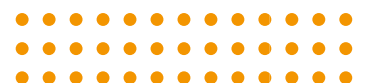
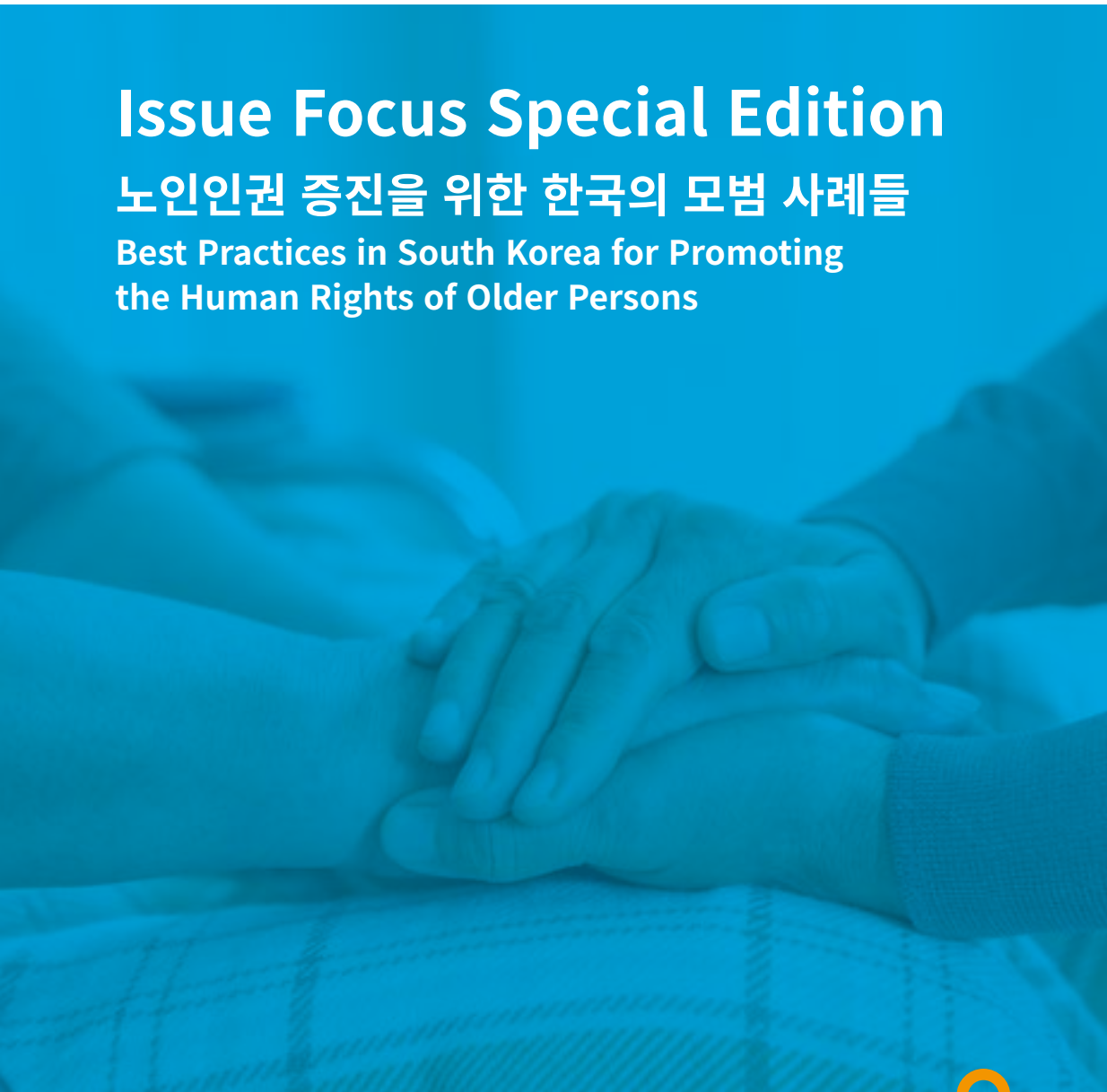


ISSUE FOCUS

Issue Focus Special Edition

노인인권 증진을 위한 한국의 모범 사례들

Best Practices in South Korea for Promoting
the Human Rights of Older Persons





Published by ASEM Global Ageing Center (AGAC)

Copyright © ASEM Global Ageing Center, 2021. All rights reserved.

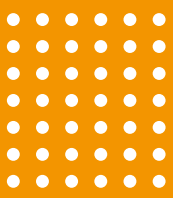
ASEM Global Ageing Center

13F, Seoul Global Center Building, 38 Jong-ro, Jongno-gu, Seoul, Republic of Korea

+82.(0)2.6263.9800.

asemgac@asemgac.org

www.asemgac.org



이슈포커스 스페셜호

노인인권 증진을 위한 한국의 모범 사례들



감사의 글

아셈노인인권정책센터에서는 2021년 특별기획으로 2021 이슈포커스 스페셜호를 발간하게 되었습니다. 이번 이슈포커스 스페셜호를 위해 많은 분들이 기꺼이 함께 해주셨습니다.

특히 기획부터 편집을 맡아 이끌어 준 아셈노인인권정책센터 이슈포커스팀(송해영 팀장, 김빛나, 박재인, 이은선, 이제성 연구원)과 이슈포커스자문위원단(브리짓슬립, 하정화, 리사 워스, 이민홍, 사비나 헤닝위원)께 깊은 감사의 마음을 전합니다.

무엇보다, 인터뷰에 응해 주신 현장 담당자분들인 성동종합재가센터 성용숙센터장님, 조현영, 이금순, 유스앤, 김세현 파트장님, 춘천북부노인복지관 박재호 관장님, 김경희 사회복지사님, 행정안전부 박영재 주무관님과 관련 기관들인 서울시 사회서비스원, 한국노인복지관협회, 한림대 LINC+ 사업단 덕분에 “노인인권 증진을 위한 한국의 모범 사례들”이라는 주제로 현장의 목소리를 담은 이슈포커스 스페셜호가 발간될 수 있었습니다.

선배시민 사례에 대해 노인인권의 측면에서 자문을 주신 윤현숙 교수님과 박영란 교수님께 감사드립니다. 그리고 보조금24 관련하여 어르신분들을 섭외해주시고, 이분들의 보조금24 웹사이트 접근성에 대한 모니터링 기회를 제공해주신 영등포노인종합복지관 박영숙 관장님께도 감사의 말씀을 드립니다.

이번 이슈포커스 스페셜호가 국내외 노인인권 관계자분들에게 영감을 주고 노인의 삶의 질 증진에 도움이 되었으면 합니다.



아셈노인인권정책센터 원장
지은희

* 본 보고서는 국가인권위원회의 지원으로 발간되었습니다.

AGAC 이슈포커스 자문위원단

AGAC 이슈포커스 자문위원단은 아셈 회원국의 노인인권과 고령화 전문가로 구성되어 이슈포커스가 아시아와 유럽 지역의 주요 노인인권 현안을 다루고 다양한 관점을 제시할 수 있도록 이슈포커스의 주제 선정과 구성, 전반적인 내용에 대한 자문의 역할을 담당합니다.

자문위원단

- **브리짓 슬립(Bridget Sleep) 위원**

브리짓 슬립 위원은 국제인권감시기구(Human Rights Watch)에서 노인인권 관련 선임 연구원을 맡고 있다.

- **하정화(Junghwa Ha) 위원**

하정화 위원은 서울대학교 사회복지학과 교수로, 현재 사회복지학과장을 맡고 있으며 고령화와 생애주기, 사별, 임종과 치매 케어 등에 대해 연구하고 있다.

- **리사 워스(Lisa Warth) 위원**

리사 워스 위원은 전 유엔 유럽경제위원회(UNECE) 인구문제 부담당관으로 일했으며, 현재는 유엔인구기금(UNFPA)의 새로운 공동 프로젝트인 노인의 권리, 건강, 존엄 보장을 위한 프로그램(Joint Programme on Rights Health and Dignity of Older Persons)에 참여하고 있다.

- **이민홍(Minhong Lee) 위원**

이민홍 위원은 동의대학교 사회복지학과 교수로, 현재 한국노년학회의 학회지 편집위원장을 맡고 있으며 노인학대와 장애 노인의 돌봄 문제를 중심으로 연구하고 있다.

- **사비나 헤닝(Sabine Henning) 위원**

사비나 헤닝 위원은 유엔 아시아태평양 경제사회위원회(UNESCAP) 사회발전부 지속가능인구변화팀 팀장으로서, 고령화와 노인인권과 관련된 아태지역의 협력 증진을 위한 업무를 담당하고 있다.

목차

1	들어가는 글	05
2	Ageing in Place를 지원하는 공공영역의 노력, 서울시 사회서비스원 종합재가센터	06
3	주체적 노인으로 지역사회 공헌을 위한 풀뿌리 운동, 춘천시 선배시민	18
4	통합서비스 제공을 위한 정부의 성과, 보조금24	26

들어가는 글

한국 통계청은 65세 이상 노인 인구가 2020년 15.7%, 2025년 20.3%, 2060년 43.9%가 될 것으로 전망했다.¹ 한국경제연구원에 따르면 한국의 최근 10년 간(2011~2020년) 고령 인구 연평균 증가율은 4.4%로 OECD 평균(2.6%)보다 높은 것으로 나타났으며, 미국(3.4%), 일본(2.2%), 프랑스(2.6%), 영국(2.1%), 독일(1.0%) 등에 비해 매우 빠른 추세를 보였다.² 이는 한국이 다른 OECD 국가들보다 고령화에 대비할 시간이 부족하다는 것을 방증한다.

급격한 고령 인구 증가 추세 속에서 한국 정부, 지방자치단체, 민간 기관의 전문가들은 고령화에 대응하고 노인들의 삶의 질을 개선하기 위해 다양한 노력을 기울이고 있다. 아셈노인인권정책센터는 아셈 회원국들의 노인 인권에 대한 다양한 연구와 현장 사례들을 서로에게 공유하여 전달하는 역할을 해왔다. 노인 인권과 관련하여 아시아와 유럽을 연결하는 허브 역할을 하며 다양한 연구와 사례들을 모니터링한 결과, 해외 우수사례들이 국내에 소개·적용되는 사례는 많으나, 국내 우수사례들을 해외에 알리려는 노력은 상대적으로 부족하다는 것을 알게 되었다. 이에 아셈노인인권정책센터는 이슈포커스 스페셜호 발간을 통해 노인의 삶의 질을 개선하고, 노인인권 신장에 기여하고 있는 한국의 3가지 모범 사례를 소개하고자 한다.

3가지 모범 사례는 서울시의 종합재가센터, 춘천시의 선배시민, 그리고 정부의 보조금24이다. 서울시 종합재가센터는 요양 시설이 아닌 집에서 돌봄 서비스를 받을 수 있도록 지원하는 공공사업이고, 춘천시 선배시민은 노인이 주체가 되어 봉사활동, 정책대회 등 다양한 활동을 할 수 있도록 지원하는 사업이다. 보조금24는 국민들이 자신이 받을 수 있는 보조금을 한 번에 파악할 수 있도록 지원하는 서비스이다. 이 3가지 모범 사례는 코로나에 모범적으로 대응한 정부, 지자체 차원의 노력이자 노인인권 측면에서 시사점을 가지는 사례이기에 이번 이슈포커스 스페셜호의 대상으로 선정되었다. 아래에서는 이 사례들에 대해 자세히 설명하고, 사업 담당자와의 인터뷰를 통해 사업의 세부적인 내용과 시사점에 대해 구체적으로 분석해보고자 한다.

이슈포커스 스페셜호에서 소개하는 3가지 모범 사례는 노인인권의 중요한 권리 영역을 아우른다. 국가인권위원회는 2017년 노인인권의 국제적 현안을 분석하고 노인인권협약에 포함되어야 하는 34가지 권리영역에 대한 보고서인 ‘노인인권의 국제적 현안 분석과 유엔에서의 주류화를 위한 로드맵’을 발간하였다. 동 보고서는 노인인권협약 제정을 촉구하고 협약에 포함되어야 할 구체적인 권리영역을 담고 있다. 그 중에서도 아래 소개할 3가지 사례는 독립적인 생활을 위한 지원과 장기요양을 받을 권리, 그리고 자신의 집에서 머무르며 서비스를 받을 권리, 서비스에 접근할 권리, 자아실현하는 삶을 살 권리, 정치활동에 온전하고 효과적으로 참여할 권리, 차별 없이 동등하게 평생교육과 학습을 받을 권리, 사회보장과 사회보호에 대한 권리, 표현·의사·정보 접근의 자유에 관한 권리 등과 관련된다. 이렇게 다양한 노인인권의 영역을 포함하는 한국의 정부 및 지방자치단체의 우수사례를 살펴보고, 이 사례들이 노인인권에서 가지는 시사점을 도출하고자 한다.

1 통계청(2020). 2020 고령자 통계

2 한국경제연구원(2021). 주요국 고령화 현황 및 대응책 비교 보도자료

Ageing in Place를 지원하는 공공영역의 노력, 서울시 사회서비스원 종합재가센터

노인이 중요하게 생각하는 권리 영역 중 하나는 자신의 집에서 나이들 권리이다. 보건복지부가 2021년 발표한 ‘2020년 노인실태조사 결과보고서’에 따르면 83.8%의 노인이 건강하다는 가정하에 현재 집에서 계속 살기를 바란다고 응답했고, 56.5%의 노인이 거동이 불편해질 때도 현재 사는 집에서 재가 서비스를 받으며 계속 살기를 바란다고 응답했다.¹ 한국의 요양 시설의 양과 질은 지속적으로 향상되고 있으며, 요양 시설에 대한 인식 역시 개선되고 있지만, 여전히 대부분의 사람들은 자신의 집에서 노후를 보내는 것을 선호하는 것으로 나타났다. 이러한 인간의 욕구와 심리적 특성을 반영하여 제시되는 개념이 에이징 인 플레이스(Ageing in place)이다. 에이징 인 플레이스는 시설에 가지 않고 자신의 집에 최대한 오래 머물 기회를 제공하고, 친숙한 사람들과 관계를 유지하고 적절한 지원과 보호를 받으며 노인들이 그들의 집에서 독립적으로 생활할 수 있도록 돕는 것이라고 정의된다.^{2,3,4}

자신의 집에서 계속해서 머물고자 하는 인간의 욕구를 충족시키기 위해 한국을 포함한 여러 나라에서 에이징 인 플레이스 실현을 위한 다양한 정책을 펼치고 있다. 노인들이 이웃과 교류하고 문화생활을 즐기며 건강 관련 서비스를 받을 수 있는 노인주거단지, 에이징테크를 기반으로 하는 원격의료 시스템, 다양한 보험시스템 등을 예로 들 수 있다. 한국 역시 이러한 흐름에 맞춰 2008년 장기요양보험¹을 도입하고, 공동생활가정 및 노인주거단지를 유치하는 등 자신의 집에 머물고자 하는 사람들의 욕구를 충족시키기 위해 노력하고 있다.

앞서 언급한 노인의 욕구를 충족하고, 공공의 영역에서 양질의 돌봄 서비스를 제공하기 위해 종합재가센터가 출범했다. 종합재가센터 설립 이전 한국의 돌봄 영역의 사회서비스는 민간기관에 의해 제공되는 경우가 대다수였는데, 요양보호사를 비롯한 관련 종사자들에 대한 처우 개선을 요구하는 많은 목소리가 있었다. 종사자들은 서비스 대상자들을 돌보는 현장의 최전선에 있음에도 불구하고 저임금과

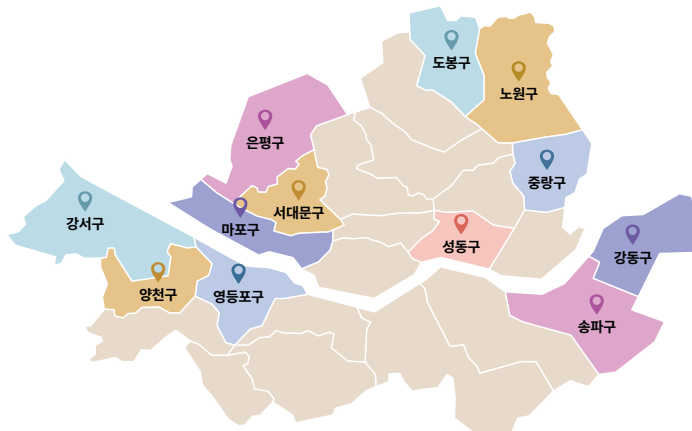
1 고령이나 노인성 질병 등으로 일상생활을 혼자서 수행하기 어려운 이들에게 신체활동 및 일상생활 지원 등의 서비스 제공하여 노후 생활의 안정과 그 가족의 부담을 덜어주기 위한 사회보험제도. 일상생활과 인지능력, 운동장애 등 심신상태에 대한 52개 항목에 대한 심사를 거쳐 6개등급으로 구분하며 각각 받을 수 있는 서비스의 종류가 다르다 (보건복지부, 2021).

고용 불안정성 등으로 어려움을 겪었으며, 이는 서비스 질 하락으로 연결되었다. 민간기관에 의존하던 돌봄 서비스 체계를 보완하고 새로운 패러다임을 제시하기 위해 서울시를 시작으로 2019년 1월부터 종합재가센터가 전국에 개소되었다. 성동종합재가센터에 따르면 서울시에서 운영하는 이 기관들은 기존 민간기관들과 동일한 서비스를 제공하면서 민간에 의존하던 서비스 영역을 공적 영역으로 확대함으로써 소속 종사자들의 고용 안정성을 보장하여 질 높은 서비스를 제공하고, 이용자들은 높은 서비스 만족도를 보이고 있다.

종합재가센터의 개소와 성과는 인권의 영역에서 보았을 때, 독립적인 생활을 위한 지원과 장기요양을 받을 권리, 그리고 자신의 집에서 머무르며 서비스 받을 권리라는 측면에서 중요한 시사점이 있다고 할 수 있다. 즉, 종합재가센터는 에이징 인 플레이스(Ageing in place)를 충족시키고자 하는 공공 영역에서의 노력이라고 할 수 있다. 또한, 종합재가센터는 민간영역에 집중되어 있던 돌봄 서비스 영역을 공공의 영역으로 확장함으로써 이용자가 민간, 공공 서비스 중 자유롭게 선택하여 서비스를 받을 수 있게 하였다. 이는 이용자 입장에서 다양한 선택지를 가지고 자유롭게 서비스를 취사 선택할 수 있는 소비자의 권리 측면에서도 그 의미가 있다. 아래에서는 서울시 최초로 설립된 성동종합재가센터 담당자들과의 인터뷰를 통해 종합재가센터에 대해 보다 자세히 알아보려고 한다.

사업 내용 소개

- **시작일:** 2019년 7월 성동종합재가센터를 시작으로 은평(8월), 강서(9월), 노원(10월)에 개소하였으며, 현재 서울 내 12개 구(성동, 은평, 강서, 노원, 마포, 영등포, 송파, 양천, 도봉, 중랑, 강동, 서대문)의 종합재가센터 운영



서울특별시 종합재가센터 설치현황

- **목적:** 공공이 책임지는 사회서비스 창출
 - ① 사회서비스 분야의 공공성 강화
 - ② 이용자 편의 확대와 서비스 품질향상, 만족도 제고를 위한 통합서비스 제공
 - ③ 종사자 직접고용과 직접 서비스로 일자리 질과 서비스 질 제고

- **대상:** 장애인 활동 지원 대상자, 장기요양등급 판정 대상자이거나 돌봄SOS센터에서 긴급돌봄 대상자²로 선정된 시민
- **내용:** 방문요양, 방문목욕, 방문간호 서비스, 주야간보호사업, 돌봄SOS센터 연계한 긴급돌봄 서비스 지원, 장애인 활동지원 서비스, 청소년 발달장애학생 방과 후 활동 서비스, 재활인력(작업치료사, 물리치료사) 연계 서비스 등으로 구성. 방문요양은 장기요양등급(1~5등급, 인지지원등급)을 받은 65세 이상, 또는 65세 미만 중 치매, 중풍, 파킨슨병 등 노인성 질병으로 일상생활이 어려운 노인을 대상으로 신체활동을 돕고 가사와 목욕 등을 지원. 방문간호는 간호 처치 및 질병 관리, 투약 관리, 욕창 관리, 영양 간호 등 건강관리를 지원하는 서비스를 제공
- **유형:** 일상생활이 어려운 노인의 집에 방문해 신체활동, 가사지원 등 방문요양(방문목욕)·긴급돌봄 서비스를 제공하는 ‘기본형’, 기본형 서비스와 함께 센터 내 주야간 보호시설에서 낮 동안 돌봄 서비스를 제공하는 ‘통원형’, 기본형 서비스에 장애인의 활동까지 지원하는 ‘확대형’, 확대형 서비스에 더해 간호 인력이 집에 방문해 간호 처치·투약·영양 관리와 건강 체크 등의 서비스를 제공하는 ‘간호특화형’이 있음
- **비용:** 기초생활수급자와 차상위계층에겐 무료, 일반 시민에게는 소득에 따라 차등 부담

성동종합재가센터 인터뷰

Q. 사업의 목적과 필요성은 무엇입니까?

A. 서울특별시 사회서비스원(이하 서울시 사회서비스원)은 사회적 요인(사회서비스 증가에 대응하기 위한 공공부문 역할 강화 요구, 인구구조의 변화(저출산·고령화)로 인한 돌봄 영역의 사회서비스 수요 증가, 저평가된 돌봄 노동에 대한 인식과 돌봄 노동자의 낮은 임금 등의 문제 해결의 필요성 등)과 정책적 요인(신정부 국정운영 5개년 계획³, 서울시 민선 7기 공약⁴ 등)을 바탕으로 ‘공공이 책임지는 사회서비스 창출’이라는 목표 아래 종합재가센터를 설립하였습니다.

Q. 사업의 내용은 무엇입니까?

A. 서울시 사회서비스원은 2019년 7월 간호특화형(장기요양+장애인활동지원+방문간호+돌봄SOS)의 성동종합재가센터를 시작으로 기본형(장기요양+돌봄SOS)의 은평, 강서종합재가센터, 확대형(장기요양+장애인활동지원+돌봄SOS)의 노원종합재가센터를 설치·운영 하고 있습니다. 2020년 통원형(장기요양+돌봄SOS+주야간보호)의 마포종합재가센터를 설치하였으며 송파, 영등포, 양천, 도봉, 중랑, 강동, 서대문종합재가센터는 모두 기본형으로 2021년 현재 12개의 종합재가센터를 설치, 운영하고 있습니다. 또한, 2020년 9월 마포구립 초록숲데이케어센터 개소 이후, 11월 강서구립든데이케어센터를 순차적으로 개소하여 현재 총 2개의 데이케어센터를 설치, 운영하고 있습니다.

2 예기치 못한 일상생활의 어려움이 있거나 질병 등 갑작스러운 위기 상황으로 돌봄이 필요한 만50세 이상 성인 또는 장애인(모든 연령)

3 시도별 사회서비스원 설립을 통한 일자리 창출 및 서비스 제공인력 처우 개선 발표

4 서울시 사회서비스원 설립을 통한 국공립시설 운영, 종사자 처우 개선, 서비스 품질 개선 등 발표

서울시 사회서비스원은 종합재가센터뿐만 아니라 국·공립사회복지시설을 운영하고 있는데 2020년 3월 노원든든어린이집을 시작으로 현재 서대문, 영등포, 중랑, 은평, 강동, 송파, 2021년 현재 총 7개의 국공립어린이집을 설치, 운영함으로써 ‘공공이 책임지는 아이중심 보육환경’ 구축에 힘쓰고 있습니다. 또한, 민간 서비스 기관에게 체계적인 교육 기회 및 안전점검을 지원하고 있으며 공공자원(교육장, 회의실 등)을 개방하고 있습니다.

장기요양사업, 장애인활동지원사업 등 민간영역에서 단독으로 담당하던 돌봄 서비스를 공공영역으로 확장함으로써 돌봄 사회서비스 분야의 공공성과 서비스 품질을 높이고, 요양보호사 및 장애인활동지원사 등 전 직원을 서울시 사회서비스원이 정규직(월급제, 최저임금의 약 120% 수준의 급여)으로 직접 고용(전일제, 반일제)하여 이들에 대한 처우와 노동환경을 개선하고 있습니다.

서울시 사회서비스원 성동종합재가센터(이하 성동종합재가센터)는 서울시 사회서비스원의 설립목적과 사업 방향에 의해 방문간호 특화형 종합재가센터로 방문요양, 방문목욕, 돌봄SOS사업, 장애인활동지원사업, 방문간호 사업을 운영하고 있습니다. 특히, 방문요양은 성동구 포함 3개 자치구, 장애인활동지원사업은 성동구를 포함한 14개 자치구, 방문간호는 성동구를 포함한 9개 자치구에서 공공 서비스를 진행하고 있습니다.

돌봄SOS 서비스 → 방문요양 서비스 사례

1. 이용자 정보

- 80대(여)/1인 가구

2. 의뢰 과정

- 고령으로 인한 관절 질환과 기관지 확장증으로 인한 기력 저하, 인지 저하로 서비스 이용자 스스로 가사 및 식사 등의 어려움을 겪고 있어 돌봄SOS센터에서 성동종합재가센터로 의뢰

3. 주요 욕구

- 일상생활 지원(식사, 청소, 기저귀 케어 등)
- 주거환경 개선(실내 청소, 이불세탁, 등)
- 정서 지원(말벗 등)

4. 사례관리 과정

1) 서비스 기간

- 돌봄SOS서비스 2019년 11월 ~ 2020년 5월 25일(4회 연장)
- 방문요양서비스 2020년 5월 26일 ~ 5월 29일

2) 서비스 계획

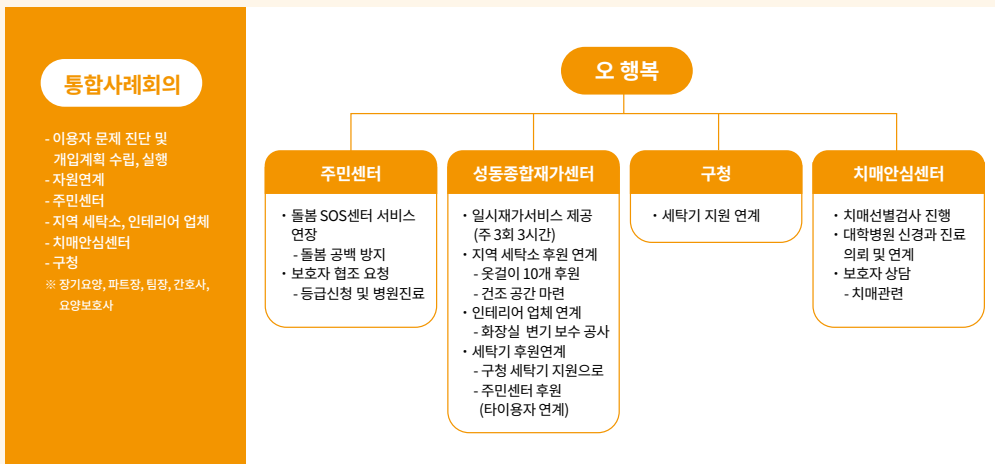
- 서비스 이용자의 식사 습관 개선, 가사지원을 통한 기본적인 일상생활 지원, 위생적인 주거 환경 지원
- 지역 자원 연계를 통한 주거 환경 개선
- 지역 유관기관 연계를 통한 치매 검사 및 진단

3) 서비스 과정

- 불균형한 식단에서 균형 잡힌 식단으로 개선
- 정기적인 이불세탁, 소독 및 실내 환경 정리로 환경 개선
- 구청 지원으로 세탁기를 후원 받아 설치
- 인근 세탁소에서 옷걸이를 후원 받아 건조 공간 마련
- 지역의 공사업자를 연계하여 최소한의 비용(10,000원)으로 공사 진행
- 치매안심센터와 연계하여 기초검사 및 정밀검사 진행
- 치매 악화(경증→중증)가 관찰되어 장기요양등급 신청 지원
- 장기요양등급 판정까지 돌봄 공백을 예방하기 위해 주민센터와 지속적으로 소통하여 돌봄SOS서비스 제공(4회 연장)
- 건강보험공단 현장 심사 시 돌봄SOS서비스 일정을 조정하여 건강보험공단 심사관에게 서비스 이용자의 인지 상태 및 치매 진행 정도에 대한 정확한 정보가 전달될 수 있도록 지원(장기요양 5등급 판정)
- 등급판정 이후 방문요양 서비스 진행
- 이후 요양시설(공동생활가정)로 입소를 돕고 서비스 종결

4) 서비스 평가

- 서비스 이용자의 일상생활 유지를 위한 돌봄 서비스뿐만 아니라 다학제 팀(요양-복지-간호)이 협력하여 서비스 이용자의 생활습관 및 생활환경 개선
- 서비스 이용자의 생활에 필요한 물품 등을 지역 자원과 연계
- 지역 유관기관과의 협력으로 통합적인 돌봄 제공



서비스 과정 체계도

방문간호 서비스 사례

1. 이용자 정보

- 80대(남)/1인가구

2. 의뢰 과정

- 서울시 사회서비스원 마포종합재가센터에서 방문요양 서비스 제공 중 영양보호사가 욕창을 발견하여 방문간호 의뢰

3. 주요 욕구

- 욕창 관리, 건강관리, 주거환경 문제 등

4. 사례관리 과정

1) 서비스 계획

- 욕창 관리, 투약 관리, 질병 관리, 영양관리, 체위변경 교육 및 건강상담 등
- 지역자원연계: 복지 용구, 주거문제

2) 서비스 과정

- 욕창 상태 점검과 소독
- 욕창 매트리스, 욕창 방석, 지팡이 등 복지 용구 연계
- 동주민센터 마을 간호사를 통해 건강기능식품(영양죽, 비타민) 지원
- 기초건강관리 통해 고혈압 발견 후 고혈압약 복용, 투약 관리, 혈압기 대여 지원
- 백내장 발견 후 수술 연계
- 용산구청 주거환경개선사업과 연계하여 현관 방충망 지원
- 주거문제 관련하여 동주민센터(통장)와 SH 주거복지센터에 의뢰

3) 서비스 평가

- 이용자의 변화: 욕창 완치 직전 상태. 혈압 상태 안정, 우측 눈 상태 호전
- 가족의 변화: 보호자(따로 사는 아들)가 주 1회 반찬, 환자 영양식을 구매하여 전달



방문간호 서비스



장기요양 5등급 대상자 인지활동 프로그램



적극개입서비스 사례 서비스

Q. 사업 목표와 달성 여부, 그리고 실제 사업을 통해 달성한 성과는 무엇입니까?

A. 장기요양의 경우 성동구를 포함한 3개의 자치구에 서비스를 제공하고 있으며, 장애인활동지원사업은 성동구 포함 14개 자치구, 방문간호는 성동구 포함 9개 자치구에 걸쳐 서비스를 진행하고 있습니다. ‘적극개입서비스 사례’와 더불어 서비스가 어려운 이용자에게도 공백 없이 서비스가 진행될 수 있도록 하는 점 등은 양적인 수치를 넘어 매우 의미가 있다고 생각합니다.

개소부터 지금까지의 서비스 제공에 있어 민간에서 시도해 보지 못했던 방법의 서비스 제공(다회 방문, 다인 매칭 등), 돌봄 서비스를 제공하는 것에서 벗어나 지역사회 내 기관들과 협력하여 이용자에게 필요한 서비스와 자원을 연계하는 것, 민간에서 제공하기 어려운 시간에 서비스를 제공하는 것(주 1회 또는 주 2회 2시간 단시간 서비스 등), 돌봄 서비스 종료 이후 사각지대에 있는 대상자에게 사후관리가 지속적으로 진행되는 것, 공백 없는 서비스를 제공하는 것, 다양한 문제와 욕구를 가진 이용자에게 통합적 서비스(요양(활동)-복지-의료)를 제공하는 등 각 이용자에게 맞는 서비스를 제공하고 성공적 사례를 만들어 가고 있는 것이 가장 큰 성과라고 할 수 있으며 이것이 바로 공공기관이 돌봄 서비스를 제공하는 이유라고 생각합니다.

Q. 지역사회 기관과 네트워크를 구축하여 협력을 통해 진행한 사업이 있습니까? 만약 있었다면, 장단점 그리고 성과에 대해 말씀해주시오

A. 성동종합재가센터는 신생 기관으로 성동구에서 이제 막 걸음마를 떼기 시작했기 때문에 기존에 오랫동안 지역에서 사업을 운영하는 기관들과 유대 관계를 형성하는 것에 중점을 두고 있습니다. 성동구 내 치매안심센터, 종합사회복지관, 노인복지관 등 유관기관과의 업무 협약을 통해 사업적인

협력을 진행하고 있고, 현재는 이용자 또는 종사자 대상의 교육, 자원 연계 중심의 협력 사업이 진행되고 있습니다.

장애인활동지원과 관련하여 성동구 내 장애인활동기관들과 정기적인 네트워크 회의를 통한 상호 교류와 네트워크 소속 기관 직원들을 대상으로 공통 교육을 진행하는 것을 계획하고 있습니다. 성동구 치매안심마을 네트워크에서는 치매극복의 날 기념 연합 행사를 함께 준비하여 진행할 예정입니다. 또한, 성동희망나눔 기관과 연대하여 사회서비스형 노인 일자리 사업을 진행할 예정입니다.



지역 네트워크 사업 참여 '치매극복의 날 기념 캠페인'

Q. 이 사업의 한계와 이를 극복할 방법이 있습니까?

A. 현재 서울시 사회서비스원은 2022년까지 서울시 25개 자치구에 모두 설치되는 것이 당초 계획이었으나, 코로나19의 영향으로 2022년 현재 12개구에만 개소 되었습니다. 2019년 개소센터는 신규채용이 진행되지 않고 있고, 2020년 신규센터의 경우 센터장을 포함해 전담인력과 제공인력을 통틀어도 20여 명이 채 되지 않은 환경입니다. 그럼에도 일반적으로 제공하기 어려운 사례를 오롯이 수행하고 그 안에서 차별화된 서비스를 창출하는 것에 전사적 노력을 기울이고 있지만, 물리적인 한계가 존재합니다. 종합재가센터가 개소 되지 않은 자치구의 이용자가 서비스를 신청하더라도 최대한 서비스를 제공하기 위해 노력하고 있고, 해당 구 이외에 장기요양사업은 3개 구, 활동지원사업은 14개 구, 방문간호는 9개 구를 대상으로 서비스를 제공하고 있습니다.

공공기관의 장점은 출연 주체의 적극적인 지지와 지원을 담보로 안정적인 체계 안에서 사업을 다각적으로 모색해 나간다는 데 있다고 생각합니다. 비록, 지금은 코로나19 등 여러 상황으로 사업 확대와 인력 확충이 주춤하고 있습니다만 시민이 원하는 서비스를 지속적으로 파악, 제공하여 기대에 부응해 나감으로써 우리 사업의 존재 이유를 찾고, 수요가 증가함에 따라 자연스럽게 사업이 확장될 수 있기를 희망합니다.

Q. 사업 담당자가 느끼는 어려움은 무엇입니까? 만약 있다면 이를 보완하기 위한 방법이 있습니까?

A. 제도와 실제 운영과의 충돌이라는 부분에서 어려움을 느끼고 있습니다. 예를 들어, 저희 기관은 근로기준법에 따라 240분(4시간) 근로 시 30분의 휴게시간을 제공하고 있습니다. 하지만, 실제 서비스 제공 시 240분 이상 근로를 하더라도 휴게시간이 제대로 보장되기 어려운 반면 서비스 수가는 30분이 차감되어 제공됩니다. 장애인활동지원사업 역시 비슷한 어려움이 있습니다. 이용자가

요청하는 서비스 시간이 연속 480분(8시간) 또는 그 이상인 경우, 연속 서비스 부재(이용자 입장)와 휴게시간 보장(제공자 입장) 간의 충돌이 발생합니다.

장기요양 수가를 초과하는 다회 방문이 필요한 이용자, 돌봄SOS 서비스 종료 후 사각지대에 있는 대상자에 대한 사후관리 등 추가적으로 돌봄이 필요한 부분들이 있는데 이를 위한 제도는 미비한 상황입니다. 이러한 부분들은 제도개선이 선행되어야 하며, 이는 건강보험공단 및 보건복지부 등에 제도개선을 요청해야 할 부분입니다.

Q. 사업의 기대효과 및 향후 방향성은 무엇입니까?

A. 다양한 노하우를 바탕으로 적절한 서비스를 제공하는 민간기관과 공공이 협력하여 범정부 차원의 ‘에이징 인 플레이스’와 ‘커뮤니티 케어’ 구축을 위한 동반 성장을 전망할 수 있습니다. 아직은 사회적으로 민간과 공공을 나누어 바라보고 있지만, 결국 지역사회가 돌봄을 책임지는 것이 공동 목표입니다.

공공기관은 신뢰를 담보로 사업을 운영합니다. 사회서비스원은 단순 돌봄 서비스 제공 주체가기보다는 이용자와 가족에게 든든한 동반자가 되는 것을 목표로 하고 있습니다. 신뢰를 바탕으로 질 좋은 서비스를 지속적으로 제공할 수 있도록 하여, 궁극적으로는 이용자와 제공자 모두가 행복한 서비스가 되는 것을 향후 방향으로 설정하고 있습니다.

Q. 성공적으로 코로나19에 대응했다는 평가를 받고 있는데, 어떤 부분에서 코로나19에 성공적으로 대응한 것으로 보입니까?

A. 현재 코로나19 긴급돌봄 서비스는 서울시 사회서비스원 본부가 컨트롤 타워 역할을 하고 있습니다. 코로나19 감염자와의 접촉으로 자가격리가 필요한 노인과 장애인들에 대해 코호트 격리 지원을 지원하고 있는데, 치매 등의 질환이 있는 감염 의심자 중 일부는 코호트 시설 입소 후 급격한 증상 악화를 겪는 경우가 있었습니다. 이러한 문제를 예방하기 위해 서울시 사회서비스원에서는 직원이 자가격리 대상자와 함께 입소하여 3교대 근무로 24시간 돌봄 서비스를 제공하고 있습니다. 이러한 과정에서 직원까지 코로나에 감염되는 경우도 있었으나 서울시 사회서비스원은 공공의 책임이라는 역할을 위해 최선을 다하고 있습니다.

서울시 사회서비스원에서는 코로나19 긴급돌봄 서비스 시행 전, 서비스 제공인력에 대해 2일간 사전 교육(감염 예방 교육, 방호복 착용의법, 치매 노인의 특성 및 행동의 이해, 케어 방법 등)을 하고, 교육을 이수한 직원을 서비스 현장에 투입시키고 있습니다. 돌봄 현장 상황 공유, 위험 및 안전수칙 준수에 대한 사전 고지, 돌발적 상황 발생에 따른 빠른 조치, 돌봄 현장 내 종사자의 업무 매뉴얼 개정 등을 통해 안전한 근무환경을 조성하고 있으며, 서비스 종료 이후에도 안전보건휴가 등 제공인력에 대한 보상 체계를 마련하고 있습니다. 급격하게 변화하는 코로나19 상황에서, 발생할 수 있는 돌봄 공백을 최소화하고 직원이 더욱 안전하고 보호받는 환경에서 근무할 수 있도록 최선을 다하고 있습니다.

성동종합재가센터에서는 2020년 최초로 장애인 이용자가 격리시설에 입소할 시, 장애인활동지원사 3명을 동반 입소하도록 규정했습니다. 3명의 활동지원사가 팀을 이루었으며 작업치료사,

물리치료사가 외부에서 서비스를 지원하였습니다.

코로나19 긴급돌봄 서비스는 코로나 감염자의 격리로 가정 내 돌봄 공백이 발생하였을 때, 돌봄 공백을 최소화하고 있습니다. 요양보호사, 활동지원사, 간호사는 자원하여 동반 입소하였고, 다른 직원들의 적극적인 협조로 이들의 돌봄 공백을 메운 것이 성공적으로 평가받는 이유라고 생각합니다.

코로나-19 긴급돌봄 사례

2020년 4월 모자가정 어머니의 확진 후, 장애인 아들(20세, 지적장애)을 서울시 격리시설에 동반 입소시킨 것이 서울시 사회서비스원의 첫 번째 긴급돌봄 사례입니다. 당시 3명의 활동지원사가 3교대로 14일간 서비스를 제공했습니다. 당시 성동종합재가센터 소속이었던 물리치료사, 작업치료사의 지원으로 지적장애아들에게 장애 특성을 고려한 관절구축 운동, 인지 활동 등 다양한 실내 활동을 제공했습니다. 그뿐만 아니라 성동종합재가센터는 24시간 특이사항 체크, 행정지원, 즉각적인 물품 지원을 통해 긴급돌봄이 격리시설에서의 단순 돌봄이 아닌 이용자 맞춤형 지원이 될 수 있도록 토대를 마련했습니다.



코로나19 긴급돌봄 홍보 포스터 및 입소 직전 방호복을 착용한 직원

Q. 1년에 개인이 받을 수 있는 최대 서비스 시간은 어떻게 됩니까? 취약계층이 지속적으로 서비스를 받을 수 있습니까?

A. 장기요양의 경우 등급별 차이가 있지만 연간 756시간에서 1,116시간까지 월 한도액 내에서 이용할 수 있으며 이용자에게 따라 추가적으로 월 한도액을 넘어 비급여로 이용하는 경우도 있습니다.

등급별 재가급여 월 한도액(원) 및 최대이용시간

등급	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급
월 한도액	1,520,700	1,351,700	1,295,400	1,189,800	1,021,300
월 최대 이용 가능 횟수 및 시간	4시간: 27회	4시간:24회	-	-	-
	108시간	96시간			
월 평균 이용 횟수 및 시간	3시간: 31회	3시간: 28회	3시간: 26회	3시간:24회	3시간:21회
	93시간	84시간	78시간	72시간	63시간

※ 요양급여비용은 매년 장기요양위원회(위원장: 보건복지부 차관)가 결정, 고시하는 장기요양급여비용 등에 관한 고시(보건복지부 고시)에 따름

※ 보호자 및 대상자의 요청에 따라 비급여부분으로 시간연장 가능

장애인활동지원사업은 종합점수에 따라 활동지원급여 구간이 1~15구간으로 나뉘어 있고 연간 약 60시간에서 480시간까지 보건복지부 지원 바우처가 지원되며 소득에 따라 본인부담금이 차등 책정됩니다(면제~최대 170,700원). 이용자의 상황에 따라 시·도, 시·군·구 추가지원이 있는 경우도 있습니다. 월 한도 바우처 이상의 서비스가 필요하면 전액 비급여로 이용할 수 있습니다.

돌봄SOS서비스는 이용자마다 연 60시간의 서비스를 받을 수 있으며 이용자의 상황에 따라 지자체 연장 승인을 거쳐 60시간의 추가 서비스를 받으실 수 있습니다. 돌봄SOS서비스 종결 시점에서 장기요양, 노인 맞춤형 돌봄 서비스 등으로 연계되는 경우도 있지만, 대부분 지속적인 서비스를 받을 수 있는 시스템이 부족한 상황입니다. 이러한 한계를 극복하기 위해 성동종합재가센터에서는 사후관리를 통해 지속적인 서비스를 받지 못하는 이용자의 상황을 확인하고 있습니다.

Q. 서비스 신청을 하기 어렵거나 할 수 없는 독거노인 등의 경우에는 사례발굴 등을 통해 이들에게 서비스를 제공할 수 있는 시스템이 갖추어져 있습니까?

A. 현재 제공되고 있는 서비스는 기본적으로 이용자의 신청을 바탕으로 진행됩니다. 그 외에는 현재 서비스를 받는 이용자를 통한 대상자 발굴, 동 주민센터를 통한 의뢰, 지역 내 유관기관 의뢰 등을 통해 서비스가 연계되고 있습니다. 성동구의 경우, ‘성동이웃살피미’ 등의 활동이 활발하게 이루어지고 있으며 이를 통한 사례발굴을 바탕으로 서비스 연계가 진행되고 있습니다.

Q. 다른 종합재가센터와 비교해 성동종합재가센터가 가지는 특별한 점은 무엇입니까? 또한, 성동종합재가센터는 성동구의 어떤 특징을 바탕으로 사업을 구성 및 진행하고 있습니까?

A. 성동종합재가센터는 방문간호 이용자에게 직접 서비스를 제공하는 것뿐만 아니라, 이용자의 문제 및 욕구에 따라 지역사회 내 자원을 연계하고 있습니다. 방문 요양, 돌봄SOS 이용자 초기상담 시간호사가 동행하여 이용자 건강에 대한 진단 및 정보제공, 서비스 과정에서 즉각적인 피드백을 통해 질 높은 서비스를 제공하고 있습니다. 그뿐만 아니라 서비스 관련 교육 등을 통해 직원의 역량 강화를 돕고, 민간기관에도 교육을 지원하고 있습니다.

성동구는 지방자치단체 최초로 지역 내 75세 이상 노인의 집에 전담 주치의가 직접 방문해 건강관리를 돕는 ‘성동구 효사랑 주치의’ 사업을 실시하고 있습니다. 또한, 주민센터에 방문간호사가

상주하여 지역주민의 건강을 상시 관리하고 있습니다. 서울케어-건강돌봄 서비스 사업으로 건강돌봄팀(의사, 간호사, 사회복지사, 영양사, 운동사, 치위생사)이 가정을 방문하여 3~6개월 동안 만성질환, 영양, 운동, 복지상담 등의 맞춤형 집중관리 및 재택 의료서비스 연계 등 의료복지 시스템을 체계화하여 운영하고 있습니다. ‘성동구 효사랑 주치의’ 사업은 전 세계 공공행정의 발전과 혁신 촉진을 위해 매년 우수정책을 선정하고 시상하는 공공행정의 노벨상인 ‘UN 공공행정상’을 수상하였습니다. 성동구의 의료복지 시스템 구축을 위한 관심과 노력은 서울시 자치구 내 1호 간호 특화형 종합재가센터로 성동구가 선정되는데 기반이 되었습니다.

Q. 타 사업들의 경우 서비스를 신청하고 서비스를 받는 데까지 어느 정도 시간이 필요하다고 알고 있는데, 종합재가센터는 서비스를 신청하면 대기 시간 없이 바로 서비스를 받을 수 있습니까?

A. 서비스 제공자(요양보호사, 활동지원사)는 일 8시간의 근무시간에 맞추어 대기 없는 서비스를 제공하고 있습니다. 이용자가 서비스 시간 이외에 추가적인 서비스를 희망하는 경우에도 대부분 대기 없이 서비스를 받으실 수 있습니다. 간혹 대기가 필요한 경우, 서비스 이용을 위해서는 대기가 필요한 것에 대해 안내하고 대기 또는 타 기관 이용 등의 선택을 할 수 있도록 돕고 있습니다. 장애인활동지원사업의 경우 신규채용이 진행되지 않아 다양한 서비스 시간을 요구하는 이용자의 욕구를 충족에 기존 인력만으로는 한계가 있어 부득이하게 대기가 발생하기도 합니다.

1 보건복지부(2021). 2020 노인실태조사 결과보고서

2 Grimmer, K., Kay, D., Foot, J., & Pastakia, K. (2015). Consumer views about aging-in-place. *Clinical Interventions in Aging*, 10, 1803.

3 이윤경, 강은나, 김세진, & 변재관. (2017). 노인의 지역사회 계속 거주 (Aging in Place)를 위한 장기요양제도 개편 방안. 한국보건사회연구원.

4 Horner, B., & Boldy, D. P. (2008). The benefit and burden of “ageing-in-place” in an aged care community. *Australian Health Review*, 32(2), 356-365.

주체적 노인으로 지역사회 공헌을 위한 풀뿌리 운동, 춘천시 선배시민

어른을 공경하고 존중하는 전통은 한국을 대표하는 문화 중 하나이지만, 노인을 약자로 인식하고, 수동적이며 돌봄을 받아야만 하는 대상으로 인식하는 경향 역시 존재한다. 이러한 부정적 인식은 연령주의(Ageism)를 비롯한 여러 차별주의 형태로 나타나기도 하며, 무의식적 편견(bias)으로 작용하기도 한다. 한국에서는 나이에서 기인하는 인식과 편견을 극복하고, 노인을 주체적 존재로 인식하는 사회를 만들기 위한 다양한 노력이 이루어지고 있다.

2020년 9월 춘천시는 노인을 돌봄의 대상에서 돌봄의 주체로 변화시키기 위한 노력의 일환으로 선배시민이라는 사업을 시작했다. 선배시민은 한국노인종합복지관협회와 한림대학교의 지원을 받아 노인들이 주체적 존재로 지역사회에 참여하는 것을 활성화하기 위해 만들어졌다. 이는 정부 주치의 프로젝트가 아닌 지방자치단체 차원의 풀뿌리 복지의 형태로 노인들의 참여를 유도하고 이를 발전시켜도 단위, 전국단위로 확장한 모범 사례 중 하나이다.

이 사업의 핵심 키워드는 ‘주체성’이다. 지역사회 내 노인들이 지역사회 문제를 파악하여, 정책을 제안하며 봉사활동과 재능 나눔 등 다양한 활동을 통해 지역사회 발전에 기여하는 것이 선배시민의 기본적인 틀이다. 현재 선배시민은 춘천시 속한 강원도 시를 포함해 전국적으로 시행되고 있는 사업으로서, 이름은 모두 선배시민으로 동일하지만 세부적인 사업 내용은 조금씩 다르다. 하지만, 선배시민 사업의 핵심은

시들어가는

초라한, 광마른, 무력한, 보살핌이 필요한, 권태로운, 오갈 데 없는, 골골하는, 늙은이, 걸인, 몸이 약한, 누더기 입고

시들어가는

노인 한 명이 사라지는 것은 도서관이 사라지는 것과 같다!

집 앞에 노인이 없으면 옆집에서 빌려와라!

老馬之智
(늙은 말이 길을 잘 찾아간다)

선배시민이 추구하는 노인에 대한 인식 변화

노인에 대한 편견(bias), 연령주의(Ageism) 등의 부정적인 인식을 타파하고, 그동안 사회 발전에 큰 역할을 담당했던 노인들이 여전히 지역사회에 공헌할 수 있는 주체적 존재라는 것을 재인식시키고자 하는 것이다.

선배시민은 자아실현을 하는 삶을 살 권리, 정치 활동에 온전하고 효과적으로 참여할 권리, 차별 없이 동등하게 평생교육과 학습을 받을 권리 등에 있어 시사점을 가진다. 선배시민은 노인들이 더는 사회로부터 유리된 비생산적 자원이 아니라 주체성을 가진 사회의 구성원으로서 역할을 하게 하는 것을 목적으로 한다. 즉, 선배시민은 노인들이 지속적으로 교육을 받고 정치에 참여하며 다양한 정보에 접근하는 것을 통해 자아실현을 이루는 것을 지원하는 사업이라고 할 수 있다. 아래에서는 ‘주체성’의 측면에서 중요한 시사점을 가지는 선배시민 사업에 대해 설명하고, 그중 춘천 지역에서 선배시민 사업을 처음으로 시행한 북부노인복지관의 관장님 및 담당자와의 인터뷰를 통해 동 사업에 대해 구체적으로 알아보려고 한다.

사업 내용 소개

- **시작일:** 2020년 9월 시작하여 2021년 8월 현재 강원도 14개 복지관 전체가 참여
- **목적:** 노인이 서비스 수혜자라는 수동적 역할에서 탈피하고, 초고령사회에 대비해 돌봄의 대상에서 돌봄의 주체로 변화시키기 위함
- **대상:** 춘천 복지관 소속 회원
- **내용:** (선배시민)기본적으로 자원봉사를 바탕으로 다양한 교육과 학습 후 재능기부 활동을 중심으로 진행 (선배시민정책대회) 강원도 14개 복지관의 선배시민들이 모여 공동체와 후배시민을 위해 사회문제에 관심을 가지고 정책을 논하는 정책대회



교육

학습동아리 참여를 통해
공동체를 돌보는
선배시민의 형성



실천

자기 목소리로
공동체에 참여
*지역조사, 연구, 실천
(소통, 공감)

선배시민의 단계



축제

지역사회에 기여하는
건강한 민주시민들의 축제

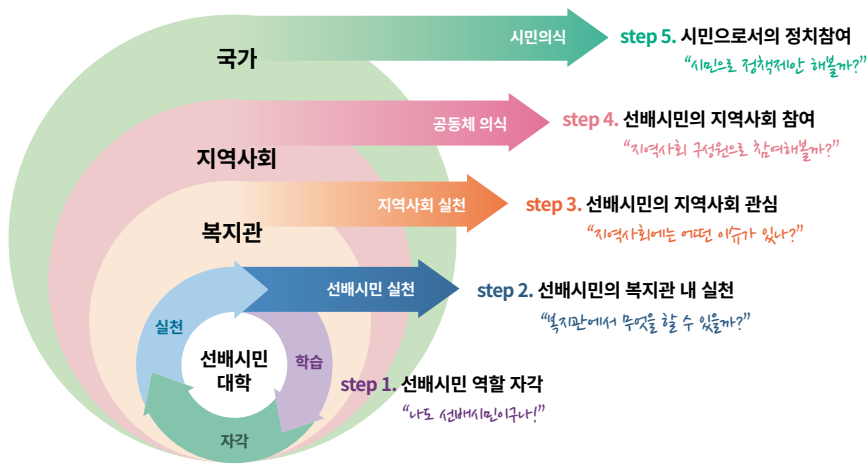
*권리옹호, 정책제안
(참여와 조직화)

춘천북부노인복지관 인터뷰

Q. 사업의 목적과 필요성은 무엇입니까?

A. 선배시민은 저출산·고령화 사회의 국가경쟁력 강화를 위해 노인의 부정적 이미지를 탈피하고, 노인의 지식과 경험, 재능을 사회에 재투자할 수 있도록 노인자원봉사를 활성화하여 노인의 적극적인 사회참여 기회를 확대하고 신노년문화 모델을 제시하기 위해 시작되었습니다.

이를 구체화하여 설명하자면, 첫 번째로 노인의 부정적 이미지 탈피를 제고하는 것입니다. 자원봉사 및 활동보고대회 등을 통해 돌봄을 받는 노인의 이미지에서 지역사회 공헌에 앞장서는 주체자로 인식을 제고하고 사회적 공감대를 형성하기 위해 선배시민이 탄생하게 되었습니다. 삶에 대한 지혜와 앞선 경험을 가진 사람이라는 ‘선배’와 시민 사회를 구성하는 ‘시민’의 합성어로 나와 나를 둘러싼 공동체를 위해 선배로서의 사회적 역할을 수행하는 노인을 ‘선배시민’이라고 합니다.



선배시민의 역할과 실천 단계

두 번째는, 지역사회문제에 관심을 가지고, 공동체 발전에 기여하는 건강한 노인을 목표로 합니다. 로마 최고의 웅변가이자, 정치가, 문인이기도 했던 키케로는 ‘청년은 지혜를 연마하는 시기, 노년기는 지혜를 실천하는 시기’라고 말하면서 노년에 할 수 있는 중요하고 유익한 일은 사려 깊음과 영향력, 판단력으로 다음 세대에 이익이 되도록 나무를 심는 일이며, 노년은 즐거운 것이라고 했습니다. 선배시민은 지역사회에 관심을 가지고 지역주민들과 새로운 관계를 맺는 것 등을 통해 소속감을 느끼는 것을 추구하고 있습니다.

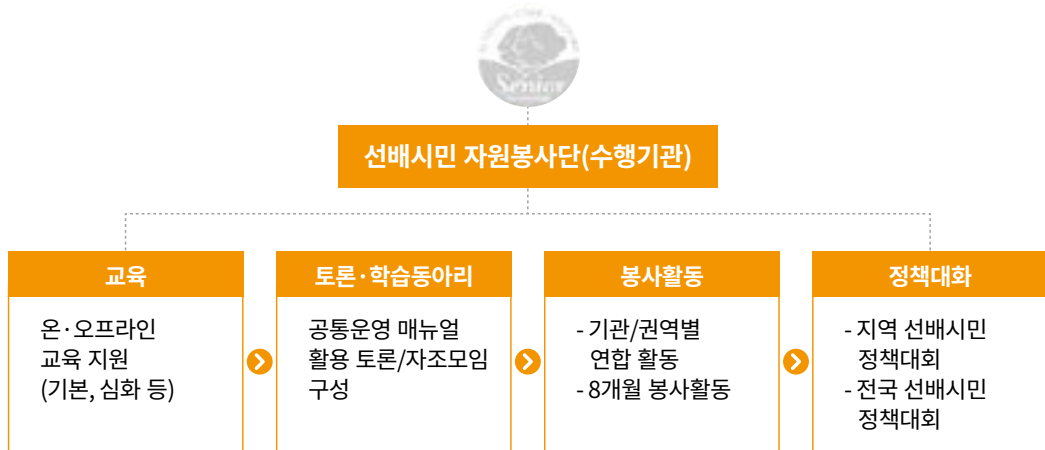
그 외에도 공동체를 돌보기 위한 주체자로서 사회참여 활동에 대한 의식 고취하고, 노인자원봉사자 자긍심 고취 및 권익을 향상하며, 노인자원봉사활동 홍보 및 사회적 관심 제고를 위한 목적이 있습니다.

Q. 사업의 내용은 무엇입니까?

A. 선배시민 봉사활동은 크게 3가지 유형으로 구분할 수 있습니다. 첫 번째는 ‘소크라테스(나를 살펴봐:

자각과 성찰’ 유형입니다. 세대공감 학습·토론·실천 활동을 하는 유형으로 후배세대와 세대 간 차이를 인식하고, 실천(학습, 토론)하는 활동입니다. 두 번째는 ‘헬렌 켈러(주위를 둘러봐: 소통과 공감)’ 유형입니다. 지역조사·연구·실천 활동을 하는 유형으로 노인의 욕구, 후배세대의 문제 등의 실태 조사 내용을 바탕으로 이를 해결하기 위한 홍보 활동과 세대 간 공감을 유도하는 활동입니다. 마지막으로 ‘은발의 표범단(함께 만들어 봐: 실천과 대안)’ 유형입니다. 조사, 연구한 내용을 바탕으로 공동체 발전을 위한 권익 옹호/정책제안 활동을 하는 유형으로, 앞선 두 유형의 활동에서 나아가 이를 개선하기 위해 정책제안, 정치참여, 정책 모니터링과 같은 활동을 합니다.

2021년 선배시민 자원봉사단 사업 추진체계



2021년 선배시민 자원봉사단 사업 추진체계



정책대회를 통한 선배시민 네트워크 구성 온 세대가 풍요로운 대한민국을 위한 정책 제안

선배시민 정책대회 소개

Q. 사업의 목표와 달성 여부, 그리고 실제 사업을 통해 달성한 성과는 무엇입니까?

A. 2020년 12월 10일, 유튜브 온라인 스트리밍 중계로 “한국 선배시민, 공동체를 디자인하다”라는 슬로건으로 전국 선배시민 정책대회가 열렸습니다. 본 대회는 전국 코로나19 확산으로 사전녹화로 진행되었으며 국회의원, 지역 대표 선배시민이 참여하였습니다. 전국 정책대회 전, 15개 지역대회가 2020년 10~11월 두 달에 걸쳐 진행되었으며, 지역사회에 기여하는 정책을 국회의원에게 제안했습니다.

선배시민 정책 제안

2020 전국 선배시민 정책대회

“대형병원 장구 무인화 가속화에 따른 의료서비스 접근성 및 이용 불편함 해소를 위한 정책을 제안합니다.”

수혜대상: 장애인, 노인, 외국인
문제원인 및 상황: 무인화 시스템에 따른 디지털 소외계층 발생
개선방안: 장애인, 노인, 외국인 등이 어려움 없이 키오스크를 이용 할 수 있도록 배리어프리 세대 및 안내직원 배치로 맞춤형 정책방안 마련
기대효과: ①장애인, 고령자, 외국인 등의 디지털 소외감 해소 ② 대형병원 이용 편의성 개선

최연숙 국회의원

“찾아가는 의료서비스, 왕진으로 활성화 정책을 제안합니다.”

수혜대상: 지역 돌봄 체계의 사회적 약자
문제원인 및 상황: 사회적 돌봄이 필요한 사람 전국적으로 100만명 육박
개선방안: 보건 의료와 사회복지가 유기적으로 융합되어 지역사회 의료 안전망을 구축
기대효과: 의료취약계층의 삶의 질 향상

남인숙 국회의원

“도시 숲을 조성에 대한 정책을 제안합니다.”

수혜대상: 아동, 여성, 장애인, 노인, 외국인 등 전국민
문제원인 및 상황: 전국적 미세먼지 대책 시급
개선방안: ①교육·관육·회초 등 식재 ②대상별 맞춤 프로그램 운영(치유숲길 등)
기대효과: ①전 세대를 위한 여가공간이 마련 ②도시 미세먼지 감소 ③물심 현상 완화 ④심신이완 ⑤휴식 편의력 향상 등 정신적·육체적 건강증진에 기여

명성규 국회의원

“보이스 아이코드 도입에 대한 정책을 제안합니다.”

수혜대상: 고령자 및 시각장애인, 저 시력인, 다문화 가정, 외국인, 글을 모르는 이등
문제원인 및 상황: 정보소속들의 어려움으로 인한 정보사각시대 문제 발생
개선방안: 지역 정보지 등 일상생활에서 자주 활용될 수 있는 인쇄물에 보이스 아이코드 도입
기대효과: 정보 소외계층에게 정보기회 제공

박경은 국회의원

“미세 먼지 줄이는 마을 환경 만들기 ‘환경 포인트 어음’ 을 보급에 대한 정책을 제안합니다.”

수혜대상: 공동체
문제원인 및 상황: 무분별한 일회용품 사용량 증가
개선방안: 재활용 쓰레기 분리배출 생활화
기대효과: ①자원순환을 통한 환경보호 ②생활 속에서 자원이 순환되는 구조 형성

양금희 국회의원

2020 전국 선배시민 정책대회 제안 정책들

동 대회는 한국방송통신대학교 유범상 교수의 기조 강연과 전국 선배시민들의 선언문 낭독, 국회의원, 지역 의원, 자치단체장의 선배시민 활동 응원 메시지 축하 영상으로 구성되었습니다. 높은 접속자 수(약 400명)와 높은 조회수(5,700회)를 통해 선배시민에 대한 관심을 확인할 수 있었으며 선배시민의 의미를 알리고 활동을 통해 국가에 이바지하는 축제의 장이 되었습니다.

Q. 이 사업의 한계와 이를 극복할 방법이 있습니까?

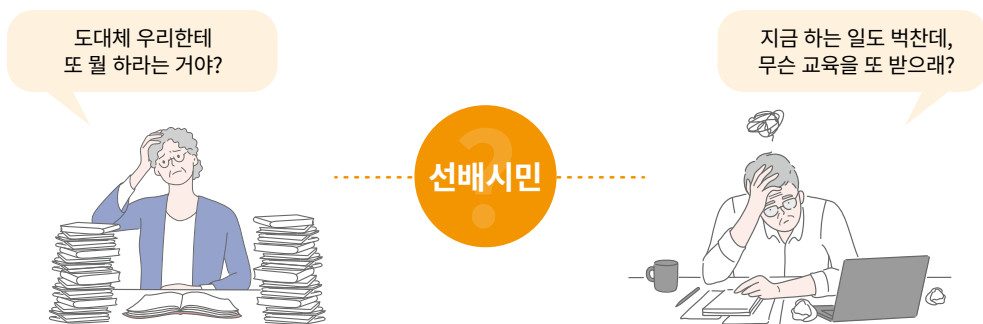
A. 노인에게 공동체와 후배세대를 위한 선배의 역할을 제시하고자 선배시민 사업을 시작하였으나 사업 참여자의 선배시민에 대한 이해 부족으로 사업 진행에 어려움이 있었습니다. 사업 참여자의 사업이해 향상을 위해 상위기관인 한국노인종합복지관협회에서 제공하는 ‘학습가이드’를 활용하여 교육, 교육 이후 봉사활동 참여 등을 통해 노인 전문 자원봉사단으로 거듭나고 있습니다. 봉사단 발대식을 진행하고 선언문을 낭독하며 임명장 전달 등을 통해 선배시민의 역할을 명확하게 인식시켜 봉사활동에 대한 열정과 몰입을 유도하고 소속감과 만족도를 높였습니다. 향후 선배시민 봉사단이 봉사단의 활동과 방향성을 자발적으로 모색할 수 있도록 하는 것이 목표입니다.

Q. 사업 담당자가 느끼는 어려움은 무엇입니까? 만약 있다면 이를 보완하기 위한 방법이 있습니까?

A. 초기에 사업 담당자로 일반 봉사자와 선배시민에 대한 혼동으로 인해 운영에 어려움을 겪었습니다. 이러한 어려움을 극복하기 위해, 실무자들은 선배시민의 정체성, 이론, 토론방법론, 실천론과 실천 사례를 학습함으로써 사업 이해도를 높이기 위해 노력했습니다. 또한, 상위기관(한국노인종합복지관협회)의 주관하에 전국의 실무자와 네트워크를 형성하여 소통하고 실무자들끼리의 슈퍼비전을 통해 ‘어떤 관점으로 선배시민 사업을 지속해야 할 것인가?’, ‘변화하는 어르신과 함께할 수 있는 사회복지사의 역할은 무엇인가?’ 등에 대해 함께 논의하고 사업의 방향성을 연구하며 운영하고 있습니다. 나아가 선배시민 사업의 지속적인 확대 및 전국적인 네트워크 확산을 실현하기 위해 각 기관의 최고관리자, 중간관리자가 선배시민 강사양성 전문 교육을 수료하고 수련 과정에 있습니다.



2020 전국 선배시민 정책대회 포스터 및 관련 사진



초기 선배시민의 어려움, 중원노인종합복지관(2020)

Q. 사업의 기대효과 및 향후 방향성은 무엇입니까?

“NO인”에서 KNOW인”으로



선배시민의 방향성

A. 사업의 기대효과는 지자체와 선배시민 간의 지속적인 의사소통을 통해 민간 거버넌스 조성에 기여하는 것입니다. 선배시민 사업이 시작된 이후 정책대회 등을 통해 활동의 다각화를 도모해 왔습니다. 현재는 전국 238개소 488개 선배시민 자원봉사단이 있고, 온·오프라인 총 8천 명 규모로 운영되고 있으며, 이들을 대상으로 민주시민 교육이 진행되고 있습니다. 작년(2020년)에는 318개 노인복지관 중 238개만 참여(75%)하였지만, 올해(2021년)는 전체를 대상으로 진행될 계획입니다. 또한, 선배시민 자원봉사단의 허브 역할을 하는 15개소의 권역별 교육지원센터를 운영하여 선배시민 사업의 원활한 사업운영을 지원할 계획이며, 교육컨텐츠(선배시민 관련 교육 영상 강의자료 배포, 전국 강사 인력 확충) 역시 지원할 예정입니다. 마지막으로 지역 언론사와의 협약을 통해 선배시민 활동 홍보 및 선배시민 문화 확산에 박차를 가할 계획입니다.

Q. 코로나19가 더욱 심각해지고 있는 상황에서, 신규 사업 회원들에게 어떤 식으로 교육을 진행하고 있습니까?

A. 코로나19 발생 및 확산으로 2020년 상반기부터 북부노인복지관이 장기간 휴관하고, 대면 봉사활동에 대한 참여 제한 등으로 자원봉사뿐만 아니라 기관 내 이루어지는 모든 사업의 참여율이 급감하였습니다. 이를 극복하기 위하여 기존 협소하던 비대면 봉사활동의 유형 확대를 위한 다양한 노력을 했습니다. 봉사활동 실적 인정기준을 개선하여 비대면, 혼합형(대면+비대면)으로 봉사활동을 이어가고 있습니다. 또한, 줌(ZOOM) 등을 활용해 활동 참여 전 교육을 이수하고 소그룹으로 활동의 회기를 늘려 봉사자들이 활동할 수 있도록 운영하고 있습니다.

Q. 코로나19 상황에서 노인분들이 선배시민으로 활동하는 데 있어 어떤 식으로 안전을 확보하고 있습니까?

연대와 협력

With 코로나 19 시대,
커뮤니티 그리고 연대와 협력으로
강원도 14개 기관, 348명의 선배시민이 함께합니다.

A. 우선, 코로나19 상황에 대처하기 위해 코로나19 관리체계 및 유관기관 협조체계를 구성하고 있습니다. 사회복지시설 내 감염관리체계의 경우, 감염관리책임자(방역관리자) 지정하여 근무자·시설 환경관리를 하고 있으며 상황 발생 시 즉시 대응체계를 유지토록 하고 있습니다. 또한, 내부적으로 종사자·이용자·입소자·방문자(자원봉사자 포함) 등의 명단을 작성, 보관하고 있으며 전자출입명부 설치·이용 또는 수기명부를 비치(4주 보관 후 폐기)하고 있습니다. 그리고 의심환자 발생 시 즉시 대응을 위한 유관기관(소관부서-관내 보건소-소방서-선별진료소-의료기관)과의 비상연락체계 역시 구축하고 있습니다.

다음으로, 감염 예방을 위한 관리를 철저히 하고 있습니다. 종사자와 이용자에게 감염 예방을 교육하고 홍보하고 있습니다. 시설 종사자를 대상으로 코로나19 질병정보 및 감염 예방수칙, 행동요령, 생활 속 거리 두기 지침 등을 교육하고, 시설 이용자의 경우 발열 또는 호흡기 증상이 있거나 여행력이 있는 경우 이용이 제한될 수 있음을 안내하고 있습니다. 코로나19 예방수칙, 손 씻기, 기침 예절 등 예방 교육을 실시하고 각종 홍보물을 시설 내 주요 장소에 부착하며 시설 내 주요 공간의 청소, 소독 및 환기 역시 강화하고 있습니다.

마지막으로는 접촉을 최소화하고 있습니다. 현재 대면으로 진행 중인 프로그램의 경우, 방역수칙인 해당 공간의 4㎡당 1명 범위 내 운영을 준수하고 있으며 좌석의 경우 테이블 간 1m 거리 두기(띄워 앉기, 가림막 설치)를 준수하고 있습니다.

Q. 선배시민 정책대회에서 발의된 의제들이 실제 정책에 어느 정도 반영이 되었습니까?

A. 2020년 2월로 계획된 정책대회의 일정이 코로나19의 확산과 장기화로 인해 9월로 연기되었습니다. 이로 인해 국회 추경예산 편성 전(8월) 정책결의문을 전달하지 못하여 실제 정책에 반영되지는 못하였으나, 2021년, 추진위원을 위촉하고 추진회의를 개최하며 정책결의문을 국회에 전달하였습니다.

통합서비스 제공을 위한 정부의 성과, 보조금24

많은 사람들은 자신이 정부, 지자체, 공공기관 등에서 어떤 서비스를 받을 수 있는지에 대해 정확히 알지 못한다. 보통 이를 알기 위해서는 관련 사이트를 일일이 방문하거나, 직접 서비스 제공 기관에 찾아가야 하는 번거로움이 있다. 하지만 현실적으로 개인이 이러한 노력을 기울이는 것은 어렵고, 무엇보다도 어떤 기관에서 어떤 서비스를 제공하고 있는지에 대한 명확한 정보 파악이 어렵다. 서비스가 있음에도 정보 부족으로 인해 서비스 유무 파악조차 힘든 현실 속에서, 한국 정부는 2021년 4월 보조금24라는 통합서비스를 개시했다. 보조금24는 해당 웹사이트에서 개인의 신상정보를 입력하면, 개인이 정부, 지자체, 공공기관로부터 받을 수 있는 모든 서비스를 통합하여 보여주는 서비스이다.

한국은 오랫동안 OECD의 인터넷 관련 지표에서 항상 최상위권을 유지해 왔다. 코로나19는 디지털 기반 비대면 경제를 가속화시켰고, 강의, 회의, 모임 등 거의 모든 사회적 관계에서 비대면 서비스를 필수적으로 만들었다. 통합 서비스에 대한 필요성과 코로나19라는 범세계적 사회문제로 인한 비대면 서비스의 증가를 배경으로 보조금24가 출범하였다.



보조금24 홈페이지 메인 화면 (홈페이지 화면과 일부 내용이 업데이트 되었습니다.)

고무적인 것은, 보조금24가 온라인 서비스에 국한되지 않는다는 점이다. 정부는 국민들이 동 서비스를 보다 쉽게 사용할 수 있도록 주민센터 등 지역 내 공공기관 방문을 통해 동일한 서비스를 제공받을 수 있도록 하고 있다. 즉, 인터넷 사용에 어려움을 겪는 중장년층과 노년층이 집 근처 가까운 공공기관을 방문하여 개인이 받을 수 있는 서비스에 대한 정보를 얻을 수 있다.

보조금24는 인권의 측면에서 의의가 있다. 한국의 모든 국민은 국방, 납세, 교육, 근로의 의무라는 4대 의무를 가지는 것과 동시에 국가로부터 안전을 보장받을 권리, 행복을 추구할 권리, 인권을 보장받을 권리를 갖는다. 정부가 제공하는 서비스를 향유하는 것은 국민의 권리라고 할 수 있다. 보조금24 이전에는 많은 사람들이 자신이 받을 수 있는 서비스 유무조차 모르는 경우가 많았으며 서비스에 대한 정보 접근도 용이하지 않았다. 이러한 관점에서 보조금24는 국민의 정보 접근권을 보장하는 중요한 서비스라고 할 수 있다.

위와 같은 일반적인 인권보장 측면과 함께 보조금24는 노인인권 측면에서도 시사점을 가진다. 그 영역은 서비스 접근권, 사회보장과 사회보호에 대한 권리 등이다. 즉, 보조금24는 다른 연령대에 비해 상대적으로 정보접근에 어려움을 겪는 고령층이 국가에서 제공하는 서비스에 대한 정보에 보다 쉽게 접근할 수 있도록 돕는 역할을 한다. 또한, 이러한 서비스 제공을 위한 노력은 고령층의 사회보장을 증진하고 사회적으로 보호함으로써 이들이 보다 나은 노후를 보낼 수 있도록 한다. 아직까지 고령층의 이용률이 높지 않지만 (20~50대 이용률 90.25%), 서비스가 시작된 지 5개월이 조금 넘었다는 점을 고려했을 때, 향후 홍보가 더 이루어진다면 보조금24는 한국 노인의 삶의 질 증진에 있어 큰 역할을 할 것으로 보인다. 아래에서는 행정안전부의 보조금24 담당자와의 일문일답을 통해 동 서비스에 대해 보다 자세히 살펴보고자 한다.



보조금24 홈페이지 서비스 완료 화면

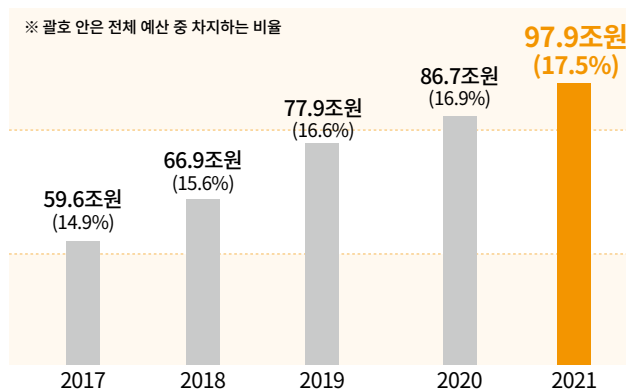
사업 내용 소개

- **시작일:** 2021년 4월 28일
- **목적:** 서비스 일원화
- **대상:** 전국민
- **사업 내용:** 정부에서 개인·가구에게 제공하는 각종 혜택(보조금)을 확인하기 위해 행정기관이나 부처별 홈페이지를 방문하여 서비스 내용을 확인하지 않고도 정부24를 통해 내가 받을 수 있는 혜택을 쉽고 편리하게 확인할 수 있는 맞춤 안내 서비스

보조금24 인터뷰

Q. 사업의 목적과 필요성은 무엇입니까?

A. 최근 들어 복지 사각지대에 놓인 사회적 약자들이 생활고로 극단적 선택을 하는 안타까운 사건들이 발생하고 있습니다. 최저생계비 등을 지원받을 수 있었지만, 본인이 수혜대상이라는 것조차 알지 못해 극단적인 선택을 한 것입니다. 이에 따라 정부는 국민기초생활보장법을 개정하고 수급 기준을 정비하는 등 비수급 빈곤층을 줄이기 위해 노력해왔고, 매년 국가 예산으로 지원되는 국고보조금 예산('19년 77.9조 → '20년 86.7조 → '21년 97.9조)을 해마다 늘려 왔습니다.



국고보조금 현황, 기획재정부 e나라도움

그럼에도 불구하고 정작 국민들은 정부가 마련한 각종 혜택 및 서비스의 존재 자체를 알지 못해 서비스를 받지 못하는 경우가 많았습니다. 만약 서비스에 대해 알고 있더라도, 복지로(복지), 워크넷(고용), 교육지원한눈에(교육), 애그릭스(농축산) 등 중앙부처 분야별 서비스 홈페이지 또는 지방자치단체 홈페이지를 일일이 방문하여 서비스별 수혜조건이나 지원내용 등을 검색하고 받을 수 있는 혜택을 확인해야 했습니다.

이에 행정안전부에서는 국민 누구나 좀 더 쉽고 편하게 나에게 주어지는 정부의 각종 혜택을 일목요연하게 확인할 수 있는 창구마련의 필요성을 느끼고 국가보조금 맞춤형 서비스 사업계획을 수립, 추진하게 되었습니다.

Q. 사업의 내용은 무엇입니까?

A. 정부에서 개인·가구에게 제공하는 보조금을 확인하기 위해 행정기관이나 부처별 웹사이트를 방문하지 않고도 내가 받을 수 있는 혜택을 편리하게 확인할 수 있는 맞춤형 안내 서비스입니다. 현재 중앙부처가 제공하는 수혜서비스는 305종이며, 분야별로는 복지, 농·수산, 고용분야 서비스가 제일 많고, 수혜대상자 유형별로 보면 기초수급자 등 저소득층, 노인, 장애인, 임산부 및 영유아 대상 서비스가 대부분입니다. 지원 형태별로 보면 현금지원(92종), 이용권(27종), 현물(23종) 지원 등이 많고 의료지원, 일자리 관련 서비스도 있습니다. 2021년도 보조금24 운영사업비는 52억이며, 구축 사업비는 70억원입니다.

이용방법의 경우, PC에서 정부24(www.gov.kr)에 접속하거나 모바일로 정부24 앱을 이용하여 보조금24 서비스를 확인할 수 있습니다. 보조금24는 정부24 회원을 대상으로 서비스를 제공하며, 정부24 회원 로그인 후 보조금24 이용에 대한 동의 후에 이용할 수 있습니다. 서비스 이용에 동의한 경우, 신청하면 받을 수 있는 서비스, 수급을 위해서는 담당자의 확인이 필요한 서비스, 이미 받고 있는 서비스를 확인할 수 있습니다. ("신청하세요, 확인하세요, 받고 있어요"로 구분하여 안내)



보조금24 온라인/오프라인 사용법

보조금24에서 확인 가능한 주요 서비스 목록

현금	현금(보험/용자)	서비스(돌봄)
가정양육수당	농업인 건강보험료 지원	노인맞춤 돌봄서비스
누리과정(유아학비)지원	농업인 연금보험료 지원	국가보훈대상자 양로지원
방과후보육료지원	장애인 자립자금 대여	아이 돌봄서비스
출산전후휴가급여	일반 상환 학자금대출	초등돌봄교실
긴급복지생계지원	수산장비 구입 지원	결식아동 지원
서비스(의료)	서비스(일자리)	이용권
난임부부 시술비 지원	노인일자리 및 사회활동지원	산모·신생아 건강관리 지원
치매 치료관리비 지원	장애인 일자리 지원	저소득층 기저귀·조제분유 지원
학교 밖 청소년 건강검진 지원	국민내일배움카드	임산부 철분제 지원
영유아 발달장애 정밀검사비 지원	농식품분야 해외인턴십 지원	북한이탈주민 자립자활 지원
선천성 난청검사 및 보청기 지원	취업특강 신청	산림복지서비스이용권

Q. 사업의 실적은 어떻게 됩니까?

A. 2021년 8월 말 누적 1,601,017건, 8월 한 달 274,504건(7월 대비 20.7% 증가)으로 사업 시작 후 지속적으로 사용량이 증가하고 있습니다. 시도별 이용현황의 경우, 전국 평균 3.5%이며, 인천(3.98%), 세종(3.94%), 대전(3.70%) 순으로 대도시 지역은 이용실적이 상대적으로 우수한 반면, 전남·충북·경북 등 도농복합지역은 상대적으로 저조한 양상을 보였습니다. 연령대별 이용현황의 경우, 40대(28.51%)가 가장 높고, 20~50대 이용 비중이 90.25%로 대부분을 차지했습니다. 수치를 놓고 보았을 때, 디지털 정보 접근성에 취약한 고령층의 이용률 제고를 위한 노력이 필요합니다.

월별 보조금24 이용현황

통계 기준	월별 이용자수	이용경로		이용연령		전체 인구대비 이용률
		온라인	방문	만 19세 미만	만 19세 이상	
누계	1,601,017	1,562,016	39,001	4,892	1,596,125	3.09%
8월말	274,504	270,935	3,569	777	273,727	0.53%
7월말	226,082	222,638	3,444	559	225,523	0.44%
6월말	242,800	237,599	5,201	979	241,821	0.47%
5월말	857,631	830,844	26,787	2,577	855,054	1.65%

Q. 이 사업의 한계와 이를 극복할 방법이 있습니까?

A. 첫 번째로 14세 미만 자녀의 경우, 부모가 법정대리인으로 자녀의 정보이용 동의 시 서비스를 대신 안내 받을 수 있는 반면, 15세 이상의 경우에는 대리인이 아닌 본인이 보조금24를 이용하거나 가까운 주민센터를 방문하여 안내를 받아야만 하는 번거로움이 있습니다. 이 문제를 해결하기 위해 2022년부터 주민등록상 같은 세대에 거주하고 있는 가족에 한해 동의를 받아 ‘우리 가족 맞춤 서비스’를 제공하기 위한 준비 중에 있습니다.

두 번째로 이미 받고 있는 서비스의 경우에도 받을 수 있는 혜택으로 안내되고 있는 경우가 있습니다. 올해 수급 여부에 대해 정보연계를 확대하고 있어, 2021년 말에는 이미 받고 있는 대상자에게는 받고 있는 혜택으로, 대상은 되지만 신청하지 않은 국민에게는 받을 수 있는 혜택으로 안내되도록 보완될 예정입니다.

Q. 사업의 기대효과 및 향후 방향성은 무엇입니까?

A. 보조금24는 서비스를 받을 수 있음에도 불구하고 어디에서 신청하는지, 혹은 내가 대상자인지 몰라서 받지 못하는 등의 사각지대를 해소하고, 공급자 중심의 행정에서 국민 중심의 행정으로 바꾸는 혁신 행정의 이정표가 될 것으로 기대합니다.

향후 전국 공통 중앙부처(1,098종) 외에 광역·기초자치단체(1만여 종) 서비스까지 확대를 추진할 것이며, 복지·농수산분야 및 자치단체 자격·수급정보 연계 확대를 통해 맞춤 안내 정보를 확대하고 정확도를 높여 나갈 계획입니다. 또한, 디지털 약자의 경우 지자체 공무원이 가정방문(예: 찾아가는 동주민센터)을 통해 맞춤 안내가 가능하도록 제도개선 및 체계를 마련할 것입니다.

I	1단계(2020년)	II	2단계(2021년)	III	3단계(2022년)
	중앙부처 305종 ※ (산업자원부) 에너지바우처 등 (고용노동부) 청년내일채움공제 등		광역/기초 자치단체 6,000종 ± @ ※ (대전 대덕구) 장애아동수당 추가지원 (강원) 어린이 알레르기 검사 지원 등		공공기관·민간단체 ※ (한국데이터산업진흥원) 데이터 청년 캠퍼스 (한국가스공사) KDGAS 온라인 장학금 (KT&G) 청각 장애인 후원 등
	본인, 14세 미만 자녀		본인, 배우자, 자녀 ※ 14세 이상 동일 세대원의 가족이 사전동의 시		본인, 배우자, 자녀, 조부모 ※ 가족관계등록부상 14세이상 가족이 사전동의 시
자격/수급 정보연계	112종		+100종		+100종
온라인 신청	25종		+50종		+50종

단계적 맞춤형내 대상 확대 과정

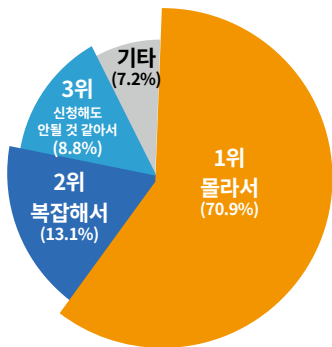
Q. 보조금24가 받을 수 있는 서비스를 한 번에 보여준다는 측면에서 큰 의의가 있지만, 사이트 내에서 직접 신청할 수 없는 사례가 많고, 있다 해도 링크를 통해 넘어가야 하는데, 이를 좀 더 간편화시킬 방법이나 계획이 있습니까? (One-stop-shop)

A. 웹사이트에서 수혜서비스를 확인하고 바로 신청할 수 있도록 2021년 12월까지 공공 서비스 온라인신청 플랫폼 구축을 완료할 예정입니다(현재 온라인신청 가능 서비스는 25종, 타기관 웹사이트에서 신청할 수 있도록 링크한 서비스는 93종).

Q. 노인 등 인터넷 사용에 어려움을 겪는 집단의 경우에는 어떻게 정보를 안내받을 수 있습니까? 또한, 코로나 19기간 동안 방문 역시 어려운 경우에는 어떤 식으로 이용할 수 있습니까?

A. 인터넷 사용에 어려움을 겪는 어르신들의 경우에는 가까운 주민센터를 방문하여 보조금24 창구 담당자의 안내를 받아, 본인확인 후 서비스 목록 열람 신청서를 작성하여 제출하시면 온라인과 동일하게 내가 받을 수 있는 정부 지원 혜택들을 안내받을 수 있습니다.

또한, 코로나19 기간 동안 방문의 어려움을 극복하기 위해 각 지방자치단체 별 읍면동 주민센터에서 시행하고 있는 ‘찾아가는 동주민센터’ 등의 프로그램과 연계하여 태블릿을 통한 보조금24 조회서비스를 지원할 예정입니다.



보조금24 신청하지 않는 이유, 보건사회연구원(2019)

Q. 보조금24라는 서비스를 알지 못하는 사람들에게 보조금24를 알리기 위한 어떤 방법이 있습니까? (취약계층 발굴, 농어촌 주민 등)

A. 인지도 및 이용률 제고를 위해 전국지자체 시도 시구 홈페이지, 전광판, SNS, 블로그 등과 케이블TV, 유튜브, KTX 등 다양한 홍보 채널을 통해 홍보 활동을 전개하고 있습니다.

Q. 실제 사이트를 이용한 온라인 서비스 신청과 직접 방문을 통한 서비스 신청의 비율은 어느 정도입니까?

A. 보조금24 이용방법은 두 가지로, 온라인을 통해 정부24에

로그인하여 이용하는 방법과 읍면동 주민센터에 직접 방문하여 신청하는 방법이 있습니다. 이용비율은 온라인신청이 97%, 방문 신청이 3%로 대부분의 이용자가 온라인을 통해 보조금²⁴를 이용하고 계십니다.

아셈노인인권정책센터에서는 고령층의 보조금24 웹사이트 사용 시 편리성과 접근성 유무를 관찰하기 위해 영등포노인종합복지관의 지원을 받아 어르신 세 분을 모시고 모니터링을 진행하였다.



60대/70대/80대 어르신 보조금24 사이트 이용 사진

※ 본 모니터링은 방역수칙을 준수하여 다음과 같은 절차로 진행되었다.

1. 보조금24 사업에 대해 설명 후, 보조금24 사이트 안내
2. 아무런 도움없이 초빙 어르신 단독으로 보조금24 사이트 이용 진행
3. 이용 도중 도움이 필요한 경우, 담당 연구원 보조

보조금24 사례

1. 정보

- 60대(남)/70대(남)/80대(남)
- 모니터링에 응해 주신 어르신들 중, 60대와 70대 어르신은 인터넷을 어느정도 활용하실 줄 알았고, 스마트폰 역시 보유하고 계셨다. 80대 어르신은 과거 인터넷을 배운 적이 있으시나, 현재 사용법을 모르셔서 타이핑부터 인터넷 사용까지 모두 보조가 필요하셨다. 이에 담당 연구원이 어르신의 동의를 받아 대리로 보조금24 회원가입과 웹사이트 이용을 진행하였다.

2. 과정



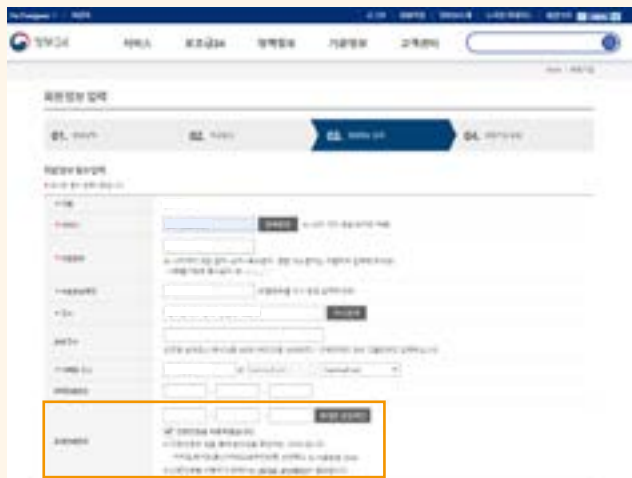
보조금24 회원가입 화면

1) 보조금24에서 제공하는 보조금을 확인하기 위해서는 회원가입이 필요한데 회원가입 버튼을 누른 뒤, 아래로 마우스를 내려 회원가입을 진행하려는 과정에서 고객센터 파트가 자동으로 펼쳐지고 사라지지 않아 60대/70대 어르신 모두 이를 대응하는데 어려움을 겪으셨다.



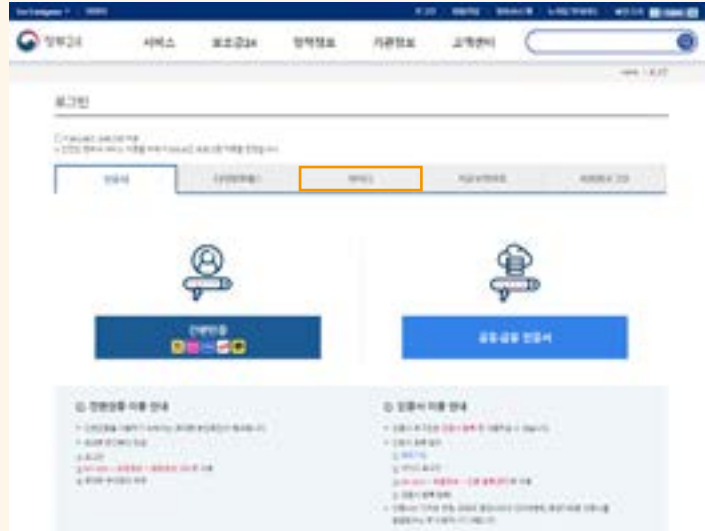
회원가입 버튼을 누른 뒤 마우스를 아래로 내렸을 때 나오는 고객센터 페이지

2) 회원가입 페이지로 넘어가면, 아래와 같은 화면이 나오는데 60대/70대 어르신 모두 휴대전화번호 기입 파트에서 어려움을 겪으셨다. 필수입력 파트는 아니지만, ‘간편인증을 사용하겠습니다’ 박스를 체크 해제하지 않으면 회원가입이 완료가 되지 않는다. 또한, 휴대폰 본인확인 방법도 본인인증 앱인 패스, 카카오톡 등을 깔지 않았다면 본인확인을 완료할 수 없다. 또한, 스마트폰이 아닌 2G 폰을 사용하거나 핸드폰이 없는 사람들의 경우에는 휴대전화번호 인증을 진행할 방법이 전무하다. 인증을 보다 쉽게 하기 위해서는 기존 많은 사이트에서 제공하는 문자로 인증번호를 발송하는 서비스를 병행하면 좋을 것이라고 판단된다.



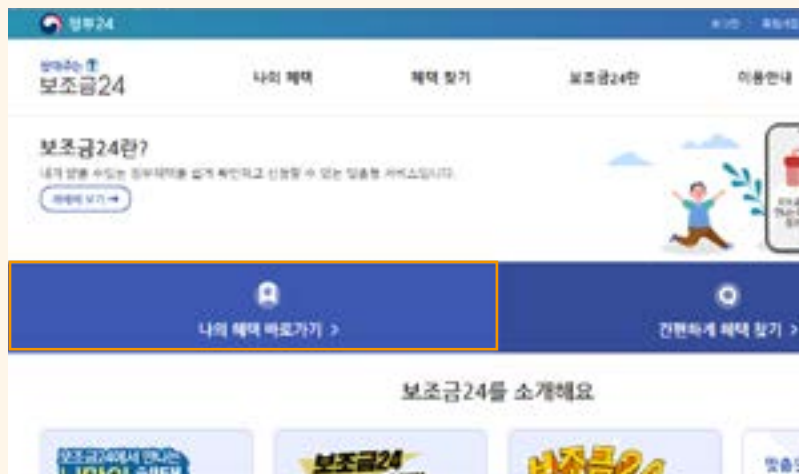
회원가입 화면

3) 그 외 나머지 부분은 큰 어려움없이 회원가입을 완료할 수 있었다. 회원가입 후, 보조금24 홈페이지로 돌아가 ‘나의 혜택 바로가기’ 버튼을 누르면 로그인하는 화면이 나오는데, 60대/70대 어르신 모두 이 부분에서 아이디로 로그인하는 부분을 찾지 못해 진행에 어려움을 겪으셨다.



보조금24 서비스 확인을 위한 로그인 페이지

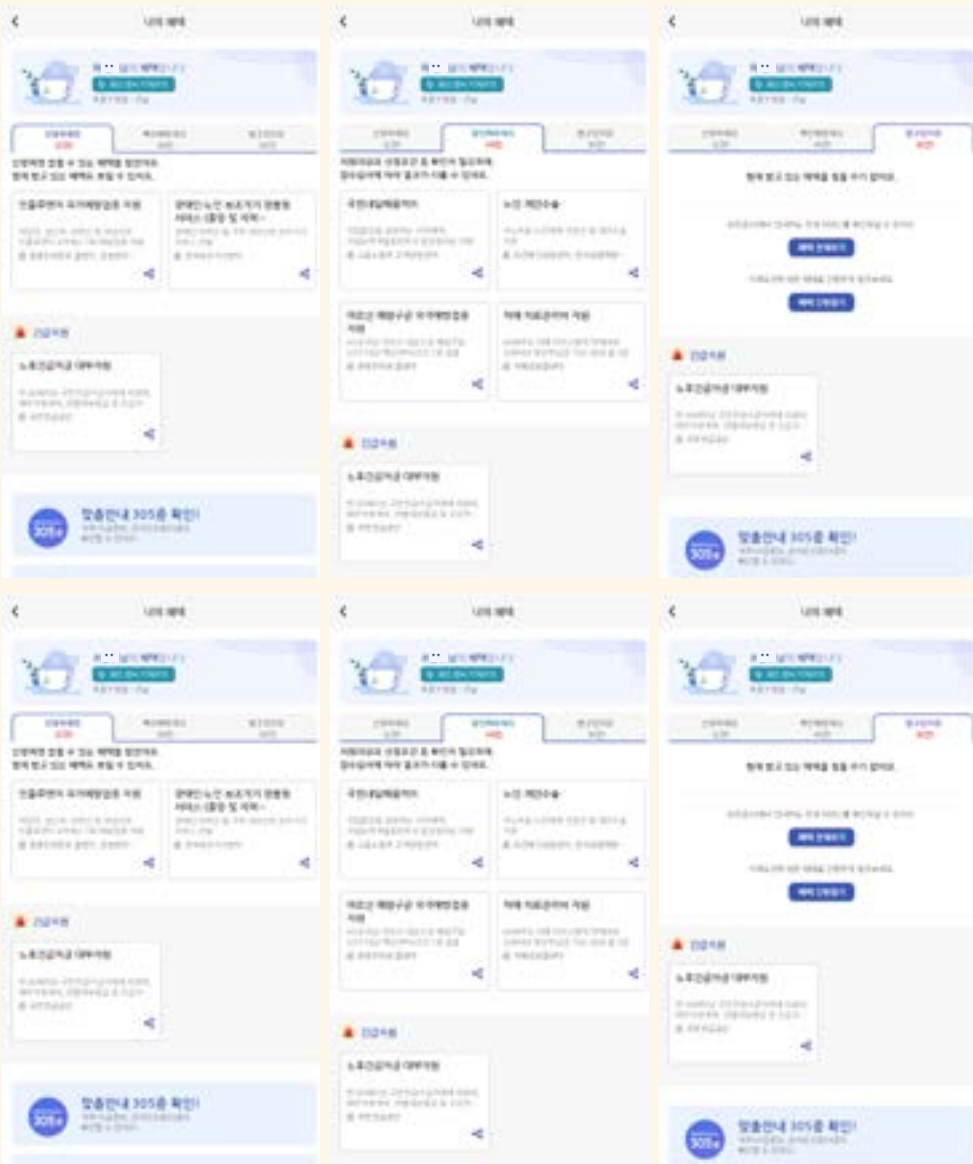
4) 로그인 후 보조금24 홈 화면의 ‘나의 혜택 바로가기’를 누르면 다른 절차 없이 아래와 같은 화면 후 자동으로 절차가 진행되었다. 어르신들께서는 회원가입과 로그인 부분을 제외하고는 간편하고 좋은 서비스라고 평가하셨다. 서비스 조회 결과 역시 보기 간편했으나, 현재 어르신께서 이미 제공받고 있는 서비스의 경우에도 ‘확인해보세요’ 파트에 나오는 경우가 있었다.

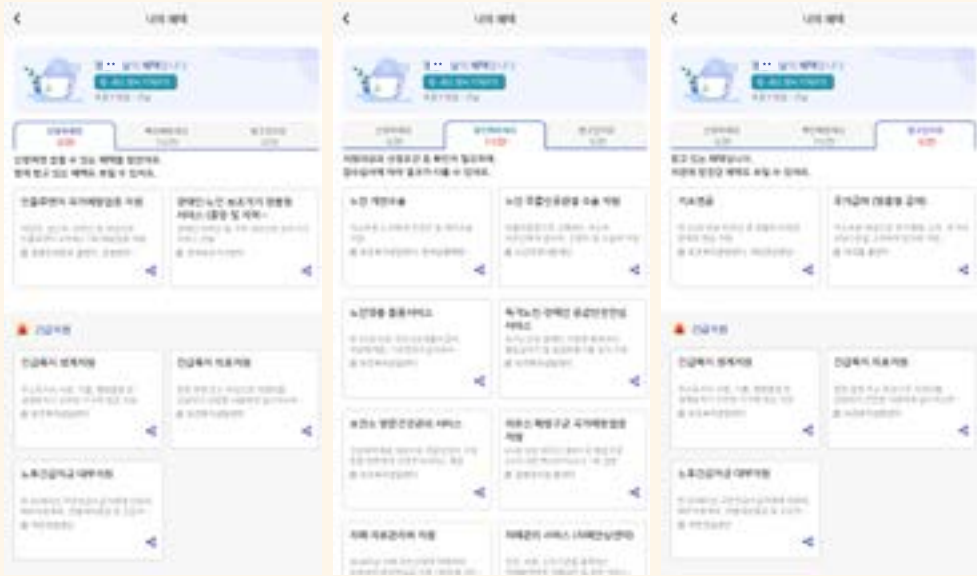


보조금24 홈 화면



나의 혜택 바로가기 클릭 후 화면

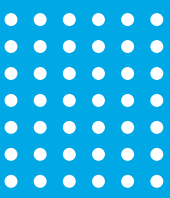




60대/70대/80대 서비스 조회 결과

3. 총평

전반적으로 보았을 때, 위에서 언급한 몇 가지 어려움을 제외한다고 가정하면, 인터넷을 어느정도 사용할 줄 아는 사람은 누구든 쉽게 회원가입 후 서비스를 이용할 수 있을 것으로 보인다. 우리가 섭외한 80대 어르신처럼 인터넷 사용 방법을 전혀 모르는 어르신들께서는 가까운 주민센터를 찾아 담당 공무원에게 문의하면 되기에 인터넷에서만 사용할 수 있는 일방향적 서비스가 아니라는 점도 긍정적인 부분으로 생각된다. 하지만, 이번 모니터링에 섭외한 세 어르신 모두 보조금24의 존재 유무를 모르고 계셨는데, 이러한 정보격차를 해소하기 위한 홍보가 필요한 것으로 생각된다.



Issue Focus Special Edition

Best Practices in South Korea for Promoting
the Human Rights of Older Persons



ACKNOWLEDGEMENTS

This report was prepared by the AGAC Issue Focus Team, consisting of Director Hae-Yung Song and Researchers Bitna Kim, Jane Park, Eun Seon Lee and Jaesung Lee.

AGAC Issue Focus Advisory Group – Bridget Sleep (Human Rights Watch), Jung-hwa Ha (Seoul National University), Lisa Warth (UNECE), Min-hong Lee (Dong-Eui University) and Sabine Henning (UNESCAP) provided general guidance on the outline and theme of the report.

Valuable insights and input were provided by the interviewees for all the articles – Seongdong Community Integrated Care Service Center (Chief Manager Yong Suk Seong, Managers Hyun Young Cho, Geum Sun Lee, Seu Aen You, Se Hyun Kim); Chuncheon Bukbu Senior Welfare Center (Director Jae Ho Park and Social Worker Gyeong Hui Kim); Ministry of the Interior and Safety (Assistant Director of Bureau of Government Service Integration Young Jae Park); and institutions – Seoul Public Agency for Social Service; Korean Association of Senior Welfare Centers; Hallym University LINC Plus Business team.

We would like to express our gratitude to Professor Hyun Sook Yoon (Hallym University) and Professor Yeong Ran Park (Kangnam University), who gave advice in regard to Senior Citizen, and Director Yeong Sook Park (Yeongdeungpo Senior Welfare Center) who invited three older persons and gave us a chance to monitor their use of the Subsidy24 website.

We hope this Issue Focus Special Edition will inspire domestic and foreign advocates of the human rights of older persons, and contribute to improving the quality of life for older persons.



Eun-Hee Chi
Executive Director, ASEM Global Ageing Center (AGAC)

* This publication was funded by the National Human Rights Commission of Korea (NHRCK).

AGAC ISSUE FOCUS Advisory Group

AGAC Issue Focus Advisory Group is a group of experts focused on ageing and the human rights of older persons and provides advice on the themes and topics of Issue Focus and feedback on the volumes. The advisers share their insights and views as well as their regional expertise both in Asia and Europe. Issue Focus addresses the issues and agendas of ageing that are relevant to all ASEM partners.

Members of the Advisory Group

- **Bridget Sleaf**

Bridget Sleaf is the Senior Researcher on the rights of older people, Human Rights Watch.

- **Jung-Hwa Ha**

Jung-Hwa Ha is a professor and the Chair of the Department of Social Welfare at Seoul National University. Her research interests include aging and the life course, bereavement, social support, end-of-life care planning and dementia care.

- **Lisa Warth**

Lisa Warth is an Associate Population Affairs Officer of Population Unit at UNECE (the United Nations Economic Commission for Europe), promoting policy dialogue among UNECE member states on various areas of demographic issues including ageing.

- **Minhong Lee**

Minhong Lee is a professor in the Department of Social Welfare at Dong-Eui University in South Korea and currently serves as the editor-in-chief of the Journal of Korean Gerontological Society. His research interests revolve around caregiving issues for older adults with disabilities and elder abuse.

- **Sabine Henning**

Sabine Henning is a chief of Sustainable Demographic Transition Section, Social Development Division at UNESCAP (the United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific), leading work on population and development issues for Asia and the Pacific.

CONTENTS

1	Introduction	42
2	Community Integrated Care Service Centers of Seoul Public Agency for Social Service: The Effort in the Public Sector to Support Ageing in Place	44
3	Senior Citizen of Chuncheon: A Grassroots Movement of Independent Older Persons to Contribute to their Local Community	60
4	Subsidy24: The Government's Achievement to Provide an Integrated Service	70

Introduction

Statistics Korea (2020) predicted that the number of older persons aged 65 or older will be 15.7% in 2020, 20.3% in 2025, and 43.9% in 2060.¹ According to the Korea Economic Research Institute (2021), Korea's average annual population growth rate of older persons over the past 10 years (2011–2020) was 4.4%, which was higher than the OECD average (2.6%), also showing a very rapid increase trend compared to the United States (3.4%), Japan (2.2%), France (2.6%), Britain (1.0%), and Germany (1.21).² This demonstrates that when compared to other OECD countries, Korea lacks the time to prepare for ageing.

With the rapid increase in the population of older persons, experts from the Korean government, local governments, and private institutions are making various efforts to respond to the ageing population and improve the quality of life for older persons. The ASEM Global Ageing Center has been engaged in sharing and delivering various research studies and field cases on the human rights of older persons in ASEM member states. As a result of monitoring various studies and cases comparing Asia and Europe with regard to the human rights of older persons, it was found that there were many international cases of best practices introduced and applied in Korea. Yet efforts to promote Korea's best practices to international audiences have been regarded as relatively insufficient. Accordingly, the ASEM Global Ageing Center will introduce Korea's three best practices that are contributing to improving the quality of life of older persons and enhancing the human rights of older persons through the publication of Issue Focus Special Edition.

The three best practices are the ones from Seoul Public Agency for Social Service, Chuncheon City's Senior Citizen, and the government's Subsidy24. The Public Agency for Social Service is a public service that supports older persons in receiving care services at home, not nursing facilities, and the Senior Citizen supports older persons as agents to engage in various activities, such as volunteer activities and policy competitions. The Subsidy24 is a service that helps people acquire readily available subsidies. These three cases of best practices were selected for this Issue Focus Special Edition because they are the government's exemplary responses to COVID-19 and the efforts made by local governments, with implications for the human rights of older persons. In the following paragraphs, we will describe the three cases in detail and analyze the contents and implications through interviews with persons in charge.

In the Issue Focus Special Edition, the three cases of best practices encompass important areas of the human rights of older persons. In 2017, the National Human Rights Commission of Korea analyzed international issues of the human rights of older persons and published a report titled *Analysis of International Issues on Human Rights of Older Persons and a Roadmap for Mainstreamization in the United Nations*, which covers 34 areas of the rights that should be included in the Convention on the Human rights of older persons. This report calls for the enactment of the Convention on the Human rights of older persons and contains specific areas of rights to be included in the Convention. Of them, the following three cases are related to: the right to receive support and long-term care for an independent life; the right to stay at home and receive services; the right to access services; the right to live a self-determining life; the right to fully and effectively participate in political activities; the right to receive lifelong learning and learning equally without discrimination; the right to social security and social protection; and the right to freedom of expression, intention, and information. We aim to review the cases of best practices done by the Korean government and local self-governing bodies, including various areas of the human rights of older persons, and attempt to derive implications from the cases in terms of the human rights of older persons.

¹ Statistics Korea (2020). 2020 Statistics on the Aged

² Korea Economic Research Institute (2021). A press release comparing the aging status and countermeasures of major countries.

Community Integrated Care Service Centers of Seoul Public Agency for Social Service: The Effort in the Public Sector to Support Ageing in Place

One of the areas of rights that older persons perceive to be important is the right to age in their own homes. According to the 2020 Survey of living conditions and welfare needs of Korean older persons, released by the Ministry of Health and Welfare in 2021, 83.8% of older persons responded that they want to continue living in their current homes with the assumption that they are healthy, and 56.5% of older persons responded that they want to continue living with home care services in their current homes even if they have difficulty moving around.¹ Although the quantity and quality of aged care facilities in Korea are continuously improving, and public perception of the facilities is also improving, most people still prefer to spend their later lives in their own homes. The concept of reflecting such human needs and psychological characteristics is ‘ageing in place’. Ageing in Place is defined as providing the opportunity for people to stay in their home as long as possible without being sent to a facility and supporting them to live independently in their homes with appropriate support and protection while maintaining relationships with familiar people and helping older persons.^{2,3,4}

Many countries, including Korea, are implementing various policies to implement ageing in places to satisfy the needs of continually staying at home. Examples include older persons’ residential complexes, where older persons can interact with their neighbors, enjoy cultural life, and receive health-related services, a remote medical service system based on ageing technology, various insurance systems, and so on. In line with this

trend, Korea introduced a long-term care insurance service in 2008¹ and is striving to satisfy people's needs to stay in their homes by attracting communal living families and residential complexes for older persons.

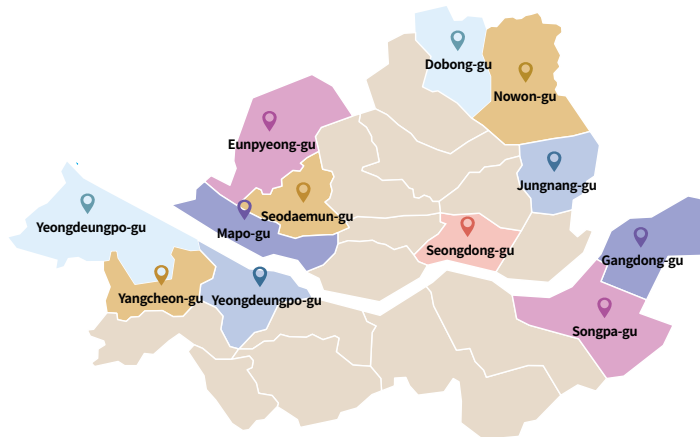
The Community Integrated Care Service Center service was launched to meet the aforementioned needs of older persons and provide qualified care services in the public sector. Prior to the establishment of Community Integrated Care Service Centers, private institutions provided most of the social services in the field of care in Korea, and there were many voices calling for the improvement of working conditions, including personal care assistants. Despite being at the forefront of the field of caring for care recipients, workers suffered from low wages, job insecurity, and so on, which led to a decline in service quality. To supplement the care service system that relied on private institutions and to present a new paradigm, starting with Seoul, Community Integrated Care Service Centers have been established nationwide since January 2019. According to the Seongdong Community Integrated Care Service Center, these institutions, operated by the Seoul Metropolitan Government, provide high-quality services by ensuring the job security of their employees by expanding the service area that relied on the private sector to the public sector, while providing the same services at existing private institutions.

From the perspective of human rights, the opening and performance of Community Integrated Care Service Centers have important implications in terms of the right to receive support and long-term care for independent living, and the right to stay and receive services at home. In other words, it can be said that Community Integrated Care Service Centers are an effort in the public sector to fulfill the ageing in place. In addition, service recipients can freely choose between private and public services and receive services, as Community Integrated Care Service Centers expand the care service area, which was mainly driven by the private sector, to the public sector. This is also meaningful in terms of consumers' rights to freely select services with various options of their choosing. In what follows, we will learn more about Community Integrated Care Service Centers through interviews with the people in charge of the Seongdong Community Integrated Care Service Center, which was established for the first time in Seoul.

¹ A public insurance system to stabilize the later years and ease the burden on the family by providing services such as physical activity and daily life support to those who are unable to perform activities of everyday life alone due to old age or geriatric diseases. It is divided into six grades after reviewing 52 items for mental and physical conditions such as daily life, cognitive ability, and exercise disorder, and the types of services that can be received are different (Ministry of Health and Welfare, 2021).

Introduction of the Service

- **Start Date** : Starting with the Seongdong Community Integrated Care Service Center in July 2019, centers have been established in Eunpyeong (August), Gangseo (September), and Nowon (October), and they are currently available in 12 districts in Seoul (Seongdong, Eunpyeong, Gangseo, Nowon, Mapo, Yeongdeungpo, Songpa, Yangcheon, Dobong, Jungnang, Gangdong, and Seodaemun).



The Status of Established Seoul Community Integrated Care Service Center

- **Purpose:** Creating social services for which the public sector is responsible:
 - ① Strengthening publicity in the field of social services
 - ② Expanding user convenience and improving service quality
 - ③ Improving job quality and quality of service through direct employment and direct service of workers
- **Beneficiaries:** Those people with disabilities receive activity support, those who are rated for long-term care, citizens selected as emergency care recipients by the Care SOS Center.²
- **Services:** Consists of visiting home care, visiting bathing service, visiting nursing service, daytime/nighttime protection service, support for emergency care services linked to the Care SOS Center, support services for disabled people, after-school activities for students with developmental disabilities, services linked to rehabilitation personnel (work therapist, physical therapist), and so on.

² Adults over 50 years of age or persons (all ages) with disabilities who need care due to unexpected difficulties in daily life or because of sudden crisis situations such as illness.

Visiting home care offers physical activities and supports housework and bathing to those aged 65 or older who received long-term care grades (1-5 and cognitive support grades) or older persons under the age of 65 who have difficulty living their daily lives due to geriatric diseases such as dementia, stroke, and Parkinson's disease. Visiting nursing provides services that support health care such as nursing treatment and disease management, medication management, bed sore management, and nutrition nursing.

- **Types:** A 'basic type' provides visiting care (visiting bathing) and emergency care services such as physical activities and household support by visiting the homes of older persons who have difficulty in activities of daily life. An 'outpatient type' provides day-time care services at daytime/nighttime care facilities in the center along with the basic type services. An 'expandable type' supports activities of the disabled along with the basic type services. In addition to the expanded type service, a 'nursing specialized type' provides home care services such as nursing treatment, medication, nutrition management, and health checks by nursing personnel.
- **Cost:** Free for basic livelihood recipients and the next lowest class. For ordinary citizens, it depends on their income.

An Interview

Q. What are the purposes of the project, and what needs does it aim to meet?

A. The Seoul Public Agency for Social Service established Community Integrated Care Service Centers under the goal of 'creating community-responsible social services' based on social and policy factors: social factors include the demand of strengthening the role of the public sector to cope with the increase in social services, increasing demand for social services in the care sector due to changes in the demographic structure (low birth rate and ageing), the need to solve problems such as awareness of undervalued care work and low wages of personal care assistants, and so on; policy factors include the new government's five-year plan for state administration³, the pledges for the 7th people's election of Seoul⁴, and so on).

³ Announcement of job creation and improvement of working conditions of service providers through the establishment of public agencies for social service by city and province.

⁴ Announcement of the operation of national and public facilities, improvement of working conditions of workers, and improvement of service quality through the establishment of the Seoul Public Agency for Social Service.

Q. What are the contents of the service?

A. Starting with the Seongdong Community Integrated Care Service Center with the nursing specialized type (long-term care + activity support for the disabled + visiting nursing + care SOS) in July 2019, the Seoul Seoul Public Agency for Social Service has established and operated Eunpyeong and Gangseo Community Integrated Care Service Centers with the basic type (long-term care + care SOS) and Nowon Community Integrated Care Service Center with the expandable type (long-term care + activity support for the disabled + care SOS). In 2020, they established Mapo Community Integrated Care Service Center with the outpatient type (long-term care + care SOS + day and night protection), and set basic types for Songpa, Yeongdeungpo, Yangcheon, Dobong, Jungnang, Gangdong, and Seodaemun Community Integrated Care Service Centers. As of 2021, they established and operated 12 Community Integrated Care Service Centers. In addition, since the opening of the Mapo-gu Green Forest Day Care Center in September 2020, they subsequently opened Public Gangseo-gu Deun-Deun Day Care Center in November and established and are operating two daycare centers in total.

The Seoul Public Agency for Social Service operates not only Community Integrated Care Service Centers but also national and public social welfare facilities, starting with Nowon Deun-Deun (reliable) Child Care Center in March 2020, and they have established and operated Seodaemun, Yeongdeungpo, Jungnang, Eunpyeong, Gangdong, and Songpa. As of 2021, there are seven national and public child daycare centers in total, and the Seoul Seoul Public Agency for Social Service is striving to establish 'community-driven child-centered' childcare environments. They also support systematic educational opportunities and safety inspections to private service organizations and open public resources (learning spaces, conference rooms, and so on).

The Seoul Public Agency for Social Service is improving publicity and service quality in the field of caring social services by expanding care services exclusively in charge of the private sector, such as long-term care and activity support service for people with disabilities, to the public sector. They are also improving working conditions and environments by directly hiring (Full time and salary based, 120% of the minimum wage) all employees, including personal care assistants, activity support workers for people with disabilities, and so on.

The Seongdong Community Integrated Care Service Center is a specialized home care center for visiting nursing according to the purpose and business direction of the Seoul Public Agency for Social Service, and they offer visiting care, visiting bathing, caring SOS service, activity support service for people with disabilities, visiting nursing,

and so on. In particular, visiting care is provided by three self-governing districts including Seongdong-gu, fourteen self-governing districts including Seongdong-gu with activity support service for people with disabilities, and nine self-governing districts including Seongdong-gu for visiting nursing.

[Caring SOS Service → A Case of Visiting Care Service]

1. Care recipient information

- 80s (female) / Single household

2. Requesting process

The care recipient is having difficulties related to housework and meals due to joint diseases caused by old age, decreased energy due to bronchiectasis, and cognitive decline, and is therefore requested from the Care SOS Center to the Seongdong Community Integrated Care Service Center.

3. The primary needs.

- Support for daily living activities (meals, cleaning, diaper care, etc.).
- Improvement of the residential environment (cleaning indoors, washing blankets, etc.).
- Emotional support (such as having a companion).

4. Case management process

1) Service period

- Care SOS service from November 2019 to May 2020 (4 times extended).
- Visiting home care service from May 26 to May 29, 2020.

2) Service plan

- Improving the eating habits of the care recipient, supporting activities of daily living through household support, and supporting a hygienic residential environment.
- Improving the residential environment by connecting to local resources.
- Assessment and diagnosis of dementia through connection with local related organizations.

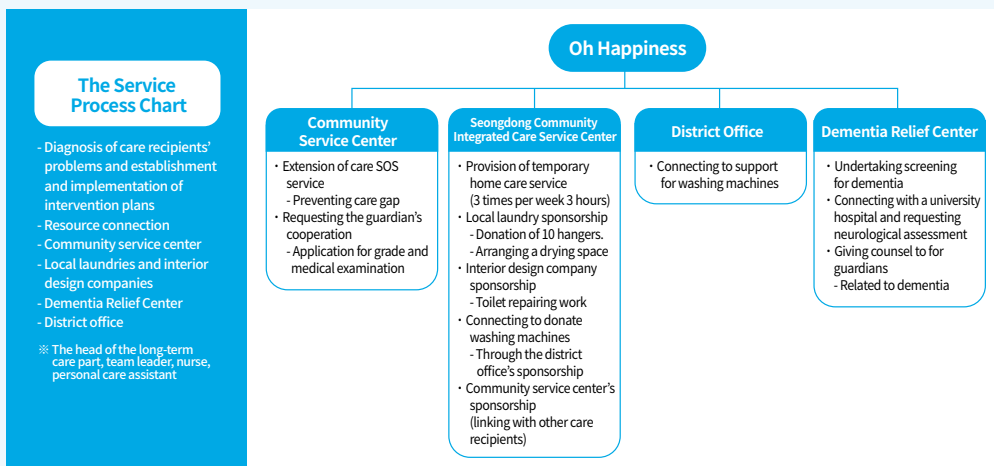
3) Service process

- Improvement from an unbalanced diet to a balanced diet.
- Improving the environment by washing blankets regularly, disinfecting and cleaning up the rooms.

- Installing a washing machine sponsored by the district office.
- Organizing a drying space with hangers that are donated by neighboring laundries.
- Carrying out construction at a minimum cost (10,000 KRW) in connection with local construction companies.
- Conducting basic and detailed assessment in connection with the Dementia Relief Center.
- Support for applying for a long-term care grade based on observed dementia exacerbation (mild → severe).
- Providing care SOS services by continuously communicating with the community center to prevent care gaps until the long-term care grade is determined (4 times extended).
- Supporting the delivery of accurate information on the cognitive status and progress of dementia of the care recipient to the Health Insurance Corporation examiners by adjusting the schedule of care SOS services when the National Health Insurance Service conducts on-site screening (Grade 5 for long-term care).
- Providing visiting care service after the grade is determined.
- Assisting the care recipient to enter a nursing facility (communal living family) and closing the service.

4) Service evaluation

- Improving the lifestyle and living environment of the care recipient in cooperation with a multidisciplinary team (care-welfare-nursing), in addition to caring services for maintaining their daily life.
- Connecting with local resources to support necessary goods for the life of the care recipient.
- Providing integrated care through cooperation with local related organizations.



The Service Process Chart

A Case of Visiting Nursing Service

1. Care recipient information

- 80s (male) / one-person household

2. Requesting process

- While providing visiting care services by a personal care assistant from the Mapo General Home Center of the Seoul Public Agency for Social Service, the assistant found a bedsore and requested a visiting nursing service.

3. The primary needs

- Pressure injury management, health care, residential environment issues, and so on.

4. Case management process

1) Service plan

- Pressure injury management, medication management, disease management, nutrition management, posture change education, and health counseling, and so on.
- Regional resource linkage: welfare equipment and housing issues

2) Service process

- Checking the bedsore status and antisepticising it.
- Connecting to provide welfare equipment such as a mattress and cushion for bedsores, and a walking stick.
- Supporting health/functional foods (nutritious porridge, vitamins) through nurses at the community service center.
- Supporting medications for high blood pressure, medication management, and blood pressure device rental after high blood pressure is found.
- Connecting to provide an operation after a cataract is found.
- Providing a screen door for the entrance in connection with Yongsan-gu Office's residential environment improvement service.
- Requesting support from the Village Service Center (the Head) and SH Housing Welfare Center regarding housing issues.

3) Service evaluation

- Changes in the care recipient: the last phase of the pressure injury healing, stabilized blood pressure, the improved condition of the right eye.
The state just before the bedsores are completely cured. Stabilizing blood pressure, improving right eye condition.

- Changes in family: the guardian (a son who lives separately) purchases and delivers side dishes and nutritional food for the care recipient once a week.



A Visiting Nursing Service



A Cognitive Activity Program for Fifth Graders of Long-Term Care



A Case-Based Service through Active Intervention

Q. What are the project objectives and achievements, and the performance outcomes from the implementation?

A. Long-term care services are provided to three self-governing districts including Seongdong-gu, activity support services for people with disabilities are provided to fourteen self-governing districts including Seongdong-gu, and visiting nursing services

are provided to nine self-governing districts including Seongdong-gu. In addition to the 'Case-based service through Active Intervention', we think it is significantly meaningful, beyond quantitative figures, that the service can be carried out without a gap even for care recipients in need of service.

The biggest achievement is that we are providing services suitable for each recipient and making successful cases, and this is the reason why public institutions provide care services. Examples include: providing services in ways that the private sector has never attempted up until now (multiple visiting, multi-personnel matching, etc.); moving away from providing care services and linking services and resources necessary for care recipients in cooperation with institutions in the community; providing services at times that are difficult for the private sector (such as short-time services for two hours once a week or twice a week); after the completion of care service, follow-up management is continuously carried out for the recipients with regard to any blind spots; providing services without gaps; providing integrated services (care activity, welfare, medical) to care recipients with various problems and desires.

Q. Is there any business that has been conducted through cooperation by establishing a network with local community organizations? If so, please describe it with its pros and cons and achievements.

A. The Seongdong Community Integrated Care Service Center is a new institution and has just begun to take steps in Seongdong-gu. So, it is focused on forming ties with related institutions that have been running in the community for a long time. We are conducting cooperative programs through business agreements with related institutions such as the Dementia Relief Center, the Social Welfare Center, and the Senior Welfare Center in Seongdong-gu, and currently, we are undertaking joint programs focusing on education and resource linkage for care recipients and workers.

In relation to activity support for people with disabilities, we are planning to provide common education for employees of organizations belonging to the network and mutual exchanges through regular network meetings with institutions supporting activities for people with disabilities in Seongdong-gu. Seongdong-gu Dementia Relief Village Network will prepare and hold a joint event to commemorate Dementia Overcoming Day. In addition, we are planning to carry out a social service-type job program for older persons in solidarity with the Seongdong Hope Sharing Organization.



Campaign to Commemorate Dementia Overcoming Day

Q. Are there any limitations on this program, and are there ways to overcome them?

A. Currently, the Seoul Public Agency for Social Service originally planned to establish the centers in all 25 self-governing districts in Seoul by 2022. However, due to the impact of COVID-19, only 12 districts opened centers as of 2022. In 2019, no new recruitment was underway for the opened centers, and in the case of a new center in 2020, there are less than 20 people in charge and provided personnel, including the head of the center. Although we have carried out the services that are difficult to provide in general, and we are also making center-wide efforts to create differentiated services within them, there are institutional limitations. We are striving to provide services as much as possible even if the service applicants are from a district where a Community Integrated Care Service Center has not been opened. In addition to the districts where the centers are available, we have provided services to the districts where the centers are unavailable such as 3 districts for long-term care services, 14 districts for activity support services, and 9 districts for visiting nursing services.

We believe that the advantage of public agency is that we are seeking various services within a stable system based on the active support from contributors. Although service and workforce expansion are slowing down due to various situations such as COVID-19, we hope to develop the necessity of our service and expand as demand increases through continuously identifying and providing services that citizens need.

Q. What are the difficulties as the people in charge and what are the ways of coping with those challenges?

A. We are having difficulties in terms of conflict between regulations and implementations. For example, according to the Labor Standards Act, our institution provides 30 minutes of break time for 240 minutes (4 hours) of labor. However, even if service providers work more than 240 minutes, it is difficult to properly guarantee a break time, while the service cost is deducted by 30 minutes. The activity support services for people with disabilities also has similar difficulties. If the service time

requested by the recipient is 480 minutes (8 hours) or more in a row, there will be a conflict between the absence of continuous service (the recipient's perspective) and the guarantee of break time (the provider's perspective).

There are cases that require additional care, such as post-management of care recipients who need multiple visits exceeding the long-term care fee and those who are in blind spots after the completion of the Care SOS Service, but the regulations for these cases remain insufficient. These cases should be preceded by regulation reform, which means that we should request the National Health Insurance Service and the Ministry of Health and Welfare to step in.

Q. What are the expected effects and future directions of the service?

A. Based on various know-how, private institutions providing appropriate services and public institutions can cooperate to predict shared growth to build pan-governmental 'ageing in places' and 'community care.' People still perceive the private sector and the public sector separately, but in the end, our common goal is that local communities take responsibility for care.

Public institutions operate services based on trust. The Seoul Public Agency for Social Service aims to be a reliable companion to care recipients and their families rather than a simple provider of care services. Based on trust, we plan to provide high-quality services continuously, ultimately setting a future direction as a fruitful service for both recipients and providers.

Q. It is believed that the response to COVID-19 was successful. What aspect of this response do you think was successful?

A. Currently, the Seoul Public Agency for Social Service serves as a control tower for COVID-19 emergency care services. Cohort quarantine support is provided for older persons and disabled in need of self-quarantine due to contact with COVID-19 infectees, and some suspected infectees with diseases such as dementia have suffered symptoms that worsen rapidly after admitted to a cohort facility. To prevent this problem, the Seoul Public Agency for Social Service arranges staff to enter the facility with the infectee to provide 24-hour care services in three shifts. In this measure, although the staff were infected with COVID-19, the Seoul Public Agency for Social Service is doing the best to fulfill their public responsibility.

Before the implementation of the COVID-19 emergency care service, the Seoul Public Agency for Social Service provided staff with two days of pre-education (infection prevention education, the order for wearing and removing PPE, understanding the

characteristics and behaviors of older persons with dementia, care methods, and so on) and then put trained staff into the service site. We create a safe working environment by sharing the situation at the care site, notifying in advance of compliance with risk and safety rules, taking quick measures in response to sudden situations, and renewing the work manual of workers at the care site. We also prepare a compensation system for personnel such as safety and health leave after the service is completed. In the rapidly changing COVID-19 situation, we are doing our best to minimize possible care gaps and to help staff work in a safer and more protected environment.

In 2020, the Seongdong Community Integrated Care Service Center stipulated that, for the first time, three activity support workers for people with disabilities should be admitted together when a care recipient with disabilities enters a quarantine facility. The three activity support workers formed a team, and occupational and physical therapists provided services from outside.

The COVID-19 emergency care service minimizes the care gap due to infection and quarantine of family members. Personal care assistants, activity support workers, and nurses volunteered to enter together. I believe that the reason for the positive evaluation outcome we achieved was because they filled the gap in care with the active cooperation of other staff members.

COVID-19 Emergency Care Case

The first case of emergency care of the Seoul Public Agency for Social Service was that, in a single-parent family with a mother and a son with disabilities (20 years old, intellectual disabilities), the agency arranged admission of the mother, confirmed with COVID-19, to a quarantine facility with the son. At that time, three activity support workers provided services in three shifts for 14 days. With the support of physical and occupational therapists who belonged to the Seongdong Community Integrated Care Service Center at the time, we were able to provide the son with various indoor activities such as joint construction exercises and cognitive activities in consideration of the characteristics of his disabilities. In addition, the Seongdong Community Integrated Care Service Center laid the foundation for emergency care to be customized for supporting for care recipients, not just simple care in quarantine facilities, but, through 24-hour check of particular matters, administrative support, and immediate daily goods support.



COVID-19 Emergency Care Promotion Poster and Staff Wearing Protective Clothing just before Emergency Care

Q. What is the maximum service time an individual can receive per year? Can socially disadvantaged people continue to receive services?

A. Long-term care varies by grade, but it can be used within the monthly limit of 756 to 1,116 hours per year, and depending on care recipients, they can use the service as uninsured benefits exceeding the monthly limit.

In the activity support service for the disabled, the activity support benefit section is divided into 1 to 15 according to the overall score, the Ministry of Health and Welfare's support voucher is provided from about 60 to 480 hours a year, and copayment is set differently depending on income (exempt to 170,700 KRW). Depending on the recipient's situation, there may be additional support from cities/provinces and cities/counties/districts. If more than the monthly limit voucher is needed, full uninsured benefits can be used.

Care SOS services can be provided 60 hours a year for each recipient, and depending on the recipient's situation, additional 60 hours of service can be received after approval from the local self-government body for extension. At the end of the care SOS service, it may be linked to long-term care and customized care services for older persons, but most recipients are not in circumstances to receive continuous service. To overcome the limitations, the Seongdong Community Integrated Care Service Center is checking the situation of recipients who do not receive continuous services through follow-up management.

Monthly Limit for Home Care Benefits by Grade (KRW) and Maximum Usage Time

Grade	Grade 1	Grade 2	Grade 3	Grade 4	Grade 5
Monthly limit	1,520,700	1,351,700	1,295,400	1,189,800	1,021,300
The maximum usage number and time available per month	4 hours: 27 times	4 hours: 24 times	-	-	-
	108 hours	96 hours			
The usage number and time per month on average	3 hours: 31 times	3 hours: 28 times	3 hours: 26 times	3 hours: 24 times	3 hours: 21 times
	93 hours	84 hours	78 hours	72 hours	63 hours

※ The cost of medical care benefits is determined and announced by the Long-Term Care Committee (Chairperson: Vice Minister of Health and Welfare) every year in accordance with the notice of long-term care benefits (Ministry of Health and Welfare).

※ The time can be extended as uninsured benefits at the request of the guardian and the recipient.

Q. In the case of older persons living alone who are difficult or unable to apply for services, is there a system that can provide services to them through case identification?

A. The service currently provided is basically based on people’s applications. Other than that, the service is currently linked through identification of cases through current care recipients, requests through community centers, and requests from related organizations in the region. In the case of Seongdong-gu, ‘Seongdong Neighbor Carer’ is actively carried out, and service linkage is underway based on case identification through the service.

Q. What is special about the Seongdong Community Integrated Care Service Center compared to other care centers? In addition, based on what characteristics of Seongdong-gu does the center organize and carry out services?

A. Seongdong Community Integrated Care Service Center not only provides services directly to visiting nursing recipients, but also links resources in the community according to the problems and needs of the recipients. During the initial consultation of visiting care and care SOS recipients, nurses accompany them to diagnose and provide information on their health, and recipients are also provided with high-quality services through immediate feedback during the service process. In addition, the center helps workers strengthen their capabilities through service-related education and provides education to private institutions.

Seongdong-gu is the first self-governing district to conduct a ‘Seongdong-gu Hyosarang (filial love) Family Doctor’ service to help older persons aged 75 or older by visiting their homes in person to help them manage their health. In addition, a visiting nurse resides at the community center to always manage the health of local residents.

As a Seoul care-health care service, healthcare teams (doctors, nurses, social workers, nutritionists, exercise specialists, and dental hygienists) visit their homes and systematically operate medical welfare systems such as customized intensive care for chronic diseases, nutrition, exercise, and welfare counseling for three to six months. The Seongdong-gu Hyosarang Doctor service won the UN Public Administration Award, known as the Nobel Prize for Public Administration, which selects and awards excellent policies every year to promote the development and innovation of public administration around the world. Concerns and efforts to establish a medical welfare system in Seongdong-gu were the basis for Seongdong-gu to be selected as the first nursing-specialized Community Integrated Care Service Center among the self-governing districts in Seoul.

Q. In the case of other types of services, it takes some time to apply for and receive services. Do Community Integrated Care Service Centers provide services immediately without delay when people apply?

A. Service providers (personal care assistants and activity support workers) are available, without waiting, for 8 hours a day. When care recipients want additional services outside of service hours, most of them can receive the services without waiting. Occasionally, if they need to wait, they are given a guide on what they need to wait for the service and are informed to make choices such as waiting or using other institutions. In the case of activity support service for the disabled, new recruitment is not in progress, so there is a limit to satisfying the needs of recipients who require various service hours due to the limited availability of existing personnel, and thus waiting inevitably occurs.

1 Ministry of Health and Welfare (2021). 2020 Survey of living conditions and welfare needs of Korean older persons

2 Grimmer, K., Kay, D., Foot, J., & Pastakia, K. (2015). Consumer views about aging-in-place. *Clinical Interventions in Aging*, 10, 1803.

3 Lee, Y. K., Kang, E., Kim, S., & Byeon, J. K. (2017). Suggestion of long-term care system reform in view of aging in place (AIP). Sejong, South Korea: Korea Institute for Health and Social Affairs.

4 Horner, B., & Boldy, D. P. (2008). The benefit and burden of “ageing-in-place” in an aged care community. *Australian Health Review*, 32(2), 356-365.

Senior Citizen of Chuncheon: A Grassroots Movement of Independent Older Persons to Contribute to their Local Community

The tradition of honoring and respecting older persons is one of Korea's representative cultures, but there is also a tendency to regard older persons as weak and passive and in need of care. These negative perceptions may manifest themselves in the form of discrimination, including ageism, and also as unconscious bias. In Korea, various efforts are being made to overcome perceptions and prejudices against people on the basis of their age, and to create a society that perceives older persons as agentic beings.

In September 2020, Chuncheon city launched a project called Senior Citizen as part of an effort to transform older persons from objects of care to subjects of care. Senior Citizen was created with the support of the Korean Association of Senior Welfare Centers and Hallym University to promote the participation of older persons in the local community as agentic entities. This is not a government-sponsored project, but it is an exemplary project for encouraging the participation of older persons in the form of grassroots welfare, first at local government level, then expanding to provincial and national levels.

The essential keyword of this project is “Agency”. The fundamental framework of Senior Citizen is that the older persons in the community identify community problems, propose policies, and contribute to the development of the community through various activities such as volunteering and knowledge and skills sharing. Currently, Senior Citizen is being implemented nationwide, including in Gangwon province, to which Chuncheon city belongs. All projects use the same name, but the details are slightly different. The

core idea of all their activities is to break down negative perceptions of, and bias and ageism towards, older persons, with the aim of acknowledging the big role older persons have played in social development and their capacity to continue contributing to the community as agentic beings.



Changes to Perceptions of Older Persons Suggested by Senior Citizen

Senior Citizen has implications for people's right to self-actualization, their right to participate in political activities fully and effectively, and to receive lifelong education and learning equally without discrimination. It aims to ensure that older persons are no longer unproductive, but can play a role as autonomous members of society. In other words, Senior Citizens can be said to be a project that supports older persons to achieve self-actualization through continuous education, participation in politics, and improved access to information. In the next section, we will explain the Senior Citizen project, which has important implications in terms of "Agency". We will also learn more about the project through an interview with the director and Social Worker of the Chuncheon Bukbu (Northern region) Senior Welfare Center, which first implemented the Senior Citizen project in Chuncheon city.

Introduction of the Service

- **Start date:** September 2020; as of August 2021, all 14 welfare centers in Gangwon Province were participating.
- **Purpose:** To break away from the perceived role of older persons as passive service beneficiaries and enable them to become subjects of care rather than objects, in preparation for a super-aged society.
- **Beneficiaries:** Members of the Chuncheon Welfare Center.
- **Services:** (Senior Citizen) Basically, through volunteer work, it focuses on various education and learning and talent donation activities
(Senior Citizen's Policy Competition) A policy contest in which Senior Citizen

from 14 welfare centers in Gangwon province gather to discuss policies on social issues with relevance for the community and junior citizens



The Phases of Senior Citizen

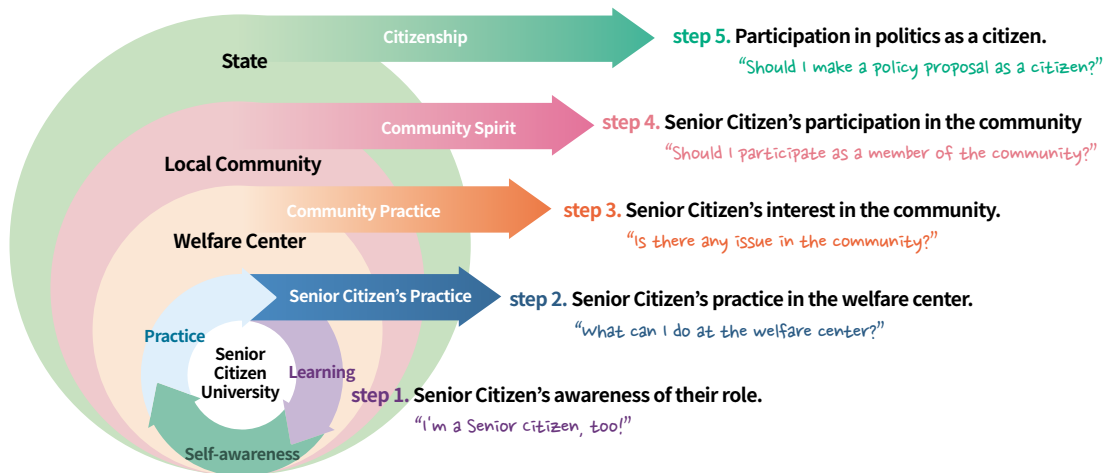
An Interview

Q. What are the purposes of the project, and what needs does it aim to meet?

A. Senior Citizen started in order to expand opportunities for older persons to participate actively in society and present a new cultural model of old age by challenging negative images of older persons and reinvesting their knowledge, experience, and talents in society.

Specifically, the first goal is to work towards challenging the negative image of older persons. Senior Citizen was created to raise awareness and form social consensus as a leading agent in contributing to the community through voluntary work, policy contest, and so on. It is a combination of “Senior”, a person with wisdom about life, and “Citizen”, who make up civil society. The older persons who play a social role as seniors for the community around us are called “Senior Citizen”.

Secondly, we aim for healthy older persons who are interested in community problems and contribute to community development. Cicero, who was Rome’s best orator, politician, and writer, said, “Youth is a time to cultivate wisdom; old age is a time to practice wisdom,” adding, “The important and beneficial thing you can do in old age is to plant trees to benefit the next generation with thoughtfulness, and judgment.” Senior Citizen is interested in the community and are pursuing a sense of belonging through establishing new relationships with local residents.



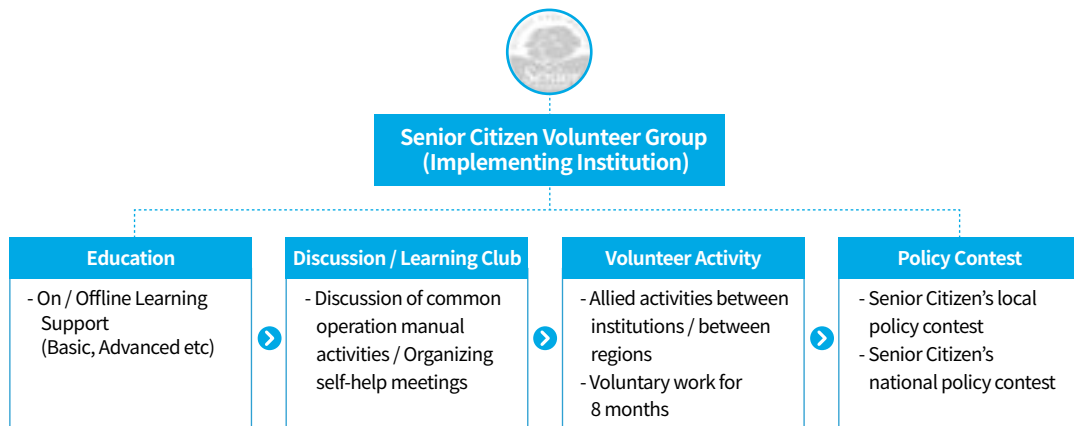
The Role and Practice of Senior Citizen

In addition, Senior Citizen aims to raise the older person's awareness of social participation activities so they can become agents of caring for the community, raising their pride, enhancing their rights, promoting their voluntary activities, and raising their social interest.

Q. What are the contents of the service?

A. Senior Citizen's volunteer activity is divided into three types. The first is the type at the "Socrates (Be aware of yourself: awareness and reflection)". It revolves around learning generational empathy discussion, and practical activities, recognizing differences between junior and senior generations, and practicing activities (learning, discussion). The second is the type of the "Helen Keller (Look around: communication and empathy)". This involves doing local surveys, research, and practical activities; it aims to solve problems and induce generational empathy through an understanding of the needs of older persons and issues in the younger generation. The last is the type of the "silver-haired leopard group" "(Make it together: practice an alternative)". This involves doing advocacy/policy proposal activities for community development based on investigation and research. It includes activities such as policy proposal, political participation, and policy monitoring aimed at going beyond and improving the previous two types of activities.

2021 Senior Citizen Volunteer Group Project Implementation Framework



2021 Senior Citizen Volunteer Group Project Implementation Framework



A proposal tailored to the region

Localized needs of residents who have been alive for a long time



Representativeness of the region

Organizing a structure and an executive board
Official group activities



Organizing Senior Citizen

organization from a sporadically networked group

Organizing a Senior Citizen network through policy contests A policy proposal for Korea to enrich all the generations

Introduction to Senior Citizen's Policy Contest

Q. What are the project objectives and achievements, and the performance outcomes from the implementation?

A. On December 10, 2020, a national policy contest of Senior Citizen was held under the slogan “Korean Senior Citizen! Design your community” via YouTube’s online streaming broadcast. This contest was pre-recorded due to the spread of COVID-19 nationwide, and National Assembly members and local Senior citizen participated. Prior to the national policy contest, 15 regional contests were held over two months, from October to November 2020, where participants proposed policies that contribute to the local community to National Assembly members.

The event consisted of a keynote lecture by Professor Yoo Bum-sang from Korea

Senior Citizen's policy proposals

2020 National Senior Citizen's Policy Contest

Proposing a policy to resolve problems of access to medical services due to the acceleration of self-service systems at reception in large hospitals

Beneficiary: The disabled, older persons, foreigners

Cause and nature of problem:

Digitally disadvantaged groups have difficulty with self-service systems

Improvement method: Deploying baby boomers as assistants so that the disabled, older persons, and foreigners can use kiosks without difficulty

Expected outcomes: (1) Resolving digital marginalization of the disabled, older persons, and foreigners

(2) Improving the convenience of using large hospitals



Proposing a policy to revitalize at-home medical services and visiting medical care.

Beneficiary: The socially disadvantaged of the community care system

Cause and nature of problem: Nearly 1 million people nationwide need social care

Improvement method: Establishing a community medical safety net by organically converging health care and social welfare

Expected outcomes: Improving the quality of life of the medically vulnerable



Proposing a policy to revitalize at-home medical services and visiting medical care.

Beneficiary: everyone, including children, women, the disabled, older persons, and foreigners

Cause and nature of problem: An urgent need for national measures to counter air pollution

Improvement method: (1) Planting trees, shrubs, flowers, etc. (2) Operation of customized programs for each group (a healing forest road, etc.)

Expected outcomes: (1) A leisure space for all generations (2) Reducing air pollution in cities (3) Mitigating the heat island phenomenon



Proposing a policy on creating a village environment that reduces air pollution and improving "environmental point mobile application."

Beneficiary: Older persons, the blind, the visually impaired, multicultural families, foreigners, children who can't read and write

Cause and nature of problem: An information blind spot occurs due to difficulties in obtaining information

Improvement method: Adding VOICEYE codes to printed materials that are frequently used in everyday life, such as local information magazines

Expected outcomes: Providing the informationally underserved with opportunities to access information



Proposing policies to create a village environment that reduces air pollution and to distribute an "environmental point application".

Beneficiary: The community in general

Cause and nature of problem: The increase in indiscriminate use of disposable products

Improvement method: Separating and recycling waste in daily life

Expected outcomes: (1) Environmental protection through resource circulation (2) Forming a structure in which resources circulate in daily life



Policies Proposed at the 2020 National Senior Citizens' Policy Contest

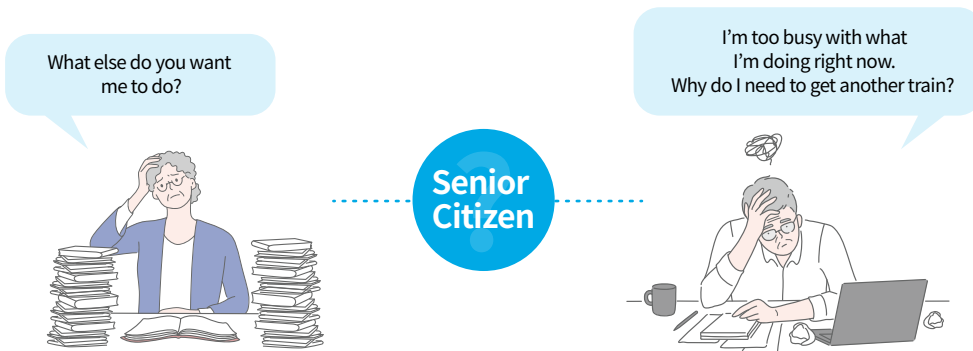
National University of Broadcasting and Telecommunications, the reading of a declaration by Senior Citizen from across the country, and congratulatory videos for Senior Citizens' activities from National Assembly members, local government assembly members, and heads of local governments With the high number of users (about 400) and high views (5,700 times), we were able to confirm people's interest in Senior Citizen, and the contest became a festival that contributed to the country through celebrating the activities of Senior Citizen.

Q. Are there any limitations on this program, and are there ways to overcome them?

A. The Senior Citizen project was started in order to improve the relationship of older persons with the community and junior generations, but it was difficult to proceed with the project due to lack of understanding on the part of project participants. To improve their understanding, a "learning guide" provided by the Korean Association of Senior Welfare Centers enabled Senior Citizen to be reborn as an older person's volunteer group that offers education and training for voluntary work. Through a launch ceremony for the volunteer group that involved reading the declaration and delivering the letter of appointment, the role of Senior Citizen was clarified. Passion, and immersion in voluntary work, have followed, enhancing feelings of belonging and satisfaction. The goal is to allow Senior Citizen's volunteer groups to explore activities and direction on their own initiative.



2020 National Senior Citizen's Policy Contest: Posters and Photos



Difficulties of Early Senior Citizen, the Jungwon Senior Welfare Center (2020)

Q. What are the difficulties as the people in charge and what are the ways of coping with those challenges?

A. In my early days as project manager, I had difficulty operating due to confusion over the roles of general volunteers and Senior Citizen. To overcome this, my team tried to improve our understanding of the project by studying the identity, theory, discussion methodology, practice theory, and practice cases of Senior Citizens. In addition, under supervision from an upper-level institution (the Korean Association of Senior Welfare Centers), we formed a network of working-level officials across the country to discuss the direction of the project and its implementation. Furthermore, to continue to

expand Senior Citizen’s activities and realize the spread of networks nationwide, top managers and middle managers of each institution have completed a specialized instructor training course for fostering Senior Citizen groups (some are still in training).

Q. What are the expected effects and future directions of the service?

From an “Old” Person to a “Mature” Person



The Direction of Senior Citizen

A. The expected effect of the project is to contribute to the creation of autonomous governance through continuous communication between local governments and Senior Citizen. Since the project began, we have been promoting diversification of activities through policy contests. Currently, there are 488 Senior Citizen volunteer groups in 238 locations nationwide, with a total of 8,000 people online and offline, and democratic citizenship education is being conducted with them. Last year (2020), 238 out of 318 senior welfare centers (75%) participated in the project, and we have a plan to include all the centers this year, 2021. In addition, we plan to operate 15 regional education support centers that serve as hubs for Senior Citizen volunteers to support the smooth operation of their activities, and we will also support educational programs, including distributing educational video lecture materials related to Senior Citizen and expanding the number of instructors nationwide. Finally, through an agreement with local media companies, we plan to promote Senior Citizen’s activities and accelerate the spread of the senior citizenship culture.

Q. At a time when COVID-19 is getting more serious, how are you training new members?

A. Due to the outbreak and spread of COVID-19, the Bukbu Senior Welfare Center has been closed since the first half of 2020, and the participation rate of all activities in the center, as well as voluntary work, has plummeted due to restrictions on face-to-face volunteer activities. To overcome this, we have made various efforts to expand the current narrow types of non-face-to-face volunteer activities. By improving the standards for recognizing

voluntary work performance, we are continuing voluntary work in a non-face-to-face and mixed (face-to-face + non-face-to-face) manner. In addition, we are using ZOOM to complete training before people participate in activities, and organizing a number of activities in small groups so that volunteers can work.

Q. How do older persons work safely as Senior Citizen in the COVID-19 situation?

Solidarity and cooperation

**In this “with” COVID-19 era,
through community solidarity and cooperation,
14 centers in Gangwon province and 348 Senior Citizen are with you all.**

A. First of all, we are organizing a COVID-19 management system and a cooperative system of related organizations to cope with the COVID-19 situation. To implement an infection control system in social welfare facilities, an infection control manager (disinfection manager) is designated to manage the environment of workers and facilities, and the response system is triggered immediately in case of a situation. We have a list of workers, users, residents, and visitors (including volunteers), and we have also installed, and use, a digital access list, as well as a handwritten form (disposed of after four weeks). In addition, we have established an emergency contact system with related organizations (department in charge - local health centers - fire stations - screening clinics - medical institutions) to respond immediately to suspected patients.

Next, we are thoroughly managing infection prevention. We educate, and promote infection prevention to, workers and visitors. We educate facility workers on COVID-19 disease information, infection prevention rules, behavioral tips, and distancing guidelines in daily life, and inform facility visitors that their access may be restricted if they have a fever or respiratory symptoms, or a travel history. We provide a training session including COVID-19 prevention rules, hand washing, and cough etiquette, stick up various promotional materials at visible locations in the facility, and strengthen cleaning, disinfection, and ventilation of major spaces in the facility.

Finally, we are minimizing person-to-person contact. In the case of the program currently underway face-to-face, it complies with the operation of one person per 4m² of space, which is a disinfection rule, and in the case of seats, it complies with the 1m distance (sitting apart, installing a transparent partition).

Q. To what extent have the agendas proposed at the Senior Citizen’s Policy Contest been reflected in actual policy measures?

A. The schedule for the policy competition planned for February 2020 was postponed to September due to the prolonged COVID-19 pandemic. As a result, the policy resolutions were not reflected in actual policy because they were not delivered before the National Assembly’s supplementary budget was drawn up (August). But in 2021, committee members were appointed; they held an implementation meeting, and delivered the policy resolutions to the National Assembly.

Subsidy24: The Government's Achievement to Provide an Integrated Service

Many people do not know exactly what services they can receive from the national government, local governments and public institutions. Usually, to find this out involves inconvenient visits to related institutions one by one, or visiting service providers in person. In reality, it is difficult for individuals to make such efforts, and above all, it is difficult to obtain clear information about which institutions are providing which services. It is difficult to even determine whether there is a service or not due to lack of information, even though there might very well be a service, the Korean government launched an integrated service called Subsidy24 in April 2021. Subsidy24 is a website that integrates all the services an individual can receive from government, local government, and public institutions once the individual enters personal information on the website.

Korea has long been at the top of the OECD's Internet-related indicators. COVID-19 accelerated the digital-based non-face-to-face economy, and made non-face-to-face services essential in almost all social interactions and events such as lectures and meetings. Subsidy24 was launched against the backdrop of the need for integrated services and an increase in non-face-to-face services due to the global social problem that is COVID-19.

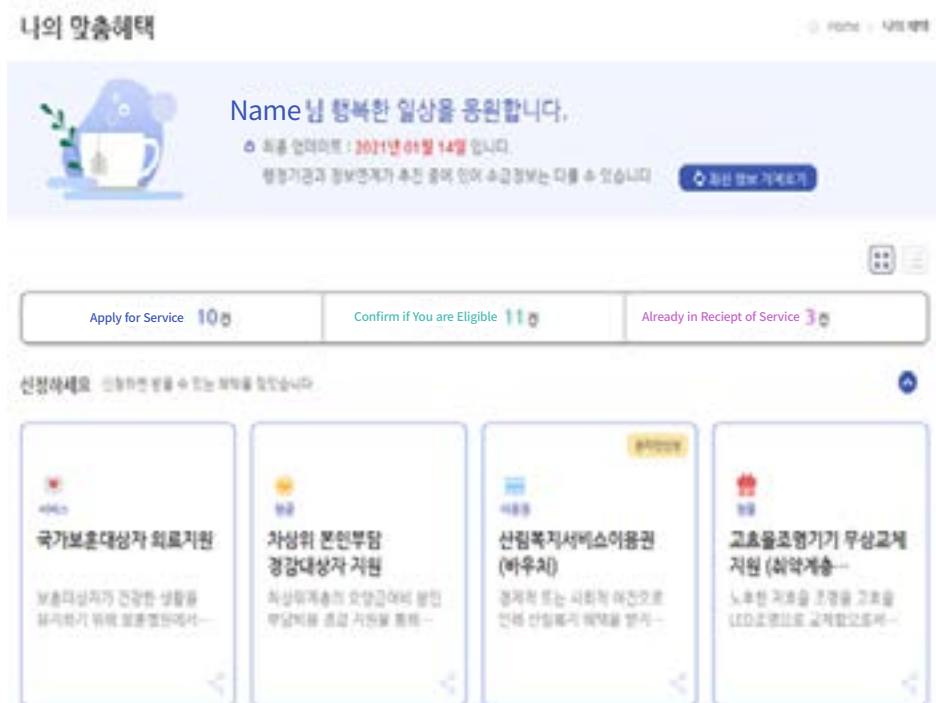
What is encouraging is that Subsidy24 is not limited to online services. The government is making it easier for people, inasmuch as the same service can be provided through visits to public institutions such as community centers. In other words, middle-aged and older persons who have difficulty using the Internet can visit public institutions close to their homes, and obtain information on services that other individuals can receive via the Subsidy24 website.



The Main Page of the Subsidy24 Website

Subsidy24 is significant in terms of human rights. All citizens of Korea have four major obligations: national defense, tax payment, education, and work obligations; and, at the same time, major rights; the right to safety, to the pursuit of happiness, and human rights. It can be said that it is the right of people to enjoy the services provided by the government. Before Subsidy24, many people often did not even know whether there were services they could receive, and access to information about the services was not easy. From this point of view, Subsidy24 can be said to be an important support that guarantees people’s right to access information.

In addition to the above general aspects of safeguarding human rights, Subsidy24 has implications in terms of human rights specifically for older persons. These include the right to access services, and the right to social security and social protection. In other words, Subsidy24 plays a role in helping older persons who have difficulty accessing information compared to other age groups to access information more easily. In addition, efforts to provide these services promote social security and protect older persons so they can enjoy their later years. Although the utilization rate among older persons is not yet high (by comparison with 90.25% utilization by those in their 20s and 50s), considering that it has only been a little over five months since the service began, Subsidy24 is expected to play a major role in improving the quality of life of older persons in Korea in the future. In the next section, we will examine the service in more detail through a question-and-answer session with the person in charge of Subsidy24 at the Ministry of Public Administration and Security.



A Web Page Showing a Service Request Completion on Subsidy24 Website

Introduction of the Service

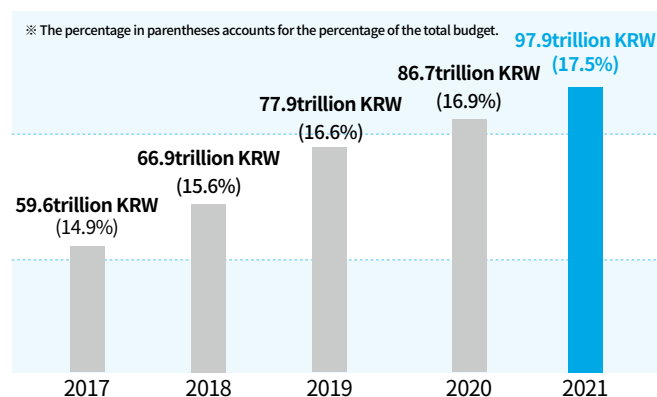
- **Start date:** April 28, 2021
- **Purpose:** Integrating all services.
- **Beneficiaries:** All the people.
- **Services:** Customized information service that allows people to check, easily and conveniently, the benefits they can receive through Government 24 without having to visit the website of each administrative agency or ministry to check benefits (subsidies) provided by the government.

An Interview

Q. What are the purposes of the project, and what needs does it aim to meet?

A. In recent years, there have been unfortunate incidents in which socially disadvantaged people who have found themselves in a welfare blind spot have made extreme choices due to the difficulties of their lives. They were able to receive support for the minimum cost of living, but they made an extreme choice (and ended their life) because they didn't know they were eligible for benefits. Accordingly, the government

has been trying to reduce the number of unsupported poor by revising the National Basic Living Security Act and supply and demand standards. It has increased the government subsidy budget (77.9 trillion KRW in 2019 → 86.7 trillion KRW in 20 years → 97.9 trillion KRW in 21 years) every year.



The Status of State Subsidies, e-Nara Help of the Ministry of Strategy and Finance

Nevertheless, people often did not receive services because they did not know of the existence of various benefits and services provided by the government. Even if people knew about the services, they had to visit the service websites of central ministries such as Bokjiro (Welfare), WorkNet (Employment), Eduone (Education), and Agrix (Agriculture and Livestock) to find and receive benefits from each service.

As a result, the Ministry of Public Administration and Security felt the need to prepare a channel for all citizens to check the various benefits given to them by the government more easily and comfortably; therefore, it has established and promoted a customized service for state subsidies.

Q. What are the contents of the service?

A. It is a customized information service that allows people to conveniently check the benefits they can receive without visiting the websites of administrative agencies or ministries, and also check subsidies provided by the government to individuals and households. Currently, there are 305 types of beneficiary services provided by the central government, with the largest number in the welfare, agriculture, fisheries, and employment services by sector; most are for older persons, the disabled, pregnant women, and infants. By type of support, there are many cash support services (92), vouchers (27), and in-kind (23) support services, as well as medical support and job-related services. In 2021, the Subsidy24 operating service cost is 5.2 billion KRW, and the construction project cost is 7 billion KRW.

In terms of how to use it, people can access Government 24 (www.gov.kr) on their PC or check Subsidy24 services using a mobile application for Government 24. Subsidy24 provides services to Government 24's members, which means that people need to agree to use Subsidy24 by signing up at Government 24. If they agree to use the service, they can check the services they can receive via the application, the services that require confirmation from a person in charge of supply and demand, and the services they are already receiving. (The process is divided into 'Please, apply', 'Please, check', and 'I'm receiving' and guides people clearly through it.)



How to Use Subsidy24 Online/Offline

A List of Major Services Available on Subsidy24

Cash	Cash (insurance/loan)	Service (care)
Family care allowance	Support for farmers' health insurance premiums	Customized care service for older persons
Nuri course (infant tuition) application	Support for farmers' pension insurance premiums	Support for nursing care for veterans
Support for after-school childcare fees	Self-reliance funds for the disabled	Childcare service
Maternity leave benefits before and after childbirth	General repayment student loan	Elementary care class
Emergency welfare and living support	Support for purchasing fishery equipment	Meal support for low-income children
Service (medical)	Service (job)	Vouchers
Support for fertility procedure for infertile couples	Support for Senior Citizen's jobs and social activities	Support for health care for mothers and newborns
Support for dementia treatment and management expenses	Job support for the disabled	Diapers and formula support for low-income families
Support for out-of-school youth health checkups	Tomorrow's learning card for people	Support for iron supplements for pregnant women
Support for detailed examination of developmental disabilities for infants and toddlers	Support for overseas internships in the agri-food field	Support for self-reliance of North Korean defectors
Support for congenital hearing loss test and hearing aid	Application for a special lecture for employment	The right to use the forest welfare service

Q. What are the accomplishments of the service?

A. By the end of August 2021, the service had accumulated 1,601,017 cases, with 274,504 cases that month alone (up 20.7% from July). Cases have been on the rise since the start of the service. In terms of usage by city and province, the nation’s average is 3.5%, followed by Incheon (3.98%), Sejong (3.94%), and Daejeon (3.70%), while urban-rural complex regions such as Jeonnam, Chungbuk, and Gyeongbuk show relatively low performance. In the case of usage by age group, those in their 40s (28.51%) accounted for the highest proportion, and those in their 20s and 50s accounted for the majority with 90.25%. In terms of figures, efforts are needed to improve the utilization rate of older persons who are vulnerable to difficulties in accessing digital information.

Monthly Usage Status of Subsidy24

Statistical criteria	Monthly users	Enquiry Route		Usage by Age		Rates per total population
		Online	Visit	Under 19	Over 19	
Total	1,601,017	1,562,016	39,001	4,892	1,596,125	3.09%
End of August	274,504	270,935	3,569	777	273,727	0.53%
End of July	226,082	222,638	3,444	559	225,523	0.44%
End of June	242,800	237,599	5,201	979	241,821	0.47%
End of May	857,631	830,844	26,787	2,577	855,054	1.65%

Q. Are there any limitations on this program, and are there ways to overcome them?







A. Firstly, in the case of children under the age of 14, parents can receive guidance on their behalf if they agree to use their children's information as legal representatives. For those over the age of 15, it is sometimes awkward for them to use Subsidy24 or visit a nearby community center for guidance. To solve this problem, we have been preparing to provide: customized services for our family” with consent only to families living in the same generation under resident registration at 2022.

Secondly even where people are already receiving, services, there are cases where they are guided to other benefits they can receive. As we are expanding our information on eligibility this year, the site will be supplemented by the end of 2021 with information to guide those who are already receiving benefits and those who are eligible but have not applied yet.

Q. What are the expected effects and future directions of the service?

A. Subsidy24 is expected to be a milestone in innovative administration that both

resolves blind spots such as where to apply, or not knowing if people are eligible, and also changes from supplier-centered administration to public-centered administration. In the future, in addition to the nation’s common central ministries (1,098 types), we plan to expand services to metropolitan and primary self-governing local governments (of which there are 10,000), and expand customized information and increase accuracy by expanding links to welfare, agricultural and fisheries sectors and local government qualifications and supply-demand information. In addition, in the case of the digital divide, the regulations will be improved, and a support system will be established so that local government officials can provide customized guidance through home visits (e.g., a service of “the community center comes to you”).

I Stage 1 (2020)		II Stage 2 (2021)		III Stage 3 (2022)	
	Central ministries: 305 types		Metropolitan and local governments: 6,000 types more or less		Public institutions and private organization
	Myself, my child under the age of 14		Myself, my spouse, and my children the age of 14		Myself, my spouse, my children, and my grandparents
Qualification / supply-demand information linkage	112 types		100 types or more		100 types or more
Online application	25 types		50 types or more		50 types or more

The Step-By-Step Customized Guidance Process to Expand the Beneficiaries

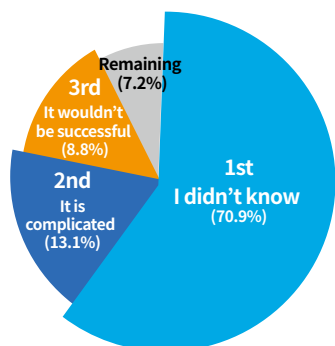
Q. It is of great significance in that it shows the services available on Subsidy24, but if there are many cases where people can’t apply directly on the website, they must move on through the link. Is there a way or plan to simplify this? (One-stop-shop)

A. We plan to complete the establishment of an online application platform for public services by December 2021 so that we can check the beneficiary services on the website and apply immediately. (Currently, there are 25 types of online application services and 93 types of services linked to other organizations' websites.)

Q. In the case of groups having difficulty using the Internet, such as older persons, how can they be guided to information? Also, how can people who have difficulty visiting in person during COVID-19 use it?

A. For older persons who have difficulty using the Internet, they can visit the nearest community center, get guidance from the person in charge of Subsidy24, fill in an application, view the services list, and receive the same government support benefits as online.

In addition, to overcome the difficulties of visiting during COVID-19, we will provide Subsidy 24 inquiry services through tablets in connection with programs such as “the community center comes to you” implemented by local government, village, town, and suburban community centers.



Reasons for not Applying for Subsidy24, Institute for Health and Social Affairs (2019)

Q. What are some ways to inform people who are not aware of the service, Subsidy24? (Discovering vulnerable groups, residents of rural areas, etc.)

A. To enhance awareness and utilization, we are conducting promotional activities through city and provincial websites, electronic boards, SNS, blogs, and so on across the countrywide and, also, through various promotional channels such as cable TV, YouTube, KTX, and so on.

Q. What is the ratio of online service applications using the website to service applications through visits in person?

A. There are two ways to use Subsidy24: logging in to Government 24 online and applying directly to village, town, and suburban community service centers. The usage rate is 97% for online applications and 3% for applications, in person which means that most people use Subsidy24 via online.

ASEM Global Ageing Center, with the support and assistance of the Yeongdeungpo Senior Welfare Center, observed three older persons' navigation of the Subsidy24 website, in order to monitor the convenience and accessibility of the website for older users.

[Monitoring Use of Subsidy24 Website by Older Persons]



Photos of Persons in Their 60s, 70s, and 80s Using the Subsidy24 Website

※ The observation was carried out as follows (in compliance with the quarantine rules):

1. After the Subsidy24 system was explained to the participants, they were guided to access the website.
2. The participants were invited to use the Subsidy24 website on their own, without any help.
3. In case they needed help, the researcher in charge from the ASEM Global Ageing Center assisted them.

1. Information

- Three persons, all male, one each in their 60s, 70s and 80s, took part.
- The persons in their 60s and 70s use the Internet to some extent, and they also had smartphones. The person in his 80s had learned to use the Internet in the past, but did not know how to use it now; therefore, he needed assistance with the basics, including typing. Accordingly, with the consent of the person in his 80s, the researcher in charge from ASEM Global Ageing Center proceeded to sign up for Subsidy24 membership and to use the Subsidy24 website as an agent.

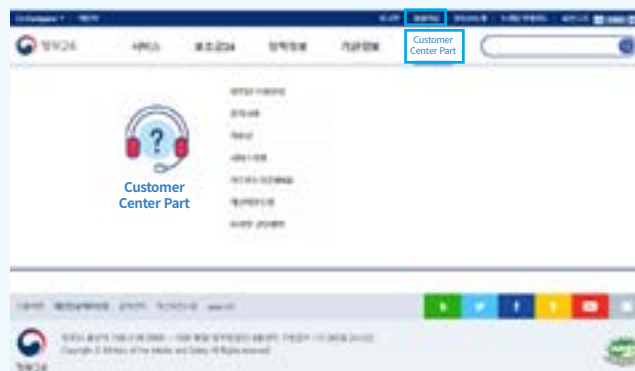
2. Process

- 1) In order to check the subsidies provided by Subsidy24, it is necessary to sign up for membership; but in the process of trying to sign up by pressing the membership button and then using the mouse to scroll down, the Customer Center part

automatically opened and did not disappear, so that it is difficult to sign up for a membership. This made it difficult for the persons in their 60s and 70s to respond.



Subsidy24 Membership Sign Up Screen



The Customer Center Page that Comes Up When You Press the Membership Button and Use the Mouse to Scroll Down

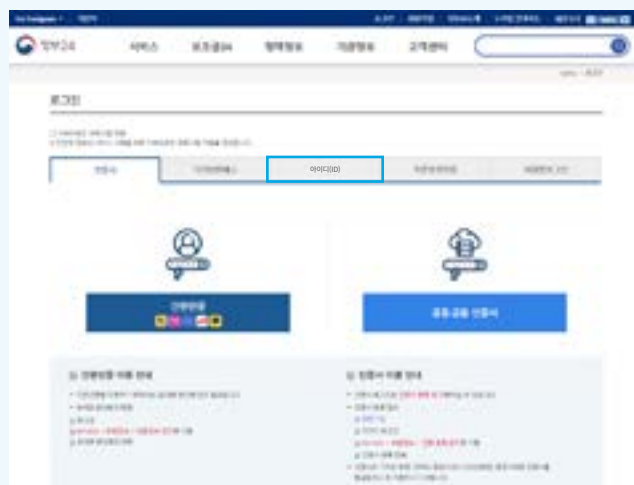
2) If you go to the membership page, you will see the screen below. Both persons in their 60s and 70s had difficulty filling out the mobile phone number section. Although it is not a mandatory input, membership registration will not be completed unless the “using simple authentication” box is unlocked. In addition, the mobile phone identity verification method cannot be completed unless the identity verification app (Pass, Kakao Talk, etc.) is installed in a smart phone. Moreover, there is no way to authenticate mobile phone numbers for people who use 2G phones or do not have mobile phones. In order to make authentication easier, it would be necessary to use a service that sends authentication numbers through text messages.

3) Participants were able to complete the rest of the membership sign-up without

much difficulty. However, after signing up, people need to return to the Subsidy24 website and press the “Check My Benefits” icon to see a screen to login. Both persons in their 60s and 70s had difficulty proceeding because they could not find the ID login section

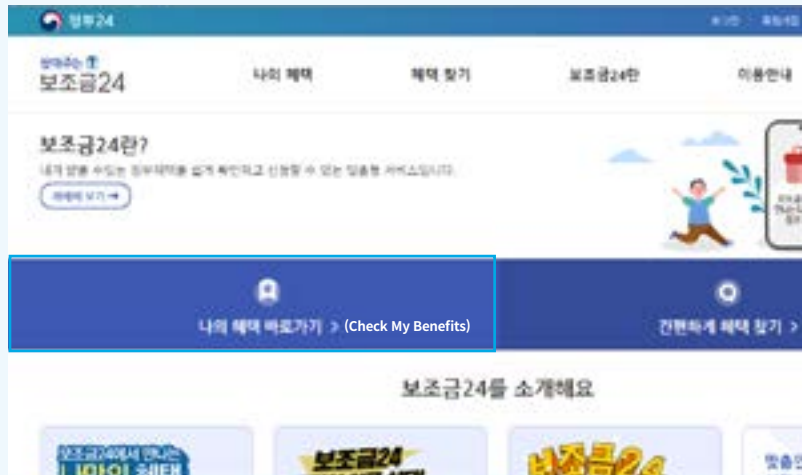


Membership Page



The Login Page to Check the Subsidy24 Service

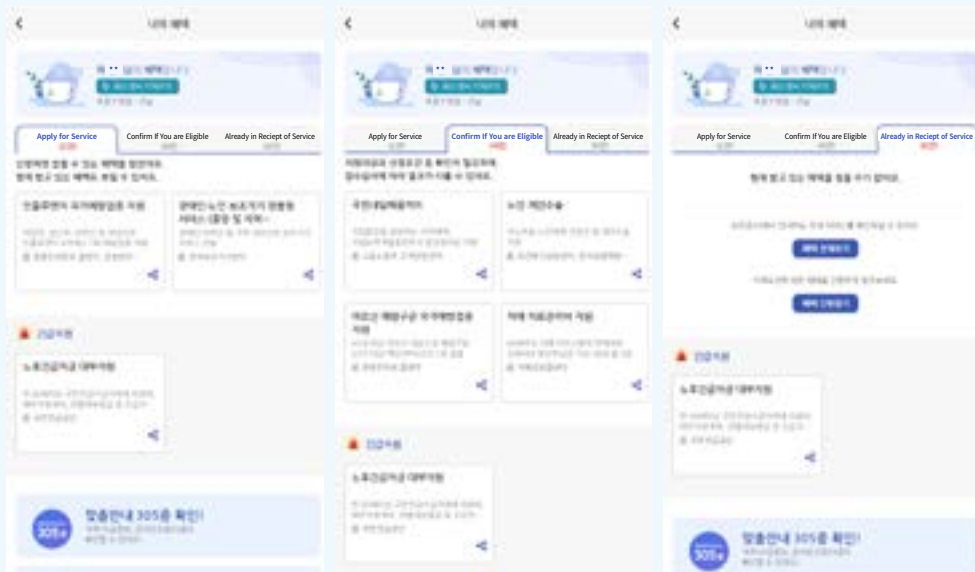
4) After logging in, if you just press “Check My Benefits”, the procedure unfolds automatically. The older persons judged that this was a simple and effective service, apart from several technical difficulties. Service inquiry results were also easy to see, but in the case of services already being provided, there were instances where these appeared in the “Confirm If You are Eligible” section, not under “Already in Receipt of Service”

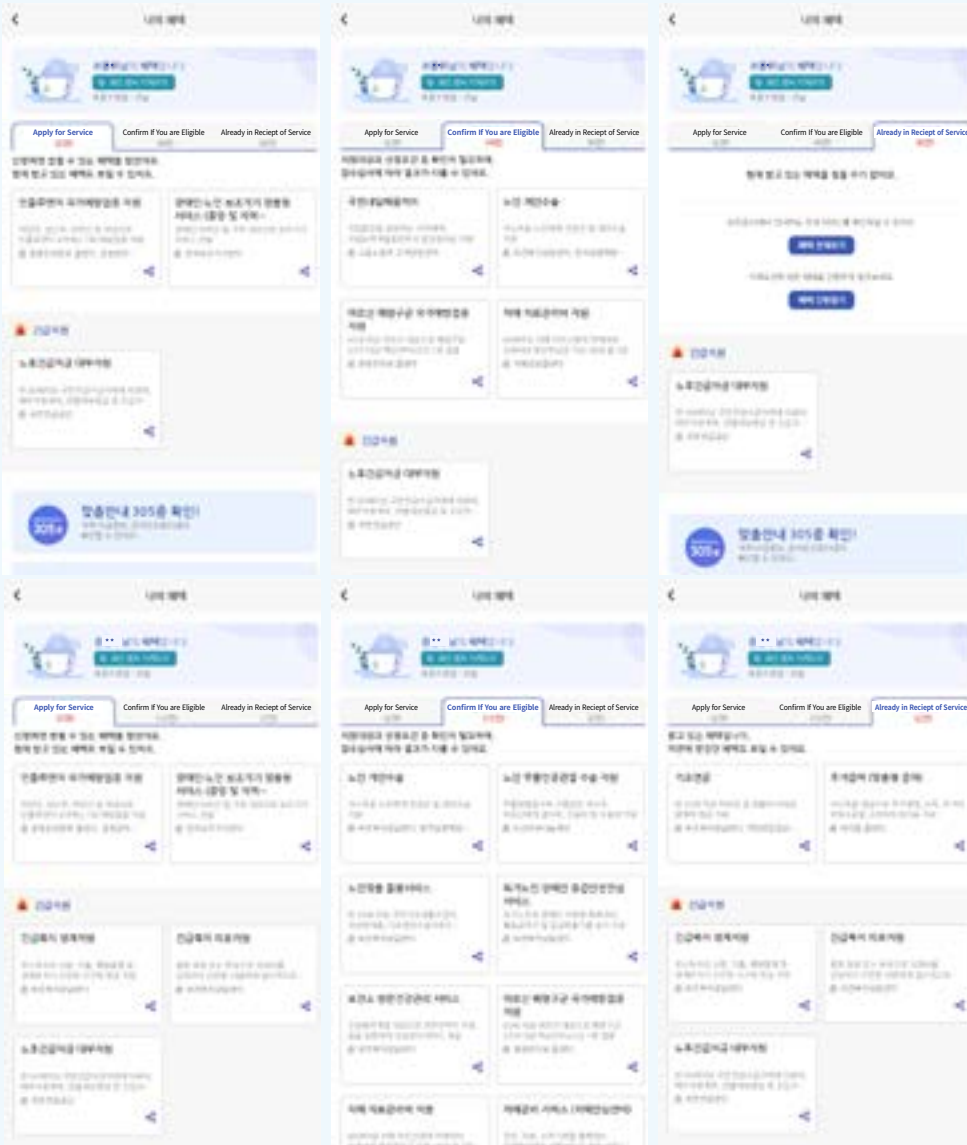


Subsidy24 Home Screen



After Clicking “Check My Benefits”





The Results of Services Inquiries for Older Persons in Their 60s, 70s, and 80s

3. Overall review

Overall, assuming that the aforementioned difficulties are resolved, anyone who knows how to use the Internet will be easily able to use the Subsidy24 website. It is also a positive feature of the scheme that it is not a service that can only be accessed on the Internet: people who cannot use the Internet can visit a nearby community service center and the person in charge can check all relevant aspects of Subsidy24 on their behalf. However, all three older persons who were invited to this monitoring were unaware of the existence of Subsidy24, and it seems that making up the service known to a wide public is necessary.

ASEM

The Asia-Europe Meeting (ASEM) is an intergovernmental process established in 1996 to foster dialogue and cooperation between Asia and Europe.

ASEM addresses political, economic, financial, social, cultural and educational issues of common interest in a spirit of mutual respect and equal partnership. Its foremost event, the ASEM Summit, is a biennial meeting between the Heads of State and Government, the President of the European Council, the President of the European Commission, and the Secretary-General of ASEAN. In addition, ASEM Ministers & Senior Officials also meet in their respective sectoral dialogues.

The initial ASEM Partnership in 1996 consisted of 15 EU Member States, 7 ASEAN Member States, China, Japan, Korea and the European Commission. Today, ASEM comprises 53 Partners: 30 European and 21 Asian countries, the European Union and the ASEAN Secretariat.

Through its informal process based on equal partnership and enhancing mutual understanding, ASEM facilitates and stimulates progress but does not seek to duplicate bilateral and other multilateral relationships between Asia and Europe.

Reference: ASEM InfoBoard, <https://www.aseminfoboard.org/about/overview>

ASEM Partners

Partner Organisations



ASEAN Secretariat
Joined 2008



European Union
Joined 1996

Partner Countries



Australia
Joined 2010



Austria
Joined 1996



Bangladesh
Joined 2012



Belgium
Joined 1996



Brunei Darussalam
Joined 1996



Bulgaria
Joined 2008












































Cambodia
Joined 2004



China
Joined 1996



Croatia
Joined 2014

	Cyprus Joined 2004		Czech Republic Joined 2004		Denmark Joined 1996
	Estonia Joined 2004		Finland Joined 1996		France Joined 1996
	Germany Joined 1996		Greece Joined 1996		Hungary Joined 2004
	India Joined 2008		Indonesia Joined 1996		Ireland Joined 1996
	Italy Joined 1996		Japan Joined 1996		Kazakhstan Joined 2014
	Korea Joined 1996		Lao PDR Joined 2004		Latvia Joined 2004
	Lithuania Joined 2004		Luxembourg Joined 1996		Malaysia Joined 1996
	Malta Joined 2004		Mongolia Joined 2008		Myanmar Joined 2004
	Netherlands Joined 1996		New Zealand Joined 2010		Norway Joined 2012
	Pakistan Joined 2008		Philippines Joined 1996		Poland Joined 2004
	Portugal Joined 1996		Romania Joined 2008		Russian Federation Joined 2010
	Singapore Joined 1996		Slovakia Joined 2004		Slovenia Joined 2004
	Spain Joined 1996		Sweden Joined 1996		Switzerland Joined 2012
	Thailand Joined 1996		United Kingdom Joined 1996		Viet Nam Joined 1996



ASEM Global Ageing Center (AGAC)

ASEM Global Ageing Center (AGAC) is a specialized international institution based in Seoul, which operates as an international hub for coordinating a wide variety of agendas surrounding the human rights of older persons for ASEM partners.

The center aims to address various issues confronted by ASEM partners regarding the human rights of older persons, and ultimately to contribute to the promotion and protection of human rights of older persons through policy research, cooperation, raising awareness and education, and sharing information.

ISSUE FOCUS SPECIAL EDITION

이슈포커스는 아셈노인인권정책센터가 연 2회 발간하는 정기간행물입니다. 이번 2021 이슈포커스 스페셜호는 정기간행물 사이에 발간되는 2021년 특별제작물로 노인인권 증진을 위한 한국의 모범 사례 3가지를 선정해 소개하는 것으로 기획되었습니다. 이슈포커스는 아셈 회원국의 주요 고령화와 노인인권 현안을 심도있게 다루고 회원국 정부, 시민단체, 학계의 대응전략과 우수사례 등을 소개합니다. 이슈포커스는 각 호마다 노인인권의 핵심 주제를 선정하여 다양한 관점과 영역을 다루어 고령화와 노인의 권리에 대한 우리의 시각과 인식을 확장시키는 데 기여하고, 더 나아가 아셈 회원국 간 정보 공유와 인식 제고에 기여하고자 기획되었습니다.

보다 자세한 정보는 아셈노인인권정책센터 홈페이지를 참고하여 주시기 바랍니다. (www.asemgac.org)

AGAC ISSUE FOCUS is a periodic report, published biannually. The 2021 Issue Focus Special Edition is designed to select and introduce three best practices in South Korea that help promote the human rights of older persons. Issue Focus aims to address timely ageing and human rights issues as well as introduce the relevant policies and responses from ASEM partners in order to promote information sharing and awareness raising, and ultimately enhance cooperation among the ASEM partners on the issues of ageing and human rights of older persons. Each report covers a particular theme which reflects major and timely issues of ageing and human rights of older persons in Asia and Europe.

For more information, visit AGAC website. (www.asemgac.org)

AGAC

ASEM Global Ageing Center