

위기재난 **코로나19** 2020

장애인 생활실태파악  
긴급설문조사  
결과보고서

- 광주장애우권익문제연구소 정책위원회
  - 조용호 광주남구장애인종합복지관
  - 강민희 호남대학교
  - 김도연 인권지기 활짝
  - 배 현 광주장애인자립생활센터
  - 황현철 인권지기 활짝
  - 최완욱 광주장애우권익문제연구소
  - 김지애 광주광역시장애인종합복지관
  - 유승주 광주보건대학교
  - 염건이 광주광역시장애인종합복지관
- 본 설문조사와 관련된 문의사항이 있거나 의견이 있는 경우 아래 연락처로 문의 바랍니다.
  - 광주장애우권익문제연구소 정책위원회 062-369-0420
  - 광주광역시장애인종합복지관 기획홍보팀 염건이 010-4613-9635 kebico@daum.net
- SPSS 분석 원소스를 공개할 수 있으니 필요하신 분은 연락주세요.

## 목 차

### I. 코로나19 위기재난 긴급 이용자 실태조사결과보고

1. 설문조사 개요 .....	5
2. 이용자 설문조사 결과	
1) 일반적인 현황 .....	6
2) 참여자 설문 결과 .....	9
(1) 복지시설을 이용하지 않은 위기재난기간 동안 지원이 필요 여부	
(2) 코로나19시 위기재난 정보 취득 방안	
(3) 위기재난기간 동안 도움 내용	
(4) 복지시설 이용하지 않을 동안 생활실태	
(5) 복지시설 미개방시 필요 서비스	
(6) 실질적 어려움과 참여자의 요구	
3. 기관대상 설문조사 결과 .....	21
4. 총평 및 제언 .....	25
□ 별첨_긴급설문 양식(기관용, 이용자용) .....	29

## 1 설문조사개요

### □ 설문조사 배경

○ 2020년 1월 코로나19는 일상에 상수가 되어버렸다. 일상을 살아가던 모든 사람들은 변화된 삶에 당황스러웠지만 언제나 그렇듯 우리는 적응하며 치열한 삶을 살아가고 있다. 이러한 변화된 삶은 이 사회를 살아가는 누구에게나 변화를 요구하고 있지만 받아드리는 환경에 따라 경중에 차이는 분명하다. 특히, 위기재난 취약계층인 장애인의 삶은 더욱 복잡해졌을 것이다. 정신장애인의 코호트 격리, 투석으로 병원방문이 꼭 필요한 신장장애인, 활동지원서비스를 받을 수 없어 홀로 지냈던 뇌병변장애인, 일상생활이 중단된 발달장애인과 보호자, 관련 정보 부재로 정보접근이 제한된 시·청각장애인 등은 코로나19가 삶에 영향을 미치는 것을 온몸으로 느낀 시간이었을 것이다. 이런 상황에서의 장애인 복지기관은 어떠한 역할이 필요한지 되돌아 볼 필요가 있다.

### □ 설문목적

○ 본 보고서는 2020년 1월 코로나19 발병 이후 지역사회 감염이 확대됨에 따라 광주광역시 주요 장애인복지 기관(시설)의 휴관조치로 사회복지시설 이용이 잠정 중단되면서 기존 시설 이용자들이 복지시설 이용에 제한을 받거나 일상적인 활동에 어려움이 매우 큰 것으로 예상된다. 이에 코로나19를 위기재난으로 상정하고 위기재난시 복지시설 이용자의 지역사회 생활실태를 파악하여 위기재난시 제공해야하는 새로운 복지서비스를 개발하고 기존 복지서비스와 접목된 서비스의 질을 향상시키고자 긴급 설문조사를 실시하였다.

### □ 설문조사 개요

- 설문조사기간: 2020년 4월 27일 ~ 5월 15일 / 약 3주간
- 조사방식: 방문면접, 전화설문 형식
- 조사참여대상: 복지시설 19개소, 복지시설 이용자 224명

### □ 본 설문조사의 한계점

- 코로나19 상황이 통상적 위기재난의 정의에 부합되는지에 대해 설문참여자와 합의되지 않았기에 설문참여자의 이해도에 따른 결과 차이가 발생할 수 있다.
- 장애인복지시설 8개 유형이 설문에 참여하여 다양한 의견을 취합할 수 있었으나 유형별 표본이 상이하기에 전체 장애인 시설이용자와 차이가 있을 수 있다.

## 2 설문조사 결과

### 1) 일반적인 현황

#### ○ 설문 참여자의 주이용시설 이용현황

설문조사의 대상자에게 사회복지시설의 주이용시설과 부이용시설로 구분하여 설문을 실시하였다. 주이용시설은 일상생활 중 상당한 시간동안 정기적으로 이용하는 시설을 의미하며 부이용시설은 일상생활 중 비정기적으로 적은 시간동안 이용하는 시설을 의미한다. 이번 결과는 주이용시설을 기준으로 작성되었다. (부이용시설의 설문이해정도와 실제이용률이 저조한 것으로 확인)

이번 긴급 설문조사는 전체 20개소 장애인복지시설, 이용자 224명이 참여하였으며 장애인복지관과 직업재활센터에서 주로 (65%) 참여하였다.

구분(조사기관-주이용시설)	빈도(명)	백분율(%)	부이용시설
장애인복지관(7개소)	117	52	10
장애인주간보호센터(4개소)	21	9	2
장애인자립생활센터(1개소)	10	4	7
직업재활센터(6개소)	55	25	3
재활치료시설	-	-	9
장애인단체	-	-	14
거주시설(2개소)	21	9	-
기타(체육회)	-	-	1
응답없음	-	-	178
합계	224	100.0	224

○ 복지시설 평균 이용기간

설문 참여자의 평균 이용기간은 대체적으로 고른 분포를 보여 전반적인 이용자의 위기재난 상황에서의 실태를 파악하는데 유의미한 자료로 활용되었다.

평균 이용기간	빈도(명)	백분율(%)	비고
1년차	25	11	
2-3년차	64	29	
4-5년차	52	23	
5년차 이상	66	29	
응답없음	17	8	
합계	224	100.0	

○ 복지시설 평균방문 횟수

설문에 참여한 이용자는 전반적으로 시설 이용방문횟수와 이용시간이 매우 높은 것으로 파악되어 평소 시설이용이 많은 참여자로 구성되었다.

평균 방문 횟수	빈도(명)	방문시간	비고
거의 매일	130	일 4시간 초과	144
주3~4회	37	일 4시간 이하	42
주1~2회	33	하루 중 단순프로그램1~2회	26
월1~2회	16		
응답없음	8	응답없음	12
합계	224	합계	224

○ 복지시설 방문시 교통수단

평소 복지시설을 이용하는데 대중교통 이용률이 42%로 가장 높았으며 시설에서 운영하는 셔틀차량 이용자(18%)와 시설 주변 거주하여 도보이동(18%) 이용자가 많이 분포됨을 알 수 있었다. 다만 시설 주변 거주자가 18%에 이른다는 것은 평소 사회복지시설 서비스의 영향이 클 것으로 예상하였으나 실제 교차분석에서는 유의미한 결과를 발견할 수는 없었다.

이동 교통수단	빈도(명)	백분율(%)	비고
걷는다(보장구 활용)	41	18	
셔틀차량 이용	41	18	시설운영차량
자가용 이용	33	15	
대중교통(새빛콜, 버스, 지하철)	95	42	
기타(재가 서비스)	5	2	
응답없음	9	4	
합계	224	100.0	

○ 설문참여자 현황

응답자 구분	① 복지시설 이용자 (179명) ② 보호자 (41명)
성별	① 남자 (136명) ② 여자 (84명)
연령	① 0세~10세 (2명) ② 11세~20세 (44명) ③ 31세~40세 (60명) ④ 41세~60세 (82명) ⑤ 61세~70세 (20명) ⑥ 71세 이상 (10명)
장애유형	① 지체장애 (34명) ② 뇌병변장애 (12명) ③ 시각장애 (15명) ④ 청각장애 (10명) ⑤ 언어장애 (2명) ⑦ 신장장애 (1명) ⑨ 간장애 (1명) ⑩ 호흡기장애 (1명) ⑬ 지적장애 (116명) ⑭ 자폐성장애 (17명) ⑮ 정신장애 (10명) ⑯ 기타(미등록 및 비장애인) 2명
장애등급	⑧ 중증의 장애 (197명) ⑨ 경증의 장애 (14명) ⑩ 해당없음 (2명)
거주지	① 동구 22 ② 서구 46 ③ 남구 40 ④ 북구 53 ⑤ 광산구 58
수급여부	① 국민기초생활수급자 99 ② 조건부수급자 2 ③ 차상위 10 ④ 해당없음 104

긴급설문 결과는 7개의 질문과 10개의 세부질문으로 구성되어 있으며 개별 질문에 대한 빈도분석과 주이용시설 현황과 일반적인 상황과의 교차분석 결과로 구성되어 있다.

## 2) 참여자 설문 결과

### 1. 복지시설을 이용하지 않은 위기재난기간 동안 지원이 필요하였나요?

○ 설문 참여자 224명 중 코로나19와 같은 위기재난기간동안 복지서비스가 필요하다고 답변한 이용자는 85%에 이르고 있으나 33명(15%)에 이르는 이용자는 서비스가 필요하지 않았다고 응답하였다.

서비스 욕구	빈도(명)	백분율(%)	비고
서비스 필요하였다	190	85	
서비스가 필요하지 않았다.	33	15	
응답없음	1		
합계	224	100.0	

○ 서비스가 필요하지 않았다고 응답한 이용자의 이유를 살펴보면 '전염되지 않은게 더 중요, 생계비 지원 받음, 혼자 할 수 있다, 가정 내 보육 가능, 가정내 해결 가능, 정보전달을 받았다, 마스크 지원받음'으로 답변하였다.

○ 시설별로 지원여부를 교차분석한 결과를 살펴보면 시설별로 유의미한 차이가 없는 것으로 보아 코로나19 기간동안 복지서비스 필요욕구는 전반적 현상이라 할 수 있다.

		a7_지원여부			전체	
		.00	지원불필요	지원필요		
a1_주 이용시 설	장애인복지관	빈도	1	19	91	111
		a1_주이용시설 중 %	0.9%	17.1%	82.0%	100.0%
	장애인주간보호센터	빈도	0	3	18	21
		a1_주이용시설 중 %	0.0%	14.3%	85.7%	100.0%
	장애인자립생활센터	빈도	0	0	11	11
		a1_주이용시설 중 %	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%
	직업재활시설	빈도	0	11	53	64
		a1_주이용시설 중 %	0.0%	17.2%	82.8%	100.0%
	재활치료시설	빈도	0	0	1	1
		a1_주이용시설 중 %	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%

	장애인단체	빈도	0	0	4	4
		a1_주이용시설 중 %	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%
	거주시설	빈도	0	0	12	12
		a1_주이용시설 중 %	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%
전체	빈도	1	33	190	224	
	a1_주이용시설 중 %	0.4%	14.7%	84.8%	100.0%	

○ 또한 시설 이용기간, 장애유형, 남녀 성별, 소득수준별로 살펴봐도 서비스욕구는 차이가 없으나 장애정도에 따른 서비스 욕구는 중증의 경우 경증보다 높았다. 이에 중증장애인이 경증장애인의 서비스 욕구는 더 크다고 파악되었다.

		a7_지원여부			전체	
		-	지원불필요	지원필요		
a18_장애등급	-	빈도	0	0	11	11
		a18_장애등급 중 %	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%
	중증	빈도	1	28	168	197
		a18_장애등급 중 %	0.5%	14.2%	85.3%	100.0%
	경증	빈도	0	5	9	14
		a18_장애등급 중 %	0.0%	35.7%	64.3%	100.0%
	기타	빈도	0	0	2	2
		a18_장애등급 중 %	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%
	전체	빈도	1	33	190	224
		a18_장애등급 중 %	0.4%	14.7%	84.8%	100.0%

### 1-1. 서비스가 필요하다가 답변한 이용자의 서비스 욕구는 무엇인가요?(중복 응답)

○ 서비스가 필요하다고 응답한 190명의 중복응답을 살펴보면 마스크 등 위기재난용품, 긴급생계지원 요청이 가장 많았으며 사람과의 관계형성이 필요한 문화여가 지원 프로그램을 가장 많이 요청하였다.

※ 관계를 중시하는 문화여가서비스는 평소 복지시설의 주요 서비스이다

서비스 욕구	중복빈도(명)	백분율(%)	비고
긴급생계지원(경제적 지원)	91	24	
재활(치료/교육의 지속)	50	13	
문화·여가 프로그램 등(사람간의 관계형성 등)	87	23	
자녀 보육	17	4	
위기재난관련 정보	42	11	
마스크, 손소독제 등 위기재난 용품	99	26	
합계	386	100.0	

○ 서비스 요구 응답자 중 시설별 긴급생계 지원 여부, 재활교육, 문화여가, 위기 정보, 재난용품의 경우  $p>0.05$  로 유의미하게 파악되어 모든 복지시설 이용자에게 동일한 서비스를 제공하기보다 시설 특성을 확인하여 개별적 서비스를 제공해야 할 것으로 분석 되었다. 긴급생계의 경우 장애인복지관 이용자와 장애인자립생활센터 이용자가 50% 가까운 서비스 욕구가 있었으며 문화여가 프로그램 서비스 욕구도 장애인복지관과 장애인자립생활센터 이용자가 60~40%의 욕구수준을 보였다.

▶ 서비스 선호도

- > 긴급생계 서비스: 장애인복지관, 장애인자립생활센터
- > 문화여가프로그램: 장애인복지관, 장애인자립생활센터
- > 위기정보: 거주시설, 장애인자립생활센터
- > 위생용품 등: 장애인자립생활센터, 장애인단체, 거주시설

○ 다만 이번 설문결과에서 장기 시설이용자의 경우 문화여가 프로그램의 선호도가 높은 것을 알 수 있는데 시설 이용자의 시설 종속현상을 비롯한 다양한 이유를 고민해볼 필요가 있을 것으로 생각된다.

		a7_2__지원필요_문화여가		전체	
		-	문화여가		
a3__이용기간_개월	-	빈도	16	1	17
		a3__이용기간_개월 중 %	94.1%	5.9%	100.0%
	1년차	빈도	20	5	25
		a3__이용기간_개월 중 %	80.0%	20.0%	100.0%
	2-3년차	빈도	52	12	64
		a3__이용기간_개월 중 %	81.3%	18.8%	100.0%
	4-5년차	빈도	36	16	52
		a3__이용기간_개월 중 %	69.2%	30.8%	100.0%
	5년 이상	빈도	34	32	66
		a3__이용기간_개월 중 %	51.5%	48.5%	100.0%
전체		빈도	158	66	224
		a3__이용기간_개월 중 %	70.5%	29.5%	100.0%

○ 장애유형별로 살펴보면 청각장애인의 경우 다른 장애유형에 비해 긴급생계, 위기정보 수집에 대한 욕구가 높았으며 시각장애인의 경우 다른 장애유형에 비해 문화여가 프로그램 욕구가 높았다. 지적, 자폐성장애인의 경우(보호자 답변이 많은 점을 고려하여) 자녀 보육에 대한 욕구가 있음을 알 수 있다. 이에 따라 이용시설 뿐 아니라 이용장애인의 장애유형에 맞게 개별화 서비스가 이루어져야 할 것으로 사료된다.

2. 코로나19시 위기재난관련 정보는 어떻게 취득하셨나요?(중복 응답)

○ 위기재난 정보는 긴급문자 및 행정기관에서 발송한 문자정보 외 평소 이용하는 복지기관에서도 관련 정보를 취득 하고 있는 것으로 알 수 있다. 다만 스스로 직접 연락(행정과 사회복지기관에 요청)한 이용자(8명)과 별도 연락받지 않았다(5명)고 답변한 이용자도 있어 일부 위기재난정보 전달에서 소외된 이용자가 있음을 알 수 있다.

정보취득처	빈도(명)	백분율(%)	비고
행정(행정복지센터 등)에서 연락 받음 (마스크 정보, 지원금 등)	77	25	
평소 이용하는 사회복지기관(복지관 등)에서 연락 받음(긴급키트 등)	131	42	
스스로 직접 연락함(행정과 사회복지기관에 요청함)	8	3	
긴급문자	91	29	
별도 연락받지 않음	5	2	
합계	208	100.0	

○ 위에서 나열한 기관들에서 취득한 정보가 충분한 도움이 되었는지 여부에 대한 응답에서는 충분하다 136명, 부족하다 12명, 도움이 되지 않았다 4명으로 응답하여 전반적으로 취득 정보는 충분한 것으로 파악되었다.

3. 복지시설을 이용하지 않는 동안 위기재난기간 실제 어떤 도움을 받으셨나요?

○ 대부분의 응답자들은 코로나19 기간 동안 복지시설에서 제공되었던 서비스에 대해 전반적으로 서비스를 받았다고 답변하였으나 36명에 이르는 일부 이용자는 관련 서비스를 받지 못하였다고 답변하여 다양한 서비스가 제공되었음에도 충분하지 않았음을 알 수 있다.

서비스 욕구	빈도(명)	백분율(%)	비고
도움을 받지 않았다.	36	16	
도움을 받았다.	185	83	
응답없음	3	1	
합계	221	100.0	

○ 관련 서비스 지원 여부(중복 응답)

제공된 서비스를 살펴보면 응급대처라고 할 수 있는 마스크, 손소독제 등 위기재난용품, 위기재난 정보, 긴급생계지원 등 긴급적으로 서비스와 물품 위주로 지원 받았으나 앞서 설문결과에서 드러났듯이 코로나 19시 어려움을 겪는 장애인 이용자를 위한 재활치료, 문화여가, 자녀 보육 영역에서는 서비스가 매우 적을 것을 파악되었다. 이에 파악된 욕구를 바탕으로 비대면 혹은 소수 그룹형태의 정서지원 프로그램 등을 새롭게 강화할 필요가 있는 것으로 나타났다.

지원된 서비스 구분	서비스욕구	서비스 제공	제공백분율(%)
긴급생계지원(경제적 지원)	91	43	23
재활(치료/교육의 지속)	50	9	5
문화·여가 프로그램 등(사람간의 관계형성 등)	87	8	4
자녀 보육	17	2	1
위기재난관련 정보	42	58	30
마스크, 손소독제 등 위기재난용품	99	71	37
합계	386	191	100.0

○ 지원된 서비스 구분에 따라 구체적으로 지원받은 내역은 아래와 같다.(중복 답변 제외)

- > 위기재난용품 지원: 마스크, 소독제, 위생용품kit, 재가방역지원, 여성용품지원
- > 위기재난정보제공: 문자, 전화정보, 취업정보, 코로나19위생교육, 생계비 지원 정보 등
- > 긴급생계지원: 반찬지원, 생필품kit, 긴급구호용품kit, 가사도우미파견, 차량이동 외출지원
- > 문화여가프로그램(정서지원): 방문상담, 문자·안부전화, 방문말벗, 꽃화분 지원, 학용품, 콩나물키우기kit, 랜선복지서비스 영상 보급, 재활운동 동영상, 소규모 나들이, 영화 관람 동아리활동, 산책
- > 자녀보육: 치료바우처, 가정방문 언어지도, 매주 놀이용품 및 치료교구 대여
- > 기타: 직업재활시설, 주간보호시설 중 일부는 긴급지원 시행

3-1. 실제 도움받은 사항은 충분하였나요?

○ 서비스를 제공받았다고 응답한 176명 중 도움이 되었다고 응답한 이용자는 137명(61%)이며 39명(18%)의 경우는 지원받았지만 위기재난을 극복하는데 큰 도움이 되지 않았다고 응답하였다.

도움 충분 여부	빈도(명)	백분율(%)	비고
많이 그렇다 (위기재난을 극복하는데 충분한 도움이 되었다.)	47	21	
그렇다(충분하지 않았지만 도움이 되었다.)	90	40	
부족하다 (지원 받았지만 위기재난을 극복하는데 큰 도움이 되지 않았다)	35	16	
그렇지 않다(전혀 도움이 되지 않았다)	4	2	
응답없음	48	21	
합계	224	100.0	

○ 다만 도움이 되었다고 응답한 이용자 중 소득이 적을수록 긴급생계, 위기재난정보, 소독제 등 위생용품 제공의 만족도는 높았다.

		a9_2_충분여부					전체	
		-	많이도움됨	도움이됨	부족함	전혀도움이되지않음		
a20_수급	-	빈도	3	1	3	2	0	9
		a20_수급 중 %	33.3%	11.1%	33.3%	22.2%	0.0%	100.0%
	수급	빈도	17	25	47	9	1	99
		a20_수급 중 %	17.2%	25.3%	47.5%	9.1%	1.0%	100.0%
	조건수급	빈도	1	1	0	0	0	2
		a20_수급 중 %	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	차상위	빈도	1	2	3	3	1	10
		a20_수급 중 %	10.0%	20.0%	30.0%	30.0%	10.0%	100.0%
	해당없음	빈도	26	18	37	21	2	104
		a20_수급 중 %	25.0%	17.3%	35.6%	20.2%	1.9%	100.0%
전체	빈도	48	47	90	35	4	224	
	a20_수급 중 %	21.4%	21.0%	40.2%	15.6%	1.8%	100.0%	

4. 위기재난기간 복지시설을 이용하지 못하였는데 어떠셨나요?

○ 코로나19로 복지시설의 일상적 복지서비스가 중단된 상황에서 일상생활에 불편함을 느낀 응답자는 149명(67%)이나 72명(32%)의 경우는 일상생활에 크게 불편하지 않았다고 답변하였다. 32%에 이르는 이용자가 복지서비스 중단에 대해 의미 부여가 적다는 것은 기존 시설의 복지서비스가 이용자의 일상생활에 미치는 영향이 미비하다는 것을 간접적으로 나타내는 것으로 볼 수 있다. 이는 코로나19와

별도로 기존 복지서비스의 개선이 필요함을 알 수 있다.

서비스 욕구	빈도(명)	백분율(%)	비고
일상생활이 크게 불편하지 않았다.	72	32	
일상생활이 매우 불편했다	149	67	
응답없음	3	1	
합계	224	100.0	

○ 일상생활여부를 시설별로 별도 분석하였지만 불편정도의 시설별 차이는 발생하지 않았으며 남녀 성별에 따라 불편정도의 차이는 없는 것으로 분석되었다. 다만 복지시설 이용기간에 따라 일상생활의 불편함을 호소하는 비율이 높아짐을 알 수 있다. 이용자의 시설종속이 가속화 되는 것으로 파악된다.

		a10_불편정도			전체	
		-	불편하지않았다	상당히불편하였다		
a3_이용기간_개월	-	빈도	0	4	13	17
		a3_이용기간_개월 중 %	0.0%	23.5%	76.5%	100.0%
	1년차	빈도	1	15	9	25
		a3_이용기간_개월 중 %	4.0%	60.0%	36.0%	100.0%
	2~3년차	빈도	1	24	39	64
		a3_이용기간_개월 중 %	1.6%	37.5%	60.9%	100.0%
	4~5년차	빈도	0	19	33	52
		a3_이용기간_개월 중 %	0.0%	36.5%	63.5%	100.0%
	5년 이상	빈도	1	10	55	66
		a3_이용기간_개월 중 %	1.5%	15.2%	83.3%	100.0%
전체	빈도	3	72	149	224	
	a3_이용기간_개월 중 %	1.3%	32.1%	66.5%	100.0%	

○ 다만 청각 장애인의 경우 시설이용에 따른 불편정도가 여타 장애유형의 이용자와 달리 적은 것을 알 수 있었다. 이는 코로나19 임에도 불구하고 수어통역서비스는 정상적으로 제공되었기 때문이라고 분석 할 수 있다.

○ 위 결과에서 알 수 있듯이 거주시설을 제외하고 전반적 복지시설의 역할이 이용자를 시설로 유인하기보다 지역사회 속에서 일상생활을 영위할 수 있도록 지원하도록 사업을 개선할 필요가 있다고 할 수 있다.

#### 4-1. 일상생활에 상당히 불편하였다고 답변한 응답자의 시설 이용개방 여부

○ 위기 사항 극복을 위해 사회적 거리두기 등 행정정책에 적극 참여하여 복지시설을 개방하지 않아야 한다고 답변한 응답자가 57%로 다소 높았으나 43%에 이르는 이용자의 경우는 방역 등을 충분히 준비하여 개방해야 한다고 답변하였다.

이는 서비스 필요여부(15%)와 달리 시설 개방을 희망하는 이용자(43%)와 차이를 보이는 것은 평소 복지시설 이용을 복지서비스와 달리 인식한다는 것을 간접적으로 보여준다고 할 수 있다.

서비스 욕구	빈도(명)	백분율(%)	비고
방역 및 마스크착용 등 위기사항에 대한 충분한 대처하고 복지시설을 개방하여야 한다.	65	43	
위기사항 극복을 위해 사회적거리두기 등 행정정책에 적극 참여하여 복지시설을 개방하지 않아야 한다.	86	57	
합계	151	100.0	

○ 교차 분석결과 이용시설별, 이용기간별 시설개방요구의 차이는 없으며 시설 이용중단에 따른 별도 대처방안을 찾는 노력을 보인 이용자도 특별한 상관관계가 없는 것으로 나타났다.

○ 다만 자폐성장애인과 정신장애인의 경우 시설개방의 요구가 다른 장애영역에 비해 높다고 파악되었으며 이용자의 연령이 낮을수록 대책마련 후 개관을 요청하는 비율이 높았다.

		a10_1_대처방안			전체	
		-	대책마련 후 개방	종식후개관필요		
a16_연령	-	빈도	3	3	0	6
		a16_연령 중 %	50.0%	50.0%	0.0%	100.0%
	10대이하	빈도	1	0	1	2
		a16_연령 중 %	50.0%	0.0%	50.0%	100.0%
	10대	빈도	9	18	17	44
		a16_연령 중 %	20.5%	40.9%	38.6%	100.0%
	30대	빈도	22	20	18	60
		a16_연령 중 %	36.7%	33.3%	30.0%	100.0%
	40~50대	빈도	25	20	37	82
		a16_연령 중 %	30.5%	24.4%	45.1%	100.0%
	60대	빈도	11	3	6	20
		a16_연령 중 %	55.0%	15.0%	30.0%	100.0%
	71대이상	빈도	2	1	7	10
		a16_연령 중 %	20.0%	10.0%	70.0%	100.0%
	전체	빈도	73	65	86	224
		a16_연령 중 %	32.6%	29.0%	38.4%	100.0%

4-2. 서비스 제공이 없어 일상생활에 크게 불편하였다면 어떻게 대처하였나요?

○ 대부분 코로나19에 따른 사회적 거리두기 캠페인을 동참하여 대체 서비스를 찾지 않았지만(71%) 일부 대체 서비스를 찾고자 하는 응답자의 경우에도 대체 서비스를 찾지 못하였다고 응답하였다.

서비스 욕구	빈도(명)	백분율(%)	비고
사회적 거리두기 등에 동참하여 대처하지 않고 참았다.	99	71	
불편하여 대체 서비스를 찾아보았지만 서비스를 찾지 못하였다.	40	29	
합계	139	100.0	

○ 또한, 대체 서비스를 찾는 이용자의 노력은 기존 복지시설 이용연차에 따라 점차 욕구가 줄어들고 있으며 실제로 찾아보는 노력도 비슷한 경향을 보이고 있다.

		a10_2_대체			전체	
		-	대처방안을 찾지않았다	대처방안을 찾았지만어렵다		
a3_이용기간_개월	-	빈도	5	5	7	17
		a3_이용기간_개월 중 %	29.4%	29.4%	41.2%	100.0%
	1년차	빈도	18	6	1	25
		a3_이용기간_개월 중 %	72.0%	24.0%	4.0%	100.0%
	2~3년차	빈도	23	34	7	64
		a3_이용기간_개월 중 %	35.9%	53.1%	10.9%	100.0%
	4~5년차	빈도	20	22	10	52
		a3_이용기간_개월 중 %	38.5%	42.3%	19.2%	100.0%
	5년 이상	빈도	19	32	15	66
		a3_이용기간_개월 중 %	28.8%	48.5%	22.7%	100.0%
	전체	빈도	85	99	40	224
		a3_이용기간_개월 중 %	37.9%	44.2%	17.9%	100.0%

5. 위기재난으로 복지시설을 개방하지 못한다면 어떤 서비스를 제공해야 할까요?

○ 코로나19로 복지시설 개방이 어려운 시기에 따라 개선된 서비스 수행방법에 대한 응답을 파악하였다. 재가장애인을 위한 방문 서비스 강화(44%)와 복지시설로 이용자를 유인하는게 아닌 지역사회내에서 다양한 자원을 직접 연결하여야 한다(41%)고 응답하였다.

○ 또한 복지시설에서 대면서비스를 대처하기 위해 비대면 서비스가 일시적으로 증가되고 있지만 일부 응답자(15%)는 온라인 서비스의 선호가 적은 것을 알 수 있다.

서비스 욕구	빈도(명)	백분율(%)	비고
재가장애인을 위한 서비스를 적극적으로 실시해야 한다.	81	44	
온라인 사업을 강화하여 온라인에서 서비스를 제공받을 수 있도록 해야 한다.	28	15	
장애인 거주지 중심 지역사회 자원과 연결될 수 있도록 적극 지원해야 한다.	76	41	
합계	185	100.0	

○ 시설별로 살펴보면 일부 차이가 있지만 전반적으로 재가장애인을 위한 서비스를 실시가 높게(p>0.01) 나타났으며 온라인사업에 대한 전반적 선호도는 낮을 것을 알 수 있다. 다만 장애인자립생활센터(45.5%)와 장애인복지관(20.7%)의 이용자의 경우 온라인서비스의 서비스 욕구가 상대적으로 높은 것으로 보아 이용자의 지역사회 활동이 많을 경우 선호에서 차이가 있는 것으로 알 수 있다.

		a11_서비스_온라인		전체	
		-	온라인사업강화		
a1_주이용 시설	장애인복지관	빈도	88	23	111
		a1_주이용시설 중 %	79.3%	20.7%	100.0%
	장애인주간보호센터	빈도	20	1	21
		a1_주이용시설 중 %	95.2%	4.8%	100.0%
	장애인자립생활센터	빈도	6	5	11
		a1_주이용시설 중 %	54.5%	45.5%	100.0%
	직업재활시설	빈도	55	9	64
		a1_주이용시설 중 %	85.9%	14.1%	100.0%
	재활치료시설	빈도	1	0	1
		a1_주이용시설 중 %	100.0%	0.0%	100.0%
	장애인단체	빈도	0	4	4
		a1_주이용시설 중 %	0.0%	100.0%	100.0%
	거주시설	빈도	9	3	12
		a1_주이용시설 중 %	75.0%	25.0%	100.0%
	전체	빈도	179	45	224
		a1_주이용시설 중 %	79.9%	20.1%	100.0%

○ 이용자 연령이 높아짐에 따라 재가서비스 필요욕구가 증가하고 있으며 남성이 여성에 비해 재가서비스 욕구가 높았다. 장애영역 중 지체장애인, 시각장애인의 재가서비스 욕구가 특히 높았으며 청각장애인은 온라인서비스에 대한 서비스 욕구가 타 장애영역에 비해 월등히 높았다.(50%, 평균 20%)

○ 결과적으로 장애인복지 기관의 재가현장에서의 직접서비스와 거주지 중심의 직접 자원연결을 선호하는 것을 알수 있기에 이용자와 자원을 직접 연결하는 커뮤니티형 마을사업의 강화가 필요함을 함께 알 수 있다.

		a11_서비스_재가		전체	
		-	재가장애인을위한 서비스강화		
a15_성별	-	빈도	3	1	4
		a15_성별 중 %	75.0%	25.0%	100.0%
	남자	빈도	23	61	84
		a15_성별 중 %	27.4%	72.6%	100.0%
	여자	빈도	61	75	136
		a15_성별 중 %	44.9%	55.1%	100.0%
전체		빈도	87	137	224
		a15_성별 중 %	38.8%	61.2%	100.0%

○ 의외로 연령이 증가할수록 온라인 서비스에 대한 욕구가 있음을 알 수 있다.

		a11_서비스_온라인		전체		
		-	온라인사업강화			
a16_연령	-	빈도	6	0	6	
		a16_연령 중 %	100.0%	0.0%	100.0%	
	10대이하	빈도	2	0	2	
		a16_연령 중 %	100.0%	0.0%	100.0%	
	10대	빈도	40	4	44	
		a16_연령 중 %	90.9%	9.1%	100.0%	
	30대	빈도	50	10	60	
		a16_연령 중 %	83.3%	16.7%	100.0%	
	40-50대	빈도	57	25	82	
		a16_연령 중 %	69.5%	30.5%	100.0%	
	60대	빈도	14	6	20	
		a16_연령 중 %	70.0%	30.0%	100.0%	
	71대이상	빈도	10	0	10	
		a16_연령 중 %	100.0%	0.0%	100.0%	
	전체		빈도	179	45	224
			a16_연령 중 %	79.9%	20.1%	100.0%

## 6. 이런 위기재난시 실질적인 어려움과 이를 개선하기 위한 서비스를 제안해 주세요.

○ 발달장애인 등 위기재난시 활동지원사 등 보호자 없이 1인 단독으로 지내기 어려운 이용자를 대상으로 한 질문이었지만 1인 단독가구 외 일반가구와 특별한 욕구차이는 발견할 수 없었다.

실질적 어려움	어려움을 개선하기 위한 제안
외출이 어려워 운동을 할 수 없다	마스크 착용 후 사회복지기관 개관 철저한 방역 후 복지관 개관 필요
치료받기 위한 병원이동 제한, 외부 출입제한	부득이한 경우 이동수단 제공 요청 새빛콜 비대상자 이동지원
무료한 시간 보내기 어려움	외로움 해소를 위한 정서지원 프로그램 온라인소통 활성화 가정학습,주기적 가정방문
부식 구입 어려움으로 인한 식사 해결	긴급 키트 제공
마스크나, 손소독제 등 위생용품 확보	마스크 등 긴급 물품 지원 필요
활동지원가 없어 부식구입(먹거리),신변처리, 청소어려움, 밤에 혼자 지낼 때 두려움	지역사회 자원 연계 복지기관의 역할강화 도와줄 사람 필요 찾은 연락이나 재가방문요청 복지관 연계 긴급지원
고연령에 따른 정보파악 어려움	보다 쉬운 코로나19 정보 제공 코로나 19와 관련한 개별 복지서비스(위생, 긴급서비스) 공유
네트워크 단절로 일상적 생활 어려움	우울감으로 정서지원 필요 방문상담, 말벗지원 1인 가족을 대상으로 정서지원 필요
감염 두려움	의료인의 가정방문 아플때 가정방문과 말동무 지원

### 3 기관대상 설문조사 결과

#### 1. 코로나19와 같이 위기재난기간 사회복지시설은 휴관 여부와 이유를 적어주세요.

- 19개의 설문대상 기관 중 전면휴관 7개소, 일부휴관 10개소, 휴관없음이 2개소로 지자체 권고에 따라 휴관여부가 결정되어 운영되고 있으나 전면휴관의 경우에도 일부서비스(비대면서비스, 긴급지원서비스 등)은 운영되고 있는 것으로 파악되고 있다. 특히 주간보호센터는 최초 전면휴관이었지만 발달장애인의 긴급돌봄 필요가 급증하면서 현재는 대부분 정상 운영되고 있으며 직업재활시설의 경우 외부환경(생산량 조절, 임금보전 등)에 따라 정상운영 수준으로 운영되고 있다.
- 다만 거주시설의 경우 생활방역을 실시하며 가급적 외부접촉을 줄이는 방향으로 운영되고 있기에 다른 기관에 비해 업무량이 증가한 것으로 볼 수 있다.

휴관여부 설문대상 기관 19개소 중(中)	① 전면휴관 (7개소)_장애인복지관, 장애인자립생활센터 ② 일부휴관(10개소)_장애인주간보호센터, 장애인직업재활센터 ③ 휴관없음(2개소)_거주시설
------------------------	---

(휴관 여부에 따른 이유)

- ① 전면휴관 지자체 권고에 따라 휴관(휴관 중인 기관도 일부 서비스 제공 중), 시립 시설의 경우 서비스개시 지연
- ② 일부휴관 발달장애인긴급돌봄 시행(주간보호센터), 업체 생산량 감소와 중단으로 작업물량 부족, 수익에 따른 임금집행에 대한 부담과 더불어 당사자 욕구에 따른 일자리 지속필요 다만 임금보전 방안이 있다면 전면휴관 가능, 주 거래처인 학교, 공공기관의 휴관과 휴교에 따른 매출 감소(직업재활시설), 상시적 소통창구, 일반적 근황확인 필요 (장애인복지관)
- ③ 휴관없음 거주시설의 특수성으로 생활방역실시하며 운영

#### 2. 휴관을 진행하는 동안 종사자의 업무의 변화가 있었나요?(중복 체크)

- 설문조사 시점은 코로나로 인해 휴관조치가 실시(02.20)된지 약 3개월이 지난시점으로 복지기관의 업무변화 확인하고자 실시하였으며 상당수 기관은 코로나19로 인해 상반기에 계획하였던 업무의 변화가 큰 것으로 파악된다.
- 주간보호센터, 직업재활센터의 경우 시설 특성상 생활방역과 이용자의 건강상황을 고려한 운영하여 사업자체의 변경은 크지 않은 것으로 보이며, 거주시설의 경우 거주인과 종사자의 안전을 고려하여 팀을 개편(1개소)하거나 외부출입을 자제하는 방식으로 업무방식을 개선하였다.
- 재가장애인을 대상으로 서비스를 제공하는 장애인복지관의 경우 여전히 휴관이 유지되고 있어 평소 시설내 유입된 장애인 대상으로 한 서비스는 전면 중지되어 있다. 재택근무를 도입하거나 자립생활센터의 경우 스마트워크를 도입하여 화상회의를 실시하고 있다.
- 표본이 부족하긴 하지만 코로나19를 대응하는 종사자의 실질적 업무의 변화는 25%로 파악되어 변화된 환경대비 종사자 업무 변화는 미비한 것으로 파악된다.

종사자 업무 변화	빈도(명)	백분율(%)	비고
재택근무 도입	1 (장북)	5	
스마트워크 등 업무환경 변화시도	2 (거주, 자립센터)	10	
위기재난업무수행을 위한 조직개편	2	10	TF운영 등
기타	10	50	
무응답	5	25	
합계	20	100	

#### ○ 기타 및 내용

- 랜선복지서비스 운영을위한 TF구성, 직접서비스팀과 간접서비스팀으로 구성하여 외부 접촉 철저히 차단
- 사업계획 변경과 코로나19대응 운영방식 적용
- 종사자의 일가정 양립 발탄스 붕괴, 극심한 스트레스 발생
- 기관 특성상 이용인 직접케어가 주업무이기에 큰 변화는 없다
- 근로자 부족으로 인해 종사자가 직접 생산 현장에 투입
- 수익성 높은 사업으로 집중배치
- 온라인을 통한 회의실시

### 3. 위기재난기간동안 사회복지시설 이용자 서비스 내용(중복 체크)

○ 대부분의 복지기관에서는 기관 소독 등 기관내부 감염예방을 위한 조치를 정기적으로 실시하고 있으며 이용자를 위한 서비스는 지속(58%)하고 있다.

서비스	빈도(명)	백분율(%) 19개 기관 중	비고
특별한 서비스 제공 없음	1	5	
소독 등 감염예방 실시	18	95	19개기관 중
이용자 서비스 실시	11	58	
합계	30	-	

○ 서비스 제공현황을 살펴보면(중복 제외)

구분	세부 서비스	
기관 감염예방	기관 내외부 소독	
서비스 제공	긴급생계지원	- 코로나 관련 긴급지원을 위한 배분사업 참여 - 밀반찬 지원, 긴급생계비신청지원 - 병원 진료 서비스 동행 - 결식우려대상자 대체식 제공
	재활	- 서비스 관련 동영상 온라인 배포, 교구대여
	문화여가_정서지원	- 정서키트 제공 - 상시적 비대면 상담진행, 안부묻기, 이용인가정과 온라인상담, 해피콜사업 - 온라인 종교활동 지원 - 드라이브스루 꽃구경 - 생활실(소그룹)단위 프로그램 (원예활동) 진행
	자녀보육	- 긴급돌봄서비스
	위기정보	- 전화연락, 문자로 예방수칙 공지, 위기정보 제공 - 코로나감염예방 모니터링(안부연락, 대응방법, 문자발송등)
	위기재난용품	- 마스크 및 손소독제 지원, 긴급구호위생용품 배부 - 세대별 소독서비스
	기타	- 출퇴근 차량 지원 - 소그룹 형태 지원을 최대화 하기위해 전직원 특근을 실시

○ 제공되는 서비스의 현황은 위와 같지만 실제 이용자의 이용자의 욕구순위를 참조하여 상위욕구를 채우는 방향으로 사업이 개선되어야 할 것으로 사료된다.

욕구순위	서비스구분	제공현황
3순위	문화 · 여가 프로그램 등(사람간의 관계형성 등)	서비스 부족
2순위	긴급생계지원(경제적 지원)	사각지대 파악 후 지원
1순위	마스크, 손소독제 등 등 위기재난 용품	충분히 지원

○ 이와 더불어 또다시 위기재난이 도래한다면 이용자에게 필요한 서비스에 대한 기관의 의견을 청취하였지만 살펴봐왔지만 위에서 제공하고 있는 서비스 외 기타 의견은 매우 적었다. 다만 온라인 사업강화, 비대면서비스를 위한 신규 사업 방안 마련, 개인별 서비스를 강화에 대한 의견은 전반적으로 비슷한 의견을 제시하였다. ○ 또한, 종사자의 업무환경에서의 안전확보방안, 업무강도가 높아진 기관에서의 종사자의 인력 충원, 그리고 온라인 업무와 서비스 제공을 위한 환경구축이 필요하다고 제안하였다.

## 4 총평 및 제언

본 설문조사의 시기는 4월 말에 긴급으로 진행되었다. 당시 광주지역은 코로나19로 변화된 일상이 익숙해지는 시점이었으며 사회복지기관들은 임시방편 위주로 서비스가 대처되는 시기이기에 발표 시점과 직접 비교하기에 차이가 있을 수 있다.

### □ 총평

○ 지난 1월 이후 우리사회는 코로나19의 안개 속에 갇혀 있다. 장기간의 재난 상황을 경험하지 못한 대다수는 난무되고 있는 임시방편과 수준높은 사회적 거리두기로 일상을 버텨내고 있지만 여전히 재난상황을 벗어날 방안은 묘연하다. 우리에게 위기재난이라는 개념은 생소하고 정부의 정책방향에 따라 일상적 네트워크를 축소하는 방식으로 코로나19시기를 보내고 있는 지금! 모두가 알고 있듯 복지영역의 혼란은 더욱 가중되고 지속되고 있다.

○ 복지서비스를 제공하는 상당수의 기관은 국가에서 보조하는 시설로써 정부정책에 종속될 수밖에 없다. 복지국가를 추구하는 지금, 공리주의적 사상이 근저가 될 수밖에 없는 감염병 상황을 이해 못하는 바는 아니나 복지서비스 대상자들은 인간의 권리를 가진 사람이라는 것을 인식하고 감염예방 대책이 아닌 최소한의 복지서비스가 유지될 수 있는 대비책 방안이 시급하다.

○ 현재 서비스 대상자의 대부분은 복지시설 이용에 어려움을 겪고 있으며 임시로 제공되는 서비스와 대상자의 욕구수준의 차이로 인해 서비스 만족도는 미비할 것으로 예상된다. 장애정도에 차이가 있겠지만 평소 평생교육, 평생여가를 영위하기 위해 이용하였던 이용자의 경우 개별적으로 대처방안을 찾아 지역사회에 적응하고 있고, 전통적 복지서비스가 꼭 필요하였던 이용자는 서비스 제한으로 어려움이 누적되고 있는 것으로 파악되고 있어 사각지대는 확대일로 이다.

○ 지난 6월 말, 코로나 발생이후 5개월만에 공개한 복지부 권고대책(장애인을 위한 코로나19 안내서)은 여전히 미흡하고 감염예방 중심적인 한계가 있다. 사회복지계에서도 다양한 토론회와 간담회를 통해 대책마련에 힘쓰고 있지만 가시적인 성과와 메뉴얼 마련은 미비한 상황이다.

○ 하지만 한국장총에서 5월 장애인정책리포트에서 주장한 바와 '도미노처럼 무너진 장애인의 삶'은 현재진행형임을 주지하고 행정과 복지기관이 협업하여 복지중심의 대책마련에 강력한 관심을 가져야 할 것이다.

### □ 제언

○ 장기 위기재난에 대한 합의된 정의마련 필요

위기재난이란 일반적으로 자연재난(태풍, 홍수 등) 및 인적재난(화재, 붕괴 등)으로 일상생활을 영위하기 어려운 상황을 말한다. 이러한 재난 상황은 장애인을 더욱 약자로 만들기에 기존 메뉴얼이 제시되어 있지만 코로나19와 같은 장기적 위기재난 상황에 대한 정의는 모호하여 장애인 등 취약계층을 지원하기 위한 방안은 임시적일 수밖에 없다. 장기에 걸친 위기재난을 경험하지 못한 복지영역에서는 대처방안을 마련하기 위해서는 합의된 정의마련이 선행되어야 한다.

○ 메뉴얼 중심이 아닌 유연한 서비스 중심의 사업전환

복지현장에서 코로나19상황 대처가 어려운 지점 중 하나는 종식시점에 대한 불확실성이다. 이는 유연한 대처방안을 요구하지만 그동안 메뉴얼 중심으로 제공된 복지서비스의 한계로 인해 급격한 사업전환과 신규사업 개발이 어려운 실정이다.

다수가 예상하듯 포스트 코로나는 복지환경과 서비스의 급격한 전환을 요구할 것이다. 이용자의 욕구도 시설방문 서비스보다 재가장애인을 위한 방문 서비스 강화(44%)와 지역사회내에서 다양한 자원을 직접 연결하여야 한다(41%)고 응답하고 있기에 기존 사업의 형태를 유연하게 정비하고 지역사회에서 직접적 서비스가 제공될 수 있도록 전환이 필요하다.

○ 이용자 상황에 따른 개별적 욕구와 환경을 고려한 서비스 지원

위기재난상황에도 이용자의 서비스 욕구는 여전히 장애영역, 장애정도, 성별에 따라 개별 서비스의 욕구차이와 시설별 특성에 따라 이용자의 서비스 선호가 다른 것을 알 수 있다.

- ▶ 서비스 선호도 > 긴급생계 서비스: 장애인복지관, 장애인자립생활센터
- > 문화여가프로그램: 장애인복지관, 장애인자립생활센터
- > 위기정보: 거주시설, 장애인자립생활센터
- > 위생용품 등: 장애인자립생활센터, 장애인단체, 거주시설

이에 긴급대처 중심의 서비스는 사각지대를 줄이는 개별화된 서비스 형태로 시행하고 다수의 이용자를 위한 개별 상황파악과 욕구중심으로 서비스 전환이 필요하다. 전반적인 개별욕구 실태조사가 선행되어야 하며 직접 서비스 제공보다 네트워크를 통한 욕구해결 방안을 모색하여 이용자에게 미치는 영향을 줄이는 방향으로 개선되어야 한다.

○ 장애유형 및 조건에 따른 개별서비스 제공

청각장애인은 다른 장애유형에 비해 긴급생계, 위기정보 수집에 대한 욕구가 높으며 시각장애인의 경우 문화여가 프로그램 욕구가 특히 높았다. 지적, 자폐성장애인의 경우(보호자 답변이 많은 점을 고려하여) 자녀 보육에 대한 욕구가 있음을 알 수 있다. 현재 대다수 서비스는 제공자 중심으로 제공되고 있어 매칭정도에 차이가 있기에 조건을 고려한 개별서비스가 필요함을 알 수 있다. 특히 전체 변수를 고려하더라도 주민과 주민을 연결하는 관계형성 프로그램의 선호가 높은 것을 알 수 있기에 물품지원과 같은 서비스를 보다 감염예방을 전제로 비대면, 소규모 접촉을 기반으로 한 서비스 강화가 필요하다.

○ 기관중심 서비스의 지역사회 중심 서비스 전환 확대

기관 개관 욕구, 대체서비스 희망, 온라인 서비스 선호도, 문화여가서비스의 선호를 살펴보면 장기 경증 시설이용자의 욕구가 특별히 높은 것을 알 수 있는데 이는 평소 일상에 복지시설이 차지하는 비중이 높은 것으로 시설종속 현상이 원인이라고 추정할 수 있다. 이는 코로나19와 별개로 기존 복지서비스의 개선이 필요함을 제기하고 있다.

최근 커뮤니티와 마을중심 복지가 강조되고 이용자 또한 재가현장에서의 직접서비스와 거주지 중심의 직접 자원연결을 선호하는 것으로 파악되기에 전반적 복지시설의 역할은 이용자를 시설로 유인하기보다 지역사회 속에서 일상생활을 영위할 수 있도록 지역사회 중심 서비스로 사업전환이 필요하다

○ 서비스 제공방식의 개선

코로나19는 기존 복지서비스의 변화를 요구하고 있다. 제공되었던 대체 서비스의 일부 만족도는 낮은 것으로 파악되고 있으며 이용자의 욕구와는 상이한 서비스가 제공된 것을 알 수 있다. 이용자 욕구를 중심으로 비대면, 온라인, 소규모 대면서비스를 바탕으로 한 신규 사업 추진이 필요하다

○ 업무방식 개선 및 종사자 안전 확보 방안 마련

복지서비스의 변화는 필연적 시기임에도 불구하고 이를 대응하는 기관의 시스템의 변화는 매우 제한적이다. 조사대상 기관의 25%는 전담 조직개설과 업무시스템 개편을 실시하였지만 다수의 기관에서는 기존 업무의 틀을 유지한채 일부 사업계획 변화로 사업을 대처하고 있어 종사자의 실질적 직무의 변화는 미비한 것으로 파악된다.

주간보호센터, 직업재활센터, 거주시설의 경우 이용자가 고정되어 있어 전체 사업의 형태가 유지 될 수 있지만 장애인복지관 및 자립생활센터의 경우 불특정 재가장애인이 주 서비스 대상이기에 새로운 서비스 제공에 어려움을 겪고 있다.

이를 개선하기 위해서는 전담조직 발족, 스마트워크 도입, 비대면서비스 장비마련, 온라인서비스 기술 습득, 지역사회 거점 네트워크 마련 등이 수반되어야 한다. 또한, 이용자와 직접 접촉이 필수적인 종사자의 안전 확보 방안과 업무강도가 높아진 기관에서의 종사자의 인력 충원이 필요하다.

□ 설문 서식(이용자용)

일련 번호			
----------	--	--	--

## 위기재난(코로나19)시 장애인 생활실태 파악 긴급설문조사(이용인 또는 거주인 용)

안녕하십니까?

지난 1월 코로나19 발생 이후 지역사회 감염이 확산됨에 따라 2월부터 광주 지역 주요 사회복지시설의 이용이 잠정중단 되면서 기존 시설 이용자들이 복지 시설 이용에 제한을 받거나 일상적인 활동에 어려움이 매우 큰 것으로 예상됩니다.

이에 긴급재난시 복지시설 이용자의 지역사회 생활실태를 파악하여 위기재난시 제공해야하는 새로운 복지서비스를 개발하고 기존 복지서비스와 접목한 서비스의 질을 향상시켜 긴급재난을 대비하고자 긴급 설문조사를 실시합니다.

사회복지시설을 이용하지 못한 기간동안 느꼈던 점들을 솔직하게 답변해주시면 추후 양질의 서비스 제공을 위한 귀중한 자료로 활용하겠습니다.

본 조사결과는 무기명으로 처리되며, 응답하신 내용은 통계법 제33조에 의해 비밀이 보장되고 사업 반영 외의 다른 목적으로는 사용되지 않습니다.

바쁘시더라도 성실한 응답을 부탁드립니다. 고맙습니다.

2020년 04월

### 광주장애우권익문제연구소 정책위원회

※ 인적사항 활용 동의

모니터링 응답자의 인적사항을 조사연구 데이터 수집을 위해 활용하고자 합니다.

안내한 목적 외에 홍보, 마케팅 자료로는 활용하지 않습니다.

이에 대해  동의합니다  동의하지 않습니다

※ 모든 문항은 이용 장애인을 대상으로 한 질문입니다. 대리로 작성하여 주실 경우 장애인 이용자의 입장과 견해에 따라 응답하여 주시기 바랍니다.  
※ 해당란에 V표 하거나 내용을 기입해 주세요.

**I. 이용하는 복지시설을 알려주세요.**

1. 주이용시설	① 장애인복지관 ② 장애인주간보호센터 ③ 장애인자립생활센터 ④ 직업재활시설 ⑤ 재활치료시설 ⑥ 장애인단체 ⑦ 기타( )
“주이용시설”은 일상생활 중 상당한 시간동안 정기적으로 이용하는 시설을 의미합니다.	
2. 부이용시설	① 장애인복지관 ② 장애인주간보호센터 ③ 장애인자립생활센터 ④ 직업재활시설 ⑤ 재활치료시설 ⑥ 장애인단체 ⑦ 기타( )
“부이용시설”은 일상생활 중 비정기적으로 적은 시간동안 이용하는 시설을 의미합니다.	

**II. 주이용 복지시설**

3. 복지시설 이용기간	_____년 _____개월
4. 복지시설 방문횟수	① 거의 매일 ② 주3~4회 ③ 주 1~2회 ④ 월 1~2회
5. 복지시설 방문시간	① 하루 중 4시간 초과 ② 하루 중 4시간 이하 ③ 하루 중 단순 프로그램 1~2회(1~2시간) 참여
6. 복지시설 방문 시 교통수단	① 걷는다 ② 새빛콜 ③ 셔틀버스 ④ 자가용 ⑤ 버스 ⑥ 보장구(전동휠체어 등) ⑦ 자전거/오토바이 ⑧ 지하철 ⑨ 기타( )

7. 복지시설을 이용하지 않는 위기재난기간 동안 지원이 필요하였나요?

지원이 필요하였다.(해당되는 모두 체크 해주세요)

- ① 긴급생계지원(경제적 지원이 필요)
- ② 재활(치료/교육의 지속)
- ③ 문화·여가 프로그램 등(사람간의 관계형성 등)
- ④ 자녀 보육
- ⑤ 위기재난관련 정보
- ⑥ 마스크, 손소독제 등 위기재난 용품
- ⑦ 기타 \_\_\_\_\_

지원이 필요하지 않았다.

(지원이 필요하지 않았다면)

7-1. 지원이 필요하지 않은 이유가 무엇인가요?

\_\_\_\_\_

8. 코로나19시 위기재난관련 정보는 어떻게 취득하셨나요?(모두 체크해주세요)

- ① 별도 연락받지 않음
- ② 행정(행정복지센터 등)에서 연락 받음(마스크 정보, 지원금 등)
- ③ 평소 이용하는 사회복지기관(복지관 등)에서 연락 받음(긴급키트 등)
- ④ 스스로 직접 연락함(행정과 사회복지기관에 요청함)
- ⑤ 긴급문자

(관련 정보를 취득하였다면)

8-1. 취득한 정보가 충분히 도움이 되었나요?

\_\_\_\_\_

8-2. 평소 이용하는 사회복지기관에서 어떤 지원을 받았나요?

\_\_\_\_\_

9. 복지시설을 이용하지 않는 동안 위기재난기간 실제 어떤 도움을 받으셨나요?

- 도움을 받지 않았다.
- 도움을 받았다.(해당되는 모두 체크 해주세요)
  - ① 긴급생계지원(경제적 도움을 얻기 위하여)
  - ② 재활(치료/교육)
  - ③ 문화·여가 프로그램 등 (사람간의 관계형성)
  - ④ 자녀 보육
  - ⑤ 위기재난관련 정보
  - ⑥ 마스크, 손소독제 등 등 위기재난 용품
  - ⑦ 기타 \_\_\_\_\_

(도움을 받았다면)

9-1. 실제 도움받은 사항을 구체적으로 적어주세요.

\_\_\_\_\_

9-2. 실제 도움받은 사항이 충분하였나요?

- ① 많이 그렇다(위기재난을 극복하는데 충분한 도움이 되었다.)
- ② 그렇다(충분하지 않았지만 도움이 되었다.)
- ③ 부족하다(지원 받았지만 위기재난을 극복하는데 큰 도움이 되지 않았다)
- ④ 그렇지 않다(전혀 도움이 되지 않았다)

9-3. 위기재난을 극복하기 위해 도움을 준 기관을 알려주세요.

- ① 복지기관(아래 체크 해주세요)
  - 주이용기관  부이용기관 기타기관
- ② 행정기관(아래 체크 해주세요)
  - 행정복지센터  기타 \_\_\_\_\_
- ③ 기타 \_\_\_\_\_

10. 위기재난시 복지시설을 이용하지 못하였는데 어떠하였는지?

- ① 일상생활에 크게 불편하지 않았다.
- ② 일상생활에 상당히 불편하였다.

(일상생활에 상당히 불편하였다면)

10-1. 일상생활에 상당히 불편하였다면 복지시설은 어떻게 대처해야 할까요?

- ① 방역 및 마스크착용 등 위기사항에 대한 충분한 대처하고 복지시설을 개방하여야 한다.
- ② 위기사항 극복을 위해 사회적거리두기 등 행정정책에 적극 참여하여 복지시설을 개방하지 않아야 한다.

10-2. 서비스 제공이 없어 일상생활에 크게 불편하였다면 어떻게 대처하였나요?

- ① 사회적 거리두기 등에 동참하여 대처하지 않고 참았다.
- ② 불편하여 대체 서비스를 찾아보았지만 서비스를 찾지 못하였다.

11. 위기재난으로 복지시설을 개방하지 못한다면 어떤 서비스를 제공해야 할까요?

(모두 체크 가능합니다.)

- ① 재가장애인을 위한 서비스를 적극적으로 실시해야 한다.
- ② 온라인 사업을 강화하여 온라인에서 서비스를 제공받도록 해야 한다.
- ③ 장애인 거주지 중심 지역사회 자원과 연결될 수 있도록 적극 지원해야 한다.
- ④ 기타 \_\_\_\_\_

12. (발달장애인 등 위기재난시 활동지원사 등 보호자 없이 1인 단독으로 지내기 어려운 이용자를 대상으로 한 질문입니다.)

12-1. 이런 위기재난시 실질적인 어려움은 무엇인가요?

\_\_\_\_\_

12-2. 위의 어려움을 개선하기 위해서는 어떤 도움이 필요하나요?

\_\_\_\_\_

13. 위기재난기간동안 복지시설에 제안이나 건의사항이 있으시면 적어주세요.



※ 다음은 사회복지기관에 해당하는 질문입니다.

기관의 상황과 견해에 따라 응답하여 주시기 바랍니다.

1. 기관분류	① 장애인복지관 ② 장애인주간보호센터 ③ 장애인자립생활센터 ④ 직업재활시설 ⑤ 재활치료시설 ⑥ 장애인단체 ⑦ 기타( )
2. 휴관여부	① 전면휴관(서비스제공하지 않음) ② 일부휴관(일부 서비스 제공) ③ 휴관없음(일상적으로 서비스를 지속함)

1. 코로나19와 같이 위기재난기간 사회복지시설은 휴관이 여부와 이유를 적어주세요.

- ① 전면휴관 \_\_\_\_\_
- ② 일부휴관 \_\_\_\_\_
- ③ 휴관없음 \_\_\_\_\_

2. 휴관을 진행하는 동안 종사자의 업무의 변화가 있었나요?

**(해당되는 모두 체크 해주세요)**

\* 평소 시행하였던 기관은 제외합니다.

- ① 종사자 재택근무를 도입하였다.
- ② 스마트워크(전자결재) 등 업무환경 변화를 시도하였다.
- ③ 위기재난시 업무를 수행하기 위한 조직개편을 실시하였다.(TF운영 등)
- ④ 기타 \_\_\_\_\_

3. 위기재난기간동안 사회복지시설은 어떤 방식으로 이용자 서비스를 제공하였나요? **(해당되는 모두 체크 해주세요)**

- ① 특별한 서비스를 제공하지 않았다.
- ② 사회복지시설 내 소독 등 코로나19 감염예방 사업을 실시하였다.
- ③ 이용자에게 서비스를 실시하였다.
- ④ 기타 \_\_\_\_\_

(이용자에게 서비스를 실시하였다면)

1-1. 어떤 서비스를 실시하였나요. 모두 작성해주세요.

\_\_\_\_\_

4. 위기재난기간동안 이용자의 욕구는 무엇으로 파악되었나요?

- 욕구를 파악하지 않았다.
- 욕구를 파악하였다.(욕구를 파악하였다면 어떻게 대응하였나요?)

4-1. 욕구와 관련된 서비스를 제공한 내용이나 대처한 내용을 작성해주세요.

\_\_\_\_\_

5. 또다시 위기재난이 도래한다면 이용자에게 필요한 서비스는 무엇일까요?

\_\_\_\_\_