

SOCIAL INNOVATION in the Community

사회혁신과 지역복지공동체 매거진

ESG, 그리고 스마트복지



SOCIAL INNOVATION in the Community

SUMMER 2022 Issue No.16 ESG, 그리고 스마트복지



SOCIAL INNOVATION in the Community

SUMMER 2022 Issue No.16



COVER STORY

어느덧 여름이 찾아왔습니다. 온 세상을 따뜻하게 비추는 태양처럼, 도움이 필요한 이들에게 따뜻한 마음을 전하며 사회혁신을 이뤄가고 있는 여러분을 응원합니다.

표지작가 박혜신

(사)한국장애인미술협회 회원이자 디스에이블드 소속 서양화 작가. 2016년 미술세계 기획전, 2018년 청와대 영빈관 전시 등 국내를 비롯해 미국, 독일, 일본 등에서 전시회를 가졌으며 2016, 2018 JW ART AWARDS 장려상 수상, 2021년 대한민국 창작미술대전 입선 수상, 대한민국 장애인 문학상 미술대전 특선 수상 등 다수의 수상 경력을 보유하고 있다.



한국사회복지협의회
나눔채널 공감



매거진 만족도 조사
참여하기

사회혁신과 지역복지공동체 매거진

행복한 대한민국을 위해 나눔으로 사회혁신을 이루어 갑니다.
자원봉사, 기부은행, 멘토링, 푸드뱅크, 사랑나눔, 기업사회공헌의 본질을 소개하고
다양한 실천 정보를 제공하여 나눔에 대한 영감을 일깨웁니다.

발행일 2022년 8월 **발행인** 서상욱 **편집총괄** 우용호 **기획** 고금지
편집위원 구혜영 한양사이버대학교 사회복지학과 교수, 권영재 상지대학교 산업디자인학과 교수, 김진옥 서강대학교 사회복지학과 교수,
방귀희 한국장애인예술협회 회장, 서진석 SK텔레콤 ESG추진그룹 부장, 이종현 AVPN코리아 한국대표부 총괄대표, 정유진 (주)트리플라잇 대표,
정창교 국민일보 부장기자

등록번호 ISSN 2635-6244 **발행처** 한국사회복지협의회 **주소** 서울 마포구 만리재로14 한국사회복지협의회
전화번호 02.2077.3954 **이메일** crc@ssnkorea.or.kr **홈페이지** knsw.bokji.net

기획/디자인 경성문화사 02.786.2999

SOCIAL INNOVATION in the Community

사회혁신과 지역복지공동체 매거진

ESG, 그리고 스마트복지

SUMMER 2022 ISSUE NO.16

Communication

06 ISSUE OF FACT

‘스마트 복지’의 성공조건
한국사회복지협의회 서상목 회장

e-welfare, 그리고 복지 서비스 전망
핀란드 국립보건복지연구소 Aleksi Yrttiaho Technology and Risk Management Director

Change

12 FEATURE

스마트 기술에 따른 사회복지자원봉사의 변화와 요구
경기도사회복지협의회 이상봉 부장

스마트 복지를 위한 스마트 멘토링의 발전방향 탐색
안동대학교 교육공학과 성은모 교수

식품 및 생활용품 디지털 나눔 공간 ‘온라인 푸드뱅크’
서울광역푸드뱅크 김준혁 센터장

트윈 트랜스포메이션(ESG + DX)과 중소기업 상생 지원, 디지털 경제 복지 국가로의 도약
아시아벤처필란트로피네트워크(AVPN) 이종현 한국대표부 총괄대표

인공지능 돌봄, 독거노인 사회서비스의 미래와 혁신
SK텔레콤 채영훈 Social Safety Net 팀장

32 RESEARCH

스마트복지 사회 실현을 위한 복지정책과 신기술 융합의 발전 방향
한국보건사회연구원 이해정 통계개발관리센터장

34 GLOBAL REPORT

노인을 위한 스마트 복지
국제제론테크놀로지학회 Espen H. Aspnes 부회장

일본의 스마트 의료혁신, 데이터 헬스개혁
대외경제정책연구원 김규판 선임연구위원

국내외 스마트 복지 관련 기술 및 서비스 사례, 앞으로의 과제
강남대학교 실버산업학과 박영란 교수

Challenge

48 INTERVIEW

세상의 온기를 지키는 힘
대한적십자사 김기현 봉사-RCY팀장

스마트 기술이 가져온 장애학생의 멘토링 서비스 다양화
한국장애인고용공단 장동수 장애인서비스국장

시대 흐름에 조응해 비대면의 웃을 입고 진화한 무인푸드뱅크
제천시사회복지협의회 임재하 사무국장

자원 순환으로 더 나은 세상을, 기빙플러스
밀알복지재단 기빙플러스본부 문명선 마케팅위원장

환경을 먼저 생각하는 기업 파타고니아
파타고니아코리아 김광현 환경팀장

매거진의 주요 내용을 훑어볼 수 있는
모바일 사이트를 둘러보세요.
<http://nanum-magazine.or.kr/>



Community

80 OPINION

ESG 경영 시대의 스마트 복지
웰로 신지현 최고지속가능성책임자

스마트 기술을 통한 노인복지사업이 나아가야 할 방향
군산대학교 사회복지학과 백옥미 교수

88 COMMUNITY

복지-기술-신뢰의 삼각 뫼비우스
한국사회복지협의회 김광진 부장

2022 지역사회공헌 인정제
아너 CSR 컴퍼니 초청 오찬 세미나

92 PROGRAM

주요 프로그램 및 참여 정보

94 CHANGE MAKER

빠띠&코드포코리아 권오현 활동가
치도 박이슬 대표

96 CSR IN THE COMMUNITY

발전업 본연의 역량을 바탕으로 에너지를 나눠주는 한국동서발전

98 REVIEW

COMMUNICATION

이제는 사회복지 부문의 효율성을 우선시하는 '스마트 복지 시대'를 열어가야 합니다. 사회복지를 정부 혼자 책임지는 '서구형 복지국가'에서 정부와 기업, 그리고 사회 구성원 모두가 함께 만들고 누리는 '한국형 복지사회'로 발상의 전환이 이뤄지기를 기대합니다.



COMMUNI-
CATION



‘스마트 복지’의 성공조건

우리 정부의 사회복지 분야 예산은 2022년 현재 전체 예산의 32%를 차지할 정도로 최근 빠르게 증가하고 있습니다. 하지만 대다수 제도와 사업들이 수요자보다 공급자 중심으로 설계된 가운데 제도 간 연계도 부족해 효율성 측면에서 많은 문제점이 있습니다. 따라서 사회복지의 효율성을 강조하는 ‘스마트 복지’ 차원에서 다음 세 가지 원칙과 개선책을 제시하고자 합니다.

스마트 복지의 첫 번째 요건은 사회복지를 일자리와 연결시키는 것입니다.

이는 1994년 집권한 영국의 토니 블레어 정부가 추진한 전략으로 우리나라에서도 2000년 ‘국민기초생활보장제도’ 시행을 계기로 도입됐습니다. 현재 취약 계층을 대상으로 하는 자활 사업이 그 핵심입니다. 향후 과제는 이를 경제 전체로 확대해 사회 서비스 산업을 고용 창출을 위한 성장 산업으로 육성·발전시키는 것입니다. 사회 서비스 산업은 지난 20년간 고용 창출의 보고(寶庫)라고 할 정도로 이 기간 중 고용 증대의 대부분을 차지했지만 성장 산업으로 육성되기는 커녕 각종 규제와 간섭의 대상이 되고 있습니다. 이를 근본적으로 개선하기 위해 2021년 9월 국회에서 통과된 ‘사회서비스 지원 및 사회서비스원 설립·운영에 관한 법률’에 명시된 ‘사회서비스 기본계획’을 조속히 수립해 집행해야 합니다. 이 계획에는 사회 서비스 분야에서 사회적 기업과 사회적 협동조합 활동의 활성화를 위한 사회 금융 시장 및 기업의 사회 공헌 활동을 활용하는 방안 등 다양한 유인 정책이 포함돼야 합니다.

스마트 복지의 두 번째 요건은 정보통신기술(ICT) 등을 활용한 ‘디지털 복지(e-Welfare)’의 구현입니다.

이는 덴마크·핀란드 등 북유럽 국가들이 채택한 전략이기도 합니다. 핀란드와 덴마크의 ‘디지털 복지 전략’은 디지털 의료, 디지털 사회 서비스, 그리고 디지털 교육을 모두 포함하고 있습니다. 우리는 보건과 사회 서비스 분야 디지털 정보 수집을 의무화한 핀란드의 칸타(Kanta) 사업과 보건과 사회 서비스를 연계하는 아포티(Apotti) 사업에 대한 면밀한 분석을 토대로 이를 우리나라에 적용하기 위한 구체적인 방안을 만들어야 합니다. 또한 디지털 복지 기술의 개발과 보급을 촉진할 수 있는 공공 차원의 기금도 마련하고, 디지털 복지 전략을 세우고 진행 과정을 평가하는 민관 합동 ‘스마트 복지센터’의 설립·운영도 필요합니다.

스마트 복지의 세 번째 요건은 기존의 공급자 중심으로 다기화돼 있는 전달 체계를 수요자 중심의 통합 서비스를 제공하는 방향으로 전면 개편하는 것입니다.

대표적인 성공 사례는 호주의 센터링크(Centrelink)입니다. 센터링크는 각종 사회보장 관련 서비스와 고용 서비스를 수요자 중심으로 통합해 지역별로 수요자에게 제공합니다. 호주는 센터링크의 운영을 민간 기관에 맡기고 있고 복지 및 고용 서비스를 제공하는 정부 부처는 업무협약을 통해 해당 서비스의 공급을 센터링크에 위탁하는 방식을 택하고 있습니다. 반면 우리나라는 국민연금·국민건강보험 등 모든 사회보험이 제각각 전달 체계를 갖춰 운영되고 있고 고용노동부 역시 전국 단위의 고용 서비스 행정 체계를 독자적으로 유지하고 있어 이에 따른 행정상 비효율이 막대합니다. 따라서 ‘한국형 센터링크 모델’의 도입 등 사회복지 전달 체계의 전면적 개편을 적극 검토할 필요가 있습니다.

사회복지 부문의 발전이 상대적으로 저조한 상황에서는 사회복지 제도와 관련 예산을 확충하는 데 역점을 두어야 했으나 이제는 사회복지 부문의 효율성을 우선시하는 ‘스마트 복지 시대’를 열어가야 합니다. 새 정부 출범을 계기로 양적 확대보다는 질적 개선을 중시하는 스마트 복지 시대가 열리기를 기대합니다. 또한 사회복지를 정부 혼자 책임지는 ‘서구형 복지국가’에서 정부와 기업, 그리고 사회 구성원 모두가 함께 만들고 누리는 ‘한국형 복지사회’로 발상의 전환이 이뤄지기를 기대합니다.

서상목 한국사회복지협의회 회장

e-welfare, 그리고 복지 서비스 전망



코로나19를 계기로 의료 및 복지 부문에서 디지털 시스템이 더욱 많이 채용되었습니다. 디지털 서비스 이용자가 증가했고, 신규 서비스가 빠른 속도로 발전했습니다. 핀란드의 코로나19 사회적 영향 지표 평가에 따르면, 핀란드 사람 중 약 20%가 2020년 들어 의료 및 복지 부문의 디지털 서비스를 더 많이 이용했습니다. 공공 서비스 인지도 역시 개선되었습니다. 2021년에는 핀란드 국민 중 약 80%가 공공 시스템을 통해 코로나 인증 서비스를 이용했습니다. 대면 서비스를 기피하는 국민은 많지 않지만, 코로나19로 인해 디지털 시스템이 의료 및 복지 서비스의 새로운 창구로 떠오른 것입니다. 핀란드는 1995년부터 e-health와 e-welfare의 도입을 준비했습니다. 처음에는 지역별 시스템 개발과 호환성에 중점을 두었습니다. 2007년 환자 데이터 공공 리포지토리와 전자식 처방 시스템 구축을 위한 법안이 통과되었고, 2016년 전자식 처방전이 종이 처방전을 완전히 대체했습니다. 다음 목표는 복지 서비스 부문의 고객 정보 시스템을 환자 데이터 리포지토리와 통합하는 것이었습니다.

2010년대에 들어서 복지 서비스 부문에 적합한 기준과 가이드라인이 마련되었고, 현재는 서비스 제공자의 70%가 고객 데이터 리포지토리를 사용해 고객 데이터를 보관합니다. 2024년 9월부터는 공공 부문의 모든 서비스 제공자는 환자 데이터 리포지토리를 사용해 고객 데이터를 의무적으로 공유해야 합니다.

e-welfare는 신뢰를 전제로 합니다. 핀란드 국민은 자국의 의료 및 복지 전문가를 매우 신뢰하는 편이며, 오래전부터 이들과 관계를 형성해 왔습니다. 북유럽 국가는 정부와 공공기관 신뢰도 역시 매우 높은 편입니다. 이 점은 핀란드가 대규모 e-welfare 솔루션을 도입하는 데도 유리하게 작용했습니다. 데이터가 어떻게 사용되고 있는지, 누가 해당 데이터에 접근하고 있는지 투명하게 공개하고, 디지털 서비스의 가치를 분명히 제시해야 신뢰를 쌓을 수 있습니다.

아무리 기술 강국이라도 디지털 서비스에 대한 교육은 반드시 필요합니다. 서비스를 제공할 때는 사용법을 명확히 안내해야 하며, 실시간 고객 지원 옵션도 필요합니다. 서비스를 설계할 때는 연령, 신체적 조건, 정신적 조건 등을 고려해야 합니다. 한편, 공공 복지 시설을 설계할 때는 디지털 서비스 제공을 염두에 두어야 합니다. 모두가 컴퓨터나 스마트폰을 보유하고 있는 것은 아니기 때문입니다. 의료 및 복지 서비스를 이용할 수 있는 공간이 집에 마련되어 있지 않은 사람도 있습니다. 복지 전문가들도 교육과 훈련을 통해 디지털 역량을 개선해야 합니다. 디지털 시스템을 효과적으로 활용하기 위해서는 새로운 업무 방식에 익숙해져야 합니다. 협업, 정보 공유, 인적 오류 해소 등을 통해 일상의 업무를 빠르게 개선하기 위한 솔루션이 뒷받침되어야 디지털 시스템의 효과를 실감할 수 있습니다. 이런 긍정적 경험이 축적되다 보면 복지 전문가들이 e-welfare의 열렬한 지지자가 되어 고객과의 신뢰를 쌓아 나갈 것입니다. 즉, 신뢰, 투명성, 긍정적 경험 등이 e-welfare의 초석이 된다는 뜻입니다. 그 이후에는 강력하고 효과적인 입법 추진을 통해 핀란드의 공공 부문뿐만 아니라 민간 부문에서도 디지털 서비스를 적극 도입하도록 지원해야 합니다. 더이상 e-welfare 투자를 고민할 이유가 없습니다. 이제 책임 있고 효율적인 방식으로, 그리고 사회 복지 시스템 전반의 지속가능성을 높이는 방식으로 e-welfare를 완성할 방안을 모색해야 합니다.



Aleksi Yrttiaho

핀란드 국립보건복지연구소 Technology and Risk Management Director

CHANGE

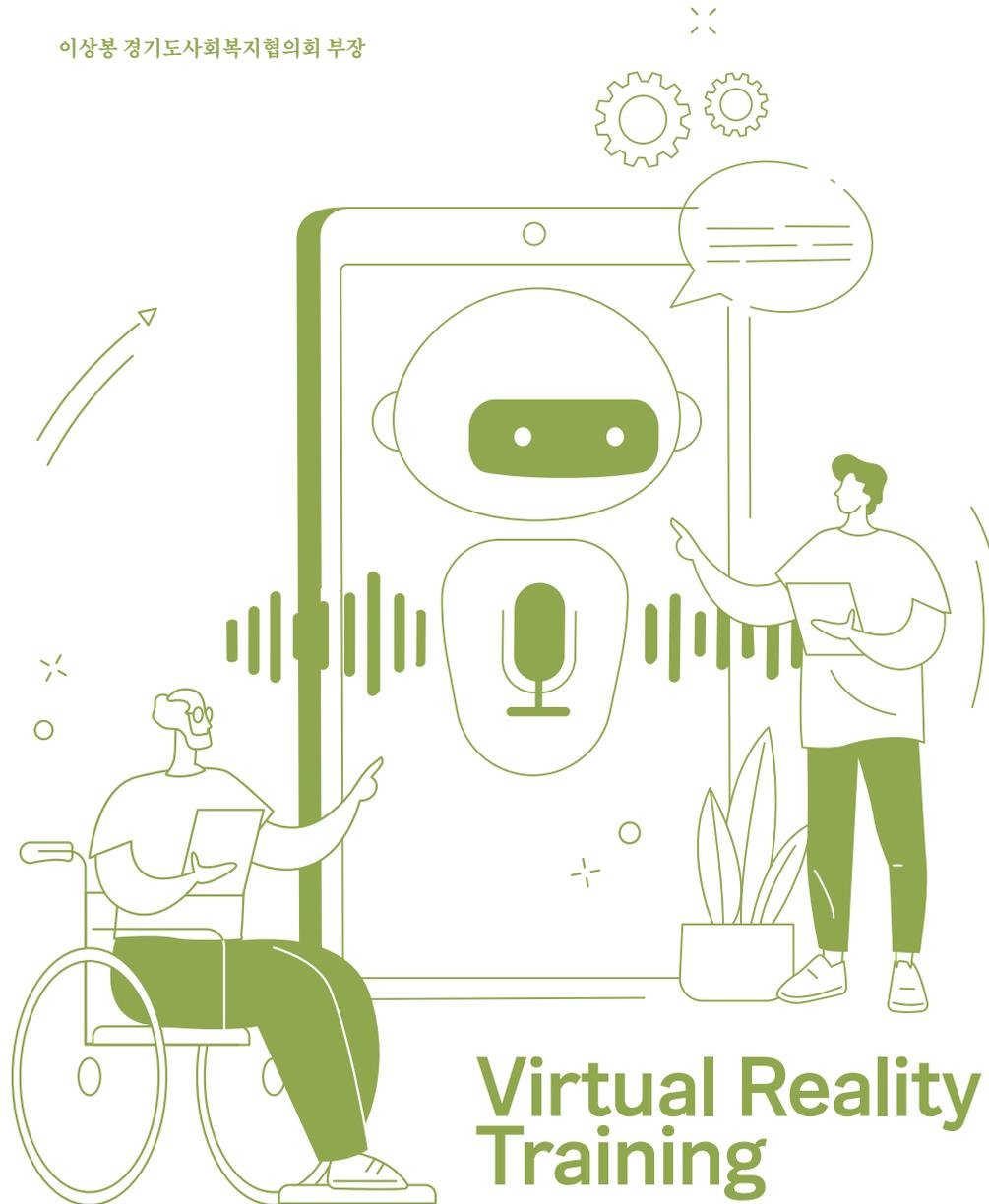
4차 산업혁명과 같은
사회 변화가 급물살을 타면서,
복지정책에도 변화에 대한 요구가
제기되고 있다. 스마트 복지는
정보통신기술(ICT)을 매개로
이용자에게 찾아가는 적극적 참여복지와
생산적 복지를 의미한다.



CHANGE

스마트 기술에 따른 사회복지자원봉사의 변화와 요구

이상봉 경기도사회복지협의회 부장



Virtual Reality Training

스마트 기술과 자원봉사

인터넷 환경 및 과학의 발전 등을 기반으로 발달하고 있는 IT(Information Technology), IoT(Internet of Things), AI(Artificial Intelligence), 메타버스(Metaverse) 등을 통칭하는 ‘스마트 기술’. 인구의 97%가 인터넷 사용자이고 인터넷에 연결되는 전자기기를 1인당 11.8대(CISCO, 2022) 보유하고 있는 ‘인터넷 강국’인 우리나라에서는 이미 오래전부터 스마트 기술이 생활 깊숙이 들어와 있으며, 현재는 스마트 홈, 스마트 헬스, 스마트 자동차, 스마트 로봇 등 실생활과 관련한 모든 분야에서 ‘스마트 기술’이 접목되고 있다.

자발, 자주, 자유의지라는 뜻의 라틴어 ‘Voluntas’에서 유래된 자원봉사는 개인 및 단체의 자발적 참여와 대가 없이 도움이 필요한 이웃과 사회에 시간과 재능을 제공하여 사회문제 해결 및 사회공익에 기여하는 것을 말한다. 이러한 자원봉사는 ‘자원봉사 = 사회복지’라는 통념이 만들어질 정도로 사회복지 분야에 많은 영향을 주고 있고, 자원봉사에 의해 발생하는 경제적 효과성에 대해 알아보면 2019년 한 해 동안 125만여 명의 자원봉사자가 전국 각지의 사회복지시설(단체) 등에서 776만여 회의 자원봉사활동을 통하여 2,548만여 시간을 투여함으로써 2,127억 원 상당(2019년 최저시급 기준 환산)의 인건비 절감 효과를 만들어냈다고 볼 수 있다. 더불어 취약계층에 대한 정서적 지지, 학습격차 해소 등 직·간접 효과를 추산한다면 몇 배의 사회·경제적 이익을 발생시키고 있다고 생각된다.

(출처: 사회복지자원봉사인증관리시스템/VMS, 2019)

스마트 기술과 자원봉사의 접목 그리고 코로나19

스마트 기술과 자원봉사활동의 접목은 몇 년 전부터 시각 및 청각장애인을 위한 책자 제작, 외국어 번역 등의 모습으로 점진적으로 진행되고 있었으며, 사회복지 분야 또한 ‘IoT를 결합한

사회복지 분야 또한 ‘IoT를 결합한 고령자 맞춤형 돌봄사업’, ‘가상현실(VR)을 활용한 장애인 사회적응 훈련’ 등 스마트 기술을 활용하여 취약계층에게 다양한 맞춤형 복지서비스를 제공하고자 노력하고 있었다.



고령자 맞춤형 돌봄사업’, ‘가상현실(VR)을 활용한 장애인 사회적응 훈련’ 등 스마트 기술을 활용하여 취약계층에게 다양한 맞춤형 복지서비스를 제공하고자 노력하고 있었다.

그러나 2020년 코로나19의 세계적인 확산으로 우리나라도 예외일 수 없는 상황에 직면하자 중앙정부 및 지자체는 코로나19 확산을 방지하기 위하여 취약계층이 이용하는 사회복지 생활시설 및 이용시설 등의 휴관을 권고 및 지시, 이에 따라 재가 어르신 및 중증장애인 등 사회적 취약계층을 대상으로 하는 복지서비스가 정지되는 상황까지 발생했다. 더불어 사회복지자원봉사활동 역시 코로나19가 확산되기 전인 2019년 대비 2020년의 자원봉사자는 53%(1,256,421명 → 590,538명) 감소, 자원봉사 시간은 68%(2,548만 시간 → 817만 시간) 감소하는 상황이 발생했다.

(출처: 2020 사회복지자원봉사 통계연보)

코로나19에 의한 자원봉사 개념 변화

반면 코로나19에 의한 ‘사회적 거리두기’ 등을 계기로 자원봉사활동의 중심이 되는 사회복지시설(단체)은 비대면 복지서비스 및 비대면 자원봉사활동의 개발을 적극적으로 추진하게 되었으며, 이는 자원봉사활동에 대한 기존 개념을 변화시키는 기회가 될 것으로 예상된다. 더불어 올해 4월 정부에서는 코로나19에 대한 ‘사회적 거리두기’를 해제했으며 코로나19가 엔데믹(풍토병화)으로 전환될 것으로 예상되나 이것이 코로나19의 완전한 종식은 아니며, 사회복지시설(기관)의 자원봉사활동 진행 역시 코로나19 이전의 상황으로 돌아가기엔 힘들 것으로 보여진다. 이에 기존 자원봉사에 대한 개념이 대상자와의 직접적 접촉을 바탕으로 한 자원봉사활동(말벗서비스, 학습보조, 사회복지시설 운영보조, 장애인 나들이 동행 등)이 중심이었다면 이후 자원봉사는 비대면이 중심이 되는 개념으로 변화될 것이며, 더불어 ‘노동집약적 자원봉사’에서 ‘정보중심형’으로의 변화가 예상된다.



이미 스마트 기술을 기반으로 하는 자원봉사 활동은 화상프로그램(ZOOM 등)을 활용한 비대면 멘토링 및 학습지원, SNS를 통한 장애인 인식개선 캠페인, IT 점자도서관, 외국어 서적 번역 등 다양한 분야에서 활성화되고 있다. 그럼에도 불구하고 코로나19에 의한 자원봉사활동의 위축은 사회복지시설(단체)에 직간접적으로 큰 영향을 주고 있으며, 이는 사회복지시설(단체)의 자원봉사에 대한 개념 변화와 그에 따른 자원봉사활동에 대한 변화를 선택이 아닌 필수라고 요구하고 있다.

자원봉사 개념 변화에 따른 사회복지 현장과 한국사회복지협의회 등의 노력 필요

우리 사회복지사들은 인공지능(AI), 사물인터넷(IoT)을 개발하거나 다루는 기술자는 아니다. 그럼에도 불구하고 자원봉사 그리고 복지서비스 등에 적극 활용하기 위하여 해당 기술에 대한 정확한 이해가 선행되어야 할 것이며, 이를 통하여 자원봉사와 관련하여 더 많은 내용을 발굴·개발할 수 있으리라 생각한다. 그러나 현재도 격무에 시달리고 있는 현장의 사회복지사가 모든 것을 맡을 수는 없기 때문에 전국 단위로 자원봉사를 운영·관리하는 한국사회복지협의회 및 시·도 관리본부 등에서 위 역할을 수행해야 할 것이다. 또한 스마트 기술의 적용을 자원봉사활동으로만 한정 지어서 고민하는 것이 아니라 활동을 포함한 자원봉사자, 자원봉사를 통하여 혜택을 받는 취약계층, 자원봉사를 계획·진행하는 사회복지시설(단체) 및 종사자 등 자원봉사라는 전체 개념을 기준으로 고민을 해야 한다.

자원봉사에 활용하기 위한 기술의 변화 요구

스마트 기술은 사람의 삶을 편하고 풍요롭게 하는 장점이 있는 반면, 그것을 적절히 이용하기 위해 많은 정보를 습득하여야 하는 부담이 있다. 예를 들어 실생활에서 가장 보편화되어 있는 스마트

기기인 스마트폰의 경우 해당 기기가 가지고 있는 모든 기능을 사용하기 위해서는 전공서적 두께의 사용설명서를 읽어야 하며, 필자가 사용하는 스마트폰 역시 사용설명서가 184페이지에 달한다. 또한 스마트 기술의 발전은 그것을 이용하는 이용자의 지식 습득 속도보다 더 빠르지만 59만여 명(2020년 기준)의 자원봉사자 중 12%가 정보습득에 취약한 60세 이상의 노령층이며, 자원봉사활동을 통하여 받는 도움을 받는 대상 역시 노령층이 많다.

이에 자원봉사자 및 취약계층이 쉽게 접근할 수 있는 직관적 기술이 많이 개발되어야 할 것이며, ‘사회복지자원봉사’의 중심역할을 맡고 있는 한국사회복지협의회는 스마트 기술을 개발·제조하는 기업에 자원봉사자 및 취약계층의 관점과 상황에 맞는 기술의 개발을 요구해야 한다.

마무리하며

자원봉사 및 사회복지 분야는 환경의 변화에 따라 다양한 시도를 통하여 변화에 발맞추기 위해 다분히 노력해왔으며, 특히 자원봉사 효용성에 대한 인식이 향상됨에 따라 정부 및 지자체 그리고 지역사회는 언제나 변화의 필요성을 강조하고 있다. 더불어 지난 2년간 코로나19라는 전 세계적 팬데믹에 의하여 기존에는 겪지 못했던 상황에 처해짐에 따라 지금까지와는 다른 관점에서의 개념 변화 및 그와 함께 더 많은 시도와 노력을 필요로 하고 있다. 그럼에도 불구하고 사회복지자원봉사를 운영·개발하는 우리는 ‘자원봉사는 사람을 기반으로 하는, 사람을 위한 일’임을 잊지 말아야 하며, 새로운 기술과의 접목 또는 환경변화에 의한 개념의 변화가 발생하더라도 가장 큰 가치는 언제나 ‘사람’이 되어야 한다.



이상봉 경기도사회복지협의회 부장
2003년부터 사회복지협의회에 근무하고 있으며, 현재 경기도 사회복지협의회에서 복지사업을 위해 역량을 다하고 있다.

스마트 복지를 위한

스마트 멘토링의 발전방향 탐색

성은보 안동대학교 교육공학과 교수

4차 산업혁명과 같은 사회 변화가 급물살을 타면서, 복지정책에도 변화에 대한 요구가 제기되고 있다. 바로 서비스를 받는 이용자 중심의 맞춤형 ‘스마트 복지 시스템’이다. 스마트 복지는 정보통신기술(ICT)을 매개로 하여 서비스를 받는 이용자에게 맞춤형으로 찾아가는 적극적 참여복지와 생산적 복지를 의미한다. 스마트 복지 정책과 맞물려 현재의 멘토링 지원 정책도 스마트 멘토링 정책으로 패러다임의 전환이 필요한 시점이 된 것 같다. 기존에는 멘토와 멘티가 면대면으로 만나 정서를 교감하고, 서로의 대화와 활동에 반응하면서 이루어지는 것이 보편적이었지만, 코로나19 이후 정보통신기술(ICT)을 활용하는 비대면 방식의 멘토링으로 새롭게 자리매김을 했다.



사회적 환경이 급속하게 변화하게 되면, 저소득·취약계층에게는 더욱더 큰 상황의 아픔으로 다가오고, 이를 해소하기 위한 사회·경제적 지원은 더욱 부담이 가중되는 결과를 가져오게 될 것이다. 하지만, 이번 코로나19의 확산세 속에서 비대면 멘토링이 지역사회에 대한 멘토들의 다양한 재능기부 및 지식 나눔 활동에 대한 새로운 계기를 마련했다는 점은 의미가 있다. 사회적 활동이 비대면으로 전면 전환되면서 물리적(시간과 공간)으로 제약이 있던 사회 구성원들에게 시간적 여유와 공간의 접근성이 확장되면서 비대면 상황에서의 멘토링이 더욱 활성화되었다는 것이다. 더욱이 코로나19로 인하여 형성된 비대면 멘토링의 가장 큰 장점으로 지역의 경계를 넘나들며 멘토링을 제공할 수 있게 되었다는 점을 꼽을 수 있다. 기존에는 도서벽지 지역의 멘티들은 도시지역의 멘티들보다 다양한 멘토들과 만날 기회가 상대적으로 적을 수밖에 없었다. 하지만, 비대면 멘토링으로 전환되면서 다양한 지역의 멘토와 멘티가 쉽게 참여하며 관계를 맺어 멘토링을 제공함으로써 수도권 중심의 멘토링 불균형 해소에도 기여했다는 점에 주목할 필요가 있다. 이와 같이 코로나19 팬데믹으로 인하여 멘토링 정책 서비스를 받는 이용자들의 대상과 지역적 한계를 극복하고, 이용자들의 요구에 부합하는 맞춤형 멘토링 서비스를 제공할 수 있게 된 것이다. 이를 ‘스마트 멘토링’으로 정의할 수 있을 것이다. 스마트 멘토링이 가능해진 것은 무선 인터넷 네트워크, 쌍방향 화상기술, 스마트 기기(스마트폰, 스마트패드 등), 스마트 애플리케이션 등의 정보통신기술(ICT)과 스마트 콘텐츠가 있기 때문이다.

그렇다면 향후 스마트 복지를 위한 스마트 멘토링은 어떤 방식으로 구성 및 운영될 수 있을까? 최첨단 미래기술과 관련하여 스마트 테크놀로지의 특성을 살펴보면서 스마트 멘토링의 방향성을 탐색적으로 살펴보고자 한다.

인공지능 기반 멘토링 시스템

멘토링에서 인공지능은 멘토의 역할로서 그 기능과 역할을 수행할 수 있을 것이다. 즉, 인공지능 멘토는 개별 멘티와 대화하면서 멘티가 원하는 주제에 대해서 맞춤형으로 멘토링을 지원할 수 있다. 인공지능 멘토는 챗봇이나 온라인 에이전트(Agent) 형식으로 이루어질 수 있으며, 문자형 또는 대화형으로 진행될 수 있다. 인공지능 멘토의 장점은 다양한 멘티들의 데이터를 학습하여 개별 멘티들의 주제에 매우 적절한 조언과 피드백을 제공할 수 있다는 점과 시간의 제약 없이 멘티가 원하는 때에 언제든지 멘토링이 이루어질 수 있다는 장점이 있다.

또한 인공지능 멘토는 멘토링 과정에서 멘티와 경험하는 과정에서 다양한 정보를 수집하여 분석함으로써 향후 예상되는 정보를 제공할 수 있을 것으로 예상된다. 예컨대 조지아 주립대학교의 인공지능 상담사 ‘Pounce’는 대학생들의 다양한 대학 입학생들이 대학 진학을 포기하는 서머멜트(Summer Melt) 문제를 해결하기 위한 목적을 가진 가상 비서 프로그램으로 입학생의 등록 전 과정에 대한 학습과 학생 정보 및 고객 관계 관리(CRM)의 데이터를 통합하여 질문하지 않은 학생들에게까지 필요한 사항을 예측하여 메시지를 발송한다.¹⁾



조지아 주립대학교의 인공지능 Advising System ‘Pounce’

1 김중률, 노광현 (2019). AI를 활용한 대학생 진로조언 시스템 모델 및 데이터 수집과 융합에 대한 연구. 디지털융합연구, 17(2), 177-185.

멘토링 빅데이터 지원 시스템

멘토링을 위한 빅데이터는 멘토와 멘티의 매칭부터 멘토링 지원까지 폭넓게 활용될 수 있다. 예컨대, 멘토링을 위한 수많은 멘토와 멘티들의 특성을 빅데이터를 통해 유형화하여 분류할 수 있으며, 멘토의 요구와 멘티의 요구가 일치하는 매칭 시스템을 데이터 분석을 통해 구축하여 맞춤형 네트워킹이 가능하도록 할 수 있다. 멘토와 멘티가 서로의 역량과 강점과 약점, 심리적 특성, 멘토링 주제의 적합 여부, 기존 멘토링의 경험 등을 실시간각각 누적되는 데이터들을 통해 즉각 반영하여 정보를 상호제공할 수 있게 되는 것이다. 이와 관련하여 이화여대는 진로멘토링의 일환으로 1만 3천여 명의 현직자와 멘토링 빅데이터로 연결하는 산학협력모델을 만들어 더욱 우수한 인력이 성공적으로 사회에 진출할 수 있도록 빅데이터 기반의 진로취업 멘토링이 가능할 것으로 전망하고 있다.

메타버스 활용 멘토링 시스템

아마도 최근 가장 뜨거운 가상기술이라 하면 ‘메타버스(Metaverse)’라 할 수 있다. 사람과 사람이 만나 이루어지는 멘토링 운영의 특성상 온라인 가상 세계인 메타버스에서 오프라인보다 더욱 자유롭게 다양한 방식의 멘토링 활동을 제공할 수 있다.



메타버스 대학 선배멘토링 콘서트(위)
메타버스 멘토·멘티를 위한 실무교육(아래)

이미 메타버스를 활용한 멘토링은 다양한 영역에서 다양한 주제로 이루어지고 있다. 예를 들어 대학에서 선후배 간 학교생활의 노하우와 고민들을 함께 공유하며 소통하는 방식의 멘토링이 호응을 얻었고, 온라인상에서 멘토·멘티가 만나 멘토링 주제를 확인하고 함께 내용을 공유해 서로의 의견을 나누며 적극적인 활동에 나서기도 하였다. 물론 멘토링에 적합한 메타버스를 구현하기 위해서는 더 많은 준비와 연구가 필요해 보이지만, 시대가 변화하고 있고 기술이 변화하고 있는 상황에서, 멘토와 멘티의 만남으로 이루어지는 멘토링도 변화하여 새로운 방식의 멘토링 정책이 필요할 것으로 예상된다.

온·오프라인 혼합형 하이브리드 멘토링 운영 시스템

스마트 멘토링이 정보통신기술을 매개로 이루어진다고 하지만, 스마트 멘토링이라 해서 온라인 가상 세계에서만 하는 것이 아니라 오프라인의 현실 세계에서도 함께 연동되어 이루어져 상황 맥락에 부합하는 맞춤형 멘토링이 운영되는 것이 진정한 스마트 멘토링이라 할 수 있다. 이를 위해서는 멘토링을 온라인뿐만 아니라 오프라인에서도 유기적으로 연동되어 유연하게 운영할 수 있는 방식이 요구된다. 즉, 온·오프라인 혼합형 하이브리드 멘토링 운영 시스템이 필요한 것이다.

온·오프라인 혼합형 하이브리드 멘토링 운영은 멘토와 멘티의 상황에 따라 다양한 멘토링의 주제와 활동 방식을 선택할 수 있는 멘토링이라 할 수 있다. 멘토링은 멘토, 멘티, 멘토링 환경과 테크놀로지 등의 여러 가지 요인에 영향을 받는다. 따라서 멘토와 멘티의 상황 맥락적 특성을 반영하여 멘토링 운영에 대한 선택권을 부여하는 방식이라 할 수 있다. 여기서 온·오프라인 혼합형 하이브리드 멘토링은 멘토링을 오프라인으로 할 것인지 또는 온라인으로 할 것인지를 선택하여 온라인과 오프라인을 혼합하여 동시에 실시하는 것을 말한다.

예를 들어 지리적으로 고립되어 있거나 신체적 문제로 인해 오프라인에 함께 참여할 수 없는 멘티의 경우, 온라인으로 참여하고, 오프라인으로 참여할 수 있는 멘티는 면대면으로 참여하여 동시에 온라인과 오프라인으로 멘토링이 이루어지고, 만약 실시간 멘토링에 참여하지 못하는 멘티의 경우 녹화를 하여 비실시간으로 멘토링의 과정에 부분적으로 참여하는 시스템을 의미한다.

스마트 멘토링 플랫폼 시스템

앞서 소개한 스마트 멘토링의 운영을 보다 효율적 또는 효과적으로 운영하기 위해서는 각각의 운영 활동이 독립적으로 분리되어 이루어지는 것보다는 하나의 플랫폼 공간에서 멘토링 서비스를 제공할 필요가 있다. 이를 ‘스마트 멘토링 플랫폼 시스템(Smart Mentoring Platform System)’이라 할 수 있다. 스마트 멘토링 플랫폼은 온라인 공간에서 멘토와 멘티, 멘토와 멘토, 또는 멘티와 멘티뿐만 아니라 기관과 기관이 연결되어 그 플랫폼 안에서 다양한 멘토링의 가치와 정보, 콘텐츠와 자료, 그리고 경험과 노하우를 공유하는 공간으로 이해될 수 있다. 이때 앞서 제시한 ‘인공지능 기반 멘토링 시스템’, ‘멘토링 빅데이터 지원 시스템’, ‘메타버스 활용 멘토링 운영 시스템’, ‘온·오프라인 혼합형 하이브리드 멘토링 운영 시스템’ 등이 통합되어 하나의 멘토링 서비스를 제공할 수 있는 시스템이어야 할 것이다.

스마트 멘토링 플랫폼은 향후 제2의 코로나와 같은 팬데믹 상황이 오더라도 적극적으로 대응할 수 있을 뿐만 아니라 온라인과 오프라인의 다양한 멘토링 서비스를 유연하고 멘토와 멘티의 상황 맥락적 특성에 부합하는 맞춤형 멘토링으로 진화될 가능성이 크다. 따라서 멘토링 활동에 특화된 스마트 멘토링 플랫폼을 개발하여 시간과 공간을 뛰어넘는 멘토링이 될 수 있도록 지속적인 노력이 이루어질 필요가 있다. 이상과 같이 스마트 복지를 지향하는 스마트 멘토링의 발전 방향에 대해서 탐색해 보았다. 향후 멘토링은 사회의 변화에 따라 다양한 방식으로 전개될 가능성이

크다. 이를 위해 멘토링의 운영 방식이 스마트하게 전개될 필요가 있다. 이때 스마트 멘토링은 정보통신기술과 같은 하드 테크놀로지(Hard-technology)를 포함하여 멘토링의 특성에 맞게 멘토와 멘티의 요구에 맞춤형으로 지원할 수 있는 운영방법과 같은 과정상의 소프트 테크놀로지(Soft-technology)를 포함한 개념일 때 ‘똑똑한 멘토링’이 될 수 있을 것으로 기대된다.



성운모 안동대학교 교육공학과 교수
교육현장에서 교육적 문제를 과학적인 접근을 통해 해결하고자 하는 교육공학에 관심을 가지고 안동대학교 교육공학과에서 대학생들을 가르치고 있다. 한국사회복지협의회 멘토링사업에서 멘토링 정책 사업에 10여 년간 참여했으며, 2017년 ‘전국사회복지 나눔대회’에서 보건복지부 장관 표창을 수상한 바 있다.

식품 및 생활용품 디지털 나눔 공간 '온라인 푸드뱅크'

김준혁 서울광역푸드뱅크센터장



Online FoodBank

푸드뱅크(FoodBank)란?

수요와 공급이 만나는 수급창구로서의 은행(Bank)과 마찬가지로, 기부자로부터 기부된 식품 등을 잘 관리하여 이를 필요한 고객인 사회적 취약계층에게 무상으로 지원하는 사업을 말한다. 1998년 IMF 시기 식품기부자와 결식계층을 연계하는 전달체제로 시작한 푸드뱅크 사업은 2021년 기준 약 2,400억 원 규모의 식품이나 생활용품을 취약계층에게 전달했으며, 전국푸드뱅크 1개소, 광역푸드뱅크 17개소, 기초푸드뱅크·마켓 427개소로 총 445개소가 운영 중에 있는 우리나라의 대표적인 민관협력 기반의 사회복지 물적 전달체제이다.

우리나라 푸드뱅크의 발전 과정

푸드뱅크 사업 초기에는 잉여식품 위주로 기부받아 사회복지시설 및 단체 등을 경유하여 지원하는 '제공자 중심'의 간접 지원형태였다. 잉여식품 위주이다 보니 유통기한이 임박하거나 신선도가 떨어진 식품 비율이 높았으며, 이용회원이 원하지 않는 식품을 지원받아 폐기하는 사례도 다수 발생했다. 이러한 문제를 해결하기 위해 2003년부터 이용자의 선택권이 보장된 '이용자 중심의 푸드마켓' 사업이 시작되었다. 푸드마켓은 편의점과 같은 매장에 기부된 식품이나 생활용품 등을 진열하면 이용회원이 직접 방문하여 원하는 기부물품을 선택하여 가져가는 방식이다. 사업 초기에는 기존 확보된 기부물품의 양, 종류에 따라 재배분하는 '운송시스템'에 초점이 맞춰 있었으나, 푸드마켓의 등장으로 이용회원의 욕구를 반영하기 위해 기부물품의 품질을 향상시키고 기부량을 확대하는 '기부활성화'로 전환기를 맞이했다. 이에 따라 2009년부터 기부물품을 보다 효율적으로 관리할 수 있는 전국, 광역 단위의 기부물품 물류센터가 건립·운영을 시작했으며, 잉여식품 확보에서 사회공익 차원의 기부자원 확보로 전략적인 접근과 더불어 복지서비스의 질을

높이기 위한 이동푸드마켓, 긴급구호 지원사업, 결식우리아동 지원사업(Hope Food Pack) 등 다양한 영역으로 확장되어 많은 발전을 이뤘다.

코로나19 등 경기침체로 인한 푸드뱅크의 어려움

그러나 푸드뱅크 사업은 코로나19로 인해 일부 사업장이 일시적으로 운영이 중단되면서 이용률과 기부량이 감소하는 등 경고등이 켜진 상황이다. 글로벌 경제 위기로 인한 물가상승 속에 취약계층은 지속적으로 늘어나고 있는 반면, 2019년 코로나19 발생 이후 푸드뱅크의 기부실적은 정체상태에 놓여있어 이러한 경향은 당분간 크게 개선되기 힘들 것으로 예상된다. 푸드뱅크 사업장마다 나름대로 다양한 생존 전략을 시도하고는 있지만 대부분 전단지 홍보, 지로모금 등 전통적 모금방식으로 기부자원을 발굴하고 있다. 1인1식의 간편식 위주로 식품산업이 변화하고, 기업은 맞춤형 계획생산을 통해 잉여생산물량이 감소되었다. 이는 푸드뱅크의 기부확보 동력을 감소시키는 원인으로도 작용되고 있다. 또한 원거리 거주자, 거동이 불편한 어르신, 장애인 등의 경우 푸드마켓 이용을 포기하는 사례가 다수 발생하는데, 이는 이용회원의 접근성 및 사회적 낙인감에서 오는 문제라 할 수 있다.

이용자와 기부자의 친화적인 나눔 플랫폼 구축

이와 같이 푸드뱅크가 직면한 어려움을 극복하기 위해서 서울광역푸드뱅크센터는 올해부터 반응형 웹 기반의 온라인 푸드뱅크를 시범 운영할 계획이다. 온라인 푸드뱅크는 온라인상으로 기부와 나눔이 이루어지는 가상현실의 푸드뱅크를 말하며, 크게 '기부'와 '이용'의 편의기능과 플랫폼 기능으로 설명할 수 있다.

먼저, 기부의 편의기능으로 재과점이나 반찬가게 등 소규모 업체에서 기부할 식품이 발생하면 즉시 스마트폰을 활용하여 재고량을 입력하고 인근 가장 가까운 푸드뱅크로 알림을 통해 손쉬운 기부가

가능해진다. 대기업이나 중견기업의 대량 기부도 간편해진다. 기업의 대량 기부의 경우 기부품목, 규격, 입고 및 배분 일정 등 많은 양의 정보를 기부 담당자와 푸드뱅크 담당자가 실시간으로 정보를 공유할 수 있으며, 업무량이 감소하고 상호 신뢰성이 강화되어 기부 과정의 오류와 시간을 획기적으로 줄일 수 있게 된다.

이용 편의기능으로 이용회원이 매장 방문 전 해당 푸드마켓에 필요한 물품 재고가 있는지 사전 확인이 가능하며, 매장 방문 시 회원증이나 신분증이 없어도 스마트폰으로 신원 확인이 가능하다. 또한 이용회원이 이용한 물품 내역이 문자메시지로 자동 송출되어 기부물품 제공에 대한 투명성이 한층 강화되고 이용회원이 지급받은 물품의 보관 및 취식 방법 등의 상품 정보도 제공받을 수 있게 된다.

온라인 푸드뱅크의 플랫폼 기능은 기부자, 제공자, 이용자를 온라인상으로 상호 연결해 주는 기능이다. 개인가정이나 친목 모임, 동호회 등 개인이 기부를 원할 경우 인근 동주민센터나

사회복지기관 등의 거점기관을 통해 인근 이용자가 지원받을 수 있다.

또한 사회복지시설·단체 등에서 기부받은 물품 중 재고량이 많은 경우, 사무기기, 가전제품 등 사회복지시설, 단체 간 물적 자원 교류가 가능하다. 이외 온라인 쇼핑기업, 배달앱 운영 기업 등과 연계하여 기업 및 소비자와 이용자를 가상으로 연결하는 기능, 긴급지원이 필요한 개인의 익명 이용신청 기능, 전국푸드뱅크에서 추진하는 비대면 무인 택배함 서비스와 연계 기능도 향후 충분한 검토과정을 거친 후 탑재할 계획이다.

스마트 기술로 생활과 마음을 잇는

온라인 푸드뱅크

최근 코로나19와 4차 산업혁명 시대의 변화에 따라 사회복지 분야에서도 첨단 과학기술을 활용한 새로운 유형의 서비스가 시도되고 있다. IoT를 활용하여 어르신을 보호한 사례나, AI 돌봄로봇으로 노인의 정서적 위로를 주는 사례 등이 포함된다. 또한 한국사회복지협의회가 지난

2년간 추진해온 ‘스마트 복지’는 4차 산업혁명의 변화에 사회복지 분야가 더 신속하게 대응하는 데 큰 영향을 미치고 있다. 지난 20여 년간 사회안전망 역할을 수행해온 푸드뱅크 역시 사회 변화에 따른 혁신적인 서비스 개발의 시대적 요구가 직면했음을 보여준다. 이러한 의미에서 온라인 푸드뱅크는 ICT 등 첨단기술과 푸드뱅크 자원이 접목되어 시도되지 않은 형태의 새로운 사회적 관계망을 형성하는 데 큰 의미가 있다.

또한 이용자와 기부자의 편리성을 추구하여 더 많은 사람이 나눔문화 확산을 실현하여 더 많은 자원을 더 많은 이들에게 공유하는 선순환 구조(Virtuous Circle)의 특성도 갖추고 있다. 푸드뱅크 이용회원이 일방적 수혜로서 인지할 수 있는 정서적 불편함에서 오는 사회적 낙인 문제도 일부 해소할 수 있다.

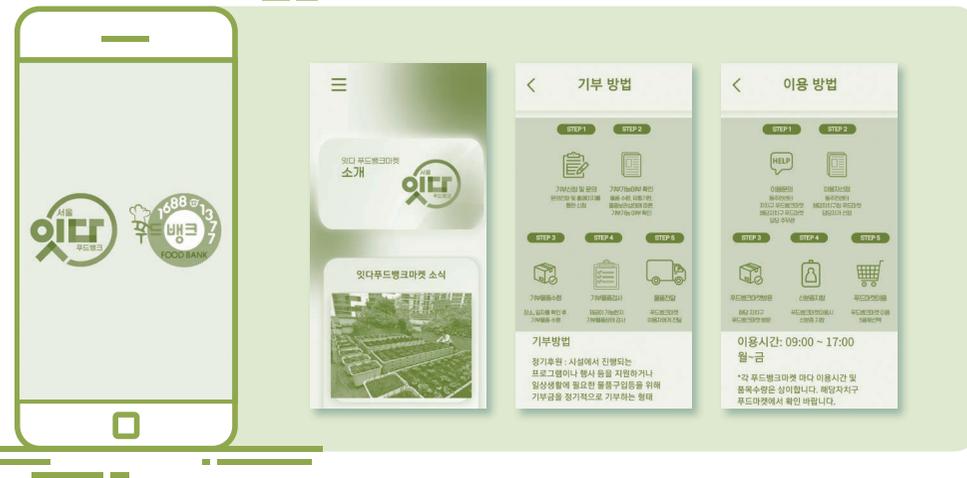
앞으로의 도전 과제

온라인 푸드뱅크의 안정적 정착과 성공을 위해서는 다음과 같이 도전해야 할 과제가 있다.

첫 번째 과제는 지속가능한 계획적 기부 플랫폼 전략이다. 현재 기후변화로 인한 곡물 생산 감소, 식량보호 주의에 따른 곡물 생산국가의 수출 규제, 러시아-우크라이나 전쟁 등으로 발생한 애그플레이션 영향으로 저소득층의 보호기능이 약화되고, 결식계층이 급속히 증가할 것으로 예상된다. 이러한 상황에 온라인 푸드뱅크로 ‘기부자’보다 ‘이용자’가 급증하는 불균형을 해소하기 위한 기부 전략을 수립할 필요가 있다. 최근 기부의 영역이 ‘자선적 기부’에서 ‘사회적 기여’로 확대되면서 클라우드 펀딩과 같은 온라인 모금활동이 활발하게 전개되고 있으며, 핀테크 발달로 인해 비현금성 기부인 주식, 가상화폐 등 다양한 형태의 기부로 확대될 가능성이 높다. 따라서 온라인 푸드뱅크 플랫폼을 통해 다양하게 확장되는 기부영역을 포괄할 수 있는 프로그램과 기부 영역 개발전략을 수립하여 기부의 접근성 및

지속 가능성 확보에 노력할 필요가 있다. 두 번째 과제는 이용 접근성 강화를 위한 정보 취약계층의 디지털 역량 강화이다. 온라인 푸드뱅크 서비스를 모르거나, 알더라도 스마트폰이나 컴퓨터에 서툴러 어려움을 겪는 이용회원이 많을 것으로 예상된다. 서울시 푸드마켓 이용회원의 경우 81%가 65세 이상의 노인에 집중되어 있다. 과학기술정보통신부의 2020년 디지털 정보격차 실태조사에 따르면 70대 이상의 디지털 정보화 수준은 일반 국민의 38.8%에 불과한 것으로 나타났다. 따라서 온라인 푸드뱅크의 이용 접근성을 강화하기 위해서는 지역사회 내 디지털 역량을 갖춘 자원봉사자를 모집하여 이용회원의 스마트폰 교육을 실시하는 등 정보 취약계층에 대한 디지털 역량강화에 노력이 필요할 것이다.

잇다푸드뱅크 애플리케이션

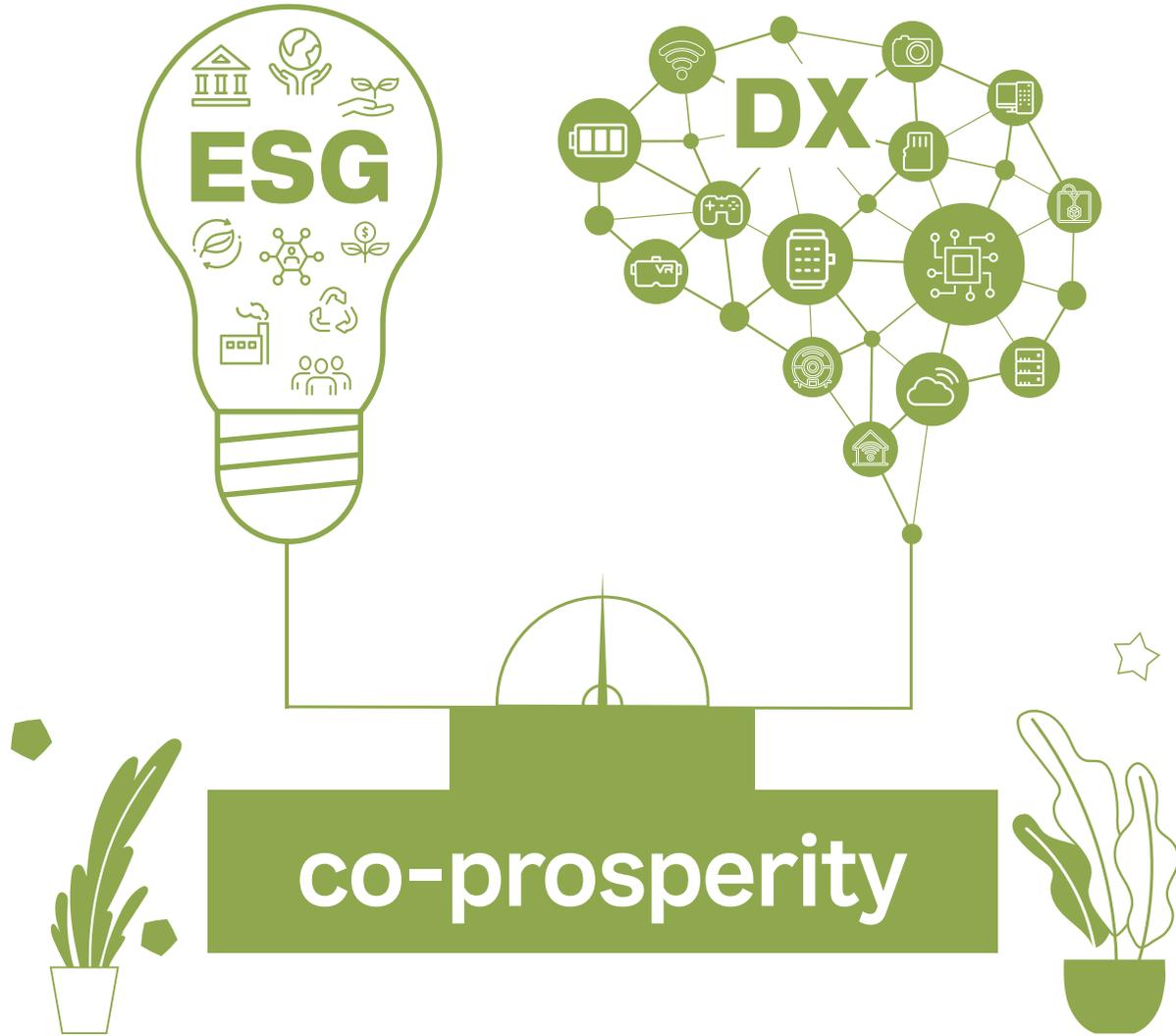


김준혁 서울광역푸드뱅크센터장
서울광역푸드뱅크센터장으로 2005년부터 푸드뱅크 업무를 시작하여 전국 최초 기부물품 물류센터인 서울광역푸드뱅크센터 개소, 희망마차, 1동1푸드마켓 등 푸드뱅크에 관한 다양한 정책 및 프로그램을 개발·추진하고 있다.

트윈 트랜스포메이션(ESG + DX)과 중소기업 상생 지원,

디지털 경제 복지 국가로의 도약

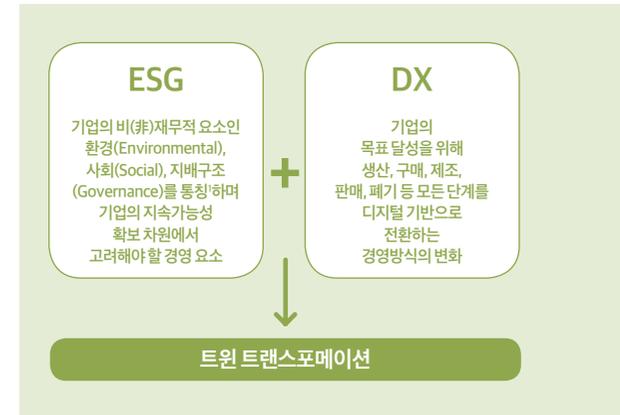
이종현 아시아벤처필란트로피네트워크(AVPN) 한국대표부 총괄대표,
한국인공지능협회 이사 겸 미래전략사업단장



디지털 트랜스포메이션(DX), ESG(환경·사회·지배구조) 경영이 기업의 지속가능성 및 경쟁력 확보를 위한 필수 요소로 자리잡은 가운데, 두 개념을 융합할 수 있는 개념으로서 ‘트윈 트랜스포메이션(Twin Transformation)’ 개념이 주목을 받고 있다. 국내 트윈 트랜스포메이션 개념은 유럽권과 다르게 사회, 지배구조 개념을 포함하고, DX에 기반한 사회복지와 기업의 투명 경영에 이르기까지 확대 가능성을 제시하고 있다. 글로벌 기업과 국내 대기업을 중심으로 트윈 트랜스포메이션 접목 사례가 점차 확산되는 분위기 속, 국내 중소기업들은 ESG 경영 혹은 DX 둘 중 하나도 적용하기 쉽지 않다는 입장이다. 트윈 트랜스포메이션의 의미와 중소기업의 지속가능성 확보 차원에서 트윈 트랜스포메이션 지원과 상생의 의미를 살펴보고자 한다.

트윈 트랜스포메이션이란

우리나라의 ‘그린 뉴딜’ 정책에도 시사점을 제시해 주었던 유럽연합(이하 EU)의 기후법안 ‘그린 딜’은 2050년까지 탄소 순배출량을 제로로 만드는 탄소중립 목표와 ‘최초의 탄소중립 대륙’이라는 비전을 포함하고 있다. 그린 딜의 핵심으로 ‘트윈 트랜지션(Twin Transition)’이 꼽힌다. 트윈 트랜지션이란 디지털 트랜지션과 그린 트랜지션의 결합을 기반으로 하는 개념으로, 트윈 트랜스포메이션으로도 불린다. 전 세계적으로 유럽은 친환경의 가치가 가장 잘 확립된 지역으로, 그린 테크놀로지가 발달되어 친환경 및 기후 변화 관련 정책을 선도하고 있다. 이에 비해 DX 경쟁력은 상대적으로 뒤쳐지고 있다는 진단을 내린 후, 유럽 내에서는 그린 테크놀로지와 DX를 결합해야 한다는 목소리가 커졌고, EU는 2021년 3월 19일 친환경 목표 달성을 위해 DX를 활용하자며 그린 디지털 전환을 선도하기 위해 노력하겠다는 공동 선언문을 발표했다. 국내에서는 트윈 트랜지션보다 트윈 트랜스포



메이션이라는 용어가 널리 사용되고 있다. 또 트윈 트랜스포메이션을 설명할 때, 친환경 기술과 DX의 결합만을 의미하지 않고, 친환경(Environmental) 목표를 비롯해 평등과 공정성, 그리고 사회복지 가치를 담은 ‘사회(Social)’ 요소, 기업의 경영구조를 개선하는 ‘지배구조(Governance)’ 요소를 동반한 ESG 개념을 구성 요건으로 본다.²

트윈 트랜스포메이션의 의미

ESG 경영과 DX는 4차 산업혁명시대 지속가능성 확보 방안이라는 공통점이 있다. 그러나 각 개념의 속성을 보면 DX는 수단성이 강하고, ESG 경영은 목적성이 강하다. 상기 언급한 EU 28개국 공동선언문에서도 ESG 경영의 일부인 친환경은 목적으로, DX는 수단으로 조명되었다. 수단과 목적이라는 측면에서 ESG 경영, DX 두 요소의 결합은 자연스럽다.

1 Executing the Vision of the European Twin Transformation, Globsec, 20210203
2 IT메가비전 2022, ‘트윈 트랜스포메이션’이 대세, 전자신문, 20220128 / “클라우드 전환이 곧 탈탄소 전환입니다”, 매거진환경, 20220512

DX는 ESG 경영이라는 목적을 통해 정당성을 얻을 수 있고, ESG 경영은 DX라는 수단을 통해 실행 속도와 효율성을 높일 수 있다.

목적과 수단의 관계로 볼 때, ESG 경영 측면을 고려하지 않은 DX 투자는 올바른 방향성이 없는 투자로 당연히 성공률이 떨어질 수밖에 없고, DX를 활용하지 않은 ESG 경영은 효과적인 구현 방법이 없는 청사진에 머무르게 된다. 기업들이 ESG 경영에 속도를 내지 못하고, DX 성공률이 기대에 미치지 못하는 이유는 목적과 수단 중 한 측면이 간과되고 있기 때문이다.

	목적	수단
EU의 트윈 트랜지션	친환경	DX
트윈 트랜스포메이션	ESG	DX

이를 고려하면 트윈 트랜스포메이션 방식은 기업 경영 혁신의 목적과 수단을 동시에 고려할 수 있는 새로운 대안이다. KCGS 리포트 11권 11호(2021년 11월)의 ‘디지털 트랜스포메이션을 활용한 ESG 경영’에서 “(ESG 경영과 DX) 두 가지 과제 모두 경영방식을 개선하는 것임을 고려해 볼 때, 두 트랙으로 진행된다면 동일 업무에 대해 BPR을 중복해서 시행해야 하므로 비효율이 발생하게 된다”며 “DT(DX)는 BPR이 수반되므로, 이런 비효율을 최소화하기 위해 BPR 시 각 과정에 영향을 미치는 ESG 요소를 함께 고려할 필요가 있다”고 제시했다.³

중소기업의 ESG·DX 대응

국내 중소기업의 수는 2019년 기준으로 전체 기업의 99%(688만 개), 중소기업 노동자는 82.7%(1,744만 명)로 우리 경제의 큰 비중을 차지한다. ESG 경영과 DX는 중소기업에게도 중요한 경쟁력 확보 요소지만 인적, 물적 투자 여건상 글로벌 기업이나 대기업과 비교해 ESG 경영과 DX 도입이 미흡한 실정이다.

중소기업중앙회가 2021년 9월 발표한 300개 중소기업을 대상으로 조사한 결과에 따르면, 89.4%의 중소기업이 ‘ESG 도입에 전혀 또는 거의 준비되지 않았다’고 응답했다. ‘일부 준비됐거나 상당 부분 준비됐다’는 기업은 10.7%에 그쳤다.⁴ 이런 가운데 중소기업에 향한 ESG 경영 요구는 점차 강화되고 있다. 2022년 2월 EU 집행위원회가 발표한 ‘기업 공급망 실사 지침(안)’은 EU 의회와 이사회 승인을 받은 후 2024년부터 시행된다. 이는 EU 기업뿐 아니라 EU 지역에 수출하는 기업에게도 적용될 예정이다. 기업 공급망 실사 지침의 핵심은 협력업체들의 인권 현황과 환경오염 등을 자체 조사해 문제가 있을 경우 이를 해결하도록 의무화하는 것이다. 또 국제회계기준(IFRS) 재단이 ESG 공시 글로벌 표준을 제정하기 위해, 작년 11월에 설립한 ‘국제 지속가능성 기준위원회(ISSB)’가 지난 3월 31일 발표한 ‘기후 관련 공시기준’에 따라 기업들은 스코프(scope) 1, 2, 3 온실가스 배출량을 모두 공시해야 한다. 스코프 1은 기업이 직접 배출한 온실가스 배출량, 스코프 2는 에너지 사용에 따른 배출량, 스코프 3은 공급망에서의 배출량을 말한다.⁵

한편 현재 중소기업에 향한 DX 요구는 규정화된 바 없으나, 다수의 글로벌 기업과 대기업이 DX를 중심으로 한 4차 산업혁명 시대형 기업으로 변모해 나가고 있는 만큼, 중소기업 역시 대기업과의 격차를 좁히고 변화하는 시대의 흐름에 맞춰 나가며 지속가능성을 확보하기 위해서라도 DX 대응을 외면하기 어려운 상황에 놓여 있다.

3 KCGS 리포트 11권 11호 ‘디지털 트랜스포메이션을 활용한 ESG 경영’, 양희원/ESG와 DT의 융합...‘트윈 트랜스포메이션’을 아시나요?, 매경이코노미, 20210603

4 ‘ESG 경영’ 中企 90% “도입어렵다”, 머니투데이, 20210930

5 中企까지 닦친 ESG 의무, 과연 준비돼있나, 조선일보, 20220606

중소기업 ESG·DX 지원 현황

국내 정부와 기업은 ESG 경영, DX 도입에 어려움을 겪는 중소기업에 대한 다양한 지원책을 마련 중이다. 중소벤처기업부는 올해 2월 ‘중소기업 성과 점검 및 10대 분야 추진과제’를 확정하며 중소기업의 탄소중립과 ESG 지원을 10대 분야 추진과제로 선정했다. ESG 분야에서는 ESG 체크리스트 세분화, ESG 관련 교육·컨설팅·수출 등을 지원할 계획이다.⁶ 2020년 국내 기업 중 유일하게 경제협력개발기구(OECD) ‘중소기업의 디지털화 지원 이니셔티브(Digital for SMEs Initiative·D4SME)’의 운영위원으로 참여한 카카오는 지난해 12월 소상공인 교육 프로그램 ‘카카오클래스’와 지자체 협업 구독서비스 ‘구독ON’을 대표적인 중소기업 DX 지원 서비스로 선보인 바 있다.⁷ 이와 같은 정부와 기업 지원은 기존 기업들이 ESG 경영과 DX를 두 트랙으로 적용하는 것과 같이 개별적 지원 성격이 강한 모습이다. 다행인 것은 최근 들어 트윈 트랜스포메이션 방식의 중소기업 지원에 대한 제안이 나오고 있다는 것이다. 2022년 5월 ‘제1차 중소기업 4차산업혁명위원회’에서 김주미 중소벤처기업연구원 수석연구위원은 ‘중소기업 디지털 전환전략(스마트 공장 중심으로)’이라는 주제발표를 통해 중소기업의 디지털 전환을 지원하기 위해 필요한 정부 정책으로 ‘ESG 관리 연계’를 언급했다.⁸

트윈 트랜스포메이션형 중소기업 상생 지원 의의와 시사점

앞서 살펴본 바와 같이 중소기업의 변화를 기대하는 시대적 요구는 거세지는 반면 현재 국내 중소기업의 자체적인 ESG 경영과 DX 이행은 원활하지 않아 보다 효율적인 지원 체계가 필요한 시점이다. 아직은 초기 수준이지만 중소기업 경영 혁신 단계에서 정부와 기업 지원 형태가 트윈 트랜스포메이션이라는 일석이조 체계로

적용된다면, 이는 인적 자원이 풍부하지 않은 중소기업의 경영 혁신의 속도를 높일 수 있는 새로운 대안이 될 것이다. 이를 위해서는 트윈 트랜스포메이션에 대한 정부와 경제 주체들의 인식 확립과 공감대 형성이 선행되어야 한다. 트윈 트랜스포메이션형 중소기업 상생 지원은 급변하는 4차 산업혁명 시대와 기후위기 시대에 대기업 등 대표 기업들의 공급망 강화 역할을 넘어, 경제 양극화를 극복하고 함께 잘 살아가는 디지털 경제 복지국가의 디딤돌이 될 것으로 기대된다.

6 탄소중립·ESG 지원 등 강화...중소기업 10대 중점과제 추진, 중소벤처기업부, 20220210
7 카카오, OECD에 중소기업의 디지털트랜스포메이션 지원 사례 소개, 세계일보, 20211209
8 “ESG·보안·인력난 해법 제시가 中企 디지털 전환 열쇠”, 중소기업뉴스, 20220531

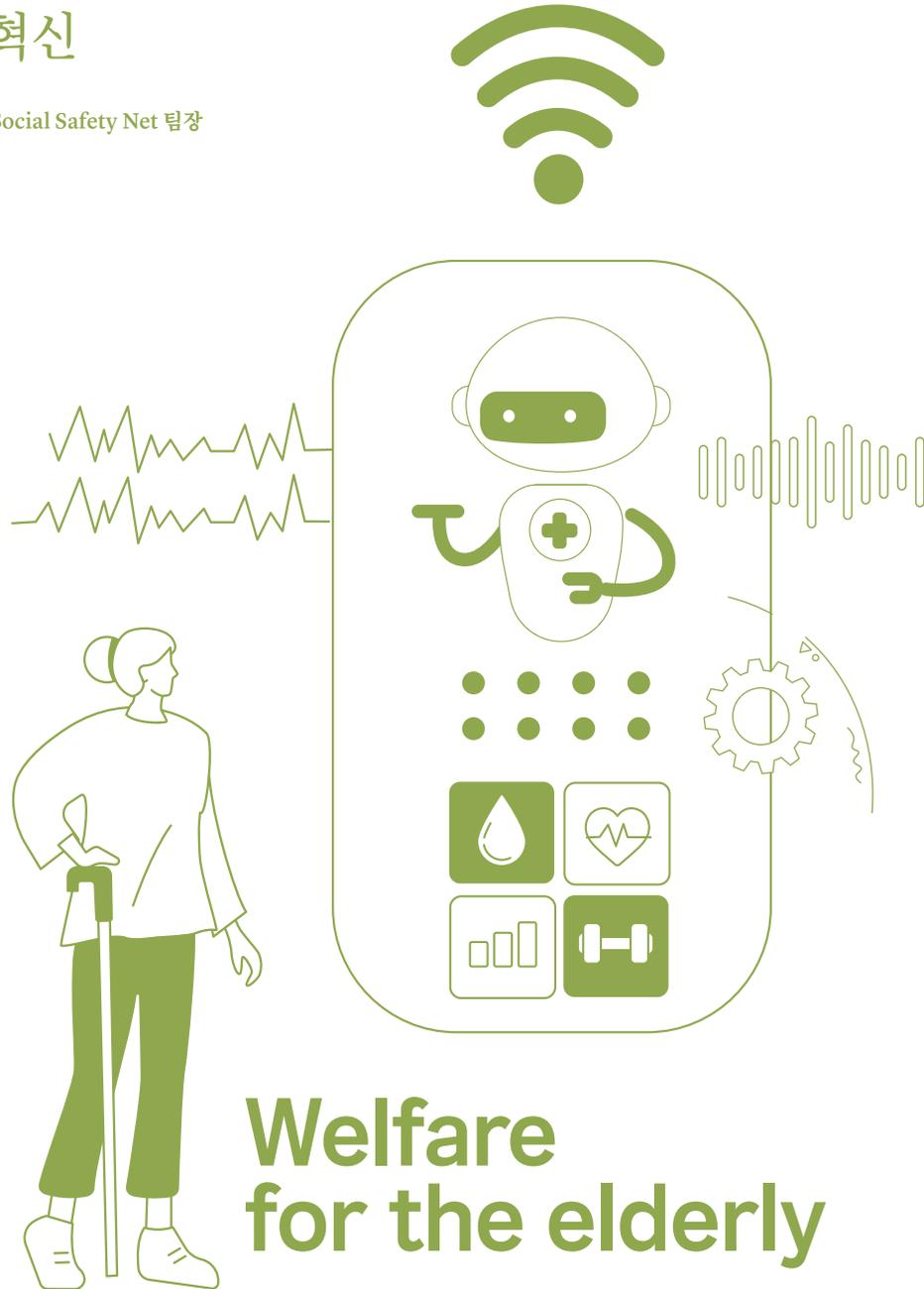


이중현 아시아벤처필란트로피네트워크 (AVPN) 한국대표부 총괄대표

한국인지과학산업협회 부회장, 한국정보산업연합회 Journal of ICT Leader 편집위원, 유엔협회세계연맹 사무총장 특별보좌관 겸 대외협력조정관을 역임했으며 크리에이티브 소셜벤처연합 회장, 한국인공지능협회 이사/미래전략사업단장, 구글 지원 디지털혁신기금 운영위원장, CSR포럼 운영위원을 맡고 있다.

인공지능 돌봄, 독거노인 사회서비스의 미래와 혁신

채영훈 SK텔레콤 Social Safety Net 팀장



고령화 시대의 사회문제

UN은 인구 구분 기준을 바탕으로 65세 이상 인구가 전체 인구에서 차지하는 비율이 7% 이상이면 '고령화 사회', 14% 이상이면 '고령사회', 20% 이상이면 '초고령사회'로 구분하고 있다. 우리나라의 경우 2001년에 고령인구 비율 7.2%로 '고령화사회'에 진입했으며, 2018년 고령인구 비율이 14.5%로 '고령사회'에 들어섰고 2022년 2월 현재(국가통계포털 기준) 고령인구비율은 17.3%이다. 통계청은 고령인구 비율이 20.6%로 예상되는 2025년 '초고령사회'가 될 것으로 전망하고 있다.

무엇보다 심각한 것은 고령화율이 빠른 속도로 진행되고 있다는 점이다. 2020년 기준으로 OECD 37개국 중 '초고령사회'에 도달한 나라는 모두 11개국인데, 이 중 가장 빠른 속도로 '고령사회'에서 '초고령사회'로 전환된 일본도 11년(1994년 고령사회 14.1%, 2005년 초고령사회 20.2%)이라는 시간이 걸린 데 비해 우리나라는 불과 7년 만에 '고령사회'에서 '초고령사회'로 진입할 것으로 예측되고 있다.

노인인구가 급격히 증가함에 따라 무엇보다도 노인인구에 대한 부양부담이 크게 증가될 것이라는 우려가 크다. 2022년도 노인복지 예산의 경우 20조 4,420억 원으로 사회복지 예산에서 차지하는 비율이 25%로 전년 대비 7.7% 증가한 수준인데 보건복지부 총지출 증가율 4.5%, 사회복지 지출 증가율 5.2%에 비해 상대적으로 높은 수준이다.

또한, 대가족제도의 소멸로 인해서 '독거노인·노인고독사' 문제가 사회적으로 큰 문제로 대두되고있는 실정이다. 2021년 기준으로 65세 이상 인구수의 19.5%에 달하는 167만 명의 독거노인이 존재하고 있고, 2020년 기준 65세 이상 노인 무연고 사망자가 1,331명에 달하고 있는데 이는 2015년 666명에 비하면 거의 2배나 급증한 것이다.



AI돌봄서비스(SKT NUGU)
사진 출처 전국사회연대경제_지방정부협의회 유튜브, SKT 홈페이지

2018년 미국 플로리다주립대 의대 연구팀이 'Journal of Gerontology : Psychological Sciences'를 통해 50세 이상 남녀 약 1만 명을 10년간 추적한 연구결과에 따르면 외로움은 치매 위험을 40% 증가시킨다고 한다. 2020년 기준 65세 이상 노인 인구 중 치매환자 수는 약 88만 명으로 추정된다. 이는 65세 이상 노인 10명 중 1명은 치매로 고통 받고 있는 것으로, 2024년에는 100만 명이 넘어설 것으로 예상되고 있다. 치매환자 1인당 연간 관리비용은 약 2,124만 원으로 추정되고 있으며 국가치매관리비용은 약 18조 7,000억 원으로 추계되고 있다.

스마트 기술을 활용한 노인문제 해결

최근 들어 AI(인공지능) 기술 등의 최첨단 ICT 기술을 이용해 우리 사회가 직면한 노인 문제를 해결해 보자는 다양한 시도들이 본격화되고 있다.

2019년 세계 최초로 AI스피커를 활용한 독거노인 돌봄 사업(행복커뮤니티 사업)이 대표적인 사례라고 할 수 있는데, 약 12,000명의 어르신들이 현재 AI를 활용한 돌봄서비스를 이용하고 있다.

AI돌봄서비스는 어르신 댁에 AI스피커, 무선인터넷, 센서(선택사항, 레이더센서, 문열림센서, 스마트스위치)로 구성된 H/W 세트를 설치하고 이를 중앙에서 모니터링 할 수 있는 관계시스템, 그리고 어르신을 직접 관리하는 케어매니저(돌봄인력)로 구성되어 있다.

혼자 사는 어르신들은 혼자라서 당연히 '외로움'을 느끼고 있으며, 연세가 있기 때문에 고독사에 대한 '두려움'을 가지고 있고, ICT 기술의 발전을 편함이 아닌 '어려움'으로 받아 들이고 있다.

AI돌봄서비스는 이러한 문제를 해결하기 위해서 AI기술이 기존의 돌봄서비스와 접목된다면 똑같은 비용으로 더 많은 어르신들을 돌볼 수 있을 것이라는 생각에서 출발했다.

AI기기는 기본적으로 대화가 가능하다는 점에서 사람의 공백을 해소할 수 있다. 사람을 완전히 대체할 수는 없지만, 사람과 달리 24시간 365일 기본적인 대화가 가능하기 때문에 돌봄인력이 지원할 수 없는 시간에 외로움을 해소할 수 있다.

AI기기 이용자의 사용 행태를 분석해 보면 음악서비스를 많이 이용할수록 부정적인 단어를 적게 사용하는 것으로 나타나기도 했다. 혼자 사시는 어르신들은 고독사에 대한 걱정 외에도 일상에서 위급상황 발생 시 도움을 요청하기가 용이하지 않다는 걱정도 있다. 특히나 새벽이나 심야에 핸드폰이 근처에 없는 경우에 위급상황이 발생하면 대처할 수 없는 경우가 많은데, AI돌봄서비스를 이용하면 음성(아리아~살려줘)만으로 119 응급연락을 취할 수 있다.

2019년 서비스 도입 이래 현재까지 약 250건의 응급상황을 AI의 도움을 받아 해결할 수 있었다. 연세대 바른ICT연구소가 조사한 바에 따르면 AI돌봄서비스 이용 후 어르신들의 자기효능감(자신이 어떤 목표를 수행하거나 문제를 해결할 수 있다고 믿는 정도)이 향상되었으며, 디지털기기 사용을 즐거워하는 태도 변화도 감지되었다. 이는 케어매니저들이 AI스피커의 이용방법을 알려주는 등 적극적인 교육도 병행되었기에 더욱 효과가 높았다고 볼 수 있다.

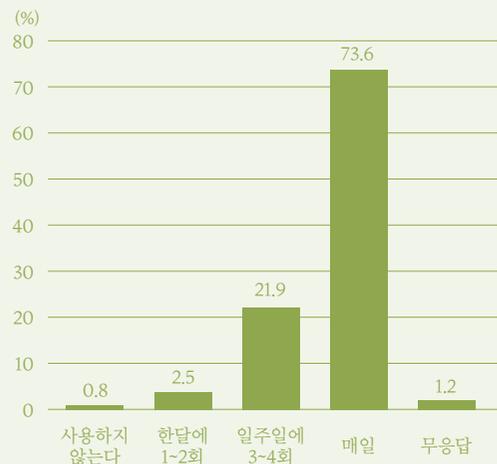
기술과 사람이 함께하는 하이브리드 복지

고령화와 저출산이 겹치면서 우리나라의 인구구조의 급변이 진정되고 있는 상황에서 돌봄의 대상자는 늘어나는 반면 돌봄 인력을 무한정으로 늘릴 수 없는 것이 현실이다. 그렇다고 기술이 사람을 완벽하게 대체할 수 없다는



AI돌봄서비스(SKT NUGU) 사진 출처 전국 사회연대경제_지방정부협의회 유튜브, SKT 홈페이지

■ 행복커뮤니티사업의 서비스 효과: 독거 어르신의 인공지능 스피커 사용 빈도



출처: 바른ICT연구소, 2020년 2월

것도 자명하다. 결국 사람이 절실하게 필요한 곳에서는 사람이 대응하고, 반복적인 업무에는 AI가 1차적으로 대응하되 응급상황에서는 사람이 대응하는 하이브리드 복지가 현실적인 대안이라고 생각한다.

이를 위해서, 기업은 기술을 개발하고 현장의 목소리를 들어서 끊임없이 진화·발전시켜 나가야 할 것이며, 정부는 복지 분야에서도 새로운 기술의 도입에 전향적인 태도를 보여야 할 것이다. 마지막으로 돌봄의 대상자들을 직접 만나는 접점에 있는 전문 운영기관들이 정부·기업과 적극적으로 협력을 한다면 곧 세계가 부러워할 K-복지 시스템이 될 수 있을 것이라고 생각한다.



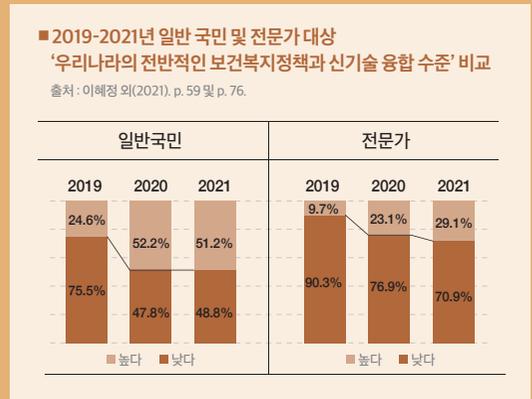
채영훈 SK텔레콤 Social Safety Net 팀장
연세대학교 법대 및 정보대학원을 졸업하여 1995년 SK텔레콤에 입사. 브랜드 커뮤니케이션 팀장과 뉴미디어 팀장을 지냈으며, 현재는 ESG추진담당 Social Safety Net 팀장을 역임하고 있다.

스마트복지 사회 실현을 위한 복지정책과 신기술 융합의 발전 방향

이해정 한국보건사회연구원 통계개발관리센터장
 자료 출처: 이해정 외(2021). 빅데이터 기반 보건복지정책과 기술 간 융합체계 구축(Ⅲ). 한국보건사회연구원.

4차 산업혁명엔 뜻하지 않은 코로나19를 만나 더 급격하게 발전할 수 있는 계기가 되었다. 이러한 현상은 사회복지 영역에서도 영향을 미쳐 정책과 신기술이 융합된 사회복지 서비스를 제공하고 있으며, 앞으로도 지속적인 기술발전에 따라 정책과 기술 간 융합은 더욱더 활발히 이뤄질 것이다. 한국보건사회연구원은 일반 국민과 전문가를 대상으로 보건복지정책과 기술 간 융합에 대한 설문조사를 실시했고 주요 결과는 다음과 같다.

보건복지정책과 신기술의 융합 수준에 대한 인식 정도
 일반 국민은 보건복지정책과 신기술 간 융합 수준이 높다고 응답한 비율이 51.2%로 전문가가 29.1%보다 1.8배 정도 높게 나타나, 일반 국민과 전문가가 체감하는 정도가 달랐다. 그러나 전문가도 첫 조사 시작한 2019년 이후로 높다고



응답한 비율이 꾸준히 증가하는 추세를 보였다(2019년 9.7%→2020년 23.1%→2021년 29.1%). 현재 우리나라의 보건복지정책과 신기술 융합 수준은 시작 단계지만, 일반 국민과 전문가는 전반적인 보건복지정책과 신기술 융합 수준에 대해 긍정적으로 인식한다고 볼 수 있다.

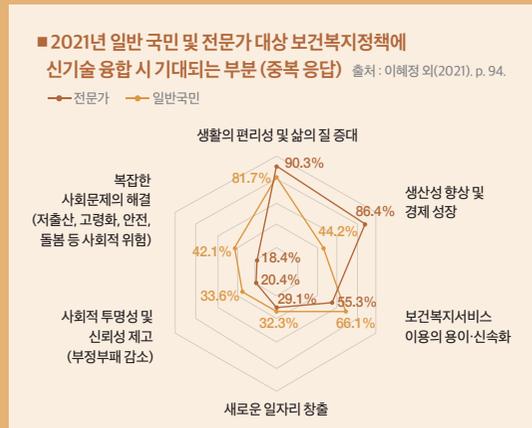
보건복지정책과 신기술이 잘 융합되기 위해 필요한 부분
 전문가는 보건복지정책과 신기술이 잘 융합되기 위해 필요한 부분에 대해 '데이터 인프라 구축 및 강화', '연구환경 조성'이 모두 중요하고 시급하다고 응답했다. 국가 발전을 위한 신기술의 중요도에 대한 응답에서도 인공지능·빅데이터가 다른 기술(자율주행차, 3D 프린팅, 에어러블 디바이스, 로봇, IoT, 디지털 콘텐츠)에 비해 가장 높게 나타난 것과 일맥상통한 결과라고 볼 수 있다. 보건복지정책과 기술 간 융합에서도 빅데이터가 기반이 되므로 이는 필수적이며 중요한 사항으로 고려해야 할 것이다.

다음으로 '윤리적 책임 명확화 및 대응 강화', '보건복지 분야 법·조례 등 정비 및 추진 근거 마련'도 높은 편으로 나타났다. 이는 보건복지정책에 신기술을 융합할 때 우려되는

1 일반 국민은 전국 만 19세 이상 성인 남녀 2,000명, 전문가는 보건 및 복지 분야 전문가와 과학기술 및 자연과학 분야 전문가 100명임.

항목'중에서 개인정보 침해, 불법 활용 및 유출을 가장 높게 응답하여 고려해야 할 부분이라고 볼 수 있다.

복지정책과 신기술 융합을 위한 과제
 일반 국민과 전문가 모두 보건복지정책과 신기술 융합 시 기대되는 부분으로 생활의 편리성 및 삶의 질 증대를 가장 높게 응답했다.



그다음으로 일반 국민의 경우 보건복지서비스 이용의 용이·신속화를, 전문가의 경우 생산성 향상 및 경제 성장을 기대하는 것으로 나타났다. 그렇다면 복지정책과 기술이 잘 융합되기 위해서 고려해야 할 것에는 무엇이 있을까? 아래 4가지를 고려해야 할 것이다. 첫 번째는 '연구·산업 환경조성'으로 정보시스템/플랫폼이 마련되어 복지 분야 연구데이터, 행정데이터 등 관련 데이터를 통합·연계·제공(공공이용)-관리하며, 이를 기반으로 폭넓은 연구를 수행할 수 있어야 할 것이다. 이때 기존 정보시스템은 고도화하고, 신규 정보시스템은 신속하게 구축될 수 있도록 불필요한 규제를 줄여야 할 것이다. 복지정책, 데이터, 기술 관련 각각의 연구는 활발한 편이나, 이를 융합하기 위한 기초연구를 할 수 있도록 제도적 및 예산적 지원이 필요하다. 또한 복지 분야에서 국민 수요를 반영한 융합과제를 발굴하고 추진할 수 있도록 해야 할 것이다. 두 번째는 '법·윤리적 기반조성'으로

복지정책과 신기술이 융합된 서비스 관련 사업 매뉴얼을 보완하고, 필요시 기존 법률을 개정할 필요가 있다. 이와 함께 공식적인 윤리적 가이드라인도 마련해야 할 것이다. 세 번째는 '협력·협업체계 등 네트워크 조성'으로 부처 간, 중앙-지방정부 간 협력체계를 강화해야 한다. 일환으로 공공 영역이 주체가 되어 실제 수요와 기술이 잘 매치하고 협력할 수 있도록 전문위원회를 설치하여 운영할 필요가 있다. 또한 신기술 분야는 민간이 핵심 주체라고 볼 수 있으므로 산·학·연·관의 협력체계도 강화하여 협력 사업 수행이 가능하도록 해야 할 것이다. 네 번째는 '공급 및 이용 주체에 대한 지원·관리'로 공급자 측면에서는 공급자 대상 전문성 제고를 위해 신기술 습득을 위한 교육을 실시하고, 기술을 연계한 혁신사업을 시도한 경우 인센티브를 제공하여 관련 사업이 확대해 나갈 수 있도록 지원해야 할 것이다. 이용자 측면에서는 이용자 대상 인식 개선과 기술 활용 역량 강화를 위해 기술 사용과 활용 방법, 디지털 리터러시 등의 교육을 실시하고 기술 활용 제품과 서비스 구매력 확보를 통해 서비스 이용이 가능하도록 지원할 필요가 있다. 앞서 제시한 모든 내용은 동시에 해결하기보다는 우선순위를 두고 차근차근 체계적이고 견고하게 갖춰나가야 할 것이다. 이를 기반으로 하여 스마트복지 사회로의 실현이 빠르게 가까워질 것으로 기대한다.

- 7개 우려 항목은 (1) 일자리 감소(대체), (2) 개인정보 침해, 불법 활용 및 유출, (3) 기술적 오작동 및 책임성, (4) 지능화 기술 및 서비스 활용 격차 발생, (5) 규제도와 신제도의 충돌, (6) 인간가치 하락, 인간 소외 등 윤리적 문제 증가, (7) 신기술에 대한 공포, 거부감임.
- 내용은 데이터 제공자의 저작권 보장, 데이터 익명화 의무, 관련 산업 종사자 및 서비스 종사자에 대한 부문별 행동 규범 제시 등이 해당함.

이해정 한국보건사회연구원 통계개발관리센터장
 한국보건사회연구원 통계개발관리센터장으로 재직 중이다. 저서로는 <빅데이터 기반 보건복지정책과 기술 간 융합체계 구축(Ⅲ)>, <조사 자료의 품질 검증 연구-측정오차를 중심으로> 등이 있다.

노인을 위한 스마트 복지

Espen H. Aspnes 국제제론테크놀로지학회 부회장



2007년에 나는 한국의 초대를 받아 광주에서 개최된 회의에서 발표를 했다. 서론에서 다룬 이야기로 인구 관련 통계를 조사했는데, 미래에 한국이 노령 인구 비율의 증가와 낮은 출산율로 심각한 문제에 직면하게 될 것이라는 점을 알게 되었다. 한국이 직면할 문제는 일본보다 더 심각할 것으로 보였다. 따라서 이 글에서는 이러한 문제와 관련하여 유용한 기술적 해결책을 몇 가지 소개한다.

나는 노르웨이의 연구재단 SINTEF에서 마지막으로 근무했다. 그곳에서 약 27년 동안 의료 분야의 수요 기반형 혁신 관련 연구를 수행했는데, 점차 주요 관심사가 인구 변화 양상에 집중되었다. 국제적으로 Eden Alternative(www.edenalt.org) 개념에 커다란 관심을 가지게 되었고, 노인들이 맞서 싸워야 하는 3가지 가장 중요한 상태인 외로움, 지루함 및 무력함을 퇴치하기 위한 10가지 원칙을 개발했다.

코로나19 팬데믹으로 인해 위험 그룹에 속했던 많은 노인들이 집이나 시설에 고립되었고, 감염을 피하기 위해 친구나 친척도 맞이할 수 없었다. 다행히도 상당수는 스마트폰이나 태블릿 등의 기술로 어느 정도 사회와 소통할 수 있었는데, 이러한 통신 기술은 대부분 터치스크린 기반이었다. 일부 노령층은 이러한 기술을 사용할 때 도움이 필요했으며, 다양한 이유로 터치스크린을 작동할 수 없는 노인 비율도 상당했다.

그 원인에는 노안과 수전증, 그리고 터치스크린이 반응하지 않는 차갑고 주름진 손 피부 등이 있다. 키패드가 있는 스마트폰 기종이 몇 가지 있지만, 이러한 제품은 거의 알려지지 않았다. 최근에는 외로움을 덜어줄 수 있도록 매우 간단한 인터페이스로 개발되었다. 그 하나의 예시가 작동 버튼이 하나뿐인 노르웨이의 'Komp'다.

약을 복용할 때 경고를 보내 올바른 약품을 복용할 수 있도록 해주는 침단 의약품 디스펜서를 사용하면 사용자는 자기효능감을 느낄 수 있다. 그러나 집에 거주하는 노인이라면, 이러한 기술 사용으로 간호인의 방문 횟수가 줄어들어 외로움이 깊어질 수도 있다. 시설에 입소하게 되면 입소자의 생애 기록을 적절한 방식으로 문서화하는 것이 중요하다. 문서화에 도움을 줄 수 있는 기술 솔루션이 몇 가지 있으며, 이러한 문서화는 다음과 같은 긍정적인 효과가 있다.

- ⇒ 기억을 일깨우고 대화 소재를 제공해 시설 생활의 지루함을 덜어준다.
- ⇒ 직원이 입소자를 이해하는데 도움이 된다. 이는 치매를 알고 있는 입소자의 행동을 이해하는데 특히 중요할 수 있다.

일부 기업은 입소자에게 친숙한 장소의 영상을 보여주며 신체적 운동을 시키는 프로그램 개발했다. 이것은 치매를 알고 있는 사람들에게 특히 효과가 있다. 내가 잘 알고 있는 한 가지 예가 Motitech다.

Smart Welfare
For The Elderly

의료 분야에서 AI의 역할



출처: AI 관련 BoTree Technologies 블로그

첨단 통신 기술과 센서 기술의 활용은 환자에 대한 원격 추적 기회를 제공했다. 이로써 이동 부담이 완화되었고(기후 영향도 축소됨) 효율적인 시간 사용이 가능해졌다. 문제는 이러한 기술로 인해 처리해야 할 데이터의 양이 엄청나게 늘었다는 것이다. 코로나19는 원격 환자 모니터링 장치 시장을 급속히 성장시켰다. 대부분의 국가가 직면한 주요 과제 중 하나는 환자 정보가 수많은 다른 시스템에 분산되어 있으며, 원격 환자 모니터링과 센서 기술의 이용 등으로 데이터 양이 기하급수적으로 증가했다는 사실이다. 현재 일부 국가에서는 “환자 1명당 의료 기록 1건”이라는 목표를 위해 노력하고 있지만(북유럽 국가들이 이에 속함), 매우 까다롭고 많은 비용이 소요된다.

인공지능(AI)을 활용하면 데이터를 더 안전하고 실용적인 방법으로 이용할 수 있다. 최근 의료 서비스 분야에서 AI를 활용하기 위한 솔루션 개발이 폭발적으로 증가했다. 이때 가장 중요한 것은 (MRI 및 X-레이 이미지 분석 등을 통한) 안전하고 신속한 질병 진단일 것이다. AI는 이 외에도 위 BoTree Technologies의 ‘의료 분야에서 AI의 역할’ 그림이 보여주듯 의료 분야에서 매우 다양하게 활용된다.

컴퓨터 기술의 급속한 발전에 따른 또 다른 결과는 가상 현실(VR) 솔루션의 발전이다. VR 솔루션을 이용하면 의료인과 환자 모두 의료 교육에 맞춤형된 시뮬레이션 환경과 상호 작용할 수 있다. Dementia Australia는 치매 치료 분야에서 의료 인력 교육에 VR을 활용하여 국제적인 인목을 끌었던 단체다. 또한 이 단체는 VR 기술을 통해 치매 환자의 가족 간병인과 가족 구성원을 위한 교육도 제공한다.

한국과 일본 같은 국가의 인구 변화 양상은 세계의 다른 지역보다 훨씬 급격하며,

치매 인력 교육에 VR을 활용하는 Dementia Australia
출처: Dementia Australia 홈페이지



이런 국가들은 노인 돌봄에 로봇 기술을 일찍이 도입했다. 일각에서는 이러한 기술의 이용에 다소 회의적이었지만, 점차 로봇 기술의 도입이 문제 해결에 필요하다는 사실을 깨닫게 되었다. 이 기술이 비교적 최근에 활용되기 시작한 분야 중 하나는 뇌졸중을 겪은 환자의 재활훈련인데, 연구 결과 매우 훌륭한 양상이 나타났다. BioXtreme이 그 예시다. 기존 기술 솔루션과 관련해서 개선 가능성이 매우 크다고 생각되는 주제는 다음 두 가지다.

상당수의 솔루션은 사용자가 원하는 것을 잘 알고 있다고 자신하는 사람들이 설계하지만, 그 결과물은 사용자가 정말 필요로 하는 것을 충족시키지 못한다. 그리고 새로운 솔루션을 개발한다면 그 과정에서 최종 사용자, 즉 노인을 반드시 고려해야 한다.



Agilitas의 제품
출처: www.agilitas.com.au

일부 기술 보조 기구는 사용자가 그나마 보유하고 있는 능력을 유지하거나 강화하는데 도움이 되지 않고 오히려 사용자가 움직일 여지를 없애 버린다. 남아 있는 능력을 돌보는 데 도움이 되는 제품의 예로 AssiStep이 있다. 이 제품은 계단을 오르내릴 때 사용자를 보조하는 간단한 기계다. 계단을 이용하기 어려운 사람들도 이 보조 기구를 사용하면 자신감 있게 오르내릴 수 있다. 기존의 계단 리프트에서 사용자가 능동적으로 움직일 기회가 없는 것과 대조적이다. 상당한 비율의 노인들이 파킨슨병을 앓고 있으며, 그중 일부는 보행에 어려움을 겪는다. 심지어 일부 환자는 아예 움직일 수조차 없는 ‘동작 동결(Freezing)’ 상태를 겪기도 한다. 경험적 데이터에 따르면, 계단이나 바닥의 선 같은 고정된 패턴이 있으면 ‘동작 동결’을 방지할 수 있다고 한다.

이러한 패턴은 레이저 포인터로도 만들 수 있으며, 이런 경우에 사용할 수 있도록 레이저가 장착된 롤러가 있다. 또 벨트에 부착해서 바닥에 레이저를 쏠 수 있는 Agilitas의 소형 디바이스도 있다.

마지막으로 매우 유망해 보이지만 아직 테스트 중인 두 가지 문제를 소개한다. 노인들의 탈수증은 커다란 문제다. 몇 해 전 트론헤임 대학교 학생들이 회사를 창업했는데, 이 회사에서 학생들은 탈수증 감지 센서가 부착된 첨단 반창고를 개발했다. Mode Sensors는 유럽 위원회로부터 자금을 지원받았으며, 현재 이 기술은 테스트 중이다. 결정암은 매우 흔한 암 중 하나다. 결정경을 이용한 장기 검사는 많은 사람들이 꺼리지만, 결정암의 조기 발견을 위해 중요하다. 가정에서 검사를 할 수 있도록, 카메라와 5G 기술이 내장된 알약에 대한 연구가 현재 진행 중이다. Gemini 관련 기사(<https://norwegianscitechnews.com/2022/06/soon-youll-be-able-to-examine-your-gut-from-home/>)를 참조하기 바란다.



Espen H. Aspnes
국제제론테크노지학회 부회장
국제제론테크노지학회 부회장.
ISG 2020 위원장을 지냈으며,
SINTEF 연구재단에서 수석 고문을
역임하다 은퇴했다.



스마트 의료혁신, 데이터 헬스개혁

김규판 대외경제정책연구원 선임연구위원



일본 정부의 건강·의료 혁신: 데이터 수집과 활용

4차 산업혁명 시대를 맞이하여 일본 정부가 추진한 건강·의료 데이터의 수집·활용 정책은 국민 개인의 라이프코스(Life Course) 데이터를 수집하고, 연계하고, 활용하는데 초점을 맞추고 있다. 국민 개인의 게놈, 유전자 데이터, 활동데이터, 의료·간병 데이터를 수집하고 이들 데이터를 서로 연결, 공유하여 사회적 활용을 도모하자는 것이다. 수집 단계에서는 게놈 검사의 보급, 건강검진 항목의 충실화, 스마트 웨어러블 기기의 활용, 의료정보의 전자화·표준화, 간병데이터베이스 구축, 연결단계에서는 '마이넘버'와 같은 건강·의료 데이터를 연계하는 ID의 정비, PDS(Personal Data Store, 개인데이터저장소), EHR(Electronic Health Record, 전자의무기록), PHR(Personal Health Record, 개인건강정보) 구축, 마지막으로 활용단계에서는 보건·의료 데이터플랫폼 구축과 공격적 건강·의료 DB의 공개 등이 주요 추진정책으로 제시되었다.

일본의 디지털의료 실상

일본 정부의 야심찬 계획에도 불구하고, 2020년부터 대유행이 시작된 코로나19를 계기로 일본에서는 '디지털패전'이라는 용어가 일반화되고 있다. 일본 국민들의 재난지원금 신청 절차는 물론, 코로나19 백신접종 예약과 증명서 발급 과정도 팩스 등의 수작업으로 진행된 탓에 행정에 큰 혼란이 야기되었던 것이다.

전 세계적으로 의료기관은 초음파, MRI, 방사선, 내시경 등 의료진단기술의 발달과 함께 내부에 축적되는 방대한 정보를 처리하는 디지털화가 일반적 추세이다. 그럼에도 일본이 다른 선진국에 비해 의료분야에서 디지털화가 뒤처지고 있음은 1차 의료기관에 해당하는 개업의의 전자진료기록카드 이용률에서 극명하게 나타난다. OECD 통계에 따르면, 2021년 기준 일본은 국가의 의료비 부담비율이 세계에서 2번째로 높지만, 1차 의료기관의 전자진료기록카드 도입 비율은 42%(한국은 77%)로 38개 OECD 가입국 중 4번째로 낮다. 역사적으로 거슬러 올라가자면 일본 의료기관들은 1960년대 후반 그간 방대한 수작업에 의존하였던 의료비 청구를 컴퓨터로 대체하는가 하면, 의사의 검사·처방 지시를 관리하는 '오더링 시스템'이라는 의료정보시스템을 인건비 절약 차원에서 적극 도입했다. 1990년대에 들어서는 대형 대학병원을 중심으로 오더링 시스템 기술을 업무 효율화와 환자에 대한 설명 차원에서 활용하기 위해 전자진료기록카드를 도입했다. 그러나 전반적으로 IT투자에 비해 경제적 이득이 거의 없다는 인식이 의료기관 사이에 퍼져 있어 전자진료기록카드는 보급에 진척을 보지 못했다. 현재 대학병원을 중심으로 일부 대형 의료기관이 도입한 전자진료기록카드도 규격이 제각각이어서 일본 정부가 누누이 강조한 바 있는 의료·건강 분야의 디지털



플랫폼 구축에는 다소 시간이 소요될 것으로 보인다. 일본의 디지털의료의 낙후성을 보여주는 또 다른 사례는 2021년 10월 도입한 전자의료보험증의 보급 상태이다. 현재 일본에서 전자의료보험증을 신청·발급받은 국민은 약 840만 명(인구 대비 약 7%)에 불과하고, 얼굴인식이 가능한 카드 리더기나 온라인시스템을 갖춘 의료기관과 약국은 전체의 18%에 불과하다. 일본 국민이 모든 행정절차에서 공용으로 사용할 수 있는 마이넘버 카드를 의료보험증으로 이용하려면 병원이 사전에 등록 작업을 해야 하는데 재정부담 때문에 도입 자체를 기피하고 있기 때문이다.

일본에서의 스마트 헬스 활용 사례

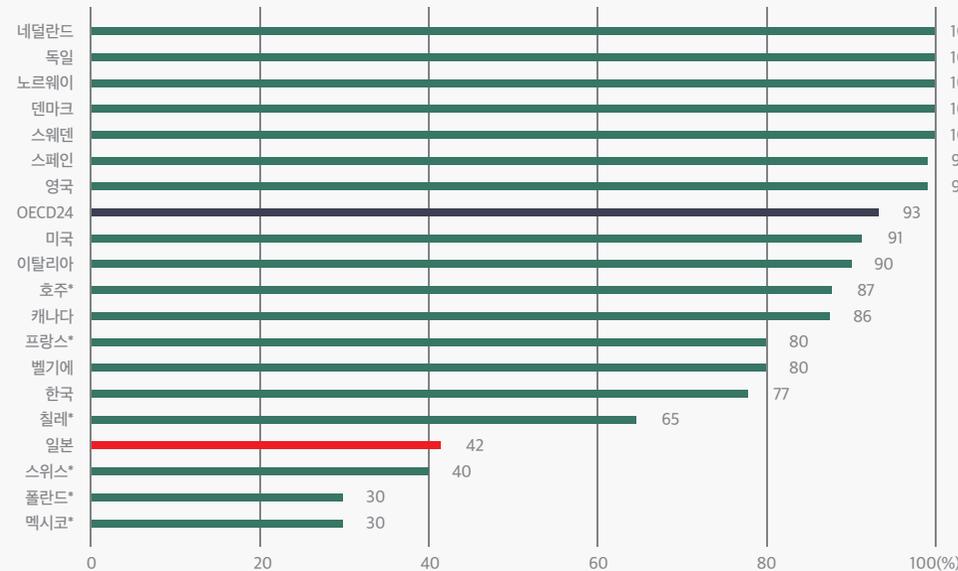
현재 일본의 의료·간병·헬스케어 분야에서는 디지털과 현실공간을 융합하여 사회적 과제를 해결하고자 하는 시도가 다각도로 진행 중이다. 저출산·고령화가 진행됨에 따라 일본의 의료·간병 업계는 심각한 인력부족 문제에 직면하고 있는데, 실시간의 생리계측 데이터, 의료현장의 정보, 의료·감염정보, 환경정보 등 빅데이터를 집약하여

일본의 전국의료정보 플랫폼 구상



주: 1)마이포털: 일본 정부가 운영하는 육아, 간병 등 행정절차 관련 온라인 창구 2)특정건강검진: 생활습관병 예방 차원에서 40~74세의 국민을 대상으로 실시하는 건강검진 출처: 産経新聞, 2022.5.27.

세계 주요국의 1차 의료기관 전자진료기록카드 이용률(%) 주: *표시 국가는 2016년 데이터 출처: OECD Health Statistics 2021



참고자료

- Accenture(2021). Accenture Health and Life Science Experience Survey-JAPAN findings.
- Digital Shift Times. 「注目サービス 療・介護・ヘル스ケア」(https://digital-shift.jp/dx_strategy/210108. 검색일:2022.6.14)
- KOTORA JOURNAL. 「医療・ヘル스ケア分野におけるIoT事例20選-健康と生命を守る最先端アイテム」(https://www.kotora.jp/c/tiger-case-330/.)
- 山本隆一(2017). 「医療のIT化をめぐる問題」, 『JRIレビュー』Vol.9, No. 48.
- 日本経済団体連合会. 『Society 5.0時代のヘル스ケアII』, 2020.7.14.
- 大石善啓(2021). 「新たな予防医療のポテンシャル-人生100年時代の豊かで持続可能な社会」, 『MRIマンスリーレビュー』, 2021년 10월호. 三菱総合研究所

시로 해석하여, 질병·미병의 조기 발견, 로봇에 의한 일상생활 지원, 원격진료·의료, 로봇을 활용한 의료·간병 종사자의 부담 완화, 고령자·신체장애인의 일상생활 지원, 의료기술의 향상, 의료·간병 현장에서의 인력배치의 최적화 등과 같은 과제해결에 나서고 있는 점이 눈에 띈다. 이들 사례는 화상해석·진단, 센싱 활용, 원격진료, 전자진료기록카드·정보공유, 로봇활용 등 5개 분야로 나누어 정리할 수 있다. 먼저 화상해석·진단 분야에서는 병리화상진단시스템, 생체조직의 입체구조정보와 시를 활용한 병리진단 지원 시스템, 오믹스 해석·의료용 화상 해석·화합물 해석 사례가 대표적이다. 센싱 활용 분야에서는 배설케어시스템, 배뇨예측기기, 고령자돌봄지원시스템 사례를 들 수 있다. 원격진료 분야에서는 의료상담서비스와 재택의료지원서비스가 활용되고 있다. 전자진료기록카드·정보공유 분야에서는 AI탑재 클라우드형 전자진료기록카드, 클라우드형 전자진료기록카드, 케어플랜어시스턴트가 눈에 띈다. 마지막으로 로봇활용 분야에서는 수술지원 로봇시스템, 수술지원 로봇개발, 분신(分身)로봇 사례가 유명하다.

시사점

우리 정부도 2022년 2월 디지털 헬스케어 서비스 산업 육성 전략을 통해 데이터 기반 융복합 헬스케어 기기개발과 마이헬스웨이, 국가바이오 빅데이터 등 데이터 플랫폼 구축을 주요 추진과제로 제시하고 있다. 다만, 과거 10여 년에 걸친 일본 정부의 경험에 비추어 보면 디지털 데이터 플랫폼의 구축과 관련된 법·제도 정비가 시급한 실정이다. 우리나라도 이제 고령화가 본격화되고 있는 시점에서, 건강수명을 연장하고 삶의 질을 높이기 위해서는 데이터 플랫폼에 참여하는 의료기관, 지자체, 의료보험 운영주체가 보유하고 있는 건강·의료관련 데이터를 디지털화하고, 규격을 통일하고, 각각의 DB를 연결하여 활용방안을 제고하는 노력을 경주해야 할 것이다.



김규관 대외경제정책연구원 선임연구위원

일본 게이오대학에서 경제학 박사 학위를 취득, 대외경제정책연구원(KIEP) 선진경제실 일본·동아시아팀 선임연구위원으로 재직 중이다. 일본 경제와 산업에 대해 연구하고 있다.

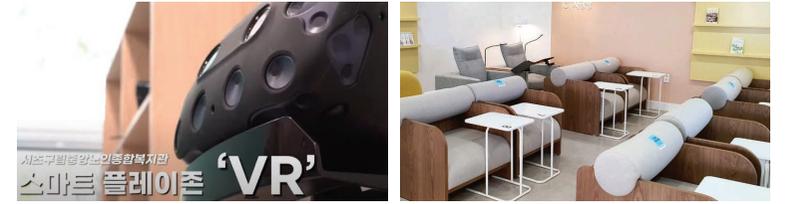
국내외 스마트 복지 관련 기술 및 서비스 사례 앞으로의 과제

박영란 강남대학교 실버산업학과 교수, 국제제론테크놀로지학회 부회장



스마트 복지란 무엇인가?

최근 사회서비스 분야에서 화두가 되고 있는 ‘스마트 복지’는 공식적인 정의가 아직 없는 비교적 새로운 현상이자 개념이다. 그러나 4차 산업 디지털 정책을 통해 확산되고 있는 스마트 헬스케어, 스마트 공장, 스마트 홈, 스마트 도시, 스마트 농업 등 분야에서 적용되고 있는 개념정의에 비추어 보면, 스마트 복지는 ‘정보통신기술 및 각종 첨단 기술과 복지를 연결하여 언제 어디서나 문제 진단, 개입, 사후 관리 등의 복지서비스를 제공하고 서비스 가치를 혁신’하는 것으로 정의할 수 있다.¹ 지난 30여 년간 컴퓨터가 발달하면서 복지서비스의 정보화는 주로 서비스 이용자와 조직 운영에 관한 정보를 관리하는 행정시스템 구축에 초점이 맞추어져 있었다. 그러나 최근에는 사물인터넷, 로봇, 가상현실, 클라우드 컴퓨팅, 인공지능 등 첨단 기술을 접목한 새로운 스마트 기기와 프로그램이 보급되면서 복지서비스의 혁신과 디지털 전환이 본격 시작되었다. 복지서비스의 디지털 전환은 사업의 모든 영역에서 디지털 기술과 솔루션을 통합하는 과정으로 이것은 기술적 변화인 동시에 기관의 운영 방식과 서비스 제공 방식에 있어서 근본적인 변화를 필요로 하는 문화적 변화이다.²



국내외 스마트 복지 사례

① 차세대사회보장정보시스템(행복e음)

정부가 2010년부터 운영한 사회보장정보시스템은 각종 사회복지 급여 및 서비스 지원 대상자의 자격과 이력에 관한 정보를 통합 관리하고, 지자체의 복지업무 처리를 지원하기 위해 기존 시·군·구별 서울행정시스템의 31개 업무 지원시스템 중 복지분야를 분리하여 개인별 가구별 DB로 중앙에 통합 구축한 정보시스템이다. 차세대 시스템은 개인의 소득·재산·인적 상황을 분석해 받을 수 있는 복지서비스를 선제적으로 알려주는 ‘맞춤형 급여 안내(복지멤버십)’ 제도를 도입할 예정이다.

② 독거노인·중증장애인 응급안전안심서비스

보건복지부는 2009년 유비쿼터스 기반 공공서비스 촉진사업의 일환으로 ‘독거노인 u-Care 시스템 구축 사업’을 추진한 이후 지방자치단체와 협력하여 지속적으로 서비스를 확대하고, ICT 기반의 ‘독거노인·중증장애인 응급안전서비스’ 인프라를 구축했다. 이 서비스는 전국 약 10여만 가구 댁내에 119와 지역센터를 핫라인으로 연결해주는 비상전화기(게이트웨이), 화재 또는 가스 누출시 자동으로 신고 되는 화재센서, 가스센서와 궁극적으로 노인의 고독사를 방지할 수 있는 활동감지센서, 응급호출기를 겸비한 첨단 장비를 제공한다. 한편 지자체별로 다양한 센서, 인공지능스피커, 인공지능콜, 돌봄로봇 등을 활용한 독거노인 안전관리 및 생활지원을 위한 스마트 돌봄 사례가 확대되고 있다. 이와 같은 사례들은 기업의 B2B 사업 또는 사회공헌 사업 모델이 있다.

③ 디지털 기기 기반 프로그램 운영 공간 조성

지난 3~4년 사이에 아산시노인종합복지관 스마트 인지건강센터, 서초중앙노인종합복지관 스마트플레이존, 이천노인종합복지관 ICT사랑방, 강남시니어플라자 스마트라운지, 용인수지노인종합복지관 스마트존, 분당노인복지관 스마트헬스케어센터, 용산구 치매안심센터 AI 체험존 등 다양한 디지털 기기 제품을 활용하는 노인복지 프로그램 공간이 확대되는 추세다. 이런 공간에서는 기능성 게임기기, 인공지능스피커, 반려로봇, 가상현실 활용 기기, 키오스크, 스마트패드, 스마트워치 등 디지털 기기를 활용한 체험 및 교육 프로그램 등이 제공된다. 보건소에서도 취약 집단 중심으로 혈압이나 체온을 측정하는 디지털 기기를 보급하고 있으며 스마트 건강관리 서비스를 제공하고 있다.

1 스마트 헬스케어(디지털 헬스케어)는 개인의 건강과 의료에 관한 정보, 기기, 시스템, 플랫폼을 다루는 산업분야로 건강관련서비스와 의료 IT가 융합된 종합의료서비스이다. 각종 정보 기술(IT)를 활용하여 언제 어디서나 건강 관리를 받을 수 있는 원격 의료 서비스이다. (<https://ko.wikipedia.org/>)

2 박영란, 새 정부에 바란다: 스마트 복지, 복지타임즈, 2022.04.13.

- 3 출처: <https://investinodense.dk/health-tech/>
- 4 <https://www.agewell-nce.ca>
- 5 자료: 일본총무성 ICT지역활성화 사례 100선 <https://www.soumu.go.jp/>



④ 덴마크 오덴스시 리빙랩³

오덴스(Odense)시는 복지기술 개발 및 활용이 활발히 이루어지고 있는 도시로 지방자치단체 차원에서 생활 속 실험실인 리빙랩(Living Lab) 모델을 운영한다. 오덴스시는 민간 파트너십을 통해서 도시 전체가 장애인과 노인의 일상생활을 보조하는 복지기술의 실증 사업을 추진한다. 리빙랩에서는 로봇 진공청소기, GPS 이동감시 장치, 낙상 방지 신호기, 응급 연결망, 원격 진단기기 등이 일상생활에 적용되고 있으며 식사보조 로봇 활용, 원격진료 시스템, 복지콜센터 운영 등이 추진되고 있다.

지역의 대학들은 복지기술 개발을 위한 실험실을 갖추고 있으며, 주택, 생활체육시설, 병원, 산업체 등이 생활 속의 실험실(Living Lab)의 기능을 한다. Welfare Tech 클러스터는 건강, 재가 돌봄, 사회서비스 분야의 혁신과 사업 개발을 위한 허브로서 민간기업, 공공단체, 연구소, 교육 기관 등 회원들의 사업 기회와 협력을 촉진하기 위해 노력한다.

⑤ 캐나다 AGE-WELL 프로젝트

캐나다의 제론테크놀로지 네트워크인 AGE-WELL⁴은 캐나다인의 의미 있는 삶의 변화를 만드는 기술기반 솔루션 개발 가속화, 노인, 보호자, 파트너, 다음세대 연구자 커뮤니티를 개발하는 데 목표가 있다. AGE-WELL의 핵심 주제는 가정과 지역사회 내 생활지원, 건강관리 및 건강서비스 전달, 자립, 인지건강 및 치매, 이동성 및 교통, 건강한 라이프 스타일, 유대관계 형성, 재정적 안정과 고용이다.

노인을 위한 가상현실은 신체기능, 인지기능 개선을 위한 기능성 게임, 즐겁고 몰입감 있게 하는 재활 운동, 가상 관광이 있다. 빅데이터 알고리즘으로 에이징 건강점수(AHS)를 알아내고 자신의 건강과 활동을 유형화하는 연구(CAT)도 진행되고 있다. 또한 고립감 감소를 목적으로 커뮤니케이션 플랫폼을 통한 사회적 연결성을 증진하고자 하는 CONNECT-TECH 프로젝트, 함께하는 게임을 통한 사회적 연결성을 증진하는 CONNECT-PLAY, 일상생활 및 지역사회의 중요한 사건을 다루는 디지털 이야기를 만드는 디지털 스토리텔링 도구는 지식창조 및 공유 협력을 통한 사회적 연결성을 증진한다.

⑥ 일본 후쿠오카시 지역포괄케어정보 플랫폼

후쿠오카시 지역포괄케어정보 플랫폼(ICT를 활용한 건강 선진 도시의 실현) 사업은 일본 총무성「ICT 지역 활성화 대상 2016」장려상 수상 사례이다⁵. 다양한

향후 과제

주체가 여러 서비스를 단편적으로 제공하고 있는 상황으로, 고령자가 개호가 필요하게 되어 재택에서 생활을 계속하기 위한 재택의료·간호·개호관계자의 연계 등을 통한 중단 없는 서비스를 제공 받기에 한계가 있었다. 후쿠오카현에서는 이러한 과제를 해결하기 위하여 '데이터수집 시스템(careBASE)', '데이터분석 시스템(careVISION)', '재택연계 지원 시스템(careNOTE)', '정보제공 시스템(careINFO)'의 4가지 시스템으로 구성된 ICT를 활용한 정보 기반 「후쿠오카시 지역포괄케어정보 플랫폼」을 구축했다.

우리나라 복지 분야의 디지털 전환은 이제 시작 단계이다. 그러나 아직 스마트 헬스, 스마트 도시, 스마트 공장, 스마트 농업 등 다른 분야에 비해서 R&D 예산이 절대적으로 부족하고 컨트롤 타워도 보이지 않는 상황이다. 디지털 뉴딜 정책의 사각지대에 있던 스마트 복지가 최근 주목을 받기 시작한 것은 코로나 위기가 가져온 결과이다.

스마트 복지의 실현으로 '이용자 중심 통합서비스 제공'이 가능해지고, 돌봄인력 부족 문제를 해결하고, 반복적인 행정 업무의 틀을 벗어나서 복지서비스의 전문성을 제고하기 위해서는 다음과 같은 과제를 풀어나갈 필요가 있다.

첫째, 스마트 복지 설계도가 필요하다. 스마트 복지는 디지털 데이터에 기반한 사회복지 실천을 요구한다. 데이터는 개인 또는 조직 단위에서 생성된다. 복지 분야에도 의료분야의 개인건강기록(PHR(Personal Healthcare Record))과 같은 표준 서비스 이용자 데이터 관리 시스템을 구축함으로써 차세대사회보장정보시스템과 같은 데이터 관리 시스템의 효과성과 효율성이 높아질 것이다.

둘째, 조직의 디지털 전환을 추진할 기관별 스마트 복지 TFT를 구성할 필요가 있다. 디지털 전환은 조직과 사업 혁신의 하위 개념이며 복지서비스 제공 프로세스에 대한 재설계가 우선되어야 가능한 과업이기 때문이다. 서비스 디자인이 먼저 이루어지고 이에 필요한 디지털 기술이 논의되어야 한다.

셋째, 복지 서비스 제공 인력과 서비스 이용자의 디지털 격차 해소를 위한 적극적 조치가 요구된다. 한국지능정보사회진흥원의 디지털정보격차 실태조사 결과에 따르면 디지털정보화 수준은 접근(컴퓨터·모바일 기기 보유 및 인터넷 사용 가능 여부), 역량(컴퓨터·모바일 기기 기본 이용 능력) 및 활용(컴퓨터·모바일 기기 양적 질적 활용 정도)의 세 영역을 포함한다.

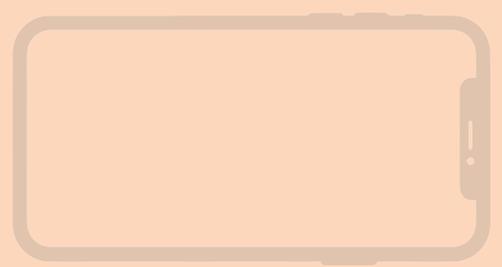
스마트 복지의 실현을 위해서는 디지털 격차 문제에 대한 대응이 선결되어야 할 것이다.



박영란 **강남대학교 실버산업학과 교수, 국제제론테크놀로지학회 부회장**
미국 시애틀 워싱턴대학교에서 노인복지를 전공했으며, 국제제론테크놀로지학회(International Society for Gerontechnology) 부회장으로서 '2022 제론테크놀로지 세계대회' 조직위원장을 맡고 있다.



CHALLENGE



VR로
모의면접을 진행하는 등
스마트 기술 활용도가 높아지고 있어
앞으로도 스마트 기술을 활용한
장애인 고용 서비스가 확대되어
갈 것으로 기대합니다.



CHALLENGE



세상의 온기를 지키는 힘

김기현 팀장 대한적십자사 봉사·RCY

대한적십자사는 어떤 기관인가요?

대한적십자사는 1905년 고종황제 칙령 제25호에 의해 탄생된 인도주의 기관입니다. 올해로 117주년을 맞았죠. 그만큼 대한민국의 사회복지와 자원봉사의 역사와 함께해왔다고 할 수 있는데요. 특히 전 세계로 보자면 192개국 1억 명의 자원봉사자가 대한적십자사와 함께하고 있습니다. 저희의 핵심가치는 ‘인도주의(Humanitarianism)’예요. 인간의 생명을 보호하고 고통을 경감하는 인도주의 정신에 따라서 192개국 적십자인들이 정부의 보조자로서, 그 역할을 수행하고 있죠. 자세히 살펴보면 대한적십자사는 재난구호, 위기가정 및 취약계층 복지사업, 국제협력 및 남북협력사업, 청소년(RCY) 사업, 공공의료 및 혈액사업 등을 전개하고 있어요. 이렇게 다양한 인도주의 사업을 전개할 수 있는 배경에는 약 24만 명의 적십자 자원봉사자와 청소년적십자(RCY) 단원, 그리고 약 242만 명의 헌혈자분들이 계십니다.

대한적십자사는 우리나라의 자원봉사 역사와 함께했다고 하셨는데요. 그 흐름에 대해 이야기해주세요.

1947년에 적십자부녀봉사대가 처음 발족된 후, 1956년 서울지사 적십자청년봉사회가 결성되면서

전국적으로 봉사회 조직이 확산되었어요. 이 시기는 한국전쟁 시기로 우리나라가 굉장히 어려운 때였잖아요. 그래서 자원봉사가 활성화되기 시작한 것 같아요. 하지만 주로 전쟁으로 인한 전후 복구에 해외에서 지원을 받는 경우가 많았고, 봉사자들도 여기에 힘을 보탤죠. 1960년대로 넘어가면서 우리나라가 농업국가가 되거든요. 농번기에는 부모들이 온종일 농사일을 하니 아동 탁아소 위주의 봉사활동이 주를 이루어요. 그리고 1970년대에는 산업화가 진행되면서 농촌의 젊은이들이 도시로 떠나게 되죠. 그러면서 많은 문제가 일어나는데, 인간 소외나 청소년 노동 문제가 대표적이예요. 근로 청소년들이 학업을 놓지 않도록 지원에 힘쓰는 자원봉사자들이 많았다고 해요.

이제 1980년대가 되면서 우리나라는 올림픽 등 국제적인 행사를 개최하면서 급속한 발전을 이루게 되는데요. 자원봉사의 영역 역시 국제 행사 안내와 통역 등 다양한 분야로 확장이 되었어요. 인재(人災)가 많았던 1990년대부터 대한적십자사는 국가 재난관리의 책임기관이자 긴급구조의 지원기관으로서 역할을 정립하게 됩니다. 2000년대 이후에는 국가 주도의 사회복지가 체계적으로 발전하면서 민간 영역이 감당했던 부분을 정부가 주도적으로 이끌어 나가는 부분으로 매우

확대되었습니니다. 하지만 여전히 민간 자원봉사에 대한 필요성이나 역할의 중요성은 무시할 수 없지요. 또한 국내뿐 아니라 열악한 이웃 국가들을 위한 해외 자원봉사라든지 국제협력 활동들이 이 시기에 상당히 활발하게 일어났습니다. 최근에는 ESG 경영이 대두되면서 국내의 굵직한 기업들이 각계각층을 대상으로 맞춤형 기부를 많이 하고 계세요.

대한적십자사의 자원봉사단은 어떤 형태로 구성되어 있나요?

현재 전국의 11만 4천여 명(활동 자원봉사자)의 적십자 봉사원이 어려운 이웃에게 희망을 전하는 봉사활동을 펼치고 있습니다. 대한적십자사 봉사회는 행정구역 중심의 전국협의회, 시도별 지사협의회, 구군별 지구협의회, 읍면동별 단위봉사회 등의 위계적 조직체계를 갖추고 있는데요. 행정구역 중심의 봉사원들이 약 56%, 전문 봉사회사 직장 봉사회 등에 소속해 활동하는 분들이 약 5%, 프로그램이나 개별적 활동에 참여하는 봉사원들이 약 39% 정도 됩니다. 이분들은 봉사회사나 프로그램을 통해서 다양한 자원봉사활동을 전개하고 계시며, 그중에서도 특히 자연 및 사회 재난, 코로나19 등 국가적 위기 시에 재난구호 및 위기 경감활동에 앞장서 주고 계십니다.

2010년부터 한국사회복지협의회의 VMS와 연계해 헌혈인증사업도 진행하고 있다고 들었습니다.

한국사회복지협의회 VMS와의 연계 사업은 우리나라에서 헌혈이 대중적으로 활성화되는 데 큰 기여를 한 사업입니다. 예전에는 헌혈을 하면 헌혈을 했다는 증명만 나왔습니다. 하지만 이제는 VMS와 연계해 헌혈 실적 1회당 4시간의 자원봉사로 인정하고 있어요. 헌혈을 하면 대한적십자사 혈액정보관리시스템(BIMS)에 헌혈 정보가 기록이 되는데요. 헌혈자가 VMS 홈페이지에서 회원가입을 한 후 헌혈 실적 조회를 클릭하면, 대한적십자사 혈액정보관리시스템과 연동되어 봉사시간으로

인정되고 있습니다. 헌혈증서 또는 헌혈확인증명서 등도 추가적인 증빙자료를 제출할 필요 없이 VMS 홈페이지(vms.or.rk)에서 헌혈 실적 조회를 클릭하면 간단하게 봉사활동 시간으로 인정받을 수 있어요. 또 이렇게 인정받은 봉사활동 시간이 일정 시간 이상 쌓이면 우수 자원봉사자 배지를 받으실 수도 있고 그 외에도 다양한 혜택이 주어집니다.

스마트 시대가 도래하면서 대한적십자사에도 변화가 있었나요?

대한적십자사는 2008년부터 ‘자원봉사관리시스템(VIP, Volunteering Information Plaza)’을 운영하고 있습니다. 적십자 봉사원들에게 가장 중요한 예우라고 할 수 있는 표창의 근거가 되는 봉사시간 기록 시스템인데요. 과거에는 ‘봉사원 수첩’으로 수기 관리했지만, 14년 전부터 VIP 전산 프로그램을 통해서 관리하고 있습니다. VIP를 통해 자원봉사자의 봉사시간, 봉사조직, 표창, 수혜자, 교육, 봉사활동 프로그램 운영 등을 관리하죠.

특히 전 세계적으로 자원봉사자들의 시간을 매년 기록하는 케이스는 매우 드문데요. 그래서 2011년에는 유럽, 2014년에는 태국에서 사례 발표를 한 적이 있죠. 가까운 나라인 일본에서조차 최근에 와서야 이러한 전산 프로그램을 개발한다는 이야기를 해서 저희가 어떤 식으로 VIP를 운영하고 있는지 공유한 적도 있어요.

또 기존의 적십자 봉사원이 더욱 편리하게 봉사활동에 참여하고, 일반 시민들도 접근이 보다 용이하도록 개방성을 강화한 온라인 플랫폼으로의 프로그램 고도화도 준비하고 있습니다. 특히 최근에는 수혜자의 노출을 최소화하면서도 신청 과정을 간소화해 도움을 요청할 수 있는 온라인 플랫폼을 통한 수혜자 발굴 시스템에 대한 필요성이 절실해졌습니다. 그래서 이에 대한 고민도 하고 있고요. 마지막으로 대한적십자사 RCY만의 온라인 플랫폼 ‘RCY MATE’도 빼놓을 수 없는데요. 2017년에 ‘IT 기술을 활용한 혁신’으로 인정받아 대한적십자사 최초로



김기현 팀장

서울여자대학교 수학과 사회사업학 전공 후 서울대학교 행정대학원 공기업정책학과 재학 중이며, 2002년 7월부터 2022년 현재까지 약 20년간 대한적십자사에 재직 중이다. 주로 사회봉사 및 청소년 등의 적십자 인도주의 사업 영역에서 활동하고 있다.





국제적십자사연맹(IFRC)에서 청소년상을 받기도 했습니다.

**대한적십자사에서 제공하는 봉사자분들에 대한
예우 프로그램으로 어떤 것들이 있나요?**

앞서 말씀드린 VIP를 이용하게 되면서 자원봉사 관련 데이터가 많이 쌓이게 되었고, 우리의 진짜 VIP인 적십자봉사원들에 대한 예우를 깊게 고민하게 되었습니다. 그래서 2012년부터 ‘적십자 봉사 명문가 표창’을 시행하기 시작했어요. 이후 매년 표창을 진행해서 현재는 10가문이 탄생하게 되었는데, 3대에 걸쳐서 헌신적으로 봉사하시고 계신 가문을 예우하는 대표 프로그램이에요.

**헌혈 관련 애플리케이션 ‘레드커넥트’도
있더라고요. 어떠한 기능을 가진
애플리케이션인지 설명 부탁드립니다.**

레드커넥트는 헌혈자를 위한 대한적십자사의 공식 헌혈 애플리케이션입니다. 현재 100만 명 정도의 헌혈자분들께서 이용하고 계세요. 레드커넥트는

헌혈 예약부터 전자문진, 헌혈 후 혈액 위치 조회, 검사결과를 통한 건강 상태 확인까지 헌혈 전반에 필요한 온라인 서비스를 제공합니다. 특히 검사결과와 경우 자신의 검사결과 추이를 한눈에 확인할 수 있다는 편리함이 있고요, 보건의로 빅데이터를 기반으로 동일 연령대와 성별 수치와의 비교 및 분석으로 자신의 건강 상태를 확인할 수 있습니다.

**애플리케이션을 통해 헌혈에 대한 인식도 많이
달라지지 않을까 싶은데요. 반응은 어떤가요?**

2019년 처음 레드커넥트 애플리케이션이 출시됐을 때에는 이용자 수가 약 10만 명 정도였어요. 하지만 올해 6월 구글 애널리틱스 집계 기준 약 110만 명의 헌혈자분들이 레드커넥트를 사용하고 계십니다. 연간 헌혈자 수가 약 130만 명 정도인 사실을 고려한다면 거의 대부분의 헌혈자분들이 레드커넥트를 이용한다고 볼 수 있는 거죠. 그만큼 헌혈자분들에게 레드커넥트는 필수 애플리케이션으로 자리 잡았는데요. 자신이 필요한 정보를 직접 찾아보고 모바일로 소통하는 것이 당연하게 느껴지는 현대

사회에서 애플리케이션을 통해 간편하게 헌혈을 예약하고 검사결과를 확인하는 것은 막연히 헌혈에 참여하기 꺼려지는 분들에게 문턱을 낮춰주는 역할을 하고 있다고 생각합니다.

**봉사활동과 관련해서, 자발적으로 하는 분들도
계시지만 취업이나 학업을 위해 타의적으로
하시는 분들도 계시는데요. 이러한 의무적인
봉사활동제도에 대해서 어떻게 생각하시나요?**

봉사의 시작은 생각보다 사소해요. 제가 대한적십자사에서 20년간 근무하면서 봉사의 출발점에 대해 정말 궁금해했거든요. 그래서 많은 분께 여쭙봤고, 대다수가 우연히 시작했다고 답해주셨어요. 그중에 취업이나 학업을 위해 봉사를 하게 되었다는 분들도 꽤 계셨죠. 물론 의무봉사시간을 부여하는 것에 대한 논란이 있었던 것도 사실이에요. 그럼에도 불구하고 이러한 경험을 제공한다는 점에서는 제도의 효과는 있는 듯합니다. 그렇지 않고 일상생활 속에서 자원봉사를 느닷없이 만나기란 쉽지 않아요.

앞으로의 계획에 대해 말씀해주세요.

사회가 발전할수록 사람들이 미래를 비판적으로 보는 경향이 없잖아 있는데요. 예를 들어 AI가 사람을 대신해 일자리를 차지한다든지, 인간이 점점 비인간화가 된다는지 하는 문제 같은 것들이죠. 그러나 저는 꼭 그런 미래가 올 것이라 생각하지 않아요. 우리가 사람인 이상 사람의 온기를 느껴야만 해요. 그렇기에 인적 서비스와 같은 자원봉사에 대한 매력은 미래에도 존재할 것으로 보고요. 그렇다면 자원봉사 경험이 없으신 분들을 어떻게 하면 이 세계로 끌어들이지에 대한 고민으로 이어지는데요. 현재는 스마트 시대니까요. 다양성과 개방성을 갖춘 자원봉사 시스템을 구축해야 할 것 같아요. 마지막으로 행정안전부의 최근 조사에 따르면 자원봉사자의 78%가 주변인의 권유 또는 소속 학교나 직장에서의 경험으로 자원봉사를 시작한다고 해요. 이 매거진을 보시는 모든 분들께서 되도록 많은 지인들에게 자원봉사의 경험을 심어주셨으면 좋겠습니다.



“한국사회복지협의회 VMS와의 연계 사업은 우리나라에서 헌혈이 대중적으로 활성화되는 데 큰 기여를 한 사업입니다.”





장동수 국장(現 서울남부지사장)
1999년 한국장애인고용공단에 입사한 후 현재까지 장애인과 사업체를 위한 고용 지원 업무를 해오고 있다. 부산지역본부장, 본부 장애인서비스국장 등을 거쳐 현재 서울남부지사장으로 재직 중이다.

스마트 기술이 가져온

장애학생의 멘토링 서비스 다양화

장동수 장애인서비스국장

한국장애인고용공단

한국장애인고용공단은 어떤 일을 하는 곳인가요?

우리 공단은 『장애인고용촉진 및 직업재활법』에 따라 설립된 고용노동부 산하 준정부기관입니다. 공단 명칭에서 알 수 있듯이 장애인 일자리 창출이 가장 핵심적인 역할이며, 다른 한편으로는 기업이 장애인을 많이 고용할 수 있도록 지원하는 데 힘쓰고 있습니다. 그리고 저의 경우 현재 공단 본부에서 장애인서비스국장이라는 직책을 맡고 있는데요. 장애학생의 취업 지원 사업을 비롯해서 장애인 취업 및 직업상담, 직업능력평가, 취업 현장에서 이뤄지는 각종 취업 지원 프로그램 등 공단의 장애인 서비스를 총괄하고 있습니다.

한국장애인고용공단은 2020년부터 장애학생을 대상으로 멘토링 사업을 추진하고 있습니다. 현장 반응은 어떤가요?

멘토링 사업은 교육부에서 교직원야 한정으로 2020년에 시범적으로 운영을 했습니다. 이후 2021년부터는 교육에만 한정하지 않고 사무,

서비스 등 일반분야를 비롯해서 문화, 예술, 체육 등 장애학생들이 관심을 가질 만한 분야까지 대폭 확대해서 운영하고 있는데요. 특히 문화 및 예술 쪽에 장애학생들이 관심이 많거든요. 그래서 현장 반응은 대단히 좋습니다. 올해 같은 경우는 사회복지사, 시각장애인 안내견 훈련사 등 새로운 직무분야를 추가해서 멘토단 인프라를 확대해 운영하고 있습니다. 이 사업의 멘토 역시 장애인분들이시고요. 본인들이 경험했던 것들을 장애학생들과 현실감 있게 공유하면서 멘토링 사업을 진행하고 있다 보니 만족감이 상당히 높습니다. 교육부 자체 조사결과에 따르면 지난해 진로 멘토링 사업 만족도는 99.4점이었죠. 진로 멘토단에 참여했던

담당 선생님들도 매우 만족스러운 성과를 이끌어낸 사업이었습니다.

2021년부터는 원격으로 영상 진로 멘토링을 진행한다고 들었습니다. 대면 멘토링과는 어떤 점이 달랐나요?

우선 코로나19 장기화로 대면 멘토링이 힘들어지면서 영상 진로 멘토링 사업을 기획하게 되었습니다. 유튜브나 SNS 등 온라인으로 실시간 소통하는 방식으로 진행했는데요. 요즘 비장애학생뿐만 아니라 장애학생들도 온라인 소통에 워낙 익숙하다 보니 다른 세대에 비해 이질감 없이 빠르게 자리 잡았습니다. 진로

멘토링은 최근 학교에서 선생님들이 진행하는 온라인 수업과 유사한 방식으로 이뤄진다고 보시면 되는데, 먼저 사회에 진출한 장애인 선배들이 선생님이 되어 장애학생들과 온라인으로 소통합니다. 기존 학교 수업과 다른 점이 있다면 선호하는 멘토나 강의 주제를 장애학생들이 직접 선택할 수 있도록 섬세하게 신경을 썼다는 점이죠. 그러다 보니 참여도나 집중도 등 동기부여 측면에서 긍정적인 면이 있었습니다.

사회의 직업 트렌드에 따라 취업 및 진로 멘토링 사업을 진행하는 데 있어 고려하신 부분은 없었나요?

우선 장애학생들을 위한 프로그램이다 보니 학생들이 선호하는 직업분야나 트렌드를 최우선으로 고려했습니다. 그런 면에서 장애인 당사자를 멘토로 선정하는 것도 중요한 원칙이었죠. 그래야 현장감이 살 테니까요. 이러한 이유로 장애인 근로자 37명을 멘토로 선정해 취업 및 진로 멘토링 사업을 진행했습니다. 직업 트렌드는 정말 시대에 따라 다양하게 변했는데요. 예를 들어 15년 전쯤에는 장애학생들 대부분이 사회복지사가 되기를 꿈꿨습니다. 이후 사서보조에 관심을 가지다가 최근까지 바리스타가 유행했죠. 요즘에는 유튜버를 장래희망으로 삼는 장애학생들이 많습니다. 그래서 저희도 이런 부분을 고려해서 유명 유튜버 등 저명한 분들을 멘토로 모시고자 노력했습니다. 예체능 같은 경우, 요근래 장애학생들이 미술이나 음악에 상당히 관심을 가지고 있는데요. 발달장애학생들 중 그림을 잘 그리는 이들이 꽤 있습니다. 그들의 재능을 지원해주고자 예술 작가를 멘토로 섭외했구요. 음악 분야에 있어서도 기타리스트 멘토분이 지도를 해주고 계십니다. 앞으로도 예체능 분야에 대한 관심은 더 높아질 것으로 예상하고 있어 저희도 지원을 위한 노력을 더 기울일 예정입니다.



컴퓨터 관련해서 관심 있는 장애학생들도 있을 것 같습니다.

많이 있습니다. 특히 게임 산업에 아주 관심이 많은데요. e-스포츠 분야 역시 저희가 사업을 진행하고 있습니다. 그리고 보면 취업 및 진로 사업이 참 많이 변화했다는 생각이 들어요. 예전에는 제조업처럼 1차적인 기술에 국한되어 있었는데, 이제는 정말 다양한 분야까지 넓혀서 장애학생들에게 기회를 주고 있으니 말입니다.

그러기 위해서는 상당히 촘촘한 인프라가 필요하지 않나요?

저희 공단이 인프라가 꽤 잘 되어 있습니다. 교육청과 교육부와 유기적으로 관계를 맺고 있기도 하고요. 전국에 발달장애인훈련센터 19개가 마련되어 있어 장애학생들이 체험할 수 있죠. 발달장애인훈련센터라는 게, 마트나 카페 등을 그대로 재현해내서 그 안에서 직업 훈련을 한다고 생각하시면 됩니다. 지역마다 특색 있는 업체들이 달라서 그 부분도 마련해놓았다는 게 특이점이죠. 장애인고용공단의 촘촘한 인프라를 활용해 장애학생들에게 다양한 기회를 제공하고 있으며, 훗날 취업까지 연계될 수 있도록 최선의 노력을 다하고 있습니다.



“장애인 고용 서비스에도 여러 변화가 일어나고 있습니다. 스마트기술 활용도가 높아지고 있어 앞으로도 스마트기술을 활용한 장애인 고용 서비스가 확대되어 갈 것으로 기대합니다.”



비장애학생들과 교육 커리큘럼이나 소통방식에서도 다소 차이가 있을 듯합니다. 멘토링 진행 시 가장 신경 쓰고 있는 부분은 무엇인가요?

눈높이를 맞추는 게 가장 큰 관건이라고 봅니다. 각자 개인의 눈높이를 맞춰주면서 멘토링을 진행해야 하는데, 이는 비장애학생이든 장애학생이든 큰 차이가 없다고 생각합니다. 또한 비대면으로 멘토링을 추진했을 때에는 집중도를 높이기 위해 전문 MC를 섭외해 프로그램을 진행했으며, 발달장애인 멘토의 경우 보조강사를 지원해서 함께 수업을 준비하고 참여할 수 있도록 했습니다. 여러 방면에서 소통의 질을 높이는 데 고민을 많이 했죠.

기술의 발전이 멘토링 분야에서 과거와 달리 어떤 부분에 영향을 미치고 있을까요?

과거 멘토링 사업은 멘토가 학습을 방문해 대면으로 제공되었던 서비스였습니다. 이제는 원격 시스템을 통해 한 명의 멘토가 다수의 학습을 대상으로 보편적인 서비스를 제공하고 있다는 점에서 의의가 있다고 여겨집니다. 장점이라면 원격으로 멘토링 프로그램을 진행하다 보니 지방에 거주하는 장애학생이나 직접 현장을 찾아오지 못하는 장애학생들도 멘토링의 기회가 주어졌다는 사실인데요. 그런 부분에서 여러모로 장애학생과 선생님들의 만족도가 높았습니다. 하지만 아직 애로사항이 많습니다. 이는 시행착오를 겪으면서 하나씩 해결해 나가야 할 과제라고 생각합니다.

이번 멘토링 사업으로 기대하는 효과로는 무엇이 있으신가요?

현재 멘토는 직장을 가지고 있는 장애인분들이 대상입니다. 아직 사업 기간이 짧아 멘티였다가 멘토로 성장한 사례는 없죠. 저희는 이 부분을 기대하고 있는데요. 멘토링 사업을 몇 년 더 지속한다면 멘티였던 장애학생이 취업을 해 멘토가 되어 취업 및 멘토링 사업에 참여하는 사례가 증가하지 않을까요.



멘토링 프로그램 진행 시 수어통역 서비스도 지원한다고 들었습니다. 앞으로 기술이 발전함에 따라 수어통역도 사람이 아닌 AI가 실시간 통역을 할 수 있다고 하는데요. 이처럼 스마트기술을 통해 장애인 고용 서비스가 어떻게 개선될 것으로 보이는지 그 전망에 대해 말씀 부탁드립니다.

장애인 고용 서비스에도 여러 변화가 일어나고 있습니다. 우선 장애학생 사업의 경우, 작년부터 메타버스 플랫폼을 이용해 장애대학생 온라인 채용 설명회를 진행하고 있죠. 직업훈련 분야에서는 바리스타, 세차 같은 직종에서 VR을 접목해 운영 중이기도 하고요. 또 VR로 모의면접을 진행하는 등 스마트 기술 활용도가 높아지고 있어 앞으로도 스마트 기술을 활용한 장애인 고용 서비스가 확대되어 갈 것으로 기대합니다.

앞으로의 계획이 궁금합니다.

장애학생 진로 멘토링 사업이 장애학생에게 더 실질적인 도움이 될 수 있도록 직업 희망 분야에 대한

멘토를 확대하는 등 앞으로도 교육부와 협업해 멘토링 사업을 지속해 나갈 계획입니다. 그리고 올 하반기에는 장애학생의 부모님을 대상으로 멘토링 사업을 추진할 계획을 가지고 있는데요. 부모교육 멘토단 역시 장애 근로자가 멘토가 되어 부모님들과 원격으로 소통할 예정입니다. 이를 통해 자녀가 성인이 되었을 때, 직장생활을 시작했을 때 어떻게 대응해야 하고 준비를 해야 하는지 멘토링을 할 생각이구요. 또 장애학생 취업지원사업은 올해부터 교육부와 범부처 시스템을 연계해 많은 학생들에게 서비스를 제공할 수 있도록 추진하고 있습니다. 서비스 제공 확대뿐 아니라 장애학생 진로 컨설팅에 활용하는 상담 평가 도구를 개발하는 등 컨설팅 기능 강화를 위한 노력도 함께 진행하고 있죠. 아직 교육 현장에는 취업을 희망하는 장애학생들이 많습니다. 한정된 자원이지만 공단의 인프라를 최대한 활용해 취업을 희망하는 학생들이 서비스에 소외되지 않도록 최선의 노력을 기울이겠습니다.

시대 흐름에 조응해 비대면의 옷을 입고 진화한

무인푸드뱅크

임재하 사무국장 제천시사회복지협의회

제천기초푸드뱅크는 어떤 곳인지 소개 부탁드립니다.

제천기초푸드뱅크는 1998년에 푸드뱅크로 문을 열었습니다. 그러다 푸드마켓도 병행하게 되었고요. 저희가 제천 시내권에 위치해 있다 보니 읍·면에 계시는 어르신들이 이용하시기엔 많은 어려움이 따릅니다. 이를 어떻게 하면 해결할 수 있을까 고민하던 끝에 이동푸드뱅크를 떠올렸는데요. 말 그대로 각 읍·면을 차량으로 식료품을 싣고 이동하는 겁니다. 문제는 얼마 안 가서 코로나19가 전 세계를 뒤덮었다는 사실입니다. 그래서 많은 이용자들이 이동푸드뱅크 사용을 꺼려하시게 되었고, 다시 원점으로 돌아와 푸드뱅크의 편리한 이용에 대해 고민했습니다.

그러한 과정을 통해 무인푸드뱅크가 탄생하게 된 것이군요.

작년 7월부터 시작했으니 이제 1년이 다 되어 가네요.

자랑하기 부끄럽지만 무인푸드뱅크는 제가 제안한 아이디어입니다.

코로나19인 상황에 비대면으로 푸드뱅크를 이용할 수 있는 방법을 고안하다가 지원물품을 무인보관함에 넣어두는 건 어떨까 하는 생각을 하게 되었고, 이를 공모 사업에 제출했어요. 운이 좋게도 긍정적으로 봐주셔서 보건복지부가 후원하고 한국사회복지협의회가 주최한 ‘포스트 코로나 시대의 사회문제 및 이슈 해결을 위한 언택트 사회공헌 아이디어 공모전’에서 우수상(보건복지부장관상)을 받아 시범 사업으로 선정됐죠. 현재 제천을 포함한 전국 9곳에서 무인푸드뱅크가 진행 중인데요, 무인푸드뱅크는 무인택배함 시스템을 이용한 푸드뱅크의 새로운 나눔문화 서비스입니다. 주로 이용하시는 분들은 차상위 계층이지만 직장을 다니시는 분들이고요. 오전 9시부터 오후 6시까지 운영하는 푸드뱅크나 푸드마켓은 아무래도 직장인들이 이용하기엔



임재하 사무국장

현재 세명대학교 사회복지학과 대학원에 재학 중이며, 제천시사회복지협의회에서 9년 3개월 근무하고 있다. IoT와 사회복지를 결합한 신규 사회복지 사업을 구상하고 있으며 앞으로 지역 사회복지를 위해 노력할 예정이다.



힘드니까요. 무인푸드뱅크는 평일, 주말 가리지 않고 24시간 운영하거든요.

무인푸드뱅크를 실현시키기까지 어떠한 과정을 겪으셨나요?

저희 사회복지사분들이랑 여러 번 회의를 거치면서 무인푸드뱅크에 대한 아이디어가 떠올랐어요. 그 후 수상을 하게 되었고, 전국 단위까지는 아니더라도 제천시에서만이라도 사업을 시작할 수 있도록 지원금을 보조받는 방법을 알아보다가 전국푸드뱅크 단장님과 이야기를 나누게 되었죠. 그런데 이후 단장님께서 한국사회복지협의회 회장님과 상의하셨는지 회장님께서 무인푸드뱅크 한번 진행해보자고 말씀하시더라고요. 감사하게도 전국푸드뱅크에서 무인보관함을 지원해주셔서 시범 사업을 무사히 실행할 수 있었습니다.

이용자분들의 만족도가 높은 편일 것 같습니다.

무인푸드뱅크가 설치되기 전에는 이런 항의 전화가 간혹 있었어요. “나는 물건을 받을 수가 없는데, 혹은 받으러 갈 수가 없는데 어떻게 하나” “퇴근 후에도 가져다줄 수 있느냐”와 같은 내용이었는데요. 그럴 때마다 적당한 방안을 제시할 수가 없었어요. 하지만 이제는 무인푸드뱅크를 이용해보시는 게 어떠냐고 제안할 수가 있죠. 한 번 이용하신 분들은 굉장히 만족해하시고요. 또 푸드뱅크를 이용하다가 신변 노출되는 것을 꺼리시는 분들도 계세요. 제천이 작은 지역이다 보니 한 다리 건너면 아는 사이여서 이런 점들 때문에 푸드뱅크가 필요하지만 다가서지 못한 분들이 없잖아 있었죠. 이런 분들게도 사람이 없는 밤이나 한가한 주말 시간대에 무인푸드뱅크를 이용해보시라고 권유해드릴 수 있으니까 반응이 좋아요.

처음에는 이용률이 저조했을 것 같은데요.

어떤 방법으로 높이셨나요?

물론 처음에는 이용률이 굉장히 낮았습니다. 그래서 저희가 전화해서 무인푸드뱅크에 대해 일일이 설명드렸어요. 문제는 대부분 어르신이다 보니까 기계 사용법을 몰라서 “나는 잘 모르겠다”고 하시는 분들이 많았다는 점이죠. 무인푸드뱅크는 핸드폰으로 인증 문자를 받고 이걸 무인보관함 키오스크에 입력해야 하는 구조거든요. 그러니 어려우실 수밖에요. 그래서 저희도 생각을 바꿔 65세 미만으로 대상을 돌렸습니다. 처음에는 이용자가 16명밖에 되지 않았어요. 그런데 작년 연말 기준 46명이 무인푸드뱅크를 사용하고 계신 것으로 집계가 됐어요. 3배 가까이 되는 수치인 거죠. 2022년 6월 현재는 그보다 더 늘어난 58명이 이용하고 계시고요.

무인푸드뱅크의 아쉬운 점이 있을까요?

백화점 같은 곳의 무인보관함은 냉장 기능이 있어서 신선품도 보관할 수 있습니다. 그런데 저희 무인보관함은 냉장 기능이 아직 탑재되어 있지 않아요. 그래서 두부 등의 신선품을 무인푸드뱅크로는 제공해드릴 수가 없다는 한계점이 있어요. 추후 이 사업이 좀 더 확대되어서 냉장도 가능한 무인보관함이 설치된다면 더 질 좋은 식료품을 이용자분들에게 전달해드릴 수 있어 좋을 것 같아요.

제천 지역의 푸드뱅크 활성화를 위해 어떤 노력을 기울이고 계시나요?

우선 최근에 이동푸드뱅크 사업과 노인 일자리 사업을 연계해보자는 아이디어가 있었어요. 이동푸드뱅크는 자동차로 읍·면까지 이동을 해야 하는데요. 자동차 운전과 물품을 나눠주는 역할을 지역 자원봉사자들이 도와주고 계셨거든요. 근데 이를 어르신들에게 맡겨보는 건 어떠한 골자의 사업이었어요. 그러면서 고독사도 방지하고요. 이를 한국사회복지협의회 지역혁신상 공모 사업에

제출해서 장려상을 받았는데요. 그러다 보니 전국적으로 시범 사업 운영이 되진 않았지만, 자체적으로라도 제천시랑 함께 진행해보려고 알아보고 있습니다.

10년 가까이 푸드뱅크 사업을 이끌어 오시면서 기억에 남는 일 하나쯤은 있을 것 같아요.

이동푸드뱅크로 식료품을 받으시던 할머니 한 분이 계셨어요. 한 달에 한 번씩 물품을 전달해드렸거든요. 그런데 어느 날 그 할머니 따님분에게 전화가 온 거예요, 할머니께서 돌아가셨다고. 그러면서 할머니께서 그간 푸드뱅크로 받아오신 식료품이 있잖아요? 다 쓰지 못하고 남은 것들이 있었는데, 그걸 따님분한테 저희에게 돌려주라고 말씀하셨대요. 따님께서 전화로 그 말씀을 하시면서 이렇게 도와주셔서 감사하다고 우시는데 저도 울컥하더라고요.





“푸드뱅크에 대한 사회적 인식이 많이 바뀌었다는 걸 몸소 체감해요. 지역 내 기부 네트워크도 옛날에 비하면 잘 되어 있고요.”

이동푸드뱅크는 찾아가는 서비스로 보이는데요. 정확히 어떻게 진행되고 있는 사업인가요?

푸드뱅크가 위치한 제천 시내에서 멀리 떨어진 읍·면은 1시간 정도 걸립니다. 그러다 보니 읍·면에 살고 계신 분들이 이용하기엔 아무래도 힘든 편이죠. 일단 기부받은 식료품을 포장하는데요. 하루에 100개 정도 됩니다. 그리고 이를 4일간에 걸쳐서 각 읍·면에 전달해드리고 있고요. 하지만 저희가 모든 마을을 돌아다니기에는 물리적으로 한계가 있어요. 100여 명의 자원봉사자들이 도와주고 계시지만, 이동푸드뱅크에서 톡톡히 몫을 해내고 계신 건 마을 이장님들이시죠. 이장님들께 마을 대표로 식료품을 전달해드리면, 이장님이 직접 필요한 분들에게 나눠드리고 어떤 곳에 사용하는 물품인지 안내해드리는 방식으로 진행되고 있습니다.

옛날에는 푸드뱅크가 주로 식품을 다뤘지만, 현재는 그 범위가 넓어져 다양한 생활용품도 다루고 있습니다. 이러한 변화를 가까이서 접하면서 어떤 생각이 드셨나요?

옛날에는 식품도 주로 유통기한이 임박한 식품을 다뤘죠. 그래서 많은 양을 한꺼번에 드리기가 애매했어요. 지금은 많이 달라졌는데요. 기부가 들어오는 물품이 식품 반, 생활용품 반 정도가 되었을뿐더러 유통기한이 임박한 제품은 거의 없어요. 일단 푸드뱅크에 대한 사회적 인식이 많이 바뀌었다는 걸 몸소 체감해요. 지역 내 기부 네트워크도 옛날에 비하면 잘 되어 있고요. 또 저희 같은 경우는 인천이랑 강원도의 푸드뱅크와 연계가 잘 되어 있거든요. 관내마다 광역푸드뱅크에서 지원받는 식료품이 달라요. 기부받는 것도 다르고요. 그래서 서로 서로 부족하거나 필요한 식료품을 지원 요청해서 주고받기도 해요. 그런 네트워크가 형성되었다는 점도 옛날과는 달라요. 현재의 변화에 굉장히 만족합니다.

스마트 기술과 사회복지 융합을 뜻하는 스마트 복지가 대두되고 있습니다. 무인푸드뱅크도 그 일환이라 할 수 있는데요. 제천시사회복지협의회에서 계획하고 있는 스마트 복지가 또 있을까요?

현재 LED 고독사 방지 사업을 진행하고 있습니다. 독거노인 가정에 LED를 설치한 후, 어르신이 외출한 경우도 아닌데 LED가 24시간이 지나도록 켜져 있다면 저희 쪽으로 알람이 옵니다. 그러면 전화를 드려서 안부를 확인하는 사업인데요. 이 외에도 개인적으로 요양시설과 메타버스를 연계하는 사업도 구상 단계이긴 하지만 고민하고 있고요. 또 지역 내 중고마켓 앱처럼 지역 내 무료나눔 앱을 만들어보는 것도 좋겠다 생각하고 있습니다.

앞으로의 계획과 방향에 대해서 말씀해주세요.

무인푸드뱅크도 완벽하게 ‘무인’으로 운영하고 싶어요. 지금은 현실적인 여건으로 어느 정도의 인력풀을 운용하며 소소하게 운영하고 있는데요. 추후에 무인푸드뱅크 관련 식료품 홈페이지를 개설해서 쇼핑물처럼 필요한 물품을 장바구니에 담아놓으면, 저희가 장바구니 물품을 무인보관함에 넣어놓는 거죠. 그러면 언제든 시간 나실 때 무인보관함에서 찾아가시는 거예요. 더불어 더 다양한 방면에서의 사업을 진행하고 싶어요. 예를 들어 제천시의 사회복지사들을 대상으로 교육 및 워크숍을 진행해서 서로 관계를 맺고 사례를 주고받으면서 역량을 강화해 한 단계 더 높은 서비스를 제공하고 싶습니다.



자원 순환으로 더 나은 세상을, 기빙플러스

문명선 마케팅위원장

밀알복지재단 기빙플러스본부

‘기빙플러스’에 대해서 소개 부탁드립니다.

기빙플러스는 자연적으로 발생했어요. 기빙플러스가 속해 있는 밀알복지재단이 30년이 넘도록 장애인을 비롯한 취약계층을 위한 사업을 오랫동안 해왔잖아요. 그러다 보니 연말이 되면 현금 기부도 많지만 기업들이 재고 상품을 좋은 곳에 사용해달라며 기부하는 경우도 왕왕 있었어요. 이 재고 상품을 수익화해서 기부 관련 사업을 한다면 더 많은 취약계층에게 혜택을 줄 수 있지 않을까 싶어서 작은 바자회를 개최한 게 시작이었습니다. 그런데 반응이 무척 좋더라고요. 또 기빙플러스가 가지고 있는 장점 여러 개가 있는데, 그 첫 번째가 환경을 보호한다는 점이에요. 기업이 재고 상품을 저희에게 기부하지 않는다면 결국 쓰레기가 되어버리거든요. 그걸 다 소각한다고 생각해보세요. 엄청난 환경오염이 되지 않겠어요? 결국 자원의 선순환을 이루고 있는 셈이죠. 그리고 매장을 운영하거나 물류를 운반하는데 있어 취약계층을 고용하다 보니 일자리 창출도 되고요. 기빙플러스를 운영하니 뜻하지 않게 ESG 경영을 하고 있더군요.

‘2022년 기부트렌드 컨퍼런스’에서 기빙플러스가 우수사례로 선정되었습니다. 기빙플러스의 ESG 경영 사례에 대해 이야기해주세요.

지난 3월에 기빙플러스가 강남역점에 오프라인 매장을 오픈했어요. 그때 티몬이 다방면으로 마케팅을 지원해줬는데요. 단순히 재고 상품만 기부하고 끝나는 것이 아니라, 매장



문명선 마케팅위원장

밀알복지재단 기빙플러스본부 마케팅위원장 및 기빙플러스 ESG경영 자문위원장을 역임하고 있으며 성남장애인복지사업 '더드림스토어' 마케팅 이사, 서울시립대 총동창회보 편집국장, 균형회복자연학교 마케팅실장, 패션비즈 취재부장으로 근무한 바 있다.





“기빙플러스를 운영하는 밀알복지재단과 오랜 시간 인연을 맺어온 티몬은 다양한 방식으로 ESG 경영을 시도하고 있어요.”

오픈을 축하하고 홍보하기 위해 브랜드 캐릭터 ‘티몬희’가 강남역점에 와서 고객들을 만나며 티몬 적립금 쿠폰도 나눠주고 커팅식에도 참석했습니다. 이러한 일이 가능했던 것은 지속적인 나눔문화 확산을 위해 오랫동안 서로 손을 맞잡은 팀워크의 결과죠. 기빙플러스를 운영하는 밀알복지재단과 오랜 시간 인연을 맺어온 티몬은 다양한 방식으로 ESG 경영을 시도하고 있어요. 티몬에 입점한 전체 파트너사들을 대상으로 재고 상품 기부를 자유롭게 신청하는 ‘재고상품 기부 캠페인’이나 연예인 윤택 씨가 티몬 라이브 방송에 참여해 보호시설 아동을 지원하는 기부 방송을 진행하는 등 스펙트럼도 넓죠. 그 덕분에 사회복지공동모금회에서 주최한 ‘2022년 기부트렌드 컨퍼런스’에서 우수사례로 뽑힌 것 같아요. 자원 재활용과 장애인 일자리 창출을 중심으로 기빙플러스가 새로운 전략적 모금 플랫폼으로 거듭났다는 평가를 받음과 동시에 티몬과의 협력 내용도 소개가 되었거든요. 멀리서 보면 작은 시도겠지만, 꾸준히 하다 보면 큰 울림이 될 것으로 믿습니다.

기후 변화에 대응하기 위해 새로운 프로젝트도 진행하신다고요.

3월 23일 세계 기상의 날을 맞아 기후 위기 대응을 위한 친환경 나눔 캠페인 ‘진-환경 Born Agin!’을 시작했고, ESG자문위원단을 위촉했죠. 위촉된 자문위원은 총 8명으로 김부열 서울대학교 환경대학원 교수, 박준영 세진플러스 대표, 서부석 리오홀딩스 대표, 신봉국 알브이핀 대표, 이온 트레이드앤그루브 대표, 이윤진 ESG연구소 연구위원, 전중연 데일리임팩트 대표, 그리고 정택중 한국에너지융합협회 회장입니다. 이 캠페인의 비전과 미션은 기업과 소비자가 함께 참여해 나눔의 공간을 만들고, 사회적 일자리 창출과 친환경 상생에 기여하는 건데요. 자문위원들은 기빙플러스가 추진하는 친환경 나눔 사업들에 대한 자문을 말합니다. 이를 통해 기업과 사회의 지속가능한 동반 성장을 도모하려고 해요. 최근에 열린 위촉식에서는 기빙플러스 ESG자문위원단과 함께 5대 프로젝트를 설정했는데요. ▲범국민 ESG 프로그램 기획 ▲ESG 확산을 위한 온라인 플랫폼 구축 ▲ESG 선진 사례 기획 및 개발



▲기빙플러스 ESG 지표 출시 ▲ESG 우수 실천 기업 시상식 개최입니다.

스마트 시대에 온라인 매장은 고려하고 계시지 않으신가요?

생각은 하고 있지만, 현실적으로는 어렵지 않을까 싶어요. 기빙플러스는 100% 기업에서 기부받은 제품을 저렴한 가격에 판매하고 있어요. 재고 상품이긴 하지만 아직 기업에서 판매 중인 품목이 있기도 하고요. 그렇다면 아무래도 저희 쪽이랑 기업 쪽이랑 가격 차이가 나겠죠. 좋은 의미로 기부하신 건데 이런 식으로 시장화되어 가격 경쟁에 뛰어드는 건 아니라고 생각해요. 그러던 중 티몬에서 좋은 제안을 주셨는데요. 상설 매장을 온라인에 마련해준다는 내용이었어요. 그러면 기빙플러스만의 차별화된 무언가가 있어야 한다고 판단했죠. 그래서 떠올린 게 기빙플러스의 자체 제작 상품(Private

Brand, PB)이예요. 미얀마가 옥이 유명하거든요. 난민 청년들이 옥을 다듬어 액세서리를 만드는 거예요. 또 말라위의 장애인들에게 직업훈련을 시킨 후 백팩을 만든다거나, 밀알복지재단의 발달장애인미술협회 ‘브릿지온아르떼’와 협업한 제품을 판매하는 형식으로 온라인 상설 매장을 운영하면 어떨까 고민하고 있어요.

그동안의 나눔 가게는 개인에게 물품을 기부받고, 이를 판매하는 방식이 주를 이뤘는데요. 기빙플러스는 기업에게 100% 기부받는 형식으로 이뤄지고 있습니다. 왜 이런 방식으로 운영하고 계시고, 이 운영 방식의 장·단점은 무엇이 있을까요?

일단 밀알복지재단이 보편적인 나눔 가게 형식인 ‘굿윌스토어’를 이미 운영 중에 있었고요. 그리고 저희 시작이 기업의 재고 상품으로 바자회를 연





“과잉 생산, 과잉 소비로 생겨나는 환경문제가 많습니다.
패스트패션 등 트렌드가 빠르게 변화하면서 생산량은 계속 증가하고 있죠.
자원 순환은 이런 자원 낭비를 막고, 탄소배출과 폐기물 배출을 줄일 수 있어 꼭 필요합니다.
저희는 그런 역할을 하고 싶습니다.”



것이었잖아요? 굿월스토어가 하고 있는 나눔 사업과 굳이 분야를 겹치면서까지 무리하게 기빙플러스를 운영하지 말자고 생각했어요. 굿월스토어는 충분히 그 분야에서 잘하고 있었고, 우리는 우리만의 분야를 개척해 잘하고 싶었죠. 그리고 세상을 변화하기 위해서는 개인의 변화도 중요하지만, 기업의 변화도 중요하다고 생각해요. 시대의 흐름을 바꾸는 데 기업도 일조를 하잖아요. 저는 이러한 나눔 문화에 기업이 동참할 수 있는 기회를 만들어주고 싶어요. 실제로 예전에는 4, 5년 전의 재고 물품이 많이 들어왔지만 요즘에는 1년 전의 재고 물품이 들어오는 경우가 많아요. 그만큼 기업의 마음가짐이 변했다고 볼 수 있는 거죠. 저희가 가는 길이 어려운 길은 맞아요. 하지만 보람 찬 일이라는 데에는 모두가 깊이 공감하고 있습니다. 그리고 사실 기업에서 100% 기부받는 형식으로 매대를 채우기란 쉽지 않은 일이에요. 물품이 다양하지 않아 MD 구성이 다소 단조롭다는 단점이 있죠. 하지만 새 제품을 저렴하게 구입할 수 있다는 아주 분명한 장점이 있습니다. 보편적인 나눔 가게에서는 중고 물품을 팔지만 저희는 새 제품을 판매하고 있어서, 이 부분이 확실하게 차별화되고 있어요.

스마트 시대에서 기부문화 활성화를 위해 사회복지 분야에서는 어떤 노력을 해야 할까요?

기술과 접목한 사회복지의 확대가 선행되어야 할 것 같습니다. 예를 들어 시청각 장애인의 보조기기 개발 연구, AR/VR을 통한 장애인 체험 기회 확대 등이 그렇죠. 또한 스마트한 기관 관리로 시스템을 통해 지원 대상자를 밀착 관리하고 후원금은 더욱 투명하게 관리되어야 한다고 봅니다. 이제는 가상화폐로 기부하면서 내 가상화폐가 어떻게 사용되는지 그 내역을 모두 알 수 있는

시대가 되었습니다. 사회복지기관은 앞으로 세부 지원내역을 세세히 공개하고 후원금이 제대로 사용되고 있는지 추적 관리를 해야 하지 않을까요? 또 스마트 시대는 메타버스 등 온라인 플랫폼이 더욱더 활성화될 것입니다. 취약계층이 이러한 온라인 플랫폼을 사용할 때 소외감을 느끼지 않도록 사회복지 분야가 앞장서고 정책을 추진해야 합니다.

앞으로의 계획에 대해 말씀해주세요.

현재 저희가 18점포를 운영 중이고, 올해 말까지 2점포를 추가로 더 오픈할 계획입니다. 향후 오프라인 매장을 100점포까지 오픈하는 게 목표인데요. 아직은 지방에 기빙플러스 점포가 없어요. 그래서 30점포 이후부터는 지방에도 오픈하는 걸 계획으로 삼고 있습니다. ‘버리면 쓰레기, 모으면 자원’이라는 말을 들어보신 적 있으신가요? 과잉 생산, 과잉 소비로 생겨나는 환경문제가 많습니다. 패스트패션 등 트렌드가 빠르게 변화하면서 생산량은 계속 증가하고 있죠. 문제는 그만큼 발생하는 쓰레기의 양도 늘었다는 점입니다. 환경부 환경통계포털 자료에 의하면 섬유 폐기물의 경우 2010년 112만여 톤에서 2018년 450만여 톤으로 증가했다고 해요. 하나의 제품을 만들기 위해서는 많은 자원이 활용됩니다. 그 과정에서 폐기물이 발생하고요. 그러면서 환경오염을 일으키죠. 자원 순환은 이런 자원 낭비를 막고, 탄소 배출과 폐기물 배출을 줄일 수 있어 꼭 필요합니다. 저희는 그런 역할을 하고 싶습니다.



환경을 먼저 생각하는 기업

파타고니아

김광현 환경팀장

파타고니아코리아

파타고니아는 환경을 아끼는 기업으로 유명합니다. 어떤
히스토리를 가졌기에 환경 보호에 앞장서게 되었나요?

파타고니아는 지구 환경을 되살리기 위한 사업을 한다는 미션을 가지고 있는 회사입니다. 물론 비즈니스적인 면이 없는 것은 아닙니다. 아웃도어 관련 의류를 생산하고 판매하는 기업이라는 것은 맞지만, 환경 보호를 위해서 사업을 한다는 미션이 그보다 더 앞서 있다는 인상이 더 강합니다. 파타고니아의 창립 이야기는 많은 분들이 알고 계시는데요. 창립자인 이본 쉬나드가 암벽 등반을 굉장히 좋아했습니다. 그러면서 자연스럽게 등반 관련 사업을 하게 되었죠. 그때는 환경 보호의 목적이 있지 않았습니다. 그러나 등반 장비로 인해 암벽이 훼손된다는 사실을 알고는 기업의 비전과 미션을 180도 바꿔버렸죠. 장비의 디자인도 환경을 최대한 훼손시키지 않는 방향으로 하는 등 환경 보호에 앞장서기 시작합니다. 그때가 1960년대 말에서 1970년대 초였어요. 그리고 1990년대쯤에 파타고니아의 제품이 환경에 어떤 영향을 끼치는지에 대해서 생각을 하게 되었고, 제품 원단에 대한 환경영향 평가를 도입했어요. 환경단체에 기부하는 것도 이 즈음부터였고요. 이때부터 본격적으로 환경을 보호한다는 미션을 갖게 되었습니다.

환경단체에 기부를 한다고 하셨는데요.

사회공헌활동에도 관심이 많으신 듯합니다.

저희 회사에서는 ‘사회공헌’이나 ‘ESG’라는 단어를 잘 사용하지 않습니다. 파타고니아의 비즈니스는 자연에서 자원을 채취하다 보니, 환경을 최대한 덜 훼손시키고 가능하면 보호하고 되살리는 쪽으로 비즈니스를 해야 한다고 전 임직원이 인식하고 있습니다. 그래서 미션도 이와 관련 있는 거고요. 아주 넓은 개념에서는 사회공헌이라고 할 수 있죠. 하지만 저희는 환경 보호만 생각하고 있다고 봐주시면 될 것 같아요.

patagonia®

환경 보호에도 여러 종류가 있습니다. 어떤 쪽으로 진행하고 계신가요?

우리나라뿐만 아니라 전 세계에서 현재 긴급하게 진행되고 있는 환경 이슈가 있습니다. 그 환경 이슈를 위해 힘쓰는 환경단체나 활동가들을 지원하거나 매출의 1%를 환경단체에 지원합니다. 아니면 대중들이 아직 잘 모르는 환경 문제를 널리 알리기 위해 캠페인을 진행하기도 하고요. 보통 환경 보호라고 하면 친환경을 생각하시는데요. 일회용 컵을 사용하지 않고 제로 웨이스트 활동을 하는 등이 그렇습니다. 물론 이런 친환경 활동도 반드시 이행되어야 할 환경 보호 활동입니다. 하지만 파타고니아가 하는 환경 보호 활동과는 결이 달라요. 저희는 주로 개발 이슈에 맞서는 보호 활동을 다루는데요. 예를 들면 공항 건설 반대나 댐 및 보 철거 활동 등이 있습니다. 최근에는 4대강 관련 오염을 어떻게 해결해야 하는지 모두들 고민하고 있죠.

보 철거는 기업이 하기엔 조금 독특한 활동인 것 같은데요?

저희의 미션이니까요. 보 철거 같은 경우는 우리나라 강하천에 약 3만 4천 개 정도의 농업용 보가 있습니다. 그중 사용하지 않고 버려져 있는 보가 한 3천 개에서 5천 개 정도 돼요. 이를 철거해서 막혀 있는 하천을 흐르게 하자는 게 저희 활동의 골자였고요. 저희랑 환경단체가 캠페인을 지속하고 환경부와 꾸준히 논의하면서 100개 정도의 보가 철거되기로 확정됐습니다. 올해 초에 2개 정도의 보가 철거됐고요. 많은 분들이 저희 보고 환경단체도 아닌데 왜 이런 일을 하냐고 여쭙보시기도 해요. 그럼 저희는 할 수 있는 말이 하나밖에 없어요. 저희의 미션이기 때문입니다.





“저희는 ‘기업이 이렇게까지 해?’라는 소리를 들을 정도로 환경 보호에 앞장섭니다. 환경 보호를 위해 저를 포함한 직원들이 시위에 나가기도 하니까요.”

기업이 환경 보호에 힘을 쓰다 보면 대중들의 인식이나 편견, 현실적인 벽에 가로막힐 때가 있지 않나요?

대중들이 보기엔 의외이긴 하죠. 하지만 좋게 봐주시고 저희의 활동을 지지해주시는 분들이 훨씬 많습니다. 그리고 “역시 파타고니아구나” 하는 말을 하시는데, 그 말이 참 듣기 좋아요. 기업들이 환경 보호를 할 때 일반적으로 안전한 이슈만 하거든요. 잘못하다간 이도 저도 아니게 되니까요. 그러다 보니 주로 플로깅이나 일회용 제품 사용하지 않기 등의 환경 운동을 합니다. 하지만 파타고니아는 달라요. 저희는 ‘기업이 이렇게까지 해?’라는 소리를 들을 정도로 환경 보호에 앞장섭니다. 환경 보호를 위해 저를 포함한 직원들이 시위에 나가기도 하니까요. 이런 활동은 파타고니아만이 할 수 있다는 걸 보여주고 있습니다. 그래서 더 지지해주는 것 같습니다. 환경단체 역시 저희를 처음엔 꺼려 했어요. 기업이 이런 일에 대가 없이 뛰어들 리 없다는 편견 때문이었죠. 하지만 오랜 기간 함께하며 환경에 대한 사명감을 공유하면서 커뮤니티 관계가 좋아졌어요. 이 외에도 현실의 벽에 가로막힐 때가 오긴 하겠죠. 하지만 파타고니아는 미국 기업으로, 유럽, 일본 등 전 세계에 지사가 있고 글로벌하게 운영하고 있습니다. 환경 보호의 시류가 거꾸로 가지 않는 한 마녀사냥을 당해 무너질 일이 거의 없죠. 그리고 환경 보호는 파타고니아의 임직원으로서 당연히 해야 할 일입니다. 우리는 그러기 위해 모였거든요. 편견이나 현실의 벽에 가로막힌다고 해서 안 할 수 없습니다.

NGO와 봉사자들을 연결해주는 플랫폼 ‘Patagonia Action Works’가 해외에서 운영되고 있습니다.

어떤 플랫폼이며, 우리나라에서도 운영될 계획이 있는지요.

전 세계적으로 저희가 지원하고 있는 환경단체가 1천 개가 넘습니다. 그런데 그 환경단체들 대부분이 비영리조직이죠. 그러다 보니 홍보나 어떤 활동을 할 때 특별한 기술을 가진 인력이 필요할 때가 있는데, 그럴 때 이용할 수 있는 플랫폼이 없어 파타고니아가 ‘Patagonia Action Works’를 만들었다고 보시면 됩니다. 여기에서 번역이 필요하면

번역 자원봉사자를 구한다는 공고를 올릴 수 있고 환경 운동과 관련된 서명 운동도 받을 수 있습니다. 환경단체와 일반 시민을 연결해주는 온라인 플랫폼이죠. 현재 저희도 우리나라에 도입하기 위해 홈페이지를 개편하고 있는데요, 미국과는 상황이 좀 달라서요. 미국은 워낙 크다 보니 환경단체가 많아 온라인 플랫폼이 필요하지만 우리나라는 그에 비해 땅이 좁고 환경단체의 수도 훨씬 적어 오프라인 소통으로도 충분하거든요. 어떻게 활용이 될지 지켜봐야 할 것 같습니다.

의류는 생산에서도 환경오염 물질을 배출하는 것으로 알고 있습니다. 파타고니아는 의류생산 공장과 관련해 규제 같은 건 없나요?

일단 저희는 공장을 소유하지 않습니다. 의류 브랜드는 자가 공장을 가지고 있지 않아요. 모두 OEM(Original Equipment Manufacturing)이죠. 하지만 한 가지 확실한 건, 의류생산 과정에서 환경오염 물질이 배출되기 때문에 이 부분에 파타고니아 역시 신경을 많이 쓴다는 사실입니다. 공장의 환경 시스템을 교체하고 재생에너지를 사용할 수 있으면 재생에너지를 사용하죠. 환경 인증도 받고 있습니다. 지금은 없어졌지만, 예전에는 한국에도 파타고니아 의류를 생산하는 공장이 있었습니다. 그 공장주분께서 제게 이런 말씀을 하셨어요. “파타고니아랑 일을 하면서 파타고니아에서 요구하는 기준이 워낙 높아 환경적인 부분 개선이 많이 이뤄졌다”고요.

파타고니아는 앞으로도 환경 보호에 힘쓰겠군요. 기후위기가 심각한 지금, 파타고니아가 가야 할 길에 대해 말씀 부탁드립니다.

우리나라에서 기업이 환경 보호 쪽으로 전문적인 활동을 하고 있다는 사례를 만들어가고 싶습니다. 그리고 우리나라의 자연환경에 도움이 되는 환경문제를 다루고 싶어요. 수도권이 아닌 지역의 환경문제에도 발 벗고 나설 예정이고요. 그리고 우리나라 환경단체들의 연대에 대해서도 생각하고 있습니다. 아직 저희가 잘하고 있다고는 말씀드릴 순 없지만, 앞으로가 기대된다는 말을 들을 수 있도록 하겠습니다.

김광현 환경팀장

파타고니아코리아에서 브랜드 미션을 내외부에 전파하는 일을 한다. 파타고니아코리아의 자체 환경 캠페인을 기획하고 실행하며, 매출의 1%를 환경단체에 지원한다는 파타고니아의 정책에 따라 환경 보호를 위해 가장 앞장서 활동하는 국내 환경단체들을 지원한다. 산과 자연 그리고 파타고니아의 미션과 철학을 사랑하며 20대 후반부터 현재까지 암벽 등반을 즐기고 있다.

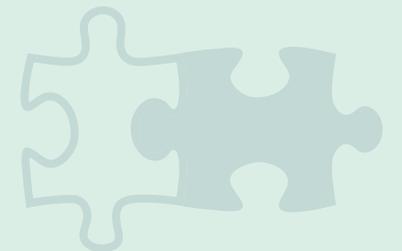


COMMUNITY



핀란드와 덴마크는 국민이면
누구나 누려야 할
복지서비스를 수요자 중심의
디지털 기술 서비스를 통해
제공하고 있으며, 그 토대는 바로
오랜 기간 쌓아 올려진
사회적 신뢰, 그리고 투명성에
기반하고 있었다.

COMMUNITY



“‘웰로’는 정책을 입안할 때 국민들의 의견을 반영하여 정책을 만들 수 있도록 ‘정책설문’을 하고, 정부 및 정부 산하기관에서 타겟 맞춤형으로 ‘정책 홍보’를 하여 예산의 효율성을 높이는 데 기여하고, 더 나아가 ‘정책에 대한 평가’도 진행해 국민들의 목소리를 담은 더 나은 정책으로의 ‘정책 선순환’을 지향하고 있다.”



특히 소비자와 사회가 변했다. 코로나19로 위기감이 더해져 기후 변화와 환경, 사회 문제를 그냥 두지 않는 소비자들이 ESG 경영을 더욱 촉진하고 있다. 기업의 비즈니스 토대가 되는 사회가 불안정해지면 기업의 이익창출도 위협이 될 수밖에 없다. ‘건강한 지역사회에 대한 기여’ 또한 리스크 관리 차원으로 봐야 하고, 기업이 지역사회의 복지문제에 있어서도 보다 적극적으로 목소리를 내고 참여를 해야 한다. 미국에서 ‘흑인 생명도 소중하다(Black Lives Matter)’ 시위가 확산했을 때 트럼프 전 대통령이 ‘악탈이 시작되면 총격도 시작된다’며 시위대를 위협하는 메시지를 올려 비난을 받았지만, 페이스북(현 메타) CEO 저커버그는 ‘표현의 자유를 보장해야 한다’며

해당 메시지를 공개 상태로 유지했다. 이는 MZ세대 임직원을 중심으로 파업 시도와 퇴사 등의 운동으로 이어졌다. #StopHateforProfit(수익을 위한 혐오를 멈춰라)’이라는 페이스북 불매 운동으로도 퍼져 이 기간에 페이스북이 추가 하락으로 입은 손실이 560억 달러(약 66조 5000억 원)에 이르렀다고 한다. (출처: <Z세대는 그런 게 아니고>, 고승연) 또한 ‘스마트 복지’를 위해서 기업간, 민·관 차원의 오픈 이노베이션이 필수적이다. 대기업이 자체 기술을 새로운 영역에 있어서 빠르게 개발하기란 어렵기 때문에 해당 기술을 이미 보유하고 있는 스타트업이나 소셜벤처와 손을 잡고 새로운 비즈니스 영역으로의 혁신을 도모하고 있다. 정부에서도 ‘디지털 플랫폼 정부’를 위한 혁신 생태계를 조성하기 위해 민간의 혁신역량을 적극적으로 활용한다고 강조한 부분을 주목할 필요가 있다. 정부에서는 공공데이터를 전면 개방하고 마이데이터를 전산업에 확산시켜 이미 국민들에게 익숙한 민간 플랫폼 등과 연계하여 빠르게 ‘스마트 복지’를 실현하겠다는 것이다.

다양한 정부 혜택을 확인할 수 있는 ‘웰로’

민간에서도 이 영역에서 선도적으로 나서고 있는 스타트업이 있다. 맞춤형 정책 추천·신청 서비스 스타트업 ‘웰로’의 집계에 따르면 하루 중앙정부와 지자체, 정부 산하기관에서 내놓은 유효한 정책은 9만 개가 넘는다. 우리나라 정부정책의 경우 ‘신청’을 해야 혜택을 받을 수 있기 때문에 여러 정부부처의 정책을 일일이 찾아보고 신청하기란 쉽지 않다. 그러한 문제점을 파고들어 웰로는 개인 프로필을 입력하면 내게 맞는 정부정책과 현금, 현물, 교육 서비스 등 다양한 정부 혜택을 한 번에 확인할 수 있는 서비스를 제공하여 출시 7개월 만에 가입자 10만 명, 누적사용자 50만 명을

달성했다. 그만큼 사용자이자 시민들의 복지나 정책에 대한 니즈가 잘 반영된 서비스라고 할 수 있다. ‘웰로’는 정책을 입안할 때 국민들의 의견을 반영하여 정책을 만들 수 있도록 ‘정책설문’을 하고, 정부 및 정부 산하기관에서 타겟 맞춤형으로 ‘정책 홍보’를 하여 예산의 효율성을 높이는 데 기여하고, 더 나아가 ‘정책에 대한 평가’도 진행해 국민들의 목소리를 담은 더 나은 정책으로의 ‘정책 선순환’을 지향하고 있다. ‘복지’라는 것이 몰라서 혜택을 못 받는 국민이 없도록 선진적인 ‘스마트 복지’로 가기 위해서는 앞서 이야기한 것처럼 첫째, 정부는 디지털 플랫폼 정부를 위한 혁신 생태계 조성을 위해 보다 적극적인 민·관 협력을 추진해야 한다. 둘째, 기업이 ‘건강한 지역사회에 대한 기여’를 리스크 관리 차원으로 보고 지역사회의 복지문제에 있어서도 보다 적극적으로 목소리를 내고 참여를 해야 한다. 셋째, 기술력을 바탕으로 빠르게 성장하는 스타트업은 정부와 긴밀하게 협업하여 ‘정책 선순환’을 위한 유연하고 신속한 시도와 경험들을 공유해야 할 것이다. 이를 통해 복지가 필요한 국민들에게 그 혜택이 맞춤형으로 제공되고, 국민들의 목소리를 담아 정책이 개선될 수 있는 이상적인 ‘디지털 플랫폼 정부’가 비로소 실현될 것이다.



신지현 웰로 최고지속가능성책임자(CSO)

맞춤형 정책 추천·신청 서비스 스타트업 웰로의 최고지속가능성책임자(CSO). 자칭 ‘Sustainfluencer’(지속가능성을 위해 영향을 미치는 사람)으로 부르며 다국적 기업의 사회적책임(CSR)과 마케팅 분야에서 20년간 쌓은 경험을 토대로 ESG의 중요성을 알리고 있다. 저서로는 <한 권으로 끝내는 ESG 수업>이 있다.

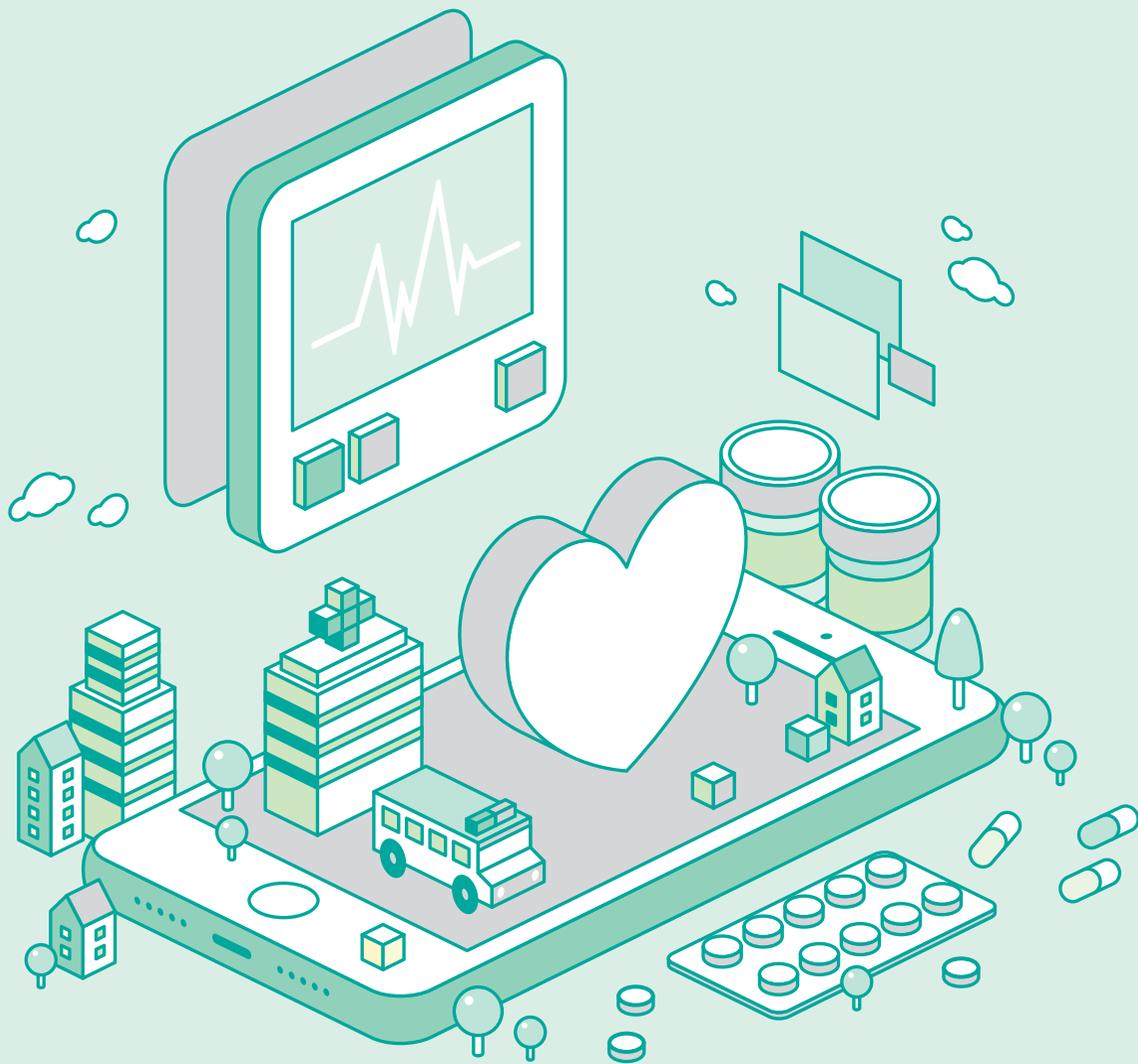
정책의 기준 단계



스마트 기술을 통한

노인복지사업이 나아가야 할 방향

백옥미 군산대학교 사회복지학과 교수



노인학과 과학기술의 합성어 제론테크

노령화와 급속한 기술발전으로 인해 제론테크에 대한 사회적 관심이 높아지고 있는 가운데, COVID-19 라는 미증유의 사건은 모든 것을 집에서 가능하게 하는 스마트홈 기술의 도입을 성큼 앞당겼다. 제론테크(Gerontech)는 노인학(Gerontology)과 과학기술(technology)의 합성어로, 노년층이 독립적인 생활과 사회적 참여를 지속할 수 있도록 건강, 주거, 이동, 노동 등의 영역에서 예방적, 보완적인 공학기술 및 디자인을 개발하는 분야를 일컫는다. 제론테크는 1990년대 네덜란드에서 부각된 이래 노인들에 대한 관점이 기존의 수동적 관점에서 '활동적 노년(Active Aging)'으로 패러다임이 전환되면서 활동적 노년을 지원하기 위해 필수적인 영역으로 부상했다. 이러한 제론테크에서 현재 가장 빠르게 도입되고 있는 분야 중의 하나가 스마트리빙, 스마트홈 서비스 분야이다. 스마트홈(Smart Home)은 '주거환경에 IT 기술을 융합하여 사람의 편의와 복지증진, 안전한 생활을 실현하도록 하는 환경'을 말한다. 홈 네트워크를 연결하여 다양한 가전제품들을 손쉽게 작동하는가 하면, 가정 내에서 일과 여가를 병행할 수 있는 멀티태스킹의 공간으로 주거환경이 변화되기도 하였다. 인공지능형 로봇이 집 안에 거주하고 있는 무묘한 노인들의 이야기 상대가 되기도 하는 등 주거공간에 들어온 기술의 발전은 놀라울 정도다.

노인에게 꼭 필요한 스마트홈 기기

행동반경이 거주지를 중심으로 축소되고 집에서 보내는 시간이 많아지는 노년기에 스마트홈 기술은 더욱 중요한 의미를 지닌다. 이러한 물결을 반영하여 최근 들어 정부 및 지자체를 중심으로 독거노인 가정에 스마트홈 서비스 기기의 도입이 활발하게 이루어지고 있다. 사회복지 서비스 차원에서 대부분 시범적으로 도입하고 있는데, 농촌지역 독거노인 가정에도 최근 활발히 보급이 이루어지고 있다. 정부와 지자체에서 시범사업으로 보급하고 있는 기기들은 주로 소형 센서 및 기기를 통해 응급상황 발생 시 119와 연결되는 알람기능을 제공하거나 건강상태를 체크해주는 건강관리서비스 기능, 주거공간의 안전과 편의를 지원하는 서비스 기능, 정보 제공, 인지능력 향상, 정서적 지원 서비스 등 안전관리기능이 강조된 것들이 대부분이다. 보건복지부는 지난 2019년부터 국내 통신사, 소방청과 연계해 스마트홈 서비스 시범사업을 실시, 독거노인들에게 응급상황에 버튼을 누르거나 '살려줘' 하고 외치면 119나 가족, 지인의 연락처로 메시지가 자동 전송되는 인공지능 스피커, 가스 알리미, 화재감지기 등의 기능이 탑재된 안전관리 스마트홈 기기들을 보급했다. 또 건강관리기능이 있는 스마트 밴드와 활동량 감지기, AI생활 스피커 등 정보 제공 기능이 있는 다양한 기능의 스마트 기기를 독거노인들에게 보급하고 있다. 서울시를 비롯한 전국 지자체에서도 앞다퉈 유사한 응급안전 스마트 기기를 비롯 건강관리, 가정 내 조도 및 습도, 온도감지 센서와 같은 쾌적한 환경지원, 말벗서비스와 같은 정서지원 기능이 탑재된 IoT, AI, ICT 기반의 다양한 스마트홈 기기들을 보급해왔다. 이외에도 스마트홈 기술의 영역은 식생활 관리, 약복용 관리, 원격 의료상담, 스마트 간병 등 건강차원을 비롯, 화장실, 주방, 거실, 환경 모니터링, 조도, 출입문 센서, 에너지저장 등

Gerontech

편리성, 낙상 및 넘어짐, 위치 감지, 재실 여부와 수면 및 위급상태 구분, 응급상황 모니터링 및 지원(자동호출 서비스), 침입탐지, 재난방지, 방재 등 안전성, 그리고 사회적 증진 및 심리 안정감을 제공할 수 있는 사회적 차원의 스마트홈 기술까지 실로 다양하게 진화하고 있다.

독거노인가정 스마트홈의 도전과 희망

노인복지를 연구하는 필자도 몇 년째 농촌 독거노인가정을 대상으로 스마트홈 기술개발을 포함한 주거복지통합서비스에 대한 연구를 수행해 오고 있는데, 이 과정에서 농촌 독거노인 대상 스마트홈서비스의 미래에 대한 도전과 희망을 동시에 경험했다. 농촌은 상대적으로 사회서비스 인프라가 부족하다는 점, 자녀들이 대부분 도시에 거주하고 있어 필요할 때 즉각적인 돌봄을 받기가 어렵다는 점에서 돌봐주는 ‘사람’을 대체할만한 스마트기기의 도입이 더 절실하다. 그러나 대다수가 80세 이상의 초고령에 저학력 노인들이 대다수를 차지하고 있고, 무엇보다 스마트폰을 활용하는 경우가 극히 드물 정도로 정보활용능력이 뒤쳐져 있는 농촌 노인들의 특성을



“독거노인들에게 스마트홈 서비스를 보급하는 것은 이 시대 피할 수 없는 사명이다. 일회적인 시혜성 서비스가 아닌, 사회복지서비스 전달체계의 한 부분으로 자리잡아야 한다.”

감안했을 때 이들에게 스마트홈 기술의 활용은 적잖은 도전이라는 점에서 일종의 딜레마라 할 수 있다. 실제로 필자가 목격한 바에 따르면 젊은이들에겐 별것 아닌 몇 가지의 스마트홈 활용방법이 고령노인들에겐 매우 어려운 과제였다.

반복적으로 사용법을 가르쳐주고, 배터리를 교체해주고, 잔고장이 났을 때 대응을 해주는 존재가 없었다면 사실 스마트홈 활용은 거의 요원해 보였다. 손자녀가 인근에 사는 경우는 훨씬 적응이 수월했으나 이런 케이스가 많지는 않았고, 오히려 일주일마다 한 번 방문하는 생활관리사의 도움과 노인복지주택의 주거복지사, 주거지 인근에 위치한 노인복지관 사회복지사 등 지역사회 사회복지인력의 지속적인 도움이 있어서 활용을 이어나갔다고 해도 과언이 아니다.

그럼에도 불구하고 필자는 희망을 보았는데 80세 전후로 구성된 참여자들은 스마트홈이라는 기술에 느리지만 차츰 적응해 나갔고 문명의 이기를 실감하며 점차 만족하는 모습을 보였다. 이 과정에서 연구진의 예상과는 달리 학력 수준은 기술 적응에 큰 영향이 없었다. 오히려 모르는 것을 물어보고 적극적으로 도움을 요청하는 성격특성을 가졌느냐가 적응에 중요했다. 다시 말해 고령의 노인들은 기술활용을 위해서 오랜 시간 반복적으로 물어보고 기억하려고 노력해야 하며 스스로 해결이 안 될 경우 적극적으로 도움을 요청해서 해결해야 한다. 따라서 이러한 과정을 견디고 돌파하는 적극적인 성격이 있어야 초기 적응의 관문을 통과할 수 있는 것이었다. 스마트홈 기기의 활용은 독거노인들에게 안전에 대한 심적인 안도와 실질적 도움의 경험이라는 형태로 안전의 사각지대를 다소 커버해주는 기능을 담당하고 있는 것으로 보였다. 특히 실제 낙상사고 시 도움을 받아 위기를 모면한 사례는 그야말로 스마트홈 기기의 보급 이유를 증명해주고도 남는 일이었고, 이후 당사자나 주변 노인들에게 스마트홈의 필요성에 대한 인식을 불러오는 계기가 되었다.

사회복지 실천의 진화 과정

이 과정에서 필자가 강조하고 싶은 것은 독거노인들에게 스마트홈 서비스를 보급한다는 것은 이 시대 피할 수 없는 사명이라는 점에서 일회적인 시혜성 서비스가 아닌, 사회복지서비스 전달체계의 한 부분으로 자리잡아야 한다는 것이다. 사회서비스 인프라가 부족한 농촌 지역일수록 신민명의 기계적 도움을 줄 존재가 주변에 존재하지 않기 때문에 기기의 보급과 함께 더욱 서비스 활용을 지원할 인적지원시스템이 동시에 갖춰져야 한다. 독거노인 대상의 스마트홈 서비스 활용방법이 그리 어렵지 않다는 점에서 기기 설치업체로부터의 기술적 지원보다는 복합적인 사회복지서비스를 담당할 사회복지인력을 교육해 이를 담당하도록 하는 것이 최선일 것으로 보인다.

사회복지인력 중에서도 생활지원사가 방문하는 독거노인의 경우는 생활지원사가 이 일을 담당토록 하는 것이 대안으로 보이는데, 이 경우 생활지원사가 방문하는 가정에 현재보다 오래 머무르며 설명과 관리를 해줄 수 있도록 충분한 시간이 제도적으로 확보되어야 할 것이다.

필자는 농촌 독거노인들의 스마트홈 적응 과정을 기계를 활용한 사회복지 실천의 한 진화 과정이라는 결론에 도달했다.

인적 서비스가 점차 기계적 서비스로 대체되는 4차 산업혁명시대를 살고 있는 현재, 농촌 독거노인들의 스마트홈의 보급은 아직은 ‘기계’보다는 ‘사람’의 도움이 더 필요하다는 현실을 실감함과 동시에, 스마트홈 기기는 농촌 독거노인들에게 사람의 도움과 서비스를 전달하는 사회복지 실천의 한 도구라는 사실을 확인했다. 다시 말해 참가 노인들은 스마트홈 기계가 주는 기계 자체의 유익보다도 이 기기의 보급과 활용 과정에서 관계자들이나 사회복지사, 관리인, 주변 이웃들과 접촉면이 늘어나고 이들로부터 직접적

도움을 받으면서 보호받고 있다는 느낌이 주는 만족이 그들에게 보다 중요한 의미인 것으로 보인다. 그런 점에서 커뮤니티케어 수립에 있어 스마트홈 기계를 매개로 한, 혹은 이를 적극 활용한 서비스 전달방법도 고려해볼직하다.

경험해본 적 없는 저출산고령화사회와 로봇과 동거하는 것이 일반적인 가정의 풍경이 되는 날이 머지않아 보이는 이 시대에 여느 직업과 마찬가지로 사회복지직도 당연히 도전에 직면해 있다. 따라서 단지 신기술을 활용하는 차원에서 벗어나 테크놀로지와 전문적 인적서비스인 사회복지지를 결합하여 새로운 전문적 돌봄의 영역을 개척하는, 융합적 관점이 필요하다. 태생부터가 사회의 변동 속에서 제기된 다양한 사회문제를 해결하기 위해 등장한 휴먼서비스 전문직인 우리 사회복지직도 이제 우리 스스로 거대한 변화의 물결 속에서 그 존재가치를 입증해야 하는 시대적 과제에 직면해 있는 것이다.



백옥미 군산대학교 사회복지학과 교수
미국 Case Western Reserve University에서 사회복지학 박사를 하고 군산대학교에서 노인복지학을 강의하고 있다. 노인 주거복지정책 및 정신건강, 행복학 등 보편적 노인들의 문제에 관심이 많다.

복지-기술-신뢰의 삼각 뫼비우스

김광진 한국사회복지협의회 회장

*자세한 출장 리포트는 월간 복지저널 6월호 특집 스마트 복지 선도국가를 가다(p.18~23)에서 확인할 수 있다.



가장 행복한 나라의 스마트 복지

북유럽의 '스마트 복지' 현장 조사를 위해 7박 9일의 일정으로 핀란드와 덴마크 출장에 나선 지난 4월 30일. 그 즈음 UN지속가능발전해법네트워크(SDSN)에서 펴낸 '2022 세계 행복보고서'의 세계 주요국 행복지수 순위가 발표됐다. 1위 핀란드, 2위 덴마크였다. 행운이었다. 오랜 코로나 팬데믹 와중에도 굳건히 '가장 행복한 나라' 타이틀을 지키고 있는 국가를 직접 방문하는 기회다. 그들이 느끼는 행복의 근간은 과연 무엇일까. 17시간의 비행 끝에 첫 방문국인 핀란드 헬싱키에 도착한 5월 1일은 때마침 핀란드의 가장 큰 봄축제인

'바푸(Vappu)'가 열리는 노동절이었다. 남녀노소를 막론하고 온 국민이 검정색 테두리의 흰색 고등학교 졸업 모자를 쓰고 거리와 공원으로 쏟아져 나와 소풍을 즐기고 있는 모습은 흥미로운 광경 그 자체였다. 노인 남성들로 구성된 합창단의 노래가 울려 퍼지자 공원은 순식간에 흰 모자로 가득 메워졌다. 웬지 모를 따뜻한 연대의 기운이 공원을 휘감았다. 핀란드에서 방문한 기관들은 국립보건복지 연구원(THL)을 비롯해 사회보건 NGO연합(SOSTE), 시니어서비스연합(VALLI), 아포티(Apotti), 사회보건부, 산업보건연구소 등이었다. 역시나 사회복지서비스 분야에서의 디지털 ICT 기술 적용과

활용은 핀란드가 자랑하는 국가정보시스템 '칸타(Kanta)' 서비스와 민간 기업 아포티가 운영하는 대국민 포털 '마이사(Maisa)'를 통해 생생하게 확인할 수 있었다. '칸타'와 '마이사' 모두 국민들의 의료와 사회복지 서비스를 통합하여 온라인상에서 누구나 쉽게 접근해서 원스톱 서비스로 활용할 수 있도록 디지털 플랫폼을 구축했다는 공통점을 가지고 있었다. 정보의 공유와 접근의 편의성, 여기에 가장 중요하게 다뤄져야 할 완벽한 보안을 더했다. 국민들이 정부와 전문가들을 믿고 신뢰하지 않았으면 애당초 가능하지 않은 일이다.

복지, 기술, 신뢰의 뫼비우스

발트해를 넘어 도착한 5월의 덴마크 코펜하겐은 눈부신 햇살 아래 파란 하늘, 푸른 평원, 그리고 운하가 만들어낸 풍광이 압도적이었다. 날씨 탓일까? 사람들의 표정은 핀란드보다 훨씬 밝고 건강한 에너지가 넘쳤다. 눈이 마주친 낯선 동양인에게도 따뜻한 눈인사를 잊지 않았다. 실내외 마스크 착용 의무도 해제된 탓에 마치 팬데믹이 완전 종식된 것 같은 착각이 들 정도였다.

지난 2011년부터 사회 전반의 디지털화를 강력히 추진한 덴마크의 스마트 복지 시스템은 방문기관인 '디지털 허브 덴마크(Digital Hub Denmark)'에서 여실히 확인할 수 있었다. 덴마크식 국민포털 '보거(borger.dk)'는 특히 인상적이었다. '보거'에서는 국민이나 시민이면 태어나서 죽을 때까지 당연히 누려야 할 거의 모든 서비스를 쉽고 간편하게 확인하고 신청하되, 보안은 로그아웃과 함께 모든 열람 정보가 삭제되도록 설계됐다. 핀란드와 마찬가지로 정부에 대한 높은 신뢰도를 기반으로 개인정보 제공에 대한 적극적인 동의가 없으면 불가능한 시스템이다. 서비스를 소개한 디지털 허브 덴마크의 미켈 프리히(Mikkel Frich) 수석대표는 보다 확실한 증거(?)로 스마트폰으로 자신의 계정에 접속하여 서비스 이용 과정을 실시간으로 시연해 보였다.

등던 대로 핀란드와 덴마크는 국민이면 누구나 누려야 할 복지서비스를 수요자 중심의 디지털 기술 서비스를 통해 제공하고 있으며, 그 토대는 바로 오랜 기간 쌓아 올린

사회적 신뢰, 그리고 투명성에 기반하고 있었다. 복지, 기술, 신뢰가 삼각 뫼비우스처럼 어디가 시작이고 끝이랄 것 없이 선순환하며 작동하는 셈이다. 이것으로 '세계 행복지수 순위 1-2위'를 모두 설명할 순 없지만, 적어도 중요하고 핵심적인 요소임은 분명했다.

남들과 비교하지 않는 삶의 태도

한편 현지에서 이민자로 살고 있는 한국인은 이들의 행복 이유를 무엇으로 설명할까? 거제도에 놀러 갔다가 조선소에서 일하는 핀란드 남자를 만나 사랑에 빠져 핀란드 머느리가 됐다는 시원시원한 성격의 가이드는 이렇게 말했다. "아마 남들과 비교하지 않는 삶의 태도 아닐까 싶어요." 얼마 전 18세의 피아니스트 임윤찬 청년이 반 클라이번 피아노 콩쿠르에서 우승해 화제를 모았다. 그런데 이 친구의 인터뷰는 그의 연주보다 더욱 기가 막혔다. "곧 성인이 되는데 그 전에 내 음악이 얼마나 성숙했는지 확인해보기 위해 콩쿠르에 나왔다. 음악 앞에 모두가 학생이고, 내가 어느 위치에 있다고 생각하지 않는다." 이미 다음 세대들은 경쟁과 비교 속에서 불행에 빠지는 함정을 피해 스스로 행복을 찾아가는 거대한 여정을 시작한 듯해서 반갑고 신선했다. 이제는 우리들이 가진 강점들을 지혜롭게 엮어서 우리만의 새로운 행복 뫼비우스를 구축해 나갈 때다.





2022 지역사회공헌 인정제 아너 CSR 컴퍼니 초청 오찬 세미나

세계 최고의 ESG 국가를 위하여



지난 5월 30일 오전 11시 기업 사회공헌 활성화 위한 '아너 CSR 컴퍼니 초청 오찬 세미나'가 열렸다. 이번 행사에는 2년 이상 지역사회공헌 인정제의 인정을 받은 189개 기업을 대표해 25개 민간기업과 공공기관이 초청되었다. 주요 내빈으로는 보건복지부 조규홍 제1차관, 한국표준협회 강명수 회장, 환경보전협회 김혜애 부회장, 전국경제인연합회 추광호 상무가 참석했다.

이날 진행된 세미나는 지역사회공헌 인정제 확산을 위한 협력 방안에 대해 논의를 하는 자리였다. 본 행사에 앞서 보건복지부 조규홍 제1차관과 한국사회복지협의회 서상목 회장은 한국무역보험공사 이인호 사장과 함께 지역사회공헌 인정기업에 'ESG 금융지원상품 우대혜택 제공'을 위한 삼자 업무협약을 체결했다. 아울러 서상목 회장은 지역사회공헌 인정기업 및 인정기관 임직원의 ESG 역량강화를 위해 환경보전협회 김혜애 상근부회장, 한국표준협회 강명수 회장과 함께 'ESG 스쿨' 발족을 위한 삼자 업무 협약을 체결했다. ESG 스쿨은 환경경영, 사회공헌,

윤리경영 전문 기관인 환경보전협회, 한국사회복지협의회, 한국표준협회 3자 기관이 현장 활용도가 높은 교육과정을 공동 개발하여 인정기업 및 인정기관 임직원의 ESG 역량을 강화하기 위한 것으로, 350개 기업 및 기관의 임직원 388,072명을 대상으로 한다.

이날 보건복지부 조규홍 제1차관은 "지역사회공헌은 지역사회의 발전으로 이어지는 것으로, 지역사회 발전이 다시 기업의 발전에 영향을 미치는 것"이라며, "지역사회와 기업을 연결하는 중심에 지역사회공헌 인정제가 자리할 수 있도록 정부도 힘써야 한다"고 강조했다.

서상목 회장은 "앞으로는 민관이 함께 복지를 책임져야 한다. 거기서 기업과 개인의 역할이 중요하다. 국민 모두가 사회복지에 관심을 갖고 책임을 가져야 한다. 그래야 복지국가를 만들어갈 수 있다"며 '복지와 경제의 선순환'을 강조했다. 아울러 "이 자리를 계기로 우리나라가 세계

최고의 ESG 국가가 되기를 기대한다"는 말도 빼놓지 않았다. 한국표준협회 강명회 회장은 "한국표준협회는 한국사회복지협의회, 환경보전협회와 함께 양질의 ESG 콘텐츠를 개발하는 데 힘쓰겠다"고 말했으며, 환경보전협회 김혜애 부회장은 "이 자리에 모인 기업 및 기관이 지속가능한 사회를 만드는 데 선도적인 역할을 해줄 거라 생각한다"며 "녹색산업을 선도해야 할 때로, 우리가 힘을 모아야 한다"는 말로 마무리했다.

이후 전국경제인연합회 추광호 상무가 'ESG 시대, 한국경제의 현안과 과제'라는 주제로 기조 강연을 진행했으며, 서상목 회장도 '기업의 사회적 책임과 사회적 가치 실현'이라는 주제로 기조 강연을 펼쳤다. 오찬이 끝난 뒤에는 사회복지협의회 사회공헌센터 우용호 소장이 '인정기업·인정기관의 나아갈 길'이라는 주제로 차담회를 진행한 뒤 행사를 마쳤다.



한국사회복지협의회 주요 교육·행사 프로그램 안내

Learning

1. 2022년 사회복지자원봉사 희망나눔전문가 양성(3회)

- ▶ **교육기간** 2022. 6. 9.(목) - 6. 10.(금)
- ▶ **교육대상** 사·도협의회 코디네이터 및 우수 지역사회봉사단 담당자(리더 등) 등 24명
- ▶ **교육목적** 취약계층에 대한 연속적이고 전문적인 인적자원 연계와 지원이 가능한 역량 있는 '사회복지자원봉사 희망나눔전문가' 양성
- ▶ **교육내용**
 - 강의1-사회복지자원봉사 사업 안내
 - 강의2-자원봉사자 관리(소통과 갈등 관리)
 - 강의3-나눔의 사회적 가치
 - 강의4-효율적인 자원봉사 관리를 위한 MBTI 활용
 - 강의5-개인정보보호 교육



Occasion

1. 2022년 사회복지자원봉사 따뜻한 영상·웹툰·이야기 공모전

- ▶ **행사일시** ~2022.9.7.(수) 18:00
- ▶ **참여대상** 국민 누구나
- ▶ **주요내용** VMS 사회복지자원봉사와 관련된 콘텐츠 발굴 및 확산
- ▶ **시상규모** 보건복지부장관상 3점, 한국사회복지협의회장상 15점
https://vms.or.kr/openspace/noticeView.do?board_seq=1301963



2. 2022년 사회공헌활동 기부은행 수행기관 간담회

- ▶ **행사일시** 2022. 6. 16.(목) - 6. 17.(금)
- ▶ **행사장소** 베스트웨스턴 제주(제주시)
- ▶ **주요내용** 사회공헌활동 기부은행 수행기관 담당자의 홍보 역량강화 교육 실시, 소통의 장을 마련하여 사업 운영 관련 아이디어 공유 및 협력체계 구축



3. 전남 지역복지 공동체 구축을 위한 업무협약식

- ▶ **행사일시** 2022. 6. 22.(수) 14:00
- ▶ **행사장소** 전남개발공사(전남 무안군)
- ▶ **주요내용** 전남지역 지역복지 공동체 구축과 전남사랑펀드 활성화를 위한 업무협약식

4. 2022 멘토링 수기·영상·사진 공모전

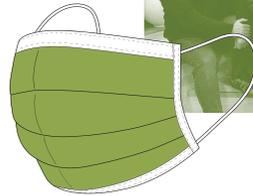
- ▶ **행사일시** 2022. 7. 1.(금) - 8. 31.(수) 18:00
- ▶ **참여대상** 국민 누구나
- ▶ **주요내용** 멘토링 우수사례 및 홍보콘텐츠 발굴·확산
- ▶ **시상규모** 보건복지부장관상 11점, 한국사회복지협의회장상 9점



Educational & Event programs



빠띠&코드포코리아 권오현 활동가



Q. 빠띠&코드포코리아에 대해 소개 부탁드립니다.

사회적협동조합 빠띠는 혁신적인 디지털 민주주의 플랫폼과 방법론을 만드는 활동가들의 협동조합입니다. 시민의 목소리를 모으거나, 시민과 기관이 협력해 문제를 해결하는 활동들에 필요한 방법론과 플랫폼을 만들고 적용하고 확산하고 있습니다. 코드포코리아는 시민으로서 자신들이 가진 기술을 활용해 당면한 사회 문제 해결에 나서는 시민 개발자(시빅해커)들의 커뮤니티입니다. 코로나19 확산 초기에 공적 마스크 앱을 제안하고 개발했고, 개인안심번호도 개발했습니다.

Q. 제3회 대한민국 사회혁신 체인지메이커로 선정되신 소감을 부탁드립니다.

적지 않은 시간 동안 사회적 경제나 시민사회, 그리고 시민들이 더 나은 사회를 만드는 데 적절하게 기술이 활용될 수 있도록 기반을 만들고 지원하는 역할을 해 왔는데요. 아무래도 주제를 직접 다루는 방식이 아니고, 기술은 대규모 자본을 투입해 산업을 발전시키는 역할이라는 인식이 강해서 저나 저희 팀을 동료 활동가로 바라보는 시각이 흔치 않았습니다. 하지만 이젠 디지털 기술 자체가 사회 변화의 핵심 영역임을 받아들이는 분위기가 형성되었음을 보여주는 듯해 감사했습니다.

Q. 코로나 초기, 공적마스크 재고앱과 수기출입명부를 대체할 안심번호를 개발하셨습니다. 어떤 과정을 통해 만드셨나요?

저를 비롯한 약 200~300명의 시민 개발자, 정부 담당자, 여러 기업이 하나 되어 일주일도 안 되는 짧은 시간에 만들었다는 사실을 말씀드리고 싶습니다. 서로 만난 적 없던 사람들이 메신저라는 도구만을 이용해 순식간에 공공데이터를 활용해 서비스까지 만들어낸 것은 정말 감동적이었습니다.

Q. 체인지메이커로 선정되시고 난 후 변화가 있었다면 어떤 부분일까요?

1999년부터 약 20년간 디지털 미디어, 커뮤니티 서비스에서 일하고, 비영리기관의 기술 지원을 거쳐 디지털 민주주의란 주제로 활동했는데. 개인적으로는 하나의 단락이 끝나고 새로운 단락으로 넘어왔음을 느꼈습니다. 사회적으로도 시민이 소유하는 기술, 기술의 사회적 활용에 대한 인식들이 확장되는 현장에 있음을 느낍니다.

Q. 앞으로의 계획에 대해 말씀해주세요.

사회적협동조합 빠띠를 통해 사회 변화에 나서는 분들의 역량이 강화되도록 지원하려고 합니다. 코드포코리아에서는 우리 사회의 문제에 기술로 도전하려는 개발자들과 교류하며 프로젝트를 진행할 계획입니다. 정부나 기업과의 협력도 더 강화해 나갈 계획입니다.

Q. 치도는 어떤 기업인가요?

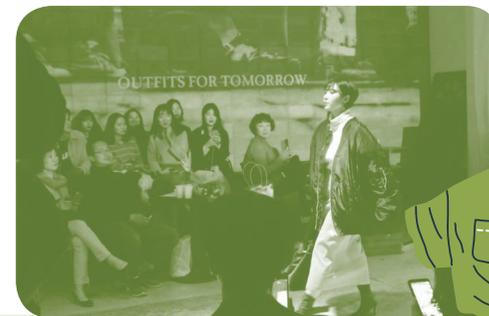
치도는 자기 몸 긍정주의(바디 포지티브)를 바탕으로 다양한 문화 콘텐츠를 제작하는 기업입니다. 외모 지상주의가 만연한 한국 사회 속 인식 개선을 위해 영상, 글, 패션쇼, 전시회 등 다양한 형태의 콘텐츠로 다가가고 있습니다.

Q. 제3회 대한민국 사회혁신 체인지메이커로 선정되신 소감을 부탁드립니다.

우선 뽐아주셔서 감사합니다. 사실 그동안 사람들이 가진 몸에 대한 불만과 그로 인해 파생되는 여러 가지 사회 부작용들은 거의 개인의 일로 치부되었습니다. 그렇기에 다른 사회 문제들보다 비교적 덜 중요한 위치에 놓여 우위를 정한다면 항상 뒤로 밀리는 경우가 허다했습니다. 하지만, 어쩌면 깊은 무의식 속에 박혀 한 사람의 평생을 좌지우지할 수 있는 문제 또한 외모 지상주의입니다. 사회는 그동안 외모적 콤플렉스로 인해 사람들이 놓치게 되는 시간과 노력, 기회들을 제대로 계산해보지 않았습니. 그렇기에 이번 체인지메이커 선정은 더 뜻깊은 일인 것 같습니다. 초심을 잃지 않고 더 정진하겠습니다. 감사합니다.

Q. 사이즈 차별 없는 패션쇼 런칭, 평균 체형 마네킹 제작 등 내추럴 사이즈(66~77) 모델 산업을 육성하며 외모지상주의사회의 인식개선에 힘써셨는데. 이 과정에서 어려움은 없었나요?

사업 초기에 '그런 사이즈의 모델은 필요하지 않다. 임팩트가 모자라다.'는 말이 제일 기억에 남습니다.



해외는 이미 체형과 장애 여부 그 모든걸 떠난 다양한 형태의 모델들이 등장하고 있었습니다. 그리고 한국도 곧 그렇게 되리라는 확신이 있었고요. 이 말을 자양분 삼아 오히려 '그렇다면 내가 되는 걸 더더욱 보여줘야겠다.' 더 결심하게 된 계기기도 했습니다. 그 뒤에도 어려움은 많았습니다. 하지만 모두 저의 고마운 자양분이 되어주었죠.

Q. 체인지메이커로 선정되시고 난 후 변화가 있었다면 어떤 부분일까요?

이것저것 바꿔야 할 것들이 많아서 분주하게 몇 년 동안 앞만 보고 달려왔는데, 잠시 멈추고 뒤를 돌아보게 되었습니다. 또한 앞으로 더 나아가갈 수 있는 동기부여와 추진력을 얻게 된 것 같습니다. 감사합니다.

Q. 앞으로의 계획에 대해 말씀해주세요.

청소년을 위한 바디 포지티브 콘텐츠 제작에 더욱 힘쓸 예정입니다. 더욱 외모에 민감해지는 시기인 것도 맞고, 무엇보다 대부분의 외모 콤플렉스가 시작되는 지점이기도 합니다. 올해는 그런 청소년들을 대상으로 한 바디 포지티브 교양 도서를 집필할 예정입니다.

Q. 미래의 체인지메이커가 되고자 하는 이들을 위해 조언을 해주세요.

바꿔야 할 것들이 산더미같이 느껴진다면, 그래서 두렵고 버겁다면, 숨 한 번 고르고 지금 당장의 일을 해보시는 걸 추천드립니다. 인생은 지금의 연속이니까요. 1초, 1분의 일을 하다 보면 어느 순간 그곳에 도달했는지 않을까 싶습니다.



치도 박이슬 대표

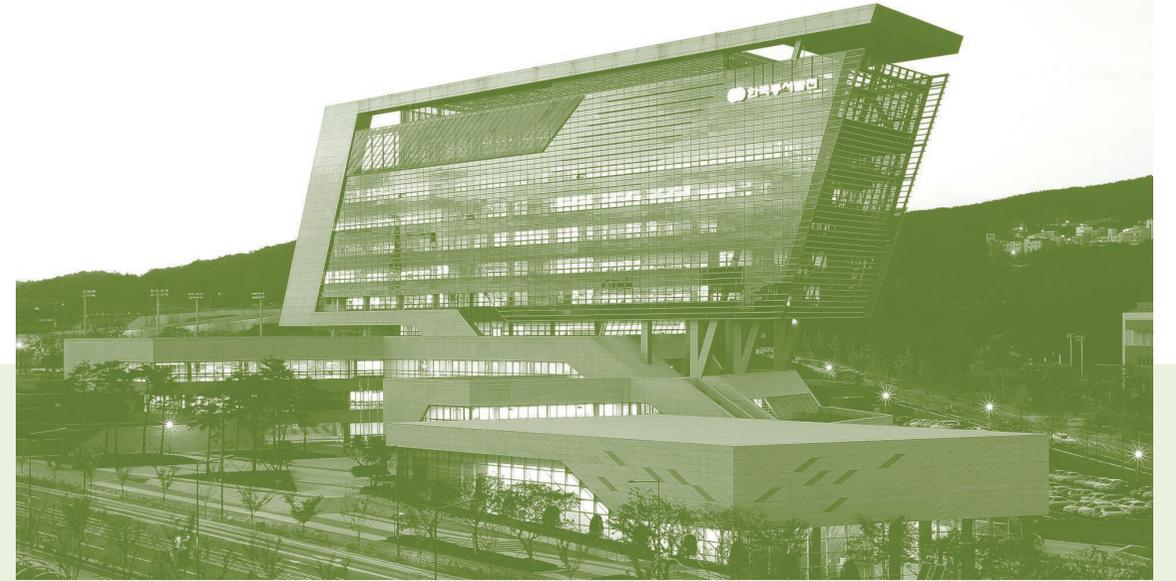


발전업 본연의 역량을 바탕으로 에너지를 나눠주는 한국동서발전

Q. 한국동서발전은? 한국동서발전은 2001년 전력산업 구조개편 촉진에 관한 법률에 따라 한국전력공사 발전 자회사로 분사되어 울산 본사, 발전사업소, 신재생권역센터 등을 기반으로 전력자원을 개발하고 전기를 생산하는 발전 공기업입니다.

Q. 한국동서발전의 사회공헌은? 한국동서발전은 사회공헌 중점 전략 중 하나인 '업(業)과 연계된 국민이 해결을 원하는 사회공헌 중점추진'을 바탕으로 업 특성을 반영한 사회공헌활동을 펼쳐가고 있습니다. 복지사각지대 에너지 취약계층을 위한 행복에너지 바우처 사업, 미래에너지 전문가 육성을 위한 신재생에너지 관련 발전그룹사 협업 '신바람 에너지 교육'사업, 걸음기부를 통해 에너지 취약계층에 태양광설비를 지원하는 'EWP에너지1004' 등이 있습니다. 발전업 본연의 에너지 관련 사회공헌 사업을 통해 지역의 복지 사각지대 취약계층과의 상생협력에 초점을 맞추고 있습니다.

Q. 사회공헌 담당자 간단한 자기소개? 한국동서발전 인재경영처 사회공헌부 김종민 대리입니다. 사회공헌활동 전략수립 및 시행과 관련하여 지자체, 복지기관 등 사업추진 유관기관 대상 협의, 사회공헌 행사관련 보도자료 작성, 기부금·발전소 주변지역지원사업·농어촌상생협력기금 사업



예산 및 추진 세부사항 조율, 전 사업소 사회공헌 담당자 대상 회사 내부지표 관리 등 사회공헌 활동 전반에 대한 업무를 맡고 있습니다.

Q. 기업 사회공헌 담당자에게 필요한 역량은? 다양한 이해관계자들과의 적극적인 소통 능력과 상황 판단력이라고 생각합니다. 한정된 예산을 바탕으로 지역의 다양한 문제를 해결하고 사회공헌활동을 펼치기 위해서는 이해관계자들의 의견을 경청하고, 실질적으로 도움이 되기 위한 여러 관계자들 간의 이해를 조율하고 상황에 맞게 업무를 추진하는 것이 매우 중요합니다. 또한 적시에 추진해야 하는지, 시간을 두고 장기적으로 접근해야 하는지 빠르고 정확한 상황판단으로 의사 결정하는 역량이 필요하다고 생각합니다.

Q. 가장 기억에 남는 사회공헌 프로그램? 사회공헌 대표 프로그램 중 하나인 'EWP에너지1004' 프로젝트가 가장 기억에 많이 남습니다. 사회공헌 모바일 플랫폼을 활용해서 임직원, 일반시민 모두가 참여가능한 EWP에너지1004는 걸음기부를 통해 목표 달성 시 에너지 취약계층에 5Kw급 태양광 심터를 제공합니다. 최근 종료된 16호 중남초등학교의 경우에는 일련의

과정을 거쳐 최종 태양광 설비 준공식까지 성공적으로 마무리되었습니다. 준공식 이후 홍보부와 협업하여 사회공헌 모범사례로 선정되어 유튜브 촬영이 포함된 담당자 인터뷰가 진행되었습니다. 인터뷰를 통해 선생님, 학생들이 태양광 심터를 이용한 소감과 만족도를 직접 전해 들을 수 있었습니다. EWP에너지1004는 앞으로도 지역사회 에너지 취약계층을 대상으로 연 6회 이상 꾸준히 진행될 예정입니다. 태양광 심터를 통해 모두가 행복해지는 모습을 볼 생각에 벌써 뿌듯함을 느낍니다.

Q. 사회공헌 담당자들에게 전하고 싶은 이야기? 사회공헌활동에서 가장 기본이 되는 것은 취약계층 지원입니다. 지역사회 곳곳에서 어려움에 처한 분들을 위해 묵묵히 일하고 계시는 많은 사회공헌 담당자 분들께 감사하다는 말씀을 전하고 싶습니다. 제도적인 지원과 자원의 한계, 우선순위, 중요도 선정 등 쉽지 않은 상황입니다. 실제로 경험하지 않으면 공감하기 힘든 이러한 상황 속에서 동서발전 임직원 모두는 취약계층뿐만 아니라 그들의 생활환경 개선, 처우 개선, 건강 증진 등을 위해 다방면으로 노력하시는 분들과 함께하고 경청하고 공감하며, 지역사회 상생의 마중물 역할을 수행할 수 있도록 노력하겠습니다.

서민금융진흥원은



금융생활에 어려움을 겪는 **서민·취약계층을**

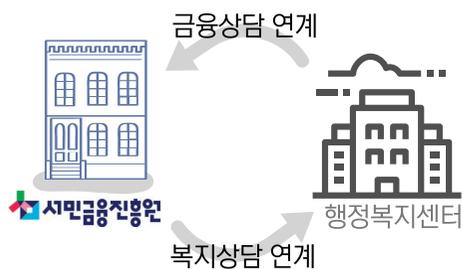
지원하고 있습니다.



- 1 낮은 금리의 정책 서민금융상품을 지원합니다.
- 2 신용, 소득을 고려해 상황별 맞춤 상담을 제공합니다.
- 3 찾아가는 금융교육으로 슬기로운 금융생활을 지원합니다.
- 4 신용부채관리 컨설팅·자영업 컨설팅·취업연계 등을 통해 경제적 자립을 뒷받침합니다.
- 5 전국 50개 서민금융통합지원센터, '찾아가는 서민금융' 이동상담을 통해 따뜻한 서민금융을 만듭니다.

서민금융진흥원 종합상담 서비스

복지연계



맞춤대출



햇살론15



휴면예금 조회·지급



재무진단



내 손안의 서민금융 QR코드

서민금융진흥원 통합 앱 맞춤대출 앱



금융교육



휴면예금



취업연계



자영업 컨설팅



2022 지역사회공헌 인정제 시행 공고



지역사회공헌 인정제
CSR in the Community
2022

보건복지부와 한국사회복지협의회가 공동 주관하고, 지방자치단체와 시도 사회복지협의회가 협력하여 추진하는 “2022 지역사회공헌 인정제”를 다음과 같이 시행합니다.

지역사회공헌 인정제도 | Corporate Social Responsibility in the Community

비영리단체와 파트너십을 맺고 지속적인 사회공헌 활동을 펼친 기업과 기관을 발굴하여 그 공로를 지역사회가 인정하는 제도



1 시행개요

운영체계	시행기관	운영기관	후원기관
	보건복지부 · 한국사회복지협의회	지방자치단체 · 시도 사회복지협의회	신용보증기금 · 기술보증기금 · 중소기업진흥공단 · 소상공인시장진흥공단 · 농업중앙회 · 법무법인 디라이트 · 한국무역보험공사 · DGB금융그룹
인정대상	민간기업	대기업(사업장, 지점, 지소 등), 중견기업, 중소기업, 소상공인	
	공공기관	공공기관(공기업, 준정부기관, 기타공공기관), 지방공공기관(공기업, 출자기관, 출연기관)	
	사회적경제기업	사회적기업, 협동조합, 마을기업, 자활기업 등	
	기타기관	교육기관, 의료기관, 기타단체 등	

인정기준	심사유형	유형 I	유형 II	유형 III	유형 IV	유형 V
대상		중앙공공기관 대기업	지방공공기관 중견기업	중소기업	사회적경제기업, 교육기관, 의료기관, 기타단체 등	소상공인
지표수		25개	20개	15개	10개	7개
합격점수		120/200점	120/200점	100/200점	100/200점	100/200점

2 심사개요	신청자격	지역사회 내 비영리단체와 파트너십을 맺고 사회공헌 활동을 수행한 실적 사회공헌 활동 인정기간: 회계연도 기준 2021. 1. 1. ~ 2022. 6. 25.
신청방법	지역사회공헌 인정제 온라인 플랫폼(https://csrcorea.kr/csrccommunity) 실시간 신청 · 접수 · 결제 가능	
제출서류	사업자등록증(단위사업장) 또는 법인등기부등본 사본 1부, 비영리단체 추천서 1부, 지표별 증명자료 1부	



※지역사회공헌 인정의 날 기념식: 12월 1일

- 4 인센티브**
- 인정패 · 인정증명서 발급 및 인정라벨 사용권한 부여
 - 우수한 인정기업 · 기관 보건복지부장관 표창 및 상 수여
 - 인정제 멤버십 프로그램(교육 · 포럼 · 컨설팅 등) 무료 제공 및 언론홍보
 - 인정제 후원기관 우대혜택 제공

문의: 한국사회복지협의회 사회공헌센터 02-2077-3955

