

공무국외출장 보고서

성 명	이윤희
소 속	정책연구실 연구기획팀
직 위	연구원
여 행 국	일본(도쿄 등)
여 행 목 적	장애인 활동지원제도 신규서비스 개발 연구 수행
여행승인기간	2018. 11. 4 ~ 11. 9
실제여행기간	2018. 11. 4 ~ 11. 9

목 차

I. 출장개요	3
1. 출장목적	3
2. 방문국가 및 기관	3
3. 출장단원	3
4. 출장기간 및 세부일정	3
II. 방문기관별 출장내용 및 시사점	5
1. 미키복지회-헬프협회타치가와(HAT)	5
2. 신주쿠구청 장애인복지과	9
3. 세타가야복지사업단-세타가야홈헬프서비스	14
4. 휴먼케어협회	17
5. 세인트케어도쿄주식회사-세인트케어순회스테이션토시마	19
III. 종합적인 시사점 및 해외출장 소감	26
IV. 첨부 사항(공무국외 출장사진)	27

I. 출장개요

1. 출장목적

- 일본 장애인활동지원제도 및 유사제도의 세분화된 서비스 내용, 운영 체계 등을 파악하여 국내 중증장애인과 장애등급제 폐지 이후 제도에 유입될 신규 이용자의 욕구를 반영한 제도개편 방안 마련의 시사점 도출
- 일본 장애인복지 현장 전문가 면담을 통한 자료수집과 공유

2. 방문국가 및 기관

- 일본 도쿄 등

No.	방문기관
1	미키복지회 헬프협회 타치가와(HAT)
2	도쿄도 신주쿠구청 장애인복지과
3	세타가야복지사업단 세타가야홈헬프서비스
4	휴먼케어협회
5	세인트케어도쿄주식회사 세인트케어순회스테이션 도시마

3. 출장자

- 총 3인

소속	직급	성명
정책연구실	실장	김정희
	연구원	이윤희
장애등급제개편지원TFT	팀장	김경란

4. 출장기간 및 세부일정

일자	기관	비고
----	----	----

11/5(월)	미키복지회 헬프협회타치가와(HAT)	타니구치 소장 노리코 전문원
11/6(화)	신주쿠구청 장애인복지과	네모토 계장 코바야시 계장 이미사루 전문원
11/7(수)	세타가야복지사업단 세타가야홈헬프서비스	노구치 과장 타니구치 계장 히구라시 소장
11/8(목)	휴먼케어협회	나카니시 대표
	세인트케어도쿄주식회사 세인트케어순회스테이션토시마	후지모토 과장 와타나베 개호복지사

II. 방문기관별 출장내용 및 시사점

1. 미키복지회 헬프협회 타치가와(HAT)

1. 대상인사 직위·성명 : 타니구치 소장, 노리코 전문원
2. 면담일시·장소 : 2018.11.5.(월) 13:00~15:00, 미키복지회-헬프협회타치가와(HAT) 사업소 회의실
3. 면담 내용 : 기관 및 사업 소개
4. 기타 사항 : 면담내용 하단 참조

1) 기관 소개

▶ 미키복지회

- 설립일 : 1997년 3월 26일
- 소재지 : 타치가와시 니시키쵸 2-1-29 선하임타치가와 1층
- 사업내용 : 개호(장애인자립지원) 및 연수사업
- 사업소수 : 8개소(타치가와시 및 인근지역)
 - 헬프협회 타치가와(HAT) : 타치가와 사업소
 - 케어하치오지 : 하치오지 사업소
 - 미키복지회 히가시야마토 : 히가시야마토사업소
 - 헬프협회 쿠니다치 : 쿠니다치 사업소
 - 미키복지회 아키시마 : 아키시마 사업소
 - 헬프협회 고쿠분지 : 코쿠분지 사업소
 - 미키복지회 후추 : 후추 사업소
 - 서포트 히노 : 히노 사업소
- 예산 : 1,600,000,000엔
- 설립취지
 - 미키복지회는 ‘장애인 스스로가 서비스의 담당자가 된다’는 자립생활센터 기본 이념을 가지고 있음
 - 1980년대부터 장애인이 가족이나 시설의 보호 아래에서 나와 스스로의 의사에 따라 지역에서 생활하고자 하는 자립생활운동이 일본에서 크게 확대

되어 전개되었음. 이러한 흐름 아래 장애인의 자립생활을 지지하는 개호 체제를 공공·민간 모든 영역에서 정비해 나가게 됨

- 하지만 이것 만으로는 자립생활지원이 부족하다고 생각한 장애인당사자들이 중심이 되어 장애인의 지역생활과 재택생활을 지원하기 위해 미키복지회를 설립하였음
- 미키복지회의 이사·평의원·감사 등 임원은 장애인당사자나 가족, 자립생활센터 관계자가 중심이 되어 구성되었으며, 당사자 주체 서비스를 실천하고 있음

▶ 헬프협회 타치가와(HAT)

- 소재지 : 타치가와시 니시키쵸 2-1-29 선하임타치가와 1층
- 설립일 : 1996년 8월
- 사업내용
 - 「장애인종합지원법」에 따른 ‘신체개호’, ‘가사원조’, ‘통원개호’, ‘중증방문개호’, ‘행동원호’, ‘동행원호’, ‘이동지원(지역생활지원사업)’
 - 「개호보험법」에 따른 ‘방문개호’, ‘거택개호지원’
- 예산 : 330,000,000엔

2) 면담 내용

- 헬프협회타치가와의 이용자는 100명으로 이중 신체장애인이 50명, 지적장애인 40명, 정신장애인이 10명임
- 주요 서비스는 중증방문개호(24시간 지원 포함), 행동원호, 동행원호 등이며 서비스는 365일 24시간 제공됨(사업소 개소는 월~금/09:00~17:00)
- 직원 수는 총 30명이며, 등록헬퍼는 117명임
 - 상근 직원도 헬퍼로 활동할 수 있음
 - 헬퍼는 40~50대가 많으며, 헬프협회타치가와는 장애인 당사자 관점의 서비스 실현을 위해 100% 동성 헬퍼를 매칭함
- ⇒ 중증방문개호 보수단가 3,500~3,800엔/헬퍼 연수입 4,500,000엔(최대)
- 휴게시간 준수 및 서비스 공백 문제 해결
 - 일본 정부는 돌봄 인력에 대해 6~8시간 근무 시 45분, 8시간 이상 근무

시 1시간 휴게시간을 줄 것을 권고하고 있음

⇒ HAT의 경우 헬퍼에게 휴게시간 적용하지 않음. 휴게시간은 무급이라 헬퍼로부터 휴게시간을 요구받는 경우는 보통 없으며, 대기시간(이용자의 수면, 식사 시간 등)을 통해 리프레시 및 휴식을 취하도록 하고 있음. 또한 한 사람의 헬퍼가 장시간 근무하지 않도록 법에 근거하여 최대 8시간 근무 후 교대, 업무강도가 강한 중증장애인에게 서비스를 지원하는 경우 3~4시간 근무 후 교대하도록 하고 있음

⇒ 서비스 이용 등 계획(상담지원) 사업 등을 통해 다양한 서비스 및 지역사회 공식비공식 자원을 조합하고 연계하여 서비스 공백이 생기지 않도록 지원하고 있음. 하치오지 시내 10개 상담지원사업소 연락회를 통해 정부의 정책 및 제도, 지역사회 내 서비스 연계 등 관련 정보교류, 스터디 모임 등 실시

⇒ 이용자가 지역사회에서 자립하여 생활하는 데 가장 좋은 방법은 지역 내에 익숙한 지원인을 여러 명 만들어 교대로 다양한 서비스가 제공 가능하도록 하는 것임

⇒ 다만 이러한 운영 방식을 위해서는 많은 헬퍼 인력을 확보하여야 하여 헬퍼 인력 수급(많은 헬퍼가 필요하기 때문에)에 어려움이 많으며, HAT의 경우 중국인, 말레이시아인 등 외국인 헬퍼도 고용하고 있음

○ 헬퍼 자격은 개호복지사 및 관련 연수 수료자로 함

⇒ 헬퍼는 등록헬퍼와 파트타임 헬퍼로 구분되며, 장애인종합지원법에 근거하여 서비스제공 책임자를 두도록 되어 있음(법적 기준을 따르지 않을 경우 사업비 환수 등 강력한 처벌조항이 존재함). 서비스 제공책임자는 서비스 코디네이터 역할을 병행 가능함

⇒ 파트타임 헬퍼는 주로 주부와 학생 아르바이트 생이며, 헬퍼 업무로 생계를 유지하는 등록헬퍼의 경우 월 평균 급여 20~30만엔 정도를 받음. 시간당 급여는 자격증 유무, 서비스 제공 경험, 연수경험, 근무시간(낮, 심야)에 따라 급여에 차이를 둠

⇒ 도쿄도의 경우 관련 연수를 5년에 1번 받도록 규정하고 있음

○ 헬프협회타치가와의 특색 사업 소개

- 복지유상운송사업

<헬프협회 타치가와 이송사업부>

- 이송사업부는 편의시설의 부족으로 인해 또는 집이나 시설에서만 생활하기 쉬운 장애인, 고령자가 사회생활의 편리나 생활권의 확대, 또는 스스로 적극적인 사회참가를 바랄 때 그 이동을 지원함
- 리프트 장착 자동차, 슬로프 부착 자동차 또는 승강용 스텝 자동차 등 복지차량을 운행하여 장애당사자나 고령자, 그 가족에게 '안심되고', '부담 없는' 외출수단이 되는 것을 목표로 활동함
- 쇼핑이나 레저는 물론, 병원·재활센터·데이서비스 등으로의 통소 등에도 대응하고 있으며, 자택이나 외출처로부터 가까운 역까지의 '짧은 이동' 등에도 희망에 따라 이용 가능함
- 이용대상자 : 타치가와시 및 근린지역에 거주하는 장애인(고령, 장애의 정도는 관계없음)과 고령자로 이동에 제약이 있어 외출에 곤란이 있는 사람
- 운행범위 : 운행범위는 원칙적으로 근린 시내 및 인근지구이나, 특별한 요구가 있을 경우 장거리 및 숙박여행에도 대응하고 있음
- 운행시간 : 매일 운행. 일요일 및 휴일야간도 이용 가능함. 다만 차량의 상황이나, 운전자의 확보 상황 등에 따라 대응이 어려운 경우도 있음
- 이용목적 : 이용목적에 제한 없음
- 서비스 이용에 관한 이용협력금 : 운행 소요시간과 보행거리를 계산한 비용을 '이용협력금'이라 함. 이용협력금은 (1) 이용시간에 의한 협력금과 (2) 이용거리에 의한 협력금을 합산함. (1)과 (2)의 금액을 합산하여 월말에 집계하고 다음달에 청구
 - (1) 이용시간에 의한 협력금 → 1시간 1,000엔, 이후 30분 경과마다 500엔 가산
 - (2) 이용거리에 의한 협력금 → 출발 및 도착지가 타치가와 시내인 경우 무료
 - 출발이나 도착지 중 어느 한 곳이 타치가와 시내 이외의 장소인 경우 출차부터 귀차까지 총 주행거리 1km마다 50엔
- 이송서비스 중의 개조 : 차량에 탑승 또는 하차 시의 개조를 희망하는 경우는 운전협력원 또는 개조요원에 의한 개조를, 이용시간 1시간에 1,400엔의 협력금으로 이용 가능함

2. 신주쿠구청 장애인복지과

1. 대상인사 직위·성명 : 네모토 계장, 코바야시 계장, 이시마루 전문원
2. 면담일시·장소 : 2018.11.6.(화), 13:00~15:30 신주쿠구청 장애인복지과 회의실
3. 면담 내용 : 지역현황 및 사업 소개
4. 기타 사항 : 면담내용 하단 참조

1) 기관 소개

- 신주쿠구 → 신주쿠구는 도쿄도 신주쿠구 남서부와 일부 시부야구에 걸쳐 있는 지역을 중심으로 시부야, 이케부쿠로와 함께 3대 부도심 중 하나임
- 소재지 : 도쿄도 신주쿠구 가부키초 1-4-1
- 신주쿠구 등록장애인구 추이(단위 : 명)
 - 신체장애인수첩소지자(2018.4.1.)

구분	1급	2급	3급	4급	5급	6급	계
2016	3,779	1,954	1,981	2,358	485	464	11,021
2017	3,878	1,984	2,005	2,347	485	464	11,163
2018	3,978	1,999	1,954	2,339	478	462	11,110

- 아이노수첩소지자(지적장애인, 2018.4.1.)

구분	1도	2도	3도	4도	계
2016	66	355	374	776	1,571
2017	66	366	372	795	1,599
2018	65	373	378	820	1,636

- 정신장애인보건복지수첩소지자(2018.3.31.)

구분	2016	2017	2018
소지자수	2,520	2,670	2,835

- 신주쿠구 등록장애인 수는 2018년 4월 1일 기준 15,581명이며, 이 중 장애 복지서비스 이용자는 약 2,000명 수준임 ※ 신주쿠구 총 인구 344,103명(2018.4.1.)
- 2018년 예산 : 9,611,951천엔(전체 복지비 43,426,136천엔)

장애인 복지비	장애인복지총무비	716,454천엔
	장애인복지사업비	8,108,511천엔
	장애인복지시설비	786,986천엔

- 2018년도 일본 장애복지서비스 관계비 ⇒ 자립지원금부비+장애아동조치비
 급부비+지역생활지원사업비 등 보조금)

: 1조 3,810억엔(전년대비 +1,154조엔, +9.1%)

- 신주쿠구 장애인복지 서비스 제공량

		2015년		2016년		2017년		
		건이용인수	이용실적	건이용인수	이용실적	건이용인수	이용실적	
거택개호		7,899명	148,881.0시간	8,342명	145,160.0시간	8,692명	151,407.0시간	
중증방문개호		1,067명	156,753시간	1,190명	151,150시간	1,143명	154047.5시간	
동행원호		26명	870.5시간	14명	224시간	30명	1,318시간	
행동원호		1,485명	32,628.5시간	1,528명	31,415.5시간	1,596명	31,961.5시간	
요양개호		299명		311명		276명		
생활개호		4,098명		4,238명		4,310명		
단기입소(쇼트스테이)		1,168명	7,347회	1,351명	8,216회	1,528명	9,743회	
중증장애인등포괄지원		0명	0시간	0	0시간	0명	0시간	
공동생활개호(케어홈)		0명	0시간	0	0시간	0명	0시간	
시설입소지원		2,508명		2,537명		2,509명		
자립훈련		614명		714명		805명		
취로이행지원		861명		916명		1,004명		
취로계속지원		6,123명		6,235명		6,484명		
공동생활원조		2,209명		2,069명		2,138명		
갱생의료		8,817명		9,222명		961명		
정신통원		4,920명		5,198명		5,604명		
계획상담지원		1,369명		1,383명		1,965명		
지역이행지원		7명		9명		17명		
지역정착지원		6명		0명		28명		
보조구		666명		791명		724명		
지역 생활 지원 사업	상담지원(부조비이외)	55,898명						
	의사소통지원	970명						
	일상생활응구급부대어	4,522명						
	이동지원	6,150명	78,191.0시간	6,327명	80,075.0시간	6,453명	77,682.5시간	
	생활서포트	14명	76시간	0명	0시간	0명	0시간	
	일 중 일 시 지 원	일중쇼트	227명	555회시간	182명	479회	164명	662시간
		토요케어 서포트	439명		524명		579명	
		장애아동 타임케어	891명	6,100인째	776명	5,670인째	681명	5,288인째
	복지홈(부조비이외)	339명		339명		345명		

○ 지역생활지원사업

- 장애인과 장애아동이 자립한 일상생활 또는 사회생활을 영위할 수 있도록 지역의 특성이나 이용자의 상황에 따라 유연한 형태로 사업을 효과적·효율적으로 실시

- 따라서 장애인과 장애아동의 복지를 증진시킴과 더불어 장애의 유무에 관계없이 국민이 상호 인격과 개성을 존중하고 안심하고 생활할 수 있는 지역사회 실현에 기여함

- 사업의 성격

⇒ 지역의 특성이나 이용자의 상황에 따라 유연하게 실시함으로써 효율적·효과적인 실행이 가능

[지역의 특성] 지리적 조건과 사회자원 상황

[유연한 형태] [1] 위탁계약, 광역연합 등의 활용

[2] 돌발적 요구에 임기응변 대응 가능

[3] 개별급부로는 대응할 수 없는 복수의 이용자 대응 가능

⇒ 지방분권의 관점에서, 각 지자체가 자주적으로 임하는 사업

⇒ 생활상의 욕구에 따라 개별 급부와 조합해 이용하는 것도 상정 가능함

※ 단, 지역생활지원사업 단독으로 실시하는 것도 가능

⇒ 장애인보건복지서비스에 관한 보급 계발 등의 사업

- 실시 주체

⇒ 시정촌 지역생활지원사업 (법 제77조)

◦ 시정촌(지정도시, 핵심시, 특별구를 포함, 도도부현이 시정촌 필수 사업 대행도 가능함)

◦ 사업의 전부 또는 일부를 단체 등(민간)에 위탁 또는 보조가 가능함

⇒ 도도부현 지역생활지원사업(법 제78조)

◦ 도도부현(지정도시, 핵심시에 위탁가능)

◦ 사업의 전부 또는 일부를 단체 등(민간)에 위탁 또는 보조가 가능함

- 보조율

⇒ 국가는 예산의 범위 내에서 시정촌 및 도도부현이 지출하는 지역생활지

- 원사업 비용의 100분의 50 이내를 보조할 수 있도록 되어 있음
- ⇒ 또한 도도부현은 예산의 범위 내에서 시정촌이 지출하는 지역생활지원사업 비용의 100 분의 25이내를 보조할 수 있도록 되어 있음
- ⇒ 시정촌 지역생활지원 사업
: 국고보조율 50/100 이내(부담비율 정부 50%, 도도부현 25%, 시정촌 25%)
- ⇒ 도도부현 지역생활지원사업
: 국고보조율 50/100 이내 (부담비율 정부 50%, 도도부현 50%)
- 이용자 부담 : 각 실시주체의 판단에 따라 책정함
 - 서비스 제공자 : 민간 사업자가 시정촌장에게 사업소 등록을 통해 서비스 제공
 - 서비스 이용방법 : 이용에 대한 사전 상담 실시(사업소에 직접 상담 가능)
→ 이용신청 및 장애상황 조사 → 조사 결과를 근거로, 구에서 단위 구분(1~3)을 결정하여 지역생활지원사업 수급증을 교부함 → 수급자증은 구에서 가정으로 배송함 → 사업소(시설)와 이용계약 → 이용개시
 - 신주쿠구 운영 지역생활지원사업
 - ① 이동지원 : 외출 시 원활한 이동지원
 - ② 지역활동지원센터 : 창작활동, 생산활동의 기회 제공, 사회와의 교류 촉진
 - ③ 토요일케어 서포트 : 생활개호 수급 대상에게 토요일 낮 시간 이용시설에서의 활동 지원
 - ④ 일중 쇼트 : 개호자의 사정으로 일시적으로 지켜보기 등이 필요한 이용자에게 일중 입욕이나 식사 등 개호 실시
 - ⑤ 복지홈 : 주거가 필요한 장애인을 대상으로 주거 등 제공과 함께 일상생활에 필요한 지원 실시
 - ⑥ 장애아동 타임케어 : 취학 중인 장애아동을 대상으로 방과후나 방학 등의 장기휴게 시 일중활동의 장소 제공
 - ⑦ 성년후견제도 이용지원
 - ⑧ 의사소통지원사업 : 신체장애인수첩을 가진 청각, 음성, 언어기능장애인을 대상으로 지역생활의 원활화와 사회참가의 향상을 목적으로 수화통역사

또는 요약필기자를 파견

⑨ 일상생활용구의 급부 : 사전 신청에 따라 필요성이 인정되는 경우 급부. 신청 시 의사 진단서가 필요함. 소득수준에 따른 자부담 발생.

⑩ 주택설비개선비급부 : 중증장애인이 현재 거주하는 주택에서 생활하기 어려운 부분을 개선. 사전 신청에 따라 필요성이 인정되는 경우 급부. 신청 시 의사 진단서가 필요함. 소득수준에 따른 자부담 발생

⇒ 이 중 토요케어 서포트 사업, 장애아동 타임케어 사업은 신주쿠구의 특색 있는 사업이며, 이동지원사업에 대한 수요와 만족도가 높은 편임

○ 신주쿠구는 전체 주민의 약 10%가 외국인으로, 장애복지 관련 사업소 및 헬퍼 등 제공인력에도 외국인 인력이 많이 유입되고 있음. 특히 사업소를 외국인이 설립하는 경우도 있으며, 외국인 헬퍼의 경우 자택방문 보다는 요양시설에 고용되는 예가 많음

※ 법적으로 외국인등록증만 있으면 헬퍼로 채용이 가능함

○ 전체 등록 장애인구(장애인수첩 등 소지자) 규모(15,581명)에 비해 장애복지서비스 이용자는 약 2,000명 수준으로 많지 않음. 장애복지서비스는 별도의 인정조사와 전달체계를 통해 제공되며 스스로 신청하여 이용하므로, 반드시 필요한 사람이 이용하고 있으며 장애복지서비스 외에 장애연금 등 소득보장체계가 잘 구축되어 있는 것이 이유로 생각됨

3. 세타가야복지사업단 세타가야홈헬프서비스

1. 대상인사 직위·성명 : 노구치 과장, 타니구치 계장, 히구라시 소장
2. 면담일시·장소 : 2018.11.7.(수) 13:00~15:30, 세타가야홈헬프서비스 회의실
3. 면담 내용 : 기관현황 및 사업 소개
4. 기타 사항 : 면담내용 하단 참조

○ 세타가야 구

- 면적 : 58.05m²
- 인구 : 907,495명 ⇒ 65세 이상 고령자 182,498명(20.13%)
- 개호보험인정자수 ⇒ 요지원 10,103명 / 요개호 28,856명

1) 기관 소개

▶ 세타가야복지사업단(세타가야 구 설립)

- 보건복지 서비스를 필요로 하는 시민 누구라도 거주 지역에서 안심하고 생활할 수 있도록 세타가야구가 설치하는 특별양호노인홈 등의 고령자복지시설이나 모자생활지원시설의 위탁운영, 방문간호 스테이션 등 공익사업의 수행을 통해 세타가야구와 일체화된 사회복지사업 등의 추진을 도모하고 구민복지의 증진에 기여하기 위해 설립함
- 원칙적으로 정부(지방정부)는 직접 사업소를 운영할 수 없으며, 이에 세타가야구에서는 별도 법인을 설립하여 지역 내에 사업소를 운영함
- 소재지 : 세타가야구 세타가야 1-23-2
- 설립일 : 1994년 9월 30일
- 기금 : 5,000,000엔
- 사업내용 : 개호사업, 의료사업, 개호예방사업, 복지인재육성사업, 모자생활 지원사업
- 사업소수 : 31개소(세타가야 구내)

홈헬프(개호보험, 장애제도, 자주) 2개소	지역포괄지원센터(개호보험, 구 위탁)
방문간호(개호보험, 의료보험) 6개소	모자생활 지원시설(구 위탁) 1개소
케어매니지먼트(개호보험) 5개소	복지인재육성·연수센터 1개소
특별양호노인홈(개호보험, 구 위탁) 3개소	배식서비스(개호보험, 구 위탁)
쇼트-스테이(개호보험) 2개소	

○ 직원수 : 총726명

○ 예산 : 3,365,381,000엔

▶ 세타가야홈헬프서비스

○ 일상생활을 영위하는 것에 지장이 있는 고령자나 장애인을 대상으로 홈헬퍼 파견을 실시하여 개호나 식사 등의 서비스 제공을 통해 자립생활을 영위할 수 있도록 지원함. 또한 이용자 욕구의 다양화·고령화에 입각하여 정신장애인, 중증치매나 임종 전의 고령자 등을 대상으로 돌봄의 향상을 도모함

○ 소재지 : 세타가야구 세타가야 1-23-2

○ 설립일 : 1996년 4월 1일

○ 직원수 : 122명(소장 1인 포함)

- 서비스제공책임자 : 11명

- 등록형헬퍼 120명(홈헬퍼 77명, 가이드헬퍼 43명)

○ 이용자수 : 360명(개호보험 대상 229명 / 종합지원 131명)

○ 세타가야홈헬프서비스의 특징 사업

- 이용자의 식생활의 충실 도모 : 영양관리사에 의한 영양이나 식사 형태에 대한 연수·조리실습 등으로 헬퍼의 지식·기술을 향상시켜 이용자의 식생활의 충실을 도모함. 또한 영양관리사의 어드바이스를 바탕으로 한 사람 한 사람에게 최적의 식사를 제공함

⇒ 세타가야홈헬프서비스 상근 영양사가 이용자의 식사 및 영양관리와 관련하여 헬퍼들에게 상담·조언 실시, 필요할 경우 식단 작성 및 조리방법 지도

- 동행원호의 실시 : 시각장애인이 안전하게 외출할 수 있도록 이동 및 외출처에서의 시각적 정보를 지원하는 사업을 적극적으로 실시함. 필요한 경우 배설 및 식사 등의 개호와 그 외 외출시에 필요한 지원을 실시함
- 다양한 대상자에 대한 지원 : 개호보험서비스, 장애복지서비스·이동지원사업 서비스를 중심으로 양육곤란가정에 대한 홈헬퍼 파견 사업 등 0세부터 100세를 넘는 고령자까지 폭넓은 대상자에게 지원을 실시함
- 서비스 이용계획 수립을 통해(케어매니지먼트) 하루/일주일 스케줄을 작성, 사업단 내 다양한 사업소 및 지역사회 서비스를 연계·조합하여 서비스 제공 실시. 또한 장애인의 경우 개호보험 서비스 및 장애복지서비스 외 건강보험에서 제공하는 방문간호 및 방문재활, 방문 마사지 서비스 등을 연계. 이용자의 욕구를 중심으로 충분한 협의 진행

○ 홈헬퍼서비스 이용 시간

- 365일 오전 7시부터 오후 9시까지 홈헬퍼 파견 실시
- ※ 동거가족이 있어도 서비스 이용 가능

○ 홈헬퍼 자격 기준

- 홈헬퍼 양성연수 (2급 과정 이상) 수료자, 개호복지사 중 하나의 자격을 취득한 자

4. 휴먼케어협회

1. 대상인사 직위·성명 : 나카니시 대표
2. 면담일시·장소 : 2018.11.8.(목) 10:00~12:00, 휴먼케어협회 회의실
3. 면담 내용 : 기관현황 및 사업 소개
4. 기타 사항 : 면담내용 하단 참조

1) 기관 소개

- 휴먼케어협회는 1986년에 설립된 일본 최초의 자립생활센터로, 이후 일본 전국에 약 120개소가 넘는 가맹 자립생활센터가 설립되었음. 지역에서 자립생활을 하기 위해 필요한 개호자 파견 서비스나 각종 상담, 자립생활프로그램, 동료상담의 실시, 강연회 개최, 위탁연구 실시 및 보고서 발행 등 다양한 사업을 통해 지역에서의 자립생활을 지원함
- 설립일 : 1986년 4월
- 소재지 : 도쿄도 하치오지시 묘친초 4-14-1 1층
- 직원수 : 27명(장애인 직원 8명 포함)
- 주요서비스 : 각종 상담 및 권리옹호, 개호서비스 등

2) 면담 내용

- 주요 진행 사업은 다음과 같음

각종 상담사업	개호서비스
동료상담	신변개호
자립생활프로그램	가사원조
자립생활체험실	외출개조 : 외출, 여가활동, 퇴원의 개조, 이동개조 등
개호자파견서비스 * 거택개호지정사업소, 개호보험지정사업	사회생활 개조 : 대서, 청서, 정리, 준비, 낭독 등
이송서비스	
권리옹호	

- 이용자로부터 개호의 의뢰를 받아 사무국이 코디하여 개호자를 파견함
- 파견 시간에 제한은 없음(365일 24시간 이용 가능)

- 개호에 관한 상담은 상시 코디네이터가 대응하여, 개호기술이나, 이용자와의 관계, 그 외 궁금한 사항에 대해서 상담을 실시함

○ 기타 서비스

- 주택서비스 : 장애를 이유로 입주를 거부당하는 케이스 등에 대응하여, 부동산 업자에 대한 정보 제공, 집주인과의 교섭방법 등을 롤플레이 등을 통해 배우고, 집 찾기에 동행하는 등의 서비스를 지원함. 또한 주택개조와 관련하여 전문업자 소개, 이용자에게 맞는 개조 방법 등의 조언, 실제 지역에서 생활하는 장애인의 자택을 방문하는 등 주택서비스를 제공함
- 리프트 서비스 : 주민 간 상호 도움에 의해 제공되는 유상서비스로, 리프트회원 등록을 통해 사전예약 후 이용할 수 있음. 이용목적, 운행지역, 운행시간, 일수에 제한을 두지 않아 여행이나 쇼핑 등에 자유롭게 사용 가능하며, 리프트차량 운전은 지역 거주 일반인으로 운전협력자 등록을 통해 참여 가능함

⇒ 연회비 : 2,000엔 ▶ 이용료 평일(9시~5시) 1시간 1,000엔, 평일 외 1시간 1,200엔

⇒ 주유비 1km 마다 50엔

5. 세인트케어도쿄주식회사 -세인트케어순회스테이션토시마

1. 대상인사 직위·성명 : 후지모토 과장, 와타나베 개호복지사
2. 면담일시·장소 : 2018.11.8.(목) 15:00~18:00, 세인트케어순회스테이션토시마 회의실
3. 면담 내용 : 기관현황 및 사업 소개
4. 기타 사항 : 면담내용 하단 참조

1) 기관 소개

▶ 세인트케어주식회사

- 세인트케어도쿄는 도내 80개소 이상의 사업소를 운영하며 방문개호, 방문 입욕, 주택개조, 그룹홈 등 다양한 방면의 개호 서비스를 제공하는 민간 기업임
- 소재지 : 도쿄도 츄오구 핫초보리 4-10-11 네오카미야 빌딩 4층
- 설립일 : 2006년 10월 2일
- 제공서비스

유료노인홈	주택개조
방문개호	그룹홈
방문입욕개호	장애복지서비스
거택개호지원	치매대응형 통소개호서비스
방문간호	소규모다기능형거택개호
통소개호	정기순회·수시대응형방문개호간호
복지용구	

▶ 세인트케어순회스테이션토시마

- 소재지 : 도쿄도 토시마구 히가시이케부쿠로 3-20-21 코센빌딩 2층
- 설립일 : 2006년 10월
- 사업내용 : 정기순회, 수시대응형 방문개호·간호서비스(개호보험)

○ 이용자수 : 30명

⇒ 토시마구 내 해당 사업 이용자는 약 60여명으로 절반 정도의 대상자를 담당하고 있음

○ 정기순회, 수시대응형 방문개호·간호서비스(개호보험)

- 방문개호 등 재택서비스가 증가하고 있으나 중증자 및 요개호 고령자의 재택생활을 24시간 지지하는 제도의 부족, 또한 욕구가 높은 고령자에 대한 의료와 개호 간의 연계가 부족하다는 문제가 제기되어 왔음

- 이에 일중·야간을 통해 방문개호와 방문간호의 양쪽을 제공하며 정기순회와 수시대응을 실시하는 「정기순회·수시대응형 방문개호간호」가 창설됨(2012.4.)

- 인력 및 설비 기준

직종		자격 등	필요한 인원수 등
방문개호원 등	정기순회 서비스를 실시하는 방문개호원 등	개호복지사, 실무자연수수료자 개호직원기초연수, 방문개호원 1급, 방문개호원 2급	◦교통사정, 방문빈도 등을 감안하여 적절히 정기순회 서비스 제공을 위해 필요한 인원수 이상
	수시방문서비스를 실시하는 방문개호원 등		◦상시, 수시방문 서비스만 제공하는 방문개호원을 1인 이상 확보하기 위해 필요한 인원수(이용자의 처우에 지장이 없는 경우 정기순회에 종사할 수 있음) ◦야간·심야·조조 시간대(오후 6시부터 오전 8시까지)에 대해 오퍼레이터가 수시방문 서비스를 실시하는 방문개호원 등을 겸무 가능
간호직원	간호직원 중 1명 이상은 상근 보건사 또는 간호사로 함	보건사 간호사, 준간호사 PT, OT, ST	◦2.5인 이상(병설 방문간호 사업소와 합산 가능) ◦상시 ON-CALL 체제의 확보
오퍼레이터		간호사, 개호복지사 등(※) 중 상근자 1인 이상 + 3년 이상 방문개호 서비스 제공 책임자로 종사한 자	◦이용자의 처우에 지장이 없는 범위에서, 해당사업소가 기타 직종 및 동일부지 내의 기타 사업소·시설 등(특양·노건 등의 야간 직원, 방문개호 서비스 제공 종사자, 야간대응형방문개호 오퍼레이터)과의 겸무 가능
상기의 종사자 중 1인 이상은 계획작성 책임자로 함		간호사, 개호복지사(※) 등 중 1인 이상	
관리자			◦상근 ◦전종자(해당 사업소의 직무나 병설 사업소의 관리자 등 겸무는 인정함)

(※) 간호사, 개호복지사, 의사, 보건사, 준간호사, 사회복지사, 개호지원전문원

(주) 간호직원 : 개호·간호 일체형에만 배치가 필요한 직종(개호간호 제휴형의 경우 제휴처의 방문간호 사업소에 배치됨)

※1. 방문개호원 등에 대해서는 이용자의 처우에 지장이 없는 범위에서 다른 시설 등의 야근직원(가배加配 된 자에 한함)과의 겸무 가능함

※2. 오퍼레이션 센터의 배치는 설비기준으로 요구하지는 않으며, 지역을 순회하면서 적절히 수시 콜에

대응하는 형태도 가능함

※3. 이용자가 콜을 하고 오퍼레이터가 콜을 받을 때 사용하는 기기는 일반적으로 유통되고 있는 통신 기기 활용이 가능함

- 인력배치

일종	동일부지내의 방문개호사업소	수시방문종사자	정기순회종사자	오퍼레이터	간호직원(일체형)
8시 ~ 18시	(예) 대기 중 방문개호직원이 수시방문·정기순회 종사자 경우하여 콜을 받고 방문	1인	1인 (예) 정기순회 종사자가 오퍼레이터를 겸하여 정기순회하면서 콜을 받아 대응	※동일부지 내 방문개호사업소의 직무와 겸무 가능	2.5인 지정 방문간호 서비스 제공 가능 (2.5인은 일체적 계산) 연계형의 경우 자사업소의 배치 불필요
야간 심야 조조	(예) 욕구에 대응하여 정기순회를 실시하면서, 콜이 오면 대응하여 필요할 경우 방문함. 또한, 동일부지내 입소시설 업무와 오퍼레이터 업무 겸무 가능(다만, 정기순회 서비스는 경우 해당시설의 업무시간에 포함하지 않음)	1인	필요수	또는 ·복수 사업소에서 집약회 ·병설시설 등의 직원활용에 의한 단독배치 불가 ※ 별도 법인에서 가능	
18시 ~ 8시	동일부지내의 단기 입소생활개호사업소 등	1인 (예) 정기순회 종사자를 겸무하면서 콜을 받아서 방문	필요수 이용자의 욕구에 대응하여 배치. 오퍼레이터나 수시방문종사자와 겸무 가능	또는 ·복수 사업소에서 집약회 ·병설시설 등의 직원활용에 의한 단독배치 불가 ※ 별도 법인에서 가능	

- 운영기준(타 사업소와의 연계)

[사업의 일부위탁, 야간·심야·조조에서의 수시 대응의 집약화]

⇒ 지역실정에 따라 기존 지역자원·지역인재를 활용하면서 정기순회·수시 대응형서비스를 실시한다는 관점에서, 다음에 의한 사업소 간 제휴가 가능함

- ① 지역의 방문개호 사업소, 야간대응형 방문간호 사업소 또는 방문간호 사업소에 정기순회·수시대응서비스 사업 일부 위탁
- ② 복수의 정기순회·수시대응형서비스 사업소 간에 야간·심야·조조의 수시대응서비스 '집약화'

⇒ ①의 '일부위탁' 및 ②의 '집약화'에 대해서는 모두 사업소 간의 계약에 근거하여 실시하도록 하며, 그 구체적인 범위는 시정촌장이 정하는 범위 내에서 실시하는 것으로 함

○ 세인트케어순회스테이션토시마 사업

- 이용자 : 토시마구 거주자로 요개호 1~5급인 자

- 복약관리로 1일 여러 번 단시간 방문이 필요
- 배설개조로 본인의 배설 리듬에 맞춰 방문계획 수립 필요
- 일중(또는 휴일) 독거로 인해 지켜보기를 포함하여 여러 번 단시간 방문 필요
- 무슨 일이 있을 때, 바로 연락을 하여 필요 시 방문을 희망
- 의료적 욕구가 있어, 방문간호와 연계한 방문개호사업자를 선택하고자 함
- 방문개호뿐만 아니라 주1회 자택에서 재활을 희망
- 병원 등에서 퇴원한 직후로, 퇴원 후 경과 관찰이나 서포트가 필요
- 신체 상황에 따라 유연하게 방문횟수 조정을 희망
- 24시간 대응을 필요하나, 요금은 정액을 희망

- 중증장애인을 비롯하여 요개호 고령자의 재택생활을 지지하기 위해 일중 야간(24시간) 방문개호와 방문간호를 일체적으로 연계하면서 정기순회와 수시대응 서비스를 실시

- 이용자 각 가정에 전용 단말기 대여 ⇒ 버튼만 누르면 담당자의 핸드폰으로 전화가 걸려 누가 전화를 했는지(이용자 정보) 바로 확인하여 대화 가능(통화료 30초/21엔, 자부담). 걸려온 전화 상 긴급상황으로 판단될 경우 30분 이내 방문

- 서비스 내용

- ① 정기방문은 계획된 시간에 정기적으로 방문⇒ 계획을 바탕으로 1일 여러 번 개호직원이 방문. 안부 확인이나 복약 개조 등 단시간 여러 번 방문을 통한 지원 가능. 컨디션의 상황을 포함하여 내용이나 제공시간 등 유연하게 대응
- ② 안부확인이나 지켜보기 개조, 건강체크만 하는 방문도 가능(방문시간 5분, 10분 등 단시간도 이용 가능)
- ③ 이용자 전원에게 ‘미마모리(지켜보기)’핸드폰(통신기기) 대여
- ④ 핸드폰 연락·상담은 24시간 가능(필요에 따라 방문) ⇒ 전용단말기로 24시간 연락 가능. 간호사, 개호복지사, 개호지원전문원, 사회복지사 등 전문가가 대응

- ⑤ 수시대응은 30분 이내에 방문하도록 함 ⇒ 의뢰가 겹치는 경우는 긴급성이 높은 이용자 우선 방문할 수 있음
 - ⑥ 월 1회 건강상태 파악을 위해 간호지원이 방문함 ⇒ 방문간호 서비스 이용자의 경우 서비스 제공시 확인
 - ⑦ 정기적으로 간호사가 방문 ⇒ 의사의 지시를 바탕으로, 방문간호서비스 제공. 간호사에 의해 월 1회 어세스먼트(컨디션 체크) 실시. 방문간호서비스를 일체적으로 제공(2015. 4.부터)
- ※ 세인트케어주식회사 내 방문간호스테이션 등 다양한 사업소와 연계를 통해 효율적으로 서비스 제공

[미마모리 핸드폰]

- ① 통신용 핸드폰을 대여
- ② 상담이나 긴급시 방문이 필요한 경우 중앙에 버튼을 누르면 직원에게 바로 연결되어 대화가 가능함
- ③ 통화요금 발생은 이용자 자부담임(30초 20엔+소비세)



- 이용요금(월정액, 2018.4.) ⇒ 10% 자부담액

구분	요금호1	요금호2	요금호3	요금호4	요금호5
방문간호이용포함	9,425엔	14,724엔	22,474엔	27,705엔	33,563엔
방문개호이용제외	6,460엔	11,530엔	19,144엔	24,216엔	29,287엔

- 이용 빈도, 시간대와 관계없이 매월 이용요금은 정액임 ⇒ 이용 빈도와 시간대를 사전에 정하지 않기 때문에 월정액으로 요금을 정하여 이용자 부담 경감 및 사업소의 행정상 편의도 고려함
- 직원은 모두 방문 대응 가능함. 기본적으로 직원 1인이 대응하며, 차량보다는 주로 자전거를 많이 이용함(차량 진입이 어려운 주택가가 많음)

- 통화료 자부담은 당장 필요하지 않는데 전화를 거는 것을 방지하는 효과도 있으며, 전용 단말기는 모든 이용자에게 무료로 대여함
- 사업이 아직 지역사회 내에 침투하지 않아 이용자 확보의 문제, 고령 이용자에게 대응 가능한 기술과 지식을 가진 인력 확보의 문제가 있음
- 서비스 이용 시작 전 계획 단계에서 방문 직원 및 내용, 정기방문 일자 및 시간 등을 세밀하게 정하기 때문에 자택에 수시로 방문하는 것에 대한 이용자의 부담이나 거부감은 없음
- 심야 시간에 긴급 연락이 오는 경우는 많지 않으며, 담당 직원들이 24시간 대응함
- 정기방문 외에 단말기를 통한 연락·상담은 이용자별 적어도 월 1~2회는 발생함

【이용자 사례】

○ 이용자 상황

- 연령 : 74세
- 성별 : 남성
- 세대 : 고령자세대(배우자有, 자녀無)
- 상태 : 요개호5, 인지증자립도Ⅲa, 장애자립도c, 의사소통은 상태에 따라 가능
- 질병 : 뇌출혈, 좌편마비, 당뇨병, 위절개술

○ 도입경위

- 뇌출혈로 약 반년 입원치료 후 퇴원하였으나, 와상으로 생활함
- 고령부부세대로 위루조설과 담흡기 사용 등으로 인해 매일 복수의 방문과 수시방문이 필요하여 정기순회 서비스를 도입함
- 위루조설과 담흡기는 배우자가 담당하나, 간호사가 정기적으로 방문하여 상담·지도를 실시하는 것으로 함

○ 서비스 내용

- 정기순회(매일 4회)
 - 9:00~9:20 배설개조·구강케어
 - 12:40~13:00 배설개조·구강케어
 - 17:00~17:20 배설개조·구강케어
 - 20:50~21:10 배설개조·구강케어
- 방문간호(간호사·이학요법사)
- 수요일 : 14:00~14:30 담흡기·위루관리·신체상태 관찰

- 월 · 금요일 : 13:20~14:00 재활
- 매주 목요일 : 방문입욕

	月	火	水	木	金	土	日	日常の活動
6:00								起床・朝食(胃瘦)
8:00				定期巡回				
10:00								
12:00				定期巡回				
14:00	訪問リハ		訪問看護			訪問リハ		
16:00				定期巡回				
18:00								夕食(胃瘦)
20:00				定期巡回				
22:00								就寝

○ 지원경과

- ① 1일 4회의 정기방문을 통해 기저귀 교환과 구강케어를 실시
- ② 위루의 관리에 대해, 또는 본인이나 배우자가 신경 쓰이는 일이 있을 경우는 배우자가 콜을 하여 상담함. 오퍼레이터에 의한 조언 외에 필요한 경우 간호사에게 전달하는 등 개호·의료의 연계에 의한 서포트 체제를 만들어, 이용자 부부의 재택생활 지원을 실시함

○ 효과

- 1일 4회의 정기순회와 콜 기기의 이용에 의한 수시방문에 의해 배우자의 개호부담의 경감 및 정신적인 면에서 서포트가 가능하였음
- 오염성폐렴에 의해 입원하는 일이 몇 번 있었으나, 지원체제가 정비되어 가는 것에 따라 퇴원 후 원활한 재택복귀가 가능하게 되었음

○ 서비스 내용의 변경

- 정기순회(매일 4회)

◦ (화요일) 8:30~9:00 DS송신 / 15:30~16:00 DS수신

- 방문가호(간호사·이학요법사)

◦ 수요일 : 14:00~14:30 담흡기·위루관리·신체상태 관찰

◦ 월 · 금요일 : 13:20~14:00 재활

	月	火	水	木	金	土	日	日常の活動
6:00								起床・朝食(胃瘦)
8:00						定期巡回		
10:00		通所介護						
12:00						定期巡回		
14:00	訪問リハ		訪問看護			訪問リハ		
16:00						定期巡回		
18:00								夕食(胃瘦)
20:00						定期巡回		
22:00								就寝

Ⅲ. 종합적인 시사점 및 해외출장 소감

- 일본의 기관 방문을 통해 한국의 적용 가능성에 대한 검토 및 시사점은 다음과 같음
 - HAT의 경우, 일본의 활동보조인(헬퍼)에게 휴게시간을 적용하지 않고 있음. 휴게시간이라는 공백시간에 대체인력이나 대체서비스를 제공하고 있지 않음. 다만 대기시간을 활용하여 휴식을 취하도록 권고하고 있음
 - 최근 한국의 경우, 근로기준법 개정으로 ‘장애인활동지원 휴게시간’이 적용되어, 보건복지부가 6개월간 계도기간을 뒀지만, 일부 활동지원기관에서는 시범적으로 휴게시간을 운영하고 있음
 - 하지만 정부가 내놓은 휴게시간 대책은 자율준수, 교대 근무, 가족에 의한 휴게시간 대체근무, 그리고 이 대체인력 지원이 전부임. 가족이 없는 경우, 사실상 대체인력 밖에는 해결책이 없는 것으로 보임
 - 따라서 일본의 경험으로 비추어 볼 때, 대기시간을 활용하여 활동보조인이 휴식을 취할 수 있도록 이용자 서비스 이용계획 수립 시 협의를 통해 자율적으로 운영할 수 있는 방안도 검토해 볼 수 있음
 - 또한 일본의 경우, 케어매니지먼트가 법적으로 의무화되어 있기 때문에 서비스 이용계획 수립 시 서비스 공백이 발생하지 않도록 서비스 조정역할이 가능함. 따라서 이러한 케어매니지먼트를 한국에 도입하여 서비스 조정과정을 통해서 최종증 장애인에게 휴게시간에 대체인력이나 대체서비스가 제공될 수 있도록 하는 체계가 마련될 필요가 있음을 시사해주고 있음

- 일본의 경우, 시정촌 자체적으로 다양한 장애인복지서비스를 개발하여 장애인에게 제공하고 있는 것으로 확인되었음. 생활개호 수급 대상에게 토요일 낮 시간 이용시설에서의 활동할 수 있는 토요케어 서포트, 취학 중인 장애아동을 대상으로 방과후나 방학 등의 장기 휴게 시 일중활동의 장소 제공을 위한 장애아동 타임케어 서비스, 중증장애인에게 주택설비개선비 지원 등 다양한 서비스를 운영하고 있음

- 이러한 일본의 사례를 통해 토요케어 서포트나 장애아동 타임케어 서비스 등을 한국에 적용하여 주말에 서비스에 대한 욕구가 있는 대상자를 위한 신규서비스 개발이 필요함을 시사해주고 있음
- 한편, 일본의 경우, 중증장애인에게 상시돌봄 서비스의 일환으로 정기순회와 수시 대응서비스를 제공하고 있음. 한국의 최중증 장애인에게는 24시간 지원이 되지 않고 있는 반면 일본의 최중증 장애인에게는 24시간 활동지원서비스를 제공하고 있음
 - 특히 중증장애인의 상시돌봄을 위한 서비스로 이용자 각 가정에 전용 단말기를 대여아형 버튼만 누르면 담당자의 핸드폰으로 전화가 걸려 누가 전화를 했는지(이용자 정보) 바로 확인하여 대화가 가능하도록 하고 있음
 - 이러한 전용 단말기를 통해 장애인이 긴급 상황에 대처 할 수 있도록 긴급콜 서비스와 안부확인, 지켜보기 등을 지원하고 있음
 - 중증장애인의 상시돌봄 지원체계의 일환으로 전용단말기(휴대용전화기)를 활용하여 지역사회 내 폭염이나 폭한 등의 상황에 취약한 장애인을 대상으로 지원할 수 있는 신규서비스 개발이 필요함을 시사해주고 있음

IV. 첨부 사항(공무국의 출장사진)

