
지역사회 통합돌봄 선도사업 효과성 분석 및 모니터링 연구

목 차

I. 서론

1. 연구의 배경 및 목적	1
2. 연구의 내용 및 방법	2

II. 제주시 장애인분야 지역사회 통합돌봄 선도사업 개요

제1장 지역사회 통합돌봄 선도사업 개요

1. 사업개요	2
2. 선도사업 효과성 분석 및 모니터링 대상 프로그램	3

제2장 효과성 분석 및 모니터링 지표개발

1. 평가지표 개발의 방향	4
2. 평가틀 및 평가지표	4

제3장 양적 및 심층면접 조사 개요

1. 선도사업 효과성 분석 및 모니터링 양적조사 개요	8
2. 선도사업 효과성 분석 및 모니터링 심층면접조사 개요	9

III. 제주시 지역사회 통합돌봄 선도사업 효과성 분석 및 모니터링 결과분석

제1장 서비스 제공기관 평가 분석결과

1. 사업의 적절성	9
2. 인적자원	10
3. 지원조직	11
4. 예산	13
5. 수행체계	13
6. 사업효과	16

제2장 사업단위(프로그램)별 평가 분석 결과

제1절 사업단위별 전반적 수준

1. 일상생활지원 사업	17
2. 주거지원 사업	17
3. 심리정서지원 사업	18
2. 건강관리지원 사업	18

제2절 사업단위별 이용 효과성 및 모니터링

1. 일상생활지원 사업	18
2. 주거지원 사업	20
3. 심리정서지원 사업	20
4. 건강관리지원 사업	21

제3장 선도사업 효과성 분석 및 모니터링 심층면접 분석결과

제1절 탈시설 정책대상자 심층면접 연구 주요결과	22
----------------------------------	----

제2절 초점집단심층면접 연구 주요결과

1. 사업의 적절성	23
2. 선도사업 프로그램(서비스)	23
3. 인적자원(선도사업 수행인력)	24
4. 지원조직(민관협력 수행체계)	24
5. 선도사업 운영 전반적 모니터링	25

IV. 결론 및 함의	26
--------------------------	-----------

I. 서론

1. 연구의 배경 및 목적

○ 지역사회 통합돌봄 선도사업의 목적은 지역사회 통합돌봄 구축을 위해 지역 실정에 맞는 사회서비스를 발굴하고 공급기반을 구축, 지역 중심의 커뮤니티케어 제공 모델을 검증·보완하여 다양한 지역사회 통합돌봄 우수모델을 개발하는데 있음.

○ 선도사업의 추진방향은 아래와 같음.

- 첫째, 지역의 자율성·창의성·다양성을 최대한 반영할 수 있도록 지자체가 지역 실정에 맞추어 사업계획 및 모델 제시
- 둘째, 지역 내의 인력·재원·전문성 및 민·관 자원과 역량을 최대한 투입·활용하여 사업의 성과 극대화
- 셋째, 지역의 다양한 구성원이 참여하여 함께 사업을 기획·추진함으로써 협력 관계 구축
- 넷째, 다양한 연계사업을 동시에 진행할 수 있는 연계모델 구현
- 다섯째, 선도사업 종료 후에도 지속적으로 발전

○ 제주시는 장애인분야 1차 선도사업에 선정되어 2019년 6월부터('19. 6 ~ 21. 5) 추진 중에 있음.

○ 본 연구는 제주도 지역사회 통합돌봄 선도사업(이하 '제주도 선도사업')의 성공적인 정착을 위하여 전반적인 과정, 연계사업별 추진 내용을 점검하여 사업운영상의 개선점, 성과목표 및 효과 등 사업진행 전반의 모니터링이 필요함.

○ 본 연구는 다음과 같이 크게 2가지 목적을 가짐

- 첫째, 제주도 선도사업을 모니터링하고 효과성을 평가함. 본 연구에서는 제주도 장애인분야 선도사업이 당초 의도한 방향에 맞게 운영되고 있는지 모니터링을 실시하고, 사업별 성과 목표와 효과성 등에 대해 살펴보고자 함.

- 둘째, 지역사회 통합돌봄 모델 구축을 위한 운영방안 등을 모색하고자 함. 선도사업의 추진과정에서 나타난 다양한 장단점을 분석하여 장애인분야 통합돌봄의 모범 사례로 활용될 수 있도록 하고자 함.

2. 연구의 내용 및 방법

○ 주요 연구 내용

- 제주시 선도사업의 추진 방향, 경과 등 세부사업 검토
- 정성적 방법과 정량적 방법을 병행하여 선도사업의 진행현황을 모니터링 하고 선도사업의 비전과 목적에 맞게 절절히 추진되고 있는지 평가
- 제주시 선도사업의 세부 프로그램에 따른 평가지표를 바탕으로 각 프로그램의 효과성 분석

○ 연구 방법

- 문헌검토를 통해 선도사업 현황 및 실태를 파악하고, 효과성 분석 및 모니터링을 위한 지표 개발
- 선도사업에 대한 양적조사 : 선도사업 운영 평가, 만족도 평가 등
- 선도사업에 대한 심층면접조사 : 탈시설 효과성을 위한 당사자 심층면접조사, 선도사업 관련 전문가 대상 초점집단심층면접조사
- 전문가 자문회의 등

II. 제주시 장애인분야 지역사회 통합돌봄 선도사업 개요

제1장 지역사회 통합돌봄 선도사업 개요

1. 사업개요

- 2019. 4. 4. 장애인 분야 선도사업 선정(제주시, 대구 남구) 되었고, 주요 정책대상은 제주시 지역 발달(지적·자폐성 장애) 및 뇌병변 장애인으로 모델 1은 고위험군, 위험군, 경계성 장애인으로 하며, 모델 2는 시설 입소대기 및 퇴소 희망 장애인을 대상으로 함.

구분	모델명	대상자 유형
모델 1	장애인 통합돌봄 모델 구축	유형 1. 재가 장애인 발달 및 뇌병변 심한장애인
모델 2	장애인시설 입소대기자 및 퇴소희망자 돌봄 모델	유형 2. 장애인시설 입소대기 및 퇴소 희망 발달 및 뇌병변 장애인
모델 3	지역기반 통합건강돌봄모형 (보건·복지연계 모델)	유형 3. 평가·검진 필요군 재활중점 만성질환 관리군

2. 선도사업 효과성 분석 및 모니터링 대상 프로그램

- 2020년 10월 말 기준 현재 운영 중에 있는 선도사업 세부 프로그램 중 직접 재정 지원을 통해 추진되고 있는 핵심사업을 대상으로 효과성 및 모니터링 지표를 개발하여 진행함.
- 14개 재정지원 핵심사업 : 일상생활지원 6개 사업, 주거지원 3개 사업, 심리정서지원 4개 사업, 건강관리지원 1개 사업

<표 > 효과성 분석 및 모니터링 대상 선도사업 프로그램

영역*	구분	프로그램 명	모델
일상생활지원 (6개 사업)	일상-1.	지역사회 통합돌봄지원센터	모델 1
	일상-2.	함께 누리는 이동지원사업 누리카	
	일상-3.	따뜻한 동행 1:1 행복플래너 지원사업	
	일상-4.	장애인 24시간 긴급돌봄지원사업	
	일상-5.	함께 지켜주고 돌봐주는 스마트홈케어 서비스	
	일상-6.	‘당신을 위한 만찬’ 밀반찬 지원서비스	
주거지원 (3개 사업)	주거-1.	장애인 주거 등 편의시설 및 안심생활 지원	모델 2
	주거-2.	장애인 자립생활주택 지원	
	주거-3.	장애인 케어안심지원주택사업	
심리정서지원 (4개 사업)	정서-1.	장애인 가족기능강화프로그램	모델 1
	정서-2.	장애인 상담 및 정서지원 프로그램	
	정서-3.	장애인 자립지원 프로그램	
	정서-4.	지역사회 통합돌봄 기반 조성 사업	
건강관리지원 (1개 사업)	건강-1.	장애인 한방건강복지증진사업	모델 3

*영역 및 구분은 본 보고서의 모니터링 및 효과성 지표 개발 및 분석을 위해 선도사업 실행계획서를 기준으로 재구성하여 성정하였음.

주 1. 일상생활지원 재정지원 사업 중 계절방학 통합돌봄 교실 운영과 욕구조사는 단기(1회성)사업으로 본 모니터링 및 효과성 분석 프로그램에서는 제외하였음.

주 2. 심리정서 재정지원 사업 중 지역사회 통합돌봄 기반 조성사업은 직접서비스 제공 사업이 아니므로 운영평가에 대해서만 분석함.

제2장 효과성 분석 및 모니터링 지표개발

1. 평가지표 개발의 방향

- 모니터링 및 효과성 분석의 점검 과정은 「지역사회 통합돌봄 효과성 및 모니터링 평가지표 매뉴얼」을 기관평가용과 사업단위별 평가용으로 각각 개발하여 지표 유형에 따라 선도사업 수행기관, 서비스 이용 정책대상자 및 보호자, 선도사업 참여 종사자 및 관련 전문가 등을 통해 자체평가하도록 한 후 최종 수합하여 분석하였음.
- 효과성 및 모니터링 평가 매뉴얼의 범주는 다음과 같음.

<표> 효과성 및 모니터링 평가 매뉴얼의 범주

속성	구분	기타								
지표의 유형	정량/정성	모범사례, 질적연구 및 인터뷰								
지표의 평가단계	형성평가 및 과정평가 로직모델평가	<table border="1"> <tr> <td>형성평가</td> <td>투입</td> </tr> <tr> <td></td> <td>활동(과정)</td> </tr> <tr> <td>총괄평가</td> <td>산출</td> </tr> <tr> <td></td> <td>성과</td> </tr> </table>	형성평가	투입		활동(과정)	총괄평가	산출		성과
형성평가	투입									
	활동(과정)									
총괄평가	산출									
	성과									
대상자	이용 대상자 및 보호자 선도사업 종사자 관계공무원 관련 전문가	설문조사 심층면접								
지표의 평가주기	5월 말/ 10월 말	자기기입 및 자체평가								

2. 평가틀 및 평가지표

1) 서비스 제공기관에 대한 평가지표

- 서비스 제공기관에 대한 평가는 6개 영역 27개 지표로 구성되었으며, 아래 표와 같음.

평가영역	성과목표	세부항목	
1. 사업의 적절성	지역사회 통합돌봄 모델 구축을 위한 선도사업은 적절한가?	B-1	제주지역 특성 반영도
		B-2	비전 적절성
		B-3	선도사업 현실성
		B-4	선도사업 안착 노력
		B-6	선도사업 지속성
2. 인적자원	적정 인력 확보를 통한 서비스보장	2-1	인력확보수준(계획대비충족율)
		2-2	직업유지율
		2-3	수행인력 전문성 확보 노력
		2-4	수행인력 전문성 중요도
		2-5	업무만족도
		2-6	제공인력에 대한 수요자만족도
3. 지원조직	성공적 통합돌봄 모델 안착을 위한 협력체계 운영	3-1	민관협력 수준(사업에 참여 민관기관)
		3-2	민관협력 운영 적절성
		3-3	사각지대발굴
		3-4	협력체계의 적절성(다양성, 참여도)
		3-5	민관기관 인식변화
4. 예산	선도사업 예산계획의 적절성 및 효율적 집행	4-1	예산계획 수립의 적절성
		4-2	월별 집행을
5. 수행체계	제주형 지역사회 통합돌봄 모델 구축을 위한 수행노력	5-1	홍보 노력성
		5-2	수행 체계 간 역할
		5-3	사업매뉴얼 구비도
		5-4	법적 안정성
6. 사업효과	지역사회 통합돌봄 선도사업의 만족도 및 지역사회 파급효과	6-1	서비스 만족도 조사
		6-2	서비스 전반적 효과
		6-3	선도사업의 효과

2) 사업단위(프로그램)별 평가지표

○ 선도사업의 세부 프로그램별 평가는 일상생활지원 6개사업, 주거지원 3개사업,

심리정서지원 4개 사업, 건강관리지원 1개 사업에 대한 개별 평가지표를 개발하여 평가하였음.

○ 일상생활지원 사업 평가지표

구분	평가영역	세부항목
일상 생활 지원 (6개)	일상-1. 지역사회 통합돌봄지원센터 운영	일상-1-1. 서비스 만족도
		일상-1-2. 상담건수
		일상-1-3. 사례관리수
		일상-1-4. 협력체계 수준
	일상-2. 장애인이동지원사업 누리카	일상-2-1. 서비스 만족도
		일상-2-2. 차량 확보율
		일상-2-3. 차량 이용율
		일상-2-4. 차량 이용자 수
	일상-3. 지역사회 통합돌봄 행복플래너 지원사업	일상-3-1. 서비스 만족도
		일상-3-2. 행복플래너 확보율
		일상-3-3. 행복플래너 1인당 사례대상수
	일상-4. 장애인24시간 긴급돌봄지원사업	일상-4-1. 서비스 만족도
		일상-4-2. 이용장애인 수
		일상-4-3. 평균 이용일
		일상-4-4. 접근성
	일상-5. 안심생활(스마트홈케어)지원서비스 제공	일상-5-1. 서비스 만족도
		일상-5-2. 스마트홈데어 설치수
		일상-5-3. 안심생활 활동건수
		일상-5-4. 스마트홈케어 효과사례
	일상-6. 밀반찬 지원서비스	일상-6-1. 서비스 만족도
일상-6-2. 서비스 제공 건수		
일상-6-3. 사각지대(응급) 발굴사례		

○ 주거지원 사업 평가지표

구분	평가영역	세부항목
주거 지원 (3개)	주거-1. 장애인안심생활 및 편의시설 설치지원(2차 조사)	주거-1-1. 서비스 만족도
		주거-1-2. 지역사회 거주 정주환경 개선
		주거-1-3. 서비스 제공 실적
		주거-1-4. 가구 설치율
	주거-2. 장애인 자립생활주택 지원	주거-2-1. 서비스 만족도
		주거-2-2. 입주자 주거환경 만족도
		주거-2-3. 자립생활 자신감
		주거-2-4 주택 확보율
		주거-2-5 주택 이용률
	주거-3. 장애인케어안심지원주택사업	주거-3-1. 서비스 만족도
		주거-3-2. 입주자 주거환경 만족도
		주거-3-3. 자립생활 자신감
		주거-3-4. 주택확보율
		주거-3-5 주택 이용율

○ 심리정서지원 사업 평가지표

구분	평가영역	세부항목
심리 정서 지원 (4개)	정서-1. 장애인 가족기능강화프로그램운영	정서-1-1. 서비스 만족도
		정서-1-2. 프로그램 제공량
		정서-1-3. 참여실적
	정서-2. 장애인 상담 및 정서지원 프로그램 운영	정서-2-1. 서비스 만족도
		정서-2-2. 프로그램 제공량
		정서-2-3. 참여실적
	정서-3. 장애인자립지원프로그램운영 (2차 조사)	정서-3-1. 서비스 만족도
		정서-3-2. 프로그램 제공량
		정서-3-3. 참여실적
	정서-4. 지역사회 통합돌봄기반조성	정서-4-1. 지역케어회의 운영
		정서-4-2. 전문가 컨설팅단
		정서-4-3. 기반조성 노력

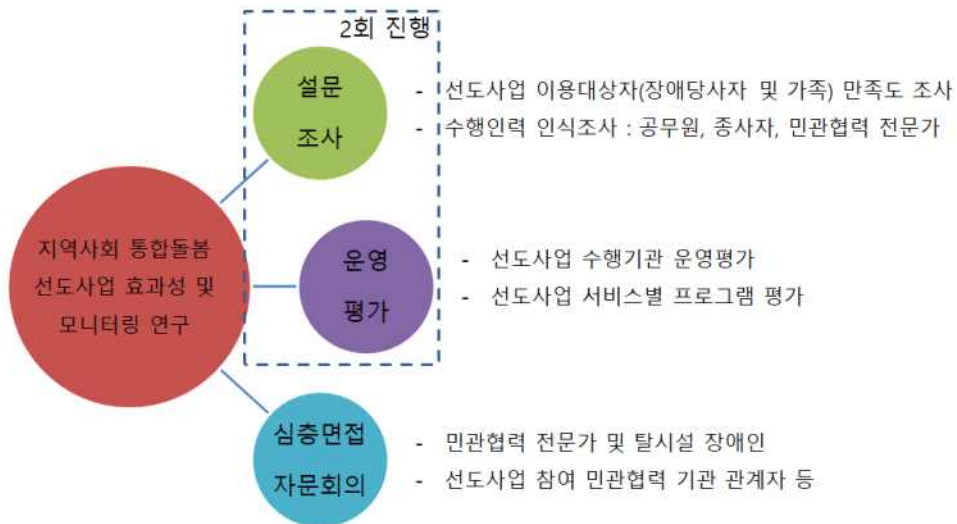
○ 건강관리지원 사업 평가지표

구분	평가영역	세부항목
건강 관리 (1개)	건강-1. 장애인한방건강복지증진사업 (2차 조사)	건강-1-1. 서비스 만족도
		건강-1-2. 서비스 제공건수
		건강-1-3. 서비스 제공회수

제3장 양적 및 심층면접 조사 개요

1. 선도사업 효과성 분석 및 모니터링 양적조사 개요

- 제주시 장애인분야 지역사회 통합돌봄 선도사업 효과성 및 모니터링을 위한 1차와 2차 조사는 지역사회 통합돌봄 선도사업 이용자 만족도 조사와 선도사업 종사자와 관련 공무원 및 전문가를 대상으로 각각 설문조사를 진행하였음.



- 설문조사 및 자체평가 기간
- 1차 조사 기간 : 2020년 7월 1일부터 20일까지(20일간)
 - 2차 조사 기간 : 2020년 10월 12일부터 25일까지(23일간)
- 분석 활용 설문지
- 1차 조사(500명) : 이용자 322명, 수행인력 178명
 - 2차 조사(500명) : 이용자 349명, 수행인력 151명

2. 선도사업 효과성 분석 및 모니터링 심층면접조사 개요

1) 탈시설 이용자 심층면접 조사

- 제주시 지역사회 통합돌봄 선도사업에 참여한 장애인 당사자들을 대상으로 탈시설화와 자립 경험을 탐색하고, 이를 통해 사업의 효과성을 확인하고 사업내용의 개선을 위한 시사점을 도출하기 위한 목적으로 수행함.
- 탈시설 이용자 심층면접 대상
 - 탈시설 이용 장애인 9명을 대상으로 심층면접을 진행하였으며, 그 중 1명을 제외한 8명의 심층면접 내용을 분석에 활용하였음.

2. 초점집단면접(FGI, Focus Group Interview) 조사

- 제주시 지역사회 통합돌봄 선도사업의 효과성 및 모니터링을 위한 보다 심층적인 자료를 확보하기 위하여 지역케어회의 위원과 관련 전문가를 대상으로 초점집단면접(FGI, Focus Group Interview)을 실시하였음.
- 초점집단면접 참여자는 제주시 선도사업에 직접 참여하고 있을 뿐만 아니라 민관협력 기관 소속의 지역케어회의 위원과 관계 전문가 중 본 초점집단면접조사에 동의한 12명을 대상으로 진행하였음.

Ⅲ. 제주시 지역사회 통합돌봄 선도사업 효과성 분석 및 모니터링 결과분석

제1장 서비스 제공기관 평가 분석결과

1. 사업의 적절성

- 제주지역 특성 반영도 수준은 1차 평균 6.75점, 2차 평균 6.91점으로 조금 높아졌음. 1차와 2차 모두 관계공무원의 인식이 가장 낮았음.
- 비전 적절성 수준은 1차 평균 7.60점, 2차 평균 7.79점으로 조금 높아졌음. 1차와 2차 모두 관계공무원의 인식이 가장 낮았음.

- 선도사업 현실적 운영 수준은 1차 평균 6.76점, 2차 7.09점으로 조금 높아졌음. 1차와 2차 모두 관계공무원의 인식이 가장 낮았음.
- 선도사업 안착노력으로 사업 계획의 수정보완의 적절성 수준은 1차 평균 6.90점, 2차 평균 7.14점으로 조금 높아졌음. 1차와 2차 모두 관계공무원의 인식이 가장 낮았음.
- 선도사업의 지속발전가능성 수준은 1차 평균 7.63점, 2차 평균 7.71점으로 조금 높아졌음. 1차와 2차 모두 관계공무원의 인식이 가장 낮았음.

2. 인적자원

1) 인력확보 수준(기관평가 문항 2-1)

- 제주시 지역사회통합돌봄지원센터의 사업별 수행인력 당초계획 17명 중 1차, 2차 조사 100.0% 충족.
- 제주시 장애인전환서비스지원센터의 수행인력은 당초계획 15명 중 1차 조사 충족이 88.9%, 2차 조사 100.0%.

2) 직업유지율(기관평가 문항 2-2)

- 제주시 지역사회통합돌봄지원센터 참여인력의 직업유지율의 경우 1차조사 각 사업별 직업유지율은 100.0%, 2차 조사는 이동지원서비스 누리카 사업 75.0%임.
- 제주시 장애인전환서비스지원센터 참여인력의 직업유지율의 경우
 - 장애인 자립생활주택지원사업은 1차 조사 100.0%, 2차 조사 85.7%임
 - 24시간 긴급돌봄지원사업은 1차 조사 88.9%, 2차 조사 75.0%임.

3) 수행인력 전문성 확보 노력(기관평가 문항 2-3)

가. 전문성교육 제공 회수

- 제주시 지역사회통합돌봄지원센터 18개 과정 31개의 교육 진행.
- 제주시 장애인전환서비스지원센터 4개 과정 23개 교육을 진행.

나. 개별 교육참여 수준(수행인력 조사 문항 C-4)

- 선도사업 관련 수행인력(종사자, 공무원 등)이 관련 교육에 참여한 회수 1차 조사 2.05회, 2차 조사 2.75회임($t=-2.486$, $p=.016$).
 - 관계 공무원의 참여도가 가장 낮았음.

4) 수행인력 전문성 중요도(수행인력 조사 문항 C-2, C-3)

- 수행인력의 전문성 중요도는 1차 평균 4.33점, 2차 평균 4.36점으로 비슷한 수준으로 높았으며, 1차와 2차 모두 관계공무원의 인식이 가장 낮았음.
- 수행인력의 전문성을 위한 교육 필요도는 1차 평균 4.51점, 2차 평균 4.37점으로 다소 낮아졌으나 모두 4점 이상으로 높았으며, 1차와 2차 모두 관계공무원의 인식이 가장 낮았음.

5) 업무만족도(수행인력 조사 문항 C-1, C-6)

- 수행인력의 업무 만족도 수준은 1차 평균 3.24점, 2차 평균 3.47점으로 보통 보다 조금 높은 수준으로 조금 향상되었음. 1차와 2차 모두 관계공무원의 만족도가 가장 낮았음.
- 선도사업에 계속 참여(종사)의사 수준은 1차 평균 3.68점, 2차 평균 3.72점으로 보통보다 높은 수준으로 2차에서 조금 향상되었음. 1차와 2차 모두 관계공무원의 참여의사가 가장 낮았음.

6) 제공인력에 대한 수요자 만족도(이용자 만족도 조사 문항 D-2)

- 제공인력에 대한 수요자 만족도 결과 1차 조사 전체 평균 4.52점, 2차 조사 전체 평균 4.50점으로 1차와 2차 조사 모두 4.5점 이상의 매우 높은 만족도를 보였음.

3. 지원조직

1) 민관협력 수준(수행기관 평가 조사 문항 3-1)

- 제주도 지역사회통합돌봄센의 공공기관 협력 기관 수는 40개 기관이며, 민간기관 협력 수는 61개임. 공공기관의 경우 2020년 2월에 25개 기관이 집중되어 있고 이후 6월부터 매월 꾸준히 협력기관을 늘려가고 있으며, 민간기관의 경우 사업 초반부터 지속적으로 협력기관을 확대해나가는 것을 볼 수 있음.

2) 민관협력 운영 적절성(수행기관 평가 조사 문항 3-2)

- 제주시 지역사회통합돌봄지원센터의 민관협력 운영실적을 살펴보면, 월별 개최 수는 총 85회 월별 평균 8.5회가 개최되었으며, 민관협력 참여기관의 평균 참여도는 46.7%로 나타났다.

3) 사각지대 발굴(수행기관 평가 조사 문항 3-3)

가. 제주시 지역사회통합돌봄지원센터

- 제주시 지역사회통합돌봄지원센터에 사각지대 발굴 및 의뢰 실적을 살펴보면,
 - 공공기관에서 의뢰된 대상자는 20개 기관에서 전체 129명이 의뢰되었음.
 - 민간기관에서 의뢰된 대상자는 9개 기관에서 84명이 의뢰되었음.
 - 지역사회에서 의뢰된 대상자는 6개 기관에서 16명이 의뢰되었음.

나. 제주시 장애인전환서비스지원센터

- 제주시 장애인전환서비스지원센터에 사각지대 발굴 및 의뢰 실적을 살펴보면,
 - 공공기관에서 의뢰된 대상자는 19개 기관 19명이 의뢰되었음.
 - 민간기관에서 의뢰된 대상자는 20개 기관 20명이 의뢰되었음.
 - 지역사회에서 의뢰된 대상자는 180개 기관 180명이 의뢰되었음.

4) 협력체계의 적절성(수행인력 조사 문항 D-1, D-2, D-4)

- 민관협력기관의 다양성 수준인식은 1차 평균 3.40점, 2차 평균 3.34점으로 보통보다 조금 높은 수준에서 1차에 조금 낮아졌으며, 1차와 2차 모두 관계공무원의 인식이 가장 낮았음.
- 민관협력기관의 참여도 수준인식은 1차 평균 3.39점, 2차 평균 3.52점으로 보통보다 조금 높은 수준에서 2차에서 조금 향상되었으며, 1차와 2차 모두 관계공무원의 인식이 가장 낮았음.
- 민관협력체계의 운영수준 인식은 1차 평균 3.44점, 2차 평균 3.60점으로 보통보다 조금 높은 수준에서 2차에서 조금 향상되었으며, 1차와 2차 모두 관계공무원의 인식이 가장 낮았음.

5) 민관협력 기관의 인식변화(수행인력 조사 문항 D-3)

- 선도사업에 참여하는 민관기관의 인식변화 수준은 1차 평균 3.71점, 2차 평균

3.70점으로 보통 보다 조금 높은 수준으로 변화가 없었으며, 1차와 2차 모두 관계 공무원의 인식이 가장 낮았음.

4. 예산

1) 예산계획 수립의 적절성(수행인력 조사 문항 B-5)

- 예산계획 수립의 적절성은 1차 조사 전체 평균 7.01점, 2차 조사 전체 평균 7.07점으로 응답자들은 다소 적절하다고 하였음.
- 수행인력간 인식차이가 나타났고 관계공무원이 가장 낮게 인식함.

2) 월별 예산 집행률(기관평가 조사 항목 4-2)

가. 제주시 지역사회통합돌봄지원센터

- 제주시 지역사회통합돌봄지원센터는 7개 사업별 세출항목에 따라 집행되고 있으며 2019년 지역사회통합돌봄센터 운영과 행복플래너 운영사업에서 99.0%의 예산집행이 이루어졌고 다른 사업들은 모두 당초 계획대비 100.0%의 예산집행률을 보였음.
- 제주시 지역사회통합돌봄지원센터의 2020년 월별 예산집행을 살펴보면 9월 현재 지역사회통합돌봄 56%, 케어안심지원사업 67%, 장애인이동지원사업 68%, 행복플래너 운영사업 66%, 장애인안심생활지원서비스 75%, 장애인가족기능강화프로그램 11%, 장애인 상담 및 정서지원 프로그램 운영 64%의 예산집행률을 보였음.

나. 제주시 장애인전환서비스지원센터

- 각 사업별 예산 집행률을 살펴보면, 24시간 긴급돌봄지원사업은 9월 현재 55.87%, 장애인 자립생활주택 제공사업 55.87%, 장애인 자립생활주택 56.26%의 예산집행률을 보였음.

5. 수행체계

1) 홍보 노력성(기관평가 조사 항목 5-1)

가. 제주시 지역사회통합돌봄지원센터

- 제주시 지역사회통합돌봄지원센터의 홍보 활동은 2019년 11월부터 2020년 9월까지 7중 총 7,325건의 홍보활동을 하였음.

나. 제주시 장애인전환서비스지원센터

- 제주시 장애인전환서비스지원센터의 홍보 활동은 2019년 12월부터 2020년 9월까지 7종 총 2,852건의 홍보활동을 하였음.

2) 수행체계 간 역할(기관평가 조사 항목 5-2)

- 각 사업에 따른 수행체계도는 선도사업 대상자 유형에 따라 작성되어 수행체계 역할에 따라 진행할 수 있도록 하고 있음.

3) 사업매뉴얼(기관평가 조사항목 5-3)

- 제주시 지역사회통합돌봄센터와 제주시 장애인전화서비스지원센터 모두 구비되어 있는 것으로 확인되었음.

4) 법적 안정성(기관평가 조사 항목 5-4)

- 제주시 지역사회통합돌봄지원센터는 사업별 규정 및 지침이 8개를 마련되어 있고, 장애인전환서비스지원센터는 1개의 지침을 마련하였음.

6. 사업효과

1) 선도사업 서비스 만족도(이용자 만족도 조사항목 D-1~6)

- 선도사업 서비스에 대한 전반적 만족도 수준은 의견반영정도(자기결정권), 제공인력 만족도, 서비스 제공시설의 환경 만족도, 이용절차 만족도, 욕구부합도, 문제해결만족도 6개 항목 모두 1차와 2차에서 평균 4점 이상으로 높은 만족도를 보였음.

2) 이용 서비스의 전반적 효과(이용자 만족도 조사 항목 E-1~7)

- 선도사업 이용 서비스에 대한 전반적 효과수준을 살펴보면, 건강향상, 사회관계 향상, 삶의 개선(좋아짐), 혼자살 수 있는 자신감, 지역사회 도움제공 인식, 주변 사람 인식변화, 지역내 거주 만족 수준은 항목별로 1차 조사는 최소 3.58점에서 최대 4.15점으로 보통보다 높은 이용 효과를 보였고, 2차 조사는 최소 3.81점에서 최대 4.27점으로 보통 보다 높은 이용 효과를 보였고 1차 대비 2차에서 조금 향상되었음.

3) 선도사업의 기대효과 인식(수행인력 조사 항목 E-1~22)

가. 일자리 측면 기대효과 인식

- 사회적 일자리 창출 기대효과 인식은 1차 평균 1.53점, 2차 평균 6.67점으로 보통보다 높았으며 2차에서 조금 향상되었음. 1차와 2차 모두 관계공무원의 인식이 가장 낮았음.
- 종사자의 전문성 강화 기대효과 인식은 1차 평균 6.66점, 2차 평균 6.91점으로 보통보다 높았으며 2차에서 조금 향상되었음. 1차와 2차 모두 관계공무원의 인식이 가장 낮았음.
- 돌봄영역 고용확대 기대효과 인식은 1차 평균 7.02점, 2차 평균 7.06점으로 보통보다 높았으며 1차와 2차 수준은 비슷하였음. 1차와 2차 모두 관계공무원의 인식이 가장 낮았음.

나. 서비스 대상자 측면

- 수요자 중심 맞춤형 서비스 제공에 대한 기대효과 수준은 1차 평균 7.15점, 2차 평균 7.25점으로 보통보다 높은 수준으로 2차 조사에서 조금 향상되었음. 1차와 2차 모두 관계공무원의 인식이 가장 낮았음.
- 서비스 접근성 향상에 대한 기대효과 인식은 1차 평균 7.13점, 2차 평균 7.30점으로 보통보다 높은 수준으로 2차 조사에서 조금 향상되었음. 1차와 2차 모두 관계공무원의 인식이 가장 낮았음.
- 서비스의 전반적 질 향상에 대한 기대효과 인식은 1차 평균 7.17점, 2차 평균 7.29점으로 보통보다 높은 수준으로 2차 조사에서 조금 향상되었음. 1차와 2차 모두 관계공무원의 인식이 가장 낮았음.
- 가정의 경제적 부담완화 기대효과 인식은 1차 평균 7.23점, 2차 평균 7.40점으로 보통보다 높은 수준으로 2차 조사에서 조금 향상되었음. 1차와 2차 모두 관계공무원의 인식이 가장 낮았음.
- 지역사회 내 정주환경 향상 기대효과 인식은 1차 평균 6.79점, 2차와 21차와 2차 모두 관계공무원의 인식이 가장 낮았음. 차 평균 7.11점으로 보통보다 높은 수준으로 2차에서 조금 향상되었음.

다. 인권측면

- 당사자의 자기결정권 향상에 대한 인식은 1차 평균 6.92점, 2차 평균 7.20점으로

보통보다 높은 수준으로 2차에서 조금 향상되었음. 1차와 2차 모두 관계공무원의 인식이 가장 낮았음.

- 지역사회 공동체 의식 향상 기대효과 인식은 1차 평균 6.72점, 2차 평균 6.97점으로 보통보다 높은 수준으로 2차에서 조금 향상되었음. 1차와 2차 모두 관계공무원의 인식이 가장 낮았음.

라. 전달체계 측면

- 통합적 전달체계로의 전환에 대한 기대효과 인식은 1차 평균 6.80점, 2차 평균 7.06점으로 보통보다 조금 높은 수준으로 2차에서 조금 향상되었음. 1차와 2차 모두 관계공무원의 인식이 가장 낮았음.
- 서비스 책임성 향상에 대한 기대효과 인식은 1차 평균 7.01점, 2차 평균 7.50점으로 보통보다 조금 높은 수준으로 2차에서 조금 향상되었음. 1차와 2차 모두 관계공무원의 인식이 가장 낮았음.
- 사각지대 발굴용이에 대한 기대효과 인식은 1차 평균 7.02점, 2차 평균 7.04점으로 보통보다 높았으며 비슷한 수준이었음. 1차와 2차 모두 관계공무원의 인식이 가장 낮았음.
- 지역사회 중심 돌봄기능 강화에 대한 기대효과 인식은 1차 평균 7.17점, 2차 평균 7.33점으로 보통보다 조금 높았으며 2차에서 조금 향상되었음. 1차와 2차 모두 관계공무원의 인식이 가장 낮았음.
- 서비스 이용에 대한 원스톱 이용향상 기대효과 인식은 1차 평균 6.88점, 2차 평균 7.04점으로 보통보다 조금 높았으며 2차에서 조금 향상되었음. 1차와 2차 모두 관계공무원의 인식이 가장 낮았음.

마. 가족 부양 측면

- 가족의 정서적 돌봄부담 감소에 대한 기대효과 인식은 1차 평균 7.04점, 2차 평균 7.43점으로 보통보다 높았으며 2차에서 조금 향상되었음. 1차와 2차 모두 관계공무원의 인식이 가장 낮았음.
- 가족의 경제적 돌봄부담 감소에 대한 기대효과 인식은 1차 평균 6.97점, 2차 평균 7.30점으로 보통보다 높았으며 2차에서 조금 향상되었음. 1차와 2차 모두 관계공무원의 인식이 가장 낮았음.
- 선도사업을 통한 가족관계 향상의 기대효과 인식은 1차 평균 6.57점, 2차 평균

7.05점으로 보통보다 높았으며 2차에서 조금 향상되었음. 1차와 2차 모두 관계공무원의 인식이 가장 낮았음.

- 가족구성원 개개인의 삶의 질 향상 기대효과 인식은 1차 평균 6.99점, 2차 평균 7.470점으로 보통보다 높았으며 2차에서 조금 향상되었음. 1차와 2차 모두 관계공무원의 인식이 가장 낮았음.

바. 지역사회 측면

- 지역사회 자원의 효과적 협력체계에 대한 기대효과 인식은 1차 평균 7.08점, 2차 평균 7.09점으로 보통보다 높았으며 비슷하였음. 1차와 2차 모두 관계공무원의 인식이 가장 낮았음.

- 지역사회의 돌봄에 대한 변화 기대효과 인식은 1차 평균 6.84점, 2차 평균 7.09점으로 보통보다 높았으며 2차에서 조금 향상되었음. 1차와 2차 모두 관계공무원의 인식이 가장 낮았음.

- 지역사회 주민참여도 증가에 대한 기대효과 인식은 1차 평균 6.33점, 2차 평균 6.51점으로 보통보다 높았으며 2차에서 조금 향상되었음. 1차와 2차 모두 관계공무원의 인식이 가장 낮았음.

제2장 사업단위(프로그램)별 평가 분석결과

제1절 사업단위별 전반적 수준

1. 일상생활지원 사업

- 일상생활지원 사업의 전반적 만족도 1차, 2차 모두 평균 4점 이상으로 높았으며, 인지도에서도 1차, 2차 모두 2점 이상으로 사업에 대해 어느 정도 알고 있으며, 향후 이용의사도 모두 2점 이상으로 이용에 대한 욕구를 보였음.

2. 주거지원 사업

- 주거지원 사업의 전반적 만족도는 1차, 2차 모두 평균 4점 이상으로 높은 반면, 인지도에서는 1차, 2차 모두 1점 후반 수준으로 사업에 대한 인지는 하고 있으나 구체적으로 알지는 못하고 있으며, 향후 이용의사는 평균 2점 이상으로 이용에 대한 욕구를 보였음.

3. 심리정서지원 사업

- 심리정서지원 사업의 전반적 만족도는 1차, 2차 모두 평균 4점 이상으로 높았으며, 인지도에서는 1차, 2차 모두 평균 1점 후반수준으로 사업에 대한 인지는 하고 있으나 구체적으로 알지는 못하고 있으며, 향후 이용의사는 평균 2점 수준으로 이용에 대한 욕구를 보였음.

4. 건강관리지원 사업

- 건강관리지원 사업에 대한 만족도는 평균 4점이상으로 높았으며, 인지도는 1.62점으로 인지는 하고 있으나 구체적으로 알지는 못하고 있으며, 향후 이용의사는 평균 2점 이상으로 이용에 대한 욕구를 보였음.

제2절 사업단위별 이용 효과성 및 모니터링

1. 일상생활지원 사업

1) 일상-1. 지역사회통합돌봄지원센터 운영

- 지역사회통합돌봄지원센터 이용 당사자의 욕구맞춤 도움제공과 통합창구로서의 적절성은 1차와 2차 모두 평균 4점 이상으로 높았음.
- 센터의 상담건수 및 사례관리 대상이 사업이 지속되면서 계속 증가하고 있음.
 - 상담 건수는 총 451건, 사례관리 수 총 152명, 서비스 연계 건수 총 57건, 기관 연계 건수 총 66건이었음.

2) 일상-2 장애인 이동지원사업 누리카

- 누리카 이용 당사자의 욕구맞춤 도움제공과 사업의 필요성 수준은 1차와 2차 모두 평균 4점 이상으로 높았음.
- 누리카 운영 차량은 사업초기부터 3대의 계획 차량을 확보하여 현재까지 운영되고 있으며, 운영실적은 사업이 추진되면서 지속적으로 증가하고 있음.
 - 누적 차량운영은 총 3,091회, 1대당 평균운영 회수는 누적 평균 114.6회, 누적 이용인원 290명 653건임.

3) 일상-3. 지역사회통합돌봄 행복플래너 지원사업

- 행복플래너 이용 당사자의 욕구맞춤 도움제공과 사업의 필요성 수준은 1차와 2차 모두 평균 4점 이상으로 높았음.
- 행복플래너는 1차 조사 기준 4명 중 3명 확보(75.0%), 2차 조사 4명 모두 확보(100.0%), 사례대상 수 누적 전체 184명으로 점차 증가하였음. 행복플래너 1인당 사례대상 수는 전체 누적 평균 5.6명임.

4) 일상-4. 장애인 24시간 긴급돌봄지원사업

- 24시간 긴급돌봄지원사업 이용 당사자의 가정에 도움제공과 사업의 필요성, 이용 접근성 만족 수준은 1차와 2차 모두 평균 4점 이상으로 높았음.
- 24시간 긴급돌봄지원 사업 이용은 입원·진료·출산의 사유 6명이 40일 이용, 경조사·간병 사유는 5명이 12일을 이용, 교육·여행 사유는 4명이 7일을 이용, 기타 사유로는 17명이 81일을 이용하였음.

5) 일상-5. 안심생활지원(스마트 홈케어)서비스

- 안심생활지원서비스 이용 당사자의 가정 내 안심생활 도움제공과 사업의 필요성 수준은 1차와 2차 모두 평균 4점 이상으로 높았음.
- 2020년 1월 14가구를 시작으로 9월까지 전체 누적 228가구에 설치되었으며, 홈케어 시스템이 설치된 이후 안심생활 활동 건수는 전체 누적 20건으로 월평균 2건이 감지되어 후속조치가 이루어졌음.

6) 일상-6. 밀반찬 지원서비스

- 밀반찬 지원서비스 이용 당사자의 욕구맞춤 도움제공과 사업의 필요성 수준은 1차와 2차 모두 평균 4점 이상으로 높았음.
- 밀반찬 지원서비스는 2020년 5월부터 매월 40가구를 선정하여 제공, 9월 현재 누적 200가구에 제공.
 - 밀반찬 지원서비스를 통해 발굴된 사각지대 발굴 사례는 총 11명이 발굴되었음.

2. 주거지원 사업

1) 주거-1. 장애인 안심생활 및 편의시설 설치지원

- 안심생활 및 편의시설 설치지원 이용 당사자의 욕구맞춤 도움제공과 사업의 필요성, 설치 후 거주주택 만족도는 수준은 2차 평균 4점 이상으로 높았음.
- 당초 대상 가구 143가구 중 9월 48가구, 10월 49가구 총 97가구에 설치를 완료하였고, 조사시점 현재 67.8% 설치율을 보였음.

2) 주거-2. 장애인 자립생활주택 지원

- 자립생활주택 이용 당사자의 욕구맞춤 도움제공과 사업의 필요성, 주택환경 만족도, 자립생활 자신감 수준은 1차와 2차 모두 평균 4점 이상으로 높았음.
- 장애인 자립생활주택 확보율 100.0%(7호) 유지, 장애인 자립생활주택 이용율은 2019년 3월 3명이 이용(주택 이용율 42.9%)하기 시작하여 2020년 1월 4명(주택 이용률 57.1%), 2월부터 9월까지 6명이 계속 이용(주택 이용률 85.7%)하고 있는 것으로 나타났으며 평균 78.6%의 이용률을 나타냈음.

3) 주거-3. 장애인 케어안심지원주택사업

- 케어안심지원주택 이용 당사자의 욕구맞춤 도움제공과 사업의 필요성, 주택환경 만족도, 자립생활 자신감 수준은 1차와 2차 모두 평균 4점 이상으로 높았음.
- 주택 확보율(1차 6호, 2차 9호) 100.0%, 장애인케어안심주택 이용률은 호당 2명 거주로 8명 정원으로 2019년 12월 사업 초기 1명 이용(이용률 12.5%)에서 2020년 1월부터 8명이 이용함에 따라 이용률은 9월 현재까지 100.0% 이용율을 보였음.

3. 심리정서지원 사업

1) 정서-1. 장애인 가족기능강화프로그램 운영

- 가족기능강화프로그램 이용 당사자의 가정에 도움제공과 사업의 필요성 수준은 1차와 2차 모두 평균 4점 이상으로 높았음.

- 장애인 가족기능강화프로그램 제공 수는 전체 누적 10개의 프로그램 제공되, 참여가구 수는 전체 146가구 222명의 가족이 참여하였음.

2) 정서-2. 장애인 상담 및 정서지원 프로그램 운영

- 장애인 상담 및 정서지원 프로그램 이용 당사자의 욕구맞춤 도움제공과 사업의 필요성 수준은 1차와 2차 모두 평균 4점 이상으로 높았음.
- 장애인 상담 및 정서지원 프로그램은 총 43개 프로그램 제공, 참여한 이용당사자는 801명임.

3) 정서-3. 장애인 자립지원프로그램 운영

- 장애인 자립지원프로그램 이용 당사자의 욕구맞춤 도움제공과 사업의 필요성 수준은 2차 평균 4점 이상으로 높았음.
- 장애인 자립지원프로그램은 2020년 9월부터 2개 프로그램이 제공되었으며, 20명의 장애당사자가 참여하였음.

4) 정서-4. 지역사회통합돌봄기반조성

- 지역케어회의와 컨설팅단 운영 실적을 살펴보면, 2020년 1월부터 9월까지 총 7회가 개최되었으며, 누적 사례 수는 29건으로 지역케어회의 위원의 참석율은 전체 평균 83.3%임.
- 지역사회통합돌봄기반조성을 위한 활동 운영의 경우, 2020년 9월 7건의 워크숍에 300명이 참석하였고, 11월 3건의 인식개선 교육에 150명이 참석하였음.

4. 건강관리지원 사업

1) 건강-1. 장애인 한방건강복지증진사업

- 한방진료와 가정방문재활운동 이용 당사자의 욕구맞춤 도움제공과 사업의 필요성 수준은 2차 평균 4점 이상으로 높았음.
- 장애인한방건강복지증진사업을 이용한 당사자는 7월 49명, 8월 45명, 9월 55명 총 149명이 이용하였고, 제공인력은 7월 14명, 8월 14명, 9월 44명 총72명이 투입되었음. 제공 회수의 경우 7월 80회, 8월 94회, 9월 76회 총 250회가 제공되었음.

제3장 선도사업 효과성 분석 및 모니터링 심층면접 분석결과

제1절 탈시설 정책대상자 심층면접 연구 주요결과

- 본 연구의 참여자들이 알려준 내용들을 분석한 결과, 지역사회 통합돌봄을 경험한 장애인 당사자들의 탈시설과 자립 경험은 34개의 의미단위, 13개의 하위범주, 6개의 범주, 2개의 주제가 도출되었음.
- 심층면접을 통한 첫 번째 주제 ‘서툴지만 더 나은 나를 찾는 여정’으로 각 범주별 내용을 살펴보면, 하나, 거주시설에서의 삶과 나를 위한 주체적인 결단이라는 2개의 하위범주로 구성된 ‘나를 위한 결정’, 둘, 도전스러운 자립의 첫 걸음과 자립을 위한 고군분투의 2개 하위범주로 구성된 ‘낮설고 어려운 시도’, 셋, 자립을 위한 길잡이, 자립할 수 있는 힘을 주는 존재, 자립을 유지할 수 있게 힘을 주는 존재의 3개 하위범주로 구성된 ‘함께 걷는 자립의 길’, 넷, 주체적이고 책임있는 삶, 자신감과 확신의 여정의 2개 하위범주로 구성된 ‘주인되는 성장의 과정’으로 나뉘어짐.
- 두 번째 주제 ‘더 나은 독립생활을 위한 제언’으로 각 범주별 내용을 살펴보면, 하나, 정서적 연결과 관성의 유지, 여전히 힘든 일자리 환경의 2개 하위범주로 구성된 ‘아직도 필요한 격려와 지지’, 둘, 이용자 중심의 주거환경 제고, 나를 더 존중하는 자원 반응성 제고의 2개 하위범주로 구성된 ‘이용자 중심의 지원 확대’로 나뉘어짐.

주제	범주	하위범주
1. 서툴지만 더 나은 나를 찾는 여정	1) 나를 위한 결정	(1) 거주시설에서의 삶 (2) 나를 위한 주체적인 결단
	2) 낮설고 어려운 시도	(1) 도전스러운 자립의 첫 걸음 (2) 자립을 위한 고군분투
	3) 함께 걷는 자립의 길	(1) 자립을 위한 길잡이: 코칭 선생님 (2) 자립할 수 있는 힘을 주는 존재: 가족 (3) 자립을 유지할 수 있게 하는 버팀목: 거주 시설의 실무자와 동료들
	4) 주인 되는 성장의 과정	(1) 주체적이고 책임있는 삶 (2) 자신감과 확신의 여정
2. 더 나은 독립생활을 위한 제언	1) 아직도 필요한 격려와 지지	(1) 정서적 연결과 관계성의 유지 (2) 여전히 힘든 일자리 환경
	2) 이용자 중심의 지원 확대	(1) 이용자 중심의 주거환경 제고 (2) 나를 더 존중하는 자원 반응성 제고

제2절 초점집단 심층면접 연구 주요결과

1. 사업의 적절성

1) 제주지역 장애인 분야 특성 반영

- 장애유형별 장애인을 대상으로 탈시설 및 자립생활에 대한 전달체계가 없는 환경에서 선도사업이 시작되었다는 점에서 긍정적으로 평가하고 있으며, 이에 따른 비전, 목표 등은 사업초기 적절하다고 하였음.
- 선도사업 수행 과정에서 관계공무원, 선도사업 수행인력 등과의 인식차이가 여전히 나타나고 있으며, 지역사회 문화나 특성이 좀 더 활용되길 바라고 있음.

2) 제주형 지역사회통합돌봄 모델 구축을 위한 선도사업 개선 방향

- 선도사업의 안정적 구축을 위해 법적 근거와 제도적 뒷받침이 반듯이 선행되어야 하며, 이를 통한 사업 간 역할 명확화 해야 함.
- 사례관리에 대한 희망복지지원단, 지역사회 통합돌봄 사례회의, 민간 기관의 사례관리 등 역할 및 기능 간 정립이 필요함.

2. 선도사업 프로그램(서비스)

1) 선도사업 프로그램에 대한 평가와 의견

- 이용자 만족도 조사 결과에 대해 심층면접 참여자들은 전반적인 선도사업의 만족도는 높으나 인지도 측면에서 낮게 나오고 있으며, 사업 영역 간 인지도와 향후 이용의사에 차이가 나타나는 것으로 평가함.
- 만족도와 향후 이용의사 간에 어떠한 차이가 있는지 구체적인 분석이 추가적으로 필요하다고 제안하고 있으며, 서비스의 이용 조건과 대상자 확대를 통해 활성화할 수 있도록 제안함.

2) 제주형 지역사회 통합돌봄 모델의 핵심사업

- 핵심사업으로 행복플래너 지원 사업 7명, 주거지원 관련(장애인 자립생활주택,

케어안심주택, 24시 긴급돌봄) 사업 6명, 심리정서 관련 사업(장애인 기능강화프로그램, 장애인 상담 및 정서지원 프로그램) 3명, 지역사회 통합돌봄센터 2명, 이동지원 사업 누리카 1명 등의 순으로 응답하였음.

3) 선도사업 프로그램의 서비스 질 향상과 안정적 프로그램 운영 보완점

- 개선이 필요한 프로그램과 내용을 살펴보면, 이동지원사업 누리카 5명, 밑반찬 지원서비스 4명, 심리정서 관련 사업 2명, 주거지원 관련 사업 2명 등이 선택하였으며, 그 외 보건·의료 관련 서비스 사업이 적절하게 진행되지 못하여 선택하고 있음.

4) 추가가 필요한 프로그램 또는 서비스와 이유

- 지역사회 통합돌봄 선도사업에 추가가 필요한 사업으로 대부분에 심층면접 참여자가 보건·의료 연계 서비스 사업과, 실질적인 자립생활에 도움이 되는 프로그램을 요구하였음.

3. 인적자원(선도사업 수행인력)

1) 선도사업 수행인력의 전문성 강화와 이용자 및 종사자 만족도 향상방안

- 선도사업 수행을 위한 전문성이 중요하며 이를 위한 업무와 역할에 대한 업무 수행매뉴얼과 전문성 및 역량강화를 위한 교육이 필요하다고 제기하고 있음.
- 수행인력의 만족도 향상을 위해서는 선도사업에 대한 업무매뉴얼을 마련하고 적정 인력배치와 역할 부여와 함께 근무환경 개선 등 처우개선을 통해 동기부여를 제공할 필요가 있음.
- 수행인력의 전문성 제고방안으로 다양한 학습 및 정기적 교육기회 제공, 단계별 교육과정 수립, 수퍼비전 체계 확립, 민관 협력 및 우수사례의 직간접적 공유 등에 대한 방안을 제시하였음.

4. 지원조직(민·관협력 수행체계)

1) 민·관협력 수행체계의 다양성 및 참여도 제고 방안

- 지역사회 통합돌봄 민관협력체계에 대해 지금까지의 협력관계와 달리 다양한 협

력체계와 새로운 형태의 활동을 보여주고 있다는 측면에서 대체로 긍정적으로 평가하고 있지만, 과도시적 상황에서 참여기관 간 역할이나 기능에 대해서 아직까지 혼란이 있는 것으로 평가되고 있으며, 선도사업의 전반적 운영 보다는 직접 서비스와 관련된 사업 운영을 위한 조직형태를 보이고 있다고 평가함.

- 다양한 민관기관이 참여하고 있음에도 선도사업의 특성상 특히 보건의료 영역의 참여가 미미하여 보완이 필요하다고 제시하고 있음
- 민관협력 기관의 다양성과 참여도를 제고하기 위한 방안으로 대체로 민관협력체계의 구심적 기관을 마련하고 주체적으로 참여할 수 있는 협의체의 독립성과 결정권을 갖도록 제안하고 있음. 또한 민관협력 참여기관이 자주 만날 수 있는 정기적 모임의 다양화를 통해 사업에 이해도와 주체성을 갖도록 제도적으로 마련할 필요가 있음.

2) 민·관협력체계 구축 및 운영 과정의 어려움과 개선점

- 민관협력체계 구축 및 운영 과정의 어려움과 보완할 점으로 대부분 지역사회 통합돌봄과 선도사업에 대한 참여기관 종사자들의 이해도 부족으로 인한 어려움을 가장 많이 제시하고 있으며, 이로 인한 소극적 참여문제가 나타났다고 평가하고 있음. 또한 협의체 간 충분한 공유과정이 미흡했고, 실무자 등의 다양한 참여기회가 없었다고 평가하고 있음.
- 민관협력체계 구축 및 운영을 위한 개선점으로 선도사업에 참여하고 있는 기관 및 담당자의 이해 증진과 함께 상호 공유할 수 있는 다양한 소통의 창구를 마련하고, 민관협력체계의 기능 강화를 위한 권한을 부여할 수 있도록 함.
- 공공 및 민간이 참여할 수 있는 지원 보상체계에 대한 법적 근거를 마련하고 업무의 지속성과 전문성을 위해 읍면동 담당공무원의 전담업무제도 등을 마련하도록 함.

5. 선도사업 운영 전반적 모니터링 : 효과성 측면에 따른 종합의견과 향상 방안

- 일자리 측면 : 일자리에 대한 법적 근거 부재, 관계 공무원의 낮은 사업 인식, 전문인력 부재
- 서비스제공 측면 : 서비스의 양적 증가는 긍정적(서비스의 질적 노력 필요), 지역사회 정주환경 개선에 도움, 시외지역 거주 당사자에 대한 서비스 확대 필요

- 대상자인권 측면 : 욕구반영 서비스 확대를 통한 선택권 강화, 지역사회 공동체 의식 향상은 숙제
- 전달체계 측면 : 주민센터 창구를 통한 접근성 향상, 다양한 영역의 기관 참여로 전달체계 확대 긍정적, 다양한 기관의 협력을 통한 통합적 전달체계로 전환 시발점(긍정적), 실질적 통합 전달체계의 강화를 위한 노력은 여전히 필요
- 가족부양 측면 : 돌봄기능강화 목표에 어느정도 일치, 가족관계 개선 및 가족강화를 위한 노력지속
- 지역사회 변화 측면 : 지역주민의 참여와 협력은 여전히 숙제

IV. 결론 및 함의

- 제주시 선도사업의 추진 방향, 경과 등 세부사업 검토하고, 정성적 방법과 정량적 방법을 병행하여 선도사업의 진행현황을 모니터링 하고 선도사업의 비전과 목적에 맞게 절절히 추진되고 있는지 평가하였음.
 - 제주시 선도사업의 세부 프로그램에 따른 평가지표를 바탕으로 각 프로그램의 효과성 분석하였음.
 - 서비스 제공기관에 대한 평가는 6개 영역 27개 지표로 구성되었으며, 선도사업의 세부 프로그램별 평가는 일상생활지원 6개사업, 주거지원 3개사업, 심리정서지원 4개 사업, 건강관리지원 1개 사업에 대한 개별 평가지표를 개발하여 평가하였음.
 - 서비스 제공기관 분석결과를 바탕으로 심층면접 내용 등과 함께 다음과 같이 정리하였음.
- 첫째, 사업의 적절성 영역은 1차와 2차 모두 평균보다 높은 수준으로 선도사업에 대해 적절하다고 판단하고 있으며, 전반적으로 1차 조사 대비 2차 조사에서 조금씩 향상되었음.
- 선도사업이 처음 시행되는 사업으로 긍정적으로 평가되나 법적·제도적 지원체계 등 선도사업의 안정적 수행을 위한 뒷받침이 이루어져야 함.

둘째, 인적자원 영역은 적정 인력이 확보되고 있으며, 선도사업 수행인력으로 전문성을 확보하여야 하며 이를 위해 전문성 강화와 역량강화를 위한 교육이 꾸준히 이루어져야 함. 또한 이를 바탕으로 업무만족도를 향상시켜 향후 업무의 전문성을 강화시켜줄 필요가 있음.

- 특히 수행인력 및 민관협력 기관과의 정보공유와 사업에 대한 이해도를 바탕으로 민관협력체계를 강화시켜야 함.

셋째, 지원조직 영역은 민관협력에 참여하는 기관의 수와 운영 수준은 대체로 적절하다고 평가하고 있으나 참여 기관의 다양성에서 보건의료 영역의 참여가 미흡하다고 평가하고 있음.

- 다양한 민관협력 기관이 참여할 수 있도록 제도적 뒷받침과 민간 기관이 주체적으로 참여할 수 있는 공개모집 등과 같은 방안을 마련하고, 공공기관의 담당자 제도 등을 마련하여 업무의 전문성과 연속성을 담보할 수 있도록 할 필요가 있음.

넷째, 예산 영역은 예산 계획의 수립과 집행은 적절하게 집행되고 있으나 향후 안정적 사업 진행을 위한 후속 예산확보와 이를 담보할 수 있는 법적인 조치를 필요함.

다섯째, 수행체계 영역은 다양한 방법으로 사업에 대한 홍보가 진행되고 있으나 여전히 선도사업에 대한 지역사회의 인식과 홍보가 부족하다고 평가하고 있음. 향후 선도사업에 대한 이해를 강화하기 위한 다방면의 노력이 필요함. 내부 사업매뉴얼과 사업수행 체계도는 어느 정도 구성되어 있으나 사업 간 역할과 기능의 중복 또는 명확하지 않은 업무로 인하여 사업 추진에 효과성이 떨어질 수 있다는 평가가 나오고 있음. 따라서 각 사업별 업무에 대한 구체적인 역할분장과 이를 바탕으로 민관의 역할분담을 확실히 하여 전문성을 강화하고 사업의 안정성을 추구하도록 해야 함.

여섯째, 사업효과 측면에서 서비스이용의 전반적 만족와 이용효과에서는 긍정적으로 평가하고 있음. 따라서 선도사업 별 민간영역에서의 중복적 사업과 선도사업 사업 간 특성을 고려하여 지속적으로 진행한다면 당사자의 삶의 질에 긍정적 영향을 미칠 수 있을 것임.

○ 사업단위(프로그램)별 평가 분석결과에 대한 내용을 정리하면 다음과 같음.

첫째, 사업단위별 이용 당사자의 만족도 수준은 보통이상으로 전반적으로 만족하고 있으며 향후 이용의사도 있는 것으로 나타났음. 사업별 인지도의 경우 주거지원 사업이 다소 낮게 나타났으나 이는 현재 이용당사자가 상대적으로 적기 때문으로 해석됨. 따라서 앞서 수행체계 영역의 논의를 바탕으로 홍보 및 사업 별 역할

을 강화하여 사업에 대한 이해와 이용율을 높이도록 해야 함.

둘째, 사업단위별 이용 효과성 및 모니터링의 전반적 내용을 보면, 이용 당사자들은 모든 사업에서 보통보다 높은 만족도를 보였으며, 1차 조사 대비 2차 조사에서 조금씩 향상되었음. 이는 선도사업 이용당사자들의 지속적인 이용을 통해 점차 안정되고 이용회수도 증가하는 추세 속에서 그 효과를 보이고 있는 것으로 평가할 수 있음.

셋째, 탈시설 정책대상자의 효과성을 확인하기 위하여 이용 당사자의 심층면접 결과 당사자들은 자립생활을 통해 주체적이고 책임있는 독립생활을 수행할 수 있을 뿐만 아니라 자립생활에 대한 경험을 통해 자신감이 생기는 것을 확인할 수 있었음. 그러나 지역사회 내 자립생활이 가능한 당사자들에게 완전한 독립생활은 실질적으로 어려움이 있으므로 행복플래너를 통한 직간접적 지속적인 도움이 필요하며, 특히 지역사회 내 주민들의 적극적인 관심과 이해가 뒷받침되어야 한다는 것을 확인할 수 있었음.