

# 사회복지직공무원 보호받을순 없나?

## 인력충원만이 근본해결책

| 글 : 강경원 서울시 강서구 등촌3동 사회복지직공무원

전국적으로 사회복지직 공무원은 10,000명이 근무하고 있다. 1개 읍면동당 1~2명이 근무하고 있으며, 1인당 평균 300가구 이상의 복지대상자 가구를 관리하는 어려움 속에서도 더 이상 추락할 곳이 없는 신용불량자, 노숙자, 질병 자, 독거노인, 장애인, 소년소녀가장, 한부모가정 등 사회적 약자들의 복지를 위해 온몸을 던져 헌신해 오고 있다.

1988년 우리나라에 최초로 사회복지전담공무원 1기가 임용된 이래 2007년이면 임용 20주년을 맞이하게 된다. 그동안 급증하는 사회복지욕구에 맞춰 붓물 터지듯 쏟아져 나오는 각종 복지관련 정책 서비스를 일선에서 국민들에게 제공하였고, 사회복지공무원은 봉사하는 직업이기 때문에 개인적 희생은 당연한 것으로 생각하는 잘못된 사회적 인식에 영향으로 많은 사회복지전담공무원들이 과도한 업무와 지나친 스트레스로 병들고, 사망하는 사례도 적지 않았다. “힘들다”는 일선 사회복지직 공무원들의 힘없는 호소는 전혀 정책에 반영되어지지 않고 있다.

사회복지를 하는 사람들이 정작 자신의 복지는 챙기지 못해 희생되는 안타까운 일들이 전국 각지에서 매일 발생되고 있는 것이다.

### 근무현장에서 경험하는 각종 위험상황에 노출

2005년 10월5일 EBS교육방송 ‘시선’에서는 「사회복지직 공무원의 근무상 애로사항 및 해결방안」을 방영했다. 이는 2005년 9월 14일 충남 논산시 강경읍사무소에서는 알콜중독자가 읍사무소에 신나를 뿌리고 방화를 하여 사회복지 공무원을 포함하여 4명이 중화상을 당하는 가슴아픈 사고를 계기로 사회복지직 공무원이 근무현장에서 경험하는 각종 위험상황과 피해사례와 관련하여 문제점과 해결방안에 대한 것이었다.

사회복지직 공무원이 근무현장에서 제도나 급여중지에 불만을 가진 수급자, 알콜중독자, 정신질환자로부터 전화 또는 직접 대면하면서 듣는 폭언과 인신공격, 폭행, 협박을 당하는 것은 일상 생활이라 해도 과언이 아니다.

- 서울 노원구에서는 보호중지를 통보받은 클라이언트가 술을 먹

고 찾아와 사회담당에게 피묻은 화장지를 던지며 이 자리에서 죽겠다면서 각종 저주와 인신공격성 폭언을 하고 협박하였다.

- 전남 전주에서는 잘못된 보육료 청구로 보육료를 지급받지 못한 어린이집 원장부부가 사회담당자의 머리를 잡아당겨 상해를 입히고, 사무실 집기를 던지며 난동을 피운 일이 있었다.

- 서울 강서구에서는 술에 만취한 클라이언트가 동사무소에 들어와 옷을 벗고 사회담당을 성희롱하고 제지하는 다른 공무원을 물어 상해를 입혔다. 또한 급여변경지급을 통보받은 수급자가 술을 먹고 찾아와 갑작스럽게 사회담당의 뺨을 때리고 집기를 집어던지며 난동을 부렸다.

- 보호중지에 앙심을 품은 수급자가 사회담당 집앞에 사과박스를 갖다놓고 신고하여 사회담당이 감사실에 조사를 받던중 스트레스로 입이 돌아가 평생 씻을수 없는 상처를 입은 일이 있었다.

- 국민기초생활보장법 초기 과도한 업무량으로 부양의무자 조사 및 전산자료정비작업을 하던 사회복지직 공무원이 과로로 순직하는 일이 있었다.

### 국민기초생활보장법의 보충급여체계, 과도한 업무량 개선되어야

이렇게 사회복지전담공무원이 일선에서 여러 위험에 노출되고 빈번한 사고의 희생자가 되는 이유는

첫째, 국민기초생활보장법의 보충급여체계에 있다.

보충급여체계는 적정급여를 위해 수급자가구의 자산사항을 파악해야하는 사회복지전담공무원과 보다 많은 급여를 받기 위해서는 소득신고를 작게 해야하는 수급자간의 갈등관계를 구조적으로 조장하고 있다. 사회복지에 있어 클라이언트의 자활과 변화를 위해서는 상담자와 내담자에게 신뢰(Rapport)형성이 기본이 되는데, 사회보장제도로서 국민기초생활보장법은 이를 구조적 막고 있는 셈이다.

둘째, 사회복지전담공무원의 과도한 업무량 때문이다. 읍면동의 사회복지전담공무원 1명이 수급자 300명이상 담당하고 있으면서, 정부 8개 부처의 업무를 수행하고 있다고 한다.

사회복지관련 보건복지부, 보육료와 노인교통수당 등 가정복지업무관련 여성가족부, 보훈대상자 의료급여와 위문품지급 관련 국가보훈처, 취업대상자와 취업알선 관련 노동부, 각종 직능단체 및 행사관련 행정자치부, 예산집행과 정산보고 관련 기획예산처, 교육급여 및 학교사회사업관련 교육인적자원부, 영구임대주택과 저소득자 전세주택입주신청과 대상자 변동현황 통보관련 건설교통부등이다. 매일 공문처리만 해도 화장실 갈 시간이 없다.

물론 업무 중 가장 큰 비중을 차지하는 것은 수급자 상담과 조사관련업무이다. 하지만 이보다 사회복지전담공무원의 어깨를 더욱 무겁게 짓누르는 것은 현장에 대한 이해없이 "일단 터트리고 보자" 식의 국회 의원, 구의원, 대중매체 등의 고발성 현장

고발을 통한 문제제기, 장기적인 계획없이 이뤄지는 선심성, 일회성 정책수행을 위한 자료작성, 국정감사나 국회 감사기간 중 다른 업무를 전혀 볼 수 없을 정도로 많은 감사요구자료작성, 의료급여일수 연장승인신청처럼 정책의 효과를 달성하기 힘든 환경에서도 반복적으로 수행케하는 불필요한 업무 폭증 등이다.

"정말 와서 한번 해보라고 말하고 싶다."

"사회복지직 공무원의 역할이 중요하고 고생하는거 알고 있으니 최선을 다해 달라"고 말하면서도 인력충원애기가 나오면 입을 다무는 윗사람들의 위선에 더 이상 실망도 할게 없다. 이렇게 업무에 파묻혀 사는데 어려운 이웃에 대한 사랑이 가능하겠으며, 심층상담, 가정방문, 사례관리, 지역사회자원개발, 기획 등의 일을 할 수 있겠는가?

셋째 영구임대주택으로 인해 저소득층 밀집의 문제점이다.

영구임대주택이 위치한 지역은 다른 지역에 비해 기존의 극빈층의 숫자도 많지만 타 지역에서 유입되는 추세 또한 가히 기하급수적이라 할 수 있다. 싸고 좋은 집이 있는데 경제적으로 빈곤한 극빈층이 모여들지 않을 수 있겠는가?



▲ 지난해 9월 강경읍사무소 방화사건현장.

또한 영구임대주택에 우선 입주하기 위해서는 가구 내 중증장애인이 있거나 노인을 모셔야 유리하고, 부양가족이 많아야 한다. 즉 어려운 사정이 많아야 우선 입주할 수 있는 것이다. 저소득층 중에서도 자활이 불가능한 최하위 극빈층만이 우선입주할 수 있는 것이다. 영구임대주택내에서 수급자들은 자활을 계획하는 것이 아니라 학습된 폐배의식에 짓눌리고, 자포자기하면서 가난의 대물림과 빈부격차 심화에 대한 사회에 대한 불만을 키우게 된다.

영구임대주택이 위치하여 수급자들이 집단 거주하는 지역에서 사회복지전담공무원들이 상상하기도 힘든 인신공격성 욕설과 폭행을 당하는 등 피해사례가 빈번한 것은 당연한 결과라 할 수 있다.

넷째, 수급자들의 사회복지전담공무원에 대한 폭행과 폭언 등 비정상적인 행위에 대한 처벌에 대한 법적인 제어장치가 미약하다는 점이다.

과거의 사례를 소개하면 중증장애인클라이언트와 어린 자녀가 있는 모자세대가 있었다. 클라이언트는 과거 대기업 사장의 비서를 했고, 남편과 이혼하면서 충격으로 뇌병변장애인이 되어 수급자로 정부지원을 받고 있는 상태였다.

클라이언트는 동사무소 모든 일에 본인  
이 생각하는 작은 헛점이라도 발견되면 구  
청 인터넷홈페이지에 글을 올려 담당자와 동장  
의 공개 사과회신을 받아냈으며, 강아지를  
데리고 동사무소를 방문하여 강아지가 시  
끄럽게 짖는 것 때문에 다른 민원인들과 다  
투면 상대방을 상해로 고발하여 치료비를  
뜬어내기도 했다.

이웃사람들과도 다툼이 많아 상해, 명  
예훼손건으로 다수의 사건이 법원에서 판  
결진행중이었다.

한번은 공공근로자가 강아지를 데리고  
동사무소에 들어오는 클라이언트를 제지하  
자 다투게 되었고 사회담당이 나가서 말렸  
는데 도중에 일부러 쓰러지고는 경찰을 불

러 공공근로자와 사회담당 공무원이 함께 자기를 밀쳐서 넘어뜨렸다고 주장하고, 다음날 구청감사실과, 서울시청, 청와대에 '중증장애인을 때리는 사회담당과 공익요원' 이란 제목으로 글을 띄어 사회담당은 3차례 감사실에 가서 조사를 받고, 클라이언트를 찾아가 사과를 했으며, 공공근로자는 다시는 공공근로에 선발 되지 못했다.

지금 클라이언트는 교도소에 수감 중인데 죄목은 살인이다. 강아지 낚새 문제로 옆집과 다투다가 이에 앙심을 품고 옆집 거주자를 퇴근 시간에 맞춰 엘리베이터에서 기다리다 칼로 살인을 저질렀다. 이후 클라이언트는 장애인이라는 점과 어린아이가 있다는 점을 들어 감형 처분을 받고 13년형을 살고 있다고 한다.

사회적 약자라는 점을 핑계로 비정상적으로 행동하는 클라이언트에 대한 지역사회와 지자체의 온정적이고 무원칙적인 대처가 결국 클라이언트를 살인자로 만들었다 생각이들때가 있다. 사회적 약자에 대한 정부의 지원과 비도덕적 행위나 사회적 규칙을 위반하는 행위에 대한 처벌은 반드시 구분되어 져야 한다.

### 주민생활지원서비스 전달체계개편, 전문성 인정되어야

그럼 어떻게 하면 사회복지전담공무원들을 위험으로부터 보호할 수 있을까? 먼저 사회복지 전담공무원의 수급자 조사 업무와 업무량 과다 문제는 앞서 언급된 주민생활지원서비스 전달체계개편의 내실



▲ 지난해 9월 강경읍사무소 방화사건으로 병원에 입원했던 사회복지직공무원.

있는 추진을 통해 조사업무를 시군구의 통합조사팀이 전담을 하고, 읍면동의 사회복지업무 중 급여지급이나 장애인, 노인, 보육료감면 등의 행정업무를 행정직이 협업할 수 있도록 하여야 한다. 또 읍면동 주민생활지원담당을 사회복지에 대한 전문성과 현장경험이 풍부한 사회복지직이 할 수 있도록 하여 슈퍼바이저 역할을 하도록 함으로써 많이 해소 될 수 있다고 본다.

물론 과중한 업무량 해소 방법으로 과거부터 계속 요구해온 신규 사회복지인력충원이 근본적인 해결책임은 두말 할 필요가 없다. 그리고 사회복지직 공무원에 대한 최소 1년에 1회이상 소진해소, 갈등관리, 정신적 에너지 충전을 위한 보수교육의 기회가 제공되어야 한다.

또한 사회복지직 공무원에 대한 상해보험가입도 하나의 방법이며, 지방공무원 특정업무수행활동비로 지급되는 현행 3만원의 사회복지수당을 예산, 복식부기담당 15만원, 세무담당 10만원, 감사, 관재, 법무담당 5만원에 비슷한 정도로 인상하여 지급되어야 할 것이다.

세 번째 영구임대주택의 저소득층 밀집으로 인한 빈번한 사건사고 발생하는 상황에 대해서는 영구임대주택의 유치는 지자체의 원에 의해서라기보다는 시나 정부차원의 계획에 의해 결정된 만큼 영구임대주택이 위치한 지자체에 대해서는 시나 정부차원에서 보다 많은 인센티브나 예산지원을 통해 사회복지전담인력을 확대 배치하고 가난의 대물림을 해소할 수 있는 지역인프라를 건설할 수 있도록 지원해야 할 것이다.

네 번째 수급자들의 비도덕적 행위에 대한 제도적인 장치 부족의 문제는 보다 포근하고 안정적이며, 사회담당의 안전을 확인할 수 있는 상담실의 설치와 민원실 내 비디오카메라를 설치하여 사건사고시 현장상황을 정확히 확인할 수 있도록 하고, 사회적 약자로서 수급자라고 하여 비도덕적 해위에 대해서까지 무조건 봐줘야 한다는 온정주의적 인식의 전환을 통해 경제적으로 빈곤하다는 점과 비양심적이고, 비도덕적인 폭언과 폭행의 행위로 인해 다른 사람에게 피해를 주는 것에 대해서는 정확히 사안을 구분하여 이성적이고 원칙적으로 대처할 수 있는 제도적, 법적장치 마련이 절실하다.

올해만해도 수년간 남들의 시선이 미치지 못하는 곳까지 등불을 밝혀려 헌신하던 두명의 사회복지전담공무원이 질병으로 사망하였

다. 전국 각지에서 사회복지전담공무원들은 가난과 질병, 사회적인 소외로부터 고통받는 저소득층에게 희망을 주기 위해 본인의 몸을 불사르고 있다. 날마다 경제적 빈곤, 사회적 무관심과 소외 속에서 벼랑끝에 선 절대빈곤층의 처절한 호소를 듣는다고 생각해 보자, 가랑비에 옷이 젖듯이 우리 자신도 극심한 패배감과 제도적한계로 인해 마음이 부서지는 아픔을 느낀다.

하지만 아무리 힘든 상황이라도 '희망'이라는 단어는 모든 것에 새로운 힘을 불어 넣듯 1만 사회복지직 공무원과 15만 사회복지사들이 어려운 이웃에게 따뜻한 희망의 불씨를 전달하고, 의기충천하여 지역사회자원을 개발하고 어려운 이들을 위해 계획을 세울 수 있도록 근무환경을 만들어 주고, 격려해 주시길 이 글을 읽는 모든 이들에게 진심으로 부탁드립니다. **Sw**

## 사회복지직공무원 매월 1회, 자원봉사통해 클라이언트와 소통

| 글 : 이동현 서울시 은평구청 주민생활지원과 사회복지직공무원

은평구 자원봉사센터 소속 사회복지봉사단은 매월 첫째주 토요일이면 어김없이 부랑인 시설의 생활인들과 나들이를 나간다. 영화관람에서 남산한옥마을 견학, 국립중앙박물관견학 등 그 활동도 나들이 장소도 다양하다. 이들은 자원봉사센터 소속의 공무원봉사단 중 하나로 은평구청에 근무하는 사회복지직 공무원 15명으로 구성되어 있다.

봉사단은 2004년 4월부터 봉사활동을 시작하여 현재까지 총 28회에 걸쳐 매월 1회 은평구 관내 부랑인시설인 시립 은평의 마을에서 생활하는 시설생활인들과 함께 나들이 봉사를 실시하고 있다.

봉사단은 나들이에서 점심을 준비하는 비용을 봉사단 자체 회비로 충당하고 있으며, 업무를 하면서도 지역의 소외된 이웃들을 위해 일하지만, 업무 이외에도 봉사활동을 통하여 좀 더 지역주민의 삶의 질 향상에 기여하고자 노력하고 있다.

