

보건복지 ISSUE & FOCUS

코로나바이러스감염증-19 특집호 ⑥

코로나바이러스감염증-19 확산에 대한 방문돌봄서비스의 대응 및 과제



이한나

사회서비스정책연구실 부연구위원

김유휘

사회서비스정책연구실 부연구위원

- 코로나19 확산에 따라 집단돌봄에 대한 불안이 커지며 개별 방문돌봄의 역할이 높아지고 있음.
- 중앙정부에서 제공하는 7가지 방문돌봄서비스의 현황과 감염병 관련 안전 규정, 현 코로나19 확산과 관련된 대응과 지침을 파악하고 향후 과제를 제안하고자 함.
- 방문돌봄서비스는 사업별 차이는 있으나 평시 관리 체계로 제공인력 자격 관리를 통한 보건관리 규정, 감염병 발생 시 보고 및 대응 체계, 감염병 전염 위험이 있는 이용자를 위한 서비스 방안 등을 갖추고 있음.
- 현재 코로나19 확산과 관련하여 기존 서비스 이용자가 본인과 제공인력, 보호자 등의 격리로 서비스 확대가 필요하거나 기존 서비스 미이용자에게 긴급 돌봄이 필요한 경우 대응하는 방안을 마련함.
- 긴급서비스의 원활한 운영과 공백 없는 서비스 이용을 위해 긴급 지침과 매뉴얼 준수에 대한 관리와 점검, 서비스 이용인원과 돌봄제공인력 안전을 위한 조치 확대, 사태 장기화에 대비한 서비스 정상화 방안 마련, 제공인력 보건 관련 기준 강화, 장애유형별 특성을 고려한 서비스 지원방식 개선 등이 요구됨.

01. 들어가며

◆ 코로나바이러스감염증-19(이하, 코로나19)의 확산은 우리 사회의 돌봄에 적지 않은 영향을 미치고 있음.

- 전국 초등학교 개학 연기와 유치원·어린이집 휴원에 따라 돌봄 공백이 발생하고 있으며, 사회복지시설이 정부 권고에 따라 휴관하는 사례가 늘어 낮 시간 돌봄에 차질이 빚어짐.

- 최근 요양원과 요양병원에서 집단 감염이 잇따라 발생하는 등 돌봄서비스 이용자가 집단적으로 모여 있는 시설에 대한 불안감이 커지고 있음. 코로나19 사태의 장기화에 따라 대상자의 자택에서 이루어지는 방문돌봄서비스의 역할이 한층 중요해질 것으로 보임.

◆ 방문돌봄서비스는 감염병 확산에 적극적, 선제적으로 대응하기 어려움.

- 방문돌봄서비스 이용자, 특히 성인의 경우에는 신체기능 저하로 실외 활동 반경이 넓지 않아 감염 위험은 평균 이하인 것으로 추정되나, 일단 감염이 발생했을 때 치명적일 수 있는 기저 질환을 가진 경우가 많아 감염병에 대한 예방을 철저히 해야 하는 집단임.
- 특히 이들은 일상생활을 위한 최소한의 활동을 독립적으로 수행할 수 없는 경우가 많아 서비스 제공 인력을 비롯한 타인과의 신체 접촉을 피하기 어려우며, 돌봄이 중단되면 기본적인 생활 유지에 어려움이 야기될 수 있어 '사회적 거리 두기'를 실천하기 어려움.
- 서비스 이용자가 2명 이상의 제공 인력에게 서비스를 받거나, 제공 인력이 2명 이상의 이용자에게 서비스를 제공할 경우 감염 확산의 우려가 더 큼.
- 감염에 대한 우려로 일부 사업에서 방문돌봄을 기피하는 사례도 보고되고 있음.¹⁾

◆ 돌봄의 사회화는 오랜 기간 가족이 맡아 온 요보호 대상자에 대한 돌봄 책임을 사회가 함께 지는 것으로, 일차적인 책임은 제도화된 돌봄을 마련하고 운영하는 국가에 있음.

- 위기 상황에서도 안정적으로 작동할 수 있는 체계를 구축하여 내실 있는 돌봄의 사회화를 실현하는 것은 사회보장을 위한 기본적인 과업임. 특히 위기에 가장 취약할 수밖에 없는 집단에 대해 견고한 안전망이 구축되어야 함.
 - 감염병에 취약한 집합적 돌봄의 기능 공백으로 중요성이 높아진 개별적 방문돌봄서비스가 효과적으로 기능할 수 있도록 현 작동 체계에 대한 점검과 진단이 필요함.
- 이에 중앙정부 차원에서 시행 중인 방문돌봄서비스의 현황을 살펴본 후 감염병 관련 안전을 관리하기 위한 규정, 현 코로나19 확산 상황과 관련한 지침을 파악하고 문제점을 진단하여 향후 과제를 제안하고자 함.

02. 방문돌봄서비스 개요

- ◆ 현행 사회보장제도에서는 대상자의 자택을 방문하여 돌봄을 제공하는 일련의 서비스를 '방문돌봄서비스'로 범주화하지는 않음. 따라서 이 글에서는 '방문돌봄서비스의 범위를 먼저 정하고자 함.

1) 연합뉴스. (2020. 2. 23). "당분간 안오시면 좋겠어요" 코로나19에 가정방문 복지도 '흔들'. <https://www.yna.co.kr/view/AKR20200222048500004>에서 2020. 3. 10. 인출.

- 일반적으로 요보호 대상자를 지역사회에서 보호하는 재가복지는 주간보호와 단기보호를 포함함. 이 글에서 방문돌봄서비스는 제공 인력이 서비스 이용자의 자택을 방문하여 제공하는 서비스에 한정함.
- 중앙부처에서 제공하는 방문돌봄서비스로는 보건복지부 소관의 노인장기요양보험(재가급여), 노인맞춤돌봄, 장애인활동지원, 장애아 가족 양육 지원, 산모·신생아 건강관리, 가사·간병 방문 지원과 여성가족부 소관의 아이돌봄서비스 등 7개 사업을 꼽을 수 있음.
 - 이 외에도 여성 농어업인이 출산으로 영농·영어를 일시 중단한 경우 영농·영어 작업과 가사를 대행하는 도우미인 '농가도우미 지원'이 있으나, 방문돌봄 중심이 아닌 사업이기에 대상에서 제외함.
- 한 사업당 2개 유형 이상의 서비스를 제공하는 경우가 일반적이거나, 이 글에서는 가장 많은 인원이 이용하는 대표 유형의 서비스만을 다룸.
 - 예를 들어 노인장기요양보험은 방문요양, 방문목욕, 방문간호를 제공하며 서비스 단가, 이용 시간 등이 상이함. 타 서비스에서는 하위 서비스 유형에 따라 이용자 자격 기준과 제공 인력 기준에 차이가 있는 경우도 있음.

〈표 1〉 중앙부처 소관 방문돌봄서비스

구분	노인장기 요양보험 (방문요양)	노인 맞춤돌봄	장애인 활동지원 (활동보조)	장애아 가족 양육 지원 (돌봄서비스)	산모·신생아 건강관리	가사·간병 방문 지원	아이돌봄 (시간제 서비스)
근거 법률	노인장기요양 보험법	노인복지법	장애인활동지원에 관한 법률	장애아동 복지지원법	사회서비스이용 및 이용권 관리에 관한 법률, 모자보건법	사회서비스이용 및 이용권 관리에 관한 법률	아이돌봄지원법
사업 대상	65세 이상 노인 또는 치매, 중풍, 파킨슨병 등 노인성 질병으로 6개월 이상 혼자 일상생활을 수행하기 어려운 자	만 65세 이상 국민 기초생활보장법 생계·의료·주거·교육 급여 수급자, 차상위 계층, 기초연금 수급자로서 독거·조손·고령 부부 가구 노인 등 돌봄이 필요한 자	만 6~65세 장애인 ※ 65세 도래 이전 활동지원 수급자는 65세 이후에도 여건에 따라 급여 이용 가능	-만 18세 미만 장애 정도가 심한 장애아동 양육 가정 -기준중위소득 120% 이하	-국민기초생활보장법 생계·의료·주거·교육급여 수급자, 또는 차상위계층 -기준중위소득 100%이하의 산모 또는 배우자 출산 가정	-만 65세 미만 국민 기초생활보장법 생계·의료·주거·교육 급여 수급자, 차상위계층 -장애 정도가 심한 장애인, 6개월 이상 치료 요하는 중증 질환자, 희귀난치성 질환자, 소년소녀가정, 조손가정, 한부모 가정(법정보호세대)	양육 공백 발생 가정의 만 3개월 이상 ~12세 이하 아동 양육 가정
제공 인력	요양보호사	생활지원사	활동지원사	장애아돌보미	산모신생아 건강관리사	요양보호사	아이돌보미
이용자 규모 (2018년 기준)	35만 7575명	45만 명*	8만 4000명	4005명	9만 7900명	8800명	6만 53가구
서비스 시간 (2020년 기준)	월 한도액 5등급 980,800~1등급 1,456,400원 (방문요양 240분 이상 53,940원)	중점돌봄군 직접서비스 16시간 이상 40시간 미만	월78,000 ~6,221,000원 (활동보조 60분 13,500원)	연 720시간 이내	-5~25일 -1일 8시간 제공	월 24시간/ 27시간/40시간	연 720 시간 이내

주: 노인맞춤돌봄은 기존 6개 노인돌봄사업을 통합·개편하여 2020년에 시작된 사업으로, 2020년 사업 대상 규모를 기준으로 작성함.

자료: 1) 국민건강보험. (2019). 2018년 노인장기요양보험통계연보. 2) 보건복지부. (2019). 2019년 장애인활동지원 사업안내. 3) 보건복지부. (2020). 2020년 가사간병방문지원 사업안내. 4) 보건복지부. (2020). 2020년 노인맞춤돌봄서비스 사업안내. 5) 보건복지부. (2020). 2020년 산모신생아건강관리서비스 사업안내. 6) 여성가족부. (2020). 2020년도 아이돌봄 지원사업 안내. 7) 보건복지부 사회서비스전자바우처. (2020). socialservice.or.kr:444.user/html/Editor/statistic/view.do?p_sn=15에서 2020. 3. 21. 인출.

03. 사업별 보건 관련 규정

◆ 제공 인력 자격 기준 및 제공 기관 채용 규정을 통해 보건 관리 방안을 마련하고 있음.

- 대부분의 사업에서는 서비스 제공 인력이 될 수 없는 결격 사유 중에 보건상의 사유를 두고 있으며, 자격증 발급 또는 제공 기관 채용 시 관련 문서 제출을 통해 관리함.
- 제공 인력의 건강과 관련해 가장 엄격한 규정을 운영하는 서비스는 산모·신생아 건강관리서비스임. 산모·신생아 건강관리사는 채용 시기와 이후 해마다 장티푸스, 폐결핵 및 전염성 피부질환(한센병 등 세균성 피부질환)과 정신질환, 마약류 중독 검사 결과를 포함하는 건강진단서를 제출해야 함.²⁾
 - 지침에서 정한 증상(감염병 포함)이 있으면 서비스 투입이 불가하며, 서비스 이용 계약서에 제공 인력의 감염성 질병으로 인한 서비스 해지와 손해 배상 조항이 포함됨.
- 아이돌보미는 채용 시 전염성 질환 및 정신질환 등에 대한 검사를 포함하는 신체검사서를 제출해야 하며, 매년 건강진단을 해 결격 사유 확인에 필요한 건강진단서를 제출해야 함. 전염병에 걸리게 되면 이용 가정과 서비스 제공 기관에 알린 후 활동을 중지해야 함.³⁾
- 요양보호사는 노인장기요양, 가사·간병 방문서비스를 제공하고 노인맞춤돌봄의 생활지원사로 우대되며, 장애인활동지원사로 지원하는 경우에는 교육 시간을 감면받을 수 있는 등 가장 대표적인 돌봄 제공 인력임.
 - 요양보호사 자격증 발급 시에는 건강진단 결과서를 제출하도록 해 결격 사유인 정신질환, 마약·대마·향정신성 의약품 중독 여부를 확인하며, 감염병 관련 규정은 없음.⁴⁾ 다만 장기요양기관⁵⁾ 등의 기관 평가 기준에 종사자에 대한 건강검진 항목이 포함됨.
 - 근무 중 발생할 수 있는 감염병과 관련해 초기의 요양보호사 직무 교육 교재⁶⁾에서는 요양보호사 감염 관리의 구체적인 사항을 제시하였으나 최근에는 이를 간소화함.⁷⁾
 - 요양보호사가 주로 종사하는 장기요양기관은 감염병 예방 관리 매뉴얼에 다음의 내용을 포함하고 있음.⁸⁾
 - 감염병 예방을 위한 이용자 및 제공 인력 대상 교육(감염병의 특징, 의심 증상 및 예방법, 손 씻기 등 개인위생 수칙 관련), 기관 내 이용자 및 제공 인력 감염병 확진(의심) 여부의 지속적 관리 및 확인을 장기요양기관의 역할로 제시함.
 - 제공 인력인 요양보호사가 감염 관리에 대해 사전에 교육받고 이용자의 감염을 예방하기 위한 관리 및 지도가 가능하도록 함.
 - 감염병 확진(의심) 이용자 및 제공 인력 발생 시 보건소에 통보하고 관할 지방자치단체·건보공단에게 보고함. 재가급여 이용자 중에서 감염병이 발생하게 되면 요양보호사가 보호자에게 알리고 소속 제공 기관에 보고하며, 제공 기관은 보호자와 상의 후 즉시 보건소 및 의료기관에 연계하도록 함.

2) 보건복지부. (2020). 2020년 산모신생아건강관리서비스 사업안내.

3) 여성가족부. (2020). 2020년도 아이돌봄 지원사업 안내.

4) 보건복지부. (2020). 2020년 가사간병방문지원 사업안내.

5) 장기요양기관 재가급여 평가 매뉴얼의 평가 기준에 직원의 건강검진(결핵검진 포함) 매년 실시와 신규 직원의 건강검진(결핵검진 포함) 결과 제출 항목이 포함됨.

6) 보건복지부. (2011). 감염관리, 요양보호사 직무교육 교재.

7) 보건복지부. (2019). 2019년 요양보호사 양성 표준교재.

8) 보건복지부, 국민건강보험. (2019). 장기요양기관 안전관리 매뉴얼.

- 장애인활동지원사는 요양보호사와 마찬가지로 정신질환이나 마약·대마 또는 향정신성 의약품 중독이 있는 경우 결격 사유에 해당됨. 제공 기관 채용 시 건강검진 자료와 의료기관 발행 진단서를 제출하도록 해 확인함.⁹⁾

◆ 감염병 발생 시 보고하고 대처할 수 있는 평시 체계를 마련함.

- 노인장기요양보험, 아이돌봄은 평시에 전염병 발생에 대비한 보고 체계를 사업 안내 또는 제공 기관 안전관리 매뉴얼로 제시함.

◆ 서비스 이용자가 감염병이 있는 경우 가족에 의한 돌봄을 허용함.

- 방문돌봄서비스에서 원칙적으로 서비스 이용자의 가족은 제공 인력이 될 수 없으나, 이용자가 감염병 환자로 감염 위험이 있는 경우 노인장기요양보험의 특별현금급여(가족요양비),¹⁰⁾ 장애인활동지원의 '가족에 의한 활동지원급여'를 지급할 수 있음.

◆ 집단시설을 이용할 수 없는 전염성 질병 감염자를 대상으로 한 서비스를 유형화하여 제공함.

- 아이돌봄은 서비스 유형 중 '질병 감염 아동 지원'이 있어, 보육시설을 이용하지 못하는 전염성 질병 감염 아동을 양육하는 가정이 이용할 수 있음.
- 질병 감염 아동을 돌본 아이돌보미는 당일 다른 가정의 돌봄 활동에서 배제함으로써 다른 가정 아동의 질병 감염 가능성을 줄임.

〈표 2〉사업별 보건 관련 규정

구분	해당 사업 또는 제공인력 (예시)
제공 인력 자격 기준 및 채용 기준	산모·신생아 건강관리사, 요양보호사(노인장기요양보험, 가사·간병 방문 지원, 노인맞춤돌봄), 활동지원사, 아이돌보미
기관 운영 매뉴얼에 보건 관련 규정 마련 감염병 발생 시 보고 체계 마련	노인장기요양보험, 아이돌봄
감염병 감염 이용자의 가족에 의한 돌봄 허용	노인장기요양보험(가족요양비), 장애인활동지원(가족에 의한 활동지원급여)
감염병 감염 대상 서비스 유형화	아이돌봄

자료: 1) 보건복지부. (2019). 2019년 장애인활동지원 사업안내.
 2) 보건복지부. (2020). 2020년 가사간병방문지원 사업안내.
 3) 보건복지부. (2020). 2020년 노인맞춤돌봄서비스 사업안내.
 4) 보건복지부. (2020). 2020년 산모신생아건강관리서비스 사업안내.
 5) 여성가족부. (2020). 2020년도 아이돌봄 지원사업 안내.

9) 보건복지부. (2019). 2019년 장애인활동지원 사업안내.

10) 노인장기요양보험의 경우 장기요양기관이 부족한 도서 및 벽지 지역, 천재지변 등의 사유, 감염병 환자, 정신장애인 등의 경우 특별현금급여(가족요양비)를 지원할 수 있음.

04. 코로나19 확산 대응 지침

◆ 예방 수칙, 증상 발현 시 행동 수칙 등 일반 사항은 대국민 지침과 동일한 내용을 적용함.

- 의심 환자 발견 시 관할 보건소에 즉시 신고하도록 조치하고, 일일 현황 모니터링을 강화하였으며, 제공 인력 대상 위생 교육을 철저히 시행하도록 하고, 마스크, 손소독제 등의 위생용품을 구입하여 지원함.
- 이용자 및 제공 인력이 코로나19 발생 국가 여행력이 있는 경우 14일간 업무 배제 또는 이용중단 조치하고 대체 제공 인력을 투입하도록 조치함.¹¹⁾¹²⁾
 - 장애인활동지원, 노인맞춤돌봄은 해당 조치에 대한 기준, 장애인활동지원의 경우는 대체인력 지원 기준을 제시함.¹³⁾
 - 국민건강보험공단은 코로나19 사태 초기에 장기요양기관 대상 외국인 제공 인력 관련 조사 및 조치를 이행함.¹⁴⁾

◆ 상황 발생 시 신속하게 보고할 수 있는 체계와 비상연락망을 별도로 안내함.

- 평시의 감염병 발생에 대한 대처 체계보다 한층 세분화된 대응 체계를 구축함.
 - 노인장기요양보험은 이용자, 제공 인력 중 코로나19 확진자가 발생한 경우에 대비하여 상황별 대응 방안 시나리오를 별도로 배포함.¹⁵⁾
 - 확진자인 제공 인력과 접촉한 이용자가 격리 조치된 경우 서비스 제공의 연속성을 위해 요양보호사를 대체 투입하도록 명시함.
- 평시 감염병 발생에 대한 보고 체계가 미비한 영역의 경우, 코로나19 확산과 관련하여 비상 상황 발생 시 대응 체계를 안내함.
 - 노인맞춤돌봄서비스에서는 비상 상황 발생 시 대응할 수 있도록 시·도 및 독거노인종합지원센터로 상황을 보고하도록 하고 비상연락망을 안내함.¹⁶⁾

◆ 격리 시에도 지속적으로 서비스를 이용할 수 있도록 하는 필수 서비스 제공 체계를 구축함.¹⁷⁾

- 이용자, 이용자 동거 가구원, 제공 인력 등의 격리 조치에 대해서는 중앙방역대책본부와 중앙사고수습본부의 공통 지침을 준용하도록 함.

.....

11) 보건복지부. (2020. 2.). 「신종 코로나바이러스감염증」 유행대비 사회복지시설 대응 지침. 질병관리본부, 중앙사고수습본부. (2020. 2. 26.). 「신종 코로나바이러스감염증」 유행대비 집단시설·다중이용시설 등 대응지침.

12) 다중이용시설, 사회복지시설 대상 지침으로, 방문돌봄서비스 제공 기관에도 적용.

13) 보건복지부 장애인서비스과. (2020. 2.). 「신종 코로나바이러스감염증」 유행대비 사회복지시설 대응 지침(장애인 활동지원). 보건복지부 노인정책과. (2020. 2. 1.). 신종코로나바이러스 감염증 관련 노인맞춤돌봄서비스 업무지침 추가 안내.

14) 의학신문. (2020. 2. 19). 건보공단, 장기요양기관 코로나19 방지 실태조사 실시외국인 종사자-해외 출입국 이력 종사자 관리 및 업무배제 조치 여부 등 조사. <http://www.bosa.co.kr/news/articleView.html?idxno=2121757>에서 2020. 3. 10. 인출.

15) 국민건강보험. (2020. 2. 20.). 「코로나19(COVID-19) 상황별 대응방안 시나리오 □장기요양기관(입소, 재가)용-.

16) 보건복지부 노인정책과. (2020. 2. 1.). 신종코로나바이러스 감염증 관련 노인맞춤돌봄서비스 업무지침 추가 안내

17) 보건복지부, 중앙방역대책본부·중앙사고수습본부. (2020. 2. 21.). 「코로나19」 유행대비 사회복지서비스 유지를 위한 공통 대응 지침.

- 방문돌봄서비스 이용자가 격리 조치된 경우에는 가족 돌봄 지원 및 서비스 연계를 이용할 수 있음.
 - 서비스 이용자가 자가격리되어 기존의 방문서비스를 이용하기 어려운 경우, 가족에 의한 돌봄 가능 사례(노인장기요양보험 '가족요양비', 장애인활동지원 '가족에 의한 활동지원급여')로 인정, 돌봄 인력 범위를 친인척까지 확대하고 비용을 지원함.
 - 산모·신생아 건강관리 지원은 기존에 제공 인력 파견이 어려운 지역에 한해 인정되던 가족 및 이웃에 의한 돌봄 제공을 지역 제한 없이 격리 대상으로 확대하고, 바우처 유효 기간을 '출산일로부터 60일 이내'에서 '출산일로부터 90일 이내'로 확대함.
 - 1인 가구 등 보호자가 없거나 가족이 돌볼 수 없는 이용자에게 대해서는 긴급돌봄지원서비스, 활동지원 등 필수 서비스 이용을 지원함.
 - 노인맞춤돌봄서비스에서는 이용자가 자가격리 또는 능동감시 대상으로 지정되는 경우 음성 판정이 확정될 때까지 기존 서비스를 중단하고 민간 자원 및 지자체 긴급 지원 등의 복지서비스를 연계 조치하도록 안내함.¹⁸⁾

◆ 기존 사업 이용자가 아니더라도 주 보호자의 격리에 따라 돌봄 공백이 발생하는 요보호 대상자에게 일시 긴급돌봄을 지원함.

- 기존 사업의 대상 선정 기준 및 지원 방식을 한시적으로 완화하여 대상자를 확대하고 주 보호자의 퇴원 또는 격리해제일까지 긴급돌봄을 지원함.
- 대상자의 특성에 맞게 아이돌보미, 가사·간병 방문 지원, 노인맞춤돌봄, 장애인활동지원 등의 기존 사업과 급식 지원, 도시락 배달, 안부 확인 등의 서비스를 지원함.
 - 노인맞춤돌봄의 경우 격리 대상자 가구 중 자택에 남아 있는 노인의 서비스 필요 여부를 파악하여 안부 확인 또는 일상생활 지원 서비스를 제공하도록 지자체에 요청함.

〈표 3〉 긴급돌봄서비스 지원 방안의 대상별 지원 서비스

구분	지원 서비스
영유아	어린이집 휴원 시 긴급보육(휴원 시 당번교사 배치) 실시
아동	결식 우려 아동에 대한 급식 지원, 아이돌보미, 가사·간병서비스 제공
노인	가족 수발이 어려운(독거 등) 경우 노인맞춤돌봄서비스 및 치매안심센터 등과 연계하여 도시락 배달, 안부 확인 등 서비스 제공
장애인	활동지원 제공 요건 확대, 독거 장애인에 대한 도시락 배달 지원 및 지역사회 내 정상 운영 중인 서비스 제공 기관 연계

자료: 보건복지부, 중앙방역대책본부·중앙사고수습본부. (2020. 2. 21.). 「코로나19」 유행대비 사회복지서비스 유지를 위한 공통 대응 지침.

◆ 개별 사업 중에서는 장애인활동지원이 가장 구체적인 대응 지침을 마련함.¹⁹⁾

- 이용자 또는 보호자의 격리 조치, 학교 휴업으로 돌봄 공백이 발생한 경우 활동지원급여를 확대함.
 - 가족, 동거인의 격리로 독거 상태가 된 이용자, 학교 휴업에 의해 돌봄 공백이 발생한 장애인 학생 이용자가 '보호자 일시부재 특별급여' 이용할 수 있도록 조치함.

18) 보건복지부 노인정책과. (2020. 2. 1.). 신종코로나바이러스 감염증 관련 노인맞춤돌봄서비스 업무지침 추가 안내.

19) 보건복지부 장애인서비스과. 장애인활동지원 서비스 유지를 위한 개별지침.

- 서비스 이용자가 자가격리된 경우 격리시설 이용을 원칙으로 하며, 격리시설에서도 서비스를 유지할 수 있도록 시·도가 운영 계획을 마련하고 돌봄서비스가 가능한 인력을 배치함.
 - 격리 대상자가 아닌 가족이나 친인척이 자발적으로 입소하여 서비스 제공을 원할 경우, 함께 생활하는 것을 전제로 자가격리 대상으로 통보하여 서비스를 제공하도록 조치함.
 - 장애인의 상황에 따라 격리시설 이용이 어려운 경우 자택 격리 조치한 후 활동보조, 방문간호, 응급안전알림서비스 등을 이용하도록 함.
 - 이용자와 제공 인력 간 합의에 근거하여 개별적으로 서비스를 중단할 수 있으나 이용자 동의 없이 기관에서 일괄적으로 서비스 제공 중지 결정을 할 수 없도록 하여 (장애인활동법 제22조 1항에 위배) 이용 장애인의 수급권을 보호함.
- ◆ 아이돌봄은 초등학교, 어린이집, 유치원 휴업으로 인해 아동 돌봄 수요가 증가함에 따라 중요성이 확대되고 있음.
- 정부 지원 소득 유형 판정으로 약 2주가 소요되던 서비스 연계 기간을 단축하여 휴원 또는 휴교 관련 확인서 제출 시 즉시 서비스가 연계될 수 있도록 조치함.
 - 제공 인력 부족 사태에 대비해 매년 16시간으로 정해진 미활동 제공 인력의 보수교육 시간을 간소화하여 우선 아이돌봄에 투입하도록 조치함.
 - 장애아 가족 양육 지원 또한 증가하는 돌봄 수요에 대응하여 제공 인력의 자격 기준을 완화, 신규 제공 인력 교육 시간을 단축하여 우선 투입함.

05. 논의 및 제언

- ◆ 긴급 지침과 매뉴얼 준수에 대한 관리와 점검이 필요함.
- 방문돌봄서비스에 공통적으로 해당되는 지침과 개별 영역별 매뉴얼 등이 배포되었으나, 현장에서의 작동이 미흡하여 대상자가 방치되는 문제가 발생함.²⁰⁾
 - 효과적인 방문돌봄서비스가 제공될 수 있도록 관련 지침과 매뉴얼을 신속하게 배포해야 하며, 기관의 숙지 여부와 시행 상황을 관리하고 점검할 필요가 있음.
- ◆ 장애인의 유형별 특성을 고려한 서비스 지원 방식의 개선 및 보충이 요구됨.

20) 에이블뉴스. (2020. 2. 17). '코로나19' 장애인활동지원 대책 구명. <http://ablenews.co.kr/News/Newscontent.aspx?CateGoryCode=0014&NewsCode=001420200217140801475811>에서 2020. 3. 26. 인출.

- 장애인활동지원에서 이용자 자가격리 시 격리시설 이용 원칙이 장애인 특징을 반영하지 못하여 돌봄 지원의 문제가 발생하고 있음. 장애인 특성을 고려한 돌봄 지원이 제공될 필요가 있음.
 - 발달장애인은 낯선 환경에 예민하고 규칙적인 생활 패턴 유지가 중요한 특징이 있으나 시설격리 방식은 이와 같은 특징을 고려하지 못함. 발달장애인 돌봄 공백이 특히 심각한 문제로 대두되고 있음.²¹⁾
- 격리시설에서 장애인에게 적절한 서비스가 제공되지 못하는 문제가 지적되었으며, 장애인 유형의 차이를 고려한 지원이 보충될 필요가 있음.
 - 시설 내에 적절한 돌봄 제공 인력이 마련돼 있지 않아 함께 격리 조치된 활동지원사 또는 가족이 돌봄을 제공하는 경우도 발생함.²²⁾ 예를 들어 시청각 장애인 정보 접근성과 같은 장애 유형별 욕구를 반영한 지원이 필요함.

◆ 서비스 이용자와 돌봄 인력의 안전을 위한 조치를 점검하고 지원을 확대할 필요가 있음.

- 격리시설에서 서비스를 제공하는 요양보호사, 활동지원사 등의 돌봄 제공 인력에 대한 안전 조치를 점검하고 감염 위험이 높은 업무에 대한 보상안을 마련할 필요가 있음.
- 방문돌봄 제공 인력에게 방역용품을 지원하고 서비스 특징에 맞는 방역 기준을 마련할 필요가 있음.
 - 현재 대부분의 방문돌봄서비스에서 마스크, 손소독제 등의 방역용품은 시설, 개인 등이 자체적으로 부담하고 있으며, 지자체 상황에 따라 특정 서비스 제공 인력(요양보호사, 활동지원사 혹은 아이돌보미 등)에게 마스크 등의 방역용품을 지원하기도 함.
 - 지자체 차원에서 서비스 제공 기관을 통해 요양보호사들에게 마스크, 장갑, 손소독제 등의 방역용품을 지원할 필요가 있음. 개별 방문돌봄서비스 내용에 맞는 방역 지침 및 매뉴얼이 제시될 필요가 있음.

◆ 코로나19 사태 장기화에 대응하여 방문돌봄서비스를 정상화해야 함.

- 코로나19가 전 세계적으로 확산됨에 따라 방역 위험이 장기화될 것으로 전망됨. 방역 위기 장기화에도 방문돌봄서비스는 정상적으로 운영될 필요가 있음.
- 코로나19 방역 기준을 준수하면서도 서비스의 신청과 제공이 가능하도록 개별 제도들을 정상화할 필요가 있음.
 - 장기요양등급 판정을 위한 방문의 위험성으로 인하여 노인장기요양보험 신청 접수가 중단되는 등²³⁾ 이용자의 서비스 신규 신청에 어려움이 있음.
 - 요양보호사 자격 취득 시험 취소, 활동지원사 대상 교육 연기 권고 등과 같이 돌봄 제공 인력의 교육 및 자격 체계 운영이 원활하게 이루어지지 못함.
- 코로나19 장기화에 대응하여 기관의 서비스 및 자원 배분의 기능과 역할이 강화되어야 함.

21) 에이블뉴스. (2020. 2. 17). '코로나19' 장애인활동지원 대책 구명. <http://ablenews.co.kr/News/Newscontent.aspx?CateGoryCode=0014&NewsCode=001420200217140801475811>에서 2020. 3. 26. 인출.

22) 비마이너. (2020. 3. 19.). 발달장애인, 가족 확진자는 늘어가는데... "여전히 정부대책 없어". <https://beminor.com/detail.php?number=14486>에서 2020. 3. 18. 인출.

23) 매일경제. (2020. 3. 1.). 코로나에 멈춘 복지, 취약계층은 더 힘들다. <https://www.mk.co.kr/news/society/view/2020/03/214630>에서 2020. 3. 10. 인출.

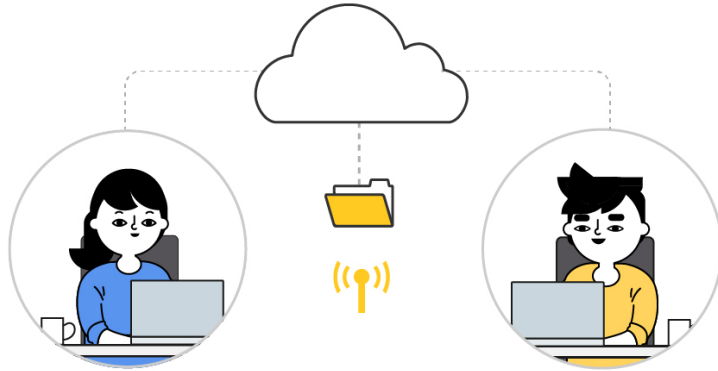
- 기관의 사례 관리 역할을 수행하는 인력이 방문서비스 대상자의 상황을 파악하여 돌봄인력을 적절하게 배치하고 격리 조치 등으로 서비스를 받기 어려운 대상에게 적절한 서비스를 연계해 주는 등의 역할이 중요해짐.
- 방문돌봄서비스의 안정적 운영을 위해 제공 인력 대상 지원안을 마련할 필요가 있음.
- 방문돌봄서비스 제공 인력들은 업무 배제, 이용자의 서비스 거절 등으로 인한 임금 손실을 겪고 있고 서비스의 특징상 감염 등의 위험이 큼.
 - 현재 노인장기요양보험의 경우 한시적 통합재가급여비용 산정 지침을 적용하여 이용자 확진 및 자가격리로 인한 계약 종료, 감염 우려 등으로 인한 서비스 이용 거부, 종사자 업무 배제에 대해 한시적 급여 산정 기준을 적용하는 등의 조치를 취하고 있음.
 - 방문돌봄서비스 제공 인력의 임금 손실과 위험 업무 수행에 대한 보상 및 지원 방안을 검토할 필요가 있음.
- ◆ 방문돌봄서비스 제공 인력의 보건 관련 기준 강화가 요구됨.
 - 장기적으로 방문돌봄서비스 이용자와 제공 인력에 대해 감염병 등 보건 관련 기준이 강화될 필요가 있음.
 - 개별 사업 지침에 방문돌봄서비스와 관련하여 종사자 건강 관련 기준, 감염병 등의 발생 시 조치 기준, 서비스 대상자 특성을 반영한 세부 기준 등을 반영하도록 함.
 - 요양보호사와 활동지원사 등에 대한 감염병 등 건강검진 기준이 운영 지침의 인력 자격 또는 채용 기준에 반영될 필요가 있음.
 - 요양보호사와 활동지원사 등에 대한 감염병 등 건강검진 기준이 미흡함. 요양보호사의 경우 장기요양시설 평가 기준에 종사자에 대한 건강검진 항목을 명시하는 데 그치고 있음.

집필 사회서비스정책연구실 (이하나 부연구위원, 김유희 부연구위원, 김진희 연구원, 오다은 연구원, 이정은 전문연구원, 이주연 전문연구원, 정소윤 연구원, 최요석 연구원)

문의 044-287-8079

서로를 지키는 거리

★ 15일간(3.22.~4.5.)의 강력한 '사회적 거리 두기'
동참해 주세요



보건복지부



질병관리본부

2020. 3. 25. 기준

2020. 3. 25. 기준 2/10

함께 일하는 동료들 배려해 주세요

흐르는 물에 비누로
손을 꼼꼼하게 씻어주세요.

같이
쓰는 공간



나부터
개인 위생을
지켜야!



보건복지부



질병관리본부