연구 요약

1. 연구 배경 및 목적

□ “재난은 모두에게 평등한 것처럼 보이지만 사회적 약자에게는 더욱 가혹하게 다가간다”(박경자, 2021:245)는 말처럼 팬데믹의 재난은 취약계층에게는 위험을 더욱 가중시킴. 이들 취약계층을 돌보아 주기 위한 사회적 안전망이 코로나19 상황에서는 정상적으로 작동하기 어려웠음. 취약계층에게 최소한이라도 제공되어야 할 필수돌봄은 전염병 상황임에도 불구하고 취약계층 개개인의 생존권을 확보하기 위해 지속되어야 함

□ 이러한 배경 하에 정부는 11개 시도에서 설치·운영중인 시·도 사회서비스원에서 본인 또는 가족의 코로나-19 격리 또는 확진으로 발생한 돌봄 공백에 대응하여 가정, 사회복지시설, 의료기관에 요양보호사 등 돌봄 인력을 지원하는 ‘2021년 사회서비스원 긴급돌봄 사업’을 시행

□ 본 연구는 코로나-19 상황에서 돌봄서비스의 제공이 없이는 생존권에 위협을 받기 쉬운 노인·장애인 등을 대상으로 정부가 기획한 긴급틈새돌봄사업이 제도화되는 과정과 이용자에게 전달되는 서비스 제공과정을 주요한 소재로 삼았음

□ 본 연구를 통해 긴급틈새돌봄사업의 제도적 관점, 서비스 이용자 및 제공자의 관점에서의 문제점들을 도출하였고, 본 연구의 결과는 향후 코로나-19 사태와 유사한 상황에서 돌봄 취약계층의 생존권 보장·체감도를 높이고, 더 나아가 긴급틈새돌봄사업 서비스 제공자의 인권·안전 보장 등이 향후 유사사업에도 내재될 수 있도록 하는 방향성도 동시에 제시하고자 함

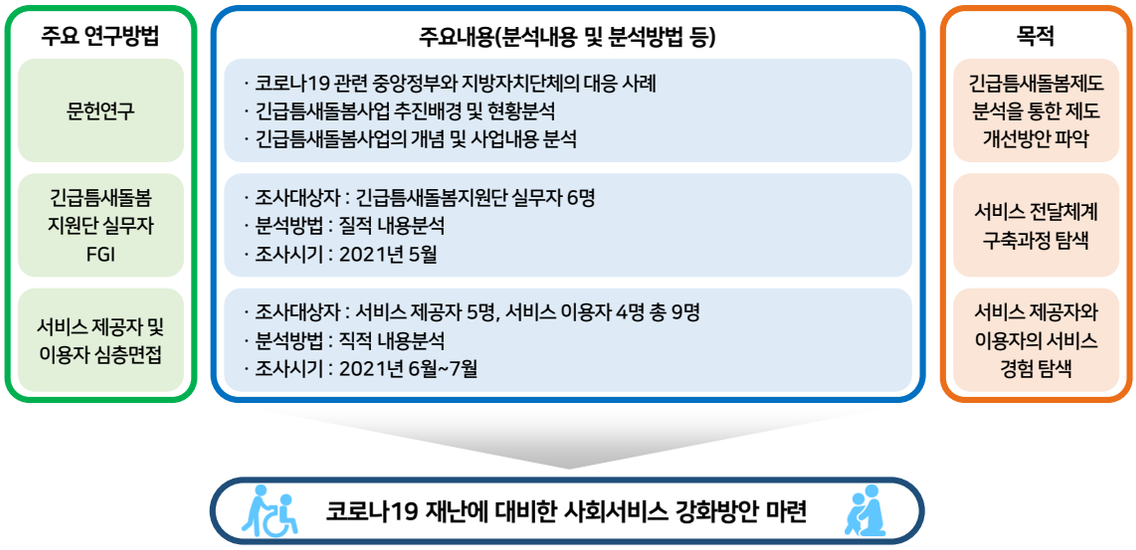
□ 연구목적

첫째, 긴급틈새돌봄사업 사업의 과정 및 서비스 제공자와 이용자 경험 탐색

둘째, 서비스 제공자와 이용자의 관점에서 긴급틈새돌봄사업에 대한 진단과 개선 방향 제시

셋째, 긴급틈새돌봄사업의 개선을 위해 중앙정부, 지방정부, 사회서비스원 등의 다양한 주체별 향후 과제 제시

□ 연구 체계도

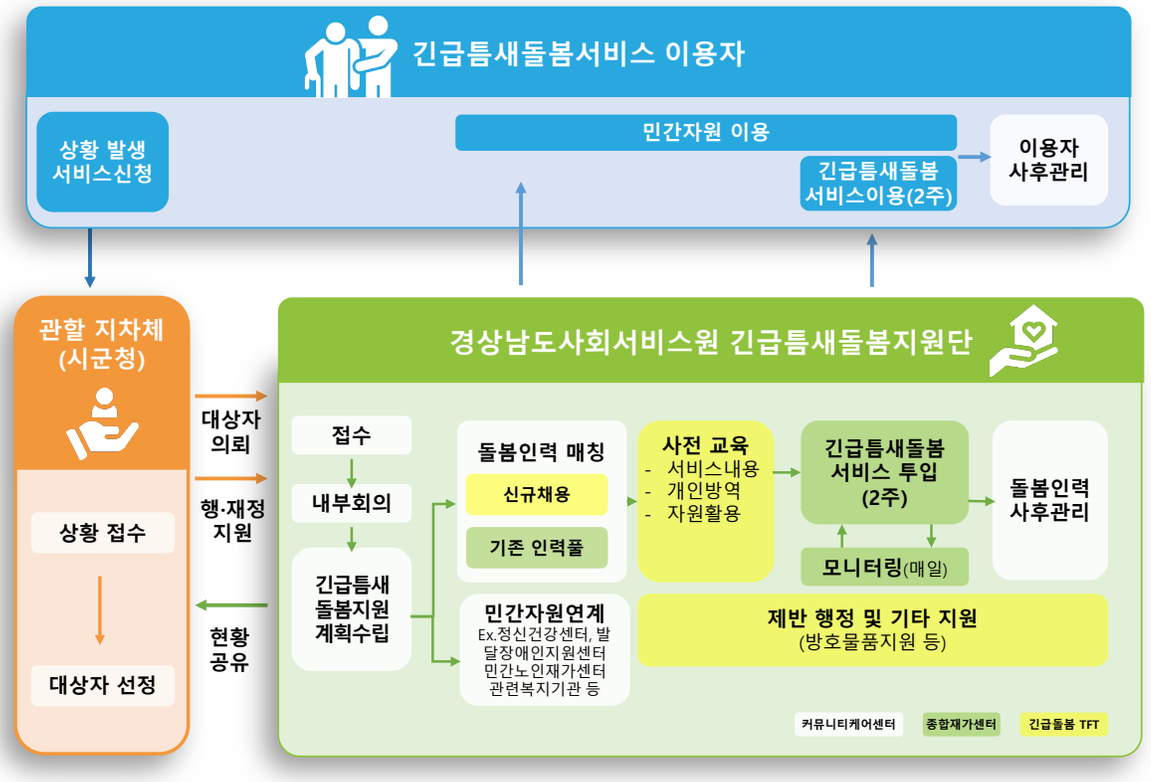


2. 긴급틈새돌봄사업 연혁

긴급틈새돌봄사업 연혁

일시	주요내용	비고
2020년 4월	▪ 긴급돌봄서비스 계획 및 추진(사회서비스원자체사업)	김해 17, 창원7명
8월	▪ 긴급돌봄서비스 대상 확대(가족이나 수발자가 코로나-19 확진이나 자가격리로 돌봄공백 발생시)	지원단 구성
11월	▪ 김해 한사랑정신건강센터 업무협약	
12월	▪ 긴급돌봄서비스 대상 추가 확대 (코로나-19 관련 자가격리 대상 노인)	김해 1
	▪ 사회서비스 중앙지원단 긴급돌봄지원단 운영회의	
	▪ 경상남도사회서비스원 긴급돌봄지원단 운영계획수립	지원단 조직개편(TFT구성)
2021년 1월	▪ 긴급돌봄 지원(거제, 치매노인 2명)	
2월	▪ 경상남도감염병관리지원단 업무협약	
	▪ 긴급돌봄 연계(창원, 발달장애인 26명)	경상남도발달장애인지원센터
	▪ 긴급돌봄 지원(창원, 시각장애인 1명)	
	▪ 긴급돌봄 지원(창원, 장기요양4급 노인, 정신장애인아들, 2명)	1가구 2인
	▪ 긴급틈새돌봄 사전교육 매뉴얼 제작	
	▪ 공공의료기관 협조요청(자가격리 해제 및 퇴원환자 심리지원) * 마산의료원, 진주/창원 경상대병원, 양산부산대 병원 등	
3월	▪ 긴급돌봄 지원(양산, 지적장애인 1명)	
	▪ 긴급돌봄 연계(남해, 발달장애인 11명)	경상남도발달장애인지원센터
4월	▪ 긴급돌봄 지원(김해, 치매노인 1명)	
	▪ 긴급돌봄 지원(김해, 와상노인 1명)	
	▪ 자가격리 가정 파견 돌봄인력 교육 개최(1차 13, 2차 15명)	경상남도발달장애인지원센터 동참
5월	▪ 긴급돌봄 지원(사천, 치매노인 1명)	
	▪ 의료기관 돌봄인력 파견 교육을 위한 간담회	가야대학교

3. 긴급틈새돌봄사업 전달체계



긴급틈새돌봄지원단 업무체계도

4. 연구방법

□ 주요 조사방법

- 긴급틈새돌봄사업 실무자 : FGI(Focus Group Interview)

- 긴급틈새돌봄사업 서비스 제공자와 이용자 : 심층면접

□ 조사기간

- 1차 심층면접 : 2021년 6월 1일~6월 8일(2시간 내외)

- 2차 심층면접 : 2021년 7월 5일~7월 9일(2시간 내외)

□ 조사윤리

- 연구대상의 윤리적 문제 등을 고려하여 사전에 연구참여에 대한 동의를 구하기 위해 연구참여동의서에 서명하도록 함
- 본 연구의 목적과 취지, 익명성의 보장, 면접 중 중단, 대화내용의 녹음 등에 대해 충분히 설명함

5. 분석방법

□ 인터뷰를 통해 수집된 자료는 전사과정을 통해 문서화 → 내용분석(분석주제 결정 – 분석범주 및 단위 설정 – 분석 등) 세 단계를 따라 분석함

- 분석결과의 신뢰도 및 타당도를 확보하기 위하여 연구자들의 선입견을 최소화하고자 분석의 전 과정에서 개별적인 자료 분석과 전체 연구자가 함께 분석하는 과정을 반복하는 삼각검증기법 활용

6. 분석결과

1) 긴급틈새돌봄지원단 실무자 FGI 내용분석 결과

긴급틈새돌봄지원단 실무자 FGI 내용분석

대범주	중범주
TF팀 구축과정 상의 난항	소통 및 업무협력의 문제
	불명확한 업무분장과 겸직으로 인한 업무과중
	행정 구조의 복잡성(이중결재라인)
업무수행을 어렵게 만든 환경요인	도민· 전담공무원 등 전반적 홍보부족
	사업지원 전달체계의 분절성
	돌봄인력의 채용· 관리 등의 난항, 상시 인력 채용의 비현실성
	보건의료, 행정기관 등의 협력을 얻기 어려웠음
	긴급돌봄인력 급여체계의 복잡성
	공적 자가격리 시설의 부재
긴급틈새돌봄사업의 개선방향	중앙지원단의 명확한 업무전달 필요
	행정기관의 적극적인 협력이 요구됨
	지역사회 자원을 활용할 수 있는 권한이 필요함
	긴급틈새돌봄사업의 상시화, 이를 통한 지속성 보장
	긴급돌봄인력 감염시 프로토콜 마련 시급
돌봄서비스 제공자로 느낀 코로나19 공포	자가격리 경험, 소외된 느낌
	정서적 지원이 필요함
	코로나19 종사자도 인간, 감염은 무서움

2) 서비스 제공자 심층면접 내용분석 결과

서비스 제공자 내용분석 결과

대범주	중범주
서비스 제공자로 참여하게 된 배경	주변의 소개, 채용공고 등을 통해 접하게 되었음
	개인적 동기 : 타인에 대한 관심, 경력 쌓기, 봉사정신, 경제적 사정 등
서비스 신청에 대한 가족의 반응	가족의 만류와 저항, “정신 나갔나?”
	가족을 설득했더니, 나를 믿고 지지해줌
교육과정에 대한 소회	교육과 현장의 괴리감, 실무중심 교육이 필요해
	교육시간이 짧았지만, 유익했음
서비스 초기과정 경험	생면부지의 대상자와의 첫 만남, 내가 잘 해낼 수 있을까?
	낯선 환경에 대한 두려움, 압박감과 중압감. 이거 어떻게 버티지?
서비스 제공과정 경험	이 일, 정서적으로 너무 힘든 일이구나. 감옥에 갇힌 기분
	주거 환경의 열악함과 낯선 장소에 대한 무서움
	대상자와 익숙해지는데 걸리는 시간 대략 3일, “나도 마음의 준비가 필요해”
	나도 불편한 방호복, 대상자도 거부감을 가짐
	돌발상황의 발생과 대처의 어려움
서비스 종결단계 경험	“내가 도움이 되었구나”, 힘들었지만 보람참, 그리고 시원섭섭함
	보상에 대한 만족
	심리상담 등 사후관리에 대한 생각
서비스 개선 사항	폐기물 처리의 어려움
	제공자와 이용자 모두를 배려한 도시락 제공 필요
	서비스 기간 동안 제공자에 대한 배려 필요
	사업홍보가 잘 되었으면
	서비스 종료 후 지원제도에 대한 안내가 필요함
	필요 물품을 제공자가 직접 구비 해야 하는 현실
	본 사업 참여자로서 가져야 할 역량

3) 서비스 이용자(가족) 심층면접 내용분석

서비스 이용자 내용분석 결과

대범주	중범주
가족이 밀접접촉자로 분류되었을 때의 정서	코로나로 고립감을 느낌. “나는 왕따구나”
	눈앞이 캄캄함, 멘붕, 하늘이 무너지는 느낌. “이렇게 우울증이 오는구나”
	당황스러움 뒤 불안감. “어린아이를 물가에 두어야 하는 마음”
신청과정에서의 경험	받으라 해서 받았을 뿐, 어디서 제공되는 서비스인지 나는 모름
	찾다, 찾다, 겨우 연결됨. 서비스 연결과정이 매끄럽지 못함
	긴급틈새돌봄, “한줄기의 빛”
이용과정에서의 경험	대상자의 방호복에 대한 반응, 익숙해지는 시간이 필요해
	이용과정에서 가족의 역할 : 안심시켜주기, 이용자에 대한 정보 전달
	돌봄인력에 대한 가족의 정서 : 믿음직함, 전문가스러움, 미안하고 감사함
종료 후의 경험	서비스 종료후 돌봄인력에게 너무 고마움, 그리고 시원섭섭!
	서비스 종료하기 까지 들었던 죄책감, 그리고 무사히 끝났다는 안도감
	서비스를 이용해보니 지금까지 낸 세금이 아깝지 않음. 너무 만족함
개선 사항	돌봄인력으로서 중요한 자질은 전문성과 마음가짐
	서비스받는 과정에서의 혼란스러움. 정리가 필요함
	서비스 제공자 도착, 퇴소 등에 대한 사전 안내 부족
	좋은 사업인데 모르는 사람이 너무 많아. 홍보가 절실함
	폐기물 처리는 자가격리 중이라도 반드시 필요해

7. 긴급틈새돌봄사업 개선방안 : 비전·목적·목표

긴급틈새돌봄제도 개선방안 : 비전·목적·목표