

2021년
민원행정 우수사례 수기모음집



민원여권과

목 차

최우수작 70년의 염원이 이루어지기를 조경현

우 수 작 주민의 욕구를 읽고 탄생한 생활 밀착 서비스 허진옥
 찾아가는 짝쓰리 홈케어 최정애
 인생에서 가장 행복한 순간을 선물하다

장 려 작 구급차는 사랑을 싣고 차은진
 똑똑! 어르신, 문 좀 열어 주세요! 장미래
 잊고 있던 2백만 원, 찾아 드릴게요 한수연

참 가 작 5년간 멈춰진 재산권 행사의 길을 열다! 방찬혁
 거기가 중구청 교통행정과인가요? 최승원
 특별한 우리 아기와의 평범한 매일 전예나
 슬기로운 출산교실 시즌 2를 기대하며.... 허보람
 예방접종센터 운영을 종료하며.... 이민정
 자가 격리 14일간 마음건강백신 제공 김임옥
 24시간 온라인 영양 교육, 홍보, 접수 김주희
 따뜻한 손을 내밀며 김경진
 민원인들의 도라에몽 김일현
 웃음과 행복을 주는 꿀벌 활동 일지 김현정
 스마트폰 그거 어떻게 써요 최정손
 필동 주민이 되신 것을 환영합니다! 박병규
 어르신에게도 승용차 에코마일리지 이혜숙
 이제는 편히 쉬세요 이종현
 우리 동네 흥반장, 정지현
 다산동은 구석구석 흥반장이 지켜요! 박로미
 동네사랑방 김경이
 골목 상권도 살리고+이웃도 돕는
 청구동 착한동네 프로젝트
 가뭄에 단비 같은 너무 좋은 재난지원금!

70년의 염원이 이루어지기를....

토지관리과 조경현

2020년 3월, 봄이 시작될 무렵 70여 년에 걸친 장기집단 민원 대상이던 관내 쌍림동 182 일대 집단 공유지 문제 해결을 위해 직원들이 머리를 맞대게 되었다. 개인의 소유권 문제라 행정 처리로 해결할 수 없고 세월이 갈수록 고령의 소유자들이 사망하여 소유권 권리관계가 더 복잡해지고, 공유자 동의가 필요한 개발은 사실상 불가능하여 지역은 점점 더 낙후되고 있었다. 이에 더는 두고 보기 어려운 지역문제를 해결할 방안을 찾기 위해서 나선 것이다.

먼저, 주민들을 만나보기 위해 높은 건물들이 즐비한 동대문역사문화공원역을 지나 남쪽으로 향했다. 200m도 채 못 가서 중구 도심지가 맞는지 의문이 들 정도로 낡고 오래된 단층집들이 모여 있는 마을이 나왔다. 지역 사정을 잘 아는 통장님이 일제 강점기 때부터 살고 계시는 분을 소개해 주겠다고 좁은 골목길 끝자락에 있는 집으로 안내하였다. 대문을 두드리자 연로하신 할아버지가 나오셨다. 연세를 여쭙보니 아흔 살이 넘으셨고 해방 후 아버지가 국가로부터 산 땅과 집을 상속받았는데 내 땅에 다른 사람들 이름이 잔뜩 올라와 있어 집도 새로 못 짓고, 팔기도 힘들고, 대출도 안 되고, 세도 안 나가서 죽을 때까지 이렇게 살 수밖에 없다고, 자식들을 위해서라도 죽기 전에 정리가 됐으면 좋겠다고 하셨다.

또 다른 주민은 소유자 중에 행방불명자가 있어 소유권 분리 없이 분할등기 되는 바람에 87필지에 80여 명이 공동소유로 되어 있다고 했다. 이후에도 이를 해결하려 노력했지만 소용이 없었고 10년 넘게 재개발을 추진했지만, 해제되어서 지금은 민사소송 말고는 정리할 방법이 없다고 했다. 한 집은 1억이 넘는 비용을 들여 민사소송으로 정리했다고 하는데, 대부분은 10평 남짓한 땅을 소유하고 있으므로 면적에 비해 비용이 너무 많이 들어서 구청 차원에서 지역문제를 해결해 달라는 민원을 계속 넣고 있다고 했다.

지역문제 해결을 바라는 주민들의 오래된 염원을 생각하며 해결 방안을 마련하고자 무거운 마음으로 5만여 건의 폐쇄등기부와 전산화된 등기부 변동 사항, 각종 부동산 관련 공부와 점유 현황을 조사하고 소송 사례도 검토하였다.

소송비용을 따져 보니 공유자 중 사망자로 인해 피고가 100명에 가까워 법원에 내는

우편 송달료가 700만 원이 넘고, 변호사 기본 수임료만 2천만 원으로 정리 비용만 1억이 넘었다는 게 과언이 아니었다. 소유권 정리의 가장 큰 걸림돌은 과도한 소송비용에 따른 주민의 경제적 부담이었다. 이를 해결하기 위해 여러 변호사 사무소를 찾아다니며 우리가 검토한 권리분석 자료와 소송 사례를 제시하며 법률 자문과 소송비용을 문의했다. 그 결과 제소 전 화해와 공동소송의 방법으로 송달료를 1/100 수준으로 낮추고, 공익을 위해 변호사 수임료를 1/10 수준으로 하여 소송을 진행해 주겠다는 법무법인과 업무협약을 맺어 6월 마지막 날 주민설명회를 열고 공동소송을 제안하였다. 구분소유가 확인되는 72필지의 소유자에게 밤낮을 가리지 않고 연락하였고 해외 거주자까지 설득하여 100%의 참여를 이끌어 내어 9월에는 72명의 제소 전 화해 신청을 했고, 12월엔 공동소송을 신청하기에 이르렀다.

그러나 코로나로 인해 큰 어려움이 찾아왔다. 감염예방대책에 따른 법원 절차 진행이 지연되어 한 해가 지나도록 제소 전 화해의 기일이 잡히지도 않았고 공동소송도 진전이 없었다. 매매를 앞둔 소유자와 연로하신 주민들은 어려운 법률용어와 복잡한 소송절차를 이해하기 힘들어 소송을 빨리 끝내 달라고 하소연했다. 이에 간담회와 온라인 창구 네이버 밴드 운영, 이해하기 쉽게 설명한 리플릿(홍보물) 제작 및 발송, 직원들이 직접 연출·제작한 홍보 영상(UCC)을 유튜브에 송출하는 등 주민이 쉽게 이해하고 신속하게 판결이 날 수 있도록 노력하였다. 또한, 청구장님 이름으로 신속하게 절차를 진행해 줄 것을 요청하는 탄원서를 법원에 제출하기도 하였다. 그 결과, 지난 6월 화해가 성립되어 72필지 72명이 서로 지분 이전등기를 할 수 있게 되었다. 그리고 나머지 공유자 12명의 지분을 이전하기 위해 참여자 72명이 공동으로 제기한 소송도 변론 기일이 지정되어 판결을 앞두고 있다. 민사소송 행정 지원에 대한 근거도 없고 개인 재산권과 관련된 행정서비스 지원이라는 부담감도 컸지만, 주민의 불편 사항 해결을 최우선으로 하여 많이 뛰고 많이 고민하고 많이 노력해서 얻은 결실이기에 더욱 값진 결과라고 할 수 있다.

이번 소송을 수행한 변호사는 “이렇게 많은 사람들이 한꺼번에 화해 성립을 이루고 공동으로 소송을 한 사례를 찾아보기 힘들다. 중구청의 지원이 없었다면 시작조차 못했을 것이고 청장님의 의지를 담은 보도 자료와 탄원서를 제출하여 화해 성립과 빠른 소송 진행이 가능했다.”라고 했다. 지난 8월, 태풍과 빗물로 건물 외벽이 무너져 현장에 나갔을 때, 하소연보다는 지역문제 해결의 희망을 얘기하던 주민들을 위해서라도 하루빨리 70년의 염원이 이루어지길 기대해 본다.

주민의 욕구를 읽고 탄생한 생활 밀착 서비스 찾아가는 싹쓰리 홈케어

다산동 허진옥

노후된 주택가로 빼곡한 다산동, 주민을 위한 서비스를 고민하다

한양도성 성곽 길을 따라 길게 펼쳐진 다산동은 만 사천여 명의 주민이 옹기종기 모여 사는 정겨운 동네이다. 하지만 다산동은 중구에서 유일하게 아파트가 없는 곳으로, 노후화된 다세대·다가구 주택이 빼곡하게 자리 잡고 있기도 하다. 이러한 노후 주택가를 아파트 관리사무소처럼 살뜰히 관리하기 위해 올해 2월 ‘우리동네 관리사무소’가 만들어졌으며, 주민으로 구성된 ‘우리동네 일자리’가 동네 구석구석을 순찰하며 이웃 주민들의 목소리를 듣고 있다.

“여름에 해충으로 고생인데 어디에 얘기해야 할지 모르겠어요.”

“나이를 먹어서 그런지 형광등 하나 교체하는 것도 어렵네요.”

“내 이야기를 귀 기울여 들어줘서 참 고마워요.”

현장에서 의견을 수렴한 결과 주민들이 가장 필요로 하는 서비스는 단연코 해충 방역, 간단 집수리, 안부 확인이었다. 이러한 주민의 욕구를 바탕으로 ‘주민이 체감할 수 있는 생활 밀착형 서비스를 만들어 보자’고 다 함께 머리를 맞대고 고민하기 시작했다. 그 결과 탄생한 것이 바로 ‘찾아가는 싹쓰리 홈케어’이다.

세 가지 생활 밀착 서비스를 한번에

‘찾아가는 싹쓰리 홈케어’는 주민이 불편을 느끼기 전에 먼저 찾아가서 안부 확인은 물론 해충 방역, 집집마다 필요한 간단 집수리 서비스를 제공하는 그야말로 주민 맞춤형 생활 밀착 서비스다. 매월 주거 취약계층 30여 가구를 선정하여 ‘우리동네 관리사무소’ 현장지원팀장과 ‘우리동네 일자리’로 구성된 ‘싹쓰리 홈케어 특공대’가 미리 방문한다.

어르신의 안부를 확인하면서 냉방·난방기기는 정상적으로 작동하는지, 화재경보기와 소화기는 제대로 설치되어 있는지 안전 점검을 한다. 그리고 집집마다 필요한 집수리는 무엇이 있는지 꼼꼼하게 조사한다. 간단한 못 박기부터 전등 교체, 문고리·수도꼭지 수리, 방충망 수리·교체 등 가정마다 필요한 집수리는 다양하다. 수요 조사를 바탕으로 매주 금요일마다 ‘짝쓰리 홈케어 특공대’가 필요한 재료와 장비를 가지고 방문한다. 하수구, 천장 위, 싱크대와 침대 밑, 화장실 등 해충이 주로 서식하는 곳을 중심으로 꼼꼼하게 살충·방역하고, 사전 수요 조사로 접수·발굴한 집수리 서비스를 제공한다.

자칫 소외되기 쉬운 이웃에게 감동을 전달하다.

한번은 경사가 가파르고 높은 언덕 지대에 살고 계신 노부부의 집을 방문했다. 자칫하면 굴러 넘어질 수 있는 아찔한 경사의 계단 끝에 살고 계셨는데, 계단에는 핸드레일(안전손잡이)이 없어 양옆에 밧줄을 설치하여 줄을 잡고 오르내리는 위험한 상황이었다. 긴급히 관련 부서에 요청하여 핸드레일을 설치하고, 어르신이 하시기 힘든 경사진 계단 구석구석을 청소해 드렸다. 아울러 해충 방역, 에어컨 실외기 덮개 설치까지 해 드렸다. 짝쓰리 홈케어 서비스가 끝난 뒤 두 노부부는 두 손을 꼭 잡고 “이렇게 찾아와 안부도 살펴 주고 살뜰히 챙겨 주니 마음이 따뜻해진다.”라며 감동의 마음을 전했다.

찾아가는 짝쓰리 홈케어는 진화 중

올해는 때 이른 한파가 찾아왔다. 난방비 부담으로 어려움을 겪고 있는 주거 취약계층을 위해 다시 한번 짝쓰리 홈케어 특공대가 나섰다. 넥워머, 수면 양말, 핫 팩, 마스크, 손 편지로 구성된 ‘따스킵트’를 제작해서 전달하고, 안방과 거실 창문에 뽁뽁이를 붙여 추운 겨울 찬바람을 막아 열 손실을 줄이고 따뜻한 겨울을 보낼 수 있게 했다.

앞으로도 우동소 ‘짝쓰리 홈케어 특공대’는 현장에서 주민들의 다양한 의견을 듣고 그 뒤에 숨겨진 욕구를 파악해 주민들에게 진정으로 필요한 생활 밀착형 서비스를 제공하는 데에 박차를 가할 것이다.

인생에서 가장 행복한 순간을 선물하다.


광희동 최정애

복지 행정의 최일선인 주민센터에서는 어려운 이들의 수많은 안타까운 사연을 수시로 맞닥뜨린다. 하나하나 모두 절절한 사연들이지만 업무 중 하나로 이를 해결해야 하는 복지 담당 입장에서는 마무리까지 만족스러운 경우가 그다지 많지 않다. 충분한 도움을 못 드리는 것 같아 마음 아픈 경우가 많다.

그중에서도 시작은 여느 안타까운 사연들과 비슷했으나 끝은 아름다웠다(?)고 여기는 사례를 하나 나누고자 한다.

폭염 관리 대상자에게 안부를 확인하느라 한창 분주한 7월의 어느 오후, 국립의료원에서 한 통의 전화가 왔다. 중증 암 진단 후 추가 검사 및 신속한 치료가 필요한 환자가 갑자기 사라져 연락이 안 되자, 인적 사항을 확인하여 급하게 거주지 주민센터로 연락한 것이다. 그분은 우리 동 취약계층 관리 대상자인 박○○ 어르신이었다. 불안한 마음에 여러 번 전화를 걸어 보았지만, 통화가 되지 않아서 곧바로 집으로 찾아갔다. 복지 대상자의 가정을 방문하며 열악한 주거 환경을 많이 봤지만, 박○○ 어르신 댁은 그 정도가 매우 심한 상태였다. 주방 한쪽 작은 싱크대 옆에는 가스레인지조차 연결돼 있지 않았고, 남은 창호지를 바른 방문으로는 햇볕 한 줍 들어오지 않았다. 1층이라고 하지만 지하와 다를 바 없어 바람 한 점 통하지 않는 방에는 선풍기 한 대만 돌아가고 있었다.

어르신께 우선 병원 진료를 받도록 권유했고 주거 취약계층에게 제공되는 전세임대주택을 신청해 드렸다. 그러나 신청한다고 입주할 수 있을지도 모르고 가능하다고 해도 시간이 얼마나 걸릴지도 모르는데, 이 열악한 곳에 위중한 어르신을 마냥 계시게 할 수 없었다. 간절함이 있으면 길을 찾을 수 있다고 했던가.... 마침 폭염이 계속되던 기간이라 우리 동에서 운영 중인 폭염 안전 숙소(무더위 쉼터)가 떠올랐다. 광희동 무더위 쉼터인 토요일코인 호텔은 쾌적한 환경으로 다른 곳보다 좋은 평가를 받고 있었고, 이용자 만족도가 매우 높았다. 바로 짐을 싸 숙소로 모셨다. 환경 변화가 겁나셨는지 처음에는 완강하게 거부하셨던 어르신께서 1박을 하신 뒤에는 너무 행복했다고 주민센터로 전화를 하셨고



혹시 폐 끼치는 것이 아니라면 조금만 더 있다 나가면 안 되겠느냐고 조심스럽게 물으셨다. 폭염 내내 폭 쉬셔도 괜찮다고 말씀드리니 세상 좋아하시던 어르신에게 조식 서비스도 이용할 수 있으니 아침 식사도 꼬박꼬박 챙겨 드시라고 말씀드렸다. 호텔에서 10일 이상 묵고 나오신 뒤에는 인생에서 최고로 편하고 행복했던 순간이었다고 하시며 병원 치료도 받겠다고 하셨다.

그런데 얼마 후 병원에서 박○○ 어르신이 매우 위독해 가족이 와야 한다는 연락이 왔다. 홀로 어르신이라 동거가족은 없었고 가족관계증명서상 생존하는 직계가족도 없었다. 상황을 설명한 뒤 민원 담당자의 협조를 받아 형제자매의 인적 사항을 찾았다. 이런 상황에서의 연락을 부담스러워하는 가족들의 모습을 종종 봐 온지라 잠시 망설였지만, 지방에 거주하는 남동생에게 연락하여 자초지종을 알리니 바로 올라왔고 박○○ 어르신은 인생의 마지막 순간을 형제자매들과 함께하실 수 있게 되었다.

며칠 뒤 어르신의 남동생이 주민센터로 사망신고를 하러 와 어르신의 감사 인사를 전하고 갔다. “호텔에서 시원하게 잠도 자고, 밥도 먹게 해 주고, 죽기 전에 네 얼굴이라도 볼 수 있어서 좋았다. 호강시켜준 동사무소에 너무 감사하다.”

마지막으로 장제급여 신청을 하며 더는 박○○ 어르신께 해 드릴 게 없다는 현실이 슬펐지만 이제 좋은 곳에서 부디 행복하시길 빌어 본다.

복지 업무를 하다 보면 여러 면에서 어렵고 힘든 경우가 많다. 하지만 박○○ 어르신에게처럼 직접 찾아가고, 어떤 상황인지 눈으로 확인하며 차근차근 방법을 찾다 보면 작은 관심만으로도 그분들에게 큰 행복을 드릴 수 있는 것 같다. 그리고 비록 작지만 행복한 순간을 선물할 수 있어 감사하다.

구급차는 사랑을 싣고

황학동 주민센터 차은진

내가 만나는 민원인들은 나이 들어서 병밖에 남지 않은 몸으로 홀로 남은 인생을 살아가는 이들이 대부분이다. 기록된 상담 이력을 보면 가족들이 그의 폭력이나 방임으로 관계를 끊은 지 오래됐으며 더 이상 관공서의 연락을 받고 싶지 않다는 내용이 많다. 그런 이들은 대부분 자기 관리가 잘 되지 않아 알코올 중독이나 심한 병으로 세상을 일찍 마감하곤 한다. 찾고 싶은 사람만 찾다 필요할 때 누구도 찾을 수 없는 그런 자유만 그들에게 남는 것이다. 그런 분들을 보면 씩씩하고 또 안타까운 마음이 든다.

몇 개월 전의 일이다. 나는 어느 종합병원 응급실에 있는 화장실 안이었다. 똥 묻은 까만 지갑을 휴지로 박박 닦으면서 이런저런 생각을 했다. ‘전생에 내가 무슨 죄를 지어서 이 고생일까?’ 또 생각했다. ‘그럼 아까 지갑 주인을 태우고 병원으로 가는 구급차 뒤에서 나와 어색하게 내내 마주 앉아 왔던 저분은? 커다란 눈에 앓된 얼굴의 여자 구급대원은 전생에 무슨 죄가 있어서 이 고생을 하나?’

“구급대원 폭행은 무관용 법칙을 적용합니다.”

차 벽면에 붙은 스티커를 보니 더 짠했다. 얼마나 주먹을 휘둘러 댔으면 저 문구가 한 눈에 들어오게 붙여 났을까? 저분은 아마 헝클어진 머리에 쾅한 눈을 한 내가 더 불쌍하다고 생각할 것이다. 멀미로 울렁거리는 속을 달래며 구급차를 타고 가는 이 시간이 대체 얼마나 흘렀는지 모르겠고 답답한 공기에 숨도 막혀 온다.

세상에 있는 대다수 사람들이 크든 작든 고역을 겪고 산다. 죽음을 수없이 지켜봐야 하는 의사, 소방관, 장의사.... 더 넓게는 죽은 뒤에 유품을 정리하고 고인의 집을 청소하는 사람들, 장례를 도와주는 일을 하는 사람들까지. 우리가 흘리는 땀은 과연 보람이 있는 걸까? 스스로에게 물어보고 싶을 때가 종종 있다. 삶의 끝에서 흔들리는 타인의 모습을 내 의지와 상관없이 지켜봐야 하는 게 매번 유쾌하지만은 않다. 우리가 늘 이분들의 마지노선이라는 생각에 조마조마하기만 하다.

어쨌든 동행자가 없으면 구급차가 그를 못 신고 간다 해서 결국 나는 동사무소 사회복지사라는 이유로 구급차에 몸을 실었다. 아무도 돌보지 않는 수급자인 그를 향한 측은 함 한 스폰과 의무감 열 포대 정도의 마음을 가지고서. 혹시나 가족이 있거나 본인이 의식을 차리면 ‘멀쩡한 사람을 왜 강제로 보내느냐’, 또는 ‘내 돈 왜 건드렸냐?’, ‘고소할 거다!’, ‘네가 뭔데 나를 가두냐?’는 등 이런 말을 듣는 일이 생기기도 하는데, 이게 소위 가족이 아닌 ‘관계자’가 져야 하는 부담 중의 부담이다.

사명감을 100% 발휘해 그를 위해 구급차에 기꺼이 올라탔다고 말하고 싶지만 사실 나는 굉장한 부담감을 안고 보호자 대신 황급히 몸을 실었다. 가족을 대신해서 병원비를 내고 접수 신청을 하고 지금은 할아버지 입원 여부를 확인하기 위해 두 시간째 응급실에서 대기 중이다. 할아버지의 신분증이 들어 있는 애꿎은 똥 문은 지갑을 박박 뒤으면서. 지갑 주인의 가족들은 그와 오래전부터 연락을 끊었다. 일주일 전에 그의 가족 중 한 명을 찾아 간신히 통화했다. “이제 저 좀 그만 괴롭히세요! 저번에 시신포기각서도 써 드렸잖아요.” 소속을 밝히고 용건을 말하자마자 그의 남동생은 격앙된 목소리로 자신은 그의 가족이 아니라고 단호하게 말했다. 그리고 더 이상 자신에게 전화하지 말아 달라고 했다.

할아버지는 일주일 전부터 볼일을 누운 자리에서 그대로 봤다. 뇌에 이상이 생겨 몸에 통제력을 상실한 듯했다. 찾아갈 때마다 혈당이 300까지 오르고 코피가 흘러 위험한 상황에서도 병원 가자는 말에는 “병원 안 가, 아이스크림 줘.”라는 말만 앵무새처럼 되풀이했다.

그러다 오늘은 더 이상 안 될 것 같아 결국 119를 불렀는데 싱겁게도 예쁘장한 구급대원이 몇 마디 걸자 순순히 이송 침대에 실려 병원에 오게 된 것이다.

말 거는 사람이 예뻐서 따라온 걸까? 병원에 대한 안 좋은 기억으로 병원 가자는 말 자체가 싫었던 걸까? 왠지 미인계가 그에게 더 잘 먹혔을 거라는 생각이 문득 들었다. 저번에 누군가가 “○○○ 할아버지 웃겨, 절뚝절뚝 멀리서 걸어오더니 나 보니까 바로 쓰러지는 척하더라구요~. 부축을 받으면서 어떻게든 여자 몸에 닿아 보려고~.”라는 말을 해 줬었는데, 갑자기 그 말이 머리를 스쳐 가며 씩씩해졌다. 그렇게 고집을 피우더니 내가 안 예뻐서 설득이 안 됐나 싶기도 하고 의외로 이렇게 쉽게 병원으로 오게 됐으니 조금 허무하기도 했다. 의사가 방금 보호자 대기실로 들어왔다. 나한테 오나 싶어 기대했는데 다른 환자 보호자에게 다가가서 이렇게 말했다. “응급실 입원은 검사하고 급성기적인

질환이 있어야 합니다. 어머니는 만성질환이셔서 응급실로 바로 입원은 어려울 것 같습니다.”

‘으악~~ 미친다. 미쳐~. 병원에서 저 할아버지도 입원 안 시키고 집으로 돌려보내면 나는 어쩌나, 어쩌나...’ 갑자기 눈앞이 까마득해졌다. 오늘 집이나 갈 수 있을까? 할 일을 내팽개쳐 두고 왔는데 시간이 1시간, 2시간 계속 흘러간다. 기다림의 보람이 오늘 하루 끝에 과연 있을까? 고민하던 찰나 다행히 반가운 의사의 말 한마디가 떨어졌다. 입원하시면 될 것 같다고. 그렇게 사무실로 돌아오는 길, 급한 위기는 넘겨서 참 다행이라고 여기며 발걸음이 가벼워짐을 느꼈다.

몇 주 뒤, 끝끝내 병원에서 연계해 준 시설을 거부한 그가 집으로 돌아왔다. 어르신의 집으로 찾아가니 어르신 왈, 자신은 길에서 쓰러졌고 집에서 쓰러진 적은 없다고 한다. “그게 아니에요.”라고 정정해 주니 갑자기 고맙다고 차비 하라고 돈을 꺼내 가라고 한다. “아이구 할아버지, 그러면 저 잡혀가요~~. 요양원에 좀 제발 가세요.”라고 만류하면서 다음에 한 번 더 시설로 가시라고 설득해 봐야겠다고 생각했다. 어르신 고집으로 집에 돌아왔지만 뇌출혈이라 도저히 혼자서는 생활할 수 없을 것 같다.

결국 몇 주 지나지 않아 누워만 있던 어르신 몸에 욕창이 잔뜩 생겼다. 또 대소변을 옷에 묻힌 채 어르신은 구급차에 실려 시설로 떠나셨다.

‘사회복지’ 민원이라 생각하면 한없이 고달픈 노무인데 사람 살리는 일이라고 여긴다면 할 수 있는 일이 무한정 많고 반짝반짝 빛나는 일인 것 같다. 그리고 혼자서는 절대 해낼 수 없기에 많은 사람의 도움이 필요하다. 이번 일도 나, 방문간호사 선생님, 팀장님, 생활지도사 선생님, 복지관 선생님, 여러 명이 지속적으로 어르신을 모니터링했고 그 협동으로 어르신이 무사했으니 이만하면 좋은 결과가 나온 셈이다.

사회복지 인생 9년 차라 어찌 보면 쓸쓸한 죽음을 목격하는 일보다 남의 대소변을 보는 일이 백배 천배 더 나은 것 같다. 오늘도 구급차를 부를 일이 없길 바라며 수급자들 모두의 무사 안녕을 기원해 본다.

똑똑! 어르신, 문 좀 열어 주세요!

필동 장미래

필동으로 발령받고 보름이 되지 않은 어느 더운 날, 무더위 속에 폭염 취약계층의 안부를 확인하던 중 온열 질환이 의심되는 어르신을 만나게 되었다. 가정 방문을 나가 보니 겉으로 보았을 때는 평범한 가정집과 다름없는 대문이었고 여느 때와 같이 문을 두드리면 어르신을 만날 수 있을 것이라 생각했다.

“똑똑! 어르신, 문 좀 열어 주세요!! 필동주민센터 직원이에요!”

‘집 안에 TV소리가 들리는 걸로 봐서는 어르신이 집에 계시는 거 같은데...’ 두껍지만은 않은 초록 대문 앞에서 어르신의 이름을 부르고 문을 두드리려 봐도 인기척이 없었다. 혹시나 어르신께 무슨 큰일이라도 생긴 건 아닌지, 문을 두드리는 횟수만큼 걱정은 배가 되었다. 벽에 나 있는 작은 창문을 가까스로 열어 집 안을 살펴보았더니 어르신께서 미동 없이 누워 계시는 모습을 볼 수 있었다. 여기에 더해 창문 사이로 심한 악취가 풍겨 나오고 있었다.

‘아, 이건 정말 큰일이다.’ 싶어 바로 경찰과 소방서에 신고하였고, 구급대원이 도착한 후 창문을 통해 겨우 집 안으로 들어갈 수 있었다. 밖에서 봤을 때는 평범한 가정집이라고 생각했는데 안에 들어오니 그야말로 아수라장이었다. 집 안은 곰팡이와 쓰레기로 뒤덮여 있었고 냉장고에서 흘러나오는 음식물 찌꺼기가 그 악취를 더했다. 초록 대문을 사이에 두고 안과 밖은 너무나 다른 세상이었고, 어르신 닥의 모든 공간이 나에게 도와 달라고 소리치고 있는 듯했다.

어르신께서는 다행히 의식이 있었고 건강에도 큰 이상은 없었다. 쓰레기가 가득한 집 한구석에 몸만 간신히 누워 구급대원이 불러도 응답이 없었고 주민센터에서 도와드리겠다고 해도 거절하시며 무기력하게 TV만 바라보고 누워 계셨다.

아...단혀 있는 건 대문만이 아니었다.

이제 열어야 하는 건, 어르신의 마음의 문이었다.

가정 방문을 나가기 전 읽어 보았던 어르신의 상담 내역을 떠올렸다. 올해 2월에 기초 생활수급자가 되신 어르신은 얼마 전까지도 다마스로 용달 일을 하며 생계를 꾸려 나가던 건강한 분이셨다. 하지만 코로나로 일거리가 없어 무력감이 몰려왔고 그로 인해 슬도 많이 드시는 듯하였다. 어쩌면 갑작스럽게 방문한 공무원, 경찰, 구급대원 모두가 어르신께는 부담이 됐을 수도 있고 ‘기운나면 치우겠다고 미뤄 뒀던 쓰레기들이 점점 쌓여 가니 누군가에게 보여 주기 부끄러워 문을 걸어 잠갔을 수도 있겠구나.’ 하는 생각이 들었다.

다른 건 몰라도 더 나은 환경에서 예전만큼 건강하게 생활할 수 있도록 해드리겠다며 어르신을 계속해서 설득했다. 조심스럽지만 여러 번 어르신을 찾아뵈어 설득한 끝에 어르신께서도 집을 치워 줬으면 좋겠다는 얘기를 해 주셨고 점점 마음의 문을 열기 시작했다.


어르신과 집주인의 동의를 얻자마자 동에서 지원할 수 있는 복지자원을 신속하게 투입했다. 후원금으로 청소 업체를 섭외하여 집 청소와 도배·장판 교체를 진행하였고 생활 가전 및 생필품을 지원받아 어르신께 쾌적한 생활공간을 제공해 드리는 데 최선을 다했다.

청소 일손을 도우면서 집 안의 쓸 수 없는 물건 대다수를 버렸지만, 차마 버릴 수 없었던 건 어르신의 자전거였다. 좁은 집에 유난히 커 보였던 그 자전거는 어르신의 젊은 시절을 회상할 수 있는 추억이면서 자존감이었다. 어르신에게 필요했던 건 물리적 도움이 아니라 조건 없는 응원이었을지도 모른다.

3일에 걸친 주거 환경 개선 사업은 여러 민간기관의 도움을 받아 무사히 마칠 수 있었고 어르신께 이제 집으로 들어오시라는 전화를 드렸을 때의 설렘과 뿌듯함을 아직도 잊을 수가 없다. 쌀 한 포를 들고 어르신 댁을 다시 방문했을 때에는 예전과 달리 대문이 활짝 열려 있었다.

“똑똑! 어르신, 문이 열려있네요.^^ 필동주민센터 직원이에요!”

깨끗하게 청소된 집에서 의자에 반듯하게 앉아 계신 어르신은 조용하지만 진심을 담아



감사 인사를 하셨다. “많은 분들이 도와주신 덕분에 편안하게 생활할 수 있을 것 같다.”라며 에어컨 사용 방법도 익히시며 웃는 모습을 보여 주셨다.

앞으로 방문간호사 선생님도 오실 거고, 어르신도 몸이 아프면 병원에 가서 꼭 치료 잘 받으시라고 당부를 드리면서 집 한쪽에 우뚝 서 있는 자전거를 가리키며 어르신께서 다시 자전거를 타는 날이 오면 좋겠다고 말씀드렸다. 어르신께서도 예전에 건강이 좋았을 때 비싸게 주고 산 자전거라고 자랑하시면서 건강을 꼭 회복하겠다는 약속을 하셨다.

조금 더 빨리 찾아뵙지 못했다는 후회보다 이제라도 만나서 다행이라는 마음으로 담장을 넘어 어르신의 가장 가까운 이웃이 되어야겠다고 다짐했고, 열악한 환경에서 힘들게 지내고 있을 또 다른 이웃을 만날 때를 대비해 마음의 열쇠를 늘 가지고 다녀야겠다고 생각했다.

잇고 있던 2백만 원, 찾아 드릴게요.

신당5동 한수연

신당5동에는 집의 대문도 마음의 문도 꼭 닫은 채 살고 계신 어르신이 계십니다. 올해로 만 80세가 되신 김○○ 어르신은 제가 신당5동에 3년 반을 근무하면서 단 열 마디 정도만, 그것도 겨우 나누었던 것 같습니다. 방 안은 언제 정리했는지도 모르게 짐과 먼지가 한데 굴러다니고, 정리를 도와드리려 해도 완강히 싫다고만 하시니 우리가 할 수 있는 일은 자주 들여다보고 복지관에서 제공하는 도시락을 드시고 있는지를 확인하는 일 뿐이었습니다. 가족들과도 단절된 채로 20년이 넘게 홀로 지내시며 어르신은 다른 사람들과 눈을 마주치지 못한 채 좀처럼 입을 열지 않으시고, 집 밖의 누구와도 소통하시는 법이 없습니다.

약 10여 년 전까지만 해도 경로당에서 점심을 드시며 동네 분들과 어울렸으나 뇌졸중으로 쓰러지신 뒤 지금은 집에서 혼자 TV만 보고 계십니다. 게다가 어르신은 한여름에도 두꺼운 극세사 이불을 덮고 사십니다. 그런 어르신이 걱정되어 여름에는 “어르신, 에어컨 설치해 드릴게요!” 또는 “어르신 경로잔치에 잠깐 오셔서 맛있는 삼계탕 드시고 가세요.”라고 말씀드려도 항상 고개를 내저으셔서 우리를 더욱 안달복달 걱정하게 만드십니다. 집에 도우미 선생님을 신청해 드려도 싫다고 하시고, 그럼 창문이라도 가끔 여시라고 해도 대답은 모두 ‘NO.’ 계속해서 께찮다고 하시니 억지로 도와드리는 것도 어르신께 스트레스가 될까 도리어 무엇을 권유하기도 힘들었습니다.

그렇게 무엇에도 관심이 없고 욕심이 없으신 어르신에게 공로수당 카드가 생겼습니다. 2019년 추웠던 어느 날 기초연금 대상자에게 100% 지급되었던 공로수당 카드는 김○○ 어르신에게도 전달되었습니다. 공로수당 사업은 올해 10월 영양더하기 사업으로 바뀌면서 사용처가 달라진 터라, 우리 동 주민센터에서 대상자들에게 하나하나 안내하며, 또 최근에 많이 사용하지 않은 어르신들에게는 사용을 독려하였습니다.

김○○ 어르신에게도 영양더하기 사업에 대해 안내하려고 보니, 어르신은 공로수당 카드를 전혀 모르는 눈치였습니다. 공로수당 포인트 잔여 내역을 살펴보니, 2019년 1월에

신청하셨는데 처음에만 조금 사용하고 마셨던 건지 놀랍게도 남은 금액이 거의 200만 원대였습니다. 아무래도 2019년에 처음 발급받고 나서는 이래저래 사용하셨겠지만 해가 다르게 압박하는 것이 많아지신 데다 지난 일 년 동안은 세상과의 문을 더욱 꼭 닫고 계셔서, 지켜보는 동주민센터 직원의 걱정만큼 공로수당 카드 포인트가 쌓이고 있는지도 모른 채 멍하니 하루하루를 보내셨던 것입니다.

우리는 더 이상 어르신을 뒤에서 지켜보고만 있을 수 없었습니다. 당장 어르신을 세상 밖으로 나오게 할 수는 없지만, 복지관 선생님과 협력하여 잃어버린 카드를 찾아 드리는 것부터 시작하였습니다. “어르신! 어르신 카드에 지금 200만 원이나 들어 있어요!”라고 말씀드리자 그동안 무슨 말을 해도 한 번을 꿈쩍하지 않았던 눈이 크게 떠졌습니다. 믿지 못하는 눈치였습니다. 먼저 우리는 어디 있는지 모르시겠다고 한 신분증을 집 안에서 찾아내었습니다. 문밖으로 한 발을 내딛기 어려운 어르신을 설득하고 설득하여 은행으로 가서 카드를 재발급받게 하였습니다. 얼마 만에 외출하는지 기억도 못 하시지만, 은행에 가는 김에 겸사겸사 바깥 공기를 마시자 어르신도 즐거운 소풍을 가는 듯해 보였습니다.

잊고 있었던 200만 원을 찾는 것보다 외로움을 달래 줄 친구가 필요했던 것처럼 어르신은 조금씩 대화를 하시기 시작했습니다. 굳게 닫혔던 마음의 문이 열리고 있었던 것입니다. 우리는 카드를 발급받고 함께 밖으로 나가 쇼핑하기로 약속하였습니다. 갖고 싶은 건 없다고 말씀하셨지만 만나기로 한 날이 다가오자 내심 원하셨던 것이 있었는지, 홍삼 제품과 새 옷을 사러 가자고 하셨습니다. 워낙에 과묵하신 분이래 함께 쇼핑가는 것이 힘들지 않을까 했지만, ‘얼마 만에 이것저것 사러 나오는지 모르겠다.’며 오히려 들뜬 모습을 보여 주어 우리 모두 즐거운 마음으로 어르신과 함께 공로수당 카드로 쇼핑을 했습니다. 이참에 어르신에게 재가 관리사 선생님도 신청해 드리겠다고 하자 입가에 미소를 지으시는 것을 보며 고마워하시는 마음을 십분 느낄 수 있었습니다.

우리나라의 노인이 겪는 대표적인 문제는 ‘경제적 문제, 사회적 역할 상실, 무료함, 병고’ 등 네 가지라고 합니다. 대상자에게 맞는 복지 혜택 제도를 많이 알고, 대상자를 적극적으로 찾아내고 싶습니다. 네 가지 문제 중에 분명히 도움이 될 수 있는 부분이 있다는 것을 항상 생각하며 제2의, 제3의 김○○ 어르신이 생기지 않도록, 그리고 복지 혜택이 어르신들에게 효도할 수 있도록 앞으로도 지치지 않는 사회복지 공무원이 되기를 오늘도 다시 한번 다짐합니다.

5년간 멈춰진 재산권 행사의 길을 열다!

도심재생과 방찬혁

2017년 8월 7일 준공 인가와 함께 입주한 서울역센트럴자이(만리 2구역) 아파트는 관리처분계획 변경 인가와 소유권이전등기 절차만을 남겨 두고 있었다. 그러나 지속적으로 조합 내부에서 갈등과 분쟁이 일어나 두 차례 조합장이 해임되고, 조합원 사이에서 90여 건에 이르는 민형사 소송과 각종 고발이 잇따르는 등 내부 갈등이 극에 달하고 있었다.

2019년 6월 29일 총회에서 선임된 후임 조합장은 재임 기간 동안 인수인계 부족과 업무 미숙 등 문제가 있었고, 입주민들의 기대와 달리 전임 조합의 문제점만 파고들어 각종 소송을 진행함으로써 오히려 분란만 유발했다. 결국 2020년 11월 26일 대법원 판결에 따라 조합장 및 전체 조합 임원의 자격이 상실되어 조합 집행부가 없는 상황이 되었다.

이로 인해 입주 이후 5년 동안 소유권이전등기가 지연되어 1,300세대에 이르는 소유자들의 재산권 행사에 막대한 지장을 가져왔으며, 이들이 행정청에도 엄청난 민원을 제기하여 업무가 마비될 지경에 이르렀다.

이에 우리 구는 조합을 정상화하여 입주민들의 피해를 해결하고자 2021년 5월 20일 「도시 및 주거환경정비법」 제41조에 따른 ‘전문조합관리인’을 선정위원회에서 선정하고 조합장의 임무를 대행하도록 조치하였다. 그러나 이전고시를 하는 데 가장 큰 걸림돌인 시공사 미납 공사대금이 71억 원에 이르게 되면서, 조합에 가용예산이 없고 조합원의 부담금이 가중됨에 따라 소송 진행 중이던 조합과 시공사 간 공사비 대금 해결이 가장 큰 문제로 떠올랐다.

정비사업은 비록 민간 재개발사업이기는 하나 행정청이 공공지원자로서 적극적으로 개입하거나 갈등을 조정할 필요가 있는 사업이다. 따라서 우리 구는 장기간 재산권 행사를 못한 데 따른 주민들의 고통을 해결하기 위해 갈등조정회의를 열기로 결정하고 양측에 갈등 조정에 협조할 것을 요청했다.

사전 검토 후 2021년 7월 1일 1차 갈등조정회의를 열어 미납 금액 산정 근거를 확인하고 서로의 입장과 현재 상황을 발표함으로써 입장 차이를 좁혔다. 2021년 7월 30일 2차 갈등조정회의에서 조합(28억)과 시공사(71억)의 팽팽한 공사비 차액을 협의하여 조정하기로 의견을 조율했다.

그 후 구청, 조합, 시공사 실무진 협의와 2021년 10월 8일 3차 갈등조정회의에서 조합(35억)과 시공사(44.5억)가 공사비 차액을 조정하였으나 최종 합의에는 이르지 못했다. 2021년 10월 22일 최종 갈등조정회의를 열어 2021년 12월 15일까지 변제하는 조건으로 미납금을 35.3억 원으로 조정 합의하는 결과를 이끌어 냈다.

현재 만리 제2구역은 11월 초 관리처분계획 인가 후 11월 말 이전고시를 완료한 뒤 연내 입주민들이 소유권이전등기를 할 수 있도록 추진 중이다.

<갈등조정회의>

		
갈등조정회의(2차)	갈등조정회의(3차)	갈등조정회의(최종)

“거기가 중구청 교통행정과인가요?”

교통행정과 최승원

“정말 너무 억울합니다, 담당자님 어떻게 방법이 없겠습니까?” 이번 전화는 여느 민원 전화와는 사뭇 다른 느낌이었다. 늘 내가 받는 민원 전화는 화가 나 있는 분이 상당수였고, 그중에서는 무작정 다짜고짜 과태료를 감액해 달라고 하는 전화가 대부분이었다. 그러나 이번 전화는 목소리와 첫 마디부터 달랐다. 아니 처음으로 받아 보는 전화였다. 이야기를 들어주고 싶었고, 할 수 있는 최대한의 도움을 드리고 싶었다.

21년 7월부로 업무가 바뀌면서 자동차(이륜차) 의무보험 미가입 차량에 과태료를 부과하는 일을 맡았다. 자동차가 없는 사회 초년생인 나에게는 다소 생소한 업무였지만 자동차 의무보험 그리고 자동차 등록 업무 등도 배울 수 있는 좋은 기회라 생각하며 업무에 임했다. 과태료를 부과하는 업무인 만큼 세밀함이 필요했으며, 과태료 최고 금액이 자동차 기준 90만 원, 이륜차 30만 원 등으로 적은 금액이 아니기에 늘 긴장하며 신중하게 업무를 처리했다. 그리고 자동차를 운행하는 사람들은 책임보험에 의무로 가입해야 하는 것을 알고 있으며, 가입하지 않으면 위법하다는 점을 알고 있어 대체로 과태료 부과의 정당성을 문의하는 일이 적었다.

그래도 금액적인 부분이 부담되어 감액을 요구하는 문의가 많았고, 더욱이 코로나19 상황이 장기화되면서 수입이 감소하여 어려움을 호소하는 분들이 적지 않았다. 그리고 ‘자동차 의무보험’ 업무를 하면서 자동차와 관련된 다양한 사연들이 있음을 알게 되었다. 그전에는 조금 상상하기 어려웠던 사연들로, 자동차를 도난당했다는 사연, 자신은 명의만 빌려줘 자신과 관계가 없다는 사연, 도난은 아니지만 잠시 빌려준 사람과 연락이 닿지 않아 차를 운행 정지한 사연 등 복잡다단한 이야기가 많았다.

이번 전화도 그저 과태료를 감액해 달라는 전화인 줄 알았다. 아직은 2년 차 공무원이기에 선배 공무원들보다 민원 전화 경험이 적어 응대 노하우가 많지는 않아도 어느 정도 민원 전화를 응대하다 보니 지금은 목소리나 첫마디만 들어도 ‘아 이런 사람이겠거니’ 또는 ‘이런 전화인가?’ 하는 감이 들고, 대개 내 예상대로 흘러가곤 했다. 하지만 이번엔 달랐다. 아니 그동안 받아 온 민원 전화 내용의 범주를 벗어나는 전화였다.

사연은 돈이 필요한 고향 친구가 민원인의 명의를 빌려 그 명의로 대출을 받아 중고차를 사고, 남은 대출금을 민원인에게 주기로(이 돈도 고향 친구가 빌려 달라고 요청) 했다는 것이다. 그리고 대출이자와 원금, 자동차 보험, 세금 등은 중고차 매매상이 납부한다고 했다는 것이다. 즉, 고향 친구에게 명의만 빌려주면 민원인에게는 아무런 피해가 없고 오히려 돈을 준다고 해서 고향 친구 말만 믿고 명의를 빌려준 것이다. 하지만 이는 중고차 매매상의 사기로, 구입한 중고차는 어디에 있는지도 모르며 매매상이 이자와 원금도 갚지 않아 민원인이 고스란히 그 피해를 입게 된 것이다. 이로 인해 사기죄로 고소도 진행했었으며, 충격으로 약도 복용하고 있는 상황이었다. 중고차가 보험에도 가입하지 않아 소유주인 민원인이 과태료 처분을 받고 체납되어 가산금이 붙어 현재 금액이 많이 늘어난 상황이었다. 이 중고차는 현재 직권말소되었으나 말소되기 전까지의 자동차 관련 과태료, 세금 등 체납고지서가 계속 와서 이를 해결하고 싶다고 했다. 하지만 당시 사기로 입은 경제적 손실로 과태료와 세금 등을 납부할 여력이 없으니, 어떻게 조금 도와줄 수 있는 방안이 없느냐는 것이었다.

사연을 들어보니 ‘아, 내가 당사자라면 정말 억울하겠다.’는 생각이 들었다. 본인이 운행한 차도 아니며 단지 오랜 고향 친구 말만 믿고 명의만 빌려줬고, 사기로 인해 그 피해는 고스란히 떠안은 상황에서 각종 과태료와 세금 고지서까지 집으로 날아오니 그 스트레스는 상상하기 어려울 것 같았다. 사연을 이야기하시면서 억울함을 호소하는 민원인을 최대한 도와드리고 싶어, 2020년 5월에 부과되어 지금은 시간이 많이 지났지만 ‘과태료 부과 이의제기’라는 절차를 안내해 드렸다.

‘이의제기’란 과태료 부과에 대해 법원에 이의를 제기하는 것으로, 법원에서 위반의 정도, 동기 등을 고려하여 과태료의 당위성, 최종 금액 등을 확정 짓는 절차이다. 많지는 않지만 이의제기로 법원에서 감액되는 사례가 있으니 이러한 절차가 있음을 안내해 드렸고, 법원에서 확정 결과가 나오기까지는 과태료 처분이 정지되어, 체납고지서도 자택으로 오지 않으니 도움이 될 것이라고 말씀드렸다. 민원인은 정말로 고맙다며 그동안 체납고지서가 올 때마다 어찌할지 몰랐는데 전화하길 잘했다고, 직접 방문하여 이의제기 신청서를 작성해 주었다.

법원에서 최종 판결이 어떻게 나올지는 불확실하지만, 최대한 감액된 금액으로 나오길 바라며, 납부 의지도 있는 만큼 좋은 결과가 나오길 바란다. 도움을 드린 것 같아 개인적으로 뿌듯한 하루였다.

특별한 우리 아기와의 평범한 매일 슬기로운 출산교실 시즌 2를 기대하며....

건강관리과 전예나

임신 및 출산 건강관리를 위해 대면으로 진행하던 출산준비교실 프로그램을 처음으로 비대면으로 시도하였고, 홍보(블로그, 인스타, 페이스북 등)부터 신청 접수 및 설문조사까지 온라인으로 진행하였습니다.

대면으로 진행하던 사업보다 대상자 신청, 출석, 설문조사 등 온라인에서 효율적으로 관리하고 운영할 수 있었습니다. 특히, 온라인(네이버폼)으로 하는 대상자 관리는 더 효율적이어서 다른 프로그램이나 사업을 운영할 때 도움이 될 것으로 생각되었습니다. 비대면 교육은 첫 시도라 시행착오가 많을 것으로 예상했으나 생각보다 사람들은 이미 비대면에 익숙해져 있었고, 대면 교육 못지않은 만족도와 높은 참여율을 확인하였습니다.

대상자 만족도는 프로그램을 마친 후 온라인(네이버폼)에서 조사한 결과 5점 만점에 4점 이상이 평균 81.5%로 나타났으며, 대면 교육으로 운영할 때의 참여자 수 못지않은 참여율(5회 운영, 80명 참여)을 확인하였습니다.

전체적인 강의 구성을 점검해 보니, 교육 대상자마다 임신 주수가 다양하고 초산인 경우가 많아 교육 주제에 대한 요구도 다양하였습니다. 앞으로 프로그램을 계획할 때 다른 부서와 협력하고 주제별로 다양하게 구성하여, 교육 대상자가 필요한 강의를 선택하여 들을 수 있게 운영 횟수 및 프로그램 개수를 확대하여 운영해 보고 싶습니다.

지역사회에 코로나19 감염이 유행하면서 대면 프로그램을 운영하는 데 한계와 어려움을 느꼈지만, 그 덕분에 비대면 프로그램을 운영하게 되어 대상자들에게 새로운 서비스를 제공할 수 있는 좋은 기회가 되었습니다.

예방접종센터 운영을 종료하며....

건강관리과 허보람


2021년 10월 29일 저녁 9시.

“그동안 정말 수고 많으셨습니다~.” 인사 소리가 충무스포츠센터에 울려 퍼졌습니다. 지난 4월부터 6개월 동안 운영하던 중구예방접종센터는 문을 닫았습니다.

8월, 처음 중구보건소로 발령받아 인계를 받으러 충무스포츠센터에 갔을 때 본 예방접종센터의 첫 광경을 아직도 잊을 수 없습니다. 걱정스럽고 기대하는 표정으로 차례를 기다리시는 분들부터 가족들의 도움으로 휠체어를 타고 오신 할머니까지 많은 분들이 안내에 차분하게 잘 따라주시는 모습이 인상 깊었습니다. 처음 맡은 업무라 두 달 동안 아침 저녁으로 매일같이 가던 중구예방접종센터가 문을 닫는다고 생각하니 시원섭섭한 감정이 가장 컸습니다. 그동안 수고해 주셨던 많은 의료진 선생님들과도 밤낮으로 함께해서인지 울컥한 마음도 들었습니다.

2021년 11월에 20개월 동안 이어 오던 사회적 거리두기의 막을 내리게 되면서, 새롭게 시작하는 위드 코로나 시대 즉 단계적 일상회복을 준비하게 되었습니다. 한 명의 구민이라도 더 접종할 수 있도록 10.18.~10.29. 2주 동안 원래 5시면 종료되던 예방접종을 건강관리과 직원들의 협력과 도움으로 저녁 9시까지 연장하여 운영하게 되었습니다. 모든 직원이 야간접종센터에 나가서 고생하여 2주 동안 총 449명이 접종을 완료할 수 있었습니다. 처음에는 많이 오실까 걱정도 되었지만 많은 분들이 오셔서 접종하여 뿌듯한 마음이 컸습니다.

야간 운영을 하면서 가장 기억에 남는 가족이 있습니다. 아빠와 외국인 엄마, 두 돌쯤 된 아기가 아빠가 퇴근하고 함께 접종하러 왔었습니다. 아이를 봐줄 사람도 없고 한국어도 서툰 아기 엄마는 아직 접종을 못한 상황이었고, 직장인 아빠도 겨우 퇴근을 하고서야 접종할 수 있었는데 예약 날짜를 정하기가 힘들어서 예약을 미루고 있었다고 하였습니다. 중구접종센터는 예약 없이 신분증만 가져 와도 바로 접종할 수 있어 너무 감사하



다고 서툰 한국말로 말씀하시는 아기 어머니의 웃는 얼굴이 마음에 많이 남았습니다. 이상 반응을 관찰하는 동안 웃으며 센터를 뛰어다니는 아기를 보면서 하루 빨리 코로나19에서 벗어나 아기가 마스크 없이 밖을 뛰어다닐 수 있는 날이 왔으면 좋겠다는 생각이 들었습니다.

하루라도 빨리 그런 날이 올 수 있기를, 그리고 그 과정에 우리의 노력이 도움이 되기를 바랍니다.

자가 격리 14일간 마음건강백신 제공

의약과 이민정

해외 유학 중이던 20대 남성이 코로나바이러스감염증 확산으로 상황이 악화되자 21년 4월에 입국하여 자가 격리를 하던 중에 갑작스러운 불안을 호소해 왔다.

“제가 작년에 우울증 약을 복용하다가 해외로 갔어요. 거기서는 약을 안 먹어도 괜찮았어요. 해외도 사회적 거리두기를 하고 있었는데 상황이 좋아지지 않아서 한국으로 가야겠다는 생각이 들었어요. 한국에 도착한 후에 괜찮아지겠지 생각했는데 갑자기 불안하고 숨을 쉬기도 힘들고 이곳(자가 격리하는 호텔)이 답답하고 힘들어요. 여기서 2주를 어떻게 견딜 수 있을까요? 도와주세요.”

전화를 받고 신속하게 지원하기 위해 중구정신건강복지센터 정신건강전문가를 배정하고 호텔에 도착했다. 호텔에서 대상자와 전화로 지금 느끼는 불안과 공포에 대해 지지 상담과 평가 상담을 하였다. 대상자의 현재 증상과 가족 등 지지체계 여부, 정신과 치료경력(약물 치료 등)을 확인한 결과 국내 OO병원에서 치료받았던 이력이 있었고 직계가족도 알 수 있었다.

그러나 대상자에게 서비스를 제공하기 어려운 요인이 있었다. 첫째는 2주일간의 자가 격리 기간으로 이동에 제한이 있었고, 둘째는 대상자가 해외에 거주하면서 생긴 치료 공백, 셋째는 이런 특수 상황을 이해하고 필요한 약물 처방해 줄 수 있는 의료기관이 없다는 점이었다.

대상자가 치료받았던 국내 OO병원은 본인이 직접 방문하여 진료를 받아야 된다고 했으며, 정신건강의학과는 약물을 대리 처방하는 일이 불가능하였다. 또한, 대상자가 치료받았던 주치의가 없어 추가 답변을 듣기도 어려운 상황이었다.

이에 대상자 치료 지원을 위해 방법과 다양한 자원을 찾던 중 국가트라우마센터에 직계가족인 어머니가 방문하면 불안우울 스트레스 전문의의 진료를 받을 수 있다는 사실을

알았다. 이에 국가트라우마사업부에 방문하여 어머니가 대리 처방을 받게 함으로써, 신속히 자가 격리자인 대상자에게 약물이 제공되었고, 위기 상황 없이 안정적으로 자가 격리 기간을 보낼 수 있었다.

중구보건소 정신건강팀과 중구정신건강복지센터는 대상자의 퇴소 시기까지 담당 정신건강전문가를 호텔에 파견하여 대상자가 남은 자가 격리 기간 동안 약물치료를 꾸준히 할 수 있게 약물 관리법과 약물 복용에 따른 증상 관리, 수면 관리, 기분 상태 등을 점검하며 최선을 다해 지원하였다.

대상자와 마지막으로 심리지원 상담을 하면서 해외입국에 따른 지역사회 감염확산 방지를 위해 성실히 자가 격리를 해준 것에 감사함을 전달하였다. 또한, 격리 기간 후에도 정신과 치료를 받으며 건강한 일상으로 복귀할 수 있기를 응원하였다. 이에 대상자는 격리 기간 동안 심리지원 상담으로 안정을 되찾았다고 감사를 표시해 왔다.

코로나19 감염에 따라 신체 건강에 받는 위협이 첫 번째 화살이라면, 이에 동반되는 불안, 분노, 우울은 두 번째 화살로 볼 수 있다. 첫 번째 화살을 피하려면 예방 행동수칙과 사회적 거리두기를 지켜야 한다. 두 번째 화살인 마음 건강 문제를 예방하려면 심리방역을 해야 하는데, 정신건강팀과 정신건강복지센터가 심리 방역에 관심과 노력을 기울였기에 자가 격리자가 건강을 회복하여 일상으로 복귀할 수 있었다.

코로나19로 사회적 거리두기, 외부 활동의 제한 등 일상생활에 큰 변화가 생기면서, 정신 건강에 어려움이 있는 사람 외에 건강한 사람에게도 우울, 불안 등 문제가 생김으로써 심리지원의 필요성이 나타나고 있다. 또한 오랫동안 지속된 코로나 상황에 따라 ‘코로나 블루(우울)’, ‘코로나 레드(분노)’ 등 심리적인 어려움을 표현한 신조어가 생겨나면서 정신 건강에 무관심했던 사람들도 관심을 가지는 계기가 되었다.

이에 앞으로도 중구보건소는 중구정신건강복지센터와 긴밀히 협력하여 심리지원 및 정신건강복지서비스를 제공하여 지역 주민의 정신 건강에 힘쓸 것이다.

24시간 온라인 영양 교육, 홍보, 접수

의약과 김임옥

주민들에게 유용한 영양 교육과 구정 및 보건소의 소식들을 기존에는 구청 및 보건소 홈페이지·중구 광장에서 전달하고 홍보해 왔습니다. 또 교육 참여도 근무 시간에 전화로만 신청할 수 있었으나 이런 어려움을 개선하고자 영양 상담실에서는 ‘카카오채널_중구보건소 영양상담실’을 열었습니다.

‘카카오채널_중구보건소 영양상담실’ 개설로 교육 신청을 온라인과 전화 신청으로 변경하여, 근무 시간 외에도 주민들이 언제든지 온라인으로 신청할 수 있게 되었습니다.

21년에 진행한 온라인 식사체험 교육도 중구 홈페이지 및 누리 소통망(SNS)과 카카오채널로 홍보한 결과, 전화가 아닌 온라인으로 많은 주민들이 참여하셨습니다. 온라인 교육 또한 유튜브 영상으로 제공해 일정 기간(약 1주일) 동안 접속하여 편한 시간대에 교육에 참여할 수 있게 하여, 주민들의 편의에 맞춤으로써 더욱 참여율이 좋았습니다.

온라인 식사체험은 코로나19 장기화와 확산으로 대면 교육의 어려움, 잦은 외식과 배달 음식으로 인해 나빠진 식습관을 개선할 수 있고, 실생활에서 활용도가 높은 주제를 선정하여 가정에서 온 가족이 함께 영양 교육에 참여할 수 있게 하였습니다.

이유식 만들기/유아를 위한 요리/엄마를 위한 한 그릇 요리/1~2인 가구를 위한 한 끼 밥상(밥 짓기, 국 끓이기, 반찬 만들기) 등을 24시간 참여할 수 있도록 온라인으로 진행하여, 참여하신 분들의 만족도가 9점 이상으로 높은 호응을 얻었습니다.

코로나19 장기화로 주민들과 직접 만나기 힘들어지면서, 주민들과 만날 수 있는 방법과 나빠진 식습관 개선을 위해 고민하며 온라인 교육을 준비하였습니다. 온라인 교육을 준비하는 과정은 힘들었지만 주민들의 높은 참여율과 호응에 영양 교육 담당자로서 보람을 느낄 수 있었습니다.

22년에도 주민들의 높은 참여율과 호응에 보답하고자 더욱 다양한 주제로 온라인 영양 교육을 계획하고 있습니다.

○ 개선 사항

	<기존>	<개선>
교육	대면 교육 정해진 시간, 정해진 장소에서 진행	○ 유튜브: 중구보건소 건강생활실천 개설 - 온라인 영양 교육: 온라인에서 일정 기간 중 편한 시간에 가정에서 참여
홍보	홈페이지, 문자 홍보	○ 홈페이지, 중구광장, 중구 SNS 채널 중구보건소 영양상담실 카카오톡 채널 문자 등 다양화하여 적극 홍보 ○ 영양상담 카카오톡 채널 :https://center-pf.kakao.com/_CnERxb/posts?stay_signed_in=1)
신청 방법	전화 신청	○ 온라인 '모아폼' - 24시간 온라인 신청 및 만족도 조사

○ 감동 후기

편식 예방 유아 간식 만들기

#1. 아이가 좋아하는 샌드위치를 야채 가득 열심히 만들어 보고, 자신이 만든 음식을 맛있게 먹어 보았습니다. 요리사가 되겠다는 야무진 꿈을 갖게 해 주셔서 감사합니다.^^

#2. 코로나로 외출이 힘든 시기 좋은 수업 준비해 주셔서 감사합니다. 특히 된장샐러드는 정말 새로웠고, 맛있어서 저희 집 인생 소스로 삼았습니다!! 선생님들 최고♡♡

단계별 이유식 만들기

#1. 임신부라 처음 접해 보는 이유식 교육이었는데 굉장히 유익했어요. 몰랐던 정보들을 알 수 있어서 좋았어요~. 이런 교육이 자주 있었으면 좋겠습니다. 감사해요!!

#2. 출산 후 육아를 하면서 모유수유도 너무 힘들기에 이유식을 만드는 건 아예 꿈도 꾸지 말아야겠다고 생각했는데 이 교육을 알게 되고 참여하여 직접 만들어 보니 생각한 것보다는 어렵지 않아서 앞으로 이유식을 집에서 만들어서 아이에게 주는 것도 괜찮을 수 있겠다는 생각으로 바뀌게 되었습니다. 좋은 교육! 정말 감사합니다.

엄마를 위한 한 그릇 요리 만들기

#1. 영상으로 하니 교육 시간이 자유롭고 좋았어요. 메뉴 선정도 좋았고 재료 준비를 완벽하게 잘 해 주셔서 진행하는 데 어려움 없이 매우 만족스러웠습니다. 감사합니다.

#2. 코로나 시국에 임신부들을 위한 혜택(산모 수업 등)이 전부 취소되면서 답답한 마음이 많았는데, 이런 방식의 온라인 강의를 앞으로 많이 생겼으면 하는 바람입니다. 평소 요리랑 담쌓고 살다가 이번 기회를 통해 나름 즐거웠고, 작은 성취감도 느꼈습니다. 메뉴도 제철 식재료를 이용한 건강식이라 좋았어요! 감사합니다.

요리 초보를 위한 한 끼 밥상 만들기

#1. 늘 중구보건소에서 진행하는 프로그램에 많은 도움을 받고 있습니다. 이번에도 요리에 관련된 콘텐츠를 마련해 주셔서 재밌고 유익하게 잘 수행했습니다. 특히, 재료를 꼼꼼하게 다 챙겨서 준비시켜 주셔서 큰 어려움 없이 잘 따라 할 수 있었습니다. 가족들도 모두 행복하고 맛있게 식사했습니다. 앞으로도 좋은 프로그램 잘 부탁드립니다! 애써 주신 관계자분들께 감사드립니다.^^

#2. 요리를 많이 안 해 봤는데 영상을 보면서 요리하는 게 생각보다 쉬워 앞으로 가족들을 위해 자주 요리를 해야겠다고 생각했습니다.

#3. 처음이라 조금 서툴고 힘들었지만 아이가 맛있게 먹어 주는 모습에 나름 뿌듯함을 느꼈던 체험이었던 것 같네요.

#4. 각자의 상황이 달라서 실시간보다는 녹화본을 올려 주시고 교육하는 방법이 가장 좋은 것 같습니다.^^

○ 온라인 교육 이미지

			
<p>교육 홍보 및 온라인 신청 접수</p>	<p>교육 방법 안내 및 준비물 배부</p>	<p>각 가정에서 온라인 교육 참여(유튜브)</p>	<p>온라인 만족도 조사</p>
			
<p>유아 간식 만들기</p>	<p>단계별 이유식 만들기</p>	<p>엄마를 위한 한 그릇 요리 만들기</p>	<p>요리 초보 한 끼 밥상 만들기</p>
			
<p>유아 간식 만들기 참여 피드백</p>	<p>단계별 이유식 만들기 참여 피드백</p>	<p>엄마를 위한 한 그릇 요리 참여 피드백</p>	<p>요리 초보 한 끼 밥상 참여 피드백</p>

따뜻한 손을 내밀며


회현동 김주희

3년 전, 따뜻한 5월의 봄날에 처음 발령을 받아 주민센터에서 일을 하게 된 나는 무척이나 설레고 떨렸다. 대학 생활을 마치고 바로 일을 하게 되어 사회생활은 처음이었기 때문에 업무에서도, 인간관계에서도 새롭게 익히고 배워야 할 것들이 많았다. 세상에 첫발을 떼는 아기처럼, 매일 새로운 것들을 배우며 내가 할 수 있는 한 최선을 다해 하루하루를 채워 나갔다.

업무를 하면서 복지 업무 특성상 저소득층 분들과 어르신들을 많이 만났는데, 그중에서도 유독 나를 손녀처럼 살갑게 대해 주시는 분들도 많았다. 대부분 가족이 없이 홀로 사시는 분들이었는데, 뵈 때마다 어느새 나도 그분들의 손녀처럼 살갑게 다가가게 되었다. 사실 내가 그분들에게 특별히 친절하게 대하는 것도 아니고 내가 해야 할 일을 하는 것뿐인데, 주민센터에 오실 때마다 고맙다고 말씀하시거나 가끔은 요구르트, 호두과자 등을 사 오는 분들도 있었다.

이렇게 나에게 진심으로 고마움을 느끼고 표현하시는 분들을 보면 내에게는 반복되는 업무 중 하나이지만, 그분들에게는 이 일이 따뜻한 손길로 다가갈 수 있겠다는 생각이 들곤 한다. 하루하루 반복되는 일상을 보내다가, 가끔 이렇게 나에게 진심으로 고마움을 표현하시는 분들을 보면 오히려 나를 돌아보게 된다. 내가 귀찮다는 이유로, 바쁘다는 이유로 그분들이 더 나은 삶을 살 수 있는 기회를 드리지 못한 것은 아닐지 하고 말이다.

시간은 빠르게 흘러 어느덧 내가 일을 한 지 3년하고도 6개월이라는 시간이 지났다. 올해 7월 인사이동을 하여 다른 동으로 발령이 나서 다른 업무와 환경에 적응을 하다 보니 3개월이 지나 있었다. 그런데 일주일 전, 이전 부서에 있을 때 도와드렸던 어르신이 내가 인사이동을 한 주민센터로 찾아오셨다. 그분은 매우 열악한 쪽방형 하숙집에 사시다가 내가 전세임대주택을 신청해 드려 더 좋은 환경에서 사시게 된 어르신이었다. 이전 부서에 있을 때, 주민센터에 오실 때마다 잘해줘서 고맙다며 나에게 고마움을 표현하셨



던 본인데 인사이드를 하고 나서는 사실 그 어르신을 잊고 있었다. 어르신은 내가 잘 지내고 있는지 궁금하고 그동안 너무 고마웠다는 말씀을 하고 싶어 이렇게 찾아오셨다고 말씀하시며 괜히 찾아와 실례가 되진 않았는지 미안해 하셨다.

요즘 들어 매일 조금씩 다르지만 반복되는 업무와 일상에 조금은 지루함을 느낄 때도 있었다. 많은 사람들을 마주하고 업무를 하면서 그분들에게 나도 모르게 기계적으로 대할 때가 있었는데, 그 어르신을 만나고 나서 지금의 나를 오랜만에 다시 한번 돌아보게 되었다. 돌아보니 처음 임용되어 세상에 첫발을 떼는 아기처럼 모든 것이 새로웠던 그때 나의 마음가짐을 지금의 나에게서는 찾아볼 수 없었다. 나에게는 똑같은 업무이지만 누군가에게는 따뜻한 손길이 될 수 있다고 생각하면서 조금이라도 모든 이에게 사람 대 사람으로, 진심으로 다가가고 싶었다. 시간이 또 흐르면 이런 생각을 다시 잊은 채 일하게 될 수도 있겠지만, 그때는 또 처음의 나를 돌아보게 해 줄 따뜻한 누군가가 나에게 찾아오지 않을까.

민원인들의 도라에몽

회현동 김경진


내가 좋아하는 만화 속 도라에몽은 주인공 친구에게 생긴 문제라면 뭐든지 해결하여 친구에게 도움을 주는 일들을 한다.

우리 동은 어르신들이 많이 살다 보니, 어떤 것들을 안내하고 설명할 때에도 한 번이 아니라 두세 번 정도는 안내를 해야 한다. 그 과정에서 우리는 적극적으로 안내해야 할 의무를 가지고 있다. 나는 복지사로서 이러한 일들을 잘 해결하기 위해 어떤 자세로 임해야 하는가를 생각해 본다. 그리고는 어르신들께서 잘 이해할 수 있도록 더 적극적으로 안내해야겠다고 생각한다.

기계적으로 일할 때가 있지만, 그 해결 과정에서 민원인들의 마음을 이해할 수 있었다. 내가 민원인으로 주민센터를 방문했을 때 안내하는 분이 기계적으로만 일을 해결해 준다면 내 기억 속의 주민센터는 딱딱한 곳으로 기억될 것이기 때문이다. 어르신들께 때로는 손자와 손녀로, 때로는 막둥이로 친근하게 다가가면 민원인들이 생각하는 주민센터가 형식적으로 업무를 해결해 주는 곳이 아닌, 가족과 같이 친근한 주민센터로 느껴지지 않을까 싶은 마음으로 업무에 임하게 되었다.

이러한 나의 변화된 마음과 친절함으로 계속 선행을 이어 가니, 민원인들의 마음을 읽어 주고, 그들의 일을 도라에몽처럼 해결해 드릴 수 있었다. 또 그 덕분에 민원인들의 마음 속에는 회현동주민센터가 친근한 이미지로 자리 잡을 수 있었다고 생각한다.

행정민원대에 근무했을 때 배우자의 인감을 발급받기 위해 방문하셨던 민원인이 계셨다. 하지만 민원인의 배우자가 거동이 불편하여 민원인은 본인 확인을 위해 동주민센터에 주차된 차량이 있는 곳으로 가서 본인 확인을 해줄 것을 나에게 요청했다. 나는 당연히 거쳐야 되는 절차이므로 번거롭더라도 밖으로 나가 배우자의 신분을 확인한 뒤 인감을 발급해 드렸다.



그 뒤에도 여러 차례 방문해서 서류들을 발급해 가셨는데, 나의 그런 적극적인 자세와 따뜻한 마음에 민원인은 회현동주민센터를 경직되고 까다로운 곳이 아닌 따뜻한 곳으로 바라보셨다고 말씀해 주시기도 하셨다.

또한 수급자들은 병원비 등 치료비를 해결하지 못하는 경우가 많다. 나는 여러 의료기관에서 무료로 의료비 지원 등을 해 주는 홍보물들을 기억해 두었다가 치아가 불편하신 어르신께 임플란트 치료 의료기관을 안내해 드렸다. 그 어르신은 음식을 씹는 것이 매우 힘들었는데 덕분에 튼튼한 치아로 음식을 씹을 수 있게 되었다고 신경 써 줘서 고맙다는 말씀도 해 주셨다.

회현동에 근무한 지 2년이 채 되지 않은 아직은 풋풋한 어린 공무원이지만 내 영역에서 최선을 다하다 보면, 이 일들이 결국 사회에 도움이 되는 선행이 될 것이라고 생각한다. 앞으로도 도움이 필요한 민원인들의 마음을 이해하고 그들이 원하는 해결 방안들을 도라에몽처럼 해결해 나가면 사회에 긍정적인 순환을 만들어 내는 공직자가 되지 않을까 싶다.

웃음과 행복을 주는 꿀벌 활동 일지

회현동 김일현

회현동에는 복지 민원대에 앉아 민원인과 직원들에게 웃음과 행복을 주는 꿀벌 주무관이 있습니다. 할아버지, 할머니에게는 우리 손주로, 어려운 이웃에게는 김 주임님으로, 직원들에게는 엔도르핀으로 불리는 꿀벌 주무관의 활동 일지를 소개하고자 합니다.

에피소드 1 [날씨가 따뜻한 어느 5월 봄날]

“여어~봐 나왔어!” 지팡이를 짚고 목소리를 쩌렁쩌렁 높이며 소파에 턱~ 하고 앉는, 본인 말에 따르면 외국에 유학을 다녀와서 영어를 곧잘 한다며 영자 신문을 보는 할머니, 하지만 당당한 모습과 달리 홀로 지내시며 관심과 사랑이 절실히 필요한 영어 할머니가 회현동에 계십니다.

“어르신! 마스크 쓰셔야 돼요! 요즘 코로나 무서운 거 모르셔!?”

“아이고~ 우리 손주! 아이 예쁘다. 그래~ 그래~ 마스크 써야지!”

“어르신 백신 접종 예약하셨어요??”

“나 그런 거 몰라~어떻게 해?”

휴대전화 문자조차 제대로 볼 줄 몰라서 백신 접종 예약을 못 할 수도 있었던 어르신을 위해 꿀벌 주무관은 예약은 물론, 어르신이 깜박할까 봐 어르신을 돌보는 생활 지도 사 선생님한테까지 연락하여 접종 일정을 알려 드리고 동행까지 부탁드립니다. 진심으로 어르신을 생각하는 꿀벌 주무관의 사랑을 한껏 품어 가는 영어 할머니의 뒷모습을 보며 5월 어느 봄날처럼, 마음 한구석이 따스해짐을 느낍니다.

에피소드 2 [작은 것 하나까지 챙기는 세심함]

“여보세요~ 돈 나왔어요??” 몇 분 후.... “여보세요~ 지금 갈까요??”

“나 장애 등록 하고 싶어요! 어떻게 해요?”

이 분은 기초수급자로, 지적장애가 있습니다. 장애 등록 신청 절차를 안내해 드리고, 필요한 서류를 받아 신청서와 함께 장애 등록 신청을 도와드렸습니다. 그런데 한 달 정도 지났을 무렵에 공단에서 제출된 자료로는 장애 정도 판정이 어려워 선천적인 지적 능력의 정도를 확인할 수 있도록 초등학교부터 최종 학력까지 생활기록부 자료를 보완해 달라는 요청이 왔습니다.

“선생님~ 생활기록부를 제출해야 된대요~.”

“나 학교 초등학교까지밖에 안 나왔어!”

“어디 초등학교 나오셨어요.~?”

“시흥에 있는 ○○초등학교 나왔어.”

꿀벌 주무관은 장애 신청 대상자의 말을 듣고 행정 민원대로 가서 생활기록부 민원 서비스 신청까지 같이 해 주었으나, 해당 초등학교 졸업생이 아니라는 답변이 왔습니다. 꿀벌 주무관은 이와 같은 상황을 대상자에게 말하지 않고, 시흥에 있는 비슷한 이름을 가진 초등학교를 다 검색하여 대상자가 졸업한 초등학교를 찾아냈습니다. 해당 초등학교에서 생활기록부를 받아 보완 자료로 제출하여, 대상자는 장애 적합 판정을 받았습니다.

“김 주임님~, 고마워요~!”

“아니 뭘요~, 선생님이 애쓰셨죠!”

작은 것 하나까지 챙기는 꿀벌 주무관의 세심함에 가벼운 미소를 지으며, 저 또한 마음가짐을 새로이 하게 됩니다.

우리 동 꿀벌 김경진 주무관은 오늘도 날개를 부지런히 펼치며, 누군가의 손과 발이 되어 웃음과 행복을 선사하고 있습니다. 그런 뒷모습을 흐뭇이 바라보며 활동 일지를 마무리하고자 합니다.

스마트폰 그거 어떻게 써요?


필동 김현정

코로나로 세상은 모든 게 멈춘 듯했고 우리가 당연하게 여겼던 일상생활은 기약 없이 멀어져 갔다. 매일 만나던 사람들을 만날 수가 없고 만나더라도 마스크를 쓴 채, 그 흔한 악수 한 번 하는 것도 꺼끄러워 하며 만남을 짧게 끝내는 게 새로운 일상이 되었다. 그러면서 우리는 처음으로 ‘비대면’이라는 글자를 마주하게 되었고 처음에는 그렇게 어색하던 그 단어가 이제는 오히려 익숙하고 편해진 세상이 된 것이다.

선생님과 아이들 모두 어색하고 어렵고 버벅거렸던 줌 수업이 자연스러워졌고, 재택근무는 원래 일상인 듯 익숙해졌으며 어디를 가든 큐알(QR)코드 체크는 필수가 되었다. 젊은 사람들은 변화에 쉽게 적응하고 휴대전화, 전자기기로 변화된 세상에서 더 빠르게 움직였다. 이렇게 빠르게 변해버린 세상에 모두 원래 일상인 듯 적응하는 동안 변화에 적응하지 못하고 힘들어 하는 세대가 있었다. 바로 우리의 어르신들이다.

어느 날 신문에서 어르신이 햄버거 가게를 찾았다가 무인 주문기인 키오스크 기계를 사용하지 못해 햄버거를 못 먹고 돌아섰다는 기사를 본 적이 있다. 마치 우리 부모님 이야기 같아서 그 기사가 머릿속에서 잊히지 않았고 마음이 참 많이 아팠다. 먹고 싶은 햄버거를 쉽게 사 먹지 못하고, 어느 가게를 들어가든지 휴대전화로 큐알코드를 보여 줘야 한다. 이렇게 전화에 앱을 깔아서 사용해야 하는 일들이 늘어나게 되니 어찌면 어르신들은 오히려 좁은 세상에 갇혀 버린 것 같다.

동장님께서 어르신들을 위한 스마트폰 교육 개선을 제안해 주셨고, 어르신들이비대면 시대에 좀 더 편하게 생활할 수 있게 도와드리고 싶은 마음에 스마트폰 교육을 계획하게 되었다. 서울 디지털 사업 강사분의 도움을 얻어 스마트폰 교육을 열고 어르신들을 대상으로 수강생을 모집했다. 스마트폰 사용이 어려웠던 어르신들이 많았는지 교육에 큰 호응을 보내 주셨다.



주민센터에 첫 수업을 받으러 오신 어르신들께서는 기대감을 한껏 드러내셨다. 그동안 스마트폰 사용이 어려워 답답했는데 자식들도 옆에 없고, 누구 하나 물어볼 사람이 없어 그냥 포기하고 말았다는 말씀들을 하셨다. 수업을 시작했을 때 어르신들의 눈빛은 배우는 즐거움에 행복하게 빛나셨다. 강사 두 분이 어르신 한 분 한 분 옆에 다가가 알려드리자 어르신들은 그동안 목말랐던 스마트폰 사용의 갈증을 조금씩 해소하시는 듯 보였다. 가르치는 사람, 배우는 사람, 지켜보는 사람 모두 뿌듯하고 마음이 따뜻해지는 교육이었다.

교육을 마치고 어르신들은 주민센터에서 우리를 위해 이런 교육을 마련해 주어 정말 고맙다고 말씀해 주셨다. 그런 어르신들의 모습을 보니 멀리 계신 부모님의 얼굴이 겹치면서 내 마음에도 큰 울림이 있었다. 두 번의 교육이 어르신들의 갈증을 모두 해소해 드릴 수는 없겠지만 어르신들이 어느 가게나 당당하게 들어가실 수 있으시길, 드시고 싶은 음식도 마음껏 포장해서 드실 수 있으시길, 좀 더 넓은 세상으로 나아가실 수 있는 첫 발걸음이 되었기를 간절히 바라본다.

필동 주민이 되신 것을 환영합니다!


필동 최정손

가을의 시작을 알리는 9월의 첫날, 유독 화창한 날씨에 기분 좋은 오전이었다. 하얗고 작은 몸, 그리고 까만 콩 같은 큰 눈을 가진 강아지에 이끌려 나도 모르게 일어나 민원인을 맞이하였다. 귀여운 강아지에게 눈을 떼지 못한 채 “무엇을 도와드릴까요?”라는 첫마디와 함께 앓던 학생을 바라보았다. 강아지의 귀여움은 주인을 닮기라도 한 듯, 작은 체구에 수줍음이 많아 보이는 스무 살 초반의 학생이었다.

긴장된 모습으로 우물쭈물하는 학생에게 강아지 이야기로 말을 붙이며 방문 목적을 묻기 시작했다. 부산에서 왔다고 수줍게 말하던 학생은 갓 스무 살이 된 대학생이었다. 자신이 키우는 강아지는 4살이고, 비송프리제라는 종이라며 조용히 입을 떼었다. 까만 두 눈을 깜빡이며 암전하게 앉아 있는 비송을 데리고 필동으로 전입신고를 하러 왔다는 이야기였다. 새내기의 설레는 마음으로 우리 필동에서 타지 생활을 처음 시작하려는 학생을 보니 대학 시절의 내가 떠올라 이유 없이 반가워졌다.

학생과 이것저것 얘기를 나누다가 처음으로 타지 생활을 해서 아버지께서 걱정을 많이 하신다고 해서 아버님과 전화 통화를 하게 되었다. 전화를 받으신 아버님께서서는 딸아이가 집을 떠나는 게 처음이라 걱정이라며 대신 도와주고 싶다고 말씀하셨다. 나 역시 대학 생활을 시작하며 여러 번 이사를 한 경험이 있었는데, 월세 및 전세, 보증금의 뜻은 어렵듯이 알았지만 전입신고와 확정일자란 몇 번을 들어도 개념을 알기 어려웠던 때가 있었다. 그래서 올해 6월 1일부터 시행된 임대차신고제에 대해 아버님에게 먼저 설명을 드리고 임대차계약 등록을 한 뒤 전입신고까지 함께 처리해 드렸다.

담당으로서 당연히 도와드려야 하는 업무임에도 연신 고마워하시는 아버님의 모습에 썩스럽지만 뿌듯했다. 또한 아버님께서서는 월세 부담이 큰 임차인들이 연말정산 때 조금이라도 혜택을 볼 수 있으면 좋겠다고 말씀하셨다. 나 또한 임차인으로서 연말정산을 여러 번 하며 기존에 생각했던 부분이었기에 크게 공감할 수 있었고, 국세청 홈택스와 자동으로 연결할 수 있도록 의견을 제안해 보겠다고 말씀드렸다.



단순 민원에 그치지 않고 평소 겪으셨던 고충을 편안하게 말씀해 주시며 의견을 제시해 주셔서 나도 민원인의 입장에서 다시 한번 생각해 볼 수 있었다. 개인적으로 민원 행정 업무를 처리하면서 민원인들의 궁금증을 해결하고 필요한 서류를 발급하는 것이 그분들에게 얼마나 도움이 될 수 있을지 고민하던 때가 있었다. 실질적인 도움을 적극적으로 드리고 싶은 마음이 있었는데, 이번 사례를 겪으며 업무의 내용만 다를 뿐 본질은 같다는 것을 느끼게 되었다. 능동적인 자세와 친절함을 겸비한다면 어떤 상황에서도 만족스러운 응대와 도움을 드릴 수 있다는 것을 알게 된 경험이었다.

어르신에게도 승용차 에코마일리지

을지로동 박병규

어느 날 아침, 평소처럼 많은 어르신들께서 동주민센터에 여러 가지 사항을 질문하고 해결하러 찾아오셨다. 어르신들의 민원은 주로 복지팀에 관련된 사항과 청소 민원이며, 또는 민원 창구에서 처리하는 제적 등본과 관련된 민원이 대부분이다.

동주민센터에서는 공무원 1인당 10개 내외의 업무를 겸하여 맡는다. 특히 현장 업무를 하는 직원은 현장에서 작업 중일 경우 내근 업무 성격의 일을 겸하기에 담당자가 자리를 비울 때에는 그 업무를 대직하여야 하는 경우가 다반사이다. 대직자 또한 현장 업무를 겸하고 있기에 둘 다 없는 시간도 허다하다.

어느 날 찾아오신 어르신은 여느 때 어르신들과는 조금 다른 민원을 신청하러 오셨다. 어르신은 승용차 에코마일리지 실적을 등록해야 하는데 인터넷, 컴퓨터, 스마트폰 사용법을 전혀 몰라서 문자 메시지로 받은 대로 실행을 못 한다고 도와 달라고 오셨다. 해결해 드리려고 해당 어플의 아이디와 비번 등 기본적인 사항을 여쭙봤으나 본인의 아이디나 비번 자체를 모르셨다. 자녀분은 안 계시냐고 여쭙봤지만 노부부만 살고 배우자도 이런 쪽으로는 아무것도 아는 게 없으시다고 하였다.

차근히 아이디 찾기부터 비번 찾기까지 본인인증을 거쳐 알아낸 뒤 메모지에 적어 드렸다. 그리고 어플에 접속하여 실적을 등록하는 방법을 설명해 드려 등록을 완료했다. 어르신은 감격의 눈물을 흘리며 아들, 딸보다 좋다며 좋아하셨다.

친절은 공무원의 가장 기본적인 자세이며, 때로는 기본만 한 것이 없다는 것을 느꼈다. 친절을 위한 친절이 아니라 어려움을 겪는 어르신께 도움을 드리겠다는 순수한 신념으로 열심히 도와드린 것뿐인데, 말 한마디에 천냥 빚을 갚는다는 말처럼 어르신의 진심어린 고맙다는 말씀 한마디가 아직까지도 기억에 선하고 힘든 생활에 활력이 됨을 느낀다.

이제는 편히 쉬세요.

다산동 이해숙

2019년 가을 어느 금요일 오후, “팀장님, 제가 가끔 안부를 확인하는 어르신이 계시는데, 일주일째 식사를 하지 않으시고 죽겠다고 하시는데 어찌죠?”라며 다급하게 도움을 요청하는 전화를 받았습니다.

약수노인종합복지관에서 생활지원사로 활동하고 있는 한○○ 님이었습니다. 간단한 인적 사항만 듣고, 행복이(e)음에서 소득과 재산 상황을 확인한 후 보건지소 팀장님과 찻동 간호사님께 상황을 설명하고, 월요일에 방문 약속을 잡았습니다. 월요일, 복지팀 사례관리 담당과 보건지소 팀장님, 찻동 간호사와 같이 가파른 골목길을 숨을 헐떡이며 올라가 어르신 집을 방문하였습니다.

주민센터에서 왔다고 하자 다행히 아무 거리낌 없이 문을 열어 주셔서 안심하고 집에 들어섰는데, 어르신의 절망적인 마음만큼이나 집 안은 어질러져 있었습니다. 싱크대에는 밥알과 반찬이 묻은 채 그대로 굳어 방치된 식기들이 있었고, 가스레인지 위에는 오래되어 곰팡이가 핀 채 어떤 음식이었는지 모를 정도인 음식물에 방치된 음식물 쓰레기로 부엌에는 수십 마리의 날파리가 날아다니고 있었습니다. 정리되지 않은 짐들과 물건들이 집안 바닥에 널려 있고, 청소를 언제 했는지도 모를 정도로 바닥은 더러웠습니다. 조심조심 바닥에 있는 물건들을 치우고 자리에 앉았습니다.

인사를 하고, 찾아온 까닭을 말씀드리자, “죽으려고 식사도 안하고 있는데, 목숨이 질긴지 마음대로 죽지도 못하네.”라면서 씩씩하게 웃으시는 어르신과 2시간 넘게 이런 저런 이야기를 나누었습니다. 어르신은 초혼에 이혼을 하고 아들을 두고 나와 재혼하면서 3남 1녀의 의붓자식들을 키웠다고 하셨습니다. 어르신의 할아버지께서 쓰러지셔서 1년 넘게 간호했는데 의붓자식들이 강제로 모시고 가서 요양병원에 입원시켰다는 이야기 등, 그동안 어르신이 살아온 발자취를 알게 되었습니다. 할아버지와 갑작스럽게 강제로 이별하고, 어르신에게 난폭하게 행동한 의붓자식들에게 마음의 상처를 받아 삶의 의욕을 많이 잃은 상황이었습니다.

앞으로 주민센터에서 어르신을 자주 찾아뵈어 도움을 드리겠다는 약속을 하고, 주민센터로 돌아온 후 주민센터, 약수노인복지관, 보건소와 긴급 사례 회의를 열고 앞으로 어떻게 사례 관리를 할지 서로 역할 분담을 하였습니다. 주민센터에서는 어르신이 정신과 치료를 받을 때 차량 지원과 동행 방문, 청소, 사회보장 급여신청을 맡고, 복지관에서는 생활 안부와 밑반찬 지원, 보건소에서는 정신건강복지센터를 통한 정신과 치료 연계를 하기로 하였습니다.

다음 날부터 우리동네 돌봄단에서 매일 방문하여 집 안 청소와 식사 준비를 도와드렸습니다. 주민센터에서는 정신건강복지센터와 함께 주 1회 관내 정신과 의원 진료를 위한 차량을 지원하고 동행하였으며, 약수노인복지관의 밑반찬 지원도 일사천리로 진행되는 등 많은 관심과 함께 정신과 상담과 약물 치료로 어르신은 조금씩 호전되기 시작하였습니다. 어르신과는 만나면 농담을 하고 왜 이제 오시느냐고 반기며 인사를 나눌 정도로 가까워졌습니다. 의료비 혜택을 받을 수 있도록, 부양의무자인 아들과 가족관계가 해체되었음을 보고하는 복명서를 제출하여 차상위 본인부담 경감도 받으실 수 있도록 하였습니다.

조금씩, 더디지만 어르신은 기력을 회복하였습니다. 정신과 치료를 받고, 은행 불 일을 보고, 집에 가실 때는 늘 정육점을 들러 소고기를 사 달라고 하셨고, 매일 방문하여 청소와 식사를 챙겨 드리는 우리동네 돌봄단에게 잔소리도 하시고, 집 밖으로 외출을 하실 정도가 되셨습니다.

어르신에게 보이는 모든 것이 좋아지는 것 같아 모든 기관이 한시름을 놓을 즈음이었습니다. 어느 날 어르신을 찾아온 의붓자식들과의 말다툼과 할아버지의 죽음으로, 어르신 마음속 깊은 곳에 숨어 있던 마음의 상처가 지뢰를 밟은 것처럼 튀어 올랐고, 그것은 어르신의 기억을 훔쳐 놓았습니다. 어르신은 초기 치매 증상을 보이면서 상태가 다시 악화되었고, 이제까지 주민센터와 다른 기관의 노력이 물거품이 될 상황에 직면하게 되었습니다.

관내에 있는 재가요양센터의 센터장에게 어르신의 상황을 설명하였고, 센터의 도움으로 정신과와 정형외과에 어르신을 모시고 다니며 요양 등급 신청에 필요한 서류를 받아 요양 등급을 받을 수 있게 되었습니다. 요양비도 센터에서 후원금 성격으로 지원해 주시겠다고 하여 요양보호사의 돌봄을 받게 되었습니다. 그러나 계속 요양비를 센터에서 지원

받는 것도 한계가 있었습니다. 그래서 다각도로 어르신의 통합 조사표를 면밀히 검토한 결과 어르신이 서울형 기초보장을 받을 수 있음을 확인하였고, 서울형 기초보장수급자가 되어 생계비를 받으면서 어르신이 요양비를 자부담도 하실 수 있게 되었습니다. 요양보호사, 주민센터의 후원 물품 지원, 찾동 간호사의 정기 방문, 복지관의 밑반찬 지원 등 각 기관의 돌봄 현황과 어르신에 대한 정보를 긴밀한 연락체계를 통해 주고받았습니다. 코로나 관련 서울시 재난지원금이나 국민 지원금도 주민센터에서 집을 방문하여 전달하면서 어르신의 안부도 함께 확인하였지만, 세월을 이기지 못하는 듯 어르신의 치매 증상은 점점 더 심각해졌습니다.

최근 집 앞에서 넘어져 병원에 입원하셨다는 이야기를 요양보호사에게 듣고, 입원하신 병원 원무과에 전화해서 긴급복지지원을 안내하여 지원받을 수 있게 해드렸습니다. 조금 이른 감은 있지만 어르신께서 퇴원하여 집으로 가시길 원해, 요양센터 센터장과 주민센터 복지 담당 두 명이 찾동이 차로 병원까지 가서 네 시간 넘게 퇴원 수속을 밟은 뒤 어르신을 집으로 모셔다 드렸습니다. 집으로 모셔다 드리고 인사하는 직원을 꼭 안으시면서 “이 은혜를 어떻게 갚아. 너무 고마워, 고생했어. 조심히 가.”라고 하셔서 마음이 몽클해졌다는 이야기를 직원에게 들었습니다. 그리고 며칠 후 갑작스런 어르신의 사망 소식을 듣게 되었습니다. 어르신을 더 오래 안아드리지 못해 후회된다는 직원의 이야기를 듣고, 어르신과의 처음 만남부터 3년 가까이 있었던 일들이 주마등처럼 지나갔습니다. 어르신! 그곳에서 이제는 편히 쉬세요.

우리 동네 흥반장,

다산동은 구석구석 흥반장이 지켜요!

다산동 이종현

폭염이 시작되던 초여름 어느 날 칠순이 넘으신 김○○ 할아버님이 주민센터를 찾아오셨다. 이사 간 집이 집 앞 도로에 쓰레기들을 잔뜩 버리고 갔는데, 사람이 다니기 비좁은 길이라 위험해 쓰레기들을 끌어다 도로 끝 공터에 옮겨 놓으셨단다.

본인이 버린 쓰레기도 아닌데 행여나 사람들이 걸려 다칠까, 또 쓰레기들이 계속 쌓일까 봐 걱정이 되어 이 더운 여름날 사람 왕래가 적은 곳으로 쓰레기를 손수 옮겨 놓으셨다는 말씀을 듣고, 할아버님을 모시고 곧장 현장으로 갔다. 할아버님께서는 길고 위험한 건축자재들은 손수 반으로 잘라서, 널브러져 있는 쓰레기들은 노끈으로 묶어서 청소하시는 분들이 작업하기 수월하게 쓰레기들을 참 가지런히도 정리해 놓으셨다.

동사무소에 전화해 무단 투기된 쓰레기를 처리하라고 호통치실 만도 한데.... 연세 드신 할아버님께서는 주민센터 직원들이 고생이 많다며 웬만한 작은 쓰레기들은 평소 본인이 직접 청소하셨다고 한다. 그런데 이번에는 부피가 너무 커 방법이 없었다며 무단으로 버려진 쓰레기들을 보고 고민하셨다는 할아버님을 보면서 이런 분이 우리 동네 숨어 있는 흥반장이 아닐까 하는 생각이 들었다.

행정 차량으로는 쓰레기를 치우기에 한계가 있어 결국 청소 대행 업체에서 압축 차량을 협조받아 쓰레기를 함께 치워 드렸다. 현장에서든 할아버님은 손수 잔일을 거드셨고 쓰레기를 다 치우자 내 집 안 몇 년 묵은 쓰레기를 치운 것처럼 밝은 표정을 지으셨는데, 이런 모습을 보면서 문득 청소 담당이라면 이 할아버님처럼 업무에 임해야 하는 것은 아닐까 하는 마음이 들었다.

그동안 청소 민원이 들어오면 민원 처리를 완료하는 데 급급해 하루를 보내곤 했는데, 누군가는 비웃을지도 모르지만 그날이 나에게도 청소 담당의 소임·자세 같은 것을 생각해 볼 수 있는 계기가 되었던 날이다.

또 한 번은 재개발구역을 순찰하는데 문○○ 할머니가 담배꽂초를 버린 젊은 남녀 한 쌍에게 호통치시는 모습을 보았다. 젊은 사람들이 담배꽂초를 아무 데나 버리면 되겠냐며 본인들 집이라면 이렇게 버릴 수는 없다, 개발이 안 되는 낙후된 지역이라 동네가 지저분한 것이 아니라 쓰레기를 무심코 버리는 사람들 때문에 동네가 지저분한 것이라 하시면서 부지런히 골목길을 청소하셨다.


예전 같으면 이런 분들의 존재를 눈여겨보지 않고 지나쳤겠지만, 할아버님과 할아버님과의 일을 계기로 동네 순찰을 돌 때마다 또는 민원을 처리할 때마다 다산동에는 할아버님, 할머니님 같은 여러 흥반장님들이 곳곳에서 알게 모르게 봉사하고 계시다는 것을 알 수 있었다. 그러다 동네 구석구석 숨어 있는 보석 같은 흥반장님들과 함께 모여 마을을 좀 더 체계적으로 바꿀 수 있는 방법은 없을까를 고민하게 되었다. 어르신들이 마을 일을 내 일처럼 고민하신 것처럼, 나도 비로소 청소 담당으로서 다산동이라는 마을과 나의 업무에 대해 발전적으로 고민하게 된 것이다.

청소 담당 혼자서는 힘들지만 다산동의 여러 흥반장님들과 함께한다면 마을을 바꿔 볼 수 있지 않을까 하는 생각에 우리동네 관리사무소 담당, 현장지원팀장과 함께 고민을 거듭한 결과 골목분양제를 탄생시키게 되었다. 골목분양제는 청소에 취약한 골목을 주민에게 분양하여, 주민이 지속적으로 자율 관리하는 청소 체계다.

우동소 김 승 현장지원팀장은 동네 곳곳에서 묵묵히 출선수범하며 청소하고 계신 인적 자원(흥반장)들을 발굴하여 리스트업하고, 우동소 담당은 골목분양제에 동참하는 주민분들께 위촉장과 현판을 제작해 드리며 자긍심을 실어 주고, 청소 담당인 나는 그분들이 청소하시는 데 부족함이 없도록 빗자루·쓰레받기·쓰레기봉투 등을 지원했다.

이런 과정을 거쳐 다산동에서는 총 10개 골목을, 30여 명의 주민이 주 3회~5회 자율 관리하고 있다. 골목을 분양받은 주민들은 대부분 수십 년간 다산동에서 토박이로 거주하신 분들이라 동네에 관심과 애정이 많은 분들이다. 이런 분들을 끌어내 격려하고 지원하는 데에는 많은 예산이 들어가지도 않았다.

‘골목분양제 주민대표’라는 위촉장과 명패 한 장, 관심과 격려가 전부다. 위촉장을 받으신 주민분들이 세상에서 처음으로 상장을 받아 본 어린아이처럼 수줍게 들뜬 표정을 지으시는 걸 보고 새삼 별거 아니지만 그분들을 대우해 드린 것 같아 뿌듯했다.



또, 이사 온 30대 남자 작가가 골목분양제의 취지를 듣고 본인도 이사 온 빌라 골목을 한 번 책임져 보고 싶다며 자원했을 때에는 사업 효과가 발휘되는 것 같아 공무원으로서 보람을 느꼈다. 숨은 보석 흥반장이 있다는 사실을 알고 그냥 지나치지 않았다는 것과 나에게 주어진 일에 대한 작은 고민이 중구에서 최초로 골목분양제를 탄생시켰다는 것에 자긍심을 느낀다.

마을 환경은 공무원 혼자서는 바꿀 수 없다. 흥반장 혼자서도 바꿀 수 없다. 함께 고민하고 다 같이 뭉칠 때 마을은 변화하고 발전한다. 지금도 다산동에서는 숨어 있는 보석, 흥반장들이 곳곳에서 마을을 재생시키고 있다.

동네사랑방

다산동 정지현


다산동 주민센터에는 특별한 공간이 있다. 바로 주민 커뮤니티 공간 ‘다산마루’이다. 주민 욕구 조사를 시작으로 공간 구성, 공간 명칭 선정, 운영 방안 논의 등 주민 워크숍을 무려 10번을 거치며 처음부터 끝까지 주민과 함께 완성한 공간이다.

다산동을 가장 잘 알고 있는 주민들의 바람이 모두 담긴 공간 ‘다산마루’가 완성되었지만, 2020년 코로나19로 인해 자치회관 프로그램을 포함한 주민센터의 모든 프로그램들의 운영이 중단되며 다산마루 역시 운영을 시작조차 못한 채 문을 굳게 닫을 수밖에 없었다. 주민을 위한 새롭고 멋진 공간이 만들어졌지만, 언제쯤 이용할 수 있는지 무수하게 문의하는 주민들에게 제대로 답할 수 없는 현실이 안타까웠다.

거리두기가 언제 완화될지 그저 기다리고 있을 수는 없는 노릇이었기에 공간을 개방하면 어떤 방식으로 운영하면 좋을지, 특히 주민들이 원하는 프로그램은 무엇인지를 어린이 집 학부모·주민센터 방문객·직능단체 등 다양한 연령대, 계층을 대상으로 설문조사를 하였다. 약 320명이 참여한 가운데 90% 이상이 프로그램에 참여할 의사가 있다고 했으며, 특히 그동안 비대면 수업에 지쳤던 학생들의 대면 수업 개설에 대한 요구 사항이 높았다.

설문조사를 바탕으로 다양한 연령층의 주민이 부담 없이 손쉽게 참여할 수 있도록 2월부터 4월까지 차근차근 프로그램을 구성하였다. 드디어 5월, 기다렸던 ‘다산마루’의 첫 프로그램을 운영할 수 있게 되었다. 5월 가정의 달을 맞이하여 카네이션·튤립 등 초대형 종이꽃과 꽃풍선을 만들어 보는 ‘자이언트 플라워 클래스’를 진행하였다. 기다렸던 만큼 두려움 반, 설렘 반으로 수업이 시작되었고, 모두 처음 만난 사람들이었지만 걱정과는 달리 수업을 진행하는 동안 ‘하하호호’ 웃음소리와 말소리가 끊이지 않았다.

6월 여름맞이 ‘라탄공예 클래스’, 10월 가을맞이 ‘프랑스 자수 클래스’ 등 프로그램에 참여한 다양한 연령대의 주민들이 함께 작품을 만들고 의견을 공유했다. 수업이 끝난 뒤



에도 다시 만나 작품을 만들어 서로 칭찬하고 사랑하는 주민들의 모습을 보니, 그 순간만큼은 코로나19로 멀어졌던 거리가 온데간데없어 보였다.

앞으로도 코로나19 장기화로 지친 주민들의 마음을 위로하며 주민의 가장 가까이에서 오손도손 우리네 사는 이야기를 나누고, 웃음소리가 끊이지 않는 ‘동네사랑방’ 역할을 톡톡히 하는 ‘다산마루’가 되었으면 좋겠다.

골목 상권도 살리고 + 이웃도 돕는

청구동 착한동네 프로젝트


청구동주민센터 박로미

올해 초 관내 취약계층을 위해 사용해 달라는 요청과 함께 구세군으로부터 3천만 원의 후원금을 받았다. 감사한 마음으로 후원금을 받고 이 후원금을 어려운 이웃들에게 뜻깊고 의미 있게 사용할 수 있는 방법이 무엇일지 끊임없이 고민했다. 그동안 취약계층을 선정하여 상품권이나 성품을 구매해서 전달해 왔으나, 이번에는 평소에는 받기 힘든 깜짝선물을 드려서 기쁨과 감동을 드리고 싶었다.

그런 아이디어로 탄생한 사업이 ‘청구동 착한동네 프로젝트’이다. 식음료(F&B) 업체, 건물주, 봉사단으로 꾸려진 ‘청구동 착한동네 추진단’이 관내 골목 맛집 메뉴를 밀키트(간편식)로 제작해서, 주민봉사단이 취약계층 600가구를 방문하여 음식을 전달하는 방식이었다. 짜장면, 돼지갈비, 보쌈, 수제 청, 에이드, 커피, 크루아상, 까눌레, 푸딩 등 관내 음식점에서 판매하는 메뉴를 반조리 또는 완조리 상태의 밀키트로 정성스럽게 포장하여 한 부모 청소년, 홀로 어르신 등 소외된 이웃들에게 깜짝선물로 보내드린 것이다. 밀키트 1개에 5만 원의 예산이 사용되었기 때문에 메인 요리와 음료, 디저트까지 모두 포함되어 풍부하고 맛있는 한 끼를 선물할 수 있었다.

이번 사업은 지역 현안 문제를 주민과 상인, 이해관계자들이 함께 공유하고 해결 방안을 찾는 계기가 되었으며, 골목 맛집 메뉴를 밀키트로 제작하여 골목 상권을 살리는 데에도 도움을 주고자 하였다. 또한 취약계층에게 양질의 가정식을 제공하여 취약계층의 건강 증진과 재충전을 꾀하였다. 원주민이 내몰리는 현상인 젠트리피케이션을 방지하기 위해 임차 상가 대표와 건물주가 상생 협약을 맺는 자리도 마련했다.

밀키트를 배달한 후 수십 통의 감사 전화를 받았다. “주민센터에서 받은 성품 중 가장 알차고 정성스러운 선물이었다.”, “외식할 돈이 아까워서 외식한 지 오래됐는데 오늘 받은 도시락과 음료를 맛있게 먹고 절로 기운이 난다.”, “기부 업체와 식당, 배달 봉사자



에게 감사 인사를 꼭 전해 달라.”는 전화를 받으니, 나와 추진단이 한 고민과 노력을 밀키트를 받은 분들이 알아주신 것 같아서 큰 보람을 느꼈다.

참여자의 평가도 기대 이상이었다. 행사에 참여한 카페 이용 고객은 “제가 마신 커피가 다른 이웃에게 전달된다니 더 많이 찾아와야겠어요.”라며 나눔 행사에 긍정적인 의견을 냈다. 기부 행사에 참여한 음식점 대표는 “같은 골목에서 가게를 운영하며 옆 가게 사장님과 인사하기를 머뭇거렸는데, 이번 행사를 계기로 동네 가게 사장님들과 편안하게 눈인사를 건넬 수 있어 좋았어요.”라며 이웃 업체와 친밀도가 높아진 점을 장점으로 꼽았다. 밀키트를 배달한 주민봉사단은 “재미있고 뿌듯한 봉사활동이었습니다. 반갑게 맞아주시고 고마워하시는 모습에 마음이 따뜻해졌어요.”라며 이웃을 위해 봉사할 수 있는 기회를 마련해 주어 감사하다고 전했다.

청구동 착한동네 프로젝트는 골목 상권에 도움을 주고 소외된 이웃에게 나눔을 실천하는 새로운 기부 문화 정착을 기원하며 기획, 실행되었다. 이번 사업이 단순히 일회성으로 상품을 전달하는 형식에서 벗어나 관내 사업장과 주민들이 협업하여 지속적으로 유지되어 자생할 수 있는 나눔 행사로 자리 잡길 희망한다.

가뭄에 단비 같은 너무 좋은 재난지원금!

신당5동 김경이


32세에 중구에 시집와서 45년 이상을 신당동에서 살고 있는 최○ 어르신이 있습니다. 20년 전 남편이 세상을 떠나신 뒤, 노점상을 하면서 혼자 두 딸을 키워 출가시키고, 작년(2020년 10월경)에 신당 5동에 조그마한 가게(보증금 300만 원에 월세 28만 원)를 하나 얻어 봉투 장사를 하며 혼자 근근이 지내고 계십니다. 이 어르신이 소상공인 재난 지원금 받고 싶은데 어떻게 해야 할지 모르겠다고 찾아오셨습니다.

자녀들한테 물어봐도 대상이 안 된다며 신청하지 말라고 했는데, 어르신 생각에 내가 장사도 안 되고 소득도 없는데 왜 안 되는지 이유라도 알고 싶다며 찾아오셨습니다.

“예전에는 장사도 잘되고 해서 자녀들 결혼도 시키고 조그마한 집도 구입했는데, 요즘에는 매출이 없어 월세 낼 형편도 안 되어 먹고 살기가 점점 힘들고 자포자기하고 싶은 마음이다. 노인네가 혼자 지내면서 살고 싶은 생각이 없다. 이런 거라도 받을 수 있도록 해 주어야 하지 않느냐!”라고 하소연하시면서 눈물을 흘리셨습니다.

4차 소상공인 재난지원금 신청은 연 매출이 전년 대비 감소한 소상공인에게 지원되며 ‘버팀목자금 플러스’에서 온라인으로 신청하거나 중구청에 가서 신청해야 합니다. 어르신이 연세가 많아 휴대전화로 신청하기에는 쉽지 않은 상황이라 대신 신청해 드리고자 하였으나, 사업자등록을 2020년 10월경에 처음 신청해서 전년도 대비 매출이 감소했음을 증명할 방법이 없었습니다. 이에 구청 담당자에게 문의하고 중부세무서와 상담해서 필요한 방법을 설명해 드리고 ‘버팀목자금플러스’에서 휴대전화로 신청하는 것을 하나하나 도와드렸습니다.

2020년 10월경에 개업하셨기에 확인 절차 과정을 거쳐야 지급되는 사업장이라 며칠 걸릴 수 있으니 기다리시면 된다고 안내하였습니다. 이삼일 뒤에 어르신이 주민센터로 오셔서 통장으로 100만 원이 입금되었다고 하시며 너무 좋은 재난지원금이 큰 힘이 되고 기뻐서 찾아왔다고 하셨습니다. 딸들도 엄마가 재난지원금을 받든지 못 받든지 신경도 안



써 주는데 주민센터 직원이 알아서 다 해 주고 돈 받았는지 확인까지 하면서 신경을 써 주어 너무 감사해서 눈물이 펄펄 나왔다고 하셨습니다.

나이 79세에 주변에서 안 된다고 하면 그냥 포기하는 분이 많은데, 포기하지 않고 도움을 요청하셔서 이렇게 지원받고 행복해 하시는 어르신을 보면서 보람을 느끼고 또 부모님 생각도 많이 났습니다. 업무를 하면서 규정과 상황 때문에 안 된다고 해야 할 상황이 많은데 안 된다고 말하기 전에 최대한 도울 수 있는 방법이 없는지 한 번 더 찾아보고 답변해야 되겠다고 또 한 번 다짐하게 되었습니다.

코로나 확산 장기화로 집합 금지, 영업 제한, 매출 감소 등 많이 힘드셨을 소상공인에게 가뭄에 단비 같은 소중한 재난지원금이 삶의 희망이 되고 큰 힘이 되었으면 하는 바람입니다.

며칠 전 혼자 지내고 계시는 어르신에게 국민지원금을 신청받아 잘 사용하고 계신지 안부 전화를 드렸는데 건강보험료에서 소액이 차이나 지급받지 못했다고 해서 이번에는 국민지원금 이의신청을 도와드렸습니다. 1인 가구 17만 원 기준에서 2,500원이 초과하여 국민지원금을 지원받지 못했는데, 어르신이 매출이 거의 없는 상황이라 이의신청을 했습니다. 어르신이 건강보험료 조정을 받을 수 있었으면 하는 마음으로 신청해 드렸는데 좋은 결과가 있기를 기원해 봅니다.