

가슴으로  
전하는

# 희망의 목소리

보건복지콜센터 '희망의 전화 129'가 "가슴으로 전하는 희망의 목소리"라는 소식지로 매월 여러분을 찾아오고 있습니다. 129로 전달되는 129 상담원의 진솔한 이야기와 국민의 생생한 목소리를 소식지를 통해 들어보세요. 전국민이 129를 기억하는 그 날까지!!

보건복지콜센터 직원일동



# 희망의 전화 129

## Contents

<b>1</b>	<b>상담반 소개</b> 긴급지원반 소개- 김인숙(긴급지원반, 파트장)	1
<b>2</b>	<b>따뜻한 이야기</b> 권성희(소득보장상담반, 상담원)	3
<b>3</b>	<b>상담수기</b> 권정희(복지서비스상담반, 상담원) 류주현(건강생활상담원, 상담원)	5 7
<b>4</b>	<b>체험수기</b> 이성애(소득보장상담반, 상담원)	9
<b>5</b>	<b>희망봉사대</b> 장성희(소득보장상담반, 상담원)	11
<b>6</b>	<b>글솜씨</b> 박경희(복지서비스상담반, 상담원)	14
<b>7</b>	<b>이달의 특집 : 유가보조금 지급</b>	16
<b>8</b>	<b>Q&amp;A</b>	17
<b>9</b>	<b>세상밖으로</b>	19
<b>10</b>	<b>129동정</b>	20

1

## 129 상담반 소개

# 보건복지콜센터 긴급지원반 소개



김 인 숙  
긴급지원상담반 파트장

### 365일 24시간 언제나 당신을 기다리는 긴급지원반 !!!

국민이 도움이 필요할 때 언제든지 도움을 요청할 수 있는 사회복지 전달체계의 하나로 만들어진 보건복지콜센터 긴급지원반을 소개하고자 한다.

저희 긴급지원반은 현재 23명의 상담원이 4조3교대로 24시간 365일 근무하고 있다. 신속하고 접근성이 높은 친절한 상담과 국민을 위기에서 안전하게 보호하는 것을 최대목표로 사회복지사, 정신보건사회복지사, 응급구조사 등 전문위기상담가로 구성되어 있으며 파트장 1인 조장 4인으로 운영하고 있다.

상담분야로는 긴급복지, 아동학대, 노인학대, 정신건강(자살), 응급의료 등에 관한 상담서비스를 제공하고 있다.

먼저, 긴급복지지원은 2006년 4월부터 운영되고 있으며, 주 소득자의 사망, 가출, 가구구성원의 질병, 학대, 폭력, 화재 등으로 갑작스러운 어려움에 처했을때 1개월에서 최대 4개월 까지 국가로부터 필요한 도움을 받으실 수 있도록 상담을 제공하고, 도움이 필요한 분에게는 전화를 통한 단순한 정보제공으로 끝내지 않고 실질적인 도움이 가능하도록 시,군,구와의 연계시스템을 통해 해당기관에서 신속하고 적절하게 처리될 수 있도록 협력하고 있다.

또한, 아동학대, 노인학대에 대한 신고접수를 받고 있는데 특히 야간시간에 주로 발생하는 학대사건은 해당 전문보호기관에 연계하고, 응급사태에 대하여는 가까운 112나 119에 신속하게 연계함으로써 위기로부터 안전하게 생명이 보호될 수 있도록 긴장의 끈을 늦추지 않고 있다.

정신보건관련 상담과 응급의료상담으로서 정신과적인 질환을 가지고 도움을 요청하시는 분들에게 해당 정신보건센터로 연계하여 지역내에서 상담과 사례관리가 이루어지도록 적극적으로 연계·조치하고, 갑작스러운 질병이나 사고로 인한 병원 연계서비스와 당번약국 안내를 실시간으로 제공하고 있다.

불이 났을때 119에 도움을 요청하고 범죄가 발생 했을때 112에 신고 하시는 것처럼, 희망의 전화 129는 본인이나 이웃 중에 아프고 힘든 분이 있으면 언제든지 도움을 요청하실 수 있도록 항상 국민의 목소리에 귀를 기울이는 좋은 친구가 되고자 합니다. 우리국민의 단 한사람이라도 생명의 소중함을 최우선으로 여기면서 긴급지원반은 철저한 사명감을 가지고 임하고 있다.

하나의 작은 목소리도 소중히 여기는 저희 긴급지원반에 언제든지 전화 주십시오.

보건복지콜센터 긴급지원반 '희망의 전화 129'가 험한 세상을 건너는 '희망의 다리'가 되어 여러분이 목적지까지 무사히 건널 수 있도록 함께 하고자 한다.



2

## 129 따뜻한 이야기

“놀이터에 아이가  
죽어있어요”



권 성 희  
소득보장상담반 상담원

갑작스런 할머니의 다급한 목소리 신고전화였다.  
순간 내 귀를 의심하며 “할머니 어떤 말씀이신가요?” 잘못들은 줄 알았다.  
놀이터에 아이가 죽어있으니 부모가 찾아가게 신고를 해달라고 하셔서 “사고 신고전화는 112입니다”라고 안내를 했더니 전화주신 분은 워낙 노령이라 귀도 잘 안들리시는지 “그저 신고한다”고 하는게 아닌가..... 112도 모르고 119도 모른다고만 하신다.

그런데다 더 이상 자세한 설명도 없이 그냥 뚝 끊어 버리시는 게 아닌가!  
인적사항이라도 알아야 신고를 해드리는데 그냥 끊어버리시니 더욱 당황하여 인입된 전화로 전화 드리니 어르신이 다시 받으셨다.  
“어르신, 사람이 죽어 있다고 하셨는데 어디에 있습니까?” 집 앞 놀이터에 죽어있다고 하신다. “그럼 가서 직접 보신건가요?” 하니 그건 아니고 본인 집 창문에서 내다보니 놀이터에 사람이 죽어있는 걸로 보인다고 하셨다.

일단 본인께서 직접 신고가 어렵다고 하시어 대신 신고해 드리기 위해 주소와 인적사항을 여쭙니 본인 이름도 정확히 말씀하지 못하시고 그저 김씨.... 주소도 00동만 반복하셨다.  
이렇게 난감한 상황이란.....! 겨우 겨우 상담화면에서 행정동을 검색하여 집 전화번호와 무슨 동이라는 것까지만 확인한 후 대구광역시 관할 112 지구대로 연락을 했다.

지구대에서도 전화번호로는 정확한 위치파악이 안되므로 어르신에게 연락을 드려서 확인을 해보겠다고 하였다.

119 접수 후 결과를 기다리는 동안 정말 큰 사고면 어쩌나... 왜 놀이터에 그런 일이 일어났을까? 주위에 아무도 없나? 벌써 신고가 많이 들어 왔을 것 같은데... 등등 정말 여러 가지 생각들이 들었다. 30분 후쯤, 지구대로 확인전화를 드리니 다행히 사망사건은 아니고 워낙 노령이시라 눈도 잘 안보이고 주위에 가족도 없는 분이래 하시면서 어르신이 바람에 떨어진 현수막을 보시고 오인한 신고였다고 하셨다.

잔뜩 긴장한 상태에서 사건 경위를 듣는 순간 다행이다 싶으면서도 맥이 풀리는 순간이었다. 어르신이 워낙 연로하시고 지구대에서 위치나 주소 확인이 안 되어 그 지역을 확인하는데 시간이 걸렸다고 하셨다.

그런데 다시 한 번 드는 의문은 112나 119도 모르시는데 어떻게 우리 129는 아셨을까? 위급할 때 떠오르는 첫 번째 전화번호가 129였다는 것은 보건복지가족부의 사업전반에 대한 안내를 하다 보니 전혀 관련이 없는 타부처 등의 업무까지도 다 129로 문의 하는 경우가 많은데 그만큼 129가 다방면으로 모든 민원인들에게 가깝게 다가갔다는 뜻이 아닐까 하는 생각도 든다.



## 초심으로



권 정 희  
복지서비스 상담원

이곳에 근무한지 어느덧 만으로 3년이 되어간다. 누구나 매일같이 반복되는 일을 하다보면 시간이 흐를수록 처음의 마음가짐이 점점 사라지게 마련이지만 지금의 나를 보면 예전의 모습과 많이 변했다는 것이 느껴진다.

상담하는 스킬이나 업무지식은 많이 늘었는지 몰라도 처음의 어설피지만 최선을 다해서 안내하고 고객들에게 도움을 주고자 했던 열정은 잘 찾아보기 힘들다. 어쩌면 나와 연결된 고객들도 지금은 찾기 힘들어진 그런 내 모습을 더 원하고 있는 것은 아닌지 돌아보게 된다.

얼마 전에 장애인활동보조서비스 대상자로 결정된 시각장애인분이 서비스 이용에 대한 불만으로 전화를 주셨다. 서비스 대상자에게 발급되는 바우처 카드를 제공기관으로 맡겨야만 도우미 서비스를 받을 수 있다고 했다면서 원칙적으로 대상자가 소지하고 있어야 하는 것을 왜 제공기관이 가지고 가냐면서 민원을 넣어주신 것이었다.

관할 구청에 중재를 요청했으나 해결되지 않아 직접 보건복지가족부로 전화를 주셨다는 그 분에게 처음에는 지침에 있는 그대로 말씀드리고 바우처카드는 제공기관이 보관할 수 없으니 고객이 이런 사실을 근거로 제공기관이나 구청으로 민원을 제기해 보시라고 말씀드렸었다. 내가 구지 나서서 제공기관이나 구청 담당자와 이야기 하고 싶지 않았기 때문에 사업내용을 안내하는 것으로 “내 임무는 다 했다”라고 생각했다.

상담을 종료하려고 하면서 문득 이 분이 여기까지 전화한 것이 그런 사실을 몰랐기 때문은 아닐텐데.. 일반인도 아니고 중증장애인인 분이 어렵게 도움을 요청한 것을 내가 너무 간단히 끝내 버리려고 한 것은 아닌가라는 생각이 들었다.

그래! “초심을 잃지 말자”가 내 좌우명이 아닌가... 그래도 좀 더 이 사업에 대해서 잘 알고 있고 내가 그 분보다는 담당자와 이야기하기 좋은 위치에 있으니 내가 도움을 드릴 수 있는지 알아보겠다고 말씀드렸다.

관할 구청 담당자와 통화하여 민원내용에 대하여 말씀드리고 원칙과 다르게 사업을 하는 제공기관으로 인하여 장애인 분들이 피해를 보는 일이 없도록 한다고 이야기를 나눴다. 담당자 역시 장애인들 입장에서 사업이 시행되어야 한다고 하면서 제공기관으로 그분에게 서비스가 원활히 이뤄질 수 있도록 하겠다고 하였다.

민원이 접수되고 하루 만에 고객이 전화를 주시어 “권정희 선생님이 나서서 말씀해 주셔서 이번 달에 원하는 대로 서비스를 이용할 수 있게 되었어요. 이렇게 금방 해결될 것을 그동안 너무 힘들었어요... 너무 감사드립니다” 라고 해주셨다.

그 분이 몇 일동안 여기저기 민원을 넣어도 해결되지 않았던 것이 내가 단 10여분을 통화하여 해결되었다는 말을 들으면서 내가 충분히 도와줄 수 있었음에도 불구하고 그동안 대충 넘겼던 상담으로 인하여 힘들게 129 콜센터에 전화하신 분들에게 상처를 준 적은 없었는지 돌아보게 되었다.

아마 우리에게 전화를 주신 분들은 129에서 숙련된 안내를 받기 보다는 약간은 서툴고 어설플더라도 내 일처럼 나서서 도와 줄 수 있는 열정을 안내 받고자 하는지도 모른다.

이번 일을 계기로 2005년 11월 첫 전화를 받았을 때처럼 아무것도 아는 것은 없었지만 열정으로 가득 찼었던 상담원 권정희로 돌아갈 수 있었다.





... 129 상담수기

# 국민의 한 사람으로서...



류 주 현  
건강생활상담반 상담원

사 129

국가에서 하는 모든 사업과 제도가 전 국민을 만족시킬 수 없다는 것은 당연할 것이다. 자신이 처한 상황에서 국가의 규제가 원망스럽기도 할 것이고, 기대하지 않았는데 어떠한 제도로 도움을 받았을 때는 한없이 고맙게 생각될 수도 있을 것이다.

우리는 이런 국민의 입장을 보건복지가족부를 대표해서 매일 접하고 있다. 민원인 중에는 업무 때문에 일상적으로 전화를 하는 분도 계시고, 궁금하셨던 점에 대해 확인 문의하시는 분도 계시지만 국민의 한 사람으로서 고민한 끝에 좋은 의견이나 비판의 말씀을 해주시고 자 전화 주시는 분도 계신다.

콜센터가 개소한지 얼마 되지 않았을 때, 처음 입사해서 전화를 받을 때에는 민원인의 의견에 대해 “개선되도록 의견을 전달하겠습니다.”라고 대답을 하면서 속으로는 ‘과연 개선이 가능할까?’ 라는 생각을 했었다. 하지만 이 생각은 나의 착오였다.

점차 콜센터가 자리를 잡고, 업무가 체계화 되면서 단순히 전화 상담만을 하는 것이 아니라 매일 상담 업무에 대해 보고하고, 특히 제도개선이 필요한 사례는 별도로 관리하게 되었다. 고객의 주장에 나 또한 크게 공감되는 부분이 있고, 혹 그렇지 않더라도 국민의 소중한 의견이기에 저버릴 수는 없는 노릇이다.

그러던 중 작년에 보다 실질적으로 고객의 제도개선 요구사항을 해소하고, 또한 우리부서의 제도개선 창으로서 역할을 하기 위하여 콜센터 내에 「민원?제도 개선 발굴 T/F」가 구성되었었는데 그 구성원으로 건강생활반을 대표하여 참여하게 되었다. 여러 상담원이 민원인의 의견을 바탕으로 기록한 여러 제도개선사례를 취합·검토한 것 중 내가 직접 고객의 전화를 받아 제도개선사례로 채택되었었던 내용이 아직까지도 기억이 난다.

음식점을 운영하시는 민원인이 매년 종업원들과 함께 건강보험공단에서 실시하는 건강검진과 식품위생법에 의한 정기 건강진단을 받기 위해 병원을 일 년에 2번씩이나 다녀야 하냐는 하소연을 하셨다. 나는 각각의 검사 목적이 달라 검사 항목이 다르다는 점을 설명 드렸다. 내 설명에 이해는 하셨지만 그럼 검사를 한 번에 할 수 있도록 제도적인 방법을 마련해 달라고 하셨다. 현재도 건강검진 시에 개인적인 요청에 의해 건강진단 항목을 추가하면 가능하긴 하지만 이 점도 많은 홍보가 되어 있지 않았다. 이 의견은 바로 T/F 회의 때 검토되어 안건으로 제출되었고, 앞으로 한 번의 검사로 가능할 수 있다는 점을 위생교육 시 적극적으로 홍보하고 제도적으로도 비효율적인 부분은 제거하는 것이 바람직하다는 긍정적인 답변을 받을 수 있었다.

또 한 분은 거동이 불편하신 부모님께서 요양시설에 거주하고 계시기에 시설에 자주 찾아가고 있지만 시설의 위생관리가 조금은 염려스럽다는 말씀을 하셨다. 노인장기요양보험제도의 도입에 따라 향후 많은 노인복지시설이 신설 및 운영될 것으로 예상되지만, 의무소독 등 요양시설의 위생상태에 대한 강제사항은 아직 부족한 상태이다. 따라서 T/F 구성원들과의 회의를 통하여 의견을 모아 노인복지시설 위생강화를 안건으로 제출하였고, 소관부서에서는 향후 전문가의 의견 청취 및 자체회의 등을 통하여 관계규정에 반영될 수 있도록 긍정적인 검토를 하겠다는 회신을 하였다.

그래서인지 지금도 개선이 필요한 사항은 없는지 고객의 소리 하나 하나에 귀 기울이게 되었고, 또한 개인적으로도 규제 완화나 법적 마련이 필요하다고 생각되는 것을 꾸준히 발굴하고자 노력하고 있다.

본인 의견만 밀도 끝도 없이 말씀하시는 분... 떨리는 목소리로 간곡히 요청하시는 분... 누구보다 전문가적인 견해로 조목조목 말씀하시는 분... 말씀하시는 방법은 모두 다르지만 국민의 간절한 의견은 꼭 전달되어 수렴될 수 있도록 노력 할 것이고, 나 역시도 이들과 함께 대한민국에 살고 있는 국민의 한사람으로서 앞으로 더 나은 사회에서 살기 위해서 이 자리를 떠나서도 관심을 갖고 참여해야겠다는 생각을 해본다.

4 129 체험수기

# 긴급지원 워크숍 참여 수기



이 성 애  
소득보장상담반 상담원

## 긴급복지지원에 대한 일선의 목소리를 듣고

하루하루 반복되는 일상의 현장에서 벗어나 또 다른 경험과 체험을 통해 우리는 많은 새로운 것을 얻게 되는 것 같다.

이번 워크숍의 경험이 그랬다. 충북제천에서 1박 2일의 ‘긴급지원워크숍’에 참석하여 긴급지원과 관련한 현장의 다양한 의견과 경험을 체득하게 된 것이다.

워크숍 장소에 도착한후, 지자체의 긴급지원 사례발표를 시작으로 워크숍 일정이 시작되었다. 전국 14개 시,군,구에서 사례를 준비하여 발표 할 때마다, 참석한 긴급지원담당공무원들은 발표를 경청하면서 업무처리 과정에서의 궁금한 점에 대한 자유질의와 답변이 진행되었다. 약 3시간에 걸쳐 진행된 사례발표 시간은 일선에서 업무를 수행하는 담당공무원들에게는 효과적인 업무처리방식을 공유할 수 있는 장임과 동시에 나에게도 현장감 있는 업무흐름의 이해에 도움을 주는 유익한 시간이 되었다.

비교적 조용한 분위기에서 저녁식사를 마치고, 향후 제도개선 사항과 관련한 조별 토론을 실시하였다. 내가 참석한 1조는 8명의 참석자로 구성되어 긴급지원대상자의 소득기준완화, 부양의무자의 소득 및 재산기준 추가여부, 노숙자의 긴급지원대상자 포함여부의 토론 과제가 부여되었다.

조원인 00시 담당자는 현재 소득기준의 단순 완화보다는 긴급복지지원 예산의 대부분을 차지하고 있는 긴급의료지원의 지원대상자에 대해 소득 및 재산수준에 따라 지원 금액기준을 차등적으로 적용하여 보다 많은 대상으로 확대하고, 기초수급자에게 집중된 지원에 일정 제

한을 가해야 한다는 의견을 제기했다. 이에 00시 00구 담당자도 동의를 표현했다.

법정저소득층인 기초수급자에 의료지원이 집중되어 긴급의료지원은 기초수급자 의료지원으로 보여지는 것에 대해 소득, 재산기준을 부분적으로 완화하여 차상위이상의 계층을 지원할 수 있도록 해야 한다는 것이다.

지난 3년 여간 기초수급자와의 상담을 해왔던 나로서는 사실 전적으로 쉽게 동의하기 어려운 내용이었다. 물론 현재 대부분의 사회복지제도가 기초수급자에게 상대적으로 집중되어 있는 현실을 모르는 것은 아니지만, 그럼에도 수급자계층은 매우 고단한 일상을 보내고 있는 것을 나는 매일매일 상담을 통해 느끼고 있지 않은가.

물론 의견을 제기한 두 담당자는 기초수급자를 제외한 복지수혜자의 비율이 낮은 점을 고려해 보다 다양한 대상층을 위해 의견을 제기했다는 것을 알고 있다. 그러나 누구보다도 위험 상황에 노출되어 있는 자들로 심사기준 결과 지원대상자로 결정된 대상, 그게 바로 기초생활수급자였던 것이 아닌가. 이렇게 접근을 해야 하는 것이 아닌가하는 생각이 들었다.

물론 나의 의견을 말하는 것이 사실은 조금 망설여지기도 했지만, 우리의 강점인 “친절”을 무기로 웃으면서 조심스럽게 담당자들을 향해 말을 이어나갔다.

지원기준의 제한으로 본인부담의 의료비를 기초생활수급자는 감당할 능력이 있는가.

본인의 의료비 감당이 어려울시 기타 지원제도의 대안이 있는가.

무엇보다 임의로 선택할 수 없는 의료의 문제가 아닌가.

아무래도 내 의견을 담당공무원에게 설득시키는 것은 역부족이었다. 담당공무원은 기초수급자와 의료기관의 도덕적 해이의 문제가 심각하기 때문에 지원의 제한은 불가피하다는 의견을 굽히지 않았다. 도덕적 해이의 문제를 해결하기 위해 기초수급자의 지원을 제한한다는 것에 나는 여전히 동조할 수 없는 상황이나, 이로 인해 토론시간의 대부분을 사용하게 되어 더 이상의 반론을 제기하지는 않았다. 토론 후 친목도모의 시간을 통해 좀 더 편안한 자리에서의 복지 현장에서의 서로의 경험담을 공유하는 것으로 첫날 일정을 모두 끝마쳤다.

사례발표와 교육, 토론 등 빡빡한 일정에 대해 참석자들 모두 부담을 안고 있었지만, 막상 하나하나 일정이 진행될 때 마다 진지하면서도 적극적인 분위기가 조성되는 점에 적잖이 놀랐다.

더불어 복지 불만족으로 이의 제기하는 민원인에게 늘 복지부의 입장을 대변하다, 여러 담당자들과의 토론 자리에서는 어느 덧 기초수급자의 고충을 대변하게 되는 지난 밤 나의 모습을 발견하면서 그동안 상담을 하면서 소외된 분들과의 공감적 이해를 조금은 이루지 않았나 하는 생각이 들었다.

다양한 분들의 사고와 자연을 접할 수 있는 이번 워크숍은 내게 또 다른 즐거움을 가져다준 의미 있는 여행이었다.

지금 이 순간만큼은  
부자도 안 부러워...



장 성 희  
소득보장상담반 상담원

망설였다. 봉사활동신청을 받는다는데 할까말까. 그래도 사회복지사를 전문가라고 생각하고 현장에서 몇 년 일한 경력도 있는데 봉사자로 가서 청소와 같은 단순업무를 한다는 점에 우습게도 나는 망설이고 있었다. 생각해보니 대학교1학년 때 이후에는 단순노력봉사를 해본 적이 없었다.

처음 복지관에 입사를 하고 초기상담기록지를 작성한 후 사회복지사 000 옆에 긴 막대 도장을 찍으며 너무나 기쁘고 행복해하던 그 때가 떠올랐다.

그래 해보자... 이것도 교만이다... 우스운 교만을 깨보자. 그래!

금천구 장애인 복지관은 아담하고 깔끔했다.

우리에게 오전에 주어진 일은 각 프로그램실 청소와 한방서비스 보조였다. 프로그램실 청소를 하면서 기관의 마인드와 각 프로그램실의 치료도구에 감탄이 저절로 나왔다. 수업 중 방해받지 않기 위해 각 프로그램 실별로 방음이 잘 되어있었고 비밀번호키가 부착되어 있었다. 간과하기 쉬운 쓰레기통 하나도 이용자중심으로 만들어져있어서 손이 센서 근처에만 가면 자동으로 열리고 닫혔고 이름도 알 수 없는 다양한 교구들... 특히 미술치료실의 벽은 어린 아이들의 솜씨로 한 장의 추상화가 그려져 있었다. 개원한지 얼마 안 된 복지관에서 시설물을 우선 생각할 텐데 벽을 내어주며 장애아의 치료를 돕는다는 것에 기관관계자들에 대한 존경심이 우러나왔다.

이런 환경에서 양질의 서비스를 받을 수 있다면 우리나라도 금방 복지선진국이 될 수 있지 않을까란 생각이 들었지만, 안타까운 것은 한 번 서비스를 받게 되면 최장 2년까지만 가

능하고 신청하더라도 오랫동안 기다려야 한다고 했다. 많은 장애인들이 특히 치료시기가 중요한 어린 장애인에게, 필요할 때 서비스를 제공하기 위해 이들과 함께 살고 있는 우리 사회가 또한 주무부처인 보건복지부가, 또 사회의 구성원으로서 내가 할 수 있는 일을 뭘까... 잠시 그런 생각으로 할 일을 멈추게 되던.....!

오후에 할 봉사는 재가장애인 가정에 방문하여 목욕과 가사지원 또 구청이나 지역사회에서 의뢰받은 가정에 처음으로 방문하여 초기상담을 하는 사회복지사와 동행하는 업무였다.

나는 초기상담을 위한 가정방문을 하는 사회복지사를 따라나섰는데 방 하나에 부엌 딸린 보증금500만원에 월세20만원의 집에 편마비로 장애가 있는 아들과 함께 사는 82세 어르신을 만나게 되었다. 정리정돈이 안된 많은 살림들도 발 디딜 틈이 없었고 방에는 곰팡이가 핀 빵과 반찬이 곳곳에 있어 순간 마음은 무거웠지만, 어르신들은 아직도 마음만은 청춘이고 노인대학에 일주일에 한 번씩 가서서 즐기고 온다는 어르신 앞에 행복은 재물에 있지 않고 마음속에 있다는 진리를 다시 한 번 확인했다.

상담을 마치고 오는 길에 재가장애인 가정에 방문하여 목욕을 하고 청소를 도와드리는 동료들을 데리러 갔다. 동료 두 명은 어르신을 목욕시켜드린 후에 빨래를 널고 있었다. 어르신은 오른쪽 편마비이기 때문에 어르신은 목욕을 하더라도 제대로 할 수 없었는데 자원봉사자들이 와서 타올로 때까지 밀어주니 지금 이 순간만큼은 부자도 부럽지 않다며 행복해하셨다. 아! 이 분들이 정말로 원하는 것은 크고 거창한 것만은 아니구나. 우리처럼 내 몸이 개운할 때는 부자도 안 부러운 행복을 느끼고 있지 않은가?

아주 오랜만에 해 본 자원봉사는 자원봉사자들의 시간과 노력의 소중함을 체험하고 진정으로 이용자들의 원하는 욕구가 무엇인지 파악할 수 있는, 나를 한 단계 업그레이드 시킨 소중한 경험이었다. 그들에게 중요한 것은 금전적인 지원, 크고 거창한 제도보다 직접 얼굴을 맞대고 이야기 나누고 목욕을 받을 때 더 행복해한다는 것! 그 얼굴과 눈빛 하나 하나가 떠오르는 하루였다.



2008년 6월 ✨

# 129 희망봉사대 봉사활동



음악치료실 청결을 위한 봉사활동



재가장애인 도우미활동을  
나가기전 전체가...



한방서비스(수지침) 보조



봉사활동을 마치고...



## 마음의쉼터



박 경 희  
복지서비스상담반 상담원

녹음이 짙어지는 여름이 어느 덧 우리 앞에 다가왔습니다.

겨울한철 눈덮힌 땅에서 봄의 꽃망울들이 피어나더니, 금새 푸르른 계절이 우리를 반겨주는 계절이 돌아왔음에도 무엇이 그리 바빴었는지 그 계절의 변화에도 감흥을 잃어버리게 된 것은 아닌가 하는 생각이 문득 들었습니다. 반복되는 일상에 주변을 돌아보는 마음의 여유까지 일상의 타성(惰性)에 빠져버린 건 아닌지... 마음한편 아쉬움이 자리 잡게 됩니다.

대부분의 일들이 그렇듯 시간이 지나면 타성에 젖어버릴 때도 많지만, 반복되는 사무업무도 아니고 129콜센터에서 매번 다양한 민원을 접하고 있으면서도 세 번의 계절이 맞게 되나도 모르게 그런 마음을 가지고 있다는 것을 부정할 수는 없는 것 같습니다.

그런 것을 알면서도 그대로 둘 수 있는 것도 스스로에게 좋은 일은 아니기에 그 답을 찾을 수 있는 방법을 나름 강구하다보니 그 방법 중 하나가 내 마음의 여유를 가지고 마음의 쉼터를 두는 것이 첫 번째라는 생각이 들었습니다. 그렇게 먼저 타성에 젖은 마음을 여유를 통해 잠시 쉬를 취할 수 있는 길을 찾고 여유를 가질 수 있다면, 다양한 민원인들에 대한 상담에 있어서도 조금 더 배울 수 있는 마음의 자세가 주어질 수 있지는 않을까 합니다.

민원인들 대부분이 어려움에 처하여 도움이 필요하거나, 본인에게 필요한 정보를 얻기 위해서 전화를 주셨기에, 안내해 드릴 수 있는 범위내에서 상담을 진행하게 되는 것이 일반적



이지만, 상담을 진행하다 보면 오히려 민원인들에게 배우게 되는 일들도 종종 발생하게 되는 것 같습니다. 몇 해의 업무경력도 쌓이다보니, 조금은 포괄적인 상담을 진행하면서 민원인의 궁금증을 풀어주어 당연한 일임에도 칭찬을 받기도 하고, 때로는 새로 배우는 업무가 미숙하거나, 아직은 제도적으로 미흡한 제도에 대해서 꾸지람을 들을 때도 있습니다. 물론 그냥 지나칠 수도 있고, 대개는 일반적인 상담으로 종료할 때도 많지만, 그런 칭찬과 꾸지람들을 민원인들로부터 염두해서 들을 때면 스스로 다시 되돌아보게 되는 계기를 마련하게 됩니다. 그런 계기들은 보건복지가족부의 한 부서로 그리고 129콜센터 상담원으로서 비중이 결코 작은 것이 아님을 깨닫게 해주는 것 같습니다.

민원업무 처리뿐 아니라 전화로 이뤄지는 상담이라고 해도 사람을 통해 이뤄지는 관계인만큼 그 배움은 결코 얇다고 보지는 않기에, 오히려 전화를 통해 다양한 경험을 하고 다양한 지식을 쌓으면서 더 많은 배움을 얻게 되는 게 아닐까 하는 생각이 듭니다. 다만, 항상 그 칭찬과 꾸지람에 조금 더 민감하게 반응하기 위해서는 먼저 스스로 마음의 여유를 가지고 민원인들을 대하는 것이 지금의 이 시점에서 필요할 것 같습니다.

이제 곧 푸른 바다와 산이 유혹하는 계절에 좋은 사람들과 기분 좋은 휴식을 취하고 돌아오게 될 때면, 타성에 젖은 마음을 저 멀리 날려버리고 마음의 소리에 귀 기울일 수 있는 나만의 쉼터를 가지고 우리에게 자극을 줄 수 있는 멋진 민원인과의 만남을 기대하며 다시금 처음처럼 첫 통화의 설레임을 기다려 봅니다.



## 기초생활수급자 등 저소득층에게 유가보조금 지급

정부는 고유가로 인하여 저소득층의 생활이 어려운 점을 감안하여 저소득층의 부담을 덜기 위해 기초생활수급자(86만 가구)와 차상위계층중 중증 장애인(3만 가구)을 대상으로 월 유가보조금 2만원을 지급키로 하였다. 이는 소득 1분위 계층의 광열, 교통비 증가액 월 4만원의 50% 수준에 해당되어 가계에 큰 도움이 될 것으로 보인다.

그리고 저소득층이 연탄구입 시 가격인상만큼 쿠폰을 지급하는 연탄보조 사업은 기존의 기초생활가구에서 차상위가구까지 확대키로 했으며 올해 46억원, 내년 45억원 등 모두 91억원을 지원키로 했다.

### 〈유가보조금 집행계획(안) 체계도〉

- 가. 지급 대상 : 기초생활 수급자 가구(86만 가구) 및 중증장애인 차상위(3만 가구)
- 나. 지급 금액 : 가구당 월 2만원 한도(1년간 한시적 지급)
- 다. 지급 방식 : 현금 지급
- 라. 지급 및 사용 절차
  - 대상 결정 : 매월 15일\*기준 지급대상 가구 결정
    - \* 생계급여 지급대상자 선정 기준일과 동일
  - 지급 일자 : 매월 말일\*에 생계급여 계좌로 입금
    - \* 매월 20일 지급되는 생계급여와는 별도로 구분 지급
  - 지급 명목 : 통장에 에너지보조금\*으로 표기
    - \* 보조금의 취지와 용도를 지정하여 수혜자의 체감도를 제고
  - 사용 방법 : 에너지\* 구입대금에 우선적으로 사용토록 권장
    - \* 전기, 가스, 석유류, 연탄 등
- 마. 지급 개시 시기 : 08. 7월 말부터
  - \* 명목은 에너지 보조금, 유가 보조금 등으로 하되 통장에는 “한시”임을 반드시 표기할 계획임(사유: 중단시 민원 최소화)

# Q&A

## Q : 노인장기요양보험제도란 무엇인가요?

A : 노인장기요양보험제도는 치매, 중풍, 파킨슨 등 노인성 질병 등으로 거동이 불편한 분에게 세수, 목욕, 배변처리, 식사, 세탁, 주변 환경정리, 간호처치 등 요양서비스가 필요하게 되었을 때 본인의 가정이나 요양시설을 이용하여 필요한 서비스를 제공하는 제도로써 장기요양보험료를 재원으로 젊은층이 노년층을, 거동이 가능한 자가 거동이 불편한 자를, 잘 사는 자가 못 사는 자를 도와주는 것을 기본이념으로 하고 있습니다.

## Q. 제 아들은 치매로 요양원에 있습니다. 장기요양신청이 가능한가요?

A. 65세가 되지 않았더라도 6개월 이상 일상생활을 혼자 수행할 수 없 노인성 질병을 가진 분이라면 신청할 수 있습니다. 신청할 때 노인성 질병을 증명하는 진단서 또는 의사소견서를 함께 제출해야 합니다.

## Q. 장기요양 신청 접수처와 신청방법은?

A. 장기요양신청은 국민건강보험공단 장기요양보험운영센터와 시군구 읍·면사무소, 동 주민센터에서 접수합니다.  
 접수방법은 직접 방문, 우편, 팩스, 장기요양보험 홈페이지([www.longtermcare.or.kr](http://www.longtermcare.or.kr)) 등 편리한 방법으로 이용할 수 있습니다.  
 다만, 우편, 팩스로 신청하고자 할 때에는 건강보험공단 장기요양보험운영센터로 제출하여 주시기 바랍니다.

**Q. 장기요양인정 신청 접수시 제출 서류는 무엇인가요?**

A. 65세 이상 노인은 장기요양신청서와 신분증, 65세 미만은 신청서와 의사소견서 또는 진단서 등 노인성질병 입증자료, 신분증이 필요합니다.

※ 신분증 : 주민등록증, 운전면허증, 여권, 공무원증 등

- 65세 이상 노인은 먼저 신청서를 제출하고 의사소견서는 공단의 방문조사 이후 제출안내에 따라 추후에 제출하셔도 됩니다.
- 65세 미만 자는 노인성 질병을 가진 자만 신청할 수 있기 때문에 장기요양인정 신청서와 함께 의사소견서나 진단서 등 증빙자료를 제출하여 신청자격이 있음을 입증해야 합니다.

**※ 65세 미만자의 노인성 질병의 종류**

구 분	질 병 명	질병코드
1. 한국표준질병·사인분류	가. 알츠하이머병에서의 치매	F00
	나. 혈관성 치매	F01
	다. 달리 분류된 기타 질환에서의 치매	F02
	라. 상세불명의 치매	F03
	마. 알츠하이머병	G30
	바. 거미막밑 출혈	I60
	사. 뇌내출혈	I61
	아. 기타 비외상성 머리내 출혈	I62
	자. 뇌경색증	I63
	차. 출혈 또는 경색증으로 명시되지 않은 뇌중풍	I64
	카. 대뇌경색증을 유발하지 않은 뇌전동맥의 폐색 및 협착	I65
	타. 대뇌경색증을 유발하지 않은 대뇌동맥의 폐색 및 협착	I66
	파. 기타 뇌혈관 질환	I67
	하. 달리 분류된 질환에서의 뇌혈관 장애	I68
	거. 뇌혈관 질환의 후유증	I69
	너. 파킨슨병	G20
	더. 속발성 파킨슨증	G21
러. 달리 분류된 질환에서의 파킨슨증	G22	
머. 기저핵의 기타 퇴행성 질환	G23	
2. 한국표준질병·사인분류 (한의)	버. 매병, 노망	자01
	서. 졸중풍	다04
	어. 중풍후유증	다06
	저. 진전(振顫)1	다05
	쳐. 진전(振顫)2	차02.2

## 희망의 전화 129가 소개된 언론보도

- ☎ 인권침해의 무풍지대(올댓뉴스, '08. 5.26)
- ☎ 음식점 원산지표시 알아봅시다!(대한일보, '08. 5.28)
- ☎ 소외아동들의 좋은이웃(익산투데이, '08. 5.28)
- ☎ '세계노인학대 인식의 날' 노인 인권 연극제개최(나눔뉴스, '08. 6. 2)
- ☎ 전남 '희망의 전화 129'로 913 긴급지원(매일경제, 연합뉴스, 광남일보, '08. 6. 4)
- ☎ 응급상황에서 응급처치요령(중앙일보, '08. 6. 5)
- ☎ 생계곤란 등 위기시 희망의 전화 129를 누르세요(고뉴스, 한국디지털뉴스, '08. 6. 5)
- ☎ 힘들때 '129'를 누르세요(전남일보, '08. 6. 9)
- ☎ 힘들고 어려운 분 신청하세요!(이지플뉴스, '08. 6.10)
- ☎ 긴급지원은 '희망의 전화 129번'으로(나주화순인터넷뉴스, '08. 6.14)
- ☎ [정신장애인 인권리포트] 강제입원 18년.....악몽같은 삶(세계일보, '08. 6.15)
- ☎ KT고객센터 11월 경기군포로 이전... 지역경제 활성화 보탬(오마이뉴스, '08. 6.16)
- ☎ 복지부 “전동휠체어와 수동휠체어 중복급여 아냐”(에이블뉴스, '08. 6.27)

상담원 교육

**식품위생법 개정 내용 교육**

- 일 시 : '08.6.20(금) 9:30~11:30
- 내 용 : 음식점의 원산지 표시제도 확대,接客업 허가 관리
- 강의부서 : 식품정책과

**노인장기요양급여 교육**

- 일 시 : '08.6.24(화) 15:00~17:00
- 강의부서 : 노인요양제도과

**기초노령연금 이의신청 교육**

- 일 시 : '08.6.25(수) 15:00~17:00
- 강의부서 : 기초노령연금과

자원 봉사

**'129 희망봉사대' 자원봉사활동**

- 일 시 : '08.6.20(금) 09:00~17:00
- 장 소 : 서울시 소재 금천장애인종합복지관
- 봉사자 : 7명

**BEST 상담원**

- 임명옥 (소득보장상담반)
- 박경희 (복지서비스상담반)
- 권효주 (건강생활상담반)
- 이정혜 (긴급지원상담반)

우수 상담원

**129기네스**

- 상담건수 최다 - 김지연 (소득보장상담반)
- 상담시간 최장 - 유성은 (소득보장상담반)

**JUMP UP**

- 박온자 (소득보장상담반)
- 박재은 (복지서비스상담반)
- 유정윤 (건강생활상담반)
- 최상미 (긴급지원상담반)

