

사회복지전담공무원의 코로나 19 이후 위기개입경험에 관한 탐색적 연구

신근화¹, 권현수^{2*}

¹창원복지재단, ²경남대학교 사회복지학과

A Exploratory Study on Intervention Experience of Households in Crisis of Public Social Workers Post COVID-19

Geun Hwa Shin¹, Hyun Soo Gweon^{2*}

¹Changwon Welfare Foundation

²Department of Social Welfare, Kyungnam University

요약 이 연구는 코로나19 이후 위기가구들의 욕구와 특성은 무엇인지, 이들의 욕구에 어떻게 개입하였는지에 대한 사회복지전담공무원의 경험을 탐색하기 위해 인터뷰를 활용한 질적 접근을 기반으로 이루어졌다. 코로나로 인한 전방위적 위기는 특히 사회적 취약 계층에게 더 심각한 위기를 초래하였으며, 위기가구를 최일선에서 직면하는 사회복지전담공무원이 현장에서 발견한 욕구는 무엇인지 그리고 예고되지 않은 위기 상황에 어떻게 대처하였는지에 관한 경험을 탐색하고자 하였다. 분석 결과, 사회복지전담공무원이 경험한 위기가구의 욕구는 일자리 감소로 인한 고용 위기, 고정지출 체납 증가 등으로 확인되었으며, 위기가구의 개입에 대해서는 긴급 생계지원 연계, 민간후원 연계, 일자리 기회 제공, 현물제공 및 사례관리 개입 등의 방법으로 대처한 것으로 확인되었다.

Abstract This study was conducted based on a qualitative approach using interviews to explore the experiences of public social workers regarding the needs and characteristics of post-coronavirus disease 2019 (COVID-19) crisis households and the interventions required to meet these needs. The COVID-19 crisis, though it affected all sectors, was particularly harsh on the socially vulnerable. This study sought to explore the experiences of public social workers who are at the forefront in handling the crises faced by such households and to examine the requirements of these households, as discovered by the workers. The study also attempted to understand how the workers coped with unexpected crises. The results of the analysis showed that the needs of the households during the crisis as experienced by the public social workers mainly stemmed from unemployment due to job losses and an increase in the inability to meet fixed expenses. The workers intervened by linking households with emergency support policy resources and private sponsorships, providing job opportunities, and case management.

Keywords : Household in Crisis, Intervention Experience, Public Social Worker, Post COVID-19, Needs

이 논문은 2021년도 창원복지재단 「코로나 이후 위기가구 지원방안」 연구의 인터뷰 자료 일부를 사용하였음.

*Corresponding Author : Hyun Soo Gweon(Kyungnam Univ.)

email: smile627@kyungnam.ac.kr

Received November 1, 2022

Revised December 5, 2022

Accepted January 6, 2023

Published January 31, 2023

1. 서론

전대미문의 코로나19 팬데믹은 개인의 고용과 소비, 육체와 정신 건강, 사회적 관계 등 모든 인간의 삶에 영향을 미치고 있다. 코로나19의 가장 큰 영향은 감염과 이로 인한 사망이지만, 단순히 건강의 위협과 불평등을 뛰어넘어 새로운 일상, 비대면의 전환으로 소비심리 위축, 지역경제 침체와 경제 악순환, 실업자 및 무급휴직자 양산 확대, 중산층 붕괴, 소상공인 폐업증가 등으로 이어지면서 사회경제적인 복합적 위기를 생산하였다. 코로나 감염 위험에 대한 인식은 개인 및 집단의 행위를 제약하였고, 방역조치로 인한 사회적 제약이 더해지면서 급격한 소비 위축은 물론, 대면서비스업의 매출이 급감하였다[1]. 그리고 코로나로 인해 소득계층별로 가구소득이 다르게 나타났다. 코로나 발생 이후 소득 하위계층은 근로소득 감소가 공적 이전소득 증가를 상쇄하지 못하여 1/4분기에 가처분 소득이 전년보다 감소한 것으로 나타났다[2]. 또한, 임시직 일자리의 감소를 가져와 고용에 미친 영향 또한 크게 나타났다. 숙박, 음식, 교육, 도소매 업종은 특히 고용보험 미가입자로 실업급여 혜택을 받을 수 없는 임시직 고용이 많아 고용 충격의 실질적 영향이 더 크게 나타났다. 이외에도 코로나로 인한 사회활동에 제약이 뒤따르면서 코로나 우울이라는 단어가 새롭게 생겨날 만큼 불안감 및 우울감은 국민의 건강을 위협하게 만들어 심리, 정신건강에도 영향을 미쳤다. OECD(2021) 통계를 보면, 코로나 이전과 비교해 불안장애 발병률과 우울증이 2배 이상 증가하였고, 한국은 OECD 평균을 상회하며, 불안장애 발병률은 29.5%, 우울증은 36.8%로 정신적 피해가 적지 않은 것으로 보고되고 있다[3]. 특히, 코로나19로 인한 경제적 피해는 자영업자와 프리랜서 등의 특수형태근로자, 1인 가구와 한부모 가구, 비노인인 경제활동 연령집단, 그리고 저소득층에 집중된 것으로 나타났다[1].

Adams-Prassl 외[4]에 의하면, 주요국의 코로나19 확산에 따른 고용과 임금감소 확률을 비교한 결과, 임시직과 시급 일자리 종사자가 노동시간 감소와 실업, 임금감소 확률이 더 높고, 저학력 집단, 여성이 위기에 더 취약하다는 결과를 제시하였다. Cortes & Forsythe[5]도 청년 노동자, 저학력자, 여성 등의 취약집단이 코로나19로 인한 실업과 고용률 감소를 경험한 주된 집단이라고 보았다. 이처럼 코로나는 사회경제적 요인들과 매우 밀접하게 관련되어 있을 뿐만 아니라 사회적 약자가 더욱 취약하다는 점과 연관된다[6,7]고 볼 수 있다.

우리 정부는 긴급 재정 확대를 통해 취약계층, 자영업자, 실업자에 대한 생업 지원과 생계지원을 추진하고 기존 복지제도나 다른 코로나19 피해지원 프로그램을 지원받지 못하는 저소득층을 대상으로 위기가구 긴급 생계비를 지원하였다[6]. 그러나, 코로나19의 영향으로 사회적 위험에 처한 새로운 취약계층(new vulnerable group)의 종류와 규모를 파악하고, 그에 따른 새로운 기준(자격요건과 급여수준)을 설정할 필요도 대두되었다. 즉 새로운 취약계층은 누구인지, 대상별 위험의 정도는 삶의 어떤 영역에서 어떻게 다르게 나타나는지에 대한 조사와, 그들에게 우선적으로 필요한 서비스는 무엇인지에 대한 사정(assessment)이 필요할 것이다.

사회복지전담공무원은 사회보장급여에 관한 업무 중 취약계층에 대한 상담과 지도, 생활실태 조사 등 보건복지부령으로 정하는 사회복지에 관한 업무를 담당하는 전문인력으로 코로나 19로 인해 발굴된 위기가구수가 급격하게 증가함에 따라 생활여건이 악화된 취약계층과 휴폐업자, 실직 일용근로자, 건강 취약계층 등 복지사각지대에 놓인 위기가구를 발굴하여 지원하는 역할을 수행하였다.

대부분 기존 복지업무 외에 코로나19 관련 업무추가로 그들이 경험하는 업무부담과 그로 인한 스트레스는 더욱 가중될 수 밖에 없다. 코로나19 상황에서 사회복지전담공무원은 취약해진 위기가구에 대한 지원제도 등의 수행으로 인해 지속적인 업무 스트레스를 경험한 것으로 파악되었다[8]. 그럼에도 불구하고 사회복지전담공무원은 위기가구를 최일선에서 가장 직접적으로 마주하고 있기에 코로나와 같은 긴급한 상황에서 위기가구의 욕구와 어떻게 위기에 개입하였는지에 대한 경험은 위기가구 지원 방향 설정의 중요한 근거자료가 될 수 있을 것이다.

본 연구는 코로나 19 이후 발생한 위기가구들의 욕구와 특성은 무엇인지, 이들의 욕구에 어떻게 개입하고 대처했는지에 대한 사회복지전담공무원의 경험을 파악하는 것이다. 코로나 19 이후 위기가구를 대상으로 사례관리 및 긴급지원업무를 수행하고 있는 사회복지전담공무원의 경험은 장기간 지속되고 있는 코로나 상황에서 가장 직접적인 경험을 가지고 있을 것으로 판단된다. 사회복지전담공무원의 경험을 중심으로 위기가구의 욕구를 파악하고 개입 경험을 탐색하는 것은, 위기상황에서 사회적 취약계층이 실제 경험하는 욕구는 무엇인지 확인하고, 그리고 이들에 대해 어떠한 지원과 개입을 고려하고 준비해야 할 지에 대한 대안을 마련할 수 있는 기초자료가 될 수 있을 것이다.

2. 연구방법

2.1 연구대상자 선정 및 자료 수집

본 연구의 조사대상은 C시에 근무하고 있는 사회복지직 전담공무원들로서, 조사대상자 선정을 위해 사전에 C시 관계부서 담당자와의 대상자 확보방법과 절차를 논의한 후, C시 5개 구 위기가구 생계지원 담당자 5명과 전체 읍·면·동 위기가구 생계지원 담당자 55명을 최종 연구 대상으로 선정하였다. 자료 수집은 2021년 5월 25일부터 6월 5일까지 전자메일을 활용한 서면 인터뷰 방법으로 이루어졌다. 서면인터뷰 방법을 통해 자료를 수집한 이유는 코로나 이후 비대면으로 전환된 시점에서 개개인에 대한 대면 심층인터뷰는 감염병 확산이라는 사회적 피해를 높일 가능성이 있고, 조사대상자인 사회복지전담 공무원의 경우 코로나로 인한 특수상황과 업무과중으로 인해 대면 인터뷰 참여가 저조할 수 밖에 없었기에 서면 인터뷰를 통해 연구대상자를 통해 코로나로 인한 위기가구의 '지금-여기(here and now)'에 입각한 실질적 욕구와 이에 대한 공적서비스의 위기개입현황을 조사하고자 하였다.

인터뷰는 연구목적과 관련한 두 가지 질문에 대해 개방형 형식으로 이루어졌으며, 구체적인 인터뷰 질문은, 첫째, 코로나 이후 위기가구에서 확인된 주요 욕구 및 특성은 무엇인지, 둘째, 사회복지전담공무원으로서 위기가구 욕구와 특성에 대해 어떻게 개입하고 대처하였는지를 물었다. 전체 인터뷰 대상자 55명 중 37명의 인터뷰 자료가 수집되어 최종 분석에 활용하였다.

2.2 자료 분석

본 연구의 자료분석 방법은 질적 분석방법으로 연구 참여자들이 진술한 내용들을 주제별로 묶어 범주화하는 주제분석법을 활용하였다. 전자메일로 제출한 37명의 서면인터뷰에 대한 답변서를 취합한 다음 연구자가 줄 단위로 분석, 주요 개념들을 찾고, 유사한 개념들을 함께 묶어가는 과정을 반복하여 범주화된 내용의 의미를 해석하는 방식으로 분석 진행하였다.

2.3 연구의 윤리성 확보

본 연구에서 연구의 윤리성 확보를 위해 연구자는 질적 연구방법을 이해하기 위하여 질적 연구방법 워크숍 혹은 세미나에 참여하였고, 연구 윤리에 대한 민감성을 높이기 위하여 연구윤리 교육을 온라인으로 참여하여 교

육을 이수하였다. 연구윤리가 무엇이고 왜 중요한지 인간을 대상으로 하는 연구에서 주의를 기울여야 하는 것이 무엇인지 등을 숙지하였다. 연구참여자에게는 비밀보장과 익명성을 확보하기 위해 연구동의를 구하였고, 자료 수집을 위한 인터뷰 내용에 대한 서면답변서 등 연구 참여자의 동의를 사전에 확보하였다.

그리고 본 연구의 타당도를 높이기 위해 연구 참여자 확인법(member check)을 적용하여 연구자가 인터뷰에서 서술한 내용을 기반으로 참여자의 의도를 왜곡하지 않았는지 삭제하거나 연구자가 추가한 내용이 없었는지 연구자가 정확하게 표현하였는지에 대한 참여자의 의견을 E-mail을 통해 검토를 받았다.

3. 분석 결과

인터뷰 내용을 분석한 결과, 코로나 이후 위기가구의 욕구와 특성에 대해서는 5개의 하위주제로 범주화되었고, 위기가구의 개입경험과 내용에 대해서는 4개의 하위주제로 범주화되었다.

3.1 코로나 이후 위기가구의 욕구

3.1.1 복지급여 신청 이용 욕구의 증가

코로나 이후 기존 차상위 계층의 실직 증가로 생활의 어려움이 더욱 악화되는 양상이 나타났다. 공과금 체납, 부채 등으로 인한 파산으로 도움요청 증가, 긴급지원, 기초생활수급, 차상위제도 등 상담신청 및 복지급여신청 연계에 대한 민원이 증가하였다. 그리고 택시업종 및 특수형태 근로자의 경우 소득감소 및 일자리 부족으로 수급신청 문의사례가 증가하였다.

갈수록 늘어남. 수급 및 차상위 상담이 매우 많음. (참여자A2)

실직의 장기화로 위기가구가 많이 생기면서 기초생활수급, 차상위제도, 긴급지원등에 대한 복지민원이 늘었음. (참여자A5)

코로나19 한시생계지원금 등 여러 가지 지원 대상에 차상위계층이 포함되면서 차상위계층에 대한 문의 및 신청이 증가함. 코로나 이후 일자리를 잃거나 무급휴직, 그리고 구직의 어려움으로 생활이 어려워 상담을 원하는 사람이 늘어났고, 복지급여신청으로 연계됨. (참여자A12)

일용직근로자, 택시업종사자, 특수형태근로자(정수기

코디 등) 소득감소 및 일거리 부족 등으로 긴급생계비 및 기초수급 신청문의가 많았음. (참여자A18)
 코로나로 인해 복지사각지대 발굴증가, 원래부터 경제적으로 빈곤했으나 코로나로 인해 긴급지원완화 등 사회복지서비스가 강화되어 스스로 또는 주변의 권유로 복지급여상당 증가. (참여자A28)
 일반 세대들이 실업, 공과금 체납, 부채 등의 사유로 파산하고 도움을 요청하는 건수가 폭발적으로 증가하고 있음. (참여자A32)
 실직의 장기화로 인해 생활고를 호소하며, 단기간에 현금 지원되는 긴급지원 신청을 희망하는 세대가 대부분임. (참여자A37)

3.1.2 다양한 계층에서 일자리 감소로 인한 고용위기 호소

비정규직 일자리 및 영세자영업자의 소득감소로 고용 위기가구 및 차상위계층 즉, 잠재적 위기가구가 발생하였고, 사각지대에 놓인 젊은 계층뿐만 아니라 기존 노년층과 청장년층의 실직과 일자리 감소로 인한 어려움을 경험하고 있었다.

사각지대에 놓인 젊은층들이 높아지면서 발생률 증가 (참여자A7)
 기존 취약계층의 경제적 빈곤이 더욱 심해졌으며 특히 일용직 근로자의 일자리 감소로 인한 빈곤 악화로 이어지고 있어 잠재적 위기가구가 더 많을 것으로 보임. (참여자A14)
 기존 노년층의 실직과 더불어 청장년층의 실직도 늘어남. (참여자A15)
 일부 청장년 1인 가구의 일용직 일자리 감소로 어려움 호소하는 경우가 가끔 있음. (참여자A17)
 일자리 참여기회 감소로 인한 고용위기 대상가구 증가. (참여자A23)

3.1.3 고정지출 체납가구의 증가

코로나로 인한 소득상실 및 감소로 사회보험료, 월세 및 공공요금 등 고정지출비용을 감당하지 못해 체납하는 가구가 증가하고 있다는 것을 확인할 수 있었다.

한시적 긴급복지 완화에 따라 코로나19로 인한 생계곤란의 사유로 긴급복지신청, 과거에 비해 소득이 감소되어 위기가구 긴급생계지원 혹은 한시 생계지원 사업 신청금용 및 관리비연체, 공과금 체납의 개월 수가 훨씬 늘어남. (참여자A8)
 소득감소로 인한 사회보험료 등 체납 가구의 사례관리

신청. (참여자A16)
 자활근로에 참여하며 자녀(대학생)를 키우는 가구주는 자활급여 소득(약150)만으로 생활이 힘들어 공과금 및 관리비 등이 계속 연체되고 있는 상황에서 잠깐의 긴급생계비 지원만으로도 숨통이 트인다고 눈물을 보임. (참여자A18)
 주소득자의 실직으로 월세 및 공과금 체납 등 생계 및 주거위기 발생. (참여자A34)
 소득 상실 및 감소에 따른 공공요금(전기, 도시가스 등) 월세와 같은 고정지출 체납자가 증가함. (참여자A36)

3.1.4 돌봄 및 심리적 취약계층의 증가

코로나 이후 무료급식 중단으로 노인 및 청장년 결식 가구가 발생하였고, 재가서비스 감소로 인한 노인 및 아동방임 문제와 관계 단절로 고독사 위기가구와 은둔형 위기가구가 증가하였다. 또한 청장년 세대는 빈곤으로 인한 자살 문제가 발생하였다.

청장년 독거세대의 일자리 감소로 인해 경제적 빈곤과 함께 자살 등의 정서적 문제들이 빈번히 발생되고 있어 일자리 연계와 정서 상담의 프로그램이 필요함. (참여자A14)
 비대면(사회적 분위기)으로 인한 은둔형 위기가구 증가 (참여자A21)
 무료급식소 운영중단으로 결식 가구가 증가하였으며 식사를 제대로 때우지 못하는 청장년 1인과 노인이 증가하였음. 주변 이웃과 단절로 인한 고독사 위기가구 발견 사례도 다수 있음. (참여자A27)
 실직, 일일노동일 일감 감소, 폐업 등 소득 감소로 인한 긴급생계비 지원가구 증가, 재가서비스 감소로 인한 노인 및 아동방임 사례 증가. (참여자A31)
 코로나19로 인해 경로당 이용중단이 장기화됨에 따라 코로나 이전 경로당에서 식사를 해결하던 어르신들 중 결식우려 사각지대가 발생함. (참여자A35)

3.1.5 현금 및 의료비 지원 욕구의 증대

코로나 이후 위기가구는 실직 및 소득감소에 대한 불안으로 경제적 지원, 즉, 현금 지원에 대한 욕구가 더욱 강한 것으로 확인되었다. 그리고 소득감소로 인해 의료적 위기 상황, 즉 가족의 건강 악화 등의 문제로 의료비 지원에 대한 욕구도 확장되고 있음을 확인할 수 있었다.

코로나 이후 발생한 위기가구들의 공통적인 욕구는 현금 지원이 제일 높음. (참여자A1)
 코로나 이후 실직 및 소득감소로 인한 생활의 어려움으

로 현금지원 및 일자리 연계육구 증가. (참여자A12)
 코로나 이후 위기가구는 경제적 사유로 실직, 해고된 경우가 많았음. 그리고 의료적 위기상황에 처한 경우가 전년도 비해 더 발생함. (참여자A13)
 가장 큰 육구는 고정된 수입으로 안정된 생활을 유지하고 싶어 했다. 코로나로 인한 실직 및 소득감소가 가장 큰 불안요소였으며 소득감소 상황에서 본인 또는 가족의 건강악화 등으로 힘들어 하는 가구가 많았다. (참여자A18)

3.2 코로나 이후 위기가구에 대한 개입 경험

3.2.1 긴급 생계지원 연계

코로나로 인한 실직과 소득감소가 확인되어 주로 긴급 생계급여 지원 연계를 통한 개입이 양적으로, 질적으로 확대되었다.

생활비지원, 긴급생계급여 및 차상위 자활 안내. (참여자A9)

코로나로 인해 실직을 했거나 소득이 감소한 경우 그들이 가진 육구는 생활비 지원이었고, 긴급생계 급여를 신청해 3개월 지원받을 수 있게 했으며 주거급여나 차상위 연계를 해 주었음. (참여자A19)

자활근로에 참여하며 자녀(대학생)를 키우는 가구주는 자활급여 소득(약150)만으로 생활이 힘들어 공과금 및 관리비 등이 계속 연체되고 있는 상황에서 잠깐의 긴급생계비 지원만으로도 숨통이 트인다는 눈물을 보임. (참여자A18)

실직으로 인한 젊은층의 긴급지원 요청 상승. (참여자A7)

성인자녀 2명이 있는 4인 가구. 부와 첫째 자녀의 소득을 생활하고 있던 가구였으나, 부의 직장에 의한 무기한 무급휴직, 첫째 자녀의 기간제 근로(생산직) 미연장 및 새로운 직장 구하기 어려움. 둘째 자녀의 취업준비 중인 상황으로 긴급복지 생계지원 연계. 일을 할 수 있는 사람이 4명이 있는 가구였으나, 구직의 어려움 및 긴급복지 지원기준 완화로 지원대상이 됨으로써 지원연계. (참여자A12)

3.2.2 민간후원 연계

코로나 이후 위기가구 개입에 있어 복지급여 신청 이외에 백미, 라면, 민간후원 금품, 공동모금회 의료비 지원 등 다수의 민간후원 및 서비스를 연계하였다.

위기가구의 문제를 해결하기 위해서 긴급지원제도나 민간 후원 지원을 연계 음. (참여자A1)

긴급복지 생계지원 완화대상 여부 확인하여 긴급복지 생계지원, 복지급여(주거급여, 차상위계층 등) 신청 및 후원 금품연계. (참여자A2)

이장 및 지역사회보장협의체 등 지역사회의 현안이 밝은 자원을 활용하여 공적지원 및 민간서비스 연계 실시. (참여자A16)

위기가구에게는 긴급 생계비지원 등을 연계하고 차상위 본인부담 경감 등 기초수급신청 이외 차상위에 필요한 혜택을 누락 없이 신청하려 노력함. 그 외 공동모금회 의료비 지원 등을 연계함. (참여자A18)

주로 경제적인 어려움이었고, 긴급지원 신청하거나 긴급지원 사유에 부합하지 않는 가구는 백미나 라면 후원으로 대신함. (참여자A24)

1인 청장년층 독거남성은 일용근로로 생계를 유지하고 있었음. 코로나19로 일자리를 찾지 못해 6개월간 소득이 없었고 사용하던 통장이 압류되어 도움을 요청하러 오셨음. 긴급생계지원 및 기초 주거급여 신청을 연계해 드리고 압류방지용 계좌개설 및 금융지원센터에서 상담 해 보실 수 있도록 의뢰함. 이에 한 고비를 넘기고 금융지원센터에서 상담 받아 은행권에 계좌를 살리고 긴급지원비로 생활을 유지하며 3~4달 뒤 일자리를 구해서 취업했다며 200만원 소득신고를 하여 기초주거급여가 증지된 경우가 있었음. 어려운 위기상황을 극복할 수 있게 도와주어 원래 일상생활을 회복할 수 있게 도와준 경우였음. (참여자A32)

3.2.3 일자리 참여 기회 제공

코로나 이후 위기가구는 일자리 감소로 인한 경제적 어려움으로 근로소득 발생을 희망하였고, 이에 공공근로 및 구직등록, 고용지원센터 및 자활센터로 연계하여 근로활동을 유지할 수 있도록 개입하였다.

취업지원 및 소득감소로 인한 경제적 지원의 육구가 많았으며, 긴급지원과 기초수급 상담 및 고용지원 센터 의뢰하였습니다. (참여자A3)

청장년 1인가구의 일용근로 일거리 감소가 소폭 증가하였고, 경제적인 어려움을 호소하여 긴급복지(생계비)지원 및 자활센터로 연계하여 근로활동 유지하도록 도움. (참여자A17)

일자리 감소 및 기본적인 경제적 지원에 대한 육구가 강하며, 경제적인 여건에 따라 긴급지원 및 자활 등의 연계를 실시함. (참여자A25)

실직 및 폐업 등으로 인한 소득감소로 취업 등 일자리 구하는 것이 가장 큰 육구로 긴급복지 지원신청 및 각종 서비스 연계(후원물품 등), 공공일자리 및 자활사업 신청 안내, 고용센터 취업성공 패키지 등 안내. (참여자

A31)

경제적인 욕구가 주로 많았으나, 1회성 성금 지원이나 물품 지원은 해줄 수 있으나, 원초적인 문제인 일자리 연계를 위해서는 조건부 수급자(자활연계근로) 또는 공공근로 등 공적인 일자리 안내 외에는 해결이 어려움. (참여자A4)

일자리가 필요한 경우 문화동에 근무하는 일자리 상담사에게 구직 등록해 일자리를 찾을 수 있도록 연결해줌. (참여자A19)

복지사각지대에 있는 중년층의 일자리 부족. 공공근로 등 등에서 신청 가능한 일자리 안내함. (참여자A20)
코로나 이후 일자리 감소에 따른 소득감소 발생하여 일자리 참여를 통한 근로소득 발생 희망, 일자리 사업 신청시기 안내 및 긴급지원 등으로 일시적인 가구 내 위기 사유 지원. (참여자A23)

3.2.4 현물 제공 및 사례관리 개입 확대

코로나 이후 기존 복지제도수혜 제외 가구에 대한 지원을 심층상담을 통해 현금 지원 뿐 만 아니라 현물을 지급할 수 있는 사례관리 개입 빈도가 증가하였다.

당장 처분할 수 없는 재산(자가 집, 차량)이 있으나 소득 단절의 상황(운영중인 사업의 폐업, 사업주의 무급휴직 통보)으로 인해 기존 복지제도의 수혜를 받지 못하는 가구가 많았음. 재산기준에 의해 기초생활수급, 긴급복지 혜택을 받지 못하는 위기가구의 경우는 심층상담을 통해 동사례 관리비를 적절히 지원하여 해당가구가 저소득층으로 진입될 위기를 사전에 차단하려 노력하였음. (참여자A8)

대부분 소득감소가 주된 이유임. 소득 보전을 위하여 긴급생계급여, 위기가구 긴급지원, 한시 생계지원금 지원 등 생계를 보존할 수 있는 서비스 신청이 주가 되고 있으며 그 외에 현물을 지급할 수 있는 사례관리 개입이 함께 병행되고 있음. (참여자A11)

4. 결론 및 제언

코로나와 같은 새로운 사회적 위험은 사회적 취약계층에게 심각한 위기를 초래하였다. 이에 본 연구는 위기가구 사례관리 및 긴급지원업무를 수행하고 있는 사회복지전담공무원은 위기가구를 가장 직접적으로 대면하고 있어 사회복지전담공무원의 경험을 중심으로 위기가구의 욕구와 특성은 무엇인지, 이들의 욕구에 어떻게 개입하고 대처했는지에 대한 경험을 탐색하고자 한다. 코로나로 인한

업무가중과 감염병의 확산을 고려하여 서면인터뷰를 진행하였고, C지역의 구·읍·면·동 사회복지전담공무원 37명을 대상으로 개방형 질문형식으로 자료를 수집하였다.

분석 결과, 코로나 이후 위기가구가 경험한 욕구는 '복지급여 신청 이용 욕구 증가', '다양한 계층에서 일자리 감소로 인한 고용 위기 호소', '고정지출 체납가구 증가', '돌봄 및 심리적 취약계층 증가', '현금 및 의료비 지원 욕구 증대' 등과 같이 5개 하위 주제로 도출되었다. 그리고 위기가구에 대한 사회복지전담공무원의 개입은 '긴급 생계지원 연계', '민간 후원 연계', '일자리 참여 기회 제공', '현물 제공 및 사례관리 개입 확대' 등과 같이 4개의 하위 주제가 도출되었다. 코로나 이후 위기가구는 경제적 욕구뿐만 아니라 돌봄 공백으로 인한 문제, 그리고 심리적 고립감이나 사회적 관계 단절로 인한 어려움 등의 다양한 욕구를 표현하였으나 실제 사회복지전담공무원은 생계비 지원, 취업기회 제공, 현물제공 등과 같은 주로 경제적 위기에 대한 즉각적 대응이 주를 이루고 있음이 확인되었다.

이러한 경험적 진술을 토대로 코로나와 같은 사회적 재난 상황에서 위기가구의 지원 방향을 다음과 같이 제시해보고자 한다. 첫째, 위기가구의 욕구와 특성은 실직으로 인한 급여신청 뿐만 아니라 공과금 체납과 부채로 인한 파산으로 도움을 요청하는 사례가 있었다. 특히, 생계비 외에 고정적으로 지출되는 월세 및 공과금(전기세, 도시가스료), 관리비 등 비용이 체납된 가구가 증가함으로써 주거비 및 생활비 부담이 가중되었다. 그러나 위기가구 개입은 긴급생계지원을 통한 소득지원과 민간후원 물품 지원, 공공근로 및 고용지원센터 연계로 근로활동에 참여할 수 있도록 하는 등 소득 및 고용을 중심으로 일시적인 지원에 불과하였다. 긴급생계비 지원은 지원기간, 지원수준에 있어서 장기화되고 있는 코로나에 대응할 만한 충분한 지원이 되지 못하였고 일자리 지원 또한, 방역지원 및 취약계층 일자리 지원 등 공공서비스 영역에 한정하는 등 코로나로 인한 피해계층의 규모와 범위에 비해 참여 직종, 급여 수준, 참여 기간이 매우 제한적인 상황이었다. 따라서 긴급생계지원 및 일자리 연계를 통한 직접적인 소득 지원도 필요하지만, 주거비, 공공요금, 사회보험료 등 실질적인 비용 지원 방안도 필요할 것이다.

둘째, 코로나 이후 불안정한 고용환경에 있는 위기가구는 긴급생계지원만으로는 생계 유지가 매우 어려운 상황으로, 장기화되고 있는 코로나에 대응하기 위해서는 기존 일자리 유지 및 일자리 창출이 필요하다. 긴급생계

비 지원 외에 근로능력 있는 일반계층, 저소득층, 실직자, 특수형태 노동자를 대상으로 일자리 사업을 실시하고는 있으나, 코로나로 인한 취약계층의 규모와 범위에 비해 급여수준, 참여기간, 참여직종이 매우 제한적인 상황으로 지속적인 소득 지원 효과를 가져오는데 무리가 있다. 특히 기업에 대해서는 근로시간 단축 등을 통해 노동자의 해고를 막는 대신 고용보조금 혹은 인건비를 지원하거나 사회보험료를 감면하는 등의 직접적인 방법을 활용하고, 자영업자에 대해서는 면세나 납부 유예 지원과 보증대출 확대 등 간접적으로 지원할 필요가 있다. 그리고 자영업의 폐, 휴업으로 인한 인력감축으로 실직상태에 놓여있는 저소득층의 고용유지를 조건으로 한 근로지원제도 적용도 필요할 것이다.

셋째, 코로나로 인한 사회적 거리두기는 코로나 블루와 같은 심리적 문제를 일으킴으로써 사회적 고립을 드러냈다. 코로나로 인한 사회적 교류 단절이 개인의 삶 전반에 부정적인 영향을 미치고 있었다. 따라서 코로나로 인한 외부활동의 제한으로 우울, 자살, 고독 등 관계 단절에서 오는 정서적 문제를 해결하고 심리적 건강을 보호하기 위한 위기심리대응 운영 체계를 구축할 필요가 있다. 코로나와 같은 재난은 예측이 어렵고 상시대비가 필요하므로, 지역 내 정신건강관련 기관간의 협업체계를 구축함으로써 각종 재난 및 위기 상황에서 심리적 정신적 문제에 대처할 수 있도록 재난 관리 주체로서의 대처를 유도할 필요가 있다.

넷째, 긴급생계지원은 위기 상황에서 긴급하게 투입하여 가계경제의 소득감소를 일부 보전함으로써 단기적으로는 경제적 효과가 높아 위기가구의 현금 지원 욕구가 높은 것으로 확인되었다. 그러나 지원금액, 지급요건 등이 현실적이지 못하여 급여수준과 지원기간을 계층별로 단계적으로 차별화하여 지원조건을 개선할 필요가 있다.

다섯째, 코로나 이후 위기가구는 소득, 고용, 주거, 건강 등 다양하고 복합적인 욕구를 가지고 있는 것으로 나타났다. 그러나 코로나 이후 위기가구 지원은 기본 생계 지원을 중심으로 민간자원 연계를 통한 생필품 지원 및 의료비 지원, 일자리 안내 및 연계만을 통해 개입하고 있어 소득, 돌봄, 고용, 건강, 주거, 심리적 욕구의 특성을 토대로 사정 및 개입을 통한 서비스 연계가 필요하다. 코로나19와 같은 사회적 위험 등으로 위기에 놓인 가구는 정신적으로 신체적으로 건강하지 못한 상태로, 경제상태는 파산신청 중이거나 생계비가 없어 일상적 생활을 영위하지 못하고 있는 것으로 나타났고, 적합한 일자리와 주위 자원이 부족하여 사회적 단절을 경험하고 있는 것

으로 나타나[9], 다양한 욕구를 중심으로 개입방안이 모색되어야 한다.

본 연구는 코로나 19 이후 양적으로 증가한 위기가구에 대해 현장 최일선에서 그들의 위기적 상황에 대처해야 할 사회복지전담공무원이 사회적 재난과 위기 속에서 사회복지욕구에 대해 실제로 어떻게 개입하였는지를 탐색해보고자 하였다. 인터뷰를 통해 본 사회복지전담공무원은, 양적으로 확대되고 심화된 위기가구의 욕구에 대해 정부나 지방자치단체가 마련한 규정과 지침, 긴급지원대책 등 공적인 체계와 서비스를 최대한 활용하여 위기상황에 대처하였을 뿐만 아니라 사례관리를 통해 민간자원을 연계하고 후원자를 발굴하는 등 민간체계와 협력하고 자원을 발굴, 하고 지원하는 개입도 마다하지 않은 것을 확인할 수 있었다. 그러나 위기가구의 욕구를 확인하고 적극적으로 대응하기 위해 노력하였지만, 동시에 사회복지전담공무원은 긴급생계지원, 방역지원, 백신접종 등과 같은 업무가 추가됨으로써 업무가 가중되고 새로운 업무에 즉각적으로 대처해야 하는 상황에 내몰리는 변화를 경험하기도 하는 것을 엿볼 수 있었다. 코로나 이전의 사회복지전담공무원은 위기가구 발굴과 기초생활수급자 지원 등이 기본 업무였지만, 코로나 이후에는 복지사각지대를 발굴할 수 있는 기회가 감소하고 기본 업무조차 수행하기 어려운 상황에서, 취약계층으로 전락한 일반 계층, 즉, 자영업자, 일용직 및 특수형태 근로자, 청장년층 등에 대한 긴급 생계 급여 및 생활비 지원과 일자리 연계, 사례관리 업무는 양적으로 확대되어 어려움을 겪고 있었다. 또한, 긴급재난지원금 지급과 같은 업무 추가와 확진으로 인한 격리로 복지업무에 공백이 발생하기도 하였다.

본 연구는 코로나 상황에서의 위기가구의 욕구와 개입을 사회복지전담공무원의 경험을 중심으로 분석하여 좀 더 생생한 현장의 목소리를 반영하였다는 점과 이를 통해 위기가구의 경제, 고용, 건강, 심리적 측면에서의 위기가구 지원방향에 대한 기초자료를 제공하였다는 점에서 의의를 찾을 수 있다. 다만, 본 연구의 내용이 사회복지전담공무원의 위기가구에 대한 개입경험을 탐색하는 것에 초점을 두는 것으로 제한하여 이루어져, 이러한 개입경험 속에서 실제 사회복지전담공무원의 업무과중 정도가 어떠한지, 어떠한 혼란과 스트레스를 겪었는지를 동시에 분석해 내는 것에는 한계가 있었다. 따라서 향후 유사한 사회적 재난으로 인해 발생할 수 있는 긴급지원 업무 가중과 업무 공백에 대처할 수 있도록 업무지원에 대한 탄력적 인력조정 활용 등 전달체계를 개선하는 지

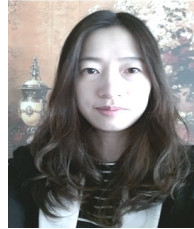
침 마련이 필요할 것이다. 아울러 위기상황에 놓여진 사회적 취약계층이 상황별, 대상별 특성이 상이함으로 요구와 상황에 따른 개입실태와 방안에 대해 보다 심층적으로 접근해 볼 필요가 있을 것이다.

References

- [1] B. D. Shon and H. J. Moon, "Who Suffers the Most Financial Hardships Due to COVID-19?", Korean Journal of Social Welfare, vol.73, no.3, pp. 9-31, 2021.
DOI: <https://doi.org/10.20970/kasw.2021.73.3.001>
- [2] T. W. Kim and J. M. Lee, "The Increasing Income Inequality in Times of Covid-19 and Its Policy Implications", Health and Welfare Forum, Korea Institute for Health and Social Affairs, Korea, 2020.
DOI: <http://dx.doi.org/10.23062/2020.12.3>
- [3] "Tackling the mental health impact of the COVID-19 crisis: An integrated, whole-of-society response," OECD Policy Responses to Coronavirus (COVID-19), May 2021.
DOI: <https://doi.org/10.1787/0ccafa0b-en>
- [4] Adams-Prassl, A., Boneva, T., Golin, M., & Rauh, C., "Inequality in the Impact of the Coronavirus Shock: Evidence from real time surveys", Journal of Public Economics, vol.189, pp. 1-33, 2020.
DOI: <https://doi.org/10.1016/j.jpubeco.2020.104245>
- [5] G. M. Cortes and E. Forsythe, "The Heterogeneous Labor Market Impacts Of the Covid-19 Pandemic," May 2020.
DOI: <https://doi.org/10.17848/wp20-327>
- [6] Y. J. Choi, J. E. Choi, M. J. Kim, "Social Policy Responses to Covid-19 in South Korea: Even towards a smaller welfare state?", Korean Academy of Social Welfare, pp. 732-755, 2021.
- [7] R. E. Jordan, P. Adab, and K. K. Cheng, "Covid-19: Risk Factors for Severe Disease and Death," BMJ, p. m1198, Mar. 2020.
DOI: <https://doi.org/10.1136/bmi.m1198>
- [8] J. M. Kim, S. J. Shin, "Factors Associated with Burnout among Social Workers During the COVID-19 Pandemic", Social Welfare Policy, vol.48, no.2, pp. 5-36, 2021.
DOI: <https://doi.org/10.15855/swp.2021.48.2.5>
- [9] S. Yoon and J. Jeong, "An In-Depth Study of Households in Crisis in the Blind Spot of the Public Assistance System," Social Welfare Policy and Practice, vol. 7, no. 3, pp. 5-49, Nov. 2021
DOI: <https://doi.org/10.37342/swpp.2021.7.3.5>

신 근 화(Geun Hwa Shin)

[정회원]



- 2008년 2월 : 경남대학교 일반대학원 사회복지학과 (사회복지학석사)
- 2012년 8월 : 부산대학교 일반대학원 사회복지학과 (사회복지학박사)
- 2010년 9월 ~ 2019년 2월 : 경남대학교, 창원대학교, 동아대학교 시간강사
- 2020년 12월 ~ 현재 : 창원복지재단 선임연구원

<관심분야>

노인복지, 청소년복지

권 현 수(Hyun Soo Gweon)

[정회원]



- 1993년 2월 : 경북대학교 일반대학원 사회복지학과 (문학석사)
- 2008년 2월 : 경북대학교 일반대학원 사회복지학과 (문학박사)
- 2021년 5월 ~ 현재 : 경남대학교 지역사회공헌센터 센터장
- 2010년 3월 ~ 현재 : 경남대학교 사회복지학과 교수

<관심분야>

지역사회복지, 자원봉사 · 비영리부문