



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

이 승 기 교수 지도

사회서비스 전달체계 개편에 관한 연구

: 응급안전안심서비스 전달체계를 중심으로

2023년

성신여자대학교 일반대학원

사회복지학과

유소영

사회서비스 전달체계 개편에 관한 연구  
: 응급안전안심서비스 전달체계를 중심으로

이 승 기 교수지도

이 논문을 석사학위논문으로 제출함

2023년 5월

성신여자대학교 일반대학원

사회복지학과

유소영

# 인준서

유소영의 석사학위 논문으로 인준함

2023년 5월

심사위원장	박 호 동	(서명 또는 인)
심사위원	주철희	(서명 또는 인)
심사위원	이능기	(서명 또는 인)

성신여자대학교 일반대학원

## 논문 개요

본 연구는 돌봄서비스에 대한 수요 증가와 더불어택내장비를 활용하여 돌봄서비스를 제공하는 응급안전안심서비스 대상자가 지속적으로 확대되고 있음에도 불구하고 관련 연구가 부족하다는 문제인식에서 출발하였다. 이에 사회서비스 전달체계의 요인별로 응급안전안심서비스 효과에 미치는 영향요인을 확인하고자 하였다. 문헌조사를 통해 사회서비스 전달체계의 요인과 응급안전안심서비스 전달체계 및 운영 현황을 분석하였다. 이를 바탕으로 응급안전안심서비스의 전달체계를 각각 조직, 인력, 재정 요인으로 분류하고 조직 요인에서는 접근성과 지속성, 인력 요인에서는 전문성과 책임성, 재정 요인에서는 적절성과 충분성의 6가지로 분류하였으며, 각각의 전달체계 요인이 응급안전안심서비스가 대상자의 응급상황 발생 시 신속하게 대처하는데 얼마나 기여하는지에 대한 사업의 효과를 분석하고자 하였다. 이러한 분석을 통해 응급안전안심서비스 전달체계 개편을 위한 정책적 제언을 모색하였다.

이를 위해 대상자에게 직접 서비스를 제공하는 전체 응급관리요원을 대상으로 설문 조사를 실시하였다. 설문 문항 구성 시 응급관리요원으로 3년 이상 근무한 3명의 응급관리요원을 대상으로 연구의 목적과 설문 문항의 일치성, 설문 문항의 이해 정도 등에 대해 예비조사를 실시하였다. 이후 전체 응급관리요원 643명을 대상으로 설문 조사를 실시하였으며, 설문조사에 참여한 285명 응급관리요원의 응답 결과를 조사에 활용하였다. 수집된 설문지는 SPSS 29.0을 이용하여 빈도분석, 교차분석, 차이분석, 요인분석, 신뢰도분석, 상관관계분석, 분산분석, 회귀분석 등 다양한 방법을 사용하여 분석하였다.

분석 결과 첫째, 전달체계 변수에 대한 문항별 응답 결과를 분석하면, 조

직 요인 내 접근성 항목에서 서비스 이용 과정의 편리성이 다소 낮게 나타났는데, 이는 대상자가 서비스를 이용하는 과정에서 발생하는 장비의 고장으로 인한 것이라고 할 수 있다. 인력 요인 내 전문성과 책임성 항목의 평균은 다른 요인에 비해 높게 나타났으며, 재정 요인의 경우 적절성 항목에서 맥내장비 통신료 1만원의 적절성을 제외한 문항 모두 평균이 낮게 나타났었다. 지역센터 운영비와 응급관리요원의 낮은 인건비로 인해 예산의 적절성과 충분성에 대해 모두 낮게 인식한다고 할 수 있다.

둘째, 인구사회학적 요인인 수당 지급 여부와 근무경력과 사회서비스 전달체계 요인 및 효과성의 평균을 분석하였다. 수당을 받는 경우 접근성이 유의미하게 높은 것으로 나타났으며, 근무경력이 길수록 전문성은 유의미하게 높은 것으로 나타났으나, 재정의 적절성의 경우 근무경력이 1년 미만인 경우 4년 이상에 비해 높은 것으로 나타났다.

셋째, 사회서비스 전달체계 요인이 응급안전안심서비스 효과에 미치는 영향을 분석한 결과 인력 요인 중 전문성 항목이 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 인구사회학적 변수인 월급여 수준으로 집단을 나누어 분석한 결과에서도 동일하게 전문성 항목이 유의미한 영향을 미쳤으며, 월급여 200만원 미만 집단에서는 지속성 또한 효과성에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이에 따라 응급안전안심서비스 전달체계 개편을 위한 정책적 제언을 하면 첫째, 응급관리요원의 전문성 확보를 위해 임금 수준의 개선과 근로환경의 변화가 필요하다. 임금 체계에서 호봉제 도입, 자격수당 및 활동 수당 등 필요한 수당에 대한 당연 지급 규정 마련, 응급관리요원의 충원 등이 응급안전안심서비스 사업의 안정적 운영을 위해 선결되어야 한다. 둘째, 응급안전안심서비스의 지속성 확보를 위해 맥내장비 관리를 강화해야 한다. 맥내장비의 고장, A/S지연 등 장비 관리 미흡이 서비스 중단 및 서비스 종결로

이어지지 않도록 댁내장비 관리를 강화하고, 응급안전안심서비스 외 노인맞춤돌봄서비스, 장애인활동지원서비스 등 돌봄서비스와의 유기적인 연계체계 구축이 필요하다. 셋째, 응급안전안심서비스 재정의 적절성과 충분성을 확보하기 위한 방안 마련이 필요하다. 응급안전안심서비스 예산은 2019년 110억 원에서 2023년 285억 원으로 크게 증가하였으나, 응급관리요원이 재정의 적절성과 충분성에 대해 인식하고 있는 수준은 매우 낮다. 사업이 원활하게 운영될 수 있도록 지역센터 운영비 및 인건비 증원 등을 위한 재정 운영 방안 마련이 필요하다.

주제어 : 응급안전안심서비스, 사회서비스 전달체계, 응급안전안심서비스 효과성

# 목 차

## 논문개요

<b>I. 서론</b> .....	<b>1</b>
1. 연구의 배경 .....	1
2. 연구의 목적 .....	3
3. 연구 내용과 방법 .....	4
1) 연구 내용 .....	4
2) 연구 방법 .....	5
<b>II. 이론적 논의 및 선행연구 검토</b> .....	<b>6</b>
1. 사회서비스 전달체계 개요 및 구성 원칙 .....	6
1) 사회서비스 전달체계 개요 .....	6
2) 사회서비스 전달체계 구성 원칙 .....	8
2. 응급안전안심서비스 개요 .....	13
1) 응급안전안심서비스 개요 .....	13
2) 응급안전안심서비스 전달체계 .....	22
3) 중앙정부와 지방자치단체의 사회서비스 운영 현황 .....	28
3. 선행연구 검토 .....	35
1) 사회서비스 전달체계 및 효과성에 관한 선행연구 .....	35
2) 응급안전안심서비스에 관한 선행연구 .....	42
<b>III. 연구방법 및 조사 설계</b> .....	<b>45</b>
1. 연구모형 .....	45

2. 연구방법론 .....	46
1) 조사 설계 .....	46
2) 변수 .....	47
3) 분석 방법 .....	53
<b>IV. 분석결과 .....</b>	<b>55</b>
1. 기술통계 분석 .....	55
1) 응답자의 인구사회학적 배경 .....	55
2) 사회서비스 전달체계 변수 .....	58
2. 사회서비스 전달체계 효과성에 미치는 영향요인 분석 .....	61
1) 요인분석 .....	61
2) 신뢰도 분석 .....	64
3) 차이분석 .....	64
4) 상관관계 분석 .....	67
5) 회귀분석 .....	68
<b>V. 결론 .....</b>	<b>72</b>
1. 연구결과의 요약 .....	72
2. 정책적 함의 .....	75
3. 연구의 한계 .....	78

참고문헌

설문지

ABSTRACT(영문초록)

## 표 목 차

<표 2-1> 사회서비스 전달체계 구성 원칙 .....	9
<표 2-2> 사회서비스 전달체계 원칙 구분 .....	12
<표 2-3> 응급안전안심서비스 주요 연혁 .....	14
<표 2-4> 응급안전안심서비스 기존 장비 - 차세대 장비 비교 .....	15
<표 2-5> 응급안전안심서비스 연도별 예산 및 대상자 현황 .....	17
<표 2-6> 응급관리요원 연도별 현황 및 1인당 대상자 수 .....	18
<표 2-7> 응급관리요원 근무 기간 현황 .....	18
<표 2-8> 시도별 응급관리요원 평균 근무 기간 및 전체 평균 근무 기간 차이 .....	19
<표 2-9> 시도별 지역센터 현황 .....	20
<표 2-10> 지역센터 유형별 현황 .....	20
<표 2-11> 실제응급상황 발생 현황 .....	21
<표 2-12> 택배장비 연도별 A/S 현황 .....	22
<표 2-13> 노인장기요양보험 운영 현황 .....	29
<표 2-14> 노인맞춤돌봄서비스 운영 현황 .....	30
<표 2-15> 장애인활동지원서비스 운영 현황 .....	30
<표 2-16 > 지방자치단체별 택배장비를 활용한 서비스 운영 현황 .....	33
<표 2-17> 사회서비스 전달체계 요인 및 조사 분석 결과 .....	39
<표 2-18> 응급안전안심서비스 선행연구 주요 내용 .....	44
<표 3-1> 설문지 문항 구성 .....	52
<표 4-1> 인구사회학적 배경 .....	55
<표 4-2> 소지 자격증 현황 .....	56
<표 4-3> 급여수준 및 수당 지급 여부 .....	57

<표 4-4> 중요하다고 생각하는 업무와 실제 업무 비중 .....	58
<표 4-5> 분석 변수의 평균 분석결과 .....	59
<표 4-6 > 요인분석 결과 .....	62
<표 4-7> 요인분석 결과(세부) .....	63
<표 4-8> 신뢰도 분석 결과 .....	64
<표 4-9> 수당 지급 여부에 따른 변수의 평균분석 .....	65
<표 4-10> 근무경력과 변수의 분산분석 결과 .....	66
<표 4-11> 상관관계 분석 결과 .....	67
<표 4-12> 회귀분석 결과 .....	68
<표 4-13> 월급여 수준별 회귀분석 결과 .....	70
<표 4-14> 효과성의 영향요인에 대한 가설검증 분석 결과 .....	71

## 그림 목 차

<그림 2-1> 응급안전안심서비스 흐름도 .....	16
<그림 2-2> 응급안전안심서비스 전달체계 현황 .....	23
<그림 3-1> 연구모형 .....	45

# I 서론

## 1. 연구의 배경

2020년 1인 가구는 648만 가구로 전체 가구의 31.2% 차지하고 있다(통계청, 2022). 이는 노인 가구에서 두드러지게 나타나는 특성이며, 장애인 가구 역시 고령화, 1인 가구 증가 등 구조적 변화가 뚜렷해지고 있다(보건복지부, 2023). 노인 1인 가구 비율은 2011년 68.1%에서 78.2%로 증가한 것으로 나타났다으며, 장애인 1인 가구 역시 2011년 17.4%에서 27.2%로 증가한 것으로 나타났다. 장애인 1인 가구에서 노인의 비중은 2011년 56.5%에서 2020년 61.9%로 지속적으로 증가하고 있다(보건복지부, 2021).

통계청(2022)에서 발표한 2050년 장래인구 추계를 살펴보면 1인 가구의 증가 추세는 더욱 가속화될 것으로 보인다. 2020년 전체 가구에서 1인 가구는 648만 가구(31.2%)로 2050년에는 905만 가구(39.6%)로 증가할 전망이다. 2020년 1인 가구 중 20대의 비율이 18.8%(122만 가구)로 가장 높고, 30대 16.8%(109만 가구), 50대 15.8%(103만 가구) 순이었다면, 2050년에는 70대가 18.4%로 가장 높은 비중을 차지할 전망이다. 2020년 1인 가구 중 65세 이상 가구주 비중은 25%(162만 가구)에서 2050년 51.6%(467만 가구)로 늘어날 전망이다(통계청, 2022). 가구 형태의 변화 등 사회 구조적인 변화는 복지정책의 변화를 필연적으로 동반한다고 할 수 있다.

일반적으로 노인들은 익숙한 집에서 지속적으로 거주하려는(Aging In Place) 욕구를 가지고 있다(홍송이, 2017; 장은하 외, 2020; 임덕영, 2020). 노인의 75.6%는 현재 거주하고 있는 주택에 만족하고 있으며, 건강이 유지된다면 현재 집에서 계속 산다고 응답한 비율이 83.8%로 나타났다(보건복

지부, 2021). 그러나 노인들은 안전사고 비율이 높고, 사고를 당할 경우 더 크게 다칠 수 있으며, 안전사고가 발생하는 장소 중 주택이 가장 많은 것으로 나타났다(한국소비자원, 2020). 이러한 사유로 노인들이 주택 개조 시 응급상황이 발생했을 때 알릴 수 있는 응급비상벨 설치가 필요하다고 응답한 비율이 28.8%로 나타났다(국토교통부, 2022). 이처럼 기존의 삶을 영위할 수 있는 익숙한 공간에서 안전하게 거주하고자 하는 욕구를 반영하여 노인복지 정책은 지역사회 돌봄을 중심으로 확대되고 있다.

장애인 정책 역시 유엔 장애인권리협약 이후 수동적 보호에서 능동적 참여 중심으로 전환하는 추세이다. 제5차 장애인종합계획에서 시설 장애인의 자립 및 정착 지원을 위한 탈시설 장애인 지역사회 자립 지원 로드맵이 마련되어 시범사업이 추진되었으며, 제6차 장애인종합계획에서는 지역사회 자립 지원 모형 수립 등 장애인 자립 및 주거 자기 결정권 강화를 위한 정책을 수립하여 운영할 예정이다(보건복지부, 2023).

이러한 변화로 인해 노인, 장애인을 대상으로 하는 대표적인 돌봄서비스인 노인장기요양서비스와 노인맞춤돌봄서비스, 장애인활동지원서비스의 예산과 대상자 수는 지속적으로 증가하고 있다. 노인장기요양보험 급여비는 2018년 7조683억원에서 2022년 12조5,756억원으로 증가하였으며, 서비스 대상자는 67만명에서 102만명으로 증가하였다. 노인맞춤돌봄서비스 예산은 2020년 3,727억97백만원에서 2022년 4,365억71백만원으로 증가하였으며, 서비스 대상자는 45만명에서 50만명으로 증가하였다. 장애인활동지원서비스 예산은 2018년 1조283억원에서 2조6천억원으로 증가하였으며, 서비스 대상자는 2018년 7만명에서 10만여명으로 증가하였다(보건복지부, 2019; 보건복지부, 2021; 보건복지부 2023).

이처럼 노인과 장애인 복지정책은 지역사회 내 거주하면서 돌봄서비스를 제공하는 형태의 서비스가 확대되고 있으며, 이러한 흐름은 시간이 지날수

록 더욱 강화될 것으로 보인다. 다만, 증가하는 돌봄서비스 수요를 사람이 직접 서비스로 제공하는 데는 예산상, 인력상 한계가 있다. 이에택내장비를 활용하여 노인과 장애인이 지역사회에 안전하게 거주할 수 있도록 돌봄서비스를 제공하는 응급안전안심서비스에 대한 연구가 필요하다.

## 2. 연구의 목적

독거노인·장애인 응급안전안심서비스는 2008년부터 시행된 사업으로 초기 시범운영 형태에서 전국으로 대상자가 확대되어 서비스 대상자가 8만명 수준으로 유지되었다. 이후 2020년 차세대 장비를 도입하면서 대상자 규모가 증가하기 시작하여 현재 18만명으로 확대되었으며, 연내 30만명까지 대상자는 더욱 증가할 예정이다.택내장비 역시 기존 일반 전화기 형태에서 태블릿을 이용한 차세대 장비로 교체되었다. 이처럼 서비스 대상자 규모의 증가와택내장비의 변경 등으로 응급안전안심서비스 예산은 증가하고 있으나, 응급관리요원 인력 확충, 지역센터 운영비 증액 등 현장에서 요구하는 예산은 반영되지 못하고 있는 실정이다. 또한 대상자 발굴을 위한 홍보 부족으로 인한 예비 대상자 확보의 어려움과택내장비 A/S(After Service, 이하 A/S) 문제 등으로 인해 현장에서 사업을 운영하는 응급관리요원은 다양한 어려움을 겪고 있다.

이에 현재 운영되고 있는 응급안전안심서비스의 현황을 살펴보고, 사회서비스 전달체계의 주요 요인인 조직 요인에서의 접근성과 지속성, 인력 요인에서의 전문성과 책임성, 재정 요인에서의 적절성과 충분성으로 구분하여 각각의 요인이 응급안전안심서비스의 목적인 대상자의 안전확인에 얼마나 기여하는지를 분석하였다. 이를 통해 응급안전안심서비스 전달체계 개편을 위한 정책적 제언을 하고자 한다.

### 3. 연구 내용과 방법

#### 1) 연구 내용

본 연구는 크게 세 가지로 구분된다. 첫째, 응급안전안심서비스에 해당하는 것으로 응급안전안심서비스의 운영 현황과 전달체계를 분석하였다. 응급안전안심서비스의 법적 근거 및 연혁, 대상자와 응급관리요원 현황 등을 통해 응급안전안심서비스가 어떻게 구성되고 운영되고 있는지를 살펴보았다. 이후 응급안전안심서비스의 전달체계를 이루고 있는 추진 주체별 역할을 구체적으로 확인하였다.

둘째, 사회서비스 전달체계에 해당하는 것으로 학자들이 정의하고 있는 사회서비스 전달체계를 살펴보고, 이를 구성하는 요인들의 공통된 특성을 분석하였다. 또한 선행연구를 통해 각 요인들이 사회서비스 효과성에 미치는 영향을 분석하였다. 이 부분은 연구의 주제인 사회서비스 전달체계가 응급안전안심서비스 효과성에 미치는 영향을 분석하는데 기본 구조를 만드는 것으로, 이를 바탕으로 양적조사 내용을 구성하였다. 또한 응급안전안심서비스 운영 현황과 전달체계 분석을 통해 양적 조사 내용을 구체화 시켰으며, 이를 통해 본 연구의 방향을 설정하였다.

셋째, 응급안전안심서비스의 효과를 분석하기 위해 양적조사를 실시하였다. 사회서비스 전달체계 요인을 응급안전안심서비스의 구체적인 내용으로 설문 문항을 구성하고, 응급안전안심서비스 전달체계의 가장 주요 요인인 응급관리요원을 대상으로 양적조사를 실시함으로써 응급관리요원이 인식하고 있는 응급안전안심서비스 사업의 현황과 문제점, 효과를 구체적으로 살펴볼 수 있었다. 이를 통해 응급안전안심서비스가 대상자 응급상황 발생 시 신속하게 대처하는 데 기여하고 있는지에 대한 응급안전안심서비스 효과성

에 미치는 전달체계 요인을 분석할 수 있었다.

## 2) 연구 방법

본 연구는 주로 문헌조사와 설문조사로 이뤄졌으며, 설문조사를 진행하기 전 3년 이상 근무경력이 있는 응급관리요원 3명을 대상으로 예비조사를 실시하였다.

우선 문헌연구는 사회서비스 전달체계 및 응급안전안심서비스 운영 현황을 확인하기 위해 학술 문헌과 정책 자료, 법령 등을 종합적으로 살펴보고 정리하였다.

문헌연구를 통해 설문 문항을 구성하고 설문조사 진행 전 응급관리요원 3명을 대상으로 연구 목적과 설문 문항 구성의 적절성, 설문 문항의 이해도 등에 대해 사전조사 및 인터뷰를 실시하였으며 그 결과를 설문조사에 반영하였다.

마지막으로 응급관리요원을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 응급관리요원은 대상자에게 직접 서비스를 제공하는 인력으로 응급안전안심서비스에 대해 가장 잘 이해하고 있다고 판단하여 조사의 대상으로 선정하였다. 전국의 응급관리요원 643명을 대상으로 설문조사를 실시하였고, 설문조사에 참여한 285명(44%)의 설문조사지를 SPSS를 이용하여 분석하였다.

## II 이론적 논의 및 선행연구 검토

### 1. 사회서비스 전달체계 개요 및 구성 원칙

#### 1) 사회서비스 전달체계 개요

사회보장기본법 제3조(정의)제1호에 따르면 ‘사회보장’이란 출산, 양육, 실업, 노령, 장애, 질병, 빈곤 및 사망 등의 사회적 위험으로부터 모든 국민을 보호하고 국민 삶의 질을 향상하게 하는데 필요한 소득·서비스를 보장하는 사회보험, 공공부조, 사회서비스를 말한다.

국민연금, 건강보험, 고용보험 등 사회보험과 기초생활보장제도 등 공공부조가 사회보장수급권자에게 현금 지급 방식으로 운영이 된다면, 사회서비스는 현물, 현금, 서비스 등 다양한 형태로 운영되고 있다.

손병일(2016)에 따르면, 사회서비스는 무상으로 지급하는 금전적 급여 외에 물질적인 급여를 통한 전문 이용권 서비스를 제공하여 성과를 기대할 수 있기 때문에 보충적으로만 그치는 것이 아니며, 서비스 주체도 공공 영역뿐만 아니라 민간단체도 포함되어 그 대상자의 범위도 광범위하다는 점에 있어서 구별된다. 즉, 사회서비스는 비금전적이고, 전문기술적인 서비스 급여에 의해 이루어지는 것으로, 서비스의 내용이 유동적이며 개별적이다(이태수 외, 2019).

여기에서 한발 더 나아가 강명희(2022)는 사회서비스 개념을 사회복지서비스 및 공공부조 대상자를 포함하여 복지, 보건의료, 교육, 고용, 주거, 문화, 환경 등의 분야에서 도움이 필요한 모든 국민에게 직접 제공되는 서비스로 확대하여 인간다운 삶을 실현하기 위해 사회가 연대하여 제공하는 서

비스라고 하였다.

사회서비스 전달체계란 사회서비스가 사회보장 수급권자에게 전달되는 방식으로, 사회복지 정책을 대상자에게 제공하는 서비스로 전환하는 과정에 있는 조직들의 구조적 배열이다(홍현미라 외, 2014). 즉, 지역사회 내에서 사회복지서비스를 제공하는 자와 서비스를 받는 사람을 연결해 주기 위해 만들어진 조직적 장치로(Gilbert & Terrell, 1988), 지역사회 내 존재하는 사회복지 서비스의 공급자와 공급자를 연결하거나 공급자와 소비자 사이를 연결하기 위해 만들어진 조직적 체계이다(최성재 외, 2010). 사회복지서비스 전달체계는 사회복지정책을 구체적인 사회복지서비스로 옮기는 과정으로 수요자의 선정과 서비스 대상 요건 설정, 서비스의 내용과 방법에 관한 사회복지정책이 실제로 나타나는 것이기 때문에 중요하다(신복기 외, 2019).

즉, 사회서비스 전달체계는 누가, 어떻게 사회서비스 기준을 설정하고 직접 서비스를 제공할 것인지에 대한 것으로 사회서비스를 운영하는 데 있어 절차적인 측면에서의 접근이라고 할 수 있다. 사회서비스를 제공하는 과정에서 중앙정부와 지방자치단체, 민간복지 체계를 모두 아우르는 것으로, 최일섭(1987)은 사회서비스 전달체계는 정부에 의해 제공되는 서비스를 포함하여 조직 환경을 모두 포함하는 것으로, 중앙정부와 지방자치단체, 현업 일선에 이르기까지의 모든 공적, 사적 조직이라고 하였다.

김형식 외(2001)는 사회복지전달체계의 성격을 구조기능적, 운영주체별, 서비스 종류별로 구분하였다. 구조기능적 성격으로는 서비스를 기획, 지시, 지원, 관리하는 행정체계와 직접 대면 서비스를 제공하는 집행체계로 구성하였으며, 운영 주체에 따라 공적 전달체계와 사적(민간) 전달체계로 구분하고, 서비스의 종류에 따라 아동, 노인, 장애인 등으로 구분하였다.

## 2) 사회서비스 전달체계 구성 원칙

사회서비스 운영 계획을 수립할 때 누가, 어떻게 서비스를 제공할 것인지에 대한 사회서비스 전달체계 운영방식에 대한 고민은 사회서비스 목적을 달성하는 데 있어 중요한 요소 중 하나이다. 따라서 서비스 전달체계가 효율적으로 운영되기 위해서는 고려해야 하는 원칙들이 있다.

Gates(1980)은 전달체계의 원칙을 접근성, 통합성, 책임성, 포괄성, 지속성으로 구분하였고, Gilbert와 Specht(1986)은 지속성, 통합성, 책임성, 접근성으로 구분하였다. 서상목 외(1988)은 행정적 요인으로 기능분담, 전문성, 책임성, 접근용이성, 통합조정, 지역참여, 조사 및 연구로 구분하였고, 서비스 제공 요인으로 평등성, 재활 및 자활 목표, 적절성, 포괄성, 지속성, 가족중심으로 구분하였다.

조성신(2004)도 각각 행정적, 서비스 제공 측면으로 구분하였으며, 행정적 요인에는 기능분담, 전문성, 책임성, 접근용이성, 통합성, 지역참여성으로 구분하였고, 서비스 제공 측면에서 형평성, 적절성, 포괄성, 지속성으로 구분하였다. 최성재 외(2001)는 적절성, 포괄성, 지속성, 통합성, 평등성, 책임성, 전문성, 접근성으로 구분하였다.

전광열(2009)은 사회서비스 전달체계 요인을 각각 조직, 인력, 재정, 서비스 공급으로 구분하고 조직 요인으로 기능분담, 지역사회참여, 접근용이성, 인력 요인으로 전문성과 책임성, 재정 요인으로 재정적절성과 재정충분성, 서비스 공급 요인으로 통합성과 지속성, 평등성, 적절성, 재활·자활지향성으로 구분하였다. 심영미(2011)는 통합성, 전문성, 적절성, 접근성, 책임성으로 구분하였으며, 이재만(2012), 박순자(2015), 서동석(2015)는 각각 조직, 인력, 예산(재정)으로 구분하여, 재정 요인으로 충분성과 적절성을 공통적으로 구분하였으나, 각각 인력 요인에서 책임성 포함 여부, 조직 요인에서 지역사회

참여, 지속성, 통합성을 각각 달리 하였다.

<표 2-1> 사회서비스 전달체계 구성 원칙

구분	전달체계 구성 원칙
Gates (1980)	접근성, 통합성, 책임성, 포괄성, 지속성
Gilbert& Specht (1986)	지속성, 통합성, 책임성, 접근성
서상목 외 (1988)	(행정적) 기능분담, 전문성, 책임성, 접근용이성, 통합조정, 지역참여, 조사 및 연구 (서비스 제공) 평등성, 재할 및 자할목표, 적절성, 포괄성, 지속성, 가족중심
최성재 외 (2001)	적절성, 포괄성, 지속성, 통합성, 평등성, 책임성, 전문성, 접근성
조성신 (2004)	(행정적) 기능분담, 전문성, 책임성, 접근용이성, 통합성, 지역참여성 (서비스 제공) 형평성, 적절성, 포괄성, 지속성
정광열 (2009)	(조직) 기능분담, 지역사회 참여, 접근 용이성 (인력) 전문성, 책임성 (재정) 재정적절성, 재정충분성 (서비스 공급) 통합성, 지속성, 평등성, 적절성, 재할·자할지향성
심영미 (2011)	통합성, 전문성, 적절성, 접근성, 책임성
하미승 외 (2011)	(행정적) 담당공무원의 전문성, 통합성, 접근용이성, 기능분담체계성, 참여성 (서비스 제공) 책임성, 평등성, 적절성, 포괄성, 지속성, 서비스 전문성
선필호 외 (2012)	적절성, 포괄성, 지속성, 통합성, 평등성, 책임성, 전문성, 접근용이성
이재만 (2012)	(조직) 지역사회참여, 접근성 (인력) 전문성, 책임성 (재정) 충분성, 적절성
박순자 (2015)	(조직) 접근성, 지속성 (인적) 책임성, 전문성 (예산) 충분성, 적절성
서동석 (2015)	(조직) 통합성, 접근성 (인력) 전문성 (재정) 충분성, 적절성

사회서비스 전달체계 원칙 중 다수의 연구자들이 공통적으로 제시하고 있는 원칙을 6개로 구분하고 이를 각각 조직과 인력, 재정으로 구분하면 <표 2-2>와 같다. 가장 많은 연구자들이 공통적으로 제시한 원칙은 접근성(접근 용이성)이며, 그 외 인력 요인에서 전문성과 책임성이 있으며, 재정 요인에서 적절성과 충분성, 조직 요인에서 지속성이 있다. 이를 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 조직 요인 중 접근성은, 사회복지서비스를 원하는 사람들이면 누구나 쉽게 받을 수 있어야 하므로 서비스가 필요한 사람이 접근하기에 편리해야 한다는 것이다(김형식, 2001). 접근성의 장애 요인으로는 서비스에 관한 정보의 결여 또는 부족, 지리적 장애, 심리적 장애, 선정 절차상의 장애, 자원의 부족 등이 있다(정광열, 2009). 즉, 접근성은 대상자와 서비스를 제공하는 기관 간 물리적인 거리를 포함하여 대상자가 서비스에 접근하는데 고려해야 하는 경제적, 물리적, 제도상의 제약 등 다양한 요인들을 포함하는 개념이라고 할 수 있다.

둘째, 조직 요인 중 지속성은, 사회복지서비스가 계속적이고 일관성 있게 제공되어야 한다는 것으로, 서비스 대상자의 문제가 해결될 때까지 상황에 맞게 서비스를 적절히 지속적으로 제공해야 한다(하미승 외, 2011). 또한 개인의 욕구를 해결하기 위해서는 하나 이상의 서비스가 필요한 경우가 많이 있는데, 이를 위해 지역사회 내 여러 사회복지서비스들이 잘 연계되고 있는지를 의미한다(선필호 외, 2012). 제공하고 있는 서비스를 지속적이고 안정적으로 제공하는 것에서 나아가 대상자의 욕구를 충족시키기 위해 그 외 사회복지서비스와 얼마나 잘 연계할 수 있는가를 포함하고 있는 것이다.

셋째, 인력 요인 중 전문성은, 사회복지서비스의 핵심적인 업무는 반드시 전문가가 담당해야 한다는 것으로, 전문가는 자격요건이 객관적으로 인정된 사람이며 자신의 전문적 업무에 대한 권위와 자율적 책임성을 지닌 사람이

다(김형식, 2001). 사회복지 전문가가 능력을 발휘할 수 있도록 조직 환경을 구성하고 충분한 전문 인력이 확보된 전달체계로 개선함으로써 전문성이 높아질 수 있다고 하였다(신복기 외, 2019). 자격을 갖춘 전문가가 서비스를 제공하며, 조직 환경이 이를 뒷받침 할 때 서비스 전달체계의 전문성을 확보할 수 있다.

넷째, 인력 요인 중 책임성은, 사회복지 조직은 사회복지서비스를 전달하도록 위임받은 조직이기 때문에 사회복지서비스 전달에 책임을 져야 한다는 것이다(김형식, 2001). 심영미(2011)는 노인복지서비스가 제대로, 적절한 절차나 효율적이고 효과적으로 전달되었는가와 서비스 전달과정에서 수혜자의 반응 또는 평가를 수렴할 수 있는 통로가 있는가를 의미한다고 하였다. 사회복지서비스를 제공하는 과정에서의 업무로 서비스를 받는 사람의 의견을 수렴할 수 있는 구조를 갖추고 있어야 한다는 것이다.

다섯째, 재정 요인 중 적절성은, 사회복지서비스는 그 양과 질과 제공하는 기간이 클라이언트나 소비자의 욕구충족(또는 문제해결)과 서비스의 목표(자활 및 재활)에 충분해야 한다는 것으로, 재정 형편상 제대로 지키기 어려운 경우가 많고 그 적절성 수준에 대해서도 논란이 있을 수 있어 전달체계 구축에 있어 적절성 원칙에 유의해야 한다(최성재 외, 2010).

여섯째, 재정 요인 중 충분성은, 복지서비스에 필요한 예산이 충분히 있어야 수혜자들의 특성과 욕구에 맞게 복지서비스를 제공할 수 있다는 것이다(정광열, 2009). 사회복지서비스의 양적 확충과 질적 발전을 위해 필요한 만큼 적정 수준으로 충분한 재정이 확보되어야 한다(이재만, 2012).

본 연구는 응급안전안심서비스에 관한 연구로, 보건복지부에서 사업을 운영하고 있으며 시·도, 시·군·구를 거쳐 최종 대상자에게 직접 서비스를 제공하는 지역센터는 대부분 민간위탁 방식으로 운영되고 있다. 현재 응급안전안심서비스는 대상자를 연내 30만명까지 확대할 예정이나, 대상자 발굴 등

의 어려움으로 정책 목표에 비해 실제 대상자를 확보하는 데는 어려움을 겪고 있다. 또한 서비스를 이용하고 있는 대상자의 경우에도택내장비 A/S 지연 등으로 인해 일부 대상자의 경우 서비스를 지속적으로 이용하기 어려운 상황이다. 뿐만 아니라 응급안전안심서비스 대상자 확대에 따라 전체 사업 예산은 증가하고 있음에도 불구하고 응급관리요원 증원 등 처우 개선 및 지역센터 운영비 예산은 부족한 상태로, 현장에서는 예산 부족에 따른 문제를 지속적으로 제기하고 있는 실정이다. 이에 지금까지 살펴본 사회서비스 전달체계 구성 원칙을 조직과 인력, 예산으로 구분하여 조직 차원에서 접근성과 지속성, 인력 차원에서 전문성과 책임성, 예산 차원에서 적절성과 충분성을 중심으로 살펴보고자 한다.

<표 2-2> 사회서비스 전달체계 원칙 구분

원칙	세부원칙	연구자
조직	접근성	Gates(1980), Gilbert&Specht(1986), 서상목 외(1988), 최성재 외(2001), 조성신(2004), 정광열(2009), 심영미(2011), 하미승 외(2011), 선필호 외(2012), 이재만(2012), 박순자(2015), 서동석(2015)
	지속성	Gates(1980), Gilbert&Specht(1986), 서상목 외(1988), 최성재 외(2001), 조성신(2004), 정광열(2009), 하미승 외(2011), 선필호 외(2012), 박순자(2015)
인력	전문성	서상목 외(1988), 최성재 외(2001), 조성신(2004), 정광열(2009), 심영미(2011), 하미승 외(2011), 선필호 외(2012), 이재만(2012), 박순자(2015), 서동석(2015)
	책임성	Gates(1980), Gilbert&Specht(1986), 서상목 외(1988), 최성재 외(2001), 조성신(2004), 정광열(2009), 심영미(2011), 하미승 외(2011), 선필호 외(2012), 이재만(2012), 박순자(2015)
재정	적절성	서상목 외(1988), 최성재 외(2001), 조성신(2004), 정광열(2009), 심영미(2011), 하미승 외(2011), 선필호 외(2012), 이재만(2012), 박순자(2015), 서동석(2015)
	충분성	정광열(2009), 이재만(2012), 박순자(2015), 서동석(2015)

## 2. 응급안전안심서비스 개요

### 1) 응급안전안심서비스 개요

응급안전안심서비스는 독거노인과 장애인 가구에 게이트웨이(Gateway, 이하 GW), 화재감지기, 활동량감지기 등 댁내장비를 설치하여 화재, 사고 등 응급상황이 발생하였을 때, 119에 자동으로 신고하고 응급관리요원에게 알려 대상자가 응급상황에 신속하게 대응할 수 있도록 지원하는 서비스이다 (보건복지부, 2023). 「노인복지법」 제27조의2(홀로 사는 노인에 대한 지원), 「장애인복지법」 제24조(안전대책 강구), 「장애인활동지원에 관한 법률」 제19조의2(활동지원 응급안전안심서비스 제공)에 근거하여 운영되고 있다.

2008년 정부의 주요 국정과제에 ‘RFID/USN(Radio Frequency Identification/Ubiquitous Sensor Network, 이하 RFID/USN)<sup>1)</sup> 확산사업’이 채택되면서 독거노인응급안전돌보미 시범사업을 시작하였다. 2008년부터 2013년까지 독거노인을 대상으로 1~5차 시범사업을 진행하고, 2013년 7월부터 10월까지 중증장애인 대상 시범운영을 실시하였다. 이후 2013년 10월부터 본사업이 시행되었다. 2016년 5월부터 응급안전안심서비스 시스템 사용자 지원 및 댁내장비 관리를 위해 통합관제센터를 운영하였으며, 2019년 이후 야간·휴일 발생하는 응급상황에 대해 통합관제센터에서 대응하기 시작하였다. 2020년 이후 차세대 장비가 도입되면서 1차, 2차, 3차 댁내장비가 임대 방식으로 보급되기 시작하였다.

응급안전안심서비스 사업의 주요 연혁은 아래와 같다.

---

1) RFID/USN : 모든 사물에 부착된 RFID 태그 또는 센서를 초소형 무선장치에 접목하여 이들간의 네트워킹과 통신으로 실시간 정보를 획득, 처리, 활용하는 네트워크 시스템(네이버 지식백과)

<표 2-3> 응급안전안심서비스 주요 연혁

연도	주요내용
2008.3.	새정부 주요 국정과제로 RFID/USN 확산 및 산업경쟁력 강화 대책 마련
2008.8.~2013.9.	독거노인응급안전돌보미 1~5차 시범사업
2013.7.~10.	중증장애인응급안전안심서비스 구축 시범사업
2013.10.~2017.12.	응급안전돌보미 시스템 본사업 시작(구매방식)
2016.5.~현재	통합관제센터(중앙모니터링센터) 운영
2019.4.~현재	통합관제센터(중앙모니터링센터) 야간·휴일 응급상황 대응
2020.5.~2025.5.	2020년(1차) 응급안전안심서비스 택내장비 보급(임대방식)
2021.5.~2026.5.	2021년(2차) 응급안전안심서비스 택내장비 보급(임대방식)
2022.5.~2027.6.	2022년(3차) 응급안전안심서비스 택내장비 보급(임대방식)

※ 출처 : 허수정(2018) 재구성

응급안전안심서비스는 2020년 정보통신기술(Information and Communication Technologies, 이하 ICT) 기반의 택내장비가 도입되면서 장비뿐만 아니라 사업 운영 방식, 대상자 규모 등에 있어서 많은 변화가 있었다.

먼저 택내장비 중 게이트웨이(GW)가 전화기 형태에서 태블릿 일체형의 단말기로 바뀌면서 영상통화와 치매예방콘텐츠 등을 제공할 수 있게 되었다. 또한 게이트웨이(GW)에 심박·호흡 및 온도, 습도센서가 포함된 레이더 센서가 도입되었다. 공급방식은 2019년 이전에는 지방자치단체에서 구매하여 보급하는 방식으로 응급관리요원이 설치 및 A/S를 담당하였으나, 2020년 이후 차세대 장비에서는 통신사에서 장비를 임대하는 방식으로 통신료를 매월 납부 하면서 설치 및 A/S를 통신사에서 담당하게 되었다. 또한 차세대 사업으로 운영되면서 8만명 안팎으로 유지되던 대상자가 2022년 8월 기

준 14만여명으로 크게 증가하였으며, 보건복지부에서는 대상자를 2023년까지 총 30만 가구로 대상자를 확대할 예정이다.

<표 2-4> 응급안전안심서비스 기존 장비 - 차세대 장비 비교

구분	기존 장비 (2019년 이전 장비)	차세대 장비 (2020년 이후 장비)
장비	전화기	모니터부착 단말기(태블릿 형태)
센서	활동감지장치 1개	심박·호흡감지센서 등 2개 이상
공급방식	지방자치단체 구매 및 보급	통신사 임대
설치 및 A/S	응급관리요원	통신사

※ 출처 : 보건복지부(2020) 재구성

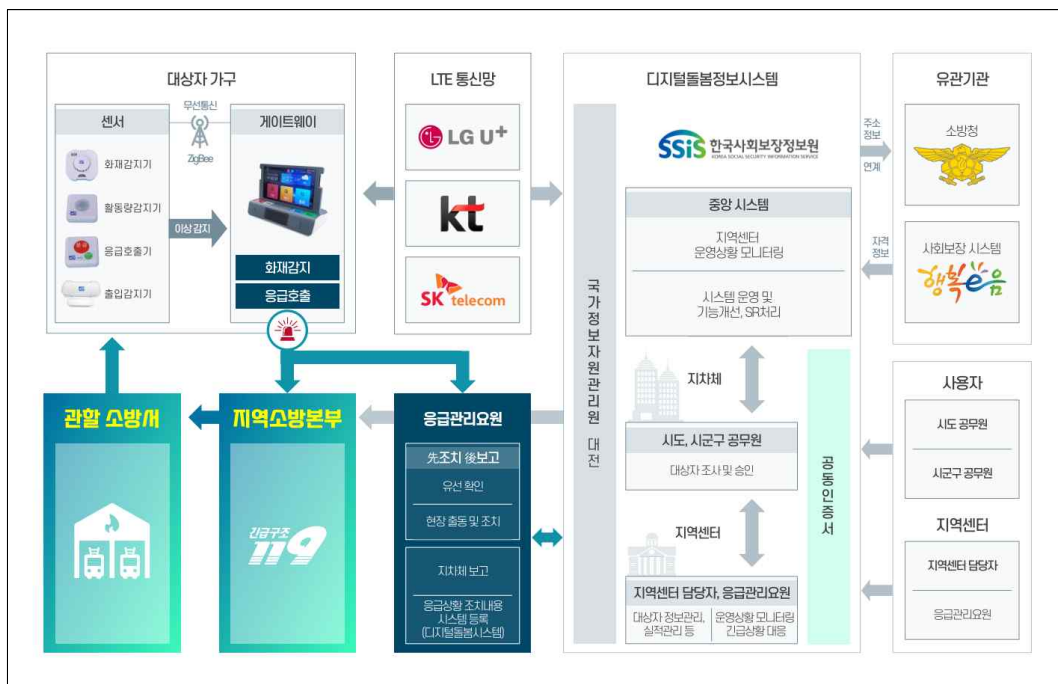
택내장비는 게이트웨이(GW) 1개와 활동량감지기, 출입문감지기, 화재감지기, 응급호출기 4개의 센서로 구성되어 있다.

활동량감지기는 대상자의 활동 유무와 활동량을 감지하여 게이트웨이(GW)로 정보를 전송하며, 장시간 대상자의 활동량이 없을 경우 활동미감지 이벤트 정보를 실시간으로 게이트웨이(GW)로 전송한다. 활동미감지가 발생할 경우 119에 자동신고가 되진 않으며, 응급관리요원이 활동미감지 대상자를 확인하여 필요할 경우 안전확인을 실시한다. 출입문감지기는 대상자 택내 출입문의 개폐 여부를 감지하는 것으로 활동량감지기의 활동미감지 사유를 확인하는 용도로 사용한다. 화재감지기는 연기를 감지하면 게이트웨이(GW)로 정보를 전송하고, 게이트웨이(GW)에서 119에 자동 신고를 한다. 응급호출기는 화장실 등 대상자가 응급상황이 발생할 가능성이 높은 곳에 설치하는 휴대용 호출기로, 응급상황 버튼을 누를 경우 게이트웨이(GW)로 정보를 전송하여, 게이트웨이(GW)에서 119로 자동신고 할 수 있다.

게이트웨이(GW)는 태블릿 일체형의 단말기로 응급상황이 발생하였을 때 119로 자동 신고할 수 있도록 하고 있으며, 각종 센서의 정보를 응급안전안심시스템에 전달한다. 지역소방본부에서는 게이트웨이(GW)를 통해 신고된 응급상황을 확인하여 관할 소방서에 전달하여 출동이 필요한지 여부를 확인

한 후 출동하여 필요한 조치를 취한다. 게이트웨이(GW)에서 응급안전안심 시스템에 응급상황 발생 사유 및 대상자 정보를 전송하여 응급관리요원이 응급상황을 확인하여 필요할 경우 대상자에게 안전확인을 실시하고, 필요 시 사후관리를 실시하도록 하고 있다. 즉, 각종 센서 및 게이트웨이(GW)에서 발생하는 응급상황은 119에 자동으로 신고되고, 해당 정보는 응급안전안심 시스템에 전송되어 대상자를 관리하는 응급관리요원에게 전달되어, 119와 응급관리요원이 투트랙으로 대상자의 안전을 확인하고, 관리하고 있다.

<그림 2-1> 응급안전안심서비스 흐름도



※ 출처 : 보건복지부(2023)

연도별 응급안전안심서비스 운영 현황을 살펴보면, 응급안전안심서비스 예산은(국비 기준) 2019년 109억95백만원에서 지속적으로 증가하다가 2022년 251억1천만원으로 두배 이상 증가하였으며, 지원 대상은 2019년 8만4,518가구에서 2022년 14만6,078가구로 큰 폭으로 증가하였다. 대상자 중 노인과

장애인의 비율을 살펴보면, 2019년 노인 비율이 90%에서 점차 증가하여 2022년 94%를 차지하였으며, 장애인 비율은 10%에서 6%로 감소하였다. 2020년 차세대 장비 도입 이후 대상자가 큰 폭으로 늘어나면서 노인 대상자는 7만6천명에서 13만7천명으로 꾸준히 증가하였으나, 장애인 대상자는 8천명 수준으로 증가하지 못하고 유지되고 있다. 전체 227개 응급안전안심서비스 지역센터 중 43개소에서 장애인 대상자를 받고 있지 않아 장애인의 경우 노인 대상자에 비해 서비스 접근성이 상대적으로 낮다고 할 수 있다.

<표 2-5> 응급안전안심서비스 연도별 예산 및 대상자 현황

(단위 : 백만원, 가구)

구분		2019년	2020년	2021년	2022년
소요예산(국비)		10,995	13,575	21,167	25,110
서비스 대상자	전체	84,518(100%)	90,857(100%)	129,851(100%)	146,078(100%)*
	노인	76,164(90%)	82,912(91%)	121,797(94%)	137,549(94%)
	장애인	8,354(10%)	7,945(9%)	8,144(6%)	8,529(6%)

\* 서비스 대상자 : 2022년 8월 기준

※ 출처 : 국회예산정책처(2022)

2020년 차세대 장비 도입 이후 응급안전안심서비스 대상자는 큰 폭으로 증가하고 있으나, 대상자에게 직접 서비스를 제공하는 응급관리요원의 규모는 크게 변하지 않고 있다. 이에 응급관리요원 1명당 관리하는 대상자의 수가 2019년 143명에서 2021년 220명으로 증가하였으며, 2022년(3차) 장비까지 맥내장비가 30만대까지 확산될 경우 응급관리요원이 담당해야 하는 대상자의 숫자는 지금보다 더욱 크게 증가할 것으로 보인다,

<표 2-6> 응급관리요원 연도별 현황 및 1인당 대상자 수

연도	응급관리요원	1인당 대상자 수
2019년	590명	143명
2020년	590명	154명
2021년	590명	220명

※ 출처 : 국회예산정책처(2022)

2023년 2월 기준 응급관리요원은 643명으로 평균 기간은 26개월이다. 1년 미만인 응급관리요원이 255명(40%)이며, 1~2년 미만이 145명(23%), 2~3년 미만이 62명(10%), 3년 이상이 181명(28%)이다. 근무 기간이 1년 미만인 응급관리요원이 40%로 매우 높은 비율을 차지하고 있으며, 특이하게 3년 이상 근무한 응급관리요원 비율도 28%로 나타났다. 근무 기간이 평균에 수렴하기보다는 극단으로 짧거나 긴 것으로 나타났다. 응급관리요원의 근로 계약은 기간제 근로자로 계속 고용기간이 2년을 넘기더라도 기간의 정함이 없는 근로계약을 체결한 것으로 보지 않는다.

<표 2-7> 응급관리요원 근무 기간 현황

(단위 : 명, %)

전체	1년 미만	1~2년 미만	2~3년 미만	3년 이상	평균 근무 기간
643명	255명(40%)	145명(23%)	62(10%)	181(28%)	26개월

※ 출처 : 한국사회보장정보원 내부자료

시도별 응급관리요원 평균 근무 기간을 살펴보면 근무 기간의 차이는 더욱 명확하게 확인할 수 있다. 전체 평균 근무 기간(26개월)보다 짧은 지방자치단체는 11곳으로 대전광역시의 경우 평균 근무 기간이 9개월로 평균 근무 기간(26개월)과 비교하여 최대 17개월 차이가 있는 것으로 나타났다. 이와는 반대로 충청남도의 경우 평균 근무 기간이 39개월로 평균 근무 기간과 비교

하여 13개월 이상 길게 나타났다. 지방자치단체에 따라 지역센터 운영 방식 및 수당 지급 여부 등이 응급관리요원의 평균 근무 기간의 차이에 영향을 미치는 것으로 보인다.

<표 2-8> 시도별 응급관리요원 평균 근무 기간 및 전체 평균 근무 기간 차이

시도	근무인원	시도 평균 근무 기간	전체 평균 근무 기간(26개월)과 시도 평균의 차이
서울특별시	24명	24개월	-2개월
부산광역시	36명	16개월	-10개월
대구광역시	24명	14개월	-12개월
인천광역시	13명	19개월	-7개월
광주광역시	15명	17개월	-9개월
대전광역시	21명	9개월	-17개월
울산광역시	12명	21개월	-5개월
세종특별자치시	5명	11개월	-15개월
경기도	80명	13개월	-13개월
강원도	68명	37개월	11개월
충청북도	34명	34개월	8개월
충청남도	57명	39개월	13개월
전라북도	57명	31개월	5개월
전라남도	83명	34개월	8개월
경상북도	54명	25개월	-1개월
경상남도	51명	23개월	-3개월
제주특별자치도	9명	31개월	5개월

※ 출처 : 한국사회보장정보원 내부자료

시도별 지역센터 운영 현황을 살펴보면, 경기도가 32개소(14%)로 가장 많으며, 경상북도 24개소(11%), 전라남도 22개소(10%), 서울특별시 21개소(9%) 순으로 운영되고 있다. 서울특별시의 경우 독거노인을 대상으로 하는

별도의 사업을 운영하고 있어 응급안전안심서비스 대상자를 장애인으로만 국한하여 운영되고 있어 전체 25개 자치구에 지역센터를 모두 설치하지 않고 있다.

<표 2-9> 시도별 지역센터 현황

(단위 : 개소, %)

시도	지역센터 현황	시도	지역센터 현황
전체	227(100%)	경기도	32(14%)
서울특별시	21(9%)	강원도	18(8%)
부산광역시	17(7%)	충청북도	12(5%)
대구광역시	8(4%)	충청남도	16(7%)
인천광역시	6(3%)	전라북도	14(6%)
광주광역시	5(2%)	전라남도	22(10%)
대전광역시	5(2%)	경상북도	24(11%)
울산광역시	6(3%)	경상남도	18(8%)
세종특별자치시	1(0%)	제주특별자치도	2(1%)

※ 출처 : 보건복지부(2023)

지역센터 유형별 현황을 살펴보면 전체 227개소 중 도시형이 83개소(37%)이며, 농촌형이 77개소(33%), 도농복합형이 67개소(30%)를 차지하고 있다. 2022년 응급안전안심서비스 사업안내에는 지역센터 유형에 따라 응급관리요원 1인당 관리 가구의 비율을 ‘농촌형:도농복합형:도시형=150:200:300’으로 운영하였으나, 2023년 이후 사업안내에는 해당 내용이 삭제되었다(보건복지부, 2022).

<표 2-10> 지역센터 유형별 현황

(단위 : 개소, %)

전체	도시형	농촌형	도농복합형
227(100%)	83(37%)	77(33%)	67(30%)

※ 출처 : 보건복지부(2023)

택내장비에서 발생한 응급상황 중 실제 응급상황 발생 현황을 살펴보면, 2020년 13,935건, 2021년 21,556건, 2022년 24,232건으로 장비 확대에 따라 실제 응급상황 발생 건수도 점차 증가하고 있다. 화재, 응급호출 등을 통해 확인한 응급상황에 대해 소방서에서 조치한 건수는 2020년 10,611건(76%), 2011년 16,497건(77%), 2022년 19,391건(80%)이며, 응급관리요원이 조치한 건수는 2020년 3,324건(24%), 2021년 5,059건(23%), 2022년 4,841건(20%)로 나타났다.

<표 2-11> 실제응급상황 발생 현황

(단위 : 건, %)

연도	합계	응급상황 조치	
		소방서	응급관리요원
2020년	13,935	10,611(76%)	3,324(24%)
2021년	21,556	16,497(77%)	5,059(23%)
2022년	24,232	19,391(80%)	4,841(20%)

※ 출처 : 보건복지부(2023)

택내장비 A/S 현황을 살펴보면, 2021년 택내장비 중 11.4%가 A/S를 받았으며, 이 중 오작동 비율이 10.3%로 나타났다. 2020년 차세대 장비가 도입되면서 설치 초기 장비 재설치, 센서 교체 등으로 A/S 비율이 증가한 것으로 보인다. A/S 처리 건수 중 오작동 발생 비율을 살펴보면, 차세대 장비 도입 전 시기인 2019년 40.1%, 2020년 31.2%로 나타났다가, 2021년 10.3%로 감소하고 2022년 37.4%로 다시금 증가하였다. 2022년 초부터 2021년(2차) 택내장비 보급이 시작되면서 장비 오작동으로 인한 A/S 신청 건수가 증가하였다고 할 수 있다.

<표 2-12> 택배장비 연도별 A/S 현황

(단위 : 건, %)

구분	2019년	2020년	2021년	2022년
설치	84,518	90,857	129,851	146,078
A/S 처리 현황	6,279(7.4%)	5,560(6.1%)	14,762(11.4%)	1,985(1.4%)
오작동	2,518(40.1%)	1,733(31.2%)	1,525(10.3%)	743(37.4%)

※ 출처 : 국회예산정책처(2022)

## 2) 응급안전안심서비스 전달체계

일반적으로 사회서비스는 보건복지부에서 시·도로 사업 계획과 사업 지침을 시달하고, 시·군·구에서 사업을 시행하고 있으며, 필요한 업무는 읍·면·동으로 이어지고 있으며(김재호 외, 2018), 필요시 「정부조직법」 제6조(권한의 위임 또는 위탁)에 따라 법인 또는 기관에 위탁하고 있다.

응급안전안심서비스는 보건복지부에서 시·도로, 시·도에서 시·군·구로 사업을 시행하고 있으며, 시·군·구에서 민간 위탁 방식으로 공모를 통해 지역센터를 선정하여 대상자에게 직접 서비스를 제공하고 있다. 공모에 응한 기관이 없거나, 한 곳인 경우 다시 7일 이상 재공고 하도록 하고 있으며, 재공고에도 불구하고 추가로 참여기관이 없는 경우 공모에 응한 기관을 지역센터로 선정하거나 시·도, 시·군·구가 직접 수행하도록 하고 있다(보건복지부, 2023). 이에 전체 227개 지역센터 중 27개소(12%)가 직영으로 운영되고 있으며, 그 외 200개소(88%)가 민간위탁 방식으로 운영되고 있다. 민간 위탁은 행정기관의 사무 중 일부를 지방자치단체가 아닌 법인·단체 또는 그 기관이나 개인에게 맡겨 그의 명의로 책임 하에 행사하도록 하는 것으로(김순양, 2006), 위탁기관으로 선정된 지역센터에서는 응급안전안심서비스 사업을 운영하며, 보건복지부 및 지방자치단체에서 지역센터의 운영을 지원하고 지도·감독 한다.

<그림 2-2> 응급안전안심서비스 전달체계 현황

추진주체	역할
보건복지부	○ 사업 총괄
한국사회보장정보원	○ 시스템 운영 및 사업관리
광역지방자치단체(시·도)	○ 기초지방자치단체(시·군·구) 및 광역지원기관에 대한 운영지원·지도·감독
광역 지원기관	○ 지역센터 사업운영 지원 ○ 광역지방자치단체 관리 업무 지원 ○ 보건복지부(한국사회보장정보원) 업무 지원
기초지방자치단체(시·군·구)	○ 지역사업 운영·관리·감독
지역센터	○ 대상자 안전확인 ○ 댁내장비 관리
댁내장비 사업자	○ 댁내장비 관리 ○ 댁내장비 운영시스템 관리, 기능개발, 사업자 업무지원 등
소방청	○ 응급 구조·구급 활동

※ 출처 : 보건복지부(2023) 재구성

응급안전안심서비스 전달체계는 크게 중앙정부와 시·도, 시·군·구로 구성되어 있으며, 각각의 전달체계에 사업의 관리 및 지원, 운영을 위해 한국사회보장정보원, 광역지원기관, 지역센터가 있다. 한국사회보장정보원은 보건복지부로부터 응급안전안심서비스 시스템 운영과 사업 관리 업무를 위탁받아 운영하고 있으며, 광역지원기관은 지역센터의 사업 운영 지원과 시·도 업무 지원 역할을 하고 있다. 지역센터는 시·군·구로부터 위탁받아 대상자에게 응급안전안심서비스를 직접 제공하고 있다. 2020년 이후 댁내장비를 사업자로부터 임대 방식으로 운영함에 따라 댁내장비 사업자 역시 전달체계에 있어서 중요한 역할을 하고 있다. 그 외 소방청은 응급상황 발생 시 구조, 구급 활동을 시행한다. 응급안전안심서비스 전달체계는 <그림 2-2>와 같으며, 구체적인 내용은 아래와 같다.

#### (1) 중앙정부(보건복지부) 및 한국사회보장정보원

응급안전안심서비스는 보건복지부에서 사업을 총괄 운영하고 있다. 사업의 기본 계획을 수립하고 사업 운영에 대한 지침을 시달하며, 사업에 대한 전반적인 관리·감독 및 사업 평가를 실시한다. 또한 지방자치단체로 국고보조금을 교부하고 사업에 대한 홍보 등 사업 전반에 대한 관리 업무를 시행하고 있다.

한국사회보장정보원은 보건복지부로부터 응급안전안심서비스 사업관리 및 시스템 운영, 댁내장비 사업자 관리 업무를 위탁받아 운영하고 있다. 사업관리 업무로는 보건복지부 사업의 기본 계획 수립 등이 원활히 이루어질 수 있도록 업무를 지원하고 관련 통계 생산 및 분석 업무를 실시하고 있다. 또한 지역센터의 지원과 관리를 위해 현장점검, 현장컨설팅, 응급관리요원 교육 등을 실시한다. 중앙모니터링센터를 위탁 운영하면서 응급안전안심 운영

시스템에 대한 사용자 지원, 맥내장비 모니터링 및 지역센터 맥내장비 관리 지원 업무와 더불어 야간·휴일 응급상황 1차 대응 업무를 시행하고 있다. 시스템 운영으로 맥내장비에 대한 정보를 관리하는 응급안전안심 운영시스템을 구축, 운영하고 있으며 이 과정에서 필요한 기능개선 업무를 수행한다. 그 외 1차, 2차, 3차 맥내장비 사업자 관리를 위해 장비 관리 실태를 파악하고, 맥내장비의 성능 등을 분석하여 장비가 원활하게 구축·운영될 수 있도록 지원한다.

## (2) 광역지방자치단체(시·도) 및 광역지원기관

광역지방자치단체에서는 기초지방자치단체의 운영을 지원 및 지도, 감독한다. 또한 광역지원기관의 선정 및 운영, 거점응급관리요원에 대한 채용과 배치, 복무관리를 시행한다. 기초지방자치단체 및 거점응급관리요원을 통해 해당 지역 내 응급상황에 대한 관리를 시행하며, 필요시 보건복지부에 보고하고, 유관기관과의 협조를 통해 대처방안을 강구하도록 하고 있다.

광역지원기관은 광역지방자치단체 관리 업무 지원과 지역센터 업무 지원, 보건복지부 및 한국사회보장정보원 업무 지원 역할을 수행한다. 광역지방자치단체 관리 업무 지원으로는 지역센터로부터 응급상황 발생, 맥내장비 모니터링 현황, 맥내장비 운영 현황 등을 취합하여 보고하고 있다. 지역센터 업무 지원으로 해당 지역 내 응급관리요원과 상시 소통하면서 원활한 업무 수행을 지원하고, 응급상황 처리 안내, 장기 활동미감지 대상자 안전확인 및 장비 점검 독려, 응급관리요원 대상 교육 및 간담회 등을 실시한다. 또한 지역센터 현장점검을 통해 지역센터의 사업운영과 맥내장비 관리 등을 확인하며, 보건복지부와 한국사회보장정보원 행정 업무 지원을 위해 응급상황 발생 시 동향보고 등의 업무를 수행한다. 전국에 22명의 거점응급관리요원이

근무하고 있으며, 응급관리요원 규모에 따라 1명에서 2명이 근무하고 있다.

### (3) 기초지방자치단체(시·군·구) 및 지역센터

기초지방자치단체는 지역센터를 운영하면서 관리, 감독하는 업무를 수행한다. 지역센터 선정 및 위탁 운영, 지역센터의 업무 수행과 인력, 예산 운영 사항 등에 대해 연 1회 이상 지도·점검을 실시하면서 광역지방자치단체에 보고하고 있다. 또한 지역센터로부터 정기적으로 댁내장비 관리, 대상자 관리, 기타 업무에 대해 보고 받으며 사업 실적을 관리한다. 그 외 대상자 발굴을 위한 홍보 활동 및 관할 지역 내 응급상황 발생 시 지역센터로부터 상황을 보고 받고, 필요시 시·도에 보고 한다.

지역센터는 대상자에게 직접 서비스를 제공하는 기관으로 민간에 위탁 운영하거나, 시군구에서 자체적으로 운영하고 있다. 지역센터에 소속된 응급관리요원의 역할은 크게 대상자 관리, 댁내장비 관리, 기타 업무로 구분된다. 먼저 첫째, 대상자 관리 업무로는 정기적으로 대상자의 안전을 확인하는 정기 안전확인과 댁내장비 중 활동량감지기에서 일정시간 동안 활동량이 감지되지 않는 활동미감지 대상자에 대한 안전확인이 있다. 또한 댁내장비 게이트웨이(GW) 119 호출 및 화재감지기 연기 감지, 휴대용 응급호출기 호출 등 응급상황이 발생하였을 때 대상자 안전확인을 실시하고 있다. 그 외 대상자 관리를 위해 지역사회 안전망을 구축하여 대상자의 상황을 빠른 시간 내에 확인 할 수 있도록 하고 있다. 둘째, 댁내장비 관리로 댁내장비의 모니터링과 필요시 장비 A/S 신청, 댁내장비 설치 지원 역할이 있다. 2019년 이전 장비에 비해 2020년(1차) 댁내장비 이후 댁내장비 관리 역할이 축소되었으나, 응급안전안심서비스는 기본적으로 댁내장비를 기반으로 대상자에게 서비스를 제공하고 있기 때문에 댁내장비 관리 역할 역시 응급관리요원의

중요한 역할 중 하나이다. 셋째, 기타 행정 업무로 지역센터를 운영하는데 필요한 예산 운영, 기관 운영 및 업무 서류 작성 등의 역할이 있다.

#### (4) 소방청

응급안전안심서비스 시스템인 응급안전안심 운영시스템과 소방청 U-119 시스템이 실시간 연계되어 대상자에게 응급상황이 발생할 경우 소방청으로 자동신고 되면서, 대상자의 기본 정보가 넘어가게 된다. 이후 해당 지역 내 소방본부에서는 대상자에게 출동 필요 여부를 확인하고 필요시 응급 구호 활동을 실시한다.

#### (5) 택내장비 사업자

택내장비 사업자는 2020년 차세대 장비 도입 이후 역할이 크게 변하였다. 2019년 이전 장비의 경우 시·군·구에서 구매하여 지역센터에서 장비 관리·운영 역할을 하였기 때문에 응급관리요원이 장비 설치, 철거, A/S 요청 등의 업무를 수행하였다. 2020년(1차) 택내장비 도입 이후 사업 운영이 임대 방식으로 변하면서 택내장비 사업자가 응급안전안심서비스 전달체계에 포함되었다. 택내장비 사업자는 택내장비의 신규 설치 및 이전 설치, 철거와 택내장비의 설치 상태를 확인하고 장비 작동 여부 등을 모니터링 하는 역할을 하고 있다.

### 3) 중앙정부와 지방자치단체의 사회서비스 운영 현황

#### (1) 중앙정부

보건복지부에서는 다양한 돌봄서비스를 운영하고 있다. 노인을 대상으로 노인장기요양서비스와 노인맞춤돌봄서비스를 운영하고 있으며, 장애인을 대상으로 장애인활동지원서비스를 운영하고 있다. 노인장기요양서비스는 노인맞춤돌봄서비스와 장애인활동지원서비스와 달리 요양원이나 노인요양공동생활가정 등 시설에 입소하는 시설급여를 제공하고 있으나, 재가급여는 지역 사회 내 거주하면서 대상자의 신체활동이나 가사활동을 지원한다는 측면에서 유사성이 있어 중앙정부에서 운영하는 돌봄서비스로 포함하였다.

노인장기요양서비스는 65세 이상 또는 65세 미만 노인성 질병을 가진 자로 6개월 이상 스스로 일상생활을 하기 어려운 사람을 대상으로 서비스를 제공한다. 건강보험공단에 서비스를 신청하면 방문 조사를 통해 장기요양서비스를 받을 수 있는지 여부를 확인하고, 일상생활에서의 도움이 얼마나 필요한가에 따라 1~5등급, 인지지원 등급 등 등급을 판정한다. 제공하는 서비스로는 요양시설에 입소하는 시설급여와 가정에 방문하여 서비스를 제공하거나 주야간보호 및 단기보호 서비스를 제공하는 재가급여, 특별현금급여로 구성되어 있다.

2023년 1월 기준으로 장기요양 등급을 받은 사람은 102만1천명이며, 장기요양 서비스를 제공하는 기관 수는 2만7천개소로 재가급여를 제공하는 기관 수가 2만1천개소로 나타났다. 제공 인력은 2021년 기준으로 56만5천명으로, 요양보호사가 50만7천명이며, 사회복지사가 3만3천명, 기타 인력이 2만4천명으로 나타났다. 2021년 기준으로 노인장기요양서비스의 재정부담은 11조 5,414억원으로 보험료가 7조7,314억원, 국고 1조5,186억원, 의료급여부담금이

2조2,473억원 등으로 나타났다(보건복지부, 2022).

<표 2-13> 노인장기요양보험 운영 현황

(단위 : 명, 개소)

장기 요양 인정자	기관수			제공인력			
	전체	시설 급여	재가 급여	전체	요양 보호사	사회 복지사	기타*
1,019,130	27,484	6,150	21,334	565,281	507,473	33,736	24,072

\* 기타(의사, 간호사, 간호조무사, 치과위생사, 물리치료사, 영양사)

\*\* 장기요양 인정자, 기관 수 : 2023.1. 기준, 제공인력 : 2021.12. 기준

※ 출처 : 국민건강보험공단 홈페이지 및 2021년 노인장기요양보험 통계연보 재구성

노인장기요양서비스가 시설에 입소하거나 신체 활동이나 가사활동 지원과 같은 보다 직접적인 서비스를 제공하는 것이라면, 노인맞춤돌봄서비스는 노인장기요양서비스 등급 판정을 받지 않은 노인을 대상으로 돌봄서비스를 제공하는 사업이다.

기존에 노인돌봄기본서비스, 노인돌봄종합서비스, 단기가사서비스, 초기독거노인 자립지원 사업, 독거노인 사회관계 활성화 사업, 지역사회 자원연계 사업의 6개 노인돌봄사업이 2020년 1월 노인맞춤돌봄서비스로 통합·개편되어 운영되고 있다. 노인맞춤돌봄서비스는 65세 이상 국민기초생활수급자, 차상위 또는 기초연금수급자 중 노인장기요양서비스 등 유사중복 사업을 이용하지 않는 노인에게 돌봄서비스를 제공한다. 서비스 신청 접수 후 수행기관의 선정 조사 및 상담을 통해 돌봄의 필요에 따라 중점돌봄군과 일반돌봄군으로 구분한다. 월 16~40시간 미만 또는 월 16시간 미만의 직접 서비스를 제공하며, 필요시 연계서비스와 특화서비스를 제공한다. 2022년 기준으로 노인맞춤돌봄서비스 대상자는 48만3천명이며, 수행기관은 650개소, 제공인력은 3만2천명이다. 노인맞춤돌봄서비스 대상자는 지속적으로 증가하고 있는 추세이며, 2023년 대상자를 55만명으로 확대할 예정이며, 예산은 5천억원이다(보건복지부, 2023).

<표 2-14> 노인맞춤돌봄서비스 운영 현황

(단위 : 명, 개소)

구분	대상자 수	수행기관	제공인력		
			합계	전담사회복지사	생활지원사
현황	483,525명	650개소	32,138명	2,322명	29,816명

\* 2022년 기준

※ 출처 : 독거노인종합지원센터 홈페이지

장애인활동지원서비스는 일상생활이나 사회생활이 어려운 장애인에게 제공하는 서비스로, 장애인의 자립생활을 지원하는데 목적이 있다. 만 6~65세 미만의 등록 장애인을 대상으로 기능상태, 사회활동, 가구환경 등 서비스 종합조사를 실시하고 그 결과에 따라 장애인활동지원 등급을 1~15구간으로 나눠 구간에 따라 서비스 제공시간을 달리 정하고 있다. 장애인활동지원서비스는 활동지원급여와 특별지원급여, 가산급여로 구성된다. 활동지원 급여는 신체활동이나 가사활동, 사회활동을 지원하는 활동보조와 방문목욕, 방문간호서비스로 구성되어 있으며, 특별지원급여는 출산, 자립준비, 보호자 일시부재 등 특별한 사유가 발생할 경우 지원하는 급여이며, 가산급여는 활동지원사 연계에 어려움을 겪는 최종증 수급자에게 서비스를 제공하는 활동지원사에게 가산급여를 지급하는 것이다. 2022년 4월 기준으로 장애인활동지원 수급자는 13만1천명이며, 서비스를 실제로 이용하는 이용자는 10만5천명이고, 서비스 제공기관은 1,072개소, 활동지원사는 9만9,662명이다. 장애인활동지원 예산은 2022년 1조7,405억원에서 2023년 1조9,919억원으로 증가하였다.

<표 2-15> 장애인활동지원서비스 운영 현황

(단위 : 명, 개소)

구분	수급자	이용자	서비스 제공기관	활동지원사
현황	131,037명	105,143명	1,072개소	99,662명

\* 2022년 4월 기준

※ 출처 : 보건복지부(2022)

그 외 소방청에서 운영하는 119 안심콜 서비스는 장애인, 노인 등이 주소, 전화번호 등 개인정보를 u-119 시스템에 입력해 놓으면 119 신고 시 해당 정보가 119 시스템으로 연계, 보호자에게 문자 메시지 발송하도록 하고 있다. 2021년 기준 한해 기준으로 10만9,571건이 등록되었으며, 42만900건이 활용되었으며, 2016년 이전부터 2021년까지 누적 기준으로 65만784건이 등록되어 있으며, 323만6,856건이 활용되었다(소방청, 2022).

## (2) 지방자치단체

여러 지방자치단체에서는 응급안전안심서비스와 유사한 형태의 사물인터넷(Internet of Things, 이하 IoT), ICT, 인공지능(Artificial Intelligence, 이하 AI) 기반의 다양한 서비스를 자체적으로 운영하고 있다. 사업 유형별로 사업 내용과 대상자를 지방자치단체별로 구분하면 <표 2-16>과 같다.

먼저, 스마트 플러그 지원사업이 있다. 서울특별시, 인천광역시, 충청북도 충주시 등에서 시행하고 있는 사업으로, 스마트 플러그로 전력량과 빛의 밝기를 감지하여 일정 시간동안 변화가 없으면 위험 신호를 주민센터 복지 담당공무원이나 생활지원사 등 업무 담당자에게 전달한다. 전자제품의 전력량과 빛의 밝기만 감지되는 사업으로 도입하는 지방자치단체에 따라 사업 대상자와 장비 운영을 일부 달리하고 있다. 서울특별시의 경우 고독사 위험 1인 가구를 대상으로 운영하고 있으며, 인천광역시는 스마트 플러그에 동작과 온도, 습도, 조도를 감지하는 지능형 안심폰을 제공하고 있으며 사업 대상을 노인맞춤돌봄서비스 대상자 중 안전확인이 필요한 노인으로 하고 있다. 충청북도 충주시는 사업 대상을 고립 위험이 높은 장애가구나 자녀가 없거나 관계가 해체된 홀몸 노인을 대상으로 하고 있다.

또한 근래 많은 지방자치단체에서 도입하고 있는 AI 케어콜 돌봄서비스가

있다. AI가 주1회 자동으로 전화를 한 뒤 통화 결과를 담당자에게 전송하는 방식으로 통화 연결 여부를 비롯하여 식사, 수면, 운동, 외출, 건강 상태 등 대화 결과를 담당자에게 전송하는 방식으로 운영된다. 인천광역시에서는 고독사 위험이 높은 40세 이상의 중장년 1인 가구를 대상으로 하고 있으며, 부산광역시 해운대구는 홀몸 어르신과 중장년 1인 가구, 경기도 안성시는 1인가구를 대상으로 운영하고 있다. AI 케어콜은 돌봄서비스의 영역에서 노인이나 장애인 가구를 대상으로 운영하는 것을 넘어 고독사 예방을 목적으로 혼자 살고 있는 중장년층을 대상으로 사업을 운영하고 있다. 네이버 클로바 서비스를 비롯하여 SKT, KT 등에서 AI 스피커 등을 활용하여 서비스를 제공하고 있다.

AI 스피커 및 IoT 장비 보급 사업은 경기도 안성시에서 운영하고 있는 안성맞춤 커뮤니티 인공지능 돌봄사업으로 전등 스위치와 문열림을 감지하는 IoT장비를 설치하고, AI 스피커를 통해 치매예방 프로그램과 기억력 검사 프로그램 등을 제공하고, 긴급 SOS(아리야, 살려줘)를 보내면 연계되어 있는 민간 경호 업체에서 출동하도록 하고 있다.

서울특별시에서 노인맞춤돌봄서비스 대상자 중 안전 취약계층 노인에게 제공하는 서비스 IoT 장비 보급사업인 취약 어르신 안전관리 솔루션 사업이 있다. 대상자의 움직임과 온도, 습도, 조도 확인이 가능한 IoT 장비를 설치하고 대상자 정보를 생활지원사에게 전송하여 이상 상황이 발생할 경우 긴급조치나 복지 서비스를 제공할 수 있도록 하고 있다.

정서지원 방식으로 효도 인형을 제공하는 사업도 있다. 대구광역시 수성구는 독거노인, 장애인, 중장년 은둔형 외톨이 등 고위험 1인 가구에 효도 인형을 제공하여 대상자의 건강관리 및 정서관리를 하고 있으며, 인형 안에 부착되어 있는 IoT 센서를 3초간 누르거나 대상자의 움직임이 없으면 담당 공무원 앱에 해당 정보가 나타나게 되어 있다.

마지막으로 서울특별시 양천구는 홀몸 어르신을 대상으로 얼굴 인식 도어락 서비스를 제공하여 장시간 출입 이력이 없을 경우 관제 센터에서 구청 복지부서로 연락하도록 하고 있다.

지방자치단체에서 실시하고 있는 사업은 크게 IoT 장비 보급과 AI를 활용한 케어콜 서비스, 효도 인형 등을 통한 정서적 지원 사업으로 나눌 수 있다. IoT 장비 보급 사업은 현재 응급안전안심서비스와 비교하여 사업의 목적이나 운영방식이 유사하거나 일부 차이가 있는 형식으로 운영되고 있다. 서울시의 경우 자체적으로 노인맞춤돌봄서비스 대상자에게 IoT 장비를 보급하는 사업을 시행하고 있어, 노인을 대상으로 응급안전안심서비스를 운영하지 않고 있다.

AI 케어콜 서비스 역시 응급안전안심서비스에서도 2022년(3차)택내장비 대상자에게 도입하는 서비스로 사업의 유사성이 있다. 그런 점에서 다양한 차세대 기술을 활용한 사업을 지방자치단체 자체적으로 시행하는데 의의가 있을 수 있으나 유사, 중복 사업의 경우 중앙정부 사업과 지방정부 사업간의 조정이 필요 할 것으로 보인다.

<표 2-16 > 지방자치단체별 택내장비를 활용한 서비스 운영 현황

사업유형	사업 내용	대상자	지역
스마트 플러그 지원 사업	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 스마트 플러그로 전력량과 빛 밝기 감지</li> <li>- 일정 시간 변화 없으면 위험 신호가 담당자에게 전송</li> <li>- 전력량과 빛 밝기만 감지</li> </ul> *인천은 스마트 플러그+지능형 안심폰 제공(동작, 온도, 습도, 조도 감지)	고독사 위험 1인 가구	서울특별시
		노인맞춤돌봄서비스 대상자 중 안전확인 필요한 노인	인천광역시
		장애 가구 또는 홀몸 노인	충청북도 충주시

<표 2-16 > 지방자치단체별 대내장비를 활용한 서비스 운영 현황

사업유형	사업 내용	대상자	지역
AI 케어콜 돌봄서비스	<ul style="list-style-type: none"> <li>- AI가 주1회 자동 전화를 한 후 통화 결과 담당자에게 전송</li> <li>- 통화연결 여부, 식사, 수면, 운동, 외출, 건강상태 등</li> </ul>	고독사 위험이 높은 40세 이상 중장년 1인 가구	인천광역시
		홀몸 어르신, 중장년 1인가구	부산 해운대구
		1인 가구	경기도 안성시
AI 스피커 및 IoT 장비 보급	<ul style="list-style-type: none"> <li>- AI 스피커 및 IoT 센서(전등 스위치, 문열림) 설치</li> <li>- AI 스피커로 치매예방 프로그램, 기억력 검사 프로그램 등 제공, 긴급 SOS(아리야 살려줘) 시 민간 경호업체 출동</li> </ul>	독거노인 및 취약계층	경기도 안성시
IoT 장비 보급	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 대상자 움직임, 온도, 습도, 조도 확인 가능한 IoT 장비 설치</li> <li>- 대상자 정보를 생활지원사에게 전송</li> <li>- 이상 상황 발생 시 긴급조치 및 복지 서비스 제공</li> </ul>	노인맞춤돌봄서비스 대상자 중 안전 취약 어르신	서울특별시
효도 인형	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 효도 인형을 제공하여 건강관리 및 정서 관리</li> <li>- IoT 센서 부착하여 3초간 누르거나 움직임이 없으면 담당공무원 앱에 전송</li> </ul>	고위험 1인 가구	대구광역시 수성구
얼굴 인식 도어락	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 얼굴 인식 가능한 도어락을 현관에 설치(현관 모니터링)</li> <li>- 출입 이력 장기간 미감지 시 관제센터에서 구청 복지 부서로 연락</li> </ul>	홀몸 어르신	서울특별시 양천구

### 3. 선행연구 검토

#### 1) 사회서비스 전달체계 및 효과성에 관한 선행연구

사회서비스 전달체계에 관한 연구를 살펴보면, 사회서비스 전달체계 요인이 각각 사업의 효과성과 대상자의 만족도에 미치는 영향을 분석한 선행연구를 확인할 수 있다. 조사 대상자를 기준으로 서비스 공급자 또는 전달자, 종사자를 대상으로 조사를 실시하였을 경우 사회서비스 전달체계가 효과성에 미치는 영향을 분석하였고, 서비스 이용자 또는 수요자를 대상으로 조사를 실시하였을 경우 사회서비스 전달체계가 만족도에 미치는 영향을 분석하였다.

선행연구를 각각 조사 대상자별로 구분하면, 공급자와 수요자를 대상으로 각각 효과성과 만족도를 조사한 연구는 정광렬(2009), 심영미(2010), 선필호 외(2012), 이재만(2012), 박순자(2015)이며, 공급자를 대상으로 효과성을 조사한 연구는 하미승 외(2011), 이형우 외(2013), 노인을 대상으로 만족도를 조사한 연구는 서동석(2015)으로 구분할 수 있다. 이를 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

정광렬(2009)는 홈리스 복지서비스 전달체계의 공급자와 수혜자를 대상으로 조직 요인과 인력 요인, 재정 요인, 서비스 공급 요인과 서비스 질 요인을 모두 포함하는 홈리스 복지서비스 전달체계 효과성의 영향요인 분석을 실시하였다. 서비스 공급자로는 홈리스 복지전달체계와 관련된 중앙 및 지방자치단체 공무원, 노숙인 복지시설과 부랑시설 직원을 포함하였으며, 서비스 수혜자는 홈리스로 하였다. 조사결과 홈리스 복지서비스 전달체계의 효과성에 유의미한 영향을 미치고 있는 복지전달체계의 원칙과 복지서비스 원칙은 개별적 관심, 보증성, 평등성, 재할·자할 지향성, 책임성, 지속성, 신뢰

성, 전문성, 반응성 순으로 나타났으며, 만족도에는 보증성, 신뢰성, 적절성, 반응성, 개별적관심, 재할·자할 지향 순으로 나타났다.

심영미(2010)는 경기북부 노인복지서비스 전달체계의 효과성을 평가하였으며, 효과성은 서비스를 제공받는 노인들의 만족에 있다는 전제하에 실시하였다. 조사 대상은 공무원과 노인으로 하였다. 전달체계 효과성 평가는 행정체계와 집행체제로 나뉘어 평가하였으며, 통합성, 전문성, 적절성, 접근성, 책임성을 활용하였다. 행정체계 평가는 사회복지시범사무소 설치 전후에 대해 사회복지 예산 변화 등을 비교 분석하였으며, 집행체계 평가에서는 행정체계에서의 변화가 서비스를 받는 노인들이 느끼는 만족도에 영향을 미쳤는지를 평가하였다. 평가 결과, 노인의 서비스 만족도에 통합성, 전문성, 적절성, 접근성, 책임성, 공무원의 업무만족도가 영향을 미쳤다.

선필호 외(2012)는 다문화 가정 복지서비스 전달체계의 운영 기준과 효과성에 대해 서비스 주체자인 수요자, 전달자, 공급자의 인식 차이를 분석하였다. 수요자는 다문화 가정 청소년 어머니, 전달자는 다문화 가정 청소년 복지기관 종사자, 공급자는 다문화 가정 청소년 복지업무 담당 공무원을 각각 조사 대상으로 선정하였다. 조사결과, 수요자의 경우 포괄성과 지속성, 책임성의 인식 수준이 높을수록 효과성의 인식 수준도 높아지고, 전문성과 접근용이성의 인식 수준이 높을수록 효과성의 인식 수준이 낮아지는 것으로 나타났다. 전달자의 경우 적절성과 지속성, 책임성, 접근용이성의 인식 수준이 높을수록 효과성의 인식 수준도 높아지며, 통합성의 인식 수준이 높을수록 효과성의 인식 수준이 낮아지는 것으로 나타났으며, 공급자의 경우 포괄성과 통합성, 평등성, 책임성, 접근용이성에 인식 수준이 높을수록 효과성의 인식 수준도 높아지는 것으로 나타났다.

이재만(2012)는 공급자 측면에서 전달체계 요인들이 효과성에 미치는 영향을 분석하고, 수요자 측면에서 전달체계 요인과 효과성이 서비스 만족도

에 미치는 영향을 분석하였다. 공급자는 보육시설의 장, 수요자는 보육시설 이용아동의 보호자로 조사대상을 선정하였다. 전달체계를 조직, 인력, 재정으로 각각 구분하여 조직에는 지역사회 참여, 접근성을 포함하였으며, 인력에는 전문성과 책임성, 재정에는 충분성과 적절성을 포함하였다. 조사 결과, 효과성에는 전문성과 재정충분성이 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 만족도에는 책임성과 지역사회 참여가 영향을 미치는 것으로 나타났다.

박순자(2015)는 노인여가서비스에 대해 공급자 측면에서 전달체계 주요요인이 효과성에 미치는 영향을 분석하고, 수요자 측면에서 전달체계 및 효과성이 시설 직원 및 시설 서비스 만족도에 미치는 영향을 분석하였다. 공급자는 노인여가시설 기관장으로, 수요자는 노인여가시설 이용 노인을 조사 대상으로 설정하였다. 조사결과 공급자 측면에서 효과성에 책임성과 전문성, 접근성이 정(+의 관계에 있으며, 지속성은 부(-)의 관계에 있는 것으로 나타났다. 수요자 측면에서 시설 직원에 대한 만족도에 지속성과 충분성이 정(+의 관계에 있으며, 접근성과 적절성은 부(-)의 관계에 있는 것으로 나타났다. 서비스에 대한 만족도에 지속성이 정(+의 관계에 있으며, 접근성, 책임성, 적절성이 부(-)의 관계에 있는 것으로 나타났다.

하미승 외(2011)는 노인복지 서비스 전달체계의 효과성에 영향을 미치는 요인을 분석하였으며, 수도권 노인복지시설에 종사하는 사회복지사를 조사 대상으로 선정하였다. 전달체계 요인을 행정적 요인과 서비스 제공 요인으로 설정하고 행정적 요인에 담당공무원의 전문성, 통합성, 접근용이성, 기능분담체계성, 참여성을 설정하였으며, 서비스 제공 요인으로 책임성, 평등성, 적절성, 포괄성, 지속성, 서비스 전문성을 설정하였다. 조사 결과, 포괄성, 서비스 전문성, 접근용이성, 참여성, 담당공무원의 전문성 순서로 나타났다.

이형우 외(2013)는 보육서비스 전달체계가 서비스 성과에 미치는 영향을 분석하였으며, 조사 대상은 보육시설에 종사하는 종사자로 하였다. 전달체계

요인을 각각 재정적 요인, 제도적 요인, 관리적 요인(인적요인, 리더십, 시설 규모), 환경적 요인(보육환경, 시설환경, 외부환경)으로 구분하였다. 조사결과, 효과성에는 제도적 요인, 관리적 요인(인력), 관리적 요인(규모), 환경적 요인(보육환경)이 정(+)의 관계가 있는 것으로 나타났다. 서비스 질에는 재정적 요인, 제도적 요인, 관리적 요인(인력), 환경적 요인(시설환경), 환경적 요인(보육환경)이 정(+)의 관계가 있으며, 환경적 요인(외부환경)은 부(-)의 관계가 있는 것으로 나타났다.

서동석(2015)은 전라북도 군산시의 노인복지서비스 전달체계 만족도에 영향을 미치는 전달체계의 주요 요인을 분석하였다. 조사 대상은 전라북도 군산시 지역의 노인복지시설을 이용하고 있는 노인으로 하였다. 조사 결과 조직 요인의 통합성, 인력 요인의 전문성, 재정 요인의 충분성과 적절성 순으로 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이상의 연구를 정리하면 <표 2-17>과 같다. 사회서비스 전달체계에 대한 연구는 사회서비스 전달체계가 각각 효과성과 만족도에 미치는 영향을 분석한 것으로, 효과성은 공급자 측면에서 정책 수립 당시의 목표를 얼마나 달성하였는가에 대해 분석하였으며, 만족도는 이용자 측면에서 이용자의 만족 정도에 대해 분석하였다.

선행연구를 통해 본 연구의 조사 대상을 서비스 공급자인 응급관리요원으로 결정하였다. 응급관리요원은 응급안전안심서비스에 대한 이해도가 높고 대상자에게 직접 서비스를 제공하고 있어 대상자의 서비스 만족도, 불편 등 사업의 전반에 대한 문제의식을 갖고 있을 것이라고 판단하였기 때문이다. 이에 응급안전안심서비스 전달체계에서 가장 일선에 있는 응급관리요원을 대상으로 응급안전안심서비스 전달체계의 주요 요인이 응급안전안심서비스가 대상자의 응급상황 발생 시 신속하게 대처하는데 기여하고 있는지에 대한 사업의 효과성에 미치는 영향을 분석하였다.

<표 2-17> 사회서비스 전달체계 요인 및 조사 분석 결과

조사 대상	연구자	주요내용	전달체계 요인 및 결과		
			조직 (기능분담)	조직 (지역사회 참여)	조직 (접근 용이성)
공급자 및 수요자	정광열 (2009)	조직, 인력, 재정, 서비스 공급, 서비스 질 요인이 홈리스 서비스의 효과성과 만족도에 미치는 영향 분석		만족도	
			인력 (전문성)	인력 (책임성)	재정 (적절성)
			효과성	효과성	
			재정 (충분성)	서비스 공급 (통합성)	서비스 공급 (지속성)
					효과성
				만족도	
			서비스 공급 (평등성)	서비스 공급 (적절성)	서비스 공급 (재활·자활 지향성)
			효과성		효과성
				만족도	만족도
			서비스 질 (시설 유형성)	서비스 질 (신뢰성)	서비스 질 (반응성)
				효과성	효과성
				만족도	만족도
			서비스 질 (보증성)	서비스 질 (개별적 관심)	
			효과성	효과성	
	만족도	만족도			
	심영미 (2010)	노인복지서비스 전달체계의 효과성 평가	통합성	전문성	적절성
			만족도	만족도	만족도
			접근성	책임성	공무원의 업무만족도
			만족도	만족도	만족도

<표 2-17> 사회서비스 전달체계 요인 및 조사 분석 결과

조사 대상	연구자	주요내용	전달체계 요인 및 결과					
선필호 외 (2012)	다문화 가정 복지서비스 전달체계의 운영 기준과 효과성에 대한 서비스 주체별(수요자, 전달자, 공급자) 인식 차이 분석		적절성	전문성	포괄성			
			전달자	수요자	수요자			
					공급자			
			지속성	통합성	평등성			
			수요자					
			전달자	전달자				
				공급자	공급자			
			책임성	접근용이성				
			수요자	수요자				
			전달자	전달자				
			공급자	공급자				
			이재만 (2012)	(공급자) 전달체계 요인들이 효과성에 미치는 영향 분석 (수요자) 전달체계 요인과 효과성이 서비스 만족도에 미치는 영향 분석		조직 (지역사회참여)	조직 (접근성)	인력 (전문성)
								효과성
						만족도		
						인력 (책임성)	재정 (충분성)	재정 (적절성)
							효과성	
			박순자 (2015)	노인여가서비스에 대해 (공급자) 전달체계 요인이 효과성에 미치는 영향 분석 (수요자) 전달체계가 만족도에 미치는 영향 분석		조직 (접근성)	조직 (지속성)	인적 (책임성)
							효과성	효과성
직원 만족도	직원 만족도							
서비스 만족도	서비스 만족도	서비스 만족도						
인적 (전문성)	예산 (충분성)	예산 (적절성)						
효과성								
	직원 만족도	직원 만족도						
		서비스 만족도						

<표 2-17> 사회서비스 전달체계 요인 및 조사 분석 결과

조사 대상	연구자	주요내용	전달체계 요인 및 결과		
			행정 요인 (공무원 전문성)	행정 요인 (통합성)	행정 요인 (접근용이성)
공급자	하미승 외 (2011)	행정적 요인과 서비스 제공요인이 노인복지서비스 전달체계 효과성에 미치는 영향 분석	효과성		효과성
			행정 요인 (기능분담체계)	행정 요인 (참여성)	제공 요인 (책임성)
				효과성	
			행정 요인 (평등성)	행정 요인 (적절성)	행정 요인 (포괄성)
					효과성
			행정 요인 (지속성)	행정 요인 (서비스 전문성)	
				효과성	
	이형우 외 (2013)	보육서비스 전달체계가 서비스 성과에 미치는 영향 분석	재정적 요인	제도적 요인	관리적 요인 (인력)
				효과성	효과성
			서비스 질	서비스 질	서비스 질
			관리적 요인 (리더십)	관리적 요인 (규모)	환경적 요인 (보육 환경)
				효과성	효과성
					서비스 질
			환경적 요인 (시설 환경)	환경적 요인 (외부환경)	
수요자	서동석 (2015)	노인복지서비스 전달체계 만족도에 관한 전달체계의 상대적 기여도 확인	조직 (통합성)	조직 (접근성)	인력 (전문성)
			만족도		만족도
			재정 (충분성)	재정 (적절성)	
			만족도	만족도	

## 2) 응급안전안심서비스에 관한 선행연구

응급안전안심서비스는 2008년 독거노인을 대상으로 시범운영을 시작한 10년이 넘는 사업임에도 불구하고 연구가 활발하게 진행되지 않다가, 2019년~2020년 노인맞춤돌봄서비스 통합에 대한 논의가 진행되면서 응급안전안심서비스에 대한 비용편익 분석과 전달체계 분석, 노인맞춤돌봄서비스와 응급안전안심서비스 비교 분석 등이 집중적으로 시행되었다.

강종관(2016)은 독거노인의 인구사회학적 특성과 신기술 서비스에 대한 인식수준이 ICT 기반 복지서비스 수용에 미치는 영향을 분석하였다. 조사대상으로는 응급안전돌봄 서비스 이용하고 있는 독거노인으로 하였다. 인구사회학적 특성으로는 선행요인(성별, 초고령자 여부, 취학 여부), 가능성 요인(주 수입원, 소득수준, 자녀수, 거주형태, 주거환경), 욕구 요인(결식여부, 신체기능, 외출여부, 사회활동여부, 이웃왕래여부, 가족왕래여부)로 구성하였으며, 인지된 혁신은 상대적 이점, 적합성, 복잡성, 인지된 위험으로 구성하였고, 서비스 수용은 만족도와 지속의향, 확산의향, 활용의향으로 구성하였다. 조사 결과, 인구사회학적 요인 중 가능성 요인(수입원, 거주 형태, 주거환경), 욕구 요인(외출 여부)이 서비스 수용에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 인지된 혁신 특성 중 상대적 이점과 적합성이 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났고, 복잡성과 인지된 위험이 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

허수정 외(2018)는 현행 사업 운영과 개선 사업에 대한 비용 편익 분석을 실시하여 사업의 효과성을 분석하였다. 현행 사업 운영의 비용 항목으로는 정보시스템 비용, 댁내장비 관련 비용, 기관 운영비로 구성하였으며, 편익 항목으로는 장비 대신 사람이 직접 서비스를 제공하였을 때 발생하였을 것으로 예상되는 인건비 절감액, 전화비 및 교통비 절감액으로 구성하였다. 응

급안전안심서비스 시범운영을 시행한 2008년부터 2017년까지 10년간 운영 관련 비용편익 분석 결과 비용편익비는 3.73으로 추정하였다. 대상자 확대 및택내장비 개선, 서비스 공급 방식 변화를 반영한 개선 사업에 대한 비용 편익비는 5.63으로 나타났다.

허수정 외(2018)는 응급안전안심서비스 전달체계의 문제점으로 서비스 제공기관 혹은 유관 기관과의 업무 협조 및 연계 부족(통합성), 서비스 제공자의 업무 전문성과 기관 내외의 업무 분화 미흡(전문성), 업무에 대한 과도한 위임과 지침의 모호함(책임성), 지역센터와 대상자간 물리적 거리와 서비스 대상자 규모의 정체(접근용이성), 업무 영역의 모호성과 업무 중첩(효율성)으로 분석하였다. 중장기적 전달체계 개선방안으로는 중앙의 기획 업무와 함께 관리 감독을 위한 평가 기능 강화, 거점 및 응급관리요원의 역할 재정립, 서비스 연계 방안을 고려하여 지역센터 운영,택내장비 사업자 등 새로운 행위자의 사업 참여 고려를 제시하였다.

허수정 외(2019)는 독거노인을 대상으로 안전확인이라는 유사한 서비스를 제공하는 응급안전알림서비스와 노인돌봄종합서비스 간 유사성과 업무 연계 현황을 분석하였다. 두 사업은 동일한 목적과 전달체계 등을 활용하고 있지만 관리, 운영 주체가 상이하어 서비스 내용이나 활동량 등에 있어 차이가 있는 것으로 나타나, 두 사업을 효율적으로 운영하기 위해서는 서비스 통합 또는 전달체계 개편 등이 필요하다고 하였다. 이를 위한 단기 개선 방안으로는 사업의 정보 연계와 대상자 통합관리를 통한 효율성 증진 방안이 있으며, 중장기 개선방안으로는 서비스 통합안(노인맞춤돌봄서비스와 응급안전알림서비스의 운영 통합), 서비스 연계 운영안(기존 서비스 전달체계를 유지하면서 서비스 운영을 위한 정보·의사소통 확대)를 제시하였다.

<표 2-18> 응급안전안심서비스 선행연구 주요 내용

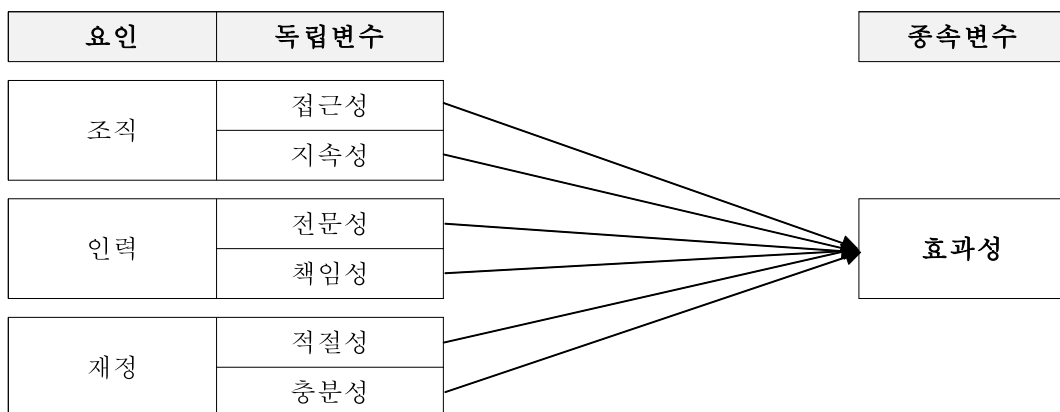
연구자	목적	연구결과
강종관 (2016)	독거노인의 인구사회학적 특성과 신기술 서비스에 대한 인식수준이 정보통신 기술(ICT)기반 복지서비스 수용에 미치는 영향 분석	(인구사회학적 특성) 수입원, 소득수준, 거주 형태, 주거환경, 외출 여부 (인지된 혁신) 상대적 이점, 적합성 정(+의 영향, 복잡성, 인지된 위험 부(-)의 영향
허수정 외 (2018)	현행 사업 운영 및 개선사업에 대한 비용편익 분석을 실시하여 사업의 효과성 분석	(현행 사업) 비용편익비 3.73으로 운영 효과는 사업 투입의 3.7배 (개선 사업) 비용편익비 5.63
허수정 외 (2018)	응급안전알림서비스 전달 체계의 문제점 검토 및 개선방안 도출	중앙의 기획 및 평가 기능 강화 제공 인력의 역할 재정립 서비스 연계 방안 고려 택내장비 사업자 등 사업 참여자 확대
허수정 외 (2019)	독거노인 안전확인을 위한 응급안전알림서비스와 노인돌봄종합서비스 간 사업별 유사성, 업무 연계 현황 분석	(단기 개선방안) 정보연계, 대상자 통합관리 (중장기) 서비스 통합안 또는 서비스 연계운영안

### Ⅲ 연구방법 및 조사 설계

#### 1. 연구모형

사회서비스 구성 원칙으로는 적절성과 포괄성, 지속성, 접근성, 책임성, 전문성 등으로 공통되는 원칙이 있지만, 학자들에 따라 일부 원칙이 다르게 정의되고 있는 것으로 나타났다. 선행연구에 따르면 사업의 효과성에 미치는 전달체계 원칙으로 인력의 전문성, 책임성, 접근성, 지속성, 재정 충분성(정광열, 2009; 하미승, 2011; 이재만, 2012; 이형우 외, 2013; 박순자, 2015) 등으로 나타났다. 이에 본 연구에서는 사회서비스 전달체계 구성 요소 중 응급안전안심서비스의 효과성 검증에 적합한 요인을 각각 조직, 인력, 재정으로 구분하고 각각 접근성, 지속성, 전문성, 책임성, 재정적절성, 재정충분성의 여섯가지를 구성하였다. 이러한 전달체계의 요인들이 응급안전안심서비스 전달체계 효과성에 미치는 영향을 분석하기 위해 종속변수로 효과성을 설정하여 살펴보았으며, 인구사회학적 요인은 제외하지 않았다. 연구모형을 도식화하면 <그림 3-1>과 같다.

<그림 3-1> 연구모형



## 2. 연구방법론

### 1) 조사 설계

응급안전안심서비스를 구성하는 전달체계의 주요 인력으로는 거점응급관리요원 및 응급관리요원, 맥내장비 사업자, 119 소방관 등이 있다. 응급안전안심서비스 전달체계의 효과성을 분석하기 위해 대상자에게 직접 서비스를 제공하는 응급관리요원을 대상으로 조사를 진행하였다.

설문조사는 응답자의 인구사회학적인 요인과 사회서비스 전달체계의 주요 요인으로 구성하였다. 사회서비스 전달체계의 주요 요인을 각각 조직 요인 중 접근성과 지속성, 인력 요인 중 전문성과 책임성, 재정 요인 중 적절성과 충분성으로 구성하였으며, 각 문항의 내용은 응급안전안심서비스 사업의 내용을 구체적으로 반영하여 설문 문항을 구성하였다. 설문 문항을 구성한 후 응급관리요원으로 3년 이상 근무한 자로, 사업에 대해 전문성을 갖추고 있는 응급관리요원 3명을 대상으로 연구 목적과 설문 문항의 일치성, 설문 문항의 이해 정도 등에 대해 예비 조사를 실시하였다. 예비 조사 결과 설문 문항에 대한 이해도 증대를 위해 문항 구체화, 설명 추가 등의 의견이 있어 설문 문항에 응급안전안심서비스의 특성을 구체적으로 반영하였다.

전국 227개소의 지역센터에서 근무하고 있는 응급관리요원 643명을 대상으로 2023년 3월 27일(월)에서 4월 3일(월)까지 일주일간 온라인으로 설문 조사를 실시하였다. 전체 응급관리요원 중 285명(44%)이 설문에 참여하여, 285부의 설문조사지를 연구분석에 활용하였다.

## 2) 변수

### (1) 독립변수

조직 요인 중 접근성에 대한 문항으로는 서비스를 필요로 하는 예비대상자에게 응급안전안심서비스가 잘 알려져 있는지에 대한 정보의 접근성과 대상자가 서비스를 신청하는 절차의 편리성, 서비스 이용 과정에서의 편리성으로 구성하였다. 정보의 접근성은 응급안전안심서비스에 대해 예비 대상자의 인지도 또는 인식 수준이라고 할 수 있다. 현재 응급안전안심서비스는 사업 홍보 및 대상자 발굴을 위해 주로 응급관리요원이 현수막이나 안내문을 활용하거나, 유사 돌봄사업인 노인맞춤돌봄서비스 수행기관의 협조 요청, 경로당 방문, 통반장에게 대상자 추천 요청 등의 활동을 수행하고 있다. 전국 단위의 적극적인 홍보 활동은 부족한 상황으로 응급안전안심서비스에 대한 예비 대상자의 인식 수준이 높다고 하긴 어려운 실정이다. 서비스 신청은 지역센터에서 받고 있으며 유선, 방문, 우편을 활용할 수 있으나, 유선으로 서비스를 신청하는 경우가 대부분이다. 서비스를 신청하면 응급관리요원이 대상자 댁에 방문하여 신청서를 작성하고 댁내장비 설치 일정을 조율한 이후 댁내장비 사업자가 장비를 설치하고 서비스를 제공하게 된다. 대상자의 사망 또는 시설 입소, 서비스 불편 등으로 장비 철거를 요청하는 경우가 있으며, 장비 철거는 댁내장비 사업자가 진행한다.

응급안전안심서비스는 대상자가 서비스 제공기관에 방문하여 서비스를 받는 여타의 사회서비스와는 달리 장비를 대상자 댁내에 설치함으로써 서비스를 제공 받는다. 그렇기 때문에 대상자가 지역센터로 방문하는 경우는 거의 없어, 설문 문항에서 지역센터의 물리적 접근성은 포함하지 않았다.

조직 요인 중 지속성에 대한 문항으로는 응급안전안심서비스를 이용하는

과정에서 중단없이 지속적으로 제공하는지 여부와 대상자가 종결을 원할 때까지 서비스를 안정적으로 제공하는지 여부, 다른 사업과의 연계성으로 구성하였다. 응급안전안심서비스는 택내장비를 기반으로 하는 사업으로 택내장비의 고장 등 택내장비와 관련된 문제가 없을 경우 서비스를 지속적이고 안정적으로 제공하지만, 현재 장비 차수에 따라 고장 장비에 대한 A/S 지연 등의 이슈가 있다. 서비스 종결 사유에는 대상자의 사망, 이사, 서비스 중단요청이 있으며, 대상자가 고의로 장비 점검을 3회 이상 방해하거나, 응급관리요원에게 위해를 가하거나 성적 희롱을 하는 등 피해를 입힐 경우 서비스 종결을 가능하도록 하였다. 또한 돌봄서비스에 대한 대상자의 욕구를 충족하기 위해 다른 사회서비스와의 연계가 필요하다는 점에서(선필호 외, 2012) 독거노인 대상자 중 많은 비율이 노인맞춤돌봄서비스를 이용하고 있으며, 장애인의 경우 장애인활동지원서비스를 받고 있다.

가설 1-1. 전달체계의 조직 요인 중 접근성은 효과성에 영향을 미칠 것이다.

가설 1-2. 전달체계의 조직 요인 중 지속성은 효과성에 영향을 미칠 것이다.

인력 요인에서 전문성과 관련된 문항으로는 응급관리요원이 사업에 대해 잘 알고 있는지 여부와 각각 대상자 관리와 장비 관리에 충분한 업무 처리 능력을 갖추고 있는지 여부로 설문 문항을 구성하였다. 현행 거점 및 응급관리요원의 채용 시 필요조건은 없으며, 사회복지사 자격증 소지자, 전산·전기 관련 분야 자격증 소지자, 노인 또는 장애인 관련 기관에서 대인서비스 제공 업무에 대한 경력 2년 이상인자의 인력에게 가산점을 부여하고 채용을 권고하고 있다. 응급관리요원의 역할은 크게 대상자 관리와 장비관리, 기타 업무로 구성되어 있어 각각 대상자 관리 역할과 장비관리 역할 각각이 응급관리요원이 처리해야 하는 주요 업무이다. 대상자 관리 역할에는 정기적으

로 대상자의 안전을 확인하는 정기 안전확인과 활동감지기가 일정 시간동안 대상자의 활동을 감지하지 않아 활동미감지 이벤트가 발생할 경우 활동미감지 대상자에게 안전확인을 실시하는 활동미감지 대상자 안전확인, 마지막으로 댁내장비에서 응급상황이 발생하였을 때 응급상황 발생 사유를 확인하고 사후 관리를 하는 응급상황 안전확인이 있다. 댁내장비 관리는 장비 모니터링과 필요 시 A/S 신청, 장비 테스트 등을 진행하는 것이다.

인력 요인 중 책임성에 관한 문항으로는 대상자의 요구 사항이나 불편 사항을 듣고 서비스 제공에 반영했는지 여부와 대상자 사후관리 여부, 업무별 담당자가 구분되어 있는 지로 구성하였다. 서비스를 제공하는 과정에서 발생하는 대상자의 요구사항은 댁내장비의 설치 위치 변경이나 장비의 상태에 대한 사항으로 응급관리요원이 처리하거나 사업자에게 A/S를 신청하여 처리하고 있다. 실제 응급상황이 발생할 경우 응급관리요원이 즉각적으로 대처하고, 이후 대상자의 상황을 확인하기 위한 사후관리를 시행하고 있다. 지역센터에 따라 응급관리요원 1인이 근무할 경우 업무가 별도로 구분되지 않고 전체 업무를 수행하지만, 응급관리요원이 2인 이상 근무할 경우 업무에 따라 응급관리요원의 역할을 구분하고 책임자를 선정하는 것이 필요하다.

가설 2-1. 전달체계의 인력 요인 중 전문성은 효과성에 영향을 미칠 것이다.

가설 2-2. 전달체계의 인력 요인 중 책임성은 효과성에 영향을 미칠 것이다.

재정 요인에서 적절성과 관련된 문항으로는 댁내장비 통신료 1만원의 적절성 여부와 지역센터 운영비의 적절성, 제공 인력의 인건비 적절성 여부에 대한 설문 문항으로 구성하였다.

지역센터의 예산은 크게 인건비와 운영비로 구분되며, 운영비는 댁내장비

통신료인 장비유지보수비와 기관운영비로 구성되어 있다. 인건비는 매년 최저임금 수준으로 정하고 있으며, 기관운영비는 월36만원을 지급하고 있다. 통신료는 맥내장비 1대당 월1만원씩 맥내장비 사업자에게 지급하는 것으로 사업이 임대방식으로 운영됨에 따라 지급하는 것이다. 중앙정부에서 지급하고 있는 인건비와 기관운영비가 부족한 실정으로 일부 지방자치단체에서는 별도의 자체 예산을 수립하여 응급관리요원의 처우 개선을 위해 출장여비, 자격수당, 명절수당 등을 지급하고 있다.

재정 요인에서 충분성에는 전체 예산이 충분하게 지원되고 있는지 여부와 양적인 측면에서 희망하는 예비대상자가 받을 수 있을 만큼 예산이 충분한지 여부, 질적인 측면에서 질적 수준의 서비스를 제공할 수 있을 만큼 예산이 충분한지에 대한 문항으로 구성하였다. 현재 응급안전안심서비스는 대상자를 확대하고 있는 상황으로 서비스 대상자가 현재 18만명에서 최대 30만 명까지 증가될 예정이다.

가설 3-1. 전달체계의 재정 요인 중 적절성은 효과성에 영향을 미칠 것이다.

가설 3-2. 전달체계의 재정 요인 중 충분성은 효과성에 영향을 미칠 것이다.

## (2) 종속변수

사회서비스 전달체계가 공급자와 서비스 대상자를 연결하는 조직과 인력, 재정 체계의 구조로 이루어진다고 하였을 때, 서비스 대상자와 직접적인 상호 작용이 이루어지는 서비스 제공자는 사회서비스 전달체계에서 중요한 역할을 수행한다(서동석, 2015). 이에 서비스 대상자에게 직접 서비스를 제공하는 응급관리요원을 대상으로 효과성 평가를 시행하였다. 효과성 평가는 사업의 당초 목표를 얼마나 달성하였는가를 서비스 제공자의 측면에서 측정

한 평가기준이다(김영중, 2009; 윤권중, 2014; 이봉주 외, 2012; 심영미, 2011). 응급안전안심서비스는 대상자택내에 장비를 설치하여 화재, 질병 등 응급상황이 발생하였을 때 자동으로 119와 연계하도록 하고, 응급관리요원에게 관련 정보를 제공함으로써 1차적인 목표는 대상자가 응급상황이 발생하였을 때 신속하게 대처할 수 있는 것이다. 이에 응급안전안심서비스 효과성 측정 설문 문항을 응급상황 발생 시 신속하게 대처하는데 기여했는지에 대한 문항으로 구성하였다.

### (3) 인구사회학적 변수

그 외 일반 사항으로 응답자의 성별, 연령대, 근무경력, 지역센터 유형, 소지하고 있는 자격증 현황, 월급여 수준, 수당 지급 여부 등에 대한 질문 문항으로 구성하였다.

지역센터 유형은 도시형과 도농복합형, 농촌형으로 구분하며, 2022년까지는 지역센터 유형에 따라 응급관리요원 1인당 대상자 수가 달리 정해져 있었으나, 차세대 장비 도입 이후 택내장비 운영방식이 임대 방식으로 변경되면서 응급관리요원 1인당 대상자 수에 대한 근거 규정이 삭제되었으나, 지역센터 운영 유형은 도시형, 도농복합형, 농촌형으로 구분하여 운영하고 있다. 응급관리요원의 채용 기준에는 필수 자격증 취득 여부에 대한 사항이 없으나, 사회복지사 자격증 소지자이거나 전산·전기 관련 자격증 소지자의 경우 가산점을 부과하도록 하고 있다. 또한 응급관리요원은 광역지원기관에 소속되어 지역센터 관리 및 시·도 업무 지원 등 지원 업무를 하는 거점응급관리요원과 대상자에게 직접 서비스를 제공하는 응급관리요원으로 구성되어 있다. 응급관리요원의 급여는 최저임금 수준으로 2023년 2,010,580원(4대 보험료 본인부담금 포함)이다. 다만, 지역센터 및 지방자치단체에 따라 별도의

수당을 지급하고 있어 응급관리요원의 급여 수준은 일부 차이가 있다.

설문 문항의 구성은 <표 3-1>과 같다. 독립변수로 사회서비스 전달체계의 요인 여섯가지가 있으며, 종속변수로 응급안전안심서비스 사업의 효과성을 포함하였다.

<표 3-1> 설문지 문항 구성

구분	항목	문항 구성
조직	접근성	1-1. 예비 대상자의 서비스 접근성
		1-2. 서비스 이용 절차의 편리성
		1-3. 서비스 이용 과정의 편리성
	지속성	2-1. 응급안전안심서비스의 지속적 제공
		2-2. 응급안전안심서비스의 안정적 제공
		2-3. 다른 사업과의 연계성
인력	전문성	3-1. 응급관리요원의 사업에 대한 이해도
		3-2. 대상자 관리업무 처리 능력
		3-3. 장비 관리업무 처리 능력
	책임성	4-1. 대상자 욕구에 대한 대응성
		4-2. 대상자 사후관리
		4-3. 업무 책임자 규정
재정	적절성	5-1. 통신료 1만원 적절성
		5-2. 지역센터 운영비 적절성
		5-3. 응급관리요원 인건비 적절성
	충분성	6-1. 전체 예산의 충분성
		6-2. 예산의 양적 서비스 제공의 충분성
		6-3. 예산의 질적 서비스 제공의 충분성
효과성	응급상황 발생 시 신속한 대처에 기여 여부	
인구사회학적 변수	성별, 연령대, 근무경력, 지역센터 유형, 자격증 현황, 월급여 수준, 수당 지급 여부, 수당 지급 주체, 업무 중요도와 실제 업무 비중	

### 3) 분석 방법

본 연구는 SPSS를 이용하여 빈도분석, 교차분석, 차이분석, 요인분석, 신뢰도분석, 상관관계분석, 분산분석, 회귀분석 등을 다양한 방법을 사용하였다.

첫째, 표본의 인구사회학적 특성 및 사회서비스 전달체계 요인의 응답 결과를 파악하기 위해 빈도분석을 실시하였다. 구체적으로 성별, 연령대, 근무경력, 지역센터 유형, 소지 자격증 종류, 급여 수준, 수당 지급 여부와 응급안전안심서비스의 업무 중요도에 대해 중요하다고 생각하는 요인과 실제 업무 비중에서 차지하는 비중의 차이를 파악하였다. 또한 사회서비스 전달체계 요인에 대한 각 문항별 응답 비율을 살펴봄으로써 응급관리요원들이 파악하고 있는 현재 응급안전안심서비스의 현황을 분석하였다.

둘째, 인구사회학적 요인별 사회서비스 전달체계의 차이를 분석하기 위해 t-test와 일원배치 분산분석을 실시하였다. t-test는 두 집단간의 평균을 분석하는 방법, 일원 배치 분산분석은 두집단 이상의 평균을 분석하는 방법으로 각각 수당 지급 여부와 근무경력 평균의 차이를 분석하였다.

셋째, 측정도구의 타당성을 검증하기 위해 탐색적 요인분석(exploratory factor analysis)과 신뢰성을 검증하기 위해 내적 일관성 분석(internal consistency analysis)을 실시하였다. 요인분석에서 문항 선택 기준은 고유값(eigen value)은 1.0 이상, 요인적재치는 0.35 이상을 기준으로 하였다. 요인적재치는 각 변수와 요인간의 상관관계를 나타내는 것으로 각 변수들은 요인적재치가 높은 요인에 묶이게 된다. 요인적재치는 일반적으로  $\pm 0.3$ , 보수적으로  $\pm 0.4$  이상을 기준으로 하며(송지준, 2016), 한동효(2012)는 표본의 수에 따라 요인적재치는 다르게 나타나므로, 일반적으로 유의수준 0.05에서 표본수가 50개일 경우에는 0.75 이상, 표본이 100개일 경우 0.55 이상, 150개일 경우에는 0.45이상, 250개일 경우 0.35이상, 350개일 경우 0.30이상은 되

어야 한다고 주장하여, 본 연구에서는 표본수가 285개로 요인적재치 기준을 0.35로 하였다. KMO는 변수들간의 편성관을 확인하는 것으로 변수의 숫자와 케이스의 숫자의 적절성을 나타내는 표본 적합도를 의미하며, KMO 값은 높을수록 좋으나 일반적으로 0.5보다 크다면 요인 분석을 실시하는 것이 적절하다고 판단한다. Bartlett은 요인분석을 할 때 사용되는 상관계수의 행렬이 대각행렬이면 요인분석을 하는 것이 부적절하다는 것으로, Bartlett 값에서  $p < .05$ 이면 대각행렬이 아님을 의미하므로 요인분석을 하는 것이 적절하다는 뜻이다(노경섭, 2014).

넷째, 각 변수들의 상관성을 파악하기 위해 상관관계 분석(correlation analysis)를 실시하여, 각 변수들 간의 상호 관련성 정도를 파악하였다. 상관관계란 두 개 이상의 변수에 있어서 한 변수가 변화함에 따라 다른 변수가 어떻게 변화하는지와 같은 변화의 강도와 방향을 말하는 것으로,  $\pm 1$ 에 가까울수록 상관관계는 높아지고, 0에 가까울수록 상관관계는 낮아진다. 상관관계 계수가  $\pm 0.9$  이상이면 매우 높은 상관관계를,  $\pm 0.7 \sim 0.9$  미만 일 때 높은 상관관계,  $\pm 0.4 \sim 0.7$  미만 일 때 다소 높은 상관관계,  $\pm 0.2 \sim 0.4$  미만일 때 낮은 상관관계,  $\pm 0.2$  미만일 때 상관관계가 거의 없는 것으로 해석된다(송지준, 2016).

다섯째, 응급안전안심서비스 효과성에 미치는 사회서비스 전달체계 요인을 분석하기 위해 다중회귀분석(multiple regression analysis)을 실시하였다. 다중회귀분석은 독립변수가 2개 이상이기 때문에 독립변수간 상관관계가 높게 나타나는 다중공선성을 확인할 수 있도록 분산팽창계수(variance inflation factor, 이하 VIF)가 10미만으로 나타나는지를 확인하였다. 또한 잔차에 대한 상관관계를 알아보기 위해 Durbin-Watson의 기준값이 정상분포 곡선을 나타내는 2에 가까이 나타나는지 확인하였다. 이후 응급안전안심서비스 효과성에 미치는 사회서비스 전달체계의 변수가 무엇이며, 이들 변수들의 상대적 영향력은 어느 정도인지 등을 확인하였다.

## IV. 분석결과

### 1. 기술통계 분석

#### 1) 응답자의 인구사회학적 배경

설문조사에 참여한 응급관리요원 285명의 인구학적 배경을 살펴보면, 남성이 135명(47.4%), 여성이 150명(52.6%)으로 나타났으며, 연령대는 20대가 48명(16.8%), 30대가 61명(21.4%), 40대가 71명(24.9%), 50대가 95명(33.3%), 60대 이상이 10명(3.5%)로 50대가 가장 많은 것으로 나타났다. 지역센터 유형은 도시형이 113명(39.6%), 도농복합형 108명(37.9%), 농촌형이 64명(22.5%)로 나타났다. 전체 227개 지역센터의 유형별 현황이 도시형 83개소(37%), 도농복합형 67개소(30%), 농촌형 77개소(34%)인 것과 비교하여 설문조사 대상자의 지역센터 유형 중 농촌형이 더 낮게 나타났다. 응급관리요원의 근무경력으로는 1년 미만이 110명(38.6%), 1~2년 미만이 57명(20%), 2~3년 미만이 37명(13%), 3~4년 미만이 37명(13%), 4년 이상이 44명(15.4%)로 나타났다. 2023년 2월 기준 전체 응급관리요원 643명의 근무경력은 1년 미만 255명(40%), 1~2년 미만 145명(23%), 2~3년 미만 62명(10%), 3년 이상 181명(28%)인 것과 비교하여 큰 차이가 없는 것으로 나타났다.

<표 4-1> 인구사회학적 배경

구분		빈도	퍼센트	구분		빈도	퍼센트
성별	남성	135	47.4	지역센터 유형	도시형	113	39.6
	여성	150	52.6		도농복합형	108	37.9
	전체	285	100.0		농촌형	64	22.5
					전체	285	100.0

<표 4-1> 인구사회학적 배경

구분		빈도	퍼센트	구분		빈도	퍼센트
연령대	20~29세	48	16.8	근무 경력	1년 미만	110	38.6
	30~39세	61	21.4		1년~2년 미만	57	20.0
	40~49세	71	24.9		2~3년 미만	37	13.0
	50~59세	95	33.3		3~4년 미만	37	13.0
	60세 이상	10	3.5		4년 이상	44	15.4
	전체	285	100.0		전체	285	100.0

응급관리요원이 소지하고 있는 자격증 현황을 살펴보면, 사회복지사2급 자격증을 소지하고 있다고 응답한 사람이 202명(55.3%)으로 가장 높은 비율을 차지하고 있으며, 사회복지사1급 자격증이 28명(7.7%), 전기 관련 자격증이 11명(3%), 전산 관련 자격증이 47명(12.9%), 기타 39명(10.7%), 없음 38명(10.4%)로 나타났다. 기타 자격증으로는 요양보호사 자격증이 21명으로 가장 많으며, 그 외 간호조무사, 소방안전관리 2급 등이 있다.

<표 4-2> 소지 자격증 현황

구분	반응		전체 응답자 중 %
	N	퍼센트	
사회복지사1급	28	7.7%	9.8%
사회복지사2급	202	55.3%	70.9%
전기 관련 자격증	11	3.0%	3.9%
전산 관련 자격증	47	12.9%	16.5%
기타	39	10.7%	13.7%
없음	38	10.4%	13.3%
전체	365	100.0%	128.1%

※ 중복 응답

응급관리요원의 급여 현황을 살펴보면 200만원 미만이 144만원(50.5%), 200~250만원 미만이 132명(46.3%), 250~300만원 미만이 8명(2.8%), 300만원 이상이 1명(0.4%)로 나타났다. 현재 응급관리요원의 인건비는 해당 연도의 최저임금 수준으로, 2023년 기준 응급관리요원 1인당 월급여는 최소

2,010,580원(사회보험료 본인부담금 포함)을 지원하도록 하고 있다. 수당에 대해 당연 지급규정은 없으며, 지역센터의 운영비 절감 예산에서 지방자치단체의 승인을 통해 복리후생 비용으로 사용 하거나, 지방자치단체는 지역센터와 협의하여 예산의 범위 또는 자체 예산을 수립하여 각종 수당을 마련하고 지원할 수 있도록 하고 있다(보건복지부, 2023).

수당을 지급 받는지 여부에 대해 수당을 받지 않다가 114명(40%)이며, 수당을 받고 있다가 171명(60%)로 나타났다. 수당을 지급하는 주체로는 지역센터가 28명(16.4%), 지방자치단체는 113명(66.1%), 지역센터 및 지방자치단체가 30명(17.5%)로 나타났다. 지역센터 내 운영비를 절감하여 수당을 지급하는 비율 보다는 지방자치단체 예산 또는 지역센터 내 운영비 절감을 통해 수당을 지급하는 비율이 높은 것으로 나타났다. 이는 전체 응급관리요원 근무경력이 시도 간 차이가 나는 이유를 일부 설명 해 준다고 할 수 있는데, 지방자치단체에 따라 응급관리요원에게 수당 지급 여부에 차이가 있으며, 시도별 응급관리요원의 평균 근무 기간은 최대 30개월 정도의 차이가 있는 것으로 나타났다<표2-8>.

<표 4-3> 급여수준 및 수당 지급 여부

구분	빈도	퍼센트	구분	빈도	퍼센트	
200만원 미만	144	50.5	수당받지 않음	114	40.0	
200~250만원 미만	132	46.3	수당받음	171	60.0	
250~300만원 미만	8	2.8	지급 주체	지역센터	28	16.4
300만원 이상	1	0.4		지방자치단체	113	66.1
				지역센터+지방자치단체	30	17.5
전체	285	100.0	전체	285	100	

응급안전안심서비스는 택내장비를 기반으로 하여 대상자의 안전확인을 수행하는 사업으로 응급관리요원의 역할은 대상자 관리와 택내장비 관리, 기

타 행정 업무로 구성되어 있다. 응급관리요원이 생각했을 때 중요한 업무라고 생각하는 업무로 대상자 관리가 176명(61.8%), 맥내장비 관리가 89명(31.2%), 기타 20명(7%)로 나타났으며, 실제 업무에서 차지하는 업무 비중으로는 대상자 관리가 125명(43.9%), 맥내장비 관리 133명(46.7%), 기타 27명(9.5%)로 나타났다. 기타에 대한 응답으로는 대상자 관리와 장비 관리가 동일하게 중요하다고 응답한 경우와 기타 행정 업무라는 답변이 있었다. 응급관리요원은 맥내장비 관리보다 대상자 관리가 중요하다고 인식하는 경우가 많으나, 실제 업무에서는 대상자 관리와 맥내장비 관리 업무가 비슷하게 나타나 중요하다고 생각하는 업무와 실제 업무에서 일부 차이가 있는 것을 확인할 수 있다.

<표 4-4> 중요하다고 생각하는 업무와 실제 업무 비중

구분	중요하다고 생각하는 비중		실제 업무 비중	
	빈도	퍼센트	빈도	퍼센트
대상자 관리	176	61.8	125	43.9
맥내장비 관리	89	31.2	133	46.7
기타	20	7.0	27	9.5
전체	285	100.0	285	100.0

## 2) 사회서비스 전달체계 변수

분석 변수의 평균을 분석한 결과 접근성, 지속성, 전문성, 책임성 변수는 모두 보통 수준(3.0)을 상회하는 것으로 나타났으며, 특히 지속성 요인 중 응급안전안심서비스의 안정적 제공이 4.4로 가장 높게 나타났으며, 전문성 요인 중 응급관리요원의 사업에 대한 이해도, 응급관리요원의 업무 처리 능

력이 4.14로 나타났다. 인력 요인 중 전문성에 대한 요인의 평균이 가장 높은 것으로 나타나, 응급관리요원은 본인의 업무에 있어 전문적인 능력을 갖추고 있다고 인식하는 것으로 나타났다. 다만, 재정 요인 중 적절성과 충분성의 평균은 매우 낮게 나타났다. 적절성 요인 중 응급관리요원 인건비의 적절성 평균이 1.49, 지역센터 운영비의 적절성이 1.88로 낮게 나타났으나, 맥내장비 임대료로 사업자에게 납부하는 통신료 1만원의 적절성은 3.0으로 보통 수준으로 인식하는 것으로 나타났다. 재정의 충분성 요인 중 전체 예산의 충분성은 1.74이며, 예산의 양적 서비스 제공의 충분성은 2.13, 예산의 질적 서비스 제공의 충분성은 2.01로, 전반적으로 예산이 충분하지 않다고 인식하고 있는 것으로 나타났다.

<표 4-5> 분석 변수의 평균 분석결과

구분	항목	문항내용	평균	표준편차
조직	접근성	1-1. 예비 대상자의 서비스 접근성	3.21	1.006
		1-2. 서비스 이용 절차의 편리성	3.44	1.007
		1-3. 서비스 이용 과정의 편리성	3.04	1.119
	지속성	2-1. 응급안전안심서비스의 지속적 제공	3.54	1.194
		2-2. 응급안전안심서비스의 안정적 제공	4.40	0.708
		2-3. 다른 사업과의 연계성	3.81	0.948
인력	전문성	3-1. 응급관리요원의 사업에 대한 이해도	4.14	0.737
		3-2. 대상자 관리업무 처리 능력	4.14	0.721
		3-3. 장비 관리업무 처리 능력	4.05	0.770
	책임성	4-1. 대상자 욕구에 대한 대응성	4.08	0.785
		4-2. 대상자 사후관리	4.05	0.768
		4-3. 업무 책임자 규정	3.84	0.877

<표 4-5> 분석 변수의 평균 분석결과

구분	항목	문항내용	평균	표준편차
재정	적절성	5-1. 통신료 1만원 적절성	3.00	1.026
		5-2. 지역센터 운영비 적절성	1.88	0.959
		5-3. 응급관리요원 인건비 적절성	1.49	0.790
	충분성	6-1. 전체 예산의 충분성	1.74	0.810
		6-2. 예산의 양적 서비스 제공의 충분성	2.13	1.019
		6-3. 예산의 질적 서비스 제공의 충분성	2.01	0.898
효과성	응급상황 발생 시 신속한 대처에 기여 여부	4.20	0.771	

## 2. 사회서비스 전달체계 효과성에 미치는 영향요인 분석

### 1) 요인분석

현재 응급안전안심서비스는 서비스 대상자를 연내 30만명까지 확대할 예정이나 신규 대상자 발굴에 어려움이 있으며, 기존 대상자의 경우에도 댁내 장비 A/S 지연 등으로 인해 서비스 이용에 불편함이 야기되고 있다. 또한 대상자 확대에 의해 응급안전안심서비스 예산은 증가하고 있으나, 응급관리요원의 처우 개선 및 지역센터 운영비는 동결되고 있어 서비스를 제공하고 있는 응급관리요원은 예산 부족 문제를 지속적으로 제기하고 있는 상황이다. 이에 현재 나타나고 있는 응급안전안심서비스 사업의 주요 사안을 사회서비스 전달체계의 요인인 접근성과 지속성, 전문성과 책임성, 재정의 적절성과 충분성으로 구분하여 설문 문항을 구성하였다. 이에 각 설문 문항이 사회서비스 전달체계의 주요 요인으로 구성되어 있는지를 확인하기 위해 요인분석을 실시하였다. 요인분석은 측정도구의 타당성 검정 방법으로 변수들의 상호관계를 분석하고 그 결과를 토대로 문항과 변수들 간의 상관성 및 구조를 파악하여 여러 변수들이 지닌 정보를 적은 수의 요인으로 묶어 나타내는 분석 방법이다(노경섭, 2014; 송지준, 2016).

각 변수 요인들의 타당도를 분석하기 위해 탐색적 요인분석을 실시하였으며, 모든 측정변수는 구성요인을 추출하기 위해서 주성분 분석(principle component analysis)을 사용하였고, 요인 적재치의 단순화를 위하여 직교회전방식(varimax)을 채택하였다.

본 연구에서 요인분석 결과 5개 요인으로 구분되었으며, 총 18개 문항 중 1개 문항이 이론 구조에 맞지 않게 적재되어 제거하고 최종적으로 17개 문항을 분석에 이용하였다. 제거된 1개 문항은 재정적절성(5-1) 문항으로 공

통성 분석 결과 0.357로 나타나 삭제하였다.<sup>2)</sup>

KMO의 표본적합도(NSA)는 0.823으로 나타나 본 자료가 요인분석에 적합하다고 할 수 있으며, Bartlett의 구형성 검정 결과,  $x^2=2081.113$ ,  $p<0.001$ 으로 변수 간의 상관성이 인정되어 전반적으로 요인분석이 가능하다고 할 수 있다.

<표 4-6 > 요인분석 결과

<b>KMO의 표본적합도(MSA) 검정</b>	0.823	
<b>Bartlett의 구형성 검정</b>	Approx $x^2$	2081.113
	자유도(df)	136
	p-value	0.000

요인분석 결과 조직 요인에서 세부 요인으로 각각 접근성과 지속성이 구분되었으며, 인력 요인에서 전문성과 책임성이 구분되었으나 책임성(4-1)번 문항이 전문성에 포함된 것으로 나타났다. ‘대상자의 요구 사항이나 불편 사항을 듣고 서비스 제공 과정에 반영하고 있는지 여부’를 묻는 문항은 대상자의 욕구에 적절하게 대응하고 서비스에 반영하고 있는가에 대한 것으로 책임성 요인으로 분명하게 구분되며, 전문성과 책임성은 인력 요인이라는 상위 요인에 포함되는 하위 요인이므로 해당 문항은 책임성 요인으로 구분하여 연구 및 분석을 실시하였다. 재정 요인 중 재정의 적절성과 충분성은 하나의 요인으로 분류되었으나, 재정의 하위 요소인 적절성과 충분성이 각각 효과성에 미치는 영향을 분석하기 위해 재정 요인을 재정의 적절성과 재정의 충분성으로 구분하였다.

2) 공통성은 추출된 요인들에 의해 설명되는 비율로, 공통성이 0.4이하이면 공통성이 낮은 변수로 요인분석에서 제외함(송지준, 2016)

<표 4-7> 요인분석 결과(세부)

구분	문항	공통성	요인적재치	고유값	분산설명력
조직	접근성(1-1)	0.563	0.701	2.189	12.878
	접근성(1-2)	0.712	0.791		
	접근성(1-3)	0.647	0.764		
	지속성(2-1)	0.517	0.568	1.586	9.331
	지속성(2-2)	0.634	0.764		
	지속성(2-3)	0.479	0.418		
인력	전문성(3-1)	0.829	0.847	2.747	16.160
	전문성(3-2)	0.858	0.902		
	전문성(3-3)	0.833	0.880		
	책임성(4-1)	0.418	0.396	1.707	10.044
	책임성(4-2)	0.679	0.760		
	책임성(4-3)	0.651	0.744		
재정	적절성(5-2)	0.694	0.760	3.239	19.055
	적절성(5-3)	0.652	0.744		
	충분성(6-1)	0.818	0.891		
	충분성(6-2)	0.723	0.723		
	충분성(6-3)	0.762	0.837		

※ 추출방법 : 주성분 분석

※ 회전방법 : 카이저 정규화가 있는 베리맥스

※ a : 7만복 계산에서 요인회전 수렴

## 2) 신뢰도 분석

신뢰도 분석은 측정하고자 하는 개념이 설문 응답자로부터 정확하고 일관되게 측정되었는가를 확인하는 것으로, 측정도구의 정확성이나 정밀성을 나타내는 것이다(송지준, 2016).

신뢰도 분석의 결과 각 요인별로 Cronbach Alpha 값은 0.908(전문성)에서 0.572(지속성) 사이에 있는 것으로 나타났다. 일반적으로 Cronbach Alpha 값은 0.6 이상일 경우 수용하나, 일부 학자들은 0.5 이상의 경우도 수용하고 있다(노형진, 1999; 채서일 외, 1992; 엄영호, 2008). 또한 지속성 요인은 사회서비스 전달체계의 주요 구성 원칙 중 하나이며, 다수의 연구<sup>3)</sup>에서 사회서비스 전달체계의 주요 요인으로 효과성 및 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 본 연구에서는 제외하지 않았다.

<표 4-8> 신뢰도 분석 결과

구분	조직		인력		재정	
	접근성	지속성	전문성	책임성	적절성	충분성
Cronbach의 알파	0.718	0.572	0.909	0.640	0.746	0.842

## 3) 차이분석

현재 응급안전안심서비스는 응급관리요원에게 일관성 있는 수당 지급 규정이 부족한 실정이며, 근무경력과 무관하게 최저임금 수준의 단일 급여체제로 운영되고 있다. 이에 응급관리요원의 처우개선의 일환으로 수당 지급 규정과 근무경력을 반영한 임금체계 개선을 요구하고 있다. 이에 각각 수당

3) Gates(1980), Gilbert&Spccht(1986), 최성재 외(2001), 하미승 외(2011) 정광열(20019), 선필호 외(2012), 박순자(2015) 등

지급 여부와 근무경력은 응급안전안심서비스 전달체계 요인을 분석하는데 중요한 인구사회학적인 요인으로 전달체계 요인 간 차이가 있는지를 분석하기 위해 독립표본 t-test와 일원배치 분산분석(One Way ANOVA)를 실시하였다.

수당 지급 여부에 따른 변수의 평균을 분석한 결과, 접근성이 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 접근성의 t값은 2.323으로 수당을 받는(3.32) 경우 수당을 받지 않는(3.09) 경우에 비해 통계적으로 유의미한 수준에서 높게 인식하는 것으로 나타났다.

<표 4-9> 수당 지급 여부에 따른 변수의 평균분석

구분	평균		표준편차		t값	p값
	수당 받음 (n=171)	수당받지 않음 (n=114)	수당 받음 (n=171)	수당받지 않음 (n=114)		
접근성	3.32	3.09	0.77	0.92	2.323	0.021*
지속성	3.97	3.83	0.64	0.81	1.572	0.117
전문성	4.11	4.11	0.70	0.66	-0.082	0.934
책임성	4.00	3.97	0.60	0.65	0.416	0.678
적절성	1.70	1.67	0.82	0.74	0.323	0.747
충분성	2.03	1.86	0.77	0.83	1.713	0.088
효과성	4.22	4.16	0.76	0.79	0.689	0.491

\* p<0.05, \*\* p<0.01, \*\*\* p<0.001

응급관리요원의 근무경력별 각 변수들의 분산분석 결과, 전문성과 적절성에서 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 전문성의 F값은 8.763(0.001), 적절성의 F값은 2.819(0.026)로 나타났다. 세부적으로 살펴보면, 전문성은 근무경력이 높을수록 전문성이 높다고 인식하고 있으며, 근무경력이 1년 미만 집단과, 2~3년 미만, 3~4년 미만, 4년 이상인 집단간 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 적절성은 전반적으로 낮게 나타났으나, 1년 미만인 경우와 4년 이상인 집단간 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다.

<표 4-10> 근무경력과 변수의 분산분석 결과

변수	근무경력	평균	표준편차	F값/유의확률	사후검증 결과
접근성	1년 미만	3.1848	0.86215	1.283/0.277	
	1년~2년 미만	3.1287	0.77857		
	2년~3년 미만	3.1802	0.65544		
	3년~4년 미만	3.4865	0.76414		
	4년 이상	3.3030	1.00340		
지속성	1년 미만	3.9091	0.66653	0.441/0.779	
	1년~2년 미만	3.8363	0.67295		
	2년~3년 미만	3.9189	0.51762		
	3년~4년 미만	3.9459	0.70498		
	4년 이상	4.0227	0.98673		
전문성	1년 미만	3.8545	0.68852	8.763/0.001***	c,d,e>a (Scheffe 검증)
	1년~2년 미만	4.0936	0.66891		
	2년~3년 미만	4.2973	0.61756		
	3년~4년 미만	4.3243	0.59570		
	4년 이상	4.4318	0.58216		
책임성	1년 미만	3.9485	0.60610	1.119/0.348	
	1년~2년 미만	3.9006	0.61388		
	2년~3년 미만	4.0270	0.49303		
	3년~4년 미만	4.1441	0.58023		
	4년 이상	4.0455	0.76280		
적절성	1년 미만	1.7818	0.82542	2.819/0.026*	a>e (Dunnett T3 검증)
	1년~2년 미만	1.8596	0.90017		
	2년~3년 미만	1.6351	0.71345		
	3년~4년 미만	1.5135	0.62900		
	4년 이상	1.4318	0.60608		
충분성	1년 미만	1.9273	0.73694	1.565/0.184	
	1년~2년 미만	2.1930	0.94690		
	2년~3년 미만	1.9099	0.70993		
	3년~4년 미만	1.8829	0.76665		
	4년 이상	1.8636	0.79507		
효과성	1년 미만	4.17	0.702	1.678/0.155	
	1년~2년 미만	4.04	0.823		
	2년~3년 미만	4.16	0.727		
	3년~4년 미만	4.30	0.812		
	4년 이상	4.41	0.844		

\* p<0.05, \*\* p<0.01, \*\*\* p<0.001

#### 4) 상관관계 분석

본 연구의 연구분석 틀에 따라 사회서비스 전달체계 주요 변수들, 조직요인의 접근성과 지속성, 인력요인의 전문성과 책임성, 재정요인의 적절성과 충분성, 효과성간의 상관성을 살펴보기 위해 pearson 상관관계 분석을 실시하였다.

상관관계 분석 결과, 첫째 각 상위요인의 하위요인들 간의 상관관계는  $p < 0.01$  수준에서 높은 다른 요인들 보다 높은 상관관계를 나타냈다. 접근성과 지속성은 0.490, 전문성과 책임성은 0.532, 적절성과 충분성은 0.620로 상관관계수가 나타났다. 둘째, 책임성과 적절성 및 충분성, 충분성과 효과성은 유의미한 상관관계가 나타나지 않는 것으로 나타났다. 셋째, 전문성과 적절성과 충분성은  $p < 0.05$  수준에서 각각 -0.147, -0.143으로 부적(-) 상관관계를 내는 것으로 나타났다.

<표 4-11> 상관관계 분석 결과

구분	평균	표준편차	구성개념간 상관관계 (Inter-Construct Correlations)						
			접근성	지속성	전문성	책임성	적절성	충분성	효과성
접근성	3.2304	0.83564	1						
지속성	3.9181	0.71229	0.490**	1					
전문성	4.1099	0.68319	0.286**	0.320**	1				
책임성	3.9895	0.61880	0.346**	0.478**	0.532**	1			
적절성	1.6895	0.78446	0.246**	0.126*	-0.147*	0.023	1		
충분성	1.9626	0.79573	0.190**	0.178**	-0.143*	-0.040	0.620**	1	
효과성	4.20	0.771	0.144*	0.200**	0.378**	0.243**	-0.152*	-0.091	1

\*\* . 상관관계가 0.01 수준에서 유의합니다(양측).

\* . 상관관계가 0.05 수준에서 유의합니다(양측).

## 5) 회귀분석

회귀분석은 독립변수가 종속변수에 어떤 영향을 미치는지를 파악하기 위해 실시하는 분석으로 변수간의 인과관계를 분석한다. 이에 본 연구에서는 조직 요인 내 접근성과 지속성, 인력 요인 내 전문성과 책임성, 재정 요인 내 적절성과 충분성이 효과성에 미치는 영향을 분석하기 위해 다중회귀분석(multiple regression analysis)을 실시하였다.

사회서비스 전달체계의 주요 요인인 접근성과 지속성, 전문성과 책임성, 재정의 적절성과 충분성이 응급안전안심서비스 효과성에 미치는 영향을 분석한 결과는 아래와 같이 나타났다. 인력 요인 중 전문성 요인의  $\beta = 0.345(p < .001)$ 로 응급안전안심서비스의 효과성에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 응급관리요원의 전문성 요인이 1 증가하면 응급안전안심서비스의 효과성이 0.345만큼 증가한다고 할 수 있다.

회귀분석의 유의성을 판단하는 분산분석 결과  $F = 9.118(p < 0.001)$ 로 본 회귀모형이 적합한 것으로 나타났다. 또한 수정된 R제곱은 0.146으로 14.6%의 설명력을 나타냈다.

그 외 접근성  $\beta = 0.033(p = 0.593)$ , 지속성  $\beta = 0.091(p = 0.224)$ , 책임성  $\beta = 0.039(p = 0.657)$ , 재정의 적절성  $\beta = -0.135(p = 0.057)$ , 충분성  $\beta = 0.017(p = 0.810)$ 로 효과성에 영향을 미친다는 가설은 기각되었다.

<표 4-12> 회귀분석 결과

변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률	공선성 통계량	
	B	표준화 오류	베타			공차	VIF
(상수)	2.353	0.344		6.849	0.000***		
접근성	0.033	0.061	0.035	0.535	0.593	0.690	1.449

<표 4-12> 회귀분석 결과

변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률	공선성 통계량	
	B	표준화 오류	베타			공차	VIF
지속성	0.091	0.075	0.084	1.219	0.224	0.630	1.587
전문성	0.345	0.076	0.306	4.546	0.000***	0.664	1.507
책임성	0.039	0.088	0.031	0.444	0.657	0.599	1.670
적절성	-0.135	0.071	-0.137	-1.912	0.057	0.582	1.719
충분성	0.017	0.069	0.017	0.241	0.810	0.590	1.695
F(p)	9.118***						
adj. R <sup>2</sup>	0.146						
Durbin-Watson	2.131						

\*\*\*p<.001

사회서비스 전달체계 요인의 평균을 분석하였을 때 재정의 적절성과 충분성이 매우 낮게 나타났으며, 그 중 응급관리요원 인건비의 적절성 평균이 1.49로 가장 낮게 나타났다. 응급관리요원의 임금은 최저임금 수준의 단일 임금 체계로 구성되어 있으며, 수당에 대한 일관성 있는 기준이 부족한 실정이다. 이에 응급관리요원이 가장 문제의식을 갖고 있는 월 급여 수준으로 두 집단으로 나눈 후 회귀분석을 실시하였다.<sup>4)</sup> 회귀분석 결과 월급여 200만원 미만 집단에서 각각 지속성과 전문성에서 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 지속성 요인의  $\beta=0.318(p<0.001)$ 로 나타났으며, 전문성 요인의  $\beta=0.399(p<0.001)$ 로 응급안전안심서비스의 효과성에 유의미한 영향을 미치는

4) 응급관리요원 급여 수준에 대한 빈도값은 200만원 미만 144명, 200~250만원 미만 132명, 250~300만원 미만 8명, 300만원 이상이 1명으로 나타났다. 표본의 크기는 30 이상일 때 정규분포를 이용한 통계적 유용성을 확보할 수 있다(박원우, 2010). 이에 응급관리요원 급여 수준은 200만원 미만과 200만원 이상으로 구분하였다.

것으로 나타났다.

200만원 이상 집단에서는 전문성이 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 전문성 요인의  $\beta=0.290(p<0.017)$ 로 응급안전안심서비스의 효과성에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

전문성 요인은 전체 회귀분석, 급여 수준별 집단 모두에서 유의미하게 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 지속성 요인은 월급여 200만원 미만인 집단에서만 효과성에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

<표 4-13> 월급여 수준별 회귀분석 결과

변수	월급여 200만원 미만			월급여 200만원 이상		
	B	t	유의확률	B	t	유의확률
(상수)	2.174	5.491	0.000	2.708	4.611	.001
접근성	0.025	0.372	0.710	0.060	0.574	0.567
지속성	0.318	3.638	0.000***	-0.172	-1.436	0.153
전문성	0.399	4.360	0.000***	0.290	2.425	0.017*
책임성	-0.101	-0.994	0.322	0.151	1.019	0.310
적절성	-0.148	-1.745	0.083	-0.161	-1.458	0.147
충분성	-0.141	-1.675	0.096	0.203	1.890	0.061
F(p)	12.242(p<0.001)			3.044(0.008)		
adj. R <sup>2</sup>	0.321			0.081		
Durbin-Watson	2.229			2.045		

\*\*\*p<.001

사회서비스 전달체계의 6가지 요인이 응급안전안심서비스 효과성에 미치는 영향에 관한 가설검증 분석결과 <표 4-14>과 같이 나타났다. 가설 2-1이 채택되고 나머지 가설은 모두 기각되었다. 전달체계 요인 중 전문성 요인이 응급안전안심서비스의 효과성을 높이는데 긍정적인 영향을 미치는 것

으로 나타나, 응급관리요원의 전문성을 높일 수 있는 방안을 마련하는 것이 무엇보다 선행되어야 한다고 할 수 있다.

다만, 월급여 수준에 따른 집단 분석 결과에서 월급여 200만원 미만인 집단에 대해서는 서비스의 안정적이고 지속적인 제공에 대한 지속성 요인도 서비스 효과성에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 급여 수준이 낮은 집단의 경우 서비스를 안정적이고 지속적으로 제공할 경우 서비스의 효과성이 높아질 수 있다고 인식하고 있으나, 월급여 수준이 200만원 이상 높은 경우 서비스 지속성은 서비스의 효과성에 영향을 미친다고 인식하지 않는 것으로 나타났다.

<표 4-14> 효과성의 영향요인에 대한 가설검증 분석 결과

가설 번호	가설 내용	결과
1-1.	전달체계의 조직 요인 중 접근성은 효과성에 영향을 미칠 것이다.	기각
1-2.	전달체계의 조직 요인 중 지속성은 효과성에 영향을 미칠 것이다.	기각
<b>2-1.</b>	<b>전달체계의 인력 요인 중 전문성은 효과성에 영향을 미칠 것이다.</b>	<b>채택</b>
2-2.	전달체계의 인력 요인 중 책임성은 효과성에 영향을 미칠 것이다.	기각
3-1.	전달체계의 재정 요인 중 적절성은 효과성에 영향을 미칠 것이다.	기각
3-2.	전달체계의 재정 요인 중 충분성은 효과성에 영향을 미칠 것이다.	기각

## V 결론

### 1. 연구결과의 요약

택내장비를 기반으로 돌봄서비스를 제공하는 응급안전안심서비스는 2020년 이후 대상자와 예산이 꾸준히 증가하고 있으며, 금년 내 대상자가 30만명으로 확대될 예정이다. 장애인활동지원서비스나 노인장기요양서비스, 노인맞춤돌봄서비스가 대상자에게 직접 돌봄서비스를 촘촘하게 제공하는 사업이라면, 응급안전안심서비스는 대상자 가정에 택내장비를 설치하여 응급상황이 발생하였을 때 즉각 조치를 취할 수 있는 안전망을 구축하되, 대상자에 대한 정기적인 안전확인이나 안부확인 등 일년에 두 번에서 세 번정도 실시하고 있다. 1인 가구의 증가에 따른 인구구조의 변화는 노인 가구에서 두드러지게 나타나는 특징이며, 이러한 변화는 장애인 가구에서도 뚜렷해지고 있다. 노인 가구와 장애인 가구의 1인 가구 증가는 돌봄서비스에 대한 수요의 증가로 이어짐으로써 응급안전안심서비스의 수요도 꾸준히 증가할 전망이다. 이에 현재 운영되고 있는 응급안전안심서비스 운영 현황을 분석하고, 대상자의 응급상황에 신속하게 대처하고 있는지에 대한 효과를 분석함으로써 사업의 목표를 성취하고 있는지를 살펴보았다.

이에 본 연구에서는 대상자에게 직접 서비스를 제공하고 있는 응급관리요원을 대상으로 응급안전안심서비스 전달체계의 주요 요인이 서비스의 효과 달성에 어떠한 영향을 미치는지를 규명하고자 하였다.

이러한 연구 목적을 달성하기 위해 응급관리요원의 성별, 연령, 근무경력, 자격증 소지 여부, 월급여 수준 및 수당 등에 대한 인구사회학적 요인 분석을 실시하였다. 연구의 종속변수는 대상자의 응급상황에 신속하게 대처하고 있는지에 대한 목표 달성 정도의 효과성으로 하고, 독립변수는 사회서비스

전달체계로 하여 조직, 인력, 재정으로 설정하고 그 하위에는 각각 접근성 및 지속성, 전문성 및 책임성, 충분성 및 적절성으로 구성하여 각 요인별로 상대적 기여도를 검증하였다.

첫째, 인구사회학적 배경에서 응급관리요원의 성별 비율은 남성과 여성의 큰 차이가 없는 것으로 나타났으며, 연령대는 50대가 가장 높은 비율로 나타났다. 근무경력은 1년 미만이 38.6%로 가장 높은 비율을 차지하였으며 4년 이상 근무한 비율은 15.4%로 나타났다. 응급관리요원의 월급여가 200만원 미만이라고 응답한 비율이 50.5%로 나타났으며, 수당을 받지 않고 있다고 응답한 비율이 40%로 나타났다. 이러한 급여 수준은 응급관리요원의 근무경력과 밀접하게 영향을 미친다고 할 수 있다. 또한 임금수준이 근무경력에 따라 달라지는 호봉제가 아니라 최저임금 수준의 단일 임금 체계를 갖고 있어 응급관리요원으로 장기근무 하는 것에 대한 유인책은 부족하다. 응급관리요원이 소지하고 있는 자격증으로는 사회복지사 2급 자격증이 가장 많았으며, 자격증이 없다고 응답한 비율도 10%정도로 나타났다. 응급안전안심서비스 사업에서 중요하다고 생각하는 업무와 실제 업무 비중에 대한 질문에서는, 중요하다고 생각하는 업무로는 대상자 관리가 장비 관리보다 더 높게 나타났으나, 실제 업무의 비중에는 대상자 관리와 장비 관리가 43.9%와 46.7%로 유사하게 나타나고, 기타 행정 업무에 대한 비율이 9.5%로 나타났다.

둘째, 전달체계 변수에 대한 문항별 응답 결과를 분석하면 현재 응급안전안심서비스에 대해 응급관리요원이 파악하고 있는 현황과 문제점을 확인할 수 있다. 조직 요인 내 접근성 항목에서 예비 대상자의 서비스 접근성과 서비스 이용 절차의 편리성 문항에 비해 서비스 이용 과정의 편리성이 다소 낮게 나타났는데, 이는 대상자가 서비스를 이용하고 있는 과정에서 발생하는 장비의 고장으로 인한 A/S 지연 등으로 인한 것이라고 할 수 있다. 인

력 요인 내 전문성과 책임성 항목은 다른 전달체계 요인과 비교하였을 때 평균이 높게 나타나, 응급관리요원은 전문성과 책임성에 대해 높게 인식하고 있다는 것을 알 수 있다. 재정 요인의 경우 적절성 항목에서 택내장비 사업자에게 지급하는 통신료 1만원에 대해서는 비교적 적절하다고 응답하였으나, 지역센터의 운영비 및 응급관리요원 인건비의 적절성에 대해서는 매우 낮다고 인식하고 있었다. 재정의 충분성 항목에 대해서도 전체 예산의 충분성이 매우 낮다고 인식하고 있었는데, 이는 앞서 살펴본 지역센터의 운영비와 응급관리요원 인건비의 낮은 적절성에 대한 인식으로 인해 전체 예산의 충분성도 낮다고 인식하는 것으로 분석할 수 있다.

셋째, 사회서비스 전달체계 각각의 요인이 응급안전안심서비스 효과성에 미치는 영향을 분석한 결과 인력 요인 중 전문성 항목이 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 응급관리요원의 전문성이 높아질 때 응급안전안심서비스의 정책 목표인 대상자의 응급상황에 응급안전안심서비스가 신속하게 대처할 수 있다고 나타났다. 인구사회학적 변수인 월급여 수준으로 집단을 나누어 분석한 결과에서도 동일하게 전문성 요인이 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 월급여 200만원 미만 집단에서는 서비스의 지속성 또한 효과성에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

## 2. 정책적 함의

본 연구의 분석 결과는 응급안전안심서비스 사업을 기획하고 운영하는데 있어서 서비스의 질을 향상 시키고 사업의 목표를 달성하는데 기초자료로 활용할 수 있을 것이다. 응급안전안심서비스 전달체계의 요인이 효과성에 미치는 영향을 분석한 것을 토대로 한 정책적 제언은 다음과 같다.

첫째, 응급관리요원의 전문성 확보를 위한 방안 마련이 필요하다. 전문성은 전달체계 요인 중 응급안전안심서비스의 효과성에 유의미한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 정광열(2009), 심영미(2010), 하미승 외(2011), 선필호 외(2012), 이재만(2012), 박순자(2015), 서동석(2015)의 연구에서도 인력요인 중 전문성 요인이 효과성 및 만족도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타나, 선행연구의 결과와 유사한 결과가 도출되었다. 현재 응급관리요원의 처우는 열악한 상황으로 월급여는 최저임금 수준이나, 업무에 따른 수당 지급의 당연 규정이 없어 지방자치단체 또는 지역센터에 따라 달리 운영하고 있어, 응답자의 40%는 수당을 받지 못하고 있는 것으로 나타났다. 또한 근무경력에 따른 임금 수준에서도 유의미한 차이가 없는 것으로 나타나 장기 근무에 대한 유인책이 떨어지며, 고용 형태 역시 기간제 근로자로 근무하고 있다. 응급관리요원 자격 기준 역시 필수조건은 없으며, 사회복지사 자격증 또는 전산·전기 자격증, 유사 경력이 있을 경우 가산점을 제공하고 있다. 또한 2020년 이후 대상자는 지속적으로 증가하고 있으나, 응급관리요원의 인원은 유사한 수준으로 응급관리요원 1인당 관리하는 장비의 수량이 점차 증가하고 있는 상황이며, 대상자가 최대 30만명까지 확대될 경우 응급관리요원 1명이 담당하는 장비는 450대가 넘어가게 된다. 응급안전안심서비스가 맥내장비를 기반으로 하는 사업이긴 하나, 결국 대상자를 관리하고 장비를 관리하는 역할은 응급관리요원의 역할로 응급관리요원의 전문성을 높이기

위해서는 임금 수준의 개선과 근로환경의 변화가 필요하다. 장기근무를 유인하기 위한 호봉제 도입과 자격수당, 활동 수당 등 필요한 수당 지급의 당연 규정 마련, 응급관리요원 충원 등이 응급안전안심서비스 사업의 안정적 운영을 위해 선결되어야 한다.

둘째, 응급안전안심서비스 지속성 확보를 위한 방안 마련이 필요하다. 월 급여 200만원 이하 집단에서 지속성 요인이 응급안전안심서비스의 효과성에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 정광열(2009), 선필호 외(2012), 박순자(2015)의 연구에서도 조직 요인 중 지속성 요인이 효과성 및 만족도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 서비스의 지속성 확보를 위해서는 서비스를 제공하는 과정에서 연속적으로 대상자에게 서비스를 제공할 수 있도록 장비 관리를 강화하는 것이 필요하다. 맥내장비의 고장 등 문제가 발생할 경우 서비스 중단이 발생 할 수 있으며, 오작동이 발생할 경우 대상자가 불편을 호소하며 서비스 종결로 이어질 수 있기 때문이다. 이에 맥내장비에 대한 관리 및 원활한 A/S 등이 서비스의 지속적인 제공에 기여할 수 있을 것이다. 또한 응급안전안심서비스 대상자 중 적극적인 돌봄서비스가 필요한 대상자에게 직접 돌봄서비스를 제공하는 노인맞춤돌봄서비스와 노인장기요양서비스, 장애인활동지원서비스 등 타 서비스와의 유기적인 연계 체계를 구축할 수 있는 방안 마련이 필요하다. 돌봄서비스 욕구가 있는 대상자에게 1차적으로 응급안전안심서비스를 제공함으로써 응급상황이 발생하였을 때 대응을 하고 응급관리요원이 연2회 방문확인 또는 격월 전화확인을 하면서 기본적인 안전망을 구축하고, 보다 적극적인 돌봄서비스가 필요한 대상자에게 2차 안전망으로 응급안전안심서비스와 더불어 노인맞춤돌봄서비스를 제공한다면, 보다 두텁게 대상자의 안전관리와 돌봄서비스 제공이 가능할 것으로 보인다.

셋째, 응급안전안심서비스 재정에 대한 적절성과 충분성 확보를 위한 방안 마련이 필

요하다. 전달체계 요인 중 재정 요인의 설문 문항 분석 결과 통신료 1만원의 적절성을 제외한 지역센터 운영비의 적절성, 응급관리요원 인건비의 적절성, 전체 예산의 충분성, 예산의 양적/질적 서비스 제공의 충분성 모두 응답 결과가 매우 낮게 나타났으며, 그 중 응급관리요원의 인건비 적절성이 가장 낮게 나타났다. 응급안전안심서비스 전체 예산은 2019년 110억원에서 2020년 대상자가 확대되면서 165억으로 증가하였으며, 2023년 285억원으로 매우 큰 폭으로 증가하였다. 이처럼 응급안전안심서비스의 예산은 증가하고 있으나, 현장에서 근무하고 있는 응급관리요원이 느끼기에 전체 예산이 불충분하다고 느끼는 것은 대상자 확대에 따른 통신비 등은 확대되었으나, 응급관리요원의 인건비나 운영비 증액이나 응급관리요원 증원 등이 이뤄지지 않고 있기 때문인 것이라고 할 수 있다. 이에 응급안전안심서비스 재정의 적절성과 충분성을 위해 대상자 확대도 필요하지만, 이와 함께 지역센터 운영비, 응급관리요원 증원을 위한 재정 운영 방안 마련이 필요하다.

### 3. 연구의 한계

본 연구는 다음과 같은 한계를 가지고 있다. 첫째, 전체 응급관리요원을 대상으로 설문조사를 실시하였으나, 연구결과에서도 나타난 것과 같이 지방자치단체에 따라 응급관리요원의 평균 근무 기간이 상이하고 수당지급 등 보상 체계를 달리 운영하고 있다. 본 연구에서는 지방자치단체에 따른 집단 간 비교 분석을 실시하지 않은 한계가 있어 향후 연구에서는 근무경력 등에 따라 지방자치단체를 분류하여 집단 간 전달체계 요인이 효과성에 미치는 영향을 비교 분석하는 것이 필요하다.

둘째, 사회서비스 전달체계 요인별로 설문 문항을 구성하였으나, 설문 조사 결과 하나의 요인 내에서도 설문 문항에 따라 응답 결과의 차이가 크게 나타났다. 재정의 적절성 요인에서 통신료 1만원의 적절성의 평균은 3점으로 지역센터 운영비 적절성 평균 1.88, 응급관리요원 인건비 적절성 평균 1.49 보다 높게 나타났다. 향후 연구에서는 설문 문항 구성 시 일관성 있는 설문 결과를 사전에 고려하는 것이 필요하다.

셋째, 본 연구는 응급안전안심서비스의 전달체계 요인을 각각 조직 요인과 인적 요인, 재정 요인으로 구분하여 접근성과 지속성, 전문성과 책임성, 적절성과 충분성으로 종속변수로 구성하였다. 응급안전안심서비스의 특성을 반영하여 전달체계 요인을 구성하였으나, 전달체계 요인에는 이 외에도 포괄성, 평등성 등 다양한 요인들이 전달체계 요인으로 적용할 수 있다. 따라서 이후 연구에서는 응급안전안심서비스 전달체계에 미칠 수 있는 다양한 요인들에 대한 탐색 및 분석이 이루어져야 할 것으로 생각된다.

## 참 고 문 헌

- 강명희(2022). “사회서비스 전달체계에 대한 공법적 연구 : EU법과의 비교를 중심으로”. 이화여자대학교대학원 박사학위 논문.
- 강용규·문영규·정주석·한재원·신청호·임옥빈·최우진.(2014). 『사회복지행정론』. 형지사.
- 강종관(2016). “독거노인의 정보통신기술 기반 복지서비스 수용요인 연구 - 독거노인 응급안전돌봄서비스 중심으로 -”, 서울시립대학교 박사학위 논문.
- 건강보험공단 홈페이지(장기요양보험 경영실적).
- 국회예산정책처(2022). “2023년도 예산안 위원회별분석”, 보건복지위원회, 여성가족위원회.
- 고주영·김현기(2014). “독거 노인의 응급 상황 인식을 위한 모니터링 시스템에 관한 연구”, 한국정보기술학회논문지, 12(3), 61-68.
- 국민건강보험공단(2022). 2022년 상반기 건강·노인장기요양보험 주요통계.
- 국민건강보험공단(2022). 2021 노인장기요양보험 통계연보.
- 국토교통부(2022). 2021년도 주거실태조사.
- 김성아·박민진·김정아(2022). “서울시 1인가구 외로움·사회적 고립 실태와 대응전략”. 서울연구원.
- 김순양(2006). 『복지서비스의 민간위탁 시스템 분석』, 집문당.
- 김영중(2012). 『사회복지행정』, 학지사.
- 김재호·김현란·정하선·제미자·최정규·한성수(2018). 『사회복지행정론』, 양서원.
- 노경섭(2014). 『제대로 알고 쓰는 논문 통계분석:SPSS&AMOS21』, 한빛

아카데미.

박순자(2015). “노인여가서비스 전달체계의 성과평가에 관한 연구 : 공급자 측면의 효과성과 이용자 측면의 만족도를 중심으로”, 한양대학교 대학원 박사 학위논문.

박원우·손승연·박해신·박혜상(2010). “적정 표본크기(sample size) 결정을 위한 제언”, 勞使關係研究, 21권 : 51~85.

보건복지부(2019). 2018년 주요업무 참고자료.

보건복지부(2020). “독거노인 응급안전안심서비스 차세대 맥내장비 10만대 보급”, 보도자료.

보건복지부(2021). 2020년 주요업무 참고자료.

보건복지부(2021). 2020년도 노인실태조사 보고서.

보건복지부(2021). 2020년도 장애인실태조사 보고서.

보건복지부(2023). 2023년 주요 업무 추진계획.

보건복지부(2023). 2022년 주요업무 참고자료.

보건복지부(2023). 2023년 노인맞춤돌봄서비스 사업안내.

보건복지부(2023). 2023년 독거노인·장애인 응급안전안심서비스 사업안내.

보건복지부(2023). 제6차 장애인종합계획.

보건복지부(2023). “노인 대상 의료·돌봄서비스 통합·연계를 통해 살던 곳에서 건강한 노후 보장한다” 보도참고자료.

보건복지부(2023). “독거노인·장애인 응급안전안심서비스 지금 신청하세요” 보도참고자료.

백옥미·홍석호·이미영·장은하(2021). “농촌 독거노인의 스마트 홈 활용 경험”, 보건사회 연구, Vol.41.No4, pp. 108-127.

서동석(2015). “노인복지서비스 전달체계의 만족도에 관한 연구 : 전라북도 군산시를 중심으로”, 한양대학교 박사학위 논문.

- 서상목·최일섭·김상균(1988). “사회복지전달체계의 개선과 전문인력 활용 방안”, 한국개발연구원.
- 선필호·김동주(2012). “다문화가정 청소년 복지서비스 전달체계의 운영기준과 효과성에 관한 연구 : 서비스 주체 간 인식 비교를 중심으로.” 「청소년복지연구」, 14(4), 215-236.
- 소방청(2022). 2022년 119구급서비스 통계연보.
- 손병일(2006). “사회서비스 전달체계의 개선방안 연구”, 한국사회복지행정학회 학술대회 자료집, 297-315.
- 송지준(2016). 『논문작성에 필요한 SPSS/AMOS 통계분석방법』, 21세기사.
- 신복기·박경일·이명현·윤기혁·권진아(2019). 『사회복지행정론』, 공동체.
- 심영미·김중호(2011). “사회복지전달체계 구성원칙이 고객만족에 미치는 영향: 직무만족도의 매개효과를 중심으로”, 사회복지정책, 38(3), 한국사회복지정책학회, 1-25.
- 심영미(2011). “노인복지서비스 전달체계의 효과성 평가 : 경기북부 5개 시군을 중심으로”, 경기대학교 박사학위 논문.
- 엄영호(2008). “학교급식 환경에 따른 급식조리사의 직무만족과 조직 몰입에 관한 연구”, 한국조리학회지, 14(4) : 357-367
- 이연희(2018). “사물인터넷을 활용한 독거노인 고독사 예방”, 보건복지 ISSUE&FOCUS, 제345호.
- 이재만(2012). “영유아 보육서비스 전달체계의 평가에 관한 연구 : 대구광역시 동구지역의 효과성과 만족도 평가를 중심으로”, 한양대학교 박사학위 논문.
- 이태수·남기철·김형용(2019). “문재인 정부 사회복지서비스 전달체계 개편의 쟁점과 과제 - 공공성 강화와 분권화를 중심으로”, 사회복지

- 지정책, 46(3) 63-92.
- 임덕영(2020). “일본의 안부확인 서비스 : IoT와 사람이 결합된 증층적 케어의 가능성”, 국제사회보장리뷰, 2020, 12(1), 90-103,
- 임해원·이현수(2018). “IT 기술을 활용한 독거노인 고독사 관리 서비스에 관한 연구: 독거노인의 라이프로그를 중심으로”, 한국실내디자인학회논문집, 27(3), 71-78.
- 장은하·홍석호·백옥미(2020). “한국 노인의 주거만족 관련 요인 : 체계적 문헌고찰”, 노인복지연구, 75(2), 27-62.
- 정광열(2009). “홈리스 복지서비스 전달체계 효과성의 영향요인 분석 : 공급자와 수혜자 인식비교를 중심으로”, 가톨릭대학교 박사학위 논문.
- 조임곤(2015). “사회서비스 전달체계 개선방안”, 서울행정학회 학술대회 발표논문집, 435-447.
- 조입염·김숙연(2020). “독거노인의 주기적 약 복용 관리를 위한 복합적 스마트 제품 서비스 연구”, 한국과학예술융합학회, 38(1), 285-300.
- 최성재·남기민(2010). 『사회복지행정론』, 나남출판.
- 통계청(2022). 2020~2050 장래가구추계.
- 하미승·이정순.(2011). “노인복지 서비스 전달체계의 효과성에 영향을 주는 요인 연구”, 한국정책과학학회보, 15(2), 53-81.
- 한동효(2022). “지방정부에 있어서 지식관리시스템의 성과평가에 관한 연구”, 지방정부연구, 6(4), 163-185.
- 허수정·이제복·김민우(2018). “응급안전알림서비스 전달체계 개선방안 연구”, 한국사회보장정보원.
- 허수정·김민우(2018) “응급안전알림서비스 운영 관련 비용편익 및 효과분

- 석 연구”, 한국사회보장정보원.
- 허수정·김민우·박정윤·정서현(2019). “독거노인 안전 확인 서비스의 사업별  
기능 및 역할 재정립 방안”, 사회보장정보원.
- 홍현미라·정진경·이은정·심선경·김가을·함수연(2014). 『사회복지행정론』,  
경기:공동체.
- 한국소비자원(2020). 2019년 고령자 안전사고 동향분석.
- Gates, B. 1., (1980). Social Program Administration, New Jersey:  
Prentice-Hall.
- Gilbert, N. & Specht, H.(1986). Dimensions of Social Welfare  
Policy(2nd ed.), New Jersey: Prentice-Hall.
- Gilbert, N. & Terrell, P.(1988). Dimensions of Social Welfare Policy(4nd  
ed.), Boston: Allyn and Bacon.

<부록> 설문지

사회서비스 전달체계(응급안전안심서비스)  
개편에 관한 연구 설문지

안녕하십니까?

저는 성신여자대학교 대학원 사회복지학과 석사과정 재학 중인 유소영입니다. 본 설문조사는 응급안전안심서비스 전달체계의 효과성 분석을 위한 연구의 일환으로 설계하였습니다.

설문조사는 통계법 제33조(비밀의 보호)에 따라 철저히 비밀이 보장되어 무기명으로 작성되며 설문 결과는 학술적 연구를 위한 자료로만 활용됩니다. 응급안전안심서비스에 대한 평소 생각과 의견을 편안하게 말씀하여주시기를 부탁드립니다. 감사합니다.

지도교수 : 이승기(성신여자대학교)

연구자 : 유소영(성신여자대학교 대학원 사회복지학과 석사과정)

010-7411-8723 / rsy8723@naver.com



2. 대상자가 응급안전안심서비스를 쉽게 이용할 수 있는지에 대한 질문입니다.

설문 문항	매우 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
① 응급안전안심서비스는 서비스를 필요로 하는 사람이 신청할 수 있게끔 잘 알려져 있습니까?					
② 대상자가 응급안전안심서비스를 신청하는 절차(유선, 방문, 우편)가 편리하다고 생각하십니까?					
③ 대상자가 응급안전안심서비스를 이용하는 과정(서비스 신청, 댁내장비 설치, 서비스 이용, 철거)이 편리하다고 생각하십니까?					

3. 응급안전안심서비스 대상자가 서비스를 지속적으로 받을 수 있는지에 대한 질문입니다.

설문 문항	매우 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
① 응급안전안심서비스는 중단 없이(장기간 A/S 등) 대상자에게 지속적이고 안정적으로 제공되고 있습니까?					
② 대상자가 응급안전안심서비스 종결을 원할 때까지 서비스를 제공받을 수 있습니까? (* 대상자 귀책사유로 인한 서비스 종결 제외)					
③ 돌봄이 필요한 대상자일 경우 타서비스(노인맞춤 돌봄, 장애인활동지원 등)를 받을 수 있도록 잘 연계되고 있습니까?					

4. 응급관리요원의 전문성에 관한 질문입니다.

설문 문항	매우 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
① 귀하는 응급안전안심서비스 사업에 대해 잘 알고 있다고 생각하십니까?					
② 귀하는 대상자 관리 업무를 하는데 충분한 업무 처리 능력을 갖추었다고 생각하십니까?					
③ 귀하는 장비 관리 업무를 하는데 충분한 업무 처리 능력을 갖추었다고 생각하십니까?					

5. 응급관리요원의 책임성에 관한 질문입니다.

설문 문항	매우 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
① 대상자의 요구 사항이나 불편 사항을 듣고 응급 안전안심서비스 제공 과정에 반영하고 있습니까?					
② 실제응급상황 발생 후 대상자의 건강상태, 재산상의 피해 상황 등에 대해 파악하는 등 사후관리를 잘 하고 있습니까?					
③ 담당 업무의 책임자가 명확히 구분되어 있습니까?					

6. 응급안전안심서비스의 재정이 적절하게 운영되는지에 대한 질문입니다.

설문 문항	매우 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
① 응급안전안심서비스 통신료 월 1만원이 적절하다고 생각하십니까?					
② 응급안전안심서비스 지역센터 운영비가 적절하다고 생각하십니까?					
③ 응급안전안심서비스 제공 인력의 인건비가 적절하다고 생각하십니까?					

7. 응급안전안심서비스가 원하는 목표를 달성하기 위해 재정이 충분한지 여부에 대한 질문입니다.

설문 문항	매우 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
① 응급안전안심서비스 전체 예산이 충분하게 지원되고 있다고 생각하십니까?					
② 응급안전안심서비스 이용을 희망하는 예비대상자가 모두 서비스를 받을 수 있을 만큼 예산이 충분합니까?					
③ 대상자가 원하는 질적 수준의 서비스를 제공할 수 있을 만큼 재정이 충분합니까?					

8. 응급안전안심서비스가 목표로 한 효과성을 달성하고 있는지 여부에 대한 질문입니다.

설문 문항	매우 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
응급안전안심서비스가 대상자 응급상황 발생 시 신속하게 대처하는데 기여한다고 생각하십니까?					

9. 응급안전안심서비스 업무의 중요도에 대한 생각과 실제 업무 부담 비중에 대한 질문입니다.

1) 응급안전안심서비스 사업 운영에서 대상자 관리, 장비관리, 기타 업무 중 중요하다고 생각하는 업무는 무엇입니까?

- ① 대상자 관리                      ② 장비 관리                      ③ 기타( )

2) 응급안전안심서비스 사업 운영에서 대상자 관리, 장비관리, 기타 업무 중 실제 업무에서 업무 비중이 가장 큰 업무는 무엇입니까?

- ① 대상자 관리                      ② 장비 관리                      ③ 기타( )

# ABSTRACT

A Study on the Reorganization of Social Service  
Delivery System  
: Focusing on the Emergency Safety and Safety  
Service Delivery System

Ryu, So-Young  
Department of Social welfare  
Graduate school of  
Sungshin University

This study began with the recognition of a lack of related research despite the growing demand for care services and the continuous expansion of the number of subjects for emergency safety and safety services using in-house equipment. Accordingly, it was intended to confirm the factors affecting the effect of emergency safety and safety services for each factor of the social service delivery system. Through a literature survey, the factors of the social service delivery system and the emergency safety and safety service delivery system and operation status were analyzed. Based on this, the delivery system of emergency safety and safety services was classified into six categories: accessibility and continuity in organizational factors, expertise and responsibility in manpower factors, and appropriateness and sufficiency in financial

factors. Through this analysis, policy suggestions were sought for the reorganization of the emergency safety and safety service delivery system.

To this end, a survey was conducted on all emergency management personnel who directly provide services to the subject. When organizing the questionnaire, a preliminary survey was conducted on three emergency management personnel who worked as emergency management personnel for more than three years on the purpose of the study, the consistency of the questionnaire, and the degree of understanding of the questionnaire. After that, a survey was conducted on 643 emergency management personnel. The results of the responses of 285 emergency management personnel who participated in the survey were used for the survey. The collected questionnaires were analyzed using various methods such as frequency analysis, cross-analysis, difference analysis, factor analysis, reliability analysis, correlation analysis, variance analysis, and regression analysis using SPSS 29.0.

As a result of the analysis, first, the convenience of the service use process was somewhat low in accessibility items within organizational factors, which can be said to be due to equipment failures that occur in the process of using the service. The average of professionalism and responsibility items in the manpower factor was higher than that of other factors, and in the case of financial factors, all items except the appropriateness of 10,000 won in home equipment communication fees were lower. It can be said that both the appropriateness and sufficiency of the budget are low due to the low labor cost of local center operation

and emergency management personnel.

Second, the average of the demographic factors, such as whether allowances were paid, work experience, social service delivery system factors, and effectiveness, was analyzed. Accessibility was found to be significantly higher in the case of receiving allowances, and the longer the work experience, the higher the professionalism, but in the case of financial appropriateness, it was found to be higher than that of more than one year of work experience.

Third, as a result of analyzing the impact of social service delivery system factors on the effect of emergency safety and safety services, it was found that professionalism items had a significant effect among manpower factors. In the results of the analysis by dividing the group by the monthly salary level, which is a demographic variable, professionalism items had a significant effect, and persistence also had an effect on the effectiveness of the group with a monthly salary of less than 2 million won.

Accordingly, if you make policy suggestions to reorganize the emergency safety and safety service delivery system, first, it is necessary to improve the wage level and change the working environment to secure the expertise of emergency management personnel. In the wage system, the introduction of a salary system, the provision of natural payment regulations for necessary allowances such as qualification allowances and activity allowances, and the recruitment of emergency management personnel should be preceded for stable operation of the emergency safety safety service project. Second, it is

necessary to strengthen the management of in-house equipment to ensure the continuity of emergency safety and safety services. In order to prevent insufficient equipment management such as in-house equipment failure and A/S delays from leading to service interruption and service termination, it is necessary to strengthen in-house equipment management and establish an organic linkage system with care services such as emergency safety safety services. Third, it is necessary to prepare measures to secure the appropriateness and sufficiency of the finances of emergency safety and safety services. The budget for emergency safety and safety services has increased significantly from 11 billion won in 2019 to 28.5 billion won in 2023, but the level of awareness of financial adequacy and sufficiency by emergency management personnel is very low. It is necessary to prepare financial management measures to increase operating costs and labor costs of local centers so that the project can operate smoothly.