

국외출장 보고서

- 연구과제: 2015년 지역자율형 사회서비스투자사업 성과평가
- 출장기간: 2015년 10월 21일 ~ 2015년 10월 28일
- 방문지역: 영국 런던(Bupa 요양원, 품질관리위원회)/ 프랑스 파리(SESP대인서비스기업조합, FEDESAP대인서비스 중소기업연합회, Residence ABCD 요양원, Les Globe 탁아소)

김정현 부연구위원

I. 국외 출장 요약

- 출장 목적: 영국과 프랑스의 사회서비스 제공기관 방문을 통해 사회서비스 전달체계 및 연계프로그램을 이해하고, 한국 사회서비스 제도의 발전 방안 모색
- 연구과제: 2015년 지역자율형 사회서비스투자사업 성과평가
- 일정: 2015년 10월 21일 ~ 2015 10월 28일
- 방문지역: 영국 런던, 프랑스 파리
- 일정

일시	활동
2015.10.21	-출국(인천 공항)/ 입국(런던 도착)
2015.10.22	-Bupa Gallions View Nursing Home 방문
2015.10.23	-보건사회서비스질관리위원회(Care Quality Commission, CQC) 방문 -이동(런던-파리)
2015.10.24	-SESP대인서비스기업조합(Syndicat des Entreprises de service a la Personne) 방문
2015.10.26	-대인서비스 중소기업연합회 FEDSEAP 방문 -요양시설 Residence ABCD 방문
2015.10.27	-아동복지지원 Les Globe-Trotteurs 방문
2015.10.28	-귀국(인천 도착)

II. 국가별 세부 활동 내용

□ 영국 런던

○ BupaGallions View Nursing Home

- (일시) 2015. 10. 22(목) 10:30 ~12:00
- (장소) BupaGallions View Nursing Home 라운지
- (방문 내용) 영국의 지역사회 기반 노인 요양시설 제공 사회서비스 현황과 운영 실태

- 기관개요

- 지역사회 기반(community based) 비영리 요양원(nursing home)으로, 총 4개의 unit은 거주자의 욕구(치매, 완화치료(palliative care), 일반, 복합)에 따라 나뉘며, unit 당 30 beds(총 120 beds)로 구성되어 있음.
- 거주자 1인당 매주 700파운드를 정부로부터 지원받아 운영됨.

- 기관의 특성

- unit 별 인력은 낮에는 임상 간호사 2명과 간병인(health care assistance)6명, 밤에는 임상 간호사 1명과 간병인 2명이 상주함.
- ‘지역사회 기반(community based)’ 거주 시설인 만큼 각 지역의 요양시설 및 기관 거주자는 소득수준 등 지역의 특성을 반영하는데, BupaGallions View Nursing Home이 위치한 지역은 저소득층이 많아 시설 입소 전 임대주택 등에 살다가 노년에 이 요양원으로 거주지를 옮기는 사례들이 대부분이며, 현재도 상당수의 입소 대기자들이 존재함.
- BupaGallions View Nursing Home은 unit 별 거주자들의 욕구에 맞게 자체적으로 다양한 프로그램으로 운영되고 있으며, 특히 죽음을 앞둔 완화 치료 unit 거주자들을 위해 개인 맞춤형 매트리스를 제공하고 24시간 가족들의 방문을 허용하는 등 이용자 우선의 원칙을 지키는 모습이 인상적임.

○ 보건사회서비스 질 관리 위원회(Care Quality Commission, CQC)

○ (일시) 2015. 10. 23(금) 09:00 ~10:00

○ (장소) Care Quality Commission 로비

○ (방문 내용) 영국의 보건 및 사회서비스 품질관리 주체의 역할

－ 기관 개요

- 런던 시내 중심가에 위치한 CQC는 영국의 보건 및 사회서비스 모두를 감독하고 역할을 조정하는 기구로, 병원, 요양기관, 사회서비스 재가기관 등이 주된 관리 대상임.

－ 기관의 특성

- 사회서비스 공급자들이 CQC에서 설정한 품질 필수기준에 미달하는 서비스를 제공할 경우 또는 기타 법적충족요건에 미달할 경우 법적 조치를 통해 사회서비스 공급자들에게 규제력을 발휘함.
- 2010년 10월 이후 영국의 모든 보건 및 사회서비스 제공기관은 CQC에 의무적으로 등록해야함.
- CQC는 어떠한 곳에서 서비스가 제공되든 관계없이 서비스 질과 안전 기준 충족 여부를 감독하며, 부적절한 서비스 제공 사례에 대해 행정조치를 취함.
- CQC는 NHS 병원과 장기요양기관, 정신보건시설 등에 대한 감독방안을 마련하고, NHS 병원의 등급을 나누며, 서비스 간 연계성을 높이기 위해 사회서비스의 보조인력 필요성에 대해 검토하며, 관계자간 네트워크를 구축함.
- 최근 영국 사회서비스의 재정운영의 효율화와 이용자 만족도 제고를 위한 서비스 공급주체의 다양화, 이로 인한 사회서비스 시장 경쟁 강화 등의 사회적 분위기를 반영한 CQC의 역할은 한국 사회의 사회서비스 질 관리 제도 형성에 정책적 함의를 줌.

□ 프랑스 파리

○ 대인서비스기업조합SESP와 대인서비스기업연합회 FEDESAP

○ (일시) SESP 2015. 10. 24. (토) 11:00 ~12:00

FEDESAP 2015. 10. 26. (월) 10:00~12:00

○ (장소) SESP 로비

FEDESAP 회의실

○ (방문 내용) 프랑스 대인서비스 조합 및 연합의 기능과 발달 배경, 현황

- 기관 개요

- SESP(Syndicat des entreprises de services à la personne)는 1995년 6월 프랑스 경영자 전국 평의회(CNPF)에 의해 창설 후 과거 Medef(프랑스 산업연맹)이라는 이름에서 출발해 오늘날 SESP로 자리매김.1995년부터 정규화되어 자리를 잡은 조합으로 초기에는 주로 불법 노동에 반대하는 투쟁 진행하였으며, 현재는 행정당국, 종사자 고용 및 직업교육 관련 문제를 다루는 등 사회적 기능을 수행하는 기업들에 한해 세무, 법률적, 기술적 지원을 하는 조합임.
- FEDESAP은 대인서비스 제공자와 이용자를 연결하는 기관으로, 아동, 노인, 장애인과 가족의 욕구 충족을 위해 양질의 서비스를 제공함.

- 프랑스 사회보장정책의 역사적 배경

- 2차 대전 후 프랑스의 사회보장은 주로 노인들을 위한 주거 및 요양시설이 주를 이루었으나, ‘사회기본보장보험’ 도입 후 전생애적 관점의 ‘가족정책’이라는 테두리 내에서 아동, 노인, 장애인 등으로 사회보장 범위가 확대됨.
- 프랑스의 대인서비스는 과거 비공식적으로 거래되는 지하경제로 인식되었고, 2005년 자크시라크의 ‘세무개혁’ 이후 합법적 대인서비스를 위한 개혁이 시행됨. 개혁 방식은 대인서비스를 이용하는 개인에게 이용액의 50%에 대한 감세혜택을 제공하는 것임.

- 프랑스 대인서비스 제도의 특성과 함의

- 2005년 개혁 이후 프랑스 정부는 공공과 비영리조직 뿐 아니라 사기업의 투자 및 서비스 개발을 유도하였으며, 현재 프랑스 대인서비스의 제공 주체는 공공, SESP와 FEDESAP 같은 지역사회 기반 조합·협회, 사기업으로 구성됨.
- 보르도 정책은 대인서비스를 21개 유형으로 분류하였고, 유형에 따라 세부 예산이 다름. 서비스 이용 시 평균적인 비용은 시간당 20~25유로임.
- 저소득층의 경우 서비스 이용 시 국가제공 바우처를 사용할 수 있으며, 일반인의 경우 대인서비스협회 등의 중개기관을 통한 서비스 이용 후 연말정산 시 이용금액의 50%를 세액공제를 통해 돌려받음.
- 지역사회 내 유사한 서비스 중개기관 및 제공기관이 많기 때문에, 시장논리에 따라 질관리가 이루어 짐.
- 공적 재원이 투입되므로 이에 따라 엄격한 감사가 1~2년에 한번 꼴로 이루어지며, 5년마다 허가증이 갱신됨.
- 서비스 제공에 있어 부정사례 및 감사 사항 적발 즉시 허가증이 압수 됨.
- 프랑스는 2005년 대인서비스 양지화 이후 45만개의 일자리가 창출되면서 사회보장과 고용 모두에서 긍정적인 측면을 보임.
- 프랑스와 같은 Latin계 국가들인 이탈리아와 스페인 또한 인구구조 변화와 사회적 비용 증가로 10년 전 프랑스와 비슷한 사회적 고민에 봉착하였으며, 프랑스의 시스템에 대한 관심도가 높아짐.
- 2007년 사회서비스 도입 후 대인서비스 확대와 질적 강화를 시도하고 있는 한국 또한 지역단위 대인서비스조합 및 연합회 도입에 관해 긍정적으로 검토할 필요가 있다고 봄.

○ Residence ABCD

- (일시) 2015. 10. 26. (월) 15:30~17:00
- (장소) Residence ABCD 회의실
- (방문 내용) 프랑스 노인 공공 거주시설 역할 및 기능

- 기관 개요

- 프랑스의 공공 노인 거주 시설로, 입소기준은 장애유무이며, 특히 혼자 살기 어려운 기능장애 노인을 우선 거주자로 선정함.
- 총 209개 정원 중 70개는 알츠하이머, 15개는 정신장애, 다운증후군 등 장애인을 위한 여석이며, 주간보호 서비스도 제공함
- 총 200여명이 정규직으로 종사하고 있으며, 간호사, 개인요양사, 물리치료사, 방문의사, 언어치료사, 작업치료사, 레크레이션 강사 등을 고용하는데 드는 비용은 모두 정부에서 부담함.
- 1인당 월 2,500의 비용을 지불해야 하며, 보통 개인의 연금소득이나 자녀들의 부담으로 지불함.

- 기관 특성

- 노인 거주시설 내에 탁아소(어린이집)을 운영하여 노인과 아동이 함께 할 수 있는 프로그램을 매일 진행함.
- 탁아소(어린이집)에는 생후 18개월부터 생후 36개월까지의 아동들을 최대 14명 수용할 수 있으며, 편의에 따라 반일, 종일, 주 몇 회 등을 이용할 것인지 선택 가능함.
- 탁아소(어린이집)의 총 director는 소아과 의사가 담당하고 있음.
- Residence ABCD 거주자가 의료욕구가 발생할 경우에는 기관 내 coordinator가 의료진 방문을 요청하게 되고, 이에 대한 비용은 개인이 추가적으로 지불함.
- 지역사회 내 노인 거주시설은 25세 미만 무학위, 무직 등의 사회적 약자층을 파트타임으로 고용하여 직업교육을 실시하며, 추후에 사회에서 취업할 수 있도록 함.

○ Les Globe-Trotteurs

○ (일시) 2015. 10. 27. (화) 15:00 ~17:00

○ (장소) Les Globe-Trotteurs 라운지

○ (방문 내용) 협회를 통해 운영되는 사적 탁아시설의 역할과 기능

- 기관 개요

- 파리 공항 내 입점해 있는 13개 기업들의 출자와 두 개의 시(市)로부터 지원을 받아 만들어진 사립 탁아소(어린이집)임.
- 프랑스의 경우 2인 이상이라면 누구나 협회를 조직할 수 있는데, Les Globe-Trotteurs의 경우 파리공항 관리 기관에 소속되어 협회가 운영하고 있음.
- 국가 기관인 ‘카프(CAF)’를 통해 정부로부터 일정수준의 재정 지원을 받음.
- 공항 근무 직원을 대상으로 운영되며, 시간당 1백 여 명의 아동들을 수용할 수 있고, 현재 등록아동은 총 250~300명임.
- 현재 50명의 직원은 교육자, 보조교사, 경영 및 재무담당, 경영보조, 청소와 빨래, 파트타임 소아과 의사 등으로 구성됨.
- 이용 비용은 가구 소득과 자녀의 수에 따라 달라지며, 무직에 최저소득계층은 한 아동 당 한 달에 647유로 (시간당 0.13유로)이며, 고소득층은 시간당 2.9유로를 부담함.

- 기관 특성

- 2009년 이후 사회적 기관들은 연대의식에 의해 협회원들이 일정 비용을 부담하기 시작했고, Residence ABCD의 경우 급여 책정 기준 및 급여 결정은 협회 위원회가 노조와의 협의를 통해 결정함.
- 종사자는 매주 일요일, 8월 중 2주, 크리스마스 시즌 등 일을 하지 않는데, 노동자들의 권익을 중시하는 프랑스 문화와 임금은 자체 운영비로 충당해야 하는 Les Globe-Trotteurs 운영 협회의 특성이 반영된 결과임.