
2021년 연구사업 보고서

2021. 12



Contents

2021년 연구사업 보고서

- 연구 1. 뉴노멀시대에 따른 지역장애인 지원 방향 모색
- 연구 2. 팬데믹시대 이용인 욕구변화에 따른 서비스 개발 방안
- 연구 3. 팬데믹시대(COVID-19)로 인한 자립지원팀의 대응에 대한 진행방안
- 연구 4. 평생교육 측면에서의 장애인 교육 프로그램 개발 연구 조사
- 연구 5. 뉴노멀시대에서 복지관 재활치료 서비스의 대응 방안 및 전략 연구
- 연구 6. 뉴노멀시대 대응을 위한 장애인활동지원사업 네트워크 구축 및 활성화 방안
- 연구 7. 뉴노멀시대의 나눔 활성화 방안

뉴노멀시대에 따른 지역장애인 지원 방향 모색

권익옹호팀

I. 서론

1. 연구의 필요성
2. 연구의 목적 및 목표

II. 이론적 배경

1. 문헌연구
2. 장애인스마트기기활용 연구 현황

III. 연구내용

1. 연구의 개요
2. 조사 대상 및 조사방법
3. 응답자 특성

IV. 분석결과 및 제언

1. 연구결과
2. 제언

부록

1. 설문지

참고문헌

1. 서론

1. 연구의 필요성

가. 전혀 다른, 완전히 낯선 세상 뉴노멀 시대(New Normal)의 도래

당초 2008년 미국의 글로벌 금융위기 이후 새로운 경제 질서를 의미하는 말로 “뉴노멀시대”라는 단어가 생겨났으며 지난 2019년 말 발생한 코로나 19 세계적 대 유행(팬더믹)으로 의미가 확장되고 또한 널리 퍼졌다.

사실 그 이전까지 4차 산업혁명에 따라 지역사회복지 역시 변화해야하며 변화를 진단하며 기본적으로 공동체성 회복과 새로운 공동체를 창조해야한다는 새로운 사회복지 패러다임의 변화로 이웃만들기, 마을공동체 사업이 활성화 되었다. 현재 거대한 사회변화의 동인은 4차 산업으로 표현되는 디지털사회이며 코로나 19로 팬더믹이다. 이에 따라 정보취약계층으로 분류되는 장애인을 위한 지역사회복지 변화를 위하여 스마트 생활에 대한 사전 실태조사가 필요하다.

나. 4차 산업혁명과 삶의 변화

인류는 산업혁명을 통해 새로운 표준(New Normal)을 설정하였고 변화시켰다(최재봉,2020). 1차 산업혁명시기에는 증기 기관과 함께 기차가 등장하고 철도 네트워크가 세계로 구축되면서 서구과 학문명이 확산되었다. 영국, 스페인, 포르투갈 등은 식민지를 개척하면서 기계기술 기반의 서구문명이 세계의 표준이 되었다. 2차 산업혁명은 전기와 생산조립라인의 출현으로 대량생산이 가능한 시기로 전기 에너지가 전 세계에 보급되면서 생산시스템에 획기적인 변화가 일어났다. 즉, 네트워크가 인류생활문명의 표준이 되었다. 3차 산업혁명은 반도체와 메인프레임 컴퓨팅, 인터넷 발달이 주도하였고 컴퓨터 혁명을 가져왔다. 정보화 네트워크가 전 세계로 확산되면서 인류생활의 큰 변화가 일어났다. 특히 스마트폰의 등장은 인간의 일상생활을 획기적으로 변화시켜 스마트폰과 네트워크 없이는 생활이 불가능한 사회가 되었다. 4차 산업혁명을 이끄는 핵심요인은 인공지능(AI), 로봇, 사물인터넷(IOT), 드론, 플랫폼 경제, 빅데이터(big data), 3D프린트 무인운송수단(자율주행차량, 무인항공기) 등이며 이들 기술은 인터넷으로 연결되어 있어 우리의 삶에 자리 잡았다.

다. 정보 소외, 사각지대 계층

현대인들은 각종 기술 및 매체의 발달로 정보가 사회의 주요한 부분을 차지하는 시대에 살고 있다. 이러한 시대에서는 정보가 그 자체로 개인의 능력을 나타내는 만큼, 빠르고 정확한 정보를 얻기 위한 기술개발은 계속 되고 있다. 현재, 가장 선풍적인 인기를 끌고 있는 정보 기술은 휴대용 무선 단말기를 이용하여 이동 통신 및 무선 데이터 통신망으로 인터넷에 접속할 수 있는 ‘모바일 인터넷 서비스’이다. 2015년 우리나라의 휴대폰 가입률은 93.2%이고, 그 중 스마트 보율이 83.2%로 우리나라 대부분의 개인이 스마트폰을 소지하고 있다고 해도 과언이 아니다.

스마트폰이 출현하면서 사람들은 업무, 정보탐색, 오락 등의 여러 작업들을 시간과 장소에 구애 없이 수행할 수 있게 되었다. 특히 개인의 건강관리에 대한 관심이 급격하게 증가함에 따라 스마트폰을 이용하여 건강정보를 찾고 관리하는 사람들이 늘어나고 있으며 국가 전반적인 정보화 수준

은 더욱 높아졌다.

높은 정보화 수준은 한국 사회에 정보의 공유와 지식의 보편화라는 긍정적인 효과를 가져왔다. 한편으로는 네트워크 재화나 서비스를 잘 이용하지 못하는 집단을 정보소외계층으로 전략시켜 정보의 수단 및 기기 보유 여부에 따른 정보화 수준 격차 문제가 심각해질 뿐만 아니라 이에 따른 ICT 활용능력 및 사용 수준의 격차까지 야기해왔다.

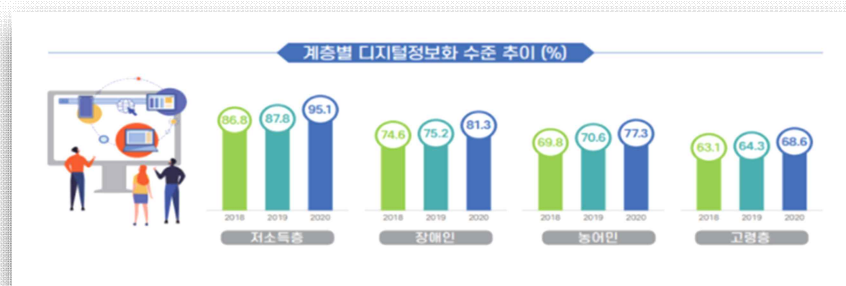
특히 장애인 집단은 신(新)정보소외계층으로 등장한 결혼이민지나 북한이탈주민, 노인 등에 비해서도 ICT 활용에 대한 수준이 낮은 집단이다. 이 때문에 장애인 집단의 정보격차 문제를 해결하기 위한 맞춤형 노력을 지속적으로 해오고 있다. 또한 스마트 사회로의 환경변화와 기술발달의 영향으로는 장애인의 경우에도 PC기반의 컴퓨터 및 인터넷 활용 수준은 매우 높아졌으나 모바일 기기, 특히 스마트폰 도입이후 스마트기기 사용능력 및 활용에 있어서는 큰 어려움을 겪고 있는 것으로 나타났다.

라. 장애인의 스마트활용능력 향상을 위한 준비



[그림 5 2020년 디지털정보격차 실태조사 보고서]

지난 2021년 3월, 한국지능정보사회진흥원(NIA)에서는 「2020년 디지털정보격차 실태조사 보고서」를 발표했다. 정보취약계층(저소득층, 장애인, 농어민, 고령층)의 디지털 정보화수준이 전년도 대비 2.38%p 향상되었다고 보고하였다. 부문별로 살펴보면, 디지털 접근수준은 93.7%로 전년도 대비 2.0%p 상승, 역량수준은 60.3%로 전년도 대비 0.1%p 상승, 활용수준은 전년대비 6.0%p 상승한 것으로 각각 나타났다. 계층별로 살펴보면 저소득층의 디지털 정보화수준이 95.1%로 조사되었으며 장애인은 81.3%, 농어민 77.3%, 고령층은 68.6% 모든 계층에서 정보화 수준이 개선되었다고 조사되었다.



[그림 6 계층별 디지털 정보화 수준 추이]

그러나 2020년 우리나라 스마트폰 이용자 중 과의존위험군(고위험군+잠재적 위험군)의 비율은 23.3%로 전년도 대비 3.3%p 증가하였다. 이에 과학기술정보통신부에서는 디지털 사회안전망 강화를 위하여 “디지털 배움터” 사업을 확장하여 기초생활교육 비중을 확대함으로써 정보격차 완화에 정책 역량을 집중하겠다고 전하였다. 이러한 통계를 보면 장애인 가정이 정보격차가 심하고 정보통신 기술의 고립의 위기에 있다고 볼 수는 없으나 시대적 변화에 따라 장애인의 디지털 정보화가 장애인의 삶에 깊이 관여되고 있다고 볼 수 있다. 그러나 정보취약계층 중 이중적 어려움이 있는 저소득 장애가정에서는 스마트 사회라는 새로운 환경변화 속에서 경험하게 될 위험이 더욱 커져가고 있으며 새로운 정보통신기기인 스마트기기의 활용에 다른 수준의 차이가 단순히 스마트기기의 활용에 따른 차이가 단순히 스마트 기기 활용 격차에 그치지 않고 또 다른 중첩적 격차의 문제로 이어질 가능성도 높다.

이에 양천구에 거주하는 저소득 장애가정을 대상으로 장애인의 스마트 정보화 수준, 스마트기기 활용에 대한 욕구 파악하여 새로운 서비스 영역의 필요 여부를 확인하고자 한다. 이를 통하여 장애인이 가정 안에서 살맛나도록 가정, 환경 안에서의 삶의 질의 개선을 도모할 수 있을 것으로 기대한다.

2. 연구의 목적 및 목표

본 연구는 변화하는 시대에 따라 지역장애인들의 인식 및 삶의 변화를 파악하고 생활실태 조사를 통하여 권익옹호 사업의 변화를 모색하는 것을 연구의 목적으로 한다. 이에 아래와 같은 연구 목표를 갖고 연구를 진행하였다.

1. 심층 사례 상담을 통하여 지역 장애인 10명의 의 뉴노멀 시대에 따른 인식, 삶의 변화는 무엇인지 파악한다.
2. 지역장애인의 스마트 생활 실태조사를 통하여 권익옹호사업의 변화 요구사항을 확인한다.

II. 이론적 배경

1. 문헌연구

뉴노멀 시대에 따른 장애인, 장애가구의 변화에 대한 관련 기사, 학회지, 문헌 등을 검색한 결과 1개의 기고문, 다수의 발달장애가족에 대한 어려움을 호소하는 기사가 검색되었다. 뉴노멀(newnormal)은 경제학 용어이며 시대적으로 변화하는 현상에 대하여 이해하고 있었으나 코로나 19로 인한 뉴노멀 시대로의 빠른 변화는 시대적 변화에 대해 미리 대처하는데 어려움이 있었을 것으로 사료된다.

전국장애인부모연대의 조사 결과에 따르면 코로나 19 기간 발달장애인 및 가족의 87%가 생활방식에 변화가 나타났다고 응답하였다. 세부 영역별로 살펴보면 코로나 19 이전과 비교했을 때 외부 활동이 7.45점이 2.89점으로 4.56점이 낮아진 것으로 조사되었다. 또 발달장애인과 부모의 스트레스 정도는 10점 척도에서 각각 7.23점과 7.93점으로 높게 조사되었다. 코로나 19로 인하여 발달장애 가정에서 경험하는 변화는 정서적, 활동적 변화사항이 다양하다. 이에 어려움을 뉴스와 기사로 다수 노출되었으며 지역단체, 기업에서는 발달장애가정의 심리적 안정을 위한 지원을 아끼지 않았다. 그러나 아직까지 발달장애 가정에서 경험하는 어려움을 해소하기 위하여 정부에서는 구체적인 대안을 내놓지 못하고 있는 상황이다.

“새로운 기술은 우리 모두를 행복하게 할까”의 기고문에 따르면 코로나 19 이후의 뉴노멀은 ‘4차 산업 혁명’이 이끈다고 해도 과언이 아니며, 정보통신기술진흥센터에서 4차 산업혁명의 주요 기술과 내용으로는 인공지능, 로봇, 사물 인터넷, 빅데이터, 가상 플랫폼 등을 제시했음을 언급하였다. 이들 기술은 인터넷 연결과 사이버 물리 시스템을 통해 일상생활에서 급속한 변화를 줄 것으로 기대되며 4차 산업 혁명은 코로나 19 이후의 뉴노멀을 만들 것이다. 지금도 새로운 표준에 대한 이야기가 끊임없이 나오고 있지만, 이런 기술이 이전의 ‘뉴노멀’들이 비정상적으로 간주된 집단을 차별하고 배제했던 것처럼, 새로운 집단을 사회적으로 차별하고 배제하는 논리로 사용되는 것은 아닌지, 이런 점에서 뉴노멀에 대한 이야기는 차별 받고, 억압 받는 집단 속에서 토론되어야 한다고 이야기 하였다. 또한 결국 새로운 과학 기술이 장애인을 행복하게 할 것인가 하는 질문은, 우리 사회가 비장애인 중심 문화에서 장애인을 포함한 문화로 바뀔 수 있는냐는 질문과 다르지 않다. 장애인을 차별하는 사회, 사회적 약자가 배제되고 차별받는 사회에서 어떤 좋은 기술과 도구가 발명된다고 하더라도, 그 기술과 도구는 차별을 더욱 견고히 하는데 기여할 것이며 기술이 아니라 사회를 바꾸어야한다고 말하였다.

2. 장애인스마트기기 활용 연구 현황

국회도서관의 전자도서관의 지난 5년간의 기사, 논문 등을 검색한 결과 장애인 정보통신기술과 연관된 문헌은 6개였으며 그 중 장애인의 근로환경, 직업과 관련된 문헌이 1개, 장애인의 권리 증진을 위한 정보통신기술의 정책에 대한 문헌이 3개, 기타 기술의 발전에 따른 장애인의 삶, 환경, 장애의 변화에 대한 내용이 2개가 있었다.

정보통신기술(ICT)에 대한 기술 확대 및 국민 사용이 보편화 된 가운데 장애인을 위한 연구와 시도가 지난 5년간 6개밖에 실시되지 않은 점은 이러한 기술의 발전 과정에서 장애인이 소외 대상이 되었던 것을 재확인 할 수 있었다.

자료명/저자사항	발행자	발행년
ICT(정보통신기술)의 접근성 보장을 통한 장애인 완전한 권리 실현	한국DPI	2016
기술과 복지의 융합: 정보통신기술(ICT)의 발전이 장애인 근무 환경과 직무 배치에 미치는 영향	한국디지털정책학회 신속경	2019
4차산업혁명시대의 장애인의 사회참여기회확대를 위한 정보통신기술(ICT) 교육프로그램 활용 정책 연구	경기도의회	2018
속으로 생각한 말을 읽어내는 헤드셋, 장애인 의사소통에 활용	정보통신기술진흥센터	2018
보편적 서비스로 접근해야 할 장애인정보화	한국장애인단체총연맹	2018
시각장애인 자립생활지원 활성화방안 마련을 위한 토론회	서울특별시의회	2019

[표 1. 정보통신기술과 장애인의 생활환경 변화에 대한 문헌연구 현황]

III. 연구의 내용

1. 연구의 개요

본 연구는 뉴노멀 시대에 따른 저소득 장애가정의 생활 변화를 살펴보기 위함으로 양천구에 거주하는 수급, 차상위 및 일반 저소득 장애가정을 대상으로 한다. 장애유형은 구분하지 않으며 설문조사에 대한 협조 및 문항 이해를 위하여 성인을 대상으로 하였다.

삶의 변화를 관찰하기 위하여 사례관리자 5명이 심층상담을 통하여 비언어적 상담 태도까지 반영한 결과와 연구의 타당도를 높이기 위하여 100명의 성인장애인에게 설문조사를 실시하였다.

설문조사지 자체 개발을 위하여 장애인복지 현장 실무경력 평균 5년차 사회복지사 5명이 함께 설문지를 개발하였으며 쉬운 이해를 위하여 그림과 읽기 쉬운 자료를 활용하였으며 자원봉사자를 통하여 설문을 실시하였다.

2. 조사대상 및 조사방법

가. 조사대상

이번 연구는 양천구의 저소득 장애가정의 뉴노멀 시대에 따른 변화를 확인하기 위함으로 양천구에 거주하며 접수상담을 통하여 본관 재가서비스이용자 중 서비스 및 사례관리 서비스를 받고 있는 이용자를 대상으로 하였다. 2021년 서비스 지원 대상 270여명 중 1/3의 이용자 100여명에게 자원봉사자를 통하여 설문지를 배포하고 10명의 장애유형별, 연령대별 FGI그룹을 형성하여 개별 상담을 진행하였다.

나. 심층상담(질적연구)

변화하는 시대에 따른 양천구 저소득 지역장애인의 삶의 변화를 확인하기 위하여 심층 인터뷰를 진행하였다. 특히 자신의 욕구나 문제 상황을 정확하게 인지하거나 언어적으로 표현하기 어려운 대상자들의 비언어적 표현까지 파악하기 위하여 1:1 대면상담을 진행하였으며 장애유형, 연령, 거주지별 차이를 확인하고자하였다.

총 5명의 사례담당자들이 총 10명의 양천구 저소득 장애인을 직접 만났으며 질적연구 기간은 2021년 9월~10월까지이며, 11월은 질적 연구에 대한 사례담당자들이 기록 및 분석을 진행하였다.

다. 설문조사(양적연구)

2021년 7월~8월 동안 사례담당자들이 가정방문을 방문하여서 실제로 가정에서 사용하는 스마트폰에 대하여 사전 정보를 취득한 뒤, 설문조사 내용을 직접 설계하였으며 9월, 한달 동안 자원봉사자, 담당자가 저소득 장애가정에 무작위 선발 100명에게 설문조사지를 배포하였음. 회수된 설문지중 유의미한 64개의 설문지를 분석하였으며 조사 설계를 위하여 읽기 쉽고 AAC 그림 등을 활용하였으며 문항의 내용을 단순화하는 과정에서 복잡하거나 고민이 필요한 질문은 과감하게 삭제하였다.

3. 응답자 특성

가. FGI(질적연구)

2021년 양천구 빅데이터 플랫폼에 의하면 등록장애인 중 지체, 청각, 뇌병변, 시각, 지적 순으로 많았다. 이에 지체장애인 2명, 뇌병변 장애인 2명, 청각과 시각장애인 각 1명, 발달장애인 2명, 기타 장애로 언어장애 1명 총 10명을 대상으로 진행하였다. 표본 선정시 타당도를 높이기 위해 연령대는 본관 재가서비스 등록장애인의 비율을 통해 선정하였다. 이에 FGI 대상의 연령대는 20대 2명, 40대 3명, 50대 1명, 60대 3명, 70대 1명으로 이용자 중 30대의 비중이 1% 정도로 소수의 인원으로 제외하였다.

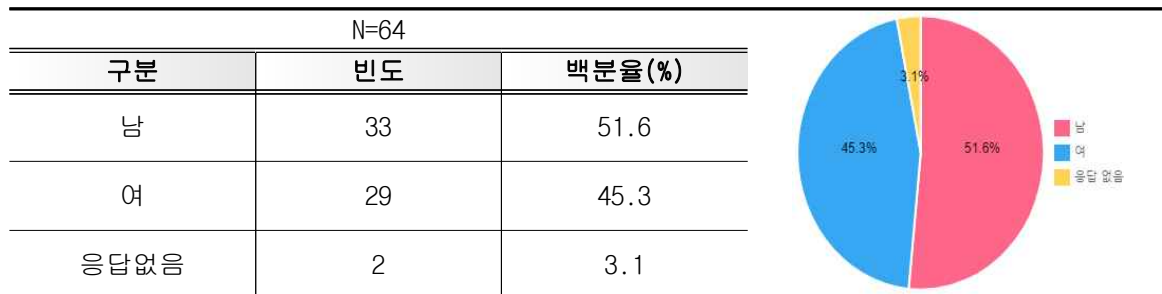
또한 본관 재가서비스 이용자의 65%가 남성으로 남성을 6명, 여성을 4명으로 선정하였다.

구분	성명	장애유형	연령대	성별
A	김0석	발달	40대	남
B	이0석	뇌병변, 지적	40대	남
C	임0묵	발달	20대	남
D	강0현	청각	60대	남
E	권0자	시각	60대	여
F	임0주	뇌병변	40대	여
G	이0례	정신	60대	여
H	오0영	지적	20대	여
I	김0문	지체	50대	남
J	이0단	지체	70대	여

[표 2. 뉴노멀 시대에 따른 저소득 장애가정 FGI집단 현황]

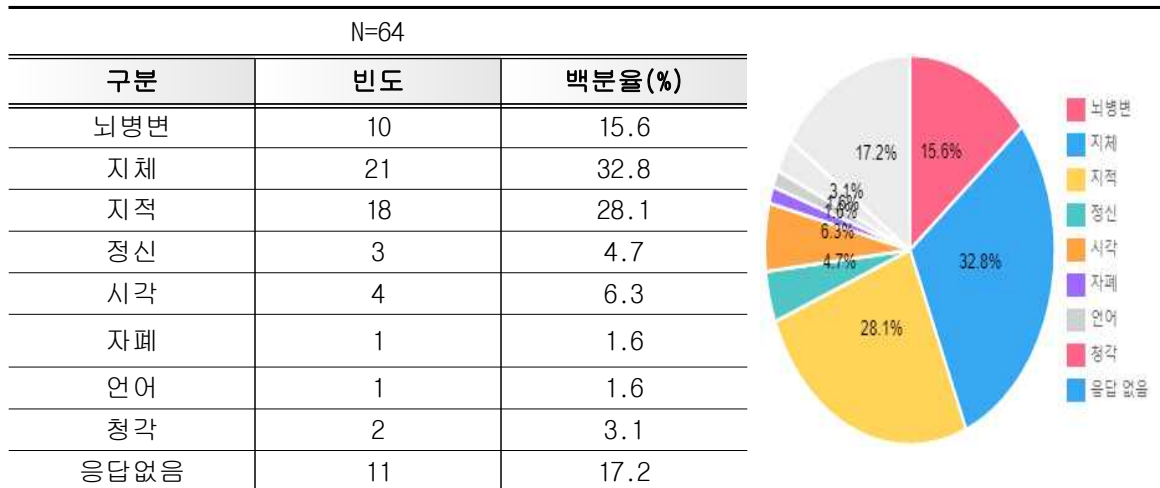
나. 설문조사(양적연구)

서비스 및 사례관리 서비스 대상자 270명 중 무작위 100명을 선정하여 자원봉사자를 통하여 가정으로 서면 설문조사를 실시하였다. 장애와 고령, 개인적인 사유로 설문조사를 하지 못한 이용자 및 설문 중도포기 36개를 제외하고 64개의 설문지에 대한 분석을 실시하였다. 이에 따른 일반적 사항은 다음과 같다.



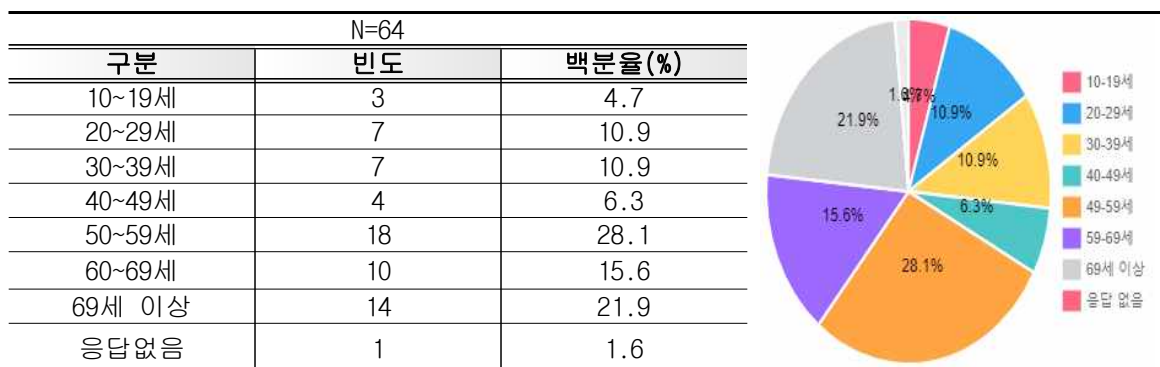
[표 3-1. 응답자의 성별]

응답자는 남성이 33명(51.6%), 여성이 29명(45.3%)로 나타났으며 무응답도 2명(3%)로 나타났다. 설문 문항에 대한 이해 부족으로 성별을 확인하지 못한 것으로 나타났으며 성별의 차이는 유의미한 조사가 아니기 때문에 설문분석에 포함하였다.



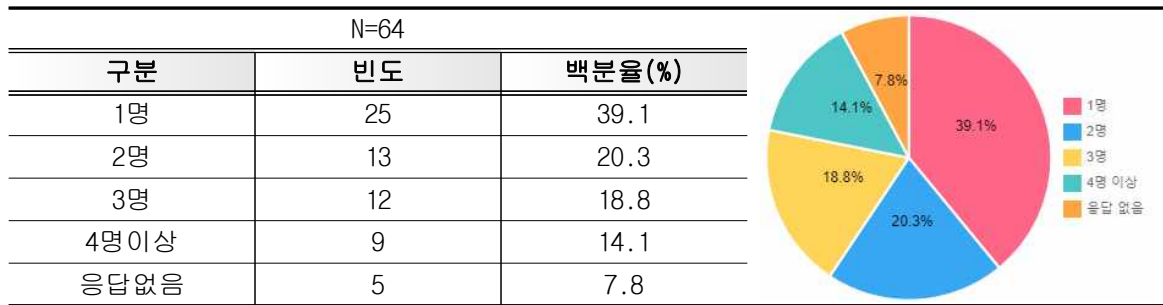
[표 3-2. 응답자의 장애유형]

응답자 64명 중 지체장애인이 21명(32.8%)로 가장 많았으며 지적장애 18명(28.1%), 뇌병변 10명(15.6%)로 가장 많았다. 이는 무작위 선발한 저소득 장애가정의 현황이 현재 복지관에 등록된 이용자의 장애유형과 같은 추이를 확인할 수 있었다. 중복장애가 있거나 지적장애로 인하여 자신의 장애를 설명할 수 없는 이용자, 혹은 문항에 대한 이해가 어려운 이용자가 다수 존재하여 무응답이 다수 확인 되었다.



[표 3-3. 응답자의 연령]

응답자 64명 중 50대 이용자가 18명(28.1%)으로 가장 많았으며 69세 이상이 14명(21.9%), 60대가 10명(15.6%)로 전체 설문조사 중 과반수를 차지하여 재가장애인의 현황을 확인할 수 있었다. 이는 변화하는 시대에 대한 적응력이 약한 노년세대를 대상이 많아 장기적이고 반복적인 서비스가 필요함을 시사하고 있다.



[표 3-4. 응답자의 가구원수]

핵가족화를 넘어 1인가구의 확대에 따라 저소득 장애가정의 가구원수를 확인하고자 하였다. 이에 전체 응답자 중 25명(39.1%)가 독거세대로 확인할 수 있었다. 전체 저소득 장애가정의 1/3의 가정에 독거세대로 거주하고 있음을 확인할 수 있었다.

IV. 분석 결과 및 제언

1. 연구결과

가. FGI(질적연구)

구분	성명	장애유형	연령	성별	특성
A	김0석	발달	40대	남	- 스마트폰 사용/ 발달장애 부부, 비장애자녀 3인가 - 장애인 일자리참여(환경미화) - 배우자(지적)와 어머니(정신)에 의한 수동적 삶에 익숙함.
B	이0석	뇌병변, 지적	40대	남	- 2G폰, 2인 가정, 모가 편집증으로 인해 물건을 쌓고 지내며 사회적 기술이나 능력이 뛰어나지 못함. - 인지손상으로 정서적 어려움 호소
C	임0묵	발달	20대	남	- 스마트폰으로 게임과 웹툰을 즐겨보는 20대 청년 - 장애인 일자리참여(바리스타) - 어릴 적부터 부모와 떨어져 조모의 손에 자람.
D	강0현	청각	60대	남	- 스마트폰 사용 / 1인 독거가정 - 청각장애로 인해 타인과 의사소통에 어려움이 있음.
E	권0자	시각	60대	여	- 스마트폰 사용 / 1인 독거가정 - 시각장애인연합회 양천구지회 임원으로 활동중임. - 점차시력 상실되고 있으며 남편과 이혼 후 딸과 떨어져 혼자서 생활하고 있음. - 딸은 김포에 거주하며 간헐적으로 방문하고 있음.
F	임0주	뇌병변	40대	여	- 스마트폰 사용 / 4인 가정(배우자, 자녀2명) - 뇌성마비로 인해 전반적인 신체 사용이 불편하며, 원활한 소통에도 어려움이 있음. - 주로 가정에서 생활하며, 자녀들과 관계가 좋음.
G	이0례	정신	60대	여	- 2G폰 사용 / 1인 독거가정 - 문맹으로 한글을 읽거나 쓰는 것이 어려움.(현재 관련교육 참여 중)
H	오0영	지적	20대	여	- 스마트폰 사용 / 지적장애 5인 가정(부·모·여동생·자녀) - 미혼모 가정으로 주로 가정에서 생활하며 영유아자녀 양육하고 있음. - 부의 일방적인 소통과 폭력상황에 노출되어 있으며 모 경계선 인지, 여동생 지적장애 등록되어 있음.
I	김0문	지체	50대	남	- 스마트폰 사용/ 지체장애 1인 독거가정 - 최근 장애등록과 알콜릭으로 우울증상 있음.

					- 친동생, 병원, 교회와의 교류 외에 관계망 없음. - 스마트폰 사용/ 지체장애 1인 독거가정 - 주변에 친하게 지내는 이웃이 다수, 요양보호사 - 외부활동을 좋아하며 자주 즐겨 함.
J	이0단	지체	70대	여	

[표 4. 질적연구 FGI 대상자 현황]

□ 코로나 19로 인하여 많은 것들이 변화했습니다. 어떤 변화를 느끼고 있나요?

구분	답변
A	별로 바뀐 건 없어요. 일(장애인 일자리)도 그대로 하고 있고, 생활도 그대로고.. 이사를 했다는게 조금 달라졌지만 코로나로 변한 건 아니어서요. 다른 사람은 뭐가 바뀌었나요?
B	사람들과 만나기가 두려워요. 장애가 있고, 몸이 비장애인 보다 약하다고 생각해서 혹시나 코로나에 걸리거나 병에 걸리게 돼서 더 불편할까봐 걱정이 돼요. 그러다 보니 외로워 졌어요.
C	예전에는 감기 걸렸을 때만 마스크를 썼는데, 지금은 마스크를 계속 써야 해요. 뉴스에서는 매일 코로나, 사회적 거리두기, 백신 접종 관련 내용이 보도되고 있어요.
D	양천구에 코로나 확진자가 발생한다는 기사를 접하면서 환자가 많이 발생하고 있다는 것을 느껴요.
E	밖에 다니지도 못하고 가족들도 만나지 못했어요. 물가도 너무 많이 올랐어요. 코로나19로 힘은 들었지만 집에만 있으면서 공부에 집중할 수 있는 시간이 되었던 것 같아요. 작년 초에 중학교 검정고시 · 가을 고등학교 검정고시 시험을 봐서 합격을 했어요. 2021년부터 안마학교에 다니고 있고 안마사 시험 응시 예정이에요.
F	일상적으로 거의 다 변화했어요. 아이들 학교 생활이 가장 크게 바뀐 것 같고, 밖에 나가는 게 제한이 돼서 불편해요.
G	원래 바깥활동을 잘 하지 않아 크게 변화한지 모르겠어요.
H	크게 달라진 건 느껴지지 않는데 마스크를 쓰고 다니는 게 달라진 것 같아요. 마스크를 쓰면 숨을 쉬기 어렵고 잊어버리는 경우가 많아서 힘들어요.
I	제일 크게 바뀐 것은 마스크 착용인 것 같아요. 어디 잠깐 앞에 다녀오려고 할 때에 마스크착용을 잊어버려서 다시 집에 들어가는 경우가 종종 있어요. 또 마스크를 착용한 상태더라도 코로나 전염 때문에 남들 눈치를 더 크게 보게 된 것 같습니다.
J	코로나 때문에 수영장을 가지 못해서 살이 찌고 있어요(살짝 웃음). 그리고 봄과 가을마다 여행을 가곤 했는데 요즘은 어디놀러가지도 못해서 답답해요.

개별 상담을 진행하면서 코로나로 인한 삶의 변화를 확인할 수 있었다. 10명 중 3명이 마스크를 쓰는 것이 가장 큰 변화로 확인될 수 있었으며 장애유형에 따라 지적, 정신장애인은 변화를 크게 느끼지 못하는 것으로 확인되었다. 자녀를 키우는 세대에서는 교육 및 보육기관의 운영제한에 따라 등교가 제한됨에 따라 많은 변화를 느낄 수 있었다고 이야기하며 양육의 어려움을 호소하였다.

지체, 뇌병변 장애인의 경우 코로나 19로 인한 삶의 변화에 있어 타인을 만나지 못해 외로움을 호소하거나 외출의 제한으로 가정에 머무르는 시간이 많아 체력관리가 안 되는 점들도 어려움으로 호소하였다.

□ 정보통신기술들이 변화하고 있습니다. 이런 변화가 당신의 삶에도 느껴지나요?

구분	답변
A	tv를 많이 보잖아요, 그럼 많이 바뀐 것 같아요. tv를 보면서 말하면 대답하고 그러더라고요(웃음) <u>그런데 제 삶에서는 변화가 없어요.</u> 그런게(AI)가 집에 있는 것도 아니고, 그런 게 있어도 싫어요. 바라지도 않아요. 전 그냥 핸드폰 한 개만 있는 것도 만족해요. <u>근데 계속 스마트폰만 보긴 하네요.</u>
B	집밖에 못나가까 <u>pc, 게임, 유튜브 등으로 시간을 보내요.</u> 그러다보니 복지관에 와서 운동하던 일상이 계속 늘어져 있게 돼서 살이 찌고 있어요.
C	<u>노래방에 가지 못해서 불편해요.</u> (정보통신기술 이라는 단어에 대한 이해에 어려움이 있음.)
D	얼마 전, 내가 구입하지 않은 에어컨을 구입했다는 문자를 받았는데 <u>보이스피싱으로 추정되어 기술이 발전하고 있다는 것을 느껴요.</u> <u>스마트폰을 사용하고 있는데 화면에 점자스티커가 계속 떨어져서 사용이 어려워요.</u>
E	딸한테 부탁해서 인터넷으로 사려고 해도 구매하기가 쉽지 않아요. <u>문자를 읽을 수는 있는데 보내기가 쉽지 않아요. 음성으로 문자를 보내는 서비스가 생긴다고 했는데 아직 생기지 않은 것 같아요.</u> 시각장애인 정보통신 관련 한소네(점자정보단말기), 노바캠리더(광학 문자 판독기) 지원 사업이 있어서 신청했었는데 떨어졌어요. <u>동주민센터를 통하여 음성시계, 음향신호기리모컨 받아서 사용하고 있어요.</u>
F	너무 많이 변화하고 있어요. 나쁜 것도 있고 좋은 것도 있어요. <u>나쁜 건 너무 기계화로 되어버리니까 사람과 사람 사이에 교류가 없어지는 것 같아요.</u> 좋은 건 빨리 진행된다는 것??
G	나는 잘 모르겠어요. 내가 쓰는 거엔 크게 변화가 없어요.
H	휴대폰만 쓰고 있어서 다른 건 잘 모르겠어요. 인터넷으로 검색할 때 정보가 너무 많아져서 어려워요.
I	인터넷이 편리해요. (TV에 연결되어있는 공유기를 보면서) 인터넷TV도 편리하고 또 <u>스마트폰으로 온라인 예배를 드릴 때 마다 느끼고 있습니다.</u>
J	<u>편리하지요.</u> 스마트폰으로 음악도 들을 수 있어서 좋은데 저장 하는 방법을 몰라서 조금 답답해요.

정보통신의 기술은 시·청각장애인에게 더 많은 변화를 확인할 수 있었다. 특히 시각장애인이 사용하는 스마트폰은 별도의 점자 스티커를 사용하나 장기간 사용 시 열 발생으로 스티커가 떨어지고 지속이 어려운 점 등이 확인 될 수 있었다. 특히 점자정보단말기, 광학 문자 판독기 등 보조공학과의 정보통신기술의 융합으로 장애로 인한 어려움을 개선시키기 위한 기술이 발전되어 보급되고 있으나 아직 일반화되기는 어려운 상황이었다. 그밖에 스마트폰을 사용하여 여가를 보내거나 온라

인 예배를 시간이 많아진 것을 변화로 느끼며 “편리해졌다” 라고 이야기하여 실제로 많이 활용되고 있지는 못하나 정보통신의 기술이 장애인의 삶의 변화를 도모하고 있는 것을 확인될 수 있다. 그러나 정보통신 기술의 발전으로 보이스 피싱 등 디지털 범죄에 대한 우려를 호소하는 이용자도 있어 장애인의 디지털범죄 예방을 위한 교육 및 상담이 확대되어야 할 것으로 보인다.

□ 스스로 스마트폰, 스마트 기기를 잘 사용한다고 생각하나요?

- 어떤 부분에서 그렇게 생각했나요?
- 잘 사용하지 못한다면 주로 어떤 목적으로 사용하나요?

구분	답변
A	전 스마트폰(핸드폰은 만지락거리며)을 쓰지만 잘 못쓰는 것 같아요. <u>주로 유튜브를 보거나 전화 받거나 그래요.</u> 유튜브로는 드라마를 보거나 게임을 봐요. 게임을 하는건 재미 없어요.
B	<u>잘 사용한다고 생각해요.</u> 요즘엔 더 그래요. 매일 유튜브만 보는데 스마트폰을 잘 사용할 수 밖에 없어요.
C	<u>보통이라고 생각해요.</u> 컴퓨터로 인터넷을 보고, 스마트폰으로 게임이나 전화, 유튜브, 네이버에 접속해요.
D	<u>잘 사용해요.</u> 내가 잘 모르는 정보가 있을 때 인터넷으로 검색하는 기능을 활용하고 인터넷 뉴스 기사를 통해 많은 정보를 얻고 있어요.
E	<u>다른 시각장애인분들 보다 잘 활용하고 있다고 생각해요.</u> 모르면 주변에 물어보면서 해결하고 있어요. 스마트폰의 작동기능을 음성으로 전달해주는 기능이 있어서 편해요. 카카오톡으로 길찾기는 가능한데 카카오톡 메시지를 보내는건 어려워요. 전화-문자로 연락하는 용도로만 사용하고 있어요.
F	아니요. <u>일상적인 건 가능한데, 구체적이고 세세한 건 하기가 어려워요.</u> 전화나 카톡만 하고, 인터넷 검색 같은건 가끔 해요.
G	<u>잘 사용 못 해요. 전화는 오는거만 받아요.</u> 거는 건 어려워서.. 그냥 집 전화기가 더 편해요.
H	<u>어느 정도는 잘 사용한다고 생각해요.</u> 유튜브도 사용할 수 있고 필요한 정보를 검색할 수 있어요.
I	<u>못한다고 생각합니다.</u> (스마트폰을 바라보며)주로 전화나 문자 음악듣기, 온라인으로 예배를 참석하는 것 말고는 할 줄 아는 것이 없어요.
J	<u>아유 난 못한다고 생각해요.</u> 걸음마 수준이지 전화나 문자로 간단한 인사만 할 수 있어요. 그리고 또 어플도 사용할 줄 몰라서 지금 쓰고 있는 건 지하철 노선도 보는 거 밖에 없어요.(휴대폰을 보여주었으나 지하철 노선도 어플 외에는 사용하는 것이 없음.)

스마트 기기를 잘 사용하는가에 대한 질문에 20~40대의 젊은 세대는 스스로 “잘 사용하고 있다” 로 생각하고 있으며 실제로 스마트 기기로 문화여가, 서비스의 신청 등 다양한 활용을 하고 있었다. 또한 시각, 청각장애인의 경우도 신체적 제한으로 인하여 스마트 기기의 활용정도가 높아 타 장애에 비하여 높은 활용을 확인 할 수 있었다. 그러나 50대 이상의 노년세대에서는 스스로 스마트 기기에 대한 활용도가 낮고 “전화 거는 기능” 만 사용하고 있음을 확인 할 수 있었다.

□ 누군가 스마트폰을 잘 사용할 수 있도록 도와준다면 무엇을 가장 하고 싶은가요?

구분	답변
A	(1분 정도 생각하다가) <u>인터넷 쇼핑이요.</u> 인터넷으로 사면 조금 더 싸죠? 돈이 조금 밖에 없으니까 더 싸게 살 것 같아서 배우고 싶어요. 그런데 걱정(실수가 있을까봐)이 되긴 하네요.
B	<u>장애인에게 필요한 정보나 혜택 등을 알고 싶어요.</u> 그런 정보를 어디서 볼 수 있다는데 저는 잘 모르겠어요. 그런 앱도 있나요?
C	<u>핸드폰 전원을 켜고 끄는 방법, 연락처를 등록하는 방법, 자주 사용하는 연락처를 단축키로 등록하는 방법</u> 을 알려드리고 싶어요.
D	핸드폰 계정을 만드는 방법과 비밀번호를 설정하여 핸드폰을 잃어버려도 쉽게 찾거나, 다른사람이 정보를 가져가지 못하도록 <u>보안을 철저히 하는 방법</u> 을 알려주고 싶어요.
E	<u>유튜브, 카톡 보내는 것에</u> 대해 알고 싶어요.
F	아이들이 이용할 수 있는 것도 알고 싶고, <u>앱을 깔거나 구체적으로 검색하는 것</u> 이 궁금해요. 예를 들면 어디 찾아갈 수 있는 방법을 알아보는 것?(지도 등)
G	<u>전화 거는 방법</u> , 지금은 집 전화로 하는데.. 핸드폰은 버튼이 많아서 헷갈려요. 그리고 어떤 걸 할 수 있는지 잘 모르겠어요. 내가 한글 공부를 하고 있는데, 나중엔 문자도 해보고싶어요.
H	<u>검색하는 방법을 배우고 싶어요.</u> 최근에 이력서 양식을 찾아보려고 했는데 어렵더라고요. 문자하는 방법을 알고 싶어요. 맞춤법을 잘 몰라서 보내기 힘들어요.
I	전체적으로 <u>어플을 다운받고 사용하는 법을 알고 싶어요.</u> 말이 스마트폰이지 배달 어플 사용하는 법도 몰라요. 배울 기회가 된다면 익숙해질 때까지 배우고 싶어요.
J	<u>배우고 싶은 거 많죠.</u> 요즘 목소리로 말하면 자동으로 문자메세지 같은 것도 보낼 수 있다던데... 또 사진 찍을 줄은 아는데 사진 보내는 방법을 몰라요. 그걸 보내는 법 알았으면 좋겠네요.

스스로 스마트기기를 더 잘 사용하기 위하여 배우고 싶은 점에 대해 물었을 때 앞선 질문과 마찬가지로 노년층에서는 기본 기능에 대한 교육을 받기를 희망하였으며 20~40대의 젊은 세대에서는 개인의 여가와 취미 활동을 위한 활용 교육을 받고자 하였다. 전반적으로 스마트 기기를 활용하지 못하는 것에 대해 “부끄러워” 하거나 “속상한” 마음을 확인할 수 있었으며 삶의 질 개선을 위

하여 더 많은 활용을 하고, 교육을 받고 싶은 욕구를 확인하였다. 그러나 10명의 장애인 모두 다른 욕구를 보이고 있으며 사용하는 기기와 사양이 모두 달라 개별적 교육이 필요함이 확인될 수 있었다.

□ 당신의 삶에서 어떤 스마트 기기가 더 필요하다고 생각하세요?

구분	답변
A	노트북이요. 있긴 있는데 잘 안 쓰게 되요. 와이프가 못쓰게 하는데 컴퓨터는 너무 크니까 옮기면서 할 수 있고 간편하잖아요.(크게 웃음) 와이파이는 집에 tv랑 연결되어 있어서 그래서 집에서 스마트폰을 보는 것 같아요.
B	스마트폰이 딱 좋아요. 장애가 있으니 이정도 크기와 무게가 좋고 위치나 이어폰 같은건 더 안 필요해요.
C	특별히 없어요.
D	스마트 티비가 있는데 핸드폰으로 연결해서 활용하는 방법을 잘 몰라요. 배우고 싶어요.
E	지금도 만족은 해요. 크게 아쉬운 건 없는데 사진 찍고 보내는 걸 못해서 관련된 스마트기기가 있었으면 좋겠어요. 화면 해설처럼 찍은 사진을 설명해주는 기능이 생기면 좋을 것 같아요.
F	딱히.. 어떻게 있는 지 잘 몰라요.(웃으며)
G	아니요. 잘 모르고, 지금에서 크게 필요한 건 없네요.
H	(스마트기기의 종류에 대해 알지 못했으며 몇가지 예시를 전달함) 위치, 태블릿 가지고 싶어요. 있으면 편리할 것 같고 크게 보면 좋으니까요.
I	(질문을 듣자마자 곧바로) 노트북 말고는 없어요. 얼마 전에 교회 전도사님이 오셔서 노트북으로 예배를 드렸는데 화면이 커서 좋더라고요. 휴대폰 말고 노트북 하나가 있으면 편리할 것 같습니다.
J	(곰곰이 고민하면서)음.. 내가 필요한 게 뭐가 있지? (고개를 저으면서)그런 건 생각 못해요. 내가 알츠하이머여서...

TV에서는 각종 다양한 스마트 기기에 대해 화려한 광고가 쏟아지고 있다. 인터넷과 블로그에서도 새로운 스마트 기기가 일상 생활의 편리함을 강조하며 각종 리뷰들을 확인할 수 있다. 그러나 질적 연구에서 만난 10명의 장애인 중 9명은 스마트폰 외에 스마트 기기에 대한 정보가 없어 “필요한 것이 없다”고 이야기하였다. 단지 발달장애를 가진 20대 여성장애인은 위치, 태블릿 등 자신에게 필요한 스마트 기기를 정확히 얘기할 수 있었다. 스마트 기기를 활용하지 못하는 것이 높은 요금 때문이 아니고 “무엇이 있는지 모르는 것” 정보의 부족 때문으로 확인되어 다양한 스마트 기기를 안내하고 체험하는 것이 필요한 것으로 보인다.

□ 만약 내일 당신의 삶이 조금 더 나아졌다고 느낀다면 어떤 부분에 변화가 생긴 걸까요?

구분	답변
A	(1분정도 생각하다가 진지하게) 너무 어려워요. 그런 생각을 해본 적이 없어요. 늘 얼마나 와이프가 말하는 대로 사는 것 같아서... 그런데 저는 제 삶에 만족하진 않아요. <u>생각해 보지 않아서 더 생각해보고 싶어요.</u>
B	<u>몸에 통증이 사라지고</u> 아침에 일어났을 때 강직된 느낌이 없이 부드럽게 일어나면 좋겠어요.
C	복지관에서 일하는데 <u>일찍 퇴근을 시켜주신다면</u> 더 나아졌다고 느끼게 될 것 같아요.
D	내 상황이 달라져서가 아니라 <u>내 생각과 마음가짐이 달라진다면</u> 조금 더 행복할거라고 생각해요.
E	지금은 주변에서 많이들 도와주셔서 반찬도 별로 안 해먹고 밥만 해서 먹어도 생활할 수 있지만 지원받는 반찬이나 활동지원사 선생님이 해주시는 반찬을 먹고 있어서 딸과 밥을 먹을 때는 아쉬워요. <u>딸과 함께 맛있는 식사를 하고 고기를 부담 없이 사줄 수 있는 상황</u> 이 되었을 것 같아요. 전철을 타거나 길을 갈 때 어느 방향인지 알 수 없으니까 차에 있는 네비처럼 근처에 가면 어떤 방향으로 가야하는지 길을 알려주는 기능이 생겨서 다른 사람한테 물어보지 않아도 길을 찾아갈 수 있게 되었을 것 같아요.
F	<u>코로나가 빨리 없어졌으면 좋겠어요.</u> 그냥 자유롭게 마스크 벗고 다니고 싶어요.
G	한글을 배우면 이것저것 해 볼 수 있을거 같아요.(부끄러워하며)
H	<u>일 자리를 가지고 있을 것 같아요.</u> 휴대폰을 자주 잃어버려서 핸드폰을 찾아주는 기능이나 요리해주는 로봇이 생기면 좋을 것 같아요.
I	<u>술병이 줄어들어 있는거요.</u> 일어났을 때 술이 두 병이 아니라 한 병이거나 없었으면 뿌듯 할 것 같습니다.(큰 목소리로)
J	(살짝 미소를 지으면서 무언가를 상상함) <u>침대 주위로 10억이 쌓여있었으면</u> 아니 5,000만원만 있었으면 좋겠어요. 나 먹고 싶은 것도 먹고, 또 먹는 것보다 옷을 좀 사고 싶어요. 옷은 두고두고 입을 수 있으니까 비싼 것도 안 바라요.

시대의 변화에 따른 장애인들의 삶의 변화를 확인하였으며, 기적 질문을 통해 더 바라는 상황에 대해 확인해보았다. 코로나로 인한 감염병의 개선에 대한 대답이 예상되었으나 9명의 장애인이 장애로 인한 또는 경제적인 어려움의 개선 사항에 대해 이야기 하였다. 이는 장애와 저소득 유무를 떠나 일반적으로 모든 개인이 바랄 수 있는 사항으로 유의미한 결과는 아니라고 파악되며 추후 개별 사례관리에서 참고하고자 한다.

나. 설문조사(양적연구)

코로나 19로 인한 본격적인 4차 산업혁명의 도입과 뉴노멀 대의 도래로 장애가정의 삶은 얼마나 변화하였는지를 확인하고자 다음과 같은 문항을 확인하였으며 이에 따른 설문조사는 다음과 같다.



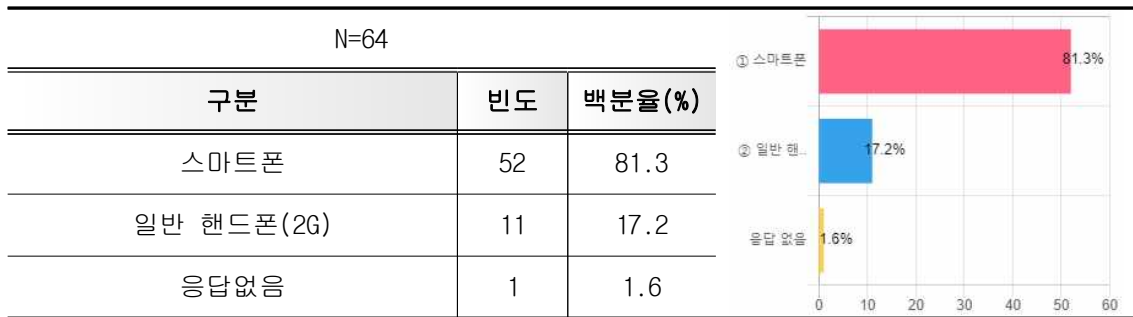
[표 5-1. 코로나로 인해 변화하는 사회, 최근 생활에서 느끼는 가장 큰 변화는 무엇인가요?]

저소득 장애가정에서 느끼는 가장 큰 변화는 “사람들과 만나는 게 어려워 졌다”가 전체 이용자 중 30명(46.9%)로 가장 많았으며 “마스크를 쓰는 게 불편하다”는 응답이 20명(31.3%)로 다음을 이었다. 권익옹호팀에서는 개관 이후 지속적으로 사회적으로 배제되는 저소득 장애가정의 사회적 관계를 확대하기 위하여 지속적으로 노력하였으며 2017년부터는 “작은공동체”, “이웃만들기”, “만남데이” 등을 지속함으로써 타인과의 관계를 확대하기 위해 다양한 시도를 진행하였다. 그러나 코로나 19는 이런 노력에도 불구하고 강력한 사회적 거리두기 시행으로 저소득 장애가정의 사회적 관계를 다시 야기 시켰다.



[표 5-2. 지금 사용하고 있는 스마트 기기는 무엇이 있나요?]

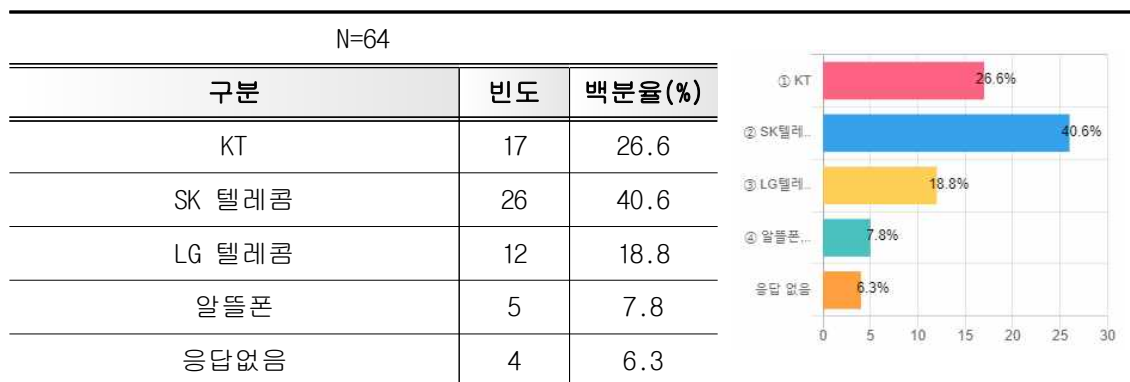
저소득 장애가정의 스마트 생활을 확인해보기 위한 질문으로 “지금 사용하고 있는 스마트 기기”에 대해 물었으며 전체 응답자의 47명(73.4%)가 스마트폰을 가장 많이 사용하는 것으로 나타났다. 무응답이 높은 이유는 일반 휴대폰 사용자가 많았으며 가정에서 정보통신기술(ICT)을 활용한 생활을 하지 않는다고도 할 수 있다.



[표 5-2-1. 지금 사용하고 있는 스마트 기기는 무엇이 있나요?]

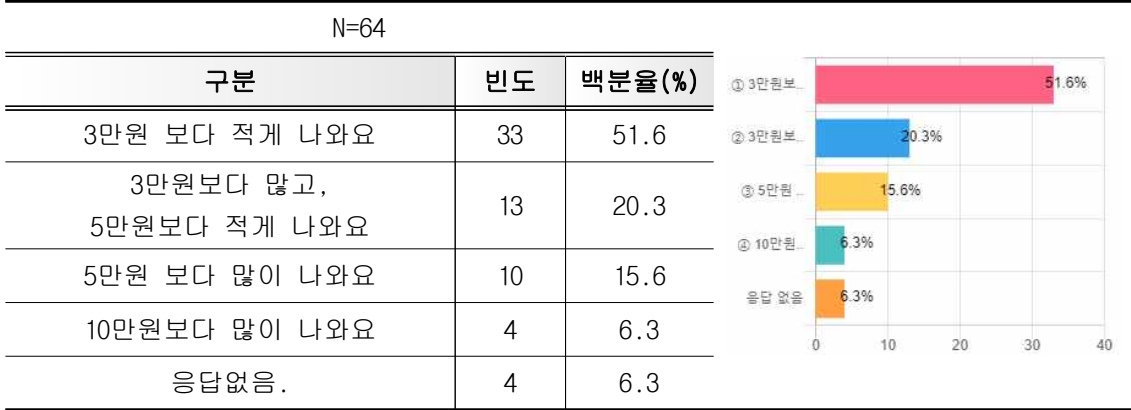
이에 2000대 이후 생활의 필수품이며 주요 통신수단인 휴대폰은 어떤 종류를 사용하는지 확인하였으며 전체 응답자의 52명(81.3%)가 스마트폰을 사용하였다. 일반 휴대폰도 11명(17.2%)가 사용하고 있었지만 스마트폰 사용자가 일반휴대폰 사용자보다 3.5배 정도 많은 것으로 나타나 스마트폰의 높은 보급률을 확인할 수 있었다.

스마트폰을 사용하지 않는 일반 휴대폰 사용자에게 대하여 “왜 스마트 폰을 사용하지 않는지”에 대해 물었을 때 “이용 요금 때문에”가 4명(6.3%), “장애 때문에”와 “일반 핸드폰이 더 익숙해서”라는 응답도 각 2명(3.1%)로 나왔으며 “이유 없다”는 응답도 4명(6.3%)가 되었다. 이는 스마트폰 사용이 많이 일반화 되었으나 일반휴대폰을 사용하는 이유가 어떤 “요인”이 있는 것으로는 파악되지 않았다.



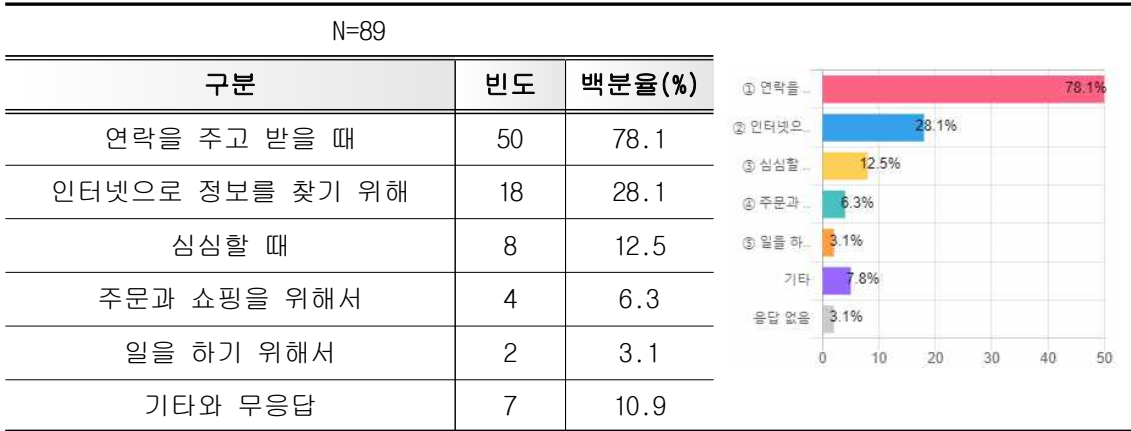
[표 5-2-2. 통신사는 어디를 사용하고 있나요?]

통신사는 SK 텔레콤(26명, 40.6%)을 가장 많이 사용하고 있었으며 KT와 LG 텔레콤이 그 뒤를 이었다. 알뜰폰에 대한 응답도 5명 정도 있었으며 무응답도 4명이 있었다. 무응답은 정보의 부족 또는 인지적 어려움으로 대리점에 의존하여 휴대폰을 개설했을 가능성을 보여준다. 이는 통신사를 고를 때의 주요 이유에 대한 질문에서 “잘 몰라서 추천해주는 걸로 했어요”라는 응답이 36명(56.3%)으로 가장 많아 이와 같은 사항을 추측해볼 수 있었다. “요금이 저렴” (16명, 25%),하거나 “전화가 더 잘 돼서” (12명, 18.8%)라는 응답도 뒤를 이었다.



[표 5-2-3. 휴대전화 한 달 요금은 얼마나 인가요?]

저소득 장애가정의 평균적인 휴대전화 요금은 어느 어느 정도인지 확인하기 위한 질문에 50%가 넘는 33명의 이용자가 3만원보다 적게 나온다고 응답하였다. 3만원보다 많고 5만원보다 적게 나오는 이용자도 13명(20.3%)으로 각 통신사에서 제공하는 기본적인 요금제가 3만원 초반대인 것을 감안한다면 기본요금제 이하의 요금제를 이용하게 되며, 기본요금 지불시 1.5GB의 데이터를 사용할 수 있으나 기본요금 이하의 요금제를 사용하면서 데이터 사용의 어려움이 있을 것으로 시사된다.



[표 5-3. 어떤 상황에서 핸드폰을 가장 많이 사용하나요?]

휴대폰 주요 사용 현황을 파악하기 위해 중복 답변이 가능하도록 질문하였으며 “휴대전화는 주로 연락을 주고 받을 때” 사용하는 것이 78.1%로 가장 많이 나타났으며 스마트폰 사용률이 높은 만큼 “인터넷으로 정보를 찾기 위해서” 도 28.12%로 나타났다. 휴대전화를 업무적으로 사용하는 경우는 매우 적은 편이었으며 활용목적은 특별히 밝히기 어려운 답변도 확인 할 수 있었다.



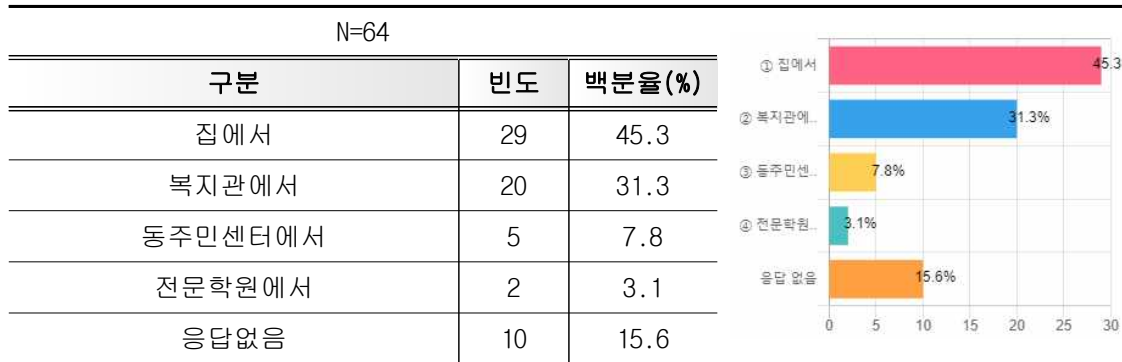
[표 5-4. 핸드폰을 사용하면서 가장 어려운 점은 무엇인가요?]

휴대폰 사용시 어려운 점을 확인하기 위하여 중복 답변이 가능하도록 하였으며 “사용법을 잘 모른다”는 응답이 26.6%로 가장 높았으며, 글씨가 작다는 응답이 10.9%로 그 뒤를 이었다. 반면 “별로 어렵지 않아요”라는 응답이 23.4% 많았다. 이러한 답변이 나온 이유는 두 가지로 추측된다. 먼저 앞선 응답에서 주요 사용 목적이 연락으로 전화와 문자 외에 추가 기능을 사용하지 않기 때문에 주요 사용 목적이 달성되어 어렵지 않을 수 있다고 판단된다. 또한 장애로 인하여 질문의 주요 목적을 파악하지 못하여 이와 같은 응답이 나왔을 수 있다. 앞서 질적연구에서도 확인하였듯이 변화하는 시대에 대하여 저소득 장애가정에서는 이미 사회적으로 배제 또는 고립된 환경에서 생활이 익숙해져 이와 같은 변화와 어려움을 인지하지 못한 이유, 즉 경험의 부족으로 “문제를 인식하지 못해서”라는 가능성도 확인해 볼 수 있다.

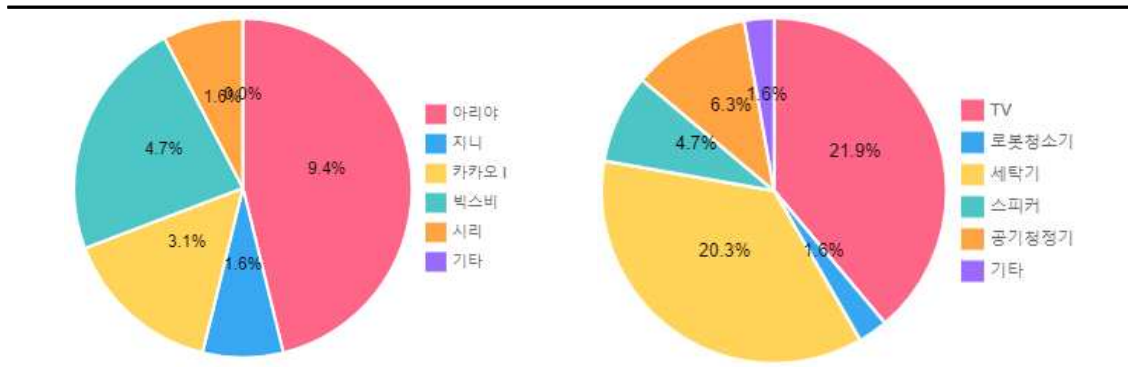
스마트 교육의 필요성을 확인하기 위하여 교육의 유무와 교육 장소에 대한 설문을 진행하였다. 이에 53명(82.8%)가 스마트 교육을 받아본 적이 없으며 만약 스마트 교육을 받는다면 29명(45.3%)는 집에서 받기를 희망 하였다. 복지관에서 받고 싶다는 응답도 20명(30.1%)나 되어 복지관과 가정 이원화된 스마트 교육이 필요함을 확인 할 수 있었다. 신체적 장애와 물리적 환경으로 외출에 제한이 있는 장애가정을 위하여 찾아가는 스마트 교육이 필요함을 확인할 수 있었다.



[표 5-5-1. 스마트 교육을 받아본 적이 있나요?]



[표 5-5-2. 스마트 교육을 받아본 적이 있나요?]



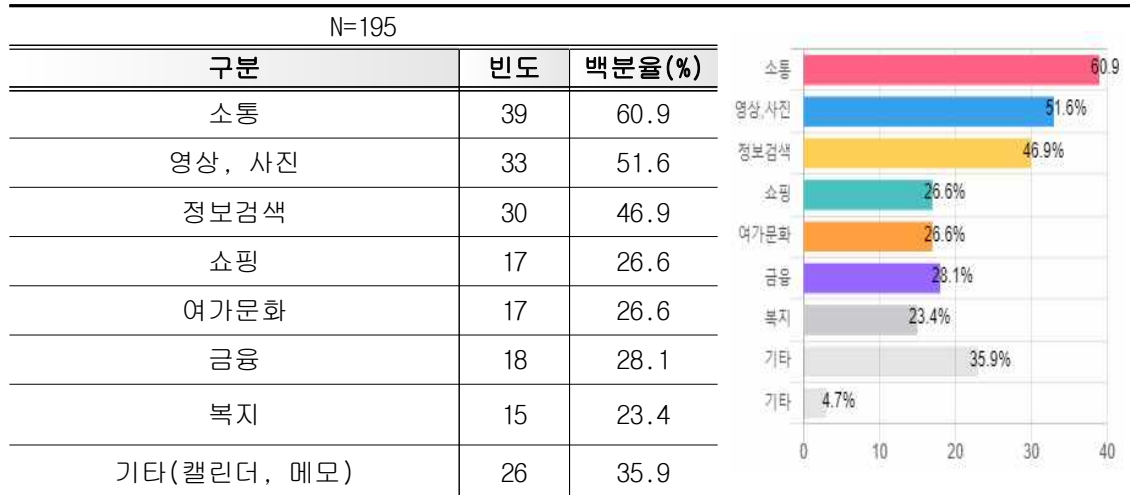
[표 6. 사용 중인 시제품은 무엇이 있나요?]

일상 생활에서 IoT 제품들이 사용되고 있어 저소득 장애가정의 시제품 사용을 확인하였다. 사용하지 않는 가정이 80% 정도 였으나 소수 가정에서는 “아리아, 지니, 카카오 I” 등 관공서에서 지급한 시스피커 사용이 일부 확인되었다. 이는 대부분 TV에 연결하여 사용하여 제품에서도 TV가 가장 많았으며 그밖에 세탁기와 공기청정기도 소수 있었으며, 로봇 청소기도 확인할 수 있었다.

시제품을 사용하면서 가장 어려운 점은 “요금이 너무 많이 나온다”, “활용도가 낮다”, “사용법이 어렵다” 등 조작 방법의 어려움이 호소되었다. 음성인식 시제품은 발음이 정확하고 속도도 균일해야하나 초기 세팅 과정에서 장애적 특성을 반영하기 어렵기 때문이다.

반면 시제품이 삶에 미친 영향에 대하여 “생활이 편리하다”, “소소한 즐거움을 준다”, “날씨

와 알람을 쉽게 사용할 수 있다” “생활을 풍요롭게 한다” 등 AI 기능과 장점을 잘 활용하고 있는 것으로 나타났다.



[표 7. 즐겨 사용하는 앱(유형)은 무엇인가요?]

스마트폰 사용시 앱(어플)의 활용 정도를 파악하기 위하여 앱을 이미지화하여 설문조사 실시하였으며 중복 답변이 가능하도록 하였다. 다수가 소통을 위한 어플을 사용(60.9%)하였으며 전화와 문자를 가장 많이 사용하였다. 영상과 사진이 51.6%로 그 뒤를 이었다. 어플 사용은 전화와 문자 메시지, 카메라, 갤러리 등이 가장 많이 조사되었으며 기타 항목의 캘린더와 메모 등 기본적인 어플을 많이 사용하는 것으로 분석되었다. 그 밖에 스마트폰 활용도가 높은 대상은 쇼핑, 금융, 복지 어플도 고르게 사용하고 있는 것으로 나타났다.



[표 8. 스마트폰 사용을 위해 배우고 싶은 게 있나요?]

스마트폰을 지금보다 더 잘 사용하기 위해 배우고 싶은 영역이 있는지 확인하였으며 무응답자를 제외하고 은행거래가 14%로 가장 높았다. 물건이나 음식을 구입하는 것도 10.9%로 많았으며 여가 문화를 즐기고 싶다는 의견도 있었다.

2. 연구의 제한 및 제언

가. 연구의 제한

300여명의 저소득 장애가정의 삶의 변화를 확인하기 위하여 질적 연구와 양적연구를 병행하였으나 다음과 같은 제한점으로 연구 결과의 아쉬움이 남는다.

먼저 설문조사의 경우 무응답이 다수 있어 타당도가 매우 높다고 평가할 수 없다. 설문조사의 표본 집단의 확대하기 위해 다수를 설문조사를 실시하면서 조사원(자원봉사자)을 활용할 수 밖에 없었고 사전에 설문 목적 및 방법에 대한 자원봉사자 교육시간이 충분하지 못하였다.

또한 장애인이 경험하는 설문조사의 유형이 척도중심이나 폐쇄적 질문에 익숙하였으나 스스로 문항을 읽고 선택해야하는 개방적 질문으로 기존 설문조사와 방법이 매우 달랐다. 다양한 장애유형을 포함하기 위해 발달장애와 정신장애를 포함하였으나 글을 읽고 이해하는데 어려움을 호소하였으며 자원봉사자의 설명에도 낮은 수용언어로 대답을 하는데 한계가 있었다. 이런 경우는 라포 형성 및 이용자의 비언어적 태도를 분석할 수 있는 사례관리자의 개입이 필요한 상황이었으나 물리적 제한점이 있었다. 추후 저소득 장애가정의 시대적 변화에 따른 생활 변화를 파악하기 위한 설문조사 시에는 조사원에 대한 사전 교육 및 유선 전화, 설문지 등 조사 방법의 다양화가 필요하다고 생각된다.

나. 연구의 제언

1) 정보취약계층에 대한 정보의 고립 적극적 해결방안 모색

양적연구 및 설문조사를 실시함으로써 다수의 저소득 장애가정에서 최근 변화에 대한 정보를 인지하지 못하는 등 정보 부족을 확인할 수 있었다. 이는 환경 변화 인식을 확인하기 위한 스마트폰, 스마트 기기, ICT, AI 등에 대한 질문에 반복 질문을 하거나 “변화에 대해 잘 모르겠다”라고 답하였기 때문이다. 이러한 답변의 이유는 “정보의 부족” 때문이라고 사료된다. 때문에 4차 산업혁명과 더불어 변화하는 정보통신기술에 대하여 정보가 부족하여 삶의 변화를 확인하기 어려웠다. 뉴노멀 시대 이전에는 물리적 환경으로 인하여 고립되어 있던 장애가정의 “정보 고립”을 재확인하였으나 연구의 대상이 저소득층이기 때문에 정보의 고립이 두드러졌던 것은 아니라고 생각된다.

다양한 정보는 개인에게 “정보의 선택권”을 줄 수 있지만 소량의 정보는 선택하지 않는 고립과 디지털 범죄의 타겟이 되어 피해자가 될 수 있는 상황이 발생할 수도 있다. 때문에 장애인의 정보 고립 해결 및 다양한 정보 제공을 위하여 영역에 구분 없이 장애인복지 종사자 전원, 즉 전 직원이 협력적으로 장애인 정보(정보화교육, 인터넷 교육이 아닌) 제공에 힘써야 하며 다양한 지원 방법을 모색해야한다.

2) 개인이 정보를 선택하고 집중할 수 있는 능력 향상

현대인은 개인이 취득한 정보가 “진짜인지”, “정확한지”를 확인하기 위하여 인터넷의 각종 블로그와 지식인 또는 주변인들을 통하여 정보를 교차 점검한다. 그러나 정보의 고립과 사회적 교류 단절 상황에 있는 저소득 장애인은 본인이 취한 정보가 득이 되는지, 실이 되는지 확인하기 어려운 상황이다. 이는 앞서 언급한 것 것처럼 범죄 피해 상황이 발생하여 더욱 큰 경제적, 정서적

어려움이 발생할 수 있다. 예를 들어 “명의 도용”, “대포휴대폰 개설” 등 자신에게 이익이 된다는 거짓 정보에 자신의 신분증과 도장을 빌려주는 일들이 다수 발생함으로써 개인 부채가 발생하고 커지는 사례, 보이스 피싱 등 개인이 이해하기 힘든 복잡한 디지털 정보 속에서 피해가 발생하는 일이 다수 있다. 이러한 범죄를 예방하기 위하여 개인이 얻는 정보를 선택할 수 있어야 하며 점검받을 수 있는 시스템이 강화되어야 한다. 양천경찰서와 연계한 장애가정 디지털 범죄 예방을 위한 연계 사업하거나 인터넷 정보 검색 기능을 향상시키는 개별 교육 등을 통하여 피해 상황을 보완하는 사례관리보다는 예방적 서비스 지원이 앞서야 할 것으로 보인다.

3) 개인적 차이를 반영한 개별화 개입

본 연구를 통하여 스마트기기에 대한 교육이 개별화 되어 함을 확인할 수 있었다. 연령, 성별, 장애유형에 따라 스마트 기기의 활용 정도가 매우 크며 특히 가지고 있더라도 기기의 사양이나 활용 가능한 물리적 환경 조성 여부가 개인, 가정별 차이가 매우 큰 편이었다. 또한 개인이 갖고 있는 이해도와 욕구에 따라서도 다른 정보제공이 필요하여 결국 개별적 교육 및 서비스가 이루어져야 한다. 그러나 단 몇 회기의 교육을 진행했다고 하더라도 스마트 기기 활용 능력이 향상되는 것은 아니다. 스마트 기기는 고장이 잦고, 업데이트 되어야 하는 내용, 개인정보의 보호 등 주기적 점검이 반드시 필요하다. 맞춤형 스마트교육을 진행하고 이에 따른 후속조치를 위해서는 인적자원이 도입되어야 하는데, 소수의 담당인력으로는 부족하여 전문 스마트생활 매니저를 개발하여 지원함으로써 저소득 장애가정 뿐만 아니라 지역의 장애인, 정보취약계층에 활용될 수 있는 방법을 모색해야 할 것으로 보인다.

4) 삶의 질 개선을 위한 AI, IOT 기술 환경 제공

장애로 인하여 일상생활에서 겪는 어려움은 다양하며, 개별적, 환경적 차이가 매우 크다. 그러나 정보통신 기술의 발전은 장애인의 삶에서 많은 부분의 편리를 도모하였다. 실제로 이번 연구를 통하여 시각, 청각 장애인은 우리가 갖고 있는 정보를 뛰어넘는 스마트 보조공학 기기를 갖고 있었다. 물론 보완 사항이 있으며 특히 시각장애인을 위한 “점자 스마트폰 기기의 개발”, “청각 장애인을 위한 음성기록 문자화” 등은 앞으로 더욱 개발되어야 하는 영역이다.

기존 복지관에서 제공하는 장애가정 편의시설에서는 부족한 부분을 보완하는 형태였으나 저소득 장애가정은 경제적 어려움으로 주거의 취약점을 완벽히 보완하는데 한계가 있다. 앞서 제안한 개인의 장애특성을 반영하여 개별적 접근이 필요하며 무엇보다 기술 환경이 보완된 가정에서 거주하여 일상생활의 편리를 도모한다면 생활의 편리와 삶의 질 개선에 적극적인 변화 기대할 수 있을 것으로 보인다. 또한 개인의 외로움을 해소하기 위한 “반려로봇”, “AI 스피커” 보급 사업 등은 외로움을 호소하는 장애가정의 정서적 안정을 기대할 수 있을 것이다.

5) 인적 자원 개발 보급

방대한 정보와 기술의 양은 담당자 개인의 정보와 능력으로는 충분한 서비스를 제공하는데 한계가 있다. 또한 다양한 장애인복지 서비스 영역으로 관내 인력을 활용하더라도 한계가 있다. 세 번째 제안사항인 개별화 개입과 연계된 제안사항으로 생활 영역 및 욕구별로 스마트 생활 매뉴얼 또

는 자료집을 제작하거나 스마트 생활을 지원하기 위한 매니저(기존 IT봉사자) 등 인적자원 확보, 즉 자원봉사자 개발을 통한 개별 지원, 정기 점검 등을 통하여 정보취약계층 지원을 통하여 장애인의 삶의 질 개선을 도모할 수 있을 것이다.

부록

1. 뉴노멀 시대 변화에 따른 저소득 장애가정 삶 변화 FGI 질문

뉴노멀 시대 변화에 따른 저소득 장애가정 삶 변화 심층 상담 질문

1. 코로나 19로 많은 것들이 변화했습니다. 어떤 변화를 느끼고 있나요?
2. 정보통신기술들이 변화하고 있습니다. 이런 변화가 당신의 삶에도 느껴지나요?
3. 스스로 스마트폰, 스마트 기기를 잘 사용한다고 생각하나요?
 - 어떤 부분에서 그렇게 생각했나요?
 - 잘 사용하지 못한다면 주로 어떤 목적으로 사용하나요?
4. 누군가 스마트폰을 잘 사용할 수 있도록 도와준다면 무엇을 가장 하고 싶은가요?
5. 당신의 삶에서 어떤 스마트 기기가 더 필요하다고 생각하나요?
(예; 인터넷, 와이파이, 스마트폰, 태블릿pc, 웨어러블(시계, 이어폰 등), 컴퓨터, 노트북)
6. 만약 내일 당신의 삶이 조금 더 나아졌다고 느낀다면 어떤 부분에 변화가 생길까요?

4. 핸드폰을 사용하면서 가장 어려운 점은 무엇인가요?

- ① 사용법을 잘 모르겠어요.
- ② 안전재난 문자가 너무 많이 와요.
- ③ 인터넷으로 신청하는 게 어려워요.
- ④ 글씨가 너무 작아요.
- ⑤ 핸드폰이 너무 느려요.
- ⑥ 별로 어렵지 않아요.
- ⑦ 기타()

5. 인터넷 교육, 스마트폰 교육을 받아본 적이 있나요?

- ① 받아본 적 있어요.
- ② 받아본 적 없어요.

6. 인터넷 교육, 스마트폰 교육을 받고 싶다면 어디에서, 어떻게 받고 싶은가요?

- ① 집에서
- ② 복지관에서
- ③ 동주민센터에서
- ④ 전문학원에서

【인공지능 AI 사용자】

7. 사용중인 AI와 제품에 체크해주세요.

[AI 종류]

아리아	<input type="checkbox"/>	지니	<input type="checkbox"/>	카카오 I	<input type="checkbox"/>
빅스비	<input type="checkbox"/>	시리	<input type="checkbox"/>	기타	<input type="checkbox"/>

[가전제품]

TV	<input type="checkbox"/>	로봇청소기	<input type="checkbox"/>	세탁기	<input type="checkbox"/>
스피커	<input type="checkbox"/>	공기청정기	<input type="checkbox"/>	기타	<input type="checkbox"/>

7-1) AI제품을 사용하면서 가장 어려운 점은 무엇인가요?

.....

.....









































7-2) AI 제품이 삶에 어떤 부분에 영향을 미쳤나요?

.....

.....

【스마트폰 사용자】

8. 즐겨 사용하는 앱을 체크해주세요.

소통	     	네이버 문자 카카오톡 밴드 인스타그램 페이스북 등
영상, 사진	   	유튜브 카메라 스노우 유라이크 등
정보검색	   	네이버 다음 인터넷 크롬 등
쇼핑	     	당근 여기요 쿠팡 쿠팡이츠 티몬 배달의민족 등
여가문화	   	티비 유튜브뮤직 게임 플레이뮤직 등
금융	   	농협 카카오뱅크 신한은행 우리은행 등
복지	     	민원24 예방접종알리미 복지로 아이사랑 건강in 장애인콜택시 등
기타	     	캘린더 메모 네이버지도 티맵 똑닥(굿닥) 요리 등

8-1) 스마트폰 사용을 위해 배우고 싶은 게 있나요?

- ① 은행 거래 ② 정보 검색(인터넷 사용) ③ 물건, 음식 구입 ④ 사람들과의 소통 ⑤
여가문화, 게임
- ⑥ 사진, 파일 전송 ⑦ 서비스 신청(재난지원금, 백신접종 등)

참고문헌

정보화정책(2014), 장애인의 스마트 기기 사용능력 및 활용에 관한 연구
한국장애인단체총연맹(2018), “편적복지 서비스로 접근해야 할 장애인 정보화”
한국지역사회복지학(2020), 코로나 뉴노멀(New Normal)시대 지역사회복지의 변화와 방향. 45,
29-55.

팬데믹시대 이용자 욕구변화에 따른 서비스 개발 방안

통합발달팀

I. 서론

1. 연구의 필요성 및 목적

II. 연구방법 및 제한점

III. 뉴노멀 시대에 대응하는 장애인복지관 운영 현황

1. 연구방법 및 절차
2. 서울시 생활권역별 장애인복지관 서비스 제공 현황
3. 서울시 생활권역별 장애인복지관 서비스 형태별 운영 현황

IV. 결론 및 제언

V. 참고문헌

1. 서론

1. 연구의 필요성 및 목적

“팬데믹 시대, 장애인복지관 프로그램 방향은?”

“취약계층을 대상으로 한 복지 서비스 제공 방법 변화는 안 필요할까?”

전 세계는 2019년 12월 말 중국 우한에서 시작된 코로나바이러스19(이하 코로나19)로 인해 건강에 위협을 받는 위기 상황을 겪고 있다. 우리나라는 2020년 1월 첫 확진자가 발견된 이후 현재까지 364,909명의 확진자와 2,874명의 사망자가 발생했고(2021년 10월 말 기준) 이로 인해 삶의 많은 변화를 겪고 있다. 코로나19 감염을 줄이기 위한 예방 조치로 마스크를 착용하고 생활을 하며 사회적 거리두기를 실천하기 위해 집에 머무르거나 사람들과의 만남을 최소화하고 있다. 공공장소 폐쇄나 격리 등과 같은 강력한 조치를 시행하며 일상생활 속에서도 방역을 최우선으로 하는 삶을 살게 되었다.

초기에는 몇 개월 정도의 짧은 기간 안에 종료될 줄 알았던 코로나19가 1년 넘게 장기화되면서 모든 사람에게 크고 작은 문제들을 야기하였지만 그 중에서도 특히 장애인들은 더욱 취약한 상황에 놓이게 되었다.

이러한 상황에서 사회복지시설은 정부의 사회복지시설 대응지침(2020.05.14.)에 따라 시설 종사자와 이용인 간의 접촉 최소화 및 다중이용공간 일시 폐쇄 등 비대면 강화조치를 시행하게 되었으며, 전국 대부분의 복지관이 잠정적으로 휴관을 결정하고 대다수의 프로그램 및 서비스를 중단하였고 이로 인한 돌봄 공백으로 취약계층 복지서비스 욕구 충족에 어려움을 겪는 이중적 딜레마에 직면하게 되었다.

이러한 사회적 재난이 된 코로나19 사태의 장기화에 따른 돌봄 공백에 대응할 비대면 서비스 확대와 지원체계 구축에 대한 모색이 필요하게 되었다. 감염병 확산은 예방하면서도 지속가능한 비대면 서비스를 제공할 수 있도록 사회복지시설에서의 다양한 노력들이 필요한 상황이다.

각 사회복지시설에 정부의 대응지침이 배포되었음에도 불구하고 대다수의 사회복지 이용시설은 기관의 상황과 운영에 맞춘 구체적인 가이드 부재에 따른 혼선을 경험하였다. 이후 각 기관은 감염병에 대비하는 비상운영체계를 구축하고 비대면 프로그램을 개발하여 진행하는 등 비상상황에서의 사회복지 이용시설의 역할에 대해 고민하고 취약 계층의 복지서비스 욕구 충족을 위해 기존 대면 서비스를 대체 할 수 있는 프로그램 및 서비스를 제공하기 위해 다각적인 모색을 위해 노력하고 있다.

이에 따라 양천해누리복지관 통합발달팀에서는 다양하게 변화되고 있는 장애인복지 현장의 서비스 방향과 지원 형태에 대한 방향성을 제시하고자 한다.

II. 연구방법 및 제한점

본 연구는 코로나19로 인하여 기관방문을 통한 직접 면접을 통해 이루어지지 못하였고 온라인 및 유선전화를 통해 서비스 운영형태를 조사하였다. 진행된 프로그램에 대한 이용인의 만족도는 고려되지 않았으며 진행하였거나 현재 진행되고 있는 프로그램에 대한 부분만 고려하여 진행되었다. 또한, 권역별로 구분하였으나 각 지역적 특색에 대해 고려되어야 할 것으로 보이며, 이전에 진행되고 있던 운영형태를 조사할 수 없어 코로나 이전 프로그램과의 비교가 어려웠다.

III. 뉴 노멀 시대에 대응하는 장애인복지관 운영 현황

1. 연구방법 및 절차

가. 연구방법

1) 지역기관 조사



[그림1. 서울시 5개 생활권역]

서울시의 생활권역별 분류에 따라 5개 권역으로 나누어 총 48곳의 기관을 대상으로 전화 인터뷰 및 홈페이지 검색을 통해 서비스 운영 현황을 조사하였다.

2. 서울시 생활권역별 장애인복지관 서비스 제공현황

가. 서남권역

서남권역은 특정 장애유형을 대상으로 하는 복지관이 다수 존립하고 있으며, 서울시 장애인복지관 중 전체 24%의 비율을 차지하고 있다. 서남권역 자치구 중 저소득 인구 거주 비중이 다소 높은 편이며 복지과 관련한 제도권 영역에 상당한 비율을 차지한다. 지역적 특성으로는 지자체별 민간후원 단체가 견고히 존재하여 인적, 물적자원 활용도가 높아 이와 관련한 대내외 사업들이 이뤄지고 있다. 법인 복지관 비율이 높아 전입금 활용을 통한 사업 진행이 이뤄지고 있으며 특히 생활체육 제반 시설이 잘 갖춰져 이를 활용한 사업들이 추진되고 있다.

다양한 키트를 제공하고 그 키트를 활용한 비대면 동영상 서비스 제공의 활용도가 높은 편이며, 영상제작 비율이 높아 이를 활용한 다양한 미디어 채널(유튜브, SNS)을 운영하고 있다. 또한, e-스포츠 동아리 운영기관이 있으며 지역 내 다양한 상점에서 키오스크를 운영하고 있는 만큼 변화하는 소비 형태에 맞춰 언택트 기반 지역 시설을 활용할 수 있도록 사전교육을 진행하는 프로그램을 진행하고 있다.

전통적 치료프로그램은 대부분 대면서비스로 진행되고 있으나 부분적으로 물리치료나, 언어치료 등은 비대면 치료를 진행하고 있다.

기관명	운영현황
강서뇌성마비복지관	<ol style="list-style-type: none"> 1) 놀이, 미술, 언어치료 대상자 모니터링 및 1:1 맞춤형 가정연계 활동자료 발송, 전화 피드백 2) 실내 운동 프로그램 (스트레칭, 물리치료) 영상 정보 제공 3) 이용인 치료 가이드 및 맞춤형 개별 과제 키트 우편물 제공, 상담 모니터링 4) 가정 내에서 가족들과 함께 지루함을 달랠 수 있는 놀이키트 3종 지원 5) 뇌성마비장애인가족 드라이빙 스루 물품 지원 6) 성인뇌성마비장애인과 가족들의 활력을 되찾기 위해 성인문화여가지원사업의 일환으로 다양한 분야(노래, 아트, 작문 별)의 비대면 콘테스트 실시 7) Zoom과 조리에 필요한 식재료가 모두 들어있는 밑키트를 활용하여 뇌성마비장애인 각 가정에서 조리 현황을 공유하며 밑반찬 조리 8) Zoom 을 활용하여 그림카드, 글자, 사진 자료를 이용인들에게 보여주며 언어치료 프로그램 실시 9) 추석맞이 언택트 윷놀이 10) 비대면 미술교실 11) 강서구 내 장애인 주간/단기 시설 3곳과 함께하는 연대사업 비대면 실시 (윷놀이, 빙고게임, 퍼즐, 보물찾기, 노래자랑대회)
관악구장애인복지관	<ol style="list-style-type: none"> 1) 카카오톡으로 관악구장애인종합복지관과 대화하기 2) 온라인 바자회
금천장애인복지관	<ol style="list-style-type: none"> 1) 방문 이미용 서비스 2) 활동지원사 보수교육 온라인 진행 3) 직업적응훈련반 코로나19 대안 온라인 교육 4) 이룸, 라온아카데미 가정학습지도 및 영상 피드백 제공 5) 청소년 방과후 프로그램 ‘경제야 놀자’ 가정학습지도 점검 및 유선상담을 위한 영상통화 진행, 가정학습지도 키트 전달 6) 재가장애인 맞춤형 현물키트 전달 7) 취학 전 신나는 학교 아동들에게 학습 키트 전달 8) 어버이날 방문행사 진행

	<ul style="list-style-type: none"> 9) 직업적응훈련생 가정 내 활동자료 발송 10) 방문형 생일 축하 서비스 11) 코로나19 방역 안심키트 전달 12) 발달장애인 인식개선 강의 온라인 진행 13) 홈트 프로젝트 ‘코로나19, 운동으로 이겨내요!’ 우수자 및 추천자 운동용품 배부 14) 현장중심직업재활센터 온라인 직업교육 진행 15) 직업적응훈련반 콩나물 기르기 키트 전달 및 온라인 활동 진행
기쁜우리 복지관	<ul style="list-style-type: none"> 1) 아롬드리 문화축제 온라인 진행 (드림캐처 만들기 등) 2) 발달장애 부모교육 온라인 진행 3) 기쁜우리와 함께 건강한 하루를 (비대면 건강관리프로젝트) 4) 비대면 걷기 대회
삼성소리샘 복지관	<ul style="list-style-type: none"> 1) 온라인 바자회 실시 2) 온라인 청각장애인식개선교육 3) 찾아가는 정보제공교육 4) Zoom 을 통한 글쓰기 교육
남부 장애인복지관	<ul style="list-style-type: none"> 1) 복지 사각지대에 있는 참여자 방문 상담 확대, 언택트 상담 시스템 마련 2) Teams를 활용하여 종사자 교육 3) 청소년기 장애자녀를 보육하시는 양육자에게 진로방향설정, 부모역할 등의 주제로 Zoom 을 통한 온라인 동료 상담 진행 4) 성인기 장애자녀를 보육하시는 양육자에게 장애인평생교육법, 자녀 건강관리 등의 주제로 Zoom을 통한 온라인 동료 상담 진행
늘푸른나무 복지관	<ul style="list-style-type: none"> 1) 프로그램 참여자 Zoom을 통한 온라인 공개추첨 2) 중고령 발달장애인 노후준비 여름특강 온라인 진행
발달 장애인복지관	<ul style="list-style-type: none"> 1) 요일별 온라인 프로그램 운영 (체육, 미술, 음악, 요리, 문화&인권) 2) 개인별 활동자료 제공, 영상통화 모니터링, 가정활동지 배포, 활동 모니터링 및 피드백 3) 가정교육자료 및 활동지 배포, 매일 학습자료 배포 및 화상수업 진행, 입소예정자 온라인 학습자료 공유, 외부지원사업 화상수업, 방문 직접지원 서비스, 가정 작업 진행 (물품 픽업&배달) 4) 온라인 취업 후 적응 지원, 장애인 복지 일자리 온라인 기본교육 진행 (장애인복지일자리, 요양보호사 보조직무, 사회첫걸음 일자리, 지적장애인보육도우미) 5) 가정에서 함께하는 굿데이 활동집 배포, 주1회 긴급돌봄진행 6) 전문 비대면 상담, 온라인 가족참여 이벤트 진행, 스몰스파크 교육자료 배포 7) 비대면 걷기대회 개최

	<p>8) (코로나 상황 시) 어울누리합창단 Zoom으로 연습</p> <p>9) 장애인의 날 기념 '나의 자랑' 영상 공모전</p>
영등포 장애인복지관	<p>1) 코로나19 휴관에 따른 가정 내 활동자료 매일 배포 (집에서도 할 수 있는 놀이 공중부양풍선 만들기, 빨래에 필요한 모든 것 함께 배워봐요 등 건강, 위생, 여가, 요리, 운동, 학습 부문)</p> <p>2) 4월의 무브먼스 (글쓰기, 그림, 영상 온라인 공모전, 인식개선영상 온라인 배포 등)</p> <p>3) 온라인 바자회</p> <p>4) 나만의 슬기로운 집콕생활, 즐거운 흥강스 방법을 사진으로 찍어 설명과 함께 공유</p> <p>5) 비대면 추석행사 (집에서 복면을 쓰고 노래를 부르는 랜선 노래방, 추석을 맞이하여 자신의 소원을 적어보기)</p> <p>6) 코로나19로 인하여 느끼게 된 나에게 소중한 순간 사진 콘테스트</p> <p>7) 2021년 선행사 건강하소 복받으소 함께하소 (음식 만들기 키트를 받아, 요리하는 모습 영상찍기, 문자로 덕담 보내고 떡국 전달받기, 설 연휴 기간에 찍은 사진 뽐내기)</p> <p>8) 복지관을 처음 이용하려는 분 대상 온라인 초기 상담</p>
성프란치스코복지관	<p>1) 가정 활동 키트 보급</p> <p>2) 가정에서 DIY 활동 및 오픈채팅방에서 소감 나누기</p> <p>3) 여성 장애인 출산 준비 교실, 태교 교실 (온라인)</p> <p>4) 댄스교실, 요리교실, 공예교실 온라인 진행</p> <p>5) 온라인 여성 발달장애인 성인권 캠페인 실시</p> <p>6) 여성장애인 가족문화지원 가족나들이-집콕놀이</p> <p>7) 온라인 장애인식개선 캠페인</p> <p>8) 여성장애인 중창단 '담쟁이 코러스' 온라인 정기 연주회</p> <p>9) 온라인 이용인 인권교육 및 2021년 사업설명회</p>
실로암시각 장애인복지관	<p>1) 실로암 이러닝 센터를 통해 시간과 장소에 구애받지 않는 정보화 온라인 교육 지원</p> <p>2) 관현맹인전통예술단 언택트 공연</p> <p>3) 가족역량강화사업 가족상담 온라인 진행</p> <p>4) 시각장애 전문직 종사자의 직무역량강화를 위한 비대면 온라인 스쿨</p> <p>5) 금융전문가와 함께하는 비대면 일대일 금융상담</p> <p>6) Zoom을 통한 영어 토론 수업, 영어 회화 교실, 일본어 회화 교실, 중국어 회화 교실</p>
에덴 장애인복지관	<p>1) 학습키트 (가정방문) 배달활동</p> <p>2) 이용인분들을 직접 방문하여 안부를 묻고 후원품 전달</p>

	3) 방문 이미용 서비스 진행 4) 비대면 발렌타인데이 이벤트 진행 (드라이브 스루로 DIY 키트 제공) 5) 가족여가활동 세젤귀 땡냥이 챌린지 진행 (동물 컬러링 DIY 키트를 전달받은 후 동물 친구를 그리고 만들기) 6) (상황에 따라 비대면 진행) 캘리그래피 교실, 짐볼드럼 교실, 요리 동호회)
--	---

[표1. 서울시 서남권역에 위치한 장애인복지관 운영현황]

나. 서북권역

서북권역은 장애인복지관 존립 비율이 상당히 낮은 편에 속한다. 전체 상업업무 지구 비율이 높은 편에 속하고 주택 개발이 다소 낮은 편으로 인구 유입이 지속적으로 이루어지는 특성이 있으며 타 권역에 비해 인구수가 적다고 볼 수 있다.

가족지원센터 및 단기보호시설, 직업재활시설 비율이 높아 공적자원이 풍부한 편이며, 한강, 북한산, 인왕산 등 자원들을 활용한 대외적인 활동의 비율이 높다.

zoom이나 유튜브를 활용한 모임이나 프로그램이 활발하게 진행되는 편이며 sns를 활용한 영상 공유를 통해 가정에서의 활동을 지원하고 있다. 대면프로그램으로 운영하던 체육프로그램을 사회적 거리두기 2단계에 따라 비대면으로 전환하여 진행하기도 하고 원격프로그램을 이용한 자가근력 운동 프로그램을 진행하고 있다.

기관명	운영현황
마포 장애인복지관	1) 집COOK 요리 대회 개최 2) 마포거북이마라톤 (개별적 걷기 시행)
서대문장애인중 합복지관	1) 코로나19 관련 재가 장애인 가정에 마음돌봄지원 실시 (키트 전달) 2) 방문 이미용 서비스 진행 3) 사례지원대상 가정에 긴급재난구호물품 전달 4) 영양돌봄서비스 진행 (가사 활동에 어려움이 있는 장애인분들에게 반찬 지원) 5) Zoom을 통한 시민옹호인&발달장애인 어울림 활동 6) 취업자 자조모임 온라인으로 진행 7) 2020 온라인 종무식, 2021 온라인 시무식 실시 8) 장애인활동지원사업 활동지원사 보수교육 온라인으로 진행 9) 온택트 키트 생필품 지원 10) 서대문구 협치사업 청년발달장애인의 자립지원을 위한 서대문 이웃사촌 만들기 시민옹호인 양성교육 온라인 실시 11) 주간직원교육 온라인 진행 (수어교육)
서부장애인 복지관	1) 찾아가는 이미용 서비스 2) 사업설명회 온라인 실시 3) 2021 설맞이 온라인 새해인사 남기기 (QR코드 활용)

	4) Zoom 영어교실
은평구립우리장 장애인복지관	1) 개관기념 이벤트 온라인 진행 (사진 및 사행시 이벤트) 2) 각종 활동 인원 축소 운영
서울시립 농아인복지관	1) 온라인 강좌 개설 - 수어교실 (홈페이지 업로드) - 보드게임 (영상 카톡 전달) - 에어로빅 교실 (영상 카톡 전달) - 영어 교실 (유튜브 생방송) - 딩가딩 (기타- zoom 활용) - 방구석 박물관 (유튜브 생방송)

[표2. 서울시 서북권역에 위치한 장애인복지관 운영현황]

다. 도시권역

도시권역의 경우, 서울 중심권에 위치하고 있어 다양한 연령대의 인구가 분포하고 있으며 내국인과 외국인의 거주 비율이 높아 서남권역과 비슷한 양상을 보인다. 발달장애인지원센터, 자립생활센터, 보호작업장 등이 다수 분포되어 있으며 공기업 등을 중심으로 행정구역 제반 시설들이 포진되어 있고 역사 유적지와 관광명소들이 위치하고 있다.

도시권역 또한 앞선 권역들과 마찬가지로 비말 감염을 우려하여 대다수의 대면서비스를 비대면 서비스로 전환하여 zoom과 유튜브를 활용한 서비스를 제공하고 있다. 또한, zoom, 유튜브, 카카오톡, 화상상담, 키오스크 등의 온라인 활용교육을 진행하고 있다. 위와 같은 온라인 매체 활용이 어려운 취약계층을 대상으로 유선통화를 통한 텔레케어 서비스를 진행하고 있으며 방문 스마트폰 교육을 진행하고 있다.

긴급돌봄 지원을 확대하여 가정방문을 통한 체육활동과 나들이, 일상생활 훈련 물품을 지원한다. 음악 프로그램의 경우, 이용인 욕구 조사 후 비말확산 가능성이 높은 하모니카나 오카리나 수업을 폐지하고 우쿨렐레나 칼림바로 대체하여 운영 중에 있다.

기관명	운영현황
서울시중구 장애인복지관	1) 드림블라썸아카데미 (발달장애인 맞춤형 문화예술교육과정) 대면, 비대면 수업 병행 2) 발달장애인 성교육 전문가 양성과정 Zoom 진행 3) 2021년 정월대보름 행사 랜선 윷놀이 진행 4) 조기 특수교육 방문 프로그램 ‘찾아가는 베이비 스쿨’ 5) 찾아가는 어린이 교실 (초등학교 진학 전 필요한 일상생활 훈련, 학업기술 등 교육)
구립용산 장애인복지관	1) 방구석 노래교실 2) 집에서 함께하는 가족문화활동 ‘Make Icecream yummy! yummy! (철판 아이스크림 만들기)’

	3) 집에서 함께하는 가족문화활동 ‘추억은 달고나 (달고나 만들기)’ 4) 집에서 함께하는 가족문화활동 ‘Shake it 비빔밥 (새싹비빔밥 만들기)’ 5) 집에서 함께하는 가족문화활동 ‘60초 송편 만들기’ 6) 그림책톡톡 프로그램 비대면 진행 (그림책 동화구연 체험과 생각 나누기) 7) 집에서 함께하는 가족문화활동 ‘집에서 같이 와플먹자 (와플 만들기)’ 8) 집에서 함께하는 가족문화활동 ‘전통 음료수 만들기’ 9) 집에서 함께하는 가족문화활동 ‘할로윈데이’ 10) 서울시평생교육포털을 통한 자원봉사활동 교육, 장애인식개선 교육 실시 11) 집에서 함께하는 가족문화활동 ‘달콤함에 빠지다 (초코퐁듀&탕후루 만들기)’ 12) 집에서 함께하는 가족문화활동 ‘나만의 DIY 팝아트’ 13) 집에서 함께하는 가족문화활동 ‘특별한 날 특별한 케이크 (공돌이 초코떡케이크)’ 14) 뇌병변 장애 가족 심리지원 온라인 병행 15) 맘스프랑스자수 Zoom으로 진행 16) 집에서 함께하면 좋지 아니한가 (실내에서 가족과 함께할 수 있는 집콕문화키트 배분)
종로 장애인복지관	1) 2021 미취학 장애아동 모아음악 프로그램 비대면 진행 2) 2021 지역복지 이야기마당 온라인 진행 3) 2021 종로장애인복지관 부모교육 우리 아이 긍정적 훈육하기 (인원에 따라 비대면 전환)

[표3. 서울시 도시권역에 위치한 장애인복지관 운영현황]

라. 동남권역

동남권역은 거주민의 생활수준이 높은 편이며, 다양한 영리 기업과 학부모들의 선호도가 높은 학군으로 인한 높은 유동인구 밀도를 보이고 있다. 수도권 인구 유인이 활발히 일어나는 지역으로 이에 따른 장애인 인구수가 해마다 큰 폭으로 변동이 있다.

또한, 지역적 생활수준이 높고 대기업들이 다수 분포하고 있어 높은 수준의 후원금품과 예산을 통한 다양한 시도가 이루어지고 있다. 특히 국내 최초의 장애인복지관부터 개관한지 오래된 장애인복지관들이 많이 자리 잡고 있다. 또한, 예체능 특화 복지관들이 많아 문화, 예술, 체육에 관심 있는 장애인들을 많이 양성하고 있다.

언택트 서비스를 점진적으로 확대하고 있으며, 특히 문화, 예술 프로그램을 위주로 온라인 영상 강의를 실시하고 있다. 메타버스의 네가지 유형(증강현실, 라이프로그, 거울세계, 가상현실)과 관련하여 장애인복지현장에서 활용해 볼 수 있는 방법에 대한 회의를 통해 새로운 형식의 서비스 제공에 대한 고민을 하고 있다.

또한, 가정 내 지도방법을 촬영하여 이용인들과 소통하는가 하면 워크숍 앱을 활용하여 온라인 걷기 활동을 통해 건강관리를 도모하는 서비스를 진행하고 있다. 자체 교육 앱을 개발하거나 온라인 강좌 플랫폼을 활용하여 교육 콘텐츠를 제작하는 등 타 권역에 비해 온라인을 활용한 서비스가 매우 활발하게 이루어지고 있다.

기관명	운영현황
강남세움 복지관	1) 강남구보건소와 함께하는 비대면 건강강좌 방구석 LIVE 2) 2020학년도 고등학교 특수교육 대상 학생의 졸업 후 진로 직업기관 온라인 설명회 안내 3) 온라인 권익옹호캠페인 ‘유 퀴즈 온더 권익’ (퀴즈)
강남 장애인복지관	1) Active art 홈스쿨링 (음악시간, 미술시간 키트 가정 배달) 2) Active (home) school (가정용 온라인 학습 자료 및 활동 안내) 3) 건강체조 유튜브 공유 4) 코로나19 맞춤형 긴급키트 지원 5) 온라인 콘텐츠 이벤트 ‘너의 끼를 보여줘’ 유튜브 업로드 (악기, 노래, 댄스, 손재주, 말재주, 작은 음악회) 6) 장애인의 날 유튜브 콘텐츠 업로드 7) 행복한 생일케이크 만들기 기념일 지원서비스 진행 (가정방문) 8) 시창작 교실 운영 9) 인문학 탐방 교실 온라인 진행 10) 키오스크 활용법 유튜브 업로드 11) 시민제안평생학습지원 프로그램 빵빵한 내일(job) 홈베이킹 영상 12) 온라인 태권도 교실 13) 코로나19 비대면 키트 전달 (참여자들이 원하는 물품 목록 정리, 구입, 전달) 14) 스마트폰 어플로 길찾기 유튜브 업로드 15) 스마트폰 무료 음악 감상 어플 활용법 유튜브 업로드 16) 가족문화체험 몬스터 빼빼로 만들기 키트 발송 17) 온라인 항상 음악회 살롱 드 액티브 18) 성인 평생교육 온라인 전시회 (시창작교실, 도예교실, 공예교실)
사랑의복지관	1) 집콕 활동 키트 전달 2) 온라인 전국 장애인 요리경연대회 3) 후원자&자원봉사자의 밤 온라인 진행 4) 자기주장대회 온라인 실시
서울시각 장애인복지관	1) 나만의 코로나19 이겨내는 방법 공모 2) 2020년 온라인 장애인식개선 캠페인 진행
서초한우리 정보문화센터	1) 고령 독거 장애인 식료품 긴급지원 2) 가족과 함께하는 활동키트 배부 3) 갤러리 온라인 전시 4) 다문화 장애가족 온라인 모임 5) 비장애형제모임 랜선 노오븐 쿠키 만들기 6) 코로나19 언택트 장애인 가족여행 7) ‘내 아이의 평생 설계’ 아빠들의 온라인 모임

	<ul style="list-style-type: none"> 8) 우면동 지역주민 언택트 소모임 9) 밀키트를 통한 요리 강좌 프로그램 10) 배달의 흥트 (운동도구 대여, 사용법 지도, 프로그램 제공, 상담 및 피드백) 11) 장애인식개선 온라인 캠페인
성모자애 복지관	<ul style="list-style-type: none"> 1) 긴급 반찬 지원 2) 온라인 꽃놀이 3) 생활학습과제 배부 4) 성모 사이버 캠퍼스 (캘리그래피, 댄스, 음악, 도예, 길찾기) 5) 온라인 노래교실 6) 성모대학 온라인 치맥&치콜데이
송파방이 복지관	<ul style="list-style-type: none"> 1) 아동발달지원팀 가정활동안 (아동운동재활, 소근육감각재활, 청소년/성인운동재활, 언어재활) 2) 온라인 요가교실 (카카오TV 활용) 3) 복지관 언택트 상담
송파인성 장애인복지관	<ul style="list-style-type: none"> 1) 집콕놀이 가정학습자료 배부 2) 가정방문 3) 코로나19 장애인 맞춤형 키트 지원 4) 언택트 요리교실 5) 비대면 취미활동 동아리 운영 6) 온라인 전시회 7) 비대면 운동회
시립서울 장애인 종합복지관	<ul style="list-style-type: none"> 1) 코로나19 관련 온라인 교육 진행 (유튜브 스트리밍) 2) 집에서 할 수 있는 운동 영상 제작 3) 발달장애인을 위한 온라인 수업 4) 시민옹호활동가 양성교육 온라인 강좌 진행 5) 언어활동자료 발송 6) 온라인 심리운동
청음복지관	<ul style="list-style-type: none"> 1) Zoom을 활용한 비대면 상담 2) 청각장애인&가족 심리지원 프로그램 온라인 진행 3) 청각장애 영유아 가족과 함께하는 다정다감 패밀리 (만들기 키트 배부) 4) 방구석 탭볼대회 5) 키트 배부를 통한 슬기로운 집콕생활 지원 6) 슬기로운 인공와우 생활백서 유튜브 실시간 방송 7) 슬기로운 수어생활 강의 8) 국제수화 기초반 Zoom 강의 9) 청음CCTV 유튜브 채널 운영 (소식 전달) 10) 여름방학 청소년 랜선 봉사활동

	<ul style="list-style-type: none"> 11) 청음 e-모바일교실 (일상생활에서 유용하게 활용할 수 있는 애플리케이션과 사용 방법 설명) 12) Zoom을 통한 지역사회 수화교육 13) 지역사회 열린강좌 수제비누 클래스, 뷰티 클래스, 고체 샴푸바 만들기, 업사이클링 클래스, 시나몬 석고방향제 (개별 키트 지급) 14) 올려라 골든벨 (Zoom) 15) Zoom을 통해 진행되는 청각장애(농) 대학생 온라인 교류의 장 16) 테마활동 #업사이클링 (가정 내 영상 시청 후 활동) 17) 2021년 청소년 진로 탐색 프로그램
충현복지관	<ul style="list-style-type: none"> 1) 개인별 맞춤형 연계학습교재, 간식, 교구, 편지 전달 2) 위생용품, 유산균, 간식, DIY 키트 전달 3) 방구석 골든벨 개최 4) 한가위 맞이 키트 제작 5) VR 온라인 웹툰 전시회
하상 장애인복지관	<ul style="list-style-type: none"> 1) 독서문화프로그램 ‘책으로 세상을 배우다’ 온라인 개강 2) 슬기로운 휴관생활 <ul style="list-style-type: none"> - 방구석 문화관람 링크 공유 - 직업적응훈련반 가정학습 자료집 배포 - 방구석 홈카페 - 무료식당 사용 안내 - 방구석 나들이 (온라인 꽃구경) - 심리영역 가정활동집 발송 - 전시회 녹화 링크 제공 - 방구석 먹거리 3) 집에서 할 수 있는 댄스&필라테스 동영상 제공
한국시각 장애인복지관	<ul style="list-style-type: none"> 1) 슬기로운 집콕생활수기 작성하기 2) DIY 키트 전달 3) 방문 생일파티
홀트강동 복지관	<ul style="list-style-type: none"> 1) 마스크 및 후원 물품, 학습자료 전달 2) 홀트네 캔들공방 온라인 클래스 3) 코로나 극복을 위한 홀트네 집콕생활 (감각통합활동, 인지발달, 집에서 하는 놀이, 언어치료, 오늘은 내가 요리사, 가정 내 신체활동) 4) 온라인 춤바댄스 5) 온라인 부모교육 토크쇼 6) 추석 맞이 프로그램 ‘추석아 우리 마을에 오란다~’ (오란다 키트 수령, 제작 및 나눔)

<ul style="list-style-type: none"> 7) 온라인 강의 ‘집콕, 태권도/음악단’ 8) 홀트강동복지관 발달장애인 건강생활 지원 온라인 걷기대회 9) 기능향상서비스 교재 ‘교구 대여 프로그램’ 10) 복지관 이용인 온라인 인권교육 진행 11) 설맞이 떡국 키트 배부 12) 설 명절 온라인 가족여가활동 프로그램 ‘설날이 왔소~’ 13) 비대면 발랄축제 ‘내 주변의 유니버설 디자인을 찾아라!’ 14) 온택트 가족나들이 랜선투어
--

[표4. 서울시 동남권역에 위치한 장애인복지관 운영현황]

마. 동북권역

동북권역은 서울시에서 복지관이 가장 많이 설립되어 있는 노원구를 중심으로 단체 및 시설 간의 업무 네트워크가 잘 형성되어 있으며 각 지자체별 지원이 뚜렷하게 드러나 있다. 상업시설과 북부 수도권 인프라가 양립하고 있어 유동인구가 상당히 많은 편이며 지역별 개발이 다수 진행되고 있어 생활수준이 재편되고 있다. 이데 따라 장애인 인구수가 연도별로 가파른 증가세를 보이고 있다.

유튜브를 활용하여 실시간으로 한글이나 영어교실 같은 프로그램이 진행 중이며, 단체 프로그램은 휴강하고 1:1 프로그램으로 전환하여 진행하는 것을 지향하고 있다. 활동적인 프로그램 보다는 정적인 프로그램을 위주로 진행 중이며, 체육프로그램의 경우, 3-4인으로 나누어 야외에서 진행하고 있다. 5인 미만 대면프로그램 및 치료프로그램은 대면하여 프로그램을 진행한다.

비대면으로 이용인 간담회를 진행하거나 활동지원사 교육을 진행하고 있으며, zoom을 활용하여 비대면으로 영유아부모교육을 진행 중에 있다.

기관명	운영현황
강북 장애인복지관	<ul style="list-style-type: none"> 1) 코로나19 극복 키트 전달 2) 가정 내 직업적응훈련 교육 자료 배부 3) 가정 내 운동방법 공유 4) 슬기로운 집콕생활 키트 배부 5) 가족과 함께하는 언택트 티 타임 6) 나만의 레시피 요리대회 7) 무장애길 거리두기 걷기 대회
동대문장애인종합복지관	<ul style="list-style-type: none"> 1) 희망 on 미술관 온라인 관람 2) 희망 up 온라인 음악회 3) 컬링 온라인 챌린지 4) 온라인 실시간 손소독제 만들기 봉사활동 5) 비대면 과제 (치료/특수체육) 진행 6) 직업적응훈련반 비대면 훈련 진행
다운복지관	<ul style="list-style-type: none"> 1) 코로나19 관련 맞춤형 키트 제공

	<ul style="list-style-type: none"> 2) 슬기로운 집콕생활을 위한 평생대학 과제물 키트 배분 3) 행복한 영유아교실 가족참여수업 (활동 키트 배분 및 영상 배포) 4) 원예치료 온라인 수업 전환 5) 찾아가는 이동건강버스
<p>도봉장애인 종합복지관</p>	<ul style="list-style-type: none"> 1) Zoom을 통한 장애인복지아카이브 진행 (장애인권교육) 2) 가족 힐링데이 Fun(뽀)한 상자 지원 (모든 가족들이 함께 힐링하면서 지낼 수 있는 보드게임으로 구성되어 있는 상자) 3) 찾아가는 통합재활지원 찾통서비스 4) 도봉부모스쿨 성인권 및 성행동 지도 5) 시민옹호인사업 온라인 공유회 6) 삼삼오오 재활집담회 (유튜브) 7) 가족 힐링데이 사업 ‘행복함이 복닥복닥’ (청소년 장애 자녀를 둔 가족에게 모여서 소통하는 시간을 보낼 수 있도록 치킨 지원) 8) 영유아 발달장애인 부모교육 (대면 및 비대면 동시 진행)
<p>동문 장애인복지관</p>	<ul style="list-style-type: none"> 1) 코로나19 응원물품 전달 2) 집에서 할 수 있는 즐거운 작업활동 (봄 꽃 손수건 만들기, 세상에 하나밖에 없는 달걀 만들기, 곡식 콜라주, 지문트리 만들기, 꽃 책갈피 만들기, 허브 식초 만들기) 3) 찾아가는 이미용 서비스 4) 개인별 맞춤 학습지 제공 및 가정 방문 5) Zoom을 통한 부모 교육 진행 6) 성인발달장애인 그룹원예활동 온라인 수업 (Zoom) 7) 한가위 인증샷 이벤트 8) 요리교실-건강디저트 (유튜브 채널 업로드) 9) 서울시 이동식 이불빨래방 연계 10) 온라인 음악치료
<p>시립노원시각장애 인복지관</p>	<ul style="list-style-type: none"> 1) 시각장애인 외국어교육콘텐츠 제공 2) 원격프로그램을 활용한 비대면 컴퓨터 교육
<p>서울시립뇌성마 비복지관</p>	<ul style="list-style-type: none"> 1) 마스크, 생활용품, 먹거리 전달 2) 스트레칭 동영상 공유 3) 심심타파 (집에서 따라할 수 있는 다양한 영상 제공- 휴지 팝콘 만들기, 달고나 음료 만들기, 반찬 만들기) 4) 이동식 이불 세탁 서비스 5) 슬기롭게 여름나기 키트 지원 6) 비대면 스포츠 프로그램
<p>북부장애인 종합복지관</p>	<ul style="list-style-type: none"> 1) 추석맞이 온라인 소원 이벤트 2) 온라인 인권교육 3) 장애인의 날 온라인 이벤트

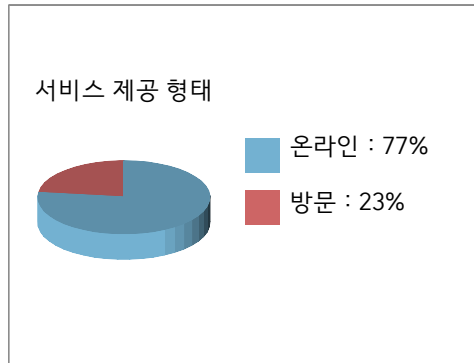
	4) 언택트 프로그램을 이용한 가족 요리 프로그램 (요리 키트 제공)
서울시립 상이군경 복지관	1) 코로나19 극복 응원 간편식 전달
성민복지관	1) 가정에서 보내는 소소한 일단 미션 제공 (집안일DAY, 문화여가DAY, 교육DAY, 요리 DAY, 건강DAY, 대인관계DAY) 2) 슬기로운 집콕생활 (홈트레이닝, 홈베이킹, 언택트 공예생활 영상 제공) 3) 방콕라이프 공유 4) 여름나기 키트 제공 5) 가정방문 성인운동교실 6) 이동식 빨래방 지원 7) 찾아가는 살균, 소독 서비스 8) 홈스토랑 온라인 식품 바자회 (밀키트 활용) 9) 집에서 즐기는 온라인 공방 (키트 배부)
성북시각 장애인복지관	1) 후원물품 가정방문 배달 2) 스포츠여가문화사업 작품전시회 온오프라인 동시 진행 3) 부모교육 온라인 진행
성북 장애인복지관	1) 성북SOS 코로나19 관련 키트 및 치료 자료 제공 (가정방문) 2) 온라인 바자회 3) 비대면 치료 서비스 (간단한 운동, 영유아 언어 자극, 감각놀이) 4) 비대면 요리활동
원광 장애인복지관	1) 저소득계층 긴급 키트 나눔 2) 장애인의 권리 온라인 교육 3) 서울시 이동식 이불 빨래방 진행 4) 가요교실 온라인 진행
정립회관	1) 지역중심재활- 우리가 간다!! (물리치료사, 작업치료사 직접 방문 치료교육 및 상담) 2) Zoom 비대면 운동 프로그램 (스포츠 트레이닝, 소그룹 트레이닝) 3) '코로나 블루, 심리방역' 코로나로 인한 우울감 극복 비대면 상담 4) 2020년 배움한마당 (가요교실, 난타교실, 일본어교실, 우쿠렐레교실, 오카리나교실) 비대면/온라인 진행 5) 플레이팅쿠킹스튜디오가 함께하는 '오늘의 식탁' (밀키트, Zoom 활용) 6) 풍물교실 대면, 비대면 병행

[표5. 서울시 동북권역에 위치한 장애인복지관 운영현황]

3. 서울시 장애인복지관 서비스 형태별 운영 현황

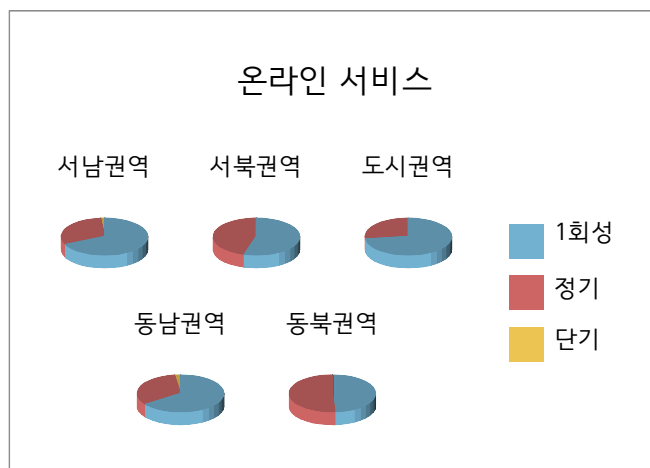
코로나19에 따라 서울시 복지관 운영 현황을 조사하였을 때, 각 기관의 환경에 따라 다양한 형태의 서비스를 제공하고 있음을 알 수 있다.

통합발달팀에서 조사한 332개의 서비스 중 77%는 온라인 서비스로, 23%는 방문 서비스의 형태로 제공되고 있다.



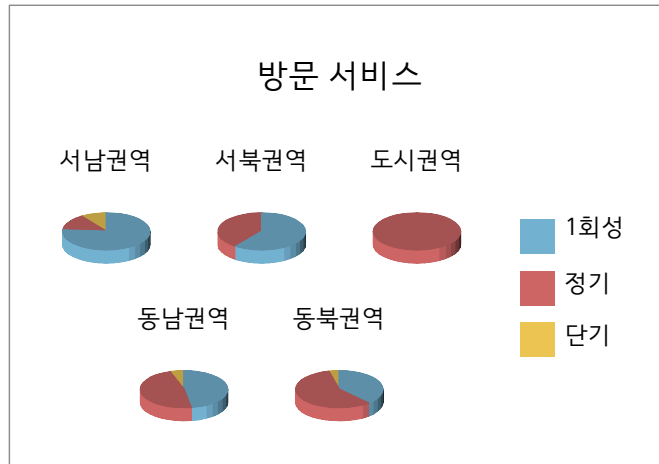
[그림1. 서비스 제공 형태]

온라인 서비스는 1회성 서비스가 62%, 정기가 37%, 단기가 1%로 진행되고 있다. 1회성의 경우, 행사나 교육, 키트제공, 영상 제공의 서비스가 제공되고 있으며, 정기의 경우, 서비스제공, 치료 및 훈련, 키트제공, 교육, 행사성 서비스가 제공되고 있으며, 단기의 경우 거의 제공되지 않아 대부분의 복지관들이 온라인을 활용한 정기 또는 1회성 서비스 제공을 하고 있음을 알 수 있다.



[그림2. 온라인 서비스 제공 형태]

대부분의 장애인복지관들은 온라인을 활용한 서비스를 적극적으로 제공하고 있었으며, 1회성으로 진행되는 경우가 대부분을 차지하고 있으나 예외적으로 동북권역의 복지관들은 정기적으로 온라인을 활용한 서비스를 제공하고 있음을 알 수 있다.



[그림3. 방문 서비스 제공 형태]

방문 서비스는 1회성 서비스가 51%로 가장 높은 비중을 차지하고 있으며, 1회성으로 키트를 제공하거나, 행사, 관련 서비스를 제공하고 있다.

정기는 44%로 정기적으로 키트를 제공하고 관련 서비스를 제공하거나, 치료 및 훈련을 가정으로 방문하여 진행하여 서비스를 제공하고 있으며, 단기는 5%로 주로 키트를 제공하는 서비스를 제공하고 있다.

도시권역의 복지관의 경우, 1회성이나 단기성으로 방문하는 서비스보다는 정기적으로 방문하는 서비스를 제공하고 있으며, 서남권역과 서북권역의 복지관들은 1회성으로 방문하는 서비스를 많이 제공하고 있음을 알 수 있다.

IV. 결론 및 제언

코로나19는 우리 일상의 많은 것들을 바꾸어 놓았고, 다양한 치료적 접근이 필요한 장애인들에게는 큰 어려움으로 다가왔다. 장애인복지시설 및 종사자도 감염병으로부터 안전 확보 및 장애인에게 적절한 서비스 제공이라는 문제에 직면하였다.

본 연구에서는 서울시 장애인복지 현장의 서비스 방향과 다양한 지원형태에 대해 알아보았다. 코로나19로 인한 방역지침 및 사회적 거리두기 단계 조정 등 급변하는 상황 속에서도 대부분의 장애인복지관은 빠르게 상황을 파악하고 장애인을 위해 지원할 수 있는 서비스를 고민하였고, 감염병 확산을 막기 위해 대면서비스 보다는 온라인을 활용한 비대면 서비스를 택하여 대부분의 서비스가 제공되었다. 또한, 정기적인 방문서비스보다는 1회성 방문 서비스가 주로 제공되었음을 알 수 있다. 음식이나 마스크, 손소독제 등이 들어있는 긴급키트나 가정에서 할 수 있는 활동 키트들이 제공되었기 때문인데 이러한 1회성 방문 서비스도 대부분 비대면 서비스와 연계하여 진행되었다.

서울시 관내 장애인복지관에서 다양한 프로그램이 신규로 진행되고 있으나 해누리복지관 통합 발달팀에서는 타 복지관과의 차별을 두어 새로운 사업을 진행하여 장애인복지관 중 선두자로서의 모습을 보여야 할 것으로 보인다.

이에 통합발달팀에서는 방문 서비스의 확대, 1:1 맞춤형 원스톱 서비스 제공, 영역간 팀접근을 통한 통합적 접근 서비스 제공, 정기적 온라인 서비스 제공을 제안한다.

가. 방문 서비스의 확대

대부분의 장애인복지관에서 방문하는 서비스를 제공하고는 있지만 사례관리의 일환 또는 교육을 위한 키트 제공 차원의 방문서비스가 많으며 직접적인 치료활동이 진행되고 있는 비율은 매우 적은 편이다.

해누리복지관 통합발달팀에서는 2020년부터 2021년에 걸쳐 가정방문하여 진행하는 서비스를 지속적으로 제공하고 있다.

2020년부터 서울시의 위탁을 받아 뇌병변영유아 가정기반 맞춤형 양육지원 사업을 진행하고 있다. 언어치료사와 물리치료사가 뇌병변영유아 가정으로 방문하여 치료 서비스를 제공하고 있으며, 2021년 아름다운가게 희망나누기 사업 기금을 지원 받아 장애인부모가정에 방문하여 자녀 양육코칭을 지원하는 방문발달코칭 사업을 진행하고 있다.

2021년 양천구영유아전수조사를 위탁받아 운영하여 장애위험군 영유아 선별을 위한 아동발달검사를 진행하고 있다. 가정에 방문하여 조사를 진행하였을 때, 검사에 참여한 부모들이 검사항목에 대한 관심보다 양육시 발생하는 어려움에 대한 상담을 원하는 경우가 많았다.

발달지연 또는 장애위험군 영유아의 가정은 장애인복지관으로 직접 방문하여 진행하는 상담에 대한 심리적 부담감을 느끼는 경우가 많으므로 가정으로 전문가가 방문하여 부모양육태도에 대한 검사 및 부모코칭 서비스를 발달지연 수준의 영아에게 제공하는 조기개입 서비스가 필요할 것으로 보인다.

나. 간학문적 팀접근을 통한 1:1 맞춤형 원스톱 서비스 제공

코로나19로 인해 우리의 일상이 변화되기 이전부터 보호자들이 가지고 있던 희망사항이었지만 코로나19 발생 이후 많은 것이 변화되는 이 시점에 아동의 치료를 위해 시간에 맞추어서 이동하는 부분을 최소화하고 싶은 욕구는 점점 더 강해지고 있다. 이동하는 시간으로 인하여 아동은 물론 부모까지도 체력적으로나 심리적으로 지치게 되는 경우가 많아 하루에 복지관에 내방하여 2-3개의 프로그램을 한번에 이용하고 갈 수 있도록 스케줄 조정을 하고 있는 편이다. 이와 관련하여 개인 맞춤형 원스톱 서비스는 그 어느 때보다 필요한 상황이다. 한번 복지관에 내방해서 아동에게 필요한 치료서비스를 한번에 이용하고 갈 수 있도록 스케줄을 조정하고 담당 치료사간 치료 목표 공유 등을 통해 발달촉진 및 재활을 도모할 수 있는 이용인 맞춤 서비스가 필요할 것으로 보인다.

다. 초학문적 팀접근을 통한 통합적 접근 서비스 제공

장애인복지 현장에서는 여전히 다학문적 팀접근이나 간학문적 팀접근으로 서비스를 제공하는 경우가 많다. 여러 전문가들이 독립적으로 평가 및 서비스를 제공하거나 혹은 사례회의라는 루트를 통해 정보를 교환하고 중재를 계획하고 있는 것이다. 다양한 전문 영역간의 상호작용을 통해 종합적이고 통일된 중재를 제공하고 서로의 역할을 공유하여 서비스의 효과를 증대시키는 초학문적 팀접근을 통한 통합적 서비스 제공을 통해 이용인은 양질의 서비스를 받을 수 있게 되며 서비스제공자는 역량 강화에 도움을 받을 수 있을 것으로 보인다.

라. 정기적 온라인 서비스의 확대

대면하여 진행하던 프로그램도 상황에 따라 비대면과 대면을 병행한 프로그램으로 진행하거나 애초에 계획부터 비대면으로 진행하는 서비스에 대한 고민이 필요한 시점이다. 교사교육이나 부모교육과 같은 교육은 온라인으로 진행되어도 큰 어려움이 없으므로 온라인을 활용한 서비스 확대를 통해 코로나19로 인해 외부활동이 제한될 때에도 소외됨 없이 복지관 프로그램을 이용할 수 있도록 제공하는 서비스가 필요할 것으로 보인다.

비대면 서비스의 효과성에 대한 부분은 아직 확인된 바 없으나 감염병 뿐만 아니라 이와 유사한 팬데믹 상황에서 비대면 서비스 제공은 불가피하므로 장애인들도 화상을 통한 서비스 이용이 가능하도록 충분한 교육이 필요할 것이다.

V. 참고문헌

- 김고은 외(2021), 코로나19 대유행 상황에서 장애인복지관 종사자의 발달장애인 대상 서비스 지원 경험
- 박범기(2021), 위험사회와 사회복지 : 코로나19 이후의 복지동향과 과제
- 석희정(2020), 코로나19 감염병 발생과 지역사회복지관의 비대면서비스 운영실태
- 울산광역시발달장애인지원센터(2021), 팬데믹 시대(COVID-19) 발달장애인의 생활실태와 서비스 욕구 변화 연구

팬데믹시대(COVID-19)으로 인한 자립지원팀의 대응에 대한 진행방안

자립지원팀

I. 서론

1. 연구의 필요성

II. 이론적 배경

1. 팬데믹, 장애인복지관의 대응
「고용지원」 매뉴얼
2. 팬데믹시대 발달장애인의 생활실태와
서비스 욕구 변화 연구

III. 자립지원사업에 대한 분석

1. 직업준비반
2. 자립준비반
3. 자기표현프로그램
4. 성인발달장애인 자조모임
5. 고용

IV. 결론 및 제언

I. 서론

1. 연구의 필요성

2020년 2월부터 코로나19로 인해 휴관과 정원의 50%이하로 긴급돌봄이 진행되면서 그동안 겪지 못한 서비스가 제공되어야 했다. 1년이 넘는 기간동안의 상황을 살펴 볼 때 코로나 이전의 상황으로 돌아가기 어렵다는 예측이 나오고 있으며 사회적 약자들의 욕구에 맞는 서비스 지원을 어떻게 지속해 나갈지 혼동이 지속되고 있는 상황이다.

1) 특히 발달장애의 경우 필요한 교육, 훈련의 적절한 시기를 놓치고, 서비스의 연속성이 떨어짐에 따라 우울감, 정서의 퇴행이 나타났다. 또한 장기적인 가족의 돌봄부담과 스트레스의 증가로 악순환이 반복되어 발달의 퇴행을 초래하는 최악의 상황을 초래하기도 하였다.

이에 팬데믹 환경에서 서울시장애인복지관협회에서는 지금까지 한번도 경험해보지 못한 현 환경에서 또 다른 가능성을 열어가기 위해 코로나19 등 팬데믹 관련 장애인복지 서비스 변화에 따라 장애인복지관의 대응과 과제에 대해 고민하고 뉴 노멀 장애인복지서비스 실천을 모색하고 “팬더민, 장애인복지관의 대응 및 과제 TF”를 운영하여 장애인복지관의 각 서비스와 대상자에 따른 장애인복지관만의 특수성과 전문성을 고려한 “장애인복지관 맞춤형 대응 매뉴얼”을 개발 및 보급하였다.

따라서 팬데믹 시대, 장애인복지서비스 변화와 그에 따른 대응방안에 대한 프로그램 운영을 기록하고 분석하여 팬데믹 이후의 양천해누리복지관만의 자립지원사업에 대한 고민을 하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 팬데믹, 장애인복지관의 대응 「고용지원」 매뉴얼

서울시장애인복지관협회에서 진행한 팬데믹, 장애인복지관의 대응 및 과제 TF(이하 팬데믹 TF)에서는 자립분야에 대해서는 별도로 구분되어있지 않아 고용지원파트를 점검하고자 하며 고용지원 TF에는 강북장애인종합복지관, 성프란치스코장애인종합복지관, 서대문장애인복지관, 중구장애인복지관 4곳에서 참여했다. 팬데믹 TF에서는 장애인고용에 대한 서비스 변화의 필요성을 3가지로 정리했다. **첫째**, 일상의 변화에 따른 중증장애인의 스트레스 증가 및 가족지원 부담 가중이다. 감염병 예방에 및 관리에 대한 이해부족으로 위험에 노출되어있으며, 팬데믹 이전과는 다른서비스 환경에 적응해야 함으로써 개인스트레스와 가족의 부담이 가중된다는 것이다. **둘째**, 팬데믹, 노동시장의 변화에 따른 장애인 고용의 한계이다. 4차 산업혁명과 팬데믹으로 인해 노동시장이 급격하게 위축되었으며 발달장애인의 경우 단순-반복 중심의 직무비중이 높아 이러한 노동시장 변화에 취약하며, 이는 고용불안으로 연결된다는 것이다. **셋째**, 서비스 유연성을 포괄한 체계적인 고용서비스 지원체계가 필요하다는 것이다.

세가지의 필요성을 바탕으로 중요하게 봐야하는 관점 및 방향성에 대해서 지역사회, 지원고용, 작업활동 세가지의 분야에 따라 구체적인 방안에 대해 다음과 같이 표로 제시하였다.

1) 팬데믹. 장애인복지관의 대응 매뉴얼 개발발표 및 의견 수렴회, 서울시장애인복지관협회, 2020

지역사회 중심지원	<ul style="list-style-type: none"> - 팬데믹 상황을 고려한 직업훈련-고용 네트워크 체계 구축(경험과 대응과정 공유 및 협업) - 감염 예방 및 대처를 위한 매뉴얼 제작과 공유 플랫폼 구축(AAC, 쉬운글) - 직업탐색/직무체험 훈련 등 온라인 플랫폼 구축 요청 (복지부/개발원-일자리 33개 직무, 노동부/공단-직무분석 VR)
지원고용 중심지원	<ul style="list-style-type: none"> - 근무 직종-유형의 변화에 따른 신규 직종 창출 노력 (직업조정, (job accommodation) 공공일자리 단기전환) - 근로환경 변화에 따른 인력지원 체계 마련 - 실직, 이직, 재택전환 등 가정 내 구직자 및 지원자 지원을 위한 비대면 비상 연락망 체계 구축 - 고용 연계 사업체를 지원할 수 있는 방안마련(정보제공 등)
작업활동 서비스	<ul style="list-style-type: none"> - 감염병 예방수칙 준수 반복훈련 및 증상 공유를 위한 의사소통 촉진 방안 마련 - 소그룹-개별지원, 비대면-비접촉-비활동성 직업훈련의 유연한 대처 - 온라인 접근성 강화를 위한 훈련과정 신설과 가정 내 온라인 지원자 교육 및 지원 환경 구축 - 지원자 스트레스 관리 지원

2. 팬데믹 시대 발달장애인의 생활실태와 서비스 욕구 변화 연구

울산광역시발달장애인지원센터에서는 지난 2020년 10월부터 2021년 3월까지 “팬데믹(COVID-19) 시대, 발달장애인과 가족들은 어떻게 살아가고 있고 그들이 원하는 복지서비스의 형태와 내용은 무엇인가” 라는 연구 질문에 답하고자 구조화된 설문조사와 5개 지역 발달장애인 부모 및 당사자와의 개별 심층 인터뷰를 시행했다.

본 조사에 따르면 발달장애인과 코로나19는 매우 밀접한 영향을 미치고 있는 것을 알 수 있다. 특히 코로나19 이후 도전적행동의 발생 비율이 크게 증가했다고 나타나고 있으며, 자세한 사항은 다음과 같으며. 상동행동, 자해행동, 충동적행동, 타해행동, 폭식증, 정서불안행동 모두 증가함을 볼수 있다.

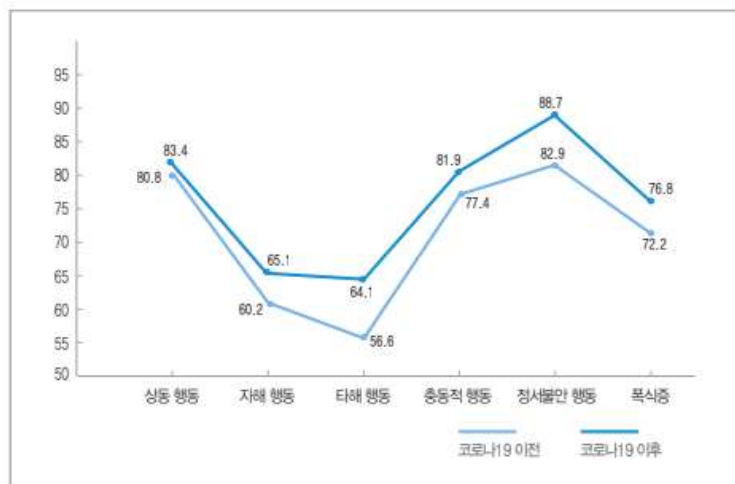
<코로나19 이전, 이후 도전적행동 발생비율>





특히 아래의 분석표를 보면 타해행동의 경우에는 코로나19 이후 56.6%에서 64.1%로 가장 증가폭이 크며, 정서불안행동이 82.9%에서 88.7%로 5.8%증가, 자해행동이 60.2%에서 65.1%로 4.9% 증가, 폭식증 행동이 72.2%에서 76.8%로 4.6% 증가하였으며, 충동적 행동은 77.4%에서 81.9%로 4.5% 증가하였다. 상동 행동의 경우 80.8%에서 83.4%로 2.6% 증가하여 가장 낮은 증감폭을 보였다. 이것으로 도전적 행동의 정도만 증가한 것이 아니라 도전적 행동이 나타나지 않았던 발달장애인 중 상당수가 코로나19 시기를 겪으면서 도전적 행동을 보이기 시작한 것을 알 수 있다. 가장 많은 변화폭을 보인 타해행동의 증가는 코로나19의 사회적 거리두기의 특성상 돌봄을 제공하는 가족 특히 가장 오랜 시간 밀착해서 돌보는 주 양육자를 대상으로 가장 많이 나타났을 것으로 추정할 수 있다.

<코로나 19이후 도전적행동 발생 증감 비교>



발달장애인은 일상생활에서 여가시간 활용의 변화를 살펴보기 위해 여가시간을 어떻게 보내는지 다중응답을 실시하였다. 결과 코로나19 시기 전후 모두 'TV, 유튜브 시청'이 각각 52.4%, 86.3%로 가장 높게 나타났으며, 코로나19 시기 이후 더욱 증가하는 특징을 나타냈다. 이밖에 코로나19 시기 이후 컴퓨터 및 핸드폰 게임, 휴식 등 집안에서의 내부 활동 비중은 증가하는 반면, 여행, 스포츠 활동, 문화예술 관람 등의 외부 활동 비중은 감소한 것으로 나타났다.

<여가시간 활용>

구분	코로나19 이전			코로나19 이후		
	빈도	%	케이스%	빈도	%	케이스%
TV, 유튜브 시청	339	26.5	52.4	663	44.0	86.3
컴퓨터, 핸드폰 게임	275	18.2	36.1	472	31.3	61.5
휴식 (잠자기, 목욕, 사우나)	126	8.4	16.5	181	12.0	23.6
여행	181	12.0	23.8	17	1.1	2.2
스포츠 관람	22	1.5	2.9	9	0.6	1.2
스포츠 참여 활동 (수영, 승마, 축구, 댄스 등)	162	10.7	21.3	11	0.7	1.4
문화예술 관람 (연극, 영화, 전시회 등)	87	5.8	11.4	7	0.5	0.9
취미, 오락 활동 (미술, 요리, 사진 등)	110	7.3	14.4	37	2.5	4.8
자기개발 (독서, 어학, 자격증 공부 등)	16	1.1	2.1	17	1.1	2.2
종교 활동	50	3.3	6.6	18	1.2	2.3
봉사 활동	0	0	0	1	0.1	0.1
기타	79	5.2	10.4	73	4.8	9.5
합계	1,507	100	197.8	1,506	100	196.1

일상생활 훈련을 통해 자립 생활을 증진시키는 것은 발달장애인의 중요한 과업이다. 개인적인 차이는 있지만 일상 생활 기술을 습득하기 위해 오랜 기간 동안 반복적으로 이루어지며, 개별화 계획을 통해 전문적인 개입이 이루어진다. 이번 조사에서는 수면, 식사, 화장실 이용, 대중교통 이용, 약물 복용, 의사소통의 6개의 항목을 능력의 정도를 1(매우 어렵다)에서 10(매우 잘한다)까지 코로나19의 상황에서 변화가 있었는지에 대한 조사를 시행하였으며, 역점수화하여 분석하여 점수가 높을수록 일상생활 능력 정도가 떨어지는 것으로 해석할 수 있다. 이에 코로나 19 전후 일상생활 능력 변화정도의 평균을 비교한 표가 다음과 같다.

<코로나19 전후 일상생활 능력 변화 정도 평균 비교>

구분		평균	N	표준편차	평균의 표준오차	t/p
수면	이전	3.98	759	2.211	0.080	t = -12.991 (p<.001)
	이후	5.18	759	2.705	0.098	
식사	이전	3.74	761	2.174	0.079	t = -5.510 (p<.001)
	이후	4.19	761	2.563	0.093	
화장실 이용하기	이전	3.64	752	2.388	0.087	t = -7.108 (p<.001)
	이후	4.06	752	2.587	0.094	
대중교통 이용	이전	5.74	732	3.264	0.121	t = -15.755 (p<.001)
	이후	7.20	732	3.063	0.113	
약물복용	이전	3.93	687	2.602	0.099	t = -4.001 (p<.001)
	이후	4.17	687	2.754	0.105	
의사소통	이전	5.26	751	2.592	0.095	t = -8.794 (p<.001)
	이후	5.82	751	2.656	0.097	

Ⅲ. 자립지원사업에 대한 분석

1. 직업준비반

직업준비반의 경우 사회적거리두기 단계에 따라 출근하고 있으며, 1월은 코로나로 인해 휴관, 2월~12월까지는 정원에 50%등원으로 프로그램이 진행되고 있다. 이에 복지관 프로그램에 참여하지 못하고 가정 내에서 혼자 있거나, TV 혹은 유튜브 시청으로 시간을 보내는 경우가 많이 있어 6월 4일부터 10월 8일까지 매주 자가학습지(시멘토학습지 활용)를 가정에 배포하여 일주일동안 스스로 학습을 할 수 있도록 지도 하였다. 그 결과 평균 88%의 수거율을 보이고 있으며, 성실하게 과제에 참여하는 모습이 관찰되었다. 하지만 일반적인 학습을 도와주는 가정학습지로 실질적인 직업훈련을 진행하는데 도움이 되었다고 평가하기에는 한계가 있다.

	일자	배포 인원	수거 인원	수거율
1	21.06.04	2	2	100%
2	21.06.11	3	3	100%
3	21.06.18	3	3	100%
4	21.08.06	2	2	100%
5	21.08.13	4	3	75%
6	21.08.20	3	3	100%
7	21.08.27	4	3	75%
8	21.09.10	4	3	75%
9	21.09.17	5	5	100%
10	21.09.24	4	3	75%
11	21.10.01	5	5	100%
12	21.10.08	4	3	75%
총 계		43	38	88%

2. 자립준비반

자립준비반의 경우 2021년 3월부터 자립지원팀에서 새롭게 시작하는 프로그램으로 지역사회 내에서 자립을 준비하는 장애청년들의 개인역량강화 및 환경 구축을 위해 노력하고 있다. 2021년은 코로나19 팬데믹 상황을 고려한 개인별 맞춤형 활동을 위해 그룹활동과 개별활동의 방식을 병행하여 운영한다.

개별활동의 경우 발달장애당사자 개인이 지역사회에서 주체적으로 활동할 수 있는 성공적인 경험들을 지원하기 위해 자립지원 코디네이터와 1:1로 매칭하여 당사자의 욕구에 따른 활동(신체활동,

학습지원, 영화관람, 쇼핑, 취미활동 등)을 진행한다. 당사자 스스로 본인이 무엇을 좋아하고 잘 하는지를 이해하고, 직접 경험해 봄으로써 본인의 의사와 생각을 표현하는 것에 대한 긍정적인 변화가 관찰되고 있다. 또한 개별활동을 위해 사전에 가고 싶은 곳을 찾아보거나 가는 길을 검색해보는 등 담당자가 제시한 내용을 따라가는 것이 아니라 자신의 의견을 바탕으로 활동하고 있으며 자립지원 코디네이터와 직접 일정을 조율하여 활동하고 있다.

자립준비반 개별활동 진행결과 이용자의 변화사항은 아래의 표와 같다. “가” 이용자의 경우 초기에는 타인에 대한 경계심이 높고 외부활동에 대한 어려움이 많았으며, 이를 해소하기 위해 부적절한 언행을 하는 경우가 많이 있었다. 하지만 6개월간의 변화사항을 관찰하면 부적절한 언행을 하는 횟수와 간격이 줄어드는 것을 알 수 있다. 타인과의 소통을 하고 싶은 욕구가 부적절하게 표현되었는데 일대일로 개별지원이 진행되면서 안정적인 타인과의 소통으로 부정적인 표현의 횟수가 줄어든 것으로 볼 수 있다.

“나” 이용자의 경우 자신의 생각을 타인에게 전달하는데 어려움이 관찰되었으나 시간이 지나면서 자신의 기분, 표현하고 싶은 사항에 대해 언어적으로 전달하는 횟수가 증가하고 있다. 청각장애로 보청기를 사용하고 있어 타인과 의사소통에 소극적인 모습이 보였으나 개인별 지도를 통해 변화되는 모습이 관찰되었다.

<자립준비반 이용자 변화사항>

날짜	이용자	기존	변화사항
4/13	가	- 3월 개별활동과 개별화계획 수립 상담 시 가고 싶은 곳은 많은 편이었지만 부모님이 허락해줘도 가족이 아닌 다른 사람과 가는 것은 범죄라고 이야기함. (“고개를 숙이며)선생님이나 친구랑 가면 안돼요, 범죄예요”)	- 자립지원 코디네이터와의 활동을 즐겁게 이어가고 있으며 코디와의 친밀감도 높아진 것으로 보임. (“이애배 선생님 사랑해요”, “다음에는 이애배 선생님이랑 이마트 갈 거예요”)
4/28	가	- 혼이 나거나 제지를 당하면 담당자에게 부적절한 언행을 사용하고, 카카오톡으로 다른 사람들에게 메시지를 보내거나 상태 메시지, 프로필사진으로 등록해놓음. (“송0정 선생님 교도소, 검찰청 가야해요” / “송0정쌤이 김00누나 많이 괴롭혔어요” / “송0정쌤은 사기꾼입니다, 교도소 감옥 갈 수 있어요”)	- 반복적인 면담과 보호자 상담으로 해당 언행이나 SNS에 글을 게시하는 것이 소거됨.
4/29	가	- 마음에 들지 않는 상황이 생기면 합창단 국장님, 할머니, 아빠, 담당자, 친구들을 대상으로 거짓말을 하고 주제를 돌리려고 함.	- 말한 것들이 진짜인지, 거짓말인지 물어보면 한두 번 이내에 농담이었다고 이야기함. (‘진짜예요 거짓말이에요?’ → “농

날짜	이용자	기존	변화사항
		- 그 문제가 해결될 때까지 거짓말을 굽히지 않고 다른 거짓말도 하며 긴장함. (“오모가 합창단 국장님한테 전화해서 화를 냈어요” / “송0정선생님이 할머니랑 통화 했어요”)	담 했어요”)
5/11	나	- 일자리 직무를 수행하다가 청소 도구가 없거나 문제가 생기면 교실에 앉아 있는 모습을 보임. (교실에 있는 이유 → “청소도구가 없어요”)	- 담당자에게 찾아와 어떻게 해야 할지 물어봄. (“선생님, 노란색 걸레 짜는 거랑 대 걸레가 없는데 어떡해요?)
5/20	가	- 본인이 싫어하는 것에 대한 이야기가 나오면 ‘아아아’ 라고 이야기하며 주제를 바꾸려고 함. (‘버섯’ → “아아아, 선생님 핸드폰 충전 할래요”)	- 싫어하는 것에 대해 ‘아아 싫어요’ 라고 명확하게 이야기하고 자신이 좋아하는 것을 다시 이야기함. (‘버섯’ → “아아, 버섯 싫어요. 저는 햄이 좋아요”)
6/8	다	- 수업을 진행하거나 질문을 했을 때 잘 모르면 입을 꼭 다물고 고개를 숙인 후 아무런 대답도 하지 않음.	- 답을 아예 하지 않고 있기보다 모르면 모른다고만 얘기해줘도 된다고 반복적으로 이야기하자 아직 시간이 걸리긴 하지만 스스로 생각해보고 모른다고 답변을 함.
6/11	가	- 농담, 거짓말, 수업태도 등으로 인해 담당자가 주의를 주거나 지도하고 나면 대화 주제를 바로 바꾸는 편이었음. (‘죄송해요’ → ‘선생님 오늘 점심 뭐예요?’)	- 개별활동 시간에 의자에 누워서 잠을 청한 것에 대해 지도하자 따로 담당자를 찾아와 사과함. (담당자 옆으로 슬쩍 다가와서 할 말이 있는 것인지 묻자 손을 꼭 잡음 → ‘선생님 앞으로 수업시간에 잠안 잘게요’)
7/7	가	- 활동을 하다가 재료나 물건들이 부족하면 직접 찾지 않고 담당자나 일자리 참여자에게 가져다달라고 하거나 사무실 출입을 매우 꺼려하는 모습을 보임.	- 음료를 마실 열음이 필요하다고 해서 ‘어디서 구할 수 있을까?’ 하고 물어보니 미소카페에 다녀오겠다고 이야기함. 판매하는 용도라 미소카페 말고 사무실에 가서 같이 가져오는 건 어떤지 물어보자 바로 알겠다고 하며 담당자와 같이 가서 원하는 개수만큼 챙겨옴.
7/7	나	- 본인이 피해를 보거나 불편함을 느끼는 상황에서도 아무 말도 하지 않아서 대신 물어보면 항상 괜찮다고 함.	- 한0훈 이용자가 선풍기를 매우 세게 틀어서 열심히 자른 종이 도안이 자꾸 날아가자 직접 꺼달라고 이야기함.

날짜	이용자	기존	변화사항
			('0훈아 선풍기 꺼주면 안돼?')
7/30	가	- 본인이 하고 싶은 활동이 있으면 담당자나 일자리 참여자에게 대신 말해달라고 하거나, 직접 가서 물어보라고 해야 행동함.	- 탁구를 치고 싶은데 친구들은 근무 중이고, 담당자도 자리를 비우자 직접 직업반으로 가서 함께 탁구를 치자고 이야기한 뒤 물품도 스스로 꺼내서 게임을 진행함.
9/28	다	- 수업 시간에 모르는 부분이 있으면 전혀 말을 하지 않고 개별적으로 질문을 해도 반응하지 않으며 시선을 피함.	- 모르면 모른다고 얘기해야 설명해줄 수 있다고 반복적으로 하자 작은 목소리로 이야기하고, 친구들에게도 '대답해야지!' 라고 대신 얘기해줌.
10/14	가	- 답을 계속 틀리거나 어렵다고 생각하면 말을 돌리거나 '송민정 선생님이 생각해주세요' 라고 말함.	- 어려워도 답을 맞힐 때까지 답변하려고 노력했으며 같은 질문을 여러 번 해도 주제를 전환하지 않고 집중함.
10/15	라	- 담당자의 말을 따라하며 친구들에게 지시하거나 시키는 모습이 자주 관찰됨. ('그러면 안돼' , '선생님한테 혼나' 등)	- 담당자가 하는 말을 다시 친구에게 하면 기분이 더 나쁠 수 있으며 그건 심0명 이용자의 역할이 아님을 반복적으로 설명하자 빈도가 조금 줄어들음.
10/27	가	- 요리 프로그램을 하면 설거지를 굉장히 하기 싫어하고, 조금 덜 닦인 부분이 있으면 짜증을 내며 다시 친구에게 넘겨버림.	- 잘 안 닦인 부분도 손으로 닦아냈으며 그래도 안 지워지는 부분은 친구에게 건네주며 여기 다시 닦아달라고 얘기함.
10/27	가	- 수업시간, 식사 직후, 외부활동 시 트림을 매우 크게 하고 친구들이 더럽다고 반응을 하면 더 일부러 반복함.	- 매우 매너 없는 행동이기 때문에 참을 수 있으면 조금 참거나 작게 해주는 것이 예의임을 설명하였으며 실제로 한번 토했 이후에는 많이 줄어들었고, 무의식적으로 나왔을 때는 사과를 하기도 함.
11/8	가	- 이전에 비해 거짓말을 하는 횟수는 많이 줄었으나 직업반 혹은 자립반 이용자에게 괴롭힘을 당했다는 형식의 거짓말을 하는 경우가 있음. - 진짜인지 거짓말인지 물어보면 '농담이었어요' 라고 얘기하기는 하나 기분 나쁠 땐 거짓말 대신 어떤 부분 때문	- 수업 중 한 차례 거짓말('이0명 형이 돼지라고 놀렸어요')을 해서 "기분이 나쁠 땐 어떻게 하기로 했죠?"라고 물어보자 "장난이었어요. 오늘 점심을 많이 먹어서 놀릴까봐 걱정됐어요"라며 솔직하게 얘기함. - 잘못된 행동임을 인지하고, 왜 그런

날짜	이용자	기존	변화사항
		에 기분이 나빴는지를 설명해줘야 담당자가 위로해주거나 도와줄 수 있다고 얘기함.	거짓말을 했는지에 대해 설명하는 것이 가능해지고 있으며 그때의 기분이 슬펐는지, 화가 났는지, 속상했는지에 대해서도 계속 생각해보고 답변할 수 있도록 지도함.
11/9	가	- 수업 중 어렵거나 답이 나오지 않는 경우 담당자나 친구들에게 정답을 계속해서 알려달라고 하거나 풀이를 포기하고 다른 얘기만 하는 경향이 있음.	- 어려운 문제가 나와도 끝까지 풀어보려고 했으며 틀려도 계속해서 고민함. 또한 다른 사람에게 먼저 가서 도움을 요청하기도 하고 고마움도 적극적으로 표현함. - 숫자를 읽는 것도 5,000원과 500원을 오천만원이라고 읽었었는데 바르게 읽을 수 있게 됨.

3. 자기표현프로그램 “보고, 듣고, 말하고”

장애청년들이 자신의 욕구, 의견, 생각 등을 솔직하게 들어내고 적절하게 자기표현을 통해 타인과의 의사소통기술을 높이고자 8월 11일부터 10월 20일까지 매주 수요일 자기표현프로그램 “보고, 듣고, 말하고” 이 진행되었다. 매주 주제를 정하고 당사자가 직접 자유롭게 이야기할 수 있도록 하였으며, 이야기하는 모습을 촬영하고 이에 대한 피드백을 진행했다. 프로그램 전날 담당선생님과 함께 대본을 작성하고 자신의 생각을 정리한 후 대본을 화면으로 볼 수 있도록 해주었다. zoom을 통해 온라인으로 참석할 수 있도록 안내하였으나, 1명의 이용자만 1회 참석으로 출석 빈도가 매우 낮았다.

<자기표현프로그램 “보고, 듣고, 말하고” 진행일정>

회차	주제	참여인원	비고
1회기	프로그램 소개, 일정 안내	6명	
2회기	자기소개하기	9명	온라인 참석 1명
3회기	우리 가족 소개하기	7명	
4회기	좋아하는 음식(과일, 과자, 음료수)소개하기	8명	
5회기	좋아하는 물건, 놀이 소개하기	8명	
6회기	기억에 남는 장소 (맛집, 여행 등) 소개하기	9명	
7회기	가장 좋아하는 친구, 연예인 소개하기	7명	
8회기	가장 해보고 싶은 일 소개하기	7명	

회차	주제	참여인원	비고
9회기	10년 뒤 나의 모습 소개하기	7명	
10회기	마무리, 소감 나누기	7명	

10회기의 프로그램이 끝난 후 자신의 영상을 보고 “적당한 목소리로 이야기한다.” “정확한 발음으로 이야기한다”, “정면을 바라보고 이야기한다” “자세가 뻣뻣하여 있지않고 바르게 서있다” 4가지 분야에 대해 변화정도에 대해 본인과 담당교사가 함께 5점 만점으로 응답하였다. 당사자는 최초 3.92에서 4.40으로 0.48정도 좋아졌다고 평가했으며, 담당교사는 3.31에서 4.21으로 0.9만큼 좋아졌다고 평가했다.

<자기표현프로그램 “보고, 듣고, 말하고” 변화사항>

	최초		마지막	
	본인	교사	본인	교사
목소리	4.67	4.00	4.92	4.75
발음	3.58	2.67	3.83	3.67
자세	3.75	3.33	4.50	4.33
정면	3.67	3.25	4.33	4.08
평균	3.92	3.31	4.40	4.21



4. 성인발달장애인 자조모임 “발자취”

자립지원팀에서는 성인발달장애인이 자신의 여가시간을 스스로 계획·활용하고, 또래와의 안정적인 관계를 형성하기 위해 ‘발달장애당사자 취미개발 동아리(이하 발자취)’ 사업을 운영하고 있다. 서로의 여가시간을 공유함으로써 나에게 맞는 취미를 찾고, 보람 있는 낮 시간을 보내기 위함을 목적으로 하고 있으나 코로나19로 인해 6월 첫모임을 가진 후 온라인을 활용하여 정기활동을 진행하였으며 11월 19일 기준 온라인 11회, 오프라인 4회 총15회 진행하였다.

복지관 프로그램을 통해 온라인 수업에는 참여해본 적이 있으나 직접 링크를 연결해서, 또는 로그인 해서 접속해본 적이 없는 이용자가 대부분이었기 때문에 줌(ZOOM) 사용법을 교육하고, 익

속해질 때까지 설명하는 데에도 많은 시간이 소요되었다. 또한 양방향으로 소통이 이루어져야 하는데 본인의 생각이나 기분을 표현하기 어려워하는 경우가 많아서 **담당자 주도로 모임이 진행됐다.**

매주 온라인 모임을 진행하다보니 이용자들도 점차 적응하였고, 조금씩 모임 주제에 맞는 이야기를 준비해오기 시작하면서 장난도 치고, 서로에게 궁금한 점을 질문하기 시작했다. 상대방의 목소리가 잘 들리지 않을 때는 손으로 의견을 표시하기도 하는 등 긍정적인 변화들도 일부 관찰되었지만, 회원들 간의 친밀감은 잘 형성되지 않았다. 또한 매번 이야기할 수 있는 주제를 생각해오는 것에도 한계가 나타났으며 서로의 취미를 공유하지 못하다 보니 ‘관계형성과 취미개발’이라는 사업의 목적에 맞게 진행되지 못하는 부분들이 많아 11월부터는 대면과 비대면 모임을 병행하게 되었다.

온라인 모임으로 만날 때보다 자신의 의견을 이야기하는 것이 조금 더 수월해졌으며, 담당자를 매개로 서로 대화를 나누거나 하고 싶은 활동을 정하면서 기대감을 나타내는 등 밝은 분위기에서 모임이 진행되고 있다. 특히 자조모임은 리더가 중요한 만큼 역할을 부여하고 회원들을 지속적으로 독려할 수 있게 지지함으로써 담당자 없이도 안정적으로 모임이 이루어질 수 있도록 대면모임의 형식을 유지하고자 한다.

5. 고용

코로나 19상황이 지속되면서 복지관에서 지원하고 있는 고용에 대해서도 가장 큰 변화는 중증장애인의 재택근무이다. 고강도 사회적거리두가 계속되면서 사회 전반적으로 재택고용이 확산되었으며 장애인 고용 또한 재택으로 이루어졌다. 하지만 갑작스럽 재택근무로써 업무가 명확, 세밀화 되어있지 않아 장애당사자에게 혼란스러움을 겪을 수밖에 없었다. 사업체, 당사자 모두 무슨 일을 해야할 지 모르는 상황이 발생한 것이다. 이에 대면으로 직무지도가 진행될 때보다 2~3배 많은 지원이 필요했다. 따라서 재택으로 진행할 수 있는 업무를 재구상, 훈련하여 근무를 유지할 수 있도록 지원을 하였다.

첫 번째 시도로는 뇌병변 중증장애인의 재택근무를 위한 영상제작 업무 배치였다. 뇌병변 중증장애인으로써 복지관 내에서 환경미화, 사무보조 업무 직무를 수행하기 어려웠으며 복지관 내 동시간 대 인원수 제한으로 출근하는데 어려움이 있는 분이었다. 매주 목요일에 진행되는 회의시간에 근로자에 대해서 논의하였으며 본인의 노트북, 핸드폰으로 인해 재택근무가 가능하다는 점을 장점으로 발견할 수 있었다. 이에 휠체어를 사용하는 중증장애인으로써 양천구와 인근 공원들을 방문하여 편의시설을 점검하고 공원을 소개하는 영상을 촬영, 제작하기로 하였다. 이에 11월 19일 기준 총 3개의 영상이 완료되어 복지관 유튜브를 통해 업로드되었다.



두 번째 시도로는 재택근무자 지원이다. 채용과 동시에 재택과제물이 주어졌으며, 사업체 공지사항, 오픈채팅방 등 평소에 사용하지 않은 스마트어플을 활용해서 직무를 수행해야 했다. 또한 온라인 법정교육이 함께 진행되었으며 사업체에서도 갑작스런 재택근무로 직무에 대한 매뉴얼이 없었으며, 장애인이 스스로 직무를 수행하는데 어려움이 발생하였다. 이에 담당자가 일주일에 2~3번 유선, 내방하여 상담을 진행하면서 업무의 누수가 없도록 지도하였다.

IV. 결론 및 제언

본 연구에서는 팬데믹시대(COVID-19)로 인해 변화된 자립지원팀 사업에 대해 진행에 대한 내용을 기록하면서 포스트코로나 시대를 준비할 수 있는 자료로 활용하고자 진행하였다. 이에 자립지원팀에서는 의미있는 결과를 몇 가지 도출해 낼 수 있었다.

첫째, 비대면, 영상 교육으로는 이용자들의 변화를 이끌어내기에는 어려움이 있다는 것이 관찰되었다. 자가학습지의 경우 평균 88%의 높은 수거율이 있었으나, 발달장애인에 맞춘 교육내용이 아닌 일반 프린트 학습지로 미로찾기, 글씨쓰기, 색칠하기 등으로 이루어졌다. 이에 가정에서 무로하게 보내는 시간을 줄였다는 의미에서는 긍정적인 평가를 할 수 있으나 개인의 역량강화에 대한 부분은 평가하기 어렵다고 분석된다.

영상을 통해 자신의 이야기를 전달하는 “자기표현프로그램”에서는 스마트폰, 컴퓨터를 통해 참여할 수 있도록 보호자에게 안내하였으나 참여율이 현저히 낮았으며, 참여자 또한 발표력이 현저히 떨어지는 것으로 관찰되었다. 이에 복지관에서 자체적으로 비대면, 영상교육자료를 제작하여 배포하는데에는 한계가 있다고 사료되었다. 이에 소규모, 현장중심으로 교육할 수 있는 방법을 다양화하여 프로그램의 효과성을 높이고자 한다.

둘째, 발달장애의 경우 상황에 맞지 않는 대화를 지속하거나 본인의 상황에 대해서 언어적으로 표현하는데 어려움이 있다. 이에 지속적으로 자신의 감정, 상황에 대해 언어적, 비언어적으로 표현을 할 수 있도록 지원하고자 한다. 2021년에는 주로 본인, 가족에 대해 이야기를 했다면, 2022년에는 나를 둘러싸고 있는 환경, 취업상황 등에서 일어날 수 있는 상황에 대해서 적절하게 대응할 수 있도록 훈련하고자 한다.

셋째, 자립지원 코디네이터와 함께 진행하는 개별활동을 강화할 필요가 있다. 코로나19로 인해 단체 또는 그룹활동 인원에 제약이 생기면서 가정에 있는 발달장애인들의 도전적 행동이 증가하거나 인지·일상생활 등의 영역에서 퇴행이 발생하는 등의 현상이 나타나고 있다. 위의 자료에서 알 수 있듯이 집에 있는 발달장애인들은 TV나 휴대폰, 게임 등으로 시간을 보내는 경우가 많으며 의사소통, 지원자의 부재, 흥미 저하 등으로 인해 비대면 프로그램을 진행하는 것에 한계가 많기 때문에 지속적으로 참여할 수 있는 활동이 필요하다.

자립준비반의 경우 관내 개별·그룹 프로그램을 병행하면서 자립지원 코디네이터와의 1:1 매칭을 통해 당사자 중심의 서비스를 제공하고 있으며 이용자들의 만족도 또한 높게 나타났다. 하지만 개별활동 또한 코로나19로 인해 다양성이 축소된 상황이며, 이에 따라 관내에서 활동하는 경우도 있다 보니 이용자들 간의 시간표나 내용이 겹쳐서 온전한 개별활동이 이루어지지 못하는 경우가 발생했다.

따라서 보호자와의 논의를 통해 자립지원 코디네이터가 이용자 가정에 방문해서 개별활동을 진행함으로써 자립훈련(일상생활, 가사활동, 건강관리, 취미활동 등)의 효과성을 높이는 방안도 고려해볼 필요가 있다. 이러한 훈련이 반복된다면 혼자 집에 있는 것에 적응하고, 스스로 수행할 수

있는 분야가 늘어날 수 있을 것이며 궁극적으로는 자립능력이 향상되어 추후 자립을 진행하기 위한 밑거름이 될 수 있을 것이다. 개인에 맞춘 다양한 여가활동을 경험하고, 지역사회 시설을 이용하는 것과 더불어 자립훈련의 점차적인 확장이 필요할 것이다.

넷째, 가정 돌봄 기간 동안 가정 내로 학습지를 배부하는 것만으로는 적절한 직업훈련이 어려우며, 이에 훈련생들의 개별적인 삶의 욕구를 파악한 후 개별적으로 실시할 수 있는 과제들을 부여함으로써 보다 효과적인 가정학습 및 직업훈련이 실시되어야 할 필요성이 대두되었다. 훈련생들 대부분이 일상생활 속에서의 활동 범위가 현저히 한정적이며 이에 정서적 고립과 정서적 우울, 퇴행 등이 발생하고 있다.

이에 훈련생들이 복지관을 이용하지 않는 시간 동안에 본인이 원하는 삶을 그려나갈 수 있는 훈련이 필요하며, 개인이 추구하는 삶을 실행해나가기 위한 기초적인 과제들이 무엇인지를 알고 한 걸음 한걸음을 수행해 나갈 수 있도록 지원하는 역할을 담당자가 지원해 나가야 할 것이다.

담당자는 훈련생들과의 상담을 통해 개인의 기본적인 삶의 욕구를 파악한 후, 그 욕구들을 독립적으로 수행해나가기 위해 필요한 과정들을 과제물화 함으로써 스케줄 표로 수립하고, 가정 돌봄 기간에 스케줄 표에 맞추어 생활할 수 있도록 지도함으로써 보다 연속적이고 효과적인 직업훈련을 실시하고자 한다. 그리하여 가정 내에서 대부분의 시간을 TV나 휴대폰 게임 등으로 보내는 삶으로부터 벗어나 본인의 여가활동이나 지역사회 내 활동 등을 독립적으로 실시할 수 있는 전인적인 삶을 살 수 있도록 지원하고자 한다.

평생교육 측면에서의 장애인 교육 프로그램 개발 연구 조사

평생교육팀

I. 서론

1. 연구의 배경
2. 연구의 필요성 및 목적
3. 평생교육의 필요성 및 이론적 배경

II. 본론

1. 장애인 평생교육 지원체계
2. 타장애인복지관의 미디어교육 현황
3. 양천구 타기관 평생교육 프로그램 현황

III. 결과 및 제언

1. 결론
 - 1) 연구결과 분석
 - 2) 연구 한계점
2. 제언

1. 서론

1. 연구의 배경

헌법 제31조 제1항에서 ‘교육의 받을 권리’를 규정하고, 제5항에서 평생교육진흥 의무조항을 제6항에서 학교교육과 평생교육을 포함한 교육 제도의 법률주의를 천명하였다. 교육기본법 제9조에서는 학교교육을, 제10조에서는 사회교육에 관한 규정을 두고 있고 이를 통해 교육 관련법의 체계화를 도모하였다. 그리고 교육기본법, 초·중등교육법, 고등교육법 등 교육 3법에 비하여 주변적인 법률에 머물러 있었던 사회교육법이 1999년에 평생교육법으로 개정됨에 따라 평생교육 추진 체계가 정비되었다. 이에 따라 「평생교육법」은 헌법 제31조와 「교육기본법」을 상위법으로하고, 「초중등교육법」, 「고등교육법」과 함께 평생교육에 관한 일반법으로서의 기능을 수행하고 있다.(국가평생교육진흥원, 2017)

평생교육법 제1장 제2조에 의하면 평생교육이란 학교의 정규교육과정을 제외한 학력보완교육, 성인 문자해독교육, 직업능력 향상교육, 인문교양교육, 문화예술교육, 시민 참여교육 등을 포함하는 모든 형태의 조직적인 교육활동을 말한다(평생교육법, 2016). 2016년 평생교육법이 일부 개정되었는데 개정 이유는 현행 발달장애인 권리보장 및 지원에 관한 법률에 따라 교육부 장관은 발달장애인 의사소통도구 개발·지원과 평생교육을 지원할 의무가 있으며, 「장애인 등에 대한 특수교육법」은 평생교육진흥원이 장애인의 평생교육진흥프로그램을 개발하고, 장애인평생교육기관을 지원하도록 규정하고 있으나 실제 운영되고 있는 장애인 평생교육 기관은 극소수로 교육 내용도 문자해독교육에 머물러 있기 때문이다(평생교육법 제정·개정 이유, 2016)

평생교육법에서 볼 수 있듯이 모든 국민이 평생교육을 받을 권리를 가지고 있는 것처럼, 장애인도 평생교육을 받을 권리를 가지고 있다. 현재 일부 발달장애인들은 학령기 이후 전공과로 진학을 하기도 하지만, 장애 성인의 독립생활을 위한 평생교육 지원이 매우 부족하여 많은 발달장애인들은 본인의 선택이나 의지와 상관없이 학령기 이후 가정으로 되돌아가거나 보호시설에 위탁되는 등 삶의 질에 있어 매우 열악한 환경에 놓여있다. 장애인의 독립생활을 위해 장애 유형이나 장애 정도에 상관없이 부모에게 벗어나 주체자로서의 자신의 삶을 스스로 선택하고 결정하여 지역사회에서 다른 사람들과 어울려 살아갈 수 있도록 해야 한다. 그러기 위해서는 심신의 장애를 지니고 있어 생활하는데 어려움이 많은 장애인이 지역사회에서 독립된 인격체로 살아가도록 개인의 다양성과 환경의 차이를 고려한 지속적이고 체계적인 평생교육이 필요하다.

2. 연구의 필요성 및 목적

장애인의 평생교육이 중요하다고 하여 비장애인과 분리하여 요구하는 지원도 다르다고 따로 떼어서 생각해서는 안되며, 장애인 평생교육에 대한 지원 대책이 절실히 필요하다고 장애인 평생교육을 비장애인 평생교육과 같이 가셔도 안된다. 장애인이나 비장애인이나 출생에서 사망할 때까지 추구하는 행복의 개념은 똑같고 삶의 질을 향상시키기 위한 객관적 지표는 마찬가지로 때문에 평생의 기본 개념을 전제로 하여 장애인의 평생교육 모형이 생성되어야 할 것이다. 장애인 평생교

육의 필요성에 대한 인식 확산에 힘입어 장애인 평생교육 관련 연구는 증가하고 있지만 장애인 평생교육 실태와 현황을 나타내는 정도에 불과하고, 내용에 있어서 연구 대상이 주로 발달장애에 국한되어 있으며 프로그램에 관한 연구도 부족하다.

장애인평생교육을 평생교육의 한 영역으로 심도 있게 다루기 위해서는 장애인 평생교육 프로그램의 명확한 분석과 공급 패턴에 대한 논의를 시작할 필요가 있다. 한 사회의 평생교육 프로그램 수와 종류를 조사 분석하는 것은 그 사회의 학습 생태를 파악하는 첫 걸음이며, 한 사회에서의 평생교육 프로그램이 어떤 방식으로 생산되고 운영되고 소비되고 있는지를 알아보기 위해 반드시 필요한 전제 조건이기 때문이다(한승희, 양은아, 이재열, 2011)

이에 이 연구에서는 서울시 내 장애인 평생교육 프로그램의 현황과 양천구 내 유관기관의 교육 프로그램을 비교 분석하여 한계와 개선점을 마련하고자 하며, 뉴노멀시대에 맞춰가는 양천해누리 복지관 평생교육사업을 실천하기 위한 전략을 구축하고자 한다.

3. 평생교육의 필요성 및 이론적 배경

가. 평생교육의 필요성

평생교육은 현대사회의 도전과 위기에 적극적으로 대처하기 위해 필요하다. 현대사회가 안고 있는 제반 문제들을 효과적으로 해결하고 더 나아가 그것들을 예방하기 위해 모든 사회구성원들을 대상으로 평생교육이 실천되어야 한다. 평생교육은 학교 교육의 문제점(학교교육의 보완)을 해결하기 위해서도 필요하다. 학교 교육의 문제점으로는 일정한 연령의 청소년에게만 교육이 제한되어 있다는 점, 교육 내용이 지식에 편중되어 있다는 점, 학교 교육을 지나치게 강조한다는 점, 교육과 생활이 분리되어 있다는 점이 있는데 이런 학교 교육의 결함들을 개선하기 위해 평생교육은 필요하다. 또한 사회교육을 활성화하기 위해서도 평생교육은 필요하다. 급격한 사회변화에 따른 문화지체 현상의 야기, 기존 사회구조의 변화, 산업화에 따른 직업구조의 급변 등은 사회교육의 확충을 불가피하게 만들었다. 이런 사회변화와 타분야에 대한 이해, 세대·남녀·집단 간의 조화와 협력, 학교 이외의 청소년 직업 훈련, 성인교육 등에 관한 사회교육의 요구 증가에 따라 평생교육에 대한 필요성이 더욱 대두되게 되었다.

나. 이론적 배경

평생교육은 인간이 인간다운 삶을 살아 나가는데 있어서 중요한 역할을 하는데 이것이 평생교육의 필요성이다. 장애인 또한 평생교육 차원에서 소외되지 않는 삶으로써 자율성을 추구하는 존재로 인식되어야 한다. 왜냐하면 장애인에게 평생학습 기회를 제공하는 것은 인간 학습의 소산인 문화적 공생가치를 상승시키는 동시에 21세기 시대적 요구로서 평생학습 이념과 가치를 조화 있게 구현하며, 사회문화적으로 장애인을 성숙시키는 기회를 제공하게 되기 때문이다.(박원희, 2002) 따라서 장애인 평생교육은 비장애인을 위해 분리된 교육이 아니라 비장애인과 함께 언제 어디서나 균등한 교육을 평생 보장 받아야 한다. 그러나 장애인 평생교육 내용은 일반 평생교육 방법으로 접근해서는 안된다. 장애인은 심신의 장애로 인해 장애의 경감·극복 내지는 보완에 필요한 특별한 지원을 요구할 뿐만 아니라 장애 아동의 경우에는 적절한 교육과 여가활동을 통해 정서적으로 자율적이고 독립적인 성인 생활로 전환하는데 필요한 지원을 해야 하기 때문이다. 장애인 평생교

육은 그들의 삶의 질 제고를 위해 학교 교육 이외의 교육이라 정의하는 협의의 법적인 정의보다는 기간의 축에서는 요람에서 무덤까지의 수직적 통합을 장소의 축에서는 가정교육, 학교교육, 사회 교육을 수평적으로 통합한 교육으로 보는 광의의 정의를 받아들여 교육의 보편성, 종합성, 연계성, 융통성, 다양성, 자율성, 자기실현을 특징으로 하는 제반 의도적이고 조직적인 모든 교육활동이라 정의할 수 있다.(국립특수교육원, 2001). 따라서 장애인 평생교육은 문해교육, 인적자원 개발교육, 시민교육 등과 같은 일반적인 교육의 내용 이외에 장애인만이 지니고 있는 가치와 욕구 충족을 위한 내용으로 구성된 교육을 제공해야 한다.

II. 본론

1. 장애인 평생교육 지원체제

가. 장애인 평생교육 관련 법령

평생교육이란 시기와 장소, 대상에 국한하지 않고 삶의 모든 영역에 걸쳐 인간이 일생동안 계속하는 교육의 과정이며 학습의 과정을 의미한다. 우리나라 헌법은 제31조 제1항에 ‘모든 국민은 능력에 따라 균등하게 교육을 받을 권리를 가진다.’ 라고 규정하고 있으며 제31조 제5항에는 ‘국가는 평생교육을 진행하여야 한다’ 고 규정하여 평생교육이 국가의 책무임을 선언하고 있다. 이는 국민이 균등하게 받아야 하는 교육권이 학령기를 비롯하여 특정시기만 보장되는 것이 아니라 전 생애 동안 보장되어야 함을 뜻한다. 그러므로 우리 헌법은 아무리 심한 장애를 가졌다 하더라도 일반 국민과 동등하게 평생 동안 교육 기회를 보장받아야 하며, 그 자신의 능력을 최대화하는 적합한 교육을 받을 권리가 있음을 규정하고, 그것이 국가의 책무임을 분명히 하고 있다.

나. 장애인 평생교육기관

일반적으로 평생교육시설은 운영주체와 성격에 따라 국가주도형·학교주도형·민간단체주도형·종교 및 문화기관주도형·기업주도형으로 구분하고 교육내용을 중심으로 국민생활에 필요한 기초교육과 교양교육·기업기술과 전문교육·건강과 보건의교육·가족생활교육·지역사회교육·여가교육·국제이해교육·국민독서교육·전통문화이해교육 시설 등으로 구분하며 설립 목적과 기능에 따라 사회교육 전담기관·일반교육기관(학교)·준교육기관·기타교육기관으로 구분하며 운영형태에 따라 학교형 교육기관·기관형 교육기관·민간형 교육기관·훈련 및 연수형 교육기관·시민사회단체형 교육기관으로 구분한다. 그리고 평생교육 시설은 교육대상을 중심으로 공무원교육·농민교육·여성교육·노인교육·근로자 교육·청소년 교실 시설 등으로 분류한다

이러한 평생교육 시설의 분류준거에 의거하면 장애인 평생교육 시설에 포함될 수 있는 기관들은 매우 광범위하고 다양하다. 학교는 물론, 일반 성인을 대상으로 학원, 수련시설, 사회복지시설, 직업훈련시설, 고용지원시설 등이 모두 성인 장애인 교육시설에 포함되며 장애인으로 대상으로 하는 학교, 학원, 장애인복지시설, 장애인직업재활시설과 고용지원시설 등도 모두 장애인 평생교육 기관에 포함된다. 따라서 장애인 평생교육 실태를 조사하기 위해서는 장애인 평생교육 기관의 범위를 정하는 것이 중요하다. 장애인을 대상으로 하는 평생교육기관은 아래 표와 같다.

<장애인 평생교육 운영기관>

유형	사업분야 또는 설립주체
장애인 재활시설	지체장애인 시설, 시각장애인 시설, 청각언어장애인 시설, 지적(자폐성) 장애인 시설, 중증장애인 요양시설, 장애영유아 시설
장애인 직업재활시설	근로작업장, 보호작업장
장애인 지역사회 재활시설	장애인복지관, 주간보호시설, 공동생활가정, 장애인체육시설, 수화통역센터, 점자도서관, 단기보호시설
장애인 직업훈련기관	공공직업훈련관, 민간직업훈련관
장애인 야학	법인, 민간단체, 개인, 학교 형태의 평생교육시설, 기타
특수교육지원센터	특수교육지원센터

2. 타장애인복지관의 미디어 교육 현황(서울시 서남권역 중심으로)

코로나19 대유행 장기화에 따라 복지서비스 전달 체계가 온라인으로 변화하고 있다. 이에 장애인 복지서비스를 제공하는 기관에서도 온라인(비대면) 형태의 복지 서비스 제공으로 빠르게 변화하고 있어 서울시 내 서남권역의 장애인복지관에서는 어떠한 비대면 복지 서비스와 평생교육 프로그램을 제공하고 있는지 조사하였다. 서울시 내 장애인복지관에서 운영하는 미디어 평생교육 프로그램은 아래와 같다.

<서남권역>

기관명	프로그램	내용
강서뇌성마비복지관	유튜브 채널 운영	행사영상, 온라인 설명회, 참여자 추천 등
	슬기로운 혼밥생활	밀키트 제공/ZOOM 활용
	부모교육	ZOOM 활용하여 교육
관악구장애인복지관	유튜브 채널 운영	행사영상, 온라인 설명회, 참여자 추천 등
	비대면 체육활동	ZOOM 활용 송출
	언어재활	ZOOM 활용 송출
	방구석 음악회	ZOOM 활용 송출
	온라인 집콕 놀이	테블릿pc 제공하여 운영
	행복교실	ZOOM 활용 송출, 요리교실
금천장애인복지관	유튜브 채널 운영	행사영상, 장애이해교육, 교육 등
	온라인 간담회	비대면 간담회
	체육수업	컬링 수업, ZOOM 활용 송출
기쁜우리복지관	유튜브 채널 운영	행사영상
	온(on)가족 행복 휴인원	네이버밴드활용/가정용골프게임시뮬레이터제공
	온라인 무용교실	줌 활용 / 전문강사 초빙 / 쌍방향 비대면

		수업 진행
	비대면 직업상담	카카오톡 활용 / 비대면 구직상담
	부모대상 온라인 부모 교육	줌 활용 / 사이버 범죄 관련 교육
	아름드리 문화축제 - 드림캐 쳐만들기	줌 활용 / 키트 제공 / 선물 제공
	연택트 댄싱대회	온라인 진행
늘푸른나무복지관	유튜브 채널 운영	행사영상
서울남부장애편복지관	유튜브 채널 운영	개관영상
		남부, 특별함에 물들다
		파크골프
		댕댕이 교실
		이동식 이불 빨래방
		등산 자전거 동아리
		이모저모
		켈리교실 비대면
		프로그램 안내
		팀별 온라인 사업설명회
		목공예
		온라인 음악방송 짹짹 - 스트레칭 / 요가 / 체조 연계
		프로그램 추천
		비대면 프로그램
발달장애인복지관	유튜브 채널 운영	10대뉴스
		건강한 여성 동영상
		친한친구 동동모금회
		플라잉디스크 대회
		오시는길
		장애인권현정
		즐거로운 드림키트 -빛상자 만들기
		간단 DIY - 미니상자/ 미니붕어빵 만들기 - 종이
		스트레칭
		줍깅
		분리배출
		취업자 신년회
		역할극- 성냥팔이 소녀 / 선녀와 나무꾼 - 자기 결정권
		팀 소개
		프로그램 추천 영상
		직원 브이로그
		이용자 브이로그
		가족참여이벤트-여름요리콘테스트
		발달장애인 온라인 건강관리 강좌
비대면 가족 걷기대회	워크온 앱 다운 /워크온 - 걸음수 자동측정 커뮤니티 공유 가능 앱 /커뮤니티 초대/ 활동	

		안증 /소감문 / 선물 택배 발송
	우리집 미니힐링팜	콩나물 재배 키트 제공 /가족참여이벤트/인증사진 /소감문 /기프티콘 증정
	사진공모전 - 인성의 봄	지역사회 사진 공모전
	온라인 건강관리 강좌	2회기/통증관리/영양관리/전문강사 초빙 / 증 이용
	여름요리 콘테스트	사진 공모전 (요리재료 / 요리하는 모습 / 완성요리)
	따뜻한 말 한마디	이용자 가족만의 연말시상식 /가족 칭찬 공모전 / 가족상장 수령/기프티콘 증정
	가족과 여름나기	가족참여이벤트 / 미니폴장 밀키트 마스크팩 제공 /활동 사진 인증 /소감문 /선물 택배 발송
	연택트 프로그램 - 보라매 아카데미	체육 / 미술/음악/요리/문화&인권/
	연택트 프로그램 - 기능향상 팀	개인별 활동자료 제공 /영상통화 모니터링 / 가정활동지 배포 / 활동 모니터링 및 피드백
	연택트 프로그램 - 직업활동1 팀	가정 교육자료 및 활동지 배포
		매일 학습자료 배포
		매일 화상 수업 진행
		입소예정자 온라인 학습자료 공유
		외부지원사업 화상수업
		방문 직접 지원 서비스
	연택트 프로그램 - 직업활동 2팀	가정 작업 진행 (물품픽업&배달)
		온라인 취업후 적응 지원
	연택트 프로그램 - 평생활동 팀	장애인 복지 일자리 온라인 기본교육 진행
		가정에서 함께하는 굿데이 활동집
	연택트 프로그램 - 가족 / 지역활동 팀	전문 비대면 상담
		온라인 가족참여 이벤트
		스몰 스파크 교육 자료 배포
성프란치스코 장애인복지관	유튜브 채널 운영	베이킹-카스텔라/호밀빵/누네티네/두부스낵/ 단과자/만쥬/망모스/무지개를/밤과자/바게트/ 생도넛/슈/식빵/파이/크리스마스쿠키/포카치아 / 호두바게트 /
		뷰티볼도네이션
		여성발달장애인 성인권
		연극활동 메이킹필름
		찾아오는 길
		쉽게 소통하는 책
		팀 사업설명회
		다함께밥상-열린부엌
		카카오톡 / 인스타그램 / 페이스북 / 유튜브 운영
	장애인식개선 캠페인	온라인 - 장애에 대한 잘못된 편견 해소

여성장애인모성권강화캠페인	온라인 / 모성권 설명 /퀴즈 진행
함께 걷는 가리봉길	온라인 / 지역 퀴즈
배리어프리 영화 온라인 무료 상영	서울시공공서비스홈페이지/QR/선착순
집콕놀이	키트제공 / 느타리 / 표고 /밀피유 키트 / 종이집 /앵두전구 /보드게임
출산 준비 교실 , 태교교실	온라인 / 키트제공 / 아이용품 /수어 통역사 / 건강관리 / 육아법 / 산전후 요가 / 우울 예방 /약물건강

3. 양천구 내 타기관 미디어 교육 프로그램 현황

양천구 내 유관기관에서는 어떠한 비대면 복지 서비스와 평생교육 프로그램을 제공하고 있는지 조사하였다. 양천구 내 복지기관에서 운영하는 미디어 평생교육 프로그램은 아래와 같다.

기관명	프로그램	내용
양천어르신종합복지관	양천어르신TV(유튜브채널)	노년기 질환 예방하기/이벤트/만들기 교육/봉사자 모집/캠페인 등
	생활체조	강사를 활용한 체조 수업 송출
	스마트폰 어플 사용법	주요 어플 사용법 송출
	유튜브 사용법	유튜브를 사용하는 방법 송출
	가요교실	온라인 가요 교실
신정종합사회복지관	취업알선	유튜브로 취업에 관한 정보 제공
	민들레TV	복지관 사업 홍보/이벤트 영상 업로드
	칼림바	칼림바 연주 교육
	안전관리	브이로그
목동종합사회복지관	장애인식개선 캠페인	캠페인 영상 송출
	동화구연	영상 송출
	사업홍보	유튜브로 송출
한빛종합사회복지관	서비스 이용 매뉴얼	영상 송출
	온라인 인권교육	영상 송출
	북한이탈주민 고향문화	
신목종합사회복지관	사업 홍보	영상 송출
	자원봉사자 교육	
	온라인 전시회	
신월종합사회복지관	유퀴즈 온더 신월	TV프로그램 '유퀴즈 온더 블록' 벤치마킹
	사업 홍보	영상 송출
	온라인 캠페인	

Ⅲ. 결과 및 제언

1. 결론

1) 연구결과분석

서남권역 장애인복지관, 양천구 내 유관기관(복지관)에서는 이용자의 욕구와 복지관의 특성, 특색에 맞는 평생교육 관련 프로그램을 자체적으로 운영하고 있다. 각 기관들의 공통점은 온라인을 통해 가정에서 또는 외부에서도 프로그램을 쉽게 접할 수 있는 방법에 접근하고 있다는 것이다. 각 기관들은 특히 유튜브와 줌과 같은 영상 미디어를 적극 활용하고 있다. 유튜브로 복지관의 사업 홍보 또는 이벤트만을 진행하는 것이 아니라 프로그램을 시청할 수 있도록 하여 가정에서 또는 외부에서도 보고, 듣고, 따라 할 수 있는 방법으로도 서비스를 제공하고 있음을 알 수 있다. 또한 줌과 같은 화상 플랫폼으로 비대면 회의나 평생교육 프로그램 이용을 가능하게 하고 있다. 이에 우리 복지관에서도 해누리TV를 통한 평생교육 프로그램 제공과 화상 플랫폼 서비스를 활용한 평생교육 제공에 대해 고민이 필요할 때이다. 추가적인 공통점으로는 건강과 생활, 문해 교육 프로그램이 마련되어 있다는 것이다. 이러한 프로그램이 마치 노년층에게 맞춰진 교육 프로그램으로 인식될 수 있으나 건강, 생활, 문해 교육은 남녀노소 구분하지 않고 우리 생애 전반적으로 필요하고 이어지는 것들이다. 다만 미디어를 통한 교육 프로그램은 종합사회복지관보다는 장애인, 노인과 같은 특정 대상층에게 복지 서비스를 제공하고 있는 기관에서 활발하게 이루어지고 있음을 알 수 있다. 양천구 관내 종합사회복지관은 미디어를 통한 사회교육, 평생교육을 제공하는 것 보다는 사업의 홍보, 이벤트에 치중하는 모습이다.

2) 연구의 한계점

본 연구는 타기관의 미디어 교육 사업을 중심으로 현황을 알아보는 연구로 진행하여 우리 기관을 이용하는 이용자를 대상으로 한 미디어 교육 사업 욕구 조사를 시행하지 않았다. 이용자의 욕구를 중심으로 향후 평생교육팀의 미디어 교육 프로그램 커리큘럼을 제시해야하나 타기관의 현황만을 통해 사업 제언을 논의하는 것은 일방적인 부분이다.

2. 제언

우리 복지관 평생교육 프로그램을 제공하는 사업팀은 대면 서비스만을 고수하지 않고 서비스 전달체계 다변화에 대한 고민을 해야 한다. 포스트 코로나를 보내오면서 사회문화적인 변화가 상당히 진행되고 있다. 비대면(언택트)이 일상화 되어가고 디지털 경제가 가속화될 전망이다. 코로나 19 대응 과정에서 이동금지, 사회적 거리두기 등으로 불가피하게 비대면 접촉을 통한 경제·사회·교육이 늘어나면서 디지털 경제로의 전환이 가속화 되어가고 있으며 전통적으로 오프라인으로 활동이 이루어지던 쇼핑, 교육 등에서 비대면이 일상화되는 온·오프라인 융합의 시대가 도래할 것으로 전망하고 있다. 이에 장애인 평생교육 또한 가정이나 외부 공간에서 시공간을 따지지 않고 쉽게 접할 수 있는 방법으로 교육 프로그램 제공을 위한 노력이 필요하다. 장애인이 변화하는 사회에서 교육 프로그램 이용이 가능하게 되기 위해서 우선적으로 알아야 할 것은 스마트폰 또는 태블릿 PC, 컴퓨터 활용에 대해서 알아야 한다. 타기관에서 눈여겨 봤던 영상으로는 스마트폰 주요

어플 사용법 알기였다. 주요 어플 사용법은 스마트폰을 사용하는 일상생활에서 꼭 사용해야만 하는 것, 필요한 것을 얻게 되는것, 사람들과 소통해야 하는 것 등의 어플을 우리 이용자가 사용할 수 있는 방법을 익히게 하여 세상과의 단절, 인간관계의 단절을 해소할 수 있는 방법이 될 것이기에 평생교육팀에서는 스마트 교육에 대한 프로그램을 준비하여야 한다. 또한 우리 복지관 유튜브 채널 '양천해누리복지관TV'가 복지관의 홍보, 사업소개 등의 영상 송출로만 진행되는 것이 아니라 영상 송출로서 장애인 평생교육을 제공할 수 있는 아이템을 구상하여 시간과 장소에 대한 불편없이 언제, 어디서든 시청이 가능한 교육 내용으로 온라인 교육을 실시하고자 한다. 추후 새로운 미디어 교육을 준비할 때 이용자의 요구와 필요 사항 등을 기록하고 타기관과의 차별성을 위한 프로그램을 기획하여 복지관 미디어 사업의 선도적인 기관으로 거듭나고자 한다.

뉴노멀 시대에서 복지관 재활치료 서비스의 대응 방안 및 전략 연구

기능향상팀 수중재활운동사
윤민식

I. 서론

1. 연구의 필요성 및 목적
2. 연구의 목표 및 과제

II. 본론

1. 뉴노멀 시대에서 장애인복지의 변화
2. 양천해누리복지관 재활치료 서비스의 역할과 접근 방법
3. 국내 기관별 재활치료 접근방법 조사
4. 국외 기관별 재활치료 접근방법 조사
5. 국내외 기관 재활치료 프로그램 접근방법의 변화

III. 결론 및 제언

1. 결론
2. 제언

참고문헌

1. 서론

1. 연구의 필요성 및 목적

재활의 가장 중심적인 과제는 삶의 질 향상이다. 이는 대상자 자신이 가지고 있는 잠재력 뿐만 아니라 삶의 의미에 대한 견해에 의해 결정되는데, 대상자가 가능한 한 최고 수준의 질적 삶을 누릴 수 있도록 돕는 것이다. 또한 재활은 사람답게 될 권리와 자격과 존엄성이 어떤 원인에 의해서 손상된 사람이 그 권리와 자격과 존엄성이 회복되는 것을 의미하며, 장애인의 재활은 장애를 은폐(cover) 하는 것이 아니고 회복(recover)하는 것이다. 재활의 일차적 목표는 대상자가 그의 최적의 기능수준을 되찾아 최상의 안녕 상태를 성취할 수 있도록 도와주는 것이며, 구체적인 목표는 장애예방과 재활서비스를 통하여 신체적 장애물, 사회적 장애물의 제거를 위해 노력하여 사회적으로 개인이 정상적인 역할 수행을 할 수 있도록 하여, 더 이상의 장애를 예방하고 현존 능력을 유지하며 상실된 능력을 회복하도록 직접·간접 간호를 제공하며 변화된 생활양식에 적응하도록 교육하기 위함이다.(김진자, 2002)

재활 서비스는 그들이 가정에서 남은 여생을 보다 바람직하게 살도록 하는데 있어 매우 중요한 것이며 가족이나 주위사람들의 책임과 부담을 덜어주기 위해서도 필요한 서비스 일 것이다.(Langhorne, 1995)

재활은 궁극적으로 인간의 가치실현에 있으며, 장애인이 사회의 구성원으로서 가치를 실현할 수 있도록 모든 서비스를 제공하는 과정이다. 또한 의료재활서비스의 주요한 공급원인 장애인 복지관이 의료재활서비스를 효과적으로 공급하는 것은 장애인의 재활을 위해 무엇보다도 중요하다.(최명선, 2002) 또한 장애인복지관은 현재 병원이나 사설치료기관을 제외하고 치료지원을 제공하는 대표적인 공공기관이며, 발달지체유아를 위한 치료지원을 가장 저렴한 비용으로 제공받을 수 있는 기관이다.(황복선, 김수진, 2002)

이처럼 장애인복지관은 영유아부터 성인, 선천적 장애와 후천적 장애까지 모든 연령대의 장애인에 대하여 저렴한 비용으로 재활치료 서비스를 제공하고 있으며 장애인의 원활한 일상생활 영위와 가족, 주위사람들의 책임과 부담을 감소시키는 등의 긍정적인 역할을 수행한다. 위와 같은 필요성을 통해 양천해누리복지관 기능향상팀은 장애 당사자의 신체적·정신적 기능향상을 위해 다양하고 전문적인 접근방법으로 재활 서비스를 제공하고 있으며 이를 통해 최종적으로 이용자의 권리와 자격, 존엄성이 회복되고 원활한 일상생활을 영위할 수 있도록 지원하고 있다.

정보제공 채널인 양천지식in과 복지관 유튜브 채널도 활용하고 있으며 프로그램 종료 후 이루어지는 상담에서 나아가 구체적인 자료를 제시함으로써 가정 내에서도 진행되는 재활치료가 명확하고 원활하게 이루어 질수 있도록 하여 이용자에게 서비스에 대한 만족도 향상과 재활에 대한 의지, 자신감 등을 강화시켜 일상생활에서 더 긍정적인 영향을 받을 수 있도록 하고 있다.

하지만 직접적인 재활치료 서비스는 환경 변화에 매우 민감하다. 코로나19는 비말 감염을 통해 전파되기 때문에 대면 서비스를 제공하는 프로그램에서는 프로그램 중단을 할 수 밖에 없는 상황이 오기도 하였다. 시간이 지나면서 적절한 대응책을 마련하여 복지관 이용자의 재활치료가 중단되지 않도록 노력하고 있으나 또다시 올지 모르는 특수한 환경 변화에 대비하여 명확하고 구체적인

인 대응 방법을 확보하여 지속적으로 질 높은 재활치료 서비스를 제공할 필요가 있다.

본 연구는 뉴노멀 시대에서 국내외 재활치료 서비스의 접근 방법 변화에 대해 연구하고 이를 통해 뉴노멀 시대에 대응할 수 있는 양천해누리복지관 만의 전략을 세워 안전하고 질 높은 재활치료 서비스를 제공할 수 있는 방안을 마련하고자 한다.

2. 연구의 목표 및 과제

본 연구의 목표는 뉴노멀시대에 적합한 복지관 재활치료 서비스의 대응전략을 구축하고자 하며, 국내외 기관들의 대응 및 접근방법을 조사하여 비교한 후 향후 코로나19와 같은 상황이 재차 발생하였을 때 중단 없는 서비스가 이루어질 수 있도록 방안을 제시하고자 한다.

이에 따른 구체적인 연구과제는 다음과 같다.

첫째, 뉴노멀시대(코로나19 팬데믹)에서 양천해누리복지관 재활치료 서비스는 어떻게 진행되었는가?

둘째, 국내 재활치료 서비스는 어떠한 방식으로 진행되었는가?

셋째, 국외 재활치료 서비스는 어떠한 방식으로 진행되었는가?

II. 본론

1. 뉴노멀 시대에서 장애인복지의 변화

뉴노멀이란 과거를 반성하고 새로운 질서를 모색하는 시점에 자주 등장하는 말로, 시대 변화에 따라 새롭게 부상하는 표준을 의미한다. 경제학에서는 새롭게 형성된 경제 질서로 통용되는데, 일반적으로 2007~2008년 진행된 세계 금융 위기 이후 등장한 새로운 세계경제 질서를 의미한다. (「New Normal(business)」, 『Wikipedia』.) 세계 채권펀드 핼코(PIMCO)의 최고경영자 무하메드 엘 에리언이 처음 사용하면서 널리 알려졌다.(changed, and our economic vocabulary can't keep up」, 『The Washington Post』, 2, DEC, 2013.)

코로나19 이후 뉴노멀은 경제용어라기보다, 전반적인 우리 일상의 변화와 코로나19 이후(post corona)를 상상하는 말이 되고 있다.(명숙, 2020)

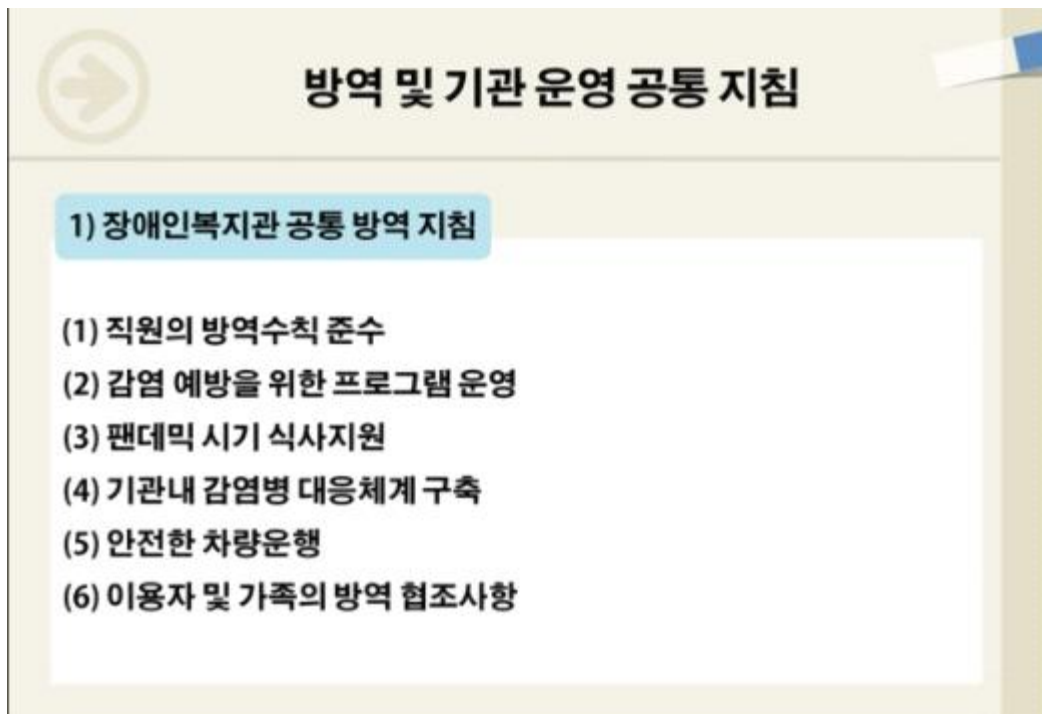
코로나19 사태로 인한 뉴노멀 시대에서 장애인 복지란 복지시설의 휴관으로 장애인과 노인 등 취약계층의 돌봄 공백이 심각해지고 생계와 안전에 대한 위협도 높아지고 있다. 또한 복지시설도 예전과 같은 전면적인 운영은 불투명한 상황을 맞고 있다.

장애인들은 재난 취약계층으로 면역력이 약한 경우가 많아 바이러스 노출에 대한 위험이 높아 외부 활동이 더욱 축소되었다. 특히 코로나19의 확산과 함께 복지서비스 제공 기관의 운영 또한 중단되어 무료급식을 비롯해 목욕 및 이·미용 서비스 등 장애인들의 생활 전반에 영향을 끼치게 되었다. 특히 장애인복지관에서 제공하는 기본적 서비스를 비롯해 문화여가 활동, 각종 치료, 행사 참석 등 장애인의 삶의 질을 향상시키기 위한 많은 서비스가 제공되지 못했다.(박홍열, 2021)

이처럼 대면/직접 서비스로 진행되던 다양한 프로그램들이 운영 중단 되면서 혼돈의 시기에 이

르렸고 각 기관들은 비대면/언택트 서비스로 프로그램의 중단을 최소화하고자 노력하였다. 하지만 코로나19 장기화로 인하여 프로그램 운영뿐만 아니라 장애인복지관의 운영까지도 언제 정상화가 될지 미지수였다.

장애인복지관의 서비스는 대상자의 연령이 영유아부터 노인에 이르기까지 생애주기별 서비스와 15가지 유형의 장애영역별 맞춤형 서비스 지원 그리고 장애인이 살아가는 지역사회 내 환경의 변화 등 다양하고 포괄적인 서비스를 제공해야 하기에 다른 사회복지서비스와 달리 장애인복지관의 특수성과 전문성이 필요한 영역이다. 이에 따라 서울시장애인복지관협회는 장애인복지관 맞춤형 대응 매뉴얼을 개발하였으며 매뉴얼은 다음과 같다.



또한 이용자 및 가족의 장애인복지관 방문 절차를 3단계로 구성했다. 먼저 ‘장애인복지관 방문 전’에는 사전예약제 실시, 출발 전 건강 체크, 마스크 착용, 식사 및 간식 사전 섭취 등을 담았다. ‘장애인복지관 방문 시’에는 기관 입구에서 건강 체크, 방문자 명단 작성, 지정장소에서 대기, 대기 시 다과 섭취 및 대화 자제 등을 하도록 했다. 마지막 ‘장애인복지관 방문 후’에는 프로그램 이용 후 즉시 귀가하며, 귀가 후 마스크를 폐기하고, 특이사항 발생 시에는 담당자에게 연락하도록 했다.(에이블뉴스, 2021.01.26.)

분과별 지침 중 ‘치료와 컨설팅’은 장애인의 개별성을 존중하고 발달을 촉진하는 치료 및 치료효과를 지속하기 위한 컨설팅을 병행함으로써 종합서비스를 제공하는 것으로, 표준형치료(아동과 성인대상 전문적 치료)와 지역사회지향치료(학교 등 찾아가 제공)등으로 나뉜다. 장애아 조기 개입은 장애로 인한 추가적인 불이익을 방지하기 위한 필수적인 서비스지만, 거리두기의 장기화로 서비스가 중단되면서 발달의 결정적인 시기를 놓치는 것에 대한 우려가 많다. 이에 지속적인 발달 상황 모니터링 및 치료 서비스 제공이 필요하다. 또한 치료 서비스 운영 중단 조치로 발달장애인의 일상균형이 붕괴되고 가족의 돌봄 부담이 가중, 익숙한 서비스 기관에서 다양한 치료서비스 이

용이 절실하다. 철저한 방역을 통해 장애인복지관, 가정 등 다양한 환경에서 치료서비스를 유지하고, 당사자와 가족의 의견을 반영한 비대면/대면 서비스 체계 구축이 필요하다.

주요 강조점으로는 ‘표준형 치료’의 경우 1)사회적 거리두기 단계에 따른 재활치료 프로그램 진행, 2)코로나19 확산에 따른 이용료 환불, 이용기간 연장 지침 수립, 3)마스크 미착용 장애인에 대한 프로그램 참가 기준 수립, 4)운영 및 시설비, 이용료 보조 등이다. 세부 매뉴얼로는 거리두기가 1~1.5단계시 1:1 및 10인이하 집단 재활치료 프로그램을 진행하며, 65세 이상 등 고위험 이용자를 사전에 파악해야 한다. 시설면적 4㎡당 1명, 2m 거리 유지를 한다. 단, 장애인체육시설에서 이뤄지는 수중재활프로그램의 경우 6㎡당 1명을 운영한다. 또 시간표 및 참가인원 조정 등을 통해 이용자 입퇴실시 밀집을 최소화 한다. 또한 1회용 마스크를 착용하고, 소독 용이한 인조가족/1회용 시트, 베게 커버를 사용하며, 조음 및 구강훈련 시 립뷰마스크를 착용한다. 불꽃장, 촉각 물품, 구강악기는 사용을 금지한다. 과호흡 감소, 그룹원과 신체접촉이 최소화되도록 프로그램을 조정해야하며 필요시에는 비대면 대체 프로그램으로 진행토록 했다. 한편, 사회적 거리두기 2단계 이상 조치시 감염우려로 인한 결석 환불, 결석에 따른 이용기간 연장 등의 기준도 필요하다고 제시했다.(에이블뉴스, 2021.01.26.)

대응 매뉴얼을 적용하여 사회적 거리두기 단계에 따라 프로그램을 운영하고 있으며 감염이 일어나지 않도록 방역에 최선을 다하고 있다. 또한 치료 프로그램 담당자들은 인원 및 시간표 조정을 통해 안전한 서비스 제공을 통해 이용자들에게 중단이 없으며 질 높고 만족도가 높은 프로그램을 제공하기 위해 노력하고 있다. 비대면/언택트 프로그램도 개발하여 가정에서도 적절한 재활치료가 이루어질 수 있도록 지원 중에 있다.

2. 양천해누리복지관 재활치료 서비스의 역할과 접근 방법

양천해누리복지관은 양천구 유일의 장애인복지관이며 양천구뿐만 아니라 서울시에 거주하는 장애인들의 일상생활에 도움이 될 수 있는 다양한 프로그램이 진행 중에 있다. 양천해누리복지관에서는 문화여가 프로그램과 직업재활 프로그램, 평생교육 프로그램, 재활치료 프로그램을 운영 중에 있으며 재활치료 프로그램은 운동지각지원의 물리활동, 작업활동, 수중활동과 의사소통지원의 언어활동, 심리정서지원의 놀이활동, 음악심리활동, 미술활동, 심리운동으로 나누어진다. 재활치료 프로그램은 장애인들의 복지관 이용에 대부분을 차지하고 있을 만큼 중요한 사업이다. 각 프로그램 담당자들은 전문적인 교육을 통해 질 높은 서비스를 제공하고 있고 이용자 및 보호자와 개별 상담을 통해 목표를 같이 설정하며 개개인에 적합한 접근방법을 적용시켜 높은 만족도가 나타날 수 있도록 서비스를 제공하고 있다.

모든 재활치료 프로그램은 대면 서비스를 기초로 한다. 신체적·정서적 어려움이 있는 장애인의 경우는 지속적이고 꾸준한 재활치료와 교육 및 훈련이 필요하다. 그러나 코로나19가 요하는 비대면, 거리두기는 대면과 접촉을 기본적으로 요하는 치료와 교육, 훈련의 본질적인 활동을 어렵게 만들고 있으며, 지속적인 휴관으로 장애인 당사자들에게 필요한 재활과 교육, 훈련의 적절한 시기를 놓쳐 기초체력 저하와 학습부진 및 사회적 고립으로 인한 우울증, 정서의 퇴행이 나타나고 있으며 발달장애인 가정의 경우, 장시간 가정 내 생활로 가족의 돌봄 부담과 스트레스가 증가되고 있다.

이에 양천해누리복지관에서는 지속적인 재활서비스를 희망하는 이용자의 욕구를 수렴하여 거리두기 단계에 따라 개별 및 그룹 프로그램 제공방식을 유동적으로 전환하여 중단 없는 서비스 제공 방안을 수립하고 운영하였다. 이용자 감염예방을 최우선으로 하여 재활운동 시간제 운영방안을 수립하였으며 ‘양천지식in’ 등을 통해 가정 내 재활운동방법 동영상 제작·배포하여 비대면 서비스 제공을 강화하였다. 또한, 수중활동에서는 프로그램 중단 기간 동안 개별수중활동 이용자들을 대상으로 ‘가정 내 운동지도’ 라는 주제로 스트레칭과 근력 운동 방법 자료를 만들고 이용자 및 보호자 개개인에게 문자로 발송하여 서비스의 중단이 없도록 하였다.

<표 1> 사회적 거리두기 단계별 복지관 대응 서비스

사회적거리두기 1단계	사회적거리두기 2단계	사회적거리두기 3~4단계
복지관 대응서비스 1단계	복지관 대응서비스 2단계	복지관 대응서비스 3단계
① 개별프로그램 운영 -1:1 프로그램 실시 -재활운동실 운동지도(개별) 진행 ② 그룹 프로그램 소그룹 전환 -성인그룹 물리활동 6명 → 4명, 성인그룹 작업활동 4명 → 2명(소그룹 전환기준은 4㎡당 1명 기준) -수중활동 개별 전환, 수중활동실 방역위해 시간표 조정 -사회성 향상 그룹 프로그램 5인 이하 기존대로 운영(교감언어활동, 성인생활언어) ③ 기타 프로그램 -재활운동실 시간제 운영(시간당 6인 이용) -간담회 등 10인이하(참가자 기준) 실시 ④ 비대면 프로그램 -양천지식in 월 2회 가정내 지도 방법 안내 자료공유	① 개별프로그램 운영 -1:1 프로그램 실시 -재활운동실 운동지도(개별) 진행 ② 그룹 프로그램 개별 전환 -성인그룹 물리활동, 성인그룹 작업활동 개별 전환 -수중활동 개별 전환, 수중활동실 방역위해 시간표 조정 -사회성 향상 그룹 프로그램 5인 이하 기존대로 운영(교감언어활동, 성인생활언어) ③ 기타 프로그램 -간담회 등 연기 ④ 비대면 프로그램 -양천지식in 월 2회 가정내 지도 방법 안내 자료공유	① 개별프로그램 운영(희망자에 한함) -1:1 프로그램 실시 -재활운동실 운동지도(개별) 진행 ② 그룹 프로그램 개별 전환 -성인그룹 물리활동, 성인그룹 작업활동, 교감언어활동, 성인생활언어 개별 전환 -수중활동 개별 전환, 수중활동실 방역위해 시간표 조정 ③ 기타 프로그램 -간담회 등 연기 ④ 비대면 프로그램 -양천지식in 월 2회 가정내 지도 방법 안내 자료공유 - 프로그램 중지 이용자 대상 가정지도 자료 및 디지털 콘텐츠 제작 및 배포
[비고] 토요프로그램 중지	[비고] 토요프로그램, 재활운동 중지	[비고] 토요프로그램, 재활운동 중지

3. 국내 기관별 재활치료 접근방법 조사

양천해누리복지관 기능향상팀은 국내 장애인 재활치료 기관에서 진행되고 있는 재활치료 서비스의 변화에 대하여 조사하였다. 38개의 기관에 대하여 코로나19 이전에 진행되었던 서비스 제공 방법과 코로나19 이후 서비스 제공 방법의 변화에 대해 중점적으로 조사하였으며 조사기간은 2021년

7월 12일 ~ 2021년 9월15일까지 약 두 달간 실시하였다. 조사 방법은 유선 및 각 기관의 홈페이지, 블로그의 자료를 활용하였다.

<표 2> 국내 장애인 재활치료 기관 접근 방법의 변화

기관명	코로나19 이후 서비스 제공 변화 사항	
	대면 서비스	비대면 서비스
서울 장애인종합복지관 (서울 강동구 소재)	<ul style="list-style-type: none"> -개별, 그룹 둘 다 운영 중임. -개별치료는 치료사 1명, 이용자 1명만 들어 갈 수 있으며 언어, 작업, 심리운동은 치료사 포함하여 5명으로 그룹치료 운영 중. -마스크 착용이 불가능한 이용자는 프로그램 전후 30분 시간을 두고 진행 중임. -코로나 사유로 인해 결석 한 이용자들에게 이용료는 감면해주고 있으나 장기결석 이용자들은 방안을 모색하고 있음. 	<ul style="list-style-type: none"> -유튜브 채널을 기존 홍보채널에서 정보제공 채널로 전환하여 재가 장애인을 위한 ‘가정에서 할 수 있는 가정운동’ 등을 제공함
국립재활원 (서울 강북구 소재)	<ul style="list-style-type: none"> -입원환자만 대상으로 재활치료 서비스 진행 중. 	<ul style="list-style-type: none"> -유튜브 채널에 재가 장애인을 위한 ‘장애인 건강 Up’ 이란 채널에서 재활교육용 동영상 자료를 배포함.
서초구립 한우리정보문화센터 (서울 서초구 소재)	<ul style="list-style-type: none"> -지상 프로그램의 경우 5인 이하 그룹프로그램 진행하고 있으며 수준은 개별만 진행 중. 	<ul style="list-style-type: none"> -zoom을 활용하여 실시간 비대면 프로그램 진행함. -성인 이용자를 대상으로 4주간 운동 도구를 대여하고 운동도구별 사용법과 운동프로그램 제공하여 혼자서 운동하는 방법을 알려주는 ‘배달의 홈트’와 찾아가는 방문 서비스 진행하였으며 이용료는 무료.
송파구 방이복지관 (서울 송파구 소재)	<ul style="list-style-type: none"> -개별 프로그램만 운영 중. 	<ul style="list-style-type: none"> -zoom, 카카오톡(영상통화), 카카오TV등 온라인 프로그램을 개설하여 서비스 제공함.
동문장애인복지관 (서울 동대문구 소재)	<ul style="list-style-type: none"> -개별 프로그램 진행 중이며 소규모 프로그램은 대면과 비대면으로 조율하여 운영 중. 	<ul style="list-style-type: none"> -이용자와 보호자에게 신체적 기능 유지를 목표로 ‘찾아가는 물리활동’ 서비스, 유튜브 영상 제공함.
기쁜우리 체육센터 (서울 강서구 소재)	<ul style="list-style-type: none"> -수중운동사는 마스크를 착용하고 수업 진행하며 헬스 프로그램은 개별 및 그룹PT 수업 진행 중. 	<ul style="list-style-type: none"> -자가 운동 프로그램 영상을 제작하고 배포하여 자기주도적으로 운동을 할 수 있도록 유도함. -카카오톡 오픈카톡방을 통해 이용자들의 운동영상을 받아보고 피드백 해주는 프로그램을 실시함.
마포푸르메 스포츠센터 (서울 마포구 소재)	<ul style="list-style-type: none"> -방수 마스크 착용하고 수업하며, 입퇴장 시간 조절로 한 번에 여러 명이 탈의실에 물리는 것을 방지하면서 운 	<ul style="list-style-type: none"> -진행하지 않음.

	<p>영 중.</p> <p>-수중을 제외한 다른 프로그램들은 코로나 이전과 큰 변화사항 없이 진행 중.</p>	
<p>동두천시 장애인종합복지관 (경기 동두천시 소재)</p>	<p>-물리, 언어, 작업, 음악 개별치료 위주로 진행 중이며 음악은 그룹 진행에 어려움이 있음.</p> <p>-언어치료는 사회성을 필요로 하는 짝치료 프로그램만 2명으로 구성하여 소그룹으로 진행 중임.</p>	<p>-가정에서 사용할 수 있는 운동 교구 전달 및 방문 통증 물리치료 프로그램인 찾아가는 재활서비스 ‘햇살돌봄실’은 휴관했을 때 이벤트성으로 운영함.</p> <p>-의사소통능력 향상을 위해 장애아동들에게 가정에서도 간단하게 연습할 수 있는 언어치료 교구 전달함.</p>
<p>하남시 장애인종합복지관 (경기 하남시 소재)</p>	<p>-물리, 작업, 수중, 언어 개별치료 위주로 진행 중이며 수중은 그룹치료 중단됨.</p>	<p>-휴관 시 재활스포츠 동영상 제작하여 제공했었음.</p>
<p>고양시 장애인종합복지관 (경기 고양시 소재)</p>	<p>-그룹 프로그램을 개별로 대체하여 진행 중.</p> <p>-기침 및 콧물 증상이 있거나 발열 증상이 있고, 컨디션 저하를 보일 경우 관내 출입 자제를 요청하고 위와 같은 사유로 결석할 경우 이용료는 환불 처리.</p> <p>-마스크 착용여부를 확인하고 있으며 마스크 착용에 어려움이 있는 대기자는 이용순서를 연기함.</p>	<p>-진행하지 않음.</p>
<p>고양시 재활스포츠센터 (경기 고양시 소재)</p>	<p>-수중 및 지상 프로그램 수를 절반으로 줄여 운영하고 있으며 자유 수영은 레인 당 5명으로 인원 제한하고 상황에 따라 일일 입장 이용객 수를 제한하고 있음.</p> <p>-강사들은 전체 마스크 착용하고 수업중이며 각 수업별 인원수도 절반으로 줄여 운영 중.</p> <p>-비장애성인 프로그램은 진행 하지 않으며 거리두기를 위해 장수수중운동 프로그램은 시간 조정을 통해 10분 여유를 두고 입장하여 수업 진행함.</p>	<p>-진행하지 않음.</p>
<p>강원도 장애인종합복지관 (강원도 춘천시 소재)</p>	<p>-현재 개별 및 그룹 프로그램(최대 6인) 정상 운영 중.</p>	<p>-휴관 시 개별 기능에 맞는 ‘알기 쉬운 가정 내 운동 자료’를 제작하여 카카오톡과 이메일로 발송함.</p>
<p>공주시 장애인종합복지관 (충남 공주시 소재)</p>	<p>-21년부터 개별 프로그램만 운영 중.</p>	<p>-20년 휴관 기간에 재활 프로그램 안내지 제작하여 배포함.</p>
<p>천안시누리별 장애인종합복지관 (충남 천안시 소재)</p>	<p>-21년부터 개별 프로그램만 운영 중.</p>	<p>-20년 휴관 기간에 영상을 제작하여 제공함.</p>
<p>계룡시 노인복지관</p>	<p>-시간대를 나누고 예약자에 한해 물</p>	<p>-독거노인 기능회복 지원사업 ‘1:1</p>

(충남 계룡시 소재)	리치료 프로그램 운영 중.	맞춤 방문 운동' 진행함. -맞춤 돌봄 이용자를 대상으로 1인 40분간 8회기 진행하였으며 이용료는 무료. -홈트레이닝 영상을 지역 건강증진센터 운동처방사와 협조하여 제작 후 카카오프 채널을 통해 무료 배포함.
논산시 사람꽃복지관 (충남 논산시 소재)	-거리두기 4단계 격상 시에는 운영중지 하였으며 현재는 모든 프로그램 정상 운영 중.	-희망자에 한해 1~2주간 페이스톡, 영상전화, zoom 등을 활용하여 비대면 치료(물리, 작업, 언어, 감통, 심리) 실시하였으며 이용료는 무료. -휴관기간동안 개별 맞춤형 가정지도 자료제작 및 제공함.
해원 장애인종합복지관 (충북 청주시 소재)	-희망하는 이용자에 한해 개별 프로그램 운영 중이며 소그룹 프로그램은 5인 이하로 운영 중.	-진행하지 않음.
제천 장애인종합복지관 (충북 제천시 소재)	-프로그램 앞뒤로 20분의 소독시간을 두고 개별 프로그램을 주2회로 진행함.	-휴관 시 zoom을 활용하여 물리, 작업, 언어치료를 개별로 시도하였고 간담회 및 대그룹 프로그램도 시도함. -시도 치료였기 때문에 이용료는 무료.
전주 장애인종합복지관 (전북 전주시 소재)	-물리, 작업만 개별 프로그램으로 운영 중.	-진행하지 않음.
군산 장애인종합복지관 (전북 군산시 소재)	-방문 예약된 분들로만 대상으로 물리, 수중, 심리운동, 특수교육, 언어, 작업 개별 프로그램만 진행 중.	-휴관 시 가정에서 할 수 있는 심리운동 매뉴얼 제공함.
광산구 장애인복지관 (광주광역시 광산구 소재)	-21년은 휴관을 하지 않고 대면서비스 진행 중.	-20년 휴관 시 zoom을 활용하여 언어치료를 진행하였으며 이용료는 무료. -물리치료는 가정에서 할 수 있는 방법을 영상으로 제작하여 배포하고 유선으로 상담 실시하였으며 심리치료는 심리정서키트 제공함. -소도구도 대여해주고 도구 사용 방법을 설명하였으며 도구 교체도 실시함.
광주광역시 장애인종합복지관 (광주광역시 북구 소재)	-물리치료만 개별로 진행하였으며 특수수영은 자유수영 위주여서 진행하고 있지 않음.	-가정에서 할 수 있는 운동 방법을 영상으로 제작하여 유튜브 채널에 업로드함.
광주광역시 서구장애인복지관 (광주광역시 서구 소재)	-20년도에는 휴관과 더불어 일부 프로그램만 진행함. -21년도에는 인원제한 및 운영 시간 분할, 격주 이용 등의 방법으로 운영 중. -작업 및 언어치료는 개별만 운영 중.	-온라인 카페를 활용하여 가정 내 운동방법 영상을 업로드하고 이용자와 댓글 답변으로 소통함. -키트 및 교구도 제공하였으며 이용료는 무료.

광양시 중마 장애인복지관 (전남 광양시 소재)	-21년 초에는 휴관이었으나 4월부터 인원축소 및 개별 프로그램 진행 함.	-키트와 안내지(특수교육) 제공하였 으며 가정 내 운동방법을 영상으로 촬영하여 제공함. -이용료는 받지 않았으며 키트 등은 미리 사업비로 편성해놓고 구매함.
여수시 장애인종합복지관 (전남 여수시 소재)	-거리두기 2단계까지는 1:3 그룹도 진행하였고 현재는 인원 축소하여 운 영 중.	-물리치료는 초기에 방문 운동지도 프로그램으로 진행하였으며 언어치료 는 학습지를 배포함. -가정에 방문 시 운동 영상을 촬영하 여 이용자에게 영상을 보내고 스스로 운동할 수 있도록 지원함.
전라남도 장애인종합복지관 (전남 나주시 소재)	-물리 및 언어치료는 시간대를 정하 여 1:1 프로그램만 진행하고 있으며 휴관기간에도 진행 함.	-진행하지 않음.
해남군 장애인종합복지관 (전남 해남군 소재)	-21년 봄 이후부터 재운영하고 있으 며 오전에만 개별 및 소그룹 프로그 램 운영 중.	-20년도에는 방문 운동지도 프로그 램을 진행하였으나 21년도에는 폐지함.
상주 장애인종합복지관 (경북 상주시 소재)	-개별 및 최대인원 8명 이내 그룹 프 로그램 운영 중.	-비대면 치료는 진행하지 않았으며 가정 내 운동방법 책자를 배포하고 개별 안부연락을 실시함.
구미 장애인종합복지관 (경북 구미시 소재)	-개별 및 10인 이하 그룹 프로그램 운영 중.	-가정에서 할 수 있는 영상을 제작하 여 배포하였으며 이용료는 무료.
영천 장애인종합복지관 (경북 영천시 소재)	-개별 및 그룹 프로그램 운영 중.	-비대면 치료는 진행하지 않음. -언어치료와 교구소개 관련 영상을 제작하여 배포하였으며 이용료는 무 료.
대구 장애인종합복지관 (대구광역시 수성구 소재)	-개별 프로그램만 운영 중이며 이용 료는 후불로 변경함.	-성인 이용자를 대상으로 가정 내 운 동방법 영상 제작하여 배포함.
달구벌 종합복지관 (대구광역시 달서구 소재)	-희망자에 한해서 개별 프로그램만 운영 중.	-진행하지 않음.
달성군 장애인복지관 (대구광역시 달성군 소재)	-개별 프로그램만 운영 중.	-통증치료 진행하였기 때문에 통증완 화 자세, 방법에 대하여 영상 제작 후 배포함.
포항 장애인종합복지관 (경북 포항시 소재)	-언어, 작업, 심리 프로그램만 그룹 으로 운영 중이며 그 외의 프로그램 은 개별로 진행 중.	-비대면 서비스는 제공하지 않으며 안부 모니터링으로 개별 상담만 진행 함.
진주시 장애인종합복지관 (경남 진주시 소재)	-개별 프로그램만 진행 중.	-1회성으로 프로그램 교재 발송하였 고 비대면(유튜브)와 같은 프로그램 은 진행하지 않음.
양산시 장애인복지관 (경남 양산시 소재)	-개별 프로그램 진행 중이며 코로나 19로 인하여 결석을 원하는 이용자는 프로그램 일시 중단함.	-휴관 시 집으로 활동 꾸러미 1회 제 공하였으며 이용료는 무료. -유튜브 촬영도 하였으나 치료가 재 개 되고나서는 진행하지 않음.

밀양시 장애인종합복지관 (경남 밀양시 소재)	-작년 하반기부터 치료를 희망하는 이용자를 대상으로 물리, 작업, 언어, 미술, 심리운동 프로그램 진행함.	-zoom을 활용하여 비대면 웃음치료, 미술치료, 상담은 진행하였으나 재활 치료는 진행하지 않음. -영상 제작 등도 진행하지 않음.
진해 장애인복지관 (경남 창원시 소재)	-20년 하반기부터 개별 프로그램 진행 중.	-치료 프로그램은 비대면 서비스가 맞지 않아 진행하지 않음.

4. 국외 기관별 재활치료 접근방법 조사

코로나19가 팬데믹 상황에 이르렀기 때문에 국내 뿐만 아니라 국외 장애인 재활치료 기관에도 변화가 생겼다. 이에 기능향상팀은 국외 장애인 재활치료 기관에서 진행되고 있는 재활치료 서비스의 변화에 대해서도 조사하였다. 9개의 기관에 대하여 코로나19 이전에 진행되었던 서비스 제공 방법과 코로나19 이후의 서비스 제공 방법의 변화에 대해 중점적으로 조사하였으며 조사기간은 2021년 7월 12일 ~ 2021년 9월15일까지 약 두 달간 실시하였다. 조사 방법은 e-mail 및 각 기관 홈페이지를 활용하였다.

<표 3> 국외 장애인 재활치료 기관 접근 방법의 변화

기관명	코로나19 이후 서비스 제공 변화 사항	
	대면 서비스	비대면 서비스
Kokuritsu Shogaisha Rehabilitation Center (일본 사이타마 소재)	-그룹 프로그램을 중단하고 소수 인원의 개별 프로그램으로 진행함.	-dvd등 영상자료를 최대한 이용해 각 사업에 활용함.
Les centres de santé (프랑스 파리 소재)	-첫 번째 폐쇄 이후에는 의무는 아니지만 대면치료와 비대면 치료를 병행 진행함.	-프랑스 국경 첫 번째 폐쇄 기간 동안에는 텔레수완(télésoin)이라는 비디오(비대면)치료 진행을 의무화 함.
University Hospitals (미국 오하이오 소재)	-대면 서비스는 지속적으로 진행하고 있으며 스케줄 조정을 통하여 개별 서비스만 제공 중.	-진행하지 않음.
Santa clara valley medical center (미국 산호세 소재)	-직접적인 재활 서비스 진행 중. -2021년 8월 11일부터는 모든 방문자는 코로나백신 접종을 완료했거나 72시간 이내 음성이라는 증거를 제시하지 않으면 이용이 불가능함.	-진행하지 않음.
st. Louise regional hospital (미국 길로이 소재)	-직접적인 재활 서비스 진행 중. -2021년 8월 11일부터는 모든 방문자는 코로나백신 접종을 완료했거나 72시간 이내 음성이라는 증거를 제시하지 않으면 이용이 불가능함.	-진행하지 않음.

Brown center (미국 LA 소재)	-하반기부터 상황이 개선되면 경증 장애인들이나 관절염환자들을 위한 작은 그룹 세션 위주로 진행 할 준비를 하고 있음.	-수중재활운동은 비대면 진행하였으나 만족도가 높지 않았으며 전환도 쉽지 않았음. -지상운동 프로그램은 비대면으로 진행함.
Moss Rehab (미국 필라델피아 소재)	-투명 마스크를 사용하여 언어 치료 평가를 수행함. -예방 접종을 받은 직원이 예방 접종을 받은 환자에 대해서만 삼킴 평가를 수행함.	-사회사업, 심리 프로그램 및 퇴원 계획 등은 원격의료를 통해 진행중이나 재활치료 프로그램은 비대면 서비스 진행하지 않음.
Healthpoint hospital (UAE 아부다비 소재)	-현재는 백신 접종 여부와 상관없이 치료 프로그램 운영 중.	-도시가 락다운 되었을 때만 화상 치료를 진행함.
King's college hospital (UAE 두바이 소재)	-백신 접종 여부와 상관없이 치료 프로그램 운영 중.	-진행하지 않음.

5. 국내외 기관 재활치료 프로그램 접근방법의 변화

기능향상팀이 조사한 내용을 정리하자면 코로나19 이전에는 국내외 모두 대면서비스를 진행하였으나 코로나19 이후에는 대부분의 기관이 비대면 서비스를 제공하는 것으로 조사되었다. 비대면 서비스로 전환하면서 유튜브 채널이나 zoom, 카카오톡 오픈 채팅방을 활용하여 이용자에게 치료 및 운동 관련 정보를 제공하거나 가정 내에서 할 수 있는 운동 방법 영상을 이용자에게 직접 제공하기도 하였다. 또한 운동 키트 및 도구 대여 등을 실시한 기관들도 있었다.

38개의 국내 장애인 재활치료 기관 및 9개의 국외 장애인 재활치료 기관을 대상으로 조사를 진행하였으며 조사 결과는 다음과 같다. 대부분의 재활치료 기관이 장애인복지관이기 때문에 <표 4>에서 장애인복지관은 이하 장·복으로 표기한다.

<표 4> 국내외 장애인 재활치료 기관의 비대면 서비스 제공 방법

비대면 서비스 방법	기관명	계
비대면 치료 진행	논산시 사람꽃복지관, 제천 장·복, 광산구 장·복, Les centres de santé, Brown center, Healthpoint hospital	6
유튜브 채널 활용	서울 장·복, 국립재활원, 동문 장·복, 광주광역시 장·복, 양산시 장·복	5
zoom, 카카오톡 서비스, 온라인 카페 등	한우리정보문화센터, 기쁜우리체육센터, 방이복지관, 강원도 장·복, 계룡시 노인복지관, 광주광역시 서구 장·복	6

영상, 책자 직접 제공 및 활용	기쁜우리체육센터, 하남시 장·복, 공주시 장·복, 천안시누리별 장·복, 논산시 사람꽃복지관, 군산 장·복, 광산구 장·복, 광양시 중마 장·복, 여수시 장·복, 상주 장·복, 구미 장·복, 영천 장·복, 대구 장·복, 달성군 장·복, 진주시 장·복, Kokuritsu Shogaisha Rehabilitation Center,	16
방문 프로그램	한우리정보문화센터, 동문 장·복, 동두천시 장·복, 계룡시 노인복지관, 여수시 장·복, 해남군 장·복	6
키트 및 교구 대여	한우리정보문화센터, 동두천시 장·복, 광산구 장·복, 광주광역시 서구 장·복, 광양시 중마 장·복, 양산시 장·복	6
진행하지 않음	마포푸르메 스포츠센터, 고양시 장·복, 고양시 재활스포츠센터, 혜원 장·복, 전주 장·복, 전라남도 장·복, 달구벌종합복지관, 밀양시 장·복, 진해 장·복, 포항 장·복, 밀양시 장·복 University Hospitals, Santa clara valley medical center, st. Louise regional hospital, King's college hospital, Moss Rehab	16

* 밑줄 표시는 1개 이상 비대면 서비스 제공 기관 *

III. 결론 및 제언

1. 결론

국내외 장애인 재활치료 제공 기관의 코로나19에 대한 서비스 제공 변화 조사 결과 비대면 치료를 진행했던 기관은 6곳이었으며 각 기관 유튜브 채널을 활용하여 재활치료 관련 정보제공 및 가정 내 운동방법 등 영상을 제작 및 업로드한 곳은 5개 기관이었다.

zoom 또는 카카오톡 서비스, 자체 온라인 카페 등을 활용하여 프로그램 및 재활치료 관련 정보를 제공한 기관은 6곳이었으며 영상 및 안내 책자 등을 제작하여 이용자에게 직접적으로 제공한 기관은 16곳으로 조사되었다.

또한 치료 기관이 휴관에 들어가거나 인원 제한 등으로 방문이 어려운 이용자들을 위해 방문 서비스를 제공한 기관은 6곳이었으며 가정에서 사용할 수 있는 운동 도구 및 키트 등을 제공해주고 주기적 교체 서비스까지 진행한 기관도 6곳이었다. 마지막으로 어떠한 비대면 서비스도 진행하지 않는 기관은 16곳으로 조사되었다.

비대면 치료 및 프로그램을 진행한 기관들의 이용료는 무료로 진행되었으며 zoom 등의 화상 매체를 이용하여 진행하였다고 조사되었다. 대면 서비스가 중단되었음에도 새로운 시도와 경험에 큰 의미가 있었다고 하였으며 가정환경에 맞는 운동방법을 안내 할 수 있어 보다 현실적인 가정 연계를 시도하는 계기였다고 하였다. 그러나 대상의 한계가 발생하였고 모든 이용자가 zoom 등의 화상 매체를 쉽게 다룰 수 있지는 않기 때문에 쉽게 진행되지는 않았으며 지상 프로그램 대비 비대면으로 진행하였던 수중 프로그램은 만족도가 높지 않았고 비대면으로의 전환도 어려웠다고 하였다.

유튜브 채널을 활용한 기관은 치료보다는 가정에서 할 수 있는 운동방법이나 재활치료 관련 정보를 제공하는 목적으로 운영한 것으로 조사되었다.

zoom과 카카오톡 서비스를 활용한 기관 중 기쁜우리체육센터의 경우 카카오톡 오픈채팅방을 개설하여 이용자들이 가정에서 했던 운동 영상을 받아보고 담당자들이 피드백을 제공하는 형식으로 진행하였으며 한우리정보문화센터는 운동 도구를 대여해주고 zoom을 활용하여 가정 내 운동 방법을 안내하였다. 광주 서구 장애인복지관은 자체 온라인카페를 개설하여 정보를 제공하고 댓글로 이용자와 소통하였으며 그 외 3개 기관은 카카오톡 서비스를 통해 영상 등을 제공한 것으로 조사되었다.

영상이나 책자를 제작하여 이용자에게 직접 배포 또는 활용한 기관은 비대면 서비스 중 가장 많은 수 인 것으로 조사되었으며 대부분 가정에서 할 수 있는 운동방법이나 가정지도, 교구 소개 등의 영상이었으며 영상을 제공하고 유선 상담을 실시하였다고 한다. 일본 국립 장애인 재활센터는 영상을 각 사업에 활용한 것으로 조사되었으며 이용자에게 배포는 하지 않았다.

방문 프로그램을 진행하였던 기관은 지속적으로 진행하지는 않았고 휴관기간 동안만 진행하였으며 일정 기간을 정해놓거나 단기 이벤트성으로 실시했던 것으로 조사되었다. 방문 프로그램 또한 비대면 치료처럼 이용료는 무료로 진행되었다.

키트 및 교구 대여 서비스를 제공한 기관은 운동기구나 언어치료 관련 교구, 소도구, 안내지, 심리정서 키트 등을 제공하였으며 일정 기간이 지나면 교구 및 운동도구 등을 교체해주는 기관도 있었다. 대여 서비스는 무료로 진행했던 것으로 조사되었다.

비대면 서비스를 제공하지 않은 기관 중 밀양시 장애인복지관은 zoom을 활용하여 미술, 웃음 치료를 진행하였으나 재활치료는 아니기 때문에 ‘진행하지 않음’으로 분류하였다.

국내 기관의 경우 영상 제작을 통해 특정 채널 및 소통 서비스를 활용하거나 이용자에게 직접 제공하였던 비대면 서비스가 주를 이루었으며 이에 못지않게 비대면 서비스를 제공하지 않은 기관들도 다수 있었다. 또한 1개 이상의 비대면 서비스를 제공한 기관은 11곳이었다.

국외 재활치료 기관은 우리나라처럼 복지관 시스템이 아니라 대부분 병원과 Rehabilitation clinic, Rehabilitation center로 구성되어 있으며 9개 조사기관 중 5개 기관이 대면 서비스를 제공하였다.

하지만 코로나19 이전처럼의 진행은 어려웠기 때문에 개별로만 진행하거나 치료 프로그램을 축소, 백신 접종 완료 또는 72시간 내에 코로나19 음성 결과를 제출해야만 이용할 수 있는 등의 제한점을 두고 진행되었다. 도시가 락다운 되거나 국경 폐쇄 등의 이유로 짧은 기간 동안만 비대면 치료를 진행한 기관도 있었으며 조사하였던 국외 기관들은 모두 영상제공, 방문 프로그램 등의 비대면 서비스는 제공하지 않았다.

국외 기관들은 각 기관들의 홈페이지나 e-mail로 조사를 실시하였으며 아시아, 북미, 유럽을 중심으로 약 60개 기관에 메일을 보냈으나 조사 내용에 있는 9개 기관만이 답변을 보내왔다. 또한 홈페이지에도 어떤 프로그램을 운영하고 있는지, 코로나19로 인한 입·퇴원, 방역수칙 등의 정보만 제공되어 있어 조사에 많은 어려움이 있었다.

2. 제언

본 연구를 통해 직접 서비스가 어려운 상황이 도래했을 때 국내외 재활치료 서비스 제공 기관은 중단 없는 서비스가 이루어질 수 있도록 어떠한 노력하였는지 확인할 수 있었다. 이를 토대로 양천해누리복지관 기능향상팀은 앞으로 다가올 또 다른 뉴노멀 시대에 대응하여 장애인 재활치료 서비스는 어떤 전략을 구축해야 하는지에 대한 제언을 다음과 같이 하고자 한다.

첫째, 직접서비스의 틀에서 벗어나 재활 치료 컨설팅 개념으로 접근할 필요가 있다.

조사 결과에서도 비대면 치료 대신 영상을 제작하여 이용자에게 직접 제공한 기관의 수가 가장 많았으며 양천해누리복지관 또한 양천지식in과 유튜브 채널에 ‘가정에서 할 수 있는 운동방법’ 등을 업로드하여 비대면 서비스를 제공하였다.

코로나19 상황이 끝나도 언제 또 올지 모르는 뉴노멀 시대에 대비하여 비대면 치료를 준비해야 하나 시스템을 구축하고 프로그램을 구상하기에는 적지 않은 시간이 필요해 보인다. 따라서 당장 비대면으로의 전환을 위한 서비스를 구축하기보단 컨설팅 개념으로의 접근을 먼저 진행하고 이를 통해 비대면 치료의 발판을 마련해 나갈 수 있을 것이다.

둘째, 비대면으로 효과적 접근이 가능한 프로그램과 직접서비스가 효과적인 프로그램을 구별하고 음성 또는 화상으로 진행하는 비대면 치료에 대한 가능성을 열어두어 진행 방식에 대한 고민을 할 필요가 있다.

조사에 따르면 비대면 치료를 진행하였던 기관은 새로운 시도를 통해 큰 경험을 얻었으며 현실적

인 가정 연계 및 중단 없는 서비스가 되었다고 하였다. 이 경험을 토대로 차후 비대면 치료를 진행해야만 하는 상황이 도래하였을 때 부족한 점을 원활하게 보완하여 비대면 치료를 진행하지 않았던 기관보다 질 높은 비대면 서비스를 제공할 수 있다는 장점이 있을 것으로 보여진다.

서울 성동구에 위치한 사설 치료기관 ‘언어발전소’는 자체 홈페이지를 개설하고 뉴스레터를 통해 회원가입 방법, 화상 언어치료 진행 방법 및 후기를 전달하여 효과적인 비대면 접근을 실시하였다. 단기간 비대면 치료를 진행하였던 장애인복지관 등과는 달리 지속적으로 비대면 서비스를 운영하고 있기 때문에 뉴노멀 시대에 적절히 대비하고 있는 사례이다. ‘언어발전소’의 비대면 치료 진행 내용을 참고하여 본관 언어활동 프로그램도 음성, 화상으로 진행할 수 있는 방법에 대해 고민하고 가능성을 항상 열어둘 필요가 있다.

또한 기능향상팀에서 진행하고 있는 양천지식in의 비대면 서비스 방식에서 나아가 제작한 영상을 토대로 구체적인 운동방법과 적절한 상담이 이루어 질 수 있는 서비스 또는 영상 제작을 수업의 한 요소로 만들어 이용자가 영상을 구매하고 자유롭게 사용할 수 있는 방안 등을 고려하고 적용하면 비대면 치료의 발판을 마련하는데 있어 중요한 작용점이 될 것이다.

하지만 비대면 서비스를 진행하기 위해서는 이용자가 쉽게 이용할 수 있는 시스템이 구축되어야 한다는 한계점이 있다. 비대면 치료를 위한 프로그램을 만들고 제공한다고 해도 정작 이용자가 시스템 이용을 어려워한다면 원활한 진행이 불가하다. 양천지식in은 카카오톡을 활용하여 블로그에 연결되고 유튜브 채널에서는 영상을 쉽게 볼 수 있다. 하지만 화상 서비스를 진행하는데 필요한 대표 프로그램인 zoom의 경우 성인 이용자들은 접근함에 있어서 어려움이 있는데 이는 낯선 시스템이고 조작 방법을 익히는 데 다소 시간이 걸리기 때문이다. 그렇기에 복지관에서는 이용자가 컨텐츠 및 시스템을 쉽게 이용할 수 있도록 교육 프로그램 등을 개설하여 차후 비대면 서비스를 진행해야만 하는 상황이 도래했을 때 쉽게 이용할 수 있는 방안을 마련할 필요가 있다.

간단한 예로 키오스크 활용을 들 수 있다. 노인복지관의 경우 노인들이 최신 전자기기 사용 및 시대 변화에 대한 적응에 어려움이 없도록 키오스크를 설치하는 곳이 늘고 있다. 양천해누리복지관 또한 사회취약계층인 장애인, 아동, 노인의 이용 비율이 매우 높기 때문에 키오스크 등 최신 비대면 기기를 활용하여 비대면이 일상화된 시대에 쉽게 적응할 수 있는 방안도 고민할 필요가 있다.

또한 PC보다는 스마트폰만 활용하여도 일상생활을 충분히 보낼 수 있는 시대이기 때문에 서비스의 원활한 진행을 위해 Wi-fi 등의 제반도 구축해놓아야 할 필요가 있다. 원활한 네트워크가 구축되지 않으면 서비스도 원활하게 진행되지 않기 때문에 안정화된 시스템을 위해서는 기본적인 바탕이 마련되어야 하기 때문이다.

이를 토대로 예측 불가능한 펜데믹 등의 상황에서 안전하고 중단 없는 서비스가 제공되기 위해서는 이용자를 대상으로 한 교육 프로그램, 쉬운 비대면 시스템 도입, Wi-fi 등의 제반 구축이 함께 이루어질 때 시간적, 공간적 제약을 극복한 효율적인 재활치료 서비스의 이용이 가능해짐을 기대할 수 있을 것이다.

참고문헌

- 김기전(2014), 집중 재활치료 프로그램이 뇌성마비아동의 운동수행에 미치는 영향. 단국대학교 대학원 박사학위논문
- 김진자(2002), 뇌졸중 장애인을 위한 재활복지 서비스에 관한 연구. 동국대학교 행정대학원 석사학위논문
- 국립재활원(2016), 장애인 재활운동 과정
- 박안숙(2014), 뇌졸중 환자의 재활치료 지속이행과 영향요인. 남부대학교 보건경영대학원 간호학 석사학위논문
- 송경은(2012), 장애인복지관 치료지원에 대한 발달지체유아 부모의 요구. 단국대학교 특수교육대학원 석사학위논문
- 이규훈(2019), 장애인·노인의 기능회복 향상을 위한 재활치료의 임상시험 연구. 한양대학교 산학협력단 최종보고서
- 이슬기(2021), '코로나19' 장애인복지관 이겨내기. 에이블뉴스
- 이지은(2006), 뇌졸중환자의 재활 및 복지서비스 욕구에 관한 연구. 청주대학교 행정대학원 사회복지학 석사학위논문
- 이재준 외(2020), 포스트 코로나 뉴노멀 2.0 시대의 환경변화
- 이형수 외(2002), 뇌졸중 환자를 위한 집단 운동치료의 효과성 연구. 국립재활병원 물리치료실. 보바스기념병원 물리치료실
- 최명선(2002), 장애인 의료재활서비스 실태 및 개선방안에 관한 연구 -장애인복지관을 중심으로-. 연세대학교 행정대학원 사회복지학 석사학위논문

‘뉴노멀(New Normal)시대’ 대응을 위한 장애인활동지원사업 네트워크 구축 및 활성화 방안

사회서비스팀

I. 서론

1. 연구의 필요성
2. 연구의 목적

II. 이론적 배경

1. 뉴노멀시대 장애인복지관점에서의 개념
2. 뉴노멀시대 장애인활동지원사업의 변화

III. 연구내용

1. 2021년 장애인활동지원사업 동향 설문조사
2. 장애인활동지원사업 네트워크 적용 및 분석
3. 장애인활동지원사업 네트워크 구축 방안

IV. 분석결과 및 제언

1. 분석결과
2. 제언

부록

1. 서론

1. 연구의 필요성

1) 장애인활동지원 제도의 이해

2007년 4월에 장애인활동보조서비스로 시작한 본 사업은 사회적 돌봄 서비스의 일환으로 2011년 장애인활동지원사업으로 확대 실시되어 장애인복지법상 1급에 해당하는 만 6세 이상~65세 미만인 저소득층의 중증장애인을 대상으로 전국적으로 실시되었다.

장애인활동지원제도는 신체적, 정신적 장애 등의 사유로 혼자서 일상생활과 사회생활수행이 어려운 장애인에게 제공하는 활동보조, 방문목욕, 방문간호 등의 활동지원급여를 제공하여 장애인의 자립생활을 지원하고 그 가족의 부담을 줄임으로써 장애인의 삶의 질을 높이고자 하는 사회복지서비스 제도이다.

구 분	내 용
장애인복지법에 의거 “장애인활동보조서비스” 시행 (2007년 4월)	- 노인장기요양법안 통과
1차 시범사업 실시 (2009년 7월~2010년 1월)	- 서초구 등 6개 시, 군, 구에서 539명을 대상으로 활동보조, 방문간호, 방문목욕 실시
2차 시범사업 실시 (2010년 9월~2011년 3월)	- 서초구 등 7개 시, 군, 구에서 만 6세이상 65세 미만 활동보조서비스 이용자 중 희망자 897명을 대상으로 활동보조, 방문간호, 방문목욕, 주간보호 실시
장애인활동지원에 관한 법률 제정 및 시행	- 법률 국회 통과 (2010년 12월 8일) - 시행령, 시행규칙 제정 공포 (2011년 8월) - 장애인활동지원제도 시행 (2011년 10월 5일)
장애인활동지원 신청자격 확대	- 활동지원급여의 신청자격에서 장애등급 2급을 추가하여 시행령 개정 (2012년 12월 27일) 및 시행 (2013년 1월 1일) - 장애인등급제 폐지 및 활동지원급여등급 15구간으로 확대(2019년 12월)

<표 1> 장애인활동지원사업 발전 단계

2) 장애인활동지원사업의 주요 변화

2019년 장애인 등급제 폐지로 인하여 장애인활동지원사업의 제도·정책의 변화되어 지원범위가 확대되고 서비스 제공 형태의 변화가 이루어졌다. 이에 활동지원사업 제공자 및 이용자가 증가되었으며 원활한 의사소통 및 정보전달을 위한 조직적인 체계를 구축의 중요성이 대두되었다. 또한 제도·정책변화에 체계적인 제공인력 관리를 통해 사업운영의 원활함을 추구하며 이용자 맞춤 서비스 지원이 요구되었다.

[출처: 국민연금 장애인활동지원 홈페이지]

■ 장애등급제 개편 전/후 활동지원사업과의 비교

구분	장애등급제 개편 시행 이전 (~'19년 6월)	장애등급제 개편 시행 이후 ('19년 7월~)
신청자격	▪ 장애 1~3급	▪ 모든 등록장애인
조사도구	▪ 활동지원 인정조사	▪ 서비스 지원 종합조사
급여체계	▪ 활동지원 등급: 1~4등급 ▪ 추가급여(8종)	▪ 활동지원 등급: 1~15등급 ▪ 특별지원급여(3종)
긴급활동지원	▪ 월 94시간	▪ 월 120시간
유효기간	▪ 2~3년	▪ 3년
본인부담금	▪ 기본급여(6,9,12,15%) + 추가급여(2,3,4,5%)	▪ 활동지원급여(4,6,8,10%) + 특별지원급여(면제)
서비스재판정	▪ 활동지원 신청 시 공단에서 장애등록심사 실시	▪ 폐지
아동/성인 연령	▪ 15세 미만/이상	▪ 19세 미만/이상
지원시간	▪ 최대 441시간(월)	▪ 최대 480시간(월)

<그림 1> 장애등급제 개편 전/후 활동지원사업과의 비교

2020년 코로나 팬데믹은 우리의 일상을 변화시켰다. 가장 큰 충격은 일터와 학교, 지역사회를 통해 이어져있던 여러 사회적 관계망이 단절되는 것이다. 감염 전파 우려에 따른 구성원간의 거리두기와 그에 따른 비대면 사회로의 이행은 장애인활동지원사업의 운영, 체계의 방식을 변화를 유발시키고 있다. 또 거리두기로 인해 대면서비스가 꼭 필요한 대상자에게 돌봄 공백이 발생하거나 감염의 위험성으로 돌봄 수요 충족에 한계가 생기고 있다. 대면으로 해오던 활동 방식을 바꾸는 것 자체가 쉽지 않고, 온라인을 통해서만 회원, 동료, 시민과 어떻게 관계를 형성해야 할지 막막함을 느꼈고, 재난 시기에 시민사회 영역의 역할을 높이지 못해 무력감을 느끼기도 했다. 이에 장애인활동지원사업 내에서도 코로나19 장기화에 따른 여러 가지 변화들에 대해 분석이 필요하다.

코로나19 사태가 장기화 되면서 ‘뉴노멀(New Normal)’ 시대가 앞당겨 질 것이라는 전망이 나오고 있다. 시민들의 일과 삶, 사회적 관계 등이 어떤 형태로 전환될지 당장 예측하기 어렵지만, 언제든 또 다시 올지 모르는 ‘재난의 일상화’에 대비할 필요성에 많은 사람들이 공감하고 있다.

활동지원사업의 대면서비스 현장은 이러한 변화 흐름을 읽어내며 ‘뉴노멀’ 시대를 준비해야 할 필요성을 논의하고 있다.

2. 연구의 목적

본 연구는 뉴노멀 시대로 변화되고 있는 현재 상황이 활동지원사업에 미친 전반의 영향 및 변화를 분석하고 포스트 시대의 활동지원사업으로 체계를 구축하고자 한다. 포스트 코로나 시대의 서비스 산업은 AI, 빅데이터, 전자문서 등 뉴노멀 트렌드에 의해 전개될 것이다. 따라서 비대면화에 따른 사회변화에 맞추어 현재를 분석함으로써 뉴노멀 트렌드를 예측하고 포스트 코로나 시대의 활동지원사업을 위한 과제 도출이 필요하며 체계적인 제공인력 관리방법을 통해 사업운영의 원활함을 이루고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 뉴노멀 시대 장애인복지관점에서의 개념

1) 뉴노멀 시대의 정의

뉴노멀은 시대 변화에 따라 새롭게 부상하는 기준이나 표준을 이르는 말로, 특히 2008년 글로벌 경제위기 이후에 부상한 새로운 경제 질서를 일컫는다. 이 용어는 벤처캐피탈리스트 로저 맥너미가 2003년 처음 제시하였으며, 이후 2008년 세계 최대 채권운용회사 '핍코'의 최고경영자 무하마드 엘 에리언이 그의 저서 《새로운 부의 탄생》에서 금융위기 이후의 뉴노멀을 언급하면서 널리 확산됐다. 이에 따르면 저성장, 저소비, 높은 실업률, 고위험, 규제 강화, 미국 경제 역할 축소 등이 2008년 글로벌 경제위기 이후 세계경제에 나타날 뉴노멀로 논의된 바 있다. 아울러 뉴노멀의 과거 사례로는 1920년대 대공황 이후 등장한 정부 역할 증대, 1980년대 이후 규제 완화와 IT기술 발달이 초래한 금융혁신 등이 꼽힌다. 한편, 우리 문화체육관광부와 국립국어원은 2020년 4월, '뉴 노멀'을 대체할 쉬운 우리말로 '새 기준, 새 일상'을 선정했다. [네이버 지식백과] 뉴노멀 (시사상식사전, pmg 지식엔진연구소)

가. 비대면

사전적 정의로는 서로 얼굴을 마주 보고 대하지 않음을 [네이버 어학사전] 말한다. 팬데믹 이전에는 주로 금융기관에서 금융기관을 방문하지 아니하고 인터넷 बैं킹이나 스마트폰 전용 어플리케이션을 통해 은행 업무를 처리할 때 주로 쓰였으나 코로나로 인한 팬데믹 시대에는 대면으로 발생하는 위험을 줄이기 위한 대안으로서의 서비스 체계를 통칭하고 있음을 알 수 있다.

나. 온라인(디지털 전환촉진)

디지털 기술을 사회 전반에 적용하여 전통적인 사회구조를 혁신시키는 것을 말한다.[네이버 IT 사전] 디지털 전환 (IT사전, pmg 지식엔진연구소) 일반적으로 기업에서 사물인터넷 (IoT), 클라우드 컴퓨팅, AI, 빅데이터 솔루션 등 아날로그 형태를 디지털 형태로 전환하는 일련의 과정이라는 것을 알 수 있다.

다. 4차 산업혁명

4차 산업혁명은 ▷1784년 영국에서 시작된 증기기관과 기계화로 대표되는 1차 산업혁명 ▷1870년 전기를 이용한 대량생산이 본격화된 2차 산업혁명 ▷1969년 인터넷이 이끈 컴퓨터 정보화 및 자동화 생산시스템이 주도한 3차 산업혁명에 이어 ▷로봇이나 인공지능(AI)을 통해 실제와 가상이 통합돼 사물을 자동적·지능적으로 제어할 수 있는 가상 물리 시스템의 구축이 기대되는 산업상의 변화를 일컫는다. [네이버 지식백과] 4차 산업혁명 (시사상식사전, pmg 지식엔진연구소)

라. 회복탄력성

회복탄력성은 영어 "resilience"의 번역어다. 심리학, 정신의학, 간호학, 교육학, 유아교육, 사회학, 커뮤니케이션학, 경제학 등 다양한 분야에서 연구되는 개념이며, 극복력, 탄성, 탄력성, 회복력 등으로 번역되기도 한다. 회복탄력성은 크고 작은 다양한 역경과 시련과 실패에 대한 인식을 도약의 발판으로 삼아 더 높이 뛰어 오르는 마음의 근력을 의미한다고 할 수 있다. 뉴노멀 시대의 회복탄력성은 외부 환경 변화에 따른 심리적 위기 대응 방식에서 확인함을 알 수 있다. [위키백과] 회복탄력성 김주환 (2011.3). 《회복탄력성》. 위즈덤하우스.

2) 장애인복지관의 뉴노멀 시대의 의미

장애인복지관점에서의 앞서 언급한 뉴노멀은 비대면, 온라인(디지털 전환촉진), 4차 산업혁명과 회복탄력성이 복합적으로 작용하여 기존의 변화 속도보다 시시각각 빠르게 변화하고 있음을 알 수 있다. 기존 대면 방식의 서비스 전달 체계에서 온라인을 활용한 비대면 서비스, 팬데믹으로 인하여 발생하는 심리적인 위기에 즉각적으로 대응하여 위기를 극복하는 회복탄력성을 목표로 하는 사업 방향 전개를 통해 빠른 속도로 장애인복지관점은 변화를 거듭하는 중이다.

또한 사회환경 변화로 인해 새로운 복지서비스 전달체계 수립의 중요성이 증대됨에 따라 대면 서비스, 대규모 인원이 참여하는 사업에서 비대면 방식, 소규모 집단 및 1:1 프로그램 진행을 지향하게 되었다. 특히 줌, 마이크로소프트 팀즈 등 화상회의 플랫폼을 이용한 양방향 소통 프로그램 활성화가 가장 큰 변화로 보여지고 있다.

프로그램명	대 상	진행방법
정월대보름행사	양천지역 장애인, 지역주민	실시간 영상 율놀이 온라인 퀴즈 참가
명절맞이행사	양천지역 장애인, 지역주민	추석음식 자랑대회(비대면)

온라인 콘텐츠 제작	양천지역 장애인, 지역주민 유튜브 이용자	기관 홍보, 장애인식개선 등을 주제로 한 온라인 콘텐츠 게시
비대면 프로그램	양천지역 장애인&지역주민	평생교육 프로그램 진행시 해누리스튜디오에서 줌(ZOOM)프로그램을 활용한 수업 진행
스마트발달 트레이닝실 조성	해누리복지관 이용자	치료프로그램 비대면

<표 2> 양천해누리복지관 프로그램 변화

2. 뉴노멀 시대 장애인활동지원사업의 변화

1) 장애인활동지원사업의 변화된 사업

기존 비공식적 지원체계의 축소로 인하여 공식적인 인적 지원체계의 필요성이 증가함에 따라 중증장애인 대상 돌봄서비스의 영역 또한 증대되었다. 특히 코로나 19로 인한 돌봄공백을 최소화하고자 서비스 시간을 추가적으로 지원하고 다양한 형태의 지원(방역물품 지원, 건강관리 비용 지원, 각종 수당 지원 등)이 이루어지고 있다.

특히 공공영역에서의 지원이 현저히 늘어났으며 장애학생 특별지원 급여 제공 및 각 지자체별 활동지원 추가시간 제공, 거주시설 집단감염으로 인한 분리조치 장애인 대상 일시 활동지원 서비스 제공(대구광역시), 최종증 장애인 대상 추가지원 (경기도)이 각각 이루어지고 있다. 본 기관이 위치한 서울시에서는 기존 활동지원이용자 중 만 65세 이상 대상자에게 추가지원을 하거나 최초로 장애인수용시설에서 퇴소한 장애인에게 바우처 시간을 추가지원하는 등 변화하는 사회환경에 따라 복지사각지대가 발생하지 않도록 노력하였다.

가. 외부 규모의 변화

2019년 장애인등급제가 폐지됨에 따라 장애인활동지원서비스를 이용할 수 있는 이용 대상이 늘게 되면서 이에 따라 1만 9천명이던(2010년) 활동지원사가 7만 5천명으로(2019년) 증가하였으며 장애인활동지원사업에 대한 사람들의 관심도 높아지게 되었다. 관심도가 높아지며 전국의 장애인 활동지원기관에 대한 문의 량 또한 늘어났으며, 더 많고 다양한 사람들이 활동지원서비스에 참여하게 되면서 제공기관이 제공하는 서비스와 복지, 즐길 수 있는 프로그램, 간편한 서류 작성 방법 등 새롭고 다양한 요구가 생기게 되어 장애인활동지원사업의 외부 규모가 전보다 확장되었다고 볼 수 있다.

나. 내부 운영의 변화

활동지원 인력과 서비스 이용자의 대면이 어려운 상황에 놓이자 내부 운영의 방식 또한 많은 변화가 있었다. 대면 방식의 기존 방식에서 온라인 플랫폼을 활용한 소통 채널을 활성화하였다. 기존 상담 진행방식은 기관에 방문하여 대면 상담을 하거나 전화를 통한 유선 상담이 전부였으나 스마트폰을 활용한 온라인 서비스를 새로이 시작하게 되었다. 활동지원사와 이용자를 대상으로 카카

오투 채널을 통한 모바일 상담을 실시하여 온라인 문서를 주고받거나 대면 또는 전화 상담이 부담스러운 경우 원하는 시간에 차분히 상담을 진행하게 되었다. 또한 신규 활동지원사 모집 및 신규 이용자와의 매칭을 지원하는 온라인 채용 지원 시스템(구글 문서 활용)을 도입하여 보다 많은 신규 활동지원사에게 신속한 채용을 지원과 이용자에게는 신속한 서비스 제공을 실현하고자 노력하였다. 대면 서비스의 한계로 인해 다수의 인원이 모이는 보수교육의 경우는 유튜브를 활용한 온라인 보수교육 실시로 서비스 스케줄이 유동적인 활동지원사에게 신속하고 정확한 정보를 주고 받을 수 있었던 것으로 평가되고 있다.

다. 내부 규모의 변화

		1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
결제 시간	2020년	4,179	4,265	1,617	3,283	3,236	3,427	3,480	3,230	3,230	3,231	3,153	3,312
	2021년	2,976	3,077	2,866	3,144	3,182	3,477	3,531	3,374	3,299	-	-	-

<표 3> 본 기관 활동지원 결제 시간 및 활동지원사(2020~2021년)

공식적인 인적 지원체계가 증가하게 되면서 위의 표와 같이 휴먼시터, 돌봄SOS센터 등 장애인활동지원 외 내부 돌봄 사업의 활성화가 이루어졌다. 더불어 장애인활동지원 지자체별 활동지원 추가 시간 제공 등으로 인해 업무량의 증가로 내부 규모에 변화가 있었으나 활동지원 서비스 제공은 20년도와 비슷하게 유지하고 있다. 활동지원서비스의 질 높은 서비스 제공을 유지하기 위해서는 전담인력의 업무량이 증가함이 불가피하며 이로 인한 전담인력의 소진이 우려된다. 전담인력의 소진을 예방하고 장애인활동지원서비스와 다른 사업의 원활한 진행을 위해서는 효율적인 업무처리 방식이 필요하며 업무 방식을 바꾸기 위한 네트워크 구축이 필요하다.

사 업	2020년 실적	2021년 실적
휴먼시터	288건	293건 *기존인원의 50% 인원변동
돌봄SOS센터	0건	103건

<표 4> 본 기관 2021년 공식적인 인적 지원체계 확대

Ⅲ. 연구내용

1. 2021년 장애인활동지원 사업 동향 설문조사

뉴노멀시대 변화에 따른, 내부 운영 변화에 대한 활동지원사들의 체감 정도, 변화된 점 등 파악이 필요하였으며 이를 위한 설문조사를 실시하였으며, 그 결과는 다음과 같다.

1) 조사개요

이번 조사는 2021년 사업동향 관련 설문조사 주제로 실시하였으며, 뉴노멀 시대에 따른 변화를 확인하기 위함이다. 온라인 플랫폼(구글) 설문지를 통해 진행하였다.

- 설문주제 : 2021년 활동지원 사업동향 관련 설문조사
- 실시일정 : 2021.10.18 ~ 10.19
- 설문대상 : 본 기관 소속 활동지원사(응답 64명)

2) 설문 조사 분석

<표 5> 최근 2년간 사회환경 변화로 인한 활동지원 업무의 변화 체감 여부

항 목		빈 도	백분율(%)
활동지원 업무 변화 체감 여부	많이 변화되었음을 체감한다.	20	31.3
	어느 정도 변화되었음을 체감한다.	38	59.4
	예전과 다르지 않다.	6	9.4
총 합		64	100

최근 2년간 사회환경변화로 인한 활동지원 업무의 변화를 어느 정도 변화되었음을 체감한다(59.4%), 많이 변화되었음을 체감한다(31.3%), 예전과 다르지 않다(9.4%)로 나타났으며, 응답 인원의 90.7%가 업무의 변화에 대해 상당 부분 체감하는 것으로 나타났으며 이는 최근 2년간 코로나 19로 인한 사회적 거리두기 방침에 따른 업무 변화에서 비롯되는 것으로 판단된다.

<표 6> 업무방식변경(비대면, 온라인 방식 도입)으로 인해 가장 크게 느끼는 변화

항 목		빈 도	백분율(%)
업무방식 변경으로 인해 변화 여부 (복수응답)	서류 제출을 위해 복지관에 직접 가야 하는 시간을 아끼게 되었다.	22	18.3
	보수교육 참여를 위한 스케줄 조정 부담을 덜게 되었다.	40	33.3
	스마트폰 사용이 익숙하지 않아서 주어진 정보를 얻기 어려웠다.	3	2.5

카카오톡을 활용하여 단순한 문의를 빠르게 응답받을 수 있었다.	39	32.5
대면 활동 제한으로 활동지원사 간의 교류 기회가 줄어들어 아쉬웠다.	16	13.3
총 합	120	100

업무 방식 변경으로 인해 가장 크게 느끼는 변화는 보수교육 참여를 위한 스케줄 조정 부담을 덜게 되었다(62.5%), 카카오톡을 활용하여 단순한 문의를 빠르게 응답받을 수 있었다(60.9%), 서류 제출을 위해 복지관에 직접 가야하는 시간을 아끼게 되었다(34.%), 대면 활동제한으로 활동지원사 간의 교류 기회가 줄어들어 아쉬웠다(25.0%), 스마트폰 사용이 익숙하지 않아서 주어진 정보를 얻기 어려웠다(3.4%)로 나타났다. 특히 보수교육의 경우 특정 교육 이수 시간에 맞춰 서비스 스케줄을 조정하거나 개인 일정을 조정해야하는 활동지원사의 업무 부담을 줄이는데 일조한 것으로 판단된다. 카카오톡의 경우 전자문서 송신과 수신이 용이하여 활동지원사 서비스 제공내역을 확인하거나 급여명세서 발급, 비대면 상담 진행으로 활동지원사 업무 지원에 많은 도움이 되었음을 알 수 있다.

<표 7> 활동지원업무중 경험한 비대면 서비스 여부

	항 목	빈 도	백분율(%)
업무중 경험한 비대면서비스 여부 (복수응답)	활동지원 보수교육(서면교육)	55	35.1
	코로나 자가진단 제출	44	28.0
	카카오톡 채널(상담채널,이용자 매칭 채널)	33	21.0
	만족도 조사	25	15.9
	총 합	157	100

활동지원 업무를 함에 있어 이용한 경험이 있었던 비대면 서비스는 2번 문항과 같은 맥락으로 보수교육-서면교육(55명, 85.9%)과 코로나 자가진단 내역을 제출(44명, 68.8%)하는 것이 많은 비율을 차지하였다. 특히 보수교육의 경우 서면 교육 자료에 동영상 교육 자료를 QR코드로 제공하여 활동지원사 스케줄에 맞춰 자유롭게 교육을 이수할 수 있도록 하여 교육의 참여율과 교육 효과성을 높일 수 있다.

<표 8> 활동지원사업 업무중 가장 도움이 되었다고 생각했던 서비스 여부

	항 목	빈 도	백분율(%)
업무중 가장 도움이 되었던 서비스 여부	활동지원 보수교육(서면교육)	28	35.9
	코로나 자가진단 제출	10	15.6
	카카오톡 채널 (상담채널,이용자매칭 채널)	23	35.9

만족도 조사	3	12.6
총 합	64	100

가장 도움이 되었던 서비스는 서면교육으로 진행된 활동지원사 보수교육(28명, 43.8%), 카카오톡 채널 활용(23명, 35.9%)으로 앞서 질문한 내용과 함께 시간과 장소에 구애받지 않고 교육과 상담 서비스를 이용하였던 것에 대해 도움이 되었다고 체감하였음을 알 수 있다.

<표 9> 위의 선택한 서비스는 얼마나 도움이 되었는지 여부

항 목		빈 도	백분율(%)
위 선택한 서비스 도움 정도 여부	많은 도움이 되었다	40	62.5
	어느 정도 도움이 되었다	20	31.3
	보통이다	4	6.2
총 합		64	100

위의 선택한 서비스는 많은 도움이 되었다(62.5%), 어느 정도 도움이 되었다(31.3%)로 긍정적인 평가가 93.8%로 표출되어 서비스 제공에 있어 많은 도움이 되었음을 확인할 수 있다.

<표 10> 앞으로 비대면(온라인)서비스가 도입이 된다면 이용하실 의향이 있는지 여부

항 목		빈 도	백분율(%)
비대면(온라인)서비스 이용 욕구	이용할 의향이 있다.	61	95.3
	이용할 의향이 없다.	3	4.7
총 합		64	100

비대면 / 온라인 서비스 확대 및 신규 서비스 도입을 묻는 질문에는 95.3%가 사용할 의사가 있다고 답하여 지속적인 신규 서비스 체계 구축의 필요성이 절실함을 알 수 있다.

<표 11> 이용하길 희망하는 비대면 서비스 여부

항 목		빈 도	백분율(%)
희망하는 비대면(온라인) 서비스	전자문서제도 도입(서비스제공기록지, 일정표 작성, 근로계약서 등)	41	33.9
	온라인 양방향 교육	16	13.2
	온라인 상담 방식의 다양화(카카오톡, 화상상담 등)	21	17.4
	활동지원사 업무정보시스템(결제내역, 급여내역 등)	42	34.7

사람과 사람이 대면하는 일상복귀	1	0.8
총 합	121	100

이용하길 희망하는 비대면 서비스는 전자문서제도 도입(64.1%)과 업무정보시스템(65.6%)을 꼽았다. 서비스 제공 중에 수반되는 업무(제공기록지 및 일정표 작성, 결제내역 관리 등)에 필요한 정보를 공유하고 업무 내용을 보고하는 업무 체계 구축을 희망하고 있음을 알 수 있다. 기타 의견으로는 코로나로 인하여 축소된 교류의 기회가 줄어들어 아쉬웠다는 의견이 있었다. 서비스 제공에 대한 노하우를 공유하고 애로 사항을 나누는 시간이 필요하다는 것을 보아 비대면/온라인 채널을 이용한 업무 체계 구축과 동료 간 정서적지지 체계를 함께 구축해야 함을 확인 할 수 있다.

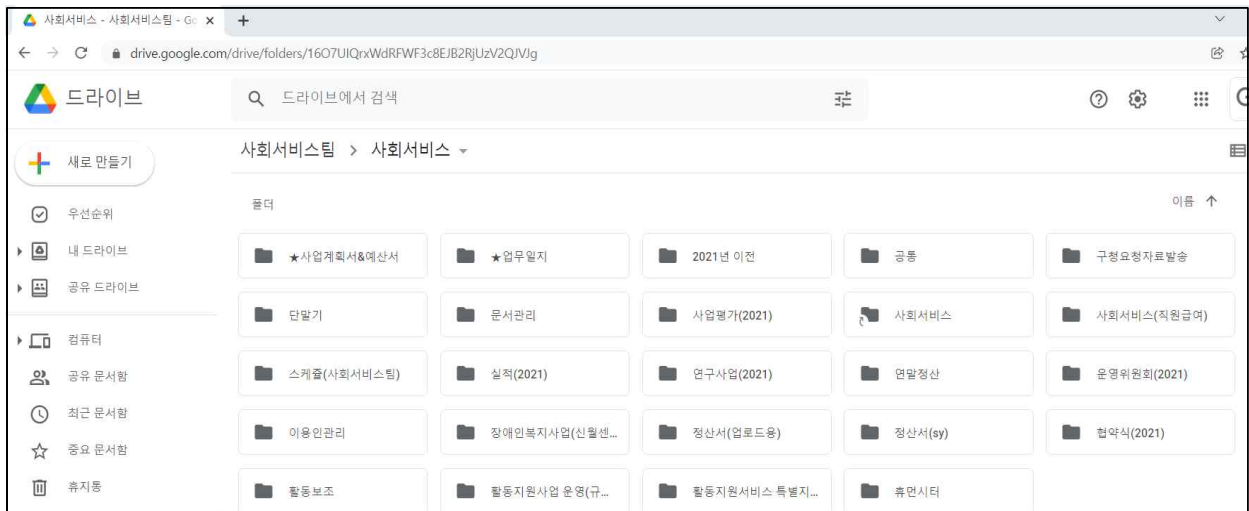
2. 활동지원사업 네트워크 적용 및 분석

1) 본 기관 네트워크 적용 사례

가. 구글 드라이브

구글 드라이브(Google Drive)는 구글에서 제공하는 클라우드 기반 협업도구이자 파일저장/공유 서비스이다. 2012년 4월, '구글 드라이브'로 서비스를 개편했다. 구글 드라이브는 언제 어디서든지 사진·동영상·문서파일 등을 보관했다가 쓸 수 있는 자료저장 서비스이다. ‘구글 드라이브’는 사용자의 모든 파일을 보관할 수 있다. 대용량 사진은 물론 동영상·문서도구·PDF 등 다양한 파일을 올리고 내려받을 수 있다. 기관에서도 통합적으로 구글 드라이브를 관리, 운영하고 있으며, 이를 통해 업무와 관련된 파일, 문서, 사진 등을 공유하고 업무에 사용하고 있다. 사회서비스팀에서는 활동지원사업 전반에 관한 문서관리, 자원관리, 업무 관리 등 양식함, 서류함 등을 공유하고 업무를 수행하고 있다.

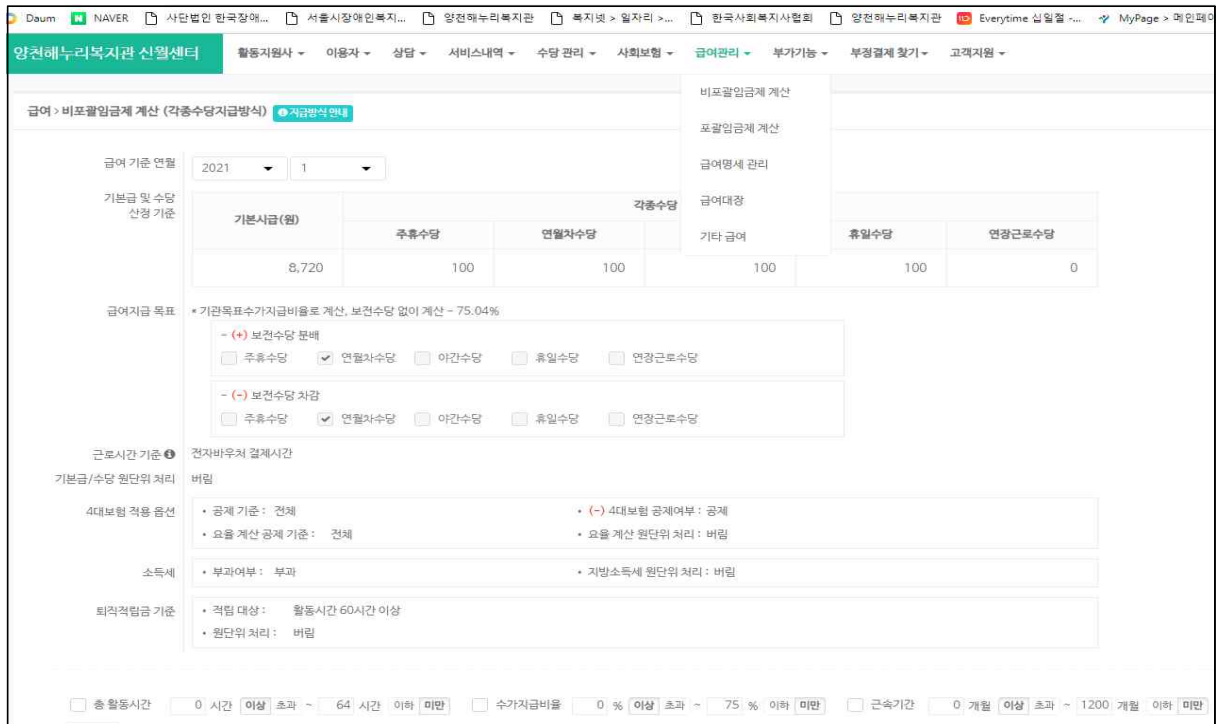
<그림 2> 사회서비스팀 구글 문서관리



나. 활동지원사업 관리시스템 케어플웍스 도입

케어플웍스 시스템은 장애인활동지원 서비스 업무 관리 솔루션으로, 주요 업무지원 내용은 복잡하고 어려운 급여계산, 부정결제 의심건 검색, 각종 통계 분석 및 자료 만들기, 이용자와 활동지원 선생님들의 정보 관리와 매칭 등 힘들고 부담스러운 장애인활동지원 업무를 지원한다. 활동지원사업 운영 장소가 4월부터 신월누리복지센터로 이전하며, 본관과 분리되었다. 진우정보시스템의 보안상 유지 보수 비용이 높아 사용하지 못함에 따라 활동지원사 및 이용자 상담, 관리 등의 업무 관리 시스템이 필요하였으며 이에 따라 2021년 5월 시범운영을 통해 시스템을 도입하였다. 현재 이용자 및 활동지원사 상담 및 관리, 부정수급 의심 결제 건 등을 관리 감독에 주요 사용되고 있다. 급여 지급을 위한 행정 소요 되는 시간이 많은 만큼 케어플웍스 시스템 내에서 사용하고자 하나 본 기관에 맞춤 기능이 설정되어 있지 않아(추가 급여 지원 등) 온전히 사용에 어려움이 있다. 그러나, 최근 근로기준법에 따라, 급여명세서 발급 등 케어플웍스 시스템의 다양한 지원 서비스를 활용하고 적용될 여지가 많으며, 케어플웍스 또한 기관의 요청에 따라 지속적으로 시스템을 수정, 보완 중에 있어, 기관에 적합한 시스템으로 사용될 것으로 기대된다.

<그림 3> 케어플웍스 시스템 홈페이지



다. 스토리 채널 활용 및 운영

스토리 채널은 카카오토리에서 회사, 조직 및 브랜드가 자신들의 소식을 공유하고 사람들과 연결할 수 있도록 만든 온라인 공간이다. 흔히, 카카오톡채널(구.카카오픈채팅방 친구)로 알려져 있다. 카카오톡 채널은 요즘 기업이나 개인이 채널을 운영하며 마케팅의 수단으로 많이들 사용하고 있으며

소통의 채널로도 활용하고 있다. 현재 사회서비스팀에서는 활동지원사업 수행을 위한 ‘양천해누리복지관 장애인활동지원’, ‘양천해누리복지관 활동지원이용자 매칭’ 2개 채널이 운영 중이다.

주요 활용 범주는 메신저 기능의 역할이다. 활동지원사가 요청한 정보나 문서를 메신저 상에서 이미지, 한글 파일 등으로 문서 전달을 하는 파일 송수신으로 활용하고 있다. 다중 대화 방식이 아닌 1:1 채팅으로 이루어지고 있으며 관리자 권한을 두어 관리자를 포함하여 대화 당사자 외에는 대화기록 확인이 불가하도록 대화상 보안유지를 하고 있다. 전체 공지 및 알림 기능은 있으나 별도의 추가 요금이 발생하여 현재 사용하지 않고 있다. 대부분의 활동지원사가 스마트폰으로 메신저 프로그램 접속 및 이용하고 있으나 기기가 구비되어 있지 않을 경우 사용에 어려움이 있다. 이에 별도의 문자 서비스(ok문자)를 활용하여 전체 안내를 공지하고 있다. 그러나, 문자로 발송 시, 포토메일(사진, 동영상 등) 용량의 제한이 있어, 업무 알림(코로나19에 따른 안내, 백신 접종, 건강검진, 일정 등) 시 전달에 제한이 있어, 현재는 카카오톡 채널과 문자서비스를 동시에 진행하고 있다. 최근 카카오톡 채널이 활성화됨에 따라, 채널을 통해 안내받고자 하는 활동지원사의 비중도 함께 높아지며 카카오톡 내 전체 공지 시스템을 활용하여 업무의 효율성을 높일 방안을 논의 중에 있다.

채널명	연결된 서비스	총 친구수	채널 방문수	메시지 노출수	포스트 조회수
양천해누리복지관 장애인활동지원 @양천해누리활동지원사 매니저	0개	180 -	3 +200.0%	0 메시지 발송하기	0 포스트 작성하기
양천해누리복지관 활동지원이용자매칭 @양천해누리활동지원 매니저	0개	32 +1	8 +166.7%	0 메시지 발송하기	46 +557.1%

<그림 4> 양천해누리복지관 장애인활동지원 채널

2) 활동지원사업 네트워크 적용 한계

2007년 장애인활동보조(장애인활동지원) 전자바우처시스템은 사회서비스의 신청, 이용, 비용지급, 정산 등을 전자화하여 대상자들인 노인, 장애인 등에 대한 서비스를 보다 편리하게 이용하도록 하여 지방자치단체의 행정업무처리를 지원하기 위한 시스템이다. 이 시스템을 통해, 이용자 및 활동지원사 정보, 바우처 이용현황 조회 등의 업무에 사용되고 있다. 그러나, 활동지원사의 실제 업무 활동과 관련한 일상적이고 소소한 업무 지원을 위한 체계는 구비되어 있지 않다. 이에 따라, 본 기관에서는 활동지원사의 업무 지원 및 소통을 위한 카카오톡 채널 추가 개설, 케어플렉스 관리 시스템, 구글 드라이브 등 다양한 형태의 웹 기반 채널을 활용하고 있다 그러나, 이 외에도 업

무 수행을 위한 다양한 행정 업무가 있다. 매해 신규로 체결하는 근로계약서(년1회), 매월 필수적으로 제출해야하는 월중계획표 및 제공기록지 작성, 특별지원급여에 따른 서류(장애학생특별지원금, 대체공휴일지원 등), 신규 활동지원사 대상 성범죄 조회 동의서 등 모두 수기로 작성하여 제출하고 있는 실정이다. 특히, 매월 제출하는 월중계획서, 제공기록지는 작성한 내용을 담당자가 일일이 서류를 점검하며 수정이 필요할 시 활동지원사 및 이용자의 확인사인 등 여간 시간이 많이 소요되는 일이 아닐 수 없다. 이처럼 단순 행정 업무에 많은 시간이 소요됨에 따라, 보다 질 높은 서비스 제공에 어려움이 있다.

3. 장애인활동지원사업 네트워크 구축 방안

1) 클라우드 기반 전자문서 서비스 적용

“ 전자계약, 신청, 동의 업무를 간편하게, 안전하게, 스마트하게 처리하며 번거로운 종이 계약 업무를 비대면으로 가능하다.” 최근 다양한 기업에서 클라우드 기반 전자문서 서비스를 제공하고 있다. 그 중에서 eformsign은 장애인활동지원사업에 적용가능한 다양한 기능들을 탑재하고 있다. eformsign은 업무중 발생하는 모든 종이 문서를 누구나 손쉽게 전자문서로 만들고 언제 어디서나 바로 사용할 수 있으며 저장된 정보를 다양하게 활용할 수 있는 전자문서서비스이다. MS 오피스 프로그램 파일로 작성된 기존의 문서를 그대로 전자문서 서식인 템플릿으로 만들 수 있다. 또한 업무 흐름에 맞게 워크플로우를 설정할 수 있다. 계약서, 동의서, 신청서 등 외부 문서뿐 아니라 결재 등 사내 문서를 포함하여 문서의 처리 과정을 자유롭게 설정할 수 있고 다양한 업무에 적용할 수 있다. 이 외에도 작성자 정보, 그룹 관련 정보, 최근 입력 값이나 날짜 정보 등에 대한 자동 입력을 지원해 반복적인 입력을 최소화하며 한 번에 여러 개의 문서를 작성할 수 있는 일괄 작성 기능도 지원한다. 즉, 활동지원사업의 매월 제출하는 월중계획표, 제공기록지 등을 종이 형식이 아닌 전자문서로 발송하여 이를 작성하여 제출할 수 있는 편리성이 있다. eformsign 서비스의 또 다른 핵심 기능 중 하나는 전자서명입니다. 전자서명이란 종이에 하는 서명과 같은 역할을 하는 전자적 형태의 서명이다. 종이에 서명을 할 때 본인이 직접 서명해야 하는 것처럼 전자서명 또한 서명자가 본인임을 증명하는 인증 단계를 거쳐야 한다. 본인 인증의 경우, 이메일, 생년월일, 비밀번호, 전화번호 등이 본인인증 수단으로 사용된다. 매년 정기적으로 필요한 근로계약서 작성, 수시로 신규 활동지원사 근로 체결시 필요한 범죄 조회 동의서 등을 전자서명 방식으로 진행하여 활동지원사 근로 시간이 동일하지 않는 특성상 시간과 공간의 제약 없이 진행할 수 있다.

2) 장애인활동 지원서비스 업무 관리 솔루션 ‘케어플렉스’ 적용의 내실화

장애인복지관이 포함되어 있는 사회복지법인 시설의 회계, 인사, 급여, 세무, 입소자, 종사자 관리 등 제반업무를 전자화한 통합업무관리시스템인 사회복지정보시스템으로 관리·운영하고 있다. 이 시스템의 주요서비스는 회계, 운영, 세무, 고객관리, 이력관리, 지방장애인복지관 전자문서 결재시스템 활성화 방안 연구자치단체 보고 등이다. 이 시스템의 주요서비스는 첫째, 회계 관리 업무는 전표의 입·출력, 검색, 보고서 출력, 거래내역 관리(지출결의서, 수입보고서 등), 예

산 관리 및 예산실적, 잔액 관리 등이다. 둘째, 운영관리 업무는 임·직원의 급여작업, 급여이체 관리, 교육, 자격증, 상벌, 경력 관리, 인사발령, 인사카드 관리, 근태관리, 일용직 관리, 퇴직적립금 관리, 추경예산 관리 등과 비품·소모품 관리 등이다. 셋째, 세무 업무는 과세 수입에 대한 부가세신고, 임·직원 급여의 원천세 신고, 세무신고, 퇴직정산, 연말 정산 관리, 기타 원천세 관리(사업소득, 기타소득 등), 매출, 매입 세금계산서 관리, 신고서류 관리 등이다.

현재 사용하는 케어플렉스 시스템이 사회복지정보시스템의 역할을 모두 수행하지 못하고 있으나(수행할 필요도 없으며), 장애인활동지원 서비스 업무에 중점을 둔 관리 시스템으로, 가장 먼저 필요한 회계, 운영, 세무의 지원 서비스로 충분히 활용 가능성이 높다. 현재 사용하고 시스템을 적극 활용하여 필요시 수정 요청을 통해 기관에 적합한 기능으로 구축하여야 한다.

IV. 분석결과 및 제언

1. 분석결과

본 연구는 뉴노멀 시대로 변화되고 있는 현재 상황이 활동지원사업에 미친 전반의 영향 및 변화를 분석하고 포스트 시대의 활동지원사업 운영 체계를 구축하고자 연구하였다.

서두에 뉴노멀시대 장애인복지관점에서의 개념과 장애인활동지원사업의 변화를 다루었다. 특히, 2020년 코로나 팬데믹은 감염 전파 우려에 따른 구성원간의 거리두기와 그에 따른 비대면 사회로의 이행은 대면서비스가 꼭 필요한 장애인에게 돌봄 공백이 발생하거나 돌봄 수요 충족에 어려움이 발생하였으며, 장애인활동지원사업의 운영 체계 방식에도 변화를 요구하였다. 대면으로 해오던 활동 방식을 바꾸는 것 자체가 쉽지 않고, 온라인을 통해서만 장애인, 활동지원사, 동료와 어떻게 관계를 형성해야 할지 막막함을 느꼈다, 이에 장애인활동지원사업 내에서도 코로나19 장기화에 따른 여러 가지 변화들에 대해 분석이 필요하였다. 주요 연구내용으로 본 기관 소속 활동지원사를 대상으로 2021년 장애인활동지원 사업 동향 설문조사를 실시하였다. 그 결과, 최근 2년간 사회·환경변화로 인한 활동지원 업무의 변화 체감 여부를 90%이상 느낀다고 하였으며, 업무방식변경(비대면, 온라인 방식 도입)에 대해 긍정적으로 생각하며, 향후에도 지속적으로 비대면 서비스를 이용하겠다고 95%이상이 답하였다, 특히 희망하는 비대면 서비스로 전자문서제도 도입(근로계약서, 서비스제공기록지, 일정표 작성 등)과 활동지원사 업무정보시스템(결제내역, 급여내역 등)을 가장 지원받고 싶다고 답하였다. 이를 통해, 필요한 정보를 공유하고 업무 내용을 보고하는 업무 체계 구축을 희망하고 있음을 알 수 있었다.

장애인활동지원사업 네트워크 주요 구축 방안으로 체계적인 제공인력 관리 방법으로, 전자결재 등 전자문서 결재시스템의 기본 기능을 중심으로 설계되는 웹 기반의 전자문서 결재시스템을 통해 온라인 업무처리로 신속한 업무수행 및 행정 매몰시간을 줄여 업무 효율성을 높일 수 있도록 한다. 케어플렉스 시스템 활성화로 양천해누리복지관 활동지원사업에 적합한 시스템으로 적용, 운영되어야 한다. 또한, 활동지원사에게 중요한 정보를 신속하고 효과적으로 전달하고 기관의 소속감 및 친목을 도모하는 등 커뮤니케이션을 증대할 수 있는 카카오톡 채널의 활성화를 통해 상호간 피드백이 원활히 이루어져야 한다.

2. 제언

장애인활동지원사업의 웹기반 네트워크 구축이 단기간에 이루어지기는 어려우나, 반드시 필요한 과정이며, 이를 통해 사회서비스의 본연의 가치인 ‘장애인 돌봄’에 더 집중하여 보다 질 높은 서비스를 제공할 수 있을 것이다.

장애인활동지원 사업 웹기반 네트워크 시스템이 원활히 잘 적용되기 위해서는, 아래의 사항들이 고려되어야 한다.

첫째, 경제적이며 효율적인 시스템이어야 한다. 추가적인 유지비용 없이 장애인복지관의 활동지원사업 운영에 적합하게 설계되는 것이다.

둘째, 편의성이다. 활동지원사가 전자결재시스템 메인화면에서 전반적인 업무를 한눈에 파악할 수 있고 한글 프로그램과 호환지원이 되기 때문에 사용자가 편리하게 접근하여 활용할 수 있도록 설계되어야 한다.

셋째, 신뢰성이다. 문서관리, 자원관리, 업무 관리, 커뮤니티, 사용자 권한 부여 기능 등 양식함, 서류함 등 구성되며 문서관리 기능의 개인보관, 전체 보관 등이 체계적으로 관리되도록 설계되어야 한다.

넷째, 사용자 권한 부여 기능이다. 장애인복지관 활동지원사업으로 개인 이용자의 정보 비밀번호가 중요한 만큼 권한 부여 기능을 강화하여 설계되어야 한다.

부록

21. 11. 29. 오후 7:37

2021 활동지원 사업동향 관련 설문조사

2021 활동지원 사업동향 관련 설문조사

안녕하십니까?

바쁘신 가운데 귀중한 시간을 내주셔서 감사드립니다.

본 설문은 양천해누리복지관 사회서비스팀의 사업발전방향을 찾기 위한 연구사업에 활용할 목적으로 제작되었습니다.

작성하는데 약 5분 정도 소요되며, 설문에는 정답이나 오답이 없습니다. 평소 생각하고 느낀 점을 있는 그대로 성의있게 응답하여 주시고 한 문항도 빠짐없이 작성해주시길 바랍니다.

* 설문에 응답해주신 분들 중 선착순 50분께 성인용 KF 마스크 1박스(50매)를 드립니다. 많은 관심과 참여 부탁드립니다.

2naeng@ycsupport.or.kr [계정 전환](#)



* 필수항목

이메일 *

이메일 주소

1. 최근 2년간 사회환경 변화로 인한 활동지원 업무의 변화를 얼마나 체감하시나요? *

- 많이 변화되었음을 체감한다.
- 어느 정도 변화되었음을 체감한다.
- 예전과 다르지 않다.



<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfeJSn7ZA64GSAa5Z1fnYg-aRra00YgkjY4PLbiEwzRQuNsDw/viewform?vc=0&c=0&w=1&flr=0>

1/4

2. 업무방식 변경(비대면, 온라인 방식 도입)으로 인해 가장 크게 느끼는 변화는 어떤 것이 있습니까? (복수응답가능) *

- 서류 제출을 위해 복지관에 직접 가야하는 시간을 아끼게 되었다.
- 보수교육 참여를 위한 스케줄 조정 부담을 덜게 되었다.
- 스마트폰 사용이 익숙하지 않아서 주어진 정보를 얻기 어려웠다.
- 카카오톡을 활용하여 단순한 문의를 빠르게 응답받을 수 있었다.
- 대면 활동제한으로 활동지원사 간의 교류 기회가 줄어들어 아쉬웠다.
- 기타: _____

3. 활동지원 업무를 함에 있어 이용한 경험이 있었던 비대면 서비스는 무엇이었습니까? (복수응답가능) *

- 활동지원 보수교육 (서면교육)
- 코로나 자가진단 제출
- 카카오톡 채널(상담채널, 이용자 매칭 채널)
- 만족도조사
- 기타: _____

4. 가장 도움이 되었다고 생각했던 서비스는 어떤 것이었습니까? *

- 활동지원 보수교육 (서면교육)
- 코로나 자가진단 제출
- 카카오톡 채널(상담채널, 이용자 매칭 채널)
- 만족도조사
- 기타: _____



5. 위 4번에서 선택한 서비스는 얼마나 도움이 되었습니까? *

- 많은 도움이 되었다.
- 어느 정도 도움이 되었다.
- 보통이다.
- 도움이 되지 않았다.
- 전혀 도움이 되지 않았다.

6. 앞으로 비대면 또는 온라인 서비스가 도입이 된다면 이용하실 용의가 있습니까? *

- 있다. (6-1 문항에 답해주세요.)
- 없다. (응답을 종료합니다.)

7. 이용하실 희망하는 비대면 서비스는 어떤 것이 있습니까?(복수응답가능) *

- 전자문서 제도 도입 (서비스 제공기록지, 일정표 작성, 근로계약서 등의 서류 제출)
- 온라인 양방향 교육 실시
- 온라인 상담 방식의 다양화(카카오톡, 화상상담 등)
- 활동지원사 업무 정보 시스템 (결제내역, 급여내역 등)
- 기타: _____

8. 기타 건의사항 및 희망사항이 있으시면 자유롭게 말씀해주시기 바랍니다.

내 답변 _____



참고문헌

- 김주환(2011), <회복탄력성>. 위즈덤하우스
- 네이버 지식백과, 뉴노멀(시사상식사전, pmg 지식엔진연구소)
- 네이버 지식백과, 4차 산업혁명(시사상식사전, pmg 지식엔진연구소)
- 네이버 어학사전, 비대면(어학사전, pmg 지식엔진연구소)
- 네이버 IT 사전, 디지털 전환(IT사전, pmg 지식엔진연구소)
- 보건복지부(2021), 활동지원사업 안내지침
- 여성가족부(2021), 한국청소년정책연구원 “뉴노멀시대의 청소년 활동 환경 조성 방안”
- NPO 트렌드 리포트(2020), 뉴노멀을 준비하는 방법

뉴노멀시대의 나눔 활성화 방안

전략기획팀

I. 서론

II. 본론

1. 코로나19 재난이 야기한
나눔 수요 실태
2. 사회공헌 활동의 다양화와
지역복지 연계의 필요성
3. 후원현황 및 실태
4. 나눔 활성화를 위한
시도 및 변화

III. 제언 및 한계성

1. 제언
2. 연구의 한계성

부록

참고문헌

I. 서론

코로나19가 우리 생활 속에 침입 한지도 1년이 지났다. 그리고 곧 끝나리라는 기대감과 함께 도 대체 정말 끝나는지 할 것인가에 대한 의구심마저 들게 하는 혼란스러운 상황이다. 그래도 다행이 백신접종이 시작되며 전 국민이 백신을 맞고 집단 면역 체계를 형성하리라는 기대감이 생기기 시작했다. 그러나 많은 전문가들이 이야기하는 것은 코로나19는 종식될 수 없고 수백년을 함께 해온 독감, 감기처럼 우리가 함께 가지고 가야 할 바이러스가 되었다고도 한다. 특히 유사 바이러스가 주기적으로 나오는 것도 고려한다면 더욱 그럴 것이다. 이러한 바이러스의 충격은 우리 일상생활 뿐만 아니라 전세계적으로 다양한 측면에서(경제, 복지, 문화, 종교 등) 많은 변화를 가져왔다. 그리고 그런 변화에 순응하고 대안적 방안을 잘 마련하는 것이 무척 중요한 과제가 되기도 하였다. 따라서 기존의 제도나 정책 그리고 역할과 기능 등도 코로나 이전과 다른 형태의 대응방안이 마련되어야 하고 그렇게 해야만 그 역할을 인정받고 존재 이유를 인정받을 수 있으리라는 평가나 나타난다. 코로나가 사라졌다고 완벽하게 이전처럼 돌아가는 것을 절대 있을 수 없기 때문이다.

이러한 사회현상에 따라 2020년 뉴노멀과 관련하여 복지관 별로 다양한 시도가 나타나고 있다. 2000년대 한국 기부자의 변화에 대응하는 비영리 모금조직의 모금활동과 관련하여 마케팅 전략의 적극적 활용과 온라인 모금체계로의 전환은 지속적으로 그리고 거부할 수 없는 변화의 흐름이었다. 이러한 변화의 흐름은 코로나19라는 사회적 재난상황에서 사람과 사람간의 직접적인 상호작용이 제한되는 상황에서 예측했던 것보다 가속화되고 있다. 이러한 흐름 속에서 모금방식의 변화는 단순히 속도의 문제만이 아니라, 비영리조직의 모금활동을 둘러싼 투명성이나 모금컨텐츠의 문제 등이 복잡하게 얽혀있음을 주목할 필요가 있다.

기부자들의 변화에 맞추어, 모금조직들은 코로나19 상황에서 온라인 모금전략으로의 전환 노력과 더불어 기부자들의 다양한 매체활용 및 다양한 관심사에 적절하게 대응하기 위한 마케팅전략을 활용하려는 노력을 하고 있다. 모금조직의 변화는 실질적으로 최근 10여년을 관통하는 중요한 트렌드였다. 2020년은 코로나19의 대유행으로 인하여 사람들 간 대면접촉이 어려워졌으며, 특히 상반기에는 오프라인에서 이루어지던 모금활동이 전면적으로 중단되었다. 이러한 상황에서 대부분의 모금조직들은 보다 정교화된 마케팅 전략을 기반으로 하여 다양한 채널을 활용한 온라인 모금활동을 보다 가속화하고 있다.

이를 위해서 비영리모금조직들은 온라인체계, 특히 모바일 접근성을 강화하기 위해 조직구조를 재구조화하거나, 전문인력을 총원하는 등 다양한 방식으로 조직역량을 강화하고 있다.

그러나 모금활동의 온라인화는 실질적으로 완전히 새로운 양상이라고 보기는 어렵다. 이미 2020 기부 트렌드 보고서에서 지난 2010년대 그리고 2019년의 흐름을 정리하면서 모금활동에서의 온라인화는 이미 매우 뚜렷하게 드러나고 있다고 지적되었다. 다만 2020년 상반기에는 온라인에 기반한 모금활동 계획이 구체적으로 실현되기 시작되었으며, 조직의 여건상 구체적으로 실행하기 어려웠던 조직들도 불가피하게 시도할 수밖에 없는 상황이 되었다. 구체적으로 실행된 온라인 모금활동

동은 기존에 해오던 방식과 마찬가지로 기부자의 참여에 초점을 둔 가상이벤트, 대면적 상호작용에 기반하여 모금조직이 주도하는 이벤트의 온라인화, 그리고 다양한 온라인 플랫폼에 기반한 조직브랜드 또는 실행사업에 대한 홍보컨텐츠의 적극적 활용 등으로 구성된다. 그러나 코로나19 상황에서 모금조직들의 정교해진 마케팅 전략의 활용과 온라인 모금을 위한 조직역량 강화는 이미 2020 기부와 모금 트렌드에서 지적한 바와 같이 비영리 모금조직의 특정 사업을 위한 기부를 확보하기 위한 것이기 보다는 조직자체에 대한 광고가 더욱 강화되고, 궁극적으로는 모금의 양극화를 더욱 빠른 속도로 심화시킬 것이라는 우려가 같이 존재한다.

“최근에 언택트 모금하지만 온택트로 그냥 홍보를 많이 하는 방법밖에 없을 것 같아요, 기부보다는...” (모금팀장3)

“전체 모금 시장에서는 조금 더 슬픈 일이지만 양극화가 심해질 거라고 생각합니다....조직의 규모나 예산에 따라서 디지털 전환을 준비하거나 온라인으로 많이 대응하거나 예산을 집중할 수 있는 단체와 그렇게 할 수 없는 단체 간 격차가 더 벌어질 수 있을 거라 생각하고요.” (기관2)
(사랑의열매 나눔문화연구소/2021 기부 트렌드- “코로나19, 변화의 촉진제가 되다.” 보고서)

우리복지관에서도 해누리TV스튜디오가 마련되고, 비대면 행사 등이 마련되어 지고 있다. 행사나 프로그램에 대한 다양한 시도와 대안이 마련되어 지고 있으나, 궁극적으로 기부를 확보하기 위한 것인지 분석해볼 필요성이 있다. 또 지역사회 자원을 적극 활용해야 하는 복지관에서 자원 활용의 비율이 매우 감소하게 되었다. 외부 자원에 대한 일시적인 긴급지원이나 외부기금이 유치되기는 하나, 지역사회에서의 기업이나 단체, 개인의 참여는 점점 감소되고 있는 상황이다. 이는 우리복지관만이 가진 문제만으로 국한되었다고 볼 수는 없다.

따라서 *뉴노멀시대에 복지관 나눔자원이 어떤 역할을 해야하는지, 민간기관(양천구, 서울시의 복지관)의 자원활용의 실태를 파악하고, 뉴노멀시대의 지역사회 자원을 활용할 수 있는 현실적인 방안과 방향성을 제시해 보고자 한다.*

II. 실태 및 분석

1. 코로나19 재난이 야기한 나눔 수요 실태 및 상황

1) 코로나19로 대두된 사회이슈 및 취약계층

코로나19로 인해 야기된 이슈들을 연구보고서, 토론회 자료집, 신문기사 등 각종 선행자료를 토대로 살펴보았다. 각 영역별로 살펴본 코로나19로 야기된 사회이슈 및 코로나19로 인해 고통받는 집단, 즉 코로나 취약집단을 정리하였을때 <표 1>와 같다.(코로나19 사회이슈 : ‘뉴노멀’ 시대의 나눔영역 개발 -코로나19 사회이슈에 대응하는 나눔영역 제안) 코로나19가 야기한 문제는 사회의 가장 ‘취약한’ 부문에 집중되고 있다. 이에 본 연구에서는 코로나19의 확산으로 고통을 받고 있는 집단을 기존의 복지대상자인 저소득층에서부터 온택트 전환 인프라가 필요한 복지기관과 비영리조직, 그리고 향후 더 성장해야 할 집단까지 포함하고 있어 인용하였다.

<표 1> 코로나19 사회이슈

1. 경기침체로 인하여 빈곤층이 급증한다	17. 감염병 원인인 기후변화에 대한 시급한 대응 요구가 증가한다
2. 고용침체와 노동의 자동화로 미취업자와 실업자가 급증한다	18. 생태계 보전 및 생물다양성 대응 요구가 증가한다
3. 직장 내 노동자의 안전과 건강이 더욱 위험해진다	19. 공공부채 증가로 국가 재정건전성이 위태로워진다
4. 무급휴직 확대와 연장근로 요구 등 근로조건의 부당한 처우가 증가한다	20. 재난 등 사회위기 대응 능력에서 지역 간 격차가 심화된다
5. 자영업의 매출감소로 폐업이 속출한다	21. 세계적 팬데믹(감염병 대유행)으로 국가의 감시, 통제, 포플리즘이 증가한다
6. 전 국민 고용보험 도입 등 사회보장 사각지대 해소 요구가 증가한다	22. 미중 패권경쟁과 보호주의로 국가안보 환경이 위협받는다
7. 기본소득 도입 등 새로운 사회안전망 요구가 증가한다	23. 사회적 공포로 인하여 가짜뉴스가 더욱 많아진다
8. 유급휴가 확대 등 아픈 노동자의 수리 권리가 증가한다	24. 타인에 대한 불신과 기부 감소로 비영리조직의 운영이 어려워진다
9. 자가 격리와 스트레스로 가정 폭력이 증가한다	25. 전 국민의 불안 및 우울 등 정신건강 문제가 심각해진다
10. 노인, 아동, 장애인 가구의 가정 내 돌봄 부담이 증가한다	26. 취약계층에 대한 직접적인 대면 서비스 지원이 어려워진다
11. 일 가정 양립에서 여성의 상대적 불이익이 증가한다	27. 요양시설과 폐쇄병동 등 복지시설의 탈시설화 요구가 증가한다
12. 온택트로 인해 디지털 접근성에 따라 아동의 교육 격차가 심화된다	28. 독거노인과 1인 가구를 중심으로 사회적 고립이 심화된다

13. 온택트로 인해 노인 등 디지털 취약계층의 소외가 고조된다	29. 비위생적 주거 및 지역사회 환경개선에 대한 관심이 증가한다
14. 타인에 대한 배제와 혐오(지역, 성소수자, 외국인)가 확산된다	30. 활동지원 감소로 장애인의 사회통합이 더욱 어려워진다
15. 종교 및 문화 행사 취소로 상호부조 활동과 문화 활동이 위축된다	31. 노숙인과 쪽방촌 등 주거불안정 계층의 위험이 증가한다
16. 혼란과 불안, 경제적 어려움으로 범죄가 증가한다	32. 공공의료 확충과 공공돌봄의 요구가 증가한다

2. 사회공헌 활동의 다양화와 지역복지 연계의 필요성

아직까지 기업의 사회공헌 활동은 취약계층 지원을 중심으로 행해지고 있고, 현대 사회가 다양화됨에 따라 분야와 지원형태가 세분화 되고 있는 듯하지만, 그 분야들이 그리 많지 않다. 전통적 복지 분야 외의 교육, 문화, 환경, 역사 등 다양한 분야와 관련 인적, 물적, 유무형 자원을 연계한 사회공헌 모델들이 나와야 하고, 하드웨어적 지원에서 소프트웨어 특히, 콘텐츠와 서비스 지원 방향으로의 접근이 점점 확대되어야 한다. 이를 통해 실질적인 복지확대와 사각지대 발굴, 중복 비효율 방지 등의 효과도 기대할 수 있다. 기업과 사회는 상호간의 커뮤니케이션과 상생관계 속에서 순환되고 있다. 지역체계가 잘 이루어져야 기업의 사회공헌활동에도 효용성이 커진다. 기업의 사회공헌활동이 지속적으로 원활히 이루어지기 위해서는 지역복지와의 연계 즉 기업과 지역, 지역 간, 지역 내 민관협력의 네트워크는 필요하고도 중요한 기제이다. 이를 통해 지역 내 민간복지조직의 기능 활성화와 참여를 통한 중간역할이 확대될 수 있고, 이에 기반한 기업과 지역 간의 사회적 협력을 통한 지역복지모델이 보다 탄력을 받을 수 있을 것이다.

기업의 사회공헌과 지역복지의 연계 방향은 공급자 중심의 일률적이고 획일적인 형식적인 차원이 아닌, 수요자 맞춤형 서비스를 위한 분업·협업이 기본이 되어야 한다. 이를 위해서는 지역사회를 구성하는 다양한 주체들이 공동의 목적을 중심으로 함께 모이고, 무엇보다도 그 지역에 대한 깊은 이해를 바탕으로한 전문 기관이 적합한 역할을 감당할 때 더 큰 복지와 사회공헌 성과가 발생할 수 있다. 또한 이과정에 있어 그 기관의 책임 경영을 맡고 있는 사회복지법인, 지역의 복지전문가들, 지역 기업들, 소상공인들의 역할 인식 및 실천이 동반될 때 그 영향력은 배가될 수 있을 것이다. 나아가 모든 지역의 고민이 될 수 있는 고령화 사회에 일과 복지가 양립되어야 하는 방향으로 접근되어야 한다. 즉, 기업이나 사회공헌에 연계되고, 지역에 지속간오한 사회공헌 발전 모델을 통한 다양한 연령층의 지식일자리 창출 또한 지역경제, 지역복지의 질을 높이는 새로운 사회공헌 시도가 될 수 있을 것이다. (윤희숙, 지역사회복지 중심으로 사회복지법인의 역할과 실천과제, 한국사회복지행정학회, 한국사회복지행정학회 학술대회 자료집, 2015.4. 168면)

3. 후원 현황 및 실태

가. 후원 현황

2018년 대비 2019년, 2020년 후원금이 줄어든 것을 <표2>를 통해 확인할 수 있다. 지정후원금의 경우 2018년, 외부기금 형태로 들어오는 지정후원금이 많았지만, 19년도와 20년도에 외부기금이 줄어들면서 지정후원금도 줄어들게 되었다. 비지정후원금의 경우 2020년 급격하게 줄어든 것을 확인할 수 있는데 코로나19로 기존 진행하던 자선골프대회, 대면바자회, 가정어린이집연합 쓱쓱저금통, 보치아 등의 사업이 중단되어 후원금이 감소되었다. 후원금이 감소된 반면 물품후원은 증가되었다. 코로나19 이전에는 기업에서 지원하는 후원금의 비중이 높았다. 기업에서 주로 복지사업 프로그램을 지원하는 사회공헌을 희망하여 후원금을 제공하고, 복지관에서 직접 기획하고 진행하는 방식을 선호하였지만, 2020년도 코로나19가 시작되며 마스크나, 손소독제 등의 방역물품의 현물지원 방식의 후원비율이 높아졌다.

<표2> 후원금·품 현황

구분		2018	2019	2020
후원금	지정	50,564,160	32,155,000	30,260,200
	비지정	72,079,140	82,653,050	28,764,330
신규 후원등록자		9명	17명	18명
등록된 후원자		-	-	225명
후원 내용	결연	-밀알복지재단(1명) -유미회(1명) -폴안센장학(3명) -한국야쿠르트(1명) -kbs강태원복지재단(7명)	-밀알복지재단(1명) -유미회(1명) -폴안센장학(3명) -한국야쿠르트(1명) -바보의나눔(1명) -kbs강태원복지재단(7명) -피난처(1명)	-밀알복지재단(1명) -유미회(1명) -폴안센장학(3명) -kbs강태원복지재단(7명) -피난처(1명) -바보의나눔(1명) -한국장애인재활협회(1명)
	지정 (후원) 사업	-월동지원사업(한장협) -뿌리깊은나무 (현대자동차) -행복장학금 -이마트그림대회 -문화패키지(SH양천복지)	- 촌스럽데이 - 내집가꾸기 (한국금융꿈나무지원)	-작은공동체(서장협) -공동모금회(기능보강) -양천사랑복지재단
기업 후원	후원금	-우리은행 양천구청 (4월, 10월 350만원) -우리은행 검사실 (10월, 300만원) -국민은행 목동 (4월, 100만원) -메인테크플랜트 (2월, 8월, 9월, 950만원) -국민연금양천지사(9월) -한전강서양천지사	-우리은행 (3월, 4월, 11월, 650만원) -우리은행검사실 (12월, 300만원) -신한은행(11월, 50만원) -메인테크플랜트 (2월, 9월, 11월 950만원) -국민연금양천지사(2월) -서울남부지방법무보호 (11월, 50만원)	- 우리은행 양천구청점 (8월, 200만원) - (주)한국시거스 (매월) -양천구시설관리공단 (9월, 50만원) -코스콤

	(10월, 250만원 후원) -양천구시설관리공단 (12월, 100만원) -제이온무역 (12월, 300만원) - 라이온스(150만원 후원)	-제이온무역 (12월, 300만원)	
후원품	- 수입:303건, 배분:424건 - 이마트신월점, 목동점:밀반찬, 도시락 - 한성e비지니스: 화장품 - 한국법률보호복지공단: - 먹거리 - 동원이팜, 풀무원: 생수 - 현대백화점: 선물세트 - ㈜한국경사로: 과일 - 라이프트렌드: 잡화 - 베베숲: 물티슈 - cbs: 김치 - ㈜이너네이처: 영양제	-수입:291건, 배분:326건 - 이마트 목동점: 주1회 도시락 지원 -(주)에이치엠인터내셔널 : 화장품 - 우리은행서울시청금융센터: 의자 - 한국증권금융공나눔재단: 먹거리 - STCO: 가방 - ㈜강성텍스: 스타킹 - 대승컴퍼티: 장난감	- 수입:373건, 배분:431건 - 이마트 목동점: 주1회 도시락 지원 - 메인테크플랜트(2월,9월):명 절 나눔 생필품 - 국민연금공단 양천지사: 상품권 - 중소기업사랑나눔재단: 가구 - ㈜오넥트: 가구 - 한국법무보호복지공단 서울지사: 식료품 - 베베숲: 물티슈 - 양천구시설관리공단 : 생필품키트, 이불
기타	- 나눔교육 참가비 - 천연비누 판매금 - 효나눔상자(500만원) - 대면바자회(700만원) - 쓱쓱저금통 (500만원) - 골프대회 수익금 - (주)코스콤(7월) 보치아, 500만원 - 한국야구르트(300만원)	- 쓱쓱저금통(500만원) - 골프대회 수익금(1,700만원) - 월정어린이복지재단(300만원) - 대면바자회(500만원) - 서울주택도시공사(150만원) - 구교돈(개인후원자, 300만원) - 양평신내(100만원)	- 양평신내해장(100만원) - 구00(개인, 75만원) - 김00(개인, 50만원) - 이00(개인, 140만원) - 비대면바자회(200만원) - 코로나19 지원사업(300만원) - 한장협(100만원)

나. 저소득을 위한 지원 현황

코로나19로 인해 야기된 이슈들을 연구보고서, 토론회 자료집, 신문기사 등 각종 선행자료를 앞서 살펴본 바와 같이 양천해누리복지관 역시 **2020년 이후로 저소득층을 위한 자원연계가 급증하였다**. 앞서 분석된 후원현황에서 본 바와 같이 기업 후원을 통한 사업에 대한 지원은 감소되었으나, 민간단체 등을 통한 저소득 층을 위한 지원은 증가하였다. 이는 아래 표를 통해 정리되었다.

2018년	2019년	2020년
1월 : 명절나눔 100가정	1월 : 명절나눔 100가정	1월:저소득장애인100가정 먹거리 생필품지원
4월 : 저소득장애가정 물품지원 (교회지원)	4월 : 저소득장애가정 물품지원 (교회지원)	3월(1차): 저소득장애인 85가정 (5매씩) 마스크 지원
5월 : 저소득장애인 노인가정 지원	5월 : 저소득 장애인 인삼즙 지원	3월(2차): 한국장애인복지관협회 저소득장애인 44가정 코로나 긴급키트 지원

7월 : 한국장애인복지관협회 저소득장애가정 선풍기 지원	7월 : 한국장애인복지관협회 저소득장애가정 선풍기 지원	4월: 저소득장애인필터마스크 40가정(10개씩) 지원
9월 : 추석 나눔 100가정	9월 : 추석 나눔 100가정	5월: 저소득장애인 11가정 생필품과 마스크 지원
11월 : 겨울철 난방물품 지원	11월 : 겨울철 난방물품 지원	6월: 저소득장애인 27가정 먹거리 물품 지원(마스크 미포함)
공란	공란	7월: 저소득장애인 10가정 먹거리 지원
		9월(1차) 저소득장애인 50가정 긴급키트지원(마스크, 먹거리, 생필품)
		9월(2차) 저소득장애인 120가정 추석나눔(마스크 먹거리, 생필품)
		9월(3차) 저소득발달장애인 50가정 키트지원 - 마스크, 먹거리, 생필품
		11월 : 겨울철 물품 지원

3년간의 후원금과 후원품 사용 현황을 통해 알 수 있듯이 전반적인 후원금은 감소되었으나, 코로나 19 이전에 비해 저소득장애인을 위한 물품이나 긴급지원은 증가하였음을 알 수 있다. 특히, 저소득층의 물품지원은 주로 코로나19 방역물품에 집중된 것을 확인할 수 있다. 방역물품 외에 더 긴급하거나 필요로하는 부분에 사용할 수 있도록 다양한 방법을 제안하여 설득하고 시도할 필요가 있다.

4. 타기관 후원 실태

가. 후원업무 인식조사 및 변화를 위한 설문조사

뉴노멀시대의 후원 방식 변화와 나눔문화 활성화 방안을 마련하기 위해 기반이 되는 현장에서의 인식을 파악하고자 ‘사회복지기관의 자원수요 조사’ 자료를 활용하였고, 이를 구체적으로 파악하기 위해 ‘양천구 복지관 뉴노멀 시대의 후원 및 활성화 방안’ 설문조사와 양천해누리복지관 후원자 의견을 조사하였다.

<서울시 사회복지기관의 자원수요 조사> 자료 활용

- 1) 조사기관: 서울특별시사회복지협의회
- 2) 조사방법 : 설문(온라인, 서면)
- 3) 조사대상 : 서울시 사회복지기관 122개
- 4) 조사기간 : 2021.07.26.(월)~ 08.04.(수)

① 응답자 유형

먼저 ‘서울시 사회복지기관의 자원수요 조사’ 설문은 응답비율 중 사회복지법인과 이용시설의 80%를 차지했고, 장애인 사업대상 이용시설 비율은 전체 중 43%를 차지하고 있음을 <표3>과<표4>를 통해 확인할 수 있다.

<표 3> 이용시설 유형

(단위 : 명, %)

구분		백분율
시설유형	사회복지법인	23
	이용시설	59.8
	생활시설	17.2
합계		100

<표 4> 이용시설 사업 대상

(단위 : 명, %)

구분		백분율
후원 형식	장애인	43.4
	지역	18.9
	어르신	12.3
	자활	4.9
	기타-직능협회, 구협의회	8.2
	여성, 가족	4.9
	아동, 청소년	4.1
	기타	3.3
합계		100

<표 5> 이용시설 권역별 지역

(단위 : 명, %)

구분		백분율
권역별	서남	31.2
	서북	21.3
	동북	29.5
	동남	18
합계		100

② 후원 관련

설문은 ‘복지기관에서 자원모집 시 가장 어려운 점이 무엇인지’가 주가 되었다. 사회복지법인의 경우 ‘신사업 아이디어의 부재’가 가장 많았고, 이용시설의 경우 ‘단일기관에서 진행의 어려움’이 많은 것을 <표6>과 <표7>을 통해 확인할 수 있다.

<표 6> 기관에서 자원모집시 가장 큰 어려움 (단위 : %)

구분			백분율
자원모집시 가장 큰 어려움	1	단일기관에서 진행의 어려움	25.7
	2	기타(인력과 예산의 부족, 홍보와 진행의 역량부족)	-
합계			100

<표 7> 시설유형별 자원모집 연계의 어려움(사회복지법인) (단위 : %)

구분			백분율
사회복지법인 자원모집 연계의 어려움	1	신사업 아이디어의 부재	9.8
	2	담당자의 업무 과중	8.2
	3	기타	-
합계			30

<표 8> 서남권 후원 필요 영역 (단위 : %)

구분			백분율
서남권 후원필요 영역	1	시설운영 지원	16.9
	2	문화여가 및 교육 지원	7.6
	3	기타	13.5
합계			38

③ 후원 관련 기타의견

구체적 어려움으로는 ‘코로나19로 신사업에 대한 시도와 증가에 대한 부담’과 ‘일회성 물품지원의 어려움’, ‘현장을 기반으로 한 외부자원의 연계 부족’ 등으로 나타난 것을 통해 **코로나19 상황 속 사업 ‘전환’ 방식에 어려움을 느끼고 있다는 것을 파악할 수 있었다.**

구체적 어려움의 의견

- 코로나19로 인해 많은 프로그램이 비대면으로 전환되면서 증가로 담당자의 업무증가
- 코로나19로 신사업에 대한 시도와 증가에 대한 부담
- 후원사업을 혼자 진행하는 것에 어려움이 있음.
- 일회성 물품지원이 아닌 정기적 물품 지원이 필요함.

- 현장을 기반으로 한 외부자원 연계가 필요함.

2) <양천구 복지관 뉴노멀 시대의 후원 및 활성화 방안> 설문 실시

‘양천구 복지관 뉴노멀 시대의 후원 및 활성화 방안’ 설문에는 복지관을 포함한 6개의 기관이 참여했으며, 설문과 전화면담을 통해 진행되었다. 양천구 타기관도 코로나가 시작되고 후원금 대비 후원물품의 비중이 높아졌음을 <질문1>을 통해 확인할 수 있다. 앞서 분석된 양천해누리복지관 후원현황에서 후원금은 감소하였지만, 후원물품에 대한 지원은 증가하였다.

- 1) 조사기관: 양천해누리복지관
- 2) 조사방법: 설문(온라인), 전화면담
- 3) 조사대상: 양천구 복지관 6개 기관(목동종합사회복지관, 신월복지관, 신정복지관, 한빛종합사회복지관, 양천어르신복지관, 양천해누리복지관)
- 4) 조사기간: 2021년 10월

<질문1> 2020년, 2021년 후원금과 후원물품 중 어느 비중이 높아졌나요?

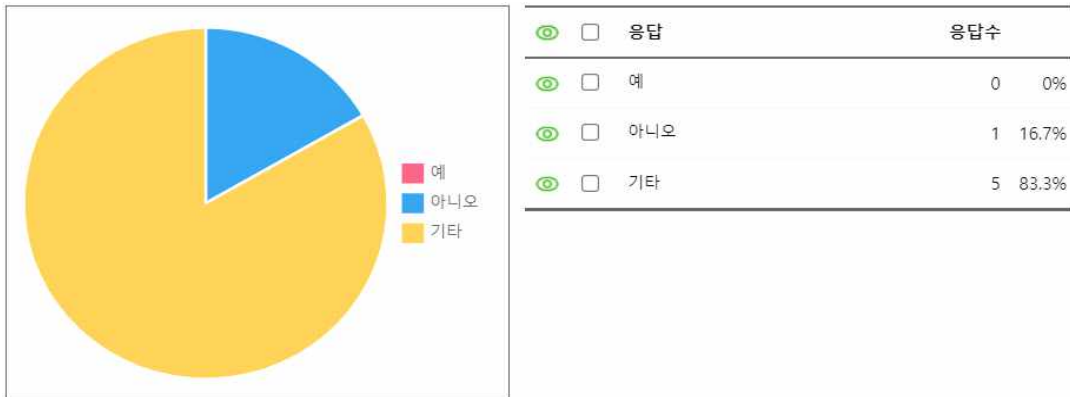


현재 진행하는 모금행사가 지속적으로 진행되고 있는지에 대한 질문에는 ‘아니오’와 ‘기타’에 100% 응답률을 보였음을 <질문2>를 통해 확인할 수 있다. 기존 진행되던 모금행사는 ‘비대면으로의 전환’ ‘축소’ ‘중단’으로 나뉘었고, 대부분의 기관에서 비대면 상황속 새로운 후원모금 방식을 시도하거나 진행하는 경우는 찾아보기 어려웠다.

코로나19상황 속 모금 행사 진행 방식

- 비대면으로 전환하여 진행하거나 축소하여 진행합니다.
- 기존 대면으로 진행하던 바자회를 온라인(소호, 구글 플랫폼)으로 진행하였습니다.
- 기존 진행하던 가장 모금액이 높았던 일일호프를 진행하지 못하였습니다.
- 현재 모금행 사업만 진행되고 있으며 바자회는 축소하여 진행하고 있습니다.
- 1년에 대면방식의 모금행사는 미니바자회 1회를 진행하고 나머지는 진행하지 못했습니다. 해피빈과 같이가치로만 활용하여 모금을 진행하고 있습니다.

<질문2> 코로나19 시작 후, 기관에서 진행하던 모금행사가 지속적으로 진행되고 있나요?



<질문3> 질문2번에 ‘아니오’ 나 ‘기타’ 를 선택한 경우 어떤 방식으로 모금을 진행하고 있으신가요? 혹은 새롭게 추가된 모금사업이 있으신가요?

이러한 상황 속, 각 기관은 ‘코로나19’ 로 인한 어려움과 ‘후원발굴 관리 기술’ 에 대한 어려움을 많이 나타냈다. 코로나19로 인해 대면활동의 제한, 요청에 어려움을 느꼈고, 이는 후원금의 감소로 이어지기도 했다고 대답했다. 또한 복지관에 방문이 줄어들어 관심이 낮아졌고, 후원금이 감소되었다는 의견과 방역물품에 집중된 일시적 후원으로 어려움이 있다는 의견을 <질문4>를 통해 확인할 수 있다. 이러한 어려움을 극복하기 위해 각 기관에서는 ‘후원담당자의 전문지식 향상’ ‘후원네트워크 필요’ ‘나눔문화 활성화’ ‘홍보전략’ 가 필요하다고 응답했다.

<질문4> 후원업무 진행 시 가장 큰 어려움이 무엇인가요?

후원업무 시 어려움

- 코로나19로 후원금이 급격히 줄어들었고, 후원물품으로 구입해 지정하는 경우가 많아졌습니다. 시급한 사업이 있지만 후원처에서 코로나19에만 집중된 사업을 선호하여 어려움이 있었습니다.
- 코로나19로 인해 대면활동의 어려움이 가장 컸으며, 후원 제안 및 요청시에도 만나지 못해 제안할 수 있는 부분이 적어졌습니다.
- 코로나19 상황에 입사하여 큰 어려움은 없었으나, 양천구 내 후원업무 방식이 모두 다르고 행정처리 부분에서도 어렵고 공유하고 싶은 부분이 있어, 함께 공유하는 후원담당자의 전문성을 높일 수 있는 자리가 있었으면 좋겠다고 생각했습니다.
- 신규 후원발굴이나 관리 기술에 대한 정보가 부족합니다. 후원금품 관리에 대해 공유되는 지침이 보다 명확해야한다고 생각합니다.
- 코로나19로 인해 평소 복지관에 방문해 직접 후원해주셨던 어르신들의 후원이 끊긴 상태이며 CMS 후원자가 눈에 띄게 줄어들고있어 모금의 어려움이 있었습니다.

<질문5> 뉴노멀시대 나눔문화 활성화를 위해 가장 필요한 것은 무엇이라고 생각하시나요?

후원업무 시 어려움

- 후원담당자가 다양하게 사고하고 모금진행할 수 있도록 전문지식이 필요하고 후원자 네트워크를 통해 공유하여 행정적 부분에서도 전문성을 갖추는게 필요하다고 생각합니다.
- 뉴노멀시대를 떠나 나눔에 대한 대중의 인식과 당사자의 변화라는 근본적인 부분에 더 집중해야 할 것 입니다.
- 나눔문화에 대한 인식, 후원담당자가 혼자하는 것이 아니라는 인식이 전반적으로 필요합니다(공동체 함양).
- 나눔문화를 활성화하기 위해 기관에서의 홍보 전략이 중요하다고 생각합니다.

3) ‘양천해누리복지관 후원자 의견’ 조사

후원자의 의견을 반영한 후원사업을 진행하고, 나눔문화를 활성화할 수 있도록 양천해누리복지관 후원자의 의견 조사하였다. 설문은 30명이 응답하였고, 7월26일부터 8월 13일까지 진행되었다.

- 1) 조사방법 : 설문(온라인, 서면)
- 2) 조사대상 : 양천해누리복지관 후원자(3개월 이상 후원자) 30명
- 3) 조사기간 : 2021.07.26.(월)~ 08.13.(금)

① 응답자 유형

<표10> 설문에 응답한 후원자의 일반적 사항을 살펴보면 후원자의 연령은 어느 한 구간에 집중되지 않고 다양하게 분포되었으며, 서울 70%, 경기도 30% 거주하는 것으로 나타났다.

<표10> 후원자의 일반적 사항

(단위 : 명, %)

구분		응답자 수	백분율
성별	남	11	36.7
	여	19	63.3
합계		30	100
연령	20대(20세~29세)	8	26.7
	30대(30세~39세)	6	20
	40대(40세~49세)	6	20
	50대(50세~59세)	7	23.3
	60대 이상	3	10
합계		30	100
거주지	서울	21	70

	경기도	9	30
합계		30	100

② 후원 관련

응답자 중 90%를 넘는 인원 대부분 ‘정기후원(cms)’ 형식으로 후원에 참여하고 있다. 후원기간은 1년 미만인 20%, 5년 이상이 40%에 분포되어 있다. 후원자가 후원을 하는 가장 큰 이유로는 ‘형편이 어려운 사람을 돕고 싶어서’, ‘남을 돕는 것이 행복해서’, ‘기관으로부터 요청을 받아서’, ‘사회문제 해결에 도움이 되고자’ 순으로 높았고, 공통적으로, 다른 사람을 돕고 행복감을 얻거나, 사회문제를 해결하고 싶은 욕구가 있음을 확인할 수 있었다.

<표11> 복지관 후원 형식

(단위 : 명, %)

구분		응답자 수	백분율
후원 형식	정기후원(CMS)	28	93.3
	일시후원	4	13.3
합계		32	100

<표12> 후원 기간

(단위 : 명, %)

구분		응답자 수	백분율
후원 기간	1년미만	6	20
	1년 이상 ~ 2년 미만	3	10
	2년 이상 ~ 3년 미만	4	13.3
	3년 이상 ~ 5년 미만	5	16.7
	5년 이상	12	40
합계		30	100

<표13> 후원을 하는 이유

(단위 : 명, %)

구분		응답자 수	백분율
후원을 하는 이유	형편이 어려운 사람들 돕고 싶어서	11	36.7

* 중복선택으로 응답자 총 30명	기관으로부터 요청 받아서	7	23.3
	지인, 직장, 동호회 등 아는 관계에서 요청을 받아서	4	13.3
	남을 돕는 것이 행복해서	9	30
	남의 도움을 받은 적이 있고 이를 갚고 싶어서	3	10
	사회문제해결에 도움이 되고자	5	16.7
	시민의 책임이라고 생각해서	2	6.7
	기부금에 대한 세제혜택을 받기 위해	1	3.3
	종교/신앙적인 믿음 때문에	1	3.3
합계		43	100

<표14>에서 후원금 사용여부를 알고 있다고 대답한 후원자는 80% 이상이었으며, 16%가 모르고 있다고 응답하였다. 후원금 사용 내역을 알게 된 경로는 ‘문자로 받는 카드뉴스’, ‘홈페이지 자료실’, ‘직접 요청’ 순으로 가장 높았음을 <표15>를 통해 확인할 수 있으며, 실제로 <표18>에 후원금 사용결과를 카드뉴스를 통해 전달 받았으면 좋겠다는 답변이 70% 이상으로 높은 비율을 보였다. 또한 후원사용 결과 정보제공 적절 안내기간으로는 ‘1년에 한번’, ‘1년에 2번’, ‘분기별 한번’ 으로 높은 비율이 나타났음을 <표17>을 통해 확인할 수 있다. 후원금 사용 내역을 모르는 이유는 응답자 중 4명이 ‘후원금을 잘 사용할 것이라는 믿음이 있어서’ 라고 응답했고, 1명이 ‘후원금 사용결과 정보제공이 부족해서’ 라고 대답했다.

<표14> 후원금 사용 여부

(단위 : 명, %)

구분		응답자 수	백분율
후원금 사용 여부	알고있다	25	83.3
	모른다	5	16.7
합계		30	100

<표15> 후원금 사용 내역을 알게된 경로

(단위 : 명, %)

구분		응답자 수	백분율
후원금 사용 내역을 알게된 경로	문자로 받는 카드뉴스 확인	14	56
	홈페이지 자료실을 통해서	6	24
	내가 직접 요청해서	3	12
	기타	2	8

합계	25	100
----	----	-----

<표16> 후원금 사용 내역을 모르는 이유

(단위 : 명, %)

구분		응답자 수	백분율
후원금 사용 내역을 모르는 이유	후원금 사용결과 정보제공이 부족해서	1	20
	복지관에 잘 사용할 것이라는 믿음이 있어서	4	80
합계		5	100

<표17> 후원금 사용 결과 정보제공 안내 기간

(단위 : 명, %)

구분		응답자 수	백분율
후원금 사용 결과 정보제공 안내 기간	분기별 1회	8	26.7
	6개월에 1번	12	40
	1년에 한 번	10	33.3
합계		30	100

<표18> 후원금 관련 안내 및 사용내역 안내 방법

(단위 : 명, %)

구분		응답자 수	백분율
후원금 사용 결과 정보제공 안내 방법	문자로 받는 카드뉴스	21	70
	홈페이지 자료실	3	10
	필요시에만 요청	1	3.3
	이메일	2	6.7
	우편발송	1	3.3
	기타	2	6.7
합계		30	100

후원금이 사용되길 원하는 분야를 살펴보면 ‘저소득장애가정 밀반찬 및 물품 지원’, ‘발달장애인 청년 자립 지원’ 순으로 희망하였고, ‘장애아동 치료비 및 재활비’, ‘장애인 문화여가 프로그램’ 후원의 의견을 <표19>에서 확인할 수 있다. 앞서 기업 및 기관에서 저소득층 지원을 가장 높게 선호하였음을 확인할 수 있었던 것과 같이 개인후원자도 ‘저소득층 지원’을 가장 많이 희망

하였음을 알 수 있다. 추후 희망하는 후원자 예우 활동으로는 ‘특별히 없다’에 절반이상이 응답했으며, ‘온라인’ 이벤트가 다음으로 높은 비율을 나타냈음을 <표20>에서 확인할 수 있다.

<표19> 후원금이 사용되길 원하는 분야

(단위 : 명, %)

구분		응답자 수	백분율
후원금이 사용되길 원하는 분야	장애아동 치료비 및 재활비	6	20
	저소득장애가정 밀반찬 및 물품 지원	9	30
	장애인 문화여가 프로그램	6	20
	발달장애인청년 자립 지원	8	26.7
	영유아 장애인단비 지원	1	3.3
합계		30	100

<표20> 희망하는 후원자 예우 활동

(단위 : 명, %)

구분		응답자 수	백분율
희망하는 후원자 예우 활동	안부문자	2	6.7
	안부전화	1	3.3
	온라인 이벤트	7	23.3
	후원자의 밤(송년회)	1	3.3
	소정의 선물 제공	4	13.3
	특별히 없음	15	50
합계		30	100

마지막으로 주변에 후원권유 여부를 파악했을 때 ‘권유한다’ 및 ‘적극 권유한다’가 90%로 높은 비율을 차지했고, ‘권유하지 않는다’와 ‘절대 권유하지 않는다’가 10% 비율을 차지했음을 <표21>을 통해 확인할 수 있다. 후원관련 기타의견으로는 후원금 주요활동을 보고서 형태보다 스토리 형태로 담았으면 좋겠다는 의견과, 후원을 통해 변화되는 장애인의 이야기를 듣고 싶다는 의견이 있었으며 결과보다 ‘과정’을 전달받기를 희망하는 의견이 있었다.

<표21> 주변에 후원 권유 여부

(단위 : 명, %)

구분		응답자 수	백분율
후원 권유 여부	적극적으로 권유한다	4	13.3
	권유한다	23	76.7
	권유하지 않는다	2	6.7
	절대 권유하지 않는다	1	3.3
합계		30	100

③ 후원 관련 기타의견

의견

- 장애인, 노인복지에 평소 관심이 많습니다
- 가끔 복지관 유튜브로 영상 보는데 더 많은 소식 보고싶습니다~
- 후원을 통해 변화되는 장애인의 이야기를 듣고싶습니다.
- 후원금 주요활동들을 보고서 형태보다는 내용의 스토리가 담긴 내용을 받았으면 함. 몇명에게 얼마를 후원해주었다는 결과보고 보다는, 준비하여 진행, 과정 등이 보여지면 좋겠어요.
- 복지관 소식들을 더 자세히 전달받았으면합니다
- 양천구 지역 복지 발전을 위해 많은 노력하는데 문어발식 복지 사업보다는 선택과 집중으로 기관의 브랜드를 확립하셨으면 좋겠습니다
- 투명하고 뜻깊게 사용해주세요
- 후원모금활동과 홍보를 좀 더 적극적으로 해주세요. 예)후원영상홍보, 연예인이나 체육인등 유명인사 결연행사 홍보 등
- 요즘 더운날씨에 고생많으십니다! 건강 잘챙기세요!

5. 나눔 활성화를 위한 시도 및 변화

가. 후원사업의 활성화를 위한 노력

코로나19 상황 속, 복지관에서도 사업을 지속할 수 있도록 노력하였다. 2020년 코로나19 상황으로 대면행사가 취소되고, 후원금이 줄었지만 비대면 방식의 시도를 통해 2021년 행사를 비대면 방식으로 전환하여 진행하였다. 2020년도 코로나19로 모금행사가 중단되거나 축소되는 경우가 많았으며, 대면 바자회를 무인가게로 전환하여 진행하는 등의 시도를 했다. 하지만 갑작스러운 상황으로 대부분의 후원행사가 줄었음을 확인할 수 있다. 2021년도에는 20년도 흐름의 파악과 비대면 방식을 모색하여 후원모금 행사를 원활하게 진행하였다. 딱하루 매출 기부하기의 경우 코로나19 상황 속 테이크아웃 가능한 상가를 개발하여 횡수를 늘려 진행하였고, 바자회도 1회에서 2회 접촉을 최소화하여 진행하였다. 후원행사에서 나아가 나눔문화를 확산하기 위해 cms 캠페인 ‘당신의 일상을 나눠주세요’를 통해 지역사회 내 나눔에 대해 생각해 볼 수 있는 기회를 마련하였다.

<표9> 나눔 활성화를 위한 복지관의 시도 및 변화

연번	내용	사업명	2019년	2020년	2021년
1	후원모금	딱! 하루 매출 기부하기	- 3회 진행 :대면방식	-2회 진행 (3개상가) :코로나19로 횡수는 축소하고, 당일 2개 상가에서 진행 :토브커피, 자담치킨, bhc 상가의 테이크아웃 가능한 상가를 개발하여 진행함.	- 4회 진행 (5개 상가) :20년도 코로나19 상황 속 대면행사를 축소했다면 21년도에는 방법을 고안하여 늘려 진행함. :기존 업체에서 진행하기보다 테이크아웃점을 개발할 수 있도록 노력함. (트래블피자, 라온하제 카페, 김가네 김밥, 시민막국수, 숲카페) :평균 양천구 인근 10개 기관 참여 :신월종합사회복지관 전 직원 참여
		골프대회	- 제3회 자선골프대회 진행	- 제4회 골프대회 준비 - 골프장 섭외 및 참가자 섭외완료, 우천 및 코로나로 행사 취소)	-사회적거리두기로 골프대회 취소
		바자회	- 1회 진행(대면) - 9,159,399원 모금	- 1회 진행 - 무인가게로 운영하고 접촉을 최소화하여 필요시에만 안내함 - 2,056,500원 모금	- 8월 1회 진행하였으며 12월 추가로 진행 (2회) - 8월 후원업체의 지원으로 나눔더하기 바자회 진행 (1,795,000원 모금) - 12월 아나바다 형식의 새로그침 바자회 진행

		나눔문화 캠페인	- 나눔교육 실시	-	- cms 캠페인 ‘당신의 일상을 나눠주세요’ 진행
		기타	- 쓱쓱저금통 (어린이집연합회)	-	- 저금통 지역상가 비치

Ⅲ. 제언 및 한계성

1. 제언

코로나19의 상황과 급격히 변화하는 디지털 시대에 많은 변화가 일어나고 있다. 이는 후원사업을 진행하고 나눔문화를 형성하는데에도 영향을 받았는데, 대부분의 사회복지기관에서 대면 방식으로 이루어졌던 모금사업 방식의 전환에 대한 어려움과 부담감을 가지고 있었다. ‘사회복지기관의 자원수요 조사’ 설문과, 복지관에서 실시한 ‘양천구 후원업무 인식 및 활성화 방안 설문 조사’를 토대로 뉴노멀시대 후원 변화시도 및 방향성을 아래와 같이 내용을 정리하였다.

가장 먼저, 뉴노멀시대에 저소득층의 새로운 후원 프로그램 개발 및 제안이 필요하다.

최근 대부분 기관에서 후원금이 줄어들고 후원품이 늘어났다. 코로나 이전에는 기업에서 주로 복지사업 프로그램을 지원하는 사회공헌을 희망하였지만, 코로나 이후 마스크나, 손소독제 등의 방역물품을 저소득 가정에 지원하는 방식의 후원이 늘어났다. 하지만 저소득가정에 반복되는 일회성의 방역물품이 아닌 좀더 다양하고 지속된 프로그램, 물품이 제공되어야 한다는 담당자들의 의견이 많았다. 서울시 사회복지기관 대상으로 실시한 설문 중 장애인복지관에서 가장 어려움을 겪는 부분은 ‘신사업 아이디어의 부재로 인한 자원연결의 어려움’으로 나타났다. 개인 후원자의 경우에도 저소득층에 대한 후원욕구는 가장 높았다. 후원하기를 희망하는 분야에서 가장 높은 비율로 형편이 어려운 사람을 돕고 싶다는 의견이 많았다. 기업과 개인후원자의 저소득층에 대한 후원욕구를 반영하여 양천해누리복지관에서도 한정된 방역물품 지원에서 나아가 다양한 사업을 개발하여 제안할 필요가 있다.

두 번째로, 나눔문화 활성화를 위한 다양한 활동 시도가 필요하다.

뉴노멀시대에 후원방식과 사업개발에 대한 고민도 중요하지만 근본적으로 대중의 인식과 변화 부분에 더 집중해야 한다. 나눔교육과 캠페인은 눈에 보이는 성과가 나오지 않아 대부분의 기관에서 진행하지 않는 경우가 많다. 양천구 내 6개 기관 전화면담에서도 후원모금 사업을 제외한 후원캠페인, 나눔문화 확산 활동은 진행하지 않는다고 응답하였다. 후원금이 사업을 진행할 수 있는 중요한 재원이지만, 단기가 아닌 장기성과를 보고 사업 방향을 잡아가야할 필요가 있다. 후원나눔문화를 확산하기 위해 두가지의 부분에서의 접근이 필요하다. **‘지속적인 후원캠페인 진행’**과 **‘후원자 욕구에 부합하는 맞춤형 관리’**가 이루어져야한다. 양천해누리복지관 후원자를 대상으로 실시한 설문에서 후원을 하는 이유로 ‘형편이 어려운 사람을 돕고 싶어서’, ‘기관으로부터 요청받아서’라는 응답의 비율이 가장 높았다. 그 중, 기관으로부터 요청받아서의 응답은 23%로 기관의 역할에 따라 후원을 시작하게 되고 지속하는 경우가 높다는 것을 알 수 있었다. 후원자 설문조사를 바탕으로 카드뉴스를 통해 꾸준히 후원소식을 전달할 예정이며, 뉴노멀 시대 흐름에 맞게 온라인 이벤트를 진행하여 꾸준히 관심을 가지고 지속할 수 있도록 역할을 해야 한다.

마지막으로, 비대면 방식 전환과 새로운 후원개발을 위한 담당자의 전문성 함양이 필요하다.

서울시 사회복지기관 대상으로 실시한 설문에서 122개 기관이 가장 많은 어려움으로 ‘단일기관 진행의 어려움’을 선택했다. 양천구 설문조사로 연결하여 구체적으로 살펴보면 ‘신규 후원발굴이나 관리 기술에 대한 정보가 부족하고, 복지관에서 단독으로 먼저 시도하는데 어려움이 있다.’, ‘후원담당자가 다양하게 사고하고 모금을 진행할 수 있도록 전문지식이 필요하다.’, ‘후원사업의 어려움도 있지만 행정적 어려움도 많다. 각 기관마다 후원 행정처리 방식이 모두 다르고 통일되지 않는 부분이 있다. 공유되는 지침이나 산출 기준하여, 변화되는 시대 흐름을 공유하여 사업아이템을 개발하고, 전문성을 함양할 필요성이 있다. 복지관에서도 이러한 어려움을 인지하여 2020년 방법 중 하나로 양천구 후원담당자 네트워크 조직을 계획하였지만, 진행하지 못하였다. 이를 토대로 후원담당 네트워크를 통해 각기관의 후원업무 방식을 공유하고, 뉴노멀시대에 맞는 아이템을 개발하기 위해 함께 전문성을 기르고 논의하는 기회를 마련하고자 한다.

기업과 개인후원자의 저소득층에 대한 후원욕구를 반영하여 양천해누리복지관에서도 이용자가 가장 필요로 하는 것을 파악하고, 각 팀과 협력하여 다양한 사업을 개발하여 제안한다면, 폭넓고 다양한 후원이 가능할 것으로 기대된다. 후원사업과 함께 후원캠페인을 동시 진행하여 지역사회 내 나눔에 대해 생각할 기회를 제공하고, 자연스럽게 참여할 수 있도록 하여 추후 후원금을 마련하고, 나눔문화를 자연스럽게 확산할 수 있도록 한다. 마지막으로 지역 네트워크를 통해 후원에 대한 전문성을 기르고 다양하고 폭넓게 사업을 개발하고 변화하는 시대적 흐름에 적응할 수 있도록 하여 후원사업을 활성화 할 수 있도록 한다.

2. 연구의 한계성

첫 번째로 후원자 만족도 조사의 표본이 낮아 모든 실태로 보기에는 한계가 있다는 점이다. ‘양천해누리복지관 후원자 만족도 조사’는 3주동안 실시하였지만 30명의 후원자가 참여하였다. 1년 기준 약 200명의 후원자가 있다는 점을 확인하면 응답율이 낮았다. 참여도가 낮아 실태 확인 시 참고해야할 필요성이 있다.

두 번째로는 양천구 기관 설문에 주관적 의견이 반영되었다는 점이다. 양천구에 있는 6개 복지관을 대상으로 ‘양천구 복지관 뉴노멀 시대의 후원 및 활성화 방안’ 설문 조사를 실시하였지만, 설문지가 간단하게 구성되었고, 전화 인터뷰로 진행되어 담당자의 주관적인 의견이 반영되었다. 이에 객관화된 지표로 활용하는데 한계가 있어 보인다.

마지막으로 자료활용의 부족이다. 갑작스러운 코로나19 상황과 급변하는 사회 환경으로, 나눔 및 후원에 대한 연구조사가 거의 없다. 사랑의열매나 공동모금회 등에서 진행한 연구사업이 있지만 복지관의 성격이 달라 활용하는데 어려움이 있었다.

참고문헌

김용길, 포스트 코로나와 지역사회복지관의 역할 찾기

사랑의 열매 나눔문화연구소, 2021 기부 트렌드 “코로나19, 변화의 촉진제가 되다”

한국사회복지행정학회, 지역사회복지 중심으로 사회복지법인의 역할과 실천과제

KCI 등재, ‘뉴노멀’ 시대의 나눔 영역 개발. 코로나19 사회이슈에 대응하는 나눔 영역 제안

2021년 연구사업

발 행 : 2021년 12월

인 쇄 : 2021년 12월

발 행 인 : 김 경 환

발 행 처 : 양천해누리복지관

서울시 양천구 목동동로 159

전화번호 : 02) 2061-2500

팩스번호 : 02) 2061-2525

홈페이지 : <http://www.ycsupport.or.kr>

