발간등록번호
11-1620000-000574-01

2014년도 장애인 인권증진 실태조사
연구용역보고서

장애인활동지원제도 개선방안에 관한 연구

국가인권위원회

장애인활동지원제도 개선방안에 관한 연구

2014년도 국가인권위원회 인권증진실태조사
연구용역보고서를 제출합니다

2014년 12월 8일

연구수행기관 : (사)한국사회복지정책연구원
연 구 책임자 : 서원선(한국사회복지정책연구원)
연 구 원 : 김종인(나사렛대학교)
정도선(한국사회복지정책연구원)
유시영(아이티어빌리티센터)
보 조 연구원 : 주은미(한국사회복지정책연구원)

VOICEYE
voiceye.com

이 보고서는 연구용역수행기관의 결과물로서,
국가인권위원회의 입장과 다를 수 있습니다

VOICEYE
voiceye.com

목 차

요약문 ····· i

제1장 서 론 ····· 3

제1절 연구의 배경과 목적 ····· 3

1. 연구의 배경 ····· 3
2. 연구의 목적 ····· 6

제2절 연구 내용 및 방법 ····· 8

1. 연구 내용과 연구 방법 ····· 8
2. 문헌 연구 ····· 10
3. 심층면접 질적연구 ····· 11

제2장 국내 문헌 연구 결과 ····· 15

제1절 장애인 자립생활 철학과 활동지원서비스의 개념 ····· 17

1. 장애인의 자립생활(Independent Living) ····· 17
2. 장애인활동지원의 의미 ····· 17

제2절 장애인활동지원제도 관련 법령 ····· 19

1. 장애인활동지원에 관한 법률 ····· 19
2. 장애인복지법 ····· 21
3. 장애인활동지원 관련 조례 ····· 22
4. 유엔장애인권리협약 ····· 23

제3절 활동지원서비스 개관 ····· 26

1. 활동지원서비스의 정의 ····· 26
2. 활동지원 급여의 신청 ····· 27
3. 수급자 선정 ····· 28
4. 활동지원 급여 및 급여비용 ····· 30
5. 활동지원 기관 ····· 31
6. 활동지원 인력 ····· 33
7. 활동보조인 교육기관 ····· 34

제4절 활동지원서비스 실태 ····· 36

1. 활동지원서비스 이용자 현황 ····· 36
2. 장애인활동지원기관 현황 ····· 40
3. 활동보조인 현황 ····· 41
4. 본인부담금과 예산 현황 ····· 43

제5절 활동지원서비스의 개선과제 ····· 44

1. 2011 장애인실태조사의 활동지원서비스 실태 ····· 44
2. 부문별 활동지원서비스의 문제점 ····· 47
   1) 활동지원서비스 수급자 선정 기준과 문제점 ····· 48
   2) 활동지원서비스의 급여량과 문제점 ····· 49
   3) 활동지원서비스의 본인 부담금과 문제점 ····· 49
   4) 활동지원서비스의 종류에 따른 비용의 동일함과 문제점 ····· 51
   5) 활동지원서비스를 이용하는 장애인의 자기결정권 보장의 부족과 문제점 · 52
   6) 활동지원 인력의 처우와 문제점 ····· 53
   7) 활동지원 바우처 사용 및 결제와 관련된 문제점 ····· 56

VOICEYE
voiceye.com

제3장 국외 문헌 및 면접 연구결과 ····· 57

제1절 미국 ····· 59

1. 장애인활동지원서비스 이용자 ····· 59
2. 장애인활동지원서비스 제공자 ····· 61
3. 장애인활동지원서비스 제공 방식 ····· 62
4. 장애인활동지원서비스 예산 ····· 65
5. 시사점 ····· 66

제2절 캐나다 ····· 67

1. 장애인활동지원서비스 이용자 ····· 67
2. 장애인활동지원서비스 제공자 ····· 69
3. 장애인활동지원서비스 제공 방식 ····· 70
4. 장애인활동지원서비스 예산 ····· 71
5. 시사점 ····· 71

제3절 호주 ····· 72

1. 장애인활동지원서비스 이용자 ····· 72
2. 장애인활동지원서비스 제공자 ····· 73
3. 장애인활동지원서비스 제공 방식 ····· 74
4. 장애인활동지원서비스 예산 ····· 75
5. 시사점 ····· 77

제4절 일본 ····· 78

1. 장애인활동지원서비스 이용자 ····· 78
2. 장애인활동지원서비스 제공자 ····· 79
3. 장애인활동지원서비스 제공 방식 ····· 79
4. 장애인활동지원서비스 예산 ····· 81
5. 시사점 ····· 81

제4장 조사결과 ····· 83

제1절 심층면접 조사결과 ····· 85

1. 심층면접 응답자 현황 ····· 85

2. 주요내용과 핵심 응답사항 ····· 88

1) 장애인활동지원제도의 필요성 ····· 88

2) 활동지원제도의 문제점 ····· 91

3) 활동지원서비스 전달방식의 문제와 개선점 ····· 95

4) 활동지원서비스 수준 ····· 100

5) 활동보조인 양성교육 관련 사항 ····· 108

6) 활동지원제도의 인권관련사항 ····· 109

7) 활동지원제도 개선 방안 ····· 111

제2절 조사연구 결과 분석 ····· 115

1. 장애인활동지원제도의 필요성 ····· 115

2. 활동지원서비스 전달방식 ····· 118

3. 활동지원서비스를 통한 장애인의 인권 보장 및 개선 ····· 129

제5장 정책 제언 ····· 133

제1절 정부차원의 정책개선 과제 ····· 135

1. 활동지원서비스 제공을 위한 환경 개선 ····· 135

1) 서비스 제공 방식의 개선 ····· 136

2) 서비스 수급 대상자 선정 개선 ····· 146

3) 서비스 수준과 양의 개선 ····· 150

4) 수급자의 자기결정권 강화를 위한 개선 ····· 153

5) 활동보조인의 처우 개선 ····· 154

6) 장애인 이용자와 활동보조인의 인권 침해 최소화 ····· 156

7) 장애인활동지원서비스와 관련된 부정수급 문제 해결 ····· 158

8) 장애인활동지원서비스 자부담 산정 개선 ····· 160

9) 활동지원서비스 바우처 이용 및 결제와 관련된 문제점 개선 ····· 161

VOICEYE
voiceye.com

2. 활동지원 서비스 매칭의 개선 ····· 162

제2절 정책 권고 제안 ····· 163

권고 1 : 장애인 활동지원 제공 및 운영 체계 개선 ····· 163

권고 2 : 장애인 활동지원 대상자 선정 기준 개선 ····· 164

권고 3 : 활동지원서비스 수준과 양의 개선 ····· 166

권고 4 : 장애인 활동지원 제공자(활동보조인) 처우 개선 ····· 168

권고 5 : 장애인 활동지원 제도 관련 법령 개선 ····· 169

참고문헌 ····· 175

부록 ····· 177

표 목 차

〈표 2-1〉 장애인복지법의 활동지원제도 관련 조항 ····· 21
〈표 2-2〉 활동지원제도 관련 조례 ····· 22
〈표 2-3〉 활동지원 인정조사표 조사항목 및 인정점수 산정방법 ····· 29
〈표 2-4〉 활동지원급여의 종류 및 비용 ····· 30
〈표 2-5〉 활동보조 급여내용 ····· 31
〈표 2-6〉 활동보조 기관 시설기준 ····· 32
〈표 2-7〉 인력기준 ····· 32
〈표 2-8〉 방문목욕 및 방문간호 활동지원기관 인력기준 ····· 33
〈표 2-9〉 급여종류별 활동지원인력 ····· 34
〈표 2-10〉 활동보조인 교육과정 ····· 35
〈표 2-11〉 활동지원서비스 현황 ····· 36
〈표 2-12〉 성별·연령대별 수급자 현황 ····· 37
〈표 2-13〉 장애유형별 수급자 현황 ····· 38
〈표 2-14〉 활동지원 급여 유형별 이용자 현황 ····· 38
〈표 2-15〉 지역별, 급여유형별 활동지원서비스 이용현황 ····· 38
〈표 2-16〉 장애등급별 수급자 현황 ····· 39
〈표 2-17〉 활동지원 등급별 이용 현황 ····· 40
〈표 2-18〉 활동지원기관 수 ····· 40
〈표 2-19〉 활동지원기관 종류별 현황 ····· 40
〈표 2-20〉 지역별 활동지원기관 수 현황 ····· 41
〈표 2-21〉 성별·연령별 활동보조인 분포 ····· 42
〈표 2-22〉 성별·연령별 수급자와 활동보조인 분포 ····· 42
〈표 2-23〉 본인부담금 수준별 현황 ····· 43
〈표 2-24〉 등급별 본인부담금 평균 ····· 43
〈표 2-25〉 연도별·시도별 장애인활동지원사업 예산현황(지자체 경상보조) ····· 44

VOICEYE
voiceye.com

〈표 4-1〉 장애인이용자 일반사항 ····· 85
〈표 4-2〉 활동보조인 인터뷰 대상자 ····· 86
〈표 4-3〉 기관담당자 인터뷰 대상자 ····· 87
〈표 4-4〉 관련 행정기관 담당자 인터뷰 대상자 ····· 87
〈표 4-5〉 전문가 인터뷰 대상자 ····· 87
〈표 5-1〉 국민연금공단의 장애서비스 사례관리 내용 및 과정도 ····· 139
〈표 5-2〉 국민연금공단과 활동지원기관의 역할 ····· 139
〈표 5-3〉 국민연금공단 장애 사례담당자가 갖추어야 할 전문 지식의 종류와 범위 ··· 141
〈표 5-4〉 장애인활동지원(personal assistance)서비스와 장애인케어(personal care)서비스 비교 145
〈표 5-5〉 재활전문가(장애인활동지원인력) 대상 전문 윤리강령 주요 내용 ····· 157

그 림 목 차

<그림 2-1> 활동지원서비스 과정 ····· 27

<그림 2-2> 수급자 선정 과정 ····· 28

<그림 2-3> 2013 연령별 활동지원 수급자 현황 ····· 36

<그림 2-4> 장애유형별 수급자 현황 ····· 37

<그림 2-5> 유형별 활동보조 이용현황 ····· 38

<그림 2-6> 지역별 활동보조 이용현황 ····· 39

VOICEYE
voiceye.com

장애인활동지원제도 개선방안에 관한 연구 요약문

Ⅰ. 서 론

20세기의 전통적인 장애 패러다임은 장애를 의학적인 결핍이나 문제로 인식하여 어떻게 장애인을 의료적으로 재활시킬 것인가에 중점을 두었다. 장애를 의료적인 결핍이나 손상으로 인식하는 이러한 의료적 관점에 기초하여 우리나라를 비롯하여 많은 국가에서 장애를 치료하기 위한 여러 가지 접근 방법이 사용되었다. 그러나 1960년대에 들어 장애를 신체적 결핍이나 이상으로 간주하여 치료 혹은 교정해야 한다는 의료적 관점의 문제점을 지적하고 장애는 그러한 장애를 이해하고 수용하는 사회적 이해, 사회구성원들의 편견, 장애인의 환경에 의해서 장애가 규정되며 정도가 결정된다는 사회적 관점이 발전하게 되었다. 이러한 국제적인 장애철학 패러다임의 변화로 우리나라에서도 최근에는 장애에 대한 개념이 의료적인 접근에서 사회참여, 자립생활, 자기결정권 등을 중시하는 사회적 모델로 전환되어 가고 있다. 장애의 사회적 관점을 비롯하여 장애인의 자립생활 지원과 인권 신장을 위한 제도적인 방법으로 장애인활동지원제도가 도입되었으며 장애인의 사회참여와 인권신장을 위해 장애인활동지원서비스가 폭넓게 이용되고 있다.

장애인활동지원제도란 신체적·정신적 장애로 인하여 일상적인 생활을 하는데 어려움을 겪는 중증장애인을 대상으로 활동지원급여를 제공함으로써 장애인의 자립생활, 사회참여, 인권을 높이는 장애복지 서비스이다. 장애인활동지원서비스는 『장애인활동 지원에 관한 법률』에 기초해 2011년 10월부터 장애인이 가정 및 사회생활을 주체적으로 영위하는데 필요한 활동보조, 방문간호, 방문목욕, 기타 서비스 등을 제공하며 장애인이 자립적인 사회활동 참여를 통해 궁극적으로 장애인의 삶의 질을 향상시키도록 하는 서비스이다. 그러나 활동지원서비스에 대한 이용자 수가 증가하며 사회적인 관심이 높아짐에도 불구하고 많은 수의 장애인들이 활동지원서비스에 대한 문제점을 지적하고 있으며 제도의 개선을 위해 노력하고 있다. 이러한 이유로 장애인활동지원서비스의 제도적인 문제점을 개선하기 위한 정책적인 조사가 필요하며 장애인의 적극적인 사회참여와 자립생활의 유지를 위해 활동지원서비스의 개선을 위한 연구가 절실하게 요구된다. 이 뿐만 아니라, 대한민국헌법 및 법률을 비롯하여 국제적인 법률에서 인정하는 인간으로서의 존엄과 가치 및 권리인 이동권, 사회참여권, 평등권, 자기결정권 등과 같은 기본적인 인권을 활동지원서비스를 통하여 장애인들이 누릴 수 있다. 따라서 장애인활동지원제도의 개선을 통

하여 장애 인권·복지 사각지대를 해소할 수 있으며 궁극적으로 장애인의 자기결정권, 평등권, 인권 등을 신장시킬 수 있다.

따라서 본 연구는 활동지원서비스의 개선을 위하여 현재 실행 중인 장애인활동지원제도의 문제점과 개선점을 조사하고 활동지원제도와 관련된 국내외 문헌과 법률 등을 분석하여 활동지원서비스의 개선점을 정확히 파악함으로써 장애인에 대한 지원정책의 기초자료를 확보하고 이를 토대로 구체적이고 종합적인 정책방안을 마련하고자 한다.

본 연구의 목적을 구체화하면 다음과 같다.

첫째, 활동지원서비스를 이용하고 있는 장애인을 심층 면접하여 이용자가 바라보는 활동지원제도의 문제점을 조사하였다. 최근까지 국내에서 활동지원서비스에 대한 욕구나 만족도를 양적조사를 이용하여 실시하기는 하였으나 지적한 문제점에 대한 구체적인 내용이나 개선점들을 심층적으로 조사하는 데는 한계가 있었다. 따라서 본 연구는 심층 면접을 이용한 질적 방법을 이용하여 활동지원서비스를 이용하고 있는 장애인들이 느끼는 제도의 문제점과 개선점에 대해서 조사하였다.

둘째, 활동지원서비스를 제공하고 있는 활동보조인을 대상으로 심층 면접을 실시하여 활동보조인들이 느끼는 활동지원제도의 문제점을 파악하였다. 즉, 활동지원서비스의 제공자인 활동보조인들의 처우, 장애인과의 관계, 서비스 제공 시 어려움 등을 파악하여 공급과 관련된 구체적인 개선점을 제시하고자 하였다.

셋째, 활동지원서비스를 담당하고 있는 공무원을 대상으로 심층면접 질적 조사를 실시하여 서비스 제공과 관련된 행정적 혹은 정책적인 문제점을 파악하고자 하였다. 이를 통해 장애인활동지원제도의 보다 나은 서비스 제공을 위하여 필요한 행정적 및 정책적인 해결 방안과 방향을 찾고자 하였다.

넷째, 활동지원제도와 관련된 정책적 및 법률적인 문제점을 찾기 위해서 장애인 재활과 자립 분야의 학계전문가와 사회복지정책을 전공한 학계전문가의 의견을 종합하여 제도의 문제점과 해결방안을 모색하고자 하였다. 이 뿐만 아니라 장애인활동지원제도와 관련된 직·간접적인 법률을 조사하여 법적인 개선점을 법률 전문가의 의견 수렴을 통해 제시하고자 하였다. 이는 활동지원, 사회참여, 인권 신장과 관련된 영역의 학문적·법률적인 전문가들의 의견을 통해 제도의 정책적인 개선점을 발견하고자 한 것이다.

다섯째, 장애의 사회적 모델과 더불어 장애인활동지원제도와 사회통합 철학을 중시하는 미국, 캐나다, 호주, 일본의 활동지원제도의 현황과 실태를 파악하여 선진국과 우리나라의 활동지원제도를 비교·분석하고자 하였다. 미국, 캐나다, 호주 현지에서 활동지원서비스를 담당하는 담당자와의 면접을 통해 각 국 현지의 상황을 정확하고 심도 있게 조사함으로서 선진국의 제도를 이해하여 우리나라 상황에 적용 가능한 정책적·제도적인

VOICEYE
voiceye.com

방향을 제시하고자 하였다.

본 연구의 구체적인 연구방법은 아래와 같이 크게 4가지로 구별할 수 있다.

첫째, 활동지원서비스를 이용하는 장애인을 대상으로 하는 심층 면접조사와 활동지원서비스를 제공하는 활동보조인을 대상으로 하는 심층 면접조사를 실시하였다.

둘째, 전문가 인터뷰 기법을 사용하여 활동지원서비스 제공 및 정책과 관련된 전문가와의 면접을 실시하였다. 구체적으로 전문가 집단은 크게 두 집단으로 구별하였다. 활동지원서비스를 담당하는 시・도 공무원과 제공 기관 담당자를 대상으로 활동지원제도의 정책적 문제점과 개선점을 조사하였으며 장애인 재활과 사회복지를 전공한 학술 전문가 및 법률 전문가와 면접을 실시하였다.

셋째, 미국, 캐나다, 호주, 일본의 장애인활동지원제도의 현황, 정책적 특성, 서비스 제공 방식 등을 조사하기 위해서 현지에서 활동지원서비스를 담당하고 있는 담당자와 유・무선 통신을 이용한 질적 면접을 실시하였다.

끝으로 장애인활동지원제도와 관련된 우리나라 정책 자료, 과거 문헌 등을 비롯하여 미국, 캐나다, 호주, 일본의 장애인활동지원제도와 관련된 자료를 문헌조사 기법을 사용하여 조사・분석하였다.

Ⅱ. 국내 문헌 연구 결과

1. 활동지원서비스 실태

장애인활동지원사업은 2007년부터 2013년까지 지난 7년간 지속적으로 사업양이 확대되고 있다. 지원대상은 약 4배(14천명→60천명), 활동보조서비스 단가는 1,550원(7,000원→8,550원), 소요재정은 3,532억원(296억원→3,828억원)이 증가하였다.

활동지원서비스는 2013년 66천명에게 서비스를 실시하는 것을 목표로 실시하였으나 이들 중 실제 80%가 서비스를 이용하고 있다. 즉, 2013년 말 통계에 의하면 활동지원 수급자는 6만 435명이며 이 중 4만 8335명이 실제로 서비스를 이용하였다. 2013년도 말의 구체적인 수급자 현황을 살펴보면 남성이 61.9%로 절반 이상이며, 연령대로는 10~19세에 수급자가 27%로 가장 많이 분포되어 있으며, 그 다음이 20~29세(17%), 50~59세(16%), 40~49세(14%), 30~39세(115), 6~9세(7%), 60~64세(6%) 등의 순으로 나타났다.

장애유형별 수급자 현황을 살펴보면 지적장애인이 가장 많아 2011년에서 2013년 까지 1만 2천명에서 1만 9천명으로 대략 7천명 정도가 증가 하였고, 자폐성장애인은 2년간 약

3천명 가까이 증가하였다. 그리하여 2011년 말에는 지적장애인이 전체 활동지원수급자 중 27%에서 2013년에는 33%로 6%포인트 증가하였고, 자폐성장애인은 전체 수급자 중 10%에서 12%로 2%포인트 증가하였다. 반면 지체장애인은 23%에서 19%로 4%포인트 감소하였고, 뇌병변장애인은 19%에서 16%로 3%감소하였으며 시각장애인은 18%에서 16%로 2%포인트 감소하였다. 내부 장애를 가진 수급자 중에는 신장장애인의 수급비율이 증가하고 있으며, 정신장애인의 수급비율도 증가하고 있다.

활동지원 급여별 이용자는 98%가 활동보조서비스 이용자이고 2%만이 방문목욕서비스를 이용하고 있는 것으로 나타났다. 방문간호 이용자는 매우 적은 실정이다.

장애인활동지원기관은 2011년 931개소에서 2013년 1,058개소로 127개소가 증가하였다. 2014년 9월 현재 활동기관 중 활동보조서비스 기관은 723개소, 방문목욕 225개소, 방문간호 110개소로 운영되고 있다.

지역별 활동지원기관은 2014년 9월 현재 경기도가 가장 많은 166개소이며, 서울이 149개소로 그 다음으로 많고, 전남, 경남, 경북 등이 80개소 이상 운영하고 있는 것으로 나타나고 있다. 전체 활동지원기관은 경기도가 가장 많지만 활동보조서비스 제공기관은 서울이 112개소로 가장 많다. 방문목욕기관은 경기도가 30개소로 가장 많고 전만, 경북, 전북, 경남 등이 20개소 이상으로 많이 운영되고 있다. 방문간호기관은 경기도가 26개소로 가장 많으며, 서울 16개소, 강원 11개소 등으로 많았다.

활동보조인의 현황을 해당 월 바우처 결제를 기준으로 살펴보면 2011년에 23,653명에서 2013년 40,448명으로 16,795명이 증가한 것으로 나타나고 있다. 이는 2011년보다 2013년에 활동지원수급자가 13,904명 증가함에 따라 활동보조인도 자연스럽게 증가된 분으로 생각할 수 있다.

활동보조인 교육을 받은 사람 중 활동지원 인력으로 실제 활동하는 사람은 65% 정도로 나타나고 있다.

2. 활동지원서비스 관련 문제점

활동지원서비스에 대한 이용자 수가 증가함에도 불구하고 많은 수의 장애인들이 활동지원서비스에 대한 문제점을 지적하고 있다. 구체적으로 장애인활동지원제도와 관련하여 다음의 여러 문제점들을 지적하고 있다.

첫째, 활동지원서비스의 대상자 선정과 관련하여 다수의 장애인들이 장애등급에 의한 활동급여 제공의 불합리성을 주장하고 있다. 현재 활동지원서비스의 신청 자격은 6세 이상 65세 미만의 1급과 2급 장애인에 국한되어 있다. 수급자는 심신상태 및 활동지원이

VOICEYE
voiceye.com

필요한 정도 등을 평가한 인정점수를 기준으로 활동지원등급(1~4등급)으로 구분하여 차등 지원하고 있다. 그러나 현재 활동지원제도는 만 6세 이상 만 65세 미만의 장애인복지법상 1급과 2급 장애인 만을 대상으로 하고 있어 활동지원서비스를 필요로 하는 3급~6급의 장애인들은 서비스의 혜택에서 제외되어 있다.

둘째, 활동지원서비스의 급여량과 관련하여 문제점이 제기되고 있다. 활동지원 매월 급여량은 활동지원의 등급에 따라 1등급(1,010,000원), 2등급(810,000원), 3등급(610,000원), 4등급(410,000원)으로 한도액이 정해져 있어 개별 장애인의 서비스 욕구, 생활환경, 사회참여 정도 등을 종합적으로 고려한 개별 급여량을 산정하지 못하고 있다.

셋째, 장애인활동지원 이용을 위한 본인 부담금과 관련하여 이용자 개인소득이 아닌 가구소득을 기준으로 부과되고 있으며 개인소득 기준의 자부담을 산정할 필요가 있다.

넷째, 장애인활동지원 수가와 노인장기요양제도의 수가를 비교한 결과에 의하면 노인장기요양의 경우 시간 당 평균 9,200원 이지만 장애인활동지원 수가는 시간 당 8,300원에 불과하며 중개기관의 수수료 25% 사업비를 제외하면 활동지원인력 급여는 시간 당 약 6,225~6,300원의 수준이다.

Ⅲ. 연구 결과

1. 국외 문헌 및 면접 연구 결과

1) 미국

미국에서는 장애인이 활동지원서비스를 필요로 하며 메디케이드(Medicaid)를 제외한 사보험을 소지하고 있는 경우에는 해당 사보험사에 연락하여 케어서비스의 신청과 이용에 대해서 문의한다. 장애인 중 메디케이드(Medicaid)의 혜택을 받는 경우라면 지역사회에 위치한 메디케이드 서비스(Medicaid Services)사무실에 연락하여 케어서비스 수여에 대한 심사를 받는다.

미국에서 장애서비스를 필요로 하는 장애인들은 일반적으로 주정부 재활부에서 운영하는 주정부 재활(State-Federal Rehabilitation) 기관에 방문하여 필요한 서비스를 제공받는다. 주정부 재활프로그램은 미국 재활법(Rehabilitation Act of 1973)과 후속 개정 법률을 통해서 미국의 모든 주를 포함하여 여러 미국령에서 실시되고 있다. 주정부 재활프로그램은 한시적인 서비스 제공구조 내에서 사례관리 기능을 강조하고 있는 서비스 전달

체계로써 재활 서비스를 필요로 하는 장애인이 서비스를 응시한 후 적격성심사를 통해 서비스 수여 여부를 결정한다. 재활과정 중 활동지원서비스를 필요로 하는 중증장애인 역시 주정부 재활 기관을 방문하여 적격성심사를 통해 서비스 수여 여부를 결정 받는다.

2) 캐나다

캐나다에서는 장애인을 대상으로 하는 고용 및 지원 프로그램(Employment and Assistance for Persons with Disabilities)을 통해 소득보장, 웰빙 향상, 사회참여 등을 포함하여 장애인들의 자립생활을 지원하기 위해서 장애지원서비스와 보충적인 지원서비스를 제공하고 있다. 장애인을 대상으로 하는 지원은 본인 수입, 자산 적격성 기준에 따라서 결정되며 지원서비스의 지불은 장애인의 재정적 적격성에 의해서 결정된다. 기본적으로 장애 유무를 판정하기 위한 적격성을 심사하기 위해서는 장애인의 장애와 관련된 개인 정보가 필요하다.

장애 적격성을 위한 모든 행정적인 절차나 조치는 장애인 고용 및 지원 법률(Employment and Assistance for Persons With Disabilities Act)에 의해서 시행된다. 장애인의 개인정보의 수집과 행정적인 이용은 개인정보보호법률(Freedom of Information and Protection of Privacy Act)에 의해서 보호되고 있다.

장애인활동지원서비스를 포함한 장애지원서비스를 받기 원하는 장애인은 우선적으로 장애인 본인의 신상정보와 본인의 장애를 증명할 수 있는 전문 의료인의 진단 결과서를 캐나다 정부 사회서비스 부서에 제출한다. 그리고 추가적으로 장애인이 제출한 자료를 토대로 장애인의 적격성을 심사하는 평가자의 평가 보고서를 최종적으로 검토함으로써 장애지원서비스의 최종 수여 여부를 결정한다.

3) 호주

호주의 경우 장애인들의 직업적인 욕구와 일상생활 유지를 위해서 개별지원패키지(individual support package)라는 프로그램을 이용하고 있으며 장애인들이 일상생활 유지를 위해 필요한 서비스를 종합적이며 포괄적으로 제공하는 프로그램을 실시하고 있다.

개별지원패키지(Individual support package)는 휴먼서비스부에서 제공하는 예산을 통해서 장애인이 장애와 관련된 욕구를 충족하기 위해 필요한 서비스를 구입하도록 하는 프로그램이다. 개별지원패키지(individual support package)를 통해서 장애인은 휴먼서비스부에서 제시하고 있는 예산 지불 가이드라인에 기초해 본인들의 장애 유지와 욕구 달성

VOICEYE
voiceye.com

에 필요한 서비스를 선택할 수 있으며 휴먼서비스부서의 최종 승인을 통해서 서비스를 이용할 수 있다. 활동지원서비스는 장애인들이 받을 수 있는 서비스 중에 하나이며 장애인은 승인된 범위 내 에서 사용할 수 있다.

4) 일본

우리나라의 장애인활동지원제도와 유사한 일본의 서비스는 개호급부제도라 할 수 있다. 일본의 개호급부제도는 장애인에게 보조인력인 개호사를 파견하여 장애인의 일상생활 및 사회생활을 지원하는 사회 서비스의 일종이다. 개호급부제도는 중증장애인 자립운동 철학 중에 하나인 장애인의 자기선택권과 자기결정권을 보장할 뿐만 아니라 장애인의 자립생활과 사회참여를 향상시키기 위해 도입되었다.

일본에서는 2000년에 노인들을 위한 장기요양보험제도(개호보험제도)를 통해서 노령인구를 대상으로 활동지원 서비스를 시작하였고 지체장애・시각장애・청각장애 등 신체장애인까지 서비스를 제공하여 장애인을 위한 개호급부제도가 시작되었다.

Ⅳ. 심층면접 조사결과

1. 연구 대상자

장애인활동지원제도의 구체적인 문제점을 확인하고 개선 방향을 도출하기 위해서 서비스를 이용하는 장애인 당사자 11명의 의견을 심층면접 질적 방법을 통하여 조사 및 연구하였으며 구체적으로 장애인활동지원제도의 필요성, 활동지원서비스 전달 방식, 활동지원서비스의 수준, 활동지원서비스와 인권 수준 등의 영역을 중심으로 조사하였다.

본 연구에서는 활동지원 인력이 활동지원 서비스를 제공함에 있어 직접적으로 느낄 수 있는 제도의 문제점과 개선점을 확인하기 위해서 개별심층 면접을 실시하였다. 구체적으로 본 연구에서는 장애인활동지원제도의 필요성, 활동지원서비스 전달 방식, 활동지원서비스의 수준, 활동지원 서비스 개선 방향 도출, 활동지원서비스와 인권 수준 등의 영역을 중심으로 조사하였다.

본 연구에서는 활동지원서비스를 제공하는 기관의 담당 인력이 활동지원서비스를 제공함에 있어 직접적으로 느낄 수 있는 제도의 문제점과 개선점을 확인하기 위해 기관담당자를 대상으로 개별심층 면접을 실시하였다. 총 3명의 활동지원 서비스 담당자가 설

문에 참가하였다. 구체적으로 본 연구에서는 장애인활동지원제도의 필요성, 활동지원 서비스 전달 방식, 활동지원서비스의 수준, 활동지원서비스 개선 방향 도출과 관련된 영역을 중심으로 조사하였다.

본 연구에서는 장애인활동지원제도의 구체적인 문제점을 확인하고 정책적인 개선 방향을 도출하기 위해 장애인활동지원제도를 담당하는 공무원 3명의 의견을 심층면접 질적 방법을 통하여 조사 및 연구하였으며 구체적으로 장애인활동지원제도의 필요성과 개선점, 활동지원제도 전달체계, 활동지원서비스 개선 방향 도출과 관련된 영역을 중심으로 조사하였다.

2. 주요내용과 핵심 응답사항

1) 장애인활동지원제도의 필요성

이용자들은 활동지원서비스 신청이유에 대해 “사회활동 참여와 유지, 타인과의 정서적 교감, 대인관계의 형성 및 기술 발달, 간병인 이용에 대한 경제적 부담완화, 장애로 인한 신체적인 불편함 해소, 안전한 사회활동 참여와 유지, 개인적인 여가활동, 이동활동, 직장활동, 가사활동 지원, 직업 활동지원, 가족으로부터의 정서적 자립의 욕구, 가족부담의 경감 등의 이유”로 활동지원서비스를 신청했다고 응답했다.

활동보조인에게 활동보조서비스는 경제적 수입 창출, 타인을 돕는 자부심 등을 제공하고 있으며, 활동보조인 업무의 장점으로는 “장애인가족의 부담경감, 장애인의 가정 활동 지원, 경제적 수입 창출, 장애인지원에 대한 보람, 장애인활동 지원에 기여, 일자리 창출에 기여, 은퇴 후 경제활동 유지, 장애인에 대한 인식개선, 장애인의 인권개선, 은퇴자와 중년여성의 경제적 수입창출, 활동보조시간의 융통성 있는 사용이 강점, 활동보조인의 심리적 자극을 통한 개인적 발전, 경제적 수입창출”등이 장점이라고 응답하였다.

2) 활동지원제도의 문제점

활동지원제도의 전반적인 문제점을 질문한 결과 이용자들은 매우 다양한 문제점을 지적하였다. 그 내용으로는 “활동지원 시간확대, 부정수급 문제 모니터링의 필요, 상대적 박탈감 발생, 본인부담금 축소, 부적절한 행정적 절차 간소화 필요, 활동보조 평가매뉴얼의 개선 필요, 국민연금 활동지원평가원의 전문성 강화 및 자질개선 필요, 독거장애인을 대상으로 추가급여 지급의 개선, 활동지원인 교육 내용의 현실화필요, 활동지원인

voiceye.com VOICEYE

업무의 명확한 규정필요, 신속하고 정확한 매칭 필요, 행정적인 이유로 기관편의주의 개선, 중계기관의 행정적 절차 복잡, 이용에 대한 제약제거, 활동보조인 대상 보수교육의 시간조정, 활동보조인이 처리하는 문서작업의 효율성 필요, 활동보조서비스 이용 중 장애인 동석 조항의 개선, 장애인의 원하는 때에 서비스사용 필요, 활동보조인 대상으로 실용적이며 전문적인 교육필요, 활동보조 인정조사표에 의한 급여시간 결정의 모호성, 본인부담금의 조정필요, 활동지원 당일결제 한도시간 조정필요, 활동보조인의 전문성 강화, 중증장애인 기피현상 개선필요, 활동보조서비스의 질 향상과 전문화 필요, 활동지원시간의 융통성 있는 운영 필요, 활동보조인의 특정 장애인 선호도 지적, 활동보조인의 서비스의 전문화 필요, 컴퓨터업무가 가능한 활동보조인 필요, 활동지원기관의 충분한 인력풀 구축, 기관담당자의 성실한 답변요구, 활동지원인의 수준 향상필요, 활동보조인의 직업윤리 함양필요, 발달장애인 전문교육 필요, 활동보조인의 빈번한 교체, 젊은 활동보조인 요청, 중증장애인을 대상으로 한 2인 보조 필요, 활동보조인 차량 이용 시 차비의 자부담문제, 지방의 활동보조인 부족 문제 등"이 응답되었다.

활동보조인에게 활동지원제도의 문제점을 질문한 결과 "장애인가족의 가사지원의 문제, 불필요한 기관의 행정서류 축소필요, 당일결제시간 한도의 해지필요, 활동보조서비스로 인한 장애인 자립심 저해우려, 활동보조인의 처우문제, 노동법을 위반하고 있는 활동보조인 급여산정문제, 매달 활동지원시간의 한도에 대한 규제 완화, 활동지원 급여의 인상필요, 이용자 대상 인식개선 교육필요, 제공기관의 올바른 중재 역할 필요, 과다한 기관 수수료, 기관마다 상이한 수수료, 강제성 있는 이용자 교육필요, 장애인의 개인정보 보장에 대한 배려 필요, 식사지불에 대한 이견발생, 활동보조시간의 양과 관련된 의견차이, 다수의 활동보조인이 한 장애인을 지원하는 경우 급여 문제. 체력이 약한 여성 활동 보조인이 다수인 문제, 장애부모들과의 이견 발생, 활동보조인의 노동권 및 휴일 준수필요, 가사업무의 불분명한 경계, 부모를 포함한 장애인 이용자 교육필요" 등으로 조사되었다.

활동보조서비스 중개기관 담당자는 활동지원기관을 운영하면서의 문제점에 대해 "가사업무한계의 불명확에 따른 매칭 어려움, 힘든 업무의 기피 현상 심화, 업무강도에 따른 차등급여 필요, 중중장애인 2인 이상 공동지원 필요, 활동보조인의 급여 인상을 통한 처우개선 필요, 주유수당 등을 지급하기 위한 수당 처우개선 필요, 활동보조인의 노동자성인 일용직 또는 상용직 근로자성을 명확히 규명 필요, 부정수급 모니터링에 대한 정보를 연금공단에서 제공 필요, 가사업무 및 이윤을 위한 활동지원금지에 대한 규정 준수 필요, 장애인 강요 시 해야 하는 경우 발생, 자격증을 개발하여 전문성 있는 활동보조인 양성 필요, 실용적인 교육 필요, 활동지원서비스로 오히려 장애인의 자립심 저하 우려,

활동보조인을 무시하는 이용자 증가, 부정수급 이용자 다수, 정말 필요한 이용자에게 24시간 제공 필요, 불필요하게 시간을 낭비하는 경우가 많음, 가사업무에 대한 명확한 경계준수 필요, 이용자를 대상으로 의무적인 교육실시 필요, 장애부모끼리 부정수급발생, 구식 단말기를 이용한 부정수급 발생" 등이 문제점으로 제기되었다.

행정기관 공무원은 전반적인 문제점에 대해 "24시간 필요한 장애인을 위한 지원시간의 증대필요, 장애특성에 맞는 개별화되고 전문화된 활동지원 비스 필요, 활동보조인의 처우개선 필요, 시청과 구청의 행정적 차이로 인한 불편함, 장애인의 개인정보 확인이 어려운 시청의 문제점 지적, 빈번한 공무원 이동이 업무 이해에 장애, 부정수급 모니터링에 대한 체계적인 절차필요, 활동지원서비스 대상 확대 필요, 자부담을 통한 예산절감 필요 등"으로 조사되었다.

Ⅳ. 조사연구 결과 분석

본 연구에서는 장애인활동지원제도의 필요성 및 장·단점을 조사하고 분석하기 위해서 활동지원서비스를 직접 이용하고 있는 장애인, 활동지원서비스를 제공하고 있는 활동보조인, 활동지원서비스를 담당하고 있는 기관 담당자 및 공무원을 대상으로 심층면접을 이용한 질적 연구를 실시하였다. 본 연구에서 분석 된 활동지원제도의 주요한 문제점은 다음과 같다.

1. 장애인 활동지원 서비스 시간 증대 필요
2. 부정수급 적발과 부정수급 예방을 위한 관리
3. 본인 자부담 비율 축소 필요
4. 활동보조인 대상으로 실용적이며 전문적인 교육 필요
5. 활동보조인이 쉬운 업무를 선호하는 문제점
6. 활동보조인이 중년 여성에 치중되어 있는 문제점
7. 가족 구성원이 활동보조를 하는 경우 활동보조 업무로 인정
8. 인정조사표가 특정 장애인 위주로 구성되어 있는 문제
9. 활동지원 서비스 제공 기관에서 부과하는 수수료 25%가 과하여 축소 필요
10. 장애 이용자 대상으로 의무 교육 실시 필요
11. 활동지원인의 시간 당 급여 인상 필요
12. 활동지원 업무의 강도에 따라 차등적인 비용 지급 필요

VOICEYE
voiceye.com

13. 장애 이용자와 활동보조인의 인권 침해 최소화 필요
14. 장애인의 개인정보와 사생활 보장을 위한 조치

V. 정책 제언

본 연구에서는 장애인활동지원제도와 관련해 해외 선진국의 사례 분석, 장애인활동지원서비스 이용자, 서비스 제공자, 관련 공무원과 기관 담당자들을 대상으로 실시한 질적 조사의 결과를 토대로 장애인활동지원제도의 발전을 위해 다음의 주요 사항들에 대해서 정책 제언을 하였다.

1. 서비스 제공 방식의 개선
2. 서비스 수급 대상자 선정 개선
3. 서비스 수준과 양의 개선
4. 장애 이용자의 자기결정권 강화를 위한 개선
5. 활동보조인의 처우 개선
6. 장애이용자와 활동보조인 인권침해 최소화
7. 활동지원서비스 부정수급 모니터링
8. 장애인활동지원서비스 자부담 산정 개선
9. 활동지원서비스 바우처 이용 및 결제와 관련된 문제점 개선

구체적으로 주요한 정책 제언은 다음과 같다.

첫째, 장애인 복지·재활 서비스의 공적 관리 및 운영 체계를 구축하기 위해서는 우선적으로 정부의 결정과 역할이 선행되어야 한다. 보건복지부는 장애인 복지·재활 서비스 운영과 전달 체계를 전반적으로 개편하고 발전시키기 위해서는 정부 주도의 서비스 관리 및 전달 체계를 구성할 필요가 있다.

둘째, 보건복지부는 장애인 사례를 공적으로 담당할 사례 관리자를 배치할 필요가 있다. 이러한 사례담당자를 배치하는 것은 장애등급제 폐지와도 아주 밀접한 관계가 있다. 사례담당자는 단순히 활동지원서비스 사례를 관리할 뿐만 아니라 장애등급제 폐지에 필요한 기본적인 내용과 장애 서비스의 전체적인 적격성을 심사하고 결정하는 역할을 수행한다.

셋째, 국민연금공단이 장애인 활동지원 서비스의 사례관리와 운영을 전담하는 경우에

는 지원기관은 매칭 업무에 전담하여 서비스의 수준을 높일 수 있으며 업무의 강도를 조율할 수 있을 것이다. 이러한 지원기관의 매칭 전담은 미국, 캐나다, 호주 등의 국가에서는 일반적이며 활동지원 서비스의 전문적인 매칭을 통해 장애 이용자가 양질의 서비스를 받을 수 있도록 하고 있다.

넷째, 보건복지부는 장애인활동지원서비스를 이용 대상자의 장애 및 서비스 특성 등을 고려하여 장애인활동지원서비스와 장애인 케어 서비스로 구분할 필요가 있다. 특히 24시간 활동케어가 필요한 최중증장애인, 발달 및 자폐 장애인 등과 같이 장기간 활동케어가 필요한 장애인의 경우에는 노인 장기요양 서비스와 통합하여 제공하도록 할 필요가 있다.

다섯째, 여러 장애인의 특성과 욕구에 맞추어 장애인활동지원서비스를 제공하기 위해서는 현행 인정조사표의 개선이 필요하다. 하지만 한 인정조사표로 모든 장애 유형의 활동지원 필요성을 파악하는 것은 현실적으로 어려울 수 있다. 그래서 장애인활동지원서비스의 인정조사표의 정확성을 보장하기 위해서 미국의 사례처럼 장애인케어와 장애인활동지원으로 구분하여 인정 조사를 실시할 필요가 있다.

여섯째, 여러 활동보조 서비스 중 특정 서비스에 대한 편중 현상이나 최중증장애인과 관련된 활동보조 서비스의 기피 현상을 감소시키기 위해서 효과적인 방법으로 각 활동보조 서비스의 시간 당 급여를 차등화 하는 것을 고려해 볼 수 있다. 특히 상대적으로 수행하기가 쉽거나 육체적인 지원을 덜 요하는 업무와 신체적, 육체적인 강도가 높은 업무를 적절하게 구별하여 수가를 합리적이고 차등적으로 산정할 필요가 있다. 이와 더불어 미국, 캐나다, 호주, 일본의 경우와 유사하게 장애인이 활동보조인을 채용하여 업무 강도와 정도에 따라서 차등적인 수가를 정하도록 할 필요가 있다.

일곱째, 장애 이용자의 자기결정권을 높이기 위해서는 장애 이용자는 본인의 사례 담당자와의 논의와 합의를 통해 본인의 장애 특성, 업무 영역 등을 고려하여 적합한 활동보조인을 스스로 구인하여 채용할 수 있으며 채용한 활동보조인을 대상으로 업무 수행에 필수적인 사항이나 업무 범위에 대해서 개별적으로 교육 및 훈련을 할 수 있도록 제도적인 개선이 필요하다.

여덟째, 보건복지부는 우선적으로 활동보조인의 처우를 개선하기 위해 장애 이용자와 활동보조인 간의 직접적인 매칭을 할 수 있도록 제도를 개선할 필요가 있다. 미국, 캐나다, 호주, 일본의 사례를 통해서도 알 수 있듯이 장애 이용자가 본인이 필요한 활동보조인을 광고, 채용, 훈련, 지도할 수 있으며 이러한 방식을 통해 중개에 대한 수수료 비용을 절감할 수 있다. 중개 수수료를 절감함으로써 장애 이용자는 활동보조인에게 보다 많은 급여를 제공할 수 있다.

아홉째, 장애 이용자와 활동보조인의 인권 침해를 줄이기 위해서 장애인활동지원 업무

VOICEYE
voiceye.com

와 관련하여 장애 이용자와 활동보조인을 대상으로 하는 인권 윤리 강령을 제정할 필요가 있다. 전문적인 윤리강령을 장애 이용자와 활동보조인이 동시에 준수하게 함으로써 양측의 인권에 대한 관심을 높이고 서로의 인권을 보장하도록 할 필요가 있다.

열번째, 보건복지부는 장애인활동지원서비스를 이용하는 장애 이용자와 활동보조인을 직접 관리하는 사례관리자를 국민연금공단에 배치하여 부정수급과 관련된 문제들을 예방·모니터링 할 수 있다. 국민연금공단의 사례관리자는 외국의 경우와 유사하게 장애 이용자가 자율적으로 활동보조인을 채용·교육하는 것을 보장함과 동시에 장애 이용자와 활동보조인의 법적인 책임과 의무를 강조하여 서비스 이용에 투명성을 보장할 수 있다. 추가적으로 부정수급에 대해서는 법적 및 도덕적인 책임을 물어 부정수급의 정도에 따라 서비스를 제한·중지할 수 있도록 할 필요가 있다.

열한번째, 활동지원서비스 자부담 산정에 있어 장애인 배우자나 보호자의 수입을 동시에 고려하는 것은 장애복지비용을 장애인의 가족에게 부과하는 부작용을 야기할 수 있으며 시급히 개선해야 할 문제이다. 또한, 현행 자부담률인 100분의 15를 조정하여 장애인의 경제적인 부담을 감소시킬 필요가 있다.

열두번째, 불필요한 행정적 서류를 간소화하여 불필요한 시간과 예산을 줄여 활동보조인과 기관 실무 담당자들의 업무 부담을 최소화할 필요가 있다. 또한 서비스를 이용하기 전에 본인 자부담을 선불하는 것 역시 개선해야 할 문제이다.

VOICEYE
voiceye.com

제 1 장 서 론

VOICEYE
voiceye.com

제1장 서 론

제1절 연구의 배경과 목적

1. 연구의 배경

20세기의 전통적인 장애 패러다임은 장애를 의학적인 결핍이나 문제로 인식하여 어떻게 장애인을 의료적으로 재활시킬 것인가에 중점을 두었다. 장애를 의료적인 결핍이나 손상으로 인식하는 이러한 의료적 관점에 기초하여 우리나라를 비롯하여 많은 국가에서 장애를 치료하기 위한 여러 가지 접근 방법이 사용되었다. 예를 들어, 장애 정도를 경감시키고 정상적인 기능을 향상시키기 위해 물리치료, 작업치료, 언어치료와 같은 의료적 치료뿐만 아니라 음악치료, 미술치료, 놀이치료 등등 여러 분야에서 장애에 대한 의학적인 치료 접근법이 사용되어 왔다. 그러나 1960년대에 들어 장애를 신체적 결핍이나 이상으로 간주하여 치료 혹은 교정해야 한다는 의료적 관점의 문제점을 지적하고 장애는 그러한 장애를 이해하고 수용하는 사회적 이해, 사회구성원들의 편견, 장애인의 환경에 의해서 장애가 규정되며 정도가 결정된다는 사회적 관점이 발전하게 되었다. 특히 1980년대 영국에서 사회적 모델이 확대되었으며 특히 1975년 영국의 단체인 Union of the Physically Impaired Against Segregation(UPIAS)는 장애와 사회적 관점의 중요성을 강조하였으며 의학적 모델이 아닌 사회적 모델에 기초하여 장애인의 사회참여와 통합을 주장하였다. 또한, 1983년 영국의 장애 학자인 마이클 올리버(Mike Oliver)는 장애의 사회적 모델(social model of disability)이라는 용어를 제창하여 장애의 사회적 관점과 장애인 사회통합의 중요성을 강조하였다(Oliver, 1990; Smart, 2009; Vash & Crewe, 2003).

이러한 국제적인 장애철학 패러다임의 변화로 우리나라에서도 최근에는 장애에 대한 개념이 의료적인 접근에서 사회참여, 자립생활, 자기결정권 등을 중시하는 사회적 모델로 전환되어 가고 있다. 장애의 사회적 관점을 비롯하여 장애인의 자립생활 지원과 인권신장을 위한 제도적인 방법으로 장애인활동지원제도가 도입 되었으며 장애인의 사회참여와 인권신장을 위해 장애인활동지원서비스가 폭넓게 이용되고 있다(김종인, 2014; 박주연, 2013; 서인환, 2013; 에이블뉴스, 2014b).

장애인활동지원제도란 신체적·정신적 장애로 인하여 일상적인 생활을 하는데 어려움을 겪는 중증장애인을 대상으로 활동지원급여를 제공함으로써 장애인의 자립생활, 사회

참여, 인권을 높이는 장애복지 서비스이다(보건복지부, 2014a; 에이블뉴스, 2011; 에이블뉴스, 2014b; 한국장애인개발원, 2012). 『장애인활동 지원에 관한 법률』에 의하면 활동지원급여란 수급자에게 제공되는 활동보조, 방문목욕, 방문간호 등의 서비스를 말하며 국가와 지방자치단체는 장애인활동지원사업을 시행하도록 하고 있다(국가법령정보센터, 2014; 보건복지부, 2014a; 한국장애인개발원, 2013).

장애인활동지원서비스는 『장애인활동 지원에 관한 법률』에 기초해 2011년 10월부터 장애인이 가정 및 사회생활을 주체적으로 영위하는데 필요한 활동보조, 방문간호, 방문목욕, 기타 서비스 등을 제공하며 장애인이 자립적인 사회활동 참여를 통해 궁극적으로 장애인의 삶의 질을 향상시키도록 하는 서비스이다(보건복지부, 2014a; 한국장애인개발원, 2013). 이 뿐만 아니라 장애인활동지원제도를 통해 장애인이 장애인의 가족들에게 의존하는 정도를 감소시켜 장애 가족의 경제적・사회적인 부담을 경감시키기도 한다(국가법령정보센터, 2014; 보건복지부, 2014a; 한국장애인개발원, 2013).

2013년 말 통계에 의하면 활동지원 수급자는 6만 435명이며 이 중 4만 8335명이 실제로 서비스를 이용하고 있는 것으로 나타났다(국민연금공단, 2014). 구체적인 수급자 현황을 살펴보면 남성이 61.9%로 절반 이상이며, 연령별로는 19세 미만이 34.3%로 가장 많았다. 지역별로는 서울・경기가 41.4%로 가장 많이 활동지원 서비스를 이용하는 것으로 나타났다. 장애유형별로는 발달(지적・자폐)장애 44.8%로 가장 많았으며 지체장애 19.3%, 뇌병변장애 16.3%, 시각장애 15.6%로 나타났다(국민연금공단, 2014; 에이블뉴스, 2014e). 국민연금공단은 보다 양질의 활동지원서비스 제공을 위해 2014년도부터 서비스 제공기관인 활동지원기관의 평가를 실시하고, 결과를 공개함으로써 장애인의 서비스 만족도를 높여 나가고 있다(에이블뉴스, 2014e).

그러나 활동지원서비스에 대한 이용자 수가 증가함에도 불구하고 많은 수의 장애인들이 활동지원서비스에 대한 문제점을 지적하고 있으며 제도의 개선을 위해 노력하고 있다. 구체적으로 장애인활동지원제도와 관련하여 다음의 여러 문제점들을 지적하고 있다(서인환, 2013; 이진아, 2013; 이미정, 2013; 한국장애인개발원, 2013).

첫째, 활동지원서비스의 대상자 선정과 관련하여 다수의 장애인들이 장애등급에 의한 활동급여 제공의 불합리성을 주장하고 있다. 현재 활동지원서비스의 신청 자격은 6세 이상 65세 미만의 1급과 2급 장애인에 국한되어 있다. 수급자는 심신상태 및 활동지원이 필요한 정도 등을 평가한 인정점수를 기준으로 활동지원등급(1~4등급)을 구분하여 차등지원하고 있다(보건복지부, 2014a; 한국장애인개발원, 2013). 그러나 현재 활동지원제도는 만 6세 이상 만 65세 미만의 장애인복지법상 1급과 2급 장애인만을 대상으로 하고 있어 활동지원 서비스를 필요로 하는 3급~6급의 장애인들은 서비스의 혜택에서 제외되어 있

VOICEYE
voiceye.com

다(박주연, 2013; 이진아, 2013). 장애인들의 강한 요구에 의해서 보건복지부는 2014년 내로 활동지원서비스 대상을 장애 3급까지 확대하기로 하였으며 이를 위해 관계부처와 협의해 진행하고 있다. 또한, 이후 점진적으로 활동지원서비스 대상에 대해서는 장애등급을 적용하지 않고, 인정조사표로만 적용해 진행하기로 하였으나 장애 등급에 따른 활동지원서비스의 제공 방식을 근본적으로 수정할 필요가 있다(에이블뉴스, 2014d). 장애등급에 따른 활동지원서비스의 제공은 장애인의 활동지원 욕구를 충족시키지 못하고 있다는 비판을 받고 있으며 개인별 서비스욕구, 생활환경 등을 고려하여 통합급여산정방식으로의 전환이 요구되고 있다(박주연, 2013; 이진아, 2013; 에이블뉴스, 2014a; 한국장애인개발원, 2013).

둘째, 활동지원서비스의 급여량과 관련하여 문제점이 제기되고 있다. 활동지원 매월 급여량은 활동지원의 등급에 따라 1등급(1,010,000원), 2등급(810,000원), 3등급(610,000원), 4등급(410,000원)으로 한도액이 정해져 있어 개별 장애인의 서비스 욕구, 생활환경, 사회참여 정도 등을 종합적으로 고려한 개별 급여량을 산정하지 못하고 있다(보건복지부, 2014a; 한국장애인개발원, 2013).

셋째, 활동지원서비스 이용을 위한 본인 부담금과 관련하여 이용자 개인소득이 아닌 가구소득을 기준으로 부과되고 있는데, 개인소득 기준의 자부담을 산정할 필요가 있다(한국장애인개발원, 2013).

넷째, 장애인활동지원 수가와 노인장기요양제도의 수가를 비교한 결과에 의하면 노인장기요양의 경우 시간 당 평균 9,200원이지만 장애인활동지원 수가는 시간 당 8,300원에 불과하며 중개기관의 수수료 25% 사업비를 제외하면 활동지원 인력 급여는 시간 당 약 6,225~6,300원의 수준이다(한국장애인개발원, 2013).

위와 같은 장애인활동지원서비스의 제도적인 문제점을 개선하기 위한 정책적인 조사가 필요하며 장애인의 적극적인 사회참여와 자립생활의 유지를 위해 활동지원서비스의 개선을 위한 연구가 절실하게 요구된다. 이 뿐만 아니라, 대한민국헌법 및 법률을 비롯하여 국제적인 법률에서 인정하는 인간으로서의 존엄과 가치 및 권리인 이동권, 사회참여권, 평등권, 자기결정권 등과 같은 기본적인 인권을 활동지원서비스를 통하여 장애인들이 누릴 수 있다(국가인권위원회법, 2012; Convention on the Rights of Persons with Disabilities, 2008). 따라서 장애인활동지원제도의 개선을 통하여 장애 인권·복지 사각지대를 해소할 수 있으며 궁극적으로 장애인의 자기결정권, 평등권, 인권 등을 신장시킬 수 있다. 또한 최근에 활동지원서비스의 부재로 발생한 장애인 사망과 같은 반인간적이며 반인권적인 사태를 줄일 수 있다(에이블뉴스, 2011; 에이블뉴스, 2014a; 에이블뉴스, 2014b; 에이블뉴스, 2014c).

따라서 본 연구는 활동지원서비스의 개선을 위하여 현재 실행 중인 장애인활동지원제도의 문제점과 개선점을 조사하고 활동지원제도와 관련된 국내외 문헌과 법률 등을 분석하여 활동지원서비스의 개선점을 정확히 파악함으로써 장애인에 대한 지원정책의 기초자료를 확보하고 이를 토대로 구체적이고 종합적인 정책방안을 마련하고자 한다.

2. 연구의 목적

본 연구의 목적을 구체화하면 다음과 같다.

첫째, 활동지원서비스를 이용하고 있는 장애인을 심층 면접하여 이용자가 바라보는 활동지원제도의 문제점을 조사하였다. 최근까지 국내에서 활동지원서비스에 대한 욕구나 만족도를 양적조사를 이용하여 실시하기는 하였으나 지적한 문제점에 대한 구체적인 내용이나 개선점들을 심층적으로 조사하는 데는 한계가 있었다. 따라서 본 연구는 심층 면접을 이용한 질적 방법을 이용하여 활동지원서비스를 이용하고 있는 장애인들이 느끼는 제도의 문제점과 개선점에 대해서 조사하였다.

둘째, 활동지원서비스를 제공하고 있는 활동보조인을 대상으로 심층 면접을 실시하여 활동보조인들이 느끼는 활동지원제도의 문제점을 파악하였다. 즉, 활동지원서비스의 제공자인 활동보조인들의 처우, 장애인과의 관계, 서비스 제공 시 어려움 등을 파악하여 공급과 관련된 구체적인 개선점을 제시하고자 하였다.

셋째, 활동지원서비스를 담당하고 있는 공무원을 대상으로 심층면접 질적 조사를 실시하여 서비스 제공과 관련된 행정적 혹은 정책적인 문제점을 파악하고자 하였다. 이를 통해 장애인활동지원제도의 보다 나은 서비스 제공을 위하여 필요한 행정적 및 정책적인 해결 방안과 방향을 찾고자 하였다.

넷째, 활동지원제도와 관련된 정책적 및 법률적인 문제점을 찾기 위해서 장애인 재활과 자립 분야의 학계전문가와 사회복지정책을 전공한 학계전문가의 의견을 종합하여 제도의 문제점과 해결방안을 모색하고자 하였다. 이 뿐만 아니라 장애인활동지원제도와 관련된 직·간접적인 법률을 조사하여 법적인 개선점을 법률 전문가의 의견 수렴을 통해 제시하고자 하였다. 이는 활동지원, 사회참여, 인권 신장과 관련된 영역의 학문적·법률적인 전문가들의 의견을 통해 제도의 정책적인 개선점을 발견하고자 한 것이다.

다섯째, 장애의 사회적 모델과 더불어 장애인활동지원제도와 사회통합 철학을 중시하는 미국, 캐나다, 호주, 일본의 활동지원제도의 현황과 실태를 파악하여 선진국과 우리나라의 활동지원제도를 비교·분석하고자 하였다. 미국, 캐나다, 호주 현지에서 활동지원서비스를 담당하는 담당자와의 면접을 통해 각 국 현지의 상황을 정확하고 심도 있게 조

VOICEYE
voiceye.com

사함으로서 선진국의 제도를 이해하여 우리나라 상황에 적용 가능한 정책적·제도적인 방향을 제시하고자 하였다.

본 연구에서는 장애인활동지원제도의 문제점과 개선점을 도출하기 위하여 활동지원서비스 사용자, 공급자, 제공 기관 담당자, 담당 공무원, 학술 전문가, 법률전문가 등의 여러 방면으로 조사하여 제도의 문제점과 개선방향을 다각적으로 모색하였다. 이와 함께, 활동지원서비스가 효율적으로 제공되고 있는 미국, 캐나다, 호주, 일본과 같은 장애인복지 및 재활 선진국의 사례를 심층적으로 분석하여 우리나라 정책 변화에 적용할 수 있는 방안을 강구하였다. 구체적으로 본 연구에서는 다음의 사항들을 심층적으로 연구하였다.

첫째, 현행 장애인활동지원제도의 실태 및 현황을 파악하였다. 현재 시행 중인 활동지원서비스의 실태와 현황을 파악함으로써 서비스를 이용하는 장애인과 서비스를 제공하고 있는 인력들이 처한 상황을 이해하고자 하였다. 활동지원서비스의 이용자와 제공자들의 실태를 조사함으로써 제도에 대한 현장의 의견을 분석하고 제도의 장·단점을 조사하였다.

둘째, 장애인활동지원제도와 관련된 국내 법령, 제도 및 정책 등을 조사하였다. 국내에서 시행 중인 장애인활동 지원에 관한 법률, 제도·정책을 조사함으로써 법률 및 정책적인 개선점을 발견하고 제도 개선을 위한 방향을 제시하였다. 장애인활동지원제도 관련 정책 입안자들과 담당 공무원을 대상으로 정책 및 제도적 문제점과 개선방안을 조사하였으며 활동지원제도의 소비자 집단인 장애인단체를 대상으로 장애당사자 입장의 욕구와 제도의 문제점 및 개선방안을 조사하여 분석하였다.

셋째, 우리나라 장애인활동지원제도의 문제점을 발견하고 개선방향을 제시하기 위해 미국, 캐나다, 호주, 일본의 장애인활동지원과 관련된 서비스의 양, 질, 전달 체계 등을 조사하였다. 구체적으로 미국, 캐나다, 호주 현지에서 활동지원서비스를 제공하고 있는 서비스 전달자와 직접 통화함으로써 각국의 장애인활동지원제도의 장점과 단점을 조사하였다.

넷째, 장애인활동지원제도의 개선을 위해 각종 제도 및 법령의 개선을 위한 개선안을 연구하였다. 장애인활동지원제도의 발전을 위해 수반되는 관련 제도의 개선을 위해 필요한 내용들을 확인하고 분석하며 장애인활동지원제도의 발전을 위해 수반되는 관련 법률의 개선을 위해 법률 전문가의 자문을 통해 개선점을 확인하고 분석하였다.

제2절 연구 내용 및 방법

1. 연구 내용과 연구 방법

본 연구의 구체적인 연구방법은 아래와 같이 크게 4가지로 구별할 수 있다.

첫째, 활동지원서비스를 이용하는 장애인을 대상으로 하는 심층 면접조사와 활동지원서비스를 제공하는 활동보조인을 대상으로 하는 심층 면접조사를 실시하였다.

둘째, 전문가 인터뷰 기법을 사용하여 활동지원서비스 제공 및 정책과 관련된 전문가와의 면접을 실시하였다. 구체적으로 전문가 집단은 크게 두 집단으로 구별하였다. 활동지원서비스를 담당하는 시·도 공무원과 제공 기관 담당자를 대상으로 활동지원제도의 정책적 문제점과 개선점을 조사하였으며 장애인 재활과 사회복지를 전공한 학술 전문가 및 법률 전문가와 면접을 실시하였다.

연구 내용	연구 세부 활동
현행 장애인활동지원제도의 실태 및 현황 파악	– 문헌조사를 이용하여 장애인활동지원제도와 관련된 개괄적인 내용(장애인활동지원의 정의, 제도의 특성, 서비스의 종류 등)을 조사하기 위해서 장애인활동지원과 관련된 국내 논문, 저서, 인터넷 사이트 등을 요약 · 정리함.
활동지원서비스의 이용자와 제공자들의 실태 조사	– 심층면접 방법을 이용한 질적조사 기법을 토대로 활동지원서비스의 문제점(서비스 신청 절차, 서비스 제공 방식, 서비스의 양, 서비스의 수준 및 질 등)을 조사하기 위해서 현재 서비스를 이용하고 있는 장애인 11명을 대상으로 심층면접을 실시함. – 심층면접 방법을 이용한 질적조사 기법을 토대로 활동지원서비스의 제공과 관련된 문제점(서비스 제공 절차, 장애인과의 관계, 제공자의 처우, 서비스 제공의 어려움 등)을 조사하기 위해서 현재 활동지원서비스를 제공하고 있는 제공자 11명을 선정하여 심층면접을 실시함.
장애인활동지원제도 관련 국내 법령, 제도 및 정책 조사	– 국내에서 시행 중인 장애인활동지원에 관한 법률, 제도 · 정책의 문제점, 수정방향 등을 제시하기 위해서 문헌조사 방법을 이용하여 활동지원제도와 관련된 법률, 정책 자료 등을 요약하고 분석함. – 장애인활동지원제도의 문제점(서비스 제공 방식, 타 기관과의 관계, 등)과 개선점을 발견하고 논의하기 위해서 장애인 재활, 사회복지 분야에 종사하는 전문가, 장애인당사자단체, 정책결정자 등을 대상으로 포커스 면접을 실시함.
장애인활동지원제도 관련 외국 장애인활동지원제도 관련 연구	– 미국, 캐나다, 호주, 일본의 장애인활동지원과 관련된 서비스의 양, 질, 전달체계 등과 관련된 실태와 현황을 파악하기 위해서 각국의 활동지원 서비스를 제공하는 기관의 종사자 및 활동지원 서비스를 이용하는 이용자와 유 · 무선 통신을 이용하여 심층면접을 실시함. – 미국, 캐나다, 호주, 일본의 장애인활동지원제도와 관련된 서비스 전달 체계 등을 조사하기 위해서 각국의 활동지원제도와 관련된 인터넷 사이트, 논문, 저서, 법률자료 등을 문헌조사 함.
장애인활동지원제도 개선을 위해 각종 제도 및 법령 개선안 연구 및 제시	– 장애인활동지원제도와 관련된 장애 관련 법률(장애인복지법, 장애인차별금지 및 구제에 관한 법률 등)의 개정 방향을 제시하기 위해서 법률 전문가와 심층면접을 실시함.

셋째, 미국, 캐나다, 호주, 일본의 장애인활동지원제도의 현황, 정책적 특성, 서비스 제공 방식 등을 조사하기 위해서 현지에서 활동지원서비스를 담당하고 있는 담당자와 유·무선 통신을 이용한 질적 면접을 실시하였다.

끝으로 장애인활동지원제도와 관련된 우리나라 정책 자료, 과거 문헌 등을 비롯하여 미국, 캐나다, 호주, 일본의 장애인활동지원제도와 관련된 자료를 문헌조사 기법을 사용하여 조사·분석하였다. 구체적인 연구 내용과 연구 방법은 다음과 같다.

활동지원서비스를 이용하고 있는 장애인 연구대상자는 다음의 기준을 토대로 선정하였다.

- 2014년도 활동지원서비스 이용 주체인 장애인 11명
- 2012년 보건복지부의 활동지원서비스 이용 현황 통계에 기초하여 전체 48,786명(100%)의 장애인 중 다수를 차지하는 5개 장애유형(지적장애: 13,664명(28.01%), 지체장애: 10,926명(22.40%), 뇌병변장애: 9,104명(18.66%), 시각장애: 8,720명(17.87%), 자폐성장애: 4,919(10.08%)) 중 각 장애 유형별로 2~3명, 총 11명을 선정
- 한국장애인단체총연합회 및 굿잡자립생활센터 등 장애인단체의 추천을 통해 활동지원서비스를 적극적으로 이용하고 있는 장애인으로 선정

활동지원서비스 제공자는 다음의 기준을 적용하여 선정하였다.

- 2014년도 활동지원서비스를 제공하고 있는 활동지원인 11명 선정
- 한국장애인단체총연합회 및 굿잡자립생활센터 등 장애인단체의 추천을 통해 활동지원서비스를 적극적으로 제공하고 있는 제공자로 선정
- 장애인활동지원서비스를 주로 이용하는 5가지 장애유형의 장애인에게 서비스를 제공하는 제공자를 우선적으로 선정

전문가 인터뷰 대상자인 활동지원서비스 담당자는 다음의 기준을 적용하여 선정하였다.

- 2014년도 활동지원서비스 제공기관 담당자 중 총 3명을 선정
- 구체적으로 종합장애인복지관 활동지원 담당자 1명, 특정 장애복지관 활동지원 담당자 1명, 장애인자립생활센터 활동지원 담당자 1명 선정

장애인활동지원 담당공무원은 다음의 기준을 적용하여 선정하였다.

- 2014년도 장애인활동지원 담당공무원 중 총 3명을 선정
- 장애인활동지원 급여를 조사 및 산정하는 국민연금공단 공무원 1명
- 2012년 보건복지부 활동지원서비스 통계에 기초하여 활동지원서비스를 가장 많이 제공한 시·도 중 서울시 공무원 1명 선정
- 서울시 송파구 활동지원서비스 담당 공무원 1명

활동지원서비스와 관련된 학술 전문가는 다음의 기준을 적용하여 선정하였다.

- 장애인활동지원제도관련 학술 전문가 3명(재활분야 2명, 사회복지분야 1명)
- 장애인재활과 사회복지 분야를 전공한 학술 전문가 혹은 대학교수 2명 선정
- 사회복지 정책 및 제도를 전공한 학술 전문가 혹은 대학교수 1명 선정

끝으로, 활동지원서비스와 관련된 법률 전문가는 다음의 기준을 적용하여 선정하였다.

- 장애인활동지원제도 관련 법률 전문가 1명
- 장애인활동지원에 관한 법, 장애인복지법, 장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법 등 활동지원서비스와 밀접한 관련이 있는 국내 법률 분야 전문가로 선정

2. 문헌 연구

1) 국내 문헌 연구

본 연구에서는 활동지원서비스의 개괄적인 이해와 심도 있는 분석을 위해 활동지원서비스와 관련된 국내 문헌을 조사하였다. 구체적으로 활동지원서비스의 개괄적인 이해를 위해서 보건복지부에서 발간한 활동지원서비스 운영 매뉴얼(보건복지부, 2014)을 토대로 활동지원서비스의 정의, 활동지원급여의 신청, 신청의 조사, 수급자 선정, 활동지원 급여 및 급여비용, 활동지원 기관, 활동지원 인력, 활동보조인 교육기관 등에 대해서 문헌 조사를 실시하였다.

이와 더불어 우리나라 활동지원서비스의 실태를 파악하기 위해서 최근 활동지원서비스 이용자 현황, 활동지원서비스 제공자(활동보조인) 현황, 활동지원서비스 예산 현황을 제시하였으며 활동지원서비스와 관련된 최근 현황을 파악하였다.

본 연구를 통하여 활동지원서비스와 관련된 선행 연구물, 보고서, 신문 기사, 보도자료 등의 문헌자료를 분석함으로써 현행 장애인활동지원제도의 문제점을 지적하였다. 특히, 선행 문헌 자료 분석을 통해 활동지원 서비스 수급자 선정 기준과 문제점, 활동지원서비스의 급여량과 문제점, 활동지원서비스의 본인 부담금과 문제점, 활동지원서비스의 종류에 따른 비용의 동일함과 문제점, 활동지원서비스를 이용하는 장애인의 자기결정권 보장의 부족과 문제점, 활동지원 인력의 처우와 문제점, 활동지원서비스 바우처 이용 및 결제와 관련된 문제점 등을 집중적으로 분석하였다.

끝으로, 활동지원서비스와 관련된 법령을 분석하기 위해서 현재 실행되고 있는 국내 법률인 장애인활동 지원에 관한 법률을 중점적으로 분석하였다(국가법령정보센터, 2014).

VOICEYE
voiceye.com

이 뿐만 아니라, 장애인활동지원제도 관련 국제조약을 분석하기 위해서 장애인의 인권 보장과 사회통합을 위한 국제적으로 통용되는 협약인 유엔 장애인권리협약(Convention on the Right of Persons with Disabilities, CRPD)을 이해하고 분석하였다(서인환, 2013; CRPD, 2008).

2) 국외 문헌 연구

국내 문헌 연구와 더불어 선진국의 장애인활동지원제도의 특성, 운영방법, 서비스 제공 절차 등을 이해하고 분석하기 위해 미국, 캐나다, 호주, 일본을 중심으로 각국의 활동지원제도에 대해서 문헌 조사를 하였다. 세계의 여러 국가 중에서도 미국, 캐나다, 호주, 일본 등은 장애인을 비롯한 사회 취약 계층이 사회참여와 사회통합을 달성하는데 정부 주도의 사회 서비스를 제공하고 있다는 점에서 장애인 공적서비스와 관련해 선진적인 운영방법을 파악할 수 있었다. 게다가 장애인의 자기결정권, 선택권, 이동권과 같은 기본적인 인권을 최대한 보장하고 보호한다는 차원에서 국가의 역할과 기능을 강조하고 있다는 점에서도 미국, 캐나다, 호주, 일본의 사례를 분석함으로써 우리나라에 적용할 수 있는 방안을 마련하는데 도움을 제공하였다(김종인, 2013; 서인환, 2013). 구체적으로, 미국, 캐나다, 호주, 일본의 상세한 사례를 조사함에 있어 장애인활동지원서비스 이용자의 선정, 제공자의 특성, 개괄적인 제공 방식, 예산 등과 관련된 사항을 공통적으로 조사 및 분석하였다.

외국 문헌을 분석하는데 있어 1차적으로는 각국의 활동지원서비스에 대한 특성 등을 제시하고 있는 인터넷 사이트, 문서자료, 연구물 등을 조사 및 분석하였으며, 2차적으로 각국의 활동지원서비스와 관련된 장애인, 장애 전문가, 장애 단체의 담당자들과 유·무선으로 접촉하여 각 나라의 구체적인 제도와 운영 방법에 대해서 조사하였다. 또한 추가적으로 활동지원제도와 관련된 상세 정보를 확인하기 위해 각국에서 정보를 제공한 담당자들이 추천한 인물들과의 유·무선 접촉을 통하여 보다 구체적인 자료를 수집하여 분석하였다.

3. 심층면접 질적연구

본 연구에서는 활동지원서비스의 문제점과 개선점을 도출하기 위해서 활동지원서비스를 직접 이용하고 있는 장애인 이용자 11명, 활동지원서비스 제공자(활동보조인) 10명을 대상으로 심층개별 면접을 통한 질적 연구를 실시하였다.

일반적으로 심층면접과 같은 질적 연구는 어떠한 현상의 문제점이나 개선점을 심도

있게 확인 가능하다는 점에서 수량적 자료를 이용한 통계적인 양적조사와는 차이가 있다(Cosby, 2001; Creswell, 2006).

심층개별 면접의 심도성, 밀접성 등을 고려하여 활동지원서비스를 받고 있는 이용자와 서비스 제공자인 활동보조인이 느끼는 세세한 문제점을 확인하고 개선점을 도출하기 위해서 주로 활동지원서비스 이용자, 서비스 제공자(활동보조인)를 연구 대상으로 하였다. 심층면접 설문의 대략적인 구성은 위와 같다(구체적인 심층면접 설문지 양식은 부록 참조).

이용자 인터뷰	활동보조인 인터뷰
(1) 장애인활동지원제도의 필요성 – 활동지원 서비스 신청 동기 – 활동지원 서비스의 장점 및 필요성 – 활동지원 서비스의 문제점 (2) 활동지원 서비스 전달 방식 – 활동지원 서비스 제공자 매칭 방식 – 활동지원 서비스 제공자와의 의사소통 – 활동지원 서비스 연계 기관과의 의사소통 (3) 활동지원 서비스의 수준 – 활동지원 서비스의 만족 정도 – 활동지원 서비스 제공자의 태도와 적극성 – 활동지원 서비스 연계 기관의 태도와 적극성 (4) 활동지원 서비스 개선 방향 도출 – 활동지원 서비스 효과성 극대화와 촉진방법 – 활동지원 서비스 제공자와 관련된 문제점 개선을 위한 의견 – 활동지원 서비스 연계 기관과 관련된 문제점 개선을 위한 의견	(1) 장애인활동지원제도의 필요성 – 활동지원 서비스 제공을 위한 신청 동기 – 활동지원 서비스의 장점 및 필요성 – 활동지원 서비스의 문제점 (2) 활동지원 서비스 전달 방식 – 활동지원 서비스 이용자 매칭 방식 – 활동지원 서비스 이용자와의 의사소통 – 활동지원 서비스 연계 기관과의 의사소통 (3) 활동지원 서비스의 수준 – 활동지원 서비스의 만족 정도 – 활동지원 서비스 이용자의 태도 – 활동지원 서비스 연계 기관의 태도와 적극성 (4) 활동지원 서비스 개선 방향 도출 – 활동지원 서비스 효과성 극대화와 촉진방법 – 활동지원 서비스 이용자와 관련된 문제점 개선을 위한 의견 – 활동지원 서비스 연계 기관과 관련된 문제점 개선을 위한 의견
전문가 및 기관 종사자 대상	**정책결정자 및 장애인단체**
(1) 장애인활동지원제도의 필요성 – 활동지원 서비스의 장점 및 필요성 – 활동지원 서비스의 문제점 (2) 활동지원 서비스 전달 방식 – 활동지원 서비스 매칭 방식 – 활동지원 서비스 당사자들 간의 의사소통 (3) 활동지원 서비스의 수준 – 활동지원 서비스의 만족 정도 – 활동지원 서비스 제공자의 태도와 적극성 – 활동지원 서비스 이용자의 태도와 적극성 – 활동지원 서비스 연계 기관의 태도와 적극성 (4) 활동지원 서비스 개선 방향 도출 – 활동지원 서비스 효과성 극대화와 촉진방법 – 활동지원 서비스 제공자와 관련된 문제점 개선을 위한 의견 – 활동지원 서비스 이용자와 관련된 문제점 개선을 위한 의견 – 활동지원 서비스 연계 기관과 관련된 문제점 개선을 위한 의견	(1) 장애인활동지원제도의 필요성과 개선점 – 활동지원제도의 필요성 – 활동지원제도의 전반적인 문제점 – 활동지원 대상자 판정방식의 문제점과 개선방안 – 활동지원제도 예산의 적절성 (2) 활동지원제도 전달체계 – 활동지원제도 전달체계의 적절성 – 활동보조인 양성 체계와 서비스 체계의 문제점 (3) 활동지원 서비스 개선 방향 도출 – 인권보장을 핵심으로 한 활동지원 제도의 개선방향 – 활동지원 영역의 확대와 타 정책과의 협력방안

VOICEYE
voiceye.com

본 연구에서는 활동지원서비스 및 제도의 문제점과 개선점을 파악하고 분석하는데 있어 장애 이용자와 활동지원인 당사자들의 의견뿐만 아니라 전문가들의 의견 역시 수렴하였다. 본 연구에서 선정한 활동보조서비스 전문가 단체는 크게 서비스 연계기관 종사자 및 담당자, 장애인활동지원제도 관련 학술 및 현장 전문가, 활동지원서비스 관련 공무원 등의 3부류로 구분하였으며 각 전문가 단체의 심도 있고 상세한 의견을 수렴하기 위하여 심층면접을 통한 질적 연구를 수행하였다.

구체적으로 활동지원서비스 제공기관 담당자 3명, 장애인활동지원제도 관련 학술 및 현장 전문가 3명, 장애인활동지원제도 담당 공무원 3명을 대상으로 심층면접을 실시하였다. 전문가를 대상으로 수행한 심층면접 질적 연구의 구체적인 내용과 영역은 부록에서 확인할 수 있다.

끝으로 본 연구에서 수행된 심층면접 질적 연구의 해석 및 분석과 관련된 구체적인 방법과 절차는 다음과 같다.

- 심층면접 및 관찰을 통한 질적연구방법
- 분석 지표: 이론과 기존 자료 분석을 통한 주제분석방법
- 코딩방법: 사전목록작성 - 녹음 - 녹취록 작성 - 코딩1 - 목록 수정 - 코딩2
- 개방코딩 및 축코딩을 통한 범주화 및 통합 모형 제시
- 분석: 핵심범주를 토대로 문제의 개선점 도출 및 정리

국내 문헌연구 결과 제 2 장

voiceye.com KOR VOICEYE

제2장 국내 문헌연구 결과

제1절 장애인 자립생활 철학과 활동지원서비스의 개념

1. 장애인의 자립생활(Independent Living)

일반적으로 장애인들은 장애로 인한 사회적인 편견과 접근성의 미비로 사회활동이나 일상적인 활동의 기회가 상대적으로 적은 것으로 알려져 있다. 장애의 사회적 모델(social model of disability)은 장애인들이 비장애인들과 비교해 완전한 사회통합, 자기결정, 자기 인생의 완전한 통제 등을 저해하는 여러 종류의 사회적 차별, 편견, 불평등 등을 제거하기 위한 행동과 철학에 대하여 규명하고 있다. 장애의 사회적 모델은 이러한 관점에서 장애의 자립생활 운동을 강조하고 있다. 자립 생활은 장애인이 장애(특히 중증 혹은 중복 장애)로 인해 사회생활이나 일상생활을 영위할 수 있는 기회를 비장애인과 동일하게 누릴 수 있는 여러 종류의 사회적인 실천적인 방법을 필요로 한다. 영국의 더뷔쉬장애연합(Derbyshire Coalition of Disabled People)에서 처음 제시된 장애인 자립생활의 주요한 목적은 '정보의 접근성, 장애 동료로 부터의 지원, 거주지의 접근성, 공학 기기나 기구의 접근성, 활동지원서비스를 이용할 권리, 교통수단의 접근성, 환경의 접근성 등' 7가지이다. 이후 '접근 가능한 교육과 고용'이 초기 목록에 추가되었다(Oliver and Barnes 1998).

2. 장애인활동지원의 의미

활동지원서비스(personal Assistance Service)는 타인의 지원 없이는 자립이 불가능한 중증장애인이 타인의 간섭이나 통제 없이 스스로 사회참여와 활동을 지속하는데 필요한 대인 서비스의 하나이다. 활동지원제도가 실시되기 이전의 대다수의 중증장애인들은 시설이나 가정 내에서 생활하는 것이 일반적이었으며 시설 담당자나 가족이 중증장애인을 도와주는 것이 보편적이었다. 그러나 자립생활운동이 확대되고 제도화의 길을 걸으면서 현재 활동지원서비스는 사회서비스로 확대되고 있는 추세이다(김재익・김종인, 2014; Center for Independent Living, 2014).

활동지원서비스의 기본철학은 장애인의 자기선택과 결정에 근거한 참여, 공적 서비스 원칙, 활동지원인과의 대등한 관계구축, 현금서비스에 의한 당사자의 권한 강화, 소비자

로서의 서비스 구매력 강화 등을 들 수 있다(Ratzka,2004). 이로써 활동지원서비스는 이전까지와는 달리 장애인의 권리가 보장된 형태로서 큰 의미를 갖는다. 전문적인 활동지원서비스는 장애인에게 양질의 서비스를 제공할 수 있으며, 체계적이고 정비된 제도를 바탕으로 제공되는 서비스는 봉사자와는 달리 이용자와 제공자를 동시에 만족시킬 수 있다는 장점이 있다. 이 뿐만 아니라, 장애인의 자립생활이라는 이념에 기반을 두고 발전되어 전문가가 아닌 당사자 스스로 서비스의 제공형태 및 시간을 설정함으로써 서비스 이용자의 만족도를 높일 수 있는 서비스로 인식되고 있다(김재익, 김종인, 2014).

활동지원서비스를 이용할 권리를 가지고 있는 장애인은 활동보조인이 어떠한 업무를 수행할 것이며 어떠한 사회활동을 하고 참여할 것인지를 본인 스스로 결정하는 것을 원칙으로 한다. 장애인은 본인들의 욕구, 필요, 능력, 현재 생활 상황, 선호 등에 따라서 활동보조인에 의한 지원의 정도와 수준을 개별적으로 선택하고 통제 할 수 있다. 일반적으로 장애인이 선택할 수 있는 범위의 예로는 활동보조인의 업무 종류, 업무 시간, 업무 장소 등을 포함한 전반적인 활동지원서비스의 종류와 정도를 스스로 결정할 수 있다. 이러한 관점에서 장애인은 활동보조인을 스스로 채용, 훈련, 지도 등을 포함하여 직접 계약을 맺을 수 있으며 경우에 따라서는 활동보조인을 해고할 수 있다(Center for Independent Living, 2014).

기본적으로 활동보조인은 간호보조인, 사회복지사 보조인, 혹은 자선단체 및 의료 전문인력의 보조인력과는 다르며 장애인과 담소나 커피 등을 마시러 방문하는 자원봉사자가 아니다. 또한 활동보조인은 장애인의 가족 구성원의 업무를 지원하는 인력 역시 아님을 명확히 하고 있다.

오카베(2006)에 의하면 활동지원서비스는 수행서비스라고도 불리며 홈헬프 서비스 등의 사회 서비스의 대안으로서, 1970년대 이후의 자립생활운동 안에서 요구된 장애 운동의 하나라고 정의하고 있다. 또한 활동지원서비스의 주요 특징으로는 장애 이용자에 의한 활동보조인의 모집, 장애 이용자와 활동보조인의 고용계약, 장애 이용자의 지시에 의한 활동지원서비스, 공적비용에 의한 활동지원서비스의 비용의 제공 등을 지적하고 있다. 이러한 일반적인 활동지원서비스의 특성과 더불어 장애 이용자의 자기결정권과 자기통제권을 보장함으로써 장애 이용자의 선택, 고용주로서의 책임과 의무 등에 관한 내용도 동시에 강조하고 있다(이진아, 2013). 결론적으로 장애인의 자립생활과 관련해 활동지원서비스의 주요한 철학과 개념은 다음과 같다.

- 장애인 자립생활의 지원
- 자립생활이 불가능한 중증장애인 대상

VOICEYE
voiceye.com

- 장애인의 자기결정권 유지와 존중
- 장애인의 사회참여, 가사활동, 직업적 활동 등의 사회활동 지원
- 장애인의 소비자성 및 당사자성 존중
- 장애인의 책임과 의무 강조

제2절 장애인활동지원제도 관련 법령

1. 장애인활동지원에 관한 법률

우리나라에서 현재 활동지원서비스와 관련해서는『장애인활동 지원에 관한 법률』과『장애인활동 지원에 관한 법률 시행령 및 시행규칙』이 있다. 현행『장애인활동 지원에 관한 법률』은 2011년 1월 4일에 제정되어 2014년 7월 1일까지 총 5차례 일부 개정 되었다.『장애인활동 지원에 관한 법률』의 주요한 제정 이유는 신체적 · 정신적 장애 등으로 혼자서 일상생활과 사회생활을 하기 어려운 장애인에게 활동지원서비스(예를 들어, 활동보조, 방문목욕, 방문간호)의 서비스를 제공하여 장애인의 자립생활과 사회참여를 지원할 뿐만 아니라 장애인의 가족 혹은 주위 사람들의 장애인 보호와 관련된 심리적 · 경제적 · 사회적인 부담을 줄이며 궁극적으로는 장애인 당사자의 삶의 질을 향상시키려는 것이다. 본 법의 주요내용을 살펴보면 다음과 같다(국가법령정보센터, 2014).

첫째, 활동지원급여를 신청할 수 있는 사람은 혼자서 일상생활과 사회생활을 하기 어려운 중증장애인으로 정하고 있고 대통령령으로 정하는 장애 정도 이상이며,「노인장기요양보험법」제2조 제1호에 따른 노인 등이 아닌 사람으로서 대통령령으로 정하는 연령 이상인 사람이라고 규정하고 있다. 혼자서 일상생활과 사회생활을 하기 어려운 중증장애인을 주요 대상으로 활동지원 급여를 제공하는 것은 본 법의 가장 주요한 목적인 장애인의 자립생활을 지원하고 동시에 장애인의 가족과 주위 사람들의 심리적 · 경제적 · 사회적인 부담을 최소화하려는 것이라고 볼 수 있다(국가법령정보센터, 2014).

둘째, 활동지원급여의 종류와 관련해서 본 법에서는 장애인의 가정을 방문하여 지원하는 활동보조, 방문목욕, 방문간호 및 그 밖의 활동지원급여로 구분하고 있다. 활동보조 급여의 궁극적인 목적은 사회활동이나 사회참여를 스스로 하기가 어려운 중증장애인이 활동지원급여를 이용하여 혼자서 사회활동을 비롯한 주체적인 활동과 결정을 할 수 있도록 지원하는 것이다. 또한, 활동지원급여의 종류를 세분화함으로써 장애인의 장애 상태와 장애인의 가족상황 등과 같은 개별적인 환경과 여건을 고려하여 장애인에게 적절

하고 효과적인 급여 제공체계를 구축할 수 있을 것이다(국가법령정보센터, 2014).

셋째, 활동지원급여를 이용하는 장애인에게 적절하고 양질의 활동지원급여를 제공하기 위해서 동 법에서는 활동지원기관의 지정 및 운영과 관련된 내용을 규정하고 있다. 구체적으로, 활동지원기관을 설치·운영하려는 자는 활동지원급여를 제공하는 데에 필요한 시설 및 인력 등을 갖추어 특별자치도지사·시장·군수·구청장으로부터 지정을 받도록 하고, 활동지원기관으로 하여금 타당한 사유 없이 활동지원급여의 제공을 거부할 수 없도록 규정하고 있다. 이렇게 활동지원기관의 지정 및 운영과 관련된 규정을 함으로써 장애인에 대한 활동지원급여가 원활하게 이루어지며 활동지원급여를 필요로 하는 장애인이 불편함을 겪지 않도록 하고 있다(국가법령정보센터, 2014).

넷째, 이 뿐만 아니라, 활동지원인력의 자격을 정함으로써 장애인이 양질의 전문적인 활동지원서비스를 받을 수 있도록 동 법에서 규정하고 있다. 장애인의 신체활동 및 가사활동 등을 보조하는 활동지원인력이 되고자하는 사람은 시·도지사가 지정·운영하는 활동지원서비스 관련 교육기관에서 교육과정을 수료하여야 한다. 또한 활동지원인력은 이러한 교육을 통하여 일정 수준 이상의 자격과 전문성 등을 갖추도록 하고 있다. 그리고 신체적·정신적인 장애로 인한 심리적·정서적인 어려움을 겪을 수 있는 장애인의 특수성을 고려하여 활동지원 서비스를 제공하는 활동지원인력의 범죄 경력을 조사하며, 정신질환자 및 성범죄자 등은 활동지원인력이 될 수 없도록 규정하고 있으며 결격사유에 해당하거나 부정한 방법으로 활동지원인력이 된 경우 등에는 그 자격을 박탈하고 있다. 이러한 방식으로 장애인활동지원 인력의 자격 및 전문성 등에 관련된 사항을 엄밀히 정함으로써 중증 장애로 인해 심리적·정서적·사회적인 어려움에 처할 수 있는 장애인을 대상으로 전문적인 활동지원급여의 제공이 이루어질 수 있도록 노력하고 있다(국가법령정보센터, 2014).

다섯째, 동 법에서는 활동지원급여를 이용하는 장애인을 대상으로 하여 서비스 이용비용과 관련해 본인부담금을 정하고 있다. 법에 의하면 활동지원급여를 이용하고자하는 장애인은 해당 활동지원급여 비용의 100분의 15 한도에서 대통령령으로 정하는 소득 및 재산 등의 생활수준에 따라 본인부담금을 차등 부담하는 것으로 정하고 있다. 이와 더불어, 의료급여 수급자 등은 정액의 본인부담금을 부담하도록 하고 있으며, 국민기초생활보장 수급자는 활동지원급여 이용에 대한 본인 비용을 부담하지 않도록 하고 있다. 활동지원서비스를 이용하는 장애인이 활동지원급여 비용의 일부를 부담하도록 함으로써 활동지원급여 이용의 효율성을 제고하며 활동지원급여의 낭비를 최소화하려는 목적이 있다. 이 뿐만 아니라, 경제적인 부담 능력에 따라 본인부담금을 차등화하고 국민기초생활보장 수급자에게는 활동지원급여 본인부담금을 면제함으로써 중증장애인의 경제적 부담

VOICEYE
voiceye.com

을 줄일 수 있을 것으로 보고 있다(국가법령정보센터, 2014).

끝으로, 활동지원급여 비용의 상호 부담을 위해서 국가와 지방자치단체는 장애인활동지원사업에 필요한 비용을 지방자치단체와 부담하도록 하며, 지방자치단체가 부담하는 금액은 보건복지부령으로 정하는 바에 따라 특별시·광역시·도 또는 특별자치도·시·군·구가 분담하도록 하고 있다. 이와 같이 활동지원급여와 관련해 투여되는 예산을 상호 부담하게 함으로써 장애인 복지 증진에 대한 국가와 지방자치단체의 책임을 강조하고 있으며 각 기관의 경제적인 책임을 명확히 함으로써 활동지원사업이 원활히 이루어질 수 있도록 규정하고 있다(국가법령정보센터, 2014).

2. 장애인복지법

장애인활동지원에관한법률 제정 이전부터 시행된 활동지원사업은 2007년 4월 11일 개정된『장애인복지법』제55조에 의거하여 활동보조인서비스에서부터 시행되었다. 활동지원사업이 점차 확대되어가면서 활동지원서비스를 받을 수 있는 수급자 선정을 국민연금공단에서 맡게 되면서 장애등급심사의 방법이 기존에 의사의 진료와 판정에 의하던 방식에서 의료적 판단을 기반으로 하는 국민연금공단의 등급심사를 통해 신청대상자를 정하는 방식으로 변화되었다. 현재 장애인복지법에는 제53조에 자립생활지원 조항에서 활동보조인 파견 등의 활동보조서비스 시책을 강구하도록 하고 활동지원급여를 국가와 지방자치단체가 지원할 수 있도록 하며, 여성장애인에 대한 활동보조서비스를 규정하고 있다. 기타 세부 내용은 2011년 1월 4일부터 시행된 장애인활동지원에 관한 법률에 명시되게 되었다(국가법령정보센터, 2014).

〈표 2-1〉 장애인복지법의 활동지원제도 관련 조항

조 항	조 문
제53조 (자립생활지원)	• 국가와 지방자치단체는 중증장애인의 자기결정에 의한 자립생활을 위하여 활동보조인의 파견 등 활동보조서비스 또는 장애인보조기구의 제공, 그 밖의 각종 편의 및 정보제공 등 필요한 시책을 강구하여야 한다.
제55조 (활동지원급여의 지원)	① 국가와 지방자치단체는 중증장애인이 일상생활 또는 사회생활을 원활히 할 수 있도록 활동지원급여를 지원할 수 있다. 〈개정 2011.1.4.〉 ② 국가 및 지방자치단체는 임신 등으로 인하여 이동이 불편한 여성장애인에게 임신 및 출산과 관련한 진료 등을 위하여 경제적 부담능력 등을 감안하여 활동보조인의 파견 등 활동보조서비스를 지원할 수 있다.

3. 장애인활동지원 관련 조례

장애인활동지원에 관해 지방자치단체와 기초자치단체는 조례제정 및 시행을 통해 지원을 명확히 하거나 법률에서 충족되지 못한 부분을 보충해서 지원하는 방안을 채택하고 있다. 2014년 10월 현재 장애인활동지원 관련 조례는 70개로 조사되었으며, “중증장애인 자립생활지원조례”속에 다루고 있어 활동지원급여는 자립생활지원 중 한 영역으로 되어 있다. 특히 급여에 대해서는 지자체장의 급여 의무와 부족분의 추가 지원에 대해 명시하고 있다.

〈표 2-2〉 활동지원제도 관련 조례

자치단체명	지방자치단체 조례 및 조례 운영 중인 기초자치단체
서울특별시	– 서울특별시 중증장애인 자립생활지원조례 – 서울특별시 활동지원 급여비용 부담에 관한 조례
	강남구, 관악구, 구로구, 노원구, 동작구, 마포구, 서대문구, 서초구, 성동구, 성북구, 양천구, 영등포구, 용산구, 은평구, 종로구, 중구
경기도	– 경기도 중증장애인 자립생활지원조례
	성남시, 과천시, 광명시, 고양시, 군포시, 파주시, 수원시, 안산시, 여주시, 의왕시, 구리시
전라남도	– 전라남도 중증장애인 자립생활지원조례
	순천시, 광양시, 나주시, 목포시, 전주시, 여수시, 강진군
부산광역시	– 부산광역시 중증장애인 자립생활지원조례
	금정구, 남구, 북구, 해운대구
강원도	– 강원도 중증장애인 자립생활지원조례
충청남도	– 충청남도 중증장애인 자립생활지원조례
	아산시, 예산군, 천안시
충청북도	– 충청북도 중증장애인 자립생활지원조례
전라북도	군산시
경상남도	– 경상남도 중증장애인 자립생활지원조례
경상북도	– 경상북도 중증장애인 자립생활지원조례
	경산시, 봉화군
제주도	– 제주도 중증장애인 자립생활지원조례
세종특별자치시	– 세종시 중증장애인 자립생활지원조례
인천광역시	인천시 중증장애인 자립생활지원조례
	남구 ,부평구, 연수구
광주광역시	– 광주광역시 중증장애인 자립생활지원조례
	광산구, 북구
울산광역시	– 울산시 중증장애인 자립생활지원조례
	남구, 북구
대구광역시	– 대구광역시 중증장애인 자립생활지원조례
대전광역시	– 대전광역시 중증장애인 자립생활지원조례

VOICEYE
voiceye.com

가장 많은 기초자치단체가 해당 조례를 시행하고 있는 지방자치단체는 서울시며 서울시는 18개의 조례가 운영 중이며, 이 중 기초자치단체의 조례는 16개 구에서 시행하고 있고, 활동지원급여비용 부담에 관한 조례를 서울시에서 시행하고 있다. 그 다음으로 경기도에서 12개의 관련 조례를 시행하고 있으며, 전남이 8개, 부산 5개 등의 관련 조례가 시행 중이다.

4. 유엔장애인권리협약

1) 유엔장애인권리협약 개요

세계보건기구(World Health Organization)의 기준에 따르면 전세계 인구의 약 10%~20% 정도가 여러 형태의 장애나 질환을 가지고 있으며 앞으로 인구증가, 의학발전, 노령화, 각종 산업재해 등으로 장애인 수는 더욱 늘어날 것으로 예상하고 있다(보건복지부, 2014b; Smart, 2009). 그러나 일반적으로 세계 어느 곳이나 문화적인 차이와는 상관없이 장애인들은 여성이나 유색인종과 같은 다른 사회 집단과 비교하여 불이익과 불평등이 가장 심한 소수집단으로 인식되고 있으며 이중 차별을 겪을 수 있는 취약한 집단으로 간주되고 있다(Smart, 2009). 이러한 이유로 국제사회 차원에서 전 세계의 장애인의 존엄과 가치를 재확인하고 대다수의 장애인들이 직면하고 있는 불공평과 차별을 종식하기위한 효과적인 법적, 제도적 장치로써 협약의 제정의 필요성이 대두되었다(보건복지부, 2014b; CRPD, 2008).

장애인의 인권 보장과 사회통합을 위한 국제적으로 통용되는 협약으로는 유엔 장애인권리협약(Convention on the Right of Persons with Disabilities, CRPD)를 들 수 있다. 우리나라는 2008년에 장애인권리협약을 비준하였으며 국내법과 동일한 효력을 갖고 있는 법이라고 할 수 있다. 1981년 세계 장애인의 해를 맞이하여 장애인의 기회균등과 완전한 사회참여를 달성하려고 노력 하였고, 1983년부터 10년간 세계 장애인 10년을 시행하여 국가의 책임으로 장애인의 인권신장을 위해 노력하도록 촉구하였으며, 세계장애인 행동계획, 새천년개발계획에서의 장애인 기회균등 보장 지침을 마련 하였고, 현재는 장애인권리협약을 제정하여 국제법으로 정하고 있다(보건복지부, 2014b; 서인환, 2013; CRPD, 2008). 장애인권리협약은 장애인의 문제에 대해 개인의 재활이나 시혜적인 복지차원이 아니라 장애인의 실질적인 참여와 기회균등을 보장하는 권리에 기초한 접근패러다임에 입각하고 있으며 장애인을 정책적 차원에서의 프로그램 대상으로 간주하는 것이 아니라 권리의 정당한 소유자이자 주체자로 본다는 점을 내포하고 있어 장애인 당사자의 참여를 적극 도모하고 있다는 특징이 있다(보건복지부, 2014b; CRPD, 2008).

장애인권리협약은 전문과 본문 50개 조항 및 선택의정서로 구성되어 있으며 전문은 총 25개의 각 호로 구성되어 있고, 협약을 제정하게 된 배경, 취지, 목적, 기본원칙 등을 선언적으로 제시하고 있다. 본문은 총 50개 조항으로 구성되어 있으며 구체적인 내용으로는 여성장애인과 장애아동의 권리보호, 장애인의 이동권과 문화접근권 보장, 교육권과 건강권 및 일할 권리 등 장애인의 전 생활영역에서의 권익보장에 관한 내용들로 이루어져 있다(보건복지부, 2014b; CRPD, 2008).

구체적으로 장애인권리협약의 가~라 조항은 인간의 존엄성을 재천명한 조항이다. 장애인의 활동지원을 통한 사회참여와 사회통합을 달성하기 위해서 기본적으로 가 조항에서는 유엔헌장이 자유, 정의, 평화 정신으로 만들어져 있음을 제시하고 있으며, 인간은 존엄하고 가치로우며, 침해할 수 없고 양도할 수 없는 권리를 가진다는 헌장을 재확인하고 있다.

나 조항은 유엔은 모든 사람은 누구나 차별받지 않고 권리와 자유를 누릴 수 있도록 그 원칙을 지켜왔음을 지적하고 있으며 장애인권리협약은 8번째 인권법으로 다른 인권법과 마찬가지로 이 원칙에 입각하고 있음을 천명하고 있다.

다 조항에서는 장애인도 이러한 인권을 보장받고 누릴 기본적인 자유와 욕구를 가지고 있음을 선언하고 있다.

이러한 기본적인 장애인 인권에 대한 조항을 토대로 장애인권리협약의 바 조항에서는 유엔에서 정한 완전한 참여와 평등을 목표로 하는 세계장애인행동계획과 장애인기회균등 보장 지침을 각국은 정책에 반영하고 이를 지키기 위한 다각적인 노력을 촉구하도록 규정하고 있다.

2) 장애인권리협약에서의 장애인활동지원 관련 조항

장애인활동지원제도와 관련해서 장애인권리협약에서는 전문 카~타 조항에서 장애인의 사회 참여와 자기결정권의 중요성을 언급하고 있다. 카 조항에서는 지역사회에서 장애인이 참여권이 보장되어야 함을 말하고 있으며, 타 조항에서는 장애인의 자립과 자율, 자기결정권을 선언하고 있다. 자립은 지역사회에 더불어 살지만, 시설의 보호가 아니라 독립적으로 살 권리를 말하며, 자율은 장애인이 수혜자로서 동정의 대상이 아니라 주체자라는 것을 의미한다(서인환, 2013; CRPD, 2008).

구체적으로 장애인권리협약 제19조에서는 장애인의 자립적 생활 및 지역사회에의 동참에 대해서 규정하고 있으며 각국은 장애인의 완전한 사회통합을 위해 적절하고 효과적인 조치를 취하도록 하고 있다(CRPD, 2008). 즉, 국가는 장애인이 지역사회에서 비장

voiceye.com VOICEYE

애인과 동등하게 참여할 수 있도록 사회통합을 지원하고 지역사회로부터 소외되거나 분리되지 않도록 장애인의 환경과 특성에 맞는 개별적인 지원을 하도록 요구하고 있다. 이러한 장애인의 사회통합을 위한 개별적인 지원의 구체적인 사례로는 가정 내 지원서비스, 지역사회 지원서비스 등을 포함한 활동지원서비스를 들 수 있다(CRPD, 2008).

이러한 장애인권리협약의 이념과 철학에 기초하여 장애인의 사회참여와 사회통합을 위한 정책적인 방법으로써 장애인을 대상으로 하는 활동지원 서비스를 제공하도록 하고 있다. 장애인의 자립을 보장하기 위해서는 주거안정, 경제적 소득보장, 보장구 지원, 환경적 접근성 보장, 권익옹호 체제 구축, 활동보조 서비스 보장 등이 갖추어져야 하며 그 중에서도 장애인활동지원서비스를 통해서 장애인의 자기결정권, 선택권, 사회참여권, 이동권 등의 기본적인 인권을 보장하고 유지하고 있다(서인환, 2013; CRPD, 2008).

제19조 자립적 생활 및 지역사회에의 동참

이 협약의 당사국은 모든 장애인이 다른 사람과 동등한 선택을 통하여 지역 사회에서 살 수 있는 동등한 권리를 가짐을 인정하며, 장애인이 이러한 권리를 완전히 향유하고 지역사회로의 완전한 통합과 참여를 촉진하기 위하여, 효과적이고 적절한 조치를 취한다. 여기에는 다음의 사항을 보장하는 것이 포함된다.

가. 장애인은 다른 사람과 동등하게 자신의 거주지 및 동거인을 선택할 기회를 가지며, 특정한 주거 형태를 취할 것을 강요받지 아니한다.

나. 장애인의 지역사회에서의 생활과 통합을 지원하고 지역사회로부터 소외되거나 분리되는 것을 방지하기 위하여 필요한 활동 보조를 포함하여, 장애인은 가정 내 지원서비스, 주거 지원서비스 및 그 밖의 지역사회 지원 서비스에 접근할 수 있다.

3) 대한민국 최초보고서 중 활동지원에 관한 유엔장애인권리위원회의 최종견해

세계 각국의 장애인의 인권보장과 인권 침해를 예방하기 위해 구성된 유엔 장애인권리위원회(이하 '위원회')는 2014년 9월 17일과 18일에 제147차~148차 회의를 개최하였으며 본 회의에서 우리나라의 장애인권리협약의 최초보고서(CRPD/C/KOR/1)를 심의하였다. 그리고 2014년 9월 30일에 개최된 제165차 회의에서 최종견해를 채택하였으며 2014년 10월 3일에 발표하였다.

장애인권리위원회는 우리나라 장애인 정책의 일반적인 문제점과 개선사항을 지적하고 있으며 이와 함께 장애인의 자립과 사회참여를 위한 서비스인 장애인활동지원제도에 관해서도 개선점과 발전 방향에 대해서 언급하고 있다. 일반원칙과 의무를 제시하고 있는 장애인권리협약 1조~ 4조와 관련해서는 현행 우리나라의 장애인복지법의 장애판정 및 등급제도는 의료적 평가에만 의존하고 있음을 지적하며, 정신장애인을 비롯한 장애인들의 다양한 욕구나 환경을 고려하고 있지 못함을 지적하고 있다. 위원회는 우리나라의 현행 장애등록 및 장애등급과 관련된 제도는 궁극적으로 전체적인 장애인복지서비스 및

활동지원서비스의 대상자를 제한하고 있음에 우려를 표명하고 있다.

또한, 위원회는 우리나라의 「장애인복지법」에 따른 현행 장애판정 및 등급제도의 부적절함을 지적하며 장애인복지법을 검토하여 장애인들의 개별적 특성, 환경, 욕구, 필요에 맞는 장애인 서비스를 제공할 방법을 구현할 것을 요구하였다. 그리고 장애인의 개별 욕구에 맞춘 개별서비스를 제공함과 함께 활동지원서비스가 정신장애인을 포함한 모든 장애인들에게 확대 보장될 것을 권고하였다.

구체적인 권리 조항인 제5조에서 30조와 관련해서는 위원회는 장애인활동지원제도의 개선점을 지적하였다. 구체적으로, 자립적 생활 및 지역사회로부터의 통합을 명시하고 있는 제19조와 관련해서 위원회는 우리나라의 탈시설 전략이 효과적이지 못하며 장애인을 지역사회에 통합시키기 위한 충분한 조치들이 부족한 점과 활동지원 서비스를 이용한 지역사회 통합 프로그램이나 정책이 미흡한 것을 지적하였다.

이와 더불어, 위원회는 우리나라는 장애인이 권리적인 차원에서 효과적인 탈시설 전략을 개발하여 사회통합을 달성할 수 있는 방안을 모색하고, 지역사회 내 활동지원 서비스를 포함한 공적서비스를 확대할 것을 요구하였다.

끝으로, 위원회는 활동지원서비스를 결정하는데 있어 장애인의 특성이나 욕구를 고려하는 것이 아니라 장애의 의료적인 기준에 전적으로 의존하고 있음을 지적하고 있으며, 장애인이 지불해야하는 자부담이 장애인의 소득이 아닌 가족의 소득을 기준으로 산정됨에 따라 일부 장애인들이 활동지원서비스를 제공받지 못하는 점을 우려하였다.

제3절 활동지원서비스 개관

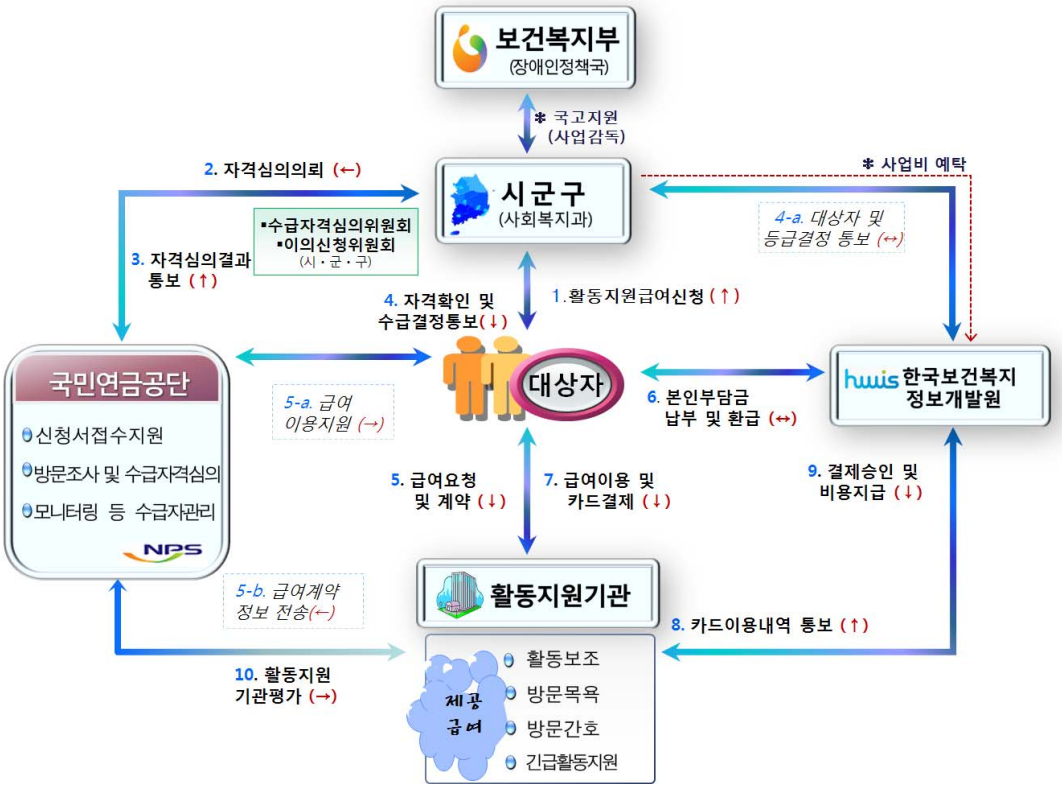
1. 활동지원서비스의 정의

활동지원서비스는 신체적·정신적 사유로 혼자서 일상생활과 사회생활을 하기 어려운 장애인에게 활동보조, 방문목욕, 방문간호 및 야간보호 등의 활동지원서비스를 제공함으로써, 장애인의 자립생활을 지원하고 가족의 부담을 줄여 장애인의 삶의 질을 높이는 것을 목적으로 하는 정책이다(보건복지부, 2014; 장애인활동지원에 관한 법률, 2014). 다음은 활동지원서비스와 관련된 개괄적인 내용이며 2014년 활동지원서비스 사업 지침을 참고로 하였다(보건복지부, 2014).

활동지원서비스를 받기까지의 과정을 살펴보면 활동지원서비스를 받고자 하는 장애인은 시·군·구에 활동지원급여를 신청하게 된다. 신청서를 받은 시·군·구에서는 국민

VOICEYE
voiceye.com

연금공단에 자격심의를 의뢰하게 되는데 국민연금공단의 장애심사센터 장애정도에 대한 의학적 심사와 소득, 장애정도를 확인하여 신청서를 접수하게 된다. 국민연금공단에서는 해당 장애인을 방문하여 인정조사표를 작성하며, 이를 근거로 수급자격을 심사하게 된다. 심사결과를 시·군·구에 통보하게 되면 대상자에게 이를 알리고 대상자는 활동지원기관을 찾아가 활동지원서비스를 요청하게 된다. 활동지원기관에서는 활동지원급여를 제공하고 활동지원인을 관리한다.



〈그림 2-1〉 활동지원서비스 과정

출처: 2014년 장애인활동지원 사업안내

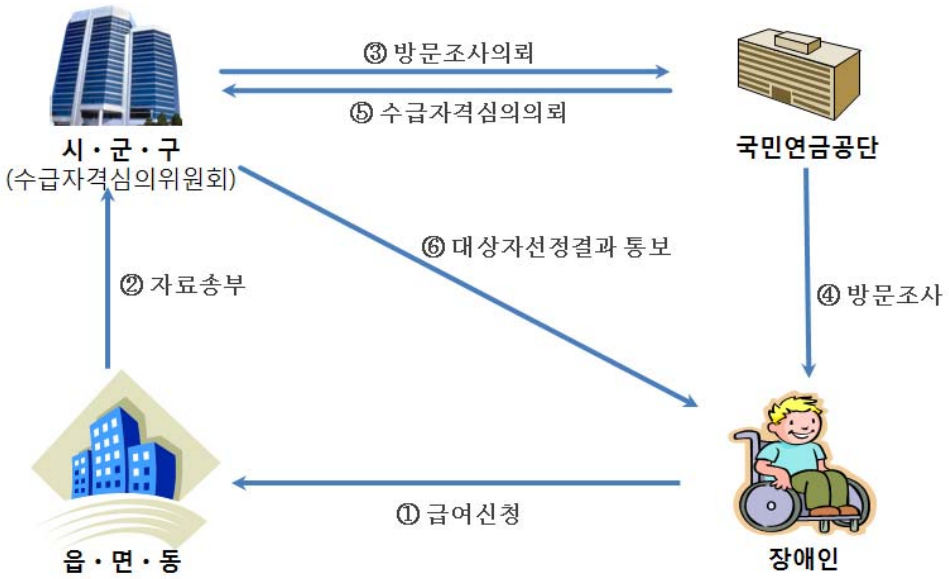
2. 활동지원 급여의 신청

장애인활동지원법 제4조에 의한 활동지원급여의 신청 자격자는「장애인복지법」 제32조에 따라 등록한 장애인 중 같은 법 시행령 제2조에 따른 장애등급이 1급 또는 2급인 사람으로서 연령이 6세 이상인 사람이 해당된다. 이 때 「국민기초생활 보장법」 제32조에

따른 보장시설에 입소한 경우,「의료법」 제3조에 따른 의료기관에 입원한 경우, 「형의 집행 및 수용자의 처우에 관한 법률」 또는 「치료감호법」에 따른 교정시설 또는 치료감호시설에 수용된 경우와 그 밖에 다른 법령에 따라 활동지원급여와 비슷한 급여를 받고 있다고 보건복지부장관이 인정하는 경우는 활동지원급여 대상자에서 제외된다.

활동지원급여지원을 받기 위해 급여신청을 하게 되면 해당 장애인의 수급자격에 대해 읍·면·동의 지자체는 국민연금공단에 심사를 의뢰하게 된다. 심사의뢰에 의해 공단의 장애심사센터에서는 장애등급을 의학적으로 확인하는 심사과정을 거치게 된다. 의학적으로 활동지원등급을 받게 되면 이를 공단은 읍·면·동에 통보하게 되며 읍·면·동에서는 건강보험료 납부내역을 확인하여 소득을 확인하고, 장애정도를 확인함으로서 접수가 이루어진다.

3. 수급자 선정



〈그림 2-2〉 수급자 선정 과정

국민연금공단에서는 장애인을 방문하여 <표 2-3>와 같은 인정조사표를 작성하게 되는데, 여기에서는 신체적 기능과 정신적 기능을 평가함과 동시에 생활환경과 서비스 욕구 등을 조사하게 된다. 작성된 인정조사표를 근거로 공단에서는 조사자 사례회의가 진행되며 서비스 욕구평가와 표준급여 이용계획서를 작성한 후 이를 시·군·구의 수급자격심의위원회에서 심의·평가하게 된다. 이를 통해 활동지원급여의 등급이 결정되면 신청인

VOICEYE
voiceye.com

에게 등급판정 결과가 통보되고 한국보건복지정보개발원에서 발급하는 바우처 카드를 발급 받음으로써 서비스 이용자의 지위를 갖게 된다.

〈표 2-3〉 활동지원 인정조사표 조사항목 및 인정점수 산정방법

영역	조사항목	문항별 점수	산정방법
일상생활 동작영역	1. 옷 갈아입기	① 0, ② 10, ③ 20, ④ 40	7개 항목의 문항별 점수를 합산한다
	2. 목욕하기	① 0, ② 10, ③ 20, ④ 30	
	3. 식사하기	① 0, ② 30, ③ 60, ④ 90	
	4. 잠자리에서 자세 바꾸기	① 0, ② 10, ③ 15, ④ 20	
	5. 옮겨 앉기	① 0, ② 10, ③ 15, ④ 20	
	6. 걷기	① 0, ② 10, ③ 20, ④ 30	
	7. 화장실 사용하기	① 0, ② 10, ③ 20, ④ 30	
	계	260점	
수단적 일상생활 수행능력영역 ①(만15세 이상)	1. 전화 사용하기	① 0, ② 5, ③ 10, ④ 15	8개 항목의 문항별 점수를 합산한다
	2. 물건사기	① 0, ② 10, ③ 15	
	3. 식사준비	① 0, ② 10, ③ 20, ④ 30	
	4. 집안일	① 0, ② 5, ③ 10, ④ 15	
	5. 빨래하기	① 0, ② 5, ③ 10, ④ 15	
	6. 약 챙겨 먹기	① 0, ② 10, ③ 15	
	7. 금전관리	① 0, ② 5, ③ 10	
	8. 대중교통수단 이용하기	① 0, ② 3, ③ 5, ④ 10	
	계	125점	
수단적 일상생활 수행능력 영역 ②(만6세 이상 15세 미만)	1. 전화 사용하기	① 0, ② 5, ③ 10, ④ 20	6개 항목의 문항별 점수를 합산한다
	2. 물건사기	① 0, ② 10, ③ 20	
	3. 약 챙겨 먹기	① 0, ② 10, ③ 20	
	4. 금전관리	① 0, ② 10, ③ 20	
	5. 대중교통수단 이용하기	① 0, ② 5, ③ 10, ④ 20	
	6. 본인 물건 관리하기	① 0, ② 15, ③ 25	
	계	125점	
장애특성 고려영역	1. 휠체어사용	① 0, ② 15, ③ 30	1개 항목의 점수만 산정한다
	2. 청각기능	① 0, ② 20, ③ 40, ④ 60	
	3. 시각기능	① 0, ② 20, ③ 40, ④ 60	
	4. 인지기능	① 0, ② 30, ③ 60	
	5. 정신기능	① 0, ② 30, ③ 60	
	계	60점	
사회환경 고려영역	1. 사회활동 참여	① 0, ② 5, ③ 10	4개 항목의 문항별 점수를 합산한다
	2. 위험상황 대처능력	① 0, ② 3, ③ 5	
	3. 장애인보조기구 사용능력	① 0, ② 3, ③ 5	
	4. 단어나 문장을 보고 이해하기	① 0, ② 3, ③ 5	
	계	25점	
총 점		470점	4개 영역의 점수를 합산한다

출처: 2014년 장애인활동지원 사업안내 지침(2014. 보건복지부)

4. 활동지원 급여 및 급여비용

장애인활동지원법 제16조에 의한 활동지원급여의 종류는 활동보조, 방문목욕, 방문간호, 그 밖의 활동지원급여로 나뉘어 있다. 이 때, “활동보조”란 “활동보조인이 수급자의 가정 등을 방문하여 신체활동, 가사활동 및 이동보조 등을 지원하는 활동지원”이며, “방문목욕”이란 “활동지원 인력이 목욕설비를 갖춘 장비를 이용하여 수급자의 가정 등을 방문하여 목욕을 제공하는 활동지원”, “방문간호”란 “활동지원인력인 간호사 등이 의사, 한의사 또는 치과의사의 지시서(이하 ‘방문간호지시서’라 한다)에 따라 수급자의 가정 등을 방문하여 간호, 진료의 보조, 요양에 관한 상담 또는 구강위생 등을 제공하는 활동지원”으로 정의하고 있다. 그 밖에 활동지원으로서 “야간보호 등 대통령령으로 정하는 활동지원”이 있다.

〈표 2-4〉 활동지원급여의 종류 및 비용

구 분	정 의	비용 산출	금액(원)
활동보조	활동보조인이 수급자의 가정 등을 방문하여 신체활동, 가사활동 및 이동보조 등을 지원하는 활동지원	① 매일 일반적으로 제공하는 경우	8,550
		② 22시 이후 6시 이전 심야에 제공하는 경우	12,830
		③ 『관공서의 공휴일에 관한 규정』에 의한 공휴일에 제공하는 경우(근로자의 날 포함)	12,830
방문목욕	활동지원인력이 목욕설비를 갖춘 장비를 이용하여 수급자의 가정 등을 방문하여 목욕을 제공하는 활동지원	① “이동목욕용” 차량내에서 목욕을 제공한 경우	72,540
		② 욕조, 펌프, 호스릴 등 장비일체와 차량 내 온수를 사용하여 가정 내에서 목욕을 제공하는 경우	65,410
방문간호	활동지원인력인 간호사 등이 의사, 한의사 또는 치과의사의 지시서(이하 "방문간호지시서"라 한다)에 따라 수급자의 가정 등을 방문하여 간호, 진료의 보조, 요양에 관한 상담 또는 구강위생 등을 제공하는 활동지원	① 30분 미만	31,760
		② 30분 이상 ~ 60분 미만	39,850
		③ 60분 이상	47,940
그 밖의 활동지원	야간 보호 등 대통령령으로 정하는 활동지원		

활동보조서비스의 경우 일반적으로 활동보조급여는 2014년 현재 시간당 8,550원이며 야간과 공휴일에는 150% 단가를 적용하여 4,280이 인상된 12,830원이 지급된다. 방문목욕의 경우 이동차량 사용 시 72,540원이, 가정 내에 장비와 차량 내 온수를 사용하는 경우에는 65,410원이 적용된다. 방문간호의 경우 30분 미만으로 서비스를 제공하는 경우

VOICEYE
voiceye.com

31,760원이 적용되며, 30분~1시간은 39,850원, 1시간 이상은 47,940원이 적용된다.

활동보조서비스로는 신체활동지원, 가사활동지원, 사회활동지원 및 그 밖의 서비스들이 제공되는데, 신체활동지원에는 개인위생관리, 신체기능 유지증진, 식사 도움, 실내 이동도움 등이 있으며, 가사활동지원에는 청소 및 주변 정돈, 세탁, 취사 등이 잇다. 사회활동지원에는 등하교 및 출퇴근 지원, 외출 시 동행이 있고 수급자의 만 6세 미만 자녀의 양육 보조나 의사소통 도움 등의 지원이 포함된다. 그 세부적인 내용은 아래 <표 2-5>와 같다.

〈표 2-5〉 활동보조 급여내용

구 분		세 부 내 용
신체활동 지원	개인위생 관리	목욕 도움(목욕 준비, 몸씻기 보조 등), 구강 관리(양치질 도움, 틀니 손질 등), 세면 도움(세면 준비, 세면 보조 등), 배설 도움(배뇨 도움, 화장실 이동 보조 등), 옷 갈아입히기(의복 준비, 속옷 갈아입히기 등)
	신체기능 유지 증진	체위 변경(체위 변경 도움, 일어나 앉기 도움 등), 신체기능의 증진(관절 구축 예방활동, 기구사용운동 보조 등)
	식사 도움	식사 차리기, 식사 보조, 구토물 정리 등
	실내이동 도움	실내에서 휠체어로 옮겨 타기, 집안 내 걷기 도움 등
가사활동 지원	청소 및 주변정돈	수급자가 주로 거주하는 장소(방, 거실) 및 화장실 청소, 쓰레기 분리수거, 내부 정리, 이부자리 정돈, 화장대 · 책장 정리, 옷장 · 서랍장 등 정리 등
	세탁	수급자의 옷, 양말, 수건, 침구류, 걸레 등의 세탁 및 삶기 등
	취사	식재료 준비, 밥 짓기, 국 · 반찬 하기, 식탁 청소, 설거지, 행주 삶기, 음식물 쓰레기 분리수거 등
사회활동 지원	등하교 및 출퇴근 지원	출퇴근 및 등하교 보조(부축, 동행 포함), 직장이나 학교 등에서 식사 및 화장실 이용 보조 등 신체활동지원
	외출시 동행	산책, 물품구매, 종교활동, 복지시설 이용, 은행, 관공서, 병원 등 방문 및 귀가 시 부축 또는 동행, 외출 시의 신체활동지원
그 밖의 제공서비스		수급자 자녀의 양육 보조(만 6세 이하 등 예외적인 경우에 한함), 생활상의 문제 상담 및 의사소통 도움 등 위에 열거되지 않은 서비스 내용 기록

* 가사활동지원: 수급자 외의 가족의 가사활동지원은 포함하지 않음(단, 수급자 또는 수급자의 배우자가 출산 후 6개월 이내에 한하여 예외적으로 인정)

5. 활동지원 기관

활동지원기관은 활동지원급여를 제공하는 기관으로서 활동보조인을 모집하고 교육하며 관리하는 기관을 말한다. 활동지원기관을 운영하기 위해서는 장애인활동지원에 관한 법률 시행규칙에서 정하는 시설과 인력을 갖추고 해당 지자체로부터 지정을 받아야 한

다. 이때 활동보조를 제공하는 활동지원기관에서는 활동보조급여 제공능력과 경험을 갖고 있으면서 공공 비영리 민간 기관이어야 하고, 방문목욕이나 방문간호를 제공하는 활동지원기관은 이에 대한 서비스 제공능력과 경험이 있어야 한다. 기관의 지정에 있어서는 국비 또는 지방비 지원을 받고 있는 장애인자립생활센터, 장애인 복지법 상 장애인지역사회재활시설, 국민기초생활보장법 상 지역자활센터를 우선으로 지정하도록 하고 있다. 또한 방문 목욕이나 방문간호의 경우 노인장기요양보험법에 따른 장기요양기관 중에서 지정하도록 하고 있다.

활동보조기관에 대해서는 시설기준을 갖고 있는데 전용면적에 대한 기준은 없으나 장애인과 그 가족에 대한 상담・교육, 활동보조인 교육 및 관리업무 등을 할 수 있도록 필요한 전용공간을 반드시 갖추도록 하고 있다.

〈표 2-6〉 활동보조 기관 시설기준

사무실	상담실	활동보조인 교육장 및 집기	통신설비, 집기 사업에 필요한 설비 및 비품
○	○	○	○

시설의 위치는 활동보조에 대한 수요, 활동지원기관의 분포의 적정성과 교통편의 등을 고려하여 장애인이 쉽게 접근할 수 있는 곳에 설치하여야 하며 시설이 2층 이상에 설치된 경우에는 장애인의 이동에 불편이 없도록 엘리베이터(장애인용 리프트 포함), 경사로 등이 설치되어야 한다. 사무실에는 통신설비, 집기 등 사업에 필요한 설비 및 비품을 갖추어야 한다. 활동보조인 등에 대한 교육 장소는 기관에 소속된 활동보조인 15명 이상(농어촌 5명이상)이 참석 가능한 면적이어야 하며, 사무실과 별도의 장소에 교육장소를 두는 경우 이를 입증할 수 있는 서류를 함께 제출한다. 활동지원기관은 각종 개인정보가 포함된 서류를 작성・보관하여야 하므로 시건장치 등 필요한 조치가 있어야 한다.

〈표 2-7〉 인력기준

관리책임자	전담관리인력	활동보조인
1명	1명 이상	15명 이상 (농어촌 5명 이상)

* 농어촌지역이란「지방자치법」제2조제1항제2호에 따른 시・군의 읍・면 전지역 또는 동 중「국토계획 및 이용에 관한 법률」제36조제1항제1호에 따라 지정 된 주거지역・상업지역 및 공업지역을 제외한 지역을 말함

인력으로는 관리책임자, 전담관리 인력이 반드시 상근(1일 8시간, 월 20일 이상 근무)하여야 하고, 각각의 자격요건을 갖추어야 한다.

VOICEYE
voiceye.com

방문목욕과 방문간호를 제공하는 기관은 「노인장기요양보험법 시행규칙」 별표1의 시설・인력기준에 의하여 관리책임자 1인, 요양보호사 2명 이상, 간호(조무)사 1명, 치과위생사 1명 등을 두도록 하고 있다. 방문목욕을 제공하는 기관은 차량을 이용한 이동목욕이 가능하여야 하므로, 당해 기관에 등록(소유 또는 최소 6개월 이상 임차)된 이동목욕용 차량이 반드시 있어야 하고, 이동목욕용 차량은 욕조, 급탕기, 물탱크, 호스릴 등을 갖춘 차량으로 자동차등록증상 차량용도에 “이동목욕용”으로 표시되어 있거나, 이동목욕용으로 구조변경 내용을 기재한 차량이어야 한다.

〈표 2-8〉 방문목욕 및 방문간호 활동지원기관 인력기준

구분	관리 책임자	요양보호사	간호 (조무)사	치과위생사	사무원	보조원 (운전사)
방문목욕	1명	2명 이상(1급)			필요수	필요수
방문간호	1명		1명 이상	1명 이상 (구강위생을 제공하는 경우로 한정함)		

출처: 노인장기요양보험법 시행규칙 별표1

활동보조를 제공하는 기관 중 「장애인복지법」의 장애인복지단체 및 중증장애인자립생활지원센터, 「사회복지사업법」의 사회복지시설, 「국민기초생활보장법」의 지역자활센터 등에 병설 운영하는 경우에는 사업에 지장이 없는 범위에서 상호 중복되는 시설 및 설비를 공동 사용이 가능하도록 하고 있으며, 단체 및 센터 등의 장은 사업에 지장이 없는 범위에서 그 활동지원급여사업의 관리책임자(시설장)를 겸직할 수 있다. 농어촌 지역의 경우에는 사업 수행에 지장이 없는 범위에서 관리책임자(시설장) 뿐만 아니라, 전담관리 인력도 겸직하여 운영이 가능하다.

6. 활동지원 인력

활동지원 인력은 급여의 종류에 따라 인력의 범위가 달라진다. 활동보조서비스 제공인력은 수급자의 가정을 방문하여 신체활동, 가사활동, 이동보조 등을 돕는 인력으로 활동보조인 교육과정을 수료한 자와 요양보호사, 사회복지사, 간호사, 간호조무사 등의 유사 경력자가 전문과정 20시간과 현장실습 10시간을 이수하면 활동보조 서비스를 제공할 수 있도록 규정하고 있다.

방문목욕의 경우 목욕설비를 갖춘 차량을 이용하여 수급자의 가정 등을 방문하여 목욕을 제공하는 인력으로 요양보호사 1급 자격을 가진 자가 하도록 규정하고 있다. 방문

간호의 경우 의사, 한의사. 치과의사가 발급한 방문간호 지시서에 따라 수급자의 가정을 방문하여 간호, 진료보조, 요양상담이나 구강 위생서비스를 제공하는 서비스로 간호사, 간호조무사, 치위생사 등이 방문간호사로서 활동할 수 있다.

활동보조인 수는 15명 이상으로 유지하여야 하고 농어촌의 경우 5명 이상이어야 하지만 최초로 활동지원기관으로 지정된 경우에는 6개월 범위에서 10명 이상, 농어촌은 3명 이상으로 운영할 수 있다.

〈표 2-9〉 급여종류별 활동지원인력

급여종류	활동지원인력의 범위
활동보조	• 활동보조인 교육기관에서 교육과정을 수료한 자 • 「노인복지법」에 따른 요양보호사, 「사회복지사업법」에 따른 사회복지사, 「의료법」에 따른 간호사 · 간호조무사 및 유사 경력자* 중 전문과정(20시간), 현장실습(10시간)을 이수한 자
방문목욕	• 「노인복지법」에 따른 요양보호사 중 1급 자격을 가진 자
방문간호	• 방문간호사 – 「의료법」에 따른 간호사로서 2년 이상의 간호업무 경력자 – 「의료법」에 따른 간호조무사로서 3년 이상의 간호보조업무 경력자 및 「노인장기요양보험법 시행령」 제11조제3호나목에 따른 교육이수자 – 「의료기사 등에 관한 법률」에 따른 치과위생사

* 유사 경력자 : 정부(지자체)의 재정이 투입된 돌봄사업에 참여한 경력이 최근 1년간 360시간 이상인 자(예: 아이돌보미, 가사간병도우미 등)

활동보조인은 주 1회 이상 사무실에 출근하여 관리책임자로부터 교육과 업무 지시를 받고 수급자의 상태변화, 급여 제공시간·내용, 특이사항 등을 보고해야 하는데 활동보조인이 섬, 외딴 곳 등 사무실에서 멀리 떨어진 지역에 거주하면서 그 지역에서 활동지원급여를 수행하는 경우 등 부득이한 경우에는 주 1회 이상 출근하지 않을 수 있다.

7. 활동보조인 교육기관

활동지원법 제28조에는 활동보조급여를 제공하는 활동보조인이 되기 위해서는 보건복지부 장관이 정하는 교육과정을 수료해야 하고 이들을 양성하기 위해 교육기관을 지정하도록 명시하고 있다. 활동보조인이 되기를 희망하는 사람은 활동지원기관에 교육을 신청하거나 직접 교육기관에 활동보조인 교육을 신청할 수 있다. 활동보조인 신청서에 건강진단서를 첨부하여 활동하고자 하는 활동지원기관에 신청하면 결격사유 해당 여부, 활동가능 시간 등을 확인하고 교육기관에 활동보조 교육 추천서를 송부하게 된

VOICEYE
voiceye.com

다. 교육기관은 교육 일정을 신청자에게 통지하고 공통과정 20시간, 전문과정 20시간, 현장실습 10시간의 교육과정에 참여하게 된다. 이 중 요양보호사, 사회복지사, 간호사, 간호조무사 및 유사경력자는 공통과정 20시간을 감면받게 된다. 활동보조인 교육기관은 활동보조인 교육과정을 운영하게 되는데 그 세부 내용은 <표 2-10>와 같다.

〈표 2-10〉 활동보조인 교육과정

	과목	교육 내용	세부 내용	교육시간	
				이론	실기
공통과정 (20시간)	활동보조 I	가사 및 일상생활 지원	– 식사 보조 및 개인위생 보조 – 주거환경위생 보조 – 이동 · 외출 · 사회활동 보조	5	5
		의사소통	– 효과적인 듣기의 태도와 방법 – 관계 형성	2	2
		문제 상황과 해결	– 문제 유형별 이해와 대처방법	2	2
		서비스 기록 및 보고	– 기록과 보고의 목적과 중요성 – 업무일지 기록 및 보고 방법	1	1
전문과정 (20시간)	장애인 복지 개관	장애인 복지 관련법	– 5대 장애인 복지 법령의 제정 배경 · 취지 및 주요 내용	1	–
		장애인활동 지원 법령 및 제도	– 장애인활동 지원 법령 및 제도	1	–
	장애와 활동보조인 역할 이해	장애와 자립생활의 이해	– 장애의 개념 – 장애인과 그 가족 이해 – 자립생활 이해	3	–
		활동보조인의 역할 이해	– 활동보조의 목적과 기능 – 업무의 종류와 범위 – 직업윤리와 자세 – 장애인과 활동보조인의 상호 협력 – 장애인 인권침해 예방	2	1
		활동보조인의 자기관리	– 안전 및 건강관리 – 정서 관리 – 보수교육(補修敎育)의 필요성	1	–
	활동보조 II	장애유형별 활동보조 실제	– 장애유형별 특성 – 장애유형별 주요 보조기구 이해 – 장애유형별 의사소통 방법 – 장애유형별 활동보조	4	3
		안전관리	– 생활안전관리 및 응급상황 대응	1	2
		서비스 제공과정 관리	– 활동보조서비스 관련 기록 및 보고 – 부적정한 급여 청구에 대한 제재 규정	1	–
소 계				24	16
현장실습 (10시간)	활동보조서비스 제공기관 현장실습			10	
계				50	

출처: 2014 장애인활동지원사업안내. 보건복지부

제4절 활동지원서비스 실태

1. 활동지원서비스 이용자 현황

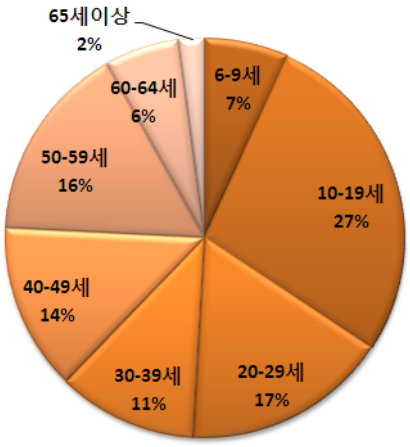
장애인활동지원사업은 2007년부터 2013년까지 지난 7년간 지속적으로 사업량이 확대되고 있다. 지원대상은 약 4배(14천명→60천명), 활동보조서비스 단가는 1,550원(7,000원→8,550원), 소요재정은 3,532억원(296억원→3,828억원)이 증가하였다.

〈표 2-11〉 활동지원서비스 현황

연도	지원대상	서비스 단가	국고예산
2007	14천명	7,000	296억원
2008	20천명	8,000	750억원
2009	25천명	8,000	1,124억원
2010	30천명	8,000	1,348억원
2011	50천명	8,300	1,928억원
2012	55천명	8,300	3,098억원
2013	60천명	8,550	3,828억원

출처: 보건복지부 내부자료. 2014

연도별 활동지원사업 수급자의 성별, 대상별 현황을 살펴보면 다음 <표 2-12>와 같다. 2013년 66천명에게 서비스를 실시하는 것을 목표로 실시하였으나 이들 중 실제 80%가 서비스를 이용하고 있다. 즉, 2013년 말 통계에 의하면 활동지원 수급자는 6만 435명이며 이 중 4만8335명이 실제로 서비스를 이용하였다(국민연금공단, 2014).



〈그림 2-3〉 2013 연령별 활동지원 수급자 현황

2013년도 말의 구체적인 수급자 현황을 살펴보면 남성이 61.9%로 절반 이상이며, 연령대로는 10~19세에 수급자가 27%로 가장 많이 분포되어 있으며, 그 다음이 20~29세(17%), 50~59세(16%), 40~49세(14%), 30~39세(115), 6~9세(7%), 60~64세(6%) 등의 순으로 나타나고 있다. 특히 지난 3년 간 19세 미만의 아동에서 수급자가 급격히 증가했음을 알 수 있다.

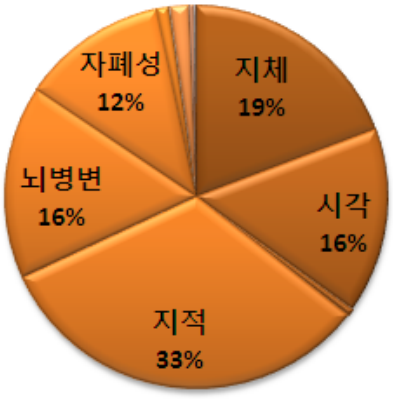
VOICEYE
voiceye.com

연령에 따른 활동지원등급은 만 18세가 되면 특별자치도시·군·구 담당자의 확인절차를 거쳐 성인등급으로 자동 전환된다.

〈표 2-12〉 성별·연령대별 수급자 현황

(연도말 기준, 단위 : 명)

구분		전체	6-9세	10-19세	20-29세	30-39세	40-49세	50-59세	60-64세	65세이상
'13년	전체	60,435	4,084	16,614	10,074	6,834	8,194	9,694	3,660	1,281
	남자	37,416	2,760	11,051	6,602	4,006	4,790	5,560	1,974	673
	여자	23,019	1,324	5,563	3,472	2,828	3,404	4,134	1,686	608
'12년	전체	50,520	2,659	12,956	8,222	6,171	7,449	8,584	3,417	1,062
	남자	31,462	1,723	8,710	5,442	3,672	4,461	5,039	1,865	550
	여자	19,058	936	4,246	2,780	2,499	2,988	3,545	1,552	512
'11년	전체	46,549	907	11,450	8,000	5,771	6,907	8,307	3,226	1,981
	남자	17,648	324	3,792	2,632	2,312	2,777	3,441	1,433	937
	여자	28,901	583	7,658	5,368	3,459	4,130	4,866	1,793	1,044



〈그림 2-4〉 장애유형별 수급자 현황

장애유형별 수급자 현황을 살펴보면 지적장애인이 가장 많아 2011년에서 2013년 까지 1만2천명에서 1만9천명으로 7천명 가량이 증가하였고, 자폐성장애인은 2년간 약 3천명 가까이 증가한 것을 알 수 있다. 그리하여 2011년 말에는 지적장애인이 전체 활동지원수급자 중 27%에서 2013년에는 33%로 6%포인트 증가하였고, 자폐성장애인은 전체 수급자 중 10%에서 12%로 2%포인트 증가하였다. 반면 지체장애인은 23%에서 19%로 4%포인트 감소하였고, 뇌병변장애인은 19%에서 16%로 3%감소하였으며 시각장애인은 18%에서 16%로 2%포인트 감소하였다. 내부장애를 가진 수급자 중에는 신장장애인의 수급비율이 증가하고 있으며, 정신장애인의 수급비율도 증가하고 있다.

2013년 장애유형별 6~65세 등록장애인 수 대비 2013년도 활동지원 수급자 비율을 보면 연령대 자폐성 장애인 중 활동지원수급자 비율은 42.57%로 가장 수급비율이 높았으며, 지적장애인의 경우 11.48%, 뇌병변 장애인의 경우 8.11%, 시각장애인의 경우 6.47%, 호흡기 장애인 3.59%, 신장장애인 2.03% 등으로 나타나고 있다.

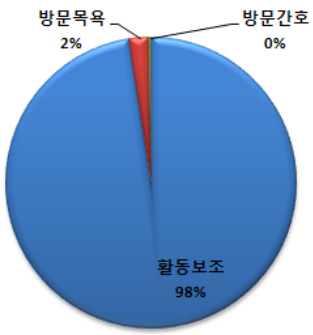
〈표 2-13〉 장애유형별 수급자 현황

(연도말 기준, 단위 : 명)

구분	계	지체	시각	청각	언어	지적	뇌병변	자폐성	정신	신장	심장	호흡기	간	안면	장루 요루	간질
2013년도 만6~65세 등록장애인	1,539,672	802,662	145,709	100,224	12,134	171,115	121,812	17,455	88,416	47,741	3,748	6,261	7,894	2,293	5,320	6,888
'13년	60,435	11,648	9,439	361	52	19,651	9,874	7,430	641	971	29	225	24	9	1	80
*(%)	3.92	1.45	6.47	0.36	0.43	11.48	8.11	42.57	0.72	2.03	0.77	3.59	0.30	0.39	0.02	1.16
'12년	50,520	11,097	9,143	322	5	14,396	9,157	5,344	253	455	18	253	19	8	0	50
'11년	46,549	10,606	8,383	297	8	12,798	8,775	4,621	266	436	17	264	24	7	0	47

* 2013년도 수급자 수/2013년도 만6~65세 유형별 등록장애인 수 × 100

활동지원 급여별 이용자는 98%가 활동보조서비스 이용자이고 2%만이 방문목욕서비스를 이용하고 있는 것으로 나타났다. 방문간호 이용자는 매우 적은 실정이다.



〈그림 2-5〉 유형별 활동보조 이용현황

〈표 2-14〉 활동지원 급여 유형별 이용자 현황

(연도말 기준, 단위 : 명)

구분	활동보조	방문목욕	방문간호
2013년	47,958	1,050	118
2012년	38,010	566	81
2011년	33,649	321	52

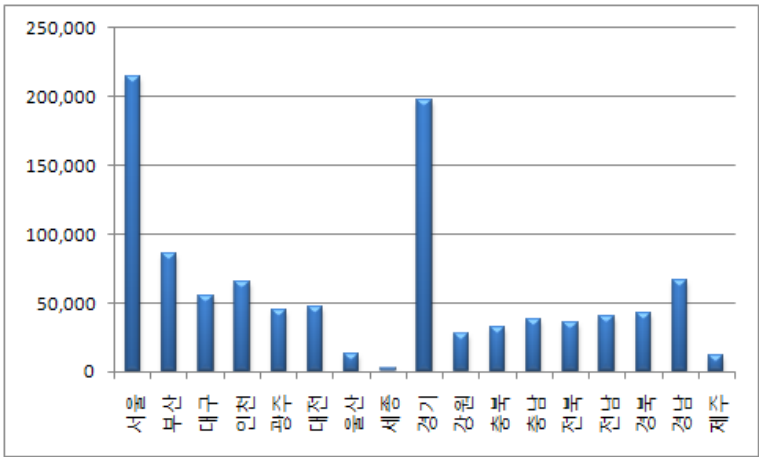
〈표 2-15〉 지역별, 급여유형별 활동지원서비스 이용현황

('14.9월, 단위 : 건)

구분	활동보조			방문목욕		방문간호		
	일반	심야	공휴	차량 내	가정 내	30분 미만	30~60분 미만	60분 이상
전체	1,020,187	34,014	116,241	3,554	1,354	58	330	427
서울	214,197	12,509	27,143	149	296	6	37	39
부산	86,235	2,174	10,761	102	33	2	16	0
대구	55,022	1,944	7,584	208	4	0	0	0
인천	65,485	1,815	6,382	877	91	0	20	33
광주	44,897	1,360	6,368	58	12	0	2	0

VOICEYE
voiceye.com

대전	47,322	666	5,470	0	0	0	0	0
울산	13,199	306	1,243	31	0	0	1	27
세종	2,197	90	199	11	0	0	34	2
경기	197,207	7,722	22,328	325	417	13	97	294
강원	27,216	710	2,454	257	147	14	14	0
충북	32,305	985	3,692	134	26	9	17	0
충남	38,395	531	3,028	168	24	0	44	1
전북	35,729	852	3,977	599	93	8	0	0
전남	39,677	738	3,824	197	72	5	41	18
경북	42,909	507	3,723	154	16	1	3	1
경남	66,156	722	6,088	266	123	0	0	12
제주	12,039	383	1,977	18	0	0	4	0



〈그림 2-6〉 지역별 활동보조 이용현황

2013년부터 2급 장애인에게도 활동지서비스가 일정부분 확대되어 1천여 명의 수급자 증가를 보였다. 2014년도 9월 기준 활동지원 등급별 이용현황을 살펴보면 전체 수급자 중 64,036명 중 이용자는 52,648명으로 82.2%의 이용률을 보이고 있다. 1인당 월 생성액은 1,061,355원이며 월 이용액은 1,025,371원으로 나타났다.

〈표 2-16〉 장애등급별 수급자 현황

(연도말 기준, 단위 : 명)

구분	2011년	2012년	2013년
계	46,549	50,520	60,435
1급	46,549	50,520	51,463
2급			8,972

〈표 2-17〉 활동지원 등급별 이용 현황

('14.9월, 단위 : 명, 원)

구분		수급자 (전원말일)	생성자	이용자	이용율	1인당 월 생성액	1인당 월 이용액
계		64,036	51,599	52,648	82.2	1,061,355	1,025,371
활동지원등급	소계	64,030	51,593	52,644	82.2	1,061,385	1,025,385
	1등급	24,986	21,589	22,157	88.6	1,431,472	1,374,765
	2등급	20,388	16,450	16,732	82.1	910,163	881,735
	3등급	13,393	10,010	10,171	75.9	707,281	687,581
	4등급	5,263	3,544	3,584	68.1	509,000	494,733
긴급활동지원		6	6	4	66.7	810,000	840,090

2. 장애인활동지원기관 현황

장애인활동지원기관은 2011년 931개소에서 2013년 1,058개소로 127개소가 증가하였다. 2014년 9월 현재 활동기관 중 활동보조서비스 기관은 723개소, 방문목욕 225개소, 방문간호 110개소로 운영되고 있다.

〈표 2-18〉 활동지원기관 수

(단위: 개소)

구분	2011	2012	2013	2014
활동지원기관 수	931	959	1,039	1,058

〈표 2-19〉 활동지원기관 종류별 현황

('14.9월, 단위 : 개소)

구분	합계	활동보조	방문목욕	방문간호
활동지원기관 수	1,058	723	225	110

지역별 활동지원기관은 2014년 9월 현재 경기도가 가장 많은 166개소이며, 서울이 149개소로 그 다음으로 많고, 전남, 경남, 경북 등이 80개소 이상 운영하고 있는 것으로 나타나고 있다. 전체 활동지원기관은 경기도가 가장 많지만 활동보조서비스 제공기관은 서울이 112개소로 가장 많다. 방문목욕기관은 경기도가 30개소로 가장 많고 전만, 경북, 전북, 경남 등이 20개소 이상으로 많이 운영되고 있다. 방문간호기관은 경기도가 26개소로 가장 많으며, 서울 16개소, 강원 11개소 등으로 많았다.

voiceye.com VOICEYE

〈표 2-20〉 지역별 활동지원기관 수 현황

('14.9월, 단위 : 개소)

연도 / 시·도	합계	활동보조	방문목욕	방문간호
계	1,058	723	225	110
서울	149	112	21	16
부산	66	59	3	4
대구	38	33	3	2
인천	54	33	16	5
광주	36	25	6	5
대전	28	20	3	5
울산	22	9	6	7
세종	6	4	1	1
경기	166	110	30	26
강원	65	38	16	11
충북	44	28	10	6
충남	60	41	16	3
전북	60	36	22	2
전남	88	55	26	7
경북	80	51	24	5
경남	87	64	20	3
제주	9	5	2	2

3. 활동보조인 현황

활동보조인의 현황을 해당 월 바우처 결제를 기준으로 살펴보면 2011년에 23,653명에서 2013년 40,448명으로 16,795명이 증가한 것으로 나타나고 있다. 이는 2011년보다 2013년에 활동지원수급자가 13,904명 증가함에 따라 활동보조인도 자연스럽게 증가된 분으로 생각할 수 있다. 활동보조인 교육을 받은 사람 중 활동지원인력으로 실제 활동하는 사람은 65%정도로 나타나고 있다(장애인백서, 2013)

〈표 2-21〉 성별 · 연령별 활동보조인 분포

(연도말 기준, 단위 : 명)

구분		전체	20대 미만	20대	30대	40대	50대	60대	70대 이상
2013년	계	40,448	119	1,325	3,438	14,020	16,508	4,705	333
	남	4,663	49	624	657	968	1,288	939	138
	여	35,785	70	701	2,781	13,052	15,220	3,766	195
2012년	계	28,003	17	910	1,957	9,468	11,810	3,577	264
	남	3,227	11	441	512	667	836	659	101
	여	24,776	6	469	1,445	8,801	10,974	2,918	163
2011년	계	23,653	2	758	1,642	7,708	10,077	3,219	247
	남	2,777	1	365	486	608	690	542	85
	여	20,876	1	393	1,156	7,100	9,387	2,677	162

* 해당월 바우처(서비스 이용권) 결제 기준

〈표 2-22〉 성별 · 연령별 수급자와 활동보조인 분포

(연도말 기준, 단위 : 명)

구분		전체	6-9세	10-19세	20-29세	30-39세	40-49세	50-59세	60-64세
수급자	계	60,435	4,084	16,614	10,074	6,834	8,194	9,694	3,660
	남	37,416	2,760	11,051	6,602	4,006	4,790	5,560	1,974
	여	23,019	1,324	5,563	3,472	2,828	3,404	4,134	1,686
구분		전체	20대 미만	20대	30대	40대	50대	60대	70대 이상
활동 보조인	계	40,448	119	1,325	3,438	14,020	16,508	4,705	333
	남	4,663	49	624	657	968	1,288	939	138
	여	35,785	70	701	2,781	13,052	15,220	3,766	195

수급자와 활동보조인 간의 연령별/성별 비율을 비교해보면 전체 수급자 60,435명 중 남성의 비율이 62%고 여성의 비율이 38%이지만 활동보조인의 성별 비율은 전체 활동보조인 40,448명 중 남성이 12%, 여성 활동보조인이 88%로 나타나고 있다.

만일 남성 활동보조인이 남성장애인 모두에게는 서비스를 제공한다고 가정하고 1인당 1명의 활동보조인이 서비스한다고 가정한다면 32,753명의 남성장애인이 여성 활동보조인에게 활동보조서비스를 받고 있다고 추측할 수 있다. 88%의 남성장애인이 여성 활동보조인에게 서비스를 제공받고 있다는 것을 알 수 있다.

활동보조급여에는 신체활동지원, 가사활동지원, 사회활동지원이 급여내용으로 있는데, 이 중 특히 개인위생관리에 목욕도움(목욕 준비, 몸씻기 보조 등), 배설도움(배뇨도움, 화

VOICEYE
voiceye.com

장실 이동 보조 등), 옷 갈아입히기(의복준비, 속옷 갈아입히기 등) 등의 급여내용은 이성 활동보조인에게 서비스를 받을 경우 이용자가 수치심을 느낄 수 있으며, 경우에 따라서는 예기치 않은 성적 자극으로 인한 성문제를 야기할 가능성이 있다.

4. 본인부담금과 예산 현황

장애인활동지원서비스 이용자 본인부담금 현황을 살펴보면 전체 64,036건 중 29,137건은 본인부담금을 면제받고 있는데, 기초생활수급자는 장애인활동지원서비스의 본인부담금을 모두 면제받고 있다. 이용자들의 본인부담금은 8~10만원이 10,502건으로 가장 많았고, 6~8만원 8,051건, 차상위 계층에 대한 본인부담금인 2만 원 이하가 5,849건, 4~6만원이 5,709건 등으로 나타났다.

본인부담금 전체 평균금액은 36,214원이었는데, 본인부담금을 면제받는 기초수급자를 제외한 이용자의 본인부담금 평균은 51,919원이었고, 차상위까지 제외한 이용자 부담금의 평균은 58,868원으로 나타났다.

〈표 2-23〉 본인부담금 수준별 현황

('14.9월, 단위 : 건)

전체	면제	~2만원	2~4만원	4~6만원	6~8만원	8~10만원	10~12만원	12만원~
64,036	29,137	5,849	2,590	5,709	8,051	10,502	1,402	796

〈표 2-24〉 등급별 본인부담금 평균

('14.9월, 단위 : 원)

구분	전체	1등급	2등급	3등급	4등급
전체	36,214	44,941	37,728	26,423	13,875
기초제외	51,919	64,720	51,829	38,064	23,029
기초 및 차상위 제외	58,868	74,573	57,980	42,492	25,446

출처: 보건복지부 내부자료 재구성

장애인활동지원제도는 각 지자체별로 조례에 따라 경상보조예산을 편성하여 추가지원하고 있다. 따라서 지자체별로 추가지원액에 따라 이용자의 활동보조 시간에 차이가 존재하기도 한다. 2013년에 지자체 경상보조가 가장 많은 지자체는 경기로 75,668백만 원에 달하며, 서울 60,398백만 원, 부산 31,000백만 원, 대구 22,464백만 원, 인천 22,000백만 원, 경남 21,500백만 원 등의 순으로 나타나고 있다.

〈표 2-25〉 연도별 · 시도별 장애인활동지원사업 예산현황(지자체 경상보조)

(단위:백만원)

구분	2011년	2012년	2013년
서울	32,268	48,000	60,398
부산	16,618	26,500	31,000
대구	11,262	19,100	22,464
인천	10,888	18,100	22,000
광주	9,464	15,650	15,500
대전	8,091	14,100	15,300
울산	2,733	4,800	5,706
세종		285	600
경기	35,279	58,300	75,668
강원	5,257	8,462	11,400
충북	6,436	10,500	13,372
충남	7,099	11,215	15,110
전북	7,705	13,000	15,970
전남	8,446	14,150	17,100
경북	8,647	14,500	19,749
경남	9,801	16,100	21,500
제주	2,729	4,500	5,251
계	182,723	297,262	368,088

제5절 활동지원서비스의 개선과제

1. 2011 장애인실태조사의 활동지원서비스 실태

2011년 장애인실태조사(한국보건사회연구원, 2011)에 의하면 장애인들이 일상생활이나 사회활동을 하는데 있어 장애로 인한 어려움과 그러한 어려움을 해소하기 위해 요구되는 서비스를 발견할 수 있다. 우선적으로 2011년 장애인실태조사 결과에 따르면 장애인 전체 등록률이 93.8%로, 2005년의 77.7%에 비해 16.1% 증가했음을 알 수 있다. 보건복지부는 최근 들어 장애인 등록률이 높아지는 주된 이유를 장애인 연금, 활동지원제도, 재활 바우처 등의 사회서비스와 혜택이 늘어나고, 장애인에 대한 인식이 높아져, 장애등록에 대한 거부감이 감소한 때문인 것으로 파악하고 있다(한국보건사회연구원, 2011).

VOICEYE
voiceye.com

장애인 삶의 질 향상의 정도를 파악하기 위해서 실태조사를 통해 장애인의 삶에 대한 만족도를 측정 하였으며 구체적으로 가족관계, 주거, 건강상태, 여가활동 등 현재 생활에 대한 만족도가 3.1점으로 2008년 2.9점보다 0.2점 높은 것으로 나타났다.

실태조사 결과 일상생활에서 장애인활동보조인 등이 도움을 주는 비율이 2008년 3%에서 2011년에는 10.8%로 3배 이상 증가하였으며 이러한 증가는 많은 수의 장애인들이 활동지원서비스를 통해 삶의 질을 높이고 있음을 증명하는 것이라고 할 수 있다. 즉, 2007년 이후 중증장애인의 자립생활 및 가족의 부양부담 경감을 위해 도입된 활동보조서비스가 활동지원제도로 대폭 확대된 결과라고 할 수 있다.

구체적으로 2011년 장애인실태조사 결과에 의하면 여러 영역에서 장애인들의 활동과 자립욕구 등을 확인할 수 있다.

재가 장애인의 일반적 특성과 관련해 기본적 일상생활동작(ADL) 항목 중에서 타인의 도움이 가장 많이 필요한 항목은 개인위생 관련 항목인 '목욕하기','옷 입고 벗기(옷 갈아입기)','방 밖으로 나가기'로 나타났다. 목욕하기의 경우 완전도움 5.9%, 5.4%로 나타났으며, 옷 입고 벗기의 경우 3.9%, 옷 갈아입기는 3.4%, 방 밖으로 나가기는 3.9%로 타 항목과 비교하여 장애인들의 자립 정도가 낮았다. 장애유형별로 살펴보면 뇌병변장애인의 경우 모든 항목에서 대부분 다른 사람의 도움이 필요한 것으로 나타났고, 자폐성장애는 옷 입고 벗기(옷 갈아입기), 세수하기, 양치질하기, 목욕하기에서 도움을 많이 요구하는 것으로 발견되었다(한국보건사회연구원, 2011).

수단적 일상생활동작(IADL) 경우에는 장애인이 수행하는 데 있어 자립정도가 낮고 타인의 도움이 가장 많이 필요한 영역으로는 '빨래하기','식사 준비하기'였다. 구체적으로, 빨래하기는 '완전도움'이 12.4%, 식사 준비하기는 '완전도움'이 11.8%로 다른 항목에 비해 자립정도가 낮았다. 장애유형별로 살펴보면 뇌병변장애와 지적 및 자폐성장애의 경우 다른 장애유형에 비해 대부분의 항목에서 많은 도움이 필요한 것으로 나타났다(한국보건사회연구원, 2011).

인지기능영역을 항목별로 살펴보면 전체적으로 '주어진 상황에 대한 판단력이 떨어져 있다' 가 57.6%, '방금 전에 들었던 이야기나 일을 잊는다'가 51.4%, '의사소통이나 전달에 장애가 있다'가 51.0%로 인지기능영역에 어려움이 있는 것으로 나타났다. 장애유형별로는 지적 및 자폐성장애의 경우 대부분의 항목에서 다른 장애유형에 비하여 인지기능에 한계가 있는 것으로 나타나 이러한 장애유형에 대한 활동지원 관련서비스의 제공이 요구되었다(한국보건사회연구원, 2011).

간호 영역의 경우, '욕창간호'가 1.9%, '투석간호'가 1.8%, '도뇨관리'가 1.3%의 순으로 간호처치를 받은 비율이 다른 간호처치에 비하여 높은 것으로 나타났다. 장애유형별로도

장루요루 장애의 경우 도뇨관리와 장루간호를 받은 비율이 각각 16.9%, 81.2%로 나타났으며, 신장장애의 경우는 투석간호를 받은 비율이 70.4%, 호흡기 장애의 경우 산소요법이 50.5%, 흡인이 10.0%로 나타났으며, 뇌병변장애의 경우는 욕창간호를 받은 비율이 10.5%로 나타나 장애유형별 특성에 따라 다른 형태의 간호처치를 받은 것으로 나타났다(한국보건사회연구원, 2011).

2011년도 장애인 실태조사에서 장애인활동지원제도 도입을 위한 장애유형별 추가조사에 따르면 전체적으로 '행동'에서 환각 등이 있는 경우가 26.1%로 가장 높게 나타났으며, '보기'에서 사물분간이 어려운 경우가 22.0%, '지각'에서 전혀 지각이 없는 경우가 15.0%의 순으로 나타났다. 장애유형별로는 '휠체어타기'는 시각장애와 뇌병변장애의 경우 '다른 사람의 일부 도움이나 전적인 도움이 필요하다'고 응답한 비율이 다른 장애유형에 비하여 높은 것으로 나타났다. '듣기'는 시각장애, 청각장애, 뇌병변장애, 지체장애의 경우 '대화하는데 어려움이 있거나 매우 큰 소리만 들을 수 있다'에 응답한 경우가 높은 비율로 나타났다. '보기'의 경우 시각장애와 뇌병변장애, 시각장애, 신장장애, 지체장애의 경우 '유인물을 보는데 어려움이 있거나 사물을 분간하는데 어려움이 있다'고 응답한 비율이 높은 것으로 나타났으며, '지각'의 경우에는 지적장애, 자폐성장애, 정신장애의 경우 '부분적으로 혹은 때때로 지각이 없다'에 응답한 경우가 높은 비율로 나타났다(한국보건사회연구원, 2011).

장애인들의 일상생활에서 도움이 필요한 정도를 조사한 결과 장애인의 56.9%가 '모든 일상생활을 혼자서 할 수 있다'라고 응답했으며, '일부도움이나 대부분도움','거의 남의 도움이 필요한 경우'는 각각 13.6%, 7.5%, 6.4%인 것으로 나타나 타인의 도움을 조금이라도 필요로 하는 경우가 27.5%였다. 장애유형별로는 뇌병변장애, 지적장애, 자폐성장애의 경우 다른 장애유형에 비해 타인의 도움을 더욱 많이 필요로 하는 것으로 나타났으며 간장애, 안면장애, 지체장애의 경우에는 '일상생활에서 혼자서 스스로 할 수 있다'라고 응답한 비율이 높게 나타났다(한국보건사회연구원, 2011).

그리고 현재 장애인 자신의 일상생활을 도와주는 사람이 있는 경우, 주로 도와주는 사람의 유형으로는 '배우자'가 37.4%, '부모'가 23.3%, '자녀'가 18.6%의 순으로 나타나 우리나라 장애인의 일상생활지원은 여전히 주로 가족을 통해서 이루어지고 있어 가족의 부담이 여전히 높음을 알 수 있다(한국보건사회연구원, 2011).

현재 장애인 자신의 일상생활을 수행하는데 가족이나 주변 사람으로부터 도움을 받는 경우 현재 제공받는 도움이 충분한지를 조사한 결과 '충분하다'라고 응답한 장애인이 52.9%로 가장 많았으나 33.6%는 '부족하다'라고 응답하여 아직도 많은 장애인들이 자신이 받고 있는 일상생활지원에 대해 불충분하다고 생각하고 있다(한국보건사회연구원, 2011).

VOICEYE
voiceye.com

한국보건사회연구원에서 실시한 2011년 장애인실태조사 결과에 의하면 최근 장애인 자립생활 이념의 영향을 받아 장애인활동지원제도가 2011년 10월에 도입 시행되고 있으며 과거에 비해 많은 장애인들이 활동지원서비스를 제공받고 있고, 장애인의 자립생활 실천에 있어, 특히 도움의 필요정도가 높은 중증장애인에게 있어서 활동지원제도는 필수적인 사회서비스라는 사실을 확인할 수 있다(한국보건사회연구원, 2011).

2. 부문별 활동지원서비스의 문제점

활동지원서비스에 대한 이용자 수가 증가함에도 불구하고 많은 수의 장애인들이 활동지원서비스에 대한 문제점을 지적하고 있으며 제도의 개선을 위해 노력하고 있다. 구체적으로 장애인활동지원제도와 관련하여 다음의 여러 문제점들을 지적하고 있다.

첫째, 활동지원서비스의 대상자 선정과 관련하여 다수의 장애인들이 장애등급에 의한 활동급여 제공의 불합리성을 주장하고 있다. 현재 활동지원서비스의 신청 자격은 6세 이상 65세 미만의 1급과 2급 장애인에 국한되어 있다. 수급자는 심신상태 및 활동지원이 필요한 정도 등을 평가한 인정점수를 기준으로 활동지원등급(1~ 4등급)으로 구분하여 차등 지원하고 있다(보건복지부, 2014a; 한국장애인개발원, 2013). 그러나 현재 활동지원제도는 만 6세 이상 만 65세 미만의 장애인복지법상 1급과 2급 장애인 만을 대상으로 하고 있어 활동지원서비스를 필요로 하는 3급~6급의 장애인들은 서비스의 혜택에서 제외되어 있다(박주연, 2013; 이진아, 2013). 장애인들의 강한 요구에 의해서 보건복지부는 2014년 내로 장애인활동지원서비스 대상을 장애 3급까지 확대하기로 하였으며 이를 위해 관계부처와 협의해 진행하겠다고 하였다. 또한, 이후 점진적으로 활동지원서비스 대상에 대해서는 장애등급을 적용하지 않고, 인정점수 조사표로만 적용해 진행하기로 하였으나 장애 등급에 따른 활동지원서비스의 제공 방식을 근본적으로 수정할 필요가 있다(에이블뉴스, 2014d). 장애 등급에 따른 활동지원서비스의 제공은 장애인의 활동지원 욕구를 충족시키지 못하고 있다는 비판을 받고 있으며 개인별 서비스욕구, 생활환경 등을 고려하여 통합급여산정방식으로의 전환이 요구되고 있다(박주연, 2013; 이진아, 2013; 에이블뉴스, 2014a; 한국장애인개발원, 2013).

둘째, 활동지원서비스의 급여량과 관련하여 문제점이 제기되고 있다. 활동지원 매월 급여량은 활동지원의 등급에 따라 1등급(1,010,000원), 2등급(810,000원), 3등급(610,000원), 4등급(410,000원)으로 한도액이 정해져 있어 개별 장애인의 서비스 욕구, 생활환경, 사회참여 정도 등을 종합적으로 고려한 개별 급여량을 산정하지 못하고 있다(보건복지부, 2014a; 한국장애인개발원, 2013).

셋째, 장애인활동지원 이용을 위한 본인 부담금과 관련하여 이용자 개인소득이 아닌 가구소득을 기준으로 부과되고 있으며 개인소득 기준의 '자부담을 산정할 필요가 있다(한국장애인개발원, 2013).

넷째, 장애인활동지원 수가와 노인장기요양제도의 수가를 비교한 결과에 의하면 노인장기요양의 경우 시간 당 평균 9,200원 이지만 장애인활동지원 수가는 시간 당 8,300원에 불과하며 중개기관의 수수료 25% 사업비를 제외하면 활동지원인력 급여는 시간 당 약 6,225~6,300원의 수준이다(한국장애인개발원, 2013).

1) 활동지원서비스 수급자 선정 기준과 문제점

박주연(2013)의 연구에 의하면 현행 활동지원서비스를 신청하고 이용함에 있어 서비스 이용 기준이 너무 까다롭다는 것을 지적하고 있다. 현행 활동지원서비스는 장애등급 1급과 2급의 장애인만이 신청가능 하도록 되어 있다(보건복지부, 2014a). 문제는 현행 1급~6급으로 구분된 장애등급은 장애인의 장애특성이나 활동지원서비스의 개별적인 욕구를 기초로 구분된 것이 아니라 전적으로 의료적인 기준에 의해서 결정된다는 것이 심각한 문제로 지적되고 있다. 또한, 수급자가 되더라도 다시 4개의 이용등급으로 구분되어 서비스 이용에 차등을 받는다. 활동지원서비스 인정조사표에 의해 실시한 방문조사 결과 220점 이상인 장애인의 경우에 서비스를 받을 수 있으며 인정점수에 따라 4등급으로 구분하여 월 최대 47~118시간을 인정하고 있다. 구체적으로 활동지원등급 1등급(380점~470점)인 경우 1,010,000원(약 118시간), 2등급(320점~379점) 경우 810,000원(약 94시간), 3등급(260점~319점) 경우 610,000원(약 71시간), 4등급(220점~259점) 경우 410,000원(약 47시간)가 지급되고 있다(보건복지부, 2014a).

장애인활동지원제도의 서비스 자격여부, 급여량 등을 결정하는 자격심사는 인정조사표에 의해 이루어지지만 인정조사표가 장애인의 사회참여와 활동을 충분히 반영하고 있지 못하다는 비판이 많다(박주연, 2007; 한국장애인개발원, 2013). 즉, 활동지원서비스는 장애인의 사회참여, 사회활동 등을 지원하여 장애인의 사회자립을 추구하는 것이 최우선의 목표이지만 현 장애인활동지원 인정조사표는 노인장기요양제도에서 사용되고 있는 인정조사표와 유사하다는 점이 문제이다. 심사기준표의 판단기준을 검토해 볼 때, 장애인의 지역사회참여와 활동을 통한 사회통합과 자립생활 실현보다는 신변처리와 요양과 보호의 치중하고 있다는 점이 문제로 지적되고 있다(한국장애인개발원, 2013).

voiceye.com VOICEYE

2) 활동지원서비스의 급여량과 문제점

활동지원서비스는 중증장애인이 일상생활과 사회생활을 스스로 수행하는데 필요한 범위 내에서 장애인에게 적절하게 제공하는 것을 원칙으로 하고 있다(보건복지부, 2014). 보건복지부 2014년도 활동지원서비스 지침에 의하면 중증장애인 또는 그 보호자가 선택하는 권리를 존중하여 활동지원급여를 제공하여야 하며, 서비스의 내용이 법령에 의하여 제한되거나 장애인 또는 장애인의 보호자가 직접 해당 서비스를 수행하는 것이 적절한 경우에는 활동지원서비스를 제공하지 못하도록 하고 있다. 또한, 국민기초생활보장법 제32조에 따른 보장시설에 입소 중인 장애인에게는 활동지원급여를 제공하지 못하도록 하고 있다. 예를 들어, 공동생활가정(그룹홈) 시설 내에서, 주간보호시설 이용 시간 동안, 단기거주시설 이용기간 동안에는 활동지원급여를 제공할 수 없다. 기본적으로 활동지원급여는 장애인 본인만을 위해 제공하여야 하고 장애인의 가족, 친척, 친구 등을 위한 행위를 제공하지 못하도록 규정하고 있다. 또한 활동지원급여는 장애인 또는 장애인의 가족의 생업 유지를 위해서는 지원하지 못하도록 하고 있다(보건복지부, 2014).

그러나 현행 활동지원서비스의 급여량을 살펴보면 장애인의 사회자립과 재활 욕구를 충족시키기에는 불충분하다는 의견이 많이 제기되고 있다. 활동지원서비스인정조사표에 의해 실시한 방문조사 결과 220점 이상인 장애인의 경우에 서비스를 받을 수 있으며 인정점수에 따라 4등급으로 구분하여 월 최대 47~118시간을 인정하고 있다. 구체적으로 활동지원등급 1등급(380점~470점)인 경우 1,010,000원(약 118시간), 2등급(320점~379점) 경우 810,000원(약 94시간), 3등급(260점~319점) 경우 610,000원(약 71시간), 4등급(220점~259점) 경우 410,000원(약 47시간)가 지급되고 있다.

그러나 이렇게 지급되는 활동지원서비스 급여는 와상장애인, 호흡기장애인 등과 같은 최중증장애인이 사회생활이나 가정생활을 유지하는데 불충분한 경우가 많다. 특히 최근의 활동지원서비스 미비로 인한 여러 중증장애인 사망 사건을 계기로 활동지원서비스의 급여량을 높여야 한다는 사회적인 요구가 높아지고 있다.

3) 활동지원서비스의 본인 부담금과 문제점

현행 장애인활동 지원에 관한 법률에서는 활동지원서비스를 이용하는 장애인의 본인부담금에 대해서 명기하고 있다. 구체적으로, 활동지원급여를 이용하고자하는 장애인은 해당 활동지원급여 비용의 100분의 15 한도에서 대통령령으로 정하는 소득 및 재산 등의 생활수준에 따라 본인부담금을 차등 부담하는 것으로 규정하고 있다. 또한, 동 법에

서는 의료급여 수급자 등은 정액의 본인부담금을 부담하도록 하고 있으며, 국민기초생활 보장 수급자는 활동지원급여 이용에 대한 본인 비용을 면제하고 있다(국가법령정보센터, 2014). 따라서 활동지원서비스를 이용하는 장애인들은 일정 수준의 수입이나 재산이 있는 경우에는 본인이 사용하는 활동급여 시간과 비교하여 일정 수준의 본인 부담금을 납부하고 있다.

2014년도 보건복지부의 장애인활동지원 사업안내 역시 활동지원서비스를 이용하는 장애인의 본인부담금을 산정 할 수 있으며 장애인의 건강보험료 부과액을 기준으로 가구원 수에 따라 산정된 가구별・소득 수준별 건강보험료 조견표에 따라 본인부담금을 산정하고 있다. 그리고 국민기초생활 보장법 상의 기초생활수급자의 본인부담금은 전액 면제하며, 의료급여법 상의 의료수급권자, 국민기초생활보장법 상의 차상위계층인 장애인의 본인부담금은 정액으로 부과하고 있다. 차상위(최저생계비 120%)계층 판정은 장애인연금(부가연금) 또는 장애아동 수당 수령, 차상위 자활근로 참여, 차상위 본인부담 경감대상 여부로 판단하고 있다(보건복지부, 2014c).

그러나 활동지원서비스를 이용하는 장애인의 본인부담금을 산정하는데 있어서 장애인과 장애인의 부양의무자의 소득 및 재산 등 생활수준에 관한 사항을 조사하는 것은 바람직하지 못하다는 의견이 있다. 특히, 장애인의 배우자 및 부양의무자의 월별 국민건강보험료액에 관한 사항 등을 조사하는 것은 활동지원서비스의 경제적인 부담을 장애인의 가족에게 부담시키는 것이며 장애인복지 서비스의 궁극적인 책임을 국가가 기피하는 것이라고 지적하고 있다. 이는 활동지원서비스 제공에 있어서도 부양의무제가 적용되고 있는 것으로 간주할 수 있으며 스스로 활동하기가 어려운 장애인을 부양해야 할 경제적인 의무를 장애인의 가족에게 부여하고 있는 것이다. 즉, 사회적 약자인 중증장애인의 사회참여와 사회통합을 달성해야 할 의무를 혈연관계에 있는 사람에게 부여하는 것이 사회적으로 타당한지 논란이 되고 있다. 또한, 소득 환산의 기준이 되는 '가구당 최저생계비'가 과연 현실적으로 산정되고 있는지 의문을 제기하는 의견도 많다(신광호, 2014).

게다가, 홍유진과 장현(2012)의 연구에 의하면 활동지원서비스의 급여 면에서 양적으로 증가하기는 하였으나 급여 단위의 변화와 본인부담금의 증가로 실질적인 활동지원제도의 만족스런 효과는 달성하지 못하고 있음을 지적하고 있다. 본인부담금은 기초수급자와 차상위 계층 외에는 서비스를 이용할수록 증가하고 있음을 역시 지적하고 있으며 보다 폭넓은 활동지원서비스의 이용을 위해서 본인부담금을 점진적으로 감소시켜야 한다고 주장하고 있다(홍유진, 장현, 2012).

4) 활동지원서비스의 종류에 따른 비용의 동일함과 문제점

장애인을 대상으로 하는 활동지원서비스는 장애인이 일상생활과 사회생활을 스스로 수행하는데 필요한 범위 내에서 적절하게 제공하도록 규정하고 있다. 일반적으로 활동지원서비스는 장애인 또는 장애인의 보호자의 자기선택권을 유지하는 범위 내에서 활동지원서비스를 제공받을 수 있도록 해야 하며 서비스의 종류나 성격이 법령에 의해서 제한되거나 장애인 또는 장애인의 보호자가 직접 수행하는 것이 적절한 경우에는 서비스를 제공하지 않는 것을 원칙으로 하고 있다(보건복지부, 2014c).

또한, 활동지원서비스는 당해 방문시간 동안 장애인 1인에 대하여 전적으로 제공 하는 것을 기본 원칙으로 하고 있으며 장애인 2인 이상에 대하여 동시에 제공하지 않도록 하고는 있으나 2인 이상의 장애인이 함께 자립생활을 하는 경우 또는 장애인 간의 관계가 부부, 형제・자매, 직계혈족 등 특별한 사유가 있는 경우에는 활동보조인이 동시에 활동지원서비스를 제공할 수 있으며, 이 경우 급여비용은 활동보조인 등이 실제 서비스를 제공한 시간을 장애인별로 배분하여 산정하도록 하고 있다. 그리고 활동지원서비스는 장애인 본인만을 위해 제공해야 하며 장애인의 가족, 친지, 친구 등을 위한 서비스는 제공하지 않도록 하고 있다. 이 뿐만 아니라 활동지원서비스는 장애인 또는 장애인의 가족의 생업을 지원하는 행위를 제공하지 못하도록 하고 있다(보건복지부, 2014c).

활동지원서비스의 종류를 구체적으로 살펴보면 활동보조, 방문목욕, 방문간호 등으로 구분 할 수 있으며 이중 대다수의 장애인들은 활동보조를 이용하고 있다. 활동보조는 활동보조인이 장애인의 가정 등을 방문하여 신체활동, 가사활동 및 이동 보조 등을 지원하는 활동지원서비스이다. 신체활동의 예로는 목욕 도움(목욕 준비, 몸씻기 보조 등), 구강 관리(양치질 도움, 틀니 손질 등), 세면 도움(세면 준비, 세면 보조 등), 배설 도움(배뇨 도움, 화장실 이동 보조 등), 옷 갈아입히기(의복 준비, 속옷 갈아입히기 등)을 들 수 있다. 신체기능을 유지하기 위한 활동지원으로는 체위 변경(체위 변경 도움, 일어나 앉기 도움 등), 신체기능의 증진(관절구축 예방활동, 기구사용운동 보조 등)이 있다. 가사활동으로는 장애인이 주로 거주하는 장소(방, 거실) 및 화장실 청소, 쓰레기 분리수거, 내부 정리, 이부자리 정돈, 화장대 · 책장 정리, 옷장 · 서랍장 등 정리, 장애인의 옷, 양말, 수건, 침구류, 걸레 등의 세탁 및 삶기, 식재료 준비, 밥 짓기, 국 · 반찬 하기, 식탁 청소, 설거지, 행주 삶기, 음식물 쓰레기 분리수거 등의 활동이 대표적이다. 사회활동의 지원의 예로는 출퇴근 및 등하교 보조(부축, 동행 포함), 직장이나 학교 등에서 식사 및 화장실 이용 보조 등 신체활동지원, 외출 시 동행, 산책, 물품구매, 종교활동, 복지시설 이용, 은행, 관공서, 병원 등 방문 및 귀가 시 부축 또는 동행, 외출 시의 신체활동지원 등을 들 수 있다(보건복지부, 2014c).

활동지원서비스를 제공하는 활동보조인은 대체로 상기에 나열된 여러 종류의 활동을 지원함으로써 장애인의 활동을 보조하는 역할을 하고 있다. 그러나 활동보조인이 수행하는 활동의 종류나 강도와는 상관없이 활동보조에 대한 급여 수준은 동일한 것이 사실이다. 즉, 보건복지부 장애인활동지원 사업안내(2014c)에 의하면 활동보조의 급여비용은 매일 일반적으로 제공하는 경우에 8,550원을 시간 당 지급하고 있다. 비록 22시 이후 6시 이전 심야에 제공하는 경우에는 12,830원을 지급하고 있고, 관공서의 공휴일에 관한 규정에 의한 공휴일에 제공하는 경우(근로자의 날 포함)에는 12,830원을 지급하고는 있으나 기본적인 활동지원에 대한 급여는 동일한 실정이다.

이러한 문제로 인하여 활동보조인이 중증장애인이 원하는 강도 높은 업무를 기피하는 현상을 유발시키고 있으며 결국 활동보조 서비스를 절실하게 요구하는 중증장애인이 필요한 서비스를 구하기 어려운 상황을 초래하고 있다. 또한 활동지원서비스의 급여 수준이 너무 낮다는 문제점 역시 지적되고 있다. 활동지원인력 중 요양보호사가 진입하면서 노인장기요양제도와 활동지원사업의 급여 수준을 비교했을 때 활동보조의 수가가 매우 낮은 실정이다. 예를 들어, 노인장기요양의 경우. 시간 당 평균 9,200원 이지만 활동지원은 시간 당 8,550원에 불과하다. 게다가 활동지원 서비스 연계에 대한 중개기관의 수수료 25% 사업비를 제외하면 급여 정도는 약 6,300원인 실정이다(에이블뉴스, 2014f).

5) 활동지원서비스를 이용하는 장애인의 자기결정권 보장의 부족과 문제점

시대가 변하고 사회가 발전함에 따라서 장애와 장애인에 대한 사회적 인식이 변하고 있다. 20~30여년 전만해도 장애는 단순히 의학적 손상 혹은 신체기능의 결함의 결과로 인식하였으며 그러한 의학적인 이해에 따라서 장애를 치료・수술・시술하려는 움직임이 지배적이었다. 또한 장애를 의학적 혹은 개인적 결함 모델에 기초하여 이해하였고 대부분의 장애인 복지・재활 서비스는 개인의 장애를 치료하거나 제거하는데 초점을 맞추고 있었다. 그러나 80년대 이후 장애에 대한 사회적 모델과 의료적인 패러다임으로부터 탈피하려는 노력이 점점 증대되었으며 이와 더불어 장애의 정상화 및 탈시설화 운동이 보편적인 사회운동으로 정착하게 되었다. 이러한 사회적 분위기에서 제시된 장애인서비스의 하나로 활동지원서비스를 들 수 있으며 활동지원서비스는 장애인의 사회참여, 사회통합, 재활 등에 지대한 역할을 하고 있다(김종인, 2013; 이미정, 2013; Oliver, 1990; Smart, 2009).

장애인활동지원제도는 장애인 당사자 주의와 함께 발전하였으며 장애인이 한 사회의 일원으로써 비장애인과 동일한 인권을 향유하게 하는 가장 기본적인 인권보장을 위한 제도라고 할 수 있다. 장애인은 활동지원제도를 통해서 일상생활과 사회통합에 대한 선

VOICEYE
voiceye.com

택권 및 자기결정권을 행사할 수 있으며 복지서비스의 단순한 수급자가 아니라 서비스를 스스로 설계・선택하는 서비스 주체로써의 역할을 수행할 수 있게 하는 제도이다(이미정, 2013).

장애인활동지원제도가 시행 초기 이후부터 지속적으로 양적 성장 및 발전을 하고 있는 것은 사실이지만 여전히 다양화되고 개별화되고 있는 장애인의 욕구를 충족하지 못하고 있다. 특히, 활동지원 대상자 선정을 위한 인정조사 평가의 부적절성이나 비합리성은 지속적으로 문제가 되고 있으며 활동지원서비스의 양 역시 일부 장애인들의 개별적인 욕구를 맞추기에는 미흡한 것도 사실이다(이미정, 2013). 활동지원서비스의 여러 문제점 중에서도 활동지원제도의 핵심적인 철학인 장애인 자기결정권과 선택권의 보장 역시 현실적으로 제대로 이루어지지 못하고 있는 실정이다. 구체적으로 우리나라와 일본의 활동지원제도를 비교・분석한 이미정(2013)의 연구에 의하면 우리나라의 활동지원제도는 장애인 이용자의 필요욕구 보다는 행정 중심적으로 이루어지고 있으며 서비스 시간과 서비스 유형이 개인의 활동지원 필요성에 따라 이루어지지 못하고 있다. 그러나 일본의 활동지원제도는 자립생활의 이념에 맞춰 제공되고 있으며 장애 이용자의 자기결정권과 서비스 선택권에 의해 서비스가 계획되고 제공되고 있다.

이 뿐만 아니라 선진국인 미국, 캐나다의 경우를 비교해보아도 장애인의 자기결정권을 보장하기 위해서 장애인이 원하는 경우에는 활동보조인을 장애인 스스로 구인하고 채용할 수 있도록 제도적인 지원을 하고 있다(Center for Personal Assistance Services, 2014). 구체적으로 미국에서는 장애인이 스스로 활동보조인을 구인 및 채용할 능력이 있으며 그러한 의사가 있는 경우에는 장애인이 스스로 원하는 활동보조인을 구할 수 있으며 자기 스스로 활동보조인을 구할 수 없는 경우에는 자립생활센터가 재정 및 행정적인 지원을 하는 중개기관으로써 장애인을 지원하고 있다(Center for Independent Living, 2014).

이러한 점을 고려해 우리나라의 장애인활동지원제도를 발전시키고 장애인의 자기결정권과 선택권을 존중하고 보호하기 위해서는 활동지원서비스를 자립생활의 이념에 따라 제공하도록 노력해야하며 이를 위한 가장 기본적인 방법은 장애인이 스스로 활동보조인과 활동보조서비스의 양과 종류를 자기가 선택하여 결정할 수 있도록 활동지원서비스의 운영 방법을 보다 다양화하고 개별화할 필요가 있다.

6) 활동지원 인력의 처우와 문제점

보건복지부 장애인활동지원 사업안내(보건복지부, 2014)에 의하면 장애인을 대상으로 하는 활동지원 급여의 종류를 활동보조, 방문목욕, 방문간호 등으로 구분하고 있으며 각

지원 서비스의 특성에 따라 서비스를 지원하는 인력의 자격을 세부적으로 규정하고 있다.

구체적으로, 활동보조를 제공하는 인력은 장애인의 가정 등을 방문하여 신체활동, 가사활동 및 이동보조 등을 지원하며 활동보조인 교육기관에서 교육과정을 수료한 자가 서비스를 제공하도록 하고 있다. 또한, 활동보조서비스를 제공하는 인력은 노인복지법에 따른 요양보호사, 사회복지사업법에 따른 사회복지사, 의료법에 따른 간호사・간호조무사 및 유사 경력자 등이 수행하도록 하고 있다(보건복지부, 2014c).

장애인을 대상으로 방문목욕 서비스를 제공하고자하는 인력은 목욕설비를 갖춘 차량을 이용하여 장애인의 가정 등을 방문하여 목욕을 제공하며 노인복지법에 따른 요양보호사 중 1급 자격을 가진 자로 정하고 있다(보건복지부, 2014c).

그리고 의사・한의사・치과의사의 '방문간호지시서'에 따라 장애인의 가정 등을 방문하여 간호, 진료보조, 요양상담 또는 구강위생 등과 관련된 서비스를 제공하는 방문간호 인력은 방문간호사(의료법에 따른 간호사로서 2년 이상의 간호업무 경력자, 의료법에 따른 간호조무사로서 3년 이상의 간호보조업무 경력자 및 노인장기요양보험법 시행령 제11조 제3호 나목에 따른 교육이수자, 의료기사 등에 관한 법률 에 따른 치과위생사)로 정하고 있다(보건복지부, 2014c).

이러한 기본적인 자격요건과 더불어 활동지원 인력은 연중 수시로 활동지원 인력을 모집하는 활동지원기관을 통해 채용되며 활동보조 인력은 채용계약을 체결한 후 실습교육(10시간)을 이수해야 한다.

그러나 이처럼 활동지원 인력과 관련된 자격기준을 적용하여 양질의 활동지원서비스를 제공하려는 노력과는 상이하게 활동지원 인력의 처우는 취약한 것으로 알려져 있다. 활동보조 인력이 겪는 대표적인 문제점으로는 낮은 임금과 활동지원 바우처 제도의 문제점을 들 수 있다(에이블뉴스, 2014f).

활동지원서비스의 급여 수준과 관련하여 제기된 문제로는 활동지원 인력의 급여가 타 유사업무를 수행하는 직종과 비교하여 너무 낮다는 점을 들 수 있다. 특히, 활동지원 인력과 노인장기요양 인력의 수가를 비교할 때, 노인장기요양의 경우는 시간 당 평균 9,200원 이지만 활동지원은 시간 당 8,550원에 불과하다. 게다가 활동지원 서비스 연계에 대한 중개기관의 수수료 25% 사업비를 제외하면 급여 정도는 약 6,300원이다(에이블뉴스, 2014f).

활동보조인은 시급 6,300원의 낮은 임금으로 적정 수준의 급여를 받고 생계를 유지하기 위해서 장시간 일하고 있는 것으로 나타나고 있다. 보건복지부에 따르면, 활동보조인의 월평균 근무시간은 121시간이고, 월 평균 보수는 85만 4,263원이다(보건복지부, 2013). 그리고 심야/공휴일 활동보조의 경우 150%의 급여비용을 적용하고 있으나, 가산된 비용

VOICEYE
voiceye.com

의 적용은 하루에 8시간으로 제한되어 있어서 경우에 따라서 공휴일 및 심야에 제공된 서비스는 일반적인 제공과 같이 취급되기도 한다. 예를 들어, 하루 종일 활동보조서비스가 필요한 최중증장애인의 경우 일요일에 두 명의 활동보조인이 주간과 야간으로 나누어 서비스를 제공하는 경우가 있다. 이러한 경우 서비스를 제공한 2명의 활동보조인 모두 공휴일에 해당하는 급여를 받아야하지만 주간에 서비스를 제공한 활동보조인이 8시간 가산된 비용으로 결제를 했다면 심야에 서비스를 제공하는 활동보조인은 평일 낮 시간의 급여비용으로 결제해야 하는 경우가 발생한다(보건복지부, 2014).

또한 현재의 활동지원제도 바우처 제도가 '민간산업부문의 하청구조'와 유사하여 활동지원 인력의 처우가 떨어진다고 지적하고 있다. 구체적으로, 활동지원 급여를 결제하는 현재의 활동지원서비스의 바우처 제도는 일정한 자격을 갖춘 자가 정부로부터 급여(시간당 8,550원)를 지급받아 지자체가 정한 서비스제공기관과 계약을 맺고 있는 형태이다. 이러한 시스템 하에서 활동지원서비스 제공기관이 활동보조 인력을 고용해 일한 시간만큼의 임금을 지급하고 있어 활동지원 인력은 제공 기관에 25% 정도의 수수료를 지불하고 있다(에이블뉴스, 2014f).

또한, 이러한 체계로 인해 제공기관과 활동보조 인력, 장애인 간의 갈등을 발생시킬 수 있음을 지적하고 있다. 대다수의 활동지원서비스 제공기관들이 장애인과 활동보조인 사이에서 갈등이 발생하는 경우 동등한 입장이 아닌 장애인의 입장에서 상황이나 갈등 등을 판단하는 경우가 많아 활동보조인들이 부당한 대우를 당하고 있다. 그래서 실제로는 장애인의 요구나 의지만이 활동지원인과의 고용관계에 작용되고 있으며 결국 활동지원인의 고용 불안정은 지속되고 있다. 게다가 이러한 장애인과 활동지원인과의 불평등한 고용 관계 속에서 국가와 지자체의 책임성은 모호하다는 점 역시 심각한 문제점으로 인식되고 있다(에이블뉴스, 2014f).

활동지원 인력의 처우를 개선하고 이상적으로 활동지원 인력의 고용성을 보장하기 위해서는 우선적으로 활동지원서비스 제공기관의 역할을 국가 혹은 지자체가 해야 할 필요가 있다. 즉, 활동지원서비스 자체를 공적인 서비스로 전환하여 활동지원제도가 제도 자체의 본연의 역할을 다 할 수 있게 만들어야 하며 활동보조인을 국가가 직접고용하고 서비스 제공의 역할 또한 국가가 직접해 서비스 자체를 공공재로 바꿔야 할 필요가 있다(에이블뉴스, 2014f).

결국 활동보조인의 낮은 임금, 장시간 근로, 열악한 처우는 궁극적으로 장애인의 서비스 이용 시간 선택 등에도 부정적인 영향을 미치고 있다. 즉, 활동보조인은 일정 수준의 월급을 벌기 위해서 활동지원 시간이 상대적으로 적은 장애인을 기피하거나 한 활동보조인이 여러 명의 활동지원 시간이 적은 장애인들을 담당하는 경우도 있다. 이러한 경우

결국에는 장애인의 서비스 제공 및 이용시간 선택 등에도 부정적인 영향을 미칠 수 있다(보건복지부, 2013; 에이블뉴스, 2014f).

7) 활동지원 바우처 사용 및 결제와 관련된 문제점

2014년 장애인활동지원 사업안내에 의하면 바우처 생성과 관련해 대상자별 등급에 따른 서비스 지원금액(시간)을 바우처 카드 및 단말기를 통해 결제가 가능하도록 "바우처 포인트(쿠폰)"로 지원하고 있다. 그러나 생성된 바우처 포인트(쿠폰)에는 시·군·구의 예탁금과 장애 이용자가 납부한 본인부담금이 합산되므로, 본인부담금이 책정된 장애 이용자는 본인부담금 납부기한 내에 본인부담금을 납부해야 바우처가 생성되어 활동지원 서비스를 이용할 수 있다(보건복지부, 2014).

또한, 바우처 사용과 관련해서는 활동지원기관(활동지원인력) : 급여 제공 시마다 실시간 결제를 진행하도록 하고 있으며 활동보조인은 급여 제공 직후에 반드시 급여 이용자(또는 보호자)가 동석한 상황에서 결제를 하도록하고 있다. 그리고 결제 횟수와 관련해서도 결제단말기 등을 활용한 바우처 결제 시에는 1일 최대 20회, 1회당 최대 8시간까지만 결제가 가능하도록 하고 있다(보건복지부, 2014).

그러나 이러한 활동지원서비스 바우처 생성 및 이용과 관련된 규정은 실제 현장에서 서비스를 제공하는 활동보조인과 장애인의 상황이나 욕구를 고려하지 못하고 있다는 문제점이 있다. 우선적으로 서비스를 이용하기도 전에 장애인이 본인 부담금을 납부하여야 활동지원 급여가 생성되는 것은 기본적인 서비스 이용 절차와 부합되지 않으며 장애 이용자를 잠재적인 부정수급자로 간주하고 있다는 비판을 받고 있다. 이 뿐만 아니라 바우처 결제를 하루에 8시간으로 정함으로써 실제 하루에 8시간 이상 활동지원서비스를 이용하는 장애인은 시간을 정하거나 수시로 시간을 확인해야하는 번거로움이 발생하고 있다. 이러한 바우처 사용 및 결제와 관련된 제한 등은 실제 현장에서 서비스를 이용하는 장애인이나 서비스를 제공하는 활동보조인들의 원활한 업무 진행을 저해하는 요인으로 작용하기도 한다.

제 3 장

국외 문헌 및 면접 연구결과

VOICEYE
voiceye.com

제3장 국외 문헌 및 면접 연구결과

제1절 미국

1. 장애인활동지원서비스 이용자

1) 국가 의료보장제도인 메디케이드(Medicaid) 혹은 사보험을 통한 장애인케어서비스

미국에서는 장애인이 활동지원서비스를 필요로 하며 메디케이드(Medicaid)를 제외한 사보험을 소지하고 있는 경우에는 해당 사보험사에 연락하여 케어서비스의 신청과 이용에 대해서 문의한다. 장애인 중 메디케이드(Medicaid)의 혜택을 받는 경우라면 지역사회에 위치한 메디케이드 서비스(Medicaid Services)사무실에 연락하여 케어서비스 수여에 대한 심사를 받는다. 메디케이드(Medicaid)의 기초계획(Basic Plan) 혹은 아래에 제시된 메디케이드 가정 및 지역사회 기초서비스(Medicaid Home and Community Based Services) 면제 사항 중 하나에 해당하며 의료적 심사 기준을 충족하는 경우라면 장애인케어서비스를 제공받을 수 있다.

- 발달장애인 면제
- 고령 장애인 면제

장애인케어서비스(Personal Care Services)이나 고령 장애인 면제를 요청하는 성인을 대상으로는 일반평가도구(Uniform Assessment Instrumen, UAI)라는 평가기준을 적용하여 적격성 여부를 심사한다. 메디케이드 서비스(Medicaid Services)의 평가 간호사는 신청한 장애인이 의료적 기준에 부합하는지 여부를 일반평가도구(Uniform Assessment Instrument, UAI)를 적용하여 평가한다. 장애인케어서비스(Personal care services) 수여 여부가 승인된 경우에는 장애인 혹은 장애인의 가족은 케어서비스를 구성하고 계획을 설계한다(State of Idaho, 2014).

2) 미국 주정부 재활기관을 통한 활동지원서비스

미국에서 장애서비스를 필요로 하는 장애인들은 일반적으로 주정부 재활부에서 운영하는 주정부 재활(State-Federal Rehabilitation) 기관에 방문하여 필요한 서비스를 제공받

는다. 주정부 재활프로그램은 미국 재활법(Rehabilitation Act of 1973)과 후속 개정 법률을 통해서 미국의 모든 주를 포함하여 여러 미국령에서 실시되고 있다. 주정부 재활프로그램은 한시적인 서비스 제공구조 내에서 사례관리 기능을 강조하고 있는 서비스 전달 체계로써 재활 서비스를 필요로 하는 장애인이 서비스를 응시한 후 적격성심사를 통해 서비스 수여 여부를 결정한다.

재활과정 중 활동지원서비스를 필요로 하는 중증장애인 역시 주정부 재활 기관을 방문하여 적격성심사를 통해 서비스 수여 여부를 결정 받는다. 다음은 미국 주정부 재활기관에서 일반적으로 적용하고 있는 적격성심사 기준의 구체적인 기준이다.

- 응시자는 반드시 신체적 혹은 정신적 장애를 가지고 있어야 함
- 응시자가 가지고 있는 신체적 혹은 정신적 장애는 응시자가 취업을 하고 고용을 유지하는데 중대하게 영향을 미쳐야 함
- 응시자는 응시자의 장점, 능력, 염려, 선호, 관심사, 재능 등과 부합하는 직업목표를 달성·유지하기 위해 주정부 재활기관에서 제공하는 서비스를 필요로 해야 함
- 응시자는 주정부 재활기관에서 제공하는 서비스를 통해 혜택을 얻어 성공적인 고용결과를 달성할 수 있는 신체적·정신적인 능력을 소유하고 있어야 함

미국에서 주정부 재활기관을 통하여 활동지원서비스를 이용하기 위해서는 우선적으로 위에서 제시된 적격성 기준을 통과하여 재활서비스 수여가 적격한지를 심사 받는다. 주정부 재활기관에서 제공되는 서비스의 종류는 매우 다양하며 교육재활, 의료재활, 심리재활, 직업재활, 재활공학서비스 등을 포함하여 활동지원서비스를 제공받는다(Parker & Szymanski, 2012).

미국 주정부 재활기관에서 제공하는 활동지원서비스는 일반적으로 6개월에서 최장 1년 정도로 장애인의 교육활동이나 직업활동을 유지하는데 있어서 한시적으로 제공된다. 그리고 주정부에서 제공하는 활동지원서비스는 보조기기나 의료보장구 등을 제공한 후에도 추가로 활동보조인의 서비스를 필요로 하는 경우에만 제공된다(Parker & Szymanski, 2012).

주정부 재활기관에서 활동지원서비스를 제공하는 경우에는 장애인이 활동지원서비스 수여가 적격한지를 일반적인 직업평가도구 혹은 신체기능 평가도구 등을 이용하여 판정한다. 이러한 일반적인 직업평가 혹은 신체기능 평가도구는 장애인의 재활 서비스 적격성을 심사하는 경우에 사용되는 평가도구이며 장애인의 장애특성에 따라 적절하게 평가를 실시한다(Parker & Szymanski, 2012).

VOICEYE
voiceye.com

2. 장애인활동지원서비스 제공자

메디케이드 서비스(Medicaid Services)의 평가 간호사는 장애 이용자가 케어서비스를 자기 스스로 결정할 수 있다고 판단하는 경우에 장애 이용자나 그 가족은 케어 서비스 자기선택을 요청할 수 있다. 장애 이용자가 스스로 장애인케어사를 선택할 수 있다는 판정을 받은 경우에 해당 장애 이용자는 장애인케어사를 본인 스스로 채용, 훈련, 해고할 수 있다. 그러나 장애 이용자가 이러한 행정적인 처리를 스스로 수행하기 어려운 경우에는 지역사회에 위치한 장애인 자립센터와 같은 회계중개기관을 통해 장애인케어사에게 지불하는 급여, 문서보관, 메디케이드(Medicaid) 급여 지불 등과 같은 회계 업무를 중개하도록 할 수도 있다.

주정부 재활기관을 통해서 활동지원서비스를 수여받는 경우에도 장애인의 능력에 따라서는 장애인이 스스로 활동보조인을 채용 및 훈련 가능하며 그렇지 못하는 경우에는 자립생활센터와 같은 행정 대행 기관을 통해 활동보조인을 중개 받을 수 있다.

일반적으로 미국에서는 장애 이용자가 장애인케어사 혹은 활동보조인을 선택하는 방법으로 다음을 들 수 있다.

- 장애 이용자 혹은 장애 이용자의 가족이 장애인케어사 혹은 활동보조인을 직접 고용하는 경우
- 주정부 재활기관, 주정부 노령 장애 지원기관, 주정부 주택지원기관 등과 같은 장애 관련 주정부 기관의 도움으로 활동지원서비스 업체를 통해 활동보조인을 소개받는 경우
- 장애인 자립생활센터의 도움으로 장애인케어사 혹은 활동지원인을 구하거나 회계 업무를 대행하는 경우

활동지원인을 장애 이용자가 직접 선택하는 경우에는 장애 이용자의 욕구와 필요에 맞는 홍보물이나 광고를 제작하여 본인이 원하는 활동지원인을 구하는 것이 보통이다. 이러한 방식은 장애 이용자의 자기결정권과 선택권을 최대한 보장할 수 있는 방법으로써 소비자의 권리를 최대한 발휘할 수 있는 방법 중에 하나로 인식되고 있다. 이 뿐만 아니라 장애와 관련된 주정부 기관과 활동지원서비스 계약을 맺고 있는 단체를 통해서도 활동지원인을 구할 수 있다. 주정부 기관과 계약을 맺고자 하는 활동지원인 서비스 단체는 주정부에서 요구하는 서비스 제공자 적격기준에 맞는 서비스를 제공하여야 한다. 주정부 기관과의 계약 채결을 위한 활동지원인 서비스 기관의 수준은 일반적으로 다음과 같다.

- 장애인의 특성을 이해하며 장애인을 대상으로 적절한 활동지원서비스가 제공 가능한 기관
- 범죄 기록이나 불법적인 행위에 가담하거나 가담한 기록이 없는 기관
- 장애 이용자를 대상으로 활동지원서비스와 관련된 회계 처리가 가능한 기관

3. 장애인활동지원서비스 제공 방식

미국에서는 장애의 특성과 정도에 따라서 장애인 장애인케어서비스와 장애인활동지원서비스로 구분하여 장애인이 일상생활이나 사회생활을 하도록 지원하고 있다. 일반적으로 장애가 아주 중한 최중증장애인 혹은 발달장애인들과 같이 장기간 케어 서비스가 필요한 경우에는 메디케이드(Medicaid)를 통해 장애인케어서비스를 제공한다. 그리고 재활이 가능한 대다수의 장애인들은 활동지원서비스를 이용함으로써 고용활동을 유지할 수 있을 뿐만 아니라 일상생활 유지와 관련된 활동 역시 참여할 수 있다. 장애인의 장애, 특성, 욕구에 따라서 출근 준비, 목욕, 옷 입기, 음식조리, 청소, 심부름하기 등과 같은 활동을 활동지원인들은 지원하고 있다. 그리고 일부 장애인들은 노동현장에서도 활동지원서비스를 이용하고 있으며 그 대표적인 예는 상황에 따라서 다를 수는 있으나 장애인이 접근하기 어려운 자료의 출력, 지체장애 노동자의 이동 보조, 인지장애 노동자의 의사결정 조력, 시각장애 노동자를 위한 인쇄된 자료의 낭독, 청각장애 노동자를 위한 수화서비스 제공 등과 관련된 고용활동 역시 지원하기도 한다. 다음은 구체적인 장애인케어서비스의 종류들이다.

장애인케어서비스(Personal Care Services)

- 보행 보조
- 음식 섭취
- 목욕
- 옷 입기
- 몸치장 및 의지 관리
- 피부 관리

가정 내 보조 서비스

- 실내 청소 및 세탁 보조
- 먼지 제거
- 실내 장비 및 보조기기 청소

voiceye.com VOICEYE

- 욕실 관리

사회참여 서비스

- 음식 조리 준비
- 지역사회 활동 참여
- 회의 참여
- 대중교통 이용
- 여가활동 참여
- 금전 관리
- 쇼핑 및 물건 구매

준 의료적 서비스

- 의약물 투여
- 소독과 관련된 활동
- 의료 기기의 체내 투여

장애 이용자들은 본인의 욕구와 필요에 따라서 위와 같은 서비스를 이용하기 위해서 일반적으로 다음과 같은 방법을 통해 활동지원인을 구할 수 있다.

- 장애 이용자가 스스로 활동지원인을 채용 및 훈련시킴
- 장애인자립생활센터와 같은 회계 중개기관을 이용함

활동지원서비스는 장애인과 만성질환을 가지고 있는 사람 중 일상생활이나 고용활동을 하는데 도움이 필요한 사람을 대상으로 제공하는 서비스이다. 일반적으로 활동지원인은 보조인, 개인보조인, 개인케어보조인, 가정보조인 등으로 불리기도 한다. 활동보조인은 장애 이용자의 슈퍼비전을 받으며 이용자가 활동할 수 있도록 지원을 한다. 때로 장애 이용자의 가족이 활동보조인을 할 수도 있으며 경우에 따라서는 급여를 받지 않고 활동보조 업무를 하는 가족도 있다.

장애 이용자는 소비자로써 자신의 인생을 주관할 권리가 있으며 자신의 자립생활을 유지하기 위해서 어떠한 서비스를 제공받으며 누구로부터 서비스를 받을 것인가를 결정할 수 있다. 장애 이용자는 본인이 직접 활동보조인을 구하거나 기관을 통해서 활동보조인을 구할 수도 있다. 장애 이용자는 활동보조인을 본인이 직접 구하든 혹은 기관을 통해서 구하든 활동보조인이 수행하는 업무를 모니터링하며 어떠한 업무를 수행할 것인가를 결정한다.

활동보조인을 장애 이용자가 스스로 채용, 훈련하는 경우에는 장애 이용자가 본인의 욕구나 필요에 맞는 활동보조인을 찾기 위해 홍보 혹은 광고하여 활동보조인을 구할 수 있다. 활동보조인을 직접 고용하는 경우 일반적으로 장애 이용자는 다음의 사항을 고려하여 활동보조인을 채용한다.

- 장애 이용자가 활동보조인을 고용, 훈련, 슈퍼비전을 실시함
- 장애 이용자는 활동보조인이 수행해야할 업무를 결정함
- 장애 이용자는 활동보조인을 존경과 신의로 대함
- 장애 이용자는 활동보조인이 개인 정보를 보장하도록 지도함
- 장애 이용자는 본인의 가정 내에 있는 귀중품, 약물, 기타 개인 소지품을 적절하게 관리함
- 장애인의 인권을 존중하지 않는 활동보조인은 해고 가능함

활동보조인 역시 다음의 사항을 고려하여 활동보조서비스를 장애 이용자에게 제공한다.

- 장애 이용자로부터 업무범위, 업무수행 시간, 업무에 대한 급여 정도 등등 업무와 관련된 기본 사항에 대해서 명확하고 정확하게 통보받음
- 장애 이용자로부터 업무영역, 시간 등의 변동 사항이 있는 경우 가능한 미리 통보받도록 함
- 장애 이용자로부터 업무수행에 대해서 명확한 언어와 용어 사용으로 단계적으로 업무를 수행하는데 정보를 받음
- 업무 수행에 필요한 장비, 기기, 기구 등을 장애 이용자가 구비하도록 함
- 쾌적하고 위생적인 환경에서 업무를 수행하도록 장애 이용자에게 요구함
- 미리 통보받지 못한 업무를 수행하는 것을 거절함
- 근로자로서의 기본적인 인권, 존경, 대우 등을 장애 이용자로부터 요구함

이와는 달리 장애 이용자가 활동보조서비스 기관을 이용하여 활동보조인을 구하고자할 때는 본인의 장애 특성과 필요에 맞는 활동지원인을 매칭해 줄 것을 기관에 요구한다.

활동지원서비스 기관의 활동보조인들은 여러 형태의 기술이나 전문성을 소지하고 있는 경우도 많다. 예를 들어, 일부 활동보조인은 간호자격증, 응급처치자격증과 같은 전문자격증을 소지하며 전문적인 서비스를 장애 이용자에게 제공하기도 한다. 이러한 전문적인 자격을 소지한 활동보조인 뿐만 아니라 일반 가정 내에서 행해지는 가사 업무를 보조하는 단순 업무를 수행하는 활동보조인 역시 서비스를 제공하기도 한다. 활동보조서비스 기관의 활동보조인들이 대체로 수행하는 업무는 다음과 같다.

voiceye.com VOICEYE

- 목욕, 몸단장 등을 포함한 개인적인 케어
- 약물주사와 같은 의료적인 업무
- 음식조리와 청소
- 이동보조 및 운전
- 쇼핑, 금전 관리
- 사회활동 참여 지원

장애 이용자가 활동지원인을 활동지원서비스 기관을 이용해 구하는 경우에는 장애 이용자가 본인의 욕구를 충족시킬 수 있는 기관을 선정해야하며 활동지원인 매칭과 관련해 기관 수수료를 지불해야 한다. 이러한 경우에는 장애 이용자는 활동보조인에 대한 법적인 책임을 지지 않으며 활동지원인은 대행기관을 위해 일하게 된다. 활동지원서비스 기관은 장애 이용자가 원하는 활동지원인을 매칭시키고 장애 이용자로부터 적절한 대행 수수료를 받는다.

4. 장애인활동지원서비스 예산

일반적으로 장애인이 활동지원서비스를 요청하여 서비스를 제공받기 위해서는 다음의 기준을 충족해야 한다.

- 장애인은 가장 우선적으로 사회보장법률(Social Security Act)의 타이틀(Title XVI)에 의해서 장애가 있다고 판정받아야 함(SSI/SSP)
- 장애인은 장애판정 기준에 의해서 신체적 혹은 정신적인 장애를 지속적으로 갖고 있어야 함
- 장애인은 장애판정 기준에 의해서 중증장애라는 판정을 받아야 함
- 혹은 현재 장애시설이나 거주센터 등에서 거주하고 있으며 탈시설이나 자립생활을 원하며 안전하게 자립생활을 유지할 수 있어야 함

여러 종류의 연방정부 예산, 주정부 예산, 지역 및 개별 예산이 종합적으로 장애인활동지원서비스 제공을 위해 이용된다. 구체적으로 장애인의 자립생활을 위한 지역사회 기관에서 재원 여부와는 무관하게 장애인활동지원서비스 연계와 조정을 하기도 한다.

장애인활동지원서비스는 여러 종류의 연방 프로그램을 통해서 재원을 확보하고 있다. 예를 들어, 사회보장 블록 지원금(Social Security Block Grant)의 타이틀(Title XX)과 가정 및 지역사회 서비스(Home and Community Based Services) 면제금 등을 통해 발달장애인

을 포함한 장애인활동지원서비스의 재원을 확보하고 있다. 이러한 연방정부의 재원은 추가적인 주정부 재원과 더불어 지역사회 내에서 장애인활동지원서비스를 필요로 하는 장애인을 대상으로 지역 활동지원서비스 기관을 통해 폭넓게 제공된다. 활동지원서비스를 이용하는 장애인은 이러한 연방 및 주정부 재원을 이용하기 전에 지역사회를 통해 얻을 수 있는 일반적이며 자연적인 지원서비스를 최대한 이용한 후 추가적으로 서비스를 필요로 하는 경우에 이용이 가능하다. 활동지원서비스 제공을 위한 활동지원계획서에 기재된 활동지원서비스는 지역에 위치한 활동지원서비스 센터를 통해 제공되는 것이 일반적이다.

5. 시사점

전통적으로 미국에서는 1970년대부터 장애인 자립생활에 대한 사회적인 관심이 높았으며 여러 종류의 사회서비스를 통해 장애인 사회자립을 위한 재활정책이 시행되고 있다. 특히 장애인의 노동시장 참여와 사회통합을 중시하는 미국의 사회적인 인식과 더불어 장애인 활동보조와 같은 개별서비스가 제공되고 있다. 미국의 장애인활동지원서비스를 통해 발견할 수 있는 구체적인 함의점은 다음과 같다.

첫째, 미국에서는 활동지원서비스를 제공함에 있어 장애인의 자기결정권과 선택권을 적극적으로 보장하기 위해서 장애인이 직접 활동보조인을 구인하고 채용할 수 있도록 하고 있다. 실제로 미국 활동지원서비스는 자립생활이나 타 기관을 통해 서비스를 제공함과 동시에 장애인이 원하거나 자율적으로 활동보조인을 고용하여 운영할 수 있는 경우에는 스스로 활동보조인을 고용하도록 하고 있다. 이렇듯 장애인이 직접 활동보조인을 고용하는 것은 장애인의 자기결정권을 포함하여 장애인의 선호, 필요, 특성 등을 모두 고려하여 활동지원인을 선정할 수 있다는 장점이 있다.

둘째, 장애인의 자기결정권을 보호하고 유지하기 위한 방법으로 활동보조인을 직접 장애인이 고용할 수 있다는 점과 더불어 장애인의 고용주로서의 책임을 동시에 강조하고 있다는 점은 활동보조인의 인권 역시 보호하려는 방법 중에 하나이다. 장애인 역시 활동보조인을 고용하는 경우에는 어느 고용주와 마찬가지로 활동보조인의 처우나 작업환경을 고려하여야 하며 활동보조인이 신체적 혹은 육체적으로 착취, 폭행 등을 당하지 않도록 장애인은 최대한 노력을 해야 한다. 이는 장애서비스를 받는 장애인도 서비스를 받음과 동시에 적절한 책임 역시 져야함을 의미하고 활동보조인의 일방적인 희생을 요구하는 것이 아니라 장애인의 최소한의 법적이며 도덕적인 의무를 다 하도록 하는 조치라고 할 수 있다.

VOICEYE
voiceye.com

셋째, 미국에서는 활동보조서비스와 관련된 행정처리나 수수료 지불 등을 대행하는 중개기관으로 장애인 자립생활센터를 이용하고 있다. 장애인 스스로 행정적 서류 처리가 어렵거나 기타 도움이 필요한 경우에는 적절한 수수료를 지불하고 장애인 자립생활센터의 중개지원으로 서비스를 이용하고 있다. 이는 미국에서는 장애인 자립생활에 있어 자립생활센터의 역할이 크다고 할 수 있다. 장애인활동지원서비스의 본 취지가 장애인의 자립과 사회참여를 도모하기 위해서라면 장애인 자립생활센터의 중개 기관 역할을 더욱 더 강조할 필요가 있다.

넷째, 미국의 경우 장애인케어서비스는 단순히 장애인을 대상으로만 제공되는 서비스가 아니며 노인 및 노령 장애인의 경우 장애인케어서비스가 필요한 경우 서비스를 제공한다. 서비스 대상자가 노인까지 포함하고 있어 그 범위가 상당히 넓으며 일상생활 유지에 어려움이 있는 경우라면 서비스 이용이 가능하다는 점에서 서비스 이용에 대한 접근성이 높다고 할 수 있다.

다섯째, 미국의 활동지원서비스는 장애인의 사회활동이나 노동활동을 지원하기 위한 서비스를 포함하여 장애의 정도에 따라 의료적인 활동도 일부 가능하다는 특징이 있다. 특히 간단한 약물 투여나 조치 등과 같은 의료적인 활동 역시 전문 간호 자격이 있는 활동보조인의 도움으로 서비스 제공이 가능하며 서비스의 수준과 전문성에 따라 비용을 차등 지급하여 활동보조인의 서비스의 질을 향상시키고 있다.

제2절 캐나다

1. 장애인활동지원서비스 이용자

캐나다에서는 장애인을 대상으로 하는 고용 및 지원 프로그램(Employment and Assistance for Persons with Disabilities)을 통해 소득보장, 웰빙 향상, 사회참여 등을 포함하여 장애인들의 자립생활을 지원하기 위해서 장애지원서비스와 보충적인 지원서비스를 제공하고 있다. 장애인을 대상으로 하는 지원은 본인 수입, 자산 적격성 기준에 따라서 결정되며 지원서비스의 지불은 장애인의 재정적 적격성에 의해서 결정된다. 기본적으로 장애 유무를 판정하기 위한 적격성을 심사하기 위해서는 장애인의 장애와 관련된 개인 정보가 필요하다. 장애 적격성을 위한 모든 행정적인 절차나 조치는 장애인 고용 및 지원 법률(Employment and Assistance for Persons With Disabilities Act)에 의해서 시행된다. 장애인의 개인정보의 수집과 행정적인 이용은 개인정보보호법률(Freedom of Information and

Protection of Privacy Act)에 의해서 보호되고 있다.

장애인활동지원서비스를 포함한 장애지원서비스를 받기 원하는 장애인은 우선적으로 장애인 본인의 신상정보와 본인의 장애를 증명할 수 있는 전문의료인의 진단 결과서를 캐나다 정부 사회서비스 부서에 제출한다. 그리고 추가적으로 장애인이 제출한 자료를 토대로 장애인의 적격성을 심사하는 평가자의 평가 보고서를 최종적으로 검토함으로써 장애지원서비스의 최종 수여 여부를 결정한다.

장애인은 본인의 개인정보를 본인 혹은 타인의 도움으로 기록할 수 있으며 본인의 장애를 진단 혹은 치료하고 있는 의료 전문가로부터 소견을 받아 제출한다. 장애인의 의료 전문가는 소견서를 작성하며 장애인은 받은 소견서를 최종적으로 지정된 평가 전문가에게 제출한다. 그리고 장애인은 지정된 평가 전문가로부터 평가 결과서를 전달받아 사회개발 및 혁신부(Ministry of Social Development and Social Innovation)로 송부하여 최종 적격성을 승인 받는다. 의료전문가로부터 장애인의 장애에 대한 정보를 수집하는 주된 목적은 사회개발 및 혁신부에 장애인이 장애지원서비스를 제공받는데 적절한 신체적 혹은 정신적인 한계를 갖고 있음을 증명하기 위해서이다. 장애인을 위한 고용 및 지원에 관한 법률(Employment and Assistance for Persons with Disabilities Act)에 의해서 장애인이 장애 지원을 받기 위해서는 의료전문가가 장애인의 장애가 일상생활을 하는데 영향을 미치는 정도를 확인한다. 일반적으로 사회 개발 및 혁신 부에서는 장애인의 신체적 혹은 정신적인 손상이 다음과 같은 경우에는 장애가 있다고 간주한다.

- 일반적인 일상생활과 관련된 활동을 수행하는데 상당한 어려움이 있는 경우
- 일상생활과 관련된 활동을 수행하는데 지속적 혹은 간헐적으로 타인의 도움이 필요한 경우
- 일반적인 일상생활과 관련된 활동이라 함은 스스로 음식 준비하기, 개인적 재정 관리하기, 쇼핑하기, 대중교통 및 교통수단 이용하기, 위생적인 생활환경 유지를 위한 가사 업무하기, 실내외 이동하기, 자기 위생 및 자기 관리하기, 개인적인 약물 관리하기 등과 같은 활동을 말함
- 일상생활과 관련된 활동 중 정신적 활동과 관련된 활동의 예로는 자기 스스로 결정하기, 타인과 효과적으로 의사소통하기, 타인과 적절한 사회생활하기 등을 들 수 있음

위와 같은 일상생활과 관련된 활동을 스스로 유지하는데 상당한 어려움이 있는 경우에는 장애지원서비스를 받을 수 있으며 활동지원서비스 역시 제공받을 수 있다.

VOICEYE
voiceye.com

2. 장애인활동지원서비스 제공자

캐나다의 경우 장애인들은 활동지원인을 구하고 고용하는데 인터넷 웹사이트를 통해 필요한 활동지원인을 찾는 경우가 많다. 일반적으로 활동지원인을 구할 수 있는 인터넷 웹사이트는 활동지원인을 포함한 여러 종류의 케어서비스 제공자들을 동시에 구인할 수 있으며 캐나다 국내 뿐만 아니라 국외에서 케어서비스 제공자를 필요로 하는 사람들에게도 정보를 제공하고 있다. 이러한 인터넷 웹사이트는 국제적으로 신뢰받는 직장 구인 및 매칭 사이트로써 장애인 혹은 장애인 가족들이 직접 장애 활동보조인을 구하고자하는 경우 이용한다. 이러한 사이트는 활동보조인을 구하고자하는 사람과 활동보조인을 안전하고 신뢰 있게 연결해주며 양자의 개인정보를 철저하게 보호하면서 활동보조인 구인 및 채용과 관련된 상담 혹은 조언을 제공하기도 한다. 인터넷 웹사이트는 다음과 관련된 케어서비스를 제공하는 제공자들을 매칭하고 연결하고 있다.

- 장애인 활동케어서비스 및 활동지원 서비스
- 아동 케어서비스
- 특별관리 케어서비스
- 애완동물 케어서비스
- 학습 과외 서비스
- 주택관리 케어서비스
- 노인 케어서비스
- 유아 케어서비스

인터넷 웹사이트 업체는 개별화된 검색, 세부화 된 프로파일, 범죄경력 조회, 온라인 인터뷰, 추천확인, 사진검정 등과 같은 절차와 서비스를 통해서 장애인과 활동보조인을 적절하게 매칭하고 연결하고 있다. 활동보조인을 구하고자하는 장애인은 본인의 필요와 욕구에 맞추어 활동보조인을 구할 수 있다. 예를 들어, 비흡연 여부, 케어서비스 활동 기간 및 경력, 학력, 급여수준 등에 따라서 본인에게 맞는 활동지원인을 인터넷 검색 기능을 이용하여 구할 수 있다. 또한 장애인은 활동보조인의 업무 역시 설정하여 욕구에 맞는 활동보조인을 구할 수 있다.

게다가, 인터넷 웹사이트를 통해 장애인은 우수하고 고성능의 검색 도구를 이용하여 원하는 활동보조인을 신속하게 구할 수 있으며 최첨단의 정보 보안 시스템을 통해 개인정보의 유출 없이 서로간의 정보를 교환하며 매칭을 가능하게 한다. 이 뿐만 아니라 장애인은 시간제근무 혹은 정규직 활동보조인 등 활동보조인의 근무 형태까지 선택하여

본인의 필요에 맞는 활동보조인을 구할 수 있다. 추가적으로 활동보조인의 언어구사 능력까지 검색이 가능하여 영어, 불어, 기타 다른 언어 사용 여부를 장애인이 검색하여 활동보조인을 선택할 수 있다.

기본적으로 장애인은 본인이 원하는 활동보조인을 구하기 위해서 검색 엔진을 통해서 구할 수도 있으며 필요한 경우에는 본인이 원하는 활동보조인의 특성, 업무영역, 급여정도, 능력 등등을 기재하여 활동보조인을 구할 수도 있다.

3. 장애인활동지원서비스 제공 방식

활동지원 프로그램(Assisted Living program)은 거주지역을 기초로 하여 제공되는 서비스로써 노인, 만성 질환을 가지고 있는 성인, 신체 혹은 정신장애가 있는 아동과 성인을 대상으로 비의료적 서비스와 사회지원서비스를 지원하기 위한 프로그램이다. 본 프로그램을 이용하여 이용자들은 기능적인 자립과 자아 달성을 성취할 수 있는 기회를 갖게 된다. 장애 활동지원 프로그램은 다음의 3가지 서비스로 구분되어 있다: 가정 내 케어(in-home care), 성인육성케어(adult foster care), 시설케어(institutional care) 서비스이다. 특히 시설케어 서비스는 24시간 내내 비의료적인 개별 서비스를 필요로 하는 장애인을 대상으로 제공되는 서비스이다. 활동지원서비스는 전에 의료 전문가로부터 지원서비스가 필요하다고 인정받은 경우라면 어느 누구나 서비스를 받을 수 있으며 자력으로는 활동지원서비스를 구할 수 없는 사람들을 대상으로 제공되기도 한다. 활동지원 프로그램의 궁극적인 효과는 장애인을 비롯한 활동지원서비스를 필요로 하는 사람이 자신이 거주하고 있는 가정 혹은 지역사회 내에서 일상적인 생활을 영위함과 동시에 최대한 본인의 자립생활을 유지하기 위한 것이다.

활동지원서비스를 이용하기 원하는 장애인은 캐나다 정부로부터 활동지원서비스의 필요성에 대해서 평가를 받은 후 개인적으로 활동지원인을 구할 수 있다. 활동지원인은 대체로 장애인이 구할 수 있으며 특히 캐나다의 경우는 활동지원인을 검색하고 구인할 수 있는 인터넷 웹사이트가 발달되어 있다. 인터넷 웹사이트를 통해 활동지원인 뿐만 아니라 노인도우미, 육아도우미, 애완동물관리인, 과외교사 등등 여러 종류의 개별 서비스를 제공하는 인력을 구할 수 있다. 이러한 인터넷 사이트를 통해 장애인은 보다 폭넓고 다양한 활동지원인을 구하며 본인의 욕구에 맞는 활동지원인을 구할 수 있다.

VOICEYE
voiceye.com

4. 장애인활동지원서비스 예산

활동지원 프로그램(Assisted Living program)은 비의료적 사회 지원 서비스로써 장애인을 비롯해 활동지원서비스가 필요한 사람들을 위한 사회적인 지속적 케어서비스의 하나이다. 활동지원서비스는 의료지원에 초점을 맞추고 있는 의료 캐나다 가정 및 지역사회 케어 프로그램(Health Canada's Home & Community Care Program)과 비보장 의료 지원 프로그램(Non-insured Health Benefits Program) 등의 서비스와 유사한 서비스를 제공하는 것이 아니며 의료중심 서비스에 보충적인 사회케어서비스를 지원하는데 그 주된 목적이 있다.

구체적으로, 가정 내 케어서비스(In-home care) 프로그램은 일상생활을 하는데 도움을 필요한 모든 사람들을 대상으로 하여 비의료적 개별 케어서비스를 제공하는데 재정적인 지원을 하고 있다. 성인양육 케어서비스(Adult foster care)와 시설 케어서비스(institutional care) 프로그램은 시설이나 지원이 필요한 거주 환경에서 거주하고 있으며 의료적인 케어서비스를 필요로 하는 성인을 대상으로 하여 재정적인 원조를 하고 있다. 활동지원서비스 프로그램의 주요 재원 중의 하나는 장애 계획 프로그램으로써 장애인이 지역사회 내에서 일상생활을 영위하고 유지하기 위해서 각종 서비스와 프로그램을 서로 연결하며 프로그램에 장애인들이 접근할 수 있도록 하고 있다. 장애계획 프로그램(Disabilities Initiative)은 장애 옹호, 장애 인식개선, 지역 워크샵 등을 포함하여 장애 활동지원을 위한 프로젝트를 위해서 대략 연간 1만 달러를 지원하고 있다.

5. 시사점

캐나다의 활동지원서비스의 제공 방식과 방법을 통해서 우선적으로 발견할 수 있는 특징은 장애인의 자기결정권과 선택권을 보장하기 위해 여러 형태로 활동보조인을 구할 수 있다는 점이다. 활동보조인을 구하는 인터넷 웹사이트가 대표적인 방법이며 이외에도 장애인이 개인적으로 활동보조인을 구할 수 있다. 캐나다의 활동보조 서비스와 관련된 구체적인 시사점은 다음과 같다.

첫째, 장애인의 활동보조인을 선정하는 방법과 자기결정권을 보장하기 위해 장애인 스스로 활동보조인을 구하도록 하고 있다. 특히 활동보조인을 비롯하여 아동보조도우미, 노인도우미, 애완동물관리인, 가사도우미 등등 여러 종류의 케어서비스 제공자들을 검색하고 찾을 수 있는 인터넷 사이트를 이용하여 장애인들이 활동보조인을 구할 수 있다. 이러한 방식을 통해 장애인들은 본인의 욕구나 필요에 가장 적합한 활동보조인을

구할 수 있으며 장애인의 자기결정권과 선택권을 최대한 보장할 수 있다.

둘째, 캐나다의 활동지원서비스는 장애인만을 주 대상으로 하는 것이 아니며 노인이나 활동보조서비스를 필요로 하는 성인을 모두 포함하고 있다. 이는 활동지원서비스의 대상이 장애인에게 초점이 맞추어진 서비스라고 볼 수 없으며 활동지원서비스는 활동지원이 필요한 사람을 대상으로 하는 일반적인 사회지원서비스의 일종이 라고 볼 수 있다.

셋째, 장애인이 스스로 활동보조인을 구하고 채용할 수 있다는 점에서 장애인의 고용주로서의 책임을 강조하며 반면 활동보조인의 노동자의 역할과 권리를 강조하고 있다. 이는 활동보조인을 고용하는 장애인의 역할과 책임을 동시에 강조할 뿐만 아니라 활동보조인 업무의 전문성을 인정하여 노동권을 보장하고 있는 것이다.

제3절 호주

1. 장애인활동지원서비스 이용자

호주의 경우 장애인들의 직업적인 욕구와 일상생활 유지를 위해서 개별지원패키지(individual support package)라는 프로그램을 이용하고 있으며 장애인들이 일상생활 유지를 위해 필요한 서비스를 종합적이며 포괄적으로 제공하는 프로그램을 실시하고 있다(Department of Human Services, 2014).

개별지원패키지(Individual support package)는 휴먼서비스부에서 제공하는 예산을 통해서 장애인이 장애와 관련된 욕구를 충족하기 위해 필요한 서비스를 구입하도록 하는 프로그램이다. 개별지원패키지(individual support package)를 통해서 장애인은 휴먼서비스부에서 제시하고 있는 예산 지불 가이드라인에 기초해 본인들의 장애 유지와 욕구 달성에 필요한 서비스를 선택할 수 있으며 휴먼서비스부서의 최종 승인을 통해서 서비스를 이용할 수 있다. 서비스를 이용하는 이용자는 서비스가 제공되는 방법 역시도 조절할 수 있다. 또한, 서비스 이용자는 서비스 제공자와 제공 기간 역시 결정할 수 있다. 일부 특별한 경우에는 개별지원패키지(individual support package)를 통해 서비스 이용자의 가족이나 보호자를 위한 서비스 역시 구입하여 가족이나 보호자가 이용자를 위한 서비스를 지속하도록 한다. 장애 아동을 대상으로는, 장애 아동의 욕구와 관심사 등에 기초하여 서비스가 제공되며 가능한 장애 아동의 가족의 역량을 강화하여 가족이 장애 아동을 케어하도록 서비스를 제공한다. 아동의 부모가 장애가 있는 경우에는 자녀들에게 미치는 장애의 정도를 확인한 후 서비스를 구성하고 제공한다. 개별지원패키지(Individual

VOICEYE
voiceye.com

support package)를 통해서 서비스를 구입하고자하는 경우 이용자의 가족, 주위 동료나 친구, 지역사회를 통해서 이미 제공되고 있는 서비스는 구입할 수 없다. 이용자는 상황에 따라 서비스의 종류와 서비스 제공자를 본인들이 원하는 경우에는 교체 가능하다.

개별지원패키지(Individual support package)를 이용자가 요청하는 경우 장애지원등록인(Disability Support Register)은 이용자가 이용 기준에 부합하는지를 확인하며 이용 가능한 자원이 이용자의 금액 할당 범위 내에 있는지를 확인한다. 이용자가 휴먼 서비스 부서의 기준에 부합하는 경우에는 문서로 개별지원패키지(individual support package) 서비스의 수혜자임을 통보한다. 통보 문서에는 이용자가 거주하는 지역에서 서비스 제공을 계획하고 서비스를 제공하는 기관이나 단체에 대한 정보를 포함하고 있다. 서비스 계획은 이용자가 필요로 하는 서비스의 종류, 서비스 제공자, 서비스 비용 등과 관련된 사항을 포함한다. 이용자가 서비스 계획을 구성하는 것을 도와주는 사람을 조정자(facilitator)라고 칭하며 이용자가 조정자(facilitator)를 이용해 서비스계획을 구성하고자하는 경우에는 조정자(facilitator)에게 본인의 개인정보동의를 문서로 제출해야 한다. 조정자(Facilitator)은 이용자로부터 반드시 개별지원패키지(individual support package) 서비스 계획을 구성하는 것과 관련된 개인정보만을 수집한다. 이용자는 경우에 따라서 조정자(facilitator)를 이용하지 않고 다음의 방법을 통해 서비스 계획 역시 구성할 수 있다.

- 이용자 본인 스스로
- 이용자의 가족, 친구, 혹은 기타 지원인의 도움
- 이용자의 사례관리자

2. 장애인활동지원서비스 제공자

개별지원패키지(Individual support package) 예산을 이용하여 장애 이용자가 구입할 수 있는 서비스를 제공하는 서비스 제공자는 다음과 같다.

- 등록된 장애 서비스 제공자
- 개인 활동지원 서비스를 제공하는 제공자
- 일반 지역사회 서비스 제공자
- 상업적 상품 및 서비스 제공자

1) 주간 서비스

장애 이용자는 개별지원패키지(individual support package) 예산의 전부 혹은 일부를 주간 서비스 제공자로부터 구입할 수 있다. 주간 서비스는 성인 장애인을 대상으로만 제공이 가능하다. 주간 서비스를 이용하는 이용자는 다음과 같은 서비스를 제공받는다.

- 지역사회 참여
- 자립생활
- 원하는 일 하기

주간 서비스는 일반적으로 이용자의 생활환경에서 필요한 서비스를 제공하는 서비스이다. 예를 들어, 일상생활, 고용 기술 개발, 지역사회 활동 참여, 여가활동 참여 등이 주간 서비스 이며 이러한 서비스는 주간 서비스 제공자나 제공 기관의 상황에 따라 평일 주간, 평일 야간, 주말에도 제공 가능하다.

2) 등록된 장애 서비스 제공자

호주 장애법(Disability Act)에 따라 일부 장애관련 단체나 기관은 휴먼서비스부의 등록하여 장애 서비스를 제공할 수 있다. 서비스 제공자로 등록하기 위해서는 휴먼서비스부에서 제시하는 등록 기준을 충족해야하며 장애법(Disability Act)에 따라 장애인을 대상으로 서비스를 제공할 수 있음을 휴먼서비스부에 증명해야 한다. 장애법(Disability Act)에 의하면 등록 장애서비스 제공자는 다음 사항을 준수해야 한다.

- 이용자에게 기관에서 제공하는 서비스에 대한 정보의 제공
- 이의 신청 절차에 대한 정보의 제공
- 장애 정보 제공과 관련된 기준의 충족

3. 장애인활동지원서비스 제공 방식

호주의 경우 장애인활동지원서비스를 이용하고자하는 장애인은 정부 장애 담당자의 판정에 의해서 개별지원패키지(individual support package)라는 종합 예산 프로그램의 수여 여부를 결정받는다. 장애인활동지원서비스는 개별지원패키지(individual support package)를 통해서 제공되는 여러 서비스 중에 하나이며 주간 서비스라는 이름으로 활동지원서비스가 제공되고 있다. 주간서비스를 이용하는 대표적인 방법은 다음과 같다.

VOICEYE
voiceye.com

- 이용자가 주간서비스 제공자와 직접 계약
- 조정자(facilitator)의 지원으로 주간서비스를 이용
- 이용자의 가족, 친구, 보호자 등의 도움으로 주간서비스의 이용

일반적으로 주간 서비스는 장애인의 사회활동, 여가활동, 사회참여 등과 관련된 서비스를 제공하고 있으며 장애인의 예산 범위 내에서 비용을 책정하여 서비스를 이용할 수 있다. 이용자는 직접적인 주간 서비스에 대한 비용을 지불할 뿐만 아니라 경우에 따라서는 다음과 같은 부대비용 역시 지불해야 한다.

- 여가 활동을 위한 특정 장소 방문에 대한 입장료
- 활동과 관련된 부대 장비 비용

이와 같은 비용은 이용자가 제공자에게 직접 지불을 통해서 지불한다.

교통비의 경우 장애인은 본인의 예산 범위 내에서 지불가능하다. 주간서비스는 야간을 비롯하여 주말에도 사용가능하며 장애인의 자립기술을 향상시키기 위해서 필요한 사회활동(예를 들어, 수영장 방문, 학교 수업 참여 등)을 수행하는 경우에도 이용된다.

4. 장애인활동지원서비스 예산

이용자가 휴먼서비스부서의 담당자인 장애지원등록인에게 신청서를 제출하는 경우, 휴먼서비스부서에서는 장애지원등록의 대역레벨(band level)을 책정한다. 각각의 장애지원등록의 대역레벨(band level)은 예산 범위를 정하고 있다. 본예산 범위는 이용자가 자신의 필요를 충족하기 위해 필요한 서비스를 구입하는데 요구되는 휴먼 서비스부 예산이다. 본예산과 관련된 정보는 이용자에게 제공되며 이용자가 어느 정도의 예산 범위 내에서 서비스를 구입할 수 있는지를 고지한다. 장애지원등록 신청서를 제출한 후 이용자가 본인의 욕구나 필요가 크게 변동이 발생한 경우에는 이용자나 이용자의 조정자(facilitator)는 휴먼서비스부에 예산 범위를 높여줄 것을 요청할 수 있다. 이 경우 이용자는 어떠한 변화가 발생하였는지와 왜 추가 예산이 필요한지를 증명해야 한다.

개별지원패키지(individual support package) 예산은 장애 이용자의 욕구, 필요 등을 충족시키기 위해 필요한 직접적인 서비스만을 이용하는 경우에만 사용할 수 있다. 장애 이용자가 서비스를 이용해 추구할 수 있는 내용은 다음과 같다.

- 자립생활을 위한 이주
- 가정 내의 환경에서의 거주

- 자립생활 유지
- 장애 이용자의 가족이나 보호자가 이용자를 위한 케어를 지속할 수 있도록 필요한 가족지원서비스
- 장애 부모가 본인의 부모 역할이나 가족 구성원들을 위해 수행하는 지원서비스
- 건강한 삶의 유지
- 기술 및 자기능력 개발
- 사회 참여와 활동의 지속
- 지역사회 참여와 유지
- 교육 및 직업활동의 참여

지원되는 예산은 이용자가 노동활동이나 연금을 통해 얻는 금전적인 수입은 아니며 이용자가 본인의 욕구나 필요를 충족시키기 위해 지역사회에서 제공되는 서비스를 이용하려고하나 이용하기 어려운 경우에 사용할 수 있다. 또한 본예산은 지방정부나 주정부에서 지원하는 프로그램을 이용하고자 하는 경우에는 사용할 수 없다.

본예산은 법적으로 금지된 활동을 위해서는 이용할 수 없으며 구체적인 금지 활동은 다음과 같다.

- 현행법에 위반되는 어떠한 경우나 행위
- 도박
- 직접적인 직원 고용
- 본인이 재정적인 관심을 갖고 있는 법적인 기관에서 제공하는 상품의 구입

휴먼서비스부와 계약을 맺고 있는 장애서비스 제공자는 단가에 기초해 금액을 제공받는다. 장애 이용자가 이용하는 대부분의 서비스 비용은 이러한 단가에 따라서 결정된다. 경우에 따라서 제공자가 수준 높은 기술이나 전문적인 기술을 제공하는 경우 해당 서비스의 단가는 차이가 나거나 평균 단가보다 높게 결정된다. 장애서비스 제공자는 각 서비스의 가격을 이용자에게 고지해야하며 가격이 차이가나는 이유를 설명해야 한다. 이용자가 서비스의 비용이 높거나 불합리하다고 생각하는 경우에는 다른 장애서비스 제공자를 찾아 서비스를 이용한다. 서비스 단가는 생활비 인상, 노동비 인상 등과 같은 요인으로 인해 수시로 변경 가능하다.

VOICEYE
voiceye.com

5. 시사점

호주의 장애인서비스의 경우 가장 두드러진 특징은 개별 장애인복지 서비스가 따로 제공되는 것이 아니라 여러 종류의 서비스가 개별지원패키지(individual support package)라는 프로그램 하에서 종합적으로 제공되고 있다는 점이다. 구체적으로 호주의 사례를 통해 발견할 수 있는 시사점은 다음과 같다.

첫째, 장애인 활동보조서비스를 포함한 여러 종류의 장애인 복지 서비스는 개별적인 전달 체계로 제공되는 것이 아니라 종합적이고 포괄적인 개별지원패키지(individual support package)라는 프로그램을 통해서 제공되고 있다. 이러한 서비스 전달체계는 단편적인 장애인복지서비스를 하나의 일원화된 서비스 형태로 종합하여 제공한다는 점이며 이로 인해 장애인들에게 여러 종류의 서비스를 제공할 수 있는 서비스 전달체계라고 할 수 있다.

둘째, 호주의 개별지원패키지(individual support package)의 가장 큰 장점은 장애 이용자가 필요로 하는 서비스를 직접 선택하고 결정할 수 있다는 점이다. 즉 장애 이용자의 자기결정권과 선택권을 최대한으로 보장하기 위해 개별예산 시스템을 이용하고 있으며 이는 장애인 자립생활과 사회자립의 가장 핵심적인 요소를 향상시키는 것이라고 할 수 있다. 자기결정권과 관련하여 장애 이용자는 서비스의 종류와 서비스 결정을 스스로 할 수 있으며 이러한 활동을 통해 자립생활의 기본적인 원리인 자기결정권과 같은 인권을 향상시킬 수 있다. 이 뿐만 아니라 호주에서는 장애 이용자는 본인의 자기결정을 내리기 어려운 경우라도 조정자(facilitator)의 도움을 통해 본인이 원하는 활동이나 행동을 결정하는데 최대한 스스로 결정하도록 지원하고 있다.

셋째, 호주와 같이 장애 이용자가 스스로 서비스를 결정하고 비용을 지불하는 개별지원패키지(individual support package)를 이용하는 경우 장애 이용자를 대상으로 하는 서비스 제공자들의 종류와 양이 증대될 수 있다. 이 뿐만 아니라 장애서비스를 제공하는 서비스 제공자들의 전문성을 향상시킬 수 있으며 궁극적으로 장애 이용자들이 양질의 서비스를 제공받을 수 있는 토대가 마련될 수 있다. 구체적으로 휴먼서비스부에 등록된 장애서비스 제공자, 주간 서비스 제공자, 일반 지역사회 서비스 제공자 등과 같은 여러 형태의 서비스 제공자들이 존재하며 각각의 서비스 제공자들은 특정 분야 혹은 전문 분야와 관련된 양질의 서비스를 제공하고 있다.

넷째, 개별지원패키지(individual support package)는 장애 이용자를 서비스의 대상화가 아니라 서비스의 주체자로 인정하는 장애인서비스제도이다. 이는 최근 언급되는 장애인의 소비자성 혹은 고객성을 강조하고 있는 소비자 중심의 서비스 전달체계라는 점에서 그 의의가 크다. 즉, 장애서비스 역시 일종의 대인서비스의 하나로 이해한다면 장애 이

용자의 욕구와 필요를 충족시킬 수 있는 장애 고객 중심의 서비스를 구현하고 있는 한 형태라고 할 수 있다.

제4절 일본

1. 장애인활동지원서비스 이용자

우리나라의 장애인활동지원제도와 유사한 일본의 서비스는 개호급부제도라 할 수 있다. 일본의 개호급부제도는 장애인에게 보조인력인 개호사를 파견하여 장애인의 일상생활 및 사회생활을 지원하는 사회 서비스의 일종이다. 개호급부제도는 중증장애인 자립운동 철학 중에 하나인 장애인의 자기선택권과 자기결정권을 보장할 뿐만 아니라 장애인의 자립생활과 사회참여를 향상시키기 위해 도입되었다(이미정, 2013).

일본에서는 2000년에 노인들을 위한 장기요양보험제도(개호보험제도)를 통해서 노령 인구를 대상으로 활동지원 서비스를 시작하였고 지체장애・시각장애・청각장애 등 신체장애인까지 서비스를 제공하여 장애인을 위한 개호급부제도가 시작되었다.

이후 2006년 시행된 장애인 자립지원법과 이를 재수정한 2012년 장애인종합지원법은 장애인의 자기결정권과 자기통제권을 보장한다는 측면을 더욱 더 강화하였고, 신체장애에 제한되었던 개호급부제도 대상자를 모든 장애영역으로 확대하였다. 그리고 대상자 확대와 더불어 개호급부의 인정기준, 절차, 급여형태 등을 대폭 개선하였다(이미정, 2013).

구체적으로 장애인활동지원서비스 대상자 선정과 관련하여 일본의 자격기준은 상대적으로 포괄적이다. 일본에서는 장애인종합지원법 제4조에 기초하여 장애인관련 법률에 따른‘장애아동 및 장애인과 더불어 18세 이상의 130개 난치병 질환자 중 장애지원구분에 해당되는 자’로 활동지원서비스 수급자격을 규정하고 있다. 즉, 일본에서는 등록된 장애인이면 누구나 활동지원서비스를 신청할 수 있으며 소수 희귀질환자들도 서비스를 신청하도록 하고 있다.

이러한 일본의 폭넓은 신청 기준은 장애인의 자기결정권을 전적으로 보장함과 동시에 난치병을 앓고 있는 비장애인도 일상생활이나 사회생활에 어려움이 있는 경우 신청을 통해 사회생활을 하는데 활동보조인의 지원을 받을 수 있도록 제도적으로 보장하고 있다. 서비스 신청에 있어서는 일정 기준을 갖춘 장애인들의 참여를 모두 보장하고 있으며 서비스 이용 대상자는 신청자의 상태에 따라 서비스의 양과 내용이 결정되는 형태로 이루어져 있다(이미정, 2013).

VOICEYE
voiceye.com

2. 장애인활동지원서비스 제공자

일본의 개호 직원은 복지시설 직원이라고 불리기도 하며 일반적으로 개호가 필요한 노인이나 장애인을 대상으로 일상 혹은 직업생활을 원활하게 할 수 있도록 개호하거나 개호에 관한 상담을 제공하는 전문 인력이다. 개호 직원의 주요 업무는 다양한 분야에 걸쳐 제공되며 구체적으로 노인, 신체장애인, 정신장애인 등을 위한 식사, 배설, 세안 등의 신변정리, 입욕, 신체청결, 보행・휠체어를 이용한 이동 등의 신변 개호 또는 건강관리, 가사원조, 사회나 사람과의 접촉 원조, 이용자의 생활을 지키고 그 외 개호인이나 의료진 혹은 가족과 연계를 위한 개호 계획을 작성, 본인과 가족의 상담 대응 등과 같은 다양한 업무를 수행한다.

일본의 개호 직원은 노인 보건시설, 특병양호노인홈, 신체장애인시설, 민간 복지관련 서비스회사 등에서 종사하며 도쿄복지전문학교, 사이타마복지전문학교 등과 같은 그룹학교에서 개호서비스와 관련된 기술이나 지식을 배울 수 있다.

3. 장애인활동지원서비스 제공 방식

일본에서는 2003년 4월에 지원비제도를 도입함으로써 행정 기관이 장애인활동지원서비스 이용기관이나 내용을 결정하던 행정 중심의 서비스 전달방식에서 장애 이용자 당사자의 자기결정권과 자기통제권을 발휘할 수 있도록 서비스 이용자가 서비스 이용기관이나 내용을 결정할 수 있도록 제도를 전면 수정하였다(이미정, 2013).

장애인활동지원서비스와 관련된 정보 제공에 있어서 일본은 보건・복지・의료에 관한 종합정보사이트인 “WAM NET (http: //www.wam.go.jp)”을 통해 장애인활동지원서비스를 종합적으로 소개하고 있다. “WAM NET”에는 장애인활동지원제도 사업의 목적과 도입의의, 서비스 대상자 및 신청 자격, 이용절차, 추진체계 등 제도에 대한 전반적인 설명과 서비스 제공기관과 신청기관을 지역별로 검색할 수 있도록 함으로써 장애 이용자의 이용편의를 증대하고 있다. 이 뿐만 아니라, 홈페이지의 글자크기 조절과 음성지원 등을 통해 전맹 시각장애인과 더불어 약시 시각장애인까지 이용할 수 있도록 하고 용어설명을 통해 전문용어 해석에 어려움이 있는 인지장애인들의 이해를 도모하는 등 다양한 유형의 장애인에게 서비스를 제공하기 위해 정보접근 편의 역시 제공하고 있다(이미정, 2013).

일본에서 장애인활동지원서비스를 심사하는 기준으로는 요개호인정조사항목(79개)과 조리나 물건구입이 가능한지 여부 등의 IADL에 관한 항목(7개), 과다행동이나 집착 등 행

동장애에 관한 항목(9개), 이야기가 정리되지 않는 등 정신면에 관한 항목(11개) 등 27개 항목 등 총 106개의 문항으로 구성된 장애지원구분 인정조사 도구를 사용한다. 이러한 인정조사 결과에 따라 1~6 구분으로 결정하며 활동지원서비스의 양은 장애지원 구분이나 본인 및 가족의 상태, 이용의향 등을 기초로 장애인이 본인 스스로 직접 작성하거나 지정상담지원사업소를 통해 작성한 서비스 등 이용계획안에 의해서 결정된다(이미정, 2013).

일본에서는 장애 이용자의 상황에 따라서 최대 하루 24시간까지 활동지원서비스의 이용이 가능하며, 장애인활동지원을 24시간 요청하는 경우에는 장애정도구분이 6에 해당하고 독거나 장애인만 구성된 가구 또는 장애인과 어린아이나 움직일 수 없는 고령자 세대로 구성되어 수입이 월 18만 엔 이하이며 자산이 없는 경우로 제한하고 있다. 특히 자산에 대해서도 집이 있으나 너무 좁거나 자산으로 보기 어려운 경우 또는 부모나 형제로부터 소액을 지원 받는 경우도 24시간 서비스를 이용할 수 있도록 하고 있다. 이처럼 일본 정부차원에서는 장애인에게 지급되는 지원한도를 별도로 규정해 놓고 있지 않지만 일부 지방자치단체에서 서비스별로 한도를 정해 놓은 지역도 있다(이미정, 2013).

이외에도 일본은 2012년에 제정된 장애인종합법을 통해 장애인 지원구분이 지적장애나 정신장애의 특성을 반영하도록 재검증 작업을 실시함으로써 장애인의 자기결정권을 최대한 보장하도록 노력하고 있다. 또한 모든 장애유형은 물론 난치병 환자까지 활동지원서비스의 대상자로 포괄하고 있어 장애인뿐만 아니라 질병으로 활동지원서비스가 필요한 국민을 대상으로 폭넓은 선택의 기회를 제공하고 있다(이미정, 2013).

장애인활동지원서비스의 종류와 관련해서 일본에서는 인정조사결과 장애지원구분 1~6에 해당되는 장애인에게 여러 종류의 활동지원서비스를 제공한다. 구체적으로 거택보호를 비롯해 총 11개 서비스를 제공하며 청각 및 발달장애와 같이 장애유형이나 장애정도에 따라 특화된 서비스는 물론 시설이나 병원 등에서 제공받을 수 있는 서비스까지 다양한 활동지원서비스를 제공한다. 장애인활동지원서비스 종류는 “장애인 상담지원사업”을 통해 본인의 일상생활 중 필요한 서비스와 이용 의향 및 본인 및 가족의 상태 등을 기초로 장애인이 직접 작성하거나 지정상담지원사업소의 무료상담을 통해 작성한 “서비스 등 이용계획안”을 토대로 결정된다. 특히 최종 결정된 서비스의 양을 기초로 본인이 직접 작성하거나 지정상담지원사업소와 무료 상담을 통해 서비스 등 이용계획을 수립하고 자유롭게 서비스제공사업소를 선택해, 계약을 체결한 후 서비스를 이용하도록 하고 있다(障害者相談支援.事者初任者.修テキスト編集委員., 2008 이미정 재인용).

일본에서는 장애인활동지원서비스 신청에서부터 장애지원구분을 위한 1, 2차 장애인정조사, 서비스 의향 조사, 지급결정 등의 장애인활동지원제도에 관한 전체적인 서비스 전

VOICEYE
voiceye.com

달과정을 시・정・촌이 담당하고 있다. 그리고 장애인활동지원서비스와 관련된 결정에 대해서 이의가 있거나 불복하는 경우에는 서비스 결정을 내린 기초단체인 시・정・촌이 아닌 광역단체인 도・도・부・현에 설치되어 있는 “불복심사회”에 제기하도록 제도화되어 있다. 불복심사회는 장애인 등 보건복지에 관한 학식과 경험이 있는 사람 5인으로 구성되며 전문적인 조사를 위해 산하에 전문조사원을 두도록 하고 있다. 특히 불복심사회는 지급결정에 문제가 있다고 판단될 경우 시・정・촌에 변명서와 반론서 등을 요청하고 시정권고를 내리는 역할을 수행한다. 이러한 불복심사회는 장애인 등이 의견 진술을 요청할 경우 반드시 구두로 의견을 제시할 기회를 제공하고 의견진술을 위해 장애인이 변호인이나 활동보조인, 수화통역사 등 지원자의 동석을 요청할 경우 반드시 허가하도록 규정하고 있다(이미정, 2013).

4. 장애인활동지원서비스 예산

일본의 경우 전국공통규모로 제공되는 지원 즉 근로지원, 주간활동지원, 거주지원, 개별생활지원, 커뮤니케이션지원 및 가이드 커뮤니케이터 지원, 보장구・일상생활용구, 상담지원에 대해서는 국고부담기준을 폐지하고, 시・정・촌이 서비스 제공에 있어 사용한 실제의 비용에 대해 국가와 도・도・부・현이 부담해야 한다고 주장하고 있다. 이 뿐만 아니라, 하루 8시간을 넘어서는 장시간 보호서비스에 대해서는, 국가나 도・도・부・현의 부담률을 높이고 시・정・촌의 부담을 경감하는 등의 체계를 만들어 전국 어디에서든 장애인이 필요한 지원을 받을 수 있도록 하고 있다(이진아, 2013).

일본은 원칙적으로 장애인활동지원서비스 이용에 대한 본인부담률을 10%로 규정하고 있으나 이용하는 서비스의 종류나 양이 많아 장애인이 부담해야 할 부담금액이 늘어날 경우에는 소득에 따라 부담상한액을 설정해 놓고 있다. 성인의 경우 생활보호자와 저소득자는 0엔, 수입이 약 600만엔 이하의 세대는 9,300엔, 그 이외의 사람은 37,200엔으로 설정하고 있으며 18세 미만의 아동은 입소시설 생활자와 재가의 경우 각각 9,300엔과 4,600엔을 상한으로 설정하고 있다(이미정, 2013).

5. 시사점

우리나라의 장애인활동지원제도와 일본의 개호급부제도를 비교해 보면 우리나라 활동지원제도의 문제점과 개선방향을 발견할 수 있다. 특히 장애인의 자기결정권과 자기통제권을 보장하는 것이 자립운동의 철학과 원칙을 달성한다는 측면에서 다음의 시사점을

제시할 수 있다.

첫째, 일본의 경우에는 활동지원서비스의 신청 대상자가 1~2급과 같은 특정 장애 등급을 받은 장애인으로 한정되어 있지 않고 일정 자격기준을 갖춘 중증장애인이나 희귀질환을 가진 비장애인들도 포함하고 있다. 이는 현재 우리나라가 1~2급의 장애인으로만 활동지원서비스를 제한하고 있는 것과 비교하면 서비스 대상을 폭넓게 확대하여 보다 많은 국민이 활동지원서비스를 받을 수 있도록 제도적으로 지원하고 있는 것이다.

둘째, 일본의 경우 활동지원서비스의 양과 종류는 매우 다양하며 장애인의 필요 욕구를 기반으로 고려되고 결정되고 있다. 특히 우리나라와 비교하면 일본은 서비스의 양이 보다 전문적이며 다양한 것을 발견할 수 있으나 우리나라의 경우에는 인정조사 등급에 따라 획일적으로 급여량이 정해져 있고 서비스 종류도 3가지로 선택에 한계가 있다. 이뿐만 아니라 우리나라의 경우에는 활동지원기관을 선택할 수 있는 근거나 기준을 제공하고 있지 않아 장애인이 본인의 판단에 의한 활동보조인의 선택・채용・교육 등이 사실상 불가능하다.

셋째, 일본의 경우에는 전달체계에 있어 제도적으로 구제나 불만에 대해서 해결할 수 있는 체계를 갖추고 있으나 우리나라의 경우에는 구조적으로 장애인이 이견이나 불만을 해결하는 구제기관이 지급결정을 내린 기관과 동일해 구제 심사과정에서의 공정성과 객관성을 담보하기가 어렵다.

끝으로, 활동지원제도의 효율성 및 정착을 위해 일본과 같이 상담지원(사례관리)체계의 도입이 필요하다. 이는 사례관리체계를 통해 활동지원의 양과 서비스 유형이 체계화되면서 장애인들의 사회 참여의 기회가 확대되는 기회를 제공할 수 있다.

VOICEYE
voiceye.com

제 4 장 조사결과

제4장 조사결과

제1절 심층면접 조사결과

1. 심층면접 응답자 현황

1) 이용자

장애인활동지원제도의 구체적인 문제점을 확인하고 개선 방향을 도출하기 위해서 서비스를 이용하는 장애인 당사자 11명의 의견을 심층면접 질적 방법을 통하여 조사 및 연구하였으며 구체적으로 장애인활동지원제도의 필요성, 활동지원서비스 전달 방식, 활동지원서비스의 수준, 활동지원서비스와 인권 수준 등의 영역을 중심으로 조사하였다(상세한 면접 설문지는 부록을 참조).

〈표 4-1〉 장애인이용자 일반사항

	이름	나이	성별	결혼상태	거주형태	장애유형 및 등급	지원기간	이용시간
1	오00	29세	여	미혼	가족과 동거	지체장애(절단) 2급	8개월	월108시간
2	임00	54세	여	미혼	독거	지체장애 1급	7년	월248시간
3	정00	32세	남	미혼	가족과 동거	지체장애 1급	5년	월250시간
4	최00	35세	여	기혼	가족과 동거	지체장애 1급	6년	월370시간
5	이00	42세	여	미혼	가족과 동거	뇌병변장애 1급	5년	월215시간
6	김00	42세	남	미혼	독거	시각장애 1급	3년	월238시간
7	최00	45세	남	기혼	가족과 동거	시각장애 1급	6년	월107시간
8	김00	20세	남	미혼	가족과 동거	자폐성장애 1급	7년	월128시간
9	이00	31세	남	미혼	그룹홈	자폐성장애 1급	4년	월150시간
10	정00	21세	남	미혼	가족과 동거	자폐성장애 1급	7년	월190시간
11	조00	31	여	미혼	가족과 동거	지체장애 1급	1년	월250시간

2) 활동보조인

본 연구에서는 이러한 활동지원 인력이 활동지원 서비스를 제공함에 있어 직접적으로

느낄 수 있는 제도의 문제점과 개선점을 확인하기 위해서 개별심층 면접을 실시하였다. 총 10명의 활동보조인이 설문에 참가하였으며 연구에 참가한 활동보조인의 인구사회학적 특성은 다음 <표4-2>와 같다. 구체적으로 본 연구에서는 장애인활동지원제도의 필요성, 활동지원서비스 전달 방식, 활동지원서비스의 수준, 활동지원 서비스 개선 방향 도출, 활동지원서비스와 인권 수준 등의 영역을 중심으로 조사하였다(상세한 면접 설문지는 부록을 참조).

〈표 4-2〉 활동보조인 인터뷰 대상자

	이름	나이	성별	근무기간	활동지원서비스 시간	현재 지원 장애인 수	현재 지원 장애인의 장애유형 및 등급
1	김00	55세	여	6년	월208시간	1명	지체장애(근육마비) 1급
2	김00	57세	여	5년	월250시간	1명	지체장애(척수) 1급
3	전00	25세	여	1년	월100시간	1명	지체장애 1급
4	이00	62세	여	6년	월300시간	2명	시각장애 1급
5	윤00	53세	여	4년	월191시간	2명	시각장애 1급 청각장애 1급
6	김00	49세	여	6년	월130시간	2명	시각장애 1급
7	김00	42세	여	9개월	월100시간	1명	지체장애 1급
8	백00	48세	여	3년	월200시간	3명	지적장애 1급
9	이00	50세	여	2년	월128시간	1명	자폐성장애 1급
10	조00	52세	여	5년	월148시간	1명	자폐성장애 1급

3) 전달체계 담당자

(1) 제공기관 실무담당자

본 연구에서는 활동지원서비스를 제공하는 기관의 담당 인력이 활동지원서비스를 제공함에 있어 직접적으로 느낄 수 있는 제도의 문제점과 개선점을 확인하기 위해 기관 담당자를 대상으로 개별심층 면접을 실시하였다. 총 3명의 활동지원 서비스 담당자가 설문에 참가하였으며 연구에 참가한 기관 담당자의 인구사회학적 특성은 다음 표와 같다. 구체적으로 본 연구에서는 장애인활동지원제도의 필요성, 활동지원 서비스 전달 방식, 활동지원서비스의 수준, 활동지원서비스 개선 방향 도출과 관련된 영역을 중심으로 조사하였다(상세한 면접 설문지는 부록을 참조).

VOICEYE
voiceye.com

〈표 4-3〉 기관담당자 인터뷰 대상자

	이름	나이	성별	경력	근무기관 유형
1	김00	36세	여	9개월	장애인복지관
2	이00	27세	여	2년	시각장애인복지관
3	정00	53세	여	4년	자립생활센터

4) 행정기관 담당자

본 연구에서는 장애인활동지원제도의 구체적인 문제점을 확인하고 정책적인 개선 방향을 도출하기 위해 장애인활동지원제도를 담당하는 공무원 3명의 의견을 심층면접 질적 방법을 통하여 조사 및 연구하였으며 구체적으로 장애인활동지원제도의 필요성과 개선점, 활동지원제도 전달체계, 활동지원서비스 개선 방향 도출과 관련된 영역을 중심으로 조사하였다(상세한 면접 설문지는 부록을 참조). 심층면접 질적조사에 참여한 행정기관 담당자들의 인구사회학적인 정보는 다음 <표4-4>와 같다.

〈표 4-4〉 관련 행정기관 담당자 인터뷰 대상자

	이름	나이	성별	경력	근무기관 유형	활동지원제도 담당 기간
1	김00	41세	남	12년	국민연금공단 00지사	3년
2	조00	39세	남	10년	00시청	1년
3	윤00	29세	여	1년 6개월	00구청	5개월

5) 전문가

〈표 4-5〉 전문가 인터뷰 대상자

	이름	나이	성별	경력	근무기관 유형	비고
1	김00	51세	남	15년	자립생활센터	전문가
2	김00	59세	남	30년	대학교	전문가
3	서00	54세	남	25년	장애인단체 및 지원재단법인	전문가

2. 주요내용과 핵심 응답사항

1) 장애인활동지원제도의 필요성

장애인활동지원제도의 필요성을 파악하기 위해서 연구에 참여한 장애 이용자, 활동보조인, 기관담당자, 정책담당자, 전문가들은 관련 질문에 응답하였다.

이용자들은 활동지원서비스 신청 이유에 대해 “사회활동 참여와 유지, 타인과의 정서적 교감, 대인관계의 형성 및 기술 발달, 간병인 이용에 대한 경제적 부담완화, 장애로 인한 신체적인 불편함 해소, 안전한 사회활동 참여와 유지, 개인적인 여가활동, 이동활동, 직장활동, 가사활동 지원, 직업 활동지원, 가족으로부터의 정서적 자립의 욕구, 가족부담의 경감 등의 이유”로 활동지원서비스를 신청했다고 응답하였다.

응답자	활동지원서비스 신청이유
장애인1	사회활동 참여와 유지
장애인2	사회활동 참여 및 유지, 타인과의 정서적 교감, 대인관계의 형성
장애인3	간병인이용에 대한 경제적 부담완화, 사회활동 참여와 유지
장애인4	장애로 인한 신체적인 불편함 해소
장애인5	안전한 사회활동 참여와 유지
장애인6	개인적인 여가활동, 이동활동, 직장활동, 가사활동
장애인7	직업 활동지원, 사회활동유지, 가족으로부터의 정서적 자립의 욕구
장애인8	가족부담의 경감, 대인기술발달
장애인9	가족의 경감부담
장애인10	가족의 양육 부담 경감
장애인11	장애로 인한 지원 필요, 가족 부담 최소화

이용자들은 서비스 이용 용도에 대해 “가사활동 및 보조, 직장출근, 외출 및 이동보조, 출퇴근 또는 직업 활동 유지, 사무실작업보조, 사회활동 준비와 유지, 자가 배뇨 지원, 신변처리, 식사활동, 이동활동, 여가활동, 학교 등하교 보조”에 활동보조서비스를 이용하고 있다고 응답하였다.

응답자	활동보조서비스 이용 용도
장애인1	가사보조, 직장출근, 이동보조, 직업 활동 유지
장애인2	가사보조, 외출 및 이동보조, 사무실작업보조
장애인3	사회활동 준비와 유지. 자가 배뇨 지원필요
장애인4	가사활동, 출근준비, 직장활동
장애인5	직업 활동, 신변처리, 식사활동, 이동활강
장애인6	직장 출퇴근, 여가활동, 가사활동이용
장애인7	직업 활동 유지와 직업과 관련된 활동지원
장애인8	여가활동, 직업 활동 보조
장애인9	직장 출퇴근. 여가활동지원
장애인10	외출보조, 학교 등하교 보조
장애인11	가사 및 외부 활동에 이용

이용자들은 활동보조서비스의 장점은 서비스 신청이유와 중복적인 응답이 많았으며, 추가적으로 “장애인인식개선, 장애인역량강화, 장애인의 전체적인 삶의 질 향상, 외출 시 비상사태 대처, 가족으로부터 정서적 자립, 가족구성원의 개인생활 보장 및 역할 대행 등”이 장점이라고 응답하였다.

응답자	활동보조서비스 장점
장애인1	활동 증대. 인간관계 개선, 장애인식 개선
장애인2	사회활동 참여, 교육활동 참여, 장애인 역량강화, 비장애인 인식개선
장애인3	간병에 대한 경제적 부담완화, 직업 활동을 포함한 사회활동 참여 및 유지
장애인4	장애인의 전체적인 삶의 질 향상
장애인5	신변처리, 외출 중 비상사태 대처, 사회활동 참여용이
장애인6	가사활동 지원, 출퇴근 지원, 여가활동 지원, 사회적 활동 지원
장애인7	사회적인 활동 범위와 역량강화, 가족으로부터의 정서적 자립. 직업 활동 유지, 개인적인 여가활동 참여, 사회활동을 통한 인간관계 형성
장애인8	가족 부담의 경감
장애인9	가족 부담의 경감, 가족 구성원의 개인생활 보장, 장애인의 대인기술 향상
장애인10	가족구성원의 역할 대행, 가족의 부담 경감
장애인11	일상생활 유지, 가족 부담 최소화

이용자들은 활동보조서비스가 필요한 이유에 대해 “장애인의 사회활동증대, 정서적 심리적 자립 증대, 안전 유지, 장애인 가족의 경제적, 정서적 부담 완화, 가족 불화 감소” 등으로 응답

하였다.

응답자	활동보조서비스 장점
장애인1	활동보조서비스 필요성
장애인2	사회활동 증대, 안전한 사회활동 유지
장애인3	장애인의 정서적 및 심리적인 자립
장애인4	장애인을 위한 캐어 서비스 제공, 장애인을 위한 안전서비스 제공
장애인5	직업 활동을 통한 사회적 소속감증대
장애인6	가족의 울타리에서 벗어나 사회자립추구, 정서적 및 경제적인 자립과 사회참여 가능
장애인7	가족으로 부터의 자립, 사회생활 적극참여
장애인8	사회참여 증대, 사회활동을 통한 장애인 인식개선, 장애인 가족구성원의 경제적 및 정서적 부담완화
장애인9	가족 부담의 경감
장애인10	부모의 자녀양육에 대한 부담 경감, 장애인의 자립능력과 대인기술 개발
장애인11	가족 부담의 경감

활동보조인에게 활동보조서비스는 경제적 수입 창출, 타인을 돕는 자부심 등을 제공하고 있으며, 활동보조인 업무의 장점으로는 “장애인가족의 부담경감, 장애인의 가정 활동 지원, 경제적 수입 창출, 장애인지원에 대한 보람, 장애인활동 지원에 기여, 일자리 창출에 기여, 은퇴 후 경제활동 유지, 장애인에 대한 인식개선, 장애인의 인권개선, 은퇴자와 중년여성의 경제적 수입창출, 활동보조시간의 융통성 있는 사용이 강점, 활동보조인의 심리적 자극을 통한 개인적 발전, 경제적 수입창출”등이 장점이라고 응답하였다.

응답자	활동보조서비스 필요성
활동보조인1	장애인가족의 부담경감, 장애인의 가정 활동지원
활동보조인2	경제적 수입 창출, 장애인지원에 대한 보람
활동보조인3	장애인활동 지원에 기여, 일자리 창출에 기여
활동보조인4	경제적 수입 창출, 은퇴 후 경제활동 유지, 장애인에 대한 인식개선
활동보조인5	장애인의 인권개선, 은퇴자와 중년여성의 경제적 수입창출
활동보조인6	활동보조시간의 융통성 있는 사용이 강점
활동지원인7	경제적 수입창출, 활동보조인의 심리적 자극을 통한 개인적 발전
활동보조인8	장애인 사회활동 향상, 개인적인 종교적 은총
활동보조인9	장애인의 사회활동유지, 경제적 수입창출, 장애부모의 부담경감
활동보조인10	장애인의 인권개선, 장애가족의 부담경감

기관담당자들은 활동지원서비스의 필요성과 장점에 대해 “장애인의 사회활동 증진, 장애가족 부담경감, 활동보조인의 경제제적 수입창출, 자립역량 향상, 장애인의 가사활동, 이동지원 등”으로 응답하였다.

응답자	활동보조서비스 필요성
기관담당자1	장애인의 사회활동 증진, 장애가족 부담경감, 활동보조인의 경제제적 수입창출
기관담당자2	장애인의 자립 및 사회활동 향상, 장애가족의 부담경감
기관담당자3	장애인의 사회활동, 가사활동, 이동지원

담당공무원들은 활동지원제도의 필요성에 대해 “장애인의 사회참여 증대, 장애 가족의 경제적 및 정서적 부담경감, 장애인의 기본적인 인권신장 기여”등에 기여한다고 응답하였다.

응답자	활동지원제도의 필요성
담당공무원1	장애인의 사회참여 증대, 장애 가족의 경제적 및 정서적 부담경감
담당공무원2	장애인의 기본적인 인권신장 기여
담당공무원3	장애인의 인권과 사회참여 신장

2) 활동지원제도의 문제점

활동지원제도의 전반적인 문제점을 질문한 결과 이용자들은 매우 다양한 문제점을 지적하였다. 그 내용으로는 “활동지원 시간확대, 부정수급 문제 모니터링의 필요, 상대적 박탈감 발생, 본인부담금 축소, 부적절한 행정적 절차 간소화 필요, 활동보조 평가매뉴얼의 개선 필요, 국민연금 활동지원평가원의 전문성 강화 및 자질개선 필요, 독거장애인을 대상으로 추가급여 지급의 개선, 활동지원인 교육 내용의 현실화필요, 활동지원인 업무의 명확한 규정필요, 신속하고 정확한 매칭 필요, 행정적인 이유로 기관편의주의 개선, 중계기관의 행정적 절차 복잡, 이용에 대한 제약제거, 활동보조인 대상 보수교육의 시간조정, 활동보조인이 처리하는 문서작업의 효율성 필요, 활동보조서비스 이용 중 장애인동석 조항의 개선, 장애인의 원하는 때에 서비스사용 필요, 활동보조인 대상으로 실용적이며 전문적인 교육필요, 활동보조 인정조사표에 의한 급여시간 결정의 모호성, 본인부담금의 조정필요, 활동지원 당일결제 한도시간 조정필요, 활동보조인의전문성 강

화, 중증장애인 기피현상 개선필요, 활동보조서비스의 질 향상과 전문화 필요, 활동지원시간의 융통성 있는 운영 필요, 활동보조인의 특정 장애인 선호도 지적, 활동보조인의 서비스의 전문화 필요, 컴퓨터 업무가 가능한 활동보조인 필요, 활동지원기관의 충분한 인력풀 구축, 기관담당자의 성실한 답변 요구, 활동지원인의 수준 향상필요, 활동보조인의 직업윤리 함양 필요, 발달장애인 전문교육 필요, 활동보조인의 빈번한 교체, 젊은 활동보조인 요청, 중증장애인을 대상으로 한 2인 보조 필요, 활동보조인 차량 이용 시 차비의 자부담 문제, 지방의 활동보조인 부족 문제 등"이 응답되었다.

응답자	활동지원제도의 문제점
장애인1	활동지원 시간확대
장애인2	부정수급 문제 지적, 상대적 박탈감 발생, 본인부담금 축소
장애인3	활동보조 시간의 증대필요, 부적절한 행정적 절차 간소화 필요, 활동보조 평가매뉴얼의 개선 필요, 국민연금 활동지원평가원의 전문성 강화 및 자질개선 필요, 독거장애인을 대상으로 추가급여 지급의 개선, 부정수급 모니터링의 필요, 활동지원인 교육 내용의 현실화필요, 활동지원인 업무의 명확한 규정필요, 매칭의 개선필요, 신속하고 정확한 매칭필요, 행정적인 이유로 기관편의주의 개선
장애인4	중계기관의 행정적 절차 복잡, 이용에 대한 제약제거, 활동보조인 대상 보수교육의 시간조정, 활동보조인이 처리하는 문서작업의 효율성 필요, 활동보조서비스 이용 중 장애인 동석 조항의 개선, 장애인의 원하는 때에 서비스사용 필요, 활동보조인 대상으로 실용적이며 전문적인 교육필요
장애인5	활동보조 인정 조사표에 의한 급여시간 결정의 모호성, 본인부담금의 조정필요, 활동지원 당일결제 한도시간 조정필요, 활동보조인의전문성 강화, 중증장애인 기피현상 개선필요
장애인6	장애인과 활동보조인 빈번한 매칭요구, 과한 자기부담금 조정필요, 활동보조서비스의 질 향상과 전문화 필요
장애인7	본인부담금 하향 조정필요, 활동지원시간의 융통성 있는 운영 필요, 활동보조인의 특정 장애인 선호도 지적, 활동보조인의 서비스의 전문화 필요, 컴퓨터업무가 가능한 활동보조인 필요, 활동지원기관의 충분한 인력풀 구축, 기관담당자의 성실한 답변요구
장애인8	활동보조시간의 부족, 활동지원인의 수준 향상필요, 활동보조인의 직업윤리 함양필요, 활동보조인 교육의 전문화필요, 발달장애인 전문교육 필요, 활동보조인의 빈번한 교체
장애인9	활동지원 시간 증가, 젊은 활동보조인 요청
장애인10	중증장애인을 대상으로 한 2인 보조 필요, 활동보조인 차량 이용 시 차비의 자부담문제
장애인11	활동보조인 부족

활동보조인에게 활동지원제도의 문제점을 질문한 결과 "장애인 가족의 가사지원의 문제, 불필요한 기관의 행정서류 축소 필요, 당일결제시간 한도의 해지 필요, 활동보조서비스로 인한 장애인 자립심 저해우려, 활동보조인의 처우문제, 노동법을 위반하고 있는 활동보조인 급여산정문제, 매달 활동지원시간의 한도에 대한 규제 완화, 활동지원 급여의

VOICEYE voiceye.com

인상 필요, 이용자 대상 인식개선 교육 필요, 제공기관의 올바른 중재 역할 필요, 과다한 기관 수수료, 기관마다 상이한 수수료, 강제성 있는 이용자 교육 필요, 장애인의 개인정보 보장에 대한 배려 필요, 식사지불에 대한 이견발생, 활동보조시간의 양과 관련된 의견 차이, 다수의 활동보조인이 한 장애인을 지원하는 경우 급여 문제, 체력이 약한 여성 활동 보조인이 다수인 문제, 장애부모들과의 이견 발생, 활동보조인의 노동권 및 휴일 준수 필요, 가사업무의 불분명한 경계, 부모를 포함한 장애인 이용자 교육필요"등으로 조사되었다.

응답자	활동지원제도의 문제점
활동보조인1	장애인가족의 가사지원의 문제
활동보조인2	급여인상, 수수료 축소, 불필요한 기관의 행정서류 축소필요, 당일결제시간 한도의 해지 필요
활동보조인3	활동보조서비스로 인한 장애인 자립심 저해우려, 활동보조인의 처우문제, 노동법을 위반하고 있는 활동보조인 급여산정문제
활동보조인4	매달 활동지원시간의 한도에 대한 규제 완화, 활동지원 급여의 인상필요
활동보조인5	이용자 대상 인식개선 교육필요, 제공기관의 올바른 중재역활 필요, 활동지원 급여의 인상필요
활동보조인6	과다한 기관 수수료 지적, 기관마다 상이한 수수료지적, 이용자대상 교육필요, 강제서 있는 이용자 교육필요
활동보조인7	장애인의 개인정보 보장에 대한 배려 필요, 식사지불에 대한 이견발생, 활동보조시간의 양과 관련된 의견 차이, 다수의 활동보조인이 한 장애인을 지원하는 경우 급여 문제, 체력이 약한 여성 활동 보조인이 다수인 문제
활동보조인8	장애부모들과의 이견 발생, 급여나 업무에 대해서는 만족
활동보조인9	활동지원 급여의 인상, 활동보조인의 노동권 및 휴일 준수필요
활동보조인10	가사업무의 불분명한 경계, 부모를 포함한 장애인 이용자 교육필요

활동보조서비스 중개기관 담당자는 활동지원기관을 운영하면서의 문제점에 대해 "가사업무한계의 불명확에 따른 매칭 어려움, 힘든 업무의 기피현상심화, 업무강도에 따른 차등급여필요, 중중장애인 2인 이상 공동지원 필요, 활동보조인의 급여 인상을 통한 처우개선필요, 주유수당 등을 지급하기 위한 수당처우 개선필요, 활동보조인의 노동자성인 일용직 또는 상용직 근로자성을 명확히 규명필요, 부정수급 모니터링에 대한 정보를 연금공단에서 제공 필요, 가사업무 및 이윤을 위한 활동지원금지에 대한 규정 준수필요, 장애인 강요 시 해야 하는 경우 발생, 자격증을 개발하여 전문성 있는 활동보조인 양성 필요, 실용적인 교육필요, 활동지원서비스로 오히려 장애인의 자립심 저하우려, 활동보조인을 무시하는 이용자 증가, 부정수급 이용자 다수, 정말 필요한 이용자에게 24시간 제

공 필요, 불필요하게 시간을 낭비하는 경우가 많음, 가사업무에 대한 명확한 경계준수 필요, 이용자를 대상으로 의무적인 교육실시 필요, 장애부모끼리 부정수급발생, 구식 단말기를 이용한 부정수급 발생" 등이 문제점으로 제기되었다.

응답자	활동지원제도의 문제점
기관담당자1	가사업무한계의 불명확에 따른 매칭 어려움, 힘든 업무의 기피현상심화, 업무강도에 따른 차등급여필요, 중중 장애인2인 이상 공동지원 필요, 활동보조인의 급여 인상을 통한 처우개선 필요,주유 수당 등을 지급하기 위한 수당처우 개선필요, 활동보조인의 노동자성인 일용직 또는 상용직 근로자성을 명확히 규명필요, 부정수급 모니터링에 대한 정보를 연금공단에서 제공 필요
기관담당자2	가사업무 및 이윤을 위한 활동지원금지에 대한 규정 준수필요, 장애인강요시 해야 하는 경우 발생, 자격증을 개발하여 전문성 있는 활동보조인 양성필요, 실용적인 교육필요, 활동지원서비스로 오히려 장애인의 자립심 저하우려
기관담당자3	활동보조인을 무시하는 이용자 증가, 이용자교육 필요, 부정수급 이용자 다수, 정말 필요한 이용자에게 24시간 제공 필요, 불필요하게 시간을 낭비하는 경우가 많음, 과도한 업무에 대한 차등급여 지원필요, 가사업무에 대한 명확한 경계준수 필요, 이용자를 대상으로 의무적인 교육실시 필요, 장애부모끼리 부정수급발생, 구식 단말기를 이용한 부정수급 발생

행정기관 공무원은 전반적인 문제점에 대해 "24시간 필요한 장애인을 위한 지원시간의 증대필요, 장애특성에 맞는 개별화되고 전문화된 활동지원 비스 필요, 활동보조인의 처우개선 필요, 시청과 구청의 행정적 차이로 인한 불편함, 장애인의 개인정보 확인이 어려운 시청의 문제점 지적, 빈번한 공무원 이동이 업무 이해에 장애, 부정수급 모니터링에 대한 체계적인 절차필요, 활동지원서비스 대상 확대 필요, 자부담을 통한 예산절감필요 등"으로 조사되었다.

응답자	활동지원제도의 문제점
담당공무원1	24시간 필요한 장애인을 위한 지원시간의 증대필요, 지원시간의 증가필요, 장애특성에 맞는 개별화되고 전문화된 활동지원 서비스 필요, 활동보조인의 처우개선 필요
담당공무원2	시청과 구청의 행정적 차이로 인한 불편함, 장애인의 개인정보 확인이 어려운 시청의 문제점 지적, 빈번한 공무원 이동이 업무 이해에 장애, 부정수급 모니터링에 대한 체계적인 절차필요
담당공무원3	요즘 복지부에서 3급에 대한 기준도 추진 중이라는 이야기가 매우 도움이 많이 될 듯, 활동지원 서비스 대상 확대 필요, 시간확대 필요, 자부담을 통한 예산절감필요

전문가는 활동지원제도의 전반적인 문제점에 대해 "이론에 기초한 서비스 전달체계 구축필요, 아동과 발달장애인을 위한 좀 더 전문화된 활동지원서비스 필요, 장애를 공부한 전문적인 활동지원인 필요, 가사업무와 사회업무를 구별하여 홈 헬퍼와 활동보조인으로 2분화 필요, 활동보조인의 과중한 업무기피, 업무에 따른 차등 급여 필요, 이용자 교육필

요, 단가 차등화 필요, 필요한 시간을 조사하지 못하는 현 인정조사의 한계, 전문화된 교육을 통한 활동지원 서비스 질 향상, 업무강도와 수준에 따른 차등 급여의 제공 필요, 자부담률 축소 필요, 현 장애 등급에 따른 지원폐지 필요, 24시간 필요한 장애인을 위한 시간증대 필요, 지적장애 아동을 위한 가족의 활동지원 필요, 비영리 단체의 제공기관의 구별필요, 활동지원시간 수수료 축소, 활동지원 급여 인상필요, 젊은 활동지원 인력의 유입필요, 장애유형에 맞는 인정 조사표필요, 활동보조서비스가 도우미 사업으로 전락, 장애인의 장애 정도를 오히려 중증으로 심화시키는 요소 발생, 지속적인 예산 투입으로 재정악화 우려"등이 문제점으로 제기되었다.

응답자	활동지원제도의 문제점
전문가1	논리적 이론에 기초한 서비스 전달체계 구축 필요, 아동과 발달장애인을 위한 좀 더 전문화된 활동지원서비스 필요, 장애를 공부한 전문적인 활동지원인 필요, 가사업무와 사회업무를 구별하여 홈헬퍼와 활동보조인으로 2분화 필요, 활동보조인의 과중한 업무기피, 업무에 따른 차등급여 필요, 이용자 교육 필요, 단가 차등화 필요
전문가2	필요한 시간을 조사하지 못하는 현 인정조사의 한계, 전문화된 교육을 통한 활동지원 서비스 질 향상, 업무강도와 수준에 따른 차등 급여의 제공 필요, 자부담률 축소 필요, 현 장애 등급에 따른 지원폐지 필요, 24시간 필요한 장애인을 위한 시간증대 필요, 지적장애 아동을 위한 가족의 활동지원 필요, 비영리 단체의 제공기관의 구별필요, 활동지원 시간 수수료 축소, 활동지원 급여 인상필요, 젊은 활동지원 인력의 유입필요, 장애유형에 맞는 이전 조사표 필요
전문가3	활동보조서비스가 도우미 사업으로 전락, 장애인의 장애 정도를 오히려 중증으로 심화시키는 요소 발생, 지속적인 예산 투입으로 재정악화 우려

3) 활동지원서비스 전달방식의 문제와 개선점

장애인이용자들에게 활동지원서비스 전달방식과 문제점을 알아보기 위해 활동보조서비스를 이용하게 된 경로를 알아보았다. 인터뷰한 결과 "자립생활 센터를 통한 소개, 타 활동지원인으로부터 소개, 장애인 단체를 통한 소개, 장애인 스스로 검색, 서비스 제공기관의 홍보, 주위사람들로부터 소개, 인터넷통신을 통한 소개, 지인으로부터 소개, 주위 학부모들로부터 소개 등"의 경로가 이용경로인 것을 알 수 있었다.

서비스 이용과정 중 어려움에 대해 "체력을 요하는 작업이 수행 가능한 활동보조인필요, 젊은 활동보조인 필요, 매칭의 전문성 필요, 활동보조인의 자질개선 필요, 중증장애인 매칭의 어려움, 장애 특성을 모르는 활동보조인 교육필요, 활동보조인 대상으로 하는 실용적인 교육필요, 활동보조인의 전문성강화 필요, 체력소모를 요하는 작업이 가능한 활동보조인 필요, 활동보조인 주말, 공휴일에도 이용 필요, 이른 아침과 늦은 저녁에 서

비스 제공자 필요, 발달장애인 대상 전자바우처 결제 개선, 활동지원 급여시간의 증가필요, 인정조사표 개선필요, 매칭에 의한 센터와의 갈등, 휴일 및 주말에 활동보조인 필요할 때 매칭이 요구되며 갑작스럽게 활동보조인이 필요한 경우 매칭 필요하다 "는 의견들이 제기되었다. 지방의 경우 활동보조인이 부족하여 매칭 자체에 어려움이 있다고 이야기하였다.

응답자	활동지원서비스 이용 과정 중 어려움
장애인1	매칭의 어려움, 체력을 요하는 작업이 수행 가능한 활동보조인 필요, 젊은 활동보조인 필요
장애인2	매칭의 전문성 필요, 활동보조인의 자질개선 필요
장애인3	중증장애인 매칭의 어려움, 장애 특성을 모르는 활동보조인 교육필요, 활동보조인 대상으로 하는 실용적인 교육 필요
장애인4	활동보조인의 전문성강화필요, 체력소모를 요하는 작업이 가능한 활동보조인 필요
장애인5	활동보조인 주말, 공휴일에도 이용 필요
장애인6	이른 아침과 늦은 저녁에 서비스 제공자 필요
장애인7	젊은 활동보조인 필요
장애인8	발달장애인 대상 전자바우처 결제 개선, 활동지원 급여시간의 증가필요, 인정조사표 개선 필요
장애인9	매칭에 의한 센터와의 갈등
장애인10	휴일 및 주말에 활동보조인 필요할 때 매칭요구, 갑작스럽게 활동보조인이 필요한 경우 매칭 요구
장애인11	활동보조인 부족으로 매칭이 어려움

장애인 이용자들에게 매칭에 관한 어려움이 제기되어 매칭방식에 대한 의견을 물어본 결과 "젊은 사람과의 매칭요구, 활동보조인의 장애에 대한 지식필요, 본격적인 매칭 전에 2회 정도 사전만남 필요, 활동보조 수수료 지불의 차등화, 활동보조인 조합을 통한 직접 활동보조서비스 제공, 활동보조인의 과거 경력을 이용한 매칭시도, 장애인의 특성과 활동보조인의 경험을 모두 고려한 매칭 시스템 필요, 제공 기관에 대한 정보필요, 기관의 인력풀 확대 필요, 발달장애인을 위한 기관의 매칭의 전문성이 결여, 주위사람들끼리 매칭하는 경우가 빈번하고 개인적인 인맥을 통한 매칭실시. 다중 매칭방식의 필요, 자폐의 경우 가족구성원이 활동보조인 가능하도록 하는 것이 필요하다"는 의견과 현 매칭방식 만족한다는 의견도 있었다.

응답자	매칭방식에 대한 의견
장애인1	젊은 사람과의 매칭요구, 활동보조인의 장애에 대한 지식필요, 본격적인 매칭 전에 2회 정도 사전만남 필요
장애인2	활동보조 수수료 지불의 차등화, 활동보조인 조합을 통한 직접 활동보조 서비스 제공
장애인3	활동보조인의 과거 경력을 이용한 매칭 시도
장애인4	장애인의 특성과 활동보조인의 경험을 모두 고려한 매칭 시스템 필요
장애인5	현 매칭방식 만족
장애인6	제공 기관에 대한 정보 필요
장애인7	기관의 인력풀 확대 필요
장애인8	발달장애인을 위한 기관의 매칭의 전문성이 결여, 주위사람들끼리 매칭 하는 경우가 빈번
장애인9	개인적인 인맥을 통한 매칭실시. 자폐의 경우 가족구성원이 활동보조인 가능 필요
장애인10	다중 매칭방식의 필요
장애인11	활동보조인 부족으로 매칭이 어려움

활동보조인들은 매칭에 관해 문제는 특별히 없다는 의견이 많았으나 “매칭 전 참관이 필요하다는 의견과 복지관 사이트를 이용한 유기적 매칭실시 필요, 활동보조인과 이용자가 사이트를 통한 직접적인 매칭이 필요하다”는 의견들이 제시되었다.

응답자	매칭방식에 대한 의견
활동보조인1	매칭 전 실제 참관필요
활동보조인2	문제 미발견
활동보조인3	문제 미발견
활동보조인4	문제 미발견
활동보조인5	문제 미발견
활동보조인6	현 매칭방식에 전반적인 만족, 복지관 사이트를 이용한 유기적 매칭 실시 필요, 활동보조인과 이용자가 사이트를 통한 직접적인 매칭 필요
활동보조인7	매치에 대한 문제 미발견
활동보조인8	매칭 방식에 만족
활동보조인9	문제 미발생
활동보조인10	매칭 문제 미발견

활동보조인의 모집현황과 어려움을 조사한 결과 기관담당자는 “활동보조인 포화로 모집에는 문제가 없다”는 응답이 있었으나 기관에 따라서 “활동보조인과 이용자 양측 선호에 따라 매칭의 어려움이 발생하고 체력을 필요로 하는 일에서 젊은 활동보조인이 필요한데 그렇지 못한 점, 활동보조서비스 급여조정 필요, 활동보조인의 복리에도 기관차원

의 배려 필요, 인터넷 사이트를 이용한 활동보조인 확보의 어려움" 등에 제시되었다.

응답자	매칭방식에 대한 의견
기관담당자1	활동보조인 모집현황과 어려움, 활동보조인 포화로 모집에는 문제없음
기관담당자2	양측 선호에 따라 매칭의 어려움, 젊은 활동지원인 필요, 활동보조서비스 급여조정 필요, 활동보조인의 복리에도 기관차원의 배려 필요, 인터넷 사이트를 이용한 활동보조인 확보의 어려움,
기관담당자3	활동보조인 매칭에는 문제없음, 활동보조인 수 증가

전문가들은 활동보조인 모집의 어려움에 대해 "사회활동 지원은 대학생들 위주로 하고, 가사지원은 장년층 위주로 활동보조인 업무의 구분이 필요하다고 지적하면서 중증장애인 지원 기피현상 해결을 위한 차등급여가 필요하고, 교육을 통한 외국노동자들을 24시간 활동지원인으로 이용하는 방안"을 제시하였다. 또한 "활동지원 인력 풀의 정부차원의 관리가 필요하며, 일부아동 장애인과 발달장애아동은 가족이 활동지원 가능하도록 할 필요가 있다"고 지적하였으며, 24시간 지원에 대한 논의는 "필요한 장애인을 파악하고 이들만을 대상으로 24시간을 제공하고, 방문목욕 및 방문간호 서비스가 제공되고 있는데 이용률이 저조한 점 등을 개선해야 한다"고 지적하였다.

응답자	모집현황과 어려움
전문가1	사회활동 지원은 대학생들 위주로 가사지원은 장년층 위주로 활동보조인 업무의 구분필요, 중증장애인 지원 기피현상 해결을 위한 차등급여 필요, 교육을 통한 외국노동자들을 24시간 활동지원인으로 이용, 모집 현황과 어려움
전문가2	활동지원 인력 풀의 정부차원의 관리필요, 업무강도에 따른 차등급여, 일부아동 장애와 발달장애 아동은 가족이 활동지원 가능, 24시간 필요한 장애인만을 대상으로 24시간 제공, 방문목욕 및 방문간호 서비스 이용률 저조,
전문가3	활동보조인과 장애인 간의 윤리강령 필요

기관담당자들은 서비스 매칭에 대한 어려움에 대해서 업무강도에 따라 매칭이 어려운 경우가 있는 점과 장애등급에 따른 서비스 제공에서 개선이 필요한 점, 매칭과 관련하여 불화가 발생할 때 기관 차원의 해결에 어려움이 발생하며 이러한 문제를 해결하기 위해서 이용자와 활동보조인의 욕구에 따른 매칭을 시도하고 있으며, 지역 내 네트워킹을 이용한 활동보조인 풀 공유가 필요하다는 응답이었다.

응답자	서비스 매칭 방식에 대한 의견
기관담당자1	업무강도에 따른 매칭의 어려움, 장애등급에 따른 서비스 제공개선 필요
기관담당자2	매칭과 관련된 불화에 대한 기관 차원의 해결 어려움
기관담당자3	이용자와 활동보조인의 욕구에 따른 매칭 시도, 지역 내 네트워킹을 이용한 활동보조인 풀 공유

전문가들은 서비스 매칭 방식에 대해 “활동지원 인력의 2분화를 통한 업무강도와 전문성에 따른 차등급여 필요, 복지부와 교육부 간의 협력을 통한 대학생 인력의 유입을 위한 유인책 강구, 활동지원 급여 인상 필요, 서비스의 전문화 필요, 윤리강령의 필요” 등이 의견으로 제시되었다.

응답자	서비스 매칭 방식에 대한 의견
전문가1	활동지원 인력의 2분화를 통한 업무강도와 전문성에 따른 차등급여 필요, 차등급여로 활동지원 인력의 전문성 강화 필요, 복지부와 교육부 간의 협력을 통한 대학생 인력의 유입을 위한 유인책 강구
전문가2	전문적인 활동지원서비스와 차등 급여지원
전문가3	활동지원 급여 인상 필요, 서비스의 전문화 필요, 윤리강령의 필요

이용자와 활동보조인 간 문제 발생 시 기관담당자의 해결방법을 질문한 결과 기관 내에 고충처리위원회를 운영하고 있어 문제를 처리하는 곳도 있었고, 활동보조인 대상 정기적인 교육을 실시하는 방법을 채택하고 있는 곳도 있었다. 하지만 이용자 대상 의무교육이 없어 이에 대한 필요성을 제기하고 있다. 또한 부정수급을 적발하고 감시할 필요성이 있다는 의견을 주었다. 또한 상담과 대화를 통해 문제 해결을 시도하는 곳도 있었다.

응답자	서비스 이용자와 활동보조인 간의 문제해결 방법
기관담당자1	기관 내에 고충처리위원회 운영, 활동보조인 대상 정기적인 교육실시, 이용자대상 의무교육의 필요
기관담당자2	이용자 대상 의무교육의 필요, 부정수급 적발필요, 장애인들 간 부정수급 적발과 감시필요
기관담당자3	상담과 대화를 통한 문제 해결시도

장애인이용자들이 이야기하는 현 활동보조인과의 관계는 대체로 대화를 통해 원만한 관계를 유지하고 있는 것으로 조사되었고, 서비스 연계기관과도 대체로 원만한 관계를 유지하고 있는 것으로 조사되었으며, 문제 발생 시 기관 담당자와의 대화로 문제를 해결하고 있는 것으로 나타나고 있다. 이는 활동보조인에게서도 유사한 양상으로 나타나서 대체로 대화로 문제를 해결한다는 의견이 많았지만 장애인이용자에 대한 교육이 필요하다는 의견과 성추행과 같은 심각한 문제는 기관에 보고한다는 의견, 장애특성을

이해하려고 하는 것, 부모에게 문제를 알리는 방법 등이 제시되었다.

응답자	문제발생 시 담당자의 역할
활동보조인1	문제 미발생
활동보조인2	단순 중재 역할
활동보조인3	기관을 불신하여 의사표현을 거의 하지 않음, 기관불신
활동보조인4	기관의 중재자 역할 수행적절
활동보조인5	기관의 객관적이며 공정한 중재자로서의 역할 필요, 이용자 우선의 문제해결방식 개선 필요
활동보조인6	기관의 중재는 요청하지 않음, 기관의 공정한 중재 역할 필요
활동지원인7	문제 미발생
활동보조인8	기관담당자를 통한 여러 문제 해결
활동보조인9	담당자와의 상담요청
활동보조인10	문제 미발생

활동보조인들은 문제 발생 시 담당자의 역할이 무엇인지 알아본 결과 “기관이 중재자 역할을 해야 한다”고 응답한 경우가 많았지만 “기관을 불신하여 중재를 기대하지 않는다’’는 의견도 제기되었다.

응답자	문제발생 시 해결방법
활동보조인1	대화로 문제 해결
활동보조인2	대화로 해결, 장애인 대상 이용자 교육필요
활동보조인3	대화를 통한 문제해결
활동보조인4	대화로 문제 해결, 성추행과 같은 심각한 문제는 기관보고
활동보조인5	대화로 문제해결
활동보조인6	대화를 통한 해결
활동지원인7	대화를 통한 문제 해결
활동보조인8	기관담당자를 통한 문제해결 시도
활동보조인9	대화를 통한 문제해결, 장애아의 장애 특성의 이해시도
활동보조인10	장애부모에게 모든 사실을 알림. 대화로 문제해결

4) 활동지원서비스 수준

서비스의 수준에 대해서는 장애인 이용자는 “대체로는 만족하나 활동지원 시간의 더 필요, 활동보조인의 전문성 강화 필요, 활동지원 시간 증대필요, 활동보조인 처우개선 필요, 삶의 질 개선에 만족, 활동보조인 직업정신 향상, 활동보조서비스 질 향상 필요, 전

문적인 활동지원서비스 필요, 활동지원서비스 증대필요, 필요한 경우에 활동보조시간을 사용하도록 개선필요, 활동보조인 능력부족, 활동지원 시간의 부족. 발달장애인의 개별특성 고려 필요, 활동보조인의 직업윤리 필요, 기관의 신속한 매칭 필요, 장애인 외출 시 활동보조인의 가사보조 인정 필요, 활동보조인 부족과 전문성 부족"등이 수준과 개선점으로 제시되었다.

응답자	서비스 수준에 대한 의견
장애인1	대체로는 만족하나 활동지원 시간의 증대필요, 차상위에 대한 본인부담금 정도는 만족
장애인2	활동보조인의 전문성 강화 필요
장애인3	활동지원 시간 증대필요, 활동보조인 처우개선 필요
장애인4	삶의 질 개선에 만족
장애인5	활동보조인 전문성강화. 직업정신 향상, 활동보조 서비스 질 향상 필요
장애인6	전문적인 활동지원서비스 필요, 활동지원서비스 증대필요
장애인7	필요한 경우에 활동보조시간을 사용하도록 개선필요, 활동보조인 능력부족
장애인8	활동지원 시간의 부족. 발달장애인의 개별특성 고려 필요
장애인9	활동보조인의 직업윤리 필요, 기관의 신속한 매칭필요
장애인10	장애인 외출 시 활동보조인의 가사보조 인정 필요
장애인11	매칭문제와 활동보조인 전문성 부족으로 만족도가 저하됨

활동보조서비스의 수준을 담보하기 위해 기관담당자가 고려하는 점으로는 매칭 시 양측의 욕구를 반영하는 원칙을 갖고 있었으며, 이용자의 의견은 이용자 동의서를 작성하거나 전화상담, 간담회 등으로 통해 서비스 개선의견을 듣고, 개별계획을 수립하여 욕구를 파악하고 있는 것으로 조사되었다.

응답자	매칭 시 고려하는 우선사항
기관담당자1	양측의 욕구에 따라 매칭
기관담당자2	서로간의 욕구에 따른 매칭
기관담당자3	욕구의 집중 파악

응답자	이용자 의견을 반영하는 방법
기관담당자1	이용자 동의서 작성 시 파악이용자 의견을 반영하는 방법
기관담당자2	전화상담, 간담회 등을 이용하여 서비스 개선에 의견반영
기관담당자3	개별계획수립 시 욕구 파악

서비스의 수준을 담보하기 위해서 이용자와 제공자 간에 발생하는 문제점을 감소시킬

필요가 있는 것으로 파악되어 태도 개선 부분을 질문하였다 이에 대해 중립자로서 기관담당자는 고용주처럼 행동하는 이용자 문제를 지적하였고, 복지부 차원에서 이용자 대상 의무교육을 실시할 필요가 있다고 응답하였다. 또한 활동보조인은 돈만 원하는 경우가 증가하고 있고 기관에 대한 소속감이 결여되어 있거나 하는 경우가 있는 점을 문제로 지적하고 있다. 기관담당자 3은 전화와 방문상담으로 이에 대해 확인하고 활동보조인을 고용하는 것을 방법으로 제시하고 있다.

응답자	서비스를 받는 장애인의 태도에 대한 의견
기관담당자1	복지부 차원의 이용자 대상 의무교육의 필요
기관담당자2	고용주처럼 행하는 이용자 문제
기관담당자3	문제 미발생

응답자	서비스를 제공하는 활동보조인 태도에 대한 의견
기관담당자1	활동보조인에 만족
기관담당자2	돈만 원하는　동보조인 증가, 기관에 대한 소속감 결여 문제
기관담당자3	전화와 방문상담으로 확인

전달방식과 수준의 개선점으로는 “사회생활을 하는 장애인을 위한 활동보조 시간의 증대필요, 활동보조인의 전문성 강화필요, 장애인의 삶을 이해하는 활동지원인 필요, 활동지원시간 증대필요, 활동보조인 처우개선 필요, 서비스에 대한 전체적인 만족, 연령제한 필요, 서비스 만족도 적극반영필요, 장애인의 개별욕구에 맞는 시간과 서비스 제공, 활동보조인의 인력풀 확대를 위한 노력, 젊은 층의 활동보조인 필요, 활동지원인 교육 및 보수교육강화, 활동보조인 인성교육 필요, 장애인 외출 시 활동보조인의 가사활동 인정”등으로 조사되었다.

응답자	전달방식과 수준의 개선점
장애인1	사회생활을 하는 장애인을 위한 활동보조 시간의 증대필요
장애인2	활동보조인의 전문성 강화필요, 장애인의 삶을 이해하는 동지원인 필요
장애인3	활동지원시간 증대필요, 활동보조인 처우개선 필요
장애인4	서비스에 대한 전체적인 만족
장애인5	활동보조인의 전문성 강화. 연령제한필요, 서비스 만족도 적극반영필요
장애인6	장애인의 개별욕구에 맞는 시간과 서비스 제공
장애인7	활동보조인의 인력풀 확대를 위한 노력, 젊은 층의 활동보조인 필요
장애인8	활동지원 시간 증가필요, 활동보조인의 전문성 강화필요
장애인9	활동지원인 교육 및 보수교육강화
장애인10	장애인 외출 시 활동보조인의 가사활동 인정
장애인11	활동보조인 대상 전문교육과 인성교육 필요

활동보조인의 업무만족 수준은 대체로 만족하는 의견이 많았고 경제적으로나 업무에 만족하는 경향이 있었고 장애인 인식개선 되었다는 의견이 있었으나 가사활동의 경계구분 필요, 급여인상 필요, 시간 조정의 융통성이 필요하다는 의견이 있었다. 또한 장애인 자립에 기여하여 만족, 장애인 인권 신장에 기여에 보람, 무례한 장애 이용자 교육필요, 부정수급적발 필요하다는 의견들이 있었다.

응답자	업무만족도
활동보조인1	가사활동의 경계구분 필요, 급여인상 필요, 경제활동의 장점, 장애인에 대한 인식의 개선, 시간 조정의 융통성
활동보조인2	전반적인 만족
활동보조인3	장애인은 만족
활동보조인4	업무에 만족함
활동보조인5	장애인 자립에 기여하여 만족, 경제적 수입 창출의 목적
활동보조인6	장애인 인권신장에 기여에 보람, 무례한 장애 이용자 교육필요, 부정수급적발 필요
활동보조인7	업무에 매우 만족
활동보조인8	매우 만족함
활동보조인9	대체로 만족함
활동보조인10	대체로 만족

활동보조인이 느끼는 서비스를 받는 이용자나 연계기관의 만족도는 대체로 만족한다는 의견이었으나 활동보조인의 열악한 처우문제. 활동보조인의 불안한 노동권 문제. 활동보조인의 비정규직 문제, 장애인대상 교육의 필요, 장애인에게 차별받는 활동보조인의 문제, 기관의 물리적인 시설 개선 필요, 장애특성상 다루기가 어려운 문제 등이 제기되었다.

응답자	서비스를 받는 이용자나 연계기관의 만족도
활동보조인1	전체적으로 만족
활동보조인2	전반적으로 만족
활동보조인3	활동보조인의 열악한 처우문제. 활동보조인의 불안한 노동권 문제. 활동보조인의 비정규직 문제, 장애인대상 교육의 필요, 장애인에게 차별받는 활동보조인의 문제
활동보조인4	이용자와 기관모두 만족
활동보조인5	전반적으로 만족함
활동보조인6	비교적 만족
활동보조인7	대체로 만족
활동보조인8	기관의 물리적인 시설 개선이 필요함
활동보조인9	전체적으로 만족함
활동보조인10	장애특성상 다루기가 어려움

활동보조인이 가장 스트레스를 받는 부분을 조사한 결과 “장애인가족의 가사 업무지원에 대한 스트레스, 장애인가족의 가사 지원에 대한 스트레스, 활동보조교육의 전문화 및 실용적인 교육필요, 장애인대상 교육필요, 장애인 대상 인식교육 필요, 이용자와의 의사소통의 문제, 심한 요구나 무례한 요구를 하는 장애인에 대한 스트레스, 장애인과 인간관계를 유지하는 것에 대한 스트레스, 급여인상 필요, 업무의 특성에 따른 급여 차별지급 필요, 발달장애인과의 의사소통의 어려움, 발달장애의 장애적 특성에 의한 스트레스, 업무의 강도에 따라 차등적인 급여가 없다는 점” 등이 스트레스 요인으로 지목되었다.

응답자	스트레스 받는 가장 큰 이유
활동보조인1	장애인가족의 가사 업무지원에 대한 스트레스
활동보조인2	장애인가족의 가사 지원에 대한 스트레스
활동보조인3	활동보조교육의 전문화 및 실용적인 교육필요, 장애인대상 교육필요
활동보조인4	장애인 대상 인식교육 필요
활동보조인5	이용자와의 의사소통의 문제
활동보조인6	심한 요구나 무례한 요구를 하는 장애인에 대한 스트레스
활동보조인7	장애인과 인간관계를 유지하는 것에 대한 스트레스, 급여인상 필요, 업무의 특성에 따른 급여 차별지급 필요
활동보조인8	발달장애인과의 의사소통의 어려움
활동보조인9	발달장애의 장애적 특성에 의한 스트레스
활동보조인10	업무의 강도에 따라 차등적인 급여 필요

활동보조인에게 서비스의 효과성을 높이기 위한 방법을 조사한 결과 “장애인과의 근거리 거주에 의한 업무에 용이함, 과한 수수료 축소, 급여인상 필요, 중계기관 불필요, 부정수급 엄밀 조사 필요, 활동보조인 교육에 실용적인 실습추가, 이용자 대상 교육의 필요성, 이용자와 의견 차이로 스트레스, 이용자들이 의심하거나 신뢰하지 못함에 스트레스를 받음, 이용자 교육필요, 활동보조인 처우개선 필요, 24시간 활동지원에 필요한 장애인을 위한 시간증가 필요, 활동보조인 급여인상 필요, 실용적인 활동보조 서비스 관련 수첩필요, 장애 유형에 따라 활동지원 시간의 차등제공, 업무의 강도와 장애등급에 따른 차등적인 급여 필요”등의 의견이 제시되었다.

응답자	서비스 효과성을 높이는 방법
활동보조인1	장애인과의 근거리 거주에 의한 업무에 용이함
활동보조인2	과한 수수료 축소, 급여인상 필요, 중계기관 불필요, 부정수급 엄밀 조사 필요
활동보조인3	활동보조인 교육에 실용적인 실습추가, 이용자 대상 교육의 필요성
활동보조인4	이용자와 의견 차이로 스트레스
활동보조인5	이용자들이 의심하거나 신뢰하지 못함에 스트레스를 받음
활동보조인6	이용자 교육필요, 활동보조인 처우개선 필요
활동보조인7	24시간 활동지원에 필요한 장애인을 위한 시간증가 필요, 활동보조인 급여인상 필요
활동보조인8	실용적인 활동보조 서비스 관련 수첩필요
활동보조인9	활동지원 급여인상 필요, 장애 유형에 따라 활동지원 시간의 차등제공
활동보조인10	업무의 강도와 장애등급에 따른 차등적인 급여 필요

활동지원서비스의 개선을 위한 방안으로 활동보조인들은 “이용자 대상 교육의 실시, 활동보조급여 부정수급에 애한 철저한 관리, 이용자와 활동보조인 상호 교육 필요” 등을 응답하였다.

응답자	개선하기 위한 방법
활동보조인1	문제 미발생
활동보조인2	이용자 대상 교육필요
활동보조인3	대화로 해결시도
활동보조인4	문제 미발생
활동보조인5	활동보조 급여의 부정수급 철저한 관리 필요
활동보조인6	이용자 교육 필요
활동보조인7	이용자 대상 교육의 필요
활동보조인8	장애유형에 따른 차별화된 전문 교육 필요
활동보조인9	장애부모를 포함한 이용자 교육 절실히 필요
활동보조인10	상호 교육을 통한 이해 필요

기관담당자들에게 활동지원제도의 문제점을 물은 결과 “담당인력의 과다한 업무 , 담당 인력의 빈번한 번 아웃, 활동지원평가에 대한 업무 과다, 인정조사표가 지체장애 위주라 시각장애인에 불리, 올바른 인정조사에 의한 시간조정 필요, 본인부담금 축소 필요, 필요한 이용자에게만 24시간 지원고려, 정부차원의 부정수급자 고발조치 필요” 등이 제기되었다.

VOICEYE
voiceye.com

응답자	활동지원제도의 문제점
기관담당자1	담당인력의 과다한 업무, 담당 인력의 빈번한 번 아웃, 활동지원평가에 대한 업무 과다활동지원제도의 문제점
기관담당자2	인정조사표가 지체장애 위주라 시각장애인에 불리, 올바른 인정조사에 의한 시간조정 필요, 본인부담금 축소 필요
기관담당자3	필요한 이용자에게만 24시간 지원고려, 정부차원의 부정수급자 고발조치 필요

이용자들이 기관담당자에게 제기하는 문제점으로는 “매칭에 대한 불만”이 가장 많다고 응답하고 있으며, “가사업무 경계의 부정확성에 대한 불만, 양자 간 이해관계에 따른 불화발생, 이용자의 갑을관계로 인해 이용자의 잘못이 발생해도 지적하기 어려움 점” 등이 제기되었다.

응답자	활동지원제도의 문제점
기관담당자1	매칭에 대한 불만, 가사업무 경계의 부정확성에 대한 불만이용자들이 제기하는 민원의 주요 내용
기관담당자2	양자 간 이해관계에 따른 불화발생, 이용자의 갑을관계로 인해 이용자 지적이 어려움
기관담당자3	매칭과 관련된 민원이 주류

이러한 문제점을 해결하기 위한 방법으로 제공자에게는 활동보조인의 처우 개선, 활동보조인 전문적인 교육 강화, 활동보조인의 책임성 강조 등이 제안되었고, 이용자에게는 의무적인 이용자 교육 실시가 공히 제안되었다. 또한 서비스 지원기관과 관련된 문제점에 대해서는 “부정수급과 관련된 정보를 연금공단과 공유, 활동보조인 수당 지급을 위한 추가 재정적 지원, 부정수급의 적극적인 적발, 네트워킹을 통한 정보공유”등이 제안되었다.

응답자	서비스 이용자와 관련된 문제점 해결방법
기관담당자1	이용자 교육의 필요
기관담당자2	이용자 대상으로 국가차원의 의무교육 필요
기관담당자3	이용자 교육필요서비스 이용자와 관련된 문제점 해결방법

응답자	서비스 제공자와 관련된 문제점 해결 방법
기관담당자1	활동지원인 처우 개선, 활동지원인 교육의 전문화 필요
기관담당자2	활동보조 교육의 전문화 필요, 활동보조인의 책임성 강조
기관담당자3	교육의 전문화 강조, 활동보조인 처우 개선서비스 제공자와 관련된 문제점 해결 방법

응답자	서비스 지원기관과 관련된 문제점 개선방법
기관담당자1	부정수급과 관련된 정보 연금공단과 공유, 활동보조인 수단 지급을 위한 추가 재정적 지원필요
기관담당자2	부정수급의 적극적인 적발필요
기관담당자3	네트워킹을 통한 정보공유서비스 연계기관과 관련된 문제점 개선방법

서비스 지원기관과 문제점이 있다면 그 문제를 해결하기 위한 방안을 활동보조인에게 물은 결과 대체로 문제가 없다고 응답하고 있지만 문제가 발생했을 경우 기관의 노력이 중요하다고 응답하였고, 기관의 과다한 수수료 부과문제와 그로 인한 활동지원인의 급여 축소를 지적하였다. 장애유형별 교육이 있다면 문제가 줄어들 것이라는 의견과 공적인 감사를 통한 모니터링이 필요하다는 응답이 나왔다.

응답자	서비스지원기관과 관련된 문제점을 개선하기 위한 방법
활동보조인1	문제 미발생
활동보조인2	문제 미발생
활동보조인3	문제 해결을 위한 기관의 노력 강조
활동보조인4	문제 미발생
활동보조인5	기관의 과다한 수수료 부과문제, 과다한 수수료로 인해 활동지원인의 급여 축소
활동보조인6	공식적인 감사를 통한 모니터링 필요
활동보조인7	문제 미발생
활동보조인8	장애유형별 교육실시 필요
활동보조인9	문제 미발생
활동보조인10	문제 미발생

서비스의 효과성을 극대화하고 촉진하기 위한 방안으로 기관담당자는 “업무강도에 따른 급여 차등 지원, 실용적인 활동지원인 교육, 이용자는 자립에 필요한 경우에만 서비스 사용, 활동보조인을 위한 전문성 있는 교육, 모니터링과 양질의 서비스 연결을 위한 기관의 역할 강조, 부정수급 적발” 등의 의견이 제기되었다.

응답자	서비스의 효과성을 극대화 하고 촉진할 수 있는 방법
기관담당자1	업무강도에 따른 차등 급여지원, 실용적인 활동지원인 교육필요
기관담당자2	이용자는 자립에 필요한 경우에만 서비스 사용, 활동보조인을 위한 전문성 있는 교육필요, 모니터링과 양질의 서비스 연결을 위한 기관의 역할강조
기관담당자3	부정수급 적발필요, 업무에 따른 차등급여 지급필요, 이용자 교육필요

VOICEYE
voiceye.com

전문가들의 효과성 극대화를 위해 방안으로는 서비스 전달체계가 제대로 구축되지 못하고 있는 점을 지적하였고, 실용적인 활동보조인 교육과 선 후 교육이 필요한 점, 활동지원 서비스와 도우미 서비스와는 구별이 필요하며, 윤리강령 제정을 통한 활동보조인의 윤리적 행동 규정을 도입하고, 활동보조인 대상 교육의 전문성 강화하고, 장애인 이용자를 대상으로 교육을 실시할 필요가 있는 점 등을 제시하였다.

응답자	효과성을 극대화하고 촉진할 수 있는 방법
전문가1	서비스 전달 체계의 구축 필요
전문가2	실용적인 활동보조인 교육 필요, 선 실습 후 교육 필요
전문가3	활동지원 서비스와 도우미 서비스와의 구별 필요 윤리강령을 통한 활동보조인의 윤리적 행동 규정, 활동보조인 대상 교육의 전문성 강화, 장애인 이용자를 대상으로 교육 실시

5) 활동보조인 양성교육 관련 사항

활동보조인 양성교육에 대한 활동보조인의 의견은 초보 활동보조인에게는 유용한 교육이며, 장애인의 특성과 권리 등 전체적인 이해에 도움이 된다는 의견이 있었고, 보조할 장애 특성에 맞는 실용적인 교육이 필요하고 활동지운에 대한 매뉴얼이 필요하다는 지적이 제기되었다. 또한 실습위주의 실용적인 교육이 될 필요가 있다는 점과 전문화가 필요한 점 등의 의견이 제시되었다.

응답자	양성교육의 효과성
활동보조인1	실습위주의 교육필요, 특정 장애인대상 실용 매뉴얼 필요
활동보조인2	실용적인 교육 필요
활동보조인3	초보활동보조인에게는 유용한 교육
활동보조인4	교육내용 보완 필요, 장애인대상 이용자 교육이 반드시 필요, 성추행등의 문제 해결을 위해서 이용자 교육 필요
활동보조인5	장애인의 특성이나 권리 등 전체적인 이해에 도움
활동보조인6	정책이나 제도 관련은 도움이 됨, 교육의 수준과 정도가 전문화 되어야 함, 복지관이나 기관에 맞는 특정 장애유형별 교육필요, 특정장애에 대한 전문성 있는 교육필요, 장애유형에 맞는 실습과 실용적인 지도 교육 필요
활동보조인7	장애유형에 맞는 실용적인 교육 필요, 장애유형에 맞는 실습 교육 필요
활동보조인8	교육의 효과성에 대한 의견의 부제
활동보조인9	장애 전체적인 이해에 도움이 됨
활동보조인10	장애특성에 맞는 개별화 교육 필요

활동보조인 양성교육에 대해서는 담당공무원들도 “실용적인 실습 교육추가, 활동보조인의 직업인으로서의 자부심 고취, 이용자 교육필요, 사회복지과・재활학과 등 장애인관련학과 실습을 적용한 실용적인 교육 필요”가 활동보조인 양성교육 문제점의 개선방안으로 제기되었다.

응답자	교육체계와 서비스 체계의 대한 문제점
담당공무원1	실용적인 실습 교육추가 필요 양성
담당공무원2	실용적인 교육필요, 활동보조인의 직업 자부심 고취필요, 이용자 교육 필요
담당공무원3	사회복지과 재활학과 장애인 관련학과 등 실습위주의 실용적인 교육 필요

6) 활동지원제도의 인권관련사항

이용 장애인들에게 활동보조서비스가 장애인의 인권 개선에 기여하는지 질문한 결과 “활동보조서비스를 통한 장애인의 사회생활증대, 장애인의 정서적 측면 개선, 긍정적 대인관계 확대, 전체적인 이동권 및 사회참여권 신장, 타인에 대한 의존성 감소, 자신감과 자립에 긍정적 효과, 인권개선의 많은 영향, 장애인인권의 대폭 신장, 사회의 생산적인 구성원으로서의 역할수행, 장애인의 인권, 노동권, 이동권, 학습권 등의 전체적인 인권향상, 타인과의 대인관계 개선, 이동 및 활동을 통한 인권개선”등의 긍정적인 응답이 많이 나왔고 특히 활동보조인의 도움으로 다른 인간관계를 시켰다는 면보다 활동보조인과 인간관계를 맺으므로 인권이 개선되었다고 생각하는 경우가 있었다. 그러나 “금전적인 관계에 의한 장애인의 정서적 피해우려, 개인적이며 사적 영역의 침해가 우려”된다는 응답이 있었고, 발달장애인의 자기결정권 존중이 필요하며, 발달장애인과의 의사소통 능력이 필요하다는 응답이 나왔다.

응답자	장애인 인권 개선에 준 영향
장애인1	활동보조서비스를 통한 장애인의 사회생활증대, 장애인의 정서적 측면 개선, 긍정적 대인관계 확대
장애인2	금전적인 관계에 의한 장애인의 정서적 피해우려
장애인3	전체적인 이동권 및 사회참여권 신장, 타인에 대한 의존성 감소, 개인적이며 사적 영역의 침해 우려
장애인4	인권개선의 많은 영향
장애인5	활동보조인과의 인간관계를 통한 인권개선
장애인6	장애인인권의 대폭 신장, 사회의 생산적인 구성원으로서의 역할수행
장애인7	장애인의 인권, 노동권, 이동권, 학습권 등의 전체적인 인권향상
장애인8	자립에 긍정적인 효과, 타인과의 의사소통 기술 함양
장애인9	발달장애인의 자기결정권 존중 필요, 발달장애인의 의사소통 능력필요
장애인10	타인과의 대인관계 개선, 이동 및 활동을 통한 인권개선
장애인11	장애인의 자신감 회복과 부정적 심리상태 감소

활동보조인들은 활동보조서비스가 장애인의 인권향상에 상당히 기요하고 있다는 응답이 대체로 많았으며, 사회활동에 기여하고 있으며, 장애인에 대한 인식개선, 장애가족의 부담 경감 등으로 인권을 개선하고 있다고 응답하였다. 또한 개인영역 보장을 위한 장애인과 활동보조인의 양측의 노력이 필요하다고도 응답하고 있다.

응답자	장애인 인권개선에 미친 영향
활동보조인1	장애인에 대한 인식개선
활동보조인2	장애인 인권 향상에 기여
활동보조인3	장애인의 인권향상에 기여, 개인영역 보장을 위한 장애인과 활동보조인의 양측의 노력필요
활동보조인4	장애인의 인권, 이동권, 활동권의 신장, 장애인에 대한 인식 개선
활동보조인5	장애인의 인권개선에 기여, 장애가족 구성원의 부담 경감
활동보조인6	장애인 인권개선에 긍정적 영향
활동보조인7	장애인 인권신장에 기여
활동보조인8	장애인의 사회활동에 기여
활동보조인9	장애인의 사회활동, 사회성, 자아발전에 도움
활동보조인10	장애인권 개선에 기여

특히 장애인의 인권침해와 관련해서 이용 장애인들은 “장애인의 아동화와 자기결정권 침해를 지적하였고, 장애인의 개인정보의 누설 및 비밀보장 비준수, 호칭에 대한 인권무시, 모욕적인 언행, 방치, 장애인의 인권 몰이해, 부적절한 언어의 사용, 신체적 구타” 등 여러 문제가 상존해 있는 것으로 나타났다.

따라서 활동보조인의 자질 개선이 필요하며, 장애인과 장애인 부모의 의사결정권 존중이 필요하다는 의견이 있었다. 또한 활동보조인들에 대한 장애인 인식개선이 필요하다고 응답하였다.

응답자	장애인 인권 침해에 대한 의견
장애인1	장애인의 아동화 지적, 장애인의 자기결정권 침해지적
장애인2	활동보조인의 자질 개선필요, 장애인의 아동화 지적, 장애인의 자기결정권 침해지적
장애인3	장애인의 개인정보의 누설 및 비밀보장 비준수
장애인4	장애인에 대한 인식개선 필요
장애인5	호칭에 대한 인권무시. 모욕적인 언행, 장애인의 인권 몰이해
장애인6	장애인의 개인정보와 고지에 대한 권리침해
장애인7	부적절한 언어의 사용, 신체적 구타
장애인8	장애인과 장애인 부모의 의사결정권 존중필요
장애인9	활동보조인의 장애인 보호자 확인문제
장애인10	개인정보 누설, 활동보조인에 의한 방치 및 활동보조인 책임감 부족
장애인11	활동보조인 부족

반대로 활동보조인에게 서비스를 제공하면서 인권침해 사실이 있는지 질문한 결과 인권침해가 없는 경우도 있지만 장애인 가족의 가사지원에 따른 스트레스, 주말 없이 일하는 업무과다, 활동보조인의 인격무시, 무리한 것을 요구하는 이용자에 의한 인권침해, 무방한 의심을 하는 이용자에 의한 인권침해 경험, 과다한 요구로 인한 인권침해, 장애 부모와의 의견차이로 인한 인권침해 등을 겪었고 이에 대해 활동지원 시간의 준수, 발달장애인 특성에 맞춘 교육, 이용자 대상 교육이 필요하다는 응답이 있었다.

응답자	활동보조인의 인권침해 경험
활동보조인1	장애인 가족의 가사지원에 따른 스트레스, 주말 없이 일하는 업무과다
활동보조인2	인권침해 없음
활동보조인3	연휴가 없어 노동권 침해 우려
활동보조인4	활동보조인의 인격무시
활동보조인5	무리한 것을 요구하는 이용자에 의한 인권침해, 두무방한 의심을 하는 이용자에 의한 인권침해 경험
활동보조인6	과다한 요구로 인한 인권침해
활동보조인7	인권침해 경험은 없음
활동보조인8	활동지원 시간의 준수 필요, 장애 부모와의 의견차이로 인한 인권침해
활동보조인9	인권침해 경우 없음
활동보조인10	이용자 대상 교육필요, 발달장애인 특성에 맞춘 교육필요

7) 활동지원제도 개선 방안

이용 장애인들이 전반적인 문제점을 해결하기 위한 방안으로 제시한 사항은 “활동지원 시간확대, 부정수급 적발필요, 기초수급 및 차상위자도 일정 수준 자부담 지불필요, 활동지원서비스 운영의 효율성 증대, 상주 활동보조인 설치, 활동보조시간 이용의 낭비 최소화, 24시간 활동지원서비스 제공의 심사숙고 필요. 활동보조인의 자질향상 필요, 활동보조인의 사적인 행동금지 필요, 활동보조인 교육의 수준향상, 젊은 층의 활동보조인 양성필요, 활동지원 급여의 수수료 개선, 급여산정매뉴얼 개선의 필요, 장애 전문가에 의한 급여산정 평가필요, 원시간의 증대, 활동지원인 교육의 전문화 및 실용화 필요, 행정 처리의 간소화, 장애인의 개별특성을 고려한 급여시간 산정필요, 활동보조인 대상교육의 전문화 필요와 실용적인 교육실시, 본인부담금 하향조정, 서비스질 개선, 전문적인 교육실시, 활동보조인 인력확보를 위한 노력필요, 젊은 활동보조인 및 컴퓨터업무가 가능한 활동보조인 필요, 제공기관과의 네트워킹을 통한 인력풀 확보, 활동보조 교육의 전문성 향상, 발달장애인과 관련된 실용적인 교육필요, 발달장애인 특성화된 활동보조인 교육필

VOICEYE
voiceye.com

요, 활동지원 시간의 증대필요, 활동보조인 2인 지원에 대한 규제완화 필요, 장애인 가족의 지원인정" 등으로 조사되었다.

응답자	활동지원서비스 개선방안
장애인1	활동지원 시간확대
장애인2	부정수급 적발필요, 기초수급 및 차상위자도 일정 수준 자부담 지불필요, 활동지원서비스 운영의 효율성 증대, 상주 활동보조인 설치, 활동보조시간 이용의 낭비 최소화, 24시간 활동지원서비스 제공의 심사숙고 필요, 활동보조인의 자질향상 필요, 활동보조인의 사적인 행동금지 필요, 활동보조인 교육의 수준향상, 젊은 층의 활동보조인 양성필요
장애인3	활동지원 급여의 수수료 개선, 부정수급적발 방법 필요, 급여산정매뉴얼 개선의 필요, 장애 전문가에 의한 급여산정 평가필요, 원시간의 증대
장애인4	활동지원인 교육의 전문화 및 실용화 필요, 행정 처리의 간소화, 활동지
장애인5	장애인의 개별특성을 고려한 급여시간 산정필요, 활동보조인 대상교육의 전문화 필요와 실용적인 교육실시
장애인6	본인부담금 하향조정, 서비스질 개선, 전문적인 교육실시
장애인7	활동보조인 인력확보를 위한 노력필요, 젊은 활동보조인 및 컴퓨터업무가 가능한 활동보조인 필요, 제공기관과의 네트워킹을 통한 인력풀 확보
장애인8	활동보조 교육의 전문성 향상, 발달장애인과 관련된 실용적인 교육필요
장애인9	발달장애인 특성화된 활동보조인 교육필요, 활동지원 시간의 증대필요
장애인10	활동보조인 2인 지원에 대한 규제완화 필요, 장애인 가족의 지원인정
장애인11	활동보조인 대상 전문교육 강화, 인성교육 실시

기관담당자들은 문제점 개선을 위해 필요한 정책을 "업무강도에 따른 급여 차등지원, 부정수급 정보를 연금공단 제공, 활동지원서비스 이용에 대한 나이제한 완화, 방문강호와 방문목욕 서비스의 비효율성 및 이용률 저하문제가 심각하므로 해결방안 모색" 등이 제시되었다.

응답자	문제점 개선을 위해 필요한 정책
기관담당자1	문제점 개선을 위해 필요한 정책업무강도에 따른 급여 차등지원, 부정수급 정보를 연금공단 제공필요
기관담당자2	활동지원서비스 이용에 대한 나이제한 완화필요
기관담당자3	방문강호와 방문목욕 서비스의 비효율성 및 이용률 저하 심각

전문가들은 "재활 전문인력의 양성, 최중증장애인을 위한 24시간 지원, 일부 최중증장애인을 위한 야간지원 서비스, 일부장애인 24시간 지원업종을 특수직으로 전환 , 24시간

지원에 대한 예산절감 가능, 여러 활동지원인의 야간 공동지원이 가능한 시스템 구축, 지역 내 활동지원서비스 센터의 운영, 장애인 활동보조인 거주 가능한 공동주거시설, 자부담률 인하, 자부담 선금 지불 방식 개선, 정부주도의 활동보조인 노동권 보장, 제공기관에 책임전가 하는 행위 개선, 인정 조사결과의 등급화가 아닌 점수화를 통한 개별시간 산정, 활동지원수가의 인상을 통한 활동지원 인력의 다양화, 활동지원서비스의 도우미 서비스화 방지, 도우미와 활동지원서비스의 구분, 수가를 저렴하게 하여 가족의 지원에 대해서 지불 " 등을 개선방안으로 제시하였다.

응답자	활동지원서비스 개선방안
전문가1	재활 전문 인력의 양성 필요, 최중증장애인을 위한 24시간 지원 필요, 일부 최중증장애인을 위한 야간지원 서비스 필요, 일부장애인 24시간 지원업종을 특수직으로 전환 필요, 24시간 지원에 대한 예산절감 가능, 여러 활동지원인의 야간 공동지원이 가능한 시스템 구축 필요, 지역 내 활동지원서비스 센터의 운영필요, 장애인 활동보조인 거주 가능한 공동주거시설 필요
전문가2	자부담률 인하, 자부담 선금 지불 방식 개선필요, 정부주도의 활동보조인 노동권 보장 필요, 제공기관에 책임전가 하는 행위 개선필요, 인정 조사결과의 등급화가 아닌 점수화를 통한 개별시간 산정필요, 활동지원수가의 인상을 통한 활동지원인력의 다양화 필요
전문가3	활동지원 서비스의 도우미 서비스화 방지필요, 도우미와 활동지원 서비스의 구분 필요, 수가를 저렴하게 하여 가족의 지원에 대해서 지불

담당공무원들에게는 제도 개선과 관련된 조사를 실시하였다. 특히 대상자 판정 방식에 대한 문제가 사회적으로 이슈가 되고 있기 때문에 질문한 결과 담당공무원들은 "인정조사 점수가 폭넓은 것을 세분화 필요, 신체장애 위주로 구성된 인정조사 항목개선, 지적 및 발달장애 대상의 인정조사 항목필요, 신장, 정신, 간질 장애인들 역시 서비스를 받을 수 있도록 인정 조사와 기준변경 필요, 지체장애인 위주 인정조사표 개선 필요, 신장과 같은 특정 장애 유형도 서비스 수여 필요" 등을 지적하였다.

응답자	대상자 판정방식의 문제점과 개선방향
담당공무원1	인정조사 점수가 폭넓은 것을 세분화 필요, 신체장애 위주로 구성된 인정조사 항목개선, 지적 및 발달장애 대상의 인정조사 항목필요, 신장, 정신, 간질 장애인들 역시 서비스를 받을 수 있도록 인정 조사와 기준변경 필요대상자 판정방식의 문제점과 개선방향
담당공무원2	지제장애인 위주 인정조사표 개선 필요
담당공무원3	신장과 같은 특정 장애 유형도 서비스 수여 필요

활동보조시간의 증가, 활동보조인의 처우개선 등 요구가 있는 상황으로 인해 예산과 관련된 사항을 질문하였다. 이에 대해 담당공무원은 "전체적인 예산 증액이 필요한 일이며, 억단위의 예산 확충은 부담이 되고, 천억이면 서울시 경기도 등 시도마다 다 다른데,

VOICEYE
voiceye.com

구에서 부담하는 예산 부담이 크며, 전체예산을 기준으로 퍼센트가 아닌 금액으로 구비를 정하는 것이 필요하다"고 응답하였다.

응답자	예산과 관련된 문제점
담당공무원1	전체적인 예산증가 필요예산과 관련된 문제점
담당공무원2	예산관련 문제의 미발견
담당공무원3	억단위의 확충 부담, 천억이면 서울시 경기도 마다 다 다름, 구에서 부담하는 예산이 부담, 전체예산을 기준으로 퍼센트가 아닌 금액으로 구비를 정하는 것이 필요

담당공무원이 제기한 전달체계에 대한 문제점으로는 "자폐와 같은 장애는 가족이 활동지원을 가능하도록 규제완화가 필요, 시범사업으로 가족에 의한 지원 사업 시도가능, 제공기관의 수수료가 과함, 활동보조인 조합을 통해 수수료 절감 필요, 여러 매체를 이용한 젊은 활동보조인과 남성 활동보조인의 모집 필요, 활동보조인의 처우개선을 통한 매칭의 효율성 증대"등이 제기되었다.

응답자	전달체계와 관련된 문제점
담당공무원1	자폐와 같은 장애는 가족이 활동지원을 가능하도록 규제완화 필요, 시범사업으로 가족에 의한 지원 사업 시도가능
담당공무원2	제공기관의 수수료가 과함, 활동보조인 조합을 통해 수수료 절감필요
담당공무원3	여러 매체를 이용한 젊은 활동보조인과 남성 활동보조인의 모집 필요, 활동보조인의 처우개선을 통한 매칭의 효율성 증대

활동지원서비스 개선방향에 대해 담당공무원들은 "장애 특성에 맞는 서비스 제공 필요, 전문화된 서비스를 통해 추가수당 지급, 수당지급으로 전체적인 복지 예산 절감, 이력관리 등 시, 구, 연금공단의 전산망, 여러 기관의 전산네트워킹 구축 필요, 여러 아르바이트 사이트를 통한 활동보조인 모집 필요"등을 제시하였다.

응답자	정책적 지원방향
담당공무원1	장애 특성에 맞게 서비스 제공 필요, 전문화된 서비스를 통해 추가수당지급, 수당지급으로 전체적인 복지 예산 절감
담당공무원2	이력 관리등 시, 구, 연금공단의 전산망, 여러 기관의 전산네트워킹 구축 필요
담당공무원3	여러 아르바이트 사이트를 통한 활동보조인 모집 필요

제2절 조사연구 결과 분석

1. 장애인활동지원제도의 필요성

본 연구에서는 장애인활동지원제도의 필요성 및 장·단점을 조사하고 분석하기 위해서 활동지원서비스를 직접 이용하고 있는 장애인, 활동지원서비스를 제공하고 있는 활동보조인, 활동지원서비스를 담당하고 있는 기관 담당자 및 공무원을 대상으로 심층면접을 이용한 질적 연구를 실시하였다.

1) 장애인활동지원제도 이용 장애인

학교활동, 사회활동 등 이런 일들을 혼자서 다 할 수 없기 때문에 활동지원인의 지원을 신청했었다.

심층면접에 응답한 대다수의 연구 참가자들은 장애인활동지원제도의 필요성을 공통적으로 언급하였으며 특히 활동지원서비스를 통해 장애인의 사회활동과 사회참여 등을 증진할 수 있다는 의견이 다수였다. 구체적으로 장애인들의 대다수는 활동지원 서비스를 통해 가사활동, 학업활동, 직업활동 등을 포함한 전반적인 사회활동을 유지하는데 활동지원서비스를 이용하고 있으며 그러한 서비스로 여러 영역에서 사회참여와 활동이 과거에 비교하여 활발하게 이루어졌음을 밝히고 있다(**장애인 1**: 학교에서 공부해야하고 직장에서 일을 하는 경우도 있고 이런 일들을 혼자서 다 할 수 없기 때문에 활동지원인의 지원을 신청했었다. 그리고 이동을 위해서도 지원을 받았다.).

일단 누군가를 만나고 이야기를 하니 굉장히 도움이 되고 좋았다.

일부 장애인들은 활동지원서비스를 받음으로써 심리적 및 정서적인 안정 역시 찾을 수 있었으며 특히 혼자 있는 시간이 많은 장애인들은 활동보조와의 의사소통을 통해 정서적 안정과 대인 관계를 확대할 수 있는 기회가 많아졌음을 언급하고 있다(**장애인 2**: 집에 와서는 제가 할 수 있는 일은 별로 없었고 일주일씩 굶기도 했다. 그래서 처음에는 활동보조 시간을 한 30시간 받았지만 일단 누군가를 만나고 이야기를 하니 굉장히 도움이 되고 좋았었다. 그래서 저는 활동보조인이 활동을 지원하기도 하지만 정서적인 것도 활동보조인을 통해 지원을 받는 것이 많이 있었다.).

활동지원서비스가 없을 때에는 제가 24시간 간병인을 썼었다. 그러다 보니 오랫동안 경제적으로 큰 부담이 되었다.

중증 척수장애인의 경우에는 활동지원서비스를 통해서 기존에 받던 고가의 간병 서비스의 양을 줄일 수 있어서 경제적인 혜택을 누릴 수 있다는 점 역시 활동지원 서비스의 긍정적인 면이라고 말했다(장애인 3: 옆에서 누군가의 캐어가 필요한데 활동지원 서비스가 없을 때에는 제가 24시간 간병인을 썼었다. 그러다 보니 오랫동안 경제적으로 큰 부담이 되었다. 한 달에 거의 200만원 이상의 비용이 들었다. 그러던 차에 활동지원서비스가 생겼으며 초기에는 서비스의 질을 믿을 수가 없어서 처음에는 이용하지 않았다. 간병을 오랫동안 하신 분들이 더 편하고 장애의 특성을 잘 알고 있는 간병인들이 편했다. 척수장애를 잘 모르는 사람들과 장시간 있어야한다는 것이 좀 불편했다. 처음에는 별로 이용하지 않았으나 1, 2년 지나면서 조금씩 서비스의 질이 개선되었고 그리고 여러 가지 교육을 받는다는 이야기도 들어서 그래서 나도 좀 이용을 해봐야겠다. 라는 생각을 하게 되었다.).

제가 직장에 나가게 되면서 도움이 필요해서 신청하게 되었다.

발달장애 및 자폐장애인들의 경우에는 장애인 자신들의 사회활동의 증대 뿐만 아니라 장애 가족들의 심리사회적인 부담을 활동지원서비스를 통해 경감할 수 있다는 의견 역시 활동지원서비스의 대표적인 장점이라고 강조하였다(**장애인 9**: 처음에는 직장에 나갈 때 도움을 받아야하기 때문이었다. 제가 직장에 나가게 되면서 도움이 필요해서 신청하게 되었다.).

장애인의 문제가 사회에 더욱더 노출이 되어 장애인을 사회가 더 많이 생각을 하게 된다.

장애인 7의 경우에는 장애인이 활동지원서비스를 이용하여 적극적인 사회활동을 함으로써 사회 전체적으로 장애인에 대한 인식을 개선하는 긍정적인 효과 역시 있음을 강조하였다.(**장애인 7**: 장애인이 사회생활을 활동지원인과 자주 하기 때문에 사회생활이 더욱더 넓어지고 사회로 나가서 자주 활동하고 거리에서도 장애인을 많이 보게 되며 이러한 이유로 장애인의 문제가 사회에 더욱더 노출이 되어 장애인을 사회가 더 많이 생각을 하게 된다. 그래서 사회는 더욱더 적절한 서비스를 개발하게 된다. 그리고 약자의 적절한 사회적 통합 측면에서도 많은 역할을 한다. 사회생활을 열심히 하다보면 사회통합의 기회도 많아지고 이러한 장점이 있다.).

2) 활동지원서비스 제공자(활동보조인)

활동보조라는 업무를 하면서 소득을 얻을 수 있어서 시작하게 되었다.

활동보조인의 경우 장애인활동지원제도의 필요성 및 장점과 관련하여 대다수가 우선

적으로 경제적인 수입 창출과 장애인의 사회참여에 기여할 수 있음을 긍정적인 점으로 언급하였다.(활동보조인 10: 현 나이를 고려해서 할 수 있는 일이 많지는 않으나 활동보조라는 업무를 하면서 소득을 얻을 수 있어서 시작하게 되었고, 그리고 활동보조라는 것이 있다고 해서 교육을 받게 되었다.).

활동보조서비스제도를 통해서 보람된 일을 하면서 경제적 활동도 가능하다고 하여 이 일을 하게 되었다.

일부 활동보조인들은 기전에 장애인에 대한 봉사에 대해서 생각을 하고 있었으며 추가적으로 장애인을 지원함으로써 스스로 보람을 얻을 수 있어서 일을 시작한 경우도 있었다(**활동보조인 5**: 주변에 시각장애인을 위한 녹음봉사 복지관이 있어서 관심을 갖고 있다가 도서의 파일 작업을 통해서도 시각장애인의 활동에 도움을 줄 수 있다고 하여 일하게 되었다. 활동보조서비스제도를 통해서 보람된 일을 하면서 경제적 활동도 가능하다고 하여 이 일을 하게 되었다.).

3) 장애인활동지원제도 관련 기관 담당자

장애인의 사회활동과 자립생활을 지원하는 서비스이며 장애인을 케어 하는 가족들의 부담을 줄일 수 있어 정서적인 어려움을 경감시켜주는 제도이다.

심층 면접에 참여한 모든 기관 담당자들은 활동지원서비스의 궁극적인 필요성으로 장애인의 사회참여와 사회통합을 지원함과 동시에 장애 가족의 경제적 및 심리적인 부담을 최소화할 수 있다는 점을 강조하였다(기관담당자 1: 장애인의 사회활동과 자립생활을 지원하는 서비스이며 중증장애인의 경우 활동지원서비스는 필수적인 서비스라고 생각하고 있으며 장애인을 케어 하는 가족들의 부담을 줄일 수 있어 정서적인 어려움을 경감시켜주는 제도이다.).

4) 장애인활동지원제도 담당 공무원

개인적인 욕구는 있으나 그러한 활동을 하기가 어려우며 장애인의 대다수는 사회경제적으로 소득이 많은 분들이 아니어서 직장을 구하기도 어렵다. 또한 장애인의 주위 사람들은 장애인을 돌봐줄 수도 없고 다들 일을 해야 하므로 활동보조인이 필요한 경우가 많다.

장애인활동지원서비스를 담당하고 있는 모든 공무원들은 장애인활동지원제도의 장점과 관련하여 장애인의 사회활동, 학업활동, 가사활동 등등 여러 종류의 사회활동을 하는

데 필요하며 장애인 가족의 부담을 줄여주는 유익한 제도라고 언급하였다(담당공무원 1: 장애인의 욕구가 비장애인의 욕구와 많은 차이가 나는 것은 아니며 일상생활이나 이동의 욕구는 서로 유사하다. 그러나 이동하는데 장애인들이 신체적으로 장애가 있어 더욱 더 어려움을 겪고 있으며 더 많은 제약을 받고 있다. 개인적인 욕구는 있으나 그러한 활동을 하기가 어려우며 장애인의 대다수는 사회경제적으로 소득이 많은 분들이 아니어서 직장을 구하기도 어렵고 그래서 제도의 혜택을 받지 못하는 경우도 많다. 또한 장애인의 주위 사람들은 장애인을 돌봐줄 수도 없고 다들 일을 해야 하므로 활동보조인이 필요한 경우가 많다.).

이 제도는 너무나 당연하게도 장애인들이 인간으로써 누려야 되는 기본적인 생활을 할 수 있게끔 해주는 제도이기 때문에 꼭 필요하다고 본다.

장애인활동지원서비스를 담당하면서 장애인의 기본적인 인권의 중요성과 인권 신장의 필요성을 발견하게 되었다는 의견 역시 있었다(담당공무원 2: 이곳에 들어오기 전에는 이 제도에 대해서 알지 못했으나 업무를 하면서 알게 된 제도였다. 이 제도는 너무나 당연하게도 장애인들이 인간으로써 누려야 되는 기본적인 생활을 할 수 있게끔 해주는 제도이기 때문에 꼭 필요하다고 본다.).

2. 활동지원서비스 전달방식

장애인활동지원제도 및 서비스의 전달 방식과 관련하여 면접에 참여한 응답자들은 여러 형태의 문제점에 대해서 지적하였으며 개선을 요구하였다. 그중 가장 대표적인 것으로는 장애인활동지원서비스 신청 기준 개선, 활동지원 시간의 증가, 활동지원인 처우 개선, 활동지원 교육 수준 개선, 이용자 교육 필요 등을 들 수 있다.

1) 장애인활동지원제도 이용 장애인

실질적으로 장애인이 좀 더 시간을 쓸 수 있도록 뭔가 개선이 되었으면 좋을 것 같다.

심층 질적 면접연구에 참여한 여러 장애인들은 현재 제공받고 있는 활동지원 시간 보다 더 많은 시간이 필요하다고 주장하였으며 시간의 확대를 위한 제도의 개선을 적극적으로 요구하였다(**장애인 1**: 활동지원 시간을 정하기 위해서 1~4등급으로 나누고 있는데 만약 장애에 대한 판정이 잘 안 되는 경우에는 거기에 맞는 시간이 정확히 결정되지 않는 경우가 있다. 그래서 실질적으로 장애인이 좀 더 시간을 쓸 수 있도록 뭔가 개선이 되었

으면 좋을 것 같다. 사실 사회활동을 적극적으로 해야 하는 나이 때가 있는데 그 시기에는 직장을 다녀야하기도 하고 활동지원 서비스를 더 받아야하지만 그렇지 못한 경우도 있다. 그래서 이러한 부분을 개선해서 직장생활도 하는데 지원을 받을 수 있도록 하면 좋을 것 같다.).

시간을 많이 받아 부정수급을 하는 장애인들은 다른 장애인들로 하여금 박탈감을 느끼게 한다. 장애인활동지원서비스를 받는 장애인들 중에서는 일부 장애인들이 부정수급을 범하고 있음을 지적하고 있으며 제도적으로 일부 장애인들이 부당하게 시간을 사용하지 못하도록 적절한 조치가 필요하다고 강조하였다. 또한 부정수급을 적발하여 필요한 장애인이 시간을 받을 수 있도록 해야 한다고 주장하였다(**장애인 2**: 장애인들의 부정수급이 문제점일 수 있다. 시간을 많이 받아 부정수급을 하는 장애인들은 다른 장애인들로 하여금 박탈감을 느끼게 한다. 진짜 시간이 필요하지도 않으면서 많이 시간을 받아서 부정 수급하는 것은 잘못된 것이다. 어떤 장애인들은 활동보조 시간을 많이 받았으나 활동보조인과 같이 다니는 것을 거의 본적이 없다. 이런 식이라면 특정 장애인이 불필요한 시간을 받아서 부정수급을 하면 결국 타 장애인이 시간을 사용 못하는 경우가 발생하며 또한 장애인들이 시간을 많이 받기 위해서 거짓으로 쇼를 해야 하는 경우도 있다. 그래서 서로 불신이 생기기도 한다.).

독거이고 아무도 없어서 혼자서 경제활동을 해야 하는데 그리고 장애인이다 보니 제대로 된 경제활동을 하기가 어렵다. 그래서 자부담이 굉장히 부담이 된다. 활동지원 서비스를 이용하고 있는 일부 장애인들은 서비스 이용에 대한 본인부담금 축소를 요구하였다. 특히 장애인의 경제적 수준에 따라 본인부담금이 결정되고는 있으나 현행의 자부담률은 과하다고 생각하고 있으며 적절하게 본인 부담금을 감소시킬 것을 요구하였다(**장애인 2**: 저는 개인적으로 자부담이 많다고 생각된다. 저 같은 경우는 독거이고 아무도 없어서 혼자서 경제활동을 해야 하는데 그리고 장애인이다보니 제대로 된 경제활동을 하기가 어렵다. 그래서 자부담이 굉장히 부담이 된다. 주위 아는 사람도 중증이지만 시간을 많이 사용하지 않아서 한번 알아보니 자부담이 부담이 되어 사용하지 않는다는 이야기를 들었다.).

제도적으로 보면, 관리 때문에 그렇기도 하지만 불필요한 절차들이 많이 있다. 또한 활동지원 서비스의 이용과 관련해서 여러 종류의 행정적인 처리와 결제로 인한 번거로움을 지적하였다. 특히 여러 종류의 행정적인 서류 처리로 인해 활동보조인이 불필요한 시간과 돈을 낭비하게 되며 결국에는 이용 장애인이 손해를 보는 것을 지적하였다(**장애**

VOICEYE
voiceye.com

인 3: 제도적으로 보면 관리 때문에 그렇기도 하지만 불필요한 절차들이 많이 있다. 예를 들어 한 달 계획서를 내고 한 달에 한 번씩 서비스 센터를 방문하기도 한다. 이런 식으로 활동보조인들이 서비스 센터를 찾아가는 경우가 불필요한 것 같다. 서류 제출하고 이러한 번거로운 방문 등을 개선해야 한다.).

활동보조인의 교육과 관련해서 교육을 받아도 잘 모르시고 미흡하다. 활동보조인 및 활동지원 급여 산정을 위한 평가원의 수준과 교육에 관해서도 많은 장애인들은 그 수준을 향상시켜야 한다는 점을 지적하였다. 특히 활동보조인의 전문적인 서비스 제공을 강력히 요구하였으며 이와 더불어 활동보조인의 자질과 직업윤리 역시 강조할 필요가 있음을 언급하였다(**장애인 4**: 활동보조인의 교육과 관련해서 교육을 받아도 잘 모르시고 미흡하다. 활동보조인들이 교육을 받아도 장애 유형의 특성을 모르는 경우가 많으며 실용적인 교육이 추가적으로 좋을 것 같다. 예를 들어, 저는 "넬라톤"이라는 것을 하는데 활동지원인들이 왜 그러한 것을 해야 하는지 모르는 경우도 있고 넬라톤을 더러워하거나 "그런 것은 못해"라고 하시면서 가는 경우도 있다. 처음부터 장애에 대해서 깊게 잘 알고 활동보조를 하시면 좋을 것 같다. 사실상 5일 정도 교육을 받고 한다는 것은 전문성이 떨어지는 것 같다. 계속해서 보수교육을 한다고는 하지만 자신이 활동보조 할 장애인의 장애 유형도 모르는 경우도 있다. 이런 것은 문제라고 본다. 그래서 체계적인 교육이 필요하지 않을까 생각된다.).

활동보조인은 이왕이면 쉬운 일을 하려고 한다. 그러나 장애인들은 장애인 나름 세세한 것을 요구하게 되며 이러한 갈등이 충돌하게 된다. 그리고 활동지원인의 매칭과 관련해서는 활동보조인이 쉬운 업무만을 선호하는 점을 지적하였으며 활동보조인의 인력층이 고령 여성으로 치중되어 있는 점을 우려하였다. 이와 더불어 젊은 사람들이 활동보조 업무에 관심을 갖고 참여할 수 있는 방안이 필요함을 지적하였다(**장애인 7**: 활동지원인들은 자신의 편리를 위해 시간을 편하게 정하려고 하고 이왕이면 쉬운 일을 하려고 한다. 그러나 장애인들은 장애인 나름 세세한 것을 요구하게 되며 이러한 갈등이 충돌하게 된다. 활동보조인들은 일반적으로 고정적인 일과 많은 시간을 요구하며 딱 정해진 시간만 일을 하고자 한다. 그러나 저는 고정된 시간 이외에도 또 다른 일들이 많이 발생하며 도움을 필요로 하는 경우가 많다. 이러한 경우에는 활동보조인을 구하기가 어려워진다. 즉시 도움을 필요로 하는 경우 도움을 얻기가 어렵다. 그리고 정해진 시간 동안 활동보조를 하니 그 시간에 내가 활동보조 서비스가 필요 없어도 활동보조인이 와 있어야 한다는 문제가 있다. 그러니 당장은 도움을 필요로 하지 않으니 그냥 앉아있어야 하는 경우도 있다. 그래서 아까운 시간이 낭비되기도 한다.).

친척이나 가족이 아이를 도와주었을 경우에는 별도로 어느 정도의 시간은 그들에게도 특별 바우처처럼 한두 번 정도는 보상되는 서비스가 도입되었으면 좋겠다고 생각한다. 활동지원을 장애인의 가족이 할 수 있도록 해야 한다는 주장도 있었다. 특히 자폐장애와 같은 특수한 경우에는 장애인의 특성을 이해하고 적절하게 반응할 수 있는 사람은 장애인의 가족임을 강조하였으며 제도적으로 이러한 경우에는 가족이 활동지원 업무를 수행할 수 있도록 해야 한다는 것을 요구하였다(**장애인 10**: 이용자의 친척이나 가족이 아이를 도와주었을 경우에는 별도로 어느 정도의 시간은 그들에게도 특별 바우처처럼 한두 번 정도는 보상되는 서비스가 도입되었으면 좋겠다고 생각한다.).

인정조사표가 지체장애인 위주로 구성되어 있다는 이야기를 들었다. 그래서 발달장애인들은 손해를 보고 있다라는 소리를 들었다. 활동지원 서비스의 인정 조사와 관련해서도 인정조사 기준이 특정 장애인의 신체적인 능력을 중점적으로 평가하고 있어 개선이 요구된다고 주장하였다. 특히 발달장애인들은 현행 인정조사에 의하면 불이익을 당할 수 있다는 점을 강조하였다(**장애인 8**: 현재 인정조사표가 지체장애인 위주로 구성되어 있다는 이야기를 들었다. 그래서 발달장애인들은 손해를 보고 있다는 소리를 들었다.).

수수료가 너무 과하다고 생각한다. 특히 매 시간 당 수수료를 25% 정도 지불하는 것은 정말 심각하다고 본다. 장애인활동지원서비스 이용과 관련해 수수료가 과하다는 주장이 있었다. 특히 시간 당 기관에서 25%의 수수료를 부과하는 것은 너무 많다고 주장하였으며 장애인 입장에서는 차라리 활동보조인 조합을 만들어 수수료를 낮추어 활동보조인의 처우를 높이거나 이용 시간을 증가하는 편이 낫다고 생각하였다(**장애인 2**: 수수료가 너무 과하다고 생각한다. 특히 매 시간 당 수수료를 25퍼센트 정도 지불하는 것은 정말 심각하다고 본다. 차라리 활동보조인들이 어떠한 조합을 만들어 운영하면서 수수료를 낮추는 것이 더 좋을 것 같다.).

장애인 당사자 요구에 맞추어 맞춤형 서비스를 제공해야 한다. 일부 장애인들은 매칭과 관련하여 기관의 적절한 매칭을 요구하였다. 또한 급박하게 혹은 간헐적으로 매칭을 요구하는 경우에 적절하게 기관이 매칭을 할 수 있도록 인력풀이나 매칭 네트워크를 구축할 필요가 있음을 강조하였다(**장애인 6**: 천편일률적으로 서비스를 제공하는 것이 아니라 미국에서 재활상담사 제도를 운영하는 것과 같이 장애인 당사자 요구에 맞추어 맞춤형 서비스를 제공해야 합니다.).

VOICEYE
voiceye.com

2) 장애인활동지원제도 서비스 제공자(활동보조인)

교육이 별로 메리트는 없다. 매일하는 이야기가 같은 이야기이다. 장애인활동지원서비스의 효율적인 제공과 운영을 위해서는 우선적으로 장애인의 특성과 개별적 욕구에 따른 특징을 이해할 수 있는 실용적이며 전문화된 교육이 필요하다는 주장이 다수였다. 특히 발달장애, 척수장애 등과 같은 특별한 장애인들의 특성을 익히기 위해서는 실습을 통한 실용적인 지식과 경험을 필요로 한다는 점을 강조하였다(**장애인 4**: 교육이 별로 메리트는 없다. 매일하는 이야기가 같은 이야기이다. 현재 활동보조인들이 하고 있는 영역이라 큰 도움은 안되지만 그래도 개인적으로 레크레이션 등은 괜찮은 것 같다. 교육 자체는 약간 공지사항 같은 것이며 그래도 교육은 교육이며 받긴 받아야 할 것으로 생각된다.).

활동보조인을 대상으로 하는 교육도 교육이지만 이용자인 장애인을 대상으로 하는 교육도 반드시 했으면 좋겠다, 심층면접에 참여한 대다수의 활동보조인들은 활동보조인 교육의 전문화를 언급할 뿐만 아니라 이용자를 위한 교육 역시 필요함을 적극적으로 강조하였다. 특히 일부 장애 이용자들은 활동보조인을 종처럼 생각하여 여러 형태의 부당한 요구를 할 뿐만 아니라 성추행과 같은 심각한 문제 역시 일으키고 있음을 언급하였으며 이러한 현상을 줄이기 위해서는 이용자를 대상으로 하는 의무 교육을 실시할 것을 강력히 요구하였다(**장애인 4**: 활동보조인을 대상으로 하는 교육도 교육이지만 이용자인 장애인을 대상으로 하는 교육도 반드시 했으면 좋겠다, 왜 활동지원인들만 잘못을 한다고 생각하는지 알 수가 없다. 이용자들도 교육을 해서 활동보조인을 대하는 방법이나 의사소통 방법 등을 알려줄 필요가 있다. 특히 시각장애인들 중 자기 고집이 아주 강한 사람은 활동보조인을 매우 힘들게 하는 경우가 있으니 이용자도 교육을 받을 필요는 반드시 있다. 그리고 장애인들 중 활동보조인을 노예처럼 부리려는 사람들도 있어서 교육으로 그러한 태도를 고치도록 해야 한다. 활동보조인을 종이라 여기지 말고 자신을 도와주는 사람이라고 생각하면 서로 좋은 관계를 맺고 유지할 것 같다. 특히 문제는 남성 장애인이 여성 활동보조인을 성추행하는 경우도 많다. 이러한 문제점을 개선하기 위해서는 이용자들도 교육을 받아야 한다고 본다. 활동보조와 장애인은 서로 존중하고 협력하여야 한다고 본다. 활동보조인을 3회 교육을 하면 이용자도 한 1회 정도는 교육을 할 필요가 있다고 본다. 장애인도 동일한 생각을 해야 하나 그렇지 못한 경우가 많고 한쪽만 교육을 받아서는 잘되지 않는 경우가 많아서 이용자도 교육이 필요하다.).

가사업무를 지원하면서 이용자의 가족과는 약간의 문제가 발생하기도 했다. 구체적인 장애인활동지원서비스와 관련하여 활동보조인들은 가사업무의 경계가 모호함을 지적하

였다. 규정 상 장애인 가족의 가사업무를 지원하지 못하도록 되어는 있으나 실제로는 장애인 가족의 가사업무까지 지원해야하는 경우가 자주 발생한다고 말하고 있다. 가사업무의 경계와 관련해서는 보다 섬세한 접근이 필요하다고 주장하였다(**활동보조인 1**: 이용자와의 어려움이나 스트레스는 거의 없었다. 그러나 가사업무를 지원하면서 이용자의 가족과는 약간의 문제가 발생하기도 했다. 이용자의 옷을 세탁하는 것뿐만 아니라 가족들의 옷까지 세탁하는 경우도 있고 가족들을 위한 음식 준비도 해야 하는 경우가 있어서 스트레스를 받기도 한다. 특히 가사의 경우 가족 구성원들의 가사 활동 역시 지원하는 경우가 있는데 이점은 개선이 필요한 부분이라고 생각하지만 참 구분하기가 어렵기는 하다. 아마도 초기부터 이러한 문제가 있었으며 앞으로도 이 문제는 지속적으로 생길 수 있을 것 같다. 설거지나 청소는 그래도 양호하지만 특히 빨래는 가족들 것까지 하면 그 양이 너무 많아서 아주 힘들거나 어려운 경우도 있다. 빨래의 경우 이용자 것만은 빨기가 아주 어려워 있는 것을 다 빨아야하는 경우도 많다. 이용자 것도 그렇지만 가족들 속옷까지 세탁을 하면 기분이 썩 좋지는 않다. 가사 업무를 하는 대부분의 활동지원인들은 이러한 불만이 있을 것이며 정확히 해결할 수 있는 방법이 없을 것으로 생각된다. 거의 대부분의 활동보조인들은 가사를 지원하고 있어서 유사하거나 동일한 문제가 발생하는 것 같다.).

급여가 올라가긴 하지만 그 정도가 너무 작아서 문제이다. 활동보조인의 전반적인 처우와 관련해서 현행 수수료율은 너무 높다는 주장을 하였으며 급여 역시 인상 폭이 너무 낮아서 물가 인상률에도 미치지 못하고 있음을 언급하였다. 그리고 활동보조인의 처우의 근본적인 개선으로서 수수료 인하와 급여 인상을 강력히 주장하였다(**활동보조인 2**: 급여가 올라갔으면 좋겠다. 매년 급여가 올라가긴 하지만 그 정도가 너무 작아서 문제이다. 시간 당 9천원이 넘지만 기관이 수수료를 가져가니 정작 받는 금액은 너무 적은 것 같다. 정액으로 금액을 띠는 것도 아니고 시간 당 25프로를 가져가는 것은 정말 수수료가 과한 것 같다.).

활동지원인도 일종의 근로자인데 활동지원인을 대상으로 하는 복지가 너무 좋지 않아서 문제이다. 활동보조인의 처우와 관련해서 활동보조인의 노동권을 보장해야한다는 의견 역시 있었다, 현행 노동법을 준수하기 위해서 수당 등과 같은 금전적인 처우가 확실하게 보장되어야하며 근로 시간과 일수가 보장되어 활동보조인 역시 노동자로서의 권리를 적절하게 보장받아야 한다는 주장을 하였다(**활동보조인 3**: 누가 보더라도 일자리 창출이라는 면을 고려한다면 활동지원인도 일종의 근로자인데 활동지원인을 대상으로 하는 복지가 너무 좋지 않아서 문제이다. 근로자라면 우선적으로 복지가 같이 되어야하지

만 현재로서는 그러한 복지가 전혀 없는 상황이다. 특히 장애인이 자부담을 지불하고 기관을 중계로 시급을 지급받는 시스템이 잘못되어 있다고 생각된다. 그리고 기관에서 활동지원인에게 급여를 지급하는 가운데 근로기준법을 위반하는 사항들이 많이 있다. 예를 들어 연차수당이나 주유 혹은 야간수당 혹은 근로수당이 제외되어 있고 하나도 지급되지 않고 있다. 이러한 상태로 기관이 집행하게 된다면 기관 내에서는 당연히 금액이 마이너스가 된다. 장애인활동지원법이 2007년부터 시행되었으나 2007년부터 수당이 하나도 지급되지 않았다. 그렇다면 기관은 마이너스를 줄이기 위해서 근로기준법을 위반하고 있는 것이다. 즉 이런 것은 노동법을 위반하고 있는 것이다. 솔직히 말해서 사람이라면 다들 돈에 예민한 것도 사실이다. 그러나 활동지원인을 한명 한명의 근로자로 본다면 노동환경을 개선해야 하며 노동자로서의 복지가 잘 안되어 있다면 활동보조인들은 어떻게 장애인들을 대하며 장애인들을 위해 좋은 서비스를 제공할 수 있을지 의문이다).

기관에서 요구하는 일지와 같은 서류 작업은 필요가 없을 것 같다. 그리고 활동보조인들이 처리해야하는 행정적인 업무의 중복성과 과다함을 지적하였다. 불필요한 서류 작업을 줄일 필요가 있으며 당일 업무 제한 시간 등과 같은 행정적인 규제를 완화할 것을 요구하였다(**활동보조인 2**: 기관에서 요구하는 일지와 같은 서류 작업은 필요가 없을 것 같다. 일단 바우처 찍는 기계로 다 나오지만 왜 일지를 작성해야하는지 모르겠다. 중복적으로 계획서를 작성하는 것은 아주 불필요한 일인 것 같다. 서류 작업을 하려면 기관도 자주 찾아가야하고 그러니 번거로운 일이다. 그리고 바우처도 한번에 8시간 이상 찍으면 안 되니 8시간이 넘으면 두 번 찍어야하고 그러려면 알람을 맞춰놓아야 한다. 이런 것도 아주 번거로운 일이다. 시간이 지나가면 바우처가 찍히지도 않는다. 차라리 한 번에 일한 만큼 찍을 수 있으면 좋을 것 같다. 10시간이라도 찍어야하면 찍을 수 있었으면 좋을 것 같다. 이런 것들이 신경 쓰이고 스트레스를 주는 것들이다.).

보통은 장애인과 문제가 생겨도 기관에는 이야기를 하지 않으니 조치가 되지는 않는다. 활동보조인들은 장애인이나 장애 가족과 문제가 발생하는 경우 기관의 신뢰감 있고 성실한 중재 역할을 강력히 요구하였다. 특히 장애인이 이용자로써 인식되고 있는 가운데 장애인의 부당한 행동에 의해서 발생한 문제 역시 기관의 대처와 중재가 부적절함을 비판하였으며 기관 스스로 활동보조인의 부당한 대우를 개선할 수 있는 방안을 강구할 것을 주장하였다(**활동보조인 3**: 보통은 장애인과 문제가 생겨도 기관에는 이야기를 하지 않으니 조치가 되지는 않는다. 실례가 있는데 장애 이용자는 남자이고 활동지원인은 저 나이 또래의 여자였다. 남자 장애인의 경우 어렸을 때부터 장애를 입어서 여자를 잘 모르고 나이도 젊어서 술도 마시고 한창 여성에 관심이 많은 나이였다. 그래서 활동보조인

여자에게 술을 먹으러 간다든지 밤에 일이 생겨서 갑작스럽게 밤에 불러낸다든지 그래서 나가면 술집이고 그리고 성적인 이야기도 많이 하고 그래서 그 여자가 기관에 연락을 한 적이 있다. 그러나 그 기관은 그 활동보조인을 위해서 한 일이 없다. 이러한 성적인 일은 아주 심각한 사건이며 그 여자 입장에서는 아주 중대한 일인 것이다. 또한 저 역시 그와 비슷한 일이 있었던 적이 있어서 아주 민감하다. 그러나 기관에서는 제대로 조치를 취하지 못했으며 그냥 넘어간 적이 있다. 그 여자로서는 중요하고 심각한 문제인데 그런 식으로 조치를 하는 것은 정말로 문제라고 생각한다. 그래서 솔직히 말해서 기관과 관련해서는 불신을 하는 편이다. 기관이 장애 이용자의 잘못된 점을 지적하고 깊이 들어가서 고쳐야하지만 그렇지 못한 것이 사실이다. 기관이 책임을 지고 신뢰가가는 조치를 한다면 활동보조인들도 믿고서 의지를 할 것이지만 그렇지 못한 상황이라서 기관을 믿거나 의지한다는 것이 어렵다.).

부정수급 이야기도 듣고 해서 그런 이야기를 들으면 기분이 좋지는 않다. 부정수급과 관련해서는 장애인과 동일하게 활동보조인 역시 강력한 조치를 요구하였다. 부정수급으로 인해 서비스의 신뢰도를 저해하는 상황을 반드시 예방해야하며 특히 활동보조인과 이용자 간의 관계를 이용한 부정수급의 방법을 지적하였다(**활동보조인 6**: 가끔 서비스를 잘못 사용하시는 분들을 보면 힘든 경우도 있다. 그리고 부정수급 이야기도 듣고 해서 그런 이야기를 들으면 기분이 좋지는 않다.).

급여와 관련해서 장애 유형과 장애 급수에 따라서 달라야 한다고 생각한다. 일부 활동보조인들은 활동지원 업무의 강도에 따라서 차등적으로 급여를 지급하는 것이 타당하다고 주장하였다. 특히 발달장애나 자폐장애를 지원하는 경우나 육체적인 노동을 과하게 요구하는 업무를 하는 경우에는 타 업무와 비교하여 보다 많은 급여를 지불해 줄 것을 적극적으로 요구하였다(**장애인 10**: 급여와 관련해서 장애 유형과 장애 급수에 따라서 달라야 한다고 생각한다. 장애의 경중에 따라서는 업무의 강도가 다를 수 있는데 급여가 동일하다는 것은 좀 개선을 해야 할 것으로 생각된다. 그리고 현 이용자는 자해행동과 예상하지 못하는 행동 등을 하여 그런 점이 스트레스로 작용한다. 그래서 이러한 어려운 업무를 하는 경우에 맞추어 급여가 차등적으로 지원되었으면 좋을 것 같다.).

3) 장애인활동지원제도 관련 기관 담당자

가사업무인 경우 매칭이 어려워서 서로들 서비스를 받지 못하는 경우도 있다. 장애인과 활동보조인의 매칭과 관련해서 장애인의 가사업무를 지원하는 경우 업무의 불명확으

로 인하여 이견이 발생하고 있음을 지적하였다(**기관담당자 1**: 매칭과 관련하여 활동보조인과 이용자 간에 욕구의 차이가 많다. 특히 가사업무인 경우 매칭이 어려워서 서로들 서비스를 받지 못하는 경우도 있다.).

와상과 같은 최중증은 어려워 지원을 하지 않는 경우도 많다. 활동보조 업무의 강도와 관련해서 많은 수의 활동보조인들은 육체적 혹은 정신적으로 높은 수준을 요하는 업무를 기피하는 현상이 두드러지게 발생하고 있음을 지적하였다(**기관담당자 1**: 또한 최중증 장애인의 경우에는 활동보조인들이 업무가 힘들어 기피하는 경향도 있다. 이러한 경우도 매칭이 잘되지 못하는 경우가 있다. 특히 신규 활동지원인들이 이용자가 아동이며 이동보조를 아주 많이 선호하고 있다. 이러한 영역은 업무가 쉽고 와상과 같은 최중증장애인은 어려워 지원을 하지 않는 경우도 많다.).

활동지원인의 처우도 개선되어야 한다고 본다. 활동지원인의 처우와 관련해서도 현재보다는 여러 형태로 개선을 할 필요가 있음을 적극적으로 주장하였다. 특히 활동지원 24시간을 주장함과 동시에 활동보조인의 처우 역시 개선해야 함을 주장하였다(**기관담당자 1**: 이용 장애인의 24시간 활동지원 서비스의 당위성을 이해하지만 그와 동시에 활동지원인의 처우도 개선되어야 한다고 본다. 추가 지원으로 현재는 본급여보다 1.5배로 지원되고는 있으나 이 외의 추가로 무엇인가가 더 필요할 것으로 보인다. 활동지원인들도 가정이 있는데 24시간 장애인과 같이 있으려면 그 이상의 무엇인가를 추가적으로 지원해야 할 것 같다.).

자격증화로 좀 더 역량 있는 활동보조인을 거를 수 있으며 그러한 역량 있는 활동보조인을 연결함으로써 서비스의 만족도가 높아질 것 같다. 활동지원인들을 대상으로 하는 교육의 전문화를 주장하기도 하였다. 특히 전문적이며 실용적인 교육을 통해 궁극적으로 양질의 서비스를 장애인들에게 제공할 수 있음을 강조하였다(**기관담당자 2**: 활동보조인의 역량을 강화하기 위해 단순히 교육 시간을 이수하는 것이 아니라 요양보호사처럼 자격증화하는 것을 고려할 필요가 있다. 자격증화로 좀더 역량있는 활동보조인을 거를 수 있으며 그러한 역량있는 활동보조인을 연결함으로써 서비스의 만족도가 높아질 것 같다.).

활동보조인들을 너무 아래로 보는 경향이 있다. 활동보조인을 대상으로 하는 교육과 더불어 장애인 이용자를 대상으로 하는 교육 역시 필요하다는 점을 강조하였다. 특히 활동보조인을 무시하는 장애인의 수가 점점 늘어나고 있으며 활동보조인의 인권 역시 보장하기 위해서는 이용자 교육이 반드시 필요하다고 지적하고 있다(**기관담당자 3**: 우선 이용자 측면에서의 문제점은 초기 이용자들이 서비스를 이용할 때와 현재의 마음 상태

가 많이 달라진 것 같다. 그때는 장애인들이 아주 감사해하고 그런 면이 많았으나 그러나 요즘은 너무 당연시하고 활동보조인들을 너무 아래로 보는 경향이 있다.).

사실 부정수급이 너무 많은 실정이다. 그리고 부정수급 역시 심각함을 지적하고 있으며 부정수급을 줄일 수 있는 방안을 강구할 필요가 있다고 언급하였다(**기관담당자 3**: 사실 부정수급이 너무 많은 실정이다. 저희가 다 말은 못하지만 그냥 느낌으로도 이야기해 보면 벌써 누가 잘 사용을 하고 있으며 누가 부정수급을 하고 있는지가 드러나는 경우가 많다. 서비스를 잘못 사용하시면 안되는 분들이 많이 있다. 사실은 이런 부분들을 기관이 모두 적발할 수가 없다.).

전담 인력이 매칭, 상담, 모니터링, 교육 등등 여러 업무를 해야하는 문제가 있다. 기관 차원에서는 장애인활동지원 사업을 담당하는 인력들의 업무 과다와 번아웃을 지적하였다(**기관담당자 1**: 추가적으로 제공 기관이 처리해야 하는 업무가 너무 많아서 어려움이 있다. 전담 인력이 매칭, 상담, 모니터링, 교육 등등 여러 업무를 해야 하는 문제가 있다. 모니터링을 연금 공단에서 하고는 있으나 기관의 책임도 묻고 있어서 기관에서도 모니터링을 하고 있어 업무가 너무 많다. 활동보조인 보수교육, 이용자를 위한 문화여가 프로그램 등도 진행하고 있어서 일이 너무 많다. 직원을 충원하기에는 바우처에서 들어오는 수입으로는 부족한 상황이다. 전담 인력을 늘리기에는 비용이 모자라는 상황이다. 사회복지 전담 인력의 충원은 요구되고 있으나 재정적인 지원을 하지 않고서는 어려운 실정이다. 기관의 타 사업보다는 활동지원 담당자들이 번 아웃이 가장 빈번하다고 알려져 있다.).

4) 장애인활동지원제도 관련 담당 공무원

현장에서도 시간이 많이 부족하다는 의견이 많다. 일부 장애인들을 대상으로 활동지원 시간을 더욱더 제공해야 한다는 의견이 있었다. 현장에서는 지원 시간이 부족하여 활동이 어려운 경우가 있음을 지적하고 있다(**담당공무원 1**: 양과 질적인 문제가 있으며 특히 뇌병변이나 와상장애인들은 거의 24시간 돌봄을 필요로 하고 있다. 외국 사례를 많이 이야기하고 실제로 현장에서도 시간이 많이 부족하다는 의견이 많다. 현행 활동지원 서비스의 양은 절대적으로 부족하며 양을 늘릴 수 있는 방안을 강구해야 한다.).

서비스의 종류가 아주 획일적이다. 활동지원 서비스의 수준 및 질과 관련해서 서비스의 전문성을 주장하였다. 또한 서비스의 획일성을 탈피하여 장애인 특성에 맞는 개별적

인 서비스를 제공하도록 시스템을 개발할 것을 주장하였다(**담당공무원 1**: 서비스가 획일화되어 있다는 점이다. 서비스의 종류가 아주 획일적이다. 뇌병변이나 지체장애인들은 물리치료나 그리고 자폐나 지적장애인들은 언어나 놀이치료 청각장애인들은 수화통역이 가능한 활동지원인을 필요로 한다. 이렇게 장애인들은 개별적으로 다른 서비스를 요구하고 있다. 그러나 서비스의 종류는 획일적이어서 욕구를 만족시키지 못하는 경우도 있다. 현재는 단순한 서비스를 획일적으로 제공하는 것이 문제이다. 농아인들은 수화 통역이 가능한 활동보조인이 있었으면 좋겠다는 의견도 있다.).

서비스의 질을 향상시키기 위해서는 활동보조인의 처우를 당연히 개선해야 한다. 장애인활동지원서비스의 수준을 향상시키기 위한 가장 근본적인 방법으로는 활동보조인의 처우를 개선할 것을 주장하였다(**담당공무원 1**: 서비스의 질을 향상시키기 위해서는 활동보조인의 처우를 당연히 개선해야 한다. 이용자들을 대상으로 하는 만족도 조사에서도 한 10명 중 2명 정도는 활동보조인이 고생하니 처우를 개선해야 한다고도 말하고 있다.).

부정수급에 관한 문제가 있는데 시스템적으로 어느 정도 잡을 수 있는 체계를 갖춰 놓으면 문제가 줄어 들 것 같다. 부정수급 모니터링과 관련해서는 보다 체계적이며 조직적인 시스템이 필요함을 강조하고 있다. 특히 부정수급 사건에 대해서 제공 기관을 집중적으로 조사하는 것 보다는 보다 체계적으로 정부 차원에서 문제를 해결하려는 노력을 할 필요가 있음을 지적하였다(**담당공무원 2**: 부정수급에 관한 문제가 있는데 시스템적으로 어느 정도 잡을 수 있는 체계를 갖춰 놓으면 문제가 줄어 들 것 같다. 하지만 부정수급이 있을 것은 같으나 어떻게 잡아내느냐에 대해서 확실히 체계가 잡히지 않는 것 같다. 있다고 하더라도 환수해야 되느냐 마느냐에 대해 애매한 경우도 잡아내기 힘들 것 같다.).

제도의 혜택 대상이 한정적이기 때문에 제도의 혜택을 받고 싶은 분들은 많으나 그에 비에 받지 못하는 분들이 많다. 장애인활동지원제도 혜택자를 확대하기 위해 장애 등급에 따른 활동지원 대상자 선정을 개선할 필요가 있음을 지적하고 있다(**담당공무원 3**: 활동지원제도의 혜택 대상이 한정적이기 때문에 제도의 혜택을 받고 싶은 분들은 많으나 그에 비에 받지 못하는 분들이 많다. 이용하는 이용자 역시 시간이 부족하기 때문에 주어진 지원된 양도 부족하고 대상자로 선정이 된다 하더라도 그 시간을 효율적으로 모두 사용할 수 있는 것이 아니기 때문에 문제라고 생각한다. 보통 혜택 대상자들은 1급, 2급 이신데 직접 문의하는 장애인분들은 거의 대체로 3급이 많다. 3급도 인정점수를 적용하여 점수가 기준에 넘게 나올 사람들이 있을 텐데 대상자 기준을 다시 정해서 3급인 장애인 대상자들도 지원을 받을 수 있었으면 좋겠다.).

3. 활동지원서비스를 통한 장애인의 인권 보장 및 개선

장애인활동지원제도는 장애인의 사회참여와 사회통합을 달성하는데 핵심적인 서비스의 하나로 인식되고 있으며 장애인의 인권을 전반적으로 신장하는 긍정적인 효과를 나타내고 있다. 특히 장애인의 활동을 지원함으로써 장애인의 자기결정권, 이동권, 노동권, 행복추구권 등의 기본적인 인권을 향상시키고 있다.

1) 장애인활동지원제도 이용 장애인

본 연구에 참여한 모든 장애인들은 활동지원서비스를 통하여 가장 기본적인 인권을 신장시킬 수 있었으며 무엇보다도 이동권, 노동권 등을 보장 받음으로써 궁극적인 삶의 질을 높이는데 활동지원제도가 지대한 영향을 미쳤음을 밝히고 있다(**장애인 7**: 장애인의 기본권 신장에 커다란 기여를 하였다. 일을 할 수 있어서 노동권 신장도 되며 마음먹은 곳으로 이동 가능하니 이동권도 신장되었고 정보 취득권, 학습권 등등 많은 부분에서 인권을 향상시킬 수 있었다.).

그리고 의사소통이 어려운 발달장애 및 자폐장애의 경우에는 장애인활동지원서비스를 통해서 타인과의 의사소통 기술과 대인관계 기술 등을 익힐 수 있었다는 주장도 하였다(**장애인 8**: 자립을 하는 데에 많은 도움을 받았다. 엄마한테만 의지하다가 활동보조인 서비스를 통해서는 다른 사람과의 의사소통에서도 뚜렷하게 자신의 의사표현을 할 수 있게 되었다.).

그러나 활동보조인에 의한 인권 침해의 사례도 일부 발견되었다. 그 중 다수를 차지하는 것은 활동보조인이 장애인의 의사결정권을 무시한다거나 아이처럼 취급하는 경우가 있었다(**장애인 1**: 활동지원인과 나이 차이가 많이 나면 대화가 안 되거나 너무 활동지원인이 아이를 다루듯이 하는 경우가 있기는 하다. 특히 저의 결정권이 있지만 활동보조인이 조언을 하면서 활동지원인이 원하는 방식으로 일을 하거나 결정을 하도록 하는 경우가 있다. 이런 것 때문에 활동지원인과 서로 충돌하는 경우도 있다. 이런 경우는 자기결정권이 발휘되지 못하는 경우이기도하다.).

또한 일부 장애인들은 활동보조인들이 장애인과 관련된 개인정보를 별다른 주의 없이 제3자에게 누설하거나 이야기하는 경우가 있음을 지적하였다. 이러한 행동은 개인정보를 보호해야하는 활동보조인의 기본적인 의무를 망각한 행동이라고 언급하였다(**장애인 3**: 활동지원인과 친해지면 너무 사적인 이야기를 다른 사람에게 말하는 경우는 조금 없었으면 한다. 개인정보를 타인한테 이야기하는 것은 조금 싫다. 장애 특성과 관련해 너무

사적인 내용을 여기저기에 말하지 않았으면 한다.).

그리고 일부 활동보조인들은 특정 장애에 대한 몰이해로 인해 장애에 대해서 편견이나 부적절한 언행을 하는 경우도 있었다. 이러한 경우 역시 장애 당사자들은 인권을 침해받은 경험을 할 수 있으며 활동보조인들은 이러한 점을 고려하여 적절한 교육과 경험을 갖출 필요가 있다(**장애인 6**: 시각장애를 가지고 있지만 일상적인 생활을 하는데 모든 선택권을 행사할 수 있습니다. 그런데도 장애에 대한 이해가 부족하여 지적장애로 취급하기도 합니다.).

2) 활동지원서비스 제공자(활동보조인)

장애인활동지원제도의 장점과 관련하여 면접에 참여한 모든 활동보조인들은 활동지원서비스가 장애인의 인권을 향상시켰다는 것에는 이견이 없었다. 특히 장애인의 이동과 업무를 보조함으로써 사회참여와 사회활동을 적극적으로 지원하였으며 궁극적으로 장애인의 삶의 질과 행복을 증대시키는데 많은 기여를 하였다고 생각하였다(**활동보조인 2**: 장애인의 이동과 사회활동을 지원하여 장애인의 인권 발전에 긍정적인 영향을 주었다고 생각한다. 특히 중증장애인이 사회참여하고 사회생활 하는 데 있어 많은 영향을 미쳤다고 생각한다.).

활동보조인들은 자신들 역시 장애인을 지원함으로써 장애에 대한 인식을 개선하는데 많은 도움이 되었다고 주장하였다. 즉 활동지원의 확대를 통해 사회 전반적으로 장애인에 대한 인식을 개선할 수 있는 방법이라고 생각하기도 하였다(**활동보조인 1**: 처음에는 장애인을 많이 무서워했었고 장애인을 보면 어떻게 해야 할지 몰라서 많이 당황스러웠다. 그러나 활동지원 업무를 하면서 장애인이나 나나 같은 사람이라는 것을 알았고 그냥 필요한 부분을 도와주면 된다고 생각하게 되었다. 장애인과 같이 융합되어서 일을 한다는 것을 배운 것 같다. 장애인에 대한 부정적이거나 안좋은 생각도 많이 줄어들었다. 처음에는 장애인들은 성격이 모나고 안좋을 것으로 생각했으나 지내보니 우리보다도 순하고 좋은 분도 있다는 것을 알게 되었다. 이런 식으로 본인 스스로도 변했으니 내가 다른 사람과 이야기를 할 때도 장애인에 대한 안좋은 면보다는 좋은 면을 더욱더 이야기할 수 있어서 좋다. 특히 시각장애인들은 어떻게 대하고 말을 걸어야하는지 몰라서 많이 당황스러웠으나 활동지원인을 하고 시간이 지나니 조금씩 시각장애인에 대한 생각과 행동이 변하는 것을 발견하였다. 전에는 시각장애인을 만나면 가야하는 곳까지 직접 바려다줘야하는 줄 알고 되도록 시각장애인을 피하려고 많이 노력하였으나 시각장애인을 알면서 부터는 그럴 필요가 없다는 것을 알게 되었다.).

활동보조인들은 활동보조 업무를 수행하면서 장애인이나 장애 가족들이 본인들을 무시하는 경험을 자주하고 있으며 특히 가사업무 수행 시 이러한 경험을 많이 한다고 언급하였다. 가사업무에 대한 보다 명확한 경계를 요구하고 있으며 장애인 역시 활동보조인의 인권을 보호하여야하며 가능하다면 강제력 있는 이용자 교육을 실시할 것을 주장하였다(**활동보조인 1**: 이용자 가족의 가사 업무를 하면서 정신적, 신체적으로 피곤하고 기분이 조금 안 좋았던 적은 있다. 그리고 현재 계속 활동지원 업무를 하다 보니 쉬는 날 없이 주말도 하고 있어서 육체적으로 힘든 경우가 있다. 쉬어야하나 못 쉬어서 힘든 상태이다.).

그리고 활동보조인의 열악한 노동권에 따른 인권 문제 역시 언급되었다. 업무의 특성상 연중무휴 중증장애인을 지원하는 경우에는 활동보조인이 육체적 및 정신적으로 스트레스를 받는 경우가 빈번하다고 주장하였다(**활동보조인 3**: 일이 너무 많은 관계로 휴가도 없이 일을 할 수밖에 없어 노동권이 침해되지는 않나 생각된다. 나 역시 몸이 너무 아픈 경우가 있으나 활동보조인은 장애인을 도와주어야 하므로 몸이 힘든 때도 있다. 활동보조인도 아프거나 힘들 때도 있는데 이용자가 이해를 못하고 왜 아프냐고 물어보면 당황스럽기도 하다.).

일부 장애인들의 과다한 요구로 인해 활동보조인이 정신적 혹은 육체적으로 착취를 당하는 경우도 있었다. 장애인의 요구를 거절하기 어려운 이유로 대다수의 활동보조인들은 장애인의 요구를 따르는 경우가 많아 결국 인권을 침해당하는 사례가 발생하고 있었다(**활동보조인 6**: 이용자가 과도한 요구를 하시면 본인의 인권 역시 침해된 것으로 생각하며 너무 당당한 것도 문제라고 본다. 그래도 학습지원 위주라 그다지 심한 인권 침해를 당한적은 없으나 가사보조를 하시는 분들은 여러 형태의 침해를 당하는 것으로 알고 있다.).

제 5 장 정책 제언

voiceye.com VOICEYE

제5장 정책 제언

제1절 정부차원의 정책개선 과제

1. 활동지원서비스 제공을 위한 환경 개선

장애인활동지원제도의 개선을 위해 정부차원에서 우선적으로 고려해야 할 점은 활동지원 서비스가 필요한 장애인에게 정확하고 적절하게 제공되고 있는지 파악하고 조사하는 것이다. 현실적으로 활동지원 서비스를 필요로 하는 장애인이 서비스를 받지 못하거나 반대로 불필요하게 서비스를 제공받는 장애인의 수가 증가한다면 활동지원제도의 사회적 및 경제적인 효율성은 감소될 수 있으며 궁극적으로 제도의 본 취지와 목표가 달성될 수 없을 것이다.

본 연구에서는 장애인활동지원제도와 관련해 해외 선진국의 사례 분석, 장애인활동지원서비스 이용자, 서비스 제공자, 관련 공무원과 기관 담당자들을 대상으로 실시한 질적 조사의 결과를 토대로 장애인활동지원제도의 발전을 위해 다음의 주요 사항들에 대해서 정책 제언을 하였다.

- 서비스 제공 방식의 개선
- 서비스 수급 대상자 선정 개선
- 서비스 수준과 양의 개선
- 장애 이용자의 자기결정권 강화를 위한 개선
- 활동보조인의 처우 개선
- 장애 이용자와 활동보조인 인권침해 최소화
- 활동지원서비스 부정수급 모니터링
- 장애인활동지원서비스 자부담 산정 개선
- 활동지원서비스 바우처 이용 및 결제와 관련된 문제점 개선

보건복지부는 우선적으로 장애인활동지원제도의 발전을 저해하는 주요한 요인들을 다각적으로 파악·분석할 필요가 있으며 현행 실시되고 있는 장애인활동지원제도와 관련해 비효율적이며 불합리한 정책이나 지침들을 개선할 필요가 있다. 또한, 현장에서 실제로 적용 가능하도록 규정을 개선하는 등의 구체적인 시정조치를 취해야 하며, 부재한 정책이나 지침들을 단기적·장기적으로 분석 및 개발해야 한다.

1) 서비스 제공 방식의 개선

(1) 장애 복지・재활 서비스의 공적 관리 및 책임 필요

① 개선의 필요성

장애인의 재활과 자립을 위한 복지・재활 서비스는 전통적으로 공적인 성격이 강하다. 장애인이란 장애로 인해 사회적・문화적인 차별이나 편견을 겪을 확률이 높으며 그로 인해 심리적・경제적인 어려움에 처하기가 쉽다(김종인, 2014; 김종인 외, 2002; 서인환, 2013; Smart, 2009; Vash & Crewe, 2002). 그래서 일반적으로 대부분의 장애인 복지・재활 선진국에서는 장애인을 대상으로 제공하는 서비스는 공적인 서비스로 인식하고 있으며 정부나 공공 기관의 재정이나 서비스 전달 체계를 통해 서비스를 제공하고 있다(Parker & Patterson, 2012; Parker & Szymanski, 2013). 구체적으로 미국은 1920년~1930년대부터 군전상자와 일반 장애인들의 재활 서비스의 공공성을 인정하여 주정부 재활부에서 장애인 재활 서비스의 제공과 관리의 주체를 담당하고 있으며 1973년 재활법(Rehabilitation Act)를 통해 장애인 재활 서비스의 공공성을 강조하고 있다(Division of Rehabilitation Services, 2012; Parker & Patterson, 2012; Parker & Szymanski, 2012). 캐나다나 호주의 경우에도 사회 발전 및 혁신부나 휴먼서비스부와 같은 정부 부처를 통해서 장애인의 장애 판정, 서비스 연결, 서비스 제공 등의 업무를 주관함으로써 장애인 서비스의 공공성을 보장하고 있다(Department of Human Services, 2014; Ministry of Social Development and Innovation, 2014). 그러나 우리나라의 경우 장애 등급 심사나 등록은 국민연금공단을 통해 이루어지고는 있으나 대부분의 직접적인 장애인 복지・재활 서비스는 민간 영역에서 제공되고 있는 것이 사실이다. 특히 장애인 재활이나 자립에 필요한 서비스의 연결, 재활 상담, 자원 제공 등의 직접적인 업무는 민간 단체나 기관에서 전담을하고 있다. 이러한 현행의 우리나라의 서비스 전달 방식과 특성 하에서는 장애인 복지・재활 서비스의 공공성을 보장하기가 현실적으로 어렵다. 또한, 장애등급제 폐지나 활동지원제도 개선을 효율적으로 달성하기 위해서도 정부 주도의 공적인 사례관리나 운영 체계가 절실히 요구된다(Department of Human Services, 2014; Division of Rehabilitation Services, 2014).

② 정책 개선 과제

장애인 복지・재활 서비스의 공적 관리 및 운영 체계를 구축하기 위해서는 우선적으로 정부의 결정과 역할이 선행되어야 한다. 보건복지부는 장애인 복지・재활 서비스 운

VOICEYE
voiceye.com

영과 전달 체계를 전반적으로 개편하고 발전시키기 위해서는 정부 주도의 서비스 관리 및 전달 체계를 구성할 필요가 있다. 장애인 복지·재활 서비스 관리와 연개 체계를 공적화하기 위해서는 크게 다음의 두 가지 방안을 고려해 볼 수 있다.

첫째, 보건복지부는 현재 장애인 서비스 전달 체계 하에서 국민연금의 기능을 강화하여 장애인 서비스 전달 방식과 운영을 전담하여 서비스의 공공성을 보장할 수 있다.

둘째, 보건복지부는 장애인 복지·재활 서비스의 공공성을 보장하기 위해 현재 장애 서비스를 제공하고 있는 민간단체나 기관 중 업무 실적이 우수한 기관을 선정하여 공공업무를 위임할 수 있다.

(2) 활동지원서비스를 받는 장애이용자의 사례관리 시스템의 필요

① 개선의 필요성

현행 활동지원서비스는 국민연금공단의 활동지원 조사원의 평가를 기초로 활동급여 1급~4급을 선정하여 장애 이용자에게 활동급여 서비스를 제공하고 있다(보건복지부, 2014). 하지만 활동지원서비스의 핵심적인 기능인 인정 조사 및 결정을 하고 있는 국민연금공단은 활동지원 급여의 조사 및 행정적인 업무만을 수행할 것이 아니라 활동지원서비스를 이용하는 장애 이용자의 사례를 전담하여 관리 할 필요가 있다. 즉, 국민연금공단의 활동지원 업무를 인정 조사에 국한시키는 것이 아니라 장애 이용자의 사례를 전체적으로 관리할 수 있는 시스템이 필요하다. 현재의 활동지원서비스의 제공 시스템 하에서는 장애 이용자의 사례를 적절하게 관리할 수 없으며, 활동지원 중개기관은 장애 이용자와 활동보조인을 매칭하는 역할을 주로 수행하고 있어 장애 이용자와 활동보조인 간에 발생하는 여러 형태의 문제점이나 인권 침해 등의 상황을 조율하기가 어려운 상황이다. 이러한 이유로 활동지원 서비스와 서비스 당사자 간에 발생할 수 있는 문제점을 조율하고 관리하기 위해서는 국민연금공단과 같은 정부 기관이 장애 이용자의 사례를 주도적으로 관리할 필요가 있다.

② 정책 개선 과제

장애인 재활 및 복지 선진국인 미국, 캐나다, 호주, 일본의 경우를 보면 장애인의 재활과 복지서비스 수여 정도와 수준을 종합적으로 관리하고 조율하는 사례 담당자가 존재하고 있다. 예를 들어, 미국의 경우에는 주정부 재활 기관이 그러한 역할을 수행하고 있으며 재활상담사라는 전문 인력이 장애인의 사례를 초기부터 종결까지 종합적으로 관리하고 있다. 호주의 경우에도 장애지원등록인과 같은 전문 인력이 장애인의 사례를 전체

적으로 관리하며 장애인의 재활 욕구 등을 평가 및 의사결정을 하고 있다(Department of Assistive and Rehabilitative Services, 2007; Department of Human Services, 2014; Division of Rehabilitation Services, 2013; Parker & Szymanski, 2012).

이러한 전문적인 사례담당자의 역할은 장애인이 재활이나 복지 서비스를 요청할 경우 그러한 요청이 적절한지 평가하고 필요한 서비스를 제공하도록 연개하고 관리하는 것이다. 외국의 경우를 살펴보면 활동지원서비스는 여러 재활 서비스 중에 하나이며 장애인이 활동지원 서비스를 필요로 하는 경우에는 사례담당자가 그러한 장애인의 욕구가 적합하고 타당한지 심사하고 결정한다. 추가적으로 이러한 사례담당자의 역할은 장애 이용자와 활동보조인 간에 발생할 수 있는 여러 형태의 이견이나 문제점 등을 조율하고 중재하는 역할을 수행한다. 이러한 사례관리자는 장애 이용자 혹은 활동보조인 어느 한 쪽의 편을 드는 것이 아니라 문제를 발생시킨 당사자를 적절하게 관리 및 통제함으로써 서비스의 질과 수준을 높이는 역할을 수행한다(Department of Assistive and Rehabilitative Services, 2007; Department of Human Services, 2014; Division of Rehabilitation Services, 2013; Parker & Szymanski, 2012).

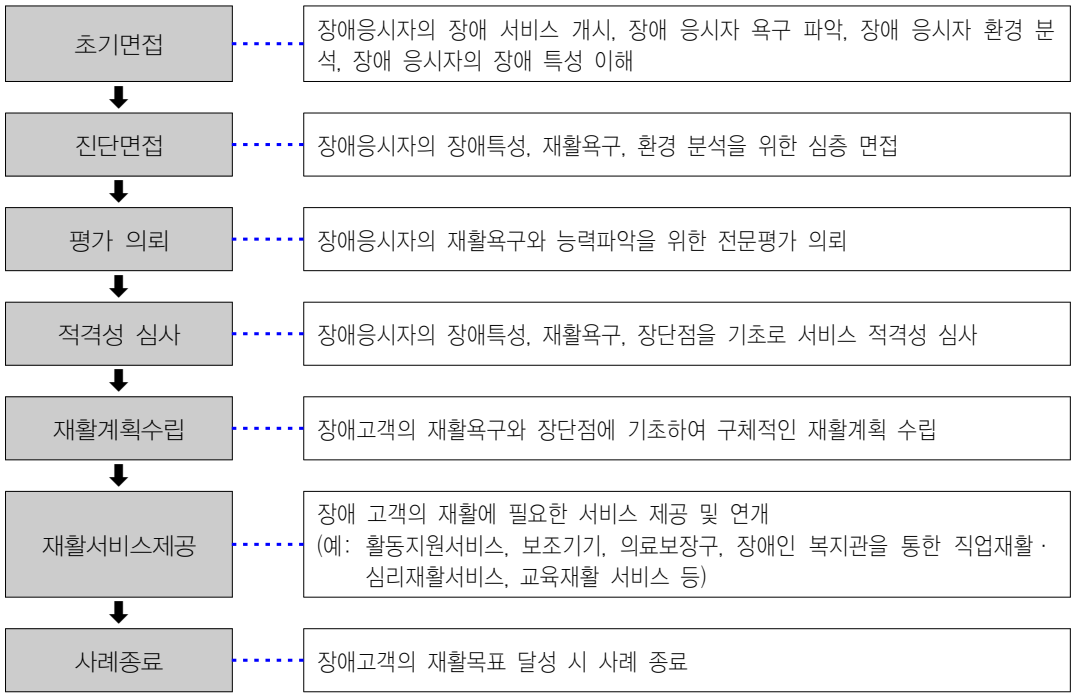
이러한 역할을 수행하는 사례담당자를 배치하는 것은 장애등급제 폐지와도 아주 밀접한 관계가 있다. 사례담당자는 단순히 활동지원서비스 사례를 관리할 뿐만 아니라 장애등급제 폐지에 필요한 기본적인 내용과 장애 서비스의 전체적인 적격성을 심사하고 결정하는 역할을 수행한다.

미국, 캐나다, 호주, 일본의 경우를 살펴보면 이러한 종합적이고 전문적인 사례 관리 업무는 정부나 공공 기관에서 담당하는 것이 일반적이다. 구체적으로, 미국이나 호주의 경우는 주정부 재활부 혹은 사회서비스 부서에서 담당하고 있다(Department of Assistive and Rehabilitative Services, 2007; Department of Human Services, 2014; Division of Rehabilitation Services, 2013; Parker & Szymanski, 2012). 이와 같이 외국 사례를 기초로 장애인 사례관리의 공공성을 고려한다면 우리나라의 경우에는 보건복지부의 국민연금공단에서 장애인의 전체적인 사례를 담당하는 것이 바람직할 것이다.

특히 국민연금공단은 전국적으로 지사 사무실이 존재하고 있는 이유로 장애인의 접근성 역시 보장할 수 있으며 국민연금공단은 장애인활동지원서비스 인정 조사 뿐만 아니라 장애 판정 업무 역시 수행하고 있어 장애인의 전체적인 사례를 담당할 수 있는 종합적인 시스템을 구축하기에 가장 용이할 것으로 사료된다(국민연금공단, 2014; 보건복지부, 2014).

VOICEYE
voiceye.com

〈표 5-1〉 국민연금공단의 장애서비스 사례관리 내용 및 과정도



출처: 미국 텍사스 주정부 재활서비스 과정(State of Texas Department of Assistive and Rehabilitation Services), 미국 매릴랜드 주정부 재활 서비스 과정(State of Maryland Division of Rehabilitation Services)

〈표 5-2〉 국민연금공단과 활동지원기관의 역할

국민연금공단	활동지원기관
– 직업평가를 통한 대상자 인정조사 – 장애이용자의 활동보조인 선정, 급여제공 수준, 활동지원 영역 승인 – 활동지원서비스 중개기관의 소개 – 장애이용자와 활동보조인 간의 이견 및 인권침해 조정 및 중재 – 장애이용자와 활동보조인 간의 부정수급 적발 및 모니터링	– 활동보조인 소개 및 관리 – 활동지원서비스 관련 행정적 지원 및 대행 – 활동지원서비스 대행에 대한 수수료 청구

(3) 국민연금공단의 장애 사례 관리 기능에 대한 향후 방향

① 개선의 필요성

현재 활동지원서비스를 제공하고 있는 주체는 활동지원서비스 제공·지원기관인 장애인 지역사회재활시설로써 장애 이용자에게 활동보조인을 매칭하여 직접적인 서비스를 제공하고 있다. 이와 반대로 국민연금공단은 활동지원서비스에 대한 인정조사를 주로 수

행하고 있어 장애 이용자를 위한 직접적인 서비스나 사례 관리는 부족한 실정이다. 하지만 미국, 캐나다, 호주, 일본 등과 같은 선진국은 정부 주도로 장애인에게 복지·재활 서비스를 제공하고 있으며 장애인을 초기에 면담하고 서비스를 종결하는 전반적인 사례를 정부 주도로 관리하고 있다(이미정, 2013; 이진아, 2013; Department of Assistive and Rehabilitative Services, 2007; Department of Human Services, 2014; Division of Rehabilitation Services, 2013; Ministry of Social Development and Social Innovation, 2014; Parker & Szymanski, 2012).

선진국의 경우와 유사하게 우리나라도 국민연금공단과 같은 정부 기관에서 장애인 복지·재활 사례를 주도적으로 관리할 필요가 있으며 이러한 사례관리시스템의 구축으로 인해 현재 활동지원서비스를 제공하고 있는 지원기관들의 기능과 역할을 개선할 수 있을 것이다.

② 정책 개선 과제

보건복지부는 장애인의 사례를 주도적으로 관리하기 위해서 국민연금공단의 장애인 사례관리시스템을 확충할 필요가 있다. 특히, 장애인의 사례를 관리하고 운영하는데 있어 장애 사례관리를 종합적이며 선진적으로 실행하고 있는 미국 주정부 재활 과정과 사례관리자인 재활상담사의 역할과 기능을 분석하고 이해할 필요가 있다(Department of Assistive and Rehabilitative Services, 2007; Division of Rehabilitation Services, 2013; Parker & Patterson, 2012; Parker & Szymanski, 2012). 구체적으로 국민연금공단이 선진국과 같은 장애 사례관리 체계를 구현하기 위해서는 우선적으로 다음 사항들이 요구된다.

첫째, 현재 전국적으로 국민연금공단 관할지사는 총 102개소, 간단한 업무나 상담 서비스를 제공하는 상담센터는 총52개소가 있다(국민연금공단, 2014). 이러한 국민연금공단 지사나 센터의 전국적인 분포는 선진국과 같은 장애인 사례관리를 수행하는데 가장 적합하며 장애인들의 접근성 역시 보장할 수 있다. 이러한 지사에 장애인 사례를 전담하는 전문 사례담당자의 배치가 요구되며 그러한 사례담당자의 역할을 통해 장애등급제 폐지에 따른 서비스 적격성 심사와 더불어 활동지원서비스의 적격성과 서비스 결정·중재·조율 등의 업무를 수행할 수 있다.

둘째, 각 국민연금공단 지사에 배치된 장애 전문 사례담당자는 장애서비스 신청인의 초기면접 및 진단면접, 서비스 적격성 심사를 위한 평가 의뢰, 복지·재활 서비스 적격성 심사, 복지·재활계획의 수립, 활동지원서비스를 포함한 복지·재활서비스의 조정 및 연개, 사례 종료 등의 업무를 수행하는 것이 바람직하다. 이러한 사례담당자의 업무는 장애인 사례관리의 가장 핵심적이며 중추적인 업무이며 장애등급제 폐지와 더불어 유기

VOICEYE
voiceye.com

적으로 서비스 적격성을 심사하기 위해서는 우선적으로 필요한 업무들이다. 또한, 이러한 사례담당자의 역할은 미국, 캐나다, 호주 등의 선진국 사례담당자들이 수행하는 역할과 유사하며 선진적인 사례 관리를 위해서는 반드시 요구되는 사항들이다(Department of Assistive and Rehabilitative Services, 2007; Department of Human Services, 2014; Division of Rehabilitation Services, 2013; Parker & Szymanski, 2012).

셋째, 국민연금공단 지사에서 장애인의 사례를 종합적으로 운영하고 관리하기 위해서는 필수적으로 사례담당자의 전문성이 요구된다. 미국의 경우 장애 사례를 담당하는 재활상담사는 장애 특성, 장애인의 인권, 장애인 옹호 및 접근성, 장애인 대상 재활상담, 평가 해석 등등 장애와 관련된 전문지식과 경험을 갖추고 있으며, 이러한 전문 사례담당자가 장애인을 상담, 적격성 심사 및 결정, 재활계획 수립, 장애인 인권의 옹호 및 지원 등의 핵심적인 업무를 수행하고 있다(Department of Assistive and Rehabilitative Services, 2007; Division of Rehabilitation Services, 2013; Parker & Patterson, 2014; Parker & Szymanski, 2012). 이렇듯 보건복지부는 국민연금공단 지사의 장애 사례담당자의 전문성은 매우 중요한 사항임을 인지해야하며 전문성 확보를 통해 양질의 서비스 제공, 올바른 적격성 심사, 전문적인 사례관리 등의 업무를 수행할 수 있음을 인식해야 한다. 또한, 이러한 전문 사례담당자를 장애 당사자로 배치하는 것 역시 장애인의 심리사회적인 특징과 장애 특성을 이해하는데 긍정적인 요소로 작용할 수 있음을 고려해야 한다. 구체적으로 다음 표는 국민연금공단의 장애 사례담당자가 갖추어야할 전문 지식의 종류와 범위를 제시하고 있다.

〈표 5-3〉 국민연금공단 장애 사례담당자가 갖추어야 할 전문 지식의 종류와 범위

구분	내용
장애 특성 이해	서비스 적격성 심사를 위한 장애 특성의 전문적인 이해
장애인의 욕구 및 환경 분석	서비스 적격성 심사를 위한 장애인의 욕구 및 환경 분석 능력
전문 평가의 해석	서비스 적격성 심사와 장애인의 욕구 및 환경 분석을 위한 전문 평가 결과의 이해
재활상담 기술 및 적용	장애인의 심리사회적인 어려움 최소화를 위한 전문적인 상담 및 의사소통 기술
장애인 인권보장과 옹호	장애인을 대상으로 발생하는 사회적 차별과 불평등에 대한 옹호 및 지원 능력

(4) 국민연금공단의 장애 사례관리 기능의 강화를 통한 활동지원서비스 지원기관의 향후 역할 변화

① 개선의 필요성

현재 국민연금공단은 장애인 활동지원 서비스 대상자의 선정과 인정조사를 주로 수행하고 있는 이유로 실질적인 서비스는 장애인 지역사회재활시설에서 수행하고 있다. 하지만 장애인 활동지원서비스 지원기관은 장애 이용자와 활동보조인의 매칭, 활동보조인 관리, 서비스 모니터링 등을 수행하고 있으며 장애 이용자를 주요 고객으로 하여 매칭 서비스를 제공하고 있다. 그러나 장애 이용자를 고객으로 서비스를 제공하고 있는 현 상황과 지원기관에서 서비스 제공 중에 발생하는 여러 형태의 문제점 등에 대해서 책임을 지고 있는 현재 서비스 전달 방식 하에서는 장애 이용자와 활동보조인 간에 발생하는 문제를 적절하게 해결하고 효율적으로 서비스를 제공하는데 있어 한계가 있다.

② 정책 개선 과제

국민연금공단이 장애인 활동지원 서비스의 사례관리와 운영을 전담하는 경우에는 지원기관은 매칭 업무에 전담하여 서비스의 수준을 높힐 수 있으며 업무의 강도를 조율할 수 있을 것이다. 이러한 지원기관의 매칭 전담은 미국, 캐나다, 호주 등의 국가에서는 일반적이며 활동지원 서비스의 전문적인 매칭을 통해 장애 이용자가 양질의 서비스를 받을 수 있도록 하고 있다(Department of Assistive and Rehabilitative Services, 2007; Department of Human Services, 2014; Division of Rehabilitation Services, 2013; Parker & Szymanski, 2012).

구체적으로 국민연금공단이 장애인 활동지원 서비스의 사례관리를 전담하는 경우에 현행 지원기관의 주된 역할과 이점은 다음과 같다.

첫째, 지원기관은 장애 이용자와 활동보조인 간의 매칭을 주로 제공함으로써 전문화된 매칭을 실시할 수 있으며 궁극적으로 장애 이용자를 대상으로 양질의 서비스를 제공할 수 있다.

둘째, 지원기관은 매칭 업무 이외의 업무의 비중을 최소화하여 불필요한 행정적 업무를 줄일 수 있으며, 결국 지원기관 담당자의 업무 강도를 줄여 효율적이며 생산적인 서비스 제공을 달성할 수 있다.

셋째, 지원기관은 장애 이용자와 활동보조인 간에 발생할 수 있는 이견, 부정수급과 같은 문제에 대해서 조정 및 중재 책임으로부터 자유로워지며 궁극적으로 매칭 업무에 전담하여 지원기관의 취지에 맞는 프로그램이나 서비스 등을 장애 이용자에게 제공할

VOICEYE
voiceye.com

수 있다. 예를 들어, 미국과 캐나다 등에서는 장애인 자립생활 센터가 활동지원 서비스의 주요한 지원기관으로써 활동지원 서비스 대행 업무를 수행함과 동시에 장애인의 자립을 향상시킬 수 있는 자립생활 프로그램인 자립기술훈련, 동료상담, 옹호, 정보의 제공 및 소개 등의 업무에 주력하고 있다(Center for Independent Living, 2014; Ministry of Social Development and Social Innovation, 2014).

(5) 장애인활동지원서비스와 장애인 케어서비스의 구분 필요

① 개선의 필요성

현행 장애인활동지원서비스는 국민연금공단에서 실시하는 인정조사표에 의해서 서비스 이용자와 급여 수준이 결정되고 있다. 하지만 많은 전문가들이 현행 인정조사표가 지체장애인에 운동성을 주로 측정하고 있어 타 장애 유형을 종합적이며 체계적으로 평가하지 못하고 있다는 비판을 하고 있다(김종인, 2013; 서인환, 2013; 이진아, 2013; 이미정, 2013). 또한 최근에 사회적인 논의가 되고 있는 최중증장애인을 위한 24시간 활동지원서비스의 제공과 관련해서도 적절한 서비스 제공 방법에도 많은 사회적인 관심이 있다(서인환, 2013; 에이블뉴스, 2014a; 에이블뉴스, 2014b).

그러나 24시간 지원이 필요한 최중증장애인, 운동성에는 한계가 없으나 타인의 지원이 지속적으로 필요한 발달 장애인, 일부 활동지원이 필요한 지체 및 시각 장애인을 동일한 기준으로 평가하여 활동지원 서비스를 제공하는 것은 문제가 있다. 미국의 사례를 기초로 이러한 문제점을 개선하기 위해서는 현행 활동지원 서비스를 서비스 대상에 따라 전통적인 장애인활동지원서비스와 장애인케어서비스로 구분하여 제공할 필요가 있다(Department of Assistive and Rehabilitative Services, 2007; Division of Rehabilitation Services, 2013; Parker & Szymanski, 2012).

② 정책 개선 과제

미국이나 캐나다의 경우를 보면 장애인의 장애 특성과 정도에 따라 차별화된 활동지원 서비스를 제공하고 있다. 장애가 최중증인 경우처럼 현실적으로 활동지원서비스를 제공하더라도 사회활동이나 사회참여가 어려운 경우에는 장애인케어서비스를 제공하고 있다. 반면에 장애가 중증이더라도 교육이나 훈련 등으로 사회활동이나 참여가 가능한 경우에는 활동지원서비스를 제공하는 경우가 일반적이다(Department of Assistive and Rehabilitative Services, 2007; Division of Rehabilitation Services, 2013; Parker & Szymanski, 2012).

구체적으로 미국에서는 24시간 서비스를 필요로 하는 최중증장애인(예를 들어, 최중증 호흡기, 최중증 뇌성마비 장애인), 최중증은 아니지만 타인의 도움을 지속적으로 필요로 하는 중증 지체장애인(예를 들어, 중증 척수장애인 등), 타인의 관심을 요하는 발달, 자폐 장애인 등과 같이 장시간 활동지원 서비스를 필요로 하는 대상자에게는 장애인케어(personal care) 서비스를 제공한다. 미국의 장애인케어서비스는 의료보험의 하나인 메디케이드(Medicaid) 혜택을 받는 장애인이라면 신청 가능하며 주요한 서비스 대상자는 의료적으로 장애가 심한 최중증 혹은 중증장애인, 발달장애인, 장애 아동, 장애 노인, 일반 노인, 임산부 등이다. 메디케이드를 통한 장애인케어서비스는 의료복지 서비스의 하나로써 타인의 지속적인 케어가 필요한 사람이라면 장애인을 포함하여 누구나 신청할 수 있다. 중증장애인이 메디케이드를 통해 장시간 장애인케어서비스를 받기 위해서는 인정조사에 의한 심사를 받아야 하며 인정조사도구로 일반평가도구(Uniform Assessment Instrument, UAI)와 같은 도구를 사용한다. 그리고 인정조사는 면허가 있는 전문 간호사가 실시하며 신청인의 의료적・정신적・감각 기능 등을 종합적으로 심사하며 그 결과에 따라 장애인케어서비스를 제공한다. 이러한 장애인케어서비스에는 방문간호나 방문목욕과 같은 서비스 뿐만 아니라 24시간 케어가 필요한 장애인을 위한 긴급구조 호출 서비스나 호출기기 등을 제공하기도 한다(Department of Assistive and Rehabilitative Services, 2007; Division of Rehabilitation Services, 2013; Parker & Szymanski, 2012). 그리고 이와는 달리 미국에서는 교육이나 훈련 등으로 재활이 가능하며 보조기기나 기타 의료보장구 등으로 일정 수준의 자립이 가능한 장애인을 대상으로는 활동지원(personal assistance) 서비스를 제공한다. 미국 주정부 재활기관에서는 보조기기, 의료보장구, 교육, 훈련, 재활 프로그램 등을 통해 사회재활과 자립이 가능한 장애인을 대상으로 활동지원(personal assistance) 서비스를 제공한다. 주정부 재활기관에서는 장애인의 사례를 담당하는 재활상담사가 활동지원서비스 여부를 결정한다. 미국의 경우 장애등급제를 실시하지 않는 이유로 재활서비스 적격성심사를 위해 여러 종류의 평가를 실시하는데 이러한 평가가 활동지원서비스 심사에 종합적으로 이용된다. 주정부 재활기관에서 장애인의 능력, 기능, 욕구 등을 파악하기 위해서 실시하는 평가의 종류는 지적평가, 인성평가, 직업능력평가, 신체기능평가 등등 여러 종류가 있으며 주로 직업능력평가나 신체기능평가가 활동지원 서비스 제공을 위한 평가 자료로 이용된다(Department of Assistive and Rehabilitative Services, 2007; Division of Rehabilitation Services, 2013; Parker & Szymanski, 2012).

VOICEYE
voiceye.com

〈표 5-4〉 장애인활동지원(personal assistance)서비스와 장애인케어(personal care)서비스 비교

	활동지원서비스	케어서비스
대상	중증지체장애, 중증뇌성마비, 중증척수장애, 중증근육장애	최중증 지체장애, 발달장애, 노인
서비스 전달체계	주정부 재활기관	국민의료보험 메디케이드(Medicaid)
서비스 형태	단기(6개월- 1년)	장기
서비스 모니터링	주정부 사례관리자 재활상담사의 매월 모니터링	메디케이드 간호사에 의한 연간 모니터링
재원	주정부 재활 예산	사회보장국 사회보장 메디케이드 예산
법적근거	재활법 1973(Rehabilitation Act of 1973)	사회보장법(Social Security Act)
서비스종류	일상생활 및 직업활동 지원	일상생활동작(ADL)영역, 수단적 일상생활 수행능력(IADL)영역, 방문간호, 방문목욕, 응급구조호출기기, 의료기기
인정조사도구	직업평가, 신체기능평가	일반평가도구(Uniform Assessment Instrument), 자립평가프로그램(Independent Assessment Program)

출처: 미국 주정부 재활매뉴얼, 미국 메디케이드 매뉴얼(2014)

미국의 사례를 통해 살펴보면 현행 우리나라의 활동지원서비스는 장애인케어서비스와 유사하다고 볼 수 있다. 현행 활동지원 급여를 산정하기 위한 인정조사표는 본질적으로 신체적 기능을 주로 측정하고 있어 미국의 장애인케어서비스를 측정하는 인정조사 도구와 비슷하며 방문간호나 방문목욕과 같은 서비스가 포함되어 있어 서비스 영역에 있어서도 미국의 장애인케어서비스와 유사하다고 볼 수 있다.

이러한 외국의 사례를 기초로 보건복지부는 장애인활동지원서비스를 이용 대상자의 장애 및 서비스 특성 등을 고려하여 장애인활동지원서비스와 장애인 케어 서비스로 구분할 필요가 있다. 특히 24시간 활동케어가 필요한 최중증장애인, 발달 및 자폐 장애인 등과 같이 장기간 활동케어가 필요한 장애인의 경우에는 노인 장기요양 서비스와 통합하여 제공하도록 할 필요가 있다. 그리고 일반적인 활동지원서비스를 필요로 하는 장애인의 경우에는 현재 사용 중인 여러 평가 도구 중 직업능력이나 신체 기능 능력을 평가할 수 있는 도구를 사용하여 적절하게 활동지원서비스를 제공하도록 할 필요가 있다. 또한 활동지원서비스를 제공함과 동시에 재정적인 부담을 최소화하기 위해서 보조기기나 의료보장구와 같은 서비스를 확대하여 장기적으로 활동보조서비스에 투여되는 비용을 최소화 할 필요가 있다.

2) 서비스 수급 대상자 선정 개선

(1) 장애등급제 폐지와 수급자 선정 개선

① 개선의 필요성

현행 장애인활동 지원에 관한 법률 시행령 제4조(활동지원급여의 신청자격)에서는 장애인활동지원서비스를 신청 및 이용할 수 있는 장애인을 장애인복지법 제32조에 따라 등록한 장애인 중 같은 법 시행령 제2조에 따른 장애등급이 1~2급인 사람으로 한정하고 있다(장애인활동 지원에 관한 법률 시행령, 2014). 그래서 장애인활동지원서비스를 이용하기 위해서는 장애인복지법에서 언급하고 있는 1급 혹은 2급의 장애 등급을 받은 자로써 중증의 장애를 가지고 있어야 한다. 하지만 장애인활동지원서비스를 신청하기 위한 기본 사항인 장애 등급 1~2급을 받기 위해서 장애인들은 불필요하게 장애 심사를 받고 있다.

이 뿐만 아니라 장애등급 1~2급에 해당하지 않는 장애인들 중 장애로 인하여 활동이 어려운 경우 장애등급 기준으로 인하여 활동지원서비스를 신청조차 하지 못하는 상황도 초래되고 있다. 실제로 일부 장애인들은 1~2급에는 해당되지 않더라도 장애가 중하여 일상생활을 하는데 주위의 도움이 필요한 경우도 있으며 화재나 사고 등의 위험에 노출되어 있는 경우도 발생하고 있다(이진아, 2013; 이미정, 2013). 하지만 이러한 장애인들은 장애 등급에 따라 활동지원서비스를 제공하고 있는 현행 제도에 의해서 필요한 활동지원서비스를 받지 못하는 경우도 있다(에이블뉴스, 2014c; 현대건강신문, 2014; 홍유진, 장현, 2012).

일반적으로 장애등급과 활동지원서비스를 필요로 하는 정도는 서로 일치하지 않는다고 알려져 있다. 즉, 2013년부터 2급 장애인에게까지 활동지원 서비스 신청자격이 확대된 이후 활동지원 서비스를 현실적으로 이용하고 있는 장애인의 수를 비교하면 1급 장애인은 약 5만 여명과 2급 장애인 8천 여명이 서비스를 이용할 자격을 갖고 있다. 그러나 1급 장애인 중에서도 서비스를 이용하지 않고 있는 상황에서 2급 장애인 중에도 서비스 이용자가 있다는 사실은 장애 등급이 활동지원서비스 이용 정도와는 상관성이 낮다는 것을 보여주고 있다. 이 뿐만 아니라, 현행 장애인활동지원서비스는 별도의 인정조사표를 적용하여 등급 점수에 따라 1등급~4등급으로 구분하고 있으며 등급에 따라서 해당 시간을 선정하여 제공하고 있다. 장애 등급제가 아니더라도 이미 차등적으로 활동지원서비스를 결정할 도구가 있는 상황에서 장애 등급제의 무용론이 지속적으로 거론되고 있다(국민연금공단, 2014; 현대건강신문, 2014).

또한, 현행 장애 등급제는 전적으로 장애의 의료적인 특성을 기준으로 결정되고 있어

VOICEYE
voiceye.com

서 장애인의 장애 특성, 욕구, 생활환경 등을 고려하지 못하고 있다는 점이 지적되고 있다. 특히 의료적 특성에 기초한 우리나라의 현행 장애 등급제는 장애를 사회적, 종합적으로 이해하고 규정하는 국제적인 기준에 부합하지 못하고 있으며 보편화된 장애의 사회적 모델의 중심 개념인 장애의 사회적인 접근과는 거리가 있다(서인환, 2013; CRPD, 2014; Smart, 2009). 이러한 이유로 유엔 장애인권리협약 대한민국 심사 결과 보고서에서도 현행 우리나라 장애 등급제의 문제점을 지적하고 있으며 장애인의 환경, 특성 등을 종합적으로 고려할 수 있는 체계를 구축할 것을 요구하고 있다(CRPD, 2014).

② 정책 개선 과제

본 연구에서 조사한 미국, 캐나다, 호주, 일본의 경우를 살펴보면 장애인의 활동지원서비스를 결정함에 있어서 장애 등급을 적용하고 있지 않음을 알 수 있다. 선진국의 사례를 살펴보면 공통적으로 장애 등급제를 실시하고 있지 않으며 장애인활동지원서비스가 필요한 장애인을 대상으로 의료평가, 개별능력 평가, 운동 능력 평가 등을 종합적으로 실시하여 활동지원서비스의 대상자를 선정하고 있다(이진아, 2013; 이미정, 2013; Department of Assistive and Rehabilitative Services, 2007; Department of Human Services, 2014; Division of Rehabilitation Services, 2013; Parker & Szymanski, 2012).

선진국의 경우를 보더라도 우선적으로 우리나라는 장애 등급제에 따른 활동지원 서비스 선정 체계를 개편할 필요가 있다. 특히 장애인의 장애 특성, 욕구, 환경 등을 종합적으로 고려하여 장애 서비스를 제공할 수 있는 방안을 모색할 필요가 있다.

이를 위해서 보건복지부는 장애 등급을 규정하고 있는 장애인복지법을 전면적으로 개정할 필요가 있으며 장애인의 여러 특성을 고려하여 장애 서비스를 제공할 수 있는 방안을 모색할 필요가 있다. 구체적으로 선진국의 장애인을 대상으로 적용하고 있는 서비스 적격성심사 기준을 고려할 필요가 있다. 예를 들어, 미국의 경우 재활 서비스를 필요로 하는 장애인의 서비스 제공 여부를 결정하기 위해 사용하고 있는 기준을 살펴 볼 필요가 있다. 다음은 미국의 재활기관에서 사용하고 있는 장애 서비스 적격성 기준의 예이다(Center for Independent Living, 2014; Department of Assistive and Rehabilitation Services, 2007; Parker & Patterson, 2013).

미국 재활서비스 적격성 기준은 다음과 같다.

첫째, 신청인은 반드시 신체적 혹은 정신적 장애를 가지고 있어야 한다.

둘째, 신청인의 장애는 직업을 찾거나 유지하는데 크게 영향을 미쳐야 한다.

셋째, 신청인은 직업을 찾으려는 의지를 갖고 주정부 재활기관에서 제공하는 서비스를 필요로 해야 한다.

넷째, 신청인은 직업을 찾거나 유지할 수 있는 신체적·정신적인 능력을 갖추고 있어야 한다.

미국의 경우를 보듯이 장애인을 대상으로 서비스를 제공함에 있어 장애의 의료적 특성만을 고려할 뿐만 아니라 장애인의 재활 및 자립 욕구와 환경 등을 종합적으로 고려하여 서비스 수여 여부를 결정하고 있음을 알 수 있다. 이러한 선진국의 서비스 적격성 결정을 위한 기준을 토대로 보건복지부는 장애인의 복지 서비스 필요에 맞는 서비스 적격성 기준을 조사하고 도입할 필요가 있다. 특히 국민연금공단은 장애인활동지원서비스에 대한 인정 조사와 행정적인 지원 업무만을 수행하는 것이 아니라 전체적인 장애 서비스 적격성 여부를 심사할 수 있도록 기능을 개선할 필요가 있다.

(2) 장애인활동지원서비스 인정조사표의 개선

① 개선의 필요성

활동지원서비스의 종류와 양을 결정하기 위해서 국민연금공단의 방문조사 직원은 장애인의 신체·정신적 기능상태 및 서비스욕구 등을 파악하여 활동지원이 필요한 정도 등을 조사하고 있다. 국민연금공단의 방문 조사원은 활동지원서비스와 관련된 표준급여 이용 계획서를 작성하기 위해서 직접 장애인의 가정이나 직장 현장으로 방문하는 것이 일반적이다. 방문조사원은 장애인에게 합당한 활동지원 서비스의 종류와 양을 결정하기 위해서 활동지원 인정조사표라는 도구를 사용하고 있다(국민연금공단, 2014).

활동지원 인정조사표는 장애인활동지원에 관한 법률 제9조 및 같은 법률 시행령 제14조에 따라 “활동지원이 필요한 정도를 결정하기 위한 인정점수 및 심신 기능의 상태 등을 측정하는 방법”을 정한 표를 말한다. 활동지원 인정조사표에 따른 평가 결과에 따라 활동지원 등급별 인정점수가 산정된다(국민연금공단, 2014).

인정등급 판정을 위한 기본 조사 항목은 총3개 영역, 20개 항목으로 구성되어 있으며 구체적으로, 일상생활동작(ADL)영역(7항목: 옷 갈아입기, 목욕하기, 식사하기, 잠자리에서 자세 바꾸기, 옮겨 앉기, 걷기, 화장실 사용하기), 수단적 일상생활 수행능력(IADL)영역(8항목: 전화사용하기, 물건사기, 식사준비, 집안일, 빨래하기, 약 챙겨먹기, 금전관리, 대중교통수단 이용하기), 장애특성고려영역(5항목: 휠체어 사용, 청각, 시각, 인지, 정신 기능) 등으로 구성되어 있다(국민연금공단, 2014).

그러나, 현행 활동지원서비스 인정조사표로는 장애인 당사자의 욕구를 반영하는데 많은 한계점이 있다(이진아, 2013; 이미정, 2013). 또한, 현행 인정조사표가 요양과 보호 중심의 와상 노인을 대상으로 설계된 노인장기요양보험제도의 인정조사표와 유사하다는

VOICEYE
voiceye.com

점을 지적하고 있으며 결국 지체장애 위주의 신체적 기능을 조사하는 항목으로 주로 구성되어 있다는 한계점이 있다(서인환, 2013). 활동지원서비스 인정조사표가 요양 중심의 문항으로 구성되어 있다면 장애인활동지원제도의 근본 취지인 장애인의 지역사회 참여와 자립을 지원할 수 있는 적절한 서비스를 제공하는데 커다란 어려움이 있다. 결국, 실효성 있는 장애인활동지원제도가 되기 위해서는 각 장애인의 필요, 욕구, 특성 등을 고려할 수 있는 새로운 형태의 인정조사 방식이 필요하다.

② 정책 개선 과제

여러 장애인의 특성과 욕구에 맞추어 장애인활동지원서비스를 제공하기 위해서는 현행 인정조사표의 개선이 필요하다. 하지만 한 인정조사표로 모든 장애 유형의 활동지원 필요성을 파악하는 것은 현실적으로 어려울 수 있다. 그래서 장애인활동지원서비스의 인정조사표의 정확성을 보장하기 위해서 외국의 선진 사례를 고려할 필요가 있다. 미국의 경우 활동지원서비스 제공과 관련해 크게 두 부류로 구분하여 서비스를 제공하고 있다. 우선적으로 신체적 및 정신적 장애가 중한 최중증장애인, 고령의 노인들을 대상으로는 의료보험의 하나인 메디케이드(Medicaid)의 재원을 이용해 장애인케어(personal care)서비스를 제공하고 있다. 메디케이드를 이용한 장애인케어서비스는 주로 장기간 의료적 및 신체적인 케어를 제공하는 경우에 제공되며 의료적 및 신체적 기능 정도를 조사하기 위해서 전문화된 측정 도구인 일반평가도구(Uniform Assessment Instrument, UAI)와 같은 도구를 사용하고 있다. 일반평가도구(UAI)는 전문 자격증을 갖춘 간호사가 실시하며 주로 최중증 및 중증장애인의 신체적 및 정신적인 기능을 파악하여 장기간의 개별 케어서비스를 제공하는데 이용되는 주요한 근거가 된다(Department of Assistive and Rehabilitative Services, 2007; Division of Rehabilitation Services, 2013; Parker & Szymanski, 2012).

그리고 직업활동이나 학업활동 등의 재활 활동이 가능한 장애인의 경우에는 주정부 재활기관을 통해 활동지원(personal assistance)서비스를 제공한다. 주정부 재활 기관에서 제공하는 활동지원서비스는 기존에 사용 중인 평가 도구 결과에 기초하여 서비스 수여 여부가 결정된다. 대표적인 평가 도구로는 직업능력 평가, 신체 기능성 평가 등이 있으며 이러한 평가 도구는 특정 장애유형에 국한되어 실시되는 것이 아니며 신청 장애인의 상황에 맞는 평가로써 활동지원서비스와 관련해 보다 정확하고 타당한 결과를 도출할 수 있다(Department of Assistive and Rehabilitative Services, 2007; Division of Rehabilitation Services, 2013; Parker & Szymanski, 2012).

이러한 외국의 사례를 기초로 보건복지부는 활동지원서비스의 구분을 위한 제도적인

개선을 취할 필요가 있다. 현행 활동지원서비스는 최중증, 중증, 장애유형 등을 적절히 구별하여 평가하고 있지 못하며 24시간 의료적 지원을 요하는 장애인과 재활활동이 가능한 장애인을 구분하여 서비스와 평가 도구를 이용할 필요가 있다.

결론적으로 현행 활동지원서비스 인정을 위한 조사표는 활동케어를 필요로 하는 최중증 혹은 중증 신체장애인들을 대상으로 적용하는 것이 바람직하며 활동지원 서비스를 요청하는 장애인을 대상으로는 기존에 현장에서 실시하고 있는 직업평가나 신체 기능성 평가 도구를 적용하는 것이 보다 올바를 것이다.

3) 서비스 수준과 양의 개선

(1) 방문간호 및 방문목욕 서비스 개선

① 개선의 필요성

현행 장애인활동지원 법률 제16조(활동지원급여의 종류)에 의해서 활동지원급여의 종류는 다음과 같이 규정하고 있다(장애인활동지원에관한법률, 2013).

- 활동보조: 수급자의 가정 등을 방문하여 신체활동, 가사활동 및 이동보조 등을 지원하는 활동지원급여
- 방문목욕: 활동지원인력이 목욕설비를 갖춘 장비를 이용하여 수급자의 가정 등을 방문하여 목욕을 제공하는 활동지원급여
- 방문간호: 활동지원인력인 간호사 등이 의사, 한의사 또는 치과의사의 지시서에 따라 수급자의 가정 등을 방문하여 간호, 진료의 보조, 요양에 관한 상담 또는 구강위생 등을 제공하는 활동지원급여
- 그 밖의 활동지원급여: 야간보호 등 대통령령으로 정하는 활동지원급여

현행 장애인활동지원서비스의 주된 종류는 활동보조, 방문목욕, 방문간호로 장애인의 전반적인 사회생활과 가정 내의 활동 등을 활동지원 인력이 지원하고 있다. 하지만 본 연구 결과에 의하면 응답 장애인과 활동보조인의 대다수는 실제로 현장에서는 활동지원급여 중 활동보조 서비스만을 이용하고 있음을 발견하였다. 방문간호와 방문목욕의 경우 시간 당 수가가 활동보조 서비스 보다 높다는 이유로 그 이용율이 현저하게 낮으며 이용을 기피하고 있어 서비스의 운영이 현실적으로 어려운 실정이다.

VOICEYE
voiceye.com

② 정책 개선 과제

이러한 상황에서 활동지원서비스 개선을 위해서는 다음과 같은 정책적인 개선이 필요하다.

첫째, 방문간호와 방문목욕의 서비스를 분리하여 활동보조 서비스 위주로 활동지원 서비스를 재편할 필요가 있다. 미국의 경우 중증장애인과 노인을 대상으로 하는 활동케어 서비스의 하나로 방문간호나 방문목욕을 제공하고 있듯이 장애인이 거동이 불편하여 의료기관이나 목욕 등을 하기 어려운 경우에는 활동지원 보다는 요양과 같은 케어 서비스로 방문간호와 방문목욕을 이용하는 것이 보다 합리적일 것이다.

둘째, 현재 실시하고 있는 방문간호나 방문목욕 서비스의 수가를 차등적으로 높게 적용하기 보다는 장애의 특성에 따라 매달 몇 회 정도로 정하여 활동지원서비스의 수가와는 상관없이 방문간호나 방문목욕 서비스를 이용할 수 있도록 제도적인 개선을 할 필요가 있다.

(2) 활동보조서비스 개선

① 개선의 필요성

장애인활동지원서비스는 크게 활동보조, 방문간호, 방문목욕 등의 서비스로 구성되어 있으며 대다수의 장애인들은 활동보조 서비스를 주로 이용하고 있다. 활동보조 서비스는 수급자의 가정 등을 방문하여 신체활동, 가사활동 및 이동보조 등을 지원하는 활동지원 급여이다(보건복지부, 2014; 장애인활동지원에관한법률, 2013).

구체적으로 신체활동의 예로는 목욕 도움(목욕 준비, 몸씻기 보조 등), 구강 관리(양치질 도움, 틀니 손질 등), 세면 도움(세면 준비, 세면 보조 등), 배설 도움(배뇨 도움, 화장실 이동 보조 등), 옷 갈아입히기(의복 준비, 속옷 갈아입히기 등)을 들 수 있다. 신체기능을 유지하기 위한 활동지원으로는 체위 변경(체위 변경 도움, 일어나 앉기 도움 등), 신체기능의 증진(관절구축 예방활동, 기구사용운동 보조 등) 등이 있다. 가사활동으로는 장애인이 주로 거주하는 장소(방, 거실) 및 화장실 청소, 쓰레기 분리수거, 내부 정리, 이부자리 정돈, 화장대 · 책장 정리, 옷장 · 서랍장 등 정리, 장애인의 옷, 양말, 수건, 침구류, 걸레 등의 세탁 및 삶기, 식재료 준비, 밥 짓기, 국 · 반찬 하기, 식탁 청소, 설거지, 행주 삶기, 음식물 쓰레기 분리수거 등의 활동이 대표적이다. 사회활동의 지원의 예로는 출퇴근 및 등하교 보조(부축, 동행 포함), 직장이나 학교 등에서 식사 및 화장실 이용 보조 등 신체활동지원, 외출 시 동행, 산책, 물품구매, 종교 활동, 복지시설 이용, 은행, 관공서, 병원 등 방문 및 귀가 시 부축 또는 동행, 외출 시의 신체활동지원 등을 들 수 있다(보건복지부, 2014c).

그러나 이러한 여러 종류의 활동보조 서비스의 시간 당 수가는 동일하여 활동보조인이 신체적 혹은 정신적으로 수행하기 쉽거나 가벼운 업무를 선호하는 문제점이 발생하고 있다. 특히 최중증장애인에게는 활동과 자립생활에 필요한 신변처리, 체위변경 등의 지원이 필요하지만 상대적으로 업무 수행이 용이하거나 강도가 가벼운 활동을 수행하는 것을 활동보조인들이 선호하고 있다. 이러한 이유로 현실적으로 최중증장애인은 필요한 지원을 받기가 어려우며 심한 경우에는 장기간 활동보조인을 구하지 못하는 경우도 발생하고 있다(박주연, 2013; 한국장애인개발원, 2012).

② 정책 개선 과제

여러 활동보조 서비스 중 특정 서비스에 대한 편중 현상이나 최중증장애인과 관련된 활동보조 서비스의 기피 현상을 감소시키기 위해서 효과적인 방법으로 각 활동보조 서비스의 시간 당 급여를 차등화 하는 것을 고려해 볼 수 있다. 특히 상대적으로 수행하기가 쉽거나 육체적인 지원을 덜 요하는 업무와 신체적, 육체적인 강도가 높은 업무를 적절하게 구별하여 수가를 합리적이고 차등적으로 산정할 필요가 있다. 이를 위해서 보건복지부는 활동보조 업무의 강도와 수준에 따라 수가를 차등적으로 적용할 수 있는 추가 연구나 방안을 모색할 필요가 있다.

이와 더불어 미국, 캐나다, 호주, 일본의 경우와 유사하게 장애인이 활동보조인을 채용하여 업무 강도와 정도에 따라서 차등적인 수가를 정하도록 할 필요가 있다. 미국의 경우 장애인의 사례 담당자인 재활상담사의 논의와 승인을 통해 장애 이용자는 활동보조인이 수행하는 업무의 종류와 성격에 따라서 수가를 차등적으로 지급하도록 하고 있다. 활동보조 업무의 성격에 따라서 장애인은 최고 15달러(한화 16,000원) 내에서 활동보조인과 협상을 통해 차등적으로 수가를 지불 가능하다. 캐나다나 호주의 경우도 이와 유사하게 장애인이 활동보조인을 선정, 채용할 수 있으며 업무의 수준과 강도에 따라서 활동보조인이 차등적으로 급여를 받을 수 있도록 하고 있다(Department of Assistive and Rehabilitative Services, 2007; Department of Human Services, 2014; Division of Rehabilitation Services, 2013; Parker & Szymanski, 2012).

이러한 차등 지원 시스템을 구축하기 위해서는 현재 활동지원서비스를 담당하는 중개기관의 역할의 개선이 필요하다. 현행 활동지원 중개기관이 수행하는 대행 업무를 장애인이 주도적으로 할 수 있도록 제도를 개선해야하며 중개에 대한 수수료의 집중도를 줄여 중개 기관의 자립도를 높이도록 할 필요가 있다.

활동지원 서비스 중개 기관의 자립도를 향상시키기 위해서는 우선적으로 각 기관의 목적사업의 중요성을 강조하고 그러한 사업 위주로 기관을 운영하여 장애인에게 서비스

VOICEYE
voiceye.com

를 제공하도록 할 필요가 있다. 예를 들어, 장애인 자립생활센터의 경우 장애인 사회기술 및 일상생활 기술 훈련 등을 향상시키는 프로그램을 더욱 더 강화하여 장애인이 자립하도록 체계적으로 유도할 필요가 있다(Center for Independent Living, 2014). 이러한 방식을 통해 장애인활동지원서비스 중개수수료에 치중되어 있는 재정 구조를 변화시킬 필요가 있다.

4) 수급자의 자기결정권 강화를 위한 개선

(1) 개선의 필요성

장애인활동지원제도는 근본적으로 장애인 자립생활 운동의 태동과 더불어 전세계적으로 도입되게 되었다. 특히 유럽, 미국, 캐나다 등의 서구 국가에서 장애인의 자립과 사회참여의 중요성이 강조됨과 동시에 타인의 지원 없이는 사회활동이나 일상생활을 하기가 어려운 중증장애인을 중심으로 활동지원 서비스의 필요성이 점차 대두되었다. 이러한 장애인 자립생활 운동의 가장 핵심적인 철학 중에 하나는 장애인도 비장애인과 동일하게 자신의 의사나 삶을 결정하는데 있어서 타인의 간섭이나 조정을 받지 않고 자유롭게 결정하며 자신의 삶을 통제하는 것이다(김재익, 김종인, 2014; Center for Independent Living, 2014). 특히 미국, 캐나다, 호주, 일본 등의 선진 국가에서는 중증장애인이 활동보조 서비스를 선정, 결정하는데 있어서도 장애인 당사자의 자기결정권을 존중하고 있으며 활동보조인의 업무 범위를 결정함에 있어서도 장애인의 자기통제권을 강조하고 있다(Center for Independent Living, 2014; Department of Assistive and Rehabilitative Services, 2007; Department of Human Services, 2014; Division of Rehabilitation Services, 2013; Parker & Szymanski, 2012).

그러나 우리나라의 경우에는 장애인 활동보조 서비스를 이용함에 있어서 이러한 장애인 자립생활과 활동지원제도의 근본적인 철학인 자기결정권과 자기통제권을 보장하지 못하고 있다. 구체적으로 장애 이용자는 활동지원 제공기관의 중개서비스를 통해서만 활동보조인을 구할 수 있으며 업무 범위나 영역을 선정하고 교육함에 있어서도 많은 제약을 받고 있다. 이는 장애인 자립생활과 활동보조 서비스의 철학에 부합하지 않으며 장애 이용자의 적극적인 서비스 참여를 이끌어내지 못하는 중요한 요인이 되고 있다(김재익, 김종인, 2014).

(2) 정책 개선 과제

미국, 캐나다, 호주, 일본과 같은 선진국에서는 장애인의 자립생활과 활동지원제도의 본 취지를 달성하기 위해 장애 이용자의 활동보조인 선택권과 통제권을 보장하고 있다. 여러 선진국에서 장애 이용자의 자기결정권과 자기통제권을 보장하기 위해서 우선적으로 실시하고 있는 제도는 장애 이용자가 필요한 경우 본인의 활동보조인을 구인, 채용, 훈련, 교육을 하도록 하는 것이다(Department of Assistive and Rehabilitative Services, 2007; Department of Human Services, 2014; Division of Rehabilitation Services, 2013; Parker & Szymanski, 2012). 장애 이용자는 본인의 사례 담당자와의 논의와 합의를 통해 본인의 장애 특성, 업무 영역 등을 고려하여 적합한 활동보조인을 스스로 구인하여 채용할 수 있으며 채용한 활동보조인을 대상으로 업무 수행에 필수적인 사항이나 업무 범위에 대해서 개별적으로 교육 및 훈련을 할 수 있다. 그리고 장애 이용자가 스스로 활동보조인을 구인하기가 어렵거나 할 수 없는 경우에는 활동지원서비스를 중개하는 기관을 선정하여 중개 업무를 대행시키고 일정 수준의 수수료를 중개 기관에 지불하고 있다(Center for Independent Living, 2014).

이렇게 장애 이용자가 스스로 활동보조인을 구인, 채용, 교육, 훈련함으로써 활동지원제도와 자립생활의 본 취지인 장애 이용자의 자기결정권과 자기통제권을 최대한 보장할 수 있다. 이러한 시스템을 구현하기 위해서는 현재 중개 기관을 통해서 활동지원 서비스를 받도록 하고 있는 규정을 개선해야 할 것이다. 이와 더불어 장애 이용자와 활동보조인 간의 연개나 관계 등을 점검하고 관리할 수 있는 사례 담당자의 배치가 필요하다. 이를 위해서는 우선적으로 현재 활동지원서비스 중개기관과는 별도로 활동지원서비스를 모니터링 할 수 있는 새로운 기관이나 인력의 배치가 필요하다. 대표적인 방법이 국민연금공단에 장애인 사례담당인력을 배치하여 장애 이용자와 활동보조인 간의 여러 문제를 조절하고 장애인의 자기결정권과 자기 통제권을 보장하며, 장애인 스스로 활동보조인을 구인, 채용, 훈련하도록 할 필요가 있다.

5) 활동보조인의 처우 개선

(1) 개선의 필요성

현재 활동보조인은 장애인활동지원서비스 제공 기관에 소속되어 활동지원서비스를 제공한 시간에 따라서 급여를 제공 받고 있다. 일반적으로 활동지원 시급 당 기관 수수료 25%~26%를 제외하면 시간 당 약 6,300~ 6,500원 수준의 급여를 받고 있다. 이러한 시간

VOICEYE
voiceye.com

당 급여는 활동지원 업무와 유사한 업무를 수행하는 노인 요양보호사와 비교해도 낮은 수준이다. 이 뿐만 아니라 활동보조인들은 제공하는 활동지원 업무의 강도와는 상관없이 시간 당 동일한 급여를 받고 있다. 장애인을 활동지원 함에 있어서 장애의 경중이나 특성에 따라서 업무의 강도는 상이할 수 있으나 동일한 급여를 받는 것은 지속적으로 문제점으로 지적되고 있다(박주연, 2012; 에이블뉴스, 2014a; 한국장애인개발원, 2012).

이러한 활동보조인의 처우의 열악함은 연구에 참가한 많은 활동보조인과 전문가들도 지적하고 있으며 질 높은 활동지원서비스를 제공하기 위해서는 활동보조인의 업무 상황과 급여 수준을 동시에 개선하여 전반적인 처우를 향상시킬 필요가 있다.

(2) 정책 개선 과제

보건복지부는 우선적으로 활동보조인의 처우를 개선하기 위해 장애 이용자와 활동보조인 간의 직접적인 매칭을 할 수 있도록 제도를 개선할 필요가 있다. 미국, 캐나다, 호주, 일본의 사례를 통해서도 알 수 있듯이 장애 이용자가 본인이 필요한 활동보조인을 광고, 채용, 훈련, 지도할 수 있으며 이러한 방식을 통해 중개에 대한 수수료 비용을 절감할 수 있다. 즉 중개 수수료를 절감함으로써 장애 이용자는 활동보조인에게 보다 많은 급여를 제공할 수 있다. 이 뿐만 아니라 선진국의 사례를 살펴보면 장애 이용자는 활동보조인의 업무를 자율적으로 선정하여 활동보조인과의 합의를 통해 업무의 강도와 수준에 따라서 차등적인 급여를 제공하고 있다. 특히 준의료와 관련된 활동지원 업무는 자격을 갖춘 활동보조인이 수행하며 그러한 전문적인 업무에 대한 차등적인 급여를 제공함으로써 활동보조인의 전문적인 노동에 대해서 합리적으로 보상하고 있다(Center for Independent Living, 2014; Department of Assistive and Rehabilitative Services, 2007; Department of Human Services, 2014; Division of Rehabilitation Services, 2013; Parker & Szymanski, 2012).

장애 이용자와 활동보조인 간의 관계를 직접적인 관계로 개선하기 위해서는 우선적으로 장애 이용자와 활동보조인을 전문적으로 관리하고 중개할 수 있는 기관을 설치할 필요가 있다. 이러한 업무 수행을 위해서는 보건복지부 국민연금공단에 장애인 사례를 종합적으로 관리하는 부처를 신설하여 사례 담당자를 배치하고 이러한 사례담당자는 장애 이용자가 직접적으로 활동보조인을 구인할 수 있도록 관련 정보를 제공할 필요가 있다.

그리고 현행 장애인활동지원서비스 제공 기관은 활동보조인을 연계하는 역할보다는 장애 이용자의 의뢰를 받아 활동보조와 관련된 행정적인 업무를 대행하도록 기관의 역할과 기능을 개편할 필요가 있다. 그럼으로써 중개 기관의 과다한 수수료의 양을 줄일 수 있으며 결국 활동보조인의 시간 당 급여를 높일 수 있어 궁극적으로 활동보조인의

처우를 개선할 수 있을 것이다.

6) 장애인 이용자와 활동보조인의 인권 침해 최소화

(1) 개선의 필요성

본 연구에 참여한 대다수의 장애 이용자와 활동보조인들은 활동보조 서비스를 이용하는 동안 특정 형태의 인권 침해를 경험했다고 보고하였다. 장애 이용자의 경우에는 활동보조인에 의한 개인정보 누출, 장애에 따른 이용자의 인격 및 자기결정권 무시, 장애에 대한 몰이해로 인한 부적절한 언행과 대우 등이 주요한 인권침해 경험이라고 밝히고 있다.

이 뿐만 아니라, 활동보조인들은 장애 이용자의 무례한 요구나 대우, 성적인 수치심이나 행동을 유발하는 언행, 장애 이용자 가족에 의한 부당한 대우 등을 주요한 인권침해 사례라고 보고하였다. 이러한 장애 이용자와 활동보조인에 의한 인권침해 문제는 사회적으로 심각한 문제를 야기하고 있으며 활동지원제도의 중장기적인 발전을 위해서도 반드시 시급하게 개선해야 할 문제이다(박주연, 2012; 에이블뉴스, 2011).

(2) 정책 개선 과제

기본적으로 장애인활동지원서비스의 이용 및 제공과 관련되어 발생하는 인권침해의 문제를 해결하기 위해서는 다음의 방법들을 고려해 볼 수 있다.

첫째, 장애 이용자의 인권을 더욱 더 보장하기 위해서는 활동보조인을 대상으로 보다 전문적인 인권교육이나 프로그램을 실시하여 장애인 인권에 보장에 대한 경각심과 중요성을 강조할 필요가 있다.

둘째, 장애 이용자를 대상으로 의무적인 이용자 교육을 실시할 필요가 있다. 이용자 교육을 통해 장애 이용자의 책임과 권리를 동시에 강조하며 활동보조인의 인권, 활동보조 업무의 명확한 구분 등을 교육하여 장애 이용자 역시 활동보조인의 인권을 존중하도록 할 필요가 있다.

셋째, 장애인활동지원 업무와 관련하여 장애 이용자와 활동보조인을 대상으로 하는 인권 윤리 강령을 제정할 필요가 있다. 전문적인 윤리강령을 장애 이용자와 활동보조인이 동시에 준수하게 함으로써 양측의 인권에 대한 관심을 높이고 서로의 인권을 보장하도록 할 필요가 있다. 특히 미국의 사례를 살펴보면 재활 종사자의 윤리적인 행동을 규정한 윤리강령을 강제적으로 시행함으로써 재활 서비스 제공 시 발생할 수 있는 비윤리적인 문제를 최소화하고 있다(Commission on Rehabilitation Counselor Certification, 2012).

VOICEYE
voiceye.com

이렇듯 장애 이용자와 활동보조인 간의 윤리적인 행동을 규정하고 있는 전문적인 인권 및 윤리강령의 제정이 필요하다.

〈표 5-5〉 재활전문가(장애인활동지원인력) 대상 전문 윤리강령 주요 내용

전문
윤리의 의의와 윤리적 행동의 중요성, 윤리적 행동의 철학 및 원리
1장 전문 상담 및 서비스 제공
– 재활전문인력에 의해 서비스를 제공받는 사람들의 복리 – 재활 서비스 이용자의 자율성 – 재활 서비스 이용자의 다양성 – 재활 서비스 제공의 비차별성 – 서비스 제공 과정에서의 이용자의 권리 – 서비스의 종료와 소개
2장 개인정보보장, 특권적 의사소통, 개인사생활 보장
– 이용자의 개인정보와 사생활 보장 및 존중 – 이용자 개인정보 보장에 대한 예외 상황 – 이용자 개인정보의 공유 – 이용자 가족과의 관계 – 미성년자와 자기 동의 능력이 결여된 이용자에 대한 의무 – 자료 보관
3장 이용자를 위한 옹호 및 접근성
– 장애 이용자의 옹호 – 장애 이용자를 위한 물리적 및 정보의 접근성
4장 재활전문인력의 전문가로써의 의무
– 전문적 자질 – 공공복리와 타 전문가에 대한 의무
5장 타 전문가와의 관계
– 동료, 고용주, 직원과의 관계
6장 테크놀로지와 인터넷을 통한 원거리 서비스
– 전자 기기를 이용한 서비스 제공과 재활전문인력의 책임 – 개인정보보장, 고지에 의한 동의, 보안 – 전자적 자료, 정보저장, 처분
7장 재활서비스 이용자의 책임과 의무
– 이용자의 자기결정권과 법적 및 도덕적 책임 – 이용자의 재활서비스 전문인력의 존중 – 이용자의 부적절한 서비스 사용과 서비스 제한 · 종료
8장 윤리적 문제의 해결과 윤리적 의사결정
– 윤리강령과 기준의 이해 – 윤리적 의사결정 방법

출처: 미국 재활상담사 전문 윤리강령(Commission on Rehabilitation Counselor Certification. Code of Professional Ethics for Rehabilitation Professionals)

보건복지부는 장애 이용자와 활동보조인의 인권을 보장하기 위해서 현재 시행 중인 활동보조인 교육 프로그램에 장애 인권에 대한 내용을 추가할 필요가 있으며, 장애 이용자를 대상으로 의무적인 교육을 실시하기 위해 이용자 교육을 마련하여야 하며 이용자 교육에 불참하는 장애 이용자를 대상으로 적절한 조치를 강구할 필요가 있다. 예를 들어, 장애 이용자가 의무 교육을 이수하지 못하는 경우 서비스 이용을 축소 및 제한하여 장애 이용자 역시 교육에 참여하도록 유도할 필요가 있다.

또한 보건복지부는 장애 이용자와 활동보조인 간의 윤리강령을 마련하기 위해 국가인권위원회와 같은 전문적인 인권 보장 기관에 연구나 조사를 의뢰하여 실용적이며 전문적인 윤리강령을 마련하도록 할 필요가 있다.

7) 장애인활동지원서비스와 관련된 부정수급 문제 해결

(1) 개선의 필요성

본 연구에 참여한 장애 이용자, 활동보조인, 중개기관 담당자의 응답 결과를 통해서 발견할 수 있듯이 일부 장애 이용자와 활동보조인 간의 부정수급이 발생하고 있다. 부정수급은 사회복지서비스를 이용하는데 있어 부당하거나 불법적으로 이익을 취하는 행동으로써 전체적인 사회 서비스의 발전을 위해서는 반드시 제거해야할 문제라고 할 수 있다. 특히 일부 장애인과 활동보조인이 부정수급을 범함으로써 실지로 활동지원 시간을 필요로 하는 장애인이 서비스를 받지 못하는 심각한 부작용을 초래하고 있다. 그러므로 부정수급의 가능성은 최대한 예방 혹은 감독하여 서비스의 누수를 방지하고 적절하게 서비스가 제공되도록 보다 체계적인 관리와 모니터링이 필요하다.

(2) 정책 개선 과제

연구를 통해 살펴본 미국, 캐나다, 호주의 재활・복지 서비스의 기본 철학은 장애인의 자율성(autonomy)을 적극적으로 보장하는 것이다. 자율성이란 장애인이 타인의 간섭이나 통제 없이 본인의 의사를 스스로 결정할 수 있는 자기결정권과 자기통제권을 기본적인 인권으로 보장하는 것이다(Center for Independent Living, 2014; Commission on Rehabilitation Counselor Certification, 2012). 이러한 자율성은 단순히 장애인의 법적인 권리인 자기결정권과 자기통제권 만을 보장하는 것뿐만 아니라 자율적인 결정에 대한 장애인의 법적・사회적・도덕적인 책임과 의무 역시 장애인이 지는 것을 포함하고 있다(김종인 외, 2002; Center for Independent Living, 2014; Commission on Rehabilitation

VOICEYE
voiceye.com

Counselor Certification, 2012).

이러한 자율성에 기초한 철학에 의해서 미국, 캐나다, 호주와 같은 국가에서는 장애 이용자의 서비스 이용과 관련해 법적・도덕적인 책임을 명확하게 규정하고 있다. 구체적인 예로 미국에서는 장애인이 활동지원 서비스를 이용하는 경우 부당하게 활동보조인을 이용하거나 불법적으로 부정수급을 범하는 경우에는 서비스의 이용을 제한 혹은 금지하고 있다(Department of Assistive and Rehabilitative Services, 2007; Division of Rehabilitation Services, 2013; Parker & Szymanski, 2012). 이러한 이유로 미국에서는 장애 이용자의 사례를 담당하는 사례관리자는 부정수급을 비롯한 부적절한 서비스 이용을 직접적으로 감시・감독할 수 있으며 장애 이용자가 서비스를 올바르게 이용하도록 지도하기도 한다. 또한 장애인활동지원서비스를 이용하는 장애 이용자는 자기결정권 차원에서 본인이 원하는 활동보조인을 채용・교육할 수 있으나 이러한 모든 서비스 이용과 관련해서 사례담당자와의 합의를 구해야한다. 또한 부정수급의 방지를 위해 장애 이용자의 사례관리자는 활동지원서비스의 종류와 양을 최종적으로 검토하여 비용을 지급하고 있다(Department of Assistive and Rehabilitative Services, 2007; Division of Rehabilitation Services, 2013).

이러한 선진국의 사례와 자율성의 기본 철학에 기초하여 보건복지부에서는 장애인활동지원서비스 이용과 관련된 부정수급을 예방・모니터링을 하기 위해서 다음의 방안들을 고려해 볼 수 있다.

첫째, 보건복지부는 장애인활동지원서비스를 이용하는 장애 이용자와 활동보조인을 직접 관리하는 사례관리자를 국민연금공단에 배치하여 부정수급과 관련된 문제들을 예방・모니터링 할 수 있다. 국민연금공단의 사례관리자는 외국의 경우와 유사하게 장애 이용자가 자율적으로 활동보조인을 채용・교육하는 것을 보장함과 동시에 장애 이용자와 활동보조인의 법적인 책임과 의무를 강조하여 서비스 이용에 투명성을 보장할 수 있다. 추가적으로 부정수급에 대해서는 법적 및 도덕적인 책임을 물어 부정수급의 정도에 따라 서비스를 제한・중지할 수 있도록 할 필요가 있다. 게다가 국민연금공단 사례관리자는 장애 이용자의 서비스 내용과 관련해 장애 이용자와 상호 합의를 통해 최종 승인을 할 수 있도록 할 필요가 있다.

둘째, 연구에 참여한 일부 장애 이용자, 활동보조인, 현장 전문가들은 부정수급의 방지를 위해 복지 서비스 부정수급 신고를 확대하여 보다 투명한 서비스 운영을 제시하였다. 또한, 유사한 방법으로 인권침해 혹은 부정수급을 전담하는 별도의 기관을 설립하여 부정수급을 예방・모니터링 하도록 할 필요가 있다는 의견을 제시하였다.

8) 장애인활동지원서비스 자부담 산정 개선

(1) 개선의 필요성

현행 장애인활동지원에관한법률 제33조(본인부담금)에 의하면 수급자는 해당 급여비용의 100분의 15 한도에서 대통령령으로 정하는 수급자와 그 부양의무자의 소득 및 재산 등 생활수준에 따라 그 비용의 일부(본인부담금)를 차등 부담하도록 규정하고 있다(국가법령정보센터, 2014).. 그리고 현행 장애인활동지원관련법률 시행령 제23조(본인부담금의 산정기준)에 의하면 법 제33조제1항에 따른 수급자와 그 부양의무자의 소득 및 재산 등 생활수준은 다음의 구분에 따른 금액을 기준으로 판단하고 있다. 즉, 본인 부담금은 수급자가 직장가입자 또는 세대주인 지역가입자인 경우에는 수급자와 그 배우자의 보험료액을 합산한 금액으로 하며, 수급자가 직장가입자 또는 세대주인 지역가입자가 아닌 경우에는 부양의무자의 보험료액을 기준으로 산정하고 있다(국가법령정보센터, 2014).

그러나 현행 장애인활동지원서비스 본인 부담금의 산정은 장애 이용자 개인의 소득이나 재산을 기준으로 산정하는 것이 아니라 장애인의 배우자나 보호자의 소득을 합산하여 결정하고 있다. 이는 장애인이 활동지원서비스를 이용하는 이용 금액을 장애인의 가족에게 전가할 수 있다는 문제점을 야기 시킬 수 있으며 장애인의 경제적인 부담을 증가시켜 서비스 이용을 저해할 수 있는 문제점 역시 발생시키고 있다.

이 뿐만 아니라 현행 장애인활동지원서비스 이용과 관련된 자부담률을 해당 급여비용의 100분의 15로 규정하고 있어 장애인에 따라서는 매월 20만원이 넘는 자부담을 지불하는 경우도 발생하고 있다(국가법령정보센터, 2014). 이러한 고액의 자부담은 궁극적으로 장애인이 활동지원서비스를 이용하는 것을 주저하게 만드는 요인이 되기도 하며 활동지원서비스가 장애인의 가장 기본적인 사회활동이나 일상생활활동을 지원한다는 서비스의 특성 상 과도한 자부담은 서비스 목적과도 부합하지 않는다는 주장도 제기되고 있다(성동장애인자립생활센터, 2014).

(2) 정책 개선 과제

활동지원서비스를 제공하고 있는 미국, 캐나다, 호주의 경우 이용자의 재정적인 기여도나 자부담률을 산정하는데 있어 해당 장애인의 경제적 능력과 수입을 주로 반영하여 결정하고 있다(CRPD, 2014; Division of Rehabilitation Services, 2012). 구체적으로 미국의 경우 활동지원서비스를 포함하여 기타 재활 서비스에 투여되는 비용과 관련해 장애 이용자의 자부담을 산정함에 있어 장애 당사자의 수입 혹은 재산 등을 고려하여 결정하고

VOICEYE
voiceye.com

있다(Department of Assistive and Rehabilitative Services, 2007, 2014; Division of Rehabilitation Services, 2014). 이렇듯, 자부담 산정에 있어 장애인 배우자나 보호자의 수입을 동시에 고려하는 것은 장애 복지 비용을 장애인의 가족에게 부과하는 부작용을 야기할 수 있으며 시급히 개선해야 할 문제이다.

또한 일본의 경우를 보면 장애인의 자부담률을 100분의 10으로 정하고 있으며 장애인의 경제적 부담을 감소시켜 활동지원서비스의 이용을 증대하고 있다(이진아, 2013; 이미정, 2013). 우리나라의 경우에도 현행 자부담률인 100분의 15를 조정하여 장애인의 경제적인 부담을 감소시킬 필요가 있다.

9) 활동지원서비스 바우처 이용 및 결제와 관련된 문제점 개선

(1) 개선의 필요성

본 연구에 참여한 활동보조인의 대다수는 현행 활동지원서비스 급여 지급을 위한 결제와 관련하여 여러 가지 문제점을 지적하였다. 대표적으로 장애 이용자와 활동보조인이 동일한 공간에 있는 경우에만 결제하도록 규정한 방침, 하루에 8시간 이상 결제하는 것을 인정하지 않고 있는 규정, 급여 결제와 관련해 불필요한 서류나 행정 처리를 해야 하는 지침 등이 그 사례이다. 이 뿐만 아니라 연구에 참여한 장애 이용자들 역시 바우처 결제와 관련해 서비스를 제공 받기도 전에 이용 비용을 선불하는 것은 문제가 있다고 지적하였다. 외국의 경우를 보면 장애인은 활동보조인이 수행해야 할 업무를 서로 상의 및 합의하며 서비스를 제공 받은 후 비용을 지불하고 있다(Center for Independent Living, 2014; PACE Inc., 2014).

(2) 정책 개선 과제

활동지원서비스 급여의 결제나 행정 처리와 관련해서는 우선적으로 비현실적인 내용을 수정 및 보완할 필요가 있다. 특히 당일 결제 한도나 결제 방식과 관련해서는 보다 현실적인 욕구와 한계점 등을 조사하여 개선할 필요가 있다. 그리고 불필요한 행정적 서류를 간소화하여 불필요한 시간과 예산을 줄여 활동보조인과 기관 실무 담당자들의 업무 부담을 최소화할 필요가 있다. 또한 서비스를 이용하기 전에 본인 자부담을 선불하는 것 역시 개선해야 할 문제이다. 기본적으로 이용료란 서비스를 이용한 후 지불하는 것이 보편적이기 때문에 장애 이용자가 서비스를 이용하지도 않은 상황에서 본인 부담금을 납부하는 것은 개선해야 할 것이다.

2. 활동지원 서비스 매칭의 개선

1) 활동지원 서비스 매칭의 개선

(1) 개선의 필요성

장애인활동지원서비스를 이용하는 장애 이용자와 제공 기관 담당자의 질적인 면접을 통해 현재 활동지원 서비스 제공기관이 우선적으로 개선해야 할 사항은 장애 이용자가 원하거나 필요한 시기에 적절하게 활동보조인을 중개하는 체계를 구축하는 것이다. 특히 정기적으로 활동지원인을 이용하는 것이 아니라 간헐적 혹은 비정기적으로 활동보조인을 이용하고자 하는 경우에 매칭이 적절하게 되지 않아 장애 이용자가 불편을 겪는 경우도 많다. 또한 장애 이용자가 자립을 위해 활동보조인의 의존율을 줄이고자 하는 경우에도 활동보조인의 이용시간이 적어 매칭이 적절하게 되지 않는 경우도 발생하고 있다. 이러한 매칭과 관련된 문제는 장애 이용자의 기관 혹은 서비스 만족도와도 밀접한 관계가 있으며 보다 현실적이며 질 좋은 서비스를 제공하기 위해서는 장애 이용자의 개별적 욕구를 만족시킬 수 있는 방안을 모색해야 한다.

(2) 정책 개선 과제

장애 이용자를 대상으로 보다 질 높은 매칭 서비스를 제공하기 위해서는 각 제공 기관 간의 네트워킹을 활성화할 필요가 있다. 기관 간의 활동보조인 풀을 이용한 네트워킹은 장애 이용자의 활동보조인 선호를 넓혀 장애 이용자의 매칭의 빈도를 증대시킬 수 있으며 궁극적으로 장애 이용자가 필요한 경우에 활동보조인이 적절하게 매칭 될 수 있는 기회를 높일 수 있다. 이를 위해서는 활동지원서비스 제공기간들 간의 정기적인 교류와 협력을 추진하도록 기관들 간의 의사소통이 필요하다. 특히 활동보조인의 수가 부족한 중소도시나 농어촌의 활동지원서비스 제공기관의 경우에는 각 기관들 간의 네트워킹을 증대하여 장애 이용자가 활동보조 서비스를 필요로 할 때 서비스 인력을 제공하도록 해야 할 것이다.

VOICEYE
voiceye.com

제2절 정책 권고 제안

권고 1 : 장애인 활동지원 제공 및 운영 체계 개선

1) 내용

(1) 활동지원서비스 제공의 공적 관리 기능 강화

① 국민연금공단의 활동지원서비스 제공의 공적 사례관리 기능 강화
② 국민연금공단의 장애 이용자와 서비스 제공자 간의 문제에 대한 중재 기능 강화
③ 관련 법령 개정
- 국민연금법 제25조(공단의 업무)
- 국민연금법 제28조(정관) 제1항 제6호
- 국민연금법 제46조(복지사업과 대여사업 등) 제1항

(2) 활동지원서비스 제공의 공적 관리 기능 강화를 통한 부정수급 예방 및 모니터링

① 장애 이용자가 결정한 활동지원서비스의 양과 종류에 대한 국민연금공단의 인증
② 국민연금공단의 장애 이용자와 서비스 제공자 간에 발생할 수 있는 부정수급에 대한 예방 및 모니터링 기능 강화
③ 관련 법령 개정
- 국민연금법 제25조(공단의 업무)
- 국민연금법 제28조(정관) 제1항 제6호
- 국민연금법 제46조(복지사업과 대여사업 등) 제1항

(3) 장애 특성에 따른 장애인 활동지원과 활동케어 서비스의 구분

① 최중증 혹은 발달장애인을 대상으로는 장애인 활동케어서비스의 제공
② 타인의 도움없이 활동이 어려운 중증 장애인을 대상으로는 활동지원서비스 제공
③ 관련 법령 개정
- 장애인활동지원에관한법률 제1조(목적)
- 장애인활동지원에관한법률 제2조(정의) 제2호
- 장애인활동지원에관한법률 제16조(활동지원급여의 종류) 제1항

(4) 장애인 활동지원서비스 이용자와 제공자 대상으로 인권·윤리강령 필요

① 활동지원서비스 이용자와 서비스 제공자의 윤리 의식을 향상시키기 위한 인권·윤리강령 마련
② 장애 이용자를 대상으로 이용자 인권교육 필요
③ 관련 법령 개정
- 장애인활동지원에관한법률 제3조(국가와 지방자치단체의 책무) 제1항

2) 근거

- 헌법 제10조
- 장애인복지법 제1조(목적) 제1항
- 장애인복지법 제6조(중증장애인의 보호)
- 장애인복지법 제9조(국가와 지방자치단체의 책임) 제1항

3) 기대효과

- 활동지원서비스의 정부 주도 사례관리 시스템의 구축에 의한 사례의 체계적인 관리 가능
- 활동지원서비스 이용 중 발생할 수 있는 부정수급 예방 및 감시
- 활동지원서비스와 활동케어 서비스를 구분하여 장애 특성에 맞는 서비스 제공 가능
- 활동지원서비스 이용자와 서비스 제공자 간의 인권침해의 예방

권고 2 : 장애인 활동지원 대상자 선정 기준 개선

1) 내용

(1) 장애등급제에 의한 활동지원서비스 제공 기준 폐지

① 의료적 기준에 따른 현 장애등급제 폐지
② 활동지원서비스 선정과 관련하여 장애 1급-2급의 등급 제한 조건 폐지
③ 관련 법령 개정
- 장애인복지법 제2조(장애인의 정의 등) 제1항

VOICEYE
voiceye.com

- 장애인복지법 시행령 제2조(장애인의 종류 및 기준) 제1항 제2항
- 장애인복지법 시행규칙 제2조(장애인의 장애등급 등) 제1항 제2항
- 장애인활동지원에관한법률 제5조(활동지원급여의 신청자격) 제1호
- 장애인활동지원에관한법률 시행령 제4조(활동지원급여의 신청자격) 제1항

(2) 장애 특성에 따른 활동지원서비스 인정 조사의 구분 필요

① 최중증 장애인을 대상으로 활동케어서비스 제공
- 현행 활동지원서비스 인정 조사표 이용

② 일상생활을 스스로 하기 어려운 중증장애인을 대상으로 활동지원서비스 제공
- 운동성을 확인하기 위한 직업평가 실시
- 신체 기능을 평가하기 위한 기능 평가 실시

③ 관련 법령 개정
- 장애인활동지원에관한법률 제7조(활동지원급여 신청의 조사) 제1항 제1호 제2호
- 장애인활동지원에관한법률 시행규칙 제3조(활동지원급여 신청의 조사) 제1항

2) 근거

- 장애인복지법 제6조(중증장애인의 보호)
- 장애인복지법 제9조(국가와 지방자치단체의 책임)
- 장애인활동지원에관한법률 제1조(목적)

3) 기대효과

- 장애의 의료적인 등급에 따른 장애인활동지원서비스 제공의 근절
- 장애인의 장애 정도 및 필요에 따른 장애인활동지원서비스의 제공
- 장애인의 장애 특성에 따라 올바른 인정 조사의 실시
- 장애인의 장애 특성에 따라 차별화된 서비스 제공 가능

권고 3 : 활동지원서비스 수준과 양의 개선

1) 내용

(1) 국민연금공단의 활동지원서비스 및 기능의 강화

① 국민연금공단의 활동지원서비스 사례관리의 강화
- 국민연금공단의 활동지원서비스 인정 조사를 비롯한 장애인과 활동보조인의 직접 중재 기능 강화

② 관련 법령 개정
- 국민연금법 제25조(공단의 업무)
- 장애인활동지원에관한법률 제28조(활동보조인교육기관의 지정 등) 제1항

(2) 장애 이용자가 직접 활동보조인을 채용, 교육, 훈련 등을 실시

① 장애 이용자가 활동보조인을 직접 채용

② 장애 이용자가 활동보조인을 직접 교육 및 훈련

③ 관련법령 개정
- 장애인활동지원에관한법률 제26조(활동지원인력의 요건 등)
- 장애인활동지원에관한법률 제27조(활동보조인) 제1항 제2항
- 장애인활동지원에관한법률 제28조(활동보조인교육기관의 지정 등) 제1항 제2항 제3항
- 장애인활동지원에관한법률 시행령 제19조(활동지원인력의 범위 등)
- 장애인활동지원에관한법률 시행령 제20조(활동보조인의 자격)
- 장애인활동지원에관한법률 시행규칙 제29조(활동보조인의 교육과정)
- 장애인활동지원에관한법률 시행규칙 제30조(활동보조인교육기관의 지정기준)
- 장애인활동지원에관한법률 시행규칙 제31조(활동보조인교육기관의 지정) 제1항 제2항 제3항 제4항 제5항 제6항
- 장애인활동지원에관한법률 시행규칙 제32조(교육기관에 대한 행정처분의 기준) 제1항 제2항

(3) 활동지원서비스 제공 기관은 중개 업무를 우선적으로 수행

① 활동지원서비스 중개 기관은 중개 및 매칭 서비스가 필요한 장애 이용자를 대상으로 중개 서비스를 전담

② 관련 법령 개정
- 장애인활동지원에관한법률 시행규칙 제12조(활동지원급여의 제공 기준 및 범위)

(4) 장애인 활동지원 업무의 종류 확대

① 장애 이용자의 필요에 따라 활동지원서비스 종류의 확대
② 관련 법령 개정
- 장애인활동지원에관한법률 제2조(정의) 제2호
- 장애인활동지원에관한법률 제16조(활동지원급여의 종류) 제1항 제2항

2) 근거

- 헌법 제10조
- 헌법 제34조 제2항
- 장애인복지법 제1조(목적)
- 장애인복지법 제3조(기본이념)
- 장애인복지법 제4조(장애인의 권리) 제1항

3) 기대효과

- 국민연금공단의 활동지원서비스의 사례관리의 기능을 강화하여 보다 체계적인 관리
- 국민연금공단에서 활동지원서비스 이용 장애인과 활동보조인을 관리하여 서비스 제공 시 발생할 수 있는 문제점 중재 및 조정
- 국민연금공단에서 활동지원서비스 이용 장애인과 활동보조인을 관리하여 서비스 제공 시 발생할 수 있는 부정수급 적발 및 관리
- 장애인의 자기결정권과 자기통제권을 보장하여 장애인 자립운동의 이념 실현
- 활동지원서비스 중개에 따른 수수료를 절감하여 장애 이용자와 활동보조인의 만족도 개선
- 비실용적인 활동지원서비스 교육에 투여되는 비용 절감
- 활동지원서비스의 종류 확대로 서비스의 다양화 추구

권고 4 : 장애인 활동지원 제공자(활동보조인) 처우 개선

1) 내용

(1) 장애 이용자와 활동보조인의 직접 매칭 필요

① 장애 이용자와 활동보조인의 직접적인 매칭을 통해 중개 수수료 절감
② 활동지원 업무의 강도에 따라 차등 수가 지급
③ 관련 법령 개정
- 장애인활동 지원에 관한 법률 시행규칙 제12조(활동지원급여의 제공 기준 및 범위) 제1항 제2항 제3항

(2) 장애 이용자의 책임과 의무 강조

① 활동지원서비스를 제공하는 활동보조인의 인권 및 업무 환경을 개선하기 위해 장애 이용자의 책임과 의무를 법적으로 규정
② 장애 이용자를 대상으로 서비스 이용과 관련된 책임에 대하여 의무 교육 실시
③ 관련 법령 개정
- 장애인활동지원에관한법률 제26조(활동지원인력의 요건 등)

2) 근거

- 헌법 제10조
- 헌법 제11조 제1항
- 헌법 제32조 제1항 제3항
- 헌법 제34조 제1항

3) 기대효과

- 활동지원서비스 이용자와 제공자의 직접 매칭을 통해 중개 수수료를 절감하여 활동보조인의 급여량 증대 가능
- 장애 이용자의 책임과 의무를 강조하여 활동보조인의 인권 침해 축소

권고 5 : 장애인 활동지원 제도 관련 법령 개선

1) 장애인 복지·재활 서비스 제공의 공적 관리 기능 강화와 관련된 법령 개정

국민연금법 제25조(공단의 업무) 제8호 신설

▌현행

공단은 다음의 업무를 한다.

1. 가입자에 대한 기록의 관리 및 유지
2. 연금보험료의 부과
3. 급여의 결정 및 지급
4. 가입자, 가입자였던 자 및 제50조에 따른 수급권자를 위한 노후설계서비스 및 자금의 대여와 복지시설의 설치 · 운영 등 복지증진사업
5. 가입자 및 가입자였던 자에 대한 기금증식을 위한 자금 대여사업
6. 이 법 또는 다른 법령에 따라 위탁받은 사항
7. 그 밖에 국민연금사업에 관하여 보건복지부장관이 위탁하는 사항

▌개정 내용

8. 장애인의 복지·재활 서비스 사례 관리

▌개정 이유

- 장애인 복지·재활 서비스의 공적 사례관리의 강화를 통한 서비스의 체계적인 제공
- 장애등급제 폐지에 따른 장애 사례관리 기능 강화
- 활동지원서비스 제공의 체계적 관리
- 활동지원서비스 이용자와 제공자 사례의 직접 관리

2) 활동지원서비스 제공의 공적 관리 기능 강화를 통한 부정수급 예방 및 모니터링과 관련된 법령 개정

국민연금법 제46조(복지사업과 대여사업 등) 제1항 제5호 신설

▌현행

공단은 가입자, 가입자였던 자 및 수급권자의 복지를 증진하기 위하여 대통령령으로

정하는 바에 따라 다음 각 호의 복지사업을 할 수 있다.

1. 자금의 대여
2. 「노인복지법」에 따른 노인복지시설의 설치 · 공급 · 임대와 운영
3. 제2호에 따른 노인복지시설의 부대시설로서「체육시설의 설치 · 이용에 관한 법률」에 따른 체육시설의 설치 및 운영
4. 그 밖에 대통령령으로 정하는 복지사업

▌ 개정 내용

5. 장애인의 복지 및 재활 사례 관리와 감독

▌ 개정 이유

- 국민연금공단의 장애 서비스의 직접적인 사례관리를 통해 부정수급 및 문제점 해소

3) 장애 특성에 따른 장애인 활동지원과 활동케어서비스의 구분과 관련된 법령 개정

장애인활동지원에관한법률 제2조(정의) 제2호 개정

▌ 현행

이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

2. 활동지원급여란 수급자에게 제공되는 제16조제1항에 따른 활동보조, 방문목욕, 방문간호 등의 서비스를 말한다.

▌ 개정 내용

2. 활동케어급여란 최중증 혹은 발달 장애가 있는 수급자에게 제공되는 제16조제1항에 따른 활동보조, 방문목욕, 방문간호 등의 서비스를 말하며 활동지원급여란 수급자에게 제공되는 제16조제1항에 따른 활동보조, 방문목욕, 방문간호 등의 서비스를 말한다.

▌ 개정 이유

- 최중증 혹은 발달장애인을 대상으로는 장애인 활동케어서비스의 제공
- 타인의 도움 없이 활동이 어려운 중증장애인을 대상으로는 활동지원서비스 제공
- 장애의 경중과 유형에 따라서 적합한 사회서비스 제공

4) 장애인 활동지원 서비스 이용자와 제공자를 대상으로 한 인권·윤리강령 제정과 관련된 법령 개정

장애인활동지원에관한법률 제3조(국가와 지방자치단체의 책무) 제3항 신설

▌현행

① 국가와 지방자치단체는 적절한 활동지원급여를 제공하여 장애인이 일상생활과 사회생활을 원활히 할 수 있도록 시책을 마련하여야 한다.

② 국가와 지방자치단체는 활동지원사업이 장애인의 자립생활을 지원하고 그 가족의 부담을 줄일 수 있도록 매년 필요한 재원을 조달하여야 한다.

▌개정 내용

③ 국가와 지방자치단체는 활동지원사업을 수행함에 있어 인권 침해를 최소화하기 위해 인권 및 윤리강령을 제정하여 운영하여야 한다.

▌개정 이유

- 장애인 활동지원 서비스 이용자와 서비스 제공자 간의 인권 침해 및 인권 문제의 최소화

5) 장애등급제 폐지와 관련된 법령 개정

장애인복지법 제2조(장애인의 정의 등) 제2항 개정

▌현행

① “장애인“이란 신체적 · 정신적 장애로 오랫동안 일상생활이나 사회생활에서 상당한 제약을 받는 자를 말한다.

② 이 법을 적용받는 장애인은 제1항에 따른 장애인 중 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 장애가 있는 자로서 대통령령으로 정하는 장애의 종류 및 기준에 해당하는 자를 말한다.

1. “신체적 장애“란 주요 외부 신체 기능의 장애, 내부기관의 장애 등을 말한다.
2. “정신적 장애“란 발달장애 또는 정신 질환으로 발생하는 장애를 말한다.

▌ 개정 내용

② 이 법을 적용받는 장애인은 제1항에 따른 장애인 중 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 장애가 있는 자를 말한다.

▌ 개정 이유

- 의료적 기준에 의한 장애등급제를 폐지하여 장애인의 개별적 욕구나 환경을 고려하는 시스템을 조성
- 장애 관련 서비스를 필요로 하는 장애인에게 서비스를 제공
- 장애의 의료적 관점에서 벗어나 사회적 관점에서 장애를 인식

6) 장애 이용자의 직접 활동보조인 채용 및 교육과 관련된 법령 개정

장애인활동지원에관한법률 제27조(활동보조인) 제1항 개정

▌ 현행

① 제16조제1항제1호에 따른 활동보조급여를 제공하는 활동지원인력(이하 “활동보조인“이라 한다)이 되려는 사람은 제28조제1항에 따른 활동보조인교육기관에서 교육과정을 수료하거나, 대통령령으로 정하는 일정 자격을 갖추어야 한다.

▌ 개정 내용

① 제16조제1항제1호에 따른 활동보조급여를 제공하는 활동지원인력(이하 “활동보조인“이라 한다)이 되려는 사람은 제28조제1항에 따른 활동보조인교육기관에서 교육과정을 수료하거나, 수급자가 활동지원 서비스 이용을 위해 선정한 사람을 말한다.

▌ 개정 이유

- 장애 이용자가 활동보조인을 직접 채용, 교육, 훈련함으로써 장애 이용자의 자기결정권 및 자기통제권 보장
- 장애 이용자와 활동보조인의 직접적인 연결을 통해 중개 수수료 절감
- 중개 수수료 절감으로 활동보조인의 처우 개선

VOICEYE
voiceye.com

7) 장애인 활동지원 업무의 종류 확대와 관련된 법령 개정

장애인활동지원에관한법률 제16조(활동지원급여의 종류) 제1항 제4호 개정

▌현행

① 이 법에 따른 활동지원급여의 종류는 다음 각 호와 같다.

1. 활동보조: 장애인활동지원인력(이하 “활동지원인력“이라 한다)인 제27조에 따른 활동보조인이 수급자의 가정 등을 방문하여 신체활동, 가사활동 및 이동보조 등을 지원하는 활동지원급여
2. 방문목욕: 활동지원인력이 목욕설비를 갖춘 장비를 이용하여 수급자의 가정 등을 방문하여 목욕을 제공하는 활동지원급여
3. 방문간호: 활동지원인력인 간호사 등이 의사, 한의사 또는 치과의사의 지시서(이하 “방문간호지시서”라 한다)에 따라 수급자의 가정 등을 방문하여 간호, 진료의 보조, 요양에 관한 상담 또는 구강위생 등을 제공하는 활동지원급여
4. 그 밖의 활동지원급여: 야간보호 등 대통령령으로 정하는 활동지원급여

▌개정 내용

4. 그 밖의 수급자가 필요로 하는 활동지원급여

▌개정 이유

- 장애 이용자의 필요에 따라 활동지원 서비스 종류의 확대
- 장애 이용자의 서비스 선택권 확대
- 서비스 선택의 다양화를 통한 차등 급여 가능

참고문헌

국가법령정보센터 (2014). 장애인활동 지원에 관한 법률. http://www.law.go.kr/

국가인권위원회법 (2012). 국가인권위원회.

국민연금공단 (2014). 장애인활동지원제도. http://www.ableservice.or.kr/

김종인 (2013). 재활학개론. 서울: 한국사회복지정책연구원.

김종인, 우주형, 이준석 (2002). 장애인복지론, 서울: 서현사.

김재익, 김종인 (2014). 자립생활실천론. 서울: 도서출판 창시자.

박주연 (2013). 장애인활동지원제도의 문제점과 개선 방안. 서울: 대한민국국회.

보건복지부 (2014a). 장애인활동지원제도. http://www.mw.go.kr/

보건복지부 (2014b). 장애인권리협약. http://www.mw.go.kr/

보건복지부 (2014c). 2014년 장애인활동지원 사업안내. 서울: 보건복지부.

서인환 (2013). 장애학, 서울: 한국사회복지정책연구원.

성동자립생활센터 (2014). 활동보조토론회. 성동자립생활센터.

신광호 (2014). 장애등급제와 부양의무제. http://suyunomo.net/

이진아 (2013). 장애인활동지원제도에 관한 한일 비교 연구, 서울: 한국장애인재활협회.

이미정 (2013). 장애인활동 지원제도에 관한 한일 비교: 장애인의 자기결정권 보장을 중심으로. 재활복지, 1(4).

에이블뉴스 (2011). 활동지원제도, 장애인 인권을 침해하지 않길. http//www.ablenews.co.kr/

에이블뉴스 (2014a). 장애인활동지원제도 시급한 개선과제 '산적 http//www.ablenews.co.kr/

에이블뉴스 (2014b). 활동지원제도 둘러싼 끊임없는 잡음. http//www.ablenews.co.kr/

에이블뉴스 (2014c). 장애인 화재사고 방조한 국민연금공단 규탄. http//www.ablenews.co.kr/

에이블뉴스 (2014d). 올해 장애인활동지원 대상 3급까지 확대. http//www.ablenews.co.kr/

에이블뉴스 (2014e). 지난해 말 기준…발달장애 44.8% 가장 많아. http//www.ablenews.co.kr/

에이블뉴스 (2014f). 활동지원제도 시급한 개선과제. http//www.ablenews.co.kr/

한국보건사회연구원 (2012). 2011년 장애인실태조사. 서울: 한국보건사회연구원.

한국장애인개발원 (2012). 2012 장애인백서. 서울: 한국장애인개발원.

한국장애인개발원 (2013). 2013 장애인백서. 서울: 한국장애인개발원.

현대건강신문 (2014). 중복장애 3급 송국현씨 사망으로 본 장애등급제 문제.

http://hnews.kr/n_news/news/view.html?no=21689
홍유진, 장현 (2012). 장애인활동지원제도의 문제점과 개선과제: Gilbert와 Terrell의 산물 분석 이론을 중심으로. 재활복지, 16(4), 12-19.
Commission on Rehabilitation Counselor Certification (2012). Professional code of ethics for rehabilitation counselor. Samburg, IL: Authors.
Commonwealth of Virginia (2005). User's manual: VIRGINIA Uniform Assessment Instrument(UAI). Richmund. VA: Department of Social Services.
Convention on Rights of People with Disabilities(CRPD). (2008). United Nations.
Cosby, E. (2001). Research methodology and and experiment. CA: Cole.
Creswell, J. (2006). Mixed Methods Research. CA: Cole.
Department of Assistive and Rehabilitative Services (DARS). (2007, 2014). DARS RSM Manual. Austin, TX: Authors.
Department of Human Services (2014). Individual support packages for people with a disability. www.dhs.vic.gov.au/disability/individual-support-packages
Division of Rehabilitation Services (DRS). (2014). Rehabilitation Services Manual retrived from www.dors.state.md.us/
Idaho Department of Health and Welfare (2013). Uniform Assessment Instrument(UAI) training and instruction manual. ID: Bureau of Long Term Care.
Ministry of Social Development and Social Innovation (2014). Persons with disabilities designation application. Victoria. Canada: Health Assistance Branch.
Oliver, M. (1990). The individual and social model. http//www.wikipedia.com
Oliver M., & Barnes C. (1998). Disabled people and social policy. UK: Barnes' Publications.
PACE Inc. (2014). Personal assistance service. retrieved from www.pace.org/
Parker, R., & Patterson, J. (2013). Rehabilitation counseling: Basics and beyond. Austin, TX: Pro-ed.
Parker, R., & Szymanski, E. (2012). Work and disability. Austin, CA: Pro-ed.
Personal Supports Information (2014). Information for persons with disabilities. personalSupportsInformation@gov.bc.ca
Smart, J. (2009). Disability, society, and the individual. Austim, TX: Pro-ed.
State of Idaho (2014). Home Care: Health and welfare. healthandwelfare.idaho.gov/
Vash E., & Crewe, N. (2003). Psychology of disability. New York, NY: Springer.

VOICEYE
voiceye.com

부 록

VOICEYE
voiceye.com

<부록>

1. 활동지원서비스 이용자 대상 심층면접 조사결과

활동지원서비스는 중증장애인의 이동보조 및 사회참여를 증진시키고 장애인의 자기결정권 및 선택권과 같은 기본적인 인권을 신장하기 위해서 중증장애인을 대상으로 활동지원 서비스를 제공하는 사회 서비스의 일종이다(보건복지부, 2014). 장애인활동지원제도의 구체적인 문제점을 확인하고 개선 방향을 도출하기 위해서 서비스를 이용하는 장애인 당사자 11명의 의견을 심층면접 질적 방법을 통하여 조사 및 연구하였으며 구체적으로 장애인활동지원제도의 필요성, 활동지원 서비스 전달 방식, 활동지원 서비스의 수준, 활동지원 서비스와 인권 수준 등의 영역을 중심으로 조사하였다(상세한 면접 설문지는 부록을 참조).

심층면접 질적 조사에 참여한 장애 이용자들의 인구사회학적인 정보는 다음 표와 같다.

주요 내용

1) 장애인활동지원제도의 필요성

장애인활동지원제도의 필요성을 파악하기 위해서 연구에 참여한 장애 이용자들은 다음 문항에 응답하였다.

- **활동지원 서비스 신청 이유**
- **활동지원 서비스 이용 용도**
- **활동지원 서비스의 장점**
- **활동지원 서비스가 필요한 이유**
- **활동지원 서비스의 문제점**
- **활동지원 서비스의 개선을 위해 필요한 사항**

활동지원 서비스 신청 이유

장애인 1 : 절단 장애를 갖고 있으며 양쪽 다리 무릎이 절단되어서 실제로 집안에서 생활을 할 때 혼자 있는 시간에 설거지를 한다거나 물건을 이동시킨다거나 등의 일을 하

는데 육체적으로 에너지 소비가 많다. 또 학교에서 공부해야 하고 직장에서 일을 하는 경우도 있고 이런 일들을 혼자서 다 할 수 없기 때문에 활동지원인의 지원을 신청했었다. 그리고 이동을 위해서도 지원을 받았다. 전동 휠체어를 타고 다니면 중간 중간 위험한 일이 발생하기도 하고 전동휠체어를 안 타고 의족을 하더라도 가방이 무겁거나 하면 보조인의 지원이 필요하기도 했었다. 그래서 활동지원 서비스를 신청하게 되었다(사회활동 참여와 유지).

장애인 2 : 장애가 점점 더 심해지고 독거이다 보니 활동에 많은 제약이 있었고 정서적으로 굉장히 많이 힘들었다. 제가 나름 사회적으로는 하는 일이 있다 보니 주위 사람들이 저의 어려움을 모르는 사각지대에 있었으며 신체적으로 너무 힘들고 아프거나 하면 부를 사람이 없었다. 사람들이 저를 보면 장애는 있으나 부러워하기도 했고 겉으로만 보면 괜찮게 사는 것처럼 보이니 어려움을 잘 이해 못하기도 했다. 하지만 사실 집에 와서는 제가 할 수 있는 일은 별로 없었고 일주일씩 굶기도 했다. 그래서 처음에는 활동보조시간을 한 30시간 받았지만 일단 누군가를 만나고 이야기를 하니 굉장히 도움이 되고 좋았었다. 그래서 저는 활동보조인이 활동을 지원하기도 하지만 정서적인 것도 활동보조인을 통해 지원을 받는 것이 많이 있었다. 일단 사람이 집으로 드나든다는 것이 정서적으로 많은 지원이 되었다. 한번은 몇날 몇일이고 이사를 가도 짐이나 살림을 치우지 못하고 그냥 방치해 두었던 적이 있다. 그렇다고 해서 파출부를 부를 경제력은 되지를 않았다. 거의 집에서는 생활을 안하고 살고 있었다. 그래서 활동보조인이 이러한 집안일도 도와주고 정서적으로 교류를 할 수도 있어서 좋았다(사회활동 참여 및 유지, 타인과의 정서적 교감, 대인 관계의 형성).

장애인 3: 척수 손상 5, 6번으로써 완전손상이며 사지마비 장애인이며 팔은 어느 정도 사용가능하나 손가락이 전부 마비되어 있어 혼자서 활동을 하는데 거의 불가능하다. 그래서 옆에서 누군가의 캐어가 필요한데 활동지원 서비스가 없을 때에는 제가 24시간 간병인을 썼었다. 그러다 보니 오랫동안 경제적으로 큰 부담이 되었다. 한 달에 거의 200만원 이상의 비용이 들었다. 그러던 차에 활동지원 서비스가 생겼으며 초기에는 서비스의 질을 믿을 수가 없어서 처음에는 이용하지 않았다. 간병을 오랫동안 하신 분들이 더 편하고 장애의 특성을 잘 알고 있는 간병인들이 편했다. 척수장애를 잘 모르는 사람들과 장시간 있어야 한다는 것이 좀 불편했다. 처음에는 별로 이용하지 않았으나 1, 2년 지나면서 조금씩 서비스의 질이 개선되었고 그리고 여러 가지 교육을 받는다는 이야기도 들어서 그래서 '나도 좀 이용을 해봐야겠다'라는 생각을 하게 되었다. 유동적으로 이용을

voiceye.com KOR VOICEYE

한번 해 보려고 신청하게 되었다. 그 때부터 본격적으로 밖으로 다니기 시작하였고 이것 저것 활동을 하게 되었고 다시 사회로 돌아가는데 많은 도움이 필요할 것 같아서 신청을 하게 되었다(간병인 이용에 대한 경제적 부담 완화, 사회활동 참여와 유지).

장애인 4: 척수장애 때문에 신체적인 불편함이 있어서 신청했다. 활동보조가 없었을 때에는 휠체어에서 떨어지거나 하면 119를 불렀다. 이러한 일을 대신하는 것이 활동보조 서비스였고 직접 이용을 해보니 좋았다(장애로 인한 신체적인 불편함 해소).

장애인 5: 전동휠체어가 생긴 후부터 외출과 사회활동욕구가 강해진 반면, 홀로 나가기에는 불편함과 위험에 노출되었다. 부모님의 근심과 불안을 감소시키기 위하여 서비스를 신청하게 되었다(안전한 사회활동 참여와 유지).

장애인 6: 개인 학습 지원 및 여가활동 이동시 안내 서비스를 이용했다. 서울에서 어학원을 아침 7시부터 저녁 7시까지 수강했으며 출·퇴근시 이용했다(출근과 퇴근시 활동보조 서비스 해 주시는 분이 다름). 최근에는 직장생활을 하면서부터 출퇴근 및 출장, 여가활동을 할 때 이용한다(개인적인 여가활동, 이동활동, 직장활동, 가사활동).

장애인 7: 장애인은 혼자 독립적으로 무엇인가를 자연스럽게 하기가 어렵고 이러한 이유로 독립적인 생활을 하려는 의지가 강했다. 스스로 하려고 했으나 어려웠고 한계가 있었으며, 혼자 다녀 보려고 많은 노력도 했으나 시각장애로 인하여 많은 한계가 있었다. 이러한 이유로 활동보조를 생각하게 되었고 가족이나 친구들로부터 도움을 늘 요청해야 했으며 가족들에게 부탁하는 미안함과 한계 역시 있어서 이용을 마음먹게 되었다. 구체적으로 활동보조 서비스를 이용하게 된 계기는 일자리를 갖게 되면서 직업 생활을 하기 시작하면서 출근과 퇴근이 어려워 출퇴근을 하려고 보조 서비스를 이용하기 시작하였다. 그리고 일하면서 서류를 봐야했는데 서류를 보기가 어려워 이용을 하게 되었다. 이러한 업무를 하기 위해서 보조 서비스를 이용하게 되었다. 활동보조 서비스는 2008년 봄부터 시작하였고 활동지원 서비스 초창기부터 사용하였다(직업활동 지원, 사회활동 유지, 가족으로부터의 정서적 자립의 욕구).

장애인 8: 보호자인 엄마가 힘든 이유도 있지만, 당사자가 남하고 같이 다녀보는 것도 일종의 교육이 될 것이라고 생각하여 이 서비스를 신청하게 되었다(가족 부담 경감, 대인기술 개발).

장애인 9: 처음에는 직장에 나갈 때 도움을 받아야 하기 때문이었다. 제가 직장에 나가게 되면서 도움이 필요해서 신청하게 되었다(가족의 부담 경감).

장애인 10: 자폐성 장애 1급 장애를 가지고 있는데 혼자서 움직일 수 없기에 꼭 보조가 필요하다. 그러나 보호자인 엄마가 직장 때문에 미쳐 돌봐주지 못하기 때문에 가족을 대신해 줄 보호자를 필요로 해서 신청을 하게 되었다(가족의 양육 부담 경감).

장애인 11: 척수장애로 인해 일상생활을 하는데 어려움이 많았고 가족으로부터 도움을 받기가 어려워 활동보조를 신청하게 되었다(장애로 인한 지원 필요, 가족의 부담 최소화).

활동지원 서비스 이용 용도

장애인 1: 다양한 활동을 해야 하는데 하지만 활동을 혼자서 하기는 너무 힘들었다. 그리고 가족이 24시간 옆에서 지원을 할 수도 없어서 더욱더 활동지원 서비스를 신청하게 되었다. 일반적으로 활동지원 서비스는 직장을 출퇴근하거나 가사일을 하거나 사무실에서 일을 할 때 활동지원 서비스를 이용하고 있다(가사보조, 직장출근, 이동보조, 직업 활동 유지).

장애인 2: 가사일, 장보는 일, 청소하는 일 등과 더불어 밖으로 나가고 이동하는 경우 활동보조인을 주로 사용한다. 특히 휠체어를 넣어 주고 밀어주는 일 등을 활동지원인이 주로 도와준다. 가사와 사회활동을 할 때 가장 많이 사용한다. 매달 총 248시간이고 일요일을 제외하고 하루 대략 8시간 정도 지원을 받고 있다. 현재 활동보조인은 총 3명이다(가사보조, 외출 및 이동보조, 사무실 작업 보조).

장애인 3: 사실 저는 활동보조 서비스가 24시간 필요하긴 하다. 왜냐하면 혼자서 자가 배뇨가 안되기 때문이다. 소변이 몇 시부터 몇 시까지 나오는 것이 아니라 배변을 하려면 누군가가 필요하다. 주로 이용하는 시간은 아침 8시부터 저녁 8시까지 이용한다. 매일 12시간 정도가 필요하며 이때 거의 모든 일이 이루어진다. 다른 시간은 누워있거나 자니 저녁은 덜 필요하다. 우선 사회생활을 준비할 때부터 일을 마치고 집으로 와서 정리하는 과정까지 활동보조 시간이 필요하다. 이러한 시간은 아주 필수적인 시간이다(사회활동 준비와 유지, 자가 배뇨 지원 필요).

장애인 4: 주로 처음에는 가사영역을 지원 받았으며 나중에는 공공기관 방문, 은행 방문 등 외부 활동을 해야 하는 경우에 이용하였다. 외부 활동을 해야 하는 경우에는 활동보조인이 이동서비스를 주로 해주셨다. 그리고 단순하게 외출할 때도 사용했다. 지금은 거의 출장을 갈 때, 그리고 교육을 할 때에 외출과 이동보조로 주로 사용하고 있다. 현재는 활동보조인을 3명을 쓰고 있는데 각각 다른 업무를 하시고 있다. 우선 가사, 출근준비, 직장에서의 활동 영역으로 나눠서 지원을 받고 있다(가사활동, 출근준비, 직장활동).

장애인 5: 직업적인 사회활동에 주로 이용한다. 또한 그 외 신변처리, 식사도움, 외출 전후 필요한 도움 등이 필요할 때 이용한다(직업활동, 신변처리, 식사활동, 이동활동).

장애인 6: 평일에는 직장을 출퇴근 할 때 이용하며 퇴근 이후는 헬스클럽에서 운동 할 때 보조로 이용한다. 가사 지원(식사 및 집안 청소) 서비스로도 이용한다. 그리고 주말에는 여가활동 및 병원 안내 서비스 등으로 이용한다(직장 출퇴근, 여가활동, 가사활동 이용).

장애인 7: 현재는 직장 생활을 하는데 주로 사용하며 직장 구내식당에서 식판을 들고 밥을 먹을 경우 컴퓨터로 자료나 문서를 검색해야 할 필요가 있을 경우 그리고 스마트 폰을 이용하여 필요한 작업을 해야 할 경우에 주로 사용한다. 그리고 문서나 페이퍼 종이를 직장에서 읽어야 할 경우 외부 활동이나 외부 출장이 갑작스럽게 발생한 경우에도 주로 사용한다. 출장 시에도 이동보조를 주로 한다.

현재는 하루에 5시간 씩 월요일과 금요일까지 사용을 한다. 현재 활동보조인은 아침에 나와서 점심을 먹고 간다. 아침에 와서 커피 한잔 내려주는 것부터 시작하여 일을 시작한다. 활동지원인은 학교 사무실로 나와서 같이 커피를 마시고 학교에 내 방이 따로 있어서 둘이 있을 시간과 공간이 있어 일하기는 좋다. 본인 사무실이 있어서 활동보조인과 일을 같이하기도 하며 보조인과 대화도 나누고 혼자 사무실에 있으면 심심한데 보조인과 대화를 할 수도 있고 농담도하고 스트레스도 풀기도 한다(직업활동 유지와 직업과 관련된 활동 지원).

장애인 8: 학교를 마치고 운동을 가는 시간대에 이용을 한다. 당사자는 수영이나 헬스, 농구를 다 할 수 있기 때문에 보호자가 꼭 필요해서 그 시간대에 주로 이용을 한다. 또한 고3 때 우체국에서 1년 동안 일을 하였었는데, 한글과 숫자를 인지 할 수 있었기에 취업이 가능했었는데, 근무시간 동안에는 계속 같이 있었어야 해서 주어진 서비스 시간

이 부족했다고 느끼기도 했다(여가활동, 직업활동 보조).
장애인 9: 아들 작업장 출퇴근하고 토요일 활동 때입니다. 교회에서 하는 주말학교에 갈 때에 사용합니다. 총 4시간 정도로 사용하고 있습니다(직장 출퇴근, 여가활동 지원).

장애인 10: 학교 갈 때, 병원 갈 때, 스쿨버스를 타러 갈 때 등 보조가 필요할 때 주로 이용합니다(외출보조, 학교 등하교 보조).

장애인 11: 주로 집안에서 신변처리나 활동을 할 때 이용한다. 그리고 외부 활동을 할 때도 이용하기도 한다(가사 및 외부활동에 이용).

활동지원 서비스의 장점

장애인 1: 활동지원 서비스를 받으니 좀 더 활동적으로 생활을 할 수 있었던 것 같다. 그래서 외부로도 더 다니게 되고 사람들도 더 많이 만나게 되고 적극적으로 활동하는 부분이 더 생겼다. 그리고 활동지원인 분이랑 대화를 나누고 하면서 더욱더 인간관계에 대해서 알 수 있었다. 서로 소통을 하면서 맞춰가야 하니 이러한 과정들이 내 자신을 성장시키며 활동지원인도 장애에 대한 인식개선이 되는 것 같기도 하다. 그래서 장애인활동지원서비스는 서로 윈-윈하는 서비스라고 생각한다(활동 증대, 인간관계 개선, 장애 인식 개선).

장애인 2: 장점은 일단 장애인이 일상생활을 할 수 있게 해주며 의식주를 해결할 수 있도록 해주는 점을 들 수 있다. 그리고 사회활동이나 쇼핑을 한다든지 하는 일을 하는데 도움을 받고 있다. 그리고 교육을 받을 때도 지원을 받음으로써 장애인은 기쁨을 찾고 지속적으로 교육을 받아 역량이 강화되고 결국 사회활동이나 참여가 늘어날 것으로 본다. 특히 중증장애인들이 활동보조 서비스를 받으면서 사람이 적극적으로도 변하며 저녁 늦게까지 밖에서 다니면서 활발하게 사회활동을 할 수 있기도 하다. 아마도 중증장애인들이 활동보조 서비스가 없었더라면 집에서도 굉장히 소외된 사람으로 되기 쉬우며 가족들로부터 빨리 죽으라는 소리를 들을 수도 있다. 활동지원 서비스를 이용하여 중증장애인도 사회참여를 하면 주위 사람들도 보고서 저런 사람도 저렇게 살아가지 않느냐는 마음을 같도록 해주기도 한다(사회활동 참여, 교육활동 참여, 장애인 역량강화, 비장애인 인식 개선).

장애인 3: 일단 경제적인 부담이 줄어든다는 것이다. 이러한 서비스가 만약 없다면 제가

VOICEYE
voiceye.com

비용을 다 지불해야 하지만 활동지원 서비스가 있어서 비용이 줄어든다. 그리고 아무래도 지체장애인이나 이러한 서비스가 필요한 장애인들이 사회적으로 활동할 수 있게 하는 원동력이 된다. 사회활동의 궁극적인 목표는 자존감 일수도 있으나 가시적인 목적은 돈을 버는 것이다. 즉 경제적인 활동을 하게 하는데 도움이 된다. 이것이 가장 큰 장점일 것이다. 집 밖으로 나가는데 아주 큰 도움이 된다. 일단 중증장애인이 어떤 일이라도 시작을 하려면 꼭 필요한 것 같다(간병에 대한 경제적 부담 완화, 직업활동을 포함한 사회활동 참여 및 유지).

장애인 4: 서비스를 이용하면서 삶의 질이 바뀌게 되었다. 그 전에는 모든 일을 스스로 했어야 했었고 학교도 스스로 다녀야 했으며 가사일도 알아서 했었어야 했다. 그래서 심적으로 뿐만 아니라 모든 일을 스스로 처리해야 했기 때문에 신체적으로 많이 힘들었다. 그러나 활동보조인이 대신 해주면서 여유 시간도 많아졌고 그래서 일에 더욱 전념할 수가 있었다. 서비스를 통해 좀 편해진 부분들이 많이 있다(장애인의 전체적인 삶의 질 향상).

장애인 5: 외출 시 신변처리(화장실 이용 등), 외출 전 준비, 외부에 있는 동안 비상사태(전동휠체어 고장, 대중교통 이용 중 지하철 승강기 고장 등에 대한 대처) 등이 편해졌다(신변처리, 외출 중 비상사태 대처, 사회활동 참여 용이).

장애인 6: 독거로 살고 있어서 가사에 어려움을 겪고 있었는데, 식사는 물론 집안 청소를 지원 받아서 좋다. 또한 직장생활을 하는데, 출퇴근을 지원 받으며 운동이 부족하여 성인병의 우려가 있었는데 헬스클럽에서 운동 시 지원을 받아서 유익하다. 그리고 직장에서 출장 시 안내 역시 지원받고 있으며 공적 및 사적인 생활과 관련해 전반적인 지원을 받고 있어서 좋다(가사활동 지원, 출퇴근 지원, 여가활동 지원, 사적활동 지원).

장애인 7: 일단 장애인은 항상 도움이 필요한데 그러한 도움을 요청할 때 늘 눈치를 봐야하지만 보조인을 사용하면 그러한 눈치를 보지 않아도 된다. 그리고 확실히 활동범위와 활동영역이 늘어나는 장점이 있다. 내 마음 먹은데로 이동이 가능하고 원하는 곳을 갈 수 있으니 좋다. 또한 활동능력도 매우 확장된다. 스스로 무엇인가를 할 수 있고 그러한 경험을 반복하니 자신감도 생기며 유능감도 생겨서 심적으로 자신감과 안정감을 갖게 된다. 또한 활동범위도 넓어지니 사회적 관계도 확대되며 만나고 싶은 사람 만나고 사회활동의 폭이 넓어져서 좋다. 예를 들어, 요즘 합창을 개인적으로 연습하고 있으며 연습장이 여기서 굉장히 멀지만 보조인의 도움으로 다니고 있다. 과거 고등학교 친구들

과 합창을 하고 있으며 활동보조인의 도움으로 합창 장소까지 나가서 과거 친구들을 다시 만나서 좋고 사회 활동과 관계의 연결고리가 다시 생기게 되어 좋다. 이러한 이유로 사회적인 관계가 넓어진다는 장점이 있다. 그리고 활동보조인의 도움으로 동료나 친구 가족으로부터의 도움을 구하지 않아도 되니 심리적으로 편하며 도움을 줄 사람을 찾거나 부탁을 하지 않아도 되니 좋다. 장애인은 늘 주위 사람들로부터 도움을 구해야 하는 번거로움을 줄일 수 있다. 그래서 활동지원을 이용하면 타인으로부터 부담을 덜 주는 장애인으로 인식될 수 있다. 그리고 직업 생활과 관련해서도 여러 가지 도움을 받아서 일을 처리할 수 있으니 도움이 많이 된다. 할 수 있는 범위와 역량이 강화되고 직업생활이 안정되고 자긍심을 갖고 일을 할 수 있다(사회적인 활동 범위와 역량 강화, 가족으로 부터의 정서적 자립, 직업활동 유지, 개인적인 여가활동 참여, 사회활동을 통한 인간관계 형성).

장애인 8: 가족들이 자유롭게 활동할 수 있는 시간이 많아졌다. 개인적인 시간을 보낼 수 있는 장점이 생겼다. 활동보조인을 바꾸는 것이 어렵기 때문에 최대한 맞춰가면서 서비스를 이용하는 편이다(가족 부담의 경감).

장애인 9: 부모 입장에서는 부모의 부담감을 덜어주고, 시간적 측면에서는 시간을 활용할 수 있어서 개인적인 여유 시간을 누릴 수 있게 합니다. 그리고 장애인 입장에서는 부모 말고 다른 사람하고 다녀볼 수 있는 경험을 하는 점이 도움이 된다고 생각합니다(가족 부담의 경감, 가족 구성원의 개인 생활 보장, 장애인의 대인기술 향상).

장애인 10: 바쁜 시간에 엄마와 연계가 되는 것이 장점이라고 생각합니다, 엄마가 조금 직장에서 늦게 끝나도 활동보조하시는 분과 더 같이 있을 수 있기에, 엄마의 역할을 더 확대해서 도와줄 수 있는 점이 장점이라고 생각합니다(가족 구성원의 역할 대행, 가족의 부담 경감).

장애인 11: 우선 장애로 인해 혼자서 할 수 없는 활동들을 할 수 있어서 좋은 것 같다. 그리고 집안에서 가족의 도움을 매일 받지 않아도 활동을 할 수 있어서 가족에게 미안한 마음도 덜 생겨서 좋은 것 같다(일상생활 유지, 가족의 부담감 최소화).

활동지원 서비스가 필요한 이유

장애인 1: 여러 가지 활동을 하려다보니 혼자서 하기는 많은 어려움이 있었다. 특히 학교

를 다니거나 외출을 하는 경우 혼자서 다니면 위험한 경우도 있고 불편했지만 활동보조인의 도움을 받으면 좀 더 활동적이며 적극적으로 활동을 할 수 있었다(사회활동 증대, 안전한 사회활동 유지).

장애인 2: 장애인 스스로 하지 못하는 부분을 활동보조인이 도와주는 것과 관련해서 활동보조인이 단순히 봉사자라면 장애인이 항상 감사함과 미안함을 표현해야 하며 그리고 도와주시는 분들은 장애인하면 도와주어야 하는 사람으로 인식할 수 있다. 그래서 장애인이 미안함과 고마움을 표현하지 못하면 때로는 그러한 행동을 지적하기도 한다. 그러나 활동지원 서비스가 있으므로 그러한 미안하고 고마운 감정을 표현하지 않고도 당당히 사회생활을 하는데 도움을 얻고 있다. 예를 들어, 친구가 있는데 한 달 아니면 두 달에 한번 정도 같이 쇼핑을 하면 그 친구가 내 휠체어를 밀어준다. 그렇게 밀어주고나면 나는 밥을 사지만 그 친구는 항상 자신이 도왔다는 생각으로 뿌듯해하기도 한다. 하지만 나는 항상 미안한 느낌이 든다. 특히 나이를 먹으니 그러한 생각이 더 들어서 결국 외부활동을 포기하기도 했다. 그러나 활동보조인이 있으면 미안해하지 않아도 되고 이러한 감정적인 부분이 해결이 되기도 한다(장애인의 정서적 및 심리적인 자립).

장애인 3: 중증장애인들은 혼자서 케어 할 수 없는 경우가 많다. 그래서 누군가의 도움이 필요한 경우가 반드시 있다. 짧든 길든 도움이 필요한 경우가 많다. 그래서 이런 서비스는 꼭 필요하다고 본다. 그리고 안전을 위해서도 필요하다(장애인을 위한 캐어 서비스 제공, 장애인을 위한 안전 서비스 제공).

장애인 4: 서비스를 통해 장애인의 사회 참여가 확대될 수 있다. 사회참여란 직장, 여가, 등등 여러 활동을 말하고 그러한 활동을 하는데 많은 도움이 되고 있다. 그 중에서도 직장생활에 좀 더 포커스를 맞추면 좋을 것 같다. 장애인들이 직업을 갖는 것이 매우 중요하며 그리고 장애 때문에 소외받는 것이 아니라 직장 생활을 하면서 소속되어 있다는 느낌, 나도 사회 구성원이라는 생각이 들어서 내가 세상에서 쓸모없는 사람이 아니라 사회에 도움이 되는 사람이라는 생각이 들게 한다(직업활동을 통한 사회적 소속감 증대).

장애인 5: 우선 중증장애인의 가정, 지역사회, 공동체 구성원으로서 생활의 불편함을 덜어주기 위함이다. 중증장애인의 경우 가장 가까운 가족으로부터 항상 유아와 같은 취급을 받기 쉽다.

따라서 장애인 본인이 스스로 자아정체성, 남성과 여성이라는 성적 존재임을 인지하

고, 그에 맞게 가족이라는 울타리를 벗어나 사회성, 독립성을 추구하기 위해서 활동지원 서비스는 필요하다. 또 태어나면서부터 돌봐주던 부모나 형제들이 떠날 때(사별, 별거, 분가 등)를 대비해서도 서비스가 필요한 이유 중 하나이다(가족의 울타리에서 벗어나 사회자립 추구, 정서적 및 경제적인 자립과 사회참여 가능).

장애인 6: 가족이 같이 주거하면 필요할 때마다 가족의 도움을 받겠지만 타지에서 직장생활을 하면서 독거로 혼자 생활하다보니 일상생활을 혼자 헤쳐 나간다는 것이 쉽지 않은 현실입니다. 내가 할 수 있는 일은 스스로하려 하지만 부득이하게 하고 싶어도 할 수 없는 것들이 너무 많은 것이 현실입니다. 만일 활동보조지원서비스가 없었다면 제가 지금까지 직장생활은 물론 일상생활을 제대로 영위할 수 있을까 하는 의문이 들 정도입니다(가족으로 부터의 자립, 사회생활 적극 참여).

장애인 7: 장애인이 사회생활을 활동지원인과 자주 하기 때문에 사회생활이 더욱더 넓어지고 사회로 나가서 자주 활동하고 거리에서도 장애인을 많이 보게 되며 이러한 이유로 장애인의 문제가 사회에 더욱더 노출이 되어 장애인을 사회가 더 많이 생각을 하게 된다. 그래서 사회는 더욱더 적절한 서비스를 개발하게 된다. 그리고 약자의 적절한 사회적 통합 측면에서도 많은 역할을 한다. 사회생활을 열심히 하다보면 사회통합의 기회도 많아지고 이러한 장점이 있다(사회참여 증대, 사회활동을 통한 장애인 인식 개선).

가정 내에서도 장애인의 가족 구성원들이 장애인을 돌보아줘야 하며 장애인을 캐어해야하는 부담을 훨씬 줄일 수 있다. 가족 구성원들도 물리적인 부담이 축적되면 많은 어려움을 경험하게 되는데 활동보조인이 그러한 부담을 줄여줄 수 있다. 결국 가정생활을 안정시킬 수 있다(장애인 가족 구성원의 경제적 및 정서적 부담 완화).

장애인 8: 부모님이 케어를 많이 하지만 가족이 케어를 하는 데 있어서도 어느 정도 한계가 있다. 무엇보다도 그런 가족들의 부담을 덜어주는 점에서 꼭 서비스가 필요한 이유이고 장점이라고 생각한다. 개인적으로 공부나 준비를 할 때도 많은 도움이 되었다고 생각한다(가족 부담의 경감).

장애인 9: 부모의 입장에서는 부모의 부담감을 덜어주고, 부모가 경제활동, 사회활동을 더 윤활하게 할 수 있도록 하는 것이 장점입니다. 본인의 입장에서는 본인이 여러 사람을 만나는 경험을 할 수 있기에 필요하다고 생각합니다. 활동지원 서비스는 꼭 필요한 제도라고 생각합니다. 만약에 이런 제도가 없다면 부모가 시간적 측면에서 쫓기듯 생활하게 되니까요. 아들의 자립생활에도 도움이 됩니다(부모의 자녀 양육에 대한 부담 경감,

장애인의 자립능력과 대인기술 개발).

장애인 10: 가족의 한계에 있어서 그 한계를 활동 보조 서비스로 인해 극복이 되기 때문에 장애인 활동 보조 서비스는 꼭 필요하다고 생각합니다(가족 부담의 경감).

장애인 11: 중증 장애인으로써 일상생활을 위한 활동과 사회활동 등을 자립적으로 할 수 있어서 좋은 것 같다. 중증 장애인들이 적극적으로 사회활동을 하기 위해서는 본 제도가 반드시 필요하다고 본다. 그리고 가족들의 부담을 줄일 수가 있어서 가족들도 개인적인 시간을 보낼 수가 있게 되었으며 그로 인해서 가족들 간의 불화도 조금씩 줄어드는 것 같다(적극적인 사회활동 유지, 가족들 간의 불화 감소).

활동지원 서비스의 문제점

장애인 1: 활동지원 시간을 정하기 위해서 14등급으로 나누고 있는데 만약 장애에 대한 판정이 잘 안되는 경우에는 거기에 맞는 시간이 정확히 결정되지 않는 경우가 있다. 그래서 실질적으로 장애인이 좀 더 시간을 쓸 수 있도록 뭔가 개선이 되었으면 좋을 것 같다. 사실 사회활동을 적극적으로 해야 하는 나이 때가 있는데 그 시기때는 직장을 다녀야하기도 하고 활동지원 서비스를 더 받아야하지만 그렇지 못한 경우도 있다. 그래서 이러한 부분을 개선해서 직장생활도 하는데 지원을 받을 수 있도록 하면 좋을 것 같다(활동지원 시간 확대) .

장애인 2: 장애인들의 부정수급이 문제점일 수 있다. 시간을 많이 받아 부정 수급을하는 장애인들은 다른 장애인들로 하여금 박탈감을 느끼게 한다. 진짜 시간이 필요하지도 않으면서 많이 시간을 받아서 부정 수급하는 것은 잘못된 것이다. 어떤 장애인들은 활동보조 시간을 많이 받았으나 활동보조인과 같이 다니는 것을 거의 본적이 없다. 이런 식이라면 특정 장애인이 불필요한 시간을 받아서 부정수급을 하면 결국 타 장애인이 시간을 사용 못하는 경우가 발생하며 또한 장애인들이 시간을 많이 받기 위해서 거짓으로 쇼를 해야 하는 경우도 있다. 그래서 서로 불신이 생기기도 한다. 간혹 보면 혼자서 장애인을 지원하는 활동보조인이 활동보조 업무는 하지 않고 여기 저기 다니면서 자기 일을 하는 경우도 본적이 있다. 이런 식으로 또 받은 시간은 다 소진한다. 그래서 활동보조인 중에서도 시간을 많이 받은 중증을 원하고 이런 식으로 시간을 자유롭게 사용하는 것을 원하기도 한다. 개인적으로는 정말 중증인 경우라면 시간을 받아서 사용하는 것은 좋으나 나보다 장애도 심하지 않으나 시간을 많이 받아서 활동보조인과 부정 수급하는 것은 문

제가 있다고 본다. 이러한 것들을 보면 속상하기도 하다. 아마도 부정수급을 정부가 찾기는 쉽지 않을 것이며 그래서 장애인 내부에서 찾을 수 있도록 하는 것이 좋을 것이다. 내부 장애인들이 신고하면 인센티브를 주는 방법도 생각해 볼 수 있을 것이다. 이런 식으로라도 정화가 될 필요는 있을 것으로 본다. 이런 점을 개선하지 않으면 단순히 모든 장애인들이 시간을 많이 받으려고만 하는 경향도 충분히 발생할 수 있을 것이다. 그래서 600시간 받은 사람도 주위의 700시간 받은 사람을 부러워하면 더 시간을 많이 받으려고 하기도 한다. 그러나 우리가 옆에서 볼 때는 400시간도 필요가 없을 것 같으나 시간을 받아서 부정 수급하는 경우가 있다.

저는 개인적으로 자부담이 많다고 생각된다. 저 같은 경우는 독거이고 아무도 없어서 혼자서 경제활동을 해야 하는데 그리고 장애인이다 보니 제대로 된 경제활동을 하기가 어렵다. 그래서 자부담이 굉장히 부담이 된다. 주위 아는 사람도 중증이지만 시간을 많이 사용하지 않아서 한번 알아보니 자부담이 부담이 되어 사용하지 않는다는 이야기를 들었다(부정수급 문제 지적, 상대적 박탈감 발생, 본인 부담금 축소).

장애인 3: 시간에 대한 불만은 거의 모든 사람들이 이야기 할 것이다. 시간이 부족하다. 그리고 제도적으로 보면 관리 때문에 그렇기도 하지만 불필요한 절차들이 많이 있다. 예를 들어 한달 계획서를 내고 한 달에 한번씩 서비스 센터를 방문하기도 한다. 이런식으로 활동보조인들이 서비스 센터를 찾아가는 경우가 불필요한 것 같다. 서류 제출하고 이러한 번거로운 방문 등을 개선해야 한다(활동보조 시간의 증대 필요, 부적절한 행정적 절차 간소화 필요).

그리고 시간을 정할 때 국민연금의 직원이 나와서 저를 직접 보고 장애를 매뉴얼에 따라서 평가를 하고 그의 기준에 의해서 시간이 확정된다. 그러나 평가서가 너무 황당하다. 예를 들어, 밥을 혼자서 먹을 수가 있느냐 라는 문항이 있다. 혹은 숟가락질을 혼자 할 수 있느냐 등의 문항이 있다. 단순하게 보조도구를 이용하면 숟가락질을 혼자서 할 수는 있다. 숟가락질을 혼자 하는 것과 밥을 혼자서 먹을 수 있는 것은 엄청난 차이가 난다. 숟가락질을 할 수 있다고 해서 밥을 혼자서 먹을 수 있는 것은 절대로 아니다. 숟가락질이 가능하다고해서 밥을 차리고 반찬을 꺼내오고 먹고 나서 치우는 것이 가능한 것은 아니기 때문이다. 그러나 이러한 일련의 과정들을 생각을 하지 않는 것 같다. 그러나 딱 보고 “숟가락질을 할 수 있을 것 같다”, “혹은 밥을 먹을 수 있을 것 같다”라고 평가원이 말한다. 그러면 “활동이 된다”라고 간주하며 결국은 시간이 적게 나온다. 그러면 굉장히 황당하다. ‘평가 직원들이 장애인의 이해나 기본적인 배경 지식이 부족하다’라는 생각이 들었다.

평가원과 다툰 적도 있다. 나이가 많으신 분이었는데 “너는 그래도 휠체어라도 타고 있고 집도 좀 사는 것 같다”라고 하면서 “괜찮은 것 같다”라고 말한 적이 있었다. 그 평가원은 객관적으로 장애를 판정하는 것이 아니라 저의 배경을 판단 했었다. 그래서 무슨 이야기 하냐고 하면서 싸운 적이 있다. 차라리 작업치료를 하는 사람처럼 객관적인 기준으로 평가를 할 수 있는 사람이 평가를 하는 것이 나을 것 같다. 그런 사람들이 이러한 업무를 보는 것이 더욱더 적합한 것 같다. 그러니 사회적인 활동을 하려고 신청을 하지만 시간을 받기 위해서 오히려 “활동을 하지 못한다”라고 해야지 시간을 더욱더 받을 수 있는 아이러니한 상황이 생긴다(활동보조 평가 매뉴얼의 개선 필요, 국민연금 활동지원 평가원의 전문성 강화 및 자질 개선 필요).

그리고 독거라면 시간이 더 나온다고 해도 좀 개선이 필요하다. 가족들과 동거한다고 해서 장애인의 장애 정도가 가벼워지는 것이 절대로 아니다. 그러나 혼자 있으면 시간이 더 나온다는 것은 이해가 안되는 발상이다. 이것 때문에 무리해서 혼자 나와서 살아야하나 하는 생각이 든다. 저 같은 경우는 독거는 아니지만 가족들이 두 분 다 일을 하시고 저랑 같이 있는 시간이 얼마 되지 않고 집에서 잠만 주무신다. 밥도 같이 잘 안 드셔서 거의 독거랑 다를 바가 없다. 분리적인 공간에서 살지 않을 뿐이지 나는 독거랑 다를 바가 거의 없다(독거 장애인을 대상으로 추가 급여 지급의 개선). 부정수급을 모니터링 하는 가장 좋은 방법은 전화를 자주하는 것도 좋고 직접 찾아가서 확인하는 것도 좋을 것 같다. 같이 다니는지를 직접 확인하는 것이 가장 좋고 확실한 방법일 것이다(부정수급 모니터링의 필요).

그리고 활동보조인과 매칭하는 과정이 아주 힘들었다. 물론 자신의 입맛에 딱 맞는 사람을 찾는 것은 쉽지 않다. 여러 기관에서 활동보조인 교육을 하고 있다. 그러나 그러한 교육과 장애인이 원하는 서비스의 갭이 상당히 크다. 그리고 활동보조인의 업무가 어디까지인지 명확하지 않다. 특히 가사에서 업무의 범위를 어디까지 해야하는지 명확하지 않아서 어려운 경우가 있다(활동지원인 교육 내용의 현실화 필요, . 활동지원인 업무의 명확한 규정 필요).

그리고 매칭이 안되는 경우 시간이 사라진다. 매달 매칭이 되지를 않으면 그 달에 주어진 시간이 사라진다. 아무튼 저는 사람이 필요한데 매칭이 되지 않으면 개인적으로 사람을 구해야한다. 그러면 간병인이라도 제 돈을 들여서 써야 한다. 그러나 매칭이 되지 않으면 그 시간이 사라지기 때문에 그래서 많이 답답하고 빨리 구해야하는 경우가 많다. 센터 쪽에 요구하면 “그 쪽에서는 사람이 없다”라고 말하는 경우가 많다. 이런 것처럼 매칭이 안되서 불편한 점이 있다. 그리고 “기관에서 200여 시간 이상은 사용하지 마라”라는 이야기를 한다. 200여시간 이상 사용하면 국민연금에서 부정수급으로 의심하기 때

문에 그 이상 사용하지 못하도록 한다. 아니면 200시간 이상 쓰려면 2명을 쓰라고 하는 기관이 있다. 그러나 알아보니 “200시간 이상 써도 되는것”이라고 들었다. 그래서 이런 식으로 압박을 넣는 기관이 있었다. 분명 기관에서 행정적인 편이를 위해서 이런 식으로 하는 경향이 있는 것 같다. 사실 이해는 하지만 장애인 당사자가 불편하다면 개선을 해야 할 것이다(매칭의 개선 필요, 신속하고 정확한 매칭 필요, 행정적인 이유로 기관 편의주의 개선).

장애인 4: 중계업무를 하는 기관의 행정업무가 많은 것 같다. 예를 들어 사람이 일하다가 보면 결제를 바우처로 하지 못하는 경우도 있고 기관의 행정 직원 위주로 운영하려고 시간은 언제까지로 해야 한다는 등등 행정적인 번거로움이 있다. 저는 새벽에도 돌아다녀야 하는 경우가 있는데 저녁 12시 이후는 사용하지 마라, 하루 얼마 이상은 사용하지 마라 등등의 행정적인 제약이 많은 것 같다(중계기관의 행정적 절차 복잡, 이용에 대한 제약 제거).

그리고 활동보조인들이 받는 중간 보수교육이 제가 일을 해야 하는 때와 겹치는 경우가 있다. “교육은 무조건 참여를 해야 된다”라고 하여 활동보조인이 참여를 하면 장애인은 서비스를 못 받는 경우가 생긴다. 그리고 서류 처리를 해야 하는 부분들이 많은 것 같다. 활동보조인들이 거의 저랑 활동을 같이하고 있으나 일지와 같은 서류 작업을 해야 하는 경우가 있다 저는 지방으로 교육을 가야하지만 활동보조인은 그 기간 내에 일지를 작성해서 제출해야 하는 경우들이 발생한다. 실지로 일지라는 것은 매일매일 시간마다 기록을 하기 어려운 경우도 많은데 기관에서 일일이 그런 것들을 지적하는 것은 좀 개선을 할 필요가 있다(활동보조인 대상 보수교육의 시간 조정, 활동보조인이 처리하는 문서 작업의 효율성 필요).

그리고 장애인이 있을 때만 활동보조 서비스를 하라는 것도 문제가 있는 것 같다. 예를 들어, 가사지원을 하시는 분은 아침에 저를 출근 시킨 후 제가 집에 없는 동안 집을 청소하시고 가사 일을 하시는데 기관에서는 그런 것은 절대로 안 된다고 말하는 경우가 있다. 장애인이 꼭 옆에 있어야 된다고 주장하는 것이 좀 무리가 되는 경우가 있다(활동보조 서비스 이용 중 장애인 동석 조항의 개선).

그리고 꼭 활동보조 서비스가 필요한 경우에 서비스를 사용할 수 있었으면 좋을 것 같다. 지금은 정해진 시간이 있고 어떤 때는 시간을 더 써야하거나 아니면 어떤 때는 다 못 쓰는 경우도 있다. 그러나 사용하지 않은 시간은 나중에 사라지기 때문에 어쩔 수 없이 사용해야 하는 경우도 있다. 그래서 이후에는 이용자가 필요한 시간과 시기에 사용할 수 있었으면 좋을 것 같다. 현재처럼 시간을 정해 놓고 맞추기식 행정은 문제가 있는 것

같다(장애인이 원하는 때에 서비스 사용 필요).

활동보조인의 교육과 관련해서 교육을 받아도 잘 모르시고 미흡하다. 활동보조인들이 교육을 받아도 장애 유형의 특성을 모르는 경우가 많으며 실용적인 교육이 추가적으로 좋을 것 같다. 예를 들어, 저는 넬라톤이라는 것을 하는데 활동지원인들이 왜 그러한 것을 해야 하는지 모르는 경우도 있고 넬라톤을 더러워하거나 그런 것은 못해라고 하시면서 가는 경우도 있다. 처음부터 장애에 대해서 깊게 잘 알고 활동보조를 하시면 좋을 것 같다. 사실상 5일 정도 교육을 받고 한다는 것은 전문성이 떨어지는 것 같다. 계속해서 보수교육을 한다고는 하지만 자신이 활동보조 할 장애인의 장애 유형도 모르는 경우도 있다. 이런 것은 문제라고 본다. 그래서 체계적인 교육이 필요하지 않을까 생각된다(활동보조인 대상으로 실용적이며 전문적인 교육 필요).

장애인 5: 현재의 문제점은 장애인 이용자에게 매월 제공되는 활동지원액 바우처 기준이 애매하다. 장애등급과 활동점수에 따라 바우처 시간이 정해지고 필요에 따라 추가급여를 신청할 수는 있지만, 추가급여가 과도하거나 혹은 모자를 경우가 있다. 예를 들어, 보건복지부 118시간과 서울시 추가지원 97시간을 쓰는데 하루 10~12시간씩 한 달 동안 주 5일만 써도 시간이 20시간 정도가 부족하다. 이런 경우 인정점수에 해당되는 추가급여 신청 시 273시간이나 늘어난다(활동보조 인정 조사표에 의한 급여 시간 결정의 모호성).

그 뿐 아니라 수급자나 차상위 계층이 아닐 때는 본인부담금 및 추가급여부담금도 상승한다.

필요이상의 추가급여를 받기 위해 본인부담금을 과도하게 내고, 시간은 다 못쓰는 경우가 발생할 수 있다(본인 부담금의 조정 필요).

활동지원 결제도 1회에 8시간으로 한정돼 있어 한창 바쁜 시점에 결제해야 되는 불편함이 있다. 실제 사용시간이 10시간 이상 넘을 경우 서비스 제공기관마다 다르지만 8시간 이상 결제를 못하니 활동보조인에게 이용자카드를 맡겨 재량껏 결제하게 한다. 자칫 부정결제의 소지가 있다(활동지원 당일 결제 한도 시간 조정 필요).

활동보조인의 자질(장애인에 대한 태도)과 서비스의 질도 검증되지 않은 채 서비스를 받는 경우 오히려 불편함을 느낀다. 특히 비슷한 시간에 같은 1급 장애인이용자라도 중증장애인의 경우를 더욱 기피하거나 대충 케어해주는 현상도 있다. 특히 의사소통이 어려운 중증장애인 가정에서는 제대로 된 활동지원서비스를 받지 못하기 때문에 취소하고 부모가 생업과 장애자녀 돌봄을 병행한다(활동보조인의 전문성 강화, 중증장애인 기피현상 개선 필요).

장애인 6: 개인적으로는 인복이 있어서인지 활동지원인이 자주 바뀌지 않고, 좋으신 분과

지금까지 원활하게 활동지원서비스를 받고 있습니다. 그러나 주위의 다른 분들을 보면 서로 맞지 않아 서비스를 해 주시는 분들이 자주 바뀌고, 또 바꾸려고 신청을 해도 잘 연결이 안되는 사례도 많이 있습니다(장애인과 활동보조인의 빈번한 매칭 요구).

출퇴근을 해주시려는 분들은 많은데, 가사 일을 맡아주실 분들은 연결되기가 어렵습니다. 특정 부분의 지원만 연결이 된다면 다양한 서비스를 원하는 장애인 분들의 욕구를 충족시키는 취지가 퇴색된다고 생각을 합니다(가사보조 기피 현상).

활동지원시간 238시간에 대한 이용료로 135,500원을 부담하고 있습니다. 직장생활을 하다 보니 자부담이 많아진 것을 알고 있지만 열심히 일하고, 세금도 정당하게 내는데, 자부담을 또 내야한다는 것이 큰 부담입니다. 자부담을 근로지원서비스와 같이 맞추어 주었으면 합니다. 자부담을 지속적으로 받는다면 지원시간을 한정하지 말고, 이용자가 원하는 시간만큼 사용하고, 자부담을 부담하도록 했으면 합니다(과한 본인부담금 조정 필요).

지금은 활동지원서비스가 많이 활성화는 되어 있지만 제가 선택해서 전문적인 서비스를 제공받기가 어렵습니다(활동보조 서비스의 질 향상과 전문화 필요).

장애인 7: 활동지원 서비스의 자부담률이 과하다. 현재 자부담을 약 10만원 정도 매월 지불하고 있는데 “돈을 많이 벌어서 그 정도 내고 있다”라고 생각을 하기는 하지만 매달 10만원 정도 내는 것이 부담이 된다. 매월 약 5만원 정도면 기꺼이 이용하겠는데 10만원 정도는 과하다고 생각한다(본인부담금 하향 조정 필요).

그리고 장애인과 활동지원인이 서로 불화가 발생할 수 있는 구조적인 문제점을 가지고 있다. 활동지원인들은 자신의 편리를 위해 시간을 편하게 정하려고 하고 이왕이면 쉬운 일을 하려고 한다. 그러나 장애인들은 장애인 나름 세세한 것을 요구하게 되며 이러한 갈등이 충돌하게 된다. 활동보조인들은 일반적으로 고정적인 일과 많은 시간을 요구하며 딱 정해진 시간만 일을 하고자 한다. 그러나 저는 고정된 시간 이외에도 또 다른 일들이 많이 발생하며 도움을 필요로 하는 경우가 많다. 이러한 경우에는 활동보조인을 구하기가 어려워진다. 즉시 도움을 필요로 하는 경우 도움을 얻기가 어렵다. 그리고 정해진 시간 동안 활동보조를 하니 그 시간에 내가 활동보조 서비스가 필요 없어도 활동보조인이 와 있어야 한다는 문제가 있다. 그러니 당장은 도움을 필요로 하지 않으니 그냥 앉아있어야 하는 경우도 있다. 그래서 아까운 시간이 낭비되기도 한다. 낭비된 시간은 나중에 필요한 경우 사용하려고 해도 시간이 없다. 혹은 활동보조인과 스케줄이 맞지 않아 사용할 수가 없는 경우도 있다. 시간을 고정해야 한다는 문제점이 장애인 입장에서는 크다(활동지원 시간의 융통성 있는 운영 필요, 활동보조인의 특정 장애인 선호도 지적).

또한 활동보조인의 능력도 문제이다. 저는 다른 사람과 비교하여 요구하는 것이 달라서 컴퓨터를 이용하거나 자료를 찾거나 이러한 영역에서 도움을 많이 필요로 하는데 컴퓨터 능력이 부족한 활동보조인들이 많다. 나이 드신 분들과 50~60대 여자분들이 많아서 능력이 부족한 경우가 많다. 내가 직접 구체적으로 필요한 부분을 충족시키지 못하고 정확히 도움을 못주는 경우도 많다. 예를 들어 컴퓨터 검색 후 필요한 부분만을 읽어주어야 하는데 모든 내용을 다 읽어주는 경우가 있다. 컴퓨터 사용 시 필요한 부분과 불필요한 부분을 잘 구별하지 못하니 적절히 도움을 못주는 경우도 많다. 컴퓨터 사용이 부족한 활동보조인이 많았다(활동보조인의 서비스의 전문화 필요, 컴퓨터 업무가 가능한 활동보조인 필요).

그리고 활동지원 기관도 활동보조인 풀을 충분하게 갖고 있지 못한 경우도 있다. 그래서 적절하게 사람을 배치하지 못하는 경우도 있다. 그리고 당장 필요한 도움을 얻고자 기관에 요청을 했으나 아무런 연락을 하지 않은 경우도 있다. 활동보조인을 구하기 어렵다는 답이 오는 것이 아니라 아무런 연락이 오지 않는 경우도 있다. “못 구한다”라고 연락이라도 오면 예측이라도 가능한데 아무런 연락이 안 오면 정말 어려운 상황이 생긴다. 이러한 경우에는 개인적으로 난처한 경험을 한 적도 많다. 이렇듯 지원 기관이 활동보조인의 풀을 충분히 확보할 필요가 있다. 기관이 장애인의 요구에 맞추어 적절하게 반응하며 신속하게 보조인을 구해야하는 경우에도 성실하게 반응을 해야 한다(활동지원 기관의 충분한 인력풀 구축, 기관 담당자의 성실한 답변 요구).

장애인 8: 시간이 적다. 활동보조인이 다 마음에 들지 않는다. 젊은 남자의 경우 담배를 핀다거나 휴대전화를 많이 사용하기도 한다(활동보조 시간의 부족, 활동지원인의 수준 향상 필요, 활동보조인의 직업윤리 함양 필요).

또 활동보조 교육이 문제라고 생각한다. 교육을 받고 나면 발달장애 장애인 보조가 어렵다는 소리만 듣고 무작정 편견을 가지고 발달장애보조인을 꺼려하는 경향을 가진다. 이러한 점은 특히나 교육이 중요한데 그런 점에서 발달장애인들을 위한 활동지원보조인의 교육이 매우 미흡하다고 생각한다. 활동보조가 자주 바뀌게 되는 점도 문제가 있다고 생각한다(활동보조인 교육의 전문화 필요, 발달장애인 전문 교육 필요, 활동보조인의 빈번한 교체).

장애인 9: 지금은 직장에 다니면서 지원받는 시간이 40시간 늘어서 괜찮습니다만, 직장 다니기 전에 학교에 다닐 때는 활동지원 서비스를 받는 시간이 부족했습니다. 지금 활동지원서비스 선생님은 한 2년 정도로 열심히 하시는 분을 만났지만 본래에 무작위로 선

생님을 만나면 서로 적응하기가 어렵습니다. 대학생들이 활동지원서비스를 해주는 것이 여러 부분에서 좋았으나 방학 때 밖에는 시간이 되지 않아 다른 시간에는 엄마 또래의 여자분 들에게 맡기게 되는 점이 있습니다(활동지원 시간 증가, 젊은 활동보조인 요청).

장애인 10: 중증장애인이다 보니 활동보조인이(여자) 혼자 데리고 다니기에는 힘든 경우가 있다. 누군가가 같이 동행해야 하는데 경증 장애인들은 어디든 갈 수 있지만 중증장애인들은 혼자 맡기가 너무 힘들다. 중증장애인서비스는 특별하게 활보가 두 사람 이상이 붙어야하지 않을까 하는 생각이 든다. 또한 중증장애인의 경우 안내장을 보면 교통비는 개인이 부담하는 것으로 나와 있다. 하지만 중증장애인의 경우 장애인 택시가 제시간에 이루어지지 않는 경우가 있는데 그때 활보의 차량으로 이용할 경우, 장애인 센터에서는 "차량 유지비는 장애인 부모가 감당 하여야한다" 고 말한다. 하지만 이런 경우에는 장애인 부모는 이중지출로 손해를 보는 경우가 발생하는 것이 문제점으로 지적된다(중증장애인을 대상으로 2인 보조 필요, 활동보조인 차량 이용 시 차비의 자부담 문제).

장애인 11: 가장 시급한 문제는 지방이라서 활동보조인을 쉽게 구할 수가 없다는 점이다. 상대적으로 활동보조인의 수가 적기 때문에 매칭이 되는 것도 쉽지 않고 매칭이 되었더라도 활동보조인이 마음에 안드는 경우도 있다. 하지만 인력이 적으니 그냥 참고 지내는 경우도 많다(활동보조인력의 부족).

그리고 활동보조인을 관리하는 중개기관에서 전문적인 교육을 실시하지 못하는 경우도 많다. 그래서 활동보조인들이 자질이 떨어지거나 특정 장애에 대해서 잘 몰라 실제로 서비스를 받으면서 답답하거나 불쾌한 적도 있었다. 활동보조인 교육이 보다 전문화되고 활동보조인들의 인격 역시 높아져 서비스를 이용하는 장애인들이 보다 전문적이며 좋은 서비스를 받았으면 좋을 것 같다(활동보조인 교육의 전문화 필요, 활동보조인의 인성 문제 개선).

그리고 지방에 있는 활동지원 중개기관은 상대적으로 재정적, 행정적으로 많이 열악한 상황이어서 활동지원사업을 하는데 많은 어려움이 있다고 들었다. 지방은 활동보조 서비스를 이용하는 이용자 수도 적기 때문에 중개기관에서는 전담인력을 추가적으로 채용할 정도의 수익이 나지 않아 다른 업무를 수행하는 인력이 활동지원 사업을 담당하고 있어서 행정 인력의 전문성도 떨어질 수 있다. 그리고 한 사람이 여러 업무를 수행하고 있어 업무가 과중한 것도 문제인 것 같다(중개기관 인력의 업무 과다, 중개기관 담당자의 비전문성).

활동지원 서비스의 개선을 위해 필요한 사항

장애인 1: 외부활동이나 직장활동을 하는 경우 더 시간을 주었으면 한다. 아니면 활동보조 시간을 쓸 수 있는 제약을 풀어주면 좋을 것 같다. 그리고 저 말고도 상지 기능이 되는 장애인이 있는데 상지 기능이 된다는 이유로 4등급 판정을 받든지 아니면 아주 활동지원 서비스를 못받는 경우도 있다. 그러나 사실상 육체는 계속 사용하는데 돌봄이나 지원을 더 받아야하는 때가 있는데 상지 기능을 쓰더라도 더 활동을 하려면 그만큼 더 에너지를 사용해야하니 활동보조 시간이 더 지원되었으면 좋을 것 같다(활동지원 시간 확대).

장애인 2: 부정수급과 같은 것은 잘 적발할 수 있도록 조치를 해야 할 것이다. 장애인들을 이용하여 적발하는 방법으로 인센티브를 주는 방식이 있을 것이다. 그리고 자부담도 좀 줄여서 시간을 더 많이 사용할 수 있도록 할 필요도 있다. 한편으로는 수급자나 차상위 계층은 어느 정도 시간 이상이 되면 얼마 정도의 자부담을 지불하는 방법을 생각해 볼 필요도 있다. 약간이라도 낼 필요는 있을 수 있다(부정수급 적발 필요, 기초수급 및 차상위자도 일정 수준 자부담 지불 필요).

또한 활동지원 서비스가 좀 효율적으로 운영될 수 있는 방법을 강구할 필요가 있다. 사실 병원, 관공서, 운동장소 등을 가서 이용하는 경우 모든 시간 내내 활동지원인이 필요하지는 않다. 그냥 휠체어를 내려주고 올려주는 일만 해도 되기 때문에 언제나 활동보조인이 옆에서 따라 다닐 필요도 없다. 그래서 공익이 필요한 장애인을 간헐적으로 도와주는 방식으로 장애인을 지원할 수도 있을 것이다. 그래서 장애인이 자주 방문하는 곳에는 한 2명 정도 상주하는 활동보조인이 있다면 훨씬 경제적이며 효율적으로 서비스를 이용할 수 있을 것이다. 사실 기관을 방문하여 경비 아저씨를 불러 부탁을 하면 많이 미안해서 부르기가 어렵지만 전담하는 상주 활동지원인이 있다면 좀 더 편할 것 같다. 장애인들도 간혹 활동지원인과 떨어져 혼자 지내기를 원하는 때도 있어서 이런 방식으로 한다면 좀 더 효율적으로 장애인들이 사회활동을 할 수 있을 것이다. 활동지원 서비스를 받으면서 혼자 생각할 수 있는 시간이 사라지는 경우도 있다. 그래서 장애인이 자주 이용하는 시설은 상주하는 활동지원인이 있으면 좋을 것 같다(활동지원 서비스 운영의 효율성 증대, 상주 활동보조인 설치).

그리고 정해진 시간 이후나 이전에도 활동지원 서비스가 필요한 경우가 있다. 그러나 시간을 많이 받은 사람들은 불필요하게 아침부터 저녁 늦게까지 활동보조인을 이용하는 경우도 발생한다. 이러한 방식이 굉장히 낭비가 되는 것일 수도 있다. 그리고 갑작스럽게 활동보조인을 필요로 하는 경우에도 바로 활동지원인을 구할 수 있는 서비스가 있으

면 좋을 것 같다. 현재 우리가 어쩌다 생길지 모르는 일 때문에 그냥 시간을 많이 받아 놓는 경우가 너무 많다. 호흡기를 사용하시는 심한 중증장애인은 몰라도 그렇지 않는 장애인들은 24시간을 제공하는 것을 심사숙고해야 할 것이다. 웬만큼 의사표현을 하는 사람들은 어려운 상황에는 급히 연락을 할 수 있으니 24시간을 필요로 하는지는 생각을 해 볼 필요가 있다(활동보조 시간 이용의 낭비 최소화, 24시간 활동지원 서비스 제공의 심사숙고 필요).

그리고 활동보조인들 중 딱 60시간만을 일하려는 사람들도 있다. 일단 정부도 60시간 이상 일하면 취업으로 간주하여 취업률을 높일 수도 있을 것이며 특히 강남지역은 돈도 많고 재산, 차도 많은 사모님들이 직장 가입자로 보험료를 내기 위해서 딱 60시간 만 일하는 경우도 상당히 많다고 들었다. 이런 활동보조인들은 자기 마음에 딱 맞는 장애인이 나타날 때까지 기다리는 경우도 많다. 이용자들 중에서도 이런 돈 많은 사모님을 선호하는 분들도 있다. 그래서 정말로 의식주를 해결하려고 하시는 활동보조인들은 최중증을 맡고 있다. 그리고 활동보조인의 자질도 문제이다. 어떤 활동보조인은 장애인을 따라다니면서 먹을 것을 해결하려는 사람도 있고 활동보조인이 몸이 아프거나 체력이 되지를 않아서 휠체어를 밀거나 들어 올릴 수 없는 경우도 있다. 그리고 어떤 활동보조인은 항상 노는 곳만 따라다니는 사람들도 있다. 그리고 가사를 하면서도 장애인이 과일이나 좋은 음식을 구입하면 일을 도와주면서 많이 먹고 가는 경우도 있다. 그리고 심지어 어느 활동보조인은 장애인을 대상으로 다단계 판매 행위를 하는 경우도 있다. 이런 행동을 어쩌다하는 것이 아니라 일상적으로 하는 활동보조인도 있어서 자질이 문제인 사람들도 있다(활동보조인의 자질 향상 필요, 활동보조인의 사적인 행동 금지 필요).

그리고 활동보조인이 주로 40-60대 여성분들이다보니 체력을 요하는 일을 하면 많이 힘들어 하며 되도록 쉬운 일을 골라서 하려고 한다. 특히 전동휠체어를 타고 나갈 때만 따라가려고 하거나 장애 아동 등하교 등과 같은 쉬운 일을 하려고하는 경향도 있다. 게다가 쉬운 일을 위주로 하고 시간은 다 받으려고만 하는 경우도 있다. 그리고 활동보조인 중에서도 호칭을 너무 부적절하게 사용하는 경우도 있다. 예를 들어 중증장애인을 활동보조하시는 분이 장애인을 아이처럼 대하거나 말하는 경우를 본적이 있다. 마치 자신의 애완견같이 대하는 것을 보았다. 이러한 점을 개선하기 위해서는 활동보조인 교육을 하는 경우 행정적인 혹은 제도적인 변화만을 교육할 것이 아니라 장애인을 대하는 태도나 언어 및 자질 등을 함께 교육하여야 할 것이다(활동보조인 교육의 수준 향상, 젊은 층의 활동보조인 양성 필요).

장애인 3: 크게 보면 이 사업도 국가 예산으로 하는 사업일 것이다. 시간을 많이 받으려면 예산을 많이 필요로 할 것이다. 그러나 기관에서 일정 퍼센티지를 떼어간다고 알고 있다. 현재 매 시간당 한 9천원 정도를 받고 있으나 실지로는 수수료를 제외하면 6천원 정도를 받고 있다고 한다. 그러나 수수료가 많아서 불합리한 것 같다. 시간마다 퍼센티지로 가져간다는 것은 너무 과한 것이라고 생각한다. 기관은 매칭, 부정수급 관리 업무 등등을 하지만 그와 비교해 수수료는 아주 많은 것 같다. 이런 부분이 안타깝고 국가가 장애인을 위해서 서비스를 제공하고 있으나 제대로 지원이 되지 못하고 있어서 안타깝다. 중간에서 기관이 그렇게 많은 수수료를 가져간다는 것이 이해가 되지를 않는다. 이용자 입장에서는 수수료 부분을 줄인다면 이용자를 위한 서비스의 질을 높이거나 아니면 활동보조인에게 시간을 더 줄 수 있을 것이다. 그러면 받는 서비스의 질이나 양이 훨씬 좋아질 수가 있을 것이다. 이러한 불합리한 수수료 구조를 좀 개선했으면 좋겠다. 부정수급을 강력하게 처벌하고 집중적으로 단속하면 금방 개선이 될 것으로 본다(활동지원 급여의 수수료 개선, 부정수급 적발 방법 필요).

그리고 장애 정도를 측정할 때 매뉴얼이 중요하기는 하지만 매뉴얼이 너무 말도 안되는 것 같다고 생각이 든다. 장애에 대해서 정확히 알고 있는 사람이 평가를 하든 아니면 장애 당사자가 평가를 하는 것도 좋을 것 같다. 지금의 구조는 많이 문제가 있다고 생각한다(급여 산정 매뉴얼 개선의 필요, 장애 전문가에 의한 급여 산정 평가 필요).

장애인 4: 활동보조인의 교육이 실질적이고 보다 전문화 되었으면 한다. 기관의 행정적인 처리도 좀 더 간소화되거나 효율적으로 개선되었으면 좋을 것 같다. 시간도 하루 24시간 받았으면 좋지만 욕심일 수도 있을 수도 있다. 하지만 장애인이 필요하다면 필요한 시간만큼 사용할 수 있는 시스템을 갖추었으면 한다(활동지원인 교육의 전문화 및 실용화 필요, 행정 처리의 간소화, 활동지원 시간의 증대).

장애인 5: 활동지원서비스의 추가급여 신청 시 이용자의 개별성을 고려해 원하는 만큼의 시간을 신청할 수 있도록 해야 한다(장애인의 개별 특성을 고려한 급여 시간 산정 필요).
결제도 1회 8시간(8만 6천원)으로 제한할 것이 아니라 활동지원서비스의 시작과 종료시 결제하도록 관계법령이나 시스템개편을 해야 한다(당일 결제 한도 시간 개선).
활동보조인들은 활동지원서비스의 꽃이라 할 수 있겠다. 그들의 장애인에 대한 이해와 태도는 서비스 만족도와 직결되므로 매우 중요하다. 일부 활동보조인의 경우 교육 이수 후 바로 현장에 투입되어 장애 별 이해가 부족하다. 교육 후 케어 실습을 최소 1주정도 했으면 좋겠다(활동보조인 대상 교육의 전문화 필요와 실용적인 교육 실시).

장애인 6: 앞에서 언급했듯이 본인 자부담 경감, 교육수준 향상, 전문적인 서비스 질 향상 등이 가장 중요한 것 같다(본인부담금 하향 조정, 서비스 질 개선, 전문적인 교육 실시).

장애인 7: 활동지원인의 역량강화가 필요하며 컴퓨터를 잘 활용할 수 있는 젊은 사람을 활동보조인으로 구할 필요가 있다. 젊은 사람의 인력풀을 확보하는 것이 필요하며 나이가 많은 분들이 너무 많은 것 같아서 문제이다. 젊은 사람을 더욱더 많이 구하기 위해서 알바를 알선하는 기관과 협력을 하는 것이 좋을 것 같다. 그리고 구직자를 지원하고 연결하는 기관과도 협력을 하고 인력 지원을 한다면 많은 인력을 구할 것으로 보인다. 구직자가 구직활동을 하면 수당을 주는 제도와 연결하여 구직자들이 보다 많이 활동지원 서비스를 이용하도록 한다. 구직활동을 하면서 활동지원을 하면 가산점을 주는 방법도 생각해 볼 수 있을 것이다(활동보조인 인력 확보를 위한 노력 필요, 젊은 활동보조인 및 컴퓨터 업무가 가능한 활동보조인 필요).

그리고 지원 기관에서 고정적인 지원 이외에도 간헐적으로 구하는 경우도 도움을 줄 수 있는 방법을 기관이 생각해야 한다. 장애인들에게 즉시 도움을 줄 수 있는 방법을 찾아보도록 해야 한다. 이러한 문제의 해결을 위해서는 각각의 기관들끼리 서로 정보와 인력풀을 공유하는 것도 좋을 것 같다. 각 지역의 기관의 장애인과 활동지원인의 풀을 서로 공유 하도록 하는 방법을 모색해야 한다. 인력이 없다면 다른 기관으로부터 인력을 사용할 수 있는 방법을 찾아야 한다. 정보 풀을 공유함으로써 “사람이 없어서 못 구한다’’라는 말을 줄일 수 있다(제공 기관과의 네트워킹을 통한 인력풀 확보).

장애인 8: 내가 속한 서비스 제공기관에는 특수아동들이 많다. 활동보조서비스는 매우 좋지만, 활동보조인은 잘할 수 있으리라 생각하고 활동보조인을 맡았다가 요령이 없어서, 혹은 힘들어서 금방 그만두는 활동보조인을 자주 보게 된다. 발달장애인이 힘들다는 이유로 꺼려하는 경향도 문제가 있다. 이러한 점들을 보완하기 위해 활동보조서비스의 활동보조인을 교육하는 것에 있어서 더 요령을 가지고 실무적이고 구체적인 교육이 필요하다. 신규로 활동보조인이 들어온다면 보수교육을 받는 등의 해결책이 요구된다(활동보조 교육의 전문성 향상, 발달장애인과 관련된 실용적인 교육 필요).

장애인 9: 활동지원 서비스 선생님들의 보수 교육 등이 더 필요한 것 같다. 발달장애인에 대한 이해도가 좀 부족한 것 같았다. 지금 선생님은 학교 교직에 있었기 때문에 이해도가 높지만, 어떤 분들은 이해를 잘 못하고 자기 스타일대로 돕는다. 활보교육을 받을 때 발달장애인들을 더 이해할 수 있는 강의가 좀 더 있었으면 좋겠다(발달장애인 특성화된

활동보조인 교육 필요).

자부담률은 수입별로 나뉘니까 괜찮은 편이라고 생각하고, 서비스 시간이 많이 모자라서 고생했던 것 같다. 서비스시간을 늘리는 방안이 있었으면 좋겠다(활동지원 시간의 증대 필요).

장애인 10: 한 활동보조인이 보기 힘들 때는 두 사람이 함께 봐야 하는 경우가 생길 텐데 바우처 관련한 우리나라 법 상황에서는 한 사람이 하고 있을 때 다른 한사람이 같이 활동보조서비스를 한다고 하더라도 그 시간을 정당한 시간으로 계산해 주지 않는다는 것이다. 이와 관련한 사항에서 같이 활보를 하게 될 경우엔 두 사람의 시간 모두 계산할 수 있도록 하는 개선사항이 요구된다. 또한 이용자의 친척이나 가족이 아이를 도와주었을 경우에는 별도로 어느 정도의 시간은 그들에게도 특별 바우처처럼 한두 번 정도는 보상되는 서비스가 도입되었으면 좋겠다고 생각한다(활동보조인 2인 지원에 대한 규제 완화 필요, 장애인 가족의 지원 인정).

장애인 11: 우선 활동보조인 대상 교육이 전문화되었으면 좋을 것 같다. 특히 중증 장애인에게 서비스를 주다가 마음에 들지 않는다고 그냥 떠나버리는 활동보조인도 있다. 장애인을 우선적으로 고려하는 마음을 가질 수 있도록 활동보조인 대상 인성 교육도 함께 병행되었으면 한다(활동보조인 대상 전문 교육과 인성 교육의 필요).

활동보조인과의 매칭이 잘 될 수 있도록 활동보조 서비스에 대한 홍보도 이루어 졌으면 좋을 것 같다. 주위에 보면 활동보조 서비스를 필요로 하는 사람은 많으나 매칭이 잘 되지를 않아서 서비스를 이용하지 못하는 경우도 많은 것으로 알고 있다. 매칭이 잘 되기 위해서는 활동보조인을 많이 보유하고 있어야하는데 현실적으로 그러지 못하는 것이 사실이다. 가능하다면 여러 곳에 홍보를 하여 보다 많은 사람들이 활동보조인으로 등록하였으면 좋을 것 같다(활동보조 서비스 홍보를 통한 활동보조인력 확보).

2) 활동지원 서비스 전달 방식

장애인활동지원서비스의 전달 방식과 관련된 문제점을 파악하기 위해서 연구에 참여한 장애 이용자들은 다음 문항에 응답하였다.

- 활동지원 서비스 이용 경로

- **활동지원 서비스 이용과정 중 어려움**
- **현 활동보조인의 매칭 방식에 대한 의견**
- **활동보조인과의 관계**
- **활동지원 서비스 연계 기관과의 관계**

활동지원 서비스 이용 경로

장애인 1: 학교를 다닐 때 동료상담사로서 파트 타임으로 일을 했었는데 자립생활 센터를 통해서 활동지원제도라는 것을 알게 되었다(자립생활 센터를 통한 소개).

장애인 2: 다른 장애인을 활동지원 하는 활동지원인으로부터 활동지원 서비스와 관련된 내용을 전해 듣고 알게 되었다(타 활동지원인으로부터 소개).

장애인 3: 모 장애인 협회의 회장님으로부터 서비스에 대해서 듣게 되었다. 당시에는 지푸라기라도 잡는 심정으로 활동지원 서비스에 대한 소개를 받았다(장애인 단체를 통한 소개).

장애인 4: 처음에는 잘 몰랐으나 지금은 서울에 거주하고 있지만 당시에는 경기도에 거주하고 있었고 서울시에는 활동보조 서비스가 있었지만 경기도에는 없어서 이리저리 스스로 알아봤고 직접 동사무소에 문의를 하였다.

그러나 당시 사회복지사는 “장애인활동지원에 대해서 모른다”라고 말했으며 그래서 제가 직접 그 사회복지사에게 “활동지원 서비스가 있다”고 알려줬고 좀 알아봐 달라고 해서 이용을 시작하게 되었다. 활동보조 서비스가 있는지는 컴퓨터 검색으로 알아보면서 정보를 얻었다(장애인 스스로 검색).

장애인 5: 초창기에는 이용자 확보를 위해 서비스 제공기관에서 집으로 찾아와 서비스 이용하기를 권유했다. 당시 경기도 소도시에 거주했었고 제공기관도 두 곳 뿐이었는데 한 곳에서 원하는 서비스를 모두 제공해 줄테니 이용할 것을 끈질기게 요구 했었다(서비스 제공 기관의 홍보).

장애인 6: 주위의 같은 장애를 가지고 있는 시각장애인분들에게 정보를 듣고 신청하게 되었습니다(주위 사람들로부터 소개).

장애인 7: 시각장애인 정보통신망을 통해서 알았다(인터넷 통신을 통한 소개).

장애인 8: 복지 쪽에 근무하는 지인의 소개로 서비스 제공기관에 대해 알게 되고 서비스를 이용하게 되었다(지인으로부터의 소개).

장애인 9: 처음에는 엄마들을 통해서 알았던 것 같다. 졸업하고 나서 부산 OO학교에 가보니 그때 활동보조인을 보고 알게 되었다. 2007년 정도에 외국에서 일하고 돌아오니까 이런 제도가 만들어져 있었다. 그때 관심을 가지고 보니 활동보조서비스가 있다는 것을 알게 되었다(주위 지인으로부터의 소개).

장애인 10: 학교 학부모들을 통해서 이런 서비스를 알게 되었다(주위 학부모들로부터 소개).

장애인 11: 주위에 아는 장애인으로부터 듣게 되었다(동료 장애인으로부터 정보 제공).

활동지원 서비스 이용과정 중 어려움

장애인 1: 저는 활동보조인과 소통을 할 때 어려움을 겪었다. 저는 이동을 많이 해야 되고 체력소비를 많이 하지만 현재로는 그러한 일을 지원할 수 있는 활동보조인이 적다. 활동보조인 중에는 나이가 많고 주부들이 다수라서 힘든 외부활동을 하기가 어려운 경우도 있다. 이동을 많이 해야 하는데 힘들어서 잘 못하는 경우도 있다. 나이가 있으신 분들은 체력이 많이 부족하시니 오히려 장애인이 배려를 해야 하는 경우도 있다. 간혹 활동보조인이 몸이 회복될 때까지 기다려주거나 오히려 서비스를 받아야하는데 활동보조인을 기다리면서 서비스를 받지 못하는 경우도 있어서 어려운 면이 있다(매칭의 어려움, 체력을 요하는 작업이 수행 가능한 활동보조인 필요, 젊은 활동보조인 필요).

장애인 2: 활동보조인들 중 너무 공과 사가 분리가 되지 않은 사람들이 있어서 힘들었다. 이러한 어려움을 기관에다가 이야기를 해도 기관은 그냥 듣기 좋은 이야기만하고 별다른 조치는 하지 않았었다. 마치 벽보고 말하는 것과 같았다. 매칭과 관련해서도 잘 안되는 경우도 많고 그러나 이용자 입장에서는 딱히 기관에 이야기하는 방법 말고는 할 일이 없었다. 매칭과 관련해서 기관에서는 좀 통찰력 있고 전체적인 상황을 파악하고 있는 분이 하셨으면 더 좋을 것 같다(매칭의 전문성 필요, 활동보조인의 자질 개선 필요).

장애인 3: 일단 사람이 매칭이 되는 것이 어렵다. 저같은 경우는 샤워도 해 주어야하는데 그런 부분을 불편해하는 사람들도 있었고 배변을 도와주는 것에 불편함을 느끼셨던 분들도 있었다. 초기에는 넬라톤을 의료 행위라 하여 활동보조인들이 많이 꺼려하셨고 그렇지만 최근에는 기관에서 교육을 해서 조금은 괜찮다고들 한다. 장애 특성별로 제공되어야 하는 서비스들이 있다. 그러나 그런 특성을 모르면 서비스의 접근성이 떨어진다. 간병인 일을 하시다가 활동보조인으로 하시는 분들은 그래도 조금은 알고는 있으나 그렇지 못한 활동보조인들은 전혀 내용을 모르고 오는 경우도 많다. 거의 대부분의 활동보조인들은 잘 모르는 실정이다(중증장애인 매칭의 어려움, 장애 특성을 모르는 활동보조인 교육 필요).

그리고 교육의 부족으로 활동지원인들이 자신이 어떠한 일을 할 것인지를 모르는 경우도 있다. 추상적으로 장애인을 도와주는 사람으로만 인식하고 서비스를 시작하는 경우도 많다. 대다수의 이용자들은 1급과 2급의 중증장애인이나 그런 사람들은 그냥 휠체어만을 타고 있는 줄 착각하고 오는 경우도 많다. 그냥 화장실도 혼자갈 수 있고 모든 일을 혼자 다 할 수 있을 것으로 생각하기도 한다. 그러나 실지로는 그렇지 않다. 그런 정도면 사실 활동지원 서비스가 필요하지 않을 수도 있을 것이다. 활동보조인 자신들이 과연 어떠한 일을 하게 될지 모르고 오는 경우가 많다(활동보조인을 대상으로 하는 실용적인 교육 필요).

장애인 4: 기관에서 해주는 매칭이 잘 안된다. 솔직히 말해서 별로 마음에 않들어도 그냥 참고 활동보조인을 이용하는 경우도 있다. 새로운 활동보조인과 새로 맞춰야 하는 번거로움이 있어서 그냥 하던 활동보조인과 참고 하기도 한다. 그래서 활동보조인과 연계하는 것이 어려웠던 것 같다. 저 같은 경우 휠체어를 올리고 내려야하지만 나이가 많으신 활동보조인들은 하기가 어렵다. 그런데 기관에서는 나이 드신 분들을 보내주는 경우도 있다. 그래서 매칭을 취소하고 다시 요청하는 경우도 많이 있었다. 활동보조인도 처음에는 할 수 있을 것 같아서 시작하지만 하다보면 “허리, 손목이 아프다”는 경우가 많아서 더 이상 못하는 경우도 있었다. 그리고 가사 만 아니라 이동을 해야 하는 경우도 있는데 이동을 싫어하는 활동보조인들도 있다. 그냥 편하게 “가사만 하고 싶다”라고 하는 활동보조인도 있다(활동보조인의 전문성 강화 필요, 체력 소모를 요하는 작업이 가능한 활동보조인 필요).

장애인 5: 활동보조인이 주로 평일, 정해져있는 시간에만 일을 하려고 했다. 이용자의 입장에서는 주말, 휴일, 및 공휴일에도 필요시 이용하고 싶었으나 그렇게 되질 않았다(활동보조인 주말, 공휴일에도 이용 필요).

장애인 6: 아침 7시까지 학원에 도착하여 수강을 해야 하는데, 새벽 일찍 서비스를 해주는 분이 연결되지 않아서 학원 수강을 포기한 경험이 있습니다. 특히 직장생활을 하다보면 새벽과 저녁 늦게까지 서비스를 이용하고 싶은데, 실제적으로 서비스를 받지 못해 직장생활을 하는데, 수동적이고, 위축이 되는 경우가 많이 발생합니다(이른 아침과 늦은 저녁에 서비스 제공자 필요).

장애인 7: 원하는 활동보조인의 충원과 매칭의 어려움이 있다. 시간 조정도 어려웠으며 활동보조인은 한번 와서 많은 시간을 하려고 하며 적은 시간은 오려 하지 않아서 결국 장애인은 불필요하게 시간을 써야하는 경우도 있다. 그리고 필요한 경우에 즉시 즉시 지원을 받을 수가 없다(매칭의 어려움).

활동보조인이 말을 이해하지 못해서 어려움이 있다. 또한 활동지원인과 나이차이가 많으면 젊은 사람들이 많은 곳으로 가면 좀 불편함이 있다. 어르신을 이렇게 저렇게 하려고하니 어려움이 있다(젊은 활동보조인 필요).

장애인 8: 활동급여 결제를 불법으로 하는 경우를 방지하기 위해 이제 전자 바우처 제도가 도입되었다. 하지만 안 좋은 점은 당사자가 복지카드를 잃어버린다거나, 훼손시켜 버릴 수 있는 우려가 커서 원래는 복지카드를 활동보조인에게 맡겨두면 안되지만(불법) 활동보조인에게 맡겨두고 있었다. 그러다가 복지카드를 잃어버려서 보름의 시간을 기다려 복지카드를 재발급 받은 경험이 있었었는데 활동보조인의 탓을 할 수도 없고 그렇다고 당사자가 관리할 수도 없는 경우이기 때문에 난감했던 경우가 있었다. 당사자가 관리할 수 없는 복지카드를 발달장애인에 한하여 만큼은 활동보조인에게 맡길 수 있었으면 좋겠다. 전자 바우처 카드에 관련하여 발달장애인은 예외가 정말로 많다. 발달장애인에 대한 예외를 인정해 주었으면 좋겠다(발달장애인 대상 전자 바우처 결제 개선).

시간이 부족한 어려움이 있다. 더 사람이 붙었으면 좋겠다. 심사에 있어서도 평가가 제대로 이루어지지 않는 것 같고, 주간보호는 카드를 쓸 수 없게 되어 있어서 늦은 시간까지 일할 수도 있는데, 이에 대해서는 아무런 혜택이 없다. 나라에서 발달장애인이 정신지체라고 생각하는 것 같다. 자폐성장애인과 지적장애인의 차이를 모른다(활동지원 급여 시간의 증가 필요, 인정 조사표 개선 필요).

장애인 9: 병원에 정규적으로 다닌 경우였기 때문에 처음에 가입하는 것은 어렵지 않았습니다. 그런데 센터와의 소통이 어려웠습니다. 그곳에서는 매칭이 잘 안되었으나, 그때는 남편도 저도 출근을 했기 때문에 더 신경써주지 못하는 어려움이 있었고, 장기적으로

안정이 잘 안되었습니다. 그래서 다른 센터를 소개받고 나니, 바로 되어서 그때부터는 어렵지 않았습니다(매칭에 의한 센터와의 갈등).

장애인 10: 특별한 어려움은 없지만 장애인 엄마들은 공휴일이나 쉬는 날에도 인력이 필요한데 활동보조 선생님들 역시 공휴일에는 쉬어야 하기 때문에 그런 경우에는 엄마혼자 감당하기 힘들다. 그리고 종종 정작 필요한 경우에 선생님과 시간이 맞지 않는 경우들이 종종 있어서 그런 쪽에서 어려움을 느낀다. 이런 경우에도 역시나 활보를 둘을 둘 수 있게끔 다중방식의 매칭을 허용해 주어서 한 선생님이 되지 않으면 다른 선생님이 오는 등의 방식으로 융통성 있게 서비스가 돌아갔으면 좋겠다(휴일 및 주말에 활동보조인 필요할 때 매칭 요구, 급작스럽게 활동보조인이 필요한 경우 매칭 요구).

장애인 11: 가장 큰 어려움은 활동보조인이 매칭이 잘 되지 않는다는 것이다. 상대적으로 서비스를 이용하는 장애인이나 활동보조인이 적기 때문에 매칭이 잘 이루어지지 않으며 그래서 필요한 서비스를 받지 못하는 경우도 많다(활동보조인의 부족으로 매칭의 어려움).

현 활동보조인의 매칭 방식에 대한 의견

장애인 1: 이왕이면 젊은 사람과 매칭이 될 수 있으면 장애 특성상 좀 더 도움이 될 것 같은데 그러한 것이 쉽게 이루어지지 못해서 좀 아쉽다. 그리고 활동보조인과 성격적인 부분에서도 조금 맞지 않는 경우가 있다. 활동보조인과 갈등이 있으면 대화를 많이 하려고 한다. 그러나 대화가 안되면 다른 분을 매칭 해달라고 요구한다. 그러나 한번 매칭하면 오래 지속될 수 있는데 건강상의 이유가 있는 경우 어쩔수 없이 바꿔야하는 경우도 있다. 그리고 서로 매칭이 되어 만나는 과정 속에서 한 2~3회 정도는 서로 만나서 맞춰보고 조율하는 것이 필요할 것 같다. 2~3번 정도 서로 만남을 갖고 어떠한 부분을 맞춰가야 하는지 그리고 실질적으로 어떤 부분이 필요한지 대화로 확인하고 그러한 과정 후에 매칭이 되면 좋을 것 같다. 활동보조인이 너무 빨리 매칭이 되다보면 나중에 서로 어려움이 생기게 된다. 그리고 활동보조인들이 장애에 대한 이해가 많았으면 좋을 것 같다. 장애 이용자도 활동보조인에게 장애 특성에 따라 어떠한 것이 필요한지 말을 할 수 있어야하기 때문에 활동보조인이 장애에 대해서 잘 알고 있으면 더 좋을 것 같다(젊은 사람과의 매칭 요구, 활동보조인의 장애에 대한 지식 필요, 본격적인 매칭 전에 2회 정도 사전 만남 필요).

장애인 2: 매칭을 좀더 통찰력 있고 전체적으로 상황을 파악할 수 있는 사람이 하면 더 좋을 것 같다. 매칭을 보다 효율적으로 하려면 수수료 25프로를 기관으로 지불하지 말고 활동보조인들이 하나의 단체나 기관을 만들어 장애인에게 직접적으로 서비스를 제공하는 방법도 생각해 볼 필요가 있다. 수수료를 너무 줄이면 작은 기관은 운영하기가 어려울 수 있으니 어느 정도 이상 되면 수수료를 낮추는 방법도 생각해 볼 필요가 있다. 즉 어느 수입이나 인원수 이상 매칭을 하는 큰 기관은 수수료를 어느 정도 낮춰서 적용하는 방법이 있다. 약국도 처방전을 100건 이상 처방하면 약사를 1명 더 고용해야 하듯이 처방수수료도 처음 100건은 30프로였다가 점점 많아지면 수수료가 내려가듯이 활동지원인 수수료도 그러한 기준이 필요할 것으로 본다. 이러한 방식을 적용하지 않고 있어서 무조건 시간 당 수수료를 받고 있으니 기관도 부정수급 적발에 소극적일 수도 있다고 본다(활동보조 수수료 지불의 차등화, 활동보조인 조합을 통한 직접 활동보조 서비스 제공).

장애인 3: 현재 실시하는 방법은 가장 합리적인 방법인 것 같다. 다만 활동보조인이 과거에 어떠한 장애인을 지원했는지의 정보가 남아서 그러한 정보를 이용하여 매칭을 한다면 더욱더 좋을 것 같다. 척수장애인에게 필수적인 것들이 있다. 그러나 신체적으로 크게 무리가 되는 활동은 별로하지 않는다. 휠체어를 태운다고 몸을 들어서 태우거나 하는 그런 힘든 일은 하지 않는다. 하지만 이러한 것들을 활동보조인들이 잘 모르니 답답한 점이 있다. 같은 맥락으로 가사활동을 잘 하려고하지 않는 것도 한 이유일 것이다. 내가 간호사나 가사도우미가 아닌데 왜 이러한 일을 해야 하는지 불만이 있는 경우도 있는 것 같다. 그러나 장애인 입장에서는 활동을 보조한다는 것은 청소를 해야 하는 경우 청소를 해야 하며 가사를 해야 하는 경우 가사를 해야함으로 활동보조인도 이러한 업무를 해야 할 것이 필요하다고 본다(활동보조인의 과거 경력을 이용한 매칭 시도).

장애인 4: 매칭과 관련해서 저의 욕구와 활동지원인의 욕구가 잘 안맞는 부분은 기관 매니저가 좀 잘 해 주었으면 좋을 것 같다. 그러기 위해서는 우선적으로 기관에서 장애인의 특성을 잘 알고 있어야 할 것이다. 그러나 이런 부분도 조금 안되어 있는 것 같다. 현재는 기본적인 선호도만을 갖고서 매칭을 하지만 좀 더 구체적이고 세분화된 선호와 장애인의 특성을 알고서 매칭을 하도록 해야 할 것이다. 이 뿐만 아니라 기관은 활동보조인들도 어떠한 특징이 있고 어떠한 영역을 잘하는지 등의 정보를 갖고 매칭을 해야 할 것이다(장애인의 특성과 활동보조인의 경험을 모두 고려한 매칭 시스템 필요).

장애인 5: 이용자와 활동보조인의 매칭은 기관의 책임성과 연관되어 있다. 장애인이용자의 욕구 파악이 선행되고 활동보조인의 근무조건을 따져 매칭을 해주는 방식인데 100%

는 만족스럽지 않더라도 70~80% 정도는 성공적인 매칭 방식이라 여긴다(현 매칭 방식 만족).

장애인 6: 현재 활동지원서비스를 연결해 주는 시각장애인복지관에 의뢰하여 서비스를 제공받고 있다. 이외에 다양한 곳에서 활동지원서비스를 신청할 수는 있지만 장애 특성에 따라 신청하는 기관이 제한되어 있다. 현재의 서비스 이용기관에서 다른 곳으로 옮기고 싶어도 정보가 많지 않기 때문에 쉽게 다른 곳으로 옮기는 것이 어렵다(제공 기관에 대한 정보 필요).

장애인 7: 제도적으로는 커다란 문제가 없는 것 같으나 기관이 활동보조인을 성실히 구해주지 못하는 경우도 있었고 활동보조인의 인력풀이 충분하지 않으며 인력 수급의 어려움이 있다(기관의 인력풀 확대 필요).

장애인 8: 많이 힘들다. 본인은 차라리 엄마들끼리 얘기를 해서 서로의 아이를 돌봐주는 형식으로 하고 있다. 매칭을 해 주면 발달장애를 맡아하던 사람들이 자폐성장애의 활동보조인으로 오는 사람들이 있는데 “비슷하다”고 생각하고 시작하지만 결국 짧은 기간 내에 “못하겠다”고 하는 사람들이 많다. 그래서 차라리 엄마들끼리 믿을 사람을 구해서 교육을 받으라고 하여 서로의 아이를 연결한다. 센터를 연결 연결해서 매칭 하기는 매우 힘들다. 그 역할을 기관에서 해줘야 하는 것이 맡지만, 센터에 대한 신뢰도가 낮다(발달장애인을 위한 기관의 매칭의 전문성이 결여, 주위 사람들끼리 매칭하는 경우가 빈번).

장애인 9: 저희 같은 경우는 하실만한 여유 있는 분들에게 부탁을 한 케이스 입니다. 지인을 통해서 사람을 소개받은 경우이다. 제가 직접 만나보고 괜찮으면 그분과 같이 가서 소개했다. 주변의 아는 분들은 그냥 매칭했다가 서로 마음이 상해서 잘 안되는 경우가 많다. 그래서 서로 엄마들끼리 서로 서로 해주는 경우가 많다(개인적인 인맥을 통한 매칭 실시).

서로 엄마들이 서로서로 도와주는 경우인데 아예 오픈을 해주었으면 좋겠다. 지금은 편법처럼 자기 엄마가 돌보고 서로 매칭한 것처럼 해주는 경우가 많다. 엇갈려서 하는 경우도 있지만, 가족이 더 잘 이해하고 있기 때문에 해주는 경우이다. “요양보호사는 가족의 경우에는 수당이 적더라도 해주는 경우가 있지 않지 않나요? 불법을 양성하기 보다는 좀 공개적으로 해주면 더 좋은 서비스가 제공되지 않을까 생각한다.” 그러면 예산도 아낄 수 있고, 그대로 주면 더 좋지요. 의외로 이런 분들이 많다. 그러나 자폐는 생활하

면서 알아가는 경우가 많기 때문에 제일 잘 아는 사람은 부모인 경우가 많다. 이것을 양성화시키면 더 좋지 않을까 생각한다. 지체 장애의 경우는 자기 자식을 맡고 싶어 하지 않는다. 스스로 성인이 되어서 자기 결정권을 행사할 수 있기 때문에 부모와 떨어지는 경우가 많다. 그러나 발달장애인의 경우는 서로 다 각각 행동의 양식이 다르기 때문에 오히려 부모가 더 나서서 이것을 맡고 싶어 하는 경우가 많다(자폐의 경우 가족 구성원이 활동보조인 가능 필요).

장애인 10: 1대1 매칭만이 아니라 다중방식의 매칭도 가능했으면 좋겠다(다중 매칭 방식의 필요).

장애인 11: 매칭 방식에는 큰 문제점은 없는 것 같으나 활동보조인의 수가 부족하여 필요한 때와 적절한 활동보조인이 매칭되지 않는 경우가 많다(활동보조인 부족으로 매칭의 어려움).

활동보조인과의 관계

장애인 1: 활동보조인과는 큰 어려움은 없으나 활동보조인이 나이가 많아서 육체적인 지원을 하기 힘들거나 몸이 아파서 지원 업무를 하지 못하는 경우에는 좀 힘들다. 그리고 서로 의견이 맞지 않는 경우에는 대화로 많이 풀어 보려고 한다. 그러나 서로 맞지 않는 경우라면 기관을 통해 다시 매칭을 요구하는 것이 보통이다(체력을 요하는 업무 수행이 가능한 젊은 활동보조인 필요, 대화를 통한 문제 해결).

장애인 2: 우선적으로 대화로 문제를 풀려고 한다. 현재 활동보조인과는 어려움이 별로 없으나 본인의 성격상 말을 잘하는 스타일이 아니라서 그냥 참거나 넘겨버리는 경우도 많다. 참다가 도저히 안되는 경우라면 어쩔 수 없이 기관에 이야기를 하고 활동보조인을 바꾸던지 아니면 추가로 교육을 실시할 것을 요구하기도 한다(대화를 통한 문제 해결).

장애인 3: 현재는 관계가 좋다. 이제는 저희 부모님보다는 활동지원인과 함께 있는 것이 더욱더 편하다. 활동지원인과 이견이 생기는 경우는 일단 말로해서 해결하도록한다. 합의점을 찾지 못하면 억지로 일을 할 수는 없으니 다른 사람을 찾아야 한다. 이 경우 기관에 이야기해 다른 사람을 찾도록 한다. 말로서 제가 필요한 부분은 어떠한 것들인지를 상세히 설명하고 그 이외의 부분은 자유롭게 하도록 하고 있다(대화를 통한 문제 해결).

장애인 4: 활동보조인과는 커다란 문제는 없다. 그리고 활동보조인과 문제가 발생하면 저는 말로 한다. 처음 초기 몇 년 동안에는 활동지원 서비스에 대한 개념이 저 역시 잘 없어서 그냥 도와주는 것이 어디야 하면서 지냈으나 그러나 현재는 제가 필요로 하는 부분을 정확히 말로서 표현하고 있다. 그리고 활동지원분들도 딱 요구한 거기까지만 하시고 있다(대화를 통한 문제 해결).

장애인 5: 대체로 원만하게 지내려고 한다. 가급적이면 서로 편의를 봐주고 합의를 보려 한다. 원하는 사항, 시정사항 등을 몇 번 이야기를 해도 듣지 않거나 아주 내 뜻과는 반대 될 때는 교체의사를 소속기관에 밝힌다. 사실 인간관계여서 싫다고 하여 먼저 그만두란 말을 하기가 어렵다(대화로 문제를 해결).

장애인 6: 저는 정말 운이 좋게도 어머니와 같은 분을 만나서 활동지원인과의 관계는 너무 편안하고, 좋은 관계를 유지하고 있다. 사람이다 보니 갈등이 심심찮게 발생한다. 문제가 발생할 때마다 내 성격대로 표현을 한다면 활동지원서비스를 이용할 수 없을 것이다. 웬만하면 참지만, 참기 힘든 경우에는 직접 대화로 문제를 해결한다. 아무리 좋으신 분이라도 갈등이 생기면 서로 이해하고 푼다는 것이 쉽지가 않아서 저도 지금 활동보조인분과 몇 번이나 싸우고 다른 분으로 바꾸려고 했지만 지금 분보다 더 자상한 분을 만난다는 것이 어렵다는 현실을 깨닫고 그냥 이해하고, 지나가곤 한다(대화로 문제 해결).

장애인 7: 전반적으로 활동보조인과의 어려움은 없으며 혹시라도 문제 발생 시 대화로 푸는 경우가 많다. 대부분의 어려움은 의사소통이 적절하지 못해서 발생하며 그러한 경우 자신의 욕구나 요구사항을 명확히 전달하여 푼다. 정확히 말로 표현하여 감정적인 불만이 없도록 한다. 초기에는 활동지원인도 장애인이 무엇을 원하는지 잘 모르니 정확히 알려주는 것이 좋다(대화로 문제의 해결).

장애인 8: 오랫동안 활동보조인을 해주던 사람이 있었는데, 관계는 좋았지만, 한편으로는 너무 익숙해져서 쓴 소리를 못하는 경우가 있었다. 운동하는 아이를 봐줄 때 다른 엄마들의 얘기를 종종 듣게 되는데 아이를 방치한 채 담배를 피고 있다는 소리를 듣기도 하고 3년이라는 기간을 돌봐주고 나니까 너무 익숙해 져서 이제는 자기 혼자만의 생각으로 아이를 돌보곤 하는 경우도 있었다. 우리 식구같이 되어 버리니까 나중엔 요구하고 싶은 말들도 잘 못하는 경우가 생겼다. 활동보조인과 문제가 발생할 경우 우리는 대부분 문제를 서로간의 대화로 충분히 해결하곤 한다. 서비스 제공기관에까지 도움을 요청하지 않는 편이다(대화를 통한 문제 해결).

장애인 9: 지금은 좋다. 이상행동을 보이면 부모와 의논을 하는 경우가 많다. 주로 아이 컨디션을 챙겨준다. 제 아이는 경기를 한 적이 있기 때문에 더 세세히 보는 경우가 있다. 어떤 아이들은 혼자 지하철을 타고 다니는 아이들도 있다. 그렇지만 그런 경우에는 문제행동을 하고 다니는 경우가 많다. 저는 그게 싫어서 선생님을 붙이고 싶고, 혹시 경기가 있으면 조치를 취해야하기 때문에 선생님을 붙인다. 활동보조인과 문제가 생기더라도 센터로 중재는 안했고, 제가 의사소통을 시도했는데 선생님이 오해를 하셔서 그만 둔 경우가 있었다. 개인적인 문제인 것 같다. 사람마다 성향이 다르기 때문에 중계센터도 그건 어려운 부분인 것 같다. 이분이 너무 열심인 것은 알겠는데 그게 조금씩 의사소통하는 데는 어려움이 있었다(대화를 통한 활동보조인과의 의사소통 유지).

장애인 10: 현재 문제는 없다. 간혹 활동보조인 본인이 혼자 안 될 때는 자신의 자녀들까지 데리고 와서 정성을 다해서 OO이를 돌봐주는 편이다. 매우 관계가 좋고, 문제가 발생했던 적도 없다(현 활동지원인에 만족).

장애인 11: 커다란 문제는 없으며 문제가 발생하면 대화로 해결하려고 한다(대화를 통한 문제 해결).

활동지원 서비스 연계 기관과의 관계

장애인 1: 기관과의 큰 어려움은 없다. 혹시라도 문제가 발생하는 경우에는 곧바로 기관과 대화를 하니 괜찮다(대화를 통한 문제 해결).

장애인 2: 연계기관과는 그다지 큰 문제나 어려움은 없었고 다만 중간에서 별다른 역할을 해주지 못하는 경우가 있다(기관 역할의 강조).

장애인 3: 서비스 기관과는 나쁘지 않은 편이다. 그냥 저냥 잘 지내고 있다. 집에서도 가까워 큰 어려움은 없는 편이다. 기관과 문제가 발생하면 구청에 알린다. 그러면 일이 바로 해결이 된다. 굳이 기관이랑 싸울 필요 없이 구청에 말하는 것이 가장 깔끔하다(구청에 민원 제기).

장애인 4: 처음에는 기관이 잘못 매칭하거나 해서 기관을 바꾼 적도 있었으나 현재는 별다른 문제는 없는 상황이다. 초기에는 복지관이나 기관에서 하라는 대로 그냥 따라서 했

다. 그렇게 안하면 시간이 줄거나 하는 줄 알아서 시키는 대로 했었다. 지금 기관은 본인의 상황을 알고 매칭을 해주어서 잘 이용하고 있다. 지금은 전반적으로 좋으나 그래도 알지 못하는 행정적인 처리나 번거로움이 남아 있기는 하다. 행정 처리를 위해서 활동보조인과 같이 가서 처리하기도 하며 그러는 동안 오랜 시간 기다리면서 시간을 허비하는 경우도 있어 행정적인 절차는 좀 줄이는 것이 좋을 것 같다. 기관과도 문제가 발생하면 저는 그냥 말로 이견을 제기한다. 이런 것 저런 것은 아니지 않느냐하고 따지는 경우도 있고 기관에서 복지부에 이야기하라고 하면 복지부에 직접 이야기하기도 한다(대화를 통한 문제 제기, 기관 행정 처리의 간소화 필요).

장애인 5: 기관의 활동보조 담당이 이용자에게 무성의한 경우에 갈등이 생기곤 한다. 하지만 대부분 자주 대할 일이 없으므로 그냥 넘어간다. 활동보조인과 문제가 생기거나 매칭이 잘 되지 않을 때만 양해를 구한 후 주로 전화로 기관과의 계약을 해지한다(대화로 기관과의 문제 해결).

장애인 6: 지금의 활동보조인과 관계가 좋기 때문에 연계기관과 별 문제는 없다. 연계기관과의 관계에 문제가 발생한다면 다른 서비스 연계기관으로 바꿀 것이다. 하지만 연계기관을 부득이하게 바꾼다고 해도 또 그 곳에서 좋은 활동보조인을 만나기도 힘들고, 같은 일들이 연속적으로 발생하리라 생각을 한다(타 기관으로의 이전).

장애인 7: 현재 기관과는 좋으나 과거에 장애인의 요구를 소홀히 하는 경우가 있었다. 초기 경우에는 담당자에게 연락을 하였으며 다시 동일한 문제가 발생하여 기관장에게 알리고 기관을 바꾸었다(기관 담당자에게 문제점 제기).

장애인 8: 전혀 없다. 그곳에서 주는 활동지원 시간에 맞춰서 시간을 쓰고, 그대로 결제하는 경우이기 때문에 관계에 있어서는 문제가 없다. 기관하고는 8년 정도 바꾸지 않고 꾸준히 같은 서비스제공기관과 연결하고 있을 정도로 문제가 발생한 적이 없다(원만한 관계 유지).

장애인 9: 지금은 괜찮은데 예전에 있던 기관은 “자기들도 연결해 줄 활동보조인이 없다”라고 말하거나, “시간을 더 주어야 활동보조인을 구할 수 있다”라고 했다. 그때는 시간이 짧으니 제가 일 끝나고 직접 정류장에서 아이를 넘겨 받았다. 시각장애인들은 본인이 활동보조 시간을 관리하니까 괜찮지만, 발달장애인은 부모가 관리가 안되니 활동보조 선생

VOICEYE
voiceye.com

님에게 드리니 시간을 관리하기 어렵고, 남은 시간을 더 쳐서 부가적으로 드리는 경우가 있다. 그리고 발달장애인 아이들은 소리를 지르거나 이상행동을 하기 때문에 어려워서 그냥 시간을 더 주는 경우가 있다(기관에서 많은 시간을 요구하는 관행 문제).

장애인 10: 역시 제공기관과의 관계도 좋은 편이고 문제는 없다(제공 기관에 만족).

장애인 11: 별다른 문제는 없다(문제 미발생).

3) 활동지원 서비스의 수준

장애인활동지원서비스의 수준과 관련하여 연구에 참여한 장애 이용자들은 다음 문항에 응답하였다.

- **현 활동지원 서비스의 만족도**
- **불만족에 대한 개선점**

현 활동지원 서비스의 만족도

장애인 1: 100%는 아니더라도 전반적으로 현재 활동지원 서비스에는 만족하는 편이다. 한 80% 만족한다. 다만 바라는 것은 시간이 좀 더 늘어났으면 좋을 것 같다. 자부담과 관련해서는 현재 차상위 계층이라서 매달 2만원이라서 크게 부담이 되지는 않는다(대체로는 만족하나 활동지원 시간의 증대 필요, 차상위에 대한 본인 부담금 정도는 만족).

장애인 2: 한 70% 정도만 만족한다. 활동보조 서비스로 의식주가 해결되고 정서적으로 안정되어 좋기는 하지만, 활동보조인이 너무 전문성이 없어서 백점 만점을 주기가 어렵다. '활동보조인이 너무 오버한다'든지 '공과사를 구별하지 못한다'든지 '장애인을 무시한다'든지 하는 문제점들이 있다(활동보조인의 전문성 강화 필요).

장애인 3: 현재로서는 만족하며 다만 서비스의 질이 전문화 되고 활동지원인의 처우가 좋아 졌으면 더 좋을 것 같다. 시간도 좀 더 늘어났으면 좋을 것 같다. 합리적인 방향으로 발전을 하면 좋을 것 같다(활동지원 시간 증대 필요, 활동보조인 처우 개선 필요).

장애인 4: 전체적으로 서비스는 만족스럽다. 저의 삶이 달라졌고 활동을 할 수 있으니 만족스럽다(삶의 질 개선에 만족).

장애인 5: 시간은 2년 전에 비하면 2배 이상 늘었지만 서비스의 질적인 면에서는 오히려 감소했다. 앞서 언급했듯이 활동보조인의 책임의식, 장애인에 대한 정신적 및 육체적인 태도, 우월감, 직업인이지만 봉사정신 부재, 그러나 한편으로는 봉사자인척 행동하는 모습이 거슬린다. 몸도 가누기도 힘든 중증장애인 활동보조인이라면, 더구나 가족이 노인이라면 일거리를 한 가지라도 덜어주어야 하는데 오히려 일거리를 만든다면 과연 옳은 활동보조인이라 할 수 있을지 의문이다. 또 활동보조인의 연령이 대부분 50대 이상 주부이므로 아르바이트로는 적당하나 서비스 이용자의 입장에서는 부적절한 경우도 있다(활동보조인의 전문성 강화, 직업정신 향상, 활동보조 서비스 질 향상 필요).

장애인 6: 50대 50이다. 만족하는 이유로는 현재 좋은 활동보조인분을 만나서 안정된 직장생활을 하고 있으며, 일상생활을 영위하는데, 큰 도움을 받고 있다. 그래서 135,500원의 자부담을 내고 있지만 더 내어도 좋을 정도라고 생각한다(활동보조인과의 좋은 관계, 활동지원 서비스를 통한 사회활동 유지).

그러나 만족하지 않는 점으로는 전문적인 활동서비스의 제한과 한정된 활동지원 시간 등을 들 수 있다(전문적인 활동지원 서비스 필요, 활동지원 서비스 증대 필요).

장애인 7: 불만족스럽다. 일단 자부담이 과하며 원하는 시간에 활동보조인을 구하기가 어렵다. 필요 없는 시간에도 활동보조인을 이용해야 하는 경우도 있다. 시간 조정이 어렵다는 것이 불만족의 이유다. 그리고 활동보조인의 능력이 부족하다(필요한 경우에 활동보조 시간을 사용하도록 개선 필요, 활동보조인의 능력 부족).

장애인 8: 서비스에 만족하지 않는다. 성인이 되고 나니 시간이 터무니없이 부족한 점과 내는 자기부담금에 비해서 장애의 유형별 서비스가 제대로 이루어 지지 않는다. 판정함에 있어서 판정받은 시간이 부족한 점을 고려하여 장애인의 성장주기에 따라 서비스 제도가 더 유연하게 바뀌었으면 좋겠다고 생각한다(활동지원 시간 부족, 발달장애인의 개별 특성 고려 필요).

장애인 9: 대체로 지금 만족한다. 하지만 활동보조인이 약속을 잘 지키지 않았던 때와 센터에서 연결을 못 시켜줄 때는 정말 답답했었다. 장애아동 부모도 스케줄이 있는데 이

VOICEYE
voiceye.com

게 잘 조정이 안되면 일이 엉켜 버리기도 한다(활동보조인의 직업윤리 필요, 기관의 신속한 매칭 필요).

장애인 10: 현재 활동지원 서비스는 이동할 때 많이 사용한다. 하지만 가사서비스 부분에 있어서도 어느 정도 활보의 도움이 필요한데 장애아동의 경우 집보다는 밖에 있는 시간이 많고, 대상자가 있는 곳에서만 서비스 시간이 인정되기 때문에, 부모가 출근하기 전까지 장애아동을 돌보다가 활동보조인에게 맡긴다고 하더라도 가사 서비스 부분에 있어서는 원활한 지원이 안 되는 것 같다. 그럴 경우 장애인이 활동보조인 옆에 없다고 하더라도 가사 서비스로 장애인의 활보 서비스 시간이 대체되고 연동될 수 있는 대책이 있었으면 좋겠다(장애인 외출 시 활동보조인의 가사보조 인정 필요).

장애인 11: 매칭이 잘 이루어지지 않으며 활동보조인의 전문성이나 인격이 떨어지는 경우가 많아서 만족도는 높지 않다(매칭 문제와 활동보조인 전문성 부족으로 만족도 저하).

불만족에 대한 개선점

장애인 1: 사회생활을 하고 있는 장애인을 대상으로 활동지원 서비스 시간이 더 많아졌으면 좋겠다. 현재 직장생활을 지원하기 위해서 근로지원인을 이용하고는 있으나 시간이 많이 부족한 경우가 많다. 그래서 직장을 다니는 장애인을 대상으로 활동지원 서비스를 확대하여 더 많이 이용을 할 수 있으면 좋을 것 같다. 근로지원인을 모두 받을 수 없으니 활동지원인을 확대할 수 있도록 제약을 풀어주었으면 좋겠다(사회 생활을 하는 장애인을 위한 활동보조 시간의 증대 필요).

장애인 2: 활동보조인을 위한 교육을 통해 장애인을 보다 더 이해할 수 있도록 해야한다. 예를 들어, 장애인은 가족도 없고 결혼도 하지 못했는데 활동보조인은 와서 결혼 이야기, 식구 이야기, 다이어트 등과 같이 장애인의 삶과는 동떨어진 이야기를 하면 장애인은 많은 소외감을 느끼기도 한다. 아는 활동보조인은 언제나 자식 자랑, 식구 자랑 등을 해서 옆에서 듣기가 거북한 경우도 있다. 장애인은 운동하기도 어려워 뚱뚱한데 활동보조인은 매일 몸매관리 한다고 자랑하고 이런저런 이야기하고 장애인을 계속 먹이기만 하는 경우도 있다(활동보조인의 전문성 강화 필요, 장애인의 삶을 이해하는 활동지원인 필요).

장애인 3: 현재로서는 만족하며 다만 서비스의 질이 전문화 되고 활동지원인의 처우가 좋아 졌으면 더 좋을 것 같다. 시간도 좀 더 늘어났으면 좋을 것 같다. 합리적인 방향으로 발전을 하면 좋겠다(활동지원 시간 증대 필요, 활동보조인 처우 개선 필요).

장애인 4: 불만족은 크게 없어서 따로 개선을 요구할 것은 없을 것 같다(서비스에 대한 전체적인 만족).

장애인 5: 활동보조인에 대한 이론교육 뿐 아니라 정신교육, 장애체험, 케어실습이 필수라고 생각한다. 사회복지사 자격처럼 국가공인 자격화하여 취업 시 연령제한이 있었으면 좋겠다. 또한 연계기관에서 1~2개월 주기로 정기적 방문 혹은 이용자에게 편한 방법으로 서비스만족도 조사를 해서 시정하도록 노력해야 할 것이다(활동보조인의 전문성 강화, 연령 제한 필요, 서비스 만족도 적극 반영 필요).

장애인 6: 천편일률적으로 서비스를 제공하는 것이 아니라 미국에서 재활상담사 제도를 운영하는 것과 같이 장애인 당사자 요구에 맞추어 맞춤형 서비스를 제공해야 합니다(장애인의 개별 욕구에 맞는 시간과 서비스 제공).

장애인 7: 지역 간 기관의 풀을 공유하면 좋을 것 같다. 활동보조인의 연령을 낮추었으면 좋겠다. 알바생과 구직자를 활용할 필요가 있다. 대학생과 휴학생을 활용할 필요가 있다(활동보조인의 인력풀 확대를 위한 노력, 젊은 층의 활동보조인 필요).

장애인 8: 서비스 시간을 늘릴 수 있었으면 좋겠다. 활동보조인 교육에 있어서 활동보조인의 인식이 개선되어야하며 활동보조인의 전문성이 부각되어야한다(활동지원 시간 증가 필요, 활동보조인의 전문성 강화 필요).

장애인 9: 교육밖에 없습니다. 오로지 교육입니다. 지금 교육 40시간, 10시간 실습인데 제 생각엔 보수교육을 더 했으면 좋겠습니다. 교육은 참 잘합니다. 문제제기하면 실제적 해결법을 구체적으로 잘 해줍니다. 보수 교육도 있을 때 활동보조인들은 잘 참석해야 할 것입니다(활동지원인 교육 및 보수교육 강화).

장애인 10: 활보의 서비스가 가사서비스와 연동이 가능하게 되어서 더 지원 서비스의 원활화를 가능하게 할 수 있었으면 좋겠다(장애인 외출 시 활동보조인의 가사활동 인정).

VOICEYE
voiceye.com

장애인 11: 우선적으로 활동보조인 대상 교육이 보다 전문화되었으면 좋을 것 같다. 그리고 장애 특성을 좀더 잘 알고 서비스를 제공하면 좋을 것 같다. 특히 인품도 갖출 수 있도록 인성 교육 역시 필요하다고 본다(활동보조인 대상 교육의 전문화 필요).

4) 활동지원 서비스와 인권 수준

장애인활동지원제도 및 인권과 관련하여 연구에 참여한 장애 이용자들은 다음 문항에 응답하였다.

- **활동지원서비스와 장애인 인권 개선과의 관계**
- **활동지원서비스와 장애인 인권 침해와의 관계**

활동지원서비스와 장애인 인권 개선과의 관계

장애인 1: 전반적으로 사회활동을 하는데 많은 도움이 되었고 특히 적극적으로 사회활동을 참여할 수가 있어 여러 가지 면으로 좋은 점이 많은 것 같다. 우선 정서적으로도 밝아지고 사회생활을 하니 기분도 좋고 여러 사람을 만나니 대인관계도 넓어지는 것 같다(활동보조 서비스를 통한 장애인의 사회생활 증대, 장애인의 정서적 측면 개선, 긍정적 대인 관계 확대).

장애인 2: 저는 인권 신장에 많은 도움을 주었다고 본다. 우선 사회활동을 하고 의식주가 해결되며 정서적으로도 좋은 효과가 있어서 좋다. 주변 사람들에게 부탁하지 않고 원하는 때에 나가서 활동할 수 있으니 너무 좋은 것 같다. 이런 면으로 보면 도움이 되었다고 본다. 그러나 활동보조인과 장애인과의 관계에서는 그렇지 않은 경우도 있다. 특히 중증장애인들은 활동보조인이 갑이 되다 보니 오히려 인권을 침해받을 수도 있을 것이다. 활동보조인이 어느 중증장애인을 보조하다 더 나은 사람이 있으면 바로 떠나는 경우 장애인은 그 가운데서 오히려 소외감이나 박탈감을 느낄 수도 있을 것이다. 아마 정서적인 아픔도 있을 것으로 본다. 사람에 대한 불신이 더욱더 생길 수도 있을 것이다. 활동보조인과의 관계는 돈으로 형성되어 있어서 더 나은 조건으로 이동하는 것은 당연하지만 그래도 장애인이 심적으로 어려움을 겪을 수도 있을 것으로 본다(금전적인 관계에 의한 장애인의 정서적 피해 우려).

장애인 3: 당연한 이야기지만 활동보조 서비스를 이용하면 이동권에 많은 도움을 주며 어딘가를 다닐 때 안전하게 다닐 수 있다. 그리고 빠르고 편리하게 다닐 수 있다. 그리고 필요한 경우 주위 사람들한테 부탁을 해야 하나 그렇지 않아서도 너무 좋다. 그러나 옷을 갈아입거나 화장실을 쓰는 등의 개인적인 부분을 활동보조인이 도우면 사적인 영역이 침해되는 경우도 있는 것 같다(전체적인 이동권 및 사회참여권 신장, 타인에 대한 의존성 감소, 개인적이며 사적 영역의 침해 우려).

장애인 4: 인권 개선에 많은 영향을 주었다. 활동보조로 사회참여, 직장생활, 가사활동, 여가활동 등등 여러 부분에서 활동보조인의 도움을 받아 활동이 자유로워 졌다(인권 개선에 많은 영향).

장애인 5: 활동보조인마다 성향이 달라 인권개선에도 그때그때 영향을 달리 준 것 같다. 특히 오랫동안 활동보조를 하고 패션에 감각이 있는 경우는 장애인일수록 가꿔야 된다면서 충고를 해주어 도움이 컸다. 덕분에 스스로 코디하는 법도 터득하여 주변에서 아름다워졌다는 말을 많이 들었다(활동보조인과의 인간관계를 통한 인권 개선).

장애인 6: 활동지원서비스를 이용하면서 비장애인과 다름없이 일상생활과 사회생활을 할 수 있게 되어 인간으로서 누려야할 기본적인 생활을 영위하고 있습니다. 현재까지도 장애인을 사회적 약자로 생각하는 인식이 많지만, 개인적으로 활동지원서비스로 인해 원활한 사회생활을 하면서 정당하게 세금도 납부하고 있으며, 일상적인 취미나 여가생활을 할 수 있게 되었습니다(장애인 인권의 대폭 신장, 사회의 생산적인 구성원으로서의 역할 수행).

장애인 7: 장애인의 기본권 신장에 커다란 기여를 하였다. 일을 할 수 있어서 노동권 신장도 되며 마음먹은 곳으로 이동 가능하니 이동권도 신장되었고 정보 취득권, 학습권 등등 많은 부분에서 인권을 향상시킬 수 있었다(장애인의 인권, 노동권, 이동권, 학습권 등등 전체적인 인권 향상).

장애인 8: 자립을 하는 데에 많은 도움을 받았다. 엄마한테만 의지하다가 활동보조인 서비스를 통해서는 다른 사람과의 의사소통에서도 뚜렷하게 자신의 의사표현을 할 수 있게 되었다(자립에 긍정적인 효과, 타인과의 의사소통 기술 함양).

장애인 9: 부모가 안 보는 때가 많으니 잘 모르는 경우가 많다. 어떤 경우는 장콜을 타고 가는데 말을 안들으니까 활동보조인이 자꾸 때린다는 소리도 들었다. 어떤 경우는 의사표현을 할 수 있는 자폐아였는데 활동보조인이 자꾸 그 곁에 없는 것을 표현하곤 했다. 저희 같은 경우는 활동보조인이 "장애아동을 돌보면서 자기가 모르던 세계를 이해하게 되었고, 많은 점을 배울 수 있다"고 했다. 인권에 있어서 가장 좋은 점은 부모와 다니는 것이고, 혼자 돌아다니는 것이 좋지만 다른 사람들에게 피해를 주니까 결국은 활동보조인들과 함께 다니는 것이 좋을 것이다. 활동보조인들도 장애 아동들에게 '어떻게 할까?" 라고 의사를 물어봐 주면 좋겠다. 장애 아동들은 하라는 대로 하는 것이 많고, 자기주장이나 인권을 잘 주장하지 못한다. "싫다", "좋다"가 어렵다. 장애아동들은 거의 활동보조인이 하라고 하면 그냥 따라한다. 활동보조인이 열심인 경우에 장애아동에게 여러 가지 행동을 하라고 시키는 경우도 있다. 그러나 그것이 아이들의 마음에는 힘들 수도 있다고 생각한다. 때로는 활동보조인이 본인 생각으로 부모도 가르치는 경우가 있다. 그럴 때 마음이 좀 상한다. 아이들은 거의 수동적이라 의사표현을 잘 하지 못한다. 그러나 간단한 의사표현이 가능한 경우에는 질문을 어떻게 하느냐에 따라서나 기분에 따라 대답이 달라지기도 한다(발달장애인의 자기결정권 존중 필요, 발달장애인과의 의사소통 능력 필요).

장애인 10: 활동보조인과 함께 다니면서 가족을 벗어난 다른 사람과의 대인관계에 있어서 확장이 되었고 많이 개선이 된 것 같다. 활동관련과 이동관련에 있어서도 매우 많은 인권개선이 되었다고 생각한다(타인과의 대인관계 개선, 이동 및 활동을 통한 인권 개선).

장애인 11: 혼자서 할 수 없는 활동을 할 수가 있어서 사회참여가 높아졌으며 그로 인해서 자긍심이나 자신감 등도 향상되었다. 그리고 보다 활발한 생활을 할 수가 있어서 장애로 인한 부정적인 심리상태가 개선되었다(자신감 회복, 부정적 심리상태 감소).

활동지원서비스와 장애인 인권 침해와의 관계

장애인 1: 직접적이며 심각한 인권 침해의 경험은 아직까지는 없으나 다만 활동지원인과 나이 차이가 많이 나면 대화가 안되거나 너무 활동지원인이 아이를 다루듯이 하는 경우가 있기는 하다. 특히 저의 결정권이 있지만 활동보조인이 조언을 하면서 활동지원인이 원하는 방식으로 일을 하거나 결정을 하도록 하는 경우가 있다. 이런 것 때문에 활동지원인과 서로 충돌하는 경우도 있다. 이런 경우는 자기결정권이 발휘되지 못하는 경우이기도 하다(장애인의 아동화 지적, 장애인의 자기결정권 침해 지적).

장애인 2: 인권 침해를 당한 적은 없는 것 같으나 다만 활동보조인이 자질이 부족하거나 너무 장애인을 몰라서 부적절하게 행동하지는 않았으면 한다. 언어 사용도 선생님이라고 보통 칭하는데 어떤 활동보조인은 자기라고 부르면서 성인의 대접을하지 않는 경우도 있어서 이런 점은 다소 개선이 필요할 것으로 보인다. 그리고 활동보조인 중에는 장애인의 의사를 본인이 먼저 결정하려는 사람도 있다. 활동보조인이 장애인을 대신해서 돈을 받거나 아니면 자신이 대답을 하는 등의 행동은 장애인의 자기결정권을 침해하는 것으로 생각된다(활동보조인의 자질 개선 필요, 장애인의 아동화 지적, 장애인의 자기결정권 침해 지적).

장애인 3: 인권 침해를 받은 경험은 거의 없다. 그동안 살면서 인권 침해를 받아 본적은 없다. 그러나 활동지원인과 친해지면 너무 사적인 이야기를 다른 사람에게 말하는 경우는 조금 없었으면 한다. 개인정보를 타인한테 이야기하는 것은 조금 싫다. 장애 특성과 관련해 너무 사적인 내용을 여기저기에 말하지 않았으면 한다(장애인의 개인정보의 누설 및 비밀보장 비준수).

장애인 4: 장애인 부부를 대상으로 "몸도 불편한데 아이를 왜 낳으려고 하느냐"라고 물어보는 활동보조인이 있어서 당황스러웠다. 이런 이야기를 들으면 인권이 침해되는 것 같다. 한편으로는 장애인을 걱정해서 하는 이야기이지만 좀 장애 당사자로서 듣는 것이 편하지는 않았다. 그리고 불편함 때문에 차별이나 편견을 받는 것 같다(장애인에 대한 인식 개선 필요).

장애인 5: 호칭을 함부로 하거나 반말을 들은 경우가 많다. 심지어 문자에서도 "야, 너"가 들어가길래 같이 말을 텄더니 "왜 반말해?"라는 답이 오기도 했다. "언니(활동보조인)도 그랬잖아요"라고 했더니 "너랑 나랑 같니?"라는 대답이 와서 황당했다.
어떤 활동보조인은 본인이 하지도 않은 말을 했다며 3시간을 일도 안하고 따져가며 결국 화내면서 그냥 가버렸다. 그날 저녁 전화통화를 3번 시도 했으나 받지 않고 문자로 "ㅇㅇㅇ(본인이름)! 너 같은 인간 딱 질색이야...중략..다시는 보고 싶지않아!" 이런 모욕적인 문자는 처음 받아봤으며, 그 활동보조인은 무단 결근했다. 어떤 활동보조인은 식당에 들어가려니 식당주인이 첫손님 아직 안 받았다며 못 들어가게 하는데 "거봐요. 기분 나쁘게 여기니까 물어봐야해~"라며 식당주인을 옹호했다(호칭에 의한 인권 무시, 모욕적인 언행, 장애인의 인권 몰이해).

VOICEYE
voiceye.com

장애인 6: 시각장애를 가지고 있지만 일상적인 생활을 하는데 모든 선택권을 행사할 수 있다. 그런데도 장애에 대한 이해가 부족하여 지적장애로 취급하여 활동보조인 마음대로 결정하는 경우도 있다(장애에 대한 이해 부족)

장애인 7: 활동지원 서비스 이용의 경우 서명을 해야 하는 서류가 많고 서명을 해야 하는 경우 내용을 모두 알려주지 않고 사인을 요구하는 경우가 있었다. 기관 담당자가 제대로 설명을 하지 않고 서명을 요구하는 것은 문제라고 본다. 내용을 전혀 모르는 상황에서 서명을 해야 하는 경우가 있다(장애인의 개인정보와 고지에 대한 권리 침해).

장애인 8: 심한 경우는 없었지만, 3년 하던 사람을 바꾼 적이 있었는데, 수영장에서 다른 엄마들이 보기에도 당사자를 무시하는 투로 말하여서 조금 정도가 아니라고 생각했다. 샤워실 안에서도 무슨 일을 하는지도 알 수 없는 것이다(특히 남자활동보조인의 경우). 한 경우에는 어떤 자폐아이가 뒹굴고 넘어졌는데 활동보조인이 자폐 아이에게 때리고 혼내기도 하여서 경찰을 부른 경우까지도 있었다. 그렇다고 센터에 얘기하고 그러진 않았다. 지금은 그분도 개선은 된 것 같다(부적절한 언어의 사용, 신체적 구타).

장애인 9: 활동보조인이 본인 생각으로 아이에게 활동을 시키거나, 부모에게 지적을 하는 경우가 있는데 이럴 때는 정말 황당하다. 본인의 생각을 주입하고 강제하려는 생각을 좀 바꾸어야 한다. 양육태도가 다르기 때문에 아이들은 혼동이 되기도 하고 기분이 나쁠 수도 있다. 이런 경우는 활동지원서비스의 교육을 잘못 받은 경우라고 생각한다. 경계선을 넘어설 수도 있다. 맞아서 생기는 인권침해보다 이런 식으로 행동이나 주장을 강제하는 경우도 인권침해에 해당된다고 본다.(장애인과 장애인 부모의 의사결정권 존중 필요).

장애인 10: 심한 인권침해의 경험이 있는 것은 아니지만, 간혹 길이나 밖에서 발작이 일어날 경우 경찰이 오고 구급차가 오는 상황이 있을 수 있다. 그러면 많은 이들의 구경거리가 되는 상황이 되는데 그런 경우에 엄마가 근처에 있는 것이 아니고 그 상황에서는 활동보조인이 아이의 보호자일 텐데 그 아이가 중증장애인이이고 그 아이의 보호자(활동보조인)라는 것을 증명할 증표가 없고 확인 승인이 어려워서 어려움이 생기기도 한다(활동보조인의 장애인 보호자 확인 문제).

장애인 11: 활동보조인이 워낙 적어서 한 활동보조인이 개인적인 이야기를 하면 다른 활동보조인들도 다 알고 있는 경우가 있다. 특히 장애와 관련된 정보나 사실을 쉽게 남에

게 말해서 개인정보가 누설되는 경우도 있었다. 그리고 인성이 좋지 못한 활동보조인들은 책임감 없이 장애인을 방치하거나 그냥 그만두는 경우도 있어서 인권 침해를 당한 적도 있다(개인정보의 누설, 활동보조인에 의한 방치 및 활동보조인의 책임감 부족).

2. 서비스 제공자(활동보조인) 대상 심층면접결과

보건복지부(2014)에 의하면 활동지원 서비스를 제공하는 인력은 장애인의 가정 등을 방문하여 신체활동, 가사활동, 이동보조, 방문간호, 방문목욕 등을 지원하며 활동보조인 교육기관에서 교육과정을 수료한 자가 서비스를 제공하도록 하고 있다. 일반적으로 이렇게 활동지원 서비스를 제공하는 인력을 활동보조인이라 칭하며 장애인들이 활동지원 서비스를 통해 사회활동, 자립활동 등을 누리는데 적극적으로 서비스를 제공하고 있는 인력들이다. 일반적으로 활동지원 인력은 연중 수시로 활동지원 인력을 모집하는 활동지원 기관을 통해 채용되며 활동지원 인력은 채용계약을 체결한 후 실습교육(10시간)을 이수한 후 실제 현장에서 장애인을 대상으로 활동지원 서비스를 제공한다(보건복지부, 2014).

본 연구에서는 이러한 활동지원 인력이 활동지원 서비스를 제공함에 있어 직접적으로 느낄 수 있는 제도의 문제점과 개선점을 확인하기 위해서 개별심층 면접을 실시하였다. 총 10명의 활동보조인이 설문에 참가하였으며 연구에 참가한 활동보조인의 인구사회학적 특성은 다음 표와 같다. 구체적으로 본 연구에서는 장애인활동지원제도의 필요성, 활동지원 서비스 전달 방식, 활동지원 서비스의 수준, 활동지원 서비스 개선 방향 도출, 활동지원 서비스와 인권 수준 등의 영역을 중심으로 조사하였다(상세한 면접 설문지는 부록을 참조).

주요 내용

1) 장애인활동지원제도의 필요성

장애인활동지원제도의 필요성을 파악하기 위해서 활동보조인들은 다음 문항에 응답하였다.

- **활동보조인으로 일하게 된 계기(이유)**
- **활동보조인 양성교육의 효과성**
- **추가적인 활동지원인 교육 내용**

- 장애인활동지원제도의 장점
- 장애인활동지원제도의 문제점

활동보조인으로 일하게 된 계기(이유)

활동보조인 1: 우연하게 친구의 권유로 장애인 봉사하는 것을 알았고 장애인 활동보조 교육을 이수하여 현재 6년 정도 일하고 있다(주위 친구의 권유).

활동보조인 2: 현 나이를 고려해서 할 수 있는 일이 많지는 않으나 활동보조라는 업무를 하면서 소득을 얻을 수 있어서 시작하게 되었고, 그리고 활동보조라는 것이 있다고 해서 교육을 받게 되었다(경제적 수입 창출).

활동보조인 3: 주된 동기는 현 기관에서 정식으로 일을 하고자 하나 아직 자리가 없어서 활동지원인으로 업무를 보조하고 있다. 그리고 동기는 원래부터 현재 이용자를 알고 있었으며 저랑 친하고 마인드도 같고 해서 일을 지원하게 되었다. 그리고 사회복지사로서 많이 배워보려고도 하였으며 같이 일을 하고자 해서 시작하였다(정식 취업 전 보조업무로 수행, 장애인 이용자와 개인적인 친분으로 시작).

활동보조인 4: 선배 언니가 병원에 입원을 했는데 병원에서 시각장애인 활동보조 업무를 하는 사람을 만나서 활동보조와 관련된 정보를 얻었다. 그래서 활동보조를 알았고 동료 2명과 함께 활동보조 교육을 받게 되었다. 처음에는 평일은 시간이 없어서 주말 만 했었고 초기에는 장애인을 처음보고 이상한 생각도 들었었다. 그러던 중 아들이 이런 것을 한다고 하니 너무 반기고 대찬성을 하였다. 아들이 돈도 돈이지만 그래도 장애인을 도와주는 것이 뜻이 있지도 않는가 해서 시작하게 되었다. 오랫동안 할 줄은 몰랐으나 하다 보니 좋은 사람도 만나서 지금까지 일을 하고 있다. 실재로 일을 해 보니 상상보다 너무 일이 좋은 면도 있다. 좋지 않은 사람들도 있었으나 그래도 대다수는 좋은 사람들이 많았었다. 남들은 무료 봉사도 하는데 이 일은 돈도 받으니 이것처럼 좋은 일은 없을 것 같다고 생각했다(지인으로부터의 소개, 경제적 수입 창출, 타인을 돕는 자부심).

활동보조인 5: 주변에 시각장애인을 위한 녹음봉사 복지관이 있어서 관심을 갖고 있다가 도서의 파일 작업을 통해서도 시각장애인의 활동에 도움을 줄 수 있다고 하여 일하게 되었습니다. 활동보조서비스제도를 통해서 보람된 일을 하면서 경제적 활동도 가능하다

고 하여 이 일을 하게 되었습니다(장애인을 지원하는 보람된 업무, 경제적 수입 창출).

활동보조인 6: 친구 신랑이 시각장애인 이면서 목사님 이어서 교회 그냥 방문했다가 이런 저런 이야기하면서 활동보조를 알게 되었고 아르바이트를 하려고 하여 시작하게 되었다. 특히 시각장애인을 위한 학습보조와 워드 지원을 하는 일이 있다고 하여 시작하게 되었다. 우선적으로 경제적인 도움을 얻고자 하였고 할 수 있을거라고 주위에서 추천하여서 시작하였다. 게다가 장애인을 대상으로 봉사를 하려고 해서도 시작하였다(경제적 수입 창출, 장애인 지원에 대한 보람).

활동보조인 7: 장애인 분야에서 계속 일을 했었고 번아웃된 상태에서 다른 일을 찾다가 현재 소장님이 한번 해보라는 추천을 받고 시작하게 되었다. 막상 시작을 해보니 저한테도 편안한 시간이 되었고 그리고 마음이 들어서 계속하고 있다. 처음에는 남자분을 지원했는데 그 이후에는 여자분을 지원했고 여자분은 목욕지원 등의 업무를 했었다. 현재는 소장님을 지원하고 있는데 소장님의 업무인 편집과 글쓰는 업무가 저의 특성에도 맞고 하여 지속하고 있다(활동보조 업무가 맞음).

활동보조인 8: 5년전 천주교 모임에서 활동보조인을 한분 뵈었고, 그리고 이 일을 알았고 거기에서 활동보조인 코디를 만났습니다. 저분들을 보고서 '내가 할 일이다'라고 생각했습니다. 강동구 쪽에 모임에 갔더니 코디분이 계셔서 그분을 통해서 "열심히 배우겠다"고 해서 접수할 수 있었습니다. 저는 이 일을 2012년부터 하게 되었는데, 처음에 시작했던 동기는 어느 정도 종교적 이유도 있고, 또한 종교적 이유와 상관없이 주위에 보니까 장애인과 함께 있으면 일이 잘 풀릴 것 같았다. 제가 원래 봉사하는 스타일은 아니다. 그래서 섣불리 못하고 있었는데 이런 것들이 기회가 된 것이다. 그리고 장애인들은 부모님들이 돌보는 것이 벅차기 때문에 여러 명이 도와주면서 돌봐야 하기 때문이라고 생각했다(종교적인 이유에 의한 신청, 개인적인 신념에 의한 결정).

활동보조인 9: 주위 동네에 활동보조인으로 일하는 분이 있어서 이 일을 하게 되었다. 그래서 그분으로부터 소개를 받아서 시작하게 되었다(지인의 권유).

활동보조인 10: 제가 교회 생활을 하면서 장애인 전도를 좀 많이 했었다. 하다보니 동정심보다도 많이 도와주어야겠다는 마음으로 시작을 했었다. 그러한 마음을 먹고 있었는데 우연히 활동보조라는 것이 있다는 것을 듣게 되었다. 활동보조를 하면서 장애인도 전도

VOICEYE
voiceye.com

를 할 수 있을 것 같아서 시작하게 되었다. 현재 발달장애인을 지원하고 있는데 특정 장애 유형을 고른 것은 아니고 그냥 소개로 곧바로 발달장애인을 지원하게 되었다(종교적 선교를 위한 목적).

활동보조인 11: 현재 이용자의 개인적 친분관계가 있던 차에 이 제도에 대해서 소개받고 필요성에 공감하여 시작하게 되었다(이용자와의 개인적인 친분).

활동보조인 양성교육의 효과성

활동보조인 1: 교육은 현재 이론 위주로 진행되고 있으며 더욱 더 실제적인 이론을 추가로 했으면 좋겠다. 특히 본인과 같은 경우 와상 장애인을 지원하고 있는데 구체적인 매뉴얼 즉, 와상장애인을 대상으로 운동을 시키는 법, 식사하는 법 등의 구체적인 행동 지침을 담은 매뉴얼이 필요하다(실습 위주의 교육 필요, 특정 장애인 대상 실용 매뉴얼 필요).

활동보조인 2: 처음에 교육을 받을 때는 뭔지 모르고 받았으며 너무 오래돼서 기억이 잘 안 나지만 아무튼 보수교육은 실제로 필요가 없다. 왜냐하면 교육이 너무 이론이라서 별로 필요가 없는 것 같다. 본인은 사실 넬라톤을 5년 정도했는데 교육을 실시하는 웬만한 간호사보다 넬라톤을 더 잘하는 면도 있어서 별로 보수교육의 장점을 잘 모른다. 내가 수년간 한 일이라서 어느 간호사보다도 잘 할 수 있는데 교육을 듣고 있으면 답답한 경우도 있다. 실습도 실습이지만 실질적으로 도움이 되는 실습을 시행했으면 좋을 것 같다(실용적인 교육 필요).

활동보조인 3: 양성 교육을 100% 자세하게는 듣지를 못했고 대신 책으로 내용을 보았다. 저는 원래 장애인들과 자주 생활해서 일부 아는 내용도 있었고 그러나 급여 및 제도와 관련된 설명은 부족했던 것 같다. 그러나 다른 부분은 도움이 되는 것 같다. 저는 이미 아는 내용이라서 별로 차이를 못 느끼지만 만약 처음 배우는 분들이라면 도움이 될 것 같다. 교육을 들으면 자신이 하는 일이 무엇인지를 알 수 있을 것 같다. 아마도 활동보조 서비스란 무엇이며 어떤 일을 할 것이고 이러한 제도는 어떻게 운영되는지 등의 내용을 아는데는 좋은 기회가 될 것 같다. 그래서 어떠한 서비스가 제공이 되는지 확인하는 차원에서는 필요 할 것으로 보인다(초보 활동보조인에게는 유용한 교육).

활동보조인 4: 교육이 별로 메리트는 없다. 매일하는 이야기가 같은 이야기이다. 현재 활동보조인들이 하고 있는 영역이라 큰 도움은 안 되지만 그래도 개인적으로 레크레이션

강의 등은 괜찮은 것 같다. 교육 자체는 약간 공지사항 같은 것이며 그래도 교육은 교육이며 받긴 받아야 할 것으로 생각된다(교육 내용 보완 필요).

활동보조인을 대상으로 하는 교육도 교육이지만 이용자인 장애인을 대상으로 하는 교육도 반드시 했으면 좋겠다, 왜 활동지원인들만 잘못을 한다고 생각하는지 알 수가 없다. 이용자들도 교육을 해서 활동보조인을 대하는 방법이나 의사소통 방법 등을 알려줄 필요가 있다. 특히 시각장애인들 중 자기 고집이 아주 강한 사람은 활동보조인을 매우 힘들게 하는 경우가 있으니 이용자도 교육을 받을 필요는 반드시 있다. 그리고 장애인들 중 활동보조인을 노예처럼 부리려는 사람들도 있어서 교육으로 그러한 태도를 고치도록 해야 한다. 활동보조인을 종이라 여기지 말고 자신을 도와주는 사람이라고 생각하면 서로 좋은 관계를 맺고 유지할 것 같다. 특히 문제는 남성 장애인이 여성 활동보조인을 성추행하는 경우도 많다. 이러한 문제점을 개선하기 위해서는 이용자들도 교육을 받아야 한다고 본다. 활동보조와 장애인은 서로 존중하고 협력하여야 한다고 본다. 활동보조인을 3회 교육을 하면 이용자도 한 1회 정도는 교육을 할 필요가 있다고 본다. 장애인도 동일한 생각을 해야하나 그렇지 못한 경우가 많고 한쪽만 교육을 받아서는 잘되지 않는 경우가 많아서 이용자도 교육이 필요하다(장애인 대상 이용자 교육이 반드시 필요, 성추행 등의 문제 해결을 위해서 이용자 교육 필요).

활동보조인 5: 실제 활동보조서비스 업무를 하는 데 도움이 됩니다. 장애에 대한 막연한 생각을 구체화 시키는데 도움이 됩니다. 장애에 대한 인식의 변화, 장애인의 사회활동욕구, 장애인들의 일상생활에 대한 통제권과 자기결정권, 장애체험을 통한 장애수용태도변화, 장애인의 활동보조 방법 등과 관련된 내용을 교육을 통해 알게 되었습니다(장애인의 특성이나 권리 등 전체적인 이해에 도움).

활동보조인 6: 교육과 관련해서는 도움이 되는 것도 있었고 도움이 안 되는 것도 있다. 도움이 되는 내용으로는 변하는 장애인 정책이나 제도를 알 수 있어서 좋다. 특히 우리는 복지관으로 항시 출퇴근하는 것이 아니며 시스템이 어떻게 바뀌는지를 모르지만 교육을 통해서 변하는 정책을 알 수가 있다. 그러나 나머지 교육은 받고 올 때마다 느끼는 것이지만 왜 이러한 교육을 받고 있는지 모르는 경우도 많다. 예를 들어 웃음치료 교육은 그냥 억지로 웃다가 온 적도 있고 그냥 시키는 대로 따라만 하다가 온 적도 있다. 그리고 아마도 예산 때문일 것으로 추정되는데 교육의 반은 기관 직원이 하고 있다. 그래서 언젠가 부터는 교육의 질이 떨어지고 있다. 직원들이 하는 교육의 대부분은 전산이나 활동보조인이 장애인 이용자를 대상으로 어떻게 해야 하는지 등을 교육하는 경우가 많

VOICEYE
voiceye.com

다. 이러한 교육에는 꼭 도난 이야기가 들어가는데 활동보조인으로써는 너무 기분이 나쁘다. 매번 도난에 대한 이야기를 하는데 과연 그런 것들이 도움이 많이 되는지는 의문이다. 특히 가사 활동보조를 하시는 분들이 이런 일을 경험하게 되는데 아주 기분이 안 좋은 경우가 많다. 필요하면 교육을 할 수도 있으나 그 방법은 썩 좋아보이지는 않는다(정책이나 제도 관련 교육은 도움이 됨, 교육의 수준과 정도가 전문화 되어야 함).

그리고 활동보조인에 상황에 맞는 교육을 했으면 좋겠다. 특히 지금 기관은 시각장애인들을 대상으로 서비스를 제공하는데 그렇다면 시각장애인들과 관련된 교육을 중심으로 했으면 좋을 것 같다. 그런데 이유 없이 지체장애인 교육을 하는 것은 별로 맞지 않다고 본다. 이런 식으로 하면 교육이 피부에 와 닿지를 않는다. 시각장애인 대상으로 하는 교육도 많으나 아마도 급박하게 교육을 하다 보니 교육의 질이 떨어지는 것 같다. 불필요한 교육을 그냥 해야 되니 아무런 목적 없이 하는 것 같다는 생각이 든다. 우리에게 맞는 교육을 해 주었으면 한다. 실제로 휠체어 교육이나 지체교육 등은 별로 필요한 교육은 아니라고 본다. 구체적으로 우리가 시각장애에 대해서 알아야하는 내용을 교육했으면 한다. 전체적인 교육보다는 구체적이고 실용적인 교육을 해주었으면 좋겠다. 즉 복지관이나 기관마다 특성 있는 교육을 구성했으면 좋을 것 같다. 즉 지체장애가 많은 복지관은 지체장애와 관련된 교육 시각장애인복지관은 시각장애 위주의 교육을 했으면 좋을 것 같다. 통합 복지관은 여러 장애 교육은 가능하나 특정 장애 복지관은 해당 장애인과 관련된 교육을 주로 했으면 좋을 것 같다(복지관이나 기관에 맞는 특정 장애 유형별 교육 필요, 특정 장애에 대한 전문성 있는 교육 필요).

실제로 실습 교육도 좀 구성을 했으면 좋을 것 같다. 사실 저는 학습보조와 학습지원을 위주로 하는데 아무도 학습지원이나 보조와 관련하여 가르쳐준 경우가 없었다. 그냥 일을 시작하면서 스스로 맨투맨으로 터득해 나갔지 복지관 자체에서 어떻게 학습지원을 하며 외출지원을 하라고 알려 준 적은 없었다.

복지관 차원에서 활동보조인이 등록을 하면 복지관 담당자가 맨투맨으로 앉아서 구체적인 실습 내용을 지도해 주면 좋을 것 같다. 실제로 초기 40시간 교육은 많이 부족하고 실질적인 교육을 좀 했으면 좋을 것 같다. 예를 들어 학습지원 중 도서 교열을 할 경우 몇 칸을 띄고 몇 칸을 벌려야하는지 등의 실질적인 교육은 없고 그냥 배우면서 익히고 있는 수준이다. 활동보조인들 끼리 이 사람 저 사람이 서로 알려주고 있다(장애 유형에 맞는 실습과 실용적인 지도 교육 필요).

활동보조인 7: 저 같은 경우는 장애 당사자 분들이 교육을 진행하시고 실질적인 내용을 전달해 주셔서 당사자들의 특성과 장애를 이해하는 차원에서는 많은 도움이 되기도 하

였다. 그러나 어떤 교육은 실효성이 의문이 드는 경우도 있다. 예를 들어, 일반 응급처치 교육을 하였는데 과연 일반적인 응급처치 방법이 장애인들에게 적합한지가 의문이었다. 이런 교육들은 실용적이지 못했다는 생각을 했다. 그리고 요양보호사들 중에서도 활동지원인 교육을 받고자 하는 사람들이 있었는데 노인의 상황에 맞는 지식이나 경험을 장애인에게 맞추려고 하는 것도 문제라고 생각했다. 그리고 활동보조인들 끼리 여러 경험을 이야기하면서 장애인의 개인정보가 누설되는 경우도 많았다. 그래서 교육을 받으면서 활동보조인들이 저러한 개인정보를 이야기해도 되는지 의문이 생기기도 했다. 장애인의 이름은 몰라도 그 활동보조인이 어떠한 장애인을 지원하고 있는지만 안다면 그 장애인의 생활이나 생각 등을 모두 알 수 있을 정도로 개인정보가 여러 사람들에게 전달되는 경우가 있었다. 활동보조인들 끼리 정보 교류도 좋으나 개인정보가 너무 누설되는 것은 문제라고 생각한다. 교육 내용은 이론이 있기는 하지만 그러한 이론이 필요 없다고는 말할 수 없을 것 같다. 문제는 대다수의 교육생들이 40~60세의 여성분들이어서 교육에 참여하는 것을 힘들어하는 경우도 있다. 그리고 다들 주부로 살다가 일주일간의 교육을 받기가 너무 힘들어하는 사람들도 있다. 물론 실습이 필요하기도 하지만 장애인들은 각각의 특성이 달라서 실습을 어떻게 교육에 적용할 수 있는지는 의문이기도 하다. 그래서 이론적인 것을 기본적으로 알고 실습은 각 활동보조인들이 실제 장애인들을 지원하면서 알아가는 방법도 필요할 것 같다(장애 유형에 맞는 실용적인 교육 필요, 장애 유형에 맞는 실습 교육 필요).

활동보조인 8: 저는 교육을 받은 뒤 활동보조 업무는 2년 뒤에 시작했기 때문에 교육이 실제적으로 실무에 어떻게 도움이 되는지 잘 모르겠다(교육의 효과성에 대한 의견의 부재).

활동보조인 9: 일반 사람들은 장애인들에 대해서 잘 모르지만 그래도 장애인에 대한 교육이 있었으니깐 도움이 되었다. 특히 장애에 대한 이론 같은 부분도 도움이 되었고 그리고 하다보니 매일 매일 부딪히면서 배우는 것도 도움이 되는 것 같다(장애 전체적인 이해에 도움이 됨).

활동보조인 10: 도움이 많이 되는 것 같다. 특히 장애와 관련되어 의식이 많이 달라졌다. 그래서 달리 장애인들을 생각하게 되었다. 처음에는 심한 발달장애인을 지원했는데 교육에서는 장애 특성별 교육 내용이 없어서 많이 당황하고 어려운 점도 있고 했었다. 특히 자해를 하는 경우는 그냥 보고 있어야 했었다. 자해를 하는 경우 말린다 해도 말릴 수도 없는 것이어서 처음에는 어떻게 처리해야할지 몰라서 어려운 면이 많았다(장애 특성에 맞는 개별화 교육 필요).

VOICEYE
voiceye.com

활동보조인 11: 기초적이고 이론적인 교육은 이루어진듯하나 실무에는 많이 부족하다. 실제 서비스를 이용하는 이용자의 현실적인 상황에 대한 정보가 너무 부족하다(실용적인 교육 필요).

추가적인 활동지원인 교육 내용

활동보조인 1: 장애 유형에 맞는 실용적인 교육이 필요하다. 즉 와상 장애인을 대상으로 하는 운동이나 식사 매뉴얼을 통한 교육이 필요할 것 같다. 와상 장애인 혹은 루게릭 장애인의 경우는 팔이나 다리가 휘어져있고 특별한 운동이나 움직임이 필요하지만 그러한 정보나 교육을 받지 않아 몰라서 처음부터 당황하거나 어려움을 겪는 경우도 있다. 이러한 점을 개선하기 위해서는 교육을 통해서 보다 실용적인 내용을 다루어주면 좋을 것 같다. 그리고 와상 분들은 식사하기도 어려워 목을 통해서 음식물을 넘겨야 하기도 하며 아주 부드러운 음식물을 넘기도록 해야 한다. 이러한 점도 미리 알려 주었으면 좋겠다(실용적인 교육 필요, 장애 유형에 따른 실용적인 교육 필요).

활동보조인 2: 실습이 추가되면 좋으나 반드시 유용한 실습을 실시했으면 좋을 것 같다(실용적인 실습 필요).

활동보조인 3: 장애 종류나 유형별로 개별적인 이해가 필요할 것 같다. 왜냐하면 각 장애마다 특징이 다르니 좀 더 세부적이며 상세한 내용을 교육할 필요가 있을 것 같다. 제가 본 결과로 봐서는 이런 것들이 서로 이해가 안 되서 불만이 많고 그래서 마찰을 일으키는 것 같다. 그리고 어디 까지가 활동지원인이 해 줘야 하는지 등을 명확하게 알려 주어야 한다. 업무의 범위를 정확하게 명시해 주어야 한다. 거의 이론적으로 양성 교육이 치중되어 있다면 교육 내용은 정말 서비스 내용과 관련된 실무적인 구체적인 내용으로 교육을 해야 할 것 같다. 그리고 보다 더 세부적으로 들어가면 실제 사례를 들어서 설명하고 이런 저런 사례에는 어떻게 대처하고 행동해야 하는지를 교육할 필요가 있다. 이런 내용들이 교육에 더욱더 추가되어야 한다고 생각한다(실질적이며 실용적인 교육 내용 필요, 개별적인 장애 특성에 맞는 교육 필요).

활동보조인 4: 현재 연 3회, 1회 교육은 3시간 정도 보수교육을 받고 있는데 교육은 받아야 할 것으로 보인다. 지금 교육은 최소한의 교육이라고 본다. 교육은 있어야 경각심도 생기고 교육이라는 것은 필요한 것이다. 현재 교육 내용의 수준은 일반적으로 만족하고 있다(보수교육의 필요).

활동보조인 5: 이용자들의 활동지원서비스 이해 증진을 위한 심리교육, 이용자와 활동보조인이 함께 소통하는 교육, 이용자들과 함께 할 수 있는 다양한 신체단련교육 등과 같은 이용자 교육이 필요합니다(이용자 교육 필요).

활동보조인 6: 장애 유형과 부합하는 특성화된 교육을 구성할 필요가 있으며 실습이 추가된 교육이 함께 실시되면 좋을 것 같다. 그리고 이용자를 매칭할 경우 이용자의 전화번호만을 전달하지 말고 좀 더 구체적인 정보를 같이 전달 받으면 좋을 것 같다. 전화번호를 이용자가 전달 받으면 저와 직접 통화를 하고 서로 의사와 선호가 맞으면 일을 시작하고 있다. 복지관 코디는 그냥 단순히 외출, 가사보조, 학습 지원 등의 일반적인 선호만을 전달하지만 활동보조인들은 좀 더 구체적인 정보를 알기를 원한다(장애 유형별 전문교육 필요, 장애 유형별 실습 교육 필요).

활동보조인 7: 실용적인 교육 차원에서 장애인을 대면하는 것이 필요하며 심지어 장애인의 상황과 특성을 모르는 분들도 있고 언어 선택도 적절하게 하지 못하는 활동보조인도 있어서 이러한 활동보조인을 위한 교육이 필요할 것으로 본다. 그래서 실습도 필요하다는 생각이 든다. 간질을 직접 대한 경우 어떻게 해야 하는지를 모르는 경우도 있었다. 그래서 이러한 상황을 대처하는 방법을 알 필요도 있을 것 같다. 119를 부르는 것이 당연하지만 활동보조인이 너무 간단한 의료 대처법도 모르는 것은 개선을 할 필요가 있다고 본다. 실습이 필요하다고는 여기나 과연 일주일 교육도 다들 힘들어하는데 그렇다면 과연 실습은 어떠한 방법으로 적용할 수 있을지 궁금하다. 교육 내용을 조금 줄여 실습을 한 이틀 정도 받는 것도 생각해 볼 수 있다(장애 특성에 맞는 실용적인 교육 필요, 실용적인 실습 교육 필요).

활동보조인 8: 교육 후 보수교육에서 업무에 필요한 내용들을 프린트 물로도 좀 미리 알려주시면 좋겠습니다. 저를 소개해준 코디가 저에게 수첩을 주었습니다. 그 것을 보니까 이런 말을 피해라! 등이 있어서 그게 도움이 되었습니다. 이런 수첩을 좀 나누어주면 도움이 될 것 같습니다. 보수 교육은 시간이 없어서 잘 안가게 됩니다. 그러니 새로 나온 카탈로그 같은 것을 제공해주면 도움이 될 것 같습니다(교육 내용을 문서로 제공 필요).

활동보조인 9: 일단은 장애인들의 특징이 있는데 개인마다 다 다르겠으나 발달, 자폐장애 등의 개별적인 특징을 더 알았으면 좋을 것 같다. 그러면 실제로 덜 당황할 것 같다. 처음에는 너무 당황스러웠고 특히 예상 밖의 행동을 할 때는 창피하기도 했다. 사실 3년

VOICEYE
voiceye.com

정도는 마음에 부담이 많이 되었고 하지만 그냥 지금은 그 아이가 그렇게 태어나고 싶었던 것은 아니라고 생각하면 이해가 되는 면도 있다. 지금 지원을 하는 친구가 저보다는 12살이 어리기는 하지만 지능은 한 3살 정도라 나이는 의미가 없고 하지만 고집도 강하고 자기 마음에 안 들면 긁고 꼬집고 해서 어려운 점도 있으나 한편으로는 그러한 환경에서 태어난 것이라고 이해하려고 한다. 이러한 특성 장애 유형과 관련된 특징이나 정보를 교육을 통해서 제공받으면 더 좋을 것 같다(장애 특성과 유형에 따른 개별적인 교육이 필요).

활동보조인 10: 저 같은 경우는 교육 내용에 100% 만족했었다. 하지만 교육을 추가한다면 너무 이론적인 내용을 다루기보다는 실질적인 경험이나 실제적인 내용을 다루었으면 더 좋을 것 같다. 실질적인 경험이 아마도 최고로 중요한 것 같다(실용적인 실습 교육 필요).

장애인활동지원제도의 장점

장애인 1: 장애인의 가족의 부담을 줄이고 가족 구성원들이 여유로운 생활을 할 수 있도록 지원하는 역할을 하고 있다. 장애인 역시 지원을 받아 가정 내에서 생활을 할 수 있어서 서비스의 장점을 누리고 있다(장애인 가족의 부담 경감, 장애인의 가정 활동 지원). 그리고 활동보조인으로써 경제적인 수입을 늘릴 수 있어서 좋고 장애인과의 만남을 통해 장애인에 대한 안 좋은 생각이나 편견 등을 줄일 수 있었던 것 같다(경제적 수입 창출, 장애인에 대한 인식 개선).

활동보조인 2: 우선 경제적으로도 이득이 있고 보람도 있어서 좋다. 저도 장애인을 접하지 않았을 때는 장애인을 몰랐으나 그래도 접하고 일을 하다 보니 장애인을 알 수가 있었다. 그리고 하다 보니 자식 같기도 하다. 그래도 아직도 장애인을 보면 안타까운 마음이 있기는 하다(경제적 수입 창출, 장애인 지원에 대한 보람).

활동보조인 3: 장애인 활동보조 서비스가 장애인의 자립을 위한 목적으로 실시되고 있다고 알고 있다. 그런 경우라면 정말 필요한 것은 맞다. 왜냐하면 장애인들이 재활이 잘되는 사람들도 있지만 안 되는 사람들도 많고 그래서 그러한 사람들의 자립을 위해서는 좋은 제도라고 생각한다. 그래서 꼭 필요한 제도라고도 생각한다. 이런 점을 고려한다면 정말 좋은 것인 것 같다(장애인활동지원에 기여).

비장애인으로 활동보조를 하는 입장에서는 일자리와도 연결되어 있어서 좋은 제도라고

생각한다. 조금이라도 일자리 창출을 할 수 있어서 기여가 되는 것 같다(일자리 창출에 기여).

활동보조인 4: 활동보조인은 일자리가 창출되고 장애인은 도와 줄 사람이 있어서 양자 간의 도움을 줄 수 있어서 본 서비스가 아주 잘 생겼다고 본다. 나이든 활동보조인들도 어디 가서 그냥 놀 수도 없고 이러한 서비스 덕분에 밖으로 나가서 일을 할 수도 있고 일자리도 생기고 답답히 집에서 무료한 시간을 보내지 않아서도 좋고 돈도 벌어서 좋고 여러 가지로 장점이 많은 것 같다. 활동보조인 중에는 은퇴한 사람도 많고 직장을 구하고자하는 사람도 많다(경제적 수입 창출, 은퇴 후 경제활동 유지).

장애인들도 누구의 도움으로 밖으로 나갈 수 있어서 너무 좋고 제도가 아주 잘 생겼다라고 말하는 경우도 많이 보았다. 특히 활동보조인들이 장애인과 일하면서 장애인에 대한 인식 역시 좋아지고 있다. 과거에는 장애인에 대한 인식이 아주 좋지를 않았었다. 그러나 활동보조인들도 장애인을 만나서 인식이 좋아지고 주위 사람들도 장애인에 대한 인식이 나아지고 있는 것 같다. 전에는 장애인을 보면 징그럽고 무서워서 도망갔으나 활동보조 일을 하고 나서부터는 오히려 먼저 다가간다. 이 일을 하면서 장애인에 대한 두려움과 거부감이 점점 사라지는 것을 내 자신이 느끼고 있다(장애에 대한 인식 개선).

활동보조인 5: 장애인의 사회활동참여와 자립생활지원을 통해 장애인들의 인권을 향상시킨다고 봅니다. 자녀 양육이 끝난 중년여성과 은퇴 후 자칫 무기력해질 수 있는 중년남성들에게 아르바이트 수준의 일자리 창출효과가 있다고 봅니다(장애인의 인권 개선, 은퇴자와 중년여성의 경제적 수입 창출).

활동보조인 6: 활동보조인 입장에서는 시간을 활용하기가 좋다. 한 분이랑 거의 5년 이상을 하고 있는데 그분과 시간을 조율하여 맞추기가 용이하여 지속적으로 서비스를 하고 있다. 일반적인 직장에 출근하면 아무것도 할 수 없으나 아이를 키우면서도 경우에 따라서는 시간 조정이 가능하여 일을 하기가 좋다. 제가 시간을 쓰기가 좋고 조정하기가 좋다. 개인적으로 시간의 양에 따라 시급을 받는 시스템은 좋은 것 같다. 활동보조 업무를 하면서 다른 일도 할 수 있다는 점이 아주 장점이다(활동보조 시간의 융통성 있는 사용이 장점).

활동보조인 7: 장점으로는 우선 40~50대 여성들의 일자리 창출에 큰 도움이 된다고 생각한다. 장애인들이 여성 뿐만 아니라 남성 활동보조인을 원하기도 하니 남성들의 직업 창

VOICEYE
voiceye.com

출에도 큰 도움을 준다고 본다. 50대 남성분들과 조금 건장한 60대 남성 분들도 참여하니 직업과 수입 창출에 많은 도움을 주고 있다. 그리고 장애인 분과 잘 만나기만 한다면 두 사람이 업무로써 좋은 면도 있고 일자리 창출이 된다는 점이 큰 장점이다(경제적 수입 창출).

그리고 본인처럼 사회에서 번아웃 되거나 젊은 친구들 중에서도 사회생활로부터 지친 사람들이 활동보조인으로서 일하면서 자극도 받고 발전할 수 있어서도 좋은 것 같다. 물론 힘들어서 도망가는 사람들도 있으나 반대로 자극을 받고 장애인과 함께 일을 하면서 발전하는 경우도 목격했다. 이러한 점은 활동보조를 통해 치료가 되는 것 같기도 하다(활동보조인의 심리적 자극을 통한 개인적 발전).

활동보조인 8: 장애인들에게 활동지원제도는 꼭 필요하다고 생각한다. 장애인들이 사회생활을 하려면 도움이 많이 필요로 하기 때문이다. 그리고 또한 저에게 있어서도 장애인들을 돕는 게 의미가 되었기 때문에 했던 것 같다. 왠지 은총을 받을 것 같았다(장애인 사회활동 향상, 개인적인 종교적 은총).

활동보조인 9: 장점은 아무래도 저희가 장애인을 도와주는 일을 하고 있는데 활동보조를 받아서 장애인들이 밖으로 나갈 수 있으니 그분들에게는 정말 좋은 제도인 것 같다. 저희 역시도 일을 하고 돈도 받고 하니 좋은 것 같다. 활동보조인도 봉사도 봉사이지만 우선 돈을 받을 수 있어서 좋은 면이 있다. 그리고 장애인의 부모들이 조금이라도 편하고 그러한 어려움을 이웃이 조금이라도 같이 할 수 있어서 좋은 것 같다(장애인의 사회활동 유지, 경제적 수입 창출, 장애 부모의 부담 경감).

활동보조인 10: 전에는 없었던 제도나 서비스가 생김으로써 아마도 장애 이용자, 가족들은 심적으로 어렵거나 불편한 점 등을 덜지 않았을까하는 생각이 든다. 이용자의 부모는 장애 활동지원 서비스보다는 재정적으로 도움이 되는 돈을 받았으면 더 좋을 것 같다. 그리고 지원 제도의 폭이 넓어졌으면 좋겠다(장애인의 인권 개선, 장애 가족의 부담 경감).

활동보조인 11: 이용자 유형(장애유형)별 실제 생활사례 중심의 교육이 좀 더 필요하고 이용자와 활동지원인 사이의 커뮤니케이션 방법에 관한 교육도 꼭 필요하다(실질적인 교육과 이용자와의 의사소통을 위한 교육 필요).

장애인활동지원제도의 문제점

활동보조인 1: 이용자와의 어려움이나 스트레스는 거의 없었다. 그러나 가사업무를 지원하면서 이용자의 가족과는 약간의 문제가 발생하기도 했다. 이용자의 옷을 세탁하는 것뿐만 아니라 가족들의 옷까지 세탁하는 경우도 있고 가족들을 위한 음식 준비도 해야하는 경우가 있어서 스트레스를 받기도 한다. 특히 가사의 경우 가족 구성원들의 가사활동 역시 지원하는 경우가 있는데 이점은 개선이 필요한 부분이라고 생각하지만 참 구분하기가 어렵기는 하다. 아마도 초기부터 이러한 문제가 있었으며 앞으로도 이 문제는 지속적으로 생길 수 있을 것 같다. 설거지나 청소는 그래도 양호하지만 특히 빨래는 가족들 것까지 하면 그 양이 너무 많아서 아주 힘들거나 어려운 경우도 있다. 빨래의 경우 이용자 것만은 빨기가 아주 어려워 있는 것을 다 빨아야 하는 경우도 많다. 이용자 것도 그렇지만 가족들 속옷까지 세탁을 하면 기분이 썩 좋지는 않다. 가사 업무를 하는 대부분의 활동지원인들은 이러한 불만이 있을 것이며 정확히 해결할 수 있는 방법이 없을 것으로 생각된다. 거의 대부분의 활동보조인들은 가사를 지원하고 있어서 유사하거나 동일한 문제가 발생하는 것 같다(장애인 가족의 가사지원의 문제).

활동보조인 2: 급여가 올라갔으면 좋겠다. 매년 급여가 올라가긴 하지만 그 정도가 너무 작아서 문제이다. 시간 당 9천원이 넘지만 기관이 수수료를 가져가니 정작 받는 금액은 너무 적은 것 같다. 정액으로 금액이 지불되는 것도 아니고 시간 당 25프로를 가져가는 것은 정말 수수료가 과한 것 같다. 그리고 기관에서 요구하는 일지와 같은 서류 작업은 필요가 없을 것 같다. 일단 바우처 찍는 기계로 정보가 다 나오는데 왜 일지를 작성해야 하는지 모르겠다. 중복적으로 계획서를 작성하는 것은 아주 불필요한 일인 것 같다. 서류 작업을 하려면 기관도 자주 찾아가야 하고 그러니 번거로운 일이다(급여 인상, 수수료 축소, 불필요한 기관의 행정 서류 축소 필요).

그리고 바우처도 한번에 8시간 이상 찍으면 안되니 8시간이 넘으면 두 번 찍어야하고 그러려면 알람을 맞춰 놓아야 한다. 이런 것도 아주 번거로운 일이다. 시간이 지나가면 바우처가 찍히지도 않는다. 차라리 한 번에 일한 만큼 찍을 수 있으면 좋을 것 같다. 10시간이라도 찍어야 하면 찍을 수 있었으면 좋을 것 같다. 이런 것들이 신경 쓰이고 스트레스를 주는 것들이다(당일 결제 시간 한도의 해지 필요).

활동보조인 3: 장애인활동지원제도의 취지는 너무 좋으나 관련된 제도나 방향이 많이 잘못 되어있다고 생각한다. 첫째로, 장애인의 자립을 원칙으로 활동보조인이 있는데 이 활

동보조인으로 인해서 오히려 장애인의 자립이 저해될 수도 있다. 그리고 그러한 자립은 자립이 아니라 의존으로 바뀔 수가 있다. 제 생각에 자립의 가장 큰 취지는 독립이라고 생각하며 그래서 활동지원 서비스가 장애인의 독립을 위한 제도라고 생각하는데 그러나 장애인이 많이 의존하고 있는 경우도 많다(활동보조 서비스로 인한 장애인 자립심 저해 우려).

둘째, 누가 보더라도 일자리 창출이라는 면을 고려한다면 활동지원인도 일종의 근로자인데 활동지원인을 대상으로 하는 복지가 너무 좋지 않아서 문제이다. 근로자라면 우선적으로 복지가 같이 되어야하지만 현재로서는 그러한 복지가 전혀 없는 상황이다. 특히 장애인이 자부담을 지불하고 기관을 중계로 시급을 지급받는 시스템이 잘못되어 있다고 생각된다. 그리고 기관에서 활동지원인에게 급여를 지급하는 가운데 근로기준법을 위반하는 사항들이 많이 있다. 예를 들어 연차수당이나 주유 혹은 야간수당 혹은 근로수당이 제외되어 있고 하나도 지급되지 않고 있다. 이러한 상태로 기관이 집행하게 된다면 기관 내에서는 당연히 금액이 마이너스가 된다. 장애인활동지원법이 2007년부터 시행되었으나 2007년부터 수당이 하나도 지급되지 않았다. 그렇다면 기관은 마이너스를 줄이기 위해서 근로기준법을 위반하고 있는 것이다. 즉 이런 것은 노동법을 위반하고 있는 것이다. 솔직히 말해서 사람이라면 다들 돈에 예민한 것도 사실이다. 그러나 활동지원인을 한 명 한 명의 근로자로 본다면 노동 환경을 개선해야 하며 노동자로서의 복지가 잘 안되어 있다면 활동보조인들은 어떻게 장애인들을 대하며 장애인들을 위해 좋은 서비스를 제공할 수 있을지 의문이다(활동보조인의 처우 문제, 노동법을 위반하고 있는 활동보조인 급여 산정 문제).

활동보조인 4: 활동보조 총 매달 시간이 208시간으로 고정되어 있는 것이 문제이다. 사실 서비스를 제공하는 입장에서는 매달 208시간 이상 일을 해야 하는 경우도 많은데 여러 상황을 고려하지 않고 무조건 안된다고 복지부에서 정하는 것은 문제가 있다고 본다. 특정 수의 활동보조인이 독점하는 것을 막기 위해서 이러한 방침을 세운 것 같으나 개별 상황을 고려할 필요는 있다고 본다(매달 활동지원 시간의 한도에 대한 규제 완화).

그리고 이용자들을 대상으로도 교육을 실시할 필요가 있다. 꼭 이용자들도 교육을 통해 자신들의 행동을 올바르게 하도록 해야 한다(이용자 교육 필요).

급여도 현 시급보다는 올랐으면 더 좋을 것 같다. 처음은 시급 6천원이었으나 100원, 200원 조금씩 오르고 있으나 오르는 정도가 너무 적고 시급도 일의 업무량을 고려하면 더 올라야 한다고 생각한다(활동지원 급여의 인상 필요).

활동보조인 5: 이용자분들의 인식개선이 필요합니다. 활동보조인은 이용자의 자립생활을 위해 정신적 지원을 하고 더 좋은 서비스를 하기위해 정보제공을 하는 등 다양한 노력을 하는 전문인임에도 불구하고, 이용자들은 활동보조인을 바우처 시간 안에 시키는 일만 하다가 가는 사람으로 인식하는 것이 일반적입니다. 이는 활동보조인의 노동자성은 인정할지 몰라도 활동보조인을 전문화된 직업으로 인정하지 않는 것으로, 이것이 현재 이용자와 활동보조인의 갈등을 부추기는 문제 중의 하나입니다, 그리고 이용자분들의 활동보조인들에 대한 신뢰가 부족합니다. 서비스의 성격상 이용자와 활동보조인 간에 신뢰가 바탕이 된 원활한 커뮤니케이션이 되어야 하지만 이용자분들이 문제가 생겼을 때 마음의 문을 굳게 닫고 다른 활동보조인으로 교체하는 것으로 해결을 하려 합니다. 따라서 이용자들을 대상으로 하는 교육이 꾸준히 이루어져야 합니다(이용자 대상 인식 개선 교육 필요).

영리를 추구하는 연계 기관들의 포화 상태로 인해 바우처 수수료 수입을 늘리기 위한 이용자 수 부풀리기 경쟁이 치열하다고 들었습니다. 따라서 기관들은 이용자의 만족도에만 관심을 갖게 되면서 이용자와 활동보조인이 상생할 수 있는 길을 소홀히 하게 됩니다. 이용자와 마찬가지로 활동보조인의 급여도 일원화해야 합니다(제공 기관의 올바른 중재 역할 필요, 활동지원 급여의 인상 필요).

활동보조인 6: 급여와 관련해서 불만이 있는데 복지관에서 수수료로 가져가는 돈이 너무 많다. 수수료가 복지관 마다 각기 다르다는 것도 문제라고 본다. 복지부에서 차라리 기관 관리비로 몇 프로를 뺄 것인지를 정해주는 것이 나을 것 같다. 지금 소속되어 있는 복지관이 다른 곳과 비교하여 더 수수료를 부과한다고 들었다. 활동보조인들은 억울한 생각이 드나 워낙 시각장애 이용자 수가 많아 현 복지관이 일하기는 좋아 그냥 일하고 있다. 즉 불만이 있어서 그냥 다니는 경우도 많다. 활동보조인들은 조건이 좀더 나은 복지관으로 이동하고 있기도 하다. 그러나 이동해 봐도 일이 다양하지 않은 경우도 있어서로 장단점이 있다. 복지관 측에서 가져가는 수수료가 상당히 많다고 생각한다. 실제로 “활동보조 서비스 수수료가 복지관의 수익의 1등을 담당한다”라고 들었다. 그러니 당연히 과하게 많이 가져가는 것 같다. 그래서 문제가 있다고 본다(과다한 기관 수수료 지적, 기관마다 상이한 수수료 지적).

이용자 교육이 반드시 필요하다고 본다. 지금 하시는 분과는 아주 오래되었고 의사소통이 잘 되어 어려움은 없으나 주위 분들의 이야기를 들어보면 이용자 중 아주 무례한 사람도 많고 활동보조인을 자신이 부리는 종과 같이 여겨 막 대하는 사람들도 있다. 그리고 명령조로 이야기하는 경우도 많다. 이런 것을 경험하면 활동보조인으로서도 아주

VOICEYE
voiceye.com

화가 날 것 같다. 특히 주로 가사 활동지원을 하는 경우 이런 문제가 발생하는 것 같다. 불만을 복지관에서 이야기하라고 하면 전부 이런 불만을 활동보조인들이 말한다. 그리고 활동보조인을 의심하는 경우도 있다. 이런 문제를 줄이기 위해서도 교육을 시키면 된다. 즉 "시각장애인들은 물건을 언제나 동일한 장소에 두어야 한다"라고 교육을 하면 될 것이다. 아무튼 교육을 받으면 "활동보조인 만 무조건 맞춰주어야 한다"라고 말하는 것 같아서 좀 기분이 그렇다. 장애인도 교육을 같이 받으면 서로 이해할 수 있어서 좋을 것 같다. 그러나 복지관은 장애인 눈치를 더 많이 보고 있어서 이용자 교육을 하는 것이 어려운 것 같다. 복지관도 이용자를 대상으로 교육을 하려고 해도 장애인들이 원하지를 않아서 교육이 될 수가 없는 상황이다. 현재는 이용자들이 교육의 필요성을 알지 못하나 만약 "이용을 받지 않으면 시간을 줄인다"라고 하면 아마도 교육을 받을 것으로 본다. 저 같은 경우 한 분을 대학원을 같이 동행 지원했는데 무리한 요구를 하여 어려움이 아주 많았다. 본인은 학습보조이나 간혹 시각장애인들은 자신을 활동보조인 이상으로 생각하고 여러 것들을 요구하는 경우도 있다. 학교 수업을 들을 경우 과제를 대행해 줄 뿐만 아니라 시험도 봐주고 인터넷 강의도 대신 들어주는 경우가 있다. 이런 경우 장애인이 요구하면 하지 않아야 하지만 사실상 그러한 부탁을 거절하기가 쉽지는 않다. 이런 분들은 소문이 나서 활동보조를 구하기가 어렵고 복지관도 중간에서 구해주기가 어렵다고들 한다. 그래서 이용자 교육이 반드시 필요하다고 본다(이용자 대상 교육 필요, 강제성 있는 이용자 교육 필요).

활동보조인 7: 장애인과 일을 하면서 과연 어느 정도까지 개인정보나 비밀을 엄수해야 하는지가 의문이기도 하다. 간혹 당사자 장애인들이 본인에게 왜 다른 사람들에게 자신의 이야기를 하는지 모르겠다고 항의하는 경우도 있다. 그리고 40대 여성 분들이 자기 자식을 대하듯이 장애인을 대하는 경우가 있어 장애인의 기분을 상하게 하는 경우도 있다. 장애인의 휴대폰을 그냥 아무런 생각 없이 봐주면서 개인 사생활을 침해하는 경우가 있어서 문제이기도 했다. 이러한 경우 장애인도 뭐라고 말하지 못하는 경우가 있다(장애인의 개인정보 보장에 대한 배려 필요).

식사 후 지불과 관련해서 활동보조인이 지불해야 하는지 장애인이 지불해야 하는지 모호한 경우도 있어서 서로 불편한 경우도 있다. 대체로는 장애인 당사자가 사기는 하지만 장애인도 부담이 되는 경우도 있다. 당사자 분들 중 수급자 분들도 있어서 도시락을 싸오라고는 하나 활동보조인들은 도시락을 들고 다니는 것도 쉬운 일은 아니다. 이런 식으로 아주 작은 마찰이 나중에는 커지는 경우도 있다(식사 지불에 대한 이견 발생).

그리고 당사자들은 정해진 시간 만 사용하기를 원하나 활동보조인들은 시간이 너무

작으면 일하기가 어렵다. 그래서 좀 더 장시간을 요구하는 경우가 생기고 이러한 부분에서도 서로 어려움이 발생하기도 한다(활동보조 시간의 양과 관련된 의견 차이).

그리고 덩치가 큰 장애인분은 활동보조 한명이 담당하기도 어렵고 많은 수의 활동보조인들은 약한 중년의 여성분들이라서 이런 분들을 지원하는 것이 현실적으로 어려운 상황이다. 그리고 장애인도 활동보조인 2명이 동시에 지원하면 시간이 두 배로 나가서 문제라고 생각하고 있다. 이러한 부분은 제도상 개선이 필요하다고 본다(다수의 활동보조인이 한 장애인을 지원하는 경우 급여 문제, 체력이 약한 여성 활동보조인이 다수인 문제).

활동보조인 8: 부모님들과 활동보조인이 잘 안맞을 경우에 힘들다. 그렇지만 그런 경우에는 '활동보조인들이 이해를 해야한다'고 생각한다. 시간당 급여도 저는 만족한다. 어려서부터 잘 살았기 때문에 이 급여가 그렇게 작다고 생각하지 않는다. 제가 일을 잘 못한다고 생각합니다. 저는 지체장애인과 발달장애인을 함께 활동보조를 하고 있다. 지체장애인의 경우 오히려 활동보조 하는 저에게 여러 가지 도움을 주고 존중해 준다. 그런데 발달장애인 학생은 오히려 저를 무시한다. 오히려 그 아이가 6학년 때부터 무시했다. 어린아이도 나를 무시하더라. 그래도 활동보조인은 다 똑같다고 생각한다. 저는 활동보조 서비스에는 큰 문제가 없다고 생각한다. 현재 급여가 저에게 적당하다고 생각한다. 저에게 맞는 천직이라고 생각한다. 저에게 이 일은 적성에 잘 맞는다(장애 부모들과의 이견 발생, 급여나 업무에 대해서는 만족).

활동보조인 9: 각각의 견해가 있겠지만 우선 서비스를 받는 분은 한 없이 받으려고 하고 활동보조인으로서는 저희도 생활을 해야 하니 급여가 적어서 좀 많아졌으면 좋을 것 같다. 시급이 약 6,300원 정도이고 4대 보험은 들어서 좋으나 연휴가 없어서 아쉽기도 하다(활동지원 급여의 이상, 활동보조인의 노동권 및 휴일 준수 필요).

활동보조인 10: 실제로 서비스를 제공하다보면 이용자와 활동보조인 간에 애매한 상황이 발생하기도 한다. 특히 교육을 받을 때는 이용자와의 서비스 경계를 자르라고는 했지만 실제로 그렇게 딱 자르기가 쉽지는 않다. 개인적으로 느끼는 것은 이용자들도 교육을 받아야한다고 생각한다. 상당수가 활동보조인을 파출부로 생각하는 경우가 많다. 특히 장애인 가족들이 그렇게 생각하는 경우가 아주 많다. 그래서 이용자의 가족을 대상으로 하는 교육도 필요하다고 본다. 이용자 가정을 방문해서 지원을 하는 경우에 가족들이 남는 시간에 가사 일을 하기를 원하는 경우가 많다. 이용자의 활동보조와 관련없는 다른 업무

VOICEYE
voiceye.com

를 시키는 경우가 많다(가사업무의 불분명한 경계, 부모를 포함한 장애인 이용자 교육 필요).

활동보조인 11: 다양한 이용자의 서비스 요구를 충족하기에는 너무 획일화되어 있는점이 문제다. 그리고 이용자의 선택권이 너무 제한적이라는 점도 문제다. 활동지원 서비스와 활동지원인의 다양한 분야에서의 전문성 강화가 필요하다고 본다. 그리고 외국의 사례처럼 이용자의 선택권이 보장될 수 있는 시스템으로 개선이 필요하다(서비스 종류의 다양화, 서비스의 전문화, 외국처럼 장애인의 자기결정권 존중 필요).

2) 활동지원 서비스 전달 방식

활동지원 서비스의 전달 방식에 대해서 문제점과 개선점을 조사하기 위해서 다음의 사항을 질문하였다.

- **현재 활동지원 서비스 이용자 매칭 방식에 대한 의견**
- **활동지원 서비스 이용자와 문제 발생시 해결 방법**
- **활동지원 서비스 이용자와 문제 발생시 제공기관 담당자의 역할**
- **활동지원 서비스 연계 기관과 문제 발생시 해결 방법**

현재 활동지원 서비스 이용자 매칭 방식에 대한 의견

활동보조인 1: 기관에서 매칭을 하는 경우 단순히 욕구나 선호를 맞춰서 하기 보다는 시작하기 전에 하루 정도라도 일을 하는 것을 보거나 아니면 먼저하고 있는 활동보조인의 업무를 참관한 후 실제에 투입되는 것도 좋을 것 같다. 그러면 우선적으로 자신이 해야 할 일이 어떠한 것이며 어떠한 업무를 지원해야 하는지 등을 미리 알아 일하는데 도움이 많이 될 것으로 생각된다(매칭 전 실제 참관 필요).

활동보조인 2: 현재 매칭 방식과 관련해서는 큰 문제점을 모르겠다(문제의 미발견).

활동보조인 3: 매칭 방식과 관련해서는 별 다른 문제점을 모른다. 우선 친분을 통해서 지원했고 개인적인 관계로 활동지원을 하고 있어서 매칭 방식과 관련해서는 의견을 내기가 어렵다(문제 미발견).

활동보조인 4: 현재 매칭 방법은 크게 불만이 없다. 장애인의 선호를 위주로 매칭을 기관은 잘하고 있는 것 같고 서로 선호가 맞아야 하므로 매칭 방식은 큰 문제는 없는 것 같다(문제 미발견).

활동보조인 5: 지금처럼 기관이 중재하는 매칭 방식이 좋다고 생각한다. 이용자와 활동보조인들 각자는 서로가 필요한 부분에 대한 정보가 취약하기 때문에 기관이 이들의 정보를 취합하여 관리하면서 서로에게 적합한 이용자와 활동보조인을 연결시켜주는 것이 적합하다고 생각한다(문제 미발견).

활동보조인 6: 현재 매칭 방식은 전체적으로 만족하며 큰 문제는 없는 것 같다. 다만 이용자 정보를 보다 더 자세히 활동보조인에게 제시해 주었으면 한다(현 매칭 방식에 전반적인 만족).

그러나 추가적으로 생각을 해보면, 복지관 홈 페이지를 이용하여 장애 이용자의 개인신상정보는 삭제하고 필요로 하는 영역이나 선호정도를 올리면 그것을 활동보조인이 보고서 연락을 하거나 선택하는 방법도 좋을 것 같다. 복지관 직원들도 업무가 과하니 우선적으로 활동보조인이 선택하고 그 사람을 좀 더 알아봐 달라고 하면 더 나을 것 같다. 전체적으로 매칭이 잘못된 것 같기는 하다. 왜냐하면 학습보조를 원하는 사람도 적고 하려는 사람도 적어서 매칭에 어떠한 문제가 있는 것으로 보인다. 복지관을 방문하여 학습지원을 요구하는 이용자를 매칭해 달라고 하면 복지관 담당자는 없다고 하나 실제로는 장애인들은 오히려 “학습 지원하는 활동보조인을 구하기가 어렵다”라고 하는 경우도 있어서 매칭 방식의 개선이 필요한 것 같다. 아마도 워낙 뭐가 많아서 중간에서 서로 파악이 잘 되지 않는 것 같다(복지관 사이트를 이용한 유기적 매칭 실시 필요, 활동보조인과 이용자가 사이트를 통한 직접적인 매칭 필요).

활동보조인 7: 장애인의 선호 즉 어떠한 업무를 원하는지 등을 기관 담당자에게 통보하면 담당자가 욕구를 맞출 수 있는 활동보조인을 매칭하고 있다. 양자 간에 선호가 정해져 있고 담당자 역시 그러한 선호를 다 알고 있어서 선호를 위주로 매칭하는 것은 커다란 문제가 없을 것 같다. 그러나 여성 활동보조인 수가 훨씬 많아서 남성을 원했으나 여성 활동보조인이 매칭되는 경우는 많다. 선호를 모두 체크를 하고 선호 맞춤을 하고 있어서 큰 문제는 없는 것 같다(매칭에 대한 문제 미발견).

활동보조인 8: 매칭 방식은 코디가 연결해 주는데 저는 불만이 없습니다(매칭 방식에 만족).

활동보조인 9: 지금 현재로서는 저는 한 아이만 계속 활동지원을 하고 있으니 매칭과 관련해서는 잘 모르겠다. 성격이 한번하면 끝까지 하는 성격이라 이용자들을 여러번 바꾸지는 않았다. 지금 하는 친구를 거의 5년정도 지원하고 있다(문제 미발생).

활동보조인 10: 저 같은 경우는 앞에 하던 분을 이어서 바로 하고 있는 경우라 매칭과 관련해서는 별다른 의견이 없다. 현재 장애 이용자가 많이 힘든 상황이다. 현재 이용자는 나이는 15세이지만 인지능력이 아이라 감정기복도 심하고 예상하지 못하는 행동을 하며 자주 공격적인 행동을 하기도 한다(매칭 문제의 미발견).

활동보조인 11: 중개기관 담당자의 개인적 역할에 지나치게 의존되어 있어 부족한 부분이 많다(중개 기관 담당자의 전문성 강화 필요).

활동지원 서비스 이용자와 문제 발생 시 해결 방법

활동보조인 1: 현재까지 이용자와는 큰 문제는 없었고 단지 간혹 가사업무를 지원하다가 이용자의 가족들의 업무까지 해야하는 경우가 있어서 기분이 안좋을 때가 있다. 문제가 발생하면 그냥 대화로 해결하려고 노력한다(대화로 문제 해결).

활동보조인 2: 그냥 말을 서로해서 해결하고 있다. 불만이 있으면 이야기를 한다. 그냥 말로하면 이해하고 서로 들어 줄 수 있는 것 같다. 그리고 인격 침해가 심한 장애 이용자들을 대상으로 교육이나 아니면 바람직하지 못한 행동에 대해서 어떠한 방식으로든 조치를 취하는 방법이 필요할 것 같다(대화로 해결, 장애인 대상 이용자 교육 필요).

활동보조인 3: 저 같은 경우는 대화를 한다. 그러나 솔직히 말을 못하는 경우도 있기는 하다. 일단 돈이 관련된 관계라 나의 권리를 주장할 수는 있으나 만약 말로 표현한다면 틀어질까봐 말하지 못하는 경우도 있다. 저야 친분이 있어서 괜찮으나 만약 정말 생계가 어려워 활동지원인으로서 일을 한다면 이용자에게 말을 해서 불만을 표현한다는 것이 쉽지는 않을 것이다. 아직 시도는 안 해 보았지만 말로서 해결하려고 한다(대화를 통한 문제 해결).

활동보조인 4: 장애인의 주장을 우선적으로 받아들이고 인정하도록 한다. 그러나 성추행과 같은 심각한 사건은 일단 기관 담당자에게 보고를 한다. 활동보조인으로서 장애인과

는 직접적인 언쟁이나 분란을 피하고 분쟁 상황을 그냥 조용히 모면하고 이후 기관 담당자에게 사실을 통보한다(대화로 문제 해결, 성추행과 같은 심각한 문제는 기관 보고).

활동보조인 5: 직접 해결하는 편이다. 활동지원 서비스의 성격상 이용자와 활동보조인의 커뮤니케이션과 서로에 대한 신뢰가 중요하다. 문제가 발생했을 경우 이용자와의 대화를 통해 이용자가 원하는 부분이 무엇인지 정확히 알아서 이용자가 원하는 서비스를 제공하는데 집중하려고 한다(대화로 문제 해결).

활동보조인 6: 일반적으로는 대화로 해결하려고 하지만 대화로 가능하지 않는 경우에는 그냥 기관을 통해 다른 이용자와 매칭을 시도한다(대화를 통한 해결).

활동보조인 7: 우선적으로는 당사자와 풀려고 노력을 하고 만약 활동보조인이 다룰 수 없는 영역이거나 심한 경우는 기관 담당자와 이야기한다. 그러나 어려운 점은 어느 정도를 기준으로 담당자에게 이야기를 할 것인지 말 것인지를 정하기가 쉽지는 않다(대화를 통한 문제 해결 시도).

활동보조인 8: 저는 코디에게 물어봤습니다. 그래서 모든 문제를 코디를 통해서 해결했습니다(기관 담당자를 통한 문제 해결 시도).

활동보조인 9: 간혹 꼬집거나 해서 다치는 경우가 있기는 하지만 크게 다친 것도 아니며 그리고 아이가 소통이 안되기 때문에 그냥 참거나 하는 경우가 많다. 그냥 혼자서 문제를 해결하는 경우가 많으며 사실 아이가 그렇다고 해서 기관에다가 이야기해도 아이가 달라지는 것은 아니므로 그냥 넘어가는 경우도 많다. 5년 동안 이용자와 이용자의 부모와 갈등이 있기는 했으나 서로 잘 이해하고 참아서 여기까지 온 것이라고 생각한다. 그러한 관계가 없으면 이렇게 할 수는 없을 것 같다. 그리고 이용자보다는 제가 일하는 입장이니 제가 더 맞추어줘야 하는 것 같다. 이용자는 장애가 있고 이용자의 부모도 일을 해야 하는데 제가 사사건건 갈등을 이야기하고 불만을 말 할 수는 없기도 하다. 그래서 서로 이야기하고 다른 견해를 좁히려고 한다(대화를 통한 문제 해결, 장애아의 장애 특성의 이해 시도).

활동보조인 10: 저는 활동보조 업무를 하다가 어떠한 문제가 발생하면 정직해야 한다고 생각하며 문제가 생기면 일일이 부모에게 알려준다. 그리고 제가 이용자의 기록지를 가

VOICEYE
voiceye.com

지고 다니면서 이용자가 자해를 몇 번 했는지 등의 상세한 내용을 기록한다. 이용자의 부모가 언제나 불안할 것 같아서 자세히 기록해서 부모에게 알려주도록 노력한다. 그래서 서로간의 불만은 없다(장애 부모에게 모든 사실을 알림, 대화로 문제 해결).

활동보조인 11: 서로 대화를 통해 해결하려고 노력한다(대화로 문제 해결).

활동지원 서비스 이용자와 문제 발생 시 제공기관 담당자의 역할

활동보조인 1: 그다지 커다란 문제가 없어서 기관 담당자가 한 역할은 없는 것 같다(문제 미발생).

활동보조인 2: 중간에서 커다란 역할을 하지는 않고 그냥 이쪽과 저쪽을 중재하는 역할을 주로 했다(단순 중재 역할).

활동보조인 3: 보통은 이야기를 하지 않으니 조치가 되지는 않는다. 실례가 있는데 장애 이용자는 남자이고 활동지원인은 저 나이 또래의 여자였다. 남자 장애인의 경우 어렸을 때부터 장애를 입어서 여자를 잘 모르고 나이도 젊어서 술도 마시고 한창 여성에 관심이 많은 나이였다. 그래서 활동보조인 여자에게 술을 먹으러 간다든지 밤에 일이 생겨서 갑작스럽게 밤에 불러낸다든지 그래서 나가면 술집이고 그리고 성적인 이야기도 많이 하고 그래서 그 여자가 기관에 연락을 한 적이 있다. 그러나 그 기관은 그 활동보조인을 위해서 한 일이 없다. 이러한 성적인 일은 아주 심각한 사건이며 그 여자 입장에서는 아주 중대한 일인 것이다. 또한 저 역시 그와 비슷한 일이 있었던 적이 있어서 아주 민감하다. 그러나 기관에서는 제대로 조치를 취하지 못했으며 그냥 넘어간 적이 있다. 그 여자로서는 중요하고 심각한 문제인데 그런식으로 조치를 하는 것은 정말로 문제라고 생각한다. 그래서 솔직히 말해서 기관과 관련해서는 불신을 하는 편이다. 기관이 장애 이용자의 잘못된 점을 지적하고 깊이 들어가서 고쳐야 하지만 그렇지 못한 것이 사실이다. 기관이 책임을 지고 신뢰가가는 조치를 한다면 활동보조인들도 믿고서 의지를 할 것이지만 그렇지 못한 상황이라서 기관을 믿거나 의지한다는 것이 어렵다(기관을 불신하여 의사 표현을 거의 하지 않음).

이미 기관에 대해서 불신을 하고 있기 때문에 기관을 믿거나 문제점 등을 이야기하지 않는다. 그래서 저 같은 경우는 문제가 발생하면 그냥 그만둔다(기관 불신).

활동보조인 4: 기관 담당자는 문제를 처리하는데 있어서는 잘 하는 것 같다. 담당자는 어느 한쪽의 편을 들지도 않고 중간 역할을 수행하고 있는데 아마도 그럴 수밖에 없을 것으로 보인다. 만약 장애인이 문제가 있으면 담당자가 이야기를 듣고 이해하고 다른 사람으로 바꿔주기도 한다(기관의 중재자 역할 수행 적절).

활동보조인 5: 담당자에 따라 역할 수행의 방법이 약간 다르다. 그냥 듣고 이해하시라는 분도 계시고, 원칙에 근거해서 문제를 적극적으로 해결하려는 분도 계신다. 하지만 대부분은 이용자와의 문제가 심리적인 복잡한 측면이 많기 때문에 담당자의 도움 보다는 당사자들이 해결하는 것 같다. 이를테면 서로 새로운 이해관계를 찾는 것으로 문제해결을 회피하는 경향이 있다. 이 때 담당자가 각각 새로운 매칭을 하게 된다. 이용자의 눈치를 볼 수 밖에 없는 기관 입장에서는 문제가 생길 때마다 문제의 원인을 직시하고 그런 관행을 시정 하려 하기 보다는 새로운 매칭으로 순간을 모면하려는 것이 아닌가 싶다. 기관의 담당자는 이용자와 활동보조인 어느 쪽 편이 아닌 원칙에 입각한 객관적인 입장을 준수해야 한다고 생각한다. 이용자와 대화 할 때는 이용자 편을 활동보조인과 대화 할 때는 활동보조인의 편을 들어 그 순간 상대의 마음만 상하지 않게 하려는 태도는 장기적으로 볼 때 활동지원서비스제도발전에 나쁜 영향을 끼치리라고 본다.
특히 문제가 생겼을 경우 아전인수격으로 문제 제기를 하는 경우가 많기 때문에 문제를 객관적으로 파악해서 해결점을 찾는 것이 원만한 해결의 포인트가 된다고 생각한다(기관의 객관적이며 공정한 중재자로서의 역할 필요, 이용자 우선의 문제 해결 방식 개선 필요).

활동보조인 6: 이용자와 문제 해결을 위해 대화로 맨투맨으로 시도한 후 해결이 안된 경우라도 기관의 협조는 전혀 구하지 않는다. 왜냐하면 기관 담당자도 이용자를 어떻게 조율할 수 없는 입장이라서 이야기를 해도 별로 할 수 있는 역할이 없기 때문이다. 맨투맨으로 해결이 안되면 그 이용자와 종료하고 다른 사람을 구하려고 한다. 이용자나 활동보조인이나 서로 종료가 되는 것을 별로 두려워하지 않는 것 같다. 그냥 다른 사람을 고르면 된다 라고 생각하는 경우가 많다(기관의 중재는 요청하지 않음, 기관의 공정한 중재 역할 필요).

활동보조인 7: 일반적으로 제공 기관 담당자와는 최악의 경우에만 이야기를 하는 편이라 별다른 어려움은 없었다(문제 미발생).

VOICEYE
voiceye.com

활동보조인 8: 모르는 문제가 있거나 어려운 문제가 있으면 일단 코디와 상의를 한다. 제가 오해하는 부분도 알게 되고, 또한 부모님과 의사소통이 어려울 때도 많은 도움을 받고 있다. 그래서 많은 문제를 코디를 통해서 해결했다(기관 담당자를 통한 여러 문제 해결).

활동보조인 9: 기관 담당자와는 그다지 심각한 이야기를 하지는 않았으나 간혹 속상하고 하면 찾아가서 상담을 하기도 한다(담당자와의 상담 요청).

활동보조인 10: 사실 아직까지는 문제가 발생하지 않아서 별로 기관 담당자에게 말하거나 담당자가 할 일이 별로 없었다. 만약 발생한다면 중간입장에서서 활동지원인이 말하기 어려운 면을 대신 이야기해 주었으면 한다. 이용자나 부모의 얼굴을 보고 불만을 말하기는 쉽지는 않으니 중간에서 고충을 이야기해 주었으면 좋을 것 같다(문제 미발생).

활동보조인 11: 특별한 문제가 없어 특별한 역할 수행없다(문제 미발생).

활동지원 서비스 연계 기관과 문제 발생시 해결 방법

활동보조인 1: 제공 기관과도 큰 어려움은 없었고 단지 교육이 좀 더 실용적이면 좋을 것 같고 추가로 매칭할 경우 할 일을 조금이나마 맛보고 할 수 있는 제도가 생기면 좋을 것 같다(제공기관과의 문제 미발생).

활동보조인 2: 기관과는 딱히 어떠한 문제가 발생되지는 않았던 것 같다. 발생할 일이 별로 없었던 것 같다(문제 미발생).

활동보조인 3: 저는 다른 활동지원인과 비교해서는 좀 다르지만 일반적으로는 활동지원 서비스 제공에 만족하는 편이다. 하지만 솔직히 말하면 잘 몰라서 어떻게 대답해야 할지 모르겠다(응답 부적절).

활동보조인 4: 복지관과는 큰 문제는 없었다(기관과의 문제 미발생).

활동보조인 5: 대부분 바우처 결제에 관한 것이나 교육 참석, 서류제출 등의 공식적인 것과 관련된 문제이기 때문에 적극적으로 대처하거나 이해시키려고 합니다(원만한 해결 시도).

활동보조인 6: 큰 어려움은 없었으나 대체로는 본인 스스로 해결하는 경우가 많았다. 개인적인 어려움과 관련하여 기관 담당자가 주도적으로 어떠한 역할을 한적은 없다. 담당자도 어쩔 수 없는 상황이라서 큰 기대는 담당자에게 하지 않으며 알아서 해결하도록 노력한다. 담당자에게 한번 이야기 했었는데 별로 도움이 안되서 다음부터는 이야기하지 않는다(개인적으로 문제 해결 시도).

활동보조인 7: 현재까지 총 3기관을 이용해 봤는데 다들 좋은 센터였던 것 같아서 큰 어려움은 없었다. 기관 실무 담당자와의 문제점은 없었던 것 같다. 활동보조인들 간에는 좋은 기관과 그렇지 못한 기관의 정보가 공유되어서 미리 알고 좋은 기관으로 가서 등록을 한 것도 있었다. 소문이 안좋은 곳은 활동보조인들이 가지를 않는다. 모든 사람들이 아는 것은 아니지만 활동보조인들도 서로 모여서 교육을 받을 때면 이러한 정보를 공유하기도 한다(문제 미발생).

활동보조인 8: 활동지원 서비스 연계기관과 큰 어려움은 없었다. 제가 사는 곳 근처라서 아는 분이 현재 기관을 소개해 주었다. 아는 분이 전직 보험사였는데 이분이 소개를 해주었다. 저희 집과 가까이 있어서 여러 가지로 도움이 크게 되었다. 저는 연계기관과의 관계는 좋다(문제 미발생).

활동보조인 9: 기관과의 문제는 없어서 따로 기관과 어려움은 없었다(문제 미발생).

활동보조인 10: 아직 까지는 기관과는 별다른 문제가 발생한 적은 없다. 만약 문제가 생긴다면 서로 대화를 해서 풀어나가야 한다고 본다. 저는 말로 한다면 문제들은 풀어 나갈 수 있을 것이라고 본다(문제 미발생).

활동보조인 11: 이용자와 협의하여 대처한다(이용자와 공동으로 문제 해결).

3) 활동지원 서비스의 수준

활동지원 서비스의 제공과 관련해 활동지원 서비스의 전체적인 수준을 파악하기 위해서 다음의 질문을 하였다.

- **활동지원 서비스의 만족도**
- **활동지원 서비스를 받는 이용자나 연계 기관의 만족도**

- 활동보조 서비스를 제공하면서 스트레스를 받는 가장 큰 이유

활동지원 서비스의 만족도

활동보조인 1: 전체적으로 만족하고 있으며 단지 가사 업무의 경계를 서로 잘 구별할 수 있으면 좋을 것 같고 가능하다면 시급도 인상되면 좋겠다. 특히 본인은 208시간을 하여 다소 경제적으로 괜찮지만 시간이 적은 활동보조인들의 경우 시간이 적어서 경제적으로 어려워하는 경우도 있다. 그리고 주로 40~60세 사람들이 할 일을 구하는 것은 쉽지 않으나 활동지원 제도를 통해서 일을 하고 수입을 올릴 수 있어서 아주 좋다. 그리고 장애인을 만나면서 장애인에 대한 편견이나 두려움이 조금씩 줄어드는 것 같다(가사 활동의 경계 구분 필요, 급여 인상 필요, 경제활동의 장점, 장애인에 대한 인식의 개선).

내가 움직일 수만 있다면 나이가 70이 되어도 할 수 있다는 장점이 있다. 또한 시간을 아주 융통성 있게 사용할 수 있어서 좋다. 필요하면 시간을 조정할 수 있으며 융통성 있게 시간을 바꿀 수 있어서 아주 좋은 제도인 것 같다. 본인 역시 가정이 있어서 아이들도 봐야하고 이런저런 일들이 있지만 그래도 시간을 조절하기가 쉬워서 일하기가 아주 좋다(시간 조정의 융통성).

활동보조인 2: 전반적으로 활동지원인으로서 일하는 것은 만족스럽다(전반적인 만족).

활동보조인 3: 활동지원 서비스를 받는 이용자는 만족한다. 이용자가 마인드도 밝은 분이라서 만족을 한다. 그러나 연계기관을 통해서 매칭이 된 것이 아니라서 기관과의 만족도는 이야기하기가 어렵다. 관련 문서나 서류를 작성하기는 하지만 필요한 경우에만 기관을 방문하니 기관과의 관계는 잘 모른다(장애인은 만족).

활동보조인 4: 일하는 것과 관련해서는 아주 만족스럽다(업무에 만족함).

활동보조인 5: 이용자분들의 자립생활에 조금이나마 도움을 드리는 것 같아 만족합니다. 더불어 일정의 보수를 받아 가정 경제에도 보탬이 되고 있어 만족합니다(장애인 자립에 기여하여 만족, 경제적 수입 창출에 만족).

활동보조인 6: 초기에는 매우 만족하였으며 보람도 있었고 제가 도와준 분이 성공하면 마치 내가 성공한 것처럼 기쁘고 아주 좋았다. 그러나 심하게 요구하는 이용자를 만난

이후부터는 그러한 생각이 많이 사라졌다. 장애인을 열심히 도와줘 그분이 성공하는 것을 보면 나 역시 열심히 살아야겠다는 생각이 많이 들기도 한다. 시각장애인 교사지만 작성한 자료가 비시각장애 교사가 작성한 것보다 더 깔끔하고 맞춤법이 맞아서 아주 놀라는 경우도 있었다. 이러한 노력을 하는 것을 보면 나에게도 많은 귀감이 된다. 이러한 분들을 보면 아주 보람이 있으나 가끔 서비스를 잘못 사용하시는 분들을 보면 힘든 경우도 있다. 그리고 부정수급 이야기도 듣고 해서 그런 이야기를 들으면 기분이 좋지는 않다. 특히 시각장애인들은 단지 보이지 않아서가 문제이므로 옆에서 활동보조인이 도와주기만 하면 아주 좋을 것으로 보인다. 시각장애인들에게는 이 서비스가 아주 필요하고 유용한 것으로 여겨진다. 원래는 이 서비스가 지체장애인을 위해서 만들었다는데 사용은 아마도 시각장애인들이 더 큰 덕을 보는 것 같다. 장애인들도 남에게 아쉬운 소리를 해야 하나 그렇지 않아도 되고 당당할 수가 있어서 그들의 인권 신장에도 커다란 도움이 되는 것 같다(장애인 인권 시장에 기여해 보람, 무례한 장애 이용자 교육 필요, 부정수급 적발 필요).

활동보조인 7: 현재는 아주 만족하고 있다. 너무 만족스럽고 서비스를 받는 장애인 분도 좋아서 매우 만족한다(업무에 매우 만족).

활동보조인 8: 평소에 일을 안하다가 했기에 너무 감사하다. 지금 잘 몰라서 그런지 저는 그저 행복하다(매우 만족함).

활동보조인 9: 보통 정도로 만족하며 본인이 다른 사람들보다는 인내심이 더 많은 것 같고 남편도 장애인이라서 더욱더 장애인을 이해하고자 하는 경향이 많다(대체로 만족함).

활동보조인 10: 개인적으로 부족한 점은 있겠으나 전반적으로 활동지원 서비스에는 만족하며 10점 중 한 7점 정도는 만족한다고 본다(대체로 만족).

활동보조인 11: 여러 가지 문제점이 있으나 개인적으로는 대체적으로 만족한다(대체적인 만족).

활동지원 서비스를 받는 이용자나 연계 기관의 만족도

활동보조인 1: 전체적으로 이용자나 기관에 만족한다(전체적으로 만족).

VOICEYE
voiceye.com

활동보조인 2: 만족스럽다(전반적인 만족).

활동보조인 3: 일단 첫 번째는 저는 사회복지사를 정말 하고 싶으나 제대로 된 복지를 받고 제대로 된 일자리에서 일을 하고 싶은데 지금은 활동보조인으로 일하고 있어서 스트레스를 받고 있다. 그리고 나중에 복지기관으로 가더라도 현재 활동지원인 경력은 인정을 해주지도 않는다. 아무도 활동지원인의 경력을 보지 않는다. 그래서 이와 관련된 스트레스가 엄청나다. 같이 일하는 것은 너무 좋다. 그리고 지금 하고 있는 일은 너무 좋다. 그러나 활동지원인은 앞으로의 경력에 도움이 되지를 않아서 스트레스가 너무 심하다. 4년간 대학 전공도 복지로 바꾸고 대학을 졸업했는데 장래가 불안한 활동보조인 업무를 하고 있어서 솔직히 스트레스가 장난이 아니다. 다른 사람들이 활동지원인을 가리켜 장애인 개인비서라고 하는 이야기를 듣고 너무 속상하기도 했다. 같은 과 친구들과 이야기해도 다들 좋은 곳에 사회복지사로 일하고 있는데 남들은 활동지원인을 그렇게 생각하고 있어서 마음이 좋지를 않다. 그래서 심리적으로 스트레스가 너무 심하다(활동보조인의 열악한 처우 문제, 활동보조인의 불안한 노동권 문제, 활동보조인의 비정규직 문제).

그리고 장애 단체에서의 역차별도 당하고 있어서 스트레스를 받는다. 장애인들이 호의를 변질시켜 권리로 아는 경우가 많아서 문제인 것 같다. 정말로 활동보조인으로서 작은 호의와 배려를 하고 있으나 그것이 반복되면 권리가 되어 버리는 경우가 있다. 그러면 역차별의 문제가 생긴다. 아마 활동보조인 다른 분들도 이러한 역차별을 느낄 것으로 생각된다. 활동보조인을 떠나서 장애인과 함께 일하는 비장애인이라면 아마도 이러한 경험을 할 것이다(장애인 대상 교육의 필요, 장애인에게 차별받는 활동보조인 문제).

활동보조인 4: 이용자도 그렇고 기관과도 큰 문제없이 만족스러운 상태이다(이용자와 기관 모두 만족).

활동보조인 5: 현재는 만족한다. 기관에서 활동보조인들을 대할 때 전반적으로 활동보조인들의 연령층이 높다보니 다소 업무처리가 미숙하여 약간 무례할 때도 있지만 그래도 전반적으로는 만족한다. 서로 신뢰하고 배려해야만 원만하게 이루어짐에도 불구하고 활동보조인을 고용인이라고만 생각하셔서 무리한 요구를 할 때도 있지만 그래도 이해하려고 하는 편이다(전반적으로 만족함).

활동보조인 6: 비교적 만족스럽다. 큰 어려움이나 불만은 없는 것 같다(비교적 만족).

활동보조인 7: 대체적으로 만족스러운 상태이다(대체로 만족).

활동보조인 8: 저는 연계기관의 시설이 좀 좋았으면 좋겠다. 옛날 여의도 빌딩처럼, 이룸센터처럼 좋았으면 좋겠다. 선생님들이 열심히 일하시는데 제가 보기엔 힘들어 보인다. 이 센터가 더 크고 우리들이 만날 수 있는 공간이 있으면 더 나눔이 되고, 개선점이 보일 것 같다. 좋게 이야기 하면 가족 같아서 소속감은 너무 좋다. 서로 힘들 때 함께 살아가는 모습이 있다. 회사 느낌이 아니라서 좋다. 제가 볼 때는 어느 친구를 볼 때 복지관을 이용해서 하는 경우가 있는데 시설은 좋은데 너무 딱딱하고 관계가 별로 좋지 않다고 한다. 그런데 여기는 매력적이다. 재래시장 같은 분위기라서 좋았다. 그런데 여기서 따지고 그런 느낌이 아니라 서로 서로 배려해주는 것이 있어서 너무 매력적이라고 생각한다.

그리고 4대 보험도 너무 고맙고, 안 받던 것을 받으니 너무 좋다. 보수 교육도 받고 있다. 평소에 교육이 없다가 도와주는 것 같아서 너무 고마웠다(기관의 물리적인 시설 개선이 필요함).

활동보조인 9: 이용자에게 만족도 점수를 준다면 10점 만점에 한 8점 정도를 줄 수 있을 것 같고 기관에는 10점을 줄 수 있을 것 같다. 본인 스스로도 한 8점 정도 줄수 있으며 활동지원인으로서 그래도 잘하고 있다고 생각한다(전체적으로 만족함).

활동보조인 10: 현재 서비스를 주고 있는 학생은 너무 힘든 상황이다. 장애 유형 때문에 많이 힘들다. 연계 기관에는 다른 불만은 없고 좋다. 기관은 활동보조인을 잘 배려하고 친절하게 대해준다(장애 특성 상 다루기가 어려움).

활동보조인 11: 이용자와는 별문제가 없으나 연계기관의 역할은 전문성이 많이 부족하다고 본다(중개 기관의 전문성 필요).

활동보조 서비스를 제공하면서 스트레스를 받는 가장 큰 이유

활동보조인 1: 특히 이용자의 가족들의 업무나 가사를 지원하는 것이 가장 스트레스를 많이 받는 요인 중 하나이다. 이용자와는 직접적인 어려움은 없었으며 가족지원에 대한 경계는 있으나 실지로는 그러한 구분을 짓기가 아주 어렵다는 점이 스트레스적인 요소이다(장애인 가족의 가사 업무 지원에 대한 스트레스).

VOICEYE
voiceye.com

활동보조인 2: 특히 이용 장애인의 부모와 같이 있을 경우 이용자 부모의 식사나 가사 등을 지원해야 하는 것이 스트레스이다. 이용자 혼자 같으면 다 해줄 수 있으며 당연히 내 일이라고 생각하고 한다. 그러나 주위 가족들의 일을 같이하는 것은 스트레스가 된다. 가사와 관련하여 어느 정도 이상의 것을 요구하면 좀 어렵다. 그래서 이용자가 혼자 살면 더 좋으나 그렇지 못해서 좀 힘든 면이 있다(장애인 가족의 가사지원에 대한 스트레스).

활동보조인 3: 활동보조 교육이 좀 더 현실적이며 실용적으로 개선이 되어야 할 것이다. 교육을 통해 활동보조인들이 좀 더 현실적으로 장애를 이해할 필요가 있다. 또한 장애인 이용자를 대상으로 하는 교육도 반드시 필요하다. 장애인들은 자신들의 권리만을 주장하고 있는 경우가 많아서 서로 간의 문제가 더 커지는 경우가 많다. 그래서 서로 교육을 받을 필요가 있다(활동보조 교육의 전문화 및 실용적인 교육 필요, 장애인 대상 교육 필요).

활동보조인 4: 장애인 이용자들이 자신의 목소리만 내려고 하는 것이 스트레스이다. 좀 더 자신들이 받는 서비스를 제공하는 사람들의 인권 역시 중요하다는 사실을 알아야 할 것이다(장애인 대상 인식 교육 필요).

활동보조인 5: 이용자들이 문제가 발생하는 경우 직접 대화하지 않고 뒤로 기관이나 다른 이용자분들과 얘기할 때 스트레스를 받습니다(이용자와의 의사소통의 문제).

활동보조인 6: 심한 요구를 하는 장애인을 만나면 많은 스트레스를 받는다(심한 요구나 무례한 요구를 하는 장애인에 대한 스트레스).

활동보조인 7: 전에 일하던 곳은 아주 스트레스가 많았던 곳이어서 현재하고 있는 활동지원은 별로 스트레스를 받는 것 같지는 않다. 그래도 우선적으로 장애인과의 관계 속에서 생기는 어려움이 좀 스트레스이기는 하다. 각 장애인 당사자의 욕구를 맞추는 부분이 어려운 점이기는 하다. 맞추는 과정이 스트레스이며 그러한 과정을 지나면 큰 어려움은 없다(장애인과의 인간관계를 유지하는 것에 대한 스트레스).

급여도 현재보다는 조금이라도 인상되었으면 한다. 급여가 적어서 활동보조인들이 다들 장시간 일을 구하고 있는 것이다. 특히 일부 업무 예를 들어, 목욕서비스를 할 때 장애인을 들어서 이동시키는 경우에는 과연 이 정도 돈을 받고 이 일을 하는 것이 맞는지 의심스러운 경우도 있다. 그리고 정신노동으로 장애인을 지원하는 경우도 급여가 적은

것처럼 생각된다. 그래서 급여가 좀 올라야 된다고 생각한다(급여 인상 필요, 업무의 특성에 따른 급여 차별 지급 필요).

활동보조인 8: 활동보조를 제공할 때는 시간을 정확하게 맞추는 것이 필요한데, 발달장애인들은 약을 먹을 때나, 이동할 때 빨리 움직이지 않고 애를 먹일 때가 많아서 그때마다 속이 많이 탄다. 그리고 아무래도 의사소통은 부모님과 하다보면 서로 입장이 달라서 힘든 경우가 발생하곤 한다. 발달장애인들은 소통이 잘 안되는 경우가 많아 힘들다. 지체장애인은 오히려 친구 같고 정신적으로 지원을 해주기도 한다. 발달장애인들은 소통이 잘 안되는 경우가 많다. 그렇지만 발달장애인이 원하는 것을 따라가면 소통이 잘 된다는 것을 깨달았다. 제 고집을 부리면 소통이 더욱 어려운 경우가 많다. 그래서 발달장애인의 경우에는 활동보조 하는 동안 신경을 바짝 쓰고 있어야 한다(발달장애인과의 의사소통의 어려움).

활동보조인 9: 발달장애 아이를 지원할 때 받는 시선이 많은 스트레스가 된다. 특히 지금 지원을 하고 있는 이용자는 자주 소리를 내고해서 같이 다니다보면 사람들이 다 쳐다보는데 그러한 시선이 스트레스가 되기도 한다. 그리고 전철과 같이 밀폐된 공간에서 방구를 끼어도 그냥 참아야 하고 남들의 시선을 받아야 하는 것이 많은 스트레스이다. 그리고 현재 이용자도 감정이 기복이 있어 늘 비상사태라 언제나 신경을 써야하는 것도 어려운 점이다. 어떠한 상황에서 어떻게 행동을 할지를 모르기 때문에 언제나 긴장을 해야하고 관심을 기울여야하는 문제점이 있다. 늘 긴장을 해야 한다는 것이 스트레스이다. 그리고 발달장애인이 고집이 강해서 그런 점을 받아들이는 것도 어려운 면이 있었다. 그리고 처음에는 반복적으로 어떠한 행동을 하는 것을 받아들이기가 어려웠다. 이용자가 한 시간마다 무언가를 먹어서 먹지 말라고 해도 계속 먹어서 그런 행동을 못하게 하는 것이 어렵기도 했다(발달장애의 장애적 특성에 의한 스트레스).

활동보조인 10: 급여와 관련해서 장애 유형과 장애 급수에 따라서 달라야 한다고 생각한다. 장애의 경중에 따라서는 업무의 강도가 다를 수 있는데 급여가 동일하다는 것은 좀 개선을 해야 할 것으로 생각된다. 그리고 현 이용자는 자해행동과 예상하지 못하는 행동 등을 하여 그런 점이 스트레스로 작용한다. 그래서 이러한 어려운 업무를 하는 경우에 맞추어 급여가 차등적으로 지원되었으면 좋을 것 같다(업무의 강도에 따라 차등적인 급여 필요).

voiceye.com VOICEYE

활동보조인 11: 이용자의 선택권이 많이 부족한 점과 정부의 장애인과 활동보조인을 잠재적 범죄자로 취급하는 제도 운영 방식이 문제이다(정부의 운영 관점의 변화 필요, 이용자의 자기결정권 보장 필요).

4) 활동지원 서비스 개선 방향 도출

활동지원제도의 효과성을 높이고 개선점을 조사하기 위해서 다음 사항을 질문하였다.

- **활동지원제도의 효과성을 높이기 위한 방법**
- **활동지원 서비스 이용자와 관련된 문제점을 개선하기 위한 방법**
- **활동지원 서비스 연계 기관과 관련된 문제점을 개선하기 위한 방법**

활동지원제도의 효과성을 높이기 위한 방법

활동보조인 1: 우선 본인의 경우 이용자의 집이 아주 가까워서 일을 하기가 쉽고 급한 일이 생기는 경우라도 금방 갈 수가 있어서 아주 편하고 좋다. 더욱이 기관도 가까워 서류처리나 행정업무를 보는 것도 용이하다. 제도가 좀 더 효율적이려면 활동보조인이나 장애 이용자가 서로 근거리에 거주하거나 가까운 곳 내에서 이동하는 것이 아주 중요할 것 같다. 본인의 경우도 가정이 있고 급한 업무를 처리해야 하는 경우도 있어서 이용자가 근거리에 거주하고 있는 점은 이점이라고 생각한다(장애인과의 근거리 거주에 의한 업무의 용이함).

활동보조인 2: 큰 불만은 없으나 수수료가 너무 과하고 임금이 오르는 정도가 너무 미미해서 오르는 것 같지도 않다. 물가가 오르는 정도는 맞춰주어야 하는데 그렇지 못한 것이 안타깝다. 그리고 서비스 제공 기관을 끼어서 일을 해야 하는 것도 불만이다. 중간이 없으면 수수료가 없어지고 그러면 서비스의 질이 올라가고 활동보조인들도 더 많은 급여를 받을 수 있을 것 같다. 다만 부정수급을 더욱더 엄밀하게 잡고 검사를 해야 할 것이다(과한 수수료 축소, 급여 인상 필요, 중계기관 불필요, 부정수급 엄밀 조사 필요).

활동보조인 3: 솔직히 말해서 활동지원인 양성 교육은 일주일로는 부족하다. 그리고 이론보다는 실습이 정말로 필요하다는 것을 느낀다. 그러나 그 실습과 관련해 제대로된 커리큘럼은 없다. 그리고 제대로 실습할 수 있는 기회도 없다. 현재는 한시간 정도 휠체어 사용하고, 안대하고 지팡이를 사용하는 정도인데 이 정도 만으로는 알 수 있는 것은 없

을 것 같다. 교육을 한다면 이론 교육도 중요하지만 실질적인 실습을 추가해야 할 것으로 생각된다. 실습은 한 3~4일 정도 필요하다고 본다. 그러면서 이론도 병행되었으면 좋겠다(활동보조인 교육에 실용적인 실습 추가).

또한 활동지원인을 대상으로 교육을 하듯이 이용자들을 대상으로도 교육을 해야 한다. 이용자들은 어떻게 활동보조 서비스를 이용하며 활동보조인의 업무를 규정하는지 등의 교육을 받을 필요가 있다. 그리고 어디까지 부탁을 해야 하며 권리와 책임에 대해서 확실하게 교육을 해야 한다. 교육을 받으면 이용자는 이용자의 인권을 지킬 수가 있고 이용자가 교육을 받으면 활동보조인의 인권도 보장받을 수 있을 것이다. 이용자를 대상으로는 일주일이 많다면 최하 3일 정도는 교육을 받을 필요가 있다. 그래야 둘 다 서로를 존중하고 인권을 지킬 수 있을 것이다. 그래야 제대로 된 서비스를 활동보조인도 제공할 수 있을 것으로 본다(이용자 대상 교육의 필요성).

활동보조인 4: 이용자들과의 의견이 맞지 않아서 스트레스를 받은 적도 있다. 서로 감정적으로 생각할 수도 있으나 직접적으로 서로 대화로 푸는 방식으로 스트레스를 풀려고 한다. 활동보조인이나 장애인이나 서로 맞춰나가면서 풀어야 오랜 동안 관계가 지속될 것으로 생각된다(이용자와 의견 차이로 스트레스).

활동보조인 5: 이용자분들의 피해의식이 잠재적으로 있어서 활동보조인들을 신뢰하지 못한다는 느낌을 받을 때 스트레스를 받는다. 마음을 다해 보조를 하고 있음에도 뭔가 마음에 꺼려질 때 직접 대화하지 않고 뒤로 기관이나 다른 이용자분들과 얘기할 때 스트레스를 받는다(이용자들이 의심을 하거나 신뢰하지 못함에 스트레스를 받음).

활동보조인 6: 제도가 정착이 되도록 여러 가지 노력을 해야 할 것 같다. 교육, 활동보조인의 처우 등등 앞에서 언급한 여러 내용들이 잘 이루어진다면 보다 좋은 제도로써 정착을 할 것으로 보인다(이용자 교육 필요, 활동보조인 처우 개선 필요).

활동보조인 7: 야간에 서비스가 필요한 장애인들이 분명히 있는데 야간에 사용할 수 있는 시간이 별로 없다. 최근에도 야간에 사고로 사망하는 장애인들이 있으며 이런 문제는 3년 전에도 있었는데 야간에 장애인들이 활동보조 서비스를 받을 수 있도록 할 필요가 있다. 그래서 어느 분들은 정말 24시간이 필요하다고 본다. 그러나 반면 과연 그분들을 24시간 돌봐줄 활동보조인들은 있는지 의문이다. 급여를 인상해주면 아마 많은 활동보조인들이 24시간을 할 것으로 본다. 전 장애인을 24시간하는 것이 아니라 필요한 분들은

VOICEYE
voiceye.com

24시간 지원하도록 해야 할 것 같다(24시간 활동지원 필요한 장애인을 위한 시간 증가 필요, 활동보조인 급여 인상 필요).

활동보조인 8: 활동보조 교육을 받고서 현장에서 일할 때, 도움을 줄 수 있는 책자나 수첩 같은 것이 도움이 되니 좋습니다. 매년 달라지는 지침이나 정책과 서비스 방법, 유의할 점 들이 적혀진 소책자 같은 것을 주면 큰 도움이 됩니다(실용적인 활동보조 서비스 관련 수첩 필요).

활동보조인 9: 우선 활동지원인을 위한 급여가 좀 충분했으면 좋을 것 같다. 그리고 장애 이용자 입장에서는 이용할 수 있는 시간이 더 있었으면 좋을 것 같다. 특히 지금 이용자는 걸어 다닐 수 있고 보행이 가능하다는 이유로 시간이 적은데 시간을 더 받으면 좋을 것 같다. 몸을 사용할 수 없고 움직이기가 어려운 지체장애인도 마찬가지이지만 신경을 써야하는 정신장애인의 경우도 시간이 더 필요한 경우가 있어서 장애 유형별로 좀 차별화된 서비스를 필요로 할 것 같다(활동지원 급여 인상 필요, 장애 유형에 따라 활동지원 시간의 차등 제공).

활동보조인 10: 제일 중요한 것은 장애 등급에 따라서 수당이나 급여가 달라져야 한다고 본다. 급여가 더 많다면 일이 힘들더라도 할 수 있을 것이다. 그렇지 않다면 같은 급여라면 다들 쉬운 일을 하려 할 것이며 굳이 어려운 일을 하려고 하지 않을 것이며 그러면 결국 중증장애인들은 더 힘이 들 것이다(업무의 강도와 장애 등급에 따른 차등적인 급여 필요).

활동보조인 11: 우선은 외국의 사례처럼 이용자의 선택권이 보장 되어야 한다고 생각한다. 그리고 다양한 이용자의 욕구를 수용할 수 있는 활동지원인의 전문성과 다양성을 갖춘 인력풀의 형성이 필요하다(이용자의 자기결정권 중시, 전문 활동보조인의 필요).

활동지원 서비스 이용자와 관련된 문제점을 개선하기 위한 방법

활동보조인 1: 이용자와는 어려움이나 문제가 발생한 적은 거의 없다(문제 미발생).

활동보조인 2: 이용자와는 그다지 별로 문제가 없었으나 우선적으로 이용자들을 대상으로 교육을 실시할 필요는 있다(이용자 대상 교육 필요).

활동보조인 3: 이론적으로는 기관에 말한다. 아니면 당사자와 직접 이야기를 한다. 그러나 제일 좋은 방법이지만 제일 실행이 되지 않는 방법들이다. 그러면서도 개선하기도 아주 난감한 부분이다(대화로 해결 시도).

활동보조인 4: 이용자와는 커다란 문제는 없다(문제 미발생).

활동보조인 5: 이용자와 활동보조인의 도덕적 해이로 인한 바우처 시간의 부적합한 사용의 사례를 철저히 관리하여 국민의 소중한 세금으로 만들어진 복지예산이 헛되게 사용되는 일이 없어야겠다. 또한 장애정도의 과대포장으로 바우처 시간을 많이 받아 사적으로 사용하는 예도 있음을 볼 때 활동지원제도의 효과성을 높이기 위해 활동지원제도 이해관계자들의 철저한 관리와 피드백도 필요하다(활동보조급여의 부정수급 철저한 관리 필요).

활동보조인 6: 이용자 대상의 교육이 정말로 필요하다(이용자 교육 필요).

활동보조인 7: 우선적으로 장애인을 대상으로 하는 의무 교육이 필요할 것으로 본다(이용자 대상 교육의 필요).

활동보조인 8: 지체장애인 활동 보조할 때와, 발달장애인 활동보조 할 때 조금 다르다. 장애인 이용자 뿐 아니라 친구, 학교 선생님, 학원 선생님들과 친분을 쌓아야 의사소통이 쉽고, 활동보조에 도움이 된다. 그리고 발달장애 아이와도 의사소통을 하기위해 좀 더 전문적 교육이 필요한 것 같다(장애 유형에 따른 차별화된 전문 교육 필요).

활동보조인 9: 우선 저희처럼 부모님들도 교육을 받았으면 좋을 것 같다. 부모님들이 활동보조인에게 하는 말이 간혹 상처가 되기도 하며 이용자 교육도 필요하지만 부모님들을 대상으로 하는 교육도 필요할 것으로 보인다. 부모님들이 너무 당연히 활동보조인을 이용하는 식으로 말하거나 행동하면 속상한 경우도 있다. 처음에는 고마워하다가 나중에는 그러한 생각을 하지 않는 것은 좀 이해가 되지 않는다(장애 부모를 포함한 이용자 교육 절실히 필요).

활동보조인 10: 이용자나 활동보조인이나 서로 신뢰하고 일을 할 수 있도록 마음가짐을 확실히 해야 한다. 혼자서만 잘한다고 되는 것은 아니라고 본다. 서로에 맞는 교육을 통

VOICEYE
voiceye.com

해서 서로 상대편의 입장을 이해하는 노력이 필요할 것으로 생각된다(상호 교육을 통한 이해 필요).

활동보조인 11: 중개기관의 상담전문가등의 전문 인력을 갖추는 전문성이 필요하다(중개기관의 전문성 필요).

활동지원 서비스 연계 기관과 관련된 문제점을 개선하기 위한 방법

활동보조인 1: 기관과의 문제 역시 없었다(문제 미발생).

활동보조인 2: 기관과의 문제점도 딱히 없었다(문제 미발생).

활동보조인 3: 기관의 문제점을 말하기가 쉽지는 않다. 일단 문제가 발생되면 상대에게 다가가는 것은 어렵고 역시 상대가 나에게 다가온다고 해도 그러한 문제가 쉽사리 해결되지는 않을 것 같다. 그러나 정말로 기관이 활동보조인의 어려움을 이해하고 해결해 주려고 한다면 아마 활동보조인들도 마음의 문을 열 것이다(문제 해결을 위한 기관의 노력 강조).

활동보조인 4: 기관과는 별다른 문제는 없다(문제 미발생).

활동보조인 5: 활동지원 연계 기관의 투명한 운영이 필요하다. 일부 기관들이 영리목적으로 운영되다 보니 인력파견에 대한 과다한 수수료를 챙기는 경향이 있다. 그러다보니 활동보조인들의 급여가 적어지고 그에 따른 만족도가 떨어져 자연히 서비스의 질이 떨어지고 장애인들의 자립지원에 대한 서비스의 품질관리가 뒷전으로 내몰리고 있는 경우도 있다(기관의 과다한 수수료 부과 문제, 과다한 수수료로 인해 활동지원인의 급여 축소).

활동보조인 6: "감사"라는 공적인 방법을 사용하는 것이 가장 좋을 것 같다(공식적인 감사를 통한 모니터링 필요).

활동보조인 7: 문제점은 별로 없다(문제 미발생).

활동보조인 8: 발달장애인들의 특성과 문제 상황에 대한 대처방법들에 대해 사례별로 교육을 하면 도움이 될 것이다(장애 유형 별 교육 실시 필요).

활동보조인 9: 기관의 담당자가 중간에서 문제점을 해결하는데 어느 정도 도움을 줄 수는 있겠으나 아직 까지는 현 이용자의 부모나 이용자와 관련해 커다란 어려움이 없어서 기관 담당자에게 문제점을 이야기한 적은 없다(문제 미발생).

활동보조인 10: 기관과는 별다른 문제나 어려움은 없는 것 같다(문제 미발생).

활동보조인 11: 불안정하고 비효율적인 고용관계개선이 필요하며 중개기관의 수수료현실화를 포함한 서비스종류별 이용요금의 다양화가 필요하다(활동보조인의 처우 개선 필요).

5) 활동지원 서비스와 인권 수준

활동지원인을 대상으로 장애인과 본인의 인권과 관련하여 다음 질문을 하였다.

- **장애인의 인권개선에 미친 영향**
- **본인의 인권침해 경험**

장애인의 인권개선에 미친 영향

활동보조인 1: 처음에는 장애인을 많이 무서워 했었고 장애인을 보면 어떻게 해야 할지를 몰라서 많이 당황스러웠다. 그러나 활동지원 업무를 하면서 장애인이나 나나 같은 사람이라는 것을 알았고 그냥 필요한 부분을 도와주면 된다고 생각하게 되었다. 장애인과 같이 융합되어서 일을 한다는 것을 배운 것 같다. 장애인에 대한 부정적이거나 안 좋은 생각도 많이 줄어들었다. 처음에는 장애인들은 성격이 모나고 안좋을 것으로 생각했으나 지내보니 우리보다도 순하고 좋은 분도 있다는 것을 알게 되었다. 이런 식으로 본인 스스로도 변했으니 내가 다른 사람과 이야기를 할 때도 장애인에 대한 안 좋은 면보다는 좋은 면을 더욱더 이야기할 수 있어서 좋다. 특히 시각장애인들은 어떻게 대하고 말을 걸어야하는지 몰라서 많이 당황스러웠으나 활동지원인을 하고 시간이 지나니 조금씩 시각장애인에 대한 생각과 행동이 변하는 것을 발견하였다. 전에는 시각장애인을 만나면 가야하는 곳까지 직접 바래다줘야 하는 줄 알고 되도록 시각장애인을 피하려고 많이 노력하였으나 시각장애인을 알면서 부터는 그럴 필요가 없다는 것을 알게 되었다(장애인에 대한 인식 개선).

활동보조인 2: 장애인의 이동과 사회활동을 지원하여 장애인의 인권 발전에 긍정적인 영향을 주었다고 생각한다. 특히 중증장애인이 사회참여하고 사회생활 하는데 있어 많은 영향을 미쳤다고 생각한다(장애인 인권 향상에 기여).

활동보조인 3: 정말 장애인의 인권 향상을 위해서는 필요하다고 생각한다. 그러나 그러한 것을 실행하는 방법들은 잘못된 점들이 있다. 취지는 좋지만 안타까운 것은 방법이 너무 잘못된 것들이 있어서 인권 개선을 위한 취지를 오히려 못 살리는 경우가 있다. 장애인 입장에서 생각을 해 봐도 정말 많은 도움을 받을 것이라고 생각한다. 하지만 조심해야 할 것은 사적인 영역을 너무 침범할 수 있기도 한 것 같다. 장애인이 소심하거나 소극적인 경우라면 오히려 인권 학대를 활동지원인으로부터 받을 수 있어서 인권과 관련해서는 이중성을 내포하고 있다고 생각한다(장애인의 인권 향상에 기여, 개인영역 보장을 위한 장애인과 활동보조인 양측의 노력 필요).

활동보조인 4: 이용자의 인권은 많이 개선이 되었다고 본다. 장애인의 활동을 지원하는 주역으로써 장애인의 이동과 사회 참여에 크게 기여하고 있으며 정말로 헌신적으로 지원하는 사람들도 많다. 특히 활동지원 전에는 장애인을 무시하거나 낮게보는 경우도 많았으나 그러한 편견이 조금씩 사라지는 경우도 많았다. 그리고 활동보조를 하면서 장애인의 인격도 존중하려는 경우도 많다. 특히 본인도 이용자를 존중하게 되었고 '장애인을 대단하다'라는 생각으로 그들의 인격과 능력을 존중하게 되었다. 처음에는 장애인을 보면 많이 두렵고 무섭기도 했으나 시간이 지나고 적응하니 그들의 능력을 확인한 후 그러한 생각이 사라지기도 하였다(장애인의 인권, 이동권, 활동권의 신장, 장애인에 대한 인식 개선).

활동보조인 5: 장애인의 자립생활에 긍정적인 영향을 줌으로써 장애인의 삶의 질이 향상된다. 가족의 도움 없이는 힘들었던 사회활동이 활동지원서비스를 제공 받음으로써 본인의 삶의 질이 개선됨은 물론 가족들의 부담도 덜어주는 효과가 있다고 본다(장애인의 인권 개선 증진에 기여, 장애 가족 구성원의 부담 경감).

활동보조인 6: 장애인의 인권 개선에 아주 좋은 영향을 미친 것 같다. 장애인이 부탁하지 않는 것을 포함하여 집에서 꼼짝도 못하는 경우가 있는데 그렇지 않고 활동을 할 수 있어서 좋다. 장애인의 인권 신장에 활동보조 서비스만 한 것이 없는 것 같다. 특히 여가나 운동을 하시는 분들도 많은 이득을 보고 있다(장애인 인권 개선에 긍정적인 영향).

활동보조인 7: 장애인의 인권 향상에 지대한 영향을 주었다고 생각한다. 특히 인권을 옹호하는 기관에 주로 있어서 장애인의 인권을 위해 보조를 많이 하였으며 같이 집회를 참석하면서 내 자신의 마음을 새롭게 하는 기회도 되었다. 장애인이 사회참여를 하는데 커다란 지원을 하고 있어서 장애인의 인권 신장에 큰 도움을 주고 있다고 생각한다(장애인 인권 신장에 기여).

활동보조인 8: 하루의 일과를 잘 도움 받으니까, 지금 이 학생은 사회활동, 학교, 학원을 동행 지원하고 있다. 이 장애인에게 도움이 된다고 생각한다(장애인의 사회활동에 기여).

활동보조인 9: 저희들이 도와줌으로써 사회활동을 할 수 있는 경우가 많아진 것은 인권에 좋은 영향을 준 것으로 생각된다. 다니기도 좋을 것이며 활동하기도 그래도 좋아서 장애인들에게는 좋은 영향을 미친 것 같다. 사회활동을 하니 아마도 사회성 역시 발달 될 것으로 생각된다. 자폐장애가 있는 이용자라도 지능은 낮지만 자기의 자아가 있고 주장하는 것이 있다. 그래서 이러한 자아를 아마도 활동지원 서비스를 통해서 발달시킬 수 있는 것 같기도 하다(장애인의 사회활동, 사회성, 자아발전에 도움).

활동보조인 10: 장애인들이 자기의 권리를 주장하는 경우가 많아지지 않았나 생각된다. 장애인들이 활동지원 서비스를 통해서 사회활동을 할 수 있는 기회가 더욱더 많아졌을 것으로 생각된다(장애 인권 개선에 기여).

활동보조인 11: 활동지원서비스를 통해 활동영역이 넓고 다양해지면서 장애인의 인식개선과 사회참여가 많이 이루어지고 장애인의 인권개선에도 상당한 영향을 주고 있다고 생각한다(장애 인식 개선, 장애인 인권 향상).

본인의 인권침해 경험

활동보조인 1: 오랜 동안 일을 하면서 직접적인 인권 침해는 받아 본 적은 없는 것 같다. 다만 이용자 가족의 가사 업무를 하면서 정신적, 신체적으로 피곤하고 기분이 조금 안 좋았던 적은 있다. 그리고 현재 계속 활동지원 업무를 하다 보니 쉬는 날 없이 주말도 하고 있어서 육체적으로 힘든 경우가 있다. 쉬어야 하나 못 쉬어서 힘든 상태이다(장애인 가족의 가사 지원에 따른 스트레스, 주말 없이 일하는 업무 과다).

활동보조인 2: 인권이 침해된 적은 거의 없는 것 같다(인권 침해 없음).

활동보조인 3: 이용자로부터의 인권 침해를 받은 경험은 없으나 일이 너무 많은 관계로 휴가도 없이 일을 할 수 밖에 없어 노동권이 침해된다고 생각된다. 본인 역시 몸이 너무 아파도 잘 쉬지 못하고, 활동보조인은 장애인을 도와주어야 해서 몸이 힘든 적도 있다. 활동보조인도 아프거나 힘들 때도 있는데 이용자가 이해를 못하고 "왜 아프냐?"고 물어보면 당황스럽기도 하다(연휴가 없어 노동권 침해 우려).

활동보조인 4: 본인의 인권이 침해당하거나 무시당한 경우도 있었다. 하지만 '무시 당했다'라고 생각하기 보다는 그냥 '그 장애인이 그 정도만 알고 있어서 그런 행동을 했다'라고 생각한다. 그 정도만 알고 있어서 그냥 어쩔 수 없을 것이라고 생각한다(활동보조인의 인격 무시).

활동보조인 5: 이용자분들이 원하는 서비스를 제공하는 것이 활동지원서비스의 근본 취지이지만 가끔 터무니없는 요구를 하는 경우가 있다. 첫 번째는 이동보조를 하던 중 이용자가 철학관을 노상에서 하시겠다면서 사전에 활동보조인과 상의 없이 준비물을 챙겨오셔서 활동보조인에게 호객행위를 강요하신 적이 있다.

두 번째는 서로 신뢰를 바탕으로 1년간 좋은 관계를 유지하고 있다고 확신했던 경우이다. 여자 이용자분과 함께 다른 장애인 남자친구분이 거의 함께 이동하시는 보조서비스를 하게 되었다. 물론 남자 친구분까지 보조해야 하는 의무는 없었지만 이용자분의 친구분이시라 좋은 뜻에서 함께 도움을 드렸는데 어느 순간부터(그 상황을 길게는 말씀드리기 어렵지만 그 어르신이 제 아버지 정도 되신 분이었는데...) 그 남자친구분과 활동보조인 사이를 의심하시면서 직접 말씀을 안 하시고 여러 차례 상처를 주신 경우가 있다. 위의 두 가지 경우 모두 그냥 이용자분과의 서비스를 중단하는 것으로 정리했지만 오래 상처로 남은 경우다(무리한 것을 요구하는 이용자에 의한 인권 침해, 무방한 의심을 하는 이용자에 의한 인권 침해 경험).

활동보조인 6: 이용자가 과도한 요구를 하시면 본인의 인권 역시 침해된 것으로 생각하며 너무 당당한 것도 문제라고 본다. 그래도 학습지원 위주라 그다지 심한 인권 침해를 당한적은 없으나 가사보조를 하시는 분들은 여러 형태의 침해를 당하는 것으로 알고 있다(과한 요구로 인한 인권 침해).

활동보조인 7: 개인적으로 인권 침해를 당한적은 없는 것 같다(인권 침해 경험은 없음).

활동보조인 8: 시도 때도 없이 부를 때, 근무시간이 아닌데 양해 없이 막 부를 때가 난처하다. 40~50시간이면 하루 2~3시간 정도 쓰는데 갑자기 어머니가 불러서 학교에서 시험기간이라고 하루에 8시간 좀 해달라고 할 때 힘들었다. 지금은 학교에 직접 전화해서 직접 스케줄을 챙긴다. 평일은 아이를 데리고 다른 곳에 데리고 갈 때도 있었다. 그런데 80시간이 되니 제가 아이를 끌고 다니는 줄 알고 오해를 하신다. 3년 정도 하다 보니 노하우가 있어요. 단순히 끌고 다니는 것이 아니라 나름대로 교육을 하고 있다고 생각한다. 그런 것에 대해 전문가로서 부모님도 대해 주시면 좋겠다(활동지원 시간의 준수 필요, 장애 부모와의 의견 차이로 인한 인권 침해).

활동보조인 9: 본인의 인권이 침해된 경우는 없었던 것 같다(인권 침해 경우 없음).

활동보조인 10: 개인적으로 인권 침해를 당한 적은 없었다. 하지만 발달장애인을 대상으로 하여 성적인 문제를 어떻게 다뤄야 하는지 등을 활동보조인 교육에 추가로 할 필요가 있다. 특히 활동보조인의 대다수는 여성으로써 남성 이용자 특히 청소년기 발달장애인들이 성적인 행동을 하거나 성적으로 흥분을 할 경우 어떻게 해야 하는지 등을 교육할 필요가 있을 것 같다. 그리고 이용자를 대상으로 하는 교육도 활동보조인 교육만큼 중요하다고 본다. 이용자를 대상으로도 반드시 교육을 실시했으면 좋을 것 같다(이용자 대상 교육 필요, 발달장애인 특성에 맞춘 교육 필요).

활동보조인 11: 활동지원인을 보조의 역할을 지나치게 의식해 무시하는 경향이 간혹 있다(활동보조인을 무시).

3. 장애인활동지원제도 관련기관 종사자 대상 심층면접

활동보조 서비스를 제공하고자 하는 활동지원기관은 장애인활동 지원에 관한 법률 시행규칙 별표1에 따른 시설 및 인력 기준을 갖추고 활동보조급여 제공능력과 경험이 있는 공공·비영리 민간기관(법인, 단체 등 포함)이어야 한다. 그리고 방문목욕 및 방문간호를 제공하고자하는 활동지원기관은 노인장기요양보험법 시행규칙 별표 1에 따른 시설 및 인력기준을 갖추고 방문목욕 또는 방문간호 제공능력과 경험이 있는 공공·비영리 민간기관(법인, 단체 등 포함)이어야 한다(보건복지부, 2014). 이러한 활동지원 기관을 선

VOICEYE
voiceye.com

정하는 기본적인 규정 뿐만 아니라 국비 또는 지방비 지원을 받고 있는 장애인자립생활센터, 장애인복지법상 장애인지역사회재활시설, 국민기초생활보장법상 지역자활센터를 우선적으로 지정하도록 하고 있다(보건복지부, 2014). 기본적으로 장애인활동지원서비스를 제공하고자하는 기관은 급여 제공능력 등 심사기준에 적합하여야 하며 일정한 심사요건을 충족하여야 한다(보건복지부, 2014).

일반적으로 장애인활동지원서비스를 제공하는 기관에서는 사무실, 상담실, 활동보조인 교육장 및 집기, 통신설비, 집기 사업에 필요한 설비 및 비품 등을 비치하여 장애인, 장애인 가족, 활동보조인에게 활동지원 서비스를 서로 연결하고 서비스가 원활히 제공될 수 있도록 적절한 조치를 해야 한다(보건복지부, 2014). 장애인활동지원서비스를 담당하는 종사자는 주로 장애인 모집, 활동보조인 모집 및 교육, 장애인과 활동보조인의 연결, 장애인 및 활동보조인 상담, 활동보조 서비스의 원활한 제공을 위한 기타 서비스 등을 제공하고 있다.

본 연구에서는 활동지원 서비스를 제공하는 기관의 담당 인력이 활동지원 서비스를 제공함에 있어 직접적으로 느낄 수 있는 제도의 문제점과 개선점을 확인하기 위해 기관 담당자를 대상으로 개별심층 면접을 실시하였다. 총 3명의 활동지원 서비스 담당자가 설문에 참가하였으며 연구에 참가한 기관 담당자의 인구사회학적 특성은 다음 표와 같다. 구체적으로 본 연구에서는 장애인활동지원제도의 필요성, 활동지원 서비스 전달 방식, 활동지원 서비스의 수준, 활동지원 서비스 개선 방향 도출과 관련된 영역을 중심으로 조사하였다(상세한 면접 설문지는 부록을 참조).

1) 장애인활동지원제도의 필요성

장애인활동지원제도의 필요성을 파악하기 위해서 기관 담당자들은 다음 문항에 응답하였다.

- **활동지원 서비스의 장점 및 필요성**
- **활동지원 서비스의 문제점**
- **활동지원 서비스의 문제점 개선을 위해 필요한 정책**

활동지원 서비스의 장점 및 필요성

기관담당자 1: 장애인의 사회활동과 자립생활을 지원하는 서비스이며 중증장애인의 경우 활동지원 서비스는 필수적인 서비스라고 생각하고 있으며 장애인을 케어 하는 가족들의

부담을 줄일 수 있어 정서적인 어려움을 경감시켜 주는 제도이다. 추가적으로 장애인의 보호자분들이 활동지원인으로도 근무를 하고 있으며 즉 본인의 아이를 다른 활동보조인이 돌봐줄 때 자신은 다른 장애 아이를 돌봐주는 경우도 있다. 그래서 보호자들도 수입을 얻고 힘든 장애 케어로부터 해방되며 자신들도 장애에 대해서 새로운 느낌을 가질 수 있어서 좋은 것 같다(장애인의 사회활동 증진, 장애 가족 부담 경감, 활동보조인의 경제적 수입 창출).

기관담당자 2: 신체적 정신적인 어려움으로 일상생활과 사회생활을 하기 어려운 장애인에게 활동지원 서비스를 제공함으로써 장애인의 자립 생활을 지원하고 가족의 부담을 줄여 장애인의 삶의 질을 향상시키는 장점이 있다. 가장 큰 장점은 장애인의 자립 생활을 지원한다는 것이며 장애인이 하기 어려운 부분을 활동보조인이 함으로써 장애인이 하지 못했던 활동을 지원하고 불가능했던 활동을 할 수 있도록 하는 장점이 있다. 이러한 사업이 없는 경우에는 가족이 많이 힘들었으며 외출 시 가족의 도움이 필요한 경우도 많아 가족들이 부담을 많이 느꼈다. 활동보조 서비스로 가족들도 편해졌다. 가족들도 자유로운 시간이 생겨 개인적으로 여유 시간을 사용할 수 있으며 심리적인 부담이 확실히 줄었다(장애인의 자립 및 사회활동 향상, 장애 가족의 부담 경감).

기관담당자 3: 장애인들이 본인 스스로 활동이 어려운데 활동보조서비스를 통해서 사회생활 혹은 교육활동, 가사나 육아와 같은 부분을 활동지원 서비스를 통해서 불편함을 해소할 수 있다는 장점이 있다. 이것이 가장 큰 장점일 것이다. 필요성은 장점과도 연관되어 있으며 아마도 본인이 하지 못하는 것을 충족시킴으로써 더 많은 활동을 할 수가 있고 좀 더 편하게 일반인들과 비슷하게 활동을 할 수 있다는 점을 들수 있다(장애인의 사회활동, 가사활동, 이동 등을 지원).

활동지원 서비스의 문제점

기관담당자 1: 매칭과 관련하여 활동보조인과 이용자 간에 욕구의 차이가 많다. 그래서 매칭이 어려워서 서로 서비스를 받지 못하는 경우도 있다. 가사활동의 경우 그 경계가 명확하지 못하기 때문에 서로들 어려움이 발생한다. 이용자는 활동보조인이 가사를 다 해주기를 원하나 활동보조인은 자신들은 가사도우미가 아니라고 생각한다. 그래서 서로 간의 욕구 차이로 매칭이 잘 되지 않기도 한다(가사업무 한계의 불명확에 따른 매칭 어려움).

VOICEYE
voiceye.com

또한 최중증장애인의 경우에는 활동보조인들이 업무가 힘들어 기피하는 경향도 있다. 이러한 경우도 매칭이 잘되지 못하는 경우가 있다. 특히 신규 활동지원인들이 이용자가 아동이며 이동보조를 아주 많이 선호하고 있다. 이러한 영역은 업무가 쉽고 와상과 같은 최중증은 어려워 지원을 하지 않는 경우도 많다. 특히 와상 남성 장애인을 여성 활동보조인이 지원하는데 있어 체력적으로도 많이 힘든 경우도 있다. 성비로 봐도 남성 활동보조인은 약 15%밖에는 되지 않아서 남성 중증장애인을 여성 활동보조인이 지원하기에는 어려움이 많다. 그래서 와상이나 최중증장애인을 지원하는 활동보조인을 대상으로는 별도의 특별한 지원이 있어야 할 것 같다. 특히 이런 경우는 2명의 활동보조인이 동시에 지원하는 방법 등도 필요하다고 본다. 와상 장애인을 혼자서 지원하기는 너무나 힘들어서 제도적으로 2명이 같이 지원하는 방법을 구상할 필요가 있다. 제도적으로 최중증장애인을 위해서는 2명이 지원을 할 수 있도록 하든가 아니면 단가를 올려주어서 힘든 업무에 적절한 보상을 주도록 할 필요가 있다. 이러한 방식을 적용하면 좀 더 매칭이 잘 이루어 질 수 있을 것 같다.

현재의 경우 최중증장애인들에게는 본 기관에서 전적으로 매칭을 해주겠다는 보장을 할 수 없어서 근처 다른 기관에도 동시에 활동지원 요청을 하라고 권유하고 있다. 추가적으로 장애 활동지원 주대상자가 2급으로 확대되면서 더욱더 쉬운 업무를 활동지원인들이 찾고 있어서 최중증장애인들은 더욱더 매칭이 어려운 상황이다. 만약 3급으로 확대된다면 이러한 현상은 더욱더 심화될 것으로 보인다(힘든 업무의 기피 현상 심화, 업무강도에 따른 차등 급여 필요, 중증장애인 2인 공동 지원 필요).

이용 장애인의 24시간 활동지원 서비스의 당위성을 이해하지만 그와 동시에 활동지원인의 처우도 개선되어야 한다고 본다. 추가 지원으로 현재는 본급여보다 1.5배로 지원되고는 있으나 이 외의 추가로 무엇인가가 더 필요할 것으로 보인다. 활동지원인들도 가정이 있는데 24시간 장애인과 같이 있으려면 그 이상의 무엇인가를 추가적으로 지원해야 할 것 같다.

또한 활동보조인의 노무와 관련된 문제도 있다. 활동보조인도 근로자 인데 시급으로 급여를 지급하고 있으며 차후 연차나 주유 수당 등 수당을 지급하게 된다면 기관 차원에서는 많은 부담이 될 것으로 보인다. 추후에는 이것 역시 문제가 되지는 않을까 생각된다.

현재 “활동보조인이 사용직 근로자냐 일용직 근로자냐”라는 문제도 있다. 노무사분들께도 여러 번 자문을 구하고 의견을 알아보았는데 어느 경우에는 사용직 근로자로 어느 경우는 일용직 근로자로 분류되고 있다. 그래서 보건복지부에서 활동지원인의 근로자성을 확실히 구분을 하든지 확실히 정해주어야 할 필요가 있을 것 같다. 그러한 것을 명확

히 구분해주지 않으니 기관에서는 4대 보험을 관리하는 어려움이 있고 공단조차도 구분해 주지 않아서 명확하게 상시 혹은 일용직 근로자인지를 알 수가 없는 상황이다. 그래서 기관에서는 지속적으로 하시는 분들은 상시근로자로 파악하고 거기에 맞는 처우를 해드리려고 노력하고 있다. 그러나 제도적으로 활동보조인의 근로자성을 명확히 구분해 주지 않으니 기관에서는 나중에 잘못 업무를 적용했다는 지적을 받기도 한다. 그래서 이러한 노동자성은 보건복지부에서 규정해 주었으면 좋겠다(활동보조인의 급여 인상을 통한 처우 개선 필요, 주유 수당 등을 지급하기 위한 수당처우 개선 필요, 활동보조인의 노동자성인 일용직 혹은 상용직 근로자성을 명확히 규명 필요).

그리고 국민연금공단에서 모니터링을 하는데 부정수급 의심 사례의 경우 차후에 제공기관의 책임을 묻는 경우가 있는데 사전에 기관으로 의심 사례에 대한 정보를 주면 좋을 것 같다. 연금 공단은 서버를 이용하여 결제 내역으로 부정수급을 검증하고 있으며 이러한 부정수급 정보를 제공 기관과 공유를 한다면 기관에서도 모니터링을 하는데 도움이 될 것으로 생각된다. 이러한 정보를 공유하면 기관의 담당자도 스킬이 늘어 날 텐데 기관 담당자도 한계가 있으니 정보 공유로 부정수급의 방법 등을 미리 안다면 그러한 사례를 처리하는데 많은 도움을 줄 것으로 생각된다. 문제가 발생하면 나중에 통보하고 제공기관이 책임을 져야하는 경우가 있는데 이런 행정은 개선을 했으면 좋을 것 같다(부정수급 모니터링에 대한 정보를 연금공단에서 제공 필요).

기관담당자 2: 사람과 사람이 만나는 것이므로 경우에 따라서는 장애인의 가족 일을 활동지원인이 지원하는 경우가 있다. 그리고 장애인 중에 개인의 이득을 위해서 이용하는 경우도 있다. 이러한 점은 문제이며 이용자와 활동보조인의 생각이 서로 상충하는 경우가 많다. 지침으로는 불가한 서비스이나 장애인이 원하는 경우 해야 하는 경우도 있다. 지침 상으로는 가족이나 장애인의 개인적인 이득을 위해서는 사용할 수 없다고 명시되어 있으나 실제로는 장애인이 요구하면 해야 하는 경우도 발생한다. 특히 가사 지원의 경우 서비스를 제공하다보면 그 이상을 더 하는 경우도 많다. 반찬을 이용자 것만 만들기가 어려워 전 가족들을 위한 반찬을 만드는 경우도 있다. 복지관에서는 상호합의를 통해 서로 조심하라고는 전달하지만 같이 있으면서 서비스를 제공하는 것이 아니므로 결론적으로 커다란 문제가 되기도 한다(가사업무 및 이윤을 위한 활동지원 금지에 대한 규정 준수 필요, 장애인 강요 시 해야 하는 경우 발생).

그리고 활동지원인의 역량에 따라 이용자의 만족도가 많이 차이가 난다. 즉 활동보조인에 대한 전문화된 교육의 필요성이 느껴지며 또한 활동지원을 통해 장애인의 자립을 지원하기는 하지만 오히려 자립을 방해하기도 한다. 장애인이 활동보조인에게 의존을 많

VOICEYE
voiceye.com

이 하여 결국은 자립심을 상실하는 경우도 있다. 필요한 경우에만 서비스를 이용하는 것이 아니라 모든 일에 사용하여 결국 없으면 아무것도 못하게 된다. 충분히 자신이 할 수 있는 일이지만 활동보조인을 사용함으로써 문제이고 특히 가족들이 할 수 있는 일을 활동보조가 함으로써 문제이다. 기관 입장에서도 장애인의 자립을 방해하는 것 같기도 하다.

이러한 문제를 해결하기 위해서 활동보조인의 역량을 강화하기 위해 단순히 교육 시간을 이수하는 것이 아니라 요양보호사처럼 자격증화 하는 것을 고려할 필요가 있다. 자격증화로 좀 더 역량 있는 활동보조인을 거를 수 있으며 그러한 역량 있는 활동보조인을 연결함으로써 서비스의 만족도가 높아질 것 같다. 교육이 강화되면 싫어하는 분도 있을 수 있다. 그러나 질 좋은 보조인을 양성하고 서비스를 높이기 위해서는 필요한 것 같다. 제공 기관 입장에서는 자격증을 통한 질 높은 활동보조인이 필요한 것 같다. 현재 이용자들은 장애등급을 넓혀도 그 수는 한정되어 있다. 즉 2급은 거의 없으며 대다수가 1급인 상황이고 그러나 활동보조인은 지속적으로 늘어나고 있다. 마치 과포화 상태이며 구직을 원하시지만 장애인 부족으로 연결을 못하고 있는 상황이다. 자격증 제도로 만든다면 정말 일을 하려고 하고 필요한 사람 만 활동지원인이 될 것으로 생각된다(자격증을 개발하여 전문성 있는 활동보조인 양성 필요, 실용적인 교육 필요, 활동지원 서비스로 오히려 장애인의 자립심 저하 우려).

기관담당자 3: 우선 이용자 측면에서의 문제점은 초기 이용자들이 서비스를 이용할 때와 현재의 마음 상태가 많이 달라진 것 같다. 그때는 장애인들이 아주 감사해하고 그런 면이 많았으나 그러나 요즘은 너무 당연시하고 활동보조인들을 너무 아래로 보는 경향이 있다. 그리고 사실 부정수급이 너무 많은 실정이다. 저희가 다 말은 못하지만 그냥 느낌으로도 이야기해보면 벌써 누가 잘 사용을 하고 있으며 누가 부정수급을 하고 있는지가 드러나는 경우가 많다. 서비스를 잘못 사용하시면 안되는 분들이 많이 있다. 사실은 이런 부분들을 기관이 모두 적발할 수가 없다. 그러다보면 가장 불편을 겪는 분들은 장애인이기 때문에 장애인 자립센터가 장애인을 위해서 정책연구도 하고 권익옹호도 하고 있지만 저희 스스로 고발을 하고 장애인을 불편을 초래하기가 쉽지는 않다. 그런 것은 도의적으로나 인정상으로 잘 되지는 않는다. 그래서 부정수급인 것 같으나 그냥 넘어가는 경우가 꾀 있다. 활동보조 시간을 하루 720시간 주장하며 권익옹호를 하고는 있으나 그러나 '실제로 하루 720시간이 필요한가'라는 의문이 드는 장애 이용자들도 많다. 정말 필요하신 분들은 있다. 24시간 호흡기를 착용하고 있다거나 근육장애가 심해 잠시라도 눈을 뗄 수 없는 장애인들이 있는가 하면 어렸을 때부터 뇌병변이 있으신 분들은 혼자서도 할 수 있는 부분들이 많이 있다. 실질적으로 보면 하루 종일 활동보조를 받고는 있

으나 혼자서 움직이시는 분들이 많이 있다. 혼자서 이동을 하고는 있는데 활동지원인 결제는 이루어지고 있는 경우도 있다. 그래서 정말 저 장애인 분에게 저렇게 많은 시간이 필요한가라는 생각이 드는 경우도 있다. 정말 720시간을 달라고 지속적으로 요구하고는 있으나 대부분은 독거이신 분이 많은 시간을 받고 있다. 그리고 시간을 다 소진하기 위해서 일부러 활동지원을 이용하는 경우도 문제이기도 하다. 주어진 시간을 다 쓰기위해서 늦게까지 있기도 하고 아니면 혼자서 운동하러 갔으나 활동지원인은 이용자의 집에 혼자서 있는 경우도 있다. 실지로 시간이 많지 않으면 그런 식으로 하루 종일 같이 있지 않아도 되는 부분도 많다. 그러나 시간이 많으니 그냥 따로 행동을 하는 것인 셈이다. 차라리 정말 필요한 사람에게 좀더 지원을 할 수 있도록 잘 파악이 되서 정말 필요하신 분들에게 더 시간을 주고 필요하지 않은 분들은 덜 줄 수 있도록 해야 할 것이다(활동보조인을 무시하는 이용자 증가, 이용자 교육 필요, 부정수급 이용자 다수, 정말 필요한 이용자에게 24시간 제공 필요, 불필요하게 시간을 낭비하는 경우 많음).

활동보조인 입장에서의 서비스의 문제점은 장애 유형에 따라서 선호하는 업무와 기피하는 업무를 구별한다는 점이다. 간병을 하셨던 분들은 신체지원이나 배설물을 처리하는 것을 그다지 힘들어하지는 않는다. 그러나 그런 일을 해보지 않으신 분들은 일 중에서 어려운 일들은 기피하기도 한다. 이렇게 힘든 일이나 어려운 일을 하시는 분들은 너무 존경스럽고 상이라도 주었으면 좋을 것 같다. 사실 모두가 힘들어하고 더러워하는 일을 하시는 분들은 수가라도 좀 달리해서 합당한 보상을 받을 수 있도록 할 필요는 있다(과도한 업무에 대한 차등 급여 지원 필요).

가사지원 같은 경우도 너무나 그 경계가 모호해서 요즘은 거의 파출부처럼 아이 육아부터 시작해서 시어머니 모시는 것까지 다하시는 분들도 있다. 그러니 할 일이 너무 많아서 힘들어하는 경우도 있다. 그리고 이용자의 자식들은 활동보조인을 아줌마라고 호칭하면서 무시하기도 한다. 이용자의 가족들이 본인의 활동보조인처럼 이용자의 활동보조인을 이용하려는 것도 문제이다. 그래서 활동보조인들이 이런 점을 지적하며 이용자 대상으로 교육을 하라고 요구하고 있다. 저희가 매년 이용자 교육을 하지만 그런 분들은 교육에 참석을 하지를 않는다. 사실 교육에 참석하는 사람들은 아무런 문제가 없는 경우가 더 많다. 교육을 통해 활동보조인을 선생님이라고 호칭하라고도 알려주며 지도를 하니 교육을 듣는 분들은 별로 어려움이 없으나 나와서 교육을 들으셔야하는 분들은 거의 나오지를 않는다. 활동보조인들은 교육을 듣지 않으면 일을 못한다는 강제성이 있으나 장애인들은 몸이 불편하니 강제성을 띠기가 쉽지는 않다. 그래서 지속적으로 참석을 요청만하고 있는 실정이다. 그러나 매번 오시는 분들만 오시지 새로운 분들은 참석을 하지 않는다. 활동보조인에 대한 인격적인 모독이나 이러한 부분을 해소할 수 있도록 어떻게

교육을 할 것인가 팀원들끼리 상담을 했고 장애인 이용자 모두를 대상으로 안내문을 작성하여 호칭이나 이름은 어떻게 불러라 등을 적어서 발송하고 있다. 안내문을 작성하고 꼭 이용자가 읽어보도록 하고 답변을 요구하고 있다. 처음 초기 상담을 가서도 안내문을 드리며 본인부담금 납부 방법이나 신고의 의무 등을 고지하고 있다. 현재 안내문을 다시 작성 중에 있으며 곧 이용자들을 대상으로 발송하거나 초기 면담 때 사용하여 교육을 하려고 한다. 우편으로도 발송하고 이용자 가정 방문 시에도 가져가 교육을 하고자 한다. 기존에 몸에 많이 익은 분들은 바꾸기가 쉽지는 않을 것 같으나 그래도 주의는 지속적으로 주어야할 것으로 생각한다(가사업무에 대한 명확한 경계 준수 필요, 이용자를 대상으로 의무적인 교육 실시 필요).

그리고 활동지원인과 관련하여 활동보조인들이 쉬운 일을 선호하는 경향이 많다. 매칭을 위해서 장애인의 욕구와 선호를 적어서 모든 활동보조인과 대기자를 대상으로 문자를 보내는 경우 사회활동을 지원하는 경우는 정말 전화가 엄청 많이 온다. 사회활동 지원은 서로 하겠다고들 한다. 그러나 가사지원이나 시간이 짧은 경우는 잘 전화를 하지 않는다. 사회활동이라도 하루 3시간 정도는 전화를 하지 않고 5시간 정도는 되어야 연락을 한다. 가사지원 같은 경우는 전화가 하나도 오지를 않는다. 특히 가사지원을 하시는 분들 중 40대는 정말 다섯 손가락 안에 꼽을 정도로 아주 적다. 40대라도 외부활동 보다는 조용히 가사 일을 좋아하는 사람도 있기는 하지만 일반적으로는 40대 중반 만하더라도 가사활동을 원하는 활동지원인은 전혀 없다. 그나마 40대 후반이나 50~60대 정도 되어야 가사활동을 하려는 분들이 있다. 그래서 가사활동을 하시는 분들의 대부분은 50~60대 분들이다. 지금은 고령화로 몸이 건강하고 수입 창출이 되니 70대인 활동보조인 분들도 있다. 활동지원인이 연령 제한이 없어서 나이 있으신 분들도 많이 오시고 있다. 그래서 젊은 분들은 특정 업무를 전혀 하지 않는 경우도 있다. 그래서 가사지원은 연결하는데 어려움이 있다(쉬운 일 위주로 매칭 요구, 가사보조 기피 현상 심화, 활동보조인의 고령화 심각).

그리고 과거에는 장애인 가족들은 활동지원인을 하지 못하도록 되어있었으나 현재는 장애인 가족들도 활동지원인을 할 수 있도록 풀어주었다. 그래서 최근에는 여러 장애 엄마들이 크로스로 다른 장애아를 봐주면서 서로 서로 결제를 하는 식의 부정수급이 일어나고 있다. 실질적으로 다른 아이를 돌봐주고 서로서로 결제를 하면 문제가 없으나 그냥 결제만 해주는 경우도 있다. 이런 방식의 부정수급은 연금공단이나 복지부에서도 알고 있는 것으로 알고 있다. 그리고 요즘은 결제 수단으로 스마트폰을 이용하라고 많이들 하는데 그런 엄마들은 절대로 스마트폰을 이용하지 않는다. 왜냐하면 전화기를 바꿔야하니 절대로 스마트폰으로 바꾸지 않는다. 직장을 다니는 엄마는 정말로 활동보조인에게 아이

를 맡기지만 그렇지않고 직업이 없으신 분들은 활동보조인으로 일하면서 내 아이 내가 보면서 결제만 바꿔서하는 경우가 많다(장애 부모들끼리 부정수급 발생, 구식 단말기를 이용한 부정수급 발생).

활동지원 서비스의 문제점 개선을 위해 필요한 정책

기관담당자 1: 최중증장애인들을 지원하는 활동보조인을 위한 차등적인 지원을 했으면 좋을 것 같고 공단으로부터 모니터링을 위한 정보가 공유되었으면 좋을 것 같다(업무 강도에 따른 급여 차등 지원, 부정수급 정보를 연금공단 제공 필요).

기관담당자 2: 65세 이상 장애인에게는 활동지원 서비스의 이용이 어렵다. 65세 이하 중 활동지원을 이용하였으면 65세 이상 되면 장기요양에서 탈락하면 이용 가능하지만 65세 이전에 한 번도 사용한 적이 없으면 활동지원 서비스를 이용할 수가 없다. 시각장애의 경우 선천성보다는 후천성도 많고 특히 노인성 안질환도 많아서 이러한 문제가 발생하는 경우도 있다. 이런 경우 받고 싶어도 받지 못하는 경우도 있다. 이런 분들은 장기요양도 받지 않고 노인 돌봄도 한계가 있다. 이러한 이용 규제를 완화함으로써 필요한 사람들이 사용할 수 있도록 해야 한다. 노인 장애인들도 활동지원 서비스를 사용하도록 할 필요가 있다(활동지원 서비스 이용에 대한 나이 제한 완화 필요).

기관담당자 3: 현재 목욕지원이나 방문간호를 사용하시는 분은 거의 없다. 그래서 OO재단이 방문간호를 하고 있었으나 너무 이용자가 없어서 올해 문을 닫은 실정이다. 그리고 목욕 지원을 하는 사회복지관에서도 실질적으로 장애인 목욕을 원하는 사람은 많지 않다고 말하고 있다. 그래서 목욕 지원하는 기관은 OO구 네트워킹 회의에 거의 참석을 하지 않고 있다. 물론 협의체는 만들었으나 방문간호나 목욕을 지원하는 기관은 거의 참석을 하지 않고 있다. 그래서 이 서비스들은 왜 들어가 있는지 모를 정도이다. 이용자들도 활동보조인을 이용하면 시간 당 6천 5백원으로 목욕을 이용할 수 있는데 시간 당 6만원 정도하는 목욕서비스를 이용하지는 않는다. 그래서 이 부분은 문제가 있는 것 같다. 아니면 수가를 낮출 필요가 있다. 와상 장애인 분들도 목욕 차량을 이용하지 않고 그냥 집에서 활동보조인을 이용해 목욕을하고 있는 실정이다(방문간호와 방문목욕 서비스의 비효율성 및 이용률 저하 심각).

2) 활동지원 서비스 전달 방식

장애인활동지원서비스를 담당하는 기관 종사자를 대상으로 서비스 전달 방식과 관련된 문제점과 개선점을 확인하기 위해서 다음의 사항들을 질문하였다.

- **활동보조인 모집 현황과 어려움**
- **장애인이용자 모집 현황과 어려움**
- **활동지원 서비스 매칭 방식에 대한 의견**
- **활동지원 서비스 이용자와 활동보조인 간의 문제 해결 방법**

활동보조인 모집 현황과 어려움

기관담당자 1: 현재 이용 장애인 보다는 활동보조인이 더 많은 실정이고 활동지원인이 포화된 상태이다. 현재 교육 기관은 7곳이 있으며 매달 교육을 3회 정도 실시하고 있다. 교육을 마친 활동보조인들은 서울과 경기권에서 활동을 하고 있으나 늘어나는 활동보조인의 수와 비교하여 장애인의 수는 늘어나지 않는 상황이다. 장애인의 인구는 지속적으로 늘어나고 있지 않으나 활동지원인의 수는 지속적으로 증가하고 있어서 활동지원인이 많이 남아 있는 상황이다. 즉 수요와 공급이 맞지를 않고 있다. 기관에서도 신규 활동지원 인력을 채용하면서 최대한 대기 시간을 줄이고자 노력하고는 있으나 대기하고 있는 장애인 수보다 대기하고 있는 활동보조인의 수가 약 3배수 이상 많은 상황이다. 타 기관의 상황도 들어보면 활동보조인력이 100명 이상 대기하고 있는 곳도 아주 많다. 교육 기관에서는 교육 마지막 날에 제공 기관의 리스트를 전달하고 있으며 근거리에 위치한 기관으로 가서 서비스를 제공하라고 알려주고 있다. 일반적으로 사람들은 주위 사람의 추천이나 소개로 활동지원인 교육을 신청하고 있다. 결국 활동지원인 모집은 커다란 문제가 없으나 장애인 모집이 어려운 상황이다(활동보조인 포화로 모집에는 문제 없음).

기관담당자 2: 가장 큰 어려움은 활동지원인의 업무 선호 범위와 장애인의 선호 범위가 서로 상충된다는 것이다. 활동지원인은 오전이 좋으나 장애인은 오후를 선호하는 경우처럼 서로 선호가 맞지 않아 어려움이 있다. 장애인은 가사를 원하나 활동보조인은 외출을 원하는 경우도 그러하다. 기관에서는 가능한 찾아서 연결을 해야함으로 이러한 상충되는 선호도를 조절하는 것이 어렵다(양측 선호에 따라 매칭의 어려움).

최근 들어 젊은 활동지원인을 많이 원하고 있다. 우선 젊은 층은 체력이 좋고 컴퓨터나 운전과 같이 다양한 업무를 할 수 있으므로 젊은 활동보조인을 선호한다. 그러나 실

질적으로 대다수의 활동보조인은 40대 후반의 여성이며 나이도 안맞고 컴퓨터와 같은 업무도 할 수 없어서 연결이 어렵다. 그러나 젊은 사람이 없어서 이용자들도 젊은 사람을 찾는 것을 포기하고 그냥 그 안에서 찾고 있다. 40대 이전의 여성들은 자녀 양육으로 시간이 없어 서비스 참여가 어렵고 그나마 40대 이후 여성들은 자녀양육의 부담이 없어 가능하다(젊은 활동지원인 선호와 필요).

그리고 서비스 대비 시급이 낮아 활동보조인의 급여가 부족하다. 시급이 낮아서 그냥 다른 일을 하거나 다른 직종을 찾는 경우도 있다. 그래서 활동보조인들은 이왕이면 많은 시간을 하기를 원하지만 시각장애인들은 특성 상 시간을 많이 받지 못하기 때문에 서로 상충된다. 시간이 적어서 활동보조인들도 한명보다는 두 명을 하는 경우도 많다. 이러한 이유로 열심히 하던 분들도 그만두는 경우도 있다(활동보조 서비스 급여 조정 필요).

활동급여도 75%까지 주면 되지만 저희는 76%를 주고 있다. 처우 개선을 위해서도 활동지원인 생일일 경우 상품권을 지급함으로서 인력풀을 유지하고 홍보하고 있다. 즉 복지적인 혜택을 많이 주려고 하고 있다. 이러한 것이 소문이 나서 많이들 찾아오고 있다(활동보조인의 복리에도 기관 차원의 배려 필요).

젊은 사람들을 구하기 위해서 여러 사이트를 이용하기도 하였으나 그러한 사이트는 알바를 구하거나 직장을 구하려는 사람들이 주로이다. 또한 활동보조를 위해서는 교육이수를 받아야 하므로 10만원을 내고 교육을 받으려는 사람이 없다. 이러한 이유로 지속적으로 그러한 사이트를 이용했으나 효과가 아주 적어서 중단하였다. 그래서 현재는 교육기관 안내나 현수막으로 홍보하고 있다. 가장 큰 매칭 소스는 지인을 통해서 오는 경우가 많다(인터넷 사이트를 이용한 활동보조인 확보의 어려움).

기관담당자 3: 전에는 활동보조인이 많이 부족하여 이용자와 비교하여 60~70% 정도 밖에는 되지를 않았다. 그러나 지금은 이용자와 거의 1:1로 활동보조인들이 늘어났다. 활동지원인이 늘어난 이유는 한 기관이 아니라 여러 기관에서 일을 할 수 있고 여기저기서 일을 구할 수 있어서 많아지는 것 같다. 사실 그래서 모집은 어려움이 없다. 과거에는 대학이나 아파트 단지 등에 광고를 하고 홍보를 했으나 현재는 수시로 문의 전화가 온다(활동보조인 매칭에는 문제 없음, 활동보조인 수 증가).

장애인이용자 모집 현황과 어려움

기관담당자 1: 장애인 역시 신규로 활동지원을 이용할 경우는 제공 기관 리스트가 제공되고 있다. 이러한 리스트를 보고 선택하는 경우도 있고 오랜 동안 활동지원 서비스를 이

용하는 분들은 본인들이 알아서 기관을 이용하고 있다. 장애인 분들은 별도로 기관 차원으로 홍보를 하지 않아도 알아서 많이들 찾아오고 있다(기관 홍보 리스트 사용, 장애인들이 개인적으로 방문하여 모집에는 문제가 없음).

기관담당자 2: 고령자의 경우 기관에서는 인터넷을 이용함으로써 사이트를 사용 못하는 이용자의 경우는 정보 접근이 매우 떨어진다. 그리고 동사무소에서 활동지원 서비스를 소개받는 경우 시각장애인은 읽어주지 않거나 점자로 주지 않으면 내용 전달이 어렵다. 그러나 이용자들은 본 기관이 시각장애 기관이고 시각장애인이 많다는 장점이 있어서 본 기관으로 많이 모인다(시각장애 복지관의 특성 상 이용자가 많음).

현수막 광고 시 이용자와 활동보조인을 같이 광고를 한다. 그러나 현수막을 보고 찾아오는 사람은 거의 없다. 현수막은 서울 전 지역으로 걸며 사람들이 많이 다니는 아파트 단지 위주로 건다. 현수막을 강서구, 종로, 관악구 등에 걸었으나 효과성은 매우 적었다. 현수막은 이용도가 떨어졌다(현수막 광고는 비효율적임).

기관담당자 3: 딱히 이용자를 모집하기 위해서 뭘 한 적은 없는 것 같다. 요즘은 일단 장애인이 판정을 받으면 기관 목록을 공단으로부터 제공 받는다. 장애인들은 기관 목록의 전화번호를 보고 연락을 하는데 본 기관은 첫 자가 'ㄱ'으로 시작하여 장애인들이 더 많이 연락을 하는 것 같다. 그리고 입소문이 상당히 무서운데 주위 활동지원인이나 이용자들도 "본 기관이 친절하고 잘 해준다"라는 말들을 많이 하고 비교적 좋은 소문이 나서 이용자들이 알아서 문의를 하는 경우도 많다. 그래서 이용자 모집도 별로 어려움은 없다(공단 제공 기관 리스트에 의한 이용자 확보, 입소문을 통한 이용자 확보 원활).

활동지원 서비스 매칭 방식에 대한 의견

기관담당자 1: 최중증장애인의 경우는 업무가 힘들어 매칭이 안되는 경우가 문제이며 현재 장애등급 2급 중 재심사를 통해 등급이 떨어져서 서비스를 받지 못할 것으로 염려하여 활동보조가 필요하나 신청조차도 못하는 장애인들도 있는 실정이다. 장애등급 2급이라도 활동지원 서비스를 요구하는 사람들도 상당히 있으나 재심의 두려움으로 서비스를 못 받는 경우가 문제이다.

보다 활발한 매칭을 위해서 월 2회 정도 대기자를 대상으로 전체 문자를 발송하여 매칭의 가능성을 높이려고 하고 있다. 그 중 지원자가 있으면 매칭을 시도하고 있다(업무강도에 따른 매칭의 어려움, 장애 등급에 따른 서비스 제공 개선 필요).

기관담당자 2: 현재 이용자가 여러 복지관을 이용하며 중계 서비스를 이용하고 있으므로 중계기관의 중요성을 이용자가 잘 알지 못하는 경우가 많다. 이용자나 활동보조인 모두 복지관의 중요성을 알지 못한다. 또 활동보조인은 상근직이 아니어서 관리가 어렵다. 회사처럼 매번 오는 것이 아니라 파견직이므로 문제 상황 발생 시 문제를 파악하는데 어렵고 시간이 많이 걸린다. 양쪽의 의견을 다 들어봐야 하므로 파악하는데 시간이 많이 걸린다. 그리고 조치가 어렵다. 그리고 이용자가 갑의 위치라 기관은 상대적으로 위축되는 경우도 많다.

활동보조인 역시 마찬가지라 기관은 문제가 발생되면 중간에서 조절하거나 행동하기가 어렵다(매칭과 관련된 불화에 대한 기관 차원의 해결 어려움).

기관담당자 3: 매칭과 관련해서는 OO구 다른 기관과 정보를 공유하고 있으며 서로 이용자들을 잡고 있기 보다는 본 기관에서 빨리 매칭이 안되는 경우라면 다른 기관의 도움을 요청하기도 한다. 또한 문제가 많은 장애인과 관련된 정보 역시 필요한 경우에는 서로 공유를 하기도 한다. 결국은 장애인의 욕구 정도에 따라서 매칭이 이루어지므로 다른 방법은 잘 모르겠다. 저희도 장애인의 욕구를 우선적으로 파악하기 위해서 초기부터 욕구를 조사하고 파악하고 있다. 욕구에 기초하여 매칭을 하지 않으면 그 관계는 금방 중단되는 것을 알고 있으니 장애인의 욕구를 맞추어 매칭하는 것이 가장 중요하다(이용자와 활동보조인의 욕구에 따른 매칭 시도, 지역내 네트워킹을 이용한 활동보조인 풀 공유).

활동지원 서비스 이용자와 활동보조인 간의 문제 해결 방법

기관담당자 1: 기관 내에 고충처리위원회라는 것을 설치하여 활동보조인과 장애인 간 문제를 조사하고 결과를 서로 통보하고 있다. 그 결과를 활동지원인 교육에 반영하고 있다. 또한 비공개적으로 상담 서비스를 양 측에 제공하고 있으며 내부 사례 회의를 통해 조사하고 결과를 공유하면서 문제점 개선을 위해 노력하고 있다. 양자 간 이견이 발생 시 어느 한 쪽의 이야기만을 듣지는 않으며 올바른 방향으로 처리하려고 노력하고 있다. 또 활동보조인들을 대상으로 지속적으로 교육을 하고 있으며 문제가 생기면 언제나 기관으로 찾아오라고 하고 있다.

이용자의 경우도 한달에 한 번 정도는 전화 통화를 통해 고충이나 문제점 등을 서로 상의하고 있다. 이러한 식으로 라포를 형성하고 있어서 이용자들도 활동보조인과 어려움이 있는 경우에 편안하게 의견을 이야기하고 있다. 기관에서는 지침에 명시되어 있는 내용을 이용자들에게 전달하는 것이 최우선이다. 심한 이용자들을 위해서는 이용자 교육이

VOICEYE
voiceye.com

필요하다고 생각한다. 이용자를 대상으로 교육을 실시하면 참석하는 이용자가 거의 없으며 제도적으로 복지부 차원에서 이용자를 위한 교육을 구상할 필요가 있다(기관 내에 고충처리위원회 운영, 활동보조인 대상 정기적인 교육 실시, 이용자 대상 의무교육의 필요).

기관담당자 2: 우선 활동보조인의 급여 인상으로 서비스의 질을 향상시키고 이용자 역시 지침 상 가능한 서비스만을 이용하도록 교육이나 통보를 하여야 한다. 이용자들도 사업과 관련된 정확한 특성이나 목적을 이해할 수 있도록 이용자 교육을 실시하고 있다. 보통 바우처를 받으면 종이로 된 사업 안내서가 전부이지만 저희는 신규 이용자가 있는 경우 일일이 다 설명을 한다. 시급, 교통비, 점심비 등과 같은 규정이나 지침을 다 확실히 전달한다. 배상보험 등 모든 내용을 다 전달하고 있다. 이용자를 대상으로 활동보조인들이 받는 교육과 같은 교육을 하려고 했으나 거의 대부분의 이용자들은 관심이 없었다. 이용자도 규정이나 지침을 정확히 알고 실천하려고 한다면 스스로 활동지원인과 중재를 할 수 있고 기관이 나서기 전에 중재를 할 것으로 생각된다(이용자 대상 의무교육의 필요).

역시 이용자 간 모니터링도 필요하다고 본다. 부정수급과 관련하여 활동보조인과 제공기관의 부정수급은 있으며 이용자들도 악용하여 부정수급을 하는 경우도 있다. 부정수급 적발 시 활동보조인과 기관은 환수 조치를 당한다. 이용자들 간에서 서로 모니터링을 통해서 부정수급을 줄이는 것이 필요하다. 기관은 부정수급을 발견하기가 어려우니 이용자들 간에 부정수급에 대한 조사나 관찰이 필요하다. 좀더 나은 사업을 위해서는 이용자들 간에서도 부정수급을 감시할 필요가 있다. 이용자들도 부정수급을 알면 클린센터에 신고할 필요가 있다. 이러한 부정수급이 증가하면 결국 사업이 중단될 수도 있고 복지부 역시 이러한 점을 강조하고 있다. 이러한 부정을 막기 위해서는 기관 뿐만 아니라 이용자들도 경각심을 갖고 서로 모니터링을 하도록 해야 한다. 부정사례를 아는 경우 기관으로 연락하여 신고하면 좋을 것 같다(부정수급 적발 필요, 장애인들 간 부정수급 적발과 감시 필요).

기관담당자 3: 어느 한 편을 들 수는 없는 실정이다. 그러나 저희는 일단 상담의 기본으로 양쪽의 이야기를 많이 들어주려고 한다. 어떠한 경우라도 저희는 성급히 판단하지는 않는다. 각자의 이야기를 들어보다가 정 어려운 경우라면 다른 분을 매칭하는 방향으로 한다. 형제들도 서로 다투면 부모가 중재를 하듯이 기관도 우선적으로는 서로의 이야기를 듣고 중재하려고 한다(상담과 대화를 통한 문제 해결 시도).

3) 활동지원 서비스의 수준

활동지원 서비스를 담당하는 기관 담당자를 대상으로 장애인활동지원서비스의 전반적인 수준과 정도를 조사하기 위해서 다음 사항들을 질문하였다.

- **이용자와 활동보조인 매칭시킬 때 고려하는 우선 사항**
- **이용자 의견을 반영하는 방법**
- **활동지원 서비스를 받는 장애인의 태도에 대한 의견**
- **활동지원 서비스를 제공하는 활동보조인의 태도에 대한 의견**
- **장애인 대상 모니터링 결과의 반영 여부**

이용자와 활동보조인 매칭시킬 때 고려하는 우선 사항

기관담당자 1: 이용자와 활동보조인 간의 욕구를 가장 최우선으로 하고 있다. 가사 지원을 이용하는 경우 특히 가족의 가사 지원은 하지 않는 것을 원칙으로 하고 있으며 이용자에게도 전달하고 있다(양측의 욕구에 따라 매칭).

기관담당자 2: 이용자의 선호를 충족시킬 수 있도록 하는 것을 최우선으로 한다. 시간, 요일, 지역 등을 최대한 고려한다. 그리고 서비스 범위를 가장 고려하는 부분이다. 활동보조인들은 구직 상담 시 서비스 범위 등을 모두 확인하고 서로 맞는 사람들을 연결하도록 하고 있다. 현재 본 기관은 서울을 비롯하여 활동보조인이 가능하다면 경기도 지역도 서비스 제공이 가능하다. 최대한 이용자의 욕구에 맞고 근거리에서 할 수 있도록 매칭하고 있다(서로간의 욕구에 따른 매칭).

기관담당자 3: 장애인과 활동보조인의 욕구를 가장 우선적으로 조사하고 파악한다(욕구의 집중 파악).

이용자 의견을 반영하는 방법

기관담당자 1: 이용자의 욕구는 활동보조인과 이용자 계약을 맺을 때 이용자동의서를 작성하며 욕구나 의견을 확인한다(이용자 동의서 작성 시 파악).

VOICEYE
voiceye.com

기관담당자 2: 주로 전화 상담을 통해 의견을 확인하고 있으며 만족도와 모니터링을 진행하고 있다. 간담회 역시 진행하고 있다. 이용자 간담회는 물론 연말에는 삼자 간담회도 실시한다. 이용자 카드를 사용하고 전화 상담 내용을 기록함으로써 이용자의 욕구를 찾으며 모니터링 역시 실시한다. 이러한 것들을 활동보조인 보수교육 시 전달하며 필요한 것들이 있으면 다음 연도 사업에 반응되도록 하고 있다(전화 상담, 간담회 등을 이용하여 서비스 개선에 의견 반영).

기관담당자 3: 결국은 장애인의 욕구를 듣는 것인데 초기에 활동지원계획을 장애인과 작성할 경우 장애인의 시간, 욕구, 특이사항 등을 우선적으로 파악한다. 그런 정보를 잘 수렴해서 계획을 수립하고 맞는 활동보조인을 매칭하고 있다(개별계획 수립 시 욕구 파악).

활동지원 서비스를 받는 장애인의 태도에 대한 의견

기관담당자 1: 전반적으로 이용자들의 태도에 만족하지만 일부 지침을 벗어난 서비스를 요구하는 장애인들의 경우가 있어서 어려움이 발생하고 있다. 이용자 교육을 실시하고자 하나 호응도가 너무 낮아서 국민연금공단에서 제도적으로 교육을 실시하는 방법을 모색해야 할 것으로 보인다. 실제로 이용자들 중 정말로 매칭이 어려울 정도로 문제가 있는 이용자들도 전체 이용자 중 대략 15% 정도는 되는 상황이다. 활동보조인과 이용자가 라포가 형성되면 좀 어려운 업무도 가능하나 그러한 과정 없이 처음부터 무리한 것을 요구하면 활동보조인이 업무를 하기가 어려운 상황이다. 이러한 장애인들은 기관 차원에서는 어떠한 조치를 취하기가 어려우나 복지부 차원에서 어떠한 지침이나 교육을 실시해 주었으면 한다(복지부 차원의 이용자 대상 의무교육의 필요).

기관담당자 2: 일반적으로 장기간 이용하시는 이용자들은 만족스러우나 간혹 이용자가 고용주의 성격을 갖은 경우는 어려움이 발생하기도 한다. 이용자의 생업 지원이 안되나 고용주처럼 그러한 것을 요구하는 경우도 있다. 실제로는 기관과 활동보조인이 계약되어 기관이 활동보조인을 파견하는 것이나 이용자들 중에 그런 사실을 잊고 고용주처럼 행하는 사람들이 있어서 문제이다. 이러한 경우 활동보조인은 불만을 표하며 결국 가장 큰 문제가 된다(고용주처럼 행하는 이용자 문제).

기관담당자 3: 저희를 대하는 이용자들의 태도는 만족스러운 경우가 많다. 활동보조인들에게는 다소 가볍게 대해도 기관 담당자에게는 친절하고 잘 대해주시는 것 같다(문제 미발생).

활동지원 서비스를 제공하는 활동보조인의 태도에 대한 의견

기관담당자 1: 이용자 만족도를 하면 활동보조인에 대한 만족도는 89%정도로 상당히 높은 수준이다. 6년 이상 활동보조인으로 일하시는 분들도 많고 복지관 직원으로서 자긍심을 갖고 있는 분들도 많다(활동보조인에 만족).

기관담당자 2: 열심히 하시는 분들은 3년 이상 지속하기도하며 길게는 5~6년 이상도 하는 경우도 있다. 이런 경우는 이용자들의 만족도와 기관에서의 만족도도 높다. 그러나 일부는 이용자를 돈으로 보는 활동보조인이 있으며 이런 경우는 오래 지속되지 못하기도 한다.

점점 잘못된 인식을 갖고 있는 활동보조인들이 부정수급을 하게 되는 경우도 많다. 한번 부정수급을 하면 다시 부정수급을 하며 주위 사람들에게도 전하는 경우도 있다.

활동보조인 중에 돈을 많이 버는 것에 우선적으로 관심을 갖게 되어 활동보조 서비스의 취지를 해하는 경우도 있다. 기관에서 보면 일부 활동보조인들은 본인이 직원이라는 사명감이 떨어지는 경우도 있다. 사명감 있게 책임을 다하는 것이 아니라 본인이 싫으면 그냥 일을 그만두고 기관으로는 아무런 연락을 하지 않는 경우도 있다(돈만 원하는 활동보조인 증가, 기관에 대한 소속감 결여 문제).

기관담당자 3: 활동보조인들도 기관 담당자와는 좋은 관계를 유지하는 분들이 많으며 기관 방문할 때는 간식이나 먹을 것을 사가지고 오시는 분들도 있다(문제 미발생).

장애인 대상 모니터링 결과의 반영 여부

기관담당자 1: 월 1회 정도 서버 결제 모니터링은 하고 있으며 현장 방문 모니터링도 하고 있다. 부정수급 발생 시 반납처리를 실시하고 있다. 만족도 조사도 연 2회 설문 형태로 실시하고 있다(정기적인 만족도 조사 실시).

기관담당자 2: 연 2회 모니터링을 하고 있으며 결과를 최대한 적용하려고 하고 있다. 이용자와 활동지원인과 야외 나들이도가며 결과를 기초로 신규 활동지원인을 선발할 때 최대한 적용하고 있다. 활동보조인 역시 알아야 하므로 보수교육을 할 때 이용자의 욕구를 전달한다.

간담회를 통해서도 여러 의견을 수렴하도록 노력하고 있다(모니터링과 간담회 실시, 모니터링과 간담회 결과 보수교육에 반영).

VOICEYE
voiceye.com

기관담당자 3: 저희는 이용자들의 만족도가 거의 90%가 나오고 있다. 모니터링은 전화로 알아보고 있으며 방문 상담을 갔을 때 만족도를 물어보는 경우도 있다. 모니터링을 통해 도출된 대다수의 주요 의견은 시간을 더 달라는 것이며 그런 부분들은 우리가 할 수가 있는 것이 아니라서 적어는 놓으나 딱히 반영을 하기는 쉽지 않는 의견들도 많다(전화와 방문상담으로 확인).

4) 활동지원 서비스 개선 방향 도출

장애인활동지원서비스의 전체적인 개선과 발전을 확인하기 위해서 기관담당자를 대상으로 다음의 질문을 하였다.

- **장애인활동지원제도의 문제점**
- **장애인 이용자들이 제기하는 민원의 주된 내용**
- **활동지원 서비스의 효과성을 극대화하고 촉진할 수 있는 방법**
- **활동지원 서비스 제공자와 관련된 문제점 해결 방법**
- **활동지원 서비스 이용자와 관련된 문제점 개선 방법**
- **활동지원 서비스 연계 기관과 관련된 문제점 개선 방법**

장애인활동지원제도의 문제점

기관담당자 1: 추가적으로 제공 기관이 처리해야 하는 업무가 너무 많아서 어려움이 있다. 전담 인력이 매칭, 상담, 모니터링, 교육 등등 여러 업무를 해야 하는 문제가 있다. 모니터링을 연금 공단에서 하고는 있으나 기관의 책임도 묻고 있어서 기관에서도 모니터링을 하고 있어 업무가 너무 많다. 활동보조인 보수교육, 이용자를 위한 문화여가 프로그램 등도 진행하고 있어서 일이 너무 많다. 직원을 충원하기에는 바우처에서 들어오는 수입으로는 부족한 상황이다. 전담 인력을 늘리기에는 비용이 모자라는 상황이다. 사회복지 전담 인력의 충원은 요구되고 있으나 재정적인 지원을 하지 않고서는 어려운 실정이다. 기관의 타 사업보다는 활동지원 담당자들이 번아웃이 가장 빈번하다고 알려져 있다. 활동지원 서비스의 평가 지표가 나오지 않은 상황에서 사업은 진행되고 나중에 평가 지표가 나오는 것도 문제이다. 평가를 하려면 제반 내용이 갖추어져야 하는데 평가 지침이 이후에 나오고 기관 마다 평가 결과가 너무 다른 것도 문제이다. 이러한 어려움도 인력이 불충분하여 발생하는 것이라고 할 수 있다(담당 인력의 과다한 업무, 담당 인력의 빈번한 번아웃, 활동지원 평가에 대한 업무 과다).

기관담당자 2: 다양한 장애 유형을 포괄하는 심사 기준이 부족하다. 심사 기준이 지체장애 기준으로 맞추어져 있어서 시각장애인들은 불리한 현실이다. 객관적인 검사가 아니어서 시각장애인들이 적은 시간을 받으며 결국은 서비스 이용에 불리하다. 시각장애인들이 시간을 많이 받기 위해서 거짓말을 하는 경우도 있다. 있는 그대로 답변하면 4등급이 나와서 시간을 받지 못하니 거짓말을 할 수 밖에 없다고 말한다. 추가 급여가 생기기는 했으나 다양한 장애인의 욕구를 충족할 수는 없는 상황이다.

어떤 이용자는 시간이 많다고 생각하며 어떤 이용자는 너무 적다고 생각하는 경우도 있다(인정 조사표가 지체장애 위주라 시각장애인에게 불리, 올바른 인정 조사에 의한 시간 조정 필요).

역시 시간에 따라 본인부담금이 많아져서 경제적인 어려움을 호소하기도 한다. 좀 더 다양하게 세분화하여 이용자가 자신의 상황과 환경에 맞는 시간을 선정할 수 있도록 해야 한다. 다양한 욕구를 듣고 그에 따른 세분화된 시간을 제공할 필요가 있다(본인부담금 축소 필요).

기관담당자 3: 시간을 너무 한 사람으로 몰아주지 않아야 할 것 같다. 정말로 필요하신 분들은 720시간을 주어도 되나 그렇지 않은 사람들은 그럴 필요는 없는 것 같다. 그리고 부정수급을 감시할 수 있는 방법도 필요할 것으로 보인다. 부정수급의 경우 기관이 장애인을 고발하면 결국 기관이 욕을 먹거나 안 좋은 평이 확산되는 경우가 있으므로 아마도 기관은 부정수급자를 고발만하고 정작 조사나 조치는 연금공단에서 취하는 것이 바람직하지 않을까 생각된다(필요한 이용자에게만 24시간 지원 고려, 정부 차원의 부정수급자 고발 조치 필요).

장애인 이용자들이 제기하는 민원의 주된 내용

기관담당자 1: 매칭 문제가 가장 큰 이유이며 근무 시간이 너무 짧으면 활동보조인들이 하려고하지 않아서 매칭이 잘되지 않는다. 가사와 관련된 문제나 민원도 많다. 너무 과도한 영역을 요구하는 경우가 있어서 문제이다(매칭에 대한 불만, 가사업무 경계의 부정확성에 대한 불만).

기관담당자 2: 서로 양자 간의 이해관계의 부족으로 문제가 발생한다. 이런 경우에는 새로운 활동지원인을 구해야 한다. 기관에서는 중재할 기회도 없이 서로 종결된 상태로 방문한 경우가 대부분이라서 기관에서 중재와 관련해 취할 것은 거의 없는 실정이다. 양자

VOICEYE
voiceye.com

간의 이야기를 들어보고 문제가 있다고 여겨지는 쪽이나 부분을 고치도록 이야기를 한다. 잘못은 지적하여 차후 동일한 문제가 발생하지 않도록 주의를 주기도 한다. 활동보조는 갑을 관계라 장애인이 잘못을 한 경우 장애인을 지적하기가 쉽지는 않다(양자 간 이해관계에 따른 불화 발생, 이용자의 갑을관계로 인해 이용자 지적이 어려움).

기관담당자 3: 대부분의 민원은 매칭과 관련된 민원이 많다. 간혹 장애인 이용자의 개인적인 문제로 연결이 어려운 경우는 해결해 주기가 정말로 어려운 경우도 있다(매칭과 관련된 민원이 주류).

활동지원 서비스의 효과성을 극대화하고 촉진할 수 있는 방법

기관담당자 1: 최중증장애인을 위한 차등 지원을 할 필요가 있으며 활동보조인 자격증화를 할 필요도 있다고 본다. 활동지원인 대규모 집합 교육이 여러 문제가 있고 특히 교재도 없이 실시하는 교육이 무슨 효과가 있을지 의문이기도 하다(업무 강도에 따른 차등 급여 지원, 실용적인 활동지원인 교육 필요).

기관담당자 2: 이용자들은 본인이 필요한 부분을 밝히는 것이 중요하다. 사업의 특성과 취지를 알고 자신의 자립과 활동을 위해서 서비스를 사용하도록 한다. 활동보조인은 자신의 역량을 최대한 발휘하여 장애인을 지원하도록 노력해야 할 것이다. 그래서 질 높은 서비스를 제공하도록 해야 한다. 양자가 모두 책임성 있게 사업을 이용하도록 해야 한다. 그래야 사업이 목표한 바가 진행이 될 수 있을 것이다.

기관은 최대한 모니터링을 많이 하고 만족도 조사를 실시하여 부족한 부분을 의견 수렴하여 의견을 반영하고 활동보조 교육에 반영을 하도록 해야 한다. 보수교육도 연 3회를 실시하고 있어 다양한 내용으로 교육을 하도록 해야 한다(이용자는 자립에 필요한 경우에만 서비스 사용, 활동보조인을 위한 전문성 있는 교육 필요, 모니터링과 양질의 서비스 연결을 위한 기관의 역할 강조).

기관담당자 3: 부정수급을 잘 관리하고 필요한 사람이 서비스를 받도록 해야 한다. 그리고 업무 강도에 따라 차등적으로 급여를 지원했으면 한다. 이용자 교육도 반드시 필요할 것으로 본다(부정수급 적발 필요, 업무에 따른 차등 급여 지급 필요, 이용자 교육 필요).

활동지원 서비스 제공자와 관련된 문제점 해결 방법

기관담당자 1: 활동지원인 교육을 실습 위주로 늘려 전문성을 높이며 처우를 개선하여 대우를 높이고 소속 기관의 소속감을 증대할 필요가 있다(활동지원인 처우 개선, 활동지원인 교육의 전문화 필요).

기관담당자 2: 교육기관의 질을 높여야 한다. 120명의 많은 사람들이 동시에 교육을 받아 효율성이 떨어지며 강의를 듣지 않는 사람들이 대부분이며 시간을 그냥 때우는 경향이 아주 많다. 이러한 교육은 필요가 없으며 마지막에 시험을 한번 볼 필요는 있다. 교육기관을 늘려서 교육의 질을 늘려야 할 필요도 있다.

활동보조인의 전문성을 높여야 한다. 그리고 기관의 직원이라는 인식을 갖도록 해야 한다. 연락두절이 되는 경우도 있다. 활동보조인들은 자신들이 잘해야 사업이 지속될 것을 알고 책임감 있게 보조 업무를 수행해야 한다(활동보조 교육의 전문화 필요, 활동보조인의 책임성 강조).

기관담당자 3: 교육의 전문화가 필요하며 책임감을 갖고 일을 하도록 처우를 개선해야 한다(교육의 전문화 강조, 활동보조인 처우 개선).

활동지원 서비스 이용자와 관련된 문제점 개선 방법

기관담당자 1: 이용자를 대상으로 하는 교육 실시가 필요하다(이용자 교육의 필요).

기관담당자 2: 이용자 교육의 중요성을 인식하여 작년부터 이용자 교육을 실시하고 있으며 그러나 기관 만 노력한다고 가능한 것은 아니며 국가차원에서 정책적으로 이용자 교육을 할 필요가 있다. 바우처 카드를 발급 할 때 교육을 필하고 발급하도록 하는 것도 필요하다.

종이 한 장 통보하고 교육을 했다고 하는 것은 문제가 있다. 국가 차원에서 이용자 교육을 확대할 필요는 있다(이용자 대상으로 국가 차원의 의무교육 필요).

기관담당자 3: 이용자를 대상으로 하는 교육을 실시할 필요가 있을 것 같다(이용자 교육 필요).

VOICEYE
voiceye.com

활동지원 서비스 연계 기관과 관련된 문제점 개선 방법

기관담당자 1: 부정수급과 관련해서 연금 공단과의 정보 공유가 필요하다. 3년 전 부정수급을 통보받으면 추적하기가 상당히 어렵고 과거 수급 정보를 조사하기가 어려운 상황이다. 수당과 관련해서도 기관이 부담하면 기관의 부담이 너무 커져서 운영이 어렵고 사업을 할 수가 없는 상황이 될 수도 있다. 노무사들도 수당을 주어야한다고 하지만 사업의 특성 상 수당을 지급할 수가 없는 상황임을 알고 있어서 재정적인 지원을 더욱더 해야 할 것으로 생각된다(부정수급과 관련된 정보 연금공담과 공유, 활동보조인 수당 지급을 위한 추가 재정적 지원 필요).

기관담당자 2: 실적과 관련하여 기관은 좀 민감한 부분이 있다. 그러나 좋은 사업을 진행하기 위해서는 실적에 집작하지 않고 아닌 부분은 아니라고 말하며 부정수급이 있다면 적발하고 정정 조치를 통해서 사업이 진행되도록 해야 한다. 부정수급 적발은 기관이 앞장서서 해야 할 필요가 있다(부정수급의 적극적인 적발 필요).

기관담당자 3: 네트워킹을 통해서 서로 여러 정보와 자원 등을 공유하고 있으며 서로 경쟁을 하는 것이 아니라 도움을 주면서 기관들이 운영되고 있다. 이 지역은 자립생활 센터가 많지 않아서 다행히도 다른 자립생활센터와 경쟁을 하지 않아도 되니 여건이 나은 편이다(네트워킹을 통한 정보 공유).

4. 활동지원제도 관련 행정기관 담당자 심층면접

장애인활동지원제도는 혼자서 일상생활과 사회생활을 하기 어려운 장애인에게 활동지원급여를 제공하여 장애인의 자립생활을 지원하고 그 가족의 부담을 줄이기 위한 제도로써 장애인의 사회참여와 사회활동을 신장시키는 효과를 가져오고 있다. 장애인활동지원제도는 장애인활동지원에 관한 법률에 법적인 근거를 두고 있으며 만 6세 이상 65세 미만의 등록 1급 또는 2급 장애인이라면 소득수준이나 장애유형에 관계없이 누구나 신청할 수 있다. 서비스 신청 방법은 주소지 읍・면・동 주민센터 또는 국민연금공단 지사에 연중 수시로 방문하여 사회복지 서비스 및 급여 제공・변경 신청서, 바우처 카드 발급・재발급 및 개인정보 제공・활용 동의서 등을 작성・제출하여 신청할 수 있다. 장애인활동지원 수급자 선정은 국민연금공단의 급여 산정 심사에 의해서 1급-4급으로 구분하여 급여를 제공하고 있다: 1등급(380점～470점, 1,010,000원), 2등급(320점～379점,

810,000원), 3등급(260점～319점, 610,000원), 4등급(220점～259점, 410,000원)(보건복지부, 2014).

본 연구에서는 장애인활동지원제도의 구체적인 문제점을 확인하고 정책적인 개선 방향을 도출하기 위해 장애인활동지원제도를 담당하는 공무원 3명의 의견을 심층면접 질적방법을 통하여 조사 및 연구하였으며 구체적으로 장애인활동지원제도의 필요성과 개선점, 활동지원제도 전달체계, 활동지원 서비스 개선 방향 도출과 관련된 영역을 중심으로 조사하였다(상세한 면접 설문지는 부록을 참조). 심층면접 질적조사에 참여한 행정기관 담당자들의 인구사회학적인 정보는 다음 표와 같다.

활동지원제도의 필요성

담당공무원 1: 장애인의 욕구가 비장애인의 욕구와 많은 차이가 나는 것은 아니며 일상생활이나 이동의 욕구는 서로 유사하다. 그러나 이동 하는데 장애인들이 신체적으로 장애가 있어 더욱더 어려움을 겪고 있으며 더 많은 제약을 받고 있다. 개인적인 욕구는 있으나 그러한 활동을 하기가 어려우며 장애인의 대다수는 사회경제적으로 소득이 많은 분들이 아니어서 직장을 구하기도 어렵고 그래서 제도의 혜택을 받지 못하는 경우도 많다. 또한 장애인의 주위 사람들은 장애인을 돌봐줄 수도 없고 다들 일을 해야 해서 활동보조인이 필요한 경우가 많다. 자녀가 장애가 있다면 부모들은 공적인 서비스에 의존해야 하며 이러한 이유로 활동보조 서비스는 매우 필요하다고 생각한다. 과거에 활동지원제도가 존재하지 않았을 때는 가족 중에 한사람이 중증장애인을 돌봐야하기 때문에 가족들의 심리적 및 경제적인 부담이 상당히 많았다. 가족 중 한사람은 휴학 혹은 휴직을 해야 했었다. 그러나 활동지원 서비스로 장애인의 가족들도 자신의 생활을 좀 더 편안하고 안정스럽게 할 수 있게 되었다. 또한 본인부담금이 있더라도 10프로밖에 안되니 경제적으로도 아주 유리하다고 할 수 있다(장애인의 사회참여 증대, 장애 가족의 경제적 및 정서적 부담 경감).

담당공무원 2: 이곳에 들어오기 전에는 이 제도에 대해서 알지 못했으나 업무를 하면서 알게 된 제도였다. 이 제도는 너무나 당연하게도 장애인들이 인간으로써 누려야 되는 기본적인 생활을 할 수 있게끔 해주는 제도이기 때문에 꼭 필요하다고 본다(장애인의 기본적인 인권 신장 기여).

담당공무원 3: 장애인 분들은 움직이지 못하시기 때문에 일상생활에 불편을 느낀다. 예전에는 집에만 있으시던 장애인 분들이 이제는 활동보조인을 통해 기본적인 생활을 영위

VOICEYE
voiceye.com

하고 사회 전반적으로 매우 큰 역할을 하고 있으니 이 제도는 필요하다고 생각한다(장애인의 인권과 사회참여 신장).

활동지원제도의 전반적인 문제점

담당공무원 1: 양과 질적인 문제가 있으며 특히 뇌병변이나 와상장애인들은 거의 24시간 돌봄을 필요로 하고 있다. 외국 사례를 많이 이야기하고 실제로 현장에서도 "시간이 많이 부족하다"라는 의견이 많다. 현행 활동지원 서비스의 양은 절대적으로 부족하며 양을 늘릴 수 있는 방안을 강구해야 한다. 양을 비교해보면 학교를 다니면 추가로 10시간을 더 받으나 아무리 가까운 학교를 다녀도 월 10시간으로는 부족하다. 결국 양도 적고 고급 서비스라는 차원에서는 부족한 면이 많다. 우선 24시간 활동지원은 현장에서도 필요한 사람이 있고 그래서 필요하다고 본다. 시간을 많이 받아서 부정 수급을 하는 경우도 있으나 단 한분이라도 24시간 서비스가 필요한 사람이 있다면 서비스를 주어야 한다고 생각한다. 예산과 관련해서는 부정수급자를 줄이기 위해서 인후 즉 주위 사람들의 보증 같은 것을 이용하여 확실히 24시간 필요한 사람들이 받을 수 있도록 장치를 할 수도 있다. 한 분을 위해서라도 24시간 보장은 필요할 것으로 본다(24시간 필요한 장애인을 위한 지원 시간의 증대 필요, 지원 시간의 증가 필요).

둘째로 서비스가 획일화되어 있다는 점이다. 서비스의 종류가 아주 획일적이다. 뇌병변이나 지체장애인들은 물리치료나 그리고 자폐나 지적장애인들은 언어나 놀이치료 청각장애인들은 수화통역이 가능한 활동지원인을 필요로 한다. 이렇게 장애인들은 개별적으로 다른 서비스를 요구하고 있다. 그러나 서비스의 종류는 획일적이어서 욕구를 만족시키지 못하는 경우도 있다. 현재는 단순한 서비스를 획일적으로 제공하는 것이 문제이다. 농아인들은 수화 통역이 가능한 활동보조인이 있었으면 좋겠다는 의견도 있다(장애특성에 맞는 개별화되고 전문화된 활동지원 서비스 필요).

서비스의 질을 향상시키기 위해서는 활동보조인의 처우를 당연히 개선해야 한다. 이용자들을 대상으로 하는 만족도 조사에서도 한 10명 중 2명 정도는 활동보조인이 고생하니 처우를 개선해야 한다고도 말하고 있다. 그리고 활동보조인이 요양인이나 24시간 간병인과 같은 역할을 하더라도 필요한 사람에게는 필요하다고 본다. 활동지원 서비스를 단순히 자활을 위해서 최소한으로 사용하실 분은 얼마 되지 않을 것으로 보며 전적으로 활동보조 서비스를 필요로 하는 장애인도 있으면 서비스를 주도록 노력해야 한다(활동보조인의 처우 개선 필요).

담당공무원 2: 제일 먼저 떠오르는 문제는 대상자 관리 측면의 문제가 있다. 시청은 구청의 시스템과 다르기 때문에 일부기능(인적사항, 주민번호, 인정점수, 장애유형) 등을 볼 수 없다. 구청에서 무슨 일이 있어서 시청에 연락이 오게 되면 도리어 일일이 다 물어봐야 하는 어려움이 있다. 비록 개인정보보호 차원에서의 측면이기에 어쩔 수 없지만 그 이외에도 그 사람들을 도와주기 위해 가지고 있어야 하는 정보가 시에는 부족해서 도움에 차질이 많이 생긴다(시청과 구청의 행정적 차이로 인한 불편함, 장애인의 개인정보 확인이 어려운 시청의 문제점 지적).

또한 담당공무원이 자주 바뀐다. 나는 1년 3개월을 맡았는데 이마저도 적게 맡은 것은 아니라고 생각이 드는 것 자체가 문제라고 생각한다. 자주 바뀌는 이유라 하자면 인사시즌이 겹칠 때가 있고 내부적으로 담당공무원이 자주 바뀌기 때문에 계속 새로운 공무원이 새롭게 일을 배워야 하고 그러다가 할 줄 아는 것이 없어서 지쳐버리니까 바뀌게 되는 것이다. 주민 센터는 직접 접촉을 하는 경우가 없기 때문에 난 잘 모르지만 적절한 매뉴얼이 있어서 도와줄 수 있으면 좋은데 그런 것이 없기 때문에 복지부에서 나오는 지침이 있다고 하면 꼼꼼히 읽으면 도움이 되긴 하겠지만 현실적으로 그러는 사람이 많이 없고 모르는 것이 있으면 물어가면서 하곤 하지만 질문 받는 사람도 모르는 경우엔 임의로 결정하고 그러다보면 민원이 들어올 수 있는 것이고 그러다보면 결국 지쳐서 가버리는 것이다. 업무를 바꿔달라고 말하거나 상사가 봤을 때 저 사람이 힘들어한다 싶으면 다른 일을 맡게 하는 경우가 있다(빈번한 공무원 이동이 업무 이해에 장애).

또한 부정수급에 관한 문제가 있는데 시스템적으로 어느 정도 잡을 수 있는 체계를 갖춰 놓으면 문제가 줄어 들 것 같다. 하지만 부정수급이 있을 것은 같으나 어떻게 잡아내느냐에 대해서 확실히 체계가 잡히지 않는 것 같다. 있다고 하더라도 환수해야 되느냐 마느냐에 대해 애매한 경우도 잡아내기 힘들 것 같다(부정수급 모니터링에 대한 체계적인 절차 필요).

담당공무원 3: 활동지원제도의 혜택 대상이 한정적이기 때문에 제도의 혜택을 받고 싶은 분들은 많으나 그에 비에 받지 못하는 분들이 많다. 이용하는 이용자 역시 시간이 부족하기 때문에 주어진 지원된 양도 부족하고 대상자로 선정이 된다 하더라도 그 시간을 효율적으로 모두 사용할 수 있는 것이 아니기 때문에 문제라고 생각한다. 보통 혜택 대상자들은 1급, 2급이신데 직접 문의하는 장애인분들은 거의 대체로 3급이 많다. 3급도 인정점수를 적용하여 점수가 기준에 넘게 나올 사람들이 있을 텐데 대상자 기준을 다시 정해서 3급인 장애인 대상자들도 지원을 받을 수 있었으면 좋겠다(요즘 복지부에서 3급에 대한 기준도 추진 중이라는 이야기가 매우 도움이 많이 될 듯). 하지만 확대될 경우

VOICEYE
voiceye.com

예산에 비해 3급 대상자들이 상당수를 차지하기 때문에 3급까지 확대가 된다면 그 때의 서비스 질에 대해서 우려가 발생할 것이다. 마음대로 늘릴 수 있는 예산이 아니기에 부담이 있을 것이다. 만약 여유 있는 장애인분들이 누진세처럼 적용하여 자부담을 조금 더 많이 해도 문제가 안 되기에 예산의 확충. 소득 기준 몇% 이상은 자부담이 더 높아지도록 해서 시간도 늘리는 기준이 필요하다. 추가급여가 여러 개가 있긴 한데 아무리 봐도 그것에 해당 되지 않는 분들이 거의 대부분이기 때문에 항목을 조금 더 개발해서 추가급여를 늘릴 수 있었으면 좋겠다(활동지원 서비스 대상 확대 필요, 시간 확대 필요, 자부담을 통한 예산 절감 필요).

활동지원 대상자 판정방식의 문제점과 개선방안

담당공무원 1: 기본적으로 점수 척도는 등간척도로 이루어져 있다. 90점, 60점, 30점, 0점 등으로 나눠져 있으며 이러한 척도를 보다 더 세분화할 필요가 있다. 현재는 각 점수 등급에 따라 몇시간 몇시간이 배정되고 있는 실정이다. 등간 척도를 사용하여 결국 그 점수 차이는 매우 크게 벌어지는 경향이 있다. 일단 항목의 영역은 비교적 잘 구성되어있으나 각 항목의 배점 자체가 너무 간격이 커서 문제이다. 개선 방안은 이러한 간격을 줄이면 될 것이다. 간격을 줄이면 훨씬 구체적이며 타당성 있는 결과를 도출할 것으로 본다(인정 조사 점수가 폭넓은 것을 세분화 필요).

그리고 지표는 뇌병변 장애인을 평가하는 지표와 아주 유사하여 신체장애 위주이며 최근에야 각 장애 유형별로 검증할 수 있는 문항들이 추가된 실정이다. 그래서 특히 지적이나 자폐장애인들은 불만이 많고 너무 신체장애인 쪽으로 치우친 것이 단점이라고 볼 수 있다. 이러한 바델 지수는 우선적으로 신체장애 활동성을 평가하고 있어서 타 장애인의 활동성을 검증하는 것은 무리가 있을 수 있다. 특히 평상시 활동에는 큰 어려움이 없는 신장, 정신, 간질장애인들은 경우에 따라서는 서비스가 필요하나 이러한 지표의 한계성으로 서비스를 받지 못하는 문제가 발생하고 있다. 정신장애인들은 약물을 복용하지 않으면 혼자서 활동하기가 어렵지만 약을 복용하면 혼자서 사회활동을 할 수 있을 정도로 차이가 많이 난다. 간질장애인들도 간질이 발생하면 생명을 위협할 정도로 발작이 심하지만 약을 복용하고 안정화되면 혼자서 생활을 다 할 수 있다 라고 보고 있다. 신장장애인들도 혈액 투석을 많이 하시는데 병원을 갈 때는 혼자서 갈 수 있으나 투석 이후에는 혼자서 걷는 것 조차도 어렵다. 그러나 평상시 상태를 기준으로 하면 활동보조 서비스의 양이나 기간이 너무 작아서 이러한 장애인들을 위한 정확한 규정이 없는 실정이다. 이러한 분들을 대상으로도 만약 예산이 허용된다면 모두 서비스를 받도록 해야 할

필요가 있다. 부정수급자를 감시하는 것을 강화하고 남는 시간을 이러한 분들을 대상으로 제공할 필요가 있다. 만약 300시간 받은 사람이 100시간이 남았다면 투석을 하시고 서비스가 필요한 분들에게 제공하여 이용하도록 하는 방법을 생각해야 한다. 이러한 방식을 잘 적용하면 현행 예산 하에서도 그런 분들도 사용 가능할 것으로 본다. 사후 수급관리를 통해서 시간을 탄력적으로 이용할 수 있을 것이다(신체장애 위주로 구성된 인정조사 항목 개선, 지적 및 발달장애 대상의 인정 조사 항목 필요, 신장, 정신, 간질 장애인들 역시 서비스를 받을 수 있도록 인정 조사와 기준 변경 필요).

법에서 평상상태를 장애 유형에 따라 기술적으로 다르게 적용한다면 서비스 제공이 가능할 것이다. 간질 장애인의 경우 평상상태를 발작이 일어나는 3일을 포함한다면 간질 장애인들도 서비스를 받을 수 있는 법적인 근거가 생기는 것이다. 이러한 기술적인 차별화된 정의가 없어서 필요한 사람들에게 서비스를 제공하는 것이 어려운 것이다(개별적 차이를 고려한 기술적 정의로 이용자 확대 필요).

담당공무원 2: 지체장애인 위주로 조사표가 되어 있다는 소리를 많이 듣는다. 하지만 공무원에 입장에서 그 규정을 만드는 입장이 아니라 만들어진 규정을 적용하는 입장이기 때문에 그런 의견에 대처하기가 힘들다. 지체위주로 되어있고 그 판정이 그 사람에게 진짜로 필요한 시간인지 구분하기 어렵다는 것이다. 개선방안으로는 복지부에서 판정방식에 대한 규정을 바꿀 수 있다면 개선할 수 있지 않을까 하는 생각이 든다(지체장애인 위주 인정 조사표 개선 필요).

담당공무원 3: 판정방식이 한번 방문에서 점수를 매겨 판정하는 것으로 알고 있다. 그렇다면 특정 장애 분들이(예를 들어 신장장애인 분들이 활동에 자유롭다는 이유로) 많이 떨어지는 것으로 알고 있다. 그 분들을 시간을 조금이라도 주어 서비스를 이용할 수 있도록 하면 좋겠다. 매일 필요한 것은 아니기에 또한 장애 등급이 원하는 대로 나오지 않아서 이의신청 하시는 분들이 있는데 딱히 이의신청에 기준이 없기 때문에 몰라서 안하는 사람이 있다. 이의신청의 기준이 있어서 어떤 경우에만 할 수 있게끔 되었으면 좋겠다. 많이 받기 위해서 되는 경우도 있고 안되는 경우도 있다. 되는 경우도 많이 보았다, 이의신청이 있는 줄도 모를 것이다(신장장애와 같은 특정 장애 유형도 서비스 수여 필요).

활동지원제도 예산과 관련된 문제점

담당공무원 1: 활동보조인의 처우 열악, 고급화된 서비스 제공이 어려운 것 이러한 모든 것들은 예산과 관련이 있으며 예산이 부족해서 이러한 문제가 발생하는 것으로 본다. 우

VOICEYE
voiceye.com

선 예산 총액 자체가 활동보조 서비스에 배정된 것이 너무 적다. 현장에서도 “활동보조의 예산이 부족하다”라는 의견이 많다. 활동보조 서비스의 개념이나 목적을 부정하지 않고는 이 서비스는 소모적일 수밖에 없으며 효율성 위주로 본 사업을 접근하는 것은 문제가 있다고 본다. 활동보조를 절실하게 요구하는 사람들은 정말 일상생활을 누가 돕지 않으면 안되는 사람들이 많으므로 이것을 두고 경제성을 논하는 것은 문제가 있을 수 있다(전체적인 예산 증가 필요).

담당공무원 2: 예산 문제와 관련해서는 복지부에서 일정 금액을 내려주면 거기서 다시 시에서 편성에서 나눠지기 때문에 시차원에서는 별 문제는 없다고 본다. OO시는 단지 중간에서 예산을 배분하는 역할만 하고 있어서 별다른 문제는 발견할 수 없다(예산관련 문제의 미발견).

담당공무원 3: 워낙 규모가 크기 때문에 구비부담금이 있다. 하지만 구는 규모가 작아 억대의 예산을 마련하기에 무리가 있다. 만약 지원 기준이 늘어서 전체 예산이 늘었다고 하면 그만큼 구비부담금도 늘어나는데 늘어나는 양이 조금씩 늘어나는 것이 아니고 1억씩 늘어날 수도 있기에 늘어나는 만큼 마련할 재원이 없다.(억 단위의 확충 부담) 서울시 같은 경우 보건복지부에서 내려온 예산을 장애인 숫자나 활동 지원받는 사람 숫자로 하여서 규모가 큰 순서대로 나눠서 배분한다(천억이면 서울시 경기도 마다 다 다름) 부담금도 여유가 있는 구는 크고 아닌 구는 작다. 이곳 역시 부담이 될 수도 있다. 예산이 늘어나는 만큼 구비부담금도 퍼센트로 늘어나기 때문에 이를 정해서 작은 규모의 구는 일정부분까지만 구비부담금을 책정하였으면 좋겠다고 생각한다. 구같은 경우 퍼센트가 아닌 금액을 정해서 구비부담금을 책정했으면 좋겠다(구에서 부담하는 예산이 부담, 전체 예산을 기준으로 퍼센트가 아닌 금액으로 구비를 정하는 것이 필요).

2) 활동지원제도 전달체계

장애인활동지원제도를 통한 서비스 전달 방식과 체계의 문제점 및 개선점을 조사하기 위해 다음 사항을 질문하였다.

- **활동지원제도 전달체계와 관련된 문제점**
- **활동보조인 양성교육체계와 서비스 체계의 대한 문제점**

활동지원제도 전달체계와 관련된 문제점

담당공무원 1: 가족에 의한 서비스 제공을 생각해 볼 수 있다. 장애 유형에 따라서는 가족이 서비스를 제공해야하는 경우도 있다. 특히 자폐의 경우 공격성이 강하면 활동보조인을 구할 수가 없다. 이러한 경우라면 오직 가족만 활동보조를 할 수 있다. 서비스의 질과 관련해서도 일반적으로는 자기 가족을 돌보는데 가족만큼 잘 볼수 있는 사람도 없을 것이다. 아무리 활동보조인이 소명의식을 갖고 한다고 해도 가족만큼은 어려울 것이다. 예를 들어 자폐의 경우 심리평가사가 평가지에 공격성을 명기한 경우라면 활동보조인을 가족이 할 수 있도록 하는 것도 가능할 것이다. 이렇게 장애 유형에 따라 차별화시켜 가족이 서비스를 줄 수 있도록 할 수도 있는 것이다. 당장 시도하기가 어려우면 정부의 시범사업 같은 것을 통해서도 우선적으로 실시해 볼 수도 있으니 원천적으로 차단하는 것은 문제가 있다고 본다. 극단적인 부정수급의 우려가 있더라도 일반적으로 많은 장애인들이 요구하며 필요하다면 시도해 볼 필요성은 있을 것이다(자폐와 같은 장애는 가족이 활동지원을 가능하도록 규제 완화 필요, 시범 사업으로 가족에 의한 지원 사업 시도 가능).

담당공무원 2: 복지관 같은 경우 편견일 수도 있으나 어느 정도 관리가 되는 것 같다. 하지만 자립생활센터나 직업자활기관은 관리에 있어서 인력이 부족하여 어려운 면이 있는 것 같다. 보조인 처우에 관련된 문제가 있을 것 같다. 수수료가 복지관이나 자립생활센터에서 몇 퍼센트 정도를 수령하는 식으로 되어 있는데 그 수수료가 25%이하를 가져가는 것으로 되어 있는데 복지관이나 자립생활센터에서 자율적으로 범위를 정함에 있어서 그렇게나 많은 금액을 수령해도 되는가에 대한 의문이 제기된다. 활보들끼리 스스로의 단체를 만들어서 수수료 없이 자신들이 순이익을 벌어갈 수 있다면 좋은 생각이라고 본다(제공 기관의 수수료가 과함, 활동보조인 조합을 통해 수수료 절감 필요).

담당공무원 3: 서비스 제공 전달체계가 매우 효율이 떨어진다고 생각한다. 들은 바로는 매칭이 잘 안된다고 하였고 기다리는 것도 오래 기다리고 되지 않아서 하고 싶어도 못하는 사람도 많다 활동보조인이 남성분이 너무 없다. 젊은 남성분들이 해야 할 상황(침대로 옮기거나, 목욕시키거나)이 많으나 활동보조인은 노인이나 여성분들이 대부분이다. 남성분들을 상대하기 위해선 남성분들이 있어야 하는데 이에 맞는 인력이 부족한 것이 문제라고 생각한다. 게다가 보통 젊은 사람들은 시급이 센 것도 아니고 자부담으로 이수도 해야 하며 하는 일이 힘들기 때문에 활동보조인에 대한 인식이 낮다. 교육 이수에 있

어서 국비로 지원이 나간다면 자부담에 대한 부담을 줄일 수 있을 것이라고 생각한다. 알바 형태로 편하고 쉽게 할 수 있으면 청년층도 많이 활용할 수 있을 것이라고 생각한다. 광고를 했으면 좋겠다. 제공기관이나 교육기관에서 모집광고 정도는 할 것이나 청년층이 많이 활동하는 구직사이트나 대중매체 등을 통해 알릴 필요성을 느낀다(여러 매체를 이용한 젊은 활동보조인과 남성 활동보조인의 모집 필요, 활동보조인의 처우 개선을 통한 매칭의 효율성 증대).

활동보조인 양성교육체계와 서비스 체계의 대한 문제점

담당공무원 1: 현재 교육은 실습이 부족한 상태이다. 실습은 없고 이론 위주로만 진행되고 있다. 활동보조인 대상으로 사회복지학 개론과 같은 이론 위주의 교육만이 진행되고 있어서 문제다. 장애 특성을 알고 어떻게 케어 해야 하는지 등의 실용적인 교육이 이루어지지 않고 있다. 실습을 늘려 롤 플레이 같은 것을 적용하여 실질적인 교육이 되도록 해야 할 것이다(실용적인 실습 교육 추가 필요).

담당공무원 2: 활동보조인 교육에 대해서 시에서 관리하게 되어 있다. 관리가 솔직히 힘들다. 정상적으로 커리큘럼이 이루어지는데 있어서 문제가 있는지 없는지 판단하기 힘들다. 민원까지는 가지 않더라도 교육 중에 문제가 발생 할 수도 있는데 그런 문제를 관리하기가 힘들다. 그리고 교육에 40시간 혹은 20시간을 투자하면 보조인으로 활동할 수 있는데 형식적으로 교육이 이루어지는 것이 문제라고 생각한다. 이를 자격증처럼 따자고 하는 의견도 들어본 적이 있는데 일부는 타당성이 있다고 보지만 휠체어만 끄는 보조인에게 자격증을 요하는 것은 효율적이지 못하다고 본다. 만약 장애인이 의료적인 도움을 받아야 하는 경우에는 자격증을 요할 수는 있을 것 같다(실용적인 교육 필요).

활동보조인들이 자부심을 갖기 힘들다는 얘기를 많이 한다. 이용자가 활보에게 명령하는 경우도 있고, 활보가 이용자에게 자신이 힘들어서 활동을 제지하는 경우도 있기 때문에 두 사람 간에 서로 잘 맞춰가야 될 것 같다. 사명감이 강한 활보들이 필요하다고 생각한다(활동보조인의 직업 자부심 고취 필요, 이용자 교육 필요).

담당공무원 3: 교육은 듣기만 하면 이수되는 것이기 때문에 집중도도 떨어지고 교육기관에 가본 지인의 말로는 참여율도 낮고 제대로 하지 않는다고 말하셨다. 강의의 부분을 조금 줄이고 실습위주의 교육을 통해서 참여율도 높이고 더 도움이 되도록 실제 활동보조인 활동에 도움이 되는 커리큘럼을 짤 수 있었으면 좋겠다. 자부담 교육이수이기에 많

은 분들이 꺼려한다. 이수교육에 자부담에 대한 벽이 있다. 실습위주의 수업이 필요하다. 교육시간도 젊은 사람들에게 부담이 될 것이기 때문에 시간도 줄였으면 좋겠다. 대안으로는 학교(예를 들면 사회복지과, 재활학과, 장애인 관련 학과 등)에서 참여를 해서 수업으로 학점을 인정해 주는 등의 방법이 있을 것이라고 생각한다(실습 위주의 실용적인 교육 필요).

3) 활동지원 서비스 개선 방향 도출

장애인활동지원서비스의 수준을 발전시키기 위해 필요한 사항과 관련해 다음 사항을 질문하였다.

- 활동지원제도를 발전시키기 위한 정책적 지원 방안

활동지원제도를 발전시키기 위한 정책적 지원 방안

담당공무원 1: 많은 장애인들은 활동보조 서비스를 필요로 하고 장점을 말하고 있으며 더욱더 필요하다고 이야기하고 있다. 그러나 만약 예산의 한계가 있다면 차별화할 필요가 있다. 장애 특성이나 유형별로 차별화하여 서비스를 줌으로써 예산 범위 내에서 많은 사람들이 서비스를 받도록 할 필요가 있다(장애 특성에 맞게 서비스 제공 필요).

예산을 조금이라도 절약하는 차원이라면 오히려 활동보조인에게 수당을 주어 물리치료나 언어치료와 같은 고급 업무를 할 수 있도록 하는 방안을 모색할 필요가 있다. 자폐아를 돌보는 활동보조인이 10시간을 돌보면 기본급으로 매 시급을 지급하고 만약 그 부모가 언어나 놀이치료 등을 원한다면 활동보조인이 그러한 치료를 하고 대신 수당을 받도록 하는 방법이 있다. 현재 방문 간호나 목욕처럼 시급을 높여서 차별화하여 지급하듯이 이러한 치료 등을 하면 수당을 준다면 일반 사설 치료원을 다니면서 지불하는 금액과 비교해 금액을 절약할 수 있을 것으로 본다. 사설 치료원에서 시간 당 몇 만원을 지불하는 것보다 언어치료가 가능한 활동보조인이 10시간 캐어하고 수당을 받는다면 예산이 절약될 것으로 본다(전문화된 서비스를 통해 추가 수당 지급, 수당 지급으로 전체적인 복지 예산 절감).

담당공무원 2: 전국을 대상으로 하는 사업이기 때문에 통일적인 기준이 있어야 하고 시스템적으로 뒷받침 되어야 하는 부분이 상당이 크다고 생각한다(이력관리 등). 시스템 행복이음과 전자바우처시스템의 연계가 완벽히 이루어 져야 그 사람에 대한 급여 관리가 제

VOICEYE
voiceye.com

대로 이루어지지 않을까 생각이 든다. 시스템적인 지원(시, 구, 연금공단의 전산망)이 되어야 안정적인 사업을 진행할 수 있을 것이라고 생각한다(여러 서비스 기관의 전산 네트워킹 구축 필요).

담당공무원 3: 이용자들은 많이 알고 있지만 정작 활동보조인을 모집함에 있어서 일반인은 잘 모르는 경우가 상당수인 것 같다. 일자리 사이트(혹은 알바 사이트)에 청년인턴모집의 형태로 활동보조인을 모집한다면 큰 홍보 효과를 볼 수 있을 것 같다(여러 아르바이트 사이트를 통한 활동보조인 모집 필요).

5. 장애인활동지원제도 관련 학술 및 현장 전문가 심층면접

장애인활동지원제도는 장애인의 자립을 지원하고 사회생활 및 사회참여를 증진함으로써 궁극적으로 장애인의 삶의 질과 행복을 신장하기 위한 공공 서비스의 하나이다. 장애인활동지원제도는 장애인의 정상화, 탈시설화, 자립이념과 더불어 장애인의 자립에 핵심적인 서비스의 하나로 인식되고 있다(김종인, 2014; 서인환, 2013). 장애인활동지원제도의 이러한 학문적 및 철학적인 이론 뿐만 아니라 실질적으로 장애인들은 활동지원제도를 통해서 여러 형태로 삶의 질을 개선하고 있다. 특히, 개인적인 사회생활의 영역과 수준을 향상시킬 뿐만 아니라 장애인 가정의 경제적 및 정서적인 부담 역시 경감시켜 장애인 가족들의 복지 역시 증진시키고 있다(보건복지부, 2013; 보건복지부, 2014). 이러한 장애인활동지원제도의 학문적 및 실질적인 특성을 구체적으로 조사하고 분석하기 위해서 본 연구에서는 장애인활동지원제도와 관련된 학문적 및 현장 전문가 3인을 대상으로 제도의 문제점과 발전 방향에 대하여 심층면접을 이용한 질적연구를 실시하였다. 심층 면접에 참여한 3명의 전문가들의 인적 사항은 다음 표와 같다)연구에서 사용된 구체적인 설문 내용은 부록을 참조하기 바람).

1) 장애인활동지원제도의 필요성

학문 및 현장 전문가들을 대상으로 장애인활동지원제도의 전반적인 필요성과 장·단점 등을 조사하기 위해서 다음 사항들을 질문하였다.

- **활동지원 서비스의 장점 및 필요성**
- **활동지원 서비스의 문제점**
- **활동지원 서비스의 문제점 개선을 위한 정책**

활동지원 서비스의 장점 및 필요성

전문가 1: 가장 중요한 필요성은 장애인들이 사회활동을 참여하는데 있어서 활동보조를 통해 시민권 획득이라든지 고용 등을 할 수 있고 이를 통해서 장애에 대한 긍정적인 인식이 사회 저변으로 확대될 수도 있고 지역사회로의 통합의 여건을 마련할 수 있는 것이 제도의 가장 중요한 필요성이라고 할 수 있다(장애인 사회통합에 기여, 장애 인식 개선에 기여).

전문가 2: 장애인들이 지역사회에서 생활을 하려면 자립을 위해서 서비스가 있어야 가능한 것이다. 일상 생활을 하는데 자립한다고 해서 모든 것을 혼자서 해결한다는 의미가 아니며 시설이나 장애인 주거시설에 있는 경우에는 지금도 서비스를 받으나 격리된 시설이라는 곳에서 살아야 한다. 지역사회에서 살면서 시설에서 받는 서비스를 개별적으로 받을 수 있도록 해야 자립이 가능하기 때문에 활동지원 서비스가 필요하다. 일상생활, 사회생활, 가사생활 등을 하는데 보조를 받아야만 가능하기 때문에 본 서비스가 필요하다고 볼 수 있다. 장애인들은 도움이 많이 필요하기 때문에 특히 1~2급 장애인은 물론 3급 장애인들도 약 7%정도는 “타인의 도움이 절대적으로 필요하다”라고 한다. 간혹 도움이 필요한 사람도 있으나 절대적으로 도움이 필요한 사람도 있으며 그러한 사람들이 일상생활을 하는데 지원을 해주는 것이니 필요하다. 다시 말하면 장애인활동지원서비스는 장애인 자립과 아주 직접적으로 관련이 있는 서비스 이다(사회활동, 가사활동, 노동활동을 위해 필요한 서비스).

전문가 3: 사실 활동지원서비스는 미국의 personal assistance service 특히 중증장애인이 자립생활을 하기 위해서 활동을 지원을 해주는 지원서비스로서 우리나라에서도 아주 필요한 서비스이다. 서울시에서부터 출발했으며 제도의 필요성은 중증장애인들의 사회통합이나 정상화를 위해서 필요한 제도임에 틀림없다. 가장 큰 장점은 사회복귀를 높일 수 있고 사회참여를 활성화하는데 필요한 서비스라는 것이 큰 장점이다(장애인의 사회복귀, 사회통합을 위해 필수적인 서비스).

활동지원 서비스의 문제점

전문가 1: 우리나라는 활동보조 서비스를 위한 시스템이 구축되어 있지를 못하다. 어떠한 서비스 복지 정책이라도 서비스 전달 체계의 문제로서 기본적인 인프라 시스템이 구축

이 되어야하는데 우리나라의 경우는 기본적인 인프라를 구축했다기 보다는 사회운동을 통해서 급격하게 현재에 까지 오게 되었고 예산 역시 5억에서 1000억으로 급격하게 증가되었다. 우리나라는 서비스 모델 개발도 하지 않고 장애 운동을 통해서 만들어왔기 때문에 돈은 많이 투여가 되어도 지금 자꾸 사람이 죽는다든지 제도가 자꾸 바뀌고 있는 것이다. 이러한 모든 것은 어떤 순서대로 시스템을 형성해서 경험론적으로 하나하나 쌓아나가서 장단점을 계속 변증법적으로 지향시켜서 나아갔다면 현재와 같은 사람이 죽는 문제는 발생되지 않을 것이다. 이러한 시스템 상의 문제점이 저는 크다고 생각한다. 그러한 원인으로는 이론과 실천이 현장의 운동 및 서비스 전달 체계가 따로 놀았다고 본다. 하나의 매개체를 통해서 이론이 나오고 서비스 전달 체계가 나온다면 활동지원 서비스의 시스템 구축이 먼저 일어나고 즉 이론과 현장이 하나가 되었더라면 오늘과 같은 예산상의 문제나 사람이 죽는 문제들은 덜하지 않았을까하는 생각이 든다. 어떠한 복지 서비스 전달 체계는 어떠한 형태의 문제점을 갖고는 있지만 활동보조의 문제는 다른 어느 것보다도 그 정도가 크다고 본다(이론과 변증법적인 이론에 기초한 서비스 전달 체계 구축 필요).

아동이나 발달장애인 유형은 아동보호 제도를 만들어야하며 발달장애인들을 위해서는 한 수준 더 높은 활동보조 제도를 만들 필요가 있다. 다시 말해 인지나 지적장애인을 지원하는 활동보조인들은 재활학과 같은 공부를 좀 더 하신 분이 서비스를 제공해야 할 필요성이 있으며 이러한 활동보조인을 통한 장애인의 내면에 있는 선택권과 결정권을 찾아내서 대변할 수 있는 활동보조 체계를 갖추는 것이 필요하다. 즉 신체장애와 지적장애를 서로 양분해서 이 제도를 이끌어갈 필요가 있다. 여기서 말하는 발달장애 활동보조인은 직무지도원인 잡코치와는 다르며 잡코치는 직무를 훈련하고 지도하지만 지적장애인 활동보조인은 지도하는 것은 아니라고 본다. 활동보조인은 발달장애인의 내면 안에 있는 욕구나 결정을 이끌어내어 사회생활을 할 수 있도록 지원하는 역할을 한다. 일본은 이러한 제도가 있었다. 현재 발달장애인지원법도 통과되었는데 지적 및 발달 장애인을 위한 활동보조인이 필요할 것으로 보인다. 개인적으로 보니 발달장애인들은 활동보조인만 잘 구해진다면 즉, 발달장애를 아는 사람 만 잘 구해진다면 발달장애인들도 자립생활센터 소장을 직접 할 수 있지도 않을까 생각된다. 사무국장을 전문가로 하고 장애인의 자기결정권을 이루기 위해서 활동보조인을 이용한 방법을 생각해 볼 수 있다(아동과 발달장애인을 위한 좀 더 전문화된 활동지원 서비스 필요, 장애를 공부한 전문적인 활동지원인 필요).

사회활동과 신체적인 지원이나 가사활동은 일본서는 분리한 것으로 아는데 우리도 분리해서 시작했더라면 좋았을 것으로 생각된다. 그러니깐 가사노동은 홈헬퍼라고해서 자

활기관에서 파견해 서비스를 제공할 수도 있다. 반찬해주거나 청소해주는 것은 자활후견기관에서도 할 수가 있는 것들이다. 일본은 활동보조와 홈헬퍼를 다른 것으로 간주하지만 24시간 할 경우에는 같은 것으로 간주한다. 우리도 홈헬퍼 제도를 만들어서 여성장애인이 아이를 낳아서 기르거나 식사준비, 가사활동 등을 필요로 하는 경우에는 홈헬퍼에서 하고 사회활동, 이동 혹은 참여활동, 직업활동 등은 순수 활동지원제도로 하는 2분화 체계로 할 필요가 있다. 아까는 장애 유형별로 2분화 체계를 이야기했으나 지금은 업무에 따라서 2분화 체계를 해서 서비스를 제공하는 것을 생각해야 할 것이다(가사업무와 사회업무를 구별하여 홈헬퍼와 활동보조인으로 2분화 필요).

현재 경증만을 활동보조인들이 선호하고 있다. 석션, 신변처리, 목욕이나 넬라톤을 필요로 하는 1급을 활동보조인들이 하려고하지 않고 있다. 이런 것들을 양분화 시키고 차별화된 서비스를 제공할 필요가 있다. 활동지원인을 위한 시간 당 단가는 전반적으로 올라야하는 것이 당연하며 업무의 강도에 따라 차등적으로 지급되어야 할 것이다. 우리 장애인들은 죽어라 시간만 올려달라고 하는데 서비스의 질을 높이기 위해서 활동보조인의 시급 단가도 인상할 것을 요구해야 할 것이다. 활동보조인의 단가는 기본선에서는 올려주어야 할 것이다(활동보조인의 과중한 업무 기피, 업무에 따른 차등 급여 필요). 현재 활동보조인이 40시간 정도 교육을 받고 있는데 장애인은 교육을 받지 않고 있다. 이용자 교육을 복지부에 말하고는 있으나 수료증도 없고 해서 교육이 어렵다고 하고 있으니 이용자는 하루만 교육을 해도 될 것 같고 교육 참여자에게 어떠한 특혜를 주는 방안을 생각해 볼 수 있다. 활동보조의 주도권은 장애인이 컨트롤 해야한다. 그러나 현재 그러한 관계가 역전된 사례를 몇 가지 들면 활동보조인이 이용자 집에서 먹고 자면서 주인 노릇을 하고 심지어 활동보조인이 다른 활동보조인을 구해서 이거저거 하라고 지시하는 경우도 있다. 그리고 가족이 많은 곳으로부터 탈피하는 것이 자립생활의 기본 개념인데 활동보조인이 가족이 시키는 대로 하게 된다면 활동보조인이 곧 가족이라는 말이 되기도 한다. 장애 이용자의 선택권의 확립을 위해서도 통제권의 강화를 위해서도 서비스 주도권의 확대를 위해서도 이용자 교육을 반드시 할 필요가 있다. 하루 정도 전체적으로 교육을 시키고 정식으로 수료증을 주는 것을 생각해 볼 필요가 있다. 이러한 제도를 만들어야만 이용자와 활동보조인과의 역전현상을 막을 수가 있을 것으로 본다(이용자 교육 필요).

활동보조로 생계를 유지하려는 사람들도 있고 그렇지 않은 사람들도 있어서 이를 두 부류로 나눌 필요도 있다. 젊은 학생들을 유입시키기 위해서 학생들은 직업화시키지 말고 아르바이트 기회를 극대화시켜주고 어르신이나 아줌마들은 직업화를 시켜주는 것이 더 낫다고 본다. 그러기 위해서는 단가 차등화가 필요하며 석션이나 넬라톤과 같이 신체

VOICEYE
voiceye.com

접촉이 많은 업무의 단가를 올려줄 필요가 있으며 그래서 중증의 신체접촉을 요하는 활동보조의 경우에는 수당을 높여야 한다. 이러한 방식으로 활동보조인의 중증 선호로 바꿔야 할 것이다. 현재는 활동보조 서비스를 절실히 필요로 하는 사람이 받지를 못하는 경우가 발생하고 있다. 특히 장애인 등급제 폐지가 된다면 초기에는 서비스 전달 체계의 혼란이 일어날 터인데 중증장애인들에게는 이동하는 것 등은 그대로 유지하더라도 목욕, 신변처리, 넬라톤과 같은 업무를 할 때는 단가를 좀 더 올려줌으로써 많은 인력들이 고루고루 일을 할 수 있도록 해야 할 것이다(단가 차등화 필요).

전문가 2: 첫째로, 우리는 등급으로 해서 균일한 서비스를 그룹별로 지원하고 있으며 사실 장애인 개인 마다 필요한 시간이 각자 다를 수가 있다. 그러나 현재는 220점 이상인 4등급에서 시작하여 시간을 균일하게 정해준다는 것이어서 정말 필요한 시간을 올바르게 계산하지 못하고 있다(필요한 시간을 조사하지 못하는 현 인정 조사의 한계).

둘째로, 서비스가 누구나 교육만 받으면 활동보조를 할 수 있기 때문에 그 서비스가 표준화 되거나 질을 담보하기가 어려운 실정이다. 그래서 일본과 같은 경우는 요리를 한다거나 전문적인 일, 노동 강도가 심한 일, 가볍게 할 수 있는 일 그리고 지적 장애인들은 위험한 일을 대비해서 지켜보는 일 등 여러 업무와 관련해 활동보조인들이 등급이 있어서 전문화된 활동지원 서비스를 제공하고 있다. 그러나 우리는 균일하기 때문에 전문화된 서비스를 제공하지 못하고 있는 것이 문제이다. 이런 식이면 활동보조인은 쉬운 일을 하려고 할 것이며 강도가 높은 업무는 기피하려는 현상도 발생하고 있다(전문화된 교육을 통한 활동지원 서비스 질 향상, 업무 강도와 수준에 따른 차등 급여의 제공 필요).

자부담의 문제 같은 경우도 물론 정부가 기초수급자에게는 자부담이 없고 차상위는 2만원 만 받고 있으나 최대한 축소하려고 하고 있다. 그러나 법에서 15%까지 줄 수 있다고 명시하고 있고 법적 근거가 있기 때문에 너무 적게 받으면 법을 제대로 지키지 않은 것 같으니 복지부에서는 어느 정도 자부담을 받고 있는 것이다. 그러나 15%인 경우 500시간이면 자부담이 상당히 되고 장애인의 경우는 활동지원인과 다니면서 차비나 식사비 역시 지불하는 경우도 많다. 장애인이 공동으로 지불하고 있어서 비용이 더욱더 드는 면도 있다. 사실 생활을 다한다는 근로 특성상 장애인에게 들어가는 비용만 지불하는 것은 쉽지 않기 때문에 자부담도 내고 활동보조인에게 들어가는 비용도 지불해야하는 부담이 있다. 장애인은 수입이 많지 않기 때문에 자부담이 부담이 된다. 그리고 자부담을 낼 능력이 없어서 기피하는 현상도 있다. 실제로 자료를 보면 활동지원 서비스를 받을 수 있는 사람은 5만 5천명이지만 사용하고 있는 사람들은 4만8천명 밖에 안된다. 이처럼 많은 사람들은 자격을 받아 놓고도 사용을 하지 않고 있다. 이런 사람들 중에는 자부담이 부

담 되어서 사용하지 않는 사람들도 있을 것이다(자부담률 축소 필요).

만약 활동지원 인정 조사표가 도움이 필요한지 아닌지를 절대적으로 평가한다면 다른 기준은 필요 없을 것이다. 그러나 장애인 등급을 새로 받아야하는 것이 문제이다. 1급이나 2급을 받아야한다는 기준이 있는 것 자체가 문제가 있다(현 장애 등급에 따른 지원 폐지 필요).

시간도 현재 1등급을 비롯하여 부가시간을 준다고 하더라도 실지로 호흡기 장애인과 같은 경우는 호흡기가 빠지면 사망하는 것인데 특정 장애인들은 24시간을 필요로 하는 사람들도 있다. 그러나 현재로는 필요한 만큼 시간을 주지 못하고 예산에 맞춰서 시간을 준다는 것도 역시 문제가 있다(24시간 필요한 장애인을 위한 시간 증대 필요).

지적 장애인들에게 부모가 활동지원을 할 수 없다는 조항이 있는데 다른 장애인들은 자기결정권을 침해할 수 있어서 문제가 되지만 어차피 자기 결정을 할 수 없는 보육기간에 있는 아이들 같은 경우는 부모가 어느 정도 활동보조인을 할 필요가 있을 수도 있겠다는 생각이 든다(지적 장애 아동을 위한 가족의 활동지원 필요).

활동보조 사업이 하나의 사업화가 되어서 비영리단체만 중계기관을 할 수 있게끔 되어 있어서 기업이 들어 올수는 없다. 그러나 성년후견인 기관, 장애인 단체, 자립생활 센터, 복지관 등과 같은 비영리라면 다할 수 있도록 열려져 있는데 그러다보니 사무실을 만들고 운영비가 많이 들어가야 운영이 되는 기관이 있는가하면 복지관처럼 이미 있는 곳에 사업만 업으면 되는 곳도 있다. 그래서 이 사업이 기능적으로 분리가 되어있지 않아서 정말 자립을 위한 것이라면 자립생활센터가 해야 하는 것인지 고민을 해야 할 것 같다. 실제로 전문성이 아니라 사업화될 여지도 많이 있어서 문제이다. 그래서 기관 간의 구별이 되어있지 않은 것도 문제이다(비영리 단체의 제공 기관의 구별 필요).

그리고 수수료를 25% 부과해서 운영기관이 운영을 하도록 되어 있어서 활동보조인이 시급 6천 4백 여원이 되는데 최저임금에서 조금 더 주는 수준밖에는 안된다. 그래서 활동보조인의 수가도 여기서 일하나 다른 곳에서 일하나 차이가 별로 없고 활동보조인은 장애인을 다루는 경우 노동 강도도 심하면서 급여는 상대적으로 적어 기피할 수밖에 없는 것이다. 노인 요양 사업은 108만 명이 일하는데 그 만큼 인기가 있다는 것이다. 그러나 여기는 장애인이 몇 백 시간을 한다고 해서 활동지원인도 몇 백 시간을 할 수 있는 것은 아니라 장애인 1인에 2~3명이 붙는데 늘 활동 보조 인력이 부족하다(활동지원 기관 수수료의 축소, 활동지원 급여 인상 필요).

그리고 활동보조인의 인구를 보면 거의 다 노인 인구이다. 노인 분들이 노후에 몸이 그다지 불편하지 않으면 활동지원인을 하는데 장애인들은 어떤 분들은 지식이 필요한 사람들이 있고 어떤 사람들은 힘이 필요한 사람들이 있는데 노인 분들이 전동휠체어를

VOICEYE
voiceye.com

다루는데 힘이 부족할 수도 있다. 그리고 노인들이 하루 종일 땡볕에 다니려면 체력이 부족할 수도 있다. 그리고 생각하는 것이 달라서 세대 차이를 느낄 수도 있는 것이다. 그래서 다양한 활동 보조 인력이 없어서 선택할 기회가 없는 것이다. 그러나 현재는 노인들 중 착한 사람만을 고를 수밖에는 없는 실정이다. 그래서 다양한 활동보조인이나 다양한 연령층이 요구된다(젊은 활동지원 인력의 유입 필요).

활동지원 인정 조사표를 보면 몸을 얼마나 움직일 수 있느냐 혹은 몸을 움직이는데 도움을 필요로 하는지를 평가하기 때문에 지체장애인들 위주로만 제대로 검사가 된다. 그래서 이런 점을 보완하려고 마지막에 추가 항목을 두었는데 보너스 점수 식으로 주어서 보완을 한다고는 하지만 보너스 점수 60점 정도 주는 것은 식사하기 한 문항 만해도 90점인데 60점 정도 줘서는 제대로 장애 유형별로 평가를 할 수가 없다. 그래서 장애 유형별로 인정 조사표는 달라야 한다고 생각한다. 그리고 현 인정 조사표는 숨 쉬고 밥 먹고 화장실 가는 위주로만 측정하고 있어서 삶의 질과는 아무런 관련이 없는 인정조사표가 아닌가 생각된다. 그래서 조사하는 항목도 문제가 많다고 생각된다(장애 유형에 맞는 인정 조사표 필요).

전문가 3: 활동지원을 해야 하는 대상자가 구분되어 있지 않다는 점이 가장 큰 문제점이다.

원래 미국에선 중증의 신체장애 서비스를 필요로 하는 사람이 받고 있는 서비스인데 우리나라에서는 1급, 또는 2급 15등급의 모든 중증장애인이 받고 있다. 그러나 사회참여를 활성화시키고 사회통합을 한다는 취지보다는 활동보조인은 도우미 역할수준으로 전락했다. 정신장애, 와상장애중심의 도우미 서비스수준으로 전락되어서 자칫하면 활동보조의 순기능보다는 오히려 활동보조를 통해서 더욱 장애가 중증으로 되는 경우가 많다. 다시 말해 활동보조 서비스로 인하여 장애가 중복화되고 중증화 되는 것을 지적하지 않을 수 없다(활동보조 서비스가 도우미 사업으로 전락, 장애인의 장애 정도를 오히려 중증으로 심화시키는 요소 발생).

보편적 복지라는 기치 아래 모든 장애인을 대상자를 정책의 대상자로 포괄하다보니 예산상의 문제를 지적하지 않을 수 없다. 예산의 문제라는 것은 예로 송파 모녀자살사건을 볼 때 중증장애인에게 1년에 8500만원 투입을 하게 되는데 과연 중증장애인 1인에 8500만원씩 단기간이 아니라 몇 년씩 그리고 한 사람이 아니라 여러 사람들을 5~10년 동안 지속적인 투입을 하게 되면 예산은 지속적으로 증가할 것이며 이러한 이유로 예산과 관련된 문제점을 잘 보아야 한다. 장애계는 활동보조 서비스를 3급까지 늘리라고 하는데 복지부예산 5000억. 지자체 5000억인데 서비스를 늘리다 보면 예산을 계속 투입할 수 있을지 의문이다(지속적인 예산 투입으로 재정 악화 우려).

활동지원 서비스의 문제점 개선을 위한 정책

전문가 1: 현재 마지막 남은 장애 유형으로는 정신장애와 지적발달장애인들이다. 발달지적장애인들은 재활 전문가인 재활상담사와 같은 전문 인력이 앞으로 접근해야하지 않나 생각된다. 이러한 전문 인력을 양성시키는 기반을 마련할 필요가 있다. 이러한 영역을 하나의 직장으로도 개발시킬 수 있으면 좋을 것 같다(재활 전문인력의 양성 필요).

현재의 시스템으로는 예산은 예산대로 들고 사고는 지속적으로 발생할 수 있다. 최근 중증장애인들이 안타깝게도 활동보조가 없어서 사망한 일이 발생하였으나 그들 중 모든 사람들이 24시간 활동보조가 필요하지는 않을 수도 있을 것이다. 첫째로 제일 급한 장애 유형은 중증 근육장애인이다. 근육장애는 계속 진행성이며 근육 마비가 폐나 심장으로 올라올 때는 스스로 산소 호흡을 못한다. 그래서 장애 유형별로 활동보조 시스템을 바꿔야한다. 루게릭, 호흡기장애, 근육장애, 최중증 뇌성마비, 최중증 척수장애의 경우에는 24시간이 필요하며 특히 호흡기 장애의 경우에는 활동보조인이 옆에 있어도 자면은 그만이다. 즉 중증 호흡기 장애인을 야간에 활동지원하는 경우는 활동지원인이 잠을 자서는 안 된다. 많은 호흡기 장애인들은 밤에 사망하는 경우가 많다. 그래서 이러한 부류는 야간에 특별히 관리를 할 필요가 있다(최중증장애인을 위한 24시간 지원 필요, 일부 최중증장애인을 위한 야간 지원 서비스 필요).

척수 중증장애인과 같은 경우에는 24시간 지원이 없더라도 죽을 염려는 없다. 그러나 24시간 필요하다. 최중증의 경우는 맬라톤이 필요한데 이런 장애인은 고용노동부 장관의 허락을 맡아서 특수직으로 인정받아서 월급제로 주면은 어떨까한다. 특수 직종은 고용노동부 장관이 지정만하면 된다. 이는 예산을 줄이기 위해서이다. 지금 야간 할증까지 다 합해서 한 달 총 720시간을 한다면 1년에 1억이 투입되어야 한다. 최중증 근육 장애인들을 위해서는 야간에 잠을 안 잘 수 있는 방안을 강구하고 척수중증장애인은 활동보조를 특수 직종으로 정해서 월급제로하고 쉬는 날을 정한다면 매달 월급을 320만원 주어도 720시간을 시급으로 주는 것 보다는 적을 것이다. 그래서 쉬는 날을 주고 특수직으로 하는 것이 어떤가 한다. 간병인처럼 특수직이 있으니 활동보조 중 특수한 장애인을 활동보조 하는 업을 특수직으로도 할 수 있을 것이다. 특수직으로 하여 인건비를 올려주더라도 720시간보다는 작다(일부 장애인 24시간 지원업종을 특수직으로 전환 필요, 24시간 지원에 대한 예산 절감 가능).

뇌성마비도 정말 최중증 뇌성마비는 720시간을 주어야 할 것이지만 보통의 뇌성마비는 감각이 있어서 욕창은 잘 일어나지 않는다. 약간 움직일 수 있고 의사전달이 가능하므로 이런 경우는 지역별 시스템을 구축하여 낮에 12시간은 1:1로 하고 밤에는 1:1로 하

는 방안이 있다. 전화기와 차량을 대기시키고 동사무소 같은 곳에서 활동보조 몇 명이 저녁에 근무하면서 가지역, 나지역, 다지역 등으로 나누어 관리하는 방법이 있다. 이런 경우 보통 활동보조인들은 저녁에 장애인들의 소변 문제, 물먹는 것, 체위변경 등의 지원을 하는 것이다. 이것만 해결되면 보통 잠을 잘 수 있다. 소변도 누고 싶으면 금방 나오는 것이 아니라 한 10분 정도는 기다릴 수도 있으며 물 먹는 것도 마찬가지이다. 밤에 화장실을 가야하는데 집에 아무도 없다면 그 딱 한번 때문에 활동보조를 불러야한다. 그러한 한번 화장실 가는 것 때문에 24시간을 쓰는 것은 낭비이다. 그렇다면 활동보조인을 동사무소에 지역을 나눠서 파견을 해서 부를 때마다 가서 도와준다면 1:10도 가능하다고 본다. 그 대신 그 활동보조인에게 2배로 돈을 주더라도 720시간보다는 적게 든다. 이러한 시스템을 구축할 필요가 있다(여러 활동지원인의 야간 공동 지원이 가능한 시스템 구축 필요).

또한 장애인이 사회생활을 하던 중 급하게 화장실을 가야하는 긴급한 상황이 발생할 경우 아니면 어디를 가다가 화장실을 가야할 경우가 있는데 화장실 때문에 활동보조인을 동반하고 가는 사람도 많다. 그러나 만일 지역 내에 활동지원 이용 시스템 만 구축을 한다면 장애인이 홀로 어디를 가도 급박한 도움을 받을 수 있을 것이다. 장애인 콜처럼 시스템을 갖추어 놓는다면 불필요한 활동보조 시간과 비용을 훨씬 절감할 수가 있을 것이다. 그렇다면 장애인도 활동보조인을 위한 차비나 식비를 지불할 필요가 전혀 없을 것이다. 또한 이러한 방식이라면 자신의 자기결정권이 더욱더 신장될 수가 있을 것이다. 몇 번 안 되는 급박한 상황 때문에 언제나 활동보조인을 동반하면 돈도 많이 들고 어느 때는 귀찮기도 하고 자기결정권도 떨어지기도 한다. 각 지하철이나 지역에 장콜처럼 시스템을 구축하고 사람을 몇몇 상주시켜 놓는다면 옆에 따라다니는 활동보조인이 줄어들 것이며 아마도 2~3급은 활동보조가 필요없을 수도 있을 것이다(지역 내 활동지원 서비스 센터의 운영 필요).

그리고 장애인 주거 공동 모델을 구축해야 한다. 즉 주택공사에서 크게 아파트를 건축하면 활동지원인실을 따로 만들며 장애인과 보호가 필요한 미혼 여성들을 위한 장애인 및 보호 대상자 공동시설을 만들어야 한다. 이러한 장애인 공동주택이 필요한 것이다. 공동주택은 시설이 아니다. 공동주택 안에서는 장애인의 자치권을 가지고 본인이 스스로 살아가는 것이다(장애인 활동보조인 거주 가능한 공동주거 시설 필요).

전문가 2: 자부담의 경우 일본은 3% 정도로 하고 있다고 한다. 그리고 우리는 자부담을 선금으로 내고 있다. 이처럼 서비스를 받기도 전에 돈을 먼저 지불하는 것은 장애인들은 돈을 내지 않고 떼어 먹을 수 있을 거라는 생각을 갖고 있으며 장애인을 불신하는 것이

라고 할 수 있다. 이런 점은 아주 기분 나쁜 일인 것이다. 왜냐하면 서비스를 다 사용할지 아니면 이월할지 모르는데 쓰고 나서 결과를 정산하면 될 것을 선금을 입금해야 서비스를 받을 수 있다는 것은 개선을 할 필요가 있다(자부담률 인하, 자부담 선금 지불 방식 개선 필요).

왜 활동지원 시간을 하루 8시간으로 제한을 하는가가 의문이다. 장애인들 중에는 하루에 8시간 이상 필요한 사람도 있다. 그렇다면 먼저 온 사람은 6천 얼마를 받고 뒤에 온 사람은 8천 얼마를 받는다는 이야기이다. 이런 점은 형평의 원칙에도 맞지를 않는다. 그리고 노동법은 퇴근 시간 후는 1.5배이고 공휴일은 2배로 주어야하는 것이 법적이다. 그렇다면 활동보조인은 국가가 스스로 근로기준법을 위반하고 있다는 이야기이다. 그러나 그러한 위반의 책임은 국가가 지는 것이 아니라 중계기관이 지고 있다는 것이다. 다시 말해 돈은 정부가 주지만 책임은 모두 민간이 지고 있는 것이다. 정부가 모든 활동지원인 데이타를 갖고 있다면 기관은 수수료 25프로를 주고 활동지원인은 정부가 고용하는 형태도 가능할 것으로 본다. 왜냐하면 회계비용이 굉장히 많이 들어간다. 한 사람은 연말이 되면 돈은 얼마 들어 가고 세금은 얼마인지를 책임지고 계산해야 한다. 그런 것을 국가가 자동 프로그램을 이용한다면 훨씬 효율적으로 할 수 있을 것이다(정부 주도의 활동보조인 노동권 보장 필요, 제공 기관에 책임 전가하는 행위 개선 필요).

그리고 인정 조사표는 장애 유형별로 필요한 시간을 더해나가는 방식으로 해야 하며 점수화하여 등급화하는 방식은 아니어야한다. 일본은 몇 시간부터 아주 다양한 시간을 지원하고 있다(인정 조사 결과의 등급화가 아닌 점수화를 통한 개별 시간 산정 필요).

그리고 수가도 어느 정도는 현실화해야 다양한 활동지원인들이 일을 구할 것으로 보인다. 활동보조인들이 다양해야만 장애인들도 자신의 욕구에 맞는 활동지원인을 고를 수 있을 것이다. 그래야 선택권을 보장할 수 있을 것이다. 그러나 현재의 활동지원 서비스는 장애인의 자기결정권이나 선택권을 전혀 보장하고 있지 못하다. 이를 위해서는 수가와 인정조사표를 새롭게 재구성해야 할 것이다. 공단 스스로는 개혁을 할 수가 없으며 복지부가 이런 식으로 개혁을 할 필요가 있다(활동지원 수가의 인상을 통한 활동지원 인력의 다양화 필요).

전문가 3: 장애인의 복지를 권리적 측면에서 시행하기 위해서 시작한 것인데 중요한 것은 활동보조서비스가 장애인들을 오히려 시혜적복지의 대상자로 전락시켜버리는 상황이 벌어지고 있다. 왜냐하면 도우미정책으로 일관되기 때문에 도우미 사업과 활동보조서비스를 분리하는 정책이 필요하다고 생각한다. 신체장애인의 경우에는 현 정책을 개선시켜서 장애당사자가 해야 할 부분은 하도록 하고 조금씩 도와야 할 부분은 활동보조서비스

가 해줌으로서 자립생활도 하고 사회통합의 주체가 되도록 하여야 한다. 활동보조서비스는 원래적인 personal assistance로 가고 지적장애나 자폐성 장애는 자기결정권, 자기옹호론을 하는 것도 필요하지만 한계가 있기 때문에 가정도우미나 도우미 관련 프로그램을 활성화 시킬 필요가 있다(활동지원 서비스의 도우미 서비스화 방지 필요, 도우미와 활동지원 서비스의 구분 필요).

현실에서는 가족이 활동지원을 하면 비용을 못 받다 보니까 서로 교차로 지원을 하고 있으나 가족도우미에 있어서는 도우미비용을 좀 저렴하게 해서 오히려 가족의 지지를 받고 더 사회활동을 잘 할 수 있는 부분이 있을 것도 같다. 물론 이것도 하다보면 도덕적해이가 염려되는 부분도 있으나 여러 가지 종합적인 검토를 해봐서 정책방향을 만들어 나갈 필요가 있지 않나 하는 생각이 든다(수가를 저렴하게 하여 가족의 지원에 대해서 지불).

2) 활동지원 서비스 전달 방식

현재 제공 기관을 통해서 제공되고 있는 장애인활동지원서비스의 서비스 전달 방식과 운영 체계와 관련된 문제점과 개선점을 파악하기 위해 전문가들을 대상으로 다음 사항들을 질문하였다.

- **활동보조인 모집 현황과 어려움**
- **장애 이용자 모집 현황과 어려움**
- **활동지원 서비스 매칭 방식에 대한 의견**

활동보조인 모집 현황과 어려움

전문가 1: 현재 활동지원인들은 주 40시간 교육만 받으면 서비스를 제공 가능하니 과연 얼마나 활동지원인들이 전문성을 가지고 있을지가 의문이다. 그리고 거의 대부분은 가사지원이나 홈헬퍼처럼 편안한 업무만을 선호하고 있다. 정말로 필요한 중증장애인의 신체적인 지원은 기피하고 있다. 사회활동 지원은 젊은 대학생들을 활용하는 것도 좋을 것 같다. 대학 등록금도 높은데 이런 방식으로 대학생들에게 아르바이트 자리를 만들어주는 것도 한 방법일 것 같다. 사회활동 지원은 나이가 많으신 분들은 좀 안 맞는 경우가 있다. 대학생들이 사회활동을 지원한다면 서비스의 질은 더욱더 좋아질 것 같다. 즉 젊은 사람들을 대상으로 하는 것은 순수 아르바이트로 하고 어르신이나 아주머니들이 주로 하는 가사지원은 직업화로 하는 것이 더 좋을 것으로 생각된다(사회활동 지원은 대학생들

위주로 가사지원은 장년층 위주로 활동보조인 업무의 구분 필요, 중증장애인 지원 기피 현상 해결을 위한 차등 급여 필요).

만약 현실적으로 고용노동부에서 활동지원인의 월급제화가 어렵다면 국내 거주 외국 노동자를 활동지원인으로 고용하는 방법 역시 고려해 볼 수 있다. 외국 노동자들 중 집이 없어 거주지를 마련하기를 원하는 사람이 있다면 장애인과 24시간 거주하여 거주지 문제를 해결하고 장애인에게 24시간 서비스를 줄 수도 있을 것으로 보인다. 특히 동남아 국가 노동자들 중 우리나라 말을 좀 한다면 720시간에 해당하는 급여 보다는 훨씬 적게 들여서 24시간을 지원할 수도 있을 것이다. 동남아 및 중국과는 환율 차이가 아주 많이 나서 매달 200만원 이상 받는다면 그들 수준으로서는 아주 많은 급여가 될 수 있을 것이다. 아마도 외국 노동자들이라도 교육만 잘 시킨다면 활동지원인으로도 일을 할 수 있을 것으로 생각된다(교육을 필한 외국 노동자들을 24시간 활동지원인으로 이용).

전문가 2: 첫째로 농촌 지역은 활동지원인이 없어서 구하지를 못하고 있다. 그래서 시골에서는 구청장이 허가를 하면 가족이 활동지원인을 할 수가 있다. 그리고 거기는 멀리서 오니 교통비가 지급이 된다. 장애인이 자신의 욕구에 맞는 활동지원인을 사용하는 것이 맞다면 도시에 거주하는 장애인이 먼 곳에서 오는 활동지원인을 요구하는 경우에도 교통비가 지급이 되어야하지 않나 생각된다. 그리고 활동보조인 인력을 기관에서 관리하지만 만약 국가가 관리한다면 인력 풀을 더 많이 확보할 수도 있을 것이다. 그렇다면 선택의 폭은 더욱더 넓어질 것이다(활동지원 인력 풀의 정부 차원의 관리 필요).

장애인 중에 공격성이 있는 아이라든가 자폐와 같은 경우는 굉장히 피곤하고 힘드니 활동지원인들이 기피하는 것이며 정신장애인들은 무서워서 기피하는 것이며 그리고 노동 강도가 심한 중증장애인을 기피하고 있다. 그래서 장애 강도에 따라서 수가를 달리하거나 아니면 좀 젊은 층이 하도록 해서 노동 강도가 심해도 할 수 있는 조치가 필요할 것 같다(업무 강도에 따른 차등 급여).

가족 활동지원과 관련해서는 성인의 경우는 가족은 하면 안된다고 생각한다. 다만 성장기에 있는 아동의 경우에는 가족이 잘 알고 있고 어차피 보육을 하고 책임을 지고 있는 것이 가족이므로 부정수급을 할 가능성도 없다고 본다. 그래서 그러한 가족 구성원들이 장애아동 때문에 다른 일을 갖지 못해 가족복지를 향상하는 차원에서도 가족이 활동지원을 하는 것은 필요한 것 같다. 그리고 지적장애 및 자폐와 같은 특정 장애는 가족이 활동지원을 하는 것이 가능할 것도 같다. 와상장애와 같은 경우는 활동지원인도 와상장애인과 의사소통이 가능하며 가족을 통해서도 활동지원인이 장애인의 특성을 배울 수 있고 혹시라도 있을 부정수급을 줄이는 차원에서는 활동지원인을 가족이 하는 것은 바

람직하지 않는 것 같다. 그리고 이러한 경우는 활동지원인이 자신이 원하는 때에 활동지원 서비스를 하는 경우도 발생할 수도 있어서 문제이다. 이러한 점은 장애인의 자기선택권을 침해할 여지가 많이 있다(일부 아동 장애와 발달장애 아동은 가족이 활동지원 가능).

24시간 장애인 지원과 관련해서는 모든 장애인이 24시간이 필요한 것은 아니며 24시간이 필요한 장애인에게 시간을 주도록 해야 한다. 그렇다면 24시간이 필요한 장애 유형은 어떤 유형인가를 분석해 볼 필요가 있다(24시간 필요한 장애인만을 대상으로 24시간 제공).

현재 활동지원 서비스로 목욕과 방문간호가 있으나 이용자가 거의 없다. 이러한 서비스는 수가가 높고 활동지원인을 이용하면 이용이 가능한데 그래서 굳이 이용을 하지 않고 있다. 이런 경우는 목욕을 따로 한 달에 몇 번 정도할 수 있도록 따로 시간을 준다면 이용을 할 것이다. 따로 준다면 활동지원 시간에는 영향을 미치지 않으므로 아마도 이용을 할 것이다(방문목욕 및 방문간호 서비스 이용률 저조).

전문가 3: 남성 보조원을 모집하고 싶으나 여성이 90%이상 지원하고 있는 현실이다. 이성간의 서비스를 어떻게 해야 하나 전체적으로 강구해야 되지 않나 생각된다. 특히 활동보조인과 장애인 간의 업무를 규정한 윤리강령이 필요할 것으로 본다(활동보조인과 장애인 간의 윤리강령 필요).

장애 이용자 모집 현황과 어려움

전문가 1: 현재 활동보조인 300명과 장애인 300명 정도를 5명의 인력이 매칭하고 관리하고 있어서 인력이 부족하며 부족한 인력으로 장애인을 대상으로 하는 서비스의 질을 담보할 수 없는 상태이다. 그래서 실무자들도 그냥 행정적으로만 접근하고 있으므로 장애인이 원하는 사람을 기계적으로 매칭만 하고 있다. 그래서 뭔가 서비스 전달 체계의 내실을 높일 수 있는 방안이 필요하다. 즉 좀 더 전문 인력들이 활동지원 서비스를 제공할 수 있는 방안과 제도를 마련할 필요가 있다. 이런 상황이라면 실무 담당자도 기계적으로만 접근하여 결국 장애인은 양질의 서비스를 받기가 쉽지는 않다(인력 부족으로 매칭의 기계적인 접근 불가피).

전문가 2: 사실 일반적인 활동지원 서비스 이용자를 모집하기는 그다지 어렵지 않을 수 있다. 다만 월 720시간이 필요한 장애인 수가 정확히 어느 정도 되는지는 파악을 할 필요가 있다. 특히 최중증장애인의 수를 우선적으로 파악하여 24시간이 필요한 사람을 우

선적으로 서비스를 제공하는 것이 필요할 수 있다(정확한 24시간 이용자 파악 필요).

전문가 3: 서비스를 진행하고 있는 기관에서 더 잘 알 문제라고 생각한다.

활동지원 서비스 매칭 방식에 대한 의견

전문가 1: 현재 대다수의 활동지원인들은 활동지원인으로서의 자긍심을 갖기 보다는 그냥 편의점 아르바이트보다는 좋은 시급이고 사회적으로 장애인을 도와서 좋다는 인식으로 활동지원을 신청하고 있다. 그래서 현실적으로 활동지원인의 전문성이 보장되지 않으며 결국 장애인이 원하는 활동지원인을 매칭하기가 아주 어려운 상황이다. 그래서 앞에서 언급한 바 활동지원인의 등급을 2분화하여 장애유형과 장애 지원 업무의 강도에 따라서 차별화된 전문성 있는 서비스를 보장하고 그와 상응하는 급여를 지급해야 할 필요가 있다.

그래서 현재의 매칭 구조는 현실적으로 양측의 선호에 맞춰서 매칭하기가 구조적으로 힘들다는 문제점이 있다. 그리고 활동보조인의 유입이나 노동 의식을 볼 때 양질의 매칭을 기대하기가 힘들다. 그래서 앞에서 말한 다양한 유인책들을 사용하여 활동보조인의 전문화와 수준을 향상시킬 필요가 있다(활동지원 인력의 2분화를 통한 업무 강도와 전문성에 따른 차등 급여 필요, 차등 급여로 활동지원 인력의 전문성 강화 필요).

대학생들의 유입을 위해서도 활동보조를 대학생들이 하는 경우 아르바이트로도 유익하다는 것을 강조하며 학점까지 주어 많은 대학생들이 활동지원 업무에 관심을 가질 수 있도록 한다. 이를 위해 복지부와 교육부 간의 협력이 필요할 것으로 보인다. 특히 대학생은 직장인과 같이 시간에 얽혀있지 않아서 원활하게 일을 할 수 있다는 장점이 있으므로 이러한 장점을 이용하여 대학생들도 일을 할 수 있는 정책이 필요할 것으로 보인다(복지부와 교육부 간의 협력을 통한 대학생 인력의 유입을 위한 유인책 강구).

전문가 2: 우선적으로 활동지원 업무의 세분화와 전문화를 통해 장애인이 전문적인 서비스도 지원 받을 수 있도록 해야 한다. 그리고 그 업무의 강도와 전문성에 따라 차등적으로 급여를 지원할 필요가 있다. 이는 궁극적으로 활동지원 서비스의 질을 높일 뿐만 아니라 매칭의 기회 역시 높여 장애인에게도 긍정적인 효과를 가져올 것이다(전문적인 활동지원 서비스와 차등 급여 지원).

전문가 3: 매칭을 더욱더 효율적이며 잘 하기 위해서는 급여의 수준을 높이고 전문적인

VOICEYE
voiceye.com

업무를 구별하여 차등적으로 급여를 제공할 필요가 있다. 그리고 남녀 활동보조인의 성비가 서로 맞지 않는 이유로 성적인 문제가 발생하지 않도록 윤리적인 행동을 규정하는 윤리강령 역시 절실하게 요구된다(활동지원 급여 인상 필요, 서비스의 전문화 필요, 윤리강령의 필요).

3) 활동지원 서비스 개선 방향 도출

본 연구를 통해 장애인활동지원제도의 전체적인 발전을 위해 학술 및 현장 전문가들을 대상으로 다음 사항을 질문하였다.

- 활동지원 서비스의 효과성을 극대화하고 촉진할 수 있는 방법

활동지원 서비스의 효과성을 극대화하고 촉진할 수 있는 방법

전문가 1: 앞에서 언급하였듯이 우선적으로 제도를 지지할 수 있는 서비스 전달 체계를 구축할 필요가 있다. 즉 지역 장애인 지원 센터, 외국인 노동자 이용 등등 여러 형태의 방식과 체계를 통해 서비스가 보다 더 효율적으로 전달 되도록 노력해야 할 것이다(서비스 전달 체계의 구축 필요).

전문가 2: 활동지원인 대상으로 하는 교육은 정부에서 표준화해 놓았다. 교육에는 이론, 실습이 있고 이후 교육 이수 후 중계기관에서 시행하는 실습 교육이 있다. 그러나 그 교육 내용이 현실하고 좀 다르며 불필요한 내용을 다룬 과목도 있는 것 같다. 보조공학을 1시간 교육으로는 절대로 할 수가 없으며 단체실습은 별로 효과도 없다. 70명 정도의 활동보조인들이 장애인들이 거주하는 시설을 그냥 보고 오는 것을 실습이라고 할 수는 없을 것이다. 실제로 이러한 상태라면 장애인을 만나면 어떻게 대해야할지 모르는 경우가 많다. 그리고 어떠한 면에서는 장애 유형에 따라 특성화된 교육을 실시할 필요가 있다. 너무 교육이 일반적인 내용이며 마치 복지학 시험과 같은 내용으로 구성되어 있는 경우도 있다. 그래서 커리큘럼을 좀 수정할 필요는 있다. 외국처럼 활동보조인을 능력과 전문성에 따라서 등급을 정한다면 좀더 차별화된 서비스나 교육을 실시할 수 있을 것이다. 지금은 교육을 받고 실지로 투입되고 있으나 필요하다면 먼저 투입 되서 일을 좀 하다가 상황이나 정도를 확인하고 교육을 실제로 받고 본격적으로 활동지원인으로 일하는 방법도 있을 수 있다. 100시간이나 아니면 한 달 정도는 교육을 받지 않고 활동지원을 할 수 있도록 해보는 것도 좋은 방법일 것이다. 그리고 나중에 더 하려고한다면 정식 교

육을 받도록 하는 것도 한 방법이다. 이러한 방법이 오히려 현실적일 수 있을 것이다. 특히 지방 같은 경우에는 10만원을 내고 받는 사람은 거의 없다. 그래서 할 사람이 거의 없다(실용적인 활동보조인 교육 필요, 선 실습 후 교육 필요).

전문가 3: 정책적인 방향에서 꼭 필요한 부분을 재정립 해야 한다. 활동보조인과 도우미의 내용이 서로 확연히 구분되어야 한다. 도우미 역할과 활동지원 서비스 그리고 대상자에 맞는 서비스를 제공하도록 하며 정책에 따라 이러한 차이들은 명확히 구분되어야 한다(활동지원 서비스와 도우미 서비스와의 구별 필요).

재활윤리강령을 만들어서 미국처럼 자율성, 정당성, 비혜성, 수혜성, 충실성, 비밀보장이 철저히 되도록 활동보조인을 대상으로 교육을 정기적으로 시키고 전문가로 일할 수 있도록 해야 한다. 또한, 활동보조인, 부모, 가족, 장애 당사자에게도 철저히 교육을 시켜서 새로운 모형의 자립생활사업이 정립되도록 노력해야 한다(윤리강령을 통한 활동보조인의 윤리적 행동 규정, 활동보조인 대상 교육의 전문성 강화, 장애인 이용자를 대상으로 교육 실시).

VOICEYE
voiceye.com

장애인활동 지원에 관한 법률

[시행 2014.7.1.] [법률 제12617호, 2014.5.20., 타법개정]

보건복지부(장애인서비스과) 044-202-3341

제1장 총칙

제1조(목적) 이 법은 신체적 · 정신적 장애 등의 사유로 혼자서 일상생활과 사회생활을 하기 어려운 장애인에게 제공하는 활동지원급여에 관한 사항을 규정하여 장애인의 자립생활을 지원하고 그 가족의 부담을 줄임으로써 장애인의 삶의 질을 높이는 것을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다. <개정 2011.3.30., 2013.6.4.>

1. “장애인“이란 「장애인복지법」 제2조에 따른 장애인을 말한다.
2. “활동지원급여“란 수급자에게 제공되는 제16조제1항에 따른 활동보조, 방문목욕, 방문간호 등의 서비스를 말한다.
3. “수급자“란 제9조제2항에 따라 수급자로 인정되어 활동지원급여를 받을 예정이거나 받고 있는 사람을 말한다.
4. “활동지원사업“이란 국가와 지방자치단체가 이 법에 따라 수행하는 활동지원급여에 관한 사업을 말한다.
5. “부양의무자“란 수급자(제6조제1항에 따른 신청인을 포함한다. 이하 이 호에서 같다)를 부양할 책임이 있는 사람으로서 수급자의 1촌 이내 직계 혈족 또는 수급자의 배우자 및 그 밖에 수급자의 생계를 책임지는 대통령령으로 정하는 사람을 말한다.
6. “장애인활동지원기관“이란 제20조에 따라 지정을 받은 기관으로서 수급자에게 활동지원급여를 제공하는 기관을 말한다.
7. “장애인활동지원인력“이란 장애인활동지원기관에 소속되어 수급자에 대한 활동지원급여를 수행하는 사람을 말한다.

제3조(국가와 지방자치단체의 책무) ① 국가와 지방자치단체는 적절한 활동지원급여를 제공하여 장애인이 일상생활과 사회생활을 원활히 할 수 있도록 시책을 마련하여야 한다.

② 국가와 지방자치단체는 활동지원사업이 장애인의 자립생활을 지원하고 그 가족의 부담을 줄일 수 있도록 매년 필요한 재원을 조달하여야 한다.

제4조(활동지원사업의 심의) 활동지원사업에 관한 다음 각 호의 사항에 대하여는 「장애인복지법」 제11조에 따른 장애인정책조정위원회의 심의를 거쳐야 한다.

1. 활동지원사업의 기본방향에 관한 사항
2. 활동지원사업의 추진과 관련한 재원 조달에 관한 사항
3. 활동지원사업에 대한 관련 부처의 협조 사항
4. 그 밖에 이 법 시행과 관련하여 대통령령으로 정하는 주요 사항

제2장 활동지원급여의 인정

제5조(활동지원급여의 신청자격) 활동지원급여를 신청할 수 있는 사람은 다음 각 호의 자격을 모두 갖추어야 한다.

1. 혼자서 일상생활과 사회생활을 하기 어려운 중증장애인으로 대통령령으로 정하는 장애정도 이상인 사람
2. 「노인장기요양보험법」 제2조제1호에 따른 노인 등이 아닌 사람으로서 대통령령으로 정하는 연령 이상인 사람. 다만, 이 법에 따른 수급자였다가 65세 이후에 「노인장기요양보험법」에 따른 장기요양급여를 받지 못하게 된 사람으로서 보건복지부장관이 정하는 기준에 해당하는 사람은 신청자격을 갖는다.
3. 활동지원급여와 비슷한 다른 급여를 받고 있거나 「국민기초생활 보장법」 제32조에 따른 보장시설에 입소한 경우 등 대통령령으로 정하는 경우에 해당하지 아니하는 사람

제6조(활동지원급여의 신청) ① 활동지원급여를 신청하는 사람(이하 “신청인“이라 한다)은 관할 특별자치도지사 · 시장 · 군수 · 구청장(자치구의 구청장을 말한다. 이하 같다)에게 활동지원급여 신청서(이하 “신청서“라 한다)를 제출하여야 한다.

② 제1항에 따른 활동지원급여의 신청방법 및 절차 등에 관하여 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다.

제7조(활동지원급여 신청의 조사) ① 관할 특별자치도지사 · 시장 · 군수 · 구청장은 제6조에 따라 신청서를 접수하였을 때에는 보건복지부령으로 정하는 바에 따라 다음 각 호의 사항을 조사하고, 조사 결과서를 작성하여야 한다.

1. 신청인의 신체 · 정신 기능 상태
2. 신청인에게 필요한 활동지원급여의 종류 및 내용
3. 제33조에 따른 본인부담금의 산정에 필요한 자료로서 신청인과 그 부양의무자의 소득 및 재산 등 생활수준에 관하여 대통령령으로 정하는 사항
4. 그 밖에 활동지원급여의 지원을 위하여 필요한 사항으로서 보건복지부령으로 정하는 사항

② 특별자치도지사 · 시장 · 군수 · 구청장은 제6조에 따라 신청을 받은 경우에는 신청인의

VOICEYE
voiceye.com

장애 정도에 대하여 「장애인복지법」 제32조에 따라 심사를 할 수 있다.

③ 특별자치도지사 · 시장 · 군수 · 구청장은 제1항 각 호의 사항을 확인하거나 제2항에 따른 심사를 하기 위하여 필요한 자료를 확보하기 곤란한 경우에는 보건복지부령으로 정하는 바에 따라 신청인, 그 부양의무자 또는 그 밖의 관계인에게 소득 · 재산 및 장애 정도 등의 확인에 필요한 자료의 제출을 요구할 수 있다.

④ 특별자치도지사 · 시장 · 군수 · 구청장 또는 특별자치도지사 · 시장 · 군수 · 구청장의 요청을 받은 보건복지부장관은 제1항 각 호의 사항을 조사하기 위하여 필요하다고 인정하는 경우에 국세 · 지방세, 토지 · 주택 · 건축물 · 자동차 · 선박 · 항공기, 국민건강보험 · 국민연금 · 고용보험 · 산업재해보상보험 · 보훈급여 · 군인연금 · 사립학교교직원연금 · 공무원연금 · 별정우체국연금 · 기초연금 · 장애인연금, 출국 또는 입국, 교정시설 · 치료감호시설에의 수용 현황, 매장 · 화장 · 장례, 주민등록 · 가족관계등록 등에 관한 자료의 제공을 관계 기관의 장에게 요청할 수 있다. 이 경우 자료 제공을 요청받은 관계 기관의 장은 타당한 사유가 없으면 요청에 따라야 한다. <개정 2014.5.20.>

⑤ 제1항에 따라 조사를 하는 공무원은 그 권한을 표시하는 증표를 지니고 이를 관계인에게 보여주어야 한다.

⑥ 특별자치도지사 · 시장 · 군수 · 구청장은 신청인과 그 부양의무자가 제1항 및 제2항에 따른 조사 및 심사에 필요한 서류 · 자료의 제출 및 조사 · 질문 또는 제3항에 따른 자료 제출 요구를 두 번 이상 거부 · 방해 또는 기피하는 경우에는 활동지원급여의 신청을 각하할 수 있다. 이 경우 서면으로 그 이유를 분명하게 밝혀 신청인과 그 부양의무자에게 통지하여야 한다.

⑦ 제1항에 따른 조사의 절차와 제2항에 따른 심사의 방법 및 절차 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

제8조(장애인활동지원 수급자격심의위원회) ① 활동지원급여의 수급자격(이하 “수급자격“이라 한다) 인정 및 활동지원등급 등을 심의하기 위하여 특별자치도 · 시 · 군 · 구(자치구를 말한다. 이하 같다)에 장애인활동지원 수급자격심의위원회(이하 “수급자격심의위원회“라 한다)를 둘 수 있다.

② 수급자격심의위원회는 특별자치도 · 시 · 군 · 구 단위로 설치하되, 등록 장애인 수 등을 고려하여 하나의 특별자치도 · 시 · 군 · 구에 둘 이상의 수급자격심의위원회를 설치하거나 둘 이상의 특별자치도 · 시 · 군 · 구를 통합하여 하나의 수급자격심의위원회를 설치할 수 있다.

③ 수급자격심의위원회는 위원장 1명을 포함하여 9명 이내의 위원으로 구성하며, 위원장은 위원 중 호선(互選)하여 정한다.

④ 수급자격심의위원회의 위원은 다음 각 호의 사람 중에서 특별자치도지사 · 시장 · 군수 · 구청장이 임명하거나 위촉한다. 다만, 둘 이상의 특별자치도 · 시 · 군 · 구를 통합하여 하나의 수급자격심의위원회를 설치할 경우 위원 구성 방법 등은 대통령령으로 정한다.

1. 해당 지역 장애인단체 대표
2. 「의료법」에 따른 의료인
3. 「사회복지사업법」에 따른 사회복지사
4. 특별자치도 · 시 · 군 · 구 소속 장애인 복지 담당 공무원
5. 그 밖에 장애인 복지 또는 활동지원사업에 관한 학식과 경험이 풍부한 사람

⑤ 제4항의 위원 중 위촉위원의 임기는 3년으로 한다.

⑥ 수급자격심의위원회의 회의는 구성원 과반수의 출석으로 개의(開議)하고, 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.

⑦ 이 법에서 규정한 사항 외에 수급자격심의위원회의 구성 · 운영과 그 밖에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

제9조(수급자격 심의 등) ① 특별자치도지사 · 시장 · 군수 · 구청장은 제7조에 따른 조사를 마치면 신청서, 조사결과서, 그 밖에 심의에 필요한 자료를 수급자격심의위원회에 제출하여야 한다.

② 수급자격심의위원회는 신청인이 제5조에 따른 신청자격 요건을 충족한 경우에 심신상태 및 활동지원이 필요한 정도 등 활동지원등급에 관한 대통령령으로 정하는 수급자격 심의기준에 따라 수급자로 인정한다.

제10조(수급자격 심의 기간) ① 수급자격심의위원회는 신청인이 신청서를 제출한 날부터 30일 이내에 제9조제2항에 따른 수급자격 심의를 마쳐야 한다. 다만, 신청인에 대한 추가조사가 필요한 경우 등 이 기간 내에 수급자격 심의를 마칠 수 없는 부득이한 사유가 있는 경우에는 30일의 범위에서 연장할 수 있다.

② 특별자치도지사 · 시장 · 군수 · 구청장은 수급자격심의위원회가 제1항 단서에 따라 기간을 연장하려는 경우 신청인이나 대리인에게 그 내용 · 사유와 기간을 통보하여야 한다.

제11조(활동지원수급자격결정통지) ① 특별자치도지사 · 시장 · 군수 · 구청장은 수급자격심의위원회가 수급자격 심의를 마쳤을 때에는 지체 없이 다음 각 호의 사항이 포함된 활동지원수급자격결정통지서를 작성하여 신청인에게 보내고, 그 내용을 제31조제3항에 따른 수탁기관에 통보하여야 한다.

1. 수급자격 인정 여부
2. 활동지원등급

VOICEYE
voiceye.com

3. 활동지원급여의 종류 및 내용
4. 본인부담금
5. 급여개시일
6. 그 밖에 활동지원급여에 관한 사항으로서 보건복지부령으로 정하는 사항

② 특별자치도지사 · 시장 · 군수 · 구청장은 제1항에 따라 활동지원수급자격결정통지서를 보낼 때에 활동지원급여를 원활히 이용할 수 있도록 제18조에 따른 월 한도액의 범위에서 표준급여이용계획서를 작성하여 함께 보내야 한다.

③ 제1항과 제2항에 따른 활동지원수급자격결정통지서 및 표준급여이용계획서의 작성 방법 등에 관하여 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다.

제12조(수급자격의 유효기간) ① 제11조제1항에 따른 수급자격 결정의 유효기간은 최소 1년 이상으로서 대통령령으로 정한다. 다만, 수급자가 65세가 되는 경우에는 그 해당 월의 다음 월까지 수급자격을 인정한다.

② 제1항의 유효기간의 산정 방법과 그 밖에 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다.

제13조(수급자격의 갱신) ① 수급자는 제12조에 따른 수급자격의 유효기간이 끝난 후 계속하여 활동지원급여를 받으려면 관할 특별자치도지사 · 시장 · 군수 · 구청장에게 수급자격 갱신을 신청하여야 한다.

② 제1항에 따른 수급자격 갱신 신청은 유효기간이 끝나기 90일 전부터 30일 전까지 하여야 한다. <개정 2013.6.4.>

③ 수급자격의 갱신절차에 관하여는 제5조부터 제12조까지의 규정을 준용한다.

제14조(활동지원등급의 변경) ① 활동지원등급을 변경하여 활동지원급여를 받으려는 수급자는 특별자치도지사 · 시장 · 군수 · 구청장에게 변경 신청을 하여야 한다.

② 활동지원등급의 변경절차에 관하여는 제5조부터 제12조까지의 규정을 준용한다. 다만, 대통령령으로 정하는 바에 따라 제7조제1항제3호 등의 일부 사항은 변경 신청에 따른 조사에서 제외할 수 있다.

제15조(신청 등에 대한 대리) ① 활동지원급여를 받으려는 사람 또는 수급자가 신체적 · 정신적인 사유로 이 법에 따른 활동지원급여 신청, 수급자격의 갱신 신청 또는 활동지원등급의 변경 신청 등을 직접 할 수 없을 때에는 본인의 가족이나 친족, 그 밖의 관계인이 대리할 수 있다.

②「사회복지사업법」제14조에 따른 사회복지전담공무원은 관할 지역에 거주하는 사람의 제1항에 따른 활동지원급여 신청 등을 본인 또는 가족의 동의를 받아 대리할 수 있다.

③ 제1항과 제2항에도 불구하고 활동지원급여를 받으려는 사람 또는 수급자가 제1항에 따

른 활동지원급여 신청 등을 할 수 없는 경우에는 특별자치도지사 · 시장 · 군수 · 구청장이 지정하는 자가 대리할 수 있다.

④ 제1항부터 제3항까지의 규정에 따른 활동지원급여 신청 등의 대리 방법 및 절차 등에 관하여 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다.

제3장 활동지원급여의 제공

제16조(활동지원급여의 종류) ① 이 법에 따른 활동지원급여의 종류는 다음 각 호와 같다. <개정 2011.3.30.>

1. 활동보조: 장애인활동지원인력(이하 "활동지원인력"이라 한다)인 제27조에 따른 활동보조인이 수급자의 가정 등을 방문하여 신체활동, 가사활동 및 이동보조 등을 지원하는 활동지원급여
2. 방문목욕: 활동지원인력이 목욕설비를 갖춘 장비를 이용하여 수급자의 가정 등을 방문하여 목욕을 제공하는 활동지원급여
3. 방문간호: 활동지원인력인 간호사 등이 의사, 한의사 또는 치과의사의 지시서(이하 "방문간호지시서"라 한다)에 따라 수급자의 가정 등을 방문하여 간호, 진료의 보조, 요양에 관한 상담 또는 구강위생 등을 제공하는 활동지원급여
4. 그 밖의 활동지원급여: 야간보호 등 대통령령으로 정하는 활동지원급여

② 활동지원급여의 제공 기준 · 절차 · 방법 · 범위와 그 밖에 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다.

제17조(활동지원급여의 제공 시기 등) ① 수급자는 제11조제1항에 따른 활동지원수급자격결정통지서에 적혀 있는 급여 개시일부터 활동지원급여를 받을 수 있다.

② 특별자치도지사 · 시장 · 군수 · 구청장은 수급자가 활동지원급여를 받을 수 있도록 활동지원급여의 수량 또는 그에 상응하는 금액이 적힌(전자적 또는 자기적 방법에 의한 기록을 포함한다) 활동지원급여이용권을 수급자에게 지급할 수 있다.

③ 활동지원급여이용권의 지급 및 이용 절차 등에 관하여 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다.

제18조(활동지원급여의 월 한도액) ① 활동지원급여는 월 한도액의 범위에서 제공한다. 이 경우 월 한도액은 활동지원등급 등을 고려하여 산정한다.

② 제1항에 따른 월 한도액의 산정 기준 및 방법과 그 밖에 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다.

VOICEYE
voiceye.com

제19조(활동지원급여의 제한 또는 정지) ① 특별자치도지사 · 시장 · 군수 · 구청장은 활동지원급여를 받고 있거나 받을 수 있는 사람이 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 수급자로 선정된 경우에는 활동지원급여를 중단하거나 활동지원기관으로 하여금 제공하지 아니하게 하여야 한다.

② 특별자치도지사 · 시장 · 군수 · 구청장은 수급자가 타당한 사유 없이 제42조 또는 제43조에 따른 자료의 제출 및 질문 · 검사 요구를 거부 · 방해 · 기피하거나 거짓 자료를 제출한 경우에 활동지원급여의 전부 또는 일부를 중단하거나 활동지원기관으로 하여금 제공하지 아니하게 할 수 있다.

③ 특별자치도지사 · 시장 · 군수 · 구청장은 수급자가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 그 기간 중 활동지원급여를 중단한다.

1. 「국민기초생활 보장법」 제32조에 따른 보장시설에 입소한 경우
2. 금고 이상의 실형을 선고받고 「형의 집행 및 수용자의 처우에 관한 법률」 또는 「치료감호법」에 따른 교정시설 또는 치료감호시설에 수용 중인 경우
3. 그 밖에 장기간의 국외체류 등으로 활동지원급여를 받는 것이 어려운 경우로서 보건복지부령으로 정하는 경우

제4장 활동지원기관

제20조(활동지원기관의 지정 등) ① 활동지원기관을 설치 · 운영하려는 자는 보건복지부령으로 정하는 시설 및 인력 기준을 갖추고 소재지를 관할하는 특별자치도지사 · 시장 · 군수 · 구청장으로부터 지정을 받아야 한다.

② 특별자치도지사 · 시장 · 군수 · 구청장은 활동지원기관의 지역적 분포 및 적정공급 규모, 활동지원급여 대상자 수 등을 고려하여 적정 수의 활동지원기관을 지정하여야 한다.

③ 특별자치도지사 · 시장 · 군수 · 구청장은 제2항에 따라 활동지원기관을 지정하였을 때에는 그 지정 내용을 제31조제3항에 따른 수탁기관에 통보하여야 한다.

④ 활동지원기관의 장은 보건복지부령으로 정하는 중요 사항을 변경하려는 경우에는 보건복지부령으로 정하는 바에 따라 특별자치도지사 · 시장 · 군수 · 구청장의 변경지정을 받아야 한다. 그 밖의 변경 사항의 경우에는 신고하여야 한다.

⑤ 제1항에 따른 활동지원기관의 종류 및 지정 절차 등에 관하여 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다.

제21조(활동지원기관 정보의 안내) ① 특별자치도지사 · 시장 · 군수 · 구청장은 수급자가 활동지원기관을 쉽게 선택하도록 하고 활동지원기관이 제공하는 활동지원급여의 질을 보장

하기 위하여 활동지원기관별 활동지원급여의 내용, 시설 · 인력 현황 자료 등을 활동지원기관의 장으로부터 제출받아 수급자에게 안내하여야 한다.

② 제1항에 따른 활동지원급여의 내용, 시설 · 인력 현황 자료 등 안내하여야 할 내용, 방법, 절차, 그 밖에 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다.

제22조(활동지원기관의 의무) ① 활동지원기관은 수급자로부터 활동지원급여 제공을 요청받았을 때에 이를 거부하여서는 아니 된다. 다만, 활동지원인력의 수급(需給)이 원활하지 아니한 경우 등 타당한 사유가 있는 경우에는 거부할 수 있다.

② 활동지원기관은 제16조제2항에 따른 활동지원급여의 제공 기준 · 절차 및 방법 등에 따라 활동지원급여를 제공하여야 한다.

③ 활동지원기관의 장은 활동지원급여를 제공한 수급자에게 활동지원급여비용의 명세서를 발급하여야 한다.

④ 활동지원기관의 장은 활동지원급여를 제공한 자료를 기록 · 관리하여야 한다.

⑤ 활동지원기관은 영리를 목적으로 본인부담금을 면제하거나 할인하는 행위, 금품 등을 제공하는 등 수급자를 소개 · 알선 · 유인하는 행위 및 이를 조장하는 행위를 하여서는 아니 된다.

⑥ 제3항에 따른 활동지원급여비용의 명세서, 제4항에 따라 기록 · 관리하여야 할 활동지원급여 제공 자료의 내용 및 보존 기한, 그 밖에 필요한 서식 등은 보건복지부령으로 정한다.

제23조(활동지원기관의 폐업 등 신고) ① 활동지원기관은 폐업하거나 휴업하려는 경우에는 폐업 또는 휴업 예정일 전 30일까지 특별자치도지사 · 시장 · 군수 · 구청장에게 신고하여야 한다. 신고를 받은 특별자치도지사 · 시장 · 군수 · 구청장은 지체 없이 그 신고 내용을 제31조제3항에 따른 수탁기관에 통보하여야 한다.

② 특별자치도지사 · 시장 · 군수 · 구청장은 제1항에 따라 폐업 또는 휴업 신고를 접수하였을 때 인근 지역에 대체 활동지원기관이 없는 등 활동지원급여에 중대한 차질이 우려되는 경우에는 활동지원기관의 폐업 또는 휴업 철회를 권고하거나 그 밖의 다른 조치를 마련하여야 한다.

제24조(활동지원기관 지정의 취소 등) ① 특별자치도지사 · 시장 · 군수 · 구청장은 활동지원기관이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 1개월의 범위에서 업무를 정지하거나 그 지정을 취소할 수 있다. 다만, 제1호 또는 제5호에 해당하는 경우에는 지정을 취소하여야 한다. <개정 2013.8.13.>

1. 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 지정을 받은 경우

VOICEYE
voiceye.com

2. 제20조제1항에 따른 시설 및 인력 기준 등 지정기준에 맞지 아니하게 된 경우
3. 제22조제1항을 위반하여 활동지원급여 제공을 거부한 경우
4. 제42조 및 제43조에 따른 자료의 제출 및 질문·검사 요구를 거부·방해·기피하거나 거짓 자료를 제출한 경우
5. 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 활동지원급여비용을 청구한 경우
6. 활동지원인력이나 그 밖의 활동지원기관 종사자가 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위를 한 경우

가. 수급자의 신체에 폭행을 하거나 상해를 입히는 행위

나. 수급자에게 성적 수치심을 주는 성폭행·성희롱 등의 행위

다. 자신이 활동지원급여를 제공하는 수급자를 내다 버리거나 의식주를 포함한 기본적 보호 및 간병 등을 소홀히 하는 행위

② 특별자치도지사·시장·군수·구청장은 제1항에 따른 행정처분을 한 경우에 지체 없이 제31조제3항에 따른 수탁기관에 행정처분 내용을 통보하여야 한다.

③ 제1항에 따라 지정취소를 받은 자는 그 처분을 받은 날부터 2년 내의 범위에서 대통령령으로 정하는 기간 동안 활동지원기관으로 다시 지정될 수 없다.

④ 제1항에 따른 행정처분의 세부적인 기준 및 절차 등에 관하여 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다.

제25조(활동지원급여의 관리·평가) ① 특별자치도지사·시장·군수·구청장은 활동지원기관이 제16조제2항에 따른 활동지원급여의 제공 기준·절차·방법 등에 따라 적정하게 활동지원급여를 제공하였는지를 평가한 후 그 결과를 공개하는 등 필요한 조치를 할 수 있다.

② 특별자치도지사·시장·군수·구청장은 활동지원기관이 제공하는 활동지원급여의 내용을 지속적으로 관리·평가하여 그 수준을 향상시킬 수 있도록 노력하여야 한다.

③ 제1항에 따른 활동지원급여 제공의 평가 방법 및 평가 결과의 공개 방법과 그 밖에 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다.

제5장 활동지원인력

제26조(활동지원인력의 요건 등) 제16조제1항 각 호에 따른 활동지원급여의 종류별 활동지원인력의 범위·업무 및 교육 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

제27조(활동보조인) ① 제16조제1항제1호에 따른 활동보조급여를 제공하는 활동지원인력(이하 “활동보조인“이라 한다)이 되려는 사람은 제28조제1항에 따른 활동보조인교육기관에서 교육과정을 수료하거나, 대통령령으로 정하는 일정 자격을 갖추어야 한다.

② 제1항에 따른 활동보조인의 교육과정, 교육내용과 그 밖에 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다.

제28조(활동보조인교육기관의 지정 등) ① 특별시장 · 광역시장 · 도지사 또는 특별자치도지사(이하 "시 · 도지사"라 한다)는 활동보조인의 양성을 위하여 보건복지부령으로 정하는 지정기준에 맞는 시설을 활동보조인교육기관(이하 "교육기관"이라 한다)으로 지정하여야 한다.

② 시 · 도지사는 교육기관이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에 1개월의 범위에서 업무의 정지를 명하거나 그 지정을 취소할 수 있다. 다만, 제1호에 해당하는 경우에는 지정을 취소하여야 한다. <개정 2013.8.13.>

1. 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 교육기관으로 지정을 받은 경우
2. 제1항에 따른 지정기준에 맞지 아니하게 된 경우
3. 교육과정을 1년 이상 운영하지 아니하는 경우
4. 제42조 및 제43조에 따른 자료의 제출 및 질문 · 검사 요구를 거부 · 방해 · 기피하거나 거짓 자료를 제출한 경우

③ 교육기관이 폐업하거나 휴업하려는 경우에는 시 · 도지사에게 신고하여야 한다. <신설 2013.6.4.>

④ 제1항에 따른 교육기관의 지정절차, 제2항에 따른 행정처분의 세부적인 기준 및 절차, 제3항에 따른 휴업 · 폐업 절차 등에 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다. <개정 2013.6.4.>

제29조(활동지원인력의 결격 사유) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 활동지원인력이 될 수 없다. <개정 2012.12.18.>

1. 「정신보건법」 제3조제1호에 따른 정신질환자. 다만, 전문의가 활동지원인력으로서 적합하다고 인정하는 사람은 제외한다.
2. 마약 · 대마 또는 향정신성의약품 중독자
3. 금치산자 · 한정치산자
4. 금고 이상의 형을 선고받고 그 형의 집행이 끝나지 아니하였거나 그 집행을 받지 아니하기로 확정되지 아니한 사람
5. 「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 제3조부터 제10조까지 및 제15조(같은 법 제3조부터 제9조까지의 미수범으로 한정한다)에 규정된 죄로 금고 이상의 형을 선고받은 사람
6. 제30조제1항제2호 및 제3호에 해당하여 활동지원인력의 자격이 상실된 날부터 1년이 지나지 아니한 사람

제30조(활동지원인력의 자격 상실 등) ① 활동지원인력이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 활동지원인력으로서의 자격이 상실된다.

1. 제29조 각 호의 어느 하나에 해당하게 된 경우
2. 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 활동지원인력이 된 경우
3. 다음 각 목의 행위로 처벌을 받은 경우
   가. 제17조제2항에 따라 수급자에게 지급된 활동지원급여이용권을 그 목적 외의 용도에 사용하게 하는 행위
   나. 제22조제5항을 위반하여 수급자를 소개 · 알선 · 유인하는 행위 및 이를 조장하는 행위
   다. 제24조제1항제6호 각 목에 해당하는 행위

② 특별자치도지사 · 시장 · 군수 · 구청장은 활동지원인력이 보건복지부령으로 정하는 본인의 가족인 수급자를 대상으로 이 법에 따라 활동지원급여비용이 지급되는 활동지원급여를 수행하는 것을 제한할 수 있다. 다만, 활동지원기관이 매우 부족한 지역에 수급자가 거주하는 등 대통령령으로 정하는 경우에는 제한하지 아니한다.

제6장 활동지원급여비용 등

제31조(활동지원급여비용의 청구 및 지급) ① 활동지원기관은 활동지원급여를 수급자에게 제공한 경우 특별자치도지사 · 시장 · 군수 · 구청장에게 활동지원급여비용(이하 "급여비용"이라 한다)을 청구하고, 청구를 받은 특별자치도지사 · 시장 · 군수 · 구청장은 이를 지급하여야 한다.

② 특별자치도지사 · 시장 · 군수 · 구청장은 제25조 제1항에 따른 활동지원급여 평가 결과에 따라 급여비용을 가산 또는 감액 조정하여 지급할 수 있다.

③ 특별자치도지사 · 시장 · 군수 · 구청장은 제1항과 제2항에 따른 급여비용의 지급과 정산 등에 관한 업무를 대통령령으로 정하는 관련 전문기관이나 단체에 위탁할 수 있다.

④ 제1항부터 제3항까지의 규정에 따른 급여비용의 청구절차 및 지급방법, 급여비용의 가감지급 기준, 위탁 업무 등에 관하여 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다.

제32조(급여비용의 산정) ① 급여비용은 활동지원급여의 종류 및 활동지원등급 등에 따라 보건복지부장관이 정하여 고시한다.

② 보건복지부장관은 제1항에 따라 급여비용을 정할 때 대통령령으로 정하는 바에 따라 활동지원기관이 국가와 지방자치단체로부터 설립 및 운영 비용을 지원받았는지 등을 고려하여 가산 또는 감액 조정할 수 있다.

③ 제1항에 따른 급여비용의 구체적인 산정 방법 및 항목 등에 관하여 필요한 사항은 보

건복지부령으로 정한다.

제33조(본인부담금) ① 수급자는 해당 급여비용의 100분의 15 한도에서 대통령령으로 정하는 수급자와 그 부양의무자의 소득 및 재산 등 생활수준에 따라 그 비용의 일부(이하 "본인부담금"이라 한다)를 차등 부담한다.

② 다음 각 호의 활동지원급여에 대한 비용은 수급자 본인이 전부 부담한다.

1. 이 법에 따른 급여의 범위 및 대상에 포함되지 아니하는 활동지원급여
2. 제18조에 따른 활동지원급여의 월 한도액을 초과하는 활동지원급여

③ 제1항에도 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람에게는 정액의 본인부담금을 부담하도록 할 수 있다.

1. 「의료급여법」 제3조제1항제2호부터 제9호까지의 규정에 따른 수급자
2. 「국민기초생활 보장법」 제2조제11호에 따른 차상위계층
3. 소득 및 재산 등 생활수준이 보건복지부장관이 정하는 금액 이하인 사람. 다만, 섬 · 외딴곳 · 농어촌 등의 지역에 거주하는 사람에 대하여는 따로 금액을 정할 수 있다.
4. 천재지변 등 보건복지부령으로 정하는 사유로 생계가 곤란한 사람

④ 제1항과 제3항에도 불구하고 「국민기초생활 보장법」에 따른 수급자는 본인부담금을 부담하지 아니한다.

⑤ 제1항과 제3항에 따른 본인부담금의 산정 방법, 유효기간, 변경절차 및 납부절차 등에 관하여 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다.

제34조(방문간호지시서 발급비용의 부담 등) ① 수급자는 제16조제1항제3호에 따른 방문간호지시서의 발급비용을 보건복지부령으로 정하는 한도 안에서 부담한다. 다만, 「국민기초생활 보장법」에 따른 수급자는 부담하지 아니한다.

② 제1항에 따른 방문간호지시서 발급비용의 산정 기준, 비용 청구 및 지급절차 등에 관하여 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다.

제35조(부당지급급여의 징수) ① 특별자치도지사 · 시장 · 군수 · 구청장은 활동지원급여를 받은 사람 또는 급여비용을 받은 자가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 활동지원급여 또는 급여비용에 상당하는 금액을 징수한다. 다만, 제2호 및 제3호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 대통령령으로 정하는 이자를 더하여 징수한다.

1. 제18조에 따른 활동지원급여의 월 한도액을 초과하여 활동지원급여를 받은 경우
2. 제19조에 따라 활동지원급여의 제한 등을 받는 사람이 활동지원급여를 받은 경우
3. 제24조제1항제5호에 따른 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 급여비용을 청구하여 받은 경우

VOICEYE
voiceye.com

4. 잘못 지급된 경우

② 특별자치도지사 · 시장 · 군수 · 구청장은 제1항의 경우 거짓 보고 또는 증명에 의하거나 거짓 진단에 따라 활동지원급여가 제공된 때에 거짓 행위에 관여한 자에 대하여 활동지원급여를 받은 사람과 연대하여 제1항에 따른 징수금을 납부하게 할 수 있다.

③ 특별자치도지사 · 시장 · 군수 · 구청장은 제1항에 따른 활동지원급여 또는 급여비용에 상당하는 금액을 반환하여야 할 자가 기간 내에 반환하지 아니하면 국세 또는 지방세 체납처분의 예에 따라 징수할 수 있다.

④ 특별자치도지사 · 시장 · 군수 · 구청장은 제3항에 따라 활동지원급여 또는 급여비용에 상당하는 금액을 징수할 때 반환하여야 할 자가 행방불명되거나 재산이 없거나 그 밖의 불가피한 사유가 있어 환수가 불가능하다고 인정할 때에는 대통령령으로 정하는 바에 따라 결손처분할 수 있다.

제7장 이의신청 등

제36조(이의신청) ① 제11조에 따른 수급자격 인정, 활동지원등급, 활동지원급여, 제35조에 따른 부당지급급여의 징수 등에 관한 특별자치도지사 · 시장 · 군수 · 구청장의 처분에 이의가 있는 자는 그 결정 결과 등을 통지받은 날부터 90일 이내에 특별자치도지사 · 시장 · 군수 · 구청장에게 이의를 제기할 수 있다. 다만, 타당한 사유로 그 기간 내에 이의신청을 할 수 없었음을 소명하였을 때에는 그러하지 아니하다.

② 특별자치도지사 · 시장 · 군수 · 구청장은 제1항에 따라 이의신청을 받은 날부터 60일 내에 이를 검토하고 처분이 위법 · 부당하다고 인정될 때에는 시정이나 그 밖에 필요한 조치를 하여야 한다. 다만, 기간 내에 조치를 할 수 없는 부득이한 사유가 있는 경우에는 30일의 범위에서 이를 연장할 수 있다.

③ 제1항과 제2항에 따른 이의신청의 방법, 절차 및 운영 등에 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다.

④ 제1항에 따라 이의를 신청한 자는 그 이의신청과 관계없이 「행정심판법」에 따른 행정심판을 청구할 수 있다. 이 경우 이의를 신청하여 그 결과를 통보받은 자(결과를 통보받기 전에 「행정심판법」에 따른 행정심판을 청구한 자는 제외한다)는 통보받은 날부터 90일 이내에 「행정심판법」에 따른 행정심판을 청구할 수 있다.

제37조(행정소송) 제11조에 따른 수급자격 인정, 활동지원등급, 활동지원급여, 제35조에 따른 부당지급급여의 징수 등에 관한 특별자치도지사 · 시장 · 군수 · 구청장의 처분에 이의가 있는 자와 제36조에 따른 이의신청에 대한 결정에 불복하는 자는 「행정소송법」에서 정하는

바에 따라 행정소송을 제기할 수 있다.

제8장 보칙

제38조(권한의 위임과 업무의 위탁) ① 보건복지부장관은 이 법에 따른 권한의 일부를 대통령령으로 정하는 바에 따라 시 · 도지사 또는 특별자치도지사 · 시장 · 군수 · 구청장에게 위임할 수 있다.

② 보건복지부장관, 시 · 도지사 또는 특별자치도지사 · 시장 · 군수 · 구청장은 다음 각 호의 업무를 대통령령으로 정하는 관련 전문기관에 위탁할 수 있다. 이 경우 국가와 지방자치단체는 위탁에 드는 비용을 지원할 수 있다.

1. 제7조에 따른 활동지원급여 신청의 조사
2. 제8조 및 제9조에 따른 수급자격심의위원회 심의사항에 대한 조사 등
3. 제36조에 따른 이의신청에 관한 조사
4. 그 밖에 수급자의 관리 지원 등 대통령령으로 정하는 사항

③ 제2항에 따라 위탁을 받은 관련 전문기관은 특별자치도 · 시 · 군 · 구 단위로 같은 항에 따른 업무를 수행하기 위한 지원기관을 설치 · 운영할 수 있다. 다만, 등록 장애인 수, 관련 전문기관의 조직 현황 등을 고려하여 둘 이상의 특별자치도 · 시 · 군 · 구를 통합하여 하나의 지원기관을 둘 수 있다.

④ 제3항에 따른 지원기관의 조직 · 운영 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

제39조(비용의 부담) ① 국가와 지방자치단체는 이 법에 따른 활동지원사업에 필요한 비용을 부담한다.

② 제1항에 따라 지방자치단체가 부담하는 금액은 보건복지부령으로 정하는 바에 따라 특별시 · 광역시 · 도 또는 특별자치도 · 시 · 군 · 구가 분담한다.

③ 제1항에 따른 지방자치단체의 부담액 부과, 징수 및 재원관리와 그 밖에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

제40조(장애인활동지원정보시스템의 구축 및 운영) 보건복지부장관은 이 법에 따른 활동지원사업의 수행에 필요한 각종 자료 및 정보의 효율적인 처리와 기록 및 관리 업무의 전산화를 위하여 대통령령으로 정하는 바에 따라 장애인활동지원정보시스템을 구축 · 운영할 수 있다.

제41조(전자문서의 사용) ① 활동지원사업에 관련된 각종 서류의 기록, 관리 및 보관은 전자문서로 한다.

VOICEYE
voiceye.com

② 특별자치도 · 시 · 군 · 구와 활동지원기관은 급여비용의 청구 및 지급 등을 할 때 전산매체 또는 전자문서교환방식을 이용하여야 한다.

③ 제1항과 제2항에도 불구하고 정보통신망 및 정보통신서비스 시설이 열악한 지역 등 보건복지부장관이 정하는 지역의 경우에는 전자문서, 전산매체 또는 전자문서교환방식을 이용하지 아니할 수 있다.

제42조(자료의 제출 등) ① 보건복지부장관, 시 · 도지사, 특별자치도지사 · 시장 · 군수 · 구청장, 제31조제3항 및 제38조제2항에 따른 수탁기관의 장은 관계 중앙행정기관, 지방자치단체, 그 밖의 공공단체 및 관계 기관의 장에게 이 법의 원활한 수행을 위하여 필요한 자료의 제출을 요청할 수 있다.

② 보건복지부장관, 시 · 도지사, 특별자치도지사 · 시장 · 군수 · 구청장, 제31조제3항 및 제38조제2항에 따른 수탁기관의 장은 활동지원급여 제공내용 확인, 활동지원급여의 관리 · 평가 등 활동지원사업의 수행에 필요하다고 인정할 때에는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게 자료 제출을 요구할 수 있다.

1. 신청인 또는 수급자
2. 활동지원기관
3. 활동지원인력
4. 교육기관

③ 제1항과 제2항에 따라 자료 제출을 요구받은 자는 타당한 사유가 없으면 요청받은 자료를 제출하여야 한다.

④ 제1항과 제2항에 따라 제공되는 자료에 대하여는 사용료와 수수료 등을 면제한다.

제43조(질문 및 검사) ① 보건복지부장관, 시 · 도지사, 특별자치도지사 · 시장 · 군수 · 구청장, 제31조제3항 및 제38조제2항에 따른 수탁기관의 장은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게 활동지원급여의 제공내용 등 활동지원급여에 관련된 자료의 제출을 명하거나 소속 공무원으로 하여금 관계인에게 질문을 하게 하거나 관계 서류를 검사하게 할 수 있다.

1. 수급자
2. 활동지원기관
3. 활동지원인력
4. 교육기관

② 제1항에 따라 검사를 하는 공무원은 그 권한을 표시하는 증표를 지니고 이를 관계인에게 보여주어야 한다.

제44조(비밀 누설 등의 금지) 보건복지부, 특별시 · 광역시 · 도 및 특별자치도 · 시 · 군 · 구 소속 공무원과 소속 공무원이었던 사람, 제31조제3항 및 제38조제2항에 따른 수탁기관, 수급자격심의위원회 및 활동지원기관의 종사자와 종사자였던 사람은 업무 수행 중 알게 된 정보와 자료, 비밀 등을 이 법에서 정한 목적 외의 다른 용도로 사용하거나 다른 사람 또는 기관에 제공하거나 누설하여서는 아니 된다.

제45조(청문) 시 · 도지사, 특별자치도지사 · 시장 · 군수 · 구청장은 제24조제1항 및 제28조제2항에 따라 활동지원기관 또는 교육기관 지정을 취소하려면 청문을 하여야 한다.

제46조(수급권의 보호) 활동지원급여를 받을 권리는 양도 또는 압류하거나 담보로 제공할 수 없다.

제9장 벌칙

제47조(벌칙) ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 3년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금에 처한다.

1. 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 급여비용을 청구한 자
2. 제44조를 위반하여 업무 수행 중 알게 된 정보 또는 자료, 비밀 등을 사용 · 제공 또는 누설한 자

② 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 2년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다.

1. 제22조제1항을 위반하여 타당한 사유 없이 활동지원급여 제공을 거부한 자
2. 제22조제5항을 위반하여 수급자를 소개 · 알선 · 유인하거나 이를 조장하는 행위를 한 자

③ 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 1년 이하의 징역 또는 500만원 이하의 벌금에 처한다.

1. 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 활동지원급여를 받거나 다른 사람으로 하여금 활동지원급여를 받게 한 자
2. 제20조제1항을 위반하여 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 활동지원기관 지정을 받은 자
3. 제28조제1항을 위반하여 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 교육기관 지정을 받은 자

제48조(양벌규정) 법인의 대표자나 법인 또는 개인의 대리인, 사용인, 그 밖의 종업원이 그 법인 또는 개인의 업무에 관하여 제47조의 위반행위를 하면 그 행위자를 벌하는 외에 그 법인 또는 개인에게도 해당 조문의 벌금형을 과(科)한다. 다만, 법인 또는 개인이 그 위반행위를 방지하기 위하여 해당 업무에 관하여 상당한 주의와 감독을 게을리하지 아니한 경우에는 그러하지 아니하다.

VOICEYE
voiceye.com

제49조(과태료) ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 500만원 이하의 과태료를 부과한다.

1. 제7조제3항에 따른 자료를 제출하지 아니하거나 거짓 자료를 제출한 자
2. 제20조제4항을 위반하여 변경지정을 받지 아니하거나 신고하지 아니한 자 또는 거짓으로 신고한 자
3. 제22조제4항을 위반하여 활동지원급여 제공 자료를 기록·관리하지 아니한 자
4. 제23조제1항을 위반하여 폐업·휴업 시 신고하지 아니한 자 또는 거짓으로 신고한 자
5. 제42조제2항 또는 제43조제1항을 위반하여 자료의 제출 및 질문·검사 요구를 거부·방해·기피하거나 거짓 자료를 제출한 자

② 제1항에 따른 과태료는 대통령령으로 정하는 바에 따라 보건복지부장관 또는 특별자치도지사·시장·군수·구청장이 부과·징수한다.

부칙 <제12617호, 2014.5.20.> (기초연금법)

제1조(시행일) 이 법은 2014년 7월 1일부터 시행한다. <단서 생략>

제2조부터 제14조까지 생략

제15조(다른 법률의 개정) ① 및 ② 생략

③ 장애인활동 지원에 관한 법률 일부를 다음과 같이 개정한다.

제7조제4항 전단 중 “기초노령연금“을 “기초연금“으로 한다.

④ 및 ⑤ 생략

제16조 생략

장애인활동 지원에 관한 법률 시행령

[시행 2013.1.1.] [대통령령 제24262호, 2012.12.27., 일부개정]

보건복지부(장애인서비스과) 044-202-3341

제1조(목적) 이 영은 「장애인활동 지원에 관한 법률」에서 위임된 사항과 그 시행에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(부양의무자의 범위) 「장애인활동 지원에 관한 법률」(이하 "법"이라 한다) 제2조제5호에 따른 부양의무자는 수급자(법 제6조제1항에 따른 신청인을 포함한다. 이하 이 조에서 같다)의 1촌 이내 직계 혈족 또는 배우자로서 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람으로 한다.

1. 「국민건강보험법」 제6조제2항에 따른 직장가입자(이하 "직장가입자"라 한다)로서 같은 법 제5조제3항에 따라 수급자가 자신의 피부양자로 되어 있는 사람
2. 「국민건강보험법」 제6조제3항에 따른 지역가입자(이하 "지역가입자"라 한다)로서 수급자가 속한 세대의 세대주

제3조(활동지원사업에 관한 심의사항) 법 제4조제4호에서 "대통령령으로 정하는 주요 사항"이란 다음 각 호의 사항을 말한다.

1. 활동지원사업의 중요 정책 및 제도에 관한 사항
2. 장애인활동지원기관(이하 "활동지원기관"이라 한다) 및 장애인활동지원인력(이하 "활동지원인력"이라 한다)의 적정한 공급에 관한 사항

제4조(활동지원급여의 신청자격) ① 법 제5조제1호에서 "대통령령으로 정하는 장애 정도 이상인 사람"이란 「장애인복지법」 제32조에 따라 등록한 장애인 중 같은 법 시행령 제2조에 따른 장애등급이 1급 또는 2급인 사람을 말한다. <개정 2012.12.27.>

② 법 제5조제2호 본문에서 "대통령령으로 정하는 연령 이상인 사람"이란 6세 이상인 사람을 말한다.

③ 법 제5조제3호에서 "대통령령으로 정하는 경우"란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 말한다.

1. 「국민기초생활 보장법」 제32조에 따른 보장시설에 입소한 경우
2. 「의료법」 제3조에 따른 의료기관에 입원한 경우
3. 「형의 집행 및 수용자의 처우에 관한 법률」 또는 「치료감호법」에 따른 교정시설 또는 치료감호시설에 수용된 경우

VOICEYE
voiceye.com

4. 그 밖에 다른 법령에 따라 활동지원급여와 비슷한 급여를 받고 있다고 보건복지부장관이 인정하는 경우

제5조(본인부담금 산정에 필요한 사항) 법 제7조제1항제3호에서 "대통령령으로 정하는 사항"이란 다음 각 호의 사항을 말한다.

1. 법 제6조제1항에 따른 신청인(이하 "신청인"이라 한다), 배우자 및 부양의무자의 「국민건강보험법」 제62조에 따른 월별 보험료액(이하 "보험료액"이라 한다)에 관한 사항
2. 신청인이 법 제33조제3항 또는 제4항에 해당하는지에 관한 사항

제6조(활동지원급여 신청의 조사) 특별자치도지사 · 시장 · 군수 · 구청장(자치구의 구청장을 말한다. 이하 같다)은 법 제7조제1항에 따른 조사를 하려는 경우 조사의 일시, 장소, 목적, 내용, 담당자 인적 사항 등을 미리 신청인에게 알려야 한다.

제7조(장애 정도의 심사) 특별자치도지사 · 시장 · 군수 · 구청장은 법 제7조제2항에 따라 신청인의 장애 정도에 대하여 심사하여야 한다. 다만, 장애 정도의 변화 가능성이 낮은 사람으로서 보건복지부장관이 정하는 기준에 적합한 사람에 대해서는 그러하지 아니하다.

제8조(장애인활동지원 수급자격심의위원회의 심의사항) 법 제8조제1항에 따른 장애인활동지원 수급자격심의위원회(이하 "위원회"라 한다)는 다음 각 호의 사항을 심의한다.

1. 활동지원급여 수급자격(이하 "수급자격"이라 한다) 인정에 관한 사항
2. 활동지원등급에 관한 사항
3. 제15조제2항에 따른 수급자격 결정 유효기간의 연장에 관한 사항

제9조(위원회의 운영) ① 위원회의 위원장은 위원회를 대표하며, 위원회의 업무를 총괄한다.

② 위원회의 위원장이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없을 때에는 위원장이 지명하는 위원이 그 직무를 대행한다.

③ 위원회의 사무를 처리하기 위하여 위원회에 간사 1명을 두며, 간사는 특별자치도 · 시 · 군 · 구(자치구를 말한다. 이하 같다) 소속 장애인 복지 담당 공무원 또는 제28조에 따른 수탁기관 소속 직원 중에서 위원장이 임명한다.

제10조(위원회의 회의) ① 위원회의 위원장은 위원회의 회의를 소집하고, 그 의장이 된다.

② 위원회는 그 업무 수행에 필요하다고 인정할 때에는 관계 공무원 또는 관계 전문가를 회의에 출석하게 하여 의견을 들을 수 있다.

③ 위원회의 회의에 출석한 위원, 관계 공무원 또는 관계 전문가에게는 예산의 범위에서 수당, 여비, 그 밖의 경비를 지급할 수 있다. 다만, 공무원인 위원이 그 소관 업무와 직접 관련하여 출석하는 경우에는 그러하지 아니하다.

제11조(위원의 제척 · 기피 · 회피) ① 위원회의 위원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 해당 신청의 심의에서 제척(除斥)된다.

1. 위원이 신청인 본인인 경우
2. 위원이 신청인과 친족이거나 친족이었던 경우
3. 그 밖에 위원이 해당 신청과 직접적인 이해관계가 있다고 인정되는 경우

② 신청인은 위원회의 위원에게 공정한 심의를 기대하기 어려운 사정이 있는 경우에는 위원회에 해당 위원에 대한 기피 신청을 할 수 있다.

③ 위원이 제1항 또는 제2항의 사유에 해당하는 경우에는 스스로 해당 신청의 심의를 회피할 수 있다.

제12조(위원회의 운영세칙) 제9조부터 제11조까지에서 규정한 사항 외에 위원회의 운영에 필요한 사항은 위원회의 의결을 거쳐 위원장이 정한다.

제13조(둘 이상의 특별자치도 · 시 · 군 · 구의 위원회 구성 방법) 법 제8조제4항 각 호 외의 부분 단서에 따라 둘 이상의 특별자치도 · 시 · 군 · 구를 통합하여 하나의 위원회를 설치할 경우에 위원회의 위원은 법 제8조제4항 각 호의 사람 중에서 해당 특별자치도지사 · 시장 · 군수 · 구청장이 협의하여 임명하거나 공동으로 위촉한다.

제14조(수급자격 심의기준) ① 위원회는 법 제9조제2항에 따라 신청인의 심신상태, 활동지원이 필요한 정도 등을 평가한 인정점수에 따라 신청인의 수급자격 및 활동지원등급을 심의하여야 한다.

② 위원회는 제1항에 따른 인정점수 외에 독거 여부, 취업 · 취학 여부 등 생활환경에 따른 복지욕구를 추가로 고려하여 수급자격을 심의할 수 있다.

③ 제1항에 따른 인정점수의 산정 방법, 활동지원등급별 인정점수 기준 등에 관하여 필요한 사항은 보건복지부장관이 정하여 고시한다.

제15조(수급자격 결정의 유효기간) ① 법 제12조제1항 본문에 따른 수급자격 결정의 유효기간은 2년으로 한다. 다만, 연속하여 2회 이상 같은 활동지원등급으로 수급자격을 인정받는 사람의 경우에는 2회부터 3년으로 한다.

② 특별자치도지사 · 시장 · 군수 · 구청장은 신청인의 신체 · 정신 기능 상태, 생활환경 등을 고려하여 제1항에 따른 유효기간을 6개월의 범위에서 늘릴 수 있다.

제16조(수급자격의 갱신) 특별자치도지사 · 시장 · 군수 · 구청장은 법 제13조제1항에 따른 수급자격 갱신 신청을 받은 경우 다음 각 호의 사항은 조사하거나 심사하지 아니할 수 있다.

1. 법 제7조제1항제1호의 신체 · 정신 기능 상태에 관한 사항(신청한 사람이 신체 · 정신 기능 상태의 변화 가능성이 현저하게 낮은 사람으로서 보건복지부장관이 정하는 기준

voiceye.com VOICEYE

에 적합한 사람인 경우만 해당한다)

2. 법 제7조제1항제3호에 따른 본인부담금 산정에 필요한 사항
3. 법 제7조제2항에 따른 장애 정도에 관한 사항

제17조(활동지원등급의 변경) 특별자치도지사 · 시장 · 군수 · 구청장은 법 제14조제1항에 따른 활동지원등급 변경 신청을 받은 경우 다음 각 호의 사항은 조사하거나 심사하지 아니할 수 있다.

1. 법 제7조제1항제3호에 따른 본인부담금 산정에 필요한 사항
2. 법 제7조제2항에 따른 장애 정도에 관한 사항

제18조(활동지원기관 재지정 금지 기간) 법 제24조제3항에서 "대통령령으로 정하는 기간"이란 6개월을 말한다.

제19조(활동지원인력의 범위 등) 법 제26조에 따른 활동지원급여의 종류별 활동지원인력은 다음 각 호의 사람으로 한다.

1. 법 제16조제1항제1호에 따른 활동보조를 수행하는 활동지원인력: 법 제27조제1항에 따른 활동보조인
2. 법 제16조제1항제2호에 따른 방문목욕을 수행하는 활동지원인력: 「노인복지법」 제39조의2에 따른 요양보호사 중 1급 자격을 가진 사람
3. 법 제16조제1항제3호에 따른 방문간호를 수행하는 활동지원인력: 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 사람

가. 「의료법」 제2조에 따른 간호사로서 2년 이상 간호 업무 경력이 있는 사람

나. 「의료법」 제80조에 따른 간호조무사로서 3년 이상 간호보조 업무 경력이 있고, 「노인장기요양보험법 시행령」 제11조제1항제3호나목에 따른 교육을 이수한 사람

다. 「의료기사 등에 관한 법률」 제2조에 따른 치과위생사

제20조(활동보조인의 자격) 법 제27조제1항에서 "대통령령으로 정하는 일정 자격"이란 다음 각 호의 어느 하나의 자격을 말한다.

1. 「노인복지법」 제39조의2에 따른 요양보호사
2. 「사회복지사업법」 제11조에 따른 사회복지사
3. 「의료법」 제2조에 따른 간호사
4. 「의료법」 제80조에 따른 간호조무사

제21조(가족인 수급자에게 활동지원급여를 수행할 수 있는 경우) 법 제30조제2항 단서에서 "대통령령으로 정하는 경우"란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우로서 수급자가 가족이 아닌 활동지원인력으로부터 활동지원급여를 받기 어렵다고 보건복지부장관이 인정하

는 경우를 말한다.

1. 수급자가 섬, 외딴곳 등 활동지원기관이 부족한 지역으로서 보건복지부장관이 정하는 지역에 거주하는 경우
2. 천재지변 또는 이에 준하는 사유가 있는 경우
3. 수급자가 「감염병의 예방 및 관리에 관한 법률」에 따른 감염병환자로서 감염 위험이 있는 경우

제22조(활동지원급여비용 지급 업무의 수탁기관) 법 제31조제3항에서 "대통령령으로 정하는 관련 전문기관이나 단체"란 「사회복지사업법」에 따른 사회복지서비스에 관한 업무를 하는 비영리법인을 말한다.

제23조(본인부담금의 산정기준) ① 법 제33조제1항에 따른 수급자와 그 부양의무자의 소득 및 재산 등 생활수준은 다음 각 호의 구분에 따른 금액을 기준으로 판단한다.

1. 수급자가 직장가입자 또는 세대주인 지역가입자인 경우: 수급자와 그 배우자의 보험료액을 합산한 금액
2. 수급자가 직장가입자 또는 세대주인 지역가입자가 아닌 경우: 부양의무자의 보험료액

② 제1항 각 호의 보험료액은 법 제6조제1항에 따라 신청인이 활동지원급여 신청서를 제출한 날이 속한 달의 전달의 금액으로 한다.

제24조(부당지급급여의 징수) ① 특별자치도지사 · 시장 · 군수 · 구청장은 법 제35조제1항에 따른 활동지원급여 또는 활동지원급여비용에 상당하는 금액(이하 "부당지급급여"라 한다)을 징수하려는 경우에는 부당지급급여를 받은 자에게 징수 사유, 징수 금액, 납부 기한, 수납 기관, 이의신청 방법 등을 알려야 한다.

② 제1항에 따른 납부 기한은 통지한 날부터 30일 이상으로 하여야 한다.

③ 제1항에 따른 수납 기관은 징수 금액을 받은 경우에는 지체 없이 그 내용을 특별자치도지사 · 시장 · 군수 · 구청장에게 알려야 한다.

제25조(부당지급급여에 대한 이자) 법 제35조제1항 각 호 외의 부분 단서에서 "대통령령으로 정하는 이자"란 3년 만기 정기예금 이자율(해당 연도 1월 1일 현재 「은행법」에 따라 설립된 은행 중 전국을 영업 구역으로 하는 은행이 적용하는 이자율을 평균한 값으로 한다)을 적용하여 계산한 이자를 말한다. 이 경우 이자의 계산 기간은 부당지급급여를 받은 날이 속하는 달부터 징수할 날이 속하는 달의 전달까지의 개월 수로 하며, 연 단위로 계산한 이자를 부당지급급여에 포함하여 그 이후의 이자액을 계산한다.

제26조(결손처분) 특별자치도지사 · 시장 · 군수 · 구청장은 법 제35조제4항에 따라 결손처분을 하려는 경우에는 시, 군, 세무서, 그 밖의 기관을 통하여 채무자의 행방 또는 재산 유

VOICEYE
voiceye.com

무를 조사 · 확인하여야 한다. 다만, 징수할 금액이 10만원 미만인 경우에는 그러하지 아니하다.

제27조(긴급활동지원) ① 특별자치도지사 · 시장 · 군수 · 구청장은 신청인이 법 제5조에 따른 신청자격 요건을 충족하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하여 긴급하게 지원할 필요가 있다고 인정하는 경우에는 법 제11조에 따른 활동지원수급자격결정통지 전에 활동지원급여에 준하는 사회복지서비스(이하 "긴급활동지원"이라 한다)를 제공할 수 있다.

1. 가족의 사망, 가출, 행방불명, 구금시설에의 수용 등의 사유로 신청인을 돌볼 가족이 없는 경우
2. 천재지변, 화재 또는 이에 준하는 사유로 피해를 입은 경우
3. 「국민기초생활 보장법」 제32조에 따른 보장시설에서 갑자기 퇴소하게 되거나 이에 준하는 사유가 있는 경우

② 긴급활동지원의 신청, 결정 통지 등 긴급활동지원에 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다.

제28조(활동지원사업 관련 업무의 위탁) ① 법 제38조제2항 각 호 외의 부분 전단에서 "대통령령으로 정하는 관련 전문기관"이란 「국민연금법」 제24조에 따른 국민연금공단(이하 "공단"이라 한다)을 말한다.

② 보건복지부장관, 특별시장 · 광역시장 · 도지사 또는 특별자치도지사 · 시장 · 군수 · 구청장은 법 제38조제2항에 따라 다음 각 호의 업무를 공단에 위탁한다.

1. 법 제6조에 따른 활동지원급여 신청의 안내 및 접수 지원
2. 법 제7조에 따른 활동지원급여 신청의 조사
3. 법 제8조 및 제9조에 따른 위원회 심의사항에 대한 조사 및 위원회의 운영 지원
4. 법 제11조제2항에 따른 표준급여이용계획서의 작성
5. 법 제13조에 따른 수급자격 갱신 신청의 안내 및 접수 지원
6. 법 제21조에 따른 활동지원기관 정보의 관리 및 안내
7. 법 제25조제1항에 따른 활동지원기관에 대한 평가 및 평가 결과의 공개
8. 법 제25조제2항에 따른 활동지원급여 제공 내용의 관리 · 평가
9. 법 제35조에 따른 부당지급급여에 관한 조사
10. 법 제36조에 따른 이의신청에 관한 조사 및 이의신청위원회의 운영 지원
11. 제27조에 따른 긴급활동지원을 위한 조사
12. 제30조에 따른 장애인활동지원정보시스템의 구축 및 운영
13. 수급자에 대한 정보 제공, 상담 등의 지원
14. 활동지원사업에 대한 조사 · 연구 · 홍보

제29조(비용의 부담) 법 제39조제1항에 따라 국가와 지방자치단체가 부담하는 활동지원사업 비용의 분담 비율은 「보조금 관리에 관한 법률 시행령」 별표 1에 따른다. <개정 2011.10.26.>

제30조(장애인활동지원정보시스템 활용 업무) 보건복지부장관은 법 제40조에 따라 다음 각 호의 업무를 수행하기 위하여 장애인활동지원정보시스템을 구축·운영한다.

1. 법 제6조부터 제15조까지, 제17조부터 제25조까지 및 제31조부터 제36조까지의 규정에 따른 업무에 관한 자료의 기록 및 관리
2. 법 제6조, 제13조 및 제14조에 따른 신청에 관한 정보의 수집·관리·가공과 지방자치단체 및 관계 기관에 대한 정보 제공
3. 수급자, 활동지원기관 및 활동지원인력 현황의 기록·관리
4. 활동지원사업에 필요한 통계의 생산·분석·제공
5. 제1호부터 제4호까지의 업무를 수행하기 위하여 필요한 전산망 구축에 관한 사업

제30조의2(민감정보 및 고유식별정보의 처리) ① 보건복지부장관(법 제38조에 따라 보건복지부장관의 권한 또는 업무를 위임·위탁받은 자를 포함한다)은 다음 각 호의 사무를 수행하기 위하여 불가피한 경우 「개인정보 보호법」 제23조에 따른 건강에 관한 정보나 같은 법 시행령 제19조에 따른 주민등록번호, 여권번호, 운전면허의 면허번호 또는 외국인등록번호가 포함된 자료를 처리할 수 있다.

1. 법 제40조에 따른 장애인활동지원정보시스템의 구축 및 운영에 관한 사무
2. 법 제42조에 따른 자료의 제출 요청에 관한 사무

② 특별시장·광역시장·도지사·특별자치도지사 및 시장·군수·구청장(법 제31조제3항, 제38조 또는 조례·규칙에 따라 해당 권한 또는 업무를 위임·위탁받은 자를 포함한다)은 다음 각 호의 사무를 수행하기 위하여 불가피한 경우 제1항 각 호 외의 부분에 따른 개인정보가 포함된 자료를 처리할 수 있다.

1. 법 제6조에 따른 활동지원급여 신청에 관한 사무
2. 법 제7조에 따른 활동지원급여 신청의 조사에 관한 사무
3. 법 제9조에 따른 수급자격 심의 등에 관한 사무
4. 법 제13조에 따른 수급자격의 갱신에 관한 사무
5. 법 제14조에 따른 활동지원등급의 변경에 관한 사무
6. 법 제19조에 따른 활동지원급여의 제한 또는 정지에 관한 사무
7. 법 제35조에 따른 징수 및 결손처분에 관한 사무
8. 법 제36조에 따른 이의신청에 관한 사무

VOICEYE
voiceye.com

9. 법 제42조에 따른 자료의 제출 요청에 관한 사무

10. 제27조에 따른 긴급활동지원에 관한 사무

[본조신설 2012.1.6.]

제31조(과태료의 부과기준) 법 제49조에 따른 과태료의 부과기준은 별표와 같다.

부칙 <제24262호, 2012.12.27.>

이 영은 2013년 1월 1일부터 시행한다.

장애인활동 지원에 관한 법률 시행규칙

[시행 2014.11.26.] [보건복지부령 제271호, 2014.11.26., 일부개정]

보건복지부(장애인서비스과) 044-202-3341

제1조(목적) 이 규칙은 「장애인활동 지원에 관한 법률」 및 같은 법 시행령에서 위임된 사항과 그 시행에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(활동지원급여의 신청) 「장애인활동 지원에 관한 법률」(이하 "법"이라 한다) 제6조에 따라 활동지원급여를 신청하려는 사람은 활동지원급여 신청서에 다음 각 호의 서류를 첨부하여 특별자치도지사 · 시장 · 군수 · 구청장(자치구의 구청장을 말한다. 이하 같다)에게 제출하여야 한다.

1. 「장애인복지법 시행규칙」 제3조제4항 후단에 따라 보건복지부장관이 장애 정도에 관한 심사 방법 및 기준 등에 관하여 정하여 고시한 규정에 따른 제출 서류["장애인활동 지원에 관한 법률 시행령」(이하 "영"이라 한다) 제7조에 따른 장애 정도 심사의 대상자만 해당한다]
2. 제41조에 따라 본인부담금을 환급받을 계좌가 표시된 통장 사본

제3조(활동지원급여 신청의 조사) ① 「국민연금법」 제24조에 따른 국민연금공단(이하 "공단"이라 한다)은 법 제7조제1항 각 호의 사항을 장애인의 심신상태 및 활동지원이 필요한 정도 등에 관한 세부 항목으로 구성된 인정조사표에 따라 조사하여야 한다.

② 제1항에 따른 인정조사표의 서식 및 작성 방법은 보건복지부장관이 정하여 고시한다.

제4조(활동지원급여 신청에 대한 조사 사항) 법 제7조제1항제4호에서 "보건복지부령으로 정하는 사항"이란 독거 여부, 취업 · 취학 여부 등 생활환경에 따른 복지욕구를 말한다.

제5조(활동지원수급자격결정통지 사항) 법 제11조제1항제6호에서 "보건복지부령으로 정하는 사항"이란 다음 각 호의 사항을 말한다.

1. 활동지원급여 수급자격(이하 "수급자격"이라 한다) 결정의 유효기간
2. 활동지원급여의 월 한도액
3. 본인부담금을 납부할 계좌
4. 수급자로 인정되지 못한 경우 그 사유
5. 그 밖에 법 제8조제1항에 따른 장애인활동지원 수급자격심의위원회의 심의 의견

제6조(표준급여이용계획서) 법 제11조제2항에 따른 표준급여이용계획서는 별지 제1호서식과

VOICEYE
voiceye.com

같다.

제7조(수급자격 결정 유효기간의 산정 방법) 법 제12조에 따른 수급자격 결정 유효기간은 급여개시일이 속한 달의 다음 달 1일부터 계산한다.

제8조(수급자격의 갱신 신청) ① 법 제13조제1항에 따라 수급자격 갱신을 신청하려는 수급자는 수급자격 결정의 유효기간이 끝나기 90일 전부터 30일 전까지의 기간에 활동지원수급자격 갱신신청서를 특별자치도지사 · 시장 · 군수 · 구청장에게 제출하여야 한다.

② 특별자치도 · 시장 · 군수 · 구청장은 수급자격 결정의 유효기간이 끝나기 120일 전까지 수급자에게 갱신 신청의 기간, 절차 등 갱신에 필요한 사항과 해당 기간까지 신청하지 아니하면 갱신을 받을 수 없다는 사실을 안내하여야 한다.

③ 제2항에 따른 안내는 휴대전화 문자메시지, 전자우편, 팩스, 전화, 문서 등의 방법으로 할 수 있다.

제9조(활동지원등급의 변경 신청) 법 제14조제1항에 따라 활동지원등급의 변경을 신청하려는 수급자는 활동지원등급 변경신청서에 의사소견서 등 변경사항을 확인할 수 있는 서류 1부를 첨부하여 특별자치도지사 · 시장 · 군수 · 구청장에게 제출하여야 한다.

제10조(신청 등에 대한 대리) 법 제15조에 따라 활동지원급여를 받으려는 사람 또는 수급자를 대리하여 활동지원급여 신청, 수급자격의 갱신 신청 또는 활동지원등급의 변경 신청 등을 하려는 사람은 다음 각 호의 구분에 따라 특별자치도지사 · 시장 · 군수 · 구청장에게 신분증을 제시하거나 서류를 제출하여야 한다.

1. 법 제15조제1항에 따른 본인의 가족이나 친족, 그 밖의 관계인: 대리인의 신분증
2. 법 제15조제2항에 따른 사회복지전담공무원: 활동지원급여를 받으려는 사람 또는 수급자 본인이나 그 가족의 동의서 1부 및 사회복지전담공무원임을 확인할 수 있는 신분증
3. 법 제15조제3항에 따른 특별자치도지사 · 시장 · 군수 · 구청장이 지정하는 사람: 별지 제2호서식의 대리인 지정서 1부

제11조(방문간호지시서) 법 제16조제1항제3호에 따른 방문간호지시서(이하 “방문간호지시서“라 한다)는 다음 각 호의 구분에 따른 서식과 같다.

1. 의사 또는 한의사가 발급하는 경우: 별지 제3호서식
2. 치과의사가 발급하는 경우: 별지 제4호서식

제12조(활동지원급여의 제공 기준 및 범위) ① 법 제16조제2항에 따라 법 제20조에 따른 장애인활동지원기관(이하 “활동지원기관“이라 한다)은 활동지원급여의 종류 및 내용에 대한 수급자의 선택권을 존중하고 수급자의 심신상태 등에 따라 적정하게 급여를 제공하여야 한다.

② 수급자는 두 종류 이상의 활동지원급여를 동일한 시간에 받을 수 없다. 다만, 방문간호는 응급 처치가 필요한 경우 등 부득이한 사유가 있는 경우에는 다른 종류의 활동지원급여와 동일한 시간에 받을 수 있다.

③ 수급자와 활동지원기관은 활동지원급여를 받거나 제공할 때에 다음 각 호의 행위를 요구하거나 제공해서는 아니 된다.

1. 수급자의 가족을 위한 행위
2. 수급자 또는 그 가족의 생업을 지원하는 행위
3. 그 밖에 수급자의 자립생활에 지장이 없어 지원할 필요가 없다고 인정되는 행위

제13조(활동지원급여의 제공 절차 및 방법) ① 법 제16조제2항에 따라 수급자는 활동지원급여를 제공받으려면 활동지원기관에 법 제11조에 따른 활동지원수급자격결정통지서 및 표준급여이용계획서를 제시하여야 한다.

② 활동지원기관은 수급자에게 활동지원급여를 제공하려면 제1항의 서류를 통하여 다음 각 호의 사항을 확인하여야 한다.

1. 수급자 본인 여부
2. 수급자격
3. 활동지원등급
4. 수급자격 결정의 유효기간
5. 활동지원급여의 월 한도액
6. 표준급여이용계획서에 따른 활동지원급여의 이용 방법

③ 활동지원기관은 수급자가 제1항의 서류를 제시하지 못하는 경우에는 특별자치도 · 시 · 군 · 구(자치구를 말한다. 이하 같다) 또는 공단에 전화 등을 통하여 제2항 각 호의 사항을 확인할 수 있다.

④ 활동지원기관은 활동지원급여를 제공하기 전에 수급자와 다음 각 호의 사항이 포함된 활동지원급여 제공 계약을 체결하여야 한다.

1. 계약 당사자
2. 계약 기간
3. 활동지원급여의 종류, 내용 및 비용
4. 비급여 대상 서비스의 내용 및 비용
5. 손해배상책임 등

⑤ 활동지원기관은 제4항에 따른 계약을 체결하거나 변경하면 계약서를 2부 작성하여 1부는 보관하고, 1부는 지체 없이 수급자에게 발급하여야 한다.

⑥ 활동지원기관은 제4항에 따른 계약을 체결하거나 변경하면 지체 없이 별지 제5호서식

VOICEYE
voiceye.com

의 활동지원급여 제공계획서를 공단에 제출하여야 한다.

제14조(활동지원급여이용권의 신청 등) ① 법 제17조제2항에 따라 활동지원급여이용권을 지급받으려는 수급자는 특별자치도지사 · 시장 · 군수 · 구청장에게 활동지원급여이용권 지급 신청서를 제출하여야 한다.

② 제1항에서 규정한 사항 외에 활동지원급여이용권의 신청, 지급, 이용 등에 필요한 사항은 보건복지부장관이 정한다.

제15조(활동지원급여 월 한도액의 산정 방법) ① 법 제18조에 따른 활동지원급여의 월 한도액은 다음 각 호의 기준에 따라 산정된 기본급여와 추가급여를 더한 금액으로 한다.

1. 기본급여: 활동지원등급에 따라 산정
2. 추가급여: 출산 여부, 독거 여부, 취업 · 취학 여부 등의 생활환경에 따라 산정

② 법 제30조제2항 단서에 따라 수급자가 가족인 활동지원인력으로부터 활동지원급여를 받는 경우에는 제1항에 따른 월 한도액의 2분의 1의 범위에서 그 금액을 줄일 수 있다.

③ 제1항 및 제2항에 따른 월 한도액 중 그 달에 사용하지 않은 금액은 보건복지부장관이 정하는 범위에서 다음 달로 이월할 수 있다.

④ 제1항부터 제3항까지에서 규정한 사항 외에 월 한도액의 산정, 이월 등에 필요한 사항은 보건복지부장관이 정하여 고시한다.

제16조(활동지원급여의 중단 요건) 법 제19조제3항제3호에서 “보건복지부령으로 정하는 경우“란 다음 각 호의 경우를 말한다.

1. 국외체류 기간이 60일 이상 지속되는 경우
2. 「의료법」 제3조에 따른 의료기관에 보건복지부장관이 정하는 기간 이상 지속하여 입원한 경우
3. 그 밖에 다른 법령에 따라 활동지원급여와 비슷한 급여를 받고 있다고 보건복지부장관이 인정하는 경우

제17조(활동지원기관의 지정기준) 법 제20조제1항에서 “보건복지부령으로 정하는 시설 및 인력 기준“이란 별표 1과 같다.

제18조(활동지원기관의 지정) ① 법 제20조제1항에 따라 활동지원기관으로 지정받으려는 자는 별지 제6호서식의 활동지원기관 지정신청서에 다음 각 호의 서류를 첨부하여 특별자치도지사 · 시장 · 군수 · 구청장에게 제출하여야 한다.

1. 정관 1부(법인만 해당한다)
2. 사업계획서 및 운영규정을 적은 서류 각 1부
3. 제17조에 따른 지정기준을 충족하였음을 확인할 수 있는 서류 1부

② 제1항에 따른 신청을 받은 담당 공무원은 신청인이 법인인 경우 「전자정부법」 제36조제1항에 따른 행정정보의 공동이용을 통하여 법인 등기사항증명서를 확인하여야 한다.

③ 제1항에 따른 신청을 받은 특별자치도지사 · 시장 · 군수 · 구청장은 법 제20조제2항에 따라 활동지원기관을 지정하는 경우에는 별지 제7호서식의 활동지원기관 지정서를 발급하여야 하며, 지정을 거부하는 경우에는 그 사유를 분명히 밝혀 신청인에게 서면으로 알려야 한다.

④ 활동지원기관 지정의 기준 및 방법 등에 관하여 필요한 세부 사항은 보건복지부장관이 정하여 고시한다.

제19조(활동지원기관의 변경지정 사항) 법 제20조제4항 전단에서 "보건복지부령으로 정하는 중요 사항"이란 다음 각 호의 사항을 말한다.

1. 활동지원급여의 종류
2. 삭제 <2014.11.26.>
3. 삭제 <2014.11.26.>

제20조(활동지원기관의 변경지정) ① 법 제20조제4항 전단에 따라 변경지정을 받으려는 자는 별지 제8호서식의 활동지원기관 변경지정 신청서에 변경사항을 확인할 수 있는 서류 1부와 활동지원기관 지정서를 첨부하여 특별자치도지사 · 시장 · 군수 · 구청장에게 제출하여야 한다.

② 제1항에 따른 신청을 받은 특별자치도지사 · 시장 · 군수 · 구청장은 변경사항을 확인하고 별지 제7호서식의 활동지원기관 지정서를 다시 발급하여야 한다.

제21조(활동지원기관의 변경사항 신고) 법 제20조제4항 후단에 따라 제19조 각 호의 사항 외의 변경사항을 신고하려는 자는 변경사항이 발생한 날부터 14일 이내에 별지 제9호서식의 활동지원기관 변경사항 신고서에 변경사항을 확인할 수 있는 서류 1부를 첨부하여 특별자치도지사 · 시장 · 군수 · 구청장에게 제출하여야 한다.

제22조(활동지원기관 정보의 안내) ① 법 제21조에 따라 활동지원기관은 공단의 홈페이지에 다음 각 호의 정보를 게시하여야 한다.

1. 기관명, 전화번호, 주소, 약도 및 홈페이지 주소
2. 시설 · 설비 현황과 그 사진
3. 인력 종류별 현황
4. 제공하는 활동지원급여의 종류 및 내용
5. 활동지원급여 제공 계약 등 이용 방법에 관한 사항

② 활동지원기관은 제1항 각 호의 정보가 변경된 경우에는 지체 없이 변경된 내용을 공단

VOICEYE
voiceye.com

의 홈페이지에 반영하여야 한다.

③ 특별자치도지사 · 시장 · 군수 · 구청장은 법 제11조제1항에 따른 활동지원수급자격결정 통지서를 수급자에게 보낼 때에 활동지원기관에 대한 정보를 안내하여야 한다.

제23조(활동지원급여비용 명세서) 법 제22조제3항에 따른 활동지원급여비용 명세서는 별지 제10호서식과 같다.

제24조(활동지원급여 제공 기록) 활동지원기관의 장은 활동지원급여를 제공하면 법 제22조제4항에 따라 다음 각 호의 구분에 따른 서식에 해당 내용을 기록하여야 한다.

1. 법 제16조제1항제1호에 따른 활동보조를 제공한 경우: 별지 제11호서식의 활동지원급여 제공기록지
2. 법 제16조제1항제2호에 따른 방문목욕을 제공한 경우: 별지 제12호서식의 활동지원급여 제공기록지
3. 법 제16조제1항제3호에 따른 방문간호를 제공한 경우: 별지 제13호서식의 활동지원급여 제공기록지

제25조(활동지원급여 제공 기록의 보존) 활동지원기관의 장은 법 제22조제4항에 따라 다음 각 호의 자료를 기록이 끝난 날부터 5년 동안 보존하여야 한다.

1. 법 제22조제3항에 따른 활동지원급여비용 명세서 부본(副本)
2. 방문간호지시서
3. 제13조제5항에 따른 계약서
4. 제24조에 따른 활동지원급여 제공기록지

제26조(활동지원기관의 폐업 · 휴업 신고) 법 제23조제1항 전단에 따라 폐업 · 휴업 신고를 하려는 활동지원기관은 별지 제14호서식의 활동지원기관 폐업 · 휴업 신고서에 다음 각 호의 서류를 첨부하여 특별자치도지사 · 시장 · 군수 · 구청장에게 제출하여야 한다.

1. 폐업 · 휴업 의결서 1부(법인만 해당한다)
2. 수급자에 대한 조치계획서 1부
3. 활동지원기관 지정서(폐업의 경우만 해당한다)

제27조(활동지원기관에 대한 행정처분의 기준 등) ① 법 제24조제1항에 따른 활동지원기관에 대한 행정처분의 기준은 별표 2와 같다.

② 법 제24조제1항에 따라 업무정지 또는 지정취소를 받은 활동지원기관은 수급자에 대한 조치계획서를 특별자치도지사 · 시장 · 군수 · 구청장에게 제출하여야 한다.

제28조(활동지원급여의 평가) ① 공단은 법 제25조제1항에 따라 활동지원기관이 제공하는

활동지원급여의 종류별로 다음 각 호의 사항을 평가하여야 한다.

1. 활동지원급여를 받는 수급자의 만족도
2. 활동지원기관의 활동지원급여 제공 과정, 절차 및 내용
3. 활동지원기관의 운영 실태, 인력의 전문성 및 시설 환경
4. 그 밖에 활동지원기관의 운영 개선에 필요한 사항

② 공단은 제1항에 따라 평가한 결과를 공단의 홈페이지 등을 통하여 공개하여야 한다.

③ 제1항에 따른 평가의 방법, 시기 등 평가에 필요한 사항은 보건복지부장관이 정하여 고시한다.

제29조(활동보조인의 교육과정) 법 제27조제1항에 따른 활동보조인(이하 "활동보조인"이라 한다)의 교육과정은 별표 3과 같다.

제30조(활동보조인교육기관의 지정기준) 법 제28조제1항에서 "보건복지부령으로 정하는 지정기준"이란 별표 4의 기준을 말한다.

제31조(활동보조인교육기관의 지정) ① 법 제28조제1항에 따라 활동보조인교육기관(이하 "교육기관"이라 한다)으로 지정받으려는 자는 별지 제15호서식의 활동보조인교육기관 지정신청서에 다음 각 호의 서류를 첨부하여 특별시장 · 광역시장 · 도지사 · 특별자치도지사(이하 "시 · 도지사"라 한다)에게 제출하여야 한다.

1. 정관 1부(법인만 해당한다)
2. 교육계획서 및 교과과정표 각 1부
3. 제30조에 따른 지정기준을 충족하였음을 확인할 수 있는 서류 1부

② 제1항에 따른 신청을 받은 담당 공무원은 신청인이 법인인 경우 「전자정부법」 제36조제1항에 따른 행정정보의 공동이용을 통하여 법인 등기사항증명서를 확인하여야 한다.

③ 제1항에 따른 신청을 받은 시 · 도지사는 법 제28조제1항에 따라 교육기관을 지정하는 경우에는 별지 제16호서식의 활동보조인교육기관 지정서를 발급하여야 하며, 지정을 거부하는 경우에는 그 사유를 분명히 밝혀 신청인에게 서면으로 알려야 한다.

④ 교육기관 지정의 기준 및 방법 등에 관하여 필요한 세부 사항은 보건복지부장관이 정하여 고시한다.

⑤ 법 제28조제1항에 따라 지정받은 교육기관은 지정받은 사항을 변경한 경우에는 변경사항이 발생한 날부터 14일 이내에 별지 제17호서식의 활동보조인교육기관 변경사항 통보서에 변경사항을 확인할 수 있는 서류 1부를 첨부하여 시 · 도지사에게 제출하여야 한다.

⑥ 법 제28조제1항에 따라 지정받은 교육기관은 폐업하거나 휴업하려는 경우에는 폐업 · 휴업 예정일 30일 전까지 별지 제18호서식의 활동보조인교육기관 폐업 · 휴업 통보서에 다

VOICEYE
voiceye.com

음 각 호의 서류를 첨부하여 시 · 도지사에게 제출하여야 한다.

1. 폐업 · 휴업 의결서 1부(법인만 해당한다)
2. 교육생에 대한 조치계획서 1부
3. 활동보조인교육기관 지정서(폐업의 경우만 해당한다)

제32조(교육기관에 대한 행정처분의 기준) ① 법 제28조제2항에 따른 교육기관에 대한 행정처분의 기준은 별표 5와 같다.

② 법 제28조제2항에 따라 업무정지 또는 지정취소를 받은 교육기관은 교육 중인 교육생에 대한 조치계획서를 시 · 도지사에게 제출하여야 한다.

제33조(활동지원급여 수행이 제한되는 가족) 법 제30조제2항 본문에서 "보건복지부령으로 정하는 본인의 가족"이란 다음 각 호의 사람을 말한다.

1. 배우자, 직계 혈족 및 형제 · 자매
2. 직계 혈족의 배우자 및 형제 · 자매
3. 배우자의 직계 혈족 및 형제 · 자매

제34조(활동지원급여비용의 청구 및 지급) ① 법 제31조제1항에 따라 활동지원급여비용(이하 "급여비용"이라 한다)을 청구하려는 활동지원기관은 활동지원급여 제공 즉시 보건복지부장관이 지정한 전자적 매체와 단말기를 통하여 특별자치도지사 · 시장 · 군수 · 구청장에게 청구하여야 한다. 다만, 전자적 매체와 단말기를 통하여 청구하는 것이 불가능한 경우에는 그 내용을 확인할 수 있는 서류를 첨부하여 서면으로 청구할 수 있다.

② 특별자치도지사 · 시장 · 군수 · 구청장은 제1항에 따른 청구를 받은 경우에는 그 내용을 확인하고 지체 없이 급여비용을 활동지원기관에 지급하여야 한다.

③ 특별자치도지사 · 시장 · 군수 · 구청장은 제2항에 따라 지급된 급여비용이 잘못 산정되었거나 과부족(過不足)이 있는 경우에는 해당 금액을 활동지원기관으로부터 돌려받거나 추가로 지급하여야 한다.

④ 특별자치도지사 · 시장 · 군수 · 구청장은 법 제31조제3항에 따라 급여비용의 지급에 관한 업무를 위탁하는 경우에는 급여비용 지급에 필요할 것으로 예상되는 금액을 미리 영 제22조에 따른 수탁기관에 예탁(預託)하여야 한다.

⑤ 제1항부터 제4항까지에서 규정한 사항 외에 급여비용의 청구, 지급, 예탁 등에 필요한 사항은 보건복지부장관이 정한다.

제35조(급여비용 지급 등의 업무의 위탁) 법 제31조제3항에 따라 특별자치도지사 · 시장 · 군수 · 구청장은 다음 각 호의 업무를 영 제22조에 따른 수탁기관에 위탁한다.

1. 법 제17조제2항에 따른 활동지원급여이용권의 지급

2. 법 제31조제1항 및 제2항에 따른 급여비용의 지급과 정산
3. 법 제33조에 따른 본인부담금의 수납과 정산
4. 법 제34조에 따른 방문간호지시서 발급비용의 지급과 정산
5. 법 제35조에 따른 부당지급급여에 관한 조사
6. 법 제40조에 따른 장애인활동지원정보시스템의 구축 및 운영(제1호부터 제5호까지 및 제7호의 업무와 관련된 경우만 해당한다)
7. 영 제27조에 따른 긴급활동지원 비용의 지급과 정산

제36조(급여비용의 산정 방법) ① 법 제32조에 따라 급여비용은 활동지원급여의 종류별로 다음 각 호의 방법에 따라 산정한다.

1. 법 제16조제1항제1호에 따른 활동보조: 급여 제공 시간 × 시간당 비용
2. 법 제16조제1항제2호에 따른 방문목욕: 급여 제공을 위한 방문 횟수 × 횟수당 비용
3. 법 제16조제1항제3호에 따른 방문간호: 급여 제공 시간 × 시간당 비용

② 제1항에서 규정한 사항 외에 급여비용의 산정에 필요한 사항은 보건복지부장관이 정하여 고시한다.

제37조(본인부담금의 산정 방법) 법 제33조제1항 및 제3항에 따른 본인부담금의 산정 방법은 별표 6과 같다.

제38조(정액 본인부담금을 부담하는 경우) 법 제33조제3항제4호에서 “보건복지부령으로 정하는 사유“란 천재지변, 화재 또는 이에 준하는 사유로 피해를 입은 지역으로서 보건복지부장관이 정하여 고시하는 지역에 거주하고 피해 정도가 일정 기준에 이르는 경우를 말한다.

제39조(본인부담금의 유효기간) 법 제33조제5항에 따라 특별자치도지사 · 시장 · 군수 · 구청장은 매년 정기적으로 모든 수급자를 대상으로 영 제5조에 따른 사항을 조사하여 본인부담금을 새로 산정하여야 한다.

제40조(본인부담금의 변경) ① 법 제33조제5항에 따라 본인부담금을 변경하려는 수급자는 별지 제19호서식의 본인부담금 변경신청서에 변경사항을 확인할 수 있는 서류 1부를 첨부하여 특별자치도지사 · 시장 · 군수 · 구청장에게 제출하여야 한다.

② 제1항에 따른 신청을 받은 특별자치도지사 · 시장 · 군수 · 구청장은 변경사항을 확인하고 변경 여부를 결정하여야 하며, 결정한 경우에는 지체 없이 그 내용과 사유를 수급자에게 서면으로 알려야 한다.

③ 제2항에 따라 본인부담금이 변경 결정된 경우 변경된 본인부담금은 결정된 날이 속한 달의 다음 달부터 적용한다.

VOICEYE
voiceye.com

제41조(본인부담금의 납부 및 환급) ① 법 제33조제5항에 따라 수급자는 활동지원급여를 받으려면 매달 본인부담금을 법 제11조제1항에 따른 활동지원수급자격결정통지서에 기재된 계좌로 미리 납부하여야 한다.

② 특별자치도지사 · 시장 · 군수 · 구청장은 제1항에 따라 납부된 본인부담금 중 수급자가 활동지원급여를 받지 않아 활동지원기관에 지급되지 않은 본인부담금을 정산하여 수급자에게 환급하여야 한다.

③ 제1항 및 제2항에서 규정한 사항 외에 본인부담금의 납부, 환급 등에 필요한 사항은 보건복지부장관이 정한다.

제42조(방문간호지시서 발급비용의 부담 등) ① 법 제34조제1항 본문에 따라 수급자는 방문간호지시서의 발급비용을 법 제18조에 따른 활동지원급여의 월 한도액을 사용하여 부담할 수 있고, 월 한도액을 초과하는 비용은 본인이 전액 부담한다.

② 방문간호지시서 발급비용의 산정기준은 의료기관의 종류 및 수급자 방문 여부 등을 고려하여 보건복지부장관이 정하여 고시한다.

③ 방문간호지시서 발급비용의 청구 및 지급에 필요한 사항은 급여비용의 청구 및 지급에 관한 사항에 준하여 보건복지부장관이 정한다.

제43조(긴급활동지원의 신청 등) ① 영 제27조에 따른 긴급활동지원을 받으려는 사람은 긴급활동지원 신청서에 신청 사유를 확인할 수 있는 서류 1부를 첨부하여 특별자치도지사 · 시장 · 군수 · 구청장에게 제출하여야 한다.

② 제1항에 따른 신청을 받은 특별자치도지사 · 시장 · 군수 · 구청장은 영 제27조에 따라 긴급활동지원 제공을 결정하는 경우에는 지체 없이 긴급활동지원 수급자격결정통지서를 발급하여야 하며, 제공을 거부하는 경우에는 그 사유를 분명히 밝혀 신청인에게 서면으로 알려야 한다.

③ 영 제27조에 따라 긴급활동지원을 받는 사람은 지원 비용을 본인이 부담하지 아니한다.

④ 제1항부터 제3항까지에서 규정한 사항 외에 긴급활동지원에 필요한 세부 사항은 보건복지부장관이 정한다.

제44조(이의신청) ① 법 제36조제1항에 따라 이의신청을 하려는 사람은 이의신청서에 주장하는 사실을 확인할 수 있는 서류 1부를 첨부하여 특별자치도지사 · 시장 · 군수 · 구청장에게 제출하여야 한다.

② 제1항에 따른 신청을 받은 특별자치도지사 · 시장 · 군수 · 구청장은 지체 없이 신청 서류의 사본을 이해관계인에게 보내야 한다.

③ 특별자치도지사 · 시장 · 군수 · 구청장은 법 제36조제2항에 따라 이의신청에 대하여 결

정을 하면 지체 없이 그 내용과 사유를 신청인과 이해관계인에게 서면으로 알려야 한다.

제45조(장애인활동지원 이의신청심의위원회의 구성 및 운영) ① 법 제36조제1항에 따른 이의신청을 심의하기 위하여 특별자치도 · 시 · 군 · 구에 장애인활동지원 이의신청심의위원회(이하 "위원회"라 한다)를 둔다.

② 위원회는 위원장 1명을 포함한 9명 이내의 위원으로 구성한다.

③ 위원회의 위원장은 특별자치도지사 · 시장 · 군수 · 구청장이 특별자치도 · 시 · 군 · 구 소속 장애인 복지 업무 담당 국장 또는 과장 중에서 임명한다.

④ 위원회의 위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 특별자치도지사 · 시장 · 군수 · 구청장이 위촉한다.

1. 해당 지역 장애인단체 대표
2. 「의료법」에 따른 의료인
3. 「사회복지사업법」에 따른 사회복지사
4. 그 밖에 장애인 복지 또는 활동지원사업에 관한 학식과 경험이 풍부한 사람

⑤ 위원회 위원의 임기는 3년으로 하며, 한 차례만 연임할 수 있다.

⑥ 위원회의 사무를 처리하기 위하여 위원회에 간사 1명을 두며, 간사는 특별자치도 · 시 · 군 · 구 소속 장애인 복지 담당 공무원 또는 공단 소속 직원 중에서 위원장이 임명한다.

⑦ 위원회의 회의는 재적위원 과반수의 출석으로 개의(開議)하고, 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.

⑧ 제7항에서 규정한 사항 외에 위원회의 운영에 관한 사항은 영 제9조부터 제12조까지의 규정을 준용한다.

제46조(비용의 부담) 법 제39조제2항에 따라 특별시 · 광역시 · 도와 특별자치도 · 시 · 군 · 구는 국가가 부담하는 금액을 제외한 금액을 부담하며, 그 분담 비율은 수급자의 수 및 재정여건 등을 고려하여 특별시 · 광역시 · 도 · 특별자치도의 조례로 정한다.

제47조(공통서식) 다음 각 호의 서식은 사회복지 관련 사업 및 서비스와 관련하여 보건복지부장관이 정하여 고시하는 공통서식에 따른다.

1. 법 제11조제1항에 따른 활동지원수급자격결정통지서
2. 제2조에 따른 활동지원급여 신청서
3. 제8조제1항에 따른 활동지원수급자격 갱신신청서
4. 제9조에 따른 활동지원등급 변경신청서
5. 제14제1항에 따른 활동지원급여이용권 지급신청서
6. 제43조제1항 및 제2항에 따른 긴급활동지원 신청서 및 긴급활동지원수급자격결정통지서

VOICEYE
voiceye.com

7. 제44조제1항에 따른 이의신청서

부칙 <제271호, 2014.11.26.>

제1조(시행일) 이 규칙은 공포한 날부터 시행한다.

제2조(경과조치) 이 규칙 시행 전에 종전의 규정에 따라 활동지원기관의 변경지정을 신청한 경우에는 제19조의 개정규정에도 불구하고 종전의 규정에 따른다.

서울특별시 중증장애인 자립생활 지원 조례

[시행 2012.5.22.] [서울특별시조례 제5300호, 2012.5.22., 일부개정]

서울특별시 (장애인복지정책과) 02-2133-7467

제1장 총칙

제1조(목적) 이 조례는 중증장애인의 자립생활에 필요한 정보제공과 행정적 · 재정적 지원을 함으로써 중증장애인이 스스로 삶의 선택권을 가지고 결정하며 지역사회 일원으로서 자립해서 살아갈 수 있도록 지원하는 것을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. '중증장애인'이란 신체적 · 정신적 장애로 오랫동안 일상생활이나 사회생활에서 상당한 제약을 받는 자 중에서「장애인고용촉진 및 직업재활법」에서 정하는 중증장애인에 해당하는 자를 말한다.
2. '자립생활'이란 장애인이 지역사회에서 비장애인과 동등한 기회의 평등을 보장받는 것을 말한다.
3. '활동지원급여'라 함은「장애인활동 지원에 관한 법률」(이하 "법"이라 한다) 제16조에 따라 제공되는 급여를 말한다. (개정 2012.5.22)
4. '중증장애인자립생활지원센터'란 법 제54조에 따라 중증장애인의 자립생활을 실현하기 위하여 필요한 각종 지원서비스를 제공하고자 서울시에 등록된 비영리법인 · 단체를 말한다.
5. '체험홈'은 자립생활을 희망하는 중증장애인이 지역 사회 내에서 거주하면서 지역사회로의 성공적인 전환을 위하여 역량을 강화하며 체계적으로 자립생활을 체험하는 주거공간을 말한다.
6. '자립생활가정'은 시설퇴소 장애인을 대상으로 기본 2년에서 최장 5년 동안 지역사회에서 일상생활에 대한 자원을 연계, 지원하여 지역사회에 완전하게 자립할 수 있도록 하는 주거공간을 말한다.

제3조(시장의 책무) 서울특별시장(이하 "시장"이라 한다)은 중증장애인의 자립생활에 관한 제도와 여건을 조성하고, 이를 위한 시책을 수립 · 시행하여야 한다.

VOICEYE
voiceye.com

제2장 자립생활지원

제4조(지원) 시장은 자립생활 지원을 위하여 다음 각 호에 해당하는 사업을 지원한다.

1. 장애인 활동보조서비스지원 사업
2. 장애인의 자립생활에 필요한 교육 · 홍보 사업
3. 장애 간 동료상담, 역량강화 사업, 권익옹호 사업
4. 그 밖에 자립생활 지원에 필요한 사업

제5조(계획의 수립) ① 시장은 장애인의 복지증진과 자립생활을 위해 장애인 자립생활 실태를 3년마다 조사하여야 한다.

② 장애인 자립생활실태조사에 근거하여 장애인 및 단체, 시민 등의 의견을 수렴하여 장애인자립생활지원계획을 수립하여야 한다.

③ 계획의 세부항목과 자립생활실태조사에 관한 세부사항은 규칙으로 정한다.

제3장 중증장애인자립생활지원센터

제6조(센터의 지원) ① 시장은 중증장애인의 자립생활을 실현하기 위해 각종 지원서비스를 행하는 중증장애인자립생활지원센터(이하 “센터”라 한다)에 센터의 운영과 사업에 필요한 경비를 지원한다.(개정 2012.5.22)

② 시장은 장애인의 자립생활을 지원하기 위하여 중증장애인자립생활지원센터 지원 및 육성을 위한 계획을 수립하고 조치를 강구하여야 한다.

③ 제1항의 규정에 의하여 운영과 사업에 필요한 경비의 지원기준 등 센터의 지원에 관한 세부사항은 규칙으로 정한다.(신설 2012.5.22)

제7조(조직 및 운영) ① 센터의 장은 장애인이어야 하며, 종사자의 일정 비율은 장애인으로 구성한다. 단, 지적장애인자립지원센터의 경우 센터의 장을 장애인을 우선적으로 선임할 수 있다.

② 그 밖의 센터 조직 및 운영 등에 필요한 세부사항은 규칙으로 정한다.

제8조(운영위원회의 구성) ① 센터는 운영에 필요한 사항을 심의하기 위하여 운영위원회(이하 “위원회”라 한다)를 둔다.

② 위원회는 위원장을 포함하여 5인 이상 10인 이내의 위원으로 구성하되, 장애인 위원이 과반수가 될 수 있도록 한다.

③ 위원회의 구성 및 임기 등 세부사항은 규칙으로 정한다.

제9조(위원회 운영) 위원회는 센터의 운영에 필요한 다음 각 호의 사항을 심의 · 의결한다.

1. 센터 운영과 사업계획의 수립 · 평가에 관한 사항
2. 센터의 예산 및 결산에 관한 사항
3. 자립생활지원 사업의 개발 · 평가에 관한 사항
4. 센터 운영 규정 등의 제 · 개정 및 폐지에 관한 사항
5. 그 밖의 위원장이 부의하는 사항

제10조(센터의 사업) 센터는 중증장애인의 자립생활 지원 및 복지증진을 위한 각종 사업을 수행한다.

제11조(지역사회와의 관계) 센터는 장애인의 자립생활을 위해 지역사회 내 협력체계를 구축하도록 노력해야 한다.

제4장 활동지원급여(제목 개정 2012.5.22)

제12조(활동지원급여의 제공) ① 활동지원급여를 받고자 하는 사람은 법 제6조에 따라 구청장에게 활동지원급여 신청서를 제출하여야 한다.(개정 2012.5.22)

② 구청장은 활동지원급여를 신청한 사람에 대하여 법 제9조 및 제11조에 따라 적격여부를 심의하고, 그 결과를 통보하여야 한다.(개정 2012.5.22)

③ 시장 또는 구청장은 활동지원급여 수급자로 선정된 사람에 대하여 법 제20조에 따라 활동지원기관으로 지정된 기관을 통하여 활동지원급여를 제공한다. (개정 2012.5.22)

④ 시장은 활동지원급여가 필요한 장애인에게 적절한 급여가 제공될 수 있도록 노력하여야 한다.(개정 2012.5.22)

제13조(추가 제공) 시장은 장애정도나 그 밖의 사유로 일상생활을 영위하기 어려운 중증장애인에게 활동지원급여를 예산의 범위내에서 추가 제공하여야 한다.(개정 2012.5.22)

제5장 지역사회 전환

제14조(인권교육 및 자립생활교육의 의무) ① 장애인생활시설에서 거주하는 장애인의 인권침해예방 및 자립생활지원을 위해 장애인과 종사자를 대상으로 인권교육 및 자립생활교육을 실시하여야 한다.

② 교육에 필요한 세부 사항은 규칙으로 정한다.

제15조(시설퇴소자에 대한 지원) 시장은 시설에서 퇴소하는 자 중 희망하는 자에게 다음 각 호에서 정하는 사항을 제공, 지원하여야 한다.

VOICEYE
voiceye.com

1. 개인별 자립생활지원계획 수립
2. 일정기간 동안 거주할 수 있는 주거의 지원
3. 자립을 위하여 필요한 정착금의 지원

제16조(자립생활 체험홈 운영) 시장은 시설에서 퇴소한 장애인이 희망하는 경우 자립생활을 경험하고 역량을 강화할 수 있도록 일정기간 동안 거주할 수 있는 자립생활 체험홈을 운영한다.

제17조(자립생활가정 제공) 시장은 체험홈 이용을 마친 장애인이 희망하는 경우 지역사회로의 완전한 정착을 위하여 준비하며 일정기간 동안 거주할 수 있는 자립생활가정을 운영한다.

제6장 주거지원

제18조(주거생활의 지원) ① 시장은 주택공급규칙에 따라 서울특별시가 분양하는 공공임대주택(영구임대주택, 공공임대주택, 국민임대주택 등) 중 일부를 장애인에게 우선적으로 공급할 수 있다.

② 시장은 장애인이 거주하는 자가주택 및 임대주택에 편의시설 설치 등 주택개조를 하는 경우 비용의 전부 또는 일부를 지원할 수 있다.

③ 시장은 저소득 장애인에게 전세자금 지원 및 임대료 보조 등 임차자금을 지원할 수 있다.

④ 주거지원 및 주택개조 등에 필요한 절차와 지원조건 등 구체적인 사항은 규칙으로 정한다.

제19조(시행규칙) 이 조례의 시행에 관하여 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

부칙 <제5300호, 2012.5.22>

제1조(시행일) 이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

서울특별시 강남구 중증장애인 자립생활 지원 조례

[시행 2014.5.30.] [서울특별시강남구조례 제1198호, 2014.5.30., 일부개정]

서울특별시 강남구 3423-5875

제1장 총 칙

제1조(목적) 이 조례는 중증장애인의 자립생활에 필요한 정보제공과 행정적·재정적 지원을 함으로써 중증장애인이 스스로 삶의 선택권을 가지고 결정하며 지역사회 일원으로서 자립해서 살아갈 수 있도록 지원하는 것을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “중증장애인“이란 신체적·정신적 장애로 오랫동안 일상생활이나 사회생활에서 상당한 제약을 받는 사람 중에서「장애인연금법」에서 정하는 중증장애인에 해당하는 사람을 말한다.
2. “자립생활“이란 장애인이 지역사회에서 비장애인과 동등한 기회의 평등을 보장받는 것을 말한다.
3. “활동지원급여“란 수급자에게 제공되는 「장애인활동 지원에 관한 법률」(이하 ‘법’이라 한다) 제16조제1항에 따른 활동보조, 방문목욕, 방문간호 등의 서비스를 말한다.
4. “수급자“란 법 제9조제2항에 따라 수급자로 인정되어 활동지원급여를 받을 예정이거나 활동지원급여를 받고 있는 사람을 말한다.
5. “중증장애인자립생활지원센터“(이하 ‘자립생활센터’라 한다)란 「장애인복지법」 제54조에 따라 중증장애인의 자립생활을 실현하기 위하여 필요한 각종 지원서비스를 제공하고자 서울특별시에 등록된 비영리법인 또는 단체를 말한다.
6. “장애동료 간 상담”이란 「장애인복지법 시행규칙」 제40조의2에 따른 장애인에 의해 장애인에게 제공되는 상담이나 정보제공 활동 등을 말한다.

제3조(구청장의 책무) 서울특별시 강남구청장(이하 “구청장”이라 한다)은 중증장애인의 자립생활에 관한 여건을 조성하고, 장애인의 복지를 증진할 수 있도록 적절한 정책을 추진하여야 한다.

제2장 자립생활 지원

제4조(계획의 수립) 구청장은 장애인 및 장애인을 보호하는 자 등의 의견을 수렴하여 장애

VOICEYE
voiceye.com

인자립생활 지원계획을 매년 수립하여야 한다.

제5조(지원신청) 장애인 및 보호자는 중증장애인의 자기결정에 따른 자립생활을 위하여 필요할 경우 구청장에게 지원을 신청할 수 있다.

제6조(지원사업) 구청장은 자립생활을 위하여 다음 각 호에 해당하는 사업을 예산의 범위에서 지원할 수 있다.

1. 장애인활동지원급여 사업
2. 장애인의 자립생활에 필요한 교육·홍보 사업
3 장애동료 간 상담, 역량강화·권익옹호 사업
4. 그 밖에 자립생활 지원에 필요한 사업

제3장 중증장애인자립생활지원센터

제7조(자립생활센터의 지원) ① 구청장은 중증장애인의 자립생활을 실현하기 위해 자립생활센터를 통하여 필요한 지원서비스를 예산의 범위에서 지원할 수 있다.

② 구청장은 제1항의 규정에 따른 장애인의 자립생활을 지원하기 위하여 자립생활센터 지원을 위한 계획을 수립하여야 한다.

제8조(지도감독) 구청장은 제7조에 따라 지원서비스를 제공할 경우 수탁기관을 지도·감독하며, 필요시 업무보고 또는 관련서류를 제출하게 하거나 조사할 수 있다. 이때 자립생활센터장은 업무보고 및 조사에 적극 응하여야 한다.

제9조(조직 및 운영) 자립생활센터의 조직 및 운영기준 등은 다음 각 호와 같다.

1. 자립생활센터의 대표는 장애인을 우선으로 하며, 장애인복지 또는 사회복지분야에서 실무 또는 활동 경력이 있어야 한다.
2. 대표 이외의 직원 가운데 장애인이 반드시 포함되도록 하며, 중증장애인에 대한 전문지식을 갖춘 자를 채용하여야 한다.
3. 자립생활센터 운영의 최고 의사결정기구로 운영위원회나 이와 유사한 위원회를 두고 위원구성 및 선출과정에 대해서는 자체 규정으로 정한다.

제4장 활동지원급여

제10조(급여의 신청) 활동지원급여(이하 '급여'라 한다)를 받고자 하는 장애인 또는 보호자는 구청장에게 급여 신청을 하여야 한다.

제11조(수급자격 선정) ① 구청장은 급여를 신청한 장애인에 대하여 법 제9조에 따른 수급자격 심의를 거쳐 대상자로 선정 한다.

② 제1항에 따른 수급자격심의위원회에 관한 사항은 다음과 같다.

1. 수급자격심의위원회는 위원장을 포함하여 9명 이내로 구성하되, 회의는 최소 5인 이상의 위원 참석으로 개의 한다.
2. 위원회의 위원은 의료·보건·복지 분야의 학식과 경험이 있는 자 중에서 구청장이 임명하거나 위촉한다.
3. 위원의 자격은 해당지역 장애인단체 대표, 의료법에 따른 의료인, 사회복지사업 법에 따른 사회복지사, 자치구 소속 장애인복지 담당 공무원, 그 밖에 장애인 복지 또는 활동지원사업에 관한 학식과 경험이 풍부한 자로 한다.
4. 위원의 임기는 3년으로 하며, 한 차례만 연임할 수 있다.

제12조(급여의 제공) ① 구청장은 급여 수급(受給) 대상자로 선정된 장애인에게는 법 제20조 제1항에 따라 구청장이 지정하는 활동지원기관을 통하여 급여를 제공한다.

② 구청장은 급여가 필요한 장애인에게 적절한 서비스가 제공될 수 있도록 노력하여야 한다.

제13조(구비 지원) 구청장은 장애인의 장애 정도나 그 밖의 사유로 일상생활을 영위하기 어려운 중증장애인 중에서 구비 지원이 필요하다고 인정되는 경우 추가 지원 할 수 있다. 〈개정 2014.05.30〉

제14조(급여의 비용) 구청장은 제13조에 따른 급여의 비용은 법 제32조에 따라 급여의 종류 및 활동지원 등급에 따라 보건복지부장관이 정하는 고시의 범위에서 정한다.

제15조(본인부담금) 구청장은 제14조에 따른 수급자와 그 부양의무자에게 소득 및 재산 등 생활수준에 따라 그 비용의 일부를 차등부담 시킬 수 있다.

제16조(시행규칙) 이 조례의 시행에 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

부칙 〈제1198호, 2014.5.30〉

① (시행일) 이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

② (경과조치) 이 조례의 시행 이전에 설치된 센터는 이 조례에 의하여 설립된 것으로 본다.

③ (강남구장애인복지위원회에 관한 경과조치) 강남구장애인복지위원회에 관한 조례가 제정될 때까지 강남구활동보조서비스인정위원회를 강남구장애인복지위원회로 본다.

voiceye.com KOR VOICEYE

부칙 <2009.12.18>

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

부칙 <2012.5.4>

① (시행일) 이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

② (경과조치) 이 조례 시행 전에 설치된 자립생활센터는 이 조례에 의하여 설치된 것으로 본다.

부칙 <2014.05.30>

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

[별지 제48호서식]

장애인활동지원 인정조사표

Ⅰ. 일반사항

<table>
<tr><td>신청구분</td><td colspan="6">□① 신규신청 □② 갱신신청 □③ 변경신청 □④ 이의신청</td></tr>
<tr><td>추가급여
신청 구분</td><td colspan="6">□① 미신청 □② 1인가구 □③ 중증장애인가구 □④ 취약가구 □⑤ 출산
□⑥ 학교생활 □⑦ 직장생활 □⑧ 자립준비 □⑨ 나머지 가구구성원의 직장생활 등
* 중복시 모두 체크</td></tr>
<tr><td rowspan="4">신청인</td><td>성 명
(성별)</td><td colspan="2">(남/여)</td><td>생년월일</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>주 소</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td>전화번호</td><td colspan="2"></td><td>휴대전화</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>활동지원
등급</td><td colspan="2"></td><td>유효기간</td><td colspan="2">. . . ~ . . .</td></tr>
<tr><td>보호자 또는
주 수발자</td><td>성 명</td><td colspan="2"></td><td>신청인과
의 관계</td><td></td><td>전화
번호</td></tr>
<tr><td rowspan="2">장애유형</td><td colspan="6">□① 지체장애 □② 뇌병변장애 □③ 시각장애 □④ 청각장애
□⑤ 언어장애 □⑥ 지적장애 □⑦ 자폐성장애 □⑧ 정신장애
□⑨ 신장장애 □⑩ 심장장애 □⑪ 호흡기장애 □⑫ 간장애
□⑬ 안면장애 □⑭ 장루·요루장애 □⑮ 간질장애
* 중복시 모두 체크</td></tr>
<tr><td colspan="2">주된 장애유형</td><td></td><td>중복 장애유형</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td rowspan="5">방문 조사원</td><td rowspan="2">첫방문</td><td>성명1</td><td></td><td rowspan="2">일시
(소요시간)</td><td colspan="2" rowspan="2">. . .(분)</td></tr>
<tr><td>성명2</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="3">재방문</td><td>성명1</td><td></td><td rowspan="2">일시
(소요시간)</td><td colspan="2" rowspan="2">. . .(분)</td></tr>
<tr><td>성명2</td><td></td></tr>
<tr><td>사유</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td colspan="7">〈참고사항〉</td></tr>
</table>

국민연금공단 ○○○○지사

VOICEYE
voiceye.com

Ⅱ. 인정등급 판정을 위한 기본조사

1 일상생활동작(ADL)

※ 최근 한 달간의 상황을 종합하여 일상생활에서 다음과 같은 동작을 할 때 다른 사람의 도움을 받는 정도를 조사하여 해당란에 ✔표로 표시함

조사 항목	문 항
1. 옷갈아입기	**▶ 옷 벗고 입는 일을 얼마나 잘 하실 수 있습니까?** □① 도움이나 조언 없이 옷을 벗고 입는 일을 할 수 있다. □② 옷을 벗고 입는 데 방법을 알려주는 것이 필요하다. □③ 옷을 벗고 입는 데 다른 사람의 도움이 부분적으로 필요하다. □④ 다른 사람의 도움이 전적으로 필요하다.
2. 목욕하기	**▶ 목욕과 샤워를 얼마나 잘 하실 수 있습니까?** □① 도움이나 조언 없이 목욕하거나 샤워할 수 있다. □② 목욕하는 방법이나, 해야 할 때를 알려주는 등, 목욕하는 데 감독이나 지도가 필요하다. □③ 욕탕에 들어가고 나갈 때 부축하거나, 몸을 씻은 후 수건으로 닦는데 도움이 필요하다. □④ 다른 사람의 도움이 전적으로 필요하다.
3. 식사하기	**▶ 혼자서 식사를 얼마나 잘 할 수 있습니까?** □① 도움이나 조언 없이 식사할 수 있다. □② 식사하는 방법이나 해야 할 때를 알려주는 것이 필요하다. □③ 밥을 떠먹는데 도움이 필요하다. □④ 다른 사람의 도움이 전적으로 필요하다.
4. 잠자리에서 자세바꾸기	**▶ 잠자리(요 또는 침대)에 누웠다가 앉고, 앉았다가 눕고, 돌아눕는 등의 자세를 바꾸는 활동을 얼마나 잘 할 수 있습니까?** □① 도움이나 조언 없이 잠자리에서 자세 바꿀 수 있다. □② 간단한 도구의 도움이 필요하다 □③ 다른 사람의 도움이 부분적으로 필요하다. □④ 다른 사람의 도움이 전적으로 필요하다.
5. 옮겨 앉기	**▶ 바닥, 요, 매트리스, 침대에서 의자나 휠체어에 얼마나 잘 옮겨 앉을 수 있습니까?** □① 도움이나 조언 없이 바닥, 요, 매트리스, 침대에서 의자나 휠체어로 옮겨 앉을 수 있다. □② 간단한 도구를 이용하여 침대나 의자에 옮겨 앉을 수 있다. □③ 옮겨 앉는데 부분적으로 다른 사람의 도움이 필요하다. □④ 다른 사람의 도움이 전적으로 필요하다.
6. 걷 기	**▶ 혼자서 얼마나 잘 걸을 수 있습니까?** □① 도움이나 조언 없이 걸을 수 있다 □② 도구를 사용하여 걸을 수 있다. □③ 걷는 데 다른 사람의 도움이 필요하다. □④ 전혀 걸을 수 없다.
7. 화장실 사용하기	**▶ 화장실 이용은 얼마나 잘 할 수 있습니까?** □① 도움이나 조언 없이 화장실을 이용할 수 있다. □② 화장실 이용 방법, 물 내리는 버튼, 화장지 걸이 등을 알려주는 것이 필요하다 □③ 변기에 앉고 일어서는 동작, 대소변 후에 닦는 동작 등에 있어 다른 사람의 도움이 필요하나, 배변을 보는 데에는 도움이 필요 없다 □④ 배변을 보는 데 다른 사람의 도움이 필요하다

2-① 수단적 일상생활수행능력(IADL) : 만 15세 이상 대상

※ 최근 한 달간의 상황을 종합하여 일상생활에서 다음과 같은 동작을 할 때 다른 사람의 도움을 받는 정도를 조사하여 해당란에 ✔표로 표시함

조사 항목	문 항
1. 전화사용하기	▶ **전화를 걸고 받는 일을 다른 사람의 도움 없이 혼자서 하십니까?** □① 도움이나 조언 없이 할 수 있다. □② 도움이나 조언이 부분적으로 필요하다. □③ 많은 도움과 지속적인 조언이 필요하다. □④ 전화를 사용할 수 없어서, 다른 사람의 도움이 전적으로 필요하다.
2. 물건사기	▶ **상점 내에서 다른 사람의 도움 없이 사고 싶은 물건을 혼자서 구입하십니까?** □① 도움이나 조언 없이 할 수 있다. □② 도움이나 조언이 부분적으로 필요하다. □③ 물건사기를 전혀 할 수 없어서, 다른 사람의 도움이 전적으로 필요하다.
3. 식사준비	▶ **식사준비(음식재료를 준비하고, 요리를 하고, 밥상 차리는 일)를 다른 사람의 도움 없이 혼자서 하십니까?** □① 도움이나 조언 없이 할 수 있다. □② 음식재료를 준비하고, 요리를 하는데 다른 사람의 부분적 도움이 필요하다. □③ 음식재료 준비와 요리는 할 수 없지만, 밥상은 차릴 수 있다. □④ 식사 준비를 할 수 없어서 다른 사람의 도움이 전적으로 필요하다.
4. 집안일	▶ **집안청소나 정리정돈, 침구정리, 설거지 등을 다른 사람의 도움 없이 혼자서 하십니까?** □① 도움이나 조언 없이 할 수 있다. □② 도움이나 조언이 부분적으로 필요하다. □③ 많은 도움과 지속적인 조언이 필요하다. □④ 집안일을 할 수 없어서 다른 사람의 도움이 전적으로 필요하다.
5. 빨래하기	▶ **빨래(손으로 직접 하거나 세탁기를 이용하든 상관없이)를 다른 사람의 도움 없이 혼자서 하십니까?** □① 도움이나 조언 없이 할 수 있다. □② 도움이나 조언이 부분적으로 필요하다. □③ 많은 도움과 지속적인 조언이 필요하다. □④ 빨래를 할 수 없어서 다른 사람의 도움이 전적으로 필요하다.
6. 약 챙겨 먹기	▶ **약을 다른 사람의 도움 없이 혼자서 잘 챙겨 드십니까?** □① 도움이나 조언 없이 할 수 있다. □② 도움이나 조언이 부분적으로 필요하다. □③ 약을 먹을 때마다 다른 사람의 도움이 전적으로 필요하다.
7. 금전관리	▶ **용돈이나 생활비, 통장관리 등 금전관리를 남의 도움 없이 혼자서 하십니까?** □① 도움이나 조언 없이 할 수 있다. □② 도움이나 조언이 부분적으로 필요하다. □③ 금전관리를 할 수 없어서 다른 사람의 도움이 전적으로 필요하다.
8. 대중교통수단 이용하기	▶ **버스나 전철, 택시 등을 타고 외출할 때, 남의 도움 없이 혼자서 하십니까?** □① 도움이나 조언 없이 할 수 있다. □② 도움이나 조언이 부분적으로 필요하다. □③ 많은 도움과 지속적인 조언이 필요하다. □④ 대중교통 이용할 때 다른 사람의 도움이 전적으로 필요하다.

2-② 수단적 일상생활수행능력(IADL) : 만 6세 이상 15세 미만 대상

※ 최근 한 달간의 상황을 종합하여 일상생활에서 다음과 같은 동작을 할 때 다른 사람의 도움을 받는 정도를 조사하여 해당란에 ✔표로 표시함

조사 항목	문 항
1. 전화사용하기	**▶ 전화를 걸고 받는 일을 다른 사람의 도움 없이 혼자서 하십니까?** □① 도움이나 조언 없이 할 수 있다. □② 도움이나 조언이 부분적으로 필요하다. □③ 많은 도움과 지속적인 조언이 필요하다. □④ 전화를 사용할 수 없어서, 다른 사람의 도움이 전적으로 필요하다.
2. 물건사기	**▶ 상점 내에서 다른 사람의 도움 없이 사고 싶은 물건을 혼자서 구입하십니까?** □① 도움이나 조언 없이 할 수 있다. □② 도움이나 조언이 부분적으로 필요하다. □③ 물건사기를 전혀 할 수 없어서, 다른 사람의 도움이 전적으로 필요하다.
3. 약 챙겨 먹기	**▶ 약을 다른 사람의 도움 없이 혼자서 잘 챙겨 드십니까?** □① 도움이나 조언 없이 할 수 있다. □② 도움이나 조언이 부분적으로 필요하다. □③ 약을 먹을 때마다 다른 사람의 도움이 전적으로 필요하다.
4. 금전관리	▶ 용돈이나 생활비, 통장관리 등 금전관리를 다른 사람의 도움 없이 혼자서 하십니까? □① 도움이나 조언 없이 할 수 있다. □② 도움이나 조언이 부분적으로 필요하다. □③ 금전관리를 할 수 없어서 다른 사람의 도움이 전적으로 필요하다.
5. 대중교통수단 이용하기	**▶ 버스나 전철, 택시 등을 타고 외출할 때, 다른 사람의 도움 없이 혼자서 하십니까?** □① 도움이나 조언 없이 할 수 있다. □② 도움이나 조언이 부분적으로 필요하다. □③ 많은 도움과 지속적인 조언이 필요하다. □④ 대중교통 이용할 때 다른 사람의 도움이 전적으로 필요하다.
6. 본인 물건 관리하기	**▶ 장난감, 학용품 등을 사용후 제자리에 갖다 놓거나 책가방 챙기기, 책상정리 등을 다른 사람의 도움 없이 혼자서 하십니까?** □① 도움이나 조언 없이 할 수 있다. □② 도움이나 조언이 부분적으로 필요하다. □③ 다른 사람의 도움이 전적으로 필요하다.

3 장애특성 고려 영역

※ 장애인의 휠체어타기, 청각기능, 시각기능, 인지기능, 정신기능 상태를 조사하여 해당 란에 ✔표로 표시함

조사 항목	문 항
1. 휠체어사용	□① 휠체어를 사용하지 않는다. □② 휠체어를 사용할 때 다른 사람의 도움이 일부 필요하다. □③ 휠체어와 관련하여 전적으로 다른 사람의 도움이 필요하다.
2. 청각기능	□① 청각에 손상이 없다. □② 대화하는 데 어려움이 있다. □③ 매우 큰 소리만을 들을 수 있다. □④ 청력이 거의 없다.
3. 시각기능	□① 시각에 손상이 없다. □② 유인물을 보는 데 어려움이 있다. □③ 사물을 분간하는 데 어려움이 있다. □④ 시력이 거의 없다.
4. 인지기능	□① 시간, 장소, 주위사람(가족을 제외하고) 등을 알아본다. □② 시간, 장소, 주위사람(가족을 제외하고) 등을 일부만 알아본다. □③ 시간, 장소, 주위사람(가족을 제외하고) 등을 알지 못한다.
5. 정신기능	□① 행동에 어떠한 개입도 요구되지 않는다. □② 종종 불안하고 민감하고 무기력해져 주의가 필요하다. □③ 환각이나 배회, 망각 등의 상태가 있다.

VOICEYE
voiceye.com

4 사회환경 고려 영역

※ 장애인의 사회활동 참여, 위험상황 대처능력, 장애인보조기구 사용능력, 단어나 문장을 보고 이해하기를 조사하여 해당란에 ✔표로 표시함

조사 항목	문 항
1. 사회활동 참여	□① 사회활동에 참여하지 않는다. □② 사회활동에 조금 참여한다. □③ 사회활동에 많이 참여한다.
2. 위험상황 대처능력	□① 혼자서 가능하다. □② 타인의 도움이 일부 필요하다. □③ 타인의 도움이 전적으로 필요하다.
3. 장애인보조기구 사용능력	□① 혼자서 가능하다 □② 타인의 도움이 일부 필요하다. □③ 타인의 도움이 전적으로 필요하다.
4. 단어나 문장을 보고 이해하기	□① 혼자서 가능하다 □② 타인의 도움이 일부 필요하다. □③ 타인의 도움이 전적으로 필요하다.

Ⅲ. 생활환경 영역 조사

※ 장애인의 독거 · 동거 여부, 취업 · 취학 여부 등 생활환경에 따른 복지요구를 조사하여 해당란에 ✔표로 표시함

조사 항목	문 항
1. 1인 가구	□① 혼자 살고 있음 □② 동거 가구원 있음 (가구원 수 : 명)
	1-1. 동거 가구원 현황 □① 배우자 □②자녀 □③부모 □④ 형제자매 □⑤ 기타 * 중복시 모두 체크
2. 중증장애인가구	□① 본인을 제외한 19세 이상 64세 이하의 가구 구성원이 1~2급 장애인만으로 구성된 경우 □② 아니오
	2-1 중중장애인 가구(2인 이상) 특성 □①부부와 자녀 □②부부 □③아버지와 자녀 □④어머니와 자녀 □⑤자녀 □⑥기타
3. 취약 가구	□① 본인을 제외한 가구 구성원이 18세 이하 또는 65세 이상인 가족만으로 구성된 경우 □② 아니오
4. 출산	□① 3개월 이내 출산 예정 또는 최근 6개월 전 출산 (배우자도 해당) □② 아니오
5. 학교생활	□① 법령에 따른 정규학교(초·중·고·대학교·대학원·특수학교 포함)에 다니는 경우 (학교명 :) □② 아니오
6. 직장생활	□① 정기적으로 보수를 받는 직장에 다니는 경우 (직장명 :) □② 아니오
7. 자립준비	□① 최근 6개월 이내 생활시설 등에서 퇴소하여 자립을 준비하는 경우 (시설명 :) □② 아니오
8. 나머지 가구구성원의 직장생활 등	□① 나머지 가구구성원이 모두 직장생활 또는 학교생활을 함 (직장명 :) / (학교명 :) □② 아니오

VOICEYE
voiceye.com

Ⅳ. 욕구조사

1 일상생활 및 사회활동부문

※ 현재 일상생활 및 사회활동을 하는데 있어 어떠한 도움을 받고 있는지 확인하고 해당란에 ✔표로 표시함

1-1. 도움 내용		1-2. 도움 여부	1-3. 주로 도와주는 사람*	1-4. 도움 충분도
일상생활부문	□① 신체수발	□① 예 □② 아니오	(　　)번 기타 : _____	□① 매우 충분 □② 충분한편 □③ 부족한 편 □④ 매우 부족
	□② 가사활동지원(집안일 및 식사준비)	□① 예 □② 아니오	(　　)번 기타 : _____	□① 매우 충분 □② 충분한편 □③ 부족한 편 □④ 매우 부족
	□③ 목욕지원	□① 예 □② 아니오	(　　)번 기타 : _____	□① 매우 충분 □② 충분한편 □③ 부족한 편 □④ 매우 부족
사회활동부문	□④ 이동지원(병원 · 약국이동, 쇼핑, 산책, 친구 · 이웃방문, 지역사회 시설 이용, 종교활동, 문화 · 여가활동, 여행하기 등)	□① 예 □② 아니오	(　　)번 기타 : _____	□① 매우 충분 □② 충분한편 □③ 부족한 편 □④ 매우 부족
	□⑤ 통학지원(등하교 이동지원)	□① 예 □② 아니오 □③ 비해당	(　　)번 기타 : _____	□① 매우 충분 □② 충분한편 □③ 부족한 편 □④ 매우 부족
	□⑥ 학습보조(학교 등)	□① 예 □② 아니오 □③ 비해당	(　　)번 기타 : _____	□① 매우 충분 □② 충분한편 □③ 부족한 편 □④ 매우 부족
	□⑦ 통근지원(출퇴근 이동지원)	□① 예 □② 아니오 □③ 비해당	(　　)번 기타 : _____	□① 매우 충분 □② 충분한편 □③ 부족한 편 □④ 매우 부족
	□⑧ 업무보조(직장 등)	□① 예 □② 아니오 □③ 비해당	(　　)번 기타 : _____	□① 매우 충분 □② 충분한편 □③ 부족한 편 □④ 매우 부족
	□⑨ 의사소통지원 (듣기, 쓰기, 전화사용 등)	□① 예 □② 아니오	(　　)번 기타 : _____	□① 매우 충분 □② 충분한편 □③ 부족한 편 □④ 매우 부족

〈보기〉

주로 도와주는 사람*			
① 배우자	② 부모	③ 자녀(며느리, 사위 포함)	④ 형제·자매
⑤ 조부모	⑥ 손자녀	⑦ 친인척	⑧ 친구
⑨ 이웃	⑩ 활동보조인·유료 가정봉사원(간병인)	⑪ 무료 가정봉사원(간병인)	⑫ 자원봉사자
⑬ 기타			

※ 보기 중에서 주로 도와주는 사람*을 하나씩만 선택하여 해당되는 번호를 기입해 주십시오.

2 활동지원급여 이용 의향부문

※ 앞으로 활동지원급여를 어떻게 이용하고 싶은 지 해당란에 ✔표로 표시함

1-1. 이용희망 분야	1-2. 이용희망 여부	1-3. 이용희망 횟수	1-4. 이용희망 시간
□① 신체수발	□① 예 □② 아니오	( )회/월	( )시간/회
□② 가사활동지원 (집안일 및 식사준비)	□① 예 □② 아니오	( )회/월	( )시간/회
□③ 목욕지원	□① 예 □② 아니오	( )회/월	( )시간/회
□④ 이동지원 (병원 · 약국이동, 쇼핑, 산책, 친구 · 이웃방문, 지역사회 시설 이용, 종교활동, 문화 · 여가활동, 여행하기)	□① 예 □② 아니오	( )회/월	( )시간/회
□⑤ 통학지원 (등하교 이동지원)	□① 예 □② 아니오	( )회/월	( )시간/회
□⑥ 학습지원(학교 등)	□① 예 □② 아니오	( )회/월	( )시간/회
□⑦ 통근지원(출퇴근 이동지원)	□① 예 □② 아니오	( )회/월	( )시간/회
□⑧ 업무보조(학교 등)	□① 예 □② 아니오	( )회/월	( )시간/회
□⑨ 의사소통지원 (듣기,쓰기,전화사용 등)	□① 예 □② 아니오	( )회/월	( )시간/회
□⑩ 간호서비스지원(기관지 절개관 간호, 흡인, 산소요법, 욕창간호, 도뇨관리 등)	□① 예 □② 아니오	( )회/월	( )시간/회
□⑪ 기타( )	□① 예 □② 아니오	( )회/월	( )시간/회

3 근로 욕구 조사

1. (현재 일자리가 없는 경우) 취업을 희망하십니까?

□① 예 □② 아니오

2. 장애인 고용 사업장, 직업재활시설, 고용알선기관 등에 취업 희망 의사를 알려주는 것에 대해 동의하십니까?

□① 예 □② 아니오

2-1 ① 예로 답변하신 경우

성명_____ 서명_____ 연락처 _____

[별지 제49호서식]

시·군·구청장 인정사유 시 청구양식

성명	주민번호	제공기관명	사업자번호	사업구분	사업유형 (서비스코드)	등급	인정시간 (포인트)	청구월	청구사유
홍길순	111111-2222222	○○복지센터	111-11-11111	지역사회	아동인지 (4001)	1등급	27,000		행복e음 전송오류로 인한 바우처 미생성

〔작성방법〕

① 상기예시를 참고하여 입력합니다.

② 사업구분 : 노인돌봄, 가사간병, 산모신생아, 지역사회, 장애아동, 언어발달 등 사업구분을 입력합니다.

③ 사업유형 : 타사업은 입력이 불필요하며 지역사회서비스투자사업은 사업명(서비스코드)를 입력합니다.

④ 인정시간 : 노인돌봄, 가사간병, 산모신생아, 장애아동, 언어발달 사업은 인정시간(일) 및 포인트를 함께 입력하고 지역사회는 포인트만 입력합니다.

*예시 : 노인돌봄 2시간(18,400원), 장애아동 1시간(27,500원)

⑤ 청구사유 : 지침에 명시된 예외지급 청구가능 사유 외 실제 청구사유를 기입합니다.

voiceye.com VOICEYE

〈인터뷰지 1〉- 장애인 이용자 용

■ 인적사항

나 이	( ) 세	성 별	□남 □여
장애유형	( )장애	등 급	( )등급
활동지원 서비스 이용기간		결혼 유무	미혼, 기혼, 이혼, 사별
활동지원 서비스 시간	월( )시간	거주 형태	독거. 가족과 동거, 기타 ( )

■ 주제 1 : 장애인활동지원제도의 필요성

1. 활동지원 서비스를 신청한 이유는 무엇입니까?	
2. 활동지원 서비스를 언제 주로 이용하십니까?	
3. 활동지원 서비스의 장점은 무엇이라고 생각하십니까?	
4. 활동지원 서비스가 필요한 이유는 무엇이라고 생각하십니까?	
5. 활동지원 서비스의 문제점은 무엇이라고 생각하십니까?	
6. 활동지원 서비스의 개선을 위해 필요한 점은 무엇이라고 생각하십니까?	

KOR VOICEYE
voiceye.com

■ 주제 2 : 활동지원 서비스 전달 방식

1. 활동지원 서비스는 어떤 경로를 통해 처음 접하게 되었습니까?	
2. 활동지원 서비스 이용과정에 어떤 어려움이 있었나요?	
3. 현재의 활동보조인의 매칭 방식이 어떻다고 생각하십니까?	
4. 활동보조인과의 관계는 어떻습니까? 활동보조인과 문제가 발생하면 어떻게 해결하십니까?	
5. 활동지원 서비스 연계 기관과의 어떻습니까? 서비스 연계 기관과 문제가 발생하면 어떻게 해결하십니까?	

■ 주제 3 : 활동지원 서비스의 수준

1. 현재 활동지원 서비스의 만족하십니까? 만족하지 않는다면 그 이유는 무엇입니까?	
2. 불만족에 대한 개선점은 무엇이라고 생각하십니까?	

■ 주제 4 : 활동지원 서비스와 인권 수준

1. 활동지원서비스를 받으면서 본인의 인권개선에 어떤 영향을 주었습니까?	
2. 활동지원서비스를 받으면서 본인의 인권침해 경험이 있으십니까? 있다면 어떤 경우에 발생했습니까? (구체적 사례를 예를 들어)	

〈인터뷰지 2〉-활동보조인 용

■ 인적사항

나 이	( )세	성 별	□남 □여
활동보조인 근무 기간	( )년	월 활동지원 서비스 시간	월( )시간
현재 활동지원 서비스 이용 장애인 수	( )명	현재 활동지원 이용 장애인의 장애유형/등급	( )장애 ( ) 급

■ 주제 1 : 장애인활동지원제도의 필요성

1. 활동보조인으로 일하게 된 계기(이유)와 동기는 무엇입니까?	
2. 활동보조인 양성교육은 현재 서비스 제공 실무에 어떤 도움이 되십니까? 도움이 되지 않는다면 그 이유는 무엇입니까?	
3. 활동지원 서비스 제공과 관련하여 어떤 교육내용이 더 필요하다고 생각 하십니까?	
4. 활동보조인의 입장에서 장애인 활동지원제도의 장점은 무엇이라 생각 하십니까?	
5. 활동보조인의 입장에서 장애인 활동지원제도의 문제점은 무엇이라 생각하십니까? 그리고 그 문제는 어떻게 개선될 수 있다고 생각 하십니까?	

■ 주제 2 : 활동지원 서비스 전달 방식

1. 현재의 활동지원 서비스 이용자 매칭 방식이 어떻다고 생각하십니까?	
2. 활동지원 서비스 이용자와 문제가 발생할 경우 어떻게 해결하십니까?	
3. 활동지원 서비스 이용자와 문제 발생시, 제공기관 담당자는 어떠한 역할을 수행하였습니까?	
4. 활동지원 서비스 연계 기관과 문제가 발생할 경우 어떻게 해결하십니까?	

■ 주제 3 : 활동지원 서비스의 수준

1. 활동지원인으로써 활동지원 서비스 제공에 만족하십니까?	
2. 활동지원 서비스를 받는 이용자나 연계 기관이 만족스러우십니까?	
3. 활동보조 서비스를 제공하면서 스트레스를 받는 가장 큰 이유는 무엇입니까?	

■ 주제 4 : 활동지원 서비스 개선 방향 도출

1. 활동지원제도의 효과성을 높이기 위해 필요한 것은 무엇이라고 생각하십니까?	
2. 활동지원 서비스 이용자와 관련된 문제점을 개선하기 위한 방법은 무엇이라고 생각하십니까?	
3. 활동지원 서비스 연계 기관과 관련된 문제점을 개선하기 위한 방법은 무엇이라고 생각하십니까?	

■ 주제 5 : 활동지원 서비스와 인권 수준

1. 활동지원서비스를 제공하면서 장애인의 인권개선에 어떤 영향을 주었다고 생각하십니까?	
2. 활동지원서비스를 제공하면서 본인의 인권침해 경험이 있으십니까? 있다면 어떤 경우에 발생했습니까? (구체적 사례를 예를 들어)	

VOICEYE
voiceye.com

〈인터뷰지 3〉-전문가 및 기관 종사자 대상

■ 인적사항

나 이	( )세	성 별	□남 □여
기관 근무 기간	( )년	근무 기관 형태	

■ 주제 1 : 장애인활동지원제도의 필요성

1. 활동지원 서비스의 장점 및 필요성은 무엇이라고 생각하십니까?	
2. 활동지원 서비스의 문제점은 무엇이라고 생각하십니까?	
3. 활동지원 서비스의 문제점 개선을 위해서 어떤 정책이 필요하다고 생각하십니까?	

■ 주제 2 : 활동지원 서비스 전달 방식

1. 활동지원 서비스에 있어서 활동보조인 모집 현황과 어려움은 무엇이라고 생각하십니까?	
2. 활동지원 서비스에 있어서 장애인이용자 모집 현황과 어려움은 무엇이라고 생각하십니까?	
3. 활동지원 서비스 매칭 방식에 대해서 어떻게 생각하십니까?	
4. 활동지원 서비스 이용자와 활동보조인 간의 문제를 어떻게 해결할 수 있을 것 같습니까?	

■ 주제 3 : 활동지원 서비스의 수준

1. 귀 기관에서 이용자과 활동보조인 매칭시킬 때, 고려하는 우선순위는 무엇입니까?	
2. 귀 기관에서 장애인에게 활동지원 서비스 계획 수립에 대한 이용자 의견을 어떻게 반영하십니까?	
3. 활동지원 서비스를 받는 장애인의 태도에 만족하십니까?	
4. 활동지원 서비스를 제공하는 활동보조인의 태도에 만족하십니까?	
5. 활동지원 서비스 연계 후 장애인을 대상으로 모니터링을 실시하고 계십니까? 그 결과를 서비스 관리에 어떻게 반영하고 있습니까?	

■ 주제 4 : 활동지원 서비스 개선 방향 도출

1. 현재 시행되는 장애인활동지원 제도의 문제점을 무엇이라고 생각하십 니까?	
2. 장애인 이용자들이 제기되는 민원의 주된 내용은 어떤 것이 있습니까?	
3. 활동지원 서비스의 효과성을 극대화하고 촉진할 수 있는 방법은 무엇이라고 생각하십니까?	
4. 활동지원 서비스 제공자와 관련된 문제점을 해결하기 위한 방법은 무엇이라고 생각하십니까?	
5. 활동지원 서비스 이용자와 관련된 문제점을 개선하기 위한 방법은 무엇이라고 생각하십니까?	
6. 활동지원 서비스 연계 기관과 관련된 문제점을 개선하기 위한 방법은 무엇이라고 생각하십니까?	

VOICEYE
voiceye.com

〈인터뷰지 4〉- 활동지원제도 국가기관 담당자용

■ 인적사항

나 이	( )세	성 별	□남 □여
기관 근무 기간	( )년	활동지원제도 담당 기간	( )년
근무기간형태	시청, 구청, 국민연금공단, 기타( )		

■ 주제 1: 장애인활동지원제도의 필요성과 개선점

1. 활동지원제도는 장애인들에게 왜 필요하다고 생각하십니까?	
2. 활동지원제도의 전반적인 문제점은 무엇이라고 생각하십니까?	
3. 활동지원 대상자 판정방식의 문제점과 개선방안은 무엇이라고 생각하십니까?	
4. 활동지원제도 예산과 관련된 문제는 무엇이라고 생각하십니까?	

■ 주제 2: 활동지원제도 전달체계

1. 활동지원제도 전달체계와 관련된 문제점은 무엇이라고 생각하십니까?	
2. 활동보조인 양성교육체계와 서비스 체계의 대한 문제점은 무엇이라고 생각하십니까?	

■ 주제 3: 활동지원 서비스 개선 방향 도출

1. 활동지원제도를 발전시키기 위한 정책적 지원 방안은 무엇이라고 생각하십니까?	

KOR VOICEYE
voiceye.com

〈인터뷰지 5〉- 전문가 대상

■ 인적사항

나　　이 (　　)세
성　　별 □남 □여
기관 근무 기간 (　　)년
근무 기관 형태

■ 주제 1 : 장애인활동지원제도의 필요성

1. 활동지원 서비스의 장점 및 필요성은 무엇이라고 생각하십니까?

2. 활동지원 서비스의 문제점은 무엇이라고 생각하십니까?

3. 활동지원 서비스의 문제점 개선을 위해서 어떤 정책이 필요하다고 생각하십니까?

■ 주제 2 : 활동지원 서비스 전달 방식

1. 활동지원 서비스에 있어서 활동보조인 모집 현황과 어려움은 무엇이라고 생각하십니까?

2. 활동지원 서비스에 있어서 장애인이용자 모집 현황과 어려움은 무엇이라고 생각하십니까?

3. 활동지원 서비스 매칭 방식에 대해서 어떻게 생각하십니까?

4. 활동지원 서비스 이용자와 활동보조인 간의 문제를 어떻게 해결할 수 있을 것 같습니까?

■ 주제 3 : 활동지원 서비스 개선 방향 도출

1. 활동지원 서비스의 효과성을 극대화하고 촉진할 수 있는 방법은 무엇이라고 생각하십니까?



장애인활동지원제도 개선방안에 관한 연구

-최종보고서-

| 인 쇄 일 | 2014년 12월 8일
| 발 행 일 | 2014년 12월 8일
| 발 행 처 | 국가인권위원회
| 주 소 | 100-842 서울시 중구 무교동길 41 금세기빌딩
http://www.humanrights.go.kr
| 문의전화 | 02)2125-9964
| 제 작 | 리드릭 인쇄소

ISBN : 978-89-6114-405-6 93330 비매품