

성남시 노인돌봄 현황과 주요과제

유재언 교수님의 발제 잘 들었습니다. 특히 정책의제로 제시 해주신 ‘돌봄의 연속성과 유연성 강화’, ‘노인돌봄의 유사사업 간 효율적 연계방안’ 모색, ‘돌봄기술의 활용’ 등의 의제는 현재 우리 시의 노인돌봄 서비스가 나아가야 할 방향이라고 생각합니다. 더불어 우리 의회에서 준비해야 할 제도적 지원체계에 대한 해안을 제공해주신 것에 대한 감사의 말씀을 드립니다.

우리 사회에서 ‘돌봄’이 대두되게 된 배경은 고령화, 저출산 등 인구구조의 변화, 가족형태의 변화, 노동시장의 변화 등으로 인해 사회적 위험으로 등장하게 되었습니다. 특히 그동안 개인의 차원에서 진행되어 온 돌봄은 사랑, 애정과 같은 도덕적 가치이고, 이타적 관계에 기반한 실천이자 윤리적 태도에 기반한 것이라 할 수 있는데, 그렇기에 덜 성취적이고 흔적이 남지 않는 지루하고 따분한 사랑의 노동이라고도 합니다. 즉, 무급의 가사노동, 그림자 노동으로 불리고, 돌봄에 참여하는 가족은 ‘숨겨진 환자(hidden patient)’라고 지칭되기도 하죠. 이러한 개인의 차원에서 돌봄은 반복적이고 장기적인 특성에 더하여 앞서 말씀드린 가족구조 등의 변화로 더 이상 개인의 차원에서 해결하기 어려워 집에 따라, 이를 사회적 차원에서 해결하려는 대응이 바로 ‘사회적 돌봄’이라 할 수 있겠습니다.

이처럼 한국의 사회복지시스템도 과거 수급권자의 생활보호를 중심으로 운영되던 ‘시혜적 복지 패러다임’에서 벗어나 국가의 당연한 의무이자, 권리로 접근하는 사회보장국가 체제로 전환하고 있습니다.

이와 같은 사회적 돌봄의 이해를 바탕으로 기존의 노인복지가 갖던 시선에서 벗어나, 사회적 돌봄에 대한 해방적 상상력이 필요할 때가 아닐까 싶습니다. 그런 관점에서 저는 오늘 현재 우리 시에서 운영하고 있는 대표적인 ‘노인 돌봄사업’ 세 가지에 대한 운영사항과 교수님의 발제와 연계하여 앞으로 급증하는 노인돌봄 수요에 대응한 우리 시의 정책방향에 대한 제 의견을 나누고자 합니다.

<성남시 추진사업>

우리 성남시에서는 일상생활 영위가 어려운 취약노인이나, 혼자 거주하는 65세 어르신을 대상으로 안정적인 노후생활과 생활안전을 보장해 드리는 사업들을 추진하고 있습니다.

<그림1> 먼저, ‘노인맞춤돌봄서비스 사업’은 생활지원사가 대상자와 매칭되어 돌봄 서비스를 제공하는 것으로, 외출을 동행해드리거나, 가사를 지원하고, 어르신들에

계 기관 등에서 제공하는 후원물품을 연계해드리는 사업 등을 추진하고 있습니다. 그리고 사회관계가 단절되거나 우울증 등 집중적 서비스가 필요한 대상자에게는 개별 맞춤형 특화서비스를 제공해 드리고 있습니다.

이를 위하여 2024년에는 국도비 매칭을 통해 92억의 예산을 투입하고 있으며, 수정 노인종합복지관 등 8개 기관과의 협력을 통해, 2024년 9월 기준 4,300여명의 대상자에게 안전안부지원 110만건, 사회참여 지원 1만1천건, 생활교육 11만건, 후원물품 연계등 연계서비스 140만건 등 약 260만건에 달하는 서비스를 제공했습니다.

<그림1>
성남시 노인맞춤돌봄서비스 수행기관·인력 및 대상자 현황 및 서비스 추진실적

〈수행기관 및 인력 현황〉 (단위: 명)

권역	기관명	관할지역	대상자	수행인력	운영법인
계	8개기관		4,360	372	
1	수정노인종합복지관	단대동, 산성동, 양지동, 위례동	573	46	(재단)성모성심수도회
2	수정중영노인종합복지관	태평1·2·3·4동, 복정동, 신촌동	472	44	(사회복지)대한예수교장로총회(합동측)복지재단
3	태평4동복지회관	신흥1·2·3동	313	24	(사단)봄뜰을 가꾸는 사람들
4	중원노인종합복지관	성남동	203	16	(사회복지)천주교수원교구사회복지회
5	황송노인종합복지관	상대원1·2·3동	218	19	(사회복지)불교조계종사회복지회
6	분당노인종합복지관	수내1·2·3동, 금곡동	322	24	(사회복지)지구촌사회복지재단
7	판교노인종합복지관	판교동, 삼평동, 백현동, 운중동	247	18	(사회복지)대한불교조계종봉은
8	성남시독거노인종합지원센터	1~7권역제외 25개동	2,012	181	(재단)성모성심수도회

참고: 2024.1.1~9.30. 기준 현황

〈서비스 추진 실적〉 (단위: 명)

계	안전·안부지원	사회참여	생활교육	일상생활지원	연계서비스
1,407,170	1,123,822	11,968	111,000	20,449	139,931

참고: 2024.1.1~9.30. 기준 현황

<그림2> 두 번째로 ‘응급안심서비스 사업’은 독거노인의 가정을 대상으로 응급상황에 즉각적으로 대응하여 고독사를 예방하기 위해 추진되는 사업입니다. 응급 안전장비 5종을 댁내 설치하여 어르신들의 활동량과 화재 등의 응급상황을 감지하여 119에 자동 신고되는 서비스로, 독거노인들이 응급상황에 직면했을 때 시스템을 통해 자동적이고, 즉각적으로 대응할 수 있는 시스템을 마련하여 운영하고 있습니다.

이를 위해 응급관리요원 16인이 안전 확인 및 응급상황에 대응하고 있으며, 2024년 9월 기준, 약 5,300여명의 대상자에게서 약 8만 건에 달하는 응급·화재를 감지하여 노인분들의 안전을 지키는 의미있는 사업이 되겠습니다.

<그림2>

성남시 응급안전안심서비스 관리현황 및 응급 안전장비(5종)

〈 응급안전안심서비스 관리현황 〉

(단위: 명, 건)

기간	대상자	상황관리	
		응급	화재
2024년 1월 ~ 9월	5,333	56,885	23,269

〈 댁내 설치 응급안전장비(5종) 〉

응급장비명	세 부 내 용
게이트웨이	·응급상황 발생 시 119·수행기관으로 전화 연결, 댁내 감지기의 응급안전 수집정보를 자동으로 전송 ·게이트웨이 내장 감지기로 온도·습도·조도 등을 확인
활동량 감지기	·적외선, 레이더 감지 방식의 부착형(전방향 감지)
출입감지기	·입출입을 구분하며, 활동감지기와 연동하여 작동
화재감지기	·연기 감지식으로 알람 울림 및 감지정보 자동전송
응급호출기	·응급버튼 누르면 정보전송 → 119 자동 신고

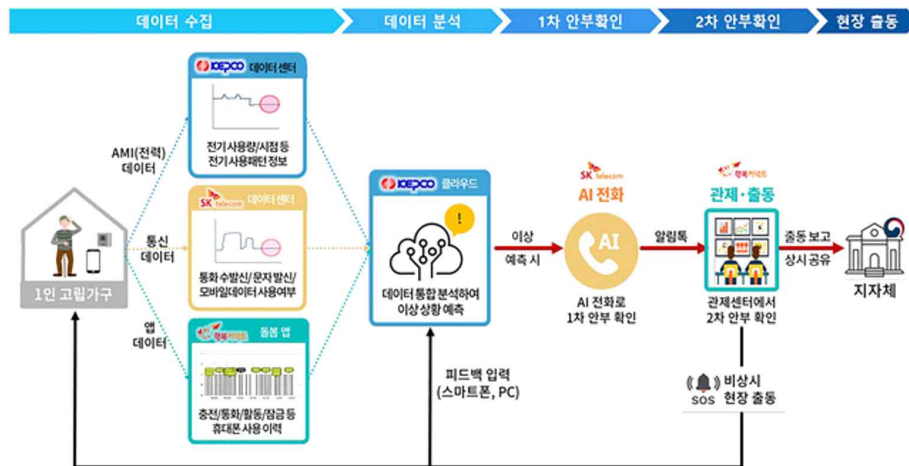
<그림3> 마지막으로 성남시 자체사업으로 추진하고 있는 AI 안부 든든 서비스 사업입니다. 이 사업은 ‘전력·통신 등’ 데이터 분석을 통해 어르신들의 안위를 24시간 관리하는 사업으로 2023년 시범운영을 통하여 추진하고 있습니다.

한전 성남지사, sk텔레콤, 행복커넥트와 협약 체결을 통해 고독사 위험 가구의 통신 데이터, 전력 사용량 등의 생활 데이터를 통합적으로 분석하고, 예측한 데이터에 미달할 경우 AI 전화로 안부와 2차 관제센터에서 전화 및 출동방식으로 365일 24시간 돌봄체계를 마련했다는데 의미가 있습니다.

1월에 126명이 신청했으나, 9월 현재에는 341명으로 그 신청이 증가하고 있는 추세입니다,

〈그림3〉

성남시 AI안부든든서비스 운영체계 및 가입현황



〈성남시 AI 안부든든 서비스 모니터링 대상자 가입현황〉

구분	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월
가입자수	126	190	244	272	289	317	322	336	341

(단위: 명, 건)

<성남시 주요과제>

지금까지 우리 시에서 진행 중인 노인돌봄사업들을 살펴보았는데요. 먼저, 한정된 예산과 인력으로 민간과 협력을 통해 질 좋은 서비스를 제공해 주시는 것에 대하여 감사의 말씀을 드립니다. 특히 우리 성남시의 경우, 65세 이상 인구가 약 15만명 이상으로 전체인구 중 17%에 달하며, 경기남부 21개 자치단체 중에서 9번째로 고령인구가 많은 지역적 특성을 지니고 있습니다.

통계청에서는 고령화 인구비율이 2025년도에는 20%, 2036년에는 30%, 2050년에는 40%를 초과할 것으로 전망하고 있는 가운데, 의료·돌봄의 수요가 급격하게 증가할 것으로 예상됩니다. 이러한 추세를 대비하여 우리 성남시는 현재 운영 중인 사업들을 토대로 예상되는 문제를 발굴하여 대책을 마련할 뿐 아니라, 노인층의 수요를 미리 예측하여 대응한 노인돌봄 서비스의 다양화도 고민해야 할 때인 것 같습니다.

첫 번째로는 현재 돌봄서비스의 홍보와 접근성의 문제가 개선되어야 할 것입니다. 현재 앞서 설명드린 3개의 노인돌봄서비스는 자발적인 신청에 의존하는 경향이 있는데, 사회적 관계망이 약하거나 정보 접근이 어려우신 노인들은 서비스를 충분히 이용하지 못할 수도 있습니다. 따라서 지역사회 통장이나 자원봉사자들을 통한 실태조사를 강화하고, 대상자 발굴을 위한 적극적인 노력이 필요할 것입니다.

두 번째로는 급증하는 노인돌봄 수요에 대비하기 위해서는 부족한 인력을 대체하기

위한 방안을 다각도로 마련해야 할 것입니다.

우리 시에서 운영 중인 사업을 예를들면 안전사각지대에 놓인 1인 노인가구 등 응급안전안심서비스 대상자에 비해 응급관리요원이 턱없이 부족한 상황입니다.

현재 응급관리요원 16인이 약 5,300 가구를 담당하고 있어, 응급요원 1인당 330가구를 담당하고 있는 실정입니다. 이처럼 정부와 경기도에서 지원되는 인원으로, 권고한 응급요원 수에서 증원할 경우, 해당 자치단체에서 비용을 전부 부담해야 하는 예산적 부담에 따른 것으로 사료됨에 따라 조례제정이나 또는 유사 사업 간 통합을 통하여 부족한 인력문제를 해결하는 방안이 마련되어야 할 것입니다. 이러한 인력부족의 해결방안으로 제시되고 있는 것이 로봇과 인공지능의 활용입니다.

<그림4> 현재 우리 시에서도 8월부터 관내 경로당과 복지관 등 60여 개소에 로봇과 정보통신기술(ICT) 기반의 돌봄교육 서비스 제공을 시작하여 로봇 ict 기반의 돌봄 서비스를 제공하기 시작했습니다.

<그림4>

성남시 로봇 ICT 기반 돌봄 교육 서비스



이러한 로봇기반 돌봄서비스는 서울시에서 이미 선도적으로 추진하고 있습니다.

<그림5> 2023년에 ‘반려로봇’을 430대를 혼자 거주하는 거동이 불편하거나 외부활동을 꺼리는 어르신에게 보급했으며, 올해에도 50대를 추가로 지원할 계획이라고 밝혔습니다. 이 반려로봇은 안부확인, 투약안내 등 양방향 소통이 가능해 정서적

돌봄이 필요한 어르신들의 우울감을 줄이고 사회와 연결하는 통로가 되고 있습니다.

<그림5>

로봇 ICT 기반 돌봄 교육 서비스 추진 선도사례(서울시)

'어르신 돌봄도 스마트하게' 서울시,반려로봇·재활로봇 등 확대

첨단기술 접목한 스마트돌봄 추진...스마트복지관·스마트경로당 조성

권혜정 기자

2024.03.06 오전 11:15



(서울=뉴스1) 권혜정 기자 = 서울시는 초고령 시대를 앞두고 기존 인력 중심 어르신 돌봄서비스를 인공지능(AI), 사물인터넷(IoT) 등 스마트기기로 확대해 돌봄 공백을 메운다고 6일 밝혔다. 어르신들의 디지털 격차 해소를 위한 교육과 첨단기술을 활용한 안정적인 여가활동 지원프로그램도 확대운영한다.

뿐만 아니라, 시립요양원에는 움직임이 어려운 와상환자의 배변과 세정을 자동으로 처리하는 '배설케어로봇'이 시립요양원에서 시범 운영 중이며, 인지·상지 재활을 돕는 로봇은 4개 요양원에서 시범운영 될 예정이라고 합니다. 이처럼 돌봄 및 간병에서 로봇의 공급은 서비스의 품질은 물론 강도 높은 요양시설 종사자의 업무환경 개선 뿐 아니라, 부족한 인력 수급 환경에 도움이 될 것으로 기대됩니다. 이처럼 돌봄에 기술의 활용과 적용을 위한 기반이 마련되어야 할 것입니다.

세 번째로는 4차산업 사회로 접어들면서 이제는 사회의 많은 기능들이 스마트 기기를 중심으로 한 생활로 변화하고 있는 시점에서, 잠전에 말씀드렸던 바와 같이 2023년부터 베이비붐 세대가 노인이 됩니다. 이들은 지식과 경험이 풍부하며, 또 386 컴퓨터 세대라고 불리면서 스마트폰 생활을 했기 때문에 스마트 기기를 다루는 능력이 있어, 앞으로 이들이 이용할 노인돌봄의 시스템 또한 이러한 이용자들의 지적수준과 능력에 따라 프로그램이 변화할 필요가 있다고 봅니다.

이와 같이 디지털로의 패러다임 전환을 맞이하여, 돌봄서비스와 구체적으로 연계하여 모범적으로 실행해나가 할 것입니다. 특별히 4차산업 첨단도시인 성남시에서 선도적으로 부서 간 협업과 민관협력을 통해 보다 촘촘한 돌봄체계를 구축하여 다양해지는 어르신들의 백그라운드, 소득, 건강상태 등을 고려한 맞춤형 서비스가 될 수 있도록 정책적·재정적 지원체계가 구축되어야 할 것입니다.

마지막으로, 서울시 뿐 아니라, 뉴스에서 종종 언급되는 노인 인프라시설에 대한
 님비현상으로 인한 갈등이 점차 커지고 있습니다.

<그림6> 늘어나는 노인인구에 따라 필요한 인프라 조성은 불가피 할 것으로 예상되
 는 바, 우리 시 또한 이러한 문제에 직면하게 될 것입니다.

이러한 ‘님비’를 넘어설 대안을 모색하기 위하여 시민들의 인식개선을 위한 사회적
 인식개선의 노력과 제도적인 노력이 필요할 것입니다.

<그림6> **노인인프라 님비현상 및 해결사례(서울시)-1**



서울시와 같이 정비사업에서 용적률 상향 등의 혜택을 주는 대가로 받는 기부채납
 시설 중 노인보호 시설을 포함하는 등의 다양한 방안이 제도적으로 마련되어야
 할 것이며, <그림7> 무엇보다 주민들이 기피하는 시설이 아닌 기대시설이 되게
 하기 위하여 문화체육시설, 키즈카페 등을 함께 짓는 복합화 방안 등을 고려해 보아
 야 할 것입니다.

<그림7>

노인인프라 님비현상 및 해결사례(서울시)-2



마무리 하고자 합니다. 노인돌봄에서 중요한 것은 우리 시민들이 시혜적 시선을 견어내는 것이 아닐까 생각합니다. 사회적돌봄이 국가가 마땅히 해야할 의무이듯, 돌봄의 대상자에게 돌봄은 국민으로서의 권리를 행사하는 것으로 사회시스템으로의 돌봄은 ‘인간존엄’이라는 큰 가치 안에서 존엄돌봄의 형태로 구현되어야 할 것입니다.

모두가 언젠가는 돌봄의 대상자가 된다는 점에서, 아직 부족한 돌봄제도를 돌아보고, 자기존엄이 침해당하지 않도록, 시의회에서도 열심히 지원하도록 하겠습니다.