

2021  
경남사회서비스

BRIEF

발행일 : 2021년 8월 31일 | 발행인 : 이성기 | 발행처 : (재)경상남도사회서비스원 ISSN 2733-9181 [온라인용]

# 코로나-19 긴급틈새돌봄사업 개선방향

## 경상남도사회서비스원의 긴급틈새돌봄사업 운영 사례를 중심으로 ①

박해금 경상남도 사회서비스원 책임연구원(haeg@gn.pass.or.kr)

김익중 경상남도 커뮤니티케어센터장(hotaz@gn.pass.or.kr)

### 본 연구노트의 목적

▶ 코로나-19가 확산되고 있는 현 상황에서 감염병 취약계층의 생존권을 보장하기 위해 실시된 경상남도사회서비스원의 긴급틈새돌봄사업 운영 사례를 고찰하여 '긴급틈새돌봄사업'의 문제점을 분석하고, 이에 따른 개선방향을 제시하고자 함



## I 서론

“재난은 모두에게 평등한 것처럼 보이지만 사회적 약자에게는 더욱 가혹하게 다가간다”(박경자, 2021:245)는 말처럼 팬데믹의 재난은 취약계층에게는 위험을 더욱 가중시킨다. 많은 국민들 중에서도 전염병의 창궐 시 가장 위험한 취약계층은 특히 노인, 장애인이다. 이들 취약계층을 돌보아 주기 위한 사회적 안전망의 취약함은 이번 코로나-19사태를 통해 재차 확인되고 있다(전근배, 2020; 정익중, 2020). 사회서비스 종사자들도 인간인 이상 코로나19 감염으로부터 자유로울 수 없어 위축될 수밖에 없었으며, 코로나 팬데믹 상황에 대한 사회서비스 제공 경험도 일천하고, 관련 현장시스템이 갖추어져 있지 못한 이유이다(김보영, 2021). 그럼에도 불구하고 사회서비스 현장은 이들의 어려움을 좌시해서는 안된다. 취약계층에게 최소한이라도 제공되어야 할 필수돌봄은 전염병 상황임에도 불구하고 취약계층 개개인의 생존권을 확보하기 위해 지속되어야 한다.

이러한 배경 하에 정부는 11개 시도에서 설치·운영중인 시도 사회서비스원에서 본인 또는 가족의 코로나-19 격리 또는 확진으로 발생한 돌봄 공백에 대응하여 가정, 사회복지시설, 의료기관에 요양보호사 등 돌봄 인력을 지원하는 ‘2021년 사회서비스원 긴급돌봄 사업’을 시행하였다. 본 사업은 ‘본인 또는 가족의 확진 등으로 가정에서 기존에 이용하던 돌봄을 받기 어렵거나, 요양시설 등 사회복지시설에서 기존 돌봄인력의 코로나-19 확진으로 인력이 부족하거나 간병인이 없어서 코로나-19 치료병원에 입원이 어려운 고령확진자 등을 돌보기 위한 요양보호사 등 인력을 모집하고 지원하는 업무를 수행하여 코로나-19로 인한 돌봄 사각지대를 해소하기 위한’ 목적을 가진다(사회서비스중앙지원단, 2021).

① 본 브리프 5호는 2021년 경상남도사회서비스원 연구과제인 「코로나 재난 대응 사회서비스 강화방안 연구」의 내용 중 일부를 재구성한 것이다

본 연구노트는 코로나-19 확산상황에서 돌봄서비스 제공 없이는 생존권에 위협을 받을 수 있는 노인·장애인 등을 주요한 대상으로 기획된 긴급돌봄사업의 운영경험을 주요한 소재로 다룬다. 특히 경상남도라는 지역적 범위 내에서 경상남도 사회서비스원의 긴급돌봄사업에 참여한 실무자, 전담인력, 서비스 이용자 등 사업의 다중이해관계자들의 사업 참여경험을 고찰해보고 긴급돌봄사업 현재의 진단, 이를 바탕으로 향후 본 사업에 대한 개선방안을 제시해보고자 한다. 본 연구의 결과는 향후 코로나-19 사태와 유사한 상황에서 필수적으로 제공되어야 할 긴급돌봄사업 개선을 위한 자료로 활용될 수 있을 것이다.

## II 연구방법

본 연구의 목적을 달성하기 위해 긴급돌봄사업 이용과정 전반에서의 이용자와 제공자의 경험, 그리고 서비스 구축과정에서 실무자들의 경험을 고찰하였다. 이를 위해 서비스 제공자와 이용자를 대상으로 심층면접을 실시하였으며 서비스 실무자를 대상으로 FGI를 실시하였다.



### 1. 조사방법

#### 1) FGI

우선 긴급돌봄사업의 체계 구축과정에서의 경험을 탐색하기 위해 경상남도 사회서비스원 실무자를 중심으로한 FGI(Focus Group Interview)를 수행하였다. FGI는 사업을 수행할 수 있는 체계를 만드는 과정에 대한 분석, 외부 이해당사자는 누구였으며, 본 사업에 어떠한 영향을 미쳤는지, 조직 내부의 분위기 등을 살피는 것을 주요 목적으로 진행하였다. 조사대상은 긴급돌봄 사업의 특성을 반영하여 사업과 관련된 다양한 이해관계자들이 FGI대상에 포함될 수 있도록 그룹을 구성하였다. FGI는 2021년 5월 1회 실시하였고, 총 6명이었다. 그룹토의를 시작하기 전에 연구의 목적과 취지, 익명성의 보장, 면접 중 중단, 대화 내용의 녹음 등에 대해 충분히 설명하였으며, 연구참여동의서 작성을 통해 연구참여에 대한 동의를 구하였다.

#### 2) 심층면접

다음으로 긴급돌봄사업 신청과 이용, 그리고 종료시까지 서비스 과정 전반에서 이용자들이 경험한 상황과 의미를 심층적으로 탐색하기 위해 서비스 제공자와 이용자 두 집단을 대상으로 심층면접을 실시하였다. 인터뷰는 서비스 이용자(이용자의 가족)<sup>2</sup> 4명, 서비스 제공자(돌봄노동자) 5명을 대상으로 실시되었으며, 반구조화된 설문지를 활용하였다. 1차 심층면접은 제공자와, 이용자(가족)를 대상으로 2021년 6월 1일부터 6월 8일까지 총 일주일의 기간 동안 이루어졌으며, 대상자별로 1~2시간 내에 진행되었다. 자료 전사 후 자료의 포화 정도가 부족하다고 판단하여 이용자(가족)와 대상자를 추가하여 2차 심층면접을 수행하였다. 2차 심층면접은 제공자와, 이용자(가족)를 대상으로 2021년 7월 5일과 7월 9일에 각각 이루어졌으며, 대상자별로 1~2시간 내에 진행되었다. 심층면접의 과정에서 대상자와의 대화내용 중 의문점이 드는 부분은 캐묻기 기법(probing)을 통해서 대상자의 경험을 심층적으로 파악하기 위해 노력하였다. 특히 연구대상의 윤리적 문제 등을 고려하여 사전에 연구참여에 대한 동의를 구하기 위해 연구참여동의서에 서명하도록 하였고, 본 연구의 목적과 취지, 익명성의 보장, 면접 중 중단, 대화내용의 녹음 등에 대해 충분히 설명하였다.



### 2. 연구참여자 특성

#### 1) FGI : 긴급돌봄사업 실무자

긴급돌봄사업과 관련하여 경상남도서비스원 소속의 실무자 6명을 대상으로 FGI를 수행하였다. 자세한 내용은 아래 <표1>과 같다.

<sup>2</sup> 서비스의 이용자들 중 다수가 치매·와상노인, 장애인 등으로 구성되어 있어 당사자를 직접 인터뷰하기에는 제한이 있었다. 따라서 서비스 이용자가 아닌 서비스 이용자의 가족이나 친지를 인터뷰하여 경험을 간접적으로 청취하였다.

<표1> FGI 조사대상(실무자)의 특성

연번	성별	연령	직위 및 업무	성명
1	남	42	긴급틈새돌봄지원단 간사	실무자A
2	여	40	긴급틈새돌봄지원단 교육과정 담당	실무자B
3	여	40	긴급틈새돌봄지원단 행정 지원	실무자C
4	남	34	긴급틈새돌봄지원단 인사 및 채용	실무자D
5	여	51	긴급틈새돌봄지원단 종사자 모니터링 (종합재가센터장)	실무자E
6	남	42	긴급틈새돌봄지원단 종사자 모니터링 (종합재가센터장)	실무자F

## 2) 심층면접 : 서비스 제공자 및 이용자(가족)

### ① 서비스 제공자

서비스 제공자의 인구학적 특성은 다음과 같다. 연령은 대체로 50대가 많았고, 1명은 60대였으며 모두 여성이었다. 주요 경력 및 자격으로는 요양보호사 자격을 모두 취득한 상태였고, 추가적으로 장애인 활동지원사, 간호조무사, 보육교사, 사회복지사 등의 자격을 취득하고 있는 대상자도 있었다.

<표2> 서비스 제공자의 특성

심층면접	성명	성별	나이	주요 경력 및 자격	거주지
1차(21.06.03)	손00	여성	55세	요양보호사	김해시
1차(21.06.03)	이00	여성	50세	요양보호사, 장애인활동지원사	김해시
1차(21.06.03)	장00	여성	50세	간호조무사, 요양보호사 보육교사 1급, 어린이집 교사 10년	창원시
2차(21.07.05)	양00	여성	69세	요양보호사, 장애인활동지원사	김해시
2차(21.07.09)	박00	여성	58세	요양보호사, 사회복지사 1급 보육교사 1급, 어린이집 교사 20년	창원시

### ② 서비스 이용자(가족) 특성

서비스 이용자의 인구학적 특성은 다음과 같다. 연령은 대체로 70대에서 90대까지 대부분 고령자였으며, 여성이 3명, 남성 1명인 것으로 나타났다. 이용자들의 병력사항을 살펴보면, 대부분이 경증치매를 지니고 있는 것으로 나타났으며, 그 외 청각장애, 외상환자 등으로 거동 등의 불편함이 있는 것으로 나타났다.

<표3> 서비스 이용자 및 가족의 인구학적특성

성명	성별	나이	병력	응답자(관계)	거주지
김00	90세	여성	경증치매, 치매 8년 전 최초 발생	최00(며느리)	거제시
윤00	87세	남성	경증치매, 청각문제로 잘 듣지 못함	박00(큰며느리)	김해시
이00	73세	여성	외상 중, 뇌수술경험, 하반신마비, 거동불가, 휠체어사용	박00(며느리)	김해시
최00	90세	여성	경증치매, 고혈압, 심근경색	박00(아들)	사천시



### 3. 분석방법

인터뷰를 통해 수집된 자료는 전사과정을 통해 문서화 하였다. 자료의 분석방법으로 내용분석을 활용하였으며, 내용분석의 일반적 단계인 분석주제 결정 - 분석범주 및 단위 설정 - 분석 등 세 단계를 따라 분석하였다. 자료의 분석은 귀납적이고 정성적인 분석에 초점을 두고 인터뷰 응답자들의 실제 경험과 현상 그 자체를 발견하고 유형화하여 기초적인 자료를 구축하는 것에 중점을 두고 진행되었다. 연구자들은 가장 최초 전체 진술문에서 드러나는 감정, 정서, 태도 등을 이해하기 위해 전사자료를 수차례 정독하였고, 그 이후에 자료에 대해서 의미를 가질 수 있는 단위로 범주화시켰다. 일차적으로 드러나는 특정 내용과 맥락을 근거로 하위내용(의미단위)을 구분하였으며, 1수준의 내용을 다시 범주화하고(중범주), 최종적으로 특정 유형(대범주)을 제시하였다. 코딩과정을 통해 여러 경험 및 현상에서 나타나는 특정 현상, 감정, 행위 등을 유형화하여 정렬하고자 하였다. 분석결과의 신뢰도 및 타당도를 확보하기 위하여 연구자들의 선입견을 최소화하고자 분석의 전 과정에서 개별적인 자료 분석과 전체 연구자가 함께 분석하는 과정을 반복하는 삼각검증기법을 활용하였다(박해금 외, 2017).

## III 분석결과



### 1. 긴급틈새돌봄사업 실무자 FGI 내용분석

서비스 제공자 심층면접의 내용을 분석한 결과는 아래 <표4>와 같이 나타났다. 내용분석결과 총 4개의 대범주와 16개의 중범주로 구분되었다.

<표4> 긴급틈새돌봄사업 실무자 FGI 내용분석

대범주	중범주
TF팀 구축과정 상의 난항	<ul style="list-style-type: none"> <li>소통 및 업무협력의 문제</li> <li>불명확한 업무분장과 검직으로 인한 업무과중</li> <li>행정 구조의 복잡성(이중결재라인)</li> </ul>
업무수행을 어렵게 만든 환경요인	<ul style="list-style-type: none"> <li>도민·전담공무원 등 전반적 홍보부족</li> <li>사업지원 전달체계의 분절성</li> <li>돌봄인력의 채용·관리 등의 난항, 상시 인력 채용의 비현실성</li> <li>보건의료, 행정기관 등의 협력을 얻기 어려웠음</li> <li>긴급돌봄인력 급여체계의 복잡성</li> <li>공적 자가격리 시설의 부재</li> </ul>
긴급틈새돌봄사업의 개선방향	<ul style="list-style-type: none"> <li>중앙지원단의 명확한 업무전달 필요</li> <li>행정기관의 적극적인 협력이 요구됨</li> <li>지역사회 자원을 활용할 수 있는 권한이 필요함</li> <li>긴급틈새돌봄사업의 상시화, 이를 통한 지속성 보장</li> </ul>
돌봄서비스 제공자로 느낀 코로나19 공포	<ul style="list-style-type: none"> <li>자가격리 경험, 소외된 느낌</li> <li>정서적 지원이 필요함</li> <li>코로나19 종사자도 인간, 감염은 무서움</li> </ul>



### 2. 서비스 제공자 심층면접 내용분석

서비스 제공자 심층면접의 내용을 분석한 결과는 아래 <표5>와 같이 나타났다. 총 7개의 대범주와 22개의 중범주로 구분되었다.

<표5> 서비스 제공자 내용분석 결과

대범주	중범주
본 사업에 참여하게된 배경	<ul style="list-style-type: none"> <li>주변의 소개, 채용공고 등을 통해 접하게 되었음</li> <li>개인적 동기 : 타인에 대한 관심, 경력 쌓기, 봉사정신, 경제적 사정 등</li> </ul>
사업참여에 대한 가족의 반응	<ul style="list-style-type: none"> <li>가족의 만류와 저항, “정신 나갔나?”</li> <li>가족을 설득했더니, 나를 믿고 지지해줌</li> </ul>
교육과정에 대한 소회	<ul style="list-style-type: none"> <li>교육과 현장의 괴리감, 실무중심 교육이 필요해</li> <li>교육시간이 짧았지만, 유익했음</li> </ul>
초기과정 경험	<ul style="list-style-type: none"> <li>생면부지의 대상자와의 첫 만남, 내가 잘 해낼 수 있을까?</li> <li>낯선 환경에 대한 두려움, 압박감과 중압감. 이거 어떻게 버티지?</li> </ul>
제공과정 경험	<ul style="list-style-type: none"> <li>이 일, 정서적으로 너무 힘든 일구나. 감옥에 갇힌 기분</li> <li>주거 환경의 열악함과 낯선 장소에 대한 무서움</li> <li>대상자와 익숙해지는데 걸리는 시간 대략 3일, “나도 마음의 준비가 필요해”</li> <li>나도 불편한 방호복, 대상자도 거부감을 가짐</li> <li>돌발상황의 발생과 대처의 어려움</li> </ul>
종결단계 경험	<ul style="list-style-type: none"> <li>“내가 도움이 되었구나”, 힘들었지만 보람참, 그리고 시원섭섭함</li> <li>보상에 대한 만족</li> <li>심리상담 등 사후관리는 좋았음</li> </ul>
개선방향	<ul style="list-style-type: none"> <li>폐기물 처리의 어려움</li> <li>제공자와 이용자 모두를 배려한 도시락 등 식사제공 필요</li> <li>서비스 기간 동안 제공자에 대한 배려 필요</li> <li>사업홍보가 잘 되었으면</li> <li>서비스 종료 후 지원제도에 대한 안내가 필요함</li> <li>필요 물품을 제공자가 직접 구비 해야 하는 현실, 개선필요</li> </ul>



### 3. 서비스 이용자(가족) 심층면접 내용분석

서비스 이용자 심층면접의 내용을 내용분석한 결과는 아래 <표6>과 같이 나타났다. 총 5개의 대범주와 17개의 중범주로 구분되었다.

<표6> 서비스 이용자 내용분석 결과

대범주	중범주
가족이 밀접접촉자로 분류되었을 때의 정서	<ul style="list-style-type: none"> <li>코로나로 고립감을 느낌. “나는 왕따구나”</li> <li>눈앞이 캄캄함, 멘붕, 하늘이 무너지는 느낌. “이렇게 우울증이 오는구나”</li> <li>당황스러움 뒤 불안감. “어린아이를 물가에 두어야 하는 마음”</li> </ul>
서비스 신청과정에서의 경험	<ul style="list-style-type: none"> <li>받으라 해서 받았을 뿐, 어디서 제공되는 서비스인지 나는 모름</li> <li>찾다, 찾다, 겨우 연결됨. 서비스 연결과정이 매끄럽지 못함</li> <li>긴급돌봄서비스, “한줄기의 빛”</li> </ul>
서비스 이용과정에서의 경험	<ul style="list-style-type: none"> <li>대상자의 방호복에 대한 반응, 익숙해지는 시간이 필요해</li> <li>이용과정에서 가족의 역할 : 안심시켜주기, 이용자에게 대한 정보 전달</li> <li>돌봄인력에 대한 가족의 정서 : 믿음직함, 전문가스러움, 미안하고 감사함</li> </ul>
서비스 종료 후의 경험	<ul style="list-style-type: none"> <li>서비스 종료후 돌봄인력에게 너무 고마움, 그리고 시원섭섭!</li> <li>서비스 종료하기 까지 들었던 죄책감, 그리고 무사히 끝났다는 안도감</li> <li>서비스를 이용해보니 지금까지 낸 세금이 아깝지 않음. 너무 만족함</li> </ul>
서비스 개선 사항	<ul style="list-style-type: none"> <li>돌봄인력으로서 중요한 자질은 전문성과 마음가짐</li> <li>서비스받는 과정에서의 혼란스러움. 정리가 필요함</li> <li>서비스 제공자 도착, 퇴소 등에 대한 사전 안내 부족</li> <li>좋은 사업인데 모르는 사람이 너무 많아. 홍보가 절실함</li> <li>폐기물 처리는 자가격리 중이라도 반드시 필요해</li> </ul>

## IV 연구결과

첫째, 경상남도사회서비스원 긴급틈새돌봄지원단은 다른 시도와 동일하게 한번도 경험해보지 못한 코로나-19에 대응해야 했다. TF팀 구축과 정에서는 소통 및 업무협력의 문제, 불명확한 업무분장과 겸직으로 인한 업무과중, 행정 구조의 복잡성(이중결재라인)이라는 구축과정 상의 난항을 겪기도 했다. 긴급틈새돌봄지원단이 구축된 사업환경도 신속성을 저해하는 요인으로 작용했다. 도민·전담공무원 등 전반적인 홍보가 부족, 사업지원 전달체계의 분절성, 돌봄인력의 채용·관리 등의 난항, 상시 인력 채용의 비현실성, 보건의로·행정기관 등과 협력관계 구축의 어려움, 긴급돌봄인력 급여체계의 복잡성, 공적 자가격리 시설의 부재 등은 긴급틈새돌봄지원단이 업무를 추진하는 과정에서 극복해야 했던 일들이었다. 여기에 덧붙여 긴급틈새돌봄지원단의 실무자도 인간이라 서비스 제공과정에서 코로나-19에 감염될지도 모른다는 공포를 느끼면서 과업을 수행하여야 했다. 이 과정에서 자가격리를 경험하면서 조직 내에서 소외된 느낌을 받기도 했고, 정서적 지원의 필요성을 경험하기도 했다.

둘째, 긴급틈새돌봄사업 서비스 제공자(요양보호사 등)들은 긴급틈새돌봄사업의 성패를 좌우하는 가장 주요한 주체였다. 서비스 제공자로 긴급틈새돌봄사업의 경험은 다음과 같이 정리해 볼 수 있다. 이들은 채용공고를 보고 지원했다기 보다는 입소문, 주변의 소개 등을 통해 본 사업에 유입되었고, 타인에 대한 관심, 경력쌓기, 봉사정신, 경제적 사정 등 참여 동기는 개별적으로 차이가 있었다. 본 사업에 참여한다는 사실을 가족에게 알렸을 때, “너 정신 나갔나?”라는 말을 들을 정도로 가족들의 반응은 냉담했다. 이러한 반대에도 불구하고 가족을 설득하여 본 사업에 참여하게 되었다. 본 사업에 참여하기 위해서는 기본적인 교육(방호복 착용법, 폐기물 처리법)을 보건소, 대학교, 일반병원 등 다양한 주체로부터 받을 수 있었다. 짧은 교육과정이지만 실무현장에 투입되어보니 유익한 과정이었다. 서비스 투입되기 직전, “생면부지의 대상자와의 첫 만남, 내가 잘 해낼수 있을까?”라고 스스로에게 질문하기도 하고, 낯선 환경에 대한 두려움, 압박감과 중압감을 느끼기도 하였다. 서비스 제공자 본인의 정서는 차치하고 현장에 투입되었다. 서비스 제공자에게 서비스 이용자의 집은 너무 낡고, 잠자리는 불편하고, 서비스 이용자는 가끔 싫은 소리, 문제행동을 보이기도 하였다. “이런 것이 꼭 감옥에 갇힌 기분이지 않을까?”라는 고립감을 경험하기도 하였다. 그래도 서비스 이용자의 마음 문을 열기 위해서 마음의 준비를 굳건히 하였고, 방호복을 입은 요양보호사의 모습을 본 서비스 이용자는 무서움을 표현하기도 하였다. 하루 일과를 끝내고 잠자리에 들려고 하지만, 방문이 잠기지 않아 이용자가 언제든지 방문을 열고 들어올 수 있다는 두려움을 느끼기도 했다. 서비스 이용자의 집 밖으로 바람이 불고, 익숙하지 않은 환경인 탓에 공포감을 느끼기도 하였다. “지금 당장이라도 이 집을 벗어나고 싶다”는 마음이 들기도 했다. 2주간의 돌봄 종료 후 “나의 노력이 서비스 이용자에게 도움이 되었다고 생각”하고 보람감을 느꼈다. 서비스 종결 후 집으로 돌아가는 상황에서 서비스 이용자가 안아주면서 “고맙다”고 할 때는 시원스럽던 감정을 느끼기도 했다. 급여수준은 “내가 생각했던것보다 나쁘지 않아”라는 말처럼 만족도는 높았다. 긴급틈새돌봄지원단이 제공하는 ‘서비스 종결 후 심리상담 등’에 대해서 서비스 제공자는 만족감을 표현하고, “정서적인 배려가 참 고맙다”라고 말할 정도로 배려에 대한 고마움을 표하기도 하였다.

이러한 서비스 제공자의 경험을 토대로 서비스 이용자는 다음과 같이 긴급틈새돌봄사업의 개선방향을 제시하였다. 첫째, 2주간의 격리기간 중 폐기물 처리가 필요하다. 서비스 제공자들은 치매어르신 기저귀, 땀에 오염된 방호복 등에서 나는 냄새가 매우 심각한 수준이었다고 한다. 둘째는 식사문제의 개선이다. 제공자 입장에서는 도시락이 제공되기도, 간편식이 시군 차원에서 제공되지만 서비스 제공자 및 서비스 이용자의 입맛에 맞지 않아, 부식을 가족에게 배달해 달라고 할 수 밖에 없는 상황이 발생하기도 했다. 셋째는 긴급틈새돌봄사업에 대한 홍보강화가 필요하다는 것이었다. 서비스 제공자들은 본 사업의 취지와 내용 모두 좋지만, 본 사업에 대한 홍보가 부족하여 아직도 여전히 많은 사람들이 알고 있지 못하다고 평하였다. 넷째, 서비스 종료 후에 심리상담 등 서비스 제공자가 겪을 수 있는 정서적 문제 해결 방안에 대한 충분한 안내를 주문하기도 하였다.

셋째, 서비스 이용자 가족의 긴급틈새돌봄사업 이용경험은 다음과 같다. 최초로 가족이 밀접접촉자로 분류되었을 때, “내가 코로나에 감염될 수도 있다는 사실을 지역주민들이 알게되었을 때, 아 나는 왕따구나, 눈앞이 캄캄하고 소위 멘붕”을 느꼈고, “이렇게 우울증이 오는구나”, “나의 가족을 생면부지의 전담인력에게 맡기고 집을 나오려 하니 어린아이를 물가에 두어야 하는 마음”이 든다는 표현을 할 정도로 소위 심리적인 압박감을 경험하였다. 긴급틈새돌봄사업의 존재는 시·군청 담당자에게 걸려온 전화를 통해서 알게되었다고 하였다. 어떤 가족은 인터넷 검색을 해보고 시·군청, 보건소, 여러 곳에 전화를 걸어보다가 겨우 겨우 긴급틈새돌봄지원단과 연결되었다고 하였다. 서비스 신청과정에서 매끄럽진 않았다는 평이 있었지만, 별다른 선택지가 없었다고 표현하기도 하였다. 다만 지금 당장 가족의 돌봄문제를 해결해줄 수 있는 긴급틈새돌봄사업을 “한줄기의 빛처럼 느껴진다”라고 표현을 하기도 했다. 서비스 이용자의 특성에 대해서 전담인력(요양보호사 등)에게 알려드리는 과정에서 서비스 제공자가 친절하게 잘 들어주고, 이용자에 대한 하루 일과를 잘 알려주어서 고맙다고 하기도 했다. 특히 서비스 제공자의 전문성에 대해



서는 “믿음직하고, 전문가같다. 내가 여건상 하지 못하는 일을 해주심에 미안하기도 하다”라는 양가감정을 호소하기도 했다. 2주간의 자가격리 후 서비스 종결과정에서는 서비스 제공자에게 고마움을 표하는 과정에서 서비스 제공자들은 “당연히 해야 할 일”이라고 답을 듣고는 “한국에 태어나서 평생 세금을 납부해왔지만, 지금처럼 세금이 아깝지 않은 일이 없었다”라는 표현으로 본 사업에 대한 만족감을 표현하기도 했다. 서비스 제공자에 대해서는 많은 이용자들이 만족감과 감사함을 표현하기도 했지만, 서비스 신청과정에 대해서는 다수의 이용자 가족은 ‘서비스 신청 과정이 매끄럽지 못함’을 지적하였다. 구체적으로는 신청과정에 대한 정보의 부족, 서비스 신청의 주체가 누구인지 알지 못함 등에 대해 알기 어려웠다고 평하였다. 덧붙여 서비스 제공자의 도착, 퇴소 등에 대한 사전 안내 과정이 부족한 점도 꼬집었다. 한편 “사업의 취지가 좋고 내용도 좋은데 모르는 사람이 너무 많다”와 같은 평처럼 홍보활동이 부족함에 대해 지적한 서비스 이용자도 있었다.

## V 긴급돌봄서비스의 개선방향

본 연구결과를 통해 향후 긴급돌봄서비스의 개선방향을 제시해보면 다음 <그림1>과 같다.



### 참고문헌

김보영(2021), “코로나 19의 시대, 사회서비스의 정책적 과제와 비전에 대한 탐색”, 『비판사회정책』, 70, 43-71.

대구시사회서비스원(2020), 「긴급돌봄서비스 지원체계 연구 - 대구시사회서비스원 코로나19 대응 긴급돌봄서비스지원단을 중심으로」.

박경자(2021), “코로나-19 상황에서 장애아동 양육 경험에 대한 현상학적 연구: 맞벌이 가정 어머니를 중심으로”, 『상담심리교육복지』, 8(2):245-259.

박해궁·김주희·조보경·최정임(2017), “지역조직가의 역할에 관한 사례연구 - 지역조직화사업, 마을만들기 활동을 중심으로”, 『한국지역사회복지학』, 63(0):97-131.

보건복지부(2021), 「2021년 사회서비스원 코로나-19 긴급돌봄서비스 지침」.

전근배(2020), “국가의 거리: 코로나 19와 장애인의 삶, 그 현황과 대책”, 『비판사회정책』, 68, 173-207.

정익중(2020), “코로나 19로 인한 아동돌봄 문제에 대한 해외 대응과 그 시사점”, 『국제사회보장리뷰』, 13, 47-59.



저자소개



주저자

박해궁(haeg@gn.pass.or.kr)

- 부산대학교 사회복지학 박사
- 경상남도 사회서비스원 복지정책연구팀 책임연구원
- 前 신라대학교 사회복지학과 교수
- 前 영신복지재단 사무국장



공동저자

김기성(hotaz@gn.pass.or.kr)

- 부산대학교 사회복지학 석사
- 경상남도 커뮤니티케어센터 센터장
- 경상남도 사회서비스원 시설운영팀 과장
- 前 부산진구장애인복지관 사무국장
- 前 덕천종합사회복지관 과장



※ 본 자료의 내용은 경상남도사회서비스원의 공식적 견해가 아닙니다.

