스와의 연계가 필요하다고 판단되어 민·관 거버넌스 구축이 구청 주도로 이루어졌다. 주민센터 돌봄SOS센터 매니저인 주무관들도 함께 참여함으로써 대상자를 발굴하고 의뢰하는 과정에서 발생하는 어려움과 갈등을 최소화 할 수 있었다.

2019년 초기 시작할 당시에는 식사지원 및 일시재가 서비스에 집중되었으나 차츰 주거편의 및 동행지원 서비스도 증가되는 것을 볼 수 있었다.

것에 대해 깊이 고민하게 되었다.

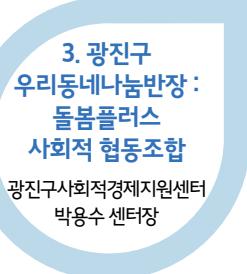
역할에 대해서는 행정과 조정자 보다는 자원개발 및 네트워크 구축, 연계, 모니터링에 집중하고 사업을 진행하는데 있어 위치나 시각, 업무역할 차이에 의해 발생되어지는 어려움들을 조정하고 조율해 주는 역할로 좀 더 비중을 높여 나가는 것으로 2020년 한 해는 진행하였다. 또한 코로나19로 인한 틈새돌봄을 파악하여 제공 기관들이나 기업들에게 정보를 제공하고, 모니터링도 같이 함으로써 지역통합돌봄의 정보전달도 함께 하였다. 향후 ‘우리동네나눔반장’사업이 지역 안에서 성공적으로 정착되기 위해서는 지역 특성이 고려되고 돌봄매니저의 역할 정립이 핵심이라는 것이 무엇보다도 중요한 과제라고 생각한다.

3) 우리동네나눔반장 역할 및 제도적 고민

강서구는 ‘우리동네나눔반장’사업을 진행하면서 초기 나눔반장 매니저의 역할에 대한 고민이 많았다. 일상편의서비스의 조정 역할 및 서비스 모니터링, 부족한 자원에 대한 개발 및 홍보 등을 진행하려고 기획하였으나 일상편의서비스 조정역할에 비중에 높아지면서 중간 행정역할을 감당하였다. 일상편의서비스의 공급량을 조정하다보니 모든 의뢰 건수를 컨트럴 하고, 최종 결과 취합 및 수가 정산까지 진행하는 상황이 발생되었다.

그렇게 행정적인 시스템을 구축하고 나서 어느 정도 안정화가 되는 듯 하였으나 ‘우리동네나눔반장’사업이 연속진행되지 못하게 되면서 중간 행정 조직을 통한 시스템은 중단될 수 밖에 없었다. 그 결과 2020년에는 직접적으로 제공 기관들과 주민센터, 구청이 직접 행정 및 민원 처리들을 진행하게 되었다. 초기에는 여러 어려움들이 있었으나 현재는 안정적으로 운영되고 있으며, 서울시에서 구축한 돌봄SOS센터 전산시스템으로 자연스럽게 이어지게 되었다.

이러한 변화를 통해서 강서구는 ‘우리동네나눔반장’사업의 담당 매니저에 대한 역할과 지역에서 전담 코디네이터들이 지원체계가 끊어지면 연속성을 잃는



1) 우리동네 어르신들의 일상생활

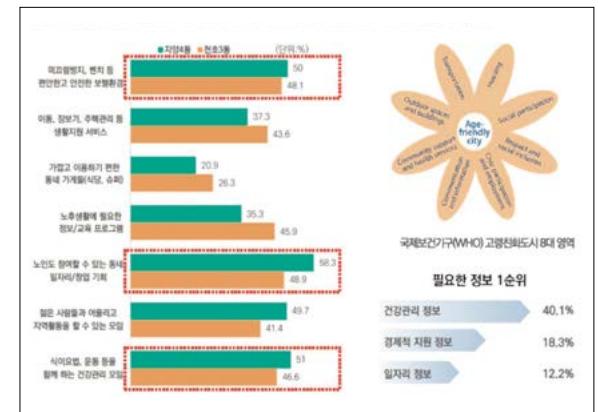
우리가 서비스를 제공하는 어르신의 일상은 어떤 모습일까? 광진구에서는 이 질문에 대한 답을 찾아가는 과정에서 돌봄플러스 사회적협동조합을 만들게 되었다.

광진구는 서울연구원을 통해 광진구 자양4동 어르신의 일상이 어떻게 돌아가는지 조사하였다. 연구 결과 두 가지 중요한 시사점이 있었다. 하나는 어르신들은 나이가 들어갈수록 생활 반경이 좁아지면서 자양4동에서만 생활하다가 결국은 요양원이나 요양병원에서 약 20개월 머물다가 생을 마감하신다는 것이다. 이 사실은 어르신을 위한 커뮤니티케어는 광역 단위, 자치구 단위가 아닌 작은 동단위로 이루어져야 함을 의미한다. 또 하나는 건강한 어르신과 그렇지 않은 어르신의 동선의 차이가 현격하고, 경제적으로 여유가 있는 어르신과 그렇지 않은 어르신의 동선은 분명한 차이를 보인다는 것이다. 가난할수록 그리고 건강하지 않을수록 어르신들의 동선은 좁았다.

이를 토대로 광진구의 어르신들이 살던 동네에서 편안하게 생을 마치기 위해 필요한 서비스를 알아보았다. 아래의 표와 같이 어르신들은 편안하고 안전한 보행환경, 노인도 참여할 수 있는 동네일자리, 건강관리모임 등에 대한 욕구가 높았다.

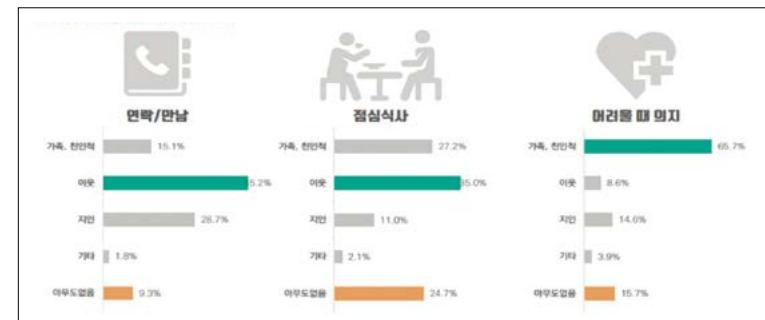
또한 어르신들의 현재 사회적 관계 수준을 알아보았다. 어르신들은 평소에 동네에서 이웃들과 사회관계를 가지지만 정작 어려울 때는 이웃이나 지인의 도

어르신들이 이 동네에서 계속 살기 위해 필요한 서비스



출처: 서울연구원 2017

어르신들의 현재 사회적 관계의 범위와 수준



출처: 서울연구원 2017

움을 받지 못하고 있었다. 어르신들에게는 여러 서비스와 함께 든든한 지역 내 공동체가 필요한 상황이다.

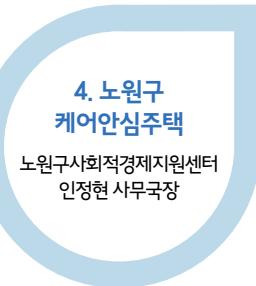
우리 어르신들이 겪는 생활의 문제들(소득, 주택, 일자리, 복지 등)은 시장 경제를 통해서도 해결하기 어렵고, 국가가 주도하여 해결하기에도 어려운 영역에 머물러 있다.

우리와 유사한 어려움에 처했던 이탈리아에서는 지역의 복지문제를 해결하기 위해서 사회적경제가 앞장서기 시작했다. 국가차원의 복지재정이 축소되자 지역 내 돌봄이 필요한 이웃들이 곤경에 처하게 되었고 이 때 지역에 있는 자원봉사 및 시민단체들이 어려운 이웃을 도왔다. 이후 이탈리아는 국가 차원에서 사회서비스 예산을 확충했고, 자원봉사 및 시민단체들이 자연스럽게 사회서비스를 공급하는 기업형태를 가지게 되었다. 이렇게 출발한 사회적경제 조직들은 지역에서 주민들과 함께 사업체를 만들어왔기 때문에 아래와 같은 사회적 자본과 사회적 목적을 가지게 되었다. 동네에서 동네를 위해 설립된 기업이기에 매출도 시장에서 판매하는 수익과 더불어 정부 지원, 후원, 관계망 등을 통한 사회 및 정치적 동기판매도 포함된다. 이를 토대로 광진구에서는 지역사회 안에서 어르신의 삶이 지속 가능한지를 고민하였고, 사회적 측면과 비즈니스모델 측면에서 돌봄플러스 사회적협동조합을 조직하게 되었다.

광진구의 돌봄사회적경제 기업들은 어르신의 일상 삶을 개선하기 위해 '영양, 정서, 운동, 주거편의, 생활편의서비스'를 제공하고 있다. 어르신에게 꼭 필요한 서비스를 새롭게 만들고, 맞춤형으로 제공하고 있다.

또한 그동안 분절되어 있던 서비스가 하나로 묶이도록, 클러스터를 조직하였다. 클러스터에 거버넌스와 집행체계를 갖추어 모니터링하고, 서비스를 연계하고 통합함으로써 서비스 품질을 개선하고자 노력하고 있다. 지역에서 우리의 실천과 고민이 서비스로 현실화되고, 결국에는 어르신들의 삶이 지역 안에서 지속가능할 것을 기대한다.

돌봄플러스 사회적협동조합은 현재 재가요양사업을 중심으로 통합서비스를 적용하고 있다. 더불어 열린밥상의 노인식당을 이용하는 어르신들을 대상으로 통합서비스를 제공하려고 한다. 이후에는 광진사회적경제네트워크 소속 61개 기업(종사자 1600명, 조합원 6000명)을 대상으로, 그 이후에는 광진구 지역에 있는 모든 어르신들에게 통합돌봄서비스를 제공하고자 한다.



1) 사업개요

건강안심주택 사업은 탈시설에 따른 지역사회통합돌봄을 하기 위해서는 주거 기반 모델이 필요하다는 문제의식에서 출발하였다. 또한, 주거공간을 거점으로 의료, 돌봄, 복지 등 통합돌봄서비스를 조직하고, 통합체계를 형성하는 데 있어 사회적경제가 주요한 역할을 할 수 있다는 데에 주목하였다. 노원구역은 돌봄 취약계층이 광범위하게 분포되어 있고, 매입임대주택의 활용가능성이 높다는 점, 사회서비스를 제공할 수 있는 공급자원들이 많다는 점, 사회적경제 네트워크 경험이 오랜 기간 축적되어 있다는 특징이 있다.

이러한 지역적 특성에 맞게 LH에서 제공하는 매입임대주택 5호를 설계하기 위한 논의가 2019년 7월부터 2020년 7월까지 1년여간 지속되었다. 핵심적으로는 노원구의 지역적 특성에 맞는 주거기반 커뮤니티케어 모델화 사업을 어떻게 만들어갈 것인가의 문제였는데, 구체적으로는 지역의 필요에 맞는 주택 용도의 설계, 통합돌봄을 하기 위한 서비스의 구성, 그에 따른 사회적경제 지원의 조직, 행정 및 지역의 다른 자원들과의 연계 그리고 무엇보다도 지속가능하게 하기 위한 구조를 형성하는 것 등이 논의되었다. 이러한 논의의 결과로 2020년 7월 협약을 맺고 매입임대주택 기반 통합돌봄 시범사업인 ‘건강안심주택’ 사업이 본격적으로 시작되었다.

2) 사업추진내용

(1) 주거기반 통합돌봄 시범사업

건강안심주택은 총 5호로, 필요에 따른 주택의 유형은 임시주택과 지원주택 2가지로 구분하였다. 임시주택은 안정적인 주거지로 이전하기까지의 경과적 성격으로, 지원주택은 홀몸어르신을 대상으로 통합돌봄서비스를 제공하면서 대안적 공동체 주택의 성격으로 설계하였다. 건강안심주택을 세팅하는 데 있어 기본적인 원칙으로 삼았던 것은 주거급여 수급권자, 노인맞춤돌봄서비스 이용자 등 기존 사회보장제도를 우선적으로 활용하면서도 기존의 돌봄제도가 포괄하지 못하는 사각지대 영역을 대상으로 한다는 것이었다. 주택유형을 간단히 정리하면 다음과 같다.

구분	임시주택(2호)	지원주택(3호)
성격	일시보호/경과적 주택	공동체 주택
대상	- 사회적 위험에 따른 긴급, 위기 대상자 - 노원구 돌봄SOS센터 대상자 중 일시보호 수요자 - 임시 거주공간 수요자	노인돌봄종합서비스 대상자 중 홀몸 어르신
기간	1개월/최장 3개월	2년/최장 6년
주요 서비스	- 긴급사유별 전문기관 연계 - 생필품 지원 - 일상생활편의서비스 제공 - 주거지원제도 및 지원제도관련 정보제공	- 사회서비스 연계 - 일상건강관리 (의약품복용지도 등) - 주치의제, 방문진료, 작업치료 등 - 정서지원 및 지역사회 참여활동

(2) 추진경과

2019. 7 ~ 2020. 7.	노원 사회적경제 현장 간담회(총 12회)
2020. 7. 22.	매입임대빌라 5호 위탁운영 업무 협약식 (LH서울지역본부/노원구청/한국사회적기업진흥원/ 함께걸음의료사협) *사업수행기관 : 함께걸음의료사협
2020. 8. 05.	노원구 통합돌봄추진단 구성 ³⁾
2020. 9. 07.	건강안심주택 입주자 모집 공고
2020. 10. 26.	건강안심주택 설명회 및 시민출자모집 준비모임 구성

3) 노원사회적경제지원센터, 함께걸음의료복지사회적협동조합, 사랑의손맛협동조합,
사회적협동조합도우누리, 노원나눔의집, 노원지역자활센터, 노원주거복지센터,
노원구청 복지정책과 등 8개 조직

(3) 운영체계

건강안심주택의 전체 사업방향을 논의하기 위한 구조로 노원구 통합돌봄추진단이 8개 조직으로 구성되어 있으며, 건강안심주택의 입퇴소 관리 및 일상운영관리를 위해 전담 매니저 및 운영위원회를 설치하였다.

또한, 지역의 의원, 복지관, 돌봄서비스 제공기관들과 협약을 맺어(2020년 12월 현재 11개 조직) 서비스 제공이나 자원을 연계하고 있으며, 지원주택의 경우에는 입주자 선정을 위해 입주자선정위원회(행정 포함)를 별도로 두어 운영하고 있다.

3) 시범사업의 성과와 과제

시범사업의 성과를 논하기에는 아직 이른 감이 있으나, 현재 시점의 성과를 본다면 첫째, 시범사업을 계기로 노원구 통합돌봄추진단이 구성되었다는 것이다. 2020년 7월 본격적으로 사업이 시작되면서 지역에서 통합돌봄 논의를 진행할 논의기구의 필요성이 제기되었고, 그 결과 노원구 통합돌봄추진단이 8개 조직으로 구성되었다. 노원구 통합돌봄추진단의 역할은 초기에는 건강안심주택을 안정화시키는 것이지만 장기적으로는 노원구의 사회적경제 통합돌봄 체계를 형성하는 것이라 할 수 있다.

둘째, 지역에서의 통합돌봄에 대한 고민을 확대시킬 수 있는 계기로 작용하였다. 지역에서 돌봄자원들은 협치, 돌봄SOS센터 등의 정책사업이나 프로젝트 사업별로 네트워크되어 있었지만 시범사업을 계기로 전체를 아우르는 통합체계의 필요성을 고민하게 되었다. 또한, 장기적으로 케어 사이클에 따른 생활권역 내 사회적경제 돌봄 인프라를 어떻게 만들어나갈 것인가에 대한 논의도 촉발되었다.

셋째, 건강안심주택 보증금 마련 및 장기적 통합돌봄 체계 구축을 위한 돌봄 기금을 조성하게 된 것이다. 시민출자 방식으로 진행되어 1차 목표인 주택 5호의 보증금을 마련하는 성과를 거두었으며, 통합돌봄 실현을 위한 지역자산으로서 지속적으로 조성해나갈 계획이다.

이러한 현재적 성과와 더불어 향후 통합돌봄의 효과성을 높이고 비용의 효율성을 높이기 위해서는 매입임대빌라 1개 동 전체를 수탁받아 건강안심주택을 규모화하여 자원을 집중하는 것이 필요하다.



“

탈시설에 따른 지역사회통합돌봄을 위해서는
주거기반 모델이 필요하다는 문제의식에서 출발하였다.
또한 주거공간을 거점으로 의료, 돌봄, 복지 등
통합돌봄서비스를 조직하고, 통합체계를 형성하는데 있어
사회적경제가 주요한 역할을 할 수 있다는 데에 주목하였다.

”

3

커뮤니티케어 대응 실무 가이드

“커뮤니티케어 실무 가이드”

노원사회적경제지원센터 | 인정현 사무국장

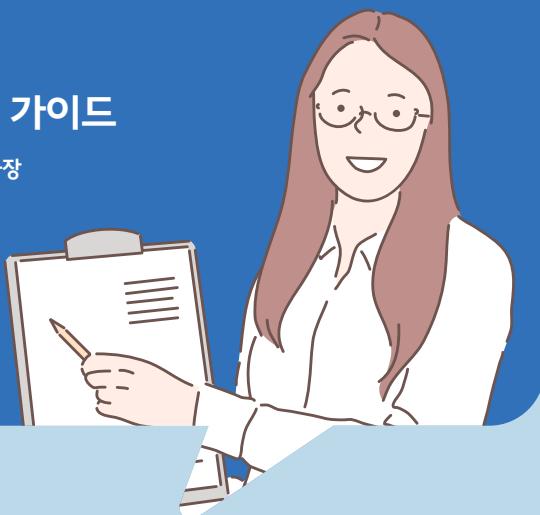
(사)함께하는행복한돌봄 | 이영하 팀장

강서구사회적경제협의회 | 한복남 사업이사

사회적협동조합 함께강동 | 이희동 전략사업단장

I 커뮤니티케어 지역사회적경제 대응 가이드

노원사회적경제지원센터 인정현 사무국장



지역의 사회적경제 돌봄네트워크는 참여조직과 성격, 사업방향을 고려했을 때 커뮤니티케어 정책 발표(2018) 전후로 나누어 볼 수 있다. 2018년 이전의 돌봄 네트워크는 서비스 유형 측면에서는 재가장기요양서비스와 가사간병, 장애인 활동보조서비스 등의 바우처 사업, 단기보호 등 돌봄요양이 중심을 이루었다. 제공기관 측면에서도 지역자활센터에서 창업한 사회적협동조합(돌봄자활기업), 복지관, 노인복지시설, 구립요양시설, 일부 개인시설들이 네트워크를 구성하고 있다. 네트워크에서 다루어지는 내용 또한 돌봄요양서비스와 관련한 실무 중심의 정보공유가 중심을 이루었다.

2018년 보건복지부가 재가, 지역사회 중심으로 사회서비스를 제공하는 ‘커뮤니티케어’ 정책을 발표하고(2018. 3. 12), 2019년 7월 서울형 커뮤니티케어인 ‘서울시 돌봄SOS센터’ 사업이 시작되면서 지역사회통합돌봄을 설계하는 데 있

1) 지역별 돌봄사회적경제 네트워크 구축 및 운영

어서 사회적경제는 중요한 파트너로 고려되었고, 이에 따라 지역의 돌봄네트워크는 새로운 차원의 확장된 역할을 고민하게 되었다. 서비스 유형 측면에서는 기존의 돌봄요양서비스 외에도 주거편의, 동행지원, 식사지원과 같은 일상편의서비스 영역으로 확대하는 것이 필요했고, 제공기관 측면에서도 일상편의 서비스를 제공할 수 있는 사회적경제 조직의 적극적 참여가 요구되었다. 또한, 정보교류 중심의 느슨한 네트워크보다는 서비스 의뢰에서 비용청구까지 단일한 체계를 갖는 통합창구로서의 역할을 하는 사업체로서의 자리매김이 필요하게 되었다. 거버넌스는 크게 민민거버넌스와 민관거버넌스로 구분할 수 있고 민민거버넌스는 다시 기능과 운영구조 측면에서 돌봄네트워크와 이종사업연합체로 나누어 볼 수 있다.

돌봄네트워크가 구성되고 운영되는 형태는 지역의 특성과 인프라에 따라 다르고, 각 지역의 필요와 요구되는 속도도 다르겠지만 대체적으로 3가지 유형으로 나누어볼 수 있다. 첫 번째는 기존의 정보공유 중심의 돌봄네트워크를 유지하면서 돌봄SOS센터 서비스 통합창구로서의 ‘우리동네나눔반장’을 별도로 구성하는 것이다. 두 번째는 기존의 돌봄네트워크를 돌봄SOS센터 서비스 제공을 위해 확대 구성하는 것이다. 마지막으로 기존의 돌봄네트워크가 없던 지역의 경우 돌봄SOS센터를 계기로 네트워크를 구성하는 경우이다. 지역마다 차이는 있으나 전체적으로는 네트워크의 양적 확대뿐만 아니라, 연대의 질을 더욱 촘촘히 하고, 연합사업체를 형성하는 방향으로 추진되고 있다.

<민민거버넌스 유형>

- 1유형 > 기존의 돌봄네트워크 유지/우리동네나눔반장 별도 조직 ▶ (이종사업연합체 형성)
- 2유형 > 기존의 돌봄네트워크를 확대 조직하여 우리동네나눔반장 구성 ▶ (이종사업연합체 형성)
- 3유형 > 기존의 돌봄네트워크 부재/서울시 돌봄SOS센터를 계기로 우리동네나눔반장 구성 ▶ (이종사업연합체 형성)

서울지역 네트워크 현황 2020년 사회적경제 지역돌봄 체계 구축 및 운영을 위한 '우리동네 나눔반장 사업단'에 참가한 19개 자치구 기반 컨소시엄 현황				
연번	자치구	우리동네 나눔반장 사업단 컨소시엄 대표기관	컨소시엄 참여업체	컨소시엄 참여 기관 수
1	강동구	사회적협동조합 함께강동	<ul style="list-style-type: none"> · 강동희망나눔센터 · 협동조합 강동팟 · 친환경식품 사회적기업 · 강동으뜸협동조합 · 시장이반친협동조합 	6
2	관악구	사회적협동조합 공동체관악	<ul style="list-style-type: none"> · (주)일터인터리어 사회적기업 · (주)에덴스 마을기업 · 씨에스푸드주식회사 사회적기업 · (주)나눔공동체 사회적기업 · 사회적협동조합 우리사이 사회적기업 · 관악악정다운의료복지사회적협동조합 · 한울지역정신건강센터 · 관악사회복지 · 늘픔약국 · 관악돌봄네트워크 · 관악지역자활센터 · 관악사회적경제통합지원센터 	13
3	노원구	노원사회적경제연대 사회적협동조합	<ul style="list-style-type: none"> · 서울노원지역자활센터 · 서울노원남부지역자활센터 · 서울노원북부지역자활센터 · 사랑의손맛 협동조합 · 공동주택관리포럼협동조합 · (주)나사회 · 정담그린환경 자활기업 · 맑은나래 자활기업 · 녹색나라 자활기업 · 에코홈사업단 (서울노원북부지역자활센터) · 서울시립뇌성마비복지관 · 하계종합사회복지관 	13

연번	자치구	우리동네 나눔반장 사업단 컨소시엄 대표기관	컨소시엄 참여업체	컨소시엄 참여 기관 수
4	마포구	마포구고용복지 지원센터 (마포구사회적경제 통합지원센터)	<ul style="list-style-type: none"> · 함께하는행복한돌봄 · 백의민족 · (주)트립티 · 사회적협동조합 문턱없는세상 · 올림드레들봄 사회적협동조합 · 청순이 자활기업 · 함께주택협동조합 · 마포구립장애인직업재활센터 · 마포지역자활센터 · 고령친화무장애주택협동조합 	11
5	은평구	은평구사회적경제 허브센터	<ul style="list-style-type: none"> · 마을무지개 사회적기업 · 전환마을협동조합 밥풀꽃 · 좋은이웃협동조합 · 무엇이든사회적협동조합 · 우리동네맥가이버협동조합 · 세림비엠씨 사회적기업 · 살림의료복지사회적협동조합 · 은평두레생활협동조합 	9
6	광진구	돌봄플러스 사회적협동조합	<ul style="list-style-type: none"> · 늘푸른돌봄센터 사회적협동조합 · 인스케어코어 사회적기업 · 복지유니온 사회적기업 · 서울광진지역자활센터 자활기업 · 광진사회적경제통합지원센터 · 라이트라이프 예비사회적기업 · 헬스브릿지 사회적기업 · 화유플라워앤원예치료센터 사회적기업 	9
7	구로구	구로사회적경제 사회적협동조합	<ul style="list-style-type: none"> · 구로구사회적경제통합지원센터 · 나눔돌봄사회적협동조합 · 두레밥상 자활사업단 (서울구로삶터자활센터) · 구로행복도시락 사회적협동조합 · 크린플러스 사회적협동조합 	11

연번	자치구	우리동네 나눔반장 사업단 컨소시엄 대표기관	컨소시엄 참여업체	컨소시엄 참여 기관 수
7	구로구	구로사회적경제 사회적협동조합	<ul style="list-style-type: none"> · 집수리협동조합 · 공간인테리어 자활기업 · 스페이스함께 (예비)사회적기업 · E편한인테리어 자활사업단 (서울구로삶터자활센터) · 세탁특공대 자활사업단 (서울구로삶터자활센터) 	11
8	강북구	사회적협동조합 강북나눔돌봄센터	<ul style="list-style-type: none"> · 강북행복한돌봄 사회적협동조합 · 삼양로컬립 사회적협동조합 · 모두하우징협동조합 · 서울강북지역자활센터 · 해든마을돌봄사회적협동조합 · 행복한빈찬가게협동조합 · 협동조합등지하우징협동조합 · 강북구사회적경제통합지원센터 · 삼양주민연대 · 서울시동북어르신돌봄종사자지원센터 	11
9	금천구	사회적협동조합 금천사회경제연대	<ul style="list-style-type: none"> · 긴강한농부 사회적협동조합 · 금천지역자활센터 · 금천한우물아이쿱소비자생활협동조합 · 마을건축협동조합 · (주)이그린 · 한국친환경홈케어 사회적협동조합 	7
10	강서구	사회적협동조합 강서나눔돌봄센터	<ul style="list-style-type: none"> · 남은자장애인자립생활센터 · 도시마을협동조합 · 등촌지역자활센터 · 참사랑 재가노인지원센터 · 모해교육협동조합 · 우드락공작소 예비사회적기업 · 이음교육협동조합 · 옛고을협동조합 	9

연번	자치구	우리동네 나눔반장 사업단 컨소시엄 대표기관	컨소시엄 참여업체	컨소시엄 참여 기관 수
11	도봉구	마을사회적경제 지원센터	<ul style="list-style-type: none"> · 한결사회적협동조합 · 한살림어르신돌봄센터 · 도봉지역자활센터 · 맘스쿡협동조합 자활기업 · 제이앤씨 자활기업 · 도봉행복클린협동조합 · 오손도손협동조합 · 늘사랑희디엔씨 사회적기업 · 오늘아채도시락 사회적기업 	10
12	동대문구	사회적협동조합 동사경센터	<ul style="list-style-type: none"> · 경희대생활협동조합 · 사회적협동조합 되돌림 · 동대문지역자활센터 · 동대문구공공급식센터 · 동대문구자활센터 	6
13	동작구	사회적협동조합 동작구사회적경제 네트워크	<ul style="list-style-type: none"> · 시니어허브 비영리단체 · 협동조합 집밥세프 예비사회적기업 · 미래&나래 자활기업 · 마을다산림 마을기업 · 송실대생활협동조합 · 아리알찬협동조합 · 동네한바퀴 사회적협동조합 · 동작50플러스센터 · 동작구일자리협동조합 · 커뮤니티케어연구소 협동조합 · 마인즈그라운드 예비사회적기업 · W by W 협동조합 · 심온 사회적협동조합 · 사진영상디자인협동조합 	15
14	서대문구	여민복지협동조합	<ul style="list-style-type: none"> · 서대문구 사회적경제마을자치센터 · 한국재가장기요기관정보협회 · 서대문지회 · 서대문시니어클럽 사업단(야미야미) 	9

연번	자치구	우리동네 나눔반장 사업단 컨소시엄 대표기관	컨소시엄 참여업체	컨소시엄 참여 기관 수
14	서대문구	여민복지협동조합	<ul style="list-style-type: none"> · 천연샘터협동조합 · 녹색지대협동조합 · 에버그린 사회적기업 · 동락사회적협동조합 · 실경복지협동조합 	9
15	성북구	함께살이 성북사회적협동조합	<ul style="list-style-type: none"> · 성북구마을사회적경제지원센터 · 사회적협동조합 성북나눔돌봄센터 · 성북지역자활센터 · 성북구협동조합협의회 · 트리플제이앤팍트너스 사회적기업 · 사회적협동조합 나무와열매 · 아츠컴퍼니 뜨락 사회적기업 · 하랑푸드(행복도시락 사회적협동조합) · 성북의료복지 사회적협동조합 · 마술빗자루 자활기업 	11
16	양천구	양천경제 사회적협동조합	<ul style="list-style-type: none"> · 한바다식품 예비사회적기업 · 마을카페그물코협동조합 · 행복한집 자활기업 · 수다나무 주거교육환경안정관리사 협동조합 · 해피에이징 사회적기업 · 예인건설 사회적기업 · 신풍종합개발 사회적기업 · 사람과사람 사회적기업 · 카페꼼마을 · 회식기업장팸푸드 예비사회적기업 · 프라이드그린토마토협동조합 · 양천지역자활센터 · 양천자활우리동네빨래방 	14
17	용산구	사회적협동조합 인사랑케어	<ul style="list-style-type: none"> · 용산구사회적경제통합지원센터 · 사회적협동조합 인사랑케어 · 트래쉬버스터즈 	11

연번	자치구	우리동네 나눔반장 사업단 컨소시엄 대표기관	컨소시엄 참여업체	컨소시엄 참여 기관 수
17	용산구	사회적협동조합 인사랑케어	<ul style="list-style-type: none"> · 후암동로컬사업단 마을밥상 · 서울용산지역자활센터 · 슬푸드비즈니스마켓 · 두근두근 예비사회적기업 · 더불어함께건축 협동조합 · 송지 사회적기업 · 다사리협동조합 	11
18	종로구	종로 사회적경제네트워크 사회적협동조합	<ul style="list-style-type: none"> · 한살림서울생활협동조합 · 위쿡(심플프로젝트컴퍼니) · 들다방 예비사회적기업 · 을정 사회적기업 · 헬스브릿지 예비사회적기업 · 종로돌봄센터 사회적협동조합 · 종로자활센터 · 어르신취업지원센터 	9
19	중랑구	꽃가람 누리 마을 협동조합	<ul style="list-style-type: none"> · 꽃망우리협동조합 · 동부시장협동조합 · 심양재가복지센터(사회적기업) · 가가호호 사회적기업 · 빨래방 사회적기업 · 램보CM개발 사회적기업 · 복지유니온 사회적기업 · 동부꿈드림 협동조합 · 예담 재가복지센터 · 중랑구 플랫폼라이더 협동조합 	11

**2) 사업자
연대조직 구성**

사회적경제 통합돌봄 체계를 구축하는 데 있어 사업연합 구조를 형성하는 것은 내부적으로는 규모화된 통합체계로 공동의 성장을 도모할 수 있다는 면에서, 외부적으로는 정부 추진 정책에 능동적으로 대응하고, 소통채널을 단일화 할 수 있다는 점에서 매우 중요하다.

이러한 사업연합 구조를 구축하는 과정은 일차적으로는 지역의 수요와 공급력을 파악하여 제공 가능한 공급자원을 조직하는 것으로부터 시작하여 필요에 따른 네트워크 조직, 공동사업 추진을 위한 컨소시엄 구성, 이종사업연합체 구성 등 지역의 상황과 필요에 따라 다양할 수 있다.

강서 사례

- 2018년부터 이종간의 연합 사업으로 클러스터 구축
- 이종간 연합사업의 필요성을 절감하고 사회적경제조성사업단의 사업의 일환으로 정기회의 때 논의 시작
- 사업논의 후 취약계층의 돌봄 사업으로 최종 결정
- 참여의사가 있는 기업들 확인(7개 기업/ 모해협동조합, 우드락공작소, 싸이언스협동조합, 강서나눔돌봄센터, 도시마을협동조합, 기쁜우리보호작업장, 강서지역자활센터)
- 7개 기업에서 돌봄 네트워크 사업 시작 및 '도라보니' 플랫폼 구축(이웃과 지역을 돌아보는 사회적경제기업)
- 먹거리+재가돌봄+청소+방역+건강+정서 토탈 서비스 패키지 형태로 구성
- 2018년 도라보니를 기본 인프라로 2019년 '우리동네나눔반장' 사업과 연동해 확장해서 사업 추진

마포구 사례

- 마포구 돌봄수요 조사 : 일상편의(안부, 가사지원, 식생활지원, 동행이동, 주거관리)에 대한 욕구가 건강돌봄에 대한 욕구 다음으로 높음을 확인(2018.10, 서울복지재단)
- 돌봄SOS센터 추진 전 지역사회내 사회적경제X돌봄 지역포럼, 간담회 진행(2018 하반기)
- 공동생산을 위한 공급참여조직 간담회 및 돌봄공동생산사업단 발족(2019년도)
- 선행사업 추진(2019.5-6), 본사업 참여 (2019.7-현재)
- '우리동네나눔반장 사업단' 운영 : 돌봄공동생산사업단에서 돌봄SOS센터 일상편의서비스 제공, 정기 회의를 통한 서비스 진행과정 공유, 서비스 고도화를 위한 모니터링 및 조정

광진구 사례

- 2015년 광진사회적경제네트워크 돌봄분과 구성
- 2016년 서울시 사회적경제특구 공모사업 선정
- 2016년 서울시 사회적경제특구의 돌봄특구 사업을 위한 사업단 구성
- 2018년 돌봄플러스협동조합 설립
- 2019년 돌봄플러스사회적협동조합 전환

노원 사례

- 2015년 돌봄의제 해결을 위한 워크숍 및 회의 운영 및 지역의 돌봄수요-공급 현황 분 (사회적경제 노인돌봄 활성화를 위한 지역조사 및 과제 발굴 연구보고서 발간)
- 2018년 노원지역 커뮤니티케어 실현을 위한 정책토론회를 계기로 노원형 통합돌봄체계 수립을 위한 돌봄의제 회의 진행
- 2019년 일상편의서비스 중심의 '우리동네나눔반장' 사업단 구성 제안 및 운영 (사회적경제 조직 10곳 참여/ 2020년 복지관 2곳 포함 총 12개 조직 참여)
- 2019년 매입임대주택(건강안심주택)을 활용한 주거기반 통합돌봄사업 추진논의 시작 및 노원구통합돌봄 추진단 구성
- 2020년부터 통합돌봄을 추진하기 위한 사업체 설립을 목적으로 논의 진행 중

민민거버넌스의 역할은 구성 목적에 따라 다를 수 있으나, '우리동네나눔반장'의 경우 주로 서비스의 품질을 관리하고 공급력을 제고하는 것에 초점이 맞춰져 있다.

우선, 서비스 제공사례를 공유하여 대응력을 높이고 제도의 개선점을 찾아가는 것이 필요하다. 현장의 사례를 통해 개선사항을 보완한다는 측면에서 행정 담당자가 참여하는 것도 고려해볼 수 있다.

다음으로 중요한 것은 서비스 모니터링을 통해 품질관리를 하는 것이다. 이것은 곧 서비스 품질수준을 높이기 위한 노력과 서비스를 표준화하기 위한 장치를 마련해야 한다는 것이다. 제공기관의 상황과 역량에 따라 동일한 서비스 수요에 대해 제공하는 서비스의 차이가 있을 수 있다. 예를 들어, 주거편의 서비스의 경우 동일한 서비스 내용인데 단가가 다르거나 품질의 차이가 있을 수 있고, 식사지원서비스의 경우 도시락 구성의 차이가 있거나 메뉴 다양성의 문제 또는 직접 조리여부가 다를 수 있다. 서비스의 내용과 질을 완전히 통일할 수는 없겠지만 가능한 서비스가 표준화될 수 있도록 노력해야 한다. 이를 위해서는 전체적으로 통합된 표준화의 필요성을 공감하고 개별 조직이 해결하기 어려운 문제에 대해 공동으로 대응하기 위한 노력이 병행되어야 한다.

마지막으로 신규서비스 개발 및 공급자원을 발굴해야 한다. 예를 들어 마포의 경우 일회용품을 줄이기 위해 다회용기를 개발하였고, 식사지원서비스 배송 문제를 해결하기 위해 자활사업단과 라이더 자원을 조직하여 스테이 배송을 실시하였다. 노원의 경우 서비스 모니터링을 통해 식사지원서비스에서 추가적으로 저염식, 반찬식, 영양균형 식단을 개발하였고, 청소서비스 공급자원을 육성하기 위해 지역자활센터와 협의하여 자활사업단을 신설하기도 하였다.

거버넌스를 형성하는 데 있어 초기 사회적경제통합지원센터의 역할은 매우 중요하게 작용한다. 자치구사회적경제지원센터는 공동사업과 사업연합 체계를 형성하기 위해 민민, 민관거버넌스를 제안, 중재, 촉진하는 역할을 하기 때문이다.

통합지원센터의 주요 역할을 정리하면 다음과 같다.

첫째, 교육 및 토론회 등을 통해 사회적경제 통합돌봄을 공론화하는 역할을 한다. 커뮤니티케어가 무엇인지, 왜 사회적경제가 돌봄을 하는지, 어떻게 대응해야 하는지에 대해 토론회와 교육, 사례공유 등을 통해 다룬다. 이러한 기회를 통해 사회적경제 통합돌봄을 상상해보고, 지역특성에 맞는 돌봄체계를 설계해볼 수 있다. 교육의 성격에 따라 다르겠지만 일회성 행사로 끝나는 것이 아니라 교육의 장을 통해 사회적경제 커뮤니티케어의 방향과 역할을 고민하는 단위들이 조직될 수 있도록 기획 단계부터 염두에 두어 설계하는 것도 고려해볼 수 있다.

둘째, 행정과의 소통 및 중재 역할이다. 커뮤니티케어를 설계하는 데 있어 민관공동생산체계가 왜 필요한지, 어떤 구조를 만들어야 하는지, 논의 테이블에서 무엇을 다루어야 하는지를 제안하고 진행하는 데 있어 통합지원센터는 키맨 역할을 담당한다. 자치구의 협치경험이나 거버넌스 상황에 따라 다를 수 있겠으나 민관거버넌스 체계를 형성하는 데에서 논의의 중심을 형성한다는 면에서는 동일하다고 볼 수 있다.

셋째, 민민거버넌스를 조직하는 역할이다. 지역에 필요한 서비스에 따라 공급 가능한 조직을 파악하여 사업단 참여를 제안하고, 그것이 안정적으로 운영될 수 있도록 기반을 만드는 역할이다. 2019년 ‘우리동네나눔반장’ 시범사업에 참여한 5개 구와 2020년 확대된 자치구의 상황을 봤을 때 통합지원센터가 공통적으로 이러한 역할을 수행하여 네트워크가 조직되었음을 확인할 수 있다.

넷째, 이해관계를 조정하는 역할이다. 예를 들어 우리동네나눔반장 사업단 안에는 동일한 서비스 유형에 여러 조직이 참여하고 있으며 조직들의 공급역량도 다양하다. 이에 따른 서로의 필요와 이해관계도 다를 수 있는데, 통합지원센터는 지역의 돌봄수요-공급 현황을 파악하여 서로의 이해관계가 충돌하지 않도록 조정하고, 공급력에 따른 자원이 적절하게 분배되고 조직될 수 있도록 중재하는 역할을 수행한다.

다섯째, 이종사업연합체가 조직될 수 있도록 촉진하고 설계하는 역할을 한다.

당사자 조직들이 연합하여 공동의 사업을 추진할 때 가장 효과적일 뿐만 아니라 비용의 효율성을 도모할 수 있는 조직형태가 어떠해야 하는지에 관해 논의하는 것이 필요하다. 지역필요에 기반하여 공동으로 공급자원을 맵핑하거나 생애주기에 따른 돌봄의 필요를 파악하여 우리지역의 돌봄피플을 맞추는 작업이 진행될 수 있다. 이 과정에서 공급자원 간 역할분담과 공동의 책임성에 대한 확인이 필요하며, 공급기관이 아직 형성되어 있지 않은 영역에서는 지역의 자활센터, 시니어클럽 등과 연계하거나 또는 자체 경과적 일자리를 통해 인큐베이팅하는 것을 검토할 수 있다. 이것은 개별조직이 하기기에 힘든 역할로 전체적인 상황을 볼 수 있으면서도 특정 영역에 이해관계가 없는 중간지원조직에 가장 적합한 역할이라 할 수 있다.

3) 자치구와의 거버넌스 구축 : 거버넌스 구조 구축, 운영

① 민관거버넌스 구축의 필요성

서울시 돌봄SOS센터 운영매뉴얼에 의하면 민관거버넌스를 ‘지역돌봄과 관련된 공공 및 민간 영역의 다양한 이해관계자 간 소통, 협력 구조⁴⁾’라고 정의하고 있다. 그러나, 민관거버넌스가 단순한 소통 채널로서 기능하는 것을 경계하고, 형식적 절차로 협소화되지 않도록 노력하여야 한다.

민관거버넌스 구축시 가져야 할 원칙을 제안하면 다음과 같다.

첫째, 민관거버넌스가 어떤 위상과 역할을 할 것인지에 대한 합의가 필요하다. 행정은 기본적으로 민관거버넌스에 소극적일수 밖에 없다. 서울시 지침상 어쩔 수 없이 하는 경우가 대부분이고, 기존의 협치 수준을 고려했을 때 단순 의견청취 이상을 기대하기도 어렵다. 지역의 복지이슈를 공동으로 해결하기 위한 협력적 파트너로서 공동생산구조의 필요성을 함께 합의하는 것이 필요한 지점이다.

둘째, 합의된 위상과 역할에 걸맞은 조직으로 구성하는 것이다. 기본적으로는 지역자활센터, 사회적경제, 복지기관, 구립·시립 시설 등 비영리조직으로 구성하는 것을 제안한다.

셋째, 민민협력구조가 탄탄하게 통합적 체계를 가질 때 민관거버넌스가 좀 더

4) 서울시 돌봄SOS센터 운영매뉴얼(2020. 92쪽. 서울시복지재단)

효과적으로 운영될 수 있다. 사회적경제가 서비스 제공업체로서가 아니라 돌봄의 공공성을 실현하기 위한 파트너로서의 위상을 가지고 참여할 때 더욱 힘이 실릴 수 있다.

넷째, 민관거버넌스가 안정적으로 지속되도록 구조화하는 것이다. 지역사회보장협의체의 커뮤니티케어 분과를 설치하여 구조화하거나 협치 의제의 장기의제로 가져나가는 등 지역의 특성에 맞는 지속가능한 구조화 방안을 모색해야 한다.

민관거버넌스의 구축 과정을 정리하면 다음과 같다.



② 민관거버넌스의 구성

민관거버넌스는 지역의 특성에 맞게 다양한 방식으로 구성이 가능하다. 그러나 서울시 돌봄SOS센터 사업을 기준으로 보았을 때, 8대 서비스별 대표성을 가지는 비영리조직을 기본으로 하되, 자칫 서비스 중심으로 논의가 치우치는 것을 경계하기 위하여 공동생산 협력체계를 구축하는 데에 적합한 조직 중심으로 구성하는 것을 제안한다. 예를 들어, 8대 서비스별 대표기관, 사회적경제 지원센터, 우리동네나눔반장 또는 이종사업연합체, 사회서비스원 종합재가센터, 구청 주무부서를 기본으로 하고, 의료복지사회적협동조합이 있는 지역의 경우 의료사협이 참여하는 것이 필요하다. 그 밖에도 지역 현황을 반영하여 다양한 조직들이 참여하는 것을 고려해 볼 수 있다.

③ 민관거버넌스의 주요역할 및 운영

민관거버넌스의 역할과 기능은 무엇일까? 현실적으로 당장에 모든 것을 합의 할 수는 없겠지만 다음과 같은 내용이 고려되길 제안한다.

첫째, 자치구 돌봄SOS센터 사업 전반에 대한 모니터링이다. 돌봄SOS센터는

이용자에 맞는 전체 돌봄계획을 세우고 기존 돌봄제도로 진입하기 전에 한시적, 제한적으로 제공되는 긴급돌봄지원제도이다. 서비스 종료후 이용자의 문제가 해결되고 있는지, 돌봄계획이 적절하게 설계되고 있는지 등 전체적인 돌봄SOS센터 사업에 대한 모니터링과 평가가 필요하며 이러한 내용을 토대로 돌봄계획이 보완되어야 할 것이다.

둘째, 제공기관 선정기준 및 원칙을 마련하는 것이다. 돌봄의 공공성을 확보하기 위해 개인 영리시설의 참여를 최소화하고 서비스의 제공기준을 합의하는 것이 필요하다. 일시재가서비스의 경우 개인 영리시설을 배제하거나 또는 지역상황에 따라 일정 비율로 참여를 제한하는 것을 생각해볼 수 있다(용산구의 경우 영리시설의 참여를 평가우수기관으로 제한함). 또한, 서비스별 제공원칙을 세우는 것도 필요한데, 식사서비스의 경우 비영리조직이라도 직접 조리하지 않는 경우 제한을 두는 경우를 들 수 있다(노원구의 경우 A복지관은 도시락을 구매하여 배송만 수행함). 서비스 제공기준을 마련하는 데 있어 돌봄광역추진위 면거리분과의 면거리 가이드라인은 참조할 수 있는 좋은 사례가 된다.

셋째, 서비스 제공시 필요한 행정적 협의이다. 현장의 다양한 변수가 공유되고 새로운 수요에 대한 탄력적인 적용이 필요한데 예를 들어, 주거편의서비스의 특성에 대한 기본이해를 바탕으로 수가를 합리적으로 적용하거나 또는 모니터링을 통해 세탁서비스에 대한 광범위한 수요가 파악될 경우, 돌봄SOS센터 수가체계로 반영될 수 있도록 노력하고 협의하는 것 등이다.

II 돌봄SOS센터 사업참여 가이드

(사) 함께하는 행복한 돌봄 이영하 팀장

강서구사회적경제협의회 한복남 사업이사

사회적협동조합 함께강동 이희동 전략사업단장



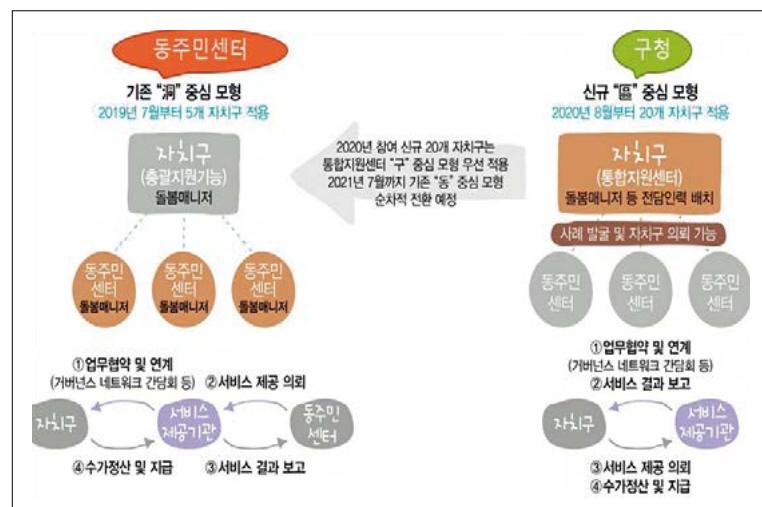
1. 통합창구 중심의
서비스 접수,
연계, 조정
사) 함께하는 행복한 돌봄
이영하 팀장

돌봄SOS센터 사업은 각 자치구의 거버넌스, 통합창구의 역할 범위, 사회적경제조직의 생산량에서부터 자치구의 지형학적 특성에 이르기까지 상이한 조건에 따라 다양한 형태로 운영되고 있다. 커뮤니티케어가 지역사회의 다양성, 주도성에 바탕을 둔 돌봄임을 감안한다면 획일화된 정답은 당연히 없다. 지난 1년여의 기간동안 돌봄SOS센터의 우리동네나눔반장 서비스 통합창구를 운영하는 과정에서의 경험을 중심으로 우리동네나눔반장사업단의 접수, 연계, 조정의 실무과정과 유의점을 공유하고자 한다. (부득이 본 기업이 소속된 마포구 지역의 경험을 중심으로 작성되었음을 유의하기 바란다.)

1) 돌봄SOS센터 운영 구조

서울시 돌봄SOS센터 사업은 기본적으로는 동주민센터 중심의 모형을 따르고 있다. 시범사업지역을 비롯하여 일부 자치구들은 동주민센터별 돌봄매니저가 배치되어 서비스 발굴 및 의뢰를 담당하고 있다. 아직까지 동에 돌봄매니저가 배치되지 않은 지역도 있지만, 신규로 진입하는 자치구는 구 중심으로 운영하다가 2021년 8월부터 동 중심의 기존 모형으로 전환될 예정이다.

서울시 돌봄SOS센터 사업은 기본적으로는 동주민센터 중심의 모형을 따르고 있다. 시범사업지역을 비롯하여 일부 자치구들은 동주민센터별 돌봄매니저가 배치되어 서비스 발굴 및 의뢰를 담당하고 있다. 아직까지 동에 돌봄매니저가 배치되지 않은 지역도 있지만, 신규로 진입하는 자치구는 구 중심으로 운영하다가 2021년 8월부터 동 중심의 기존 모형으로 전환될 예정이다.



2020 돌봄SOS센터 운영 매뉴얼

2) 돌봄SOS센터 업무과정

돌봄SOS센터 사업은 기본적으로는 아래와 같은 흐름에 의해서 서비스가 접수되고 진행되며 종결된다. 동주민센터 돌봄매니저가 신청접수부터 현장방문을 거쳐 돌봄계획을 수립하게 되며, 동별로 돌봄계획에 따른 서비스 제공을 위해 우리동네나눔반장사업단(혹은 지역에 따라서는 개별기업)으로 서비스를 의뢰하게 된다.



2020 돌봄SOS센터 운영 매뉴얼

3) 우리동네나눔반장 업무과정

위의 돌봄SOS센터 업무과정 중에서 우리동네나눔반장사업이 실질적으로 투입되는 부분은 “④서비스 제공”이다. 동주민센터에서 해당 제공업체에 서비스를 직접 의뢰하는 자치구는 위의 과정대로 운영되지만, 통합창구를 중심으로 진행되는 마포구 우리동네나눔반장사업은 다음과 같이 운영된다.

(1) 서비스제공 의뢰신청서 접수 (동 돌봄매니저 ⇌ 통합창구)

- 동주민센터는 우리동네나눔반장 통합창구 이메일로 의뢰신청서를 발송한다. 통합창구는 수신확인하고 접수한다.(2021년 1월부터는 서울시생활복지 통합정보시스템을 활용하여 의뢰 및 접수하는 방식으로 전환 예정)
- 이 때 통합창구는 서비스의 시급성을 비롯하여 주요 정보의 누락이 없는지, 반드시 알아야 할 특수사항을 확인해야 한다. 예를 들어서 동행지원의 경우에는 당사자의 거동가능 여부 및 주택 내 엘리베이터 유무 등 이동을 위한 필수 정보가 필요하며, 주거편의서비스의 경우에는 안전손잡이 설치시 사전에 건물주와 협의되었는지 확인해야 한다.
- 접수된 정보를 실무양식(핵심사항 및 설명사항 기재)으로 변형·정리한다.

(2) 나눔반장 내부서비스 배치 (통합창구 ⇌ 개별기업)

- 우리동네나눔반장 사업단 내 공급기업별 서비스 현황을 확인하고, 의뢰 가능한 서비스량과 일자를 파악(전산 or 전화소통을 통해) 한 후에 서비스를 배치한다.
- 서비스제공을 위한 기본정보와 핵심사항 등이 기재된 실무양식을 해당 기업 별로 전달한다.

(3) 서비스 제공 (개별기업 ⇌ 주민)

- 통합창구의 서비스 배치를 받은 기업은 의뢰받은 후 3일 이내로 서비스를 제공한다. 동행지원의 경우에는 당사자가 요청한 일시에 서비스를 제공한다.
- 이 때, 식사지원서비스는 서비스 제공 시작일에 계약서를 2부 작성하여 기업과 당사자가 보관한다. 식사지원서비스를 제외한 동행지원서비스, 주거편의서비스는 계약서 없이 서비스를 제공한다.

(4) 서비스 제공 결과보고 (개별기업 ⇌ 통합창구 ⇌ 동매니저)

- 기업별로 당초 의뢰된 서비스 제공이 종결되었을 때, 서비스결과보고서를 작성하여 동매니저 이메일로 전송한다.
- 통합창구는 기업과 동매니저 사이에서 서비스결과보고서의 내용을 확인한다. 예를 들어, 식사지원서비스의 경우 당사자의 입원으로 일시 중지된 이력이 있을 경우 결과보고서에 반영되었는지 확인한다.

(2021년 1월부터는 서울시생활복지통합정보시스템을 이용하여 결과보고서를 등록하는 방식으로 변경되며, 기업에서 작성한 모든 서비스결과보고서를 통합창구에서 일괄 취합하여 제출 처리)

“⑤모니터링”은 동매니저가 진행하는 것과 별도로 업체 단위, 각 자치구 우리동네나눔반장사업 단위에서 품질 고도화를 위해 진행하고 있다.

4) 돌봄SOS센터 사업 수가 및 주요 서비스 내용

돌봄SOS센터 사업에서 제공하는 주요 서비스 운영매뉴얼은 아래와 같다. 각 서비스별로 시간별 수가체계는 돌봄SOS센터 사업 운영매뉴얼을 참고하기 바란다. 연도별 단가, 서비스제공시간, 범위의 차이가 존재하므로 정확한 해당연도 기준을 확인하는 것이 필요하다.

서비스별 수가 체계

구분	수가 기준	제공시간	이용한도	세부운영사항
일시재가 서비스	수가표참고 * 예: 2시간 38,340원	연중 24시간 (접수시간 아님)	연간 최대 60시간	- 1일 아용 한도 금액 (191,600원) - 1일 이용시간 8시간 이내 계획 권장 - 24시간 돌봄 필요한 경우 인정 가능
단기시설 서비스	1일 58,070원 * 시립: 1일 71,900원	연중 24시간 (접수시간 아님)	연간 최대 14일 * 1일: 12시간 이상	- 12시간 미만 이용시 50% 감액 - 입소 기간 중 식대 전액 자부담
동행지원 서비스	1시간 14,800원 - 인력 1인 기준	평일 09시~18시 * 필요시 할증시간 가능 가급적 업무시간 이내	1인당 연간 이용 금액 한도 이내	- 기본수가(1회 14,800원) - 필요시 2명 이상 배치 가능 - 비용지원 (교통비 연간 10만원 이내) * 연간 한도 금액 외 지원 사항
주거편의 서비스		평일 09시~18시 * 필요시 할증시간 가능 가급적 업무시간 이내	1인당 연간 이용 금액 한도 이내 * 필요시 가구 기준	- 기본수가(1회 7400원) - 필요시 2명 이상 배치 가능 - 비용지원 (재료비 연간 10만원 이내) * 연간 한도 금액 외 지원 사항
식사지원 서비스	1식 7,800원 - 배달비 포함	평일 09시~18시	연간 최대 30식 * 1개월 이내 서비스 완료 권장	- 식수 및 배송 주기 조정 가능 - 수가 내 제조·배달비 구성 자율 - 배달업체 별도계약 활용 가능

5) 서울시생활복지통합정보시스템 사용

서울시에서는 돌봄SOS센터 사업을 위해 생활복지통합정보시스템을 구축하였고 2021년 1월 1일자로 개시하기로 했다. 본 시스템은 기본적으로 돌봄SOS센터 사업을 담당하는 동매니저와 서비스 제공 업체의 담당자가 쌍방 간에 관리하는 시스템이다. 동매니저는 사례 발생시 현장방문하여 돌봄계획을 수립

하고, 본 시스템을 이용하여 돌봄SOS센터 사업 제공기관으로 협약된 업체에 개별적으로 사례를 의뢰한다.

서비스 제공 업체에서는 담당자가 공인인증서를 이용하여 의뢰된 사례를 확인하고 ‘의뢰접수’를 거쳐, 서비스 제공 시점에 ‘서비스개시’를 등록한다. 서비스를 제공한 이후에는 ‘서비스결과보고제출’을 등록하여 원본 ‘결과보고서’의 내용(일시, 비용, 중단사 사유, 서비스 내용 등)을 시스템에 등록하고 업로드한다. 동매니저는 업체에서 등록한 ‘결과보고서’를 확인하여 비용지급처리를 진행한다.

시스템을 통해 서비스가 의뢰하기 때문에, 업체에서는 수시로 의뢰 사항을 확인해야 하며 해당 기업에서 서비스 제공이 불가하다고 판단시 빠르게 ‘서비스 조정신청’을 등록하여 서비스 제공 불가를 알려야 한다.

6) 통합창구 운영관리 상 유의점

(1) 통합창구 운영의 필요성에 대한 지역별 차이

통합창구는 지역별 특성, 상황에 따라 적용여부 및 운영방법에 차이가 있을 수 있다. 특히 통합창구운영을 위한 예산과 인력이 안정적으로 확보되지 않은 상황에서 당위성만으로 운영될 수도 없고, 그럴 필요도 없다. 하지만 중요한 것은 사회적경제 조직들이 연대하여 함께 (우리끼리 경쟁하는 것이 아니라) 보다 지속가능한 서비스 운영구조 및 시장을 확장해 나아가기 위한 구조 마련이라고 본다. 또한 민관협력에 기반하여 체계적인 서비스공급 및 관리대응이 필요하다. 이때 통합창구는 지역 내 서비스 수요와 공급을 종합적으로 접근하여 서비스를 조정하고, 기업들의 상황에 따라 협업 내지 분담하거나, 발생하는 이슈들에 공동으로 대응하고, 개별 기업들이 인력, 예산의 한계로 하지 못하는 행정처리 및 공동홍보 등을 함께 해나가는 등의 순기능이 분명 있다는 것이다. 물론, 지역특성에 따라서 그것이 통합창구로 기능할지 여부는 지역의 선택이지만, 연대기반의 마련은 공통적으로 중요한 지점이다. 이를 위해 초기에는 중간지원조직이나 연대체 등에서 앞서서 공동사업추진구조를 마련하여 지역 내 소규모, 초기 기업들을 포함하여 사회적경제분야 돌봄 주체들이 통합창구를 통해 사업참여 기회를 확보하고 안정적으로 대응할 수 있는 기회를 마련할 필요가 있다.

(2) 서비스 공급량 조절

지역내 서비스 수요-공급의 조절 및 권역별 대응 등을 통해 서비스의 몰림현상으로 인한 부담을 분산할 필요가 있다. 예를 들어 서비스 품목별로 제공하는 업체가 1개일 경우에는 수요량 증가(폭주)시 공급력이 부족하여 적재적사에 서비스를 공급하지 못하는 일이 발생한다. 또한 1개의 업체가 1개의 자치구 전역을 포괄하는 과정에서 운송비가 과다하게 발생하고 피로감이 생길 수 있다.

한편으로 동일 서비스 품목에 대해 제공하는 업체가 2개 이상일 경우에는 자치구의 권역을 분할하여 대응할 수 있기 때문에 효율성은 높아질 수 있다. 그러나 업체들이 모두 근접거리에 위치해 있을 경우, 혹은 서비스 수요량 자체가 적을 경우에는 또 다른 문제가 발생할 수 있다. 이러한 상황에서 지역전체 적이 수요와 공급을 파악하고 이에 기반하여 서비스를 조정하는 역할이 필요하다.

(3) 사업단 참여 기업 간 소통과 교류의 매개체역할

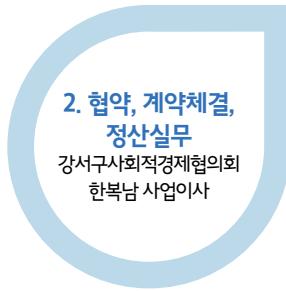
마포구의 경우에는 동일 권역 내에 대부분의 서비스 제공업체가 주소지를 두고 있고 동일 서비스 품목을 제공하는 업체가 여러 곳 있다. 업체들 간의 불필요한 마찰, 소음을 방지하기 위해 돌봄SOS센터 사업 코디네이터(우리동네나눔반장 사업 담당자)는 각 개별 기업과 미팅하여 욕구를 파악함과 동시에 커뮤니티케어의 의의 및 사회적경제조직의 역할에 대해 공유하는 과정을 중요하게 여기고 있다. 또한 동일 서비스 품목 제공 업체들을 이어주는 역할도 담당하였다. 그 결과, 업체들이 자발적으로 합의하여 서비스 제공 권역을 정하기도 했고, 돌봄 수요 발생시 순차적으로 의뢰하고 연계하여 한 기업으로 서비스가 편중되지 않도록 하였다. 또한 업체들은 제공하는 서비스 고도화를 위해 공동 교육을 주최하자는 발전적인 의견도 제시하였다.

(4) 커뮤니티케어에 대한 지역의 공감대 형성 필요

돌봄서비스 공급에 있어서 공동체성에 기반한 커뮤니티케어에 대한 인식을 가지고 돌봄SOS센터 사업에 참여하는 것과 그렇지 않은 것은 사업수행과정 및 결과에 크게 영향을 미친다. 그 결과는 고스란히 우리 지역사회 내 취약계층 주민들이 돌봄의 온도를 피부로 느끼게 되는 것이다. 뿐만 아니라 공공조

직에서 주도적으로 만든 돌봄SOS센터 사업의 창고가 바닥남과 동시에 우리 지역의 돌봄은 더 큰 공백으로 돌아온다.

돌봄SOS센터 사업의 실전에서 당사자와 서비스 제공업체를 연결하고, 조율하고, 서비스를 제공하고, 또 모니터링하는 모든 과정에서 무엇보다 중요한 것은 관련된 모든 사람들이 커뮤니티케어의 관점을 결코 잊지 않는 것이다. 특히 현장에서 코디네이터로서 애쓰는 모든 실무자들이 큰 그림을 그려가고 그 속에서 주민에 의한, 주민을 위한, 주민의 돌봄 공동체를 발견하고 키우기 바란다.



**2. 협약, 계약체결,
정산실무**
강서구사회적경제협의회
한복남 사업이사

1) 돌봄SOS센터 추진관련 민관거버넌스 구축 현황

기존 5개 자치구는 기본적인 민관거버넌스 체계를 구축하고 우리동네나눔반장 역할 인식 및 파트너십 형성을 고민하면서 시간적 준비과정이 있었다. 그래서 초기 혼선에도 불구하고 지역에 자리매김 될 수 있었다. 하지만 작년부터 시작한 신규 자치구들은 각기 차이는 있으나 코로나19의 환경적 영향으로 행정적 혼선이나 역할 정립에 있어 어려움을 겪고 있는 것으로 보인다. 그런 의미에서 앞서서 진행했던 5개 자치구의 민관거버넌스의 구축 사례들을 간략하게나마 소개하고자 한다.

2) 민관거버넌스 조직 형태(대표적인 자치구 사례 예시)

5개 자치구의 경우 민관거버넌스가 구축되어졌고, 그 수위와 형태는 조금씩 차이는 있으나 일상편의서비스 제공기관 중심으로 만들어졌다. 대부분 담당과(주무관 및 팀장)와 연계하여 정기적인 간담회를 실시하고 있으며, 필요에 따라서는 확장 운영되어지고 있다. 그 중 두 자치구 사례를 간략하게 소개하고자 한다.

첫 번째 사례로 마포구의 사례이다. 마포구는 전통적으로 지역 안에서 돌봄을 중심으로 사회적경제지원센터와 다양한 사업을 해왔다. 2019년 행정, 복지기관, 주민대표, 서비스 제공기관 대표들로 구성된 돌봄 추진단이 공동생산사업단을 구축하여 돌봄SOS센터 사업을 전개했다. 이러한 지역과 사회적경제 영역, 중간지원조직의 노력들이 2020년에는 마포구지역보장협의체 내 돌봄분

과를 신설하는 성과까지 이어졌다.

두 번째로는 강서구의 사례이다. 강서구는 초기 일상편의서비스를 중심으로 민관네트워크 회의가 만들어졌고, 그 이후 일시재가, 단기시설 등 타 사업까지 확대하여 민관거버넌스가 구축되었다. 초기에는 서비스제공기관과 담당과에서 간담회가 이루어졌으나 확장하여 주민자치센터 돌봄매니저까지 거버넌스 회의가 진행되었고, 민관공동위원회를 선출하여 운영 중이다.

3) 민관거버넌스에서의 역할

민관거버넌스를 통해 긴급돌봄서비스를 진행과정에서 발생하는 현황들을 서로 공유하고, 서비스 진행 시 어려운 사례들을 나눔으로써 갈등을 최소화하며, 다각적인 차원에서 돌봄서비스를 살펴볼 수 있었다.

또한 행정적으로 불편한 사항이나 불필요한 요소들을 이야기함으로써 대안을 만들고 정책적으로 반영할 수 있도록 하여 행정적 업무의 효율성을 높였다. 이 와 더불어 필요한 자원들을 서로 공유하고, 부처간 칸막이나 서비스별 칸막이를 최소화 함으로써 다양한 돌봄이 필요한 이용자들에게 통합 서비스를 제공하는 데 주요한 역할을 감당했다.

4) 민관거버넌스 중요성 및 어려움

민관거버넌스의 경우는 관이 주도적으로 형성할 수 있도록 민에서 지원하는 것이 중요하다고 생각한다. 민에서 하게 되면 돌봄SOS센터 전달 체계인 동 주민센터 돌봄매니저들의 적극성을 유도하기에 한계가 있으며, 아무래도 참여율도 저조할 수밖에 없다. 돌봄SOS센터 사업은 전달 시스템이 서울시-구청-주민센터로 이어지는 상황으로 관에서 어떤 의지와 적극성을 가지고 있느냐에 따라 사업의 방향이나 성과가 달라지기 때문에 관에서 의지를 가지고 민관거버넌스를 구축하고 진행하는 것이 사업에 중요한 변수로 작용한다.

민관거버넌스 안에서 우리동네나눔반장 사업의 어려움은 일상편의서비스를 중심으로 진행되고 있기 때문에 전반적인 돌봄SOS센터 사업에 대해 포괄하지 못하는 한계가 있어 이에 대한 역할이 지역특성에 따라 정립되어야 할 것이다.

5) 계약체결 관련 유형

관과는 협약서로 계약을 체결하는 자치구들이 많다. 계약 체결 유형은 다음과 같다.

- 1 유형 : 구청과 우리동네나눔반장이 협약을 체결하고 사업단과 각 제공기업들이 협약을 체결하는 방식
- 2 유형 : 구청과 각 제공기업들이 협약을 체결하는 방식
- 3 유형 : 구청과 사업단, 각 제공기업들이 협약을 체결하는 방식
- 4 유형 : 구청과 사업단, 각 제공기업들이 협약을 체결하고, 또 다시 사업단과 제공기업들이 협약을 맺는 방식

6) 민관거버넌스 구축 및 계약 체결 시 유의사항

- 협약의 방식은 그렇게 중요한 사항은 아닐 수 있다. 하지만 협약을 통해서 서로의 역할과 책임을 분명히 하는 것은 필요한 사항이기 때문에 우리동네나눔반장과 일상편의서비스 제공기업들과의 협약은 진행하는 것이 좋다.
- 대부분 제공기업들과 주민센터 돌봄매니저들 간의 소통이 중요하기 때문에 민관거버넌스 구축 시 해당 주민센터 돌봄매니저들도 참여할 수 있도록 유도 하며 전체 동이 넓기 때문에 구역으로 구분해서 진행하는 것도 효과적이다.

3. 배송시스템

사회적협동조합 함께강동
이희동 전략사업단장

1) 사업개요

배송은 돌봄SOS센터 식사지원서비스에 있어서 매우 중요한 부분이다. 그것은 정성스럽게 만든 도시락이 대상자들에게 전달되는 과정이며, 또한 돌봄 SOS센터의 서비스가 대상자들을 직접 만나는 순간이기도 하다. 도시락이 어떻게 배달되느냐에 따라 식사지원서비스에 대한 만족도가 달라지며, 궁극적으로는 이 사업의 성패를 가늠할 수 있는 시금석이 될 수도 있다. 식사지원이 돌봄SOS센터 서비스 중 가장 많은 비중을 차지하고 있을 뿐만 아니라 가장 많은 사람들이 혜택을 받는 사업이기 때문이다.

그러나 문제는 도시락 배송이 그 중요성에도 불구하고 원활하지 않다는 사실이다. 서울시의 25개 자치구 중 많은 곳이 배송 때문에 골머리를 앓고 있다. 많은 사회적경제기업들이 도시락 제조는 가능해도 배송 때문에 사업에 참여하기 어렵다고 난색을 표하기도 한다. 현재 적용되고 있는 배송 단가가 비현실적이기 때문이다. 서울시는 7,800원 도시락 제조 단가 중 2,000원을 배송비로 권장하고 있는데 이는 도시락을 대규모로 생산·배달하고 있는 업체의 기준으로서, 현실에 맞지 않다. 돌봄SOS센터 식사지원서비스를 책임지고 있는 각 자치구의 사회적경제기업들 대다수가 영세하다는 것을 감안하지 않은 탓이다. 그들의 경우 일반 기업보다는 좋은 식재료를 사용하느라고 원가가 높은 편인데, 여기에다 도시락 배송비까지 낮으면 사업의 지속가능성을 담보하기 어렵다. 게다가 2020년 코로나19 사태는 이런 상황을 더욱 악화시켰다. 음식 배달이 천문학적으로 급증하면서 배송비 자체가 오른 것이다. 현재 시장에서는 도시락 배송비가 최소 3,000원에서 5,000원 이상까지 형성되어 있는데, 비가 오거나 추운 겨울에는 더 비싸지도 한다. 도시락 배송비 2,000원으로는 규모의 경제가 아닌 이상 애초에 접근하기 어려운 구조이다.

2) 도시락 배송의 4가지 유형

이런 현실적인 제약에도 불구하고 현재 돌봄SOS센터의 도시락 배송은 크게 네 가지 유형으로 진행되고 있는 중이다. 첫 번째는 도시락 제조업체의 직접 배송이다. 기업이 사람을 고용하여 직접 배송을 하다 보니 배송책임이 명확하고 빠른 피드백을 받을 수 있을 뿐만 아니라 도시락 제조업체로서는 가장 많

은 이윤을 남길 수 있다. 그러나 고정비가 높은 만큼 탄력성은 낮으며, 생산과 배송의 구분이 모호할 경우 질적 저하의 우려가 있다. 따라서 이 유형은 업체가 이미 대규모로 도시락을 제작·배송하고 있거나, 반대로 도시락 주문이 얼마 없는 경우에 적용 가능하다. 전자는 기존의 도시락 배송 루트에 돌봄SOS센터 도시락을 얹힘으로써 문제를 해결하는 반면, 후자는 아직 본격적으로 배송의 문제점을 인지하지 못한다. 전자는 이미 존재하는 시스템을 이용한다는 점에서 시행착오의 가능성성이 낮지만, 후자의 경우 도시락 수량의 증감이 큰 경우 대처하기 어렵다. 돌봄SOS센터 도시락 사업에 진입하는 기업들이 처음에는 직접 배송을 하다가 일정 물량이 넘으면 전문 배송 주체를 찾는 이유이기도 하다.

도시락 배송의 두 번째 유형은 지역 내 자활센터와의 협업을 통한 배송이다. 자활센터의 경우 사업의 수익보다는 일자리 자체를 더욱 중요한 성과지표로 삼고 있어서, 원가와 지속가능성에 민감할 수밖에 없는 도시락 제조 사회적경제기업과 자활센터가 협업을 하면 상호 윈윈의 조건이 만들어진다. 실제로 많은 자치구에서 자활센터의 배송사업단이 도시락 배송에 투입되고 있으며, 자활센터가 지역 돌봄네트워크의 하나의 주체로서 큰 역할을 하고 있는 중이다. 그러나 이와 같은 자활사업단도 도시락의 물량이 급증할 경우 한계를 지닐 수밖에 없다. 자활센터가 예산을 받아 움직이는 공공기관인 만큼 필요할 때마다 배송사업단을 줄이고 늘리기가 어려우며, 자활 참여자의 특성 상 자동차 운전 면허 보유 등 일정 부분의 장애요인이 존재하기 때문이다. 그럼에도 불구하고 자활센터의 참여는 계속해서 증가하고 있는 추세이며, 이를 통해 사회적경제의 외연도 넓어지고 있는 중이다.

세 번째 유형은 라이더 공동배송이다. 이는 2020년 사회적경제 임팩트사업을 통해 현실화된 것으로서, 기존에 운영되고 있는 음식 배달 라이더에게 돌봄 SOS센터의 도시락을 맡기는 모델이다. 일반 라이더의 경우 점심시간 12시~14시 / 저녁시간 17시~19시에 거의 모든 업무가 집중되는데, 이 시간을 피해 도시락을 배송하게 되면 라이더에게는 고정적인 수입이 생기고, 돌봄SOS센터는 훨씬 더 많은 도시락을 배송하게 되어 원인이 될 수 있다는 아이디에서 출발하였다. 2020년 시범사업을 통해 라이더가 중심이 된 협동조합이 만들어졌으

며, 돌봄SOS센터 도시락 배송만을 위한 앱도 제작되었다. 이 모델은 이미 존재하는 최적의 배송시스템을 이용한다는 면에서 가장 효율적이고 전문적이지만, 일반 시장에서의 라이더 배송단가와 비교될 수밖에 없다는 점에서 결정적인 한계를 지닌다. 현재 라이더 공동배송을 진행하는 자치구에서는 이를 해결하기 위해 배송지역을 몰아주거나, 한 번에 배송하는 도시락의 수량을 늘리는 등 다양한 방법을 고안해 내고 있으며, 라이더협동조합 역시 효율적인 배차를 하기 위해 노력 중에 있다. 또한 소상공인 배송사업 등 사회적경제 영역에서 다양한 협업사업에 대한 고민을 하고 있다.

마지막 네 번째 유형은 주민조직화를 통한 배송이다. 지역에서 커뮤니티케어에 관심 있는 주민들을 교육시켜 배송하는 모델로서, 지역의 시니어 세대 혹은 경력단절여성 등에게 소소한 일자리가 될 수도 있다. 이 유형의 가장 큰 특징은 지역 주민들이 서로의 안위를 챙기는 것으로서, 배달 주체가 단순히 도시락만 배달하는 것이 아니라 관계성을 지니고 하나의 공동체를 만들어 가는 점이다. 비록 대상자를 모집한 후 장기간 교육이 필요하나, 충분한 인력풀이 갖춰질 경우 가장 사회적경제에 걸맞은 배송을 할 수 있게 된다. 관계를 바탕으로 취약계층을 돌볼 수 있고, 다회용기 등을 이용해 친환경 배송을 할 수 있으며, 사회적경제생태계를 획기적으로 확장할 수 있다. 실제로 2020년에 관악구에서 이 모델을 시범 운영했는데 안부카드를 통해 대상자의 안부를 확인할 수 있었으며, 다회용기를 이용해 친환경 배송의 가능성을 타진했었다.

앞서 언급한 네 가지 유형 외에 25개 자치구 중 일부 지역은 각자의 특성에 맞춰 다양한 형태의 배송을 진행했다. 주민센터를 거점으로 삼은 뒤 여러 유형을 혼합해서 진행한 자치구도 있었으며, 시니어클럽이나 자원봉사센터 등 활용 가능한 자원을 이용하여 배송의 효율성을 꾀한 곳도 있었다. 하나의 정답은 없었지만, 모두 주어진 조건 안에서 돌봄SOS센터 식사지원서비스를 완수하기 위해 노력한 결과였다.

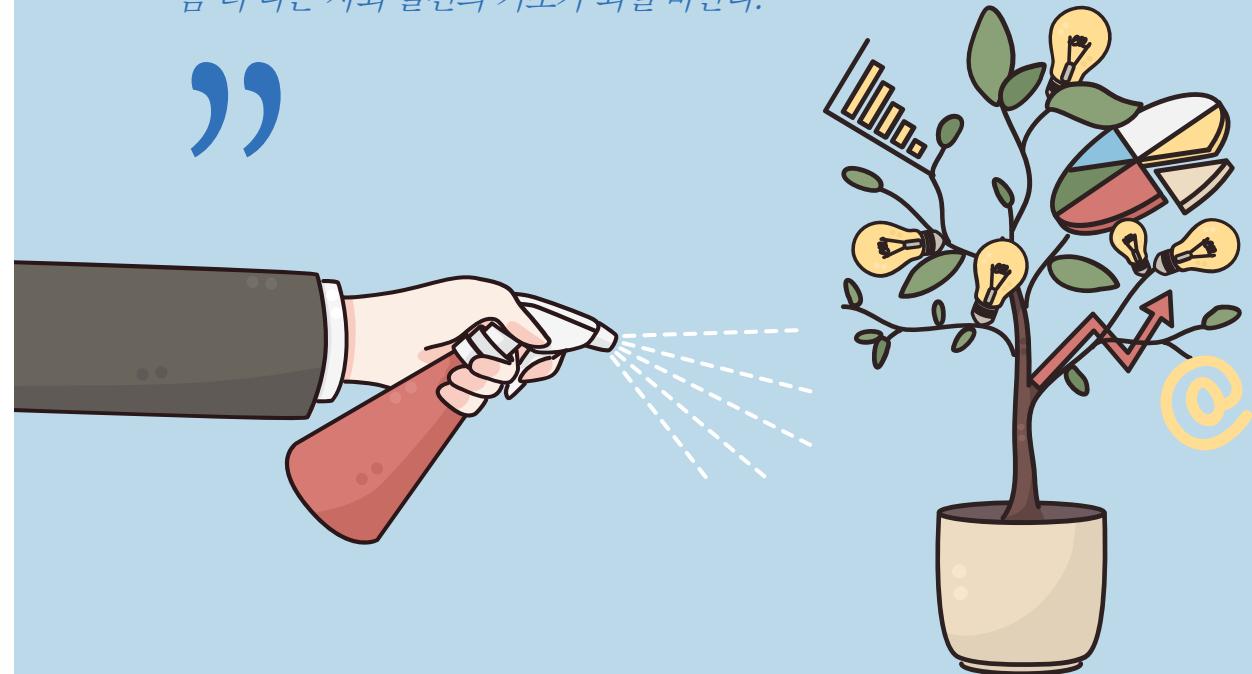
“

사회적경제는 비즈니스의 방식으로
사회적 문제를 해결하는 삶의 형태이다.

사회적경제가 서비스 제공 업체로서가 아니라
돌봄의 공공성을 실현하기 위한 파트너로서
위상을 가지고 참여할 때 더욱 힘이 실릴 수 있다.

사회적경제는 비즈니스의 방식으로
사회적 문제를 해결하는 삶의 형태이다.
우리의 실천이 소셜 미션을 정의하고
좀 더 나은 사회 발전의 기초가 되길 바란다.

”





사회적경제 커뮤니티케어 발전 방향

“함께 만들어갈 사회적경제 커뮤니티케어”

은평구사회적경제허브센터 | 박치득 센터장

강서구사회적경제협의회 | 한복남 사업이사

울림두레돌봄사회적협동조합 | 고은주 이사장

I

사회적경제가 함께 만들어 갈 커뮤니티케어

은평구사회적경제허브센터 박치득 센터장



사회적경제에 대한 다양한 이해와 인식의 차이에도 불구하고 사회적경제는 그 운영원칙을 사회적 가치의 실현과 지속가능성에 두면서 궁극적으로 국가와 시장의 중간자역할을 해야 한다는 것에는 대체로 동의를 하는 것 같다.

경제문화적 양극화, 골목경제의 쇠락, 일자리 감소와 불안정화, 승자독식구조의 심화, 장시간 노동과 산업 재해 등 사회경제적 관점에서 접근하고 풀어야 할 문제는 전방위적으로 있지만 이를 해결하고 대처해 나가야 할 사회적경제부문의 역량과 규모는 아직도 미미한 것이 현실이다. 사회적경제기본법이 수년 동안의 발의에도 불구하고 제정되지 못하고 있는 것이 사회적경제에 대한 우리 사회의 인식 정도를 보여주는 단적인 예라고 하겠다.

이 같은 현실에서 사회적경제의 추진전략은 선택과 집중이어야 한다. 미약하고 분산된 역량의 선택적 집중을 통한 사회경제적 파급성의 극대화를 목표로 설정해야 한다. 인구问题是 단기간에 개선되거나 해소될 수 없는 불가역적 문제이다. 세계에서 가장 급격한 고령화가 진행되고 있는 상황에서 지금과 같은 전달체계 중심의 복지정책으로는 고령화에 따른 인간다운 늙음과 품위있는 죽음을 점점 힘들어지고 노년기의 삶의 질 개선조차도 어렵게 될 실정이다.

고령화에 따른 돌봄부문에 대한 사회적경제의 대처는 선택이 아니라 필수적 요구이다. 늙음과 죽음은 누구도 예외일 수 없으며 인간다운 늙음과 품위 있는 죽음을 모두가 바라는 소망이다. 늙어감은 약자가 되어감을 의미한다. 사회적경제가 돌봄에 집중해야 할 이유이다.

누구도 예외일 수 없는 고령화에 따른 돌봄의 영역에서 공공성(국가의 역할)을 유지하고 시장화(시장의 문제)를 억제해야 할 역할이야말로 사회적경제가 담당해야 할 과제이다.

모두가 직면할 수 밖에 없는 영역이기에 그 파급력은 클 수 밖에 없으며 구체적 삶의 문제이기에 그 체감도는 높을 수 밖에 없다. 진정한 돌봄은 기능적·분절적이 아닌 통합적으로 이루어져야 하기에 다양한 서비스가 제공되어야 하고, 공급자중심이 아닌 수요자 중심의 맞춤형 서비스가 설계되어야 하며 제도에 따른 사각지대를 해소해야만 한다. 돌봄분야의 집중은 사회적경제조직의 사회적가치실현(사회문제해결)과 지속가능성(사업기회의 확대와 공공자원의 활용)이란 측면에서도 선택해야 할 전략이다.

급격한 고령화문제에 대처하기 위해 정부는 지역사회 통합돌봄(커뮤니티케어)을 국정과제로 삼고 2025년 까지 전국적으로 제공기반을 구축하겠다는 목표를 설정했다.

정부는 커뮤니티케어의 개념을 “돌봄이 필요한 주민이 살던 곳에서 개개인의 욕구에 맞는 서비스를 누리고 지역사회와 함께 어울려 살아갈 수 있도록 주거, 의료, 요양, 돌봄 등 일상생활의 지원이 통합적으로 확보되는 지역주도형 정책”으로 정의하고 있지만 아직 이의 실행을 위한 구체적 방안은 제시하지 못하고 있다. 지금까지의 많은 정부정책이 그러하듯 제도만 있고 사람과 지역은 안 보일까 우려스럽다.

커뮤니티케어의 개념에서 중요한 키워드는 1) 주민이 살던 곳 2) 개개인의 욕구 3) 지역사회 4) 통합적으로 이해되며 이 키워드는 커뮤니티케어의 실행에 있어 견지해야 할 주요한 내용이다.

사회적경제가 4대 키워드에 맞는 지역사회통합돌봄을 준비하고 실행하기 위해서는 다음의 실행전략이 필요할 것으로 생각된다.

첫째, 지역단위 민간주도 돌봄네트워크 구성 및 민관거버넌스 구축이다.

커뮤니티케어는 제도적 기반위에서 실행되고 서비스가 통합적으로 제공되어야 한다. 이를 위해 지역자원을 재구성하기 위한 민간네트워크의 구성과 행정의 참여는 필수적요소이다. 민이 주도성을 갖고 견인하고 이끌어낼 수 있어야 한다.

둘째, 사회적경제 기존역량의 결집과 활용이다.

커뮤니티케어는 지역자원의 주체발굴 및 관계망 형성이다. 이를 위해 기존 지역밀착 협동조합(생협, 의료사협, 신협 등)의 기존 역량과 자원을 적극 발굴하고 활용할 필요가 있다. 특히 의료사협의 돌봄기능 강화와 방향설정은 매우 유효하다.

셋째, 사회적경제조직의 돌봄시설의 자산화이다.

질 높은 서비스를 제공함에 있어 하드웨어는 필수적 인프라이다. 하드웨어 속에서 다양하고 풍부한 소프트웨어의 실행이 가능해질 수 있다. 아직 사회적경제조직의 하드웨어(요양원, 요양병원, 주야간보호시설 등) 보유는 거의 부재한 상황이다. 이의 구비를 위한 자산화 전략이 필요하다.

넷째, 지역사회내 소규모커뮤니티 중심의 거점화이다.

사람 중심, 지역 중심의 돌봄이 되기 위해서는 대규모 시설 중심의 집중화가 아닌 소규모 시설 중심의 거점화가 필요하다. 거점화를 통한 커뮤니티화가 이루어 질 수 있어야 한다. 그래야 살던 곳에서의 사람 중심 돌봄이 가능하며 진정한 지역 중심 돌봄이 될 수 있다. 즉 사회적경제 방식의 돌봄이 가능하다.

I

사회적경제가 함께 만들어 갈 커뮤니티케어

강서구사회적경제협의회 한복남 이사



지속 가능한 커뮤니티케어를 실현하기 위해, 사회적경제 조직의 역할과 과제는 무엇인가라는 질문에 대한 답을 찾기 위해서 작년부터 참 많은 시도가 지역 안에서 이루어졌다고 생각한다. 그 중 하나가 바로 돌봄 SOS센터 사업의 일환으로 진행되었던 ‘우리동네나눔반장’ 사업이었다.

그동안 이미 사회적경제 영역에서는 지역 안에서 돌봄을 진행하는 사례들이 적지 않았다. 강서구의 사회적경제 돌봄 플랫폼인 ‘도라보니’나 광진구의 돌봄을 기반으로 한 특성화 사업, 마포구의 돌봄 공동생산사업단 등은 좋은 사례라고 생각한다. 이러한 지역의 돌봄 활동들이 궁극적으로 서울시 긴급 돌봄SOS센터 사업이 지역에서 초기 세팅되는데 주요하게 역할을 감당하였다.

코로나19 시대를 경험하면서 다양한 문제들이 우리나라뿐만 아니라 전 세계적으로 나타난 것을 볼 수 있다. 그 다양한 문제들 중에 돌봄의 공백이 여실히 드러났고, 그러한 돌봄의 공백은 국가가 정책적으로 단번에 해결 할 수 없다는 것을 우리는 이번 경험을 통해 알게 되었다. 그렇다고 한다면 어떤 방법들이 현장에서 존재할 수 있을까.

이것에 대한 답의 한 가지로 사회적경제를 이야기 하지 않을 수 없다. 사회적경제는 지역을 기반으로 일자리를 창출하고, 나누고 기업 활동을 해나가는 기업들이 대다수이다. 또한 사회적가치 추구를 목적으로 만들어진 조직이기도 하다. 그렇기 때문에 지역성을 기반으로 기업성도 같이 가지고 있어 어떻게 보면 지역 안에서 커뮤니티케어의 제공기관으로써의 중요한 부

분들을 담당할 수 밖에 없는 필연성을 가지고 있는지도 모르겠다.

단편적인 예로 2019년부터 시작했던 돌봄SOS센터에서 일상편의서비스의 경우 초기 수요가 어느 정도인지 알지 못하는 상황에서 영리를 기반으로 하는 기업들은 선뜻 진입하지 못했다. 그럼에도 불구하고 실제 지역을 기반으로 하고 있는 사회적경제기업들은 그러한 위험을 무릅쓰고 실제 서비스 제공기관으로써의 역할을 감당했으며 지역의 인프라로 활동하는 모습을 볼 수 있었다. 그에 더 나아가서 지역의 일자리까지 만들어내는 모습을 볼 수 있었다.

이것뿐만이 아니라 지역에서 돌봄이 안정적으로 자리 잡아 가는 데 있어 부족한 자원들을 발굴하고(공동배송 등) 광역단위로 묶어 내는 노력들을 보면서 왜 우리가 사회적경제 커뮤니티케어에 주목해야 하는지를 볼 수 있었다.

이러한 사회적경제 영역이 지속적으로 지역 안에서 역할을 감당해 내기 위해서 몇 가지 제안을 해 본다.

첫 번째, 서울시 돌봄SOS센터 사업을 진행해 보면서 한 가지 아쉬웠던 것은 제공기관들이 다양하게 진입 할 수는 있으나 공공성의 유지와 견인을 위해서라도 사회적경제기업이나 비영리법인, 사회복지법인 등 공공성을 담보한 민간기관들을 우선적으로 파트너로 인정하고 인프라가 구축되어야 한다는 것이다.

두 번째로는 지역에 돌봄 코디네이터로써의 자원연계나 인프라 구축, 관리를 위한 전문 인력의 양성이 필요하다. 작년부터 단기적으로 ‘우리동네나눔반장’을 담당한 매니저를 지원하여 활용하였으나 매년 고용

유지의 어려움을 겪고 있는 것이 현실이다. 어찌 보면 커뮤니티케어의 지역 정착의 성공 핵심은 얼마나 지역 안에서 자원들을 적절하게 발굴하고 연계하느냐가 관건인데 이러한 일을 만들어내는 것은 사람이기 때문에 전문 인력의 양성 및 유지는 매우 중요한 사항이라고 볼 수 있다.

마지막으로는 사회적경제 영역의 기업들도 자기 성장을 필요로 하는 시점인 것 같다. 지역 안에서 제대로 돌봄 인프라로 활동하기 위해서는 필요한 자원이나 정책들에 대해 발언하고 당당하게 이야기해야 한다. 또한 지역 안에서 돌봄 인프라로 활동하면서 지역 공동체를 연대해 나가고 일자리를 나누고 다시 자원이 지역에서 선순환되는 구조를 만들어가는 주요 역할을 감당해 내야 한다. 그러기 위해서는 사회적경제영역들도 서로 연대하고 함께 해야 하는 과제를 안고 있다.

III 사회적경제가 함께 만들어갈 커뮤니티케어 -관계회복을 중심으로-

울림두레돌봄사회적협동조합 고은주 이사장



1. 커뮤니티케어는 지역‘사회’를 복원하는 과정이다.

‘돌봄’이 국가의 과제로, 국가가 다 하지 못하는 것을 다시 ‘사회’의 과제로 이양된 것이 커뮤니티케어라고 생각한다. ‘돌봄’을 가족과 개인의 뜻이 아니라고 인정한 것은 반가운 일이지만, 국가가 다 할 수 있을 것 같다는 상상은 애초에 무리가 있었다고 생각한다. 그래서 다시 ‘사회’, ‘지역사회’에게 도움을 청했다.

‘돌봄’은 가족과 개인의 부담이기만 했던 걸까? 언제부터 그랬던 걸까? 정말 ‘지역사회’ ‘공동체’ ‘이웃’의 관심과 도움 없이 ‘가족’이 모두 해결했던 걸까? 지역사회로 마치 떨어져 내린 커뮤니티케어를 대하다 보면, 무슨 숙제를 하는 것 같아 불편한 마음이 들 때

가 있다. 하고 싶었던 것도 시켜서하면 불편한 것처럼. 우리가 회복해야 할, 혹은 보완해야 할 ‘사회’의 속성에 생각해보게 된다. 나는 ‘사회’는 그 자체가 공동체와 관계의 속성을 품고 있다고 본다. 하기에 커뮤니티케어, 지역사회돌봄의 핵심은 이전부터 있었던, ‘사회’를 다시 복원하고, 소외된 자 없이 공유할 수 있는 시스템으로 만들어가는 것이라고 생각한다.

2. 주민이 참여하는 커뮤니티케어 그림을 그리자.

‘돌봄’사업의 핵심은 사람이다. 일할 사람을 찾는 것이 가장 어렵다. 돌봄노동의 열악함을 구태여 말하지 않더라도 현장 실무자들의 주된 업무는 돌봄계획 수립이나 지역사회연계가 중심이 아니라 지속적으로 일할 사람을 찾는(자격을 갖춘) 것에 급급하다.

마포의 경우 돌봄SOS센터 사업을 통해 지역사회 이슈를 직접 파악하고, 개입하고 해결하며 사회적경제의 협업이 증가하고, 경영의 돌파구를 찾는 기업도 있었다. 그럼에도 여전히 현장 활동가를 찾는 것이 어려워, 일을 해내기 급급했던 것이 사실이다. 커뮤니티케어를 고민하는 지금 나는 어떻게 하면 지역주민들의 참여를 높일 것인가를 고민해야 한다고 생각한다. 지역 안에서 돌봄노동이 따로 있고, 돌봄대상자가 다로 있는 것이 아니다. 누구나 돌봄의 대상자가 되고, 누구나 돌봄노동 제공자가 될 수 있다. 이의 선순환이 보여질 때 ‘오래도록 살아갈 수 있는 지역’의 그림이 그려진다고 생각한다. 사회적경제영역의 고민이 일자리를 만들고, 인력을 찾는 것에서, 이제는 지역주민을 ‘커뮤니티케어’의 주체로 보고, 주민의 참여를 높이고, 주민이 주도하는 커뮤니티케어를 설계했으면 한다.

3. ‘돌봄’은 더 많은 복합적 의존관계를 만들면서 이루어진다.

앞서 ‘사회’의 회복이 커뮤니티케어의 핵심이라고 했다. ‘돌봄’도 마찬가지다. ‘돌봄’은 끝이 없다. 범위도 끝이 없고, 기간도 끝을 예정할 수 없다. 심지어 매일 지속되어야 하는 생존과 생활의 영역이다.

‘커뮤니티케어’의 목표가 ‘지역에 머무르기’라면 서비스 확충만으로 해결할 수 없다. 물론 서비스 확충은 중요하다. 앞선 발제가 말해주듯이 지역에 머무른다는 것을 ‘병원과 요양원에 가지 않는다’와 같은 말로 생각해서는 안 된다. ‘지역에 머무른다’는 ‘지역과 관계한다’로 읽어야 한다. 하기에 지역사회는 더 많은 관계를 만들어야 한다. ‘한 사람’을 중심에 두고, 중층의 관계를 만들어갈 때 고립을 예방하고, ‘지역에 머무를 수 있다.’

4. 지역에 밀착된 사업전개가 필요하다.

좋은 서비스를 개발하는 사회적경제는 지역주민의 참여, 지역의 중층적 체계 만들기를 고려해야한다. 의료와 돌봄, 돌봄과 자원활동조직, 돌봄과 마을 등의 통합적 설계를 그려가면 좋겠다. 지역에 좀 더 밀착하기 위해선 구단위가 넓을지도 모르겠다.

지역사정에 맞게 더 작은 단위로 연대하고, 사업을 전개하면서 지역주민이 체감하고 참여할 수 있다면 좋겠다. 지역은 대상이 아니라 주체라는 사실을 잊지 않을 때 지역밀착사업의 길이 열릴 것이다.

“

지역에 머무른다는 것을 ‘병원과 요양원에 가지 않는다’와 같은 말로 생각해서는 안 된다.

‘지역에 머무른다’는
‘지역과 관계한다’로 읽혀야 한다.

지역사회는 더 많은 관계를 만들어야 한다.
‘한 사람’을 중심에 두고, 중층의 관계를 만들어 갈 때
고립을 예방하고, ‘지역에 머무를 수 있다.’

”

공동저자

서울사회적경제돌봄광역추진단 박용수 위원장
마포구사회적경제통합지원센터 홍진주 센터장
노원사회적경제지원센터 인정현 사무국장
강서구사회적경제협의회 한복남 사업이사
사회적협동조합 함께강동 이희동 전략사업단장
은평구사회적경제허브센터 박치득 센터장
울림두레돌봄사회적협동조합 고은주 이사장
(사)함께하는행복한돌봄 이영하 팀장
서울시사회적경제지원센터 김민정 선임

감수

성공회대학교 사회적기업연구센터 김연아 박사

일러두기

이 책은 2019년 서울시 돌봄SOS센터 선행사업에 참여한 5개 자치구(강서구, 노원구, 마포구, 성동구, 은평구)의 사업수행 경험(2019~2020)을 토대로 하여 작성했다.

커뮤니티케어(community care)의 공식적인 정책명은 ‘지역사회통합돌봄’이다. 이 책에서는 ‘커뮤니티케어’와 ‘지역사회통합돌봄’, ‘지역사회 돌봄’을 상황에 따라 혼용했다.

이 책의 내용은 2020년을 기준으로 서술했다. 2021년 이후 변화된 정책 정보는 대한민국 정책브리핑 정책위키(www.korea.kr), 서울시가 운영하는 서울복지포털(wis.seoul.go.kr) 등을 통해 확인할 수 있다.

사회적경제가 함께 만드는 커뮤니티케어를 위한 안내서

저자 박용수 · 홍진주 · 인정현 · 한복남 · 이희동 ·
박치득 · 고은주 · 이영하 · 김민정

발행일 2020년 12월 23일

발행처 서울시 사회적경제지원센터

연구수행 서울사회적경제돌봄광역추진단 교육분과

기획 및 편집 (사)함께하는 행복한 돌봄

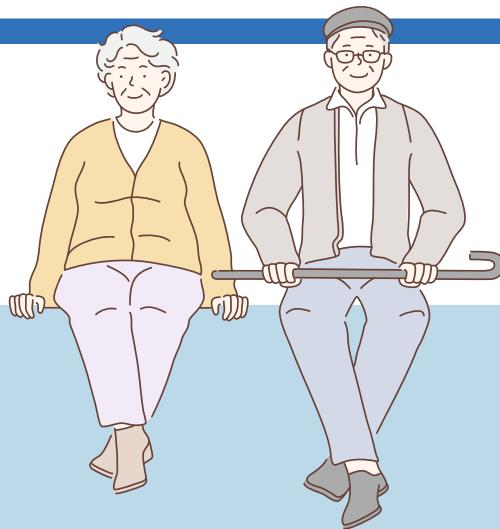
디자인 사회적협동조합 사다리

주소 서울시 사회적경제지원센터
서울특별시 은평구 통일로 684 미래청 1층

전화 02-2088-6290 / 02-353-3553

ISBN 979-11-974145-5-8

비매품



2020년 서울시사회적경제지원센터

사회적경제 커뮤니티케어 지역전략수립을 위한 안내서



서울특별시 사회적경제지원센터
SEOUL SOCIAL ECONOMY CENTER



비매품/무료
13330



ISBN 979-11-974145-5-8