
2023년 연구사업 보고서

2023. 12



대한예수교장로회총회(합동측)복지재단·목동제일교회

양천해누리복지관

Contents

2023년 연구사업 보고서

- 연구 1. 중장년발달장애인의 지역사회 자립이 가능한가?(사례연구)
 - 중장년발달장애인의 지역서비스 현황 및 복지관의 역할 모색

- 연구 2. PCP기반 자립지원사업 점검 및 방향설정

- 연구 3. 장애인 복지관의 평생교육 개념에 대한 재정립

- 연구 4. 장애인 복지 환경변화에 따른 양천해누리복지관 기능향상사업의
지역사회지향 중재방법 연구

- 연구 5. 변화되는 활동지원서비스 대응을 위한 서비스 질적 향상 및 활성화 방안

- 연구 6. 환경변화에 따른 비영리단체의 기부 트렌드 모색

중장년발달장애인의 지역서비스 현황조사 및 권익옹호팀의 역할 모색

권익옹호팀 고은실

I. 서론

1. 연구의 필요성

II. 이론적 배경

III. 연구방법

1. 현황조사
2. 설문조사

IV. 연구내용

1. 현황조사
2. 설문조사

V. 분석결과 및 제언

1. 분석결과
2. 제언

부록

1. 양천구 내 지역서비스 현황

1. 서론

1. 연구의 필요성

가. 지역사회 내 발달장애인 현황

서울시 등록 발달장애인 수가 2021년 9월말 현재 3만3985명(지적2만7250명, 자폐성6735명)으로 2015년 2만9447명 대비 4,500여명이 증가한데다 만 40세 이상 중장년층 및 노년층 비중은 2015년 25.2%에서 지난해 2020년도에는 27.1%로 늘어난 상황이다.(2021.11.4. 대한경제 발달장애인자립생활 노년기전환 서비스 강화 중 발취)

양천구의 경우 2022년도 지적장애인 1,191명, 자폐성장래인 322명 총 1,513명이며 2023년도 지적장애인 1,199명 자폐성장래인 344명 총1,543명으로 발달장애인 작년대비 2%가 증가되었다.

2023년 5월 기준 양천구 장애인 연령 및 유형별 등록현황을 보면 지적장애인 1208명, 자폐성장래인 357명 총 1,565명의 발달장애인이 있다. 그 중 만35세 ~ 만65세 인원은 지적장애 447명, 자폐성장래인 20명 총 467명으로 양천구 전체발달장애인 중 약 30%를 차지하고 있다.

현황을 통해 발달장애인의 수는 점차 증가하고 있으며 이에 따라 발달장애인의 나이가 들수록 중장년장애인의 비중은 점차 높아질 것이라 예상되고 있어 이에 대한 대비책 마련이 필요하다.

나. 신문기사

[발달장애를 말하다] 50대 장애 아들 돌보는 70대 노모...설 곳 없는 중장년 발달장애인

【앵커멘트】

누구에게나 공평하게 흘러간다는 세월이 발달장애인들에게는 더 가혹합니다.

어느덧 부모 나이가 되면 장애에 노화까지 더해 이중고에 빠지는데, 이들을 돌봐야 하는 건 더 늙어버린 부모들입니다.

우리 사회는 과연 이들을 받아들일 준비가 되어 있는지 심가현 기자가 돌아봤습니다.

【기자】

올해 45세인 유준성 씨는 콩나물 공장에 나와 또래와 함께 일하기 시작하면서 일상에 활기가 생겼습니다.

▶ 인터뷰 : 유준성 / 40대 발달장애인

- "(일하면) 어떤 게 재밌어요?

- "선생님들하고 전부 다 같이 일하는 게 제일 재밌는..."

이곳의 절반 가까이가 40대 이상의 중장년층, 하지만 60세가 되면 퇴직을 해야 합니다.

문제는 나와서 갈 곳이 없다는 점입니다.

▶ 인터뷰 : 신말순 / 60세 발달장애인

- "땀 데 가서는 뭐하고 지낼 거예요?"

- "모르겠어요. 아직 모르겠어요."

▶ 스탠딩 : 심가현 / 기자

- "장애인구가 고령화되면서 지적 장애인의 사망 평균 연령은 56.3세까지 늘었습니다. 누릴 수 있는 삶은 길어졌지만, 이를 어떻게 채워나갈지는 아직 막막합니다.

70대 홍복렬 씨는 하루 대부분을 50대 발달장애인 아들과 집에서 보냅니다.

남편이 먼저 세상을 떠나고 자신도 돌봄을 받을 나이지만, 아들 역시 나이가 들면서 아픈 곳은 늘었고 부담은 더 커졌습니다.

▶ 인터뷰 : 홍복렬 / 발달장애 아들 둔 70대 어머니

- "(아들이) 우연히 복부 검사를 하다가 이상 징후를 발견했어요. 가서 보니까 암이다. (남편은) 16년에 돌아가셨고 그때부터 모든 걸 내가 떠안아야 하는... 종교가 없었다면 아마 무슨 사달이라도 났을 것 같아요."

노인 복지와 장애인 복지가 동시에 필요하지만 기댈 곳은 평소 다니던 복지관뿐.

원하는 프로그램마저 없을 때는 집에 남겨집니다.

▶ 인터뷰 : 오중철 / 50대 발달장애인

- "집에서는 휴대폰 보고 게임하고 그것뿐이 없어요. TV 보고."

학교와 직장을 그만두는 40~50대에는 사회에서 더 고립될 수밖에 없는데, 이용기간과 연령에 제한을 두는 복지관도 많습니다.

▶ 인터뷰(☎) : 00종합사회복지관

- "저희가 나이 기준이 있거든요. 원래 기준이 20세부터 40세 나이 기준으로..."

나이가 들어가는 모든 발달장애인들이 언젠가 마주해야 할 현실입니다.

▶ 인터뷰 : 김현승 / 서울시복지재단 연구위원

- "노화의 역설이라는 얘기를 하거든요. 나이가 들수록 더 많은 돌봄이 필요한데 실질적으로 이용 시설이라든지 제도적 기반은 점점 줄어드는..."

전체 발달장애인 중 30% 이상이 40대를 넘어섰고 이 중 4분의 1이 60대 이상이지만, 국가는 이들의 존재를 외면하고 있습니다.

▶ 인터뷰 : 홍복렬 / 발달장애 아들 둔 70대 어머니

- "없죠. 아무것도 없어요. 그냥 등급 받아서 지하철 공짜로 타는 것, 그것밖에 없어요. 뭐가 있다면 희망이라도 있죠. 그런 것도 없으니 희망조차도 없는 거..."

MBN뉴스 심가현입니다. [gohyun@mbn.co.kr]

다. 제도적 필요성

(1) 장애인 탈시설화 정책

서울시에서 운영하는 서울복지포털에 따르면 탈시설화란 거주시설에서 생활하는 장애인들이 당사자의 서비스 욕구 및 장애특성에 맞게 지역사회에서 자립생활을 영위하며 통합되어 살 수 있도록

기반을 조성하고 지원하는 시책이라 정의했다. 장애인 탈시설화 정책 1차 추진성과(2013~2017)를 보면 5년간 604명의 장애인을 탈시설할 수 있도록 지원하였으며, 자립공간확충, 탈시설개인지원, 탈시설 생태계조성, 전환서비스 지원강화 총 4가지 중점과제를 갖고 사업을 추진하였다. 2차 추진과정(2018~2022)을 보면 탈시설추진강화 및 전환지원체계 개선, 재가장애인 시설입소예방, 장애인 거주시설 운영개선 및 시설변환, 탈시설 장애인 지역사회 정착지원 총 4가지 정책과제를 갖고 사업을 진행하고 있으며 22년까지 800명 장애인의 탈시설을 계획하고 있다.

1차에는 도입기로 자립생활 공간 확보, 탈시설 인식조성에 초점을 두었다면 2차는 발전기로 탈시설을 가속화하고 거주시설 변환시범에 초점을 두고 있다. 23년도부터 3차 확대기로 지역거주정책을 다양화하고 거주시설 변환을 확대할 계획이다.

2022년 서울시는 서울시 장애인 탈시설 지원조례가 공포되었으며 통과되었다. 장애인이 거주시설에서 벗어나 지역사회에서 자립해 생활할 수 있도록 탈시설 지원 근거 마련을 위해 탈시설에 대한 시장의 책무와 기본계획, 탈시설 정책 민관협의체 구성 및 운영, 탈시설 지원사업 범위 및 예산지원 등 내용이 명시되었다.

위와 같은 내용을 보았을 때 탈시설이 점차 가속화되고 있어 지역사회 내 정착하게 되는 장애인의 인구수가 증가 됨을 알 수 있다. 이를 통해 탈 시설장애인이 지역사회내에서 안정적으로 생활할 수 있도록 지역사회 내 장애인 관련 유관기관들의 역할이 증대되고 있는 상황이다.

(2) 제2기 발달장애인지원 기본계획(2021~2025)

서울시에서 ‘발달장애인을 포용하는 지역사회 돌봄 환경 조성’ 정책목표를 세우고 2021년 11월 발달장애인 당사자를 위한 ‘제2기 발달장애인 지원기본계획’이 마련되었다. 추진방향으로 총 5가지가 있으며 ①전 생애과정에서 돌봄 공백이 없도록 평생설계 지원강화, ②발달장애인의 자기주도적 삶 및 자립생활 기반 확충, ③ 발달장애인이 지역사회에서 소외되지 않는 공감문화 조성, ④ 발달장애인 가족을 위한 위기대응체계 구축 및 가족지원 확대, ⑤ 복지와 기술융합 스마트 서비스 기반 구축이다.

1기와 달라진점에서 눈여겨보아야 할 내용은 기존 장애인 복지에서 소외되고 있는 **만 40세이상 중장년발달장애인을 발굴하고 적합한 개별화된 노년기 전환서비스 설계 등을 지원해 안심 노후생활을 보장하고자 하는 내용이다.**

1기 기본계획	→	2기 기본계획
학령기 이후 청장년기 중심지원		노년기 지원 신설
도전적 행동을 보이는 시설이용 장애인지원		종사자 지원을 추가
서비스 인프라 확충에 초점		운영내실화, 각 서비스 전달체계간 유기적 연계 및 조정에 중점

<제2기 기본계획에서 제1기 기본계획과 달라진 점>

위 기본계획을 통해 중장년발달장애인이 지역사회에서 안정적으로 생활할 수 있도록 지원체계 마련에 애쓰고 있으나 현재 이러한 정책의 내용이 지역사회에 반영되어 있는지 확인이 필요하다.

II. 이론적 배경

가. 발달장애인의 개념

발달장애인법 제2조(정의)를 보면 발달장애인을 지적장애인은 정신발육이 항구적으로 지체되어 지적능력의 발달이 불충분하거나 불완전하여 자신의 일을 처리하는 것과 사회생활에 적응하는 것이 상당히 곤란한 사람을 일컫는다. 자폐성장장애인은 소아기 자폐증, 비전형적 자폐증에 따른 언어, 신체표현, 자기조절, 사회적응기능 및 능력의 장애로 인하여 일상생활이나 사회생활에 상당한 제약을 받아 다른 사람의 도움이 필요한 사람이다. 그 밖에 통상적인 발달이 나타나지 아니하거나 크게 지연되어 일상생활이나 사회생활에 상당한 제약을 받는 사람으로서 대통령령으로 정하는 사람을 말한다.

나. 중장년의 개념

중장년을 나무위키(네이버)에서는 40~50대에 해당하는 중년과 그와 비슷한 나이대의 해당하는 장년인 사람을 총칭한다. 본 연구에서는 주5일 정기적인 프로그램이 끝나는 시점인 만 35세부터 우리나라 법령상 공식적인 노인연령으로 인정받아 노인서비스 대상이 되는 만 65세 이전까지를 중장년 대상으로 정의하고자 한다.

다. 지역서비스의 개념

발달장애인 관련 제도에 따른 공적서비스와 서울 서남권지역 내 중장년발달장애인의 욕구를 반영한 민간서비스(복지관 및 지역사회 내 장애인 관련 기관 프로그램 등)를 합하여 ‘지역서비스’라 명칭하겠다.

III. 연구방법

1. 지역사회내 중장년발달장애인 관련 지역서비스 현황조사

중장년발달장애인의 지역서비스를 양천구를 중심으로 인근 서울 서남권까지 권역을 넓혀 지역서비스(민간서비스)를 실시하고 있는 해당기관에 유선연락을 통해 현황을 파악하고자 한다.

2. 설문조사

설문조사는 미리 구조화되어 있는 설문지나 면접을 통하여 사회현상에 관한 자료를 수집하고 분석하는 연구방법이다.(네이버 위키백과 내용발췌) 발달장애인에게 설문조사시 인터뷰를 활용하는 이유는 발달장애인이 설문지 문항으로 충분히 이해하고 답변하는데 한계가 있고 설문지 문항으로 할 경우 제한된 질문안에서의 답변만 확인할 수 있어 충분한 정보를 획득하는데 어려움이 있다. 이를 위해 설문조사시 인터뷰를 활용하여 연구자가 알고자 하는 정보를 취합하고자 한다.

본 설문조사에는 양천구에 거주하고 있는 중장년발달장애인 중 지역서비스를 전혀 이용하지 않고 있는 대상으로 설문조사를 실시하여 서비스를 이용하지 못한 주요인을 파악하여 지역서비스를 이

용하기 위한 지원체계가 안정적으로 마련되어 있는지 알아보고자 한다.

[설문내용]

1. 서비스를 언제까지 이용했나요?
2. 하루종일 무엇을 하면서 지내나요?
3. 서비스(프로그램)를 이용하지 않는 이유는 무엇인가요?
4. (중장년발달장애인이) 행복하게 생활하기 위해서 어떤 도움이 있으면 좋을까요?

IV. 연구내용

1. 현황조사

가. 공적서비스

1) 장애인활동지원서비스

만6세 이상부터 만 65세 미만의 ‘장애인복지법’ 상 등록장애인이 주 대상으로, 자립생활과 사회 참여를 지원하고 그 가족의 부담을 줄임으로써 장애인의 삶의 질 증진을 목적으로 한다. 이를 위해 신체지원, 사회활동지원, 가사지원 등 다양한 서비스를 제공한다.

양천구에 활동지원제공기관이 총 7곳이 있다.

2) 발달장애인주간활동서비스

만18세~64세의 ‘장애인복지법’ 상 등록된 지적 및 자폐성 장애인(장애인 당사자 및 가구의 소득 수준과 무관하게 신청가능)을 대상으로 하여 발달장애인이 지역사회에서 다양한 경험을 하고 동료 이용자와 함께 낮시간을 보낼 수 있도록 이용권(바우처)제공한다.

양천구에 총 2곳 주간활동서비스기관이 있으며 9시부터 오후3시까지 이용자의 특성 및 욕구를 반영하여 요리, 음악 등 다양한 프로그램을 통해 낮활동 지원하고 있다.

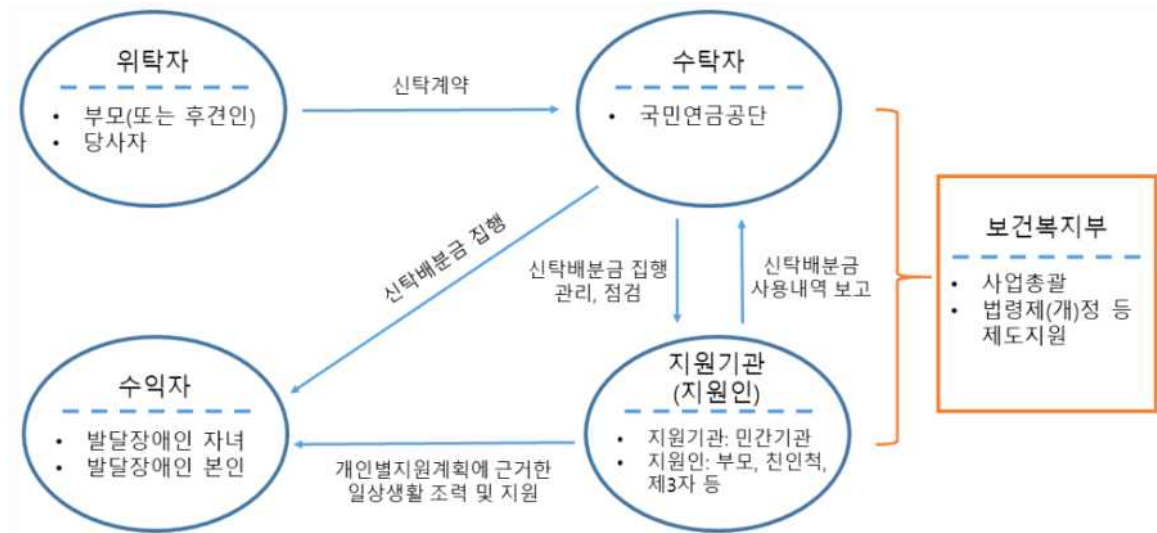
3) 발달장애인 공공후견인지원사업

의사결정능력 부족으로 어려움으로 겪고 있는 성인발달장애인에게 공공후견 서비스를 제공하여 발달장애인의 자립생활을 도모하는 것을 목적으로 하고 있다. 만19세 이상 발달장애인 및 긴급하게 후견이 필요하다고 지자체, 법원에서 판단하는 장애인을 대상으로 서비스가 제공된다. 주로 통장 개설 및 관리, 사회복지서비스 등의 이용계약, 기타 공법상의 신청행위에 대한 대리권을 행사하며 발달장애인을 지원하는 사업이다.

4) 발달장애인 재산관리지원사업(시범사업)

만19세이상 성인발달장애인을 대상으로 서비스가 제공된다. 발달장애인의 재산 보호지원, 수요에 따른 지출지원(개인별재정지원계획수립), 안정적인 경제생활지원이 주 서비스이며 국민연금공단을 수탁자로 하여 신탁계약에 기반한 재산관리지원서비스를 제공한다. 올해 23년 12월까지 시범사업

으로 운영하다 시범사업종료후 평가를 거쳐 본 사업으로 추진예정이다.



5) 발달장애인 긴급돌봄사업(시범사업)

만6세이상 65세미만 등록된 발달장애인을 대상으로 서비스가 제공된다. 긴급돌봄사업은 보호자의 입원, 경조사, 신체적심리적 소진등의 긴급상황을 지원하기 위해 1회 입소시 1일 ~ 최대7일, 연 최대 30일까지 서비스를 지원하고 있다. 남성1개소, 여성1개소 일반가정과 비슷하게 공간을 구성하고 있으며, 일상생활지원, 사회활동참여, 식사지원등의 서비스를 제공한다.

나. 민간서비스

1) 양천구 내 서비스현황[부록참조]

(1) 발달장애인 주간보호센터

총 9기관 중 9기관 모두 중장년발달장애인이 서비스를 이용할 수 있다. 단, 3곳 중 2곳은 만45세 미만, 1곳은 만40세 미만으로 연령이 제한되어 있어 만 45세이상 발달장애인은 이용이 제한되었다.

(2) 장애인거주시설

총 6개 시설 중 현재 입소가 가능한 시설은 총 2곳이며 여성발달장애인만 입소가 가능하다. 대부분 나이제한을 하지 않았으나 현재 입소한 대상자의 연령분포도를 보면 20~50대 미만이다. 50세 이상 65세 미만의 중장년발달장애인은 사실상 입소가 어려운 상황이다.

(3) 자립생활지원센터

양천구에 장애인자립생활센터가 총 4곳이 있다. 그 중 1곳은 여가문화프로그램에서 중장년발달장애인이 참여하는 정도였다. 그 중 2곳 사람사랑양천장애인자립생활센터와 사람중심장애인자립생활센터에서는 자립생활지원주택사업을 진행하고 있다. 사람사랑IL센터에서는 신정동에 체험휴이 있

으며 남자홀은 3명(20대), 여자홀은1명(20대)가 있다. 연령제한은 없으나 대부분 젊은 연령대인 장애인이 생활하고 있다. 그 외 자가형주택의 경우 현재 16가구 있으며 50대가 1~2명이며 그 외 20대였다. 사랑중심IL센터는 목동에 체험홀이 있으며 탈시설 장애인을 대상으로 모집하고 있으나 현재 거주자가 없어 2024년도에 사업의 유형과 대상을 변경하는 사항에 대해 방향성을 모색하고 있다. 서울지적장애인자립지원센터에서는 중장년발달장애인을 위한 별도의 프로그램은 진행하지 않으며, 공공후견인지원사업을 진행하고 있었다. 담당자와 인터뷰한 결과 30대이상 중장년발달장애인이 공공후견을 많이 신청하고 있으며, 특히 탈시설한 장애인, 복지기관에서 사례관리서비스를 받고 있는 대상들이 대부분 공공후견인을 신청하여 지원받고 있다고 한다.

현재 양천구에서는 중장년발달장애인만을 대상으로 하는 서비스는 별도로 마련되어 있지 않으며 대부분 돌봄 및 여가문화 프로그램을 제공하는 수준이다. 또한 대부분 기관이 이용연령을 20~50대로 제한하고 있어 50대 이상의 중장년발달장애인은 양천구 내 서비스를 이용하는데 한계가 있다고 파악된다. 단, 장애인자립생활센터에서는 자립생활지원주택, 공공후견인 등 발달장애인이 자립에 필요한 기반을 마련할 수 있는 체계가 있음을 알 수 있다.

2) 서남권 지역 서비스 현황

(1) 강서구

① 늘푸른나무복지관

- 중장년발달장애인 대상 프로그램

프로그램명		이용대상	이용기간	내용
중장년 낯활동 서비스 (곶여울-종일반)		만35세이상 발달장애인 13명 (주연령대 40~50대) (타구도 이용가능)	주5회 10:00 ~ 16:00 이용기간 제한없음.	건강증진교실, 기능예방교실, 일상생활교실, 미래준비 등 노년기 전환 맞춤형 서비스, 문화/여가 참여를 통한 낯활동지원사업
공간개방 (우리동네사랑방)		만35세이상 발달장애인 (일 10명)	주5회 10:00 ~ 13:00	중고령 발달장애인이 동년배 주민들과 함께 유익한 시간을 보낼 수 있도록 공간개방 및 프로그램 진행
노년기전환 서비스 중고령 발달장애인 당당하게 나이들기 '당나기 프로젝트)	미래설계교육	만35세이상 중고령발달장애인	8회기 (4~7월)	당사자 노후 및 보호자 사후 대비 준비교육, 노후 생활 관련 기관 견학
	좋은이웃 만들기	지역주민과 만35세이상 중고령발달장애인	10회기이상 (3~11월)	발달장애인의 비공식적 관계망 형성을 목적으로 이루어지는 다양한 일상적 활동
	마을살이	만35세이상 중고령발달장애인	주1회 (3월~11월)	개별지원계획 및 당사자의 욕구에 근거한 목표수립 및 지원, 거주지 마을 탐방을 통한 자원연계 등 지원
찾아가는개별맞춤서비스		성인발달장애인 (잠재적 사례관리대상)	주1회 (10회)	서비스 연계에 어려움이 있는 사각지대 가정에 지역사회 활동 참여증진을 위한 개입계획 및 지원
그 외 문화여가교실, 1인1취미동호회지원사업, 지역주민평생교육강좌, 거주시설네트워크 사업 등 성인 발달장애인 대상으로 진행되고 있음.				

- 담당자와의 인터뷰

Q. 중장년 낯활동을 시작하게 된 배경은?

A. 본 관 직업적응훈련 이용자들 중 나이가 들고 취업은 잘되지 않는 발달장애인의 인원이 점차 늘기 시작했음. 위와 같은 대상에게 지속적인 직업적응훈련을 하더라도 취업에 한계가 있어 별도의 프로그램 마련이 필요한 상황임. 이용자들이 나이가 들기 시작하면 보호자들 나이도 고령이 되어 이용자를 적극적으로 지원하는데 어려움이 있다보니 기관에서의 안정적인 돌봄에 대한 욕구가 있었음. 이를 반영하여 중장년 낯활동 서비스가 시작되었음.

Q. 우리동네사랑방은 주로 어떤 대상들이 이용하는지?

A. 만35세이상 발달장애인이거나 누구나 가능하나 꿈여울반 이용자는 제외됨. 보통 복지관 이용이 전혀 없어 이용에 대해 낯설고 거부감을 느끼는 재가장애인들이 이용할 수 있도록 마련함. 서로 관계가 없는 이용자들이 모이다보니 어색한 부분들이 있어 프로그램을 진행해서 참여하는 이용자들끼리 서로 관계를 맺을 수 있도록 지원하고 있음.

Q 중고령 발달장애인 당당하게 나이들기 ‘당나기 프로젝트’ 는 구체적으로 어떤사업인지?

A. 당나기 사업은 중장년발달장애인의 미래를 함께 준비하는 프로그램이라고 생각하면 됨. 지역자원을 연계하여 서비스가 진행되어 강서구 거주 장애인대상으로 진행됨. 이전에 서울시 노년기전환기센터 수행기관으로 25년까지 당나기 사업을 진행하기로 하여 21년도 수행기관으로서 사업을 진행하였음. 그러나 서울시노년기전환센터에서 사업을 진행하지 못하게 되었음. 본 사업의 필요성을 기관자체에서 느끼고 있어 복지관 사업비로 사업을 진행하고 있음. 이전에는 발달장애인지원센터에서 필요한 대상자를 연계하여 이들을 대상으로 서비스를 진행하였으나 현재는 자체적으로 발굴하여 서비스를 제공하고 있음. 보통 참여하는 대상자정이 장애인을 적극적으로 지원하는 보호자들이 신청해서 이용하고 있으며 현재는 신규발굴에 어려움이 있다고 함.

Q 향후 중장년프로그램에 대해서 어떻게 진행할 계획인지?

A. 중장년낮활동서비스의 경우 사랑방과 함께 묶어서 평생교육프로그램을 진행할 계획을 하고 있음. 차츰차츰 낮활동서비스를 줄이면서 평생교육프로그램을 이용할 수 있도록 함. 종일반을 이용자의 활동지원사가의 경우 이용자를 중장년낮활동서비스를 보내고 난 후 복지관내에서 프로그램이 끝날때까지 기다리는데 그 시간을 활동지원서비스 시간으로 체크를 하다보니 정작 이용자의 활동지원서비스 시간이 줄어들어 이에 대한 아쉬움도 있음. 또한 이용자들이 본인이 원하는 프로그램을 직접 선택하고 다양한 프로그램을 경험하는 것이 더 좋을거 같다는 생각이 있어 차츰차츰 변화를 줄 계획이라고 함.

② 기쁜우리복지관

프로그램명	대상	제공일	이용시간	내용
기쁜우리 복지관 부설 주간보호센터	성인 발달장애인 연령제한없음 (16명)	주5회	10:00 ~ 17:00	일상생활 및 사회생활을 영위하는데 지원이 필요한 장애인을 대상으로 낮프로그램 진행.(이용자 대부분 90% 이상이 20대~30대)
기쁜우리 아카데미	성인 발달장애인 연령제한없음 (10명)	주5회	10:00 ~ 16:00	기초문해 및 인문교양교육, 여가탐색프로그램 등
그 외 나혼자한다(요리활동), 핸드벨교실, 난타교실 등 발달장애 청소년 및 성인을 대상으로 진행되고 있음.				

(2) 구로구

① 에덴장애인복지관

- 중장년발달장애인 대상 프로그램

프로그램명	대상	이용기간	내용
에덴스쿨	만18세~50세 미만 발달장애인	주5회 10:00 ~ 16:00	성인 장애인을 대상으로 개별지원을 통한 개인 역량을 강화하고 가정 내 돌봄 부담 감소
그 외 요리동호회, 직업훈련반, 낮활동지원사업 등 성인발달장애인 대상으로 진행되고 있음.			

- 담당자와의 인터뷰

Q. 에덴스쿨은 구체적으로 어떤 사업인지?

A. 2명의 수행인력이 12명의 발달장애인(만18세~50세 미만)을 개별 지원하며, 정리·수납법 교육, 문화/여가, 평생교육 등 다양한 프로그램을 진행함. 평생교육에 초점을 맞추고 있으며, 12명의 인지나 기능이 다 다르기에, 하향평준화하여 프로그램이 이루어짐. 이용 기간은 3년임.

Q. 에덴스쿨은 주로 어떤 대상이 이용하는지?

A. 참여 대상이 발달장애인으로 명시되어있으나, 내부적으로 이야기가 많았음. 논의 끝에, 발달장애인으로 구매하지 않고, 뇌병변 장애나 지체장애 등 모든 장애를 열어놓았음. 그러나, 현재까지 에덴스쿨에서 발달장애 외에 다른 장애를 가진 이용자가 참여하지 않았음. 접수가 들어오면, 1개월의 관찰평가가 필요함. 여러 평가지표를 통해 참여자를 선정하며, 선정 이후 개인별 지원계획에 따라 서비스가 진행됨.

Q. 에덴스쿨을 시작하게 된 배경은?

A. 프로그램 내용은 조금씩 변하지만, 지속적으로 성인 발달장애인을 개별 지원하고 있음. 2022년도 유스클럽의 경우, 보호자의 돌봄적인 욕구가 크게 드러났고, 가정 내 부담을 완화하는 방향이 있음. 올해 에덴스쿨로 개편하며, 가족 지원의 성격보다는 이용자 중심의 서비스를 제공하려고 함.

Q. 향후 중장년프로그램을 어떻게 진행할 계획인지?

A. 성인장애인, 발달장애인을 대상으로 한 프로그램이 있음. 그 프로그램에 중장년발달장애인이 대상이 될 수 있으나, 중장년발달장애인을 위해 따로 마련된 프로그램은 없음. 에덴스쿨에서는 연령층이 다양함. 40대 발달장애인은 퇴행이 시작되기 마련임. 평소에 잘하던 것도 잊어버리거나, 못하게 되는 일이 빈번함. 20대 발달장애인은 일상이나 성장에 집중한다면, 40대 발달장애인은 가사나 정리·수납 방법을 재교육하는 등 퇴행을 방지하기 위한 맞춤형 계획을 세우기도 함.

(3) 영등포구

① 영등포장애인복지관

프로그램명	이용대상	이용기간	내용
중고령발달장애인 자립지원반	35세이상 성인발달장애인 (나이제한없음)	주5일 10시~4시	성인발달장애인의 자립을 위한 일상생활, 건강생활, 독립생활, 교육활동, 직업활동, 사회활동지원을 위한 프로그램 지원
발달장애인 자조모임			

- 담당자와의 인터뷰

Q. 중고령 발달장애인 자립준비반을 운영하게 된 배경은?

A. 20년도까지는 성일발달장애인 통합으로 자립지원반을 운영했으나 연령과 특성에 맞는 서비스를 제공하기 위해 구분하여 진행하게 되었음.

Q. 주로 어떤 대상들이 이용하는지?

A. 35세 성인발달장애인이면 누구나 이용가능하나 수급자, 영등포 거주, 2인가구 이하 대상을 우선으로 선정하고 있음.

Q. 어떻게 진행이 되고 있는지?(횟수, 기간)

A. 주5일 10시부터 4시까지 진행되고 있음. 이용 기간이 별도로 정해져 있지 않았으나 이용자가 노력하지 않고 만성적인 문제 발생하는 경우가 많아 올해부터 이용기간 3년, 최장 5년 동안 이용할 수 있도록 변경되었음. 현재 자립생활 · 일상생활 · 지역사회이용을 중심으로 프로그램 진행되고 있으며 주2~3회 오후에는 복지관 내 평생교육프로그램을 이용할 수 있도록 하고 있음.

Q. 대상자 발굴은 어떻게 이루어지나요?

A. 정원 7명 중 결원 발생하여 현재는 5명으로 운영되고 있음. 신체 · 거리 · 행동특성 · 개별적인 일정등으로 인하여 신청자가 많지 않음. 주로 복지관 내에서 이용자 모집이 이루어지며 연초 · 중순 · 연말 타기관에 홍보하여 대상자를 모집하기도 하나 신청자가 많지는 않음. 중고령 프로그램을 운영하고 있는 타기관과 연계하여 대기하고 있는 이용자들이 본관 프로그램을 이용할 수 있도록 홍보하고 있음.

Q. 향후 프로그램을 어떻게 진행할 계획인지?

A. 보호자의 연령을 고려하여 사후에 대해 사전에 준비할 수 있도록 지원할 계획임. 실제 자립에 필요한 부분들을 지원할 예정이며 개인의 의미있는 활동을 지원하기 위해 개인별 지원계획 수

립 예정임. 차년도에는 홍보차원으로 일부 프로그램을 오픈형으로 운영하여 프로그램을 이용하지 않더라도 원하는 시간에 이용할 수 있도록 하고 타기관과 연계하여 타기관 이용자들도 같이 운영할 수 있도록 계획하고 있음.

(4) 금천구

① 금천장애인복지관

프로그램명	이용대상	이용기간	내용
우리동네 금천학교	고령 발달장애 (40세 이상)	주3회 10:00~14:30	보호자 사후 준비, 자립교육, 상담, 미래 설계 등을 통한 자립훈련
우리동네 건강체조, 금천가족오케스트라(그룹음악치료, 악기레슨), 댄스동아리, 청년에프터스쿨(타악기연주, 체육, 방송댄스, 미술), 금천문화학교(전통예술창작교실, 건강문화교실, 한마음여가놀이터, 정보문해교실), 꽃보다 우리, 이룸·라운 아카데미			

- 담당자와의 인터뷰

Q. 주로 어떤 대상들이 이용하는지?

A. 보호자가 고령이나 보호자의 역할을 하기 힘든 이용자를 대상으로 프로그램 운영하고 있음.

Q. 대상자 발굴은 어떻게 이루어지는지?

A. 주로 복지관 내 프로그램 이용자들이 이용했었고 그 외 사례팀의 의뢰를 통해 들어오고 있음, 신청은 복지관 프로그램 신청을 받는 12월에 같이 진행되고 있음. 복지관 지역연계팀 나들이 프로그램을 통해 신규 대상자가 유입되기도 함. 보호자의 사망 등으로 강제적으로 자립한 대상자들이 실제로 필요하다고 생각하고 있으나 발굴에 어려움이 있음.

Q. 구체적으로 어떻게 진행되고 있는지?

A. 자립에 필요한 영역(금전, 지역사회이용, 여가 등)에 대해 주3회 진행하고 있음. 매일 이용할 경우 복지관에 대한 의존도가 높아질 것을 우려하여 주3회로 운영하고 있으며 모든 요일을 고정적으로 이용하기보다는 본인의 필요에 따라 자유롭게 이용할 수 있도록 하고 있음. 이용기간은 1년이며 욕구가 있을 경우 연장 가능하나 연장을 약속하지는 않음. 작년 기준 30% 신규대상자 입급 하였음. 실인원은 10명이나 직장·타프로그램의 이용과 병행하여 이용하고 있어 요일별 이용인원이 상이함. (실제 실인원은 좀더 많은 편임) 담당자 한 명이 진행하는데 어려움이 있어 시간대 및 영역별로 직원들이 역할을 나누어 지원하고 있음. 이용자의 욕구보다는 보호자의 욕구로 신청하는 대상이 많아 자립보다는 돌봄의 역할이 높아지는 것에 대한 딜레마가 있음. 강제적으로 자립 후 근로 외에 특별한 활동없이 무료하게 집에서만 지내던 대상이 있어 프로그램 이용을 통해 여가생활 활용하는 방법을 배우고 졸업한 대상이 있음.

Q. 향후 프로그램을 어떻게 진행할 계획인지?

A. 올해는 노인복지 프로그램을 모델링하도록 자문 받아 여가활동 중심의 활동들을 많이 했었으나 비장애인의 중장년의 여가활동과는 차이를 두어야한다는 생각이 들었음. 최근 부모의 사망으로 다양한 위기상황에 놓인 대상자가 발생하면서 위기도가 있는 대상을 중심으로 지원할 수 있도록 할 예정임. 정원 10명에서 8명으로 줄이고 사례팀과 연계하여 가정방문·상담을 병행하여 대상자와 가정에 대해 지원할 계획임. 복지관이 아닌 이용인이 살고 있는 집 중심으로 지역탐방·일상생활 훈련 등을 진행할 계획이며 관련하여 지역팀과 연계하여 자원을 활용할 계획임.

Q. 복지관 내 발달장애인 대상 프로그램들이 많은데 발달장애인 대상 프로그램이 많은 이유가 있는지? (금천구 중장년발달장애인 비율?)

A. 금천구 내 발달장애인의 비율이 높기도 하지만 복지관 법인에서 발달장애인 대상 사업에 관심이 많아 복지관에도 발달장애인 사업이 많은 편임. 다른 장애군의 이용 문의도 많지만 처음부터 발달장애인 중심으로 사업이 구성되어 있어 전체를 반영하는데 어려움이 있음.

(5) 관악구

① 관악장애인복지관

프로그램명	대상	제공일	이용시간	내용
요리교실	성인 발달장애인 (5명)	주1회	14:30 ~ 16:30	일상생활, 독립생활 능력 향상을 위한 요리교실 진행
에코커넥트	성인 발달장애인 (5명)	상시	13:30 ~ 15:00	플로깅 및 친환경제품제작 활동 진행
발달장애인 요양보호사 보조일자리 (장애인일자리사업)	성인 발달장애인	12월 모집	-	관악구 내 요양시설에 배치되어 요양보호사의 전반적인 업무를 지원하며 직무 능력 및 경험 확대를 위한 일자리사업
- 사업 대부분이 중장년을 구별하지 않고 성인 발달장애인을 대상으로 사업을 진행하고 있음. 그 외 행복동행(관악구 내 50세 이상 1인가구 고령장애인을 지원하기 위한 지역사회 기반 관계망 형성 사업)이 있지만 발달장애로 특정짓지는 않는 사업임.				

(6) 동작구

① 서울시발달장애인복지관

프로그램명	대상	제공일	이용시간	내용
중장년기 건강증진프로그램	중장년 성인 발달장애인	주1회	1-2시간	중년기 질환교육 및 건강관리
평생교육사업 (굿데이)	20~40대 발달장애인	주5회	10시-16시	평생교육 위주 낮활동 프로그램
	50대 이상 발달장애인	주5회	10시-16시	낮활동 프로그램 및 당사자의 미래설계 지원

- 담당자와의 인터뷰

Q. 중장년 발달장애인 발굴은 주로 어떻게 하고 서비스가 연계되고 있는지?

A. 동작구에 약 1,150명의 발달장애인이 있음. 지역동행팀은 동작구의 모든 발달장애인을 발굴하는 것을 목표로 동작이음(동작구 발달장애인 고립가구 지원사업)을 진행함. 동주민센터, 타 기관에서 의뢰가 오거나 지역의 주민발굴단을 통해 발굴이 되고 있음. 현재 약 500명의 발달장애인이 발굴되어 있고, 동행(동작구에서 행복하기)사업에서 명부를 관리하고 모니터링하고 있음. 이 중 **위험 상황이 발생되면 사례관리로 연계되며 그 중 40대이상 중장년 발달장애인이 많은 비중을 차지함.** 2020년도부터 고립가구case가 많아지고 있고, 주로 고령의 보호자와 생활하다가 1인가구가 된 case도 증가함. 주로 건강관리가 되지 않아 건강상의 어려움을 주된 문제상황으로 겪고 있어 사례관리를 하며 기관 내 건강증진 프로그램으로 연계하고 있음.

Q. 중장년 발달장애인에 대한 특화사업이 있는지?

A. 중장년기 건강증진프로그램을 진행하고 있음. 주로 건강상의 어려움을 가지고 있는 발달장애인을 해당 프로그램에 연계하고 있음. **발달장애인은 고통에 무디고, 건강관리가 잘 안 되는 양상이 나타남.** 이에 사업의 필요성을 느꼈으며, 보건소 및 보라매병원 등과 협력하여 프로그램을 진행하고 있음. 근골격계 질환 예방, 생활근력 강화 등 다양한 재활운동을 위주로 중장년 발달장애인이 참여하고 있음.

관내 직원 중 간호사가 있어 뇌 건강, 치매예방 등 전문적인 지식을 바탕으로 프로그램 운영하고 있음. 갱년기/중장년기 여성 등 연령대별로 필요한 건강정보를 전달하고, 교육할 수 있도록 함. 평생교육사업 이용자도 연계하여 프로그램 참여할 수 있도록 돕고 있음.

Q. 평생교육사업(굿데이) 연령대별로 진행하고 있는데 이유가 무엇인지?

A. 평생교육사업 낮활동 프로그램을 4개반으로 운영하여 진행함. 레드, 블루, 그린반은 20대-40대를 개인의 성향별로 나누어 진행하나, 옐로반은 50대 이상 성인발달장애인이 참여하는 프로그램으로 40대 후반부터 7명이 참여하고 있음. 50대가 되면 전반적인 신체 리듬과 활동하는 에너지가 달라짐. 신체가 노화되어 적합한 반 운영을 위하여 연령대를 별도로 나누어 진행하고 있음.

Q. 당사자의 미래설계는 어떤 개입인지?

A. 당사자의 미래 설계는 보호자를 대상으로 하는 정보 안내 교육임. 2022년부터 시행하였으며, 연5회기(연속) 운영을 통해 주거, 법률, 후견인제도 등 발달장애인에게 적합한 정보와 교육을 외부 강사를 초빙하여 교육하고 있음. 교육을 받은 부모의 반응은 서로 다르나, 주로 자녀의 상황에 따라 다양함. 담당자로서 자녀(발달장애인)의 나이가 젊을수록 에너지가 높고 부모가 적극적인 것 같다고 생각됨. 자녀의 연령이 높아질수록 정보 이용에 대한 필요성을 크게 느끼지 않고, 교육에 소극적임. 현실적으로 아직 당사자에 대한 계획을 세워 프로그램을 운영하기에는 어려움이 있음.

서남권 기관을 대상으로 조사한 결과 발달장애인을 주 대상으로 하고 있는 기관의 경우 중장년발달장애인을 위한 특화된 프로그램이 대부분 마련되었다. 중장년발달장애인의 건강관리에 대한 영역과 부모사후에 혼자 남겨질 중장년발달장애인이 지역사회내에서 안정적으로 살아갈 수 있도록 미리 준비할 수 있는 지원체계를 마련하는 등 다양한 형태로 서비스가 진행되고 있다. 그 외 장애인복지관들 또한 여가문화프로그램을 성인 장애인대상으로 진행하여 중장년발달장애인이 참여할 수 있도록 하는 기관도 있는 반면에 중장년발달장애인의 돌봄 및 자립생활을 지원하기 위한 별도의 프로그램을 마련해서 진행하고 있음을 파악할 수 있었다.

2. 설문조사

설문조사는 본관 사례지원서비스를 이용하고 있는 중장년발달장애인 36명 중 타기관 이용없이 주로 가정에서 생활하고 있는 6명을 대상으로 설문조사를 진행하였다.

대상자 6명은 아래표와 같이 장애 정도를 갖고 있으며 담당자가 직접 가정에 방문하여 설문조사 진행하였다.

연번	대상자	성별	나이	장애정도	가족사항
1	A	여	65세	동네 인근 외부활동이 가능함 간단한 질문에 대해 의사소통이 가능함.	고령의 노모와 생활하다가 모가 입원하게 되어 혼자 생활하고 있음.
2	B	남	47세	표현언어가 적어 의사소통에 어려움이 있음. 혼자 외부활동 한 경험이 없음. 혼자 외부활동하는데 어려움이 있음.	모와 여동생과 생활함
3	C	여	54세	간단한 질문에 응답은 가능하나 대부분 의미없는 언어를 표현함.	모와 남동생과 생활함
4	D	여	60세	충분히 의사소통이 가능하며 외부활동도 가능함.	남편과 아들과 생활함
5	E	여	56세	간단한 질문에 대해 언어표현이 가능하며 혼자 외부활동이 가능함.	모와 생활함.
6	F	남	38세	혼자 외부활동이 가능하며 질문에 짧은 문장으로 대답이 가능함.	부와 형과 생활함.

<설문조사에 참여한 대상자의 특성>

각 문항에 따른 응답은 다음과 같다.

Q1. 서비스를 언제까지 이용했나요?

- A : 고등학교를 다니다가 중퇴하고 난 후 집에서 주로 생활했다.
- B : 특수학교 고등과정까지 마치고 그 이후에 집에서 주로 생활했다.
- C : 초등학교를 다니다가 안다니게 되었으며 그 이후에는 주로 집에서 생활했다.
- D : 초등학교1학년까지 다니다가 중퇴하였다. 시골이다보니 학교를 그만둔 후 고구마 캐기 등 발농사를 했어요.
- E : 중학교까지 의무교육이어서 중학교까지 다녔으며 고등학교는 시험에 떨어지게 되면서 학교를 안다니게 되었다.
- F : 중학교에서 특수학습을 다녔으며 학교를 잘 다니지 않고 빠지는 일이 많았으며 그 이후부터 학교를 다니지 않게 되었다.

Q2. 하루종일 무엇을 하면서 지내나요?

- A : 아침식사를 한 후 동네를 배회하거나 인근에 있는 백화점에 가서 물건을 사고 밥도 사먹으면서 시간을 보내고 있다.
- B : 주로 가정에서 TV를 보는 등 일상생활을 하고 있다.
- C : 활동지원사가 오면 아파트 단지를 걸어다니며 운동을 하고 집에서 TV를 보는 등 주로 가정안에서 생활하고 있다.
- D : 가끔 마트를 가는 등 주로 가정내에서 일상생활을 하고 있다.
- E : 동네 인근을 배회하거나 가끔 백화점에 가서 구경도 하면서 시간을 보내고 있다.
- F : 주로 집에서 생활하고 있으며 게임도 하고 일상생활하며 지내고 있다.

Q3. 서비스(프로그램)를 이용하지 않는 이유는 무엇인가요?

- A : 프로그램이나 센터를 잘 알지 못했다.
- B : 시골에서 대가족으로 생활하다보니 가족들이 대상자를 돌보았다. 그래서 프로그램이나 센터를 이용해야 하는 필요성을 느끼지 못했다. 시골에서 서울로 이사와서도 대상자가 성향이 유순해서 가정에서 돌봄이 가능해서 센터 이용을 하지 않았다.
- C : 복지관 프로그램이나 이용하려고 해도 멀미가 심해서 차로 이동하는데 어려움이 있다. 그래서 프로그램 이용하는데 한계가 있다.
- D : 복지관 프로그램을 이용하고 싶은 마음은 있으나 남편의 눈치를 보면서 이용을 못하고 있다.
- E : 다른 사람들을 만나는 것이 싫고 혼자 다니는 것이 편하다.
- F : 보호자는 지역에 어떠한 서비스가 있는지 몰라서 이용을 하지 못했다고 하였다.

Q4. (중장년발달장애인이) 행복하게 생활하기 위해서 어떤 도움이 있으면 좋을까요?

A : 대상자는 ‘나가는거, 여행가는거’ 하고 싶다고 표현하였다.

B : 대상자의 모는 ‘약 챙기고, 운동해주는거’ 라고 표현하며 건강관리 및 안정적인 돌봄에 대한 도움을 바랐다.

C : 대상자의 모는 ‘글세...생각 안해봤는데’ 라고 하며 장애인 생활시설에 대한 이야기를 언급했다.

D : ‘복지관에 노래교실이 재밌다고 하던데..’ 라고 하며 여가문화 프로그램을 희망하였다.

E : 모는 “글세요 생각을 안해봤는데... 무엇이 필요할까요?” 라고 되물었으며 대상자도 ‘모르겠어요’ 라고 대답하였다.

F : 부는 ‘글세 잘 모르겠는데... 누가 애 돈 관리하는거를 도와주면 좋겠는데’ 라고 표현하였다. 대상자는 ‘돈’ 이라고 대답하였다.

본 설문에 대한 결과는 다음과 같다.

첫째, 중장년발달장애인이 서비스를 이용하지 못한 원인은 고령의 부모가 도움은 필요하지만 지역에 어떠한 서비스가 있는지 모르고 또한 도움을 어디다가 요청해야할지 알지 못해 서비스를 이용하지 못했다.

둘째, 중장년 발달장애인은 고령의 부모가 장애인복지에 정보인식이 부족하거나 필요성을 느끼지 못하여 공교육을 마친 대상자는 1명, 그 외 5명은 공교육을 마치지 못한채 가정에서 돌봄이 이루어졌다. 이들은 공교육 외에 복지관이나 센터 이용이 전무했다.

셋째, 서비스를 이용하지 않고 있는 중장년발달장애인은 주로 가정에서 생활하거나 혼자 인근에서 외부활동을 하며 생활하고 있다.

넷째, 주 보호자인 고령의 부모는 사후에 발달장애인 자녀를 위해 시설입소를 계획하거나 본인사후를 생각하지 않아 별다른 계획을 하지 않는 경우가 대부분이었다.

설문조사의 한계점으로는 설문대상 인원이 6명으로 매우 적어 이들의 설문조사의 결과내용이 양천구 내 가정에서 주로 생활하고 있는 중장년발달장애인을 대표하기에는 한계가 있다. 또한 서비스 이용경험이 전무하여 실제 필요한 프로그램 및 욕구표현에도 어려움이 있었다.

V. 분석결과 및 제언

1. 분석결과

본 사업을 통해 분석된 결과는 다음과 같다.

첫째, 서남권역 타기관에 비해 양천구가 중장년발달장애인을 위한 프로그램이 부족하다. 양천구 내 지역서비스 조사결과 여가문화프로그램은 있으나, 중장년발달장애인의 생애주기별로 필요한 서비스 즉 건강이나 보호자 사후에 자립에 대한 부분을 준비하는 서비스에 대한 준비는 부족한 편이다. 필요성에서도 살펴보았듯이 중장년발달장애인의 부모가 고령임에 따라 부모사후를 준비할 수 있는 적절한 서비스가 제공되어야 하나 양천구는 이러한 서비스가 서남권지역 타기관에 비해 부족

함을 확인할 수 있었다.

둘째, 중장년발달장애인의 고령인 부모의 서비스 접근성이 낮다. 설문조사를 통해 서비스를 이용하지 않는 중장년발달장애인의 부모를 만났을 때 부모의 연령대가 70~90대로 고령이었다. 그러다 보니 지역사회에 어떠한 서비스가 있는지 도움이 필요해도 어디에 도움을 요청해야하는지 알지 못하는 보호자들이 있었다. 또한 설문조사를 한 결과 고령의 부모는 자녀에게 지역 내 서비스가 필요하다고 생각하는 정도가 낮은편이다. 그러다보니 서비스를 이용해 본 경험이 없게 되어 적절한 도움을 받아야했지만 도움을 받지 못한 채 가정에서만 주로 생활하게 되었다.

2. 제언

분석결과를 토대로 본관 및 권익옹호팀의 역할을 다음과 같이 모색했다

첫째, 중장년발달장애인을 위한 별도의 프로그램 마련이 필요하다. 본관에서 성인장애인을 위한 다양한 여가문화프로그램이 있으나 중장년발달장애인의 자립이나 평생교육프로그램에 대한 내용이 부재하다. 서남권지역 장애인복지관의 경우 2곳을 제외한 대부분의 복지관이 중장년발달장애인만을 위한 별도의 프로그램을 실시하고 있다. 또한 제2기 발달장애인지원 기본계획을 보면 점차 중장년발달장애인을 위한 지원에 대한 중요성이 높아지고 있어 흐름을 반영한 본관의 대비책 마련이 필요하다. 설문조사를 통해 고령의 부모가 중장년발달장애인의 돌봄에 어려움을 겪고 있어 안정적인 돌봄 및 낮활동을 통해 중장년발달장애인의 통합돌봄서비스를 마련한다. 또한 중장년발달장애인이 부모사후에도 지역사회내에서 안정적으로 생활할 수 있도록 사례관리를 통해 부모가 부재시 발생하는 여러 가지 사항을 미리 고려하고 준비할 수 있도록 한다. 또한 동행프로그램을 통해 중장년발달장애인을 대상으로 개인이 지역사회의 다양한 서비스를 이용하고 행복하게 살아갈 수 있도록 지원하는 것이 필요하다.

둘째, 고령의 보호자와 함께 생활하고 있는 중장년발달장애인을 발굴하는 과정이 필요하다. 고령인 중장년발달장애인의 부모는 정보접근성이 낮아 도움이 필요하지만 어디에 도움을 요청해야할지 알지못해 어려움을 겪고 있을 수 있다. 어떠한 도움을 받지 못한채 고령의 부모가 갑자기 부재하게 될 경우 사전에 준비하는 것 보다 서비스를 연계하고 개입하는데 한계가 있다. 이를 사전에 방지하기 위해 사례를 발굴하는 노력을 하고자 한다. 내년 사례관리사업 진행시 사례발굴을 위해 연 2회 동주민센터 및 지역사회 내 장애인관련 기관방문, 이웃자원을 활용하는 등 다양한 방법을 실시할 계획이다. 이를 적극 활용하여 사례를 발굴하고자 한다.

[부록1 - 양천구내 지역서비스 현황]

1) 장애인주간보호센터 및 평생교육센터

기관명	사업내용	대상	현황(2023.6월 기준)
맑은샘 장애인주간보호	* 주간활동프로그램제공(9:00~18:00) * 이용료 : 260,000원(수급 50%감면), 차량비 2만원 별도	19세이상 성인 발달장애인 (정원 12명)	* 2023년 6월 기준 : 현재TO 1명(7월 중 1명 종결예정)으로TO 2명)
베다니 주간보호시설	* 주간활동프로그램제공 * 성인, 나이기준제한 없음.(10명) * 이용료 : 250,000원(수급 19만원, 차량비 10만원 별도)	19세이상 성인 발달장애인/ 나이 기준 제한없음. (정원 10명)	* 2023년 6월 기준 : 장기간 코로나로 미이용하는 대상자들이 있어 TO 발생 가능성 있음.
신목 장애인 주간보호	* 주간활동프로그램제공(9:00~18:00) * 이용료 : 250,000원(이용료 17,000원, 중식비 80,000원) 수급 80%감면(이용료만 감면 가능)	만 18세 ~ 만 45세 미만 (정원 20명)	* 현재 TO없으며 공간이 협소하고, 인원 배치 등을 고려하였을 때 당장 증원은 어려운 상황임. * 내년도 이용료 인상 계획있음.
양천구 발달장애인평생 교육센터	* 주간활동프로그램 제공(10:00~16:00) * 이용료 : 300,000원(수급 50% 감면)	만 18세 이상 (정원 30명)	* 2023년 6월 기준 : 현재 TO없음.
양천희망돌봄센터	* 주간활동프로그램 제공(10:00~16:00) * 이용료 : 250,000원(수급 50% 감면)	만18세 이상 ~ 45세 (정원 10명)	* 2023년 6월 기준 : 대기자 20명(그러나 허수가 많아 대기권고)
하은장애인주간 보호	* 주간활동프로그램제공(9:00~18:00) * 이용료 : 270,000원(수급 20,000원 할인, 차량비 3만원 별도)	19세 이상 성인 (정원 12명)	* 2023년 6월 기준 : 현재TO 1명(정원 12명이나 14명 정도까지는 이용가능한 상황임.)
한빛복지관 장애인주간보호	* 주간활동프로그램제공(9:00~18:00) * 이용료 : 260,000원(수급 50%감면)	만 20세~만 40세 미만 (정원 13명)	* 2023년 6월 기준 : 현재TO는 없으며, 대기해야함. 서비스 이용기간은 3년이나 특이사항 없는 경우 재계약함.

2) 장애인거주시설

기관명	대상	현황	비고
해피드림장애인공동생활가정	낮활동하고 있는 성인발달장애인 (나이제한 없음)	20~50대 연령대 4명 남성 입소	- 인원마감(입소불가)
임마누엘 신정공동체	낮활동하고 있는 성인발달장애인(여성)	20~50대 연령대	- 현재 TO 1자리 - 주말운영
임마누엘 신월공동체	낮활동하고 있는 성인발달장애인(여성)	20~50대 연령대	- 현재 TO 1자리
임마누엘 목동공동체	낮활동하고 있는 성인발달장애인(남성)	20~50대 연령대	- 인원마감(입소불가)
드림하우스장애인공동생활가정	낮활동하고 있는 성인발달장애인(여성) (나이제한 없음)	20대 연령대	- 인원마감(입소불가)
해누리하우스장애인공동생활가정	낮활동하고 있는 성인발달장애인(여성) (나이제한 없음)	20대 연령대	- 인원마감(입소불가)

‘PCP기반 자립지원사업 방향 및 비전 설정’

자립지원팀

I. 서론

1. 연구의 필요성
2. 연구의 목적 및 목표
3. 연구의 방법

II. 이론적 배경

1. PCP정의 및 가치
2. 자립의 정의 및 개요

III. 본론

1. 프로그램분석
2. 관점별 사업 분석
3. 기관장 인터뷰

IV. 결론

1. 결론
2. 제언

1. 서론

1. 연구의 필요성

가. 환경 변화에 따른 자립지원팀 구성

양천해누리복지관은 발달장애인을 대상으로 조기에 자립을 준비할 수 있도록 지원하는 사업이 필요함을 인식하고 커뮤니티케어, 장애등급제 폐지, 맞춤형 지원체계 구축 등 정부 정책과 함께 2019년 「살맛나는 세상」 2단계 수립을 위한 논의 단계에서 발달장애인 권익옹호, 자립과 관련된 사업을 위해 팀별 유기적 연계를 통한 시스템 구축을 논의하였다. 2020년 직업지원팀 명칭을 자립지원팀으로 변경하고 자립지원 강화를 위한 조직개편을 실시하였다. 또한 2021년 성인 장애인의 지역사회 자립을 위해 자립지원반을 신설하였다.

나. PCP(사람중심계획) 실천 방법의 대두

장애 개념은 의료적 모델개념에서 사회적 모델개념으로 전환되면서 장애에 대한 사회적 환경 및 인식이 변화되어 장애인구 증가에 기인하고 있다(김성희 외, 2014).

장애에 대한 사회복지 대처의 역사는 분리와 통제에서 지역사회 참여를 지원하는 활동으로, 개별적·자선적 접근 방법에서 사회적·제도적 접근 방법으로 변화되어 왔고 사회경제적 토대에 따라 장애를 보는 시각이 변하였으며, 시각의 변화에 따라 장애인에 대한 사회적 접근 방법도 달라졌다(김용득, 2004).

그 변화는 수용시설에서 탈피하여 당사자의 거주지와 지역사회를 중심으로 하는 탈시설화, 보통의 삶을 추구하는 정상화, 비장애인과 장애인의 동등한 권리를 보장하는 사회통합, 자신들이 영위할 수 있는 자유를 가지는 자립생활 등으로 발전해 나가고 있다(장석인 외, 2015).

이승기와 이성규(2014)는 패러다임적 전환이 이루어지고 있지만 이러한 변화는 공급자 중심의 서비스 결정과 이용이라는 틀을 건드리지 않고 장애인의 권리를 강화하고자 하여 장애인의 선택과 통제 권한 등을 높이기에는 한계를 가진다고 지적하였다. (김행란, 2014)은 발달장애인 당사자의 자립생활과 자기결정을 위한 개별적인 접근에 기반을 둔 계획은 반드시 필요하며, 그 과정에서 당사자의 선택과 권리가 수반되어야 한다. 라고 말했다.

이러한 장애인복지현장 변화의 흐름 속에 과거 개인의 능력을 평가해서 전문가 주도적으로 서비스가 진행되던 관점IPP(Individual Program Planning)에서 당사자 중심으로 계획되고 진행되는 PCP(person centered planning) 방식의 서비스에 집중되고 있다. 양천해누리복지관은 2020년부터 PCP기반의 서비스에 집중하였으며, 자립지원팀을 조직하여 2021년부터 PCP기반 실천 사업을 운영하고 있다. PCP관점을 현장에 적용한 지 3년 차인 현재 PCP 관점으로 어떠한 사업을 진행했고, 그 성과는 무엇인지 또, 당초에 목표한 방향으로 진행되고 있는지에 대한 점검이 필요하다.

이 점검을 통해 향후 자립지원팀이 가져가야 할 사업의 방향과 방법 등을 설정하는데,

지표로 활용하고자 한다.

2. 연구의 목적 및 목표

가. 목적

PCP기반 중심으로 2021년부터 운영된 자립지원팀 사업의 방향, 성과, 목표에 따른 달성 정도 등을 점검하고 향후 진행 방향에 대한 방안을 모색하고자 한다.

나. 목표

- 1) PCP기반 중심의 사업 운영 방법 및 방식에 대해 점검한다.
- 2) 사업 운영의 목표에 따른 운영 프로그램을 점검한다.
- 3) PCP기반 중심의 사업 방법 및 목표 등에 대한 향후 방향을 설정한다.

3. 연구의 방법

가. 연구(조사)대상

- 2021년 ~ 2023년(현) 자립지원팀 사업 및 프로그램
- 자립지원팀 운영 목표
- PCP기반 사업과의 긴밀성

나. 연구(조사)방법

본 연구는 자립지원팀이 진행해 온 사업을 분석하고 그에 따른 방향을 모색 해야하는 목적을 고려하여 질적연구 방법을 택하였다. 프로그램의 기획 목적, 목표, 진행방향, 방법 등에 대한 서류검토, 담당자 인터뷰를 통한 면접조사 등을 통해 사업의 진행방법 및 의도를 파악하고 복지관이 당초 이루고자 했던 방향과, PCP중심의 접근방향 등에 비교 분석하여 향후 운영 방안에 대한 결론을 도출하고자 한다.

II . 이론적 배경

1. PCP(Person-Centered Planning) 정의 및 가치

가. PCP(Person-Centered Planning) 정의

사람중심계획(PCP)은 발달장애 서비스의 개별 지원 패러다임을 새롭게 여는 원동력이라는 평가를 받는다(Bradley, 1994; Holburn, 2002: 252; Ness et al., 2019)1). 사람중심 계획(PCP)은 관료적 체계 내에서 발달장애인의 결점을 바로 잡아주려는 전문적인 치료 접근에서 벗어나 한 사회의 존경받는 구성원으로서 더 나은 삶의 질에 기반이 되는 그 한 사람인 발달장애인의 재능과 역량에 지지집단의 관심을 집중시키는 실천을 유발시키고 있다(Holburn, 2002; Holburn and Cea, 2007; Taylor and Taylor, 2013: 214)

북미에서 사람중심계획(Person-Centered Planning)이라는 용어는, ‘개별 서비스 설계(Individual Service Design)’, ‘개인미래계획(Personal Futures Planning; PFP)’, ‘패스와 맵스(PATH and MAPS3)’ , 그리고 ‘에센셜 라이프 스타일 계획(Essential Lifestyle Planning; ELP)’ 을 아우르는 말로 1980년대 중반에 처음 사용된 것으로 보인다(O’ Brien and Lovett, 1992: O’ Brien and O’ Brien, 1999). 이러한 모델은 그 사람에게 중요한 것이 무엇인지, 그리고 그들이 건강하고 안전하게 지낼 수 있도록 돕는데 필요한 것이 무엇인지 설명한다(Thompson and Cobb, 2004). PATH는 1980년대 캐나다에서 Jack Pearpoint 와 John O’ Brien에 의해 개발된 과정으로 인간중심적 계획을 실현하기 위한 도구이며(김희진, 2014), 희망이 있는 다른 미래를 설계한다는 의미로, 장애인의 꿈과 가치를 나누며, 이를 가능한 목표로 전환시켜 이루는데 필요한 자원과 지원을 해주도록 설계하는 PCP의 한 유형이다(김희진, 2015).

MAPS는 Marsha Forest와 활동가들이 학교에서 배제된 학생들에 대한 공부의 기회를 제공하기 위하여 사용하였으며, MAPS(McGill Action Planning System) 또는 MAPS(Making Action PlanS)로 의미하기도 한다(서울장애인자립생활센터 역, 2017). ELP(Essential life Planning)은 1980년대에 시설에서 지역사회로 탈시설하는 사람들 위하여 개발된 계획이며, 당사자에게 어떠한 서비스를 지원할지 매일 작성하게 된다(김행란, 2014). 개별적 지원과 관련하여 개별예산 할당 방식에 결정에 대한 근거를 마련하기 위해 인간중심 계획 도구인 ICAP, SIS, I-CAN에 대하여 비교 분석을 통하여 각 도구에 대한 특성과 한계에 대하여 논하였으며(윤재영, 2015), 사람중심도구를 통해 본인이 생각하고 희망한 계획을 수립하고, 이를 실행하는 현금이 지급된 후 변화에 대하여 제시하고, 지속적인 지원에 따라 개인의 참여와 사회통합을 통하여 당사자와 가족의 삶의 질 향상을 말하였다.(윤재영, 2016)

이들 접근 방법의 공통점은, 전문가의 사정 결과(labels)에 의한 기관 중심의 서비스보다 사람을 먼저 보고, 그의 욕구와 결핍보다 열망(aspirations)과 역량(capacities)을 목적으로 삼으며, 전문 용어보다 일상적인 언어와 이미지를 사용하며, 지역사회 생활을

전제로 사람의 재능과 능력을 적극적으로 찾아 당사자와 그를 잘 아는 사람의 목소리인 자연적 원조망에 힘을 실어주려고 노력한다는 데 있다.

발달장애인의 권리, 독립 그리고 선택과 통제를 제고하는 방법으로, 서비스가 아닌 사람으로부터 지원 계획이 수립되어야 한다고 사람중심계획의 필요성을 소개한 영국 정부는 기존 서비스 조직과 체계의 혁신을 위해 사람중심계획의 우선성을 2001년 국가 정책으로 선언하였다(Department of Health, 2001: 48; Mansell and Beadle-Brown, 2004a: 2-3).

미국에서도 발달장애인 지원 서비스 실천에 사람중심계획이 제도적으로 자리해 가고 있는 것이 사실이다. 발달장애인을 지원하는 사회적 돌봄 서비스 제공자들에게 사람중심계획의 교육과 실천이 의무화되었고(Robertson et al., 2006, Nye-Lengerman and Hewitt, 2019), 개별지원계획(Individual Support Plan)은 사람중심계획을 통해 탄생한 공식적인 문서로 규정되며(Missouri Division of Developmental Disabilities, 2015: 5) 연방정부의 Administration for Community Living(ACL)은 NCAPPS6)를 통해 장애인과 노인의 지역 사회 생활을 위해 사람중심 계획에 대한 정보를 체계적으로 제공하고 있다.

국내에서도 아일랜드 출신의 선교사 천노엘 신부의 노력으로 일찍이 1996년부터 엠마우스복지관에서는 장애인복지시설 종사자들을 대상으로 사람중심계획을 꾸준히 교육하여 왔다. 최근에는 탈시설과 부모운동으로 발달장애의 이슈가 크게 대두되면서 사람중심계획이 새롭게 소개되고 있는데, 2014년에는 원광장애인종합복지관에서 호주의 PATH 퍼실리테이터7)를 초청하여 워크숍을 개최하고 2017년 9월에는 서울장애인자립생활센터의 초청으로 PATH와 MAPS의 개발자인 J. Pearpoint와 L. Kahn이 방한하였으며 2019년 3월에는 ELP를 발상한 M. Smull이 서울 강동구에 위치한 세 기관(해뜨는양지장애인자립생활센터, 우성원·우성장애인요양원, 시립서울장애인종합복지관)의 초청으로 한국에 사람중심생각(Person-Centered Thinking)을 소개하였다.

특수교육 현장에도 사람중심계획을 활용한 개별화교육계획(IEP)의 개발과 퍼실리테이터 양성 프로그램에 대한 기초 연구가 이루어지면서 사람중심계획에 대한 관심은 점차 높아지고 있다(김은하·박승희, 2012; 김은하, 2017)

나. PCP(Person-Centered Planning) 가치 및 개념

‘일상을 향한 길을 찾기’ Finding a Way Toward Everyday Lives 에서 존 오브라이언 John O'Brien 과 허버트 러벳 Herbert Lovett 에 따르면 "사람중심계획이라는 용어는 장애인과 그들의 가족, 친구와 연대하여 공동체의 변화를 조직하고 이끄는 일련의 접근법들을 지칭"한다고 한다. 또한 그들은 사람중심계획에 접근하는 방법마다 개별적인 실천 관행이 있지만, 이들은 모두 공통된 다음의 믿음을 기반으로 하고 있다.

- 계획의 중심이 되는 당사자, 그리고 그 당사자를 사랑하는 이들이 당사자의 삶의 방향에 일차적인 권위자이다.

- 사람중심계획의 목적은 함께 행동함으로써 배우는 것이다. 사람중심계획을 진행하는 이들은 회의, 제안서, 계약 세부 사항이나 예산에 대한 기록을 남길 수 있다. 하지만 이

것은 그저 발자취일 뿐 길은 동행함으로써 만들어진다.

- 사람중심계획은 공동체 생활의 공통된 패턴을 바꿔놓는 것이다. 장애인의 분리, 장애인을 낮춰보는 고정관념 그리고 장애인에게 대한 기회의 제한 등으로부터 공동체의 환대를 이끌어내어 당사자가 원하는 미래를 정의 내리고 그 미래를 향해 일할 수 있도록 지원할 수 있도록 해야한다.

- 당사자가 원하는 미래에 닿을 가능성을 높이는데 필수적인 공동체 변화를 지지하기 위해서는, 현존하는 모든 복지 제도와 기관이 사람을 대하는 방법, 공동체와 관계 맺는 방법, 예산을 쓰는 방법, 관계자의 역할과 책임에 대한 정의, 권위를 행사하는 방법을 바꾸어야 한다.

- 진실한 사람중심계획은 당사자의 존엄과 완전함에 대한 존중에서만 나올 수 있다.

- 당사자가 원하는 미래를 정의하고 쫓는 것을 돕는 일은 돕는 자의 명료함, 헌신과 용기를 시험하는 일이다. 사람중심계획은 강렬한 정서적 그리고 윤리적 문제와 결합이 되어 있으며 난관과 대립하는 요구 사항을 처리하는 효과적인 방법에 대한 지속 가능한 탐색이 필요하다. 사람중심계획을 단순히 하나의 기술적 요소로만 여기고 자기 자신의 성장과 지지를 위해 노력하지 않는 사람은 계획을 함께하는 이들에게 그다지 많은 도움을 주지 못한다.

베스 마운트 Beth Mount 는 1992년 출판된 자료집 "사람중심계획: 개인 미래 계획을 이용하여 변화의 방향 찾기 ' Person-Centered Planning: Finding Directions for Change Using Personal Futures Planning ' 에서 개인의 미래를 사고하는 데 있어 ' 시스템중심 사고 '와 ' 사람중심 사고 '아래와 같이 말하고 있다.

시스템중심사고	사람중심 사고
전체 프로그램에 대한 계획	가치 있는 삶을 창조하기
주로 각각 분리된 제한된 수의 프로그램 옵션을 제공	무한한 수의 가치 있는 경험을 디자인
장애인에 관한 고정관념에 기초하여 옵션 마련	사람마다 새로운 가능성을 모색
양식, 정원, 배치, 종결, 할당량 등을 채우는 데 집중	삶의 질에 집중
기술 및 의학적 방안을 과하게 강조	꿈, 욕망(바람), 의미 있는 경험 강조
예산 제공자, 상급 기관, 정책, 규정을 만족시키기 위해 일함	사람에게 책임 있는 응답을 위해 일함

또한, 베스 마운트 Beth Mount 는 기존 프로그램 계획의 미래 이미지와 실제 추구할만한 가치가 있는 미래의 차이를 서술했다.

미래에 대한 이미지 비교	
전통적인 프로그램 계획의 특징	추구할만한 긍정적 미래의 특징
목표가 변하거나 줄여야 할 특정한 부당한 당사자의 태도에 집중.	미래에 관한 이미지가 늘려야 할 구체적인 명확한 긍정적 활동, 경험, 상황에 대한 예시를 포함함.
종종 분리주의적인 프로그램 카테고리와 사업 제공.	구체적인 지역공동체 위치와 환경, 그리고 그 환경 내에서 중요한 역할을 고려하는 발상과 계획
기존 프로그램 내에서 이루어지는 잠재적인 사소한 성취만을 고려하는 많은 목적과 목표로 인해 아무런 변화도 일으키지 못함.	어떤 발상은 과하고 비현실적이고, 터무니없게 느껴지며 프로그램 재정, 사업, 당사자(와 관계자)시간 활용, 공동 의사결정 과정, 사람들이 거주하고 일하는 장소 등 기존 실천의 중대한 변화를 필요로 함.
여러 당사자를 위해 만든 계획과 아이디어들이 서로 비슷하고 별반 차이가 없음.	계획은 해당 당사자만의 개별적인 흥미, 재능 그리고 자질을 적극적으로 반영하고 지역 공동체의 개별적인 특성, 배경 그리고 생활을 반영
사람의 개인적 인간관계나 지역공동체 내의 삶에 대해서는 언급조차 없음.	아이디어들은 개인적인 관계와 공동체적 삶을 발전·심화할만한 독창적인 방법을 강조

존 오브라이언 John O'Brien, 코니 오브라이언 Connie는 ' 더 나은 미래를 위해 던져야 할 질문들에 대해 다음과 같이 서술했다.

- 지역사회 존재(Community Presence):어떻게 지역 공동체에서 개인의 존재감을 높일까?
- 선택의 제고(Promoting Choice):어떻게 당사자가 자신의 인생을 통제하고 선택권을 갖도록 도울까?
- 지역사회 참여(Community Participation):어떻게 사람 간 우정을 확대하고 깊어지게 할까?
- 기여의 지지(Supporting Contribution):어떻게 당사자의 숙련도를 높이고 특별한 재능으로 기여할 수 있게 도울까?
- 중요한 역할(Valued Roles):어떻게 당사자의 평판을 드높이고 기여할 수 있는 가치 있는 방법을 늘릴까?

사람중심계획은 우리가 당사자의 개인적인 꿈을 찾아내고 만들어내는, 그리고 공동체 삶에 대한 소속감과 참여를 증진하는 삶의 방식을 창조하는 도전을 하게 한다.

[자료출처 : 사람중심계획의 발전과 이슈에 관한 연구 중 발췌]

2. 자립의 정의 및 개요

가. 일반적 개요

자립생활 이념의 태동과 발전은 1960년대 미국의 인권운동과 그 맥을 같이 한다고 볼 수 있다. 흑인이나 여성과 마찬가지로 장애라는 이유로 교육, 고용 등 삶의 제 영역에서 받는 차별과 불평등을 제거함으로써 다른 시민과 같은 민권을 되찾기 위한 노력을 ‘일상생활에서의 자립’이라는 이념에서 출발했다.

자립생활은 기존의 재활패러다임에 대한 비판에서 출발하였기 때문에 단지 장애인 운동 차원이 아닌 장애인 정책에 대한 개념부터 서비스 내용과 체계 그리고 장애인 당사자와 전문가들의 역할과 자세까지 장애인복지에 새로운 방향성을 제시하고 있다. 그러나 초기 자립생활 운동이 전 영역의 장애를 포괄하여 시작된 것이 아니라, 지체장애인이 주도가 되어 태동되었던 점, 더불어 지나치게 장애인당사자만의 독립적인 생활에 초점을 둔 것은 한계로 지적되었다.

자립생활은 사회로부터 필요한 도움을 기반으로 장애인 자신이 삶에 대한 선택과 통제를 통해 능동적 주체가 된다는 것을 뜻한다. 즉, 자립생활은 장애를 가진 당사자가 삶의 전반적인 과정에 책임을 지고 자기결정에 의해 참여하고, 동시에 지역사회 내의 다양한 인적 물적 자원과도 상호작용하며, 또한 이를 적극 활용함으로써 역량 강화를 이루고, 자조 자립의 실현에 따른 주도적 사회참여와 통합을 가능케 하는 생활 실천 철학으로 정의한다.

자립생활에 대한 개념은 매우 다양하나, 공통적으로 자신의 생활을 스스로 관리하고 선택하고, 선택에 대한 위험 감수, 비장애인과 동등한 접근 및 적극적인 참여 등을 기본으로 하고 있다. 이와 함께 장애인에게 있어 자립은 아무런 도움 없이 모든 일을 스스로 할 수 있다는 소극적 의미보다는 필요한 원조와 지원을 받으면서 자신의 생활 전반을 조정하고 관리하는 주체가 되는 적극적 의미로 이해되어야 한다.

나. 발달장애인의 자립생활

자립생활이 모든 장애인에게 보장되어야 할 권리임에도 불구하고 자립생활은 지금까지도 현실적인 측면에서 일부 지체장애인 중심으로 이루어져 왔다. 그 이유는 자립생활 운동의 이념과 가치에서 추구하고자 했던 스스로 자기 삶에 참여하고, 선택하고 결정하는 자기 주도권(self-direction)과 자기 결정권(self-determination), 선택권(choice)의 확보는 중증장애인이면서 완전한 자기 결정권과 선택권 행사에 제한을 갖기 때문이다.

발달장애인의 자립생활에 대한 논의의 시작은 1960년대 말 유럽에서 제기된 ‘정상화’와 ‘탈시설화’ 이념에서 그 배경을 찾을 수 있다. 발달장애인으로서 자기 권리 옹호를 주장한 Nirie는 정상화를 모든 발달장애인의 생활방식과 하루하루의 생활이 그 사회의 일반적인 환경과 생활방식에 가장 가까워지도록 만드는 것이라고 하면서 장애인의 정상으로써 치료가 아닌 생활 조건의 정상화를 주장했으며, 울펜스버거는 발달장애인의 사회

적 역할 지원의 강조와 이를 통한 사회통합, 자기권리옹호, 사회적 역할 가치화 등을 발달장애인의 자립생활의 핵심 가치로 보고 있다.

최근 포괄적인 자립영역에서 '상대적 자립(relative independence)'이란 개념이 도입되면서 발달장애인의 자립생활 논의가 더욱 활발해지고 있다. '상대적 자립'이란 완전한 자기 결정권에 기반을 둔 자립생활은 불가능하다 할지라도 이전의 생활보다 상대적으로 더 자립적인 생활이 가능하다면 이것도 자립으로 볼 수 있다는 개념이다. 이러한 측면에서 발달장애인들의 자립생활은 보통 지원생활(supported living)을 의미하는데, 지지적인 환경을 만들어 주어 지역사회에서 자신의 주거공간에서 살아가도록 하는 것이며, 이와 더불어 당사자가 어디에서, 언제까지 어떤 지원을 받으면서, 누구와 살 것인지 선택하도록 최대한 지원하고 소득, 주택, 개인돌보미, 후견인, 권리옹호 제도 등과 같은 지지적인 환경기반을 마련해 주어야 한다.(출처 : 한국장애인개발원 정책13-10 '성인발달장애인의 자립생활지원 방안 연구')

III. 본론

1. 프로그램 분석

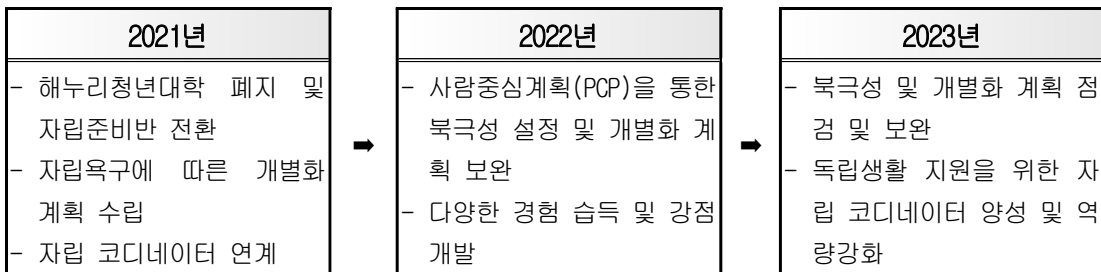
가. 자립준비반 프로그램 분석

1) 프로그램

년도	사업	대상	실인원	프로그램
2021	자립 준비반	자립에 대한 욕구를 가진 만 18세 이상 35세 미만 장애인	4명	건강관리, 금전관리, 지역사회탐방, 생활기술훈련, 기초문해교육 주거체험(그룹홈체험), 자립지원코디네이터 1:1 매칭
2022			6명	건강관리, 금전관리, 지역사회탐방, 생활기술훈련, 기초문해교육, 주거체험(그룹홈체험), 자립지원코디네이터 1:1 매칭 가사활동, 자립캠프(1박2일), 자립생활계획회의 자원연계 : 생활과학교실, 동료상담, 그림책수업
2023			6명	건강관리, 금전관리, 지역사회탐방, 생활기술훈련, 기초문해교육, 주거체험(그룹홈체험), 자립지원코디네이터 1:1 매칭, 가사활동, 자립캠프, 사람중심계획회의, 생활과학교실, 동료상담, 그림책수업 자원연계 : 숲체험, 성교육, 제과제빵, 자립포럼

2) 분석

- 2021년 팀의 이름이 자립지원팀으로 변경되면서 해누리청년대학 사업을 종료하고 자립지원반을 신설하여 운영하였다.
- 자립준비반은 성인 장애인이 가지고 있는 개별적인 꿈과 강점을 바탕으로 개별화 계획을 수립하고, 실습과 참여 위주의 활동을 통해 일상에서 필요한 기술을 습득하고, 실생활에서 직접 활용할 수 있도록 자립에 대한 목표와 방향성을 함께 찾아가고자 하는 목표를 가지고 있다.
- 자립준비반은 2023년까지의 3개년 계획을 수립하였으며, 목표달성을 위한 다양한 프로그램을 진행하였다.



- 초기 프로그램은 해누리청년대학의 기본 프로그램을 적용하였으며, 자립의지를 높이기 위한 주거체험과, 개별화 계획 수립에 따른 수행을 위해 자립코디네이터를 연계하였고,
- 2022년에는 공동모금회 지원받아 자립캠프(스스로살다), 가사활동, 주거수업(스스로하다)등을 진행하며 다양한 경험 습득할 기회를 만들었다. 또한 자립생활계획회의를 통해 참여자가 주체적으로 자기 삶을 계획할 기회와 경험을 제공하였다.
- 2023년에는 2021년부터 진행해온 사업을 바탕으로 자립포럼을 진행하여 자립에 대한 당사자의 이야기를 나누는 기회가 마련되었다.
- 3년간의 자립준비반이 진행한 다양한 프로그램을 통해 자립에 대한 의미와 자립 준비를 위한 기초선을 제공한 것이 큰 의의가 있음. 아울러 당사자들이 자신의 의견을 주체적으로 표현하는 모습으로 변화된 것이 큰 성과라 할 수 있다.
- 하지만 개인의 선택을 우선적으로 수용하고 반영하는 과정에서 자립향상 진전에 한계가 보인다.

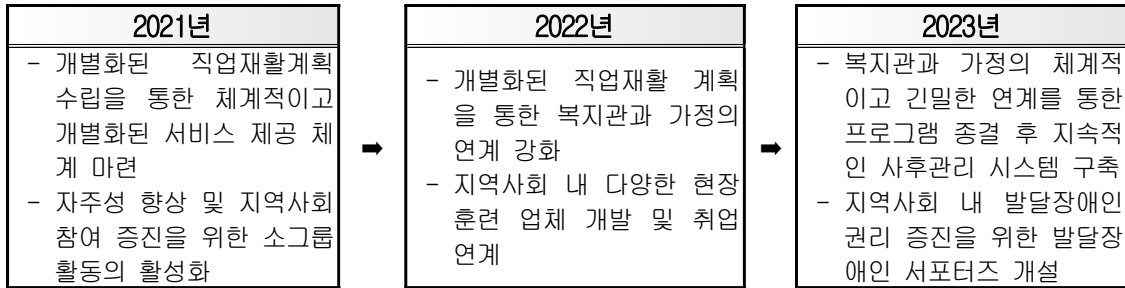
나. 직업준비반 프로그램 분석

1) 프로그램

년도	사업	대상	실인원	프로그램
2020	전문 직종 훈련	취업에 대한 욕구를 가진 만 18세 이상 34세 이하 발달장애인	8명	작업훈련, 직무훈련(서비스업/미화업/주방업), 직업준비훈련(직업유지, 직업소양, 정보화) 문화 및 여가(체험활동, 문화활동, 소그룹회의, 생활체육), 만족도조사, 현장훈련(연5회)
	직업 적응 훈련		8명	작업훈련, 직업준비훈련(위생관리, 바리스타, 연극치료, 생활체육, 정보화) 교육/자조활동(천연비누, 미술활동, 자조, 직업/일상교육) 지역사회참여/여가활동, 성교육
2021	12명		작업활동, 현장훈련 지역사회참여(여가), 신체활동(체육), 만들기 활동 통합교육(직업, 일상, 금전 등), 소그룹 동아리 활동	
2022	12명		작업활동, 현장훈련, 지역사회참여(여가), 신체활동(체육), 만들기 활동, 직업교육 사업체견학, 바리스타훈련, 제과제빵훈련, 가사활동, 교육(생활과학, 스피치), 1박2일 캠프(국립횡성숲체원)	
2023	직업 준비반	12명	작업활동, 현장훈련, 지역사회참여(여가), 신체활동(체육), 만들기 활동(그림책동화구연), 직업교육, 바리스타훈련, 제과제빵훈련, 가사활동, 교육(생활과학) 금융교육, 성교육, 문해교육, 카카오같이가치(현장중심형 직업체험), 장애인일자리사업	

2) 분석

- 2021년 직업적응훈련반과 전문직종훈련반을 통합하여 ‘직업준비반’으로 운영, 성인발달 장애인의 개별화된 직업재활계획을 수립하여 훈련생 개개인의 직업적 장점과 보완점을 중심으로 개입하고 있다.
- 또한 단순 작업활동뿐 아닌, 지역사회참여, 직업준비훈련, 교육및여가프로그램 등 직업을 획득 및 유지하는데 도움이 될 수 있는 다각적인 활동을 통해 성인발달장애인이 직업을 가지고 지역사회에서 자립할 수 있도록 지원하기 위한 ‘직업준비반’을 목표로 운영하고 있다.



- 2021년에는 2020년에 진행한 작업훈련, 지역사회참여교육 등을 바탕으로 작업활동, 신체활동 등을 진행하였으며, 직업생활에 필요한 기초교육을 통합하여 진행하였고, 소규모 동아리활동을 지원하였다.
- 2022년에는 지역사회 내 다양한 현장훈련을 위해 사업체견학 및 직무훈련(바리스타, 제과제빵) 등을 신규로 추진하였고,
- 2023년에는 현장중심형 직업체험을 통해 직업능력을 향상시키는데 기여하였다.
- 3년간 직업기본교육, 외부교육, 현장중심형 직업체험, 청소년 직업능력 향상을 위한 전환기교육 등 다양한 교육을 제공하였다.
- 하지만 일률적인 집단교육 방식의 변화요구와 PCP중심의 서비스 개입이 부족하다는 점이 보완점으로 나타났다. 이는 2023년 2분기 평가에서도 지적된 점이 있다.

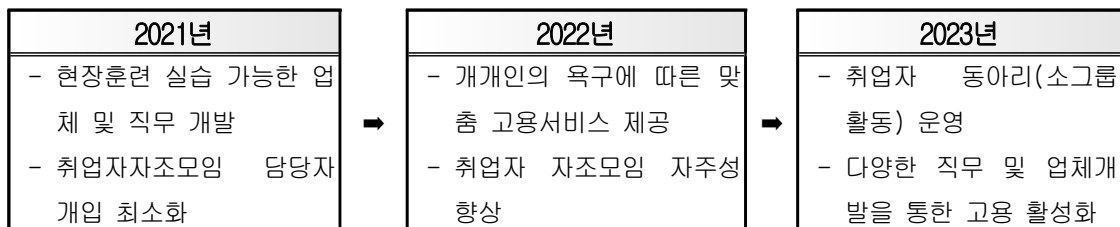
다. 고용사업 프로그램 분석

1) 프로그램

년도	사업	대상	연인원 (알선/ 확정)	프로그램
2020	고용	구직욕 구가 있는 성인 발달장 애인 및 장애인 고용을 희망하 는 사업체	48/22	일반고용 : 사업체개발, 사업체관리, 취업알선, 취업확정, 취업유지, 취업자 지원 : 취업자 자조모임, 취업자 적응지도, 지원고용 : 대상자 선정, 사전훈련, 현장훈련 청년자조모임 : 자립생활 네트워크형성
2021			21/37	일반고용 : 사업체개발, 사업체관리, 취업알선, 취업확정, 취업유지, 취업자 적응지도, 취업자 자조모임 지원고용 실적 폐지 (지원고용 사업은 고용담당자의 적응 지도 보다는 공단에서 파견한 직무지도원 관리 정도였음. 이에 실적관리는 폐지하고 상시 서비스만 진행함)
2022			24/20	일반고용 : 사업체개발, 사업체관리, 취업알선, 취업확정, 취업유지, 취업자 적응지도, 현장훈련, 취업자 자조모임 현장훈련 (전문직종훈련사업으로 전이하여 훈련비 지급 문제 복지일자리사업으로 변경하여 해결함)
2023			8월31일 기준 19/17	일반고용 : 사업체개발 및 관리, 취업전지원, 취업알선, 취업확정, 취업유지, 취업자 적응지도, 사업체직무훈련, 취업자 자조모임 취업전지원 (취업알선 전 이력서 지원, 면접 교육, 교통지도 등 체계적인 지도 지원) 사업체직무훈련 (현장훈련사업의 만족도가 높아 대상자를 한정하지 않고 넓혀 진행함)

2) 분석

- 취업자 욕구 파악, 지역사회 환경 파악, 사업체 개발 및 욕구파악 등을 실시하여 취업자 - 사업체의 적절한 매칭을 통해 취업 욕구가 있는 장애인에게 취업알선 등 취업의 기회를 제공하여 지역사회 구성원으로서 역할을 수행할 수 있도록 다양한 서비스를 제공하는 것을 목표로 하고 있다.



- 2020년 직업훈련과 전문직종훈련 사업과 연관지어 취업으로 이어질 수 있도록 지원고용 및 취업을 지원하였다.
- 2021년 지원고용사업의 실효성을 높이기 위해 실적관리를 폐지하고 서비스에 집중하였다.
- 2022년에는 복지일자리 사업을 통해 현장의 경험을 더 향상 시킬 수 있도록 현장 실습을 제공하였으며,
- 2023년에는 고용활성화를 위하여 다양한 직무를 개발하고 알선하고자 노력하였다.
- 3년간 고용사업은 취업지원과 취업자 자조모임을 통한 주체적인 생활지원에 집중하였다.
- 경제적자립을 위한 취업지원 활성화를 위한 다양한 시도와 노력이 필요하다.

라. 공동생활(그룹홈) 프로그램 분석

1) 프로그램

년도	사업	대상	실인원	프로그램
2020	그룹홈	입소이용인 4명 (서울시에 거주하는 만 18세 이상 남성/여성 지적·자폐성 장애인으로 구성)	각 4명	식생활관리, 위생관리, 건강관리, 의복관리, 가사활동의 자립지원, 일상생활 교육, 자치회의, 요리활동 용돈관리, 낮활동 연계, 교통수단 훈련, 코로나19 건강관리, 코로나19 긴급돌봄으로 낮주거 지원, 홈가드닝, 주거환경 및 안전 개선
2021			각 4명	성교육, 인권교육, 안전사고예방교육, 건강교육 위생교육, 선거참여교육, 찾아가는 건강교육 참여, 정서안정, 후원관리
2022			각 4명	그룹홈 교류, 열린그룹홈 참여, 문화여가활동(영화·뮤지컬 관람), 테마여행, 매실청/오이소박이김치/열무김치 담그기, 계절보양식 체험, 코로나19로 인한 실내여가활동(디퓨저만들기, 요리활동, 자기개발 책 읽기), 송년회 외부여가활동(봄맞이, 한가위맞이, 설맞이, 볼링, 야구 관람), 장애인의날 특별식, 타그룹홈 정기적 교류, 지역 사회 내 시설탐방
2023			각 4명	갈등 및 고충처리, 이용자 및 보호자 상담, 생일축하, 욕구 및 만족도 조사, 이용자 개별면담, 주1회 책 읽기/클래식 감상, 지역사회와의 연계프로그램 : 자원봉사자와 함께 하는 프로그램 진행

2) 분석

- 입주민의 삶의 질 향상을 위해 사회적 자립을 목표로 개개인에 맞는 서비스 계획을 수립하여 일상생활에 필요한 정서안정 및 자립생활지도, 사회편의시설 이용 등을 통해 입주자 개인의 독립적 생활이 최대한 보장되는 방식으로 공동생활가정을 운영하고자 하는 목표를 세웠다.

2021년	2022년	2023년
<ul style="list-style-type: none"> - 개별서비스 계획수립 및 진행 - 자기선택·결정권 확대 - 지역사회 특성에 기반을 둔 서비스 제공 	<ul style="list-style-type: none"> - 삶의 질 향상을 위한 체계적 서비스 확충 - 그룹홈 거주를 통한 전반적 삶의 질 향상 	<ul style="list-style-type: none"> - 지역사회 내 네트워크 구성 및 중심 역할 모색 - 지역사회 내로 자립 시도

- 2020년에는 공동생활가정 기본 운영사업과 안전한 거주생활을 위한 거주환경개선 등을 진행하였고,
- 2021~2023년 이용자 자치회의를 통한 주도적으로 생활할 수 있는 환경을 만들었다.
- 그룹홈은 자립을 위한 과정이기 때문에 이용자의 지역 정착 및 자립을 위해 지원할 방안을 모색할 필요가 있다.

2. 관점별 사업 분석

가. 관점별 프로그램 분류

구분	PCP관점 중심 프로그램	시스템 중심의 프로그램
자립 준비반	개별화계획수립, 개별활동, 코디네이터연계, 지역사회탐방, 주거체험(그룹홈체험), 가사활동, 자립캠프, 사람중심계획회의, 동료상담, 발달장애인 자조모임, 스스로하다(공동모금회사업)	건강관리, 금전관리, 생활기술훈련, 기초문해교육, 생활과학교실, 그림책수업, 숲체험, 성교육, 제과제빵,
직업 준비반	개별화계획수립, 취업연계, 현장훈련교육	직무훈련, 평가, 지역사회참여(여가), 신체활동(체육), 만들기활동(그림책동화구연), 직업교육, 금융교육, 성교육, 문해교육, 가사활동, 교육(생활과학)
고용	직업상담, 업체개발, 알선 및 배치, 적응지도, 취업자 자조모임.	직업평가,
그룹홈	정서안정, 사회적응, 여가활동, 테마여행,	시설관리, 안전교육, 그룹홈교류, 사회적응교육

나. 분석

- 자립지원팀 2023년 프로그램 총 48개 중 PCP관점 중심의 프로그램은 2023년 기준으로 23개 시스템중심의 프로그램은 25개로 나타났다.
- 자립준비반은 20개 프로그램 중 PCP관점의 프로그램이 11개, 시스템 관점의 프로그램이 9개로 기초적인 교육을 제외하면 PCP중심으로 사업이 진행되고 있다.
- 직업준비반은 15개 프로그램 중 PCP관점 프로그램이 3개, 시스템 중심의 프로그램이 12개로 직업능력향상을 주목적으로 운영되다보니 직업을 가지기 위한 기본소양교육 및 다양한 직업활동 등이 전문가의 의견 중심으로 기획되어있다.
- 고용사업의 경위 개인의 능력을 평가하는 과정이 시스템 중심의 과정이라 할 수 있지만 개인의 능력을 파악하고 개인의 강점과 욕구를 바탕으로 사업체를 개발하고 알선 및 배치하는 전반적인 고용사업의 과정이 PCP 중심의 관점으로 진행된다고 할 수 있다.
- 그룹홈은 8개의 사업 중 정서안전, 사회적응, 여가활동, 테마여행 등은 구성원들의 주체적인 의견수렴을 통해 진행되기 때문에 PCP관점의 사업이라 볼 수 있다. 하지만 시설관리, 안전교육 등은 시설 생활을 할 때 필요한 기본적인 활동이며 기관의 관점으로 사업이 운영되기 때문에 시스템 중심의 사업이라 하겠다.

3. 기관장 인터뷰

자립지원팀은 2023년 팀 연수의 일환으로 기관의 목적에 맞는 자립지원팀이 지향해야 할 방향에 대한 관, 국장님의 인터뷰를 진행하였다.

질문	답변
PCP 관점에서 자기결정권의 수용범위 및 전문가의 한계	<ul style="list-style-type: none"> - 자기결정권과 그에 따르는 책임에 대해서도 알려줄 필요가 있음. 성인발달장애인의 자율권을 보장하고 존중하는 것이 PCP 관점은 맞지만 무조건적인 수용이 100% 맞다고 생각하지 않음. - 대상자의 결정권, 인권이 침해되지 않는 선에서 대상자를 설득하고 수정할 수 있는 것 또한 전문가의 역할임.
기관이 생각하는 자립의 범위와 자립지원팀의 역할	<ul style="list-style-type: none"> - 자립은 공간적자립, 기능적 자립, 사회적자립으로 크게 나눌 수 있음. 이 안에서 팀이 해야 할 역할과 수행 방법에 대해 고민해보길 바람. - 탈시설만이 자립은 아니며 자립의 범위에 대해 고민하는 것 또한 중요하지 않음. 참여자들이 자립준비반을 통해 자립에 대해 조금이라도 의지가 생긴다면 그것 또한 자립으로 볼 수 있으며, 자립에 대한 고민을 지역사회 안에서 접근할 수 있도록 열어주는 것 부터가 자립지원팀의 역할임.

양천해누리복지관장(사무국장) 인터뷰를 통해 지역사회 안에서 발달장애인이 자립을 위해 도와줄 수 있는 환경을 만들고, 당사자의 인권, 자기결정권, 자율권이 침해되지 않는 선에서 당사자 중심으로 자립을 지원하는 방법을같이 고민하고 지원하는 것이 기관이 생각하는 자립이며, 자립지원팀의 역할임을 알 수 있었다.

IV. 결론 및 제언

1. 결론

자립지원팀의 2021~2023년간의 사업을 분석하면서 3가지의 질문에 답을 찾고자 했다.

첫째, ‘자립지원팀’의 목표에 맞는 사업을 하고 있는가?

둘째, PCP 관점으로 사업을 진행하고 있는가?

셋째, 우리는 향후 어떠한 방향으로 사업을 운영해나가야 하는가?

앞서 프로그램의 연구, PCP 관점에서의 프로그램 분류, 기관장의 인터뷰를 통해 팀이 기관의 비전 안에서 해야 할 역할에 대해 알 수 있었다.

가. 자립준비반

자립준비반은 PCP 중심이 체계로의 전환과 참여자들의 개별목표(복극성) 설정 능력 강화의 목표를 위해 전반적인 사업 운영 방식은 PCP 관점으로 운영되며 자립을 위한 기초적인 교육과 다양한 경험 제공을 위한 프로그램을 통해 개별목표(복극성) 설정 강화를 위해 사업을 진행하고 있다. 1:1 자립 코디네이터 매칭, 주거훈련 등 자립에 실질적으로 도움이 되는 프로그램 제공을 통해 개별의 목표를 달성하기 위해 다양하게 지원하고 있다. 다만, PCP 관점과 자율성 보장과 방임의 경계선을 확실히 구별하고 접근하는 자세가 필요하다.

나. 직업준비반

직업준비반은 개별화 계획을 수립하고 직업능력 향상을 위한 다양한 교육 및 프로그램을 제공하여 취업을 전이될 수 있도록 사업을 운영하고 있으며, 직업능력 및 지역사회 적응 능력 향상을 위해 직업교육, 현장 교육 등 다양한 시도를 하고 있다. 다만 집단형태의 수업방식은 PCP 관정보다는 시스템 관점의 측면이 더 크다고 볼 수 있다. 이에, 개별의 욕구에 맞는 교육방식으로의 전환이 필요해 보인다.

다. 고용

고용사업은 취업자 욕구 파악, 지역사회 환경 파악, 사업체 개발 및 욕구 파악 등을 실시하여 취업자 - 사업체의 적절한 매칭을 통해 취업 욕구가 있는 장애인에게 취업 알선 등 취업의 기회를 제공하여 지역사회 구성원으로서 소임을 수행할 수 있도록 다양한 서비스를 제공하고 있다. 개인의 상황과 욕구 등을 고려하여 사업체를 개발하고 알선하는 형태이기 때문에 전반적으로 PCP 관점에 가깝다고 볼 수 있다. 평가 과정에서 당사자

의 능력을 평가하고 강점 중심으로 바라보는 방향으로의 전환이 이루어진다면 좀 더 PCP 관점에 가까워질 수 있을 것이다.

라. 그룹홈

입주민의 삶의 질 향상을 위해 사회적 자립을 목표로 개개인에게 맞는 서비스 계획을 수립하여 일상생활에 필요한 정서 안정 및 자립 생활지도, 사회 편의시설 이용 등을 통해 입주자 개인의 독립적 생활이 최대한 보장 될 수 있도록 매년 사업의 변화를 통해 변화되고 있다. 또한 입주민이 주체적으로 참여할 기회가 늘어나고 있다. 시설 운영 측면에서는 시스템 관점이 많기는 하지만 입주민의 복지, 문화 여가, 생활 등에서는 PCP 관점을 따르고 있다. 향후 지역사회 정착을 위한 다양한 사회활동, 독립을 위한 지원 활동 등이 보완이 필요해 보인다.

2. 제언

자립지원팀이 PCP 관점에서 과거의 3년을 발달장애인에게 자립에 대해 인식하게 하고 자기 결정권의 기회를 주어 자립이라는 의미를 그들에게 심어주었다면, 이제부터는 발달장애인의 자립 능력을 향상하게 시키고 자신의 목표(복극성)를 향해 나아갈 수 있는 구체적인 방법을 찾아야 한다고 생각한다. 또한 급변하는 환경 속에서 발달장애인의 자립을 위해 유연하게 대처할 수 있는 준비도 필요하다. 이에 두 가지의 방법을 제안한다.

첫째. 프로그램 및 운영방식의 변화

자립준비반의 3년 과정에서 개인별 목표를 구체화하는 방식으로 개별계획을 수립하여야 한다고 생각한다. 3년간 이루고자 하는 목표(복극성)를 설정하고 그 목표를 달성하기 위한 구체적인 방법을 논의하고 경험, 훈련, 교육 등을 통해 목표를 이룰 수 있도록 많은 논의가 이뤄질 수 있는 시스템의 보완이 필요하다고 보인다. 또한 개개인별 거주지 및 지역, 환경에 좀 더 밀착된 개입을 통해 효과성을 높일 수 있어야 한다.

직업준비반은 집단작업프로그램을 지양하고 개인의 강점과 의견을 반영한 일자리를 개발하여 훈련과정에서 직접 참여하고 몸으로 그 업무를 익힐 수 있는 개인별 맞춤형 현장교육으로 변화되는 것이 PCP 관점에 가장 가까운 방법이라고 보인다.

그룹홈 지역사회 정착을 위한 거주 공간 제공이라는 목표를 가지고 지역사회 정착을 위해 필요한 기술들을 그룹홈에서 경험하고 배워나갈 수 있도록 지원해야 한다.

둘째, 자기결정권 강화와 개인예산제 대비를 위한 운영시스템 변화

대학에서는 각자의 전공이 있고 그 전공을 이수하기 위한 수많은 커리큘럼 중 자기의 목표를 이룰 수 있는 과정을 선택하여 수강한다. 그리고 그 선택은 오롯이 자신의 선택임으로 책임 또한 그들에게 있다. 현 정부는 개인예산제를 정책으로 내세우고 실행하려고 한다. 개인예산제의 목적은 ‘이용자의 결정적인 권한 부여’이다. 개인예산제가 도입되면 현재 바우처제도처럼 제공기관 간의 서비스 경쟁이 불가피해질 수도 있다.

아울러 이러한 시스템 변화는 성인 발달장애인에게 자립을 위해 새로이 배워야 하는 과

제일 수도 있다. 이러한 환경을 대비하여 가칭 해누리자립교육반 운영을 제안한다. 이는 현재 직업준비반, 자립준비반으로 나누어져 있는 것을 통합하고 자립의 관련된 직업소양 교육, 직업훈련, 직장현장실습, 자립기초훈련, 주거훈련, 개별활동 등 다양한 자립교육을 준비하고 자립의 욕구가 있는 장애인의 개별욕구에 따라 그 목표를 달성하기 위한 교육을 선택하고 제공할 수 있도록 하는 시스템이다. 이를 수행하기 위해서는 많은 인력이 필요하거나 다양한 교육 커리큘럼이 필요할 수도 있다. 시대의 변화와 개인의 의견 중심의 섬 시스템을 위해 위와 같은 변화도 고민해 볼 수 있을 것으로 생각된다.

장애인 복지관의 평생교육 개념에 대한 재정립

평생교육팀

I. 서론

1. 연구의 필요성 및 목적
2. 연구 내용

II. 본론

1. 이론적 배경
2. 장애인 평생교육 프로그램 현상
3. 장애인 평생교육 프로그램 지향 및 구성요소
4. 서울시 내 복지기관 평생교육 현황
5. 평생교육 프로그램 환경 변화

III. 결론 및 제언

1. 결론
2. 제언

1. 서론

1. 연구의 필요성 및 목적

평생교육이란 학교의 정규교육과정을 제외한 학력보완교육, 성인 문자해독교육, 직업능력 향상교육, 인문교양교육, 문화예술교육, 시민 참여교육 등을 포함하는 모든 형태의 조직적인 교육활동을 말한다(평생교육법, 2021). 즉, 평생교육은 학교 교육을 넘어서 사회 환경에 적응하고 살아가는데 필요한 모든 지식과 경험을 배우고 가르치는 일체의 활동이며(김선아, 2020), 생의 특정 시기만을 대상으로 하는 교육이 아니라 생의 모든 시기를 대상으로 하는 교육을 의미한다.

평생교육이 모든 이를 위한 교육이라고 정의할 때 그 누구도 대상에서 제외될 수 없으며 평생교육은 인간의 생존을 위해 보장받아야 하는 근본적인 자연권이자 기본권이라 말할 수 있다. 장애인 평생교육은 장애로 인한 결핍을 보완하기 위함이 아닌, 장애유무를 떠나 인간 자체가 지니는 평생 학습권과 평생교육권의 보장을 위한 기회를 제공받아야 하며 이에 대한 형평성을 보장받아야 한다(정인숙 외 2005).

제6차 장애인정책종합계획에 의하면 맞춤형 평생교육 프로그램 개발 등을 통해 장애인 평생교육 기회를 확대하는 등 생애단계별 맞춤형 교육 지원체계를 고도화한다고 밝혔다. 현재 장애인에 대한 평생교육은 학령기에 주로 초점이 맞춰져 있으며, 장애라는 특성이 평생을 통해 결손된 기능의 개선과 회복을 요구하기 때문에 비장애인 이상으로 평생교육이 요구된다. 따라서, 이들에게 일생 동안 교육적 활동을 보장할 수 있는 평생교육 체계를 구축하는 일이 필요하며(정해동, 이성봉, 2007), 장애인 평생교육이 평생교육의 중요한 부분으로 다루어지려면 장애인 평생교육 프로그램의 정확한 분류 및 분석과 프로그램 정향에 대한 연구가 본격적으로 이루어져야 한다(오영석, 2018). 이에 본 연구에서 다양한 복지 수요에 따른 맞춤형 프로그램을 체계화하기 위해 평생교육의 변화 현상을 알아볼 예정이며 장애인의 다양한 요구와 욕구 충족을 위한 실천 방안을 모색하여 우리복지관만의 평생교육 프로그램을 재정립하고자 한다.

2. 연구 내용

평생교육 프로그램 분류체계에 따라 분류하고 평생교육 프로그램의 개념과 특성을 파악하고자 한다. 이것은 우리 복지관의 평생교육 프로그램 개설 및 운영 방향성을 수립하는데 기여할 것으로 보이며 연구 목적을 달성하기 위한 구체적인 연구 내용은 다음과 같다.

첫째, 서울시 4개의 권역에 위치한 장애인복지관, 노인복지관, 종합사회복지관, 민간기관에서 운영하는 평생교육 프로그램을 조사하여 평생교육 프로그램 분류 체계에 맞게 분석한다. 평생교육 패러다임과 환경변화에 따른 변화 현상을 파악하고 그에 맞춰진 평생교육의 변화 현상을 조사·분석하고자 한다. 프로그램 조사는 기관별 홈페이지에 게시된 프로그램을 취합하여 장애유형, 주요 대상 등을 정리한 후 평생교육 프로그램의 성격 및 목적에 적합하고 분류체계에 포함되는 프로그램을 추출하여 연구자료로 활용하고자 한다. 특히 장애인복지관에서 운영하는 장애인 평생교육 프로그램을 분류할 때는 이론적으로 타당한 원리에 의해서 분류하느냐가 중요하다.

장애인복지관 평생교육을 어떤 준거로 분류하는가와 관련한 분류체계가 필요한데 “장애인 평생교육의 이해(김두영 作)” 참고 문헌을 활용하여 분류하고자 한다.

둘째, 복지관 이용자의 성향 및 욕구를 파악하여 사회 환경 변화에 따른 평생교육에 대한 요구를 조사·분석하고자 하며 타 장애인복지관의 장애인 평생교육 프로그램 현황에 대한 조사와 더불어 양천해누리복지관을 이용하는 이용자와 보호자의 성향과 욕구에 대한 파악을 위해 간담회, 회의, 개별 대화 등으로 정보를 수집하여 조사·분석하고자 한다. 더불어 사회정책적인 변화에 대해서 조사하여 장애인 평생교육 사업에 대한 방향을 제언하고자 한다.

셋째, 본 연구 사업을 통해 양천해누리복지관 장애인 평생교육 사업을 분류하고 제안하고자 한다. 장애인 평생교육에 대한 분석을 통해 장애인 평생교육 프로그램 개설 및 운영의 방향성을 제공할 수 있을 것이다.

II. 본론

1. 이론적 배경

가. 평생교육

평생교육이란 학습자의 개별 특성과 무관한 어느 누구든지 그 학습 수준과 능력에 따라 배움의 기회인 학습 기회가 열려 있어야 하며 이를 위한 학습정책과 같은 제도적 측면에서 평생교육에 참여할 수 있도록 구체화 되어야 한다(한준상, 2002). 평생교육의 협의의 개념으로는 평생교육법에 명시된 내용과 같이 학교의 정규교육과정을 제외한 학력보완교육, 성인문자해득교육, 직업능력향상교육, 인문교양교육, 문화예술교육, 시민참여교육 등을 포함하는 모든 형태의 조직적인 교육활동을 말한다. 이는 평생교육을 학교 교육을 제외하고 이루어지는 모든 교육활동으로 보고 광의의 개념으로는 학교 교육을 포함한 전 생애에 걸쳐 삶의 질을 높이기 위한 개인적, 사회적, 직업적, 성취 과정으로 형식적, 비형식적 학습 활동 모두를 포함한다. 이러한 평생교육은 장애인을 포함한 모든 국민에게 주어지는 보편적 교육권이다.

나. 장애인 평생교육

장애인 평생교육은 「평생교육법」 제2조(정의)의 규정에 따라 ‘학교의 정규교육과정을 제외한 모든 형태의 조직적인 교육활동’을 말한다. 그리고 동법 제21조의2(장애인 평생교육 과정)에서는 ‘계속교육’을 언급하며 장애인 평생교육의 대상을 ‘학령기를 지난 성인장애인’으로 규정하였다. 이에 전공과 및 대학교를 포함한 정규교육과정을 제외한 평생교육 활동으로 장애 성인을 대상으로 하는 평생교육 프로그램을 ‘장애인 평생교육 프로그램’이라 한다.

다. 장애인 평생교육 프로그램의 이론적 준거

평생교육이 장애인에게 있어 그 필요성이 강조됨은 그들이 가진 장애로 인해 학령기 교육만으로 그 이후의 삶인 성인기, 노년기를 살아가기에는 일반인에 비해 많은 한계를 갖는다. 이에 평생교육이 이들의 성인기로 확장되어질 때 긍정적인 전이 효과를 얻게 된다. 장애인에 대한 평생학습이 강조되는 이유를 박원희(2002)는 장애인에게 있어서 평생학습권은 생의 수단이자 목표이며 재활의 수단이 된다고 하였으며 이는 곧 장애인 복지가 성취될 현실적 완성도로 보았다. 이에 장애인 평생교육은 그들의 모든 생애 단계에 있어 적절한 공적 지원을 지속적으로 받을 수 있는 지원 체계 확립과 함께 장애로 인한 기능의 개선과 회복이 일반인들 이상으로 요구되어짐에 따라 평생교육 보장의 체계 구축이 무엇보다 해결되어야 할 과제로 남는다(곽지혜, 2011).

장애인 평생교육은 2000년대에 들어서면서 본격적으로 논의되고 전개되어 오면서 장애인 평생교육의 필요성이 인식 확산과 장애인의 다양한 활성화 방안을 위해 노력해 왔다. 이에 장애인 평생교육과 관련된 연구들이 지속적으로 이어져오고 있다. 장애인 평생교육에 관한 다양한 연구를 통해 장애인의 욕구를 파악하고 반영하는 평생교육 차원에서의 다양한 프로그램 개발 연구가 이어지고 있는 것이다.

김두영(2013)은 장애인 평생교육 프로그램 분류체계 연구를 통해 장애인 평생교육의 내용이 일반 평생교육의 내용 외에 장애인만의 특성을 고려한 다양한 프로그램이 필요하다는 인식하에 장애인 평생교육 프로그램 분류를 시도하였다. 학습자 차원에서는 평생교육의 영역의 범위와 내용을 명확히 제시해 줌으로써 평생교육 프로그램의 이해를 도울 수 있게 했으며 평생교육 기관 차원에서는 기관의 평생교육 프로그램을 분류하여 현황을 파악하고 학습자에게 정확한 정보를 제공하려는 것과 더 나아가 국가 차원에서는 표준화 된 분류체계를 통해 국가적인 평생교육 통계 및 평생교육 정책 수행을 돕고자 하였다.

2. 장애인 평생교육 프로그램 현상

가. 장애인 평생교육 프로그램 기준

장애인 평생교육 현장에는 무수히 많은 프로그램들이 지속적으로 생성됨으로써 정리되지 않은 상태에 있다. 이러한 많은 프로그램을 분류하기 위해서는 장애인 평생교육 프로그램 분류를 위한 기준 및 방법이 필요하다. 당연히 장애인 평생교육은 성인 장애인을 대상으로 진행되는 프로그램이다. 첫 번째로 앞서 이론적 배경에서 ‘장애인 평생교육’에 대해 언급했듯이 평생교육법 제2조의 규정에 따라 학교 교육을 제외한 모든 형태의 조직적인 교육활동을 평생교육 프로그램으로 보아야 한다. 둘째는 전공과 및 대학교를 포함한 정규교육과정에 참여하고 있지 않은 성인 장애인을 대상으로 하는 프로그램만을 장애인 평생교육 프로그램으로 보아야 한다. 셋째, 성인 장애인을 대상으로 진행하는 프로그램이라도 재활프로그램(음악, 물리, 언어, 미술 등)의 재활 교육 프로그램은 평생교육 프로그램에서 제외한다.

나. 장애인 평생교육 범위 확장

양천해누리복지관은 장애인뿐만 아니라 장애가 없는 지역주민도 프로그램을 이용할 수 있도록 열린 복지관으로 운영하고 있다. 지역 친화형 복지관으로 사업 대상의 범위를 확장하는 측면에서 성

인 장애인을 대상으로 하는 프로그램 외에도 장애인 가족이나 비장애인이 함께 참여할 수 있도록 실시하는 교육도 장애인 평생교육 프로그램에 포함해야 한다. 장애인과 비장애인이 프로그램을 함께 이용하며 장애와 비장애를 구분짓지 않고 사회 통합적인 교육 환경을 만들어가야 한다.

다. 장애인 평생교육 프로그램 분류

우리나라 평생교육법은 평생교육의 영역을 학력보완교육, 성인문자해독교육, 직업능력향상교육, 인문교양교육, 문화예술교육, 시민참여 교육으로 제시하여 평생교육 프로그램 분류의 근거가 되고 있다. 아래의 표는 김두영의 “장애인 평생교육의 이해”에서 발췌하여 6개의 영역(기초문해교육, 학력보완교육, 직업향상교육, 문화예술교육, 인문교양교육, 시민참여교육)으로 대분류하였고 각각의 영역에 하위영역에 해당하는 프로그램과 예시를 정리하였다.

대분류		중분류		프로그램 예시
6개 영역	정의	하위영역	정의	
기초문해교육	한글을 읽고 쓸 수 있는 문자해독 능력과 이를 일상 생활에서 활용할 수 있는 문해활용 능력을 개발하고 중증의 발달장애 성인을 대상으로 기초자립생활에 필요한 기술을 익히도록 지원하는 평생교육	한글문해 프로그램	장애성인들 중 비문해자가 한글을 읽고 쓸 수 있는 문자해독 능력을 갖도록 체계적으로 지도하는 프로그램	한글교실(초·중급) 문해교실 도전문맹 장애인 책 읽어주기 프로그램
		한글생활문해 프로그램	문자를 일상생활 및 직업 생활에 활용할 수 있는 문해활용 능력을 개발하도록 지원하는 프로그램	고급 문해반 컴퓨터 문해교육반 한글 작문교실 한글 응용교육
		기초자립생활 프로그램	중증의 발달장애 성인을 대상으로 신변처리기술, 일상생활기술, 사회성 기술, 및 지역사회적응기술을 익히도록 지원하는 프로그램	스스로 학교 신변자립교육 지역사회적응교육 자립생활지원교육
학력보완교육	장애 또는 가정환경 등 불가피한 이유로 학력을 취득하지 못한 장애인에게 학교 이외의 교육을 통해 초·중등교육법에 명시된 소정의 학력을 인정 받을 수 있도록 지원하	초등학력보완 프로그램	초등학력의 보완 및 인증 규정에 의해 평생교육시설 및 기관에서 운영하는 소정의 프로그램	중등검정고시반 초등학력인증강좌 초등교과연계강좌
		중등학력보완 프로그램	중·고등학교 학력의 보완 및 인증 규정에 의해 평생교육시설 및 기관에서 운영되는 소정의 프로그램	고입검정고시반 대입검정고시반 수능준비반
		고등학력보완 프로그램	전문학사 및 학사 학력의 인증 규정에 의해 평생교	학점은행강좌 독학사강좌

	는 평생교육		육시설 및 기관에서 운영되는 소정의 프로그램	대학비학점강좌
직업능력 향상교육	직업의 세계를 탐색하고 자기의 적성, 흥미, 능력에 알맞은 일을 택하여 그것에 필요한 지식, 기능, 태도, 판단, 습관등을 개발하고 이런 능력을 계속적으로 개선해 나가도록 지원하는 평생교육	기초직업교육 프로그램	직업 생활을 수행하는데 일반적으로 요구되는 직업의식과 작업태도 및 습관 그리고 직업 지식 및 정보 등을 습득하도록 지원하는 프로그램	직업의식교육 직업탐색교육 직업적응훈련 직장예절교육
		전문직업교육 프로그램	특정한 직업을 갖기 위하여 준비하거나 현직에 있는 근로자들이 직무 수행상 필요한 능력과 자질을 향상시키기 위하여 지원하는 프로그램	직업기능교육 직업탐색교육 직업적응훈련 직장예절교육
		자격인증 프로그램	장애인이 주로 종사할 수 있는 표본 작업 기능을 익혀 소정의 자격을 제도적으로 인증 받을 수 있도록 지원하는 프로그램	컴퓨터자격취득과정 지도자양성과정 점역교정사양성과정 웃음치료사양성과정
문화예술 교육	체력증진 및 여가 선용을 위한 스포츠 활동과 일상생활 속에서 문화예술을 향유하고 문화예술 행위와 기능을 숙련시키는 평생교육	여가스포츠 프로그램	레저스포츠를 포함하여 체력증진과 건강한 생활을 목적으로 여가 시간에 행할 수 있는 자발적인 신체활동을 지원하는 프로그램	레저스포츠강좌 생활스포츠강좌 스포츠예술활동 건강스포츠강좌
		문화예술향유 프로그램	장애인의 문화예술 접근 기회를 제공하고 문화예술을 일상생활에 접목하여 삶의 문화를 보다 풍성하게 향유할 수 있도록 지원하는 프로그램	노래교실(민요교실) 미술(공예)활동 사진교실 문화예술관람
		문화예술숙련 프로그램	중증의 발달장애 성인을 대상으로 신변처리기술, 일상생활기술, 사회성기술 및 지역사회적응기술을 익히도록 지원하는 프로그램	서예교실, 악기교실 종창, 합창교실 도자기공예 영상미디어교실
인문교양 교육	장애인이 소속한 사회에서 하나의 사회구성원으로서	사회재활 프로그램	장애인이 지역사회의 생활에 일상적으로 참여하여 수준 높은 자립을 달성할	지체장애인재활프로그램 중도시각장애인재활교육 성인심리재활

	기능과 역할을 수행 할 수 있도록 돕고 교양을 갖춘 현대인으로서 전 인적인 성품과 다양한 소양을 개발 하도록 지원하는 평생교육		수 있도록 지원하는 인련의 재활 교육 프로그램	보조기기활용교육
		생활소양 프로그램	건강한 삶과 생활을 위한 심리적 안정을 촉진하며 현대인이 갖추어야 할 다양한 소양을 갖추도록 지원하는 프로그램	정보화교육 생활요리 역할교육 보건·장애인 성 교육
		인문학적교양 프로그램	현대인으로서 인문학적 교양과 상식을 확장하며 문학·역사·철학과 관련된 체험과 활동을 체계적으로 지원하는 프로그램	시낭송 프로그램 지역문화탐방 인문학·철학강좌 건강강좌
시민참여 교육	현대 민주주의로서 갖추어야 할 자질과 능력을 개발하며 국가 및 지역사회 발전을 위하여 시민참여를 촉진하고 지원하는 평생교육	시민의식 프로그램	장애인의 권리를 찾게 하면 전반적인 사회문제를 비판할 수 있는 능력을 함양하도록 지원하는 프로그램	장애인권교육 성희롱예방교육 성주권교육 장애인 기자단
		시민역량 프로그램	현대시민으로서 갖추어야 할 사회적 책무성을 개발하고 공익적 사업을 효과적으로 추진할 수 있는 시민을 발굴·육성하도록 지원하는 프로그램	장애인활동가 양성과정 수화통역사 양성과정 인권강사 양성과정
		시민활동 프로그램	국가 및 지역사회 발전을 위하여 공익적 차원에서 개인 및 집단의 참여를 촉진하는 프로그램	수화교실 휠체어지킴이 교육 지역나눔활동 봉사활동 동아리

3. 장애인 평생교육 프로그램 지향 및 구성 요소

가. 장애인 평생교육 프로그램 지향

현대사회를 살아가는 우리는 한 인간으로서 지니는 모든 권리를 행사할 수 있다. 그러한 권리에 있어 장애인에게도 예외는 아니다. 성인이 된 장애인도 비장애인과 다름없이 결혼, 여가, 취미생활, 자립생활 등 개인 권리뿐만 아니라 사회적, 문화적 권리를 평등하게 누릴 수 있어야 함에도 현실은 그들에게 권리를 행사할 기회나 변화의 가능성을 열어주고 제공하는데 많은 제약을 받는다. 거기에는 장애인이 지니는 개별적 특성과 다양성으로 인해 경제적 측면에서의 자급자족, 타인의 도움 없이는 스스로 독립적인 생활을 하기 힘들 상황과 지역사회의 적응과 참여의 어려움이 발생한다고 볼 수 있다. 이에 성인 장애인을 위한 교육뿐만 아니라 취미, 여가, 자립 생활등의 다양

한 지원과 서비스가 적극적으로 장애인의 평생교육 차원에서 이루어져야 한다.

나. 장애인 평생교육 프로그램 참여 동기

장애인의 평생교육 프로그램 참여 동기는 장애 성인이 어떤 프로그램을 선택하는지에 대한 다양한 이유를 입증하기 때문에 현장에서 가치 있는 공헌을 한다. 이러한 이해는 장애인 학습자의 동기를 고려한 평생교육 프로그램 개발과 프로그램 만족도 제고에도 중요하며, 장애인 학습자 개인의 만족감과 행복감에도 직·간접적으로 영향을 미칠 수 있다.

동기는 학습의 목표를 설정하고 학습활동을 시작하는 결정에 영향을 미치고 개인이 사용할 학습 전략 및 노력을 선택하고 방향을 설정하는데 영향을 미치며, 학습을 강화시켜 지속적인 학습을 가능하게 한다. 이처럼 동기는 개인의 학습에 큰 영향을 미치는 요인이며 특히 자발적인 참여를 전제로 하는 평생교육에서 매우 중요한 의미를 갖는다.

다. 장애인 평생교육 프로그램 참여 저해요인

평생교육 프로그램 참여 저해요인은 학습자의 참여를 방해하는 주요 원인으로 학습에 계속 참여할 것인지, 중도에서 탈락할 것인지를 결정하며 학습자의 교육 참여에 큰 영향을 주는 변수로 작용한다. 따라서 성인 학습자들의 지속적인 평생교육 참여를 유도하기 위해서는 학습자들의 교육 참여를 저해하는 요인을 밝히는 것이 학습 참여 동기가 무엇인지를 파악하는 것 못지않게 중요하다. 평생교육 프로그램 참여 저해요인은 학습자의 참여 동기와 밀접한 관련성이 있다. 평생교육 참여 저해요인은 참여 여부나 참여의 지속에 영향을 미치는 것 외에도 참여 동기의 형성 및 동기의 정도와도 관련성이 크며 학습 참여 저해요인이 크게 작용할 경우 학습 참여 동기가 형성되지 않거나 미약해지기 쉬우며 반대로 참여 동기가 강한 경우 학습 참여 저해요인을 적게 인식할 수 있다. 상황적 저해요인은 학습자가 생활 과정에서 시간적인 문제, 교육비용과 관련된 경제적 문제, 자녀 양육 등의 다중역할 수행, 가족이나 주위 사람들의 지원 부족이 있으며 성향적 저해요인은 학습자 자신의 자신감 부족, 학습에 대한 두려움, 낮은 흥미도 등이 있으며 환경적인 요인으로 는 기관의 위치, 교육의 시기 및 시간, 프로그램의 질 등의 요인으로 인해 참여 동기가 약하게 나타나고 있다.

라. 장애인 평생교육 프로그램 만족도

장애인 평생교육 프로그램 학습자가 왜 교육에 참여하는지를 설명해 주는 또 다른 요인으로 학습자가 느끼는 만족도를 들 수 있다. 만족도는 학습자가 학습을 함으로써 성취, 인정, 보상 등을 얻을 수 있을 것이라는 기대에 대한 개인의 감정과 프로그램에 대한 전반적인 반응으로 프로그램 참여자의 만족 정도를 평가하는 것이다. 학습자마다 교육 프로그램에 대한 인식 정도가 다르기 때문에 평생교육 프로그램 만족도를 분석하는 것은 매우 중요하다. 학습자의 이탈이 발생하지 않도록 일정한 성과를 제공하고 학습을 지속할 수 있는 장치를 마련해야 하며, 교육 서비스 질 개선을 통해 기관의 경쟁력을 강화해야 한다. 만족도는 목적을 유지하게 하고 프로그램 진행 과정의 의사결정 정보를 제공하며 프로그램 설계와 학습 활동과정을 개선하고, 실시 과정에 책임감을 높이며 프로그램 개선 방향을 제시하는 역할을 한다.

4. 서울시 내 복지 기관 평생교육 현황

가. 서울시 사회복지관 현황

서울시 25개의 자치구 내 복지기관을 대상, 기능별로 구분하면 종합사회복지관(99개소), 노인복지관(48개소), 장애인복지관(51개소)가 위치해 있다. 이 외에도 복지 대상, 사업 내용 등의 구성에 따라 다양한 복지 기관이 존재하지만 기관의 규모와 인력 수, 예산 규모 등을 고려하여 평생교육 프로그램이 활발하게 운영되고 있는 기관으로 종합사회복지관, 노인복지관, 장애인복지관을 중심으로 현황을 조사를 하였다.

나. 서울시 내 사회복지기관 평생교육 현황

서울시 내에는 25개의 자치구가 있으며 자치구 내에 종합사회복지관, 노인복지관, 장애인복지관이 적어도 1개 이상 위치하고 있다. 조사 기관 선정 기준으로는 우선 동북권, 동남권, 서북권, 서남권 4개 권역으로 종합사회복지관은 인구 수가 가장 높은 자치구에 위치한 종합사회복지관을 무작위로 선정하였고 노인복지관은 노인인구가 가장 많은 자치구에 위치한 기관을 선정하였으며, 장애인복지관 또한 장애 인구가 가장 많은 자치구에 위치한 기관을 선정하여 평생교육 프로그램 분류 체계에 맞춰 연구의 참고자료로 사용하기 위해 작성하였다.

[표-서남권]

권역	기관명	프로그램	내용	참여 대상	분류 체계
서남권	늘푸른나무복지관	중장년낯할 동서비스	건강증진교실, 기능예방교실, 일생활교실, 미래준비 등 노년기 전환 맞춤형 서비스	장애인	기초 문해 교육
		토탈공예	미술, 만들기, 도예 등 다양한 만들기를 통한 취미여가활동		문화 예술 교육
		생활체육	신체·정신적 체력증진을 위한 지역사회 생활체육(실내)		문화 예술 교육
		난타교실	박자에 맞추어 두드리기를 통한 스트레스 해소 및 음악활동		문화 예술 교육
		레크댄스	트로트 노래에 맞추어 배우는 신나는 댄스 및 신체활동		문화 예술 교육
		당나기프로젝트	미래설계교육, 좋은이웃만들기, 마을살이 등 35세 이상 중고령		기초 문해

관악구장애인복지관		발달장애인 대상		교육 문화 예술 교육
	지역주민 평생교육강좌	요가, 꽃공예 등 발달장애인과 지역주민이 함께하는 여가활동 지원		문화 예술 교육
	캘리그래피 교실	붓펜, 수성펜 등을 활용한 손글씨, 일러스트 그리기		문화 예술 교육
	요리교실	일상생활, 독립생활 능력향상을 위한 요리교실		인문 교양 교육
	원데이클라 스	월 2회 다양한 공예활동		문화 예술 교육
	방송댄스	이용인 욕구에 맞는 다이어트댄스 및 봉송댄스 진행		문화 예술 교육
	실생활영어 교실	왕기초, 기본반으로 운영 기본 알파벳, 단어수업, 회화 등		인문 교양 교육
	드로잉(미술 교실)	기초 미술수업부터 인물화, 풍경화	장애인	문화 예술 교육
	정보화교실	스마트폰, 컴퓨터, 키오스크 교육		인문 교양 교육
	스트레칭교실	유연성발달 및 근력 향상		문화 예술 교육
	필라테스교실	신체 균형 확립 및 근력향상		문화 예술 교육
	E-스포츠교실	닌텐도 스위치를 통한 다양한 스포츠 활동		문화 예술 교육
탁구교실	탁구 기초 및 기본기를 배우기 위한 활동		문화 예술 교육	
술런교실	뉴스포츠 술런 기초 및 기본기를 배우기 위한 활동		문화 예술	

		배드민턴교실	배드민턴 기초 및 기본기를 배우기 위한 활동		교육 문화 예술 교육
		게이트볼 교실	생활체육 활성화를 위한 게이트볼 운동		문화 예술 교육
방화11종합사회복지관		피아노교실	개인별 수준에 맞춘 피아노 이론, 실기	아동, 성인	문화 예술 교육
		꿈꾸는미술 교실	그리기, 종이접기, 만들기 등의 미술활동	아동	문화 예술 교육
		라인댄스	지역주민들의 행복한 삶을 위한 여가, 문화, 교육 프로그램 제공	지역 주민 / 성인	문화 예술 교육
		치매예방교실			
		노래교실			
	재능나눔터	연 4회 지역주민이 가진 재능을 이웃에게 나눔으로써 관계형성, 이웃주민이 기술을 배울 기회 제공	지역 주민/ 성인	문화 예술 교육	
봉천종합사회복지관		건강증진프로그램	고혈압,당뇨 질환 어르신 대상 건강, 영양교육, 먹거리 지원, 요가	노인	인문 교양 교육
		스마트폰 교육	로봇을 활용한 스마트폰 교육 (SNS활용교육)	노인	인문 교양 교육
		한글교실	비문해, 저학력 성인 대상 교육 초급, 중급, 고급	지역 주민	기초 문해 교육
강서노인종합복지관		자율참여프로그램	무료 치매예방체조, 라인댄스, 장수우리춤, 차밍댄스, 몸살림체조, 에어로빅, 교양강의	노인	문화 예술 교육
		3개월과정	컴퓨터(파워포인트, 왕초보, 기초, 활용, 블로그, 한글)		인문 교양

			스마트폰(왕초보, 기초 3단계, 사진 및 영상편집 2반) 스마트폰 및 키오스크(2반)		교육	
			6개월과정		실버프로그램(유료) 한문서예, 수묵화, 사군자, 한글서예, 행복한요가	문화 예술 교육
					건강체조프로그램(무료) 백세장수프로그램-신체근력강화 운동	문화 예술 교육
					어학프로그램(무료) 중국어(2반), 영어(3반), 일본어(3반), 한자교실, 명심보감	인문 교양 교육
			1년과정		체조프로그램(무료) 웰빙체조 - 도구를 활용한 웰빙체조프로그램으로 외부대회 참여를 위한 프로그램	시민 참여 교육
					문화예술교육지원사업 미술반	문화 예술 교육

[표-서북권]

서북권	사랑의전화 마포종합복지관	실버댄스 스포츠	노인의 건강증진을 위한 댄스프 로그램	노인	문화 예술 교육
		신바람 건강체조	노인의 건강증진을 위한 체조프 로그램	노인	문화 예술 교육
		신바람 노래교실	노인의 문화여가를 위한 노래프 로그램	노인	문화 예술 교육
		수채일러스트	수채화를 이용한 미술 프로그램	성인	문화 예술 교육
		정리수납	정리수납전문가 양성 과정	성인	직업

	전문가2급 자격과정			능력 향상 교육
	환상의 짜궁 행복 팻말리가 뒀다	사람과 동물이 공존하는 환경조 성 프로그램	지역 주민	문화 예술 교육
	꽃보다 청춘	독거어르신에 인지향상 및 사회 적 관계망 형성을 위한 원예 프 로그램	노인	문화 예술 교육
녹번종합사회복지관	한글교실	자음,모음,단어,문장 등 한글교육	노인	기초 문해 교육
	영어교실	일상생활에서 필요한 영어교육	노인	기초 문해 교육
	디지털ON	스마트폰 사용방법, 앱 활용, 사진, 키오스크 등 디지털 교육	노인	인문 교양 교육
	피아노교실	바이엘, 체르니 단계에 맞는 피 아노 교육	성인	문화 예술 교육
	라인댄스	강렬하고 경쾌한 음악에 맞춰 춤추는 활동	노인	문화 예술 교육
	요가교실	매트를 활용한 요가 교육	성인	문화 예술 교육
시립은평노인종합복지관	힐링꽃차교실	계절별 꽃을 활용한 꽃차 만들 기, 다도 활동	노인	문화 예술 교육
	키오스크 생활백서	키오스크(무인단말기) 활용방법 교육	노인	인문 교양 교육
	나만의 카드뉴스만	컴퓨터로 나만의 콘텐츠 제작 활동	노인	인문 교양

	듣기			교육
	인공지능&메타버스	오케이구글, 챗봇 등 스마트폰 디지털 기술 활용 활동	노인	인문 교양 교육
	스마트폰 왕초보	와이파이 연결, 용량 관리 등 스마트폰 기본 교육	노인	인문 교양 교육
	사진과 이야기	카메라 기본 매뉴얼과 주제에 맞는 사진 촬영 활동	노인	인문 교양 교육
	유튜버 초급반	스마트폰으로 영상 편집, 유튜브 채널 개성 및 업로드 활동	노인	인문 교양 교육
	한글서예	공체정자, 공체흘림 등 서예활동	노인	문화 예술 교육
	리듬댄스	스텝과 동작을 익혀 리듬에 맞춰 춤추는 활동	노인	문화 예술 교육
마포장애인종합복지관	골프 아카데미	전문 강사가 진행하는 골프수업	장애인	문화 예술 교육
	볼링스텝	지역사회 볼링장을 활용한 여가 문화활동		문화 예술 교육
	생활체육	건강증진을 위한 체육프로그램		문화 예술 교육
	필라테스	폼롤러를 사용한 스트레칭 및 근력운동		문화 예술 교육
	탁구교실	전문강사가 지도하는 탁구교실		문화 예술 교육
	공예교실	일상생활에 활용 가능한 다양한 공예작품 활동		문화 예술 교육
	도예교실	도자기 체험 등 다양한 도예활동		문화 예술

				교육 문화 예술 교육
	심싱텃밭	계절에 따른 채소를 직접 가꾸고 수확하는 활동		인문 교양 교육
	SMS 마스터	스마트폰, PC를 활용한 블로그 운영 및 SNS 활용 등의 정보화 교육		인문 교양 교육
	3D프린터 모델링	3D 모델링 기술 습득 및 3D모델 출력		문화 예술 교육
	산악조난구조대 산행	산악구조대와 함께하는 산행 활동		인문 교양 교육
	왕초보 컴퓨터 배우기	컴퓨터 기초, 아래아 한글 활용		문화 예술 교육
	캘리그래피	서예활동으로 진행하는 캘리그래피 활동		기초 문해 교육
	웁튼교실	한글 공부와 일상생활에서 필요한 생활 문해교육 프로그램		문화 예술 교육
	유쾌한 토요일	발달장애 청년의 건전한 토요일가문화 지원을 외부체험활동 진행		직업 능력 향상 교육
	드론자격증반	드론조종자격증 4급 수료과정		문화 예술 교육
서부장애폰종합복지관	루미에르 합주	간단한 타악기, 핸드벨 등의 악기로 합주, 음악감상 등 다양한 음악활동	장애인	인문 교양 교육
	스마트기기 (기초,활용)	문자, SNS, 사진, 동영상 등 다양한 디지털 기기 활용 교육		기초 문해
	한글 (기초,활용)	자음, 모음, 단어, 문장 습득을 위한 한글 교육		

					교육
		스마트폰 사진반	스마트폰을 활용한 사진 촬영 프로그램		문화 예술 교육
		키오스크	키오스크 사용법 교육 및 실습 활동		문화 예술 교육
		생태탐험	숲 산책을 통해 자연을 관찰하는 프로그램	문화 예술 교육	
		그림반	드로잉, 스케치 등 색칠도구로 채색하는 그림 활동	장애인	문화 예술 교육
		모동화방 수채화	수채화를 활용한 그림활동 프로그램		문화 예술 교육

[표-동남권]

권역	기관명	프로그램	내용	참여 대상	분류 체계
동남권	서울장애인종합복지관	푸르메아카데미(가온반, 누리반)	자립을 위한 자기주도 향상, 일상생활 자립능력 향상, 건강지원, 취미여가 프로그램 등 제공	장애인	문화 예술 교육
		성인문화예술 프로그램	원예, 방송댄스, 미술 등 성인장애인 대상 문화예술 프로그램 제공		
		여성장애인 느슨한 모임	여성장애인들이 모임을 통해 이웃 관계를 맺으며 지역사회 일반 공간·제도·서비스 등을 누릴 수 있도록 주선하고 지원		
		소모임 '행복한 오늘'	단회기로 취미활동, 나들이 등을 함께 계획하고 참여할 수 있도록 주선하고 지원		
		취미동아리 '공간이룸'	서예교실, 사진 동호회 등을 중심으로 장애인 당사자가 취미 활동을 하며 여가시간을 누릴 수 있도록 주선하고 지원		

	지역사회 공헌 프로그램	성인 발달장애인들이 지역사회 어르신, 주민을 위한 활동을 진행하여 공동체 의식 향상을 지원		장애인, 지역 주민	시민 참여 교육
	열린 소모임 '반딧불'	장애 당사자와 이웃이 마을 안에서 함께 만나 하고 싶은 일 등을 주체적으로 할 수 있도록 소모임 활동 지원			
송파구방이복지관	지역 문화여행	주제별 지역 힐링여행	장애인	문화 예술 교육	인문 교양 교육
	원데이클래스	손쉽게 배우는 다양한 취미 1일 체험 활동			
	스마트 사진 특강	스마트폰을 활용한 사진 촬영교육			
	온라인 열린강좌	문화예술(인문학, 문학, 예술, 건강) 관련 온라인 강좌			
	건강·취미 열린강좌	이용자 제안 취미활동(문화예술, 건강 및 스포츠 활동)			
	드라마&영화로 알아가는 성격심리학	드라마와 영화를 통해 알아보는 성격분석 특강			
	디지털 오리엔테이션	스마트폰을 활용한 복지관 이용 방법 교육			
	디지털 특강	주제별 다양한 특강(컴퓨터, 스마트폰 활용)			
	스마트폰 기초	스마트폰 기초단계 교육			
	스마트폰 활용	스마트폰 일상생활 활용 교육			
	역사시네마 특강	영화를 테마로 한 역사 특강	장애인, 지역 주민		
삼전종합사회복지관	우다다프렌즈	지역기반의 장애·비장애 청소년 통합환경을 통해 장애청소년의 지역사회통합 도모 - 사회통합프로그램(사회기술교육, 지역탐방활동, 만들기활동	장애 및 비장애 청소년	시민 참여 교육	

			<p>등)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 가족참여프로그램(가족나눔활동) 	년	
	삼삼한 공모전	지역주인이 다양한 취미생활을 함께하는 지역주민 중심의 주민 동아리 운영을 위한 활동비 및 교육 지원		지역 주민	문화 예술 교육
	그리다	그림책을 매개로 아이들과 공감하며 지역사회 안에서 다양한 전시와 놀이활동을 지원하는 주민 모임			
	노년의 품격	<p>어르신 대상 심리적 고독감을 완화할 수 있도록 다양한 여가활동 제공</p> <ul style="list-style-type: none"> - 행복모임(원예활동) - 사랑모임(천연제품 만들기 및 지역 내 재능나눔 활동) - 놀이모임(어르신 자유 놀이방 및 미술활동) - 장기모임(취미 공유) - 요리모임(요리활동) 	노인		
	수족침 교실	음양오행을 바탕으로 손·발에 침을 놓아 질병을 치료하는 수족침 요법 교육			
	지역주민 오픈특강	인문학, 자녀양육, 친환경교육, 사찰음식 만들기 등 여가선용 및 배움을 위한 반기별 특별 강좌 진행			
수서종합사회복지관	정신장애 인식개선 프로그램 '우·정·단'	<p>정신장애에 대한 인식개선을 위해 지역주민의 정신장애 이해도 및 정신장애 당사자들의 사회적 응도 향상</p> <ul style="list-style-type: none"> - 교육 및 자문, 인식개선 활동, 장애 당사자 긍정적 자기인식 프로그램 등 	장애인, 지역 주민	시민 참여 교육	

		노인성질환예방관리프로그램 '슬기로운 노후생활'	지역 내 요실금으로 어려움을 겪는 어르신들을 위해 요실금통합관리를 통해 신체적, 심리적, 사회적 기능 증진을 통한 건강한 노후생활 유지 및 지원 - 고혈압/당뇨 건강교육, 질환별 운동교실 등	노인	기초 문해 교육
		신규 전입 독거남성 프로그램 '같이 삽시다'	신규로 전입한 독거남성어르신들의 자립과 주민간의 친목 향상을 돕는 프로그램 - 공동체 교육, 요리교실, 신체 건강관리, 은둔형 독거남성 가정 반찬 나눔 활동, 지역사회 환원활동 등		
		치매예방 및 관리프로그램 '기억,해봄'	치매위험군 독거노인의 인지기능 및 관계성을 향상하고 지역사회 안전망을 구축하여 치매를 예방 및 관리 - 치매선별검진 및 치매예방교육, 아동봉사단 기억친구활동, 세대간 원예활동프로그램 등		문화 예술 교육
		건강을 요리하는 사람들 '요리조리쿡 쿡'	저소득 1인가구의 식생활 개선 및 건강한 자립능력 향상 - 요리활동, 영양상담 및 영양교육 등		
		은빛사랑교실	60세 이상 어르신에게 여가활동 기회를 제공하여 건강을 증진하고 긍정적인 인간관계를 형성하도록 지원 - 영어교실(초급, 중급) / 라인댄스(초급, 중급) / 건강체조교실 / 서예교실 / 한글교실 / 실버로빅 / 색연필드로잉 / 노래교실 / 하모니카 / 요가		

송파노인종합복지관		교실		
	교양교육	국어, 문예, 영어, 한자, 중국어, 일본어, 역사, English Popsong	노인	인문 교양 교육
	정보화	컴퓨터, 인터넷, 포토샵, PIC, 스마트폰 활용교육, 키오스크 교육 등		
	만성복합질환 교실	노인성 질환 관리에 대한 교육 및 운동 프로그램 제공		
	손으로 전하는 효안마서비스	경로당 이용 어르신을 대상으로 시각장애인 안마사를 통한 안마 서비스 지원		
	위기 및 독거노인 정서지원 프로그램 '마음돌봄'	우울감이 높고, 외부활동이 어려워 안전 확인이 필요한 독거노인을 대상으로 정서지원 프로그램을 제공		
	건강증진	댄스스포츠, 라인댄스, 한국무용, 에어로빅, 요가, 덤벨체조, 탁구, 포켓볼 등		문화 예술 교육
	정서함양	동심초합창단, 노래교실, 민요, 기타, 하모니카, 오카리나, 실버난타스, 미술, 도예, 서예(한글/한문) 등		
	자율	도서, 바둑, 장기, 탁구, 포켓볼, 미술, 도예, 서예, 컴퓨터 등		
	마음을 담는 사진반	사진반 수업을 통해 어르신들의 취미생활의 동기를 부여하고 작품발표와 현장학습을 통해 즐거운 노후생활 도모		
스마트시니어 강사봉사단	노인전문자원봉사단이 지역사회 내 어르신을 위한 휴대폰 활용교육을 진행하여 정보격차 해소에 기여			
100세 마당	유니버설디자인을 반영한 고령친화적 환경개선을 통해 지역주민과 함께 참여할 수 있는 맞춤형 인지프로그램 운영	시민 참여 교육		

[표-동북권]

권역	기관명	프로그램	내용	참여 대상	분류 체계
동북권	서울시립북부장애인복지관	탁구교실	탁구 기술 습득 및 경기	장애인, 지역 주민	문화 예술 교육
		역도교실	역도기술, 근력향상을 위한 운동	장애인	문화 예술 교육
		둘레길 걷기	무장애 둘레길 및 숲체험		인문 교양 교육
		자전거 교실	종량천, 한강 자전거 라이딩		문화 예술 교육
		거북이는 오른다	장거리 트레킹		성인 지체, 뇌병변 장애인
		체험스포츠	뉴스포츠, 생활체육, 계절스포츠체험	장애인	문화 예술 교육
		아름다운 인생 설계	행복하나 노후생활, 웰다잉 프로그램	50+ 장애인	문화 예술 교육
		중국어회화	중국어 기본 성조 및 회화, 문화	장애인, 지역 주민	기초 문해 교육
		요리교실	전문강사를 통한 생활요리, 베이킹 교육		인문 교양 교육
		칼림바	전문강사를 통한 칼림바 기초자세 및 연주법 교습		문화 예술 교육
		봉제반	재봉틀을 활용한 소품 제작		문화

					예술 교육
	글로그리는그 림	캘리그래피 기초 습득 및 나만의 소품 만들기	장애인 , 지역 주민		문화 예술 교육
	기타교실	기타연주 교육 및 협주활동	장애인 , 지역 주민		문화 예술 교육
	업사이클캔두	자원순환 활동 실천 및 기관탐방	장애인 , 지역 주민		시민 참여 교육
	고고 레크댄스	팝음악에 맞춰 전문강사와 함께하는 레크댄스	발달 장애 청소년(14~ 19세)		문화 예술 교육
	국악교실	흥겨운 국악난타와 민요부르기	발달 장애 청소년(10~ 16세)		문화 예술 교육
하계종합사회복지 관	당구교실	당구, 포켓볼 기초 교육 및 테크닉 교육	장애인		문화 예술 교육
	헬스 트레이닝	참여자 맞춤형 헬스 트레이닝 교육 진행			문화 예술 교육
	제과제빵	제과제빵 활동을 통한 지식 및 기술 습득 교육			직업 능력 향상 교육
	피아노 교실	1:1 피아노레슨 진행			문화 예술 교육
	정보화교육	컴퓨터, 스마트폰 교육		장애인 , 지역 주민	인문 교양 교육
	운동치료	체력증진과 사회성 향상	장애		문화

			청소년	예술 교육
	다이어트 증바댄스	노래에 맞춰 춤추기	지역 주민	문화 예술 교육
	홈베이킹	집에서 만들 수 있는 베이킹 수업		인문 교양 교육
	피아노	바이엘, 체르니 수업 진행		문화 예술 교육
	스트레칭 교실	스트레칭을 통한 스트레스 해소		문화 예술 교육
	공예교실	다양한 공예체험 활동		문화 예술 교육
	미디어 기초 영어	미디어를 활용한 영어 교육		기초 문해 교육
원광장애인 종합복지관	평생교육 1,2반	기초활동, 자기결정, 일상생활기술, 여가활동, 현장학습 등	성인 발달 장애 인	기초 문해 교육
	장애인 낮활동지원사업	긍정적 활동 지원, 일상생활 기본활동 지원 등	최중증 성인 발달장 애인	기초 문해 교육
	두드림난타	음악활동 : 난타	발달 장애인	문화 예술 교육
	발달장애인 여가활동지원	보드게임, DIY활동	성인 발달 장애 인	문화 예술 교육
	열린행복 ONE	지역주민과 함께하는 문화체험	지역	문화

DAY	및 나눔활동	주민	예술 교육
여가스포츠	기초체력훈련 및 구기운동	중학생 이상 발달장 애인	문화 예술 교육
탁구교실	기초체력운동, 탁구 기술훈련, 미니게임	중학생 이상 발달장 애인	문화 예술 교육
배드민턴교실	기초체력운동, 배드민턴 기술훈련, 미니게임	중학생 이상 발달장 애인	문화 예술 교육
주말농구교실	기초체력운동, 농구 기술훈련, 미니게임	고등학 생 이상 발달 장애 인	문화 예술 교육
주말축구교실	기초체력운동, 축구 기술훈련, 미니게임	고등 학생 이상 발달 장애 인	문화 예술 교육
배드민턴선수 양성과정	배드민턴 기술훈련, 대회참여 등	장애인	문화 예술 교육
행복스포츠	생활체육 및 둘레길 걷기 등	성인발 달장애 인	문화 예술 교육
열린스포츠	뉴스포츠(바디스파이더, 컬링)	장애인	문화 예술 교육
거주시설네트 워크	거주시설과 연계하는 원예 및 도예체험교실	거주 시설 네트	문화 예술 교육

			워크	
시립노인종합복지관	영화상영 (월1회)	영화상영	서울 시거 주만 60세 이상 어르 신	문화 예술 교육
	미술	미술 강습		
	우리마을그린 챌린지	지역사회 환경정화 챌린지		
	창작미술	창작미술 강습		
	장구	음악활동 : 장구		
	바이올린	음악활동 : 바이올린		
	가야금	음악활동 : 가야금		
	통기타	음악활동 : 통기타		
	해금	음악활동 : 해금		
	신디사이저	음악활동 : 신디사이저		
	오카리나	음악활동 : 오카리나		
	드럼	음악활동 : 드럼		
	플루트	음악활동 : 플루트		
	아코디언	음악활동 : 아코디언		
	하모니카	음악활동 : 하모니카		
	가곡교실	음악활동 : 가곡부르기		
	합창반	음악활동 : 합창수업		
	노래교실	음악활동 : 노래강습		
	팝송반	음악활동 : 팝송부르기		
	포켓볼 초급	포켓볼 지도 강습		
바둑교실	바둑 지도 강습			
캘리그래피	캘리그래피 지도 강습			
종이접기	종이접기 지도강습			
전통리듬체조	전통리듬체조 강습			

	다이어트 댄스	체중감량 다이어트 댄스	
	단전기 체조	단전기 체조 강습	
	온몸체조	온몸체조, 온몸운동	
	웰빙댄스	웰빙댄스 강습	
	스포츠댄스	스포츠 댄스 강습	
	기공체조	기공체조 강습	
	우리춤 제조	자유무용, 우리춤 제조	
	파워로빅	파워 에어로빅	
	근력강화체조	기초 근력 강화운동	
	라인댄스	라인댄스 강습	
	요가스트레칭	요가스트레칭 강습	
	교양교육	교양강의, 문학반, 문인화, 한글서예, 한문서예, 한글산수, 고사성어, 일본어, 영어, 여행영어회화, 중국어	문화 예술 교육
	정보화 교육	컴퓨터 기초, 인터넷 기초, 오피스 기초, 포토샵, 유튜브활용, 스마트폰, 스마트폰 활용, 메타버스 기초	기초 문해 교육
	선배시민 ON 캠퍼스(온라인)) 캘리그래피	캘리그래피 기초드로잉	인문 교양 교육
	선배시민 ON 캠퍼스(온라인) 종이접기	종이접기	문화 예술 교육
	선배시민 ON 캠퍼스(온라인) 파워휘트니스	파워휘트니스	문화 예술 교육
	선배시민 ON 캠퍼스(온라인) 실생활영어	실생활 영어 기초	문화 예술 교육
	선배시민 ON	실생활 일본어 기초	기초

	캠퍼스(온라인) 일본어			문해 교육	
	선배시민 ON 캠퍼스(온라인) 실생활 중국어	실생활 중국어 기초		기초 문해 교육	
	선배시민 ON 캠퍼스(온라인) 한자급수시험 대비반	한자 급수 시험 준비		기초 문해 교육	
	선배시민 ON 캠퍼스(온라인) 한국사	한국사 기초 교육		학력 보안 교육	
	선배시민 ON 캠퍼스(온라인) 세계사	세계사 기초 교육		기초 문해 교육	
	선배시민 ON 캠퍼스(온라인) 재테크	재테크 기본 교육		기초 문해 교육	
	선배시민 ON 캠퍼스(온라인) 컴퓨터활용	컴퓨터 활용 기초		인문 교양 교육	
	선배시민 ON 캠퍼스(온라인) 스마트폰활용	스마트폰 활용 기초		인문 교양 교육	
	생명의전화 종합사회복지관	한글교실 무궁화 1반	성인문해교육 1단계 (초등학교 1~2학년 수준)	성북 구, 성북 구	인문 교양 교육
		한글교실 무궁화 2반	성인문해교육 1단계 (초등학교 1~2학년 수준)	인근 지역	인문 교양 교육
한글교실 장미반		성인문해교육 2단계 (초등학교 3~4학년 수준)	거주 60세	인문 교양 교육	
한글교실 백합반		성인문해교육 3단계 (초등학교 5~6학년 수준)	이상 어르 신	인문 교양 교육	
쉬운생활영어		생활영어 강습	성인	인문	

				교양 교육
	성인피아노	피아노 레슨		문화 예술 교육
	아동피아노	바이엘, 체르니 강습	아동	문화 예술 교육
	마을주민사서	도서관 운영회의, 프로그램 기획 및 진행, 도서관 봉사활동	주민 사서	문화 예술 교육
	책보수동아리	도서관 책보수 활동	동아 리회 원	시민 참여 교육
	책벗 동아리 (독서토론)	독서토론 동아리		시민 참여 교육
	독서문화 프로그램	독서특강, 문화행사, 체험활동 등	지역 주민	시민 참여 교육
	책놀이활동	유아동 대상 책 놀이 프로그램	유아, 아동	문화 예술 교육

5. 평생교육 프로그램 환경 변화

가. 평생교육 참여자의 상황

장애인과 보호자, 지역주민과의 간담회, 회의, 개별상담, 프로그램 욕구·만족도 조사에서 표현되는 의견은 장애의 종류와 정도, 연령대, 경제적 상황 등의 사유로 개인적인 입장에서 각각 다양하게 나타나고 있다. 지체·뇌병변 장애인의 경우 건강과 재활에 욕구가 많고 청년층 장애인은 직업, 인문교양에 대한 욕구가 높으며 50대 이상의 연령층과 경제적으로 풍요롭거나 안정되어 있는 장애인의 경우 문화·여가 생활 선용에 대한 욕구가 많다. 이렇듯 개인적인 상황에 따라 욕구는 다르게 나타나며 다수의 인원이 공통적으로 표현하는 욕구와 이용 만족도가 높은 프로그램을 분석하여 신규와 보강 평생교육 프로그램을 운영하고 있다. 개인마다 성향이 다른 만큼 소수의 욕구와 의견으로 프로그램을 만들고 운영하는데는 분명한 한계가 있다. 거기에는 프로그램 참여 비용에

대한 부분도 함께 고려해야할 사항이다. 유료보다는 무료 프로그램에 대해 선호하고 유료 프로그램이라도 이용료가 저렴한 프로그램을 선호한다.

나. 정책 변화와 사회문제 발생

정부의 정책, 사회문제 발생으로 인한 복지 변화 등의 환경 변화에 따라 장애인의 평생교육 프로그램이 변화하기도 한다. 4차 산업의 성장과 발전으로 인해 디지털, 미디어 환경에 대한 적응이 필요하게 되었으며 기후위기에 대한 대응으로 기관마다 ESG 경영에 대한 관심이 높아졌다. 그리고 정신장애인의 사회적 문제로 인하여 우리 사회가 혼란을 겪기도 하여 정신장애에 대한 관심이 높아지고 있다. 우선적으로 보건복지부에서 발표한 “제6차 장애인정책종합계획(2023년~2027년)”에 대해 알아야 한다. 4가지로 요약할 수 있는데 첫째, 스스로 선택하고 이용할 수 있는 개인예산제 도입. 둘째, 처한 환경에 따라 필요한 서비스를 맞춤형 통합서비스로 제공. 셋째, 건강주치의 참여대상, 장애인 전체로 확대. 마지막으로 접근성을 높여 여행은 편리하게 문화예술은 가깝게이다. 이 4개의 요점 중 장애인 평생교육과 관련있는 사항은 마지막 요점인 여행의 편리와 생활속에서 문화예술을 영위할 수 있도록 지원하는 것이다. 이렇듯 장애인 평생교육 프로그램은 다양한 환경 변화와 사회적 합의에 따라 각 기관에서 대응하는 프로그램을 추진하기도 한다.

III. 결론 및 제언

1. 결론

1) 연구 결론

장애인 평생교육이 평생교육으로서의 순기능을 수행하기 위해서는 장애인 평생교육 프로그램 분류가 이루어져야 한다. 장애인 평생교육을 활성화하고 질 높은 프로그램을 운영하기 위해서는 참여자에게 우리복지관 평생교육 프로그램은 무엇이 있는지, 어떻게 참여할 수 있는가에 대한 정보 제공이 필요하다. 또한 장애인 평생교육 기관은 장애인에게 일방적으로 전달되는 교육을 제공하는 것을 벗어나 장애인의 특성과 능력에 맞는 프로그램을 운영하는 것이 필요하다. 현재 장애인 평생교육 프로그램이 제대로 범주화되어 있지 않아 장애인 평생교육 욕구를 충족시키지 못하고 있는 것이 현실이다. 2007년 12월에 개정된 평생교육법은 평생교육의 내용으로 학력보완교육, 성인기초 문자해득교육, 직업능력 향상교육, 인문교양교육, 문화예술교육, 시민참여교육 등 6개 분야를 구체적으로 명시하고 있다. 이러한 분류체계는 실질적으로 평생교육 현장에 적용하기 쉽고 용이하다. 이 6개의 분류체계를 기준으로 서울시 내 타 복지기관의 평생교육 실태를 조사한 결과 문화예술분야, 인문교양분야 교육 프로그램이 90% 이상을 차지하고 있다. 기타 기초문해교육, 시민참여교육은 10% 이내로 구성되어 있음을 파악하였다. 이는 기관을 이용하는 대상자들의 개인적 욕구와 상황에 따라 선호하는 프로그램이 각각 다르기 때문이다. 특히 장애인, 노인, 종합복지관은 참여자의 학력보완교육, 직업능력향상교육에 대해 타 분야 프로그램보다는 운영 프로그램이 적었다.

학력, 직업과 같이 전문 인력이 전문 교육을 제공해서 학력의 수준을 높이거나 직업을 가질 수 있는 자격증 교육, 직업 소양교육은 관련 전문 교육기관을 이용하고 있다. 조사 대상 기관 모두 교육 참여자가 사회 환경 변화에 대응하고 적응할 수 있는 프로그램을 운영중이다. 특히 4차 산업의 발전과 성장으로 인해 환경에 대한 적응이 필요한데 연령이 높거나 장애의 특성으로 인해 배움이 어려운 이용인을 대상으로하는 문해교육을 대부분 운영중이다. 장애인복지관 뿐만 아니라 평생교육을 운영중인 기관을 조사하였을때 평생교육 개념성인을 대상으로 하는 교육 프로그램을 평생교육으로 볼 수 있다. 평생교육 프로그램은 하나의 팀에서 운영하기도 하지만 조직 내 부서의 특성에 따라 업무가 나뉘어져 흩어져 있는 경우가 많다. 장애인 평생교육은 정부의 정책, 사회문제 발생에 따라 새롭게 변화되기도 한다. 제6차 장애인정책종합계획에 따라 장애인 복지 정책에 많은 변화가 발생할 것이며 이는 장애인 복지 서비스 패러다임에도 영향을 미칠것으로 예상되기 때문에 장애인 평생교육 기관은 변화에 대한 반응과 사업 전략이 갖춰져야 한다.

2) 연구의 한계점

평생교육 프로그램을 분류체계에 의거하여 정리함에 있어 물품과 같이 명확하게 구분되는 것이 아니라 프로그램의 내용, 질적인 측면에 의해서 분류하여 평생교육 실무자의 주관에 따라 차이가 발생할 수 있다. 또한 평생교육을 운영중인 기관 전체를 대상으로 조사하지 않고 임의적으로 조사기관으로 선정하였기에 일반화를 하는데 한계가 있다. 특히 학력보완교육과 직업능력향상교육은 관련 전문 교육 기관이 운영하고 있는 곳이 많기에 장애인, 노인, 종합복지관에서는 학력보완교육과 직업능력향상 교육 프로그램은 상대적으로 낮게 나타났다.

2. 제언

본 연구를 통해 평생교육 사업은 첫째로 평생교육 분류체계에 의거하여 유사한 세부프로그램을 단위사업별로 재정리하고 단위사업 명칭을 변경하는 시도가 필요하다. 분류체계를 통한 사업 정리는 평생교육 학습자와 실무자 모두에게 프로그램의 목적과 목표, 효과성 등의 질적인 평가와 더불어 프로그램의 전문성을 측정할 수 있기 때문이다. 우수한 프로그램은 장애인의 평생교육 참여 유도에 있어서 가장 기본이 되는 핵심 요인이라 할 수 있다. 따라서 장애인 평생교육 프로그램에 대한 명확한 분류와 규정이 체계적으로 제시되어야 한다. 이것은 장애가 있는 학습자로 하여금 평생교육 프로그램은 어떤 것이 있는지, 어디에 있는지, 그리고 그것에 어떻게 참여할 수 있는지에 대한 정보를 제공해 줄 수 있는 근거가 될 수 있다. 또한 담당자로 하여금 어떠한 학습 프로그램이 장애 학습자의 필요와 요구에 적합하며 그러한 프로그램이 어디에 있는지에 대한 정보를 제공해 주는데 도움이 될 것이다. 분류체계에 의해 평생교육 프로그램을 정리한다면 학습자가 평생교육 프로그램에 대해 쉽게 이해하고 접근하는데 용이하고 담당자도 분류체계에 의한 사업 운영으로 사업의 정체성을 확립하는데 도움이 될 것이다. 둘째, 제6차 장애인정책종합계획에서 장애인 평생교육과 관련이 깊은 것은 “장애인의 여가생활”, “장애인의 문화예술, 디지털, 미디어 접근 확대”에 대한 계획에 대비해야 한다. 먼저 장애인의 여가생활 보장을 위해 장애인 체육 이용 환경 지원 확

대와 열린 관광지를 확충하고 지역 관광지와 민간시설을 연계한 무장애 관광도시 조성을 확대하는 등 장애인 관광 향유를 증진하는 사업이 시행될 예정이다. 이에 따라 장애인은 여행에 대한 욕구가 높아질 것이고 여가 생활에 대한 요구가 많아질 전망이다. 나들이, 여행, 공연 관람과 같은 여가 활용 프로그램은 평생교육 프로그램 분류체계에 부합하지 않으나 관련 프로그램을 운영하고 있는 평생교육팀에서는 어떠한 분류 체계에 포함할 것인지 논의가 필요할 것이다. 또한 장애인의 문화예술, 디지털, 미디어 접근 확대에 대한 정책 추진에 맞추어 우리 복지관에서도 장애인의 문화예술 프로그램에 대해 다양성을 갖춘 프로그램 도입이 필요하며 디지털, 미디어 시대에 적응 가능한 프로그램을 운영하기 위한 인프라와 관련 디지털·미디어 기기를 갖춰 학습자에게 실생활에 도움이 되는 교육을 제공할 준비를 해야한다.

기능향상사업의 지역사회지향 중재(치료)방법 연구

기능향상팀

김 소 진

I. 서론

1. 연구의 필요성
2. 연구과제

II. 본론

1. 지역사회지향 중재(치료) 선행연구
2. 서울시 장애인복지관 지역사회지향 중재(치료) 실시현황 조사

III. 결론 및 제언

I. 서론

1. 연구의 필요성

장애인복지 환경변화에 따른 서울시 장애인복지관의 역할재정립 연구보고서에 따르면 기존의 복지관의 여건에 대한 변화가 요구되고 있다. 무엇보다 서울시에 소재하고 있는 장애인복지관의 경우 지금까지의 점진적 변화와는 다른 근본적이고 본질적인 변화를 이루어야 하는 상황에 직면해 있다. 변화는 두 개의 큰 축을 기준으로 요청되고 있는데, 의료모델의 기반에서 사회모델로의 기반 이동과 개인변화의 중심에서 지역사회변화로의 중심이동이다. 또한 이와 같은 변화의 출발은 본질적으로 장애를 보는 기본적인 과정 또는 정의의 변화에 기초해야 한다. 그동안 장애인서비스를 주도하는 패러다임은 시설과 의존중심의 서비스에서 자립생활과 지역사회를 강조하는 서비스를 강조하는 방향으로 변화되어 왔다. 이러한 변화는 개별적 모델에서 사회적 모델로, 전문가중심에서 당사자중심으로 이동하는 것을 의미한다. 이제 장애인복지관은 사회적 모델 또는 지역사회기반 모델로 완전히 이동해야 하는 시점인 것이다.

장애인복지관의 변화가 사회적 모델을 지향한다는 것은 지역사회중심으로 되어 감을 의미한다. 장애인복지관이 지역사회 중심으로 변화하고 실현하기 위해서는 무엇보다 장애인을 지원하는 전문가인 서비스 조정자의 역할이 매우 중요하다. 전통적인 재활모델에 따르면 장애인복지관의 서비스 조정자이자 전문가의 주요 역할은 장애인과 가족의 욕구를 사정하고 욕구나 필요에 따라 서비스를 조정하였으나 지역사회 중심에 따르면 장애인과 가족들의 욕구를 토대로 서비스를 마련하거나 필요한 서비스를 개발하고 조정하는 역할인 컨설턴트나 훈련제공자의 역할로 변화하였다. 그리고 서비스 제공 장소의 경우에도 기관중심 관점에서는 서비스가 제공되는 장소가 지극히 제한된 기관이었다면 지역사회중심 관점에서는 다양한 복지세팅, 장애인 집, 일반화된 사회의 모든 세팅이 서비스 제공의 장소가 되고 효과적인 기능수행이 보다 중시된다. 또한, 개인별 서비스 계획을 수립 할 때 지역사회중심 관점을 지향하기 위해서는 사회의 다양한 서비스 제공자들과 새로운 네트워크를 개발하고 이러한 네트워크 간 조정과 협상의 기술이 필요하다. (김용득, 2002)

지역사회지향 중재방법에 대한 선행 연구들을 보면, 지역사회지향 중재의 필요성과 활성화를 위한 방안 제시가 주를 이루며, 구체적인 현황 연구나 중재방법 제시는 미비하다. 특히, 기능향상사업에 관한 지역사회지향 중재방법 선행연구는 커뮤니티케어 위한 가정방문 재활서비스 연구가 주를 이루어 복지관 사업에 적용하는 데에는 한계가 있다.

이에 본 연구에서는 기능향상사업의 지역사회지향 중재 실시현황을 조사 및 분석하여 향후, 양천해누리복지관 기능향상사업의 지역사회지향 중재방법 방향성을 모색하고자 한다.

2. 연구과제

첫째, 지역사회지향 중재(치료) 선행연구는 어떠한 주요점 및 중재방법을 제시하는가?
둘째, 서울시 소재 장애인복지관의 지역사회지향 중재(치료) 실시현황은 어떠한가?

II. 본론

1. 지역사회지향 중재(치료) 선행연구

지역사회지향 중재에 관한 선행연구를 보면, 장애인복지는 ‘장애인이 가지고 있는 잔존능력을 최대한 활용하여 사회적응이 가능토록 하고 지역사회중심복지지향을 통하여 장애인을 그 지역사회 내에 통합시켜야 한다는 정상화이념에 기초’ 한다고 볼 수 있다(남상만 외, 2002). 여기서 ‘지역사회중심복지지향을 통한 장애인의 지역사회 통합’이라는 것은 장애인 본인, 그 가족, 그리고 이웃과 지역사회주민들이 서로 이해하고 협력하여 장애인 재활문제를 지역사회에서 공동으로 해결해야 한다는 바로 지역사회중심재활(CommunityBased Rehabilitation) 접근법을 의미하는 것이다(김범수, 2000).

지역사회지향 중재는 소극적, 적극적 두 차원의 서비스로 구성된다. 소극적 차원은 기관의 치료실을 최대한 이용자의 생활환경과 유사하게 구성하여 서비스를 제공하는 것이다. 이는 치료실 세팅을 일상생활 모습과 유사하게 조성하여 치료 효과를 일상에서 지속시키기 위한 방식이다. 적극적 차원은 복지관에서 제공하는 서비스 외에 추가적으로 이용자의 일상이 이루어지는 공간인 학교, 가정, 어린이집 등으로 찾아가서 서비스를 제공하는 것이다. 찾아가는 서비스를 몇 회로 설정하기 보다는 이용자의 필요나 상황에 따라 탄력적으로 적용해야한다. 찾아가는 서비스는 유사한 서비스를 수행하는 다른 기관과는 차별화된 복지관의 특화된 서비스로 기능 할 수 있으며, 복지관이라는 제한된 공간이 아닌 지역사회를 기반으로 하는 지향성을 가진다는 점에 중시된다.

2023년 장애인복지시설 사업안내에 따르면, 기능향상사업을 중재(치료)와 컨설팅 서비스 영역으로 기술하며, 지역사회지향 중재를 기관 내 중재, 타 기관의 중재를 통합하는 컨설팅과 함께 구성요소로 제시하였다. 또한, 지역사회지향 중재의 주요 사업 예시로 생활현장(가정, 학교, 어린이집등) 방문 치료 및 교육, 지역사회공간을 활용한 치료 및 교육, 찾아가는 적극적 컨설팅 등을 제시하였다(보건복지부, 2022).

또한 선행연구에서는 지역사회지향 중재의 필요성과 활성화를 위한 방안 제시가 주를 이루며, 구체적인 현황 연구나 중재방법 제시는 미비하다. 특히, 기능향상사업에 관한 지역사회지향 중재방법 선행연구는 커뮤니티케어를 위한 가정방문 재활서비스 연구가 주를 이루어 복지관 사업에 적용하는 데에는 한계가 있으나 중재방법 방향성 제시는 유의미하다.

김지현(2011)은 다양한 전문가들이 팀을 이뤄 궁극적으로는 일상생활의 독립성을 추구

하고 협력해야하며 자가운동법, 가족지지프로그램, 보호자교육, 주거환경 평가 및 교육을 통한 지역사회중심 재활서비스가 이루어져야 한다고 방향성을 제시하였다. 김성례 외(2012)는 지역사회중심재활 중 재활상담 및 정보제공, 가정방문 재활치료, 직업재활, 재활기구대여, 장애예방 교육에서 작업치료사의 역할이 필요하다고 제시하였다.

<표 1> 지역사회지향 중재 선행연구

연구 제목	연구 내용
김지현(2011), 뇌졸중 환자의 지역사회중심재활서비스 : 사례연구. 대한지역사회작업치료학회지	<ul style="list-style-type: none"> - 지역사회중심재활서비스는 다양한 전문가들이 팀을 이뤄 한 환자에 대해 궁극적으로는 일상생활의 독립성을 추구하고 각기 재활목표를 가지고 협력하는 것임 - 자가운동법, 가족지지프로그램, 보호자교육, 나들이, 건강관리, 보조기기 제공, 주거환경 평가 및 교육, 새로운 사회관계망 형성 제공
김성례 외(2012), 부산·울산·경남 작업치료사의 지역사회중심 재활에 대한 인식도 조사 및 활성화방안	<ul style="list-style-type: none"> - 지역사회중심재활 중 작업치료사가 필요하다고 생각되는 영역은 재활상담 및 정보제공, 가정방문재활치료, 직업재활, 재활기구대여, 장애예방교육임 - 활성화를 위하여 인력 수급 및 국가적 차원의 법적/제도적 장치 마련과 관련 전문가와의 팀워크 조성이 필요함
임태봉(2006), 지역사회자원 참여를 통한 지역사회중심재활사업 활성화 방안. 사회복지학 석사학위논문	<ul style="list-style-type: none"> - 장애인복지관의 기능과 역할의 변화임. 기존 복지관을 이용하는 장애인 중심의 대인서비스 사업 형태에서 탈피하여, 지역사회조직과 사례관리를 바탕으로 한 지역사회중심재활사업을 적극 전개해야함
김윤영 외(2018), 커뮤니티케어 해외사례와 합의 그리고 구상. 비판사회정책	<ul style="list-style-type: none"> - 지역의 주민조직과 그 역할강화, 법률·재정적정비, 보건시스템의 확대 등 지역자원을 활용한 보건·시스템의 확대등 지역자원을 활용한 보건·복지서비스를 지향해야 함
한용구 외(2021), 커뮤니티케어를 위한 방문재활 서비스의 효과. 한국보건복지학회	<ul style="list-style-type: none"> - 커뮤니티 케어를 위한 가정방문 재활 서비스는 재가 장애인의 인지개선에 효과적인 것으로 관찰됨 - 신체적 건강, 심리적 영역, 환경적 영역, 전박적인 삶의질에는 유의한 차이가 없었음 - 장애인의 다방면의 기능적인 영역을 개선하기 위해서는 다양한 전문가의 팀 접근이 필수적임에도 불구하고 시범 사업의 한계점이 있음
김미옥 외(2021), 장애인복지관의 지역사회중심실천 경험. 한국지역사회복지학	<ul style="list-style-type: none"> - 장애인복지관의 지역사회복지실천을 위한 과제으로써 무엇보다 충분한 교육을 통해서 종사자들간의 인식과 관점을 공유해나가는 과정이 필요함 - 종사자들이 지역사회 중심으로 업무에 집중 할

	<p>수 있도록 업무를 재배열하여 행정업무를 줄이고 지역사회로 직접 서비스를 늘리는 것이 필요함</p> <ul style="list-style-type: none"> - 종사자들은 지역사회 주민과의 관계맺음에서 나타나는 어려움과 지역사회 조직화를 위한 전략의 미비함을 호소함(노하우, 지역기관협력 및 조율 어려움) - 주민들의 장애인에 대한 인식개선을 위한 끊임 없는 홍보가 필요함
--	---

2. 서울시 장애인복지관 지역사회지향 중재(치료) 실시현황 조사

서울시 소재 장애인복지관 총 51곳 중 인터뷰에 협조한 30곳을 대상으로 지역사회지향 중재 실시 현황에 대하여 2023년 8월부터 9월까지 두달간 조사하였다. 조사방법은 홈페이지 검색을 통하여 기능향상과 관련된 사업을 조사한 후, 전화 및 이메일 인터뷰를 통해 진행하였다. 인터뷰 내용은 생활현장 방문 치료, 지역사회공간 활용한 치료, 찾아가는 컨설팅 실시 여부와 주요 진행상에 이며, 필요한 경우 추가 인터뷰를 실시하였다.

조사를 실시한 서울시 소재 장애인복지관 30곳 중 16곳에서 지역사회지향 중재를 실시하고 있었다. 구체적인 실시 내용을 보면 생활현장 방문 치료를 실시하는 기관이 10곳, 찾아가는 컨설팅을 실시하는 기관이 7곳, 지역사회공간을 활용한 치료를 실시하는 기관이 5곳이었다. 실시 장소를 보면, 가정이 10곳으로 가장 많았고, 그다음으로는 어린이집 5곳, 학교 3곳 순으로 나타났다.

현황조사시 실시기관의 담당자들은 지역사회지향 중재가 이용인의 전반적인 생활환경을 고려한 지원으로 보호자와 이용인에게 실제적인 도움이 되어 이에 대한 만족도가 높았음을 보고하였다. 그리고 찾아가는 컨설팅시 담당교사의 협조정도에 따라 시행결과가 매우 달라지므로 이에 대한 중요성을 강조하였다. 지역사회지향 중재의 어려움도 보고되었는데 공통적으로는 프로그램을 준비하는데 많은 시간이 소요되는 어려움을 보고하였다. 또한, 가정방문시 이용인의 사정으로 인한 잦은 스케줄 변동, 컨설팅시 주요 사안의 다양함, 지역사회공간에서 프로그램 진행시 이용인의 도전적행동과 중재로 인한 프로그램 중단 등의 어려움이 있었음을 보고하였다.

<표 2> 서울시 장애인복지관 지역사회지향 중재 실시현황

순번	기관	지역사회지향 중재 실시 내용
1	A(금천구 소재)	<ul style="list-style-type: none"> - 생활환경 방문치료 진행 : 재가장애인을 대상으로 치료사가 가정을 방문하여 운동방법 지도함 - 지역사회공간을 활용한 치료진행 : 치료사와 체육교사가 함께 지역사회공간(놀이터, 아파트앞 등)활용하여 프로그램 진행함

		- 찾아가는 컨설팅 진행 : 어린이집의뢰를 받아 작업치료사, 언어치료사가 방문하여 발달평가 및 컨설팅 제공함
2	B(서초구 소재)	- 찾아가는 컨설팅 진행 : 어린이집 및 학교의뢰를 받아 특수교사, 언어치료사, 작업치료사 방문하여 교사 및 부모상담 진행, 어린이집 지원계획 수립제공함 - 생활환경 방문치료 진행 : 작업치료사와 수중운동사가 가정으로 방문하여 운동방법지도 및 소도구대여를 진행함
3	C(송파구 소재)	- 찾아가는 컨설팅 진행 : 협약된 인근 초등학교 의뢰를 받아 특수교사가 방문하여 컨설팅 제공함 - 지역사회공간을 활용한 치료 진행 : 각 파트 그룹프로그램 시 월 1회 지역사회 공간(경찰서, 카페등)을 활용한 수업 진행중
4	D(강남구 소재)	- 생활환경 방문치료 진행 : 놀이치료 이용인 중 가정으로 방문하여 아이의 환경에 맞게 놀이방법 교육 진행함 - 지역사회공간을 활용한 치료 : 언어그룹대상으로 지역사회공간(은행, 박물관등)프로그램 진행함
5	E(서대문구 소재)	- 생활환경 방문치료 진행 : 주간보호 이용자 및 장애영유아 대상으로 가정 및 주간보호시설에 방문하여 치료 및 운동방법 지도함 - 지역사회공간을 활용한 치료 진행 : 언어치료 프로그램시 지역사회공간을 활용하여 수업 진행중
6	F(강동구 소재)	- 찾아가는 컨설팅 진행 : 관내 협력 부서에서의 요청 또는 외부기관, 학교에서 요청이 있을 경우 진행함
7	G(용산구 소재)	- 생활현장 방문치료 진행 : 중증장애인을 대상으로 치료사가 가정을 방문하여 운동방법 지도함
8	H(동대문구 소재)	- 생활환경 방문치료 진행 : 중증장애인을 대상으로 물리치료사가 가정으로 방문하여 운동방법 지도함
9	I(강서구 소재)	- 생활환경 방문치료 진행 : 사례지원팀과 연계하여 중증장애인을 대상으로 작업치료사, 물리치료사가 가정으로 방문하여 운동방법지도함
10	J(영등포구 소재)	- 생활환경 방문치료 진행 : 중증장애인을 대상으로 물리치료사, 작업치료사가 가정/학교로 방문하여 운동방법 지도함
11	K(중구 소재)	- 지역사회 공간활용 여가프로그램 진행 : 뇌병변 경증 청소년, 아동과 함께 지역사회공간을 활용하여 방학때 짝그룹으로 진행함

12	L(구로구 소재)	- 찾아가는 컨설팅 진행 : 어린이집 의뢰를 받아 관찰평가 진행, 치료가 필요해보이는 경우 소견서 작성 후 병원 및 복지관 연계함
13	M(중랑구 소재)	- 찾아가는 컨설팅 진행 : 육아종합지원센터와 연계하여 협약을 맺은 어린이집 의뢰받아 치료사가 어린이집 현장지원, 문제아동 관찰 후 컨설팅 진행
14	N(도봉구 소재)	- 생활현장 방문치료 진행 : 영유아 코칭 프로그램 대상자를 연계하여 치료사가 방문하여 치료 제공함
15	O(동작구 소재)	- 생활현장 방문치료 진행 : 거주시설 이용인 및 재가장애인 대상으로 물리치료사가 가정으로 방문하여 운동방법 지도함
16	P(노원구 소재)	- 찾아가는 컨설팅 진행 : 종결자를 대상으로 가정, 어린이집에 방문하여 운동 및 교육방법 컨설팅함

Ⅲ. 결론 및 제언

본 연구는 장애인복지 환경변화에 따라 기능향상사업의 지역사회지향 중재(치료)의 중요성이 대두됨에 따라 향후, 양천해누리복지관 기능향상사업의 지역사회지향 중재방법 방향성을 연구하고자 실시하였다.

먼저, 지역사회지향 중재 선행연구를 조사하였다. 선행연구는 지역사회지향 중재는 소극적, 적극적 두 차원의 서비스로 구성되는데 소극적 차원은 기관의 치료실을 최대한 이용자의 생활환경과 유사하게 구성하는 것이고, 적극적 차원은 이용자의 일상이 이뤄지는 학교, 가정, 어린이집 등으로 찾아가서 서비스를 제공하는 것이다. 2023년 장애인복지시설 사업안내에 따르면, 지역사회지향 중재의 주요 사업 예시로 생활현장(가정, 학교, 어린이집등) 방문 치료 및 교육, 지역사회공간을 활용한 치료 및 교육, 찾아가는 적극적 컨설팅이 필요하다고 제시하였다. 또한 선행연구에서는 기능향상사업 지역사회지향 중재의 구체적인 현황 연구나 중재방법 제시는 미비하였지만, 다양한 전문가들이 팀을 이뤄 일상생활의 독립성을 추구하고, 협력하여 자가운동법, 보호자교육, 주거환경 평가 및 교육을 통해 지역사회중심 재활서비스가 이루어져야 한다고 방향성을 제시하였다.

마지막으로, 서울시 소재 장애인복지관의 지역사회지향 중재 실시현황을 조사하였다. 조사를 실시한 서울시 소재 장애인복지관 30곳 중 16곳에서 지역사회지향 중재를 실시하고 있었으며, 생활현장 방문 치료를 실시하는 기관이 10곳, 찾아가는 컨설팅을 실시하는 기관이 7곳, 지역사회공간을 활용한 치료를 실시하는 기관이 5곳이었다. 조사기관의 담당자들의 지역사회지향 중재가 보호자와 이용인에게 실제적인 도움이 되어 이용인의 만

속도가 높음과 찾아가는 컨설팅시 담당교사의 협조가 중요함을 보고하였다. 또한, 프로그램을 준비하는데 많은 시간이 소요되는 어려움을 보고하였다.

본 연구결과를 바탕으로 향후 양천해누리복지관 기능향상사업의 지역사회지향 중재방법 제언을 하고자 한다.

첫째, 소극적 차원의 치료실 셋팅에서 지역사회공간을 활용하여 서비스를 제공 할 필요가 있다.

지역사회지향 중재 방법 중 소극적 차원의 서비스인 기관의 치료실을 최대한 이용자의 생활환경과 유사하게 구성하는 셋팅에서 이용인의 전반적인 생활환경을 고려하여 보호자와 이용인에게 실제적인 도움이 될 수 있도록 언어활동시 이용자들이 실질적으로 이용하는 지역사회시설, 공원, 상가(마트, 편의점등)들을 활용하여 중재 할 필요가 있다. 더불어 물리활동에서도 지역사회공간(인근길, 공원)을 활용하여 중재 할 필요가 있다.

둘째, 적극적 차원의 어린이집, 학교방문과 같이 찾아가는 서비스를 제공 할 필요가 있다.

조사결과 이용자가 이용하고 있는 지역사회 내 생활환경(학교, 어린이집등)에서 특수교사 뿐만 아니라 치료사 관점으로 직접 컨설팅 제공시 만족도가 높았다. 이용자가 지역사회 내 생활환경에서 최대한 독립적인 생활을 영위할 수 있도록 이용자 및 보호자, 이용자를 담당하는 담당자들에게 실제 생활환경에 대한 직접 컨설팅을 제공되어야 한다. 더불어 이용자의 담당자들과 함께 협업하여 다양한 관점으로 이용자 개별화된 목표수립을 위해 함께 노력해야 할 필요가 있다. 또한 현재 보호자 및 이용자의 직접서비스에 대한 욕구 및 많은 대기자로 인하여 찾아가는 서비스 제공시 몇 회로 설정하기 보다는 이용자의 필요나 상황에 따라 탄력적을 적용 할 필요성이 있으며 향후 이용자의 욕구에 따라 확대하여 서비스를 제공할 필요가 있다.

셋째, 보호자 교육을 통하여 생활환경에서의 치료 서비스 일반화를 할 필요가 있다.

선행연구 및 조사결과에 따르면 지역사회중심 관점에서는 다양한 복지세팅, 장애인 집, 일반화된 지역사회 모든 세팅이 서비스 제공의 장소가 되고 효과적인 기능수행이 보다 중시되고 있다. 양천 지식in 및 상담을 활용하여 이용자가 오래 머무르고 있는 실제 생활환경에서 보호자 교육을 통하여 일반화가 될 수 있도록 중재 할 필요가 있다.

참고문헌

김용득 외(2016), 장애인복지관 환경변화에 따른 서울시 장애인복지관의 역할 재정립. -발달장애인의 지원서비스를 중심으로- 서울시 장애인복지관협회 연구보고서

김미옥 외(2021), 장애인복지관의 지역사회중심실천 경험. 한국지역사회복지학

임태봉(2006), 지역사회자원 참여를 통한 지역사회중심재활사업 활성화 방안. 사회복지학 석사학위논문

김윤영 외(2018), 커뮤니티케어 해외사례와 함의 그리고 구상. 비판사회정책

한용구 외(2021), 커뮤니티케어를 위한 방문재활 서비스의 효과. 한국보건복지학회

김지현(2011), 뇌졸중 환자의 지역사회중심재활서비스 : 사례연구. 대한지역사회작업치료학회지

김성례 외(2012), 부산·울산·경남 작업치료사의 지역사회중심재활에 대한 인식도 조사 및 활성화 방안

활동지원사 직무만족도 및 감정노동 실태 파악을 통한 서비스 질적 향상 방안 모색

사회서비스팀

I. 서론

1. 연구의 필요성

II. 이론 및 제도

1. 장애인활동지원제도의 이해
2. 장애인활동지원사와 감정노동의 연관성

III. 본론

1. 연구 대상 및 자료 수집 절차
2. 연구결과

V. 결론 및 제언

1. 결론
2. 제언

부록. 설문지

Ⅰ. 서론

1. 연구의 필요성

우리 사회에 장애인이 지속적으로 증가하면서 이들과 함께 살아가는 사회의 모습을 기대하고 있다. 산업이 고도화되고 과학문명이 발달된 현대사회는 누구라도 불시에 장애인이 될 수 있는 환경으로 변화하고 있어 장애인에 대한 평등한 시선과 이들에 위한 복지정책의 국민적 참여와 관심이 필요하다. 장애인 복지정책 패러다임 전환의 일환으로 장애인의 사회참여, 선택, 자기결정을 강조하는 복지서비스 제공을 목적으로 장애인활동지원제도가 출발하였다. 장애인 활동지원서비스는 지역사회 참여 및 문화 활동, 사회통합, 고용유발 등 자립지원에 중요한 역할을 하는 종합적인 사회복지서비스(진윤주 외, 2020)이다. 특히, 장애인 활동지원서비스는 혼자서 일상생활과 사회생활을 하기 어려운 장애인에게 활동지원급여를 제공하여, 장애인의 경제적 자립을 돕고, 독립적인 생활을 보호함으로써 자기실현과 자율성을 통한 인간의 존엄성을 유지시켜주는 중요한 역할을 한다. 이런 역할이 우리 사회에 정착되기 위해 장애인 활동지원에 관한 법률이 제정·시행되면서 장애인의 활동보조·방문목욕·방문간호 등과 같은 일상생활과 사회참여 활동을 지원하고, 자립심을 지지하고 유지할 수 있도록 지원하는 장애인활동지원사 제도가 도입되었다.(류재구, 2022).

장애인활동지원서비스는 돌봄 사회화와 공공성 강화를 실현하는 중요한 제도이지만 활동지원기관에 소속되어 수급자에 대한 활동지원급여를 수행하는 장애인활동지원사의 노동은 여전히 젠더화·저평가되고 있고, 이용 장애인의 신체적·경제적·사회적 취약성으로 인해 활동지원사의 노동조건 또한 취약해질 수 있다(김지영, 2019). 특히, 감정노동자로서 장애인활동지원사는 직무 특성상 장애인과 그의 가족과 장시간 면대면을 하는 경우가 많기 때문에 그들과의 갈등으로 감정 조절에 실패하게 된다면 이는 직무태도에 부정적인 결과를 초래할 수 있을 것이다.

감정노동은 조직이 원하는 감정을 표현하기 위해 직원이 진정한 감정을 관리하는 과정(Mesmer

Magnusetal, 2012), 직장에서 감정과 정서적 표현을 관리하는 과정(Beckeret al., 2018)으로 내면행위와 표면행위로 구성된다. 내면행위는 종사자 자신이 감정표현규칙에 맞는 적절한 감정표현을 위해 실제로 자신의 감정을 변화시키는 행위이고 표면행위는 서비스 종사자 스스로가 내부감정을 변화시키지 않고 실제로 느끼지 않는 감정에 대해 표정과 목소리 등으로 요구하는 표현규범에 따라 수정하는 행위이다(Grandey, 2003; Hochschild, 1983).

감정노동자로서 장애인활동지원사는 장애인에게 다양한 서비스를 제공하는 과정에서 자기 자신의 감정조절에 실패한다면, 이용자에게도 만족스러운 서비스를 기대할 수 없게 되며, 제공자의 서비스 질은 이용자 만족도에 많은 영향을 미치게 되며 결국 지원사의 직무만족, 조직몰입과 같은 직무태도에 부정적인 영향을 미치게 된다(신준옥, 2020). 장애인활동지원사의 감정노동과 직무태도 간의 관계를 분석한 연구는 없지만 감정노동은 직무만족과 조직몰입의 직무태도와 유의한 관계가 있음이 다양한 연구 대상으로 한 선행연구(이성희·방요순, 2015;

이은숙, 2020; 진윤주 외, 2020)에서 입증되고 있다.

장애인의 삶의 증진과 만족 및 자립에 있어 중요한 역할을 하는 활동지원사들은 직무수행에 있어 장애인과의 감정노동을 피할 수 없기 때문에, 이들의 내면 및 표면행동은 효과적이고 적절한 수준에서 관리되어야 한다. 타인이 제공해 주는 심리적, 물질적 다양한 자원을 의미하는 직장 내 동료 및 기관의 사회적 지지는 감정노동의 부정적 영향을 완화하고 직무 태도를 향상시키는 보호요인으로 그 중요성이 최근 부각되고 있다(류재구, 2022). 장애인활동지원사에 대한 전담인력의 사회적 지지가 높을수록 장애인활동지원사의 직무스트레스 수준이 낮아지고 직무만족이 높아지는 경향이 있음을 입증하여(정명선외, 2017) 사회적 지지가 직무만족 및 조직몰입의 직무태도와 관련한 매우 중요한 변수이자 보호인자임을 보여주고 있다.

이상의 선행연구에서 볼 수 있듯이, 장애인활동지원사가 인식한 감정노동과 기관의 지지는 이들의 직무태도를 예측할 수 있는 중요한 변인임에도 불구하고 하지만 지금까지 장애인활동지원사의 감정노동, 사회적지지, 직무태도 간의 관련성을 분석한 연구는 거의 수행되지 않았다. 특히 사회적 지지는 감정노동으로 인해 발생하는 스트레스를 경감시키고, 해로운 문제를 완화시키는 중재효과를 가지고 있는 것으로 보고되고 있지만(김하자·김정희, 2011) 감정노동과 직무태도 관계에서 기관의 지지 변수의 매개효과를 실증적으로 검증한 연구는 수행되지 않아 이에 대한 연구가 매우 필요하다고 판단된다. 이에 본 연구에서는 장애인의 복지 확립을 위해 도입된 장애인활동지원사를 대상으로 이들이 직무활동 중에 인식한 감정노동의 실태를 파악하고 감정노동을 완화하여 직무태도를 강화하는 기관 지지 방법을 연구하는데 그 목적을 두고 있다. 따라서 본 연구의 목적을 달성하기 위해 다음과 같은 연구 문제를 설정하였다.

첫째, 장애인활동지원사의 직무 만족 및 감정노동의 실태는 어떠한가?

둘째, 장애인활동지원사가 인식한 감정노동과 직무태도 관계에서 효율적인 기관의 지지

방법은 어떠한 것이 있는가?

II. 이론 및 제도

1. 장애인활동지원제도의 이해

(1) 장애인활동지원 법 및 정책

장애인활동지원제도는 장애인활동지원에 관한 법률에 의하여 시행되었다. 장애인활동지원

법을 제1조 장애인활동지원서비스는 신체적·정신적 장애 등의 사유로 혼자서 일상생활과 사회생활을 하기 어려운 장애인에게 활동지원사를 지원함으로써 자립생활과 사회참여를 지원하고, 그 가족의 부담을 줄임으로써 장애인의 삶의 질 향상을 목적으로 하고 있다. 장애인활동지원서비스는 장애인의 완전한 자립생활을 목적으로 소비자 선택권과 결정권을 보장하기 위해 개발된 대표적인 사회서비스이다. 서비스 대상은 신체적 또는 정신적 장애로 혼자서 일상생활이나 사회생활이 어려운 장애인에게 식사나 세면 등의 일상생활이나 신변, 외출보조 등의 서비스를 제공함으로써 장애인이 혼자서 생활할 수 있도록 지원하고 있다. 활동지원서비스 이전에는 가족이나 자원봉사자를 통하여만 지원이 가능했던 활동을 이 제도를 통해 유급의 활동지원사가 파견되어 장애인이 자기결정권과 선택권을 갖고 개별화된 서비스를 받을 수 있게 된 것이다. 이에 장애인 가족의 상당한 부담이었던 장애인 가족구성원에 대한 돌봄 부담을 상당히 경감시켰으며 성인장애인의 독립에 대한 부담 역시 경감되었다. 구체적인 대상은 만 6세 이상 ~ 만 65세 미만의 자로 혼자 일상생활과 사회생활을 하기 어려운 사람에게 소득수준과 상관없이 장애인복지법상 등록장애인을 대상으로 서비스가 제공되고 있다. 서비스 제공방식 측면에서는 노인장기요양 보험제도와는 구별되어서 국가의 책무성을 강조하는 조세방식으로 제공되고 있다(김성희 외, 2013; 보건복지부, 2020). 한편, 2019년 7월부터 장애등급제가 폐지되면서, ‘서비스 지원 종합조사’를 통하여 활동지원급여의 수급자격과 급여량을 결정하는 새로운 시도가 진행되면서 큰 변화가 되었다. 이 조사는 장애인 자신의 장애 정도에 따라 판정된 시간만큼 바우처를 지급받아 자신에게 서비스를 제공하는 활동지원사에게 급여를 제공하는 것으로 장애인의 권리를 보장하고 서비스의 질을 향상시켰다. 활동지원사가 장애인에게 서비스를 제공하면 보건복지부는 1시간당 주간 15,570원, 야간 및 공휴일 23,350원의 급여를 제공기관에게 제공하고 제공기관은 급여의 76%를 활동지원사에게 급여로 지급한다. 나머지 24%는 활동지원사 4대 보험료, 퇴직연금 적립, 복리후생, 기관 운영비 등으로 사용하는 형태이다. 따라서 실질적으로 제공기관은 활동지원사업 수입의 95%정도 사용하게 된다. 이는 사업계획에 의하여 주로 편성되고 지급되는 형태의 선예산 후사업인 사회복지기관의 예산 형태와 달리 선사업 후예산의 형태를 띄고 있다. 그럼에도 불구하고, 활동지원급여의 24시간 제공문제, 이용자의 선택권 제한의 문제, 그리고 무엇보다도 활동지원사의 열악한 처우의 문제, 지속적인 부정수급의 문제 등과 같은 문제점들이 나타나면서 제도의 보완이나 개선점이 필요하다. 최근 들어 지역사회 장애인활동지원서비스 현장에서 서비스 관련 부정수급 증가와 함께 장애인 학대, 활동지원사의 인권 침해 사례들이 증가하고 있어 활동지원제도의 이용자 권리중심과 인간중심적인 관점을 갖고 모니터링을 강화할 필요성이 제기된다.

(2) 장애인활동지원서비스의 개념

활동지원서비스는 의료적인 응급처치가 필요하지 않은 사람에게 주어지는 것으로써, 간병과 의료적 보호보다는 장애인의 활동과 참여를 돕는 서비스이다. 급여 내용은 목욕하기, 옷입기, 잠자리나 의자에서 이동하기, 화장실 가기, 식사하기 등의 신체수발 지원이 있고, 요

리, 세탁, 청소 등의 가사지원, 외출지원, 업무대행 등의 활동지원, 말벗, 상담 등의 정서지원이 있으며, 시각 장애인에 대한 대독활동, 청각 장애인에 대한 수화통역 등 장애인의 개별적인 요구에 맞춘 지원도 있다. 무엇보다 활동지원서비스는 자립생활의 중요한 서비스의 하나이므로, 이용자 스스로 선택할 수 있는 능력과 선택을 할 수 있는 기회들, 그리고 선택한 것에 대한 책임성 등이 요구된다.(경기도장애인종합복지관, 2010). 활동지원서비스는 신체활동/가사활동/사회활동지원 3가지 유형으로 서비스 내용을 갖추고 있다. 신체활동지원은 독립적으로 신체적인 활동이 어려운 장애인에게 제공되는 서비스로 와상, 뇌병변 등의 장애인이 주요 대상이다. 가사활동지원이란 독거 혹은 가족과 함께 거주하는 경우라도 장애인이 처리하기 어려운 가사 일을 지원하는 것이다. 가족과 동거하는 장애인의 경우는 장애인당사자와 관련된 가사 일에 대한 지원을 할 수 있다. 또한 장애인 당사자가 6세 미만 아동의 부모이면서 양육책임자일 경우 자녀에 대한 지원도 가능하다. 사회활동지원은 출퇴근, 등하교, 여타의 사회활동을 위한 보조가 주 서비스 내용이다. 이러한 세 가지 서비스형태는 15가지 장애 유형과 결합되어 상당히 많은 서비스 형태를 생성한다. 즉, 지적·자폐성장장애인을 대상으로 한 이동보조와 뇌병변 장애인에 대한 이동보조는 전혀 다른 양상으로 나타난다.

<표 1> 장애인활동보조 급여의 내용

구 분		세부내용
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, 기구사용 운동 보조 등)
	식사 도움	식사차리기, 식사 보조, 구토물 정리 등
	실내이동 도움	실내에서 휠체어로 옮겨 타, 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	출근 및 등학교 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
그 밖의 제공 서비스		수급자 자녀의 양육 보조(6세 이하 자녀 등 예외적인 경우에 한하며, 반드시 자녀 1인 만을 대상으로 서비스를 제공하여야 함), 생활상의 문제 상담 및 의사소통 도움 등 위에 열거되지 않은 서비스 내용 기록

출처: 2023년 장애인활동지원사업 사업안내(보건복지부, 2023)

활동지원사는 넓은 의미에서는 활동지원인력이지만, 구체적으로는 장애인의 가정 등으로 방

문하여 신체활동과 가사활동 및 이동보조 등을 지원하는 업무를 수행한다. 활동지원사는 장애인에게 자신의 입장을 강요해서는 안 되며, 장애인이 자기선택권과 결정권을 발휘할 수 있도록 그의 의견이나 결정을 존중해주고, 설령 그 선택과 결정이 적절해 보이지 않거나 적절하지 않더라도 스스로 파악하고 조정해 나갈 수 있도록 참을성을 갖고 기다려야 한다. 다만, 장애인이 최선의 선택과 결정을 할 수 있도록 객관적이고 다양한 관련 정보와 사실들을 제공할 필요가 있다. 따라서 활동지원사는 장애인이 일상생활이나 사회생활에서 마주치는 모든 상황들을 모두 스스로 선택하고 결정할 수 있도록 자립생활을 지원하는 것을 본질적인 책무로 삼아야 할 것이다. 이러한 책무를 수행함으로써 결과적으로 활동지원사는 급여의 제공자로서 이용자인 장애인과 대등한 관계를 형성하여 지속해 갈 수 있다. 자원봉사자와 달리, 활동지원사는 활동지원기관을 통해서 이용자와 계약을 맺고 급여를 받는 구조이므로 급여의 질을 유지하기 위해 항상 노력해야 하며, 이용자는 급여에 대한 불만을 당당하게 이야기하고 문제를 해결함으로써 소비자로서의 역량을 강화할 수 있다. 활동지원사는 장애인활동지원제도 법률에 의하면 활동지원기관에 소속되어 수급자에 대한 활동지원급여를 수행하는 사람이라고 명시되어 있다. 보건복지부가 규정한 40시간 신규교육만 이수하면 활동지원사로 활동할 수 있다. 사회복지사, 요양보호사 등의 유사 자격이 있는 경우 20시간 교육을 이수하면 활동이 가능하다.

<표 2> 장애인활동지원사 교육 과정

과목	교육 내용	세부 내용	교육시간	
			이론	실기
장애 (8시간)	사회복지와 장애인복지제도의 이해	- 사회복지 개념 및 주요법령의 이해 - 「장애인활동 지원에 관한 법률」 이해	1	-
	장애 이해	- 장애의 개념 및 정의 - 장애유형별 특성 및 현황	2	-
	자립생활과 인간중심계획의 이해	- 자립생활 이해 - 인간중심계획 및 자기결정 이해	3	-
	인권과 확대	- 인권의 개념 및 실태 이해 - 확대의 개념 및 실태 이해	2	-
활동지원사 (15시간)	활동지원사 역할	- 활동보조의 목적과 기능 - 업무의 종류와 범위	1	-
	직업윤리 및 자기관리	- 직업윤리와 자세 - 안전 및 건강관리 등 자기관리 - 보수교육의 필요성	2	-
	활동지원 I (신체적 장애)	- 신체적 장애유형별 활동보조 - 상황별 이해와 대처방법	2	2
	활동지원 II (정신적 장애)	- 정신적 장애유형별 활동보조 - 상황별 이해와 대처방법	2	2
	활동보조 실제	- 선임활동가의 실제 경험 공유 및 토론 - 현장에서 만나게 되는 어려움에 대한 이해와 대처방법	1	1
	보조기구 이해	- 장애유형별 주요보조기구 이해	1	1
실천 I (9시간)	건강 및 안전관리	- 생활안전관리 및 응급상황 대응	2	2
	서비스 제공기록 및 관리	- 활동보조 서비스 관련 기록 및 보고 - 부적정한 급여청구에 대한 제재 - 업무일지 기록 및 보고 방법 - 단말기 사용법 이해	1	1
	사회활동지원	- 이동·외출·사회활동 보조	1	2
실천 II (8시간)	일상지원	- 식사·개인위생 보조 - 주거환경위생 보조	1	1
	의사소통 지원	- 의사소통 이해와 방법 - 효과적인 듣기의 태도와 방법 - 관계 형성 방법	2	4
소계			24	16
현장실습(10시간)	활동보조 서비스 제공기관 현장실습		10	
계			50	

출처: 2023년 장애인활동지원사업 사업안내(보건복지부, 2023)

활동지원서비스 제공기관에 소속되어 있으나 근무지는 각 담당 장애인의 가정이나 서비스가 필요한 현장에서 근무하는 형태이며 근무시간 역시 담당 장애인의 욕구에 따라 결정되는 형태를 보인다. 40시간 교육만 이수하면 활동이 가능한 반면 실제 서비스 내용은 상당히 다양하고 전문적인 지식과 경험을 요하는 서비스도 많아서 활동지원사의 교육과 역량에 대한 검토가 절실한 상황이다. 이채식(2011)은 활동지원서비스제도에서 중추적인 역할을 담당하고 있는 활동지원사는 장애인복지분야의 전문인력으로서 권리를 제대로 보장받지 못하고 있는 실정이라고 지적하였다. 활동지원사는 장애인들의 신변처리 및 일상생활의 제반활동을 지원함으로 인해 노동 강도가 높음에도 불구하고 저임금에 시달리고 있고 또한 불안정한 고용형태에다 각종 수당에서도 제외되어 있으며 이로 인해 타직종으로 이직률이 상당히 높은 것이 현실이라고 지적하였다.

(3) 장애인활동지원사와 감정노동의 연관성

장애인활동지원사는 장애인 및 장애인 가족들과 면대면의 직접적인 서비스를 제공하면서 서비스 대상자에 대한 감정이 서비스의 질과 직접적으로 결부될 가능성이 높은 감정노동(Emotional labor)의 형태로 운영된다(김승태, 김동기, 이웅, 2016). 대인서비스를 제공하는 인력들은 기본적으로 클라이언트와의 관계 형성(rapport)에 기반하여 원조함으로(장수미, 2021) 물리적으로 근거리에서 장시간 클라이언트의 직·간접적인 문제와 어려움에 긴밀히 연결되어 이를 해결하기 위한 돌봄과 서비스를 수행한다. 그 과정에서 신체·정서적 어려움을 토로하며 그 중 감정노동에 대한 관심과 연구는 지속적으로 증대하고 있다(박신영, 2022; 진윤주, 신준섭, 서동준, 2020). 감정노동은 자신의 감정을 억제하고 조직이 원하는 규칙이나 목표에 따라 자신의 감정표현을 조절하고 규제하는 것이다(Hochschild, 1983). 특별히 장애인활동지원사의 경우 이용자들에게 전달되는 영향력이 매우 크고, 서비스 질과 전문성, 장애인활동지원사업 자체의 성패를 좌우한다고까지 논의되기에(진윤주, 신준섭, 서동준, 2022) 장애인활동지원사의 감정노동은 장애인활동지원사업전반의 성과 및 조직의 성과에 직·간접적인 핵심 영향요인이라 할 수 있겠다. 그러나, 지금까지 사회서비스 종사자들의 감정노동 연구들은 스트레스, 소진, 이직 및 부정적 정서 등과의 영향 관계를 연구한 것들이 대부분으로 감정노동의 부정적인 결과만을 부각하는 경향이 있다(김만준, 2022; 김미림, 박정우, 2023; 박상미, 박해금, 배은석, 2022). 감정노동으로 자신의 진짜 감정과 표현해야 하는 감정 간의 부조화로 인해 직무에서 스트레스를 느끼고, 신체적·감정적으로 소진하여 이직의도를 높이게 되는 부정적 결과를 가지고 올 수 있다. 그러나, 클라이언트에게 친절하고 밝은 감정을 보이려는 노력이 사회서비스 종사자들이 겪을 수 있는 신체적·언어적 위협 정도를 감소시킬 수도 있고, 그러한 감정 노력들이 클라이언트에게 전달되어 서비스를 제공하는 기관에 신뢰감을 증진하는 긍정적 결과를 가져올 수도 있다(박정령, 2019). 이에 감정노동의 대표적인 학자인 Hochschild(1983)은 ‘감정노동은 잠재적으로 좋은 것이다’ 라고 언급했고, Morris and Feldman(1996)은 최초로 감정노동을 단일차원이 아닌 다차원적인 개념으로 접근할 필요성을 제기하였다. 감정노동의 메커니즘 중 감정 규제전략에 따라 조직성과의 결과가 달라질 수

있음에도 (Gross, 1998b) 국내에서는 감정노동의 전략을 세분화하여 보고한 연구는 드물다.

감정노동에서 감정 규제전략은 두 가지로 나누어 살펴볼 수 있는데, 반응중심 감정조절전략인 표면행위(Surface acting)와 선행요인 감정조절전략인 심층행위(Deep acting)이다. 표면행위는 실제 자신의 감정을 억제하고 숨겨 실제로 느끼지 않는 감정을 표정, 제스처, 목소리의 톤 등 겉으로 드러나는 언어적·비언어적 감정표현만 수정하는 것으로 실제 감정과 다른 거짓된 감정을 표현하는 것으로 감정부조화를 초래한다. 한편, 심층행위는 조직구성원이 실제 느끼는 감정과 조직이 요구하는 감정이 다를 경우 조직에서 기대하는 감정표현의 좋은 상황과 경험을 상기하여 자신의 실제 내면 감정을 겉으로 보이는 감정표현과 일치시킴으로 진정성 있는 감정으로 조절하는 노력이기에 긍정적인 영향력을 가질 수 있다. 클라이언트 접점에 있는 돌봄서비스 종사자들은 클라이언트와 상호작용을 통해 실제로 짜증이나 불쾌감을 느끼는 경우에 클라이언트에게 호의적이고 친절한 밝은 표정을 보여야한다는 감정표현 규칙에 순응하기 위해 실제로 느끼는 감정을 숨기거나 가장함으로써 조직이 바라는 감정을 표현하기 위해 노력하는 표면행위를 하게 된다. Rafaeli and Sutton(1989)는 감정노동의 표면행위를 ‘나쁜 신념으로 속이기(Faking in bad faith)’로 정의하면서 종업원이 내적 감정을 변화시키는 노력 없이 외적 표현만을 규범적 감정에 일치시키려고 시도하는 행동으로 정의하였다. 일부 연구(Schaubroeck and Jones, 2000; 박소영, 2015)에서 표면행위가 조직성과에 긍정적인 영향을 미친다고 제시하고 있지만, 현재까지 대부분의 연구에서 표면행위는 조직과 개인에 걸쳐 부정적인 영향을 미친다는 연구 결과가 나타났다. 감정노동의 부정적 결과와 관련하여 소외가설(Alienation Hypothesis)로 설명되기도 하는데, 감정노동의 경험이 자신의 진짜 감정과 표현해야 하는 감정 간의 부조화로 인해 종사자는 심리적·감정적으로 손상을 입게 되고, 이는 고스란히 양질의 서비스를 제공하는 것에 큰 위협적인 요소가 될 수 있다는 것이다(문영주, 2014; 박정령, 2019). Grandey(2000)는 표면행위를 수행하는 조직구성원들은 높은 비인간화를 보이면서 직무소진 및 이직의도를 높이는 것으로 나타났고, Hülsheger and Schewe(2011)는 심층행위가 바람직한 결과물에 영향을 주는 것과는 달리 표면행위는 바람직하지 않은 조직 내 결과물에 영향을 준다는 실증 연구결과의 타당함을 메타분석으로 밝히기도 했다. 일반적으로 표면행위가 조직구성원의 실제 감정과 반대로 겉으로 감정표현규칙에 맞는 감정을 내보여야 하기 때문에 감정적 불일치를 경험하게 되고 이는 그들의 정서적 스트레스를 유발하고, 직무만족을 낮추거나 직무소진을 높여 이직의도 등 조직성과를 낮추는 요인이라 할 수 있다. 이렇게 서로 상이한 감정노동의 전략인 표면행위와 심층행위로 구분하여 조직성과와 어떻게 연계되는지 살펴보는 것은 매우 중요하다. 이를 통해 사회서비스 종사자들의 감정노동을 정확히 진단하고 부정적 결과를 예방하거나 대안적 전략을 제시하는데 매우 효과적일 것이다. 또한, 감정노동을 심층행위와 표면행위로 구분한 일부 연구들도 주로 감정부조화, 우울, 불안, 감정소진, 스트레스와 같은 개인의 부정적인 심리적 요인과의 영향을 주로 살펴보았다(이선우, 박수경, 2019; 이준우, 2014).

장애인활동지원사업에서는 서비스 제공자인 장애인활동지원사가 장애인 이용자의 가정이나 활동 영역으로 방문하여 1:1 서비스 지원하는 형태로 장애인활동지원사는 직무 특성상 장애인 및 그의 가족과 장시간 면대면 개별적으로 서비스를 제공하는 것이 특징이다. 그러나,

이들 역시 사회서비스 기관에 속한 조직구성원이므로 조직 내 동료 및 상사의 지지, 인정, 포용 등 관계의 질은 조직성과에 많은 영향을 미친다. 장애인활동지원사와 장애인이용자간 서비스를 연결하고 조정하는 역할 뿐만 아니라 장애인활동지원사의 활동을 지원하기 위한 기관 내 장애인 전담인력을 두고, 조직 내에서 상호 긴밀하게 협력하는 구조를 가지고 있다. 사회서비스를 제공하는 종사자들이 조직 내에서 충분히 정보를 공유받고, 의사결정과정에서 자신이 포용 되어 있다는 인식은 조직에 대한 기여도와 몰입, 애착과 만족도 등에 긍정적 영향을 미친다(민경원, 이희수, 2015). 더하여 조직환경 내에서 감정, 정서, 심리적 긴장 상태에서 사회적 지지는 이를 완화하고 스트레스를 감소 시킨다(정세봄, 전주람, 임해영, 2020). 사회적 관계망에서 타인으로부터 받은 사회적지지는 대인서비스 조직의 직무 몰입이나 직무 태도, 만족, 직무성과와 깊은 관련이 있다(김순옥, 최천근, 2021; 박은실, 2022). 즉, 장애인 활동지원사와 장애인활동지원기관 내 전담인력 조직 간의 정보공유 및 의사결정과정 내 포용-배제인식과 사회적 지지는 조직성과와 긴밀하게 연결되어 있다고 할 수 있다.

III. 본 론

1. 연구 대상 및 자료수집 절차

(1) 조사 대상

본 연구는 장애인활동서비스를 제공 중인 양천해누리복지관에서 근무하고 있는 장애인활동 지원사를 표본 집단으로 선정하여 설문조사를 실시하였다. 연구 참여자의 윤리성 확보를 위해 연구의 주제와 목적, 설문 조사의 목적, 활용 방법, 참여자의 비밀 보장 등 본 연구에 대한 기본적인 동의와 개인정보 활용에 동의한 연구 참여자를 장애인활동지원사 165명중 총 116명(70.3%) 이 응답하여 최종분석 대상으로 선정하였다.

(2) 조사 도구

이 연구에서는 장애인 활동지원사를 대상으로 장애인활동지원사업에 대한 이용 경험과 서비스 만족도 및 욕구를 알아보기 위해, 「장애인교원의 교육 전념 여건 지원 방안 설문 조사 지」를 사용하였다. 장애인 활동지원사 기본 인적 사항, 활동지원사 취업 전 단계, 활동지원사 교육 및 서비스 제공 단계, 업무수행 애로사항, 심리학적 요인을 사용하였다. 특히, ‘심리사회적 요인’, ‘포용적 조직 인식과 사회적지지’, ‘업무수행능력’ 척도는 장애인 활동지원사업 만족도 및 활성화 방안 연구 보고서, 디올연구소(2023)의 연구를 토대로 만들어진 척도를 본 연구의 대상인 장애인활동지원사의 실정에 맞게 수정·보완하여 사용하였다. 각 문항은 5점 리커트식 척도로 측정하며, 점수가 높을수록 수행 정도가 높은 것으로 해석한다.

(3) 실시 절차

이 조사는 장애인활동지원사업에 대한 이용 경험과 서비스 만족도 및 욕구를 알아보기 위해 본 기관 소속 활동지원사를 대상으로 실시되었다. 실시 절차는 본 기관 소속 이용인 및 활동지사가 설문 조사에 대해 문자 및 카카오톡 채널로 안내하였으며 예비 조사를 거쳐 본 조사 기간은 2023년 7월 24일부터 9월 1일까지 약 1개월에 걸쳐 진행하였다.

(4) 자료 처리 및 분석

이 연구의 목적에 따라 자료 처리 및 분석 방법은 항목별 기술 통계를 실시하고 그 결과를 제시하였다. 설문조사를 통해 수집된 자료는 SPSS 24.0 통계프로그램을 이용하여 기술통계 분석을 진행하였다.

2. 연구 결과

(1) 연구 대상자의 인구 사회적 특성

장애인활동조사대상 활동지원사 총 116명의 인구사회학적 특성을 제시한 결과는 <표 3>과 같다.

<표 3> 연구 대상자의 인구 사회적 특성

성 별	남 19명(16.4%)			여 97명(83.6%)	
연령대	30대 2명(1.7%)	40대 15명(12.9%)	50대 37명(31.9%)	60대 55명(47.4%)	70대 7명(6.0%)
장애유무	장애 있음 2명(1.7%)			장애 없음 114명(98.3%)	
최종 학력	중학교 졸업 이하 5명(4.3%)	고등학교 졸업이하 43명(37.1%)	대학 재학 또는 졸업 64명(55.2%)	대학원 졸업 이상 4명(3.4%)	
월 평균 근로시간	100시간미만 44명(37.9%)	100시간이상 ~150시간 미만 40명(34.5%)	150시간 이상 ~200시간 미만 24명(20.7%)	200시간 이상 8명(6.9%)	
평균 지원 이용자 수	1명 101명(87.1%)	2명 12명(10.3%)	3명 2명(1.7%)	응답없음 1명(0.9%)	
월 평균 개인 소득	100만원 미만 21명(18.1%)	100만원 이상 ~ 150만원 미만 57명(49.1%)	150만원 이상 ~ 200만원 미만 21명(18.1%)	200만원 이상 ~ 250만원 미만 13명(11.2%)	250만원 이상 4명(3.4%)
활동지원사 활동 경력	1년 미만 17(14.7%)	1년 이상 ~3년 미만 28명(24.1%)	3년 이상 ~5년 미만 20명(17.2%)	5년 이상 ~8년 미만 17명(14.7%)	8년 이상 34명(29.3%)

(2) 장애인활동지원사 근무 만족도 및 감정 노동 실태조사

가. 장애인 활동지원사 취업 전 단계

1) 장애인 활동지원사를 처음 알게 된 경로

<표 4> 장애인 활동지원사를 처음 알게 된 경로

세부 유형	빈도	퍼센트
활동지원서비스 제공기관의 홍보를 통해	26명	22.4%
정부 부처 및 지역 관공서(시·구·군청, 읍·면·동주민자치센터)	6명	5.2%
활동지원사로 일하는 주변 지인을 통해	59명	50.9%
활동지원서비스를 이용하는 주변 지인을 통해	20명	17.2%
기 타	5명	4.3%
계	116명	100.0%

<표 4>에서 제시한 바와 같이, 활동지원서비스를 알게 된 경로는 ‘활동지원사로 일하는 주변 지인을 통해’로 응답한 수가 59명(50.9%)으로 가장 많았고, 그 다음으로 ‘활동지원서비스 제공기관의 홍보를 통해’ 26명(22.4%), ‘활동지원서비스를 이용하는 주변 지인을 통해’가 20명(17.2%), ‘정부 부처 및 지역 관공서’ 6명(5.2%), ‘기타’ 5명(4.3%) 순으로 나타났다.

2) 장애인 활동지원사로 일하게 된 동기

<표 5> 장애인 활동지원사로 일하게 된 동기

세부 유형	빈도	퍼센트
생계유지 차원에서	62명	53.4%
직무내용이 전공 분야 또는 적성에 맞으므로	5명	4.3%
사회복지(또는 장애인복지)관련 업무의 경력을 쌓기 위해서	5명	4.3%
장애인을 지원하는 일을 하고 싶어서	42명	36.2%
기 타	2명	1.7%
계	116명	100.0%

<표 5>에서 제시한 바와 같이 장애인 활동지원사로 일하게 된 동기를 조사한 결과, ‘생계유지 차원에서’가 62명(53.4%) 가장 높은 응답 비율을 보였으며, ‘장애인을 지원하는 일을 하고 싶어서’의 응답이 42명(36.2%), 그 다음으로 ‘장애인을 지원하는 일을 하고서’ 5명(4.3%), ‘직무내용이 전공 분야 또는 적성에 맞으므로’ 5명(4.3%) 순으로 나타났다.

3) 장애인 활동지원사로 취업하는 과정에서 어려움

<표 6> 장애인 활동지원사로 취업하는 과정에서 어려움

세부 유형	빈도	퍼센트
어려움 없었음	78명	67.2%

신청 절차의 복잡성	9명	7.8%
활동지원사 자격 획득(기본 교육) 등 제반 사항의 문제	4명	3.4%
신청 후 계약까지의 시간이 오래 걸림	24명	20.7%
계	116명	100.0%

<표 6>에서 제시한 바와 같이 장애인 활동지원사로 취업하는 과정에서 ‘어려움이 없었다’고 대답한 비율이 78명(67.2%), 그 다음으로 ‘신청 후 계약까지의 시간이 오래 걸림’ 24명(20.7%), ‘신청 절차의 복잡성’ 9명(7.8%), ‘활동지원사 자격 획득(기본 교육) 등 제반 사항의 문제’ 4명(3.4%) 순으로 나타났다.

나. 장애인 활동지원사 교육 및 서비스 제공 단계

1) 교육 기관에서 진행된 기본 교육이 활동지원서비스 제공 실무에 도움 여부

<표 7> 교육 기관에서 진행된 기본 교육이 활동지원서비스 제공 실무에 도움 여부

세부 유형	빈도	퍼센트
예	113명	97.4%
아니오	3명	2.6%
계	116명	100.0%

<표 7>에서 제시한 바와 같이, 기관에서 진행된 기본 교육이 활동지원서비스 제공 실무에 ‘예’ 응답자가 113명(97.4%), 그 다음으로 ‘아니오’ 응답자가 3명(2.6%) 순으로 나타났다.

1-1) 기본교육이 실무에 도움이 되지 않은 이유

<표 8> 기본교육이 실무에 도움이 되지 않은 이유

세부 유형	빈도	퍼센트
적절하지 못한 교육시간 배정	0명	0.0%
활동지원서비스 실무에 적합하지 않은 내용의 교육	2명	66.7%
교육 강사, 자료의 부실함	1명	33.3%
교육 시설의 부족	0명	0.0%
기 타	0명	0.0%
계	3명	100.0%

<표 8>에서 제시한 바와 같이, 기본 교육이 실무에 도움이 되지 않은 이유로, ‘활동지원서비스 실무에 적합하지 않은 내용의 교육’ 2명(66.7%), 그 다음으로 ‘교육 강사, 자료의 부실함’ 1명(33.3%) 순으로 나타났다.

2) 활동지원서비스 제공기관에서의 자체 교육(신규교육) 수료 여부

<표 9> 활동지원서비스 제공기관에서의 자체 교육(신규교육) 수료 여부

세부 유형	빈도	퍼센트
예	113명	97.4%
아니오	3명	2.6%
계	116명	100.0%

<표 9와>에서 제시한 바와 같이, 신규교육 수료 여부에 '예' 113명(97.4%) 가장 높은 것으로 나타났고, 그 다음으로 '아니오' 3명(2.6%) 순으로 나타났다.

3) 활동지원서비스 이용자의 교육 필요성 여부

<표 10> 활동지원서비스 이용자의 교육 필요성 여부

세부 유형	빈도	퍼센트
예	74명	63.8%
아니오	42명	36.2%
계	116명	100.0%

<표 10>에서 제시한 바와 같이, 현재 서비스를 제공받는 이용자들에게 교육이 필요한지 조사한 결과 '예'가 74명(63.8%)로 가장 높은 것으로 나타났고, 그 다음으로 '아니오' 42명(36.2%) 순으로 나타났다.

3-1) 활동지원서비스 이용자가 교육을 받아야 한다면, 필요한 교육 내용

<표 11> 활동지원서비스 이용자가 교육을 받아야 한다면, 필요한 교육 내용

세부 유형	빈도	퍼센트
활동지원서비스의 개념	16명	21.6%
활동지원서비스 이용의 실무	12명	16.2%
활동지원사에 대한 태도 및 이용 자세	45명	60.8%
기 타	1명	1.4%
계	116명	100.0%

<표 11>에서 제시한 바와 같이, 이용자가 교육을 받아야 한다면, 필요한 교육으로 '활동지원사에 대한 태도 및 이용 자세'가 45명(60.8%)으로 가장 높았으며, 그 다음으로 '활동지원서비스의 개념' 16명(21.6%), '활동지원서비스 이용의 실무'가 12명(16.2%) 순으로 나타났다.

4) 현재 장애인 활동지원서비스 제공기관을 선택한 이유

<표 12> 현재 장애인 활동지원서비스 제공기관을 선택한 이유

세부 유형	빈도	퍼센트
-------	----	-----

제공기관의 위치상 출근하기 용이해서	50명	43.1%
활동지원서비스의 개념 및 실천의 과정을 올바르게 수행하는 기관이므로	17명	14.7%
활동지원서비스 제공기관 중 복리후생 조건이 가장 좋으므로	4명	3.4%
직원 및 이용자들의 활동지원사에 대한 태도가 양호하므로	31명	26.7%
귀하가 생각하는 활동지원서비스에 대한 인식이 일치하는 기관이므로	10명	8.6%
기 타	4명	3.4%
계	116명	100.0%

<표 12>에서 제시한 바와 같이, 현재 장애인 활동지원서비스 제공기관을 선택한 이유를 조사한 결과, ‘제공기관의 위치상 출근하기가 용이해서’가 50명(43.1%)으로 가장 높은 것으로 나타났고,

그 다음으로 ‘직원 및 이용자들의 활동지원사에 대한 태도가 양호하므로’가 31명(26.7%), ‘활동지원서비스의 개념 및 실천의 과정을 올바르게 수행하는 기관이므로’ 17명(14.7%), ‘귀하가 생각하는 활동지원서비스에 대한 인식이 일치하는 기관이므로’ 10명(8.6%) 순으로 나타났다.

5) 장애인 활동지원서비스 제공기관을 바꾼 경험

<표 13> 장애인 활동지원서비스 제공기관을 바꾼 경험

세부 유형	빈도	퍼센트
예	10명	8.6%
아니오	106명	91.4%
계	116명	100.0%

<표 13>에서 제시한 바와 같이, 활동지원사로 근무한 기간 동안 제공기관을 바꾼 경험을 조사한 결과, ‘아니오’ 106명(91.4%)가 가장 높은 것으로 나타났고, 그 다음으로 ‘예’ 10명(8.6%)의 순으로 나타났다.

5-1) 장애인 활동지원서비스 제공기관을 바꾼 경험이 있을 시, 주된 이유

<표 14> 장애인 활동지원서비스 제공기관을 바꾼 경험이 있을 시, 주된 이유

세부 유형	빈도	퍼센트
활동지원서비스의 개념 및 실천의 과정을 올바르게 수행하지 못하는 것 같아서	2명	20.0%
다른 서비스 제공기관에 비해 복리후생 조건이 열악해서	1명	10.0%
활동지원서비스 이용자가 다른 서비스 제공기관으로 이동해서	6명	60.0%
기 타	1명	10.0%
계	10명	100.0%

<표 14>에서 제시한 바와 같이, 제공기관을 바꾼 경험이 있을 시, 주된 이유를 조사한 결과, ‘이용인이 다른 서비스 제공기관으로 이동해서’가 6명(60.0%)으로 가장 높은 것으로 나타났고, 그 다음으로 ‘활동지원서비스의 개념 및 실천의 과정을 올바르게 수행하지 못하는

것 같아서’ 2명(20.0%), ‘다른 서비스 제공기관에 비해 복리후생 조건이 열악해서’ 1명(10.0%)의 순으로 나타났다.

6) 활동지원서비스 이용자와 마찰의 경험 여부

<표 15> 활동지원서비스 이용자와 마찰의 경험 여부

세부 유형	빈도	퍼센트
예	29명	25.0%
아니오	87명	75.0%
계	116명	100.0%

<표 15>에서 제시한 바와 같이, 활동지원서비스 이용인과 마찰을 경험 여부를 조사한 결과, ‘아니오’ 87명(75.0%) 가장 높은 것으로 나타났고, 그 다음으로 ‘예’ 29명(25.0%)의 순으로 나타났다.

6-1) 활동지원서비스 이용자와 마찰 경험이 있는 경우, 그 이유

<표 16> 활동지원서비스 이용자와 마찰 경험이 있는 경우, 그 이유

세부 유형	빈도	퍼센트
서비스 이용인과 서비스 제공에 대한 시각차	11명	37.9%
서비스 이용인의 무리한 요구	12명	41.4%
서비스 이용인 가족의 무리한 요구	1명	3.4%
서비스 이용인의 부당한 대우	3명	10.3%
기 타	2명	6.9%
계	29명	100.0%

<표 16>에서 제시한 바와 같이, 활동지원사가 이용자와 마찰 경험이 있는 경우, 그 이유를 조사한 결과 ‘서비스 이용인의 무리한 요구’ 12명(41.4%), 그 다음으로 ‘서비스 이용인과 서비스 제공에 대한 시각차’ 11명(37.9%), ‘서비스 이용인의 부당한 대우’ 3명(10.3%)의 순으로 나타났다.

7) 활동지원사로 근무하면서 나의 인권 존중받고 있는지 여부

<표 17> 활동지원사로 근무하면서 나의 인권 존중받고 있는지 여부

세부 유형	빈도	퍼센트
예	107명	92.2%
아니오	9명	7.8%
계	116명	100.0%

<표 17>에서 제시한 바와 같이, 활동지원사로 근무하면서 나의 인권이 존중받고 있는지 조사한 결과, ‘예’ 107명(92.2%) 가장 높은 것으로 나타났고, 그 다음으로 ‘아니오’

9명(7.8%)의 순으로 나타났다.

8) 활동지원사로 근무하면서 차별이나 괴롭힘을 당한 경험이 있는지 여부

<표 18> 활동지원사로 근무하면서 차별이나 괴롭힘을 당한 경험이 있는지 여부

세부 유형	빈도	퍼센트
예	7명	6.0%
아니오	109명	94.0%
계	116명	100.0%

<표 18>에서 제시한 바와 같이, 차별이나 괴롭힘을 당한 경험이 있는지 여부를 조사한 결과, ‘아니오’ 109명(94.0%) 가장 높은 것으로 나타났고, 그 다음으로 ‘예’ 7명(6.0%)의 순으로 나타났다.

9) 활동지원사로 근무하면서 괴롭힘이 발생할 경우, 기관의 적절한 대응 기대 여부

<표 19> 활동지원사로 근무하면서 괴롭힘이 발생할 경우, 기관의 적절한 대응 기대 여부

세부 유형	빈도	퍼센트
매우 그렇다	62명	53.4%
어느 정도 그렇다	45명	38.8%
별로 그렇지 않다	4명	3.4%
전혀 그렇지 않다	0명	0.0%
잘 모르겠다	5명	4.3%
계	116명	100.0%

<표 19>에서 제시한 바와 같이, 활동지원사로 근무하면서 괴롭힘이 발생할 경우, 기관의 적절한 대응 기대 여부를 조사한 결과, ‘매우 그렇다’ 62명(53.4%), 그 다음으로 ‘어느 정도 그렇다’ 45명(38.8%), ‘별로 그렇지 않다’ 4명(3.4%)의 순으로 나타났다.

10) 활동지원사로 근무하면서 괴롭힘 예방이나 대처, 처리 절차 등에 대한 교육 훈련 필요 여부

<표 20> 활동지원사로 근무하면서 괴롭힘 예방이나 대처, 처리 절차 등에 대한 교육 훈련 필요 여부

세부 유형	빈도	퍼센트
예	64명	55.2%
아니오	52명	44.8%
계	116명	100.0%

<표 20>에서 제시한 바와 같이, 활동지원사로 근무하면서 괴롭힘 예방이나 대처, 처리 절차 등에 대한 교육 훈련 필요 여부를 조사한 결과, ‘예’ 64명(55.2%) 가장 높게 나타났고, 그

다음으로 ‘아니오’ 52명(44.8%)의 순으로 나타났다.

10-1) 직장 내 괴롭힘 예방이나 대처, 처리 절차 등에 대한 교육·훈련 참여 의사 여부

<표 21> 직장 내 괴롭힘 예방이나 대처, 처리 절차 등에 대한 교육·훈련 참여 의사 여부

세부 유형	빈도	퍼센트
매우 그렇다	15명	23.4%
어느 정도 그렇다	36명	56.3%
별로 그렇지 않다	8명	12.5%
전혀 그렇지 않다	1명	1.6%
잘 모르겠다	4명	6.3%
계	64명	100.0%

<표 21>에서 제시한 바와 같이, 직장 내 괴롭힘 예방이나 대처, 처리 절차 등에 대한 교육 및 훈련에 대하여 참여 의사 여부를 조사한 결과, ‘어느 정도 그렇다’ 36명(56.3%), 그 다음으로 ‘매우 그렇다’ 15명(23.4%), ‘별로 그렇지 않다’ 8명(12.5%), ‘전혀 그렇지 않다’ 1명(1.6%)의 순으로 나타났다.

다. 장애인 활동지원사 업무수행 애로사항

1) 장애인 활동지원서비스 제공 시 어려움

<표 22> 장애인 활동지원서비스 제공 시 어려움

세부 유형	평균	표준편차
① 업무량이 많다	3.97	0.91
② 시간 외 업무를 하는 경우가 많다	4.17	0.84
③ 실행하는 업무에 비해 보수가 적다	3.52	1.11
④ 4대 보험 등 근로자로서 제공받아야 하는 기초보험을 제공받지 못한다	4.47	0.70
⑤ 실무에 도움이 되는 교육 및 시책·지침이 제공되지 않는다	4.38	0.69
⑥ 서비스 이용자와의 마찰이 있다	4.44	0.79
⑦ 서비스 이용자 가족들과의 마찰이 있다	4.63	0.58
⑧ 서비스 제공기관 직원들과의 마찰이 있다	4.69	0.53
⑨ 가치관과 맞지 않은 방향으로 활동지원서비스가 진행된다	4.58	0.62
⑩ 활동지원사에 대한 사회적 인식과 공감감이 미비하다	3.91	1.13
⑪ 활동지원서비스 결제방식 및 과정이 복잡하다	4.21	0.89
⑫ 월급제가 아니라서 고정된 수입이 어렵다	4.04	1.03

계	4.25	0.82
---	------	------

(※점수를 역변환하여 분석하였기에, 숫자가 높을수록 어려움이 크다는 결과치임.)

<표 22>에서 제시한 바와 같이, 장애인 활동지원서비스 제공 시에 대한 어려움을 조사한 결과,

‘실행하는 업무에 비해 보수가 적다’ (평균 3.52), ‘활동지원사에 대한 사회적 인식과 공감기 미비하다’ (평균 3.91), ‘업무량이 많다’ (평균 3.97), ‘월급제가 아니라서 고정된 수입이 어렵다’ (평균 4.04), ‘시간 외 업무를 하는 경우가 많다’ (평균 4.17), ‘활동지원서비스 결제방식 및 과정이 복잡하다’ (평균 4.21), ‘실무에 도움이 되는 교육 및 시책·지침이 제공되지 않는다’ (평균 4.38), ‘서비스 이용자와의 마찰이 있다’ (평균 4.44), ‘4대 보험 등 근로자로서 제공받아야 하는 기초보험을 제공받지 못한다’ (평균 4.47), ‘가치관과 맞지 않은 방향으로 활동지원서비스가 진행된다’ (평균 4.58), ‘서비스 이용자 가족들과의 마찰이 있다’ (4.63), ‘서비스 제공기관 직원들과의 마찰이 있다’ (평균 4.69)의 순으로 나타났다.

라. 심리사회적 요인

1) 감정노동의 정도

<표 23> 감정노동의 정도

세부 유형	평균	표준편차
① 장애인활동지원 업무를 수행하면서 진짜로 웃는 경우보다 일부러 웃는 경우가 더 많다	3.74	0.970
② 서비스 이용자가 나에게 따뜻함과 친절함을 느낄 수 있도록 일부러 노력할 때가 많다	3.41	1.157
③ 장애인활동지원 업무를 잘 수행하기 위해 실제 감정을 숨겨야 할 경우가 많다	3.34	1.135
④ 장애인활동지원 업무를 수행하면서 실제 감정을 표현하지 못하는 것이 대단히 어렵다고 느낀다	3.70	1.006
⑤ 기분이 나쁠 때도 서비스 이용자에게 표현하지 않으려고 최선을 다한다	3.16	1.258
⑥ 서비스 이용자를 미소로 응대하는 것이 어려운 일이다	3.90	0.838
⑦ 서비스 이용자를 대할 때 나의 실제 감정과 표현하는 감정은 상당히 차이가 있다	3.89	0.810

⑧ 내가 표현하는 행동과 나의 실제 감정 차이 때문에 혼란스러울 때가 있다	4.06	0.827
⑨ 서비스 이용자를 위하여 나의 실제 감정을 숨기거나 왜곡하는 경우가 있다	3.72	1.076
계	3.66	1.01

(※점수를 역변환하여 분석하였기에, 숫자가 높을수록 감정노동의 정도가 크다는 결과치임.)

<표 23>에서 제시한 바와 같이, 감정노동을 조사한 결과, ‘기분이 나쁠 때도 서비스 이용자에게 표현하지 않으려고 최선을 다한다’ (평균 3.16), ‘장애인활동지원 업무를 잘 수행하기 위해 실제 감정을 숨겨야 할 경우가 많다’ (평균 3.34), ‘서비스 이용자가 나에게 따뜻함과 친절함을 느낄 수 있도록 일부러 노력할 때가 많다’ (평균 3.41), ‘장애인활동지원 업무를 수행하면서 실제 감정을 표현하지 못하는 것이 대단히 어렵다고 느낀다’ (평균 3.70), ‘서비스 이용자를 위하여 나의 실제 감정을 숨기거나 왜곡하는 경우가 있다’ (평균 3.72), ‘장애인활동지원 업무를 수행하면서 진짜로 웃는 경우보다 일부러 웃는 경우가 더 많다’ (평균 3.74), ‘서비스 이용자를 대할 때 나의 실제 감정과 표현하는 감정은 상당히 차이가 있다’ (평균 3.89), ‘서비스 이용자를 미소로 응대하는 것이 어려운 일이다’ (평균 3.90), ‘내가 표현하는 행동과 나의 실제 감정 차이 때문에 혼란스러울 때가 있다’ (평균 4.06)의 순으로 나타났다.

2) 포용적 조직 인식과 사회적 지지

<표 24> 포용적 조직 인식과 사회적 지지

세부 유형	평균	표준편차
① 우리 기관의 활동지원팀은 업무 매칭 및 수행할 때 나의 의견을 듣는 편이다	4.37	0.69
② 우리 기관 활동지원팀은 업무와 관련된 정보들을 나와 가까이 공유한다	4.35	0.67
③ 우리 기관의 장 및 활동지원팀은 나의 건의나 불만을 성의있게 잘 받아준다	4.37	0.72
④ 업무 수행상 어려운 일이 생겼을 때 활동지원팀 및 장애인 활동지원사의 도움을 받을 수 있다	4.34	0.73
⑤ 중요한 결정(업무 매칭, 수행, 교육 등)을 내리기 전에 우리 기관은 내 의견을 종종 묻는다	4.13	0.91
⑥ 나는 대체로 우리 기관 내 중요한 변화들을 가장 늦게 알게 되는 편이다	3.53	1.26
⑦ 우리 기관의 활동지원팀은 나에게 정보를 정확하게 공유하지 않는다	3.37	1.42

⑧ 우리 기관의 장 및 활동지원팀은 나를 중요하게 여기는 것 같다	4.18	0.91
⑨ 우리 기관의 활동지원팀과 전화 및 이메일 등 다양한 방법으로 의사소통을 한다	4.43	0.68
⑩ 나는 활동지원팀 및 장애인 활동지원사들을 항상 신뢰하고 존중한다	4.38	0.68
⑪ 나는 업무와 관련 사항을 활동지원팀 및 장애인 활동지원사와 자유롭게 상의한다	4.24	0.81
⑫ 우리 기관의 장 및 활동지원팀은 나의 의견을 존중하고 사후관리를 해준다	4.29	0.79
⑬ 내가 열심히 했을 때 활동지원팀 및 장애인 활동지원사들이 격려해준다	4.29	0.79
계	4.17	0.85

(※점수를 역변환하여 분석하였기에, 숫자가 높을수록 긍정적인 결과치임.)

<표 24>에서 제시한 바와 같이, 본 기관에 대한 포용적 조직인식과 사회적 지지에 대한 응답의 평균은 5점 만점 중 4.17점으로 나타났다. ‘우리 기관의 활동지원팀과 전화 및 이메일 등 다양한 방법으로 의사소통을 한다’ (평균 4.43%), ‘나는 활동지원팀 및 장애인 활동지원사들을 항상 신뢰하고 존중한다’ (평균 4.38%), ‘우리 기관의 장 및 활동지원팀은 나의 건의나 불만을 성의있게 잘 받아준다’ 및 ‘우리 기관의 활동지원팀은 업무 매칭 및 수행할 때 나의 의견을 듣는 편이다’ 각 각(평균4.37%), ‘우리 기관 활동지원팀은 업무와 관련된 정보들을 나와 기꺼이 공유한다’ (평균4.35%), ‘업무 수행상 어려운 일이 생겼을 때 활동지원팀 및 장애인 활동지원사의 도움을 받을 수 있다’ (평균4.34%), ‘우리 기관의 장 및 활동지원팀은 나의 의견을 존중하고 사후관리를 해준다’ 및 ‘내가 열심히 했을 때 활동지원팀 및 장애인 활동지원사들이 격려해준다’ (평균4.29%), ‘나는 업무와 관련 사항을 활동지원팀 및 장애인 활동지원사와 자유롭게 상의한다’ (평균4.24%), ‘우리 기관의 장 및 활동지원팀은 나를 중요하게 여기는 것 같다’ (평균4.18%), ‘중요한 결정(업무 매칭, 수행, 교육 등)을 내리기 전에 우리 기관은 내 의견을 종종 묻는다’ (평균4.13%), ‘나는 대체로 우리 기관 내 중요한 변화들을 가장 늦게 알게 되는 편이다’ (평균3.53%), ‘우리 기관의 활동지원팀은 나에게 정보를 정확하게 공유하지 않는다’ (평균3.37%)의 순으로 나타났다.

3) 업무수행능력

<표 25> 업무수행능력

세부 유형	평균	표준편차
① 나에게 주어진 임무를 잘 완수한다	4.56	0.54
② 나는 내 업무들을 책임감 있게 수행하고 있다	4.56	0.54
③ 나는 기관의 규정에 맞게 업무를 수행하고 있다	4.46	0.62

④ 나는 내가 수립한 목표에 따라 업무를 충실히 진행하고 있다	4.39	0.68
⑤ 내가 수행해야 하는 업무를 소홀히 할 때가 있다	3.09	1.40
⑥ 나는 기본적으로 필수적인 의무를 수행하지 않을 때가 있다	3.03	1.46
⑦ 나는 활동지원팀 및 장애인 활동지원사들을 잘 돕는다	4.06	0.89
⑧ 나는 누가 하라고 하지 않아도, 기관에 필요한 일들에 솔선수범한다	3.93	1.06
⑨ 나는 누가 하라고 하지 않아도, 신규 활동지원사를 적극적으로 지도한다	3.85	0.98
⑩ 우리 기관 및 활동지원팀의 향상을 위해 건설적인 제안을 내놓는다	3.81	1.02
계	3.97	0.92

(※점수를 역변환하여 분석하였기에, 숫자가 높을수록 긍정적인 결과치임.)

<표 25>에서 제시한 바와 같이, 업무수행능력을 조사한 결과 ‘나에게 주어진 임무를 잘 완수한다’ (평균 4.56), ‘나는 내 업무들을 책임감 있게 수행하고 있다’ (평균 4.56), 그 다음으로 ‘나는 기관의 규정에 맞게 업무를 수행하고 있다’ (평균 4.46), ‘나는 내가 수립한 목표에 따라 업무를 충실히 진행하고 있다’ (평균 4.39), ‘나는 활동지원팀 및 장애인 활동지원사들을 잘 돕는다’ (평균 4.06), ‘나는 누가 하라고 하지 않아도, 기관에 필요한 일들에 솔선수범한다’ (평균 3.93), ‘나는 누가 하라고 하지 않아도, 신규 활동지원사를 적극적으로 지도한다’ (평균 3.85), ‘우리 기관 및 활동지원팀의 향상을 위해 건설적인 제안을 내놓는다’ (평균 3.81), ‘내가 수행해야 하는 업무를 소홀히 할 때가 있다’ (평균 3.09), ‘나는 기본적으로 필수적인 의무를 수행하지 않을 때가 있다’ (평균 3.03)의 순으로 나타났다.

4) 기타 의견

“ 필수 검사 비용은 기관에서 지원해주셨으면 합니다.” (활동지원사 A)

“ 기관에서 대처방법을 교육받는것이 필요합니다. 그 전에 실무현장에서의 고충을 기관이 충분히 인지해야 하겠고, 부당한 처우가 발생했을시 철저히 지원사의 편이 되어줄수 있다는 확신을 갖도록 기관이 믿음을 주는것도 필요하겠습니다.” (활동지원사 B)

“ 처음 활동지원을 시작할 때 바우처 카드 사용법이 너무 어렵습니다.” (활동지원사 C)

“ 이용자의 본인부담금 미납으로 어려움을 겪은 적이 있습니다.” (활동지원사 D)

“ 이용인들의 돌발 행동에 대처방법을 몰라 당황해 오해 받는 일이 있을 수 있기 때문에 상황 대처 매뉴얼을 간략히라도 만들면 근무할 때 도움이 될 것 같습니다.” (활동지원사 E)

IV. 결론 및 제언

1. 결 론

본 연구는 장애인활동지원사를 대상으로 이들이 인식한 직무 만족과 감정노동의 실태를 파악하고 분석한 연구로서, 감정노동과 직무태도 관계에서 기관의 지지 방법을 모색하고자 하였다.

장애인 활동지원사를 대상으로 장애인활동지원사업에 대한 이용 경험과 서비스 만족도 및 욕구 결과는 다음과 같다.

첫째, 장애인 활동지원사는 장애인 활동지원사 취업 전 단계에서 장애인 활동지원사를 처음 알게 된 경로는 “활동지원사로 일하는 주변 지인을 통해”가 높게 나타났고, 장애인 활동지원사로 일하게 된 동기는 “생계유지 차원에서”가 높게 나타났으며, 장애인 활동지원사로 취업하는 과정에서 어려움은 “어려움 없었다”가 높게 나타났다.

둘째, 장애인 활동지원사는 장애인 활동지원사 교육 및 서비스 제공 단계에서 교육기관에서 진행된 기본교육이 활동지원서비스 제공 실무에 도움이 됨이 높게 나타났고, 활동지원서비스 제공기관에서의 자체 교육 이수 여부는 이수함인 높게 나타났으며, 활동지원서비스 이용 장애인의 교육 필요성 여부는 필요가 있음이 높게 나타났고, 활동지원서비스 이용 장애인이 교육을 받아야 한다면 필요한 교육 내용은 “활동지원사에 대한 태도 및 이용 자세”가 높게 나타났으며, 현재 장애인 활동지원서비스 제공기관을 선택한 이유는 “제공기관의 위치상 출근하기 용이해서”가 높게 나타났고, 장애인 활동지원서비스 제공기관을 바꾼 경험은 없음이 높게 나타났으며, 장애인 활동지원서비스 제공기관을 바꾼 경험이 있을 시 주된 이유는 “활동지원서비스 이용자가 다른 서비스 제공기관으로 이동해서”가 높게 나타났고, 활동지원서비스 이용자와 마찰 경험 여부는 없음이 높게 나타났고, 활동지원서비스 이용자와 마찰 경험이 있는 경우 그 이유는 ‘서비스 이용인의 무리한 요구’가 높게 나타났고, 활동지원사로 근무하면서 나의 인권이 존중받고 있는지에 그렇다가 높게 나타났고, 활동지원사로 근무하면서 차별이나 괴롭힘을 당한 경험이 있는지 여부에는 아니오가 높게 나타났고, 괴롭힘이 발생할 경우 기관의 적절한 대응 기대여부에 매우 그렇다가 높게 나타났고, 활동지원사로 근무하면서 괴롭힘 예방이나 처리, 대처, 처리 절차 등에 대한 교육 훈련 필요 여부에 그렇다가 높게 나타났고, 직장 내 괴롭힘이나 대처, 처리 절차에 등에 대한 교육·훈련 참여 의사 여부에 어느 정도 그렇다가 높게 나타났다.

셋째, 장애인 활동지원사는 장애인 활동지원사 업무수행 애로사항에서 장애인활동지원서비스 제공시 어려움은 “실행하는 업무에 비해 보수가 적다”, “활동지원사에 대한 사회적 인식과 공감이 미비하다”, “업무량이 많다”, “월급제가 아니라서 고정된 수입이 어렵다”순으로 나타났다.

넷째, 장애인 활동지원사는 장애인 활동지원사 심리사회적 요인에서 감정노동은 “기분이 나쁠 때도 서비스 이용자에게 표현하지 않으려고 최선을 다한다.”, “장애인활동지원 업무를 잘 수행하기 위해 실제 감정을 숨겨야 할 경우가 많다.”, “서비스 이용자가 나에게 따뜻한함과 친절함을 느낄 수 있도록 일부러 노력할 때가 많다”, “장애인활동지원 업무를 수행하면서 실제 감정을 표현하지 못하는 것이 대단히 어렵다고 느낀다”, “서비스 이용자를 위하여 나의 실제 감정을 숨기거나 왜곡하는 경우가 있다” 순으로 나타났다.

포용적 조직인식과 사회적 지지는 “우리 기관의 활동지원팀은 업무 매칭 및 수행할 때 나의 의견을 듣는 편이다”, “우리 기관의 장 및 활동지원팀은 나의 건의나 불만을 성의있게 잘 받아준다” 가 높게 나타났고, 업무수행능력은 “나에게 주어진 임무를 잘 완수한다” 및 “나는 내 업무들을 책임감 있게 수행하고 있다.” 가 각각 높게 나타났다.

본 기관에 취업 후 교육 및 서비스 제공 단계에서, 유의미한 결과는 이용인에게 활동지원사를 대하는 태도에 대한 교육이 이루어지기를 바라는 응답이 다수 있었다는 점이다. 이는, 이용자 중에 활동지원사를 대하는 태도가 부정적인 경우가 있기 때문이라고 판단된다. 다만, 이번 연구조사에서는 어떠한 태도가 있었는지 세부적으로 응답할 수 있는 항목이 없었기에 심층적으로 확인하는 것이 필요하다. 이후 추가 연구조사를 토대로 현재 이용인 신규 계약서 서면 교육에 확인된 내용과 관련 교육 내용을 추가하여, 활동지원사의 대한 태도 및 이용자세의 내용 보완이 필요하다.

업무수행 애로사항에서는 활동지원사의 어려움이 없다는 의견이 다수인 것을 보아 소수를 제외하고는 큰 어려움 없이 활동에 집중할 수 있는 환경이라는 긍정적인 결과를 확인할 수 있었다. 다만, 이어지는 심리 사회적 요인 중 감정노동 단계에서 비교적 평균 점수가 낮은 것을 보았을 때, 실제 활동할 때 나타나는 어려움보다 이용인을 지원하며 나타나는 감정 노동이 더 큰 소모를 가져온다는 것을 확인할 수 있었다. 물리적인 어려움보다 감정적 용인이 더 크게 작용한다는 것인데, 이는 활동지원사의 소진을 가져올 수 있기에 이를 방지하기 위한 기관적 차원에서의 노력이 필요할 것으로 판단된다. 이를 위해, 활동지원사들의 감정 노동에 대한 어려움을 해소하기 위한 지원책을 마련이 필요하다. 감정적으로 어려움을 호소하는 경우, 활동지원사와 이용인과의 해결이 아니라 코디네이터 및 기관이 개입, 또는 기관의 사례관리팀과 연계하는 등 다각적인 방법으로 연계가 필요하다. 이를 위해, 기관에서는 다음과 같은 다양한 방법을 모색할 수 있다.

첫째, 활동지원사의 직무 만족도를 높이기 위한 교육 및 훈련을 제공해야 한다. 구체적으로는, 활동지원 서비스의 전문성을 강화하기 위한 교육 및 훈련을 제공하고, 활동지원사들의 권익 보호를 위한 교육을 제공한다. 현재 온라인으로 보수교육이 진행되고 있으며 교육 내용 및 온라인 교육을 통해 만족도가 높다. 이러한 의견을 반영하여 온라인 교육과 대면교육을 병행하여 진행하여 활동지원사 역량을 향상하는 것이 필요하다.

둘째, 장애인활동지원사의 업무 효율성을 높이기 위해 업무 프로세스를 개선하는 것도 중요하다. 불필요한 업무 절차를 줄이거나, 자주 반복되는 업무를 자동화하거나, 업무 프로세스를 더욱 간소화하여 업무 부담을 줄일 수 있다. 현재 케어플웍스시스템, 카카오톡 채널 등 다양한 방법을 병행하여 진행하고 있으며 근로계약서, 월간일정표, 제공기록지, 건강검진, 향정신성의약품검사 등 행정서류의 제출 방법의 간소화를 통해 효율성을 높일 수 있다. 이와 관련 장애인활동지원사의 의견을 적극적으로 수렴하고, 그들이 업무 개선에 기여할 수 있는 피드백 체계를 구축한다. 이를 통해 업무환경에 대한 개선 아이디어를 공유하고, 그들의 참여와 소속감을 높일 수 있다.

셋째, 장애인활동지원사의 감정노동으로 인해 스트레스를 받는 경우, 이를 해소할 수 있는 지원 시스템이 필요하다. 이를 위해 상담 서비스를 제공하는 등의 방법이 있다. 장애인활동지원사의 스트레스를 관리하기 위한 프로그램을 정기적으로 운영하는 것도 한 방법이다. 이는 감정노동에 따른 스트레스를 효과적으로 관리하고, 장애인활동지원사들의 직무 만족도를 높이는 데 도움이 될 수 있다.

넷째, 상호 존중과 인정의 문화를 조성한다. 장애인활동지원사가 서로를 존중하고 인정하는 문화를 조성하는 것은 중요하다. 이를 위해 상호 간의 의사소통을 강화하고, 팀워크를 증진시키는 다양한 역량강화사업(활동) ' 연수, 나들이, 여행 등 ' 을 진행할 수 있다.

다섯째, 장애인활동지원사들의 감정노동을 줄이기 위해, 관련 정책을 개선하는 것이 중요하다. 예를 들어, 업무 강도를 줄이거나, 업무 시간을 조정하는 등의 정책이 필요하다. 현실상 중증장애인을 대상으로 근무하는 활동지원사는 휴게시간을 보장받기 어려우므로 중증장애인 수당을 더 높여 업무 강도에 따른 추가 임금을 지급하여 활동지원사가 보상받을 수 있도록 한다.

마지막으로, 활동지원사와 장애인 이용자 간의 상호 이해를 높이고 소통하는 것이 중요하다. 이를 위해 서로의 입장과 감정을 공유하고 이해하는 시간을 갖는 것이 도움이 될 수 있다. 이는 서로의 감정을 존중하고 이해하는 문화를 조성하며, 이로 인해 발생할 수 있는 감정노동을 줄일 수 있다. 활동지원사와 장애인 이용자가 함께 참여할 수 있는 프로그램을 운영하여 서로의 역할과 책임을 이해하고, 서로간의 존중과 이해를 높이는 데 도움이 될 수 있다. 장애인 이용자에게도 감정을 표현하고 관리하는 방법에 대한 교육을 제공한다. 이는 이용자가 자신의 감정을 적절하게 표현하고, 이로 인해 활동지원사가 겪는 감정노동을 줄이는 데 도움이 될 수 있다.

2. 제 언

활동지원사업에서 활동지원사는 휴먼서비스로 제공하는 인적 자원이다. 결국 이는 공식적으로 주어지는 기술된 직무와 다양한 상황에서 발생할 수 있는 동태적인 자발성에 따라 역할 외 성과가 조직성과를 결정할 수도 있다. 이에 활동지원사업의 성과를 향상하기 위해서는 활동지원사의 심리적 및 정서적 지원이 중요하겠다. 특별히 휴먼서비스 종사자들은 최근 감정노동에 대한 어려움에 노출되어 있고 이는 조직성과에도 직·간접적으로 영향을 미친다, 휴먼서비스 종사자는 자신의 실질적 감정과 표현하는 감정에 따른 상당한 차이를 지니고 있어 개인의 정체성에 어려움을 겪을 수 있고 이는 결국 조직성과에 부정적으로 작용한다,

이러한 연구결과를 바탕으로 보다 현실적인 정책적 제언을 하면 다음과 같다.

첫째, 장애인활동지원사의 우호적 관계와 관련하여 서비스 제공기관이 종재자의 역할을 제대로 수행할 수 있도록 장애인활동지원제도의 개선과 실제 현장중심의 내용이 반영된 체계적인 교육 및 관련 기관들과의 연대가 필요하다. 장애인활동지원제도 자체가 장애인을 위해 만들어진 제도인 만큼 실제 현장에서 활동지원서비스 업무를 하는데 있어서 양자 간의 입장 차이가 발생할 시에 서비스 제공기관은 장애인(이용자)의 손을 들어주는 경우가 많으며, 이에 장애인활동지원사는 약자에 입장에 있을 수 있다고 할 수 있다. 이에 업무 외적인 요구와 관련해서 당연한 관행으로 취급되는 경우가 발생할 수 있으며, 친분에 이끌려 이 정도 짬은 해 줄 수 있지 라는 생각에 해주게 되지만 점점 요구가 많아지고 당연시되어 불만이 높아질 수가 있다. 또한 현장에서 발생하는 부정수급이나 부당한 요구 등에 관련한 범위도 애매한 부분이 많으며 부정수급이나 이용자와 장애인활동지원사의 마찰이 발생할 때에 서비스제공 기관에도 불이익이 발생하기 때문에 제대로 된 대응을 하기가 어려운 실정이다. 그런데, 장애인활동지원사가 의지할 곳이 기관이나 담당 코디네이터 등의 전담인력들이기 때문에 장애인활동지원사의 현실적인 고충들을 수용하고, 업무와 관련되지 않는 불필요한 일이 발생하거나 이용자와의 마찰이 발생할 때에 서비스 제공기관이 적극적으로 나서서 지원을 해주어야 하며, 그것이 가능하도록 제도의 개선이 시급한 시점이다. 또한 서비스제공기관이 하기에 한계가 있는 것은 활동지원제도 사업과 관련이 있는 국민연금공단과의 협력과 연대가 필요하며, 국민연금공단이 장애인들에게 활동지원 급여등급을 결정함으로써 이용자와 그 가족들에게 부정수급 및 실제 현장에서 발생할 수 있는 갈등 상황이나 그에 대한 대처방법들에 대한 체계적인 교육을 실시한다면 교육적인 부분에서 큰 힘이 될 수 있다.

둘째, 장애인활동지원사의 직무역할 혼란 및 갈등과 관련하여 장애인활동지원사 교육기관이 실제 현장중심의 업무내용을 반영한 교육프로그램을 강화하고, 이를 바탕으로 활동지원제도 관련하여 체계적인 교육을 실시할 필요가 있다. 장애인활동지원사는 현재 교육기관에서 받는 교육들은 실제 현장에서 근무할 때 필요한 업무스킬이나 내용들이 부족하며, 장애인

지원사 대부분 연령대가 높고 교육수료가 수월하기 때문에 교육이수 과정에서 실제로 제대로 된 교육을 제공받기가 어렵다. 또한 교육수료를 하더라도 곧 바로 이용자에게 투입되는 시스템이 아닌 이용자가 장애인활동지원사를 구할 때까지 대기해야하는 구조이기 때문에 이 시간이 길어질수록 교육받았던 기술들을 곧바로 현장에 활용하기가 힘들다. 또한 장애인활동지원사 개인의 특성에 맞는 이용자를 만나는 것이 힘들기 때문에, 교육기관에서 자신이 생각하고 목표로 정한 이용자의 전반적인 장애관련 사항이나 업무 관련 기술들이 실제로 현장에 투입되어 근무를 하면서 발생하는 이용자와 그 가족들에 대한 변수 및 문제 혹은 교육과정과 다른 업무형태로 인하여 자신의 직무에 대한 혼란과 갈등을 유발하게 된다. 이러한 이유로 현장중심의 교육을 추가하고 장애인활동지원제도에 대한 전반적인 내용과 그에 관한 법률 등을 확실히 숙지한 후 장애인활동지원사 교육을 이수할 수 있도록 해야 한다. 그리하여 자신의 역할이 무엇인지 확실히 숙지하고 자신만의 업무기술들을 가지고 현장에 투입된다면 업무를 하더라도 위축되지 않고 자신의 능력을 제대로 발휘할 수 있을 것이다.

셋째, 장애인활동지원사의 경제적인 안정성과 관련하여 장애인활동지원사의 고용안정과 급여인상 및 업무강도에 따른 추가급여 지급의 장애인활동지원제도의 정책적인 대안들을 검토할 필요가 있다. 장애인활동지원 업무 자체가 이용자가 필요로 하는 장애인활동지원사를 선택하거나, 활동지원급여를 주는 주된 대상자가 이용자(장애인)이기 때문에 이용자의 욕구와 사정이 맞지 않으면 업무가 종료된다. 1년 단위로 서비스제공기관과 계약을 체결하더라도 투입할 이용자가 없으면 대기상태가 되기 때문에 장애인활동지원사는 항상 고용불안에 시달리고 있으며, 불안정한 급여체계에서 근무를 해야만 한다. 또한 대부분의 장애인활동지원사의 연령대가 높은 편이라 중증장애인을 돌볼 경우 경증장애인을 돌볼 때 보다 업무상 체력적인 부분에서 더 힘이 들며, 이러한 경우 근무기간 및 근무시간의 지속성과도 밀접한 관련이 있어 장애인활동지원사 개인의 급여변동에 영향을 미친다. 추가급여 부분에 대한 문제도 있다. 어떠한 이용자는 추가급여비용 발생시간에 장애인활동지원사가 필요하여 고용하게 되면 다른 장애인활동지원사와 같은 시간, 같은 강도로 일을 하더라도 급여부분에서 공정하지 못한 상황이 발생하게 된다. 또한 근무강도를 수치화시켜 책정할 수 있는 지표나 보상 방안도 현재 체계가 잡혀 있지 않다. 이러한 문제로 인해 장애인활동지원사의 고용안정에 관한 제도적인 장치를 마련해 주어야 하며 급여의 공정성을 위한 정책도 마련해야 할 것이다.

참고문헌

- 박현정, 송호준(2022). 장애인활동지원 현황과 개선 연구 -국내학술지를 중심으로-
- 최운영, 조인숙(2023). 활동지원제공기관 실무자 사례조사를 통해서 본 장애인활동지원제도 개선방안
- 김지영(2021). 의존에서 자립으로 : 장애인활동지원사의 노동과 돌봄에 관한 연구
- 신준옥(2020). 장애인활동지원사의 직무스트레스와 자기효능감이 이직의도에 미치는 영향 연구: 직무몰입 매개효과
- 신준옥(2020). 장애인활동지원사의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향: 직업적응 매개효과
- 정석환, 최천근(2017). 서울지역 장애인 활동보조인의 직무스트레스 요인에 관한 연구
- 나수원 (2010). 장애인 활동보조인의 직무만족이 서비스 질에 미치는 영향에 관한 연구: 전 북지역을 중심으로. 한일장신대학교 기독교사회복지대학원 석사학위논문
- 신선숙 (2016). 장애인활동보조서비스가 이용자의 삶의 질에 미치는 영향 연구. 건국대학교 행정대학원 석사학위논문
- 이웅, 김동기 (2011). 장애인 활동보조인의 직무스트레스가 소진에 미치는 영향에 관한 연구: 지각된 (perceived) 활동보조서비스 코디네이터지원의 조절 효과를 중심으로. 한국사회 복지조사연구, 28(단일호), 123-146.
- 이익섭, 김성연, 이병화 (2010). 장애인활동보조인의 이직의도 영향요인 연구. 장애와 고용, 20(1), 289-311.
- 장성애 (2015). 장애인활동지원서비스 활동보조인의 이직의도 영향요인 연구. 동양대학교 정보대학원 석사학위논문.
- 김경환(2016). 장애인 권리관점에서 본 장애인활동지원제도의 문제점과 개선방안

비영리단체의 후원 모금 현황

전략기획팀

I. 서론

1. 연구의 필요성

II. 본론

1. 장애인복지관의 후원 사업 현황
2. NGO단체의 후원 사업 현황

III. 결론

1. 제언

부록

1. 설문 문항
2. 참고문헌

1. 서론

1. 연구의 필요성

가. 기부 트렌드 현황

기탁, 후원, 모금 등 단어를 사용하는 주체에 따라 다양한 용어로 사용되는 ‘기부’의 사전적 의미는 ‘자선 사업이나 공공사업을 돕기 위하여 돈이나 물건 따위를 대가 없이 내놓음’이다. 정부, 공공기관에서 주로 사용하는 ‘기탁’, 비영리단체에서 사용하는 ‘후원’, ‘모금’ 시민들이 주로 사용하는 ‘기부’는 문화·예술, 체육, 복지, 종교, 정치 등 다양한 분야에서 모금활동을 통해 부족한 재원을 확보하고, 이를 통해 실현하고자 하는 가치를 충족하기 위해 꼭 필요한 자원이다.

특히, 보수주의적 복지국가에 가까운 대한민국의 특성상 공공부조의 비중이 매우 크기 때문에 정부의 방향성에 따라 자원의 총량이 변화할 수 있어 이를 안정적으로 보완하고 복지를 실현하기 위해서 후원금은 매우 중요한 요소이다.(박미희 외 6명, 2021, 기부에 관한 국가 비교 연구)

2022년 국세청에서 발간한 국세통계연보의 기부금 신고 현황에 따르면, 2021년 국내 기부금 총액은 약 15조 5,524억 원으로 통계를 기록한 2005년(6조 7,800억 원) 부터 2.3 배가 성장한 것으로 나타났다.(국세청, 2022, 국세통계연보)

하지만, 정부에서 발표한 2023년 경제성장률은 1.6%로 1998년 외환위기 이후 처음으로 2% 미만으로 예측되었다. 또한, 많은 경제학자는 불안한 국제정세 속에 경기 불황과 고물가가 동시에 찾아오는 ‘스태그플레이션’을 예측한다.

이에 많은 학자는 스태그플레이션으로 인해 지출을 극도로 축소하는 시민들의 대처 양식이 기부에도 적용될 것이라고 예상한다. 지출을 줄이는 과정에서 기부를 마지막까지 남겨놓아야 할 이유가 없기 때문이다.(박미희 외 6명, 2021, 기부에 관한 국가 비교 연구)

시민들의 기부활동에 대한 통계청의 2021년 사회조사에 따르면 기부활동을 하지 않는 시민들의 45.8%가 ‘경제적 여유가 없으므로’ 기부하지 않는다고 응답하는 등 경제적 여건과 기부는 밀접한 관계가 있는 것으로 알려져 있다.(통계청, 2021, 사회조사) 또한, 현재 소득 및 자산, 그리고 미래의 예상 소득은 기부 참여율에 영향을 미친다는 것은 각종 연구, 통계자료 등을 통해 확인할 수 있다.

또한, 서울시복지재단 연구자료에 따르면 코로나-19 직후 서울시 소재 장애인복지관의 후원금 수입은 이전 3년(2017~2019년)에 비해 21%(32,000천원) 감소하였으며, 코로나-19 이후 후원금 수입의 전망을 낙관할 수 없는 실정으로 다양한 외부 요인이 영향을 미칠것으로 예상되고 있으며 이는 중, 소규모 복지시설의 후원금 수입에 많은 영향을 미칠것으로 예상했다.(서울시복지재단, 2021, 코로나시대 사회복지시설 모금활동 활성화 및 기부물품 효율적 배분방안 연구)

나. 양천해누리복지관의 후원 모금 현황

「사회복지법인 및 사회복지시설 재무, 회계 규칙 제41조의 6」(후원금의 수입, 사용 결과 보고

및 공개)에 따라 양천해누리복지관에서 홈페이지를 통해 게시한 연도별 후원금 추이를 살펴보면 아래와 같다.

연도	후원금 수입	수입내역	전년 대비 증감
2019년	114,808,050원	지정 후원금 : 32,155,000원 비지정후원금 : 82,653,050원	-
2020년	81,619,030원	지정 후원금 : 51,222,700원 비지정후원금 : 30,396,330원	지정 후원금 : 19,067,700원(▲59.2%) 비지정후원금 : -52,256,720원(▼63.2%) 합 계 : -33,189,020원(▼28.9%)
2021년	115,431,950원	지정 후원금 : 86,300,900원 비지정후원금 : 29,131,050원	지정 후원금 : 35,078,200원(▲68.5%) 비지정후원금 : -1,265,280원(▼4.2%) 합 계 : 33,812,920원(▲41.4%)
2022년	127,371,391원	지정 후원금 : 64,388,940원 비지정후원금 : 62,939,140원	지정 후원금 : -21,911,960원(▼25.4%) 비지정후원금 : 33,808,090원(▲116.1%) 합 계 : 11,896,130원(▲10.3%)

[표 57 - 2019~2022년 양천해누리복지관 후원금 수입 현황]

2020년, 코로나-19가 발생하면서 경기 침체 및 대면 행사 축소는 후원금 수입의 감소로 이어지면서 2019년 대비 모금액이 28.9% 감소하였다.

2021년, 코로나-19로 인한 스마트 환경 조성을 위한 외부지원사업 선정 등으로 지정후원금 수입액이 증가하였으며, 코로나-19 발생 이전인 2019년이 모금되었고 2022년, 사회적 거리두기가 완화됨에 따라 모금활동, 대면 행사 등이 재개되면서 10.3%(11,939,441원)의 증가세가 나타났다.

이처럼 최근 3년간의 후원금 수입 현황을 살펴보면 대외적인 요인(코로나-19, 경기 침체)이 후원금 구성에 미치는 영향이 매우 크다는 것을 알 수 있다.

다. 후원 관련 대외적 변화

현재 「기부금품의 모집 및 사용에 관한 법률 일부개정법률안」이 국회에 계류되어 있으며, 현행 기부금품 관련 법 제도 및 행정체계는 기부 활성화를 위한 법적 근거가 되지 못하고 있다고 지적받아 왔다.

전문가들은 2023년 국회에 계류 중인 기부금품 개정 관련 논의가 이루어질 것으로 보고 있으며, 이를 통해 기부를 규제하는 기존의 방식이 아닌 기부 활성화를 끌어내고, 통합관리 체계를 구축하여 공익성을 검증하고 투명성을 강화하는 실효성 있는 개정안이 될 것이라고 예상된다.(사랑의열매 나눔문화연구소, 2023, 2023 기부트렌드)

2023년 7월 10일부터 자신이 거주하고 있지 않은 지방자치단체에 기부하면, 세제 혜택과 함께 답례품을 받을 수 있도록 규정한 「고향사랑 기부금에 관한 법률」 시행되었다.

이는 그동안 민간의 경쟁영역이었던 기부에 공공기관이 참여하는 큰 변화이며, 많은 지자체가 앞다투어 홍보를 진행하고 있어 민간 단체들의 모금에 많은 어려움이 예상될 전망이다.

이처럼 대, 내외적으로 기부에 대한 위기가 예견되는 시기, 사회적 소외계층을 대상으로 안정적인 복지서비스를 제공하기 위해서는 변화하는 기부 트렌드를 알고, 활용할 수 있어야 한다.

따라서 본 연구를 통해 비영리단체(NGO, 장애인복지관)를 중심으로 한 모금 현황을 분석하여 우

리 복지관의 후원 모금 확대를 위한 적용 방안을 제안하고자 한다.

II. 본론

1. 장애인복지관의 후원 사업 현황

가. 서울시 소재 장애인종합복지관 2022년 후원 모금액 현황

장애인복지관의 후원 사업과 관련하여 설문 조사를 진행하기 전, 후원 모금이 가장 활발하게 이루어지고 있는 기관을 선정하기 위해 서울시에 위치한 장애인복지관 50개소 중 장애인종합복지관 32개소의 2022년 후원금 세입 현황을 조사하였다.

특정 장애 유형에 대한 서비스를 제공하는 단종복지관의 경우 기관의 규모, 프로그램 운영의 특수성, 프로그램 실 이용인원 등의 차이가 있어 조사 대상에서 제외하였다.

(단위 : 원)

연번	기관명	지정후원금	비지정후원금	합계
1	서울장애인종합복지관	244,850,000	115,096,644	359,946,644
2	서울시립영등포장애인복지관	166,802,236	86,607,570	253,409,806
3	서대문장애인종합복지관	158,755,200	82,411,882	241,167,082
4	서울시남부장애인종합복지관	180,012,150	43,386,966	223,399,116
5	성프란치스꼬장애인종합복지관	96,265,855	125,230,191	221,496,046
6	서초구립한우리정보문화센터	126,865,000	88,169,500	215,034,500
7	마포장애인종합복지관	확인불가	확인불가	196,173,360
8	구립동대문장애인종합복지관	확인불가	확인불가	192,946,000
9	성분도복지관	90,873,000	82,250,000	173,123,000
10	성북장애인종합복지관	확인불가	확인불가	165,261,641
11	성동장애인종합복지관	110,667,738	51,504,326	162,172,064
연번	기관명	지정후원금	비지정후원금	합계
12	원광장애인종합복지관	85,156,090	71,834,805	156,990,895
13	동문장애인복지관	109,329,770	40,788,178	150,117,948
14	기쁜우리복지관	21,098,450	125,579,412	146,677,862
15	도봉장애인종합복지관	79,350,000	64,724,400	144,074,400
16	금천장애인종합복지관	79,709,770	48,572,500	128,282,270
17	양천해누리복지관	64,388,940	62,939,140	127,328,080
18	성모자애복지관	확인불가	확인불가	125,879,680
19	성민복지관	76,863,000	41,970,000	118,833,000
20	서부장애인종합복지관	59,420,000	56,589,030	116,009,030

21	강남장애인복지관	확인불가	확인불가	106,017,180
22	관악구장애인종합복지관	61,671,721	31,529,147	93,200,868
23	서울시립북부장애인종합복지관	26,584,466	60,234,232	86,818,698
24	송파인성장장애인복지관	확인불가	확인불가	86,237,300
25	강북장애인종합복지관	41,427,792	33,237,490	74,665,282
26	종로장애인복지관	확인불가	확인불가	64,915,950
27	강남세움복지관	36,658,900	21,236,000	57,894,900
28	에덴장애인종합복지관	25,468,750	24,388,650	49,857,400
29	서울특별시중구장애인복지관	34,361,397	12,393,863	46,755,260
30	은평구립우리장애인복지관	확인불가	확인불가	39,919,000
31	구립용산장애인복지관	14,796,180	20,145,128	34,941,308
32	하상장애인복지관	확인불가	확인불가	34,192,000

[표 58 - 2022년 서울시 소재 장애인종합복지관 후원금 세입 현황]

조사 결과, 32개소 장애인종합복지관의 후원금 세입 평균금액은 137,304,299원이며, 상위 5개소는 서울장애인종합복지관, 서울시립영등포장애인복지관, 서대문장애인종합복지관, 서울시립남부장애인종합복지관, 성프란치스코장애인종합복지관 순으로 나타났다. 양천해누리복지관은 상위 53%(17위)로 조사되었다.

나. 후원 담당자 포커스 그룹 인터뷰

「표 2 - 2022년 서울시 소재 장애인종합복지관 후원금 세입 현황」에 따라 상위 5개소 기관 후원 담당자를 대상으로 설문조사를 진행하였다. 답변을 거절한 서울시남부장애인종합복지관을 제외한 후 2022년 세입 현황 전체 6위인 서초구립한우리정보문화센터를 추가 선정하여 진행하였으며, 설문조사 대상 기관은 다음과 같다.

연번	기관명	소재지
1	서울장애인종합복지관	서울특별시 강동구
2	서울시립영등포장애인복지관	서울특별시 영등포구
3	서대문장애인종합복지관	서울특별시 서대문구
4	성프란치스코장애인종합복지관	서울특별시 구로구
5	서초구립한우리정보문화센터	서울특별시 서초구

[표 59 - 서울시 소재 장애인종합복지관 설문조사 대상]

2. NGO단체의 후원 사업 현황

가. 2022년 사회복지분야 NGO단체 후원 모금액 현황

NGO단체의 후원 사업과 관련하여 설문조사를 진행하기 전, 후원 모금이 가장 활발하게 이루어지고 있는 기관을 조사 대상으로 선정하기 위해 사회복지분야 NGO단체의 2022년 후원 모금액 현황을

조사하여 상위 15개소를 도출하였다.(사랑의열매 나눔문화연구소, 2023, 2013~2022 주요 모금기관 기부금 현황)

(단위 : 천원)

연번	기관명	모금액
1	월드비전	287,312,944
2	어린이재단	200,989,873
3	대한적십자사	175,436,596
4	사단법인 굿네이버스 인터내셔널	164,952,145
5	유니세프	159,032,066
6	컴패션	100,273,559
7	세이브더칠드런	95,560,927
8	기아대책	73,411,986
9	사회복지법인 굿네이버스	48,885,198
10	밀알복지재단	46,674,186
11	한국사회복지협의회	44,827,089
12	아이들과미래	32,494,073
13	바보의나눔	15,994,140
14	아름다운재단	10,176,759

[표 60 - 2022년 사회복지분야 NGO단체 후원 모금액 현황]

이 중 국내·외 아동을 주 대상으로 하는 사회복지법인 굿네이버스, 국내·외 아동 및 장애인을 주 대상으로 하는 밀알복지재단을 선정하여 설문조사를 진행하였다. 조사 대상은 다음과 같다.

연번	기관명	분야
1	사회복지법인 굿네이버스	국내·외 아동
2	밀알복지재단	국내·외 아동, 장애인

[표 61 - 사회복지분야 NGO단체 설문조사 대상]

설문조사는 2023년 11월 14일부터 11월 15일까지 진행되었으며, 해당 기관의 후원·모금·결연 등 관련 업무를 수행하는 담당자가 후원 모금 실무과정, 내부 협조체계, 효과성 등에 대한 문항에 응답하였다.

나. 설문조사 결과

1) 일반사항

연번	기관명	현 직무 내용 / 담당 경력
1	A기관	후원, 배분, 결연 업무 / 15년
2	B기관	후원 업무 / 1년 5개월

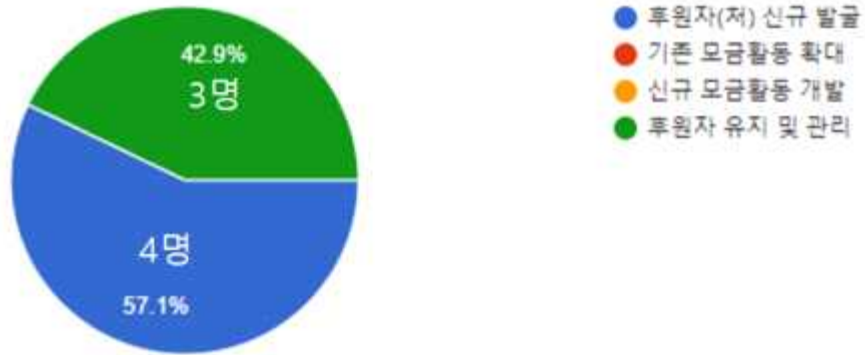
3	C기관	후원 업무 / 7개월
4	D기관	후원 업무 / 1년 6개월
5	E기관	후원 업무 / 5년 4개월
6	F기관	후원 모금 업무 / 3년
7	G기관	배분, 결연 / 3년 9개월

[표 62 - 설문조사 응답 대상의 일반 사항]

[표 6 - 설문조사 응답 대상의 일반 사항]에 따라 설문조사 응답자는 후원관련 업무(배분, 결연 등)를 맡고 있으며, 담당 경력 기간은 평균 4년 4개월로 나타났다.

2) 후원 모금 - 실무 과정

모금 활동에서 가장 중요하게 생각하는 과정



[차트 5 - 모금 활동에서 가장 중요하게 생각하는 과정]

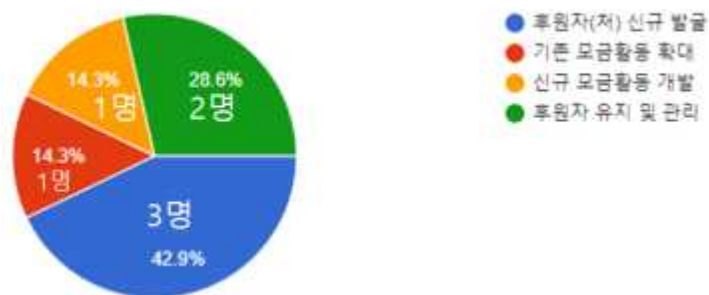
문항	문항 선택 이유
후원자(처) 신규 발굴	<ul style="list-style-type: none"> - 다양한 후원자(처)를 확보해야 후원 요청시 의미가 있다고 생각하기 때문 - 기업의 기부형태는 고액기부가 주를 이루지만 유지기간이 한정적으로 기관에서 큰 비중을 두는 사업을 안정적으로 진행하기 위해서는 꾸준한 신규후원자(처) 발굴이 필요하다고 생각하기 때문 - 후원에 관심을 갖고 있는 잠재적 후원자를 발굴하는 것이 중요하기 때문 - 기존 후원자 관리와 더불어 예산 확대를 위한 신규 후원자 발굴이 필요하기 때문
기존 모금활동 확대	-
신규 모금활동 개발	-
후원자 유지 및 관리	<ul style="list-style-type: none"> - 신규기부자(처) 개발은 에너지, 시간에 비해 결과가 불확실, 기존 업무만으로 시간이 부족하기 때문 - 복지관에 대한 신뢰와 만족이 지속되어야 유지되기 때문 - 큰 금액이어도 1회성 후원보다 월 후원액과 관계없이 1년 이상 꾸준히 후원해주는 장기 후원자분들께 감사한 마음이 더 많이 들. 후원 기간은 기관에 대한 신뢰와 비례한다고 생각하여 후원자 유지 및 관리가 제일 중요하다고 생각하기 때문

[표 63 - 모금 활동에서 가장 중요하게 생각하는 과정]

담당자들이 후원 모금 업무를 수행하면서 가장 중요하게 생각하는 과정을 묻는 질문에 57.1%(4명)가 ‘후원자(처) 신규 발굴’ 이라고 응답했으며, 문항 선택 이유를 분석한 결과 후원처를 다양하게 확보하여 여러 복지사업에 활용폭을 확보하고, 잠재적 후원자를 발굴하는것에 대해 중요하게 생각하는 것으로 나타났으며, 응답자의 42.9%(3명)는 ‘후원자 유지 및 관리’ 라고 응답하여 기존 후원자(처)를 안정적으로 관리하여 기관의 신뢰성을 확보하는 것이 신규 발굴만큼이나 중요한 부분으로 생각하는 것으로 나타났다.

또한, 신규 후원자(처)를 발굴하는 것에 많은 에너지가 사용되며, 투자한 에너지 대비 성과에 대한 불확실성과 업무 시간의 한계를 느끼는 것으로 나타났다.

모금 활동에서 가장 어렵다고 생각하는 과정



[차트 6 - 모금 활동에서 가장 어렵다고 생각하는 과정]

문항	문항 선택 이유
후원자(처) 신규 발굴	<ul style="list-style-type: none"> - 기존 모금활동 확대 및 후원자 유지 및 관리는 기존에 진행되어 있는 방향으로 흘러가면되고 신규 모금활동 개발은 후원자 네트워크 (ex 서북지역협의회, 금쪽같은내후원)을 통해 정보를 알 수 있지만 후원자(처)의 신규발굴은 제시된 보기에 비해 어렵다고 생각합니다. - 개개인의 후원에 대한 욕구에 맞추기 어렵다고 생각함 - 안정적 장기적인 정기개인기부자 개발은 개인과 사적 친밀감을 형성한 관계가 아니고는 거의 어렵다고 생각되나 현실적으로 모든 직원을 독려하여 개인기부자를 개발하기 어려움. 지역적 사업적 한계로 신규기부단체 지원도 단발적으로 이루어지며 정기적인 관계를 맺어가기 어려움
기존 모금활동 확대	<ul style="list-style-type: none"> - 현재 모금 업무 중 '뷰티플도네이션' 사업을 진행하고 있습니다. 해당 사업에 대한 신규 후원자를 발굴하기 위해 기업 제안서 발송 및 SNS 홍보를 진행하여도 신규 신청자가 발생하지 않아서 어려움을 느끼는 중입니다.
신규 모금활동 개발	<ul style="list-style-type: none"> - 후원자 신규 발굴이야 기존 프로그램/프로세스의 강화를 통해 조금씩 할 수 있지만, 아예 제로베이스에서 사업을 만드는 것이 어렵다고 생각함
후원자 유지 및 관리	<ul style="list-style-type: none"> - 후원자 피드백 서비스의 질 향상과 문의 응대에 대한 전문성이 필요합니다. - 후원자분들에게 적절한 피드백과 감사인사를 하고 후원에 대한 인지와 소속감을 느끼게 하는 일련의 과정들이 사업에 대한 이해, 후원자에 대한 파악이 선행되어야 하기 때문에 어렵다고 생각합니다.

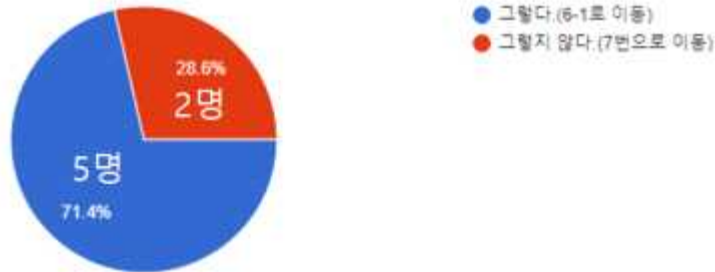
[표 64 - '모금 활동에서 가장 어렵다고 생각하는 과정' 답변 선택 이유]

담당자들이 후원 모금 업무를 수행하면서 가장 어렵다고 생각하는 과정을 묻는 질문에 **42.9%(3명)가 '후원자(처) 신규 발굴이라고 응답**하였으며, ' 후원자 유지 및 관리 '가 2명(28.6%), ' 기존 모금활동 확대 '와 ' 신규 모금활동 개발 '이 각각 1명(14.3%)으로 나타났다. 문항 선택 이유를 분석해보면 후원자 개개인의 욕구에 따라 서비스를 제공하는 것이 어렵고, 직원들을 독려하여 개인 기부자를 개발하는데 한계가 있으며 기관이 위치한 지역적·사업적 한계가 있어 후원자(처) 신규 발굴에 어려움이 있는 것으로 나타났고, 기존 모금활동 확대 역시 기존 후원사업의 신규 발굴에 한계가 있는 것으로 나타났다.

신규 모금활동 개발을 선택한 이유에 대해서는 새로운 사업을 기획하는 일련의 과정에 대한 어려움이 있는 것으로 나타났고, 후원자 유지 및 관리를 위해서는 피드백과 문의에 대한 적절한 응대의 중요성을 크기 때문에 어려운 과정으로 여기는 것으로 나타났다.

3) 후원 모금 - 내부 협조

모금 과정에서 담당자 이외 직원의 동참 여부



[차트 7 - 모금 과정에서 담당자 이외 직원의 동참 여부]

모금 과정에서 담당자 이외 직원의 동참 방법

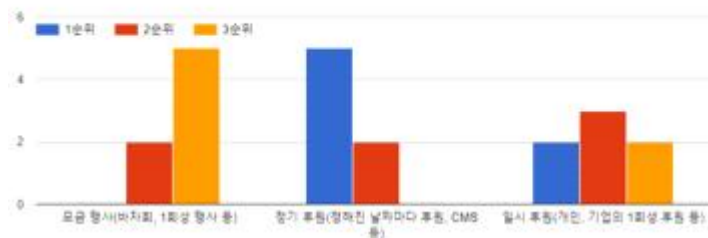


[차트 8 - 담당자 이외 직원의 동참 방법]

내부적으로 후원 모금과정에 직원이 동참하는지를 묻는 질문에 71.4%(5명)가 ' 그렇다 '고 답했으며, 동참 방법을 묻는 질문에 각각 33.3%(2명)가 ' 사업 제안서 등을 통한 후원 개발 '과 ' 팀별 연계된 후원사업체 및 후원자 관리 '라고 답해 후원 모금을 실질적으로 담당하지 않더라도 다수의 직원들이 후원과정에 다양한 방법으로 동참하는 것으로 나타났다.

4) 후원 모금 - 효과성

모금 활동 중 성과가 높은 방법



[차트 9 - 기관의 모금 활동 중 성과가 높은 방법]

모금 활동 성과의 비중을 묻는 질문에 ' 정기 후원 ', ' 일시 후원 ', ' 모금 행사 ' 순으로 응

답했으며, 사업을 안정적으로 실행할 수 있는 자원 마련의 중요성이 대두됨에 따라 정기적인 후원에 대한 성과를 가장 높게 평가하는 것으로 나타났다.

모금 활동 중 효과성이 높은 방법



[차트 10 - 기관의 모금 활동 중 효과성이 높은 방법]

모금 활동 중 효과성이 높은 방법을 묻는 질문에 응답자의 57.1%(4명)가 '온라인 모금 캠페인'을 선택하였으며, '기업 모금'이 28.6%(2명), '오프라인 모금'이 14.3%(1명)으로 나타났다. 온라인 모금 플랫폼의 절차와 양식이 간소화되어 편의성이 증대되었으며, 따라 시간·공간(지리적 제약)에서 상대적으로 자유로운 방식으로 모금 활동을 진행할 수 있는 부분에 높은 효과성을 느끼는 것으로 나타났다.

응답자	답변
A기관	- 온라인 후원이 활발. 교육기관을 통한 정기후원 사업(희망편지쓰기대회, 가족그림 편지쓰기대회 등)
B기관	- 송년행사때 SPP(후원자, 자원봉사자)분들을 초청하여 네트워크를 형성하고 레크레이션, 상품 증정 등 예우를 가추는 시간을 가집니다.
C기관	- 장애아동의료비지원사업
D기관	- 기업연계를 통해 명절, 특식 외 다양한 후원행사 진행
E기관	- 뷰티폴도네이션(승진, 기념일 등을 축하하기 위해 난이나 화분을 보내는 대신 축하 받을 분의 이름으로 기부하는 아름다운 축하문화), 해나무바자회(바자회 연 4회 진행 및 1층 무인나눔가게를 통한 상시 판매)
F기관	- 한우리오케스트라와 같은 특화사업 후원입니다
G기관	- 사업결과보고, 피드백

[표 65 - 타 기관과 차별화되는 기관의 대표 사업]

타 기관과 차별화되는 기관의 대표사업을 묻는 질문에 앞서 신규 후원 개발이 중요하다고 응답한 기관 4개소(A,C,D,E)는 특색있는 모금 사업을 답했으며, 후원자 관리가 중요하다고 응답한 기관 3개소(B,F,G)는 모금 사업이 아닌 후원자 관리 사업을 답변하여 기관 혹은 담당자가 중요하게 생각하는 과정에 따라 대표 사업의 유형에 차이가 있는 것으로 나타났다.

향후 비영리단체의 모금활동 중 가장 많이 활용될 방법



[차트 11 - 비영리단체의 모금활동에 가장 많이 활용될 방법]

향후 비영리단체의 모금활동에 가장 많이 활용될 방법을 묻는 질문에 응답자의 **71.4%(5명)**가 '온라인 모금 캠페인'이라고 응답했으며, 28.6%(2명)는 '기업 모금'이라고 응답해 다양한 온라인 매체를 통한 모금과 ESG, 사회공헌을 통한 기업 모금이 향후에도 모금활동에 있어 주요 방법으로 활용될 것이라고 예측했다.

응답자	답변
A기관	- 온라인 모금 캠페인을 선택하긴 했지만, 마이크로 타겟팅이 필요하다고 생각함. 현재는 포괄적인 후원요청보다 스토리, 관심분야 등에 직접 후원을 하고자 하는 것이 중요하다고 생각함
B기관	- CMS 후원자 발굴 이 가장 중요하다고 생각합니다.
C기관	- 기관 또는 단체가 추구하는 고유 목적에 맞는 사업 제안 이 필요하다고 생각합니다.
D기관	- 후원자와의 관계형성 을 위한 커뮤니케이션
E기관	- 오프라인에서 온라인으로 추세가 바뀌는 만큼 온라인 모금 캠페인, 홍보 방법 등에 대해 잘 알고 있어야 한다고 생각합니다. 또한 그 과정에서 중요한 것은 신뢰라고 생각합니다. 기관에 대한 충분한 신뢰도를 줘야 보다 더 많은 후원자들이 동참할 것이라고 생각하기 때문입니다.
F기관	- 모금에 대한 기획력과 사업에 대한 이해정도 아닐까요? 모금이 필요한 사업의 필요성을 공감하고 적절한 곳에 모금을 요청하는 스킬이 중요하다고 생각합니다.
G기관	- 사업의 디테일, 기존사업 및 동류기관과의 차별성, 변화지향, 보고서 등을 통한 신뢰 확보, 효과전달

[표 66 - 향후 모금활동에 있어 중요한 요소]

마지막으로 향후 모금 활동에 있어 중요한 요소가 무엇일지를 묻는 질문에 후원자(처)의 기부에 대한 목적과 방향성을 파악하고, 많은 잠재적 후원자(처)가 관심을 두는 분야, 제도적 변화에 대해 선도적인 역할을 수행하는 것 중요하다고 응답했다.

III. 결론

1. 제언

가. 설문조사 결과 분석

설문조사를 통해 후원 모금에 있어 선도적인 역할을 수행하는 장애인종합복지관 담당자의 생각과 기존에 기관에서 진행되는 후원 모금 사업에 따라 중요하게 생각하는 과정, 성과 등을 확인할 수 있었으며, 복지관에 비해 후원 모금에 투입되는 인력의 규모가 크고, 인지도 면에서 월등한 비영리단체의 경우 후원 모금액의 규모에 따라 신규 기업체, 후원자를 개발할 수 있는 기획력과 기존에 기부활동을 이어가는 다수의 후원자를 유지·관리할 수 있는 부분에 초점을 맞추고 있다는 것을 확인할 수 있었다.

또한, 온라인 매체의 발달에 따라 시공간의 제약이 비교적 덜한 온라인 플랫폼(카카오 같이가치, 크라우드 펀딩 등)이 등장하였고, 코로나-19 이후 비대면 모금 방법으로 적극 활용됨에 따라 비영리단체에서 전통적으로 선호했던 모금 방식(길거리 대면 모금, 방송 매체를 통한 모금 복지관에서 진행해 온 모금 행사(바자회 등)의 비중이 감소하였고, 향후에도 이런 기조가 유지될 것으로 예측함을 확인할 수 있었다.

나. 양천해누리복지관의 후원 모금 적용점

1) 정기 후원 개발 확대

모금 활동 중 성과가 높은 방법을 선택해달라는 설문에서 **7명 중 4명(57.1%)이 정기 후원을 1 순위**로 응답하였다. 이윤을 추구하지 않는 비영리조직의 특성상 재원의 불확실성은 복지서비스의 질적·양적 저하로 이어지며, 이는 복지기관에 대한 신뢰도 하락으로 이어지는 등 부정적인 영향을 미칠 수 있기 때문이다. 후원금 또한 안정적인 재원이라고 보기에 한계가 있어 '정기후원자(처)의 확대'를 통해 사업 계획 수립 과정에 안정성을 확보하여 서비스의 질적·양적 증대를 끌어내고자 한다. 단, 정기후원의 범위는 CMS와 자동이체뿐 아니라 파트너십을 통해 매년 정해진 시기에 정해진 방법으로 모금을 진행하는 등 폭넓게 개발하고자 한다.

2) 온라인 플랫폼 적극 활용

모금 활동방법 중 효과성을 묻는 설문에서 7명 중 4명(57.1%)이 온라인 모금이라고 응답했으며, 향후 비영리단체에서 모금활동에 가장 많이 활용될 방법으로 5명(71.4%)이 온라인 모금이라고 응답하였다. 코로나-19 이후 온라인 모금 플랫폼 매체가 다양해지고 네이버, 카카오 등 주요 인터넷 매체를 통해 복지서비스를 대외적으로 홍보할 수 있는 가장 쉬운 방법이기 때문에 많은 단체가 적극 활용하고 있기 때문이다.

또한, 대다수 기업은 사업체가 위치한 소재지에 속한 비영리조직을 통해 사회공헌활동을 진행하고 있으나, 양천해누리복지관이 위치한 양천구는 국내 100대 기업에 속하는 대기업이 없어 기업 후원 개발에 지리적 한계가 존재한다.

이에 시간적·공간적 제약에서 자유로운 모금 방법인 온라인 모금 플랫폼을 적극 활용하여 모금 활동의 효과성을 높이고, 홈페이지 개편을 통해 PC 또는 스마트폰에서 홈페이지에 방문하여 간단한 과정을 통해 후원 신청이 가능하게 하는 웹 접근성을 확보하여 잠재적 후원자(처)의 후원 접근성을 높이고자 한다.

3) 양천해누리복지관의 고유 브랜드 강화

향후 비영리단체의 모금활동에 있어 중요한 요소를 묻는 설문에 마이크로 타겟팅과 모금에 대한 기획력, 동류기관과의 차별성, 변화지향 등을 응답하였다.

기존에는 비영리조직 간 경쟁을 통해 복지서비스의 질을 향상하고, 모금 방법이 다양해지는 등 변화가 있었지만, 「고향사랑 기부금에 관한 법률」과 같은 제도적 변화를 통해 외부 환경이 비영리조직의 경쟁은 심화할 것으로 예견되어 선도적인 비영리조직의 벤치마킹보다 그들과 차별화되는 우리 조직만의 고유한 강점을 극대화하는 방안을 모색해 나가고자 한다.

이에 딱! 하루 매출 기부하기, 자선골프대회 등 다른 비영리조직과 차별화된 양천해누리복지관만의 고유 후원 사업을 지속해서 유지·발전시켜 해당 브랜드가 복지관의 상징으로 자리 잡을 수 있도록 하고자 한다.

라. 제한점(한계점)

1) 홈페이지 및 관련 자료를 통해 장애인종합복지관 32개소의 모금 현황을 조사하였고, 모금액을 기준으로 상위 단체 7개소를 선정하여 후원 업무 담당자를 대상으로 설문조사를 진행하였으나 모금액에 영향을 미치는 요소(후원금을 제외한 재원의 총량, 기관의 규모, 기관의 소재지 내 대기업 유무, 담당자의 경력 등)를 고려하지 못했고, 32개소 전체를 대상으로 진행한 양적 조사방식이 아닌 7개소를 대상으로 질적 조사방식을 진행하여 해당 기관의 모금액이 높다고 하여 이를 후원 모금의 절대 성과로 단정짓기에는 한계가 있다.

2) 비영리단체의 후원 모금 현황을 조사하였으나, 설문 응답에 대한 한계로 인해 순위와 무관하게 분야별 단체 2개소(밀알복지재단, 굿네이버스)를 선정하여 설문을 진행하였고, 설문 문항이 비영리단체에 적용하기에는 단체의 성격과 업무적 특성에 따라 상이한 부분이 있어 이를 일반화하기에 한계가 존재한다.

부록 1. 설문 문항

연번	분류	질문 사항	선택 문항
1	후원 모금 - 실무과정	- 모금 업무를 담당하면서 가장 중요하게 생각하는 과정은 무엇입니까? - 해당 과정이 중요하다고 생각하신 이유는 무엇입니까?	- 후원자(처) 신규 발굴 - 기존 모금 활동 확대 - 신규 모금 활동 개발 - 후원자 유지 및 관리
		- 모금 업무를 담당하면서 가장 어렵다고 느끼는 과정은 무엇입니까? - 해당 과정이 어렵다고 생각하시는 이유는 무엇입니까?	- 후원자(처) 신규 발굴 - 기존 모금 활동 확대 - 신규 모금 활동 개발 - 후원자 유지 및 관리
2	후원 모금 - 내부 협조	- 귀 기관에서는 후원 모금 개발을 위해 후원 담당자 이외에 직원들이 함께 동참하고 있습니까?	- 그렇다 - 그렇지 않다
		- 후원 모금을 위해 직원들은 어떠한 방법으로 동참하고 있습니까?	- CMS 및 정기후원자 신규 개발 - 사업 제안서 등을 통한 후원 개발 - 지역사회 후원 개발을 위한 캠페인 - 팀별 연계된 후원사업체 및 후원자 관리 - 교육시장 및 지역사회 통한 후원자 개발
3	후원 모금 - 효과성	- 귀 기관의 모금 활동 중 가장 성과가 높은 활동은 무엇입니까? 1~3순위를 체크해주세요.	- 모금 행사(바자회, 1회성 행사 등) - 정기 후원(정해진 날짜마다 후원, CMS 등) - 일시 후원(개인, 기업의 1회성 후원 등)
		- 귀 기관에서 진행하는 모금활동 중 효과성이 높은 방법은 무엇이라고 생각하십니까?	- 오프라인 모금(모금함, 저금통, 거리모금 등) - 오프라인 모금(바자회 등 후원행사) - 온라인 모금(TV 방송매체, 신문 등) - 온라인 모금 캠페인(SNS 기부, 네이버 해피빈, 카카오 같이가치, 크라

			<ul style="list-style-type: none"> 우드 펀딩 등) - 기업 모금(사회공헌, ESG경영) - 후원자 직접 요청(유선 문의, 기관 방문 등)
		- 타 기관과 차별화되는 귀 기관만의 대표 후원 사업은 무엇이라고 생각하십니까?	- 주관식
		- 향후 비영리단체의 모금 활동에 있어 가장 많이 활용될 방법은 무엇이라고 생각하십니까?	<ul style="list-style-type: none"> - 오프라인 모금(모금함, 저금통, 거리모금 등) - 오프라인 모금(바자회 등 후원행사) - 온라인 모금(TV 방송매체, 신문 등) - 온라인 모금 캠페인(SNS 기부, 네이버 해피빈, 카카오 같이가치, 크라우드 펀딩 등) - 기업 모금(사회공헌, ESG경영) - 후원자 직접 요청(유선 문의, 기관 방문 등)
		- 향후 모금 활동에 있어 중요한 요소는 무엇이라고 생각하시는지 자유롭게 의견을 작성해주세요.	- 주관식

[표 67 - 포커스그룹 인터뷰 질문사항]

부록 2. 참고문헌

- 국세청, 2022, 국세통계연보
- 박미희 외 6명, 2021, 기부에 관한 국가 비교 연구
- 통계청, 2021, 사회조사
- 사랑의열매 나눔문화연구소, 2023, 2023 기부트렌드 / 2013~2022 주요 모금기관 기부금 현황