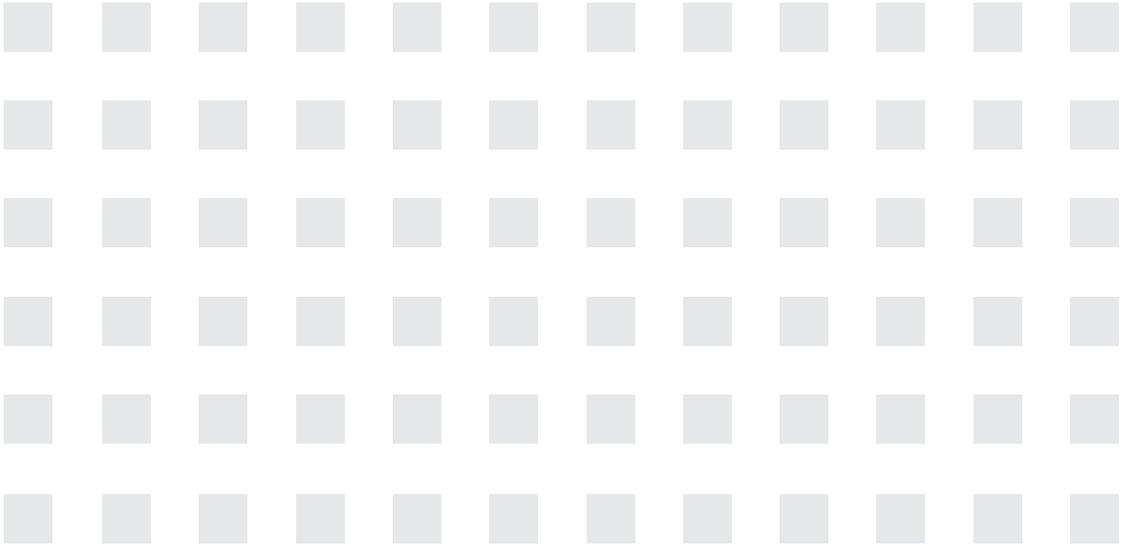


## 제주형 통합복지하나로 시범사업 성과평가

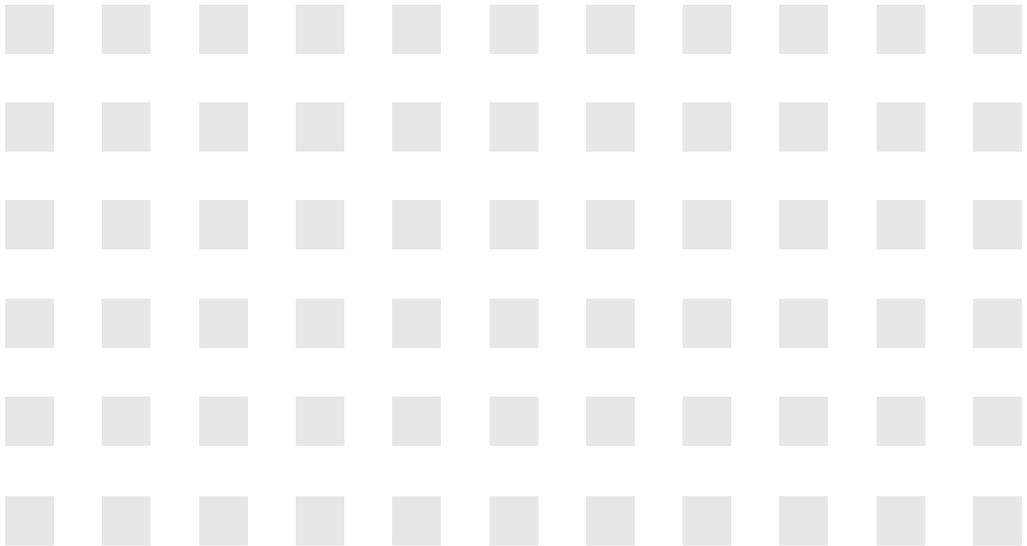
황성준 · 김은정



## 제주형 통합복지하나로 시범사업 성과평가

—

황성준 · 김은정





## 1. 연구목적

- 제주형 통합복지하나로 시범사업은 2019년 민간 사회복지기관 출신 보건복지 여성국장이 부임하면서 사회복지 정책분야 역점 추진사업으로 진행되었음. 새로운 것에 대한 도전은 사업초기 갈등과 혼란을 초래하였으나, 시간이 지나면서 가시적 성과와 협력 구도가 형성되었음. 그러나 약 2년간의 시범사업은 여전히 풀어나가야 하는 과제가 산재되어 있음.
- 본 연구는 2020년 1월부터 시작한 ‘제주형 통합복지하나로 시범사업’에 대한 성과와 한계를 분석하는 것이 가장 큰 목적이며, 그간의 시범사업 추진과정, 다양한 사례를 제시하여 지역사회는 물론, 관심 있는 누구나 읽어볼 수 있는 기초자료를 제공하는데 2차적 목적이 있음.

## 2. 연구범위 및 방법

- 연구 범위
  - ① 제주형 통합복지하나로 시범사업은 기존의 전달체계 문제를 해결하였는가?
  - ② 시범사업의 민·관협력 플랫폼과 정보공유는 제대로 작동하였는가?
  - ③ 시범사업의 수행을 통하여 이용자들은 어떠한 변화가 있었는가?
  - ④ 시범사업을 통하여 해결되지 못한 부분은 무엇이며, 앞으로 어떻게 하여야 하는가?
- 연구 방법
  - 본 연구의 방법은 2020년 시범사업 평가를 위하여 자체 개발한 성과지표에 따라, 담당자 및 이용자 설문조사, 현장 종사자 간담회 및 워크숍, 도내·외 전문가 워크숍 및 자문회의, 관련 데이터베이스(DB) 분석 및 사례 발굴 등 다양한 실증적 연구 방법을 활용하였음.

### 3. 연구결과 및 제언

#### ① 제주형 통합복지하나로 시범사업은 기존의 전달체계 문제를 해결하였는가?

- 시범사업은 기존의 전달체계의 분절성을 해소하기에는 한계가 있었음. 시범사업 기관에 종합상담창구를 통하여 각기 다른 기관의 다양한 서비스를 연계·제공, 또는 주민센터와 복지관의 고유기능을 최대한 활용하여 직접적인 서비스 제공에 다양한 노력을 하였음. 즉 각 기관별 노력은 열심히 하였으나, 지역사회 내 하나의 체계로 승화되지 못하였음.
- 또한, 여전히 소통의 어려움이 많았음. 시범사업 업무 담당자 외에는 본 사업에 큰 관심이 없었으며, 지역사회 사회복지 유관기관(타 부서 포함) 및 보건·의료 관련기관 등 시범사업의 필요성과 연계·협력 관계형성 자체가 매우 힘들었음.

#### ② 시범사업의 민·관 협력 플랫폼과 정보공유는 제대로 작동하였는가?

- 협력지원체계관리 분석결과, 시범사업의 1:1 민·관 협력 플랫폼과 정보공유는 약 2년간의 과정 속에서 그 기능과 역할들이 조금씩 향상되고 있었음. 시범사업이 주민센터와 복지관과의 협력을 기반으로 이용자들을 위한 서비스 제공이 이루어지기 때문에 공동사례관리의 중점추진(행복e음과 사회복지시설정보시스템 활용), 보건복지부 차세대사회보장정보시스템 민관협업플랫폼 반영, 복지관에서 공적급여 신청 등 함께 추진하는 긍정적 과정들이 많았음. 특히, 맞춤형복지팀의 월 평균 실적(공식집계)을 살펴보면, 시범지역은 전국평균보다, 그리고 제주전체 평균 보다 높은 실적으로 나타났다으며, 시범지역은 시범사업 전('19년)에 비하여 시범사업 이후('21년)의 월 평균 실적이 약 2.5배 상승하는 효과가 있었음.
- 그러나 민·관 협력의 과정 속에 다양한 어려움들도 나타남. 민과 관의 수평적 관계가 지속되지 못했으며, 민·관 담당자들의 잦은 변경(인사발령 및 퇴사 등)과 담당자의 개별 역량(Individual Competence) 편차가 심하여 전문성과 지속성에 한계가 있었음. 또한 정보공유를 하는데 있어서 개인정보의 문제, 정보접근성의 권한부여(어떠한 정보를, 어디까지, 누구에게 가능한지)의 문제 등 해결해야 할 과제가 많이 확인되었음.

#### ③ 시범사업의 수행을 통하여 이용자들은 어떠한 변화가 있었는가?

- 시범사업의 이용자들은 서비스 제공 전에 비하여 서비스 제공 후의 만족도가 매우 높았음. 이에 대한 분석을 위하여 시범사업 추진기관(주민센터 3곳, 복지관 3곳)에서 서비스를 받은 이용자 180명(각 30명\*6개 기관)의 이용자 만족도를 분석하였음. 응

답자 180명은 통합사례관리가구가 128명(71.1%), 서비스 연계가구 52명(28.9%)이었으며, 5점을 기준으로 서비스 품질(사전 3.91점, 사후 4.60점/ 0.69점 상승), 서비스 만족도(사전 3.89점, 사후 4.71점/ 0.82점 상승), 행복감(사전 2.97점, 사후 3.40점/ 0.43점 상승) 모두 긍정적 결과로 나타났음.

- 그러나 제주형 통합복지하나로 시범사업이 궁극적으로 보편적 복지를 지향하고 있는데, 시범사업의 이용자들은 대부분이 취약계층 중심이었음. 따라서 보편적 복지를 위한 중장기적 대안이 모색되어야 함. 또한 이용자들은 욕구에 따른 서비스를 이용할 뿐이지, 그것이 어떤 사업인지 잘 알지 못함. 예를 들어, 통합복지하나로 시범사업, 지역사회통합돌봄, 노인맞춤돌봄사업 등.... 결국 이용자들에게는 쉽고 단순한 접근 방법이 마련되어 함. 그것은 주민센터와 복지관에 마련한 종합상담창구 기능의 강화로 볼 수 있음. 종합상담창구에서 일차적인 상담과 설계 또는 서비스 연계·협력이 이루어질 수 있도록 해야 하며, 향후, 주민의 접근성 제고는 제주형 사회복지전달체계를 만들어가는데 핵심적 역할이 되어야 함.

#### ④ 시범사업을 통하여 해결되지 못한 부분은 무엇이며, 앞으로 어떻게 하여야 하는가?

##### “소통”

- 시범사업을 '20년 1월부터 야심차게 시작되었으나, 여전히 가장 큰 어려움은 '소통의 부재'로 귀결됨. 통합복지하나로 시범사업에 대한 지역사회의 공감대 형성이 선행되지 않았기 때문에, 실제 현장 실무자들이 유관기관이나 타 부서에 연계·협력을 시도하여도 대화 자체가 어려운 경우가 많았음. 쉽게 얘기하면 내 일이 아니면 관심이 없는 것임.
- 또한, '20년 1월 시범사업 초기에는 함께 사업을 추진하는 민간 복지관과 공공의 주민센터, 행정 시, 도(복지정책과 지역복지팀) 간에 명확한 목표, 명확한 역할에 대한 인지가 부족했고, 혼란스러움과 갈등이 잦았음. 물론 이러한 소통의 어려움은 현재도 존재함. 한배를 탄 가족이 되어야 하는데 따로 따로 배를 타고 가는 느낌으로, 정리되지 못한 아쉬움이 있음.
- 향후, 시범사업을 확대하거나 본 사업으로 추진할 경우에는 도, 행정시, 주민센터, 복지관, 사회복지 관련기관 및 보건·의료 기관 등과의 관계형성에 초점을 두어야 하고 정례화된 간담회를 통하여 사업의 계획, 시행, 모니터링 및 자체평가 등을 수행하여 함. 또한 직접 사업을 수행하는 도, 행정 시, 주민센터 및 복지관 등은 명확한 역할정립이 되어야 함.

### “인적·조직적·법적 근거 체계 구축”

- 시범사업은 말 그대로 임시적 시험으로 끝날 가능성이 있음. 연구결과에서도 알 수 있듯이 전체를 컨트롤 하는 전담 기구가 없고, 각각의 역할이 혼란스러운 불안한 조직체계와 인력구성에서 기인했을 수 있음. 무엇보다도, 제주의 큰 미래를 내다보고 사업을 중·장기적, 안정적으로 끌고 가서 제주형 사회복지전달체계로 구축하겠다는 강력한 의지가 약했음. 한순간의 정치적 수단으로 생겨났다가 사라질 것 같은 불안함이 항상 존재함. 사업전담 인력으로 신규 채용된 복지사 16명은 기간제로 채용되어 계약직 신분에서 오는 부담감이 매우 크게 작용하였고, 담당공무원은 기존 ‘고유 업무 + 시범사업’을 담당하게 되어 업무가 과중되었음. 또한 도청 담당공무원의 잦은 인사발령은 사업의 지속성과 전문성의 한계로 작용되었음.
- 따라서, 향후 본 시범사업을 제주형 사회복지전달체계로 승화시키기 위해서는 인적, 조직적, 법적 체계가 마련되어야 함. 공공에는 담당공무원 인력을 증원, 민간 복지관에는 정규직 인력 채용, 컨트롤 타워 역할이 가능한 직제상 상시조직(예: 추진단, 지원단 등 중간조직)이 있어야 하며, 조례와 같은 법적 근거를 마련해야 함. 이러한 체계는 정책환경의 변화의 따라 단계적으로 확대하는 것이 바람직하며, 향후, 보편적 복지의 차원에서 제주 전역에 확대발전 시킬 것을 검토하여야 함.

### “전문적 역량 증진”

- 시범사업을 추진하면서 어려움 중의 하나는 담당자들의 “전문적 역량”의 문제였음. 전문적 역량에는 여러 가지 요인이 있을 수 있으나, 보통은 의지, 지식과 기술, 환경으로 구분함. 가장 중요한 것은 무엇보다도 의지(Willingness)로 볼 수 있음. 시범사업으로 인하여 초래되는 여러 가지 갈등과 혼란을 해결하는데 있어서 서로 내가 아닌, 다른 사람을 탓하는 경우가 많았으며, 스스로를 돌아보고 노력하는 것은 간과한 채 조직적 차원에서 해결해 주기만을 바라는 경우도 종종 발생하였음. 특히, 리더가 생각하는 목표점과 현장에서 뛰는 담당자의 현실적인 문제 간에 갭이 존재하기도 하였음.
- 따라서, 향후 시범사업을 체계화시키기 위해서는 인력에 대한 전문적 역량 증진에 관심을 두고 대안을 마련하여야 함. 리더, 중간관리자 및 담당자별 요구되는 리더십을 분석하고 역량증진 체계를 만들어야 함. 이러한 역량증진은 교육으로만 만들어 지는 것이 아니며, 동기부여, 갈등관리, 사람에 대한 존중 및 슈퍼비전 체계 등 다양한 방법이 있음.

## C O N T E N T S

I. 서론	1
1. 연구배경 및 목적	3
2. 연구방법	4
3. 연구내용	4
II. 이론적 배경	5
1. 제주형 통합복지하나로 시범사업의 개요	7
2. 제주형 통합복지하나로 시범사업 성과측정도구	24
III. 연구결과	37
1. 담당자 만족도(사회가치지향성, 협력지원체계관리)	39
2. 이용자 만족도(서비스 품질, 서비스 만족도, 행복감)	57
3. 시범지역 주민센터의 맞춤형복지팀 정량실적 분석	71
4. 시범사업 담당자의 이야기들	76
IV. 결론	81
[부록]	
1. 제주형 통합복지하나로 시범사업 추진 현황	87
2. 2021년 통합복지하나로 담당자의 이야기들	125
3. 2021년 통합복지하나로 시범사업 현장스케치	201

## 표 목차

〈표 1〉 제주형 통합복지하나로 시범사업 성과지표 .....	4
〈표 2〉 제주형 통합복지하나로 신규 사회복지사 배치현황 .....	13
〈표 3〉 시범사업 성과측정 척도와 적용사업 .....	24
〈표 4〉 사회적 가치지향성 척도 최종 문항 .....	25
〈표 5〉 사회적 가치지향성 척도의 구성 내용 .....	26
〈표 6〉 협력지원체계관리 척도 최종 문항 .....	27
〈표 7〉 협력지원체계관리 척도의 구성 내용 .....	29
〈표 8〉 서비스품질 척도 최종 문항 .....	30
〈표 9〉 서비스품질 척도의 구성 내용 .....	31
〈표 10〉 서비스만족도 척도 최종 문항 .....	32
〈표 11〉 서비스만족도 척도의 구성 내용 .....	33
〈표 12〉 행복감 척도의 최종 문항 .....	34
〈표 13〉 행복감 척도의 구성 내용 .....	35
〈표 14〉 통합복지하나로 시범사업 담당자 일반적 특성 .....	40
〈표 15〉 사회적 가치지향성 영역별 점수 .....	42
〈표 16〉 사회적 가치실현을 위한 노력 영역 문항별 분석 .....	43
〈표 17〉 기관장 및 직원들의 행동, 태도 영역 문항별 분석 .....	44
〈표 18〉 신뢰 영역 문항별 분석 .....	45
〈표 19〉 협력지원체계관리 연도별 평균점수 차이 .....	47
〈표 20〉 사업 준비 영역 연도별 평균점수 차이 .....	48
〈표 21〉 동지역↔복지관 중심 플랫폼 구축 영역 연도별 평균점수 차이 .....	49
〈표 22〉 보건복지서비스 강화 영역 연도별 평균점수 차이 .....	50
〈표 23〉 돌봄 서비스의 통합적 연계 및 통합사례관리 영역 연도별 평균점수 차이 .....	52
〈표 24〉 민·관 정보공유 및 통합을 위한 협력체계 구축 영역 연도별 평균점수 차이 .....	53
〈표 25〉 인적안전망을 활용한 주민주도의 돌봄 공동체 조성 영역 연도별 평균점수 차이 .....	55
〈표 26〉 사업관리 영역 연도별 평균점수 차이 .....	56
〈표 27〉 서비스품질, 서비스만족도 및 행복감 조사항목 및 문항 .....	58

〈표 28〉 이용자의 일반적 특성 .....	59
〈표 29〉 이용자 만족도 전·후 평균점수 차이 비교 .....	60
〈표 30〉 서비스 품질 전·후 평균점수 차이 비교 .....	61
〈표 31〉 서비스 품질(문항별) 전·후 평균점수 차이 비교 .....	63
〈표 32〉 서비스 만족도 전·후 평균점수 차이 비교 .....	65
〈표 33〉 서비스 만족도(문항별) 전·후 평균점수 차이 비교 .....	67
〈표 34〉 행복감 전·후 평균점수 차이 비교 .....	68
〈표 35〉 행복감(문항별) 전·후 평균점수 차이 비교 .....	70
〈표 36〉 2019년 대비 2021년 맞춤형복지팀 월평균 건수 증감률 비교 .....	71
〈표 37〉 맞춤형복지팀 연도별 월평균 건수 비교 .....	73

## 그림 목차

[그림 1] 제주형 통합복지하나로 시범사업 운영모델	10
[그림 2] 제주형 통합복지하나로 시범사업 추진방향	12
[그림 3] 보건복지부 차세대사회보장정보시스템 민관협업플랫폼(안)	16
[그림 4] 보건복지부 차세대사회보장정보시스템 민관협업플랫폼 기능 개요도	17
[그림 5] 시·군·구 인적안전망 구축(안)	19
[그림 6] 사회적 가치지향성 점수	42
[그림 7] 사회적 가치실현을 위한 노력 영역 문항별 점수	43
[그림 8] 기관장, 직원들의 행동 및 태도 영역 점수	44
[그림 9] 신뢰 영역 점수	45
[그림 10] 협력지원체계관리 연도별 평균점수 차이	46
[그림 11] 사업 준비 영역 연도별 평균점수 차이	48
[그림 12] 동지역↔복지관 중심 플랫폼 구축 영역 연도별 평균점수 차이	49
[그림 13] 보건복지서비스 강화 영역 연도별 평균점수 차이	50
[그림 14] 돌봄 서비스의 통합적 연계 및 통합사례관리 영역 연도별 평균점수 차이	51
[그림 15] 민·관 정보공유 및 통합을 위한 협력체계 구축 영역 연도별 평균점수 차이	53
[그림 16] 인적안전망을 활용한 주민주도의 돌봄 공동체 조성 영역 연도별 평균점수 차이	54
[그림 17] 사업관리 영역 연도별 평균점수 차이	56
[그림 18] 이용자 만족도 전·후 평균점수 차이 비교	60
[그림 19] 서비스 품질 만족에 대한 전·후 평균점수 차이 비교 도식화	62
[그림 20] 서비스 만족도에 대한 전·후 평균점수 차이 비교 도식화	66
[그림 21] 행복감에 대한 전·후 평균점수 차이 비교 도식화	69
[그림 22] 2021년 실적기준 맞춤형복지팀 월평균 건수 비교	72
[그림 23] 단순상담, 사례관리, 서비스연계 비율	74
[그림 24] 통합복지하나로 시범지역 사례관리 비율	75

---

# I. 서론

---



## 1. 연구배경 및 목적

- 제주형 통합복지하나라 시범사업은 왜 추진이 되었나? 그것은 복잡하고 분절된 공급자 위주의 사회복지전달체계<sup>1)</sup>를 제주에서는 통합화 시켜보자는 근본적인 문제해결 과정에서 출발하였음.
- 따라서, 시범사업의 핵심은 기존의 분절된 전달체계, 민·관 협력과 민·관 정보공유의 한계를 해소하여 궁극적으로 도민의 복지 체감도를 높이는 것이 그 목적임.
- 사실 복잡한 사회복지전달체계를 통합화하기 위한 노력은 1995년 보건복지사무소시범사업부터, 2004년 사회복지사무소 시범사업, 2007년 주민생활지원서비스, 2012년 희망복지지원단, 2016년 읍면동 복지허브화, 2017년 주민자치형 공공서비스, 2020년 보건복지전달체계 강화 시범사업 등 지속적인 노력을 하고 있음에도 여전히 분절은 현재 진행형임.
- 이제는 지역사회가 주도가 되어야 함. 물론, 주민 접근성을 높이기 위한 지방정부의 노력도 여러 지역에서 있었음. 대표적으로 서울특별시의 찾아가는 동주민센터(찾동)와 돌봄 SOS, 경기도의 무한돌봄, 대전광역시의 희망티움, 부산광역시의 다복동(다 함께 행복한 동네)의 사례가 있음. 지방정부 주도의 복지정책 사업의 특징은 정치적 결정에 따라 사업이 확대, 축소 또는 폐지된다는 공통점을 가지고 있음.
- 제주형 통합복지하나라 시범사업은 2019년 민간 사회복지기관 출신 보건복지여성국장이 부임하면서 사회복지 정책분야 역점 추진사업으로 진행되었음. 새로운 것에 대한 도전은 사업초기 갈등과 혼란을 초래하였으나, 시간이 지나면서 가시적 성과와 협력 구도가 형성되었음. 그러나 약 2년간의 시범사업은 여전히 풀어나가야 하는 과제가 산재되어 있음.
- 본 연구는 2020년 1월부터 시작한 ‘제주형 통합복지하나라 시범사업’에 대한 성과와 한계를 분석하는 것이 가장 큰 목적이며, 그간의 시범사업 추진과정, 다양한 사례를 제시하여 지역사회는 물론, 관심 있는 누구나 읽어볼 수 있는 기초자료를 제공하는데 2차적 목적이 있음.

1) 사회복지 전달체계(social welfare service delivery system)는 사회복지서비스를 구체적으로 추진하고 실천하기 위해 필요한 자원을 조달, 배분하여 서비스를 실시하는 조직체계를 의미함. 이 체계는 여러 구성요소로 이루어짐. 즉 서비스 자원에는 인력, 시설이나 기기, 자원, 지식·정보 등이 속하고 이들 자원을 조합하여 서비스가 조직화됨(사회복지학 사전, 2021).

## 2. 연구방법

- 본 연구의 방법은 2020년 시범사업 평가를 위하여 자체 개발한 성과지표에 따라, 담당자 및 이용자 설문조사, 현장 종사자 간담회 및 워크숍, 도내·외 전문가 워크숍 및 자문회의, 관련 데이터베이스(DB) 분석 및 사례 발굴 등 다양한 실증적 연구 방법을 활용하였음.
- 본 연구의 분석을 위하여 기준이 되는 성과지표는 다음 <표 1>과 같음.

<표 1> 제주형 통합복지하나라 시범사업 성과지표

지표	대상	지표명(문항 수)	하위척도(문항 수)	비고
1	담당자	협력지원체계관리(40)	사업준비(6), 사업진행(30), 사업관리(4)	자체 개발
		사회적가치지향성(21)	사회적 가치실현 노력(9), 기관장 및 직원들의 행동·태도(4), 신뢰(8)	'21년 추가
2	이용자	서비스 품질(27)	유형성(3), 신뢰성(5), 응답성(2), 혁신성(3), 공감성(4), 접근성(2), 권리성(5), 협력성(3)	선행 지표 수정·보완
3		서비스 만족(13)	서비스 내용(2), 직원의 태도(4), 직원의 전문성(2), 추천 의사(1), 재이용 의사(1), 이용자의 변화(1), 복지 체감도(2)	
4		행복감(17)	건강(3), 환경지배(4), 삶의 만족(3), 관계(4), 자율성(3)	

## 3. 연구내용

- 본 연구의 주요내용은 다음과 같음.
  - 시범사업은 민·관 협력과 정보공유가 잘 이루어졌는가? / 협력지원체계관리 척도
  - 시범사업은 사회적 가치 창출을 위하여 노력하였는가? / 사회적 가치지향성 척도
  - 시범사업 이용자들은 서비스 제공 전·후 만족도에 변화가 있는가? / 서비스 품질, 서비스 만족, 행복감 척도
  - 민관협력과 인력증원을 통한 맞춤형복지팀의 효과는 있었는가? / 맞춤형 복지팀 실적분석
  - 시범사업의 추진과정을 통하여 어떠한 사례들이 발굴 되었나? / 시범지역 현장종사자 작성

---

## II. 이론적 배경

---



## 1. 제주형 통합복지하나라 시범사업의 개요

- 제주형 통합복지하나라 시범사업은 민·관 협업과 정보공유 중심의 제주형 복지전달체계 구축을 위한 과정으로 정의할 수 있음.
- 제주특별자치도만의 전달체계를 시도하는 이유는 중앙정부 중심의 종속적 전달체계에서 벗어나 지속가능하고, 작동 가능한 주민 중심의 원스톱 전달체계를 구축하여 주민들의 복지체감도를 증진시키고 삶을 질을 개선하겠다는 강한 의지로 볼 수 있음.
- 제주형 통합복지하나라 시범사업의 성과는 단위사업 하나하나의 목표치(수량) 달성이 아님. 진정한 성과는 민·관 협력의 매커니즘(Mechanism)이 얼마나 잘 움직일 수 있는가? 민·관 협력과 정보공유의 과정에 어떠한 어려움이 있으며, 어떻게 개선해 나갈 것인가? 시범사업의 체계는 도민들의 욕구에 근거하는가?
- 결론적으로 현재의 시범사업은 제주특별자치도만의 작동 가능한 전달체계 구축을 위한 기능적 측면의 효과성과 효율성을 살펴보기 위함

### ○ 추진 개요

- 사업기간: 2020. 1. ~ 2021. 12.(약 2년)
- 소요예산: 12.6억 원('20년 6.8억 원 / '21년 5.8억 원), 도비 100%
- 시범지역: 3개동(제주시: 아라동, 노형동 / 서귀포시: 동홍동)
  - (제주시) 아라동주민센터↔아라종합사회복지관, 노형동주민센터↔제주영락종합사회복지관
  - (서귀포시) 동홍동 주민센터↔서귀포종합사회복지관
- 수행인력: 동 주민센터 및 복지관 기존인력 + 사회복지사 신규채용 16명(기간제)
- 관련연구
  - 황성준 외, 2019, 제주형 커뮤니티케어 운영모델 연구
  - 황성준 외, 2020, 제주형 통합복지하나라 시범사업 업무매뉴얼
  - 황성준 외, 2020, 제주형 통합복지하나라 시범사업 성과지표 개발 및 평가
  - 황성준 외, 2021, 제주형 통합복지하나라 시범사업 성과평가
  - 황성준 외, 2021, 제주형 통합복지하나라 시범사업 확대발전방안 연구

○ 주요 추진경과

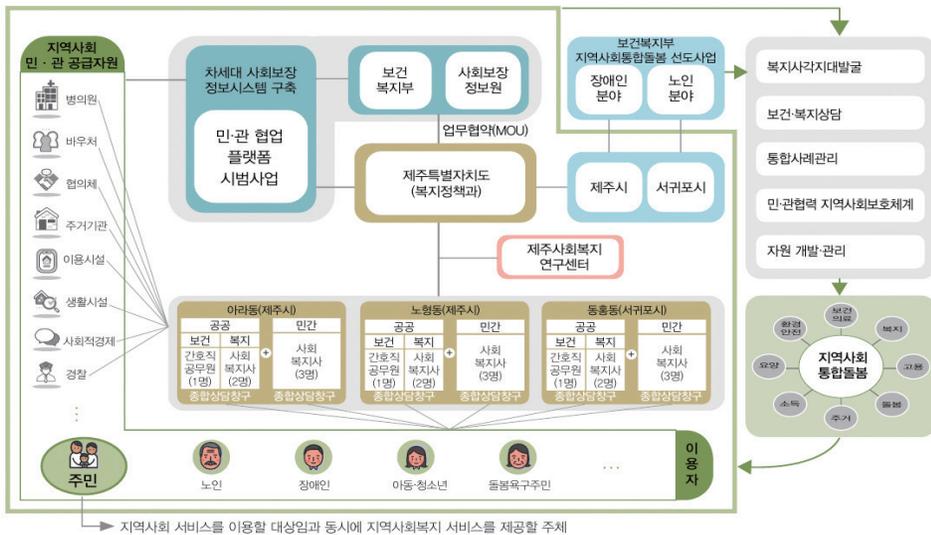
- 제주형 커뮤니티케어 모델 「통합복지하나로」 개발 계획 보건복지부 업무보고: 2019. 1.
- 민·관 정보공유시스템 구축을 위한 보건복지부 업무협약: 2019. 5. ~ 2019. 10.
- 제주형 통합복지하나로 시범지역 3개동(아라동, 노형동, 동홍동) 선정: 2019. 10. 30.
- 제주도특별자치도↔보건복지부 업무협약: 2019. 11. 6.
  - 복지부 차세대 사회보장정보시스템의 “민·관 협업플랫폼”과 제주도 “통합복지하나로” 사업 연계·추진
- 「제주형 통합복지하나로 시범사업」도 추진계획 수립(1차): 2019. 11. 18.
- 민간 사회복지사 채용·배치(총 16명): 2019. 12. ~ 2020. 1. 20.
  - 복지관 채용인원은 복지관별 채용, 공공 배치인력(7명)은 도 사회복지사협회에서 채용
  - ※ 공공 배치인력 7명은 도 사회복지사협회 → 도 복지정책과 소속 전환('20. 3. 9.)
- 제주형 통합복지하나로 시범사업」세부추진계획 수립(2차): 2020. 1. 13.
- 「제주형 통합복지하나로 시범사업」찾아가는 간담회(1차): 2020. 2. 6. ~ 2. 11. / 7회
  - (도) 제주특별자치도 복지정책과 지역복지팀 담당, 시범지역 담당, 제주사회복지연구센터
- 「제주형 통합복지하나로 시범사업」실행계획 수립을 위한 세미나: 2020. 2. 14. / 35명
  - 도, 행정 시, 시범지역 담당공무원 및 복지관 담당자, 제주사회복지연구센터, 외부 전문가 2명
- 「제주형 통합복지하나로 시범사업 성과지표개발 및 평가」관련 민관 워크숍: 2020. 6. 22.
  - 도, 행정시, 민관실무협의체, 시범동 주민센터 및 복지관 담당, 제주사회복지연구센터
- 「제주형 통합복지하나로 시범사업」민·관 협업플랫폼 추진 간담회(1차): 2020. 6. 26. / 46명
  - 보건복지부, 사회보장정보원, 차세대사회보장정보시스템구축지원단
  - 도, 행정 시, 민관 실무협의체, 시범동 주민센터 및 복지관 담당, 제주사회복지연구센터

- 제주형 통합복지하나로 시범사업」민·관 협력체계 강화를 위한 간담회: 9. 4. ~ 9. 8. / 3회
  - 도, 행정 시, 시범동 주민센터 및 복지관 담당, 제주사회복지연구원
- 「제주형 통합복지하나로 시범사업 성과지표개발 및 평가」관련 민·관 워크숍: 2020. 10. 7.
  - 도, 행정시, 시범동 주민센터 및 복지관 담당, 제주사회복지연구원, 외부 전문가 1명
- 제주형 통합복지하나로 시범사업」민·관 협업플랫폼 추진 간담회(2차): 2020. 11. 19./ 35명
  - 보건복지부, 사회보장정보원, 차세대사회보장정보시스템구축지원단
  - 도, 행정 시, 민관 실무협의체, 시범동 주민센터 및 복지관 담당, 제주사회복지연구원
- 2021년 제주형 통합복지하나로 시범사업 관련 설명회: 2021. 2. 5. / 9명
  - 주관: 제주연구원 제주사회복지연구원
  - 참석자: 도, 시범동 주민센터 및 복지관 중간관리자
- 제주형 통합복지하나로 시범사업 모니터링 공유회: 2021. 4. 30. / 20명
  - 주관: 제주연구원 제주사회복지연구원
  - 참석자: 도, 시범동 주민센터 및 복지관 시범사업 담당자
- 제주형 통합복지하나로 시범사업 찾아가는 컨설팅: 2021. 5. 11. ~ 5. 25. / 6개 기관 대상
  - 주관: 제주연구원 제주사회복지연구원
  - 참석자: 도, 시범동 주민센터 및 복지관 시범사업 담당자
- 차세대 사회보장정보시스템 민관협력 플랫폼 구축을 위한 간담회: 2021. 6. 11. / 30명
  - 보건복지부, 사회보장정보원, 차세대사회보장정보시스템구축지원단
  - 도, 시범동 주민센터 및 복지관 담당, 제주사회복지연구원
- 제주사회복지포럼 개최 ‘제주형 통합복지하나로 시범사업의 현재와 미래’: 2021. 9. 29. / 약 90명
  - 주관: 제주연구원 제주사회복지연구원 ※ 주제발표, 현장사례발표, 전문가 토론
  - 참석자: 제주특별자치도의회 의원 2명, 제주특별자치도 보건복지여성국장 외 3명, 시범사업 담당자, 도내·외 현장전문가 및 기타 관심 있는 누구나

### 가. 운영모델

- 시범사업은 공공(주민센터 맞춤형복지팀)과 민간복지관의 1:1 매칭(아라동 주민센터↔아라종합사회복지관, 노형동 주민센터↔제주영락종합사회복지관, 동홍동 주민센터↔서귀포종합사회복지관)이라는 협력적 약속관계인 특징이 있으며 도, 행정 시 및 제주연구원 내 제주사회복지연구센터와 함께하는 민·관·학 중심의 추진체계를 가지고 있음.
- 또한 보건복지부가 추진 중인 차세대사회보장정보시스템 중 ‘민·관 협력 플랫폼’구축 지원과도 연결됨.
- 제주형 통합복지하나로 시범사업 운영모델은 다음 [그림 1]과 같음.

[그림 1] 제주형 통합복지하나로 시범사업 운영모델



자료: 황성준 외. 2020. 『제주형 통합복지하나로 시범사업 업무매뉴얼』. 제주연구원

- 각 주체별 역할을 살펴보면,
  - 제주특별자치도 보건복지여성국 복지정책과 지역복지팀: 전체적인 시범사업의 기본계획 수립·연계·조정·모니터링 및 성과관리 등을 총괄
  - 양 행정시(제주시, 서귀포시): 지역사회통합돌봄 및 희망복지지원과의 연계·지원
  - 주민센터와 복지관: 직접적인 사업의 수행

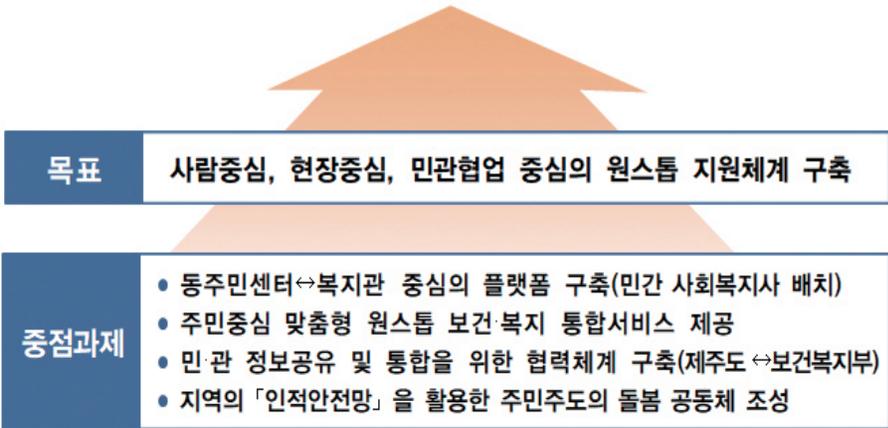
- 제주연구원 제주사회복지연구센터: 업무매뉴얼 개발, 평가지표 개발 및 평가, 교육·컨설팅
  - 보건복지부: 차세대사회보장정보시스템 중 ‘공공·민간 간 정보공유 및 협업 기반(민·관 협업 플랫폼)’ 구축을 위한 현장의 목소리 반영 및 협력
- 시범사업 운영모델의 특징은 제주도민이라면 누구나 이용이 가능한 보편적 관점을 지향하고 있음.
- 도민은 가까운 시범지역 복지관 또는 주민센터에 설치된 종합상담창구를 통하여 민간과 공공의 서비스를 쉽게 이용할 수 있으며, 해당 수행기관은 지역사회의 민·관 공급자원을 연계하거나 직접적인 서비스를 제공하되, 민간과 공공이 각각 가지고 있는 정보와 서비스를 최대한 시스템을 통하여 공유하고 함께 협력하여 주민 중심의 원스톱 서비스 전달체계를 마련한다는 것임.

#### 나. 핵심과제

- 제주형 통합복지하나로 시범사업은 동 주민센터와 종합사회복지관 연계, 보건·복지 협력, 민·관 정보공유 및 지역공동체 활성화를 통하여, 통합적 보건·의료·복지 등 주민에게 필요한 서비스를 제공하는 원스톱 기반 구축이 목적임.
- 그러나 다양하고 복잡한 현재의 전달체계를 한꺼번에 변화시킬 수 있는 것은 어려움이 있음. 따라서 3개 시범지역에서는 최소한 서로가 함께 노력하여 동네단위에서 해결할 수 있는 역할을 중심으로 고민이 시작되었음.
- 주요 핵심과제는 동 주민센터↔종합사회복지관 중심의 플랫폼 구축, 돌봄 서비스의 통합적 연계, 민·관 정보공유 및 통합을 위한 협력, 지역의 인적안전망을 활용한 주민주도의 돌봄 공동체 조성임.

[그림 2] 제주형 통합복지하나로 시범사업 추진방향

## 모두를 배려하는 지역중심의 희망복지 제주 구현



자료: 제주특별자치도 내부자료, 2020.

“동 주민센터↔종합복지관 중심의 플랫폼 구축”

- 동 주민센터와 종합사회복지관 협업 형태의 플랫폼은 읍면동 단위 지역사회복지관과 주민센터 맞춤형복지팀(찾아가는 보건복지팀)의 인력충원을 통한 기능적 통합 시도로 볼 수 있음.
- 주민센터 맞춤형복지팀에는 2명, 복지관에는 3명씩 사회복지사를 배치하였고, 이를 통해 주민센터 맞춤형복지팀과 복지관의 각자의 고유기능은 강화를 시키고 서비스 제공과 연계를 원활히 하기 위함.

〈표 2〉 제주형 통합복지하나로 신규 사회복지사 배치현황

구분	소속	부서	인원(명)
계			16
제주특별자치도	• 보건복지여성국 복지정책과	• 지역복지팀	1
제주시	아라동	• 아라동주민센터	2
		• 아라종합사회복지관	3
	노형동	• 노형동주민센터	2
		• 제주영락종합사회복지관	3
서귀포시	동홍동	• 동홍동주민센터	2
		• 서귀포종합사회복지관	3

- 본 플랫폼 구축은 민·관 협력 중심의 소단위 지역사회 자원 및 욕구조사, 방문상담 확대, 종합상담기능 확대 등이 중심이며, 무엇보다도 종합사회복지관에서도 공적급여 신청<sup>2)</sup>을 가능 할 수 있도록 협의 및 교육 등을 실시하였으며, 초기상담에서부터 민·관이 함께 움직이는 시스템을 구현하였음.
- 읍면동이 독자적 사례관리 모델 운영, 공동사례관리, 타사례관리사업의 연계 및 지역공동체 활성화 등 지역사회복지의 핵심 역할 수행

2) 복지관에서 신청 가능한 공적급여는 사회보장급여, 사회서비스 이용 신청(아이행복카드, 가사간병, 장애아동가족지원, 발달장애인 지원, 지역사회 서비스, 장애인활동지원, 산모신생아 건강관리지원 등), 노인맞춤돌봄서비스, 긴급복지, 요금감면(전기, TV, 휴대전화, 지역난방, 도시가스 등), 시설입소(이용), 해산급여, 장제급여, 장수수당, 장애인등록, 장기요양인정(건강보험공단) 등임.

## “돌봄 서비스의 통합적 연계”

- 돌봄 서비스의 통합적 연계는 복지와 보건의 연계기능 강화임.
- 시범지역 3개 동 주민센터 맞춤형복지팀에 간호직 공무원을 배치하여 맞춤형 보건·복지 서비스 제공, 소집단 건강프로그램 기획 및 운영, 지역주민의 자발적 건강관리 활동 지원 그리고 주민에게 필요한 보건·의료·복지 서비스의 연계 기능에 중점을 두어 시행하고자 하였음.
  - 읍면동 상황에 맞는 복지·보건사업과의 업무 연계·협력 방안 마련
  - 행정 시·읍면동·보건소 등 관련부서 TF 구성 및 정기적인 회의(모니터링) 실시

### ■ 건강서비스 주요내용

- (대상) 지역 특성에 따라 방문 및 관리 대상자 선정 (통합사례관리대상자 등)
- (주요업무) 건강상담 및 서비스 제공, 건강프로그램 운영, 복지서비스 및 지역사회 건강자원 (보건소, 치매안심센터, 정신건강복지센터 등) 연계 등
  - ※ 지역사회 건강 관련 기관에서 신규 발굴한 대상 중 복지연계가 필요한 대상을 읍면동 맞춤형복지팀으로 연계하는 기능 수행

- 서비스 대상
  - 기존 복지대상자 중 건강욕구가 있거나 건강관리가 필요한 대상자
  - 신규 발굴대상자 중 건강욕구가 확인된 대상자
  - 건강취약계층(예: 중증 장애인, 정신질환, 고위험 1인 가구 등)
  - 기타 지역사회에서 특별히 건강관련 지원이 필요한 대상

### ■ 서비스 대상 선정 및 운영기준

- 읍면동 여건에 따라 방문대상자 선정 및 우선순위 선정 가능
- 사회복지 담당 공무원과 동행 방문 (2인 1조 방문 필수)
  - 복지와 보건의 복합욕구 사정이 필요하거나 신규 대상자 초기 상담 시
- 보건소 방문건강관리 대상자와 중복되지 않게 서비스 제공
  - 보건소와 대상자 공유, 서비스 의뢰, 자원 제공 등의 업무 협조 필수

- 특히, 코로나와 같은 감염증에 취약한 대상(장애인, 노인, 아동 등)을 위한 현황조사, 대응 매뉴얼, 모의훈련 및 교육 등 보건복지 연계 지역사회보호체계 필요
  - 지역사회(소지역 단위) 내 공공+민간 복지·보건·의료 등 협력적 네트워크 관계 마련
- 지역사회통합돌봄 관련 사업과 연계·협력
  - 보건복지부 지역사회통합돌봄 선도사업 및 노인맞춤돌봄서비스 등 주요 돌봄 대상자 발굴 시 서비스 연계·협력 수행
- 그러나 코로나 19의 확산으로 인하여 파견되었던 간호직 공무원이 보건소로 복귀하여 사실상 계획한 대로 사업의 기획 및 실행을 하지 못했음.

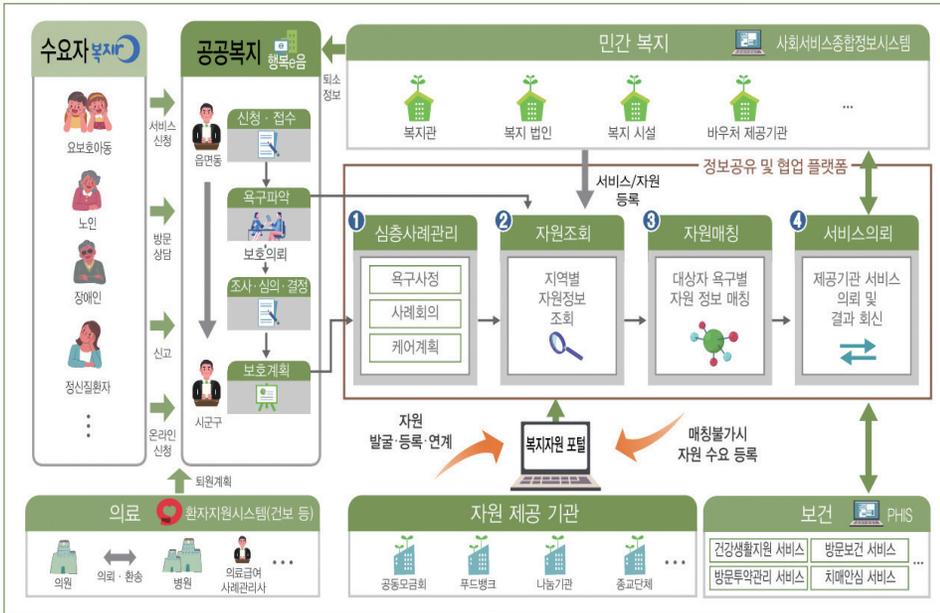
“민·관 정보공유 및 통합을 위한 협력”

- 시범지역 3개동에서는 주민센터(공공)의 행복e음 시스템과 복지관(민간)의 사회복지시 설정정보시스템을 활용하여 공동사례관리<sup>3)</sup>를 적극 실시하였음.
- 그간 시스템을 활용한 민·관 협력 공동사례관리는 기능이 탑재되어 있음에도 불구하고 시스템 사용의 어려움 및 오류 등으로 제주도 내에서는 지금까지 활용된 바가 없음.
- 시범지역에서는 민·관 협업 플랫폼의 취지에 맞게 해당 시스템을 활용하여 민간과 공공이 정보를 공유하면서, 시스템의 오류 및 기능개선을 검토하였고, 관련 내용을 보건복지부에 건의하는 등 타 지역의 선진 사례가 되고 있음.
- 민·관 협업 플랫폼
  - 기존 사회보장정보시스템(행복e음)은 공적 지원, 특히 현금성 복지급여를 원활히 지급하기 위해 설계되어 민간 기관의 다양한 서비스를 연계·제공하는데 한계가 존재
  - 특히, 사회복지서비스 분야의 경우 민간 기관이 제공하는 복지서비스에 관한 정보가 각 사업·기관별 정보시스템에서 분절적으로 운영되고 있어 체계적인 관리가 요구
  - ‘민·관 협업 플랫폼’은 지역사회에서 대상자 중심으로 읍면동과 민간복지기관, 보건과 복지 간에 정보를 서로 연계함으로써, 지역사회 통합 돌봄의 정보 기반을 마련하기 위해 차세대 사회보장정보시스템(2019년~2022년)에 포함되어 구축되는 플랫폼

3) 공동사례관리는 두 개 이상 기관(민간, 공공)이 협의에 의해 한 대상자(혹은 대상가구)를 공동으로 사례관리 하는 협업 체계로, 주 사례관리자와 공동사례관리자로 구분하여 역할 및 업무 분담하는 것을 의미한다(황성준 외, 2020).

- 이러한 시스템이 구축되면 공공과 민간의 복지급여와 서비스 정보가 하나로 관리되어 보다 풍부한 맞춤형 급여·서비스를 제공할 수 있게 됨

[그림 3] 보건복지부 차세대사회보장정보시스템 민간협업플랫폼(안)



자료: 보건복지부 보도자료, 2019. 11. 6.

- 이에 제주도와 보건복지부는, 제주도가 ‘통합복지하나로’ 시범사업을 추진하는 과정에서 보건복지부의 시스템을 활용하는 민·관 협업 플랫폼 시범사업을 공동으로 추진
- 핵심 추진사항
  - 첫째, 보건복지부는 민·관 협업 플랫폼 시범사업 시스템을 구축하여 제공하고, 구축 과정에서 제주도와 참여 민간 기관의 의견을 수렴
  - 둘째, 제주도는 민·관 협업 플랫폼 시범사업 시스템을 활용하여 지역 내 공공과 민간이 협업하는 ‘통합복지하나로’ 사업을 수행하며, 사업 수행 경험을 바탕으로 시스템 개선사항과 제도적 보완사항을 도출해 보건복지부와 공유
  - 셋째, 보건복지부는 시범사업 결과를 바탕으로 차세대 시스템을 구축하며, 제주도에서는 차세대 시스템의 개통 전 사전 검증(Closed Beta Test)\* 작업을 지원
- \* 제주도 내 읍면동 및 민간기관에서 정보 공유, 사례관리, 서비스 의뢰 등 민·관 협력 플

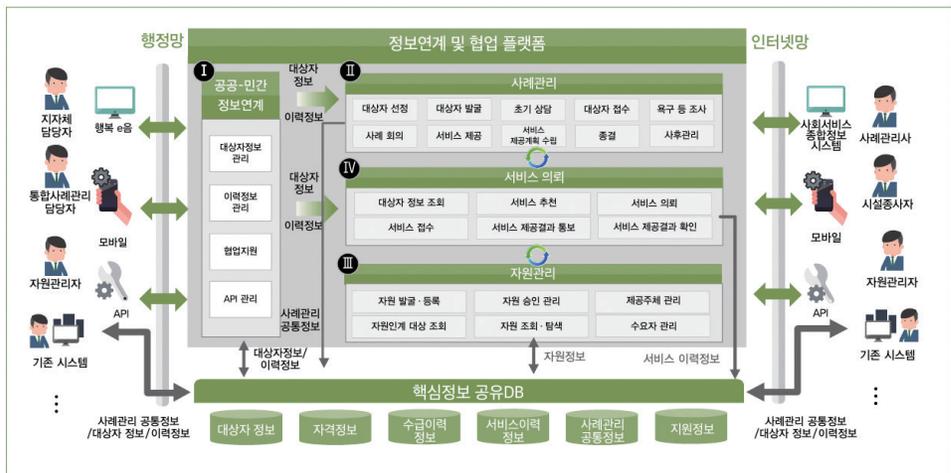
랫폼의 기능을 실제로 사용하면서 발생하는 불편 사항에 대한 의견을 수렴하여, 전국 개통 ('22년) 전에 선제적으로 개선 추진

- 넷째, 보건복지부와 제주도는 시범사업 준비 및 실행 등을 위해 실무협의체 운영

**민·관 협업 플랫폼 개요**

- (목적) 지역사회에서 **대상자 중심으로** 읍면동과 민간복지기관, 보건과 복지 간에 **정보를 서로 연계함으로써, 지역사회 통합 돌봄의 정보 기반을 마련**
- (정보연계) **개별 기관 대상으로** 대상자 정보, 급여·서비스 이력 정보, 민간·서비스 자원, 공공·민간 사례관리 이력 조회 등 **필요한 정보를 한 번에 볼 수 있도록 제공**
- (사례관리) 8대 공공 사례관리\* 및 복지분야의 민간 사례관리\*\*영역에 대해서 **사례관리 업무를 통합·연계하여 하나의 시스템 모델로 구축하고 상호 협업할 수 있는 기반 마련**  
 \* 위기가구(통합), 독거노인, 드림스타트, 방문건강, 자활, 정신, 중독, 의료급여  
 \*\*복지관(사회복지시설), 가정위탁, 아동자립 등
- (자원관리) ① **자원등록자에게 공개 범위 등 자원관리에 대한 권한을 부여하여 기존 공공 중심의 복지자원 관리 체계를 탈피하고 민간의 자원 등록 유인 제고** ② **욕구에 기반한 자원 검색 효율화 방안 마련**
- (서비스의뢰) **정보 공유 및 서비스 의뢰 기관 확대 등**  
 ☞ 기관 간 정보 공유 확대를 위한 **법령 개정 병행 추진(보건복지부)**

[그림 4] 보건복지부 차세대사회보장정보시스템 민관협업플랫폼 기능 개요도



자료: 보건복지부 보도자료, 2019. 11. 6.

○ ‘민·관 협업 플랫폼’은 보건복지부가 추진하는 차세대 사회보장정보시스템의 일부

차세대 사회보장정보시스템

- (개요) 첨단 IT기술에 기반한 포용적 사회보장의 구현을 위해 사회보장정보시스템의 전면 개편 진행
- (예산 규모) 8년간 3,496억원(구축비 1,907억, 운영비 1,590억)  
※'18.5월 기획재정부 예비타당성조사 통과 완료
- (사업 일정) '19~'22년 ('21. 9월부터 단계적 계통)
- (시스템 개발) 정보화 마스터 플랜 수립('19.4~11월) → 분석·설계 (~'20.12월) → 개발 ('20.10~'21.9월) → 단계적 개통('21.9월~'22.)

■ 주요 추진 과제

- 복지서비스를 맞춤형으로 찾아주는 ‘복지멤버십(가칭)’ 도입
  - 개인의 상황에 대한 주기적 모의조사·판정을 통해 받을 수 있는 복지서비스를 찾아서 안내
  - 소득·재산·인적정보, 사업별 선정기준에 대한 빅데이터 분석을 토대로 수급 가능성 높은 사업을 제시
- 수요자 중심으로 복지사업 신청 편의성 제고
  - 온라인 신청 사업 확대(19→41종), 신청서식 및 구비서류 간소화, 신청·접수창구 확대\* 등 통해 복지사업의 신청 편의성 제고
  - \* 병원·복지관 등 취약계층이 주로 찾는 곳에서 복지사업 신청, 주소지 읍면동 주민센터로 한정된 신청·접수지 제한의 완화 등
- 민·관 협력 시스템 마련을 통해 끊임 없는 사회보장서비스 제공
  - 지자체, 공공기관과 다양한 민간기관이 복지대상자를 함께 지원하는 연계·협력 플랫폼을 구축
  - 지역사회를 중심으로 다양한 민·관 복지서비스를 연계해 끊임 없이 지원할 수 있도록 정보 공유 기능 마련

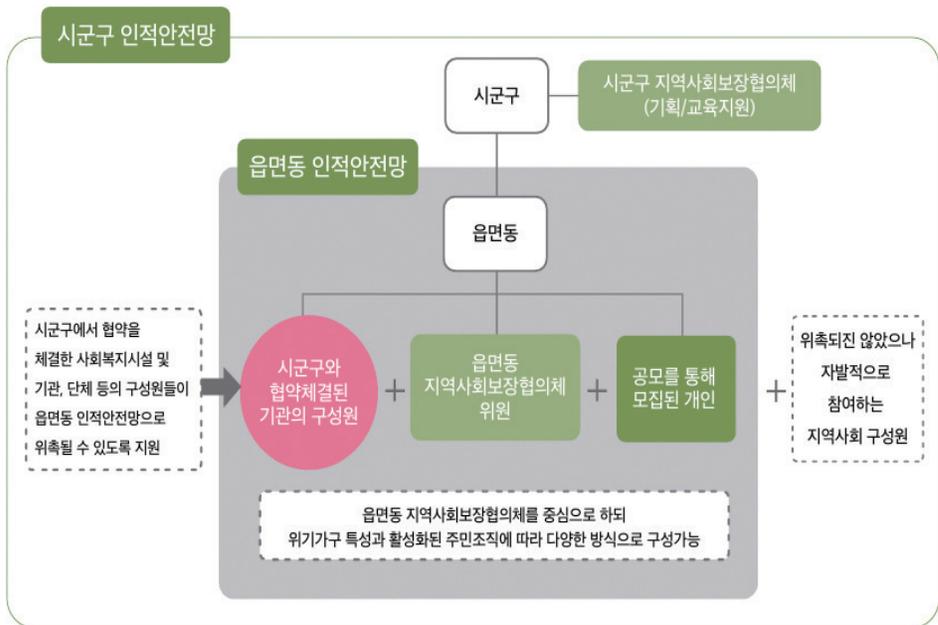
“지역의 「인적안전망」을 활용한 주민주도의 돌봄 공동체 조성”

- 시범지역 3개동은 지역의 자원이 많은 지역임. 특히, 민간의료 인프라가 읍·면 단위보다 풍부한 편이며, 읍면동지역사회보장협의체와 지역 자생단체 등의 활동이 왕성하여 주민과의 연계·협력을 강화하기에 적합한 지역임.

○ 인적안전망의 개요

- (목적) 장애, 질병, 빈곤 및 사망 등의 사회적 위험으로 위기에 놓인 가구를 조기에 발견하여 사회안전망으로의 진입을 지원함으로써 보다 심각한 위기 발생을 사전예방
- (개념) 지역사회 내 복지 위기가구의 상시적 발굴체계로서의 읍·면·동 단위 인적 네트워크
  - 지역 특성에 맞게 읍면동 단위에서 자율적으로 구성·운영
  - 명칭은 ‘명예 사회복지공무원’ 또는 각 지역의 여건에 맞게 변경 사용
    - 제주에는 명예 사회복지공무원을 ‘삼춘돌보미’로 지칭
  - \* 법적근거 : 사회복지장급여의 이용제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률 제13조

[그림 5] 시·군·구 인적안전망 구축(안)



자료: 행정안전부·보건복지부, 2019, 읍면동 찾아가는 보건복지서비스 매뉴얼

○ 추진 시 고려사항

- 기존 인적안전망이 잘 작동되고 있는지 현황조사 후 활성화 계획수립·시행
- 지역사회 내 인적안전망으로 활용할 수 있는 신규자원 발굴 및 체계화
- 주민주도의 돌봄공동체 형성을 위한 주민력 강화방안 모색

○ 주민력 강화 방안

- 주민력은 공공서비스의 기획, 생산, 전달과정 등에서 주민이 주체적으로 지역의 과제를 확인하고 해결하는 능력

- **(주민)** 실질적 주거를 목적으로 지역사회 내 주소지에 거주하는 사람을 의미하며, 일터나 교육 등의 이유로 정기적·지속적으로 지역 내 모든 자원(인프라 포함)을 이용하거나 소통을 나누는 모든 사람
- **(주민력)** 공공서비스의 기획, 생산, 전달과정 등에서 주민이 주체적으로 지역의 과제를 확인하고 해결하는 능력
- **(지역력)** 지역사회에서 자체적으로 문제를 확인하고 해결하는 능력이며, '공공영역'과 '민간영역'으로 구분
- ※ **(외국 사례)** 일본의 지역공생사회(地域共生社会) 모델
- **(배경)** 저출산 고령화(특히, 75세 이상 인구의 급증), 개개인의 욕구(need) 다양화에 따른 복지서비스에 대한 요구 변화, 핵가족화 및 인구이동에 따른 자연·혈연의 기능 저하, 노동 인구 감소, 지역 간 경제 및 건강 수준 격차 등에 따라 공적 지원의 한계 노출 → 지속가능한 효율적·효과적인 복지서비스 제공체제 요구 급증
- **(내용)** 모든 주민이 각자의 역할을 갖고 서로 도와가면서 자신이 활약할 수 있는 지역사회를 육성하고 복지 등 공공 서비스를 협력하여 서로 도우면서 살아갈 수 있는 사회 구조의 구축을 지역공생사회의 목표로 삼음. 보건, 복지, 의료, 요양 등의 문제가 “남의 일”이 아닌 “나의 일”이며, 이를 해결하기 위해서는 기존의 단절적(수직적)인 방법이 아닌 지역 전체로서 접근할 필요가 있다는 점을 강조

- (추진방향) 주민이 주도하는 민·관 협력을 강화(주로 공공영역)하고, 주민이 중심이 되는 인적·물적 관계망을 구축하여 공동체 형성(주로 민간영역) 도모

- 주민 주도의 민·관협력 강화는 행정기관이 지원하는 사업기획·실행 과정에서 주민들이 행정영역과 수평적 관계로 역할을 수행하는 것
- 인적·물적 관계망 구축은 의제화(문제발견)에서 실행(문제예방·해결)까지 모든 과정에서 지역주민의 영향력을 확장하는 것을 의미

- (필요성) 복잡·다양해지는 주민들의 욕구와 지역문제 해결 및 예방을 위해서는 주민의 주체적인 참여가 필요

- 주민의 자발적 참여가 요구되는 영역은 공공성 강화만으로는 한계
- 지속가능한 복지체계가 가동될 수 있는 지역사회를 구축하기 위해서는 공공영역과 민간 영역이 공동으로 역할을 수행해야 가능

- (전후변화) 행정영역 중심, 과거의 주민동원 중심의 사회구조를 민·관 공동, 그리고 주민이 주체적으로 지역을 만드는 사회구조로 변화
- 단순한 사업·정책의 틀을 넘어서 지역사회에 문화로 정착되기 위해서는 행정적 지원이 필요

기 존		변 화
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 행정기관 중심 민·관 협력</li> <li>• 단순한 서비스·자원의 모집</li> </ul>	+	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 주민 주도의 민·관 협력</li> <li>• 인적·물적 관계망 구축을 통한 주민참여 유도</li> </ul>

○ 핵심 추진사항

- 주민력 강화 지원 분야는 주민들의 참여 등을 촉진하기 위한 기반 여건조성과 주민활동을 직접적으로 활성화하기 위한 지원으로 구분

- **(기반 여건)** 지역문제의 확인 및 해결과 관련된 지식정보, 사회적 가치 등을 공유하기 위한 교육 등 지식정보 공유체계 마련
- 소통, 돌봄 등 지역사회 주민들이 자발적으로 소규모 사업을 수행하는 공간(場)을 확충
- **(활성화 지원)** 지역문제의 확인 및 해결방법을 모색하기 위하여 민관이 함께 지역사회 욕구 조사, 간담회(대동회) 및 마을복지계획 등 수립·실행
- 이 과정에서 주민중심의 지역네트워크를 형성함으로써 지역사회 내에서 주민들의 문제 확인·해결능력 제고

- 시범지역 주민센터, 복지관 및 읍면동지역사회보장협의체 등 협업하여 수행

### 다. 주체별 기능·역할

추진주체	역할
제주특별자치도 (복지정책과 지역복지팀)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기본계획 및 사업지침 수립·시행·모니터링·성과관리 등 총괄                         <ul style="list-style-type: none"> <li>- 시범사업 지원 조직체계(도 차원) 구축(MOU, 네트워크 연계·협력 등 지원)</li> <li>- 시범사업 인력 전문성 향상을 위한 맞춤형 교육, 워크숍 및 컨설팅 등 운영</li> <li>- 도 단위 통합복지하나로 특화사업 기획</li> <li>- 관리·감독 및 평가, 시범사업 현장 간담회 및 고충상담 → 문제점 및 검토결과 공유</li> <li>- 실적관리: 주간, 월간, 분기, 반기 및 연간 등 실적·계획 보고(회의개최 포함)</li> <li>- 시범사업 민·관 실무협의체 구성·운영</li> <li>- 우수사례 공유·전파</li> <li>- 도청 내 협력부서 또는 복지정책과(지역복지팀) 등 자체교육</li> <li>- 홍보</li> </ul> </li> <li>• 보건복지부 '민·관 협력 플랫폼' 구축 협력                         <ul style="list-style-type: none"> <li>- 향후, 복지부 시스템과 연동된 도 자체 보건복지 원스톱 플랫폼(누리집 및 앱 등) 개발·보급</li> </ul> </li> </ul>
행정시	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 시범사업 지원 조직체계(시 차원) 구축(MOU, 네트워크 연계·협력 등 지원)</li> <li>• 복지사각지대 발굴·지원 및 위기가구 지원</li> <li>• 통합관리 체계 지원, 고난도 사례관리(솔루션회의 및 지역케어회의 등 포함)</li> <li>• 민·관 협력 활성화 및 지역사회보호체계(인적안전망) 구축</li> <li>• 지역자원 조사·개발·점검 및 사후관리, DB구축 및 공유</li> <li>• 읍면동 인적안전망 운영 활성화 지원</li> <li>• 읍면동 지역사회 진단 지원</li> <li>• 자체교육 및 홍보</li> <li>• 보건복지부 '민·관 협력 플랫폼' 구축 협력(기능, 서식, 및 개선과제 도출 등)</li> </ul>
읍면동 (맞춤형복지팀) + 민간복지관	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 시범사업 지원 조직체계(동 차원) 구축(MOU, 네트워크 연계·협력 등 지원)</li> <li>• 복지사각지대 발굴·지원</li> <li>• 보건복지상담(찾아가는 보건복지상담, 종합상담 등)</li> <li>• 통합사례관리(민·관 공동사례관리 중점 추진)</li> <li>• 민·관 협력 활성화 및 지역사회보호체계(인적안전망) 구축</li> <li>• 지역자원 조사·개발·점검 및 사후관리</li> <li>• 지역사회 진단(취약계층·지역사회통합돌봄 대상자 조사, 욕구 조사, 지역사회 문제 도출 등), 민·관 협력 의제설정, 성과 목표 설정, 기획·시행, 모니터링 및 평가</li> <li>• 자체교육 및 홍보</li> <li>• 보건복지부 '민·관 협력 플랫폼' 구축 협력(기능, 서식, 및 개선과제 도출 등)</li> <li>• 시범사업 실행계획 수립·시행, 사업추진의 효과, 문제점 및 개선방향 도출</li> <li>• 시범사업의 주간, 월간, 분기, 반기 및 연간 사업실적 보고 및 평가 등 자료제출</li> </ul>
제주연구원 제주사회복지 연구센터	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 업무매뉴얼 개발</li> <li>• 평가지표 개발 및 평가</li> <li>• 교육, 컨설팅 및 자문</li> </ul>
보건복지부 차세대사회보장 정보시스템 구축 추진단 (사회보장정보원)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 차세대사회보장정보시스템 중 '공공·민간 간 정보공유 및 협업 기반(민·관 협업 플랫폼)' 시범사업 구축·운영(개통 전 사전 검증을 통한 기능 및 서식 등 의견 수렴)</li> <li>• 홍보</li> </ul>

## 라. 기대효과

- 민·관 협력을 통한 통합(원스톱) 서비스 전달체계 기반마련
  - (민·관 협력 활성화) 시범지역 3개동 주민센터와 복지관에 민간 사회복지사를 배치, 실제적으로 지역사회보건·복지 업무를 수행함에 있어서 지역의 특성에 맞는 협업체계 수행, 향후 장·단점과 개선과제 도출을 통해 제주형 원스톱서비스 전달체계 기반을 마련
  - (민·관 협업 플랫폼 구축) ‘제주형 통합복지하나로 시범사업’을 추진하는 과정에서 보건복지부와 함께 차세대사회보장정보시스템 내 ‘민·관 협업 플랫폼 시범사업’을 추진함으로써, 실질적인 민·관의 자원과 정보가 통합·공유 될 수 있는 시스템적 기반조성
- 보건·복지 전달체계 변화의 선두지역 “제주”
  - (전달체계 변화의 선두) ‘제주형 통합복지하나로 시범사업’은 공공과 민간, 중앙과 지방이 함께 현행 전달체계의 문제를 함께 이해하고 실질적으로 작동가능한 시범사업 형태로 다양한 시도(노력)를 실행함으로써 보건복지 전달체계의 모범사례가 될 수 있음
- 지역사회 주민공동체 활성화
  - 제주지역의 전통적 수놓음(나눔) 문화는 지역사회 공동체를 활성화 시킬 수 있는 원동력이 됨. 지역사회 주민공동체는 민·관 협력의 핵심 주체임. 따라서, 시범지역의 지역사회 진단, 욕구조사, 간담회 및 기타 활동들은 소지역 단위의 지역사회 주민공동체 활성화에 기여
- 도민의 복지체감도 증진
  - ‘제주형 통합복지하나로 시범사업’은 분절된 서비스, 분절된 정보 그리고 분절된 인적구조를 하나로 통합화·간소화 시켜 도민들에게 신속하고 정확한 최상의 서비스를 제공할 수 있도록 하기 위한 노력임
- 이러한 공공·민간·주민 간 연계협력 활성화를 통하여 다양한 도민의 욕구에 탄력적으로 대응할 수 있는 기반을 조성하고 궁극적으로 도민의 복지체감도 증진에 기여

## 2. 제주형 통합복지하나로 시범사업 성과측정도구<sup>4)</sup>

- 본 시범사업의 성과측정 도구는 2020년 본 센터 연구진에 의해 개발되었으며, 사업에 가장 적합하도록 설계된 그리고 서비스의 투입단계에서 결과단계까지의 전 영역을 측정하는 단계별·요소별 성과측정도구임. 성과측정도구는 총 5개로서 다음과 같음.
- 본 연구에서는 담당자를 대상으로, 사회적 가치지향성(2021년만 측정), 협력지원체계 관리(2020년, 2021년 비교), 서비스 이용자를 대상(서비스 이용 사전, 사후 검사)으로 서비스품질, 서비스만족도, 행복감을 측정하였음.

〈표 3〉 시범사업 성과측정 척도와 적용사업

척도	구분	기능	활용가능 사업	측정대상
사회적 가치지향성 (21문항)	선택 척도	투입단계에서 제공인력의 사회적 가치지향에 대한 인식의 정도와 태도 등을 측정	• 시범사업에서 시행하는 모든 사업	담당자
협력지원체계 관리 (40문항)	공통 척도	투입, 과정 그리고 산출단계에서 민관협력지원체계 구축 및 활동여부 측정	• 동지역주민센터와 복지관 중심의 플랫폼 구축사업 • 민·관 협업 플랫폼(민관협력 정보전달체계 구축)사업 • 인적안전망구축 및 활용사업	
서비스품질 (27문항)	공통 척도	투입, 과정 그리고 산출단계에서 제공되는 서비스의 품질 측정	• 보건복지서비스 강화사업 • 돌봄서비스의 통합적 연계 및 통합적 사례관리사업	이용자
서비스만족도 (13문항)	공통 척도	투입, 과정, 산출, 결과단계에서 이용자들이 인식하는 서비스만족의 정도 측정	• 보건복지서비스 강화사업 • 돌봄서비스의 통합적 연계 및 통합적 사례관리사업	
행복감 (17문항)	공통 척도	결과단계에서 서비스를 제공받은 이용자들이 인식하는 생활상의 변화를 행복감으로 측정	• 보건복지서비스 강화사업 • 돌봄서비스의 통합적 연계 및 통합적 사례관리사업	

4) 황성준 외, 2020, 「제주형 통합복지하나로 시범사업 성과지표 개발 및 평가」, 내용 수정 보완

가. 사회적 가치지향성 척도

- 시범사업은 지역사회주민들의 지역사회돌봄 및 관련서비스에 대한 욕구를 충족시킴으로서 주민 개개인의 복지 및 전체 지역사회의 복지증진을 추구한다는 사회적 가치지향성을 가짐.
- 사회적 가치지향성척도는 시범사업 서비스를 제공받는 모든 이용자들을 대상으로 측정할 수 있음. 또한 제공하는 담당자들을 대상으로도 활용이 가능한 척도이며, 측정의 대상영역은 시범사업의 전 사업이 됨. 본 연구에서는 담당자들을 대상으로 측정하였음.
- 사회적 가치지향성 척도는 총 21문항이며, 다음 <표 4>와 같음.

<표 4> 사회적 가치지향성 척도 최종 문항

요소	번호	질문문항	문항수
(비전) 사회적 가치 실현을 위한 노력	1	우리 기관에서 제공하는 통합복지하나로 시범사업의 서비스는 사회적 가치 실현과 연관이 있다. (▶사회적 가치: 복지증진이나 행복감, 이용자들의 삶의 질 향상 등을 의미)	9
	2	기관장은 통합복지하나로 시범사업으로 제공된 서비스의 목적을 잘 알고 있다.	
	3	시범사업 담당직원들은 통합복지하나로 시범사업으로 제공된 서비스의 목적을 잘 알고 있다.	
	4	기관장은 통합복지하나로 시범사업의 목적을 존중하며, 이를 실천하기 위해 노력한다.	
	5	시범사업 담당직원들은 통합복지하나로 시범사업의 목적을 존중하며, 이를 실천하기 위해 노력한다.	
	6	기관장은 개인의 이익보다 사회적 이익을 더욱 중요시한다.	
	7	시범사업 담당직원들은 개인의 이익보다 사회적 이익을 더욱 중요시한다.	
	8	기관장은 통합복지하나로 시범사업을 위하여 본인의 시간과 자원을 많이 투자한다.	
	9	시범사업 담당자들은 통합복지하나로 시범사업을 위하여 본인의 시간과 자원을 많이 투자한다.	
(규범) 기관장 및 직원들의 행동, 태도	10	기관장과 시범사업 담당직원들은 상호 우호적이다.	4
	11	기관장은 시범사업 담당직원들을 존중한다.	
	12	기관장은 이용자를 존중한다.	
	13	시범사업 담당직원들은 이용자를 존중한다.	
(신뢰)	14	기관장의 문제해결을 위한 분석 및 대처방안은 항상 신뢰가 간다.	8
	15	시범사업 담당직원들의 문제해결을 위한 분석 및 대처방안은 항상 신뢰가 간다.	
	16	우리 기관에서 제공되는 서비스는 신뢰가 간다.	
	17	우리 기관에서 제공되는 서비스와 관련된 모든 정보는 공유된다.	
	18	기관장은 이용자들로부터 업무수행에 있어 전문적 능력을 인정받고 있다.	
	19	시범사업 담당직원들은 이용자들로부터 업무수행에 있어 전문적 능력을 인정받고 있다.	
	20	기관장의 말과 행동은 일치한다.	
21	시범사업 담당직원들의 말과 행동은 일치한다.		

○ 사회적 가치지향성 척도에 대한 구성 내용은 다음 <표 5>와 같음.

<표 5> 사회적 가치지향성 척도의 구성 내용

척도명	사회적 가치지향성 척도	대상	담당자 및 이용자
척도소개	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 담당자 및 이용자가 시범사업의 성격 및 시범사업이 추구하는 사회적 목적 실현을 위하여 어느 정도 인식하고 노력하고 있는지를 측정</li> <li>■ 시범사업의 사회적 목적 또는 사회적 가치는 도민들의 생활복지향상, 생활만족도 향상 그리고 행복감 및 삶의 질 증진 및 개선 등에 직접적인 영향을 미침</li> <li>■ 시범사업의 사회적 가치지향성을 비전, 신뢰 그리고 규범영역으로 구분하여 측정</li> </ul>		
채점방법 및 해석	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 5점 척도, 총 21문항으로 구성</li> <li>■ 합당한 점수가 높을수록 시범사업에 대한 사회적 가치지향성 노력의 정도가 높다고 해석.</li> <li>■ 아래의 공식은 사회적 가치지향성척도계산 공식을 나타냄.</li> </ul> $S = \frac{(\sum(Y) - N)(100)}{[(N)(4)]}$ <p>Y = 질문항목의 점수 N = 응답한 질문의 수</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 응답한 질문의 수에 4를 곱하는 이유는 5점 척도이기 때문이며 만약 7점 척도라고 한다면 6을 곱하여야 함.</li> </ul> <p>※각 항목의 점수들을 모두 합한 값에 응답자들이 응답한 문항수를 뺀다. 만약 모든 문항에 대해 응답했다면 사회적 가치지향성척도는 13을 빼면 됨. 그리고 이 값에 100을 곱하고, 응답자들이 정확하게 응답한 문항 수에 4를 곱한 숫자로 나누어주면 총점이 나옴. 만약 모든 항목에 대해 5점으로 응답했다면 총점은 100이 되며, 반대로 1점으로 응답했다면 총점은 0이 됨. 점수가 높을수록 하나로사업의 제공인력들이 인식하는 사회적 가치지향성의 정도는 높음을 나타냄. 즉, 기관(기관장과 강사포함)과 제공인력들은 제공하는 사회서비스의 목적 및 목표를 잘 이해하고 있으면서 이를 실현하기 위해 노력하고 있음을 나타내줌.</p>		
원척도 출처	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 지은구외(2017)가 개발하여 제시한 사회적 가치지향성척도를 기초로 수정·보완</li> </ul>		
신뢰도	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 지은구외(2017)가 개발하여 제시한 사회적 가치지향성척도 두 개의 영역에 대한 신뢰도 확인 결과 두 영역은 각각 Cronbach's <math>\alpha = .914, .942</math>로서 신뢰도는 검정됨.</li> </ul>		
타당도	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 원척도의 수렴타당도: 수렴신뢰도(convergent reliability: CR) 값이 0.7이상이면 수렴타당도가 있는 것으로 해석하며 본 척도의 잠재요인의 신뢰도는 요인(영역)1이 .897, 요인(영역)2가 .946으로 나타나 모든 값들이 0.7 이상으로 수렴타당도가 확보됨.</li> <li>■ 원 척도의 판별타당도: 표준오차구정구간 식을 활용한 판별타당도 계산결과 값이 .919, .759 <math>\neq</math> 1로 나타나 변수들 간에 동일하다는 가설이 기각되어 판별타당도는 확보됨.</li> </ul>		

나. 협력지원체계관리 척도

- 시범사업은 민·관 협력지원체계를 통해 사업을 진행함. 따라서 협력지원체계의 구축 및 관리가 성과를 가능하는 중요한 측정 영역임.
- 시범사업의 협력지원체계 구축 및 관리의 정도는 서비스 담당자로부터 직접 측정될 필요가 있음. 따라서 협력지원체계관리의 정도를 측정하는 직접적 측정 대상영역은 관련된 전 사업장이며 측정대상자는 사업에 참여하는 관련된 기관의 모든 담당자가 됨.
- 협력지원체계관리 척도는 총 40문항이며, 다음 <표 6>과 같음.

<표 6> 협력지원체계관리 척도 최종 문항

요소	번호	질문문항	문항수
사업 준비	1	사업계획서는 사전에 잘 수립되었다.	6
	2	시범사업을 수행할 민·관협력체계는 잘 구축되어 있다.	
	3	시범사업을 위한 지역사회진단 및 지역사회기초조사가 잘 되어 있다.	
	4	담당인력은 전문성이 있으며 사전에 직무교육을 잘 받았다.	
	5	시범사업을 위한 인력 및 예산은 확보되었다.	
	6	전반적으로 시범사업을 위한 준비가 잘 이루어졌다고 생각한다.	
사업진행 (동 주민센터 ↔ 복지관 중심의 플랫폼 구축사업)	7	전문적인 지식과 실천기술을 겸비한 민간사회복지사가 민·관협력지원체계에 적절하게 배치되었다고 생각한다.	6
	8	동 주민센터와 복지관 중심의 민·관협력지원체계는 주민들에게 필요한 새로운 지역사회돌봄 및 사회복지전달체계이다.	
	9	동 주민센터와 복지관 중심의 민·관협력지원체계에서 근무하는 제공인력의 역할과 기능은 분명하다.	
	10	동 주민센터와 복지관 중심의 민·관협력지원체계가 기존의 전달체계에 비해서 지역사회문제해결에 더욱 적합하다.	
	11	동 주민센터와 복지관 중심의 민·관협력지원체계에서 근무하는 제공인력들은 계획적이고 체계적으로 업무를 수행하고 있다.	
	12	시범사업 기간 동안 전반적으로 동 주민센터와 복지관 중심의 플랫폼 구축사업은 잘 진행되고 있다고 생각한다.	
사업진행 (보건복지 서비스강화 사업)	13	우리지역에서는 보건인력과 복지인력 간의 연계 및 협력서비스가 잘 이루어지고 있다.	6
	14	시범사업 중 주민센터 및 복지관에서는 우리지역의 욕구 및 변화에 대해 잘 파악하고 있다.	
	15	시범사업 중 주민센터 및 복지관에서는 서로 다른 서비스·자원의 생산·분배·연계·조정 등 전반적인 사항을 기획·총괄하는 역할과 기능을 수행하고 있다.	
	16	시범사업 중 주민센터 및 복지관에서는 주민생활과 밀접한 보건·의료, 복지, 고용, 돌봄, 주거, 소득, 요양, 환경안전 등 다양한 서비스를 제공 연계하고 있다.	
	17	시범사업 중 주민센터 및 복지관에서는 공동사례관리업무를 잘 수행하고 있다.	
	18	동 주민센터 및 복지관에 설치된 종합상담창구의 보건복지서비스 강화사업은 전반적으로 잘 진행되고 있다고 생각한다.	

요소	번호	질문문항	문항수
사업진행 (돌봄서비스의 통합적 연계 및 통합사례 관리사업)	19	동 맞춤형복지팀에 전문적인 지식과 실천기술을 갖춘 간호직 전문인력이 적절하게 배치되었다고 생각한다.	6
	20	지역상황에 맞는 복지·보건사업 관련 업무 연계·협력 방안이 마련되어 있으며 잘 운영되고 있다.	
	21	시 및 읍·면·동·보건소 등 관련부서에 통합돌봄서비스 TF가 구성되어 있으며 정기적인 회의(모니터링)를 통해 실시간 사업을 점검하고 있다.	
	22	지역사회(소지역 단위) 내 공공+민간, 복지·보건·의료 등 협력적 네트워크가 구축되었고 잘 운영되고 있다.	
	23	지역사회통합돌봄 선도사업 및 노인돌봄종합서비스 등 주요 돌봄 대상자 발굴 시 서비스 연계·협력이 적절하게 이루어지고 있다.	
	24	돌봄서비스의 통합적 연계 및 통합사례관리사업은 전반적으로 잘 진행되고 있다고 생각한다.	
사업진행 (민·관 정보 공유 및 통합을 위한 협력체계 구축사업)	25	복지부 차세대 사회보장 정보시스템 중 민·관협업 플랫폼 시범사업(민·관 정보 공유시스템)을 위한 협력체계 구축(제주도↔보건복지부)을 위하여 실무협의체가 구성되어 있으며 잘 운영되고 있다.	6
	26	복지부 차세대 사회보장 정보시스템 중 민·관협업 플랫폼 시범사업(민·관 정보 공유시스템)이 필요하고 중요한 사업이라고 생각한다.	
	27	복지부 차세대 사회보장 정보시스템 중 민·관협업 플랫폼 시범사업(민·관 정보 공유시스템)을 시범적으로 수행(통합복지하나로 시범지역) 하기위한 적절한 인력과 예산이 배정되었다.	
	28	향후 개발 예정인 복지부 차세대 사회보장 정보시스템 중 민·관협업 플랫폼 시범사업(민·관 정보공유시스템)은 지역주민육구 및 문제해결에 더욱 적합할 것이라고 생각한다.	
	29	복지부 차세대 사회보장 정보시스템 중 민관협업 플랫폼 시범사업(민·관 정보 공유시스템)은 제주형 통합복지하나로 시범사업 협력지원체계구축에서 중요한 사업이다.	
	30	복지부 차세대 사회보장 정보시스템 중 민관협업 플랫폼 시범사업(민·관 정보공유시스템)을 위한 협력체계 구축(제주도↔보건복지부)사업은 전반적으로 잘 진행되고 있다.	
사업진행 (인적안전망을 활용한 주민주도의 돌봄 공동체 조성사업)	31	우리 지역은 복지 위기가구의 상시적 발굴체계로서의 읍·면·동 단위 인적 네트워크를 구성하여 운영하고 있다.	6
	32	복지 위기가구의 상시적 발굴체계인 읍·면·동 단위 인적 네트워크는 복지사각 지대 발굴 및 지원을 위해 매우 필요한 조직이다.	
	33	우리 지역의 인적안전망 또는 인적 네트워크는 주민들이 활동할 수 있는 자치공간 및 충분한 예산을 확보하고 있으며 잘 운영하고 있다.	
	34	우리 지역의 인적안전망 또는 인적 네트워크에서 민·관이 함께 지역사회 욕구조사, 간담회(대동회) 및 마을복지계획 등을 수립 및 실행하고 있다.	
	35	우리 지역의 인적안전망 또는 인적 네트워크에서는 주민들의 역량강화를 위한 교육을 제공하고 있다.	
	36	우리 지역의 인적안전망 또는 인적 네트워크는 전반적으로 잘 운영되고 있다고 생각한다.	
사업관리	37	사업별 계획대로 목표를 달성하였다	4
	38	사업별 목표와 수행결과는 부합한다고 생각한다.	
	39	사업의 홍보는 계획대로 진행되며, 우수사례는 적절히 개발되고 있다.	
	40	사업에 대한 전반적인 관리가 잘 이루어졌다고 생각한다.	

○ 협력지원체계관리 척도의 구성 내용은 다음 <표 7>과 같음.

<표 7> 협력지원체계관리 척도의 구성 내용

척도명	협력지원체계관리 척도	대상	담당자
척도소개	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 시범사업을 시행하기 위해 필요한 시스템구축의 여부와 사업진행과정에 대한 전반적인 노력이나 행동의 정도를 평가</li> </ul>		
채점방법 및 해석	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 7점 척도, 총 40문항으로 구성</li> <li>■ 점수가 높을수록 제공인력이 인식하는 협력지원체계관리에 대한 인식의 정도가 높다고 해석함.</li> <li>■ 아래의 공식은 제공인력을 대상으로 하는 협력지원체계관리 척도계산 공식을 나타냄.</li> </ul> $S = \frac{(\sum(Y) - N)(100)}{[N(6)]}$ <p>Y= 각 질문항목의 점수 N= 정확하게 응답한 문항 수</p> <p>※각 항목의 점수들을 모두 합한 값에 응답자들이 응답한 문항수를 빼기함. 만약 모든 문항에 대해 응답했다면 척도는 40을 빼면 됨. 그리고 이 값에 100을 곱하고, 응답자들이 정확하게 응답한 문항 수에 6을 곱한 숫자로 나누어주면 총점이 나옴. 만약 모든 항목에 대해 7점으로 응답했다면 총점은 100이 되며, 반대로 1점으로 응답했다면 총점은 0이 된다. 점수가 높을수록 제공인력이 인식하는 협력지원체계관리의 정도는 높음을 나타냄.</p>		
원척도 출처	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 통합복지하나라 시범사업 업무매뉴얼을 참고로 수정 보완하여 자체개발</li> </ul>		
신뢰도	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 협력지원체계관리의 세 개의 영역에 대한 신뢰도 확인 결과 세 영역은 각각 Cronbach's <math>\alpha = .889, .822, .868</math>로서 신뢰도는 검정됨.</li> </ul>		
타당도	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 내용타당도: 학계 및 현장전문가로부터 수정·보완을 거쳐 내용타당도가 검정됨.</li> </ul>		

#### 다. 서비스품질 척도

○ 서비스 품질 척도는 시범사업 서비스의 전반적인 품질에 대하여 서비스대상자 즉, 이용자의 경험을 기반으로 측정하는 척도로서 서비스 이용자 관점의 척도임. 서비스 품질 개선을 위해 품질 측정이 필요한 측정영역은 시범사업의 전 영역이 되며, 측정대

상자는 의사표현능력을 가지고 있는 즉, 인지능력을 가지고 있는 이용자 또는 이용자의 가족이 됨.

○ 서비스품질 척도는 총 27문항이며, 다음 <표 8>과 같음.

<표 8> 서비스품질 척도 최종 문항

요인	번호	질문문항	문항수
유형성	1	이 기관의 시설 (상담실, 사무공간, 화장실, 주차공간 등)은 잘 관리되고 있으며 현대적으로 보인다.	3
	2	이 기관은 적절한 서비스를 제공할 정도의 수준이다.	
	3	이 기관은 이용자를 위한 편의시설(휴게실, 대기실, 휴대폰 충전기, 흡연실 등)을 가지고 있다.	
신뢰성	4	이 기관은 서비스를 제공하기로 약속한 시간을 잘 지킨다.	5
	5	나에게 문제가 발생할 때 이 기관은 나를 이해하기 위해 노력하며 위안을 준다.	
	6	이 기관은 믿을 만하다.	
	7	이 기관은 나에게 대한 기록(방문기록, 상담기록, 서비스제공기록 등)을 잘 관리하고 있다.	
응답성	8	이 기관은 제공하기로 한 서비스와 실제 제공된 서비스는 같다.	2
	9	직원들은 나를 항상 도울 의지가 있다.	
확신성	10	직원들은 나의 요구에 신속하게 대응한다.	3
	11	직원들은 충분한 업무지식 및 기술을 갖추고 있다.	
	12	나는 직원들과 교류하면서 안전함을 느낀다.	
공감성	13	직원들은 예의가 있고 친절하다.	4
	14	직원들은 나의 상황, 성격, 문제 등에 대하여 관심을 가지고 있다.	
	15	직원들은 내가 무엇을 원하는지를 잘 알고 있다.	
접근성	16	직원들은 나의 심신상태를 잘 파악하고 있다.	2
	17	이 기관에서 제공되는 서비스는 나에게 편리한 시간에 제공된다.	
	18	이 기관은 이용자가 접근하기에 편리한 곳에 위치하고 있다.	
권리성	19	이 기관은 도민을 위한 홍보물, 자료집, 서비스 안내문 등을 쉽게 접할 수 있도록 제공하고 있다.	5
	20	나는 언제나 서비스를 거절 및 중지를 요구 할 수 있다는 안내가 되고 있다.	
	21	이 기관은 나의 사생활과 자존심을 존중한다.	
	22	이 기관은 이용자들에게 금전적 비용이 발생 할 경우, 서비스 비용 및 지불방식에 대한 정보를 제공하고 필요 시 본인부담금을 납부 받고 있다.	
협력성	23	이 기관은 나를 다른 사람과 차별하지 않고 동일하게 대한다.	3
	24	이 기관은 서비스를 제공할 때 나에게 자세하게 설명하고 동의를 얻는다.	
	25	이 기관은 내가 위급할 시 연락할 수 있는 가족 및 기타 긴급연락처를 파악하고 있다.	
	26	이 기관의 직원들은 서로 도와주고 잘 지낸다.	
	27	이 기관은 다른 사회복지기관, 시설 및 단체, 보건·의료기관, 사회서비스기관, 타 공공기관 등과 협력하여 서비스를 제공하고 있다.	

○ 서비스품질 척도의 구성 내용은 다음 <표 9>와 같음.

<표 9> 서비스품질 척도의 구성 내용

척도명	서비스품질 척도(기관방문용)	대상	이용자 또는 이용자 가족
척도소개	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 시범사업이 제공하는 서비스의 품질을 안정적으로 유지 및 개선하기 위해 이용자들이 인식하고 경험한 서비스품질의 정도를 측정</li> <li>■ 시범사업에서 제공하는 서비스의 품질을 사업의 목적에 부합할 수 있도록 유형성, 신뢰성, 응답성, 확산성, 공감성, 접근성, 권리성, 협력성 8개 구성영역으로 분류하여 측정</li> <li>■ 이용자가 직접 기입하는 자기기입식 측정</li> </ul>		
채점방법 및 해석	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 5점 척도, 총 27문항으로 구성</li> <li>■ 합당한 점수가 높을수록 서비스품질이 좋다고 해석</li> <li>■ 아래의 공식은 사회서비스품질척도계산 공식을 나타냄.</li> </ul> $S = \frac{(\sum(Y) - N)(100)}{[(N)(4)]}$ <p>Y = 질문항목의 점수 N = 응답한 질문의 수</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 응답한 질문의 수에 4를 곱하는 이유는 5점 척도이기 때문이며 만약 7점 척도라고 한다면 6을 곱하여야 한다.</li> </ul> <p>※각 항목의 점수들을 모두 합한 값에 응답자들이 응답한 문항수를 빼기함. 만약 모든 문항에 대해 응답했다면 서비스품질척도는 27을 빼면 됨. 그리고 이 값에 100을 곱하고, 응답자들이 정확하게 응답한 문항 수에 4를 곱한 숫자로 나누어주면 총점이 나옴. 만약 모든 항목에 대해 5점으로 응답했다면 총점은 100이 되며, 반대로 1점으로 응답했다면 총점은 0이 됨. 점수가 높을수록 서비스품질에 대한 이용자들의 인식수준이 높다는 것을 나타냄.</p>		
원척도 출처	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Parasuraman과 동료들(Parasuraman et al, 1988), 지은구 외(2015a; 2015b)가 개발한 비영리조직 서비스품질모델을 기초로 하여 자체개발</li> </ul>		
신뢰도	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 지은구외(2015)가 개발하여 제시한 서비스품질관리의 여덟 영역에 대한 신뢰도 확인 결과 여덟 영역은 각각 Cronbach's α 는 .889, .896, .868, .844, .887, .712, .876, .807로서 신뢰도는 검증됨.</li> </ul>		
타당도	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 원척도의 수렴타당도: 수렴신뢰도(convergent reliability: CR)값이 0.70이상이면 수렴타당도가 있는 것으로 해석하며 본 척도의 잠재요인의 신뢰도는 유형성 .921, 신뢰성 .943, 응답성 .929, 확산성 .928, 공감성 .923, 접근성 .735, 권리성 .928, 협력성 .885로 나타나 모든 값들이 0.7 이상으로 수렴타당도가 확보됨.</li> <li>■ 원척도의 판별타당도: 표준오차 추정구간 식을 활용한 판별타당도 계산결과 값이 .930, .838 ≠ 1로 나타나 변수들 간에 동일하다는 가설이 기각되어 판별타당도는 확보됨.</li> </ul>		

라. 서비스만족도 척도

- 서비스의 만족도는 서비스를 이용한 이용자들이 주관적으로 인식하는 서비스에 대한 만족의 정도를 나타내며, 서비스이용자들에 대한 변화를 야기하는 서비스효과나 서비스 영향력을 측정하는 중요한 서비스결과영역의 척도임.
- 서비스만족도는 이용자가 제공기관에 서비스를 신청하는 순간부터 서비스가 종결되는 시점까지의 전 과정에 대한 이용자 스스로의 서비스에 대한 종합평가라고 할 수 있음.
- 따라서 이용자들이 인식하는 서비스만족도는 서비스품질과 함께 공급 주체들의 서비스에 대한 양적 평가의 중요한 기초자료를 제공함. 공급 주체들은 이용자들이 자체 기입하여 평가하는 만족도의 정도를 통해 서비스에 대한 종합적인 개선여부를 결정할 수 있음.
- 서비스만족도 척도는 총 13문항이며, 다음 <표 10>과 같음.

<표 10> 서비스만족도 척도 최종 문항

요인	번호	질문문항	문항수
서비스내용	1	이 기관에서 제공받은 서비스는 나에게 큰 도움이 되었다.	2
	2	나는 현재 이용하고 있는 기관에서 내가 진정으로 필요로 하는 서비스를 받았다.	
직원의 태도	3	이 기관에서 기관장과 직원들은 나의 이야기에 귀를 기울인다.	4
	4	기관장과 직원들은 나와 의견이 다를 때 나의 의견을 존중하였다.	
	5	기관장과 직원들은 나의 문제나 욕구를 중요시하였다.	
	6	기관장과 직원들은 있는 그대로의 나를 받아들였다.	
직원의 전문성	7	기관장 및 직원들은 나에게 제공하는 서비스내용을 잘 알고 있다.	2
	8	나는 이 기관이 나의 문제를 해결하는 방법에 대해 잘 알고 있다고 생각한다.	
추천 의사	9	나는 현재 이용하고 있는 기관을 다른 사람에게 추천할 것이다.	1
재이용 의사	10	나는 앞으로도 이 기관에서 서비스를 다시 제공받을 것이다.	1
이용자의 변화	11	내가 처음 이 기관에 왔을 때보다 지금이 훨씬 좋아졌다.	1
복지체감도	12	이 기관에서 받은 서비스는 내가 지불한 비용(투자한 시간, 본인부담금, 추가비용 등)만큼의 가치가 있다.	2
	13	내가 이 기관에서 얻은 서비스는 기대했던 것 이상이다.	

○ 서비스만족도 척도의 구성 내용은 다음 <표 11>과 같음.

<표 11> 서비스만족도 척도의 구성 내용

척도명	사회서비스 만족도 척도	대상	이용자 또는 이용자 가족
척도소개	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 시범사업 이용자 특히, 시범사업 서비스에 대한 이용자들의 만족도를 측정</li> <li>■ 서비스만족도를 서비스내용, 직원의 태도, 직원의 전문성, 추천 의사, 재이용 의사, 이용자의 변화, 복지체감도 등 서비스의 다양한 영역에서 측정</li> </ul>		
채점방법 및 해석	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 5점 척도, 총 13문항으로 구성</li> <li>■ 점수가 높을수록 만족도가 높다고 해석</li> <li>■ 아래의 공식은 서비스 만족도 척도계산 공식을 나타냄.</li> </ul> $S = \frac{(\sum(Y) - N)(100)}{[(N)(4)]}$ <p>Y = 질문항목의 점수 N = 응답한 질문의 수</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 응답한 질문의 수에 4를 곱하는 이유는 5점 척도이기 때문이며, 만약 7점 척도라고 한다면 6을 곱하여야 함.</li> <li>※각 항목의 점수들을 모두 합한 값에 응답자들이 응답한 문항수를 빼기함. 만약 모든 문항에 대해 응답했다면 만족도척도는 13을 빼면 됨. 그리고 이 값에 100을 곱하고, 응답자들이 정확하게 응답한 문항 수에 4를 곱한 숫자로 나누어주면 총점이 나옴. 만약 모든 항목에 대해 5점으로 응답했다면 총점은 100이 되며, 반대로 1점으로 응답했다면 총점은 0이 됨. 점수가 높을수록 이용자들이 인식하는 서비스의 만족도는 높음을 나타냄.</li> </ul>		
원척도 출처	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ McMurty와 Hudson(2000)이 제시한 client 만족도 척도를 기초로 하여 통합복지하나라 시범사업 서비스만족도 척도로 자체개발</li> </ul>		
신뢰도	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 서비스 만족도에 대한 신뢰도 확인 결과 Cronbach's <math>\alpha</math> 는 .961로서 신뢰도는 검증됨.</li> </ul>		
타당도	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 내용타당도: 학계 및 현장전문가로부터 수정·보완을 거쳐 내용타당도가 검증됨.</li> </ul>		

마. 행복감 척도

- 통합복지하나로 시범사업의 서비스를 제공받으면서 이용자들은 주관적으로 인식하는 내적인 행복감이 향상될 뿐만 아니라 삶이나 생활에 대한 부정적인 면이 감소하고 긍정적인 면이 향상될 것이라는 점에서 행복감은 매우 중요한 사업의 성취목표가 됨.
- 이용자들이 인식하는 행복감 측정이 필요한 대상영역은 전 사회서비스사업이며 측정대상자는 의사표현능력을 가지고 있는 즉, 인지능력을 가지고 있는 이용자 또는 이용자의 가족임.
- 행복감 척도는 총 17문항이며, 다음 <표 12>와 같음.

<표 12> 행복감 척도의 최종 문항

요인	번호	질문문항	문항수
건강	1	나는 육체적으로 건강한 편이다.	3
	2	나는 마음이 괴롭거나 힘들지 않고 편안하다.	
	3	나는 잠을 잘 자는 편이다.	
환경지배	4	나는 일상적인 일(청소, 장보기, 식사 등)은 잘 하는 편이다.	4
	5	나는 시간 관리를 잘 하는 편이다.	
	6	나는 내가 하는 일에 흥미를 가지고 있다.	
	7	나는 나에게 주어진 일들을 잘 해내는 편이다.	
삶의 만족	8	현재의 내 인생은 전반적으로 행복한 삶이다.	3
	9	나는 지금까지 살아 온 인생의 많은 부분에 대해서 만족한다.	
	10	매일 매일 삶을 살아가는 것이 즐겁다.	
관계	11	나는 외롭지 않다.	4
	12	나는 취미활동을 즐겨하는 편이다.	
	13	시간이 있을 때 내가 활동하고 즐길 수 있는 모임이나 공간이 있다.	
	14	나는 타인을 신뢰하며 원만한 관계를 유지하고 있다.	
자율성	15	나는 내가 원하는 삶을 살아가고 있다.	3
	16	나는 어떠한 일이 발생 할 때 결정을 쉽게 하는 편이다.	
	17	나는 내 인생을 스스로 잘 통제(관리)한다고 생각한다.	

○ 행복감 척도의 구성 내용은 다음 <표 13>과 같음.

<표 13> 행복감 척도의 구성 내용

척도명	주관적 행복감 척도	대상	이용자 또는 이용자 가족
척도소개	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 시범사업 특히, 지역사회돌봄 및 사회서비스를 이용하는 이용자들이 인식하는 주관적 행복감의 정도를 측정</li> <li>■ 행복감을 측정하는 측정요소로 첫째, 개인이 인식하는 건강의 정도, 둘째, 자신의 삶에 대한 통제능력(적응력 또는 환경지배력), 셋째, 즐거움이나 만족, 넷째, 타인과의 관계, 다섯째, 주체적으로 인생을 살아가는 자율성으로 구분하여 측정</li> </ul>		
채점방법 및 해석	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 5점 척도, 총 17문항으로 구성</li> <li>■ 점수가 높을수록 이용자들이 인식하는 행복감의 정도는 높다고 해석함.</li> <li>■ 아래의 공식은 행복감척도 계산 공식을 나타냄.</li> </ul> $S = \frac{(\sum(Y) - N)(100)}{[(N)(4)]}$ <p>Y = 질문항목의 점수 N = 응답한 질문의 수</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 응답한 질문의 수에 4를 곱하는 이유는 5점 척도이기 때문이며, 만약 7점 척도라고 한다면 6을 곱하여야 함.</li> </ul> <p>※각 항목의 점수들을 모두 합한 값에 응답자들이 응답한 문항수를 빼기함. 만약 모든 문항에 대해 응답했다면 행복감척도는 17을 빼면 됨. 그리고 이 값에 100을 곱하고, 응답자들이 정확하게 응답한 문항 수에 4를 곱한 숫자로 나누어주면 총점이 나옴. 만약 모든 항목에 대해 5점으로 응답했다면 총점은 100이 되며, 반대로 1점으로 응답했다면 총점은 0이 됨. 점수가 높을수록 이용자들이 인식하는 행복감의 정도는 높음을 나타냄.</p>		
원척도 출처	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 옥스퍼드 행복감질문지, MUNSH(Kozma와 Stones, 1980), 임은기와 정태연(2009) 그리고 Ryff(1989) 등의 연구를 기초로 하여 지은구외(2017)가 자체개발한 척도를 활용함.</li> </ul>		
신뢰도	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 원척도의 주관적 행복감의 다섯 영역에 대한 신뢰도 확인 결과 다섯 영역은 각각 Cronbach's α 는 .933, .952, .961, .933, .919으로서 신뢰도는 검정됨.</li> </ul>		
타당도	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 원척도의 수렴타당도: 수렴신뢰도(convergent reliability: CR)값이 0.7이상이면 수렴타당도가 있는 것으로 해석하며 본 척도의 잠재요인의 신뢰도는 건강 .799, 환경지배 .857, 삶의 만족 .881, 관계 .805, 자율성 .796으로 나타나 모든 값들이 0.7 이상으로 수렴타당도가 확보됨</li> <li>■ 원척도의 판별타당도: 표준오차추정구간식을 활용한 판별타당도 계산결과 값이 1.271, .655 ≠ 1로 나타나 변수들 간에 동일하다는 가설이 기각되어 판별타당도는 확보됨.</li> </ul>		



---

### III. 연구결과

---



## 1. 담당자 만족도

- 제주형 통합복지하나로 시범사업 담당자를 대상으로 하는 조사는 2020년 본 연구진에 의하여 개발된 사회적 가치지향성과 협력지원체계관리 척도를 활용하였음.
- 본 조사는 시범사업에 직접 참여하고 있는 도, 행정 시, 읍면동 담당 공무원 및 시범지역 종합사회복지관 3곳의 담당자 총 41명을 대상으로 하였음.
- 설문은 2021. 7. 12. ~ 8. 23.까지 약 5주에 걸쳐 진행되었으며, 연구진이 직접 배포·회수 하였음.
- 측정도구
  - 일반적 특성은 총 7문항(성별, 연령, 소속, 근무처, 직급·위, 경력 등)으로 구성되었음.
  - 사회적 가치지향성 척도는 3요인(사회적 가치실현 노력, 기관장 및 직원들의 행동·태도, 신뢰) 총 21문항으로 구성하였으며, 각 문항은 5점 만점에 ‘전혀 그렇지 않다’(1점)에서 ‘매우 그렇다’(5점)간의 5점 리커트 척도(likert scale)로 측정되었음.
  - 협력지원체계관리 척도는 3요인(사업준비, 사업진행, 사업관리) 총 40문항으로 구성하였으며, 각 문항은 7점 만점에 ‘전혀 그렇지 않다’(1점)에서 ‘매우 그렇다’(7점)간의 7점 리커트 척도로 측정되었음.
- 분석방법
  - 본 연구의 자료 분석을 위하여 SPSS(ver. 20.0K) 프로그램을 이용하였음. 조사대상자의 인구사회학적 특성을 살펴보기 위하여 빈도분석(frequency analysis)을 실시하였으며,
  - 사회적 가치지향성과 협력지원체계 관리의 전반적인 수준(평균)을 살펴보기 위하여 기술통계분석을 실시하였음.
  - 협력지원 체계관리의 경우에는 2020년과 2021년의 평균의 차이 검정을 위하여 t-test를 실시하였음.

### 가. 일반적 특성

- 시범사업 담당자 총 41명 중 성별은 여자 33명(80.5%), 남자8명(19.5%)로 여자가 더 많았으며, 연령은 50대 이상 16명(39.0%), 40대 13명(31.7%), 30대 7명(17.1%), 20대 4명(9.8%)으로 나타남.
- 소속(근무지 기준)은 제주시 22명(53.7%), 서귀포시 12명(29.3%), 제주특별자치도 6명(14.6%)이며, 근무처는 복지관 15명(36.6%), 주민센터 14명(34.1%), 도청 7명(17.1%), 행정 시 4명(9.8%)으로 나타남.
- 특이할 만한 사항은 통합복지하나로 시범사업 경력임. 통합복지하나로 시범사업이 2020년 1월부터 설문응답 기간을 고려하면 총 18개월 정도 되는데, 전체 응답자 41명 중 13개월 이상 근무자는 총 24명(58.5%)임.
- 바꾸어 말하면, 17명(41.5%)은 시범사업 중에 바뀐 인력임. 시범사업 기간 18개월 동안 17명의 담당자가 바뀌었다는 것은 그 횟수가 잦다고 볼 수 있음.
- 시범사업 담당자의 일반적 특성은 <표 14>와 같음.

<표 14> 통합복지하나로 시범사업 담당자 일반적 특성

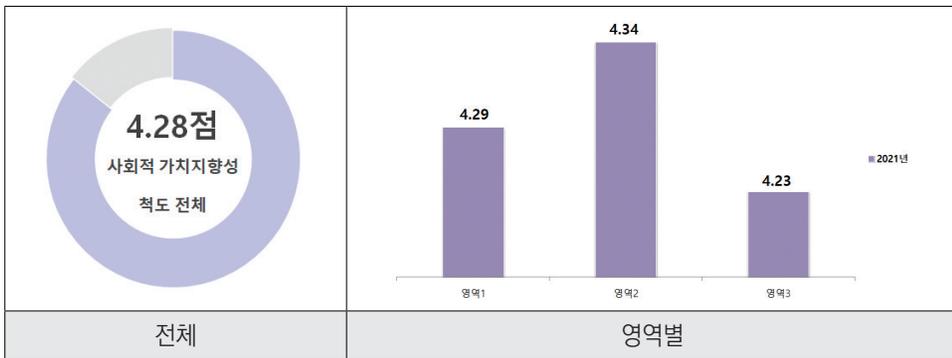
구분		n	%
전체		41	100.0
성별	남자	8	19.5
	여자	33	80.5
연령	20대	4	9.8
	30대	7	17.1
	40대	13	31.7
	50대 이상	16	39.0
	무응답	1	2.4
소속	제주특별자치도	6	14.6
	제주시	22	53.7
	서귀포시	12	29.3
	무응답	1	2.4

		구분	n	%
		전체	41	100.0
근무처	도		7	17.1
	행정시		4	9.8
	주민센터		14	34.1
	복지관		15	36.6
	무응답		1	2.4
직렬(직위)	공공 (n=16)	사회복지	12	29.2
		행정	3	7.3
		무응답	1	2.4
	민간 (n=21)	기관장	3	7.3
		부장	2	4.9
		팀장	4	9.8
		일반직원	4	9.8
		사회복지사	2	4.9
		민간통합사례관리사	3	7.3
		무응답	3	7.3
	무응답		4	9.8
직급 (공공, n=16)	2급	1	6.3	
	4급	1	6.3	
	5급	2	12.4	
	6급	5	31.2	
	7급	5	31.2	
	9급	1	6.3	
	무응답	1	6.3	
보건·복지 관련 경력	1년 미만	3	7.3	
	1년 이상 ~ 5년 이하	13	31.7	
	6년 이상 ~ 10년 이하	5	12.2	
	11년 이상 ~ 15년 이하	2	4.9	
	16년 이상 ~ 20년 이하	2	4.9	
	21년 이상	9	22.0	
	무응답	7	17.1	
통합복지 하나로 시범사업 경력	3개월 이하	2	4.9	
	4개월 이상 ~ 6개월 이하	4	9.8	
	7개월 이상 ~ 9개월 이하	2	4.9	
	10개월 이상 ~ 12개월 이하	6	14.6	
	13개월 이상	24	58.5	
	무응답	3	7.3	

## 나. 사회적 가치지향성 분석결과

- 사회적 가치지향성은 시범사업의 성격 및 시범사업이 추구하는 사회적 목적 실현을 위하여 어느 정도 인식하고 노력하고 있는지를 측정하는 것으로, 이는 도민들의 생활복지 향상, 생활만족도 향상, 행복감 및 삶의 질 증진·개선 등에 직접적인 영향을 미침.
- 사회적 가치지향성 수준 분석결과는 전체 5점 기준으로 4.28점으로 나타나 양호한 수준임. 기관장 및 직원들의 행동·태도 영역이 4.34점으로 가장 높았고, 사회적 가치실현을 위한 노력 4.29점, 신뢰 4.23점 순으로 나타났음.
- 사회적 가치지향성 전체 점수는 [그림 6]과 <표 15>와 같음.

[그림 6] 사회적 가치지향성 점수(5점 기준)



<표 15> 사회적 가치지향성 영역별 점수

(n=41)

구분	연도	평균(5점)	표준편차
전체	2021	4.28	0.61
1. 사회적 가치실현을 위한 노력 영역	2021	4.29	0.62
2. 기관장 및 직원들의 행동, 태도 영역	2021	4.34	0.67
3. 신뢰 영역	2021	4.23	0.66

○ 사회적 가치지향성 영역의 문항별 점수를 세부적으로 살펴보면 다음과 같음.

1) 사회적 가치실현을 위한 노력

○ 사회적 가치실현을 위한 노력의 분석결과는 전체 5점 기준으로 4.29점으로 나타나 양호한 수준임. 시범사업이 사회적 가치실현과 연관이 있다는 인식(문항1)이 4.49점으로 가장 높았으며, 기관장이 시범사업을 위하여 시간·자원 투자여부(문항8)가 3.78점으로 가장 낮게 나타났음.

[그림 7] 사회적 가치실현을 위한 노력 영역 문항별 점수(5점 기준)



<표 16> 사회적 가치실현을 위한 노력 영역 문항별 분석

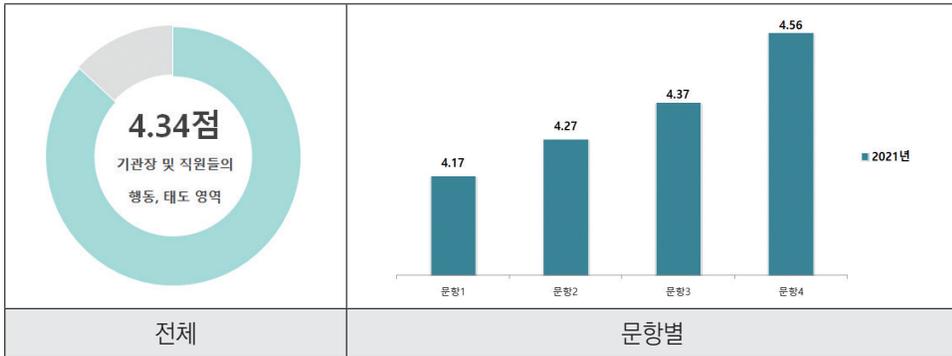
(n=41)

구분	평균(5점)	표준편차
전체	4.29	0.62
1. 우리 기관에서 제공하는 통합복지하나로 시범사업의 서비스는 사회적 가치실현과 연관이 있다. (▶사회적 가치: 복지증진이나 행복감, 이용자들의 삶의 질 향상 등을 의미)	4.49	0.64
2. 기관장은 통합복지하나로 시범사업으로 제공된 서비스의 목적을 잘 알고 있다.	4.29	0.75
3. 시범사업 담당직원들은 통합복지하나로 시범사업으로 제공된 서비스의 목적을 잘 알고 있다.	4.37	0.66
4. 기관장은 통합복지하나로 시범사업의 목적을 존중하며, 이를 실천하기 위해 노력한다.	4.12	0.81
5. 시범사업 담당직원들은 통합복지하나로 시범사업의 목적을 존중하며, 이를 실천하기 위해 노력한다.	4.41	0.74
6. 기관장은 개인의 이익보다 사회적 이익을 더욱 중요시한다.	4.34	0.69
7. 시범사업 담당직원들은 개인의 이익보다 사회적 이익을 더욱 중요시한다.	4.46	0.67
8. 기관장은 통합복지하나로 시범사업을 위하여 본인의 시간과 자원을 많이 투자한다.	3.78	0.85
9. 시범사업 담당자들은 통합복지하나로 시범사업을 위하여 본인의 시간과 자원을 많이 투자한다.	4.37	0.77

## 2) 기관장, 직원들의 행동 및 태도

- 기관장, 직원들의 행동 및 태도의 분석결과는 전체 5점 기준으로 4.34점으로 나타나 양호한 수준임. 시범사업 담당직원들은 이용자를 존중함(문항4)이 4.56점으로 가장 높았으며, 기관장의 이용자 존중(문항3) 4.37점, 기관장의 담당직원 존중(문항2) 4.27점, 기관장과 담당직원 간의 상호 우호성에 대한 인식(문항1) 4.17점 순으로 나타났음.
- 본 영역의 전체적인 점수를 살펴보면 나쁜 점수는 아님. 다만, 4개의 문항으로만 살펴봤을 때 상대적으로 기관장의 행동 및 태도 점수가 다소 낮다고 볼 수 있음.
- 특히, 기관장과 직원들 간의 상호 우호적 인식(문항1)이 대한 점수가 타 문항에 비해 낮은 것을 볼 때, 리더십 및 조직 관리에 더 신경을 써야 할 것으로 판단됨.

[그림 8] 기관장, 직원들의 행동 및 태도 영역 점수



<표 17> 기관장 및 직원들의 행동, 태도 영역 문항별 분석

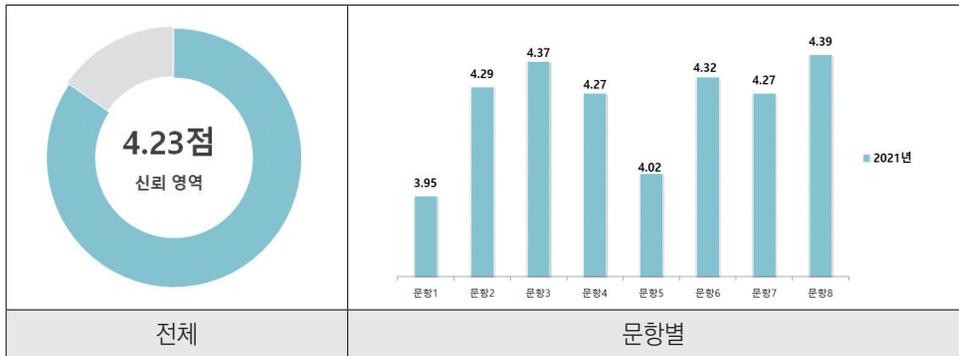
(n=41)

구분	평균(5점)	표준편차
전체	4.34	0.67
1. 기관장과 시범사업 담당직원들은 상호 우호적이다.	4.17	0.83
2. 기관장은 시범사업 담당직원들을 존중한다.	4.27	0.81
3. 기관장은 이용자를 존중한다.	4.37	0.66
4. 시범사업 담당직원들은 이용자를 존중한다.	4.56	0.63

### 3) 신뢰

- 신뢰의 분석결과는 전체 5점 기준으로 4.23점으로 나타나 양호한 수준임. 시범사업 담당자들의 말과 행동 일치에 대한 인식(문항8)이 4.39점으로 가장 높았으며, 기관장의 문제해결을 위한 분석 및 대처방안에 대한 신뢰 인식(문항1)이 3.95점으로 가장 낮게 나타났음.
- 신뢰에 대한 세부 문항별로는 대부분 4점 이상의 좋은 점수로 나타나고 있음. 다만, 기관장의 문제해결에 대한 신뢰(문항1) 3.95점, 전문적 능력(문항5) 4.02점으로 상대적으로 다소 낮은 점수이므로, 향후 개선을 위한 노력이 필요함.

[그림 9] 신뢰 영역 점수



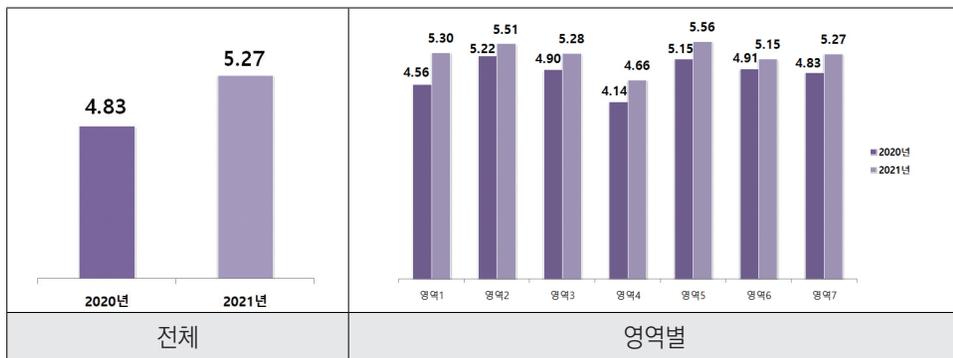
<표 18> 신뢰 영역 문항별 분석

(n=41)		
구분	평균(5점)	표준편차
전체	4.23	0.66
1. 기관장의 문제해결을 위한 분석 및 대처방안은 항상 신뢰가 간다.	3.95	0.89
2. 시범사업 담당직원들의 문제해결을 위한 분석 및 대처방안은 항상 신뢰가 간다.	4.29	0.72
3. 우리 기관에서 제공되는 서비스는 신뢰가 간다.	4.37	0.77
4. 우리 기관에서 제공되는 서비스와 관련된 모든 정보는 공유된다.	4.27	0.71
5. 기관장은 이용자들로부터 업무수행에 있어 전문적 능력을 인정받고 있다.	4.02	0.91
6. 시범사업 담당직원들은 이용자들로부터 업무수행에 있어 전문적 능력을 인정받고 있다.	4.32	0.79
7. 기관장의 말과 행동은 일치한다.	4.27	0.74
8. 시범사업 담당직원들의 말과 행동은 일치한다.	4.39	0.67

### 다. 협력지원체계관리 분석결과

- 협력지원체계관리는 사업준비, 사업진행(플랫폼 구축, 보건복지서비스 강화, 통합 연계 및 사례관리, 협력체계, 인적안전망), 사업관리 영역으로 구분되며, 통합복지하나로 시범사업을 수행하기 위하여 필요한 시스템 구축의 여부, 진행 과정에 대한 전반적인 노력, 행동의 정도를 평가하는 것이 목적임.
- 협력지원체계관리 영역 분석결과 2020년에 비해 2021년의 평균점수가 전반적으로 상승하였음. 전체 평균 점수는 7점을 기준으로 2020년 4.83점, 2021년 5.27점으로 약 0.44점 상승하였으나, 통계적 유의성은 검정되지 않았음.
- 2021년도 응답결과를 기준으로 살펴보면, 민·관 정보공유 및 통합을 위한 협력 체계 구축(영역5)이 5.56점으로 가장 높았고, 동지역↔복지관 중심의 플랫폼 구축(영역2) 5.51점, 사업 준비(영역1) 5.30점 등의 순으로 나타남.
- 반면, 돌봄 서비스의 통합적 연계 및 통합사례관리(영역4)는 4.66점으로 가장 낮게 나타남.
- 협력지원체계관리의 연도별 평균점수 차이는 [그림 10]과 <표 19>와 같으며 세부적인 내용은 다음 영역별 문항 분석결과를 통하여 알아보고자 함.

[그림 10] 협력지원체계관리(담당자 만족도) 연도별 평균점수 차이(7점 기준)



〈표 19〉 협력지원체계관리(담당자 만족도) 연도별 평균점수 차이(7점 기준)

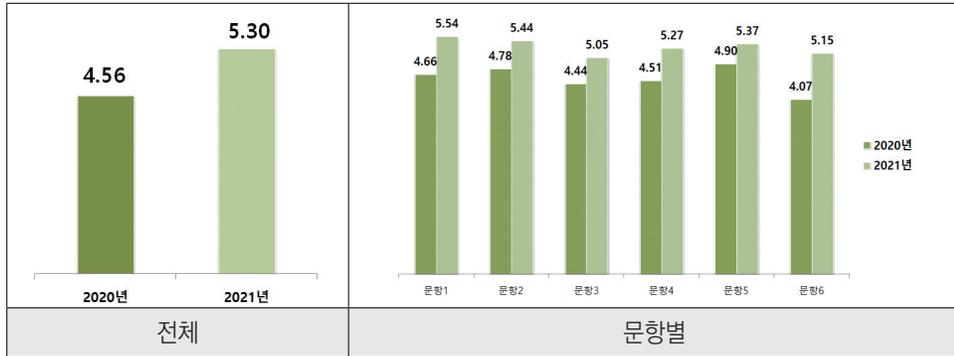
(n=41)

구분		연도	평균	표준편차	t
전체		2020	4.83	0.95	-2.182
		2021	5.27	0.84	
사업준비	1. 사업준비 영역	2020	4.56	1.17	-3.195
		2021	5.30	0.92	
사업진행	2. 동지역↔복지관 중심의 플랫폼 구축 영역	2020	5.22	1.05	-1.306
		2021	5.51	0.92	
	3. 보건·복지서비스 강화 영역	2020	4.90	1.03	-1.628
		2021	5.28	1.11	
	4. 돌봄 서비스의 통합적 연계 및 통합사례 관리 영역	2020	4.14	1.15	-2.156
		2021	4.66	1.03	
5. 민·관 정보공유 및 통합을 위한 협력체계 구축 영역	2020	5.15	0.99	-1.923	
	2021	5.56	0.90		
6. 인적안전망을 활용한 주민주도의 돌봄 공동체 조성 영역	2020	4.91	1.11	-0.992	
	2021	5.15	1.04		
사업관리	7. 사업관리 영역	2020	4.83	0.95	-2.182
		2021	5.27	0.84	

1) 사업 준비 분석결과(영역 1)

- 협력지원체계관리 지표 중 사업 준비 영역을 문항별로 살펴보면 [그림 11] 및 〈표 20〉과 같음. 전체 평균 점수는 7점을 기준으로 2020년 4.56점, 2021년 5.30점으로 약 0.74점 상승 하였으나, 통계적 유의성은 검정되지 않았음.
- 다만, 문항별로 살펴보면, 사업계획서 수립(문항1), 전문성(문항4), 인력·예산(문항5) 및 전반적 준비(문항6)에 있어서 평균점수 상승은 통계적 유의성이 확인되었음.
- 2021년도 응답결과를 기준으로 살펴보면, 사업계획서 수립(문항1)이 5.54점으로 가장 높았고, 시범사업을 수행 할 민·관 협력체계 구축(문항2) 5.44점, 시범사업을 위한 인력·예산 확보(문항5) 5.37점 등의 순으로 나타남.
- 반면, 시범사업을 위한 지역사회진단 및 지역사회기초조사(문항3)는 5.05점으로 가장 낮게 나타남.

[그림 11] 사업 준비 영역 연도별 평균점수 차이(7점 기준)



<표 20> 사업 준비 영역 연도별 평균점수 차이(7점 기준)

(n=41)

구분	연도	평균	표준편차	t
전체	2020	4.56	1.17	-3.195
	2021	5.30	0.92	
1. 사업계획서는 사전에 잘 수립되었다.	2020	4.66	1.56	-2.929*
	2021	5.54	1.10	
2. 시범사업을 수행할 민·관 협력 체계는 잘 구축되어 있다.	2020	4.78	1.17	-2.553
	2021	5.44	1.16	
3. 시범사업을 위한 지역사회진단 및 지역사회기초조사가 잘 되어 있다.	2020	4.44	1.38	-2.166
	2021	5.05	1.16	
4. 담당인력은 전문성이 있으며 사전에 직무교육을 잘 받았다.	2020	4.51	1.38	-2.792*
	2021	5.27	1.05	
5. 시범사업을 위한 인력 및 예산은 확보되었다.	2020	4.90	1.45	-1.652*
	2021	5.37	1.07	
6. 전반적으로 시범사업을 위한 준비가 잘 이루어졌다고 생각한다.	2020	4.07	1.51	-3.784**
	2021	5.15	1.01	

\*p<.05, \*\*p<.01

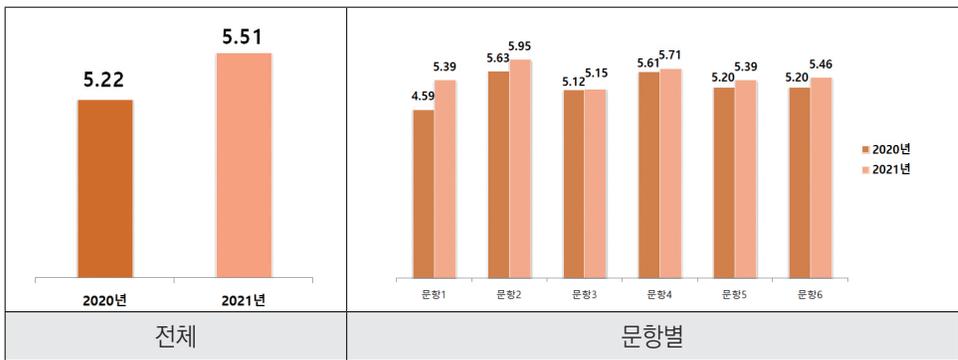
### 2-1) 사업진행(동지역↔복지관 중심의 플랫폼 구축) 분석결과(영역 2)

○ 협력지원체계관리 지표 중 사업진행 영역의 “동지역↔복지관 중심의 플랫폼 구축”을 문항별로 살펴보면 [그림 12] 및 <표 21>과 같음. 전체 평균 점수는 7점을 기준으로 2020년 5.22점, 2021년 5.51점으로, 약 0.29점 상승하였으나, 통계적 유의성은 나타나지 않음.

○ 다만, 문항별로 살펴보면, 민간사회복지사 배치 적절성(문항1)에 있어서 평균점수 상승은 통계적 유의성이 확인되었음.

- 2021년도 응답결과를 기준으로 살펴보면, 동 주민센터와 복지관 중심의 민·관협력지원 체계의 필요성(문항2)이 5.95점으로 가장 높았음. 동 주민센터와 복지관 중심의 민·관 협력지원체계가 기존의 전달체계에 비해서 지역사회문제해결에 더 적합(문항4) 5.71 점, 시범사업 기간 동안 전반적인 동 주민센터와 복지관 중심의 플랫폼 구축 진행(문항 6) 5.46점 등의 순으로 나타남.
- 반면, 동 주민센터와 복지관 중심의 민·관협력지원체계에서 근무하는 제공인력의 역할 과 기능의 명확성(문항3)은 5.15점으로 가장 낮게 나타남.

[그림 12] 동지역↔복지관 중심 플랫폼 구축 영역 연도별 평균점수 차이(7점 기준)



<표 21> 동지역↔복지관 중심 플랫폼 구축 영역 연도별 평균점수 차이(7점 기준)

(n=41)

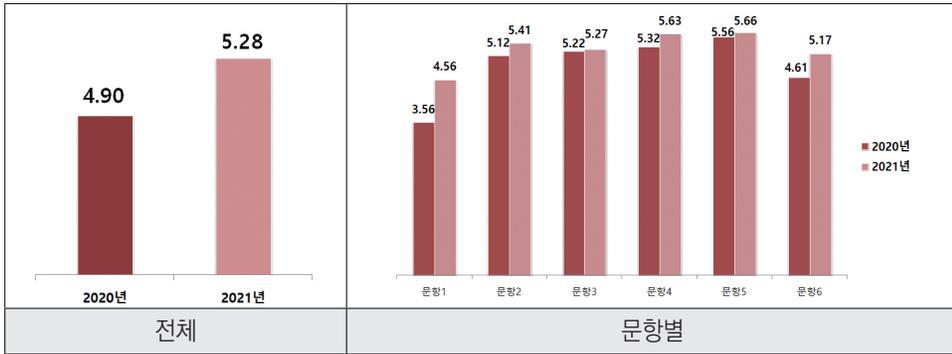
구분	연도	평균	표준편차	t
전체	2020	5.22	1.05	-1.306
	2021	5.51	0.92	
1. 전문적인 지식과 실천기술을 겸비한 민간사회복지사가 민·관 협력지원체계에 적절하게 배치되었다고 생각한다.	2020	4.59	1.38	-3.057*
	2021	5.39	0.97	
2. 동 주민센터와 복지관 중심의 민·관협력지원체는 주민들에게 필요한 새로운 지역사회돌봄 및 사회복지전달 체계이다.	2020	5.63	1.18	-1.343
	2021	5.95	0.95	
3. 동 주민센터와 복지관 중심의 민·관협력지원체계에서 근무하는 제공인력의 역할과 기능은 분명하다.	2020	5.12	1.42	-0.084
	2021	5.15	1.22	
4. 동 주민센터와 복지관 중심의 민·관협력지원체계가 기존의 전달 체계에 비해서 지역사회문제해결에 더욱 적합하다.	2020	5.61	1.05	-0.421
	2021	5.71	1.06	
5. 동 주민센터와 복지관 중심의 민·관협력지원체계에서 근무하는 제공인력들은 계획적이고 체계적으로 업무를 수행하고 있다.	2020	5.20	1.12	-0.797
	2021	5.39	1.09	
6. 시범사업 기간 동안 전반적으로 동 주민센터와 복지관 중심의 플랫폼 구축사업은 잘 진행되고 있다고 생각한다.	2020	5.20	1.23	-1.042
	2021	5.46	1.10	

\*p<.05

### 2-2) 사업진행(보건복지서비스 강화) 분석결과(영역 3)

- 협력지원체계관리 지표 중 사업진행 영역의 “보건복지서비스 강화”를 문항별로 살펴보면 [그림 13] 및 <표 22>와 같음. 전체 평균 점수는 7점을 기준으로 2020년 4.90점, 2021년 5.28점으로, 약 0.38점 상승하였으나, 통계적 유의성은 나타나지 않음.
- 2021년도 응답결과를 기준으로 살펴보면, 동 주민센터와 복지관의 공동사례관리업무 수행(문항5)이 5.66점으로 가장 높았고, 동 주민센터와 복지관의 다양한 서비스 제공·연계(문항4) 5.63점, 지역의 욕구 및 변화에 대한 파악(문항2) 5.41점 등의 순으로 나타남.
- 반면, 지역 내 보건인력과 복지인력 간의 연계·협력(문항1)은 4.56점으로 가장 낮게 나타남.

[그림 13] 보건복지서비스 강화 영역 연도별 평균점수 차이(7점 기준)



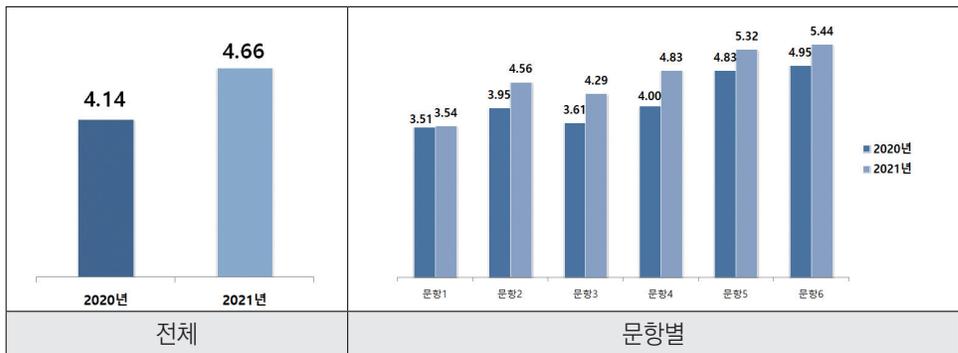
<표 22> 보건복지서비스 강화 영역 연도별 평균점수 차이(7점 기준)

구분	연도	평균	표준편차	(n=41)
				t
전체	2020	4.90	1.03	-1.628
	2021	5.28	1.11	
1. 우리지역에서는 보건인력과 복지인력 간의 연계 및 협력서비스가 잘 이루어지고 있다.	2020	3.56	1.70	-2.862
	2021	4.56	1.45	
2. 동 주민센터 및 복지관에서는 우리지역의 욕구 및 변화에 대해 잘 파악하고 있다.	2020	5.12	1.10	-1.108
	2021	5.41	1.28	
3. 동 주민센터 및 복지관에서는 서로 다른 서비스·자원의 생산·분배·연계·조정 등 전반적인 사항을 기획·총괄하는 역할과 기능을 수행하고 있다.	2020	5.22	1.28	-0.171
	2021	5.27	1.30	
4. 동 주민센터 및 복지관에서는 주민생활과 밀접한 보건·의료, 복지, 고용, 돌봄, 주거, 소득, 요양, 환경안전 등 다양한 서비스를 제공·연계하고 있다.	2020	5.32	1.29	-1.161
	2021	5.63	1.18	
5. 동 주민센터 및 복지관에서는 공동사례관리업무를 잘 수행하고 있다.	2020	5.56	1.05	-0.393
	2021	5.66	1.20	
6. 동 주민센터 및 복지관에 설치된 종합상담창구의 보건복지서비스 강화사업은 전반적으로 잘 진행되고 있다고 생각한다.	2020	4.61	1.45	-1.776
	2021	5.17	1.41	

### 2-3) 사업진행(돌봄 서비스의 통합적 연계 및 통합사례관리) 분석결과(영역 4)

- 협력지원체계관리 지표 중 사업진행 영역의 “돌봄 서비스의 통합적 연계 및 통합사례관리”를 문항별로 살펴보면 [그림 14] 및 <표 23>과 같음.
- 전체 평균 점수는 7점을 기준으로 2020년 4.14점, 2021년 4.66점으로, 약 0.52점 상승 하였으나, 통계적 유의성은 나타나지 않음.
- 2021년도 응답결과를 기준으로 살펴보면, 돌봄서비스의 통합적 연계 및 통합사례관리 사업의 전반적인 수행(문항6)이 5.44점으로 가장 높았고, 지역사회통합돌봄 선도사업 및 노인맞춤돌봄서비스 등 서비스 연계·협력(문항5) 5.32점 등의 순으로 나타남.
- 반면, 동 맞춤형복지팀 내 전문 간호직 인력의 배치(문항1)는 3.54점으로 가장 낮게 나타났으며, 시 및 읍면동·보건소 등 통합돌봄서비스 TF 구성 및 모니터링 여부(문항3) 4.29점, 복지·보건 관련 연계·협력 방안 마련·운영(문항2) 4.56점 등은 다소 낮은 점수로 나타남.
- 본 영역은 전체 협력지원체계관리 7개의 지표 중에서 2개년도(2020~2021) 모두 가장 낮은 평균점수를 나타내고 있음.

[그림 14] 돌봄 서비스의 통합적 연계 및 통합사례관리 영역 연도별 평균점수 차이(7점 기준)



〈표 23〉 돌봄 서비스의 통합적 연계 및 통합사례관리 영역 연도별 평균점수 차이(7점 기준)

(n=41)

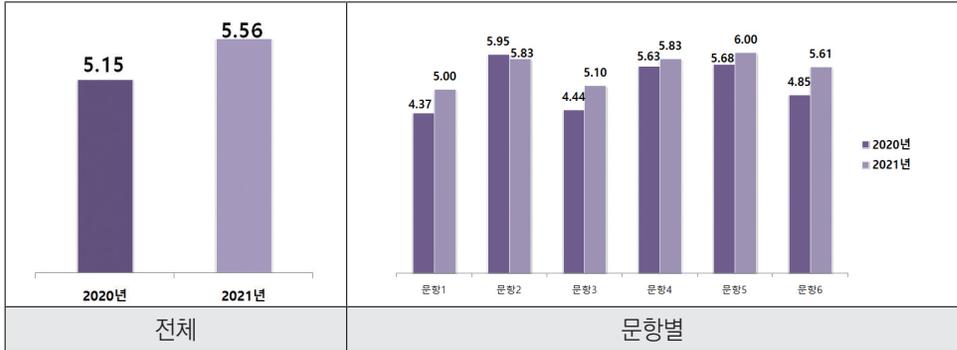
구분	연도	평균	표준편차	t
전체	2020	4.14	1.15	-2.156
	2021	4.66	1.03	
1. 동 맞춤형복지팀에 전문적인 지식과 실천기술을 갖춘 간호직 전문 인력이 적절하게 배치되었다고 생각한다.	2020	3.51	1.85	-0.061
	2021	3.54	1.79	
2. 지역상황에 맞는 복지·보건사업 관련 업무 연계·협력 방안이 마련되어 있으며 잘 운영되고 있다.	2020	3.95	1.53	-1.830
	2021	4.56	1.48	
3. 시 및 읍면동·보건소 등 관련부서에 통합돌봄서비스 TF가 구성되어 있으며 정기적인 회의(모니터링)를 통해 실시간 사업을 점검하고 있다.	2020	3.61	0.48	-1.984
	2021	4.29	1.57	
4. 지역사회(소지역 단위) 내 공공+민간, 복지·보건·의료 등 협력적 네트워크가 구축되었고 잘 운영되고 있다.	2020	4.00	1.30	-2.657
	2021	4.83	1.34	
5. 지역사회통합돌봄 선도사업 및 노인맞춤돌봄서비스 등 주요 돌봄 대상자 발굴 시 서비스 연계·협력이 적절하게 이루어지고 있다.	2020	4.83	0.97	-1.769
	2021	5.32	1.19	
6. 돌봄 서비스의 통합적 연계 및 통합사례관리사업은 전반적으로 잘 진행되고 있다고 생각한다.	2020	4.95	1.32	-2.237
	2021	5.44	1.00	

2-4) 사업진행(민·관 정보공유 및 통합을 위한 협력체계 구축) 분석결과(영역 5)

- 협력지원체계관리 지표 중 사업진행 영역의 “민·관 정보공유 및 통합을 위한 협력체계 구축”을 문항별로 살펴보면 [그림 15] 및 〈표 24〉와 같음. 전체 평균 점수는 7점을 기준으로 2020년 5.15점, 2021년 5.56점으로, 약 0.41점 상승 하였으나, 통계적 유의성은 나타나지 않음.
- 다만, 문항별로 살펴보면, 복지부 차세대 사회보장정보시스템 중 민관협업 플랫폼 시범 사업을 수행하기 위한 인력과 예산의 적절성(문항3)에 있어서 평균점수 상승은 통계적 유의성이 확인되었음.
- 2021년도 응답결과를 기준으로 살펴보면, 복지부 차세대 사회보장정보시스템 중 민관협업 플랫폼이 제주형 통합복지하나라 시범사업 협력지원체계구축에 있어서의 중요성(문항5)이 6.00점으로 가장 높았고, 복지부 차세대 사회보장정보시스템 중 민관협업 플랫폼이 지역주민의 문제해결에 적합성(문항4) 5.83점, 복지부 차세대 사회보장정보시스템 중 민관협업 플랫폼 시범사업의 필요성(문항2) 5.83점 등의 순으로 나타남.

○ 반면, 복지부 차세대 사회보장정보시스템 중 민관협업 플랫폼 구축을 위한 실무협의체 구성·운영(문항1)은 5.00점으로 가장 낮게 나타남.

[그림 15] 민·관 정보공유 및 통합을 위한 협력체계 구축 영역 연도별 평균점수 차이(7점 기준)



<표 24> 민·관 정보공유 및 통합을 위한 협력체계 구축 영역 연도별 평균점수 차이(7점 기준)

(n=41)

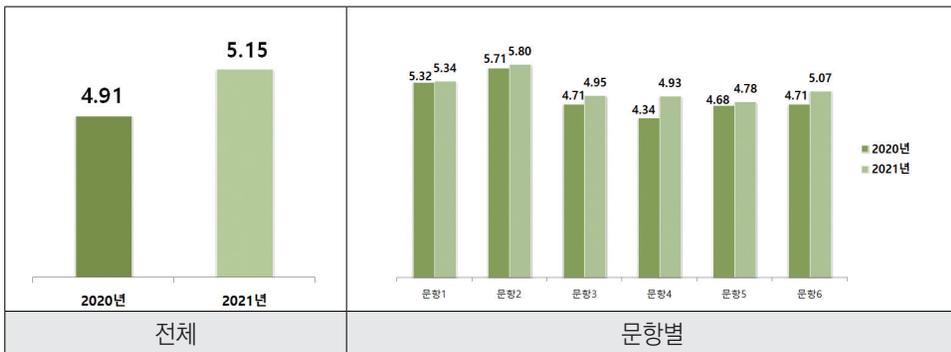
구분	연도	평균	표준편차	t
전체	2020	5.15	0.99	-1.923
	2021	5.56	0.90	
1. 복지부 차세대 사회보장 정보시스템 중 민·관 협업 플랫폼 시범사업을 위한 협력체계 구축을 위하여 실무협의체가 구성되어 있으며 잘 운영되고 있다.	2020	4.37	1.07	-2.219
	2021	5.00	1.38	
2. 복지부 차세대 사회보장 정보시스템 중 민·관 협업 플랫폼 시범사업이 필요하고 중요한 사업이라고 생각한다.	2020	5.95	1.42	0.505
	2021	5.83	1.12	
3. 복지부 차세대 사회보장 정보시스템 중 민·관 협업 플랫폼 시범사업을 시범적으로 수행하기 위한 적절한 인력과 예산이 배정되었다.	2020	4.44	0.97	-2.379*
	2021	5.10	1.07	
4. 향후 개발 예정인 복지부 차세대 사회보장 정보시스템 중 민·관 협업 플랫폼 시범사업은 지역주민욕구 및 문제해결에 더욱 적합할 것이라고 생각한다.	2020	5.63	1.17	-0.815
	2021	5.83	0.93	
5. 복지부 차세대 사회보장 정보시스템 중 민·관협업 플랫폼 시범사업은 제주형 통합복지하나라 시범사업 협력지원체계구축에서 중요한 사업이다.	2020	5.68	1.30	-1.362
	2021	6.00	0.92	
6. 복지부 차세대 사회보장 정보시스템 중 민·관협업 플랫폼 시범사업을 위한 협력체계 구축사업은 전반적으로 잘 진행되고 있다.	2020	4.85	1.24	-2.990
	2021	5.61	1.05	

\*p<.05

### 2-5) 사업진행(인적안전망을 활용한 주민주도의 돌봄 공동체 조성) 분석결과(영역 6)

- 협력지원체계관리 지표 중 사업진행 영역의 “인적안전망을 활용한 주민주도의 돌봄 공동체 조성”을 문항별로 살펴보면 [그림 16] 및 <표 25>와 같음. 전체 평균 점수는 7점을 기준으로 2020년 4.91점, 2021년 5.15점으로, 약 0.24점 상승하였으나, 통계적 유의성은 나타나지 않음.
- 다만, 문항별로 살펴보면, 민·관이 함께 지역사회 욕구조사, 간담회 및 마을복지계획 등의 수립·실행(문항4)에 있어서 평균점수 상승은 통계적 유의성이 확인되었음.
- 2021년도 응답결과를 기준으로 살펴보면, 읍·면·동 단위 인적네트워크 조직의 필요성(문항2)이 5.80점으로 가장 높았고, 복지 위기가구의 상시적 발굴체계로서의 읍·면·동 단위 인적네트워크 조직 구성·운영(문항1) 5.34점, 지역의 인적안전망 또는 인적 네트워크의 전반적 운영(문항6) 5.07점 등의 순으로 나타남.
- 반면, 지역의 주민들의 역량강화를 위한 교육제공(문항5)은 4.78점으로 가장 낮게 나타났으며, 민·관이 함께 지역사회 욕구조사, 간담회 및 마을복지계획 등의 수립·실행(문항4) 4.93점, 주민들이 활동할 수 있는 자치 공간 및 예산확보 등 운영(문항3) 4.95점 등은 다소 낮은 점수로 나타남.

[그림 16] 인적안전망을 활용한 주민주도의 돌봄 공동체 조성 영역 연도별 평균점수 차이(7점 기준)



〈표 25〉 인적안전망을 활용한 주민주도의 돌봄 공동체 조성 영역 연도별 평균점수 차이(7점 기준)

(n=41)

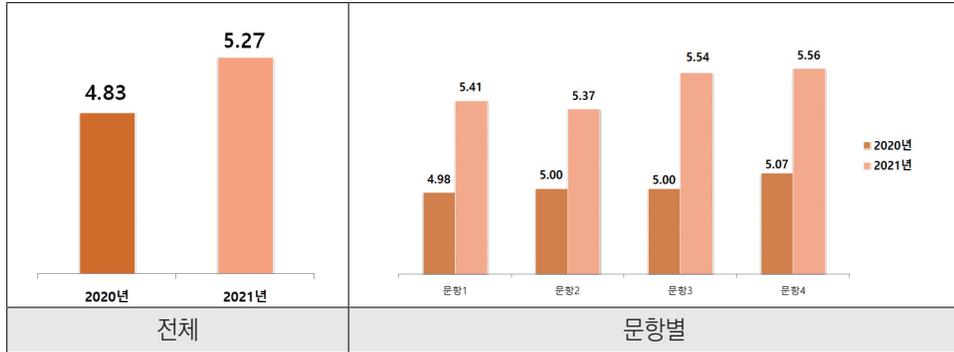
구분	연도	평균	표준편차	t
전체	2020	4.91	1.11	-0.992
	2021	5.15	1.04	
1.우리 지역은 복지 위기가구의 상시적 발굴체계로서의 읍·면·동 단위 인적 네트워크를 구성하여 운영하고 있다.	2020	5.32	0.96	-0.103
	2021	5.34	1.18	
2.복지 위기가구의 상시적 발굴체계인 읍·면·동 단위 인적 네트워크는 복지사각지대 발굴 및 지원을 위해 매우 필요한 조직이다.	2020	5.71	1.12	-0.389
	2021	5.80	1.15	
3.우리 지역의 인적안전망 또는 인적 네트워크는 주민들이 활동할 수 있는 자치공간 및 충분한 예산을 확보하고 있으며 잘 운영하고 있다.	2020	4.71	1.23	-0.924
	2021	4.95	1.16	
4.우리 지역의 인적안전망 또는 인적 네트워크에서 민·관이 함께 지역사회 욕구조사, 간담회(대동회) 및 마을복지계획 등을 수립 및 실행하고 있다.	2020	4.34	1.58	-1.910*
	2021	4.93	1.17	
5.우리 지역의 인적안전망 또는 인적 네트워크에서는 주민들의 역량강화를 위한 교육을 제공하고 있다.	2020	4.68	1.37	-0.329
	2021	4.78	1.31	
6.우리 지역의 인적안전망 또는 인적 네트워크는 전반적으로 잘 운영되고 있다고 생각한다.	2020	4.71	1.49	-1.229
	2021	5.07	1.19	

\*p<.05

### 3) 사업관리 분석결과(영역 7)

- 협력지원체계관리 지표 중 사업관리 영역을 문항별로 살펴보면 [그림 17] 및 〈표 26〉과 같음. 전체 평균 점수는 7점을 기준으로 2020년 4.83점, 2021년 5.27점으로, 약 0.44점 상승 하였으나, 통계적 유의성은 나타나지 않음.
- 2021년도 응답결과를 기준으로 살펴보면, 시범사업에 대한 전반적인 관리(문항4)가 5.56점으로 가장 높았고, 시범사업의 홍보 및 우수사례 개발(문항3) 5.54점, 계획대비 목표달성(문항1) 5.41점, 사업별 목표와 수행결과의 부합성(문항2) 5.37점의 순으로 나타남.
- 사업관리 영역은 2020년에 비해 2021년의 평균점수가 전반적으로 높게 나타남.

[그림 17] 사업관리 영역 연도별 평균점수 차이(7점 기준)



<표 26> 사업관리 영역 연도별 평균점수 차이(7점 기준)

(n=41)

구분	연도	평균(7점)	표준편차	t
전체	2020	4.83	0.95	-2.182
	2021	5.27	0.84	
1. 사업별 계획대로 목표를 달성하였다.	2020	4.98	1.06	-1.929
	2021	5.41	1.00	
2. 사업별 목표와 수행결과는 부합한다고 생각한다.	2020	5.00	1.18	-1.391
	2021	5.37	1.20	
3. 사업의 홍보는 계획대로 진행되며, 우수사례는 적절히 개발되고 있다.	2020	5.00	1.36	-1.966
	2021	5.54	1.10	
4. 사업에 대한 전반적인 관리가 잘 이루어졌다고 생각한다.	2020	5.07	1.42	-1.714
	2021	5.56	1.14	

## 2. 이용자 만족도

- 성과측정에 있어서 가장 중요한 것은 이용자들이 인지하는 서비스에 대한 품질 및 만족도로 볼 수 있음. 또한 삶의 질 향상이라는 근본적인 행복감 또한 매우 중요한 요소임. 따라서 이용자가 인지하는 만족도는 성과를 향상 유지시키는 데 있어서 중요한 기준이 될 수 있음.
- 제주형 통합복지하나로 시범사업 이용자를 대상으로 하는 조사는 2020년 본 연구진에 의하여 개발된 서비스 품질, 서비스 만족도, 행복감 척도를 활용하였음.
- 본 조사는 시범지역 3개동(아라동, 노형동, 동홍동)의 주민센터와 복지관 이용자 180명(기관별 30명)을 대상으로 실시하였음. 응답 대상자 선정은 시범기관의 통합사례관리가 구 또는 서비스연계가구이면서, 설문조사에 동의한 이용자를 대상으로 하였음. 설문은 시범사업 이용자에 대하여 서비스 제공 전 1회, 제공 후 1회로 동일대상자에 대해 각 2회씩 실시하였음.
- 설문은 2021. 2. 22. ~ 10. 12.까지 실시하였으며, 설문조사는 2021. 2. 22. ~ 2021. 10. 12.까지 실시하였으며, 연구진이 개발한 구조화된 설문지를 활용하여 1:1 심층 면접 형태의 대면 조사를 실시하였음. 조사는 시범지역 6개 기관별로 사회복지사 또는 담당공무원이 수행하였음. 설문조사 전 연구책임자가 직접 담당자 교육을 실시하였음. 교육내용은 조사 문항에 대한 설명, 응답요령, 이용자 대면 시 유의사항 및 코로나 19 수칙, 답례 상품권 배부 등에 관한 것으로 약 2시간에 걸쳐 진행되었음.
- 측정도구
  - 일반적 특성은 총 7문항(성별, 연령, 거주지, 국민기초생활보장 수급여부, 장애여부, 가구원 수, 경제활동상태, 이용자 구분)으로 구성되었음.
  - 서비스 품질 척도는 총 27문항(유형성, 신뢰성, 응답성, 확신성, 공감성, 접근성, 권리성, 협력성)으로 구성하였으며, 각 문항은 5점 만점에 '전혀 그렇지 않다'(1점)에서 '매우 그렇다'(5점)간의 5점 리커트 척도(likert scale)로 측정되었음.
  - 서비스 만족도 척도는 총 13문항(서비스 내용, 직원의 태도, 직원의 전문성, 타인에게 추천 의사, 재이용 의사, 이용자의 변화, 복지체감도)으로 구성하였으며, 각 문항은 5점 만점에 '전혀 그렇지 않다'(1점)에서 '매우 그렇다'(5점)간의 5점 리커트 척도로 측정되었음.
  - 행복감 척도는 총 17문항(건강, 환경지배, 삶의 만족, 관계, 자음성)으로 구성하였으며, 각 문항은 5점 만점에 '전혀 그렇지 않다'(1점)에서 '매우 그렇다'(5점)간의 5점 리커트 척도로 측정되었음.

- 척도의 조사항목 및 문항은 <표 27>과 같음. 일반적 특성을 제외하고 총 57문항으로 구성됨.

<표 27> 서비스품질, 서비스만족도 및 행복감 조사항목 및 문항

단계	구분		문항수
	전체		57
투입 과정 산출	서비스품질 척도 (27문항)	• 유형성	3
		• 신뢰성	5
		• 응답성	2
		• 확산성	3
		• 공감성	4
		• 접근성	2
		• 권리성	5
		• 협력성	3
투입 과정 산출 결과	서비스만족도 척도 (13문항)	• 서비스 내용	2
		• 직원의 태도	4
		• 직원의 전문성	2
		• 타인에게 추천 의사	1
		• 재이용 의사	1
		• 이용자의 변화	1
		• 복지 체감도	2
결과	행복감 척도 (17문항)	• 건강	3
		• 환경지배	4
		• 삶의 만족	3
		• 관계	4
		• 자율성	3

○ 분석방법

- 본 연구의 자료 분석을 위하여 SPSS(ver. 20.0K) 프로그램을 이용하였음. 조사대상자의 인구사회학적 특성을 살펴보기 위하여 빈도분석(frequency analysis)을 실시하였으며,
- 시범사업 이용자에 대하여 서비스 제공 전 점수와 제공 후 점수 차이를 알아보기 위하여 대응표본 t-검정을 실시하였음.

가. 일반적 특성

- 전체 응답자 180명의 일반적 특성은 <표 28>과 같음. 성별은 남자 68명(37.8%), 여자 112명(62.2%)으로 여자가 많았으며, 연령대는 60대 이상이 120명(66.6%)으로 고령층이 많았음.
- 국민기초수급여부는 수급자 105명(58.3%), 비수급자 75명(41.7%)으로 나타났으며, 가구원수는 1인 가구가 111명(61.7%)으로 많은 비중을 차지하였음. 경제활동상태는 무직이 129명(71.7%)으로 가장 많았음.
- 전체 응답자 180명 중 통합사례관리가구는 128명(71.1%), 서비스 연계가구는 52명(28.9%)으로 통합사례관리가구의 비중이 높았음.

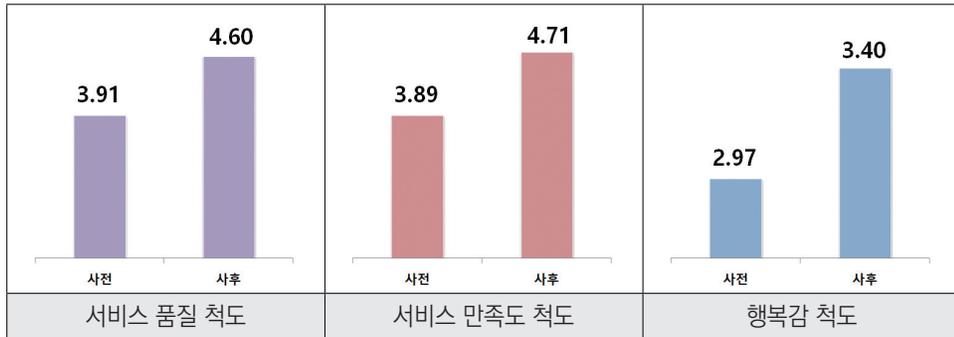
<표 28> 이용자의 일반적 특성

구분		n(명)	(%)
전체		180	(100.0)
성별	남자	68	(37.8)
	여자	112	(62.2)
연령	30대 이하	8	(4.4)
	40대	18	(10.0)
	50대	34	(18.9)
	60대	26	(14.4)
	70대	41	(22.8)
	80대 이상	53	(29.4)
거주지	제주시	120	(66.7)
	서귀포시	60	(33.3)
국민기초수급여부	수급자	105	(58.3)
	해당없음	75	(41.7)
장애여부	중증	20	(11.1)
	경증	30	(16.7)
	해당없음	130	(72.2)
가구원수	1인	111	(61.7)
	2인	38	(21.1)
	3인 이상	31	(17.2)
경제활동상태	정규직	6	(3.3)
	계약직(일용직)	32	(17.8)
	자영업자	4	(2.2)
	무직	129	(71.7)
	기타	9	(5.0)
이용자구분	통합사례관리가구	128	(71.1)
	서비스연계가구	52	(28.9)

### 나. 이용자 만족도 분석결과

- 대응표본 t-검정 결과, 서비스 품질과 서비스 만족도에 있어서, 서비스 제공 전과 제공 후의 만족도는 유의미한 차이를 보였으며( $p < .001$ ), 서비스 제공 후 점수가 상승한 것으로 나타남.
- 따라서, 통합복지하나로 시범사업은 이용자의 만족도 상승에 유의한 역할을 하는 것으로 판단됨. 즉, 서비스 제공 전보다 서비스 제공 후의 만족도 평균이 유의하게 높음.
- 다만, 이용자가 인지하는 행복감의 점수는 사전 2.97점, 사후 3.40점으로 상승하였으나, 통계적 유의성은 나타나지 않음.
- 각 척도별 세부내용은 다음에서 살펴보고자 함.

[그림 18] 이용자 만족도 전·후 평균점수 차이 비교(5점 기준)



<표 29> 이용자 만족도 전·후 평균점수 차이 비교(5점 기준)

구분		이용자 만족도			t
		N	평균(M)	표준편차(SD)	
1. 서비스품질 척도	사전	180	3.91	0.62	-12.886***
	사후	180	4.60	0.36	
2. 서비스 만족도 척도	사전	180	3.89	0.77	-12.825***
	사후	180	4.71	0.39	
3. 행복감 척도	사전	180	2.97	0.67	- 5.786
	사후	180	3.40	0.77	

\*\*\* $p < .001$

1) 서비스 품질 분석결과

- 서비스 품질은 서비스 이용자들에 대한 효과나 영향력을 측정하는 중요한 척도임. 즉, 서비스 품질은 이용자들의 생각, 인식, 태도, 그리고 생활환경 등의 다양한 변화에 영향을 줄 수 있는 결정적인 요인임.
- 본 연구에서의 서비스 품질 척도는 총 8개로서 유형성, 신뢰성, 응답성, 확신성, 공감성, 접근성, 권리성, 협력성으로 구성되어 있음.
- 서비스 품질의 전체 만족도를 분석한 결과, 이용자의 사전 평균이 3.91점(SD=0.62), 사후 평균이 4.60점(SD=4.60점)으로 약 0.69점 상승하였음. 이러한 차이는  $t=-12.886(p < .001)$ 으로 통계적 유의성이 나타남. 따라서 실제 시범사업이 이용자들의 서비스 품질 만족도에 효과를 준 것으로 판단됨.
- 서비스 품질의 하위척도별로 살펴보면, 전반적으로 사전에 비해 사후의 평균점수가 상승하였음. 다만, 유형성과 접근성을 제외하고, 신뢰성, 응답성, 확신성, 공감성, 권리성, 협력성에 있어서 시범사업 서비스 제공 후 이용자의 평균점수가 유의하게 높음.

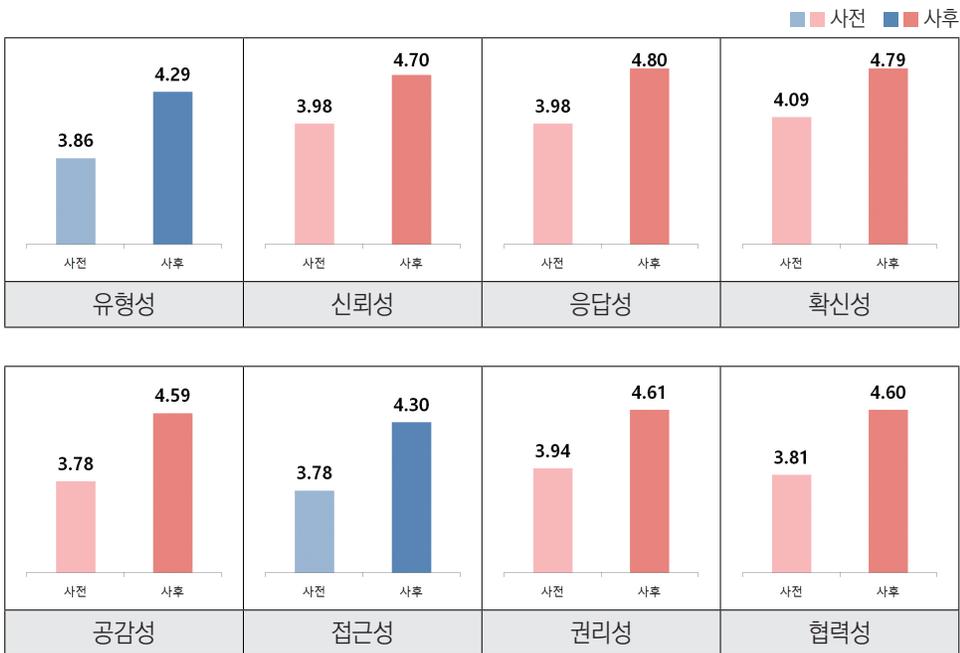
〈표 30〉 서비스 품질 전·후 평균점수 차이 비교(5점 기준)

구분	서비스 품질			t	
	N	평균(M)	표준편차(SD)		
전체	사전	180	3.91	0.62	-12.886***
	사후	180	4.60	0.36	
1. 유형성	사전	180	3.86	0.73	- 5.883
	사후	180	4.29	0.64	
2. 신뢰성	사전	180	3.98	0.69	-11.819***
	사후	180	4.70	0.43	
3. 응답성	사전	180	3.98	0.78	-12.474***
	사후	180	4.80	0.42	
4. 확신성	사전	180	4.09	0.67	-12.176***
	사후	180	4.79	0.39	
5. 공감성	사전	180	3.78	0.70	-12.759***
	사후	180	4.59	0.48	
6. 접근성	사전	180	3.78	0.87	- 5.907
	사후	180	4.30	0.80	
7. 권리성	사전	180	3.94	0.83	- 9.539***
	사후	180	4.61	0.44	
8. 협력성	사전	180	3.81	0.77	-11.323***
	사후	180	4.60	0.51	

\*\*\* $p < .001$

○ 다음 [그림 19]는 이용자들이 인식하는 서비스 품질 만족에 대한 사전, 사후 평균점수 차이를 알아보기 쉽게 도식화한 내용임.

[그림 19] 서비스 품질 만족에 대한 전·후 평균점수 차이 비교 도식화(5점 기준)



주 : '파란색(■, ■)' 그래프는 통계적으로 유의한 차이가 없음을 의미하며, '빨간색(■, ■)' 그래프는 통계적으로 유의한 차이가 있음을 의미함.

○ 서비스제공 전·후 문항별 서비스 품질의 평균점수 차이는 <표 31>과 같음. 문항(총 27 문항)을 통하여 서비스 품질의 하위척도에 대한 인식 수준을 파악할 수 있음.

<표 31> 서비스 품질(문항별) 전·후 평균점수 차이 비교(5점 기준)

구분		N	평균(M)	표준편차(SD)		
유 형 성	전체	사전	180	3.86	0.73	
		사후	180	4.29	0.64	
	1. 이 기관의 시설 (상담실, 사무공간, 화장실, 주차 공간 등)은 잘 관리되고 있으며 현대적으로 보인다.	사전	180	3.92	0.87	
		사후	180	4.22	0.78	
	2. 이 기관은 적절한 서비스를 제공할 정도의 수준이다.	사전	180	3.94	0.80	
		사후	180	4.46	0.67	
	3. 이 기관은 이용자를 위한 편의시설(휴게실, 대기실, 휴대폰 충전기, 흡연실 등)을 가지고 있다.	사전	180	3.71	0.91	
		사후	180	4.17	0.92	
	신 뢰 성	전체	사전	180	3.98	0.69
			사후	180	4.70	0.43
4. 이 기관은 서비스를 제공하기로 약속한 시간을 잘 지킨다.		사전	180	4.13	0.77	
		사후	180	4.73	0.52	
5. 나에게 문제가 발생할 때 이 기관은 나를 이해하기 위해 노력하며 위안을 준다.		사전	180	3.99	0.79	
		사후	180	4.70	0.54	
6. 이 기관은 믿을 만하다.		사전	180	4.09	0.79	
		사후	180	4.76	0.49	
7. 이 기관은 나에게 대한 기록(방문기록, 상담기록, 서비스제공기록 등)을 잘 관리하고 있다.		사전	180	3.81	0.89	
		사후	180	4.61	0.61	
8. 이 기관은 제공하기로 한 서비스와 실제 제공된 서비스는 같다.	사전	180	3.88	0.87		
	사후	180	4.69	0.56		
응 답 성	전체	사전	180	3.98	0.78	
		사후	180	4.80	0.42	
	9. 직원들은 나를 항상 도울 의지가 있다.	사전	180	4.02	0.83	
		사후	180	4.85	0.40	
	10. 직원들은 나의 요구에 신속하게 대응한다.	사전	180	3.93	0.82	
		사후	180	4.76	0.53	
확 신 성	전체	사전	180	4.09	0.67	
		사후	180	4.79	0.39	
	11. 직원들은 충분한 업무지식 및 기술을 갖추고 있다.	사전	180	4.06	0.82	
		사후	180	4.76	0.50	
	12. 나는 직원들과 교류하면서 안전함을 느낀다.	사전	180	3.94	0.82	
		사후	180	4.73	0.54	
13. 직원들은 예의가 있고 친절하다.	사전	180	4.27	0.63		
	사후	180	4.89	0.36		

구분		N	평균(M)	표준편차(SD)	
공 감 성	전체	사전	180	3.78	0.70
		사후	180	4.59	0.48
	14. 직원들은 나의 상황, 성격, 문제 등에 대하여 관심을 가지고 있다.	사전	180	4.09	0.74
		사후	180	4.70	0.54
	15. 직원들은 내가 무엇을 원하는지를 잘 알고 있다.	사전	180	3.61	0.84
		사후	180	4.52	0.63
	16. 직원들은 나의 심신 상태를 잘 파악하고 있다.	사전	180	3.57	0.84
		사후	180	4.48	0.65
	17. 이 기관에서 제공되는 서비스는 나에게 편리한 시간에 제공된다.	사전	180	3.87	0.81
		사후	180	4.66	0.55
접 근 성	전체	사전	180	3.78	0.87
		사후	180	4.30	0.80
	18. 이 기관은 이용자가 접근하기에 편리한 곳에 위치하고 있다.	사전	180	3.75	1.02
		사후	180	4.27	1.03
	19. 이 기관은 도민을 위한 홍보물, 자료집, 서비스 안내문 등을 쉽게 접할 수 있도록 제공하고 있다.	사전	180	3.81	0.88
		사후	180	4.34	0.79
권 리 성	전체	사전	180	3.94	0.83
		사후	180	4.61	0.44
	20. 나는 언제나 서비스를 거절 및 중지를 요구 할 수 있다는 안내가 되고 있다.	사전	180	3.74	0.87
		사후	180	4.47	0.71
	21. 이 기관은 나의 사생활과 자존심을 존중한다.	사전	180	4.08	0.75
		사후	180	4.76	0.44
	22. 이 기관은 이용자들에게 금전적 비용이 발생할 경우, 서비스 비용 및 지불방식에 대한 정보를 제공하고 필요 시 본인부담금을 납부 받고 있다.	사전	180	3.41	1.02
		사후	180	4.17	1.09
	23. 이 기관은 나를 다른 사람과 차별하지 않고 동일하게 대한다.	사전	180	4.29	3.01
		사후	180	4.78	0.49
24. 이 기관은 서비스를 제공할 때 나에게 자세하게 설명하고 동의를 얻는다.	사전	180	4.14	0.79	
	사후	180	4.85	0.37	
협 력 성	전체	사전	180	3.81	0.77
		사후	180	4.60	0.51
	25. 이 기관은 내가 위급할 시 연락할 수 있는 가족 및 기타 긴급연락처를 파악하고 있다.	사전	180	3.62	1.03
		사후	180	4.35	0.94
	26. 이 기관의 직원들은 서로 도와주고 잘 지낸다.	사전	180	3.99	0.89
		사후	180	4.78	0.49
27. 이 기관은 다른 사회복지기관, 시설 및 단체, 보건·의료기관, 사회서비스기관, 타 공공기관 등과 협력하여 서비스를 제공하고 있다.	사전	180	3.84	0.86	
	사후	180	4.67	0.55	

2) 서비스 만족도 분석결과

- 이용자들이 인식하는 서비스 만족도는 서비스 품질과 함께 공급 주체들의 서비스에 대한 양적 평가의 중요한 기초자료를 제공함. 공급 주체들은 이용자들이 평가하는 만족도의 정도를 통해 서비스에 대한 종합적인 개선여부를 결정할 수 있음.
- 서비스 만족의 척도는 총 7개로서 서비스 내용, 직원의 태도, 직원의 전문성, 추천 의사, 재이용 의사, 이용자의 변화, 복지 체감도로 구성되어 있음.
- 서비스 만족도 전체를 분석한 결과, 이용자의 사전 평균이 3.89점(SD=0.77), 사후 평균이 4.71점(SD=0.39)으로 약 0.82점 상승하였음. 이러한 차이는  $t=-12.825(p<.001)$ 로 통계적 유의성이 나타남. 따라서 실제 시범사업이 이용자들의 서비스 만족도에 효과를 준 것으로 판단됨.
- 서비스 만족도의 하위척도별로 살펴보면, 7개 전 영역이 사전에 비해 사후의 평균점수가 상승하였으며, 시범사업 서비스 제공 후 이용자의 평균점수가 유의하게 높음.

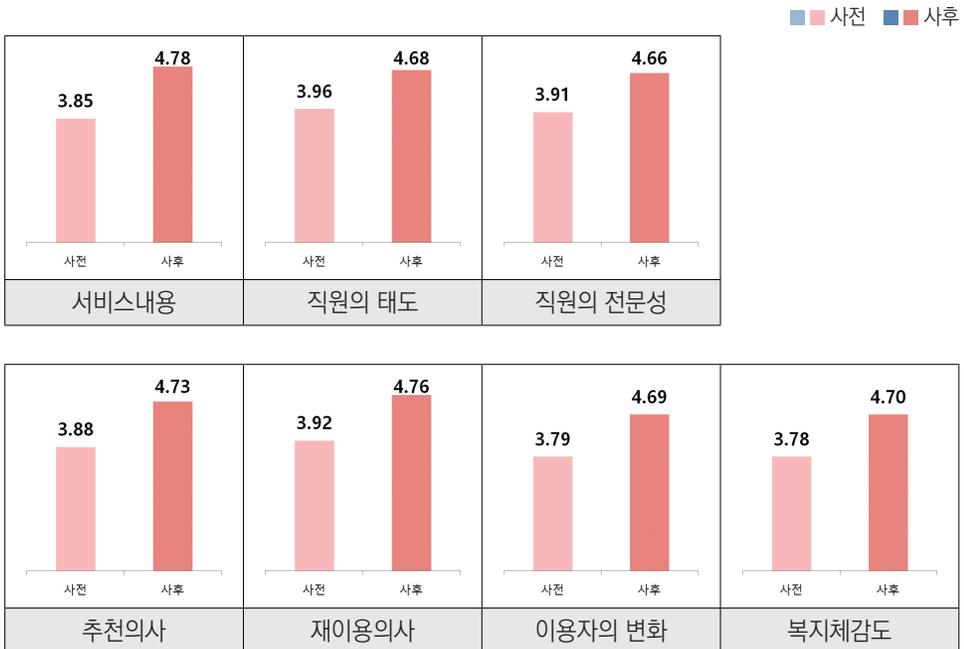
〈표 32〉 서비스 만족도 전·후 평균점수 차이 비교(5점 기준)

구분	서비스 만족도			t	
	N	평균(M)	표준편차(SD)		
전체	사전	180	3.89	0.77	-12.825***
	사후	180	4.71	0.39	
1. 서비스내용	사전	180	3.85	0.90	-12.553***
	사후	180	4.78	0.43	
2. 직원의 태도	사전	180	3.96	0.76	-10.941***
	사후	180	4.68	0.46	
3. 직원의 전문성	사전	180	3.91	1.68	- 5.739**
	사후	180	4.66	0.49	
4. 추천의사	사전	180	3.88	0.81	-11.923***
	사후	180	4.73	0.51	
5. 재이용의사	사전	180	3.92	0.86	-11.427***
	사후	180	4.76	0.49	
6. 이용자의 변화	사전	180	3.79	0.85	-11.710***
	사후	180	4.69	0.57	
7. 복지체감도	사전	180	3.78	0.83	-12.853***
	사후	180	4.70	0.49	

\*\* $p<.01$ , \*\*\* $p<.001$

○ 다음 [그림 20]은 이용자들이 인식하는 서비스 만족도에 대한 사전, 사후 평균점수 차이를 알아보기 쉽게 도식화한 내용임.

[그림 20] 서비스 만족도에 대한 전·후 평균점수 차이 비교 도식화(5점 기준)



주 : '파란색(■, ■)' 그래프는 통계적으로 유의한 차이가 없음을 의미하며, '빨간색(■, ■)' 그래프는 통계적으로 유의한 차이가 있음을 의미함.

○ 서비스제공 전·후 문항별 서비스 만족도의 평균점수 차이는 <표 33>과 같음. 문항(총 13문항)을 통하여 서비스 만족도의 하위척도에 대한 인식 수준을 파악할 수 있음.

<표 33> 서비스 만족도(문항별) 전·후 평균점수 차이 비교(5점 기준)

구분		N	평균(M)	표준편차 (SD)	
서비스 내용	전체	사전	180	3.85	0.90
		사후	180	4.78	0.43
	1. 이 기관에서 제공받은 서비스는 나에게 큰 도움이 되었다.	사전	180	3.84	0.93
		사후	180	4.82	0.42
	2. 나는 현재 이용하고 있는 기관에서 내가 진정으로 필요로 하는 서비스를 받았다.	사전	180	3.85	0.92
		사후	180	4.74	0.53
직원의 태도	전체	사전	180	3.96	0.76
		사후	180	4.68	0.46
	3. 이 기관에서 기관장과 직원들은 나의 이야기에 귀를 기울인다.	사전	180	3.89	0.97
		사후	180	4.57	0.64
	4. 기관장과 직원들은 나와 의견이 다를 때 나의 의견을 존중하였다.	사전	180	3.99	0.82
		사후	180	4.68	0.52
	5. 기관장과 직원들은 나의 문제나 욕구를 중요시하였다.	사전	180	4.03	0.77
		사후	180	4.72	0.56
6. 기관장과 직원들은 있는 그대로의 나를 받아들였다.	사전	180	3.92	0.82	
	사후	180	4.75	0.47	
직원의 전문성	전체	사전	180	3.91	1.68
		사후	180	4.66	0.49
	7. 기관장 및 직원들은 나에게 제공하는 서비스내용을 잘 알고 있다.	사전	180	3.88	0.86
		사후	180	4.67	0.53
	8. 나는 이 기관이 나의 문제를 해결하는 방법에 대해 잘 알고 있다고 생각한다.	사전	180	3.94	3.06
		사후	180	4.66	0.60
추천 의사	전체	사전	180	3.88	0.81
		사후	180	4.73	0.51
	9. 나는 현재 이용하고 있는 기관을 다른 사람에게 추천할 것이다.	사전	180	3.88	0.81
사후		180	4.73	0.51	
재이용 의사	전체	사전	180	3.92	0.86
		사후	180	4.76	0.49
	10. 나는 앞으로도 이 기관에서 서비스를 다시 제공받을 것이다.	사전	180	3.92	0.86
사후		180	4.76	0.49	
이용자의 변화	전체	사전	180	3.79	0.85
		사후	180	4.69	0.57
	11. 내가 처음 이 기관에 왔을 때보다 지금이 훨씬 좋아졌다.	사전	180	3.79	0.85
		사후	180	4.69	0.57
복지 체감도	전체	사전	180	3.78	0.83
		사후	180	4.70	0.49
	12. 이 기관에서 받은 서비스는 내가 지불한 비용(투자한 시간, 본인부담금, 추가비용 등)만큼의 가치가 있다.	사전	180	3.75	0.88
		사후	180	4.68	0.55
	13. 내가 이 기관에서 얻은 서비스는 기대했던 것 이상이다.	사전	180	3.81	0.84
사후		180	4.72	0.53	

### 3) 행복감 분석결과

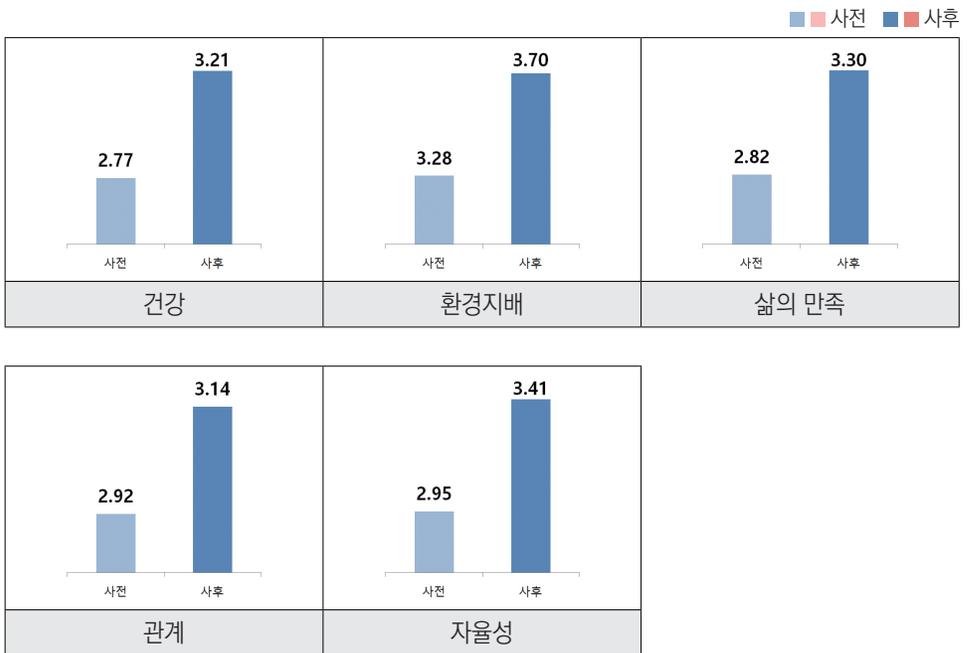
- 이용자들이 인식하는 주관적 행복감은 곧 삶의 질과도 깊은 연관이 있을 수 있지만, 기본적으로 삶의 질과 이용자들이 주관적으로 인식하는 행복감과는 차이가 있을 수 있음.
- 그럼에도 불구하고, 행복감은 이용자들이 주관적으로 인식하는 내적인 행복감이 향상될 뿐만 아니라 삶이나 생활에 대한 부정적인 면이 감소하고, 긍정적인 면이 향상될 것이라는 점에서 매우 중요한 성취목표가 될 수 있음.
- 행복감 척도는 총 5개로서 건강, 환경지배, 삶의 만족, 관계, 자율성으로 구성되어 있음.
- 행복감 전체를 분석한 결과, 이용자의 사전 평균이 2.97점(SD=0.67), 사후 평균이 3.40점(SD=0.77)으로 약 0.43점 상승하였음. 그러나 통계적 유의성은 나타나지 않음.
- 행복감의 향상은 짧은 기간 달성할 수 있는 것이 아님. 왜냐하면 개인의 행복감의 감소 혹은 상승에 미치는 요인들이 너무나 다양하기 때문임. 복잡하고 다양한 영역에서 발생하는 여러 가지 사회문제는 현대인들에게 심리적·정서적 불안, 소득감소, 사회참여활동의 제한, 건강악화, 고독 및 역할 상실 등을 경험하도록 함.
- 따라서 행복감을 향상시키기 위한 노력은 사회관계지향성의 개선, 상담, 교육 및 체육과 여가활동 등의 다양한 서비스 제공을 통하여 천천히 이루어져야 함.

〈표 34〉 행복감 전·후 평균점수 차이 비교(5점 기준)

구분		행복감 영역			t
		N	평균(M)	표준편차(SD)	
전체	사전	180	2.97	0.67	-5.786
	사후	180	3.40	0.77	
1. 건강	사전	180	2.77	0.81	-5.066
	사후	180	3.21	0.84	
2. 환경지배	사전	180	3.28	1.15	-3.533
	사후	180	3.70	1.07	
3. 삶의 만족	사전	180	2.82	0.83	-5.228
	사후	180	3.30	0.92	
4. 관계	사전	180	2.92	0.47	-4.295
	사후	180	3.14	0.49	
5. 자율성	사전	180	2.95	0.84	-5.336
	사후	180	3.41	0.81	

○ 다음 [그림 21]은 이용자들이 인식하는 행복감에 대한 사전, 사후 평균점수 차이를 알아보기 쉽게 도식화한 내용임.

[그림 21] 행복감에 대한 전·후 평균점수 차이 비교 도식화(5점 기준)



주 : '파란색(■, ■)' 그래프는 통계적으로 유의한 차이가 없음을 의미하며, '빨간색(■, ■)' 그래프는 통계적으로 유의한 차이가 있음을 의미함.

○ 서비스제공 전·후 문항별 행복감의 평균점수 차이는 <표 35>와 같음. 문항(총 17문항)을 통하여 행복감의 하위척도에 대한 인식 수준을 파악할 수 있음.

<표 35> 행복감(문항별) 전·후 평균점수 차이 비교(5점 기준)

구분		N	평균(M)	표준편차 (SD)	
건강	전체	사전	180	2.77	0.81
		사후	180	3.21	0.84
	1. 나는 육체적으로 건강한 편이다.	사전	180	2.61	1.05
		사후	180	2.89	1.13
	2. 나는 마음이 괴롭거나 힘들지 않고 편안하다.	사전	180	2.86	0.94
		사후	180	3.37	1.02
3. 나는 잠을 잘 자는 편이다.	사전	180	2.85	1.04	
	사후	180	3.38	0.99	
환경지배	전체	사전	180	3.28	1.15
		사후	180	3.70	1.07
	4. 나는 일상적인 일(청소, 장보기, 식사 등)은 잘 하는 편이다.	사전	180	3.19	1.05
		사후	180	3.80	3.10
	5. 나는 시간 관리를 잘 하는 편이다.	사전	180	3.62	3.09
		사후	180	3.70	0.88
6. 나는 내가 하는 일에 흥미를 가지고 있다.	사전	180	3.09	0.98	
	사후	180	3.56	1.00	
7. 나는 나에게 주어진 일들을 잘 해내는 편이다.	사전	180	3.24	0.95	
	사후	180	3.73	0.88	
삶의 만족	전체	사전	180	2.82	0.83
		사후	180	3.30	0.92
	8. 현재의 내 인생은 전반적으로 행복한 삶이다.	사전	180	2.85	0.96
		사후	180	3.35	0.98
9. 나는 지금까지 살아 온 인생의 많은 부분에 대해서 만족한다.	사전	180	2.89	0.94	
	사후	180	3.29	1.02	
10. 매일 매일 삶을 살아가는 것이 즐겁다.	사전	180	2.71	0.89	
	사후	180	3.26	1.05	
관계	전체	사전	180	2.92	0.47
		사후	180	3.14	0.49
	11. 나는 외롭지 않다.	사전	180	3.09	1.01
		사후	180	2.62	1.05
	12. 나는 취미활동을 즐겨하는 편이다.	사전	180	2.63	0.95
		사후	180	3.11	1.07
13. 시간이 있을 때 내가 활동하고 즐길 수 있는 모임이나 공간이 있다.	사전	180	2.63	1.05	
	사후	180	3.06	1.17	
14. 나는 타인을 신뢰하며 원만한 관계를 유지하고 있다.	사전	180	3.32	0.91	
	사후	180	3.77	0.79	
자율성	전체	사전	180	2.95	0.84
		사후	180	3.41	0.81
	15. 나는 내가 원하는 삶을 살아가고 있다.	사전	180	2.69	1.04
		사후	180	3.23	1.12
	16. 나는 어떠한 일이 발생 할 때 결정을 쉽게 하는 편이다.	사전	180	3.07	0.96
사후		180	3.46	0.88	
17. 나는 내 인생을 스스로 잘 통제(관리)한다고 생각한다.	사전	180	3.08	0.94	
사후	180	3.54	0.87		

### 3. 시범지역 주민센터의 맞춤형복지팀 정량실적 분석

가. 맞춤형복지팀의 실적은 타 지역 및 제주평균에 비해 높으며, 시범사업 이후 실적이 매우 양호

- 제주형 통합복지하나로 시범사업은 주민센터↔복지관의 플랫폼 기능이 매우 중요함. 특히, 주민센터의 맞춤형복지팀에는 기존의 공무원 인력 외에 사회복지사를 2명씩 배치하였음.
- 이러한 민·관협력 플랫폼과 인력충원에 따른 양적 성장의 변화를 살펴보는 것도 의미가 있음. 자료의 분석은 매달 보건복지부에서 취합하는 맞춤형복지팀 실적 자료를 활용하였음.
- 분석결과
  - '21년 실적을 기준으로 시범지역(아라동, 노형동, 동홍동)의 맞춤형복지팀 월평균 건수를 살펴보면, 총 526.5건으로 제주도 평균 470.1건, 전국 평균 437.8건보다 높게 나타났으며 [그림 22]와 같음.
  - 또한, 긍정적인 결과는 시범사업지역 맞춤형복지팀의 실적이 시범사업 시작 전 '19년에 비해 '20~'21년도가 매우 높아졌음. 자세한 월평균 건수는 다음 <표 37>에 제시되어 있으며, 시범사업 이전인 '19년과 시범사업 2차 년도인 '21년 평균 증감률만 간단히 비교해 보면 다음 <표 36>과 같음.

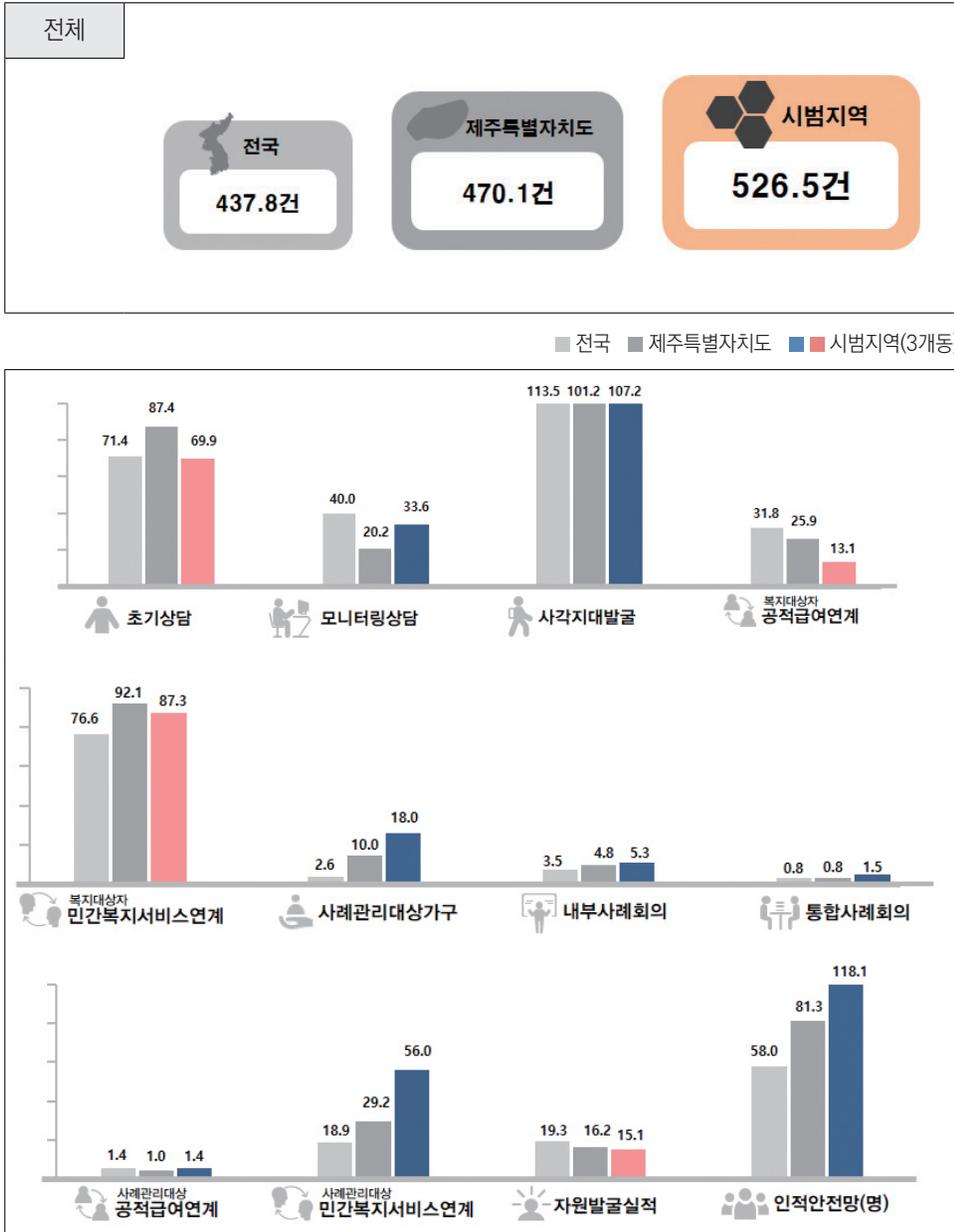
<표 36> 2019년 대비 2021년 맞춤형복지팀 월평균 건수 증감률(%) 비교

구분	전국	제주특별자치도	시범지역(3개동)
전체	5.9 %	33.5 %	144.9 %
초기 상담	-7.0 %	13.4 %	100.9 %
모니터링 상담	23.1 %	-10.2 %	33.9 %
사각지대 발굴	59.6 %	115.8 %	438.7 %
복지대상자	공적급여연계	14.8 %	34.9 %
	민간복지서비스연계	-4.3 %	81.3 %
사례관리대상가구	-21.2 %	9.9 %	65.1 %
내부사례회의	40.0 %	41.2 %	47.2 %
통합사례회의	14.3 %	-27.3 %	275.0 %
사례관리대상	공적급여연계	0.0 %	-33.3 %
	민간복지서비스연계	24.3 %	-12.6 %
자원발굴실적	-5.4 %	-18.6 %	174.5 %
인적안전망(명)	-29.1 %	21.0 %	101.5 %

- 이러한 결과는, 여러 가지 요인이 작용할 수 있으나, 통합복지하나로 시범사업의 민·관 협력 1:1 플랫폼의 긍정적 성과 및 인력충원의 영향으로도 볼 수도 있음.

[그림 22] 2021년 실적기준 맞춤형복지팀 월평균 건수 비교

(단위: 건, 명)



주1 : 2021년 8월 말 기준

주2 : '파란색(■)' 그래프는 제주특별자치도보다 시범지역의 월평균 건수가 높은 경우를 의미하며, '붉은색(■)' 그래프는 제주특별자치도보다 시범지역의 월평균 건수가 낮은 경우를 의미함.

출처: 제주특별자치도 내부자료(2021) 수정

〈표 37〉 맞춤형복지팀 연도별 월평균 건수 비교

(단위: 건, 명)

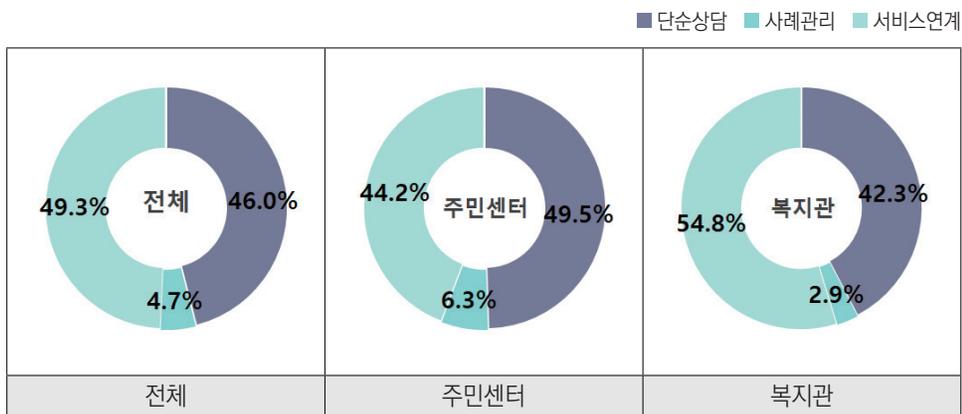
구분	전국				제주특별자치도				시범사업 지역(3개동)			
	'19년	'20년	'21년	증감률(%)	'19년	'20년	'21년	증감률(%)	'19년	'20년	'21년	증감률(%)
	전체	413.4	393.6	437.8	5.9	352.1	451.3	470.1	33.5	215.0	496.1	526.5
초기 상담	76.8	76.1	71.4	-7.0	77.1	88.8	87.4	13.4	34.8	70.4	69.9	100.9
모니터링 상담	32.5	29.6	40.0	23.1	22.5	20.2	20.2	-10.2	25.1	31.5	33.6	33.9
사각지대 발굴	71.1	85.9	113.5	59.6	46.9	90.6	101.2	115.8	19.9	116.1	107.2	438.7
복지 연계	27.7	33.3	31.8	14.8	19.2	27.0	25.9	34.9	0.8	2.4	13.1	1537.5
대상자 민간복지 서비스연계*	80.0	85.0	76.6	-4.3	50.8	67.8	92.1	81.3	12.6	79.3	87.3	592.9
사례관리대상가구**	3.3	2.7	2.6	-21.2	9.1	10.4	10.0	9.9	10.9	17.6	18.0	65.1
내부사례회의	2.5	2.1	3.5	40.0	3.4	3.3	4.8	41.2	3.6	4.2	5.3	47.2
통합사례회의	0.7	0.5	0.8	14.3	1.1	1.0	0.8	-27.3	0.4	0.9	1.5	275.0
공적급여 연계	1.4	1.4	1.4	0.0	1.5	1.5	1.0	-33.3	2.2	2.1	1.4	-36.4
리대상 민간복지 서비스연계*	15.2	10.8	18.9	24.3	33.4	39.5	29.2	-12.6	40.6	58.9	56.0	37.9
자원발굴실적	20.4	12.1	19.3	-5.4	19.9	25.3	16.2	-18.6	5.5	11.3	15.1	174.5
인적안전망(명)	81.8	54.1	58.0	-29.1	67.2	75.9	81.3	21.0	58.6	101.4	118.1	101.5

\*민간복지서비스연계 건수는 공동모금회+공익재단+공공복지기관+기타민간 연계 건수를 의미함  
 \*\*사례관리대상가구 선정 기준은 해당 월에 신규신청 및 종결 처리 가구를 의미함  
 주1: 2019년 데이터는 1~12월, 2020년 데이터는 1~12월, 2021년 데이터는 1~8월의 평균 건수  
 주2: 1개월 월평균 건수=(월 건수 총합/개월 수)/찾아가는 보건복지팀(맞춤형복지팀) 수, 제주 32개(기본 27개, 권역 5개)  
 주3: 증감률(%)=(2021년-2019년)/2019년×100. ※ 시범사업 전·후 실적비교를 위하여 증감률은 2019년 대비 2021년 증감률을 살펴보았음.  
 출처: 제주특별자치도청 내부자료(2021) 수정

## 나. 기타실적

- 시범지역 주민센터·복지관의 단순상담, 사례관리 및 서비스연계 비율은 [그림 23]과 같음. 본 자료는 통합복지하나라 시범사업 기관별 자체 집계자료를 매월 취합한 내용임.
- 분석결과, 전체적으로 서비스 연계의 비중이 49.3%로 가장 높았고, 단순상담 46.0%, 사례관리 4.7% 순으로 나타남.
- 단순 비율로만 살펴보면 단순상담 건수가 많다보니, 상대적으로 사례관리의 비중이 매우 낮아 보이지만, 사실 사례관리 건수(1월~9월)만 본다면 528건이 적은 수치는 아님.
  - 단순상담: 46.0%, 총 5,128건(주민센터 2,894건 / 복지관 2,234건)
  - 사례관리: 4.7%, 총 528건(주민센터 371건 / 복지관 157건)
  - 서비스연계: 49.3%, 총 5,484건(주민센터 2,587건 / 복지관 2,897건)

[그림 23] 단순상담, 사례관리, 서비스연계 비율

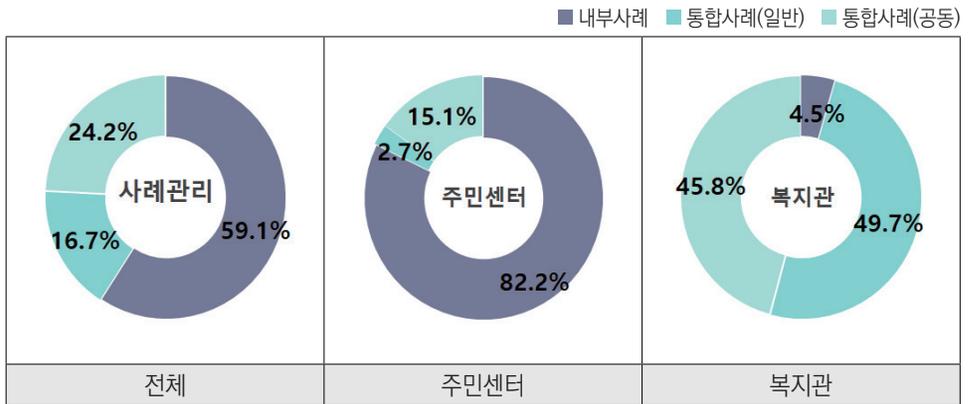


출처: 제주특별자치도청 내부자료(2021) 수정, 2021년 1월~9월 실적기준

- 다만, 이러한 건수는 참고용 자료일 뿐, 질적 수준을 담보하지 않기 때문에 큰 의미를 부여하기에는 한계가 있음.
- 맞춤형복지팀의 업무 중 사례관리는 매우 중요한 기능임. 따라서, 2021년 집계된 사례관리 총 528건을 세부적으로 살펴보면 다음 [그림 24]와 같음.

- 2021년 9월말까지 3개 지역의 사례관리 건수는 총 528건이며, 각 기관별 자체 사례회의로 종결된 내부사례의 비율이 59.1%(312건)로 가장 많았으며, 시스템을 활용하여 주·부 사례관리자가 지정되는 공동사례관리 추진 비율이 16.7%(128건), 일반적인 통합사례관리의 비율이 24.2%(88건) 순으로 나타남.
- 주민센터의 경우에는 내부사례관리가 82.2%로 가장 높았으며, 통합사례관리(공동) 15.1%, 통합사례관리(일반) 2.7% 순으로 나타남. 반면에 복지관의 경우에는 통합사례관리(일반)가 49.7%로 가장 높았으며, 통합사례관리(공동) 45.8%, 내부사례관리 4.5% 순으로 나타남.

[그림 24] 통합복지하나라 시범지역 사례관리 비율(%)



■ 내부사례: 각 기관 자체 사례회의로 종결된 경우  
 ■ 통합사례(일반): 통합사례관리를 실시하여 종결하였으나, 시스템 활용 공동사례관리(주·부 사례관리자 지정)는 아닌 경우  
 ■ 통합사례(공동): 시스템을 활용하여 공동사례관리(주·부 사례관리자 지정)로 종결된 경우

출처: 제주특별자치도청 내부자료(2021) 수정

- 이 외에도 '20년에 비해 '21년도에 중점 추진한 사항은 기관별 사례 발굴 및 담당자 글쓰기와 같은 현장 소리를 모으고 공유하는데 그 의미를 갖고 있음. 중요 내용은 다음과 같음.
  - 시범사업에 대한 현장 담당자의 생생한 글쓰기 작업 → 총 17편(부록1 수록)
  - 각 기관별 현장스케치(현장 사례)를 매월 발굴 → 총 42건(부록2 수록)

## 4. 시범사업 담당자의 이야기들

- 제주형 통합복지하나로 시범사업은 민·관 협력이 매우 중요한 부분임. 이를 위해 공공과 민간 복지관에 인력을 배치하였고, 그 체계가 적절히 작동하는지 살펴보았음.
- 전반적인 분석결과 이용자의 만족도, 담당자의 인식 수준이 좋은 결과로 나타났고, 다양한 긍정적 정량 실적들을 도출시켰음. 그러나 전반적인 시범사업 운영과정 상에 어려움은 '20년 담당자 표적집단면접(Focus Group Interview)에서도 확인할 수 있었으며, '21년에도 서면조사 및 간담회 등을 통하여 확인할 수 있었음.
- '20년에는 그룹별 표적집단면접을 실시하였으나, '21년에는 무기명 서면조사 방식으로 진행하였음. 무기명 서면조사를 실시한 이유는 담당자의 생각을 가감 없이 자유롭게 청취하기 위함.
- 무기명 서면조사(모니터링)는 시범사업 담당인력 총 41명으로 대상으로 하였으며, 2021. 3. 24. ~ 4. 9. 기간 동안 실시하였음.
- 주요 질의 내용은 제주형 통합복지하나로 시범사업 체계에 대한 문제점과 향후 개선방안에 대한 내용이었음.
- 전체적인 내용을 가급적 가감 없이 그대로 인용글로 표현하였으며, 의미전달이 모호한 글은 제시하지 않았음. 서면 모니터링 조사 내용을 요약하면 다음과 같음.
  - 시범사업 체계에 대한 각각의 역할 재정립 필요
  - 정례적 간담회 및 소통기회 확대
  - 보건·의료와의 연계 체계를 강화시켜야 함
  - 시범사업의 향후 방향성에 대한 준비를 미리 해야 함.
  - 민·관 정보공유에 대한 범위 및 방법 등 현실화 필요
  - 정규직 인력의 배치 필요
  - 현장의 목소리를 보다 적극적으로 청취해야 함
  - 사업운영비용 현실화
  - 타 기관에서도 통합복지하나로 시범사업을 알려야 연계협력이 가능함.
  - 전문적 역량증진 필요

- 시범사업 체계에 대한 각각의 역할 재정립 필요

- 실적보고체계 조율 필요(복지관·동→행정 시→도)
- 행정 시 역할 마련 필요(사업추진 시 제도적인 문제, 예산 확보, 통합사례관리사 활용)
- 동에 배치된 팀원(사회복지사)의 권한의 한계 문제 해결(담당공무원에 따라 동별 권한이 다름)
- 복지관에서는 복지관 3대 기능사업과 유기적으로 사업을 추진할 수 있는 체계 마련 필요(복지관 자원 효율적으로 활용)
- 제주형 통합복지하나로 사업 확대 필요성(지역복지관의 자원을 최대한 활용할 수 있도록 인력 배치→도에 배치된 기간제 인력을 관협회에 배치하여 효율적 운영)
- 민간과 공공이 함께 했을 때 발생할 수 있는 갈등 관리, 예산의 지속성, 민간통합사례관리사들의 거취문제 등에 대한 대책이 필요함.
- 담당 공무원들의 업무 과중이 지속되고 있음. 심도 있는 사업추진의 어려움. 물론 보람도 느끼지만.. 성공적인 마무리가 되도록 노력하겠음.
- 민간과 공공의 합의점을 찾는 노력이 더 필요하고, 같은 사업 혹은 다른 사업을 시행할 때도 방향성이 다르고, 목표치가 달라 시행착오가 나타나고 있음.
- '민관협력이 정말 힘이 드는 일인가'라고 사업이 진행될수록 더욱 체감함. 민관이 하는 일 자체도 다르다보니 협력하는데도 힘이 드는데, 통합복지하나로팀이 서로 다른 기관(주민센터와 복지관)에서 인사처리 및 근무를 하다 보니 통합복지하나로팀이 협력에도 어려움을 느낌. 하나의 줄기에서 뻗어나갈 수 있는 시스템 구축이 마련되었으면 함.
- 도, 시, 동, 복지관 명확한 역할분담에 대하여 점검 필요
- 행정(도, 시)에서 표면적인 관심보다 명확한 과업에 대한 방향 제시가 필요함.

- 정례적 간담회 및 소통기회 확대

- 통합복지하나로 시범사업을 위한 인력들만의 공유의 시간이 필요. 복지관-복지관, 주민센터-주민센터끼리.
- 고난도 사례관리 질적 제고를 위한 case conference의 정례화. 특히 복합적이고 다양한 문제가 혼합된 사례에 대한 전문적인 실천 기법을 공유하고 배울 수 있는 정기적인 자리가 필요함.
- 소그룹이라도 소통할 수 있는 기회가 자주 주어졌으면 함.

- 보건·의료와의 연계 체계를 강화시켜야 함

- 통합복지하나로의 역량 있는 추진을 위해서는 현재 보건소로 파견된 간호직 공무원의 읍면동 복귀가 필요하며, 이를 통하여 읍면동 단위 건강서비스 제공 및 강화로 주민의 보건·복지 서비스를 다양하게 활용할 수 있도록 통합적 서비스 지원이 되어야 한다고 생각함.
- 보건 쪽과의 주기적인 소통이 필요하다고 생각함. 의료, 보건 시설에 제주형 통합복지하나로 시범사업에 대한 홍보가 필요하다고 생각함.
- 복지사각지대 의료사례관리 대상자가 있을 때, 시·보건소 등에서 적극적인 개입으로 대상자의 문제점을 해결할 수 있는 시스템이 마련되었으면 함.
- 돌봄 문제: 감염병, 희귀질환자 등 전염성 대상자는 요양보호사 파견도 되지 않으며, 보건소도 기피하여 대책 필요함.
- 보건의료분야 협조체계마련 절실(감염병 등 보건의료관련 분야의 주도적 역할)
- 현재 의료사회복지사협회와 협약 준비 중에 있음. 의료사회복지사협회장이 제주의료원에서 근무 중이신데 한번 뵈서 말씀을 드렸을 때 반응이 좋았고 적극적이었음. 각 주민센터에서 협약 맺는 게 아니라 도 자체에서 통합복지하나로 협약을 맺을 수 있게...
- 노형에서 의료분야가 잘 되고 있긴 하나 이는 의료사회복지사였던 사례관리사 선생님의 개인 능력이지 의료협력 관련 시스템화 된 것이 아님. 반성해야 할 점임. 도와 시, 읍면동에서의 자발적인 시스템 구축이 필요함.

- 시범사업의 향후 방향성에 대한 준비를 미리 해야 함

- 통합복지하나로 시범사업이 21년까지 시범사업 종료로 향후 어떻게 할지 고민해야 할 시점임. 하반기 시범사업에 대한 성과평가를 통해 해야 되겠지만 22년부터 지역 확대? 확대 시 규모, 지역 선전 등(성과평가 후 고민하면 늦은 감이 있는 것 같음)
- 2021년은 통합복지하나로 시범사업이 마무리하는 시점의 해라고 생각함. 본 사업이 좋은 이점들과 지역사회에 꼭 필요한 요소로 모두에게 기억되기를 바라며, 시범사업이 종료된 후에도 또 다른 기관 혹은 인력들이 민관 협력의 매개체로써의 제 기능을 활성화하길 바람.
- 시범사업 성과를 극대화할 수 있는 활동에 비중을 두고 실행할 수 있는 계획, 실천이 필요할 때 임. 청주시, 고양시 등 성공적인 시정 홍보를 하고 있는 지자체 및 다양한 사업들의 우수사례를 벤치마킹하여 제주도 및 통합복지하나로에 맞는 형식으로의 접목을 위해 노력하겠음.

- 민·관 정보공유에 대한 범위 및 방법 등 현실화 필요

- 주민센터와 복지관간의 정보공유 관련하여, 1차년도 보다 상황이 나아지긴 했으나 정보공유의 범위가 좁다고 생각되어짐. 개인정보보호법으로 인해 전수조사 명단 공유가 되지 못하는 것이 아쉬움.
- 민·관의 정보 교류가 많은 내용으로 공유되고 있는 것처럼 홍보되고 있으나, 공유 내용은 개인 정보로 인해 미비함. 이에 대한 개선이 가능하도록 함이 필요함.
- 시스템 활용할 수 있는 여건 마련(보조금 사회복지시설 시스템 의무화)

- 정규직 인력의 배치 필요

- 복지관과 행정이 보다 원활하게 이루어지려면 행정의 인력이 공무원으로 배치되는 것이 업무수행에 적절할 것임. 민간 신분으로서는 업무수행에 제한이 많고 행정의 영향을 많이 받음.
- 통합복지하나로 인력이 공무원으로 전환되어서 안정적인 기반에서 사업 추진이 되었으면 좋겠음. 퇴사, 이직 고민, 신분불안정에 따른 심리적 위축, 업무 추진 시 애로사항이 다 표현할 수 없을 정도로 많고 팀 분위기 및 사기저하 등에 큰 영향을 주고 있음.
- 통합복지하나로 주민센터 인력 2명(공무직 등) 전환되었으면 함. 기간제 인력으로 매년마다 채용된다는 보장도 없어서 직원들의 이직률이 높아 사업 추진 시 애로사항이 있음. 신분보장이 되면 사업추진에 더 적극적으로 대상자 관리에 체계적으로 될 것 같음.

- 현장의 목소리를 보다 적극적으로 청취해야 함

- 통합복지하나로 시범사업은 크게는 전달체계 개선을 통한 복지서비스의 향상이라고 볼 수 있지만, 작게는 어려운 상황에 놓인 한 사람의 삶을 지지하기 위해 함께 고민하는 디테일이 필요한 사업임. 그리고 그 디테일은 현장의 목소리를 보다 적극적으로 청취하는 노력으로 얻어질 듯함.

- 사업운영비용 현실화

- 사업비 책정 필요: 대상자를 상담으로 종료보다는 프로그램을 통해 지속적으로 관리 필요. 프로그램 운영을 위한 기본적인 사업비 필요(프로그램 운영)
- 통합복지하나로 시범사업 사례관리와 선생님들이 쓸 수 있는 예산이 전혀 없음. 향후 사업 추진 시 하다못해 사무운영비라도 지원해주었으면 함.
- 복지관 사례관리사업비 예산 부족

- 타 기관에서도 통합복지하나로 시범사업을 알려야 연계·협력이 가능함.

- 통합복지하나로 시범사업의 수행기관이 시범지역 주민센터와 복지관이라는 이유로 타 기관과의 협력이 어려운 부분이 있음. 시범사업 실무자들뿐만 아니라 타 기관에도 하나로 사업의 목적 및 이점들에 대해 홍보하여 필요성 인지 및 협조될 수 있도록 대안이 필요하다고 사료됨.
- 시범사업에 대해 시범지역 외 타 읍면동 근무하는 직원들에게 홍보가 필요할 것 같음. 타 지역 직원들은 시범사업에 대해 잘 모르고 있음.
- 도 관련 복지 유관기관 통합복지하나로사업 협조, 홍보

- 전문적 역량증진 필요

- 민간사례관리사 전문성 강화(주기적인 교육, 복지관 운영 안내 지침에 의거 특례사항 적용 인력 배치 요망)
- 통합복지하나로 시범사업 신규 참여하게 되는 담당자의 교육 및 사업의 이해를 위한 교육이 필요할 것 같음.
- 현장 실무자 업무역량을 올릴 수 있도록 전문적인 교육을 수시로 제공해주셨으면 함(지속적인 모니터링, 컨설팅 필요)

- 담당자들이 생각하는 긍정적 효과

- 민관 공동사례 활성화 되고 있음. 공동방문으로 서비스 전달 위한 효과성이 높음.
- 복지사각지대 발굴을 위한 공동조사가 이루어지면서 대상자들에게 더 촘촘한 서비스가 이루어지고 있음.
- 클라이언트의 이야기만으로는 공적지원을 받지 않는다고 했지만 사례관리대상자로 등록한 후 수혜이력을 확인했을 때는 이미 공적지원을 받고 있었음. 이 시범사업을 통해 시스템 활용을 하지 못했다면 이미 공적급여가 연계된 대상자에 공적연계를 하게 되는 수고로움이 생겼을 것임. 대신 다른 클라이언트의 욕구를 파악하고 클라이언트에 맞는 맞춤형복지를 지원할 수 있게 되어 긍정적인 성과로 보여짐.
- 대상자의 욕구사정을 통해 서비스계획을 수립하는데 대상자가 경제적 어려움을 호소하고 다양한 욕구를 표현했지만, 시스템을 통해 대상자의 수혜이력을 조회하면 많은 재산이 있음을 알게 되는 경우가 있는데, 시스템을 통해 대상자의 정확한 정보를 알 수가 있고, 정확한 정보를 통해 대상자의 빠른 서비스계획을 수립할 수 있게 된 부분이 시스템을 활용한 효과라고 보여짐.

---

## IV. 결론

---



## 결론

- 본 연구는 2020년 1월부터 시작한 ‘제주형 통합복지하나라 시범사업’에 대한 성과와 한계를 분석하는 것이 가장 큰 목적이며, 그간의 시범사업 추진과정, 다양한 사례를 제시하여 지역사회는 물론, 관심 있는 누구나 읽어볼 수 있는 기초자료를 제공하는 데 2차적 목적이 있음.
- 통합복지하나라 시범사업의 핵심은 기존의 분절된 전달체계를 통합화하고, 민·관 협력 강화와 민·관 정보공유의 한계를 해소하여 궁극적으로 도민의 복지 체감도를 높이는 것이 그 목적이었음.
- 시범사업 성과평가를 위하여 2020년 본 연구진은 담당자 만족도 2개척도(사회적가치 지향성, 협력지원체계관리)와 이용자 만족도 3개 척도(서비스 품질, 서비스 만족도, 행복감)를 개발하였음. 또한 주민센터 맞춤형복지팀의 정량실적 및 현장사례를 매월 취합·분석하였고, 현장 의견청취 및 도내·외 전문가 자문 등 다양한 연구방법을 활용하여 분석하였음.
- 성과평가는 다음 몇 가지 사항에 중점을 두고 수행하였음.
  - ① 제주형 통합복지하나라 시범사업은 기존의 전달체계 문제를 해결하였는가?
  - ② 시범사업의 민·관협력 플랫폼과 정보공유는 제대로 작동하였는가?
  - ③ 시범사업의 수행을 통하여 이용자들은 어떠한 변화가 있었는가?
  - ④ 시범사업을 통하여 해결되지 못한 부분은 무엇이며, 앞으로 어떻게 하여야 하는가?
- 연구결과를 요약하면, 다음과 같음.
  - ① 제주형 통합복지하나라 시범사업은 기존의 전달체계 문제를 해결하였는가?
    - 시범사업은 기존의 전달체계의 분절성을 해소하기에는 한계가 있었음. 시범사업 기관에 중합상담창구를 통하여 각기 다른 기관의 다양한 서비스를 연계·제공, 또는 주민센터와 복지관의 고유기능을 최대한 활용하여 직접적인 서비스 제공에 다양한 노력을 하였음. 즉 각 기관별 노력은 열심히 하였으나, 지역사회 내 하나의 체계로 승화되지 못하였음.
    - 또한, 여전히 소통의 어려움이 많았음. 시범사업 업무 담당자 외에는 본 사업에 큰 관심이 없었으며, 지역사회 사회복지 유관기관(타 부서 포함) 및 보건·의료 관련기관 등 시범사업의 필요성과 연계·협력 관계형성 자체가 매우 힘들었음.

② 시범사업의 민·관 협력 플랫폼과 정보공유는 제대로 작동하였는가?

- 협력지원체계관리 분석결과, 시범사업의 1:1 민·관 협력 플랫폼과 정보공유는 약 2년간의 과정 속에서 그 기능과 역할들이 조금씩 향상되고 있었음. 시범사업이 주민센터와 복지관과의 협력을 기반으로 이용자들을 위한 서비스 제공이 이루어지기 때문에 공동사례관리의 중점 추진(행복e음과 사회복지시설정보시스템 활용), 보건복지부 차세대사회보장정보시스템 민관협업플랫폼 반영, 복지관에서 적극급여 신청 등 함께 추진하는 긍정적 과정들이 많았음. 특히, 맞춤형복지팀의 월 평균 실적(공식집계)을 살펴보면, 시범지역은 전국평균보다, 그리고 제주전체 평균 보다 높은 실적으로 나타났으며, 시범지역은 시범사업 전('19년)에 비하여 시범사업 이후('21년)의 월 평균 실적이 약 2.5배 상승하는 효과가 있었음.
- 그러나 민·관 협력의 과정 속에 다양한 어려움들도 나타남. 민과 관의 수평적 관계가 지속 되지 못했으며, 민·관 담당자들의 잦은 변경(인사발령 및 퇴사 등)과 담당자의 개별 역량 (Individual Competence) 편차가 심하여 전문성과 지속성에 한계가 있었음. 또한 정보공유를 하는데 있어서 개인정보의 문제, 정보접근성의 권한부여(어떠한 정보를, 어디까지, 누구에게 가능한지)의 문제 등 해결해야 할 과제가 많이 확인되었음.

③ 시범사업의 수행을 통하여 이용자들은 어떠한 변화가 있었는가?

- 시범사업의 이용자들은 서비스 제공 전에 비하여 서비스 제공 후의 만족도가 매우 높았음. 이에 대한 분석을 위하여 시범사업 추진기관(주민센터 3곳, 복지관 3곳)에서 서비스를 받은 이용자 180명(각 30명\*6개 기관)의 이용자 만족도를 분석하였음. 응답자 180명은 통합 사례관리가구가 128명(71.1%), 서비스 연계가구 52명(28.9%)이었으며, 5점을 기준으로 서비스 품질(사전 3.91점, 사후 4.60점/ 0.69점 상승), 서비스 만족도(사전 3.89점, 사후 4.71점/ 0.82점 상승), 행복감(사전 2.97점, 사후 3.40점/ 0.43점 상승) 모두 긍정적 결과로 나타났음.
- 그러나 제주형 통합복지하나로 시범사업이 궁극적으로 보편적 복지를 지향하고 있는데, 시범사업의 이용자들은 대부분이 취약계층 중심이었음. 따라서 보편적 복지를 위한 중장기적 대안이 모색되어야 함. 또한 이용자들은 욕구에 따른 서비스를 이용할 뿐이지, 그것이 어떤 사업인지 잘 알지 못함. 예를 들어, 통합복지하나로 시범사업, 지역사회통합돌봄, 노인맞춤돌봄사업 등.... 결국 이용자들에게는 쉽고 단순한 접근방법이 마련되어 함. 그것은 주민센터와 복지관에 마련한 종합상담창구 기능의 강화로 볼 수 있음. 종합상담창구에서 일차적인 상담과 설계 또는 서비스 연계·협력이 이루어질 수 있도록 해야 하며, 향후, 주민의 접근성 제고는 제주형 사회복지전달체계를 만들어가는 데 핵심적 역할이 되어야 함.

④ 시범사업을 통하여 해결되지 못한 부분은 무엇이며, 앞으로 어떻게 하여야 하는가?

“소통”

- 시범사업을 '20년 1월부터 야심차게 시작되었으나, 여전히 가장 큰 어려움은 '소통의 부재'로 귀결됨. 통합복지하나로 시범사업에 대한 지역사회의 공감대 형성이 선행되지 않았기 때문에, 실제 현장 실무자들이 유관기관이나 타 부서에 연계·협력을 시도하여도 대화 자체가 어려운 경우가 많았음. 쉽게 얘기하면 내 일이 아니면 관심이 없는 것임.
- 또한, '20년 1월 시범사업 초기에는 함께 사업을 추진하는 민간 복지관과 공공의 주민센터, 행정 시, 도(복지정책과 지역복지팀) 간에 명확한 목표, 명확한 역할에 대한 인지가 부족했고, 혼란스러움과 갈등이 잦았음. 물론 이러한 소통의 어려움은 현재도 존재함. 한배를 탄 가족이 되어야 하는데 따로 따로 배를 타고 가는 느낌으로, 정리되지 못한 아쉬움이 있음.
- 향후, 시범사업을 확대하거나 본 사업으로 추진할 경우에는 도, 행정 시, 주민센터, 복지관, 사회복지 관련기관 및 보건·의료 기관 등과의 관계형성에 초점을 두어야 하고 정례화된 간담회를 통하여 사업의 계획, 시행, 모니터링 및 자체평가 등을 수행하여 함. 또한 직접 사업을 수행하는 도, 행정 시, 주민센터 및 복지관 등은 명확한 역할정립이 되어야 함.

“인적·조직적·법적 근거 체계 구축”

- 시범사업은 말 그대로 임시적 시험으로 끝날 가능성이 있음. 연구결과에서도 알 수 있듯이 전체를 컨트롤 하는 전담 기구가 없고, 각각의 역할이 혼란스러운 불안한 조직체계와 인력 구성에서 기인했을 수 있음. 무엇보다도, 제주의 큰 미래를 내다보고 사업을 중·장기적, 안정적으로 끌고 가서 제주형 사회복지전달체계로 구축하겠다는 강력한 의지가 약했음. 한순간의 정치적 수단으로 생겨났다가 사라질 것 같은 불안함이 항상 존재함. 사업전담 인력으로 신규 채용된 복지사 16명은 기간제로 채용되어 계약직 신분에서 오는 부담감이 매우 크게 작용하였고, 담당공무원은 기존 '고유 업무 + 시범사업'을 담당하게 되어 업무가 과중되었음. 또한 도청 담당공무원의 잦은 인사발령은 사업의 지속성과 전문성의 한계로 작용되었음.
- 따라서, 향후 본 시범사업을 제주형 사회복지전달체계로 승화시키기 위해서는 인적, 조직적, 법적 체계가 마련되어야 함. 공공에는 담당공무원 인력을 증원, 민간 복지관에는 정규직 인력 채용, 컨트롤 타워 역할이 가능한 직제상 상시조직(예: 추진단, 지원단 등 중간조직)이 있어야 하며, 조례와 같은 법적 근거를 마련해야 함. 이러한 체계는 정책환경의 변화의 따라 단계적으로 확대하는 것이 바람직하며, 향후, 보편적 복지의 차원에서 제주 전역에 확대발전시킬 것을 검토하여야 함.

### “전문적 역량 증진”

- 시범사업을 추진하면서 어려움 중의 하나는 담당자들의 “전문적 역량”의 문제였음. 전문적 역량에는 여러 가지 요인이 있을 수 있으나, 보통은 의지, 지식과 기술, 환경으로 구분함. 가장 중요한 것은 무엇보다도 의지(Willingness)로 볼 수 있음. 시범사업으로 인하여 초래되는 여러 가지 갈등과 혼란을 해결하는데 있어서 서로 내가 아닌, 다른 사람을 탓하는 경우가 많았으며, 스스로를 돌아보고 노력하는 것은 간과한 채 조직적 차원에서 해결해 주기만을 바라는 경우도 종종 발생하였음. 특히, 리더가 생각하는 목표점과 현장에서 뛰는 담당자의 현실적인 문제 간에 갭이 존재하기도 하였음.
- 따라서, 향후 시범사업을 체계화시키기 위해서는 인력에 대한 전문적 역량 증진에 관심을 두고 대안을 마련하여야 함. 리더, 중간관리자 및 담당자별 요구되는 리더십을 분석하고 역량증진 체계를 만들어야 함. 이러한 역량증진은 교육으로만 만들어지는 것이 아니며, 동기 부여, 갈등관리, 사람에 대한 존중 및 슈퍼비전 체계 등 다양한 방법이 있음.

## 참고문헌

- 보건복지부 누리집, 보건복지부와 제주도가 함께 보건복지 정보시스템 협업 기반 마련한다  
보도자료, 2019. 11. 6.(<http://www.mohw.go.kr/react/al/sal0301ls.jsp>)
- 행정안전부, 보건복지부, 2019, 2019년 주민자치형 공공서비스 구축사업 찾아가는 보건복지 서비스 매뉴얼
- 황성준, 김정득, 김은정, 곽아람, 지은구, 고관우, 박은옥, 윤재호, 2019. 『제주형 커뮤니티 케어 운영모델 연구』. 제주연구원.
- 황성준, 곽아람, 2020. 『제주형 통합복지하나로 시범사업 업무매뉴얼』. 제주연구원.
- 황성준, 곽아람, 지은구, 권정미, 2020. 『제주형 통합복지하나로 시범사업 성과지표 개발 및 평가』. 제주연구원.

---

# 부 록 1

---



**부록 1**

**제주형 통합복지하나로 시범사업 추진 현황**

1. 제 목	제주특별자치도-보건복지부 민간 및 공공복지정보 통합구축을 위한 업무협약
2. 일 시	2019. 11. 6. (수), 10:00
3. 장 소	사회보장정보원
4. 참석자	<p>〈총 참석인원: 15명〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ (복지부) 보건복지부 장관, 사회복지정책실장</li> <li>○ (도) 도지사, 보건복지여성국장</li> <li>○ (유관기관) 사회보장정보원장, 제주도 사회복지관협회장 등</li> </ul>
5. 주요내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 차세대 사회보장정보시스템 성공적 구축을 위한 공공과 민간의 협업 분야 시범사업을 운영하기 위해 상호 협력 체계 구축</li> <li>○ 제주형 통합복지하나로 시범사업을 통해 민·관 협업 플랫폼 활용</li> </ul>

6. 관련사진



1. 제 목	제주형 통합복지하나라 시범사업 교육
2. 일 시	2020. 1. 20. (월) ~ 1. 31. (금) / 8회기
3. 장 소	제주시장애인지역사회통합돌봄센터 세미나실
4. 참석자	<p>〈총 참석인원: 30명〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ (시범동) 3개 지역(노형, 아라, 동홍) 주민센터 및 복지관 담당자</li> <li>○ (외부전문가) 사회복지 관련 민·관, 학계 전문가 초빙</li> </ul>
5. 주요내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 통합복지하나라 시범사업 담당자 대상 교육 진행</li> <li>○ 커뮤니티케어 개념, 읍면동 민관협력체계 및 네트워크 사례관리, 관련 사업 매뉴얼 안내 등</li> </ul>
<p>6. 관련사진</p> <div style="display: flex; flex-wrap: wrap;">     </div>	

1. 제 목	「제주형 통합복지하나로 시범사업」 찾아가는 간담회(1차)
2. 일 시	2020. 2. 6. (목) ~ 2. 11. (금) / 총 7회
3. 장 소	제주도청 및 3개 지역(아라, 노형, 동홍) 주민센터 및 종합사회복지관
4. 참석자	<p>&lt;총 참석인원: 30명&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ (민간전문가) 제주사회복지연구센터</li> <li>○ (도) 제주특별자치도 복지정책과 지역복지팀 시범사업 담당</li> <li>○ (시범동) 3개 지역(노형, 아라, 동홍) 주민센터 및 복지관 담당자</li> </ul>
5. 주요내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 통합복지하나로 시범사업의 추진배경 및 목표 공유</li> <li>○ 시범사업의 추진계획과 방향성 논의</li> </ul>

6. 관련사진



1. 제 목	「제주형 통합복지하나로 시범사업」 사업계획 수립을 위한 세미나
2. 일 시	2020. 2. 14. (금), 14:00~17:00
3. 장 소	제주연구원 지하1층 대회의실
4. 참석자	<p>〈총 참석인원: 35명〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ (도)제주특별자치도 복지정책과 지역복지팀 시범사업 담당</li> <li>○ (행정시) 주민복지과 희망복지지원팀</li> <li>○ (시범동) 3개 지역(노형, 아라, 동홍) 주민센터 및 복지관 담당자</li> <li>○ (민간전문가) 제주사회복지연구센터</li> <li>○ (외부전문가) 계명대학교 사회복지학과 교수, High-Five Leadship Center 대표</li> </ul>
5. 주요내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 제주형 통합복지하나로 시범사업에 대한 이해</li> <li>○ 조별 활동을 통한 시범사업 추진 업무 구체화</li> <li>○ 업무 추진과정의 어려움 및 해결방안, 차세대 플랫폼 개선방안 논의</li> </ul>

6. 관련사진



1. 제 목	「제주형 통합복지하나로 시범사업」 중간관리자 워크숍
2. 일 시	2020. 2. 19. (수), 14:00~17:00
3. 장 소	제주연구원 3층 회의실
4. 참석자	<p>&lt;총 참석인원: 14명&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ (민간전문가) 제주사회복지연구센터</li> <li>○ (도)제주특별자치도 복지정책과 지역복지팀 시범사업 담당</li> <li>○ (시범동) 3개 지역(노형, 아라, 동홍) 주민센터 및 복지관 중간관리자</li> </ul>
5. 주요내용	○ 제주형 통합복지하나로 시범사업 사업계획 수립: 실행과제, 실행사업 중심으로

6. 관련사진



1. 제 목	「제주형 통합복지하나로 시범사업」 찾아가는 간담회(2차)
2. 일 시	2020. 5. 13. (수) ~ 5. 27. (수) / 총 6회
3. 장 소	3개 지역(아라, 노형, 동홍) 주민센터 및 종합사회복지관
4. 참석자	<p>〈총 참석인원: 31명〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ (민간전문가) 제주사회복지연구원</li> <li>○ (시범동) 3개 지역(노형, 아라, 동홍) 주민센터 및 복지관 담당자</li> </ul>
5. 주요내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 통합복지하나로 시범사업의 진행 사항 공유</li> <li>○ 시범사업의 현안문제 논의</li> <li>○ 시범사업 임시관리지표 관련 사항 논의</li> </ul>
6. 관련사진	
<div style="display: flex; flex-wrap: wrap; justify-content: space-around;">     </div>	

1. 제 목	「제주형 통합복지하나로 시범사업 성과지표 및 개발 평가」 관련 민·관 워크숍
2. 일 시	2020. 6. 22.(월), 14:00~16:30
3. 장 소	제주연구원 지하1층 대회의실
4. 참석자	<p>〈총 참석인원: 38명〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ (민간전문가) 제주사회복지연구센터</li> <li>○ (도)제주특별자치도 복지정책과 지역복지팀 시범사업 담당</li> <li>○ (행정시) 주민복지과 통합복지하나로 시범사업 관련 담당자</li> <li>○ (실무협의체) 통합복지하나로 시범사업 민·관 실무협의체 위원</li> <li>○ (시범동) 3개 지역(노형, 아라, 동홍) 주민센터 및 복지관 담당자</li> </ul>
5. 주요내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 제주형 통합복지하나로 시범사업 추진 배경 및 방향성 설명</li> <li>○ 시범사업 운영 매뉴얼 교육</li> <li>○ 시범사업 추진 성과평가를 위한 임시관리 지표 공유 등</li> </ul>
<p>6. 관련사진</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;">   </div> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;">  </div>	

1. 제 목	「제주형 통합복지하나로 시범사업」 추진에 따른 민·관 공유 시스템 교육
2. 일 시	2020. 6. 26.(금), 14:00~16:30
3. 장 소	제주연구원 3층 대강당
4. 참석자	<p>〈총 참석인원: 46명〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ (보건복지부) 사회보장정보원 차세대사회보장정보시스템구축추진단</li> <li>○ (도) 제주특별자치도 복지정책과 지역복지팀 시범사업 담당</li> <li>○ (행정시) 주민복지과 통합복지하나로 시범사업 관련 담당자</li> <li>○ (실무협업체) 통합복지하나로 시범사업 민·관 실무협의체 위원</li> <li>○ (시범동) 3개 지역(노형, 아라, 동홍) 주민센터 및 복지관 담당자</li> <li>○ (민간전문가) 제주사회복지연구센터</li> </ul>
5. 주요내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 민·관 정보공유 시스템 교육</li> <li>○ 민·관 정보공유 시스템 제도개선 과제 및 기능개선을 위한 의견수렴 등</li> </ul>
6. 관련사진	
<div style="display: flex; flex-wrap: wrap;">     </div>	

1. 제 목	통합복지하나로 시범사업 담당자 직무능력 향상과정(2020년 읍면동 맞춤형복지 컨설팅)
2. 일 시	2020. 7. 22.(수) ~ 7. 23.(목), 10:00~17:00
3. 장 소	제주연구원 지하1층 대회의실
4. 참석자	<p>〈총 참석인원: 24명〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ (컨설턴트) 최지선 교수(한국보건복지인력개발원)</li> <li>○ (행정시) 주민복지과 통합복지하나로 시범사업 관련 담당자</li> <li>○ (시범동) 3개 지역(노형, 아라, 동홍) 주민센터 및 복지관 담당자</li> <li>○ (민간전문가) 제주사회복지연구센터</li> </ul>
5. 주요내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 통합복지하나로 시범사업의 경험과 가치 공유</li> <li>○ 초기상담, 욕구조사 및 서비스 제공계획 수립 등</li> </ul>

6. 관련사진



1. 제 목	지역사회통합돌봄 시스템 현장 체험
2. 일 시	2020. 8. 7.(금), 14:00~14:50
3. 장 소	제주장애인지역사회통합돌봄지원센터 및 장애인지원주택
4. 참석자	<p>〈총 참석인원: 20명〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ (도) 도지사, 보건복지여성국장, 복지정책과장 및 관련 주무부서 담당자 외</li> <li>○ (행정시) 제주시 복지위생국장 외</li> <li>○ (민간) 지역사회통합돌봄지원센터 담당 외</li> </ul>
5. 주요내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 제주형 통합복지하나로 시범사업 관련 추진 사항 브리핑</li> <li>○ 장애인지역사회통합돌봄지원센터 및 장애인지원주택 체험</li> </ul>
<p>6. 관련사진</p> <div style="display: flex; flex-wrap: wrap;">     </div>	

1. 제 목	제주형 통합복지하나라 시범사업 담당자 표적집담면접(FGI)
2. 일 시	2020. 8. 19.(수) ~ 8. 20.(목) / 4회
3. 장 소	제주장애인전환서비스지원센터
4. 참석자	<p>&lt;총 참석인원: 25명&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ (시범동) 3개 지역(노형, 아라, 동홍) 주민센터 및 복지관 담당자, 중간관리자</li> <li>○ (민간전문가) 제주사회복지연구원, 제주관광대학교 사회복지과 교수</li> </ul>
5. 주요내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 시범사업 추진과정에 대한 맥락적 정보 습득</li> <li>○ 시범사업의 성과, 문제점, 원인 및 개선방안 등 심층 탐색</li> </ul>

6. 관련사진



1. 제 목	「제주형 통합복지하나로 시범사업」 민·관 협력체계 강화를 위한 간담회
2. 일 시	2020. 9. 4.(금) ~ 9. 8.(화) / 3회
3. 장 소	제주시 및 서귀포시 일대
4. 참석자	<p>〈총 참석인원: 31명〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ (민간전문가) 제주사회복지연구센터</li> <li>○ (도) 보건복지여성국장, 복지정책과장, 지역복지팀 시범사업 담당자</li> <li>○ (행정시) 주민복지과 희망복지지원팀</li> <li>○ (시범동) 3개 지역(노형, 아라, 동홍) 주민센터 및 복지관 담당자</li> </ul>
5. 주요내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 민·관 중심의 정례적인 운영을 통해 긴밀한 업무협조와 공조체계 구축</li> <li>○ 민간 사례관리사(복지사↔시범동)간 소통과 협업체계 강화</li> </ul>
<p>6. 관련사진</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;">   </div> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;">  </div>	

1. 제 목	‘지역사회 통합돌봄 정책 이해과정’ 교육
2. 일 시	2020. 9. 16.(수), 13:00~17:00
3. 장 소	제주시장애인지역사회통합돌봄지원센터 세미나실
4. 참석자	<p>〈총 참석인원: 30명〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ (강사) 황성준 전문연구위원(제주사회복지연구센터)</li> <li>○ (참석자) 도내 사회복지현장 근무자</li> </ul>
5. 주요내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 제주형 통합복지하나라 시범사업과 제주시장애인지역사회통합돌봄 선도사업의 이해</li> <li>○ 시범사업과 선도사업의 추진배경 및 목적 공유</li> </ul>

6. 관련사진



1. 제 목	통합복지하나라 시범사업 지표개발 및 평가방안(2020년 읍면동 맞춤형 복지 컨설팅)
2. 일 시	2020. 10. 7.(수), 13:00~18:00
3. 장 소	제주연구원 신관 3층 대강당
4. 참석자	<p>〈총 참석인원: 40명〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ (컨설턴트) 지은구 교수(계명대학교 사회복지학과)</li> <li>○ (도)제주특별자치도 복지정책과 지역복지팀 시범사업 담당</li> <li>○ (행정시) 통합복지하나라 시범사업 관련 담당자</li> <li>○ (시범동) 3개 지역(노형, 아라, 동홍) 주민센터 및 복지관 담당자</li> <li>○ (민간전문가) 제주사회복지연구센터</li> </ul>
5. 주요내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 통합복지하나라 시범사업 지표개발 및 평가의 방향</li> <li>○ 모니터링 지표, 담당자 및 이용자 만족도 설문지(안) 논의</li> <li>○ 기타 종합토론</li> </ul>

6. 관련사진



1. 제 목	제주형 통합복지하나로 시범사업 담당자 2차 표적집단면접(FGI)
2. 일 시	2020. 10. 7.(수), 16:00~18:00
3. 장 소	제주연구원 3층 회의실
4. 참석자	<p>&lt;총 참석인원: 15명&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ (시범동) 3개 지역(노형, 아라, 동홍) 주민센터 및 복지관 담당자, 중간 관리자</li> <li>○ (민간전문가) 제주사회복지연구센터, 계명대학교 사회복지학과 교수</li> </ul>
5. 주요내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 시범사업 추진과정에 대한 맥락적 정보 습득</li> <li>○ 시범사업의 성과, 문제점, 원인 및 개선방안 등 심층탐색</li> </ul>

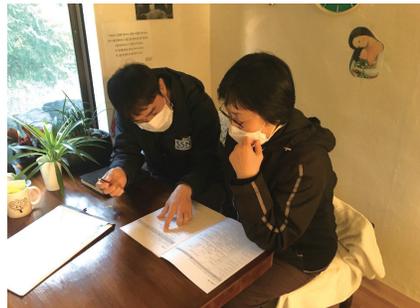
6. 관련사진



1. 제 목	제주형 통합복지하나로 시범사업 이용자 만족도 조사 교육
2. 일 시	2020. 11. 2.(월) / 2회(1차: 전문조사원 대상, 2차: 시범동 담당자 대상)
3. 장 소	제주연구원 3층 회의실
4. 참석자	<p>〈총 참석인원: 15명〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ (민간전문가) 제주사회복지연구원</li> <li>○ (시범동) 3개 지역(노형, 아라, 동홍) 주민센터 및 복지관 담당자</li> <li>○ (조사원) 설문조사 전문조사원</li> </ul>
5. 주요내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 이용자만족도 설문조사지 설명 및 유의사항 전달</li> <li>○ 설문조사를 위한 준비사항 공유</li> </ul>
<p>6. 관련사진</p> <div style="display: flex; flex-wrap: wrap;">     </div>	

1. 제 목	제주형 통합복지하나로 시범사업 이용자 만족도 조사 실시
2. 일 시	2020. 11. 3.(화) ~ 11. 13.(금)
3. 장 소	주민센터, 복지관 및 이용자 가정
4. 참석자	<p>〈총 참석인원: 130명〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ (시범동) 3개 지역(노형, 아라, 동홍) 주민센터 및 복지관 담당자</li> <li>○ (조사원) 설문조사 전문조사원</li> <li>○ (이용자) 맞춤형복지 서비스 이용자</li> </ul>
5. 주요내용	○ 제주형 통합복지하나로 시범사업 활성화 및 정책개발을 위한 이용자 만족도 조사 실시

6. 관련사진



1. 제 목	통합사례관리 실무자 역량강화를 위한 2020년 찾아가는 피어코칭
2. 일 시	2020. 11. 6.(금), 14:00~16:00
3. 장 소	제주연구원 대회의실
4. 참석자	<p>〈총 참석인원: 35명〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ (강사) 고보선 교수(제주국제대학교)</li> <li>○ (행정시) 희망복지지원팀 및 통합사례관리사</li> <li>○ (시범동) 3개 지역(노형, 아라, 동홍) 주민센터 및 복지관 담당자</li> <li>○ (기타) 통합사례관리 업무 관련 담당자</li> </ul>
5. 주요내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 고난도 사례에 대한 상호협력 및 해결방안 공유(토론)</li> <li>○ 전문가의 수퍼비전을 통한 실무자 역량강화 및 네트워크 활성화</li> </ul>

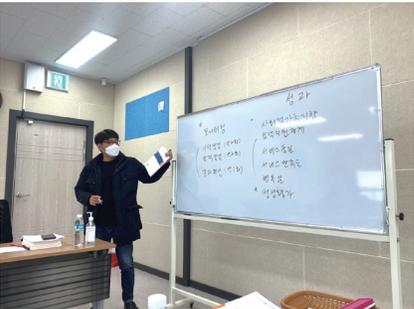
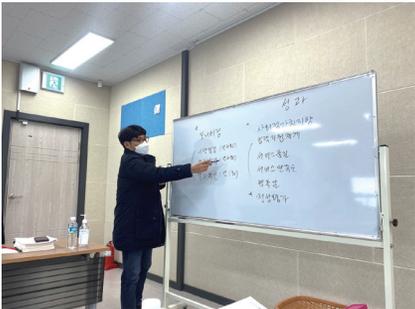
6. 관련사진



1. 제 목	제주형 통합복지하나로 시범사업 민·관정보공유 시스템 시범구축을 위한 간담회
2. 일 시	2020. 11. 19.(목), 14:00~16:00
3. 장 소	제주연구원 대강당
4. 참석자	<p>〈총 참석인원: 35명〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ (보건복지부) 사회보장정보원 차세대사회보장정보시스템구축추진단</li> <li>○ (도) 제주특별자치도 복지정책과 지역복지팀 시범사업 담당</li> <li>○ (실무협의체) 통합복지하나로 시범사업 민·관 실무협의체 위원</li> <li>○ (시범동) 3개 지역(노형, 아라, 동홍) 주민센터 및 복지관 담당자</li> <li>○ (민간전문가) 제주사회복지연구센터</li> </ul>
5. 주요내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 정보공유 시스템 개선 의견수렴 결과 및 반영계획 설명</li> <li>○ 차세대 사회보장정보시스템 구축 추진상황 공유 등</li> </ul>

6. 관련사진



1. 제 목	제주형 통합복지하나로 시범사업 관련 설명회
2. 일 시	2021. 2. 5.(금), 14:00~16:00
3. 장 소	제주연구원
4. 참석자	<p>〈총 참석인원: 9명〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ (민간전문가) 제주사회복지연구센터</li> <li>○ (도) 제주특별자치도 복지정책과 지역복지팀 시범사업 담당</li> <li>○ (시범동) 3개 지역(노형, 아라, 동홍) 주민센터 및 복지관 담당자</li> </ul>
5. 주요내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 2021년 성과평가 연구방법 설명</li> <li>○ 이용자 만족도 설문지 및 상품권 배부</li> </ul>
6. 관련사진	
<div style="display: flex; flex-wrap: wrap;">     </div>	

1. 제 목	제주형 통합복지하나로 시범사업 관련 컨설팅
2. 일 시	2021. 2. 22.(월), 14:00~16:00
3. 장 소	제주연구원
4. 참석자	<p>&lt;총 참석인원: 11명&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ (민간전문가) 제주사회복지연구센터</li> <li>○ (도) 제주특별자치도 복지정책과 지역복지팀 시범사업 담당</li> <li>○ (행정시) 제주시 주민복지과 희망복지지원 팀장</li> <li>○ (시범동) 3개 지역(노형, 아라, 동홍) 주민센터 및 복지관 담당자</li> </ul>
5. 주요내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 2021년 시범사업 사업계획서 컨설팅</li> <li>○ 실적자료 취합양식 관련 논의</li> <li>○ 욕구조사 수행 관련 논의</li> </ul>

6. 관련사진



1. 제 목	제주형 통합복지하나로 시범사업 관련 자문회의
2. 일 시	2021. 4. 16.(금), 15:00~17:00
3. 장 소	복지이음마루
4. 참석자	<p>〈총 참석인원: 13명〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ (도) 제주특별자치도 보건복지여성국 국장, 복지정책과 지역복지팀 시범사업 담당</li> <li>○ (시범동) 서귀포종합사회복지관 담당자</li> <li>○ (외부전문가) 민소영 교수(경기대학교), 전영호 센터장 외(사회보장정보원)</li> <li>○ (민간전문가) 제주사회복지연구센터</li> </ul>
5. 주요내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 제주형 통합복지하나로 시범사업의 성과와 과제</li> <li>○ 민관 정보 통합 시스템 관련 논의</li> </ul>

6. 관련사진



1. 제 목	제주형 통합복지하나라 시범사업 관련 1차 모니터링 공유회
2. 일 시	2021. 4. 30.(금), 14:00~16:00
3. 장 소	복지이음마루
4. 참석자	<p>&lt;총 참석인원: 20명&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ (민간전문가) 제주사회복지연구센터</li> <li>○ (도) 제주특별자치도 복지정책과 지역복지팀 담당</li> <li>○ (시범동) 3개 지역(노형, 아라, 동홍) 주민센터 및 복지관 담당자</li> </ul>
5. 주요내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 1차 모니터링 결과 공유</li> <li>○ 현장스케치 작성 형식 변경 관련 논의</li> </ul>

6. 관련사진



1. 제 목	제주형 통합복지하나로 시범사업 관련 찾아가는 컨설팅
2. 일 시	2021. 5. 11.(화), 10:30~12:30
3. 장 소	서귀포시종합사회복지관
4. 참석자	<p>〈총 참석인원: 8명〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ (민간전문가) 제주사회복지연구센터</li> <li>○ (도) 제주특별자치도 복지정책과 지역복지팀 담당</li> <li>○ (시범동) 시범사업 담당자 및 팀장, 부장</li> </ul>
5. 주요내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 주민센터와의 업무 협력 관계 및 만족도 파악</li> <li>○ 지역 자생단체 또는 주민단체와의 협력 관계 파악</li> <li>○ 통합복지하나로 사업 진행 관련 건의사항 및 애로사항 논의</li> </ul>
<p>6. 관련사진</p> <div style="display: flex; flex-wrap: wrap;">     </div>	

1. 제 목	제주형 통합복지하나로 시범사업 관련 찾아가는 컨설팅
2. 일 시	2021. 5. 11.(화), 14:00~16:30
3. 장 소	동홍동 주민센터
4. 참석자	<p>〈총 참석인원: 7명〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ (민간전문가) 제주사회복지연구센터</li> <li>○ (도) 제주특별자치도 복지정책과 지역복지팀 담당</li> <li>○ (시범동) 시범사업 담당자 및 팀장</li> </ul>
5. 주요내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 복지관과의 협력 관계 및 만족도 파악</li> <li>○ 지역 자생단체 또는 주민단체와의 협력 관계 파악</li> <li>○ 통합복지하나로 사업 진행 관련 건의사항 및 애로사항 논의</li> </ul>
<p>6. 관련사진</p> <div style="display: flex; flex-direction: column; align-items: center;">   </div>	

1. 제 목	제주형 통합복지하나로 시범사업 관련 찾아가는 컨설팅
2. 일 시	2021. 5. 20.(목), 10:00~12:30
3. 장 소	제주영락종합사회복지관
4. 참석자	<p>〈총 참석인원: 9명〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ (민간전문가) 제주사회복지연구센터</li> <li>○ (도) 제주특별자치도 복지정책과 지역복지팀 담당</li> <li>○ (노형동) 시범사업 담당자 및 팀장</li> </ul>
5. 주요내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 주민센터와의 업무 협력 관계 및 만족도 파악</li> <li>○ 보건의료기관과의 연계협력 추진 과정 공유</li> <li>○ 통합복지하나로 사업 진행 관련 건의사항 및 애로사항 논의</li> </ul>
<p>6. 관련사진</p> <div style="display: flex; flex-wrap: wrap;">     </div>	

1. 제 목	제주형 통합복지하나로 시범사업 관련 찾아가는 컨설팅
2. 일 시	2021. 5. 25.(화), 10:00~12:00
3. 장 소	아라동 주민센터
4. 참석자	<p>〈총 참석인원: 7명〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ (민간전문가) 제주사회복지연구센터</li> <li>○ (도) 제주특별자치도 복지정책과 지역복지팀 담당</li> <li>○ (아라동) 시범사업 담당자 및 팀장</li> </ul>
5. 주요내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 복지관과의 업무 협력 관계 및 만족도 파악</li> <li>○ 보건의료기관과의 연계협력 추진 과정 공유</li> <li>○ 통합복지하나로 사업 진행 관련 건의사항 및 애로사항 논의</li> </ul>
<p>6. 관련사진</p> <div style="display: flex; flex-wrap: wrap;">     </div>	

1. 제 목	제주형 통합복지하나로 시범사업 관련 찾아가는 컨설팅
2. 일 시	2021. 5. 25.(화), 14:30~16:30
3. 장 소	아라종합사회복지관
4. 참석자	<p>〈총 참석인원: 8명〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ (민간전문가) 제주사회복지연구센터</li> <li>○ (도) 제주특별자치도 복지정책과 지역복지팀 담당</li> <li>○ (아라동) 시범사업 담당자 및 팀장, 관장</li> </ul>
5. 주요내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 주민센터와의 업무 협력 관계 및 만족도 파악</li> <li>○ 지역 자생단체 또는 주민단체와의 협력 관계 파악</li> <li>○ 통합복지하나로 사업 진행 관련 건의사항 및 애로사항 논의</li> </ul>
<p>6. 관련사진</p> <div style="display: flex; flex-wrap: wrap;">     </div>	

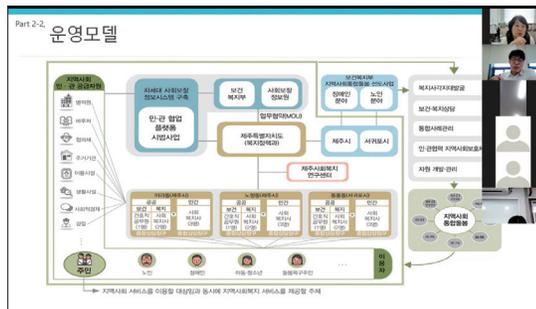
1. 제 목	차세대사회보장정보시스템 민·관협력 플랫폼 구축을 위한 간담회
2. 일 시	2021. 6. 11.(금), 14:00~17:00
3. 장 소	복지이음마루
4. 참석자	<p>〈총 참석인원: 30명〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ (도) 제주특별자치도 보건복지여성국 임태봉 국장, 복지정책과 지역 복지팀 허희숙 팀장, 성현숙 주무관</li> <li>○ (시범동) 3개동 시범사업 담당자</li> <li>○ (외부전문가) 보건복지부 담당, 차세대사회보장시스템개발 추진단</li> <li>○ (민간전문가) 제주사회복지연구센터</li> </ul>
5. 주요내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 차세대사회보장정보시스템 민·관협력 플랫폼 구축 현황 공유</li> <li>○ 통합복지하나라 사업 진행 관련 건의사항 및 문의사항 논의</li> </ul>

6. 관련사진



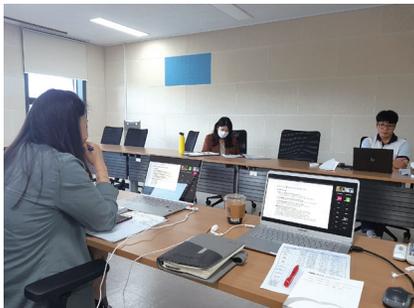
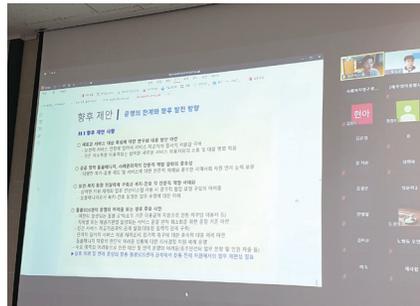
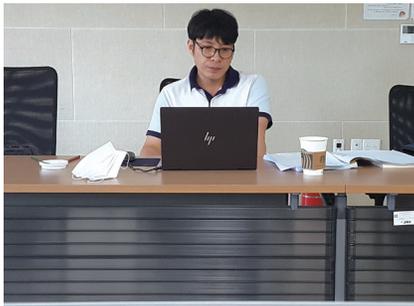
1. 제 목	제주형 통합복지하나라 시범사업 확대 발전방안 연구 4차 자문회의
2. 일 시	2021. 7. 9.(월), 10:00~12:00
3. 장 소	제주연구원
4. 참석자	<p>&lt;총 참석인원: 19명&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ (외부전문가) 경기복지재단 성은미 박사</li> <li>○ (도) 제주특별자치도 복지정책과 지역복지팀장, 담당 주무관</li> <li>○ (시범동) 3개 지역(노형, 아라, 동홍) 주민센터 및 복지관 담당자</li> <li>○ 제주사회복지연구센터 주관</li> </ul>
5. 주요내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 경기도 무한돌봄사업의 이해 및 제주형 복지전달체계 자문</li> <li>○ 경기도 모델 및 남양주시 모델 소개 및 지역 복지전달체계 사업의 한계 및 개선점 공유</li> </ul>

6. 관련사진



1. 제 목	제주형 통합복지하나로 시범사업 확대 발전방안 연구 5차 자문회의
2. 일 시	2021. 7. 16.(금), 14:00~16:00
3. 장 소	제주연구원
4. 참석자	<p>〈총 참석인원: 17명〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ (외부전문가) 서울시복지재단 정은하 박사</li> <li>○ (도) 제주특별자치도 복지정책과 지역복지팀 담당</li> <li>○ (시범동) 3개 지역(노형, 아라, 동홍) 주민센터 및 복지관 담당자</li> <li>○ 제주사회복지연구센터 주관</li> </ul>
5. 주요내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 서울시 돌봄SOS 사업의 이해 및 제주형 복지전달체계 자문</li> <li>○ 중앙 지역사회통합돌봄과 지역 복지전달체계 사업의 차이, 운영의 한계 및 향후 발전방향 논의</li> </ul>

6. 관련사진



1. 제 목	담당자 간담회
2. 일 시	2021. 9. 9.(목), 14:00~17:00
3. 장 소	제주연구원
4. 참석자	<p>&lt;총 참석인원: 11명&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ (도) 제주특별자치도 복지정책과 지역복지팀 담당 주무관</li> <li>○ (시범동) 3개동 시범사업 담당자</li> <li>○ (민간전문가) 제주사회복지연구센터 주관</li> </ul>
5. 주요내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 포럼 진행 및 사례발표 관련 논의</li> <li>○ 글쓰기 수정본 제출 독려</li> <li>○ 이용자 만족도 조사 진행 관련 논의</li> </ul>

6. 관련사진



1. 제 목	제주사회복지포럼 ‘제주형 통합복지하나로 시범사업의 현재와 미래’
2. 일 시	2021. 9. 29.(수), 14:00~16:00
3. 장 소	비대면(ZOOM) 실시
4. 참석자	<p>〈총 참석인원: 90명〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ (도) 제주특별자치도 보건복지여성국장, 복지정책과장, 지역복지팀장, 담당 주무관</li> <li>○ (도의회) 보건복지안전위원회 김경학 의원, 이승아 의원</li> <li>○ (시범동) 3개동 시범사업 담당자</li> <li>○ (외부전문가) 계명대학교 사회복지학과 지은구 교수, 전국시장·군수·구청장 협의회 김이배 전문위원, 제주특별자치도사회복지협의회 김성건 사무처장</li> <li>○ (민간전문가) 제주사회복지연구센터 황성준 전문연구위원(주제발표)</li> <li>○ 관심 있는 도민, 공무원, 민간종사자 및 연구자</li> </ul>
5. 주요내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 제주형 통합복지하나로 시범사업의 현재와 미래</li> <li>○ 제주도의 중장기적 전달체계 방향성 논의</li> <li>○ 제주형 통합복지하나로 시범사업에 대한 목표 구체화, 지역사회 공감대 형성, 사업의 지속성, 예산의 안정적 지원, 인력충원(공공, 민간), 전담 조직 신설 등에 대한 의견 공유</li> </ul>
6. 관련사진	 <p>The photographs show various scenes from the forum. The top-left photo shows a man speaking at a podium with a '현재와미래' banner. The top-right photo shows an audience seated at a table in a meeting room. The bottom-left photo shows a group of people standing for a group photo in front of a presentation screen. The bottom-right photo shows a meeting in progress with participants seated around a table.</p>

1. 제 목	제주형 통합복지하나로 시범사업 확대 발전방안 연구 6차 자문회의
2. 일 시	2021. 11. 19.(금), 16:00~20:00
3. 장 소	제주연구원
4. 참석자	<p>&lt;총 참석인원: 7명&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ (시범동) 3개 지역(노형, 아라, 동홍) 주민센터 및 복지관 담당자</li> <li>○ (민간전문가) 제주사회복지연구원 주관</li> </ul>
5. 주요내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 제주형 통합복지하나로 전달체계의 방향과 기본원칙 자문</li> <li>○ 시범사업 종료 후 통합복지하나로 사업수행 권역설정 및 단계적 확대 방안 논의</li> </ul>

6. 관련사진



1. 제 목	한국사회보장정보원 사례관리정책지원센터 2021년 통합사례관리 정책포럼
2. 일 시	2021. 11. 24.(수), 14:00~18:00
3. 장 소	서울(ZOOM 발제)
4. 참석자	○ 보건복지부, 학계, 사회보장정보원 및 시군구 희망복지지원단 담당 약 200명 ○ (발제) 황성준 전문연구위원(제주연구원 제주사회복지연구센터)
5. 주요내용	○ 제주형 통합복지하나로 전달체계와 민관협력

6. 관련사진



**성과**

Part 3.3

**민관 1:1 플랫폼**

- 갈등 → 협력
- 약속이 전제된 협력

**연계·기능 강화**

- 복지관에서 공적급여 신청
- 공동사례관리(69건, 128건)

**약속**

**도민**

**연계·기능**

**정보 공유**

**긍정적 인식**

- 이용자 접근성
- 신속한 서비스

**시스템 정보공유**

- 민관 정보공유를 위한 노력
- 109건(개선 21, 검토 59)

**황성준** 전문연구위원  
제주연구원

1. 제 목	제주의 사회복지전달체계 발전에 대한 실무자 자문회의
2. 일 시	2021. 12. 9.(목), 14:00~16:00
3. 장 소	제주연구원 3층 따라비
4. 참석자	<p>〈총 참석인원: 16명〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ (시범동) 3개동 시범사업 담당자</li> <li>○ (민간전문가) 제주사회복지연구센터 주관</li> </ul>
5. 주요내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 통합복지하나로 시범사업의 한계점 논의</li> <li>○ 2년 간의 통합복지하나로 시범사업에 대한 평가</li> <li>○ 통합복지하나로 사업 관련 건의사항</li> <li>○ 통합복지하나로 향후 방향성에 대한 논의</li> <li>○ 제주의 사회복지전달체계 발전에 대한 논의</li> </ul>

6. 관련사진



---

## 부 록 2

---



**부록 2**

**2021년 통합복지하나로 담당자 이야기들**

연번	제 목	담당자
1	실타래처럼 촘촘한 통합복지하나로	아라동주민센터 양미숙 사회복지사
2	안정적인 삶을 지원하고 지지하는 제주형 통합복지하나로 통합사례관리 이야기	아라동주민센터 양복실 사회복지사
3	떨어져 걷는 길의 위로	노형동주민센터 이검상 사회복지사
4	80대 번덕쟁이 치매 노인분의 이야기	노형동주민센터 오연미 사회복지사
5	순환의 굴레 속 한계를 극복해 나가는 길	동홍동주민센터 강정인 사회복지사
6	오랫동안 건강하시고, 어르신과 함께한 시간 행복이었습니다	동홍동주민센터 한영희 사회복지사
7	돌봄지원, 비로소 숨을 쉬다	아라종합사회복지관 김주원 사회복지사
8	나, 자신을 챙기는 삶을 살아볼게요	아라종합사회복지관 김은서 사회복지사
9	소통과 공감 그리고 신뢰	아라종합사회복지관 이성은 사회복지사
10	진정한 사회복지의 새바람 '제주형통합복지하나로'	제주영락종합사회복지관 김선영 사회복지사
11	우리는 통합복지하나로입니다	제주영락종합사회복지관 정혜선 사회복지사
12	웃는 모습이 이쁜 '우리 할매'	서귀포종합사회복지관 김지은 사회복지사
13	더불어 살아가고 있습니다	서귀포종합사회복지관 김현아 사회복지사
14	협력 속에 공존하는 세상	서귀포종합사회복지관 오예주 사회복지사
15	민·관 협력 '하나로'	서귀포종합사회복지관 김지은 사회복지사
16	복지관과 지역사회의 유기적 협력을 통한 지원	서귀포종합사회복지관 김현아 사회복지사
17	도움의 손길이 필요한 대상자 발굴	서귀포종합사회복지관 김현아 사회복지사

## 실타래처럼 촘촘한 통합복지하나라

포도 넝쿨에 둘러싸인 오래된 철문을 열고 넓은 밀감밭을 지나 현관문을 열었을 때 코를 찌르는 악취 냄새에 나도 모르게 인상을 찡그렸던 첫날이 지금도 생생하다. 현관문을 열고 천천히 집안을 살펴보니 수십년 간의 생활 흔적이 그대로 있어서 도배와 청소가 필요해 보였고 방 세 개와 부엌 겸 창고로 이루어진 어르신 댁은 쓰레기 냄새와 거미줄 등으로 관리가 전혀 되지 않았음을 짐작하게 했다.

모교회 전도사분이 전도를 위해 마을을 방문하던 중 혼자 사시는 어르신의 상황이 너무 열악해 주민센터에 도움을 요청하게 되면서 첫 방문이 시작 되었다. 어르신은 누워만 있고 뒷처리를 스스로 할 수 없어 기저귀가 빵빵했다. 이불까지 눅눅해진 상태로 식사마저 잘 챙겨 드시지 못하는 것을 전도사분이 알고 일주일에 세 번씩 방문하여 어르신에게 도움을 드린 지는 2주 정도 지난 상태였다.

아들은 전도사분이 어르신의 상황에 대해 상담을 하면서 도움을 드리는 것에 대해 우호적이었으나 시간이 흐르면서 도움을 받을 수 있는 서비스업체를 찾아봐 준다는 제안에 아들은 스스로 어머니를 케어 할 수 있다면서 거부하는 태도로 돌변했다. 하지만 어르신은 금요일에 갈아준 기저귀를 월요일까지 차고, 먹을게 떨어져 마당에서 따서 놓아둔 과일(꿀)을 먹는 등 제대로 된 아들의 도움을 받지 못하고 있었다.

한번은 어르신이 지속적으로 설사를 하고 열이 나고 있어 아들에게 병원에 방문해 보라고 조언을 했지만

“제가 알아서 할게요. 간섭할거면 그만 다녀주세요.”라고 기분 나쁜 어조로 전화를 끊은 적도 있다고 한다.

어르신의 가족으로는 아들 4명이 있었으나 2명은 큰집과 작은집에 양자로 간 후 연락을 거의 하지 않고 있으며 1명은 사망, 현재 어르신 옆에 계신 아들이 어르신을 돌보고 있었다.

타 기관 서비스와 관련하여 대화를 하면 비협조적인 태도를 보이는 아들(현금 지출에 대한 부담감이 있음)로 인해 어려움을 겪었지만 늘 집안에서만 계신 어르신이 안타까워 맞춤형 복지팀에서는 찾아가는 복지상담이 이루어졌다.

“어르신 안녕하세요?”, “에~”

“식사는 하셨어요?”, “예~”

“무엇, 무엇 드셨어요?”, “...”

“아프신 곳은 어디예요?”, 종아리와 허리를 가리킨다.

방문 시 어르신은 청력이 약하여 의사소통이 원활하지 못하여 간단한 대화만 가능했다. 깡마른 몸에 누워만 있어선지 무릎은 구부러져 있는 상태로 굳어져 혼자서 돌아눕기도 힘들어 하셨다. 이불은 언제 빨았는지 누렇게 변해 있었고. 인지기능은 있지만 보행을 할 수 없어 기저귀를 사용하고 있었으며, 엉덩이를 비비며 마루에 나와 앉아 차려놓은 밥상에서 식사를 하고 있는 날이 많았다.

맞춤형 복지팀에서는 어르신의 위생관리, 식사관리, 건강관리가 전혀 되지 않는 상태를 인지하고 긴급히 개입이 필요하다는 것을 느꼈다. 대상자 스스로가 본인의 일을 결정 할 수 없는 상태이기 때문에 돌보고 있는 아들과의 상담을 진행하고자 했으나, 아들의 비협조적인 태도로 인해 상담이 원활하게 이루어지지 않았다. 수소문하여 대상자 집주변에 살고 있는 친척분과 연락을 해 아들집으로 같이 방문하기도 했지만 여전히 상담이 쉽지 않던 중 아파트 경비 일을 하고 있는 아들이 퇴근하는 저녁8시 경 어르신 댁에서 첫 대면상담이 이루어 졌다.

65세인 아들은 이혼 후 자녀1명(현재35세, 무직)과 본인 집에서 살고 있으며 경비 일이 끝난 저녁 8시쯤 어머니 집에 들려 어르신을 챙기고 귀가하는 생활을 2년째 하고 있었다. 아들에게 어머니의 기저귀 등 위생관리와 식사가 안 되고 있는데 이대로 방치를 하면 안 된다고 설명했다. 또한 낮 동안 전혀 케어를 할 수 없다면 다른 방법을 모색 할 필요가 있다며 어머니 상황을 다시 인식 할 수 있도록 설명을 드렸다.

“전에 요양등급 신청 안내를 해드렸는데 왜 안하셨어요?” 묵묵부답이다. 한참 후,

“돈이 없어요, 제가 바빠서 시간도 없고 차도 없고 어떻게 해야 할지도 몰라서요”

“처음 하시는 일이라서 혼자 하시기가 힘드시군요? 동주민센터에서 같이 해 드릴테니 하시겠어요?”

“하죠. 그럼”

요양병원에 모시고도 싶지만 돈이 많이 들어 생계가 힘들다던 아들에게 재가서비스는 정부 지원이 많이 되고 있어 요양병원보다 경제적으로 부담이 감소 될 수 있다고 하자 아들은 흔쾌히 신청에 동의를 하셨다.

우선 요양등급이 나올 때까지 맞춤형 복지팀 사례관리비로 요양보호사를 낮 동안 하루 2시간씩 13일을 지원 해 주었고 부엌에 기본적인 식기도구와 양념 등이 전혀 없어 취사를 할 수

있도록 주방용품과 식자재 마련해주었다. 또한 요양보호사를 통해 아들에게 기저귀를 갈아주는 방법도 실습해주자 아들은 '어색하고 안 해봐서..'라며 고개를 떨구었다. 하지만 연습하면 다 된다고 격려하며 퇴근 후 어머니 집에 방문하여 기저귀를 교체할 수 있도록 일러주었다.

요양보호사 선생님이 배정될 때까지 어르신 상태를 체크하기 위해 매일 맞춤형 복지팀에서 어르신택을 방문했더니 어르신이 얼굴을 익혔는지 기저귀를 갈아달라는 듯이 손으로 기저귀를 가리킨다.

“기저귀 갈아드릴까요?”, “예~”

기저귀를 갈아 드리려고 보니 겉으로 보는 것보다 더욱 앙상한 다리를 보게 되었다. 호기롭게 기저귀는 갈아드리겠다고 했는데 뼈가 부스러 질까봐 조심조심 기저귀를 채우며 '사시는 동안에 조금이라도 편히 사셨으면'하는 생각이 들었다.

“어르신 오랜만에 밖에 나오시죠?”,

“예~”“기분이 어떠세요?”, “...”

“좋으세요?”, “예~”



건강관리공단에서 등급판정을 위해 방문 시 최대한 빨리 심사를 할 수 있게 어르신의 상황을 자세히 설명했고, 다음날 의사 소견서를 제출하기 위해 병원을 방문했다. 어르신과 아들이 함께 가야 했으나 아들은 업무 시간이라 외출이 어렵다고 하여 손자와 00노인복지센터 팀장님에게 부탁을 해 리프트차량 지원 받아서 병원 진료를 수월하게 할 수 있었다. 2년만의 외출을 한 어르신의 눈에는 맑은 하늘이 얼마나 예뻐는지 하늘을 계속 바라보고 있다.

나뭇가지 사이로 세월이 지나고 걱정과 고민을 뒤로 어르신과 아들의 인생이 보이기 시작했다.

나무만 보다가 잎이 지고 나면 산이 보이듯 인생이란 보이는 것만 보이는 것이 아니라 그들의 진심과 상처, 사랑, 그리고 미래까지 보는 것이다.

이제는 어르신택에 요양보호사 선생님이 오전에 오셔서 어르신 위생관리와 점심식사를 챙겨주면, 저녁에 아들이 퇴근하고 와서 저녁 챙겨주고 기저귀 갈아주고 집으로 가는 생활이 되었다. 어르신 택은 예전에 비해 깨끗한 환경과 규칙적인 식사 등 사람이 살고 있다는 온기가 느껴지는 집으로 변화되어 가고 있다.

병원진료를 마치고 집에 돌아와 휠체어를 태운 채 마당을 말없이 천천히 몇바퀴 돌았다, 어느덧 겨울의 끝자락에 들어선 마당 안의 몇그루 나무는 어르신들의 맘처럼 행하니 앙상한 나뭇가지지만 있었지만 ‘생명력꿈들’ 희망 속삭임을 느꼈다.

추울 것 같아 방으로 모시자 기저귀를 갈아 달라신다. 기저귀를 갈아드리니 오늘은 “고맙습니다.”라고 하셨다.



아라중합사회복지관에서 위생용품을 후원해주었으며, 세탁기가 없는 집안 상황을 고려해 지역사회보장협의체 의원님이 운영하시는 빨래방에서 이불 빨래 등을 하였다. 아라동적십자 봉사회에서는 밑반찬 지원을, 아라119센터에서는 안전 점검 및 소방용품지원을 해주셨다. 많은 사람들과 단체가 도와주니 아들은 감사함을 표현했다.

지역사회복지는 이웃과의 정상적인 생활 속에서 서비스를 제공하는 재가복지 서비스로 삶의 질을 향상 시키는 것이다. 어느 한 개인이나 단체 등이 단독으로는 문제를 해결하기가 어렵고 다양한 복지욕구가 영겨져 있어 풀기 힘든 실태라일 수도 있지만 공공과 민간의 협력하여 촘촘한 안전망이 구축된다면 해결이 가능함을 다시 한번 느낀다.

## 안정적인 삶을 지원하고 지지하는 제주형 통합복지하나로 통합사례관리 이야기

아라동 맞춤형복지팀에서는 2009년부터 2021년 출생 아동을 대상으로 찾아가는 아동 상담과 함께 양육환경 및 아동 특성과 건강상태를 확인하며 어려운 점이나 도움을 필요로 하는 아동이 있는지 가정방문을 했으며, 2021년 3월 25일 신00님을 만나 일상생활의 이야기를 나누게 되었습니다.

일은 하고 계시는지? 아동들과는 어떻게 지내시는지? 물음에 그냥 아르바이트를 한다며 몸이 아파서 힘든 일은 하지 못한다고 하셨습니다. 아이들의 일상에 대해서는 방과후에 영어, 수학 학원을 다니고 오후 5시에는 집에 돌아온다고 했습니다. 2층에 사시는 친정 어머니가 내려와 가끔 라면도 끓여 주신다고 했습니다. 대상자는 늦은 저녁 일을 끝내고 집에 오면 몸도 마음도 지쳐서 아무것도 할 수 없어 청소도 저녁 식사준비도 못하는 날이 많다고 했습니다. 친정어머니는 혼자 힘들게 아이들을 키우는 자신을 보며 속상해하고 안타까워하면서도 겉으로 보여지는 자신의 일상의 모습들로 갈등도 생겨 깊은 대화를 나누면서 지내지는 못한다고 했습니다.

저 또한 아이들을 돌보며 힘든 상황을 알기에 걱정이 되어 물었습니다. 건강도 안 좋는데 아이들까지 돌보고, 경제적인 어려움까지 겪친 신00님은 괜찮으신지 조심스럽게 묻자 대상자는 왈각 눈물을 쏟았습니다. 저도 같이 눈물을 흘리면서 둘 다 한참을 아무 말 없이 있었습니다. 조금은 미안한 마음이 들기도 하고 죄송했지만, 마음을 추스르고 상담을 진행했습니다.

혼자 힘들어 하지 말고 저희들처럼 도움을 주려고 하는 분들이 주위에 많으니 손을 내밀라고 용기를 북돋았습니다. 그동안 불면증, 우울증으로 힘든 상황에서 닥친 문제를 하나씩 해결해보자고 했습니다.

고개를 끄덕이며 눈물을 닦으신 후 둘째 아들의 이야기를 먼저 했습니다. 둘째는 초등학교 3학년인데 용변처리 문제가 제일 심각한데 걱정만 해왔고 신체적인 문제인지 심리적인 문제인지 진단받거나 치료받은 적은 없다고 했습니다. 첫째 아들은 초등학교 5학년으로 혼자 알아서 뭐든지 잘한다고 했습니다. 어머니의 힘든 상황을 알기에 일찍 철든 첫째는 일하느라 늦게 집에 오는 어머니를 대신해 동생을 챙긴다고 했습니다. 동생을 돌보면서 가장 어려운 일이 저녁에 배고프다고 할 때 뭘 먹어야 할지가 제일 고민된다고 했다면서 동생 숙제도 봐주고 같이 잘 놀아준다고 합니다.

2021년 4월 1일 아라종합사회복지관 선생님과 동행하여 두 번째 가정방문을 하게 되었습니다

다. 두 번째 만남이라 전보다 자연스럽게 대화가 오가면서 대상자가 현실적으로 더 어려운 상황에 놓여 있음을 알게 되었습니다.

통합사례관리대상자로 선정하고 신00님의 삶을 지지하며 응원하기 위해 대상자와 함께 동주민 센터와 복지관이 공동사례관리를 진행하며 서비스를 계획하고 실천한 내용입니다.

### 1. 긴급생계비를 지원했습니다.

- 이혼 후 양육비 지원을 받지 못하고, 부채가 많아 파산 신청한 상태였습니다. 건강이 좋지 않은 몸으로 아르바이트를 하며 월 소득이 일정하지 않고 3인 가족이 생활하는데 어려움이 커 긴급복지제도 긴급생계비를 의뢰해 3차례 생계비 지원을 받았습니다.
- 공공과 민간의 비정기적 물품 후원 및 긴급생계비 지원으로 경제적으로 많은 부분 도움 되었고 생활비를 우선 사용해와 병원진료를 중단했었다가 지원을 통해 다시 병원 진료를 받게 되었다고 했습니다.

### 2. 가족(친정모 포함) 심리 상담을 진행했습니다.

- 대상자는 유방암, 갑상선 암, 불면, 우울증으로 병원을 이용하며 장기간의 약 복용을 해오고 있었지만, 중등도의 우울 증세로 약물과 병행할 서비스가 필요했습니다. 이에 제주시정신건강복지센터에 의뢰하여 가족 전체 심리상담을 진행했습니다.
- 나를 진정으로 이해하고 사랑할 수 있게 해주는 가정환경, 가족이지만 어린 시절 부모로부터 받은 사랑이 결핍되어 갈등을 유발하면서 부정적인 이미지가 반복되었으나, 심리 상담을 진행하면서 긍정적으로 가족 전체의 변화가 생겼습니다. 특히 대상자와 친정어머니가 서로 지지하고 소통하며 지내게 되었습니다.

### 3. 둘째 자녀의 용변처리 문제에 대한 심리적 진단과 첫째 자녀의 내재된 심리에 접근했습니다.

- 제주도청소년상담복지센터 상담 선생님, 맞춤형복지 팀장님과 함께 둘째 아들을 만나 학교 생활, 친구관계, 학업상태에 대한 상담을 진행했습니다. 용변처리가 잘 안되어 대상자의 큰 걱정이었던 둘째는 오히려 밝고 씩씩하게 말하는 반면, 첫째 아들은 눈물만 흘렸습니다. 첫째 자녀의 심리상태에 대한 진단과 지지가 필요하다고 판단되어 둘다 각각 청소년 동반자 상담을 진행했습니다.
- 대면과 비대면을 자유롭게 넘나드는 동반자 상담으로 아이들은 심리적 안정을 찾아갔으며, 둘째는 병원 진료를 병행하면서 용변처리의 어려움도 완화되었습니다.

#### 4. 함께 생활할 수 있는 집으로 주거환경개선을 했습니다.

- 방 한칸, 주방, 화장실의 구조에서 방은 아이들이 사용하고 대상자는 주방 싱크대 앞 공간에서 생활하는 형태로 공부방과 주방은 모두 이불이 깔려있었습니다. 각각의 공간에서 누려야 하는 생활의 구분이 모호했습니다. 또한 도로변에 위치한 단독주택으로 불안한 마음에 창문을 열지 않고 생활하고 있었습니다.
- 함께하는사랑발제주정부 아이방꾸미기 신청과 개인 업체의 후원으로 친환경 도배, 장판, 이층침대, 책장, 의자2개, 노트북, 블라인드, 포인트벽지, 여름용 슬리퍼 등을 지원받았습니다. 아라동적십자봉사회에서 가구이동, 정리정돈 등의 봉사활동을 해주셨습니다. 특히, 아라종합사회복지관에서 창문을 열고 지낼 수 있도록 방법창을 설치하고 새로이 방충망을 교체했습니다. 또한, 커가는 아이들과 함께 방한칸에서 지내기에는 좁아 주거복지 정보를 안내하였고, LH 임대 정보제공 및 신청을 도왔습니다.
- 정리정돈이 되지 않은 공부방, 구분되지 않은 주방 등의 공간이 기관, 단체, 개인의 도움으로 깔끔하고 깨끗한 공간이 생겨 가족들의 활기차게 생활하는 모습을 볼 수 있었습니다.

가족에게 닦친 문제들을 조금씩 해결해 가던 어느 날... 문자 메시지를 받았습니다.

양복실 선생님께  
안녕하세요. ○○, ○○엄마 신○○입니다~  
잘 지내시죠? 라는 말이 어색할 정도로 우리 세 식구가 잘 지내는지 자주 들여다 봐주셔서 늘 감사한 마음뿐이에요.  
선생님과 처음 만난 날이 생각나네요.  
이런 저런 얘기하다 제가 눈물샘이 터졌는데 선생님도 같이 울컥하셨던 모습이 뭐라 말할 수 없이 고맙다고 표현해야 할지 꼭 저를 위로해 주시는 것 같았어요.  
거기에다 설상가상으로 저희 엄마까지 많은 도움 주셔서 고맙습니다.  
아주 우연한 기회에 선생님을 만나게 되었는데요. 저에게나 우리 가족에게는 하늘이 주신 선물인 것 같아요. 무교지만 죽으라는 법은 없나 봅니다.  
뜻하지 않게 주민센터에서 여러 도움을 받을 수 있을 거라고는 생각지도 못했었는데 말이에요.  
저랑 비슷하거나 더 절박한 상황에 있는 엄마들도 많을 거라 생각해요.  
다른 엄마들도 저같이 주민센터에서 많이 도와주셨으면 합니다.  
저 같은 경우는 많이 지쳐있고 우울했었는데 실 같은 희망이 보인다고 할까요. 저희 엄마도 밖에 잘 안 나오시다가 앞마당을 가꾸기 시작했어요.  
잡초로 무성했었는데 얼마 지나지 않아 새싹이 돋고 꽃도 피울 날을 기다려 봅니다.  
저한테도 추운 겨울이 지나면 따뜻한 봄이 기다리고 있듯이 앞으로 좋은 일들만 생겨날 거라고 기대해 볼게요.  
주민센터에서 도와주시는데 열심히 파이팅 해야죠^^



## 떨어져 걷는 길의 위로

내가 으스스하게 설움에 몸을 태우는 것은 내가 바라는 것이 있기 때문이다

〈거미 中, 시인 김수영〉

내가 만난 사람들, 검게 염색한 머리를 쓸어 보이며 의족 위로 다른 쪽 다리를 꼬고 앉아 담배 연기를 내뿜던 할머니, 침대에 누운 채로 끊임없이 고개를 가로저으면서도 눈동자만은 내 쪽을 향하던 K씨, 서툰 한국어로 고향의 가족과 친구들을 얘기하다가 잠깐의 침묵 끝에 눈을 가리던 필리핀에서 온 엄마, 여덟 살배기 아들과 차에서 연탄을 피우려던 날 오후, 지원금 소식에 바닷가에서 차박을 하게 된 40대 여성, 13년 만에 동생으로부터 찾은 통장을 뚫어지게 보다가 결국 얼마인지 알 수 없어 당혹스러워하던 눈빛의 문맹 어르신, 죽고 싶다는 말을 버릇처럼 하던 사람이 수술 전날 무섭다며 울먹이던 30대 남성, 6번의 계절이 지나가는 동안 내 마음속에 남았다가 사라진 50여 번의 바람과 설움들…….

그 사람들을 만날 때의 나는 '엄살받이'라고 할 수 있습니다. 바라는 것으로부터 멀어진 설움에 복받쳐도 엄살을 피울 상대가 없어, 마음을 안으로만 삼키고 살아가는 이들. 통합사례관리란 그들의 엄살을 받아주는 일인 듯합니다. 내 앞에 쏟아낸 이야기 속 그들이 되어, 말투와 몸짓 그리고 눈빛을 떠올리는 일의 연속이었습니다. 그 일은 때론 쓸쓸하고, 때론 행복합니다. 우리의 노력이 클수록 실망하기도 하고, 뜻밖의 결과에 환호하기도 합니다. 그리고 종종 서로가 느끼는 만족의 정도가 다르기도 합니다. 그럴 땐 속도를 늦추고 조금 떨어져 그의 이야기를 되새기곤 합니다. 그렇기에 나의 일은 손을 잡고 걷는 산책보다는 조금 떨어져 걷는 산행에 가깝습니다.

산을 오르는 일, 더군다나 일행이 있는 산행은 쉽지 않은 일입니다. 출발 시간과 장소를 정하는 것부터 상대방의 속도를 따라 걷고 또 쉬는 것까지. 그리고 나는 목적지에 다다르기 전까지 일행의 엄살을 들어줘야 합니다. 물론 필요할 때는 단호하게 이끌어주고 밀어줘야 하지만, 마음을 안으로 오래 삼킨 사람일수록 충분히 쏟아낼 기회를 줄 수밖에 없습니다. 그러다 일행이 진짜 바라는 것을 이야기 하게 되고, 그것을 이뤄낼 계획을 수립할 때가 찾아옵니다. 계획에 필요한 작은 반창고 하나에서부터 수백만 원에 달하는 치료비, 이웃 주민부터 동주민센터와 복지기관의 직원들. 우리는 이것을 모두 자원이라고 부릅니다. 이 일을 하는 사람들은 이 자원이 가장 중요하다는 말을 종종 합니다. 그리고 여기에 일반적인 통합사례관리사와는 다른 제 일의 특별한 점이 있습니다.

나는 제주시의 한 주민센터에서 민간통합사례관리사로 일하고 있습니다. 종합사회복지관의 통합복지하나로팀과 함께 일합니다. 단순히 양 기관의 필요에 의해서가 아니라, 제주형 통합복지하나로 시범사업 추진을 위해 약속된 업무 체계입니다. 이 시범사업의 목표는 민관협력을 통한 윈윈 복지

서비스 전달체계 구축입니다. 파트너를 이뤄 현장을 방문해 상담합니다. 필요한 복지서비스 정보를 안내하며 직접 신청을 받기도 합니다. 복합적인 문제로 심층적인 도움이 필요한 이들에게는 공동사례관리라는 과정을 통해, 본인의 문제를 해결할 수 있도록 지원합니다. 이때 공공과 민간의 노하우를 공유하고 서로의 자원을 함께 이용하기 때문에 보다 효율적인 복지사각지대 해소가 가능한 것이지요. 그렇게 올해 내가 만난 대부분의 사람들을 복지관의 통합복지하나로팀 또한 알고 있으며, 50여 개의 사연 속 바람과 설움의 표정들을 공유하고 있습니다.

사무실에는 작은 창이 하나 있습니다. 창은 모니터 너머에 있어 사무를 보다가도 창밖의 화단과 주차장에 시선이 가곤 합니다. 상담을 약속한 내담자를 기다리는 중에는 더욱 그렇습니다. 그날도 김 씨를 기다리며 그의 이름이 라벨링된 파일을 챙기고 있었습니다. 한쪽 어깨의 끊어진 힘줄을 봉합하고 염증을 제거하는 수술을 한 그가 어깨 보조기를 착용한 채 사무실 쪽으로 걸어오는 게 보였습니다. 입구에서 그와 함께 발열 체크를 하고 안심코드를 찍은 후 로비의 테이블에 마주 앉았습니다. 퇴원할 때보다 살이 조금 쪼 보였습니다. 그는 어깨부터 허리까지 걸친 보조기가 아직 어색한지, 눌러 쓴 모자가 흔들릴 정도로 곳곳을 살폈습니다. 그리곤 잘 지냈냐는 내 인사에 입을 열었습니다. 재활 치료를 시작했는데 오후 2시 40분부터 30분 동안은 기구를 이용해서 재활운동을 하고, 이후 30분 동안은 전기치료와 마사지를 받는다고 했습니다. 팔을 올릴 수 있는 각도가 일주일 만에 60도에서 70도로 올라갈 수 있게 됐다는 그의 표정은 여전히 담담했지만, 아주 잠깐 입꼬리가 늘었다 주는 게 만족하는 듯 보였습니다. 김 씨는 입원해있을 때 옆 침상에 있던 아저씨에 대해 말을 꺼냈습니다. 그 보다 하루 먼저 같은 수술을 받았던 분으로, 퇴원 후에도 전화로 안부를 묻는다고 했습니다. 아저씨는 병원에서도 진통제를 못 끊더니, 전화로 앓는 소리만 하다 끊는다는 거였습니다.

“저는 수술하고 진통제를 이틀 만에 끊었는데요.”

“그랬죠, 진통제 드시면 속이 쓰려서 식욕이 떨어진다고 하셨잖아요. 워낙 잘 참기도 하시고.”

“네, 제가 좀 잘 참죠. 그러다가…….” 그는 나를 보더니 멋쩍게 웃어 보였습니다.

“그러다가, 우리가 만났죠.” 나도 그를 보며 함께 웃었습니다.

김 씨를 처음 만난 건, 작년 겨울의 어느 날이었습니다. 한파에 도로가 얼어붙어, 가능한 출장은 삼가라는 팀장님의 지시가 있었습니다. 권 주무관이 사무실을 박차고 들어오며 소리쳤습니다.

“출동!”

“네? 아, 네!” 나는 순간에 팀장님의 말씀이 생각났지만, 권 주무관의 급박한 표정을 보고서 바로 신분증과 가방을 챙겨 따라나섰습니다. 나는 김 씨의 집으로 가는 차 안에서 그의 상황을 들으며 몇 가지를 메모했습니다.

- 여수 출신의 30대 후반 남성. 1인 가구. 이혼, 자녀 없음. 연락 가능한 지인 없음.
- 두 달 전 실직. 돈이 없어 열흘 동안 굶다시피 지냄. 직접 도와달라고 전화함.
- 월세 2개월분 체납. 차량 없음.

빌라 건물 1층 입구의 한쪽에 김 씨가 사는 방이 있었습니다. 초인종은 고장이 나 있었고 문을 두드리자 그가 문을 열고 나왔습니다. 코끝까지 내려오는 앞머리 사이로 초점 없는 눈이 보였습니다. 그는 신발을 신고 들어오라며, 우리를 집안으로 안내했습니다. 방이 워낙 좁은 탓에 짐이 많지 않은 데도 세 사람이 서 있을 공간이 없었습니다. 반팔 티 위에 군복 야상을 걸친 그는 침대에 앉아 몇 가지 질문에 답을 했습니다. 떨리는 몸 때문에 이야기를 길게 하긴 어려워 보였습니다. 영양 실조가 걱정됐지만, 병원 진료는 거부했고 그저 춥고 배가 고프다고만 했습니다. 우리는 맞춤형급여와 위기가구긴급생계지원금 신청을 안내했습니다. 그날은 지원금 신청 마감일이었고, 달이 넘어가기 전에 맞춤형 급여 신청 서류가 접수되어야 했기에 바로 주민센터에 동행할 것을 설득해 함께 집을 나섰습니다.

권 주무관은 위기가구긴급생계지원금을 신청받고, 주민복지팀에 인계해서 맞춤형급여 신청 상담을 도왔습니다. 그동안 나는 후원받은 부식들과 전기장판, 겨울 이불을 챙기고 복지관 통합복지하나로팀에 연락해 영양식과 채납 월세, 혹시 모를 의료비 지원에 대한 자원을 확인했습니다. 김 씨는 상담이 끝난 후 권 주무관과 함께 로비에서 기다리고 있었습니다. 서류봉투를 쥔 그의 손이 떨리고 있었습니다.

“저는 광주에서 왔습니다.”

“아, 정말로요?” 그는 고개를 들어 나를 보았습니다.

“네, 반갑습니다. 여수, 친구들이랑 여러 번 갔었죠.” 나는 웃어 보이며 두 주먹을 내밀었습니다.

“아이고…” 그도 주먹을 내밀어 내 인사에 응했습니다. 월요일에 복지관 직원과 함께 만나기로 약속한 후, 권 주무관과 함께 김 씨를 집에 모셔다드렸습니다. 더벅머리, 헤진 야상, 흐릿한 눈, 부양의무자 서류가 담긴 봉투를 쥔 떨린 손과 고향 얘기에 선뜻 내민 주먹, 돈이 없어서가 아니라 죽고 싶어서 굶기 시작했다는 고백. 사무실로 돌아온 나는, 김 씨의 바람과 설움이 섞인 표정들을 기록하며 앞으로의 만남을 준비했습니다.

김 씨와 나는 종종 주민센터에서 그의 집까지 함께 걷습니다. 그는 자연스럽게 내게 엄살을 피웁니다. 나는 조금 떨어져 걸으며 발걸음과 손짓, 입은 옷을 살핍니다. 그리고 그의 표정을 따라 지으며 이야기를 듣습니다. 그의 집 앞 공원에 다다르면, 함께 계획한 일들의 진행사항을 확인합니다. 김 씨에게 지원된 모든 자원은 그가 요구하고, 내가 제안한 것 중에서 결정됩니다. 때론 함께 상담을 받고, 때론 각자 역할을 정해 움직입니다. 그동안 김 씨에게는 이른바 복지 생태계가 조성됩니다. 그래서 그는 본인이 이용하게 된 서비스들에 대해서만큼은 전문가 못지않게 알게 되었지요.

“이제 밑반찬은 받지 않아도 될 것 같아요.” 많지 않은 맞춤형 급여를 조금씩 저축했던 모양이었습니다. 우리의 목표인 재활치료 후 재취업이 멀지 않았음을 예감할 수 있었습니다. 7개월간의 통합사례관리를 종결할 때가 가까워져 온 것이었습니다. 어께만 좋아지면 어떤 일이라도 할 수 있다는 자신감도 내비쳤습니다. 사무실로 돌아와 공동사례관리자인 복지관 통합복지하나로팀장님

께 연락해 그의 말을 전했습니다. 김 씨에게도 전화를 걸어 다음엔 복지관 팀장님과 함께 만나자고 했습니다. 그동안에 함께 한 일들을 점검하기 위해서입니다. 서비스 점검을 위해 김 씨에게 지원된 목록을 정리해봤습니다.

- 주사례관리기관(맞춤형복지팀), 공동사례관리기관(복지관)
- 정서적지지(맞춤형복지팀, 복지관/수시), 위기가구긴급생계지원(맞춤형복지팀/1회)
- 맞춤형급여 신청 및 수급자 관리(주민복지팀, 제주시청/수시)
- 응급의료비(복지관/1회), 검진비(맞춤형복지팀/1회), 긴급의료비(○○병원 사회사업실, 제주시청/1회)
- 영양식 및 밑반찬 지원(복지관/주1회, ○○생활협동조합 및 ○○푸드/부정기),
- 진료 동행, 치료 및 수술 계획 논의(맞춤형복지팀, ○○병원 정형외과/3회),
- 입퇴원 지원(맞춤형복지팀, 복지관/2회), 난방용품 및 김치(대한적십자사/1회),
- 일상생활용품지원(마스크, 손소독제, 화장품, 화장지 등-맞춤형복지팀, 복지관/부정기)

김 씨의 이름이 적힌 파일을 펼쳐, 스무 장이 넘는 서류들을 정리하고 나니 순간 목이 막혀왔습니다. 참아왔던 감정들이 쏟아질까 봐 입을 막고, 짧게 숨을 내뿔었습니다. 누군가의 바람과 설움을 들어주는 일은 쉽지 않습니다. 더군다나 죽고 싶다는 말을 습관처럼 하는 사람의 엄살은, 아무리 그와 떨어져 걸어도 자석처럼 내 마음에 달라붙습니다. 덕분에 이 일을 하면서, 상대방의 이야기에서 사실만 걸러내는 기술이 늘었습니다. 표정을 묘사로, 감정을 단어로 포착해 기록하는 습관이 생겼습니다. 그래야 중심을 잡을 수 있다고 생각했기 때문입니다. 나중에는 사례를 공유하고 보고서를 쓰는 데 도움이 되기도 했습니다.

지난 주말, 제주도엔 종일 비바람이 몰아쳤습니다. 환기를 시키려 창문을 열자 황소바람이 방안 곳곳을 시끄럽게 두드렸습니다. 뉴스에선 장마전선이 남부지방에 걸렸다고 했습니다. 장마가 지나면 폭염이 기승할 거고 곧 단풍이 물들었다 질 겁니다. 그러다 눈이 내리는 날도 오겠지요. 그동안 다른 사연을 가진 사람들을 만나게 될 겁니다. 그들과 함께 떠나고 다가오는 계절을 안부삼아 물으며, 나는 또 조금 떨어져 걸어갈 것입니다. 단풍은 장마를 견딘 후에야, 봄꽃은 눈보라가 지나간 후에야 만날 수 있어 그 의미를 갖습니다. 희망이 가치 있는 이유는 절망의 순간을 견뎌냈기 때문입니다. 내가 만난 50여 번의 바람과 설움들은, 인생의 계절 속 장마를 만난 사람들의 사연이라고 할 수 있습니다. 어떤 겨울도 없이 한파에 갇힌 이들이지요. 나는 그 절망이 지나갈 때까지 함께 버텨주는 것뿐입니다. 통합복지하나로의 통합사례관리사인 나는, 우산과 외투를 챙겨 걷는 사람입니다. 떨어져 걷는 길의 위로, 그 길의 끝에 우리의 바람이 기다리고 있을 것입니다.

## 80대 변덕쟁이 치매 노인분의 이야기

이 이야기 대상자 어르신은 복지사각지대에 놓여져있고 치매로 인하여 일상생활이 어려워 돕기 위해 만난 이야기입니다.

환각, 환청이 심하셨고 난폭한 언어는 물론, 난폭한 행동까지 보여주시면서 저희를 위험에 빠지게 하였지만 혼자 고독하게 살아가는 어르신을 보고 차마 등을 돌릴수가 없었던 저희는 단지 '치매'라는 문제 현상을 바라보기 보다는 어르신 주변의 문제점과 주변의 자원들을 찾고자 부단히 노력했고, 대상자 어르신을 치매 노인이 아닌 존엄한 어르신으로 대하고자 했던 짧은 사례관리 이야기입니다.

### 어르신과의 첫 만남

가정의달 5월, 대상자 어르신을 처음 본날입니다.

경희주무관님이 갑자기 전화와서는 "00아파트 관리사무실에서 연락왔는데 치매어르신 있다고 도와달라고 하시네 같이 가줘"라는 말을 다급하게 하셨습니다.

그 말을 듣고 저는 급하게 차키와 후원물품을 챙겨서 주무관님과 대상자 어르신을 만나러 갔습니다.

"똑똑, 어르신 들어갈까요~" 라는 말 한마디와 인사드리면서 방으로 들어서니 어르신께서 침대에 앉아계셨고 저희를 보자마자 버럭 소리를 지르시더니

"누구야? 어디서 왔어? 왜 왔어?"라고 물으셔서 저희는 당황하지 않고 미소를 지으면서 각자 자기 소개를 하였습니다.

그 결과 어르신은 잔뜩 부정적인 말만 하시면서 돌아가라고 하셨고 저희는 어쩔 수 없이 다음에 또 오겠다는 약속과 함께 주민센터로 돌아갔습니다.

중증 치매를 앓고 있고 가족분들과는 관계단절로 요양보호사 말고는 아무도 돌봐줄 수 있는 사람이 없어 저희는 거의 매일 집에 방문하여 어르신을 돌봐드릴려고 노력을 하였고 어르신의 마음을 열어 보기 위해 최선을 다했습니다.

### 주변인 만남

일단 의뢰해주신 관리사무소 직원분들에게 직접 찾아뵈어 어르신에 대해 여쭙었습니다. 가족들과 관계단절이 된 상태로 오랫동안 혼자서 어르신분만 거주 하셨는데 치매여도 본인 스스로 통장관리도 하고 애로사항이 생겼을 경우 관리사무소 전화해서 도움 요청하신다고 하셨습니다. 그리고 어르신 성격이 난폭해서 요양보호사가 수시로 바뀌는데 공식인 날에는 본인들이 요양보호사 대신 돌봐드려야하니 난감할때가 한두번이 아니라고 하셨습니다.

재가복지센터 센터장님과도 통화를 하였습니다.

어르신이 성격이 난폭해서 요양보호사가 수시로 바뀌며 의사소통도 잘 이뤄지지않아 다른 재가복지센터로 안내 후 서비스 종결할까 수백번 고민하였다고 합니다.

하지만 가족도 없이 혼자 사는 어르신이 걱정이 되어 센터의 그만두겠다는 요양보호사를 잘 달리면서 어르신을 잘 돌봐드릴 수 있도록 하였다고 합니다.

하지만 어르신이 건강상에 문제가 많아 집에 계속 있을경우 건강이 더욱 악화가 되어 큰 문제가 발생할 수도 있으니 가족분들 찾아서 요양병원 모셔가게 좋을거 같다고 제안을 하였고 그때부터 관계단절이 된 가족분들을 찾기위해 수소문을 하였습니다.

## 어르신의 욕구, 어떻게 도울까?

어르신이 늘 하시는 말씀, “도움 필요없어 다 나가 괴롭히지말고” 냉정하게 버럭 화를 내시면서 항상 저희를 내보내기 바빴고 그래도 저희는 혼사계시는 어르신을 두고 갈수가 없어 마음을 열기 위해 거의 매일 방문을 하여 안부확인을 하였습니다.

중간에 어르신이 소변줄을 빼는 일도 많았고 몸이 부어 열이 나는 현상도 있어 119 불러 종합병원 응급실 모셔가서 치료 받게 한적도 한두번이 아닙니다.

119불러 종합병원 응급실 가는 순간에도 어르신은 안가겠다고 고집부리면서 폭력까지 쓸려고 하였지만 어르신이 건강이 너무 좋지않아 저희는 포기하지않고 곳곳하게 병원에 모셔서 치료를 받을 수 있게 노력을 하였습니다.

한달이 되었을까요? 서서히 마음의 문이 열리기 시작한 어르신은 때로는 미소를 보이며 때로는 반갑게 맞이 해주셨습니다. 그리고 단 한번도 저희에게 부탁을 하지 하지않았던 어르신이 부탁을 하기도 하고 본인이 드시고 있는 간식도

“이거 한번 먹어봐 맛있어”라고 하면서 주시기도 하셨습니다.

“이때다 가족분들 정보 좀 한번 물어보자!” 라고 생각이 들어 어르신에게 여러번 물어봤지만 가족분들 얘기 나올때마다 버럭 화를 내시면서 답변을 거부하셨습니다.

가족분들 찾으려고 노력을 했지만 찾을 방법이 나오지 않았고 어떻게 할까 고민하고 있을 당시에 재가복지센터장님이 자녀분들을 방임학대로 신고하게 되었고 학대로 신고하게 되자 노인보호전문기관이 개입하게 되었습니다.

노인보호전문기관과 상의한 결과 어르신 가족관계증명서와 주민등록등본 발급하기로 하였고 공문 지참후 직접 주민센터 방문하셔서 어르신 가족 신분조회 공문 요청에 따른 〈가족관계증명서, 주민등록등본〉 발급 받고 가져갔습니다.

그 결과 부산에서 거주하고 있는 딸을 찾아냈고 연락처도 알아내서 연락을 하였습니다. 건강이 점점 약화가 되어 자주 응급실 왔다갔다 하는 어르신을 요양병원으로 모셔 편안하고 건강이 약화가 되지 않도록 하기 위해 따님에게 어르신에 대한 상황을 설명해드리고 요양병원 갈 수 있도록 도와달라고 정중하게 부탁드렸습니다.

이제까지 단절된 상태에다가 갑자기 뜨끔없이 연락와서 보호자 역할을 해달라고 요청을 해서 기분이 나빠지지 않을까 거절하지 않을까 수백번 수천번 걱정 또 걱정을 하였는데 따님이 흔쾌히 보호자 역할을 해주시겠다고 하시면서

“지금 당장 바로 제주도 가는 비행기 티켓 살테니 요양병원 알아봐주세요”

이런말씀을 하셨는데 얼마나 감사하고 기쁘지 아직도 그 순간을 잊지 못합니다.

## 어르신께서 요양병원 입원하게 되다.

따님이 제주도로 오시마자마자 일사천리로 하나둘씩 풀리기 시작하면서 요양병원 입원진행을 문제 없이 하기 시작했습니다.

저희는 따님과 직접 어르신을 종합병원으로 모셔 신경과 의사 선생님을 만나 요양병원으로 입원할 예정이니 소견서 작성해달라고 부탁 드렸습니다.

소견서 작성후 제주시청 근처쪽에 위치한 00요양병원에서 근무하고 계시는 사회복지사 선생님에게 연락을 드렸습니다

“안녕하세요? 선생님 저희가 사례개입중인 대상자가 있는데 요양병원에 기저질환도 있으시고 치매

도 있으셔서 요양병원 입원을 하셔야 할거 같은데 혹시 소견서를 팩스로 보내드리면 입원이 될지 가능 여부 알 수 있을까요?”

“네! 당연하죠 소견서 보내주시면 병원장님하고 상의해서 결과 나오는데로 전화 드리릴게요 빨리 전송 부탁드립니다~”

전화 종료후 원무과 직원분에게 부탁드려 요양병원으로 소견서를 팩스로 전송 하였습니다. 10분후 00요양병원 사회복지사 선생님으로부터 연락이 왔습니다

“선생님! 병원장님이 입원 가능하다고 하시네요 입원 언제쯤 하는걸로 할까요?”

“오늘 입원을 하는게 좋은데 코로나 검사를 하지 못해서 어쩌죠? 오늘 병원에서 코로나 검사 진행후 집으로 귀가하신다고 하시면 따님분이 혼자서 케어하는게 힘들어서요”

“저희 병원에 격리실이 있는데 자리 한자리가 있어서 거기로 입원시켜달라고 원무과에 말씀드릴게요 그럼 저희병원 오셔서 코로나 검사 진행후 결과 나올때까지 격리실에서 입원 진행하는걸로 하겠습니다”

“아 정말요? 감사합니다 선생님 그럼 출발할 때 연락 드리겠습니다”

00요양병원에서 배려해주신 덕분에 순조롭게 하루동안 집에 모시지 않고 바로 입원할 수 있게 되었으며 저희는 그제서야 안도의 한숨을 내쉬면서 안심을 할 수 있었습니다. 따님은 저희에게 연신 감사하다고 인사를 하시면서 이순간들을 잊지않고 나중에 은혜를 꼭 갚겠다고 하시더라고요.

그렇게 종합병원 엠블런스로 이용하여 대상자분을 모셔 따님과 함께 입원수속을 진행하였고 완료한 후 요양병원 사회복지사 선생님과 병원장님을 찾아뵈어 “잘 부탁드립니다 배려해주셔서 감사합니다” 라고 감사의 인사를 드리며 저희는 따님과 함께 요양병원을 나와서 “이제 어르신 입원을 하셨으니 걱정마시고 마음 편안하게 육지로 가세요 여기까지 오시느라 고생 많으셨고 저희 연락이 갑작스러웠을텐데 거부도 안하시고 긍정적으로 협조적으로 해주셔서 정말 감사합니다.” 라고 따님에게 말씀드리고 마지막 인사를 한 뒤 주민센터로 복귀하였습니다.

### 사례종결 후...

입원해서 한달째되는 시점에 따님께서 전화가 와서는 다시 한번 감사 드리고 대상자분이 병원에서 잘 지내고 있다는 말씀을 하셨습니다.

요양병원에서 장기간으로 입원할 것으로 예상이 되어 사례종결은 하되 모니터링은 종종하겠다라고 말씀을 드리고 전화를 종료 하였습니다.

이 사례를 개입을 해서 종결을 하면서 느낀점이 치매 어르신이라고 해서, 성격이 고약하다고 해서, 사례 관리하기 힘든 어르신이라고 해서 절대로 포기하면 안된다고 생각이 들었고 마음을 열고 천천히 다가가고 정말 진심으로 다가간다면 결국에는 어르신이 마음을 열어주시고 관계가 형성되어 긍정적으로 변화가 일어난다면 사례관리가 어렵지 않구나 라는걸 여러번 느끼게 되었습니다.

이번 사례가 말그대로 “통합복지하나로의 개념과 목표”를 잘 이뤄진 좋은 사례가 아닌가 싶습니다. 재가요양센터장님, 119, 종합병원 및 요양병원 의료진분들, 관리사무실 직원분들, 보호자분 이분들이 하나로 뭉쳤기 때문에 “사람중심, 현장중심, 민관 협업 중심의 통합적으로 지원체계를 구축할 수가 있었고 어르신 중심으로 분절적인 돌봄서비스를 전달함으로써 복지체감도를 증진 시킬 수 있었던 것 같습니다.

## 순환의 굴레속 한계를 극복해 나가는 길

### 첫 만남

최 선생님을 처음 뵈던 때가 떠오른다. 복지사각지대 조사를 위해 가정방문을 하였으며, 조심스럽게 반겨주시던 선생님과 상담을 하면서 경제적으로 어려운 상황과 가정사에 따른 외로운 삶을 살필수 있었다.

그동안 아픈 건강상태로 근로활동을 오래 유지할수 없어도 병원비와 생계를 위해 일용근로를 간간히 해오셨다고 한다. 그러나 코로나19 감염확산으로 실직하여 현재 경제적 어려움이 있음을 호소하셨다. 조심스레 “선생님 지금 상황을 저와 함께 극복하고자 노력해나가면 어떨까요?”라고 여쭙보았다. 최 선생님은 눈시울을 붉히시며 그동안 지내오신 외로운 삶과 내면의 아픔을 어렵게 말씀하시기 시작했다.

최 선생님의 고향은 경기도이며 7남매중 첫째로 평범한 가정속에서 자라오셨다고 한다. 젊은 시절 배우자를 만나 결혼하여 자녀로 3남 1녀를 두었으나 배우자의 경제적 무능함과 시댁과의 갈등으로 막내아들을 출산한지 얼마 안 되었을 무렵 이혼을 하셨다고 한다. 그 후 제주도에서 정착하기까지 가리지 않고 일을 해오시는 동안 고혈압, 고지혈증, 등 만성질환이 생기셨고 감당 해야할 병원비로 인하여 더욱 악착같이 일을 해오셨다고 한다.

세월이 지나고 노년기에 접어들 무렵 직장암 판정을 받으셨다. 큰 수술을 거치치고 치료를 받는 과정에서 의지할 곳 없이 홀로 아픔을 감당해야하는 매우 힘든 시간을 보내셨다고 한다. 그렇게 치료에 전념하며 아픔이 잊혀지실 때 쯤 다시 힘을 내서 구직활동에 열중하던 때에 병원 측으로부터 채장에도 종양이 발견되어 정밀검사가 필요하다는 연락을 받으셨다고 한다. 그동안 홀로서기 위해 노력한 지난 날들이 한순간에 무너지듯 좌절하며 지내고 있을때 동홍동주민센터에서 찾아와 주었다고 한다. 도움의 손길을 건네주어 감사하다며 사례관리에 흔쾌히 동의하셨다.

**“목표를 세운다는 것은 문제해결에 접근할 방법을 탐색하는 것이다.”**

### 〈단기목표〉

- 맞춤형복지급여 신청하여 의료비 혜택 받아보기
- 근로활동을 통한 경제적 어려움 극복하기

### 〈장기목표〉

- 암 투병으로 인한 우울감과 은둔한 생활환경 극복하기
- 이웃주민 분들과 어울리며 대인관계 맺기

사례관리에 들어가기에 앞서 가장 먼저 최 선생님과 나의 목표를 세우는 것이 필요하다고 생각하였다. 초기상담시 최 선생님께서 표현해주신 욕구가 전부 드러나진 않았지만 사례관리자로서 현재 상황에 필요한 복지서비스와 그에 따른 개입방안에 대해 생각해보았으며 사례관리 기간동안 실천할 목표를 정해 보았다. 먼저 우리 동 내부사례회의를 통하여 사례 내용을 공유하고, 제시된 여러 의견을 수합하여 단기적 목표와 장기적 목표로 구분하였다. 목표 설정 후 이를 해결할 방법(자원 등)을 탐색하는 과정이 있었으며, 내부사례회의 결과 동 주민센터만이 아닌 타 기관의 협력이 필요하다고 판단되어 서귀포종합사회복지관에 공동사례관리를 의뢰하기로 하였다.

현재 동흥동에서는 서귀포종합사회복지관과 2020년부터 제주형 통합복지하나로 시범사업을 함께 추진중에 있으며 공동사례관리 활성화를 통하여 읍면동 단위에서 복합적인 욕구를 가진 대상자에게 다양한 지역사회 자원을 연계하고 문제해결에 나설수 있도록 지원하고 있다.

공동사례관리 진행을 위해 민·관 통합사례회의를 개최하여 서귀포종합사회복지관과 함께 최 선생님의 사례에 대해 공유 및 의논하였으며, 복지관 또한 사례관리 개입의 필요성에 대해 공감하였다. 공동사례관리 대상으로 선정하여 사례관리를 함께 진행하기로 하였으며 함께 서비스 제공계획 및 사례관리 개입방안을 도모하였다.

맞춤형복지급여 신청안내 및 일자리 정보제공, 구직활동에 대한 지원은 동흥동주민센터에서 진행하기로 하였다. 일자리 참여를 통해 고용유지 지원 및 사회적 안전망 형성과 더불어 지역주민들과 어울릴 수 있는 환경을 조성하고자 하였다. 또한 오랜 투병 생활로 인한 우울감에 따른 심리치료 지원은 복지관에서 진행되고 있는 ‘행복사랑채’ 사업을 연계하여 적합한 서비스가 이루어질수 있도록 개입하신다고 하셨다. 또한 지속적인 안부확인 및 생필품, 후원물품 지원은 동흥동주민센터와 서귀포종합사회복지관이 협력하여 진행하기로 하였다.

### 희망

먼저 코로나로 인한 구직활동의 장기화와 매번 부담되는 의료비에 대한 경제적인 어려움을 극복하기 위하여 맞춤형복지급여 신청을 도와드렸다. 절차가 복잡하다고 하시어 신청시 필요한 구비서류들을 사전 안내한뒤 기초생활보장 담당 주무관님께 연계하여 신청접수 하였다.

“신청하기 위한 절차가 어렵고 준비해야 할 서류가 많아서 망설였는데 구비서류들을 사전

에 안내해주어서 쉽게 신청할 수 있었어요. 너무 감사합니다”

기대와 다르게 한달 뒤 조사결과 금융재산 환산액 등으로 선정기준액 초과하여 보장 부적합 판정을 받으셨다. 최근 암투병중이라는 근황을 접한 형제분들께서 십시일반 돈을 모아 추후 큰 의료비 지출이 있을 경우 사용할수 있도록 보내준 돈이 있는데 아마 그 돈 때문일 것이라며 부적합 사유에 대해 수궁 하셨다.

“괜찮아요. 아직 젊은데 제가 벌어서 써야죠.”라며 아쉬워 하는 나를 되려 다독여 주셨다.

“그래도 현재 상황에서 의료비를 오롯이 감당하기 벅차실텐데... 보건소에서 암환자 분들에게 의료비를 지원해주는 사업이 있습니다. 한번 신청해보는건 어떠세요?”

“암환자들에게 의료비를 지원해주는 사업도 있나요? 그러한 지원사업이 있는줄도 몰랐네요. 제가 한번 문의해볼게요. 알려줘서 정말 고마워요.”

비록 신청하셨던 맞춤형복지급여 혜택을 받지 못하게 되셨지만 보건소에서 지원되는 암환자 치료비 지원사업을 통해 의료비를 일부 지원 받을수 있게 되었다며 좋은 소식을 추후 전해 주셨다.

서귀포종합사회복지관과의 공동사례관리를 통해 연계한 “행복 사랑채” 사업으로 맞춤형 희망플랜(심리정서, 건강, 영양, 재무 등) 상담 서비스 연계하여 건강상태에 따른 우울감 및 은둔한 생활환경을 탈피하기 위한 노력이 진행되었다. 상담치료를 통하여 우울감도 감소하셨으며 조금씩 안색이 밝아지심이 눈에 띄었다.

무엇보다 지역주민들과 어울리지 못하고 아는 지인이 없어 위급상황시 도움을 요청할 곳이 마땅히 없으셔서 걱정이셨던 과거와 달리 동홍동주민센터 맞춤형복지팀 특화사업인 건강음료 서비스 지원을 통해 주기적인 안부확인이 이루어 졌다. 또한 동홍동 주민센터와 서귀포종합사회복지관이 번갈아가며 각종 생필품 및 식료품 지원을 진행하였다.

“누군가 주기적으로 나의 안부를 확인해준다는 것만으로도 마음에 큰 위안이 되네요. 정말 감사합니다. 따뜻한 도움을 잊지 못할 것이예요. 저 열심히 살고자 하는 의지가 생겼어요.”

## 공감과 신뢰

그동안 뒤편 최 선생님은 의지가 강하신 분이셨다. 암 투병 중에도 검사결과와 치료과정 에 대해 긍정적으로 생각하셨으며 아프셔서 치료를 받으시는 와중에 다시 일을 하고자 열심히 구직활동을 지속하셨다. 항상 삶의 의욕이 넘치는 분이셨다.

신청하신 맞춤형복지급여가 부적합 판정을 받은뒤 더욱 열심히 일을 하고자 의지가 생기셨다며, 매번 공적급여에 의존하기 보다 스스로 경제적인 어려움에 대한 해결방안을 모색하시겠다는 포부에 따라 구직활동에 따른 지원 방안 및 구인정보를 함께 탐색해 나가기로 하였다.

동홍동주민센터 공공근로 사업, 서귀포시니어클럽 노인일자리사업 신청연계 하였으며, 서귀포여성새로일하기센터에서 맞춤형 직업상담 및 취업알선 프로그램에 참여하며 구직활동에 대한 지원을 받으시며 희망을 잃지 않으셨다.

그중 서귀포시니어클럽에서 선생님의 자택에서 가까운 자기주도학습센터에서의 환경미화 일을 선정해주셨으며 덕분에 일자리에 참여하게 되셨다. 일을 하게되며 이웃주민들과 어울리는 시간도 많아지고 고민을 털어놓을수 있을 친구도 생기셨다며 매우 좋아하셨다. 또한 근무 시간도 비교적 짧기에 건강상태를 고려하여 부담되지 않아 다행이라는 근황을 전해주셨다.

## 동행

일을 하기 시작하며 삶의 활력을 되찾으셨다는 말씀과 더불어 밝아지신 최 선생님의 얼굴을 뵈게 되니 뒤늦게나마 도움이 되어 그동안 부족한 사례관리를 실천한 것 같아 팬시리 부끄러우면서 죄송한 두 마음이 공존하였다. 그러나 일자리 참여를 통해 고민을 함께 터놓을수 있는 이웃 주민들과 친구들이 생겼으며 매월 지출되는 고정금액들이 전보다 덜 부담이 되었으며 자신의 문제를 끝까지 함께 고민하며 여러 방안을 알려주어서 많은 도움과 위로가 되었다며 되려 감사인사를 전해주셨다.

“선생님! 제 사례관리가 도움이 되었다니 정말 다행입니다”

“나야말로 어려운 상황속에서 의지할수 있는 분들이 있음에 감사하고 많은 위로가 되었어요. 덕분에 일도 다닐수 있게 되었구요.. 집에서만 생활하며 걱정예 홀로 밤을 지새우던 나를 밖으로 이끌어주어서 고마워요.”

또한 자신의 아픈 상황을 공감해주며 안부를 묻고 집에 찾아와 이야기를 들어주는 말동무가 생기셨다며 일도 하고 이웃주민들과 어울릴수 있어 너무 행복한 일상을 보내고 계시다며 웃으며 소식을 들려주셨다. 근로활동을 통해 사회적 안전망이 형성되었고 활기를 되찾으신 선생님의 모습을 뵈게 될수 있어 안도하였다.

## 소망

이처럼 제주형 통합복지하나로 시범사업은 민·관이 상호협력하여 복지 전달체계를 구축하고 지역주민들의 복지체감도를 증진하는데 목표를 둔다. 이전의 사회보장제도와 돌봄 서비스가 공급자 중심으로 전달됨으로써 한계가 있었다면, 제주형 통합복지하나로 시범사업을 통해 또 하나의 「민·관 협업 플랫폼」을 구축하여 대상자 중심으로 공공과 민간의 복지급여 및 서비스에 대한 정보가 하나로 관리되어 보다 풍부한 맞춤형 복지 서비스를 제공할수 있음에 큰 가치를 둔다.

또한 동홍동의 경우 복지사각지대를 최소화하기 위하여 시범사업 기간동안 위기가구를 상시적으로 발굴하고 다양한 자원과 인적안전망을 활용한 주민주도 돌봄 공동체 환경을 조성하고 있다. 특히 서귀포종합사회복지관과 정책대상자를 선정하여 공동으로 전수조사를 진행하고 있는데, 정책대상자 유형으로는 노인가구, 중·장년층 1인가구, 공적급여 탈락가구, 복지 사각지대 및 기타 위기가구이다. 이를 통해 다양한 욕구를 가진 주민들의 이야기를 직접 듣고 분절되었던 지역사회의 자원들을 하나로 합쳐 정보력의 부재로 복지 혜택을 받지 못하는 지역주민들에게 안내하여 연계 및 제공 하는데 힘을 보태고 있다.

최 선생님께서 삶의 희망을 찾아 새로운 미래를 꿈꾸시듯 제주형 통합복지하나로 시범사업이 지역주민들의 삶 속에 따뜻한 위안으로 기억되기를 바라며 오늘도 한걸음 더 다가가 조심스레 마음의 문을 두드려본다.

통합복지하나로 시범사업 실무협의체  
구성 및 협약식 개최



동홍동↔복지관 종합상담 창구 운영개시



찾아가는 종합상담창구 운영



One-Stop 복지서비스 및 신청방법  
등 공유를 위한 교육 시행



One-Stop 복지서비스 정보제공  
(맞춤형 복지급여 및 복지서비스 신청연계)



맞춤형 보건(건강)서비스 기획 및 연계 제공  
(건강상담 및 서비스 제공)



통합복지하나로 정책대상자 선정 및  
공동조사 시행을 통한 복지사각지대 발굴



민·관 통합사례관리 확대 및 활성화



민·관 정보공유 시스템을 활용한  
공동사례관리 활성화



위기가구 발굴(동홍동지역사회보장협의체 연계)  
및 사례관리 대상자 생필품 지원



## 오랫동안 건강하시고, 어르신과 함께한 시간 행복이었습니다.

2021년 제주통합복지하나로 사업계획에 따라 동홍동 내 거주하는 만 70세 이상 노인 가구를 대상으로 조사를 실시하였다. 먼저 우편물을 보내고 전수조사 거부하는 분이 있을 수도 있으니 연락을 기다리기도 했다.

3월 첫째 주 서귀포종합사회복지관 통합하나로팀과 일정을 잡고 한집 한집 가구 방문하기 시작했다. 다양한 삶을 살아내고 또 살아가고 있는 어르신들을 만나고, 그분들이 힘들고 어려운 것이 무엇이 있을까? 어떤 도움을 원하고 있을까? 하는 생각에 마음이 바빠졌다. 때로는 잘 지내고 있으니 걱정하지 말라고도 하고, 어떤 것이 힘들다고도 하며 삶의 이야기를 꺼내 놓으시기도 한다. 이야기를 듣고 우리는 통합사례회의 하고, 서비스 연계하며 바쁜 시간을 보냈다.

그러던 중 최○○어르신을 만났다. 먼저 어르신 상황을 정리해 본다.

- 노인1인 단독가구(자녀1명, 타지역에 거주중)왕례중인 친척 없음
- 만성질환인 퇴행성관절염, 노인성치매(알츠하이머), 변비, 역류성식도염, 노인성 피부건조증, 요실금, 자력보행이 불편하여 워커 이용하고 있음
- 경로식당에서 주1회(식사) 식품을 받고 있음(코로나19로 인한 식품으로 변경)
- 노인장기요양 5등급(이용할 수 있는 서비스 재가방문요양, 목욕)있으나 이용하고 있는 서비스는 없음

주공아파트 1단지 엘리베이터가 없는 오래된 아파트 2층 어르신 집이다. 집에 들어가는 입구에 짐이 가득한 워커가 한대 서 있다. 초인종 눌러도 대답이 없어 문을 두드린다. 어르신이 누구냐? 그러면서 문을 열어주셨습니다. 저는 동홍주민센터 에서 일하고 있는 ○○○입니다. 잠깐 들어가도 될까요? 어서 들어 와라 하며 반겨주십니다. 작은 거실(마루)겸 주방에 가스렌지, 냉장고와 싱크대가 정리되어 있었고, 주방 옆 베란다에는 세탁기와 장독, 이름 모를 약초 꾸러미가 놓여져 있다.

한쪽 방에는 침대에 이불이 펴있고, 화장대가 놓여 있다. 다른 쪽방에는 두꺼운 겨울 이불이 펴있고 한쪽에는 텔레비전 밑에는 서랍장, 방 입구에 재봉틀이 자리 잡고 있고 베란다에는 오래된 방충망이 어긋나서 문이 방치되어 있다. 바닥에는 화분이 몇 개가 놓여 있고, 빨래 행거가 자리잡고 있어 조금은 어수선한 분위기가 난다. 인사를 하고 앉아 어떻게 잘 지내고 계세요? 안부를 여쭙며 상담을 시작한다. 요즘 약값이 너무 많이 나온다고 하신다. 어르신 약 어디 아파 약 드시고

계세요? 약봉지들을 꺼내며, 약에 대한 설명을 하기 시작하십니다. 과거 수술한 이야기, 위가 좋지 않은 이야기로 시작하여 어르신 삶 이야기를 시작하십니다. 이야기를 듣고 파스를 하나 드리고 다시 방문할 약속을 한다. 며칠 후 약속한 날 다시 방문하기 위하여 가고 있는데 어르신이 왕복 4차 선을 신호 위반하여 워커를 밀며 힘차게 걷고 계신다. 놀란 가슴을 쓰러 내리며 어르신 집으로 향했다. 인사를 드리고 병원에 다녀온 이야기를 듣고, 궁금했던 질문을 먼저 꺼내 본다. “노인장기 요양 등급있는데 요양보호사가 왜 오지 않아요? (벽을 유심히 보니 태그가 붙어 있다.)” 질문을 드렸는데 어르신 대답에 또 한 번 놀란 가슴이 된다. “내 말 들어봐라 아줌마(요양보호사) 두 명이 왔다가. 한 명은 내가 화장실에서 일(대·소변)본 후 화장지 대신에 수건을 만들어 쓰는데, 만들어 놓으면 자꾸 없어져 가져가나고 물어보니까 시침이 떴며 지가 화내며 가버린 후에 다시 오지 않았고, 또 한 명은 화장지를 꺼내 놓으면, 없고, 화장지를 자꾸 가지고 가버리고, 거짓말 해서 오지 못하게 했다.”

혼자 지내시기 적적하지 않으세요? 병원 다니고, 꽃나무, 과일 나무(무화과), 상추심고, 키우며 지낸다고 말씀하십니다. 병원 다닐 때나 밖에 외출할 때 길 건널 때 꼭 횡단보도 이용하시고, 초록색 신호일 때 길 건널 것과 조심해서 다니시라고 당부하고 인사드린 후 방문을 마친다. 주간보호센터 이용하면 좋을 거 같은 생각이 들어서 지인 찬스를 썼다. 평소 알고 지낸 재가노인복지센터 의뢰한 후 시간을 맞추어 함께 어르신 댁에 다시 방문하였다.

반갑게 인사드리고, 재가노인복지센터 직원을 소개해 드렸다. 난 우유나 두유를 먹지 않는데 노인복지관에서 두유 주더라고 먹으라고 하시며 던져 주신다. 재가노인복지센터 직원이 주간보호 이용에 관하여 설명해 드리니 한번 다녀 보고 싶다고 말씀하셨습니다. 통합사례회의를 하여 지원 방향을 잡았다.

- 노인장기요양보험 서귀포센터 문의 및 장기요양등급, 표준이용계획서 변경
- 재가노인복지센터(주간보호)이용 연결
- 입소용건강검진(서귀포의료원), 코로나 19검사(서귀포보건소)
- 서귀포보건소 치매안심센터 연결(치매관리, 요실금펜티지원)
- 건강음료 지원(안부확인 및 정서지원)
- 맞춤형급여 신청(주거급여)
- 취약계층 세탁
- 재가노인복지센터(방문요양)이용 연결
- 주거환경 개선(방충망교체, 안전바 설치)
- 명절(추석) 음식 나누기

- 따뜻한 음식 나누기
- 지역사회 후원물품지원(서귀포종합복지관 후원물품지원)

보호자(아들)와 통화를 하고 허락을 받는 등 모든 준비(주간보호센터 이용)를 마치고 주간보호 센터에 이용계약서 쓰기 위하여 어르신과 동행 방문하였습니다.

프로그램 참여도 하시고 점심 식사도 드시고 잘 지내셨다고 합니다.

처음에는 적응할 시간이 필요하여 월요일부터 금요일까지 이용하셨는데 내가 병원도 가야하고, 시장도 가야하고 할 일이 많다. 말씀하신다 그럼 주3회(월, 수, 금)만 다니시는 건 어때요? 그 래보겠다고 말씀 하시어 센터와 의논하여 조정하였고, 그 중간에 생신을 맞아 생신잔치하고 프로그램도 즐겁게 참여하며 잘 지내고 계신 것 같았다. 하지만 한 달쯤 되었을 때 어르신이 차량 운행 하는데 불만이 있고 본인이 외출하고싶을 때 언제든 나가지 못하고 시간을 맞춰야 하는 것이 힘들 어 토핑 더 못 가겠다고 말씀 하시어 그간의 주간보호 이용 어떻게 했는지 확인해 보았다. 센터에 서 안마의자 이용할 때 동료 어르신과 다툼이 있었고, 집에 귀가하실 때 제일 먼저 내려주지 않는 다고 화를 내기도 하고 등원하면 출입문 잠근다고 화를 내시며 열어줘라 나 집에 갈란다 하며, 직 원과 실랑이도 하며 적응하지 못하고 힘들었다고 한다. 그래도 혹시 모르니 한 1주일 정도 여유를 갖고 기다려 보기도 하고 주간보호 센터 팀장과 함께 방문하여 설득도 해 봤지만 어르신의 생각 이 확고(確固) 하여 서귀포 종합사회복지관 통합하나로 공동사례 담당 직원과 의논하였습니다. 지 역사회에서 오랫동안 안전하게 이웃과 더불어 살아가도록 돕는 것이 무엇이 있을까 고민하였습니 다. 다시 한번 방문요양을연결 해 보기로 하였습니다. 전에 했던 방문요양기관으로 어르신 상황을 잘 알고 있는 기관으로 결정을 하고 다시 시작하였습니다.

재가노인복지센터(예담노인복지) 센터장과 의논하고, 다시 일정을 잡고, 담당할 요양보호사 선 생님과 첫 만남을 가지고, 어르신 좋다고 하였습니다.

현재까지 요양보호사 선생님과 병원 다니고, 시장도 다니고 잘 지내시고 있습니다. 담당 요양보 호사 선생님과 함께 할 수 있는 시간이 비록 하루에 2시간 정도지만 어르신은 함께 할 수 있는 시 간이 좋다고 합니다.

어르신이 오랫동안 살고 계시는 곳 그 동네에서 사람들과 일상의 이야기를 나누고 서로 인사를 하고 서로의 삶의 이야기를 나누며, 삶 그 자체로 살아 낼 수 있었으면 합니다.

최○○어르신께.....

어르신, 안녕하세요! 저는 동흥동 주민센터에서 일하고 있는 한○○입니다. 인사를 하며 어르

신 잠깐 들어가도 될까요? 하며 처음 만났던 날이 생각납니다.

만났던 벌써 6개월이 지나 마무리(끝나는) 날짜가 다가오고, 있다는 사실이 한편으로는 아쉽고 한편으로는 걱정도 되고 조금 복잡하네요!

처음 어르신과 만났던 날 기억이 납니다. 처음에는 막연하게 어떤 서비스를 제공해서 도움을 들 일 수 있을까? 어떡하면, 지금 사는 집에서 일상을 유지 할 수 있을까? 하는 생각에 머리만 바쁘게 어느덧 시간이 이렇게 많이 흘러 지금이 되었습니다... 그동안 더 많이 찾아뵈었어야 했는데 바쁘다는 핑계로 많이 찾아뵈지 못해 아쉽고, 죄송스럽네요.... 그래도 그동안 반갑게 맞아주시고, 4.3 때 죽창에 찔려 남편이 죽고 소도 죽고 무서워 그 마을에서 살지 못하고 타향에 가서 고생했던 이야기, 유복자로 태어난 아들을 홀로 키우며 힘들었던 이야기, 아들이 회사 사장이 되어서 자랑스럽고 기쁘다는 이야기 나누며 서로 친해진 것 같아요!

처음 어르신 댁 가서 얘기 나누고, 주간보호센터 직원들 만나서 이용 상담하고 같이 주간보호센터 가보기도 하고, 프로그램 참여하는 어르신은, 적극적이고, 쾌활한 모습을 보며 한편으로는 안심이고, 좋다는 생각을 하였습니다.

어르신! 이제 저희는 자주 만나지는 못하지만, 오랫동안 기억 할게요!

앞으로도 오랫동안 건강하시고, 긍정적이고 쾌활한 모습 잊지 말고 더 많이 아프지 않고 생활하셨으면 좋겠어요. 비록 짧은 시간이었지만, 어르신은 소중한 인연을 만날 수 있어 행복했고, 우리의 행복한 시간을 기억으로 남길 수 있다는 사실에 저에게 큰 힘이 되네요! 오랫동안 건강하시고, 함께한 시간 행복이었습니다. 사랑합니다.

아라종합사회복지관 김주원 사회복지사

## 돌봄 지원, 비로소 숨을 쉬다.

### “한 지붕 세 할머니”

20년 4월 봄, 아라동 담당 생활지원사가 숨넘어갈 듯 담당자를 찾았습니다. 어느 길가 건물 뒤편에 쪽방이 있는데, 쪽방 할머니를 살펴봐 달란 것입니다.

“아라동에 쪽방이 있어요?”라고 되묻게 되었습니다.

솔직히 말하면 다른 동, 변화가 번두리 다닥다닥 붙은 낡고 오래된 건물에는 쪽방이라 불리는 취약한 주거환경이 있었기에 방문 상담을 몇 번 가 본 적이 있습니다. 그런 곳은 대부분 조금만 걸어 나르면 바닷가, 시장, 상가가 밀집되어 있고 유동 인구도 많았습니다. 도시 화려한 건물이 높을 수록 그들도 있기 마련이니까요.

아라동? 아라동 어느 구역이 화려함, 대비 그런 곳이 있을까 싶었습니다.

“이러니, 저러니.. 방 문을 열면 대소변 지린내로 숨을 못 쉬어요. 걷질 못하니깐! 일어서면서 실수를 해버려요. 먹을만한 것은 하나도 없고, 고혈압도 있는데 약을 먹지 못해서 땅과 나무가 흔들린다고 이불 뒤집어쓰고 계세요. 저러다 돌아가실까 봐 내가 너무 무서워서 그래요.”라며 도움을 요청하였습니다.

“그래요. 그럼 가 봅시다.”

제가 늘 자동차를 타고 운전하며 지나다니던 편도 2차선 길가 상가 뒤편에 있었습니다. 마당이 있고 큰 나무가 있는 자그마한 1층 주택입니다. 그 작은 주택 정면에는 미닫이문이 3곳이 설치되어 있어 3가구인듯합니다. 우측 끝 미닫이문을 여니 역시나 냄새가 코를 자극합니다. 문을 열어보는 제게 할머니가 누구냐고 물었습니다. 그 짧은 순간 대답보다 머무는 환경이 눈에 들어왔습니다.

0.5평이 채 되지 않는 공간에는 가스레인을 둔 주방, 사용하지 않는 듯 물건을 쌓아 둔 세탁기, 가스레인지 앞에 수도꼭지와 하수구, 흐르는 수도물에 젖지 않도록 최대한 구석으로 벗어놓은 낡은 슬리퍼. 둘이 서 있기에는 너무 좁아서 생활지원사는 낯선 저를 설명하고 밖으로 나갔습니다. 설명한 끝에 인사하였습니다.

1.5평이 될까요? 작은 냉장고, 작은 옷장, 폭 150cm 요가 깔려 있어 딱 찼습니다. 미닫이 방 문을 열고 한걸음 내디딘 여유 자리에 앉아 얘기를 나눴습니다.

그나마 양 끝 방은 운이 좋게 창문 딸린 방이라고 했습니다.

3가구 3명의 홀로 어르신이 거주하는 줄 알았지만, 이 작은 주택은 3가구가 아닌 뒤편으로 공실 상태인 3가구가 더 있다고 했습니다. 양철지붕이라 여름에는 낮 동안 열기를 받아 두었다가 저녁 무렵부터 열을 품기에 비닐하우스처럼 폭폭 찌다는 이 집에 12년째 살고 있다고 했습니다.

젊은 시절 깔끔한 성품이셨던지 누렇게 뜨고 너덜대는 벽지와 장판 대비 세간살이는 널브러짐 없이 깔끔하게 정리되어 있었습니다. 가스레인지 주변에는 떨어진 음식 찌꺼기 없이 스테인리스가 반짝거리기까지 합니다. 낡은 요와 이불은 아무래도 여러 번 되풀이 세탁해야 땀물이 빠질 것

같지만 여러 번 세탁하면 너덜거려서 버려야 할 것 같습니다. 할머니는 서글서글한 성품인지 줄곧 웃으며 말씀하셨습니다.

그날 첫 방문 이후 3, 4일에 한 번씩 찾아뵈었습니다. 제가 궁금해했던 이유와 원인을 서서히 알아야 했습니다.

할머니는 초기 치매로 인해 과거 자신을 회상하면서도 일관성 없이 동문서답하기 일쑤였습니다. 오로지 고스톱, ‘화투’만을 치자고 합니다.

옆에 계시던 끝 방 할머니가 말씀하시길 할머니 셋은 하루 만나질 재미 화투를 친다고 합니다.

무료한 일상에 특별한 일이 없기에 10원짜리 동전을 서로 주거나 받거나 매일같이 모여 화투를 친다고 합니다. 일반적인 대화는 잘 안 되지만 화투패만 잡으면 신통하게도 숫자계산, 돈 계산을 잘한다고 하였습니다.

그래서 그런지 건물 좌측 끝방 할머니가 나서서 일부 사연을 말씀해 주시면 할머니는 추임새를 넣듯 말씀하셨습니다.

십수 년을 한 지붕 세 가족으로 살아서 그런지 모르는 것이 없었습니다.

대소변 지린내의 이유는 마당 끝에 있는 재래식 화장실까지 걸어가야 하는 어려움, 구부린 자세로 이용하기에는 신체적 불편함이 컸습니다.

젊은 시절 아이를 낳고 당시 흔치 않은 자동차에 치이고 흔치 않은 병원에 갈 수가 없었기에 다친 무릎을 두고 생계를 잇다 보니 지금은 마른 다리에 무릎 관절만 부어 있었습니다.

화장실까지 걸어가기도 그곳에서 여유를 두며 자세를 취하기도 괴로운 일이었고 무엇보다 치매 증세로 생리현상까지 잊어버린다는 것입니다.

할머니는 초혼에 낳은 딸을 데리고 아들 한 명 있는 집으로 재혼을 하여 6명의 자녀를 더 낳았다고 하였습니다. 전처의 자녀와는 인연을 끊었고 나머지 7명 자녀 대부분 자신 삶이 어렵기에 연락 끊긴 지 오래된다고 하였습니다. 자신이 해준 것이 없기에 바랄 이유도 없다며 이해하셨습니다.

할머니는 작년(2019)까지 공공근로를 하면서 집세(년 180만)를 모을 수 있었는데 그래도 모자라서 자녀들이 돈을 모아 도와줬다며, 겨우 모아 손에 쥐여준 15만원을 자랑스럽게 말하셨습니다.

그나마 8남매 중 7번째 딸이 유일하게 연락하며 지내는 자녀라고 하였으며 잘산다며 매우 부듯하게 말씀하셨습니다. 끝 방 할머니가 말하길 그 딸은 기초연금이 통장으로 입금될 무렵이면 어김없이 나타난다고 빈정대듯 말하셨습니다.



#### “나쁜 딸”

생활지원사가 종종 7번째 딸에게 전화를 취하여 할머니의 상태를 전해드리다고 하였습니다.

생활지원사의 말을 빌리면 곧 숨이 넘어갈 듯한 얘기를 전해도 딸은 언제나 무덤덤하다고 하였습니다.

그나마 찾아오는 7번째 딸은 남편과 같이 신제주에서 00도·소매업을 운영하는 부자라고 하였습니다.

그러면서 매월 연금 나오는 날만 어김없이 찾아와 통장의 돈을 찾는다고 하였습니다.

“딸이 오면 뭘 하는데요?”라고 물었습니다.

딸은 자신의 어머니를 씻기거나, 옷과 이불을 빨아주거나 음식 조리를 하는 것이 아니라 그 달의 연금을 모조리 찾아 마트에 가서 이것저것 잔뜩 사 들고 와서 냉장고를 채우고 이웃 할머니들에게도 인심을 쓴다고 하였습니다. 벌이 없이 없는 돈을 아껴 써도 시원치 않는데 하루 한 번에 다 써버리는 딸의 모습은 결코 좋아 보이지 않는 것 같았습니다.

기초연금 지급일에 맞춰 딱 찬 냉장고는 며칠 안 가 텅텅 비게 됩니다. 그래서 가스레인지 주변, 식기들이 깔끔한 이유는 조리해서 먹을만한 먹거리가 없었기 때문입니다.

생활지원사가 담당자에게 할머니가 이상하다고 하였습니다. 머리가 아프다며 이불을 뒤집어쓰고, 땅이 흔들리고, 나무가 괴물처럼 보인다고 하였습니다. 두통, 어지럼증, 시력장애, 이명 등 고혈압 증세를 보여 딸에게 전화하였고 병원 진료를 즉시 받아보도록 전달했다고 합니다.

“알았어요. 내일 오후에나 가 볼게요.”라며 무덤덤하더랍니다.

얼마 지나 딸과 통화하게 되었습니다. 상냥하게 제주도 사투리를 쓰며 전화를 받습니다.

아마 할머니 딸이어서 그런가 봅니다. 할머니의 치매와 고혈압, 무릎에 대해 어떻게 생각하는지 물었습니다.

대화 중 깊은 한숨을 쉬며 “병원에도 데려가 봤고…. 약을 타다 잘 먹으라고 얘기해도 치매 때문에 잘하지 못해요. 저도 일이 있어서…….”라며 얼버무리리 듯 이해할 수 없는 이야기를 하였습니다. 치매 검사 여부를 물었더니 치매 검사를 받아본 적은 없으나 치매 같다고 하였습니다.

그 후에도 딸을 두어 번 만나려고 시도하였으나 약속된 시간과 달리 나타나 만날 수가 없었으며 자신의 바쁜 일정에 따른 사정을 얘기하며 미안하다고만 하였습니다.

정말 나쁘다는 생각이 들었습니다.

### ‘그랬구나’

고혈압 증세를 보이는 할머니의 괴물 타령, 생활지원사의 염려를 차일피일 지켜만 보고 있을 일이 아니었습니다.

5월 15일쯤 <제주시치매안심센터>로 전화를 하여 할머니에 대한 방문간호 이력, 치매검사 여부 등을 살폈으나 19년 방문 간호시 별다른 특이사항이 없었다고 합니다. 할머니의 증세 및 상황을 전하자 당일 의사진료 포함 치매검사를 진행할 수 있도록 예약 일정을 잡게 되었습니다.

2020년 5월 21일 7차 공동사례회의를 통해 대상자가 처한 상황에 대해 지원 방안을 논의했고 딸의 재산소득으로 인해 사회보장급여 중 주거급여라도 받을 수 있도록 우선 진행하였으며, 5월 29일 장기요양인정 신청서를 제출하였습니다.

최근 코로나19로 대상자 실태 파악을 위한 방문조사가 수개월 걸린다고 해서 하루라도 빨리 넣는 것이 상책이었습니다.

담당자는 그간 딸에게 치매검사를 받을 수 있도록 안내도 해보았고 할머니의 (고혈압)증세, 치매로 인한 생활 전반 사항 등 자식으로서 살펴볼길 몇 차례 당부하였지만 이행하려 하는 모습을 볼 수가 없었습니다.

“5월 28일 0시까지 어머니를 모시고 제주보건소에 위치한 제주치매안심센터로 오세요. 남인 제가 모시고 갈 수 있지만, 딸이라면 어머니한테 그 정도는 할 수 있잖아요!”라고 강하게 전했습니다.

5월 28일 0시, 먼저 가서 치매안심센터 담당 실무자에게 감사 인사를 하던 중 딸은 어머니를 모시고 왔습니다. 모시고 나오려니 대충이라도 씻기려다 늦었다며 미안해하였습니다.

할머니가 치매검사를 받는 동안 딸과 이야기를 나눴습니다.

‘엄청나게 잘 산다면서, 도대체 왜 신경을 못 쓰는 것인지...’

“옆집 할머니들이 따님 남편이랑 00운영 하면서 잘사신다고.... 하던데~!” 라는 물음에 딸은 미소 띤 얼굴로 어렵게 말하였습니다.

자녀 셋을 낳고 사는 동안 술과 폭력에 시달려 이혼했다고 합니다. 아이 셋과 살아보려고 다닌 일을 통해 현재 남편을 만났고 재혼을 하여 몇 해 전 4번째 아이를 낳았다고 하였습니다.

낮 동안 00을 운영하는 남편 일을 거들기에 잠시나마 틈내기란 어렵거니와 오후 들면 어려운 틈을 내 귀가한 아이들 뒤치다꺼리를 한다고 하였습니다. 전 남편의 아이들과 아라동 어머니를 돌보는 일은 무엇으로든 쉽지 않다고, 아닌 말로 숨죽이며 눈치로 산다고 하였습니다. 7형제들 모두 어렵기에 어머니와 같이 살려고 하는 형제도 없고 경제적으로 보탬이 될 여력도 못 된다고 하였습니다.

그러다 작년 가을 자신이 여성암에 걸린 것을 알게 되었고 현 남편에게 말 꺼내기가 두렵다며 항암치료는커녕 암 상태 확인과 약 처방을 받는 정도라고 하였습니다.

사랑은 내리사랑이라고, 번듯한 친정 부모형제가 있는 것도 아니고 암에 걸린 자신이 잘못되기도 하면 전남편의 아이셋은 어떻게 되는지 망막한 생각에 쪽방 어머니는 생각할 겨를이 없다고 하였습니다.

남들은 아이셋을 데리고 00운영하는 남자 만나서 경제력이 있는 줄 알지만, 오히려 아이 셋을 양육하기에 심리적 부담은 크다고 하였습니다.

전 남편의 아이들, 치매에 걸린 가난한 어머니, 암에 걸린 자신을 생각하면 머리가 하얘진다고 막말로 어머니가 돌아가셨으면 할 때도 있다고 하였습니다.

자기가 틈틈이 살퍼볼 겨를도 없고 치매 걸린 어머니가 찬거리를 사러 마트에 갈 수도 없기에 연금이 나오면 한꺼번에 물건을 사다 쟁여두듯 놔두고 옆집 할머니들에게 자신 대신 잘 부탁드린다는 의미에서 그렇게 대접해 드릴 수밖에 없다고 합니다.

고혈압 또한 약 처방을 받아 두면 치매 때문에 한 번에 다 먹어버리기에 이리지도 저리지도 못 하겠다며 그저 미안하고 죄송하단 말만 되풀이하하였습니다.

그렇게 웃으며 미소로 시작한 말은 코맹맹이 되도록 눈물 흘린 뒤에 마쳤습니다.

물랐을 땐 참 나쁜 딸이라 여겼으나 딸의 입장을 듣고 보니 이해 못 할 상황도 아니었습니다. 담당자 또한 결혼과 아이, 혼자서 사시는 어머니가 계시기에 이해할 수 있다고 하였습니다.

“후~~ 제가 찾아보고 도움 될만한 사항 알아볼게요. 대신 보호자 관련 필요한 부분이 생기면 재 까닥 해주셔야 합니다.” 무엇으로든 어머니를 위하는 길이 딸의 망막함에 도움이 되겠구나 싶었기에 도움 길을 찾아보겠다며 말을 하게 되었습니다.

## 변화

치매검사 이후 할머니는 딸과 동행하여 제주대학교병원 정밀검사를 받기로 하였습니다.

장기요양인정신청서 제출 후 방문 재촉하듯 확인 전화를 넣었습니다. 얼마 안 있어 현장 실태조사가 이뤄졌고 대상자 조사 시 딸 대신 담당자가 입회하였습니다. 다행스럽게도 6월 중순부터 요양보호서비스를 받게 되었습니다.

요양보호서비스를 받게 되면서 너무 많은 변화가 찾아왔습니다.

여러 날 동안 빨랫줄에 온갖 빨래가 널려 있었고 요양보호사는 개인적으로 집에서 마련해온 정성 담긴 음식으로 대접도 하였습니다.

딸 대신 요양보호사는 상황에 따라 필요한 식재료를 사다 채우자 딸은 그만큼의 비용을 계좌이체 해주었습니다. 무엇보다 고혈압과 치매약을 처방받았고 요양보호사 편에 규칙적으로 복용할 수 있도록 관리를 부탁하게 되었습니다. 펄럭대는 빨랫줄 밑 평상에 앉아 요양보호사와 할머니는 화투를 칩니다.

담당자는 재가요양서비스 개시 후 할머니의 가정방문을 자제하게 되었습니다. 시시콜콜 관여하게 될까 조심스러웠습니다. 7월 초 방문했을 때 놀라보게 환경이 달라졌습니다. 너털대던 벽지와 장판이 교체되고 주방 페인트가 새롭게 칠해져 있었습니다. 목은 때가 잔뜩 내려앉은 듯자리가 치워지고 새 카펫이 깔렸습니다. 귀키하던 곰팡내, 대소변 지린내조차 사라졌습니다.

딸에게 전화로 간간 소식을 물어보려 했으나 복지관으로 방문을 하였습니다.

직접 복지관에 방문하여 고맙단 말 한마디 하고 싶었다고 하였습니다.

요양보호사 보기도 창피하고 부탁만 하는 미안함에 주말 동안 손수 주방 페인트도 칠하고 이래저래 손을 봤다는 것입니다. 또한, 자신의 암과 관련해서 현 남편에게 얘기하였고 항암치료를 위해 서울 모처 병원으로 통원치료하게 되었다고 하였습니다.

어머니 돌봄 걱정이 사라지고 나니 자신 건강을 살피게 되었고 그렇게 입게만 보였던 어머니의 거주 환경이 눈에 들어오고 마음 쓸 여유가 생겼다고 하였습니다.

관심을 통한 지원이 큰 힘이 되었다니 기쁘다고 하였습니다. 담당자는 한 가지 더 안내하였습니다.

지난 5월 말 신청 접수한 주거급여가 7월부터 지원예정으로 어머니 집값에 대한 부담을 덜라고 전하였습니다. 딸은 눈물 그렁그렁한 채 깊은 한숨을 내쉬며 담당자에게 말하였습니다.

“그동안 너무 힘들었어요. 내가 무슨 죄를 지었길래 나는 이렇게 사나 싶기도 했고, 스트레스가 심했거든요. 머리가 터질 듯 답답함... 선생님 만나서 너무 다행입니다. 정말 고맙습니다. 이제야 숨 쉴 수 있을 것 같아요. 마음이 편해졌어요.”

“병은 소문을 내야 낫는다고 합니다. 힘든 게 있었으면 혼자 알지 말고 소문을 냐어야죠. (웃음) 그래야 그 힘든 걸 알아주지! 뭐, 건강해져서 어머니 잘 챙기셔야죠!. 잘 챙기나 못 챙기나 살펴볼 겁니다.”

담당자가 미안할 만큼 연신 고맙다는 인사를 하였습니다. 그저 관심을 두고 복지자원을 찾아 연계해주었을 뿐인데 딸의 목을 옥죄었던 것을 풀어준 것처럼 그저 제게 감사하다고 하였습니다.

‘내가 딸의 입장이었으면 나는 과연 어땠을까?’ 돌아서는 딸의 뒷모습을 보며 잠시 생각하게 되었습니다.

## “나, 자신을 챙기는 삶을 살아볼게요.”

### [첫 만남]

따뜻한 햇볕이 비추고 부드러운 바람이 부는 5월 어느 날이었다. ‘유기동물을 보호하느라 자신을 돌볼 여력이 없는 이웃이 있어요.’라며 방문상담 의뢰가 들어왔다. 주소를 받아들고 비포장도로를 지나 좁은 하천 위 다리를 건너 공터에 주차했다. 주민센터 주무관, 좋은이웃들 담당자, 통합복지하나로 담당자와 함께 만나기로 약속한 진희씨(가명)를 기다렸다. 공터에는 개 서너 마리가 있었고 낯선 이의 방문을 경계하는 듯 우리를 보고 시끄럽게 짖어대기 시작했다. 잠시 후 공터 뒤편의 낮은 언덕에서 모자를 푹 눌러 쓴 채로 내려오는 진희씨를 처음 보았다.

진희씨의 첫인상은 동물의 털과 흙 등으로 오염된 옷을 입고 있었고 씻을 겨를 없이 하루하루 버티며 사는 듯한 모습이었다. 그리고 도움을 주려 방문한 우리와 거리를 두며 경계심을 보였다. 계속 짖고 있던 개들을 진정시키며 우리를 언덕 위의 또 다른 공간으로 이끌었다.

짧은 비탈길을 올라 주위를 둘러보니 비를 피할만한 공간이라고 동물들이 지내는 넓은 공터 한 구석에 위치한 컨테이너 두 동이 전부였다. 어떤 공간에서 어떻게 지내는지 궁금한 마음에 컨테이너 안에서 이야기를 나눠도 될지 몰었지만, 그곳은 아픈 고양이들과 개들이 지내는 곳이라고 하며 야외 평상으로 우리를 안내했다.

“숙식은 어디서 해결하고 계세요?”

나의 질문에 소음과 분뇨 냄새로 인해 주위에서 민원이 들어와 작년에 자신이 생활하던 공간을 철거했다고 하였다. 그래서 지금은 차에서 잠을 자거나 컨테이너에서 고양이들과 함께 지내는 중이라고 했다.

“제가 돌보는 개와 고양이가 100마리 정도 있는데 대부분 나이가 들어 아픈 곳이 많아요. 수액도 교체해줘야 하고… 밤사이에 애들이 잘못될까 봐 자리를 비우지 못해요.”

후원을 받으면 동물 보호 활동이 조금 더 수월하지 않을까 물었다. 돌아온 답은 단칼에 거절. 이유는 말하지 않았지만 절대 후원을 받지 않겠다고 했다. 그러면서 몇 년 전까지만 해도 유기동물 보호 활동을 함께 하던 지인들이 있었지만 하나, 둘 떠나고 지금은 혼자 동물들을 돌본다며 씩씩한 듯 엷은 미소를 지어 보였다.

“혼자 돌보는 일이 너무 힘들지만 지금 함께하는 아이들이 무지개다리 건널 때까지는 책임질 거예요.”

강한 어조로 말하는 모습을 보고 유기동물 보호에 대한 신념과 의지를 느낄 수 있었다. 그런 진희씨에게 작은 도움이라도 주고 싶었다. 조금 더 욕심을 낸다면 동물보다 자신에게 집중한 삶을 살 수 있기를 바랐다.

“어떤 점이 가장 어려우신가요? 제가 어떤 부분을 도와드리면 힘이 될까요?”

“글쎄요…”라고 하며 선뜻 말을 꺼내지 못하다 이내 입을 열었다.

“지금은 새벽에 신문 배달을 하고 있는데 낮에 일을 더 할 수 있으면 좋겠어요.”라며 일자리를 알아봐 줄 수 있냐고 물어왔다.

그 말을 듣고 조금 놀랐다. 나는 지별만한 공간을 확보하는 것이 가장 시급하다고 생각했기 때문이었다. 거주지 마련은 사례관리를 실천하면서 조금 더 관계를 형성한 뒤에 얘기해봐야겠다고 생각했다.

진희씨는 동물들 병원비가 많이 들고 사료를 구매하느라 매월 지출하는 돈이 많다고 하며 거둬 일자리를 알아봐 달라고 부탁했다.

### **[이력서 제출해보시겠어요?]**

대면 상담 이후 전화 상담을 이어갔다. 식사와 같은 일상생활 유지, 고용, 주거, 그리고 동물이 아닌 자신에게 조금 더 집중하는 삶을 살 수 있게 방향을 잡고 사례관리 실천계획을 세우기로 했다. 진희씨는 일자리가 가장 먼저라고 했고, 나는 식사와 주거문제가 가장 시급해 보였다. 진희씨와 나는 이야기를 토대로 5차 공동사례회의를 통해 [고용-일상생활 유지-주거] 영역을 지원하기로 서비스제공계획을 수립했다.

며칠 후 다시 전화를 걸었다. 마침 복지관에서 공항공사 일자리창출사업 신청접수 기간이라 접수 의사를 물어보기 위해서였다. 어떤 업무를 하는지, 근무시간과 형태에 대해 설명하자 잠시 고민하더니 “이력서 내볼게요. 그런데 이력서 써본 지가 너무 오래돼서… 작성하는 것을 도와줄 수 있을까요?”라고 말하며 조심스럽게 부탁해왔다.

흔쾌히 도와드리겠다고 복지관으로 방문해줄길 요청하고 약속일정을 잡았다. 기다리는 동안 나는 동물들을 신경 쓰느라 제대로 식사를 챙겨 먹지 못하고 있을 진희씨에게 줄 식품꾸러미를 준비해줬다.

약속한 날이 되어 복지관으로 찾아온 진희씨의 이력서 작성을 돕고 준비한 식품꾸러미를 건네며 식사 잘 챙기라는 말을 함께 전했다. 고맙다고 말하는 진희씨에게 면접준비 잘 하길 당부하고 좋은 결과 있길 바란다며 응원하였다.

이력서 제출 이후 서류심사, 면접을 거쳐 최종 합격하였고 6월 1일부터 지역주민 돌봄 관련 업무를 시작하게 되었다.

신경이 예민하고 옷차림 등의 자기관리를 할 여력이 없어 보이던 진희씨의 첫인상이 기억났다. 그 때문에 많은 사람을 대하는 일을 시작하게 되면 부담이 되지는 않을까 걱정하기도 했었다. 하지만 나의 우려와는 달리 막상 일을 시작하니 단정한 차림으로 출근하고 지역주민들과도 잘 지낸다는 소식을 일자리창출사업 담당자에게 전해 듣게 되었다.

### [동물보다 진희씨가 먼저.]

위기구호비 지원 대상으로 진희씨가 선정되었다며 첫 방문을 함께 했던 좋은이웃들 담당자가 알려왔다. 나는 담당자에게 감사의 말을 전하고 전화를 걸어 진희씨와 만남을 약속했다.

복지관에서 진희씨를 만나 이야기를 나누었다.

“요즘 어떻게 지내세요? 식사는 잘하고 계시죠?”

건어 올린 옷 소매 아래로 보이는 손목과 팔이 첫 만남 때보다 더 야위어 보였다. 나는 진희씨의 건강상태가 걱정되어 항상 밥을 잘 챙겨 먹는지 숙제 검사하듯 묻곤 했다.

“애들 상태 살피고 사료 주고…. 그러다 보면 시간이 부족해 쫓기듯 컵라면 같은 거로 대충 먹고 있어요.”

“솔직히 말씀드리면 저는 개나 고양이들보다 진희씨가 어떻게 지내시는지, 아픈 곳은 없으신지 궁금하고 걱정이예요. 동물보다 자신을 먼저 챙기셨으면 좋겠어요.”

나에겐 동물들보다 진희씨의 안위가 더 중요하다는 것을, 누군가가 자신의 삶을 걱정하고 있다는 것을 알게 해주고 싶었다. 이런 내 마음이 조금이나마 전해진 걸까. 진희씨는 눈물을 글썽거리며 말했다.

“지금 당장 상황이 좋아지진 않겠지만 이것만으로도 충분히 감사해요. 취직하고 나서부터 좋은 일만 생기는 것 같아요. 좋은 복지사님들도 만나고….”

“또 한 가지 좋은 일이 생겼어요!! 진희씨가 위기구호비 지원 대상으로 선정되었어요. 50만 원을 쓸 수 있는데 어떻게 사용할지 생각해보실래요? 단, 동물들을 위해서 쓰시는 건 안 돼요. 생필품이나 식품같이 진희씨에게 필요한 물건을 구매하셔야 해요.”

잠시 고민하다가 조심스럽게 말했다.

“사료가 제일 필요하긴 한데요…. 조금 더 생각하고 적어볼게요. 감사합니다. 복지사님.”

며칠 뒤 위기구호비 집행을 위해 좋은이웃들 담당자, 진희씨와 함께 마트에 갔다. 내 기분 탓이었을까. 구매할 목록이 적힌 쪽지를 보며 물건을 고르러 여기저기 바쁘게 돌아다니는 모습이 아이처럼 신나 보였다.

진희씨가 일을 시작하면서부터, 주로 업무 시작 전이나 후에 복지관에서 상담을 진행하곤 했다.

지역주민 돌봄 업무 계약 기간이 내년 4월까지라 그 이후의 계획을 세워보는 건 어떨지 이야기를 나눴다. 장애인 활동지원사나 요양보호사, 생활지원사 등 해보고 싶은 일이 있는지, 있다면 교육비를 지원해드릴 수 있으니 도전해보자고 하였다. 진희씨는 그렇지 않아도 고민하고 있었는데 매번 이렇게 큰 도움을 주시니 너무 죄송하다고 하였다.

“죄송하긴요. 저희가 할 수 있는 한 최선을 다할 테니 진희씨도 함께 미래를 위해 최선을 다해주세요.”

“정말 고맙습니다… 요양보호사는 200시간이 넘는 교육을 받아야 해서 아무래도 지금 제 상황에선 무리인 것 같아요. 장애인 활동지원사는 어떤가요?”

장애인 활동지원사는 1주일간 교육을 받아야 하고, 교육일정 기간의 업무는 회사 측에서 편의를 봐주시기로 했다고 전했다.

진희씨는 며칠간 고민하다가 지금은 때가 아닌 것 같다고 하며 교육을 받지 않겠다고 했다. 그 이후에도 나는 교육, 주거 정보를 여러 차례 제공하며 지원 의사를 밝혔지만, 그때마다 여러 가지 이유를 대며 거절했다. 일자리 관련 기관방문도 함께하자고 몇 차례 권유하며 일정을 잡았지만, 방문 당일 확인 전화를 하면 사정이 생겨 가지 못하겠다고 하여 결국엔 가지 못했다. 여기저기 물어가며 정보를 찾아보고 도와주겠다고 해도 매번 거절하니 맥이 빠졌다. 아직도 자신보다 동물들이 먼저인 걸까. 그래도 포기할 수는 없었다.

어느 날, 업무를 준비하는 진희씨의 얼굴에 피곤한 기색이 역력해 보였다.

“요즘 많이 피곤해 보이세요. 어려운 점 있으시면 저에게 말씀해주세요. 겨울이라 날씨가 추워져서 생활은 잘 하고 계시는지 걱정이 됩니다.”

“편하게 잠을 못 자서 그런 것 같아요. 기온이 떨어져서 그렇기도 하고요. 추워서 몸을 웅크리게 되니까 몸이 계속 긴장하고 있어 컨디션이 좋지 않은 것 같아요. 올겨울은 유독 더 추운 것 같아 지낼만한 집을 찾아봐야겠어요.”

사례관리 초반부터 여러 차례 거주지 마련을 권유했지만, 경제적인 이유로 번번이 거절하던 진희씨가 먼저 말을 꺼냈다.

“전에는 아이들(유기동물)이 아프면 병원 치료를 했었는데 요즘엔 병원에 가지 않고 있어요. 생명을 연장해가며 돌보는 것이 아이들에게도 힘든 일일 것 같아 순리를 따르려고요.”

그렇게 생각을 정리하기까지 얼마나 힘이 들었는지, 마음이 좋지 않으실 것 같다고 얘기하자 진희씨는 놀랍게도 이렇게 말했다.

“내가 먼저 살아야 하니깐요…”

그동안 이야기를 나눌 때마다 자신의 삶을 먼저 생각해보길 강조했지만 언제나 동물들이 먼저라던 진희씨였다. 그래서 그 말이 더 반가웠다.

### [노후 준비의 계기, 돌봄 업무]

20.4월 계약만료를 얼마 남겨두지 않고 진희씨는 갑작스레 개인적인 일로 그만두게 되었다. 일을 그만두게 되며 소득이 끊기게 되자 계획하였던 주거지 이전 또한 자연스럽게 무산되어버렸다.

진희씨 마지막 출근 일, 아마도 몇 개월간 변화된 마음을 털어놓는 듯 말을 했다.

“노후에 대한 준비나 나에 대해 생각해 볼 수 있는 계기가 없었는데 이 일을 하며 많은 걸 느끼게 됐어요. 이곳의 몇몇 안타까운 주민들도 젊은 시절은 열정적으로 살았을 텐데… 현재 생활하

는 모습을 보고 노후의 나를 살피고 생각해보게 해줬어요. 내가 안타깝게 바라본 그들 모습 속에 나 또한 있었는지 몰라요.

이 일을 하지 않았다면 아마도 병든 동물을 고쳐가며 돌봄을 계속 이어나가려고 고집을 부렸겠지요…. 제 외골수 신념이 결코 정답이 아니라는 걸 이제야 알게 되었어요. 깨우쳐주신 복지사님과 관계자분들께 너무 고마워요. 남은 50마리 동물 보호가 끝나면 저를 먼저 생각하는 삶을 살아 보려고요.”

진희씨에게 오랜만에 전화를 했다.

“복지사님, 잘 지내고 계시죠? 먼저 연락 드려야지…, 생각했는데 정신없이 바빠서 못했네요.”

“잘 지내고 있어요. 건강은 좋아지셨어요?”

진희씨는 요즘 주민센터 공공근로에 참여하며 꾸준히 근로 활동을 이어가고 있다. 주민센터에서 주 1회 밀반찬 서비스를 연계해드리고 복지관에서는 체납된 건강보험료 지원, 비정기적으로 물품전달도 계속하고 있다. 물론 대면, 전화 상담도 계속하고 있다. 이전에 여러 차례 권유했지만, 번번이 거절했던 자격증 관련 교육이나 국민취업지원제도에 대해 먼저 복지관으로 전화해서 방법을 알려달라고 하기도 했다.

거주지 마련을 위한 집세 지원 의사를 재차 전했다. 진희씨는 방을 구해도 지원받은 만큼 활용할 수 없을 것 같다고 사양하며 자신에게 지원할 지원금으로 더 힘든 상황에 처한 사람을 도와주라고 했다. 그리고 자신은 유기동물 보호 활동의 끝이 보이니 거주지 마련은 그 이후가 좋겠다고 하였다.

“유기동물 보호 활동은 언제까지로 예상하고 계세요?”

“1년에서 길어도 2년이면 마무리될 것 같아요. 그동안 복지관이나 주민센터에서 도와주셔서 지금은 식사도 잘 챙겨 먹고 있고 꾸준히 일도 다니고 있으니 상황이 많이 좋아졌죠. 그동안 복지사님께서 저에게 늘 말씀하셨던 것처럼 동물들보다 제가 먼저인 삶을 살 수 있도록 지금은 그 시작을 준비하는 과정이라고 생각해요.”

진희씨는 지역주민 돌봄 일을 하며 어르신들의 안부를 묻고 그들의 이야기를 듣다 보니 자신의 노후를 생각해보고 준비하게 됐다고 하였다. 그동안 유기동물을 보호하느라 본인은 생각할 겨를이 없었는데 그런 자신을 설득하고 도와주어 고맙다고 하였다. 복지관에서 주민 돌봄 일을 한 것이 삶의 전환점이 되었다고 하며 그동안 자신을 도와준 많은 기관 담당자들 덕분이라고, 그분들께 자신을 대신하여 고맙다는 인사를 꼭 전해달라고 하였다.

유기동물 보호에 집중하는 삶에서 자신을 먼저 챙기는 삶을 생각하게 될 때까지…. 도와주신 연계기관 담당자들뿐만 아니라 변화된 마음을 보여준 진희씨에게도 감사의 마음을 전한다.

아라종합사회복지관 이성은 사회복지사

## 소통과 공감 그리고 신뢰

2020년 9월 25일 그날 최 선생님과 의 첫 만남이었습니다.

또한, 아라종합사회복지관 통합복지팀으로의 첫 출근날이기도 하였기에 그 우연한 첫 만남을 아직도 생생하게 기억하고 있습니다.

추석을 맞이하여 취약계층을 대상으로 추석 '情' 나눔 김치 지원사업을 진행하였고, 복지관 선생님들과 함께 오전부터 분주히 김치를 버무리고, 포장하고 구역별 대상자를 나누어 배달하는 등 온종일 정신이 없었던 그런 날이기도 했습니다.

출근 첫날이었기에 통합복지팀 팀장님과 함께 김치 배달을 다니게 되었고, 배달하러 다니며 통합복지하나라 시범사업에 관한 이야기, 김치를 전달해줄 대상자의 상황 등 업무에 관한 여러 가지 이야기들을 전해 들을 수 있었습니다. 그러던 중 제주대학교 인근 한 원룸에 멈추게 되었고, 정성스레 포장한 10kg짜리 김치 한 박스를 들고 팀장님을 따라나섰습니다.

“똑똑똑~ 계세요!~ 계세요!~ 아라종합사회복지관에서 왔습니다.” 몇 번을 불러도 대답이 없었습니다. 들고 간 김치를 어떻게 전달해야 할지 고민하던 그때 맞은편 현관문이 열리며 “무슨 일 때문에 그러세요? 그 집 세입자 개인적인 일 때문에 며칠 집에 없을 겁니다.”라며 누군가 대답해 주었습니다.

깜마른 체구에 날카로운 인상, 그리고 통명스러운 말투 그것이 제가 처음 본 최 선생님의 첫인상이었습니다. “아!! 그런가요. 저희는 아라종합사회복지관에서 나왔습니다. 추석을 맞이해서 김치를 좀 나눠드리려고요. 혹시 선생님 처음 뵙는데 이곳에 새로 이사 오셨나요?”

동행한 팀장님이 최 선생님에게 물었습니다.

최 선생님은 이사 온 지 두어 달 정도 되어 간다고 답했습니다. 열린 현관문 사이로 본 최 선생님의 집안은 세평 남짓의 방안에 얼마 되지 않은 가재도구들과 식기류가 보였습니다.

가지고 간 김치를 전달하며 “혹시 나중에 연락드리고 집으로 방문해도 될까요?”라고 묻자, 잠시 고민하는듯하더니 연락처를 적어 제게 건네주었습니다. 복지관으로 돌아오는 길에 동행한 팀장님은 다음 방문 시 상담 결과에 따라 최 선생님의 담당 사례관리사가 되어보는 게 어떤지 권하였습니다.

그것이 저와 최 선생님의 첫 만남이었습니다.

추석이 지나 10월 초에 다시 한번 최 선생님을 방문하게 되었습니다.

상담을 진행하며 최 선생님이 제주로 홀로 내려와 지내게 된 사연, 현재 가지고 있는 어려움과 욕구들, 어떠한 도움이 필요한지 대화를 나누었고, 상담한 내용을 바탕으로 어떠한 방향으로 최

선생님을 도와주어야 할지에 대해 생각해보게 되었습니다.

최 선생님은 경기도 오산 출생으로 삼 형제 중 둘째이며 오래전 어머니의 중매로 결혼하였으나 이런저런 이유로 2010년 배우자와 이혼, 그 이후로는 배우자, 자녀들과 연락을 끊어 어떻게 지내는지 모를뿐더러 알고 싶지도 않다고 말하였습니다.

가족에 관한 대화를 나누며 바라본 최 선생님의 표정과 말투에는 분노와 차가움 등 가족에 대한 부정적인 감정들이 함께 느껴졌고, 가족에 관한 깊은 대화를 나누기 꺼려하였습니다.

시간이 지나 들은 이야기지만 젊은 시절 가족들의 생계를 위해 원양어선을 탔었고, 전국을 다니며 건축 관련 일용직 일을 하며 가족들을 지원하기 위해 최선을 다하였지만, 돌아오는 것은 아버지의 위치, 빈자리에 대한 원망뿐이었고, 거기서 오는 서운함과 배신감, 그로 인한 갈등으로 결국엔 가족들과 헤어지게 되었다고 말하였습니다.

“최 선생님 어떤 부분이 제일 어려우세요?”, “저희가 어떤 부분을 도와드려야 힘이 될 수 있을까요?”라고 물었습니다.

“지금 코로나 때문에 일할 곳도 없고 나이가 들어 일용직(타일공) 일을 하기에 힘에 부치네요. 그리고 이제는 더는 나를 써주는 데도 없어요. 경제적인 부분이 제일 힘드네요. 수급이라도 받을 수 있다면 좋을 텐데…”

최 선생님은 현재 기초연금 30만원 외에 다른 지원을 전혀 받지 못하고 있었습니다. 그 30만원 또한 월세를 내고 나면 남는 돈이 없기에 예전에 일용직 일을 하며 조금 모아 놓은 돈으로 간간히 생활하고 있다고 말하였습니다.

“이곳에서 도움받을 수 있는 사람도 없고 가까이 알고 지내는 사람 하나 없는데… 지금이야 어떻게 버티고 있다지만 나중에는 어떻게 살아야 할지 막막하긴 합니다. 수급이나 좀 받을 수 있게 도와주세요. 정 안되면 어쩔 수 없고요.” 최 선생님의 말투에는 현재 자신의 상황이 어렵고 복지급여 서비스를 받고 싶지만 “별로 기대는 하지 않아, 어차피 지금의 상황에서 변하는 건 없을 거야”라며 다른 사람을 신뢰하지 않는 느낌을 받았습니다.

생계를 위해 가족들과 떨어져 원양어선을 탔고, 강원도, 부산 등 이곳저곳에서 타일공 일을 하며 최선을 다해 가족들을 지원하였지만, 자신에게 돌아온 건 원망뿐이었다면….

만약 제가 그러한 상황이었다면 어떤 기분과 감정이었을까요?

과거 가족들에게 입은 상처로 인해 지금은 다른 사람을 신뢰하지 못하고 깊은 관계를 맺지 못하는… 그래서 정서적 지지체계 하나 만들지 않는 최 선생님의 마음이 조금은 이해가 되고 측은한 마음까지 들었습니다.

도움이 되고 싶었습니다. 사회복지사로서 처음 맡는 대상자였기에 제가 도울 수 있는 만큼 최선을 다해 힘이 되어 주고 싶었습니다.

최 선생님을 돕기 위해 내부사례회의와 공동사례회의를 통해 최 선생님의 현재 상황들을 공유

하고 문제와 욕구에 관한 기관별 지원 방안을 논의하였고, 제시된 내용을 바탕으로 긍정적인 삶의 변화를 위한 장·단기 목표들을 세우게 되었습니다.

■ 단기목표: 건강한 취미활동 만들기, 심리·정서적 안정을 위한 정서적 지지체계 형성

■ 장기목표: 공적 급여 신청 및 지원을 통한 안정적인 일상생활 영위

공동사례회의 후 주민센터의 민간사례관리사와 동행, 최 선생님께서 필요한 맞춤형 복지급여 신청을 위한 필수 서류들을 작성하고 주민센터로 신청할 예정이었습니다. 하지만 최 선생님의 명의로 된 장비가 실린 생계용 차량(스타렉스)과 오래된 자가용 차량(투산)이 재산산정 가액 기준을 초과하여 문제가 되었습니다. 동 주민센터 담당 주무관으로부터 신청은 해볼 수는 있지만, 신청하더라도 안 될 가능성이 크다는 말을 전달 받았습니다.

최 선생님께서 이러한 상황을 설명하였고, 현재 사용하지 않는 생계용 차량(스타렉스)처분과 자가용 차량(투산)을 1600cc이하, 10년 이상 된 차량으로 변경이 이루어진 후 다시 신청해보자고 권유하였고, 최 선생님도 알겠다면 수긍해주었습니다.

단기목표로 세운 신뢰할 수 있는 정서적 지지체계 형성을 위해 전화와 방문을 자주 하게 되었습니다.

최 선생님께서 도움이 될만한 복지서비스 정보제공, 위기가구 긴급재난지원금, 제주사회복지관협회 긴급생계비 신청 지원과 생계비 절감을 위한 다양한 후원 물품들을 지원하였습니다.

또한, 반려 식물 돌봄을 통하여 최 선생님의 심리·정서적 안정을 지원하고자 하였습니다. 사회관계망이 없기에 매일 외출 없이 방안에만 머물렀고 늘 담배를 달고 사셨습니다. 이에 식물을 키우는 소소한 행복감을 느껴볼 수 있도록 매월 1회 반려 식물을 지원하게 되었습니다.

“최 선생님~ 온종일 집에만 계시면 무료할 텐데 반려 식물 한번 키워보는 거 어떠세요? 반려 식물 돌봄이 정서적으로 안정감도 생기고 무엇보다 이 식물이 공기정화에 효과가 좋다는데요. 담배 연기가 몸에 정말 안 좋은 거 아시죠? 이거라도 방안에 놔주세요. 조금은 도움이 되지 않을까요?”

평소 창문을 꼭 닫아놓고 환기를 시키지 않는 최 선생님께서 담배를 줄일 수 있는 계기와 건강 염려를 담은 마음을 전하자 최 선생님은 이렇게 신경 써줘서 고맙다고 하였습니다.

아마 진심으로 자신을 위하고 있다는 마음을 알게 되었는지 눈을 보며 말하던 짧은 고맙다는 말이 그날따라 저에게 더 진심으로 다가왔었습니다.

그날 이후 최 선생님께서 작은 변화들이 생겨나기 시작했습니다. 작은 방안의 창문을 열어 환기를 시키고 오랫동안 피웠던 담배를 끊고 오래전 취미로 했었다던 낚시를 다시 시작하게 되었습니다. 처음과 달리 말수도 늘고 개인적인 일상 일과도 털어놓고 무엇보다 자주 웃었습니다. 그 작은 변화들이 모여서 최 선생님의 삶을 긍정적인 방향으로 이끌어 가고 있다고 느껴졌습니다.

“복지사님~ 지난번 얘기해준 대로 차량 처분했어요.” 어느 날 최 선생님이 먼저 전화가 왔습니다. “장비가 실린 생계용 차량은 예전에 일할 때 도움을 주었던 지인한테 넘겼고, 자가용 차량은

팔아서 10년 넘는 경차로 바꿨습니다. 제가 오래 걸질 못하니 경차는 있어야 해서…. 지금 제 상황에 이거면 충분하죠.”라며 제게 말하였습니다.

처음 맞춤형 복지급여 신청을 위한 관련 내용을 전달한 지 4개월여 만이었습니다.

그동안 빠른 지원을 위해 여러 차례 권유하였지만, 저를 포함한 타인을 믿지 못했던 점과 이런 저런 자신의 욕심으로 순조롭게 진행되지 않았습니다.

그럴 때마다 어떻게든 도움을 지원해주고 싶었던 저 혼자 안타까워했고 조금해줬었던 것 같습니다. 하지만 모든 것을 사례관리담당자가 대신해줄 수 없었기에 옆에서 스스로 문제들을 해결할 수 있도록 독려하고 응원하는 것이 최선이라 생각했습니다.

그만큼 서로에 대한 신뢰 관계를 맺는 것이 중요하였습니다. 시간이 흐를수록 최 선생님은 마음을 열고 제 의견을 따라 주었습니다.

제 의견에 대한 최 선생님의 전화를 받고 기쁜 마음으로 맞춤형 복지급여를 신청하였습니다. 어려움 대비 꽤 오랜 시간이 걸리긴 했지만, 올해 4월부터 생계급여와 주거급여를 받게 되었습니다.

저와 만남 이후 최 선생님의 변화된 모습 중, 가장 기분이 좋았던 점은 취미활동으로 낚시를 하면서 주변에 사람들과 조금씩 어울리게 되었고 무엇보다 굳어있던 얼굴이 표정이 편안해 보이고 주변의 다른 사람들을 챙기게 될 만큼 마음에 여유가 생겼다는 것입니다.

“복지사님~ 오늘 바쁘세요? 이따가 시간이 되시면 얼굴 잠깐 볼 수 있을까요?”

“왜요? 무슨 일 있으세요?” 갑자기 최 선생님에게 연락이 와서 만나자고 하니 무슨 일이 생긴 줄 알고 놀란 목소리로 되물었습니다.

“아!! 무슨 일이 아니라 오늘 날씨가 좋아서 조천 바닷가로 낚시 나갔다가 자리돔을 좀 잡았어요. 그런데 복지사님이 생각나서 전화했어요. 선물로 드리고 싶어서요.”

사실 나는 자리돔을 먹지 못하지만, 전화기 너머로 들린 최 선생님의 들뜬 목소리를 듣고 “잘 먹을게요. 제가 받아도 될까요? 정말 감사해서요.”라고 대답하였습니다.

“그럼요 당연하죠. 양이 좀 되니까 복지관 선생님들과 나눠 드시고 그중에 제일 큰 것은 꼭 선생님이 드세요.” 평소 무뚝뚝하고 표현에 서툰 최 선생님임을 알기에…. 그래서 어떠한 마음으로 전화했는지 알기에…. 그 순간 최 선생님의 마음을 거절할 수가 없었습니다.

그렇게 최 선생님과 저는 신뢰를 통해 변화하고 성장해 가고 있었습니다.

10개월의 시간 동안 최 선생님을 만나며 느낀 점은 문제와 욕구들을 충족시키고 당장 필요 부분을 지원하는 것도 중요한 일이지만 대상자들의 주어진 삶을 긍정적으로 바라보고 자신을 소중히 여기며 살아가 수 있도록 변함없는 관심과 진심의 관계를 유지해야 한다는 것. 그래야 무엇으로든 함께 성숙해져 갈 수 있다는 생각이 들었습니다.

제주영락종합사회복지관 김선영 사회복지사

## 진정한 사회복지의 새바람 ‘제주형통합복지하나로’

제주형통합복지하나로시범사업을 시작한지도 어언 1년 6개월이 지나가고 있다. 작년 처음 시작할 때를 생각하면 지금도 아득하기만 하다. ‘제주형통합복지하나로’라는 사업명을 계속 되뇌이면서 ‘이건 뭐지?’라는 의문과 함께 많은 시간을 보냈다. ‘차세대정보시스템’, ‘민관협력’, ‘원스톱상담창구’, ‘제주도와 보건복지부와 함께하는’ 등과 같은 많은 단어와 문장들이 조합되고 체득될 때까지는 무엇을 어떻게 해야 할 것인지에 대한 많은 고민을 할 수밖에 없었다. 설상가상으로 2020년은 코로나19가 막 시작된 시기라 사업에 대한 설명도 교육도 받지 못한 상황이라 더 그러했던 것 같다. ‘하지만 사업이 시작된 이상 그냥 안주할 수 없다’는 생각 하에 사례대상자 발굴과 서비스연계를 위한 자원발굴을 위해 ‘맨땅에 헤딩’이라도 해보자는 생각으로 무작정 노형동을 향해 나서기 시작했다.

제일 먼저 한 일은 자원을 확보하기 위해 업체와 가게들을 일일이 찾아다니며 나눔협약을 맺기 시작하였고, 기부문화를 확산시키기 위해 나눔만원후원릴레이를 대대적으로 실시하였다. 2020년 3월 30일 밀반찬을 후원해주시겠다는 MBC차곡의 문현숙 대표를 시작으로 현 유한회사동백꽃식당의 강이랑 대표 역시 밀반찬의 개수를 늘리면서까지 후원에 동참해주고 있는 상황이다. 지금은 일등왕만두의 만두 및 찐빵후원, 태산봉해장국의 해장국후원, 울돌목숯불갈비의 밀반찬후원이 매주 1회 이루어지고 있으며, 이외에도 쓰리팩토리안경점의 돋보기 후원, 주희헤어클럽의 이미용후원 등이 수시로 진행되고 있다. 그리고 나눔만원후원릴레이 회원들의 꾸준한 후원금으로 대상자를 위한 맞춤형지원을 하고 있으며, 제주한빛라이온스클럽의 100가구 떡국떡 후원과 제주화목로타리의 중3가족대상자 월10만원 장학금후원은 물론 쌀1,150kg의 후원을 받아 코로나19로 인한 위기가구와 취약계층을 위해 유용하게 지원되었다.

둘째, 복지사각지대 해소 및 사례발굴을 위하여 임대아파트인 으뜸마을과 정든마을 관리실 및 경로당을 중심으로 간담회를 실시하여 혹시나 도움이 필요한 이웃이 있는지를 살피고, 언제라도 연락할 수 있도록 상담창구를 마련하였다. 그리고 취약계층이 많이 거주하는 이화오피스텔, 정한오피스텔, 메르헨하우스 등의 관리실을 방문하여 임대료나 관리비 미납에 따른 위기가구가 있는지를 파악하여 사례를 진행하였고, 서비스를 연계하였다. 또한 생활밀착형업체인 동네미용실, 편의점, 세탁소를 방문하여 사업에 대한 안내를 하고 취약계층에 대한 관심을 호소하여 많은 지역지체계를 구축하였으며, 이를 통해 지역공동체가 형성되고 스스로 자생할 수 있는 여건을 마련하는데 기초가 되었다고 보여진다.

셋째, 민·관 협력의 일환으로 담당자 일대일매칭을 실시하였다. 사업초기에 노형동은 지난 사업인 스마트복지관사업과 신규 사업인 지역복지네트워크사업의 갈등으로 인해 복지관과 노형동

지역사회보장협의체와의 관계가 원활하지 못한 상황이었고, 이로 인한 노형동 맞춤형복지팀과의 관계도 밀접하지 못하였다. 이에 맞춤형복지팀 담당자인 김경희, 권유리나주무관과 민간사례담당자인 이검상, 오연미사회복지사와 영락복지관의 통합복지하나로 담당사회복지사와의 꾸준한 대화와 만남으로 일대일 매칭을 통해 3팀을 구성하였고, 각 팀별로 복지사각지대발굴은 물론 초기 상담, 사업연계 및 서비스제공까지 같이 계획하고 점검하며 대상자 맞춤 사례관리를 실시하고 있다. 1회성의 사례회의로 진행되는 단순한 공동사례나 통합사례와는 달리 민·관 사례담당자가 매일 수시로 의견을 제시하고 같이 활동하면서 진정한 공동사례관리를 하고 있는 것이다.

넷째, 보건·복지 협업을 위해 지역복지기관은 물론 병원과의 업무협약을 실시하였다. 제주정신건강복지센터, 제주중독관리통합지원센터, 탐라장애인종합복지관, 제주노인복지센터, 제주하늘위원, 제주노인보호전문기관, 의료법인혜인의료재단한국병원과의 협약을 통하여 협약기관 간 긴밀하고 우호적인 협력을 바탕으로 체계적인 관리와 지원은 물론 지역사회 주민의 복지증진을 도모하고 있다. 특히, 병원과의 협력을 통해 지역주민의 병원 입원 및 건강상담은 물론 퇴원이후의 지역복지까지 고민하며 진정한 커뮤니티케어가 이루어질 수 있도록 긴밀한 관계를 형성하고 있다.

마지막으로 제주노인복지센터의 노형동 담당 생활지원사 16분과의 긴밀한 관계를 맺으며 독거노인뿐만 아니라 가정방문과 지역방문을 통한 상담을 통해 사례대상자를 발굴하고 있으며, 꾸준한 서비스연계로 복지체감도를 높이고 중복지원이 발생하지 않도록 수시로 모니터링을 실시하고 있다.

‘제주형통합복지하나로시범사업’을 한 줄로 표현한다면 ‘민·관 협력 전달체계를 통한 새로운 복지바람’이라고 생각한다. 즉, 어려움에 처한 대한민국 주민 누구나 가장 가까운 기관의 종합상담 창구를 찾아 자신의 욕구를 호소하면, 사업명에 나와 있는 것처럼 정보가 공유되고 연계되고 통합되어 복지가 하나로 진행되는 진정한 대상자맞춤 원스톱지원이라고 생각한다.

현재 우리는 2020년에 이어 코로나19로 인한 팬데믹시대에 살고 있다. 전례에 없는 상황으로 양극화는 더욱 심화되고 있으며, 취약계층의 범위는 점점 넓어지고 있다. 사람들로 활기찼던 불꺼진 인제사거리의 상가를 보며, 문득 주위를 둘러보았을 때 누구나 마스크를 쓰고 있는 모습들을 마주하며, 집을 나서면서 무조건 마스크를 찾고, 길거리에서 지인을 만났을 때도 긴 대화를 나누지 못하는 지금의 현실이 무척 힘들다. 하지만 더 힘든 것은 이런 상황이 언제까지 지속될지 아무도 모른다는 사실이다. 그러므로 우리 대한민국의 사회복지사는 국민 한 사람 한 사람을 귀하게 여기며 진정한 사람복지가 되어야 한다고 생각하며, 그 첫걸음을 제주형통합복지하나로시범사업이 딛고 있다고 생각한다.

오늘도 어김없이 휴대전화의 진동이 울린다. 노형동주민센터 권유리나주무관이 주민센터로 찾아와 어려움을 호소한 대상자의 가정방문을 가자고 한다. 초기상담지를 챙기고 후원물품을 들고 노형동으로 향한다.

제주영락종합사회복지관 정혜선 사회복지사

## 우리는 통합복지하나로입니다

“우리 주변에 어려운 이웃을 찾습니다.” 노형동 임대주택 입구 현수막이 펼쳐진다.

“저희는 제주영락사회복지관 통합복지하나로시범사업을 하고 있습니다. 노형동 주민센터랑 어려운 이웃을 도와주고 있습니다. 혹시, 주위에 어려운 분들 있으면 전화주세요.”

노형 관내 편의점, 오피스텔, 국민임대주택(오뜸, 정든마을) 관리사무소, 마을 주변 공원, 주거 취약지역, 지역아동센터 등 대상자 발굴에 힘쓰며 통합복지하나로시범사업 스티커로 홍보했던 작년 4월 나의 첫 업무를 기억한다.

처음 우리복지관은 자체 당사자 찾기가 힘들었고, 노형동 사례관리를 하고 있는 맞춤형 복지팀 이 바쁜 업무에 인원 충원한 느낌, 서툴고 어색했던 주민센터와 첫 사례회의 만남은 당사자를 위해 뭘 해줄 수 있냐는 물음에 당황하며 복지관의 입지가 작아보였다. 또한 대상자들은 “복지관은 뭐하는 곳이에요?” 궁금 반, 의심 반으로 시작된 상담은 우리의 역할에 대해, 색깔에 대해 고민하게 만들었다.

통합복지하나로시범사업 매뉴얼은 있으나, 주체적인 기동 없이 시범사업 동별로 서로 누가 잘 하나 경쟁심과 자존심을 내세운 사업이 된 건 아닐까 생각해보다 여러 가지 접근 방향을 두고 우리만의 방식으로 시범사업에 대해 그림을 그려보고 사업을 계획했다.

복지관 안에 통합복지하나로시범사업은 새로운 도전으로 우리가 할 수 있는 일을 찾기 시작했다. 노형동 작은 복지관으로 생각하며, 우리가 만든 나눔회원은 순수 인·물적 자원 개발로 지역조직화 기능과 복지서비스 연계를 했다. 처음 시작은 가까운 지인들을 찾아가 홍보하고 도움을 요청했다. 점심 먹으러 들어갔던 해장국집에서 후덕한 사장님이 쿨한 후원, 장애우를 키우며 이·미용 무료봉사하시는 착한가게 사장님, 자활기관에서 운영하는 동백꽃식당 밑반찬 10개 후원에서 20개 후원으로 더 많은 당사자님들 먹거리 안부확인 및 관계를 돈독하게 만들어주신 마음씨 좋은 사장님, 내가 무슨 일을 하는지도 모르는 친구들에게 좋은 일이라며 한 명 두 명씩 기부해주는 고마운 마음들이 첫 출발하는 우리 사업에 힘이 되고 즐겁게 일하는 원동력이 되었다. 또한, 복지관 사례관리팀과 노형동 지역복지네트워크팀은 후원물품, 프로그램참여, 복지 신청사업 안내와 당사자 공유로 주거환경개선사업(도배 등) 서비스 연계에 협업하면서 주체적인 우리가 될 수 있게 도움을 주었다.

통합복지하나로시범사업팀 자체적인(나눔회원) 개인 후원금은 당사자들을 위해 나눔행사를 진

행하였고, 통합복지하나로시범사업만을 위한 지역자원 발굴로 한빛라이온스 떡국떡 후원, 화목로 타리클럽 장학금(50만원, 매월 정기10만원), 쌀10kg 115포대후원은 든든한 지역관계망을 만들었고, 특화사업으로 으뜸마을 단지 내 지역주민들과 프로그램(추억이 방울방울)을 실시하며 지역 인적 안정망 형성에 좋은 성과를 얻기도 했다.

## 1. 통합복지하나로시범사업 자체발굴: 나눔회원

### 가. 물적자원

#### 〈나눔후원업체〉

- 동백꽃식당(mbc구내식당/자활): 주1회/목, 밑반찬20개
- 태산봉해장국: 월1회, 해장국1인 10그릇
- 일등왕만두: 월1회, 만두도시락 10세트
- 주희헤어클럽: 수시, 이·미용
- 쓰리팩토리안경점: 수시, 돋보기지원
- 스마트학생복: 체육복 지원
- 한빛라이온스: 설맞이 떡국떡 후원
- 화목로타리클럽: 장학금, 쌀 10kg 115포대

#### 〈나눔릴레이 기부금〉

- 명절나눔 김세트
- 두루마리화장지묶음 100개

### 나. 인적자원

- 개인자원봉사자: 밑반찬 전달
- 으뜸마을 내 부녀회원 및 노인회: 간담회, 프로그램 실시
- 노인복지센터: 노형동지역 생활지도사 간담회  
(사례대상자 발굴, 사업 설명 및 홍보)

## 2. 통합복지하나로시범사업 사업비

### 〈특화사업〉

- 김장김치사업
- 지역주민과 함께하는 프로그램 “추억이 방울방울”  
〈사례관리사업비: 내부사례회의, 통합사례회의 심의 사업비 지원〉
- 민·관 협업 사례대상자 사례관리비 지원: 주거 및 관리비 체납, 의료비 등  
(2020 사례관리비 지원: 25명)

복지체계에서 복지관과 주민센터의 역할은 서로 잘하는 일, 각자의 몫을 하며 역할분담이 핵심이겠거니 생각했었다. 지역조직망이 이루어진 주민센터 안에서 우리 사업은 담당공무원들에게는 업무의 부분이고 업무량 과다로 부담이 되는 것처럼 보였다. 노형동 지역사회보장협의체는 기존에 있던 스마트 복지관이 없어지면서 우리 복지관이 들어오는 것을 꺼려했고, 사업의 협조가 전혀 안되는 상황이 되었다. 우리 복지관은 동지역상 주민센터와 지역사회보장협의체가 도움 없이는 노형동 대상자 공유가 어렵고, 지역조직화가 전혀 이루어질 수 없었던 상황이 었다.

하지만 일은 해야 했던 우리는 노력하고 노력했다. 관계회복, 원활한 소통을 위해...

처음 통합사례회의로 인한 만남은 각자의 다름을 인정하지 않았고 원활하지 않았던 소통이었으나, 여러 번 만나 얘기하고 서로를 알아가면서 일이 생기고 바빠지기 시작했다.

민·관 협업, 협력은 소통이 문제였구나.

맞춤형복지팀과 복지관이 2인1조로 복지사각지대 발굴과 초기상담이 신속하게 이루어지고, 사례대상자 욕구에 맞게 계획에서부터 목표, 서비스제공, 점검, 모니터링까지 함께하며 효과적이고 유기적인 복지서비스를 제공하게 되었다. 사례대상자 상담, 후원물품전달 명단, 서비스연계 등 사업 전반적인 면을 공유하며, 중복 제공되거나 누락되었던 복지서비스가 자연스럽게 연결되었다.

출근하면 전화기를 들고 노형동 주민센터에 전화한다, 스케줄 공유로 부족한 부분을 채워가고 함께하며 정신적·심리적으로 지친 상태, 번아웃이 와도 서로 격려하니 힘을 내고 일을 할 수 있다.

“복지사님, 옆집 동생이 어려워 도와줬으면 하는데...”

“검상선생님 상담 있는데, 같이 갈 수 있을까요?”

“경희주무관님 송○남님 주말에 자살시도 했다고 연락 왔습니다. 우선, 송○남님이랑 통화는 했고, 아들 만나서 어제 상황 들어보려고 가정방문하려고 해요. 같이 갈까요?”

“주거취약가구 조사로 정○사 어르신네 선풍기 가지고 가요. 혹시 전달사항 있나요?”

통복사업이 든든한 지원군이신 현민수 팀장님, 전화기 들면 해결 끝 노형동 베테랑 사회복지 해결사, 연계장인 김경희 주사님, 적극적이고 활동적이며 자기 일처럼 열심히 하는 권유리나 주사님, 노형동 통합복지하나로시범사업을 처음부터 끝까지 이끌고 가는 기동 이검상 선생님, 밝고 활기차게 일 처리하는 오연미 선생님,

사업에 대해 고민하고, 계획한 대로 이루어 내는 몸과 마음이 통복인(人) 김선영팀장님, 명랑하며 밝은 기운을 가진 따뜻한 복지사 민채선생님

우리의 관계 1+1처럼 대상자들에게 다양한 복지서비스 연계와 혜택으로 원스톱 통합창구가 되고 있었다.

각자 맡은 역할에 책임지고 열심히 일하는 우리 선생님들 화이팅!

통합복지하나로시범사업은 복지관이 함으로써 대상자 중심이 장기적인 플랜과 서비스연계, 깊이 있는 상담으로 사례대상자와의 관계망 형성에 친밀도와 만족도가 높았던 점과 상황에 맞는 대상자 욕구 파악으로 장기적인 점검이 이루어질 수 있다는 것이다. 작년 사례관리 한부모 가정은 가족 구성원마다 다양한 욕구를 가지고 있어 복지서비스 연계가 지속되고 있으며, 지역사회와 어울릴 수 있는 기반을 마련하기 위해 항상 점검과 모니터링을 하고 있다.

현재, 통합복지하나로시범사업을 진행하면서 대상자별 다양한 전문기관과 지역사회보장협의체 역할이 제대로 된 연결 고리가 없으며, 연계, 의뢰로 인해 사례대상자 주 사례관리사 없이 기관별 넘기기 식 복지가 이루어지고 있다. 이에, 지역사회복지 플랫폼 구축으로 민·관협업 통합복지하나로시범사업은 그 중심에서 촘촘한 지역사회 연결망으로 대상자들이 쉽게 복지 정보를 접하고, 서비스이용과 연계 지원할 수 있었으면 한다.

서귀포종합사회복지관 김지은 사회복지사

## 웃는 모습이 이쁜 ‘우리 할매’

### [첫 만남]

손가락 끝이 저릴 듯이 아픔을 느끼게 하는 추운겨울 아파트 구역을 전수조사 할 때 어르신을 처음 뵈게 되었습니다. 현관입구에 서부터 여러 가지 물건들이 쌓여 있었고, 현관문을 열었을 땐 방에 신발을 벗고 들어갈 수 없을 정도로 심각한 주거 환경이었습니다.



어르신이 잠자리로 사용하고 있는 방은 이불이 퍼진 곳 주위에는 알 수 없는 물건들이 쌓여 있었으며, 작은 방에는 옷가지와 신발, 가방, 선풍기, tv, 이불, 비닐과 포대자루 속에 있는 물건들, 먹다 남은 음식들이 이곳저곳 그릇에 놓여진 채 있었습니다.

집안에 쌓여 있는 물건들을 보면서 사례교육을 받을 때나 TV에서 저장강박증으로 나온 사례들이 머릿속에서 스쳐지나갔습니다. 어르신은 사람에 대한 거부반응이 있고, 복지관이나 타 기관에서 찾아오면 ‘왜 왔냐? 뭘 가지고 가려고 왔냐? 하시면서 화를 내거나 ‘올 필요 없다’고 거부를 하신다고 말을 들었는데 역시나 대화를 시도해 보려고 할 때 “어디서 왔냐”고 하시면서 얼굴도 쳐다보지 않으면서 “뭘 가지고 갈려고, 올 필요 없다”는 말을 먼저 하셨습니다.

“어르신이 이 추운 날 잘 지내고 계신지 어르신 얼굴 보려고 방문 했어요”라고 첫마디를 시작으로 마스크를 챙겨준 후 되돌아 왔습니다. 해마다 복지관에서 주거환경을 해 드렸고, 요양보호사를 연계하려고 했지만 어르신의 강한 거부로 진행하는데 어려움이 있었음을 들을 수가 있었습니다.

사람에 대한 기피 증세와 사람이 찾아오는 것에 대한 거부반응이 있어서 마음을 먼저 열게 하지 않으면 일시적인 지원에 그칠 수가 있다는 생각이 들었습니다.

### [바닥이 차가워요~ --- 에너지 바우처 신청]

며칠이 지난 뒤 베지밀을 들고 어르신 댁에 찾아갔습니다.

어르신은 무언가를 뒤적뒤적 작은 방에서 물건들을 정리하는 듯? 뭔가를 찾는 듯? 한 행동을 하고 계셨습니다. 밥은 먹다가 만 듯 찬물에 말아 있었으며, 가스레인지 위에선 씻지 않은 것 같은 양파가 데쳐지고 있었습니다. 양파에 대해서 물어보니 삶아서 먹을 거라고 하셨습니다.

“어르신 바닥이 많이 차가운데 보일러 틀어서 따뜻하게 지내면 좋을 것 같아요”

“기름이 없어, 돈도 없어서 기름을 들수가 없어” 라고 말씀을 하셨습니다.

며칠 전에 주민센터에서 에너지 바우처에 대해서 설명해 주었던게 기억이 나서, 어르신께 에너지 바우처에 대해 설명해 드렸고 주민센터에 가서 에너지 바우처 지원관련 신청하자고 하니 어르신께서 수용하듯이 “알았다”고 하셔서 ‘다행이다’라는 생각을 하였습니다. 주민센터에 방문 할 약속시간을 잡고 다시 어르신을 찾았을 때 제가(복지사) 올 때 까지 어르신이 기다리고 있었습니다.

도장과 주민등록증이 있는지 확인해 달라고 가방을 보여주셨으며, 도장과 주민등록증은 있다고 하니 보라색 예쁜 모자를 챙기고 집을 나섰습니다.

### [주머니에 넣고 다니는 휴대 전화 갖고 싶어~ --- 핸드폰]

밀반찬을 들고 어르신을 찾아갔습니다.

“어르신 저 왔어요~.

반갑게 맞이해 주시면서 “그래 왔어”

“밀반찬 가지고 왔어요. 밥 드실 때 같이 드세요”

“그래, 그래 고마워 잘 먹을게”라고 말씀을 하셨습니다.

어르신께 청소에 대한 말을 조심스럽게 꺼냈습니다. “거실 바닥을 걸레로 제가 닦아 드릴게요” 라는 말에 “알았다”고 하시면서 어르신이 처음 청소해서 뭐하겠냐는 말을 할 때와 달랐습니다.

자신에겐 가족이 없고 조카가 간혹 와서 돌봐주고 신경 써 준다는 얘기를 하셨습니다. 외출 할 때 혹시 조카가 전화가 오지는 않을까 하는 생각을 하게 된다고 하였고, 밖에 나갈 때 주머니에 전화를 담고 다니면서 조카랑 편안하게 통화를 하고 싶다고 휴대용 전화를 사고 싶다는 말을 하셨습니다. 그리고 자신이 청소를 하지 않는 이유에 대해서 말씀하기 시작했습니다.

“내가 청소를 하지 않는 이유는 예전에 동네 분이 청소 하면서 깨끗하게 살면 내가 빨리 죽는다는 말을 들었어~ 그래서 청소를 하지 않는 거야~ 그리고, 이렇게 살아도 아픈 곳도 없이 잘 살고 있어”라고 말씀을 하셨습니다.

“그럼 청소는 어르신이 하고 싶을 때 말씀하시면 도와드릴게요. 추운 날 이불빨래하기 힘드실 텐데 복지관에 이불세탁 할 수 있는 세



탁기가 있는데 해드릴까요?” 라는 말에는 햇빛 좋은 날 자신이 알아서 한다고 괜찮다고 하셨습니다.

어르신이 이렇게 자신에 대해서 얘기를 하는 건 처음이었습니다. 거의 제가 물어보면 겨우 대답을 했는데 오늘은 다른 때와 달랐습니다. 먼저 자신의 얘기를 하였고 자신의 이불위에 앉으라고 하시면서 자신의 옆자리를 내주셨습니다.

“어르신 우리가 이렇게 자주 찾아와서 말벗도 해드리려고 하는데 괜찮으세요?”라고 묻자 어르신이 좋다고 하시면서 “그래, 그래” 하셨습니다.

현재 어르신이 연세는 90세가 넘는 나이였고, 그 연세에 비해서 허리가 90도로 꺾인 자세 말고는 정정하게 보였습니다. 그리고 쓰레기 분리수거함에서 이런 저런 물건을 가지고 오시는 걸 보면서 어르신이 살아온 인생을 한번 생각하게 되었습니다.

한국전쟁(6.25), 4.3사건 등으로 혼란 속의 시대적 배경 속에서 아끼면서 살아야 했던 시절이 있었을 텐데, 지금은 조금 쓰다가 버린 물건들이 어르신께는 쓸 수 있는 물건일 수 있다는 생각이 들었습니다. 어쩔 나도 어르신처럼 어려운 시대를 살다가 지금 이렇게 풍요로운 세상에 살게 되더라도 젊은 시절 아끼면서 살았던 습관이 쉽게 버리지는 못했을 것 같다는 생각이 들었습니다. 쓰레기 분리수거함에서 물건을 가지고 오지 말라는 말을 할 수가 없었습니다.

(조카와 휴대폰 관련 통화를 하였는데 어르신이 휴대폰 사용하는 걸 권하지 않으셨으며, 자신이 찾아뵈면 후 말씀을 드린다고 하였다.)

**[주거환경개선 --- 청소]**



지나가다가 어르신께 들려서 인사를 하였는데, 복도와 거실에는 젖은 옷들이 바닥에 널려 있었습니다. 어르신이 옷을 빨고 바닥에 넣어놓은 듯 한 모습이었습니다.

어르신께 조카가 올 때 편안하게 거실에 앉을 수 있도록 청소를 도와준다는 말에 알았다고 대답을 하셨습니다.

‘어르신 마음이 바뀔지도 모른다.’라는 생각에 자원봉사자를 백방으로 알아보고 복지관 주거복지팀과 협력해서 청소 일정을 잡았습니다. 청소 당일 어르신은 부엌에서 바닥에 나열된 그릇들을 정리하고 있었습니다.

“어르신 우리 청소 하러 왔어요. 청소할 동안 밖에 의자에 앉아 계시면 깨끗하게 정리해 드릴게요”

어르신은 작은 목소리로 “ 청소를 하지 않아도 되는데 이렇게 살아도 되는데”하고 말씀을 하셨습니다. 여러 사람들이 한꺼번에 와서 부담스러워 하시는 것 같아서 다시 한 번 “어르신 그럼 제가 청소를 할게요” 라고 말하자 “알았다”고 하시면서 자리를 일어나 밖에 있는 의자에 앉아서 청소가 다 끝날 때까지 기다려주셨습니다.

주거환경이 끝이 나고 훌가분한 마음으로 어르신께 청소가 다 끝났다고 말씀드리니 “ 고맙다”라는 말씀을 해 주셔서 너무 감사했습니다.



**[재가복지센터 연계]**

집안은 이전보다 정리가 되어서 깨끗하게 되었지만 계속적으로 유지가 되기 위해선 재가복지센터 연계를 통해 가사도움을 받을 수 있도록 어르신께 말씀을 드려야 했습니다. 조카분하고도 얘기를 나누었는데 어르신께서 싫다고 하고 말을 잘 듣지 않는다는 답변을 듣게 되었습니다. 며칠이 지난 뒤 영양보호사 연계를 위해 어르신 댁에 방문하였습니다. 어르신은 연두색 계열의 꽃무늬가 있는 어르신께 잘 어울리는 예쁜 옷을 입으셨고, 머리도 염색해 있었습니다.



“어르신 머리 염색하셨네요? 밝은 색 옷도 어르신께 잘 어울리고 소녀처럼 예뻐요~”

어르신은 썩스러운 듯 미소를 보이시면서 환하게 웃으셨습니다.

“어르신 다름이 아니라 어르신 아플 때 병원에 모시고 가주고,



은행 일 볼 때 데려다 드리고, 집안일도 도와주고, 식사도 챙겨 줄 수 있게 선생님 한분이 매일 매일 오셔서 도와드려도 될까요?”

“그래, 좋아” 라고 어르신은 흔쾌히 허락을 하셨습니다.

순간 기쁘면서 놀랐습니다.

복지관 선생님이 “전 같이 올 때 마다 느끼는 건데 이상하게 어르신은 팀장님이 얘기하면 거의 ‘알았다’라고 하시면서 다 받아들이시는 것 같아요~ 딸처럼 느끼시나? 저희한테 하는 거랑은 좀 달라요” 라는 말에 기분은 좋았습니다. 그래도 어르신께 매일 안부 인사를 드렸던게 어르신께 내 마음을 알아준 것 같아 마음이 부듯했습니다.

건강보험공단에 요양등급을 재신청 하였고, 재가복지센터 선생님과 방문하여 어르신께 가사도우미에 대해서 설명을 드렸습니다. 요양보호사 선생님께서 어르신을 어머니처럼 생각해 주셨고 어르신을 극진히 잘 보살펴 주셨습니다. 집안도 예전보다 더 깔끔해진 변화를 알 수가 있었고, 요양보호사 선생님께선 어르신에게 건강과 일상생활에 필요한 부분이 있으면 복지관에 와서 의논하여 시기적으로 적합한 서비스가 이루어 질수 있도록 협력하였습니다.

### [쓰레기 분리수거함에서 계속 물건을 가지고 와요~ㅠㅠ ]

요양보호사 선생님께서 복지관에 찾아오셨습니다.

“주말을 지나 월요일에 오면 어르신이 어디선가 물건들을 가지고 와서 한구석에 쌓아놓아서 계속적으로 치워야 하는게 쳇바퀴처럼 월요일마다 반복이 되어서 너무 힘들어요. 이런 부분이 해결이 되지 않으면 어르신 케어를 하는데 있어서 힘들 것 같아요. 그리고 베란다에 쌓여 있는 물건들을 정리 했으면 해서 트럭이라도 불러서 치웠으면 좋겠어요.”라고 현재 어르신을 모시면서 힘들고 어려운 부분을 하소연 하셨습니다.

예상은 했던 부분이었고 발생할 문제가 터졌구나. 라는 생각이 들었습니다.

주거환경 개선(3차)과 어르신이 쓰레기 분리수거함에서 어떻게 하면 가지고 오지 않게 할 수 있을까? 통합사례회의를 통해 해결책을 마련하기 위해서 타 기관 및 관련 기관과 사례회의를 하게 되었습니다.



여러 가지 의견들이 수렴이 되었고, 어르신이 이제까지 90년 인생을 살면서 하루아침에 했던 행동을 멈출 수가 없는 것이라는 걸 다들 동감했습니다.

어르신이 물건을 가지고 오지 못하게 할 수는 없으니 물건을 가지고 오는 것으로부터 신경을 다른 곳으로 전환 할 수 있도록 어르신이 쉽게 접할 수 있는 텃밭 가꾸기 원예프로그램을 수행하기로 하였습니다.

그리고 현재 방 한구석과 베란다에 쌓여 있는 물건들을 빼기 위해서 재가복지센터, 건강보험공단, 복지관, 주민센터와 함께 어르신 댁을 방문하였습니다.(사전에 어르신께 타 기관과 방문한다는 것을 안내함.)

“어르신~ 어르신보다 아주 어려운 사람들을 위해서 어르신이 모아둔 물건들은 나눠줘서 힘든 사람들에게 도움이 될 수 있게 하면 어떨까요?”는 말에 “자신보다 어려운 사람이 있기도 하나? 그 래 알았다”고 한번에 OK 사인을 해 주셨습니다.

건강보험공단에서 트럭을 가지고 와서 집안에 쌓여 있던 물건들을 밖으로 빼기 시작하였고 3시간이상의 시간을 걸쳐 트럭 한가득 싣게 되었습니다. 그런 모습을 보아도 어르신이 별다른 말씀이 없었으며, 우리를 믿어주는 어르신 마음이 느껴졌습니다.

물건들을 빼 낼 때 주방에 있는 너무 낡은 가스레인지가 자꾸 눈에 들어왔습니다.



요양보호사 선생님께서도 가스레인지 왼쪽 부분을 사용하려 할 때 ‘핑’하고 소리가 나면서 꺼졌다고 말씀을 하셨고, 안전 위험이 있어 관리소에 안전밸브 설치에 대해서 문의를 하니 바로 설치를 해 주셨습니다. 어르신이 고장 난 왼쪽 부분을 사용할 수 있을 것 같아 가스레인지를 교체 해 드렸는데, 어르신은 해맑은 모습으로 고맙다고 하셨습니다.

어르신이 물건 가지고 오는 부분에 있어 사례회의 때 나온 ‘텃밭 가꾸기’를 시작하였는데 어르신이 생각보다 너무 열심히 하셨습니다. 주위에 있는 풀들을 전부 뽑고 화단에 잡초하나 없을 정도로 깨끗하게 정리 정돈이 되었습니다.

이웃이 ‘자신들 화단에 있는 잡초도 뽑아주면 좋겠다’라는 말까지 할 정도로 잡초하나 없이 깔끔해 졌습니다.

어르신 텃밭에는 상추와 부추, 돌나물 등을 심었고,어르신이 잘 돌본 덕분에 채소가 하나 둘씩 결실을 맺었습니다. 텃밭을 가꾸면서 물건을 가지고 오는 횟수는 줄어들었고, 이전처럼 물건이 쌓이지는 않았으며, 원예프로그램이 긍정적인 효과를 보이기 시작했습니다.



지금은 물건들을 거의 가지고 오지 않고 있으며, 이전 저장강박증이 있는 분처럼 행동을 하지 않습니다. 일상적인 생활 속에서 어르신은 하루하루를 보내고 계시며, 간혹 방문을 해도 어르신은 우리 복지관 직원들을 알아봐 주시고 반갑게 아기 같은 밝은 미소를 보여주십니다.

여러 기관이 협력으로 어르신께 원스톱 서비스를 진행 할 수 있었으며, 어르신의 일상생활에서 발생할 수 있는 문제점 등을 신속하게 해결하고, 이로 인해 어르신의 남은 삶이 이웃과 더불어 살아가는 안정된 삶을 살아 갈수 있게 되어 보람을 느낍니다.

꽃무늬 옷을 입어 미용실에 가서 머릿도 손질하고, 염색하는 등 일상생활의 즐거움을 누리고 있는 아기처럼 ‘웃는 모습이 이쁜 우리 할매’ 건강하게 오래 오래 살았으면 좋겠습니다. 그동안 같이 협력해주신 기관에 감사를 표합니다.



## 더불어 살아가고 있습니다

### [주연(가명)씨와의 첫 만남]

10월 초 완연한 가을이었습니다. 덥지 않게 딱 좋은 기온과 파란 하늘을 보며 오늘 참 기분 좋대 라고 생각했습니다.

좋은 기분으로 입사 1개월 차의 긴장감과 설렘을 가지고 동 주민센터 민간사례관리사와 함께 중장년층 1인 가구 전수조사를 진행했고, 이때 주연씨를 만났습니다.

집을 방문하는 것에 거부감을 가져 그 근처의 조용한 카페에서 처음 마주하였습니다.

‘느릿느릿한 걸음걸이와 경계심이 보이는 눈빛을 가진 왜소한 사람’이 제가 가진 주연씨의 첫인상이었습니다.

“식당에 단체 손님이 왔어요. 10시 반까지 가야 해요. 어떤 도움을 받을 수 있죠?”

목소리에 힘은 없었지만, 경계심 어린 목소리로 물어보셨습니다.

우선 주연씨를 알게 된 경로와 제주형통합복지하나로시범사업의 사례관리에 관해 설명하였습니다. 시간이 많지 않아 다음 주 다시 방문할 것을 약속하고 헤어졌습니다.

이후 재방문하여 주연씨의 현재 상황에 관해 얘기를 나누었습니다.

“생활하는 데 어떤 어려움이 있으세요?”, “건강은 어떠신가요?” 천천히 대화를 이어갔습니다. 주거비체납을 비롯하여 우울증, 알코올 의존, 자살 시도, 반려동물, 아르바이트 등 주연씨의 고민과 삶을 함께 나누었습니다. 주연씨가 저와 함께 사례관리를 진행하는 동안 삶을 포기하지 않고 희망을 찾으시면 좋겠다고 생각하였습니다.

### [김현아선생님~ 전화가 오지 않아 걱정했습니다.]

주연씨와의 사례관리를 시작하며 안부확인을 주 1회씩 하는 것을 약속드렸습니다.

초반에는 주연씨의 아르바이트 시간 및 개인적인 컨디션의 문제로 전화통화가 잘 되지 않았습니다. 거의 매번 전화부재이셔서 문자를 남기거나 후원물품을 문 앞에 두고 가며 꾸준히 매주 1회씩 안부를 확인하였습니다. 제일 필요하다고 했던 겨울이불과 김치 등의 지역사회의 후원



물품들을 전해드렸습니다.

저의 노력이 통했는지 차차 마음의 문을 여시고, 이후부터는 아르바이트를 하는 와중에도 통화를 꼭 받아주셨습니다.

전화통화를 1회 2회 3회... 거듭할수록 주연씨는 자신의 이야기와 사회복지서비스에 대한 궁금증을 적극적으로 표현하셨습니다.

그렇게 주연씨의 일상을 공유하고 목소리의 분위기를 확인하며 함께 차근차근 사례관리계획을 세웠습니다.

후원물품을 전달할 때 큰 반응이 없었던 사례관리 초반과는 달리 12월 즈음부터는 “감사합니다. 저보다 어려운 사람들도 많은데 이렇게 큰 것을 받아도 되나 싶어요.” 라고 표현하기도 하였습니다.

21년 1월에는 업무가 바빠 주 1회의 안부확인을 한번 잊었던 적이 있었습니다.

“안녕하세요, 김현아 선생님 바꿔주세요.”

“네~, 접니다. 주연씨~. 먼저 전화주셨네요~”

“저번 주 안부 전화가 오지 않아 걱정됐어요.

사회복지사님한테 무슨 일이 생긴 건 아니죠?”

주연씨가 직접 복지관으로 전화를 주셨습니다.

“와~ 선생님께서 저를 걱정하셔서 전화를 주시다니 저 정말 감동받았습니다. 일이 바빠서 저번 주 안부 전화 드린다는 것을 잊어버렸네요. 그래도 먼저 전화 주셔서 너무 감사드려요. 통화하지 못한 저번 주에 특별한 일이 있으셨나요?”

주연씨가 나를 신뢰하게 되었구나 하는 안도감을 느꼈습니다.

### [깊어진 우울감, 그리고 다양한 사람들과의 연결]

2월 주연씨와 오랜만에 대면상담을 했을 때

“요새 들어 더 컨디션이 좋지 않고 20년도에는 아이들을(반려동물) 위해 살아야지 했는데, 올해는 그냥 무슨 일이 생기면 누군가가 좋은 곳으로 데려가겠지 하는 생각이 들어요.” “심리상담센터에서 선생님이 꼭 약을 먹어야 한다고 해서 먹고 있지만 죄책감이 들어요. 저는 열심히 살 의지가 없는데 나라의 지원을 받으면서 사는 것이 죄책감이 들어요.” 라고 주연씨가 말씀하셨습니다. 그리고 이전보다 술을 찾는 횟수도 늘었음을 확인했습니다.



주연씨의 우울증이 더 심해졌다는 것을 느꼈고, 김지은팀장님께서 동행을 부탁드려 주연씨와 함께 상담을 진행했습니다. 자존감이 많이 떨어져있던 상황이었고, 우리에게 계속 미안하다는 말을 했습니다. 주연씨의 장점을 끌어올리며 주연씨가 마음이 따뜻한 사람임을 계속 얘기했고, 주연씨에게 미안하다는 말보다 고맙다고 표현해달라고 부탁드렸습니다. 그리고 사례관리를 진행하고, 종결된 후에도 긍정적으로 삶을 살 수 있도록 노력해보자고 약속하였습니다.

주연씨의 내면의 불안을 줄이고자 더 적극적인 상담이 필요했습니다. 그리고 주연씨가 많은 사람들과 만나 긍정적인 기운을 받을 수 있도록 하는 것이 중요했습니다. 주연씨의 동의하에 서귀포 종합사회복지관 내의 청장년층 1인가구를 위한 행복사랑채라는 프로그램을 연계하여 전문가상담을 지원하였습니다.

이후, 서귀포보건소 중독관리통합지원센터를 연계하고자 하였습니다. 처음에는 꺼려했습니다. 하지만 “주연씨, 저는 주연씨의 건강이 염려됩니다. 우선 한 번만 보건소 선생님을 만나서 얘기를 나눈 후에 결정을 하는 것은 어떨까요? 처음부터 술을 끊으라고 하진 않을 거예요. 주연씨의 건강을 위해서 상담을 했으면 좋겠습니다.” 라고 전했습니다.

다행히 주연씨를 걱정하는 저의 마음을 느끼셨는지 끝내 주연씨도 “그렇게 말씀하시면 한 번 만나볼게요.”라고 하셨습니다. 서귀포보건소 중독관리통합지원센터의 담당주무관과 방문하여 상담을 진행하였고, 주연씨는 주기적으로 보건소를 내방하여 중독관련 상담을 진행하기로 담당주무관과 약속하였습니다.

여러 사람과의 만남과 상담으로 주연씨는 자신을 좀 더 챙길 줄 아는 사람으로 변화했습니다. 주연씨를 아는 복지관의 다른 선생님들이 저에게 주연씨가 밝아지신 것 같다고 전해주시실 정도로 얼굴에 생기가 있고 목소리에 힘이 생기셨습니다.

최근 전화 통화를 하며 안부를 여쭈었을 때, 아르바이트를 하며 부당한 대우를 받아 속상했다는 얘기를 하셨습니다.

“예전의 저라면 그냥 꺾 참았을 텐데 이번에는 저를 먼저 생각하고 저는 저의 역할을 잘해왔고, 그런 대우를 받을 사람이 아니라고 생각해서 사장님께 제 생각을 얘기했어요.”

“주연씨, 그 얘기를 직접 하셨을 때 마음이 어떠셨어요?”

“시원했어요.”

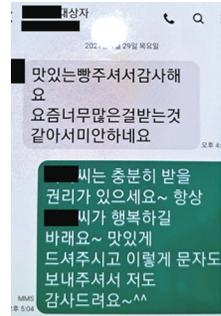
“듣기만 했지만 저도 다 속이 시원해요. 말씀 정말 잘하셨어요!”

주연씨는 본인의 삶을 소중하게 살고자 노력하고 변화하고 있었습니다. 아르바이트가 없는 날은 외출하지 않으시는 분이지만 “아이들(반려동물)과 저녁에는 산책도 하고, 술도 즐겨보려고요. 고맙습니다.”라고 덧붙여 얘기하였습니다.

**[주연씨를 통해 사례관리에 대해 알아가고 있습니다.]**

주연씨와의 인연은 아직 현재진행형입니다. 그리고 주연씨와 사례관리를 진행하며 사회복지사로서, 사례관리사로서 성장하고 있다는 생각이 듭니다.

주연씨와의 상담을 통해 사회복지사는 사람을 살리는 직업이라는 것을 느꼈습니다. 마냥 삶의 질을 높일 수 있도록 지원하는 것만이 아니라 사회복지사의 역량과 마음가짐에 따라 C't를 지원할 수 있는 자원의 수도 많아지고, C't의 내면의 고민과 생각들을 꺼낼 수 있는 능력도 다름을 느꼈습니다.



그리고 주연씨가 언젠가 저에게 꺼냈던 얘기가 있습니다. “현아선생님이 저보다 어리신데, 저의 얘기를 모두 털어놓으면 ‘현아선생님이 나를 감당할 수 있을까?’ 하는 생각이 들어서 많은 말을 꺼내지 못했었어요.”

주연씨의 말을 듣고, 신뢰를 주는 사회복지사의 모습을 보이기 위해서라도, 앞으로의 대상자들과의 만남을 위해서 상담에 대해 더 깊게 공부를 해야겠다는 생각도 들었습니다.

2개월 전 주연씨가 아르바이트를 하며 정신적으로 힘들었던 일이 있었습니다. 주연씨의 말을 조용히 듣고, 자존감이 떨어지지 않도록 주연씨의 장점을 끌어올리려 노력했었습니다. 대화의 끝에서 주연씨는 “선생님은 나이도 어리신 분이 어떻게 그렇게 사람의 말을 잘 들어주세요? 대단하세요. 그리고 행복사랑채 상담을 갈 때도 보니까 복지관에 사람들이 엄청 많던데, 사람들이 많으면 심적으로 힘들 일도 있을 거 같은데 잘 지내시고 있는 게 대단해요”, “제가 원래 이렇게 말을 많이 하지 않는데 선생님과 통화하면 말이 많아지네요. 말을 할 사람이 없어서 선생님이랑 말을 하고나면 마음이 나아져요. 고맙습니다.”라고 말씀해주셨습니다.

마음이 썩해지는 것을 느끼며, 저도 주연씨에게 위로를 받았습시다.

초짜 사회복지사인 제가 사례관리업무를 맡은 지 벌써 10개월이 되었지만, 잘하고 있는 것인지 스스로 의문을 가질 때가 많습니다. 그렇지만 주연씨가 저에게 “고맙습니다.”라고 하실 때마다 저에게 ‘잘하고 있다’며 응원해주는 것처럼 느껴졌습니다.

주연씨와 사례관리를 하며, 사회복지사라는 직업이 대상자의 행복을 보며 보람을 느끼는 일방적인 소통에 그치는 게 아니라, 대상자와 사회복지사가 양방향으로 성장·성숙하는 것이라는 것을 다시금 느끼게 된 계기가 되었습니다. 앞으로의 사회복지사로서 일하며 만날 사람들과의 인연에서도 주연씨와의 만남들을 생각하며 서로가 긍정적인 영향을 주고받을 나날을 기대합니다.

## 협력 속에 공존하는 세상

### [첫 만남, 대상자 발굴]

“서귀포 임대아파트 내 홀로 쓸쓸히 지내는 어르신이 있어, 잘 걷지도 못하고 많이 아픈데 연고자도 없고 도와줄 사람이 없어 하나로 팀의 도움이 필요해” 라는 주민들의 연락을 받고 어르신 가정을 방문하게 되었습니다.

“어르신! 무엇을 제일 하고 싶어요?”라고 여쭙어보자 어르신은 느릿한 목소리로 장기요양등급을 받아 도움을 받고 싶다고 하셨습니다.



우울증과 불면증, 급속도로 진행되는 치매, 불편한 다리 등으로 몸도 마음도 성한 곳이 하나도 없는 어르신은 최근 들어 몸이 급격히 안 좋아져 요양원에 입소하고 싶은 생각이 있었습니다.

거동 불편한 어르신을 위해 요양등급신청을 위해 의사 진단서를 발급받으러 병원에 같이 이동하였습니다.

어르신은 지체(하지관절)장애를 갖고 있어 거동이 많이 불편하여 성인 두 명의 부축을 받고 걸어야 원활하게 계단을 오를 수 있었습니다. 사회복지무원과 담당자의 부축을 받고 병원 계단을 한 걸음씩 오를 때마다 가빠지는 숨이 어르신이 얼마나 아프신지 예상이 되어 마음이 좋지 않았습니다.

병원 진단을 마친 후 해가 저물 때쯤 어르신을 다시 집에 모셔다드리고 인사를 하고 나오는 참에 어르신의 작은 목소리가 들렸습니다. “도와줘서 고마워요”

지친 하루에 위안이 되는 무뚝뚝한 어르신의 감사한 표현이었습니다.

요양등급에 필요한 서류를 준비해주고 재가요양센터에 의뢰하여 사전에 정기적인 방문지도를 부탁하여 생활에 어려움이 없도록 조치 후 차후 방문하기로 하였습니다.

### [대상자 정보 - 어르신케어를 위한 준비]



며칠 후 어르신은 갑작스러운 고열 증세로 서귀포의료원에 입원하게 되었고, 상환 폐렴 및 요로감염에 의한 패혈증으로 중환자실에서 치열한 병마에 시달리고 있으며 지속적인 재활치료를 해야 된다는 소식을 전 부인을 통해 듣게 되었습니다.

두 달 후 동 주민센터 담당 주무관이 대상자 관련으로 복지관에 사례협력을 의뢰하여, 복지관과 동 주민센터의 담당관계자들끼리 긴급하게 1차 통합사례회의를 진행하였습니다.

어르신은 법정감염병 중 제2급감염병(CRE) 질환자 진단 내용이었고, CRE(2급)는 코로나 19(1급)와 같이 법정감염병에 속하며 접촉으로 감염되는 질병이기에, CRE증세가 음성이 나올 때까지 병원에서 관리를 받는 게 좋을 것 같다는 의견 이였습니다.

그때도 지금과 같이 코로나19가 기승을 부리고 있어 감염병을 조심해야하는 사회적 분위기가 형성이 되어있는 상태였고, CRE 또한 코로나19와 같이 법정감염병에 속하며 접촉 감염 우려가 있어 대상자분들과 밀접하게 접촉을 해야 하는 저희는 혹여나 교차 감염이 매개체가 될 수 있다는 생각이 들었기 때문에 면역력이 약한 대상자분들과 밀접하게 접촉을 해야 하는 우리는 신중해야 하며 조심했어야 했습니다.

회의가 끝난 후에도 우리 팀원들은 CRE 감염병 대처방안을 해결해보고자 질병관리청, 보건소, 각 의료기관에 전화 및 공문을 제출하여 어떠한 방향으로 서비스를 연계하는 것이 좋을 것 인지 계속해서 논의했습니다.

1개월 후 어르신께서 재활치료를 끝내고 퇴원을 앞두고 있었고, 어르신의 퇴원은 임대아파트주민들의 CRE 감염 피해로 이어질까 하는 염려로 복지관에 비상이 걸렸습니다.

통합복지하나로팀은 지역사회 연계기관(노인복지센터, 동 주민센터, 서귀포시노인보호전문기관, 서귀포종합사회복지관)들과 함께 2차 통합사례회의를 열어 어르신의 향후 방향에 대해 열띤 논의를 하였습니다. 다행히도 입원 전 어르신이 이용하던 재가복지센터에서 CRE관리 지침을 준수하여 방문요양서비스를 다시 진행해 주겠다고 약속해 주셨습니다.

어르신께서는 3개월간의 입원을 마치고 퇴원 후 집으로 돌아오셨습니다.

몇 달 만에 본 어르신은 더욱 야위어지셨고 기운이 없어 보이셨습니다. 그런데 퇴원 당일 바로 집 안에서 다리를 헛디터 낙상하셔서 앰불런스를 타고 다시 병원으로 이송되었다가 진료를 받고 저녁이 돼서 집에 돌아오셨습니다.

방문요양서비스를 연계하고 나서 어르신이 편히 생활할 수 있도록 환자용 침대, 휠체어 등 어르신이 필요한 물건들을 대여 받을 수 있도록 조치하였고, 라텍스 장갑, 알코올 소독제 등 위생관리 수칙에 준수한 물품들을 제공했습니다.

며칠 후 요양보호사 선생님이 조심스럽게 상담을 요청했습니다.

“어르신이 많이 아파요. 욕창도 심해지고 있고... 이 부분은 제가 어떻게 할 수 있는 방법이 없는 것 같아요. 케어하고 있는 할머니 집도 제가 먼저 나서서 가고 있고, 어떠한 환경이 주어져도 봉사하는 마음으로 묵묵히 했었는데 ... .. 저도 천사가 아니다보니 더 이상 어르신을 케어 할 수가 없을 것 같아요 미안해요... ..” 라며 더 이상 서비스를 계속하기 어려울 것 같다는 말씀을 하셨습니다.

방문요양서비스가 중단되면서 어르신이 병원에 입원하셨을 때 간병을 했던 시설간병인기관에 연락을 하여 재택간병을 받을 수 있도록 연계했습니다. 그러나 간병인들은 감염병 환자로 재택간병을 기피하여 간병인을 구 할 수 없게 되어 일시적으로 통합복지하나로팀에서 어르신 댁을 방문해

서 지원을 해야 했으며 다른 날은 전 부인에게 간병을 부탁해야만 했습니다.

지속적인 재택간병으로 간병비에 대한 지원이 어렵게 되었습니다. 한 달에 지원해야 하는 금액이 120만 원이 넘어 복지관 자원을 끌어와서 지원을 하였지만 한계에 도달했습니다.

결국 법정감염병 중 제2급감염병(CRE)을 관리할 수 있는 서귀포보건소 감염병 관련 부서에 요청하여 보건소 감염병 관련 담당부서와 복지관에서 저녁 7시 30분에 긴급회의를 2시간이상 긴 회의를 하였는데 보건소에서는 병원에 있을 땐 본인들이 감염병 관련 관리를 하지만 퇴원을 했을 경우는 보건소에서 책임질 부분이 아니라고 하시면서 업무매뉴얼을 보여주었습니다.

사회복지 관련 업무는 분야별로 어떤 일을 하는 지 알 수 있었지만 보건소에서 하는 일은 자세히 알 수가 없었기에 납득이 되지 않은 상태에서 가슴만 답답했습니다.

어르신은 요양등급을 받으신 분이어서 건강보험공단에서 관리를 해야 할 부분이라고 말씀을 하셨고 어르신 건강상태가 그대로 방치 할 수 없는 상태였기에 다음날 긴급하게 회의를 진행해야 할 상태였습니다.

**[ 사례관리 수행과정 - 어떻게 하면 좋을까? ]**

CRE 감염어르신의 긴급대책 마련을 위해 지역 사회 내 연계망을 통해 보건·복지관계자 (국민건강보험공단, 동 주민센터, 서귀포보건소, 서귀포시청 주민복지과, 서귀포의료원, 서귀포종합사회복지관)들 통합사례회의에 참석하여 열띤 논의가 이루어졌지만 보건소, 건강보험공단, 서귀포의료원등 대책마련에 대한 얘기보다 제2급감염병(CRE)이 담당이 아니라는 말이 되풀이 되는 사례회의라는 느낌을 받는 회의였습니다.



건강보험공단은 “어르신이 수급자이기에 동 주민센터 기초생활수급신청 담당자가 관리를 해야 하는 게 아니냐”라는 말을 되풀이 하셨고, 의료계 대부분이 본인들이 담당이 아니라는 말만 되풀이 되는 것 같았습니다.

지역연계망을 통해 서로 협력하여 대책방안을 내놓기 위한 자리였지만 서로의 책임 회피를 위한 회의 진행이어서 통합복지하나팀으로서 해결책을 찾기 어려웠습니다.

회의 후에 어르신에게 방문간호서비스를 건강보험공단에서 지원할 수 있다고 하여 제주시 소재에 있는 기관에서 어르신을 위해 방문간호서비스를 진행하였습니다. 그러나 방문간호서비스도 어르신의 병간호에는 역부족이었습니다.

어르신에게 필요한 거즈 값만 하루에 20,000원 정도 나올 만큼 욕창이 심하게 진행되었고, 방문 간호를 하고 있는 의료인이 보아도 입원 치료를 해야 할 것 같다고 하였습니다.

어르신께서는 법정감염병 중 제2급감염병(CRE)을 보유하고 있어 입원을 하려면 무조건 1인실에 입원을 해야 되며 간병인이 있어야 입원을 할 수 있습니다.

어르신은 평생을 일하면서 모았던 돈은 모두 간병비로 사용했기 때문에 간병비를 지불할 수 있는 경제적 상황이 되지 않았습니다. 어르신께서 입원을 할 수 있는 방법은 도울 수 있는 간병인을 찾거나, 간병비를 마련하는 방법이었습니다.

간병비 마련을 위해 친인척 수소문 끝에 어렵게 찾은 조카에게 연락을 취해보았으나 조카는 수급자이며, 왼쪽 눈까지 실명되어 작은아버지를 돌볼 수 있는 상황이 안 된다. 라며 전화를 끊으셨습니다. 그 외 다른 분들 모두 각자의 사정으로 어르신을 간병할 상황이 되지 못했습니다.

어르신을 받아 줄 수 있는 시설이라도 있을까 싶어 며칠 동안 제주도와 도외 지역의 노인요양시설과 요양병원을 알아보았습니다. 하지만 제2급감염병(CRE)로 인해 거절되었고 입소할 수 없었습니다.

제주도 외 지역에 제2급감염병(CRE) 전문요양병원이 있어 문의를 해보았으나 이곳 또한 간병비용이 본인 부담금으로 월 140만 원 정도 필요하였습니다. 간병비 문제와 어르신의 건강상태가 비행기를 타고 육지까지 이동할 수 있는 상황이 아니어서 이곳은 최후에 선택할 방안이었습니다.

노인장기요양보험제도는 잘되어 있지만 제2급감염병(CRE)에 관련 된 제도적 보호는 전혀 없었습니다.

어르신은 노인이며, 장기요양등급도 받았지만 노인장기요양등급 혜택을 받을 수가 없는 돌봄 사각지대에 놓인 대상자였습니다.

제2급감염병(CRE)으로 사각지대에 놓인 대상자에 대해서 현실에선 보건과 복지가 하나가 되어 진행하기엔 제도적인 부분으로 한계점에 부딪히게 되었고, 이 제주형통합복지하나로 시범사업이 이런 제도적인 문제와 칸막이식 행정문제를 탈피하기 위해서 진행되고 있지만 현실에선 여전히 문제점으로 야기되고 있는 실정을 느끼게 되었습니다.

일반 독거노인인 경우 요양시설 및 재가 복지서비스를 받아서 건강관리 및 일상생활을 영위할 수가 있지만 제2급감염병(CRE)을 복합적으로 갖고 있는 취약계층 독거노인인 경우 혜택을 받을 수 있는 범위는 전무한 상태가 되어 최악의 사각지대에서 방치가 될 수밖에 없는 사태가 발생할 수 있는 상태임을 느꼈습니다. 20년 5월부터 동 주민센터와 복지관에서 지역자원을 연계하고 계속적으로 어르신 서비스지원이 이루어지고 있지만 의료 벽이라는 한계점에 부딪히게 되고, 여러 각 기관에 협조를 요청하였지만 칸막이식 행정, 제도적인 문제점, 냉소적인 반응으로 현장에서 뛰고 있는 담당자들은 낭떠러지 절벽에서 있는 심정 이었습니다.

그럼 우린 이런 상황에서 사례관리를 종로시키고 그냥 외면하고 방치 할 것인가? 언젠가 또 어르신과 같은 대상자는 발생할 것입니다. 다시 되풀이 되는 참담한 현실이 발생하지 않게 하기 위해선 우린 어떻게 해야 할까요?

제주지역에는 제2급감염병(CRE) 전문 간병인 기관과 전문 감염병 요양시설이 없습니다.

질병 및 감염병 관리부터 지원까지 컨트롤타워 역할을 할 수 있는 제도적인 마련이 필요하고, 취약계층 독거노인 및 중장년층 1인가구 등 의료사각지대에 놓인 대상이 입소할 수 있는 공립

전문 감염병 요양시설 개설과 이에 따른 의료수가 및 요양급여 인상 등 위험수당을 지급하여 감염병 환자에 대한 기피를 최소화 할 수 있도록 마련이 필요하다는 생각을 하게 되었습니다.

### [사례종료 후기 - 어르신을 도와주는 고마운 사람들]

어르신의 간병비 문제에 대응책을 마련하고자 복지관, 관공서, 유관기관들과 협력이 이루어졌습니다.

복지관의 부장님과 서귀포시청 여성국장님은 진행사항에 대해 계속적으로 논의를 하였고, 관장님께서서는 제주도청, 서귀포의료원과 감염병을 보유하고 있는 독거노인세대에 대한 케어 그리고 간병비를 마련할 대응책을 마련하기 위해 논의를 하셨습니다. 어르신을 위하여 모두들 분주히 움직였습니다. 같은 시간 우리 팀도 어르신께서 자주 입원하셨던 서귀포의료원 의료사회복지사와 어르신 입원관련 해서 협력을 요청하였습니다.



며칠 후 다행히 좋은 소식을 들을 수 있었습니다. 동 주민센터의 맞춤형복지팀, 서귀포시청 그리고 의료사회복지사협회에서 어르신을 위하여 간병비를 지원해 주기로 하였습니다. 또한 관장님과 제주도청의 병실 입원관련 끊임 없는 논의 끝에 서귀포의료원은 협조를 통해 어르신이 입원 절차를 밟을 수 있게 되었습니다.

다행히 서귀포의료원에서 사안의 중대성을 인지하여 치료연장 도움을 주어 일부 비용을 절약할 수 있어서 이글을 통해 감사를 드립니다.

그 후 어르신은 계속되는 병마와 싸우시다 몇 개월 후 병원에서 편안히 숨을 거두셨습니다.

어르신을 도와주셨던 여러 기관의 관계자 분들 덕분에 어르신은 조금은 덜 외롭게 운명하셨습니다.

홀로 죽음을 맞이하게 된다는 것은 상상만 해도 가슴 아픈 일입니다.

입원 치료를 돕고 계속적으로 건강을 확인하는 것, 가시는 길을 배웅하는 것은 어르신을 위해 해드릴 수 있는 우리의 마지막 최선이었고, 우리는 이런 역경 속에서 하나가 될 수 있었습니다.

이 사례를 쓰면서 사례관리를 하였을 때의 지난날들이 주마등처럼 스쳐 지나갔습니다.

긴급통합사례회의를 마친 후 팀원들끼리 흘렸던 눈물, 영양보호사가 떠나면 살려달라고 전화 오던 어르신의 목소리, 이 사례에서 제가 스스로 한 것은 하나도 없다고 생각합니다. 팀원, 복지관 직원 분들, 지역사회 내 보건·복지 관계자분들이 끝까지 어르신에게 지속적인 관심과 도움을 줬기 때문에 이러한 결과를 낼 수 있었습니다. 앞으로도 지속적인 민·관 협력을 통해 복지사각지대에 놓인 대상자분들께 조금이라도 도움을 줄 수 있는 사회복지사가 되고 싶습니다.

서귀포종합사회복지관 김지은 사회복지사

## 민·관 협력 ‘하나로’

### [하나로 사업]

제주형 통합복지하나로시범사업이 사례관리를 통한 차세대 시스템 개선사항 도출 정도라고 생각하였고, 사업을 추진하기 위해 선 시범사업에 대한 정의와 이해가 좀 더 필요하였기에 인터넷 서핑으로 자료 수집을 하나 둘씩 살펴 보면서 사업에 대해 추진 방향을 설계 하였습니다.



제주형 통합복지하나로 시범사업은

- I 동 주민센터와 복지관이 합동으로 사업을 추진 할 수 있도록 시범지역인 제주시 아라동, 노형동, 서귀포시 동홍동의 3개동(2명)과 복지관(3명)에 민간 사회복지사 배치되었고, 민·관 협력으로 지역사회외의 보건·복지업무를 수행하면서 지역의 특성에 맞는 협업체계 및 개선사항 도출을 통한 원스톱 서비스 전달체계를 기반 마련
- II 통합복지하나로 시범사업 추진 속에 차세대 시스템 기반 조성을 위해 시스템을 사용하면서 불편한 점과 편리성을 추구하기 위한 문제점 및 개선 사항에 대한 도출
- III 칸막이식 분절된 서비스, 분절된 정보, 분절된 구조에 의해 각각의 업무처리로 한정된 자원 속에서 중첩되는 서비스지원으로 생겨나는 자원고갈 및 주민의 복지체감도가 저조함에 대한 개선점 모색
- IV 그리고, 자신이 살고 있는 곳의 복지대상자를 발굴하고 지역의 문제점을 지역주민 스스로 해결해 나갈 수 있도록 복지마을 거버넌스 진행으로 주민공동체를 통한 복지 실천으로 가는 방향을 구상해야 했습니다.

입사했을 때 복지관에선 바쁘게 각 팀별로 협력을 하면서 유기적인 연대 속에서 업무를 하고 있었으며, 복지관 주거복지 팀 전수조사 때 하나로 팀도 함께 할 수 있게 되어 뭔가를 시작한다는 느낌이 들었습니다. 이때 전수조사를 수행한 게 우리 팀에겐 대상자 발굴을 할 수 있는 기회가 되었으며, 사업은 사례관리 중심으로 시스템에 등록하면서 첫걸음이 시작되었습니다.

### [민·관 협력]

대상자 발굴을 위해 동홍동 주민센터와 복지관은 대상자 선정과 공동 가구 방문을 위해 어떤 방법으로 대상자 발굴을 할지 회의를 수시로 진행하였으며, 복지사각지대에 놓인 위기가구 발굴에



있어 직접 주민들의 거주지를 방문하기에는 시간, 인적정보가 부족하였는데 사업이 진행되면서 공공데이터를 활용한 민·관 협력 전수조사로 복지 사각지대를 효율적으로 발굴할 수 있었습니다.

발굴한 대상자는 민관협력 공동사례관리를 하고, 대상자에게 신속하게 서비스를 지원하기 위해 월 1회 이상 민관협력 통합사례 관리가 진행되어 대상자에게 맞는 맞춤형 서비스가 원스톱으로 진행하게 되었습니다.

### [시스템 사용의 효과성]

사례관리 탭을 처음 사용할 때 편리하다는 생각을 하지 못했습니다. 시스템에 타기관의 자원정보가 등록되어 있지 않아 직접 타 기관 자원을 등록하거나 타 기관에 자원 등록을 부탁해야만 했습니다.

복지관에선 현재 진행하고 있는 사업 및 자원을 점검하여 시스템에 등록여부를 확인 후 통합복지하나로 시범사업이 순조롭게 추진 될 수 있도록 등록 하는 등 발 빠르게 움직였습니다.

시스템의 개선사항은 자원관리만이 아니라 전반적인 부분과 관련하여 하나 둘씩 개선사항 등을 건의 하였으며, 시간이 흐를수록 시스템 사용이 불편함 보다 장점이 더 많았습니다.

우리는 초기 상담을 할 때 처음 보여 지는 환경, 이웃, 지인과 대상자로부터 수집된 정보로 판단하여 서비스계획을 수립하게 되는데, 이때 수집한 정보가 서비스계획수립에 큰 오차가 생길 수 있다는 생각은 거의 하지 않았습니다. 하지만 시스템을 통해 대상자에 대해 알 수 없었던 또 다른 정보와 확실한 정보를 알게 되면서 이전 서비스계획이 변경 되고, 정확한 정보를 통해 적절한 서비스계획 수립으로 중첩되는 서비스지원을 막고 대상자의 욕구를 적시적소에 맞게 맞춤형 서비스지원을 신속하게 수행 할 수 있었습니다.

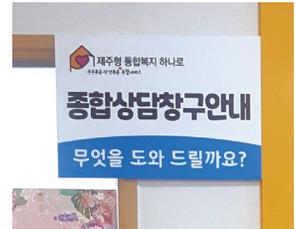
‘꽃분이 할머니 댁에 처음 방문 했을 때 낡은 가구와 정리되지 않은 듯 한 주거환경, 자신은 자식도 없고, 경제적으로 너무 힘들어서 공적급여 지원을 받고 싶다’고 하시면서 도움을 요청했던 분이 계셨습니다. 우리 팀은 어르신에게 맞는 서비스를 제공하기 위해 ‘개인정보활용 동의서’를 받고 회의 및 사정단계를 진행하였는데 ‘개인정보활용 동의서’ 승인이 난 후 시스템에서 꽃분이 할머니의 수혜이력을 보고 놀라지 않을 수가 없었습니다. 경제적 부분으로 볼 때 지원대상에 들어갈 수 없을 정도였습니다. 시스템을 사용하지 않았으면 민간에선 알 수 없는 내용 이였기에 시스템 사용에 대한 중요성을 절실하게 느꼈습니다.

시스템을 사용하면 할수록 대상자에 대해 체계적인 관리를 할 수 있었고, 시스템에 나온 표준분

류체계가 다양한 사례관리 적용되는 사건 사고를 다 담을 수 없다는게 아쉬움이 있지만, 시스템의 표준 분류체계가 전수조사, 서비스 지원, 자원관리, 타 기관 업무협약, 자원연계, 대상자의 일반적 특성 등 사례관리 대상자에 대한 전반적인 통계를 낼 때 기준점이 되는 장점으로 작용하고 있습니다.

### [종합상담 창구]

지역주민(공적급여 대상자가 아닌 생애전환기, 위기가구, 돌봄 대상 일반가구 대상)이 동 주민센터 또는 복지관, 어느 곳에 가든 종합상담을 통해 원스톱 서비스 제공을 손쉽게 받을 수 있도록 동홍동 주민센터에서 공적급여 관련 행정교육을 실시하였고, 복지관에선 사례관리 교육을 하였습니다.



종합상담창구 설치 및 운영으로 복지서비스 대상자 범위 확대와 접근성이 용이 해졌으며, 통합적 보건·복지서비스를 제공하는 원스톱 기반이 되도록 노력하였습니다.

동홍동 주민센터에서 실시된 교육은 현장에서 종합상담을 할 때 큰 도움이 되었습니다.

교육을 받은 후 종합상담 시 가구 소득 인정액 급여별 선정기준, 기초연금, 긴급복지 지원기준, 장수수당 지급신청, 금융정보 제공동의, 노인맞춤 돌봄 서비스 신청 등에 대해서 설명을 수월하게 할 수 있었습니다.

독거노인으로 자녀가 있으나 가족 돌봄을 받을 수 없어 혼자 힘으로 생활을 해야 하는 어르신께서 “나라에서 주는 게 있다고 하는데 나도 다른 사람들처럼 도움을 받고 싶어”라고 말씀을 하셨는데 공적급여를 말하는 것 같았습니다.

공적급여가 절실하게 필요했지만 어르신은 공적급여를 신청하는 방법도 몰랐으며, 서류를 작성하는 것도 힘들어 하셨고, 어느 곳에 가서 신청을 해야 하는지도 모르고 있었습니다.

“어르신 서류 작성하는 걸 도와 드릴게요. 그리고 동 주민센터에 가서 저희들이 같이 가서 서류를 접수해 드릴게요~”

“그래 그래, 이렇게 복지관에서 도와줘서 너무 고마워요. 그리고 어디에 가서 신청을 해야 할지 몰라서 가슴이 답답하고 걱정을 했는데 이렇게 편안하게 할 수가 있어서 너무 고마워요, 정말 고마워, 고마워” 하시면서 공적급여 신청이 끝난 후 어르신을 집에 모셔다 드렸고, 어르신은 우리가 차를 타고 가는 모습을 한참을 바라보셨습니다.



관공서에서 진행하는 행정업무에 대해서 아는 사람들은 쉬울 수 있지만 일반 사람들은 자신들이 받을 수 있는 복지혜택이 무엇

인지도 모르는 사람들이 더 많으며, 용어 또한 너무 생소하고 신청하는 걸 어려워하고 있음을 느낄 수 있었습니다.

제주형 통합복지하나로시범사업의 일환인 종합상담창구운영이 지역주민에게 어느 곳에 가든 종합상담을 통해 원스톱으로 지원 받을 수 있는 계기가 되었으며, 복지서비스 접근이 수월하게 이루어짐으로 복지 체감도를 높이는데 도움이 된 것 같습니다.

### [지역주민 참여형 복지 거버넌스]

공공데이터를 통한 복지사각지대 발굴만이 아니라 주민과 협력하여 복지사각지대 발굴하기 위해 복지마을 거버넌스사업을 계획하였고, 첫 지역으로 서귀포 LH동홍6단지과 MOU 체결하여 찾아가는 종합 상담을 실시하였습니다. 이후 마을의 노인회, 부녀회와회의를 통해 지역주민 공동체를 결성 하였으며, 현재 복지관의 지역 복지팀과 협력하여 매월 지역의 어르신을 위한 음식을 직접 만들어 밀반찬 지원 대한 자원봉사를 하고 있습니다. 지역주민이 공동체 형성으로 자신이 살고 있는 지역의 위기가구를 돕는 것만이 아니라 다른 구역에 있는 어르신에 대해서도 돕는 시너지 효과를 갖게 되었습니다.



### [통합 복지 하나로 시범사업이 정착·확대하기 위해서...]

통합복지 하나로 시범사업 지역에는 타 지역보다 정보공유와 민관협력 사례회의(자원, 서비스 지원, 사후관리 등)가 활발하게 이루어지고 있습니다.

공공과 민간이 동시에 서비스가 이루어지고 있어 대상자의 욕구에 맞는 맞춤형 서비스를 빠른 지원으로 복지 체감도가 상승하고, 위급사항에 대한 문제해결이 원스톱으로 지원되고 있기에 민관협력과 공동사례관리가 정착·확대되길 바라며, 또한 차세대 시스템을 통한 대상자 관리, 주민 참여형 복지 거버넌스가 정착·확대가 되길 바랍니다.

민관협력, 공동사례관리, 차세대 시스템 사용, 주민 참여형 복지 거버넌스를 정착·확대를 하기 위해선 보건 분야와 밀접한 관계가 유지하기 위해 보건, 복지 현장에서 하나로 움직일 수 있는 제도적인 마련이 필요하고, 수행하고 있는 공공, 민간기관에 인센티브 제도가 도입된다면 이 사업이 정착되는데 도움이 되지 않을까 생각합니다.

### [복지 현장에서 개선돼야 할 것들...]

대상자 중 법정감염병 중 제2급감염병(CRE)으로 제도적인 문제에 부딪혀 어려움을 겪었던 어르신이 있었습니다. 이로 인해 많은 회의와 여러 기관이 협력으로 오랜 시간을 걸쳐 문제는 하나

씩 풀어나갔지만 제도적인 문제가 해결이 되지 않는다면 의료사각지대에 놓인 대상자에 대해선 다시 반복되는 문제는 발생할 것입니다. 이런 문제가 발생하지 않게 하기 위해선 우선 어떻게 해야 할까? 라는 의문점이 생깁니다.

제주지역에는 제2급감염병(CRE) 전문 간병인 기관과 전문 감염병 요양시설 및 요양병원이 없습니다.

질병 및 감염병 관리부터 지원까지 컨트롤 타워 역할을 할 수 있는 제도적인 마련이 필요하고, 취약계층 독거노인과 중장년층 1인 가구 등 의료사각지대에 놓인 대상이 입소할 수 있는 공립 전문 감염병 요양시설 및 요양병원 개설과 이에 따른 의료 수가 및 요양급여 인상 등 위험수당을 지급하여 감염병 환자에 대한 기피를 최소화할 수 있도록 마련이 필요하다고 생각하게 되었습니다.

그리고, 최근 도내 복지현장에서는 어려움을 호소하는 이웃들이 많아지고 있음을 피부로 느낍니다. 물론 과거에도 힘든 상황에 놓인 분들이 계셨지만 코로나의 장기화로 인한 사회적·심리적 고통, 도내 거주환경의 악화, 급속한 고령화와 1인가구 증가 등이 맞물리면서 예전보다 한층 복합적인 어려움을 겪는 분들이 늘고 있습니다. 알코올에 의존해서 삶의 동기를 잃고 계시는 중장년 1인가구, 가족관계 단절로 돌볼 사람이 없는 노인, 장애인 분들 등등.. 이런 분들을 위해 일선 복지현장의 담당자들이 불철주야 열심히 뛰고 있지만 역부족인 부분도 많습니다. 복지 수요인구는 가파르게 증가하고 있지만 현장의 담당인력과 자원은 충분치 못한 현실에서 복지서비스 종사자들에게 대한 낮은 사회적 인식과 대우는 이탈을 부추겨 인력이 다시 부족해지고 주민들을 위한 전문성이 약화되는 악순환이 있습니다. 또한 커뮤니티 케어 시대를 맞아 통합적인 복지서비스 제공을 목표로 민과 관이 함께 노력하고 있지만 어려운 분들을 찾아내고 지원을 하는 과정에서 개인정보보호의 벽, 각 기관의 역할 정립 등 풀어야 할 제도적 부분들도 있습니다. 정책을 실행하기 위한 기반이 되는 복지서비스 제공기관의 확충과 갖고 있는 자원에 대한 주민접근성 향상 등도 아직은 부족합니다.

따라서 이러한 어려움들을 극복하기 위해서는 일선 담당자들의 전문성 향상 노력과 함께 현장의 목소리를 경청하는 노력들이 필요하다고 보입니다. 문제는 있을 수 있지만 그것을 풀어내기 위해 지역주민, 복지담당자, 리딩 그룹 등이 얼마나 소통하고 협력하는지가 더욱 중요하다고 생각됩니다.

마지막으로 제주형 통합복지하나로 시범사업을 수행할 때 도움을 주신 협력기관과 지역주민에게 감사의 마음을 전합니다.

## 복지관과 지역사회의 유기적 협력을 통한 지원

### [복지관을 통한 다양한 자원의 활용]

대상자를 지원하며, 복지관이라는 큰 자원을 통해 지역사회의 다양한 복지자원 지원이 가능함을 느꼈습니다. 우리 제주형통합복지하나로시범사업팀은 서귀포종합사회복지관의 든든한 조력으  
로 하나로팀의 사례관리 대상자들에게 적극적인 지원을 해왔습니다.

주거환경이 열악한 대상자들을 위해 복지관의 지역복지팀과 협력하여 기관 내 등록된 자원봉사자들과 함께 안전바, 미끄럼방지 매트 등을 설치하고, 트럭 2대 이상에 버금가는 주거지 내의 폐기물을 처리하고 청소하기도 했습니다. 또한, 복지관의 행복사랑채라는 중장년층 1인가구 대상의 프로그램을 활용하여 중장년층 1인가구인 사례관리 대상자에게 복합적인 복지서비스를 지원하고 있습니다.



특히, 지역사회에서 복지관에 후원하는 쌀, 과일, 돼지고기 등의 식품과 가정용 소화기, 온열기구 등의 생활용품 등 다양한 후원 물품의 지원은, 사례관리 대상자들의 대부분이 경제적 어려움을 호소하는 분들이기에, 대상자들의 생활비 부담을 덜고 최소한의 생활을 할 수 있도록 하였습니다. 그리고 복지관의 정기결연후원을 통해 경제적인 지원도 지속적으로 하고 있습니다.



이렇듯 인적, 물적, 경제적 자원 및 복지서비스까지 많은 복지자원이 복지관이라는 한 곳에서 관리가 되어 대상자들을 위해 활용되어 수월하게 맞춤형으로 대상자 지원을 할 수 있었습니다.

### [자원관리의 필요성]

하나로팀 내 자체적인 자원관리의 필요성을 느끼게 된 것은 20년도 1년간의 대상자를 위해 지원한 복지자원 보고서를 작성하면서 부터입니다.

복지자원 보고서를 작성하기 위해서 복지자원의 정의와 분류, 보고서의 틀이 필요했고, 하나로 시범사업 업무메뉴얼 책자와 인터넷 자료들을 참고하며 자원관리에 관한 보고서와 논문을 찾아 모았고, 복지자원이 공공/민간, 인적/물적/재정적/사회서비스 등 시각에 따라 다양하게 분류된다는 것을 재확인하였습니다. 어떤 분류 방법을 적용할지도 계속 고민하여 수정하고, 지원받은 대상자의 특성에 맞게 분석하는 과정을 거치며 보고서를 완성하게 되었습니다.

제가 함께하지 못한 9월 이전의 지원된 자원에 대해서는 하나로팀원들과 함께 정리하였습니다. 복지자원 지원 명단들을 보며 팀원이 “우리가 지원한 것이 이렇게나 많았어요?”라고 말을 할 정

도로, 실제로 1년간의 자원을 정리하는 데에만 3개월이 걸렸습니다. 그래서 더욱 자원을 따로 관리하는 이유가 있음을 경험했습니다.

업무협약을 체결한 기관 및 체결하지 않았더라도 타 기관들과 지속해서 교류하며 협력을 통해서 대상자에게 좀 더 신속하고 능동적으로 복지서비스를 연계할 수 있고, 이에 따라 지역민의 복지 체감도도 증가하는 강점도 있었습니다. 그리고 복지자원 및 지원 현황을 한곳에 모아 정리하면서 지역사회에 산재한 복지자원 정보를 효율적으로 활용할 수 있게 되었습니다. 또한, 대상자의 욕구에 적극적으로 대응하기 위해서 기관 간의 교류를 일시적인 말, 문서로만 남기는 것이 아니라 지속적으로 활용하는 것도 중요함을 느꼈습니다.

그리고 민간과 공공의 원활하고 효율적인 자원지원 및 대상자 관리를 할 수 있게 되었습니다. 업무협약(MOU)을 진행한 후, 주거행복지원센터와 중동지구대에서 지역사회 내의 복지취약계층에 대한 상담지원 요청을 위해 복지관으로 전화를 주셔서 사례관리대상자를 발굴했던 사례가 있습니다. 알코올의존증을 가진 대상자에 대한 보건소의 중독관리통합지원센터와 공동사례관리를 진행하여 대상자를 지원·관리하고, 대상자 중 어르신들이 많아 간혹 사례관리 중에 치매증상이 심해지는 경우가 있어 치매안심센터의 협조로 어르신들의 치매관련 모니터링을 할 수 있게 되는 등 공공 신속하게 대응하는 것이 강점이기에 대상자에게 서비스를 긴급히 지원할 수 있습니다. 이렇듯 민·관 협력이 적극적으로 이루어짐을 자원관리를 함으로써 확인할 수 있었습니다.

**[지역사회의 행복을 향한 한마음 한뜻]**

MOU를 비롯한 복지자원의 발굴을 통해 느낀 것은 지역사회가 한마음 한뜻으로 하나의 목적으로 가지고 있다는 것이었습니다. 바로 지역사회의 행복이었습니다.

특히 하나로팀과 지속적인 협력을 맺고 있는 기관 중에는 지역사회의 소상공인들도 함께하고 있습니다.

특히, 소상공인들의 고민은 지역의 어려운 이웃을 위해 도움을 주고 싶었으나 방법을 몰라 실행하지 못하고 있는 것이었습니다. 이에 가게를 찾아 복지관과 사업을 소개하며 지역사회의 대상자에게 물품 후원이 가능한지 여쭙어보면 다들 긍정적으로 반응합니다. 코로나19로 인해 경제적인 부분이 이전보다 힘들면서도 후원에 적극적인 모습에 너무나 감사한 마음입니다.

지역사회의 가구점 사장님께서도 복지관과의 업무협약 이후 매월 복지 취약계층에게 1개의 가구를 후원하겠다고 말씀하셨고, 어르신들의 복지용품 구매를 위해 자주 들렸던 의료기기점 사장님께서는 정기결연후원을 부탁드렸더니 “하고 싶었지~. 요즘 코로나19로 벌이는 좀 힘들긴 해도, 다른 기관에도 정기결연을 하고 있었어.~” 하시며 흔쾌히 수락해주셨습니다.



21년 1월 말 팀원들과 점심을 먹고 커피를 마시기 위해 자주 가는 카페를 찾았습니다. 마침 빵을 만들어 판매하시기 시작하여, 팀장님께서 복지관의 사회복지사임을 밝히고 당일에 만들고 남은 빵들은 어떻게 처리를 하시는 지 여쭙습니다. 사장님은 주변지인들에게 나누어준다고 하셨습니다. 그래서 지역사회의 어렵게 사시는 분들에게 빵을 후원해주실 수 있냐고 여쭙니 매우 좋다고 하시며, “어려운 이웃들에게 나누는 것을 하고 싶었지만, 방법을 몰라 하지 못했었어요. 좋은 기회가 된 것 같아요.”라고 말씀하셨습니다.

**[마음의 문을 두드려 협력이라는 신뢰를 만듭니다.]**

이렇듯 지역사회의 곳곳과 지속적인 협력관계를 맺을 수 있던 것은 계속 문을 두드렸기 때문입니다. 그리고 대상자발굴을 위해 아파트 관리사무소를 계속 찾으며 복지관에서 주민들에게 지원할 수 있는 사업을 설명하며, 복지관과 협력할 수 있도록 많은 노력을 했습니다.

사회복지 현장에 경험이 적었던 신입 사회복지사였을 때는 ‘사회복지사는 좋은 일을 하는 직업이니까 믿어주시겠지’ 하는 가벼운 생각으로 자원 발굴에 참여했습니다. 하지만 역지사지로 생각을 해보니 우리 사회복지사들이 아무리 좋은 일을 하는 사람이라도, 지속적인 협력관계를 맺을 것이기에 타 기관에서 ‘우리 사회복지사들이 신뢰를 할 수 있는 사람인지’를 파악하는 것이 첫 번째이겠구나’ 하는 생각을 하게 되었습니다. 그래서 더 자주 찾아뵈어 지역사회의 어려움을 가진 지역주민들을 도움 의지가 있다는 것을 보여주는 것임을 이해하게 되었습니다. 지금 생각하면 너무 현장을 만만하게 본 것 같아 스스로 창피하기도 합니다.



언젠가 어느 때와 다름없이 후원 물품(빵) 수령을 위해 카페를 들렀습니다. 그때, 카페 직원분이 “사장님께서서는 빵을 만드시고, 사회복지사는 중간에서 빵을 대신 전달해주시면서 우리 카페와 지역주민 간의 따뜻한 연결 다리 역할을 해주셔서 고맙고, 선생님들은 꼭 필요한 분들이예요~”라고 말씀해주셨습니다. 사회복지사로서 부듯하고 응원을 받은 것 같아 든든했습니다. 단순히 대상자를 위해 노력하는 사람이 사회복지사만이 아니고 지역사회가 함께함을 느꼈던 순간입니다.

사례관리업무를 통해, 그리고 자원관리를 맡으며, 지역사회는 마음을 나눠서 행복하고 대상자는 어려움을 해소할 수 있어 행복한, 서로가 윈-윈 할 수 있는 원동력이 자원관리라는 것을 배웠습니다. 앞으로의 사회복지사로서의 경력을 쌓으면서 자원관리에 소홀하지 않고 지역사회의 자원을 잘 활용하고 관리하며 지금처럼 함께 행복한 복지공동체를 만드는 중간다리 역할을 해나가고자 합니다.



서귀포종합사회복지관 김현아 사회복지사

## 도움의 손길이 필요한 대상자 발굴

### [전수조사의 중요성]

“어떻게 하면 조금이라도 지역주민들이 편리한 환경에서 복지 서비스를 어렵지 않게 받을 수 있을까?”의 해답을 찾기 위하여 제주만의 특색을 살려 수요자중심, 현장중심, 민·관 협력을 기반으로 제주형통합복지하나로시범사업이 시작되었습니다. 시범지역 3개동의 배치되어 있는 종합사회복지관의 사회복지사와 주민센터의 민간 사회복지사들은 통합사례관리, 복지사각지대 발굴, 자원공유를 병행하며 전체 도민의 복지체감도 증진과 지역 중심의 통합돌봄 전달체계를 개편을 위해 협력하며 힘쓰고 있었습니다.



항상 어떠한 일이든 첫 단추를 잘 끼우는 것이 가장 중요하다는 말을 들었는데 사례관리에서의 첫 단추는 복지사각지대에 놓인 도움이 필요한 대상자를 발굴하는 것입니다. 그래서 이번 스토리텔링에서는 제주형통합복지하나로시범사업에서 진행하고 있는 많은 과정 중 민·관 협력 전수조사에 중요성에 대하여 써보려고 합니다.



민·관 협력 전수조사를 진행하기 전 다행히 복지관에서 진행했던 영구임대아파트 실태조사에 참여하게 되어 지역주민들의 욕구를 먼저 파악할 수 있는 기회를 가질 수 있었습니다. 지역주민을 만나 얘기를 나누다 보니 사회복지서비스를 충분히 받고 있는 대상자분들이 있는 반면 아직도 사회보험, 공공부조, 사회서비스 분야를 포함한 전체 사회복지제도 내에서 혜택을 받지 못하고 복지사각지대에 놓인 대상자가 있다는 것을 알게 되었습니다. 이에 영구임대아파트뿐만이 아니라, 더 많은 지역주민의 목소리를 듣고자 범위를 조금 더 넓혀 제주형통합복지하나로시범사업의 관할 구역인 동홍동 내에서 복지사각지대 발굴 전수조사를 진행하고 싶다는 마음이 커졌습니다. 복지사각지대를 없애기 위해서는 전수조사를 진행하여 어려움에 놓인 취약가구의 생활실태와 복지서비스 욕구를 정확하게 파악한 후 민간과 공공의 다양한 맞춤형복지서비스를 신속하게 연계해 지역민의 실질적인 복지체감도 증진, 복지사각지대에 놓인 위기가구에게 사회적 지지망을 구축해 줄 수 있기 때문입니다. 마침 사회적 문제가 되고 있는 고독사를 선제적으로 예방하고, 돌봄·복지사각지대에 놓인 지역주민에게 도움을 주고자 민·관 협력 공동 전수조사를 진행한다고 하여 기본 마음으로 참여할 수 있었습니다.

독거노인 및 중장년층 1인가구의 비중이 증가하면서 가족·사회적 관계 단절, 실직, 질병으로 고독사 비율이 지속적으로 높아져만 가고 있어 동홍동에서는 중장년층 1인 가구, 만 70세 이상 노

인 가구에 초점을 맞추어 대상자를 선정하였고, 동홍동주민센터에서 주민등록기준으로 도출된 명단에 따라 복지관과 동 주민 센터의 사례관리사들은 2인1조를 이루어 일반주택 및 노후화된 아파트를 함께 방문하였습니다. 가구 방문 시 제주형통합복지하나로시범사업의 사업 취지를 홍보하고, 종합적인 상담을 통해 위기 여부를 파악했습니다.

민·관 협력 전수조사 후 복지 서비스 연계가 필요해 보이는 대상자는 통합사례회의를 열어 논의 후 공동사례관리로 진행하기로 하였고, 그 후 주사례관리사와 공동사례관리사는 민간과 공공의 자원을 지속적으로 공유하며 대상자에게 필요한 맞춤형 복지 서비스를 신속하게 지원했습니다.

**[전수조사를 진행하며...]**

민·관 협력 전수조사를 진행하면서 대상자분들의 긍정적인 반응을 살필 수 있었습니다. 어르신들은 반가운 표정으로 맞이해주시며 한 명이 아닌 두 명의 든든한 조력자가 생겼다고 표현하시는 분들과, “복지관에서 이렇게 좋은 일을 하는 줄 몰랐어, 다음에도 또 찾아와” 라는 말씀을 하시는 분들도 계셨습니다.



단순한 이유지만, 대상자에게 두 배의 기쁨을 줄 수 있다는 게 공동전수조사의 소소한 장점입니다. 중장년층 1인가구 명단에 있는 김OO씨를 찾아 갔습니다. 조심스럽게 문을 두들기자 일을 하러 간 김OO씨 대신 김OO씨의 아내가 나왔습니다.

김OO씨는 가정을 책임지려 몇 년 전 혼자서 제주도에 일하러 내려왔고 아내 분은 그러한 김OO씨가 걱정돼 육지에서 내려와 잠시 김OO씨의 집에 머무르고 계셨습니다.

“남편이 홀로 제주도에 내려와 일을 하는데, 아무래도 걱정이 돼 안부를 확인하려고 잠시 머무는 중이에요, 곧 다시 육지로 올라가야 하는데 앞으로는 남편 걱정 안 하고 올라가도 되겠어요. 이런 조사가 있는지 몰랐는데, 정말 좋은 사업 같아요.” 이와 같이 직업 때문에 떨어져 사는 가족구성원에게도 안심을 줄 수 있었던 사례가 있었습니다. 두 번째 사례로는 민·관협력 전수조사를 통해 만난 대상자분들께 미끄럼방지매트를 설치를 도와드린 적이 있었습니다. 며칠 후 한 대상자분이 자기가 아는 이웃 중 거동이 불편해 화장실에서 낙상을 했었던 이웃이 있다며 미끄럼방지매트를 설치해줄 것을 부탁하였습니다. 대상자를 자주 찾아뵙고, 적합한 복지 서비스 연계하며 라포를 쌓아 갈 때쯤, 대상자분들은 자기 주변에 자기보다 더 힘들게 사는 이웃들이 있다며 먼저 의뢰를 해주시기도 합니다. 민·관 협력 전수조사를 통해 인적안전망이 구축되어 지역공동체가 활성화 된 것을 느낄 수 있었습니다.



전수조사를 진행하면서 많은 대상자분들을 만날 수 있었습니다. 아직까지는 괜찮다며 도움이 필요하지 않다고 하는 지역주민 있는 반면 생각보다 훨씬 더 어려운 현실에 처해진 대상자를 만나

게 되었고, 대상자와의 상담을 통해 이제까지 살아온 환경과 힘들어진 이유들을 들을 수 있었습니다. 모두 각자의 사정으로 비교할 수 없는 아픔들을 가지고 있었습니다. 상담을 통해서 상처받은 마음을 치유해주고, 문제가 생기면 수시로 소통하며 해결하려고 노력했던 과정 속에서 어려운 이웃을 도우며 사는 것이 매우 가치 있다는 것을 깨닫게 되었습니다. 대상자뿐만 아니라 사회복지사도 많이 성장할 수 있었습니다. 전수조사는 사회복지 속에 꼭 필요한 단계라고 생각합니다. 사회복지사가 현장에서 발로 뛰며 대상자들을 만나고 대상자가 처해진 상황을 피부로 직접 느끼며 도울 수 있는 가장 빠른 길이라고 생각합니다. 그리고 전수조사가 끝난 후 그 자리에서 복지관과 주민센터의 자원들을 함께 공유하며, 대상자분들에게 적합한 복지 서비스를 즉시 의논할 수 있는 기회를 가질 수 있게 되어 복지 서비스 연계 속도가 한층 빨라질 수 있었으며, 덕분에 지역주민의 복지체감도는 높아 질 수 있었습니다. 제주형통합복지하나로시범사업의 기반인 민관협력을 통해 이루어낸 값진 성과였습니다.



---

## 부 록 3

---



**부록 3**

**2021년 통합복지하나로 시범사업 현장스케치**

연번	제목	담당자
1	통합복지하나로 시범사업 민간자원 협업을 통한 공동사례관리	아라동주민센터 양복실 사회복지사
2	통합복지서비스로 지역사회에서 함께 살아가기	아라동주민센터 양미숙 사회복지사
3	통합복지하나로 민·관이 함께 복지사각지대 발굴 및 지원	아라동주민센터 좌미혜 주무관
4	혼자가 아닌 더불어 살아가는 삶	아라동주민센터 양미숙 사회복지사
5	북한 이탈주민 대상자 제주형 통합복지하나로 통합사례관리 이야기	아라동주민센터 양복실 사회복지사
6	제주형 통합복지하나로 사업의 성공은 공감과 소통에 있다	아라동주민센터 김수정 팀장
7	복잡한 과정으로 포기하던 수급신청, 통합복지하나로 만나 다양한 복지서비스 수혜를 받게 되다	아라종합사회복지관 김주원 사회복지사
8	근로 의지 + 복지서비스 지원 = 탈 수급	아라종합사회복지관 김주원 사회복지사
9	민·관·의료통합사례관리체계를 통한 신속한 원스톱 복지서비스 지원	아라종합사회복지관 김주원 사회복지사
10	통합복지하나로 원스톱-복지서비스 지원을 통한 경제적 위기 극복	아라종합사회복지관 이성은 사회복지사
11	중장년 1인 가구 남성의 정서적 지지체계 형성	아라종합사회복지관 김은서 사회복지사
12	긴급생계비 지원	아라종합사회복지관 김주원 사회복지사
13	대상자 변화에 맞춘 복지서비스 지원	아라종합사회복지관 김주원 사회복지사
14	장년층 1인 가구 민관 통합 안전망 구축, 독거사 사전 예방 효과 특특	노형동주민센터 오연미 사회복지사
15	한부모 위기가구 민관 통합 복지체계 구축, 위기가구 극복 효과 특특	노형동주민센터 오연미 사회복지사
16	재가장애인 지역사회돌봄을 위한 민관협력 공동사례관리 추진	노형동주민센터 이검상 사회복지사
17	농촌 노인 부부의 행복한 집 만들기, 공공과 민간이 함께 한다면? 통합복지하나로의 민관협력 성과!!	노형동주민센터 이검상 사회복지사

연번	제 목	담당자
18	‘나를 찾아줘’. 학대 피해 장애인의 권리와 행복을 찾아 나선 제주형통합복지하나라!	노형동주민센터 이검상 사회복지사 제주영락종합사회복지관 정혜선 사회복지사
19	행복한 복지공동체 JEJU 구현의 주춧돌, 제주형 통합복지하나라 시범사업	노형동주민센터 이검상 사회복지사
20	제주영락종합사회복지관, 제주한빛라이온스클럽 후원으로 2021년 설맞이 행복나눔	제주영락종합사회복지관 김선영 사회복지사
21	통합복지하나라 시범사업 One-stop 협업체계를 통한 우수사례	제주영락종합사회복지관 정혜선 사회복지사
22	제주영락종합사회복지관, 제주스마트학생복 후원으로 2021년 봄맞이 행복나눔 & 추억이 방울방울 행사 진행	제주영락종합사회복지관 김선영 사회복지사
23	노형동, 제주형 통합복지하나라팀 한국병원과 업무협약	제주영락종합사회복지관 김선영 사회복지사
24	실질적 조손가정 어르신 보건·의료 연계	제주영락종합사회복지관 김선영 사회복지사
25	원스톱 복지서비스 제공을 통합 복지사각지대 예방	동홍동주민센터 강정인 사회복지사
26	민·관 협력 전수조사를 통한 복지사각지대 발굴	동홍동주민센터 강정인 사회복지사
27	따뜻한 동행의 길, One-stop 복지전달체계	동홍동주민센터 강정인 사회복지사
28	중장년층의 힘이 되는 복지	동홍동주민센터 한영희 사회복지사
29	민·관 협력을 통한 복지인프라 구축의 힘!	동홍동주민센터 강정인 사회복지사
30	민·관 협력과 새로운 복지전달체계 구축의 힘!	동홍동주민센터 강정인 사회복지사
31	중장년층 1인가구의 알코올의존증	서귀포종합사회복지관 김지은 사회복지사
32	조현병과 치매를 앓고 있는 독거노인	서귀포종합사회복지관 김지은 사회복지사
33	장애로 인한 일상생활의 어려움	서귀포종합사회복지관 김현아 사회복지사
34	학대 피해 노인 대상자 사례관리	서귀포종합사회복지관 오예주 사회복지사
35	친척에 의한 장애인가족 학대 및 수급비 갈취	서귀포종합사회복지관 김지은 사회복지사
36	돌봄사각지대, 긴급히 요양기관을 연계하다	서귀포종합사회복지관 김현아 사회복지사

연번	제 목	담당자
37	경제적 어려움을 겪고 있는 대상자 사례관리	서귀포종합사회복지관 오예주 사회복지사
38	술에 의존하며 경제적 어려움을 겪고 있는 대상자 사례관리	서귀포종합사회복지관 오예주 사회복지사
39	의료 관련 지원, 희망을 찾다	서귀포종합사회복지관 김현아 사회복지사
40	희귀질환(원발성 폐동맥고혈압)을 앓고 있는 한부모 가정	서귀포종합사회복지관 오예주 사회복지사
41	뇌병변 및 다리골절로 인해 일상생활이 어려운 독거노인	서귀포종합사회복지관 김지은 사회복지사
42	생활의 어려움, 일자리 연계로	서귀포종합사회복지관 김현아 사회복지사



# 아라동주민센터

## 통합복지하나로 시범사업 민간자원 협업을 통한 공동사례관리

▣ 민관이 협력하여 장애인이 지역사회에서 함께 살아가도록 통합돌봄 체계 구축

### 1 추진배경

- 제주형 통합복지하나로 시범사업으로 복지사각지대에 있는 대상자를 민·관 협력을 통하여 맞춤형 복지서비스의 극대화를 위해 민간복지자원을 연계 제공하므로 지역주민과 더불어 행복한 삶을 추구하기 위함.

### 2 주민의 입장에서 어떠한 좋은 점이 있는가?

- 통합사례관리를 통해 기관 연계되어 대상자의 정신건강관리에 적극적으로 개입하여 문제행동이 현저히 감소되어짐이 확인. 또한, 대상자를 실제 모친의 24시간 돌봄에서 지역사회가 함께 더불어 돌보는 체계로 전환됨.
- 복지서비스 정보에 취약한 계층으로 몰라서 신청하지 못한 장애인활동지원서비스 신청 및 기관 동행 및 정보 이해의 과정으로 서비스 이용중에 있으며 만족도가 매우 높고 대상자의 긍정적인 변화를 꾀할 수 있었음.

### 3 과거와 차별화된 사항

구분(키워드)	과거	현재
보건복지 협력	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 은둔형의 정신장애인으로 병원 이외의 외출이 없음.</li> <li>- 각종 복지정보에 취약</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 정신건강복지센터 연계 관리</li> <li>- 장애인활동지원서비스 이용</li> <li>- 공동사례관리를 통한 정보제공, 물품 지원, 안전관리 및 정서적 지지를 통한 지역사회 내 돌봄구축</li> </ul>
시스템	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 문서, 구두 등으로 의뢰</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 행복e음시스템 범정부 서비스 의뢰 활용 (동→정신건강복지센터)</li> </ul>

#### 4 핵심 추진체계

순번	협력기관(부서 포함)	주요역할
1	아라동주민센터 (맞춤형복지팀)	통합사례관리(주사례관리) 서비스 제공계획 수립 및 서비스 연계 지원
2	아라동주민센터 (주민복지팀)	장애인복지 업무 담당자와의 상담 진행 장애인복지서비스 이용정보 확인, 서비스 신청 처리
3	제주특별자치도 장애인종합복지관 (사례관리팀)	지역사회 통합돌봄 대상자 전수조사 등 장애인 실태조사시 공동 방문 협조 대상자와 가족의 문제와 욕구를 확인하여 사회복지서비스 관련 정보 제공
4	장애인연금공단	장애인활동지원사업 신청으로 조사 진행 등 공동방문 기관 동행방문시 서비스 과정 절차 상담 등 협조
5	아라종합사회복지관 (통합복지팀)	공동사례관리를 통한 서비스 지원 (공동방문, 반려식물키우기 사업 대상, 물품 지원, 안부확인 등)
6	장애인활동지원사업 (제주특별자치도 지체장애인협회)	일상생활 지원, 외출/이동/보조 등 활동 지원 기관 프로그램 이용(일상생활 훈련 등)

#### 5 주요 추진내용

##### 1) 대상사례 개요

- 가족사항: 대상자 고00 /만58세/여, 모(만77세)와 동거
- 건강상태: 대상자)정신(심한장애), 모)뇌병변 장애인
- 보장구분: 대상자)생계, 주거, 의료, 장애인 연금
- 발굴경로: 지역사회 통합돌봄 대상(모) 전수조사차 가정방문시 모를 통해 확인된 대상자  
에 대해 통합사례관리 실시
- 사례관리기간: 2020. 10. 19. ~ 2021. 1. 22.(종결)
- 사례진단내용
  - 대상자의 모는 뇌병변(심하지 않은)장애인으로 지역사회 통합돌봄 대상자로 전수조사차  
가정방문하게 됨.
  - 대상자는 모와 동거하며 생활하고 있으며, 고등학생때 정신질환이 생겼다고 함. 대상자가  
가끔씩 모를 폭행하거나 고함 등을 질러 주변에서 민원이 자주 있다고 하며, 정신과 진료 및  
약물 복용 이외의 정신건강 관리를 이루어지지 않고 있음.

- 대상자의 정신질환에 대해 대상자 스스로가 의사를 제대로 표현하지 못해 모가 약을 먹여야 하는 등의 24시간을 돌보고 있어 하루 2-3시간 정도라도 어디든 보낼 수 없겠냐고 어려움을 호소함.
- 장애인으로 구성된 고령의 모와 정신질환 증상 관리가 어려운 대상자가 기초생활보장 급여를 받는 것 이외의 복지서비스를 알지도 못하고, 이용을 문의한 적도 없는 가구임.

## 2) 사례관리 수행내역

목표	자원/서비스	자원/서비스(수행)
일상생활 유지하기	동 맞춤형복지팀 /통합사례관리 (주사례관리기관)	· 각종 서비스 연계 및 정보 제공 · 수시 대상자 가정방문 및 통화 및 관계기관을 통한 정보 공유 · 후원물품 지원
	동 주민복지팀 /장애인복지 정보 제공, 서비스 신청 접수	· 장애인복지 정보 제공 · 장애인활동지원 신청 접수
	아라종합사회복지관 /통합사례관리 (공동사례관리기관)	· 반려식물키우기 · 난방용 전기매트 지원 · 공동방문, 안전관리 및 정서지지
	제주특별자치도장애인복지관 /공동방문, 정보제공, 서비스 이용 지원	· 지역사회 통합돌봄 장애인 전수조사 공동방문 · 장애인 및 가족의 문제와 욕구를 확인하여 재활에 필요한 각종 복지서비스 관련 정보제공 및 이용 지원
	제주도장애인연금공단 /공동방문, 장애인활동지원 심사, 정보제공	· 장애인으로 서비스를 신청 및 공단 직원이 가정을 방문하여 서비스가 필요한 정도 등 조사가 이루어짐.
	제주특별자치도지체장애인협회 /장애인활동지원	· 외출동행, 일상생활훈련 등

## ⑥ 주요성과

- 제주특별자치도장애인복지관, 아라종합사회복지관과의 공동방문을 통한 욕구조사 및 위기개입으로 신속한 서비스 제공이 이루어지고 위기도 감소
- 총 5곳의 기관 연계 및 9개의 복지서비스 연계되었으며, 대상자 및 가구원과의 상담이 9회차 이루어짐.
- 대상자의 정신적 문제 등으로 24시간 대상자를 돌봐야 했던 주보호자인 모는 잠깐 외출

등을 원했으나 대상자가 적응도 잘하고 좋아하고 있다며 현재에는 본인의 건강관리에 집중할 수 있고, 각종 복지서비스로 변화된 대상자와 함께 생활하는데 매우 만족하고 있음.

- 대상자의 장애인활동지원 서비스를 통한 일상생활을 유지하는데 있어 보조를 받고 서비스 이용에 만족도가 높음.

## 7 한계 및 개선사항

- 장애인 개인별 쉽고 간편한 복지서비스 상담 창구가 필요(정신, 시각, 뇌병변 등)함. 특히, 여러 기관에서의 다양한 서비스가 이루어짐에 따라 서로 공유하여 종합상담을 할 수 있는 창구로 동주민센터 및 복지관의 종합상담 창구를 통한 서비스 연계 및 이상으로 여러 서비스를 관리하는 플래너 역할의 중심부서가 필요
- 여러 곳으로 분산된 서비스(대상자별)를 한 곳에서 이용자가 손쉽게 확인할 수 있는 방법이 필요(추후 차세대보장정보시스템 구축으로 가능할 수 있을 것으로 기대)

## 통합복지서비스로 지역사회에서 함께 살아가기

▣ 통합복지하나로의 원스톱 맞춤형 서비스로 서비스의 연계 및 중복관리, 맞춤 정보 전달, 지역주민의 관심을 높여 복지사각지대를 해소하고 지역의 소외계층이 함께 살아갈 수 있는 체계를 구축

### 1 추진배경

- 제주시 정신건강복지센터에서 서비스 의뢰되어 가정방문함. 대상 가구 이외의 보호자가 없는 중증의 정신장애인으로 구성된 가구로 지역사회 돌봄 정책이 대두되는 가운데 제주시 지역사회통합돌봄 대상 외의 장애유형으로 통합복지하나로를 통해 신체적, 정신적 위기를 감소시키고 지역사회에서 건강한 일상생활을 유지할 수 있도록 지원이 필요하여 통합사례관리 실시함.

### 2 주민의 입장에서 어떠한 좋은 점이 있는가?

- 민간 기관과의 연계 체계로 영역별 전문서비스와 재가복지 서비스 연결로 맞춤형 서비스 제공을 이용하게 되었음.
- 복지 정보를 제공 받아 공적서비스 신청 및 연계가 이루어져 일상생활 안정을 도모할 수 있었음.
- 주변 지역주민의 관심으로 지역에서의 생활이 편안해졌으며, 위급 상황시 대처가 용이하게 되었음.

### 3 과거와 차별화된 사항

구분(키워드)	과거	현재
일상생활	일상생활의 어려움	장애인활동지원서비스신청 및 서비스 지원결정
사회적관계	돌봄부재 및 고립된생활	낮병원이용으로 돌봄가능 및 여가 프로그램 이용, 사회적 관계 형성
신체적건강	건강관리 미비	건강진단을 통한 상태확인, 재활병원 입원치료
안전망 구축	안전관리 미비	지역주민 근황 확인 안전관리
경제적지원	결식 및 건강악화	지역민간기관 물품지원연계, 낮병원 식사제공

#### 4 핵심 추진체계

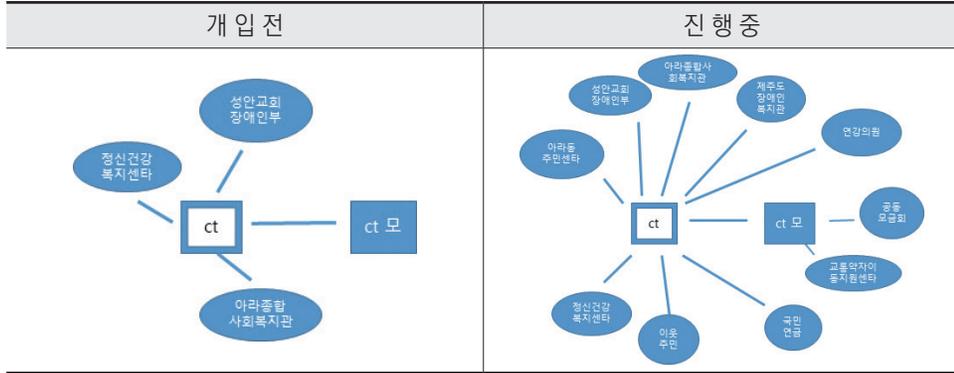
순번	협력기관(부서 포함)	주요역할
1	아라동주민센터	통합사례관리 주사례기관(전반적인 서비스 계획, 조정, 제공 등)
2	성안교회 장애인부	병원이동, 병원진료, 일상생활 도움
3	아라종합사회복지관	주기적인 안부확인
4	제주도장애인복지관	여성장애인가사도움, 물품지원
5	연강의원	낮병원이용, 식사제공
6	국민연금	장애인활동지원서비스
7	제주시정신건강복지센터	규칙적인 약복용 여부 및 정신적지지
8	사회복지공동모금회	긴급지원(의료비, 간병비)
9	지역주민	프로그램이동지원, 안부확인
10	교통약자이동지원센터	대상자의 모 병원진료 이동 지원

#### 5 주요 추진내용

##### 1) 대상사례 개요

- 가족사항 : 모자 2인 가구(대상자 임00(38세, 남)/ 대상자의 모
- 건강상태 : 대상자)심한 정신장애, 욕창(원인불명)  
대상자의 모)심한 정신장애, 당뇨, 고혈압, 추간판장애, 상세불명 하지부착부병
- 주거유형: 임대주택(방2, 마루, 부엌, 실내화장실)
- 보장구분: 생계, 의료, 주거, 장애인연금
- 발굴경로: 제주시정신건강복지센터에서 서비스 의뢰되어 가정방문
- 사례진단내용: 최초 방문시 대상자의 모는 방안에 누워 있었으며 대화가 거의 안되는 상태 이고 대상자는 길거리에서 쓰러져 퇴원한지 3~4일쯤되어 가는 상황이었음. 이전에는 대상자의 모가 식사 준비를 해주고 전적으로 대상자를 챙겨왔으나 대상자의 모가 아프면서 입맛이 없어 굶으면 대상자도 같이 굶었다고 함. 대상자 모의 건강상태 진단이 필요한 상태에서 입원한 일주일 정도 대상자는 식사를 챙겨주지 않으면 먹지 못하고 있었음. 모가 퇴원했다가 다시 119로 응급이송되고 뇌경색 진단을 받았으며, 현재 재활병원에서 치료중으로 집에는 대상자 혼자 생활하게 됨. 주변에 돌봐줄 가족이 없으며 기본적인 일상생활이 안되어 돌봄이 필요한 상태였음.

2) 생태도



3) 목표 및 계획

목 표	자원/서비스(계획)	투입자원/서비스(수행)
안전망구축을 통한 안전한 가정생활 유지	국민연금관리공단 활동지원서비스신청	국민연금관리공단 활동지원서비스접수 지원 및 파견 결정됨 (대상자 월90시간, 대상자의 모·월120시간)
전문기관 연계를 통한 정신과적 증상완화	정신건강지원센터정신과적 상담 및 건강관리	정신건강지원센터 주1회전화, 1달에2회방문을 통한 상담 및 약물복용관리
프로그램 참여를 통한 여가시간 활용 및 삶의 질 향상	연강낮병원 프로그램참여	연강낮병원프로그램 주5회 참여기로 함
	프로그램 참여 이동 지원	이웃주민/연강낮병원 이동지원 받기로 함(주5회)
지역자원 연계를 통한 경제적어려움 (의료비, 식료품 구입) 및 맞춤형 서비스제공	제주장애인종합복지관 가사도우미 및 물품지원 연계	가사도우미 대상자 미선정 되었으나 비정기적 물품 지원기로 함.
	성안교회장애인부 근황파악 및 이동지원	병원동행 상담및이동지원, 비정기적인 물품지원
	제주공동모금회 의료비,간병비지원	의료비 100만원, 간병비 200만원지원 받음
	아라종합사회복지관 근황확인 및 물품지원	대상자 근황파악 및 물품지원
정서적안정도모	방문상담, 정보제공	방문상담8회, 전화상담20 회 의료지원 3회
이동지원연계	대상자의 모 병원내원시 이동지원	교통약자이동서비스신청완료

## 6 주요성과

- 민-민, 민-관 통합적 서비스 연계를 통한 전문서비스 지원으로 긍정적 삶의 변화 유도
- 각 기관을 통한 대상자 위기 부분별 개입이 진행되고 있으며, 이로 인한 위기도 감소
- 정보제공 미비로 인한 사회복지 사각지대 대상자 재할 도모
- 지역주민과 더불어 함께 살아갈 수 있는 지역사회복지 이상향 제시

## 7 한계 및 개선사항

- 가구 구성원 전부가 장애인으로 구성이 되어 있을 경우 대상자에게 맞는 복지 서비스가 마련되기까지의 기간에 안전 위기의 한계를 극복하기가 어려움

## 통합복지하나로 민·관이 함께 복지사각지대 발굴 및 지원

- ▣ 통합복지하나로 시범사업으로 민·관이 함께 사각지대 발굴에 참여하고 찾아가는 복지상담을 추진하여 대상자 확대 발굴 및 맞춤형 통합 서비스 지원

### 1 추진배경

- 공공영역에서의 복지사각지대 발굴 한계로 도움이 필요함에도 적절한 서비스를 받지 못하는 위기가구를 가장 가까운 이웃이 위기를 감지하고 긴급상황을 적기에 발굴하여 맞춤형 통합 서비스를 제공하기 위함.

### 2 주민의 입장에서 어떠한 좋은 점이 있는가?

- 민·관이 함께 하는 파트너십으로 지원이 필요한 복지소외계층을 선제적으로 발굴하고 지역 특성을 반영한 예방적 체계를 구축
- 위기상황에 따른 맞춤형 통합서비스 지원으로 위기 해소

### 3 과거와 차별화된 사항

구분(키워드)	과거	현재
사각지대 발굴 및 지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 기존 복지대상자 중심으로 공공영역에서의 복지사각지대 발굴 중심</li> <li>- 기관별 분절된 서비스 제공으로 중복서비스 발생</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 이웃주민, 지역사회 복지기관과 협력하여 위기가구의 발굴 범위를 확대하여 선제적으로 도움이 필요한 가구 발굴</li> <li>- 민간기관과의 찾아가는 방문상담으로 중복 서비스 방지 및 민간자원 연계 활성화</li> <li>- 민·관 협력 찾아가는 방문상담, 주기적인 회의 개최, 간담회, 사업 추진 등으로 맞춤형 통합서비스 지원</li> </ul>

**4 핵심 추진체계**

순번	협력기관(부서 포함)	주요역할
1	아라동주민센터(주민복지팀)	종합상담 추진, 사회보장급여 신청 상담 및 선정 지원
2	아라동주민센터(맞춤형복지팀)	종합상담 추진, 통합사례관리 및 서비스 의뢰
3	아라종합사회복지관	복지사각지대 발굴 및 지원 고위험 장년층 1인 가구 대상 밀반찬 지원(나애찬)
4	아라동지역사회보장협의체	『아라 동네, 이웃 알아가기』사업 추진 (복지사각지대 발굴 홍보활동 등)
5	은성종합사회복지관	고위험 장년층 1인 가구 대상 밀반찬 지원(나애찬)
6	제주장애인종합복지관	복지사각지대 발굴 및 지원(찾아가는 복지상담 협력)
7	아라동새마을부녀회	복지사각지대 발굴 및 자원 연계, 사회적 돌봄망 구축 참여
8	아라동연합청년회	복지사각지대 발굴 및 자원 연계, 사회적 돌봄망 구축 참여
9	아라동적십자봉사회	복지사각지대 발굴 및 자원 연계, 사회적 돌봄망 구축 참여
10	제주대학교병원	민관복지·의료 통합사례관리 체계 구축
11	제주의료원	민관복지·의료 통합사례관리 체계 구축
12	연강병원	민관복지·의료 통합사례관리 체계 구축
13	한국병원	민관복지·의료 통합사례관리 체계 구축
14	한마음병원	민관복지·의료 통합사례관리 체계 구축
15	제주정신건강복지센터	민관복지·의료 통합사례관리 체계 구축
16	우등생(한우등심전문점)	복지자원 및 서비스 제공
17	아라동장애인지원협의회	복지사각지대 발굴 및 복지서비스 제공
18	K-water제주권지사	취약계층 물적자원 서비스 및 지역복지자원 발굴 연계
19	성안노인복지센터	취약계층 물적자원 서비스 및 지역복지자원 발굴 연계
20	제주시고혈압당뇨병등록교육센터	복지자원 상호 교류 (아라종합사회복지관 빙새기행복 지역조직화 사업 추진)
21	제주특별자치도보조기기센터	복지자원 상호 교류 (아라종합사회복지관 빙새기행복 지역조직화 사업 추진)
22	제주장애인보조공학지원센터	복지자원 상호 교류 (아라종합사회복지관 빙새기행복 지역조직화 사업 추진)
23	행복그루터기평생배움터	복지자원 상호 교류 (아라종합사회복지관 빙새기행복 지역조직화 사업 추진)

## 5 주요 추진내용

### [복지사각지대 발굴 범위 확대]

- ♣ 2021년 1월 ~ 현재 복지사각지대 발굴시스템 통보대상자 1, 2, 3차 조사
- ♣ 2021년 2월 ~ 5월 찾아가는 아동 상담, 아동 안전 UP!UP
- ♣ 2021년 3월 ~ 4월 장년층 1인가구 조사
- ♣ 2021년 5월 ~ 6월 지역사회 통합돌봄(뇌병변, 발달장애인) 전수조사
- ♣ 2021년 6월 ~ 7월 노인부부 찾아가는 복지상담 추진
- ♣ 수시(5~7월 집중) 주거취약가구 조사

### [복지사각지대 발굴 활동 및 지원]

- ♣ 「아라 동네, 이웃 알아보기」추진  
: 다양한 생활업종(식당, 편의점, 은행 등)대상 사각지대 발굴 신고 방법 및 도움요청 방법 안내 등 홍보활동 실시
- ♣ 아라종합사회복지관 빙새기행복 지역조직화사업 참여  
: 찾아가는 경로당 순회 상담을 통한 위기노인 발굴
- ♣ 장년층 1인 가구 밀착한 지원사업(나애찬) 추진  
: 영양개선 및 고독사 예방, 희망나눔캠페인 지원사업으로 협업체 및 관내 복지관과 연계
- ♣ '어르신 맞춤 홈트' 건강프로그램 운영
- ♣ 어버이날 기념 카네이션 달아드리기 및 행복선물 전달행사
- ♣ 민·관협력 자원협약  
: 단체, 민간 기관 등 복지사각지대 발굴 및 자원연계, 사회적 돌봄망 구축을 위한 자원 협약

## 6 주요성과

### ○ 복지사각지대 발굴 찾아가는 복지상담 추진

연도별	조사대상	대상자 수(명)	비고
2020년	복지사각지대 발굴시스템 통보(1~7차)	401	
	지역사회 통합돌봄(뇌병변·발달장애인)	326	
	장년층 1인가구	443	
	만80세이상 독거노인	268	
2021년	복지사각지대 발굴시스템 통보(1~3차)	459	조사중
	저소득 아동가정(공적급여 대상 미취학~초등)	135	
	장년층 1인가구	229	
	지역사회 통합돌봄(뇌병변·발달장애인)	35	조사중
	노인부부가구(기초연금대상+소득0원/재산1억원이하)	68	조사중

- (수시) 기존복지대상자 모니터링, 주거취약가구 조사
- 위기가구 발굴에 따른 통합사례관리 및 서비스 연계 실시
  - 통합사례관리 실시: 64가구(통합사례관리 46, 서비스연계 18)
  - 공동사례관리 실시: 주사례관리 8가구, 공동사례관리 6가구('21년 5월말 기준)
- 사업 운영을 통한 복지사각지대 발굴 대상 관리
  - 협의체 특화사업 장년층 1인 가구 나애찬(밀반찬) 지원 : 27가구\*
    - \*15가구(아라종합사회복지관 월 2회), 12가구(은성종합사회복지관 주 1회)
  - 어르신 맞춤 홈트 건강프로그램 운영을 통한 관리: 4가구\*
    - \*노인맞춤돌봄서비스, 영양서비스 등 안전확인이 가능한 서비스를 받지 않는 대상으로 운동이 가능한 혼자사는 노인에게 대한 건강프로그램 운영(매일 하루 10분 운동 교육 및 모니터링 실시)
  - 어버이날 기념 카네이션 달아드리기 및 행복선물 전달을 통한 정서지지: 532명\*
    - \*동주민센터 홈트프로그램 대상 4명, 은성종합사회복지관 78명, 아라종합사회복지관 190명, 성안노인복지센터 260명에게 협의체·각 복지관·성안노인복지센터가 함께 어버이날 기념 카네이션 달아드리고 행복선물 전달하는 활동 전개
- 복지사각지대 발굴 지원 민·관협력 자원 협약 및 활동
  - 2021. 아라 동네, 이웃 알아가기 사업
    - : 아라동주민센터, 아라동지역사회보장협의체 협력 월 1회 다양한 생활업종 대상 위기가구 발굴 신고 홍보 활동 등 사각지대 발굴 활동 전개
  - 2021. 3. 12. 복지자원 제공 업무 협약
    - : 매월 식품(고기) 지원 및 대상자 전달
    - (아라동주민센터, 아라종합사회복지관, 아라동장애인지원협의회, 우등생(한우등심전문점))
  - 2021. 4. 20. 병새기행복 지역조직화사업 추진 및 취약계층 지원을 위한 자원연계 협약
    - : 월 1회 자연마을 경로당 대상 찾아가는 복지상담 추진
    - (아라종합사회복지관, 아라동주민센터, 아라동지역사회보장협의체, 제주시고혈압당뇨병등록교육센터, 제주특별자치도보조기기센터, 제주장애인보조공학서비스지원센터, 제주시정신건강복지센터, 행복그루터기평생배움터)
  - 2021. 4. 15. 민관복지·의료기관 등 통합사례관리 체계 구축 협약
    - : 병원 이용, 입퇴원 등의 대상자에 대한 지원 연계

(아라종합사회복지관, 아라동주민센터, 제주대학교병원, 제주의료원, 연강병원, 한국병원, 한마음병원, 제주시정신건강복지센터)

-2021. 6. 3. 지역복지발전과 취약계층 지원 협약

(아라동주민센터, 아라동지역사회보장협의체, K-water제주권지사, 성안노인복지센터)

## 7 한계 및 개선사항

- 통합사례관리 서비스 제공을 위한 개인정보활용동의서를 받지 않은 상태에서 협의체 등 인전안전망, 민간기관에서의 복지사각지대 발굴은 홍보 캠페인 활동 등으로 찾아다녀야 해 사각지대 발굴의 어려움이 있음.

[첨부] ※ 관련 보도자료 및 사진자료



## 혼자가 아닌 더불어 살아가는 삶

■ 선제적 복지사각지대 발굴을 통한 복지서비스 지원으로 지역사회내 인적, 물적 안전망을 구축하여 예방적 복지를 실현하다.

### 1 추진배경

- 대상자는 올해 초 전입 온 저소득층 노인단독가구로 찾아가는 복지상담차 방문시 발굴되었음. 신체적, 정신적 어려움으로 지역사회 적응에 어려움이 있어 제주형통합복지하나라 시범사업 통합사례관리 대상자로 선정하여 복합적이고, 다양한 문제·욕구 해결을 방안을 모색하고자 함.

### 2 주민의 입장에서 어떠한 좋은 점이 있는가?

- 맞춤형 사회복지 정보를 원스톱으로 제공받아 공적 서비스 신청 및 연계가 효율적으로 이루어짐.
- 주민중심의 접근성 높은 서비스 제공을 위하여 지역 내 자원을 연계하고 활용함으로써 일상생활이 편리하며, 위급 상황시 대처가 용이함.
- 도내 전문기관과의 네트워크를 통하여 전문적인 서비스 개입이 이루어졌으며, 이로 인해 복합적인 다양한 문제 해결에 용이하였음.
- 취약계층에 대한 방문 상담을 통한 위기가구를 선제적으로 발굴할 수 있었음.

### 3 과거와 차별화된 사항

구분(키워드)	과거	현재
접근성	주민센터만 이용	문제 및 욕구에 따른 맞춤형 전문기관과의 연계로 원스톱 접근
시스템활용	보호체계 시스템 없음	민관협력 토대의 보호 체계 구축을 통한 복지증진
보건복지협력	기초생활보장 급여	공적급여를 중심으로 공공, 민간 영역의 보건, 복지 서비스 중복 및 누락 방지를 통한 서비스 이용 연계

#### 4 핵심 추진체계

순번	협력기관(부서 포함)	주요역할
1	아라동주민센터	통합사례관리 주사례기관(전반적인 서비스 계획, 조정, 제공 등)
2	아라종합사회복지관	주기적인 안부확인, 물품 지원
3	제주시 보건소	방문보건서비스 제공
4	김기량성당	밀반찬제공 및 주기적 안부확인
5	제주시정신건강복지센터	우울증 관련 상담 및 정서적 지지
6	아라종합사회복지관 좋은이웃들	의료비 지원 신청 예정
7	제주도농아복지관	프로그램 및 비정기적인 물품 지원
8	제주시주거복지센터	주거 관련 정보 및 상담
9	농협 제주시청점	파산 선고에 따른 청약 통장 관련 상담

#### 5 주요 추진내용

##### 1) 대상사례 개요

- 가족사항: 노인단독가구(대상자 좌00(69세, 남))
- 건강상태: 고혈압, 당뇨, 협심증, 오른쪽 어깨 파열, 심하지 않은 청각장애
- 주거유형: 보증부월세(보증금 50만원, 월세 30만원)
- 보장구분: 생계·의료·주거급여
- 발굴경로: 관내 전입한 저소득층 대상 찾아가는 복지상담차 방문
- 사례진단내용:

대상자는 식당 등의 사업실패 후, 부채상환을 위해 1994년 일본으로 가면서 자녀들과 연락이 두절되었음. 이후 2002년 전배우자와 이혼하고 2007년 일본인과 혼인하였으나 2010년에 다시 이혼함. 2011년 일본대지진으로 경제가 어려워 한국으로 귀국 자녀들을 찾아갔지만 자녀들이 경찰을 부르며 다시는 찾지 말라고 한 후 지금까지 관계 단절 상태임.

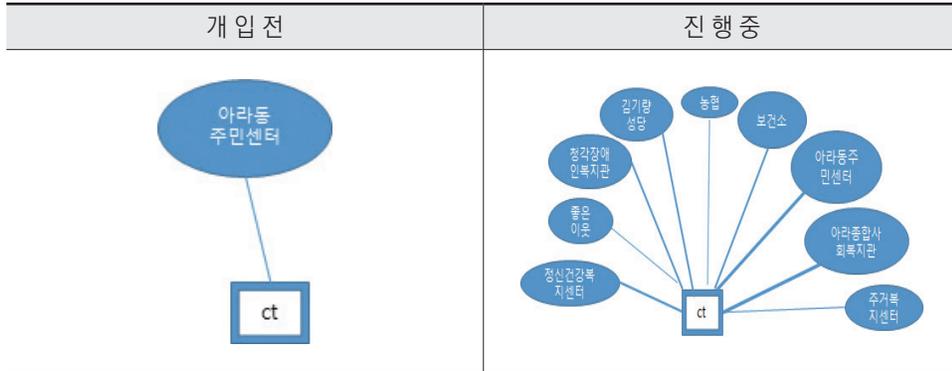
일본에 가서 17년 동안 생활하였으나 실제 돈은 거의 벌지 못하여 모든 빚 청산이 안됨. 귀국 후에도 식당일이든 일용직 근로 등 닥치는 대로 열심히 살았지만 경제는 나아지지 않아 2019년 9월 파산선고 받으시며 2021년 3월에 제주도에 입도해 거주하게 됨.

현재 대상자는 청력이 좋지 않아 보청기를 착용하고 있으며 청각장애와 노령으로 근로활동을 할 수 없어 수급대상이 되었지만 경제적으로 어렵다고 호소함. 오랜 식당일로 오른쪽

어깨가 파열되었지만 경제적인 문제로 정확한 진단을 받지 못하고 있으며 마약성 진통제만 복용하고 있다고 함.

제주도가 고향이지만 중학생때 직장을 찾아 육지로 가서 정착하게 돼 도내 왕래하는 친인척이 없음.

### 2) 생태도



### 3) 목표 및 계획

목표	자원/서비스(계획)	투입자원/서비스(수행)
다양한 기관과의 관계 형성을 통한 정서적안정 도모	기관 서비스 의뢰, 물품 지원	아라동주민센터(맞춤형복지팀)/ 주사례관리로 각 기관 서비스 의뢰 실시, 공적서비스신청, 물품지원
	비정기적인 물품지원, 정서적지지	아라종합사회복지관/비정기적인 물품지원, 방문상담을 통한 정서적지지
프로그램 참여를 통한 여가시간 활용 및 삶의 질 향상	농아복지관 프로그램 연계	평생교육 및 기능강화 프로그램 (코로나19로 인한 프로그램 연기로 추후 개입)
지역 자원 연계 경제적 어려움 (의료비, 식료품 구입) 해소 및 맞춤형 서비스 제공	김기량성당 밀반찬연계 농아복지관 식료품지원	1달 2회 밀반찬 제공 비정기적인 식료품 지원
	좋은이웃들 의료비지원	좋은이웃들 의료비 지원 신청 계획중 (어깨 질환에 따른 검사 및 치료)
질병으로 1인 가구의 안전관리 구축	제주보건소 주기적인 건강관리, 정서적지지	방문보건서비스, 만성질환 관리
	정신건강센터의 정서적지지	정신건강센터 우울증상담
주거지 안정화 방안 마련	주거정보제공 및 상담	제주시주거복지센터 주거정보 및 상담함
	농협금융상담	파산선고로 인한 청약관련상담

6 주요성과

- 보호가 필요한 대상자에 대한 민관협력 토대의 보호체계 구축을 통한 복지증진
- 지역주민이 생활상 문제를 조기 발견하여 사전예방
- 지역주민의 다양한 복지욕구를 원스톱 복지서비스로서 다양한 자원을 연계하여 주민에게 제공함으로써 복지제도의 효율성, 효과성 향상
- 대상자의 욕구에 기반한 환경체계로서의 공식·비공식 자원을 연결하여 긍정적 삶의 변화유도

7 한계 및 개선사항

- 대상자별 맞춤형 전문서비스를 다양하게 제공함으로써, 많은 기관에서 대상자와의 접촉이 잦아지게 되고, 이로 인해 상호간 힘들어질 수 있음. 다양한 자원 기관과의 연계시 주 사례관리 기관으로 서비스 제공 여부와 정보에 대한 전달이 원활하게 이루어져야 하겠음.

[첨부] ※ 사진자료

아라동주민센터 종합상담	제주시주거복지센터 상담
	

## 북한 이탈주민 대상자 제주형 통합복지하나라 통합사례관리 이야기

2021년 4월 19일 김00님과 만나 일상생활과 제주도로 오게 된 이야기를 나누었습니다. 먼저 대상자를 방문하게 된 계기부터 안내해 드립니다.

“제주형 통합복지하나라 시범사업으로 위기가구 발굴 범위를 확대하여 정책대상자로 선정한 아동을 대상으로 「찾아가는 아동 상담, 아동 안전 up!up!」계획하여 공적급여(기초, 한부모 등)를 지원받고 있는 아동 중 미취학~초등학생 아동 전수조사를 추진하는 과정 중 주민복지팀과 협력하여 아동 행복지원 발굴 대상 조사차 동행 발굴이 된 대상자로 자녀 이0 아동의 양육환경 및 아동 특성과 건강상태를 확인하며 어려운 점이나 도움이 필요할까? 하고 상담을 진행하고 있다”고 했습니다.

대상자와 자녀는 2021. 2월 제주도로 내려와 아는 지인 사무실에서 생활하고 있었으며, 의식주 모두 사무실에서 생활한다고 하였습니다. 어떻게 아픈 아이를 데리고 사무실에서 생활을 할까? 약간 산간 쪽에 있는 지역이고 편의 시설이 없는 곳에서 생활을 하는 게 쉽지 않을 것도 같은데 사무실에서는 괜찮다며 편히 쓰라고 했다고는 하지만 올 겨울 유난히도 추운 날씨로 인해 히터 사용이 늘어 눈치도 보이고 미안한 마음이 많이 들었다고 합니다. 아직은 제주도의 실정을 몰라 집을 알아보고 나가고 싶으나 어떻게 해야 하는지 난감하고 어떻게 도움을 받아야 할지 몰라 궁금했었는데 이렇게 찾아와 줘서 고맙고 감사하다고 하였습니다. 부부 모두 북한이탈주민으로 배우자 이00님은 알코올 의존성 증후군 진단을 받았으며, 현재는 음주운전 사고로 21. 1월 교정시설입소 되어 있으며 내년엔 제주에서의 생활을 기대하는 모습도 보였습니다. 이러한 모든 상황을 첫 만남에도 솔직하게 얘기해 주셨습니다. 자녀 이0은 다운증후군으로 대화가 어려우며 옆에서 항상 돌봐야 하며 김00님은 일하는 동안만이라도 아이를 봐주는 서비스가 있었으면 좋겠다는 표현도 했습니다. 이0은 특수학교 초등 2학년 재학 중이며 김00님은 자녀의 장애인활동지원에 관련해서도 많은 부분을 궁금해 하셨습니다.

무슨 말로 어떻게 표현해야 할지? 북에서의 생활, 탈북과정, 한국생활, 제주도 입도까지. 여기서 이렇게 앉아 많은 얘기를 듣는 중에 여러 가지 생각들이 들었습니다.

대상자는 “제주도에 왔을 때부터 너무 좋았다며 제주도가 참 좋다고 얘기해 주셨습니다.”

현재 생활비 및 수입은 없다고 하였고 ‘그냥 지금 있는 곳이 사회적기업으로 무료 급식을 하고 있어서 같이 도우며 생활하고 있다’고 하셨습니다. 공동사례관리 대상으로 선정하여 아

라종합사회복지관 직원과 함께 동행하고 아라동주민센터 맞춤형 팀장님을 비롯해 다양한 서비스를 제공해 드리하고자 여러차례 방문 할 때 마다 감사하고 고맙다는 말씀을 늘 해 주셔서 저희 또한 알고 있는 것에 대해 최대한 안내해 드리고 싶다는 생각이 들었습니다. “감사하다, 고맙다” 도움을 받는 것에 대한 표현하는 방법을 알려 주신 거 같아 오히려 제가 고맙고 감사했습니다.

5월 문득 대상자가 생각이 나는 어느 날...

안부 전화를 하였고 별일 없는지? 어떻게 지내시는지? 여쭙본 후 깜짝 놀랐습니다.

‘경찰이 출동한 사건’, ‘야밤에 누군가의 침입’ 얼마나 무서웠을까? 걱정이 되고 무서운 마음에 자녀의 안부를 묻게 되었고, 그러면 지금은 어떻게 지내는지 물었습니다. 너무 무서워서 더 이상 여기에서 지낼 수가 없어서 가까이에서 지내시는 간사님 집에서 당분간 지내기로 했다고 하셨습니다.

그 어느때보다 더욱더 긴급하게 진행되어야 하는 상황이기에 통합사례회의를 통해 도움을 줄 수 있는 방법을 신속하고 빠르게 개입하게 되었습니다. 주거복지센터를 통한 서비스 연계 -> 초록우산 주거비 지원 300만원 -> 집을 구한 후 이사예정 -> 지역 주민의 나눔으로 생활용품 일체를 지원받게 되었기에 이 또한 감사할 일이 더불어 생겼습니다.

지역주민의 김00님 생활용품 나눔해 주신 분의 이야기....

우리 곁에 가까이 있는 분들을 도울 수 있어서 좋다고 하며 흔쾌히 물건들을 나눔해 주셨습니다. 좋은거 주지 못해 죄송하고 감사하다는 말과 함께 전해지는 이야기... 너무 따뜻하고 감사한 아라동에서 사례관리사로 일하는게 뿌듯하고 행복하기까지 했습니다.

2021.5.20.~5.22 자녀 이0 아버지 면회를 위해 출타

2021.5.30. 00동 00아파트 계약 완료 보증금 300만원, 연세 500만원

2021.5.31. 주거지 관련 여쭙보려고 전화를 드렸더니, 급하고 필요한 일부분의 물건 들을 이사한 아파트로 옮겨 좀 쉬고 있다고 하셨습니다. 방문을 해도 되는지 물음에 흔쾌히 허락해 주셨고, 맞춤형 복지팀 주무관 동행으로 올여름 시원하게 보내시라는 마음으로 후원 물품 선풍기와 화재 예방을 위해 소화기를 선물로 드렸습니다. 매번 받기만 해서 어떻게 하나며 고마워하셨습니다.

제주 이주 후 무료급식 봉사과 제주도 정착을 위해 열심히 생활하시는 선생님을 보면서 저의 부족하고 나태한 모습들이 생각이 나면서 반성의 시간을 갖게 되었고 뭐든지 열심히 해야겠다는 생각과 다짐을 하게 되었습니다.

지역주민들의 도움과 나눔, 봉사로 아라동이 더욱 행복해지고 더불어 살아가는 살기 좋은

아라동이 되기를 늘 응원하며 아라동이 더욱더 좋아집니다.

2021. 6. 4. 1차 나눔 생활용품을 아라종합사회복지관 제주형 통합복지팀과 지역주민이 함께 동참하여 이불 및 요세트, 여러 종류의 남녀의류, 탁자, 테이블, 행거, 식기류 등을 이동 하였고...

2021. 6. 7. 아라종합사회복지관 공동사례관리자와 동행 상담한 후 마지막 물품 이동과 후원 물품에 관해 일정을 조정하였습니다.

김00님의 제주도 정착을 위한 동주민센터와 복지관이 함께 다음과 같이 계획하여 실천했습니다.

**【장기목표】** 행복한 제주도 정착해 생활하기

**【단기목표】** 제주도 정착을 위해 이사하기

- 일상생활에 필요한 안부확인 및 정서지원
  - 아라종합사회복지관 공동사례관리 협력 지원(제주형 통합복지하나로 공동사례)
  - : 아라종합사회복지관을 통한 식료품 지원 공동방문, 복지관 이용 서비스 안내 및 공유
- 임대주택 및 주거관련 정보 제공
  - 주거복지센터 주거상담 및 보증금 지원 (초록우산 보증금 연계)
- 제주도 정착을 위한 이사지원 및 기부물품 지원(2021.6.)
  - 아라동 지역주민 기부물품: 냉장고, 세탁기, 텔레비전, 서랍장, 행거, 의류 등
  - 아라동적십자봉사회: 차량 지원 및 기부물품 이동 지원
- 제주시자원봉사센터: 자원봉사자 연계 지원
- 제주도장애인종합복지관 연계 지원(자녀 이0)
  - 언어장애진단 실시 2021.6.(언어치료 주1회 실시)
  - 물품지원: 배추김치 3kg, 열무김치 2kg, 마늘짬아지 700g
- 기타 물품 지원: 운동화 2켤레, 밀폐용기, 쌀, 방역키트, 소화기, 선풍기

김00님과 자원봉사자들은 오늘도 무료급식을 위해 따뜻한 밥을 준비해 시청으로 향한다.

[첨부1] 사진자료

아라동 적십자 봉사회 및 지역주민 기부물품, 이사지원 및 이동봉사



아라종합사회복지관 공동방문

찾아가는 복지상담



제주시주거복지센터 상담

제주특별자치도 장애인복지관 및  
제주시장애인활동지원센터 상담



[첨부2] 사례관리대상자로부터 받은 손편지

복실 복지사님께

삶의 터전을 저쪽으로 옮겨와 착각하고 비려운 여정은 바깥도 거칠고 내유 무운 보편 땅이 있습니다. 산간 지역과 정을 강직한 생활에서 여든 여자와 여섯에서 가까워 여다가서 어떻게 도움을 받아야 하는지 아무것도 모르고 있을 때 아라돌 구원 센터에서 복실 복지사님 이 찾아왔을 때도 마음의 충성을 풀기 못했 습니다. 생활의 구세주와 아라 지역화 여정임을 어떻게 헤칠려다 하는지 말해주실거란 아무런 정보도 없고 헤릴 방법도 모르는 저에게는 여덟 안의 여기는 시간 이였습니다. 여런 저를 갈얼아 봤고 나서서 풍광도 여정과 여의의 문제, 구거기 몸져틀 애쓰는 모습을 보면서 한국에 온지 20년여간 세월이 흘렀지만 어떻게 도움을 받는것인지 절차가 무엇인지 모르고 혼자서 살려고 애쓰며 험한 여는 저에게 여바님께서 저에게 보내어준 친서라는 마음 여 들었습니다.

여기 생각하기 못한 부끄럼 여든 남편, 여섯여섯을 잃고 있는 아들로 인한 가장 손길로 여권 중여 여려움을 겪고 있던 저에게 여인 단체와 기관 들은 여결 시켜주셔서 여보증을 여원 받게 여겨주셨고 감기가 떨어지지 않아 요생하는 여들과 갖은 몸살 요생하던 저를 여왔던 집에서 여음의 여정들 여각 여분수 있도록 도와주었습니다. 집에 여왔던 여가게도 여원 여바다 여사라는 여가게 여끼기 여서 여원들 보려주시고 여것 여것 여원한 여도 여정들을 여겨주셨습니다.

복지 사님 ♡ 감사합니다.

제가 받은 여바님께서 그 여정과 여결에 여배로 갈여주시길 여복하고 여드립니다.

여려들여 여원을 받았기에 여도 여려운 여웃들의 여원 되로 여원 여여지는 여결로 여인 여원 여 합니다.

감사합니다 ~ ♡

아라동주민센터 김수정 팀장

## 제주형 통합복지하나로 사업의 성공은 공감과 소통에 있다

대한민국의 심장을 뛰게 했던 스포츠 1인자들이 전국 농구 고수와의 대결을 통해 농구계의 전설로 거듭나기까지 스포츠 레전드들의 성장 스토리로 구성된 <뭉쳐야 쏜다>라는 TV 예능 프로그램이 있다.

필자는 <뭉쳐야 쏜다>라는 프로그램을 보면서 제주형 통합복지하나로 시범사업의 연관성을 생각했다.

왜냐하면 민, 관에서 제공되는 각종 복지서비스의 내용들이 너무나 복잡하고 파편적이어서 수요자의 욕구가 있어도 정보력이 없으면 혜택을 받기 어렵기 때문에 제주형 통합복지하나로 사업이 탄생되었고, 지역 내 보건·복지 관련 공공, 민간이 함께 팀워크가 되어 만들어진 멋진 서비스가 대상자들의 마음에 들어가는 행동이 마치 농구의 슛과 같기 때문이다.

<뭉쳐야 쏜다>가 새로운 환경에 적응·훈련하고 실전을 통해 한 걸음씩 전진했듯이 복지업무에도 기존의 서비스 방법이 아니라 궁극적으로 추구하는 국민의 행복한 삶을 위하여 달성할 수 있는 목표가 얼마나 잘 움직일까에 성공의 열쇠를 하나씩 쌓아가야 한다.

이러한 시스템 안에서 아라동에서는 제주형 통합복지하나로 시범사업의 일환으로 “지루한 집콕은 안녕, 홈트 나도 한다!”, 『어르신 맞춤 홈트』 프로그램과 함께 과거를 추억하고 현재를 공감할 수 있도록 인생스토리 ‘인생樂’ 프로젝트를 시작했다.

사회복지공무원과 민간사회복지사가 어르신 건강전도사가 되어 스스로 운동이 가능한 혼자 사는 노인들을 선정한 후 간단한 몸펴기 운동방법 교육 및 주기적으로 운동을 할 수 있도록 방문 상담을 병행하면서 4개월간 집중관리를 했고, 월 2회 정기적인 가정방문을 통해 노인분들의 건강을 관리하면서 건강실천 및 미션 달성이 확인된 노인분들에게는 건강꾸러미로 만든 소정의 상품과 수료증을 전달한 결과 코로나19로 멈춰 있던 일상의 무료함을 날리고 건강이 조금씩 회복되어 가면서 자신감을 찾아 활기찬 노후 생활을 하는 사례관리대상자들의 변화된 모습을 볼 수 있었다.

또한 어르신 집에는 예전에 찍은 빛바랜 가족사진 등이 벽에 걸려 있어서 이런 것들을 모티브로 해서 과거를 추억하고 현재를 공감할 수 있도록 인생스토리 ‘인생樂’ 영상 프로젝트를 실시했는데 「내인생의 오르막길」, 「나혼자 산다」, 「가족 스토리」 등 다양한 주제로 영상 콘텐츠

가 내부사례회의를 통해 정해지면 사례담당자는 대상자에게 내재된 강점과 역량을 파악하여 서비스 과정, 상담, 일상생활의 기록 등을 수집하는데 3개월 정도 소요되었고 현장스케치부터 영상제작까지 대상자들은 이외로 적극적인 모습을 보였다.

완성된 영상은 참여 대상자 및 가족들에게 공유하자 자녀들은 세상에서 오직 하나 뿐인 영상이라 “더 값지다”하며 좋아했고 부모님들은 자녀들에게 “사랑한다! 고맙다!” 등 평소에는 하지 못했던 말씀도 영상에 자연스럽게 스며들면서 촬영기간 동안 사례관리자의 마음까지 감동받게 했으며, 사회적 거리두기로 그동안 만나지 못했던 친척들과는 이번 추석에 영상을 비대면으로 보면서 가족간의 마음을 잇게 해준 가교 역할에 감사하다는 말을 들었다.

동영상 제작은 자원봉사자를 모집하여 재능기부 활동으로 진행되었고 제작된 동영상은 아라동 자생단체 회의시 제주형 통합복지하나로 홍보영상으로 활용하여 주민들에게 감동을 전달함과 동시에 시범사업의 효과도 얻어냈다.

인생스토리 영상을 통해 대상자들은 스스로 변화된 모습으로 삶에 활력을 되찾고, 공공에서는 삶을 안정적으로 지원·지지하는 통합사례관리의 궁극적인 목표가 달성된 것이다.

연말에는 영상 주인공들과 가족·지인들을 초대하여 파란만장한 사연을 나누고 서로 인생 주치의가 되어 따뜻한 위로와 희망 메세지로 힐링기회를 제공하고 저소득층 가구 중에 문화 관련 경연대회 입상자의 공연으로 전문 재능 나눔활동도 병행 추진할 계획이다.

지역 내 보건·복지 관련 공공, 민간이 함께 참여하는 촘촘한 인적안전망 사례관리를 하는 맞춤형 복지서비스는 공감과 소통에 답이 있다.

그 해답을 찾기 위해 ‘제주형 통합복지하나로 시범사업의 현재와 미래’를 주제로 2021년 제2차 제주사회복지포럼을 개최했는데 이번 포럼에서는 제주형 통합복지하나로 시범사업 약 2년간의 성과와 과제 그리고 제주형 사회복지전달체계 구축을 위한 중장기 발전방안을 모색한 자리가 마련되었다.

사실 민간과 공공의 합의점을 찾으려는 노력, 효율적인 전달체계 조성을 위한 기반마련, 정보공유의 크고 작은 문제점들은 사업 초기에 반복적으로 노출되었지만 현재는 민간과 공공의 사회복지사들이 ‘뭉쳐야 쏠다’ 처럼 힘을 합쳐야 원스톱 통합서비스를 만들 수 있고 민·관의 지속적인 파트너십을 통해 기관별 서비스와 자원을 공유한 후 대상자에게 가장 적절한 자원과 맞춤형 복지서비스가 제공된다면 제주형 복지 전달체계가 성공되어 제주특별자치도는 복지 도시로 도약될 것이라 기대한다.

# 아라종합사회복지관

아라종합사회복지관 김주원 사회복지사

## 복잡한 과정으로 포기하던 수급신청, 통합복지하나로 만나 다양한 복지서비스 수혜를 받게 되다

■ 어려운 삶의 희망이라고 생각했기에 놓지 못하던 수급신청, 마음과 달리 복잡하고 어려운 수급신청의 과정은 중도포기! 통합복지하나로 시범사업을 알게 되며 ‘다양한 복지서비스’를 제공 받다

### 1 추진배경

- 지역 내 조직, 인적자원 연계를 통한 사각지대 발굴
 

사회적 안전망 역할을 하는 생활지원사를 통해 발굴 된 사례, 의뢰 대상자는 아버지(남/89세/중증치매/청각장애)는 치매로 인해 일상생활 및 소통의 어려움으로 생계를 같이하는 자녀3(남/51세/미혼/정신장애3급)/자녀2(남/54세/미혼/건설일용직)를 주 대상으로 하여 가족사례로 진행함.
- 토지값 상승으로 인한 유 재산 빈곤의 부양의무자(가족사례)
 

자녀2는 건설일용직 하며 모아둔 건축자재로 몇 년에 걸쳐 노후 된 본 주택을 혼자 힘으로 구조 변경, 얼마 전부터 저렴한 비용으로 취약계층에게 임대를 주고 있었음. 이로 인해 자녀2와 자녀3은 이른바 ‘맹지’로 분류되는 토지 가장자리에 컨테이너를 두고 거주하였고 중증 치매를 앓는 아버지는 폐자재, 고물, 고철을 모아 둔 창고 안쪽 개조한 방 1에 거주하고 있었음.

경제적 어려움으로 빈 토지에 양계와 온갖 폐고물을 모아 둠. 힘들게 구조 변경하여 입주시킨 임차인은 알코올중독 사례관리 대상으로 시간이 흐를수록 심해져 가는 중증치매 아버지에게 모든 상황은 악영향이 됨.
- 경제적 어려움과 간절한 돌봄
 

건설경기 침체와 2020년 코로나19로 소득이 전혀 없어 극심한 경제적 어려움에 부딪침. 소득활동으로 집을 비우면 방안으로 닭들을 불러 모으는 치매 아버지, 치매 아버지의 금품 유무를 살피며 담뱃불 화재 우려를 만드는 알코올중독 임대인, 정신장애 동생 등 자녀2는 모든 것에 불안해함.

치매 아버지 요양원 입소가 간절한 소망이었으나 실질적 소득이 없어 ‘기초생계수급’이란 것을 알기에 여러 차례 신청 시도와 포기를 함.

○ 밀린 공과금과 고르지 못한 영양 상태

일반가구로 소득활동이 없어 건강보험료 등 각종 공과금체납 등 식생활에도 영향이 큼.

② 주민의 입장에서 어떠한 좋은 점이 있는가?

○ 기초생계수급신청 및 복지서비스 신청 시 원스톱으로 해결  
(행정적 절차에 대해 이해도가 쉽게 접근할 수 있음)

○ 생필품, 식자재 및 밀반찬 서비스제공

○ 긴급생계비지원  
(한국사회복지관협회, 아라동주민센터, 아라종합사회복지관)

○ 통합복지하나로, 체납 공과금 일부 지원

○ 사회적 관심-주기적 방문을 통한 정서적 지지체계 마련, 사회관계 지지망 확대

③ 과거와 차별화된 사항(무엇이 개선되었는가?)

구분(키워드)	과거	현재
대상자 상황공유를 통한 지원방안 모색	- 각 기관 지원, 진행 상황을 파악하기 어려움.	- 협약 및 협력 체계 구축을 통한 대상자 상황 및 지원서비스를 공유함으로써 대상자 가구에 대한 전체적인 협력 관계가 형성됨.
공적급여 신청	- 복잡한 신청과정과 이해부족으로 인한 중도 포기	- 원스톱복지서비스 일환, 가정 내에서 손쉽게 신청 및 과정의 어려움이 없음.
절차에 따른 행정기관 방문	- 필요 서비스 신청 내용에 따라 주민센터, 시청 직접 방문/ 행정 절차에 따른 (행정적 용어)이해의 어려움	- 주민센터 주,부담당자의 행정 역할의 범위를 확대하여 (대상자가 궁금해 하거나 진행하고 있는 행정 절차 상의 내용을 확인)안내받고, 이를 다시 대상자에게 쉽게 전달하여 이해도를 높여줌.

#### 4 핵심 추진체계

순번	협력기관(부서 포함)	주요역할
1	아라동주민센터	- 기초생계수급신청 - 식료품 지원 - '나애찬' 중장년1인 밀반찬 지원(21년) - 코로나19긴급 생계비 신청
2	제주사회복지관협회	- 코로나긴급생계비지원(2인 가구)
3	아라종합사회복지관	- 코로나19 저소득층 한시 생활지원금 - 식재료 지원
4	통합복지하나라/통합복지팀	- 체납공과금 일부지원(국민건강보험)
5	제주사회복지협의회	- 긴급 식재료 지원
6	성안노인복지센터 한마음노인복지센터	- 요양보호사 파견(성안) - 안부확인(한마음)
7	은성종합사회복지관	- 알코올장애 임대인의 사례관리

#### 5 주요 추진내용

20.7.10.	기초생계수급신청
20.8.1.	아라동주민센터, 식료품 박스지원
20.8.6.	제주사회복지협의회 '이머전시푸드뱅크' 지원
20.8.20.	아라동주민센터, 긴급식재료 지원
20.9.25.~	아라종합사회복지관, 김치/쌀 등 식재료지원 8회
20.10.30.	제주사회복지관협회, 코로나긴급생계비지원 2인60만
20.11.3.	통합복지하나라팀, 체납건강보험료 지원 30만 한도
20.11.27.	아라종합사회복지관, 저소득층 한시 생활지원금 2인/40만
21.03.	아라동주민센터 '나애찬' 중장년 밀반찬 서비스 개시

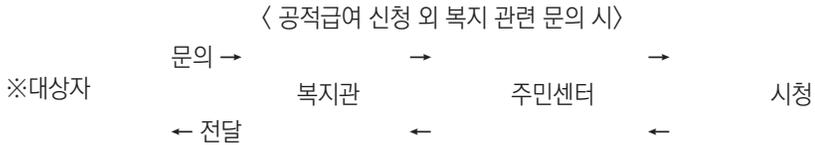
#### 6 주요성과

##### ○ 기초생계수급신청

- 자녀2는 경제적 어려움으로 인해 기초생계수급신청을 여러 차례 시도하였으나 신청 과정의 복잡함과 이해의 어려움이 있어 신청 시마다 포기하였다고 함. 이 외 대상자의 정보 파악과 사전 동의에 따라 코로나19로 인한 긴급자금신청 등 필요 서비스 신청 및 지원 시 원스톱복

지서서비스의 일환으로 손쉽게 신청하게 되었고 혜택을 받을 수 있어 복지 체감도에 대한 만족감이 높았음.

또한, 대상자가 행정 절차상의 궁금해하던 부분 발생시 복지관 담당자 전달 → 주민센터 주, 부 담당자 → 시청 관련 부서가 내용 파악 후 이해하기 쉽게 전달해줌으로써 대상자의 이해도를 높임.



○ 대상자의 상황을 반영, 서비스 지원

- 주 거주지 토지값 상승에 따른 일반가구로 분류, 경제적 어려움이 극심했으나 복지서비스 수혜 혜택의 어려움이 있었음.

대상자의 상황을 반영하고 고려하여 식생활, 공과금 지원, 긴급자금, 정서지원, 지지체계 마련 등 다양한 민간복지서비스 지원을 하여 안정적인 생활 도모, 건강유지 등 삶의 질 향상의 도움을 제공하였음.

○ 협력기관의 공유를 통한 복지서비스 지원 등 복지서비스접근성 향상

- 연계기관(은성종합사회복지관, 한마음노인복지센터, 성안노인복지센터) 협력을 통해 치매 아버지의 근황과 지원상황, 알코올중독 임대인의 사례관리 등을 파악하여 자녀2가 홀로 감당해야 할 몫이 아닌 사회관계망을 통해 현황이 공유되고 필요 복지서비스가 지원되고 있음을 전달함. 이를 통해 어려움을 극복할 수 있도록 지지체계 마련은 물론 주기적 안부확인 시 다양한 복지서비스 정보를 제공함으로써 복지서비스에 대한 만족감과 접근성 향상의 계기가 되었음.

\* 참고자료/사업 추진 관련 자료

‘빙새기 행복(行福)’ 지역조직화사업



비대면프로그램/공동10명/6회기



서귀포종합사회복지관 실무자 방문/사업논의



‘빙새기 행복(行福)’ 지역조직화사업/기관 간담회



제주방문간호센터 방문/6개 기관 사업설명



의료기관협업 5개 기관 방문/제주의료원



아라종합사회복지관 김주원 사회복지사

## 근로 의지 + 복지서비스 지원 = 탈 수급

▣ 부지런함과 밝은 성격을 소유한 대상자에게 복지서비스지원은 ‘탈 수급’으로 이어져

### 1 추진배경

- 2020년 겨울이 될 무렵, 자신의 어려운 상황을 설명하며 도움을 요청하는 전화가 왔다. 결혼 후 3명의 자녀를 두고 요식업을 크게 운영하였으나 자신이 모르는 동안 연대보증에 얽혀 돈과 가족 모두를 잃었다고 했다. 한순간에 모든 것을 잃고, 남은 채무와 경제적 어려움이 겹쳐 절망적인 시기도 있었다며 지금은 남은 현실을 받아들이고 부지런히 살아야 자신이 살 수 있다는 생각만 한다고 했다.  
어린 시절 질병을 얻자 부모는 잘못된 민간 처방을 하였고, 그의 우측 팔은 중증장애로 남겨져 평생을 살게 되었다고 한다. 어려서부터 장애를 갖고 있었기에 어려움을 이기는 현명한 방법은 긍정적인 사고뿐이라고 했다. 그러나 사업 실패 후 어떠한 기술도 없이 장애를 갖은 이를 받아주는 곳 없었기에 어려운 현실에서 벗어날 수가 없었다고 했다.
- 우측 팔의 중증장애로 일상생활의 불편함과 경제적으로 어렵다 보니 먹을거리가 필요하다고 했다. 방문하여 집안을 살펴보자 발을 디딜 수 없이 냉기가 올라온 가운데 이불이 깔렸었다. 집 앞 넓은 잡종지에는 생활 쓰레기와 폐목재, 남들은 버렸지만 아직은 쓸 만하다고 여기는 물건들이 집 주변에 널브러져 있었다. 그런 것들 사이마다 채소를 심어두었고 닭, 개, 고양이도 키우고 있었다.

### 2 주민의 입장에서 어떠한 좋은 점이 있는가?

- 맞춤형 일자리 정보제공을 통한 근로유지, 경제적 안정, 고용불안 해소
- 사회관계망, 정서적 지지체계 형성
- 식품, 밑반찬, 생필품 등 식품비/일상생활 유지, 편의, 관리 지원

### ③ 과거와 차별화된 사항

구분(키워드)	과거	현재
원스톱-복지서비스	- 일자리, 밀반찬 등 수혜자들의 말을 통해 정보를 습득, 불분명한 정보지에 대한 의뢰 요청을 함.	- 기관별 일자리 정보, 지원 가능 서비스를 복지관에서 통합하여 대상자에 제공 및 연계.

### ④ 핵심 추진체계

순번	협력기관(부서 포함)	주요역할
1	아라동적십자봉사회	주거환경 개선 사업 지원 '어머출래' 밀반찬 지원
2	아라동주민센터	공공일자리 제공 및 물품지원
3	아라종합사회복지관	쌀, 김치 등 식품 및 생필품 지원, 일자리 정보제공/일자리 연계, 반려식물지원(일배움터) 선풍기(효성) 가스레인지(한국가스공사/설치 예정) 간편식(라면)지원(나우리 마트,아라점) 전기온열매트(동광성당,빈첸시오회)

### ⑤ 주요추진내용

일자	지원 내용
20.12. 3.	- 아라동적십자봉사회/생필품지원
20.12.15.	- 새마을부녀회/식재료지원
20.12.17.	- 농협중앙회/김장김치10kg
20.12.22.	- 제스프리/과일
20.12.22	- 동광성당 빈첸시오, 전기온열매트 - KT&G 농산물키드(6만원 상당)
21.1.	- 아라동적십자봉사회'어머출래' 주1회 밀반찬지원 개시
21.4.	- 주민센터/고추장, 된장,쌈장 마스크 외 개인위생용품
21.4.	- 아라종합사회복지관 자활사업단 일자리참여 제공/제주산업정보습득

21.4.		- 제주산업 근로계약 (21.5.4.~ 현재)
21.5.	- 항목로타리클럽/쌀지원	
21.5.	- 효성전자, 선풍기지원	
21.6.	- 한국가스공사, 가스레인지지원/예정	

## ⑥ 주요성과

- 대상자의 집주변, 넓은 잡종지에 방치되듯 놓인 생활 쓰레기는 도심 미관과 악취로 지역 주민의 민원이 잇따른 상태였고 대상자 또한 마음은 있으나 혼자서 해결할 수 없었다. 누구든 방문할 때마다 환경개선이 필요하다 여겼지만, 선불리 나설 수 없는 상황이었다. 이런 환경여건에 대해 ‘어떻게든’ 밀반찬을 지원하는 지역봉사회 또한 갖고 있던 생각이었기에 의견이 도도되어 환경개선을 순조롭게 진행할 수 있었다.  
현재 개선된 토지에 대상자는 온갖 채소를 심어두었고 수확기에 들면 자신과 지속적인 관계를 갖고 지지를 해주고 있는 지역봉사회, 복지관에 전달하여 또 다른 이웃사랑실천 의지를 보이겠다고 하였다.
- 개입 초, 담당자의 물음에 가장 큰 고민과 욕구를 털어냈다. “비록 장애가 있지만, 꾸준히 일할 수 있었으면 좋겠어요. 아무 일이나 뭐든 할 수 있는데… 일자리가 없네요.” 부지런한 대상자를 위해 일자리 공백기가 없도록 정보를 파악하고 제공하는 것이 우선 이었고 대상자 또한 정보를 제공하는 즉시 행동을 취해주었다.  
21년 상반기 공공근로 일자리(6개월)를 시작하였고 계약 종료로 얼마 안 남긴 시점, 본 복지관 자활사업(5년) 구인 정보를 제공하였다. 근로하기로 하였으나, 마침 더 좋은 조건의 제주산업(건축폐기물처리) 측 구인을 하여 최종 옮기게 되었다.
- “6월까지 계약했는데… 안 하겠다고 해도 돼요? 일하겠다고 했는데 못 하겠다고 해도 돼요?”라며 근로계약을 채우지 못하는 미안한 마음을 보였다.  
계약 기간을 채우지 못한 부분에 대해 미안해하지 않아도 됨을 위로하였다.  
밝고 긍정적이며 부지런한 대상자에게 주어진 기회는 <탈 수급>의 계기가 되어 주변의 지지와 격려가 끊이지 않자 스스로가 부듯하고 자랑스러워하였다.  
61세 뒤늦은 나이에 급여 명세서를 받고 근로계약서를 작성하는 직장에 다니게 되었다며 앞으로 경제적 어려움은 더는 없을 것이라 장담하였다.  
소식을 들은 지역 마트 관계자 또한 격려품을 전달하여 탈 수급을 지지하였다.

7 한계 및 개선사항

- 탈수급 정착을 위한 복지지원 종료의 유예기간이 일부분 필요하다 보임.
  - 차상위 의료비경감, 양곡지원, 에너지바우처 등

※ 첨부자료

21.4. 주거환경개선	21.5. 물품 후원
	

아라종합사회복지관 김주원 사회복지사

**민·관·의료통합사례관리체계를 통한 신속한 원스톱 복지서비스 지원**

## ▣ 민·관·의료기관이 함께 취약가구 복지서비스 지원

**1 추진배경**

○ 대상자는 가족 사례로 진행하여 지난 2월 종결된 사례이다.

중증 치매를 앓는 아버지와 실질적 부양 자녀인 자녀2(아들, 미훈)는 틈틈이 건축일용직을 하며 생계를 유지하고 치매 아버지를 돌보고 있었다. 자녀1(아들, 기훈)은 식당운업을 하며 지적장애를 갖은 동생을 돌보고 있었으나 최근 코로나19 영향으로 일거리와 소득이 줄어 형제들은 극심한 경제적 어려움을 겪게 되었다.

자녀2는 건축 일을 하며 남아 모은 건축자재로 오래된 자신의 집을 몇 년에 걸쳐 스스로 고쳤으나 자신은 컨테이너, 아버지는 창고에 방을 꾸려 살면서 생계에 도움이 되고자 저렴한 비용에 임대로 주었으나 임대거주자 또한 초기치매 아버지와 알코올 중독자녀가 거주하게 되면서 근심 걱정은 더해만 갔다.

주 대상자가 아버지였으나 중증 치매로 인해 사례관리 진행의 어려움이 있어, 전체적으로 부양 자녀2를 대상으로 진행하였고 코로나19 긴급생계비지원, 밑반찬, 식재료, 생필품, 공과금체납지원 등 자녀2의 문제와 욕구에 따른 지원을 하였고 목표 완료 되어 지난 2월 종결하였다.

종결 이후 사후 관리 모니터링 중 대상자가 심장이상을 일으켜 대학병원으로 이송되었다. 병원 입원 후 아버지의 상태와 처치-응급의료사항에 대해 순박하고 배움이 미흡한 자녀2가 이해하기에는 어려움이 컸다. 또한, 간병, 병원비 마련, 자신의 생계 등 여러 가지가 막막하다 호소하여 긴급개입하게 되었다.

**2 주민의 입장에서 어떠한 좋은 점이 있는가?**

- 형성된 사회관계망을 통해 어려움 호소, 즉각적인 복지서비스 정보 습득
- 의료기관 사회사업실 측 개입으로 대상자에 대한 의료진행 사항을 전달, 보호자의 쉬운 이해
- 생계를 위한 근로를 유지할 수 있도록 간병 서비스 지원
- 병원, 공공기관 측 자신의 어려운 상황, 경제적 여건 등 개인적인 부분을 드러내지 않고

지원받게 됨.

○ 복잡한 서류 제출 과정, 간소화

**3** 과거와 차별화된 사항

구분(키워드)	과거	현재
원스톱 -복지서비스 (긴급의료)	어려움에 대해 지원받을 곳이 없다고 생각하기에 막연하게 받아들임. 본인 외 간병인이 없으면, 정보를 알더라도 서류제출 마련을 위한 여력이 없음. 이곳저곳 알아보러 다녀야 함.	필요서류 발급-제출-완료 (개편되는 제도와 자원을 파악하여 신속 지원 가능)

**4** 핵심 추진체계

(제주대학교병원,사회사업실↔통합복지팀↔아라동주민센터/시청)

순번	협력기관(부서 포함)	주요역할
1	아라동주민센터 (맞춤형복지팀)	긴급의료비지원 지원대상 여부 파악 장제비지원대상 여부 파악
2	제주대학교병원 (사회사업실/팀장)	자녀2 상담(문제파악, 의료진행 상황 전달) 수눌음 돌봄간병인 지원 긴급의료비지원 신청접수 및 제도적 지원 안내
3	시청 (긴급복지)	지원대상 결정, 접수 등

**5** 주요추진내용(대상자 지원)

일자	내용
5.26.(수)	- 대상자(오*의) 심장이상으로 제주대학교병원 이송 (담당자와 1차 상담-병원비, 간병, 의료개입내용 등)
5.28.(금)	- 제주대학병원 사회사업실 내용 전달 - 대상자 의료진행 상황 정보제공 요청 (인공심박동기 심장시술, 심장집중치료실 이용 중) - 자녀2에 대해 긴급의료비지원 관련 상담요청 (상담 후 수눌음 돌봄간병인 지원)

5.28.(금)	- 아라동주민센터, 좌미혜주무관 편 대상자의 병원 이송 내용 전달 및 긴급 지원관련 정보 파악요청
5.31.(월)	- 사회사업실 측 긴급의료비신청 제출 → 시청 접수
5.31.(월)	시청) - 금융 소득으로 인해 '지원불가'전달받음
5.31.(월)	- 자녀2) 금융소득 관련 증빙자료 발급 후 시청 제출 요청 - 시청) 증빙자료 접수 완료, 전달받음. - 사회사업실 측 긴급의료비 지원 재신청
6.1.(화)	- 자녀2) 대상자(오*의) 사망 전달받음. - 동주민센터 '장제비' 지원관련 대상여부/긴급의료비 지원 결정 안내 - 사회사업실 측 결정 전달, 필요 지원 요청 (장례절차를 위해 사망진단서 선 발급)
6.3.(목)	- 긴급의료비 지원을 제외한 병원비 납부 및 장례 마무리 - 복지관 담당자/사회사업실 담당자 전체 내용 교류

## ⑥ 주요성과

### ○ 의료 개입 정보 파악

중증 치매를 앓는 아버지와 실질적 부양 자녀2에 대하여 생계의 도움이 되고자 사례개입, 관리하던 중 긴급한 상황이 발생함. 대상자(오\*의)의 전반 상황에 대한 보호자(자녀2) 편에 의료개입 정보를 얻고자 하여도 보호자 이해도에 따라 정확한 정보 파악의 어려움이 있었음.

자녀2-“심장 쪽에 이렇게.. 이렇게 했다고 하던데 잘 모르겠어요. 무슨 시술인지, 수술인지 했다고 하더라고요.”

담당자-“수술? 시술 후 아버지는 지금 어떠세요?”

자녀2 - “지금 중환자실에 있어요.”

담당자는 노화로 인한 심장혈관확장술과 고령으로 인해 중환자실을 이용하는 것으로 이해하였다.

대상자(오\*의)는 인공심박동기삽입술을 진행하였고 심장집중치료실에서 머물다 호전되는 듯하여 일반 병실로 옮겨진 이후 노령, 체력 등 이겨내지 못한 것으로 보인다고 하였으며 의료기록을 보면 오래전부터 심장 시술을 받도록 권유하였으나 경제적인 어려움으로 시술받지 않은 것 같다고 하였다.

이번 인공심박동기삽입술은 <산정특례>적용되어 시술비300만원 중 본인부담금 5%만 부담하도록 지원하였다. 사회사업실 측 담당자는 잘 견뎌내고 퇴원하였더라도 치매와 경제적 어려움 등 염려스러웠을 것이라 말하였다.

○ 대상자 정보제공, 교류

담당자는 사회사업실과 시청(긴급복지) 담당자에게 대상자의 부양 자녀의 경제적 어려움을 전달하였다. 병원은 병원대로, 공공기관은 공공기관대로 빠른 금융소득정보조회가 가능하기에 담당자는 자녀2의 현실적인 상황에 대해 전달하였으며 이를 토대로 상담과 복지지원요청을 하였다.

〈긴급의료비지원〉 시청 측은 자녀2의 금융재산으로 인해 지원 불가하다고 하였다. 담당자는 자녀2의 경제적 어려운 상황을 고스란히 전하자 관련된 증빙자료 제출을 요청하였고 서류제출 완료하자 지원 가능 결정안내를 주민센터 측을 통해 전달받을 수 있었다. 지원 가능 결정에 따라 사회사업실 측 전화 연락을 취하여 긴급의료비 신청을 진행하였다.

〈수술음간병〉 사회사업실/김현정팀장의 취약계층에 대한 배려로 지원되었다. 일반 가구로 분류되어 서비스 지원 불가지만 일용직 건설노동자 자녀2의 생계, 병원비 마련 등 숨통이 트일 수 있도록 간병비를 지원해주었다고 하였다.

○ 장례를 마친 뒤 복지관을 찾은 자녀2에게 물음

자녀2는 “생각하지도 못했는데 큰 도움을 받아 너무 감사합니다.”라고 하였다. 큰 도움이 되었는지 재차 묻자 미소를 지었다. 자녀2가 정확한 서비스 지원 내용을 알 수 있도록 담당자가 설명하였다. 자녀2가 틈틈이 일할 수 있도록 2주간 간병 지원/대상자의 사망으로 5일간 서비스이용을 하였으며 인공심박동기삽입술은 〈산정특례〉적용되어 시술비 300만원 중 본인부담금 5%를 납부, 그외 긴급의료비 지원을 받게 되어 의료에 대한 비용부담이 발생하지 않았음을 안내하였다. 자신의 어려운 상황을 관심 있게 살펴봐 주고 지원해준 지역기관(병원, 복지관, 주민센터)에 감사의 인사를 남겼다.

7 한계 및 개선사항

- 아라종합사회복지관 통합복지팀은 제주형통합복지하나로 시범사업의 일환으로 지난 4월 15일 민,관,의료 통합사례체계를 갖추기 위한 8개 기관과 협약을 진행하였다. 아라동 관내 대상자 발생 시 공동으로 다양한 복지서비스 지원 및 정보제공과 병원 측은 병원 내 입원 후 전반사항 공유, 복지관과 주민센터는 퇴원 후 지역사회정착을 위한 개입을 하기로 하였다. 협약 이후
  1. 담당자가 병원마다 대상자 유무를 살피고 있으며, 공동사례회의/복지관 측 사례관리팀의 대상자 여부를 파악하고 있으나 본 사례처럼 담당자의 관심과 역량의 정도에 따라 진행 가능, 진행하게 됨을 느낄 수 있었다.
  2. 담당자는 사례 여부를 떠나 협업 기관 실무자들 간 잦은 만남과 소통을 통해 정보교

류와 협업 체계가 갖춰지는 계기를 마련하고 싶었으나 사례가 없는 한 부담(참석의 이유 없음)으로 작용하는 것 같았다.

3. 道 차원에서 본 협업의 협약은 영리를 목적이 아닌 복지지원의 계기로 활성화하려는 인식개선과 2.의 계기를 마련할 수 있도록 개입과 지원이 필요하다고 생각한다.

※ 추진 사항 (협약)

일자	내용
20.12.	- 아라중합사회복지관 통합복지팀 2021년 세부사업 진행에 따른 특화사업 논의 및 계획
3.11.	- 제주의료원 방문 대상자 상호 복지서비스 지원 및 관련 사항 협업 요청 (통합복지팀, 주민센터 민간사례관리사 동행) → 구체적업무사항, 협약 추진의견
3.11.~19.	- 병원(사회사업실)측 업무 협약 내용 따른 동참 의사파악
3.19.	- 지역 내 민·관 복지·보건·의료 협업(병원 기반) 통합사례관리 체계 구축 협력요청안 발송 - 아라동주민센터, 제주시정신건강복지센터, 연강병원, 제주의료원, 제주대학교병원, 한라병원, 한마음병원 → 수락 여부 회신(3.20.~3.30.)/한라병원 불참 의사
3.30.	- 한국병원 참여 의사에 따른 협력요청안 발송
4.6.	- 지역 내 민·관 복지·보건·의료 협업 통합사례관리 체계 구축 협력업무협약서 내용 확인 요청안 발송
4.8.	- 지역 내 민·관 복지·의료기관 등 통합사례관리 체계 구축 관련 MOU 참석요청안 발송
4.12.	- 조성태관장 동행(병원장 협약식 참여의 어려움으로 인한 방문) - 한마음병원 방문 협약 내용 확인 및 소통
4.14.	- 조성태관장 동행(병원장 협약식 참여의 어려움으로 인한 방문) - 제주대학교병원 방문 협약 내용 확인 및 소통 - 한국병원 방문 약식 협약식, 간담회 진행
4.15.	- 민·관 복지·의료기관 등 통합사례관리 체계 구축 업무협약 / (아라동주민센터, 아라중합사회복지관, 제주대학교병원, 제주의료원, 연강병원, 한국병원, 한마음병원, 제주시정신건강복지센터) 8개 기관 관계자 21명 참석

※ 관련 자료

4.15. 8개 민·관·의료기관 등 업무 협약식



4.15. 통합복지하나로시범사업 설명



4.15. 기관 인사말



3.11. 제주의료원 방문



4.14. 한국병원 방문



4.14. 제주대학교병원 방문



아라종합사회복지관 이성은 사회복지사

## 통합복지하나로 원스톱-복지서비스 지원을 통한 경제적 위기 극복

▣ 코로나19와 신체기능 저하로 인한 근로 능력 상실, 원스톱-복지서비스 지원을 통해 경제적 위기 극복의 계기 마련.

### 1 추진배경

- 2020년 10월 복지 사각지대 발굴 및 후원 물품 전달을 위해 사례관리대상자 가정을 방문하던 중 같은 건물 거주 중이던 대상자를 만나게 되었다.  
대상자는 10여 년 전 배우자와 이혼하였고, 이혼 과정을 겪으며 자녀들과의 관계도 소원하여 현재 연락이 끊어진 지 오래되었다고 했다.  
가족들과의 관계 단절로 인한 마음의 상처가 컸었는지 상담하는 동안 가족에 대한 배신감과 분노 섞인 말을 하며 깊이 얘기하는 것을 꺼렸다.  
오래전 타일공 일을 하기 위해 제주에 입도하였으나 이후 정착하게 되었고, 용담2동을 거쳐 현재 아라동으로 이사 온 지 몇 개월 채 되지 않는다고 하였다.  
작년부터 발생한 코로나19로 인해 유일한 생계의 수단이었던 타일공 일자리를 잃었고, 현재는 일용직 일을 하기에는 적지 않은 나이와 오래전 앓았던 폐결핵으로 인해 폐의 절반 이상이 망가져 자그마한 움직임에도 숨이 가빠오고 한동안 제자리에서 십여 분을 쉬어야 움직일 수 있어 소득 활동을 하기에 어려움이 있다고 했다.
- 시간이 지날수록 경제적 어려움이 가중되어 복지서비스 수혜를 받고자 하였으나, 생계용 차량과 자가 소유 차량으로 인해 공적 급여 지원을 전혀 받지 못하였고, 고령과 평소 복지서비스에 관한 관심이 없었기에 제공받은 정보들을 이해하고 활용하는 것은 대상자에게는 어려운 일이었다.  
이에 대상자에게 제주형-통합복지하나로 시범사업의 원스톱-복지서비스의 맞춤형 복지서비스 정보제공, 공적 급여 신청과 다양한 기관을 연계하여 경제적 부담을 감소시키고 일상생활 유지를 지원하기 위해 추진하게 되었다.  
무엇보다 장기적인 목표를 가지고 노후에 대한 불안감 감소, 정서적 지지체계 형성을 통한 심리·정서적 안정이 필요하다고 생각되어 공동사례대상자로 선정·지원하게 되었다.

## 2 주민의 입장에서 어떠한 좋은점이 있는가?

- 맞춤형 복지정보제공 및 지원으로 대상자의 복지 체감도 증가
- 민간자원 후원 물품과 아라종합사회복지관 밀반찬 지원으로 가계비 절감 및 일상생활 유지에 도움
- 사회관계망 형성을 통한 심리·정서적 지지체계를 마련

## 3 과거와 차별화된 사항

구분(키워드)	과거	현재
원스톱-복지서비스	- 공적급여 신청, 밀반찬 등 다양한 복지서비스를 제공받기 위해 복지 수혜자 스스로 여러 기관을 찾아 다니며 신청해야하는 어려움이 있었음.	- 대상자에게 필요한 서비스를 맞춤형으로 진행되어 복지 수혜자의 복지 체감도가 증진됨.
일상생활 지원	- 노령의 나이와 경제적 어려움으로 인해 균형 잡힌 식사와 일상생활에 필요한 생필품 구매에 어려움이 있었음.	- 지역사회 민간자원 연계로 후원 물품 및 밀반찬 등을 지원하여 일상생활 유지, 경제적 부담 경감.
시스템 활용	- 제공 자원의 효율적인 분배의 어려움과 지원된 자원의 중복이 있었음.	- 시스템 활용으로 대상자 정보공유 및 제공된 자원의 중복, 누락을 방지함.

## 4 핵심 추진체계

순번	협력기관(부서 포함)	주요역할
1	아라동주민센터	공적급여 신청 및 후원물품 지원
2	아라종합사회복지관	후원물품 지원, 정서적 지지체계 형성, 복지서비스 정보 전달, 밀반찬 지원
3	일배움터	반려식물 지원
4	제주사회복지협의회	이머전시푸드팩 지원
5	제주사회복지관협회	긴급생계비 지원
6	농협중앙회 제주지역본부	식료품 지원
7	아라동적십자봉사회	생필품, 식료품 지원
8	사회복지공동모금회	식료품 지원

**5 주요 추진내용**

일자	내용
20.10	- 대상자 발굴, 통합복지팀 동행 초기상담 진행 - 이머전시 푸드팩 지원 - 심리·정서 지원을 위한 반려식물 지원
20.11	- 위기가구 긴급재난지원금 신청 및 지원 - 공동모금회 식자재 지원
20.12	- 아라동적십자봉사회 생필품박스 지원 - 농협중앙회 제주지역본부 식재료 지원
21.01~	- 심리·정서 지원을 위한 반려식물 지원 - 제주사회복지관협회 긴급생계비 신청 및 지원 - 아라종합사회복지관 밀반찬 지원 - 주거급여, 생계급여 신청 및 지원

**6 주요성과**

- 원스톱-복지서비스 제공으로 기관을 찾아다니며 복지서비스를 신청해야 하는 불편함을 줄이고 공적급여(주거·생계), 긴급재난지원금, 긴급생계비 신청 및 지원으로 경제적 어려움 감소
- 지역자원을 활용한 후원 물품(생필품, 식품)지원과 정기적인 밀반찬 제공으로 대상자의 균형 잡힌 식사와 가계비 절감에 도움
- 정서적 지지체계 형성을 통한 심리·정서적 안정감을 확보함으로써 대상자가건강한 여가 생활을 가지고 영위하도록 도움

**7 한계 및 개선사항**

- 수혜 자격 요건을 갖추어 공적 급여를 신청하고 대상자에게 지원되기까지 많은 시간이 소요되어 즉각적인 도움을 주기에 어려움 있었음.

아라종합사회복지관 김은서 사회복지사

## 중장년 1인 가구 남성의 정서적 지지체계 형성

▣ 기관별 역할에 따른 개입 및 상담, 정서적 지지를 통한 심리·정서적 불 안감 감소 및 알코올 관련 관리 필요성 인지하게 되는 계기 마련

### 1 추진배경

- 술에 취한 상태로 주민센터 방문 및 도움을 호소하는 중장년 1인 가구 남성이 있다고 하여 첫 가정방문을 하게 되었다.  
대상자는 전라도와 충청도에서 베트남 국적의 아내와 결혼생활을 하다 이혼 이후 어머니와 함께 2003년 제주 입도했다고 했다. 10여 년 전 어머니는 교통사고로 사망했고 지금은 8평 남짓한 원룸에서 혼자 지내고 있다고 한다. 과거 기초생활보장급여 수혜대상이었으나 일용직 근로 소득 미신고로 인해 수급자격 박탈·수급비 반환 중이라고 했다. 부지런히 일해야 하는 상황이지만 척추협착증을 제대로 치료하지 못해 근로를 유지하기 힘들다고 하며 정기적인 수입이 없어 어렵다고 했다. 간헐적 일거리로 안정적인 생활을 하기에 무리가 있었지만, 일거리가 생기면 지속해서 참여하는 등 자신이 하는 타일·방수 일이 자랑스럽다며 강한 근로 의지를 보였다.
- 경제적으로 불안정한 현재의 자신을 나라에서는 도와주지 않는다며 대화할 때 계속 바닥을 내려다보며 얘기하거나, 불만과 우울감을 표현하는 등 심리·정서적 불안감을 보였다. 첫 방문 이후 방문마다 술에 취해있거나 취중 발생한 상처가 보인다. 방문시 실무자를 반겼다. 계단을 내려가다 넘어졌다고 하며 붓고 멍들어 있는 오른쪽 얼굴을 만지작거리며 죄송하다고 했다.
- 경제적, 심리·정서·알코올 관련 등 복합적인 문제 및 욕구가 있어 아라동주민센터와 아라종합사회복지관이 공동사례회의를 통해 대상으로 선정, 공동사례관리를 진행하게 되었다.

**2** 주민의 입장에서 어떠한 좋은 점이 있는가?

- 원스톱-복지서비스 관련 정보제공 및 기관 연계.
- 기초생활수급 신청으로 경제적 안정을 되찾음.
- 기관 연계-상담을 통한 사회관계망, 정서적 지지체계 형성.
- 제주형-통합복지하나로 시범사업 사례관리대상자 지원 사업비로 건강보험료 체납분 일부 지원.

**3** 과거와 차별화된 사항

구분(키워드)	과거	현재
원스톱-복지서비스	- 기초생계수급, 기관 상담 등 복지 서비스를 받기 위해 대상자가 직접 정보 탐색해야 함. 과정이 복잡하거나 접근성이 좋지 않아 포기하는 경우가 많았음.	- 기관 상담, 기초생계수급 등 정확한 정보제공 및 연계로 상담참여·수급 신청. - 가정방문을 통한 중독관리통합지원센터 상담참여 후, 대상자 직접 센터 방문상담 진행 중. (알코올 관리의 필요성 인지함.)

**4** 핵심 추진체계

순번	협력기관(부서 포함)	주요역할
1	아라중합사회복지관	각 기관 연계·서비스 의뢰 식품, 생필품 지원, 공과금 체납분 지원
2	아라동주민센터	기초생활보장급여 신청 식품, 생필품 지원
3	은성중합사회복지관	중장년 1인 가구 밀반찬 지원
4	제주중독관리통합지원센터	방문상담 및 센터 회원등록 알코올 상담·관리
5	제주시정신건강복지센터	방문상담·우울증 검사
6	한국수자원공사 제주권지사	저소득 주민 대상 경제적 지원사업 긴급생계비 지원
7	일배움터	반려식물 지원

### 5 주요 추진내용

일자	내용
21.01~03	- 아라종합사회복지관, 아라동주민센터 동행 가정방문 및 초기상담 진행. - 공동사례관리 대상자 선정. - 아라종합사회복지관 식품, 생필품 등 비정기적 후원 물품 지원. - 일배움터 반려식물 월 1회 전달. - 아라동주민센터 비정기적 식품, 생필품 지원 및 기초생계수급 신청 지원. - 한국수자원공사 제주권지사, 저소득 주민 대상 긴급생계비 지원. - 은성종합사회복지관, 중장년 1인가구 대상 '나애찬' 밑반찬지원.
21.04~06	- 제주시 정신건강복지센터 방문상담 및 우울증 검사 진행. - 아라종합사회복지관 식품, 생필품 등 비정기적 후원 물품 지원. - 제주형통합복지하나라 시범사업 사업비로 건강보험 체납분 일부 지원. - 기초생계수급 대상자 선정, 수급비 수령중. - 아라동주민센터 비정기적 식품, 생필품 지원. - 제주중독관리통합지원센터 가정방문 및 상담 진행/회원등록.
21.07~	- 제주중독관리통합지원센터로 대상자 내방 후 상담 진행. 이후 알코올 관련 상담 및 관리 지속하기로 함.

### 6 주요성과

- 제주시정신건강복지센터, 제주중독관리통합지원센터 등 기관 연계, 상담·관리를 통해 정서적 지지체계 형성. 알코올 관리 상담을 지속해서 받으며 항갈망제 처방 없이 음주 생각이 날 때마다 집 근처 텃밭을 가꾸며 음주 욕구 자제.
- 일용직 근로 간헐적 수입은 과거 소득 미신고로 수급탈락 하여 발생한 수급비 반환, 월 세, 식비 등 생활비 지출로 인한 생계유지에 어려움이 있었으나, 기초생계수급 신청 및 급여 대상자로 선정되어 일부 경제적 안정을 되찾음.
- 주 1회 밑반찬지원으로 대상자가 가장 어려워하던 식생활 유지에 보탬이 됨.
- 건강보험 체납분(9개월) 지원 및 식품, 생필품 지원으로 생계유지에 도움.

## ㉞ 한계 및 개선사항

- 사례관리 초반 가정방문 시 대상자 취중상태로 앞뒤가 맞지 않는 말을 하거나 실무자의 질문에 짧게 답한 뒤 파생된 다른 이야기를 계속하는 등 대화를 이어나가기 어려웠음. 정신건강, 중독 관련 대상자를 만나게 됐을 때 대처할 수 있도록 관련 교육의 기회가 필요하다고 보임.
- 수급대상자에서 탈락이 되는 경우, 비수급 빈곤층이 될 수 있어 이에 대한 대책이 필요하다고 사료 됨. (수급탈락 후 일정 유예기간을 두고 차상위계층 서비스 지원 등)

아라종합사회복지관 김주원 사회복지사

## 긴급생계비 지원

### ▣ 복합적 위기상황에 대한 맞춤형 복지서비스 지원

#### 1 추진배경

- 20.9월 대상자(남/26세)는 아내와 함께 복지관을 방문, 어려운 사정을 호소함.  
8월 초, 마트 배달 업무를 마치고 자가 소유의 오토바이운행 귀가 중 교통사고가 발생했고 이로 인해 우측 어깨 포함, 우측 팔 전체가 골절되었다고 함.  
1차 수술 후 고액의 병원비 마련이 어려워 미지급 퇴원하였다고 함.
- 골절 부위는 3차례 수술과정과 재활치료 1년 소요. 치료를 완료하더라도 일부장애가 발생할 수 있다는 진단을 받음. 자녀(22개월/딸) 양육으로 아내(전업주부/32세)는 소득활동을 하지 않는 상태로 매월 지출되는 양육비, 생활비, 월세, 미납된 병원비, 앞으로 수술비 등 경제적 어려움과 정신적 충격 등 복합적 위기상황에 처함.
- 대상자와 아내 측 양가 또한 경제적 어려움과 장애, 만성질환 가구구성원이 있어 도움을 바라거나 보살핌을 받을 수 없음.

#### 2 주민의 입장에서 어떠한 좋은 점이 있는가?

- 긴급복지지원제도-생계비지원
- 주기적 방문, 상담을 통한 사회관계망, 정서적 지지체계 형성
- 식자재, 생필품 등 /일상생활 생계지원

### ③ 과거와 차별화된 사항

구분(키워드)	과거	현재
원스톱 -복지서비스 (절차 간소화)	- 필요 서비스 신청 내용에 따라 주민센터, 시청 직접 방문/ 행정 절차에 따른 (행정적 용어)이해와 작성의 어려움	- 필요 서비스 신청 시 이해하기 쉽도록 1:1 대상자와 담당자가 매칭하여 작성함.

### ④ 핵심 추진체계

순번	협력기관(부서 포함)	주요역할
1	아라동주민센터	- 긴급생계지원금 외 공격급여
2	아라종합사회복지관	- 긴급지원금 - 민간자원 연계(식자재, 생필품, 육아용품 관련) - 그 외 정서, 정보, 지지체계 지원
3	제주시정신건강복지센터	- 우울, 불안 등 정신건강상담 지원

### ⑤ 주요추진내용

순번	협력기관(부서 포함)	주요역할
1	아라동주민센터	- 21.1~3. 긴급생계비 3인 기준× 3월 - 21.3.30. 기초생계수급신청
2	한국사회복지관협회	- 21.1.22. 코로나19 위기가구 긴급지원 80만
3	한국사회복지협의회	- 21.6.25. 국민건강보험공단, '건이강이'영유아보육용품지원
4	제주사회복지협의회	- 21.2.25. 긴급 이머전시푸드팩 지원
5	아라종합사회복지관	- 20.11. kt, 농산물 키트 지원 - 20.12. 농협, 김치 - 20.12. 제스프리, 키위 - 20.12. 라이온스클럽, 쌀 - 21.5. 사회복지공동모금회, 쌀 - 21.6. 아라동적십자봉사회 '긴급지원물품' - 21.6. 효성전자, 선풍기지원 - 20. 9.~ 아라종합사회복지관, 부식키트 수시 지원
6	제주시정신건강복지센터	- 21.3. 정신건강관련 방문상담 진행
7	일배움터	- 20.10~21.8. 원예치료, 정서지원 월1회*10월

## ⑥ 주요성과

- 공동사례 진행, 주 소득이 끊기게 되며 겪는 경제적 어려움을 돕고자 3인 가구 기준 긴급생계비(103만\*3월)와 한국사회복지관협회의 위기 가구 지원금을 통해 생계비 일부 지원함.  
사고 이후 골절로 인해 일반적 일상생활 신체기능은 물론 소득활동을 할 수 없기에 긴급 생계비 지급 완료 후 기초생계수급신청 진행하여 필요 기본 생계를 유지할 수 있도록 지원함.
- 복합적 위기상황과 현실에 처한 대상자는 우울, 불안, 두려움을 포함한 현실도피 성향의 모습과 단답형 대화 패턴을 보임. 심리정서 불안 완화 및 안정을 위한 원예치료와 제주 시정신건강복지센터 방문상담, 담당자 상담을 통해 초기와 달리 밝은 표정과 다소 긴 문장의 대화를 이어갈 수 있었으며 틈틈이 외출을 하는 등 자존감을 회복해 나가고 있다.

## ⑦ 한계 및 개선사항

- 막대한 수술비 감당이 어려웠으나 ‘긴급의료비지원’ 제도를 인지하지 못한 채 퇴원절차를 밟음. 퇴원 전 관련 내용을 환자·보호자가 쉽게 접할 수 있도록 안내 및 홍보가 필요 하다 사료 됨.  
퇴원 후 도움을 받고자 주민센터, 복지관에 방문 하였으나 ‘퇴원 후 지원 불가능’으로 미납된 병원비는 오롯이 채무로 남게 되어 위기가정에 위태로움을 더한 안타까움이라고 할 수 있음.

아라종합사회복지관 김주원 사회복지사

## 대상자 변화에 맞춘 복지서비스 지원

▣ 심리·정서의 변화를 이끌고 사회구성원으로 한걸음 내딛게 하다.

### 1 추진배경

- 연계기관으로부터 은둔형 심한 우울과 자살 고위험대상자로서 생계를 위한 비정기적 물품 지원을 통한 안전모니터링을 요청받음.
- 대상자는 결혼 직후 남편이 외도와 가정폭력, 의처증 증세를 보였으나 이혼하지 않고 결혼생활을 유지하던 중 자녀 친구 어머니와 외도사실이 발각되며 이혼하게 됨. 3번의 자살시도와 우울감, 무기력, 대인기피 등 스스로 사회관계망과 단절함.
- 3년 전 기초생계수급자격을 취득하며 생계 일부 지원을 받고 있으나 경제적 어려움이 많음. 중장년으로 미래의 삶을 계획할 필요가 있으나 체력적 한계와 불안 심리 상태는 근로 의지를 상실시킴.

### 2 주민의 입장에서 어떠한 좋은 점이 있는가?

- 꾸준한 정서적 지지는 자존감 회복, 심리·정서에 많은 변화를 일으킴.
- 회복된 자존감은 대인관계, 사회관계망 형성하게 되었고 무기력, 우울감, 자살감 완화 및 삶에 대한 의지를 다지게 됨.
- 다양한 식자재, 생필품, 현물자원 지원은 생계비 지출 부담을 줄임.

### 3 과거와 차별화된 사항

구분(키워드)	과거	현재
민·관협업/ 체계적 소통	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 기관 개입 여부 등 파악의 어려움. 중복 지원</li> <li>- 대상자 정보 파악의 어려움</li> <li>- 필요 자원에 대한 지원의 한계</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 기관 간 대상자 정보를 서로 연계하며 지원된 자원과 필요한 자원, 현재 상황, 역할을 논의하며 대상자의 변화에 맞춘 복지서비스 지원</li> </ul>

#### 4 핵심 추진체계

순번	협력기관(부서 포함)	주요역할
1	아라종합사회복지관	- 현물자원 지원 - 정신건강 고위험 대상자 모니터링을 위한 비정기적 민간 자원 연계 (식자재, 생필품) - 우울, 무기력감 완화를 위한 심리정서 지원
2	제주시정신건강복지센터	- 자존감 회복, 자살감 예방을 위한 주기적 정신건강 상담지원
3	아라동주민센터	- 정신건강고위험 대상자 모니터링을 위한 정기자원 연계(식재료, 생필품)

#### 5 주요추진내용

순번	협력기관(부서 포함)	주요역할
1	아라동주민센터 (아라동지역사회보장협의체)	* 정기 자원지원을 통한 대상자 모니터링 - 21.1. 식재료(장류 4종) / 풀무원 음료 주 2회 - 21.3. 중장년 1인가구 대상, 주 1회 '나애찬' 밑반찬 지원 - 21.6. 효성전자, 선풍기지원
2	아라종합사회복지관	* 비정기 물품 지원을 통한 대상자 모니터링 - 20.12. 농협중앙회, 김치 10kg - 20.12. KT&G 농산물 키트 - 21.2. 온누리상품권(5만 원) - 21.4. 코로나블루 비대면P/G 10회기 참여 - 21.1. 일배움터, 심리정서원예치료/화훼지원 - 21.6. 아라동적십자봉사회, 긴급생필품 지원 - 21.7. 홀로사는 노인지원센터, 여름 김치 5kg - 21.8. 한국가스안전공사, 쌀10kg - 20.12.~ 부식키트지원 월1회* 10회 - 21.8. 통합복지팀 미납월세 30만원 지원
3	제주시정신건강복지센터	- 월 2회 정기 가정방문 및 수시 전화 상담 지원
4	인화로사회적협동조합	- 21.8. 여성자립지원 (요양보호사)자격취득을 위한 교육비 전액 지원(200만원)

## ⑥ 주요성과

- 초기 연계기관 측 의뢰요청 시 정신건강(자살)고위험, 생계지원에 따른 비정기 물품 지원을 통해 모니터링을 요청함. 심한 우울증으로 사회관계망을 거부하며 은둔하듯 지내 왔으나 다양한 물품·상담 지원에 따른 관계 형성은 대상자의 심리·정서에 큰 변화를 이끌게 됨. 코로나19 속 경제불황에도 불구하고 구직의 의지를 보이며 외부 활동을 시작함.
- 과거 극단적 선택으로 인한 체력적 한계는 변화된 의지와 달리 근로유지의 어려움을 갖게 함. 종종 큰 폭의 감정 기복을 보였으나 각 기관의 사례담당자와 자원봉사자 등 형성된 관계를 통해 심리적 지지를 받게 됨. 자신의 세계의 갇힌 고립감, 무기력, 우울감은 예전과 달리 긍정적인 회복 탄력성을 보였으며 대상자 또한 심리적인 안정 상태를 유지하려는 노력을 보임.
- 통합복지팀 주·부담당, 원 기관 사례담당자는 대상자의 상황을 공유하며 대상자 스스로 변화하려는 노력에 맞춰 자기효능감 고취를 위한 상담을 지속함. 자원연계기관 또한 대상자의 의지와 노력을 참작하여 향후 자립기반을 위해 1:1 맞춤 지원함.  
사회관계망의 지지와 복지지원은 대상자 스스로 심리정서·생계의 어려움을 딛고 삶을 변화시킬 수 있는 발판을 마련해 주었으며 관련 분야로 취업 의지를 품고 앞으로의 삶을 계획할 수 있도록 변화와 향상의 계기가 되어줌.



# 노형동주민센터

**“ 장년층 1인 가구 민관 통합 안전망 구축, 독거사  
사전 예방 효과 특독 ”**

**1 추진배경**

- 주민 가족들의 자발적인 신고와 민·관의 적극적인 협조로 독거사를 사전적으로 예방하여 장년층 1인가구 안전망을 구축하였으며 <제주형, 통합복지하나로 시범사업>의 공동 사례관리 대상자로 선정하여 대상자 및 가구원에게 필요한 서비스를 통합적으로 연계하고 제공하기 위함

**2 주민의 입장에서 어떠한 좋은 점이 있는가?**

- 안전망을 구축하여 독거사 사전적으로 예방
- 보건복지 협력하여 통합적으로 서비스 제공함에 있어 건강을 증진시킴
- 공동사례관리 대상자로 선정함에 있어 다양하고 알맞은 서비스를 제공하여 삶의 질 향상과, 제공 받은 복지서비스에 대해서 만족도 높아짐

**3 과거와 차별화된 사항**

구분(키워드)	과거	현재
보건복지 협력	- 신속성, 능률성이 떨어지면서 지역적 특성을 고려하지 않고 병원의 특성 위주로 주민의 편의성에 맞게 대상자에게 보건복지 서비스를 제공함에 따라 부적절하게 불균형에 맞는 서비스 전달함	- 신속성, 능률성이 높아지면서 지역적 특성이나 주민의 편의성에 맞게 대상자에게 보건복지 접근성이 높아짐에 따라 적절하게 균형에 맞는 서비스 전달함
접근성	- 대상자가 현재상황에 맞게 본인이 직접 고려하여 기관을 선택하여 의뢰를 함으로써 대상자에 대한 편의성이 떨어지고 복지 서비스 제공에 대한 효율성이 떨어짐	- 대상자 현재상황에 맞게 사례관리사가 직접 다양한 기관을 의뢰하여 연계함으로써 대상자가 복지서비스를 쉽게 접근할 수 있도록 편의성을 높여주고 이용과 제공에 대한 효율성을 높임
지역사회 중심의 복지 서비스 강화	- 문제 발생후 개입하여 지역사회 중심에 맞는 종합 사회서비스 체계를 구축하여 제공	- 문제가 발생하기전 개입하여 지역사회 중심에 맞는 종합 사회서비스 체계를 구축하여 독거사 및 문제발생을 선천적으로 예방

**4** 핵심 추진체계

순번	협력기관(부서 포함)	주요역할
1	노형동주민센터 (맞춤형복지팀)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 노형동 정책적 지원대상 전수조사</li> <li>- 찾아가는 복지상담 공동 수행</li> <li>- 민·관 협력 공동사례관리 추진, 문제점 및 개선방향 도출</li> <li>- 공적급여 등 공공복지자원 정보 안내 및 서비스 지원</li> <li>- 지역사회보호체계(인적안전망) 구축</li> <li>- 공공복지자원 종합 및 공유</li> </ul>
2	제주영락종합사회복지관 (통합복지하나로 시범사업팀)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 찾아가는 복지상담 공동 수행</li> <li>- 민·관 협력 공동사례관리 추진, 문제점 및 개선방향 도출</li> <li>- 민간복지자원 정보 안내 및 서비스 연계 지원</li> <li>- 지역사회보호체계(인적안전망) 구축</li> <li>- 민간복지자원 종합 및 공유</li> </ul>
3	제주중독관리 통합센터	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 알코올 및 기타중독 관리상담</li> <li>- 회복을 위한 기타중독 상담</li> <li>- 회복을 위한 재활프로그램 운영</li> <li>- 중독관련 사정평가</li> <li>- 지역사회연계 : 치료기관, 자원연계 등</li> <li>- 사례관리 : 전화, 가정방문, 내소상담</li> <li>- 자조모임 지원</li> </ul>
4	한라병원	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 사회적·정서적 환경 문제 상담</li> <li>- 지원하는 유자격자 충분히 확보후 그에 맞는 서비스 제공</li> <li>- 회복을 위한 재활프로그램 운영</li> <li>- 치료 및 퇴원계획 관련하여 사정평가</li> <li>- 지역사회연계 : 자원연계, 공공기관 연계 등</li> </ul>

**5** 주요 추진내용

1) 초기 사례 정보

○ 가구 특성

대상자명	이○○	성별/나이	여/56세	접수경로	복지사각지대발굴 (주민 신고 협조)
가계 소득	0만원	가계소득원	없음	주거유형	임대주택(월세 30만원)
보장 구분	기초생활 수급	가구유형	장년총1인가구	사례관리기관	노형동주민센터 오연미 민간통합사례관리사

○ 가족 관계

관계	성명	성별	연령	학력	직업	장애 및 질병	비고
본인	이○○	여	43	대졸	무	알코올중독, 간경화	

○ 사례관리 개입 기간 : 2021년 02월 04일 ~ 2020년 3월 현재(진행 중)

○ 사례개요

이○○님은 알코올중독으로 인하여 연강병원에서 장기적으로 진료 및 치료를 받고 있는 분으로 오빠가 주민센터로 연락와서 우울증이 심하고 식사를 잘 하지 못한다는 말씀을 하시고 도움요청 하시면서 개입하게 되었음. 중독관리통합지원센터 연계하여 알코올 중독에 관련하여 프로그램 이용과 상담 받을 수 있도록 하였으나 협조적이지 않았고 연강 병원에 방문하면서 치료 잘 받겠다고 약속 받고 복귀함. 일주일뒤 밀반찬 지원 연계 위해 집에 방문하였는데 간경화로 인하여 간성훈수와 간질 일어난 모습이 포착이 되어 119 신고하여 한라병원 응급실에 방문함. 검사 결과 간경화, 뇌전증 판정을 받아 중환자실에 입원해야하는 상황이여서 오빠에게 현재상황에 대해 말씀드리고 보호자 역할 할 수 있도록 독려함. 현재 알코올 금단증상으로 인하여 섬망증상이 심해져 당분간 중환자실에 입원할 계획이며 간수치, 섬망증상이 완화가 되면 일반병실에 가서 입원치료 할 예정. 한라병원 적극적인 협조로 정신과 협진 통해 내과적인 문제뿐만 아니라 알코올중독에 대한 치료도 같이 병행할 예정

6 주요성과

- 총 13회(서비스 제공 포함)에 걸친 대상자 및 가구원과의 상담 중 주사례관리 기관 상담 4회, 공동사례관리기관 2회, 공동상담 2회가 진행되었으며, 총 5곳의 기관 및 복지자원의 연계가 이뤄졌다.
- 복합적인 욕구를 가진 대상자의 욕구해소를 위해 맞춤형 복지팀과 제주영락종합사회복지관의 공동사례관리인 만큼 담당자 간의 유기적인 협조를 위해 ‘공동사례관리 과정지’를 공유하여 업무의 효율성을 도모했다.

7 한계 및 개선사항

- 지금보다 편리하게 복지 정보에 접근하고 각종 서비스를 제공받을 수 있도록 하며, 시간, 공간 등의 물리적인 제약을 넘어 주민이 자기 정보의 주체임과 동시에 사회보장의 주체로 참여할 수 있도록 해야 할 필요성 있음.

- 주민의 복지를 향상하기 위해 공공이 민간의 정보를, 민간이 공적 정보를 활용할 수 있는 정보 활용 체계가 갖춰져야 할 것이며, 단순히 정보를 이용하는 것에서 나아가 민간·공공이 보유하고 있는 각종 경험과 노하우를 서로 공유하고, 민간과 공공의 협업이 활성화되는 기반 형성 필요
- 복지급여 신청과 같은 민원은 현장에서 실시간으로 처리할 수 있도록 개선되어야 하며 또한 위기 상황에 처한 대 상자를 신속하게 발굴할 수 있도록 현행 복지 사각지대 발굴 시스템을 더욱 확대

## 한부모 위기가구 민관 통합 복지체계 구축, 위기가구 극복 효과 특목

### 1 추진배경

- 형제분들의 자발적인 신고와 민·관의 적극적인 협조로 보건·복지체계 구축하여 위기가구에서 극복하여 안정화를 갖는 한부모가구가 되었으며 <제주형 통합복지하나로 시범사업>의 공동사례관리 대상자로 선정하여 대상자 및 가구원에게 필요한 서비스를 통합적으로 연계하고 제공하기 위함

### 2 주민의 입장에서 어떠한 좋은 점이 있는가?

- 돌봄서비스 제공함으로써 보호자분들에게 정서적 안정감 제공
- 보건복지 협력하여 통합적으로 서비스 제공함에 있어 건강을 증진시킴
- 공동사례관리 대상자로 선정함에 있어 다양하고 알맞은 서비스를 제공하여 삶의 질 향상과, 제공 받은 복지서비스에 대해서 만족도 높아짐

### 3 과거와 차별화된 사항

구분 (키워드)	과거	현재
보건복지 협력	- 대상자의 현재 놓여진 상황을 고려하지 않고 병원의 특성 위주로 병원의 편의성에 맞게 대상자에게 보건복지 서비스를 제공함에 따라 부적절하게 불균형에 맞는 서비스 전달하고 신속성, 능률성이 떨어짐	- '주민 중심의 건강관리' 보건의료체계로 바뀌고 있는 상태이고 자원 불균형 및 자유로운 의료이용에서 선별 시스템을 활용한 의료이용 체계화 및 공공보건의료 확충으로 전환되며 의료비 지원 중심에서 국민의 건강보장을 위한 비용(경제성)과 타이밍 (적시성)과 접근성 중심으로 바뀌어 가고 있음

<p>지역사회 돌봄 서비스</p>	<p>- 다양해지는 주민들의 욕구와 지역문제 해결 및 예방을 위해서는 공공의 개입만으로는 한계가 있고 지역에 거주하는 주민들의 주체적인 참여가 필요하지만 참여가 잘 이뤄지지 않는 상태이고 주민이 중심이 되는 인적·물적 관계망을 구축하여 함께 살아가는 공동체 형성을 하고 있으나 체계가 잘 이뤄지지 않아서 형성하는 점에 문제점이 있음</p>	<p>- 지속가능한 복지체계가 가동될 수 있는 지역사회를 구축하기 위해서는 공공영역과 민간영역이 공동으로 역할을 수행해야 가능하다고 판단이 되어 공동체 형성을 하여 복지체계를 이뤄 대상자에게 맞는 돌봄서비스를 제공함으로써 대상자의 욕구와 지역문제 해결 및 예방하는 서비스를 구축하고 있음. 또한 인적·물적 관계망 구축은 의제화(문제발견)에서 실행(문제예방·해결)까지 모든 과정에서 지역주민의 영향력을 확장하는 것이 중요하여 지역주민들에 협조 요청하여 지역주민의 복지체제도 구축하고 있는 상태</p>
----------------------------	---	--

#### 4 핵심 추진체계

순번	협력기관(부서 포함)	주요역할
1	<p>노형동주민센터 (맞춤형복지팀)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 노형동 정책적 지원대상 전수조사</li> <li>- 찾아가는 복지상담 공동 수행</li> <li>- 민·관 협력 공동사례관리 추진, 문제점 및 개선방향 도출</li> <li>- 공적급여 등 공공복지지원 정보 안내 및 서비스 지원</li> <li>- 지역사회보호체계(인적안전망) 구축</li> <li>- 공공복지자원 종합 및 공유</li> </ul>
2	<p>제주영락 종합사회복지관 (통합복지하나라 시범사업팀)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 찾아가는 복지상담 공동 수행</li> <li>- 민·관 협력 공동사례관리 추진, 문제점 및 개선방향 도출</li> <li>- 민간복지지원 정보 안내 및 서비스 연계 지원</li> <li>- 지역사회보호체계(인적안전망) 구축</li> <li>- 민간복지자원 종합 및 공유</li> </ul>
3	<p>국민건강보험공단</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 재난적의료비지원 상담</li> <li>- 장기요양등급 관련 사정평가</li> <li>- 지역사회연계 : 치료기관, 자원연계 등</li> <li>- 사례관리 : 전화, 가정방문, 내소상담</li> <li>- 자조모임 지원</li> </ul>
4	<p>제주발달장애인 지원센터</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 사회적·정서적 환경 문제 상담</li> <li>- 지원하는 유자격자 충분히 확보후 그에 맞는 서비스 제공</li> <li>- 사례관리 : 전화, 가정방문, 내소상담</li> <li>- 지역사회보호체계(인적안전망) 구축</li> <li>- 지역사회연계 : 자원연계, 공공기관 연계 등</li> </ul>

## 5 주요 추진내용

### 1) 초기 사례 정보

#### ○ 가구 특성

대상자명	박○○	성별/나이	남/57세	접수경로	복지사각지대발굴 (형제 신고 협조)
가계 소득	0만원	가계소득원	없음	주거유형	임대주택(사글세 850만원)
보장 구분	일반	가구유형	한부모가구	사례관리기관	노형동주민센터 오연미 민간통합사례관리사

#### ○ 가족 관계

관계	성명	성별	연령	학력	직업	장애 및 질병	비고
본인	박○○	남	57	대졸	무	뇌출혈	
자	박○○	여	14	재학중	무	지적장애(심한장애)	
자	박○○	여	12	재학중	무	무	

○ 사례관리 개입 기간 : 2021년 03월 24일 ~ 4월 현재(진행 중)

#### ○ 사례개요

박○○님은 뇌출혈로 인하여 한라병원에서 수술후 퇴원한뒤 중앙병원에서 재활치료 진행후 의료비부담으로 인하여 더이상 재활치료 진행하지 않고 퇴원후 집으로 귀가한 뒤 외래진료 통하여 현재 재활치료중이신 상태. 한 부모가구로 자녀 2명이 있는데 첫째가 지적장애를 가지고 있어 돌봄 서비스가 필요한 상태. 그리고 기초수급자가 아니라서 공적 급여를 받지 않고 있기 때문에 경제적으로 유지하기 어려워 형제분들에게 도움을 요청하기 시작하였고 형제 분들이 주민센터로 내방하셔서 도움요청 하게되어 개입하게 되었음. 한라병원, 중앙병원에서 의료비가 많이 발생하여 부담감을 많이 호소하였으며 건강보험공단 연계하여 의료비 관련하여 재난적의료비 신청 통해서 의료비 지원을 받게 되었으며, 중앙병원 재활의학과 연계하여 외래통해 지속적으로 재활치료 받을 수 있도록 해드립니다. 지적장애를 가지고 있는 첫째 딸은 돌봄서비스가 필요한 상황이라 발달장애인지원센터 연계하여 방과후 수업을 받을 예정이며, 활동보조인 신청함으로써 현재 이용 받고 있는 상태 장애수당을 받지 않고 있는 상태라 장애업무 담당 주무관님 통해서 장애아동수당 신청한 상태. 영락종합사회복지관 통해서 지속적으로 밑반찬도 후원 받을 예정. 대상자 박○○님 기초수급자 신청 할려고 하였으나 현재 가지고 있는 재산이 있어 기초수

급자 신청 자격이 되지않아 재산처분에 대해 권유를 하였고 현재 고민중이신 상태라고 함. 일단 당장 경제적으로 많이 힘들다고 호소하여서 긴급지원 관련 서류 구비하여 신청할 예정

## ⑥ 주요성과

- 총 19회(서비스 제공 포함)에 걸친 대상자 및 가구원과의 상담 중 주사례관리 기관 상담 6회, 공동사례관리기관 3회, 공동상담 3회가 진행되었으며, 총 4의 기관 및 복지자원의 연계가 이뤄졌다.
- 복합적인 욕구를 가진 대상자의 욕구해소를 위해 맞춤형 복지팀과 제주영락종합사회복지관의 공동사례관리인 만큼 담당자 간의 유기적인 협조를 위해 ‘공동사례관리 과정지’를 공유하여 업무의 효율성을 도모했다.

## ⑦ 한계 및 개선사항

- 돌봄서비스 체계가 잘 이뤄지지 않아 대상자에게 다양하고 알맞은 서비스를 제공하기에 많은 어려움과 문제점이 있어서 대상자의 복지서비스 욕구를 해결하기 위해서는 지역사회 동반한 돌봄서비스 체계를 구축해야 할 필요성이 있음
- 사회경제적 변화에 따라 급격하게 증가하고 있는 주민들의 복지수요에 능동적·체계적으로 대응하는 것이 필요하며, 향후에도 큰 폭으로 증가될 복지서비스에 따른 인프라를 구축하여 주민들의 복지체감도를 높일 필요성이 있음
- 복지는 어려운 사람에게 주는 ‘도움’이 아니라 누구나 누려야 할 ‘권리의 보장’으로 생각하는 것이며, 이를 바탕으로 책무성과 공공성을 높여야 하며 현장의 목소리와 해외 사례 등을 면밀히 살펴 개선 방향을 살펴봐야 할 필요성이 있음

## 재가장애인의 지역사회 돌봄을 위한 민관협력 공동사례관리 추진

▣ 민관이 협력한 보건·복지 원스톱 서비스제공을 통해 재가장애인의 지역사회 돌봄을 위한 복지생태계 조성과 더불어 통합복지하나로 시범사업의 목표인 원스톱 전달체계 구축을 위한 성과를 도출하기 위한 민관협력 공동사례관리 추진

### 1 추진배경

○ 중증장애(뇌병변/심한 장애)가 있는 자녀와 노령의 모친이 함께 사는 가구로 이혼 후 배우자 및 자녀와의 가족관계가 단절됨. 활동보조서비스를 받고 있었지만, 그 외 시간에 외상환자인 대상자가 노령의 모친에 의해 원활한 돌봄을 받기에 한계가 분명함. 건강상태와 주거환경, 가족관계, 경제력 등이 매우 열악한 상황으로 동주민센터와 복지관, 보건소가 협력하여 가정방문 상담을 시행하여 주위 보호체계 구축 및 보건·복지서비스 신청 및 지원의 전반적인 관리가 필요한 대상으로 파악되어 공동사례관리를 추진함

### 2 주민의 입장에서 어떠한 좋은 점이 있는가?

- 공공과 민간의 보건·복지자원이 대상자의 복합적인 욕구에 맞춰 원스톱으로 서비스가 제공됨
- 노형동 내의 재가장애인 통합사례관리 프로세스를 체계화할 수 있는 초석이 마련됨에 따라 지역 내 보건·복지자원의 접근성 향상 및 통합사례관리 효율성이 극대화됨
- 공공과 민간의 보건·복지자원의 제공자들이 만나 지역사회 돌봄의 공감대를 형성하고 자원 개발 및 공유에 대한 협업을 이루어냄

③ 핵심 추진체계

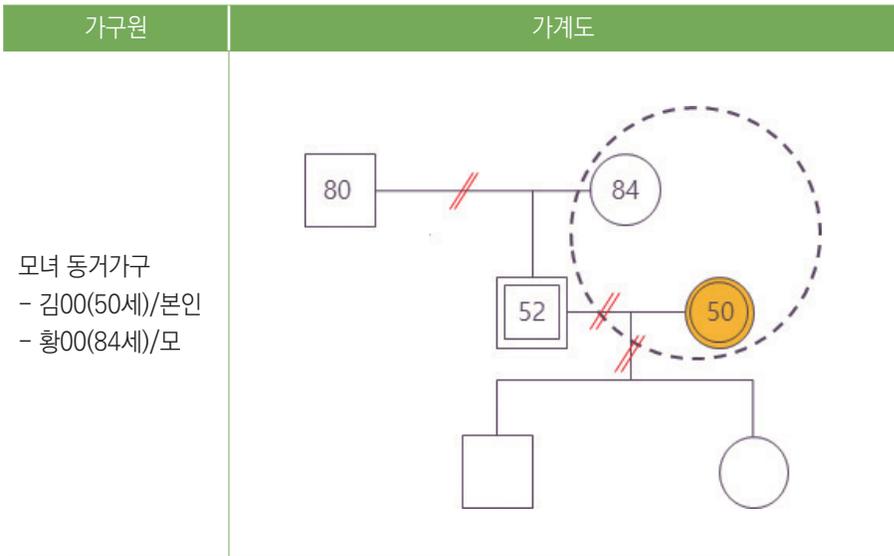
순번	협력기관(부서 포함)	주요역할
1	노형동주민센터 맞춤형복지팀	· 주사례관리기관(이검상 민간통합사례관리사) - 통합사례관리 전반적 사안의 계획 및 조율, 점검 - 공적자원 공유, 관련 자원기관 및 인적자원과의 협조체계 구축 · 통합복지하나로 시범사업의 주요 과제 도출 및 해결방안 모색 - 원스톱 전달체계 구축, 민관정보공유, 시스템 개선사항 등 · 민간자원 후원물품 지원(쌀, 식료품, 보행보조기)
2	제주영락종합사회복지관 통합복지하나로팀	· 공동사례관리기관(정혜선 사회복지사) - 통합사례관리 전반적 사안의 계획 및 제공, 점검 협조 - 민간자원 공유, 관련 자원기관 및 인적자원과의 협조체계 구축 · 통합복지하나로 시범사업의 주요 과제 도출 및 해결방안 모색 - 원스톱 전달체계 구축, 민관정보공유, 시스템 개선사항 등 · 일상생활용품 지원(김치, 식료품 등)
3	제주보건소 노형건강생활지원센터 지역사회중심재활사업팀	· 장애인건강 보건관리(간호사, 작업치료사 / 주 1회) - 정기적 건강관리 및 방문재활 서비스 제공 - 기초건강관리, 관절구축예방운동, 일상생활동작훈련, 보호자 교육 - 주사례관리기관과의 주기적인 대상자 관리정보 공유(주 1회)
4	탐라장애인종합복지관	· 활동보조서비스 제공 - 주사례관리기관과의 대상자 욕구 파악 및 해소를 위한 협조, 일상생활 공유(수시)
5	힘찬노인복지센터	· 방문목욕서비스 제공 - 주사례관리기관과의 대상자 욕구 파악 및 해소를 위한 협조, 관리상황 공유(특히 신체, 주 1회)
6	수목 적십자봉사회	· 먹거리 돌봄(주기적인 밑반찬 지원, 주 1회) - 주사례관리기관과의 연락망 구축(응급상황 발견 시)
7	제주특별자치도 보조기기센터	· 맞춤형 장애인 보장구 제작 및 지원(전액 지원 / 1회) - 휠체어 랩보드, 안전벨트
8	행복나눔 의료기상사	· 외상환자 위생용품 지원(일부 후원 / 2회) - 기저귀(대형, 일자형), 매트, 물티슈, 껍티슈, 습윤밴드
9	KGB 익스프레스 제주점	· 이사 지원(자원봉사 및 일부 후원 / 1회)
10	한살림제주생활협동조합	· 먹거리 돌봄(친환경 밑반찬 지원, 부정기)
11	주택관리공단 정든마을1관 리사무소	· 원활한 이사를 위한 협조 - 이사 필요 절차 확인 안내 - 이사일 및 시간 조절 협조 - 청소 봉사자를 위한 개방 협조
12	제주새순교회	· 봉사활동, 정서적 지지체계 견고화 협조 - 이사 및 청소 봉사 - 가전기기 후원

#### 4 주요 추진내용

### 사례개요

#### 1. 대상자 정보

- 관리기간 2020년 6월 ~ 2021년 5월(총 12개월, 진행 중)
- 인적사항 김00(50세), 중년 여성, 뇌병변(심한 장애)기초생활수급



#### 2. 사례 발굴 경로

- 제주형 통합복지하나로 시범사업 노형동 정책적 지원대상(등록 장애인) 전수조사
  - 제주형 통합복지하나로 시범사업의 노형동 정책적 지원대상(등록 장애인) 선정에 따른 전수조사 차, 통합돌봄 담당자와 함께 가정 방문하여 상담을 실시함
- 통합복지하나로 공동수행기관인 제주영락종합사회복지관 통합복지하나로팀에 의뢰
  - 공동 가정방문하여 실시한 초기상담 이후, 공동사례관리 수행함
  - 공동사례관리 프로세스 내에서 시범사업의 주요과제(원스톱 전달체계 구축, 민관정보 공유, 시스템 개선사항 등) 도출 및 해결이라는 양질의 성과를 이뤄내기 위해 주사례관리기관과 공동사례관리기관의 역할을 넘어선 협업이라는 공감대를 형성함

 단계별 사례관리 실천 과정

1. 초기상담 및 대상자 선정

○ 대상자 발굴

- 대상자는 중증장애(뇌병변/심한 장애)가 있는 자녀와 노령의 모친이 함께 사는 가구로 이혼 후 배우자 및 자녀와의 가족관계가 단절됨. 활동보조서비스를 받고 있었지만, 그 외 시간에 외상환자인 대상자가 노령의 모친에 의해 원활한 돌봄을 받기에 한계가 분명함.
- 건강상태와 주거환경, 가족관계, 경제력 등이 매우 열악한 상황으로 동주민센터와 복지관, 보건소가 협력하여 가정방문 상담을 시행하여 주위 보호체계구축 및 보건복지서비스 신청 및 지원의 전반적인 관리가 필요한 대상으로 파악되어 공동사례관리 대상으로 선정

○ 초기상담

- 가구유형 : 모녀동거가구(2인)
- 주거유형 : 연립주택(임대보증금 300만원, 월임대료 30만원), LPG가스 난방
- 건강상태 : 뇌병변(심한 장애), 백내장, 외상환자, 치아결손 및 연하곤란(죽식, 유동영양식)
- 소득 : 공적급여(93만원)
- 생활실태
  - 주거환경 매우 열악(바퀴벌레, 정리 정돈 안 됨)
  - 치아결손 및 연하곤란으로 죽과 유동영양식캔으로 식사함
  - 낮을 가리는 편으로 간단한 대답을 제외하고는 의사소통을 거부하심

○ 욕구 및 위기도 조사

욕구영역	요구(want)	욕구(need)
신체 및 정신건강 문제	(김OO) “사람들이 찾아와 주는 게 좋아요. 더 많이왔으면 좋겠어요.” (어머니) “가끔 간질 증상이 있을 때마다 너무 힘들어. 선생님(활동보조인)이 없을 때는 나 혼자서 버티기가 더 어렵지.” (활동보조인) “OO씨가, 치아가 여러 개 없어서 잘 씹지를 못해요. 그래서 죽을 먹어야 하고 캔으로 된 영양식을 간식으로 먹어야 하죠.”	· 건강관련 질병 검사 (안과, 치과 검진 필요) · 위기상황 발생 시 보호체계 구축 및 원터치 신고전화 지원 (교회, 활동보조인 외 지지체계 없음. 사람들과의 만남을 희망하는 등 가족관계 단절로 인한 상실감 표현)

욕구영역	요구(want)	욕구(need)
신체 및 정신건강 문제	<p>(활동보조인) “저나 엄마는 알아보는 데, 교회 사람들이나 처음 보는 사람들은 기억을 잘 못 해요. 얼마 전에는 제 옷 색을 무조건 검은색이라고 하는 게 눈도 잘 안 보이는 것 같아요.”</p> <p>(활동보조인) “00씨가 걷고 싶다는 얘기를 가끔 해요. 허리랑 다리에 힘이 없어서 차를 오래 타지 못하는데 재활운동을 하는 병원이 너무 멀리 있어서 갈 수가 없어요.”</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 생활공간 및 근거리에서의 재활을 위한 보건·복지지원</li> </ul>
생활환경 문제	<p>(김하나) “창밖이 막혀있어서 답답해요.”</p> <p>(활동보조인) “집이 너무 오래됐어요. 어머니께서 워낙 물건들을 아끼는 편이라, 지금 덮고 있는 이불이나 침대보도 너무 오래됐어요. 쓰던 물건들을 베란다에 다 쌓아두시다 보니 창밖도 잘 안 보이고, 바퀴벌레도 자주 나와요. 제가 청소를 해드리고 싶어도 어머니께서 못하게 하시니까...”</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 주거환경내부 위생 유지</li> <li>· 주거지 이전</li> </ul>
일상생활유지 문제	<p>(활동보조인) “식사할 때는 휠체어에 앉는데, 자꾸 몸이 기울어서 벨트나 전용식탁이 좀 있으면 좋겠어요. 지금은 쿠션으로 지지하고 제가 먹여드리고 있는데, 혹시 지원해줄 수 있으면 좋겠어요.”</p> <p>(어머니) “딸 기저귀 값이 너무 많이 들어. 그래서 선생님(활동보조인)한테 아껴 쓰라고 계속 잔소리만 하게 되는데, 미안하지, 내가.”</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 원활한 식생활을 위한 장애인 보장구</li> <li>· 일상생활 돌봄 수행을 위한 위생용품</li> </ul>
경제적 문제	<p>(어머니) “수급비로 월세 내고 기저귀 사고나면 여유가 없어. 나라에서 주는 돈이 고맙긴 한데, 힘드네.”</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 공적급여에 대한 금전관리</li> <li>· 맞춤형 민간복지서비스 정보</li> <li>· 주기적인 친환경 식품 제공</li> </ul>
가족관계	<p>(어머니) “딸이, 애들을 언제 마지막으로 봤는지, 나도 잘 모르겠어. 아이들이 어릴 때는 엄마를 찾고 하니깐, 연락 오고는 했는데. 이제는 안 와. 딸 아버지는 나랑도 사이가 안 좋아서 안 찾아온 지 꽤 됐어.”</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 가족에 대한 그리움</li> <li>· 정서적 지지체계 구축 및 견고화</li> </ul>

## 2. 서비스 제공계획 수립

### ○ 변화(대상자 욕구포함)를 위한 개입목표 및 제공 계획(자원/서비스)

대상자 욕구 및 기대되는 변화	장·단기 목표	제공 계획(자원/서비스)
병원검사와 주기적인 재활치료를 통해 건강증진을 도모하고 질병 예방을 위한 일상생활 속 규칙을 정하고 실천할 수 있도록 지지함	장기 목표	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 병원진료</li> <li>- 안과, 치과 검사 및 정기적 복약 관리</li> <li>· 장애인건강 보건관리(노형건강생활지원센터)</li> <li>- 정기적 건강관리 및 방문재활 서비스</li> <li>- 주기적인 대상자 관리정보 공유(주 1회)</li> </ul>
	단기 목표	
주거환경 개선을 통해 신체·정신적 안정을 찾을 수 있음	장기 목표	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 주거환경 내부 개선 지지</li> <li>- 적재된 물건 청소</li> <li>- 위생관리 계획 및 지지(곰팡이, 바퀴벌레)</li> <li>· 주거이전 계획 및 지원(동주민센터)</li> <li>- 주택청약 관리 및 공동인증서 발급</li> <li>- 공공임대주택 신청 및 서류구비</li> <li>- 주거이전비 지원 및 후원(KGB익스프레스)</li> <li>- 주거이전 봉사(제주새순교회)</li> </ul>
	단기 목표	
맞춤형 복지자원을 이용하여 원활한 일상생활을 유지, 개인위생을 관리할 수 있도록 함	장기 목표	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 장애인 맞춤형 보장구 지원(제주특별자치도보조기기센터)</li> <li>- 휠체어 랩보드 및 안전벨트</li> <li>· 외상환자 위생용품 지원 (동주민센터, 제주영락종합사회복지관, 행복나눔 의료기상사 일부 후원)</li> <li>- 기저귀(대형, 일자형), 매트, 물티슈, 락티슈, 습윤밴드</li> </ul>
	단기 목표	
경제적 부담을 완화하여 대상자 건강 및 위생관리를 질적으로 향상할 수 있음	장기 목표	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 공적급여 세부현황 파악(동주민센터)</li> <li>- 기초생계·주거급여, 장애인연금, 사회서비스, 각종 요금감면 누락 확인</li> <li>· 주기적인 친환경 식품 제공</li> <li>- 주기적인 밑반찬 지원(수목 적십자 봉사회, 제주영락종합사회복지관)</li> <li>- 친환경 식품 후원(한살림제주생활협동조합)</li> </ul>
	단기 목표	

대상자 욕구 및 기대되는 변화	장·단기 목표		제공 계획(자원/서비스)
인적안전망 구축 및 견고화 협조로 정서적 안정을 위한 지지	장기 목표	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 기존 인적자원과의 정서적 교류 유지</li> <li>· 새로운 복지서비스 제공을 통해 형성된 기관들과의 안정된 관계망 형성</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 정서적 지지체계 구축 및 견고화                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 대상자, 어머니, 활동보조인, 가족</li> <li>- 노형동주민센터(맞춤형복지팀)</li> <li>- 제주영락종합사회복지관(통합복지하나로팀)</li> <li>- 제주새순교회</li> <li>- 노형건강생활지원센터(간호사, 작업치료사)</li> <li>- 탐라장애인종합복지관(장애인 활동지원센터, 상담사례팀)</li> <li>- 힘찬노인복지센터(방문목욕팀)</li> <li>- 수목 적십자봉사회</li> <li>- 정든마을1단지 관리사무소</li> </ul> </li> </ul>
	단기 목표	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 각 관계망 속 연락망 구축에 참여하기</li> </ul>	

### 3. 서비스 제공 및 점검

○ 장·단기 목표 당설을 위한 사례관리자의 노력

- 주사례관리자로서 통합사례회의와 논의를 통해 도출해낸 장·단기 목표 등을 대상자 및 보호자와 공유하며 진행하는데 수시로 모니터링(가정방문, 전화)하여 경청하고 작은 부분부터 집중할 수 있도록 함
- 담당자와 대상자간 신뢰관계 형성은 물론 주사례관리기관과 보건·복지자원 제공주체들과의 관계 형성이 서비스의 질을 결정한다고 판단하여 수시로 연락망을 유지하며 각 기관의 고유특성과 서비스의 방법·방향을 파악하고 일정 조정에 있어 만전을 기함

○ 서비스 제공 중 복지 자원의 발굴 및 타 서비스·사례관리 제공 기관과의 연계 협력 과정

- 민관협력 공동사례관리 : 2020년 6월 ~ 2021년 5월(총 12개월, 진행 중)
- 노형동주민센터 : 공적급여 세부현황 파악에 따른 복지서비스 신청, 공적자원 공유, 관련 자원 기관 및 인적자원과의 협조체계 구축, 민간후원물품 지원(쌀, 위생용품, 보행보조기)
- 제주영락종합사회복지관 : 민간복지자원 공유, 관련 자원기관 및 인적자원과의 협조체계 구축, 후원물품 지원(김치, 위생용품, 난방용품),
- 행복나눔 의료기상사 : 위생용품 후원
- 제주보건소 노형건강생활지원센터 : 장애인건강 보건관리 서비스 의뢰, 대상자 관리정보 공유(주 1회)
- 제주특별자치도 보조기기센터 : 맞춤형 장애인 보장구 제작 및 지원(전액 지원/1회)
- 탐라장애인종합복지관 : 활동지원서비스 제공, 대상자 욕구 파악 협조, 일상생활 공유(수시)
- 힘찬노인복지센터 : 방문목욕서비스 제공, 대상자 욕구 파악 협조, 신체상태 공유(주 1회)
- 수목 적십자봉사회 : 먹거리 돌봄(주기적인 밑반찬 지원, 응급 연락망 구축)
- KGB 익스프레스 제주점 : 이사 지원(자원봉사 및 일부후원)
- 한살림제주생활협동조합GB 익스프레스 제주점 : 이사 지원(자원봉사 및 일부후원)
- 주택관리공단 정든마을1관리사무소 : 이사 협조(절차, 일정 조절 등), 응급 연락망 구축
- 제주 새순교회 : 봉사활동(이사, 청소), 가전기기 후원, 정서적 지지체계 협조

## 대상가구 변화 및 사례관리자평가

### 1. 사례관리 과정을 통한 변화 · 성장 내용

#### ○ 신체 및 정신건강

- 병원 검진 결과 백내장 진단을 받고 수술 및 시력 회복함
- 보건소 방문재활서비스 이용 중 1달 만에 보행보조기를 이용해 걷기 시작함, 어머니와 활동보조인도 보호자 교육에 참여하여 재활운동을 돕고 있음
- 이사하는 날, 오랜만에 본 친척과 10여 명의 봉사자를 보며 “아름다워요, 나를 위해 많은 사람들이 모인 게 너무 아름다워요.”라고 표현함. 새롭게 만난 사람들을 기억하고, 담당자 와도 10분 이상 이야기를 나눌 수 있을 정도로 마음을 여는 것이 느껴짐
- 7개월 대기 만에 안마바우처를 이용하게 되어 재활 및 근육강직을 예방하고 있음

#### ○ 주거환경

- 공공임대주택으로 이사를 완료함
- 햇볕이 잘 들고, 공원이 보이는 창문이 있어 침대에 누워있는 동안에도 바깥을 볼 수 있음
- 단지 내 휠체어 산책이 가능한 공원이 조성되어 있어 여가를 즐기기에 적함
- 그동안 왕래가 없던 친척들과 교회 봉사자들의 도움으로 새 주거지에 필요한 가전기기(TV, 냉장고, 전자렌지, 가스레인지, 정수기)가 갖춰졌으며 어머니와 활동보조인의 도움으로 청결한 내부환경이 유지되고 있음

#### ○ 일상생활 및 경제생활

- 맞춤형 보장구를 이용하게 되어 병원 진료, 산책 시 외출에도 안전함
- 동주민센터와 복지관의 지원과 의료기상사의 후원으로 경제적 부담이 줄어, 재사용 없이 위생용품을 사용하게 되어 개인위생이 유지되고 있음
- 신체적 건강이 회복됨에 따라 죽과 함께 쌀밥도 먹게 되었으며 이에 먹거리 돌봄(밀반찬, 식품 지원)을 통해 균형 잡힌 식사를 위해 노력하고 있음

#### ○ 인적안전망 구축

- 보건·복지 서비스 제공을 통해 구축된 인적안전망과의 모니터링이 정기적으로 이뤄지고 있음
- 보건·복지정보에 대한 접근성이 높아짐에 따라, 모니터링 시 추가적인 욕구가 파악되고 있으며 담당자의 도움 없이도 대상가구 안에서 직접 복지서비스를 신청하는 등의 자립도가 높아짐

## 6 주요성과

- 민관 보건·복지 자원의 원스톱 서비스제공
- 지역 내 보건·복지자원 제공주체의 지역사회돌봄 공감대 형성
- 대상자를 포함한 지역주민의 보건·복지자원 접근성 증대

## 7 한계 및 개선사항

- 공동사례관리 수행 시, 민관의 적극적인 정보공유가 없었다면 원활한 맞춤형 서비스 제공이 어려웠다고 판단함. 담당자의 능력과 정성, 시스템의 플랫폼 구성을 떠나 최소한의 제도적 협약이 이뤄져야 민관협력이 활성화될 수 있음
- 보건·복지자원 제공주체들이 통합사례관리를 위한 한 기관의 주체적인 노력을 이해하지 못하는 경우도 있었음. 보건·복지 원스톱 전달체계는 민과 관, 민과 민, 관과 관의 협력이 출발임. 또한 한 대상가구를 위해 한 기관이 통합사례관리 과정을 책임지고 협업을 이끌어가는 과정에 대한 공감대가 부족하다는 것을 체감함
- 통합복지하나로 시범사업의 목표 달성을 위해서는 보건·복지서비스를 제공하는 방법으로의 통합사례관리라는 필수적인 과정의 이해가 민과 관의 복지기관들에게 먼저 필요하다고 판단함

노형동주민센터 이검상 사회복지사

**농촌 노인 부부의 행복한 집 만들기, 공공과 민관이 함께한다면?  
통합복지하나로의 민관협력 성과!**

■ 농촌 지역에 사는 노인부부가구의 행복한 노후를 위한 제주형 통합복지하나로 시범사업의 원스톱 복지서비스 제공. 민관이 협력한 공동사례관리 과정에서 지역 내 민간 자원과의 업무협약까지 이뤄내는 성과 달성

**1 추진배경**

- 대상가구는 치매가 있는 정○○ 할머니(만 94세, 장기요양인정 4등급)를 돌보는 홍○○ 할아버지(만 81세)가 함께 사는 기초수급 노인부부가구로, 농촌지역의 무허가 전통흙집에서 거주하고 있음, 노인가구의 기초생계급여 부양의무자 완화가 시행된 올해 초, 주민복지팀 상담과 함께 맞춤형복지팀으로 의뢰되어 개입하게 됨
- 고령의 부부가 자녀들과의 관계단절로 도움을 받지 못하고 있고, 비가 오면 집 안으로 바로 들어오는 집의 구조로 인해 장마철이 되기 전 주거환경개선이 시급하다고 판단함
- 치매로 인한 돌봄의 한계, 고령, 주거환경, 경제력 등이 매우 열악한 상황으로 동주민센터와 복지관이 가정방문 상담을 시행하여 주위 보호체계구축 및 복지 서비스 제공, 지원의 전반적인 관리가 필요한 대상으로 파악되어 공동사례관리 대상으로 선정 및 수행함

**2 주민의 입장에서 어떠한 좋은 점이 있는가?**

- 공공과 민간의 주거환경개선 관련 맞춤형 복지자원의 사각지대의 있는 대상가구의 욕구 해소를 위해 민관이 협력하여 원스톱으로 서비스가 제공됨
- 공공과 민관이 분담하여 주거환경개선 및 인적안전망 구축을 위한 서비스제공과정에서 민간복지자원(사단법인 베·사·모 복지장학회)과 주민의 복지증진을 위한 원스톱 복지서비스 제공이라는 제주형 통합복지하나로시범사업에 대한 공감대를 형성했고, 자원봉사에 이은 업무협약을 통한 지역 내 복지인프라 구축이라는 성과를 달성함

### ③ 과거와 차별화된 사항

구분(키워드)	과거	현재
주거복지 사각지대 해소	무허가 건물 주거환경개선 지원 불가	민관이 분담한 맞춤형 주거환경개선
업무협약	일회성 복지서비스 제공	제주형 통합복지하나로시범사업 업무협약을 통한 복지인프라 구축
인적안전망 구축	농촌 지역에 거주하는 노인부부가구의 복지 생태계 열악	민관협력 공동사례관리 통해 동주민센터, 복지관, 복지장학회, 장기요양서비스기관, 노인복지센터 간 안전망 구축

### ④ 핵심 추진체계

순번	협력기관(부서 포함)	주요역할
1	노형동주민센터 맞춤형복지팀	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 주사례관리기관(이검상 민간통합사례관리사)</li> <li>- 통합사례관리 전반적 사안의 계획 및 조율, 점검</li> <li>- 공적자원 공유, 관련 자원기관 및 인적자원과의 협조체계 구축</li> <li>· 통합복지하나로 시범사업의 주요 과제 도출 및 해결방안 모색</li> <li>- 원스톱 전달체계 구축, 민관정보공유, 시스템 개선사항 등</li> <li>· 자원봉사단체 연계 및 업무협약 주최</li> <li>- 사단법인 베·사·모 복지장학회</li> <li>· 민간자원 후원물품 지원(쌀, 식료품)</li> <li>· 주거환경개선 비용 지원(방수 공사, 편의시설 설치)</li> </ul>
2	제주영락종합사회복지관	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 공동사례관리기관(정혜선 사회복지사)</li> <li>- 통합사례관리 전반적 사안의 계획 및 제공, 점검 협조</li> <li>- 민간자원 공유, 관련 자원기관 및 인적자원과의 협조체계 구축</li> <li>· 통합복지하나로 시범사업의 주요 과제 도출 및 해결방안 모색</li> <li>- 원스톱 전달체계 구축, 민관정보공유, 시스템 개선사항 등</li> <li>· 먹거리 돌봄(주기적인 밑반찬 지원)</li> <li>· 주거환경개선(도배)</li> </ul>
3	사단법인 베·사·모 복지장학회	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 통합복지하나로 시범사업 업무협약</li> <li>· 노형동, 통합복지하나로 시범사업 물품 기탁</li> <li>- 쌀 3.5kg 100포, 화장지 10롤 100세트</li> <li>· 주거환경개선 봉사(방수 공사, 편의시설 설치, 쌀 지원)</li> </ul>
4	한살림제주생활협동조합	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 먹거리 돌봄(친환경 밑반찬 지원, 부정기)</li> </ul>
5	빛사랑재가센터	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 재가장기요양보호서비스 제공(강○○ 요양보호사)</li> <li>- 주사례관리기관과의 대상자 욕구 파악 및 해소를 위한 협조, 일상생활 공유(수시)</li> </ul>
6	제주노인복지센터	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 노인맞춤돌봄서비스 제공(김○○ 생활지원사)</li> <li>- 주사례관리기관과의 대상자 욕구 파악 및 해소를 위한 협조, 일상생활 공유(수시)</li> </ul>
7	강○○	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 이웃주민</li> <li>- 주사례관리기관과의 대상자 안부확인 및 일상생활 공유(수시)</li> </ul>

## 5 주요 추진내용

### 사례개요

#### 1. 대상자 정보

- **관리기간** 2021년 3월 ~ 2021년 6월(총 4개월, 진행 중)
- **인적사항** 노인부부가구 / 정○○(여, 95세, 치매), 홍○○(남, 82세)

#### 2. 사례 발굴 경로

- **동주민센터 주민복지팀의 의뢰**
  - 노인가구의 기초생계급여 부양의무자 완화가 시행된 올해 초, 주민복지팀 상담과 함께 맞춤형복지팀으로 의뢰되어 개입하게 됨
- **통합복지하나라 공동수행기관인 제주영락종합사회복지관 통합복지하나라팀에 의뢰**
  - 공동 가정방문하여 실시한 초기상담 이후, 공동사례관리 수행함
  - 공동사례관리 프로세스 내에서 시범사업의 주요과제(원스톱 전달체계 구축, 민관정보 공유, 시스템 개선사항 등) 도출 및 해결이라는 양질의 성과를 이뤄내기 위해 주사례관리기관과 동사례관리기관의 역할을 넘어서는 협업이라는 공감대를 형성함

### 단계별 사례관리 실천 과정

#### 1. 초기상담 및 대상자 선정

- **대상자 발굴**
  - 대상자구는 치매가 있는 정○○ 할머니(만 94세, 장기요양인정 4등급)를 돌보는 홍○○ 할아버지(만 81세)가 함께 사는 기초수급 노인부부가구로, 농촌지역의 무허가 전통흙집에서 거주하고 있음
  - 고령의 부부가 자녀들과의 관계단절로 도움을 받지 못하고 있고, 비가 오면 집 안으로 바로 들어오는 집의 구조로 인해 장마철이 되기 전 주거환경개선이 시급하다고 판단함
  - 치매로 인한 돌봄의 한계, 고령, 주거환경, 경제력 등이 매우 열악한 상황으로 동주민센터와 복지관이 가정방문 상담을 시행하여 주위 보호체계구축 및 복지서비스 제공, 지원의 전반적인 관리가 필요한 대상으로 파악되어 공동사례관리 대상으로 선정 및 수행함
- **초기상담**
  - 가구유형 : 노인부부가구(2인)
  - 주거유형 : 전통흙집(임대보증금 100만원, 연세 200만원), 기름보일러 및 전기판넬 난방
  - 건강상태 : 정○○ 할머니(치매-장기요양인정 4등급, 고령으로 인한 보행 어려움-휠체어 이용)  
홍○○ 할아버지(고혈압, 고령에 비해 신체적 능력은 건강한 편)
  - 소득 : 공적급여(78만원)
  - 생활실태
    - 주거환경 매우 열악(우천 시 비 샘, 벽 곰팡이, 문턱이 있어 기어 다니시는 할머니의 보행 방해 / 무허가 건물로 행정 및 민간자원의 지원 어려움)
    - 생활지원사 및 요양보호사의 도움으로 식생활 및 일상생활은 일정 유지되고 있음
    - 주거지 이전을 논의했으나, 노인부부의 오랜 인적안전망이 해체될 수 있고 임대주택 외에는 주거비의 부담이 가중될 수 있다고 판단함

## 2. 서비스 제공계획 수립

### ○ 변화(대상자 욕구포함)를 위한 개입목표 및 제공 계획(자원/서비스)

대상자 욕구 및 기대되는 변화	장·단기 목표		제공 계획(자원/서비스)
주거환경 개선을 통해 신체·정신적 안정을 찾을 수 있음	장기 목표	· 위생적인 주거환경 유지를 통해 질병을 예방하기	· 주거환경 내부 개선 노력에 참여하기 - 적재된 물건 청소 - 위생관리 계획 및 지지(곰팡이, 환기 등)
	단기 목표	· 주거내부 적재된 물건을 청소하기 · 주기적으로 청소하기 (인적자원 도움 요청하기)	· 주거환경개선 지원 - 방수 공사, 편의시설 설치 (베·사·모복지장학회, 동주민센터) - 도배(제주영락종합사회복지관)
경제적 부담을 완화하여 대상자 건강 및 위생관리를 질적으로 향상할 수 있음	장기 목표	· 공적급여 금전 관리하기	· 공적급여 세부현황 파악(동주민센터) - 기초생계·주거급여, 사회서비스, 각종 요금감면 누락 확인
	단기 목표	· 공적급여 세부현황을 파악하고 체계적으로 통장 관리하기 · 지원받고 있는 복지서비스를 구체적으로 파악하여 효율적인 지출하기	· 먹거리 돌봄 - 주기적인 식품 지원(제주영락종합사회복지관) - 친환경 식품 후원(동주민센터, 한살림제주생활협동조합) - 쌀 후원(베·사·모 복지장학회)
인적안전망 구축 및 견고화 협조로 정서적 안정을 위한 지지	장기 목표	· 기존 인적자원과의 정서적 교류 유지 · 새로운 복지서비스 제공을 통해 형성된 기관들과의 안정된 관계망 형성	· 정서적 지지체계 구축 및 견고화 - 정○○, 흥○○, 이웃주민 강○○ - 노형동주민센터(맞춤형복지팀) - 제주영락종합사회복지관(통합복지하나로팀)
	단기 목표	· 각 관계망 속 연락망 구축에 참여하기	- 김○○ 생활지원사(제주노인복지센터) - 강○○ 요양보호사(빛사랑재가센터)

### 3. 서비스 제공 및 점검

#### ○ 장·단기 목표 당설을 위한 사례관리자의 노력

- 주사례관리자로서 통합사례회의와 논의를 통해 도출해낸 장단기 목표 등을 흥○○, 생활지원사, 영양보호사, 이웃주민과 공유하며 진행하는데 수시로 모니터링(가정방문, 전화)하여 원활한 욕구 파악이 될 수 있도록 함
- 담당자와 대상가구 신뢰관계 형성은 물론 주사례관리기관과 복지자원 제공주체들과의 관계 형성이 서비스의 질을 결정한다고 판단하여 수시로 연락망을 유지하며 각 기관의 고유특성과 서비스의 방법·방향을 파악하고 일정 조정에 있어 만전을 기함
- 공공과 민간의 주거복지 관련 자원들이 대상가구 지원에 어려움이 있음을 파악하고, 봉사단체와 함께 동주민센터, 복지관이 분담하여 서비스제공을 계획 및 제공함

#### ○ 서비스 제공 중 복지 자원의 발굴 및 타 서비스·사례관리 제공 기관과의 연계 협력 과정

- 민관협력 공동사례관리 : 2021년 3월 ~ 2021년 6월(총 4개월, 진행 중)
- 노형동주민센터
  - 공적급여 세부현황 파악에 따른 복지서비스 신청, 공적자원 공유, 관련 자원
  - 기관 및 인적자원과의 협조체계 구축, 주거환경개선 비용 지원(방수 공사, 편의시설 설치)
  - 민간자원 후원물품 지원(쌀, 식료품)
- 제주영락종합사회복지관
  - 민간복지자원 공유, 관련 자원기관 및 인적자원과의 협조체계 구축
  - 주거환경개선(도배), 먹거리 돌봄(주기적인 밑반찬 지원)
- 사단법인 베·사·모 복지장학회
  - 통합복지하나로 시범사업 업무협약
  - 노형동, 통합복지하나로시범사업 물품 기탁(쌀 3.5kg 100포, 화장지 10롤 100세트)
  - 주거환경개선 봉사(방수 공사, 편의시설 설치, 쌀 지원)
- 한살림제주생활협동조합 : 먹거리 돌봄(친환경 밑반찬 지원, 부정기)
- 빛사랑재가센터
  - 재가장기요양보호서비스 제공(강○○ 영양보호사)
  - 주사례관리기관과의 대상자 욕구 파악 및 해소를 위한 협조, 일상생활 공유(수시)
- 제주노인복지센터 : 노인맞춤돌봄서비스 제공(김○○ 생활지원사)
- 주사례관리기관과의 대상자 욕구 파악 및 해소를 위한 협조, 일상생활 공유(수시)
- 강○○ : 이웃주민, 주사례관리기관과의 대상자 안부확인 및 일상생활 공유(수시)

### 6 주요성과

- 민관협력 원스톱 복지서비스 제공을 통한 주거복지 사각지대 해소
- 농촌지역 노인부부가구 및 인근 주민의 복지자원 접근성 증대
- 지역 내 봉사단체와의 업무협약 통한 복지인프라 구축

7 참고자료

민관 동행 초기상담



민관 동행 초기상담



민관협력 통합사례회의



주거환경개선 회의



주거환경개선(방수 및 편의시설 설치)  
(사)베·사·모 복지장학회



공사 전	공사 중	공사 후

주거환경개선(도배)  
제주영락종합사회복지관



사단법인 배·사·모 복지장학회  
후원물품 기탁(하라일보)

제주형통합복지하나로시범사업 업무협약  
(제주교통복지신문)



[제주교통복지신문은 집안의 가장 (신)배·사·모 복지장학회(배우는 사람)의 도움] 양행현 이사장 외 회원들은 지난 7일(화) 코로나19사태로 어려움을 겪고 있는 노령동내 소외계층을 돕기 위해 노령동 주민센터(동장 양행현)에 약 3.5kg×100포, 화장지 10롤×100팩씩을 전달했다고 밝혔다.



사단법인 배·사·모 복지장학회(이사장 양행현)는 지난 7일 제주도 노령동(총장 한영미)에 약 3.5kg 100포대와 화장지 100세트를 기탁했다.

▲ 배·사·모 복지장학회  
또한 노령동주민센터에서 '제주형통합복지하나로' 시범사업의 추진을 위해 (신)배·사·모 복지장학회와 노령동 주민센터, 제주영락종합사회복지관(관장 이상연)이 업무협약을 체결하였다.

배·사·모 복지장학회는 지역사회의 코로나19 극복과 어려운 이웃을 지속적으로 지원하고 있으며, 지역사회의 복지 향상을 위해 함께 상호 협력 지원해 나가기로 했다.

한편 배·사·모 관계자는 "본회는 항상 아예 대담 일을 비롯한 상급품과 정기회원은 복지장학금을 어려움에 부딪친 소외계층에 꾸준히 지원하는 베품 활동을 펼치고 있다"고 전했다.

노형동주민센터 이검상 사회복지사  
 제주영락종합사회복지관 정혜선 사회복지사

## ‘나를 찾아줘’ 학대 피해 장애인의 권리와 행복을 찾아 나선 제주형통합복지하나로!

▣ 가족에 의해 신체·정서적 학대, 경제적 착취의 피해를 받고 있던 문맹 장애인의 권리 회복을 위해 제주형 통합복지하나로가 나섰다.  
 동주민센터와 복지관이 협력한 공동사례관리 과정에서 학대 피해 장애인의 권리를 되찾고 행복한 자립생활을 위한 지원 과정을 담았다.

### 1 추진배경

- 대상자인 고○○님은 기초수급 장애인 단독가구로 최근 여동생으로부터 신체·정서적 학대, 경제적 착취의 피해를 받고 있다는 사실을 신 어른신(이웃 주민)의 권유로 관리사무소에 알게 됨. 또한 복지관의 사례관리를 받고 있던 신 어른신은 복지관 담당자에게, 관리사무소는 동주민센터로 도움을 요청함. 이에 즉시 민·관 동행 초기상담을 실시함.
- 초기상담 결과, 가족에 의한 장애인학대가 상당히 오랜 기간(최소 40년) 지속되었고, 고○○님의 모든 권리가 가해자인 여동생의 영향 안에 있음을 확인함. 권리를 되찾는 것과 함께 추가 피해를 예방하기 위한 전략이 필요했기에, 선부른 개입보다는 장애인학대 관련 전문기관의 개입이 필요하다고 판단하여 제주여성장애인상담소에 개입해 줄 것을 의뢰함.
- 제주여성장애인상담소에 동행하여 고○○님, 신 어른신, 복지관 및 동주민센터 담당자가 참여하여 상담과 함께 개입 방향 및 역할을 논의함.
- 지적장애(심한 장애)와 왜소증, 문맹으로 권리 회복의 목표 달성 함께 삶의 자립을 지원하는 교육, 인적안전망, 복지생태계 구축 등의 전반적인 관리가 필요한 대상으로 판단함. 제주형 통합복지하나로 시범사업 수행기관인 노형동주민센터와제주영락종합사회복지관의 공동사례관리 대상으로 선정하여 개입함.

## 2 주민의 입장에서 어떠한 좋은 점이 있는가?

- 사례를 발굴한 사람이 통합복지하나라 시범사업을 통해 노형동에 복지생태계를 구축하게 된 복지관의 사례관리 대상자였던 이웃 주민이라는 점에서, 동주민이자 복지대상자가 인적안전망의 역할을 수행하는 호혜적인 관계로서의 지역사회통합돌봄을 이뤄낼 수 있다는 복지생태계 형성 과정을 직접 확인하게 됨.
- 공공과 민간이 분담하여 대상자의 권익 옹호와 자립을 지원하는 과정에서 통합복지하나라 시범사업이라는 협의 체계가 마련되어 있어 발 빠른 대응과 원스톱 복지서비스 제공이 효과적으로 이뤄질 수 있었음.

## 3 과거와 차별화된 사항

구분(키워드)	과거	현재
원스톱 복지서비스 제공	육구 해소에 필요한 상담 및 신청 창구의 산재로 접근성 저하	통합복지하나라 시범사업을 통해 구축된 복지인프라의 협업으로 효율적인 원스톱 복지서비스 제공
지역사회 통합돌봄의 효율성 증대 성과 확인		지역 주민이자 복지대상자가 사례가구의 복지생태계 중심 역할을 함으로써 지역사회통합돌봄이라는 호혜적 복지 문화 형성의 기틀 확립이라는 성과를 확인함
인적안전망 구축	지적 장애, 왜소증, 문맹을 가진 재가 장애인의 육구 해소를 위한 복지정보 접근 및 정서적 고립감	민관협력 공동사례관리 통해 동주민센터, 복지관, 제주여성장애인상담소, 관리사무소, 이웃 주민과의 인적안전망 구축

## 4 핵심 추진체계

순번	협력기관(부서 포함)	주요역할
1	제주영락종합사회복지관 통합복지하나라팀	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 주사례관리기관(정혜선 사회복지사)                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 통합사례관리 전반적 사안의 계획 및 조율, 점검</li> <li>- 민간자원 공유, 관련 자원기관 및 인적자원과의 협조체계 구축</li> </ul> </li> <li>· 통합복지하나라 시범사업의 주요 과제 도출 및 해결방안 모색                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 원스톱 전달체계 구축, 민관정보공유, 시스템 개선사항 등</li> </ul> </li> <li>· 장애인 권익 옹호 계획 수립 및 제공                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 자산관리 지원(보험, 통장관리 등)</li> </ul> </li> <li>· 정서적 지지 P/G 제공("나의 친구를 소개합니다")                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 반려 식물 키우기(월 1회)</li> </ul> </li> </ul>

1	제주영락중합사회복지관 통합복지하나로팀	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 자립 지원(자원봉사자 연계)                     <ul style="list-style-type: none"> <li>- 한글, 경제 교육 및 정서적 지지</li> </ul> </li> <li>· 일상생활 지원(코로나19 백신 접종 예약)</li> <li>· 공공임대주택 재계약 지원                     <ul style="list-style-type: none"> <li>- 동행 및 계약자 정보 갱신(보호자-)본인)</li> <li>- 계약 세부 사항 교육</li> </ul> </li> <li>· 먹거리 돌봄(주기적인 밑반찬 지원 / 주 1회)</li> <li>· 민간자원 후원 물품 지원(일상생활용품, 식료품 등)</li> </ul>
2	노형동주민센터 맞춤형복지팀	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 공동사례관리기관(이검상 민간통합사례관리사)                     <ul style="list-style-type: none"> <li>- 통합사례관리 전반적 사안의 계획 및 제공, 점검 협조</li> <li>- 공적자원 공유, 관련 자원기관 및 인적자원과의 협조체계 구축</li> </ul> </li> <li>· 통합복지하나로 시범사업의 주요 과제 도출 및 해결방안 모색                     <ul style="list-style-type: none"> <li>- 원스톱 전달체계 구축, 민관정보공유, 시스템 개선사항 등</li> </ul> </li> <li>· 장애인 권익 옹호 계획 수립 및 제공                     <ul style="list-style-type: none"> <li>- 제주여성장애인상담소 의뢰</li> <li>- 복지급여 의사무능력자 점검 의뢰</li> </ul> </li> <li>· 자립 지원(공적급여 수급 정보 및 복지서비스 안내)                     <ul style="list-style-type: none"> <li>- 기초생계·의료·주거급여, 장애인연금</li> <li>- 요금감면(가스, 통신, 전기)</li> </ul> </li> <li>· 민간자원 후원 물품 지원                     <ul style="list-style-type: none"> <li>- 쌀, 화장지, 흡서기 에어서클레이터 등</li> </ul> </li> </ul>
3	노형동주민센터 주민복지팀	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 복지급여 의사무능력자 점검 실시                     <ul style="list-style-type: none"> <li>- 가족에 의한 추가적인 학대 피해를 예방하기 위한 방안 논의 및 동행 상담</li> </ul> </li> </ul>
4	제주여성장애인상담소	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 여성장애인 권익 옹호 및 정서지원 가정방문 상담(주 1회)</li> <li>· 가정폭력피해 여성장애인 P/G 제공(주 1회)                     <ul style="list-style-type: none"> <li>- 집단상담(미술치료, 원예치료, 나들이)</li> </ul> </li> <li>· 사례관리기관과의 주기적인 대상자 관리정보 및 파악된 추가 욕구 공유(주 1회)</li> </ul>
5	신○○, 김○○, 박○○	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 이웃 주민                     <ul style="list-style-type: none"> <li>- 복지관 및 관리소에 장애인 학대 피해 가구를 위한 도움 요청</li> <li>- 사례관리기관과의 대상자 안부확인 및 일상생활 공유(수시)</li> </ul> </li> </ul>
6	주택관리공단 정든마을1관리사무소	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 장애인 학대 피해 가구에 대한 서비스 의뢰(동주민센터)</li> <li>· 공공임대주택 재계약 시 협조                     <ul style="list-style-type: none"> <li>- 계약자 정보 갱신(보호자-)본인) 및 세부 사항 안내</li> </ul> </li> </ul>

## 5 주요 추진내용

### 사례개요

#### 1. 대상자 정보

- **관리기간** 2021년 6월 ~ 2021년 8월(총 3개월, 진행 중)
- **인적사항** 장애인 단독가구 / 고○○(여, 63세), 지적장애, 왜소증, 문맹

#### 2. 사례 발굴 경로

- **이웃 주민에 의해 복지관 및 동주민센터 의뢰**
  - 대상자인 고○○ 님은 기초수급 장애인 단독가구로 최근 여동생으로부터 신체·정서적 학대, 경제적 착취의 피해를 받고 있다는 사실을 신 어르신(이웃 주민)의 권유로 관리사무소에 알리게 됨. 또한 복지관의 사례관리를 받고 있던 신 어르신은 복지관 담당자에게, 관리사무소는 동주민센터로 도움을 요청함. 이에 즉시 민·관 동행 초기상담을 실시함.

### 단계별 사례관리 실천 과정

#### 1. 초기상담 및 대상자 선정

- **대상사례 개요**
  - 가구특성 : 신체·정신적 학대, 경제적 착취 등의 학대 피해를 호소하는 장애인 단독가구
  - 개입경위 : 이웃 주민 의뢰(신○○)
  - 결혼관계 : 미혼
  - 직 업 : 무직
  - 건강상태 : 지적장애(심한 장애), 왜소증, 문맹
  - 주거실태 : 공공임대주택(보증금 14,302,000원, 월세 121,320원)
  - 보장구분 : 기초수급(생계, 의료, 주거), 장애인연금
  - 소 득 : 공적급여(108만여 원)
- **초기상담 및 대상자 선정(복지관과 동주민센터의 공동사례관리)**
  - 민·관이 동행하여 가정에 방문, 초기상담(1, 2차) 실시함
  - 초기상담 결과, 가족에 의한 장애인 학대가 상당히 오랜 기간(최소 40년) 지속되었고, 고○○ 님의 모든 권리가 가해자인 여동생의 영향 안에 있음을 확인함. 권리를 되찾는 것과 함께 추가 피해를 예방하기 위한 전략이 필요했기에, 선부른 개입보다는 장애인 학대 관련 전문기관의 개입이 필요하다고 판단하여 제주여성장애인상담소에 개입해 줄 것을 의뢰함
  - 제주여성장애인상담소에 동행하여 고○○ 님, 신 어르신, 복지관 및 동주민센터 담당자가 참여하여 상담과 함께 개입 방향 및 역할을 논의함
  - 지적장애(심한 장애)와 왜소증, 문맹으로 권리 회복의 목표 달성 함께 삶의 자립을 지원하는 교육, 인적안전망, 복지생태계 구축 등의 전반적인 관리가 필요한 대상으로 판단함. 제주형 통합복지하나라로 시범사업 수행기관인 노형동주민센터와 제주영력종합사회복지관의 공동사례관리 대상으로 선정하여 개입함
  - 공동사례관리 프로세스 내에서 시범사업의 주요과제(원스톱 전달체계 구축, 민관정보 공유, 시스템 개선사항 등) 도출 및 해결이라는 양질의 성과를 이뤄내기 위해 주사례관리기관과 공동사례관리기관의 역할을 넘어서는 협업이라는 공감대를 형성함

## 2. 서비스 제공계획 수립

### ○ 변화(대상자 욕구포함)를 위한 개입목표 및 제공 계획(자원/서비스)

대상자 욕구 및 기대되는 변화	장 단기 목표		제공 계획(자원/서비스)
추가적인 장애인 학대 피해를 예방하고 자신의 권리에 대해 바로 알 수 있음	장기 목표	장애인 권익에 대해 바로 알기	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 여성장애인 권익 옹호 상담 (제주여성장애인상담소)</li> <li>- 가정방문 상담(주 1회)</li> </ul>
	단기 목표	장애인 권익 옹호 상담에 빠지지 않고 참여하고 자신의 욕구에 대해 표현하기	
자신의 권리를 회복하여 자존감을 높일 수 있음	장기 목표	스스로 복지급여를 관리하기	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 복지급여 의사무능력자 점검(주민복지팀)</li> <li>- 가족에 의한 추가적인 학대 피해를 예방하기 위한 방안 논의 및 동행 상담</li> <li>- 정부미 배달 연락처 변경</li> <li>· 권리 회복을 위한 정서적지지 (맞춤형복지팀, 제주영락종합사회복지관, 이웃 주민)</li> <li>- 여동생으로부터 본인의 권리를 찾는 과정에서 감정적으로 흔들려 포기하지 않기</li> </ul>
	단기 목표	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 여동생으로부터 통장과 신분증 되찾기</li> <li>· 공적급여 세부현황을 파악하여 통장 관리하기</li> </ul>	
자립을 위한 프로그램 통해 자신의 권리와 행복을 추구할 수 있음	장기 목표	자립을 위해 지원받는 복지서비스 및 P/G을 통해 주도적인 일상생활을 유지하기	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 정서안정 P/G 제공(제주영락종합사회복지관)</li> <li>- “나의 친구를 소개합니다”</li> <li>- 반려 식물 키우기(월 1회)</li> <li>· 자립 지원-교육(제주영락종합사회복지관)</li> <li>- 대학생 자원봉사자 멘토 P/G(주 1회)</li> <li>- 한글, 경제 교육 및 정서적지지</li> <li>· 자립 지원-경제(제주영락종합사회복지관)</li> <li>- 자산관리 지원(보험 확인 및 해지, 본인 명의 통장 조회 및 일원화)</li> <li>- 일상생활 이용 서비스 명의 관리(휴대폰, 인터넷, TV)</li> <li>· 자립 지원-주거지 관리(제주영락종합사회복지관, 관리사무소)</li> <li>- 공공임대주택 재계약 지원</li> <li>- 동행 및 계약자 정보 갱신(보호자-)본인)</li> <li>- 계약 세부 사항 교육 지원</li> <li>· 일상생활 지원(제주영락종합사회복지관)</li> <li>- 코로나19 백신 접종 도움</li> <li>· 가정폭력피해 여성장애인 P/G (제주여성장애인상담소)</li> <li>- 집단상담 및 정서지원 (주 1회)</li> <li>- 미술치료, 원예치료, 나들이</li> <li>- 3개월 과정</li> </ul>
	단기 목표	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 자립을 위한 본인의 욕구를 표현하기</li> <li>· 지원받고 있는 복지서비스를 구체적으로 파악하여 스스로 관리하기</li> <li>· 집단상담과 정서지원 프로그램에 빠지지 않고 참여하기</li> </ul>	

대상자 욕구 및 기대되는 변화	장·단기 목표		제공 계획(자원/서비스)
인적안전망 구축을 통해 마련된 정서적 지지체계를 통해 권리 회복과 자립을 위한 심적안정의 기반을 마련할 수 있음	장기 목표	가족에 의해 학대를 받았던 상처를 치유하기 위해 노력하기	· 정서적 지지체계 구축 및 견고화 - 이웃 주민(신○○, 김○○, 박○○) - 노형동주민센터(맞춤형복지팀) - 제주영락종합사회복지관 (통합복지하나로팀, 자원봉사자) - 제주여성장애인상담소 - 정든마을1단지 관리사무소 · 먹거리 돌봄(맞춤형복지팀, 영락복지관) - 주기적인 밀반찬 지원(영락복지관) - 친환경 식료품 및 쌀 지원(맞춤형복지팀)
	단기 목표	· 각 관계망 속 연락망 구축에 참여하기 · 욕구를 주도적으로 표현하기	

### 3. 서비스 제공 및 점검

#### ○ 장·단기 목표 당설을 위한 사례관리자의 노력

- 제주여성장애인상담소에 동행하여 고○○ 님, 신 어르신(이웃 주민), 복지관 및 동주민센터 담당자가 참여하여 상담과 함께 개입 방향 및 역할을 논의함.
- 제주여성장애인상담소에서는 신체·정서적 학대, 경제적 착취 등 학대의 유형이 다양하고 최근에도 추가적인 피해가 있었던 만큼 경찰 및 장애인권익옹호기관에 의한 조사가 필요함을 적극적으로 강조할 만큼 심각한 사례로 봄.
- 복지관 및 동주민센터 담당자는 고○○ 님이 입은 장애인학대 피해가 심각함에 동의함. 한편 최근 신체적 학대로 인한 경찰 조사(이웃의 신고) 이후 여동생의 태도 변화가 있었고, 본인이 가족의 처벌은 원하지 않고 있다는 점과 추후 가족과의 완전한 관계 단절로 인한 영향 또한 간과해서는 안 된다는 의견을 냄.
- 정서적지지와 상담도 중요하지만, 지적장애와 문맹으로 교육을 받지 못했던 대상자의 자립을 위해서는 적절한 복지생태계 구축 및 교육 또한 동시에 제공되어야 함에 합의함.
- 최종적으로 결정된 개입 방향은 다음과 같음
  - (1순위) 복지급여 의사무능력자 점검(주민복지팀) 및 신분증, 급여 통장 회수
  - (2순위) 자산관리 - 경제(보험, 본인 명의의 통장·급여 통장 외), 주거(계약자 정보 변경) (맞춤형복지팀, 제주영락종합사회복지관)
  - (3순위) 정서지원 - 집단상담(제주여성장애인상담소) / 정서지원P/G(제주영락종합사회복지관)
  - (4순위) 자립지원 - 한글, 경제 교육(자원봉사자 멘토 / 제주영락종합사회복지관)
  - (5순위) 모니터링 - 먹거리 돌봄(제주영락종합사회복지관, 맞춤형복지팀)
- 각 서비스 제공기관 및 이웃 주민과 연락망 구축 및 긴밀한 협조

○ 효율적인 원스톱 서비스 제공의 성공 요인

- 통합복지 하나로가 만들어 낸 협업체계와 사례관리를 통해 복지 접근성이 확대된 이웃 주민의 의뢰와 긴밀한 협조가 있었기에 가능
- 민·관통합사례회의를 통해 도출해낸 장단기 목표를 위해 영락복지관, 맞춤형복지팀, 제주여성장애인상담소, 이웃주민, 관리사무소가 수시로 모니터링(가정방문, 전화) 함
- 대상자 관련 정보가 주사례기관인 영락복지관 담당자(정혜선 사회복지사)에게 모여 즉각적인 대응과 논의가 이뤄져 대상자의 일상 및 정서적 상황에 즉시 대응할 수 있도록 함
  - 담당자와 대상자의 신뢰 형성은 물론 사례관리기관과 복지자원 제공 주체들과의 관계 형성이 서비스의 질을 결정한다고 판단하여 수시로 연락망을 유지하며 각 기관의 고유 특성과 서비스의 방법·방향을 파악하고 일정을 조정하는데 만전을 기함

⑥ 주요성과

- 민·관협력 원스톱 복지서비스 제공을 통한 학대피해 장애인가구의 권리 회복
- 지역 주민이자 복지대상자가 사례가구의 복지생태계 중심 역할을 함으로써 통합복지하나로 시범사업을 통한 지역 내 통합돌봄의 성과를 확인함.
- 통합복지하나로 시범사업이라는 협의 체계가 마련되어 있어 욕구 해소를 위한 맞춤형 복지서비스 제공이 원스톱으로 이뤄져 지역 주민의 복지체감도 향상에 기여함.

7 참고자료

초기상담



민관협력 통합사례회의  
(비대면 줌 회의)



이용자 만족도 설문조사(사전)



제주여성장애인상담소 동행 상담



자립 지원-경제  
(통장 관리 어플리케이션)



자립 지원-경제  
(급여통장 외 통장 조회 및 일원화)



자립 지원-경제  
(급여통장 외 통장 조회 및 일원화)



자립 지원-주거지 관리  
(공공임대주택 재계약, 계약자 정보 갱신 및 교육)



먹거리 돌봄  
(주기적인 밑반찬 지원)

---



정서안정 P/G  
(반려식물 키우기)

---



13년 만에 다시 찾은 통장과 신분증

---



노형동주민센터 이검상 사회복지사

**행복한 복지공동체 JEJU 구현의 주춧돌  
『제주형 통합복지하나로 시범사업』**

2019년 11월 6일 제주특별자치도와 보건복지부의 업무협약으로 출발한 「제주형 통합복지하나로 시범사업」이 어느덧 마무리를 향해가고 있다. 2년 동안 숨 가쁘게 달려온 시범사업의 통합사례관리사로서 우리 시범사업의 현재와 미래에 대해 말하고자 한다.

제주형 통합복지하나로 시범사업은 사업 인력 16명이 참여한 사전교육과 함께 본격적으로 출발했다. 시범사업의 목표가 민관협력을 통한 원스톱 복지전달체계 구축인 만큼, 교육은 공공과 민간의 통합사례관리 그리고 민관협력을 중심으로 13개 과정에 걸쳐 이뤄졌다. 공공과 민간의 복지서비스 흐름을 이해할 수 있었고 타시도의 민관협력 복지사업에 대한 선행학습은 시범사업의 실행계획을 세우는 데 큰 도움이 되었다. 이후 통합복지하나로 인력은 시범동 3개 지역의 동주민센터(제주시 노형동·아라동, 서귀포시 동홍동)와 종합사회복지관(제주영락종합사회복지관, 아라종합사회복지관, 서귀포종합사회복지관)에 사업 추진 인력인 사회복지사 인력이 각 주민센터에 2명, 복지관에 3명씩 파견되었다.

사업계획 수립을 위한 세미나와는 별도로 각 시범지역의 동주민센터와 복지관은 지역 현황과 기관 특성에 맞는 사업계획을 위해 여러 차례 만남을 이어갔다. 지역 내 복지대상자와 복지인프라의 현황을 파악하여 정책대상자를 설정하고 공공과 민간의 복지자원 공유를 위한 준비도 서둘렀다. 또한 시범사업을 위한 업무협약과는 별개로 민관협력에 대한 이해 및 신뢰 형성을 위해 기관장들 간의 간담회가 실시됐고, 담당자들에 대한 적극적인 지지가 이어져 현장에서 민관협력이 원활히 추진될 수 있었다.

민관협력을 통한 원스톱 복지서비스 제공의 출발은 민관 담당자 1:1 파트너 매칭을 통한 위기가구 발굴부터 시작되었다. 종합사회복지관이 없었던 노형동 지역의 경우에는 제주영락종합사회복지관(이하 복지관)이 그동안 담당했던 지역이 아니었기 때문에 노형동 주민과의 접근성에 대한 거리적 한계를 넘어 다가서기 위해 부단한 노력이 필요했다. 아직 시범사업에 대한 적극적인 홍보가 이뤄지지 않았던 상황이었기에, 우리는 공공의 정기적인 위기가구 발굴 조사에 동주민센터와 복지관의 담당자가 동행하기로 했다.



〈민관 담당자 1:1 매칭 발굴 조사〉

공적급여와 민간복지서비스에 대한 종합상담이 한 자리에서 이뤄지고, 민관 담당자의 협업을 통해 동일한 복지자원 연계가 가능했기에 주민들의 만족도가 높아졌다. 더해서 한층 효율적인 원스톱 복지서비스 제공을 위해 주민공동체에 직접 참여하기 시작했다. 사회적 취약계층이 밀집한 지역의 경로당, 부녀회, 자원봉사단체와 함께 주민을 위한 친화적 행사를 개최했고 주기적인 복지자원 연계를 통해 주민들과의 신뢰를 형성했다.



〈조사를 통해 발굴된 공동사례관리 현황〉



〈민관협력 통합사례회의-비대면〉

민관협력의 협업 체계를 초기 개입 때부터 파트너십을 구축하기 위한 노력으로 내부 사례회의 외에 민관협력 통합사례회의를 정례화했으며, 위기 가구에 대해서는 신속하게 민관 합동으로 개입하기 위해 노력했다.

회의에서는 공동사례관리 대상가구에 대한 선정, 서비스제공 계획, 점검, 종결에 이르는 단계에 맞춰 케이스에 대한 논의뿐만 아니라, 제주형 통합복지하나로 시범사업 추진을 위한 안건도 함께 이야기하고 사업의 효과적인 추진을 위해 고심하고 진지하게 결정했다.

시범사업이 자리 잡기 위해서는 지역 내 복지서비스 전달 과정에서의 민관협력에 대한 문화 형성이 중요했다. 민간복지자원을 발굴하고 네트워크 형성하는데 있어 동주민센터와 복지관은 항상 함께했다. 노형동 뿐만 아니라 제주시 전역의 복지 및 의료기관들과 업무협약을 맺고, 공동사례관리대상자에게 정보와 서비스를 원스톱으로 제공하기 위해 노력했다. 사례관리 기관으로서 서비스제공기관들과 수시로 연락망을 유지하며 각 기관의 고유특성과 서비스의 방법, 방향을 파악하여 신뢰를 형성하고, 각 담당자가 실제 효과를 체감할 수 있도록 만전을 기했다.

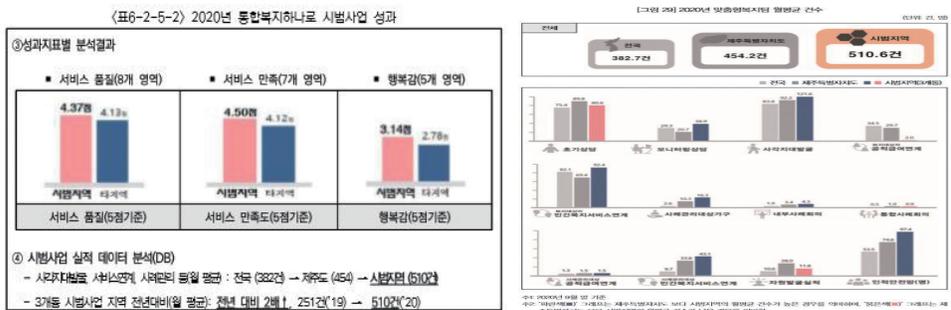
노형동 지역에서 민관이 협력한 통합사례관리 현장에서는 다양한 생애주기와 욕구를 가진 주민들을 만날 수 있었다. 농촌지역의 무허가 건물에 살고 계신 치매 노인 부부가구에게 주민센터와 복지관이 협업하여 안전하고 행복한 보금자리를 마련해드렸다. 이 사례에 참여한 봉사단체는 민관협력 서비스 제공이 이루어낸 성과에 주목하여 업무협약과 더불어 노형동 지역 주민을 위한 후원물품을 기탁하는 등, 지역 내 민간복지자원 네트워크형성에 선뜻 참여 의지를 밝혔다.

가족에 의해 학대피해를 받아온 한 장애인의 권리를 찾기 위한 개입도 있었다. 복지급여 점

검 조사를 실시하여 맞춤형 급여 관련 권리를 복지관과 장애인상담소의 지원으로 보험, 금융 관련 명의로 되찾을 수 있었다. 이 사례의 중심에는 공동사례관리를 통해 지원을 받고 있던 이웃주민이 있었는데, 폭력에 시달리면서도 도움을 구하지 못하고 있을 때 먼저 손을 내밀고 설득하여 복지관과 동주민센터에 연락을 해 온 것이었다. 즉시 민관이 협력한 공동사례관리를 통해 개입했고, 20년 만에 본인의 통장과 신분증을 되찾을 수 있었으며 복지관의 대학생 자원봉사자와 함께 한글과 경제 공부를 하며 자립을 위해 노력하고 있다. 지역주민이자 복지대상자가 이웃의 복지생태계 중심 역할을 함으로써 제주형 통합복지하나라 시범사업의 민관 협력이 지역사회 통합돌봄의 성과까지 이뤄냈다는 중요한 사례라고 볼 수 있다.

커뮤니티 케어의 중점이라고 할 수 있는 돌봄 취약가구에 대한 사례도 있었다. 치매가 있는 독거노인이 가족관계 단절과 요양 돌봄 및 병원진료 거부로 돌봄이 공백이 수시로 발생하던 중이었다. 동주민센터와 복지관이 적극적으로 협조하여 매주 먹거리 돌봄과 안전확인에 이어 가족 찾기, 의료 안전망 보호체계 구축을 위한 120일간의 SOS활동으로 안전망을 구축했다.

실제 제주형 통합복지하나라 시범사업의 효과성을 검증하기 위한 성과지표에 따른 평가에 따르면, 2020년(1년차) 시범사업의 효과는 질적·양적으로 증가했음을 보여준다.



(자료: 황성준 외(2020), 제주형 통합복지하나라 시범사업 성과지표 개발 및 평가)

「제주형 통합복지하나라 시범사업」의 마무리를 앞두고 있는 지금, 통합사례관리사로 지원하면서 들었던 첫 질문이 떠오른다. ‘시범사업에서 지금 무엇이 가장 중요할까’ 그리고 이 의제는 누가 설정하는가. 의제의 내용과는 별도로 메신저에 따라 더 관심을 많이 가지기 마련인데, 중심은 어떻게 잡을 것인가. 예를 들면 어느 기관의 어떤 직급을 가진 사람이 결재한 서류인가, 경험은 얼마나 많은 사람의 의견인가 하는. 좋은 것이든 나쁜 것이든 그것이 중심이 되기 쉬운 것이 현실이었다. ‘무엇이 중요할까’에 이어 든 질문은 ‘누가 하는가’와 ‘어떻게 해야 할까’였다.

시범사업은 건축물의 모형을 제작하는 과정이다. 이 과정의 효율성을 위해 규모는 작게, 계획은 짜임새 있게 준비하는 것이다. 목표를 중심으로 수립된 세부계획의 프로세스를 적용하

여 과제를 도출하고, 다듬어가는 과정이 필수적이다. 이를 바탕으로 본 사업 계획을 더 효율적으로 세우고자 하는 것이다. 결국 시범사업은 모범을 보이는 것이 중요한 것이었다.

예상대로 시범사업 초기에는 어려운 점이 많았다. 시범사업이라는 모형을 만드는 일은 새로움과 불안함이 공존하는 창작의 과정이었다. 비전을 담아내는 생산의 일인 동시에 결실을 위한 인고의 시간이었다. 때로는 지루하고 소모적인 일들도 반복됐고, 서로 다른 사람들과 조직의 입장들이 혼재하기도 했지만 그 상황을 타개하기 위해, 우리는 워크숍과 간담회를 통한 논의 외에 담당자들 간의 긴밀한 소통을 이어갔다.

이제 우리 사업은 총 3단계에 걸친 본사업(2022년~31년)을 계획하고 있다. 3개의 시범동은 제주특별자치도 전역인 43개 읍면동으로 확대되고 제주형 통합복지하나로 전달체계 실행을 위한 컨트롤타워 역할을 할 중점실행조직(제주사회서비스원 등)이 마련될 것이다.

시범사업이라는 주춧돌을 토대로 제주특별자치도만의 복지를 선도해나갈 튼튼한 건축물이 완성되기를 바라며, 앞으로도 '행복한 복지공동체 JEJU 구현의 중심'에 제주형 통합복지하나로가 그리고 '우리'가 서 있을 수 있기를 바라본다.

# 제주영락종합사회복지관

제주영락종합사회복지관 김선영 사회복지사

## 제주영락종합사회복지관, 제주한빛라이온스클럽 후원으로 2021년 설맞이 행복나눔

▣ 제주영락종합사회복지관 제주형통합복지하나로시범사업팀은 설날을 맞이하여 제주 한빛라이온스클럽의 후원을 받아 제주시 일도동과 노형동지역의 취약가정 100 가구에 떡국떡을 포함한 생필품을 전달하였다.

### 1 추진배경

- 코로나시대가 장기화되면서 대면의 기회가 쉽지 않은 상황임
- 설날이라는 우리나라 대명절을 맞이하였지만 국가의 집합금지 및 비대면 추진으로 인해 홀로 생활해야 하는 취약계층이 많아짐
- 지역자원연계를 통해 나눔의 중요성을 부각하고자 함

### 2 주민의 입장에서 어떠한 좋은 점이 있는가?

- 대상자 입장에서는 우울감을 해소하고 삶의 행복을 느낄 수 있는 기회가 됨
- 민간지역자원 발굴을 통해 원활한 자원연계가 이루어질 수 있음
- 지역사회 내에서 대상자와 자원을 연계함으로써 주민조직화가 될 수 있다고 보여짐

### 3 과거와 차별화된 사항

구분(키워드)	과거	현재
지역자원연계	- 공적급여만으로는 복지체감도가 미비하고 급여 이외의 지원을 받기 힘들	- 다양한 지역의 자원을 발굴하고 연계함으로써 복지체감도를 높힐 수 있음

**4 핵심 추진체계**

순번	협력기관(부서 포함)	주요역할
1	제주한빛라이온스클럽	후원금 오십만원 지원
2	도남떡집	떡국떡 제작 및 후원
3	제주영락종합사회복지관 (사례관리팀,서비스제공팀,지역조직화팀)	행사 진행 및 사진촬영
4	제주노인복지센터(자비원)	사례대상자 물품전달 협조
5	노형동주민센터	사례대상자 물품전달 협조

**5 주요 추진내용**

날짜	시간	협력기관	추진내용	비고
02.05.(금)	11:00	제주한빛 라이온스클럽	- 후원금 관련 면담 및 사전모임	
02.05.(금)	14:00	도남떡집	- 떡국떡 주문 및 후원협조	
02.08.(월)	09:00	제주영락 종합사회복지관	- 물품 수령 및 검수 - 떡국떡 배분 및 사진촬영	
02.08.(월)	10:00	제주한빛 라이온스클럽	- 기관장 면담 및 상견례	
02.08.(월)	11:00	제주노인 복지센터(자비원)	- 후원물품 연계 및 전달	
02.08.(월)	13:00	노형동주민센터	- 후원물품 연계 및 전달	

**6 주요성과**

- 설을 맞이하여 일도동과 노형동의 취약계층에게 행복을 나누어 줄 수 있는 기회가 됨
- 순수 지역자원 연계를 통한 지원이 이루어짐
- 지역사회내에서 스스로 문제를 해결할 수 있고 조직화 할 수 있는 기회가 되었다고 보여짐

**7 한계 및 개선사항**

- 적극적 홍보를 통한 지역사회 자원 연계가 활성화 되었으면 함
- 다양한 기회를 통한 교육의 필요성이 절실히 요구 됨

## <참고자료>

### 영력사회복지관 취약가정에 생필품



제주영력종합사회복지관(관장 이상연) 제주형통합복지하나로시범사업팀은 일도동과 노형동 지역의 저소득층, 장애인 가구 등 취약가정 100가구에 떡국떡을 포함한 생필품을 전달했다.

이번에 전달된 생필품은 다가오는 설 명절을 맞이해 제주한빛라이온스클럽(회장 양정우)의 후원을 받아 마련된 것이다.



### 후원금 및 물품연계 보도자료

### 노형동주민센터 연계



### 노형동 민관 협업 독거노인 위문



제주시 노형동(동장 한명미)은 지난 9일 한살림제주소비자생활협동조합(이사장 한애경), 제주영력종합사회복지관(관장 이상연)과 함께 취약한 환경에 놓여 있는 독거노인, 한부모가구, 장년층 1인 가구 등 20가구를 방문하여 떡국, 부침전 등 설 음식을 전달하고 위문했다.

### 제주노인복지센터 연계

### 민관통합사례관리대상자 가정방문 및 물품 전달

제주영락종합사회복지관 정혜선 사회복지사

## 통합복지하나로 시범사업 One-stop 협업체계를 통한 우수사례

▣ 긴급지원과 안정적 지지체계가 필요한 청장년층1인 장애인 가구로서 맞춤형 복지 서비스연계로 삶의 희망을 가질 수 있도록 지원

### 1 추진배경

- 탐라장애인종합복지관의 사례팀 의뢰로 개입하게 됨.
- 타지역에서 선원 일을 하다 18년 8월, 사고로 인해 좌측 무릎 아래가 절단된 후 치료비로 저축했던 금융재산을 소진한 후 근로능력이 없어 기초수급비로 생활하며 20년 11월부터 부친이 계신 제주도로 내려와 살고 있음.
- 원룸에 누수가 있어 곰팡이로 인해 도배가 벗겨지는 등 주거 내부환경이 좋지 않고, 생활비 부족으로 인해 가스비 체납된 상황.
- 로봇의족(충전식) 및 지팡이 사용으로 재활하며, 여가 생활로 제주장애인배구협회 좌식배구 P/G(주3회, 야간)에 참여하여 상지근력이 양호해 좌식배구 선수들 중 두각을 나타내고 있음.
- 장애인활동보조인의 도움으로 일상생활을 하며, 긍정적인 성격으로 구직에 대해서도 의지가 있음.

### 2 주민의 입장에서 어떠한 좋은 점이 있는가?

- 민·관협력 공동상담과 위기 개입이 원활한 소통으로 중복지원 해소
- 지역사회 내에서 공적부조와 민간 자원연계의 효율성 최대 효과
- 대상자의 강점을 위한 사례관리로 삶의 원동력이 되는 신뢰관계 형성
- 도움이 필요할 때 지역조직 지지체계 마련

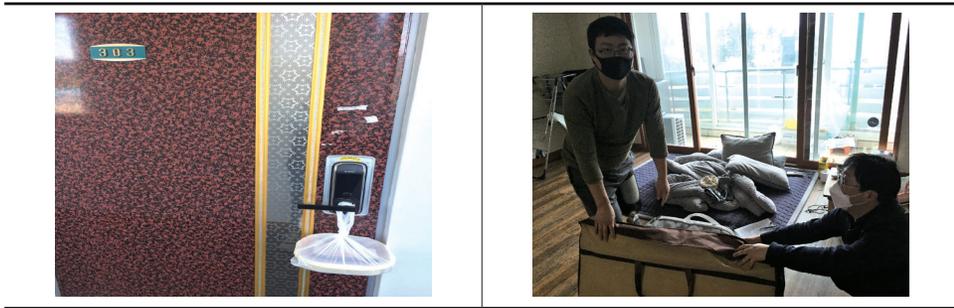
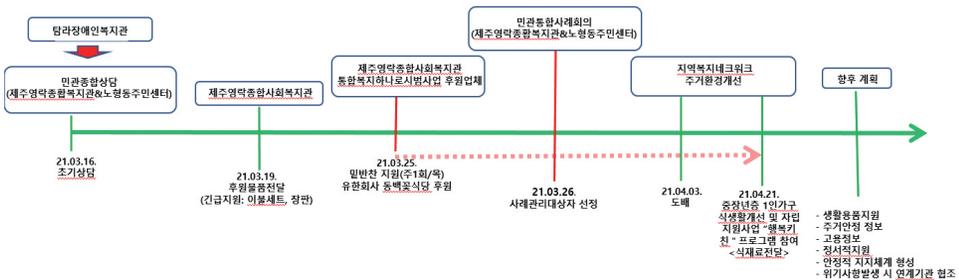
### 3 과거와 차별화된 사항

구분(키워드)	과거	현재
민·관협력 공동상담	- 민·관 각각 초기상담으로 인한 대상자의 부담과 위기 개입 소통 미흡	- 민·관 공동 상담으로 위기 개입 계획 수립에 원활한 소통

#### 4 핵심 추진체계

순번	협력기관(부서 포함)	주요역할
1	노형동주민센터	탐라장애인복지관 의뢰로 인한 상담
2	제주영락종합사회복지관	후원물품전달(이불세트, 장판, 밀반찬 지원)
3	지역복지네트워크	주거환경개선, 중장년1인가구 식재료 지원
4	탐라장애인복지관	재활 및 여가 생활 프로그램 지원
5	제주장애인배구협회	장애인 작식 배구 활동
6	지체장애인협회	활동보조인 지원

#### 5 주요 추진내용



(비대면) 밀반찬 서비스

제주영락종합복지관 후원물품전달



지역네트워크 주거환경개선사업 실시

⑥ 주요성과

- 지역자원 연계를 통한 즉각적 맞춤형 욕구 해결
- 지역사회와 의사소통의 기회로 중장년층 1인가구 우울증, 고립감 해소
- 복지관 프로그램 참여로 삶의 질 향상

⑦ 한계 및 개선사항

- 유관기관 홍보로 인한 협력적 관계 형성
- 민관사례관리사 역량강화 기회 마련(교육 및 간담회)
- 사례관리를 위한 수퍼비전 기회 마련

제주영락종합사회복지관 김선영 사회복지사

## 제주영락종합사회복지관, 제주스마트학생복 후원으로 '2021년 봄맞이 행복나눔' & '추억이 방울방울' 행사진행

▣ 제주영락종합사회복지관 제주형통합복지하나로시범사업팀은 제주스마트학생복의 의류후원을 받아 봄맞이 행복나눔과 추억이 방울방울 행사를 진행하였다.

### 1 추진배경

- 제주스마트학생복의 의류 후원으로 지역사회에 제공할 수 있는 기회가 됨
- 코로나19 시대가 장기화되면서 대상자들을 만날 수 있는 대면의 시간이 많이 줄어들음
- 국가의 집합금지 및 비대면 추진으로 인해 홀로 생활해야 하는 취약계층이 많아짐

### 2 주민의 입장에서 어떠한 좋은 점이 있는가?

- 대상자 입장에서는 우울감을 해소하고 삶의 행복을 느낄 수 있는 기회가 됨
- 민간지역자원 발굴을 통해 원활한 자원연계가 이루어질 수 있음
- 지역사회 내에서 대상자와 자원을 연계함으로써 주민조직화가 될 수 있다고 보여짐

### 3 과거와 차별화된 사항

구분(키워드)	과거	현재
지역자원연계	- 공적급여만으로는 복지체감도가 미비하고 급여 이외의 지원을 받기 힘들	- 다양한 지역의 자원을 발굴하고 연계함으로써 복지체감도를 높일 수 있음

#### 4 핵심 추진체계

순번	협력기관(부서 포함)	주요역할
1	제주스마트학생복	1000만원 상당의 의류 지원
2	으뜸마을 경로당	물품 연계 및 행사 참여
3	제주영락종합사회복지관 (지역복지네트워크노형팀)	행사 진행 및 사진촬영
4	으뜸마을 관리사무소	장소 제공 및 행사 협조
5	노형동주민센터	솜복살레 관리 및 행사진행 협조
6	주말열공사단 봉사단	행사진행
7	희빈케어센터힐링교육원	카네이션디퓨저만들기 물품후원 및 재능기부

#### 5 주요 추진내용

날짜	시간	협력기관	추진내용	비고
03. 24(목)	14:00	제주스마트학생복	-의류후원 관련 면담	
04. 06(화)	15:00	노형동주민센터	-솜복살레 의류 연계	
04. 07(수)	14:00	으뜸마을경로당	-의류 전달 및 연계	
04. 26(월)	10:00	희빈케어센터 힐링교육원	-행사 진행관련 면담	
04. 29(월)	11:00	주말열공사단 봉사단	-행사 진행관련 면담	
05. 02(일)	09:00	으뜸마을	-‘추억이 방울방울’행사	

#### 6 주요성과

- 코로나 비대면시대임에도 불구하고 취약계층에게 행복을 나누어 줄 수 있는 기회가 됨
- 순수 지역자원 연계를 통한 지원이 이루어짐
- 지역사회내에서 스스로 문제를 해결할 수 있고 조직화 할 수 있는 기회가 되었다고 보여짐

#### 7 한계 및 개선사항

- 적극적 홍보를 통한 지역사회 자원 연계가 활성화 되었으면 함
- 다양한 기회를 통한 교육의 필요성이 절실히 요구됨

붙임1) <참고자료> '2021년 봄맞이 행복나눔'

**통합복지하나로시범사업**

**304별 의류지원**

2021. 3. 24.

**660만원 상당**

제주영락종합사회복지관

노형동주민센터숨복살레



**통합복지하나로시범사업**

스마트제주점

**의류연계지원**

(으뜸마을&노형동주민센터)

으뜸마을경로당



〈참고자료〉 ‘추억이 방울방울’

으뜸마을아파트 어르신들 참여 현장 사진



제주영락종합사회복지관 김선영 사회복지사

## 노형동, 제주형통합복지하나로팀 한국병원과 업무협약

▣ 노형동 제주형통합복지하나로사업을 진행하고 있는 제주영락종합사회복지관(관장 이상언)과 노형동 주민센터(동장 한명미)는 의료법인혜인의료재단한국병원(병원장 한승태)과 업무협약을 실시하였다.

### 1 추진배경

○ 제주형통합복지하나로시범사업을 통해 노형동 주민센터와 제주영락종합사회복지관은 원활한 소통 하에 민관협력이 이루어지고 있습니다. 1:1매칭을 통한 복지사각지대 발굴 및 초기상담이 실시되고, 공동사례관리를 통한 업무협업이 활발하게 진행되고 있습니다. 그러나 사례관리를 하면서 가장 큰 고민이 보건과의 연계였습니다. 공적급여와 사적 지원을 종합적으로 지원함에도 불구하고 보건의료의 문제는 해결하기가 힘든 영역이었습니다. 사례대상자의 대부분이 경제적인 문제와 신체건강의 문제가 일 순위여서 전문 분야가 아닌 보건의료의 영역의 고민은 계속되었습니다.

그러던 중 한국병원의 사회복지사로 근무하게 된 김미소 선생님을 노형동의 민간사례담당자인 오연미 선생님과 함께 만나 사업을 하면서 느끼고 있었던 의료부분의 연계에 대한 고민을 공유하였고, 의료적 욕구가 있는 사례대상자를 ‘병원 입원부터 지역으로의 복귀까지’진정한 커뮤니티케어가 될 수 있도록 하자고 다짐을 하며 업무협약을 실시하고자 합의하게 되었습니다.

### 2 주민의 입장에서 어떠한 좋은 점이 있는가?

○ 건강취약계층의 종합적인 의료 상담 및 시설 이용 연계, 사례관리사업 연계 협력 등 의료·복지사각지대가 발생하지 않도록 상호 협력하기로 했습니다. 그러므로 주민의 입장에서 주민센터나 복지관을 찾는 분들 중 의료서비스가 필요한 분이 있다면 제주한국병원에서 빠르게 치료를 받고, 의료비 지원이 필요한 경우에는 관련 정책이나 지원 제도로까지 연계해 줄 수 있게 되어 원스톱지원이 가능하게 될 것입니다.

반대로 제주한국병원에서 치료를 받는 분 중 치료비 지원 외에 복지서비스가 필요한 분이 있는지 파악해서 복지관이나 주민센터로 연계가 이루어져 지역돌봄이 이루어질 것이라고 예상합니다. 갑작스러운 부상이나 질병이 가계를 위협하게 되는 경우가 많고, 취약, 소외계층에게는 이러한 변수가 더욱 큰 위협으로 작용하는데, 노형동 제주형통합복지하나로와 한국병원이 제주도민의 든든한 버팀목이 될 수 있을 것이라고 생각합니다.

### 3 과거와 차별화된 사항

구분(키워드)	과거
보건의료연계	- 공급자 중심의 분절적인 서비스 전달체계의 한계 - 신청주의 한계 및 복잡하게 분산되어 있는 서비스의 효과적인 전달체계 미흡
	현재
	-민·관·보건의 협업으로 수요자 중심의 통합적인 서비스 전달체계 구축 -찾아가는 보건·복지상담을 통한 대상자 맞춤 서비스 제공 가능

### 4 핵심 추진체계

순번	협력기관(부서 포함)	주요역할
1	의료법인혜인의료재단한국병원	최상의 보건·의료 진료 지원을 위한 협약
2	노형동주민센터	대상자 맞춤의 공적급여 지원
3	제주영락종합사회복지관 제주형통합복지하나로팀	공적급여 비대상자의 서비스제공을 위한 사업연계

### 5 주요 추진내용

날짜	시간	협력기관	추진내용	비고
04. 06.(화)	16:00	제주한국병원 노형동 주민센터	-의료연계 및 협약관련 사전회의	
04. 06.(화)	15:00	제주한국병원	-업무협약서 검토 및 사전리허설	
04. 27.(화)	14:00	제주한국병원 노형동 주민센터 제주영락종합사회복지관	-업무협약	

## 6 주요성과

- 업무협약을 통해 현장에서 직접 실무를 담당하고 있는 의료사회복지사와 직접 소통이 이루어짐에 따라 사례관리를 함에 있어 대상자의 의료 상담에 대한 부담이 줄어들었으며, 사례대상자의 의료상담을 연계하면서 전문성에 대한 신뢰와 기관에 대한 믿음까지 갖게 하는 기회가 되었습니다.

## 7 한계 및 개선사항

- 시스템을 통한 네트워크 공동망이 설치된다면 사례관리를 좀 더 쉽고 빠르게 진행할 수 있지 않을까 생각합니다. 현재는 전화를 통하거나 직접 방문을 하여 상담을 진행해야 하는 상황이므로 종합상담창구가 마련되어 대상자가 가장 가까운 시설에서 자신에 맞는 상담이 이루어 질 수 있었으면 합니다.

<참고자료> 업무협약 보도자료

일간제주 Page 1 of 1

**일간제주** [소인쇄하기](#) [@방탈기](#)

HOME > 뉴스 > 사회/행정 > 사회일반

**노형동 제주형통합복지하나로팀 한국병원과 업무협약**

2021년 04월 29일 (목) 10:19:27 [일간제주 ID news@ilganjeju.com](#)



▲ ①일간제주

노형동 제주형통합복지하나로사업팀을 견학하고 있는 제주영락중합사회복지관(관장 이상안)과 노형동주민센터(동장 한영미)는 의료법인에인의료재단한국병원(병원장 한승태)과 업무협약을 실시했다.

세 기관은 이번 협약을 통해 상호 간의 이해 증진과 협력을 바탕으로 지역사회의 복지·보건·의료·서비스 발전에 기여하는 협력의 토대를 마련하였다.

일간제주 news@ilganjeju.com

<저작권자 © 일간제주, 무단 전재 및 재배포 금지>

① 소인쇄하기 (http://www.ilganjeju.com) 무단 전재 및 재배포 금지 | 저작권문의

<http://www.ilganjeju.com/news/articlePrint.html?idxno=84460> 2021-06-09

Page 1 of 2

**한국공보뉴스** [제주공보뉴스](#)

**제주영락중합사회복지관-노형동-한국병원, 업무협약 체결**

입력 : 2021-04-29 11:08:06

[한국공보뉴스(제주본부) 김남기 기자]

제주시 노형동 제주형통합복지하나로사업팀을 견학하고 있는 제주영락중합사회복지관(관장 이상안)과 노형동주민센터(동장 한영미)는 의료법인에인의료재단한국병원(병원장 한승태)과 업무협약을 체결하였다.

세 기관은 이번 협약을 통해 상호 간의 이해 증진과 협력을 바탕으로 지역 사회의 복지 의료 서비스 발전에 기여하는 협력의 토대를 마련하였다.



kkkk0217@dam.net

한국공보뉴스(제주본부) 무단 전재, 재배포 금지  
본 페이지는 한국공보뉴스(제주본부) 홈페이지에 게시된 것으로 무단 전재, 재배포를 금합니다.

[http://www.kpnews.com/include/common\\_print\\_new.php?tbl=local&wr\\_id=6...](http://www.kpnews.com/include/common_print_new.php?tbl=local&wr_id=6...) 2021-06-09

노형동-영락중합복지관-한국병원 업무협약



제주시 노형동주민센터(동장 한영미)와 영락중합사회복지관은 지난 27일 한국병원 회의실에서 제주형통합복지하나로 시범사업의 원활한 추진을 위해 예인의료재단 한국병원(이사장 고희범)과 업무협약을 체결했다. 양 기관은 협약을 통해 건강 취약계층의 종합적인 전문 의료 상담 및 시술 이용 연계, 사례관리사업 연계 협력 등 의료·복지사각지대가 발생하지 않도록 상호 협력하기로 했다.

인쇄하기 Page 1 of 2

**뉴스 제주**

HOME > 사회/행정 > 사회일반

**노형동 제주형통합복지하나로팀 한국병원과 업무협약**

① 한영미 기자 ② 승인 2021.04.28 15:46



노형동 제주형통합복지하나로팀 한국병원과 업무협약

노형동 제주형통합복지하나로사업팀을 견학하고 있는 제주영락중합사회복지관(관장 이상안)과 노형동주민센터(동장 한영미)는 의료법인에인의료재단한국병원(병원장 한승태)과 업무협약을 실시했다.

세 기관은 이번 협약을 통해 상호 간의 이해 증진과 협력을 바탕으로 지역 사회의 복지·보건·의료·서비스 발전에 기여하는 협력의 토대를 마련하였다.

저작권자 © 뉴스제주 무단전재 및 재배포 금지

<http://www.newsjju.com/news/articlePrint.html?idxno=52396> 2021-06-09

제주영락종합사회복지관 김선영 사회복지사

## 실질적 조손가정 어르신 보건·의료 연계

▣ 노형동 제주형 통합복지하나로사업팀은 민관공동사례관리대상자인 실질적 조손가정 어르신을 한국병원 연계를 통한 의료서비스를 실시하였다.

노형동의 민간사례담당자인 오연미선생님과 사업을 하면서 느끼고 있었던 의료부분의 연계에 대한 고민을 공유하였고, 의료적 욕구가 있는 사례대상자를 ‘병원 입원부터 지역으로의 복귀까지’진정한 커뮤니티케어가 될 수 있도록 하자고 다짐을 하던 중 한국병원의 사회복지사로 근무하게 된 김00 선생님의 적극적인 노력으로 지난 2021년 4월 27일 업무협약을 실시하게 되었습니다. 세 기관의 업무협약이 이루어지고, 사례대상자들의 의료관련 상황들을 연계하려고 노력하였으나 노형동과 한국병원이라는 접근성의 어려움으로 의료연계가 쉽지 않았습니다.

그러던 중 주민등록상에는 독거이지만 실질적으로 손자를 부양하고 있는 황00어르신을 김00생활지원사님의 의뢰로 상담을 실시하게 되었고, 민관공동사례를 통해 사례관리를 실시하게 되었습니다. 황00어르신은 집이 자가라는 이유로 공적급여를 받기는 힘든 상태였고, 민간의 후원물품이나 사업에 의존할 수밖에 없는 상황이었습니다. 손자에 대한 학습지원이나 물품지원을 연계하던 중 어르신이 허리가 아파서 2005년부터 다니던 한국병원에 내원하여 진료를 받았으며 허리골절로 인해 수술을 해야 한다는 의사의 소견에 따라 즉시 입원이 이루어져야만 했습니다. 그러나 어르신은 수술로 인한 경제적 부담과 손자의 보육문제로 손자의 방학 기간으로 수술을 미루려고 하였으나 바로 수술을 해야 하는 긴급한 상황이었습니다. 어르신이 사회복지사인 김00선생님을 찾아 상담하게 되면서 협약을 맺고 있는 세 기관의 협업이 시작될 수 있었습니다. 위기가구 지원으로 병원비를 알아보았으나 자가와 서류상의 금융자산이 잡혀 있는 관계로 공적급여를 받을 수는 없는 상황이어서 복지관의 사례관리사업비를 통해 무사히 수술을 마칠 수 있었습니다.

### 2 주민의 입장에서 어떠한 좋은 점이 있는가?

주민의 입장에서는 주민센터나 복지관을 찾는 분들 중 의료서비스가 필요한 분이 있다면 제주한국병원에서 빠르게 치료를 받고, 의료비 지원이 필요한 경우에는 관련 정책이나 지원 제도로까지 연계해 줄 수 있게 되어 원스톱지원이 가능하게 될 것입니다.

반대로 제주한국병원에서 치료를 받는 분 중 치료비 지원 외에 복지서비스가 필요한 분이

있는지 파악해서 복지관이나 주민센터로 연계가 이루어져 지역돌봄이 이루어질 것이라고 예상합니다. 갑작스러운 부상이나 질병이 가계를 위협하게 되는 경우가 많고, 취약, 소외계층에게는 이러한 변수가 더욱 큰 위협으로 작용하는데, 노형동제주형통합복지하나로와 한국병원이 제주도민의 든든한 버팀목이 될 수 있을 것이라고 생각합니다.

### 3] 과거와 차별화된 사항

구분(키워드)	과거	현재
복지 사각지대 해소	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 공급자 중심의 분절적인 서비스 전달체계의 한계</li> <li>- 신청주의 한계 및 복잡하게 분산되어 있는 서비스의 효과적인 전달체계 미흡</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 민·관·보건의 협업으로 수요자 중심의 통합적인 서비스 전달체계 구축</li> <li>- 찾아가는 보건·복지상담을 통한 대상자 맞춤 서비스 제공 가능</li> </ul>

### 4] 핵심 추진체계

순번	협력기관(부서 포함)	주요역할
1	의료법인혜인의료재단한국병원	최상의 보건·의료 진료 지원을 위한 협약
2	노형동주민센터	대상자 맞춤의 공적급여 지원
3	제주영락종합사회복지관 제주형통합복지하나로팀	공적급여 비대상자의 서비스제공을 위한 사업연계

### 5] 주요 추진내용

날짜	협력기관(부서 포함)	추진내용
21.07.12(월) 11:00	-제주한국병원 -노형동주민센터	-어르신 내원진료에 대한 정보 공유
21.07.13(화) 09:00 21.07.26(월) 17:00	-제주한국병원 -노형동주민센터	-어르신 입원 및 수술에 대한 정보 공유
21.07.28(수) 14:00	-제주한국병원	-어르신 퇴원에 따른 사례관리사업비 지원
21.07.29(목) 11:00	-노형동주민센터	-어르신 건강 및 정서지원을 위한 가정방문

## 6 주요성과

업무협약을 통해 현장에서 실무를 담당하고 있는 의료사회복지사와 직접 소통이 이루어짐에 따라 사례관리를 함에 있어 대상자의 의료 상담에 대한 부담이 줄어들었으며, 사례대상자의 의료상담을 연계하면서 전문성에 대한 신뢰와 기관에 한 믿음까지 갖게 하는 기회가 되었습니다.

## 7 한계 및 개선사항

시스템을 통한 네트워크 공동망이 설치된다면 사례관리를 좀 더 쉽고 빠르게진행할 수 있지 않을까 생각합니다. 현재는 전화를 통하거나 직접 방문을 하여 상담을 진행해야 하는 상황이므로 종합상담창구가 마련되어 대상자가 가장 가까운 시설에서 자신에 맞는 상담이 이루어질 수 있었으면 합니다.



# 동홍동주민센터

## 원스톱 복지서비스 제공을 통한 복지사각지대 예방

▣ 지역주민들을 대상으로 동홍동주민센터와 서귀포종합사회복지관과의 찾아가는 복지상담 강화를 통해 복지 사각지대를 예방한다.

### 1 추진배경

- 2020년 상반기, 지자체에서 시행하는 중장년층 1인가구 전수조사를 통한 복지사각지대 발굴로 경제적 어려움 및 지지체계 부재의 문제를 비롯한 대상자의 복합적인 욕구를 충족하기 위하여 서귀포종합사회복지관과의 공동복지상담 개입 및 그에 따른 복지서비스 연계를 통한 원스톱 전달체계 구축 활성화

### 2 주민의 입장에서 어떠한 좋은 점이 있는가?

- 복지욕구는 있으나 행정지원과 관련된 정보력의 부재로 서비스를 받지 못한 경우 개입 가능해짐
- 대상자 스스로 고용의지는 있으나 구직의 어려움이 있어 그에 대한 고용지원 및 적절한 자원탐색

### 3 과거와 차별화된 사항

구분(키워드)	과거	현재
접근성 향상	- 대상자가 행정지원 혹은 복지서비스를 직접 탐색하기 위하여 기관에 방문 및 의뢰를 통한 상담	- 찾아가는 복지상담 강화로 동주민센터와 종합사회복지관의 공동복지상담을 통한 원스톱 복지서비스 연계지원

#### 4 핵심 추진체계

순번	협력기관(부서 포함)	주요역할
1	동홍동주민센터 맞춤형복지팀	- 단순서비스연계 대상자 - 기초연금 신청연계 - 희망일자리사업 연계 - 따뜻한 음식나눔 사업연계를 통한 식사지원 - 행복꾸러미 사업(겨울용품-온열찜질기) 연계 - 기타 후원물품(생필품) 연계를 통한 대상자의 경제적 부담경감
2	동홍동지역사회보장협의체	- 인적안전망(안전지킴이) 역할수혜 및 돌봄 공동체 조성을 통한 주기적인 안부확인
3	서귀포종합사회복지관	중장년층 1인가구 “행복사랑채” 프로그램 안내

#### 5 주요 추진내용

	<p>대상자 현황</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 김00(여/ 66세) : 고혈압, 심장협심증, 뇌혈관 지병 등</li> </ul> <p>의뢰경로 : 2020년 상반기 중장년층 전수조사 (서귀포종합사회복지관과 공동조사 및 상담진행)</p> <p>가구유형 : 1인가구</p>
20년 6월	<p>(가구방문)지자체 중장년층 1인가구 전수조사 시행을 서귀포종합사회복지관과 협력하여 공동조사 진행함</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 대상자는 경제적인 어려움 및 지지체계 부재 등으로 인한 어려움이 있었으며 복지관 중장년층 1인가구 프로그램인 “행복사랑채” 안내 및 공공근로 일자리 사업관련 신청기간 안내 및 신청서류 안내</li> </ul>
20년 7월	(가구방문)“행복꾸러미 하절기 사업” 후원물품(여름 인견매트) 배달지원 및 안부확인 진행
20년 8월	<p>(가구방문)대상자의 요청으로 가구방문 및 상담 진행</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 노인일자리 사업 문의하셔서 지원대상 및 신청기간 구비서류 안내함</li> <li>- 후원물품(치약&amp;칫솔세트, 살균물티슈, 손소독제) 전달</li> </ul>
20년 11월	<p>(내방)대상자 주민센터 내방하여 유충사태과련 급수지원 받으시고 사례관리사와 상담 진행. 대상자께서 신청하신 공공근로(희망일자리사업)이 탈락되어 노인일자리 사업 신청기간 재문의주심. 신청기간 재안내</p> <p>(유선상담)기초연금 신청가능 대상으로 신청기간 안내 및 구비서류 안내</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 서귀포시자원봉사센터 후원물품 김치 2포기 배달지원</li> </ul>
20년 12월	(내방)기초연금 신청서 작성 및 신청접수
21년 1월	(유선상담) 기부식품제공사업 이용관련 대상자 추천 및 신청연계(주민복지팀 협력)
21년 2월	<p>(조사 및 책정) 기초연금 신청조사 결과</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 소득인정액 적합하여 책정</li> </ul>

행정지원 접근성의 부재 및 정보력의 한계로 인한 복지서비스 개입의 어려움이 있었으나 서귀포 종합사회복지관과의 공동 가구방문 및 상담진행으로 원스톱 복지서비스 전달체계 활용

## ⑥ 주요성과

- 민·관 협업 플랫폼 기능 활성화
  - 상호의뢰 및 공동방문수행, 필요시 서비스 등 정보공유(통합사례회의/ 월 2회 진행)
  - 찾아가는 상담 동행방문 실시(2인 1조 원칙, 복지관 1명+동주민센터1명)
- 동지역↔복지관 중심의 통합(원스톱) 서비스 전달체계 기반마련
  - 공동사례관리를 통하여 민·관 협업 플랫폼 활성화 추진
  - 분절된 정보를 하나로 통합하여 대상가구에 신속하고 정확하게 서비스를 제공함으로써 복지체감도 증진에 기여
- 위기가구(복지사각지대) 발굴
  - 취약계층 모니터링 및 위기가구 발굴조사
  - 민관 인적·물적·서비스 등 정보공유
- 지역의 「인적안전망」을 활용한 주민주도의 돌봄 공동체 조성
  - ‘지역사회보장협의체’ 협업을 통한 사회적 돌봄 강화 및 지역사회 주민공동체 활성화(우리 동네 안전지킴이)
  - 일자리사업 참여를 통한 지역주민과의 유대관계 형성 및 사회적안전망 구축

⑧ 관련 증빙자료

찾아가는 종합상담창구 부스운영  
(서귀포종합사회복지관 주최 및 동흥동 하나로팀 협력)



맞춤형복지팀 홍보물품 손소독제, 살균티슈 등  
전달 및 안부확인 상담 2020.08.



통합복지하나로 통합사례회의 개최  
2020.10.23.



맞춤형복지팀 내부사례회의  
2020.11.20



## 민·관 협력 전수조사를 통한 복지사각지대 발굴

▣ 통합복지하나로 시범사업 정책대상자 선정과 관련하여 지역주민들의 욕구에 따른 서비스를 원스톱으로 제공함으로써 복지체감도를 향상시키고자 함.

### 1 추진배경

- 제주형 통합복지하나로 시범사업 추진계획에 따라 상반기 정책대상자중 주공아파트에 거주중인 70세이상 노인가구를 중심으로 동홍동주민센터와 서귀포종합사회복지관에서 공동으로 발굴된 사례임. 대상자는 기초생활보장지원을 받고 있으나 소득인정액(주거용재산인정액) 초과로 보장중지 예정임을 통보 받고 경제적 어려움을 호소하고 계셨음. 이에 따른 적절한 민·관 공동개입이 필요하다고 사료되어 공동사례관리 대상으로 선정하게 됨.

### 2 주민의 입장에서 어떠한 좋은 점이 있는가?

- 사회복지 정보접근성의 한계로 인한 사각지대 해소
- 원스톱 복지서비스 정보제공 및 지원을 통한 복지체감도 증가

### 3 과거와 차별화된 사항

구분(키워드)	과거	현재
접근성 향상	- 분절적인 서비스에 따른 제공주체 기관을 직접 방문하여 탐색해야하는 불편함	- 민·관 협력을 활성화 및 원스톱 복지전달체계 구축을 통하여 분절적인 서비스를 한번에 안내 및 제공 받을수 있는 편리함

**4** 핵심 추진체계

순번	협력기관(부서 포함)	주요역할
1	동홍동주민센터 맞춤형복지팀	- 공동사례관리자 - 의료급여 수급자 틀지지원 신청연계 - 취약계층 이불빨래 지원사업 연계를 통한 가사부담경감 - 건강음료 배달지원(주 3회)을 통한 주기적인 안부확인 및 지지체계 형성
2	동홍동지역사회보장협의체	- “우리동네 복지안전지킴이” 인적안전망 역할수혜 및 돌봄 공동체 조성을 통한 주기적인 안부확인
3	서귀포종합사회복지관 통합복지하나로팀	- 주사례관리자 - 경로식당 밑반찬 지원연계 - 안부확인 서비스 지원연계를 통한 인적안전망 형성 - 후원물품(생필품) 연계를 통한 대상자의 경제적 부담경감
4	서귀포시청 주민복지과 통합관리팀	- 맞춤형복지급여 보장유지 지원 - 재산범위 특례 적용

**5** 주요 추진내용

대상자 현황 : 현00(여/ 82세) 의뢰경로 : 통합복지하나로 시범사업 실행계획서에 따른 정책대상자 선정 및 공동전수 조사를 통한 발굴 가구유형 : 독거노인가구		
3월	11일	(가구방문)동홍동주민센터↔서귀포종합사회복지관과 협력하여 공동 전수조사 진행 및 대상자 초기상담 진행
	15일	건강음료 서비스 지원연계(주 3회) 비대면 배달지원
	16일	(유선상담)현00님 거주중인 아파트 값이 올라 4월이후로 보장지원받고 있는 수급비가 중지될 것이라는 안내전화를 받은뒤 비슷한 공적급여로 연계가 가능한지 문의함 - 주민복지팀 기초생활수급 담당 주무관님께 문의, 시청 통합관리팀 답변 - 21년 4월 보장중지에정되었으나 “재산범위특례”로 보장유지 됨.
	23일	(가구방문) 서귀포종합사회복지관 하나로팀 경로식당 반찬 전달 및 안부확인 진행
	29일	(유선상담) 맞춤형복지급여 보장유지로 의료급여 수급자 틀니지원사업 안내 및 제출서류 안내함.

대상자는 독거노인가구이나 노환으로 인한 건강상의 문제로 일상생활 유지의 어려움이 있음. 그로 인하여 중앙동에 거주중인 따님의 가게에서 하루를 보내고 오시는 편임. 그러나 코로나 및 거동 불편이 심해서 홀로 집에서 보내는 시간이 많아져 어려움을 겪고 계셨음. 7년전 틀니지원 받으셨으나 현재 잇몸과 틀니가 맞지않아 불편함을 겪고 계셨으며 수급자 이지만 개인대출금의 문제로 비롯하여 경제적 어려움을 겪고 계셨기에 적절한 복지서비스 개입을 위한 서귀포종합사회복지관과의 공동사례관리 진행중에 있음.

## ⑥ 주요성과

### ○ 민·관 협업 플랫폼 기능 활성화

- 상호의뢰 및 공동방문수행, 필요시 서비스 등 정보공유(통합사례회의/ 월 2회 진행)
- 찾아가는 상담 동행방문 실시(2인 1조 원칙, 복지관 1명 + 동주민센터1명)

### ○ 동지역↔복지관 중심의 통합(원스톱) 서비스 전달체계 기반마련

- 공동사례관리를 통하여 민·관 협업 플랫폼 활성화 추진
- 분절된 정보를 하나로 통합하여 대상가구에게 신속하고 정확하게 서비스를 제공함으로써 복지체감도 증진에 기여

### ○ 위기가구(복지사각지대) 발굴

- 취약계층 모니터링 및 위기가구 발굴조사
- 민관 인적·물적·서비스 등 정보공유

### ○ 지역의 「인적안전망」을 활용한 주민주도의 돌봄 공동체 조성

- 일자리사업 참여를 통한 지역주민과의 유대관계 형성 및 사회적안전망 구축

### ○ 맞춤형복지급여 특례적용으로 인하여 보장유지지원 연계 및 대상자에게 정보제공 함으로써 기초생계 유지지원

⑧ 관련 증빙자료

통합복지하나로 70세이상 노인가구  
공동 전수조사 실시



통합복지하나로 공동사례관리 대상자  
가구방문 및 상담진행



통합복지하나로 통합사례회의 개최  
2021.03.12.



통합복지하나로 현장간담회 실시  
2021.03.22



동홍동주민센터 강정인 사회복지사

## 따뜻한 동행의 길, One-stop 복지전달체계

▣ 한부모가족으로 양육 및 가사에 대한 부담 및 무기력증이 있음. 이에 따른 문제상황에 대한 지원을 통하여 위생적인 생활환경을 도모하고자 서비스 연계 대상으로 선정하여 적절한 서비스 연계 추진함.

### 1 추진배경

- 서귀포시청 드림스타트에서 사례관리 진행한 가구이나 미성년자 자녀들의 연령도래로 인한 종결로 서귀포시 건강가정·다문화지원센터에 의뢰된 사례임. 맞춤형복지급여 상담 및 비위생적인 생활환경과 그에 따른 무기력함 등에 대한 복합적인 문제상황에 적절한 개입이 필요하여 동홍동주민센터로 서비스 의뢰됨.

### 2 주민의 입장에서 어떠한 좋은 점이 있는가?

- 사회복지 정보접근성의 한계로 인한 사각지대 해소
- 원스톱 복지서비스 정보제공 및 지원을 통한 복지체감도 증가

### 3 과거와 차별화된 사항

구분(키워드)	과거	현재
접근성 향상	- 대상자가 복지서비스를 직접 탐색하기 위하여 기관에 방문 및 의뢰를 통한 상담	- 찾아가는 복지상담 강화 및 하나의 복지전달체계 구축을 통하여 원스톱 복지서비스 정보제공 및 연계 및 추진

#### 4 핵심 추진체계

순번	협력기관(부서 포함)	주요역할
1	동홍동주민센터 맞춤형복지팀	- 단순서비스연계 대상자 선정 - 맞춤형복지급여 상담 - 찾아가는 이불빨래 지원사업 연계 - 자녀 교육비 지원사업 안내 - 후원물품(생필품) 연계를 통한 대상자의 경제적 부담경감
2	서귀포시청 드림스타트	- 사례관리 추진 및 사후관리(연령도래로 종결) - 미성년자 자녀 돌봄문제에 대한 서비스 지원
3	서귀포시 건강가정·다문화 지원센터	- 사례관리자 - 가족역량강화사업 추진 - 심리치료 사업 서비스 지원

#### 5 주요 추진내용

##### ✓ 대상자 정보

- 전00(남/ 52세), 전00(남/ 16세), 전00(남/ 14세)

가구특성	의식주(일상생활)	건강상태(정신/신체)	주거상태
<한부모가족> -전00(52세/본인) 전00(16세/첫째자녀) 전00(14세/둘째자녀)	- 불안정한 소득과 무 기력함으로 인하여 미성년자 자녀들을 양육하는데 있어 부 담이 있으며 그에 비롯한 비위생적인 주거환경의 문제가 있음.	- 대체적으로 건강한 편이나 둘째자녀의 학교생활 부적응 문 제로 인한 우울감이 있음.	- 방2, 부엌 겸 거실, 화장실 - 국민임대아파트 임차 있음.

##### ✓ 사례 발굴경로

- 동홍동으로 올해 전입한 가구이며 이전 지역에서 비위생적인 주거환경으로 지속적인 서비스 개입이 이루어졌음을 파악함. 과거 바퀴벌레, 쥐, 진드기 등 방역지원 및 주거환경개선이 여러차례 이루어 졌으며, 미성년자 자녀들(위복상태 불량 및 학교생활 부적응의 문제)에 대한 드림스타트에서 사례관리가 이루어졌으나, 연령도래로 종결되어 서귀포시건강가정·다문화가족지원센터 및 동홍동주민센터로 의뢰됨.

##### ✓ 사례관리 기간

- 예시 : 2021년 3월 ~ 2021년 6월(총 4개월 진행/현재)

✓ 생활실태

- 주거 : 방2, 거실 겸 부엌, 화장실로 이루어진 국민임대아파트에 거주.
- 건강 : 대상자 가족 모두 건강한 편이나 미성년자 자녀들이 끼니를 잘 챙겨먹을수 없는 환경이 우려되고 있음.
- 경제 : 가구주는 일용근로종으로 일당 12만원정도 받으시며 한달에 보름정도 근무중에 계심.
- 가족관계 : 가구주는 배우자의 의무증으로 2013년 이혼하며 미성년자 자녀들을 홀로 양육하는데 부담이 있어 친누나가 있는 서귀포로 이사옴. 나머지 가족들은 모두 도외지역에서 거주중이며 왕래가 잦은편이 아닌 상황임.
- 사회적 관계 : 현재 일용근로 일을 하고계심. 미성년자 자녀중 둘째아들은 학교생활 부적응문제로 우울감이 있어 지속적인 심리치료 지원받고 계심. 첫째아들은 학교생활은 잘하고 있으나 비위생적인 문제로 학교측에서 가정으로 연락이 자주 옴.
- 기타 : 비위생적인 생활환경의 문제상황으로 드림스타트에서 사례관리를 지속적으로 지원받고 계셨으나 미성년자 자녀의 연령도래로 종결되어 서귀포시건강가정·다문화가족지원센터 및 동홍동주민센터로 의뢰된 케이스임. 서귀포시건강가정·다문화가족지원센터에서 가족역량강화사업과 사례관리 추진중에 있으며 가구주의 양육자의 역할에 대한 교육지원 및 미성년자 자녀들에 대한 심리치료 및 돌봄서비스 지원이 이루어지고 있으며, 동홍동주민센터에서는 서비스연계 대상으로 선정하여 비위생적인 생활환경에 대해 서비스 지원 추진 및 후원물품(생필품) 지원을 통한 경제적 부담을 경감해드리고자 함.

⑥ 주요성과

- 민·관 협업 플랫폼 기능 활성화
  - 상호의뢰 및 필요시 서비스 등 정보공유
- 동지역↔민간사회복지시설 중심의 통합(원스톱) 서비스 전달체계 기반마련
  - 민·관 협업 플랫폼 활성화 추진
  - 분절된 정보를 하나로 통합하여 대상가구에게 신속하고 정확하게 서비스를 제공함으로써 복지체감도 증진에 기여

7 한계 및 개선사항

- 가구주인 대상자 생활습관 자체가 정리정돈이 잘 되지 않고 의지가 부족하여 단순 서비스연계로는 위생적인 생활환경을 도모하는데 한계가 있었음. 그러나 지속적인 지지체계 형성 및 서비스지원을 통한 독려로 대상자가 노력하고자 하는 모습을 보이며 조금씩 개선의 여지가 보이고 있음. 앞으로도 지속적인 개입이 필요하여 서귀포시 건강가정·다문화지원센터와 협력하여 서비스 지원 예정임.

8 관련 증빙자료

맞춤형복지팀 내부사례회의  
2021.03.23



찾아가는 이불빨래 지원사업  
2021.04.08



안부확인 및 생필품 지원  
2021.05.13.



공무원연금공단 희망선물상자  
후원물품 비대면 배달지원 2021.06.01



## 중장년층의 힘이 되는 복지

▣ 사람을 사람답게 돕는 통합복지하나라 시스템으로!

### 1 추진배경

- 2021년 장년층 1인가구 상반기 조사대상자로 선정 및 서귀포종합사회복지관과 공동조사 시행 가정방문함. 2016년 8월에 집(월세) 화재로 인하여 벌금이 천만원 정도 나왔으나 아직 납부하지 못한 상황이며, 백반증, 고혈압, 자궁의 혹(근종) 적출 등의 질병으로 병원비의 부담도 상당한 상황임. 또한 수면장애로 인하여 흡연 및 알코올 의존도가 있음. 건강한 일상생활 유지를 할 수 있도록 통합사례관리 실시함.

### 2 주민의 입장에서 어떠한 좋은 점이 있는가?

- 민간 기관과의 연계 체계로 영역별 전문서비스와 법률상담 연결로 맞춤형 서비스 제공을 이용하게 되었음.
- 복지 정보를 제공받아 맞춤형 급여 신청 및 연계가 이루어져 일상생활 안정을 도모할 수 있었음.
- 후원물품 및 지역물적자원 연계하여 경제적 부담 경감.
- 서귀포보건소 연계하여 금연에 도움

### 3 과거와 차별화된 사항(무엇이 개선되었는가?)

구분(키워드)	과거	현재
일상생활	일상생활의 어려움	노인성치매로 일상 생활유지의 어려움
사회적관계	화재로 벌금 납부의 어려움	무료법률상담으로 사회적 관계 형성
건강관리	수면장애로 흡연 의존	흡연을 줄이고자 금연 프로그램 참여
경제적지원	일용근로(알바)	맞춤형 복지 급여 및 지역자원연계로 물적 및 재정적 문제 경감

**4 핵심 추진체계(협력 기관은? 역할분담은 어떻게?)**

순번	협력기관(부서 포함)	주요역할
1	동홍동주민센터	통합사례관리 주사례기관(전반적인 서비스 계획, 조정, 제공 등)
2	서귀포보건소	금연 프로그램 지원
3	서귀포종합사회복지관	주기적인 안부확인, 지역자원연계로 물적(경제) 문제 경감

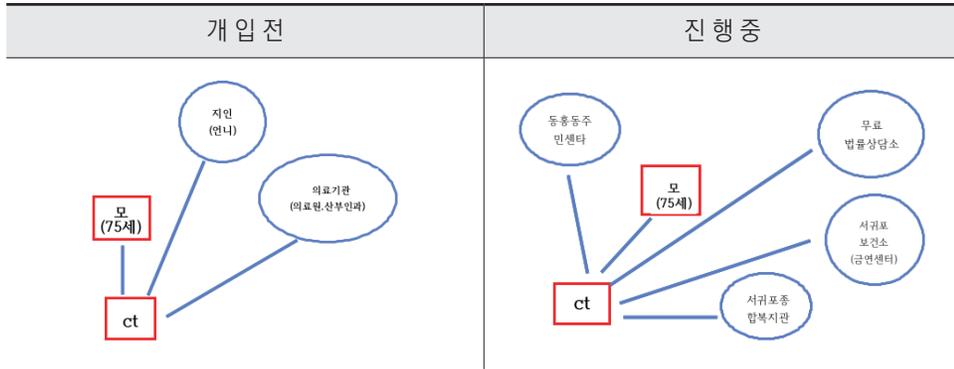
**5 주요 추진내용**

(개별사례의 경우에는 기본적인 사항 기재, 날짜, 시간 순 핵심사항 기재/ 그림, 도표 등 사안에 따라 자유롭게 작성)

**1) 대상사례 개요**

- 가족사항  
: 중장년 1인 가구(대상자 강00(50세, 여))
- 건강상태: 고혈압, 백반증, 수면장애
- 주거유형: 연세(방2, 마루&주방, 실내화장실&욕실)
- 보장구분: 차상위본인부담경감, 기초생계, 기초주거 급여
- 발굴경로: 2021년 장년층 1인 가구 상반기 조사대상자로 전수조사시 서귀포종합사회복지관과 공동조사 시행 가정방문함.
- 사례진단내용: 대상자는 미혼으로 전라남도 목포에서 노모와 함께 거주하고 있다가 지인이 제주에서 살아보자고 하여 2002년도 제주도로 입도하여 유흥주점, 밭(굴), 식당, 청소등 일용(알바)근로로 생활하고 있던중 2016년 8월 화재(집)로 중앙동에 거주하였다가 동홍동 지인의 집(연세 삼백만원)으로 거처를 옮기게 되면서 주거에 대한 부담감이 있으며, 화재로 벌금 납부 해야하는 상황이고, 고혈압, 자궁 혹(근종)적출해서 현재 조직검사중으로 의료비의 부담이 큰 상황임. 또한 코로나 19로 인하여 일용근로 할 수 있는 곳이 많지 않아 고용 불안한 상태임. 수면장애로 인하여 흡연과 술에 의지하고 있는 상태임.

## 2) 생태도



## 3) 목표 및 계획

목 표	자원/서비스(계획)	투입자원/서비스(수행)
맞춤형(생계, 의료, 주거) 급여 신청 연계	맞춤형(생계, 의료, 주거)급여 신청	맞춤형(생계, 의료, 주거)급여 지원 결정(월172,350원)
무료 법률 상담소 연계	서귀포 무료법률 상담소 연계	화재로 인한 벌금 법률상담소 연계 (상담진행중)
서귀포 보건소 금연프로그램 신청	금연프로그램 연계 신청	금연프로그램 신청 연계 (월1회 참여중)
정서적안정도모	방문상담, 정보제공	방문상담10회, 전화상담3회

## 6 주요성과

- 민-민, 민-관 통합적 서비스 연계를 통한 전문서비스 지원으로 긍정적 삶의 변화 유도
- 각 기관을 통한 대상자 개입이 진행되고 있으며, 이로 인한 안전한 일상생활 도모
- 맞춤형 급여(생계, 의료, 주거) 수급 지원

## 7 한계 및 개선사항

- 코로나19로 인하여 일 할 수 있는 곳이 한계가 있어 불안감이 있어 수면장애가 나타나고 수면장애로 인하여 흡연이나 알코올 의존도를 줄이지 못한 한계가 있음.

8 참고자료

서귀포 종합사회복지관 공동사례진행



## 민·관 협력을 통한 복지인프라 구축의 힘!

▣ 통합복지하나로 시범사업을 통해 민·관이 함께 협력하여 지역주민들의 욕구에 따른 복지서비스를 원스톱으로 제공한다.

### 1 추진배경

- 동홍동주민센터와 서귀포종합사회복지관이 함께 협력하여 중장년층 1인가구 전수조사를 시행하였음. 초기상담부터 인테이크 과정까지 민·관이 함께 협력 및 개입하였으며 빠르게 원스톱으로 복지서비스가 대상자에게 제공됨.

### 2 주민의 입장에서 어떠한 좋은 점이 있는가?

- 사회복지 정보접근성의 한계로 인한 사각지대 해소
- 원스톱 복지서비스 정보제공 및 지원을 통한 복지체감도 증가

### 3 과거와 차별화된 사항

구분(키워드)	과거	현재
복지 사각지대 해소	- 단기적 복지서비스에 대한 반감과 은둔한 생활환경속 심리·정서적 외로움으로 인한 사각지대의 문제가 있음.	- 민·관이 협력하여 대상자의 욕구에 따른 복지서비스를 한 번에 제공하였으며, 사회적 안전망과 복지인프라 구축이 지속됨으로써 복지체감도가 향상됨.

### 4 핵심 추진체계

순번	협력기관(부서 포함)	주요역할
1	동홍동주민센터 맞춤형복지팀	- 단순서비스연계 대상자 선정 및 서비스연계 추진 - 민·관 협력 공동 전수조사를 통한 복지인프라 구축
2	동홍동지역사회보장협의체	- 건강음료 배달지원 서비스연계 - 안부지킴이 사업추진

3	서귀포종합사회복지관	- 민·관 협력 공동 전수조사를 통한 복지인프라 구축 - 자원봉사단체 연계 및 여가활동 탐색 등 정보제공
4	서귀포정신건강증진센터	- 지역정신건강복지사업 - 사례관리 종료에 따른 사후관리
5	서귀포시청 주민복지과	- 빅데이터 기반 1인가구 안부살피미 사업 추진
6	한국전력공사 서귀포지사	
7	(주)SKT 이동통신	

5 주요 추진내용

사 례 현 황	<p>✓ 대상자 정보</p> <p>- 대상자 인적사항</p> <p>김○○ (51세), 장년층 1인가구</p>							
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">가구특성</th> <th style="width: 25%;">의식주(일상생활)</th> <th style="width: 25%;">건강상태(정신/신체)</th> <th style="width: 35%;">주거상태</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <p>&lt;중장년 1인가구&gt; -김○○ (51세 / 본인)</p> </td> <td> <p>- 신체·정신 건강상의 문제로 인한 고립감 및 은둔한 생활환경으로 인한 어려움</p> </td> <td> <p>- 만성질환(고혈압), 어깨 수술로 인한 후유증 - 코로나 19 감염확산으로 인한 은둔한 생활이 지속됨에 따라 우울감 증가</p> </td> <td> <p>- 방2, 부엌, 거실, 화장실 - 민간임대 아파트 전세</p> </td> </tr> </tbody> </table>	가구특성	의식주(일상생활)	건강상태(정신/신체)	주거상태	<p>&lt;중장년 1인가구&gt; -김○○ (51세 / 본인)</p>	<p>- 신체·정신 건강상의 문제로 인한 고립감 및 은둔한 생활환경으로 인한 어려움</p>	<p>- 만성질환(고혈압), 어깨 수술로 인한 후유증 - 코로나 19 감염확산으로 인한 은둔한 생활이 지속됨에 따라 우울감 증가</p>
가구특성	의식주(일상생활)	건강상태(정신/신체)	주거상태					
<p>&lt;중장년 1인가구&gt; -김○○ (51세 / 본인)</p>	<p>- 신체·정신 건강상의 문제로 인한 고립감 및 은둔한 생활환경으로 인한 어려움</p>	<p>- 만성질환(고혈압), 어깨 수술로 인한 후유증 - 코로나 19 감염확산으로 인한 은둔한 생활이 지속됨에 따라 우울감 증가</p>	<p>- 방2, 부엌, 거실, 화장실 - 민간임대 아파트 전세</p>					
	<p>✓ 사례 발굴경로</p> <p>- 중장년층 1인가구 전수조사 차원으로 서귀포종합사회복지관 통합복지하나라팀과 공동 가구방문하여 발굴된 대상자임.</p>							
	<p>✓ 사례관리 기간</p> <p>- 2021년 4월 ~ 2021년 8월(총 5개월 진행/현재)</p>							
	<p>✓ 생활실태</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 주거 : 방2, 거실, 부엌, 화장실로 이루어진 민간임대아파트에 거주.</li> <li>• 건강 : 고혈압으로 서귀포의료원에서 혈압약 처방받아 복용중이시며, 우울증으로 제주시 서울담정신건강의학과의원에서 지속적으로 우울증 치료 및 약 처방받아 복용중 이심. 어깨가 좋지 않아 3개월 전 수술하여 병원진료 다니고 계시나 한쪽팔을 당분간 쓸 수 없어 식사준비 곤란의 문제에 따른 부실한 식생활의 문제가 있음.</li> </ul>							

<p>사 례 현 황</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 경제 : 해양경찰로 일하고 계시며 스케줄 근무제로 휴일이 매월 정확하지 않으나 월 20일정도 근무 중이시며 매월 급여 받고 계심.</li> <li>• 가족관계 : 어머니 뇌경색으로 쓰러지시며 서귀포의료원에 장기입원중임. 형제로는 3남 2녀로 대상자는 막내이며 부산에 거주중인 큰형님을 제외하고는 관계 단절됨.</li> <li>• 사회적 관계 : 해양경찰 업무 특성상 바다에 근무 중일 때 연락이 되지 않아 친구 및 지인들과도 관계가 소원해지며 휴일에 왕래하는 사람이 없어 집에서 은둔한 생활을 지속하고 있으며 우울감이 증가하고 계시다고 함. 여가활동을 찾아보거나 사회복지시설에서 봉사활동으로 시간을 보내면 우울감이 감호하나 코로나19 감염확산으로 이마저도 힘든 상황임.</li> <li>• 생활환경 : 동흥동에 전입한지 얼마 안되서 주거환경은 대체로 깔끔하였음. 코로나 19 감염확산으로 집에서 지내는 시간이 대부분이지만 우울감이 증가하여 은둔한 환경이 지속되고 있음.</li> <li>• 기타 : 우울증을 극복하기 위하여 대상자 스스로 의료기관 탐색 및 지속적인 상담치료와 약물치료 병행, 은둔한 생활환경을 탈피하기 위한 여가활동 탐색 등 노력중이며 정보력의 부재에 따른 부족한 여건에 대해 통합적으로 지원함으로써 보다 나은 일상생활에 기여하고자 사례관리(단순서비스연계) 대상자로 선정하여 원스톱 복지서비스 제공을 추진함.</li> </ul>											
<p>사 례 목 표</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 사회적 고립감에 따른 우울감 및 은둔한 생활환경 극복하기</li> <li>✓ 복지서비스 연계를 통한 사회적 안전망 형성하기</li> <li>✓ 신체적 건강문제에 따른 식사준비 곤란 및 부실한 식생활 극복하기</li> </ul>											
<p>수 행 내 역</p>	<p>✓ 개입목표에 따른 서비스 제공(자원/ 서비스)</p> <table border="1" data-bbox="238 1115 1080 1700"> <thead> <tr> <th data-bbox="238 1115 427 1170">목표(요구)</th> <th data-bbox="427 1115 743 1170">자원/서비스(계획)</th> <th data-bbox="743 1115 1080 1170">자원/서비스(수행)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="238 1170 427 1557" rowspan="2">                     사회적 고립감에 따른 우울감 및 은둔한 생활환경 극복하기                 </td> <td data-bbox="427 1170 743 1414">                     우울감으로 비롯된 은둔한 생활환경 탈피를 위한 정서적 지지 체계 마련                 </td> <td data-bbox="743 1170 1080 1414">                     동흥동주민센터 맞춤형복지팀                      동흥동지역사회보장협의체 (안부지킴이 사업)                      서귀포종합사회복지관                      서귀포정신건강증진센터                 </td> </tr> <tr> <td data-bbox="427 1414 743 1557">                     사회적 관계형성을 위한 여가활동(자원봉사) 탐색 및 민간 사회복지시설 이용정보 안내                 </td> <td data-bbox="743 1414 1080 1557">                     서귀포시자원봉사센터                      서귀포종합사회복지관                 </td> </tr> <tr> <td data-bbox="238 1557 427 1700">                     복지서비스 연계를 통한 사회적 안전망 형성하기                 </td> <td data-bbox="427 1557 743 1700">                     건강음료 서비스(주 3회 배달) 지원을 통한 안부확인 및 인적 안전망 구축                 </td> <td data-bbox="743 1557 1080 1700">                     동흥동주민센터 맞춤형복지팀                      동흥동지역사회보장협의체                      풀무원녹즙 동흥점                 </td> </tr> </tbody> </table>	목표(요구)	자원/서비스(계획)	자원/서비스(수행)	사회적 고립감에 따른 우울감 및 은둔한 생활환경 극복하기	우울감으로 비롯된 은둔한 생활환경 탈피를 위한 정서적 지지 체계 마련	동흥동주민센터 맞춤형복지팀 동흥동지역사회보장협의체 (안부지킴이 사업) 서귀포종합사회복지관 서귀포정신건강증진센터	사회적 관계형성을 위한 여가활동(자원봉사) 탐색 및 민간 사회복지시설 이용정보 안내	서귀포시자원봉사센터 서귀포종합사회복지관	복지서비스 연계를 통한 사회적 안전망 형성하기	건강음료 서비스(주 3회 배달) 지원을 통한 안부확인 및 인적 안전망 구축	동흥동주민센터 맞춤형복지팀 동흥동지역사회보장협의체 풀무원녹즙 동흥점
목표(요구)	자원/서비스(계획)	자원/서비스(수행)										
사회적 고립감에 따른 우울감 및 은둔한 생활환경 극복하기	우울감으로 비롯된 은둔한 생활환경 탈피를 위한 정서적 지지 체계 마련	동흥동주민센터 맞춤형복지팀 동흥동지역사회보장협의체 (안부지킴이 사업) 서귀포종합사회복지관 서귀포정신건강증진센터										
	사회적 관계형성을 위한 여가활동(자원봉사) 탐색 및 민간 사회복지시설 이용정보 안내	서귀포시자원봉사센터 서귀포종합사회복지관										
복지서비스 연계를 통한 사회적 안전망 형성하기	건강음료 서비스(주 3회 배달) 지원을 통한 안부확인 및 인적 안전망 구축	동흥동주민센터 맞춤형복지팀 동흥동지역사회보장협의체 풀무원녹즙 동흥점										

수 행 내 역	목표(육구)	자원/서비스(계획)	자원/서비스(수행)
	복지서비스 연계 를 통한 사회적 안전망 형성하기	빅데이터 기반 안부살핌 서비 스 연계를 통한 응급안전 안심 서비스	서귀포시청 주민복지과 한국전력공사 서귀포지사 SKT 이동통신
신체적 건강문제 에 따른 식사준 비 곤란 및 부실 한 식생활의 문 제 극복하기	도시락 및 밑반찬 배달지원 (어깨 재활치료 기간동안 단기 성 서비스로 지원)	동홍동 외계인 반찬가게	
총 결 및 평 가	<p>✓ 중장년층 1인가구이며 우울증으로 인한 은둔한 생활이 지속되어 왔음. 건강음 료 서비스 지원을 통하여 주 3회 안부확인인 이루어졌으며, 빅데이터 기반 안부 살피미 사업 연계로 응급상황시 도움을 요청할 수 있는 안전체계가 형성됨. 또한 우울감으로 비롯된 은둔한 생활을 극복하고자 지역정신건강복지사업 및 지역사 회보장협의체 안부지킴이 사업연계를 통하여 복지인프라가 구축되었으며 여가 활동을 위한 자원봉사센터 및 종합사회복지관 이용정보 안내하여 사회적 안전망 이 종합적으로 형성됨. 과거 지원받은 복지서비스가 단기적인 부분에 대해 반감 을 가지고 계시던 대상자분께서 통합복지하나로 시범사업으로 구축된 민·관 협 력 복지전달체계를 통해 복지체감도가 향상되었으며 감사함을 표현하심.</p>		

## ⑥ 주요성과

- 동지역↔민간사회복지시설 중심의 통합(원스톱) 서비스 전달체계 기반마련
  - 민·관 협업 플랫폼 활성화 추진
  - 분절된 정보를 하나로 통합하여 대상가구에게 신속하고 정확하게 서비스를 제공함으로써 복지체감도 증진에 기여
  - 지역내 공적·민간자원의 협력을 통한 복지인프라 구축 및 사각지대 해소

7 관련 증빙자료

통합복지하나로 중장년층  
1인가구 공동 전수조사 실시



통합복지하나로통합사례회의 개최



건강음료 배달지원



코로나19 극복 희망선물상자  
후원물품 전달 및 안부확인(공무원연금공단)



동홍동주민센터 강정인 사회복지사

## 민·관 협력과 새로운 복지전달체계 구축의 힘!

▣ 통합복지하나로 시범사업을 통해 민·관이 함께 협력하여 지역주민들의 욕구에 따른 복지서비스를 원스톱으로 제공한다.

### 1 추진배경

- 한부모가족이며 불안정한 소득과 미성년자 자녀의 심리·정서적 불안 및 건강상태로 정 기근로가 불가능하며 코로나 감염확산의 장기화로 구직의 어려움 및 그로 인한 경제적 어려움이 지속됨. 사례관리 대상자로 선정 및 적절한 복지서비스 개입이 이루어짐.

### 2 주민의 입장에서 어떠한 좋은 점이 있는가?

- 사회복지 정보접근성의 한계로 인한 사각지대 해소
- 원스톱 복지서비스 정보제공 및 지원을 통한 복지체감도 증가

### 3 과거와 차별화된 사항

구분(키워드)	과거	현재
복지 사각지대 해소	- 차상위계층으로 맞춤형복지급여를 받고 있으나 복지정보력의 부재로 인한 은둔한 생활환경 및 사회적 고립감의 지속화	- 대상자의 욕구와 문제상황을 빠르게 파악하고 적절한 복지서비스가 원스톱으로 제공되었으며 사회적 안전망 형성 및 복지 인프라 구축으로 복지체감도가 향상됨.

### 4 핵심 추진체계

순번	협력기관(부서 포함)		주요역할
1	동홍동주민센터	맞춤형 복지팀	- 주사례관리기관 - 공적·민간자원 공유, 관련 지원기관 협력체계 구축 - 원스톱 전달체계 주요역할 (맞춤형복지급여 등 복지서비스 사전안내 및 신청연계) - 사례관리 사업비 활용으로 질병치료 지속화 추진 - 이웃돕기 후원물품 지원(생필품, 식료품 등)

1	동홍동주민센터	주민 복지팀	- 긴급지원비 신청접수 (종료후 맞춤형복지급여 신청예정) - 아동급식 신청접수 - 성인심리바우처사업 신청접수
2	서귀포시건강가정지원센터		- 공동사례관리기관(가족역량강화지원) - 학습정서지원서비스(배움지도사 파견) - 지지리더상담서비스(전문상담사 심리치료 지원)
3	서귀포정신건강증진센터 (서귀포보건소)		- 아동·청소년 상담지원서비스 - 사례관리 종결 대상가구 사후관리 지원
4	서귀포시자기주도학습센터		- 자기주도학습 코칭 프로그램 - 진학/학습 상담 프로그램
5	맘편한심리상담센터		- 심리치료 지원

**5** 주요 추진내용

사 례 현 황	<p>✓ 대상자 정보</p> <p>- 대상자 인적사항</p> <p>이○○ (40세), 김○○(17세), 한부모가족</p>			
	가구특성	의식주(일상생활)	건강상태(정신/신체)	주거상태
	<p>&lt;한부모 가족&gt;</p> <p>-이○○ (40세/ 가구주)</p>	<p>- 소득단절로 인한 체납의 문제 및 경제적 어려움</p>	<p>- 불안정한 심리문제로 인 한 일상생활 유지의 어려 움 및 은둔한 생활환경의 지속화</p>	<p>- 방2, 부엌, 거실, 화장실</p> <p>- 민간임대 아파트 전세</p>
	<p>✓ 사례 발굴경로</p> <p>- (지자체)복지사각지대 2021년 4차 발굴대상자 조회(발굴변수 : 금융연체, 통신비 체납)로 서귀포건강가정지원센터와 공동 가구방문 진행.</p>			
	<p>✓ 사례관리 기간</p> <p>- 2021년 8월 ~ 2021년 9월(총 1개월 진행 중/현재)</p>			

<p>사 례 현 황</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 생활실태                     <ul style="list-style-type: none"> <li>• 주거 : 방2, 거실, 부엌, 화장실로 이루어진 민간임대아파트에 거주.</li> <li>• 건강 : 자녀 김○○은 초등학교 3학년부터 우울장애로 인한 심리적 불안감으로 퇴행 현상을 보이기 시작하였으며 작년까지 제주대학병원 정신건강의학과에서 치료받았다고 함. 어머니인 이○○은 자녀 돌봄의 어려움 및 경제적 어려움으로 인한 우울감이 증가하여 현재 심리적 힘들음을 호소하고 계심.</li> <li>• 경제 : 자녀가 집에서 간혹 이유 없이 쓰러지는 일이 있어 이○○님은 자녀 돌봄의 문제로 정기근로를 할 수가 없으시다고 함. 간혹 아이를 봐줄 곳이 있을 때 아르바이트를 하며 간간히 생계를 유지하며 지내움. 그러나 코로나 감염확산으로 인하여 소득단절의 상황이 지속화되며 금융연체, 통신비가 체납됨.</li> <li>• 가족관계 : 어머니 이○○의 고향은 전라도이나 배우자를 만나 2017년 제주도에 입도하여 생활해 옴. 2018년 남편이 교통사고로 사망하여 홀로 자녀를 양육해오고 있으며 시댁이 제주도에 거주중이나 사이가 좋지 않아 왕래 없음. 친정식구들은 모두 타 지역에 있으며 코로나로 왕래가 끊김.</li> <li>• 생활환경 : 현 거주지는 전세로 2022년 2월까지 계약되어 있음.</li> <li>• 교육 : 자녀 김○○은 초등학교 3학년 때 퇴행현상을 보임. 심리적 불안증상으로 인하여 일상생활 유지의 어려움이 있었으며 이로 인한 학교생활의 부적응 문제가 지속됨. 중학교 졸업 후 자녀의 건강상태를 고려하여 고등학교를 진학하지 않았다고 함. 어머니인 이○○은 자녀의 학습 지속화를 위하여 검정고시를 준비하고 싶지만 자녀가 어릴 적부터 제대로 교육을 받지 않아 기초학습능력이 낮은 편이라 학습수준에 맞추어 교육이 필요하다고 인지하나 이와 관련된 복지정보력이 부족함.</li> <li>• 기타 : 자녀 김○○은 주로 집에서 생활하고 있으나 간혹 이유 없이 쓰러지는 경우가 있어 자녀 돌봄의 문제로 정기근로가 힘든 상황임. 어머니 이○○은 간혹 아르바이트를 통해 생계를 유지하였으나 코로나로 인하여 경제활동을 지속하지 못하여 이로 인한 어려움이 있음.</li> </ul> </li> </ul>							
<p>사 례 목 표</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 기초생계 유지를 위한 경제적 지원방안 마련 및 탐색</li> <li>✓ 자녀 돌봄으로 인한 일상생활 유지의 어려움에 적절한 지원방안 탐색</li> <li>✓ 복지인프라 구축 및 질병치료 부담 완화방안 마련</li> </ul>							
<p>수 행 내 역</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 개입목표에 따른 서비스 제공(자원/ 서비스)</li> </ul> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">목표(욕구)</th> <th style="width: 30%;">자원/서비스(계획)</th> <th style="width: 40%;">자원/서비스(수행)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">경제적 어려움 해소를 위한 기초 생계 유지 지원방안 마련</td> <td rowspan="2">체납비 납부독려 및 경제적 어려움 해소방안 마련</td> <td>긴급생계지원비</td> </tr> <tr> <td>맞춤형복지급여 재신청연계</td> </tr> </tbody> </table>	목표(욕구)	자원/서비스(계획)	자원/서비스(수행)	경제적 어려움 해소를 위한 기초 생계 유지 지원방안 마련	체납비 납부독려 및 경제적 어려움 해소방안 마련	긴급생계지원비	맞춤형복지급여 재신청연계
목표(욕구)	자원/서비스(계획)	자원/서비스(수행)						
경제적 어려움 해소를 위한 기초 생계 유지 지원방안 마련	체납비 납부독려 및 경제적 어려움 해소방안 마련	긴급생계지원비						
		맞춤형복지급여 재신청연계						

	목표(육구)	자원/서비스(계획)	자원/서비스(수행)
수 행 내 역	경제적 어려움 해소를 위한 기초 생계 유지 지원방 안 마련	미성년자 자녀의 결식방지 및 기초생계유지 지원	코로나 상생 국민지원금
			저소득층 추가 국민지원금
			아동급식 서비스(부식 배달)
			이웃돕기 후원물품 지원 (생필품, 식료품 등)
	민간사회복지시 설 자원연계 및 자녀 돌봄의 어 려움 완화	자녀 돌봄의 어려움 및 우울 감 해소	서귀포시건강가정지원센터 (가족역량강화지원서비스)
		자녀의 기초학습능력 향상 및 학습지원서비스 추진	서귀포시건강가정지원센터 (학습정서지원서비스)
			서귀포시자기주도학습센터 (자기주도학습 코칭/ 진학·학습 상담 프로그램)
	복지인프라 구축 을 통한 사회적 고립감 해소 및 질병치료 지속화	우울감 및 은둔한 생활환경 극복하기	서귀포시 건강가정지원센터 (지리지더상담서비스)
			서귀포시정신건강증진센터 (아동·청소년 상담지원서비스)
맘편한심리상담센터 (심리치료/성인심리마우처사업/ 사례관리사업비 활용)			
평 가	<p>✓ 한부모가족이며 심리 정서적 불안감과 소득단절의 장기화로 인한 경제적 어려움의 복지 사각지대 가구임. 공동사례관리 대상가구로 선정하여 문제 상황에 따른 적절한 복지서비스 개입이 빠르게 이루어져 안정적인 생활에 기여함. 장기적 지지체계 형성 및 안정적인 일상생활 유지지원 장기화를 위한 적절한 복지서비스 개입이 지속될 예정임.</p>		

## ⑥ 주요성과

- 동지역↔민간사회복지시설 중심의 통합(원스톱) 서비스 전달체계 기반마련
  - 민·관 협업 플랫폼 활성화 추진
  - 분절된 정보를 하나로 통합하여 대상가구에게 신속하고 정확하게 서비스를 제공함으로써 복지체감도 증진에 기여
  - 지역 내 공적·민간자원의 협력을 통한 복지인프라 구축 및 사각지대 해소



# 서귀포종합사회복지관

서귀포종합사회복지관 김지은 사회복지사

## 중장년층 1인가구의 알코올 의존증

▣ 영구임대아파트에 입주한지 몇 달되지 않은 중장년층 1인가구 대상으로 알코올 의존해 의욕 없는 삶을 살아가다가 복지관에 도움을 요청

### 1 추진배경

- 술을 너무 많이 마셔서 힘들다고 하면서 복지관에 도움을 받고 싶다는 요청이 들어옴.
- c't 집에 방문을 했을 때 발을 딛을 곳이 없을 정도로 막걸리 병과 상한 음식, 곰팡이로 물든 이불들과 초파리가 숨을 쉴 수 없을 정도로 까맣게 날고 있었음.
- c't 가 위생적인 환경에서 건강하게 지낼 수 있도록 주거환경개선 및 건강관리를 위한 사례관리 개입함.

### 2 성과목표

- 주거환경개선
- 서귀포보건소 중독관리통합지원센터 및 정신건강증진센터 연계
- 후원물품 및 지역물적자원 연계하여 경제적 부담 경감
- 심리정서지원

### 3 핵심 추진체계

순번	협력기관(부서 포함)	주요역할
1	서귀포종합사회복지관	- 주사례관리자 - 중독관리지원센터연계, 정신건강증진센터연계, 지역자원연계, 심리정서지원, 일상생활지원
2	동홍동주민센터	- 공동사례관리자 / 물품지원
3	서귀포보건소 중독관리통합지원센터	- 알코올 중독관리
4	서귀포보건소 정신건강증진센터	- 자살예방 및 정신건강증진

#### 4 추진내용

구분	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
주거환경개선	○					○		
서귀포시지역사회 보장 협의체 연계		○						
전문가 상담지원					○	○		
후원물품 및 지역물적지원 연계		○	○	○	○	○	○	○
서귀포보건소연계						○	○	

#### 5 과거와 차별화된 사항

구분(키워드)	과거	현재
심리정서	- 우울한 상태에서 알코올의존	- 알코올의존도를 줄이고자 심리 상담치료
건강관리	- 은둔형으로 지냄	- 취미활동 및 스스로 건강관리 하고자 하는 의지가 있음.
경제적 어려움	- 공적급여로 생활	- 지역자원연계로 물적 및 재정적 문제 경감

#### 6 주요성과

- 알코올의존도를 경감시키기 위해 서귀포보건소 중독관리통합지원센터 연계함.
- 신체적 건강관리를 위해 스스로 취미 활동 및 산책하기를 진행함.
- 자살충동에 대한 심리적 문제점을 해소하기 위해 전문가 상담지원 및 서귀포보건소 정신 건강증진센터 연계를 함.
- c't가 영구임대 아파트에 입주하면서 집안 살림이 거의 없었으며, 덮는 이불 하나와 그릇 몇 개 정도 밖에 없었음. 이를 해결하기 위해 침대지원, 서귀포지역사회보장협의체 연계를 통해 10만원 상당의 물품을 지원함.
- 후원물품 및 지역자원연계-생필품 지원, 김치 10kg, 밑반찬 지원 등 지원함.
- 위생적인 환경에서 건강한 생활을 할 수 있도록 주거환경을 2회 지원함.
- 알코올의존증 치료를 위해 병원 입원 시 활동(이동) 지원
- 정신건강 및 취미 활동을 위해 원예활동(콩나물 키우기, 텃밭 가꾸기)을 진행함.

7 한계 및 개선사항

- 알코올에 의존해서 생활 방식이 4~6개월 단위로 한 번씩 있었으며, 완전히 술을 끊고자 하는 c't의 의지가 없어서 사례관리진행하는데 어려움이 있었음.

8 관련 증빙자료

---

주거환경개선(전)



주거환경개선(후)



서귀포시지역사회보장협의체 연계

침대 지원



전문가 상담 지원



원예활동 지원(땃밭 가꾸기 및 콩나물 키우기)



## 조현병과 치매를 앓고 있는 독거노인

▣ 자신이 갇혔다고 ‘살려 주세요 꺼내주세요’ 창문을 통해 하루에 여러 차례 외치거나 경찰총장이 자신을 간첩이라고 하면서 잡으러 왔다고 호소하는 어르신

### 1 추진배경

- 현관입구와 거실에 CCTV 설치되어 있으며, 현관문에는 잠금 열쇠가 3개가 설치되어 있음.
- 현관입구에 놓인 신발들은 항상 정리되어 있고 리모컨, 수첩, 지갑 등을 이불 위에 일자로 항상 나란히 놓여 있음.
- 상담을 하는 동안에 다른 사람이 찾아오지 않았지만 ‘지금 경찰청장이 찾아와서 저보고 간첩이라고 하고 있습니다.’라는 말을 자주 하심.
- 현관문을 열지 못해 자신이 갇혀있다고 창문으로 ‘살려 주세요, 꺼내주세요’라고 자주 외침.
- 고혈압, 당뇨, 심장약, 비뇨기과 약 등 복용하고 있음.
- 복지관 담당자를 하루에 10번 이내로 찾아오며, TV 및 세탁기가 고장이 나지 않아도 고장이 났다고 하면서 집으로 방문해주길 바라는 횟수가 잦음.
- 하루에 한번 이상은 복지관에서 커피를 마시러 오며, 의사표현을 문장으로 구상하지 못함.

### 2 주민의 입장에서 어떠한 좋은 점이 있는가?

- 일상생활의 어려움을 해소 할 수 있도록 일상생활지원
- 병원 진료 및 건강관리
- 치매 및 조현병 관리
- 재가요양서비스 지원
- 밑반찬 지원 및 건강음료 지원(안부확인)
- 심리정서 지원
- 지역사회 물적, 재정자원 연계
- 주거환경 개선을 통한 청결한 환경

### ③ 과거와 차별화된 사항

구분(키워드)	과거	현재
건강관리	- 치매, 조현병, 그 외 만성질환관리가 되지 않았음.	- 약복용 및 건강관리가 체계적으로 이루어짐.
일상생활 및 심리정서	- 도움을 요청 할곳이 없었음.	- 일상생활 등 서비스지원을 통해 정서적 안정감 찾음.
가족관계	- 독거노인으로 연고자를 알수가 없었음.	- 사례관리 개입을 통해 연고자와의 만남이 이루어짐.
주거환경개선	- 주방 및 화장실이 위생적이지 못함.	- 주거환경을 통해 위생적인 환경
자원 네트워크	- 혼자 모든 걸 해결해야 했음.	- 지역 유관기관들과의 사례관리를 통해 어르신에 대한 자원 네트워크가 형성이 됨.

### ④ 핵심 추진체계

순번	협력기관(부서 포함)	주요역할
1	서귀포종합사회복지관	공동사례관리자, 어르신 안부 확인, 병원지원, 일상생활지원, 심리정서지원, 지역물적자원연계
2	서귀포시청	주사례관리자, 지역사회자원연계, 복지서비스 기관 연계
3	서귀포보건소	치매 진단 및 정신건강
4	재가요양보호센터	주간보호 및 방문서비스

### ⑤ 주요 추진내용

구분	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
정신과 병원치료 연계		○								
보건소 치매센터 연계	○	○								
일상생활지원 및 안부확인	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
밀반찬 및 음료제공	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
후원물품 및 현물 지원	○	○	○		○		○		○	○
주거환경개선					○	○				

## 6 주요성과

- 주3회 이상 일상생활 및 심리정서 상담이 이루어짐.
- 서귀포 보건소 연계를 통해 치매 검사 및 진단이 이뤄졌으며, 서귀포 의료원에서 치매 관련 약을 처방받게 됨.
- 경찰이 자신을 감시하고 자꾸 찾아온다고 하여 서울 정신과에서 검사 결과 조현병 임을 알게 되었고 주1회 병원에 동행하여 약을 복용 할 수 있도록 지원함.
- 후원물품 및 지역사회 자원연계-김치10kg, 김 등의 식품 및 현물, 생필품을 지원함.
- 주3회 밑반찬 및 안부확인 음료 주 2회 제공함.
- 주3회 이상 심리정서 및 일상생활 지원함.
- 요양등급신청을 통해 재가요양서비스 지원.
- 서귀포보건소 방문간호사 연계를 통해 약복용 및 건강관리가 이루어짐.
- 가스사용 안전을 위해 가스타이머꼭 설치
- 연고자가 없는 것으로 알았지만 사례관리를 통해 연고자와 연계가 되었으며, 현재는 연고자 인근으로 이주해서 살고 있음.

## 7 한계 및 개선사항

- 사례관리 협조기관에 시스템이 연동되어 서비스 진행 사항을 공유되었으면 함.

8 참고자료

방문간호 연계를 통한 건강관리



후원물품 및 재정지원



가스 안전벨브 설치



주거환경개선(변기 및 세면대 교체)



서귀포종합사회복지관 김현아 사회복지사

## 장애로 인한 일상생활의 어려움

▣ 신장장애로 인해 거동이 힘들어 홀로 생활하는 데의 어려움을 가진 C't를 대신하여 장애인활동지원 관련 행정업무를 신청하고, 건강한 식단을 지원하기 위해 사례관리를 진행함.

### 1 추진배경

- 3단지 가구방문을 통해 발굴한 대상으로 C't는 독거노인이면서 신장장애인으로 격일마다 신장투석을 받아야 함. 장애인활동지원서비스를 통해 하루 3시간씩 활동지원사가 투입되고 있음.
- 침대에서 일어나는 것조차 힘들어하는 C't에게는 활동지원 3시간도 부족하다고 표현함.
- C't의 장애인활동지원시간 관련 연장신청을 진행하고, 밀반찬서비스를 연계하기 위해 사례관리대상자로 선정함.

### 2 주민의 입장에서 어떠한 좋은 점이 있는가?

- 장애인활동지원시간의 연장신청 진행
- 식사준비 곤란에 따른 밀반찬지원서비스 연계
- 지역사회와의 자원연계를 통한 생활비 부담 경감
- 안부 확인을 통한 심리정서 지원

### ③ 과거와 차별화된 사항

구분(키워드)	과거	현재
복지서비스 이용의 접근성	- 거동의 불편으로 장애인활동지원 시간 연장을 신청하지 못함.	- 대리인 자격으로 장애인활동지원 시간 연장을 신청함.
일상생활	- 생활지원사의 퇴근 후 저녁을 챙겨 먹는 것이 걱정이었음.	- 밀반찬지원서비스를 연계하여 식사에 대한 걱정을 줄임.
경제적 어려움	- 공적급여를 받고 있으나 병원이동 관련 비용으로 인한 생활비 부족	- 지역사회 자원연계를 통한 물적, 재정적 부담 경감.

### ④ 핵심 추진체계

순번	협력기관(부서 포함)	주요역할
1	서귀포종합사회복지관	- 지역사회 자원연계, 후원물품지원, 행정업무처리, 심리정서지원
2	동홍동주민센터	- 장애인활동지원 관련 행정적처리

### ⑤ 주요 추진내용

일 자	내용 및 결과
20.12	- 장애인활동지원 관련 행정업무 지원 - 후원물품 지원
20.01	- 후원물품 지원
20.02	- 밀반찬지원서비스 연계

### ⑥ 주요성과

- 일상생활 활동의 어려움을 해소하기 위한 장애인활동지원서비스 시간연장을 대리하여 진행함.
- 끼니를 걱정하는 C't를 위해 서귀포종합사회복지관 내 자원봉사단을 통한 밀반찬지원 서비스를 연계하였고, 건강한 식단을 지원할 수 있게 됨.
- 후원물품 및 지역사회 자원연계-김치10kg, 김 등의 식품 및 생필품을 지원함.
- 월 2회의 안부확인 및 심리정서지원 상담 진행.

## 7 한계 및 개선사항

- 코로나19로 인한 인력 부족으로 장애인활동지원사가 예상보다 늦게 투입 되어 C't의 병원 이동 등 일상생활에서의 불편함이 컸음.

## 8 참고자료

---

후원물품 지원



지역자원 연계



서귀포종합사회복지관 오예주 사회복지사

## 학대 피해 노인 대상자 사례관리

▣ 차남에게 지속적인 가정폭력을 받았던 대상자로 지속적인 심리·정서 지원 및 경제적 도움이 필요했던 대상자 사례

### 1 추진배경

- 차남에게 지속적인 가정폭력을 받았던 대상자로 현재는 차남 구속으로 사건이 일단락이 되었지만 C't의 인지저하로 차남의 행방을 묻는 등 불안한 모습을 많이 보여 지속적인 심리정서 지원 및 가족 구성원 전체가 수급비로 생활하는 C't 가족에게 경제적 지원도 필요함에 따라 사례관리 대상자로 선정하였었음.

### 2 주민의 입장에서 어떠한 좋은 점이 있는가?

- 사례관리 사업비로 복지 용도의 생필품 지원
- 후원물품 및 지역사회 자원 연계
- 안부 확인을 통한 심리정서 지원
- 일상생활 지원

### 3 과거와 차별화된 사항

구분(키워드)	과거	현재
학대 피해 노인	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 차남이 구속된 후 차남의 행방을 계속 묻는 등 심리적으로 불안한 모습을 많이 보임.</li> <li>- 인지, 청력, 시력 저하로 기본적인 업무처리를 홀로 하지 못하여 일상 생활에 불편함이 많았었음.</li> <li>- 가족 구성원 모두 수급비로 생활하여 기본적인 생필품이 부족하였었음.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 후원물품 연계로 생활비 절감.</li> <li>- 지속적인 심리·정서 지원으로 복지 관에 감사함을 표함.</li> <li>- 일상생활에 편의를 보게 됨.</li> </ul>

#### 4 핵심 추진체계

순번	협력기관(부서 포함)	주요역할
1	서귀포종합사회복지관	지역자원 연계, 후원물품 지원, 심리정서 지원
2	서귀포시노인보호전문기관	사례관리, 학대예방 및 인식개선 교육
3	장애인주간보호시설 행복나눔	재활프로그램 및 교육, 송영서비스
4	서귀포시경찰서 중동지구대	범죄 피해자 지원
5	제주교도소	면회 관련 업무

#### 5 주요 추진내용

1. 20년 9월: 고려신용정보회사 건 채무 관련 정보 안내, 후원물품(김장김치) 제공
2. 20년 10월: 피해 후유증 심리정서 지원, 사례관리 사업비로 복지용도의 생필품 제공
3. 20년 11월: 제주교도소 차남 지인 등록 정보 안내 및 차남 가상영치금 계좌 전달, 후원물품 (밀반찬) 제공, 영치금 관련 은행 이동지원
4. 21년 1월: 영치금 관련 은행 이동지원, 장남이 다니는 주간보호센터 차량 지원 문의

#### 6 주요성과

- 후원물품 연계 : 가족 구성원 전체가 수급비로 생활하여 경제적으로 어려움을 겪고 있어 후원물품을 전달하였음.
- 안부 확인 및 심리정서 지원 : 차남이 구속되어 사건이 일단락이 되었지만, C`t의 인지저하로 차남의 행방을 물어보며 불안한 모습을 많이 보여 주기적인 안부 확인으로 심리정서를 지원함.
- 일상생활 지원 : 노령의 나이로 청력, 시력이 좋지 않고 인지저하로 텔레비전 A/S, 차남 영치금 입금, 면회 관련 등 일상생활에 있어 해결하기 불편한 부분을 도와줌.

7 한계 및 개선사항

○ 코로나19로 인하여 대면 상담이 불가하였을 때는 대상자를 만나기 힘들었음.

8 사진자료 및 홍보자료

생필품 제공



은행 이동 지원



## 친척에 의한 장애인가족 학대 및 수급비 갈취

▣ 장애인가족이 친척에 의한 학대, 노동력 및 수급비를 장시간 갈취되고 친구들에 의해 명의 도용으로 신용불량자가 된 사례

### 1 추진배경

- 부모 원가족에 의해 오랜 기간 동안 노동력 및 수급비가 갈취되고, 장애인 학대가 발생한 사례임.
- 가족 간에 발생한 일이라 접근이 쉽지는 않았지만 경찰과 관련기관 간에 협력이 이루어져 문제는 절차에 준해 진행됨.
- 법적인 문제가 진행되는 동안 시설에 임시 입소되어 생활을 하였고, 법원 결과가 나온 후에 집이 안전하다는 판단이 되어 임시보호 시설에서 퇴소를 한 후 집으로 돌아옴.
- 가족이 타인에 의해 금전관련 복합적인 문제가 있었으며, 이를 해결하고 가족들이 일상 생활에 안정을 찾을 수 있도록 사례관리가 진행이 됨.

### 2 주민의 입장에서 어떠한 좋은 점이 있는가?

- 자원봉사자연계하여 주거환경개선을 실시
- 법정대리인지정 신청
- 명의 도용관련 문제 해결 지원
- 친구관계 개선지원
- 심리정서 지원 및 일상생활 안부확인
- 법적관련 경찰과의 협력지원
- 후원물품 지원

### ③ 과거와 차별화된 사항

구분(키워드)	과거	현재
일상생활 및 심리정서	- 억압과 통제된 생활	- 정서적 안정감과 자유로운 생활
법정대리인 지정 및 가족관계	- 구속, 폭행, 갈취	- 작은아버지의 법정대리인지정으로 안정적인 일상 생활 및 가족관계 개선
친구관계	- 핸드폰 명의 도용, 폭력	- 명의 도용 해결, 신용불량 회복 - 폭력적인 부분 법적 해결
주거환경개선	- 오래된 장판과 도배 - 낡은 물건 들	- 주거환경을 통해 위생적인 환경 - 낡은 가구 교체 등으로 쾌적한 환경
자원 네트워크	- 누구의 도움도 없이 폭력 과 갈취 속에서 생활	- 지역 유관기관들과의 사례관리를 통해 가족에 대한 자원 네트워크가 형성이 됨.

### ④ 핵심 추진체계

순번	협력기관(부서 포함)	주요역할
1	서귀포종합사회복지관	일상생활 지원 및 심리정서지원, 후원물품지원, 주거환경개선
2	동홍동주민센터	법정대리인지정 지원, 공적급여 관리
3	제주지방경찰청	폭행 및 갈취 법적 문제
4	NH주공3단지	장판 및 도배 교체

### ⑤ 주요 추진내용

구분	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
일상생활 및 심리정서지원	○	○	○	○	○	○	○	○	○
법정대리인지정 및 공적급여 관리		○	○	○	○	○	○	○	○
주거환경개선		○	○						
폭행 및 법적 문제 해결	○	○	○	○	○	○	○	○	○

## 6 주요성과

- 주3회 이상 일상생활 및 심리정서 상담이 이루어짐.
- 핸드폰 명의 도용에 관련 된 문제 해결을 진행하였고, 핸드폰 비용 등으로 신용불량 되었던 부분 해결 함.
- 친구들이 아버지 폭행 관련해서 경찰 협조하여 법적 문제 해결.
- 후원물품 및 지역사회 자원연계-김치10kg, 안부확인 음료제공
- LH주공3단지관리소와 협력하여 주거환경개선 하였으며, 낡은 물품은 작은 아버지의 지원으로 교체가 이루어짐.
- 법정대리인지정 및 공적급여 관련 담당자와 관리 부분에 있어서 협력.
- 신원이 노출되지 않도록 인권보호를 하면서 법적 문제를 신속하게 협력기관과 해결

## 7 한계 및 개선사항

- 친구관계에 있어서 C't 본인만의 관계가 아니라 가족에게 폭력 및 명의 도용 문제가 있어서 지역주민의 도움과 협력이 필요한 일이었음.
- 지적장애를 갖고 있어서 같은 문제가 되풀이 되는 부분이 있었음.
- 법정대리인지 지정되기 전까지 잦은 문제 발생에 대해서 신속하게 처리해야 하는 문제들이 있었음.

⑧ 참고자료

긴급사례회의



신용문제 회복



주거환경개선(장판, 도배 교체)



서귀포종합사회복지관 김현아 사회복지사

## 돌봄사각지대, 긴급히 요양기관을 연계하다.

▣ 하지장애뿐만 아니라 팔과 손가락도 자유롭게 움직이지 못하는 C't는 돌봄이 긴급하게 필요한 상황임. 요양기관 입소가 큰 욕구인 C't의 삶의 질을 위해 사례관리를 진행함.

### 1 추진배경

- 복지관 내의 주거복지팀의 사례관리 의뢰로 C't를 만나게 됨.
- C't는 하지장애 중증이며 팔과 손가락도 자유롭게 쓰지 못하며, 장기요양등급이 1등급임.
- 20년 6월, 상담 당시 이혼이 진행 중이었으며, 슬하에 자식이 없어 돌봄의 공백이 생겨 복지관으로 일상생활 관련 도움을 계속적으로 요청함. 또한, C't가 20년 5월 살고 있던 집을 퇴거 신청하여 7월까지 집을 비워야 했음.
- 돌봄사각지대에 놓인 C't에게 요양기관 입소를 연계하기 위하여 긴급히 사례관리대상자로 선정함.

### 2 주민의 입장에서 어떠한 좋은 점이 있는가?

- 요양기관 입소를 통한 돌봄공백의 해소
- 일상생활의 어려움을 줄여 삶의 질 향상

### ③ 과거와 차별화된 사항

구분(키워드)	과거	현재
돌봄사각지대	- 이혼 절차가 진행 중인 상황이었으며, 자식도 없어 돌봄 공백이 생김. - 요양보호사가 24시간 돌볼 수 없어 일상생활의 어려움을 가짐.	- 요양기관 입소를 연계하여 돌봄의 공백을 해소함.

### ④ 핵심 추진체계

순번	협력기관(부서 포함)	주요역할
1	서귀포종합사회복지관	- 요양기관 연계, 통합사례회의 진행
2	우도살롬소규모요양시설	- 전화 및 방문 상담으로 입소 진행 협조
3	동홍주공3단지관리사무소	- 주거이전 관련 지원

### ⑤ 주요 추진내용

일 자	내용 및 결과
20.6.23	- 초기상담 진행 - 제주도 내의 요양기관(약 55개 요양시설)에 전화 문의
20.6.24	- 우도살롬소규모요양시설을 연계하여 입소 절차와 진행 상황을 안내 - 행정업무 처리(보건소-입소용 건강진단결과서 대리발급)
20.6.26	- 요양원 입소
20.6.29	- C't의 변심으로 인해 요양시설 이전을 위한 회의 진행
20.6.30	- 통합사례회의의 진행-요양시설 이전을 위한 이동, 경비 등 관련
20.7.17	- 사후관리

### ⑥ 주요성과

- 보건소 관련 대리 행정업무 처리-요양시설 입소용 건강진단결과서 발급
- 요양시설 연계
- 통합사례회의를 진행하여 C't의 문제에 신속히 대응

## ㉞ 한계 및 개선사항

- C't의 변심으로 인해 요양기관 선택 및 입소일정 조율에 어려움이 있었으나, C't와 관련 기관들과의 지속적인 의견조율을 통해 요양기관 입소를 연계하게 됨.

## ㉟ 참고자료

---

입소를 위한 짐 정리



서귀포종합사회복지관 오예주 사회복지사

## 경제적 어려움을 겪고 있는 대상자 사례관리

▣ C`는 코로나19의 여파로 실직자가 되고, 남편은 암(4기) 환자로 근로 소득이 전혀 없어 주거비, 생활비에 대해 경제적 부담감을 심히 느끼는 대상자 사례

### 1 추진배경

- 남편의 암 수술로 재산의 대부분을 사용하고, 가족 구성원 모두 실직자여서 경제적으로 힘들어하는 대상자가 스스로 복지관에 의뢰함.
- C`는 코로나19의 여파로 실업자가 되고 남편은 암 환자로 일을 하지 못해 가족 구성원 모두 근로 소득이 없으며, 주거비와 생활비에 경제적 부담감을 느끼고 있어 주거 관련 정보와 생활비 절감을 돕기 위하여 복지 서비스 연계가 필요함에 따라 사례관리대상자로 선정함.

### 2 주민의 입장에서 어떠한 좋은 점이 있는가?

- 후원물품 및 지역사회 자원 연계로 생활비 절감
- 지속적인 복지 정보제공으로 복지 접근성 확대
- 안부 확인 및 심리정서 지원

### 3 과거와 차별화된 사항

구분(키워드)	과거	현재
경제적 어려움을 겪고 있는 대상자	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 남편의 암 수술로 재산의 대부분을 사용하고 C`는 코로나19의 여파로 실직되어 근로 소득이 없어 경제적으로 어려움을 겪고 있었음.</li> <li>- 집세가 저렴한 국민임대주택, 영구 임대주택으로 이사 가길 희망하지만 임대주택 관련 정보에 대해 전혀 알지 못함.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 후원물품 연계로 생활비 절감.</li> <li>- LH청약센터 임대 관련 알림서비스 신청 및 LH매입임대주택 신청.</li> <li>- 지속적인 복지 정보 제공으로 복지 접근성 확대</li> </ul>

#### 4 핵심 추진체계

순번	협력기관(부서 포함)	주요역할
1	서귀포종합사회복지관	지역자원 연계, 후원물품 지원, 심리정서 지원
2	LH청약센터	임대정보 제공 및 청약신청 지원
3	서귀포시권역 주거복지센터	주거복지 서비스 연계

#### 5 주요 추진내용

1. 20년 11월: LH청약센터 연계
2. 20년 12월: 후원물품(돈육) 제공
3. 21년 2월: 서귀포시권역 주거복지센터 서비스 연계 후원물품(돈육) 제공
4. 21년 3월: LH매입임대주택 신청 연계

#### 6 주요성과

- 후원물품 연계 : 가족 구성원 모두 실업자로 경제적으로 어려움을 겪고 있어 후원물품을 연계 받아 생활비 절감을 도와줌.
- LH청약센터 연계 : 임대아파트 관련 정보를 전혀 알지 못하는 C`t에게 LH 관련 정보 제공.
- 서귀포시권역 주거복지센터 서비스 연계 : 임대료에 심한 부담감을 느끼고 있는 C`t에게 주거복지센터 임대료 지원 서비스 연계
- LH매입임대주택 신청 연계 : LH 임대아파트에 이사 희망하는 C`t에게 LH매입임대주택 신청 연계

#### 7 한계 및 개선사항

- 컴퓨터 및 스마트폰을 잘 사용하지 못하는 대상자들은 복지 접근성이 매우 낮고 신청 절차 및 신청 서류 작성에 대하여 매우 어려워함.

서귀포종합사회복지관 오예주 사회복지사

**술에 의존하며 경제적 어려움을 겪고 있는 대상자 사례관리**

▣ 술에 의존하며 지내고 코로나19의 여파로 일용 근로 일자리마저 줄어들어 생활비에 경제적 부담감을 느끼고 있는 대상자 사례

**1 추진배경**

○ C는 주로 술에 의존하여 무리한 일상을 보냈으며, 코로나19 여파로 일자리가 불안정해져 경제적으로 어려움에 처한 상황이었음. 대상자에게 일자리 연계 및 알코올의존증 관리를 위해 서비스 개입이 필요함에 따라 사례관리대상자로 선정함.

**2 주민의 입장에서 어떠한 좋은 점이 있는가?**

- 서귀포일터나눔지역자활센터 연계로 취업을 하게 됨
- 전문가 방문 상담 연계로 원예활동을 통한 심리치료를 받음
- 후원물품 및 지역사회 자원 연계로 생활비 절감
- 지속적인 복지 정보제공으로 복지 접근성 확대
- 안부 확인 및 심리정서 지원

**3 과거와 차별화된 사항**

구분(키워드)	과거	현재
일자리가 없어 경제적 어려움을 겪고 있는 대상자	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 일자리가 끊겨 술에 의존한 채 집에 은둔 생활을 하였음</li> <li>- 코로나19의 여파로 배우자마저 일자리가 불안정해져 경제적으로 어려움을 겪고 있었음</li> <li>- 여가시간에는 외부 사람을 만나지 않고 집에만 있음</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 일자리를 다니며 근로 소득을 받고 있음</li> <li>- 후원물품 연계로 생활비 절감</li> <li>- 여가시간에는 산책을 하고 있음</li> </ul>

#### 4 핵심 추진체계

순번	협력기관(부서 포함)	주요역할
1	서귀포종합사회복지관	지역자원 연계, 후원물품 지원, 심리정서 지원
2	서귀포일터나눔지역자활센터	일자리 제공 및 자활 관련 사업 수행
3	제주행복드림상담센터	전문가 방문 상담 프로그램 진행
4	서귀포시보건소 정신건강복지센터	자살예방 및 정신건강증진사업

#### 5 주요 추진내용

1. 20년 04월: 서귀포일터나눔지역자활센터 연계
2. 20년 06월: 안부 확인을 통한 심리정서 지원
2. 20년 07월: 후원물품(밀반찬) 제공
3. 20년 09월: 전문가 방문 상담 프로그램 연계, 후원물품(김치) 제공
4. 20년 10월: 서귀포시보건소 정신건강복지센터 연계

#### 6 주요성과

- 서귀포일터나눔지역자활센터 연계 : 일자리가 없어 경제적 어려움을 겪고 있는 C`t에게 자활센터를 연계하여 일자리를 제공해 주었음.
- 후원물품 연계 : 가족 구성원 모두 실업자로 경제적으로 어려움을 겪고 있어 후원 물품을 연계 받아 생활비 절감을 도와줌.
- 전문가 방문 상담 연계 : 여가시간에 술에 의존하며 집에 운둔해 있는 C`t에게 전문가 방문 상담을 연계하였고 C`t는 원예활동을 하며 심리치료를 받게 되었음.
- 서귀포시보건소 정신건강복지센터 연계 : 알코올 의존으로 힘들어하고 있는 C`t에게 정신건강복지센터 연계함.

㉚ 한계 및 개선사항

- 컴퓨터 및 스마트 폰을 잘 사용하지 못하는 대상자들은 복지 접근성이 매우 낮고 신청 절차 및 신청 서류 작성에 대하여 매우 어려움.

㉛ 참고자료

전문가 방문 상담 1



전문가 방문 상담 2



서귀포종합사회복지관 김현아 사회복지사

## 의료 관련 지원, 희망을 찾다

▣ 건강이 좋지 않아 병원에 자주 다니며, 생계급여수급자이나 검사비용·응급차이송비 등 본인부담금이 있는 진료비를 미납하여 병원진료에 어려움이 있어 사례관리를 진행함.

### 1 추진배경

- 복지관 내의 주거복지팀의 사례관리 의뢰로 C't를 만나게 됨.
- 베타트병, 저혈당, 류머티즘, 복수, 콩팥질환 등 많은 질병을 앓고 있어 병원을 자주 다님.
- 생계급여수급자로 의료비 혜택을 받고 있지만, 검사비용·응급차이송비 등 본인부담금이 있는 진료 관련 비용을 미납하여 병원진료 이용에 부담을 가짐.
- 병원비 미납: 제주대학교-42만원, 서귀포의료원-26만원, 한라병원-8만원
- 기억력 감퇴에 대한 걱정도 많아 치매검사 연계 및 미납된 병원비 지원을 위해 사례관리 대상자로 선정함.

### 2 주민의 입장에서 어떠한 좋은 점이 있는가?

- 조기치매검진을 연계하여 건강에 대한 염려 해소
- 미납 병원비 지원을 통해 의료서비스의 지속적 이용가능
- 지속적인 안부확인 등의 심리정서지원을 통한 심리적 지지체계 확보

### 3 과거와 차별화된 사항

구분(키워드)	과거	현재
의료서비스 이용의 어려움	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 기억력 감퇴로 인해 치매검사를 받고 싶지만 방법을 모름.</li> <li>- 병원을 방문할 때마다 원무과에서병원비 미납을 고지하여 압박으로 느껴져서 병원방문을 꺼림.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 서귀포보건소에서 조기치매 1차 검진을 연계하였고, 2차 검진이 필요하지만 마음은 놓인다고 표현함.</li> <li>- 식대를 제외한 미납 병원비를 지원하여 계속적으로 병원진료를 받을 수 있게 됨.</li> </ul>

**4 핵심 추진체계**

순번	협력기관(부서 포함)	주요역할
1	서귀포종합사회복지관	- 서귀포보건소 연계, 통합사례회의 진행, 미납 의료비 지원, 심리정서지원
2	서귀포보건소	- 조기치매검사 진행

**5 주요 추진내용**

일자	내용 및 결과
20.05.	- 서귀포보건소 조기치매 1차검진 연계 및 동행 - 동홍동주민센터 밀반찬배달서비스 연계
20.07.	- 통합사례회의 진행-미납 병원비 지원 및 감염병2급 대처방법 관련 - 동홍동주민센터 이동지원-문화누리카드 재발급 - 후원물품지원
20.08.	- 미납 병원비 지원 - 복지용구 지원

**6 주요성과**

- 서귀포보건소 조기치매검진(1차 검진) 연계
- 미납 병원비 지원-제주한라병원(81,110원), 서귀포의료원(54,590원)
- 복지용구지원-성인용 보조보행기
- 후원물품지원-손세정제, 김치, 파스

**7 한계 및 개선사항**

- 사례관리 도중에 C't의 감염병2급 CRE(카바페뎀 내성 장내세균속군종 감염증) 감염 사실을 확인하였고, 대면접촉이 어려워 전화상으로만 상담을 진행해야했으나 C't가 잘 따라주어 사례관리를 잘 진행함.

**8 참고자료**

C't관련 통합사례회의 진행	미납 병원비 지원 영수증
	

서귀포종합사회복지관 오예주 사회복지사

## 희귀질환(원발성 폐동맥고혈압)을 앓고 있는 한부모 가정

▣ 한부모 가정으로 희귀질환(폐동맥고혈압)을 앓고 있고 코로나19의 여파로 일자리를 잃어 생활비에 경제적 부담감을 느끼고 있는 대상자 사례

### 1 추진배경

- 희귀질환으로 조금만 숨이 차도 생명에 지장이 가기 때문에 체력을 요구하는 일을 할 수 없어 주 1회 어린이집 놀이지도사로 간신히 생계를 유지하며 지냈지만 이마저도 코로나 19의 여파로 끊겨 경제적 어려움을 겪고 있었음
- 일곱 살 난 아이를 혼자 키워야 하는 상황에 일자리마저 잃어 경제적, 심리적 압박감을 심히 받고 있었음, 이에 도움을 받고 자 복지관에 먼저 내방해 상담을 요청함

### 2 주민의 입장에서 어떠한 좋은 점이 있는가?

- 지속적인 복지 정보제공으로 복지 접근성 확대
- 안부 확인 및 심리정서 지원
- 제주형통합복지하나로시범사업 사례관리 사업비로 생필품 지원
- 후원물품 및 지역사회 자원 연계로 생활비 절감

### 3 과거와 차별화된 사항

구분(키워드)	과거	현재
희귀질환(원발성 폐동맥고혈압) 대상자	- 아이를 홀로 키워야 하는 상황에 일자리를 잃고 경제적, 심리적으로 부담감을 심히 받고 있던 상태 - 허름하고 녹이 쓴 주방도구를 사용하고 있었음	- 지역자활센터 일자리를 다니며 근로 소득을 받고 있음 - 후원물품을 연계 받아 생활비 절감하고 있음 - 복지 용도의 생활품을 지원받아 깨끗한 주방 도구로 요리하고 있음 - 결연 후원을 맺어 경제적 도움을 받고 있음

**4** 핵심 추진체계

순번	협력기관(부서 포함)	주요역할
1	서귀포종합사회복지관	결연후원, 후원물품, 사업비 지원, 지역자원 연계, 심리정서 지원
2	서귀포일터나눔지역자활센터	일자리 제공 및 자활 관련 사업 수행
3	동홍동주민센터	공적급여 지원

**5** 주요 추진내용

1. 20년 09월: 초기·종합상담 진행, 자원 탐색
2. 20년 10월: 제주형통합복지하나로시범사업 사업비로 복지용도의 생필품 지원
3. 20년 11~12월: 상담을 통한 심리정서 지원 및 후원물품 연계
4. 21년 01월: 서귀포종합사회복지관 결연후원 연계

**6** 주요성과

- 후원물품 연계 : 코로나19의 여파로 일자리를 잃은 후 경제적으로 어려움을 겪고 있는 C't에게 후원물품을 해 생활비 절감을 도와줌.
- 사례관리사업비 지원 : 제주형통합복지하나로시범사업 사례관리 사업비로 복지 용도의 생필품(주방도구)을 지원해주었음.
- 결연 후원 연계 : 서귀포종합사회복지관과 결연 후원을 맺어 경제적으로 도움을 받고 있음.

**7** 한계 및 개선사항

- 제주도에는 중장년층 여성 일자리가 적다며 아쉬워하심.

**8** 참고자료



## 뇌병변 및 다리골절로 인해 일상생활이 어려운 독거노인

▣ 오른쪽 다리골절 및 뇌병변 장애로 왼손이 마비가 되어 타인의 도움 없이 일상생활 하기가 힘든 상황이었음. 치아 또한 한두 개 정도 밖에 없어 음식을 잘게 잘라서 잇몸으로 식사를 하고 있는 상태임.

### 1] 추진배경

- 아들은 있으나 왕래가 거의 없으며, 현재 오른쪽 다리골절 및 뇌병변으로 왼손이 마비가 된 상태여서 타인의 도움 없이 일상생활을 하기에 힘든 상태임.
- 치아가 거의 없어 음식을 잘게 잘라서 잇몸으로 식사를 하고 있었음.
- 이전 공동모금회에서 의료지원으로 부분틀니를 했었는데 틀니를 착용하면 잇몸이 아프고 자주 빠지는 현상이 있어 음식을 먹다가 음식과 같이 넘어갈까봐 걱정이 되어서 착용하고 있지 않다고 함.
- 지인이 간혹 와서 식사 준비해 주고 있지만 이 생활 또한 지속적이지 못하기에 복지관에 도움을 요청함.

### 2] 주민의 입장에서 어떠한 좋은 점이 있는가?

- 장애인 활동지원 및 장기요양등급신청
- 밑반찬지원을 통해 규칙적인 식생활을 하여 건강관리
- 틀니 관련 의료비 지원
- 안부확인을 위한 건강음료 제공
- 주거환경개선(현관문 방충망 설치)
- 지역자원물품 지원

### 3 과거와 차별화된 사항

구분(키워드)	과거	현재
식생활	- 거동이 불편하여 음식을 만들어 먹을 수가 없음.	- 밑반찬 지원으로 균형 잡힌 식생활
주거환경 (방충망설치)	- 더위도 문을 열수가 없고 문을 열면 벌레가 들어와서 생활의 불편함.	- 현관문 방충망 설치 지원으로 더위를 식히고, 벌레가 들어오지 않아 쾌적한 주거환경이 조성됨.
의료비 지원	- 부분틀니가 맞지가 않고 잇몸이 아파서 사용 불가	- 잇몸으로 식사를 하는 게 가장 불편했는데 전체 틀니 관련 의료비 지원으로 건강한 식생활을 할 수 있어서 좋아함.
건강음료 제공	- 방문하는 이웃 및 가족이 없음	- 안부확인을 위한 건강음료 제공으로 어르신들의 상태를 확인 할 수 있음.
장애인활동지원 및 장기요양 등급신청	- 지인의 도움을 받아 간병생활	- 어르신이 건강이 많이 회복이 된 상태이며, 장기요양등급이 나오지 않았으나 노인 맞춤형 지원서비스를 지원한 상태임.
지역자원물품 지원	- 공적급여만으로 생활을 하여 경제적 어려움	- 지역 자원 연계를 통해 경제적 어려움을 경감시켜 드림.

### 4 핵심 추진체계

순번	협력기관(부서 포함)	주요역할
1	서귀포종합사회복지관	일상생활 지원, 후원물품지원, 주거환경개선, 의료비 지원, 안부확인을 위한 건강음료 제공, 장애인활동지원
2	동홍동주민센터	밑반찬 지원
3	건강보험공단	장기요양등급신청

### 5 주요 추진내용

구분	7월	8월	9월	10월	11월	12월	21년 1월	2월	3월	4월	5월
건강한 식생활	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
안부확인 건강음료 제공	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
주거환경개선			○	○							
장애인활동지원 및 장기요양등급신청	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
병원 동행 및 틀니 의료비 지원						○				○	○

## 6 주요성과

- 건강음료 및 주기적인 밑반찬지원을 통해 건강한 식생활을 통해 신체적 건강관리를 할 수 있도록 지원함.
- 장애인활동지원을 신청하였으나 지원기간이 몇 개월밖에 남지 않아서 어르신이 괜찮다고 하여 만65세가 되는 시점에 장기요양등급신청을 진행하였음.
- 부분 틀니가 잇몸에 맞지 않아서 자주 빠지고 밥을 먹다가 부분틀니가 같이 넘어갈 것 같아서 사용을 못하고 있다고 해서 전체 틀니지원을 위해 병원동행 및 의료비 지원으로 치과 진료를 받고 있는 상태임.
- 창문을 열어도 바람이 잘 통하지 않아 여름에 덥고 집안 환기가 잘되지 않는 불편함을 호소하였는데 현관문 방충망 설치를 한 결과 더울 때 현관문을 열어도 방충망이 있으니 벌레가 들어오지도 않고 시원하고 환기가 잘되어서 좋다고 함.

## 7 한계 및 개선사항

- 장애인활동지원 신청을 하였으나 행정적 처리 기간이 오래 걸려 지원 받을 수 있는 기간이 짧아짐으로 인해 지원 혜택을 포기하고 현상이 발생함.

8 참고자료

주거 환경 개선(방충망 설치)



겨울 이불 지원



행정지원



심리정서 지원



장기요양 등급신청



다함께 재가센터 연계



서귀포종합사회복지관 김현아 사회복지사

## 생활의 어려움, 일자리 연계로

▣ 기초생활수급을 받고 있는 C는 아내의 의료비 관련 지출로 생활에 어려움을 겪고 있으나, 코로나19로 인해 일용직 일자리가 끊겨 일자리 연계를 위해 사례관리를 진행함.

### 1 추진배경

- 부부가 함께 복지관을 내방하여 일자리 구하는 것을 도와달라고 요청함.
- 부부는 생계급여수급을 받고 있지만 아내의 의료비지출로 생활에 어려움을 겪고 있었음.
- 간헐적으로 일용직을 통해 일을 나가 생활의 어려움을 해소하고자 노력하였으나, 코로나19로 인해 일자리가 끊긴 상황이었음.
- 일할 의지가 있는 C가 원하는 일은 공원 조경수·정원수·가로수의 가지치기 등 조경과 관련한 일로 일자리 연계를 위해 사례관례대상자로 선정함.

### 2 주민의 입장에서 어떠한 좋은 점이 있는가?

- 지속적인 일자리 정보제공을 통해 구직 및 생활비부담에 대한 염려 해소
- 지역사회의 지역자활센터에 동행하여 C의 욕구에 맞는 일자리 소개

### 3 과거와 차별화된 사항

구분(키워드)	과거	현재
생활의 어려움	- 아내의 의료비 부담으로 간헐적으로 일용직을 하여 부족한 생활비를 벌어들였지만, 코로나19로 인해 일자리가 끊김. - 일자리를 원하지만, 생계수급 자격에 변화가 생기는 것에 대한 염려가 있었음.	- 서귀포오름지역자활센터를 동행하여 일자리 관련 상담을 진행함.

#### 4 핵심 추진체계

순번	협력기관(부서 포함)	주요역할
1	서귀포종합사회복지관	- 통합사례회의 진행, 후원물품지원, 일자리 정보제공, 지역자활센터 동행
2	서귀포오름지역자활센터	- 일자리 상담 및 채용정보 제공

#### 5 주요 추진내용

일자	내용 및 결과
20.06	- 내부사례회의 진행-일자리 정보 관련 논의 - 서귀포오름지역자활센터 동행-일자리 상담
20.07.~09.	- 일자리 정보 제공-사회적 기업 '평화와 마을', 서귀포시청 공원녹지과 일용직 등 - 후원물품지원-김치
21.04.	- 사후관리-후원물품지원(빵) 및 안부확인 진행

#### 6 주요성과

- 서귀포오름지역자활센터 동행-일자리 상담
- 지속적인 일자리 정보 제공
- 후원물품지원-김치, 빵

#### 7 한계 및 개선사항

- 지역자활센터를 통해 채용정보를 제공받았으나, 거리가 너무 멀고 자가용이 없는 C't에게는 출퇴근의 부담이 컸음. 또한, 코로나19로 인해 C't가 원하는 조경 관련 일자리가 많지 않아 일자리를 구하지 못하게 됨. 그러나 최근 사후관리를 통해 C't의 긍정적인 성격으로 이웃들과 함께 지인의 발을 경작하며 작게나마 생활비 부담을 덜고 있음을 확인함.

⑧ 참고자료

### 수령증

■ 대상자명: **이복철**  
 ■ 생년월일: **[REDACTED]**  
 ■ 지원내역: **추석맞이 김장김치 (3kg) 25,000원**

상기 본인은 위 지원내역을 수령하였음을 확인합니다.

2020. 9. 24.  
 수령자: **[REDACTED]** (인/서명)  
 대상자와의 관계: **[REDACTED]**

**서귀포종합사회복지관장 귀하**

---

**개인정보 수집·이용, 제공 동의서**

개인정보 보호법 규정에 따라 처리하는 개인정보의 항목, 개인정보의 수집 및 이용, 개인정보의 보유 및 이용기간을 안내 드리오니 자세히 읽은 후 동의하여 주시기 바랍니다.

개인정보 수집 및 이용 동의서 (일반개인정보)

수집항목	제3자 제공기관	수집목적	보유기간
필수 - 대상자 정보 (성명, 생년월일)	공공기관 및 복지기관	- 사회복지서비스 (사례관리 포함)의 신청, 조사, 제공, 계획 수립 및 실행	상기일로부터 5년

※ 위의 개인정보 수집·이용에 대한 동의를 거부할 권리가 있습니다. 그러나 동의를 거부할 경우 원활한 서비스 제공에 일부 제한을 받을 수 있습니다.

☞ 위와 같이 개인정보를 수집·이용하는데 동의하십니까?  예  아니오

본인성명: **[REDACTED]**

## 연구진

---

연구책임    황 성 준    제주연구원 제주사회복지연구센터 전문연구위원  
공동연구    김 은 정    제주연구원 제주사회복지연구센터 전문연구위원

---

제주연구원  
사회복지연구 2021-04

## 제주형 통합복지하나로 시범사업 성과평가

**발행인** || 김 상 협

**발행일** || 2021년 12월

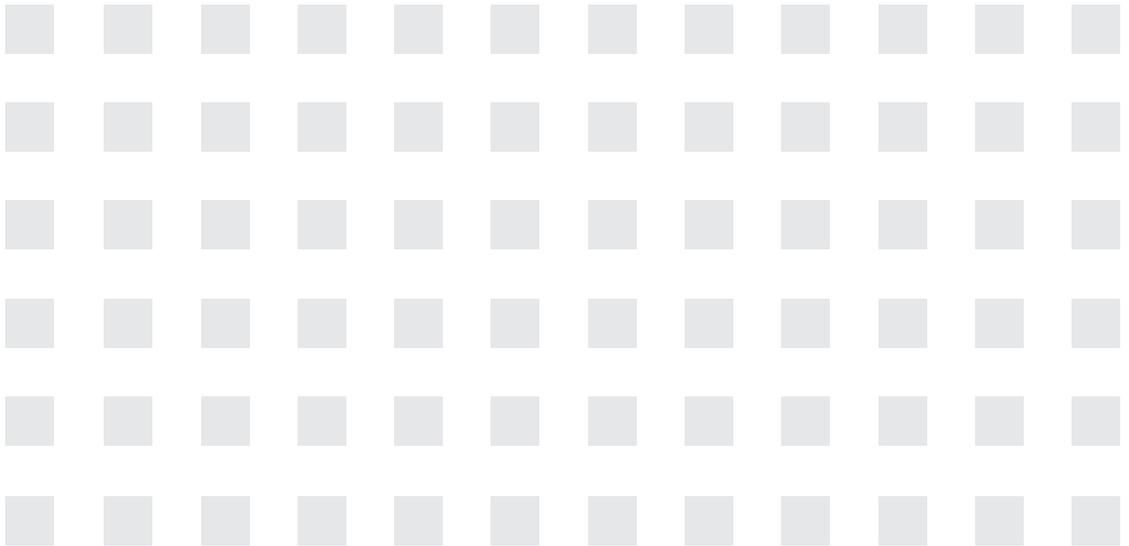
**발행처** || 제주연구원 제주사회복지연구센터  
63147 제주시 아연로 253(오라이동) 3F  
전화. (064) 722-4509 팩스. (064) 722-4510  
홈페이지 : <http://jejuwelfare.org>

**인쇄처** || 일신옵셋인쇄사

ISBN : 978-89-6010-913-1 93330

이 보고서의 내용은 연구진의 견해로서, 제주특별자치도의 정책적  
입장과는 다를 수 있습니다. 또한 이 보고서는 출처를 밝히는 한  
자유로이 인용할 수 있으나 무단전재나 복제는 금합니다.

# JEJU RESEARCH INSTITUTE



비매품/ 무료



9 788960 109131  
ISBN 978-89-6010-913-1