


With COVID-19

위드코로나 시대 사회복지실천현장 대응의 모습

 유튜브에서 서울시복지재단 검색 

위드(with)코로나 시대 사회복지실천현장의 변화와 활동 공유

- 일 시** | 2021년 9월 3일 (금) 14:00 ~ 16:00
- 방 법** | 서울시복지재단 유튜브 채널을 통해 온라인 생중계
- 자료 및 질문** |  카카오톡 채널 운영(공유회 이후 채널로 공유)
- 사 회 자** | 김용득 교수(성공회대학교)

주제 발표

위드코로나 시대 3종 복지관 운영 현황

3종 복지관의 코로나19 초기 대응 현황 : '20.2~9월

• 서종녀 선임연구위원(서울시복지재단)

3종 복지관의 요약적 서베이 결과

• 박광욱 교수(한국보건복지인력개발원)

3종 복지관의 심층 사례조사 결과

• 황인매 연구교수(성공회대학교)



3종 복지관의 코로나19 초기 대응 현황 : '20.2~9월

2021. 9. 3.(금)

서울시복지재단 정책연구실

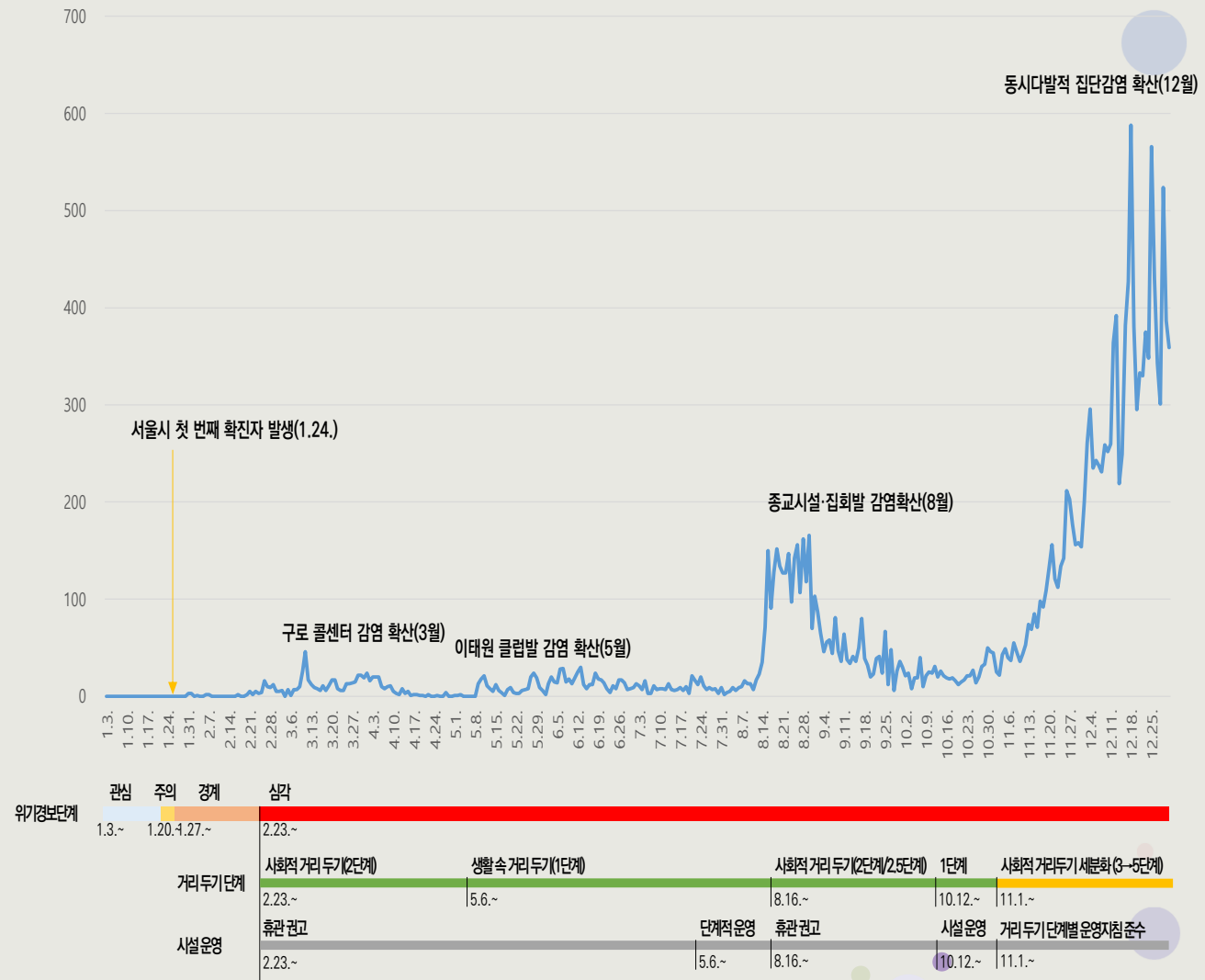
선임연구위원 서종녀

목차

1. 개요
2. 3종 복지관의 코로나19 대응 현황분석
3. 마무리

1. 개요

- 2020년 1월 코로나바이러스감염증-19 의심환자가 처음 발생한 이후 2월 23일 심각단계 격상
- 코로나19 심각단계로 인해 2020년 2월 27일 보건복지부는 ‘사회복지시설 휴관 권고 및 돌봄 공백 대응계획’을 수립했고 2020년 3월 7일 ‘취약계층 생활시설 예방적 보호 조치 강화’ 발표
- 이런 상황에서도 사회복지시설은 사회적 취약 계층을 위한 서비스제공을 위해 실천 수단의 전환을 통해 환경 변화 대응



[그림 1] 2020년 서울시 코로나19 추이(출처: 서종녀, 2020: 7)

1. 개요

- 목적
 - 2020년 2월말부터 9월말까지 서울시 3종 복지관 주요 사업 운영 현황을 통해 코로나19 대응 지역사회 내 복지관 역할 검토
- 연구 방법
 - 조사대상: 서울시 사회복지관, 노인복지관, 장애인복지관
 - 조사시기: 2020.11.27.(금)~2020.12.7.(월)
 - 조사방법: 온라인 설문조사
 - 조사내용: 코로나19 단계를 구분하여 주요 사업 운영 현황 파악
 - 코로나19 심각단계: 2.23.~5.5.
 - 생활 속 거리두기: 5.6.~8.15.
 - 사회적 거리두기 2단계 격상: 8.16.~9.30.
- 분석 자료: 106개소(사회복지관 60개소, 노인복지관 24개소, 장애인복지관 22개소)

<표 1> 서울시 3종 복지관별 주요 사업

사회복지관	노인복지관	장애인복지관	
<p>1. 사례관리 1.1. 사례발굴 1.2. 사례개입 1.3. 서비스연계</p> <p>2. 서비스제공 2.1. 가족기능강화 2.2. 지역사회보호 2.3. 교육문화 2.4. 자활지원</p> <p>3. 지역조직화 3.1. 복지네트워크 구축 3.2. 주민조직화 3.3. 자원개발 및 관리</p>	<p>1. 상담 1.1. 일반상담 및 정보제공 1.2. 전문상담</p> <p>2. 사례관리 및 지역사회돌봄 2.1. 위기 및 취약노인 지원 2.2. 지역사회 생활자원연계 및 지원 2.3. 가족기능지원</p> <p>3. 건강생활지원 3.1. 건강증진지원 3.2. 기능회복지원 3.3. 급식지원</p> <p>4. 노년 사회화 교육 4.1. 평생교육지원 4.2. 취미여가지원</p> <p>5. 지역자원 및 조직화 5.1. 지역자원개발 5.2. 지역복지연계 5.3. 주거지원</p> <p>6. 사회참여 및 권익증진 6.1. 사회참여지원 6.2. 노인권익증진 6.3. 고용 및 소득지원</p> <p>7. 돌봄 7.1. 요양서비스</p>	<p>1. 상담·사례관리 1.1. 사례발굴 1.2. 접수 및 사정 1.3. 개입계획 1.4. 지역회의</p> <p>2. 기능강화지원 2.1. 운동·지각 향상 2.2. 의사소통 향상 2.3. 학습능력 향상 2.4. 사회적응력 향상</p> <p>3. 장애인가족지원 3.1. 상담 및 교육 3.2. 가족기능강화 3.3. 양육지원 3.4. 여성장애인 복지증진 3.5. 장애인 무료급식</p> <p>4. 역량강화 및 권익옹호 지원 4.1. 역량강화 및 지역사회참여 활동지원 4.2. 권익옹호 4.3. 정보제공 4.4. 수어관련</p>	<p>5. 직업지원 5.1. 직업상담 및 평가 5.2. 전환교육 5.3. 직업적응 및 역량개발훈련 5.4. 사업체 개발 및 관리</p> <p>6. 지역사회 네트워크 6.1. 장애인 복지서비스 개발 및 지원 6.2. 지역 사회통합환경조성 6.3. 주민조직 지원 6.4. 민관협력 네트워크 구축 6.5. 지역자원 개발 및 관리</p> <p>7. 평생교육 지원 7.1. 상담 및 프로그램 개발 7.2. 기초문해 및 학력보완 교육 7.3. 문화예술 및 인문교육 7.4. 시민참여교육</p> <p>8. 사회서비스 지원 8.1. 장애인 활동지원 8.2. 장애아동 재활치료</p> <p>9. 운영지원 및 기획·홍보 9.1. 총무 9.2. 기획 9.3. 홍보 9.4. 고객만족윤리경영</p>

2. 3종 복지관의 코로나19 대응 현황분석

- 사회복지관(N=60)
 - 사례관리 기능은 기존 계획과 동일하게 사업을 운영한 비율이 높고 일부 기관은 확대하여 사업 시행
 - 상대적으로 서비스 제공 기능과 지역조직화 기능은 사업의 대상이나 규모를 축소하여 운영했고 코로나19 거리두기 단계에 따라 주요 사업 운영 차이 발생

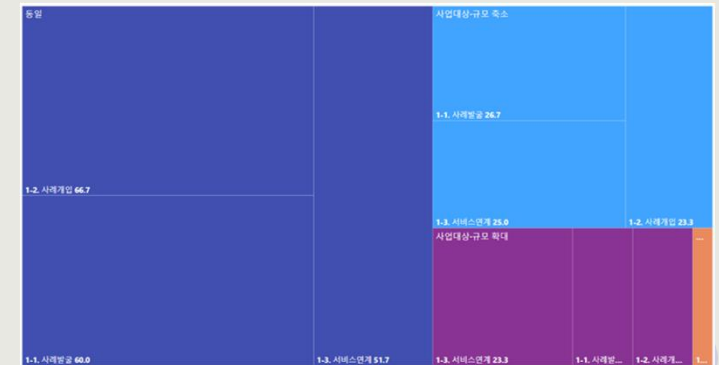
코로나19 심각단계(2.23.~5.5.)



생활 속 거리두기(5.6.~8.15.)

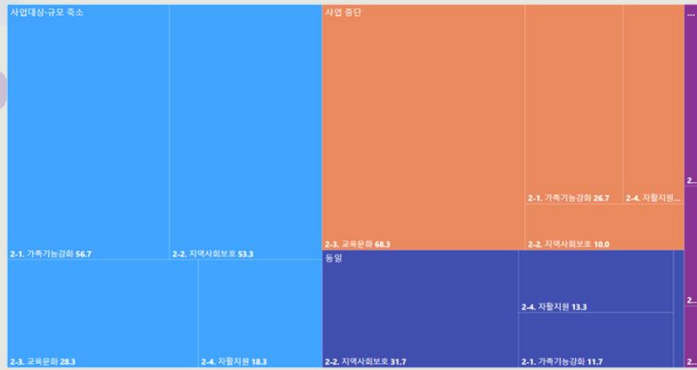


사회적 거리두기 2단계 격상(8.16.~9.30.)

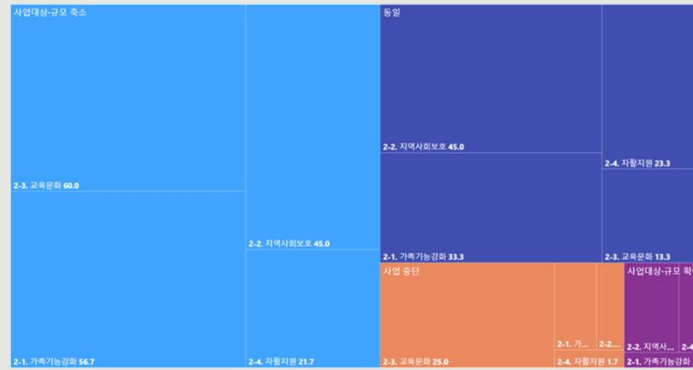


[그림 2] 코로나19 단계별 사회복지관 사례관리 기능의 주요 사업 운영 현황(해당 없음 제외) (단위:%)

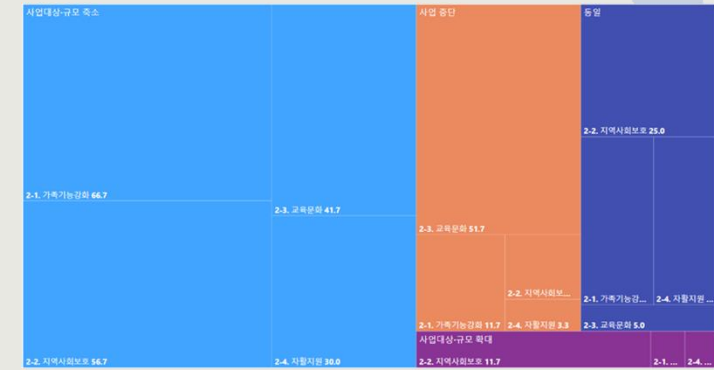
코로나19 심각단계(2.23.~5.5.)



생활 속 거리두기(5.6.~8.15.)

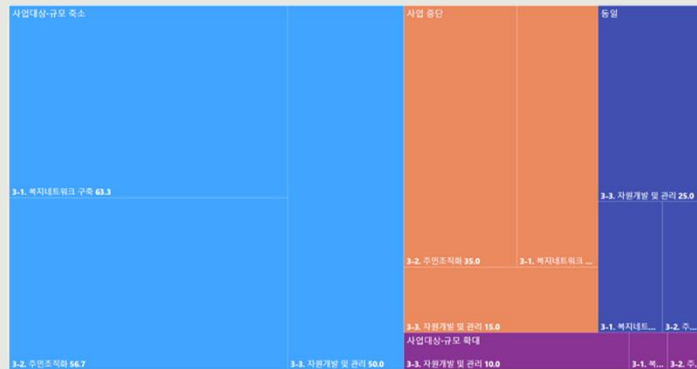


사회적 거리두기 2단계 격상(8.16.~9.30.)

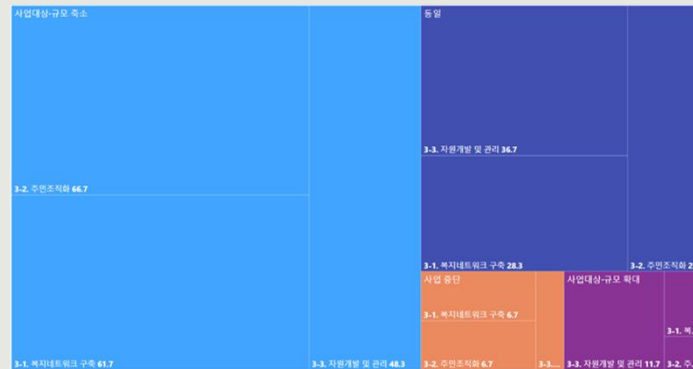


[그림 3] 코로나19 단계별 사회복지관 서비스제공 기능의 주요 사업 운영 현황(해당 없음 제외) (단위:%)

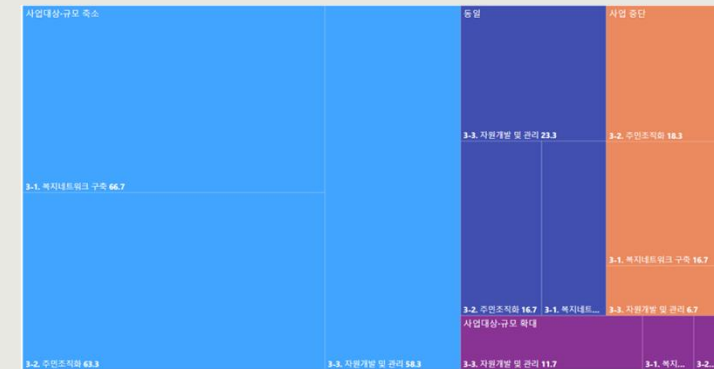
코로나19 심각단계(2.23.~5.5.)



생활 속 거리두기(5.6.~8.15.)



사회적 거리두기 2단계 격상(8.16.~9.30.)



[그림 4] 코로나19 단계별 사회복지관 지역조직화 기능의 주요 사업 운영 현황(해당 없음 제외) (단위:%)

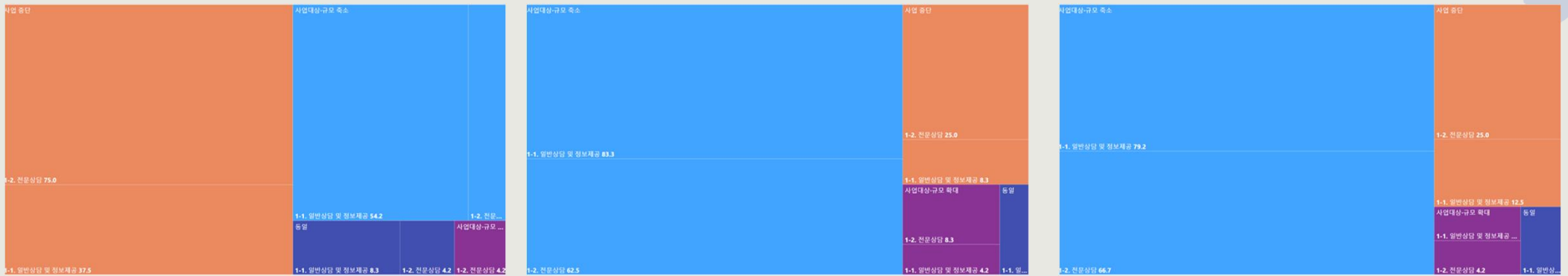
2. 3종 복지관의 코로나19 대응 현황분석

- 노인복지관(N=24)
 - 노인상담, 건강생활지원, 노년 사회화 교육, 사회참여 및 권익증진 영역은 코로나 심각단계에 사업 중단 비율이 높았으나, 이후 생활 속 거리두기와 사회적 거리두기 2단계 격상 시기에는 사업 중단보다는 사업 운영 비율 높음
 - 사례관리 및 지역사회돌봄, 돌봄(요양서비스) 영역은 코로나19 상황에서도 어르신 대상 복지서비스 제공을 진행했고 상대적으로 돌봄 영역은 사업 대상이나 규모를 확대하여 진행

코로나19 심각단계(2.23.~5.5.)

생활 속 거리두기(5.6.~8.15.)

사회적 거리두기 2단계 격상(8.16.~9.30.)

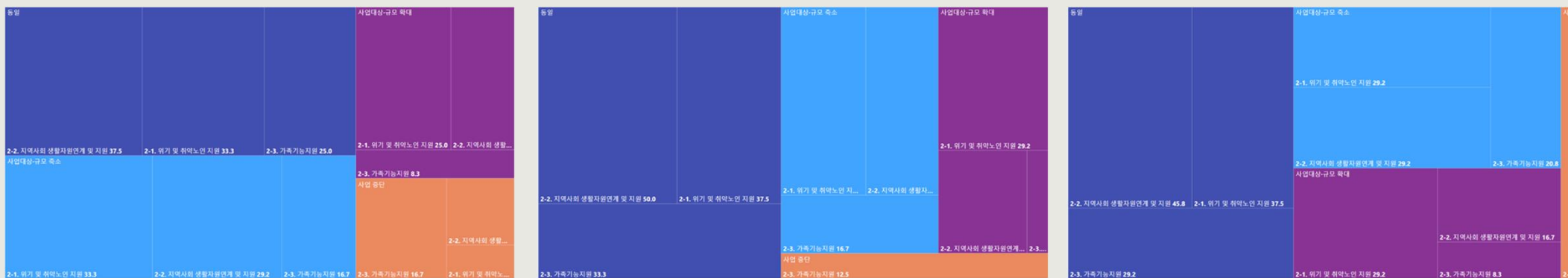


[그림 5] 코로나19 단계별 노인복지관 상담 영역의 주요 사업 운영 현황(해당 없음 제외) (단위:%)

코로나19 심각단계(2.23.~5.5.)

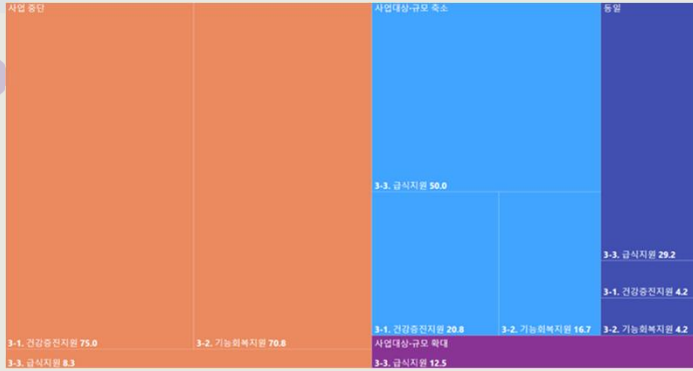
생활 속 거리두기(5.6.~8.15.)

사회적 거리두기 2단계 격상(8.16.~9.30.)

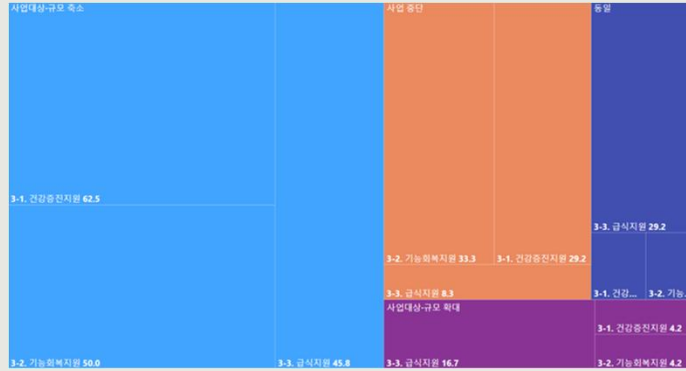


[그림 6] 코로나19 단계별 노인복지관 사례관리 및 지역사회돌봄 영역의 주요 사업 운영 현황(해당 없음 제외) (단위:%)

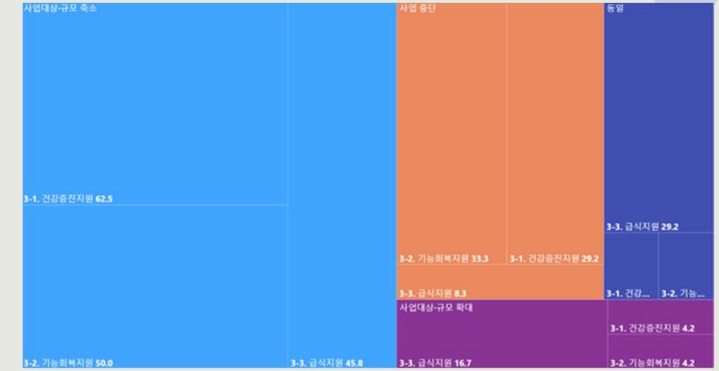
코로나19 심각단계(2.23.~5.5.)



생활 속 거리두기(5.6.~8.15.)

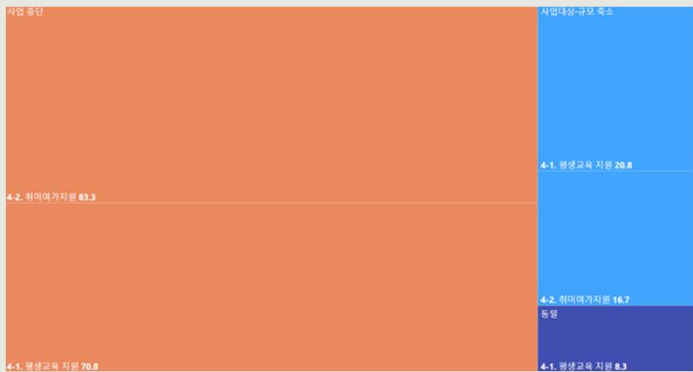


사회적 거리두기 2단계 격상(8.16.~9.30.)

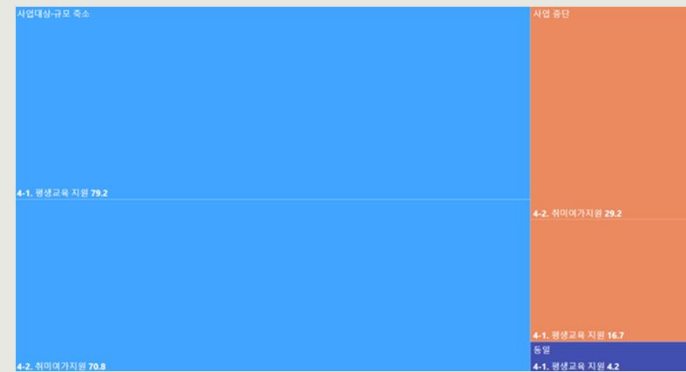


[그림 7] 코로나19 단계별 노인복지관 건강생활지원 영역의 주요 사업 운영 현황(해당 없음 제외) (단위:%)

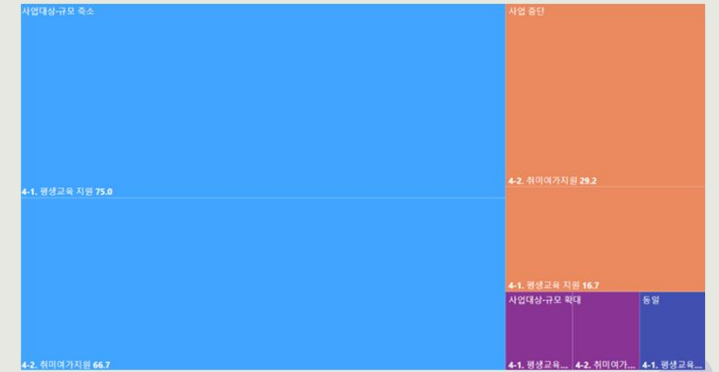
코로나19 심각단계(2.23.~5.5.)



생활 속 거리두기(5.6.~8.15.)



사회적 거리두기 2단계 격상(8.16.~9.30.)

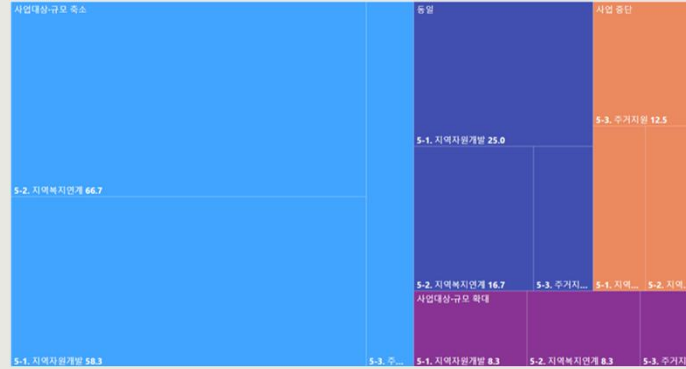


[그림 8] 코로나19 단계별 노인복지관 노년 사회화 교육 영역의 주요 사업 운영 현황(해당 없음 제외) (단위:%)

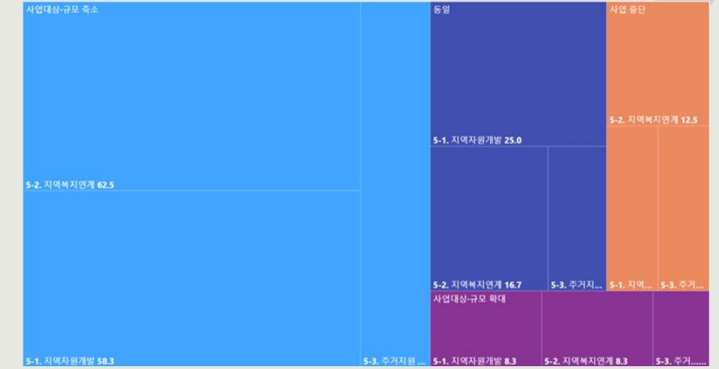
코로나19 심각단계(2.23.~5.5.)



생활 속 거리두기(5.6.~8.15.)

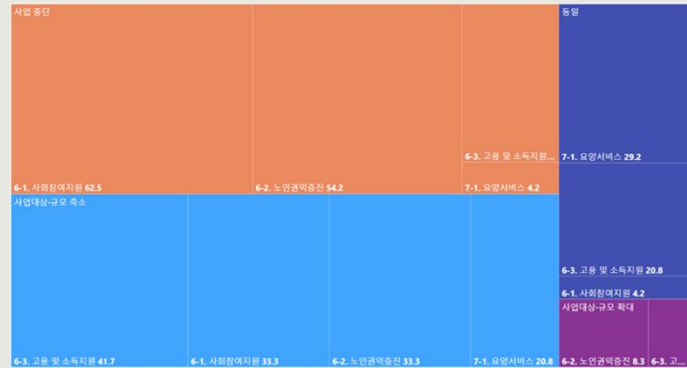


사회적 거리두기 2단계 격상(8.16.~9.30.)

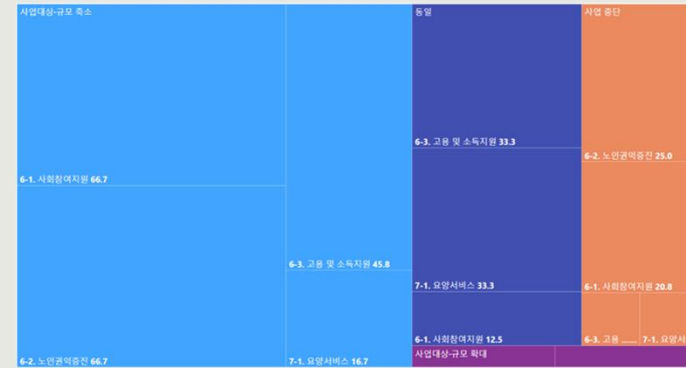


[그림 9] 코로나19 단계별 노인복지관 지역자원 및 조직화 영역의 주요 사업 운영 현황(해당 없음 제외) (단위:%)

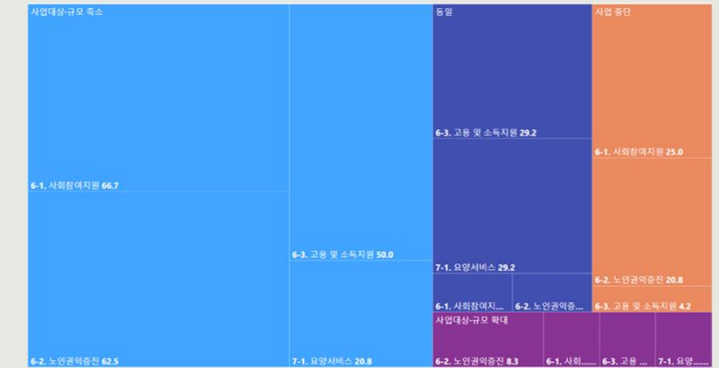
코로나19 심각단계(2.23.~5.5.)



생활 속 거리두기(5.6.~8.15.)



사회적 거리두기 2단계 격상(8.16.~9.30.)



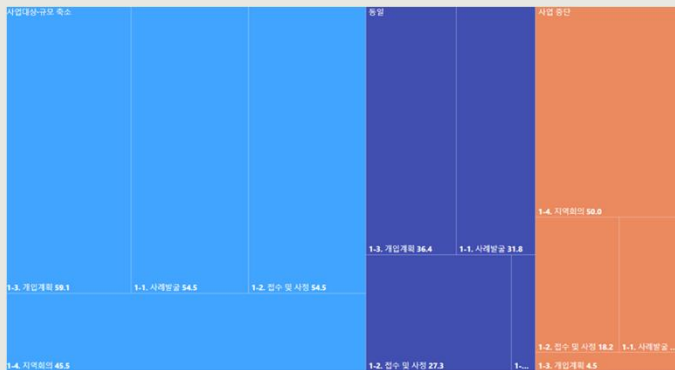
[그림 10] 코로나19 단계별 노인복지관 사회참여 및 권익증진, 돌봄 영역의 주요 사업 운영 현황(해당 없음 제외) (단위:%)

2. 3종 복지관의 코로나19 대응 현황분석

- 장애인복지관(N=22)

- 상담·사례관리, 기능강화지원, 장애인가족지원 영역 등은 사회적 거리두기 단계별로 차이는 있지만 초기보다 중간 이후 사업을 지속적으로 운영한 기관 비율 높음
- 일부 기관은 역량강화 및 권익옹호 지원, 평생교육 지원, 사회서비스 지원 영역 등은 사업의 대상과 규모를 확대하여 운영

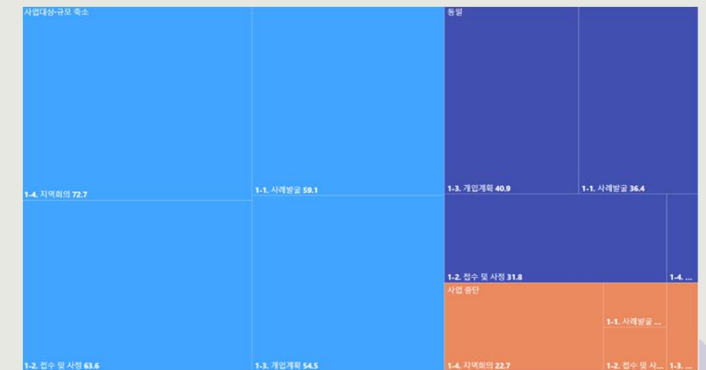
코로나19 심각단계(2.23.~5.5.)



생활 속 거리두기(5.6.~8.15.)

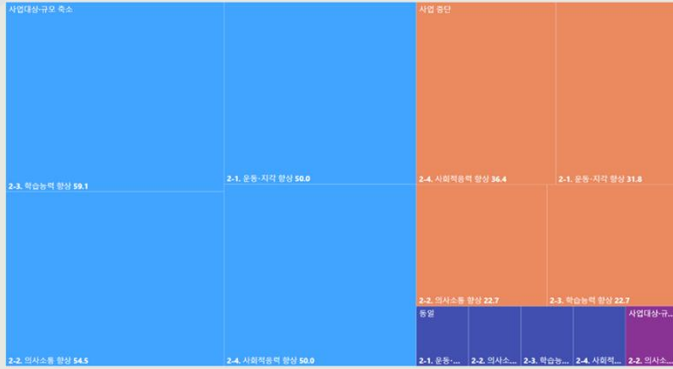


사회적 거리두기 2단계 격상(8.16.~9.30.)

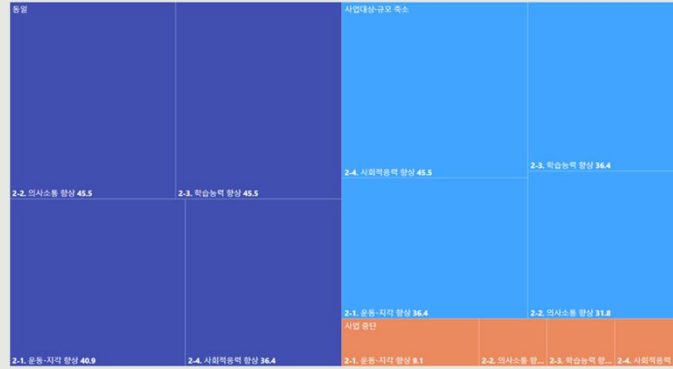


[그림 11] 코로나19 단계별 장애인복지관 상담·사례관리 영역의 주요 사업 운영 현황(해당 없음 제외) (단위:%)

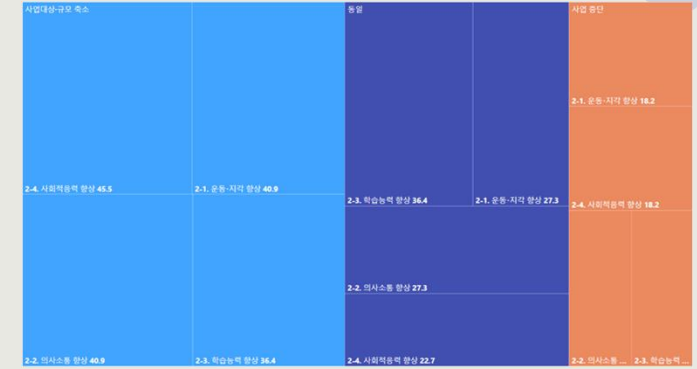
코로나19 심각단계(2.23.~5.5.)



생활 속 거리두기(5.6.~8.15.)



사회적 거리두기 2단계 격상(8.16.~9.30.)



[그림 12] 코로나19 단계별 장애인복지관 기능강화지원 영역의 주요 사업 운영 현황(해당 없음 제외) (단위:%)

코로나19 심각단계(2.23.~5.5.)



생활 속 거리두기(5.6.~8.15.)

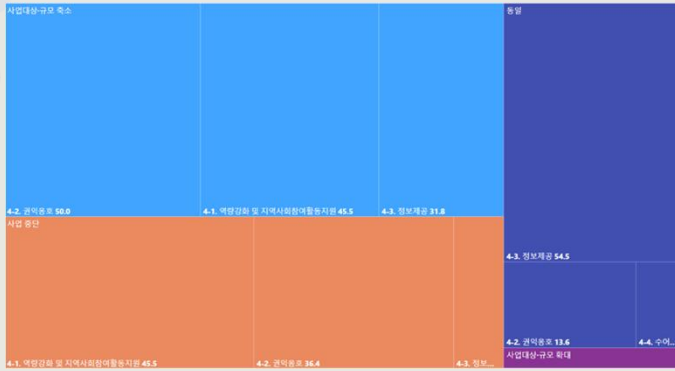


사회적 거리두기 2단계 격상(8.16.~9.30.)

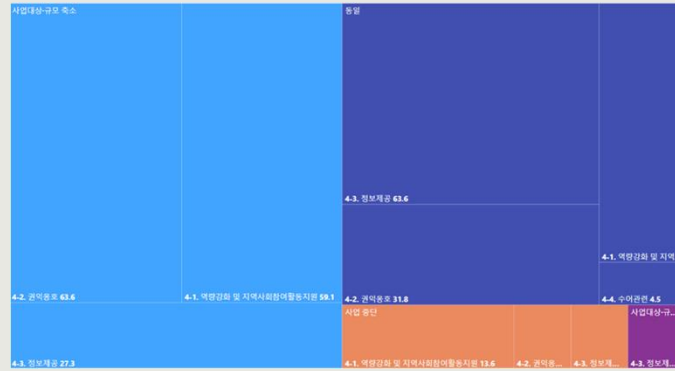


[그림 13] 코로나19 단계별 장애인복지관 장애인가족지원 영역의 주요 사업 운영 현황(해당 없음 제외) (단위:%)

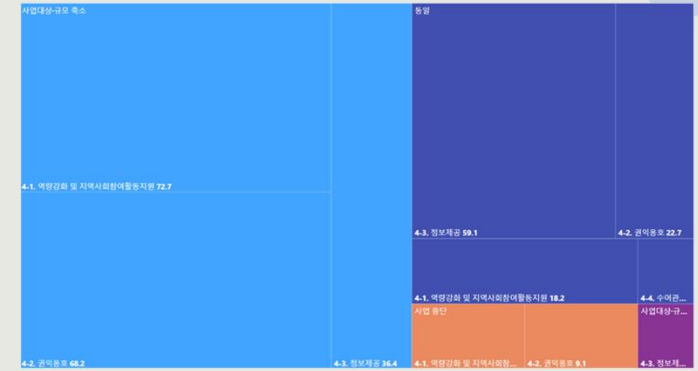
코로나19 심각단계(2.23.~5.5.)



생활 속 거리두기(5.6.~8.15.)



사회적 거리두기 2단계 격상(8.16.~9.30.)

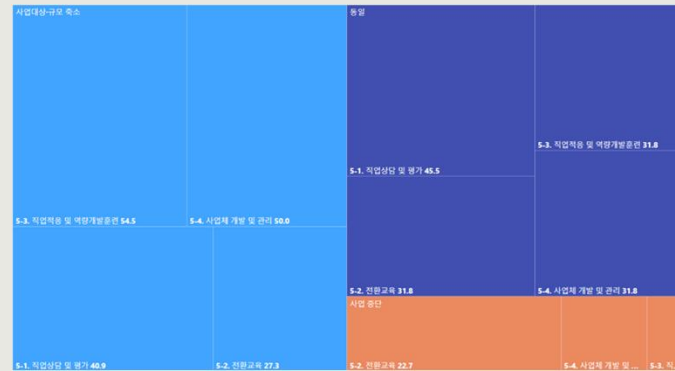


[그림 14] 코로나19 단계별 장애인복지관 역량강화 및 권익옹호 지원 영역의 주요 사업 운영 현황(해당 없음 제외) (단위:%)

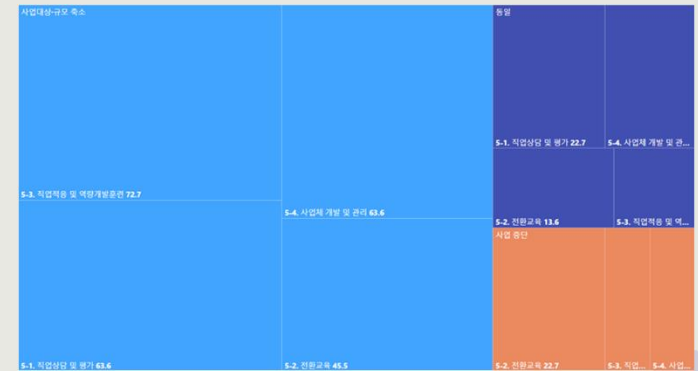
코로나19 심각단계(2.23.~5.5.)



생활 속 거리두기(5.6.~8.15.)

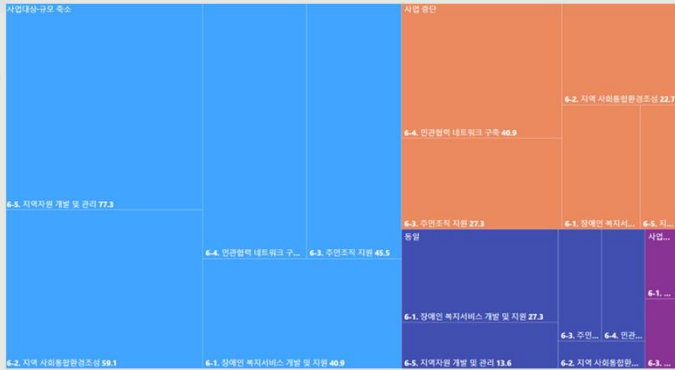


사회적 거리두기 2단계 격상(8.16.~9.30.)



[그림 15] 코로나19 단계별 장애인복지관 직업지원 영역의 주요 사업 운영 현황(해당 없음 제외) (단위:%)

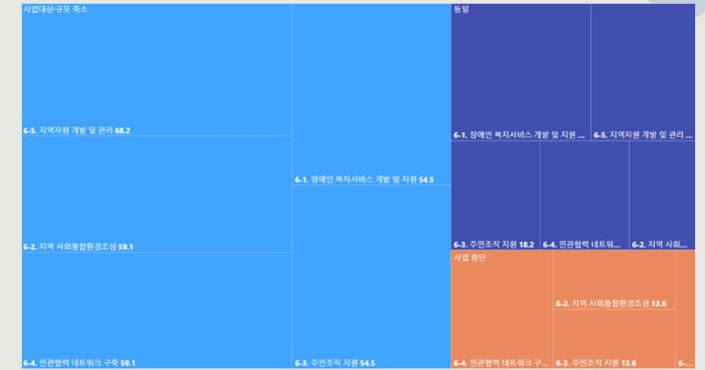
코로나19 심각단계(2.23.~5.5.)



생활 속 거리두기(5.6.~8.15.)



사회적 거리두기 2단계 격상(8.16.~9.30.)



[그림 16] 코로나19 단계별 장애인복지관 지역사회 네트워크 영역의 주요 사업 운영 현황(해당 없음 제외) (단위:%)

코로나19 심각단계(2.23.~5.5.)



생활 속 거리두기(5.6.~8.15.)



사회적 거리두기 2단계 격상(8.16.~9.30.)

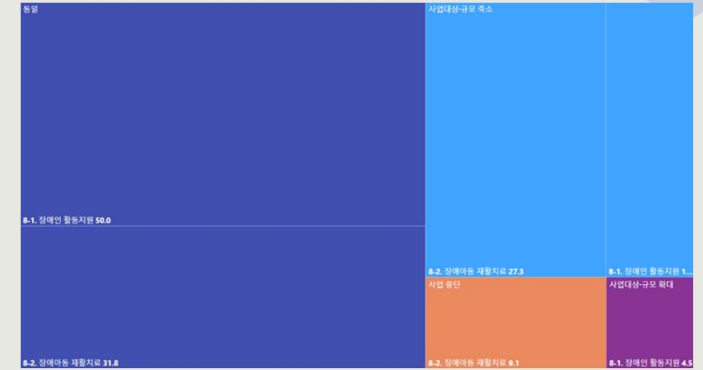
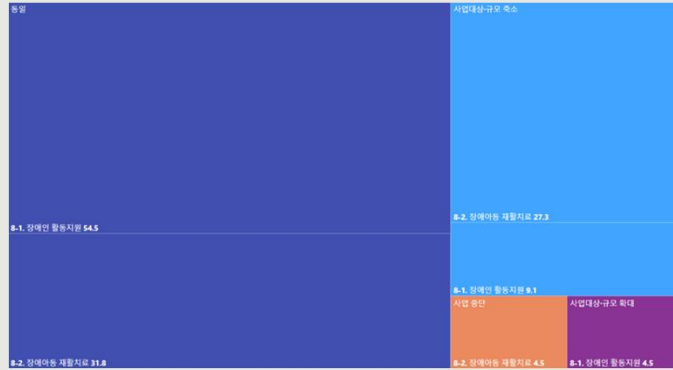
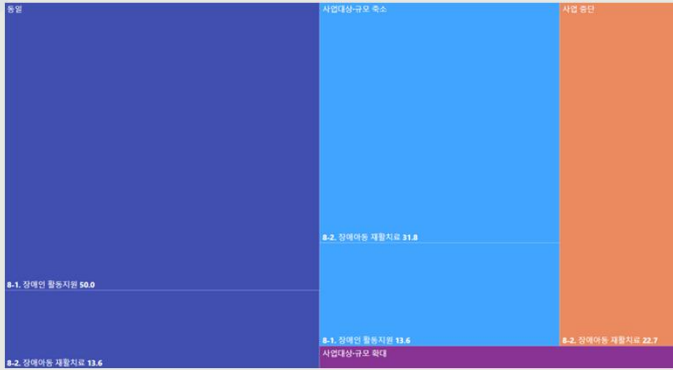


[그림 17] 코로나19 단계별 장애인복지관 평생교육 지원 영역의 주요 사업 운영 현황(해당 없음 제외) (단위:%)

코로나19 심각단계(2.23.~5.5.)

생활 속 거리두기(5.6.~8.15.)

사회적 거리두기 2단계 격상(8.16.~9.30.)

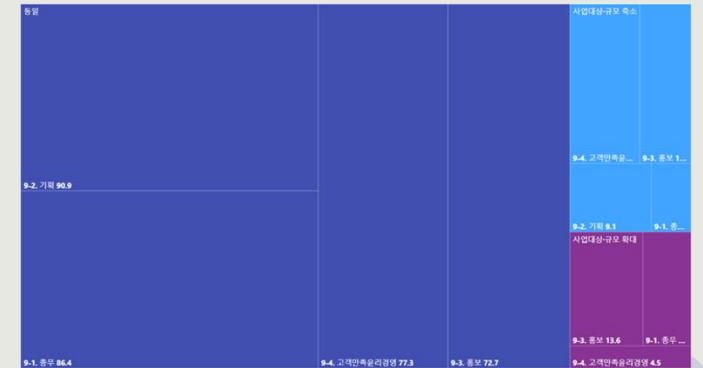
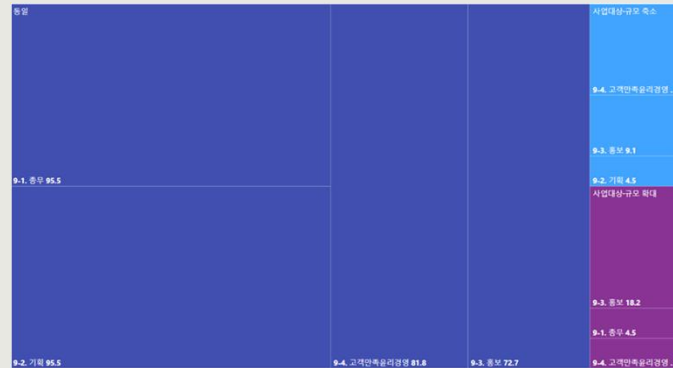
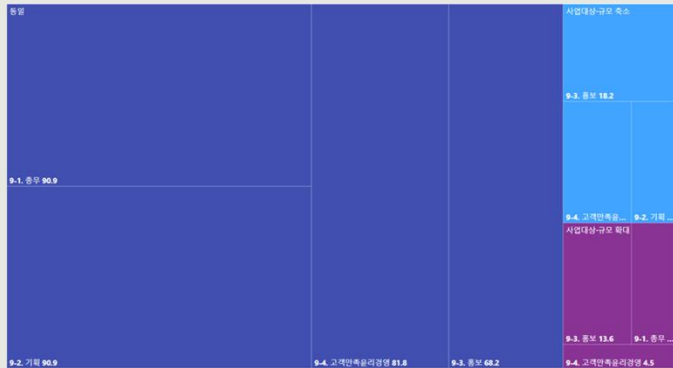


[그림 18] 코로나19 단계별 장애인복지관 사회서비스 지원 영역의 주요 사업 운영 현황(해당 없음 제외) (단위:%)

코로나19 심각단계(2.23.~5.5.)

생활 속 거리두기(5.6.~8.15.)

사회적 거리두기 2단계 격상(8.16.~9.30.)



[그림 19] 코로나19 단계별 장애인복지관 운영지원 및 기획·홍보 영역의 주요 사업 운영 현황(해당 없음 제외) (단위:%)

3. 마무리

- 2020년 조사된 3종 복지관 설문조사 결과분석을 통해 감염병 대응 지역사회 내 복지관의 주요 사업 운영 현황을 요약하면,
 - 첫째, 코로나19 대응 지역사회 내 복지관은 사회적 거리두기 단계에 따라 다소 차이는 있지만 주요 사업을 지속적으로 운영(소수 기관의 일부 사업 운영 중단*이 있었지만, 이는 사회적 거리두기 이행을 위해 자치구별 차이도 있음) * 여기서 사업 운영 중단은 시설 운영중단이 아닌 해당 사업 운영 여부에만 해당
 - 둘째, 다른 영역에 비해 돌봄(보호, 가족지원, 급식, 활동지원 등) 영역 주요 사업은 상대적으로 사업 대상이나 규모를 확대하여 운영한 기관이 있었고, 서비스·자원연계, 정확한 정보제공 등을 통해 복지대상자의 감염병 예방 및 확산방지를 위한 활동 실시
 - 셋째, 지역조직화(지역자원 및 조직화, 지역사회 네트워크) 영역은 대상별·지역별 운영 차이 큼
- 코로나19 초기 대응 활동을 통해 본 지역사회 내 복지관 역할은 돌봄이 필요한 대상자(가족 포함) 중심으로 사업을 지속적으로 운영하면서 장기화되는 감염병 대응 지역조직화(지역자원 및 조직화, 지역사회 네트워크) 영역은 어떤 방식으로 운영해야 하는지 고민 필요

“경청해 주셔서 감사합니다.”

위드코로나 시대, 사회복지실천현장 대응의 모습

3종 복지관의 요약적 서베이 결과

한국보건복지인력개발원
박 광 옥

1. 조사개요

목적: 위드코로나 시기, 서울시 소재 3종 복지관(사회복지관, 노인복지관, 장애인복지관)의 전반적인 서비스 대응 현황 조사

구분	내용
조사기간	2021. 6. 9. ~ 2021. 6. 29. (3주간)
조사 대상	서울시 사회복지시설(사회복지관, 노인복지관, 장애인복지관)
참여기관 수	총 184개소 중 176개소(95.7%) - 사회복지관 (99개소), 노인복지관 (40개소), 장애인복지관 (37개소)
조사방법	온라인 조사

1. 조사개요

조사 내용

구분	내용
기관 차원의 방역 현황	<ul style="list-style-type: none">- 기관 차원의 방역조치- 기관 차원의 매뉴얼 또는 지침 개발 및 활용 여부- 기관 차원의 새로운 방역 준비 여부
서비스 운영 현황	<ul style="list-style-type: none">- 직접서비스 제공 방식 및 어려움이 있는 이용자- 제반서비스 및 업무 진행 방식- 향후 기관의 서비스 운영 계획 여부- 원활한 서비스 운영을 위해 새롭게 시도한 방식
서비스 이용자 및 종사자의 어려움과 필요 지원	<ul style="list-style-type: none">- 종사자의 서비스 제공과정에서의 어려움 및 필요 지원- 이용자의 서비스 이용과정에서의 어려움 및 필요 지원
응답 기관의 일반적 사항	- 기관 유형, 주 서비스 이용자, 서비스 이용자 현황, 종사자 현황

2. 주요 분석 결과: 기관의 방역 대응

기관 차원의 대표 대응 방식

구분	대표적인 방역 조치
3종 복지관	<ul style="list-style-type: none">- 발열체크 및 방문명단 작성(QR코드 체크인)- 개인 간 거리두기- 정기적인 전문 업체 방역- 방역 물품(마스크, 소독약, 체온계 등) 구비- 격리장소 마련- 코로나19 관련 전담 직원 배치- 이용자 및 종사자 증상 점검 및 모니터링- 예방수칙과 행동요령 관련 교육 및 안내- 의심증상 시 귀가 지원 및 업무/서비스 중단 등

2. 주요 분석 결과: 기관의 방역 대응

기관 차원의 기타 대응 방식

구분	기타 방역 조치
사회복지관	<ul style="list-style-type: none">- 층별 자동소독기분사 및 손목온도 체크기계 설치- 출입문 한곳만 개방- 출근 전 자가진단 체크- 차량 이용 후 방역
노인복지관	<ul style="list-style-type: none">- 관내 감염예방 홍보 방송- 이용자 코로나 백신 접종 확인 스티커 발부
장애인복지관	<ul style="list-style-type: none">- 장애인 대상 방역 물품 지원- 쉬운 방역 안내문 부착 및 교육 실시- 재택근무, 시차제 점심시간 분리 등

2. 주요 분석 결과: 기관의 방역 대응

매뉴얼/지침 개발 및 활용

(단위: 개소, %)

구분	전체	사회복지관	노인복지관	장애인복지관
예	153 (86.9)	83 (83.8)	37 (92.5)	33 (89.2)
아니오	23 (13.1)	16 (16.2)	3 (7.5)	4 (10.8)
계	1,100 (100.0)	99 (100.0)	40 (100.0)	37 (100.0)

2. 주요 분석 결과: 기관의 방역 대응

기관 차원의 새로운 방역 계획 여부

(단위: 개소, %)

구분	전체	사회복지관	노인복지관	장애인복지관
예	28 (15.9)	11 (11.1)	12 (30.0)	5 (13.5)
아니오	148 (84.1)	88 (88.9)	28 (70.0)	32 (86.5)
계	176 (100.0)	99 (100.0)	40 (100.0)	37 (100.0)

2. 주요 분석 결과: 기관의 방역 대응

새로운 방역 계획의 구체적 내용

구분	새로운 방역 계획
사회복지관	<ul style="list-style-type: none">- 방문자 안심콜/콜 체크인- 백신접종 이용자의 복지관 이용에 따른 대응체계 구축- 코로나 대응팀 구축을 통한 정기회의, 과제 도출 및 실천- 프로그램실(공간)별 방역 상황 게시판 실시간 운영
노인복지관	<ul style="list-style-type: none">- 백신 접종자 확인 스티커 발부 또는 확인 시스템 마련- 방역키트 후원을 통해 가정 내 방역활동 강화- 온라인 플랫폼 구축을 통해 인원 분산- 구상권 청구에 관련한 기준 마련
장애인복지관	<ul style="list-style-type: none">- 방역 및 프로그램 운영 등 기관 자체 단계별 지침 및 매뉴얼 개발- 백신 접종 완료자에 대한 참여 방법 등에 관한 서비스 방침 마련

2. 주요 분석 결과: 기관의 서비스 대응

서비스 대응 현황 조사의 영역

직접 서비스

- 초기 이용 상담
- 정기/수시 상담
- 기능향상 지원
- 진료/의료/건강관리
- 교육/문화 서비스
- 훈련 서비스
- 돌봄 서비스
- 사회활동지원
- 자치/자조 지원
- 취업/자립 지원
- 정보제공 서비스

제반 서비스 및 업무

- 자원개발
- 지역주민 조직화
- 복지관 내부 회의
- 기관 간 회의
- 직원교육
- 각종행사

2. 주요 분석 결과: 기관의 서비스 대응

3종 복지관 전체 현황_직접 서비스

(단위: 개소, %)

구분	전체	사회복지관	노인복지관	장애인복지관
접촉	1,033 (61.8)	590 (64.6)	157 (41.0)	286 (76.3)
비접촉	403 (24.1)	207 (22.7)	136 (35.5)	60 (16.0)
온라인	233 (13.9)	116 (12.7)	88 (23.0)	29 (7.7)
스마트	2 (0.1)	-	2 (0.5)	-
계	1,671 (100.0)	913 (100.0)	383 (100.0)	375 (100.0)

2. 주요 분석 결과: 기관의 서비스 대응

3종 복지관 전체 현황_생애주기 및 장애유형별 직접서비스

<사회복지관>

(단위: 개소, %)

구분	접촉	비접촉	온라인	계
아동청소년기 (초,중,고)	59 (65.6)	15 (16.7)	16 (17.8)	90 (100.0)
중장년기 (45세 이상-65세 미만)	14 (60.9)	5 (21.7)	4 (17.4)	23 (100.0)
노년기 (65세 이상)	517 (64.6)	187 (23.4)	96 (12.0)	800 (100.0)

2. 주요 분석 결과: 기관의 서비스 대응

3종 복지관 전체 현황_생애주기 및 장애유형별 직접서비스

<노인복지관>

(단위: 개소, %)

구분	접촉	비접촉	온라인	스마트	계
중장년기 (45세 이상-65세 미만)	6 (35.3)	3 (17.6)	8 (47.1)	-	17 (100.0)
노년기 (65세 이상)	151 (41.3)	133 (36.3)	80 (21.9)	2 (0.5)	366 (100.0)

2. 주요 분석 결과: 기관의 서비스 대응

3종 복지관 전체 현황_생애주기 및 장애유형별 직접서비스

<장애인복지관>

(단위: 개소, %)

구분	접촉	비접촉	온라인	계
지체	81 (73.0)	23 (20.7)	7 (6.3)	111 (100.0)
뇌병변	15 (71.4)	3 (14.3)	3 (14.3)	21 (100.0)
시각	29 (72.5)	7 (17.5)	4 (10.0)	40 (100.0)
청각	15 (75.0)	1 (5.0)	4 (20.0)	20 (100.0)
지적	115 (78.2)	23 (15.6)	9 (6.1)	147 (100.0)
자폐성	31 (86.1)	3 (8.3)	2 (5.6)	36 (100.0)

2. 주요 분석 결과: 기관의 서비스 대응

3종 복지관 전체 현황_제반 서비스 및 업무

(단위: 개소, %)

구분	전체	사회복지관	노인복지관	장애인복지관
접촉	419 (42.5)	248 (44.4)	85 (38.8)	86 (41.1)
비접촉	132 (13.4)	78 (14.0)	32 (14.6)	22 (10.5)
온라인	435 (44.1)	232 (41.6)	102 (46.6)	101 (48.3)
계	986 (100.0)	558 (100.0)	219 (100.0)	209 (100.0)

2. 주요 분석 결과: 기관의 서비스 대응

3종 복지관의 **직접서비스별** 대응 현황(2순위, 주 방식)

구분	사회복지관	노인복지관	장애인복지관
초기 이용상담	<ul style="list-style-type: none"> - 1:1 대면지원 (담당자 가정 방문) - 전화 	<ul style="list-style-type: none"> - 1:1 대면지원 (이용자 내관) - 전화 	<ul style="list-style-type: none"> - 1:1대면지원(담당자 가정 방문) - 전화
정기/수시상담	<ul style="list-style-type: none"> - 전화 - 1:1 대면지원 (담당자 가정 방문) 	<ul style="list-style-type: none"> - 전화 - 1:1 대면지원 (이용자 내관) 	<ul style="list-style-type: none"> - 전화 - 1:1대면지원(이용자 내관)
기능향상 지원	<ul style="list-style-type: none"> - 1:1 대면지원 (이용자 내관) - 1:1 대면지원 (담당자 가정 방문) 	<ul style="list-style-type: none"> - 온라인 녹화 영상 송출 방식 - 1:1 대면지원 (이용자 내관) 	<ul style="list-style-type: none"> - 1:1대면지원(이용자 내관) - 소그룹(2-4명) 대면 지원
진료/의료 /건강관리	<ul style="list-style-type: none"> - 1:1 대면지원 (담당자 가정 방문) - 전화 	<ul style="list-style-type: none"> - 전화 - 1:1 대면지원 (이용자 내관) 	<ul style="list-style-type: none"> - 1:1대면지원(이용자 내관) - 1:1대면지원(담당자 가정 방문)

2. 주요 분석 결과: 기관의 서비스 대응

3종 복지관의 **직접서비스별** 대응 현황(2순위, 주 방식)

구분	사회복지관	노인복지관	장애인복지관
교육/문화 서비스	<ul style="list-style-type: none"> - 중그룹(5-10명) 대면 지원 - 소그룹(2-4명) 대면 지원 	<ul style="list-style-type: none"> - 중그룹(5-10명) 대면 지원 - 온라인 녹화 영상 송출 방식 	<ul style="list-style-type: none"> - 소그룹(2-4명) 대면 지원 - 중그룹(5-10명) 대면 지원
훈련 서비스	<ul style="list-style-type: none"> - 중그룹(5-10명) 대면 지원 - 소그룹(2-4명) 대면 지원 	<ul style="list-style-type: none"> - 중그룹(5-10명) 대면 지원 - 온라인 녹화 영상 송출 방식 	<ul style="list-style-type: none"> - 소그룹(2-4명) 대면 지원 - 중그룹(5-10명) 대면 지원
돌봄 서비스	<ul style="list-style-type: none"> - 1:1대면지원(담당자 가정 방문) - 1:1대면지원(이용자내관) 	<ul style="list-style-type: none"> - 1:1대면지원(담당자 가정 방문) - 전화 	<ul style="list-style-type: none"> - 1:1 대면 지원 (담당자 가정 방문) - 소그룹(2-4명) 대면 지원
사회활동 지원	<ul style="list-style-type: none"> - 소그룹(2-4명) 대면 지원 - 중그룹(5-10명) 대면 지원 	<ul style="list-style-type: none"> - 전화 - 중그룹(5-10명) 대면 지원 	<ul style="list-style-type: none"> - 소그룹(2-4명) 대면 지원 - 1:1 대면 지원 (담당자 가정 방문)

2. 주요 분석 결과: 기관의 서비스 대응

3종 복지관의 **직접서비스별** 대응 현황(2순위, 주 방식)

구분	사회복지관	노인복지관	장애인복지관
자치/자조 지원	<ul style="list-style-type: none"> - 소그룹 (2-4명) 대면 지원 - 중그룹(5-10명) 대면 지원 	<ul style="list-style-type: none"> - 전화 - 소그룹(2-4명) 대면 지원 	<ul style="list-style-type: none"> - 소그룹 (2-4명) 대면 지원 - 실시간 온라인 소통 방식(줌, 구글 미트 등)
취업/자립 지원	<ul style="list-style-type: none"> - 전화 - 1:1 대면 지원 (이용자 내관) 	<ul style="list-style-type: none"> - 1:1 대면 지원 (이용자 내관) - 전화 	<ul style="list-style-type: none"> - 1:1 대면 지원 (이용자 내관) - 전화
정보제공 서비스	<ul style="list-style-type: none"> - 전화 - 카카오톡, 문자, 메일(서면 포함) 등을 활용 	<ul style="list-style-type: none"> - 카카오톡, 문자, 메일(서면 포함) 등을 활용 - 전화 	<ul style="list-style-type: none"> - 카카오톡, 문자, 메일(서면 포함) 등을 활용 - 전화

2. 주요 분석 결과: 기관의 서비스 대응

3종 복지관의 **제반서비스 및 업무** 대응 현황(2순위, 주 방식)

구분	사회복지관	노인복지관	장애인복지관
자원개발	<ul style="list-style-type: none"> - 전화 - 1:1 대면 접촉 	<ul style="list-style-type: none"> - 전화 - 1:1 대면 접촉 	<ul style="list-style-type: none"> - 1:1 대면 접촉 - 전화
지역주민 조직화	<ul style="list-style-type: none"> - 카카오톡, 문자, 메일(서면포함) 활용 - 중그룹(5-10명) 회의/교육/행사 개최 	<ul style="list-style-type: none"> - 카카오톡, 문자, 메일(서면포함) 활용 - 중그룹(5-10명) 회의/교육/행사 개최 	<ul style="list-style-type: none"> - 소그룹(2-4명) 회의/교육/행사 개최 - 카카오톡, 문자, 메일(서면포함) 활용
복지관 내부 회의	<ul style="list-style-type: none"> - 중그룹(5-10명) 회의/교육/행사 개최 - 소그룹(2-4명) 회의/교육/행사 개최 	<ul style="list-style-type: none"> - 중그룹(5-10명) 회의/교육/행사 개최 - 소그룹(2-4명) 회의/교육/행사 개최 	<ul style="list-style-type: none"> - 중그룹(5-10명) 회의/교육/행사 개최 - 소그룹(2-4명) 회의/교육/행사 개최

2. 주요 분석 결과: 기관의 서비스 대응

3종 복지관의 **제반서비스 및 업무** 대응 현황(2순위, 주 방식)

구분	사회복지관	노인복지관	장애인복지관
기관 간 회의	<ul style="list-style-type: none"> - 실시간 온라인 소통 방식(줌, 구글 미트 등) - 중그룹(5-10명) 회의/교육/행사 개최 	<ul style="list-style-type: none"> - 실시간 온라인 소통 방식(줌, 구글 미트 등) - 중그룹(5-10명) 회의/교육/행사 개최 	<ul style="list-style-type: none"> - 실시간 온라인 소통 방식(줌, 구글 미트 등) - 중그룹(5-10명) 회의/교육/행사 개최
직원교육	<ul style="list-style-type: none"> - 실시간 온라인 소통 방식(줌, 구글 미트 등) - 중그룹(5-10명) 회의/교육/행사 개최 	<ul style="list-style-type: none"> - 중그룹(5-10명) 회의/교육/행사 개최 - 실시간 온라인 소통 방식(줌, 구글 미트 등) 	<ul style="list-style-type: none"> - 실시간 온라인 소통 방식(줌, 구글 미트 등) - 중그룹(5-10명) 회의/교육/행사 개최
각종 행사	<ul style="list-style-type: none"> - 중그룹(5-10명) 회의/교육/행사 개최 - 실시간 온라인 소통 방식(줌, 구글 미트 등) 	<ul style="list-style-type: none"> - 온라인 녹화 영상 송출 방식 - 실시간 온라인 송출 방식(유튜브 등) 	<ul style="list-style-type: none"> - 실시간 온라인 송출 방식(유튜브 등) - 실시간 온라인 소통 방식(줌, 구글 미트 등)

2. 주요 분석 결과: 기관의 서비스 대응

3종 복지관의 새로운 서비스 대응 계획 여부

(단위: 개소, %)

구분	전체	사회복지관	노인복지관	장애인복지관
예	87 (49.4)	47 (47.5)	23 (57.5)	17 (45.9)
아니오	89 (50.6)	52 (52.5)	17 (42.5)	20 (54.1)
계	176 (100.0)	99 (100.0)	40 (100.0)	37 (100.0)

2. 주요 분석 결과: 기관의 서비스 대응

3종 복지관의 새로운 서비스 대응 계획 내용

<사회복지관>

구분	새로운 서비스 대응 계획
직접서비스	<ul style="list-style-type: none">- 온라인 플랫폼 활용한 참여자와의 소통체계 마련 및 장비구입- 비대면, 대면 방식 등 혼합방식의 서비스 제공- 화상교육, 온라인 녹화를 위한 방송실 운영 등 별도 공간 마련- 소그룹 중심의 전문프로그램 개발- 찾아가는 서비스 강화- 대상별 코로나 블루 대응 사업 기획 등
제반서비스 및 업무	<ul style="list-style-type: none">- 스마트워크를 위한 환경구축- 연간이 아닌 분기별 단위사업계획 수립을 통한 환경변화에 유연하게 대처- 다양한 온라인 플랫폼을 활용한 모금홍보(카카오, 네이버 등)- 온라인 강화를 위한 직원 영상편집교육 실시 등

2. 주요 분석 결과: 기관의 서비스 대응

3종 복지관의 새로운 서비스 대응 계획 내용

<노인복지관>

구분	새로운 서비스 대응 계획
직접서비스	<ul style="list-style-type: none">- ICT기반 스마트 돌봄 체계 구축- 사전예약제 실시- 지역 유휴공간 개발 및 활용을 통한 소모임 및 실외프로그램 운영- 온라인 교육 플랫폼 활용- 지역중심으로 찾아가는 소규모 프로그램 운영- 어르신 정보화 활용 능력 향상을 위한 프로그램 개설 등
제반서비스 및 업무	<ul style="list-style-type: none">- 사무실 재구성(밀집도 최소화)- 유연근무제를 위한 시스템 재정비- 지역연계 다양한 온라인 지원을 위한 건강네트워크 확대- 미디어실(온라인 회의 등) 별도 공간 마련 활용 등

2. 주요 분석 결과: 기관의 서비스 대응

3종 복지관의 새로운 서비스 대응 계획 내용

<장애인복지관>

구분	새로운 서비스 대응 계획
직접서비스	<ul style="list-style-type: none">- 개별 맞춤형 키트제공- IOT 기반 중증장애인 사례관리- 찾아가는 방문 진료, 치료, 프로그램 확대- 안전한 대면서비스를 위한 추가 공간 마련- 대면 및 비대면 혼합방식 개발 및 진행(심리치료 등) 등
제반서비스 및 업무	<ul style="list-style-type: none">- 화상회의를 위한 공간 및 장비 마련- 구글 워크스페이스를 활용한 스마트워크 시스템 진행- 온라인 영상제작 및 홍보역량강화를 위한 직원교육체계 마련- 지역내 공유공간 활용확대(복지관 내방 축소/지역 공방 등 공간 확보) 등

2. 주요 분석 결과: 기관의 서비스 대응

3종 복지관의 긍정적 서비스 대응 내용

구분	새로운 서비스 대응 계획
사회복지관	<ul style="list-style-type: none"> - 1:1 정서지원(안부확인, 나들이, 산책, 병원동행 등) 서비스 확대 - SNS를 활용한 새로운 형태의 네트워크 형성 - 이용자 참여형 온라인 콘텐츠 개발 - 작은 복지관(소규모 거점공간 마련 후 프로그램 진행) - 취약노인 디지털 서포터즈 파견 - 코로나 TFT 구성을 통한 코로나 대응 운영 등
노인복지관	<ul style="list-style-type: none"> - 비대면 맞춤형 관리사업 - 대면, 비대면 혼합방식의 평생교육 서비스 - 워킹쓰루 방식의 행사 - 경로당 협동화 프로그램 - 자기돌봄프로그램 '마스터키' - 지역 주민커뮤니티공간 개발 및 활용 - 팀즈를 활용한 내부 업무 공유 방식 도입 등
장애인복지관	<ul style="list-style-type: none"> - 개인별 맞춤형 서비스 변경으로 사람중심실천 강화(찾아가는 서비스, 욕구 중심의 개별 또는 소그룹 지원 확대) - 장애아동 가정 교재교구 대여사업 - 실시간 온라인 소통(줌 활용 직업훈련), 온라인 영상강의 홈페이지 개설 등

2. 주요 분석 결과: 이용자 및 종사자의 어려움

서비스 이용 과정에서의 이용자 어려움(3순위)

(단위: 개소, %)

구분	전체	사회복지관	노인복지관	장애인복지관
1순위	지역사회 참여 및 활동 제한	지역사회 참여 및 활동 제한	비대면(온라인) 서비스 이용 어려움	개인별 필수 서비스 지원 중단 및 축소
2순위	개인별 필수 서비스 지원 중단 및 축소	개인별 필수 서비스 지원 중단 및 축소	지역사회 참여 및 활동 제한	지역사회 참여 및 활동 제한
3순위	비대면(온라인) 서비스 이용 어려움	비대면(온라인) 서비스 이용 어려움	개인별 필수 서비스 지원 중단 및 축소	비상시 돌봄 인력 부재

2. 주요 분석 결과: 이용자 및 종사자의 어려움

비대면(온라인)서비스 이용이 어려운 대표적 이용자

구분	주요 이용자
사회복지관	<ul style="list-style-type: none">- 전화 사용이 어려운 노인, 장애인- 정신장애가 있는 이용자- 난청 어르신, 청력 장애가 있는 이용자- 의사소통에 어려움이 있는 이용자(노인, 장애인, 외국인)- 스마트 기기가 없거나 활용이 어려운 주민 등
노인복지관	<ul style="list-style-type: none">- 청력에 장애가 있어 소통이 어려운 어르신- 의사소통에 어려움이 있는 어르신- 스마트 기기가 없거나 활용이 어려운 노인 등
장애인복지관	<ul style="list-style-type: none">- 청각장애가 있는 이용자- 중증 발달장애인- 고령 장애인- 시각장애인- 스마트 기기가 없거나 활용이 어려운 장애인 등

2. 주요 분석 결과: 이용자 및 종사자의 어려움

서비스 이용 과정에서의 종사자 어려움(3순위)

(단위: 개소, %)

구분	전체	사회복지관	노인복지관	장애인복지관
1순위	감염위험에 대한 불안과 두려움	감염위험에 대한 불안과 두려움	비대면(온라인)지원에 대한 정보 및 기술 부족	감염위험에 대한 불안과 두려움
2순위	서비스 계획 및 진행 관련 업무 과중	서비스 계획 및 진행 관련 업무 과중	감염위험에 대한 불안과 두려움	비대면(온라인)지원에 대한 정보 및 기술 부족
3순위	비대면(온라인)지원에 대한 정보 및 기술 부족	이용자와의 의사소통 제한	서비스 계획 및 진행 관련 업무 과중	서비스 계획 및 진행 관련 업무 과중

3. 소결

주요 결과 및 향후 과제

1

기관 및 개인별 방역에 대한 기본적 대응 체계 구축
: 장비 및 진행방법의 고도화

개별화된 방역 대응 강화: 연령, 장애수준, 개인 상황을 고려한 방역 지원 필요

2

대면 접촉 중심, 다각적 서비스 지원 접근 확대
: 향후 대면, 비대면(온라인, ICT 기술 등 스마트) 혼합방식 계획

서비스와 환경의 재구성 및 지원

: 욕구사정(서비스 내용+지원방식), 서비스 재개념화 및 평가 방식 변경, 서비스 환경 변화에 따른 이용자 및 종사자 역량 강화, 제반 물리적 환경 구축 등

3. 소결

주요 결과 및 향후 과제

3

기본에 충실한 지원 방식, 찾아가는 개인별 지원 확대
: 가정과 지역 등 이용자의 삶(일상) 안에서의 개별 지원 강화

이용자의 삶 밀착형 지원 모델 개발

: 코로나19 시점을 시작으로 재난 상황 시 서비스 유지, 사각지대 해소를 위한 사람중심
실천 역량 강화, 안정적인 자리매김 필요

4

변동과 불예측상황 지속, 이용자와 종사자의 정신적문제 증가
: 감염 두려움, 업무 스트레스, 지역사회 활동 제한, 돌봄 부담 증가 등

코로나블루 제거 등 정서심리적 지원, 관계 중심의 서비스 확대

: 전문 심리정서적 지원, 관계 중심의 콘텐츠가 포함된 대면, 비대면 지원방식 마련

3. 소결

주요 결과 및 향후 과제

5

정보 공유와 의사소통 중요성 증가, 기관 차원의 플랫폼 개발
: 상황과 미래 준비관련 정보 격차 발생, 이용자와 종사자간 의사소통 어려움

지자체 중심의 지역, 이용자, 기관을 연결하는 공용 플랫폼 개발
: 위드코로나 시기, 지역 중심의 공동 대응을 위한 쌍방향적인 소통망 필요, 현실화시킬 수 있는 운영방안 마련

A decorative background featuring a large, light blue triangle on the left side. The top and bottom edges of the slide are adorned with a pattern of smaller triangles in various shades of blue and green, arranged in a geometric, tessellated fashion. The text "감사합니다." is centered in the middle of the slide.

감사합니다.

사회복지시설 감염병 대응 위기관리체계 구축 방안 연구 심층사례조사 결과

2021. 9. 3.

성공회대학교 황인매 연구교수



서울시복지재단



인권과 평화의 대학 -

성공회대학교



CONTENTS

I . 심층사례조사 개요

II . 심층사례조사 결과

1. 안전.안심: '안전으로 안심시키기'
2. 공유.연대: '찾고, 연결하기'
3. 시대.전환: '변화의 흐름 타기'
4. 반성과 성찰: '본질을 돌아보기 '

III . 종별 대응 특성

IV . 소결: 성과와 주요 과제

1. 성과
 2. 주요과제
-

I 조사 개요

구분	세부 내용
조사기간	<ul style="list-style-type: none">• 2021년 7월 12일(월) ~ 8월 13일(금)
참여기관	<ul style="list-style-type: none">• 협회 추천 및 요약적 서베이 조사 분석결과를 통해 선정• 총 30개 기관 참여(종합사회복지관 10개소, 노인복지관 10개소, 장애인복지관 10개소)
조사방법	<ul style="list-style-type: none">• 사전 심층사례조사지를 각 기관에 배부• 연구진이 각 기관 방문 또는 줌을 통해 심층사례조사 진행
조사내용	<ul style="list-style-type: none">• 감염병 시기 방역에 대한 대응, 서비스 운영 대응• 감염병 위기 상황에서 주로 다루어졌던 이슈에 대한 기관 대응 (디지털 기술 도입과 활용, 이용자와 종사자 지원, 윤리적딜레마 등)

Ⅱ 심층사례조사 결과

1. 안전,안심 : '안전으로 안심시키기'

- 1) 안전,안심 방역, 전방위적 노력
- 2) 기존 실천 유지를 위한 다방면 접촉(대면과 디지털 병행)
- 3) 빈번한 안부전화로 긍정적 관계 형성



Ⅱ 심층사례조사 결과

1. 안전안심: 안전으로 안심시키기

1) 안전,안심 방역, 전방위적 노력

- ☞ 이용자,종사자 모두 자가진단으로 방문 전 감염상황 사전 파악
- ☞ 백신접종자 대상 스티커 부착으로 접종 상황 확인
- ☞ 다양한 인력 연계와 방역전문업체를 활용한 정기적 공간 방역활동
- ☞ QR코드 인식 기기 등 방역 기기 설치 및 활용 확대
- ☞ 청소년 연계 방역물품 전달, 정보제공 등 지역주민대상 '안전' 캠페인 실시
- ☞ 가정방문 조사표 작성으로 정보 공유: 누락되고 소외되는 대상자 방지를 위한 노력
- ☞ 방역업무증가에 따른 부담(비용,책임)은 한계

Ⅱ 심층사례조사 결과

1. 안전안심: '안전으로 안심시키기'

2) 기존 실천 유지를 위한 다방면 접촉(대면과 디지털 병행)

- ☞ 물리치료사가 1:1 가정방문하여 기능회복 지원
- ☞ 지속적인 '사회참여기회제공: 복지관 인근거리청소, 복지관 실내 소독 업무 참여
- ☞ 워킹쓰루 방식의 노인축제 진행으로 안전 기반 대면활동 지원
- ☞ 유튜브 채널 활용 온라인 행사로 생신, 어버이날 함께 축하
- ☞ 줌을 이용한 청년자조활동 운영으로 고독감 해소
- ☞ 다자간 화상회의(줌) 시스템 활용, 기존 프로그램 유지 노력(건강, 취미, 문화예술, 요리, 언어 등)
- ☞ 밀 키트 제공 후 줌 활용 요리교실 진행(온.오프 병행)
- ☞ 웹사이트 제공 VR서비스 이용 박물관 관람

Ⅱ 심층사례조사 결과

1. 안전안심: 안전으로 안심시키기

3) 빈번한 안부전화로 긍정적 관계 형성

- ☞ 일상적 안부전화로 이용자 안녕 확인
- ☞ 테마를 갖고 전화통화, 이용자와 긍정적 관계형성
- ☞ 대면 상담보다 안부 확인 횟수 증가
- ☞ 우울감 호소 어르신 대상 심리상담전화 필요 확인
- ☞ 구체적 정보수집이나 욕구파악 어려움, 이용자 통화 거부, 반복된 업무 피로도 등 전화상담 한계 존재
- ☞ 전화상담서비스에 추가책정 필요 확인



Ⅱ 심층사례조사 결과

2. 공유·연대 : '찾고, 연결하기'

- 1) 촘촘한 안전망 구축, 기관 간 비상 대응 협업
- 2) 비대면 중심의 자원발굴 강화
- 3) 지역사회 참여 유도, 자원 공유로 상생, 공생 모색



Ⅱ 심층사례조사 결과

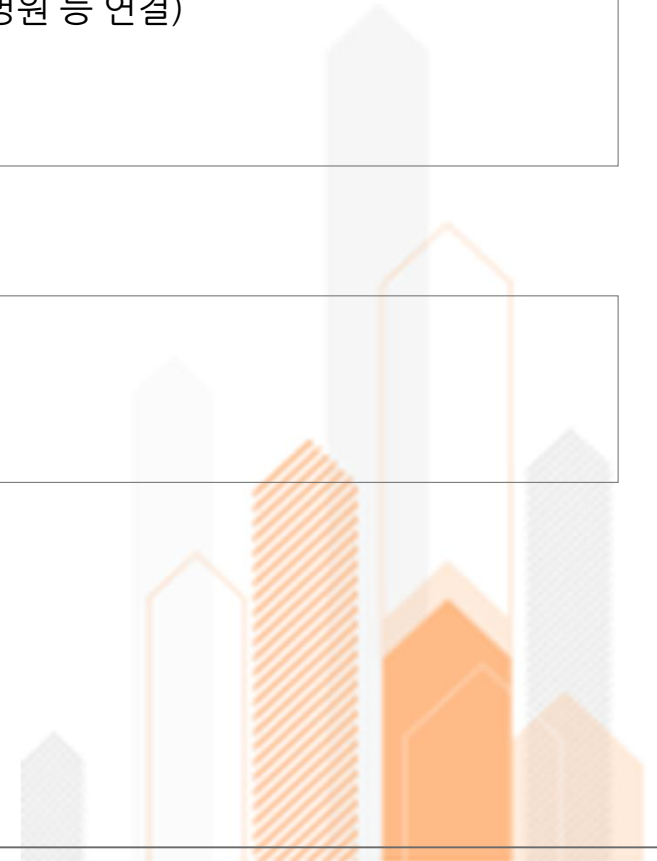
2. 공유연대 : 찾고, 연결하기

1) 촘촘한 안전망 구축, 기관 간 비상 대응 협업

- ☞ 지역사회 유관 기관 간 비상 상황 대비 업무협약체결
- ☞ 병원방문, 검진지원 등 기관 협업으로 건강관리 지원(보건소, 의료사업실, 복지관, 병원 등 연결)
- ☞ 사례관리 시 공공과 공조 필요, 협업 경험 중요성 인지

2) 비대면 중심의 자원발굴 활동 강화

- ☞ 온라인 모금활동, 유튜브 등 SNS 적극 활용한 자원발굴



Ⅱ 심층사례조사 결과

2 공유연대 : 찾고, 연결하기

3) 지역사회 참여 유도, 자원 공유로 상생, 공생 모색

- ☞ 고립된 이용자에게 제공할 활동 영상 제작에 지역내 소상공인 활용. 경제적 지원
- ☞ 장애인 가정에 지역상점 이용권 지원하여 코로나블루 극복 지원(개별욕구맞춤, 이웃연계사례)
- ☞ 지역사회 공유 공간 활용, 장애훈련프로그램 운영
- ☞ 중장년1인가구 등 위기가구발굴에 지역 자원 활용(마트, 약국 등)



Ⅱ 심층사례조사 결과

3. 시대·전환 : '변화의 흐름 타기'

- 1) 이용자의 기능유지와 스스로 돌봄을 위한 다양한 시도
- 2) 선택이 아닌 필수, 디지털 환경 구축과 생활밀착형 교육 확대
- 3) 전환기 대응, 유연한 조직 운영

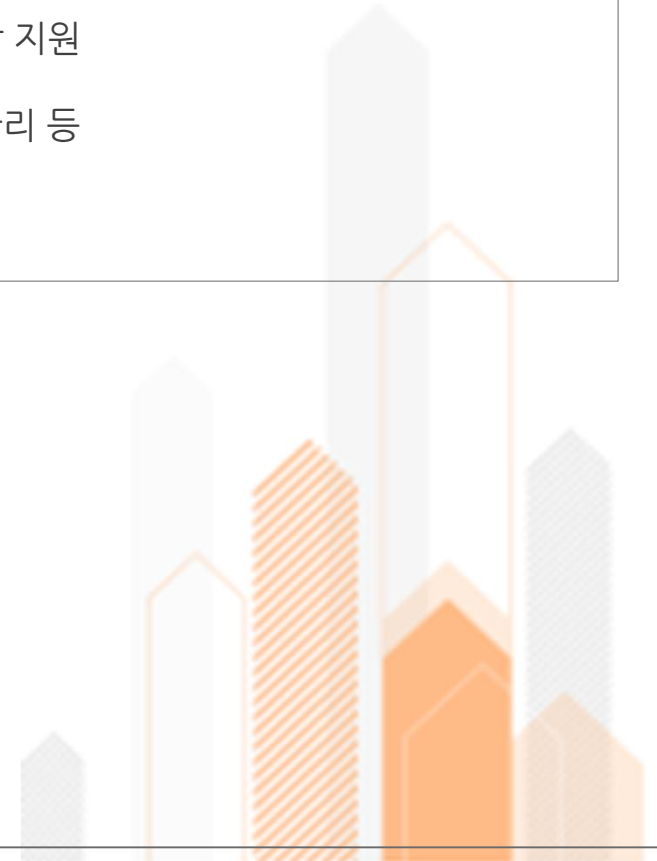


Ⅱ 심층사례조사 결과

3. 시대전환 : '변화의 흐름 타기'

1) 이용자의 기능유지와 스스로 돌봄을 위한 다양한 시도

- ☞ 가정에서 수행가능한 교재와 교구 지원으로 이용자 발달지연 최소화
- ☞ 치매예방프로그램 꾸러미 제공, 전문기관 발행 인지학습지 제공으로 인지기능향상 지원
- ☞ 스마트 헬스케어 프로그램 운영으로 자가건강관리 프로그램 운영: IOT기기 혈당관리 등
- ☞ 돌봄로봇 활용으로 인지·심리·정서 지원



Ⅱ 심층사례조사 결과

3. 시대전환 : '변화의 흐름 타기'

2) 선택이 아닌 필수, 디지털 환경 구축과 생활밀착형 교육 확대

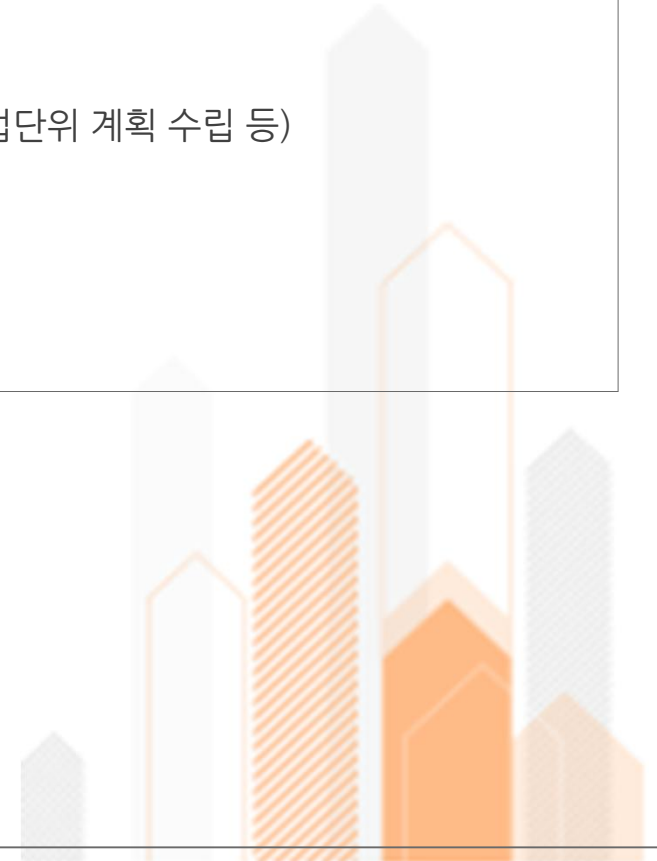
- ☞ 생활밀착형 어플리케이션 교육 진행(배달주문 등)
- ☞ 신입회원대상 스마트 교육 실시
- ☞ 스마트폰 사용 교육(자원봉사단 연계 교육지원)
- ☞ 정보접근성 강화를 위한 정보화교육 실시(모바일기기로 원격교육방법 등)
- ☞ 키오스크 직접 체험 교육
- ☞ 어르신 디지털 기기 활용 교육에 필요한 디지털 생활백서 발간
- ☞ 디지털 접근 용이하도록 공간마련 등 디지털 친화 환경 조성(디지털라운지, 스마트폰 일일안내소 설치 등)
- ☞ 어르신을 디지털코디네이터로 양성하여 동료멘토링 운영

Ⅱ 심층사례조사 결과

3. 시대전환 : '변화의 흐름 타기'

3) 전환기 대응, 유연한 조직 운영

- ☞ 위기상황별 대응을 위한 다양한 TF팀 운영(코로나대응팀, 디지털활용전략대응 스마트팀 등)
- ☞ 스마트워크환경구축으로 협업시스템 구축(구글워크스페이스 도입 원격업무수행)
- ☞ 급변하는 환경에 효율적 대응을 위한 유연한 조직운영(유연 근로 시도, 분기별 사업단위 계획 수립 등)
- ☞ 전자결재 확대로 업무효율성 증가
- ☞ 업무효율화를 위해 온라인사무시스템이 구축된 별도 공간마련 필요



Ⅱ 심층사례조사 결과

4. 반성과 성찰 : '본질을 돌아보기'

- 1) 윤리적 딜레마
- 2) 본질에 대한 성찰
- 3) 실천적 교훈



II 심층사례조사 결과

4 반성과 성찰: '본질을 돌아보기'

1) 윤리적 딜레마

- ☞ 서비스 책무성에 대한 딜레마(대면서비스 최소화, 제공시간 축소, 획일적 서비스제공 등)
- ☞ 개인정보 수집, 초상권 보호 관련 윤리적 문제
- ☞ 안전과 사회복지 실천 가치의 충돌
 - : 필수 돌봄서비스 운영시 겪게되는 구조적 한계(종사자 감염 우려 등)
 - : 과도한 방역 우선이 원활한 서비스운영에 제약



II 심층사례조사 결과

4. 반성과 성찰: '본질을 돌아보기'

2) 본질에 대한 성찰

- ☞ 안전이라는 주제로 더욱 지역으로 다가감
- ☞ 환경, 기후위기에 대한 실천이 필요함을 인식
- ☞ 그간 대규모 행사, 집단대상, 서비스중심의 실천을 돌아보고 개별화에 대한 관점이 회복되었음을 인지
- ☞ 이용자의 이야기를 자주 듣는 것, 면담과 사정기술 향상으로 연결
- ☞ 비대면, 디지털 활용 비중 증가로 사회복지사의 정체성에 대한 본질적 고민하게 됨



II 심층사례조사 결과

4. 반성과 성찰: '본질을 돌아보기'

3) 실천적 교훈

☞ 공간에 공간을 만들기

: 소규모 집단 활동 프로그램 운영 공간, 혁신적인 방식의 다양한 사업이 수행가능한 온라인 공간,
지역사회 내 안전하고 접근가능한 활동공간, 비대면 활용 가능한 공간 마련 등 공간의 재구성 필요

☞ 개별화에 더 다가가기

: 디지털 활용에 접근 가능한 이용자 간 온라인 활동 지원, 관계지향형 이용자를 위한 기관 내 소그룹 활동 지원

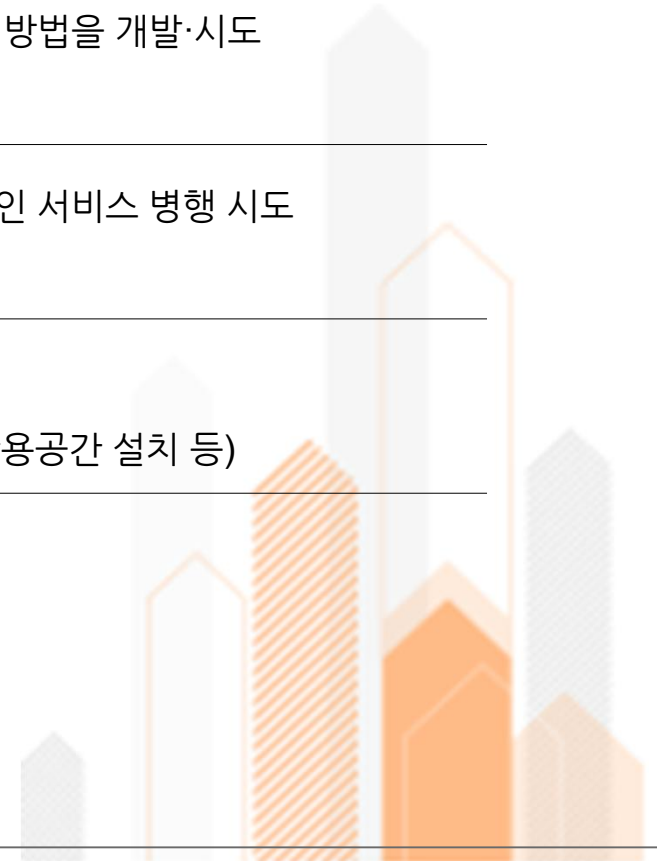
☞ '환경', 일상의 의제로 연대하기

: '생태', '기후' 의제로 지역 내 커뮤니티와 연대하고 관계 확장



Ⅲ 종별 대응 특성

구분	주요 대응 특성
종합복지관	<ul style="list-style-type: none"> • 취약계층의 고립감 해소를 위해 대면을 기반으로 하는 다양한 방법을 개발·시도 • 온라인을 통한 자원개발 활성화
장애인복지관	<ul style="list-style-type: none"> • 장애특성으로 인해 다양한 영역에서 대면서비스 유지 및 온라인 서비스 병행 시도 • 장애특성에 맞는 다양한 방법 모색
노인복지관	<ul style="list-style-type: none"> • 디지털·스마트 기술을 적극 활용 • 디지털 활용을 위한 환경 구축 진행(예 : 기관내 스마트기기 활용공간 설치 등)



IV 소결: 성과와 주요과제

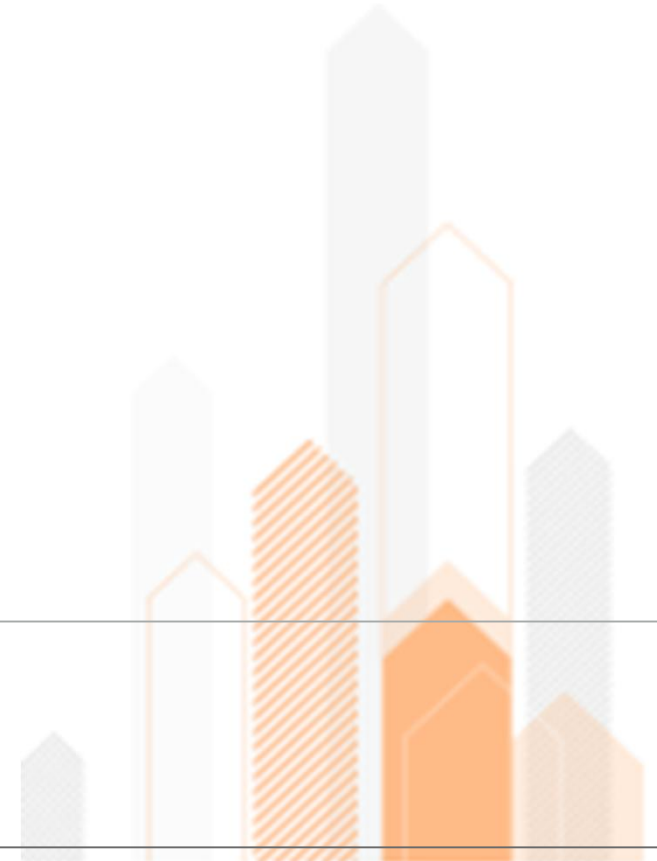
1. 성과

1) 지속적인 안전한 대면서비스 유지 노력

- 공통 방역 지침을 철저히 준수하여 소규모 활동, 가정방문 등 대면 가능 방법 모색
- 취약계층의 고립감 해소를 위해 대면을 기반으로 한 지원 방법 개발 및 시도
- 안전을 바탕으로 복지가 우선될 수 있는 대면방법의 모색

2) 디지털을 활용한 비대면 지원 개발 및 시도

- 실시간 온라인 소통, 활동키트 배부, 유튜브 업로드 등 다양한 방법 활용
- 온라인(예 : 카카오톡이가치, 해피빈 등)을 통한 온라인 후원개발
- 이용자 정보접근성 강화 및 이용자-종사자의 디지털 활용 능력 향상



IV 소결: 성과와 주요과제

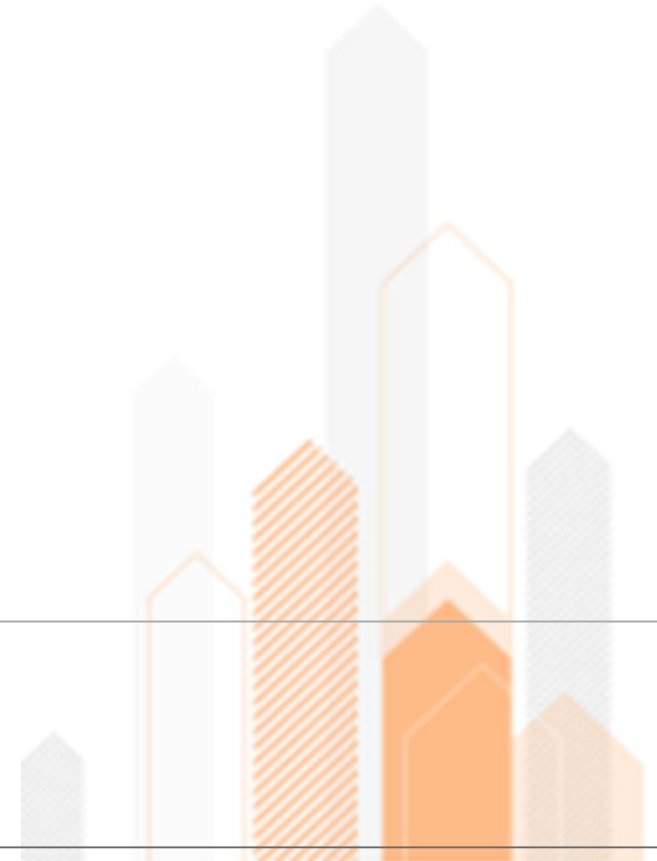
1. 성과

3) 위드코로나 상황에 대응, 온·오프라인 병행 노력

- 이용자의 안전 및 접근성 향상을 위해 온·오프라인 노력 병행
- 기관에 따라 운영에 필요한 프로그램이나 환경구축을 위한 다양한 시도

4) 조직개편, 감염병위기상황에 맞춘 유연한 대응

- 감염병 위기 상황에 맞춘 유연한 조직 운영
- 새로운 지식과 기술 습득, 확장가능한 다양성 확인



IV 소결: 성과와 주요과제

2. 주요과제

1) 예산 지원 및 보조금 사용의 항목 유연화

- 강사 등에 대한 생존권보장을 위한 예산지원 필요
- 방역물품 구입 등을 위한 예산 지원 및 현실적인 예산 사용을 위한 보조금 유연화 등 세부적인 지원과 기준 마련 필요
- 이용자·지역의 특성을 고려한 예산, 인력, 시설 인프라 등 다양한 측면에서 지원 필요

2) 디지털 활용 전문 영역에 대한 교육 및 인력, 환경 지원

- 기기부족, 인터넷 환경 미구축, 기술적 한계 등 어려움에 직면
- 기관뿐 아니라 이용자의 가정에서도 인터넷 환경 구축 필요
- 디지털 활용 관련 개인정보보호, 저작권 등 윤리적인 부분에 대한 교육도 필요
- 온·오프라인 병행의 서비스 등 제공을 위한 환경 구축 필요

IV 소결: 성과와 주요과제

2. 주요과제

3) 직원의 안전을 위한 필요 지원

- 직원의 안전을 보장하는 적절한 방역물품 지원
- 기관 및 종사자에 대한 지자체의 신뢰와 권한 부여
- 종사자에 대한 적절한 휴식 및 정신 건강에 대한 전문 상담 등의 지원

4) 명확한 지침안내 필요

- 서비스 제공과정에서 종사자와 기관이 해결하고 결정하기에 어려운 영역이 존재
- 이에 대한 명확하고 구체적인 지침 마련 등이 필요
- 기관의 권한과 자율성 보장 : 전화상담서비스, 지역협업사례 등 평가체계 반영 필요



IV 소결: 성과와 주요과제

2. 주요과제

5) 공공 방역체계 구축 및 공공 역할 강화

- 기관별, 지역별 특성에 따라 나타나는 서비스 품질의 격차를 줄일 수 있도록 공공영역에서 개입 필요
: 기관별 서비스 및 방역의 질 평준화를 위한 방역관리시스템, 공동 플랫폼, 지역사회내 자원관리 및 배분체계 구축 등 필요
- 장애 등 이용자의 특성에 맞는 방역장비 등 개별 기관이 개발하기 어려운 영역에 대한 개발 필요
- 지역사회내 활용가능한 공간 개발 및 발굴하여 공유공간 지정 등 필요



감사합니다

