

• 2023 •

제2호

KIPA KOREA INSTITUTE OF
PUBLIC ADMINISTRATION

2023 정부혁신 최초·최고 BRIEF

희망을 담은 빨래바구니

우하린 부연구위원 한국행정연구원 행정안전연구실
최지원 행정원 한국행정연구원 행정안전연구실



한국행정연구원
행정안전연구실



희망을 담는 빨래바구니

우하린 행정안전연구실 부연구위원

최지원 행정안전연구실 행정원

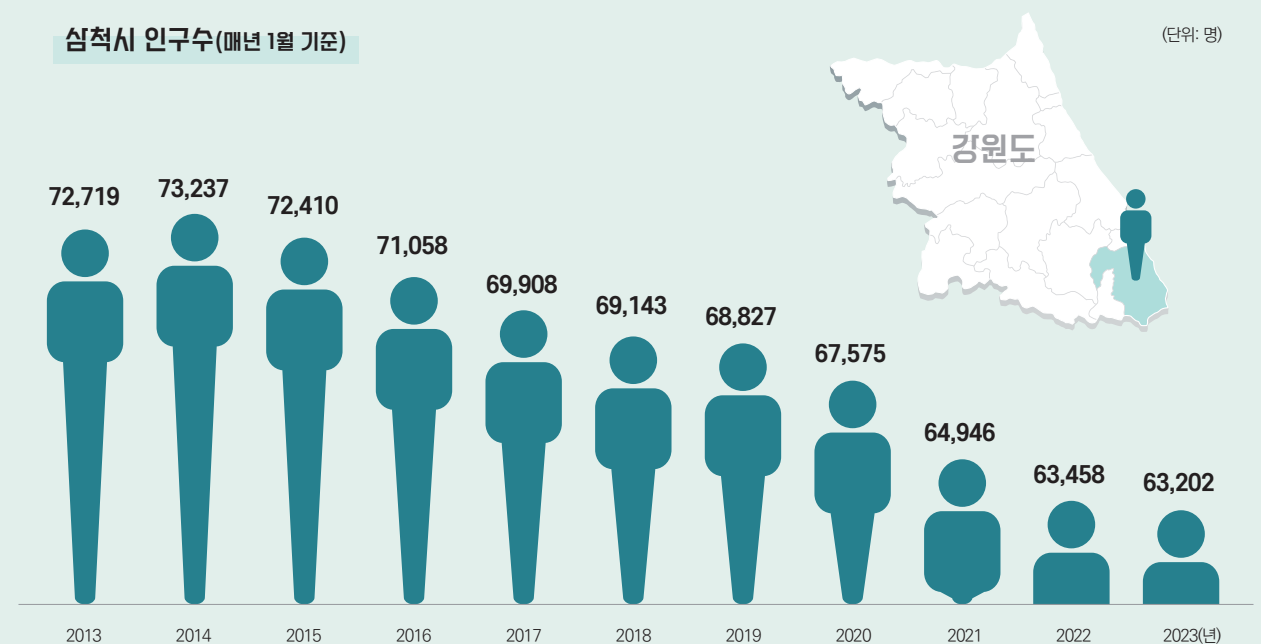


어르신 안부확인 서비스 중 최고 사례로 선정된 삼척시의 ‘희망을 담는 빨래바구니’ 사업(이하 ‘빨래바구니’ 사업)을 단순하게 접근한다면 ‘거동이 불편한 독거노인에게 이불을 대신 세탁하고 배달해주는 사업’이라고 표현할 수도 있다. 그러나 그 사업을 가까이서 살펴보면 빨래바구니 사업은 단순 세탁서비스 혹은 돌봄서비스가 아니라는 것을 알 수 있다. 삼척시의 빨래바구니 사업은 기존의 중앙행정기관이 제공해오던 노인 일자리 사업, 지역기업의 사회공헌 사업, 지역 시니어 클럽과 지방자치단체 간 연계를 통한 ‘지역맞춤형 복지제공’에 대한 고민의 성과라고 할 수 있다. 정부는 2004년부터 노인일자리사업을 진행해오고 있는데, 거리미화나 쓰레기 줍기와 같은 공익형 일자리가 대부분이었다. 그러나 이러한 유형의 일자리는 노인의 건강상태에 따라 참여지속성이 결정되고 일자리 사업 참여를 통한 새로운 기술습득이나 보람을 찾기

가 어렵다는 한계가 있었다. 이후 바리스타와 같이 서비스 제공을 위한 기술을 습득하고 고객들에게 서비스를 직접 제공하며 일정수익을 창출하는 시장형 일자리로 발전하였으나 대부분 예산상의 제약으로 인해 지속되기 어려웠다. 이후 고령자 적합 직종을 개발하여 지속성을 갖춘 사회서비스형 일자리로 점차 발전하였는데 삼척시의 빨래바구니 사업이 이에 해당한다. 빨래바구니 사업은 60세 이상의 참여자가 삼척시 내 독거노인을 방문하여 이불 세탁·건조 후 배달해주고, 복지 규정 변동이나 복지 행사 등과 같은 복지 서비스 관련 정보도 제공하면서 말벗도 되어주고, 청소나 집수리를 도와주거나, 생필품 대신 장보기 서비스를 제공한다. 노인의 입장에서 일하면서 경제적 문제도 해결하고, 노인을 케어(노노케어, 老-老 care)하는데서 오는 보람도 함께 느낄 수 있는 사회서비스형 일자리이다.

증가하는 노인인구를 위한 고민

빨래바구니 사업은 2012년부터 시작된 삼척시청 사회복지과와 시니어클럽의 소통으로부터 시작되었다. 노인일자리 사업을 위탁운영하고 있던 시니어클럽은 지속적인 일자리 공급방법을 찾고 있었고, 삼척시청은 고령화와 인구감소가 급속히 진행되고 있는 삼척지역 내 노인돌봄에 대해 고민하고 있었다. 삼척시는 탄광과 시멘트 공업을 기반으로 성장해왔으나, 석탄사용의 감소로 폐광되고 지역경제의 위축과 일자리를 찾아 떠난 청년층의 감소로 인구가 1990년대 12만 명에서 2023년 기준 6만 3천 명까지 감소하였다. 게다가 태백산맥 자락에 위치한 특성 상 경사에 위치한 주택과 비탈길이 많고, 좁은 가옥구조 때문에 이불을 세탁할 수 있을만큼의 큰 용량의 세탁기를 설치하기 어려운 집들이 대부분이다. 시니어클럽은 이러한 삼척시의 특징에 착안하여 공용 빨래방에서 이불을 세탁·건조한 후 배달까지 해주는 빨래바구니 사업을 삼척시청에 제안하였다.



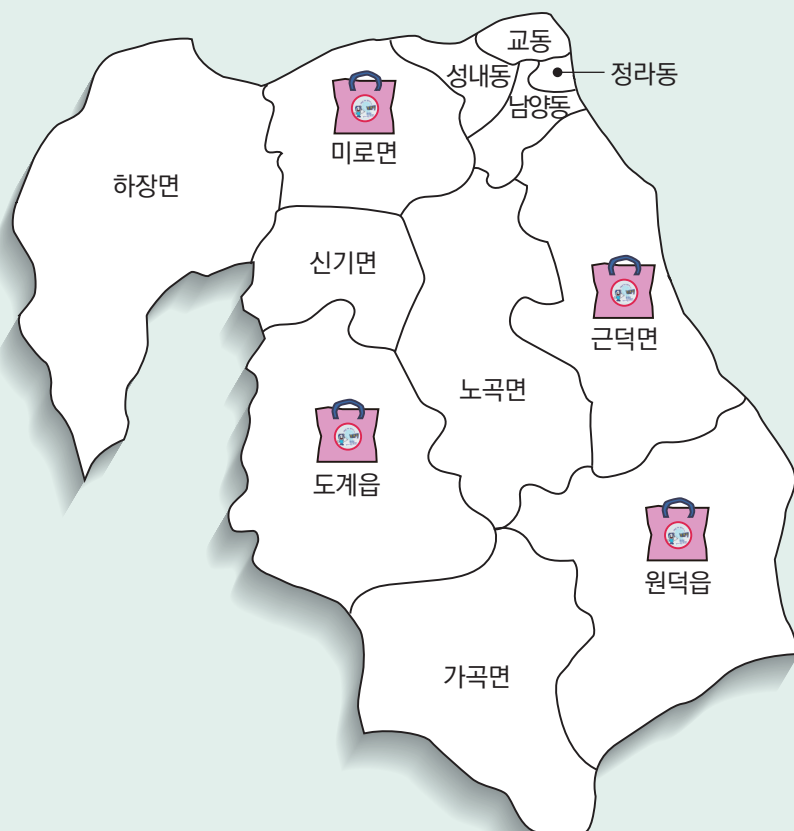
출처: 삼척시청 홈페이지

과거의 성공경험으로부터 축적된 신뢰와 학습

삼척시 사회복지과와 시니어 클럽은 다년간의 사업협력 경험과 삼척 해안가 장미공원 조성 등 성공경험을 바탕으로 신뢰가 형성되어 있었다. 시니어 클럽에서 빨래방 사업을 삼척시에 제안했을 때 이를 흘려듣지 않고 삼척시 소유의 공실 사무실을 적극적으로 찾아 임대료를 낮출 수 있도록 한 것도, 보건복지부의 예산을 지원받을 수 있도록 한 것도 삼척시 담당 공무원이었다. 여기에 시민복지와 노인케어에 관심을 갖고 있던 삼척시장의 리더십까지 더해져 빨래방 사업의 추진이 빠르게 진행될 수 있었다.

계획은 갖추어져 있었으나 실제 기획을 실행으로 옮기려면 세탁기·차량·세제 구입비와 운영비 등 한 개소당 약 2,500~3,000만 원의 예산이 필요한 상황이었다. 이때 삼척시청은 평소 지역문제 해결에 관심을 표현해온 강원랜드와 한국남부발전, 삼표시멘트 등이 참여할 수 있는 기회를 제공하였다. 이들은 빨래방 운영에 필요한 비용을 제공함으로써 빨래

1~4호점 위치



빨래방 1호점 내부 시설 ▶





안부를 묻는 우유 배달사업과의 연계

방 사업이 시작될 수 있는 원동력을 제공하였다. 또한 지역 기업의 후원이 일회성으로 끝나는 것이 아니라 1호점 도계점 개소(2020년 9월)부터 2호점 원덕점(2022년 3월 개소), 3호점 미로점(2023년 3월), 그리고 4호점 근덕점(2023년 9월 예정)까지 지속적으로 삼척시와 연계하여 필요한 지원을 하고 있다. 또한 빨래바구니 사업은 다른 노인복지 서비스와의 연계를 통해 지속적으로 확장하고 있다. 빨래방 참여자들은 거동이 다소 불편하신 분들을 위한 생필품 구매대행 서비스도 제공하고 있다. 삼척 지역주민을 위해 CU편의점에서는 제품을 원가로 제공하고, 빨래방 참여자들이 이를 구매해서 세탁물과 함께 전달하고 있다. 또, ‘안부를 묻는 우유 배달사업’과 연계하여 독거노인에게 필요한 영양공급을 제공하고 있다. 본래 우유 배달사업은 호용한 목사가 서울시 내 노인들에게 제공하고 있는 서비스였는데, 삼척시니어 클럽과의 협업을 통해 삼척시 어르신들에게도 우유를 제공하며 건강을 살피고 담소도 나눌 수 있는 기회를 제공하고 있다. 빨래바구니 사업은 노인을 위한 돌봄서비스를 제공하겠다는 지방자치단체의 뚜렷한 목적을 바탕으로 지역 시니어 클럽과 지역기반 기업의 단단한 연계를 통해 사업이 성장하고 있다.

거버넌스 참여자들의 적극성과 높은 만족도

삼척 시내에 위치한 빨래방에 방문하기 전 성공적인 빨래방의 성과를 보도하는 신문 기사를 읽었는데 인상적이었던 건 다들 한 목소리로 행복하다고 말하는 것이었다. 참여자들 모두가 싱글벙글 웃고 있는 빨래방 사업의 추진력은 어디서부터 나올까라는 궁금증이 생겼다. 빨래방 사업에서 관찰할 수 있는 거버넌스의 특징은 바로 적극성인데, 빨래방 사업을 기획한 삼척시청 사회복지과와 시니어 클럽 간 역할분담, 사업이 실행될 수 있도록 실질적인 지원을 제공한 지역기업의 참여가 있었기에 빨래방이 4호점 개소까지 이를 수 있었다. 단적인 예로, 1호점의 입지를 정할 때 삼척시청은

시 소유 부지 검토 후 서비스를 제공하기에 가장 적합한 곳을 선정하였는데 조건에 맞는 곳이 하필이면 의용소방대가 이미 사무실로 사용하고 있었다. 의용소방대가 이전할 수 있도록 새로운 건물을 찾아주고 이들을 설득하였다. 또한, 주변 마을 주민들을 대상으로 설명회를 개최함으로써 빨래방이 결코 기존의 세탁소의 생업을 위협하거나 혹은 주민들에게 경제적으로 부담을 지우는 사업이 아니라는 점을 알렸다.

세탁기 가동 관련 기술 교육을 담당하고 있는 시니어 클럽 오한동 팀장은 사업 초기 빨래방 세탁 운영 매뉴얼을 제작하고 참여자 대상 사례교육을 제공함으로써 참여자들이 사업의 취지를 이해하고 사업이 초기에 정착될 수 있도록 했다. 빨래방 참여자들은 빨래바구니 사업에 참여하면서 은퇴 후 일거리를 찾을 수 있고 새로운 동료들이 생겨서 좋다고 입을 모아 말했다. 처음에는 일자리를 통해 경제적 어려움을 해결하고자 사업에 참여했지만, 이제는 현장에서 복지서비스를 제공하는 입장이 되어 빨래바구니 서비스에 만족하는 노인들을 보며 자긍심을 갖는다 말한다. “(남들은 우리가) 빨래감을 수거하고 세탁 후 배달하는 봉사를 한다고 생각하지만 사실은 어르신들로부터 어떻게 돌아가야할까를 배웁니다(유을자 참여자).”

빨래방 사업은 이불 세탁이 필요한 거동이 불편한 어르신들에게 삶의 질을 높일 수 있다는 희망을 주고, 세탁과 배달을 직접하는 참여자들에게는 근로를 통한 소득창출과 보람, 그리고 삶에 대한 태도를 생각해볼 수 있는 기회를, 인구감소로 인해 급격한 사회적·경제적 변화를 경험하고 있는 삼척시에는 노노케어(老-老 care)라는 새로운 희망을 제시하였다.



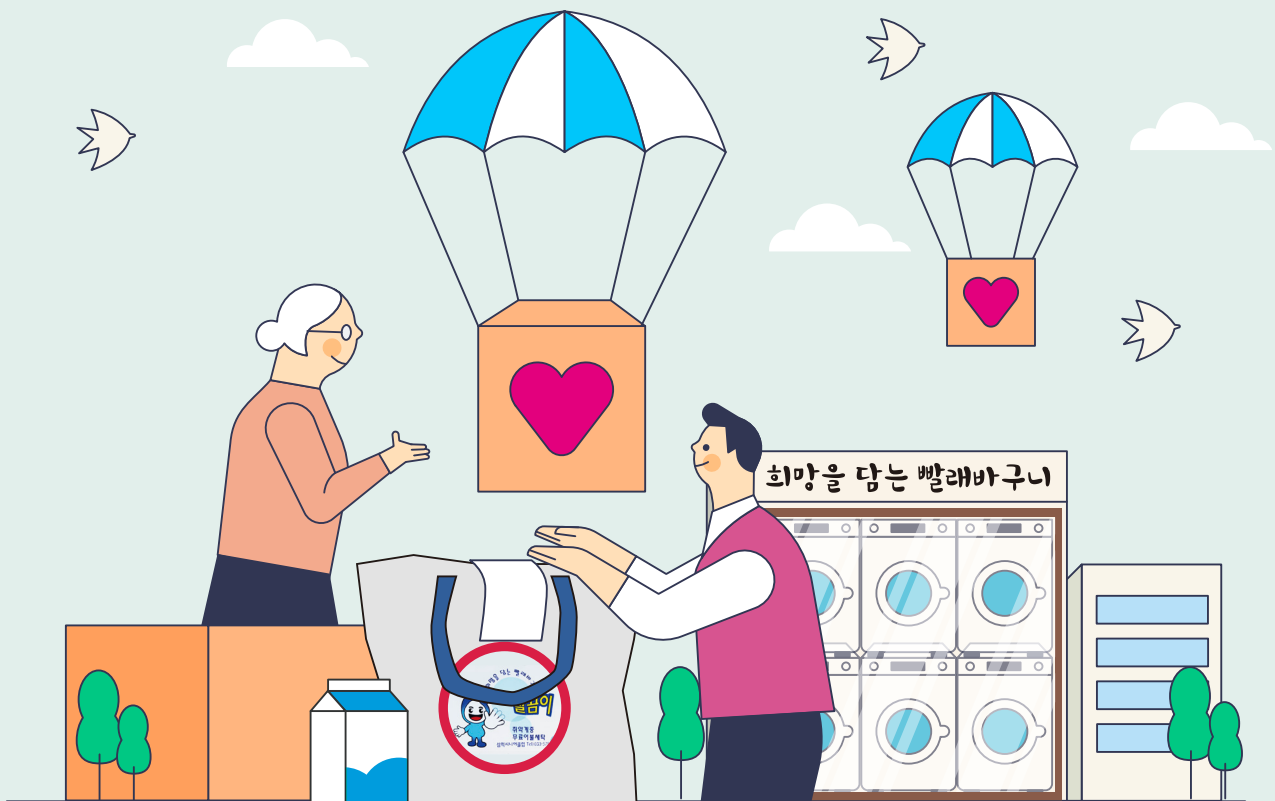
유을자 참여자가 빨래를 수거하는 모습

— 성공 경험을 바탕으로 지속적인 혁신 추구

희망을 담은 빨래바구니 1~3호점의 연이은 성공으로 삼척시와 시니어 클럽은 2023년 9월 4호점 근덕점 개소를 예정하고 있다. 또한 빨래방을 운영하면서 느꼈던 노인 대상 생활서비스(안부확인, 생필품 구입 및 배달, 이불 빨래, 간단한 집수리 등)를 종합적으로 제공할 수 있는 통합돌봄서비스를 내년에 도입할 예정이다. 서비스 대상인 노인을 살피고 살뜰히 챙기면서 발견한 개선이 필요한 작은 부분 하나 놓치지 않고 새로운 서비스로 연결하려는 의지가 성공 경험과 맞물려 새로운 사업 추진을 위한 동력이 되었다.

그렇다면 정부혁신을 어떻게 정의할 수 있을까? 나와 이웃에 대한 관심을 가지며 다같이 마음을 모을 수 있도록 체계를 만드는 일, 지방자치단체와 공공기관이 효율적으로 일을 처리할 수 있는 방법을 제안했을 때 이것이 실행될 수 있도록 기관을 ‘연결’하고 자원을 ‘모으는’ 일, 그리고 혁신이 확산될 수 있도록 ‘인정’해주고 ‘보상’해주는 일. 이것이 정부가 할 수 있는 일이자 정부혁신으로 바뀌는 지점이다.

혁신(革新)은 급진적이고 거창해야 한다고 생각하기 쉽다. 그러나 삼척시의 빨래바구니 사례에서 중요한 점은 혁신을 이루기 위한 필수적 요소는 단순히 큰 변화가 아니라 책임감과 사명감에서 비롯된 ‘작은 시작’과 ‘주변에의 끊임없는 관심과 함께 살아가는 노력’이라는 점이다. 최고 사례로 선정된 삼척시 빨래 바구니 서비스의 담당자인 공무원, 시니어클럽은 그들의 사명감과 열정을 가지고 노인들을 위한 서비스를 만들어 내기 위해 끊임없이 아이디어를 모색하고 협력했다. 소외되었던 고령인구에 대한 관심과 배려, 그리고 담당자들의 끊임 없는 노력이 이러한 혁신을 가능하게 했다. 🌸



2023 정부혁신 최초·최고.BRIEF

- 발 행 일 2023. 10.
- 발 행 처 한국행정연구원
- 주 소 서울시 은평구 진흥로 235
- 사업책임 김정해 행정안전연구실 실장
- 담 당 자 지규원 행정안전연구실 책임연구원
- 연 락 처 02-2007-0662

※ 본 브리프의 내용은 필자의 개인적인 의견이며, 연구원의 공식적인 의견이 아님을 밝힙니다.

