creative commons
COMMONS DEED

저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:

저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.

비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.

변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 이용허락규약(Legal Code)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

Disclaimer

dCollection

석사학위논문

대한적십자사 제주지사의 희망풍차 결연사업 효과성 연구

제주대학교 행정대학원

행정학과 사회복지전공

홍 연 희

2016年 8月

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

대한적십자사 제주지사의 희망풍차 결연사업 효과성 연구

지도교수 진 관 훈

홍 연 희

이 논문을 사회복지학 석사학위 논문으로 제출함.

2016년 6월

홍연희의 사회복지학 석사학위 논문을 인준함

審査委員長 _____ ㊞

委　　員 _____ ㊞

委　　員 _____ ㊞

제주대학교 행정대학원

2016년 6월

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

A Study on the Effect of the Jeju Branch Red Cross Hope Windmill Affiliation Project

Yeon Hui, Hong

(Supervised by professor Gwan Hun Jin)

A thesis submitted in fulfillment of the requirement for the degree of Master of Science [Doctor of Fisheries Science.

2016. 6.

This thesis has been examined and approved.

Major in Social Welfare,
Department of Public Administration
GRADUATE SCHOOL OF PUBLIC ADMINISTRATION
JEJU NATIONAL UNIVERSITY

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

목 차

<국문초록> ····· 0
I. 서 론 ····· 1
1. 연구의 필요성과 목적 ····· 1
2. 연구 범위와 방법 ····· 3

II. 이론적 고찰 ····· 5
1. 희망풍차 결연사업 배경 ····· 5
2. 희망풍차 결연사업 개념 ····· 6
3. 희망풍차 결연사업의 내용과 특성 ····· 7
4. 선행 연구 고찰 ····· 10

III. 연구방법 ····· 15
1. 연구방법 ····· 15
2. 조사항목 선정 ····· 15
3. 변수 선정 및 측정방법 ····· 17

IV. 연구결과 및 분석 ····· 18
1. 설문조사 결과 ····· 18
가. 수혜자에 대한 설문조사 결과 ····· 18
나. 봉사자에 대한 설문조사 결과 ····· 31
3. 전문가 심층 인터뷰 결과 및 분석 ····· 38

V. 결론 및 제언 ····· 52
1. 연구결과 요약 ····· 52
2. 정책 제언 ····· 55

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

참고문헌 ····· 58
부록 ····· 61
Abstract ····· 73

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

< 표 목차 >

<표 Ⅱ-1> 희망풍차 결연대상자 선정 기준 ····· 8
<표 Ⅱ-2> 국내 및 해외 후원결연사업 실시 기관 ····· 13
<표 Ⅲ-1> 설문지 응답자 수 비교 ····· 15
<표 Ⅲ-2> 설문지 구성(수혜자용) ····· 16
<표 Ⅲ-3> 설문지 구성(봉사자용) ····· 16
<표 Ⅲ-4> 전문가 심층 인터뷰 구성 ····· 17
<표 Ⅳ-1> 조사대상자의 인구사회학적 특성 ····· 20
<표 Ⅳ-2> 희망풍차 결연사업 알게 된 경로 및 결연대상자 선정계기 ····· 21
<표 Ⅳ-3> 지원물품, 방문봉사자수, 방문시간 및 방문횟수 ····· 23
<표 Ⅳ-4> 자원봉사 서비스 유형 및 봉사자의 전문성 정도 ····· 24
<표 Ⅳ-5> 봉사자와의 상담과 관련된 변수 ····· 26
<표 Ⅳ-6> 결연사업의 만족도 기술통계 ····· 28
<표 Ⅳ-7> 성별에 따른 만족도 결과 ····· 30
<표 Ⅳ-8> 인구사회학적 특성 ····· 32
<표 Ⅳ-9> 결연사업 대상자의 적합도 및 결연사업 대상자 발굴의 어려움 ····· 34
<표 Ⅳ-10> 자원봉사자와의 상담관련 변수 ····· 35
<표 Ⅳ-11> 결연사업의 만족도 기술통계 ····· 36
<표 Ⅳ-12> 성별에 따른 결연사업 만족도 평균비교 ····· 37

< 그림목차 >

<그림Ⅱ-1> 대한적십자사 희망풍차 3대 나눔영역 ····· 6
<그림Ⅱ-1> 대한적십자사 희망풍차 결연활동 전달 체계 ····· 7

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

국문초록

본 연구는 정부와 국내 사회복지기관 및 단체의 취약계층 대상 결연활동 프로그램을 살펴보고, 이와 유사한 취약계층 대상 현장 밀착형 봉사 프로그램인 '대한적십자사 희망풍차 결연활동'에 대한 수혜자와 봉사자의 만족도 및 프로그램의 긍정적인 부분, 결연활동의 문제점 등을 파악하여 복지사각지대에 놓인 취약계층의 안정적인 생계유지와 안전한 보호체계를 확립하고자 하는데 그 목적이 있다.

본 논문의 연구방법은 구조화된 설문지와 비 구조화된 탐색적 연구방법인 질적 연구 방법 즉, 심층면접 조사방법으로 진행하였다. 구조화된 설문조사 결과 결연 수혜자는 독거노인 중 경제력이 없는 여성이 가장 많은 비중을 차지하였고, 지원받는 물품은 대체로 "생계용 쌀"이 가장 많았다. 또한 안부 및 일상적인 대화를 통해 마음의 위안을 많이 받고 있다는 답변으로 정서적 서비스 지원이 높게 나타났다. 결연봉사자 대상 설문조사에서는 50대 여성 자원봉사자가 활동에 가장 많이 참여하고 있으며, 매월 4회 이상 수혜자 가정 방문과 수혜자들을 대상으로 정서적 서비스인 말벗봉사를 지원하고 있으나 매우 곤란한 문제 등에 대해서는 상담을 기피하고 있다는 답변이 많았다. 또한 수혜자와 결연봉사자 모두 결연활동에 대한 만족도는 높게 평가하였다.

심층면접방법으로는 희망풍차 결연봉사자 4명 대상으로 인터뷰를 진행하였다. 심층면접방법은 조사 대상자의 경험 본질을 이해하고 사회복지 서비스의 질을 향상시키는데 초점을 둔 Giorgi의 현상학적 질적 연구방법을 활용하였다. 그 결과로 수혜대상자들은 외부 도움의 손길만으로도 매우 감사해 하는 등 심리적 안정감을 주어 긍정적으로 평가하였다. 그러나 지원의 한계나 지원대상자 수와 지원가구 특성 등에 맞게 전문상담사 지원, 외부자원 연계 프로그램 등 수혜자 가정환경에 맞는 프로그램 지원이 절실하다는 답변이 높게 나타났다.

본 연구의 결과를 토대로 국내 복지사각지대에 놓인 취약계층을 위한 현장 밀착형 봉사활동이 체계적으로 정립되어 수혜자 맞춤형 봉사 프로그램으로 자리매김할 수 있기를 기대한다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

I. 서 론

1. 연구의 필요성과 목적

1) 연구의 필요성

우리나라는 1961년 시행되었던 생활보호법을 폐지하고 2000년 10월 법률 제6024호로 국민기초생활보장법을 제정하여 시행하여 왔다. 국민기초생활보장법은 생활유지능력이 없거나 생활이 어려운 국민에게 필요한 급여를 행하여 이들의 최저 생활 보장 및 자활조성을 목적으로 제정되었다(국민기초생활보장법, 법률 제12933호). 국민기초생활보장법 시행 후 낮은 수준의 최저생계비 시작으로 부양의무기준, 급여체계 등 다양한 문제 제기에 대해 부분적인 보완을 거치며 대응하던 국민기초생활보장법은 2014년 서울 송파구의 '세모녀 자살' 사건을 계기로 '부실 투성이'라는 비판을 받고 있다(정재철, 2014).

한편 정부는 초 고령화 사회 진입으로 노인가구가 증가하고, 부모 부양 기능 약화, 단독가구 증가 등 독거노인이나 노부부 세대가 증가하는 반면 노인의 경제적 상실과 노인시설 부족으로 재가노인 방문봉사 활동의 필요성이 제기되어 1987년도부터 시행된 가정봉사원 파견 사업을 주간보호시설, 단기보호 시설 등 다양한 형태의 보호시설로 발전시켜오고 있다(강혜원, 2013).

이러한 노력에도 서울 송파 세 모녀 자살 사건처럼 문제가 발생하는 원인은 복지수급권의 신청과 결정과정이라고 볼 수 있다. 지금까지 우리나라 복지지원 제도는 본인 신청 및 접수로 상담과 심사, 수급권 결정의 절차를 거치도록 되어 있다(국민기초생활보장법, 법률 제12933호. 제21조 급여의 신청). 이러한 복지수급권 신청주의의 가장 큰 문제점은 어려운 대상자를 신속하게 지원해야 하나 복지제도를 제대로 알지 못하여 신청 못하는 경우가 많을 뿐만 아니라 경제적 어려움은 덜하지만 복지혜택을 알고 있는 이들이 복지 혜택을 더 많이 받게 되는 '복지의 역설'을 야기할 수 있다는 것이다.

이러한 문제점을 해결하기 위한 대응방안으로 생활위험이 다양하고 복잡한 일종의 개성(個性)을 가지고 있음을 인지하고 이들이 건강하고 문화적인 최저한도

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

의 생활수준을 보장하고 보호뿐만 아니라 개별적 욕구를 조사하고 이를 충족시키기 위한 '현장 밀착형' 복지가 요구된다(정재철, 2014).

또한 가족해체와 경제활동의 둔화로 점점 늘어나는 복지사각지대, 생활보호 대상자의 안전하고 건강한 삶을 보장하기 위해 정부에서 복지를 지원하여 사회활동의 안정을 기하여야 하나 정부의 복지인력에 한계로 이를 보완하기 위한 민간 시스템 확보가 중요한 시점이다(홍미진, 1998).

우리나라 사회복지영역에서 민간자원 동원의 필요성은 계속적으로 제기되어 오고 있다. 하지만 사회복지 조직의 재정난은 사회복지활동 활성화의 제약 요인으로 작용하고 있으며, 이를 해결하기 위해 사회복지기관의 참여뿐만이 아니라 시민의 자발적 참여의 중요성이 더욱 강조되고 있다. 사회복지영역에서 사회복지사업 활성화를 위한 초석은 자원의 동원이며, 우리나라의 경우 정부가 제공하는 보조금이 낮을 경우 민간 자원의 전략적 확보가 활성화 되어야 한다(최현영, 1999).

이러한 여러 가지 문제점을 해소하기 위해 정부는 노인에 대한 결연 형태의 지원 사업(가정봉사원 파견)을 시작하였으나 노인가구에 한정된 사업이라는 한계와 비용 문제, 투입되는 파견봉사원 관리 등의 많은 문제점 등이 나타나고 있다.

이처럼 각계각층의 다양한 취약계층 대상으로 한 현장 밀착형 복지 및 민간 시스템 확보가 요구되는 상황에서 대한적십자사에서는 이전부터 복지사각지대에 놓인 수혜자 보호 관리를 위한 '현장 밀착형 복지' 즉 수혜자와 봉사원간의 결연을 맺어 이들의 생활을 지원하고 관리하는 시스템을 구축하여 시행하고 있다.

2005년도부터 "어버이 결연 맺기" 어르신 가정방문활동 프로그램으로 시작하여 2012년 4대 취약계층 대상 결연 맞춤형 지원서비스인 "희망풍차 결연사업"으로 명칭을 변경하였고, 2016년 우리 동네 복지 사각지대 위기가정 발굴, 모니터링, 보호 체계로 발전하면서 현재 봉사회와 취약계층을 직접 결연하는 수혜자 맞춤형 프로그램으로 2016년 전국지역 2만8천여 가구, 5만5천명 결연 목표(대한적십자사 사업운영계획서, 2016)로 전국 각 지역의 복지사각지대를 해소하고자 활동하고 있다.

희망풍차 결연활동은 지역사회 내 복지사각지대를 발굴하고, 안전하게 생활 할 수 있도록 모니터링 체계 정립과 수혜자의 안전한 보호체계 확보를 정책 목표로

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

아동 및 청소년, 노인, 다문화, 기타 취약계층을 봉사회별 매월 4회 이상 수혜자 가정을 방문하여 다양한 서비스를 제공하는 프로그램으로 매월 가구당 25,000원 상당 생필품, 부식재료 등을 전달하고, 가사 서비스, 말벗 서비스, 활동보조 서비스, 심리상담 서비스 등 다양한 수혜자 맞춤형 서비스를 지원한다.

그러나 현재까지 10여년 이상 지속된 현장 밀착형 복지 프로그램인 '희망풍차 결연활동'이 수혜자와 봉사자의 만족도, 수혜자 선정 과정, 정확한 물품 및 기타 서비스 전달체계, 수혜자 맞춤형 복지지원 완성, 타 지원기관과 단체의 중복 지원여부, 봉사현장에서 활동하는 결연활동 봉사자들이 체험하는 성과와 문제점들에 대한 다양한 문제점들이 지적되고 있다.

2) 연구의 목적

본 연구의 목적은 정부와 각 사회복지 단체의 취약계층 대상 결연활동을 살펴보고 이에 대한 문제점을 짚어봄과 동시에 이와 유사한 대한적십자사 결연 프로그램인 희망풍차 결연활동에 대한 수혜자와 봉사자의 만족도를 분석하여 희망풍차 결연활동이 수혜자에게 미치는 영향과 도움정도를 파악함은 물론이고, 결연활동에 대한 문제점과 제공되는 서비스가 수혜자 맞춤형으로 진행되고 있는지를 검토하여 대한적십자사의 희망풍차 결연활동의 궁극적인 목표인 취약계층의 건강하고 안정적인 생활 유지에 도움을 주고 있는지의 효과성을 평가하여 향후 대한적십자사 희망풍차 결연활동에 대해 장기적인 발전방안을 제시하고자 한다.

2. 연구범위와 방법

연구의 범위는 현재 제주 지역 내 희망풍차 결연활동 대상자와 봉사자 각각 100명을 대상으로 조사하였으며, 조사 연구대상은 편의표집 방법을 사용하였다.

연구방법은 희망풍차 결연대상자와 봉사자의 기본적인 기초자료를 토대로 연구대상자의 특징과 만족도, 결연활동으로 변화된 사업 효과, 수혜자 맞춤형을 지향하는 프로그램이 목적에 맞게 전개되는지의 여부, 가구당 25,000원 상당의 물품 지원의 효과 등에 대한 희망풍차 결연활동 프로그램의 전반적인 사항을 설문지 조사와 일부 전문가의 인터뷰 조사방법으로 시행하였다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

우선 설문지 조사에는 희망풍차 결연대상자의 결연 참여 계기, 현재 지원받는 현물과 자원봉사 서비스, 심리적·정서적지지 서비스에 대한 만족도를 설문의 주요 내용으로 하였고, 봉사자에게는 희망풍차 결연사업 참여 계기, 수혜 대상자 추천 시 선정기준, 대상자에 제공하는 서비스와 봉사자활동 전문성 여부, 개선사항에 대한 내용을 설문지의 주 내용으로 구성하였다.

전문가인터뷰는 희망풍차 결연활동에 참여하고 있는 자원봉사자 4명 대상 심층면접방법으로 인터뷰를 진행하였고, 인터뷰 내용으로는 희망풍차 결연활동 시 현장에서 체감하는 긍정적인 부분과 부정적인 부분, 결연기간 적정 여부, 희망풍차 결연활동에 대한 문제점, 활동의 어려움, 활동 시 스트레스 정도 등을 인터뷰 면접 질문의 주 내용으로 구성하였다.

본 연구는 첫째, 제주지역의 거주자를 대상으로 조사한 연구로 타 지역까지 적용하여 일반화 하는 데 부분적으로 한계가 있다. 둘째, 지역적 특성과 각 지사별 봉사자 및 수혜자 관리방법이나 관리요소에 따라 다소 상이할 수 있다. 셋째, 설문 조사대상이 현재 활동 중인 봉사자나 수혜자로 제한되어 있다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

Ⅱ. 이론적 고찰

1. 희망풍차 결연사업 배경

대한적십자사는 1905년 10월 27일 ‘널리 구제하고 고루 사랑하라’ 라는 고종 황제 칙령(제47호)으로 탄생하였다. 이후 대한적십자사는 국제적십자운동 기본원칙[1]에 따라 전시 부상자 구호활동과 평시 각종 사회봉사사업, 구호사업, 안전사업, 보건사업, 청소년적십자(RCY)활동, 혈액사업, 국제활동, 병원사업, 국제 인도법 보급 등 다양한 인도주의 활동을 전개하고 있다. 이러한 다양한 사업 중 희망풍차 결연활동은 전국 14만7천여명의 적십자 봉사원들과 함께 가장 취약한 대상자의 생명과 건강을 보호하기 위한 가장 기본적인 ‘인도’의 원칙을 실천하기 위한 목적으로 시행하게 되었다.

현재 대한적십자사에서 시행하고 있는 “희망풍차 결연활동”은 2005년도에 가장 취약한 대상자인 저소득 노인 가구를 선정하여 관리하기 위한 “어버이 결연맺기 활동” 프로그램으로, 이들을 대상으로 각종 구호 및 사회봉사활동 지원 등의 서비스 전달로 시작하여, 2012년에는 “희망풍차 결연활동”으로 명칭을 변경하고 수혜대상자도 노인에 한정되었던 프로그램을 사회변화에 맞춰 4대 취약계층(아동 및 청소년, 노인, 다문화, 북한이주민)으로 주요사업 대상자를 확대하면서 2015년도까지 운영되어 왔다. 이 후 2016년도부터 ‘희망풍차 3.0’으로 발전하여 전국 30,000가구 결연 목표로, 대상자 선정기준도 4대 취약계층에서 수혜 대상자 범위를 확대하여 아동 및 청소년, 노인, 다문화, 기타 취약가구를 대상으로 복지사각지대에 놓인 위기가정 대상자를 발굴하여 이들을 보호하고 지원하는 결연활동을 전개하여 오고 있다.

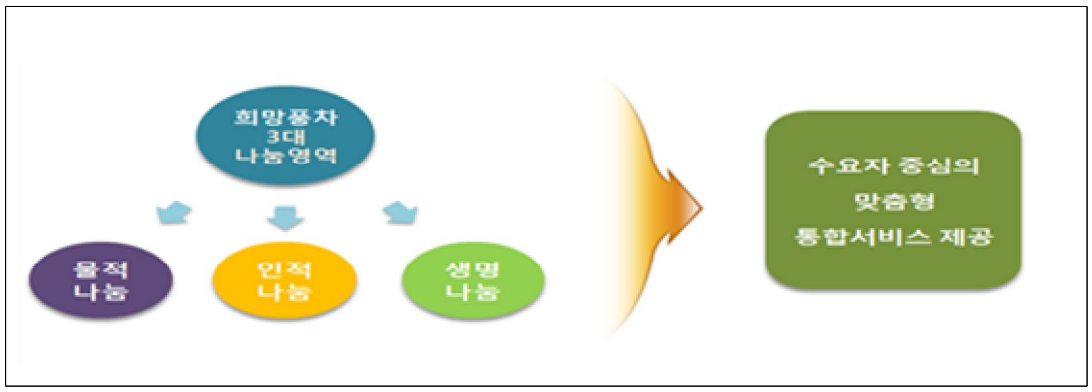
---

1) 장. 앙리 뒤낭의 제안으로 국제적십자운동이 시작되었다. 이후 적십자 활동의 방향을 제시해 줄 기본원칙이 요구되어졌고, 1921년 제10차 국제적십자회의에서 공평성, 독립성, 보편성, 평등성이라는 적십자 기본원칙이 결의됨으로써 공식적으로 규범화 되었다. 1965년 제20차 국제적십자회의에서 인도, 공평, 중립, 독립, 자발적 봉사, 단일, 보편이라는 일곱 가지 원칙으로 구성된 지금의 ‘국제적십자운동 기본원칙’이 만장일치로 채택되었다. “국제적십자운동 기본원칙”은 헌법 제6조 규정(헌법에 의하여 체결 공포된 조약인 국제법규는 국내법과 같은 효력을 지닌다)에 따른 “제네바협약”은 국내법과 같은 효력을 갖는다. (대한민국 헌법 제6조) 또한 “대한적십자사 조직법”은 제1조에서 “국제적십자운동 기본원칙”을 수용하는 내용을 규정하고 있다(대한적십자사 내부자료).

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

2. 희망풍차 결연사업[2] 개념

희망풍차는 결연을 통해 취약계층[3]을 대상으로 삶의 질을 향상시키고 사회안전망 강화에 기여하기 위해 대한적십자사의 3대 나눔영역(물적나눔, 인적나눔, 생명나눔) 인프라를 유기적으로 연계하여 수요자 중심의 맞춤형 통합 서비스를 제공하는 프로그램이다. “결연활동”을 통해 수혜자 맞춤형 통합서비스 제공을 1차적인 목적으로 하고 있으며, 프로그램 운영 중 사례발굴을 통해 위기상황에 대한 추가적인 지원과 이를 위한 모금과 후원자, 봉사활동이 연계되는 사업구조로 운영된다. 또한 수혜대상자에게 매월 현물 25,000원 상당 물품을 봉사자가 각 가정을 방문하여 직접 전달하면서 수혜자와 봉사자간 라포 형성의 매개로 운영되고 있다.



<그림Ⅱ-1> 대한적십자사 희망풍차 3대 나눔영역

출처: 대한적십자사 홍보자료(2016)

---

2) 희망풍차 결연사업은 대한적십자사에서 시행하는 수혜자 맞춤형 지원 프로그램의 하나로 봉사회가 취약계층(아동 및 청소년, 노인, 다문화가정, 기타 취약계층)과 결연 맺어 매월 4회 이상 방문하여 물품지원, 가사 서비스, 정서적 지원 등의 다양한 복지 지원 서비스를 제공하는 프로그램이다(대한적십자사 희망풍차 활동 홍보자료).

3) 취약계층은 거소 또는 주소가 불명 등록 되었거나, 확인이 불가능한 사람 또는 주민등록지와 실제거주지가 다른 사람 등과 같이 주민등록상의 문제로 신원확인이나 소득·재산조사가 곤란하고 잦은 이동 등의 이유로 최소한의 관리수단이 미흡해 기초생활보장에서 제외되는 계층(2016 국민기초생활보장사업 안내자료).
취약계층은 소득기준에 의해 사회서비스 구매능력이 부족한 저소득층과 노동시장 여건상 취업하기 어려운 계층을 말함. 가구 월 평균소득이 전국 가구 월 평균소득의 100분의 60 이하이거나, 55세 이상의 고령자, 장애인, 실업기간 6개월 이상의 장기실업자, 신용불량자, 노숙자 등이 이에 속함.(네이버 지식백과, 한경경제용어, 2007.10.25 수정). 취약계층 관련 가장 대표적 정의는 사회적기업육성법 시행령 제2조에 명시된 취약계층 의 범주 임.

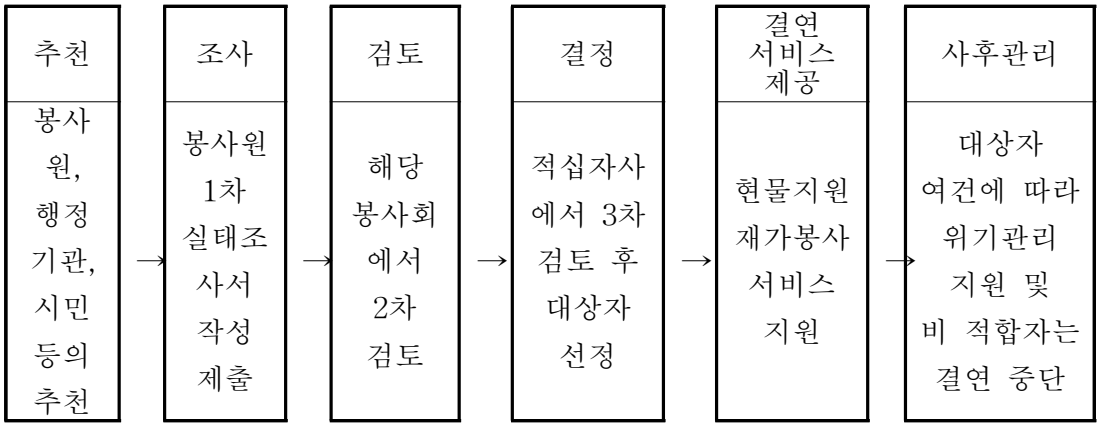
제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

3. 희망풍차 결연사업의 내용과 특성

희망풍차 결연대상자는 매년 1회 봉사자가 수혜자 가정에 방문하여 희망풍차 결연가구 실태조사서(별첨 서식)를 작성하여 대한적십자사로 제출하면 제출된 조사 자료를 검토하여 결연대상 기준을 근거로 결연여부를 결정하게 된다.

희망풍차 결연수혜자로 선정되면 매월 1회씩 생필품 또는 부식세트 등 수혜자가 희망하는 물품을 모바일을 통해 주문하여 전달하고, 매월 4회 이상 결연대상자 가정에 봉사자가 방문하여 대상자의 생활실태를 살펴보고, 수혜자에게 필요한 심리적지지, 가사 서비스 등의 봉사활동을 수행한다. 또 위기 상황발생 시 위기가정 긴급지원대상자로 선정하여 추가적인 지원도 전개하게 된다.

희망풍차 결연활동의 전달체계는 추천에서 사후관리까지 아래의 절차에 의해 관리되고 있다.



<그림 Ⅱ-2> 대한적십자사 희망풍차 결연활동 전달 체계

출처: 대한적십자사 내부자료(2016)

대한적십자사 희망풍차 결연활동 전달체계는 봉사원, 행정기관, 시민 등의 추천에 따라 봉사원이 추천가정을 방문 조사한 후, 소속 봉사회에서 2차 검토를 거치고, 적십자사 직원이 대상자에 대한 자료 등을 토대로 3차 검토하여 결연자로 선정되면 실제 이들을 위한 결연이 시작된다. 결연 후에도 매년 1회씩 정기적인 실태조사를 통해 대상자에 대해 추가 지원과 결연 중단 등을 결정하는 시스템으로 결연활동이 전개되고 있다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

희망풍차 결연대상자 선정기준은 정부지원을 받지 못하는 차 상위 계층[4]을 포함한 4대 취약계층(아동 및 청소년, 노인, 다문화, 북한이탈주민)과 기타 취약가구가 대상이다. 계층별 대상자 기준은 <표 Ⅱ-1>과 같다

<표 Ⅱ-1> 희망풍차결연대상자 선정기준

구 분	대상자 기준	비 고
아동 및 청소년	조손가정	만 18세 미만인 손 자녀와 65세 이상 노인 조부모로 구성된 가정
	소년소녀가정	만18세 이상의 보호자가 없는 가구
	한부모가정	자녀가 만 18세 미만의 부 또는 모와 함께 생활하는 대상
	저소득 가정	만 18세 이하의 아동 및 청소년이 포함되어 있는 저소득 가구
노인	독거노인	만65세 이상의 독거노인
	노부부	부부 모두 만 65세 이상인 가구
	사할린 동포, 원폭 피해 노인	사할린 동포 및 원폭 피해자 중 만65세 이상 노인
	저소득층 노인	독거나 노부부는 아니지만 저소득층 노인가구
다문화가정	북한이탈주민	북한이탈주민
	기타 다문화 가구	대한민국 국적 취득한자, 대한민국 국적의 한국인으로 구성된 가족
기타 저소득층 가구	기타 저소득층	기타 저소득 가구

출처: 대한적십자사 봉사원 교육자료(2016)

- 아동: 18세 미만인 사람(아동복지법 제3조, 2015. 3. 27. 일부 개정)
- 다문화가정: 대한민국 국적을 취득한 자와 대한민국 밖에서 태어나 대한민국과 다른 문화 속에서 성장한 민족, 인종 구성원이 혼인관계(또는 혼인 경험이 있는)에 있는 재한외국인과 대한민국 국적의 한국인으로 구성된 가족 「다문화가족지원법」(2008), 또는 「국적법」을 근거로 귀화 허가 받은 자와 출생시 대한민국 국적을 취득한 자로 구성된 가족으로 정의, 「재한외국인처우기본법」(2007)에 의해 대한민국 국민과 혼인 또는 혼인관계에 있는

4) 차상위 계층이란 최저생계비 대비 1~1.2배의 소득이 있는 '잠재 빈곤층'과 소득은 최저생계비 이하지만 고정재산이 있어 기초생활보장 대상자에서 제외된 '비 수급 빈곤층'을 합쳐 이르는 말이다. 대통령령으로 정하는 기준으로 소득 인정액이 기준 중위소득의 100분의 50 이하인 사람(국민기초생활보장법 시행령 [시행 2016.1.1.] [대통령령 제26843호, 2015.12.31. 일부개정]을 말한다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

재한 외국인 결혼이민자도 포함

- 노인: 만65이상 이상인 자. 유엔경제이사회(ECOSOC) 1950. 12 총회시지정한 세계 각 국의 고령화지표 기준,(2015.6.11) 매일 종교신문 Newsclip/ 守岩칼럼 발취)

희망풍차 결연가구는 정부의 지원을 받지 못하는 사각지대에 놓여 있는 취약계층에 대한 지원이지만 현재 아동이나 노인이 있는 취약가구에 집중되어 있다.

결연대상자 중 사회적, 문화적 차이와 갈등으로 한국사회에 안정적인 정착 적응이 필요한 다문화 가정과 북한이탈주민은 경제적 여건의 구분 없이 결연대상자로 지정하고 있다.

희망풍차 결연활동의 서비스를 세부적으로 살펴보면, 첫째 수혜자 맞춤형 필요 현물서비스(매월 25,000원 상당 생필품 등) 지원, 둘째 매월 4회 방문 기준으로 1가구당 봉사자 2명~4명 등으로 팀을 구성하여 가정방문 봉사를 통한 말벗봉사 등 정서적 서비스와 가사서비스 지원, 셋째 위기가정 프로그램 지원, 이외에도 기타 각종 사회협력 프로그램의 지원활동을 제공하고 있다.

현물서비스는 수혜자가 직접 필요물품을 결정하여 필요한 물품을 전달하는 것을 제도화하고 있으나 이전까지는 전국 각 지사에서 수혜자 전달용 물품을 일괄 구입하여 전달하여 왔다. 이는 실제로 수혜자 개개인에 맞는 물품을 구입하여 제공하는 데 많은 문제점과 어려움이 발생하였다. 그리하여 2015년도 시범적으로 시행했던 '인터넷 쇼핑몰' 구입방식을 2016년 3월부터는 전면적으로 인터넷을 통한 봉사자 직접 구매방식으로 개선하였다. 쇼핑몰 운영에 대한 명칭도 수혜자와 봉사자와 후원자를 연계하는 의미에서 '리본'의 네이밍을 사용하여 2016년도부터 "희망풍차 나눔마켓 리본[5]"으로 명칭을 변경하여 활용하고 있다. '희망풍차 나눔마켓 리본'은 인터넷과 모바일을 이용하여 수혜자 개개인이 필요로 하는 물품을 해당 결연봉사회에서 직접 주문하여 전달하는 방법을 활용하고 있다.

희망풍차 나눔마켓 리본(www.redcross.or.kr/shop)은 봉사자가 개인 아이디와 비밀번호로 해당 사이트에 접속하여 수혜자 개개인이 필요한 물품을 주문하고 주문된 물품이 배송되면 각 단위봉사회 임원이 해당사이트에 다시 접속하여 물품 인수하고, 결연된 봉사원을 통해 수혜자 가정에 방문토록 하여 수혜자가 직접 수령하면서 서명 또는 전달사진을 촬영하여 업로드 하는 형태로 이루어진다.

---

5) 희망풍차 나눔마켓 리본: 대한적십자사에서 결연가구 지원을 위한 물품 구매 인터넷 사이트 (대한적십자사 희망풍차 결연활동 관련 홍보자료. 2016).

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

기존 희망풍차 물품은 지사에서 일괄적으로 구매하여 전달하기 때문에 개개인이 필요한 물품이 아닌 결연수혜자 모두 동일한 물품을 전달받았고, 전달된 사항에 대해서도 봉사회에 전달한 인수증으로만 확인하여 왔다. 그러나 2016년 3월부터 전면 인터넷 또는 모바일 “희망풍차 나눔마켓 리본”을 통해 주문과 인수, 배송, 전달까지 수혜자 맞춤형으로 프로그램 완성도를 높여 수혜자뿐 아니라 봉사원들에게도 큰 만족도를 높이고 있으며, 특히 국민이 후원하는 적십자회비의 신뢰도까지 향상시키는 역할을 하고 있다.

둘째로 방문봉사서비스 지원 부분은 결연된 봉사원이 가구별 필요한 서비스를 고려하여 말벗 지원 등 심리적지지 활동뿐만 아니라 상담이나 가사서비스 등을 지원하고 있다. 또한 결연대상자로 선정된 후 갑작스런 질병 발병, 거주지 상실 등의 위기상황에 놓인 대상자에게는 의료비, 주거비, 생계비, 교육비 등 추가적인 지원을 통해 이들이 안정적인 생활을 유지할 수 있도록 도움을 주고 있다.

그 외 각종 기업이나 단체의 사회협력 프로그램을 통한 후원 목적에 맞는 적합한 대상자에게 추가적인 지원 혜택을 주고 있다.

4. 선행 연구고찰

국내외 결연활동에 대한 선행연구는 기존 ‘결연’ 관련 사업에 대한 논문자료와 정부, 각 기관이나 단체의 홈페이지 및 인터넷에서 검색되는 자료, 기타 홍보자료 등을 활용하였다. 조사한 자료에서 결연 대상자는 주로 ‘아동 및 청소년’과 ‘노인’이 주요 지원 대상이다. 사회복지기관이나 단체에서 시행하고 있는 아동 및 청소년 대상 결연관련 자료는 후원자가 매월 입금하는 후원금으로 1:1 결연 맺는 형태의 지원이 대부분이고, 이 자료에서는 후원자의 지원 종료로 인해 수혜대상자들이 봉착하게 되는 생계 어려움, 후원 결연 지속을 위한 방법 등 다양한 후원결연의 문제점과 해결방안 등의 내용이 주를 이루었다. 또한 취약 노인 대상 ‘결연’ 활동으로는 정부의 지원으로 실시하는 가정봉사원 파견 사업에 대한 연구 자료가 많았고 이 자료에서는 파견된 봉사원(유급, 무급)들의 관리와 운영체계, 비용, 수탁기관 선정 등 다양한 문제들이 제시되어 있었다.

이외에도 정부 홈페이지 검색 자료에서는 보건복지부 2016년도 추진계획인 노인대상 기초연금 지원, 맞춤형 복지 제도로 방문요양-간호통합서비스 지원, 개인

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

별 맞춤형 노후 준비 원스톱 서비스 지원 등을 찾아볼 수 있었다. 그리고 2016년 보건복지부 국민행복분야 업무보고 자료(보건복지부 홈페이지 2016. 1.20.)에 따르면 복지행복 체감 프로젝트에서 맞춤형복지 체감도 제고를 위해 맞춤형 복지제도 내실화, 복지사각지대 적극 해소, 읍면동 중심의 복지전달체계 구축을 중점적으로 시행해 나가겠다고 하였다. 세부적으로 맞춤형 급여체계 개편에 따른 기초생활보장제도 조기 정착, 의료보장 추진, 기초연금 및 장기요양지원 확대로 생애주기별 맞춤형 복지 체감도 제고, 인적 네트워크 확충(전국 195만 명)으로 정부 3.0 활용한 위기가구 선제적 발굴, 독거노인 등 취약계층 맞춤형 지원, 읍면동 복지기능 강화된 '복지 허브화' 확산(16년 700개소->18년 모든 읍면동). 인적안전망(전국18만 명) 및 민간 복지자원 활용한 통합서비스 제공을 목표로 하는 등 정부에서도 수혜자 맞춤형 복지기능 강화 추진을 적극적으로 계획하고 있었다.

논문사이트(학술연구정보서비스 riss)에서 검색된 논문 자료에서 정부 지원 재가노인 대상 가정봉사원 파견사업과 기타 사회복지기관이나 단체에서 국내 외 아동 및 청소년 대상 후원결연 관련 사업에 대한 연구 조사 내용은 다음과 같다.

국내 결연사업은 처음 아동구호사업으로 출발하였고 1930년 미국의 아동구호연맹(Save The Children Foundation), 중화 아동복리회(China Children's Fundminc), 양친회(Foster Parent Plan)로 실시하였으며, 6.25 전쟁고아 구호를 목적으로 그 활동이 전개되었다(김봉현, 1981). 홍미진(1999)은 '결연후원활동 지속과 중단에 영향을 미치는 요인에 관한 연구'에서 후원을 통한 결연으로 결연대상자에게 경제적 지원 외에는 도움이 되지 않는다고 설명하였고, 후원자관리 기관에서의 적극적인 노력이 중요함을 강조하였다. 또 결연 후원활동의 지속여부는 후원자 관리기관의 적극적인 노력이 수반되어야 함을 설명하고 후원자 관리기관의 신뢰성 확보가 후원자의 기부 지속여부 결정에 매우 큰 영향을 미치고 있다고 설명하였다. 최현영(1999)의 '결연후원활동의 지속과 중단에 관한 연구'에서는 결연후원의 지속유지는 후원자에 대한 서비스 강화로 은행 자동이체 활성화가 필요하다고 설명하였고, 후원자 관리기관의 적극적인 관리가 필요함을 강조하였고, 후원자에 대한 data베이스 구축의 필요성도 강조하였다. 백정원(2005)의 '해외결연후원활동 지속에 관한 한.일 비교 연구'에서는 한국과 일본이 조사내용에 약간씩의 차이는 있으나 공통적으로 후원자와 결연자의 지속적인 연계의 필요성, 후원자 관리기관 및 직원의 적극적인 노력, 후원

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

자 관리의 중요성을 설명하였다. 최상옥(2003)의 ‘ 가정봉사원 파견 대상 노인의 실태 및 서비스 만족도에 관한 연구’에서는 대상 노인 가정의 정부지원 확대와 지역사회 여러 단체와 후원 및 결연사업 활성화 노력과 가정봉사원 파견 대상자 자격기준 개선 및 발전, 각 지역 내 기관과 보건의료 및 복지서비스 연계 필요성을 강조하였다. 또한 대상자 맞춤형 서비스 제공을 위해 전문적 지식과 기술을 보유한 봉사원 배치, 이에 수반한 재원 확보 등을 강조하였다. 나종경(2007)의 ‘재가노인복지 가정봉사원 파견 서비스의 성과 비교 연구’에서는 가정봉사원 파견서비스에 대한 정부 지원은 크게 영향을 받지 않고 있으며, 가정봉사원들의 서비스 양과 강도에 비해 봉사원의 처우가 낮고, 유급봉사원은 파출부 취급받기도 하고 무급봉사원은 순수한 자원봉사의 의미가 퇴색됨을 우려하였다. 또한 정부 주도적인 사회복지서비스는 실제 수혜자의 수요를 충족하기 어렵고 각종 서비스 제공에 한계로 민간 주도적인 사회복지서비스가 정부 주도 시 부족한 부분을 채워줘야 한다고 하였다.

이상 제시된 선행연구에서 아동 및 청소년을 대상으로 시행하고 있는 결연활동은 후원자와 대상자를 연결하여 후원자의 후원금을 대상 아동 및 청소년에게 지원하는 형태로 개별적인 방문 결연활동과는 약간 차이가 있다. 또한 재가 노인 방문 지원활동으로 방문활동과 지원서비스에서 대한적십자사의 결연활동과 매우 유사하게 보이지만 정부의 지원으로 이루어지고 있다는 점과 이를 관리하는 봉사원이 유급과 무급으로 분류되어 운영되고 있고 자발적인 자원봉사와는 다름을 알 수 있다.

이처럼 정부 및 기타 사회복지기관이나 단체에서 시행하고 있는 결연활동은 대한적십자사에서 시행하는 결연활동과 비슷하게 보이지만 여러 가지 면에서 구분된다.

첫째 민간에서 자발적인 봉사를 희망하는 봉사자가 직접 대상자를 발굴하고 지원하는 서비스 제도이다. 둘째 수혜자를 관리하는 봉사원들에 대한 교육(희망컨설턴트 교육[6])이 수시로 이루어지고 있고, 교육 이수자만이 결연활동에 참여할 수 있도록 하여 수혜자 대면 방법, 결연활동 봉사 방법에 대한 기본지식을 갖춘 봉사원들이 수혜자 가정에 직접 방문하는 봉사를 수행한다. 셋째는 전국 각 지역에 봉사원들이 분포되어 있어 봉사원 주위 복지사각지대에 놓인 대상자들도 쉽게 알아 낼 수 있다. 넷째 결연활동을 통해 수혜

6) 희망컨설턴트 교육: 대한적십자사에서 결연활동 봉사원을 대상으로 결연봉사를 시작하기 전에 활동의 목적 및 운영절차, 현장에서 활동방법, 수혜자 대면 방법, 상담 기초 등에 대한 안내 교육(2016년 대한적십자사 내부자료)

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

자에 대한 주기적인 모니터링으로 수혜자가 필요로 하는 욕구에 대해 파악할 수 있다. 다섯째 적십자사에서는 전국 14만 7천명(2016년 대한적십자사 내부자료)의 자원봉사자를 관리 운영하고 있으며 이들의 봉사활동을 위한 행정지원, 교육지원, 활동지원 등을 하고 있어 숙련된 자원봉사자 활용이 가능하다는 점이다.

2. 현재 우리나라에서 시행되고 있는 국내 및 해외 후원결연사업 실시 기관

<표 Ⅱ-2> 국내 및 해외 후원결연사업 실시 기관

기관 및 단체명	사업명	사업대상	사업내용	기타
사랑밭	함께하는 사랑밭캠페인	국내아동	후원자와1:1결연 편지쓰기,지원활동	www.withgo.or.kr
세이브더 칠드런	결연사업	해외아동	모자보건 및 영양, 영유아 발달, 아동 대상 기초교육,보건의료, 생활습관교육	www.sc.or.kr
한국기독교 사회봉사회	빈민아동 결연사업	소년소녀가장, 결손,빈곤가정, 재가장애인 가정	1:1결연으로 정기후원으로 물질적, 정서적 지활	www.charity.or.kr
홀트아동 복지회	'지켜보고, 지켜줄게' 사업 등	국내 및 국외 아동	친권포기아동 의료지원, 가정학대피해아동 지원, 입양아동 발달치료지원,언어치료 등	www.holt.or.kr
신세계 희망나눔	희망나눔	결연아동	후원활동(신세계 직원들이 모금한 후원금으로 나눔활동)	www.hope.shinsegae.com
굿네이버스	결연사업	해외아동 결연	심리정서지원, 아동상담보고	www.goodneighbors.kr
월드비젼	결연사업	국내아동	도시락, 교육지원, 위기아동지원, 아동권리	www.worldvision.or.kr
한국컴패션	1:1결연양육	국제어린이	1:1 어린이결연양육지원,	www.compassion.or.kr
플랜코리아	해외아동결연	해외아동	어린이 결연	www.plankorea.or.kr
기아대책	해외아동지원	해외난민	해외난민아동지원	www.kfhi.or.kr

출처: '결연' 키워드로 인터넷 검색에서 조회되는 해당 기관의 홈페이지를 통해 자료 발췌

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

한국개발복지 NPO 총람에 따르면 국내 비영리단체(NPO)를 통해 1:1 결연으로 후원받는 해외아동이 53만명으로 지원액은 연 1,400억원에 달하고 있다. 국내 후원받는 아동 5만명에 비해 국내아동의 10배에 달하는 아동이 해외후원으로 집계되고 있다. 국내 및 해외 후원 결연사업 실시 기관 및 단체별 활동내용을 살펴보면 거의 대부분의 기관이나 단체가 후원 결연 대상으로 국내외 취약계층 아동으로 한정되어 있으며, 후원결연은 1:1 결연으로 후원자의 후원금으로 아동 및 청소년을 지원하는 형태로 이루어지고 있다. 또한 후원결연의 경우 후원자와 결연아동의 서신교환이나 만남은 거의 이루어지지 않고 있어 후원결연이 단순히 물질적 지원으로만 그친다는 조사 결과(홍미진, 1998)가 있다.

이처럼 사회복지단체 및 기관, 행정기관에서도 취약계층을 위한 각종 결연 활동 및 지원활동은 전개되고 있다. 아동을 대상으로 하는 결연활동은 후원결연이 주를 이루고 있고, 노인대상 결연은 재가노인 방문활동이 주 대상이다. 최상옥(2003)은 정부 주도적인 결연활동인 노인 대상 재가노인 가정방문 활동에 유급봉사원과 무급봉사원을 모집하여 사회복지시설이나 사회복지관에서 봉사원을 육성하여 파견하고 있다고 하였다. 정부 및 사회복지단체 또는 기관에서도 다양한 형태로 취약계층 맞춤형 지원을 위해 적극적으로 사업을 펼치고 있지만 대한적십자사에서 시행하는 희망풍차 결연활동과는 지원하는 형태 등 여러 가지 면에서 차이는 있다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

Ⅲ. 연구방법

1. 연구방법

본 연구의 목적에 사용할 연구방법은 구조화된 설문지와 비 구조화된 자료로 진행된 탐색적 연구방법인 질적 연구방법 즉 심층면접조사방법으로 조사를 하였다. 또한 기존 문헌에 대한 조사를 위해 결연 관련 논문, 홈페이지 자료 등 사용하였다. 우선 설문자료 분석을 위하여 봉사자와 수혜자 각각 100명씩 추출하여 설문지를 직접 배부하였고 이중 회수된 설문지는 봉사자 57명, 수혜자 93명이 회수되었고 그중 불성실하게 응답된 설문지 28부(봉사자 13부, 수혜자 15부)를 제외한 총122부를 본 연구의 분석에 사용되었다. 또한 심층면접 조사에는 인터뷰에 응한 4명의 자원봉사자를 대상으로 질문한 내용을 사용하였다. 오늘날 대부분의 논문이 양적연구방법인 설문지에 의존하지만 세부적인 부분 관찰 및 분석, 복잡한 사안들에 대한 연구에는 심층면접 조사 방법이 적합하다(강종수. 2013).

2. 조사항목 선정

1) 설문조사

조사대상자는 현재 대한적십자사에서 희망풍차 결연활동을 실시하고 있는 제주지역의 봉사자와 수혜자 각각 100명을 대상으로 결연활동에 대한 설문지를 통해 조사를 실시하였다.

<표 Ⅲ-1> 설문지 응답자 수 비교 (단위: 명, %)

구 분	응답자수(명)	백분율(%)
봉사자	44	36.07
수혜자	78	63.93
계	122	100.00

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

<표 Ⅲ-2> 설문지 구성(수혜자용)

구 분	문항내용	문항수
인구사회학적 속성	성별, 연령, 학력, 지역, 가족수, 가구소득, 직업 등	10
수혜자 대상 설문 내용	선정 시기, 알게 된 경로, 선정계기, 지원 받는 물품, 결연봉사원 수, 평균 방문회수, 봉사시간, 봉사종류, 상담 관련, 만족도, 개선사항 등	13
전 체		23

<표 Ⅲ-3> 설문지 구성(봉사자용)

구분	문항내용	문항수
인구사회학적 속성	성별, 연령, 학력, 지역, 가족 수, 직업, 관련 교육 이수 여부	8
봉사원 대상 설문 내용	봉사시작 시기, 수혜자 발굴 경로, 추천 방법, 결연자 발굴시 어려움, 실태조사서 작성의 어려움, 수혜자 가정 방문 회수, 봉사시간, 상담 관련, 만족도, 개선사항 등	12
전 체		20

2) 전문가 심층 인터뷰

전문가 심층 인터뷰는 질적 연구방법으로 잘 알려지지 않은 주제 연구나, 양적 연구로 내용을 설명하기 어려운 경우 연구대상자의 활동 현장에서 자료를 수집하여 연구대상자의 주관적인 생각이나, 판단, 해석 등을 자료로 문제원인에 대한 이해가 주목적으로 사용될 수 있는 특징이 있다. 질적 연구방법은 대표성 없는 표본이 적고 비 구조화된 연구 방법이다. 전문가 인터뷰는 현재 희망풍차 결연활동을 하고 있는 봉사자 중 4명을 대상으로 사전 동의를 구하여 심층 인터뷰를 실시한 내용을 연구 자료로 삼았다.

본 연구는 희망풍차 결연활동사업에 대한 조사대상자의 경험의 본질을 이해하고 사회복지 서비스의 질을 향상시키고자 Giorgi의 현상학적 질적연구방법을 활용하였다. Giorgi에 의해 제시된 현상학적 분석은 연구대상자의 기술에 대한 심층 연구를 통해 살아있는 경험의 의미를 밝히는데 초점을 두고 있다(최영희, 1993).

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

<표 Ⅲ-4> 전문가 심층 인터뷰 구성

구 분	문항내용	문항수
인구사회학적 속성	성별, 나이, 결연활동기간, 수혜자 관리 경험	4
질문 요지	사전 교육 이수 여부, 긍정적인 부분, 부정적인 부분, 심리적지지 활동, 기타 개선사항 등	8
전 체		12

3. 변수 선정 및 측정방법

1) 변수선정

이론적 배경을 기반으로 봉사원 대상 변수는 인구사회학적 특성, 결연활동 봉사 시작시기, 결연사업 대상자 발굴 경로, 결연대상자 카드 작성, 수혜대상자 전달용 물품 선정의 어려움, 매월 방문 횟수, 결연활동의 어려움 등을 주된 변수로 사용하였다.

또한 수혜자 대상 변수는 인구사회학적 특성, 결연대상자 선정 시기, 결연사업 알게 된 경로, 선정계기, 주로 지원 받는 물품, 봉사자 방문 시 머무는 시간, 결연사업에 대한 만족도 등을 주된 변수로 사용하였다.

2) 측정방법

각각의 설문자료를 SPSS/WIN 통계프로그램을 이용하여 측정하였다. 본 연구에 사용된 분석방법은 빈도, 백분율, 평균, 표준편차 등의 기술적 통계방법과 X^2 검증과 T-test 분석방법을 사용하여 분석하였다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

Ⅳ. 연구결과 및 분석

본 연구의 결과는 대한적십자사에서 시행하고 있는 희망풍차 결연사업을 수행하는 봉사원과 수혜자에 대한 설문조사 및 전문가의 심층 인터뷰 결과를 토대로 지역 내 복지사각지대에 놓인 취약계층 발굴이 제대로 이루어지고 있는지, 또한 수혜자 맞춤 현장 밀착형 결연관리로 수혜자의 보호 체계를 확립하고 있는지 등 제주지사의 사업을 중심으로 결연 활동에 대한 문제점과 해결방안에 대해 검토하였다.

1. 수혜자에 대한 설문조사 결과

1) 조사대상자의 인구사회학적 특성

본 연구 전체 조사대상자 총78명 대상 인구사회학적 특성을 살펴보면 <표 Ⅳ-1>과 같다. 일반적인 분포차이를 위해 기술통계를 이용하였다. 성별을 살펴보면 여성이 51명(65.4%), 남성 27명(34.6%)으로 여성 지수가 2배 가까이 높았다.

연령대를 보면 20대 4명(5.1%), 30대 3명(3.8%), 40대 3명(3.8%), 50대 8명(10.3%), 60대(23%), 70대 37명(47.4%)으로 70대의 비율이 가장 높게 나타났다.

학력별로 살펴보면 중졸이하 49명(66.2%), 고졸 21명(28.4%), 대졸 4명(5.4%)으로 '중졸이하' 학력소지자가 가장 높은 비율로 나타났다. 이는 현재 70대 이상의 고 연령층이 과거 당시 평균 학력이 낮았음을 암시적으로 보여주고 있다고 볼 수 있고, 학력이 낮은 대상자들이 가장 많은 결연대상자로 선정되어 관리되고 있음을 보여주고 있다.

결연 대상자별로 살펴보면 아동·청소년이 35명(44,9%), 다문화가족 1명(1.3%), 노인 38명(48.7%), 기타가정 4명(5.1%)으로 노인 대상이 가장 많았고 그 다음으로 아동·청소년 대상이 많은 분포를 보이고 있다.

결연 맺은 대상자들의 기초생활보장수급여부는 수급자 45명(59.2%), 비수급자 25명(32.9%), 수급자였다가 탈락된 대상자 2명(2.6%), 비수급이었다가 최근 수급자가 된 대상자 4명(5.3%)으로 현재 수급자인 대상자가 가장 많은 비율로 결연

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

맺어 있음으로 나타났다.

결연 대상자들의 가족구성원은 1명(35%), 2명(18%), 3명 이상(19%)으로 혼자 생활하는 수혜 계층이 가장 높음을 보여주고 있다.

대상자들의 주 소득원은 '본인'이 19명(25.3%), '주 소득원 없음'이 35명(46.7%), '정부지원' 12명(16.0%), '그 외 가족'의 경우 9명(12%)으로 나타나 '주 소득이 없는' 대상자들이 46.7%로 가장 높게 나타났다. 이는 현재 소득이 없는 대상자들이 결연자로 선정되어 관리되고 있음을 보여주고 있다.

직업의 경우 '직업이 없음'이 57명(73.1%)으로 가장 큰 비율을 보여주고 있으며 이는 경제활동 능력이 없어 직장을 갖지 못하게 되어 생계에 어려움을 겪는 대상자가 많음을 보여준다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

<표 Ⅳ-1 > 조사대상자의 인구사회학적 특성

변수	구분	빈도	비율(%)	변수	구분	빈도	비율(%)
성별	여성	51	65.4	가족 구성원	1명	35	48.6
	남성	27	34.6		2명	18	25.0
	합계	78	100.0		3명이상	19	26.4
연령	20대	4	5.1		합계	72	100.0
	30대	3	3.8				
	40대	3	3.8				
	50대	8	10.3	주소득원	본인	19	25.3
	60대	23	29.5		배우자	2	2.7
	70대이상	37	47.4		부모	1	1.3
	합계	78	100.0		자녀	4	5.3
학력	중졸이하	49	66.2		그 외 가족	2	2.7
	고졸	21	28.4		정부지원	12	16.0
	대졸	4	5.4		없음	35	46.7
	합계	74	100.0		합계	75	100.0
대상 구분	아동.청소년	35	44.9	직업	없음	57	73.1
	다문화가족	1	1.3		전문직	2	2.6
	노인	38	48.7		정규직 회사원	1	1.6
	기타가정	4	5.1		비정규직	7	9.0
	합계	78	100.0		자영업	1	1.3
기초생활보장 수급여부	수급	45	59.2		전업주부	1	1.3
	비수급	25	32.9		학생	2	2.6
	수급자였다가 탈락	2	2.6		기타	7	9.0
	비수급이었다가 최근 수급	4	5.3		합계	78	100.0
	합계	76	100.0				

조사대상자의 인구사회학적 특성을 전체적으로 살펴보면 경제력이 없고 직업이 없이 혼자 사는 여성 독거노인이 대체적으로 결연대상자로 선정되고 관리되고 있음을 보여주고 있다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

2) 주요 변수의 빈도분석

희망풍차 결연사업을 알게 된 경로 및 결연대상자 선정계기는 <표 Ⅳ-2 >와 같다. 결연사업을 알게 된 경로는 '읍면동 사무소를 통해서' 15명(19.2%), '적십자 봉사원을 통해서' 45명(57.7)%, '지인추천' 12명(15.4%), '기타경로' 6명(6.5%)으로 행정기관보다 적십자봉사원을 통해서 결연사업을 알게 되고 결연을 맺게 되는 확률이 높음을 보여주고 있다.

결연대상자 선정계기는 '읍면동사무소를 통해' 14명(17.9%), '적십자 봉사원 추천' 49명(62.8%), '지인 추천' 8명(10.3%), '기타' 7명(6.4%)으로 '적십자봉사원 추천'으로 결연대상자로 선정된 사례가 가장 높고, 다음은 '읍면동사무소 추천을 통해' 추천하는 예가 그 다음으로 높았다.

<표 Ⅳ-2> 희망풍차 결연사업 알게 된 경로 및 결연대상자 선정계기

변수	구분	빈도	비율(%)	변수	구분	빈도	비율(%)
결연사업 알게 된 경로	읍면동사무소	15	19.2	결연대상자 선정계기	읍면동사무소	14	17.9
	행정시	1	1.3		행정시	1	1.3
	복지기관	2	2.6		복지기관	3	3.8
	지인추천	12	15.4		지인추천	8	10.3
	홍보(TV, 신문 등)	1	1.3		본인스스로 신청	2	2.6
	적십자 봉사원	45	57.7		적십자 봉사원 추천	49	62.8
	결연 전까지 모름	2	2.6		기타	1	1.3
	합계	78	100.0		합계	78	100.0

희망풍차 결연사업이 대한적십자사 중점사업이라 적십자봉사활동을 하는 봉사원들은 타 단체나 기관을 통하기보다 적십자사를 통해 알게 되는 확률이 높을 수밖에 없다고 판단된다. 또한 적십자 희망풍차 결연활동이 행정기관을 통해 알지 못하는 경우에 대해서는 아직도 희망풍차 결연사업에 대한 홍보 부족과 대상자 선정과정에서 행정기관을 통하지 않고 개별적인 발굴이나 선정이 이루어지고 있다고 평가되어 진다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

대한적십자사의 희망풍차 결연활동은 제주도내 각 지역에 분포된 많은 봉사원 주위에 수혜자를 발굴하여 복지 사각지대에 놓여있는 대상자들에게도 결연활동을 통해 행정적으로 지원이 되지 않은 부분까지 돌볼 수 있는 체계를 마련해 주는 프로그램이다. 행정기관에서 사회복지사 배치 부족으로 인력이 많이 소모되는 수혜자 발굴과 지원 서비스 전달 등 행정기관의 사회복지 활동을 보완해주는 역할이라 판단된다.

다음은 지원물품, 방문봉사자 수, 방문시간 및 방문횟수 등에 관해 조사한 결과이다. 자료는 <표 Ⅳ-3>와 같다.

수혜대상자에게 전달되는 지원물품은 '쌀' 38회(48.7%), '부식' 5회(6.4%), '생활용품' 29회(37.2%), '반찬' 3회(3.8%), '기타' 3회(3.8%)로 생계유지를 위한 '쌀'이 가장 높게 나타났고, 이어 '생활용품' 순으로 나타났다.

방문봉사자수는 1회 방문 시 '2명 방문' 43회(56.6%) '3명~4명 방문' 각 8회(10.5%) 등 1회 방문 시 '2명 방문'이 가장 높게 나타났다.

방문시간은 평균 방문 시 '10~19분' 28회(37.3%), '20~29분' 12회(16.0%), '30~60분' 35회(46.7%)로 보통 1회 방문 시 '30~60분' 정도 방문하는 회수가 가장 높게 나타나고 있다.

방문회수는 '월 1회 방문' 19회(26.8%), '2회 방문' 15회(21.1%), '3회 방문' 15회(21.1%), '4회 방문' 21회(29.6%), '5회 방문' 1회(1.4%)로 집계 조사되었다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

<표 Ⅳ-3> 지원물품, 방문봉사자수, 방문시간 및 방문횟수

변수	구분	빈도	비율(%)	변수	구분	빈도	비율(%)
지원물품	쌀	38	48.7	방문시간(1회 평균)	10~19분	28	37.3
	부식	5	6.4		20~29분	12	16.0
	생활용품	29	37.2		30~60분	35	46.7
	반찬	3	3.8		합계	75	100.0
	기타	3	3.8				
	합계	78	100.0				
봉사자수(명)	1	12	15.8	방문횟수(월)	1	19	26.8
	2	43	56.6		2	15	21.1
	3	8	10.5		3	15	21.1
	4	8	10.5		4	21	29.6
	5	5	6.6		5	1	1.4
	합계	76	100.0		합계	71	100.0

생계지원과 생활 안정화를 목적으로 결연활동을 실시하는 만큼 수혜대상자별로 쌀과 생필품 등을 매월 전달 물품으로 주를 이루었고, 1회 방문시간이 30분~1시간 정도로 가장 높다는 것은 봉사원들이 수혜대상자 가정 방문 시 물품 전달만이 목적이 아닌 기타 말벗 서비스, 가사서비스 등도 함께 지원되고 있음을 보여 주고 있다. 또 매월 방문봉사자 2명, 월 4회 방문이 가장 높게 나타난 부분에 대해서는 적십자사에서 희망풍차 결연 활동하는 봉사자를 대상으로 교육을 실시할 때 수혜자 1가구당 2명의 봉사원이 관리하고 월 4회 방문할 것을 계속적으로 권장하고 있어서 이 교육의 영향으로 보아진다. 방문 시 봉사활동에 대해서는 정서적 서비스 지원부분이다. 이런 정서적 지원 서비스에 대한 내용 기록도 정리되어야 한다. 현재 봉사활동서식에는 방문 횟수에 대해서만 기록하게 되어있어 방

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

문 시 어떤 관리가 이루어졌는지에 대한 세부적인 사항은 파악되지 않고 있어 이에 대한 보완도 필요하다.

다음은 자원봉사 서비스 유형과 봉사자의 전문성 정도에 대한 조사 결과자료이다. <표 Ⅳ-4>를 참고하기 바란다.

먼저 자원봉사 서비스 유형은 봉사원들이 수혜자 가정에 방문할 때 활동하는 봉사의 유형이다. 조사결과를 살펴보면 가사서비스 6회(7.9%), 정서적서비스 30회(39.5%), 보건서비스 3회(3,9%), 생활안전서비스 22회(28.9%), 주거환경개선 서비스 2회(2.6%), 기타 13회(17.1%) 로 나타난다. 이는 봉사자들이 수혜자를 방문할 때 말벗 서비스 등 어르신들과 대화의 시간을 통해 그들의 생활에 어려움을 함께 들어주고 고민하는 시간을 많이 할애하고 있음을 알 수 있다.

봉사자의 전문성 정도에 대한 조사 결과로 수혜자가 느끼는 사항에 대한 조사 결과 내용으로, '전문가이다' 3명(3,9%), '비전문가이다' 10명(13.2%), '전문가는 아니지만 마음이 안정되고 도움이 된다' 50명(65.8%), '전문가는 아니다' 6명(7.9%), '기타' 7명(9.2%)로 조사 되었다. 이는 수혜자들이 봉사자를 바라볼 때 전문가는 아니지만 봉사자의 방문 서비스로 심리적인 안정과 도움을 받고 있음을 인식하고 있다고 보여진다.

<표 Ⅳ-4> 자원봉사 서비스 유형 및 봉사자의 전문성 정도

변수	구분	빈도	비율(%)	변수	구분	빈도	비율(%)
자원봉사 서비스 유형	가사서비스	6	7.9	봉사자의 전문성 정도	전문가이다	3	3.9
	정서적서비스	30	39.5		준전문가이다	10	13.2
	보건서비스	3	3.9		전문가는아니지만 마음이안정되고 도움이 된다	50	65.8
	생활안전서비스	22	28.9				
	주거환경개선 서비스	2	2.6		전문가는 아니다	6	7.9
	기타	13	17.1		기타	7	9.2
	합계	78	100.0		합계	76	100.0

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

봉사원들이 수혜대상자 가정에 방문하면서 한 달에 한번 물품 전달, 그 외 월4회 방문 시 정서적 서비스 등을 요구하고 있다. 조사결과에 나타나듯이 봉사원들은 물품 전달 외에 수혜자 가정에 방문하며 그들의 생활을 살펴보고 안부를 확인하고 생활에 대해 얘기하는 등 수혜자에게 정서적 서비스를 제공하는 것으로 나타났다. 그리고 봉사원들은 전문 지식을 갖고 있지는 않지만 수혜자들을 도와주고자 하는 마음으로 봉사활동을 전개하기 때문에 심리적으로 안정감을 느끼는 수혜자가 많다고 보여 진다. 봉사원들의 기본 역할 인 것이다. 봉사자는 꼭 전문가일 필요는 없다. 전문가가 필요한 봉사는 적십자사에서 별도의 체계를 마련하여 지원해야하고 자원봉사자는 그 현장에서 마음을 담은 기초 봉사를 하는 것이 가장 중요하다고 본다.

다음은 수혜자가 봉사자와의 상담과 관련된 변수들에 대한 조사 내용이다. 자료는 <표 Ⅳ-5>와 같다.

우선 자원봉사자와의 상담하는가에 대한 질문 답변으로 '그렇다'가 22회(28.9%), '가끔 그렇다' 32회(42.1%), '거의하지 않는다' 22회(28.9%)로 집계되었다. 상담의 이유로는 '마음의 안정을 위해서'가 38회(53.5%)로 가장 높았고, '추가적인 물품이나 서비스를 받기 위해서'가 19회(26.8%)로 나타났다.

이들 상담 받은 대상자들이 상담 후 적십자사나 그 외 기관으로부터 지원받은 사례가 43회(64.2%)로 높게 나타났다.

또한 상담 받지 않은 사유로는 '곤란한 이야기를 하기 싫어서'가 21회(39.6%), '기타 사유'로 16회(30.2%)로 나타났다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

<표 Ⅳ-5> 봉사자와의 상담과 관련된 변수

변수	구분	빈도	비율(%)	변수	구분	빈도	비율(%)
자원봉사자와의 상담	그렇다	22	28.9	상담하는 이유	마음의 안정을위해서	38	53.5
	가끔그렇다	32	42.1		정보를 얻기위해서	5	7.0
	거의 하지않는다	22	28.9		추가적인 물품이나서비스를 위해서	19	26.8
	합계	76	100.0		기타	9	12.7
					합계	71	100.0
상담 후 변화	정부로부터 지원받게됨	1	1.5	상담받지 않는 이유	친밀감이 형성되지 않음	5	9.4
	지역복지관으로부터지원받음	3	4.5		특별히 달라질것이 없기때문	6	11.3
	대한적십자사나그외의기관으로부터지원	43	64.2		상담여건이 마련안됨	5	9.4
	변화는없지만마음의안정을얻음	18	26.9		곤란한 이야기를 하기 싫음	21	39.6
	기타	2	3.0		기타	16	30.2
	합계	267	100.0		합계	53	100.0

봉사자와의 상담은 봉사원들과 수혜자간의 평소 유기적인 관계형성이 되어 있는지에 대해서도 파악 할 수 있다. 수혜자들은 봉사자들에 대한 신뢰가 있는 상태에서 상담을 하게 되고 본인의 어려운 상황도 이야기 하게 된다. 보통 수혜자들은 경제적인 어려움이 본인의 죄인 것처럼 생각하는 경향이 많고(홍미진.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

1998), 이를 남들에게 보이기 싫어한다. 그러나 상담을 통해 문제를 해결할 수 있는 방법이 있다고 판단될 때 봉사자를 의지하고 자신의 곤란한 이야기도 편안하게 상담하게 될 것이다. 하지만 아직 희망풍차 결연대상자들에게 지원할 수 있는 범위는 한정되어 있고, 봉사원들이 문제의 어려움에 대해 상담을 받았을 경우 해소할 수 있는 범위도 한정되어 있다. 이러한 문제들로 수혜자도 봉사원에게 힘든 속사정을 얘기하지 않은 경우가 많다고 보여 진다. 사실 아무리 어려운 문제도 상대와의 대화로 해결된다고 판단된다면 말 못한 고민에 대해서도 털어놓겠지만 상대가 해결할 수 있는 영역의 한계를 느끼고 있을 때는 굳이 어려운 상황을 보여주고 싶지 않은 게 사람의 심리인 것이다.

다음은 결연사업의 만족도에 관한 조사 결과이다. 관련 자료는 <표Ⅳ-6>와 같다.

결연사업의 만족도는 5점 척도로 구성된 13개의 문항을 통해 측정하였다.
각 항목별 5점 척도 중 평균 4.17점으로 매우 높게 나타났다. 이중 결연대상자 선정이 간편함과 지원물품 양의 적정성에서 가장 낮은 점수가 나타났다. 이는 대상자 선정 시 실태조사 서식의 복잡성으로 기인하였다고 보여지고, 물품의 양은 수혜가구의 가족수를 고려한 물품양이 아니라 가구수 별로 동일한 양으로 전달하기 때문으로 판단된다. 또한 필요한 물품제공(4.35점), 신속한 업무처리(4.28점), 필요한 서비스 제공(4.31점), 자원봉사자에 대한 만족도(4.40점)가 평균치 이상으로 매우 높게 평가되었다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

<표 Ⅳ-6 > 결연사업의 만족도 기술통계

	N	최소값	최대값	평균	표준편차	왜도	첨도
만족도(선정간편)	78	1	5	3.87	1.121	-.366	-1.122
선정기준 객관성	78	2	5	4.14	1.003	-.608	-1.127
신속한 업무처리	78	2	5	4.28	.952	-.877	-.689
필요한 물품제공	77	2	5	4.35	.885	-.993	-.352
적절한 물품의양	77	1	5	3.88	1.038	-.701	-.023
물품종류의 만족	78	1	5	4.05	1.018	-.711	-.371
물품서비스의 만족	78	1	5	4.12	1.032	-.965	.066
적절한 방문횟수	78	1	5	4.15	1.082	-1.072	.299
적절한방문시간	78	1	5	4.18	1.041	-.937	-.173
필요한서비스	78	2	5	4.31	.930	-.957	-.446
정서적 유대관계 형성	78	2	5	4.21	.945	-.806	-.576
생활의안정	78	1	5	4.10	1.052	-.828	-.341
자원봉사자에 대한 만족	78	1	5	4.40	.985	-1.632	1.837
평 균				4.16			

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

희망풍차 결연가구 대상자 선정 시 별도의 실태조사서 자료에 기준하여 봉사원들이 결연가구 가정을 방문하여 가정실태, 경제상황, 건강상태, 가족여부, 주택소유 여부 등 매우 구체적으로 조사하게 구성되었다. 행정기관 추천 시에는 수월하게 작성되나, 봉사회에서 발굴하여 작성하는 데는 내용이 복잡하고, 작성에 어려움이 많은 것으로 판단된다. 그러나 결정된 대상자를 지속적으로 관리하고 현물 지원도 따르는 만큼 자세하고 세밀한 조사는 필요불가결한 사항이라 볼 수 있다. 또한 지원물품의 적정성에서는 대체로 낮은 점수가 나오는 이유는 결연가구로 확정된 모든 대상자에게 가족 수에 관계없이 동일한 양의 물품이 지원되기 때문으로 판단된다. 가족 수와 가족 형태에 따라 차별화된 물품과 양이 조정되어야 한다고 여겨진다. 그리고 필요한 물품제공에 대체적으로 높은 척도가 나온 부분은 생필품인 쌀, 부식품 등이 지원되기 때문에 대체로 '만족함'으로 평가된 것으로 판단된다.

신속한 업무처리는 봉사원들이 매월 4회 이상 방문을 기준하기 때문에 수시 봉사활동이 진행되고 있음을 보여주고 있고, 이와 더불어 기타 말벗봉사 등의 서비스도 함께 진행되고 있어서 기타 서비스에 대한 만족도도 높게 나타났다고 보아진다. 그리고 자원봉사자에 대한 만족도는 각종 물품 전달과 기타 서비스 지원에서 대가를 바라지 않고 무상 도움을 주므로 수혜대상자는 만족도가 높게 나타날 수밖에 없다. 단, 결연사업 만족도 조사에서 적십자 봉사원 또는 관계자가 직접 방문하여 설문지를 조사하다보니 심리적으로 긍정적인 평가 점수로 연결될 수 있음은 조사방법의 한계로 참고하여야 할 것이다.

다음은 일반적 특성에 따른 결연사업 만족의 평균 비교 내용으로 성별에 따른 만족도 결과이다. 결과는 <표 Ⅳ-7>와 같다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

<표 Ⅳ-7> 성별에 따른 만족도 결과

구분		N	평균	표준편차	t
선정이 간편	남자	27	4.04	1.160	.947
	여자	51	3.78	1.101	
선정기준 객관성	남자	27	4.44	.847	1.981*
	여자	51	3.98	1.049	
신속한 업무처리	남자	27	4.33	.877	.344
	여자	51	4.25	.997	
필요한 물품제공	남자	27	4.04	.980	-2.352*
	여자	50	4.52	.789	
적절한 물품의양	남자	27	3.67	1.109	-1.351
	여자	50	4.00	.990	
물품종류의 만족	남자	27	3.74	1.163	-1.848*
	여자	51	4.22	.901	
물품서비스의 만족	남자	27	3.78	1.155	-2.152*
	여자	51	4.29	.923	
적절한 방문횟수	남자	27	3.93	1.107	-1.361
	여자	51	4.27	1.060	
적절한 방문시간	남자	27	3.93	1.174	-1.580
	여자	51	4.31	.948	
필요한 서비스	남자	27	4.11	.934	-1.366
	여자	51	4.41	.920	
정서적 유대관계 형성	남자	27	4.11	.974	-.637
	여자	51	4.25	.935	
생활의 안정	남자	27	3.96	.980	-.851
	여자	51	4.18	1.090	
자원봉사자에 대한 만족	남자	27	4.19	1.111	-1.393
	여자	51	4.51	.903	

* p<.05

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

2. 봉사자에 대한 설문조사 결과

1) 조사대상자의 인구사회학적 특성

본 연구는 적십자봉사원 중 결연활동에 참여하는 봉사원 44명을 대상으로 조사하였고 이들의 인구사회학적 특성을 살펴보면<표Ⅳ-8>와 같다. 일반적인 분포차이를 위해 기술통계를 이용하였다. 성별을 살펴보면 '여성'이 31명(70.5%), '남성' 13명(29.5%)으로 여성 참여율이 남성 참여율에 비해 2배 이상 높다.

연령대를 보면 20대 1명(2.3%), 40대 6명(13.6%), 50대 28명(63.6%), 60대9 9명(20.5%)으로 50대 봉사자의 비율이 가장 높게 나타났다.

학력별로 살펴보면 '중졸이하' 1명(2.3%), '고졸' 18명(41.9%), '대졸' 16명(37.2%), '대졸이상' 8명(18.6%)으로 '고졸'이 가장 많은 비율로 차지하고, '대학교 졸업자'로 그 다음의 비율을 차지하고 있다.

사회복지관련 교육 이수 여부는 '있다' 34명(81.0%), '없다' 8명(19.0%)으로 사회복지 관련 교육을 받은 경우가 절대적으로 높은 비율을 차지하고 있어서 봉사활동에 참여하는 이들은 사회복지 전반에 관심이 있는 것으로 판단된다.

타 기관 자원봉사활동 참여여부도 '있다' 30명(83.3%), '없다' 6명(16.7%)으로 적십자봉사활동뿐만 아니라 기타 기관이나 단체에서 봉사활동에도 많은 참여를 하고 있음을 나타내고 있다.

봉사활동에 참여하는 봉사자들의 직업분포도를 살펴보면 자영업자 14명(32.6%), 전업주부 11명(16.3%)으로 시간적으로 자유로운 자영업자들이 가장 많이 봉사에 참여하고 있고, 그 다음으로 시간적 여유가 있는 전업주부가 많이 참여하고 있는 것으로 나타났다.'

사회복지 교육 받은 기관은 '적십자사' 6명(13.6%), '기타' 17명(38.6%), 그 외 여러 기관이나 단체'에서 21명(38.7%)로 나타나고 있다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

<표 Ⅳ-8> 인구사회학적 특성

변수	구분	빈도	비율(%)	변수	구분	빈도	비율(%)
성별	여성	31	70.5	직업	전문직	1	2.3
	남성	13	29.5		공무원	1	2.3
	합계	44	100.0		정규직회사원	5	11.6
연령	20대	1	2.3		비정규직	4	9.3
	40대	6	13.6		자영업	14	32.6
	50대	28	63.6		전업주부	11	25.6
	60대	9	20.5		기타	7	16.3
	합계	44	100.0		합계	43	100.0
학력	중졸이하	1	2.3	사회복지 교육 받은 기관	설문대 여성문화원	1	2.3
	고졸	18	41.9		성당	1	2.3
	대졸	16	37.2		시청	1	2.3
	대졸이상	8	18.6		자원봉사센터	2	4.5
	합계	43	100.0		적십자	6	13.6
사회복지관련 교육여부	있다	34	81.0		제주시	1	2.3
	없다	8	19.0		자원봉사센터	4	9.1
	합계	42	100.0		제주요양원	1	2.3
타기관 자원봉사활동 유무	예	30	83.3		주민센터	1	2.3
	아니오	6	16.7		평생교육원	3	6.8
	합계	36	100.0		아니오	6	13.6
					없음	17	38.6
					합계	44	100.0

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

2) 봉사자의 주요 변수의 빈도 분석

먼저 결연사업 대상자의 적합도 및 결연사업 대상자 발굴의 어려움에 대한 분석 결과는 <표 Ⅳ-9>과 같다.

우선 적십자희망풍차 결연대상자의 적합도 판단은 별지의 적십자 자체 제작 자료인 '희망풍차 결연대상자 실태조사서' 서식으로 대상자의 가정에 방문하여 현장 조사 자료를 토대로 작성하여 제출하고 적십자사에서 기본 기준의 적합여부를 판단하여 대상자로 결정하게 된다. 이러한 절차를 거치는 과정에서 봉사자가 결연사업 대상자의 적합도 파악 시 상담, 방문을 통해 봉사원이 생활환경 등을 조사해 대상자로 적절한지 판단한다는 답변이 37명(84.1%)로 가장 높은 비율을 차지하고 있고 그 외 행정기관을 통해 생활환경 등 질의하여 판단한다는 내용에 4명(9.1%) 수준에 머물렀다. 봉사원들이 직접 방문하여 자료 작성하여 결정하는 대상자 적합도가 높은 부분은 실태조사 서식이 복잡하고 세밀한 부분까지 작성된 서식을 근거로 적십자사에서 재차 방문하여 대상자의 적합성을 평가하기 때문에 대상자 선정에 적합도가 높다고 판단하고 있다. 또한 행정기관을 통해 판단하는 부분이 낮은 부분은 실제로 행정기관의 협조를 받아 대상자의 생활환경을 파악하지 못하고 있다고, 행정기관을 통해 대상자의 적합도를 알아본 사례가 적음을 보여준다. 사실 행정기관에서가 대상자별 생활환경이나 경제적 상황 등에 대해 가장 잘 파악되고 있으나 실제 대상자에 대한 조회 서비스는 제대로 이루어지지 않고 있다.

또한 결연사업 대상자 발굴의 어려운 사유로는 '적절한 대상자가 없어서' 5명(11.6%), '관련기관으로부터 추천이 없어서' 6명(14.0%), '대상자가 원치 않아서' 2명(4.7%), '특별한 어려움은 없음'에 24명(55.8%), '기타' 6명(14.0%)이 차지했다.

이는 수혜자 발굴이 주위의 이웃을 대상으로 하고 있으나 요즘 현대사회에서는 아파트나 단독빌라 등으로 통제된 공간에서 생활하는 사람들이 많기 때문에 농촌지역에서와 달리 각 가정의 경제상황을 파악하기 어렵다. 또 경제적으로 어렵다하더라도 외부적으로 보여 지는 복장 등이 평준화 되어 있어서 본인이 어려움을 호소하지 않으면 그 가정의 어려움을 파악하기는 쉽지 않다. 또한 '관련기관으로부터 추천이 없음'은 적십자사에서 해당 사업에 대한 프로그램에 대해 행정기관을 통해 안내하는 홍보 부족과 봉사원들이 행정기관을 찾아다니며 적극적으로 대상자 발굴을 하지 않는 것으로 판단된다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

<표 Ⅳ-9> 결연사업 대상자의 적합도 및 결연사업 대상자 발굴의 어려움

변수	구분	빈도	비율(%)	변수	구분	빈도	비율(%)
결연사업 대상자의 적합도	별도의 생활환경등 파악하지 않음	1	2.3	결연사업 대상자 발굴의 어려움	적절한 대상자가 없어서	5	11.6
	상담, 방문을 통해 봉사원이 생활환경등을 조사해 대상자로 적절한지 판단	37	84.1		관련기관으로부터추천이 없어서	6	14.0
	이웃들을 통해 간략한 생활환경 파악	2	4.5		대상자가 원하지않아서	2	4.7
	추천받은 기관에 생활환경 을 질의	4	9.1		특별한 어려움은 없음	24	55.8
					기타	6	14.0
	합계	44	100.0		합계	43	100.0

자원봉사자와의 상담관련 변수조사 결과는 <표 Ⅳ-10>에서 보여주듯이 자원봉사자에게 상담하는 정도는 '항상 그렇다' 6명(14.3%), '자주 그렇다' 11명(26.2%), '거의 그렇지 않다' 25명(59.5%)으로 자원봉사자에게 어려운 문제에 대한 상담 비율은 그리 높지 않은 것으로 평가되었다.

또한 상담 시 정보제공 정도에서도 '항상 그렇다' 9명(21.4%), '자주 그렇다' 4명(9.5%), '가끔 그렇다' 29명(69.0%)으로 수혜자 본인의 정보를 제공하는 경우는 '가끔 있다'는 답변자가 가장 많이 있었다.

이와 관련하여 자원봉사자와 상담하지 않는 이유에 대해서는 '곤란한 문제를 상담할 정도로 친밀감 형성이 안되어 있다'라는 답변에 10명(26.3%), '상담의 효과가 없어서' 2명(5.3%), '상담할 수 있는 여건 부족' 10명(26.3%), '자신의 곤란한 문제를 이야기하기 싫어함'에 11명(28.9%), '기타' 5명(13.2%)이 차지하고 있다. 이는 자원봉사자와 수혜자간의 결연기간을 일정기간으로 한정하고 있고, 또한 봉사회에서 팀별 관리하기 때문에 봉사자와 수혜자간 친밀감 형성이 부족할 수 있다고 판단된다. 수혜대상자는 본인의 어려운 상황에 대해서는 가급적 표현하지

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

않으려고 한다. 적십자사에서 지원할 수 있는 부분은 한정되어 있고, 봉사원들이 현장에서 결정할 수 있는 부분은 더 더욱 제약적이라고 판단하기 때문이다. 이를 해소하기 위해서는 봉사자들은 기초 봉사활동에 전념하도록 하고 전문 상담사를 통해 정기적인 방문과 모니터링으로 수혜대상자들의 어려운 문제에 대한 상담을 이끌어 내어 해결할 수 있는 방법을 모색하고 지원할 방안을 연구해야 한다.

<표 Ⅳ-10> 자원봉사자와의 상담관련 변수

변수	구분	빈도	비율(%)	변수	구분	빈도	비율(%)
자원봉사자에게 상담정도	항상 그렇다	6	14.3	자원봉사자와 상담하지 않는 이유	곤란한 문제를 상담할 정도로 친밀감 형성이 안됨	10	26.3
	자주 그렇다	11	26.2		상담의 효과가 없어서	2	5.3
	거의 그렇지 않다	25	59.5		상담할 수 있는 여건 부족	10	26.3
	합계	42	100.0		자신의 곤란한 문제를 이야기하기 싫어함	11	28.9
상담시 정보제공 정도	항상 그렇다	9	21.4		기타	5	13.2
	자주 그렇다	4	9.5		합계	38	100.0
	가끔 그렇다	29	69.0				
	합계	42	100.0				

다음은 결연사업의 만족도에 관한 기술통계 결과 자료이다. 결과는 <표 Ⅳ-11>와 같다.

결연사업의 만족도에 관한 결과 자료를 살펴보면 척도 5점에서 평균 3.53으로 다소 높은 편으로 나타나고 있다. 특히 신속한 업무처리 3.90점, 필요한 서비스 제공에 3.93점, 전반적인 서비스 만족에 3.85점으로 평가 되었다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

<표 Ⅳ-11> 결연사업의 만족도 기술통계

구분	N	최소값	최대값	평균	표준편차	왜도	첨도
선정의 간편	41	1	5	3.32	1.254	-.242	-.798
선정기준객관성	41	1	5	3.15	1.014	.298	-.441
신속한업무처리	41	1	5	3.90	1.114	-.598	-.540
필요한물품제공	41	1	5	3.37	1.135	.080	-.990
적절한물품의양	41	2	5	3.66	1.063	-.045	-1.261
물품종류의만족	41	1	5	3.32	.934	-.112	-.107
적절한방문횟수	41	1	5	3.44	1.119	-.177	-.514
적절한방문시간	41	1	5	3.37	1.067	-.021	-.207
필요한서비스	41	1	5	3.93	1.010	-.767	.308
정서적유대관계형성	41	1	5	3.44	1.184	-.180	-.853
전반적인서비스만족	41	1	5	3.85	.989	-.508	.041
전체적인물품서비스의만족	41	1	5	3.59	1.095	-.169	-.766
평 균				3.53			

3) 일반적 특성에 따른 결연사업의 만족의 평균비교

일반적 특성에 따른 결여사업 만족의 평균비교 결과이다. 성별에 따른 만족도 평균 비교 자료는 <표 Ⅳ-12>과 같다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

<표 Ⅳ-12> 성별에 따른 결연사업 만족도 평균비교

구분	성별	N	평균	표준편차	t
선정의 간편	남자	11	3.00	1.183	-.980
	여자	30	3.43	1.278	
선정기준 객관성	남자	11	3.09	1.044	-.209
	여자	30	3.17	1.020	
신속한 업무처리	남자	11	3.82	1.250	-.290
	여자	30	3.93	1.081	
필요한 물품제공	남자	11	3.55	1.214	.609
	여자	30	3.30	1.119	
적절한 물품의 양	남자	11	3.45	1.036	-.740
	여자	30	3.73	1.081	
물품종류의 만족	남자	11	3.00	.894	-1.329
	여자	30	3.43	.935	
적절한 방문횟수	남자	11	3.36	.924	-.258
	여자	30	3.47	1.196	
적절한 방문시간	남자	11	3.27	1.272	-.335
	여자	30	3.40	1.003	
필요한 서비스	남자	11	3.91	.944	-.067
	여자	30	3.93	1.048	
정서적 유대관계 형성	남자	11	3.45	1.128	.050
	여자	30	3.43	1.223	
전반적인 서비스 만족	남자	11	3.55	.820	-1.216
	여자	30	3.97	1.033	
전체적인 물품서비스의 만족	남자	11	3.09	1.044	-1.799
	여자	30	3.77	1.073	

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

3. 전문가 심층 인터뷰 조사 결과 및 분석

본 연구는 희망풍차 결연관리 전문가를 대상으로 한 심층 인터뷰 질문과 답변 자료를 토대로 기술하였다.

우선 희망풍차 결연활동에 관하여 사전 교육을 받고 있는지에 대한 질문에 인터뷰 대상자 모두 사전교육을 받고 있다고 답변하였고 이는 희망풍차 결연활동의 목적을 이해하고 수혜자 관리 등 결연활동에 매우 중요하게 작용하고 판단된다. 대한적십자사에서는 희망풍차 결연활동을 시작하기 전에 '희망컨설턴트 교육'을 반드시 이수 받도록 하고 있으며, 교육이수 실적은 기관 성과평가의 지표로 삼을 만큼 매우 중요하게 관리되고 있다. 이 교육에서는 '희망풍차 결연활동'의 의미와 결연활동의 목적, 적십자봉사원들이 수혜자를 방문할 때 제공해야 하는 서비스, 방문 시 수혜자를 대하는 자세 등 자세한 사항들에 대해 알려주고 있다.

심층적 연구를 위한 질문지에 대한 답변으로 먼저 수혜대상자들은 대체로 고립되고 소외된 대상자들이라 외부 도움의 손길만으로도 상당히 감사해 하는 등 심리적 안정감을 전달하게 됨을 알 수 있었다. 다만 대상자 가정에 방문· 결연활동을 전개하는 봉사원들의 입장에서는 그 들의 삶과 생활을 지켜보면서 더 많은 지원이 필요한 부분을 파악하게 되고 이를 지원하고 싶지만 지원에 제한이 있음에 아쉬운 표현을 많이 하였다. 두 번째로 수혜대상자 가족 수나 가정 형편에 맞춰 필요한 물품의 양과 필요한 서비스의 종류를 달리 적용하여 지원되어야 함에 대한 의견이 제시되었고. 세 번째로 이들에게 지원할 수 있는 여러 가지 서비스에 대해 봉사원의 한계에서 지원할 수 있는 가사 서비스, 말벗 봉사, 기타 정서적 서비스 차원을 넘어 전문적인 상담사 지원, 주거환경 개선, 전기제품 A/S수리 등 수혜자들에게 꼭 필요한 부분에 대해 다각적으로 지원할 수 있는 시스템이 마련되어야 함을 아쉬워했다. 결연 맺은 수혜자에게 맞춤형 봉사와 서비스 지원을 위해 그들이 필요한 부분을 제대로 관리하고 지원하여 사각지대에 놓인 이들을 지원하고 보호하는 체계가 갖추어 져야 한다.

다음은 희망풍차 심층면접에 활용된 문제와 이에 참여한 4명의 봉사원들의 긍정적인 부분, 부정적인 부분, 심리적 지지역할, 기타 결연활동, 결연기간, 심리적 스트레스 등으로 구분하여 정리하였다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

1) 긍정적인 부분

먼저 결연활동 시 현장에서 체감하는 긍정적인 부분에 대한 답변은 다음과 같다.

A: 네. 긍정적인 부분이라면 아무래도 심리적으로든 경제적으로든 어려운 분들을 저희가 채어하는 부분이기 때문에 그런 부분에 대해서 조금이나마 많은 도움이 되는 걸로 몇 년 동안 활동 결과로는 그렇게 알고 있습니다.
B: 음.... 사실 봉사현장에 나가보면 다양한 경우들이 상당히 많이 있죠. 거기에서 느끼는 긍정적인 부분에 대해서는 할머니들이... 제가 관리하는 대상자는 조손가정입니다. 보통 방문하면 할머니가 거의 대부분 계시고 가끔 손자녀가 함께 있는 경우가 있어요. 할머니가 너무 반기고 좋아하셔요. 그냥 적십자 조끼만 봐도 자기에게 도움을 준다고 생각하는 거 같아요. 그런 부분에서 상당히 많이 좋은 반응을 받고 있죠...긍정적인 차원이 그것도 있고.. 여러 가지가 있지만. 우선 그래요.
C: 제가 관리하는 대상자는 남자 어르신 혼자 감귤과수원에 창고를 집으로 살고 계신분인데... 이분은 우리를 너무 많이 의지하는 거 같아요. 방문하면 참 좋아는 하죠..... 음....
D: 긍정적인부분으로는 결연가구들은 대체로 생활이 어렵고 고립된 사람들이 많아요. 가족도 찾아보지 않아 남들의 도움도 받기 힘든사람들이 거든요. 이웃끼리도 서로 오고 가는 게 있어야 왕래가 많은데 이런 분들은 혼자 살아가기도 힘들어서 정신적으로나 경제적으로 너무 많이 힘들어하시는 분들이예요. 찾아주는 사람도 없겠지만, 본인도 남들에게 어려운 삶을 보여주기 싫어해서 밖에 다니려고 하지 않아요. 이런 상황에 있는 사람들에게 우리가 자주 찾아뵙고 한다는 부분에서도 마음적으로 위안이 되는 듯 해요.

긍정적인 부분에 대한 질문 인터뷰에 답변한 4명의 전문가 모두 희망풍차 결연활동으로 결연가정에 경제적 혹은 심리적으로 긍정적으로 작용한다고 답변하였다. 봉사원들이 매주 방문하며 한 가정에 관심을 갖고 있는 것만으로도 수혜자들은 심리적 안정감을 느끼고 있었고, 평소 대화 상대가 필요한 어르신들도 봉사원들이 집을 방문하여 어려움을 함께 대화해주고 들어주는 것만으로도 큰 위안이 되고 있어 희망풍차 결연활동은 매우 긍정적으로 평가된다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

2) 부정적인 부분

결연활동 시 현장에서 체감하는 부정적인 부분에 대한 답변은 다음과 같다.

A: 부정적이라기보다도 뭔가 활동을 하면서 뭔가 채워지지 않는 부분이 어떤 수혜자 분들께 원하는 만큼은 아니지만 그래도 뭐가 가장 적합한지를 판단해서 저희가 직접 캐어할 수 있었으면 좋겠는데 그런 부분에서 못 미치는 있는 거 같아서 좀 안타까운 부분이 있습니다. B: 결연대상자 가정에 방문하면 해드리고 싶은게 너무 많이 보여요. 손자녀들이 학원도 못가고 공부방에는 다니지만, 우리 자식들을 생각하면 많이 차이가 나 보이죠. 안타까운 게 많이 있어요. 무조건 다 해줄 수도 없고, 적십자사에서는 교육 받을때는 적정한 거리를 두어야 한다고 하지만 사실 대상자 가정을 방문하면 우리가 사는 환경과 많이 다른 부분들도 있어서 개인적으로 조금씩 챙겨주기도 하지만 ... 부정적인 부분이라고 하기는 좀 그럴지 모르겠지만 감정을 갖고 그들을 대하기는 하지만 바로 옆 이웃과 같은 그런거와는 조금 느낌이 달라요. 이웃은 서로 돕고 도움을 받는 사이지만, 이들은 우리가 항상 도와줘야하는 대상자라 조금 달리 접근하게 되요. C: 이 대상자는 가끔 좀 과한 걸 요구할 때가 있어요. 이 할아버지는 연로하셔서 병원에도 자주 다녀요. 근데 본인의 일정에 맞춰 병원에 데려다 달라고 하기도 하고 좀 난감할때도 있어요. 우리도 직장 다니면서 봉사하는 상황이라 그 분이 요구하는 시간에 봉사를 항상 진행 할 수 도 없고 또 혹시나 차량을 이용해서 병원에 모시고 갈 경우 발생할 차량 이동시 사고에 대비하여 분쟁의 소지가 있을 수 있다고도 들었거든요. 결연대상자가 오히려 더 당당히 봉사를 받고자 하는 경우들이 있는데 이런 부분에 대해서는 부정적인 견해가 좀 있어요 D: 근데 또 부정적인 부분은 처음 접근이 쉽지 않다는 거죠. 마음을 열려고 하지 않아요. 사회에 대한 부정적인 시각이 많기 때문에 사회가 자신들을 힘들게 내몰았다고 생각하여 우리가 처음 찾아 갔을때도 의심의 눈초리로 보는 듯 했어요. 그리고 솔직히 우리가 전문가도 아니고 찾아 방문하고 얘기를 들어주는 정도 밖에 할 수 있는 게 없어요. 물품도 작은 생필품 등 .... 물론 그것도 고마워하긴 해요. 필요하든 필요없든 무언가 받는건 좋아하드라구요. 실제로 그들에게 도움이 되고 있긴 하는건지 스스로 돌아볼때도 많아요. 요즘 물가가 아주 높잖아요. 근데 한달 25,000원 상당 물품 해봐야 얼마나 도움이 되겠어요. 정말 필요한게 있어도 해줄수도 없고 그분들도 말씀을 안하셔요. 그냥 와 주는것만도 감사하다고.....

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

희망풍차 결연활동에서 부정적인 부분에 대한 의견으로는 매주 1회 이상 관리, 보호, 지원하는 활동 시 25,000원 상당 현물 지원 금액이 적고, 그 이상 지원할 수 있는 기타 서비스가 봉사자 입장에서 많지 않음에 대한 의견이 있었다. 또한 봉사활동 현장에서 느끼는 수혜자의 태도에 대한 대응의 어려움에 대한 의견이 있었다. 실제 현장에서 수혜자의 태도에 대한 대응 관련은 계속적인 봉사자 교육을 통해 해소해야 하고, 현물지원의 적음과 그 외 서비스 지원 한계 부분은 외부 연계 프로그램 지원 등 다양한 방법 등에 대한 연구 및 검토가 필요하다고 판단된다.

3) 심리적 지지 역할

희망풍차 결연활동은 봉사자들이 지속적인 방문을 통해 그들이 필요한 서비스를 제공하고 물품을 전달하는 등의 활동을 진행한다. 결연대상자들은 이런 활동에 대해 봉사원들에게 매우 감사한 감정을 갖고 있고 사회에서 누군가 자신들의 어려움에 손을 내미는 것만으로도 상당히 큰 위안으로 삼고 살아간다. 그러나 간혹 봉사를 받는 것에 대해 당연시 여기는 대상자들도 있다. 이들은 본인의 어려운 처지에 놓인 것도 사회적 문제라 이는 사회에서, 정부가 또는 적십자사가 당연히 해결해 줘야 한다고 생각하는 사람들도 있다.

다음은 희망풍차 결연활동이 수혜자에게 도움이 되는 정도(심리적지지, 경제적 도움, 지원되는 물품의 적정성, 불필요한 사항 등)에 대한 질문 답변결과는 다음과 같다.

A: 심리적지지부분이라면 저희 적십자의 봉사원들이 가장 큰 역할을 하고 있다고 생각합니다. 어... 외롭게 계신 어르신분 들이라든가 한부모가정, 몸이 불편하신 분들이 외로운 분들이 굉장히 많습니다. 그런 부분들 자주 찾아 뵙지는 못해도 일주일에 한번 2주일에 한번 찾아뵈면서 이런저런 얘기도 나누고 하다 보면 그분들께서 평소에 하지 않았던 속에 있는 말씀들을 많이 해주시고 해서 그런 부분에 대해 저는 저희가 많은 역할을 활용하고 있다고 생각합니다.
수혜자분들께 지원되는 물품은 저는 항상 전달할때마다 많은 고민을 하게 되는데요. 원래 저희 적십자사에서는 수혜자에게 맞춤형 물품이라고 준비는 하긴 합니다만 그게 보관문제, 저장문제, 유통기간 등을 생각하다보니까 실질적

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

으로 많은 도움이 될까 하는 의구심을 갖게 되고 있습니다.
추가적으로 필요하다 그러면, 글쎄 우리가 직접 봉사현장에서 느낄 수 있는 부분이겠지만 좀 더 직접적으로 필요한 뭐 예를 든다면 그분들이 하루 세끼 식사하실 때 필요한 밑반찬 재료라든가 그런게 조금이라도 보충이 된다 라면 더할 나위 없이 좋을거라고 생각합니다.
불..필..요..하다는 표현은 그렇겠지만 가구 수가 세대수 마다 일정하지 않기 때문에 홀로되신 분들에게는 좀 많은 양이 될 수 있고 식구가 많은 데는 좀 적은양이 될 수도 있어서 그런 물품을 결정할 때 세심한 부분도 조금 신경을 써야 될 필요가 있지 않을까 생각합니다. 저희가 봉사원들이 선택할 때 폭이 폭 넓게 선택할 수 있는 부분이 있었으면 좋겠습니다.
B: 우리 관리 대상자는 우리가 방문하는 것 만으로도 상당히 심리적으로 지지를 받고 있다고 느껴져요. 매월 생필품을 갖고 방문하지만 그 외에도 가끔 시간 날때마다 들리면 사는 얘기들도 하고, 그냥 편안하게 말벗봉사가 자연스레 나오는 거 같아요. 그 분들도 사는 얘기, 손자녀의 커가는 성장 과정등을 들려주면서 배시시 웃는 모습에서 잠시나마 행복을 느끼는걸 알게 돼요.
<중략>
또 이가정의 경우 경제적 도움을 많이 받지는 못해요. 손자녀도 동주민센터에서 방과 후 교육을 지원하고 있어서, 가끔 들려 지원하는 생필품 정도인데. 우리 봉사회에서도 조금씩 지원하고 있지만,... 그래도 그것도 경제적 도움이 된다고 봐야 할까요?!! 웃음
<중략>
희망풍차 결연가구에 지원되는 물품의 적정성에 대해서는 좀 부족한 감도 있고 가끔 꼭 필요한 물품을 전달해야 하는데 그게 좀 아쉽기도 했어요. 지난번 추석때는 상품권이 나왔어요. 함께 시장도 봐주고 했는데. 한번은 함께 동행 못하고 어르신 가정에 필요한거 사시사고 적십자사에서 지원된 상품권을 드렸는데 난감해하시더라구요. 사실 나이든 어르신들은 상품권을 받으면 어디에 가서 써야 하는지 잘 모르잖아요. 일반 마트에서도 상품권 취급안하는 곳이 많아서.... 상품권은 원하는 물품을 구입할 수는 있지만 나이든 어르신들에게는 좀 적당하지 않은 거 같아요.
불필요한 사항이나 추가적으로 필요한 사항이요???.....음 아직까지 결연활동하면서 불필요한 사항에 대해서는 생각하지 못했어요. 아.... 한가지 물론 절차상 어쩔수 없긴 하겠지만. 최근들어 핸드폰을 이용한 나눔마켓에서 어르신 가정에 필요한 물품을 봉사회에서 직접 주문하고 있는데 주문하고 나서 다시 인수할 때, 전달 할 때 등 같은 사이트 들어가서 인수하고, 전달사진 찍고, 서명하기를 해야한다고 하는데 사실 이게 아직 익숙치 않아서 그런지 매우

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

불편해요. 또 현장에서 어르신에게 서명하시라고 하면 70대 이상 어르신들은 본인 이름도 제대로 못쓰는 분들이 많거든요. 가끔 대신 이름도 쓰기도 하지만 상당히 번거롭다는 생각이 들어요
C: 우리 대상자는 우리가 방문하는 것으로 많은 심리적 지지를 받는거 같기는 해요. 가끔 본인이 살아온 얘기를 늘어놓으면서 한탄도 많이 하시거든요. 자식들이 아주 잘 살아요. 제주에는 아무도 없고, 서울, 미국 등 자녀들이 어릴때부터 공부를 잘해서 돈을 자식들을 위해 다 썼다네요. 그런데 공부 잘한 답시고 시집, 장가 가더니만 이젠 찾아오지도 않은데요. 자식 공부 너무 많이 시키지 말라고.... 그러면서 곧 다시 맘을 편히 내려 놓은게..... 했던말도 자주 하면서도 그게 해소되는가 봅니다.
<중략>
경제적 도움요.. 많이 되죠. 사실 희망풍차 결연활동에서 물질적 지원은 월25천원 상당 물품이라고 지사에서 지원해 주지만, 그 외에도 많이 주잖아요. 많은 도움이 되고 있다고 생각합니다.
<중략>
지원물품도 적십자사에서 전에 공동으로 구입할때도 매달 다른 물품으로 지원해줘서 참 좋았어요. 지금은 직접 우리가 주문해주게 되어서 더 좋지만, 사실 물품은 너무 제한적이라 주문제품이 좀 더 다양했으면 좋겠어요. 또 계절상품은 며칠 바쁘다고 빨리 주문 못하면 주문하기도 전에 이미 매진되어 원하는 제품을 구매하지 못하는 경우도 있어요.
<중략>
추가적으로 필요한 물품은 가끔 가전제품들이 필요한 경우들도 있는데 가격이 높아서요. 매월 지원하는 물품을 모아서 한꺼번에 필요한 약간의 고가 제품도 살 수 있었으면 좋겠어요. ㅎㅎ
D: 결연가정에 도움이 되는 부분으로 그들에게 심리적지지 역할부분이라 하면 매주 찾아가서 안부를 묻는것으로도 심리적으로 많이 위로를 해주는게 아닌가 해요. 솔직히 자기 자식들도 매주 찾아가고 전화하고 그러지 않잖아요. 자식들의 전화 한통화가 부모에게 큰 힘이 되는 것처럼. 물론 자식하고는 다르겠지만 .... 매주 찾아주는 사람이 있는것으로도 도움이 되는 것 같아요
경제적인 도움은 솔직히 안되죠.. 한달 25,000원어치 물품을 전달하는데 얼마나 도움이 되겠어요. 물론 주식인 쌀은 안떨어지니 그것도 경제적 도움으로 볼 수 있을까요?
솔직히 결연가구라 하면 좀 더 많은 지원이 되어야 한다고 생각해요. 필요한 욕구는 다 충족시키지 못하더라도 필요한 물품은 매월 일정금액을 정하지 말고 1년 이 가정에 지원할 돈이 이만큼이니 1년 예산 범위 내에서 지원하는

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

물품은 월별로 일정치 않아도 되지 않을까 생각해요. 수혜가정에 가보면 사용 못하는 가전제품들이 많아요. 밥솥이나, 세탁기.. 사실 가격이 비싸서 아예 사려고도 하지 않고 그냥 버리지도 못하고 놔 두는 거죠.. A/S라도 받을 수 있도록 했으면 좋겠는데 워낙 오래된 제품들이 많아서..
그리고 물품수량도 가족 수에 상관없이 일률적으로 똑같이 전달하는 것도 좀 안 맞는거라 생각해요. 1가족 1명에게 지원하는 물품과 1가족 5명에게 지원하는 물품 수량이 똑 같다는 건 말이 안되는 거 아닌가요?
그리고 지금 봉사회에서 수혜자가 필요한 물품을 구입해서 전달하도록 하고 있는데 주문사이트 들어가보면 물품의 종류가 너무 적어요. 거의 대부분 쌀로 주문을 하게 되는데 선택할 수 있는 물품의 종류도 많았으면 좋겠어요. 택배비나 물류비가 들어가서 그런지 지사에서 한꺼번에 구입해 줄때보다 양이 너무 적어요. 다 장단점이 있긴 한거 같아요.

희망풍차 결연활동으로 수혜자들은 많은 필요한 생필품외 정서적 서비스를 지원받는다. 이는 그들에게 심리적 지지를 하게 되는 원인이 되고 생필품 지원도 매일 쓰는 물품이라 경제적으로도 도움을 받는다고도 볼 수 있다. 하지만 끼니해결에만 도움이 되는 것이라 굳이 경제적 도움을 준다고 판단하기는 좀 어렵다. 생필품이외에도 희망풍차 결연대상자에게는 여러 기관이나 단체, 기업체에서 이들을 위한 사업지원 프로그램들을 더욱 많이 보충하여 단지 끼니 해결이 아닌 실질적인 경제적 도움을 더 줘야 한다고 판단된다. 또한 지원되는 물품도 최근까지도 각 지사별로 동일한 물품을 구입하여 지원하였으나, 현재는 '희망풍차 나눔 마켓'을 통해 결연봉사회에서 수혜자가 필요한 물품을 직접 주문하여 전달하는 등 수혜자 개개인 맞춤형 물품으로 지원하는 데는 한 단계 높아졌다고는 보지만 아직도 구매할 수 있는 선택의 폭이 너무 적고 가족 구성원 수 기준으로 적용하여 지원하는 물품의 양도 선택할 수 있도록 하여야 한다는 의견이 많았다. 한달동안 한 가정에 지원할 수 있는 금액이 한정되다 보니 정작 필요한 물품은 전달 안 되는 경우도 많고 결연가정의 경우 사용도 못하는 오래된 가전제품들이 많다. 맞춤형 프로그램으로 정착시키고자 한다면 한 달, 한 가정에 한정된 예산만 고집하지 말고 수혜자가 필요로 하는 특정한 제품(ex. 가전제품 등)을 전달한다든가, A/S센터 등과 협약하여 정기적인 A/S를 지원하여 사용할 수 있는 가전제품은 사용 가능토록 고쳐주고, 생활에 필요한 가전제품들은 사회협력을 통해 후원받을 수 있는 방안들도 고려해 볼 필요가 있다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

4) 기타 결연 활동

다음은 기타 봉사자들이 결연활동을 통해 갖고 있는 생각과 의견에 관한 사항으로 희망풍차 결연활동에 관해 본인이 전문적이라고 생각하는지에 대한 질문 답변결과는 다음과 같다.

A: 글쎄요 전문적이라고 하면 어떤 학식도 갖춰야 하고 많은 공부를 하신분들이 전문가가 아닐까요? 요즘 사회상 그렇다고 생각하는데 저희 컨설턴트들도 어쩌면 약간은 전문적이지 않을까요? 현장에서 몇 년 경험과 노하우가 어떤 지식보다도 더 크지 않을까요?
B: 전문적이라고는 생각해 보지 않았어요. 하지만 희망풍차 결연활동을 전개하면서 수혜자와 마찰이 생기거나, 봉사활동 전개에 어려움을 겪어보지는 않은거 같아요. 적십자사에서 교육을 잘 받아서 그런지도 모르죠 (웃음)
C: 적십자사에서 교육하는 내용으로도 충분히 희망풍차 결연활동은 소화할 수 있습니다. 단지 처음 실태조사서 작성할 때 좀 어려움이 있고 대상자가 요구하는 것이 좀 많이 있지만, 궁금한 사항에 대해서는 적십자 담당자에게 물어보면서 정리하니..... 다른 어려움이 없는걸 보니 반 전문가 아닌가 생각합니다. D: 수혜대상자를 관리하기 위해 지사에서 희망컨설턴트 교육을 받긴 했지만, 실제로 교육 내용은 희망풍차 결연활동에 목적이나 현장 방문시 자세 등에 대해 교육 받고 있어도. 이것이 전문적이라고 하긴 어렵죠. 방문할 때 어떤 것을 물어보고 들어주고 하라고는 하지만, 실제로는 안부 물든 정도지요. 그러면 생활에 어려운 환경에 대해서도 가끔 얘기하긴 해요. 근데 사실 마음을 확 열지 않아요. 그런 게 스킬인데, 상담 등의 전문적이지 못해서, 그냥 옆집 이웃의 생활을 가볍게 물어보는 정도라고 생각해요. 전문적인 것 까지 소화하기는 사실 자원봉사자에게 너무 큰 것을 요구하는게 아닌가 생각 해요.

적십자 희망풍차 결연봉사자들은 결연활동하기 전 반드시 '적십자 희망컨설턴트 교육'을 이수하여야만 결연활동에 참가 할 수 있도록 지침이 마련되어 있다. 이런 교육에서 결연활동 봉사자들의 역할과 활동의 목적 등에 대해 교육을 하고 있다. 하지만 심리적 지지를 위한 말벗 봉사 시 대화 전개 방법, 그들의 어려움을 자연스럽게 얘기할 수 있는 상담의 전문 스킬 등에 대해서는 아직 교육을 실시하지 못하는 경우가 많다. 또한 전문적인 교육을 시행한다고 해도 대다수의 봉사원들이 교육에 할애 해야 하는 시간 때문에 부담을 갖는다. 단지 자원봉사자는 본인의 여유 시간에 봉사를 하기 위해 등록하고 활동하는 사람들이라, 전문적 지식까지 받으려는 의지가 없다. 결연가구들 중 정말 상담이 필요하거나 심리적으로 어려움을 겪는 분들을 위한 심리

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

상담운영을 위해 2016년도부터 대한적십자사에서 수탁 운영하는 재난심리회복지원센터[7]를 활용하여 재난 시 뿐만 아니라 결연가족에 대해 상시 상담할 수 있는 문을 열어둬야 할 것이다.

5) 결연기간

적십자사에서는 봉사회와 수혜자간 결연을 맺어 활동하는 기간을 2년~3년 정도의 기간으로 권장하고 있다. 이 기간에 대한 적정여부 검토를 위한 질문 답변결과는 다음과 같다.

A: 네. 기간은 2년 정도가 맞는 거 같습니다. 제가 직접 활동을 해보면 아동 청소년인 경우에는 점차 자라나기 때문 2년 정도 지원하고 일반 결연으로 전환하고 그냥 봉사회 자체적으로 결연하여 활동하면 되는데요. 어르신들 같은 경우에는 나이는 점점 더 드시고 몸은 더 안 좋아지시고 경제력도 더 떨어지는데 2년 정도 해서 결연을 끊는다는 게 가장 힘듭니다. 저희도 이 부분에 대해 고민도 많이 하고 2년 정도 기간이 다 되면 사실 저희 봉사원들이 마음이 많이 힘든 부분이 있습니다.
B: 적십자사에서는 결연기간을 2년 또는 3년으로 제한 두라고는 하지만, 사실 조손가정의 경우 어르신은 점점 나이가 들어가지 손 자녀는 아직도 어리지 딱히 결연을 끊기가 애매합니다. 결연기간은 정하는 것도 좋다고는 생각하지만 경우에 따라서는 허용을 해야 한다고 생각합니다.
C: 결연기간은 2년 정도 적당하다고 생각합니다. 우리 대상자는 지원받는 거에 대해 너무 당연히 여기고 있어서 사실 좀 가끔 괘씸하기도 하거든요. 생활은 어려워 하긴 하지만 고마워하는 마음이 많이 순수하게 느껴지지 않을때가 있어요. 지원해야할 대상자는 많은데 일정기간을 정하면 결연수혜자들도 당연시하는 마음이 좀 달라지지 있지 않을까요?!
D: 우리가 관리하는 대상자는 노인가정인데 결연기간을 2년으로 제한하는 건 말이 안된다고 생각해요. 노인가정의 경우 2년 후는 더 나이가 들고 수익이 더 줄어들고, 병원은 더 다녀야 하는데 생활이 더 나아진 가정에게는 가능하겠지만, 거의 대부분이 생활이 더 나아지기보다 상황이 안 좋아 질 수밖에 없는 상황이 되는데 결연하다가 2년 후 정리한다는 건 말이 안된다고 생각해요. 결연 맺은 봉사회에서 판단할 수 있도록 해주었으면 좋겠어요.

7) 재난심리회복지원센터: 태풍, 호우, 가뭄, 지진, 화재, 붕괴, 폭발, 선박사고, 교통 사고 등 각종 재난으로 심리적 충격을 받은 재난 경험자에게 정신적, 심리적 충격을 완화하고 후유증을 예방하며, 정상적인 일상생활로 빨리 돌아 갈 수 있도록 전문 심리 상담을 실시하고 필요시 전문 병원에 의뢰함으로써 사회병리현상으로 악화되는 것을 방지하는 일련의 활동을 말함(국민안전처 재난심리회복지원센터 홍보자료. 2016.).

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

적십자사에서는 희망풍차 결연대상자의 결연기간을 2년 또는 3년으로 지정해 두고 있다. 이는 더 많은 수혜대상자 발굴과 지원을 위함이고, 수혜자들의 적십자봉사활동에 대한 당연한 기대를 제한하기 위한 목적이다. 그러나 지금 제주지역의 결연대상자는 거의 50%이상이 노인가구라 점점 경제활동이 줄어들고 신체적으로는 체력이 점점 감퇴하고 노인질환이 더욱 증가하는 상황의 대상자가 많다. 결연기간에 대해서는 봉사회에서 판단하되. 1년에 한번 씩 정기적인 실태조사를 통해 결연여부에 대해 봉사회에서 선택할 수 있도록 해야 한다. 결연기간 동안 열심히 관리하다 2년이 경과되었다고 결연을 종료한다면 오히려 수혜자들이 더 큰 어려움에 빠질 수도 있다. 계속적인 도움을 주다가 더 힘들어진 상황에서 지원을 끊어버리는 상황이 되는 것이다.

6) 심리적 스트레스

다음은 희망풍차 결연활동을 하면서 봉사자들이 수혜자들로 인해 느끼는 심리적 스트레스를 조사하기 위한 항목이다. 스트레스 경험이 있는지에 대한 질문 답변결과는 다음과 같다.

A: 심리적인 스트레스~~~ 스트레스라고 표현을 하기에는 좀 그런데요. 많은 고민을 한 적은 있습니다. 그건 저희가 활동을 하면서 수혜자분들과 자주 이렇게 그 만남을 갖다보니까 많은 것을 알게 되어서 그런 부분에 대해서 저희가 해소해드릴 수 없는 그런 부분에 대해서는 심리적으로 고민을 많이 한 적은 있습니다. 스트레스라고 표현하기에는 좀 그렇지만 그런 부분에는 없지 않아 좀 있습니다.
B: 현재 결연활동하는 대상자에 대해서는 스트레스를 받아보지는 않은거 같아요. 오히려 봉사현장에 다녀오면 맘이 더 편안해지고 내가 사는 삶이 더 소중하게 느껴질 때가 많아서 오히려 스스로 더 위로가 되는 듯 해요
C: 스트레스 많이 받습니다. 봉사를 하면서 수혜자가 원할 때 지원할 수 없을 때는 스스로 많이 스트레스 받습니다. 물론 현장에서 수혜자와 대화하면서 많이 풀리기도 하지만 봉사하면서도 스트레스 받는 경우가 있다는걸 지금 수혜자를 만나면서 느끼고 있습니다. 가끔 당연히 지원해야할 봉사라고 수혜자는 생각하고, 또 내가 가면 정부에서 또는 적십자사에서 돈을 받고 봉사하러 다니는 사람 취급할때가 간혹 있어요. 이럴때는 정말 스트레스 많이 받습니다.
D: 처음 봉사를 시작할때는 좋은일 하며 마음을 정화시키고 내 삶을 좀 더

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

알차게 살아보자는 차원에서 시작했는데 희망풍차 결연활동을 하면서 조금씩 스트레스 받는 건 어쩔수 없는거 같아요. 이들을 제대로 관리해 주고 좀 더 생활이 나아지도록 도와주고 싶은데 결연대상자들은 거의 대부분이 그 삶이 더 나아지는 건 경험 못해본 거 같아요. 항상 그대로 이거나, 아니면 더 상황이 안좋아지던가.. 경제적으로가 특히 많아요. 그럴 때 스트레스 받죠. 내가 지원하는 봉사가 이들에게 진짜 도움은 되는건지.... 그냥 터진 항아리에 물 붓기는 아닌지... 말로는 감사하다고 하는데 정말 감사해 하는지...

봉사원들은 봉사활동을 하면서 스트레스 받는지의 질문에 일부는 봉사현장에서 수혜자들로 인해 스트레스를 받는다는 답변이다. 또한 일부는 오히려 봉사활동으로 생활에 동기부여를 받는다는 봉사원도 있었다. 스트레스의 원인은 지원의 한계, 유급봉사자 취급 등으로 답변하였다. 현재 대한적십자사에서 희망컨설턴트 교육 시 '심리사회적지지' 특강도 함께 진행하고 있다. 수혜자들에 대한 심리 지지뿐만 아니라 봉사하는 현장에서 봉사자들이 느끼는 스트레스와 이에 대한 대응 방법 이 주 내용이다. 이러한 스트레스 해소를 위해 '심리사회적지지' 교육을 강화하고 봉사활동 현장에서 봉사원들이 느끼는 스트레스의 내용 등 결연활동에 대한 전반적인 모니터링을 전개하여 수혜자뿐만 아니라 봉사원들도 스트레스 없이 봉사의 보람을 제대로 느끼며 봉사활동을 전개할 수 있는 환경을 만들어 줘야 할 것이다.

7) 결연활동 문제점

다음은 희망풍차 결연활동에 대한 문제점과 활동시 어려움에 대해 알아보고자 하는 질문이다. 우선 결연활동 문제점에 대한 질문 답변결과이다.

A: 문제점... 딱히 문제점이라고 말씀드린다면 어떤 것을 지적해야 할지 모르겠습니다만 저희는 봉사활동을 하면서 대한적십자사봉사원으로써 이런 다달이 이런 봉사활동을 할 수 있는 뒷받침이 되 주셔서 감사한 부분은 참 많습니다. 그런데 그 맞춤형 수혜자들과 맞춤형 케어가 되어야 하는데 사실 제도적으로 힘든 부분도 많다 라고 생각합니다. 그렇지만 이런 부분에 대해서 심도 있게 전문가들이라든가 아니면 경험이 있으신분들이 많이 고민을 해서 좀 더 심도 있는 프로그램이 되었으면 좋겠습니다.
B: 희망풍차 결연활동은 수혜대상자들에게 많은 도움이 되는 프로그램이라고

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

생각합니다. 단, 간혹 긴급지원프로그램도 연계해서 지원한다고 하여 주거환경 개선 신청을 해봤는데 대상자 본인의 집이 아니라는 이유로 지원을 못 받았습니다. 물론 본인의 집이 아니기 때문에 주거환경 개선을 하고 나면 원래 주인이 집세를 올린다던가, 집을 나가라고 한다는가 하는 사례들이 많은 사유라고 하여 이해를 하지만 정말 어려운 대상자들은 본인의 집도 없는, 남의 집에 세들어 사는 사람들이거든요. 이들을 정말 실질적으로 도와줄 사회적, 정책적 제도가 꼭 있어야 한다고 생각해요.
C: 문제점에 대해선 아직 잘 생각나는게 없네요..
D: 사실 봉사활동을 하면서 희망풍차 결연활동의 정확한 목적을 잘 모르겠어요. 우리 대상자는 노인대상도 있고, 조손가정도 있어요. 근데 보통 노인가정은 자주 갈때마다 만날 수 있어서 상황에 대해 얘기도 하고 알아볼 수 있는데 조손가정의 경우는 손자녀가 결연 대상인데 얘들을 만나기가 너무 어려워요. 어쩌다 방문할 때 마주치면 얘들이 좀 만나기를 꺼리는 경향이 있어요. 심리적으로 인맥형성이 안되다 보니 자신의 어려운 삶을 누군가에게 보여지는 거 같아. 싫어하기도 하고 특히 사춘기 접어든 애들은 대화도 싫어하고 집에 있어도 방에 들어가 문 닫아 버리곤 해요. 전문 상담사도 아니라 이런 경우는 어떻게 접근해야 할지도 모르겠어요. 조손가정의 손 자녀가 가장 사실 힘들거 같거든요. 할머니, 할아버지는 말이 안통하지, 경제적으로는 너무 어려워 학원도 제대로 못가지, 다른 친구들이 알면 놀리는 것처럼 보이지, 스스로 긍정적인 사고를 갖지 않으면 안 좋은 환경 유혹에 빠질 수 밖에 없거든요. 근데 우리 봉사원들이 해줄 수 있는 한계가 답답하죠.

희망풍차 결연활동의 문제점으로 대상자별 관리와 수혜자 맞춤형 프로그램이 제도적으로 문제가 있다는 답변이다. 희망풍차 결연대상은 노인 가구, 아동 및 청소년, 다문화, 기타 취약계층이다. 결연대상자 추천 기준은 취약계층의 모든 대상자로 확대하였으나 대상가구별 지원방법과 지원금액 등 세부적인 지침이 마련되어 있지 않다. 현재 대한적십자사에서 지원하는 프로그램은 모두 동일하다. 다만 현장에서 봉사원들이 대상자별 맞춤 봉사를 진행할 뿐이며, 맞춤 봉사의 방법에 대해서 구체적인 교육이나 프로그램은 현재 구비되어 있지 않다. 봉사회의 역량에 따라 대상자별 지원의 질이 조금씩 다를 뿐이다. 이를 해소하기 위해서는 대상 가구별, 대상자별 지원 프로그램도 다양하게 연구하여 지원해야 하고, 민감한 시기의 청소년의 경우 전문 상담사와 상담이 자유롭게 이루어 질 수 있도록 하는 등 지원프로그램도 시스템화 되어야 한다. 봉사원은 자원봉사자일 뿐이다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

계속적인 교육을 진행하더라도 전문적 지식까지 갖추어진 봉사를 진행하기에는 무리가 따를 수 있다. 봉사원이 1차 기초적인 봉사지원, 적십자사의 재정적 지원, 사회협력을 통한 상담 등의 전문가 서비스 등이 연결되어 문제점들을 해결해 나가야 할 것으로 판단된다.

다음은 희망풍차 결연활동을 하면서 어려운 점이 무엇인지에 대한 질문이다. 답변결과는 다음과 같다.

A: 제 개인적으로는 딱히 뭐 그렇게 어려운 점은 없었습니다. 수혜자분들이나 그런 분들에 있어서도 뭐 활동을 하면서 힘든 부분은 없었지만 저희가 일대일 케어를 하다보면 그분들의 아픔을 저희가 많이 풀어줄 수 없는 부분이 어쩌면 가장 힘든 부분이 아닐까요? 저는 그렇게 생각합니다. B: 결연활동을 하면서 더 많은 지원이 필요한데 지원을 할 수 없을 때가 가장 어려웠던거 같습니다. 적십자사에서 지원하는 것은 한정되어 있잖아요. 그리고 간혹 우리가 방문했던것도 잊을때가 있어요. 물건을 드렸는데도 언제 주었냐고 하기도 하고 차근차근 얘기하다보면 기억하는데... 간혹 그럴경우가 있어요. 사실 지난번에 적십자사에서 전화왔었어요. 우리 결연할머니가 물품을 못 받았다고 본사에서 얘기한다고 해서 절대 그럴 리가 없다고.. 우린 방문해도 봉사원 들 이상 방문하거든요. 근데 물품 전달은 확실히 했는데 아마 본사에서 전화로 물건 받았는지 물어봤을 때 못 받았다고 했나봐요. 중간에서 내가 전달안한 것 같이 보여져서 기분이 정말 안 좋았어요. C: 방문하려고 전화하면 전화를 잘 안 받으셔요. 핸드폰이 있는 것도 아니고, 통화가 안되어 방문하면 집에 안 계시는 경우가 많거든요. D: 결연활동 하는데는 뭐 커다란 어려운 점은 없어요. 근데 처음 결연가구를 발굴할때가 가장 어려운 것 같아요. 적십자사는 봉사원들에게 요구하는 게 사실 너무 많아요. 내가 전에 봉사회 총무를 맡았었는데 기본교육, 보수교육, 총무교육, 임원교육, 재난훈련 등등 교육도 너무 많고, 총무들은 서류 작성해서 제출하는 게 진짜 많거든요. 결연활동도 처음 발굴할 때 실태조사하면서 작성하는 서류가 있는데 봉사원들이 조사 하는 데는 한계가 있어요. 실태조사서대로 제대로 작성하려면 행정기관에서 추천하는 대상자를 찾아야 하는데. 그런 대상자만이 아닌 우리 주위에서 찾으려면 그들의 상황에 대해 자세히 아는 것도 아니고 찾아가서 대상자가 얘기하는 것을 다 믿고 작성해야하는 경우가 많아요. 물론 눈에 보이는 것은 조사되지만, 경제상황, 가족상황, 자가 주택 소유 여부 등 등 행정에서 확인이 안되면 정확하게 조사가 되는 상황이 아닌거죠. 여하간 결연활동에 어려운 부분이 많아요.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

결연활동을 하는 봉사원들은 다양한 어려움을 호소하고 있었다. 순수한 봉사가 잘못된 오해로 인해 얻게 되는 봉사원들의 상처, 그리고 단순히 시간을 쪼개어 봉사하고자 하는 마음으로 시작된 봉사가 각종 서식 작성 등 어려운 과제를 많이 받고 있다고 생각하는 봉사원, 현장에서 봉사활동 진행하면서 더 많은 도움을 주지 못해 안타까워하는 마음 등 많은 어려움을 겪고 있다. 순수한 봉사를 목적으로 하는 자원봉사자들에게 안정된 봉사, 마음의 위안을 갖도록 하는 봉사를 진행시키기 위한 제도적 정립이 반드시 필요하다. 봉사과정에서 느끼는 봉사원들의 어려움을 해결하기 위해 프로그램별 봉사활동 시스템화에 주력해야 한다. 전문가가 필요한 분야는 전문가 조직을 구성하여 운영하거나 외부 전문가 단체 등과 협약을 통한 지원 체계 등을 갖추어야 한다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

V. 결론 및 제언

1. 연구결과 요약

본 연구는 대한적십자사에서 시행하는 희망풍차 결연활동 프로그램에 대해 제주지역의 수혜자와 봉사자를 중심으로 조사하였고 이를 위해 봉사자와 수혜자의 인구사회학적 특성, 활동에 참여계기, 봉사활동과 관련된 변수 조사, 만족도 조사 등의 연구로 사업의 효과성을 검토하였다.

우선 수혜자대상 설문조사에서는 연구결과를 살펴보면,

첫째, 조사대상자의 인구사회학적 특성은 다음과 같다.

본 연구의 대상자 78명중 여성이 51명(65.4%), 남성이 27명(34.6%)로 나타났으며, 이중 70대 이상 연령대가 37명(47.4%)으로 가장 높게 나타났다.

둘째, 대상자의 결연사업을 알게 된 경로는 '적십자봉사원을 통해' 45명(57.7%)로 가장 높게 나타났고, 결연대상자 선정계기는 '적십자봉사원 추천'이 49명(62.8%)로 적십자 봉사원들이 직접 수혜대상자 발굴하여 추천하는데 기여하는 바가 매우 큼을 보여주고 있다.

셋째, 결연대상자에 대한 지원물품과 방문 봉사자수, 방문시간 및 방문횟수에 대해 지원물품은 쌀 38회(48.7%)로 가장 많이 차지 하였다. 1회 방문 시 봉사자수는 2명일 경우가 43회(56.6%)로 가장 높게 나왔으며, 방문시간은 30~60분 머무는 것이 35회(46.7%)로 가장 높게 나왔다. 또 월 방문회수는 4회 21회(29.6%)로 가장 높게 나타났다.

이로써 지원물품은 수혜자 생계에 가장 필요한 '쌀'이 주되게 지원되었고, 방문 시 봉사자수 2명씩 매월 4회 이상 방문과 방문 시 30~60분 정도 수혜대상자 가정에 머물며 봉사활동을 진행하는 것으로 조사결과 나타났다. 적십자사에서는 희망컨설턴트 교육 시 2명의 봉사자가 매월 4회 이상, 물품전달 뿐만 아니라 말벗 봉사, 가사서비스 등을 지원하여 수혜자에게 실질적으로 도움을 주도록 교육하고 있어 이 교육의 효과로 평가 된다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

또한 자원봉사 서비스 유형과 봉사자의 전문성 정도에 대해서 정서적 서비스 지원에 30명(39.5%), 봉사자의 전문성 정도에 '봉사자는 아니지만 마음이 안정되고 도움이 된다'에 50명(65.8%)의 답변이 있었다. 이는 봉사원들이 가정 방문시 말벗봉사 등 정서적 서비스를 지원하며 수혜대상자들에게 마음에 안정을 찾을 수 있도록 지원하고 있음을 보여주고 있다.

자원봉사자의 상담과 관련된 변수에 대한 조사 결과로는 자원봉사자와의 상담 여부는 '가끔 그렇다' 라는 답변이 32회(42.1%)로 가장 높았고, 상담하는 이유는 '마음의 안정을 위해서' 라는 답변이 38회(53.5%)로 가장 높게 나타났다. 이는 자원봉사 서비스 유형 조사에서와 마찬가지로 봉사자들과의 상담에서 마음의 안정을 느끼고 있음을 알 수 있다. 그러나 이중에는 봉사원들과 상담하지 않는 이유에 대해 '곤란한 이야기를 하기 싫음'에 21명(39.5%)의 답변이 가장 높았다. 이는 편안하게 말벗봉사 등 봉사원들에게 심리적 안정감을 찾고 있기는 하지만, 본인들의 곤란한 이야기까지 할 정도로 친밀감은 확보되지 않았다고 보여 진다.

전체적으로 수혜자들의 결연활동에 대한 만족도 조사에서는 5점 척도 중 평균 4.16%로 매우 높게 나타났다. 특히 자원봉사자에 대한 만족도가 4.40%로 가장 높게 나타났고 그 다음이 필요한 물품 제공에 4.35%, 필요한 서비스를 지원받고 있다는 데에 4.31% 등 방문하는 봉사자와 제공받는 물품 및 서비스 등 전반적으로 매우 만족하고 있다고 평가된다.

다음은 봉사자대상 설문 조사결과이다

첫째, 조사대상자의 인구사회학적 특성은 다음과 같다

본 연구의 대상자 44명중 여성이 31명(70.5%), 남성이 13명(29.5%)로 나타났으며, 이중 연령대는 50대 28명(63.6%)으로 가장 높게 나타났다. 또한 사회복지관련 교육받았는지 여부에 대해 34명(81.0%)가 교육 받았다고 답변했고, 직업군은 자영업자가 14명(32.6%), 전업주부 11명(25.6%) 순으로 나타났다.

둘째, 대상자의 적합도 및 결연사업 대상자 발굴의 어려움을 조사하는 항목에서 결연사업 대상자의 적합도는 상담, 방문을 통해 봉사원이 생활환경 등을 조사해 '대상자로 적절한지 판단한다'는 답변에 37명(84.1%)로 가장 높게 나타났고, 결연사업 대상자 발굴의 어려움에 대한 답변에는 '특별한 어려움이 없다'고 24명(55.8%)가 답변했다. 이는 적십자사에서 지정된 서식을 통해 대상자를 발굴하고,

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

도움의 손길이 필요한 대상자들이 봉사원 주위에 항상 있어 찾아다니며 발굴해야 하는 어려움이 없이 수혜자를 추천하고 있는 것으로 보여진다

셋째, 자원봉사자와 상담관련 변수를 살펴보면 자원봉사자에게 상담하는 수혜자가 있는지에 대해 봉사자 입장에서 '거의 그렇지 않다'고 25명(59.5%)가 답변하였고, 자원봉사자와 상담하지 않는 이유에서는 '곤란한 문제를 상담할 정도로 친밀감 형성이 안됨'에 10명(26.3%), '상담할 수 있는 여건 부족' 10명(26.3%), '자신의 곤란한 문제를 이야기하기 싫어서' 11명(28.9%)로 집계되었다. 이는 수혜자들이 봉사원들에게 봉사서비스를 받고 있으나, 본인이 어렵고 곤란한 사정까지 얘기할 정도의 친밀감은 형성되지 않음을 보아진다.

전체적으로 봉사자들의 결연사업에 대한 만족도 조사에서는 5점 척도 중 평균 3.53%로 다소 높게 나타났다. 이 중 필요한 서비스 제공에 3.93%, 신속한 업무처리에 3.90% 등 필요한 서비스 제공과 신속한 업무처리 등 전반적으로 만족하고 있다고 평가된다.

전문가 심층 인터뷰에 대한 연구결과로는 크게 긍정적인부분, 부정적인부분, 심리적 지지역할, 기타 결연활동, 결연기간, 심리적 스트레스, 결연활동 문제점 등으로 구분하여 확인할 수 있었다. 먼저 대체로 경제적 어려움 등으로 사회적으로 소외되고 있는 대상자들의 대부분은 결연봉사원들이 매월 방문하는 것에 대해 매우 긍정적으로 보고 있으며, 누군가의 도움의 손길로 심리적 안정감을 느끼고 있다고 한다. 다만 봉사원들은 수혜자 가정에 더 많은 지원이 필요하다는 의견을 나타내고 있으며, 봉사자가 할 수 있는 부분외의 전문적 상담 등에 대해서는 다른 방법을 모색하여 수혜자들이 정말 필요한 곳을 제대로 지원할 수 있는 체계가 갖추어져야 한다는 요구가 있었다. 이러한 연구를 통해 적십자사에서는 희망풍차 결연활동의 안정적이고 발전적인 방향으로 나아가기 위해서는 수혜대상자 가족 수나 생활환경을 고려하여 지원하는 물품의 종류와 양을 조정할 필요가 있고, 각 분야별 사회협력 등을 통해 수혜자 가정의 심리적 안정을 위한 전문적 상담을 지원한다든가, 수혜자들에게 필요한 가전제품 A/S수리 및 필요 가전제품을 후원받을 수 있은 재물기부 등 수혜자들이 필요로 하는 부분에 대한 모니터링을 통해 다각도로 사회협력을 끌어내야 한다는 요구가 있었다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

2. 정책 제언

이상의 연구 결과에 대해 다음과 같이 제언하고자 한다.

1) 행정기관 연계한 실태조사서의 근거 확보

희망풍차 결연활동 대상자 발굴과 지원을 위해서는 행정기관과 연계한 조사 자료의 근거를 확보해야 한다. 자원봉사자들이 현장에서 1차적으로 실태조사를 하고 조사된 자료에 따라 지사 관계직원이 2차 검토 후 행정기관에서 실제 이들에 대한 가족구성 상황, 경제 상황, 복지지원 여부 등에 대해 검토 후 대상자로 선정하여 결연이 형성되는 지원체계가 갖추어져야 한다. 이로써 실태조사서의 근거가 명확해 질 것이다. 또한 실태조사서의 근거 확보를 위해서는 대상자별 활동 지원 분야 및 지원 금액의 확대도 필요하다. 현재 지원 내용은 매월 25,000원 상당의 물품과 월 4회 방문으로 심리적 지원을 하고 있다. 수혜자에게 매월 지원하는 금액이 매우 적고, 그 외 심리적 지원을 하고 있으나 이에 대한 효과성 등의 자료는 아직 유명무실하다. 수혜자에게 지원하는 범위에 대해 좀 더 구체적이어야 하며 선정된 수혜자를 적극적으로 보호하고 있음에 대해 객관화 할 수 있는 자료가 있어야 행정기관의 적극적인 협조를 얻을 수 있을 것이다. 정부에서 '국민행복, 더하겠습니다' 라는 슬로건으로 2016년도 맞춤형 복지제도 내실화를 기하기 위한 노력에 발맞춰 대한적십자사의 인적 네트워크를 적극 활용하도록 행정기관과의 적극적인 협조체계가 이루어 져야 한다. 이로써 수혜자 맞춤형 프로그램이라는 명칭에 걸맞게 행정적, 경제적, 심리사회적 지지가 함께 지원되어 맞춤형 복지 체감도를 높일 수 있을 것이다.

2) 활동분야별 활동영역 체계마련

희망풍차 결연활동은 수혜자 맞춤형 프로그램이다. 그러나 현재 프로그램 운영체계는 수혜자 맞춤형을 목표로 향하는 프로그램 수준에 머무른다. 수혜 대상자별, 가구 수별, 생활환경별 등 다양한 환경에 맞춘 프로그램으로 운영되어져야 함에도 현재는 모든 대상자에게 동일한 프로그램이 지원되고 있는 상태다. 노인에게는 노인에게 맞은 노인 보장구 지원이나, 노인들을 위한 건강 체조 프로그램

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

등 다양한 프로그램을 추가적으로 운영해야 하고, 아동 및 청소년 대상은 학습지도, 상담지도 등 단계별 수준에 맞은 프로그램이 지원되어져야 한다. 다문화가정은 한국문화 알려주기, 한국 정착지원프로그램 교육 등 대상자별 지원프로그램이 다양하게 전개되어져야 할 것이다. 봉사원은 1차적인 물품 전달과 말벗봉사, 생활 실태 돌아보기 등 단순 프로그램을 지원하고 2차 지원은 전문가 상담 집단이나 단체, 기관과 사회협력을 통한 협조를 끌어내어 결연가구에 맞춤형 다양한 프로그램을 지원하고, 3차 지원은 가전제품 등의 A/S 재능기부, 필요한 전자제품 등을 기부 받아 전달하는 프로그램 등을 전개하는 것이다. 활동 영역과 지원영역 구분을 명확히 하여 수혜자 맞춤형 프로그램 완성도를 높여야 할 것이다.

3) 대상자별 지원규모 및 지원 기준 분류로 수혜자 맞춤형 프로그램 지원

현재 희망풍차 결연가구는 대상자별로 지원물품의 규모 및 지원 기준이 통일되어 있다. 지원 대상 가구와 가족 수 등에 맞게 세분화된 기준에 맞춰 지원할 필요성이 있다. 대상자들은 경제적으로 어려움을 갖고 있는 가정, 말벗이 필요한 가정, 환경미화가 필요한 가정 등 다양한 환경에 놓여 있고, 가족 구성원 수도 모두 다르다. 그럼에도 불구하고 현재 프로그램은 똑같은 물품 똑같은 양, 똑같은 정서적 서비스 등이 이루어지고 있다. 대상자별 지원 기준을 분류하여 기준에 맞는 지원이 차등적으로 이루어져야 한다.

4) 타 단체 및 기관과의 연계 프로그램 운영

희망풍차 결연프로그램은 전국 15만 적십자봉사원의 인적자원으로 프로그램을 운영하고 있다. 전문적인 지식을 갖춘 봉사자에 대한 구분 없이 기본적인 교육(희망풍차 컨설턴트)과 심리사회적지지 교육을 이수한 대상자들이 주요 프로그램 운영자이다. 하지만 봉사원들은 자원 봉사자일 뿐이다. 물품지원이나 단순 말벗봉사, 가사서비스 등의 봉사는 봉사원들이 활동하고 그 외 전문적인 상담 등의 프로그램은 타 기관이나 단체와 협약을 통해 지원 받을 수 있도록 연계한다면 좀 더 수혜자들을 위한 맞춤형 프로그램으로 완성될 수 있을 것이다.

이상에서 제언한 내용들을 검토하고 시행하여 복지사각지대에 놓인 취약계층

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

대상자들이 좀 더 안정적인 생활을 영위할 수 있기를 희망한다.

국민기초생활보장법의 한계를 연구하는 많은 사회복지 전공학자들의 논문에서도 복지사각지대를 해소할 많은 해결방법들을 제시하고 있으나, 운영 인력과 재원 등의 많은 문제점을 갖고 있다. 현재 행정기관에서 지원하는 재가 노인 방문사업, 공부방 지원제도, 탈북학생 멘토링 지원, 노인돌봄서비스, 간병병문사업 등 다양한 사업이 진행되고 있으나 현장에서 관리하는 자원봉사자, 봉사자 관리 및 교육지원, 사업 지원을 위한 재원 확보 등을 모두 갖춘 사업 수행기관이나 단체는 많지 않다. 이러한 시점에서 전국 15만 적십자봉사원의 인적자원을 활용한 '희망풍차결연활동 프로그램'은 국민기초생활보장법의 복지 신청주의의 문제점도 해결할 뿐만 아니라 현장 수혜자 맞춤형 프로그램으로 복지사각지대에 놓인 수혜자를 보호하고 지원하기 위한 매우 적합한 프로그램이다. 다만 10여 년 동안 계속적으로 성장하고 확대되어 온 본 프로그램의 문제점들에 대한 보완이나 해결방법들이 아직은 좀 미흡한 수준이다. 향후 본 프로그램의 문제점들을 보완한다면 대한적십자사의 중점사업인 '희망풍차 결연활동 프로그램'이 좀 더 완성도 있고 체계적인 수혜자 맞춤형프로그램으로 자리매김할 수 있을 것이다.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

참고문헌

강종수(2013). 사회복지조사방법론. 양서원.

강혜원(2003). 재가노인복지에 있어서 가정봉사원 파견사업의 활성화방안에 관한 연구.

김봉현(1981). 국내결연사업의 현황과 추진방향, 동광 통권 78호. 한국복지재단.

김상웅(2006). 재가봉사원서비스의 한.일 비교연구. 명지대학교 석사학위논문.

김영주(2006). 자원봉사 활동실태와 활성화 방안에 관한 연구. 서울시립대학교 석사학위논문.

김옥교(1998). 가정봉사원 파견사업의 실태와 만족도에 관한 연구: 재가노인 및 가정봉사원 입장에서. 숭실대학교 석사학위논문.

김인(1986). 공공서비스 배분의 결정요인과 형평성에 관한 연구. 서울대학교 박사학위논문.

김종우(1984). 결연사업개선을 위한 사회사업적 접근. 대구대학교 석사학위논문.

나종경(2007). 재가노인복지 가정봉사원 파견 서비스의 성과비교 연구, 호남대학교 대학원 박사학위 청구논문.

민홍기(2001). 기초생활보장 사각지대 해소에 관한 연구. 중앙대학교 사회개발대학원 석사학위.

박정선(2010). 부양의무에 대한 법적성격 고찰: 민법과 국민기초생활보장법을 중심으로. 사회복지조사연구. vol 25.

박시하(2006). 유급가정봉사원의 운영에 관한연구. 서울시립대학교 석사학위논문.

백정원(2005). 해외결연후원활동 지속에 관한 한.일 비교 연구. 이화여자대학교 석사학위논문.

손윤석(2011). 국민기초생활법상 수급권 보호. 경북대학교 박사학위논문.

양석원(2010). 노인복지정책의 개선방안에 관한 연구. 한양대학교 산업경영디자인대학원 석사학위논문.

윤기환(2003). 유급가정봉사원제도 활성화방안에 관한 연구. 서울시립대학교 도시과학대학원 석사학위논문.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

윤미국(2003). 결연후원 사업의 지원개선 방안에 관한 연구. 단국대학교 석사학위논문.

이광수(2009). 노인가구의 주생활 행위 및 주거요구 특성에 관한 연구. 부산대학교 석사학위논문.

이용우(2013). 자원봉사활동의 참여동기, 관리요소, 만족도가 참여태도에 밎는 영향. 인천대학교 석사학위청구논문.

정재철(2014). 복지 사각지대(死角地帶)의 허상과 빈곤자살방지 대책.

최상옥(2003). 가정봉사원 파견 대상노인의 실태 및 서비스 만족도에 관한 연구. 공주대학교 석사학위논문.

최현영(1999). 결연후원의 지속과 중단에 관한 연구. 이화여자대학교 석사학위논문.

하춘광(2002). 공공복지 전달체계 개선방안에 관한 연구. 동국대학교 대학원 행정학과 박사학위논문.

한병주(2000). 가정봉사원제도의 활성화방안. 명지대학교 지방자치대학원 석사학위논문.

홍미진(1998). 결연후원활동 지속과 중단에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 이화여자대학교 석사학위논문.

대한적십자사 희망풍차 희망컨설턴트 메뉴얼(2015).

대한적십자사 경기도지사 인도주의포럼(2015): '적십자 희망찾기 현장에서 답을 찾다'.

류상열(2000). 「재가복지와 사례관리」. 학문사.

송근원.김태성(1995). 「사회복지정책론」. 나남출판사.

이혜원(1999). 「노인복지론-이론과 실제」, 유풍출판사.

장인협.최성재(2003). 「노인복지학」. 서울대학교출판부.

최영희 편저 (1993). 질적 간호연구. 서울:수문사.

한국노인복지회 편저(1997). 「재가노인복지사업(이론과 실제)」.

한국사회복지정책학회(2004). 고령화 사회에 대응하는 서울시 노인복지 정책의 방향.

한국재가노인복지협회편저(1999). 「재가노인복지서비스」. 동인.

황경성(2004). 「일본의 고령자 보건복지제도와 정책」. 학지사.

다문화가족 지원법. 2008.

보건복지부(http://www.mohw.go.kr). 법률 제12933호, 2014.12.30. 일부개정. 국민

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

기초생활보장법.

보건복지부(http://www.mohw.go.kr). 1961. 생활보호법.

유엔경제이사회(ECOSOC) 1950, 총회 세계 각국의 고령화지표 기준 (2015. 6. 11) 메일종교신문 Newsclip/ 守岩칼럼).

재한외국인처우기본법. 2007국민기초생활보장법 시행령 [시행 2016.1.1.] [대통령령 제26843호, 2015.12.31. 일부개정].

한국사회복지정책학회(2005). 지방화시대 서울·도쿄의 노인복지정책 비교.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

부록 1. 심층면접 질문지

연구참여 동의서

❍ 연구제목: 희망풍차 결연사업에 관한 연구

❍ 연 구 자: 홍연희(제주대학교 행정대학원 사회복지 전공)

❍ 지도교수: 진관훈(제주대학교 행정대학원 교수)

❍ 연구소개

본 연구는 제주대학교 행정대학원 진관훈 교수의 지도로 진행되고 있는 석사 과정 홍연희의 석사학위 논문을 위한 연구 참여 동의서입니다. 귀하께서는 희망풍차 결연활동을 수행하는 희망컨설턴트로서 이 연구조사 활동에 참여하시는 것입니다.

❍ 연구목적

본 연구는 대한적십자사에서 시행하고 있는 희망풍차 결연활동이 수혜자와 봉사자에게 미치는 영향에 관해 연구하여 보다 질 높은 서비스 지원을 위한 방안을 제시하고자 합니다.

❍ 연구방법 및 비밀보장

귀하는 심층면접에 참여할 예정이며 면접시간은 약 1시간 30분 정도 소요될 예정입니다. 이때 면접내용이 녹음되며, 녹음자료는 연구자와 연구자 지도감독자외에는 사용하지 않을 것을 약속드립니다. 또한 최종 보고서에는 녹음된 내용이 익명으로 인용될 것입니다.

❍ 자발적 참여

면접하는 동안 원치 않는 질문에 대해서는 답변을 거부할 수 있으며, 원하지 않을 경우 언제든지 참여를 중지 할 수 있습니다. 그리고 연구철회 시 어떤 불이익도 없을 것입니다.

아래 귀하의 서명은 귀하께서 위에 설명된 정보를 다 읽으셨고, 그에 따른 질문을 위한 기회가 있었으며, 이 연구 조사에 참여함을 의미합니다.

참 여 자 (서명) 2016. 4

연 구 자 (서명) 2016. 4

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

1. 일반사항

성별	나이	결연활동기간	수혜자 관리 경험

2. 희망풍차 결연활동에 관하여 사전 교육을 받으셨나요?
3. 희망풍차 결연활동시 현장에서 체감하는 긍정적인 부분과 부정적인 부분에 대해 말씀해 주세요
   가. 긍정적인 부분은 무엇입니까?
   나. 부정적인 부분은 무엇입니까?
4. 희망풍차 결연활동이 수혜자들에게 도움이 되는 정도를 말씀해 주세요
   가. 수혜자들에게 심리적 지지 역할에 관한 부분에 대해 말씀해 주세요
   나. 수혜자들에게 경제적으로 도움을 주었다고 생각하시는지요?
   다. 수혜자들에게 지원되는 물품은 적정하다고 생각하십니까? 추가적으로 필요한 물품이나 지원사항, 또는 불필요한 사항에 대해 말씀해 주세요
5. 희망풍차 결연활동에 관해 본인이 전문적 지식이 있다고 생각하시는지요?
   가. 전문적이라고 하면 어떠한 부분에서 그렇게 생각하십니까?
   나. 전문적이지 못하다고 판단하신다면 그 이유가 무엇이고 어떤 부분이 보충되어야 한다고 생각하시는지요?
6. 희망풍차 결연활동을 진행하면서 현재 2년 정도 결연활동기간을 정하는 것에 대해 어떻게 생각하십니까?
   가. 기간이 적정하다고 생각하시면 어떤 이유인가요?
   나. 기간이 적정하지 않다고 생각하시면 그 이유가 무엇이고, 또 어느정도 기간이 적정하다고 생각하시는지요?
7. 희망풍차 결연활동을 하면서 수혜자들에게 심리적으로 스트레스를 받은 경험이 있으신가요?
   가. 있다면 어떤 경험이 있었는지 말씀해 주세요
8. 대한적십자사에서 시행하고 있는 희망풍차 결연활동에 문제점이 있다면 어떤부분인지 말씀해 주세요
9. 희망풍차 결연활동을 하면서 어려운 점은 무엇인가요?

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

부록 2. 설문지(수혜자용)

안녕하십니까?

먼저 바쁘신 가운데 귀중한 시간을 내어 설문에 응해 주신데 대해 깊은 감사를 드립니다.

저는 제주대학교 행정대학원 사회복지학과 학사과정에 재학 중인 홍연희입니다.

본 설문지는 제 학사학위 논문 주제인 희망풍차 결연활동 프로그램에 관한 내용으로 본 프로그램에 대한 문제점을 검토하고 수혜자를 대상으로 보다 나은 서비스를 제공하기 위한 연구자료로 사용하고자 합니다. 본 설문지에 담길 여러분의 답변은 매우 소중한 자료가 될 것입니다.

본 설문에 관한 어떠한 답변도 비밀이 지켜질 것임을 약속드리며, 설문조사는 연구에만 사용될 것입니다.

귀한 시간을 허락해주셔서 진심으로 감사드립니다.

2016년 4월

1. 희망풍차 결연대상자 선정 시기는? _____ 년 _____ 월

2. 희망풍차 결연사업 알게 된 경로는?

가. 읍면동사무소 나. 행정시 다. 복지기관

라. 지인 추천 마. 홍보(TV, 신문 등) 바. 적십자 봉사원

사. 결연 전까지 모름

3. 희망풍차 결연대상자 선정 계기?

가. 읍면동사무소 나. 각 행정시 다. 복지기관

라. 지인 추천 마. 본인 스스로 신청 바. 적십자 봉사원 추천

사. 기타

4. 희망풍차 결연사업으로 주로 받는 물품은?

가. 쌀 나. 부식 다. 생활용품 라. 반찬 마. 기타 _____

5. 결연봉사자는 몇 명인가? _____ 명

6. 결연봉사자는 월평균 몇 회 방문합니까? 월 _____ 회

7. 봉사자가 방문 시 상담이나 기타 서비스를 위해 집에 머무는 시간은?

- 평균 _____분(시간)

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

8. 자원봉사자가 방문해서 주로 하는 봉사는 무엇인가?

가. 가사서비스(청소, 요리, 세탁, 설거지)

나. 정서적 서비스(말벗봉사, 명절지원, 외출동행)

다. 보건서비스(목욕, 혈압당뇨체크, 약품 전달, 건강체조지도)

라. 생활안정서비스(도시락 밑반찬, 손자녀 학습지도, 생계비, 의료비, 난방비)

마. 주거환경개선서비스(도배 장판, 부엌, 화장실 욕실, 전기, 냉난방)

바. 기타_____

9. 현 결연봉사자는 상담이나 관련서비스를 제공하는 전문가인가?

가. 전문가이다

나. 준전문가이다

다. 전문가는 아니지만 마음이 안정되고 도움이 된다

라. 전문가는 아니다.

마. 기타

10. 개인적으로 곤란한 문제에 대해 자원봉사자에게 상담하는가?

가. 그렇다(문 10-1로)

나. 가끔 그렇다(문 10-1로)

다. 거의 하지 않는다(문-10-3로)

문 10-1) 결연자원봉사자에게 곤란한 문제를 상담하는 이유는 무엇인가?

가. 마음의 안정을 위해서

나. 정보를 얻기 위해서

다. 추가적인 물품이나 서비스를 위해서

라. 기타

문 10-2) 곤란한 문제를 자원봉사자에게 상담한 이후 관련된 변화가 있었는지?

가. 정부로부터 지원을 받게 됨

나. 지역복지기관으로부터 지원을 받게 됨

다. 대한적십자사나 그 외의 기관으로부터 지원을 받게 됨

라. 변화는 없지만 마음의 안정을 얻음

마. 변화도 없고 마음의 안정도 얻지 못함

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

바. 기타

문 10-3) 곤란한 문제를 자원봉사자에게 상담하지 않는 이유는 무엇인가?

가. 곤란한 문제를 상담할 정도로 친밀감이 형성되어 있지 않다.

나. 상담을 하더라도 특별히 달라지는 것이 없기 때문이다

다. 상담을 할 수 있는 여건이 마련되어 있지 않다(장소, 시간, 방문 횟수 등)

라. 다름 사람에게 곤란한 문제를 이야기하는 것을 싫어한다

마. 기타

문 11) 희망풍차 결연사업에 대한 만족도 조사입니다.(5점 만점)

가장 만족할 경우 5점입니다. 해당하는 숫자에 "○"로 표시해 주세요

1. 희망풍차 결연대상자 선정이 간편하다(1,2,3,4,5)
2. 희망풍차 결연대상자 선정기준이 객관적이다(1,2,3,4,5)
3. 희망풍차 결연사업 신청, 심사, 지금까지의 업무처리가 신속하게 이루어진다 (1,2,3,4,5)
4. 희망풍차 결연사업으로 제공되는 물품은 나에게 필요한 물건이다(1,2,3,4,5)
5. 희망풍차 결연사업으로 지원해주는 물품의 양은 적절하다(1,2,3,4,5)
6. 희망풍차 결연사업으로 지원해주는 물품에 만족한다(1,2,3,4,5)
7. 전체적으로 물품서비스에 대해 만족한다(1,2,3,4,5)
8. 결연자원봉사자의 방문회수는 적절하다(1,2,3,4,5)
9. 결연자원봉사자의 방문시간은 적절하다(1,2,3,4,5)
10. 결연자원봉사자가 하는 서비스가 내게 필요한 서비스이다(1,2,3,4,5)
11. 결연자원봉사자의 방문으로 마음의 안정을 얻게 된다(1,2,3,4,5)
12. 결연자원봉사자의 방문으로 생활의 안정을 얻게 된다(1,2,3,4,5)
13. 결연자원봉사자가 하는 서비스에 대해 전반적으로 만족한다(1,2,3,4,5)

문-12) 향후 다른 가정에 희망풍차 결연사업을 추천할 의향이 있는가?

가. 의향이 전혀 없다 나. 의향이 없다

다. 의향이 있다 라. 반드시 할 의향이 있다

문-13) 희망풍차 결연사업이 좀 더 개선되었으면 하는 사항은 무엇인가?

- 아래 질문사항은 통계처리를 위한 질문입니다 -

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

1. 귀하의 연세는? ① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 ⑤ 60대 ⑥ 70대 이상

2. 성별: ① 남자 ② 여자

3. 거주지역: ① 제주시 ② 서귀포시

4. 대상구분

① 아동.청소년: 조손, 한부모, 소년소녀가장, 저소득, 장애

② 다문화가족: 북한이주민, 다문화가족, 장애

③ 노인: 독거노인, 노부부, 이산가족, 사할린, 저소득, 장애

④ 기타가정: 재해이재민, 저소득, 장애

5. 기초생활보장 수급여부

① 수급 ② 비수급 ③ 수급자였다가 탈락 ④ 비수급이었다가 최근 수급

6. 귀하의 학력: ① 중졸이하 ② 고졸 ③ 대졸 ④ 대졸이상

7. 귀하 가정의 구성인원은? _____명

8. 귀하 가구의 주 소득원은 누구인가?

① 본인 ② 배우자 ③ 부모 ④ 자녀 ⑤ 그외 가족 ⑥ 정부지원 ⑦ 없음

⑧ 기타

9. 귀댁의 작년 한해 동안 월평균 가구소득은 얼마인가?_____원

(*가구소득: 근로소득, 사업소득, 금융소득, 부동산 소득, 공적사적 이전 소득)

10. 귀하의 직업은 무엇입니까?

① 없음
② 전문직(교육, 의료, 법률, 일반경영, 재무/회계, 예술, 언론 등)
③ 공무원(일반 사무공무원, 정치인, 군인, 경찰/소방근무, 기타공무원 등)
④ 정규직 회사원(사무직, 기술직, 판매직, 서비스, 회사원 기타)
⑤ 비정규직(일용직, 계약직 등)
⑥ 자영업(의복, 식, 주거, 레져관련, 자영업 기타)
⑦ 전업주부
⑧ 학생
⑨ 기타

- 설문에 응해 주셔서 감사합니다 -

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

부록 3. 설문지(봉사자용)

안녕하십니까?
먼저 바쁘신 가운데 귀중한 시간을 내어 설문에 응해 주신데 대해 깊은 감사를 드립니다.
저는 제주대학교 행정대학원 사회복지학과 학사과정에 재학 중인 홍연희입니다.
본 설문지는 제 학사학위 논문 주제인 희망풍차 결연활동 프로그램에 관한 내용으로 본 프로그램에 대한 문제점을 검토하고 수혜자를 대상으로 보다 나은 서비스를 제공하기 위한 연구자료로 사용하고자 합니다. 본 설문지에 담길 여러분의 답변은 매우 소중한 자료가 될 것입니다.
본 설문에 관한 어떠한 답변도 비밀이 지켜질 것임을 약속드리며, 설문조사는 연구에만 사용될 것입니다.

귀한 시간을 허락해주셔서 진심으로 감사드립니다.

2016년 4월

문 1) 희망풍차 결연사업은 언제부터 시작하셨습니까? _____년 _____월

문 2) 희망풍차 결연사업 대상자를 찾아내는 방법이 대상자별로 차이가 있을 것 같습니다. 아래를 보시고 순위별로 2가지를 선택해주십시오.

① 읍면동 추천 ② 각 행정시 추천 ③ 관련 복지기관 추천 ④ 지인의 추천
⑤ 스스로 봉사 중 발견 ⑥ 다른 적십자 봉사자가 추천해서 ⑦ 기타

가. 아동(조손, 한부모, 소년소녀가정), 다문화가정, 노인(독거노인가정), 북한이탈주민
추천방법: (1순위 , 2순위)

나. 아동이나 노인가구의 경우에는 결연사업대상자로 저소득층을 선정할 수 있도록 되어 있습니다. 해당 가정을 추천할 때의 추천방법과 순위를 알려 주십시오
추천방법: (1순위 , 2순위)

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

문 3) 결연사업 대상자 중 저소득가구(아동, 노인)의 경우 결연대상자로 적절한지 '결연 대상자 욕구파악 및 실태조사'외의 사항에 대해서도 조사를 진행하십니까?

① 별도의 생활환경 등 파악 하지 않음
② 상담, 방문을 통해 봉사원이 생활환경 등을 조사해 대상자로 적절한지 판단
③ 주위 이웃들을 통해 간략한 생활환경 파악(통장, 이장 포함)
④ 추천받은 기관(복지기관, 공공기관)에 생활환경 등을 질의
⑤ 기타

문 4) 결연사업 대상자를 찾는데 있어 어려움이 무엇입니까?

① 적절한 대상자가 없어서
② 관련기관들로부터 추천이 없어서
③ 대상자가 원하지 않아서
④ 특별한 어려움은 없음
⑤ 기타

문 5) 희망풍차 '결연 대상자 욕구파악 및 실태조사' 카드 작성의 어려움은 무엇입니까?

문 6) 희망풍차 결연사업의 물품선정에서의 어려움은 무엇입니까?

문 7) 결연대상자에 대한 가정방문은 얼마나 자주 진행합니까? 주 _____회

문 8) 대상자 집에 머무르는 시간은 평균 얼마나 됩니까? 평균 _____분

문 9) 대상자에게 주로 제공하는 서비스는 무엇입니까?

문 10) 대상자들이 곤란한 문제가 있을 때 자원봉사자에게 상담을 해옵니까?

①항상 그렇다 ②자주 그렇다 ③거의 그렇지 않다(문 10-3으로)

문 10-1) 상담시에 필요한 정보를 제공한다고 생각하십니까?

①항상 그렇다 ②자주 그렇다 ③ 가끔 그렇다 ③거의 그렇지 않다

문 10-2) 상담 이후에 희망풍차 사업 이외에 사업을 연계하신 적이 있으십니까? 있으시다면, 구체적으로 작성해주십시오.

문 10-3) 곤란한 문제를 자원봉사자에게 상담하지 않는 이유는 무엇이라고 생각하십니까?

① 곤란한 문제를 상담할 정도로 친밀감이 형성되어 있지 않다

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

② 상담을 하더라도 특별히 달라지는 것이 없기 때문이다

③ 상담을 할 수 있는 여건이 마련되어 있지 않다(장소, 시간, 방문 횟수 등)

④ 다른 사람에게 곤란한 문제를 이야기하는 것을 싫어하는 대상자들이다

⑤ 기타

문 11) 희망풍차 결연사업에 대한 만족도 조사입니다.(5점 만점)

가장 만족할 경우 5점입니다. 해당하는 숫자에 "○"로 표시해 주세요

1. 희망풍차 결연대상자 선정이 간편하다 (1,2,3,4,5)
2. 희망풍차 결연대상자 선정기준이 객관적이다 (1,2,3,4,5)
3. 희망풍차 결연사업 신청, 심사, 지금까지의 업무처리가 신속하게 이루어진다 (1,2,3,4,5)
4. 희망풍차 결연사업으로 제공되는 물품이 대상자에게 필요한 물건이다 (1,2,3,4,5)
5. 희망풍차 결연사업으로 지원해주는 물품의 양은 적절하다 (1,2,3,4,5)
6. 대상자들은 희망풍차 결연사업으로 지원해주는 물품종류에 만족한다 (1,2,3,4,5)
7. 결연자원봉사자의 방문횟수는 적절하다 (1,2,3,4,5)
8. 결연자원봉사자의 방문시간은 적절하다 (1,2,3,4,5)
9. 결연자원봉사자가 하는 서비스가 대상자에게 필요한 서비스이다 (1,2,3,4,5)
10. 대상자과 정서적으로 유대관계가 형성되어 있다 (1,2,3,4,5)
11. 대상자들은 결연자원봉사자가 하는 서비스에 대해 전반적으로 만족한다 (1,2,3,4,5)
12. 대상자들은 전체적으로 물품서비스에 대해 만족한다 (1,2,3,4,5)

문 12) 향후 희망풍차 사업을 발전을 위해 보강되어야 할 부분이 무엇이라 생각하는가?

① 결연대상자 수의 확대

② 결연 물품지원 금액의 확대

③ 자원봉사자 수의 확대

④ 자원봉사자의 전문성 확대

⑤ 대상자 선정에 있어 공공기관의 연계 강화

- 아래 질문은 통계처리를 위한 질문입니다. -

1. 귀하의 나이는? ① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 ⑤ 60대 ⑥ 70대 이상

2. 성별 : ① 남자 ② 여자

3. 거주지역 : _____시/읍면동

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

4. 귀하의 학력 : ① 중졸 이하 ② 고졸 ③ 대졸 ④ 대졸 이상

5. 사회복지관련 교육을 받은 적이 있습니까? ① 있다 ② 없다

6. 교육받은 기관은 어디입니까?

7. 적십자 외에 기관이나 단체에서 자원봉사활동도 진행하십니까?

8. 귀하의 직업은 무엇입니까?

① 없음

② 전문직 (교육, 의료, 법률, 일반경영, 재무/회계, 예술, 언론 등

③ 공무원 (일반 사무공무원, 정치인, 군인, 경찰/소방근무, 공무원 기타 등)

④ 정규직 회사원 (사무직, 기술직, 판매직, 서비스, 회사원 기타)

⑤ 비정규직(일용직, 계약직 등)

⑥ 자영업 (의복, 식, 주거, 레저관련, 자영업 기타)

⑦ 전업주부

⑧ 학생

⑨ 기타(_)

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

2. 희망풍차 결연 대상자 실태조사 카드

대한적십자사 희망풍차 3.0 '결연 대상자 실태조사' 카드 (앞면)

대 상 구 분		희망 DIY 게시판 게시 희망여부 (하단 내용확인) ☐ 예 ☐ 아니오
아동 · 청소년	☐ 조손가정 ☐ 한부모가정 ☐ 소년소녀가장 ☐ 저소득	
노 인	☐ 독거노인 ☐ 노부부 ☐ 이산가족 ☐ 사할린동포 ☐ 원폭피해자 ☐ 저소득	
이주민	☐ 다문화가정 ☐ 북한이주민 ☐ 난민	
기타 위기가정	☐ 이재민가구 ☐ 장애인 ☐ 저소득	

	구분	성 명	관 계	성 별	생년월일	개인정보 수집동의
* 가족사항	1		본 인			하단 참조
	2					☐ 동의함 ☐ 동의하지 않음
	3					☐ 동의함 ☐ 동의하지 않음
	4					☐ 동의함 ☐ 동의하지 않음
	5					☐ 동의함 ☐ 동의하지 않음
	6					☐ 동의함 ☐ 동의하지 않음

* 주 소	(도로명주소)	* 연락처	자 택 : ( ) - 핸드폰 : - -	
생활환경	수급 여부	☐ 수급 ☐ 차상위 ☐ 비수급	주거상태	☐ 자택 ☐ 전세 ☐ 월세 ☐ 기타
생활실태	(가정환경, 경제수준, 주거환경 및 의료문제 등 상세히 기술)			

☐ **희망DIY 게시판모금**이란 희망풍차 결연수혜자의 사연을 적십자사 홈페이지 게시판에 소개하고 이를 통해 후원자들이 기부에 참여해 주변의 어려운 상황에 처한 이웃에게도 도움을 제공하는 모금프로그램입니다.

☐ 개인정보 및 민감정보 수집 · 이용 안내

○ **개인정보 수집 • 이용 및 제공목적** : 사회복지서비스(재화 등) 전달 및 안내, 지정기탁사업 결과보고 등 자료 제출, 고객만족도조사, 행복e음 통합전산망을 통한 지원 적정성 확인 등

○ **수집하는 개인정보 및 민감정보 항목**(* 항목은 필수 입력 항목입니다.)

- * 필수항목 : 가족사항(대상자명, 관계, 성별, 생년월일), 주소, 연락처(자택, 핸드폰) 등
- 민감정보항목 : 생활환경, 생활실태(가정환경, 경제수준, 주거환경, 의료문제, 재산수준) 등

○ **개인정보 보유기간** : 결연종료 후 3년(행정업무의 참고 또는 사실 증명의 목적)

○ **귀하는 개인정보 수집 · 이용에 동의하지 않으실 수 있습니다**. 단, 사회복지서비스 전달을 위한 최소한의 정보인 필수정부 미작성시 신청이 불가합니다.

1. 개인정보의 수집 및 이용에 동의하십니까? ☐ 동의함 ☐ 동의하지 않음
본인이 14세 미만인 경우 (법정대리인 : 성명 (인) 연락처 :)

2. 민감정보(생활환경, 생활실태) 수집 및 이용에 동의하십니까? ☐ 동의함 ☐ 동의하지 않음
본인이 14세 미만인 경우 (법정대리인 : 성명 (인) 연락처 :)

3. 개인정보의 제3자 정보제공에 동의하십니까? ☐ 동의함 ☐ 동의하지 않음
본인이 14세 미만인 경우 (법정대리인 : 성명 (인) 연락처 :)

본인은 상기 내용을 설명 듣고 확인하였습니다.

20 년 월 일 (본인) 성명 (인)

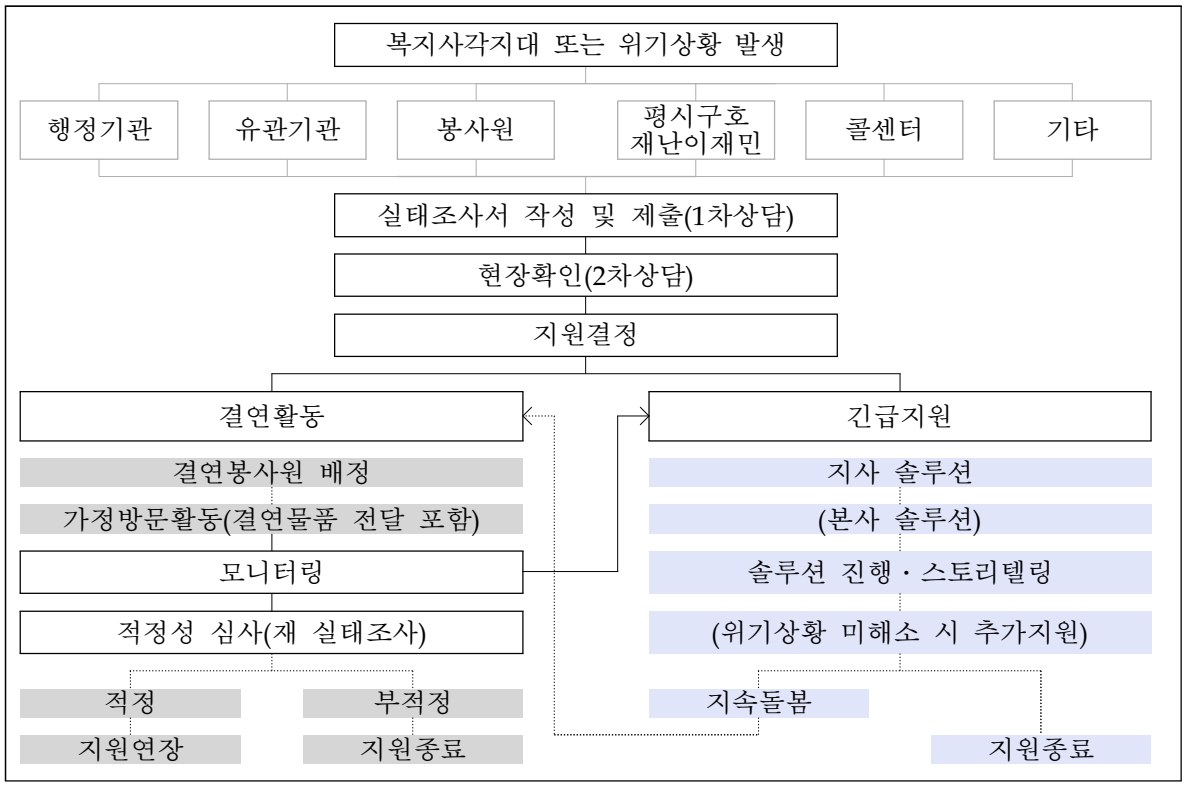
제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

대한적십자사 **희망풍차 3.0 '결연 대상자 실태조사' 카드 (뒷면)**

□ 현장확인 및 지원결정(직원 및 지구협의회장, 코디네이터 작성용)

추천경로	□ 행정기관 □ 유관기관 □ 봉사원 □ 평시구호 및 재난이재민 □ 콜센터 □ 기타	
현장확인	현장조사 결과 실태조사서에 기입된 내용과 일치함을 확인하였습니다. 확인일자 : . . . 확인자 소속 및 성명 : (인)	
실태확인	행복e음 통합전산망 또는 행정기관 담당자를 통한 실태확인 여부 • 행복e음 통합전산망을 통한 확인 | Yes / | No • 행정기관 및 유관기관 담당자 확인 | Yes / | No	
지원결정	추천 접수일 : . . .	지원 결정일 : . . .
	최초 지원월 : . . .	담당자 서명 : (인)
결연봉사회	지구협의회명 : 지구협의회	봉사회명 :
결연봉사원	(주) 봉사원명 :	연락처 :
	(부) 봉사원명 :	연락처 :

〈희망풍차 3.0 결연활동 전달체계〉



제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

Abstract

A Study on the Effect of the Jeju Branch Red Cross Hope Windmill Affiliation Project

This study examined affiliation activity programs towards the minority in Korean social welfare organizations and group and the government, and performed research in order to establish a safe protection system and stable livelihood maintenance in the minority belonging to the welfare dead zone by apprehending the satisfaction of beneficiaries and volunteers of the “Red Cross Hope Windmill Affiliation Activity’, which is a service program closely related to the site targeting the minority, the positive and negative aspects of the program, and problems of affiliation activities.

The method of research in this thesis included a qualitative research method, *i.e.*, intensive interview research, which is an explorative research method with structured survey and non-structured data. As a result of the structured survey, females with no economic means among the elderly who live alone accounted for the largest proportion of beneficiaries of the affiliation, and “rice as a means of livelihood” was the most common form of supported item. Furthermore, emotional service support was high with a response that the heart is comforted through standard conversations and visitations, excluding those of complicated problems. In the survey on the volunteers of the affiliation activities, the most common volunteers in the activities were female volunteers in their 50’s, and provided companionship as an emotional service for the beneficiaries by visiting their homes more than 4 times each month. However, there was a lot of responses that the beneficiaries avoid consultations on complex problems. Furthermore, satisfaction on the affiliation activities was high in both the beneficiaries and the volunteers.

As a method of intensive interview, 4 volunteers of the Hope Windmill Affiliation Activity were interviewed. The method of intensive interview was used as a phenomenological method of qualitative research of Giorgi focused on enhancing the quality of social welfare services and understanding the nature of the experiences of the responders. As a result, the beneficiaries positively

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

evaluated the program for providing psychological stability, such as being grateful for a hand in external help. However, there was also a high response in that a program that suits the family environment of the beneficiaries is desperate, such as a program connecting external resources, and support of professional consultants to suit the properties of the families and number of applicants or the restrictions of support.

Based on the results of this study, it is expected that programs closely related to the site for the minority in Korean welfare dead zones will be systematically established to be positioned as a customized service program.

제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY