

발 간 등 록 번 호

11-1352000-002658-01

정책보고서 2019-81

# 정책 환경 변화를 고려한 지역 사회서비스 전달체계 개편방안 연구



강혜규 · 김희성 · 박세경 · 오욱찬 · 유재연 · 김지연  
김진희 · 최요석

**【책임연구자】**

**강혜규** 한국보건사회연구원 선임연구위원

**【주요저서】**

사회서비스 이용체계 실태조사 연구

보건복지부·한국보건사회연구원, 2019(공저)

공공서비스 이용의 최적화를 위한 복지 전달체계 연구(Ⅱ): 지역기반  
거버넌스를 중심으로

한국보건사회연구원, 2018(공저)

**【공동연구진】**

**김화성** 한국보건사회연구원 부연구위원

**박세경** 한국보건사회연구원 연구위원

**오옥찬** 한국보건사회연구원 부연구위원

**유재언** 한국보건사회연구원 부연구위원

**김지연** 한국청소년정책연구원 선임연구위원

**김진희** 한국보건사회연구원 연구원

**최요석** 한국보건사회연구원 연구인턴

# 목 차

<b>제1장 서론</b>	<b>1</b>
제1절 연구 배경 및 목적	3
제2절 연구 내용 및 방법	6
제3절 지자체 복지행정 실태조사 개요	11
<b>제2장 사회서비스 정책 동향과 지역 전달체계 실태</b>	<b>15</b>
제1절 최근 사회서비스 부문 정책 동향	17
제2절 지역 전달체계의 실태 및 쟁점	24
<b>제3장 시군구 본청·읍면동 직무수행 현황 분석</b>	<b>41</b>
제1절 총괄	43
제2절 복지기획·정책 및 시설	49
제3절 희망복지지원	56
제4절 노인	63
제5절 장애인	69
제6절 아동·드림스타트 및 보육	75
제7절 청소년	82
제8절 여성·가족·다문화	89
제9절 읍면동 맞춤형복지	95
<b>제4장 지자체 복지 노력과 민관 연계·협력 현황 분석</b>	<b>101</b>
제1절 총괄	103
제2절 복지기획·정책 및 시설	107
제3절 희망복지지원	123
제4절 노인	135
제5절 장애인	146

제6절 아동·드림스타트 및 보육 .....	159
제7절 청소년 .....	173
제8절 여성·가족·다문화 .....	183
제9절 읍면동 맞춤형복지 .....	194

## **제5장 지자체 복지행정 발전 방향 및 과제 ..... 217**

제1절 총괄 .....	219
제2절 복지기획·정책 및 시설 .....	241
제3절 희망복지지원 .....	249
제4절 노인 .....	261
제5절 장애인 .....	266
제6절 아동·드림스타트 및 보육 .....	271
제7절 청소년 .....	277
제8절 여성·가족·다문화 .....	280
제9절 읍면동 맞춤형복지 .....	285

## **제6장 결론 및 제언 ..... 307**

제1절 연구 결과 요약 .....	309
제2절 정책 제언 .....	331

## **참고문헌 ..... 353**

## **부록 ..... 355**

부록. 정책 환경 변화 대응을 위한 지자체 복지행정 실태조사 설문지 .....	355
---	-----

## 표 목차

〈표 1-1〉 사회서비스 전달체계 개편의 주안점 및 쟁점과제 도출 .....	9
〈표 1-2〉 조사대상 선정 기준 .....	11
〈표 1-3〉 영역별 조사응답 현황 .....	12
〈표 1-4〉 지역별 조사응답 현황 .....	13
〈표 1-5〉 조사응답자 경력 정보 .....	14
〈표 1-6〉 조사응답자 직급 정보 .....	14
〈표 2-1〉 주요 사회서비스 부문 정책의 전달체계 내용 .....	23
〈표 2-2〉 지자체가 담당하는 복지 행정의 주요 기능 .....	27
〈표 2-3〉 시군구 본청 사회서비스 관련 사업부서-인력-업무 현황 .....	28
〈표 2-4〉 사회서비스 이용체계의 주요 주체와 문제 구조 .....	31
〈표 2-5〉 국내외 실증연구에 나타난 대표적 발달위기 유형 및 주요 요인 .....	34
〈표 3-1〉 직무수행 인식: 시군구 본청 .....	45
〈표 3-2〉 직무수행 인식: 읍면동 맞춤형복지팀 .....	47
〈표 3-3〉 업무수행의 애로사항 종합 .....	49
〈표 3-4〉 업무수행의 충분성: 복지기획·정책 및 시설 .....	50
〈표 3-5〉 인력·시간의 투입 필요성: 복지기획·정책 및 시설 .....	52
〈표 3-6〉 업무수행의 애로사항: 복지기획·정책 및 시설 .....	53
〈표 3-7〉 업무의 전문성 향상 필요성: 복지기획·정책 및 시설 .....	54
〈표 3-8〉 업무의 지속성 향상 필요성: 복지기획·정책 및 시설 .....	55
〈표 3-9〉 업무수행의 충분성: 희망복지지원 .....	57
〈표 3-10〉 인력·시간의 투입 필요성: 희망복지지원 .....	58
〈표 3-11〉 업무수행의 애로사항: 희망복지지원 .....	59
〈표 3-12〉 업무의 전문성 향상 필요성: 희망복지지원 .....	61
〈표 3-13〉 업무의 지속성 향상 필요성: 희망복지지원 .....	62
〈표 3-14〉 업무수행의 충분성: 노인 .....	64
〈표 3-15〉 인력·시간의 투입 필요성: 노인 .....	65
〈표 3-16〉 업무수행의 애로사항: 노인 .....	66
〈표 3-17〉 업무의 전문성 향상 필요성: 노인 .....	67
〈표 3-18〉 업무의 지속성 향상 필요성: 노인 .....	69

〈표 3-19〉 업무수행의 충분성: 장애인	70
〈표 3-20〉 인력·시간의 투입 필요성: 장애인	72
〈표 3-21〉 업무수행의 애로사항: 장애인	73
〈표 3-22〉 업무의 전문성 향상 필요성: 장애인	74
〈표 3-23〉 업무의 지속성 향상 필요성: 장애인	75
〈표 3-24〉 업무수행의 충분성: 아동·드림스타트 및 보육	77
〈표 3-25〉 인력·시간의 투입 필요성: 아동·드림스타트 및 보육	78
〈표 3-26〉 업무수행의 애로사항: 아동·드림스타트 및 보육	79
〈표 3-27〉 업무의 전문성 향상 필요성: 아동·드림스타트 및 보육	80
〈표 3-28〉 업무의 지속성 향상 필요성: 아동·드림스타트 및 보육	81
〈표 3-29〉 업무수행의 충분성: 청소년	83
〈표 3-30〉 인력·시간의 투입 필요성: 청소년	84
〈표 3-31〉 업무수행의 애로사항: 청소년	85
〈표 3-32〉 업무의 전문성 향상 필요성: 청소년	87
〈표 3-33〉 업무의 지속성 향상 필요성: 청소년	88
〈표 3-34〉 업무수행의 충분성: 여성·가족·다문화	90
〈표 3-35〉 인력·시간의 투입 필요성: 여성·가족·다문화	91
〈표 3-36〉 업무수행의 애로사항: 여성·가족·다문화	92
〈표 3-37〉 업무의 전문성 향상 필요성: 여성·가족·다문화	93
〈표 3-38〉 업무의 지속성 향상 필요성: 여성·가족·다문화	94
〈표 3-39〉 업무수행의 충분성: 읍면동 맞춤형복지팀	96
〈표 3-40〉 인력·시간의 투입 필요성: 읍면동 맞춤형복지팀	97
〈표 3-41〉 업무수행의 애로사항: 읍면동 맞춤형복지팀	98
〈표 3-42〉 업무의 전문성 향상 필요성: 읍면동 맞춤형복지팀	99
〈표 3-43〉 업무의 지속성 향상 필요성: 읍면동 맞춤형복지팀	100
〈표 4-1〉 복지 노력과 민관 연계·협력 인식: 시군구 및 읍면동 맞춤형복지팀	104
〈표 4-2〉 지자체 복지 노력 및 민관 연계·협력 제약요인과 고충사항 핵심 쟁점 종합	106
〈표 4-3〉 복지 노력과 민관 연계·협력 인식: 복지기획·정책 및 시설	108
〈표 4-4〉 민관 사회서비스 기관에 대한 인식: 복지기획·정책 및 시설	112
〈표 4-5〉 연계·협력 인식 및 개선방안: 복지기획·정책 및 시설	113
〈표 4-6〉 복지 노력과 민관 연계·협력 인식: 희망복지지원	124

〈표 4-7〉 민관 사회서비스 기관에 대한 인식: 희망복지지원	126
〈표 4-8〉 연계·협력 인식 및 개선방안: 희망복지지원	127
〈표 4-9〉 복지 노력과 민관 연계·협력 인식: 노인	136
〈표 4-10〉 민관 사회서비스 기관에 대한 인식: 노인	137
〈표 4-11〉 연계·협력 인식 및 개선방안: 노인	138
〈표 4-12〉 복지 노력과 민관 연계·협력 인식: 장애인	147
〈표 4-13〉 민관 사회서비스 기관에 대한 인식: 장애인	151
〈표 4-14〉 연계·협력 인식 및 개선방안: 장애인	153
〈표 4-15〉 복지 노력과 민관 연계·협력 인식: 아동·드림스타트 및 보육	160
〈표 4-16〉 민관 사회서비스 기관에 대한 인식: 아동·드림스타트 및 보육	165
〈표 4-17〉 연계·협력 인식 및 개선방안: 아동·드림스타트 및 보육	167
〈표 4-18〉 복지 노력과 민관 연계·협력 인식: 청소년	174
〈표 4-19〉 민관 사회서비스 기관에 대한 인식: 청소년	176
〈표 4-20〉 연계·협력 인식 및 개선방안: 청소년	177
〈표 4-21〉 복지 노력과 민관 연계·협력 인식: 여성·가족·다문화	184
〈표 4-22〉 민관 사회서비스 기관에 대한 인식: 여성·가족·다문화	186
〈표 4-23〉 연계·협력 인식 및 개선방안: 여성·가족·다문화	188
〈표 4-24〉 복지 노력과 민관 연계·협력 인식: 읍면동 맞춤형복지	195
〈표 4-25〉 민관 사회서비스 기관에 대한 인식: 읍면동 맞춤형복지	201
〈표 4-26〉 연계·협력 인식 및 개선방안: 읍면동 맞춤형복지	202
〈표 5-1〉 지역사회 통합돌봄 추진을 위한 조직구조 관련 개편방향	222
〈표 5-2〉 지역사회 통합돌봄 추진을 위한 역할분담 관련 개편방향	225
〈표 5-3〉 지역사회 통합돌봄 추진을 위한 인적자원 관련 개편방향	227
〈표 5-4〉 장애인등급제 폐지 관련 조직구조 관련 개편방향	228
〈표 5-5〉 장애인등급제 폐지 관련 역할분담 관련 개편방향	229
〈표 5-6〉 장애인등급제 폐지 관련 인적자원 관련 개편방향	229
〈표 5-7〉 포용국가 아동정책 추진을 위한 조직구조 관련 개편방향	231
〈표 5-8〉 포용국가 아동정책 추진을 위한 역할분담 관련 개편방향	232
〈표 5-9〉 포용국가 아동정책 추진을 위한 인적자원 관련 개편방향	233
〈표 5-10〉 통합사례관리 업무수행 관련 조직 측면의 애로사항 및 개선사항	234
〈표 5-11〉 통합사례관리 업무수행 관련 인력 측면의 애로사항 및 개선사항	235

〈표 5-12〉 통합사례관리 업무수행 관련 업무수행방식 측면의 애로사항 및 개선사항 .....	236
〈표 5-13〉 통합사례관리 업무수행 관련 지원기반 측면의 애로사항 및 개선사항 .....	237
〈표 5-14〉 맞춤형복지 수행 관련 조직 측면의 애로사항 및 개선사항 .....	238
〈표 5-15〉 맞춤형복지 수행 관련 인력 측면의 애로사항 및 개선사항 .....	238
〈표 5-16〉 맞춤형복지 수행 관련 업무수행 방식 측면의 애로사항 및 개선사항 .....	239
〈표 5-17〉 통합적 사회서비스 제공을 위한 조직개편 방향 인식: 시군구 및 읍면동 맞춤형복지팀 .....	240
〈표 6-1〉 시군구 본청 부서별 업무수행 실태 인식 .....	313
〈표 6-2〉 읍면동 맞춤형복지팀의 부서별 업무수행 실태 인식 .....	314
〈표 6-3〉 시군구 본청 및 읍면동 맞춤형복지팀 근무자의 애로사항 종합) .....	317
〈표 6-4〉 복지 노력과 민관 연계·협력 인식: 시군구 및 읍면동 맞춤형복지팀 .....	319
〈표 6-5〉 지자체 복지 노력 및 민관 연계·협력 제약요인과 고충사항 핵심 쟁점 종합 .....	320
〈표 6-6〉 통합적 사회서비스 제공을 위한 조직개편 방향 인식 .....	321
〈표 6-7〉 주요 복지 전달체계 관련 정책 개요 및 사업간 영향 비교 .....	334
〈표 6-8〉 지역 사회서비스 이용체계의 고려 차원과 정부·지자체 대응 과제 .....	337
〈표 6-9〉 사회서비스 기능 강화를 위한 지자체 복지행정 부문의 과제 .....	340
〈표 6-10〉 시·군·구 유형별 복지관련 과의 현황 .....	341

## 그림 목차

〔그림 6-1〕 복지 전달체계 관련정책의 범위와 유관 기관 개념도 .....	333
--	-----



# 제 1 장 서론

제1절 연구 배경 및 목적

제2절 연구 내용 및 방법

제3절 지자체 복지행정 실태조사 개요



## 제1절 연구 배경 및 목적

- 선진복지국가들이 사회복지서비스의 확충과 전달체계 정비를 병행한 70년대, 국가 주도 복지시스템을 민간중심으로 전환해온 80년대 이후의 과정을, 우리는 2000년대 이후 압축적으로 경험 중
- 한국은 공공부조와 사회보험의 기틀 위에 핵심 사회서비스의 제도화를 추진하며 복지국가 형성을 가속화하는 과정에 있음. 여전히 중앙정부 주도 정책에 대한 선호가 존재하지만, 복지서비스 제공주체의 다원화, 강력한 분권화 요구도 높은 상황임.
  - 서비스 제도화를 위한 중앙정부의 정책 설계, 서비스 공급기반 마련을 위한 행정적 개입 등에는 국가 책임이 필요불가결
  - 그러나 오랜 기간 민간 위탁으로 복지서비스 운영체계를 형성해 온 역사적 유산으로 민간(사회복지법인)의 권리성 요구와 시민사회, 주민공동체의 복지 참여 요구도 공존
- 이러한 과정에서 복지에 대한 수요자의 권리 의식 성장, 공공의 부실 관리, 민간의 도덕적 해이, 사회적서비스 영역 수익 추구의 모순 등을 경험하고 있음.
  - 국가의 책임성 요구, 공공성 강화에 대한 공감대 확산 경향
- 그간의 복지 행정, 전달체계 정책은 공공부문(지자체)의 공공부조/소득보장 관리에 집중해 옴.
  - 발전단계의 사회서비스 이용·관리 시스템 구축을 위하여 공공-민간을 아울러 공공성, 효율성을 높이는 체계로 전환 필요(강혜규, 이한나, 김보영 외, 2019)
- “내 삶을 책임지는 국가”는 공공성-신뢰 제고를 통한 공적 책임성의 입증, 개개인 욕구에 대응하는 문제 해결력(전문성, 지속성)을 통해 실현 가능함.

#### 4 정책 환경 변화를 고려한 지역 사회서비스 전달체계 개편방안 연구

- 삶의 현장에서 국민들과 마주하는 복지/보건 서비스 담당인력들이 얼마나 충분하고 적절한 서비스를 할 수 있는가가 관건
- 이를 위하여 지역 여건, 서비스 영역별 상황을 고려한 현장 중심 전달체계 현안에 집중 필요

□ 포용국가 실현을 위한 현 정부의 다양한 복지정책은 사회서비스의 환경 변화를 유발

- 각 부처의 사회서비스 대상은 기존 저소득층 위주에서 전 계층으로 확대 중이며, 커뮤니티케어 정책 추진으로 특히 돌봄 영역에서 보편성 강화 추세
  - 치매국가책임제 등으로 보건·복지 서비스 연계, 융합 필요성 또한 강화
- 포용국가 실현을 위한, 생애주기를 아우르는 사회적 서비스의 질 향상을 위하여 공공성 강화가 강조되고 있으며, 이를 위하여 공공부문의 서비스 제공 필요성이 강하게 대두되고 있음.
  - 사회서비스원의 출범은 이러한 공공화 경향을 강화시킬 것으로 예상

□ 이러한 사회서비스 정책 환경의 변화와 지방분권의 강화 기조는 이를 효과적으로 구현하기 위한 지역 내 공적 전달체계를 요구

- 현 정부는 '주민자치형 공공서비스 추진'을 통해 다음 사업을 추진 중임.
  - (찾아가는 보건복지서비스 기능 강화) 복합적이고 다양한 지역문제에 능동적으로 대응하기 위해 주민 생활과 밀착된 읍면동을 중심으로 보건복지 등 주민 서비스 기능 강화
  - (연계·협력 활성화) 분절화된 서비스의 한계를 극복하고 주민의 욕구 충족과 지역사회 문제 해결을 위한 지역의 공공서비스간 연계·협력 활성화
  - (주민력 향상) 주민들이 지역사회 문제해결 과정에서 주체적인 역할을 할 수 있는 체계 마련을 통해 지역 내에서 지역의 힘으로 사회문제를 예방·해결할 수 있는 주민력 향상

○ 그러나 보건복지 영역의 사회서비스 사업 확장 기조와 개별정책을 종합적으로

고려한 개편안 마련은 제한적인 바, 최근 정책의 변화를 반영한 개편 과제와 방안 마련이 필요한 상황임.

- 서비스 제공과정의 지자체 책임성 미흡, 서비스의 접근성, 통합성, 효율성 등에 문제점이 빈번하게 제기

□ 사회서비스는 이용자의 다양한 욕구에 근접하게 대응할 지역단위 전달체계와 특히 서비스의 수요공급 관리와 조정기능을 담당하는 지자체의 책임성이 중요

- 그간의 복지전달체계 개편은 읍면동의 업무과부담 해소 및 찾아가는 서비스에 집중한 바, 시군구의 사업기획·관리 등 사회서비스 확충 및 향상을 위한 지자체 전반의 기능 개선이 필요함.
- 또한 지역사회 기반 통합돌봄(커뮤니티케어)을 비롯하여, 유관영역 특히 공공 보건 영역과의 밀접한 협력체계 구축이 필요불가결함.
- 사회보장부문의 서비스 전달체계의 초점을 둔 연구가 일부 시도되었으나, 사회서비스 영역별 최근 정책 변화를 구체적으로 고려하거나 주요 사회서비스 사업 및 제공기관의 전반적인 변화를 염두에 두어 공공, 민간 체계의 개선을 함께 검토한 연구는 미진함.

□ 최근 추진 중인 다차원의 사회서비스 확충 정책들을 고려한 지자체 복지 행정체계 개편안을 마련할 필요성에 주목하여,

- 사회서비스 이용의 공적 책임성을 강화하기 위한 지역단위 공적 복지 전달체계(지자체(시군구-읍면동)의 기능 및 직무 실태를 파악하고, 문제점 및 장애요인 분석, 개선 필요과제를 도출함.
  - 사회서비스 이용에서의 공공성, 통합성, 접근성, 적절성, 전문성, 지속성 등과 관련된 이용체계의 쟁점 과제 고려
- 공공-민간의 사회서비스 이용체계 개선을 지원할 지자체의 역할과 공공-민간 협력 방안을 제시함.

## 제2절 연구 내용 및 방법

### 1. 연구 내용

#### □ 본 연구의 검토범위

- 지방자치단체(시군구 및 읍면동)의 사회서비스 관련 조직, 기능, 인력 등을 검토하고, 「사회보장기본법」상 사회서비스 중 복지 영역을 중심으로 지방자치단체(시군구 및 읍면동)의 사회서비스 관련 조직, 기능, 인력 등을 검토함.
- 따라서, 주요 연구 대상(조직, 인력, 기능 등)은 시군구 본청 및 읍면동주민센터가 될 것임.
- 지역복지과에서 기 발주하여 진행한 「사회서비스 이용체계 실태조사 연구」는 민간 서비스기관을 검토범위로 한 바, 그 분석 틀과 연구결과를 고려하여, 공공 전달체계의 개선 방안을 도출할 수 있도록 함.
- 또한, 최근 보건복지부 과제로 수행된 「사회서비스 종합대책 수립 지원 연구(2018)」, 「지자체 복지인력 현황 분석 및 수급방안 연구(2017)」의 관련 내용에서 진일보한 분석이 실시되도록 함.

### 가. 지자체의 사회서비스 관련 행정 실태 파악 및 진단

#### □ 지자체의 복지행정 조직 및 인력 현황 파악

- 주요 검토 및 개편대상으로서 시군구 본청 및 읍면동주민센터의 조직, 인력 현황을 파악함.
- 지자체 유형별 조직편제, 인력규모의 차이 등을 파악하여, 복지행정 인프라 수준 분석

#### □ 주요 사회서비스 사업의 이용 과정 실태, 대응체계 파악

- 수요자 욕구 중심의 맞춤형복지를 위한 전달체계 개편(읍면동 복지허브화, 찾아가는 동주민센터 등) 이후 읍면동의 초기상담, 정보제공, 서비스 연계, 통합

사례관리 등의 일련의 서비스 지원 기능의 실태를 진단함.

- 읍면동 기능 강화의 성과와 한계 등 그간의 전달체계 개편 정책의 효과를 지역별 여건을 고려하여 분석

○ 사회서비스 급여 신청, 결정, 제공, 사후관리 및 모니터링 등 전 과정의 이용자 대응체계를 파악함.

- 읍면동과 시군구 본청 사업의 연계
- 유관 기관 의뢰 현황(맞춤형서비스, 통합사례관리, 자원관리 등)
- 유관 공공기관(보건소, 정신건강복지센터, 드림스타트, 연금공단 및 건보공단 지사 등) 등의 보건복지서비스 제공기관과의 연계 현황
- 읍면동과 본청사업 연계, 유관기관 의뢰 현황 등

□ 주요 사회서비스 사업의 행정집행 및 관리체계 실태 파악

○ 대부분의 사회서비스 사업이 민간 위탁을 통해 운영되는 바, 서비스의 직접 제공을 담당하는 민간 혹은 공공기관에 대한 지자체의 컨트롤타워 기능을 진단함.

- 사회서비스 사업 관리 기능: 서비스기관 평가, 지도감독 현황 등
- 사회서비스 사업 기획 기능: 주요 서비스대상 및 기능별 수요-공급 관리, 장단기 계획 수립 활용 및 연계성
- 지역단위 서비스 협력 기반 마련 기능
- 지역 민간자원 발굴관리 현황, 거버넌스 구축(시도-시군구, 공공-민간) 등

## 나. 전달체계 관련 정책 환경 변화의 시사점 분석

□ 정부가 추진 중인 영역별 사회서비스 확충·향상, 전달체계 개편 정책의 방향성, 핵심 가치, 세부방안을 검토

○ 사회서비스 확충 정책

- 지역사회 통합돌봄(커뮤니티케어) 선도사업

- 포용국가 아동정책(아동보호시스템 등)
- 장애인 등급제 폐지(수요자 중심 지원체계) 등

○ 전달체계 개편 정책

- 주민자치형 공공서비스 추진
- 사회서비스원 시범사업 등

□ 사회서비스 확충 정책과 전달체계 개편 정책이 지역 전달체계에 미칠 파급 효과 분석

○ 지자체 단위(시도, 시군구, 읍면동)별로 미치는 영향, 변화를 상세하게 파악

○ 검토 내용

- 개별 정책에서 지자체에 부여한 새로운 기능은 무엇인가(혹은 기존 기능을 강화하고자 한 것인가)
- 새로운 기능 수행을 위해 필요한 여건(인력, 조직) 마련 방안이 제시 되었는가
- 각 영역별 정책의 분절성 우려가 없는가, 보다 통합적인 접근이 필요하며 어떻게 가능한가
- 누적된 전달체계의 문제점들을 해결할 수 있는 대안인가, 추가로 필요한 과제는 무엇인가

## 다. 사회서비스 전달체계 개편 방안 제시

□ 지자체 복지행정 부문 개편의 방향성 및 변화목표 제시

○ 공공복지 전달체계의 주축인 지자체 복지행정부서가 사회서비스의 확장, 커뮤니티케어 지향이라는 한국 복지국가의 패러다임 변화에 조응하는 기능으로 작동할 수 있도록 관계자들이 공유할 변화 방향 설정

- 공공성 강화: 사회서비스의 보편화 추세를 고려하여 사회서비스 기획, 제공 과정의 지자체 책임성 담보
- 통합성 강화: 국민의 복합적 욕구에 포괄적으로 대응하되, 서비스의 통합성



을 높일 수 있는 지역 단위 기반 마련

- 지역중심성 및 협력성 향상: 국고보조사업 집행 중심 행정체계에서 지자체의 주도적 사회서비스 이용·관리 기능을 대폭 확대하고, 유관 공공-민간 지역 주체 간 실질적 협력을 위한 거버넌스 구축

#### □ 사회서비스 전달체계 개편의 주안점 및 쟁점과제 도출

- 사회서비스 사업의 보편적 확대에 따른 지자체(복지행정부서) 기능 개편, 사회서비스 이용 및 관리체계 효율화를 위한 지역 거버넌스 강화를 목표로 집중해야 할 개선 과제 도출

〈표 1-1〉 사회서비스 전달체계 개편의 주안점 및 쟁점과제 도출

검토 영역	세부 내용
목적	변화/성과 목표와 관련 기능, 업무에 대한 명확한 인식 공유
구조	정책/사업 구조에 조응하는 부서 편제
인력	업무 특성(사회서비스 특수성)을 반영한 적정 인력(인원)의 배치 및 수행역량 확보
리더십	사회서비스의 전문역량을 지닌 관리자의 역할 확대
거버넌스	중앙-광역-기초단체, 지역단위 지자체-공공-민간의 의사소통 및 의사결정 구조의 민주성 강화
협력기반	사회서비스의 제공체계로서 지자체-유관공공기관-위탁민간기관의 실질적 협력업무 여건

#### □ 주요 개편방안 제시

##### ○ 지자체 조직 편제 및 인력 운용안

- 사회서비스 기획-사업운영의 지자체 책임성을 높일 수 있도록 총괄 조직(사회서비스국/과) 신설안 검토
- 인력 운영 관련 과제 제시

##### ○ 지자체 역할 범위 및 기능 개편안

- 사회서비스 제공의 전 과정에서 지자체 책임성 강화 시 읍면동과 시군구에 추가로 부여될 역할 및 기능 제시(예시, 사례관리 강화를 위한 조직, 인력, 예산 등)
- 읍면동주민센터의 보건·복지 종합 신청·상담 창구(gateway) 기능 강화 방안

○ 지자체의 컨트롤타워 기능 강화를 위한 과제

- 지역기반 서비스 확충 및 사회서비스 사업 운영 효율성 제고를 위한 서비스 사업의 예산구조 및 배분방식 개선 필요성 검토
- 사회서비스 제공의 공공 책임성 강화에 따른 사회복지관 등 민간 사회서비스 제공 기능과의 협력 방안
- 사회서비스 사업위탁 등 민간 서비스 제공기관 관리(평가, 지도감독 등) 기능 개선 방안 검토

## 2. 연구 방법

□ 문헌연구

- 지방행정 기능과 조직편제, 인력 운영과 관련된 연구와 관련 법령 고찰
- 사회서비스의 특성을 고려한 사업 집행, 공공행정의 역할과 기능에 대한 선행 연구 검토
- 사회서비스 전달체계 구성을 위한 공공-민간 거버넌스, 중앙-지방 정부 간 거버넌스 관련 참고 자료 검토
- 복지와 보건 등 유관 부문 연계 관련 선행연구 검토 등을 통한 연구 방향 설정 및 대안 마련에 반영

□ 설문조사

- 구조화된 질문지를 구성하여 웹조사 및 전화조사를 방법으로 설문조사 실시
  - 5대 지역유형별(서울, 광역시, 50만 이상 도시, 일반시, 군) 사례 각 선정

### 제3절 지자체 복지행정 실태조사 개요

#### □ 조사 개요

- (조사명) 정책 환경 변화 대응을 위한 지자체 복지행정 실태조사
- (조사목적) 지역단위 사회서비스 제공 현황 분석을 통해 사회서비스 확충 관련 정책을 고려한 지자체 복지행정 부문 개편의 방향성 및 개선 과제 도출
- (조사기간) 2019년 11월 25일~12월 8일, 약 2주
- (조사방법) 온라인 웹조사 및 전화조사 실시<sup>1)</sup>
  - 웹조사 URL을 조사 참여자 e-mail로 발송하여 작성 요청하고 미흡한 응답이나 확인이 필요한 응답에 대해 전화조사 진행
- (조사대상) '17~'18년 지역복지평가 우수 지역 중 5대 지역유형별(서울, 광역시, 50만 이상도시, 일반시, 군) 고려하여 25개 시·군·구 선정
  - 10개 사회복지 영역별 부서의 팀장 또는 선임자(6급/7급)가 조사 대상 대표가 되고 해당 팀원의 의견을 종합하여 조사내용 작성

〈표 1-2〉 조사대상 선정 기준

사회복지 영역	조사 대상
① 복지기획, 복지정책(지역사회보장계획, 협의체 담당 등)	시군구 팀장 또는 선임자(6급/7급) 각 1인
② 복지시설(별도 시설팀 운영)	
③ 희망복지지원(통합사례관리 포함)	
④ 노인	
⑤ 장애인	
⑥ 보육	
⑦ 아동, 드림스타트	
⑧ 청소년	
⑨ 여성, 가족, 다문화	
⑩ 읍면동(맞춤형복지팀 등)	읍면동 맞춤형복지팀장 또는 찾아가는 복지전담팀장 등을 대상으로 시군구별 3인 * 별도 팀이 없는 경우 읍면동 복지업무 담당 팀장 또는 선임자 총괄 작성

1) 온라인 웹조사는 웹서버에 프로그래밍 된 웹 설문지를 응답자의 웹 브라우저로 호출해서 응답하는 방식으로 진행됨. 응답자의 편의성을 높여주는 화면을 제공하고, 사전에 응답자가 입력한 값에 대한 오류를 확인할 수 있어 최근에 널리 활용되고 있는 조사방법임.

## □ 조사응답 현황

○ 25개 시·군·구 중 21개 시·군·구의 165개 팀에서 조사에 응답함.

- 지역별 최대 13개 조사표 제출이 가능하나, 지역별 조직 구성에 따라 최대 제출 가능한 조사표 수가 다름.
- 예를 들어 복지시설팀이 별도로 없는 경우, 사회복지 대상별 영역을 묶어서 조직이 구성되어 있는 경우(ex. 아동청소년팀, 노인청소년팀)가 해당됨.

□ 10개 영역별 조사응답 현황을 살펴보면 다음과 같음.

○ 총 165개 팀에서 응답했으며 소속팀의 총인원 1,339명(현원 기준)의 의견을 종합한 결과로 볼 수 있음.

- 읍면동 맞춤형복지팀이 333명(24.9%)으로 가장 많은 인원의 의견이 수렴된 것으로 확인되며 다음으로 아동·드림스타트 및 보육팀 253명(18.9%), 복지기획·정책 및 시설팀 199명(14.9%), 청소년팀 182명(13.6%), 희망복지지원팀 138명(10.3%), 장애인팀 98명(7.3%), 여성·가족·다문화팀 81명(6.0%), 노인팀 55명(4.1%) 순으로 나타남.

〈표 1-3〉 영역별 조사응답 현황

(단위: 명, %)

조사 영역	조사응답팀		소속팀의 총인원	
	응답인원	비율	해당팀 현원	비율
합계	165	100.0	1,339	100.0
복지기획·정책 및 시설 <sup>1)</sup>	25	15.2	199	14.9
희망복지지원	14	8.5	138	10.3
노인	9	5.5	55	4.1
장애인	16	9.7	98	7.3
아동·드림스타트 및 보육	20	12.1	253	18.9
청소년	12	7.3	182	13.6
여성·가족·다문화	17	10.3	81	6.0
읍면동 맞춤형복지팀	52	31.5	333	24.9

주: 지역사회보장계획, 지역사회보장협의체 담당 포함

□ 지역별 조사응답 현황은 다음과 같음.

○ 조사대상 지역 총 25개 시·군·구 중 21개 시·군·구에서 회신함.

- 5개 지역유형 중 서울, 50만 이상 시, 일반시, 군별로 1개 지역이 회신하지 않았고 광역시에서는 5개 지역 모두 회신함.
- 응답이 이루어진 팀의 총인원(현원 기준)으로 보았을 때, 지역유형 일반시의 5개 지역 응답인원 수가 312명(23.3%)로 가장 높게 나타났고 다음으로 50만 이상 시 274명(20.5%), 광역시 257명(19.2%), 군 250명(18.6%), 서울 246명(18.4%) 순서로 확인되었음.

〈표 1-4〉 지역별 조사응답 현황

(단위: 명, %)

지역유형	시도	시군구	지자체 코드	조사응답팀		소속팀의 총인원	
				응답인원	비율	해당팀 현원	비율
합계				165	100.0	1,339	100.0
서울	서울특별시	○○구	1	8	4.8	87	6.5
	서울특별시	○○구	2	-	-	-	-
	서울특별시	○○구	3	9	5.5	57	4.3
	서울특별시	○○구	4	8	4.8	63	4.7
	서울특별시	○○구	5	6	3.6	39	2.9
광역시	부산광역시	○○구	6	10	6.1	67	5.0
	대구광역시	○○구	7	8	4.8	65	4.9
	광주광역시	○○구	8	8	4.8	39	2.9
	광주광역시	○○구	9	8	4.8	43	3.2
	대전광역시	○○구	10	7	4.2	43	3.2
50만 이상 시	경기도	○○시	11	10	6.1	79	5.9
	경기도	○○시	12	7	4.2	53	4.0
	경기도	○○시	13	7	4.2	52	3.9
	충청남도	○○시	14	9	5.5	90	6.7
	전라북도	○○시	15	-	-	-	-
일반시	경기도	○○시	16	7	4.2	36	2.7
	전라북도	○○시	17	8	4.8	102	7.6
	전라남도	○○시	18	7	4.2	36	2.7
	경상남도	○○시	19	7	4.2	138	10.3
	제주도	○○시	20	-	-	-	-
군	경기도	○○군	21	8	4.8	70	5.2
	충청남도	○○군	22	9	5.5	54	4.0
	충청남도	○○군	23	-	-	-	-
	전라남도	○○군	24	5	3.0	79	5.9
	경상남도	○○군	25	9	5.5	47	3.5

□ 설문조사 작성자의 경력과 직급 정보는 다음과 같음.

○ 공무원 총 경력은 평균 230.5개월(최소 19개월~최대 378개월) 수준이며, 현재 소속된 팀에서의 경력은 평균 16.7개월(최소 1개월~최대 95개월)임.

○ 응답자 직급 정보는 6급, 7급이 대부분이며 8급, 9급 소수로 확인됨.

〈표 1-5〉 조사응답자 경력 정보

(단위: 개월)

조사 영역	공무원 총 경력			현재 소속된 팀에서의 근무 경력		
	평균	최소	최대	평균	최소	최대
	230.5	19	378	16.7	1	95
복지기획·정책 및 시설	211.2	41	370	15.8	1	62
희망복지지원	260.7	168	349	32.3	4	95
노인	252.3	92	378	22.7	6	40
장애인	217.4	92	359	13.3	4	30
아동·드림스타트 및 보육	211.6	41	362	11.1	2	26
청소년	238.8	19	370	15.7	2	50
여성·가족·다문화	204.4	91	353	12.0	4	29
읍면동 맞춤형복지팀	245.7	72	359	17.1	1	47

〈표 1-6〉 조사응답자 직급 정보

(단위: 명, %)

조사 영역	직급			
	6급	7급	8급	9급
복지기획·정책 및 시설	12	9	4	0
	(48.0)	(36.0)	(16.0)	(0.0)
희망복지지원	9	5	0	0
	(64.3)	(35.7)	(0.0)	(0.0)
노인	4	5	0	0
	(44.4)	(55.6)	(0.0)	(0.0)
장애인	7	8	1	0
	(43.8)	(50.0)	(6.3)	(0.0)
아동·드림스타트 및 보육	8	9	3	0
	(40.0)	(45.0)	(15.0)	(0.0)
청소년	5	6	0	1
	(41.7)	(50.0)	(0.0)	(8.3)
여성·가족·다문화	5	12	0	0
	(29.4)	(70.6)	(0.0)	(0.0)
읍면동 맞춤형복지팀	38	14	0	0
	(73.1)	(26.9)	(0.0)	(0.0)

## 제 2 장

# 사회서비스 정책 동향과 지역 전달체계 실태

제1절 최근 사회서비스 부문 정책 동향

제2절 지역 전달체계의 실태 및 쟁점





# 2

## 사회서비스 정책 동향과 << 지역 전달체계 실태

### 제1절 최근 사회서비스 부문 정책 동향

- 정부는 100대 국정과제 발표 이후 사회정책을 중심으로 한 「포용국가 사회정책 추진계획」(2019.2.)을 통해 중점 추진과제를 제시한 바 있음.
  - 이 계획에서는 국민 전생애 기본생활보장을 위한 정책 목표를 구체화한 바, 정책 실행 현장에 주목한 후속 이행전략이 필요함.
  - 국정과제 체계화, 중점추진과제 추가보완으로 국정운영지도를 마련함으로써, 국민들의 공감대·신뢰를 높일 정책방향을 제시했으나, 특히, 아동 돌봄, 장애인 지원, 한부모·다문화가족 지원, 위기청소년 사회안전망 강화, 치매국가책임제 내실화, 노인 지역사회 통합돌봄 추진을 위해서는 모든 국민이 상시 이용할 사회적 서비스 체계 마련이 중요할 것임.
    - ‘삶의 영역’은 돌봄, 배움, 일, 쉼, 노후를, ‘생활기반’은 소득, 환경·안전, 건강, 주거·지역을 포함하고 있어, 사회서비스가 중요한 정책 기제가 될 것임.
- 국민 삶의 영역, 생활 기반 정책에 대한 공감대가 형성되더라도, 국민들이 이용할 적절하고 충분한 서비스가 마련되기까지는 다차원의 고려와 준비가 필요함.
  - 특히 복지, 보건 영역은 중앙정부의 정책 설계와 국가예산 배분뿐만 아니라 지자체의 추진 의지·역량과 민간사업의 견인이 관건이므로, 계획안에 제시된 정책 수혜인원·서비스 이용자 수, 서비스 인프라 확대가 지역에서 실행되고 국민 체감을 높이려면, 사업 실행, 서비스 이용 여건, 국민 체감에 집중한 정책 관리 시스템의 혁신이 필요불가결한 상황임.
- 이는 곧 전달체계의 변화가 수반되어야 하는 정책들로서, 지역 단위 사업을 기획하고 실행 책임을 지닌 시군구와 시도 등 지방자치단체의 준비가 필요불가결함. 본 절에서는 지자체 전달체계의 개선을 모색하는 본 연구의 방향 설정을 위하여,

현재 진행 중인 다양한 정책들에서 제시한 지방자치단체(시군구 및 읍면동 혹은 시도)의 개선 과제를 구체적으로 검토하고자 함.<sup>2)</sup>

- 사회서비스원 시범사업, 지역사회 통합돌봄 선도사업, 주민자치형 공공서비스 추진은 지역별 여건을 고려한 지역 주도의 사업 추진이 필요한 정책이며,
- 포용국가 아동정책, 장애등급제 폐지를 계기로 추진되는 장애인 수요자중심 지원체계 마련 등도 시군구 기능의 전격적인 변화를 요청하는 정책임.

## 1. 지역사회 통합돌봄 선도사업

□ 지역사회 통합돌봄 선도사업 실시를 위한 보건복지부의 안내서에서는 시군구와 읍면동의 역할을 각각 제시함.

### ○ 시군구 역할

- 지역케어회의의 구성운영, 대상별 통합 케어플랜 수립 및 서비스 연계의뢰, 지역사회 돌봄서비스 목록 작성 및 서비스 품질관리, 서비스 제공에 따른 비용 지급, 심층 사례관리를 위한케어매니저 채용, 배치, 복무관리 등

### ○ 읍면동 역할

- 읍면동 케어안내창구 설치운영, 돌봄대상자 및 돌봄자의 접근성을 고려한 서비스 신청접수, 시군구 사례 연계, 지역사회 돌봄자원 발굴 및 연계 등

□ 이는 신규 조직체/회의체의 마련, 인력 배치를 명확하게 요구하는 과제, 기존 지자체의 역할을 보다 책임성 있게 수행해야 하는 과제, 새로운 업무가 부여되어야 하는 과제 등으로 구분해볼 수 있음.

○ 무엇보다 노인, 장애인, 정신질환자 등<sup>3)</sup>을 담당하는 기존 지자체 사업부서의 기능과 분절되지 않도록, 지역사회 통합돌봄 담당 조직을 운영하는 데 유의할

2) 이하의 관련 내용은 필자가 참여한 연구(김진우 외, 사회서비스 전달체계 실태분석 및 정책과제 연구, 2019.8., 정책기획위원회)의 2장 집필내용을 보완하여 제시함.

3) 선도사업의 4개 모델 유형: 노인 지역사회 통합 돌봄 모델, 장애인 자립생활 및 지역사회 정착 모델, 정신질환자 지역사회 정착 지원 모델, 노숙인 자립 지원 모델

필요가 있음.

- 지역 내 지속 거주를 위한 일상생활 지원, 보건의료 서비스 이용, 주거 해결 등의 복합적 지원을 위해서는 시군구 대부분의 부서들이 이를 인지하고 지역 기반의 서비스 수요 파악 및 서비스 공급기반을 마련하는 분담 및 연계 구조가 필요할 것임.

○ 또한 읍면동의 케어안내 창구를 기존 초기 상담(인테이크) 창구와 분리하여 운영하는 것에 초점을 두기보다 돌봄 상담에 집중하고 전문적으로 안내할 수 있는 담당자의 배치와 충분한 상담 및 정보 제공이 가능한 업무환경(전문 역량을 지닌 충분한 인력, 상담 지원 시스템 등)을 만드는 것에 관심을 기울일 필요가 있을 것임.

□ 이러한 점에서 지역사회 통합돌봄 정책의 지역 단위 작동을 위해서는 사회서비스를 중심으로 한 지자체 부서 전반의 기능 강화가 병행되어야 할 것으로 판단됨.

○ 지역사회 통합돌봄 전담 부서 및 전담자 배치뿐만 아니라 기존 사업부서의 변화가 필수적: 서비스 기획, 수요공급 관리, 지역 내 기반 마련 등 유관업무 연계

○ 국가 및 지자체 사업 서비스이용자의 지역사회 통합돌봄 연계 등 서비스의 연속성 확보

○ 보건, 주거 등 서비스의 통합성 제고를 위한 시군구 중심의 공공, 민간 거버넌스 강화

## 2. 사회서비스원 시범사업

□ 사회서비스원 설립은 국정과제 중 하나로, 사회서비스의 공공성 및 투명성을 향상하고 서비스 종사자들의 일자리 질 제고를 위해 추진됨.

○ 국정과제 17-2: 정부 주도의 사회서비스관리주체 설립으로 양질의 일자리 확충

□ 사회서비스원의 주요 역할 및 기능

○ 첫째, 사회서비스원은 지방자치단체로부터 국공립 시설을 위탁받아 운영하고

서비스 종사자들을 직접 고용하여 관리

- 사회서비스원에서 운영하는 시설은 신규 설치되는 국공립 시설, 위불법 발생 또는 평가 결과가 저조한 시설 등
- 사회서비스원에서 운영하는 시설의 종류는 지역여건을 감안하여 시도지사가 결정하되, 국민들의 공공 서비스 수요가 높은 어린이집과 요양시설은 필수 운영

○ 둘째, 사회서비스원은 종합재가센터를 설치하여 재가서비스를 직접 제공

- 각종 재가서비스를 통합·연계 제공하여 사업운영의 효율화를 도모하고, 제공인력을 직접 고용하여 처우개선을 유도
- (예시) 장기요양, 노인돌봄, 장애인활동보조 등 유사서비스 종합 제공

○ 그 밖에 민간 제공기관에 대한 재무·회계·노무 등 상담·자문, 대체인력 파견 및 시설 안전점검 지원과, 지방자치단체의 사회서비스 수급계획 수립 지원 등을 수행

### 3. 주민자치형 공공서비스 추진

□ 주민자치형 공공서비스 추진의 2019년 사업 계획을 살펴보면, 주민자치와 참여, 공공서비스의 연계·협력, 역량 강화 사업에 주력하고 있으며(표 2-1 참조). 보건복지 부문을 중심으로 한 “찾아가는 보건복지서비스 분야 3대 전략 및 추진과제”를 구체적으로 살펴보면 다음과 같음.

- 공공서비스 플랫폼 기능 확대: 찾아가는 보건복지팀 인프라 확대, 읍면동 공공서비스 확대, 읍면동 지역사회보장협의체 기능 활성화, 「복지 + 건강」 기능 강화
- 공공서비스 연계·협력 지역화: 공공서비스 연계·협력 지역기반 구축, 공공서비스 연계·협력 체계 활성화, 공공서비스 연계계획 수립
- 주민력 강화지원: 주민 주도 마을복지계획 수립·실행, 지역 내 지식정보공유체계 마련, 주민 중심의 지역네트워크(주민망) 구축, 주민생활 속 소통·돌봄공간 확보

□ 주민자치형 공공서비스 추진은 당초 서울시의 '찾아가는 동주민센터'의 기본 틀을 참조, 주민과 가장 밀접하여 주민이 함께하고 주민 주도의 복지를 꾸려가는 공간으로서 읍면동을 중심으로 행정과 서비스를 혁신해가려는 사업임.

○ 이는 중앙집권적 행정, 국가 주도 복지 발전이 지닐 수 있는 부작용을 상쇄하고 풀뿌리 민주주의를 구현해가는 의미 있는 정책적 시도라 할 수 있음.

○ 그러나 주민력의 강화, 자치활동의 복지 성격 확산의 이점과는 별개로, 현재의 읍면동 공간은 공공 복지행정이 구현되는 장이라는 점에서, 주민자치형 공공서비스의 추진을 보강할 수 있는 시군구 복지행정 기능 강화를 위한 병행 대책이 필요한 것으로 판단됨.

- 읍면동은 최일선 주민 접점으로서, 대상자 발굴, 상담, 정보제공, 찾아가는 서비스 등의 대응성을 높일 매우 중요한 공간이지만, 그와 같은 공공행정의 업무·서비스가 읍면동의 독자적 행정기능에 의해 작동되지 않고, 시군구 본청의 사업 계획-집행-모니터링 등 행정의 전반적인 절차와 연계구조 속에서 완결성을 높일 수 있다는 점이 고려되어야 함.
- 이미, 초기상담 및 모니터링은 읍면동에서, 대상자 선정을 위한 조사와 관리는 시군구 본청에서, 맞춤형지원은 읍면동에서, 심층 사례관리는 시군구 본청에서 분담하는 기본 구조를 갖추고 있지만,
- 주민자치형 공공서비스 추진을 위해 계획된 각종 과업을 시군구 전반의 복지부서 기능으로 지원, 연계, 확대할 수 있는 부가적인 고려가 필요할 것으로 판단됨.
- 예컨대, 읍면동 지역사회보장협의체 활성화는 기 운영 중인 시군구 단위 협의체와의 연계 및 분담에 대한 고려에서, 마을복지계획은 시군구 지역사회보장계획 수립과의 연계 과정에서 시너지 창출이 가능할 것임.
- 공공서비스 연계·협력 기반 구축 및 활성화 또한, 읍면동 수준 혹은 시군구 범위의 접근의 효율성이 지역 여건에 따라 다를 수 있으므로, 시군구와 읍면동의 분절적 추진을 피할 수 있는 노력이 요청됨.

#### 4. 아동, 장애인 등 대상별 서비스 정책 강화

□ 최근 정부는 아동의 보호 강화(포용국가 아동정책), 장애인의 수요자중심 지원 체계 마련(장애등급제 폐지에 따른 전달체계 강화)을 위한 정책을 발표함.

○ 보호가 필요한 아동의 국가 책임성을 강화하여 대응체계를 전면 개편하고, 시군구에 사회복지 공무원을 확대 배치

○ 장애인의 누락서비스 발굴, 찾아가는 상담 확대, 민관협력을 통한 지원(사례관리, 자원 발굴 및 연계) 강화 및 이를 위한 민관 협의체, 업무 인력 지원

□ 이와 같이 주요 복지 대상인 아동, 장애인에 대한 서비스 강화 계획은 지자체의 인력 보강 대책을 반영하고 있는데, 시군구 본청에서 관련 업무를 강화할 수 있도록 구체적인 과제를 제시하고 있다는 점에서 이전과 다른 환영할 변화임. 다만 이와 같은 인력 보강 뿐만 아니라 지자체별 아동 대책, 장애인 대책 전반의 변화가 병행되어야 할 것임.

○ 아동 보호는 아동 생애주기를 고려한 예방적, 사후적 대책이 함께 작동할 시스템을 필요로 한다는 점에서, 사후적 보호 기능의 분절적 운영 현실이 개선되어야 할 것임.

- 모든 아동복지부서의 기능, 드림스타트, 희망복지지원단, 읍면동 맞춤형복지팀이 함께 인식하고 업무를 연계할 수 있도록, 아동 서비스 중심의 전반적 기능 강화가 도모되어야 할 것임.

○ 장애등급 폐지와 함께 기대되는 수요자중심 지원 체계는 현행 시군구에서 장애 특성을 고려한 서비스나 사례관리 경험이 매우 일천하다는 점에서, 일부 인력 지원만으로 변화의 계기를 마련하기 어려울 것으로 예상됨.

- 보다 세심한 필요 기능 분석과 인력 소요, 업무 절차에 대한 고려와 시군구 본청의 관련 행정 및 서비스 강화 방안이 보강되어야 할 것임.

〈표 2-1〉 주요 사회서비스 부문 정책의 전달체계 내용

주요 정책	전달체계 관련 내용
지역사회 통합돌봄 (선도사업)	<b>[시군구 역할]</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 지역케어회의의 구성운영</li> <li>- 대상별 통합 케어플랜 수립 및 서비스 연계의뢰</li> <li>- 지역사회 돌봄서비스 목록 작성 및 서비스 품질관리</li> <li>- 서비스 제공에 따른 비용 지급</li> <li>- 심층 사례관리를 위한 케어매니저 채용, 배치, 복무관리</li> </ul> <b>[읍면동 역할]</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 읍면동 케어안내창구 설치운영</li> <li>- 돌봄대상자 및 돌봄자의 접근성을 고려한 서비스 신청접수</li> <li>- 시군구 사례 연계</li> <li>- 지역사회 돌봄자원 발굴 및 연계</li> </ul>
주민자치형 공공서비스 추진	<b>[주민자치형 공공서비스 추진을 위한 2019년 주요사업]</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 주민자치 제도적 기반 마련</li> <li>• 주민참여 확대를 위한 읍면동 행정혁신</li> <li>• 주민참여 지역사업 추진</li> <li>• 읍면동 찾아가는 보건복지서비스 인프라 확대</li> <li>• 공공서비스 연계·협력 사업</li> <li>• 사업 역량강화 지원</li> <li>• 관계부처 협력을 통한 지역사업 연계·지원</li> </ul> <b>[찾아가는 보건복지서비스 분야 3대 전략 및 추진과제]</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 공공서비스 플랫폼 기능 확대: 찾아가는 보건복지팀 인프라 확대, 읍면동 공공서비스 확대, 읍면동 지역사회보장협의체 기능 활성화, 「복지 + 건강」 기능 강화</li> <li>• 공공서비스 연계·협력 지역화: 공공서비스 연계·협력 지역기반 구축, 공공서비스 연계·협력 체계 활성화, 공공서비스 연계계획 수립</li> <li>• 주민력 강화지원: 주민 주도 마을복지계획 수립·실행, 지역 내 지식정보공유체계 마련, 주민 중심의 지역네트워크(주민망) 구축, 주민생활 속 소통·돌봄공간 확보</li> </ul>
포용국가 아동정책	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 보호가 필요한 아동은 국가가 확실히 책임지도록 시스템 혁신</li> <li>② 아동학대 대응체계 전면 개편</li> <li>③ 보호 종료 후 안정적으로 자립할 수 있도록 지원 강화</li> <li>⑥ 아동의 목소리에 귀 기울이는 정부</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 현재 시군구의 평균적인 요보호아동 수는 192명이나, 담당 인력은 1.2명에 불과해 현실적으로 아동 개개인에 대한 가정조사, 보호 결정, 사례관리 등이 이루어지기 어려운 구조</li> <li>- 시군구에 사회복지 공무원을 확대 배치하여 그동안 민간에서 수행하던 학대조사 업무를 시군구로 이관('20~'22)</li> </ul>
장애인 수요자중심 지원체계 마련 (등급제 폐지)	<b>[장애인 전달체계 강화]</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 누락서비스 발굴, 찾아가는 상담 등을 확대하고 민관협력을 통한 지원(사례관리, 자원발굴 및 연계) 강화</li> <li>- 등급 폐지에 따른 지자체 조례 정비</li> <li>- 사례관리 강화를 위한 장애인 전담 민관협의체 설치</li> <li>- 상담·신청 증가에 대비한 장애인업무 인력 지원</li> </ul>

자료: 박세경 외(2018). 커뮤니티케어 선도사업 모델 개발 연구, 보건복지부·한국보건사회연구원.  
 보건복지부 외(2019.5.23.). 아동에 대한 국가 책임을 확대합니다., 관계부처합동 보고자료.  
 행정안전부·보건복지부(2019). 2019년 주민자치형 공공서비스 구축 사업 보건복지분야 매뉴얼: 찾아가는 보건복지서비스.

## 제2절 지역 전달체계의 실태 및 쟁점

### 1. 시군구 복지행정의 현황<sup>4)</sup>

- 복지부문에서는 고용노동부의 고용센터와 같은 특별행정기관이 설치되지 않고, 각종 복지정책의 집행을 지방자치단체에 위임해 옴. 대표적으로 공공부조와 사회서비스사업 관련 행정이 이에 해당됨.
- 지자체를 통해 보건복지부를 비롯한 정부부처의 복지사업 중 상당수가 집행되고 있음.
- 기본적으로 지자체의 복지행정부서는 공공부조와 사회서비스 제도를 중심으로 정책을 기획·집행하여 제도의 대상에게 급여와 서비스가 제공되도록 하고, 이를 위한 사업이 이루어지도록 기획·관리함.
- 사회복지업무의 집행을 담당하고 있는 지방자치단체의 업무는 그 성격에 따라 크게 ‘기획’ 기능과 ‘대민서비스’ 기능으로 구분할 수 있음.
- 시·군·구(본청)에서는 사업기획 및 관리, 자원 발굴 및 관리를 담당하고 있으며, 2006년부터 추진한 ‘시군구 주민생활지원 기능 강화 개편’에 따라 통합조사팀, 서비스연계팀이 신설되면서, 대상자에 대한 밀접한 접촉이 필요한 조사(자산조사, 생활실태조사, 서비스욕구파악)를 본청에서 담당
  - 또한 서비스연계팀을 발전시킨 희망복지지원단 운영을 통해 자원 연계를 통한 서비스 제공을 비롯하여, 통합사례관리를 실시
- 읍·면·동에서는 지자체 집행업무 가운데 직접 주민을 대면하는 대부분 서비스의 접수, 상담, 서비스 연계 제공, 대상자 사후관리를 담당하고, 이 밖에 사회복지와 관련하여 시달되는 각종 정책대상 및 공급기관 실태조사를 수행

4) 강혜규(2016.6.), 지방자치단체의 주민복지기능 실태와 과제, 지방행정 기고문의 일부를 보완하여 작성함.



□ 이러한 지자체 복지행정부서의 업무는 세 가지 영역으로 대별할 수 있음.

○ 첫째, 지자체 복지사업 전반을 기획하는 영역임.

- 기획 업무는 지자체 관할 지역의 전반적인 복지 수요와 공급 실태를 파악하고, 이에 기반 하여 지역사회보장계획을 수립하며(본 계획은 4년마다 수립, 매년 연차별 시행계획 수립), 매년 시행결과를 평가함.
- 또한 지자체의 자체사업을 개발하여 중앙정부가 주도하는 복지제도의 보충적 기능을 담당함. 복지사업 수행 기반으로 복지시설·기관의 적정 수요 공급관리, 공공-민간 복지인력의 수급관리, 역량개발 등도 주요한 업무임.

○ 둘째, 국가 사회보장제도 즉, 보건복지부를 비롯한 정부부처가 국고보조를 통해 집행을 위임한 각종 복지사업들을 집행하는 영역임. 이는 크게 대상자에 대한 급여제공을 중심으로 하는 사업, 복지서비스를 제공하는 민간복지서비스기관을 지원-관리하는 사업으로 대별됨.

- 전자의 사업은 각 제도별 대상자의 선정, 급여 결정·지급, 사후관리의 절차를 기본으로 함. 이 과정에서 이루어지는 대상자-수요자와의 상담, 욕구조사 및 자산조사(assessment)는 일반행정과의 차별성을 부각하는 업무 영역이라 할 수 있음. (일반적으로) 다양한 문제와 복지 욕구(need)를 가진 수요자(client)는 그 다양한 문제들을 쉽게 표현하지 못하며, 복합적인 복지 문제는 대체로 그 개인뿐만 아니라 가족구성원들에게도 함께 존재하기 때문에, 조심스럽고 심도 있는 상담 과정을 통해 그 문제들과 문제의 구조를 포착하는 것이 복지서비스행정의 결정적 절차가 될 수 있으며, 이러한 이유로 인하여, 사회복지사 자격을 가진 ‘사회복지직공무원제도’의 운용이 필요하다 할 수 있음. 문제의 진단을 통해 대상자-수요자에게 필요한 해결 방법을 찾는 과정 또한 전문적인 업무의 일환임. 국가제도로 제공 가능한 법정 서비스뿐만 아니라, 법정 서비스로 해결하기 어려운 문제에 대해서는 지역 사회 자원을 발굴, 연계하는 부가적인 업무를 병행해야 함.
- 한편, 후자의 업무(민간복지서비스기관을 지원-관리하는 사업)는 복지대상별(아동·청소년, 노인, 장애인, 여성, 가족 등) 부서에서, 각종 중앙 및 지자

체 복지사업을 (위탁) 담당하는 민간서비스기관에 사업 예산을 지원하고, 기관에서 이루어지는 사업(서비스)을 지도, 감독, 관리하는 것임.

○ 셋째, 법정 급여-공적 제도로 대응할 수 없는 복지문제의 해결 또한 지자체 복지행정의 주요 기능으로 점차 그 중요성이 강조되고 있음.

- 이는 앞서 설명한 두 번째 영역의 업무와 그 절차와 세부직무상 명확한 구분이 어려움. 다만, 법적 근거와 제도적 요건을 갖춘 공적 자원과 체계적 절차를 통해 업무가 이루어지는 것이 두 번째 대면서비스 영역의 업무라면, 통합사례관리(혹은 서비스 연계)라는 방법으로 비법정서비스, 민간자원 발굴-연계를 통해 이루어지는 새로운 접근을 별도의 신규 업무영역으로 구분할 수 있음.
- 이는 특히 “상담 및 접수-조사(욕구파악)-서비스(연계)제공-사후관리” 등 수요자를 대면(face to face)하는 업무이며 공공 사회복지전달체계의 기본적인 임무를 수행하기 위한 업무와 절차로서, human service인 사회복지업무 수행과정에서 수요자의 체감도를 좌우할 수 있는 핵심적인 과정임.
- 즉, 수요자의 세밀하고 복합적인 복지 욕구(need)를 포착하고, 이에 적합한 서비스를 설계하여 제공되도록 하는 일, 이 과정에서 활용 가능한 관련 자원을 파악하고, 연계·의뢰하는 일, 서비스가 당초 계획과 의도에 따라 제공되고 있는지 확인·점검하는 일 등임.
- 보건복지부는 2011년부터 희망복지지원단을 시군구 본청에 설치하여 ‘통합사례관리’라는 업무를 지자체 복지행정을 통해 수행하도록 하고 있으며, 이는 앞서 설명한, 복지수요자에 대한 상담, 욕구 파악, 필요서비스 설계, 제공, 서비스 제공을 위한 관련기관 협력, 사후관리 등을 복합적인 문제가 있는 개개인을 중심으로 문제해결이 가능할 때까지 일련의 과정으로 진행하는 접근임.

〈표 2-2〉 지자체가 담당하는 복지 행정의 주요 기능

주요 기능		담당부서
기획	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 지역사회보장계획 수립 및 시행결과 평가</li> <li>- 지자체 복지 수요 및 공급 실태 파악</li> <li>- 지자체 자체사업 개발</li> </ul>	* (시군구) 복지정책·복지기획팀
제도 집행	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 대상자 선정 - 자산조사</li> <li>- 급여 결정·지급 - 사후 관리</li> <li>- 복지사업기관/시설 예산집행</li> <li>- 복지사업기관/시설 관리·모니터링</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* (시군구) 기초보장, 자활지원, 장애인-노인-아동-청소년-보육-여성-가족복지과(팀) 등</li> <li>* (시군구) 통합조사-관리팀</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 상담(가구방문, 찾아가는 서비스)</li> <li>- 욕구조사</li> <li>- 통합사례관리</li> <li>- 자원 발굴-관리</li> <li>- 복지자원 네트워킹(지역사회보장협의체 등)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* (시군구) 희망복지지원단</li> <li>* 읍면동주민센터</li> </ul>
복지서비스 (비법정서비스)		

자료: 강혜규(2016.6.), 지방자치단체의 주민복지기능 실태와 과제, 지방행정.

## 2. 사회서비스 이용 및 관리체계의 문제점<sup>5)</sup>

### □ 필요 서비스에 대한 통합적 정보 접근성 제한적

- 온라인 창구‘ 복지로(www.bokjiro.go.kr)’는 생애주기, 가구상황, 관심주제 별 서비스 정보를 제공하지만, 필요한 서비스를 파악하기에 제한적이고, 신청-의뢰-연계 기능 미흡

### □ 지역단위 서비스 이용창구의 상담 및 안내 미진

- 읍면동주민센터는 맞춤형복지팀 운영 등을 통해 충실한 상담을 강화하고 있으나, 사회서비스 대상기능을 고려한 충분하고 적절한 상담이 가능한 인력 확보는 미진
  - 사회복지담당 공무원 정원 35,261명 중 읍면동 정원은 19,731명(56%)으로 읍면동 평균 정원은 5명을 넘어서고 있으나, 이 중 사회복지직은 67.4%로, 읍면동 평균 3.8명 수준(‘17년 말 기준)

### □ 포괄적 문제 진단과 지속적 문제 해결을 지원하는 지자체 통합사례관리 활성화 지체, 서비스기관 간 의뢰-연계 미흡

5) 본 절의 내용은 강혜규 외, 사회서비스 종합대책 수립 지원연구, 2018. 보건복지부-한국보건사회연구원의 내용을 기초로 작성함.

○ 통합사례관리를 위한 경력 있는 인력과 전문역량 개발 체계가 미흡하고, 사회복지관을 비롯한 서비스기관 사례관리와의 공식적 연계 체계 마련 지체

□ (지자체의 사업관리) 대부분의 사회서비스 관리·운영 책임을 담당하는 시군구 본청의 영역별 담당 인력은 2~9명 수준

○ 노인, 장애인, 보육, 아동·청소년 등 다수의 중앙사업 집행과 서비스제공기관 관리, 지자체 자체 복지사업 기획 및 수급 관리 등의 부여된 업무를 충실히 수행하기 어려운 실정

- 예컨대, 시설관리 수행 비중이 가장 높은 보육부서(22.5%)의 경우 현원 5.2명으로서, 결국 1명이 시군구 전체 보육시설 관리를 담당하고 있는 셈

〈표 2-3〉 시군구 본청 사회서비스 관련 사업부서-인력-업무 현황

		희망 복지 지원	장애인	노인	보육	아동 드림 스타트	청소년	여성, 가족, 다문화	복지 시설
시군구 평균 팀 수(개) <sup>3)</sup>		1.0	1.1	1.2	1.1	1.2	0.8	1.1	0.5
시군구 평균 인력(현원, 명) <sup>4)</sup>		7.1	5.3	7.5	5.2	8.8	3.7	5.4	2.0
업무 비중 <sup>4)</sup> (%)	상담	24.4	15.3	14.8	13.7	19.7	6.7	8.0	11.1
	복지급여·서비스 신청·접수	7.2	4.8	4.0	6.0	7.1	3.0	3.8	4.4
	복지급여·서비스 지급 행정	5.9	11.5	10.8	12.6	8.2	4.0	8.6	5.3
	사업 기획 및 홍보	10.1	5.1	6.5	4.6	7.9	10.6	11.8	6.0
	사업 관리	10.4	8.2	10.8	7.8	9.2	15.7	14.2	7.6
	대상자 관리	6.8	6.8	7.7	4.9	10.5	2.8	5.2	4.7
	시설 관리	1.8	17.7	16.1	22.5	10.9	18.2	12.3	31.1
	자원 관리	10.4	1.9	2.3	1.3	5.5	1.8	2.5	1.2
	단체 및 법인 관리	4.8	10.8	9.0	11.5	5.6	12.4	11.3	9.8
	행사 참여	5.0	5.7	6.3	4.1	4.8	10.4	9.2	5.8
	업무관련 역량 개발	5.6	4.2	3.9	4.0	4.3	4.7	4.6	4.6
	일반 행정업무(복지 이외)	7.7	8.0	8.1	7.0	6.6	9.8	8.5	8.4
계		100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

자료: 강혜규 외(2018), 사회서비스 종합대책 수립 지원 연구.

주 1: 보건복지부·한국보건사회연구원(2017)의 '지자체 인력 실태 조사' 결과로 산출(전국 시군구 중 175개 시군구 응답)

2: 시군구 본청 업무영역을 13개로 구분하여 인력과 직무실태를 파악한 결과로서, 사회서비스 관련 8개 영역을 제시(복지기획정책, 통합조사, 통합관리, 기초생활보장, 자활 영역 제외)

3: 해당 업무영역을 위한 조직(팀 단위)이 시군구당 설치된 수이며, 소수점 이하는 타 영역업무와의 병합 운영을 의미

4: 해당 업무영역을 담당하는 인력의 수를 전체 시군구당 평균으로 제시(공무원, 공무원, 민간계약직, 보조인력 등을 포함)

5: 전체 업무를 100으로 보고, 각 세부업무유형이 차지하는 비율을 파악

- (서비스 행정-제공기관 간 거버넌스) 서비스 이용체계는 세분화된 중앙 제도에 기반한 전달체계를 중심으로 형성되어 분절성이 높으며, 지자체를 비롯한 공공영역의 컨트롤타워 기능 미흡
  - (정보공유) 읍면동과 타 공공기관·서비스기관들 간에 상호 정보공유 및 연계가 미흡하여 서비스 대상 중복·누락 발생
  - (통합성) 업무의 성격·기능·대상이 유사한 기관들이 공식적 협력기제 없이 운영되어 효율성 저하, 서비스의 통합성 제고를 통한 시너지 미흡
  - (공공성) 노인장기요양 및 돌봄서비스 기관들은 개인, 영리사업자가 다수를 차지하고 부정적 수급과 운영비리 사례가 빈발하며, 이러한 사업을 병행하는 비영리기관들도 공적 책임성이 미약해지고 있다는 문제제기, 정부에 대한 신뢰도 저하 동반
  - (대응성) 사회서비스 이용·관리를 지원하는 광역·권역 단위 거점기관들은 서비스영역별로 전문화된 서비스이용자격 진단과 이용자 관리, 개별 서비스제공기관에 대한 지원을 담당하는데, 개소당 인력은 5~10명 내외로서 그 역할이 매우 제한적
- (사회서비스 기관) 다양한 형태로 존재하는 사회서비스 기관(민간부문)의 이용 편의와 운영 효율성 제고를 위하여, 지역별 충분성과 재구조화 필요성 점점 필요
  - 국고지원 사업기관, 지방사업인 종합사회복지관·장애인복지관·노인복지관, 바우처서비스 및 노인장기요양의 영리사업자 등이 존재
    - 유사기능의 다양한 서비스 제공기관 존재(예시, 방과후돌봄: 지역아동센터, 다함께 돌봄센터, 온종일 돌봄센터 등)
- (사회서비스 인력) 사회서비스의 직무는 사람을 대면하는 서비스(human services)가 주를 이루며, 이는 서비스 유형에 따라 일정기간의 교육, 혹은 자격증 취득을 요구하는 다양한 수준의 전문성을 요구한다는 특성 존재하므로, 보건·복지 인력의 전문성을 높이고 역량 강화가 가능한 기관별 근무여건을 조성하는

것이 서비스 정책 효과 창출의 관건

- 그러나 대부분의 사회서비스 기관은 영세하거나 작은 규모이며,
- 공공행정의 경우 높은 수준의 업무 재량이 허용되지 않고 잦은 복지순환과 업무역량개발 여건이 미흡하여 직무 불만족이 상존
- 현재는 인력의 양적 확충 계획에 집중, 질적 측면의 계획은 미진
  - [포용국가 사회정책 추진계획]에서는 ‘보건·복지·소방·경찰 등 민생 서비스 분야는 수요에 비해 만성적인 공급 부족이 나타나고 있으며 일자리의 질 역시 낮은 수준: 인구 1천 명 당 보건(17명)·복지(13명) 취업자 수는 EU 28개국 평균(보건 28명, 복지21명)에 비해 매우 낮은 수준(‘17, KIEP)’ 지적
  - ‘여성의 경력단절을 방지하고, 노동시장 격차를 줄이며, 사회서비스 영역 등에서 질 좋은 민생일자리를 확대하는 동시에 일터의 혁신을 구현할 필요’ 제시

〈표 2-4〉 사회서비스 이용체계의 주요 주체와 문제 구조

일상생활 유지(기초보장) ←-----→ 삶의 질 향상								
약식주거	건강	보육돌봄	요양돌봄	보호·안전	고용	교육	문화	환경

중앙부처
<ul style="list-style-type: none"> <li>부처별, 부서별 제도 운영             <ul style="list-style-type: none"> <li>→ 유사기능의 분절적 운영, 사업별 관리방식의 편차</li> </ul> </li> <li>중앙정부 중심 역할 및 재원 구조(복지분야 국고사업 91%, 지자체사업 9%)             <ul style="list-style-type: none"> <li>→ 지자체의 서비스 기획 저조</li> </ul> </li> </ul>

지자체		
사도	사군구	읍면동
<ul style="list-style-type: none"> <li>읍면동 서비스 환경             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 읍면동주민센터에 가도 충분하고 편만한 상담이 안된다</li> <li>- 담당자가 서비스제도 관련 정보, 내용을 잘 모르고 있다</li> <li>- 신청 절차가 복잡하고 어렵다</li> <li>- 서비스 신청을 위해 일일이 여기저기 찾아다녀야 한다</li> <li>- 포괄적 문제 진단과 지속적 문제 해결 지원(통합사례관리 등)을 안정적으로 담당할 인력이 부족(맞은 보직순환)</li> </ul> </li> <li>시도 및 시군구 업무 여건             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 노인, 장애인, 아동 등 사업부서 인력은 사업관리, 시설관리, 이용자관리의 기본기능의 소화가 어려운 규모</li> <li>- 지역 단위 수요공급 총괄 관리 및 체계적 사업기획, 지역 서비스의 컨트롤타워 기능 부진</li> </ul> </li> </ul>		

공공기관
보건소, 건보공단, 연금공단, 고용센터
<ul style="list-style-type: none"> <li>복지, 보건, 노인장기요양, 고용 등 서비스 부문 간 의뢰-연계 미진             <ul style="list-style-type: none"> <li>→ 통합적 서비스 곤란</li> </ul> </li> <li>지자체 복지행정부서, 복지관, 보건소, 건보공단 등 동일 영역의 유사 기능을 수행하는 경우, 상호 정보공유 미흡             <ul style="list-style-type: none"> <li>→ 비효율성 존재</li> </ul> </li> </ul>

(민간) 서비스 기관
<ul style="list-style-type: none"> <li>불충분한 서비스 공급(서비스 제공기관 및 기관 당 인력의 절대 부족, 지역 간 편차)</li> <li>수익 창출을 우선하는 민간사업자의 폐해</li> <li>부도덕, 인권침해의 빈발 및 공공행정의 지도감독 기능 부실</li> <li>서비스 인력의 낮은 처우, 불안정 고용</li> <li>서비스기관의 기능 중복성 존재 및 협력 필요기관 간 정보공유-교류 부진</li> </ul>

### 3. 사회서비스 영역별 전달체계의 현황과 쟁점<sup>6)</sup>

#### 가. 아동 부문

- 아동보호서비스는 지난 2000년 아동복지법 전면 개정을 계기로 발달위기의 아동에 대한 보호서비스 업무의 제도적 근거를 마련하고, 지방자치단체장과 지자체를 중심으로 아동보호의 공적 책임 주체로 규정하고 있음.
- 아동, 즉 우리사회 미래 구성원을 건강하고 안전하게 보호하기 위한 아동보호체계는 법적 기반이 마련된 2000년 이후에도 지속적인 예산과 인력의 부족 문제가 노정된 상태에서 위기아동 보호의 책임성과 아동보호 기능의 공공성에 대한 논란이 끊임없이 제기되고 있음.
- 학대, 폭력, 방임 등으로 자기보호 능력이 제한적인 아동의 사망 사건이 연달아 발생하면서 위기아동 보호체계의 분절적 비체계성과 연계체계의 부재에 따른 개편 논의에 사회적 관심이 모이기는 했으나 실질적인 제도개혁이나 정책 확대까지 연결되지 못하는 제도적 한계는 여전히 잔존하고 있음.
- 아동보호체계의 구조적 분절성에 대해 류정희 외(2016) 연구는 보호대상 아동을 규정하는 과정에서 선별주의적 접근에 따르는 제한성과 분절성이 긴밀하게 연결되어 있다고 주장하였음.
  - 실제, 아동보호사업 업무 지침에 제시되어 있는 제도적 아동보호의 대상은 지나치게 협소하게 정의되어 있고, 심지어 2014년 제정된 「아동학대범죄의 처벌 등에 관한 특례법」이나 2015년 일부 개정된 「아동복지법」 상의 학대 피해로 ‘신고 된’ 아동으로 제한된 실정
  - 류정희 외(2016) 연구는 아동보호전문기관에 신고, 조사, 판정된 학대 피해 아동이 2015년 기준으로 1만2천여 명에 이르지만(이는 정부가 발표한 보호아동 4,592명의 2.6배에 이르는 수준) 전체 아동인구 대비 1.32%를 차지하는 극히 낮은 수준으로 우리나라와 경제적 수준이 비슷한 외국과 비

6) 본 절의 내용은 강혜규 외, 보건·복지사업 운영 효율화를 위한 전달체계 개선 기초연구, 2016. 보건복지부·한국보건사회연구원의 내용을 기초로 작성함.



교하여 매우 낮은 수준

- 또한, 특히 안타까운 현실은 이러한 낮은 학대 피해아동 수 규모가 신고·접수된 통계치에 불과하며 실제 학대, 방임 등에 노출된 아동규모의 극히 일부일 것으로 추정된다는 것임.
- 아동학대·방임 빙산이론(child abuse & neglect iceberg theory)에 따르면 제도권 안에서 확인된 피해아동의 규모에 비해 훨씬 많은 규모가 결식, 무단결석으로 인한 교육기회 제한, 예방접종 회피 등 의료적 방임 등의 잠재적 학대위기 아동군을 형성하고 있다고 보고 있음.

□ 효과적이고 효율적인 아동보호체계의 작동을 위해서는 우선 아동이 경험하는 발달위기의 다차원성을 고려하여, 발달위기의 위기도 수준과 개입과 서비스 전달의 시급성 등을 입체적으로 진단하여 정책대상을 확인하고, 이에 따른 서비스 연계 방안 마련이 시급함.

○ 일례로 박세경 외(2014)의 연구는 아동보호대상의 규모를 현행 아동보호체계가 보호하고 있는 아동을 포함하여 우선보호 대상 11만1천여 명과 관심·취약 아동 79만 1천여 명의 30% 수준인 23만7천여 명을 정책대상에 포함할 것을 제안한 바 있음.

- 우선보호대상 아동은 현재 양육시설 등을 포함하여 시설보호를 받고 있는 아동과 강력범을 제외한 소년범을 포함하는 것으로 가정
- 관심·취약아동은 학교폭력 피해·가해아동, 해체가정아동 및 빈곤가정 아동규모를 포함하는 것으로 가정
- 이러한 가정을 적용할 경우의 아동보호대상은 34만8천여 명으로 매년 신규로 아동보호체계에 유입되는 아동과 기존 보호체계 내에서 보호받고 있는 아동 규모의 약 8배 수준으로 확대하는 수준

〈표 2-5〉 국내외 실증연구에 나타난 대표적 발달위기 유형 및 주요 요인

위기특성	개인적 요인	가족관계/가정 환경적 요인	가족 외적/외부 환경적 요인
상황적 위기요인	- 정신적·신체적 건강문제 (아동 vs 가족원)	- 생활시간 스트레스 (재난재해, 가족원 사망 등) - 우발적 가족갈등(불화, 가정폭력)	- 보육시설 부적응, 교사학대 등 - 학교부적응, 학교폭력, 왕따 등 - 비행, 가출, 또래의 일탈·비행 - 자살, 학업중단 등
지속적 위기요인	- 아동 가질적·병리적 요인: 문제행동, 공격성, 충동장애, 질병·질환 - 양육자 병리적 요인: 신체적·정신적 질환, 약물 및 알코올 중독	- 부적절한 양육태도 및 기술 - 의사소통 단절, 부모-자녀관계 문제 - 가족갈등(만성 가정폭력, 이혼) - 방임, 유기 등 아동학대	- 가족과 부모의 사회적 고립 - 양육가치관의 대립 - 반사회적 행동(에, 처벌에 대한 수용적 법제도
근원적 위기요인	- 주양육자의 불우한 아동기 - 가정폭력 노출 경험	- 빈곤 및 경제적 어려움 - 노동시장 참여 배제 - 낮은 사회경제적 자원	- 지역사회 범죄율 - 취약한 사회관계망 - 열악한 아동·가족 자원체계

위기도 수준에 따른 분류:      관심·취약 아동      보호아동      고도위기 아동

자료: 박세경(2015), 아동보호체계의 실태 진단과 안전보장체계 구축의 필요성, 보건·복지 Issue & Focus 291호 (2015-23)에서 재인용. p.4.

○ 현행 아동보호체계의 개편 논의과정에서 제기되는 다양한 문제를 일순간에 해결하기 위해서는 막대한 예산과 인력 확충이 요구되는 바, 현실적으로 여건 개선을 위한 단계적 개편 전략이 요구됨.

- 아동보호서비스 전달체계 상에서 제도 집행의 주무부서와 서비스 제공기관 간의 역할 및 기능 조정이 제한적으로 이루어지면서 제기되는 서비스 연계 취약성의 문제 해결을 위한 조정노력을 우선 제안
- 심지어 정책대상이 되는 목표 인구집단이 아동과 청소년으로 분리되어 있고, 정책대상 및 위기유형별 보호서비스 전달과 집행의 사업부처(부서)가 상이하며 이들 간의 기능조정이 제한적이고 유사 서비스가 전달되는 등의 비효율성 문제가 심각

## 나. 노인 부문

### □ 노인돌봄사업의 지역단위 종합적 관리 부족

○ 노인돌봄의 지역단위에서의 수요에 대한 예측과 이에 따른 공급이 이루어져야 하지만, 현재는 돌봄사업의 운영주체가 건강보험공단, 지자체로 나뉘어져 있으며, 특히 노인장기요양보험의 대상자 규모가 거대함으로써 지역단위의 돌봄 관리가 이루어지고 있지 못함.

- 건강보험공단은 공단내부의 지역별 본부(전국 6개 본부)와 지역단위 지사(전국 234개 지사)의 별도 전달체계를 갖추고 장기요양보험 운영을 수행함.

• 대상자 선정, 기관 관리, 급여심사 및 지급 등의 업무를 수행

- 시군구는 지역에서 노인장기요양의 대상자가 아닌 노인돌봄종합서비스, 노인돌봄기본서비스, 재가복지서비스 등의 지역단위의 돌봄서비스를 수행하며, 노인장기요양기관을 포함하여 기관과 인력의 인프라 관리 책임을 갖고 있음.

- 그러나 지역 단위의 요양서비스 공급은 지역 수요에 기반 하여 공급이 조절되지 못하고 있음. 기관 설치와 취소 등은 시군구에서 관리하고 있으나 장기요양선정 등의 수요 관리는 건강보험공단에서 수행되고 있어 수요와 공급의 균형을 위해서는 두 주체 간 협조가 요구됨.

○ 시군구는 지역복지계획 수립의 의무를 갖고 있으며, 지역복지에서 노인 요양은 주요한 영역임을 고려하여 지자체에서의 서비스별 수요 파악 및 공급 기관의 양과 질을 관리할 수 있는 체계가 필요함.

- 또한 국민건강보험공단에서는 장기요양대상자의 등급판정 후 등급을 받지 못한 등급외자가 지역사회에서 적절한 서비스를 받을 수 있도록 시군구에 연계하고, 시군구는 이들의 보호를 위한 책임 있는 대응이 요구됨.

○ 또한 노인을 돌보는 인력양성과 관리의 일차적 책임은 지자체임에도 불구하고, 현재는 이들 인력에 대한 인력의 양성과 재교육 등의 관리체계가 부족한 상태임.

- 지역에서 노인이 좋은 서비스를 받을 수 있고, 좋은 일자리 창출이 가능하도록 지역의 노력이 요구됨.

□ 수요자 측면에서 복지 욕구 또는 문제 발생 시 초기상담 기관의 부재

○ 2004년 노인일자리 사업, 2007년 바우처 방식의 노인돌봄종합서비스 사업, 2008년 노인장기요양보험제도가 도입되면서 정책 수요자인 노인입장에서는 다양하고 많은 서비스를 받을 기회가 제공됨. 그러나 이들이 적합한 서비스를 선택하기 위한 충분한 정보 제공과 도움은 부족함.

- 노인 사회참여 욕구에 대한 다양한 노인일자리 기관, 참여기관이 다수이지만, 이들에 대한 정보를 통합적으로 제공하고 있지 못함. 동일 사업을 다양한 기관에서 수행하고 있으나, 기관별 차별성 등에 대한 정보가 부족함.
- 노인요양서비스에서도 지역 내에 해당 서비스를 제공하는 많은 기관이 존재함. 예를 들어 도시지역의 경우 하나의 동에서도 방문요양, 노인요양공동생활가정 등은 다수가 존재하여 어떤 기관을 이용하는 것이 적합할 것인가를 수요자가 선택하는 데 어려움을 가질 수 있음.
- 현재 서비스를 제공하는 기관은 대부분 시군구 또는 장기요양기관으로 위탁 또는 지정 받은 기관으로 개별적으로 서비스를 제공하는 기능만을 수행하고 있어, 노인의 특성과 욕구에 따른 적합한 기관과 서비스를 이용하도록 지원하는 기능이 필요로 함.

○ 이를 위해 지역 내 노인복지 게이트 키퍼(gate keeper 또는 management)의 역할을 하는 기관이 필요함.

□ 유사한 사업의 개편 필요

○ 노인복지사업이 급속히 발전하며 새로운 사업이 도입되면서 기존 유사한 성격의 사업과의 관계와 기능이 정립되지 못하거나 유사한 용어를 사용함으로써 국민들이 혼란을 겪고 있음.

- 노인장기요양보험제도와 노인돌봄종합서비스가 도입되면서, 장기요양보험에서 제공되는 방문요양과 노인돌봄종합서비스의 내용이 유사하지만 대상

과 재원이 다르게 운영되고 있음.

- 재가노인지원서비스와 노인돌봄기본서비스는 실제 제공되는 서비스 내용이 매우 유사하고 사업의 대상집단도 유사하게 나타남.
- 노인일자리 사업과 사회활동 지원사업 또한 업무는 유사하지만 사업의 명칭을 달리하고 업무에 대한 보상에 차이를 두고 있음. 또한 노인 자원봉사 사업에서도 이들 사회활동지원사업과 내용이 유사하여 혼란이 있음.

○ 따라서 사업내용이 유사하거나 대상이 유사한 경우 통합하거나 조정하여 노인 복지사업의 효율성을 높이고, 국민이 정책에 대해 쉽게 이해할 수 있도록 개편되어야 할 것임.

#### 다. 장애인 부문

□ 장애인 복지사업의 전달체계와 관련한 문제점은 보건복지부 주관의 사업 간에 야기되는 것 보다는 장애인보조기구 지원 등과 같이 여러 부처에서 시행되고 있는 사업들 간의 중복 문제와 부처 간 연계체계 미비로 인하여 발생하는 문제점이 더욱 크다고 할 수 있음.

○ 이에 본 절에서는 앞서 살펴본 여러 영역의 장애인 지원 사업 중 전달체계 관련하여 쟁점이 되고 있는 사업을 중심으로 주요 문제점을 살펴보고 이에 대한 개선방향에 대하여 논의하고자 함.

##### 1) 보조기구 사업

□ 우리나라는 보조기구를 지원하기 위한 전달체계가 충분하게 갖추어지지 못한 실정이며, 각 사업 간 연계체계가 이루어지지 않아 서비스가 분절적으로 이루어지고 있음(2016년 기준).

○ 장애인 보조기구 관련 지원제도를 살펴보면 아래 [그림 2-1]에 제시된 바와 같이 보건복지부, 고용노동부, 미래창조과학부, 교육부, 국가보훈처 등 5개 부처에서 별도의 사업을 각각 수행하고 있으며, 심지어 복수의 사업을 진행하는 보

건복지부와 고용노동부 내에서도 사업에 따라 서로 분리된 전달체계를 가지고 있음.

- 보조기구 전달체계의 분산은 이용자의 편의성을 저해하고, 예산의 비효율성을 일으키고 있어, 이에 대한 정책적 개선의 필요성이 오랫동안 지적되어 왔음.

## 2) 고용 및 직업재활 사업

□ 현재 장애인을 대상으로 한 고용 및 직업지원 사업은 각 부처별로 상이하게 이루어지고 있으며, 각 사업 간 연계체계는 제대로 마련되어 있지 못한 실정임.

- 보건복지부는 직업재활서비스를, 고용노동부는 통합고용을 위한 서비스를, 교육부는 직업교육과 전공과 운영을, 중소기업청은 장애인 기업을, 지자체는 장애인일자리사업 등을 중심으로 지원하고 있으나 각 부처별 서비스의 연계와 상호 간의 정보교류의 한계 등으로 사업대상이 중복되거나 누락되는 현상이 발생되고 있음.

- 근로 욕구가 있는 장애인은 직업 관련 다양한 정보 및 서비스를 주기적으로 받아야 하며, 개인별 근로 능력에 기초한 진로 및 직업 재활계획이 수립되어야 하므로 이용자 중심의 사례관리 접근이 필요함. 그러나 고용지원체계 간의 분절과 공급자 중심의 체계는 이를 방해하는 주요 요인이 되어 왔음.

## 3) 발달재활서비스

□ 현재 장애아동 대상의 재활치료서비스는 보건복지부와 교육부로 분리되어 제공되고 있으나, 서비스를 필요로 하는 대상자, 서비스 제공기관, 서비스 제공인력이 중복됨.

- 유사 서비스이지만 집행부처의 차이로 인해 지원 내용, 방식 등이 혼재되어 있어 혼란을 주고 있음.

- 보건복지부에 의한 서비스는 '발달재활서비스'라는 명칭으로 언어, 청능, 미술 음악치료 등의 서비스를 제공하되, 물리치료와 작업치료는 제외되고

있음.

- 교육부에 의한 서비스 제공 영역은 ‘치료지원’(물리치료, 작업치료), 치료지원 외 추가지원(청능 훈련, 감각 지각 훈련, 보행 훈련 등), 기타 특수교육관련서비스(언어치료 등)를 포함하고 있음.

○ 또한, 대상자 선정과 서비스 제공기관 및 인력 관리에 있어서 발달재활서비스의 경우에는 시군구청이 담당하고, 치료지원의 경우에는 교육청이 각각 담당하고 있어 혼란이 가중되고 있음.

#### 4) 보건복지부 사업 내 중복문제

□ 보건복지부에 의해 시행되고 있는 사업 중 ‘중증장애인 자립생활지원사업’과 ‘장애아 양육지원사업’은 대상자, 서비스 내용 면에서 일부 중복되는 문제점이 발생하고 있으며, 이들 사업들은 이용자의 접근성을 고려하여 볼 때도 사업 개편을 모색할 필요성이 제기됨.

○ 중증장애인자립생활 지원 사업 중 ‘중도시각장애인재활훈련지원’, ‘시각장애인 음악재활센터지원의 음악재활사업’, ‘일자리 교육’ 등은 장애인종합복지관 혹은 종별장애인복지관(시각장애인복지관)의 재활 프로그램과 내용 상 유사함.

- 또한, 상기 사업을 수행하는 기관은 1개소에 그치고 있어 장기적으로 사업의 중복성을 검토하여 중증장애인의 자립생활 지원에 특성화된 사업으로 개선할 필요가 있음.

○ 현재 장애아동을 대상으로 돌봄서비스를 제공하는 사업으로는 ‘장애아 양육지원’과 ‘장애인 활동지원 사업’이 있음.

- 특히, 만 6세에서 17세까지의 장애아동의 경우 두 사업에 걸쳐 공통으로 서비스 대상자가 되어 서비스 중복의 문제가 대두됨.
- 또한, 두 사업을 통해 주로 제공받는 서비스는 등하교, 이동지원 등으로 그 내용면에서 별 차이가 없음에도 불구하고 두 사업 간에 대상자 선정기준, 서비스 급여, 제공인력 관리 등에 있어 일관성이 결여되어 있어 두 사업 간의 통합적 운영 필요성이 제기되었음.

#### 40 정책 환경 변화를 고려한 지역 사회서비스 전달체계 개편방안 연구

- 더더욱 장애아양육지원 사업의 수행기관이 광역시도에 1개소에 불과하여 이용자의 접근성이 떨어지는 점을 감안하여 향후 장애인 활동지원 내로 사업을 통합하여 서비스를 제공하는 방안 검토가 필요함.



# 제 3 장

## 시군구 본청·읍면동 직무수행 현황 분석

제1절 총괄

제2절 복지기획·정책 및 시설

제3절 희망복지지원

제4절 노인

제5절 장애인

제6절 아동·드림스타트 및 보육

제7절 청소년

제8절 여성·가족·다문화

제9절 읍면동 맞춤형복지



# 3

## 시군구 본청·읍면동 직무수행 현황 << 분석

### 제1절 총괄

#### 1. 직무수행 인식

##### 가. 시군구의 직무수행 인식

□ 시군구 본청 사회복지영역 담당 직원들의 총 15개의 업무유형에 따라 총 4가지의 직무수행 인식을 조사하였으며, 그 결과는 다음과 같음.

○ 업무유형은 상담(내방 민원), 상담(전화, 인터넷, 서식민원), 상담(방문), 복지급여·서비스 신청 및 접수, 복지급여·서비스 지급 행정, 복지서비스 연계 사례관리, 대상자 관리, 사업 기획 및 홍보, 사업관리, 시설관리(거주시설, 이용시설), 자원 관리, 단체 및 법인 관리, 행사 참여, 업무관련 역량 개발, 일반 행정업무(복지 이외)의 총 15개 유형으로 구분함.

○ 직무수행 인식은 ① 업무수행의 충분성 ② 인력·시간의 투입 필요성 ③ 업무의 전문성 향상 필요성 ④ 업무의 지속성 향상 필요성 4가지 영역으로 조사함.

○ 4가지 인식에 대한 응답 결과, 업무의 전문성 향상 필요성, 업무의 지속성 향상 필요성이 각각 4.4점(6점 척도)으로서, 인력·시간 투입 필요성은 3.3점<sup>7)</sup>, 업무수행의 충분성은 3.4점으로 확인됨. 이는 업무 여건 개선에 대한 필요성 보다 충분한 업무 수행이 어렵고, 전문성과 지속성 향상이라는 업무의 질적 차원의 개선이 더 요구되고 있음을 시사하는 것으로 해석됨.

##### □ 업무의 충분성

○ 시군구 본청 사회복지영역 담당 직원들의 업무가 적절한 인력과 시간이 할애

7) 6점 척도로 환산하면 3.96점임.

되어 충실히 수행되고 있는지를 묻는 ‘업무수행의 충분성’을 조사한 결과 평균 3.4점(6점 척도, 최고 3.8점 ~ 최저 2.9점)으로 나타남.

- 업무유형별로 살펴보면, 복지급여 및 서비스 신청 관련 초기상담 및 민원응대 등의 상담을 담당하는 ‘상담(전화, 인터넷, 서식민원)’ 업무, ‘업무수행 충분성’이 3.8점으로 가장 높았고, 상담자·급여수급자·급여신청 탈락자의 필요 서비스 정보제공 및 연계 등을 담당하는 ‘복지서비스 연계 사례관리(2.9점)’, ‘자원 관리(3.0점)’가 낮았음.

#### □ 인력·시간의 투입 필요성

○ 시군구 본청 사회복지영역 담당 직원들이 업무를 충실히 수행하기 위해 인력·시간을 추가 투입·강화하거나 축소해야 하는가를 묻는 ‘인력·시간의 투입 필요성’은 평균 3.3점(5점 척도, 최고 3.7점 ~ 최저 2.6점)으로 나타남.

- 업무유형별로 살펴보면, 관련 기관과의 연계 등 사업 수행에 필요한 자원 발굴 및 관리 등을 담당하는 ‘자원 관리’ 업무의 ‘인력·시간의 투입 필요성’이 3.7점으로 가장 높았고, ‘복지서비스 연계 사례관리’, ‘사업 기획 및 홍보’, ‘시설 관리(거주시설, 이용시설)’ 업무도 각 3.6점으로 높게 나타남. 단순 안내·결재, 기안·보고자료 작성 등을 담당하는 ‘일반 행정업무(복지 이외)’ 업무의 ‘인력·시간의 투입 필요성’이 2.6점으로 가장 낮았음.

#### □ 업무의 전문성 향상 필요성

○ 시군구 본청 사회복지영역 담당 직원들이 현재보다 전문성(지식, 정보, 기술 등)이 높아져야 한다고 생각하는 업무를 묻는 ‘업무의 전문성 향상 필요성’은 평균 4.4점(6점 척도, 최고 4.9점 ~ 최저 3.6점)으로 나타남.

○ 업무유형별로 살펴보면, ‘사업 기획 및 홍보(4.9점)’, ‘복지서비스 연계 관리(4.8점)’으로 높았고, ‘일반 행정업무(복지 이외)’ 업무는 3.6점으로 낮았음.

#### □ 업무의 지속성 향상 필요성

○ 시군구 본청 사회복지영역 담당 직원들이 현재보다 지속성이 높아져야 한다고

생각하는 업무를 묻는 ‘업무의 지속성 향상 필요성’은 평균 4.4점(6점 척도, 최고 4.8점 ~ 최저 3.6점)으로 나타남.

- 업무유형별로 살펴보면, ‘복지서비스 연계 사례관리’ 업무의 ‘업무의 지속성 향상 필요성’이 4.8점으로 가장 높았고, ‘사업 기획 및 홍보’, ‘시설 관리(거주시설, 이용시설)’, ‘자원 관리’ 업무가 각 4.7점으로 높게 나타남. ‘일반 행정업무(복지 이외)’는 3.6점으로 가장 낮았음.

〈표 3-1〉 직무수행 인식: 시군구 본청

(단위: 점)

업무유형		업무수행의 충분성	인력·시간의 투입 필요성	업무의 전문성 향상 필요성	업무의 지속성 향상 필요성
평균		3.4	3.3	4.4	4.4
상담	내방 민원	3.7	3.3	4.5	4.4
	전화, 인터넷, 서식민원	3.8	3.2	4.5	4.4
	방문	3.5	3.4	4.3	4.4
	복지급여서비스 신청 및 접수	3.4	3.1	4.3	4.3
복지급여서비스 지급 행정		3.6	3.3	4.1	4.2
복지서비스 연계 사례관리		<b>2.9</b>	<b>3.6</b>	4.8	<b>4.8</b>
대상자 관리		3.2	3.4	4.2	4.3
사업 기획 및 홍보		3.1	<b>3.6</b>	4.9	<b>4.7</b>
사업 관리		3.4	3.4	4.6	4.5
시설 관리(거주시설, 이용시설)		3.1	<b>3.6</b>	4.7	<b>4.7</b>
자원 관리		<b>3.0</b>	<b>3.7</b>	4.6	<b>4.7</b>
단체 및 법인 관리		3.1	3.5	4.7	4.5
행사 참여		3.6	2.7	3.8	3.7
업무관련 역량 개발		3.5	3.3	4.6	4.6
일반 행정업무(복지 이외)		3.8	2.6	3.6	3.6

주: ‘업무수행의 충분성’, ‘업무의 전문성 향상 필요성’, ‘업무의 지속성 향상 필요성’은 6점 척도(① 전혀 그렇지 않다~⑥ 매우 그렇다), ‘인력·시간의 투입 필요성’은 5점 척도(① 크게 축소되어야 한다~⑤ 크게 강화되어야 한다)로 응답한 결과임.

## 나. 읍면동의 직무수행 인식

□ 읍면동 맞춤형복지팀 담당 직원들의 업무를 총 8개 유형으로 구분하고, 총 4가지의 직무수행 인식을 파악하였음.

○ 업무유형은 상담, 신청·접수, 대상자 사후관리, 찾아가는 방문상담, 복지사각지

대 발굴, 사례관리, 민관협력, 기타 행정 업무의 총 8개 유형으로 구분함.

- 직무수행 인식은 ① 업무수행의 충분성 ② 인력·시간의 투입 필요성 ③ 업무의 전문성 향상 필요성 ④ 업무의 지속성 향상 필요성 4가지 영역으로 조사함.

#### □ 업무수행의 충분성

- 읍면동 맞춤형복지팀 담당 직원들의 업무가 적절한 인력과 시간이 할애되어 충실히 수행되고 있는지를 묻는 ‘업무수행의 충분성’을 조사한 결과 평균 3.2점(6점 척도, 최고 3.9점 ~ 최저 2.7점)으로 나타남.
  - 업무유형별로 살펴보면, 행사업무 지원 및 기타 행정 업무를 지원하는 ‘기타 행정’ 업무의 ‘업무수행 충분성’이 3.9점으로 가장 높았고, 전수조사 계획-시행-사후관리 등을 담당하는 ‘복지사각지대 발굴’ 업무의 ‘업무수행 충분성’이 2.7점으로 가장 낮았음.

#### □ 인력·시간의 투입 필요성

- 읍면동 맞춤형복지팀 담당 직원들이 업무를 충실히 수행하기 위해 인력·시간을 추가 투입·강화하거나 축소해야 하는가를 묻는 ‘인력·시간의 투입 필요성’은 평균 3.5점(5점 척도, 최고 4.0점 ~ 최저 2.4점)으로 나타남.
  - 업무유형별로 살펴보면, 찾아가는 방문상담 계획수립, 담당 공무원의 직접 방문, 사각지대 취약 정보를 통한 방문상담 등을 담당하는 ‘찾아가는 방문상담’ 업무의 ‘인력·시간의 투입 필요성’이 4.0점으로 가장 높았고, ‘기타 행정’ 업무의 ‘인력·시간의 투입 필요성’이 2.4점으로 가장 낮았음.

#### □ 업무의 전문성 향상 필요성

- 읍면동 맞춤형복지팀 담당 직원들이 현재보다 전문성(지식, 정보, 기술 등)이 높아져야 한다고 생각하는가를 묻는 ‘업무의 전문성 향상 필요성’은 평균 4.7점(6점 척도, 최고 5.3점 ~ 최저 3.5점)으로 나타남.
  - 업무유형별로 살펴보면, 초기상담, 사례회의, 서비스 제공 및 점검, 사후관리 등을 담당하는 ‘사례관리’ 업무의 ‘업무의 전문성 향상 필요성’이 5.3점

으로 가장 높았고, ‘민관협력’ 업무가 5.2점으로 높게 나타났으며, ‘기타 행정’ 업무의 ‘업무의 전문성 향상 필요성’이 3.5점으로 가장 낮았음.

#### □ 업무의 지속성 향상 필요성

○ 읍면동 맞춤형복지팀 담당 직원들이 수행하는 업무가 현재보다 지속성이 높아져야 한다고 생각하는가를 묻는 ‘업무의 지속성 향상 필요성’은 평균 4.7점(6점 척도, 최고 5.2점 ~ 최저 3.6점)으로 나타남.

- 업무유형별로 살펴보면, ‘사례관리’ 업무의 ‘업무의 지속성 향상 필요성’이 5.2점으로 가장 높았고, ‘기타 행정’ 업무의 ‘업무의 지속성 향상 필요성’이 3.6점으로 가장 낮았음.

〈표 3-2〉 직무수행 인식: 읍면동 맞춤형복지팀

(단위: 점)

업무유형	업무수행의 충분성	인력·시간의 투입 필요성	업무의 전문성 향상 필요성	업무의 지속성 향상 필요성
평균	3.2	3.5	4.7	4.7
상담	3.4	3.6	4.8	4.7
신청접수	3.6	3.4	4.3	4.4
대상자 사후관리	2.8	3.5	4.3	4.5
찾아가는 방문 상담	2.9	4.0	4.9	5.0
복지사각지대 발굴	2.7	3.6	4.7	4.8
사례관리	3.2	3.5	5.3	5.2
민관협력	3.1	3.7	5.2	5.1
기타 행정 업무	3.9	2.4	3.5	3.6

주: ‘업무수행의 충분성’, ‘업무의 전문성 향상 필요성’, ‘업무의 지속성 향상 필요성’은 6점 척도(① 전혀 그렇지 않다~⑥ 매우 그렇다), ‘인력·시간의 투입 필요성’은 5점 척도(① 크게 축소되어야 한다~⑤ 크게 강화되어야 한다)로 응답한 결과임.

## 2. 업무 수행의 애로사항

□ 다음은 업무수행과정에서 겪는 애로사항을 8개 사항으로 구분하여 파악한 결과를 종합하여 제시함.

○ 근무 부서별 분석에서, 모든 영역에서 ‘인력 수 부족’을 지적한 비율이 월등히 높았으며, ‘활용 자원 부족’, ‘인력 역량 미흡’이 2순위 혹은 3순위로 지적됨.

- 다만, 복지기획정책 및 시설 부서에서는 유관부서 협조 미흡이 2순위로 높게 나타나서, 다른 부서들과 차이를 보였음.

○ 업무수행의 애로사항을 부서별로 비교하여 경향성을 살펴보면 다음과 같음. 다음은 애로사항의 유형별로 상대적으로 높은 비율을 보인 영역을 제시함.

- ‘인력 수 부족’: 아동드림스타트보육, 장애인, 여성가족다문화, 희망복지지원, 복지기획정책 및 시설 영역
- ‘인력 역량 미흡’: 희망복지지원, 노인 영역
- ‘활용 자원 부족’: 아동드림스타트·보육, 장애인 영역
- ‘유관부서 협조 미흡’: 복지기획·정책 및 시설 영역
- ‘민간기관 협조 미흡’: 읍면동 맞춤형복지팀, 청소년 영역
- ‘공공기관 협조 미흡’: 청소년 영역
- ‘대상자 비협조’: 읍면동 맞춤형복지팀
- ‘담당자간 업무이해 미흡’: 복지기획·정책 및 시설, 여성가족다문화 영역

○ 이와 같은 결과는 시군구와 읍면동의 지자체 단위는 물론, 대상 및 기능별 부서에 따라 어려움의 성격이 다르다는 사실을 시사함. 이는 기능 및 업무 특성, 담당인력의 전문성 등이 영향을 미치는 결과일 것임.

- 복지기획·정책 및 시설 영역의 경우, 현재 총괄 조정의 기능을 담당하고 있는 바, 유관 부서의 협조, 해당 업무에 대한 담당부서 간 업무 이해 미흡으로 어려움을 겪고 있는 것으로 파악됨.
- 전문적 서비스를 담당하고 있는 희망복지지원 영역에서는 인력의 역량 문제로 어려움을,
- 아동 영역, 장애인 영역은 활용 자원의 부족을,
- 청소년 영역은 유관 공공 및 민간기관 협조의 어려움을 겪고 있다는 점에 주목할 필요가 있을 것임.
- 읍면동 맞춤형복지팀은 타 부서와 달리, 대상자의 비협조, 민간기관 협조의 어려움을 지적하였음.



〈표 3-3〉 업무수행의 애로사항 종합

(단위: %)

	복지기획·정책 및 시설	희망복지 지원	노인	장애인	아동·드림 스타트·보육	청소년	여성·가족 다문화	읍면동 맞춤형 복지팀
인력 수 부족	75.7	75.8	70.8	75.9	76.6	73.5	75.9	65.4
인력 역량 미흡	22.3	37.1	35.8	30.5	31.7	18.8	26.2	24.3
활용 자원 부족	27.7	34.8	42.5	47.6	52.3	42.7	35.1	41.1
유관부서 협조 미흡	28.6	12.1	17.0	11.2	8.3	17.1	12.0	9.0
민간기관 협조 미흡	12.6	10.6	8.5	12.8	9.2	17.9	13.1	20.7
공공기관 협조 미흡	3.9	6.1	1.9	7.0	6.4	7.7	4.7	6.8
대상자 비협조	10.2	9.8	16.0	7.0	6.0	10.3	12.0	20.7
담당자간 업무이해 미흡	18.9	13.6	7.5	8.0	9.6	12.0	20.9	12.0

주: '업무수행의 애로사항'은 업무를 수행하면서 겪는 어려움에 대한 질문으로서 8개 애로사항(① 인력 수 부족 ② 인력 역량 미흡 ③ 활용 자원 부족 ④ 유관부서 협조 미흡 ⑤ 민간기관 협조 미흡 ⑥ 공공기관 협조 미흡 ⑦ 대상자 비협조 ⑧ 담당자 간 업무이해 미흡) 중 2가지를 선택하여 응답하도록 함. 그 결과를 종합하여 전체 응답자 대비 비율로 제시함.

## 제2절 복지기획·정책 및 시설

□ 시군구 본청 '복지기획·정책 및 시설' 담당 직원을 대상으로 총 15개 업무유형별 '업무수행의 충분성', '인력·시간의 투입 필요성', '업무수행의 애로사항', '업무의 전문성 향상 필요성', '업무의 지속성 향상 필요성'에 대해 조사하여, 그 분석 결과를 제시하고자 함.

### 1. 업무수행의 충분성

□ 시군구 본청 '복지기획·정책 및 시설' 담당 직원들의 업무가 적절한 인력과 시간이 할애되어 충실히 수행되고 있는지를 묻는 '업무수행의 충분성'을 조사한 결과 평균 3.3점(6점 척도, 최고 3.9점 ~ 최저 2.3점)으로 나타남.

○ 업무유형별로 살펴보면, 단순 안내·결재 및 기안·보고자료 작성 등을 담당하는 '일반 행정업무(복지 이외)'의 '업무수행의 충분성'이 3.9점으로 가장 높았고, 상담자·수급자·급여신청 탈락자의 필요 서비스 정보제공·연계·의뢰 등을 담당하

는 ‘복지서비스 연계 사례관리’ 업무가 2.3점으로 가장 낮았음.

□ ‘업무수행의 충분성’ 조사결과를 ① 충분한 편이다 ② 충분하다 ③ 매우 충분하다로 응답한 경우 ‘긍정(충분)’, ④ 부족한 편이다 ⑤ 부족하다 ⑥ 매우 부족하다로 응답한 경우 ‘부정(부족)’으로 구분하여 분석한 결과는 다음과 같음.

○ ‘긍정’ 평균 42.2%(최대 69.6% ~ 최소 0.0%), ‘부정’ 57.8%(최대 100.0% ~ 30.4%)로 시군구 본청 ‘복지기획·정책 및 시설’ 담당 직원들은 ‘업무수행의 충분성’을 부정적으로 인식하는 비율이 상대적으로 높았음.

- 특히, ‘복지급여·서비스 신청 및 접수’와 ‘복지서비스 연계 사례관리’ 업무의 경우 응답자의 100.0%가 ‘업무수행의 충분성’을 부정적으로 인식하였음.

〈표 3-4〉 업무수행의 충분성: 복지기획·정책 및 시설

(단위: 점, %)

업무유형		평균	긍정	부정
평균		3.3	42.2	57.8
상담	내방 민원	3.4	40.0	60.0
	전화, 인터넷, 서식민원	3.4	55.6	44.4
	방문	3.2	40.0	60.0
복지급여·서비스 신청 및 접수		2.8	0.0	100.0
복지급여·서비스 지급 행정		3.5	50.0	50.0
복지서비스 연계 사례관리		2.3	0.0	100.0
대상자 관리		3.3	33.3	66.7
사업 기획 및 홍보		3.0	33.3	66.7
사업 관리		3.3	33.3	66.7
시설 관리(거주시설, 이용시설)		3.4	41.2	58.8
자원 관리		2.7	25.0	75.0
단체 및 법인 관리		3.0	26.3	73.7
행사 참여		3.5	52.2	47.8
업무관련 역량 개발		3.6	54.2	45.8
일반 행정업무(복지 이외)		3.9	69.6	30.4

주: 6점 척도(① 매우 부족하다~⑥ 매우 충분하다)로 응답한 결과임. ‘충분한 편이다’, ‘충분하다’, ‘매우 충분하다’로 응답한 경우 ‘긍정’, ‘부족한 편이다’, ‘부족하다’, ‘매우 부족하다’에 응답한 경우 ‘부정’으로 구분함.

## 2. 인력·시간의 투입 필요성

- 시군구 본청 ‘복지기획·정책 및 시설’ 담당 직원들이 업무를 충실히 수행하기 위해 인력·시간을 추가 투입·강화하거나 축소해야 하는가를 묻는 ‘인력·시간의 투입 필요성’을 조사한 결과 평균 3.3점(5점 척도, 최고 4.0점 ~ 최저 2.4점)으로 나타남.
- 업무유형별로 살펴보면, 지원 대상자 발굴·선정 및 추진, 복지급여 신청 접수 및 검토, 시스템 입력 등의 업무를 수행하는 ‘복지급여·서비스 신청 및 접수’ 업무의 ‘인력·시간의 투입 필요성’이 4.0점으로 가장 높았고, ‘일반 행정업무(복지 이외)’ 업무의 ‘인력·시간의 투입 필요성’이 2.4점으로 가장 낮았음.
- ‘인력·시간의 투입 필요성’ 조사결과를 ① 크게 축소되어야 한다 ② 조금 축소되어야 한다고 응답한 경우 ‘축소’ ③ 현재대로 유지하면 된다고 응답한 경우 ‘유지’, ④ 다소 강화되어야 한다 ⑤ 크게 강화되어야 한다고 응답한 경우 ‘강화’로 구분하여 분석한 결과는 다음과 같음.
- ‘인력·시간의 투입 필요성’에 대해 ‘강화’는 평균 47.1%(최대 100.0% ~ 최소 13.0%), ‘유지’는 평균 37.4%(최대 66.7% ~ 0.0%), ‘축소’는 평균 15.5%(최대 60.9% ~ 최소 0.0%)로 나타남.
  - 즉, 시군구 본청 ‘복지기획·정책 및 시설’ 담당 직원들은 ‘인력·시간의 투입’을 ‘축소’해야 한다는 의견이 상대적으로 낮고, ‘강화’하거나 ‘유지’해야 한다는 의견이 상대적으로 높은 것으로 나타남.
- 특히, ‘복지급여·서비스 신청 및 접수’ 업무에 대해 응답자의 100%가 ‘인력·시간의 투입’을 ‘강화’ 할 필요성이 있고, ‘일반 행정업무(복지 이외)’ 업무에 대해 응답자의 60.9%가 ‘인력·시간의 투입’을 ‘축소’해야 한다고 응답하였음.

〈표 3-5〉 인력·시간의 투입 필요성: 복지기획·정책 및 시설

(단위: 점, %)

업무유형		평균	강화	유지	축소
평균		3.3	47.1	37.4	15.5
상담	내방 민원	3.6	60.0	40.0	0.0
	전화, 인터넷, 서식민원	3.6	55.6	44.4	0.0
	방문	3.6	60.0	40.0	0.0
복지급여서비스 신청 및 접수		4.0	100.0	0.0	0.0
복지급여서비스 지급 행정		3.6	60.0	40.0	0.0
복지서비스 연계 사례관리		3.7	66.7	33.3	0.0
대상자 관리		3.3	33.3	66.7	0.0
사업 기획 및 홍보		3.5	45.8	50.0	4.2
사업 관리		3.5	54.2	33.3	12.5
시설 관리(거주시설, 이용시설)		3.5	52.9	41.2	5.9
자원 관리		3.9	75.0	25.0	0.0
단체 및 법인 관리		3.6	52.6	47.4	0.0
행사 참여		2.9	26.1	34.8	39.1
업무관련 역량 개발		3.3	45.8	37.5	16.7
일반 행정업무(복지 이외)		2.4	13.0	26.1	60.9

주: 5점 척도(① 크게 축소되어야 한다~⑥ 크게 강화되어야 한다)로 응답한 결과임. ‘다소 강화되어야 한다’, ‘크게 강화되어야 한다’로 응답한 경우 “강화”, ‘현재대로 유지하면 된다’로 응답한 경우 “유지”, ‘조금 축소되어야 한다’, ‘크게 축소되어야 한다’에 응답한 경우 “축소”로 구분함.

### 3. 업무수행의 애로사항

□ ‘복지기획·정책 및 시설’ 담당 직원이 겪는 ‘업무수행의 애로사항’<sup>8)</sup>을 파악한 결과, ‘인력 수 부족(75.7%)’이 가장 크게 나타났고, ‘공공기관 협조 미흡(3.9%)’이 가장 낮게 나타남.

○ 또한, 15개 업무 유형 별 ‘업무수행의 애로사항’을 분석한 결과, 모든 업무유형에서 ‘인력 수 부족’이 가장 큰 업무의 애로사항으로 나타남.

8) 업무를 수행하면서 겪는 어려움을 묻는 ‘업무수행의 애로사항’은 총 8개 사항(① 인력 수 부족 ② 인력 역량 미흡 ③ 활용 자원 부족 ④ 유관부서 협조 미흡 ⑤ 민간기관 협조 미흡 ⑥ 공공기관 협조 미흡 ⑦ 대상자 비협조 ⑧ 담당자 간 업무이해 미흡) 중 2가지를 선택하도록 함.

〈표 3-6〉 업무수행의 애로사항: 복지기획·정책 및 시설

(단위: %)

업무유형		인력 수 부족	인력 역량 미흡	활용 자원 부족	유관부서 협조 미흡	민간기관 협조 미흡	공공기관 협조 미흡	대상자 비협조	담당자간 업무 이해 미흡
평균		75.7	22.3	27.7	28.6	12.6	3.9	10.2	18.9
상담	내방 민원	80.0	40.0	40.0	0.0	0.0	0.0	20.0	20.0
	전화, 인터넷, 서식민원	55.6	0.0	22.2	22.2	11.1	0.0	55.6	33.3
	방문	60.0	20.0	0.0	40.0	0.0	0.0	40.0	40.0
복지급여서비스 신청 및 접수		80.0	20.0	20.0	0.0	0.0	0.0	40.0	40.0
복지급여서비스 지급 행정		60.0	20.0	10.0	20.0	40.0	0.0	30.0	20.0
복지서비스 연계 사례관리		100.0	33.3	33.3	0.0	0.0	0.0	33.3	0.0
대상자 관리		66.7	0.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	33.3
사업 기획 및 홍보		70.8	20.8	25.0	41.7	20.8	0.0	0.0	20.8
사업 관리		75.0	16.7	25.0	41.7	12.5	4.2	0.0	25.0
시설 관리(거주시설, 이용시설)		88.2	17.6	41.2	11.8	17.6	11.8	0.0	11.8
자원 관리		75.0	33.3	33.3	8.3	16.7	0.0	16.7	16.7
단체 및 법인 관리		94.7	26.3	21.1	15.8	21.1	0.0	5.3	15.8
행사 참여		91.3	13.0	34.8	43.5	4.3	4.3	0.0	8.7
업무관련 역량 개발		54.2	41.7	25.0	37.5	4.2	16.7	8.3	12.5
일반 행정업무(복지 이외)		78.3	21.7	30.4	30.4	8.7	0.0	8.7	21.7

#### 4. 업무의 전문성 향상 필요성

□ 시군구 본청 ‘복지기획·정책 및 시설’ 담당 직원들이 현재보다 전문성(지식, 정보, 기술 등)이 높아져야 한다고 생각하는 업무를 묻는 ‘업무의 전문성 향상 필요성’을 조사한 결과 평균 4.3점(6점 척도, 최고 4.8점 ~ 최저 3.3점)으로 나타남.

○ 업무유형별로 살펴보면, 사업의 개발 및 기획, 사업의 평가, 사업 홍보 등을 담당하는 ‘사업 기획 및 홍보’와 관련 기관과의 연계 등 사업 수행에 필요한 자원 발굴 및 관리 등을 담당하는 ‘자원 관리’의 ‘업무의 전문성 향상 필요성’이 4.8점으로 가장 높았음.

○ 반면, 급여 지급 및 바우처 예약금 지급 정산 등의 업무를 담당하는 ‘복지급여·서비스 지급 행정’의 ‘업무의 전문성 향상 필요성’이 3.3점으로 가장 낮았음.

□ ‘업무의 전문성 향상 필요성’ 조사결과를 ① 전혀 필요하지 않다 ② 필요하지 않다 ③ 필요하지 않은 편이다로 응답한 경우 ‘부정’, ④ 필요한 편이다 ⑤ 필요하다 ⑥

매우 필요하다고 응답한 경우 ‘긍정’으로 구분하여 분석한 결과는 다음과 같음.

○ ‘긍정’ 평균 80.1%(최대 100.0% ~ 최소 50.0%), ‘부정’ 19.9%(최대 50.0% ~ 0.0%)로 시군구 본청 ‘복지기획·정책 및 시설’ 담당 직원들은 ‘업무의 전문성 향상 필요성’에 대해 긍정적으로 생각하는 비율이 높게 나타남.

- 특히, ‘복지서비스 연계 사례관리’ 업무에 대해 응답자의 100.0%가 ‘업무의 전문성 향상’이 필요하다고 응답하였음.

〈표 3-7〉 업무의 전문성 향상 필요성: 복지기획·정책 및 시설

(단위: 점, %)

업무유형		평균	긍정	부정
평균		4.3	80.1	19.9
상담	내방 민원	4.2	60.0	40.0
	전화, 인터넷, 서식민원	4.1	66.7	33.3
	방문	3.8	60.0	40.0
복지급여·서비스 신청 및 접수		3.6	60.0	40.0
복지급여·서비스 지급 행정		3.3	50.0	50.0
복지서비스 연계 사례관리		4.7	100.0	0.0
대상자 관리		3.7	66.7	33.3
사업 기획 및 홍보		4.8	95.8	4.2
사업 관리		4.4	91.7	8.3
시설 관리(거주시설, 이용시설)		4.6	94.1	5.9
자원 관리		4.8	91.7	8.3
단체 및 법인 관리		4.7	94.7	5.3
행사 참여		3.8	69.6	30.4
업무관련 역량 개발		4.6	87.5	12.5
일반 행정업무(복지 이외)		3.6	56.5	43.5

주: 6점 척도(① 전혀 필요하지 않다~⑥ 매우 필요하다)로 응답한 결과임. ‘필요한 편이다’, ‘필요하다’, ‘매우 필요하다’로 응답한 경우 “긍정”, ‘전혀 필요하지 않다’, ‘필요하지 않다’, ‘필요하지 않은 편이다’에 응답한 경우 “부정”으로 구분함.

## 5. 업무의 지속성 향상 필요성

□ 시군구 본청 ‘복지기획·정책 및 시설’ 담당 직원을 대상으로 총 15개의 업무유형별 ‘업무의 지속성 향상 필요성’을 조사한 결과는 다음과 같음.

□ 시군구 본청 ‘복지기획·정책 및 시설’ 담당 직원들의 업무가 현재보다 지속성이 높아져야 한다고 생각하가를 묻는 ‘업무의 지속성 향상 필요성’을 조사한 결과 평

군 4.2점(6점 척도, 최고 4.8점 ~ 최저 3.6점)으로 나타남.

○ 업무유형별로 살펴보면, ‘자원 관리’의 ‘업무의 지속성 향상 필요성’이 4.8점으로 가장 높았고, ‘일반 행정업무(복지 이외)’, ‘복지급여·서비스 지급 행정’, ‘행사참여’ 업무의 ‘업무의 지속성 향상 필요성’이 각각 3.6점으로 낮았음.

□ ‘업무의 지속성 향상 필요성’ 조사결과를 ① 전혀 필요하지 않다 ② 필요하지 않다 ③ 필요하지 않은 편이다로 응답한 경우 ‘부정’, ④ 필요한 편이다 ⑤ 필요하다 ⑥ 매우 필요하다고 응답한 경우 ‘긍정’으로 구분하여 분석함.

○ ‘긍정’ 80.1%(최대 100.0% ~ 최소 50.0%), ‘부정’ 19.9%(최대 50.0% ~ 0.0%)로, 시군구 본청 ‘복지기획·정책 및 시설’ 담당 직원들은 ‘업무의 지속성 향상 필요성’에 대해 긍정적으로 생각하는 비율이 높게 나타남.

- 특히, ‘복지서비스 연계 사례관리’, ‘자원관리’, ‘단체 및 법인 관리’ 업무에 대해 응답자의 100.0%가 ‘업무의 지속성 향상’이 필요하다고 응답함.

〈표 3-8〉 업무의 지속성 향상 필요성: 복지기획·정책 및 시설

(단위: 점, %)

업무유형		평균	긍정	부정
평균		4.2	80.1	19.9
상담	내방 민원	4.2	80.0	20.0
	전화, 인터넷, 서식민원	4.1	77.8	22.2
	방문	3.8	60.0	40.0
	복지급여·서비스 신청 및 접수	4.0	80.0	20.0
복지급여·서비스 지급 행정		3.6	50.0	50.0
복지서비스 연계 사례관리		4.7	100.0	0.0
대상자 관리		3.7	66.7	33.3
사업 기획 및 홍보		4.7	95.8	4.2
사업 관리		4.3	87.5	12.5
시설 관리(거주시설, 이용시설)		4.4	88.2	11.8
자원 관리		4.8	100.0	0.0
단체 및 법인 관리		4.5	100.0	0.0
행사 참여		3.6	65.2	34.8
업무관련 역량 개발		4.5	83.3	16.7
일반 행정업무(복지 이외)		3.6	52.2	47.8

주: 6점 척도(① 전혀 필요하지 않다~⑥ 매우 필요하다)로 응답한 결과임. ‘필요한 편이다’, ‘필요하다’, ‘매우 필요하다’로 응답한 경우 ‘긍정’, ‘전혀 필요하지 않다’, ‘필요하지 않다’, ‘필요하지 않은 편이다’에 응답한 경우 ‘부정’으로 구분함.

### 제3절 희망복지지원

- 시군구 본청 ‘희망복지지원’ 담당 직원을 대상으로 총 15개 업무유형별 ‘업무수행의 충분성’, ‘인력·시간의 투입 필요성’, ‘업무수행의 애로사항’, ‘업무의 전문성 향상 필요성’, ‘업무의 지속성 향상 필요성’에 대해 조사하여, 그 분석 결과를 제시하고자 함.

#### 1. 업무수행의 충분성

- 시군구 본청 ‘희망복지지원’ 담당 직원들의 업무가 적절한 인력과 시간이 할애되어 충실히 수행되고 있는지를 묻는 ‘업무수행의 충분성’을 조사한 결과 평균 3.4점(6점 척도, 최고 5.0점 ~ 최저 2.8점)으로 나타남.
  - 업무 유형별로 살펴보면, 시설의 등록, 설치지원, 기능보강, 위탁 및 운영관리, 운영 점검, 지도감독, 행정처분, 거주자 및 이용자 관리 업무의 ‘시설 관리(거주시설, 이용시설)’가 5.0점으로 가장 높았고, 대상자 변동사항 및 대상자(사후)관리 등을 담당하는 ‘대상자 관리’ 업무의 ‘업무수행 충분성’이 2.8점으로 가장 낮았음.
- ‘업무수행의 충분성’ 조사결과를 ① 충분한 편이다 ② 충분하다 ③ 매우 충분하다로 응답한 경우 ‘긍정(충분)’, ④ 부족한 편이다 ⑤ 부족하다 ⑥ 매우 부족하다로 응답한 경우 ‘부정(부족)’으로 구분하여 분석한 결과는 다음과 같음.
  - ‘긍정’ 평균 49.2%(최대 100.0% ~ 최소 25.0%), ‘부정’ 50.8%(최대 75.0% ~ 0.0%)로 시군구 본청 ‘희망복지지원’ 담당 직원들은 전반적으로 ‘업무수행의 충분성’을 부정적으로 인식하는 비율이 1.6% 높게 나타남.
    - 업무 유형별로 살펴보았을 때 ‘시설 관리(거주시설, 이용시설)’와 ‘단체 및 법인 관리’ 업무의 경우 응답자의 100.0%가 ‘업무수행의 충분성’을 긍정적으로 인식하였음.



〈표 3-9〉 업무수행의 충분성: 희망복지지원

(단위: 점, %)

업무유형		평균	긍정	부정
평균		3.4	49.2	50.8
상담	내방 민원	3.6	57.1	42.9
	전화, 인터넷, 서식민원	4.0	75.0	25.0
	방문	3.6	33.3	66.7
복지급여서비스 신청 및 접수		3.3	25.0	75.0
복지급여서비스 지급 행정		3.0	40.0	60.0
복지서비스 연계 사례관리		3.1	40.0	60.0
대상자 관리		2.8	25.0	75.0
사업 기획 및 홍보		3.2	38.5	61.5
사업 관리		3.2	46.2	53.8
시설 관리(거주시설, 이용시설)		5.0	100.0	0.0
자원 관리		3.1	27.3	72.7
단체 및 법인 관리		4.0	100.0	0.0
행사 참여		3.5	50.0	50.0
업무관련 역량 개발		3.7	71.4	28.6
일반 행정업무(복지 이외)		3.5	46.2	53.8

주: 6점 척도(① 매우 부족하다~⑥ 매우 충분하다)로 응답한 결과임. ‘충분한 편이다’, ‘충분하다’, ‘매우 충분하다’로 응답한 경우 “긍정”, ‘부족한 편이다’, ‘부족하다’, ‘매우 부족하다’에 응답한 경우 “부정”으로 구분함.

## 2. 인력·시간의 투입 필요성

□ 시군구 본청 ‘희망복지지원’ 담당 직원들이 업무를 충실히 수행하기 위해 인력·시간을 추가 투입·강화하거나 축소해야 하는가를 묻는 ‘인력·시간의 투입 필요성’을 조사한 결과 평균 3.5점(5점 척도, 최고 4.2점 ~ 최저 2.7점)으로 나타남.

○ 유형별로 살펴보면, 관련 기관과의 연계 등 사업 수행에 필요한 자원 발굴 및 관리 등을 담당하는 ‘자원 관리’ 업무의 ‘인력·시간의 투입 필요성’이 4.2점으로 가장 높았고, 지자체 주관 행사 추진, 관내 타 기관 주최 행사지원 등을 담당하는 ‘행사 참여’ 업무의 ‘인력·시간의 투입 필요성’이 2.7점으로 가장 낮았음.

□ ‘인력·시간의 투입 필요성’ 조사결과를 ① 크게 축소되어야 한다 ② 조금 축소되어야 한다고 응답한 경우 ‘축소’ ③ 현재대로 유지하면 된다고 응답한 경우 ‘유지’, ④ 다소 강화되어야 한다 ⑤ 크게 강화되어야 한다고 응답한 경우 ‘강화’로 구분하여 분석한 결과는 다음과 같음.

○ ‘인력·시간의 투입 필요성’의 ‘강화’는 평균 56.1%(최대 100.0% ~ 최소 0.0%), ‘유지’는 평균 34.1%(최대 100.0% ~ 0.0%), ‘축소’는 평균 9.8%(최대 46.2% ~ 최소 0.0%)로 나타남.

- 즉, 시군구 본청 ‘희망복지지원’ 담당 직원들은 ‘인력·시간의 투입’을 ‘축소’해야 한다는 의견이 상대적으로 낮고, ‘강화’하거나 ‘유지’해야 한다는 의견이 상대적으로 높은 것으로 나타남.

○ 특히, ‘시설관리(거주시설, 이용시설)’ 업무에 대해 응답자의 100%가 ‘인력·시간의 투입’을 ‘유지’ 할 필요성이 있다고 응답하였고, ‘자원관리’ 업무에 대해 응답자의 100.0%가 ‘인력·시간의 투입’을 ‘강화’해야 한다고 응답하였음.

- 반면 ‘일반 행정업무(복지 이외)’에 대해서는 46.2%가 ‘인력·시간의 투입’을 ‘축소’해야 한다고 응답함.

〈표 3-10〉 인력·시간의 투입 필요성: 희망복지지원

(단위: 점, %)

업무유형		평균	강화	유지	축소
평균		3.5	56.1	34.1	9.8
상담	내방 민원	3.6	42.9	57.1	0.0
	전화, 인터넷, 서식민원	3.0	12.5	75.0	12.5
	방문	4.0	66.7	33.3	0.0
복지급여서비스 신청 및 접수		3.8	75.0	25.0	0.0
복지급여서비스 지급 행정		3.8	60.0	40.0	0.0
복지서비스 연계 사례관리		4.0	90.0	10.0	0.0
대상자 관리		3.8	75.0	25.0	0.0
사업 기획 및 홍보		3.9	84.6	15.4	0.0
사업 관리		3.7	76.9	15.4	7.7
시설 관리(거주시설, 이용시설)		3.0	0.0	100.0	0.0
자원 관리		4.2	100.0	0.0	0.0
단체 및 법인 관리		3.5	33.3	66.7	0.0
행사 참여		2.7	14.3	50.0	35.7
업무관련 역량 개발		3.4	42.9	57.1	0.0
일반 행정업무(복지 이외)		2.8	30.8	23.1	46.2

주: 5점 척도((① 크게 축소되어야 한다~⑥ 크게 강화되어야 한다)로 응답한 결과임. ‘다소 강화되어야 한다’, ‘크게 강화되어야 한다’로 응답한 경우 “강화”, ‘현재대로 유지하면 된다’로 응답한 경우 “유지”, ‘조금 축소되어야 한다’, ‘크게 축소되어야 한다’에 응답한 경우 “축소”로 구분함.

### 3. 업무수행의 애로사항

□ ‘희망복지지원’ 담당 직원이 전반적으로 겪는 ‘업무수행의 애로사항’<sup>9)</sup>을 파악한 결과, ‘인력 수 부족(75.8%)’이 가장 크게 나타났고, 가장 적은 애로사항은 ‘공공기관 협조 미흡(6.1%)’이었음.

○ 또한, 15개 업무 유형 별 ‘업무수행의 애로사항’을 분석한 결과, ‘업무관련 역량 개발’은 ‘인력 역량 미흡’이 가장 큰 애로사항으로 나타났고, 이를 제외한 모든 업무 유형에서는 ‘인력 수 부족’이 가장 큰 업무의 애로사항으로 나타남.

〈표 3-11〉 업무수행의 애로사항: 희망복지지원

(단위: %)

업무유형		인력 수 부족	인력 역량 미흡	활용 자원 부족	유관부서 협조 미흡	민간기관 협조 미흡	공공기관 협조 미흡	대상자 비협조	담당자간 업무 이해 미흡
평균		75.8	37.1	34.8	12.1	10.6	6.1	9.8	13.6
상담	내방 민원	71.4	42.9	28.6	0.0	0.0	0.0	42.9	14.3
	전화, 인터넷, 서식민원	62.5	25.0	25.0	12.5	12.5	0.0	62.5	0.0
	방문	55.6	22.2	44.4	0.0	0.0	11.1	44.4	22.2
복지급여서비스 신청 및 접수		75.0	50.0	25.0	0.0	25.0	0.0	0.0	25.0
복지급여서비스 지급 행정		100.0	40.0	20.0	20.0	0.0	0.0	0.0	20.0
복지서비스 연계 사례관리		80.0	20.0	50.0	10.0	20.0	0.0	10.0	10.0
대상자 관리		100.0	50.0	25.0	0.0	25.0	0.0	0.0	0.0
사업 기획 및 홍보		84.6	46.2	30.8	15.4	7.7	0.0	0.0	15.4
사업 관리		76.9	69.2	23.1	23.1	0.0	7.7	0.0	0.0
시설 관리(거주시설, 이용시설)		100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
자원 관리		72.7	18.2	54.5	18.2	27.3	9.1	0.0	0.0
단체 및 법인 관리		50.0	0.0	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0	50.0
행사 참여		85.7	28.6	35.7	28.6	7.1	7.1	0.0	7.1
업무관련 역량 개발		57.1	64.3	35.7	7.1	0.0	14.3	0.0	21.4
일반 행정업무(복지 이외)		92.3	30.8	23.1	7.7	7.7	15.4	0.0	23.1

9) 업무를 수행하면서 겪는 어려움을 묻는 ‘업무수행의 애로사항’은 총 8개 사항(① 인력 수 부족 ② 인력 역량 미흡 ③ 활용 자원 부족 ④ 유관부서 협조 미흡 ⑤ 민간기관 협조 미흡 ⑥ 공공기관 협조 미흡 ⑦ 대상자 비협조 ⑧ 담당자 간 업무이해 미흡) 중 2가지를 선택하도록 함.

#### 4. 업무의 전문성 향상 필요성

□ 시군구 본청 ‘희망복지지원’ 담당 직원의 총 15개의 업무유형에 따른 ‘업무의 전문성 향상 필요성’을 조사한 결과는 다음과 같음.

□ 시군구 본청 ‘희망복지지원’ 담당 직원들이 현재보다 전문성(지식, 정보, 기술 등)이 높아져야 한다고 생각하는 업무를 묻는 ‘업무의 전문성 향상 필요성’을 조사한 결과 평균 4.7점(6점 척도, 최고 5.4점 ~ 최저 2.8점)으로 나타남.

○ 업무유형별로 살펴보면, 상담자급여수급자·급여신청 탈락자의 필요 서비스 정보제공 및 연계 등을 담당하는 ‘복지서비스 연계 사례관리’ 업무의 ‘업무의 전문성 향상 필요성’이 5.4점으로 가장 높았고, 급여지급 및 바우처 예약금 지급 정산 등의 업무를 담당하는 ‘복지급여·서비스 지급 행정’ 업무의 ‘업무의 전문성 향상 필요성’이 2.8점으로 가장 낮았음.

□ ‘업무의 전문성 향상 필요성’ 조사결과를 ① 전혀 필요하지 않다 ② 필요하지 않다 ③ 필요하지 않은 편이다로 응답한 경우 ‘부정’, ④ 필요한 편이다 ⑤ 필요하다 ⑥ 매우 필요하다고 응답한 경우 ‘긍정’으로 구분하여 분석한 결과는 다음과 같음.

○ ‘긍정’ 평균 90.9%(최대 100.0% ~ 최소 40.0%), ‘부정’ 9.1%(최대 60.0% ~ 최소 0.0%)로 시군구 본청 ‘희망복지지원’ 담당 직원들은 ‘업무의 전문성 향상 필요성’에 대해 긍정적으로 생각하는 비율이 90% 이상으로 높게 나타남.

- 특히, ‘상담(내방 민원)’, ‘상담(전화, 인터넷, 서실민원)’, ‘상담(방문)’, ‘복지급여·서비스 신청 및 접수’, ‘복지서비스 연계 사례관리’, ‘대상자 관리’, ‘사업 기획 및 홍보’, ‘시설 관리(거주시설, 이용시설)’, ‘자원 관리’, ‘단체 및 법인 관리’, ‘업무관련 역량 개발’ 업무에 대해 응답자의 100.0%가 ‘업무의 전문성 향상’이 필요하다고 응답하였음.

〈표 3-12〉 업무의 전문성 향상 필요성: 희망복지지원

(단위: 점, %)

업무유형		평균	긍정	부정
평균		4.7	90.9	9.1
상담	내방 민원	5.0	100.0	0.0
	전화, 인터넷, 서식민원	4.9	100.0	0.0
	방문	4.9	100.0	0.0
복지급여서비스 신청 및 접수		4.5	100.0	0.0
복지급여서비스 지급 행정		2.8	40.0	60.0
복지서비스 연계 사례관리		5.4	100.0	0.0
대상자 관리		4.3	100.0	0.0
사업 기획 및 홍보		5.2	100.0	0.0
사업 관리		4.6	92.3	7.7
시설 관리(거주시설, 이용시설)		5.0	100.0	0.0
자원 관리		5.3	100.0	0.0
단체 및 법인 관리		4.8	100.0	0.0
행사 참여		3.9	71.4	28.6
업무관련 역량 개발		5.3	100.0	0.0
일반 행정업무(복지 이외)		3.9	69.2	30.8

주: 6점 척도(① 전혀 필요하지 않다~⑥ 매우 필요하다)로 응답한 결과임. '필요한 편이다', '필요하다', '매우 필요하다'로 응답한 경우 "긍정", '전혀 필요하지 않다', '필요하지 않다', '필요하지 않은 편이다'에 응답한 경우 "부정"으로 구분함.

## 5. 업무의 지속성 향상 필요성

□ 시군구 본청 '희망복지지원' 담당 직원들이 현재보다 지속성이 높아져야 한다고 생각하는 업무를 묻는 '업무의 지속성 향상 필요성'을 조사한 결과 평균 4.7점(6점 척도, 최고 5.4점 ~ 최저 3.0점)으로 나타남.

○ 업무유형별로 살펴보면, '복지서비스 연계 사례관리'의 '업무의 지속성 향상 필요성'이 5.4점으로 가장 높았고, '복지급여서비스 지급 행정' 업무가 3.0점으로 가장 낮았음.

□ '업무의 지속성 향상 필요성' 조사결과를 ① 전혀 필요하지 않다 ② 필요하지 않다 ③ 필요하지 않은 편이다로 응답한 경우 '부정', ④ 필요한 편이다 ⑤ 필요하다 ⑥ 매우 필요하다고 응답한 경우 '긍정'으로 구분하여 그 비율을 분석한 결과는 다음과 같음.

○ '긍정' 평균 90.2%(최대 100.0% ~ 최소 40.0%), '부정' 9.8%(최대 60.0% ~

최소 0.0%)로 시군구 본청 ‘희망복지지원’ 담당 직원들은 ‘업무의 지속성 향상 필요성’에 대해 긍정적으로 생각하는 비율이 90% 이상으로 높게 나타남.

- 특히, ‘상담(내방 민원)’, ‘상담(전화, 인터넷, 서식민원)’, ‘상담(방문)’, ‘복지급여·서비스 신청 및 접수’, ‘복지서비스 연계 사례관리’, ‘대상자 관리’, ‘시설 관리(거주시설, 이용시설)’, ‘자원 관리’, ‘단체 및 법인 관리’, ‘업무관련 역량 개발’ 업무에 대해 응답자의 100.0%가 ‘업무의 지속성 향상’이 필요하다고 응답하였음.

〈표 3-13〉 업무의 지속성 향상 필요성: 희망복지지원

(단위: 점, %)

업무유형		평균	긍정	부정
평균		4.7	90.2	9.8
상담	내방 민원	5.1	100.0	0.0
	전화, 인터넷, 서식민원	4.9	100.0	0.0
	방문	4.9	100.0	0.0
복지급여·서비스 신청 및 접수		4.5	100.0	0.0
복지급여·서비스 지급 행정		3.0	40.0	60.0
복지서비스 연계 사례관리		5.4	100.0	0.0
대상자 관리		4.3	100.0	0.0
사업 기획 및 홍보		5.1	92.3	7.7
사업 관리		4.8	92.3	7.7
시설 관리(거주시설, 이용시설)		4.0	100.0	0.0
자원 관리		5.3	100.0	0.0
단체 및 법인 관리		4.8	100.0	0.0
행사 참여		3.9	71.4	28.6
업무관련 역량 개발		5.2	100.0	0.0
일반 행정업무(복지 이외)		3.7	69.2	30.8

주: 6점 척도(① 전혀 필요하지 않다~⑥ 매우 필요하다)로 응답한 결과임. ‘필요한 편이다’, ‘필요하다’, ‘매우 필요하다’로 응답한 경우 “긍정”, ‘전혀 필요하지 않다’, ‘필요하지 않다’, ‘필요하지 않은 편이다’에 응답한 경우 “부정”으로 구분함.

## 제4절 노인

- 시군구 본청 ‘노인’ 담당 직원을 대상으로 총 15개 업무유형별 ‘업무수행의 충분성’, ‘인력·시간의 투입 필요성’, ‘업무수행의 애로사항’, ‘업무의 전문성 향상 필요성’, ‘업무의 지속성 향상 필요성’에 대해 조사하여, 그 분석 결과를 제시하고자 함.

### 1. 업무수행의 충분성

- 시군구 본청 ‘노인’ 담당 직원들의 업무가 적절한 인력과 시간이 할애되어 충실히 수행되고 있는지를 묻는 ‘업무수행의 충분성’을 조사한 결과 평균 3.4점(6점 척도, 최고 4.8점 ~ 최저 2.8점)으로 나타남.

- 업무 유형별로 살펴보면, 복지급여 및 서비스 신청 관련 대상자 가구 방문, 민원 처리를 위한 타 기관 방문 등을 담당하는 ‘상담(방문)’ 업무의 ‘업무수행의 충분성’이 4.8점으로 가장 높았고, 상담자·급여수급자·급여신청 탈락자의 필요 서비스 정보제공 및 연계 등을 담당하는 ‘복지서비스 연계 사례관리’, 사업의 개발 및 기획, 사업의 평가, 사업의 홍보 등을 담당하는 ‘사업 기획 및 홍보’, 관련 기관과의 연계, 사업 수행에 필요한 자원 발굴 및 관리 등을 담당하는 ‘자원 관리’ 업무의 ‘업무수행 충분성’이 2.8점으로 가장 낮았음.

- ‘업무수행의 충분성’ 조사결과를 ① 충분한 편이다 ② 충분하다 ③ 매우 충분하다로 응답한 경우 ‘긍정(충분)’, ④ 부족한 편이다 ⑤ 부족하다 ⑥ 매우 부족하다로 응답한 경우 ‘부정(부족)’으로 구분하여 분석한 결과는 다음과 같음.

- ‘긍정’ 평균 40.6%(최대 100.0% ~ 최소 0.0%), ‘부정’ 59.4%(최대 100.0% ~ 0.0%)로 시군구 본청 ‘노인’ 담당 직원들은 전반적으로 ‘업무수행의 충분성’을 부정적으로 인식하는 비율이 상대적으로 높게 나타남.

- 특히, ‘복지서비스 연계 사례관리’와 ‘자원 관리’ 업무의 경우 응답자의 100.0%가 ‘업무수행의 충분성’을 부정적으로 인식하였음.

- 한편, ‘상담(방문)’ 업무의 경우 응답자의 100.0%가 ‘업무수행의 충분성’을 긍정적으로 인식하였음.

〈표 3-14〉 업무수행의 충분성: 노인

(단위: 점, %)

업무유형		평균	긍정	부정
평균		3.4	40.6	59.4
상담	내방 민원	3.7	42.9	57.1
	전화, 인터넷, 서식민원	3.9	50.0	50.0
	방문	4.8	100.0	0.0
복지급여서비스 신청 및 접수		3.0	33.3	66.7
복지급여서비스 지급 행정		3.5	50.0	50.0
복지서비스 연계 사례관리		2.8	0.0	100.0
대상자 관리		3.0	20.0	80.0
사업 기획 및 홍보		2.8	22.2	77.8
사업 관리		3.7	44.4	55.6
시설 관리(거주시설, 이용시설)		3.3	33.3	66.7
자원 관리		2.8	0.0	100.0
단체 및 법인 관리		3.0	37.5	62.5
행사 참여		3.7	55.6	44.4
업무관련 역량 개발		3.8	55.6	44.4
일반 행정업무(복지 이외)		3.8	50.0	50.0

주: 6점 척도(① 매우 부족하다~⑥ 매우 충분하다)로 응답한 결과임. '충분한 편이다', '충분하다', '매우 충분하다'로 응답한 경우 "긍정", '부족한 편이다', '부족하다', '매우 부족하다'에 응답한 경우 "부정"으로 구분함.

## 2. 인력·시간의 투입 필요성

□ 시군구 본청 '노인' 담당 직원의 총 15개의 업무유형에 따른 '인력·시간의 투입 필요성'을 조사한 결과는 다음과 같음.

□ 시군구 본청 '노인' 담당 직원들이 업무를 충실히 수행하기 위해 인력·시간을 추가 투입·강화하거나 축소해야 하는가를 묻는 '인력·시간의 투입 필요성'을 조사한 결과 평균 3.6점(5점 척도, 최고 4.2점 ~ 최저 2.7점)으로 나타남.

○ 업무유형별로 살펴보면, 시설의 등록·지원·기능보강, 시설 위탁 및 운영관리, 운영 점검, 지도감독, 행정처분 등을 담당하는 '시설 관리(거주시설, 이용시설)' 업무의 '인력·시간의 투입 필요성'이 4.2점으로 가장 높았고, 지원 대상자 발굴·선정·추진, 복지급여 신청 접수 및 검토 확인, 시스템 입력 등을 담당하는 '복지급여·서비스 신청 및 접수' 업무의 '인력·시간의 투입 필요성'이 2.7점으로 가장 낮았음.



□ ‘인력·시간의 투입 필요성’ 조사결과를 ① 크게 축소되어야 한다 ② 조금 축소되어야 한다고 응답한 경우 ‘축소’ ③ 현재대로 유지하면 된다고 응답한 경우 ‘유지’, ④ 다소 강화되어야 한다 ⑤ 크게 강화되어야 한다고 응답한 경우 ‘강화’로 구분하여 분석한 결과는 다음과 같음.

○ ‘인력·시간의 투입 필요성’의 ‘강화’는 평균 53.8%(최대 100.0% ~ 최소 0.0%), ‘유지’는 평균 36.8%(최대 66.7% ~ 최소 0.0%), ‘축소’는 평균 9.4%(최대 50.0% ~ 최소 0.0%)로 나타남.

- 즉, 시군구 본청 ‘노인’ 담당 직원들은 ‘인력·시간의 투입’을 ‘축소’해야 한다는 의견이 상대적으로 낮고, ‘강화’하거나 ‘유지’해야 한다는 의견이 상대적으로 높은 것으로 나타남.

○ 특히, ‘복지서비스 연계 사례관리’ 업무에 대해 응답자의 100%가 ‘인력·시간의 투입’을 ‘강화’할 필요성이 있다고 응답함.

〈표 3-15〉 인력·시간의 투입 필요성: 노인

(단위: 점, %)

업무유형		평균	강화	유지	축소
평균		3.6	53.8	36.8	9.4
상담	내방 민원	3.4	42.9	57.1	0.0
	전화, 인터넷, 서식민원	3.4	37.5	62.5	0.0
	방문	3.5	50.0	50.0	0.0
복지급여서비스 신청 및 접수		2.7	0.0	66.7	33.3
복지급여서비스 지급 행정		3.6	50.0	50.0	0.0
복지서비스 연계 사례관리		4.0	100.0	0.0	0.0
대상자 관리		3.6	60.0	40.0	0.0
사업 기획 및 홍보		4.1	77.8	22.2	0.0
사업 관리		3.6	44.4	55.6	0.0
시설 관리(거주시설, 이용시설)		4.2	88.9	11.1	0.0
자원 관리		4.0	80.0	20.0	0.0
단체 및 법인 관리		4.1	75.0	25.0	0.0
행사 참여		2.8	22.2	33.3	44.4
업무관련 역량 개발		3.3	44.4	44.4	11.1
일반 행정업무(복지 이외)		2.8	25.0	25.0	50.0

주: 5점 척도((① 크게 축소되어야 한다~⑥ 크게 강화되어야 한다)로 응답한 결과임. ‘다소 강화되어야 한다’, ‘크게 강화되어야 한다’로 응답한 경우 “강화”, ‘현재대로 유지하면 된다’로 응답한 경우 “유지”, ‘조금 축소되어야 한다’, ‘크게 축소되어야 한다’에 응답한 경우 “축소”로 구분함.

### 3. 업무수행의 애로사항

□ ‘노인’ 담당 직원이 겪는 ‘업무수행의 애로사항’<sup>10)</sup>을 파악한 결과, ‘인력 수 부족 (70.8%)’이 가장 크게 나타났고, 가장 적은 애로사항은 ‘공공기관 협조 미흡 (1.9%)’으로 나타남.

○ 15개 업무 유형 별 ‘업무수행의 애로사항’을 분석한 결과는 다음과 같음.

- ‘상담(방문)’은 ‘대상자 비협조’가, ‘복지급여·서비스 신청 및 접수’, ‘복지서비스 연계 사례관리’, ‘행사 참여’는 ‘인력 수 부족’ 및 ‘활용자원 부족’이, ‘사업 기획 및 홍보’는 ‘인력 역량 미흡’이, ‘자원 관리’는 ‘활용자원 부족’이 가장 큰 애로사항으로 나타남. 이 외 모든 업무 유형에서는 ‘인력 수 부족’이 가장 큰 업무의 애로사항임.

〈표 3-16〉 업무수행의 애로사항: 노인

(단위: %)

업무유형		인력 수 부족	인력 역량 미흡	활용 자원 부족	유관부서 협조 미흡	민간기관 협조 미흡	공공기관 협조 미흡	대상자 비협조	담당자간 업무 이해 미흡
평균		70.8	35.8	42.5	17.0	8.5	1.9	16.0	7.5
상담	내방 민원	71.4	28.6	28.6	14.3	0.0	0.0	42.9	14.3
	전화, 인터넷, 서식민원	62.5	25.0	50.0	12.5	0.0	0.0	37.5	12.5
	방문	50.0	50.0	25.0	0.0	0.0	0.0	75.0	0.0
복지급여서비스 신청 및 접수		66.7	0.0	66.7	0.0	0.0	33.3	33.3	0.0
복지급여서비스 지급 행정		87.5	37.5	37.5	25.0	0.0	0.0	0.0	12.5
복지서비스 연계 사례관리		80.0	20.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0
대상자 관리		80.0	40.0	40.0	0.0	40.0	0.0	0.0	0.0
사업 기획 및 홍보		55.6	66.7	44.4	0.0	11.1	11.1	0.0	11.1
사업 관리		88.9	44.4	22.2	11.1	11.1	0.0	22.2	0.0
시설 관리(거주시설, 이용시설)		88.9	55.6	11.1	11.1	11.1	0.0	11.1	11.1
자원 관리		20.0	20.0	80.0	20.0	40.0	0.0	20.0	0.0
단체 및 법인 관리		75.0	50.0	37.5	25.0	12.5	0.0	0.0	0.0
행사 참여		77.8	0.0	77.8	22.2	11.1	0.0	11.1	0.0
업무관련 역량 개발		55.6	44.4	44.4	33.3	0.0	0.0	11.1	11.1
일반 행정업무(복지 이외)		75.0	25.0	25.0	37.5	0.0	0.0	12.5	25.0

10) 업무를 수행하면서 겪는 어려움을 묻는 ‘업무수행의 애로사항’은 총 8개 사항(① 인력 수 부족 ② 인력 역량 미흡 ③ 활용 자원 부족 ④ 유관부서 협조 미흡 ⑤ 민간기관 협조 미흡 ⑥ 공공기관 협조 미흡 ⑦ 대상자 비협조 ⑧ 담당자 간 업무이해 미흡) 중 2가지를 선택하도록 함.

#### 4. 업무의 전문성 향상 필요성

□ 시군구 본청 ‘노인’ 담당 직원들이 현재보다 전문성(지식, 정보, 기술 등)이 높아져야 한다고 생각하는 업무를 묻는 ‘업무의 전문성 향상 필요성’을 조사한 결과 평균 4.3점(6점 척도, 최고 5.1점 ~ 최저 2.8점)으로 나타남.

○ 업무유형별로 살펴보면, 사업의 개발 및 기획, 사업의 평가, 사업의 홍보 등을 담당하는 ‘사업 기획 및 홍보’ 업무의 ‘업무의 전문성 향상 필요성’이 5.1점으로 가장 높았고, 단순 안내·결재 및 기안·보고자료 작성 등을 담당하는 ‘일반 행정업무(복지 이외)’의 ‘업무의 전문성 향상 필요성’이 2.8점으로 가장 낮았음.

□ ‘업무의 전문성 향상 필요성’ 조사결과를 ① 전혀 필요하지 않다 ② 필요하지 않다 ③ 필요하지 않은 편이다로 응답한 경우 ‘부정’, ④ 필요한 편이다 ⑤ 필요하다 ⑥ 매우 필요하다고 응답한 경우 ‘긍정’으로 구분하여 분석한 결과는 다음과 같음.

○ ‘긍정’ 평균 78.3%(최대 100.0% ~ 최소 25.0%), ‘부정’ 21.7%(최대 75.0% ~ 0.0%)로 시군구 본청 ‘노인’ 담당 직원들은 ‘업무의 전문성 향상 필요성’에 대해 긍정적으로 생각하는 비율이 상대적으로 높게 나타남.

- ‘사업 기획 및 홍보’, ‘시설 관리(거주시설, 이용시설)’, ‘자원 관리’ 업무에 대해 응답자의 100.0%가 ‘업무의 전문성 향상’이 필요하다고 응답함.

〈표 3-17〉 업무의 전문성 향상 필요성: 노인

(단위: 점, %)

업무유형		평균	긍정	부정
평균		4.3	78.3	21.7
상담	내방 민원	4.6	85.7	14.3
	전화, 인터넷, 서식민원	4.8	87.5	12.5
	방문	4.0	75.0	25.0
복지급여서비스 신청 및 접수		4.0	66.7	33.3
복지급여서비스 지급 행정		4.4	87.5	12.5
복지서비스 연계 사례관리		4.0	80.0	20.0
대상자 관리		4.2	80.0	20.0
사업 기획 및 홍보		5.1	100.0	0.0
사업 관리		4.8	88.9	11.1
시설 관리(거주시설, 이용시설)		5.0	100.0	0.0
자원 관리		4.6	100.0	0.0

업무유형	평균	긍정	부정
단체 및 법인 관리	4.6	87.5	12.5
행사 참여	3.3	55.6	44.4
업무관련 역량 개발	4.0	55.6	44.4
일반 행정업무(복지 이외)	2.8	25.0	75.0

주: 6점 척도(① 전혀 필요하지 않다~⑥ 매우 필요하다)로 응답한 결과임. '필요한 편이다', '필요하다', '매우 필요하다'로 응답한 경우 "긍정", '전혀 필요하지 않다', '필요하지 않다', '필요하지 않은 편이다'에 응답한 경우 "부정"으로 구분함.

## 5. 업무의 지속성 향상 필요성

□ 시군구 본청 '희망복지지원' 담당 직원들이 현재보다 지속성이 높아져야 한다고 생각하는 업무를 묻는 '업무의 지속성 향상 필요성'을 조사한 결과 평균 4.3점(6점 척도, 최고 5.0점 ~ 최저 2.9점)으로 나타남.

○ 업무유형별로 살펴보면, '사업 기획 및 홍보'의 '업무의 지속성 향상 필요성'이 5.0점으로 가장 높았고, '일반 행정업무(복지 이외)' 업무의 '업무의 지속성 향상 필요성'이 2.9점으로 가장 낮았음.

□ '업무의 지속성 향상 필요성' 조사결과를 ① 전혀 필요하지 않다 ② 필요하지 않다 ③ 필요하지 않은 편이다로 응답한 경우 '부정', ④ 필요한 편이다 ⑤ 필요하다 ⑥ 매우 필요하다고 응답한 경우 '긍정'으로 구분하여 분석한 결과는 다음과 같음.

○ '긍정' 평균 78.3%(최대 100.0% ~ 최소 25.0%), '부정' 21.7%(최대 75.0% ~ 최소 0.0%)로 시군구 본청 '노인' 담당 직원들은 '업무의 지속성 향상 필요성'에 대해 긍정적으로 생각하는 비율이 상대적으로 높게 나타남.

- 특히, '복지급여서비스 신청 및 접수', '사업 기획 및 홍보', '시설 관리(거주 시설, 이용시설)', '자원관리' 업무에 대해 응답자의 100.0%가 '업무의 지속성 향상'이 필요하다고 응답하였음.

〈표 3-18〉 업무의 지속성 향상 필요성: 노인

(단위: 점, %)

업무유형		평균	긍정	부정
평균		4.3	78.3	21.7
상담	내방 민원	4.3	71.4	28.6
	전화, 인터넷, 서식민원	4.5	87.5	12.5
	방문	3.8	50.0	50.0
복지급여서비스 신청 및 접수		4.7	100.0	0.0
복지급여서비스 지급 행정		4.4	87.5	12.5
복지서비스 연계 사례관리		4.2	80.0	20.0
대상자 관리		4.4	80.0	20.0
사업 기획 및 홍보		5.0	100.0	0.0
사업 관리		4.6	88.9	11.1
시설 관리(거주시설, 이용시설)		4.8	100.0	0.0
자원 관리		4.8	100.0	0.0
단체 및 법인 관리		4.5	87.5	12.5
행사 참여		3.6	55.6	44.4
업무관련 역량 개발		4.3	66.7	33.3
일반 행정업무(복지 이외)		2.9	25.0	75.0

주: 6점 척도(① 전혀 필요하지 않다~⑥ 매우 필요하다)로 응답한 결과임. '필요한 편이다', '필요하다', '매우 필요하다'로 응답한 경우 "긍정", '전혀 필요하지 않다', '필요하지 않다', '필요하지 않은 편이다'에 응답한 경우 "부정"으로 구분함.

## 제5절 장애인

□ 시군구 본청 '장애인' 담당 직원을 대상으로 총 15개 업무유형별 '업무수행의 충분성', '인력·시간의 투입 필요성', '업무수행의 애로사항', '업무의 전문성 향상 필요성', '업무의 지속성 향상 필요성'에 대해 조사하여, 그 분석 결과를 제시하고자 함.

### 1. 업무수행의 충분성

□ 시군구 본청 '장애인' 담당 직원들의 업무가 적절한 인력과 시간이 할애되어 충실히 수행되고 있는지를 묻는 '업무수행의 충분성'을 조사한 결과 평균 3.4점(6점 척도, 최고 4.0점 ~ 최저 2.6점)으로 나타남.

○ 업무 유형별로 살펴보면, 복지급여 및 서비스 신청 관련 초기 상담, 이의 신청

및 불만 관련 민원 응대, 서비스 안내 등을 담당하는 ‘상담(내방 민원)’ 업무의 ‘업무수행의 충분성’이 4.0점으로 가장 높았고, 사업의 개발 및 기획, 사업의 평가, 사업의 홍보 등을 담당하는 ‘사업 기획 및 홍보’ 업무의 ‘업무수행 충분성’이 2.6점으로 가장 낮았음.

□ ‘업무수행의 충분성’ 조사결과를 ① 충분한 편이다 ② 충분하다 ③ 매우 충분하다 로 응답한 경우 ‘긍정(충분)’, ④ 부족한 편이다 ⑤ 부족하다 ⑥ 매우 부족하다로 응답한 경우 ‘부정(부족)’으로 구분하여 분석한 결과는 다음과 같음.

○ ‘긍정’ 평균 48.1%(최대 85.7% ~ 최소 21.4%), ‘부정’ 51.9%(최대 78.6% ~ 14.3%)로 시군구 본청 ‘장애인’ 담당 직원들은 전반적으로 ‘업무수행의 충분성’을 긍정적으로 인식하는 비율보다 부정적으로 인식하는 비율이 평균 3.8% 높게 나타남.

○ 특히, ‘사업기획 및 홍보’ 업무의 경우 응답자의 78.6%, ‘단체 및 법인관리’ 업무의 경우 응답자의 71.4%가 ‘업무수행의 충분성’을 부정적으로 인식하였음.

〈표 3-19〉 업무수행의 충분성: 장애인

(단위: 점, %)

업무유형		평균	긍정	부정
평균		3.4	48.1	51.9
상담	내방 민원	4.0	72.7	27.3
	전화, 인터넷, 서식민원	3.9	85.7	14.3
	방문	3.4	40.0	60.0
	복지급여서비스 신청 및 접수	3.8	77.8	22.2
복지급여서비스 지급 행정		3.6	60.0	40.0
복지서비스 연계 사례관리		2.9	40.0	60.0
대상자 관리		3.3	50.0	50.0
사업 기획 및 홍보		2.6	21.4	78.6
사업 관리		3.1	33.3	66.7
시설 관리(거주시설, 이용시설)		2.9	35.7	64.3
자원 관리		2.7	33.3	66.7
단체 및 법인 관리		3.1	28.6	71.4
행사 참여		3.8	50.0	50.0
업무관련 역량 개발		3.5	46.7	53.3
일반 행정업무(복지 이외)		3.6	50.0	50.0

주: 6점 척도(① 매우 부족하다~⑥ 매우 충분하다)로 응답한 결과임. ‘충분한 편이다’, ‘충분하다’, ‘매우 충분하다’로 응답한 경우 “긍정”, ‘부족한 편이다’, ‘부족하다’, ‘매우 부족하다’에 응답한 경우 “부정”으로 구분함.

## 2. 인력·시간의 투입 필요성

□ 시군구 본청 ‘장애인’ 담당 직원들이 업무를 충실히 수행하기 위해 인력·시간을 추가 투입·강화하거나 축소해야 하는가를 묻는 ‘인력·시간의 투입 필요성’을 조사한 결과 평균 3.3점(5점 척도, 최고 3.9점 ~ 최저 2.4점)으로 나타남.

○ 업무유형별로 살펴보면, ‘사업 기획 및 홍보’ 업무의 ‘인력·시간의 투입 필요성’이 3.9점으로 가장 높았고, 지자체 주관 행사 추진, 관내 타 기관 주최 행사 지원 등을 담당하는 ‘행사 참여’ 업무의 ‘인력·시간의 투입 필요성’이 2.4점으로 가장 낮았음.

□ ‘인력·시간의 투입 필요성’ 조사결과를 ① 크게 축소되어야 한다 ② 조금 축소되어야 한다고 응답한 경우 ‘축소’ ③ 현재대로 유지하면 된다고 응답한 경우 ‘유지’, ④ 다소 강화되어야 한다 ⑤ 크게 강화되어야 한다고 응답한 경우 ‘강화’로 구분하여 그 비율을 분석한 결과는 다음과 같음.

○ ‘인력·시간의 투입 필요성’의 ‘강화’는 평균 40.6%(최대 64.3% ~ 최소 14.3%), ‘유지’는 평균 39.0%(최대 71.4% ~ 21.4%), ‘축소’는 평균 20.3%(최대 64.3% ~ 최소 0.0%)로 나타남.

- 즉, 시군구 본청 ‘장애인’ 담당 직원들은 ‘인력·시간의 투입’을 ‘축소’해야 한다는 의견이 상대적으로 낮고, ‘강화’하거나 ‘유지’해야 한다는 의견이 상대적으로 높은 것으로 나타남.

○ 특히, ‘사업 기획 및 홍보’, ‘시설 관리(거주시설, 이용시설)’ 업무에 대해 64.3%가 ‘인력·시간의 투입’을 ‘강화’할 필요성이 있다고 응답하였고, ‘상담(전화, 인터넷, 서식민원)’ 업무에 대해 71.4%가 ‘인력·시간의 투입’을 ‘유지’할 필요성이 있다고 응답함.

- 반면, ‘행사 참여’ 업무에 대해서는 64.3%가 ‘인력·시간의 투입’을 ‘축소’할 필요성이 있다고 응답함.

〈표 3-20〉 인력·시간의 투입 필요성: 장애인

(단위: 점, %)

업무유형		평균	강화	유지	축소
평균		3.3	40.6	39.0	20.3
상담	내방 민원	3.4	45.5	45.5	9.1
	전화, 인터넷, 서식민원	3.4	28.6	71.4	0.0
	방문	3.1	40.0	30.0	30.0
복지급여서비스 신청 및 접수		2.9	22.2	44.4	33.3
복지급여서비스 지급 행정		3.1	26.7	53.3	20.0
복지서비스 연계 사례관리		3.6	50.0	40.0	10.0
대상자 관리		3.4	41.7	50.0	8.3
사업 기획 및 홍보		3.9	64.3	28.6	7.1
사업 관리		3.3	46.7	33.3	20.0
시설 관리(거주시설, 이용시설)		3.6	64.3	28.6	7.1
자원 관리		3.5	50.0	33.3	16.7
단체 및 법인 관리		3.6	50.0	42.9	7.1
행사 참여		2.4	14.3	21.4	64.3
업무관련 역량 개발		3.1	40.0	33.3	26.7
일반 행정업무(복지 이외)		2.6	28.6	28.6	42.9

주: 5점 척도(① 크게 축소되어야 한다~⑥ 크게 강화되어야 한다)로 응답한 결과임. '다소 강화되어야 한다', '크게 강화되어야 한다'로 응답한 경우 "강화", '현재대로 유지하면 된다'로 응답한 경우 "유지", '조금 축소되어야 한다', '크게 축소되어야 한다'에 응답한 경우 "축소"로 구분함.

### 3. 업무수행의 애로사항

□ '장애인' 담당 직원이 전반적으로 겪는 '업무수행의 애로사항'<sup>11)</sup>을 파악한 결과, '인력 수 부족(75.9%)'이 가장 크게 나타났고, 가장 적은 애로사항은 '공공기관 협조 미흡(7.0%)'과 '대상자 비협조(7.0%)'로 나타남.

○ 또한, 15개 업무 유형 별 '업무수행의 애로사항'을 분석한 결과, 모든 업무유형에서 '인력 수 부족'이 가장 큰 업무의 애로사항으로 나타남.

11) 업무를 수행하면서 겪는 어려움을 묻는 '업무수행의 애로사항'은 총 8개 사항(① 인력 수 부족 ② 인력 역량 미흡 ③ 활용 자원 부족 ④ 유관부서 협조 미흡 ⑤ 민간기관 협조 미흡 ⑥ 공공기관 협조 미흡 ⑦ 대상자 비협조 ⑧ 담당자 간 업무이해 미흡) 중 2가지를 선택하도록 함.



〈표 3-21〉 업무수행의 애로사항: 장애인

(단위: %)

업무유형		인력 수 부족	인력 역량 미흡	활용 자원 부족	유관부서 협조 미흡	민간기관 협조 미흡	공공기관 협조 미흡	대상자 비협조	담당자간 업무 이해 미흡
평균		75.9	30.5	47.6	11.2	12.8	7.0	7.0	8.0
상담	내방 민원	72.7	36.4	36.4	9.1	0.0	9.1	27.3	9.1
	전화, 인터넷, 서식민원	78.6	50.0	42.9	0.0	0.0	7.1	21.4	0.0
	방문	80.0	20.0	70.0	10.0	0.0	0.0	20.0	0.0
복지급여서비스 신청 및 접수		77.8	44.4	33.3	11.1	0.0	22.2	11.1	0.0
복지급여서비스 지급 행정		80.0	33.3	46.7	13.3	13.3	6.7	0.0	6.7
복지서비스 연계 사례관리		70.0	10.0	60.0	20.0	10.0	0.0	30.0	0.0
대상자 관리		75.0	33.3	50.0	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3
사업 기획 및 홍보		78.6	28.6	50.0	7.1	14.3	0.0	0.0	21.4
사업 관리		73.3	33.3	40.0	13.3	13.3	13.3	0.0	13.3
시설 관리(거주시설, 이용시설)		78.6	35.7	50.0	7.1	28.6	0.0	0.0	0.0
자원 관리		83.3	16.7	50.0	16.7	33.3	0.0	0.0	0.0
단체 및 법인 관리		78.6	35.7	42.9	14.3	21.4	0.0	0.0	7.1
행사 참여		64.3	21.4	64.3	14.3	28.6	7.1	0.0	0.0
업무관련 역량 개발		66.7	20.0	53.3	13.3	13.3	26.7	0.0	6.7
일반 행정업무(복지 이외)		85.7	28.6	28.6	14.3	7.1	0.0	0.0	35.7

#### 4. 업무의 전문성 향상 필요성

□ 시군구 본청 ‘장애인’ 담당 직원들이 현재보다 전문성(지식, 정보, 기술 등)이 높아져야 한다고 생각하는 업무를 묻는 ‘업무의 전문성 향상 필요성’을 조사한 결과 평균 4.2점(6점 척도, 최고 4.9점 ~ 최저 3.1점)으로 나타남.

○ 업무유형별로 살펴보면, ‘사업 기획 및 홍보’ 업무의 ‘업무의 전문성 향상 필요성’이 4.9점으로 가장 높았고, ‘일반 행정업무(복지 이외)’의 ‘업무의 전문성 향상 필요성’이 3.1점으로 가장 낮았음.

□ ‘업무의 전문성 향상 필요성’ 조사결과를 ① 전혀 필요하지 않다 ② 필요하지 않다 ③ 필요하지 않은 편이다로 응답한 경우 ‘부정’, ④ 필요한 편이다 ⑤ 필요하다 ⑥ 매우 필요하다고 응답한 경우 ‘긍정’으로 구분하여 분석한 결과는 다음과 같음.

○ ‘긍정’ 평균 73.8%(최대 100.0% ~ 최소 42.9%), ‘부정’ 26.2%(최대 57.1% ~ 최소 0.0%)로 시군구 본청 ‘장애인’ 담당 직원들은 ‘업무의 전문성 향상 필요

성'에 대해 긍정적으로 생각하는 비율이 상대적으로 높게 나타남.

- 특히, '사업 기획 및 홍보' 업무에 대해 응답자의 100.0%가 '업무의 전문성 향상'이 필요하다고 응답하였음.

〈표 3-22〉 업무의 전문성 향상 필요성: 장애인

(단위: 점, %)

업무유형		평균	긍정	부정
평균		4.2	73.8	26.2
상담	내방 민원	4.0	72.7	27.3
	전화, 인터넷, 서식민원	4.2	64.3	35.7
	방문	3.6	60.0	40.0
복지급여서비스 신청 및 접수		3.8	44.4	55.6
복지급여서비스 지급 행정		4.3	73.3	26.7
복지서비스 연계 사례관리		4.4	80.0	20.0
대상자 관리		3.9	75.0	25.0
사업 기획 및 홍보		4.9	100.0	0.0
사업 관리		4.6	93.3	6.7
시설 관리(거주시설, 이용시설)		4.7	92.9	7.1
자원 관리		4.0	66.7	33.3
단체 및 법인 관리		4.8	85.7	14.3
행사 참여		3.6	64.3	35.7
업무관련 역량 개발		4.2	73.3	26.7
일반 행정업무(복지 이외)		3.1	42.9	57.1

주: 6점 척도(① 전혀 필요하지 않다~⑥ 매우 필요하다)로 응답한 결과임. '필요한 편이다', '필요하다', '매우 필요하다'로 응답한 경우 "긍정", '전혀 필요하지 않다', '필요하지 않다', '필요하지 않은 편이다'에 응답한 경우 "부정"으로 구분함.

## 5. 업무의 지속성 향상 필요성

□ 시군구 본청 '장애인' 담당 직원들이 현재보다 지속성이 높아져야 한다고 생각하는 업무를 묻는 '업무의 지속성 향상 필요성'을 조사한 결과 평균 4.1점(6점 척도, 최고 4.8점 ~ 최저 3.5점)으로 나타남.

○ 업무유형별로 살펴보면, '사업 기획 및 홍보'의 '업무의 지속성 향상 필요성'이 4.8점으로 가장 높았고, '상담(방문)'과 '일반 행정업무(복지 이외)'의 '업무의 지속성 향상 필요성'이 3.5점으로 가장 낮았음.

□ '업무의 지속성 향상 필요성' 조사결과를 ① 전혀 필요하지 않다 ② 필요하지 않다

③ 필요하지 않은 편이다로 응답한 경우 ‘부정’, ④ 필요한 편이다 ⑤ 필요하다 ⑥ 매우 필요하다고 응답한 경우 ‘긍정’으로 구분하여 분석한 결과는 다음과 같음.

○ ‘긍정’ 평균 72.2%(최대 100.0% ~ 최소 42.9%), ‘부정’ 27.8%(최대 57.1% ~ 최소 0.0%)로 시군구 본청 ‘장애인’ 담당 직원들은 ‘업무의 지속성 향상 필요성’에 대해 긍정적으로 생각하는 비율이 상대적으로 높게 나타남.

- 특히, ‘사업 기획 및 홍보’ 업무에 대해 응답자의 100.0%가 ‘업무의 지속성 향상’이 필요하다고 응답하였음.

〈표 3-23〉 업무의 지속성 향상 필요성: 장애인

(단위: 점, %)

업무유형		평균	긍정	부정
평균		4.1	72.2	27.8
상담	내방 민원	3.6	63.6	36.4
	전화, 인터넷, 서식민원	4.1	71.4	28.6
	방문	3.5	60.0	40.0
	복지급여서비스 신청 및 접수	3.8	55.6	44.4
복지급여서비스 지급 행정		4.1	66.7	33.3
복지서비스 연계 사례관리		4.2	80.0	20.0
대상자 관리		3.9	75.0	25.0
사업 기획 및 홍보		4.8	100.0	0.0
사업 관리		4.3	80.0	20.0
시설 관리(거주시설, 이용시설)		4.6	92.9	7.1
자원 관리		4.2	66.7	33.3
단체 및 법인 관리		4.4	78.6	21.4
행사 참여		3.8	64.3	35.7
업무관련 역량 개발		4.1	73.3	26.7
일반 행정업무(복지 이외)		3.5	42.9	57.1

주: 6점 척도(① 전혀 필요하지 않다~⑥ 매우 필요하다)로 응답한 결과임. ‘필요한 편이다’, ‘필요하다’, ‘매우 필요하다’로 응답한 경우 “긍정”, ‘전혀 필요하지 않다’, ‘필요하지 않다’, ‘필요하지 않은 편이다’에 응답한 경우 “부정”으로 구분함.

## 제6절 아동·드림스타트 및 보육

□ 시군구 본청 ‘아동·드림스타트 및 보육’ 담당 직원을 대상으로 총 15개 업무유형별 ‘업무수행의 충분성’, ‘인력·시간의 투입 필요성’, ‘업무수행의 애로사항’, ‘업무의 전문성 향상 필요성’, ‘업무의 지속성 향상 필요성’에 대해 조사하여, 그 분석 결과를 제시하고자 함.

## 1. 업무수행의 충분성

□ 시군구 본청 ‘아동드림스타트 및 보육’ 담당 직원들의 업무가 적절한 인력과 시간 간에 할애되어 충실히 수행되고 있는지를 묻는 ‘업무수행의 충분성’을 조사한 결과 평균 3.4점(6점 척도, 최고 3.8점 ~ 최저 2.4점)으로 나타남.

○ 업무 유형별로 살펴보면, 복지급여 및 서비스 신청 관련 초기상담, 이의 신청 및 불만 관련 민원 응대, 서비스 안내 등을 담당하는 ‘상담(내방 민원)’, 복지급여 및 서비스 신청 관련 초기상담 및 민원응대 등을 담당하는 ‘상담(전화, 인터넷, 서식민원)’, 지자체 주관 행사 추진, 관내 타 기관 주최 행사 지원 등을 담당하는 ‘행사 참여’, 단순 안내·결재 및 기안·보고자료 작성 등을 담당하는 ‘일반 행정업무(복지 이외)’의 ‘업무수행의 충분성’이 3.8점으로 가장 높았음.

○ 반면, 시설의 등록·지원·기능보강, 시설 위탁 및 운영관리, 운영 점검, 지도감독, 행정처분 등을 담당하는 ‘시설 관리(거주시설, 이용시설)’ 업무의 ‘업무수행 충분성’은 2.4점으로 가장 낮았음.

□ ‘업무수행의 충분성’ 조사결과를 ① 충분한 편이다 ② 충분하다 ③ 매우 충분하다로 응답한 경우 ‘긍정(충분)’, ④ 부족한 편이다 ⑤ 부족하다 ⑥ 매우 부족하다로 응답한 경우 ‘부정(부족)’으로 구분하여 분석한 결과는 다음과 같음.

○ ‘긍정’ 평균 48.2%(최대 69.2% ~ 최소 7.7%), ‘부정’ 51.8%(최대 92.3% ~ 최소 30.8%)로 시군구 본청 ‘아동드림스타트 및 보육’ 담당 직원들은 전반적으로 ‘업무수행의 충분성’을 긍정적으로 인식하는 비율보다 부정적으로 인식하는 비율이 평균 3.6% 높게 나타남.

○ 특히, ‘시설 관리(거주시설, 이용시설)’ 업무의 경우 응답자의 92.3%가 ‘업무수행의 충분성’을 부정적으로 인식함.

〈표 3-24〉 업무수행의 충분성: 아동·드림스타트 및 보육

(단위: 점, %)

업무유형		평균	긍정	부정
평균		3.4	48.2	51.8
상담	내방 민원	3.8	69.2	30.8
	전화, 인터넷, 서식민원	3.8	64.7	35.3
	방문	3.2	46.2	53.8
복지급여서비스 신청 및 접수		3.5	46.2	53.8
복지급여서비스 지급 행정		3.6	53.3	46.7
복지서비스 연계 사례관리		3.1	36.4	63.6
대상자 관리		3.6	33.3	66.7
사업 기획 및 홍보		3.6	58.8	41.2
사업 관리		3.4	44.4	55.6
시설 관리(거주시설, 이용시설)		2.4	7.7	92.3
자원 관리		3.3	50.0	50.0
단체 및 법인 관리		2.5	15.4	84.6
행사 참여		3.8	64.7	35.3
업무관련 역량 개발		3.3	45.0	55.0
일반 행정업무(복지 이외)		3.8	63.2	36.8

주: 6점 척도(① 매우 부족하다~⑥ 매우 충분하다)로 응답한 결과임. ‘충분한 편이다’, ‘충분하다’, ‘매우 충분하다’로 응답한 경우 “긍정”, ‘부족한 편이다’, ‘부족하다’, ‘매우 부족하다’에 응답한 경우 “부정”으로 구분함.

## 2. 인력·시간의 투입 필요성

□ 시군구 본청 ‘아동·드림스타트 및 보육’ 담당 직원들이 업무를 충실히 수행하기 위해 인력·시간을 추가 투입·강화하거나 축소해야 하는가를 묻는 ‘인력·시간의 투입 필요성’을 조사한 결과 평균 3.3점(5점 척도, 최고 4.3점 ~ 최저 2.6점)으로 나타남.

○ 업무유형별로는 ‘시설 관리(거주시설, 이용시설)’가 4.3점으로 가장 높았고, ‘일반 행정업무(복지 이외)’의 ‘인력·시간의 투입 필요성’이 2.6점으로 가장 낮았음.

□ ‘인력·시간의 투입 필요성’ 조사결과를 ① 크게 축소되어야 한다 ② 조금 축소되어야 한다고 응답한 경우 ‘축소’ ③ 현재대로 유지하면 된다고 응답한 경우 ‘유지’, ④ 다소 강화되어야 한다 ⑤ 크게 강화되어야 한다고 응답한 경우 ‘강화’로 구분하여 분석한 결과는 다음과 같음.

○ ‘인력·시간의 투입 필요성’의 ‘강화’는 평균 42.2%(최대 92.3% ~ 최소

15.8%), ‘유지’는 평균 43.6%(최대 69.2% ~ 최소 7.7%), ‘축소’는 평균 14.2%(최대 42.1% ~ 최소 0.0%)로 나타남.

- 즉, 시군구 본청 ‘아동드림스타트 및 보육’ 담당 직원들은 ‘인력·시간의 투입’을 ‘축소’해야 한다는 의견이 상대적으로 낮고, ‘강화’하거나 ‘유지’해야 한다는 의견이 상대적으로 높은 것으로 나타남.

○ 특히, ‘시설 관리(거주시설, 이용시설)’ 업무에 대해 92.3%가 ‘인력·시간의 투입’을 ‘강화’ 할 필요성이 있다고 응답하였고, ‘상담(내방 민원)’ 업무에 대해 69.2%가 ‘인력·시간의 투입’을 ‘유지’ 할 필요성이 있다고 응답함.

- 반면, ‘일반 행정업무(복지 이외)’ 업무에 대해서는 42.1%가 ‘인력·시간의 투입’을 ‘유지’ 및 ‘축소’할 필요성이 있다고 응답함.

〈표 3-25〉 인력·시간의 투입 필요성: 아동·드림스타트 및 보육

(단위: 점, %)

업무유형		평균	강화	유지	축소
평균		3.3	42.2	43.6	14.2
상담	내방 민원	3.2	23.1	69.2	7.7
	전화, 인터넷, 서식민원	3.1	23.5	64.7	11.8
	방문	3.4	38.5	53.8	7.7
	복지급여서비스 신청 및 접수	3.2	30.8	61.5	7.7
복지급여서비스 지급 행정		3.2	33.3	53.3	13.3
복지서비스 연계 사례관리		3.6	63.6	36.4	0.0
대상자 관리		3.2	44.4	33.3	22.2
사업 기획 및 홍보		3.5	47.1	47.1	5.9
사업 관리		3.2	38.9	38.9	22.2
시설 관리(거주시설, 이용시설)		4.3	92.3	7.7	0.0
자원 관리		3.9	70.0	30.0	0.0
단체 및 법인 관리		3.8	61.5	30.8	7.7
행사 참여		2.8	29.4	41.2	29.4
업무관련 역량 개발		3.5	50.0	35.0	15.0
일반 행정업무(복지 이외)		2.6	15.8	42.1	42.1

주: 5점 척도(① 크게 축소되어야 한다~⑥ 크게 강화되어야 한다)로 응답한 결과임. ‘다소 강화되어야 한다’, ‘크게 강화되어야 한다’로 응답한 경우 “강화”, ‘현재대로 유지하면 된다’로 응답한 경우 “유지”, ‘조금 축소되어야 한다’, ‘크게 축소되어야 한다’에 응답한 경우 “축소”로 구분함.

### 3. 업무수행의 애로사항

□ ‘아동·드림스타트 및 보육’ 담당 직원이 겪는 ‘업무수행의 애로사항’<sup>12)</sup>을 파악한 결과, ‘인력 수 부족(76.6%)’이 가장 크게 나타났고, 가장 적은 애로사항은 ‘대상자 비협조(6.0%)’로 나타남.

○ 또한, 15개 업무 유형별 ‘업무수행의 애로사항’을 분석한 결과, ‘사업기획 및 홍보’와 ‘자원관리’ 업무의 경우 ‘활용 자원 부족’이 가장 크게 나타났고, 이외의 모든 업무유형은 ‘인력 수 부족’이 가장 큰 업무의 애로사항으로 나타남.

〈표 3-26〉 업무수행의 애로사항: 아동·드림스타트 및 보육

(단위: %)

업무유형		인력 수 부족	인력 역량 미흡	활용 자원 부족	유관부서 협조 미흡	민간기관 협조 미흡	공공기관 협조 미흡	대상자 비협조	담당자간 업무 이해 미흡
평균		76.6	31.7	52.3	8.3	9.2	6.4	6.0	9.6
상담	내방 민원	84.6	23.1	61.5	0.0	0.0	0.0	15.4	15.4
	전화, 인터넷, 서식민원	82.4	23.5	58.8	5.9	0.0	5.9	17.6	5.9
	방문	84.6	30.8	61.5	0.0	0.0	0.0	15.4	7.7
복지급여서비스 신청 및 접수		76.9	30.8	61.5	0.0	7.7	0.0	7.7	15.4
복지급여서비스 지급 행정		80.0	33.3	40.0	6.7	6.7	6.7	6.7	20.0
복지서비스 연계 사례관리		72.7	54.5	45.5	0.0	9.1	9.1	9.1	0.0
대상자 관리		100.0	22.2	44.4	0.0	11.1	11.1	0.0	11.1
사업 기획 및 홍보		58.8	35.3	70.6	5.9	17.6	5.9	0.0	5.9
사업 관리		72.2	33.3	38.9	11.1	16.7	5.6	11.1	11.1
시설 관리(거주시설, 이용시설)		84.6	38.5	53.8	0.0	7.7	15.4	0.0	0.0
자원 관리		50.0	30.0	80.0	10.0	20.0	10.0	0.0	0.0
단체 및 법인 관리		76.9	61.5	23.1	7.7	15.4	0.0	7.7	7.7
행사 참여		82.4	5.9	64.7	17.6	17.6	5.9	0.0	5.9
업무관련 역량 개발		75.0	30.0	45.0	20.0	5.0	20.0	0.0	5.0
일반 행정업무(복지 이외)		73.7	31.6	42.1	21.1	5.3	0.0	0.0	26.3

### 4. 업무의 전문성 향상 필요성

□ 시군구 본청 ‘아동·드림스타트 및 보육’ 담당 직원들이 현재보다 전문성(지식, 정

12) 업무를 수행하면서 겪는 어려움을 묻는 ‘업무수행의 애로사항’은 총 8개 사항(① 인력 수 부족 ② 인력 역량 미흡 ③ 활용 자원 부족 ④ 유관부서 협조 미흡 ⑤ 민간기관 협조 미흡 ⑥ 공공기관 협조 미흡 ⑦ 대상자 비협조 ⑧ 담당자 간 업무이해 미흡) 중 2가지를 선택하도록 함.

보, 기술 등)이 높아져야 한다고 생각하는 업무를 묻는 ‘업무의 전문성 향상 필요성’을 조사한 결과 평균 4.5점(6점 척도, 최고 5.3점 ~ 최저 3.5점)으로 나타남.

○ 업무유형별로 살펴보면, ‘복지서비스 연계 사례관리’ 업무의 ‘업무의 전문성 향상 필요성’이 5.3점으로 가장 높았고, ‘일반 행정업무(복지 이외)’ 업무의 ‘업무의 전문성 향상 필요성’이 3.5점으로 가장 낮았음.

□ ‘업무의 전문성 향상 필요성’ 조사결과를 ① 전혀 필요하지 않다 ② 필요하지 않다 ③ 필요하지 않은 편이다로 응답한 경우 ‘부정’, ④ 필요한 편이다 ⑤ 필요하다 ⑥ 매우 필요하다고 응답한 경우 ‘긍정’으로 구분하여 분석한 결과는 다음과 같음.

○ ‘긍정’ 평균 84.4%(최대 100.0% ~ 최소 42.1%), ‘부정’ 15.6%(최대 57.9% ~ 최소 0.0%)로 시군구 본청 ‘아동·드림스타트 및 보육’ 담당 직원들은 ‘업무의 전문성 향상 필요성’에 대해 긍정적으로 생각하는 비율이 약 85%로 높게 나타남.

- 특히, ‘복지서비스 연계 사례관리’, ‘대상자 관리’ 업무에 대해 응답자의 100.0%가 ‘업무의 전문성 향상’이 필요하다고 응답하였음.

〈표 3-27〉 업무의 전문성 향상 필요성: 아동·드림스타트 및 보육

(단위: 점, %)

업무유형		평균	긍정	부정
평균		4.5	84.4	15.6
상담	내방 민원	4.7	92.3	7.7
	전화, 인터넷, 서식민원	4.7	94.1	5.9
	방문	4.7	92.3	7.7
복지급여서비스 신청 및 접수		4.9	92.3	7.7
복지급여서비스 지급 행정		4.3	73.3	26.7
복지서비스 연계 사례관리		5.3	100.0	0.0
대상자 관리		4.4	100.0	0.0
사업 기획 및 홍보		4.9	94.1	5.9
사업 관리		4.6	94.4	5.6
시설 관리(거주시설, 이용시설)		4.7	92.3	7.7
자원 관리		4.4	90.0	10.0
단체 및 법인 관리		4.8	92.3	7.7
행사 참여		3.6	58.8	41.2
업무관련 역량 개발		4.4	85.0	15.0
일반 행정업무(복지 이외)		3.5	42.1	57.9

주: 6점 척도(① 전혀 필요하지 않다~⑥ 매우 필요하다)로 응답한 결과임. ‘필요한 편이다’, ‘필요하다’, ‘매우 필요하다’로 응답한 경우 ‘긍정’, ‘전혀 필요하지 않다’, ‘필요하지 않다’, ‘필요하지 않은 편이다’에 응답한 경우 ‘부정’으로 구분함.



## 5. 업무의 지속성 향상 필요성

□ 시군구 본청 ‘아동·드림스타트 및 보육’ 담당 직원들이 현재보다 지속성이 높아져야 한다고 생각하는 업무를 묻는 ‘업무의 지속성 향상 필요성’을 조사한 결과 평균 4.4점(6점 척도, 최고 5.1점 ~ 최저 3.3점)으로 나타남.

○ 업무유형별로 살펴보면, ‘복지서비스 연계 사례관리’의 ‘업무의 지속성 향상 필요성’이 5.1점으로 가장 높았고, ‘일반 행정업무(복지 이외)’의 ‘업무의 지속성 향상 필요성’이 3.3점으로 가장 낮았음.

□ ‘업무의 지속성 향상 필요성’ 조사결과를 ① 전혀 필요하지 않다 ② 필요하지 않다 ③ 필요하지 않은 편이다로 응답한 경우 ‘부정’, ④ 필요한 편이다 ⑤ 필요하다 ⑥ 매우 필요하다고 응답한 경우 ‘긍정’으로 구분하여 분석한 결과는 다음과 같음.

○ ‘긍정’ 평균 86.2%(최대 100.0% ~ 최소 36.8%), ‘부정’ 13.8%(최대 63.2% ~ 최소 0.0%)로 시군구 본청 ‘아동·드림스타트 및 보육’ 담당 직원들은 ‘업무의 지속성 향상 필요성’에 대해 긍정적으로 생각하는 비율이 85% 이상으로 높게 나타남.

- 특히, ‘상담(내방 인원)’, ‘상담(방문)’, ‘복지서비스 연계 사례관리’, ‘대상자 관리’, ‘시설관리(거주시설, 이용시설)’, ‘자원 관리’, ‘단체 및 법인 관리’ 업무에 대해 응답자 100.0%가 ‘업무의 지속성 향상’이 필요하다고 응답함.

〈표 3-28〉 업무의 지속성 향상 필요성: 아동·드림스타트 및 보육

(단위: 점, %)

업무유형		평균	긍정	부정
평균		4.4	86.2	13.8
상담	내방 인원	4.5	100.0	0.0
	전화, 인터넷, 서식민원	4.4	94.1	5.9
	방문	4.8	100.0	0.0
복지급여서비스 신청 및 접수		4.4	84.6	15.4
복지급여서비스 지급 행정		4.4	86.7	13.3
복지서비스 연계 사례관리		5.1	100.0	0.0
대상자 관리		4.7	100.0	0.0
사업 기획 및 홍보		4.6	94.1	5.9
사업 관리		4.4	94.4	5.6

업무유형	평균	긍정	부정
시설 관리(거주시설, 이용시설)	4.6	100.0	0.0
자원 관리	4.6	100.0	0.0
단체 및 법인 관리	4.9	100.0	0.0
행사 참여	3.4	47.1	52.9
업무관련 역량 개발	4.4	90.0	10.0
일반 행정업무(복지 이외)	3.3	36.8	63.2

주: 6점 척도(① 전혀 필요하지 않다~⑥ 매우 필요하다)로 응답한 결과임. ‘필요한 편이다’, ‘필요하다’, ‘매우 필요하다’로 응답한 경우 “긍정”, ‘전혀 필요하지 않다’, ‘필요하지 않다’, ‘필요하지 않은 편이다’에 응답한 경우 “부정”으로 구분함.

## 제7절 청소년

□ 시군구 본청 ‘청소년’ 담당 직원을 대상으로 총 15개 업무유형별 ‘업무수행의 충분성’, ‘인력시간의 투입 필요성’, ‘업무수행의 애로사항’, ‘업무의 전문성 향상 필요성’, ‘업무의 지속성 향상 필요성’에 대해 조사하여, 그 분석 결과를 제시하고자 함.

### 1. 업무수행의 충분성

□ 시군구 본청 ‘청소년’ 담당 직원들의 업무가 적절한 인력과 시간이 할애되어 충실히 수행되고 있는지를 묻는 ‘업무수행의 충분성’을 조사한 결과 평균 3.6점(6점 척도, 최고 4.6점 ~ 최저 2.5점)으로 나타남.

○ 업무 유형별로 살펴보면, 복지급여 및 서비스 신청 관련 초기상담, 이의 신청 및 불만 관련 민원 응대, 서비스 안내 등을 담당하는 ‘상담(내방 민원)’ 업무의 ‘업무수행의 충분성’이 4.6점으로 가장 높았고, 상담자·급여수급자·급여신청 탈락자의 필요 서비스 정보제공 및 연계 등을 담당하는 ‘복지서비스 연계 사례 관리’ 업무의 ‘업무수행의 충분성’이 2.5점으로 가장 낮았음.

□ ‘업무수행의 충분성’ 조사결과를 ① 충분한 편이다 ② 충분하다 ③ 매우 충분하다로 응답한 경우 ‘긍정(충분)’, ④ 부족한 편이다 ⑤ 부족하다 ⑥ 매우 부족하다로 응답한 경우 ‘부정(부족)’으로 구분하여 분석한 결과는 다음과 같음.

- ‘긍정’ 평균 54.7%(최대 100.0% ~ 최소 0.0%), ‘부정’ 45.3%(최대 100.0% ~ 최소 0.0%)로 시군구 본청 ‘청소년’ 담당 직원들은 전반적으로 ‘업무수행의 충분성’을 긍정적으로 인식하는 비율이 다소 높게 나타남.
- 사업별로 살펴보면, ‘대상자 관리’ 업무의 경우 응답자의 100.0%가 ‘업무수행의 충분성’을 긍정적으로 인식하였고, ‘복지서비스 연계 사례관리’ 업무의 경우 응답자의 100.0%가 ‘업무 수행의 충분성’을 부정적으로 인식하였음.

〈표 3-29〉 업무수행의 충분성: 청소년

(단위: 점, %)

업무유형		평균	긍정	부정
평균		3.6	54.7	45.3
상담	내방 민원	4.6	80.0	20.0
	전화, 인터넷, 서식민원	4.0	66.7	33.3
	방문	4.5	75.0	25.0
복지급여서비스 신청 및 접수		3.3	16.7	83.3
복지급여서비스 지급 행정		4.1	85.7	14.3
복지서비스 연계 사례관리		2.5	0.0	100.0
대상자 관리		4.0	100.0	0.0
사업 기획 및 홍보		3.0	22.2	77.8
사업 관리		3.6	45.5	54.5
시설 관리(거주시설, 이용시설)		3.4	54.5	45.5
자원 관리		3.0	33.3	66.7
단체 및 법인 관리		3.5	72.7	27.3
행사 참여		3.2	50.0	50.0
업무관련 역량 개발		3.6	58.3	41.7
일반 행정업무(복지 이외)		4.2	66.7	33.3

주: 6점 척도(① 매우 부족하다~⑥ 매우 충분하다)로 응답한 결과임. ‘충분한 편이다’, ‘충분하다’, ‘매우 충분하다’로 응답한 경우 “긍정”, ‘부족한 편이다’, ‘부족하다’, ‘매우 부족하다’에 응답한 경우 “부정”으로 구분함.

## 2. 인력·시간의 투입 필요성

- 시군구 본청 ‘청소년’ 담당 직원들이 업무를 충실히 수행하기 위해 인력·시간을 추가 투입·강화하거나 축소해야 하는가를 묻는 ‘인력·시간의 투입 필요성’을 조사한 결과 평균 3.2점(5점 척도, 최고 3.7점 ~ 최저 2.8점)으로 나타남.
- 업무유형별로 살펴보면, 사업의 개발 및 기획, 사업의 평가, 사업의 홍보 등을 담당하는 ‘사업 기획 및 홍보’가 3.7점으로 가장 높았고, 사업 수행에 필요한

자원 발굴 및 관리 등을 담당하는 ‘자원 관리’ 업무의 ‘인력·시간의 투입 필요성’이 2.8점으로 가장 낮았음.

□ ‘인력·시간의 투입 필요성’ 조사결과를 ① 크게 축소되어야 한다 ② 조금 축소되어야 한다고 응답한 경우 ‘축소’ ③ 현재대로 유지하면 된다고 응답한 경우 ‘유지’, ④ 다소 강화되어야 한다 ⑤ 크게 강화되어야 한다고 응답한 경우 ‘강화’로 구분하여 분석한 결과는 다음과 같음.

○ ‘인력·시간의 투입 필요성’의 ‘강화’는 평균 35.0%(최대 75.0% ~ 최소 0.0%), ‘유지’는 평균 48.7%(최대 100.0% ~ 최소 0.0%), ‘축소’는 평균 16.2%(최대 40.0% ~ 최소 0.0%)로 나타남.

- 즉, 시군구 본청 ‘청소년’ 담당 직원들은 ‘인력·시간의 투입’을 ‘축소’해야 한다는 의견이 상대적으로 낮고, ‘강화’하거나 ‘유지’해야 한다는 의견이 상대적으로 높은 것으로 나타남.

○ 특히, ‘복지서비스 연계 사례관리’ 업무에 대해 75.0%가 ‘인력·시간의 투입’을 ‘강화’할 필요성이 있다고 응답하였고, ‘상담(방문)’과 ‘대상자 관리’ 업무에 대해 100.0%가 ‘인력·시간의 투입’을 ‘유지’ 할 필요성이 있다고 응답함.

- 반면, ‘행사 참여’ 업무에 대해서는 40.0%가 ‘인력·시간의 투입’을 ‘축소’ 할 필요성이 있다고 응답함.

〈표 3-30〉 인력·시간의 투입 필요성: 청소년

(단위: 점, %)

업무유형		평균	강화	유지	축소
평균		3.2	35.0	48.7	16.2
상담	내방 민원	3.4	40.0	60.0	0.0
	전화, 인터넷, 서식민원	3.2	16.7	83.3	0.0
	방문	3.0	0.0	100.0	0.0
복지급여서비스 신청 및 접수		3.3	50.0	33.3	16.7
복지급여서비스 지급 행정		3.3	28.6	71.4	0.0
복지서비스 연계 사례관리		3.5	75.0	0.0	25.0
대상자 관리		3.0	0.0	100.0	0.0
사업 기획 및 홍보		3.7	66.7	22.2	11.1
사업 관리		3.2	27.3	63.6	9.1
시설 관리(거주시설, 이용시설)		3.3	36.4	54.5	9.1

업무유형	평균	강화	유지	축소
자원 관리	2.8	33.3	33.3	33.3
단체 및 법인 관리	3.0	36.4	36.4	27.3
행사 참여	2.9	30.0	30.0	40.0
업무관련 역량 개발	3.4	41.7	41.7	16.7
일반 행정업무(복지 이외)	3.0	25.0	50.0	25.0

주: 5점 척도((① 크게 축소되어야 한다~⑥ 크게 강화되어야 한다)로 응답한 결과임. ‘다소 강화되어야 한다’, ‘크게 강화되어야 한다’로 응답한 경우 “강화”, ‘현재대로 유지하면 된다’로 응답한 경우 “유지”, ‘조금 축소되어야 한다’, ‘크게 축소되어야 한다’에 응답한 경우 “축소”로 구분함.

### 3. 업무수행의 애로사항

□ ‘청소년’ 담당 직원이 겪는 ‘업무수행의 애로사항’<sup>13)</sup>을 파악한 결과, ‘인력 수 부족(73.5%)’이 가장 크게 나타났고, 가장 적은 애로사항은 ‘공공기관 협조 미흡(7.7%)’로 나타남.

○ 또한, 15개 업무 유형 별 ‘업무수행의 애로사항’을 분석한 결과, ‘복지급여서비스 신청 및 접수’ 업무의 경우 ‘활용 자원 부족’이 가장 큰 업무의 애로사항으로 나타났고, ‘복지급여서비스 지급 행정’, ‘자원관리’ 업무의 경우 ‘인력 수 부족’과 ‘활용 자원 부족’ 2개 유형에 중복으로 애로사항이 있는 것으로 나타났으며, 이 외의 모든 업무유형은 ‘인력 수 부족’이 가장 큰 업무의 애로사항으로 나타남.

〈표 3-31〉 업무수행의 애로사항: 청소년

(단위: %)

업무유형		인력 수 부족	인력 역량 미흡	활용 자원 부족	유관부서 협조 미흡	민간기관 협조 미흡	공공기관 협조 미흡	대상자 비협조	담당자간 업무 이해 미흡
평균		73.5	18.8	42.7	17.1	17.9	7.7	10.3	12.0
상담	내방 민원	60.0	40.0	40.0	20.0	0.0	0.0	20.0	20.0
	전화, 인터넷, 서식민원	50.0	16.7	16.7	16.7	33.3	16.7	33.3	16.7
	방문	75.0	25.0	25.0	25.0	0.0	0.0	25.0	25.0
복지급여서비스 신청 및 접수		50.0	16.7	66.7	0.0	33.3	16.7	0.0	16.7
복지급여서비스 지급 행정		57.1	14.3	57.1	14.3	14.3	14.3	14.3	14.3
복지서비스 연계 사례관리		75.0	0.0	25.0	25.0	25.0	25.0	25.0	0.0

13) 업무를 수행하면서 겪는 어려움을 묻는 ‘업무수행의 애로사항’은 총 8개 사항(① 인력 수 부족 ② 인력 역량 미흡 ③ 활용 자원 부족 ④ 유관부서 협조 미흡 ⑤ 민간기관 협조 미흡 ⑥ 공공기관 협조 미흡 ⑦ 대상자 비협조 ⑧ 담당자 간 업무이해 미흡) 중 2가지를 선택하도록 함.

업무유형	인력 수 부족	인력 역량 미흡	활용 자원 부족	유관부서 협조 미흡	민간기관 협조 미흡	공공기관 협조 미흡	대상자 비협조	담당자간 업무 이해 미흡
대상자 관리	100.0	0.0	66.7	0.0	0.0	0.0	33.3	0.0
사업 기획 및 홍보	66.7	11.1	44.4	33.3	33.3	0.0	0.0	11.1
사업 관리	81.8	9.1	36.4	27.3	18.2	9.1	9.1	9.1
시설 관리(거주시설, 이용시설)	90.9	18.2	36.4	9.1	18.2	0.0	18.2	9.1
자원 관리	66.7	33.3	66.7	0.0	16.7	0.0	0.0	16.7
단체 및 법인 관리	72.7	27.3	27.3	27.3	18.2	9.1	9.1	9.1
행사 참여	90.0	30.0	50.0	20.0	0.0	0.0	0.0	10.0
업무관련 역량 개발	66.7	25.0	41.7	8.3	16.7	16.7	8.3	16.7
일반 행정업무(복지 이외)	83.3	8.3	50.0	16.7	25.0	8.3	0.0	8.3

#### 4. 업무의 전문성 향상 필요성

□ 시군구 본청 ‘청소년’ 담당 직원들이 현재보다 전문성(지식, 정보, 기술 등)이 높아져야 한다고 생각하는 업무를 묻는 ‘업무의 전문성 향상 필요성’을 조사한 결과 평균 4.6점(6점 척도, 최고 5.5점 ~ 최저 4.3점)으로 나타남.

○ 업무유형별로 살펴보면, ‘복지서비스 연계 사례관리’ 업무의 ‘업무의 전문성 향상 필요성’이 5.5점으로 가장 높았고, 대상자 변동사항 및 대상자 (사후)관리 등을 담당하는 ‘대상자 관리’ 업무의 ‘업무의 전문성 향상 필요성’이 4.3점으로 가장 낮았음.

□ ‘업무의 전문성 향상 필요성’ 조사결과를 ① 전혀 필요하지 않다 ② 필요하지 않다 ③ 필요하지 않은 편이다로 응답한 경우 ‘부정’, ④ 필요한 편이다 ⑤ 필요하다 ⑥ 매우 필요하다고 응답한 경우 ‘긍정’으로 구분하여 분석한 결과는 다음과 같음.

○ ‘긍정’ 평균 94.0%(최대 100.0% ~ 최소 83.3%), ‘부정’ 6.0%(최대 16.7% ~ 최소 0.0%)로 시군구 본청 ‘청소년’ 담당 직원들은 ‘업무의 전문성 향상 필요성’에 대해 긍정적으로 생각하는 비율이 높게 나타남

- 특히, ‘상담(내방)’, ‘상담(전화, 인터넷, 서식민원)’, ‘상담(방문)’, ‘복지급여 서비스 지급 행정’, ‘복지서비스 연계 사례관리’, ‘대상자 관리’, ‘사업관리’, ‘시설관리(거주시설, 이용시설)’ 업무에 대해 응답자의 100.0% 가 ‘업무의 전문성 향상’이 필요하다고 응답하였음.

〈표 3-32〉 업무의 전문성 향상 필요성: 청소년

(단위: 점, %)

업무유형		평균	긍정	부정
평균		4.6	94.0	6.0
상담	내방 민원	4.4	100.0	0.0
	전화, 인터넷, 서식민원	4.5	100.0	0.0
	방문	4.5	100.0	0.0
복지급여서비스 신청 및 접수		4.5	83.3	16.7
복지급여서비스 지급 행정		4.4	100.0	0.0
복지서비스 연계 사례관리		5.5	100.0	0.0
대상자 관리		4.3	100.0	0.0
사업 기획 및 홍보		4.4	88.9	11.1
사업 관리		4.8	100.0	0.0
시설 관리(거주시설, 이용시설)		4.8	100.0	0.0
자원 관리		4.7	83.3	16.7
단체 및 법인 관리		4.7	90.9	9.1
행사 참여		4.5	90.0	10.0
업무관련 역량 개발		4.5	91.7	8.3
일반 행정업무(복지 이외)		4.4	91.7	8.3

주: 6점 척도(① 전혀 필요하지 않다~⑥ 매우 필요하다)로 응답한 결과임. '필요한 편이다', '필요하다', '매우 필요하다'로 응답한 경우 "긍정", '전혀 필요하지 않다', '필요하지 않다', '필요하지 않은 편이다'에 응답한 경우 "부정"으로 구분함.

## 5. 업무의 지속성 향상 필요성

□ 시군구 본청 '청소년' 담당 직원들이 현재보다 지속성이 높아져야 한다고 생각하는 업무를 묻는 '업무의 지속성 향상 필요성'을 조사한 결과 평균 4.6점(6점 척도, 최고 5.0점 ~ 최저 4.3점)으로 나타남.

○ 업무유형별로 살펴보면, '복지서비스 연계 사례관리', 대상자 변동사항 및 대상자(사후)관리 등을 담당하는 '대상자 관리', 시설의 등록지원기능보강, 시설 위탁 및 운영관리, 운영 점검, 지도감독, 행정처분 등을 담당하는 '시설 관리(거주시설, 이용시설)' 업무의 '업무의 지속성 향상 필요성'이 5.0점으로 가장 높았음.

○ 반면, 사업 수행에 필요한 자원 발굴 및 관리 등을 담당하는 '자원 관리', 지자체 주관 행사 추진, 관내 타 기관 주최 행사 지원 등을 담당하는 '행사 참여', 단순 안내·결재 및 기안·보고자료 작성 등을 담당하는 '일반 행정업무(복지 이외)'의 '업무의 지속성 향상 필요성'은 4.3점으로 가장 낮았음.

□ ‘업무의 지속성 향상 필요성’ 조사결과를 ① 전혀 필요하지 않다 ② 필요하지 않다 ③ 필요하지 않은 편이다로 응답한 경우 ‘부정’, ④ 필요한 편이다 ⑤ 필요하다 ⑥ 매우 필요하다고 응답한 경우 ‘긍정’으로 구분하여 분석한 결과는 다음과 같음.

○ ‘긍정’ 평균 92.3%(최대 100.0% ~ 최소 66.7%), ‘부정’ 7.7%(최대 33.3% ~ 최소 0.0%)로 시군구 본청 ‘청소년’ 담당 직원들은 ‘업무의 지속성 향상 필요성’에 대해 긍정적으로 생각하는 비율이 92% 이상으로 높게 나타남.

- 특히, ‘상담(내방 인원)’, ‘상담(전화, 인터넷, 서식민원)’, ‘상담(방문)’, ‘복지급여서비스 신청 및 접수’, ‘복지급여서비스 지급 행정’, ‘복지서비스 연계 사례관리’, ‘대상자 관리’, ‘사업관리’, ‘시설관리(거주시설, 이용시설)’, ‘업무관련 역량 개발’ 업무에 대해 응답자의 100.0%가 ‘업무의 지속성 향상’이 필요하다고 응답하였음.

〈표 3-33〉 업무의 지속성 향상 필요성: 청소년

(단위: 점, %)

업무유형		평균	긍정	부정
평균		4.6	92.3	7.7
상담	내방 민원	4.4	100.0	0.0
	전화, 인터넷, 서식민원	4.5	100.0	0.0
	방문	4.8	100.0	0.0
복지급여서비스 신청 및 접수		4.8	100.0	0.0
복지급여서비스 지급 행정		4.9	100.0	0.0
복지서비스 연계 사례관리		5.0	100.0	0.0
대상자 관리		5.0	100.0	0.0
사업 기획 및 홍보		4.6	88.9	11.1
사업 관리		4.9	100.0	0.0
시설 관리(거주시설, 이용시설)		5.0	100.0	0.0
자원 관리		4.3	66.7	33.3
단체 및 법인 관리		4.5	81.8	18.2
행사 참여		4.3	70.0	30.0
업무관련 역량 개발		4.8	100.0	0.0
일반 행정업무(복지 이외)		4.3	91.7	8.3

주: 6점 척도(① 전혀 필요하지 않다~⑥ 매우 필요하다)로 응답한 결과임. ‘필요한 편이다’, ‘필요하다’, ‘매우 필요하다’로 응답한 경우 “긍정”, ‘전혀 필요하지 않다’, ‘필요하지 않다’, ‘필요하지 않은 편이다’에 응답한 경우 “부정”으로 구분함.



## 제8절 여성·가족·다문화

- 시군구 본청 ‘여성·가족·다문화’ 담당 직원을 대상으로 총 15개 업무유형별 ‘업무수행의 충분성’, ‘인력·시간의 투입 필요성’, ‘업무수행의 애로사항’, ‘업무의 전문성 향상 필요성’, ‘업무의 지속성 향상 필요성’에 대해 조사하여, 그 분석 결과를 제시하고자 함.

### 1. 업무수행의 충분성

- 시군구 본청 ‘여성·가족·다문화’ 담당 직원들의 업무가 적절한 인력과 시간이 할애되어 충실히 수행되고 있는지를 묻는 ‘업무수행의 충분성’을 조사한 결과 평균 3.3점(6점 척도, 최고 3.6점 ~ 최저 2.8점)으로 나타남.
- 업무 유형별로 살펴보면, 복지급여 지급 및 예산 관리 정산, 바우처 예약금 지급 정산 등을 담당하는 ‘복지급여·서비스 지급 행정’, 단순 안내·결재 기안·보고 자료 작성 등을 담당하는 ‘일반 행정업무(복지 이외)’의 ‘업무수행의 충분성’이 3.6점으로 가장 높았고, 대상자 변동사항 및 대상자 (사후)관리 등을 담당하는 ‘대상자 관리’ 업무의 ‘업무수행 충분성’이 2.8점으로 가장 낮았음.
- ‘업무수행의 충분성’ 조사결과를 ① 충분한 편이다 ② 충분하다 ③ 매우 충분하다로 응답한 경우 ‘긍정(충분)’, ④ 부족한 편이다 ⑤ 부족하다 ⑥ 매우 부족하다로 응답한 경우 ‘부정(부족)’으로 구분하여 분석한 결과는 다음과 같음.
- ‘긍정’ 평균 45.5%(최대 64.7% ~ 최소 22.2%), ‘부정’ 54.5%(최대 77.8% ~ 최소 35.3%)로 시군구 본청 ‘여성·가족·다문화’ 담당 직원들은 전반적으로 ‘업무수행의 충분성’을 부정적으로 인식하는 비율이 평균 9.0% 높게 나타남.
- 사업별로 살펴보면, ‘대상자 관리’ 업무의 경우 응답자의 77.8%가 ‘업무수행의 충분성’을 부정적으로 인식하였고, ‘일반 행정업무(복지 이외)’의 경우 응답자의 64.7%가 ‘업무의 충분성’을 긍정적으로 인식하였음.

〈표 3-34〉 업무수행의 충분성: 여성·가족·다문화

(단위: 점, %)

업무유형		평균	긍정	부정
평균		3.3	45.5	54.5
상담	내방 민원	3.2	40.0	60.0
	전화, 인터넷, 서식민원	3.5	46.2	53.8
	방문	3.2	50.0	50.0
복지급여서비스 신청 및 접수		3.4	62.5	37.5
복지급여서비스 지급 행정		3.6	57.1	42.9
복지서비스 연계 사례관리		3.0	25.0	75.0
대상자 관리		2.8	22.2	77.8
사업 기획 및 홍보		3.3	50.0	50.0
사업 관리		3.4	53.3	46.7
시설 관리(거주시설, 이용시설)		2.9	26.7	73.3
자원 관리		3.0	30.0	70.0
단체 및 법인 관리		3.2	37.5	62.5
행사 참여		3.5	58.8	41.2
업무관련 역량 개발		3.4	41.2	58.8
일반 행정업무(복지 이외)		3.6	64.7	35.3

주: 6점 척도(① 매우 부족하다~⑥ 매우 충분하다)로 응답한 결과임. '충분한 편이다', '충분하다', '매우 충분하다'로 응답한 경우 "긍정", '부족한 편이다', '부족하다', '매우 부족하다'에 응답한 경우 "부정"으로 구분함.

## 2. 인력·시간의 투입 필요성

□ 시군구 본청 '여성·가족·다문화' 담당 직원들이 업무를 충실히 수행하기 위해 인력·시간을 추가 투입·강화하거나 축소해야 하는가를 묻는 '인력·시간의 투입 필요성'을 조사한 결과 평균 3.0점(5점 척도, 최고 3.6점 ~ 최저 2.3점)으로 나타남.

○ 업무유형별로 살펴보면, 대상자 변동사항 및 대상자 (사후)관리 등을 담당하는 '대상자 관리'가 3.6점으로 가장 높았고, 단순 안내·결재 및 기안·보고자료 작성 등을 담당하는 '일반 행정업무(복지 이외)'가 2.3점으로 가장 낮았음.

□ '인력·시간의 투입 필요성' 조사결과를 ① 크게 축소되어야 한다 ② 조금 축소되어야 한다고 응답한 경우 '축소' ③ 현재대로 유지하면 된다고 응답한 경우 '유지', ④ 다소 강화되어야 한다 ⑤ 크게 강화되어야 한다고 응답한 경우 '강화'로 구분하여 분석한 결과는 다음과 같음.

○ 분석결과, '인력·시간의 투입 필요성'의 '강화'는 평균 28.3%(최대 44.4% ~ 최소 0.0%), '유지'는 평균 47.6%(최대 66.7% ~ 최소 29.4%), '축소'는 평균

24.1%(최대 58.8% ~ 최소 0.0%)로 나타남.

- 즉, 시군구 본청 ‘여성·가족·다문화’ 담당 직원들은 ‘인력·시간의 투입’을 ‘강화’ 하거나 ‘축소’해야 한다는 의견이 상대적으로 낮고, ‘유지’해야 한다는 의견이 상대적으로 높은 것으로 나타남.

〈표 3-35〉 인력·시간의 투입 필요성: 여성·가족·다문화

(단위: 점, %)

업무유형		평균	강화	유지	축소
평균		3.0	28.3	47.6	24.1
상담	내방 민원	3.1	30.0	60.0	10.0
	전화, 인터넷, 서식민원	3.2	38.5	46.2	15.4
	방문	2.8	16.7	66.7	16.7
복지급여서비스 신청 및 접수		2.4	0.0	50.0	50.0
복지급여서비스 지급 행정		2.8	21.4	42.9	35.7
복지서비스 연계 사례관리		3.1	37.5	50.0	12.5
대상자 관리		3.6	44.4	55.6	0.0
사업 기획 및 홍보		3.2	31.3	56.3	12.5
사업 관리		3.3	40.0	46.7	13.3
시설 관리(거주시설, 이용시설)		2.9	26.7	46.7	26.7
자원 관리		3.2	40.0	50.0	10.0
단체 및 법인 관리		3.1	31.3	56.3	12.5
행사 참여		2.6	11.8	47.1	41.2
업무관련 역량 개발		3.1	41.2	35.3	23.5
일반 행정업무(복지 이외)		2.3	11.8	29.4	58.8

주: 5점 척도(① 크게 축소되어야 한다~⑥ 크게 강화되어야 한다)로 응답한 결과임. ‘다소 강화되어야 한다’, ‘크게 강화되어야 한다’로 응답한 경우 “강화”, ‘현재대로 유지하면 된다’로 응답한 경우 “유지”, ‘조금 축소되어야 한다’, ‘크게 축소되어야 한다’에 응답한 경우 “축소”로 구분함.

### 3. 업무수행의 애로사항

□ ‘여성·가족·다문화’ 담당 직원이 겪는 ‘업무수행의 애로사항’<sup>14)</sup>을 파악한 결과, ‘인력 수 부족(75.9%)’이 가장 크게 나타났고, 가장 적은 애로사항은 ‘공공기관 협조 미흡(4.7%)’으로 나타남.

○ 또한, 15개 업무 유형 별 ‘업무수행의 애로사항’을 분석한 결과, ‘복지서비스

14) 업무를 수행하면서 겪는 어려움을 묻는 ‘업무수행의 애로사항’은 총 8개 사항(① 인력 수 부족 ② 인력 역량 미흡 ③ 활용 자원 부족 ④ 유관부서 협조 미흡 ⑤ 민간기관 협조 미흡 ⑥ 공공기관 협조 미흡 ⑦ 대상자 비협조 ⑧ 담당자 간 업무이해 미흡) 중 2가지를 선택하도록 함.

연계 사례관리’, ‘자원 관리’ 업무의 경우 ‘활용 자원 부족’이 가장 큰 업무의 애로사항으로 나타났고, 이 외의 모든 업무유형은 ‘인력 수 부족’이 가장 큰 업무의 애로사항으로 나타남.

〈표 3-36〉 업무수행의 애로사항: 여성·가족·다문화

(단위: %)

업무유형		인력 수 부족	인력 역량 미흡	활용 자원 부족	유관부서 협조 미흡	민간기관 협조 미흡	공공기관 협조 미흡	대상자 비협조	담당자간 업무 이해 미흡
평균		75.9	26.2	35.1	12.0	13.1	4.7	12.0	20.9
상담	내방 민원	70.0	50.0	0.0	20.0	10.0	0.0	30.0	20.0
	전화, 인터넷, 서식민원	76.9	15.4	7.7	23.1	15.4	0.0	46.2	15.4
	방문	83.3	16.7	33.3	16.7	0.0	0.0	16.7	33.3
복지급여서비스 신청 및 접수		75.0	12.5	37.5	0.0	12.5	12.5	50.0	0.0
복지급여서비스 지급 행정		85.7	28.6	42.9	7.1	0.0	7.1	7.1	21.4
복지서비스 연계 사례관리		50.0	12.5	87.5	12.5	0.0	0.0	0.0	37.5
대상자 관리		77.8	11.1	44.4	0.0	0.0	0.0	33.3	33.3
사업 기획 및 홍보		87.5	31.3	43.8	12.5	12.5	6.3	0.0	6.3
사업 관리		60.0	20.0	40.0	26.7	0.0	20.0	6.7	26.7
시설 관리(거주시설, 이용시설)		86.7	26.7	26.7	6.7	20.0	0.0	0.0	33.3
자원 관리		40.0	20.0	80.0	0.0	30.0	0.0	20.0	10.0
단체 및 법인 관리		75.0	43.8	6.3	6.3	25.0	0.0	12.5	31.3
행사 참여		76.5	11.8	41.2	11.8	41.2	5.9	0.0	11.8
업무관련 역량 개발		82.4	41.2	23.5	17.6	5.9	5.9	0.0	23.5
일반 행정업무(복지 이외)		88.2	29.4	41.2	11.8	5.9	5.9	0.0	17.6

#### 4. 업무의 전문성 향상 필요성

□ 시군구 본청 ‘여성·가족·다문화’ 담당 직원들이 현재보다 전문성(지식, 정보, 기술 등)이 높아져야 한다고 생각하는 업무를 묻는 ‘업무의 전문성 향상 필요성’을 조사한 결과 평균 4.4점(6점 척도, 최고 4.9점 ~ 최저 3.7점)으로 나타남.

○ 업무유형별로 살펴보면, 사업의 개발 및 기획, 사업의 평가, 사업의 홍보 등을 담당하는 ‘사업 기획 및 홍보’ 업무의 ‘업무의 전문성 향상 필요성’이 4.9점으로 가장 높고, 지자체 주관 행사 추진, 관내 타 기관 주최 행사 지원 등을 담당하는 ‘행사 참여’ 업무의 ‘업무의 전문성 향상 필요성’이 3.7점으로 가장 낮음.

□ ‘업무의 전문성 향상 필요성’ 조사결과를 ① 전혀 필요하지 않다 ② 필요하지 않다

③ 필요하지 않은 편이다로 응답한 경우 ‘부정’, ④ 필요한 편이다 ⑤ 필요하다 ⑥ 매우 필요하다고 응답한 경우 ‘긍정’으로 구분하여 분석한 결과는 다음과 같음.

○ ‘긍정’ 평균 91.6%(최대 100.0% ~ 최소 70.6%), ‘부정’ 8.4%(최대 29.4% ~ 0.0%)로 시군구 본청 ‘여성·가족·다문화’ 담당 직원들은 ‘업무의 전문성 향상 필요성’에 대해 긍정적으로 생각하는 비율이 약 92%로 높게 나타남.

- 특히, ‘상담(내방 민원)’, ‘상담(방문)’, ‘복지급여서비스 신청 및 접수’, ‘복지서비스 연계 사례관리’, ‘대상자 관리’, ‘사업 기획 및 홍보’, ‘사업관리’, ‘단체 및 법인 관리’ 업무에 대해 응답자의 100.0%가 ‘업무의 전문성 향상’이 필요하다고 응답하였음.

〈표 3-37〉 업무의 전문성 향상 필요성: 여성·가족·다문화

(단위: 점, %)

업무유형		평균	긍정	부정
평균		4.4	91.6	8.4
상담	내방 민원	4.7	100.0	0.0
	전화, 인터넷, 서식민원	4.6	92.3	7.7
	방문	4.5	100.0	0.0
복지급여서비스 신청 및 접수		4.3	100.0	0.0
복지급여서비스 지급 행정		4.2	85.7	14.3
복지서비스 연계 사례관리		4.3	100.0	0.0
대상자 관리		4.4	100.0	0.0
사업 기획 및 홍보		4.9	100.0	0.0
사업 관리		4.6	100.0	0.0
시설 관리(거주시설, 이용시설)		4.6	93.3	6.7
자원 관리		4.1	90.0	10.0
단체 및 법인 관리		4.5	100.0	0.0
행사 참여		3.7	70.6	29.4
업무관련 역량 개발		4.8	94.1	5.9
일반 행정업무(복지 이외)		3.9	70.6	29.4

주: 6점 척도(① 전혀 필요하지 않다~⑥ 매우 필요하다)로 응답한 결과임. ‘필요한 편이다’, ‘필요하다’, ‘매우 필요하다’로 응답한 경우 “긍정”, ‘전혀 필요하지 않다’, ‘필요하지 않다’, ‘필요하지 않은 편이다’에 응답한 경우 “부정”으로 구분함.

## 5. 업무의 지속성 향상 필요성

□ 시군구 본청 ‘여성·가족·다문화’ 담당 직원들이 현재보다 지속성이 높아져야 한다고 생각하는 업무를 묻는 ‘업무의 지속성 향상 필요성’을 조사한 결과 평균 4.4

점(6점 척도, 최고 4.8점 ~ 최저 3.7점)으로 나타남.

- 업무유형별로 살펴보면, 상담자·급여수급자·급여신청 탈락자의 필요 서비스 정보제공 및 연계 등을 담당하는 ‘업무관련 역량 개발’이 4.8점으로 가장 높았고, ‘행사 참여’ 업무의 ‘업무의 지속성 향상 필요성’이 3.7점으로 가장 낮았음.

□ ‘업무의 지속성 향상 필요성’ 조사결과를 ① 전혀 필요하지 않다 ② 필요하지 않다 ③ 필요하지 않은 편이다로 응답한 경우 ‘부정’, ④ 필요한 편이다 ⑤ 필요하다 ⑥ 매우 필요하다고 응답한 경우 ‘긍정’으로 구분하여 분석한 결과는 다음과 같음.

- ‘긍정’ 평균 90.1%(최대 100.0% ~ 최소 64.7%), ‘부정’ 9.9%(최대 35.3% ~ 최소 0.0%)로 시군구 본청 ‘여성·가족·다문화’ 담당 직원들은 ‘업무의 지속성 향상 필요성’에 대해 긍정적으로 생각하는 비율이 90% 이상으로 높게 나타남.

- 특히, ‘상담(방문)’, ‘복지급여서비스 신청 및 접수’, ‘복지서비스 연계 사례관리’, ‘대상자 관리’, ‘사업 기획 및 홍보’, ‘사업관리’ 업무에 대해 응답자의 100.0%가 ‘업무의 지속성 향상’이 필요하다고 응답하였음.

〈표 3-38〉 업무의 지속성 향상 필요성: 여성·가족·다문화

(단위: 점, %)

업무유형		평균	긍정	부정
평균		4.4	90.1	9.9
상담	내방 민원	4.7	90.0	10.0
	전화, 인터넷, 서식민원	4.5	92.3	7.7
	방문	4.7	100.0	0.0
	복지급여서비스 신청 및 접수	4.5	100.0	0.0
복지급여서비스 지급 행정		4.4	92.9	7.1
복지서비스 연계 사례관리		4.5	100.0	0.0
대상자 관리		4.6	100.0	0.0
사업 기획 및 홍보		4.7	100.0	0.0
사업 관리		4.7	100.0	0.0
시설 관리(거주시설, 이용시설)		4.7	93.3	6.7
자원 관리		4.5	90.0	10.0
단체 및 법인 관리		4.4	87.5	12.5
행사 참여		3.7	70.6	29.4
업무관련 역량 개발		4.8	94.1	5.9
일반 행정업무(복지 이외)		3.8	64.7	35.3

주: 6점 척도(① 전혀 필요하지 않다~⑥ 매우 필요하다)로 응답한 결과임. ‘필요한 편이다’, ‘필요하다’, ‘매우 필요하다’로 응답한 경우 ‘긍정’, ‘전혀 필요하지 않다’, ‘필요하지 않다’, ‘필요하지 않은 편이다’에 응답한 경우 ‘부정’으로 구분함.

## 제9절 읍면동 맞춤형복지

- 읍면동 맞춤형복지 담당 직원을 대상으로 총 15개 업무유형별 ‘업무수행의 충분성’, ‘인력·시간의 투입 필요성’, ‘업무수행의 애로사항’, ‘업무의 전문성 향상 필요성’, ‘업무의 지속성 향상 필요성’에 대해 조사하여, 그 분석 결과를 제시하고자 함.

### 1. 업무수행의 충분성

- 읍면동 맞춤형복지팀 담당 직원들의 업무가 적절한 인력과 시간이 할애되어 충실히 수행되고 있는지를 묻는 ‘업무수행의 충분성’을 조사한 결과 평균 3.2점(6점 척도, 최고 3.9점 ~ 최저 2.7점)으로 나타남.
  - 업무 유형별로 살펴보면, 행사 및 업무지원 등을 담당하는 ‘기타 행정 업무’의 ‘업무수행의 충분성’이 3.9점으로 가장 높았고, 전수조사 계획 수립 및 수행, 전수조사 사후관리 등을 담당하는 ‘복지사각지대 발굴’ 업무의 ‘업무수행 충분성’이 2.7점으로 가장 낮았음.
- ‘업무수행의 충분성’ 조사결과를 ① 충분한 편이다 ② 충분하다 ③ 매우 충분하다로 응답한 경우 ‘긍정(충분)’, ④ 부족한 편이다 ⑤ 부족하다 ⑥ 매우 부족하다로 응답한 경우 ‘부정(부족)’으로 구분하여 분석한 결과는 다음과 같음.
  - ‘긍정’ 평균 39.0%(최대 64.7% ~ 최소 18.4%), ‘부정’ 61.0%(최대 81.6% ~ 최소 35.3%)로 읍면동 맞춤형복지팀 담당 직원들은 전반적으로 ‘업무수행의 충분성’을 부정적으로 인식하는 비율이 높게 나타남.
  - 특히, ‘복지사각지대 발굴’ 업무의 경우 응답자의 81.6%가 ‘업무수행의 충분성’을 부정적으로 인식하였음.

〈표 3-39〉 업무수행의 충분성: 읍면동 맞춤형복지팀

(단위: 점, %)

업무유형	평균	긍정	부정
평균	3.2	39.0	61.0
상담	3.4	51.1	48.9
신청·접수	3.6	58.8	41.2
대상자 사후관리	2.8	18.8	81.3
찾아가는 방문 상담	2.9	23.1	76.9
복지사각지대 발굴	2.7	18.4	81.6
사례관리	3.2	42.0	58.0
민관협력	3.1	34.6	65.4
기타 행정 업무	3.9	64.7	35.3

주: 6점 척도(① 매우 부족하다~⑥ 매우 충분하다)로 응답한 결과임. '충분한 편이다', '충분하다', '매우 충분하다'로 응답한 경우 "긍정", '부족한 편이다', '부족하다', '매우 부족하다'에 응답한 경우 "부정"으로 구분함.

## 2. 인력·시간의 투입 필요성

□ 읍면동 맞춤형복지팀 담당 직원들이 업무를 충실히 수행하기 위해 인력·시간을 추가 투입·강화하거나 축소해야 하는가를 묻는 '인력·시간의 투입 필요성'을 조사한 결과 평균 3.5점(5점 척도, 최고 4.0점 ~ 최저 2.4점)으로 나타남.

○ 업무유형별로 살펴보면, 찾아가는 방문상담 계획 수립 및 방문, 사각지대 취약정보를 통한 방문상담 등을 담당하는 '찾아가는 방문 상담'이 4.0점으로 가장 높았고, 행사 및 업무지원 등을 담당하는 '기타 행정 업무'가 2.4점으로 가장 낮았음.

□ '인력·시간의 투입 필요성' 조사결과를 ① 크게 축소되어야 한다 ② 조금 축소되어야 한다로 응답한 경우 '축소' ③ 현재대로 유지하면 된다고 응답한 경우 '유지', ④ 다소 강화되어야 한다 ⑤ 크게 강화되어야 한다로 응답한 경우 '강화'로 구분하여 분석한 결과는 다음과 같음.

○ '인력·시간의 투입 필요성'의 '강화'는 평균 54.5%(최대 80.8% ~ 최소 11.8%), '유지'는 평균 30.5%(최대 52.9% ~ 최소 11.5%), '축소'는 평균 15.0%(최대 51.0% ~ 최소 5.9%)로 나타남.

- 즉, 읍면동 맞춤형복지팀 담당 직원들은 '인력·시간의 투입'을 '강화', '유지'해야 한다는 의견이 가장 높았고, '축소'해야 한다는 의견은 상대적으로 낮았음.



〈표 3-40〉 인력·시간의 투입 필요성: 읍면동 맞춤형복지팀

(단위: 점, %)

업무유형	평균	강화	유지	축소
평균	3.5	54.5	30.5	15.0
상담	3.6	57.4	36.2	6.4
신청접수	3.4	41.2	52.9	5.9
대상자 사후관리	3.5	59.4	31.3	9.4
찾아가는 방문 상담	4.0	80.8	11.5	7.7
복지사각지대 발굴	3.6	65.3	22.4	12.2
사례관리	3.5	52.0	36.0	12.0
민관협력	3.7	65.4	25.0	9.6
기타 행정 업무	2.4	11.8	37.3	51.0

주: 5점 척도(① 크게 축소되어야 한다~⑥ 크게 강화되어야 한다)로 응답한 결과임. '다소 강화되어야 한다', '크게 강화되어야 한다'로 응답한 경우 "강화", '현재대로 유지하면 된다'로 응답한 경우 "유지", '조금 축소되어야 한다', '크게 축소되어야 한다'에 응답한 경우 "축소"로 구분함.

### 3. 업무수행의 애로사항

□ 읍면동 맞춤형복지팀 담당 직원들이 겪는 '업무수행의 애로사항'<sup>15)</sup>을 파악한 결과, '인력 수 부족(65.4%)'이 가장 크게 나타났고, 가장 적은 애로사항은 '공공기관 협조 미흡(6.8%)'로 나타남.

○ 또한, 8개 업무 유형 별 '업무수행의 애로사항'을 분석한 결과, '사례관리', '민관협력' 업무의 경우 '활용 자원 부족'이 가장 큰 업무의 애로사항으로 나타났고, 이 외의 모든 업무유형은 '인력 수 부족'이 가장 큰 업무의 애로사항으로 나타남.

15) 업무를 수행하면서 겪는 어려움을 묻는 '업무수행의 애로사항'은 총 8개 사항(① 인력 수 부족 ② 인력 역량 미흡 ③ 활용 자원 부족 ④ 유관부서 협조 미흡 ⑤ 민간기관 협조 미흡 ⑥ 공공기관 협조 미흡 ⑦ 대상자 비협조 ⑧ 담당자 간 업무이해 미흡) 중 2가지를 선택하도록 함.

〈표 3-41〉 업무수행의 애로사항: 읍면동 맞춤형복지팀

(단위: %)

업무유형	인력 수 부족	인력 역량 미흡	활용 자원 부족	유관부서 협조 미흡	민간기관 협조 미흡	공공기관 협조 미흡	대상자 비협조	담당자간 업무 이해 미흡
평균	65.4	24.3	41.1	9.0	20.7	6.8	20.7	12.0
상담	72.3	36.2	29.8	4.3	8.5	0.0	31.9	17.0
신청·접수	64.7	26.5	23.5	8.8	8.8	5.9	41.2	20.6
대상자 사후관리	71.9	25.0	37.5	15.6	6.3	3.1	28.1	12.5
찾아가는 방문 상담	76.9	21.2	38.5	7.7	13.5	9.6	30.8	1.9
복지사각지대 발굴	73.5	18.4	49.0	6.1	26.5	6.1	20.4	0.0
사례관리	52.0	36.0	58.0	2.0	22.0	6.0	16.0	8.0
민관협력	32.7	11.5	67.3	13.5	50.0	13.5	3.8	7.7
기타 행정 업무	82.4	21.6	17.6	15.7	19.6	7.8	3.9	31.4

#### 4. 업무의 전문성 향상 필요성

□ 읍면동 맞춤형복지팀 담당 직원들이 현재보다 전문성(지식, 정보, 기술 등)이 높아져야 한다고 생각하는 업무를 묻는 ‘업무의 전문성 향상 필요성’을 조사한 결과 평균 4.7점(6점 척도, 최고 5.3점 ~ 최저 3.5점)으로 나타남.

○ 업무유형별로 살펴보면, 초기상담, 사례회의, 서비스 제공 및 점검, 종결 및 사후관리 등을 담당하는 ‘사례관리’ 업무의 ‘업무의 전문성 향상 필요성’이 5.3점으로 가장 높았고, 행사 및 업무지원 등을 담당하는 ‘기타 행정 업무’의 ‘업무의 전문성 향상 필요성’이 3.5점으로 가장 낮았음.

□ ‘업무의 전문성 향상 필요성’ 조사결과를 ① 전혀 필요하지 않다 ② 필요하지 않다 ③ 필요하지 않은 편이다로 응답한 경우 ‘부정’, ④ 필요한 편이다 ⑤ 필요하다 ⑥ 매우 필요하다고 응답한 경우 ‘긍정’으로 구분하여 분석한 결과는 다음과 같음.

○ ‘긍정’ 평균 88.3%(최대 100.0% ~ 최소 49.0%), ‘부정’ 11.7%(최대 51.0% ~ 최소 0.0%)로 읍면동 맞춤형복지팀 담당 직원들이 ‘업무의 전문성 향상 필요성’에 대해 긍정적으로 생각하는 비율은 약 88%로 높게 나타남.

- 특히, ‘사례관리’, ‘민관협력’ 업무에 대해 응답자의 100.0%가 ‘업무의 전문성 향상’이 필요하다고 응답하였음.

〈표 3-42〉 업무의 전문성 향상 필요성: 읍면동 맞춤형복지팀

(단위: 점, %)

업무유형	평균	긍정	부정
평균	4.7	88.3	11.7
상담	4.8	89.4	10.6
신청·접수	4.3	82.4	17.6
대상자 사후관리	4.3	90.6	9.4
찾아가는 방문 상담	4.9	96.2	3.8
복지사각지대 발굴	4.7	98.0	2.0
사례관리	5.3	100.0	0.0
민관협력	5.2	100.0	0.0
기타 행정 업무	3.5	49.0	51.0

주: 6점 척도(① 전혀 필요하지 않다~⑥ 매우 필요하다)로 응답한 결과임. ‘필요한 편이다’, ‘필요하다’, ‘매우 필요하다’로 응답한 경우 ‘긍정’, ‘전혀 필요하지 않다’, ‘필요하지 않다’, ‘필요하지 않은 편이다’에 응답한 경우 ‘부정’으로 구분함.

## 5. 업무의 지속성 향상 필요성

□ 읍면동 맞춤형복지팀 담당 직원들이 현재보다 지속성이 높아져야 한다고 생각하는 업무를 묻는 ‘업무의 지속성 향상 필요성’을 조사한 결과 평균 4.7점(6점 척도, 최고 5.2점 ~ 최저 3.6점)으로 나타남.

○ 업무유형별로 살펴보면, 초기상담, 사례회의, 서비스 제공 및 점검, 종결 및 사후관리 등을 담당하는 ‘사례관리’ 업무의 ‘업무의 지속성 향상’이 5.2점으로 가장 높았고, 행사 및 업무지원 등을 담당하는 ‘기타 행정 업무’의 ‘업무의 지속성 향상 필요성’이 3.6점으로 가장 낮았음.

□ ‘업무의 지속성 향상 필요성’ 조사결과를 ① 전혀 필요하지 않다 ② 필요하지 않다 ③ 필요하지 않은 편이다로 응답한 경우 ‘부정’, ④ 필요한 편이다 ⑤ 필요하다 ⑥ 매우 필요하다고 응답한 경우 ‘긍정’으로 구분하여 분석한 결과는 다음과 같음.

○ ‘긍정’ 평균 91.3%(최대 100.0% ~ 최소 52.9%), ‘부정’ 8.7%(최대 47.1% ~ 최소 0.0%)로 읍면동 맞춤형복지팀 담당 직원들은 ‘업무의 지속성 향상 필요성’에 대해 긍정적으로 생각하는 비율이 90% 이상으로 높게 나타남.

- 특히, ‘사례관리’, ‘민관협력’ 업무에 대해 응답자의 100.0%가 ‘업무의 지속성 향상’이 필요하다고 응답하였음.

〈표 3-43〉 업무의 지속성 향상 필요성: 읍면동 맞춤형복지팀

(단위: 점, %)

업무유형	평균	긍정	부정
평균	4.7	91.3	8.7
상담	4.7	95.7	4.3
신청·접수	4.4	91.2	8.8
대상자 사후관리	4.5	96.9	3.1
찾아가는 방문 상담	5.0	98.1	1.9
복지사각지대 발굴	4.8	98.0	2.0
사례관리	5.2	100.0	0.0
민관협력	5.1	100.0	0.0
기타 행정 업무	3.6	52.9	47.1

주: 6점 척도(① 전혀 필요하지 않다~⑥ 매우 필요하다)로 응답한 결과임. '필요한 편이다', '필요하다', '매우 필요하다'로 응답한 경우 "긍정", '전혀 필요하지 않다', '필요하지 않다', '필요하지 않은 편이다'에 응답한 경우 "부정"으로 구분함.

## 제 4 장

# 지자체 복지 노력과 민관 연계·협력 현황 분석

제1절 총괄

제2절 복지기획·정책 및 시설

제3절 희망복지지원

제4절 노인

제5절 장애인

제6절 아동·드림스타트 및 보육

제7절 청소년

제8절 여성·가족·다문화

제9절 읍면동 맞춤형복지



# 4

## 지자체 복지 노력과 민관 연계·협력 << 현황 분석

### 제1절 총괄

#### 1. 지자체의 복지 노력 및 민관연계·협력 인식

□ 시군구 본청 사회복지영역 담당 및 읍면동 맞춤형복지팀 담당 직원들의 ‘복지 노력 및 민관 연계·협력 인식’을 파악하기 위하여, 총괄·조정(2문항), 공공성(2문항), 전문성(2문항), 지속성(1문항), 책무성(2문항), 정보공유(1문항), 자원공유(1문항), 지원노력(1문항), 권한부여(1문항), 상호성(1문항), 수용성(1문항), 중재자(1문항)의 12개 영역(16개 문항)으로 구분하여 조사한 결과를 제시하고자 함.

□ 시군구 본청 사회복지영역 담당 및 읍면동 맞춤형복지팀 담당 직원들의 ‘복지 노력 및 민관 연계·협력 인식’은 평균 4.9점(6점 척도, 최고 5.1점 ~ 최저 4.6점)으로 나타남.

○ 문항별로 살펴보면, ‘(책무성①) 복지사업 민간위탁의 공정성’과 ‘(상호성) 민관 협력 시 상호간의 협의과정 중시’가 5.1점으로 가장 높았고, ‘(총괄·조정①) 유사 서비스 중복 문제 조정노력’과 ‘(총괄·조정②) 서비스 전달체계의 컨트롤 타워 역할 수행’이 4.6점으로 가장 낮았음.

○ 다음은 전체의 평균적인 경향성과 다소 다른 양상을 보인 결과로서, 이는 영역별 기능과 업무수행 여건의 차별성을 시사하고 있는 바, 노력도가 낮게 나타난 사안은 특히 개선 노력이 집중되어야 할 것임.

- 희망복지지원 영역의 경우, (공공성①) 사각지대 위기 대상자 발굴 및 문제 해결 노력, (상호성) 민관협력 시 상호간의 협의과정 중시, (중재자) 기관 간 협력 과정에서 조정·중재 역할 수행 등에 높은 점수가 확인되었으며,
- 아동·드림스타트·보육 영역은 (총괄·조정②) 서비스 전달체계의 컨트롤타워 역할 수행의 노력도 인식이 가장 낮았음.

〈표 4-1〉 복지 노력과 민관 연계·협력 인식: 시군구 및 읍면동 맞춤형복지팀

(단위: 점)

구분	평균	복지기획·정책 및 시설	희망복지지원	노인	장애인	아동드림스타트·보육	청소년	여성가족다문화	읍면동 맞춤형복지팀
전체	4.9	5.1	5.1	5.1	4.6	4.6	4.9	4.9	4.8
(총괄·조정①) 유사 서비스 중복 문제 조정 노력	4.6	4.5	4.9	5.3	4.0	4.4	4.8	4.6	4.5
(총괄·조정②) 서비스 전달체계의 컨트롤타워 역할 수행	4.6	4.8	4.7	5.3	4.0	4.2	4.7	4.7	4.6
(공공성①) 사각지대 위기 대상자 발굴 및 문제 해결 노력	5.0	5.3	5.4	5.0	4.2	4.4	4.8	4.6	5.2
(공공성②) 복지대상자에게 다양한 서비스 확충 노력	5.0	5.2	5.0	5.1	4.7	4.8	5.0	5.1	5.0
(전문성①) 복지서비스 질 개선 노력	5.0	5.3	5.0	5.0	4.5	5.0	5.1	4.9	5.1
(전문성②) 복지대상자 문제 해결을 위한 사업 기획	4.9	5.3	5.1	4.8	4.7	4.8	4.8	5.1	4.7
(지속성) 복지수급자의 문제해결 상황 모니터링 지속성	4.7	5.0	5.0	5.1	4.0	4.3	4.8	4.8	4.7
(책무성①) 복지사업 민간위탁의 공정성	5.1	5.4	5.1	5.4	5.3	4.8	5.2	5.0	4.8
(책무성②) 민간부문 책임성 서비스 향상을 위한 지도감독 기여	5.0	5.2	5.2	5.1	5.1	4.7	5.2	5.1	4.7
(정보공유) 지자체 보유 정보의 민간 사회서비스기관 공유	4.7	5.1	4.9	5.2	4.8	4.7	4.7	4.7	4.5
(자원공유) 지자체 복지 자원의 민간 사회서비스기관 공유	4.7	5.0	4.9	5.2	4.7	4.5	4.9	4.7	4.5
(지원노력) 민간 사회서비스 기관의 고충·애로사항 해결 노력	4.7	5.1	4.9	5.0	4.7	4.6	4.9	5.0	4.4
(권한부여) 민간 사회서비스 기관에게 자율성 부여	4.7	5.2	4.9	4.9	4.5	4.4	4.9	4.6	4.5
(상호성) 민관협력 시 상호간의 협의과정 중시	5.1	5.4	5.4	5.3	4.9	5.2	4.7	5.0	5.1
(수용성) 민간 사회서비스 기관 의견 수용 노력	5.0	5.3	5.2	5.2	4.8	4.9	4.9	4.8	4.9
(중재자) 기관 간 협력 과정에서 조정·중재 역할 수행	4.9	5.1	5.4	5.2	4.6	4.7	5.0	4.9	4.7

주: 6점 척도(① 전혀 그렇지 않다~⑥ 매우 그렇다)로 응답한 결과임.

- 노인 영역은 (전문성②) 복지대상자 문제 해결을 위한 사업 기획에 대한 노력도를,
- 장애인 영역은 (지속성) 복지수급자의 문제해결 상황 모니터링 지속성의 노력도가 낮은 것으로 인식하고 있었음.
- 청소년 영역의 경우 (책무성②) 민간부문 책임성 서비스 향상을 위한 지도감독 기여의 노력도를 가장 높게 인식하고 있어 차이를 보였음.



- 읍면동 맞춤형복지팀은 (공공성①) 사각지대 위기 대상자 발굴 및 문제 해결 노력을 가장 높게, (지원노력) 민간 사회서비스 기관의 고충·애로사항 해결 노력을 가장 낮게 인식하고 있는 것으로 확인됨.

## 2. 제약 요인과 고충사항

□ 다음은 지자체의 복지 기능 수행 과정에서 요청되는 12가지 차원의 기능, 가치를 중심으로, 지자체가 인식하는 제약 요인과 고충사항을 파악한 결과임.

○ 총괄조정 기능과 관련하여, 부서 간 업무 조정의 어려움, 담당자 권한의 한계 등을 제약 요인으로 호소함.

- 정보공유의 어려움. 총괄조정 기능 필요에 대한 인식 부족, 조직 내 경직된 의사결정 구조 문제도 지적됨.

○ 공공성과 책무성에 대해서는 관련 의식 미흡의 문제와 함께 예산 부족, 인력 부족으로 인한 책임적 대응 수행의 어려움 등이 제시됨.

- 공공의 책무를 수행하고자 해도 예산 부족으로 서비스 확충이 어렵다거나, 규정이 제약으로 작용하고 있다는 점이 제시됨.
- 당면업무의 부담 과중 문제가 공공성, 책임성의 차원의 주요 내용으로 논의된 바, 현실적으로 부과되는 업무 이상의 철저한 책임성 이행을 고려할 여건이 아닐 수 있음을 시사함.

○ 전문성과 지속성에 대해서도, 수행 여건의 제약이 지적됨.

- 예컨대 시군구 본청의 전문인력 부재, 시설 관리감독 중심 업무 수행 및 업무 과다 등 서비스 질 개선에 집중하기 어려운 여건과 읍면동의 사업기획 권한 부재, 인적 역량, 물적 자원의 제한성이 호소됨.
- 지속성의 이슈는 모니터링 수행 여건의 제약으로 수렴되어 이 역시 인력 부족과 당면과업 과다, 장기적 개입을 위한 예산 확보의 어려움이라는 기본 업무 여건 미흡의 문제로 귀결되고 있음.

○ 정보 공유와 자원 공유의 이슈는 공유 필요성에 대한 인식 부족, 민과 관의 상

호 부정적 인식, 공유 가능한 공공 자원 부족의 문제가 제기됨.

- 또한 개인정보보호법의 엄격성, 당면 과업의 부담으로 제약도 지적됨.

- 권한부여, 상호성, 수용성, 중재자 관련 쟁점은 협력적 파트너에 대한 인식 부족과 민간에 대한 자율성·권한 부여 한계 존재 등이 근본적 문제점으로 제시됨. 지자체의 권위적 수직적 조직문화가 여전하고 관 주도 복지행정의 관행이 지속되고 있다는 고백도 확인됨.

〈표 4-2〉 지자체 복지 노력 및 민관 연계·협력 제약요인과 고충사항 핵심 쟁점 종합

구분	핵심 쟁점
총괄·조정	<ul style="list-style-type: none"> <li>· (복지기획·정책 및 시설) 부서 간 업무 조정의 어려움, 담당자 권한의 한계 등을 제약요인으로 지적. 심각한 서비스 중복·몰림 현상 문제 존재</li> <li>· (희망복지지원) 총괄·조정 과정에서 칸막이 현상으로 인한 정보공유가 어려움</li> <li>· (장애인) 인력 부족 및 업무 과중으로 총괄·조정 기능 수행 어려움. 일부 지역에서 총괄·조정 기능 필요성에 대한 인식 부족</li> <li>· (아동·드림스타트 및 보육) 인력 부족, 조직 내 경직된 의사결정 구조적 문제</li> <li>· (여성·가족다문화) 업무가 과다하기도 하고, 타 부서의 역할이라 인식</li> <li>· (읍면동 맞춤형복지) 시군구 본청의 총괄·조정 기능 미흡</li> </ul>
공공성	<ul style="list-style-type: none"> <li>· (복지기획·정책 및 시설) 예산 부족으로 서비스 확충이 어려움</li> <li>· (장애인) 공공성에 대한 장애인복지 담당 부서의 책임 의식 부족</li> <li>· (아동·드림스타트 및 보육) 인력 부족, 예산조식의 한계, 규정준수에 따른 협소한 업무범위</li> <li>· (여성·가족다문화) 업무가 과다하기도 하고, 타 부서의 역할이라 인식</li> <li>· (읍면동 맞춤형복지) 업무 과중과 인력 부족으로 인한 공공성 강화 노력 한계</li> </ul>
전문성	<ul style="list-style-type: none"> <li>· (장애인) 서비스 질 개선 및 문제해결 노력에도 불구하고 실질적인 개선이 어려움</li> <li>· (아동·드림스타트 및 보육) 예산운용의 경직성, 전문인력의 부재, 시설 관리감독 중심 업무로 인한 제약 존재</li> <li>· (여성·가족다문화) 업무가 과다하여 당면 과업만 처리하기에도 어려움</li> <li>· (읍면동 맞춤형복지) 문제해결을 위한 사업기획의 권한이 없고, 인적역량·물적자원의 한계</li> </ul>
지속성	<ul style="list-style-type: none"> <li>· (장애인) 인력 부족 및 업무 과중으로 지속적 모니터링 기능 수행 어려움. 일부 지역에서 지속적 모니터링 기능 필요성에 대한 인식 부족</li> <li>· (아동·드림스타트 및 보육) 사업예산의 장기 확보 불확실, 인력 부족에 따른 모니터링 한계</li> <li>· (읍면동 맞춤형복지) 복지수급자 문제해결 상황 지속적·장기적 모니터링에 현실적 한계</li> </ul>
책무성	<ul style="list-style-type: none"> <li>· (아동·드림스타트 및 보육) 행정업무 부담의 가중, 이익집단과의 갈등 우려</li> <li>· (여성·가족다문화) 업무가 과다하여 당면 과업만 처리하기에도 어려움</li> </ul>
정보공유	<ul style="list-style-type: none"> <li>· (복지기획·정책 및 시설) 개인정보 보호 강화로 인한 정보교류 제약, 복잡한 정보공유 시스템</li> <li>· (장애인) 일부 지역에서 정보공유에 대한 부정적 인식</li> <li>· (아동·드림스타트 및 보육) 개인정보 보호 관련 엄격한 법제도가 제약으로 작용</li> <li>· (여성·가족다문화) 업무가 과다하여 당면 과업만 처리하기에도 어려움</li> <li>· (읍면동 맞춤형복지) 개인정보 보호 등 법적인 제약으로 인한 정보공유 비활성화</li> </ul>
자원공유	<ul style="list-style-type: none"> <li>· (복지기획·정책 및 시설) 민간 사회서비스 기관과의 자원공유 필요성 및 인식 부족</li> <li>· (아동·드림스타트 및 보육) 치적관리 및 행정 중심 복지업무로 인한 민관 갈등</li> <li>· (여성·가족·다문화) 업무가 과다하여 당면 과업만 처리하기에도 어려움</li> <li>· (읍면동 맞춤형복지) 공공 자원의 부족 등으로 인한 자원 공유 비활성화</li> </ul>

구분	핵심 쟁점
권한부여	<ul style="list-style-type: none"> <li>· (장애인) 일부 지역에서 민간 기관에 대한 권한부여가 부정적 결과를 초래하거나 업무 부담을 가중시키는 것에 대한 거부감 존재</li> <li>· (아동·드림스타트 및 보육) 민간에 대한 협력적 대등한 파트너로서의 인식 부족</li> <li>· (여성가족다문화) 업무가 과다하여 당면 과업만 처리하기에도 어려움이 있고, 민간기관은 평가 및 단계별 점검이 기반이 되어야 하므로 자율성(권한) 부여에 한계 존재</li> </ul>
상호성	<ul style="list-style-type: none"> <li>· (읍면동 맞춤형복지) 관의 일정·예산에 맞춰가는 관 주도 복지행정 관행 지속</li> </ul>
수용성	<ul style="list-style-type: none"> <li>· (아동·드림스타트 및 보육) 권위적, 수직적 조직문화 존재</li> <li>· (읍면동 맞춤형복지) 관의 일정·예산에 맞춰가는 관 주도 복지행정 관행 지속</li> </ul>
중재자	<ul style="list-style-type: none"> <li>· (아동·드림스타트 및 보육) 다양한 의견에 대한 수용성 미흡</li> <li>· (읍면동 맞춤형복지) 기관 간 협력 과정에서 조정·중재 역할은 본청의 업무 소관</li> </ul>

## 제2절 복지기획·정책 및 시설

### 1. 복지노력 및 민관연계·협력 인식

□ 시군구 본청 ‘복지기획·정책 및 시설’ 담당 직원의 ‘복지 노력 및 민관 연계·협력 인식’을 총괄·조정(2문항), 공공성(2문항), 전문성(2문항), 지속성(1문항), 책무성(2문항), 정보공유(1문항), 자원공유(1문항), 지원노력(1문항), 권한부여(1문항), 상호성(1문항), 수용성(1문항), 중재자(1문항)의 12개 항목(16개 문항)으로 조사한 결과는 다음과 같음.

□ ‘복지기획·정책 및 시설’ 담당 직원의 ‘복지 노력 및 민관 연계·협력 인식’은 평균 5.1점(6점 척도, 최고 5.4점 ~ 최저 4.5점)으로 나타남.

○ 문항별로 살펴보면, ‘(책무성①) 복지사업 민간위탁의 공정성’과 ‘(상호성) 민관 협력 시 상호간의 협의과정 중시’가 5.4점으로 가장 높았고, ‘(총괄·조정①) 유사 서비스 중복 문제 조정노력’이 4.5점으로 가장 낮았음.

□ ‘복지 노력과 및 민관 연계·협력 인식’ 조사결과를 ① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 그렇지 않은 편이다로 응답한 경우 ‘부정’, ④ 그런 편이다 ⑤ 그렇다 ⑥ 매우 그렇다로 응답한 경우 ‘긍정’으로 구분하여 분석한 결과는 다음과 같음.

○ ‘긍정’ 평균 96.8%(최대 100.0% ~ 최소 88.0%), ‘부정’ 3.3%(최대 12.0% ~ 최소 0.0%)로 시군구 본청 ‘복지기획·정책 및 시설’ 담당 직원의 약 97%가 ‘복지 노력 및 민관 연계·협력’을 긍정적으로 인식하고 있었음.

- ‘(전문성①) 복지서비스 질 개선 노력’, ‘(전문성②) 복지대상자 문제 해결을 위한 사업 기획’, ‘(지속성) 복지수급자의 문제해결 상황 모니터링 지속성’, ‘(책무성②) 민간부문 책임성 서비스 향상을 위한 지도감독의 기여도’, ‘(권한부여) 민간 사회서비스 기관에게 자율성 부여’, ‘(상호성) 민관협력 시 상호간의 협의과정 중시’, ‘(수용성) 민간 사회서비스 기관 의견 수용 노력’에 대한 긍정적 인식은 100.0%로 나타남.

〈표 4-3〉 복지 노력과 민관 연계·협력 인식: 복지기획·정책 및 시설

(단위: 점, %)

구분	평균	긍정	부정
평균	5.1	96.8	3.3
(총괄·조정①) 유사 서비스 중복 문제 조정 노력	4.5	88.0	12.0
(총괄·조정②) 서비스 전달체계의 컨트롤타워 역할 수행	4.8	92.0	8.0
(공공성①) 사각지대 위기 대상자 발굴 및 문제 해결 노력	5.3	96.0	4.0
(공공성②) 복지대상자에게 다양한 서비스 확충 노력	5.2	92.0	8.0
(전문성①) 복지서비스 질 개선 노력	5.3	100.0	0.0
(전문성②) 복지대상자 문제 해결을 위한 사업 기획	5.3	100.0	0.0
(지속성) 복지수급자의 문제해결 상황 모니터링 지속성	5.0	100.0	0.0
(책무성①) 복지사업 민간위탁의 공정성	5.4	96.0	4.0
(책무성②) 민간부문 책임성 서비스 향상을 위한 지도감독의 기여도	5.2	100.0	0.0
(정보공유) 지자체 보유 정보의 민간 사회서비스기관 공유	5.1	96.0	4.0
(자원공유) 지자체 복지 자원의 민간 사회서비스기관 공유	5.0	96.0	4.0
(지원노력) 민간 사회서비스 기관의 고충·애로사항 해결 노력	5.1	96.0	4.0
(권한부여) 민간 사회서비스 기관에게 자율성 부여	5.2	100.0	0.0
(상호성) 민관협력 시 상호간의 협의과정 중시	5.4	100.0	0.0
(수용성) 민간 사회서비스 기관 의견 수용 노력	5.3	100.0	0.0
(중재자) 기관 간 협력 과정에서 조정·중재 역할 수행	5.1	96.0	4.0

주: 6점 척도(① 전혀 그렇지 않다~⑥ 매우 그렇다)로 응답한 결과임. ‘그런 편이다’, ‘그렇다’, ‘매우 그렇다’로 응답한 경우 “긍정”, ‘그렇지 않은 편이다’, ‘그렇지 않다’, ‘전혀 그렇지 않다’에 응답한 경우 “부정”으로 구분함.

## 2. 제약요인과 고충사항

- 다음은 앞서 제시한 조사대상 16개 영역의 업무관련 쟁점과 노력의 투입 정도 등에 대하여 부정적 의견을 제시한 경우, 응답자들이 기술한 사유를 살펴보고자 함.

### 가. 총괄·조정

- 총괄·조정 기능 수행 과정의 어려움

○ 총괄·조정 기능 역할의 필요성에 대해서는 적극 공감하고 있으나 사업수행 담당 영역이 모호하여 부서 간 업무 조정에 어려움을 겪거나, 담당자 권한의 한계로 총괄·조정 수행이 어렵다는 점을 제약요인으로 지적함.

- 직급이 주무관이기 때문에 총괄·조정에 한계가 있다고 응답한 것으로 보아 컨트롤타워 역할이 필요할 때 복지기획·정책 및 시설 담당부서에서 충분한 논의 과정을 거쳐 결정하기보다 담당자 개인의 역량에 맡기고 있는 상황임을 알 수 있었음.
- 총괄·조정 기능은 담당자 개인의 관심도나 의지에 따라 추진되기보다 조직적 차원의 접근이 필요함.

서비스 전달체계의 컨트롤타워 역할을 수행하고 있는 측면도 있지만, 간혹 여러 부서와 협조하여 진행하게 되는 사업이 있을 경우 그 영역에 대한 불분명함이 있을 때도 있음. [서울, 3]

주무관이라 컨트롤타워로서의 한계는 있음. [50만 이상 시, 12]

- 서비스 중복·몰립 현상 문제의 심각성 인식

○ 사회복지서비스 기관별로 유사 서비스가 중복 제공되거나 특정 대상에게 서비스가 물리는 등 유사·중복 문제가 총괄·조정기능의 저해요인으로 작용함.

- 유사·중복서비스의 문제가 발생하는 원인은 다양할 수 있겠으나, 가장 중요한 이유는 중앙과 지방이 시행하는 사회보장사업이 지속적으로 변화된 결과임(정홍원, 이윤경, 최복천, 김경래, 강지원, 임성은, 2015).
- 현재 중앙부처와 지자체에서 수행하고 있는 서비스와 관련 기관의 서비스

에 대한 상세 정보를 바탕으로 통합적 관점에서 유사중복 사회보장사업의 검토를 통해 조정 방안을 마련해야 함.

중복 문제가 쉽지 않음. [50만 이상 시, 12]

사회복지서비스를 여러 기관이 중복하여 실시하는 예도 있고 복지수혜자에게 중복으로 서비스가 주어지다 보면 수혜대상자에게 고루 배분이 되지 않고 몰림 현상이 있을 수 있기 때문임. [일반시, 18]

## 나. 공공성

□ 예산 부족으로 사각지대 해소 및 서비스 확충이 어려움.

○ 복지대상자에게 필요한 다양한 서비스를 제공·확충하는데 현실적인 문제로 예산상의 한계가 지적됨.

한정된 예산으로 어려움이 있음. [50만 이상 시, 12]

## 다. 정보공유

□ 민간 사회서비스 기관과의 원활한 정보공유 시스템의 부재

○ 개인정보처리 방침의 강화에 따라 정보보호주체의 권리를 강화했다고 볼 수 있으나 민간과의 정보공유 측면에서는 제약요인으로 작용되고 있음.

○ 개인정보보호법의 순기능 측면을 강화하고 보다 합리적인 개인정보 처리 기준이 정비되어야 할 것임.

개인정보 처리법 및 다른 시스템 사용 [50만 이상 시, 12]

## 라. 자원공유

□ 민간 사회서비스 기관과의 자원공유 필요성 및 인식 부족

자원공유에 대한 인식 부족 [50만 이상 시, 12]

## 마. 지원노력

### □ 민간 사회서비스 기관을 지원하기 위한 담당자의 여력 부족

○ 민간 사회서비스 기관의 고충과 애로사항을 해결하기 위한 담당자의 시간적 여력이 없다는 의견이 제시됨.

- 담당자의 과중한 업무 부담은 지속적으로 제기되고 있는 문제 중 하나임.
- 민간 사회서비스 기관에 대한 지원, 애로사항 해결을 위한 적극적 노력은 인력과 예산의 뒷받침 없이 어려운 업무임은 분명하나 담당자 업무 우선순위에서 비껴나가 있는 것으로 보임.

민간 사회서비스 기관과 연계사업들은 아주 활발하나 기관마다의 애로사항은 해결해주지 못하는 경우가 많음. 담당 부서가 다르고, 적극적인 해결을 위한 노력을 하기에는 담당업무의 과중으로 시간이 부족함. [서울, 4]

## 바. 전문성 외

□ 전문성, 지속성, 책무성, 권한부여, 상호성, 수용성, 중재자 항목 의견은 제시되지 않음.

## 3. 민관 사회서비스 기관에 대한 인식

□ ‘복지기획·정책 및 시설’ 담당 직원의 ‘민관 사회서비스 기관에 대한 인식’<sup>16)</sup>은 평균 4.5점(6점 척도, 최고 4.7점 ~ 최저 4.2점)으로 나타남.

○ 문항별로 살펴보면, ‘사회복지 사업의 전문성’이 4.7점으로 가장 높았고, ‘사회서비스 기관 민간자원 공유의 적극성’이 4.2점으로 가장 낮았음.

□ ‘민관 사회서비스 기관에 대한 인식’ 조사결과를 ① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 그렇지 않은 편이다로 응답한 경우 ‘부정’, ④ 그런 편이다 ⑤ 그렇다 ⑥ 매우 그렇다로 응답한 경우 ‘긍정’으로 구분하여 분석한 결과는 다음과 같음.

16) 총 7개 문항(중앙 및 지방정부의 복지사업에 대한 이해도, 사회복지 사업의 전문성, 기관의 이익보다는 지역사회복지의 발전 우선, 서로 경쟁하기 보다는 협업 노력, 사회서비스 기관 정보공유의 적극성, 사회서비스 기관 민간자원 공유의 적극성, 사회서비스 기관의 지자체 사회복지 사업의 성과 제고 기여 정도)으로 조사함.

○ ‘긍정’ 평균 93.7%(최대 100.0% ~ 최소 84.0%), ‘부정’ 6.3%(최대 16.0% ~ 최소 0.0%)로 ‘복지기획·정책 및 시설’ 담당 직원의 약 94%가 ‘민관 사회서비스 기관에 대한 인식’에 대해 긍정적으로 응답함.

- 특히, ‘중앙 및 지방정부의 복지사업에 대한 이해도’, ‘사회복지 사업의 전문성’, ‘사회서비스 기관의 지자체 사회복지 사업의 성과 제고 기여 정도’에 대한 긍정적 인식은 100.0%로 나타남.

〈표 4-4〉 민관 사회서비스 기관에 대한 인식: 복지기획·정책 및 시설

(단위: 점, %)

구분	평균	긍정	부정
평균	4.5	93.7	6.3
중앙 및 지방정부의 복지사업에 대한 이해도	4.5	100.0	0.0
사회복지 사업의 전문성	4.7	100.0	0.0
기관의 이익보다는 지역사회복지의 발전 우선	4.4	84.0	16.0
서로 경쟁하기 보다는 협력 노력	4.5	92.0	8.0
사회서비스 기관 정보공유의 적극성	4.4	92.0	8.0
사회서비스 기관 민간자원 공유의 적극성	4.2	88.0	12.0
사회서비스 기관의 지자체 사회복지 사업의 성과 제고 기여 정도	4.6	100.0	0.0

주: 6점 척도(① 전혀 그렇지 않다~⑥ 매우 그렇다)로 응답한 결과임. ‘그런 편이다’, ‘그렇다’, ‘매우 그렇다’로 응답한 경우 “긍정”, ‘그렇지 않은 편이다’, ‘그렇지 않다’, ‘전혀 그렇지 않다’에 응답한 경우 “부정”으로 구분함.

#### 4. 연계·협력 수준 및 강화 필요성에 대한 인식

##### □ 연계·협력 수준

○ ‘복지기획·정책 및 시설’ 담당 직원의 ‘연계·협력 수준’<sup>17)</sup>은 평균 4.0점(6점 척도, 최고 4.5점 ~ 최저 3.7점)으로 나타남.

- 문항별로 살펴보면, ‘유관 민간 사회서비스 기관과의 의뢰·연계·협력’이 4.5점으로 가장 높았고, ‘관내 보건서비스 관련 기관과의 의뢰·연계·협력’, ‘관내 공공기관과의 의뢰·연계·협력’이 3.7점으로 가장 낮았음.

○ ‘연계·협력 수준’ 조사결과를 ① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 그렇지

17) 조사 문항은 타 복지 부서와의 의뢰·연계·협력, 관내 보건서비스 관련 기관과의 의뢰·연계·협력, 관내 공공기관과의 의뢰·연계·협력, 유관 민간 사회서비스 기관과의 의뢰·연계·협력의 총 4문항으로 구성됨



않은 편이다로 응답한 경우 ‘부정’, ④ 그런 편이다 ⑤ 그렇다 ⑥ 매우 그렇다로 응답한 경우 ‘긍정’으로 구분하여 분석한 결과는 다음과 같음.

- ‘긍정’ 평균 83.0%(최대 96.0% ~ 최소 72.0%), ‘부정’ 17.0%(최대 28.0% ~ 최소 4.0%)로 시군구 본청 ‘복지기획·정책 및 시설’ 담당 직원의 약 83%가 ‘연계·협력 수준’에 대해 긍정적으로 인식하는 것으로 나타남.

#### □ 연계·협력 강화의 필요성

○ ‘복지기획·정책 및 시설’ 담당 직원의 ‘연계·협력 강화 필요성’은 평균 4.9점(6점 척도, 최고 5.0점 ~ 최저 4.7점)으로 나타남.

- 문항별로 살펴보면, ‘관내 보건서비스 관련 기관과의 의뢰·연계·협력’, ‘유관 민간 사회서비스 기관과의 의뢰·연계·협력’이 5.0점으로 가장 높았고, ‘관내 공공기관과의 의뢰·연계·협력’이 4.7점으로 가장 낮았음.

○ ‘연계·협력 강화 필요성’ 조사결과를 ① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 그렇지 않은 편이다로 응답한 경우 ‘부정’, ④ 그런 편이다 ⑤ 그렇다 ⑥ 매우 그렇다로 응답한 경우 ‘긍정’으로 구분하여 분석한 결과는 다음과 같음.

- ‘긍정’ 평균 96.0%(최대 96.0% ~ 최소 96.0%), ‘부정’ 4.0%(최대 4.0% ~ 최소 4.0%)로 시군구 본청 ‘복지기획·정책 및 시설’ 담당 직원의 약 96%가 ‘연계·협력 강화 필요성’에 대해 긍정적으로 인식하는 것으로 나타남.

〈표 4-5〉 연계·협력 인식 및 개선방안: 복지기획·정책 및 시설

(단위: 점, %)

구분	연계·협력 수준			연계·협력 강화 필요성		
	평균	긍정	부정	평균	긍정	부정
평균	4.0	83.0	17.0	4.9	96.0	4.0
타 복지 부서와의 의뢰·연계·협력	4.2	92.0	8.0	4.9	96.0	4.0
관내 보건서비스 관련 기관 <sup>2)</sup> 과의 의뢰·연계·협력	3.7	72.0	28.0	5.0	96.0	4.0
관내 공공기관 <sup>3)</sup> 과의 의뢰·연계·협력	3.7	72.0	28.0	4.7	96.0	4.0
유관 민간 사회서비스 기관과의 의뢰·연계·협력	4.5	96.0	4.0	5.0	96.0	4.0

주 1: 6점 척도(① 전혀 그렇지 않다~⑥ 매우 그렇다)로 응답한 결과임. ‘그런 편이다’, ‘그렇다’, ‘매우 그렇다’로 응답한 경우 ‘긍정’, ‘그렇지 않은 편이다’, ‘그렇지 않다’, ‘전혀 그렇지 않다’에 응답한 경우 ‘부정’으로 구분함.

주 2: 보건소, 정신건강복지센터 등

주 3: 연금공단, 건보공단 지사 등

## 5. 연계·협력 수준의 부정적 평가 사유

### 가. 타 복지 부서와의 연계·협력

□ 타 부서와의 연계·협력을 업무 부담으로 인식

- 타 복지 부서와의 연계·협력을 통한 긍정적 결과를 기대하기보다 타 부서에 업무 부담으로 작용할 것이라는 판단에 기반을 두고 있음.
- 연계·협력 시도에도 불구하고 피드백이 원활하지 않았던 경험 사례를 제시함.

타 복지 부서 역시 인력문제로 업무가 과중한 상태여서 협조 요청에도 좋은 피드백에 어려움이 있음. [일반시, 16]

### 나. 관내 보건서비스 관련 기관(보건소, 정신건강복지센터 등)과의 연계·협력

□ 분절적·중복적 보건-복지서비스 체계의 한계

- 보건복지부의 지역사회 통합 돌봄 선도사업(커뮤니티케어) 정책 추진 흐름에 따라 지역사회 중심의 보건복지서비스 체계를 구축하기 위한 지자체의 노력과 지자체의 노력만으로 해결하기 어려운 문제들을 제약사항으로 제기함.
- 중앙부처와 광역단위에서 역시 보건서비스 관련 기관과의 업무 연계·협력이 원활하지 않은 점과 분절적·중복적 전달체계로 인한 서비스 비효율 문제, 전문인력 부족, 인력 관리체계 미흡 등을 부정적 평가 사유로 제시함.
  - 특히, 정신질환자 케어를 위한 전문인력에 대한 강력한 요구가 있었음.

보건복지업무 전달체계가 다르다 보니 지자체단위에서도 업무협력이 용이하지 않으며, 주민입장에서는 보건서비스와 복지서비스 간 구분이 안되며 무엇보다 정신질환자, 노인, 입퇴원자 등 보건의료취약계층에 대한 보건과 복지서비스의 연계가 중요하나 중앙부처나 광역단위에서부터 업무가 협력적으로 전달되지 않아 업무가 효율적으로 추진되지 않고 분절, 중복, 유사한 업무로 추진되는 경우가 있음. 또한 정신질환자들의 지역 유입으로 전문적인 개입이 필요하나 보건인력 쪽에 정신보건간호사나 전문인력이 부족해 지역에서 정신질환자 관리에 어려움이 많음. 시급히 인력 확충하거나 관리체계 마련이 필요함. 복지인력에게 준비 없이 관리하라는 것은 위험천만함. [서울, 1]

필요한 사항이나 현재 원활하게 협력이 이루어지고 있지는 않음. [광역시, 8]

지역사회복지 증진을 위해 보건서비스와 연계가 적극적으로 필요하나, 지침 및 법령을 내세워 사업연계·협력 체계가 잘 되지 않음. [일반시, 17]

#### □ 기관 간의 물리적 단절에 따른 연계·협력 업무 추진의 부진

보건소는 외청에 있어 오래된 단절관계임. [50만 이상 시, 12]

보건소는 복지국에 포함 되어 있지 않아 복지관련 업무협조 요청에 어려움이 있음. [일반시, 16]

### 다. 관내 공공기관(연금공단, 건보공단 지사 등)과의 연계·협력

#### □ 관내 공공기관과의 연계·협력 시스템 부재

- 대다수 지역에서 관내 공공기관과의 연계·협력이 원활하게 이루어지지 않는 것으로 평가함. 그 이유로 개인정보 방침 강화에 따른 정보공유의 어려움과 공공기관의 피드백이 지연되는 사례를 제시함.

필요한 사항이나 현재 원활하게 협력이 이루어지고 있지는 않음. [광역시, 8]

공공기관과의 교류가 없음. [광역시, 9]

관내 공공기관 등과 적극적인 연계 및 협력이 이루어지지 않고 있는 실정임. [광역시, 10]

개인정보 문제로 공단과의 원활한 교류에 어려움이 있음. [일반시, 16]

크게 연계사업은 없는 것 같음. [일반시, 17]

요청 조사 자료에 대한 회신이 늦어지는 경우가 많아 민원을 기한 내 처리하지 못하고 민원인에게 기한 연장통보를 하는 경우가 많이 발생함. 수급신청 시 대상자의 정보를 요청하여 자료를 받고 있으나 공적자료 회신 등이 지연되는 경우가 많아 민원처리기한을 연장하는 경우가 빈번하게 발생함. [군, 24]

#### □ 연계·협력 기능 강화를 위한 업무를 고유업무가 아닌 추가적인 업무로 인식

- 연금공단과 건강보험공단 지사와 연계·협력하여 대상자 정보 교류, 자원 교류 등을 통해 사업 진행의 효율성과 효과성을 기대하기보다 담당자들은 연계·협력 업무에 대해 피로감을 느낌.
  - 연계·협력 업무를 담당자 개인의 관심과 참여노력에 의존하고 있음. 이는

서비스의 질, 지속성 문제와도 이어져 있으며 개인이 아닌 조직적 차원의 해결방안이 필요함.

공공기관 간에 협업을 하고 사각지대 가구 등에 대해 연계하고 협력하기에 모두 현장이 바쁨. 사례관리 등으로 공공기관과 연계하는 사례가 늘어나고 있으나 담당자들 개인의 관심과 참여노력에 의존하는 형편임. 일단 다른 기관과 협력하기에 각자 일이 너무 많음. 연계 전담인력도 필요함. 공무원조직은 자주 인력 교체 되는 점도 걸림돌임. [서울, 1]

## 라. 유관 민간 사회서비스 기관과의 의뢰·연계·협력

□ 관련된 의견이 제시되지 않음.

## 6. 연계·협력이 필요한 업무 유형

□ 지자체 내 유관 부서, 관내 공공기관, 민간 사회서비스 기관(사회복지 기관) 등과 연계·협력을 강화해야 할 필요성이 있다고 본 경우 어떤 측면에서 연계·협력이 필요한 것인지, 협력 업무의 유형을 6가지(① 정보 공유, ② 대상자 발굴·의뢰, ③ 서비스 연계, ④ 공동사례관리, ⑤ 공동사업 추진, ⑥ 물적·인적 자원 교류)로 구분하여 파악한 결과를 제시함.

## 가. 타 복지 부서와의 연계·협력

□ 정보공유 필요성에 대한 높은 인식

○ 타 복지 부서와의 연계·협력에 필요한 업무 유형으로 정보공유를 가장 많이 선택했음. 원활한 서비스 제공을 위해 부서 간의 대상자 정보교류, 자원교류를 우선적으로 요구함.

정보공유-사업추진에 있어 타 부서와 유관기관과 정보 홍보나 공유가 안됨. 개인정보도 중요하지만 대상자 정보공유도 필요하고 부서 간 자원교류도 있어야 한다고 생각함. [광역시, 8]

타 기관과 공동으로 추진하는 사업에 대하여 업무 추진 부서에 대상자 정보교류가 필요함. [군, 25]

담당업무관련 일원 창구를 통한 정보공유 [일반시, 16]

정보공유 [광역시, 7], [50만 이상 시, 11], [50만 이상 시, 12]

□ 정보공유를 포함한 다양한 측면에서의 연계·협력 필요

○ 정보공유를 포함하여 서비스 연계, 공동사례관리, 공동사업 추진, 물적·인적 자원 교류 등 연계·협력 강화 방안이 제시됨.

- 이는 연계·협력을 통한 서비스 중복 방지, 부서 간 업무 이해도 향상 등 업무 수행의 효율을 향상시킬 수 있는 측면과 연결됨.

정보공유 및 지역사회보장협의체 등에 대한 타 복지부서의 높은 이해도 필요 [서울, 3], [일반시, 19]

동일 유사한 사례가 중복되지 않도록 정보공유 및 공동사업 추진 [군, 22]

대상자 관리 및 서비스 지원에 대한 정보공유의 필요성이 있으며 서비스의 중복을 방지하고, 발굴 관리하고 있는 자원을 공유함으로써 업무의 효율성을 높임. [군, 24]

정보공유 및 공동사업 추진-전체적인 책임은 맡어주고 힘써주는 협력 필요 [광역시, 10]

정보공유, 서비스 연계, 공동사례관리, 물적·인적 자원 교류 [일반시, 14]

정보공유, 서비스 연계 [일반시, 18]

정보공유, 공동사례관리, 물적·인적 자원 교류 [군, 25]

□ 공동사업 추진을 통한 연계·협력 필요

○ 다수의 지역에서 공동사업 추진을 기반으로 대상자 정보를 교류하고 타 부서와 업무 연계를 강화할 것을 강조함.

공동사업 추진 시 타 기관이나 유관 기관 공동으로 추진하는 사업에 관해서 업무를 추진하는 대상자 정보 교류 필요 [서울, 3]

공동사업 추진-타 기관이나 유관기관 공동으로 추진하는 사업에 관해서 업무를 추진하는 부서에 대상자 정보교류 필요 [광역시, 7]

타 부서와 관련한 사업 연계를 통해 대상자와의 정보교류 필요 [50만 이상 시, 12]

10대 사회보장유형을 포괄하는 통합서비스 추진을 위한 공동사업 발굴 및 추진 [군, 21]

공동사업 추진 [일반시, 17]

□ 부서장(상급자)의 연계·협력 중요성에 대한 이해 및 인식 제고 필요

○ 단체장, 부단체장, 관리자 등 상급자를 대상으로 교육을 실시하고 공감할 수 있는 기회를 제공하는 등 조직체계를 고려한 현실적인 의견이 있었음.

- 부서 간의 연계·협력 구조를 만들기 위해서는 기관장 또는 부서장의 역할이 중요하다는 점을 강조한 것으로 보임.

정책비전에 대한 포괄적, 통합적 인식을 공유하고 과단위 업무를 이해 추진하는 것이 필요하나 정책비전 공유에 대한 상급자, 관리자들의 이해가 부족하고 담당자는 단위 과제수행에도 급급하다보니 업무협력이 용이치 않음. 단체장, 부단체장, 관리자에 대한 교육 강화가 필요함. [서울, 1]

부서장 간의 소통이 원활하면 부서 간 협력은 잘 진행 됨, 부서장의 공유와 협력에 대한 교육이 필요함. [광역시, 8]

## 나. 관내 보건서비스 관련 기관(보건소, 정신건강복지센터 등)과의 연계·협력

□ 공동사례관리, 서비스 연계, 공동사업 추진 등의 연계·협력 필요

○ 보건서비스 관련 기관과 직접적인 업무 연계·협력 관계를 이어나갈 수 있는 방안에 대한 다양한 의견이 제시됨.

○ 연계·협력을 가장 효율적으로 이끌어 낼 수 있도록 보건소, 정신건강복지센터 등의 보건서비스 관련 기관과 공동으로 사업을 추진하고 사례관리 접근 방법을 활용하는 등의 업무 유형을 제안함.

정보공유, 대상자 발굴·의뢰, 서비스 연계, 공동 사례관리, 공동사업 추진, 물적·인적 자원 교류 등 [일반시, 14], [일반시, 17]

정보공유, 대상자 발굴·의뢰 및 공동사례관리, 공동사업 추진 전반에 걸친 인적 교류 필요함. 찾아가는 보건복지서비스 추진을 위하여 공동사업 연계 계획 추진 [군, 21]

공동사업 추진, 대상자 정보공유 [광역시, 7], [50만 이상 시, 12], [군, 22], [군, 25]

정보공유 및 서비스 연계 필요(중복사항이 발생하지 않도록...) [서울, 3]

□ 관내 보건서비스 관련 기관의 전문성 제고 필요

- 전문성이 부족하다는 이유로 보건소나 정신건강복지센터 연계 보다 일반 의료 기관과 사례관리를 진행하는 경우를 사례로 제시함.
- 지역주민을 대상으로 체계적인 사례관리 방식의 서비스를 제공하기 위해서는 중장기적 계획을 통해 수요대비 적정 전문인력을 확충하고 배치 전략을 강구할 필요가 있음.
  - 시·도, 시·군·구에서 수립하는 지역사회보장계획의 사회보장 담당인력 양성 및 전문성 제고방안 부분의 내용과 연계한다면 전략적인 접근이 가능함.
  - 기존 인력의 전문성 제고를 위한 교육 프로그램과 전문인력 추가 확충 계획을 통해 이 문제를 보완할 필요가 있음.

보다 체계적인 공동사례관리 필요 및 전문적인 정신건강복지센터의 시스템 구축 [서울, 3], [일반시, 19]

단순 방문동행 서비스 등은 수행하고 있으나, 업무 요청 시 전문성이 약하다는 이유로 협력이 잘 이루어지지 않고 있는 실정임. 보건소나 정신건강복지센터 연계보다는 전문 의료기관등과 연계하여 사례관리를 하는 경우가 더 많음. [군, 24]

#### □ 보건서비스 관련 기관과의 소통의 기회 필요

- 보건서비스와 연관되는 서비스가 많음에도 불구하고 소통이 안되는 점을 문제점으로 지적함.
  - 물리적인 단절을 고려하여 복지직을 보건소에 배치할 것을 제안하기도 함.

보건소와 복지분야는 비슷한 업무를 하고 있으나 직원 간 소통이 전혀 없어서 연계, 협력이 어려움. 복지직을 보건소에 일정 인원을 배치하는 것을 제안함. 보건직은 복지분야에서 배치 근무 중임. [광역시, 8]

대상자 발굴·의뢰-보건소와 복지분야는 비슷한 업무를 하고 있지만 직원과 소통이 어려워 연계나 협력이 어려운 점이 있음. 대상자 의뢰 시 서비스 연계가 진행되어야함. [광역시, 8]

### 다. 관내 공공기관(연금공단, 건보공단 지사 등)과의 연계·협력

#### □ 정보공유 등 서비스 연계, 공동사업 추진 등 연계·협력 업무 필요

- 연금공단과 건강보험공단 지사 등의 관내 공공기관과는 다른 유형과 마찬가지로 정보공유 차원에서의 연계·협력 필요성에 대해 요구하는 의견이 대다수였음.

- 특히, 건강보험료 체납 등으로 인한 대상자를 발굴하여 서비스 연계와 서비스 제공계획을 세우는 등 사례관리 대상으로 연계가 가능하다고 보고 있음.

정보공유 [광역시, 9], [50만 이상 시, 12], [일반시, 17]

정보공유-서비스와 공동사업 연계 [광역시, 10], [군, 25]

의료보험 서비스 연계, 수급자 정보공유 [50만 이상 시, 11]

정보공유, 서비스 연계 [일반시, 14]

정보공유, 대상자 발굴 및 의뢰 [일반시, 16]

물적·인적 자원 교류-기관에서 리스트 공유 안 되고 다른 기관에서 중복으로 보내는 부분 개인정보 때문이라는 것은 알지만 공유 필요 [광역시, 7]

건강보험료 체납 등으로 인한 대상자 발굴·의뢰 관련 직접적인 정보 제공 및 서비스 연계 [서울, 3], [일반시, 19]

서비스 연계-정보공유 및 대상자 발굴 의뢰에 관한 직접적인 정보제공 서비스 연계 필요 [광역시, 8], [군, 22]

#### □ 물적·인적 자원교류, 정보공유를 통한 중복서비스 방지 필요

- 대체로 관내 공공기관과의 대상자 정보 교류를 통해 중복서비스 제공을 방지하고자 함.

물적·인적 자원 교류-기관에서 리스트공유 안되어 다른 기관에서 중복되는 것 정보공유 필요 [서울, 3]

물적·인적자원 교류해서 중복이나 누락예방 [일반시, 18], [군, 25]

건보공단, 연금공단과 정보공유를 통한 대상자 중복수혜 방지 [광역시, 7]

#### □ 관내 공공기관과 MOU 체결, 위원 위촉을 통해 연계·협력 유도

- MOU는 기관 간의 합의를 통한 업무협약 절차로서 각 기관의 업무를 원활하게 수행하도록 도모하고 서로 협력을 약속하는 차원에서 이루어짐.
- MOU나 관련 위촉위원으로 초빙하여 연계·협력하고자하는 사업에 대한 정보를 공유하고 서비스 제공 회의를 실시하는 등 보다 실질적인 협업구조를 만드는 데 기여할 것으로 보임.



건강보험공단과는 MOU를 맺어 연체대상자의 정보를 받고 있으나 연금공단과는 연계가 없음. [서울, 4]

지역사회보장협의체 내 대표협의체 위원으로 위촉하여 연계·협력 진행 [서울, 5]

## 라. 유관 민간 사회서비스 기관과의 의뢰·연계·협력

### □ 민간 사회서비스 기관유형별 연계·협력 활성화에 대한 기대

#### ○ 사회복지관과의 연계·협력 필요성

- 사회복지관의 기본 기능인 사례관리기능, 서비스 제공기능, 지역조직화기능이 보다 안정될 것을 기대하고 있으며,
- 사회복지관에서 가지고 있는 대상자 정보를 공유하여 자원 중복 지원 방지를 목적으로 응답한 지자체가 있는 반면, 다른 지자체에서는 대상자 리스트를 통해 서비스 대상자 발굴, 서비스 연계 목적을 우선하여 응답함.
- 이 외에도 사회복지관과의 연계·협력 기능 강화를 위한 방법으로 공동사례관리, 공동사업 추진 등의 업무 유형을 제시함.

종합사회복지관의 기능이 빨리 개선되었으면 좋겠음. 주민의 서비스욕구가 다양해짐으로 복지관도 여러 공모사업 등으로 서비스를 진행하다 보니 기본기능은 약화되는 게 아닌가 싶음. 또 다양한 복지시설이 생김으로 종합복지관의 정체성에 대한 재고가 필요함. [서울, 1]

복지관 - 대상자 정보공유(자원 중복 지원 방지) [광역시, 7], [50만 이상 시, 12], [군, 25]

공동사례관리 유관기관과 종합사회복지관등 정보공유 및 대상자 발굴 시 서비스 연계 활발히 진행되어야 함. [광역시, 8]

종합사회복지관-정보공유, 대상자 발굴 의뢰, 서비스 연계, 공동사례관리 [광역시, 10]

사회복지관 등 시설과 정보공유, 대상자 발굴, 서비스 연계 필요함. [50만 이상 시, 11]

복지관 등 과 공동사업 추진 활성화 및 대상자 적극 발굴 [일반시, 16]

#### ○ 사회복지관 외 관련 복지시설과의 연계·협력 필요성

- 협력을 위한 업무 유형으로 서비스 연계를 공통적으로 꼽았고 추가적으로 공동사례관리, 공동사업 추진에 대한 의견을 제시함.

장애인 관련 복지시설 간 서비스 연계, 공동사례관리, 공동사업 추진 [군, 25]

사회복지시설과의 서비스 연계 [일반시, 18]

□ 정보공유 및 서비스 연계, 공동사례관리, 공동사업 추진 등 업무 연계 필요

- 민간 사회서비스 기관 유형에 상관없이 공통적으로 연계·협력 업무유형으로 정보공유를 가장 많이 선택했으며, 민관 협력을 통한 공동사업 추진, 물적·인적 자원 교류 등을 의견으로 제시함.

정보공유, 공동사례관리-민관협력 공동추진 [일반시, 19]

정보공유, 대상자 발굴·의뢰, 서비스 정보공유, 공동 사례관리, 공동사업 추진, 자원 교류 [일반시, 14]

민관 협력의 공동사업 추진을 통한 지역사회보장 강화, 기관 간 중복서비스 제공의 방지를 위한 정보공유 관련 전산시스템 구축 [서울, 3]

동일 유사한 업무 중복추진 예방(행사, 서비스제공 등) [군, 22]

대상자 발굴·의뢰 및 서비스 연계, 공동사례관리 등 [서울, 3]

공동사업 추진, 물적·인적 자원 교류 [광역시, 9]

대상자 발굴·의뢰, 공동사례관리, 서비스 연계를 위한 인적·물적 자원 교류 전반적으로 필요 [일반시, 17]

유관 민관사회서비스 기관의 연계·협력을 통하여 복지대상자 발굴 및 연계사업 추진 [군, 21]

- 일부 지역에서는 이미 관내 주요 민간 사회서비스 기관과 연계·협력을 위해 정기적인 회의를 실시하여 공동사례관리 및 서비스 연계, 공동사업 추진 성공적으로 운영하고 있는 것으로 확인됨.

- 다만, 민과 관 담당자 모두 연계·협력 업무에 대해 업무 부담을 느끼고 있으며 이에 대한 중장기적인 대책 마련이 시급한 것으로 보임.

정보공유: 관내 노인, 장애인복지관 및 종합사회복지관과 찾동 관련 실무협의체 회의 정기적 운영

공동사례관리 및 서비스 연계: 통합사례관리 회의 및 중복서비스 조정, 자원공유 등 진행

공동사업 추진: ○○○형 돌봄 네트워크 사업 등 민관의 협치를 통한 의제를 발굴하고 추진하는 등 협조 체계를 원활하게 운영 (민과 관이 과거에 비해 연계·협력은 활발하게 이루어지고 있으나 각 기관의 피로

도는 매우 높음.) [서울, 5]

□ 기관 간 또는 담당자간의 단합 프로그램(워크숍, 체육대회) 필요

○ 민간 사회서비스 기관 종사자들과의 소통의 기회를 요구하고 있으며 이를 위해서는 재정적인 여건 개선과 지원이 뒷받침되어야 함을 강조함.

민간 사회복지 종사와 공공으로 워크숍, 체육대회 등 소통의 기회 마련 [광역시, 7]

기관들의 연계, 협력의 가장 중요한 것은 그 기관의 사람과 사람의 연계·협력이라 생각함. 사람의 연계, 협력은 자주 만나고 친해져야 연계·협력이 가능하다 생각함. 그러한 프로그램(워크숍, 단합대회 등)이 거의 없음. 지역사회보장협의체 실무분과에서 활동하고 있으나 너무 미흡함. 재정적인 지원이 반드시 필요함. [광역시, 8]

### 제3절 희망복지지원

#### 1. 복지노력 및 민관연계·협력 인식

□ ‘희망복지지원’ 담당 직원의 ‘복지 노력 및 민관 연계·협력 인식’<sup>18)</sup>은 평균 5.1점 (6점 척도, 최고 5.4점 ~ 최저 4.7점)으로 나타남.

○ 문항별로 살펴보면, ‘(공공성①) 사각지대 위기 대상자 발굴 및 문제 해결 노력’, ‘(상호성) 민관협력 시 상호간의 협의과정 중시’, ‘(중재자) 기관 간 협력 과정에서 조정·중재 역할 수행’이 5.4점으로 가장 높았고, ‘(총괄·조정②) 서비스 전달체계의 컨트롤타워 역할 수행’이 4.7점으로 가장 낮았음.

□ ‘복지 노력과 및 민관 연계·협력 인식’ 조사결과를 ① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 그렇지 않은 편이다로 응답한 경우 ‘부정’, ④ 그런 편이다 ⑤ 그렇다 ⑥ 매우 그렇다로 응답한 경우 ‘긍정’으로 구분하여 분석한 결과는 다음과 같음.

○ ‘긍정’ 평균 99.6%(최대 100.0% ~ 최소 92.9%), ‘부정’ 0.4%(최대 7.1% ~ 최

18) ‘복지 노력 및 민관 연계·협력 인식’을 총괄조정(2문항), 공공성(2문항), 전문성(2문항), 지속성(1문항), 책무성(2문항), 정보공유(1문항), 자원공유(1문항), 지원노력(1문항), 권한부여(1문항), 상호성(1문항), 수용성(1문항), 중재자(1문항)의 12개 항목(16개 문항)으로 조사함.

소 0.0%)로 시군구 본청 ‘희망복지지원’ 담당 직원의 약 99%가 ‘복지 노력 및 민관 연계·협력’을 긍정적으로 인식하는 것으로 나타남.

- 특히, ‘(총괄·조정①) 유사 서비스 중복 문제 조정 노력’을 제외한 모든 문항에 대해서 긍정적 인식이 100.0%로 나타남.

〈표 4-6〉 복지 노력과 민관 연계·협력 인식: 희망복지지원

(단위: 점, %)

구분	평균	긍정	부정
평균	5.1	99.6	0.4
(총괄·조정①) 유사 서비스 중복 문제 조정 노력	4.9	92.9	7.1
(총괄·조정②) 서비스 전달체계의 컨트롤타워 역할 수행	4.7	100.0	0.0
(공공성①) 사각지대 위기 대상자 발굴 및 문제 해결 노력	5.4	100.0	0.0
(공공성②) 복지대상자에게 다양한 서비스 확충 노력	5.0	100.0	0.0
(전문성①) 복지서비스 질 개선 노력	5.0	100.0	0.0
(전문성②) 복지대상자 문제 해결을 위한 사업 기획	5.1	100.0	0.0
(지속성) 복지수급자의 문제해결 상황 모니터링 지속성	5.0	100.0	0.0
(책임성①) 복지사업 민간위탁의 공정성	5.1	100.0	0.0
(책임성②) 민간부문 책임성 서비스 향상을 위한 지도감독의 기여도	5.2	100.0	0.0
(정보공유) 지자체 보유 정보의 민간 사회서비스기관 공유	4.9	100.0	0.0
(자원공유) 지자체 복지 자원의 민간 사회서비스기관 공유	4.9	100.0	0.0
(지원노력) 민간 사회서비스 기관의 고충·애로사항 해결 노력	4.9	100.0	0.0
(권한부여) 민간 사회서비스 기관에게 자율성 부여	4.9	100.0	0.0
(상호성) 민관협력 시 상호간의 협의과정 중시	5.4	100.0	0.0
(수용성) 민간 사회서비스 기관 의견 수용 노력	5.2	100.0	0.0
(중재자) 기관 간 협력 과정에서 조정·중재 역할 수행	5.4	100.0	0.0

주: 6점 척도(① 전혀 그렇지 않다~⑥ 매우 그렇다)로 응답한 결과임. ‘그런 편이다’, ‘그렇다’, ‘매우 그렇다’로 응답한 경우 “긍정”, ‘그렇지 않은 편이다’, ‘그렇지 않다’, ‘전혀 그렇지 않다’에 응답한 경우 “부정”으로 구분함.

## 2. 제약요인과 고충사항

- 다음은 앞서 제시한 조사대상 16개 영역의 업무관련 쟁점과 노력의 투입 정도 등에 대하여 부정적 의견을 제시한 경우, 응답자들이 기술한 사유를 살펴보고자 함.

### 가. 총괄·조정

- 총괄·조정과정에서 정보공유의 어려움

○ 부서별, 기관별 칸막이 현상으로 인한 소통 부재로 정보공유의 어려움이 있는

것으로 나타남.

부서별로 기관별로 사업 기획이 이뤄지기 때문에 칸막이 현상으로 인해 서로 기획전에 공유가 미흡 [서울, 3]

## 나. 공공성 외

- 공공성, 전문성, 지속성, 책무성, 정보공유, 자원공유, 지원노력, 권한부여, 상호성, 수용성, 중재자 항목과 관련된 의견은 제시되지 않음.

## 3. 민관 사회서비스 기관에 대한 인식

- 시군구 본청 ‘희망복지지원’ 담당 직원의 ‘민관 사회서비스 기관에 대한 인식’<sup>19)</sup>은 평균 4.1점(6점 척도, 최고 4.4점 ~ 최저 3.8점)으로 나타남.

○ 문항별로 살펴보면, ‘사회서비스 기관의 지자체 사회복지 사업의 성과 제고 기여 정도’가 4.4점으로 가장 높았고, ‘사회서비스 기관 민간자원 공유의 적극성’이 3.8점으로 가장 낮았음.

- ‘민관 사회서비스 기관에 대한 인식’ 조사결과를 ① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 그렇지 않은 편이다로 응답한 경우 ‘부정’, ④ 그런 편이다 ⑤ 그렇다 ⑥ 매우 그렇다로 응답한 경우 ‘긍정’으로 구분하여 분석한 결과는 다음과 같음.

○ ‘긍정’ 평균 85.7%(최대 92.9% ~ 최소 71.4%), ‘부정’ 14.3%(최대 28.6% ~ 최소 7.1%)로 시군구 본청 ‘희망복지지원’ 담당 직원의 약 86%가 ‘민관 사회서비스 기관에 대한 인식’에 대해 긍정적으로 응답한 것으로 나타남.

- 특히, ‘사회복지 사업의 전문성’, ‘서로 경쟁하기 보다는 협력 노력’, ‘사회서비스 기관의 지자체 사회복지 사업의 성과 제고 기여 정도’에 대한 긍정적 인식은 92.9%로 높게 나타남.

19) 총 7개 문항(중앙 및 지방정부의 복지사업에 대한 이해도, 사회복지 사업의 전문성, 기관의 이익보다는 지역사회복지의 발전 우선, 서로 경쟁하기 보다는 협업 노력, 사회서비스 기관 정보공유의 적극성, 사회서비스 기관 민간자원 공유의 적극성, 사회서비스 기관의 지자체 사회복지 사업의 성과 제고 기여 정도)으로 조사함.

〈표 4-7〉 민관 사회서비스 기관에 대한 인식: 희망복지지원

(단위: 점, %)

구분	평균	긍정	부정
평균	4.1	85.7	14.3
중앙 및 지방정부의 복지사업에 대한 이해도	4.1	85.7	14.3
사회복지 사업의 전문성	4.1	92.9	7.1
기관의 이익보다는 지역사회복지의 발전 우선	4.1	85.7	14.3
서로 경쟁하기 보다는 협력 노력	4.3	92.9	7.1
사회서비스 기관 정보공유의 적극성	3.9	78.6	21.4
사회서비스 기관 민간자원 공유의 적극성	3.8	71.4	28.6
사회서비스 기관의 지자체 사회복지 사업의 성과 제고 기여 정도	4.4	92.9	7.1

주: 6점 척도(① 전혀 그렇지 않다~⑥ 매우 그렇다)로 응답한 결과임. '그런 편이다', '그렇다', '매우 그렇다'로 응답한 경우 "긍정", '그렇지 않은 편이다', '그렇지 않다', '전혀 그렇지 않다'에 응답한 경우 "부정"으로 구분함.

#### 4. 연계·협력 수준 및 강화 필요성에 대한 인식

##### □ 연계·협력 수준

○ 시군구 본청 '희망복지지원' 담당 직원의 '연계·협력 수준'<sup>20)</sup>은 평균 4.4점(6점 척도, 최고 4.9점 ~ 최저 3.9점)으로 나타남.

- 문항별로 살펴보면, '유관 민간 사회서비스 기관과의 의뢰·연계·협력'이 4.9점으로 가장 높았고, '관내 공공기관과의 의뢰·연계·협력'이 3.9점으로 가장 낮았음.

○ '연계·협력 수준' 조사결과를 ① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 그렇지 않은 편이다로 응답한 경우 '부정', ④ 그런 편이다 ⑤ 그렇다 ⑥ 매우 그렇다로 응답한 경우 '긍정'으로 구분하여 분석한 결과는 다음과 같음.

- '긍정' 평균 87.5%(최대 100.0% ~ 최소 71.4%), '부정' 12.5%(최대 28.6% ~ 최소 0.0%)로 시군구 본청 '희망복지지원' 담당 직원의 약 88%가 '연계·협력 수준'에 대해 긍정적으로 인식하는 것으로 나타남.

##### □ 연계·협력 강화의 필요성

20) 조사 문항은 타 복지 부서와의 의뢰·연계·협력, 관내 보건서비스 관련 기관과의 의뢰·연계·협력, 관내 공공기관과의 의뢰·연계·협력, 유관 민간 사회서비스 기관과의 의뢰·연계·협력의 총 4문항으로 구성됨

○ 시군구 본청 ‘희망복지지원’ 담당 직원의 ‘연계·협력 강화 필요성’은 평균 5.3점(6점 척도, 최고 5.4점 ~ 최저 5.2점)으로 나타남.

- 문항별로 살펴보면, ‘관내 보건서비스 관련 기관과의 의뢰·연계·협력’, ‘유관 민간 사회서비스 기관과의 의뢰·연계·협력’이 5.4점으로 가장 높았고, ‘관내 공공기관과의 의뢰·연계·협력’이 5.2점으로 가장 낮았음.

○ ‘연계·협력 강화 필요성’ 조사결과를 ① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 그렇지 않은 편이다로 응답한 경우 ‘부정’, ④ 그런 편이다 ⑤ 그렇다 ⑥ 매우 그렇다로 응답한 경우 ‘긍정’으로 구분하여 분석한 결과는 다음과 같음.

- ‘긍정’ 평균 100.0%로 시군구 본청 ‘희망복지지원’ 담당 직원의 100%가 ‘연계·협력 강화 필요성’에 대해 긍정적으로 인식하는 것으로 나타남.

〈표 4-8〉 연계·협력 인식 및 개선방안: 희망복지지원

(단위: 점, %)

구분	연계·협력 수준			연계·협력 강화 필요성		
	평균	긍정	부정	평균	긍정	부정
평균	4.4	87.5	12.5	5.3	100.0	0.0
타 복지 부서와의 의뢰·연계·협력	4.6	100.0	0.0	5.3	100.0	0.0
관내 보건서비스 관련 기관 <sup>2)</sup> 과의 의뢰·연계·협력	4.1	71.4	28.6	5.4	100.0	0.0
관내 공공기관 <sup>3)</sup> 과의 의뢰·연계·협력	3.9	78.6	21.4	5.2	100.0	0.0
유관 민간 사회서비스 기관과의 의뢰·연계·협력	4.9	100.0	0.0	5.4	100.0	0.0

주 1: 6점 척도(① 전혀 그렇지 않다~⑥ 매우 그렇다)로 응답한 결과임. ‘그런 편이다’, ‘그렇다’, ‘매우 그렇다’로 응답한 경우 “긍정”, ‘그렇지 않은 편이다’, ‘그렇지 않다’, ‘전혀 그렇지 않다’에 응답한 경우 “부정”으로 구분함.

주 2: 보건소, 정신건강복지센터 등

주 3: 연금공단, 건보공단 지사 등

## 5. 연계·협력 수준의 부정적 평가 사유

### 가. 타 복지 부서와의 연계·협력

□ 관련된 의견이 제시되지 않음.

## 나. 관내 보건서비스 관련 기관(보건소, 정신건강복지센터 등)과의 연계·협력

□ 대상자 접근 방식과 평가방식 차이로 인한 연계·협력의 어려움.

- 복지부서가 대상자에 대한 접근을 폭넓게 개입하려는 반면, 보건부서는 정해진 업무 및 지원 부서라는 인식으로 인해 복지부서가 기대하는 수준의 원활한 연계·협력을 기대하기 어렵다는 의견이 제시됨.
- 보건부서 담당자의 마인드에 따라 협조의 정도가 달라진다는 의견도 나타남.

보건부서와 복지부서에서 대상자를 바라보는 시점이 다르고 평가방식이 다르기 때문에 연계·협력하기 힘든 구조임. 예를 들어, 고독사 예방사업 대상자 모니터링을 한다고 하면, 복지부서는 모든 대상자에 대해 열어두고 개입하려고 하지만 보건부서에서는 같이 고민하기 보다는 사전에 계획된 업무만 수행하며 지원하는 부서라는 생각으로 원활한 협조를 기대하기 어려움. 또한, 정신건강복지센터와 연계할 때에도 대상자가 상당히 포괄적이기 때문에 협조도가 중요한데 보건부서의 담당자 마인드에 따라 협조도가 결정되는 아쉬움이 있음. [서울, 4]

□ 인력 및 시간 부족으로 인한 어려움.

- 인력 및 시간 부족으로 인해 보건서비스 기관 고유업무 이외의 협조를 기대하기 어렵다는 의견을 제시함.

보건소 기존 고유업무 이외에 추가로 협조 요청 시 인력과 시간 등의 이유로 협조가 잘 이루어지지 않고 있음. [군, 22]

□ 보건서비스 기관의 문제해결에 대한 의지가 부족한 것으로 인식함.

- 협력은 하고 있지만, 보건서비스 기관이 통합사례관리대상자에 대한 적극적 개입 및 문제해결에 대한 의지가 부족하여 연계·협력을 기대하기 어렵다는 의견도 제시됨.

협력은 하고 있지만 여러 가지 제약(예: 정신 질환이 있는 통합사례관리대상자에 대한 서비스 연계 의뢰 시 병인식이 없거나 미약한 대상자는 본인거부로 개입을 거부함. 좀 더 적극적인 방법으로 개입하려는 의지가 없어서 대상자를 관리하는데 어려움을 많이 겪음.)에 대해서 문제를 해결하고자 하는 의지가 약해 보임. [50만 이상 시, 11]

민간 사회서비스 기관과 협력하여 업무를 추진하고 있으나, 보건관련 민간기관과의 연계가 원활하지 않은 편임. (예-자살예방센터 등 자살위기가구 의뢰를 해도 방문상담 하지 않고, 대상자에게 직접 센터로 와서 상담 받으라고 문자만 보내는 등) [일반시, 14]



#### 다. 관내 공공기관(연금공단, 건보공단 지사 등)과의 연계·협력

##### □ 정보공유 및 협업의 어려움

- 대상자 정보 파악을 위한 공공기관과의 정보공유 및 협업이 필요하다고 인식하고 있지만, 행정적으로 실질적 어려움이 존재하는 것으로 나타남.

연금공단 등에서 가지고 있는 대상자에 대한 정보를 행정에서 공유받기 어려우므로 이런 자료가 공유되고 협업이 필요함. [광역시, 6]

##### □ 교류의 필요성에 대한 인식 부재

- 한편, 행정적 절차, 실질적인 정보공유의 어려움 등을 이유로 타 기관 대비 상대적으로 공공기관과의 교류가 빈번하지 않아, 교류할 일이 없는 것으로 인식하고 있는 것으로 나타남.

타 기관에 비해 상대적으로 연계·협력이 이뤄지고 있지는 않음. [서울, 3]

교류할 일이 별로 많지 않음. [일반시, 17]

#### 라. 유관 민간 사회서비스 기관과의 의뢰·연계·협력

##### □ 관련된 의견이 제시되지 않음.

### 6. 연계·협력이 필요한 업무 유형

- 지자체 내 유관 부서, 관내 공공기관, 민간 사회서비스 기관(사회복지 기관) 등과 연계·협력을 강화해야 할 필요성이 있다고 본 경우 어떤 측면에서 연계·협력이 필요한 것인지, 협력 업무의 유형을 6가지(① 정보 공유, ② 대상자 발굴·의뢰, ③ 서비스 연계, ④ 공동사례관리, ⑤ 공동사업 추진, ⑥ 물적·인적 자원 교류)로 구분하여 파악한 결과를 제시함.

## 가. 타 복지 부서와의 연계·협력

### □ 정보공유 필요성에 대한 공통된 인식

- 정보공유에 대한 연계·협력이 가장 필요한 것으로 나타남.
- 개인정보보호법의 강화로 인한 정보공유의 어려움이 있으나, 타 사업부서 간 긴밀한 교류를 바탕으로 정보공유가 활성화되어야 한다는 의견이 제시됨.

타 사업부서의 저소득층 관련 자료들이 함께 공유되었으면 하나, 요즘 개인정보 등으로 어려움. 사업부서 또는 수행기관 종사자들과의 교류 확대를 통해 촘촘한 복지가 구현되었으면 함(정보공유) [서울, 1]

타 부서 간의 정보를 공유해서 협업 필요 [광역시, 6]

개인정보 공유 [일반시, 17]

정보 공유 [일반시, 18], [군, 25]

### □ 정보공유를 포함한 복합적 연계·협력 필요성 인식

- 정보공유를 바탕으로 대상자 발굴, 서비스 연계, 공동사업 추진, 자원교류, 업무교류 등이 필요하다는 의견도 다수 제시됨.
- 특정 대상자에게 부서별로 모두 다른 서비스를 제공하는 비효율적인 상황이 발견되기도 함. 복지부서 간 정보공유를 통해 업무 효율을 저하시키는 요인을 점검할 필요가 있음.

기초수급자 중 부양의무자로 인해 중지될 경우 긴급지원제도와 연계해서 도움을 드릴 수 있으므로 부서 간 정보공유를 통해 대상자를 발굴하여 서비스 연계 등 지원 가능함. [50만 이상 시, 11]

연계·협력 강화 필요, 정보공유 및 대상자 발굴. 의뢰, 서비스 연계 등 [일반시, 14]

같은 대상자를 두고 복지부서가 다른 서비스를 제공하기 때문에 대상자 정보공유가 가장 중요하며 자원 교류가 활발히 일어나야 최접점인 동주민센터 직원들의 부담을 줄여 줄 수 있을 것임. [서울, 4]

정보공유 및 공동사업 추진 [서울, 3]

### □ 업무의 공유 및 효율성 강조

- 일부는 다양한 복지사업의 원활한 추진을 위해 업무를 공유하여 효율성을 증

가시킬 필요가 있다는 의견을 제시함.

찾아가는 보건복지서비스 및 민관협력사업 등을 추진하고자 한다면 타 기관과의 연계·협력이 당연히 필요함. 업무의 공유 및 효율성을 위해서라도 당연히 추진해야하는 일들이라고 생각함. [군, 21]

전체적인 흐름과 책임을 따지는 행동에서 밀어주고 힘써주는 협력 필요 [광역시, 10]

## 나. 관내 보건서비스 관련 기관(보건소, 정신건강복지센터 등)과의 연계·협력

### □ 보건서비스 기관과의 복합적 연계·협력 필요성

- 관내 보건서비스 기관과의 공동사례관리, 서비스 연계, 정보공유에 대한 연계·협력 필요성이 매우 높음.
- 복지대상자인 동시에 보건대상자인 경우가 많아 보건서비스 관련 기관과의 긴밀한 연계·협력이 필요하며, 연계·협력의 중요성도 매우 높은 것으로 나타남.
- 보건서비스 관련 기관과의 관계는 일시적이 아닌 지속적 관리가 필요함.

정보공유 및 대상자 의뢰 시 서비스 연계가 활발히 진행되어야 함. 특히, 복지대상자는 90% 이상이 보건대상자이기에 보건 복지 협업은 무엇보다도 중요한 교류임. [서울, 4]

정보공유, 서비스 연계, 공동사례관리 [서울, 3]

공동사례관리 및 정보공유 [광역시, 8]

서비스 연계 및 공동사례관리 그리고 공동사업연계 [광역시, 10]

통합사례대상자 중 알코올이나 정신질환자에 대한 공동사례관리로 서비스 연계 지원이 가능함. [50만 이상 시, 11]

연계·협력 강화 필요, 정보공유 및 대상자 발굴. 의뢰, 공동사례관리 협력 필요 [일반시, 14]

대상자 발굴 의뢰 [일반시, 17]

대상자 발굴 의뢰와 서비스 연계의 원활 1회성이 아닌 지속적인 공동사례관리 필요 [일반시, 16]

### □ 관내 보건서비스기관의 적극적 개입 필요성을 강조하는 의견도 제시됨.

- 관내 보건서비스 기관이 대상자 발굴·의뢰와 서비스 연계과정에 적극적으로 개입하여 문제 해결을 위해 노력해야 한다는 의견이 제시됨.

정신건강복지센터가 보다 적극적으로 지역 내 정신질환자에 대한 개입 및 대응이 필요함. 동에서 발굴되면, 의뢰가 쉽게 이루어지고, 어떤 질환을 가진 대상자이든지 정신건강복지센터에서 일정하게 관리가 되었으면 함(대상자 발굴 의뢰, 서비스 연계) [서울, 1]

관내기관을 통해 발굴하면 의뢰도 쉽고 사업 추진도 가능함. [광역시, 6]

#### □ 정기적·지속적 의사소통 체계 구축 필요

○ 한편, 보건·복지 관련 부서 및 기관이 서로 연계하여 체계적이고 지속적인 의사소통 체계를 구축하여 업무 담당자의 업무 효율성이 증가한 사례를 제시하기도 함.

- 정책 환경 변화에 대한 대응으로, 보건서비스 기관과의 정기적·지속적 연계·협력을 위한 소통체계를 구축하여 기관 간 연계·협력 업무의 효율성을 증가시킨 사례를 제시함.

정신건강복지법 개정과 관련하여 보건+복지를 연계한 정신건강복지회의를 매월 운영하고 있으며, 정신 뿐만 아니라 치매국가책임제에 따른 치매안심센터 및 장애인복지관에서도 협력하여 회의를 운영하고 워크숍 및 타지자체 벤치마킹을 통해 ○○군 보건복지를 위해 노력하고 있음. 매월 만남으로 담당자간 친밀도가 높아 업무 연계도 원활히 되는 장점이 있음. [군, 21]

### 다. 관내 공공기관(연금공단, 건보공단 지사 등)과의 연계·협력

#### □ 관내 공공기관과의 정보공유의 필요성

○ 관내 공공기관과 연계·협력이 가장 필요한 부분은 정보공유이며, 정보공유를 바탕으로 대상자 발굴·의뢰, 물적·인적 자원공유, 공동사업 추진, 서비스 연계 업무가 강화될 필요가 있는 것으로 나타남.

국민연금공단과 건강보험공단의 경우 통합조사관리 업무, 노인-장애인 등 행정복지센터 업무와도 밀접한 연관이 있어서 기관별 정보를 공유하면 신속한 업무처리에 도움을 받을 수 있음. [50만 이상 시, 11]

정보공유 및 대상자 발굴 시 서비스 연계가 활발히 진행되어야 함. [서울, 4]

연계·협력 강화 필요, 정보공유 및 대상자 발굴. 의뢰 등 [일반시, 14]

연계·협력이 중요하고 그로 인해 정보를 공유해서 보다 효율적으로 일처리 할 수 있음. [광역시, 6]

정보공유(취약계층간의), 대상자 발굴·의뢰 [서울, 1]

정보공유, 서비스 연계 [서울, 3]

정보공유 [일반시, 18], [일반시, 17]

- 공공기관과의 연계·협력이 지속적이고 유기적으로 시행될 필요가 있다는 의견이 제시됨.

공공기관의 연계는 부정기적으로 이뤄지고 있으며, 유기적인 연계가 안 됨. [일반시, 16]

- 참여와 소통을 통한 복지사각지대 발굴 및 다양한 사업 추진 필요

- 관내 공공기관의 정기적·지속적 참여와 소통을 통해 정보공유, 복지사각지대 발굴, 서비스 연계, 공동사업 추진 사례를 통해 연계·협력의 필요성을 강조함.

우리 군의 찾아가는 보건복지 맞춤형 서비스 랜드마크 ○○○사업이 운영되고 있으며, 건보공단도 매주 참여하고 있으며, 연초 복지사각지대 발굴을 위해 건보 장기요양보험 책정 직원 대상 교육도 상호기관 협조아래 추진하고 있음. 관내 공공기관과의 연계·협력으로 정보공유 및 복지사각지대 발굴 등 다양한 사업 추진을 원활히 할 수 있음. [군, 21]

## 라. 유관 민간 사회서비스 기관과의 의뢰·연계·협력

- 유관 민간기관과의 다양한 업무의 연계·협력 필요성 제기

- 공동사례관리 및 공동사업 추진에 대한 필요성에 대한 의견이 다수인 상황에서, 유관기관의 특성에 따라 서비스 연계, 자원공유, 대상자 발굴·의뢰 등이 유기적으로 연결될 필요가 있음.

공동사례관리(○○종합사회복지관, ○○종합사회복지관, 장애인복지관, 노인복지회관) [광역시, 8]

공동사례관리 추진 [광역시, 10]

연계·협력 강화 필요, 정보공유 및 대상자 발굴, 의뢰, 서비스 연계, 공동사례관리 등 [일반시, 14]

정보공유, 대상자 발굴 의뢰, 서비스 연계, 공동사례관리 [서울, 3]

노인, 장애인복지관 공동사례관리, 대상자 발굴·의뢰 [군, 22]

공동사업 추진하고 필요한 부분 교류 필요 [광역시, 6]

공동사례관리 공동사업 추진 [서울, 1]

유관기관(종합사회복지관, 노인복지관, 장애인복지관, 건강가정다문화지원센터, 주거복지센터, 사회적 경제마을센터 등) 정보공유 및 대상자 발굴 시 서비스 연계가 활발히 진행되어야 함. [서울, 4]

아동보호전문기관, 건강가정증진센터 등 기관과 연계 및 협력 [일반시, 16]

#### □ 물적·인적 자원교류의 필요성

○ 일부 지역에서는 유관기관과의 물적·인적 자원교류가 중요하다는 의견을 제시함.

물적·인적 자원교류 [일반시, 17], [일반시, 18], [군, 25]

#### □ 대상자 매칭 프로그램의 필요성에 대한 의견 제시

○ 민간사회복지기관과 효율적 배분과 교류가 가능한 자원공유 매칭프로그램이 필요하다는 의견을 제시함.

관내 민간사회복지기관(종합사회복지관, 노인복지관, 장애인복지관, 자활센터, 정신건강센터 등)들과의 자원 공유로 필요한 자원을 서로 배분하고 교류할 필요성이 있음. 예시: ○○시 ○○○센터의 ○○○ 프로그램을 통해 자원 발생기관에서 자원을 올리면 필요한 기관에서 매칭하여 가져가는 방법 [50만 이상 시, 11]

#### □ 민간·공공 연계·협력 네트워크 구축 필요성 제시

○ 특정 사업과 관련된 공공·민간 기관이 정례적 모임을 통해 자연스럽게 업무공유 및 협력할 수 있는 네트워크 체계 구축이 필요한 것으로 판단됨.

위기가구(가정폭력, 아동학대) 지역보호체계 강화를 위해 ○○○사업을 추진하고 있음. 민간 복지기관 및 공공과 경찰서와 함께 하는 사업으로 정례회의 및 벤치마킹, 간담회 등 운영으로 연계·협력 사업을 다양하게 시도하고 있음. 위기가구에 대한 상황을 공유하고 지원 방안을 함께 모색하다보면 연계·협력이 자연스럽게 이루어져, 업무공유도 잘 되고 있고 효율적임. [군, 21]

## 제4절 노인

### 1. 복지노력 및 민관연계·협력 인식

□ 시군구 본청 ‘노인’ 담당 직원의 ‘복지 노력 및 민관 연계·협력 인식’<sup>21)</sup>은 평균 5.1점(6점 척도, 최고 5.4점 ~ 최저 4.8점)으로 나타남.

○ 문항별로 살펴보면, ‘(책무성①) 복지사업 민간위탁의 공정성’이 5.4점으로 가장 높았고, ‘(전문성②) 복지대상자 문제 해결을 위한 사업 기획’이 4.8점으로 가장 낮았음.

□ ‘복지 노력과 및 민관 연계·협력 인식’ 조사결과를 ① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 그렇지 않은 편이다로 응답한 경우 ‘부정’, ④ 그런 편이다 ⑤ 그렇다 ⑥ 매우 그렇다로 응답한 경우 ‘긍정’으로 구분하여 분석한 결과는 다음과 같음.

○ ‘긍정’ 평균 97.2%(최대 100.0% ~ 최소 88.9%), ‘부정’ 2.8%(최대 11.1% ~ 최소 0.0%)로 시군구 본청 ‘노인’ 담당 직원의 약 97%가 ‘복지 노력 및 민관 연계·협력’을 긍정적으로 인식하는 것으로 나타남.

- ‘(총괄·조정①) 유사 서비스 중복 문제 조정 노력’, ‘(총괄·조정②) 서비스 전달체계의 컨트롤타워 역할 수행’, ‘(공공성①) 사각지대 위기 대상자 발굴 및 문제 해결 노력’, ‘(지속성) 복지수급자의 문제해결 상황 모니터링 지속성’을 제외한 모든 문항에 대해서 긍정적 인식이 100.0%로 나타남.

21) ‘복지 노력 및 민관 연계·협력 인식’을 총괄조정(2문항), 공공성(2문항), 전문성(2문항), 지속성(1문항), 책무성(2문항), 정보공유(1문항), 자원공유(1문항), 지원노력(1문항), 권한부여(1문항), 상호성(1문항), 수용성(1문항), 중재자(1문항)의 12개 항목(16개 문항)으로 조사함.

〈표 4-9〉 복지 노력과 민관 연계·협력 인식: 노인

(단위: 점, %)

구분	평균	긍정	부정
평균	5.1	97.2	2.8
(총괄·조정①) 유사 서비스 중복 문제 조정 노력	5.3	88.9	11.1
(총괄·조정②) 서비스 전달체계의 컨트롤타워 역할 수행	5.3	88.9	11.1
(공공성①) 사각지대 위기 대상자 발굴 및 문제 해결 노력	5.0	88.9	11.1
(공공성②) 복지대상자에게 다양한 서비스 확충 노력	5.1	100.0	0.0
(전문성①) 복지서비스 질 개선 노력	5.0	100.0	0.0
(전문성②) 복지대상자 문제 해결을 위한 사업 기획	4.8	100.0	0.0
(지속성) 복지수급자의 문제해결 상황 모니터링 지속성	5.1	88.9	11.1
(책임성①) 복지사업 민간위탁의 공정성	5.4	100.0	0.0
(책임성②) 민간부문 책임성 서비스 향상을 위한 지도감독의 기여도	5.1	100.0	0.0
(정보공유) 지자체 보유 정보의 민간 사회서비스기관 공유	5.2	100.0	0.0
(자원공유) 지자체 복지 자원의 민간 사회서비스기관 공유	5.2	100.0	0.0
(지원노력) 민간 사회서비스 기관의 고충·애로사항 해결 노력	5.0	100.0	0.0
(권한부여) 민간 사회서비스 기관에게 자율성 부여	4.9	100.0	0.0
(상호성) 민관협력 시 상호간의 협의과정 중시	5.3	100.0	0.0
(수용성) 민간 사회서비스 기관 의견 수용 노력	5.2	100.0	0.0
(중재자) 기관 간 협력 과정에서 조정·중재 역할 수행	5.2	100.0	0.0

주: 6점 척도(① 전혀 그렇지 않다~⑥ 매우 그렇다)로 응답한 결과임. ‘그런 편이다’, ‘그렇다’, ‘매우 그렇다’로 응답한 경우 “긍정”, ‘그렇지 않은 편이다’, ‘그렇지 않다’, ‘전혀 그렇지 않다’에 응답한 경우 “부정”으로 구분함.

## 2. 제약요인과 고충사항

□ 다음은 앞서 제시한 조사대상 16개 영역의 업무관련 쟁점과 노력의 투입 정도 등에 대하여 부정적 의견을 제시한 경우, 응답자들이 기술한 사유를 살펴보고자 함.

## 3. 민관 사회서비스 기관에 대한 인식

□ 시군구 본청 ‘노인’ 담당 직원의 ‘민관 사회서비스 기관에 대한 인식’<sup>22)</sup>은 평균 4.5점(6점 척도, 최고 4.8점 ~ 최저 4.2점)으로 나타남.

○ 문항별로 살펴보면, ‘사회서비스 기관의 지자체 사회복지 사업의 성과 제고 기여 정도’가 4.8점으로 가장 높았고, ‘사회서비스 기관 정보공유의 적극성’, ‘사

22) 총 7개 문항(중앙 및 지방정부의 복지사업에 대한 이해도, 사회복지 사업의 전문성, 기관의 이익보다는 지역사회복지의 발전 우선, 서로 경쟁하기 보다는 협업 노력, 사회서비스 기관 정보공유의 적극성, 사회서비스 기관 민간자원 공유의 적극성, 사회서비스 기관의 지자체 사회복지 사업의 성과 제고 기여 정도)으로 조사함.



회서비스 기관 민간자원 공유의 적극성'이 4.2점으로 가장 낮았음.

□ '민관 사회서비스 기관에 대한 인식' 조사결과를 ① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 그렇지 않은 편이다로 응답한 경우 '부정', ④ 그런 편이다 ⑤ 그렇다 ⑥ 매우 그렇다로 응답한 경우 '긍정'으로 구분하여 분석한 결과는 다음과 같음.

○ '긍정' 평균 92.1%(최대 100.0% ~ 최소 77.8%), '부정' 7.9%(최대 22.2% ~ 최소 0.0%)로, 시군구 본청 '노인' 담당 직원의 약 92%가 '민관 사회서비스 기관에 대한 인식'에 대해 긍정적으로 인식하는 것으로 나타남.

- '중앙 및 지방정부의 복지사업에 대한 이해도', '사회복지 사업의 전문성', '사회서비스 기관의 지자체 사회복지사업의 성과 제고 기여 정도'에 대한 긍정적 인식은 100.0%로 높게 나타남.

〈표 4-10〉 민관 사회서비스 기관에 대한 인식: 노인

(단위: 점, %)

구분	평균	긍정	부정
평균	4.5	92.1	7.9
중앙 및 지방정부의 복지사업에 대한 이해도	4.6	100.0	0.0
사회복지 사업의 전문성	4.4	100.0	0.0
기관의 이익보다는 지역사회복지의 발전 우선	4.4	88.9	11.1
서로 경쟁하기 보다는 협력 노력	4.6	88.9	11.1
사회서비스 기관 정보공유의 적극성	4.2	88.9	11.1
사회서비스 기관 민간자원 공유의 적극성	4.2	77.8	22.2
사회서비스 기관의 지자체 사회복지 사업의 성과 제고 기여 정도	4.8	100.0	0.0

주: 6점 척도(① 전혀 그렇지 않다~⑥ 매우 그렇다)로 응답한 결과임. '그런 편이다', '그렇다', '매우 그렇다'로 응답한 경우 '긍정', '그렇지 않은 편이다', '그렇지 않다', '전혀 그렇지 않다'에 응답한 경우 '부정'으로 구분함.

#### 4. 연계·협력 수준 및 강화 필요성에 대한 인식

□ 연계·협력 수준

○ 시군구 본청 '노인' 담당 직원의 '연계·협력 수준'<sup>23)</sup>은 평균 4.3점(6점 척도,

23) 조사 문항은 타 복지 부서와의 의뢰·연계·협력, 관내 보건서비스 관련 기관과의 의뢰·연계·협력, 관내 공공기관과의 의뢰·연계·협력, 유관 민간 사회서비스 기관과의 의뢰·연계·협력의 총 4문항으로 구성됨

최고 4.6점 ~ 최저 4.1점)으로 나타남.

- ‘유관 민간 사회서비스 기관과의 의뢰·연계·협력’이 4.6점으로 가장 높았고, ‘관내 보건서비스 관련 기관과의 의뢰·연계·협력’이 4.1점으로 가장 낮았음.

○ ‘연계·협력 수준’ 조사결과를 ① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 그렇지 않은 편이다로 응답한 경우 ‘부정’, ④ 그런 편이다 ⑤ 그렇다 ⑥ 매우 그렇다로 응답한 경우 ‘긍정’으로 구분하여 분석한 결과는 다음과 같음.

- ‘긍정’ 평균 88.9%(최대 100.0% ~ 최소 77.8%), ‘부정’ 11.1%(최대 22.2% ~ 최소 0.0%)로 시군구 본청 ‘노인’ 담당 직원의 약 89%가 ‘연계·협력 수준’에 대해 긍정적으로 인식하였음.

#### □ 연계·협력 강화의 필요성

○ 시군구 본청 ‘노인’ 담당 직원의 ‘연계·협력 강화 필요성’은 모든 문항이 평균 5.3점(6점 척도, 최고 5.3점 ~ 최저 5.2점)으로 나타남.

○ ‘연계·협력 강화 필요성’ 조사결과를 ① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 그렇지 않은 편이다로 응답한 경우 ‘부정’, ④ 그런 편이다 ⑤ 그렇다 ⑥ 매우 그렇다로 응답한 경우 ‘긍정’으로 구분하여 분석한 결과는 다음과 같음.

- ‘긍정’ 평균 100.0%로 시군구 본청 ‘희망복지지원’ 담당 직원의 100%가 ‘연계·협력 강화 필요성’에 대해 긍정적으로 인식하는 것으로 나타남.

〈표 4-11〉 연계·협력 인식 및 개선방안: 노인

(단위: 점, %)

구분	연계·협력 수준			연계·협력 강화 필요성		
	평균	긍정	부정	평균	긍정	부정
평균	4.3	88.9	11.1	5.3	100.0	0.0
타 복지 부서와의 의뢰·연계·협력	4.2	88.9	11.1	5.3	100.0	0.0
관내 보건서비스 관련 기관 <sup>2)</sup> 과의 의뢰·연계·협력	4.1	88.9	11.1	5.3	100.0	0.0
관내 공공기관 <sup>3)</sup> 과의 의뢰·연계·협력	4.2	77.8	22.2	5.2	100.0	0.0
유관 민간 사회서비스 기관과의 의뢰·연계·협력	4.6	100.0	0.0	5.2	100.0	0.0

주 1: 6점 척도(① 전혀 그렇지 않다~⑥ 매우 그렇다)로 응답한 결과임. ‘그런 편이다’, ‘그렇다’, ‘매우 그렇다’로 응답한 경우 “긍정”, ‘그렇지 않은 편이다’, ‘그렇지 않다’, ‘전혀 그렇지 않다’에 응답한 경우 “부정”으로 구분함.

주 2: 보건소, 정신건강복지센터 등

주 3: 연금공단, 진보공단 지사 등

## 5. 연계·협력 수준의 부정적 평가 사유

### 가. 타 복지 부서와의 연계·협력

□ 타 부서의 신규 사업에 관하여 공유되는 정보 부족

- 다른 복지 부서와의 연계·협력 필요성과 수준 그 자체에 대한 부정적인 평가보다는 연계·협력을 할 수 있는 전제조건이 되는 상대방에 대한 정보 부족이 연계·협력을 제약하는 요인으로 지적됨.
- 특히 오래 전부터 지속적으로 시행되고 있는 사업은 타 부서에 정보를 안내하지 않더라도 공개·축적된 정보를 취득할 수 있는 다양한 경로가 있지만, 신규 사업은 담당부서에서 적극적으로 정보를 전파하려는 노력이 없으면 나머지 부서에서는 최근 변동 사항을 일일이 파악할 수 없고 정보를 취득할 있는 정보원도 제한적임.

타 복지부서의 신규 사업에 대한 정보 홍보가 없음. [서울, 3]

### 나. 관내 보건서비스 관련 기관(보건소, 정신건강복지센터 등)과의 연계·협력

□ 새로운 보건서비스 관련 정보 부재

- 타 복지부서의 사업과 마찬가지로 보건 영역에서도 새로운 사업과 서비스가 도입·시행되는 일이 빈번하지만, 이에 관하여 최신 업데이트된 정보를 제공받기가 어려운 실정임.

새로운 보건서비스 관련 정보 제공이 없음. [서울, 3]

### 다. 관내 공공기관(연금공단, 건보공단 지사 등)과의 연계·협력

□ 개인정보 보호와 정보공유 간의 충돌

- 원활하고 활발한 업무 연계·협력이 이루어지려면 개별 사업 담당 부서에서 수집·관리·저장하고 있는 사업 및 대상자 관련 정보의 공유가 관건임. 하지만 개

인정보 보호가 정보를 공유하기 어렵게 만드는 요인으로 작용함.

○ 담당하는 사업의 근거 법과 업무를 주관하는 기관이 서로 다를 때 자료 공유와 업무 연계·협력은 더욱 쉽지 않음.

- 노인장기요양사업을 예로 들면, 지자체가 노인복지법에 근거하여 노인요양 시설의 등록·폐쇄 등의 관리·감독 주체이지만, 급여·인력·평가 등 그 밖의 업무는 건강보험공단이 노인장기요양보험법에 의거해서 수행함.
- 급여·인력·이용자 등에 관한 정보는 건강보험공단에서 별도로 제공하지 않으면 지자체가 파악할 수는 없고, 자료를 요청하더라도 협조를 받지 못할 때도 많음.

○ 단지 정보공유가 활발하지 않다는 차원을 넘어서 두 주관 기관의 업무에서 접점에 놓여있어 처리해야 하는 일이 발생했을 때 적극적인 대처를 하기 어렵게 만들기도 함.

○ 개인적인 성향, 의지와 무관하게 이러한 관련 부서와 기관 간 연계·협력을 할 수 있게 법·제도·사업지침·전산 시스템 수준에서의 연동을 긴밀히 해야 함.

개인정보공개 등의 이유로 협력이 어려움. [광역시, 6]

노인복지법에 의한 노인요양시설에 대한 통제는 자치구에서 하지만, 장기요양법에 의한 재가장기요양기관 등의 재원은 건강보험관리공단에서 나오며, 이와 관련 현황 및 지원내역은 자치구에서 파악하기 어려움, 관련 자료 요청 시 협조가 원활하지 않은 경우가 많음, 지도 및 민원 발생 시 적극적 대처가 현실적으로 어려운 실정임, 시스템 연동을 통한 자료 공유가 절실히 필요함. [광역시, 8]

## 라. 유관 민간 사회서비스 기관과의 의뢰·연계·협력

□ 관련된 의견이 제시되지 않음.

## 6. 연계·협력이 필요한 업무 유형

□ 지자체 내 유관 부서, 관내 공공기관, 민간 사회서비스 기관(사회복지 기관) 등과 연계·협력을 강화해야 할 필요성이 있다고 본 경우 어떤 측면에서 연계·협력이

필요한 것인지, 협력 업무의 유형을 6가지(① 정보 공유, ② 대상자 발굴·의뢰, ③ 서비스 연계, ④ 공동사례관리, ⑤ 공동사업 추진, ⑥ 물적·인적 자원 교류)로 구분하여 파악한 결과를 제시함.

## 가. 타 복지 부서와의 연계·협력

### □ 통합사례관리

- 개별 사업 담당 부서들은 세분화되어 있더라도 수요자 입장에서는 필요로 하는 여러 서비스들을 종합적으로 이용할 수 있게 통합적인 서비스 제공이 이루어져야 함.
- 통합사례관리는 사각지대에 놓여 있는 수요자를 발굴할 수 있을 뿐만 아니라 중복수혜를 줄일 수 있다는 측면에서도 중요한 의미를 지님. 또한 통합사례관리는 인적·물적 자원을 발굴하고 교류할 때도 효율성을 향상시킬 수 토대가 될 수 있음.

### □ 통합사례관리가 밑바탕이 된 인적·물적 자원 교류, 공동사업 추진

- 통합사례관리와 더불어 인적·물적 자원 교류와 공동사업도 추진할 필요가 있다는 인식을 가지고 있었음.
- 그런데 이와 같은 인적·물적 자원 교류와 공동사업의 협업 구조는 일단 체계적인 통합사례관리가 밑바탕이 되어 구현될 수 있고 효율적인 운영이 가능할 것으로 판단됨.
- 통합사례관리, 인적·물적 자원 교류, 공동사업 추진과 같은 협업이 활발하게 되려면 이를 총괄하고 중앙에서 조율하는 컨트롤타워의 역할을 하는 조직을 편성해야 한다는 의견도 있었음.

정보공유, 서비스 연계, 물적 및 인적 자원 교류 등 지속적인 소통 절대적 필요 [군, 21]

복지대상자 발굴·의뢰에서부터 타 부서와 정보공유하여 서비스 연계 및 공동사례관리를 통해서 문제 해결 할 수 있는 협력이 요구됨. [서울, 4]

타 기관이나 유관기관 공동으로 추진하는 사업에 대하여 업무를 추진하는 부서에 대상자 정보교류 필요 [광역시, 7]

정보공유: 진행과정에서 의료보험공단 등 개인정보법 강화로 공유 어려움. [광역시, 6]

복지 5개 부서는 협업을 통한 정보공유 및 공동사업 추진 등이 원활히 이루어지고 있으며, 복지행정과 복지기획팀에서 중복 혹은 공동사업 추진 시 컨트롤타워 역할을 수행하고 있음. [광역시, 8]

## 나. 관내 보건서비스 관련 기관(보건소, 정신건강복지센터 등)과의 연계·협력

### □ 연계·협력 필요성에 대한 인식의 공유

○ 다수의 복지부서 담당자들이 관내 보건서비스 관련 기관들과의 업무 연계·협력이 필요하다는 인식을 공유하고 있는 것으로 나타남.

- 다만, 관내 보건소 관련 기관들과의 연계·협력 필요성에 대해서는 전반적으로 인식을 공유하고 있음에도 불구하고 개인정보 보호 등의 이유로 정보공유가 제한적

○ 이들이 연계·협력이 필요하다고 인식하고 있는 업무는 앞서 타 복지 부서와의 경우에서 나온 정보공유, 공동사업 추진, 물적 및 인적 자원 교류 외에도 서비스 연계, 대상자 발굴 및 의뢰까지 다양하고 범위가 넓은 것을 확인할 수 있었음.

- 보건서비스 관련 기관과의 연계·협력이 필요한 이유는 사례관리 업무수행 시 정신보건 영역에서의 전문적인 자문이 필요하기 때문이라고 응답함.

○ 이러한 배경에서 정신건강복지센터, 치매, 요양시설 및 병원, 보건소, 노인복지관과의 협업은 선택이 아닌 필수적이고 절대적인 사항이라고까지 여겨지는 경우도 있음.

○ 찾아가는 동주민센터에서 복지대상자를 발굴하고, 발굴한 대상자를 복지플래너와 보건소 간호사와 협력하여 케어플랜을 수립하고 방문하여 공동으로 건강관리를 지원하거나, 보건소 내 치매안심센터 및 정신건강복지센터 등과의 협업하는 등 이미 성공적인 연계·협력이 이루어지고 있는 지자체들도 있음.

찾아가는 동주민센터를 통해 발굴한 복지대상자를 복지플래너와 보건소 간호사와 협력하여 방문, 건강

관리를 함께 하고 있음. 전문적으로 정신적 도움이 필요한 대상자들을 정신건강복지센터 사례관리 대상으로 의뢰하고 있지만, 체계적인 관리가 어려운 상황으로 연계·협력 강화가 필요함. [서울, 4]

사례관리 업무수행 시 전문적인 자문이 필요할 때가 많아 연계·협력 필요 [50만 이상 시, 11]

정보공유, 서비스 연계, 대상자 발굴 및 의뢰, 공동사업 추진, 물적 및 인적 자원 교류 등이 필요함. 특히 치매, 요양시설 및 병원, 보건소 업무 등 노인복지관 관련 업무는 절대적인 소통과 연계·협력이 필요함. [군, 21]

정보공유: 개인정보법 강화로 기관과 정보교류가 활발히 안 됨. [광역시, 6]

서비스연계, 물적·인적자원 교류-복지대상자의 문제해결을 위해 보건소, 정신건강복지센터와 협력 필요 [광역시, 7]

보건소 내 치매안심센터 및 정신건강복지센터 등 협업을 통한 보건의로 문제점을 안고 있는 대상자 연계 협력이 원활하게 이루어지고 있음. [광역시, 8]

정보공유, 대상자 발굴. 의뢰 [군, 25]

공동사례관리 [일반시, 14]

## 다. 관내 공공기관(연금공단, 건보공단 지사 등)과의 연계·협력

### □ 공통적으로 필요성을 제기하는 정보공유

- 관내 공공기관(연금공단, 건보공단 지사 등)과의 연계·협력이 필요하다고 여러 지자체 복지부서 담당자들이 공통적으로 응답한 내용은 정보공유였음.
- 하지만 이러한 필요성에도 불구하고 개인정보 보호와 분절적인 시스템 접근권 한이 현실적인 제약요인으로 작용하고 있는 상황임.

정보공유: 전반적으로 개인정보 제공으로 인해 공유 어려움. 업무에 대해 공유가 필요함. 개인정보법 강화로 정보공유 어려움. [광역시, 6]

정보공유 [일반시, 14]

정보 공유, 서비스 연계 [군, 21]

정보공유, 대상자 발굴 의뢰 [군, 25]

### □ 사각지대의 대상자 발굴, 서비스 연계, 자원 교류

- 사각지대에 놓인 대상자를 발굴하고, 발굴된 대상자에게 필요하고 이용 가능한 서비스를 연계하며, 이를 위해 다른 기관이 가진 인적·물적 자원을 활용하고 교류하는 협업도 필요하다고 응답함.
- 일부 지자체에서는 지자체에서 기초연금 거주불명등록자를 발굴하고, 현장조사나 홍보는 국민연금공단에서 맡는 등 각각의 기관의 역할을 명확하게 나누고 책임지도록 하는 방식으로 분업을 하는 사례도 발견됨.

장기요양 등급신청 등 대상자 서비스 연계·협력 강화 요청 [50만 이상 시, 11]

기초연금 거주불명등록자 발굴 총괄은 지자체에서 하고, 현장조사 및 홍보는 국민연금공단에서 각각 책임지고 Two Track으로 추진하는 등 연금공단과의 연계·협력을 통해 거주지가 불분명한 어르신도 사회 안전망과 기본권을 보장받을 수 있도록 하고 있음. 지속적인 연계·협력 강화 노력이 필요함. [서울, 4]

시스템 연동 등을 통한 자료 공유가 필요함. [광역시, 8]

서비스연계, 물적 인적 자원 교류 [광역시, 7]

## 라. 유관 민간 사회서비스 기관과의 의뢰·연계·협력

### □ 다양한 업무의 협업 필요성

- 유관 민간 사회서비스 기관과도 대상자 발굴 의뢰, 서비스 연계, 정보공유, 공동사업 추진, 통합사례관리, 인적·물적 자원 교류와 같은 업무에서 연계·협력이 필요한 것으로 나타남.

서비스 연계, 대상자 발굴 의뢰 [서울, 3]

서비스 연계, 공동사례관리 [군, 25]

대상자 발굴 및 의뢰 공동사업 추진 [일반시, 14]

정보공유, 대상자 발굴 및 의뢰, 서비스 연계, 공동사례관리, 공동사업 추진, 물적 및 인적 자원 교류 등 지자체와 복지관은 필수적으로 협력하여 사업을 추진해야 함. [군, 21]

- 연계·협력이 필요한 노인 대상 유관 민관 사회서비스 기관으로는 노인복지여가시설, 정신보건센터, 시각장애인협회, 생활체육회, 시민단체, 노인지회 등이



있었음.

- 원만한 연계·협력을 위해서는 관계 형성 및 유지가 중요한데 이를 위해 유관 민간 사회서비스 기관에 소속된 중간 관리자, 연합회 및 협의체의 단체들과 공식적인 네트워크를 맺고 정기적인 회의를 가지기도 함.
- 또는 지자체 주관으로 노인여가복지시설 연합발표회와 같은 행사를 개최하기도 함. 이러한 행사 주관을 통해 서비스 이용자들이 참여하고 지역사회 내 노인여가복지시설을 활성화시키는 효과도 거둘 수 있음. 이에 더해 지자체, 공공기관, 민간 서비스기관들이 소통하고, 교류하며, 공동사업 추진으로까지 발전하는 기회 마련의 장이 되기도 함.

2019 제2회 노인여가복지시설 연합발표회를 개최함. 공공기관이 주최하고 노인여가복지시설협의체가 주관하는 민과 관의 협업행사로서 노인여가복지시설의 활성화를 도모하고 노인여가복지시설 이용 어르신들이 직접 행사에 참여하여 여가활동에 대한 성취감 고취 및 노인여가문화 확산에 기여함. 앞으로 이러한 민간 사회서비스기관들과의 연계·협력 강화가 필요함. [서울, 4]

서구노인복지관, 정신보건센터, 치매안심센터, 건강보험공단, 시각장애인협회, 서구생활체육회, ○○공원노인복지관, 지구시민운동연합, 서구노인지회 등 서비스기관과 연계·협력 필요함. [광역시, 7]

관내 2개소 노인복지관(직영1 . 위탁1) 중간간부들과의 네트워크 활성화를 통한 지속적인 업무 협력이 이루어지고 있으며, 요양시설 연합회 및 장기요양 협의체 정기회의시 참여를 통한 업무전달 등의 역할 수행으로 협력관계가 원활히 이루어질 수 있도록 노력하고 있음. [광역시, 8]

노인복지관과의 정보공유, 대상자 발굴 및 의뢰, 서비스 연계, 공동사례관리, 공동사업 추진, 물적 및 인적 자원 교류 등 지자체와 복지관은 필수적으로 협력하여 사업을 추진해야 함 [군, 21]

노인복지시설과의 정보공유 [광역시, 6]

## 제5절 장애인

### 1. 복지노력 및 민관연계·협력 인식

□ 시군구 본청 ‘장애인’ 담당 직원의 ‘복지 노력 및 민관 연계·협력 인식’<sup>24)</sup>은 평균 4.6점(6점 척도, 최고 5.3점 ~ 최저 4.0점)으로 나타남.

○ 문항별로 살펴보면, ‘(책무성①) 복지사업 민간위탁의 공정성’이 5.3점으로 가장 높았고, ‘(총괄·조정①) 유사 서비스 중복 문제 조정 노력’, ‘(총괄·조정②) 서비스 전달체계의 컨트롤타워 역할 수행’, ‘(지속성) 복지수급자의 문제해결 상황 모니터링 지속성’이 4.0점으로 가장 낮았음.

□ ‘복지 노력과 및 민관 연계·협력 인식’ 조사결과를 ① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 그렇지 않은 편이다로 응답한 경우 ‘부정’, ④ 그런 편이다 ⑤ 그렇다 ⑥ 매우 그렇다로 응답한 경우 ‘긍정’으로 구분하여 분석한 결과는 다음과 같음.

○ ‘긍정’ 평균 89.5%(최대 100.0% ~ 최소 62.5%), ‘부정’ 10.5%(최대 37.5% ~ 최소 0.0%)로 시군구 본청 ‘장애인’ 담당 직원의 약 90%가 ‘복지 노력 및 민관 연계·협력’을 긍정적으로 인식하는 것으로 나타남.

- ‘(책무성①) 복지사업 민간위탁의 공정성’, ‘(책무성②) 민간부문 책임성 서비스 향상을 위한 지도감독의 기여도’, ‘(상호성) 민관협력 시 상호간의 협의과정 중시’, ‘(수용성) 민간 사회서비스 기관 의견 수용 노력’, ‘(중재자) 기관 간 협력 과정에서 조정·중재 역할 수행’에 대한 긍정적 인식은 100.0%로 나타남.

24) ‘복지 노력 및 민관 연계·협력 인식’을 총괄조정(2문항), 공공성(2문항), 전문성(2문항), 지속성(1문항), 책무성(2문항), 정보공유(1문항), 자원공유(1문항), 지원노력(1문항), 권한부여(1문항), 상호성(1문항), 수용성(1문항), 중재자(1문항)의 12개 항목(16개 문항)으로 조사함.

〈표 4-12〉 복지 노력과 민관 연계·협력 인식: 장애인

(단위: 점, %)

구분	평균	긍정	부정
평균	4.6	89.5	10.5
(총괄·조정①) 유사 서비스 중복 문제 조정 노력	4.0	81.3	18.8
(총괄·조정②) 서비스 전달체계의 컨트롤타워 역할 수행	4.0	75.0	25.0
(공공성①) 사각지대 위기 대상자 발굴 및 문제 해결 노력	4.2	68.8	31.3
(공공성②) 복지대상자에게 다양한 서비스 확충 노력	4.7	93.8	6.3
(전문성①) 복지서비스 질 개선 노력	4.5	87.5	12.5
(전문성②) 복지대상자 문제 해결을 위한 사업 기획	4.7	93.8	6.3
(지속성) 복지수급자의 문제해결 상황 모니터링 지속성	4.0	62.5	37.5
(책임성①) 복지사업 민간위탁의 공정성	5.3	100.0	0.0
(책임성②) 민간부문 책임성 서비스 향상을 위한 지도감독의 기여도	5.1	100.0	0.0
(정보공유) 지자체 보유 정보의 민간 사회서비스기관 공유	4.8	93.8	6.3
(자원공유) 지자체 복지 자원의 민간 사회서비스기관 공유	4.7	93.8	6.3
(지원노력) 민간 사회서비스 기관의 고충·애로사항 해결 노력	4.7	93.8	6.3
(권한부여) 민간 사회서비스 기관에게 자율성 부여	4.5	87.5	12.5
(상호성) 민관협력 시 상호간의 협의과정 중시	4.9	100.0	0.0
(수용성) 민간 사회서비스 기관 의견 수용 노력	4.8	100.0	0.0
(중재자) 기관 간 협력 과정에서 조정·중재 역할 수행	4.6	100.0	0.0

주: 6점 척도(① 전혀 그렇지 않다~⑥ 매우 그렇다)로 응답한 결과임. ‘그런 편이다’, ‘그렇다’, ‘매우 그렇다’로 응답한 경우 “긍정”, ‘그렇지 않은 편이다’, ‘그렇지 않다’, ‘전혀 그렇지 않다’에 응답한 경우 “부정”으로 구분함.

## 2. 제약요인과 고충사항

□ 다음은 앞서 제시한 조사대상 16개 영역의 업무관련 쟁점과 노력의 투입 정도 등에 대하여 부정적 의견을 제시한 경우, 응답자들이 기술한 사유를 살펴보고자 함.

### 가. 총괄·조정

□ 총괄·조정 기능 수행의 어려움.

○ 일부 지방자치단체는 지역 장애인복지의 총괄·조정 기능에 대한 인식이 있으나, 업무 과중과 인력 부족으로 그러한 역할을 수행하기 어려운 현실을 토로함.

각 분야별 컨트롤타워 역할을 수행하기 위해 관심을 갖고 있으나, 분야별 추진 중인 법정 업무가 과중하고 인력은 부족한 실정으로 실질적인 컨트롤타워로서의 역할이 많이 부족한 실정임. [광역시, 8]

인력 부족으로 당면 업무 처리하기에도 바쁜 상황임. [군, 21]

□ 총괄·조정 기능 수행 필요성에 대한 인식 부족

○ 일부 지방자치단체는 장애인복지 업무를 총괄하는 담당 부서로서 총괄·조정 기능의 수행 필요성에 대한 인식을 갖고 있지 않는 것으로 나타남.

- 이러한 인식은 장애인복지 영역에서 유사 서비스의 중복 문제가 발생하지 않는다는 거나, 그러한 총괄·조정 기능은 장애인복지 담당 부서가 할 수 없는 일이고 별도의 부서가 담당하는 업무라는 판단에 바탕을 두고 있음.

○ 이러한 인식이 총괄·조정 기능에서의 노력이 타 분야보다 낮은 점수를 보인 배경이 되는 것으로 판단됨.

장애인복지 부서로 전체 복지대상자에 대한 업무수행이 이루어지지 않는 부서여서 컨트롤타워 역할수행은 어려움. [서울, 1]

각각의 생애주기별 서비스를 시행하는 부서로 분야별로 노인, 장애인, 아동의 분야를 각각 시행하기 때문에 유사 서비스에 대한 중복문제가 크게 발생하지 않음. [광역시, 8]

타 부서에서 서비스전달체계 컨트롤타워 역할 수행 중(복지정책과) [군, 21]

## 나. 공공성

□ 사각지대 해소 및 서비스 확충에 대한 책임 의식 부족

○ 일부 지방자치단체에서 인력 부족을 이유로 사각지대 해소나 서비스 확충에 대한 노력이 어려움을 호소했으나, 그보다는 그러한 업무가 장애인복지 담당 부서의 업무가 아니라는 인식이 주로 제시됨.

사각지대 위기대상 발굴이 주민센터에서 1차적으로 이루어지고 있어 노력은 하고 있으나, 실질적 위기대상 발굴은 어려운 편임. [서울, 1]

장애인 정책 관련 부서로, 복지사각지대 발굴업무는 주로 복지정책과 및 관할 읍면동에서 관리함. [일반시, 14]

인력 부족 [군, 24]

## 다. 전문성

□ 노력에 비해 실질적인 개선 어려움.

- 서비스 질 개선 및 문제 해결 노력은 타 분야와 비슷한 정도의 노력 수준으로 평가되었지만, 일부 지방자치단체에서는 인력 부족 및 업무 과중으로 인해 노력에 비해 실질적인 개선으로 이어지기 어렵다는 의견이 제시됨.

인력 및 조직문제로 일부 담당자에게 편중된 과중업무로 질 개선이 어려움. [군, 21]

## 라. 지속성

□ 지속적 모니터링의 어려움.

- 일부 지방자치단체는 장애인복지 영역 복지수급자의 문제해결 상황 모니터링에 대한 인식이 있으나, 인력 부족과 업무 과중으로 인한 어려움과 실질적인 결과 도출의 어려움을 제시함.

사업별로 모니터링을 실시하기 위해 노력하고 있으나, 실질적인 결과를 도출하는 데 어려움이 있음. [광역시, 8]

현안 업무가 가중되어 지속적으로 모니터링을 할 수가 없음. [50만 이상 시, 13]

인력 부족 [군, 24]

□ 지속적 모니터링 업무에 대한 인식 부족

- 일부 지방자치단체는 장애인복지 업무를 담당하는 부서로서 지속적 모니터링 업무의 필요성에 대한 인식을 갖고 있지 않은 것으로 나타남.
- 이러한 인식은 그러한 업무가 타 부서의 업무라는 인식에서 비롯된 것으로 보이며, 이는 지속성 기능에서의 노력이 타 분야보다 낮은 점수를 보인 배경이 됨.

사업수행부서로서 개개인의 문제에 직접 개입하지 않기 때문임. [일반시, 18]

타 부서에서 서비스 전달체계 모니터링 수행 중(복지정책과) [군, 21]

## 마. 정보공유

### □ 정보공유 필요성에 대한 인식 부족

- 정보공유 노력은 타 기능에 비해 긍정적 평가를 내리고 있지만, 일부 지방자치 단체는 지도감독 위주의 행정업무가 본연의 업무라는 인식 하에 정보공유에 대한 부정적인 인식을 드러냄.

지도감독 위주의 행정일 수밖에 없는 업무로 정보공유가 사실상 어려움. [군, 21]

## 바. 권한부여

### □ 권한부여에 대한 거부감

- 권한부여의 노력은 타 영역에 비해 다소 낮은 평가를 받았는데, 일부 지방자치 단체에서는 민간 기관에 대한 권한부여가 부정적 결과를 초래하거나 업무 부담을 가중시키는 것에 대한 거부감을 드러냄.

보조사업자 관리 및 선정 부서이다 보니, 각 기관의 자율성을 강조하다 보면 지침 및 규정에서 벗어나는 일을 자주 행하는 것을 접함. [일반시, 14]

자율성 제고 시 발생하는 업무부담이 상대적으로 큼(지도 감독의 대상 성향이 큼). [군, 21]

## 사. 책무성 외

- 책무성, 자원공유, 지원노력, 상호성, 수용성, 중재자 항목과 관련된 의견은 제시 되지 않음.

## 3. 민관 사회서비스 기관에 대한 인식

- 시군구 본청 ‘장애인’ 담당 직원의 ‘민관 사회서비스 기관에 대한 인식’<sup>25)</sup>은 평균

25) 총 7개 문항(중앙 및 지방정부의 복지사업에 대한 이해도, 사회복지 사업의 전문성, 기관의 이익보다는 지역사회복지의 발전 우선, 서로 경쟁하기 보다는 협업 노력, 사회서비스 기관 정보공유의 적극성, 사회서비스 기관 민간자원 공유의 적극성, 사회서비스 기관의 지자체 사회복지 사업의 성과 제고 기여 정도)으로

4.1점(6점 척도, 최고 4.4점 ~ 최저 3.9점)으로 나타남.

○ 문항별로 살펴보면, ‘사회복지 사업의 전문성’이 4.4점으로 가장 높았고, ‘중앙 및 지방정부의 복지사업에 대한 이해도’, ‘사회서비스 기관 민간자원 공유의 적극성’이 3.9점으로 가장 낮았음.

□ ‘민관 사회서비스 기관에 대한 인식’ 조사결과를 ① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 그렇지 않은 편이다로 응답한 경우 ‘부정’, ④ 그런 편이다 ⑤ 그렇다 ⑥ 매우 그렇다로 응답한 경우 ‘긍정’으로 구분하여 분석한 결과는 다음과 같음.

○ ‘긍정’ 평균 83.0%(최대 100.0% ~ 최소 75.0%), ‘부정’ 17.0%(최대 25.0% ~ 최소 0.0%)로 시군구 본청 ‘장애인’ 담당 직원의 약 83%가 ‘민관 사회서비스 기관에 대한 인식’에 대해 긍정적인 것으로 나타남.

- 특히, ‘사회복지 사업의 전문성’에 대한 긍정적 인식은 100.0%로 나타남.

〈표 4-13〉 민관 사회서비스 기관에 대한 인식: 장애인

(단위: 점, %)

구분	평균	긍정	부정
평균	4.1	83.0	17.0
중앙 및 지방정부의 복지사업에 대한 이해도	3.9	87.5	12.5
사회복지 사업의 전문성	4.4	100.0	0.0
기관의 이익보다는 지역사회복지의 발전 우선	4.1	75.0	25.0
서로 경쟁하기 보다는 협력 노력	4.2	81.3	18.8
사회서비스 기관 정보공유의 적극성	4.1	75.0	25.0
사회서비스 기관 민간자원 공유의 적극성	3.9	75.0	25.0
사회서비스 기관의 지자체 사회복지 사업의 성과 제고 기여 정도	4.3	87.5	12.5

주: 6점 척도(① 전혀 그렇지 않다~⑥ 매우 그렇다)로 응답한 결과임. ‘그런 편이다’, ‘그렇다’, ‘매우 그렇다’로 응답한 경우 “긍정”, ‘그렇지 않은 편이다’, ‘그렇지 않다’, ‘전혀 그렇지 않다’에 응답한 경우 “부정”으로 구분함.

#### 4. 연계·협력 수준 및 강화 필요성에 대한 인식

##### □ 연계·협력 수준

- 시군구 본청 ‘장애인’ 담당 직원의 ‘연계·협력 수준’<sup>26)</sup>은 평균 4.2점(6점 척도, 최고 4.4점 ~ 최저 4.0점)으로 나타남.
  - 문항별로 살펴보면, ‘유관 민간 사회서비스 기관과의 의뢰·연계·협력’이 4.4점으로 가장 높았고, ‘타 복지 부서와의 의뢰·연계·협력’이 4.0점으로 가장 낮았음.
- ‘연계·협력 수준’ 조사결과를 ① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 그렇지 않은 편이다로 응답한 경우 ‘부정’, ④ 그런 편이다 ⑤ 그렇다 ⑥ 매우 그렇다로 응답한 경우 ‘긍정’으로 구분하여 분석한 결과는 다음과 같음.
  - ‘긍정’ 평균 89.1%(최대 93.8% ~ 최소 81.3%), ‘부정’ 10.9%(최대 18.8% ~ 최소 6.3%)로 시군구 본청 ‘장애인’ 담당 직원의 약 89%가 ‘연계·협력 수준’에 대해 긍정적으로 인식하는 것으로 나타남.

##### □ 연계·협력 강화의 필요성

- 시군구 본청 ‘장애인’ 담당 직원의 ‘연계·협력 강화 필요성’은 평균 4.7점(6점 척도, 최고 4.8점 ~ 최저 4.7점)으로 나타남.
- ‘연계·협력 강화 필요성’ 조사결과를 ① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 그렇지 않은 편이다로 응답한 경우 ‘부정’, ④ 그런 편이다 ⑤ 그렇다 ⑥ 매우 그렇다로 응답한 경우 ‘긍정’으로 구분하여 분석한 결과는 다음과 같음.
  - ‘긍정’ 평균 100.0%로 시군구 본청 ‘장애인’ 담당 직원의 100%가 ‘연계·협력 강화 필요성’에 대해 긍정적으로 인식하는 것으로 나타남.

26) 조사 문항은 타 복지 부서와의 의뢰·연계·협력, 관내 보건서비스 관련 기관과의 의뢰·연계·협력, 관내 공공기관과의 의뢰·연계·협력, 유관 민간 사회서비스 기관과의 의뢰·연계·협력의 총 4문항으로 구성됨



〈표 4-14〉 연계·협력 인식 및 개선방안: 장애인

(단위: 점, %)

구분	연계·협력 수준			연계·협력 강화 필요성		
	평균	긍정	부정	평균	긍정	부정
평균	4.2	89.1	10.9	4.7	100.0	0.0
타 복지 부서와의 의뢰·연계·협력	4.0	87.5	12.5	4.8	100.0	0.0
관내 보건서비스 관련 기관 <sup>2)</sup> 과의 의뢰·연계·협력	4.2	81.3	18.8	4.8	100.0	0.0
관내 공공기관 <sup>3)</sup> 과의 의뢰·연계·협력	4.3	93.8	6.3	4.7	100.0	0.0
유관 민간 사회서비스 기관과의 의뢰·연계·협력	4.4	93.8	6.3	4.8	100.0	0.0

주 1: 6점 척도(① 전혀 그렇지 않다~⑥ 매우 그렇다)로 응답한 결과임. '그런 편이다', '그렇다', '매우 그렇다'로 응답한 경우 "긍정", '그렇지 않은 편이다', '그렇지 않다', '전혀 그렇지 않다'에 응답한 경우 "부정"으로 구분함.

주 2: 보건소, 정신건강복지센터 등

주 3: 연금공단, 건보공단 지사 등

## 5. 연계·협력 수준의 부정적 평가 사유

### 가. 타 복지 부서와의 연계·협력

□ 타 부서와의 연계·협력은 추가적인 업무 부담

- 장애인복지 담당 부서에서 타 복지 부서와의 연계·협력은 연계·협력의 필요성에 비해 현재 수준이 가장 떨어지는 영역인데, 타 부서와의 연계·협력이 떨어지는 이유는 연계·협력 자체가 본인의 업무 과중으로 이어진다는 판단에 기반을 두고 있음.

가능한 한 협력하려 하나 과중한 업무로 연계·협력에 인색할 수 있으나, 나름 어려운 여건을 극복하기 위한 각자의 위치에서 최소한의 협조를 이어가고 있음. [광역시, 9]

담당자 본인의 업무도 과중한 가운데 타 부서의 업무까지 일할 여력이 없음. [50만 이상 시, 13]

### 나. 관내 보건서비스 관련 기관(보건소, 정신건강복지센터 등)과의 연계·협력

□ 타 부서와의 연계·협력은 추가적인 업무 부담

- 장애인복지 담당 부서에서는 대상자의 특성상 보건서비스 기관과의 연계·협력의 중요성이 높다고 보고 있으나, 현실적으로 어렵다는 의견이 제시됨.

- 보건서비스 기관과의 연계·협력이 어려운 이유로는 업무 과중이나 업무 고유성이라는 일반적 의견도 제시되지만, 업무 공유 시 중심적인 역할을 하는 주체를 설정하는 것이 어렵다는 의견도 제시됨.

복지분야는 보건소와 정신건강복지센터와의 유기적인 관계가 필요함. 그러나 각자의 고유의 업무가 있다 보니 생각하는 만큼의 능동적인 관계를 맺기가 어려움. [광역시, 8]

사례 발생 시 업무 공유의 차원보다 어떤 부서가 그 사례를 관리해야 하는지에 대해 감정싸움이 우선 생기는 경우가 많음. [일반시, 14]

#### 다. 관내 공공기관(연금공단, 건보공단 지사 등)과의 연계·협력 외

- 관내 공공기관(연금공단, 공보공단 지사 등), 유관 민간 사회서비스 기관과의 연계·협력과 관련된 의견이 제시되지 않음.

### 6. 연계·협력이 필요한 업무 유형

- 지자체 내 유관 부서, 관내 공공기관, 민간 사회서비스 기관(사회복지 기관) 등과 연계·협력을 강화해야 할 필요성이 있다고 본 경우 어떤 측면에서 연계·협력이 필요한 것인지, 협력 업무의 유형을 6가지(① 정보 공유, ② 대상자 발굴·의뢰, ③ 서비스 연계, ④ 공동사례관리, ⑤ 공동사업 추진, ⑥ 물적·인적 자원 교류)로 구분하여 파악한 결과를 제시함.

#### 가. 타 복지 부서와의 연계·협력

- 정보공유 필요성에 대한 높은 인식

- 장애인복지 담당 부서에서 타 부서와의 연계·협력 필요성이 높다고 응답한 경우 대부분 정보공유의 필요성을 우선적으로 꼽았음.

돌봄 관련 사업추진 등 복지부서가 다이렉트로 따로 있기는 하지만 대상자에 따른 부서 간의 의뢰에 있어서는 정보공유가 필요함. [서울, 1]

정보공유를 통해 연계·협력 업무 강화해야 함. [광역시, 7]

기초수급 대상 및 차상위 대상자의 정보공유를 통한 원활한 민원 업무 처리 필요(현재 잘 되고 있는 편)  
[광역시, 10]

부서별, 기관별 자료에 대한 정보 공유가 중요함. [50만 이상 시, 11]

사업 추진하는데 있어 정보공유는 필수이며, 복지부서 연계·협력 필요함. [일반시, 16]

정보공유로 돌봄 관련 사업추진 등 복지부서 연계·협력 필요 [일반시, 19]

장애인관련 돌봄서비스 전반적인 부분에서 타 복지부서와의 정보 공유, 연계·협력이 필요 [군, 25]

#### □ 정보공유를 포함한 다양한 측면에서의 연계·협력 필요성

- 장애인복지 담당 부서는 정보공유에 그치지 않고 대상자 발굴·의뢰, 서비스 연계, 공동사례관리 등 다양한 분야에서 타 부서와의 연계·협력이 필요하다는 의견도 다수 제시됨.

정보공유, 서비스 연계 등 [광역시, 8]

돌봄 장애 관련 공동사업 추진, 대상자 발굴·의뢰, 서비스 연계, 공동사례관리, 물적·인적 자원 교류 협력 필요함. [광역시, 9]

복지 업무는 다각적인 면에서 문제가 나타나므로 연계와 협력이 필요하다고 생각함. [50만 이상 시, 13]

공동사례관리, 정보공유 [일반시, 14]

정보공유, 공동사례관리 [일반시, 17]

공동사례관리 등을 통한 문제해결 향상 [일반시, 18]

서비스 연계 [군, 24]

#### □ 타 부서와의 연계·협력보다는 명확한 업무분장 요구

- 일부 지방자치단체에서는 타 부서와의 연계·협력보다는 중복된 서비스 영역에서 부서 간에 명확한 업무 분장이 필요함을 제기하기도 함.

중복 서비스 분야에 대한 상호 업무 분장 필요 [군, 21]

## 나. 관내 보건서비스 관련 기관(보건소, 정신건강복지센터 등)과의 연계·협력

### □ 보건서비스 기관과의 연계·협력에 대한 일반적 필요성

- 많은 지역의 장애인복지 담당 부서에서 보건서비스 관련 기관과의 연계·협력의 필요성을 매우 높게 보고 있었으며, 이러한 일반적인 연계·협력 필요성에 대한 의견이 다수 제시됨.

복지대상자들의 대부분이 의료적인 문제에 직면해 있는 부분이 많기 때문에 필요하다고 생각함. [50만 이상 시, 13]

장애인 등 복지대상자의 문제해결 위해 연계·협력 등을 통해 관련기관과의 유대관계를 강화할 필요가 있음. [일반시, 16]

장애인 관련 복지 대상자들의 크고 작은 문제해결에 대해 서로 협력하고 연계해서 필요한 부분을 바로 케치할 수 있도록 할 필요가 있음. [일반시, 19]

장애인 등 복지 대상자와의 원활한 문제해결을 위해서는 전문적인 분야인 정신건강 쪽과 관련한 연계·협력이 필요함. 이를 예방하고 사업을 추진해야 함. [군, 25]

### □ 정보공유, 대상자 발굴·의뢰, 공동사례 등의 협력 필요

- 장애인복지 담당 부서는 대체로 보건서비스 기관과 정보공유와 함께 대상자 발굴·의뢰, 서비스 연계에 대한 연계·협력 욕구가 높았음.

취약계층에 대한 정보가 공유되어야 함. [서울, 1]

정보공유, 대상자 발굴·의뢰, 공동사례에 대해 관리하고 협력해야 함. [광역시, 7]

장애인이 이용 가능한 서비스에 관한 정보제공을 통해 원활한 민원 안내가 요구됨. [광역시, 10]

정보공유, 대상자 발굴·의뢰 [일반시, 14]

정보공유, 서비스 연계 [일반시, 17]

의료 및 정신질환 대상자에 대한 정보공유 및 서비스 연계 [일반시, 18]

보건의료 분야 서비스에 대한 정보공유 및 사례관리 연계 지원 필요 [군, 21]

서비스 연계 [군, 24]

#### □ 공동사업 추진에 대한 일부 의견

- 일부 지역의 장애인복지 담당 부서는 보건서비스 기관과 공동사업 추진이라는 다소 적극적인 연계·협력 필요성을 제시하기도 함.

장애인 등 복지대상자의 문제 해결을 위해 정보공유, 공동사업을 추진하고, 대상자 발굴 의뢰를 통해 교류가 필요함. [광역시, 9]

기관별, 부서별 운영 프로그램 사업 중 유사 프로그램은 상호 업무협조 추진 [50만 이상 시, 11]

### 다. 관내 공공기관(연금공단, 건보공단 지사 등)과의 연계·협력

#### □ 국민연금공단과의 연계·협력에 대한 높은 요구

- 장애등급제 폐지 이후 국민연금공단이 ‘장애인 서비스 지원 종합조사’를 담당함에 따라 장애 판정 및 서비스 자격 정보의 공유 차원에서 연계·협력의 필요성이 높게 제시되고 있음.

연금공단에서 장애인 연금 정보를 제공하기 때문에 연계가 없을 수 없으므로 주축으로 필요함. [서울, 1]

장애등급 및 장애인활동지원사업 추진 시 자료 공유 및 지도점검을 동반 수행하고 있음. [광역시, 8]

연금 공단과 연계는 필수적인 사항이며 이 부분이 앞으로도 강화되어 끊임없이 공유되어야 함. [광역시, 9]

대상자 정보공유 등을 통하여 장애진단 및 활동지원서비스 등의 종합심사 의뢰 시 원활한 상호 협력 필요 (현재 잘 되고 있는 편) [광역시, 10]

연금공단과의 관계는 필수적인 부분이고 상호협조가 필요함. 지금도 앞으로도 연계·협력은 필요함. [일반시, 16]

활동보조사업, 종합조사 실시 등 연계 강화로 업무 효율성 증대 [일반시, 18]

장애인 복지시책 등과 같이 정책적인 부분에서 연금공단 등의 공공기관과 연계를 통해 필요부분 공유하고 연계·협력하여 조금 더 사업의 추진력을 강화할 수 있음. [일반시, 19]

장애인 복지 관련하여 연금공단과 연계가 필요함. [군, 25]

#### □ 정보공유와 대상자 발굴·의뢰에 대한 높은 협력 요구

- 국민연금공단, 건강보험공단 등 공공기관과는 정보공유와 대상자 발굴·의뢰에 대한 연계·협력 요구가 높았음. 대체로 이들 공공기관이 보유한 복지대상자의 정보의 원활한 공유에 대한 요구라 볼 수 있음.

국민연금공단, 건강보험공단과 같은 곳에서 연계·협력을 통해 대상자 발굴·의뢰하고, 그에 따른 정보를 공유해서 필요한 부분은 용이하게 활용할 필요가 있음. 이에 따른 서비스 연계도 필요함. [광역시, 7]

대상자에 대한 정보공유가 필요함. [50만 이상 시, 11]

복지 대상자들 중 특히 노인, 장애인은 연금공단에서의 요양등급 및 장애정도 혹은 근로 능력유무를 확인하기 위해 필요함. 복지대상자들의 의료비 문제를 해결하기 위해서는 건보공단 지사와의 연계·협력도 필요함. [50만 이상 시, 13]

공동사업 추진, 정보공유 [일반시, 14]

상호 진행 중인 복지 관련 서비스에 대한 다양한 정보 제공 및 사례관리, 자원연계 지원 필요 [군, 21]

대상자 발굴 의뢰 및 정보공유 [군, 24]

#### □ 사회보장 정보관리 공공기관과의 연계·협력

- 일부 지방자치단체에서는 사회보장 정보의 입력오류 수정 등에 대해 사회보장정보원과의 원활한 협조 체계가 갖추어지기를 원함.

차세대 바우처사업을 위한 사회보장정보원과의 원활한 협조 필요. 오입력 건이나 실수, 미전송 건에 대한 추후 보정이 추가 될 수 있으면 좋겠음. [광역시, 10]

### 라. 유관 민간 사회서비스 기관과의 의뢰·연계·협력

#### □ 장애인 관련 민간 기관과의 일반적 연계·협력 필요성 제기

- 장애인복지 담당 부서는 장애인 관련 민간 기관과의 일반적인 연계·협력 필요성을 높게 평가하고 있었으나, 구체적인 연계·협력 형태를 제시하지는 않음.

공동사례관리 및 공동사업 추진 사례관리 대상 등 연계·협력이 필요함. [서울, 1]

○○시와 관련 기관 간의 업무 상호 협조 및 상호 워크숍이 필요함. [50만 이상 시, 11]

공공기관에서 법적인 문제나 행정적인 문제로 지원이 안 되는 서비스를 민간 사회서비스 기관에서는 제공이 가능할 것이라고 생각함.(노인복지관, 장애인복지관 등의 사회복지관이나 사회복지시설) [50만 이상 시, 13]

장애인 복지시설, 장애인단체와 연계한 사례관리 대상자 발굴이 필요하며, 복지서비스 추진을 위해 상호 연계하고 협력 강화할 필요가 있음. [광역시, 9]

장애인 복지시설, 장애인단체와의 연계를 했을 때 대상자 발굴 및 복지서비스 추진도 연계·협력을 통해 강화할 필요가 있음. [일반시, 19]

장애인복지시설, 장애인단체와 연계하여 사례관리 대상자 발굴 및 복지서비스 추진을 위해 연계·협력 필요함. [군, 25]

장애인 복지서비스 추진을 위해 연계·협력이 필요하며 이를 통해 사례관리 대상자 발굴도 더 강화될 수 있음. [일반시, 16]

정보공유, 대상자 발굴·의뢰, 서비스 연계, 공동사례관리, 공동사업 추진, 물적·인적 자원 교류 [일반시, 17]

공동사업 추진 물적·인적 자원 교류 [군, 24]

#### □ 장애인복지관과의 연계·협력에 대한 기대

- 일부 지역에서는 많은 장애인복지 관련 민간 기관 중 장애인복지관에 대한 연계·협력 필요성을 강조하고 있어, 장애인복지관이 지방자치단체의 장애인복지 사업 추진에서 핵심적인 파트너가 되고 있음을 알 수 있음.

노인, 장애인복지관 등 시설에도 연계·협력에서 서비스 연계해주고 이에 따른 정보공유를 통해 필요한 부분 빠르게 캐치할 수 있어야 함. [광역시, 7]

장애인복지관과의 업무 연계 강화로 장애인복지서비스 향상 기대 [일반시, 18]

장애인복지관과의 공동사업 추진 필요(발달재활, 청소년 발달장애인 방과후활동서비스, 주간활동서비스 등이 장애인 복지관이 대표성을 가지고 적극 추진 필요) [군, 21]

## 제6절 아동·드림스타트 및 보육

### 1. 복지노력 및 민관연계·협력 인식

- 시군구 본청 ‘아동·드림스타트 및 보육’ 담당 직원의 ‘복지 노력 및 민관 연계·협력 인식’<sup>27)</sup>은 평균 4.6점(6점 척도, 최고 5.2점 ~ 최저 4.2점)으로 나타남.

27) ‘복지 노력 및 민관 연계·협력 인식’을 총괄조정(2문항), 공공성(2문항), 전문성(2문항), 지속성(1문항), 책무성(2문항), 정보공유(1문항), 자원공유(1문항), 지원노력(1문항), 권한부여(1문항), 상호성(1문항), 수용

○ 문항별로 살펴보면 ‘(상호성) 민관협력 시 상호간의 협의과정 중시’가 5.2점으로 가장 높았고, ‘(총괄·조정②) 서비스 전달체계의 컨트롤타워 역할 수행’이 4.2점으로 가장 낮았음.

□ ‘복지 노력과 및 민관 연계·협력 인식’ 조사결과를 ① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 그렇지 않은 편이다로 응답한 경우 ‘부정’, ④ 그런 편이다 ⑤ 그렇다 ⑥ 매우 그렇다로 응답한 경우 ‘긍정’으로 구분하여 분석한 결과는 다음과 같음.

○ ‘긍정’ 평균 83.8%(최대 95.0% ~ 최소 70.0%), ‘부정’ 16.3%(최대 30.0% ~ 최소 5.0%)로 시군구 본청 ‘아동·드림스타트 및 보육’ 담당 직원의 약 84%가 ‘복지 노력 및 민관 연계·협력’을 긍정적으로 인식하는 것으로 나타남.

- 특히, ‘(상호성) 민관협력 시 상호간의 협의과정 중시’에 대한 긍정적 인식은 95.0%로 높게 나타남.

〈표 4-15〉 복지 노력과 민관 연계·협력 인식: 아동·드림스타트 및 보육

(단위: 점, %)

구분	평균	긍정	부정
평균	4.6	83.8	16.3
(총괄·조정①) 유사 서비스 중복 문제 조정 노력	4.4	75.0	25.0
(총괄·조정②) 서비스 전달체계의 컨트롤타워 역할 수행	4.2	80.0	20.0
(공공성①) 사각지대 위기 대상자 발굴 및 문제 해결 노력	4.4	80.0	20.0
(공공성②) 복지대상자에게 다양한 서비스 확충 노력	4.8	90.0	10.0
(전문성①) 복지서비스 질 개선 노력	5.0	90.0	10.0
(전문성②) 복지대상자 문제 해결을 위한 사업 기획	4.8	90.0	10.0
(지속성) 복지수급자의 문제해결 상황 모니터링 지속성	4.3	70.0	30.0
(책임성①) 복지사업 민간위탁의 공정성	4.8	80.0	20.0
(책임성②) 민간부문 책임성 서비스 향상을 위한 지도감독의 기여도	4.7	80.0	20.0
(정보공유) 지자체 보유 정보의 민간 사회서비스기관 공유	4.7	90.0	10.0
(자원공유) 지자체 복지 자원의 민간 사회서비스기관 공유	4.5	80.0	20.0
(지원노력) 민간 사회서비스 기관의 고충·애로사항 해결 노력	4.6	80.0	20.0
(권한부여) 민간 사회서비스 기관에게 자율성 부여	4.4	80.0	20.0
(상호성) 민관협력 시 상호간의 협의과정 중시	5.2	95.0	5.0
(수용성) 민간 사회서비스 기관 의견 수용 노력	4.9	90.0	10.0
(중재자) 기관 간 협력 과정에서 조정·중재 역할 수행	4.7	90.0	10.0

주: 6점 척도(① 전혀 그렇지 않다~⑥ 매우 그렇다)로 응답한 결과임. ‘그런 편이다’, ‘그렇다’, ‘매우 그렇다’로 응답한 경우 “긍정”, ‘그렇지 않은 편이다’, ‘그렇지 않다’, ‘전혀 그렇지 않다’에 응답한 경우 “부정”으로 구분함.

성(1문항), 중재자(1문항)의 12개 항목(16개 문항)으로 조사함.



## 2. 제약요인과 고충사항

□ 다음은 앞서 제시한 조사대상 16개 영역의 업무관련 쟁점과 노력의 투입 정도 등에 대하여 부정적 의견을 제시한 경우, 응답자들이 기술한 사유를 살펴보고자 함.

### 가. 총괄·조정

□ 유사서비스의 중복 문제를 조정하거나 서비스 전달체계의 컨트롤타워 역할을 수행하는 과정에서의 총괄·조정 노력에 대해 아동관련 업무 담당자의 25%가 부정적 입장을 나타냈는데, 이와 같은 입장이 드러난 데에는 다음과 같은 요인이 작용하고 있음.

- 업무수행 환경적 요인, 즉 인력 부족 및 업무특성에 따른 업무량의 부담 때문에 요구되는 총괄 및 조정 역할의 수행에 어려움이 있는 것으로 보임.
  - 지자체 장의 공약사항 이행이 우선시 되면서 기존 사업들 간의 중복성 검토나 조정이 제한되어 있는 경우도 있는 것으로 나타남.
  - 한편, 조직 내 경직된 의사결정 구조의 문제나 지역사회 내의 업무협력 기관들(주로 민간 사회복지시설·기관 등)과 독립적이고 협력적인 파트너십이 구축되어 있지 못하면서, 결과적으로 총괄·조정 기능 자체의 한계를 나타낸다는 의견도 있었음.

각 팀의 업무 수행에 인력 부족 등으로 중복해소 노력에 여력이 없는 것이 현실임. [50만 이상 시, 11]

부서 내 팀별 인원수 배정에 대한 노력이 부족함. 팀별 업무강도 및 규모에 따른 인원 배정 노력 부족 [군, 22]

도 사업과 시 특수시책의 중복성을 없애고자 노력하지만 현실은 바꾸기 힘들. [일반시, 14]

타 부서(보건소, 문화관광과, 교육부 등)와의 서비스 중복을 조정하지 못하고 있음. 의사결정 과정에서 자유롭지 못한 경우가 많음. 공약사항 이행 등에 따른 중복사업들이 많으나 실과별 의견이 절충되지 못함. [군, 24]

민간 사회복지시설의 독립성과 자율성이 주어지지 않아 행정주도의 서비스 체계를 구축하나 조정과 협력이 이루어지지 않고 있음. [군, 24]

## 나. 공공성

□ 사각지대의 대상자 발굴을 위한 노력과 서비스 확충 노력으로 구성된 공공성 관련 노력에 대해서 부정적 입장을 드러낸 비율은 각각 20%였음.

○ 지자체 아동업무 담당 공무원의 공공성을 추구 노력의 제약요인으로 제시된 대표적 요인은 인력 부족의 문제였음.

- 인력 부족과 함께 사업예산의 부족, 조직 거버넌스나 관련 업무지침·규정 등이 이들의 공공성 추구 노력의 장애요인으로 제시되었음.

수행 인력의 부족으로 어려움을 겪고 있음. [서울, 1]

사각지대 위기대상자를 자체적으로 발굴하여 도움을 주고 있으나, 드림스타트의 주된 대상아동은 기초 생활수급자, 법정 차상위, 한부모, 조손가족, 다문화가족 등 동주민센터와 복지정책과, 사회복지과 등에서 관리하는 자원을 토대로 맞춤형서비스를 지원하는 지원체계임. [서울, 5]

예산, 조직, 규정 등으로 점진적으로 확충하고 있음. [50만 이상 시, 11]

## 다. 전문성 및 지속성

□ 아동 업무의 수행 과정에서 대상자의 문제해결을 위한 서비스 품질 개선의 노력이나 문제해결을 위한 사업 기획력의 전문성, 그리고 서비스 전달과정의 모니터링 지속성 또한 인력의 문제가 우선 제기되었음.

○ 예산운용의 경직성과 조직체계의 의사결정 구조 자체가 아동 업무 담당자의 전문적이고 지속적인 업무처리의 제약요인으로 작용하고 있는 것으로 보임.

- 특히, 인구 50만 이상의 시지역이나 서울 기초자치단체에서 인력 부족의 문제를 적극적으로 제기하고 있어, 인구규모 대비 업무담당자의 업무부담 정도에 대한 고려 필요성을 제기하고 있음.

예산 편성 및 의사결정권자의 의사결정에 따라 문제 해결 방향이 달라지고 있으며, 문제해결을 위한 노력 및 기획이 다시 업무 부담으로 가중되고 있음. [군, 24]

수행 인력의 부족으로 어려움. [서울, 1]

아동분야에서는 모니터링을 해당 기관을 통해 수행하고 있어 부서 자체의 모니터링은 부족함. [50만 이상 시, 11]

지속적으로 모니터링하기에는 복지대상자의 문제해결의 수와 강도가 너무 센. 해결한 후의 모니터링은 불가능한 상황임. [일반시, 14]

## 라. 책무성

□ 아동관련 복지업무의 처리과정에서 민간위탁의 공정성과 민간부문 서비스 향상을 위한 지도감독을 통한 서비스 향상을 도모하는 책무성 영역에서, 행정 부담이 가중되고 있고, 기존 이익집단의 강력한 입장 표명이 지자체 담당 공무원의 책무성을 제약하는 요인이 되고 있는 것으로 나타남.

관련 법률 규정의 원칙적인 적용을 우선함. [50만 이상 시, 11]

민간수탁자의 공정한 경쟁이 이루어지지 않고 지역사회 내 제약이 많고 신규 참여 및 배제가 자주 일어나고 있음. 민간위탁 시 의사결정권자의 의견이 중요하게 작용함. 지역적 여건의 한계가 있어 농어촌 지역 내 위수탁기관이 없어 위탁 운영체 선발에 어려움이 있음. [군, 24]

지도 감독에 의한 행정처분, 행정절차에 따른 부담이 가중되어 정확하고 공정한 지도감독이 이루어지지 않고 있으며, 행정소송 등에 대한 부담이 가중됨. 서비스 향상 보다는 책임 여부를 묻고 향후 분쟁에 대한 예방차원의 행위들이 주를 이룸. [군, 24]

## 마. 정보와 자원의 공유

□ 아동업무 담당자들은 정보공유 노력에 있어 개인정보 보호와 관련된 엄격한 법제도와 일반인들의 지나친 민감성이 오히려 정보공유를 제약하는 요인이 되고 있다고 보고 있음.

○ 한편, 복지업무의 일부가 자치단체장의 치적 관리에 이용되면서 관 주도의 민관협력 노력이 오히려 갈등을 초래하여 효율적인 복지사업 처리를 위한 자원 공유의 걸림돌이 되고 있다고 생각하는 것으로 나타남.

개인정보에 대해 민감한 사항이 너무 많음. [일반시, 14]

지방자치단체장의 치적에 이용되고 있는 경우가 있으며 행정주도의 민관협력 복지자원을 발굴하고 있어 민간 기관의 관계가 갈등상태에 있음. [군, 24]

## 바. 지원노력과 권한의 부여

□ 기초의회 의원들의 민간 복지시설에 대한 부정적 편견이 공공부문에서 이들의 애로사항이나 고충을 해결하기 위한 노력을 제한하는 경우가 있는 것으로 보임.

○ 한편, 지역사회 내의 민간 사회서비스 기관들을 복지업무 수행의 협력적 파트너로서 대등한 관계 설정을 전제하기보다는, 여전히 지도와 관리·감독의 대상으로 고려하면서 공공의 지원역할과 권한부여가 제한될 수밖에 없는 상황임.

종사자 처우개선, 인건비 및 조직체계에 대한 어려움을 해결하지 못하고 있음. 복지시설을 바라보는 부정적인 여론이 기초의원들에 의해서 형성되며 고충 해결에 어려움이 있음. [군, 24]

중앙정부 및 도에서 하달하는 내용이 대부분 통제나 감시감독에 대한 부분임. [일반시, 14]

예산에 대한 편성권을 가지고 있는 복지시설 특성상 자율성을 주기 어려움. [군, 24]

## 사. 수용성과 중재

□ 권위적이고 수직적인 조직문화, 복지에 대한 편견과 복지현장에 대한 이해와 경험의 한계 등은 민간 사회서비스 시설·기관과 협력적 파트너관계를 수립하고,

○ 다양한 의견에 개방적 수용성과 조정 역할에 대한 노력을 방해하는 요인이 됨.

예산확보가 어렵거나 행정청의 부담이 되는 사업 및 의견 수렴은 어려움. 의사결정 과정에서 이루어지지 않음. [군, 24]

부서장의 사회복지분야에 대한 이해와 전문성이 떨어져 과거 권위적이고, 부정적인 복지마인드로 소극적인 문서위주, 경험위주의 복지 역할만 강조되고 있음. [군, 24]

## 아. 상호성

□ 상호성 항목과 관련된 의견은 제시되지 않음.

### 3. 민관 사회서비스 기관에 대한 인식

□ 시군구 본청 ‘아동·드림스타트 및 보육’ 담당 직원의 ‘민관 사회서비스 기관에 대한 인식’<sup>28)</sup>은 평균 4.1점(6점 척도, 최고 4.3점 ~ 최저 3.9점)임.

○ 문항별로 살펴보면, ‘사회복지 사업의 전문성’이 4.3점으로 가장 높았고, ‘기관의 이익보다는 지역사회복지의 발전 우선’, ‘서로 경쟁하기 보다는 협력 노력’이 3.9점으로 가장 낮았음.

□ ‘민관 사회서비스 기관에 대한 인식’ 조사결과를 ① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 그렇지 않은 편이다로 응답한 경우 ‘부정’, ④ 그런 편이다 ⑤ 그렇다 ⑥ 매우 그렇다로 응답한 경우 ‘긍정’으로 구분하여 분석한 결과는 다음과 같음.

○ ‘긍정’ 평균 75.0%(최대 90.0% ~ 최소 60.0%), ‘부정’ 25.0%(최대 40.0% ~ 최소 10.0%)로 시군구 본청 ‘아동·드림스타트 및 보육’ 담당 직원의 약 75%가 ‘민관 사회서비스 기관에 대한 인식’에 대해 긍정적인 것으로 나타남.

- 특히, ‘사회서비스 기관의 지자체 사회복지 사업의 성과 제고 기여 정도’에 대한 긍정적 인식은 90.0%로 높게 나타남.

〈표 4-16〉 민관 사회서비스 기관에 대한 인식: 아동·드림스타트 및 보육

(단위: 점, %)

구분	평균	긍정	부정
평균	4.1	75.0	25.0
중앙 및 지방정부의 복지사업에 대한 이해도	4.2	85.0	15.0
사회복지 사업의 전문성	4.3	85.0	15.0
기관의 이익보다는 지역사회복지의 발전 우선	3.9	60.0	40.0
서로 경쟁하기 보다는 협력 노력	3.9	60.0	40.0
사회서비스 기관 정보공유의 적극성	4.0	70.0	30.0
사회서비스 기관 민간자원 공유의 적극성	4.2	75.0	25.0
사회서비스 기관의 지자체 사회복지 사업의 성과 제고 기여 정도	4.3	90.0	10.0

주: 6점 척도(① 전혀 그렇지 않다~⑥ 매우 그렇다)로 응답한 결과임. ‘그런 편이다’, ‘그렇다’, ‘매우 그렇다’로 응답한 경우 “긍정”, ‘그렇지 않은 편이다’, ‘그렇지 않다’, ‘전혀 그렇지 않다’에 응답한 경우 “부정”으로 구분함.

28) 총 7개 문항(중앙 및 지방정부의 복지사업에 대한 이해도, 사회복지 사업의 전문성, 기관의 이익보다는 지역사회복지의 발전 우선, 서로 경쟁하기 보다는 협업 노력, 사회서비스 기관 정보공유의 적극성, 사회서비스 기관 민간자원 공유의 적극성, 사회서비스 기관의 지자체 사회복지 사업의 성과 제고 기여 정도)으로 조사함.

#### 4. 연계·협력 수준 및 강화 필요성에 대한 인식

##### □ 연계·협력 수준

- 시군구 본청 ‘아동·드림스타트 및 보육’ 담당 직원의 ‘연계·협력 수준’<sup>29)</sup>은 평균 4.2점(6점 척도, 최고 4.6점 ~ 최저 3.9점)으로 나타남.
  - 문항별로 살펴보면, ‘유관 민간 사회서비스 기관과의 의뢰·연계·협력’이 4.6점으로 가장 높았고, ‘관내 공공기관과의 의뢰·연계·협력’이 3.9점으로 가장 낮았음.
- ‘연계·협력 수준’ 조사결과를 ① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 그렇지 않은 편이다로 응답한 경우 ‘부정’, ④ 그런 편이다 ⑤ 그렇다 ⑥ 매우 그렇다로 응답한 경우 ‘긍정’으로 구분하여 분석한 결과는 다음과 같음.
  - ‘긍정’ 평균 80.0%(최대 90.0% ~ 최소 70.0%), ‘부정’ 20.0%(최대 30.0% ~ 최소 10.0%)로 시군구 본청 ‘아동·드림스타트 및 보육’ 담당 직원의 약 80%가 ‘연계·협력 수준’에 대해 긍정적으로 인식하는 것으로 나타남.

##### □ 연계·협력 강화의 필요성

- 시군구 본청 ‘아동·드림스타트 및 보육’ 담당 직원의 ‘연계·협력 강화 필요성’은 평균 5.1점(6점 척도, 최고 5.2점 ~ 최저 4.9점)으로 나타남.
  - 문항별로 살펴보면, ‘타 복지 부서와의 의뢰·연계·협력’, ‘유관 민간 사회서비스 기관과의 의뢰·연계·협력’이 5.2점으로 가장 높았고, ‘관내 공공기관과의 의뢰·연계·협력’이 4.9점으로 가장 낮았음.
- ‘연계·협력 강화 필요성’ 조사결과를 ① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 그렇지 않은 편이다로 응답한 경우 ‘부정’, ④ 그런 편이다 ⑤ 그렇다 ⑥ 매우 그렇다로 응답한 경우 ‘긍정’으로 구분하여 분석한 결과는 다음과 같음.
  - ‘긍정’ 평균 95.0%(최대 100.0% ~ 최소 90.0%), ‘부정’ 5.0%(최대 10.0%)

29) 조사 문항은 타 복지 부서와의 의뢰·연계·협력, 관내 보건서비스 관련 기관과의 의뢰·연계·협력, 관내 공공기관과의 의뢰·연계·협력, 유관 민간 사회서비스 기관과의 의뢰·연계·협력의 총 4문항으로 구성됨

~ 최소 0.0%)로 시군구 본청 ‘아동·드림스타트 및 보육’ 담당 직원의 약 95%가 ‘연계·협력 강화 필요성’에 대해 긍정적인 것으로 나타남.

〈표 4-17〉 연계·협력 인식 및 개선방안: 아동·드림스타트 및 보육

(단위: 점, %)

구분	연계·협력 수준			연계·협력 강화 필요성		
	평균	긍정	부정	평균	긍정	부정
평균	4.2	80.0	20.0	5.1	95.0	5.0
타 복지 부서와의 의뢰·연계·협력	4.2	90.0	10.0	5.2	95.0	5.0
관내 보건서비스 관련 기관 <sup>2)</sup> 과의 의뢰·연계·협력	4.1	80.0	20.0	5.0	95.0	5.0
관내 공공기관 <sup>3)</sup> 과의 의뢰·연계·협력	3.9	70.0	30.0	4.9	90.0	10.0
유관 민간 사회서비스 기관과의 의뢰·연계·협력	4.6	80.0	20.0	5.2	100.0	0.0

주 1: 6점 척도(① 전혀 그렇지 않다~⑥ 매우 그렇다)로 응답한 결과임. ‘그런 편이다’, ‘그렇다’, ‘매우 그렇다’로 응답한 경우 “긍정”, ‘그렇지 않은 편이다’, ‘그렇지 않다’, ‘전혀 그렇지 않다’에 응답한 경우 “부정”으로 구분함.

주 2: 보건소, 정신건강복지센터 등

주 3: 연금공단, 건보공단 지사 등

## 5. 연계·협력 수준의 부정적 평가 사유

□ 아동 업무담당자들이 민간, 공공부문과의 연계·협력이 원활하지 않다고 응답한 경우, 그 주된 이유를 직접 기술하도록 하여 응답내용을 정리해보면 다음과 같음.

### 가. 타 복지 부서와의 연계·협력

□ 지자체 내에서 다른 복지업무 부서와의 연계·협력이 원활하지 않은 주된 이유는 복지대상자의 중복 상태에서 해당 과의 업무성과를 관리하기 때문에 상호 협력이 나 연계에 소극적일 수밖에 없다는 입장이 제시되었음.

타 부서의 성과에 영향을 미치지 않으므로 소극적으로 대응하며, 보건소와의 유사 중복 사업이 너무 많고 특히 대상자의 중복이 너무 많음. [군, 24]

### 나. 관내 보건서비스 관련 기관(보건소, 정신건강복지센터 등)과의 연계·협력

□ 반면, 관내 보건소나 정신건강복지센터 등 보건관련 서비스 제공기관들과의 연계

·협력이 제한된 이유는 대상자 특성, 복지욕구 등을 파악할 수 있는 정보공유가 제한적이기 때문이라는 의견이 있었음.

동일한 대상자에 대한 보건, 정신건강에 대한 부분을 공유할 수 있는 프로그램이 없음. 공문을 통해서만 공유됨. [일반시, 14]

필요성을 느끼고 있으나 서로 이해와 적극적인 연계 노력 부족 [군, 22]

보건소 직원들의 대상자 상담 및 사정 등에 대한 개입이 너무 적고, 책임 소재를 미루고 서로 회피하는 경향이 있음. [군, 24]

#### 다. 관내 공공기관(연금공단, 건보공단 지사 등)과의 연계·협력

□ 관내 연금공단이나 건강보험공단 지사 등의 공공기관과 연계·협력이 원활하지 못하다는 의견은 주로 기관별 고유업무 프로세스가 있고, 개인정보보호법 등에 따라 정보공유 자체가 매우 제한적이어서 어쩔 수 없다는 의견이 많았음.

기관별 고유업무 수행과 개인정보보호법 등에 따른 정보공유 불가능, 담당자의 잦은 교체 [광역시, 10]

공단의 특성과 개인정보 보호로 특정인에 대한 개별적, 특성자료의 상호제한 [50만 이상 시, 11]

개인정보의 사유로 법적으로 고시된 부분만 협력됨. [일반시, 14]

#### 라. 유관 민간 사회서비스 기관과의 의뢰·연계·협력

□ 아동업무 담당자들은 지역사회 내에서 주로 건강가정·다문화지원센터나 장애인복지관 등과 연계·협력을 추진하고 있으나, 민간 사회서비스기관·시설의 행정절차가 상이하여 업무협약이 원활하지 못한 사례가 발생하고 있는 것으로 보임.

건강다문화지원센터, 장애인복지관 등 [군, 22]

민간기관에서 자료제출, 홍보, 행사참여 등 연계·협력할 때 제출기한, 참여도 등에서 협력이 잘 되지 않았음. [군, 25]



## 6. 연계·협력이 필요한 업무 유형

- 지자체 아동관련 업무를 담당자들이 공공 및 민간부문에서 보다 활발한 연계·협력이 필요하다고 생각하는 부분을 정량·정성 조사결과를 종합하여 살펴보았음.
- 아동 업무 수행에 있어 연계·협력의 강화 필요성에 대한 인식수준은 전체 평균 5.1점으로 복지기획·정책 부서 담당자에 비해 다소 높았고(4.9점), 긍정의 답변의 비율은 비슷한 수준으로 나타남.
  - 아동담당 부서를 제외한 타 부서와의 연계·협력 강화가 필요하다고 응답한 경우 평균 5.2점, 그리고 유관 민간서비스 제공기관과의 연계·협력 강화의 필요성에 대한 응답이 평균 5.2점으로 가장 높음.
  - 반면, 관내 연금공단이나 건강보험공단 지사 등과의 연계·협력의 필요성에 대한 평균점수는 4.9점으로 다소 낮음.
  - 아동업무의 특성상, 아동 복지욕구 대응에 필요한 자원의 특성 때문에 관내 공공기관과의 연계·협력 필요성에 대한 인식 자체가 상대적으로 제한될 수밖에 없음.
- 아동 업무담당자들이 지자체 내 유관 부서, 관내 공공기관, 민간 사회서비스 기관(사회복지 기관) 등과 연계·협력을 강화해야 할 필요성이 있다고 본 경우 어떤 측면에서 연계·협력이 필요한 것인지, 협력 업무의 유형을 6가지(① 정보 공유, ② 대상자 발굴·의뢰, ③ 서비스 연계, ④ 공동사례관리, ⑤ 공동사업 추진, ⑥ 물적·인적 자원 교류)로 구분하여 파악한 결과를 제시함.

### 가. 타 복지 부서와의 연계·협력

- 지자체 공공부문의 아동업무 수행을 위해 다른 복지부서와의 연계·협력의 강화 필요성에 대해 사례관리, 공동사업의 추진, 자원공유 등 광범위한 추가 협력과 연계 논의의 필요하다고 보았음.
- 특히 공통의 사업을 추진하거나 합동 점검의 실시, 인적·문적자원의 교류 필요

성이 제기되었으며, 대상자 발굴과 연계현황 등을 공유함으로써 업무수행의 효율성과 효과성을 제고할 수 있도록 해야 한다고 보고 있음.

- 한편, 연계·협력의 활성화 논의는 지역사회 내에서 관련 주체간의 협의·조정도 중요하지만, 관련 논의를 이끌어내고 지속적인 운영이 가능하도록 중앙정부 기능이 반드시 고려되어야 함.
- 연계·협력을 가장 효율적으로 기능할 수 있도록 사례관리 방식의 서비스 접근이 필요함.

공동사례관리 및 공동사업 추진, 물적·인적자원 교류로 서비스가 중복되지 않도록 할 필요 있음. 또한 다양한 서비스 연계를 위해 각 부서의 협력이 필요 [서울, 5], [일반시, 14]

대상자 발굴 의뢰 및 서비스 연계 등으로 중복 사업을 방지하고, 사각지대 발생을 억제할 필요가 있음. [광역시, 6]

다양한 서비스 연계를 위해 각 복지부서의 협력 필요 [광역시, 9]

개인정보보호로 정보가 제한되어 불이익 보는 사람 위하여 상호보완 필요 [50만 이상 시, 11]

정보공유를 통한 서비스 연계가 필요함. 단순한 서비스 연계가 아닌 심층적인 연계 필요함. [군, 21]

서비스 연계를 통한 공동사례관리 필요(맞춤형 서비스 지원, 중복 지원 예방 등) [군, 22]

대상자 발굴 의뢰 및 서비스 연계 등 중복사업 방지 사각지대 발생을 억제할 필요가 있음. [군, 25]

## 나. 관내 보건서비스 관련 기관(보건소, 정신건강복지센터 등)과의 연계·협력

□ 지자체 아동업무 담당자가 보건소와 정신건강복지센터 등 보건서비스 제공기관과의 연계·협력을 강화할 필요성에 대한 의견은 아동복지 대상자의 상당수가 보건의료 측면의 서비스 욕구를 갖고 있기 때문임.

○ 타 부서와의 연계·협력 필요성에 있어서 제시된 바와 같이, 공통 사례관리방식으로 서비스 대상에 대한 접근을 필요로 하며,

- 아동관련 시설의 전문적 관리와 개입을 위해서도 보건의료서비스 시설과의 연계·협력 강화 논의가 시급한 것으로 보임.
- 연계·협력의 대표적 방식으로 공공-민간의 공동사업 추진 및 공동사례관리

방식을 제안하고 있음.

대상자 발굴 및 의뢰, 서비스 연계, 공동사례관리 [서울, 3]

사례관리 업무를 수행함에 있어 보건소 또는 정신건강복지센터의 전문적인 자문이 필요할 때가 많아 연계·협력 강화가 필요함. [서울, 3]

물적·인적자원 교류 및 서비스 연계-사례업무를 수행함에 있어 보건소 또는 정신건강복지센터의 전문적인 자문이 필요할 때가 많아 연계·협력을 강화할 필요 있음. [서울, 5]

보육시설 등에서 발생하는 식중독 등 전염병 예방 등을 위해 정보를 공유하고 필요한 경우 전염병 예방 등을 위한 공동사업 추진이 필요 [광역시, 6]

업무 수행에 있어 보건소와의 연계·협력 필요 [50만 이상 시, 11]

정보공유, 대상자 발굴·의뢰, 서비스 연계, 공동사례관리, 공동사업 추진, 물적·인적자원 모두 연계가 필요함. [일반시, 14]

- 아동복지 대상자의 특성상 복지욕구의 해결을 위해서는 아동 개인에 대한 서비스적 접근 이외에도 아동에게 발달환경을 제공하는 가족구성원과 가족 전체의 서비스 욕구를 파악, 대응하는 것이 필요하다고 인식하고 있음.

정신건강복지 등 보건서비스가 필요한 대상자가 늘고 있으며, 잠재적 정신질환 저소득층이 많은 상태임. 평소 사례관리 등 사각지대 발굴 과정에서 많이 발생하여 연계·협력이 중요함. [일반시, 14]

지역 내 정신질환자에 대한 심층적이고 전문적인 개입을 위한 공동사례관리 필요 [군, 21]

보건, 정신건강 지원대상자에 대하여 보건서비스 연계를 통하여 서비스 질 향상 및 통합적 맞춤형 서비스 지원 가능 [군, 22]

#### 다. 관내 공공기관(연금공단, 건보공단 지사 등)과의 연계·협력

- 연금공단이나 건강보험공단 지사 등 지역사회 내의 공공기관과의 연계·협력은 주로 정보공유의 차원에서 필요성이 강조되고 있는 것으로 보이며, 정보공유의 과정에서 서비스 연계·협력을 위한 시스템 연계방안 마련이 제안되었음.

- 한편, 예를 들어, 건강보험료의 체납 정보가 공유된다면 서비스 연계·협력의 사례공유가 가능해지고, 이로부터 의뢰, 연계·협력 조정의 원스탑 지원을 도모할

수 있을 것으로 보고 있음.

건보료 체납으로 인한 어려움, 장기요양등급 신청 등 대상자 서비스 연계에 협력을 강화할 필요가 있음.  
[서울, 3]

지도점검에 필요한 자료 시스템 연계 등 협조 [서울, 5]

정보공유-건보료 체납으로 인한 어려움. 장기요양등급 신청 등 대상자 연계·협력을 강화할 필요 있음.  
[서울, 5]

서비스 연계 및 정보공유 필요함. [광역시, 6]

정보공유, 공동사업 추진을 위해 공공기관 협조가 꼭 필요한 경우가 있음. [일반시, 14]

정보공유를 통한 서비스 연계가 필요함. 서로의 사업에 대한 이해 필요함. [군, 21]

## 라. 유관 민간 사회서비스 기관과의 의뢰·연계·협력

□ 지자체 아동 업무 담당자의 관내 민간 사회서비스 시설·기관과의 연계·협력 강화의 필요성에 대한 인식내용을 살펴보면, 정보공유의 활성화와 대상자 발굴, 서비스 연계 및 공동사업 추진 등의 필요성이 앞서와 유사하게 제기되었음.

○ 특히, 종합사회복지관이나 지역아동센터 등의 서비스 현황 등을 공유함으로써 대상자 관리와 서비스 중복 제공의 비효율을 개선하기 위한 연계·협력이 필요하다는 의견이 있었음.

복지관, 지역아동센터 등의 자원을 공유하여 서비스 중복 없이 제공될 필요가 있음. [서울, 3]

육아종합지원센터, 건강가정지원센터 등 정보공유, 공동사업 추진 등 [50만 이상 시, 12]

중복지원 예방과 사업효과를 높이기 위해 관내 사회복지기관들과의 연계·협력이 중요함. [일반시, 14]

- 아동보호전문기관의 경우, 보호서비스가 순기능적으로 작동하기 위해 욕구 대응에 필요한 서비스 제공기관 간의 연계·협력이 관건이 된다는 의견이 제시되었음.
- 전술된 바와 같이, 독립적인 주체로서 아동에 대한 복지업무가 아니라 가족 체계 내에서 끊임없는 상호작용을 주고받는 아동의 특성을 감안하여 가족

단위의 접근을 위해서도 서비스 기관 간의 연계·협력이 중요함.

아동보호전문기관과는 협력을 강화하여 서비스 연계와 공동사례관리 등 아동학대 예방 등 아동 보호를 위해 노력할 필요성이 있음. [광역시, 6]

아동과 가족을 대상으로 하는 모든 기관들과의 연계 및 협력, 서비스 연계가 필요함. [광역시, 6]

아동중심 사례관리를 하면서 가족의 변화가 요구됨. 가족 상담이 가능한 건강가정다문화지원센터의 적극적인 개입이 효과성, 통합적 서비스 가능 [군, 22]

- 중복사업을 사전에 차단하고 시설운영의 투명성과 기능강화를 위해서도 정보의 공유와 공동사업 추진 등의 방식이 필요하다는 의견이 지배적으로 나타남.

정보공유, 대상자 발굴·의뢰, 서비스 연계, 공동사업 추진 등 [서울, 3]

민관협력 공동추진 [50만 이상 시, 11]

민간 기관과의 대상자 중복을 피하기 위한 정보공유 및 공동사례관리 필요 [군, 21]

보육, 아동시설 정보공유, 사업추진 시 참여도, 투명성, 정확성 등의 측면에서 협조 필요 [군, 25]

## 제7절 청소년

### 1. 복지노력 및 민관연계·협력 인식

□ 시군구 본청 ‘청소년’ 담당 직원의 ‘복지 노력 및 민관 연계·협력 인식’<sup>30)</sup>은 평균 4.9점(6점 척도, 최고 5.2점 ~ 최저 4.7점)으로 나타남.

○ 문항별로 살펴보면, ‘(책무성①) 복지사업 민간위탁의 공정성’, ‘(책무성②) 민간부문 책임성 서비스 향상을 위한 지도감독의 기여도’가 5.2점으로 높았음.

○ 반면 ‘(총괄·조정②) 서비스 전달체계의 컨트롤타워 역할 수행’, ‘(정보공유) 지자체 보유 정보의 민간 사회서비스기관 공유’, ‘(상호성) 민관협력 시 상호간의

30) ‘복지 노력 및 민관 연계·협력 인식’을 총괄조정(2문항), 공공성(2문항), 전문성(2문항), 지속성(1문항), 책무성(2문항), 정보공유(1문항), 자원공유(1문항), 지원노력(1문항), 권한부여(1문항), 상호성(1문항), 수용성(1문항), 중재자(1문항)의 12개 항목(16개 문항)으로 조사함.

협의과정 중시'가 4.7점으로 낮았음.

□ '복지 노력 및 민관 연계·협력 인식' 조사결과를 ① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 그렇지 않은 편이다로 응답한 경우 '부정', ④ 그런 편이다 ⑤ 그렇다 ⑥ 매우 그렇다로 응답한 경우 '긍정'으로 구분하여 분석한 결과는 다음과 같음.

○ '긍정' 평균 98.4%(최대 100.0% ~ 최소 91.7%), '부정' 1.6%(최대 8.3% ~ 최소 0.0%)로 시군구 본청 '청소년' 담당 직원의 약 98%가 '복지 노력 및 민관 연계·협력'을 긍정적으로 인식하는 것으로 나타남.

- 특히, '(총괄·조정②) 서비스 전달체계의 컨트롤타워 역할 수행', '(공공성 ①) 사각지대 위기 대상자 발굴 및 문제 해결 노력', '(지속성) 복지수급자의 문제해결 상황 모니터링 지속성'을 제외한 모든 문항에 대해 긍정적 인식이 100.0%로 나타남.

〈표 4-18〉 복지 노력과 민관 연계·협력 인식: 청소년

(단위: 점, %)

구분	평균	긍정	부정
평균	4.9	98.4	1.6
(총괄·조정①) 유사 서비스 중복 문제 조정 노력	4.8	100.0	0.0
(총괄·조정②) 서비스 전달체계의 컨트롤타워 역할 수행	4.7	91.7	8.3
(공공성①) 사각지대 위기 대상자 발굴 및 문제 해결 노력	4.8	91.7	8.3
(공공성②) 복지대상자에게 다양한 서비스 확충 노력	5.0	100.0	0.0
(전문성①) 복지서비스 질 개선 노력	5.1	100.0	0.0
(전문성②) 복지대상자 문제 해결을 위한 사업 기획	4.8	100.0	0.0
(지속성) 복지수급자의 문제해결 상황 모니터링 지속성	4.8	91.7	8.3
(책임성①) 복지사업 민간위탁의 공정성	5.2	100.0	0.0
(책임성②) 민간부문 책임성 서비스 향상을 위한 지도감독의 기여도	5.2	100.0	0.0
(정보공유) 지자체 보유 정보의 민간 사회서비스기관 공유	4.7	100.0	0.0
(자원공유) 지자체 복지 자원의 민간 사회서비스기관 공유	4.9	100.0	0.0
(지원노력) 민간 사회서비스 기관의 고충·애로사항 해결 노력	4.9	100.0	0.0
(권한부여) 민간 사회서비스 기관에게 자율성 부여	4.9	100.0	0.0
(상호성) 민관협력 시 상호간의 협의과정 중시	4.7	100.0	0.0
(수용성) 민간 사회서비스 기관 의견 수용 노력	4.9	100.0	0.0
(중재자) 기관 간 협력 과정에서 조정·중재 역할 수행	5.0	100.0	0.0

주: 6점 척도(① 전혀 그렇지 않다~⑥ 매우 그렇다)로 응답한 결과임. '그런 편이다', '그렇다', '매우 그렇다'로 응답한 경우 '긍정', '그렇지 않은 편이다', '그렇지 않다', '전혀 그렇지 않다'에 응답한 경우 '부정'으로 구분함.

## 2. 제약요인과 고충사항

□ 다음은 앞서 제시한 조사대상 16개 영역의 업무관련 쟁점과 노력의 투입 정도 등에 대하여 부정적 의견을 제시한 경우, 응답자들이 기술한 사유를 살펴보고자 함.

## 3. 민관 사회서비스 기관에 대한 인식

□ 시군구 본청 ‘청소년’ 담당 직원의 ‘민관 사회서비스 기관에 대한 인식’<sup>31)</sup>은 평균 4.6점(6점 척도, 최고 4.8점 ~ 최저 4.2점)으로 나타남.

○ 문항별로 살펴보면, ‘사회복지 사업의 전문성’, ‘서로 경쟁하기 보다는 협력 노력’, ‘사회서비스 기관의 지자체 사회복지 사업의 성과 제고 기여 정도’가 4.8 점으로 가장 높았고, ‘사회서비스 기관 민간자원 공유의 적극성’이 4.2점으로 가장 낮았음.

□ ‘민관 사회서비스 기관에 대한 인식’ 조사결과를 ① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 그렇지 않은 편이다로 응답한 경우 ‘부정’, ④ 그런 편이다 ⑤ 그렇다 ⑥ 매우 그렇다로 응답한 경우 ‘긍정’으로 구분하여 분석한 결과는 다음과 같음.

○ ‘긍정’ 평균 91.7%(최대 100.0% ~ 최소 75.0%), ‘부정’ 8.3%(최대 25.0% ~ 최소 0.0%)로 시군구 본청 ‘청소년’ 담당 직원의 약 92%가 ‘민관 사회서비스 기관에 대한 인식’에 대해 긍정적으로 인식하는 것으로 나타남.

- 특히, ‘서로 경쟁하기 보다는 협력 노력’, ‘사회서비스 기관 정보공유의 적극성’, ‘사회서비스 기관의 지자체 사회복지 사업의 성과 제고 기여 정도’에 대한 긍정적 인식은 100.0%로 나타남.

31) 총 7개 문항(중앙 및 지방정부의 복지사업에 대한 이해도, 사회복지 사업의 전문성, 기관의 이익보다는 지역사회복지의 발전 우선, 서로 경쟁하기 보다는 협업 노력, 사회서비스 기관 정보공유의 적극성, 사회서비스 기관 민간자원 공유의 적극성, 사회서비스 기관의 지자체 사회복지 사업의 성과 제고 기여 정도)으로 조사함.

〈표 4-19〉 민간 사회서비스 기관에 대한 인식: 청소년

(단위: 점, %)

구분	평균	긍정	부정
평균	4.6	91.7	8.3
중앙 및 지방정부의 복지사업에 대한 이해도	4.4	83.3	16.7
사회복지 사업의 전문성	4.8	91.7	8.3
기관의 이익보다는 지역사회복지의 발전 우선	4.6	91.7	8.3
서로 경쟁하기 보다는 협력 노력	4.8	100.0	0.0
사회서비스 기관 정보공유의 적극성	4.4	100.0	0.0
사회서비스 기관 민간자원 공유의 적극성	4.2	75.0	25.0
사회서비스 기관의 지자체 사회복지 사업의 성과 제고 기여 정도	4.8	100.0	0.0

주: 6점 척도(① 전혀 그렇지 않다~⑥ 매우 그렇다)로 응답한 결과임. '그런 편이다', '그렇다', '매우 그렇다'로 응답한 경우 "긍정", '그렇지 않은 편이다', '그렇지 않다', '전혀 그렇지 않다'에 응답한 경우 "부정"으로 구분함.

#### 4. 연계·협력 수준 및 강화 필요성에 대한 인식

##### □ 연계·협력 수준

○ 시군구 본청 '청소년' 담당 직원의 '연계·협력 수준'<sup>32)</sup>은 평균 3.9점(6점 척도, 최고 4.2점 ~ 최저 3.5점)으로 나타남.

- 문항별로 살펴보면, '유관 민간 사회서비스 기관과의 의뢰·연계·협력'이 4.2점으로 가장 높았고, '관내 공공기관과의 의뢰·연계·협력'이 3.5점으로 가장 낮았음.

○ '연계·협력 수준' 조사결과를 ① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 그렇지 않은 편이다로 응답한 경우 '부정', ④ 그런 편이다 ⑤ 그렇다 ⑥ 매우 그렇다로 응답한 경우 '긍정'으로 구분하여 분석한 결과는 다음과 같음.

- '긍정' 평균 75.0%(최대 91.7% ~ 최소 66.7%), '부정' 25.0%(최대 33.3% ~ 최소 8.3%)로 시군구 본청 '청소년' 담당 직원의 약 75%가 '연계·협력 수준'에 대해 긍정적으로 인식하는 것으로 나타남.

32) 조사 문항은 타 복지 부서와의 의뢰·연계·협력, 관내 보건서비스 관련 기관과의 의뢰·연계·협력, 관내 공공기관과의 의뢰·연계·협력, 유관 민간 사회서비스 기관과의 의뢰·연계·협력의 총 4문항으로 구성됨



## □ 연계·협력 강화의 필요성

○ 시군구 본청 ‘청소년’ 담당 직원의 ‘연계·협력 강화 필요성’은 평균 4.4점(6점 척도, 최고 4.7점 ~ 최저 4.2점)으로 나타남.

- 문항별로 살펴보면, ‘유관 민간 사회서비스 기관과의 의뢰·연계·협력’이 4.7점으로 가장 높았고, ‘관내 공공기관과의 의뢰·연계·협력’이 4.2점으로 가장 낮았음.

○ ‘연계·협력 강화 필요성’ 조사결과를 ① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 그렇지 않은 편이다로 응답한 경우 ‘부정’, ④ 그런 편이다 ⑤ 그렇다 ⑥ 매우 그렇다로 응답한 경우 ‘긍정’으로 구분하여 분석한 결과는 다음과 같음.

- ‘긍정’ 평균 85.4%(최대 91.7% ~ 최소 75.0%), ‘부정’ 14.6%(최대 25.0% ~ 최소 8.3%)로 시군구 본청 ‘청소년’ 담당 직원의 약 85%가 ‘연계·협력 강화 필요성’에 대해 긍정적으로 인식하는 것으로 나타남.

〈표 4-20〉 연계·협력 인식 및 개선방안: 청소년

(단위: 점, %)

구분	연계·협력 수준			연계·협력 강화 필요성		
	평균	긍정	부정	평균	긍정	부정
평균	3.9	75.0	25.0	4.4	85.4	14.6
타 복지 부서와의 의뢰·연계·협력	4.0	91.7	8.3	4.4	91.7	8.3
관내 보건서비스 관련 기관 <sup>2)</sup> 과의 의뢰·연계·협력	3.8	66.7	33.3	4.3	83.3	16.7
관내 공공기관 <sup>3)</sup> 과의 의뢰·연계·협력	3.5	66.7	33.3	4.2	75.0	25.0
유관 민간 사회서비스 기관과의 의뢰·연계·협력	4.2	75.0	25.0	4.7	91.7	8.3

주 1: 6점 척도(① 전혀 그렇지 않다~⑥ 매우 그렇다)로 응답한 결과임. ‘그런 편이다’, ‘그렇다’, ‘매우 그렇다’로 응답한 경우 “긍정”, ‘그렇지 않은 편이다’, ‘그렇지 않다’, ‘전혀 그렇지 않다’에 응답한 경우 “부정”으로 구분함.

주 2: 보건소, 정신건강복지센터 등

주 3: 연금공단, 건보공단 지사 등

## 5. 연계·협력 수준의 부정적 평가 사유

### 가. 타 복지 부서와의 연계·협력

□ 타 복지 부서와의 연계·협력은 별도의 추가 업무임.

- 부서 내 자체 (고유)업무가 많아 타 복지 부서와의 연계·협력에 소극적으로 대응함. 즉, 부서 간의 연계·협력이 고유사무 추진에 있어 상호 도움이 되는 과업이 아닌 부가적인 업무로 인식되고 있음.

부서 고유업무가 많은 편으로 타 부서 업무에 적극 협조하기 어려운 상황임. [서울, 1]

### 나. 관내 보건서비스 관련 기관(보건소, 정신건강복지센터 등)과의 연계·협력

□ 관내 보건서비스 관련 기관과의 연계·협력은 별도의 추가 업무이고, 업무 관련성이 없다고 인식함.

- 지자체 청소년부서 가운데 대상자 관리보다 (청소년)시설관리 사무를 담당하는 경우에는 보건서비스 관련 기관과 업무 관련성이 없다고 인식함.
- 이와 함께 부서 고유업무를 수행해야하기 때문에 관내 보건서비스 관련 기관과 연계·협력하기 어렵거나, 해당 기관이 비협조적이라는 의견도 제시됨.

고유업무 수행으로 연계·협력이 어려움. [서울, 1]

업무는 청소년수련시설관리로 보복보건서비스 관련 연계 계획이 없음. [광역시, 7]

업무와 관련 없어서 연계하지 않았음. [50만 이상 시, 13]

비협조적임. [군, 22]

### 다. 관내 공공기관(연금공단, 건보공단 지사 등)과의 연계·협력

□ 관내 공공기관과 연계 필요성이 낮다고 인식하는 경우가 많고, 해당 기관이 연계·협력 관련 업무를 지자체에 떠넘겨 협조가 원활하지 않다는 의견이 제기됨.

○ 지자체 청소년부서에서 대상자 관리보다 (청소년)시설관리 사무를 담당하는 경우에는 공공기관과 업무 관련성이 없다고 인식할 수 있음.

- 현재 연계하고 있지 않을 뿐 아니라 향후 연계 계획도 없다는 등 관내 공공 기관과의 연계·협력 필요성에 대한 인식은 매우 낮은 수준임.

연계 필요성이 적음. [서울, 1]

현재 추진하고 있는 사업에 공공기관 등과 연계·협력 계획이 없음. [광역시, 7]

업무와 관련 없어서 연계하지 않았음. [50만 이상 시, 13]

지자체에 떠넘김. [군, 22]

## 라. 유관 민간 사회서비스 기관과의 의뢰·연계·협력

□ 유관 민간 사회서비스 기관과 업무 관련성이 낮다고 인식하거나, 해당 기관의 감독 부서가 아닌 경우 협력이 용이하지 않다는 의견이 제시됨.

○ 지자체 청소년부서에서 대상자 관리보다 (청소년)시설관리 사무를 담당하는 경우 유관 민간 사회서비스 기관과 업무 관련성이 없다고 인식할 수 있음.

- 특히, 해당 민간 서비스 기관의 소관 부서가 아닌 경우 청소년 부서에서 연계·협력을 도모하기 쉽지 않은 것으로 파악됨.

기관 감독 부서가 아닌 경우 연계 및 협조 의지가 적음. [서울, 1]

업무와 관련 없어 연계하지 않았음. [50만 이상 시, 13]

## 6. 연계·협력이 필요한 업무 유형

□ 지자체 내 유관 부서, 관내 공공기관, 민간 사회서비스 기관(사회복지 기관) 등과 연계·협력을 강화해야 할 필요성이 있다고 본 경우 어떤 측면에서 연계·협력이 필요한 것인지, 협력 업무의 유형을 6가지(① 정보 공유, ② 대상자 발굴·의뢰, ③ 서비스 연계, ④ 공동사례관리, ⑤ 공동사업 추진, ⑥ 물적·인적 자원 교류)로 구분하여 파악한 결과를 제시함.

## 가. 타 복지 부서와의 연계·협력

□ 타 복지 부서와의 연계·협력이 필요한 업무 유형을 정보공유, 대상자 발굴·의뢰, 서비스 연계, 공동사례관리, 공동사업 추진, 물적·인적 자원 교류 등 크게 6가지로 구분하여 파악한 결과 거의 모든 유형에서 연계·협력이 필요하다고 인식함.

○ 아동·여성·보육·다문화 등 유사 사업에 대한 공동 홍보 및 공동사업 추진, 약물 오남용 예방교육 등 보건복지부 소관 사무 추진 시 연계·협력이 전제되어야 한다는 의견이 많았음.

- 청소년정책은 ‘대상’을 중심으로 하기 때문에 보건·의료·건강 등 분야별 사무와 유사중복이 발생할 수밖에 없고, 아동·여성·다문화 사업 내용과 중복이 많아 업무 추진 시, 반드시 연계·협력이 전제되어야 한다고 지적함.
- 전반적으로 여성가족부 및 보건복지부 주관 사무 추진에 있어 지자체 단위에서 유사중복이 발생하고 있기 때문에 타 복지 부서와의 다면적인 연계·협력이 필요한 절차라고 인식함.

○ 특히 드림스타트 종료예정아동을 청소년안전망(위기청소년)으로 연계하는 등 제도적으로 대상자 발굴·의뢰, 서비스 연계, 공동사례관리를 강화할 필요가 있다는 지적도 제기됨.

- 정보공유, 대상자 발굴·의뢰, 공동사업 추진 뿐 아니라 사례관리자 또는 사례관리 노하우에 대한 공유도 필요하다는 의견도 제시됨.

사업홍보나 추진사업 있을 시, 홍보 공유했으면 함. 시설지원이나 장소가 부족할 때 서로협조 했으면 함. [서울, 1]

우리 부서에서 추진하고 있는 청소년정책은 청소년자치, 문화, 활동 등의 정책방향으로 사업을 추진하고 있어 복지서비스 연계 관련해서는 1/10 정도의 업무량에 해당됨. 전체를 판단하는 데는 무리가 있음. 청소년정책과 연관되는 부분의 연계·협력은 매우 원활하게 운영되고 있음. [서울, 4]

청소년과 중복되는 아동, 여성, 보육, 다문화분야에 따른 업무협의 및 상호 협조 [광역시, 6]

보건복지부와 연계 유관기관 간의 추진사업 있을 시, 공동으로 홍보를 진행할 필요가 있음. 청소년 건강 관리 면에서도 사례관리자나 기관 노하우 공유 필요 [광역시, 7], [일반시, 17]

공동사업 추진 시 정보를 공유하여 대상자 발굴 의뢰 [광역시, 9]

드림스타트 종료예정 위기청소년의 연계 [50만 이상 시, 11]

관내 약물 오남용 예방교육연계 [50만 이상 시, 13]

#### 나. 관내 보건서비스 관련 기관(보건소, 정신건강복지센터 등)과의 연계·협력

□ 관내 보건서비스 관련 기관과의 연계·협력이 필요한 업무 유형을 정보공유, 대상자 발굴·의뢰, 서비스 연계, 공동사례관리, 공동사업 추진, 물적·인적 자원 교류 등 크게 6가지로 구분하여 파악한 결과 대상자 발굴·의뢰, 서비스 연계가 필요하다는 의견이 많았음.

○ 위기청소년 발굴 및 상담, 약물 오남용 예방 교육, (학교 밖 청소년)건강검진, 청소년유해환경 규제 관련 업무에 있어 상호협력이 필요하다고 인식함.

○ 특히 일부 지자체의 경우 지원대상 선정 시, 소득·재산기준(건강보험료)을 적용하는 ‘청소년 특별지원 사업’ 추진에 있어 긴밀한 협력이 이루어지는 것으로 파악됨.

청소년 특별지원사업 추진을 위한 위기 청소년 발굴 지원과 관련되는 부분은 매우 긴밀한 협력관계를 이루며, 청소년유해환경 예방을 위한 업소 단속 등은 보건소와 단속하는 분야가 조금씩 다름. 위생업소 교육 시, 청소년 출입 및 고용금지에 대한 내용 숙지, 연합 단속 등 필요에 따라 적극적인 연계·협력이 이루어짐. [서울, 4]

위기청소년 발굴 및 상담에 따른 연계, 상호협력 [광역시, 6]

사례관리자의 정서지원, 건강 검진 등 필요 [광역시, 9]

약물 오남용 예방교육 연계 [50만 이상 시, 11], [일반시, 17]

필요 없음. [군, 22]

#### 다. 관내 공공기관(연금공단, 건보공단 지사 등)과의 연계·협력

□ 관내 공공기관과의 연계·협력이 필요한 업무 유형을 정보공유, 대상자 발굴·의뢰, 서비스 연계, 공동사례관리, 공동사업 추진, 물적·인적 자원 교류 등 크게 6가지로 구분하여 파악한 결과 지역별로 응답에 다소 차이를 나타냄.

○ 일부 지역의 경우 충분히 연계하고 있고 향후 대상자 및 서비스 연계가 필요하다고 응답한 반면, 일부 지역은 연계하는 부분이 없다고 응답함.

- 다만 서비스 연계를 통해 다양한 사업 추진이 가능하다는 의견이 많았음.

현행 연계되는 내용 없음. [서울, 4]

청소년사업관련 상호협력방안 발굴, 후원 등을 통한 사업 확장 [광역시, 6]

서비스의 연계를 통하여 다양한 사업 추진 [광역시, 9]

현재 충분히 연계 되고 있음. [50만 이상 시, 11]

대상자 서비스 연계에 강화할 필요 있음. [일반시, 17]

## 라. 유관 민간 사회서비스 기관과의 의뢰·연계·협력

□ 관내 공공기관과의 연계·협력이 필요한 업무 유형을 정보공유, 대상자 발굴·의뢰, 서비스 연계, 공동사례관리, 공동사업 추진, 물적·인적 자원 교류 등 크게 6가지로 구분하여 파악한 결과 ‘청소년안전망’ 구축을 위해 다면적인 연계·협력이 필요하다고 인식함.

○ 특히, 경찰단계의 선도프로그램 종료 예정, 드림스타트 종료 예정 아동을 청소년안전망으로 연계하여 연속적으로 지원하고 정보공유가 필요하다는 의견이 많았음(대상자 발굴·의뢰, 정보공유).

- 청소년건강, 상담, 교육 등 다양한 부문에서의 정보교류와 사업연계, 공동사업 추진이 필요하다고 인식함.

- 이를 위해 유관 민간 서비스 기관과 월 1회 정도 회의를 개최하는 등 연계·협력을 시도하고 있으나 각 기관별 고유사업 추진 일정으로 인해 원활한 추진이 어려운 실정임.

민원접점 대상자 발굴 시 홍보 또는 연계가 필요함. 대상자 서비스 발굴과 사업을 연계한 공동사업 추진이 필요함. 시설 및 인적자원 공유 필요 [서울, 1]

관내 유관기관과의 회의 등이 월1회 정도 진행되고 있어 다양한 정보를 공유하고 있으나 공동사업의 경우, 각 기관 사업 일정 등으로 원활하게 진행되지는 않음. [서울, 4]

청소년 유관기관 간 업무협약, 위기청소년관련 안전망 구축 등이 필요 [광역시, 6]

타 과나 유관기관 공동 서비스를 협업하고 청소년건강 상담, 교육 등 정보교류도 필요 [광역시, 7]

종합사회복지관과 연계·협력을 통하여 아동·청소년이 참여하는 프로그램 개발 운영 [광역시, 9]

경찰 선도프로그램, 드림스타트 종료예정 위기청소년의 연계 [50만 이상 시, 11], [50만 이상 시, 13]

## 제8절 여성·가족·다문화

### 1. 복지노력 및 민관연계·협력 인식

□ 시군구 본청 ‘청소년’ 담당 직원의 ‘복지 노력 및 민관 연계·협력 인식’<sup>33)</sup>은 평균 4.9점(6점 척도, 최고 5.1점 ~ 최저 4.6점)으로 나타남.

○ 문항별로 살펴보면, ‘(공공성②) 복지대상자에게 다양한 서비스 확충 노력’, ‘(전문성②) 복지대상자 문제 해결을 위한 사업 기획’, ‘(책무성②) 민간부문 책임성 서비스 향상을 위한 지도감독의 기여도’가 5.1점으로 가장 높았고, ‘(총괄·조정①) 유사 서비스 중복 문제 조정 노력’, ‘(공공성①) 사각지대 위기 대상자 발굴 및 문제 해결 노력’, ‘(권한부여) 민간 사회서비스 기관에게 자율성 부여’가 4.6점으로 가장 낮았음.

□ ‘복지 노력과 및 민관 연계·협력 인식’ 조사결과를 ① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 그렇지 않은 편이다로 응답한 경우 ‘부정’, ④ 그런 편이다 ⑤ 그렇다 ⑥ 매우 그렇다로 응답한 경우 ‘긍정’으로 구분하여 분석한 결과는 다음과 같음.

○ ‘긍정’ 평균 93.0%(최대 100.0% ~ 최소 82.4%), ‘부정’ 7.0%(최대 17.6% ~ 최소 0.0%)로 시군구 본청 ‘여성·가족·다문화’ 담당 직원의 약 93%가 ‘복지 노력 및 민관 연계·협력’을 긍정적으로 인식하는 것으로 나타남.

33) ‘복지 노력 및 민관 연계·협력 인식’을 총괄·조정(2문항), 공공성(2문항), 전문성(2문항), 지속성(1문항), 책무성(2문항), 정보공유(1문항), 자원공유(1문항), 지원노력(1문항), 권한부여(1문항), 상호성(1문항), 수용성(1문항), 중재자(1문항)의 12개 항목(16개 문항)으로 조사함.

- 특히, ‘(공공성②) 복지대상자에게 다양한 서비스 확충 노력’, ‘(전문성①) 복지서비스 질 개선 노력’에 대해 긍정적 인식이 100.0%로 나타남.

〈표 4-21〉 복지 노력과 민관 연계·협력 인식: 여성·가족·다문화

(단위: 점, %)

구분	평균	긍정	부정
평균	4.9	93.0	7.0
(총괄·조정①) 유사 서비스 중복 문제 조정 노력	4.6	94.1	5.9
(총괄·조정②) 서비스 전달체계의 컨트롤타워 역할 수행	4.7	88.2	11.8
(공공성①) 사각지대 위기 대상자 발굴 및 문제 해결 노력	4.6	82.4	17.6
(공공성②) 복지대상자에게 다양한 서비스 확충 노력	5.1	100.0	0.0
(전문성①) 복지서비스 질 개선 노력	4.9	100.0	0.0
(전문성②) 복지대상자 문제 해결을 위한 사업 기획	5.1	94.1	5.9
(지속성) 복지수급자의 문제해결 상황 모니터링 지속성	4.8	94.1	5.9
(책임성①) 복지사업 민간위탁의 공정성	5.0	88.2	11.8
(책임성②) 민간부문 책임성 서비스 향상을 위한 지도감독의 기여도	5.1	94.1	5.9
(정보공유) 지자체 보유 정보의 민간 사회서비스기관 공유	4.7	94.1	5.9
(자원공유) 지자체 복지 자원의 민간 사회서비스기관 공유	4.7	94.1	5.9
(지원노력) 민간 사회서비스 기관의 고충·애로사항 해결 노력	5.0	94.1	5.9
(권한부여) 민간 사회서비스 기관에게 자율성 부여	4.6	88.2	11.8
(상호성) 민관협력 시 상호간의 협의과정 중시	5.0	94.1	5.9
(수용성) 민간 사회서비스 기관 의견 수용 노력	4.8	94.1	5.9
(중재자) 기관 간 협력 과정에서 조정·중재 역할 수행	4.9	94.1	5.9

주: 6점 척도(① 전혀 그렇지 않다~⑥ 매우 그렇다)로 응답한 결과임. ‘그런 편이다’, ‘그렇다’, ‘매우 그렇다’로 응답한 경우 “긍정”, ‘그렇지 않은 편이다’, ‘그렇지 않다’, ‘전혀 그렇지 않다’에 응답한 경우 “부정”으로 구분함.

## 2. 제약요인과 고충사항

- 다음은 앞서 제시한 조사대상 16개 영역의 업무관련 쟁점과 노력의 투입 정도 등에 대하여 부정적 의견을 제시한 경우, 응답자들이 기술한 사유를 살펴보고자 함.

### 가. 총괄·조정

- 업무 과다로 총괄·조정 기능을 담당하기 어렵다는 의견이 제시됨.
- 총괄·조정이 다른 부서(복지정책과 등)의 역할이라고 인식하거나, 부서 고유 업무가 과다하여 총괄·조정 역할까지 담당하기 어렵다고 인식함.



복지정책과에서 수행함. [광역시, 7]

업무 과다로 당면 업무만 처리하기에도 어려움. [군, 21]

## 나. 공공성

□ 업무 과다로 총괄·조정을 담당하기 어렵다는 의견이 제시됨.

○ 대상자 발굴을 위해 노력하고 있으나 주로 다른 부서(복지정책 및 급여팀)가 게이트웨이(gate-way) 기능을 수행하는 지역도 있는 것으로 파악됨.

위기대상자 발굴과 문제 해결을 위해 노력하나, 주로 복지정책 및 급여팀을 통해 문의가 들어오는 편임.  
[광역시, 7]

업무 과다로 당면 업무만 처리하기에도 어려움. [군, 21]

## 다. 전문성

□ 이 외 업무 과다로 전문성 뿐 아니라 지속성, 책무성, 정보공유, 자원공유, 지원노력, 권한부여, 상호성, 수용성, 중재자 등의 역할과 기능을 담당하기 어렵다는 의견이 제시됨.

○ 이와 함께 ‘권한부여’와 관련하여 민간 서비스 기관에 대한 예산, 안전, 회계, 운영 등 다면적인 평가와 점검이 전제되어야 하므로 자율성(권한부여)을 부여하기에는 다소 한계가 있다는 의견이 제시됨.

업무 과다로 당면 업무만 처리하기에도 어려움. [군, 21]

시설의 예산, 안전, 회계, 운영 등 각 분야별로 자체점검, 중앙점검 등 다양한 점검이 이루어지고 있어 자율성보다는 통제하는 비율이 약간 더 많다고 생각됨. [군, 24]

## 라. 지속성 외

□ 지속성, 책무성, 정보공유, 자원공유, 지원노력, 권한부여, 상호성, 수용성, 중재자 항목과 관련된 의견은 제시되지 않음.

### 3. 민관 사회서비스 기관에 대한 인식

□ 시군구 본청 ‘여성·가족·다문화’ 담당 직원의 ‘민관 사회서비스 기관에 대한 인식’<sup>34)</sup>은 평균 4.4점(6점 척도, 최고 4.6점 ~ 최저 4.1점)으로 나타남.

○ 문항별로 살펴보면, ‘사회서비스 기관의 지자체 사회복지 사업의 성과 제고 기여 정도’가 4.6점으로 가장 높았고, ‘사회서비스 기관 정보공유의 적극성’이 4.1점으로 가장 낮았음.

□ ‘민관 사회서비스 기관에 대한 인식’ 조사결과를 ① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 그렇지 않은 편이다로 응답한 경우 ‘부정’, ④ 그런 편이다 ⑤ 그렇다 ⑥ 매우 그렇다로 응답한 경우 ‘긍정’으로 구분하여 분석한 결과는 다음과 같음.

○ ‘긍정’ 평균 85.7%(최대 100.0% ~ 최소 76.5%), ‘부정’ 14.3%(최대 23.5% ~ 최소 0.0%)로 시군구 본청 ‘여성·가족·다문화’ 담당 직원의 약 86%가 ‘민관 사회서비스 기관에 대한 인식’에 대해 긍정적으로 응답한 것으로 나타남.

- ‘중앙 및 지방정부의 복지사업에 대한 이해도’의 긍정적 인식은 100.0%임.

〈표 4-22〉 민관 사회서비스 기관에 대한 인식: 여성·가족·다문화

(단위: 점, %)

구분	평균	긍정	부정
평균	4.4	85.7	14.3
중앙 및 지방정부의 복지사업에 대한 이해도	4.5	100.0	0.0
사회복지 사업의 전문성	4.4	82.4	17.6
기관의 이익보다는 지역사회복지의 발전 우선	4.5	88.2	11.8
서로 경쟁하기 보다는 협력 노력	4.5	82.4	17.6
사회서비스 기관 정보공유의 적극성	4.1	76.5	23.5
사회서비스 기관 민간자원 공유의 적극성	4.3	82.4	17.6
사회서비스 기관의 지자체 사회복지 사업의 성과 제고 기여 정도	4.6	88.2	11.8

주: 6점 척도(① 전혀 그렇지 않다~⑥ 매우 그렇다)로 응답한 결과임. ‘그런 편이다’, ‘그렇다’, ‘매우 그렇다’로 응답한 경우 “긍정”, ‘그렇지 않은 편이다’, ‘그렇지 않다’, ‘전혀 그렇지 않다’에 응답한 경우 “부정”으로 구분함.

34) 총 7개 문항(중앙 및 지방정부의 복지사업에 대한 이해도, 사회복지 사업의 전문성, 기관의 이익보다는 지역사회복지의 발전 우선, 서로 경쟁하기 보다는 협력 노력, 사회서비스 기관 정보공유의 적극성, 사회서비스 기관 민간자원 공유의 적극성, 사회서비스 기관의 지자체 사회복지 사업의 성과 제고 기여 정도)으로 조사함.

#### 4. 연계·협력 수준 및 강화 필요성에 대한 인식

##### □ 연계·협력 수준

- 시군구 본청 ‘여성·가족·다문화’ 담당 직원의 ‘연계·협력 수준’<sup>35)</sup>은 평균 4.1점(6점 척도, 최고 4.6점 ~ 최저 3.9점)으로 나타남.
  - 문항별로 살펴보면, ‘유관 민간 사회서비스 기관과의 의뢰·연계·협력’이 4.6점으로 가장 높았고, ‘관내 공공기관과의 의뢰·연계·협력’이 3.9점으로 가장 낮았음.
- ‘연계·협력 수준’ 조사결과를 ① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 그렇지 않은 편이다로 응답한 경우 ‘부정’, ④ 그런 편이다 ⑤ 그렇다 ⑥ 매우 그렇다로 응답한 경우 ‘긍정’으로 구분하여 분석한 결과는 다음과 같음.
  - ‘긍정’ 평균 83.8%(최대 94.1% ~ 최소 70.6%), ‘부정’ 16.2%(최대 29.4% ~ 최소 5.9%)로 시군구 본청 ‘여성·가족·다문화’ 담당 직원의 약 84%가 ‘연계·협력 수준’에 대해 긍정적으로 인식하는 것으로 나타남.

##### □ 연계·협력 강화의 필요성

- 시군구 본청 ‘여성·가족·다문화’ 담당 직원의 ‘연계·협력 강화 필요성’은 평균 4.6점(6점 척도, 최고 4.8점 ~ 최저 4.4점)으로 나타남.
  - 문항별로 살펴보면, ‘유관 민간 사회서비스 기관과의 의뢰·연계·협력’이 4.8점으로 가장 높았고, ‘관내 공공기관과의 의뢰·연계·협력’이 4.4점으로 가장 낮았음.
- ‘연계·협력 강화 필요성’ 조사결과를 ① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 그렇지 않은 편이다로 응답한 경우 ‘부정’, ④ 그런 편이다 ⑤ 그렇다 ⑥ 매우 그렇다로 응답한 경우 ‘긍정’으로 구분하여 분석한 결과는 다음과 같음.
  - ‘긍정’ 평균 92.6%(최대 94.1% ~ 최소 88.2%), ‘부정’ 7.4%(최대 11.8% ~

35) 조사 문항은 타 복지 부서와의 의뢰·연계·협력, 관내 보건서비스 관련 기관과의 의뢰·연계·협력, 관내 공공기관과의 의뢰·연계·협력, 유관 민간 사회서비스 기관과의 의뢰·연계·협력의 총 4문항으로 구성됨

최소 5.9%)로 시군구 본청 ‘여성·가족·다문화’ 담당 직원의 약 93%가 ‘연계·협력 강화 필요성’에 대해 긍정적으로 인식하는 것으로 나타남.

〈표 4-23〉 연계·협력 인식 및 개선방안: 여성·가족·다문화

(단위: 점, %)

구분	연계·협력 수준			연계·협력 강화 필요성		
	평균	긍정	부정	평균	긍정	부정
평균	4.1	83.8	16.2	4.6	92.6	7.4
타 복지 부서와의 의뢰·연계·협력	4.1	82.4	17.6	4.6	94.1	5.9
관내 보건서비스 관련 기관 <sup>2)</sup> 과의 의뢰·연계·협력	4.0	88.2	11.8	4.5	88.2	11.8
관내 공공기관 <sup>3)</sup> 과의 의뢰·연계·협력	3.9	70.6	29.4	4.4	94.1	5.9
유관 민간 사회서비스 기관과의 의뢰·연계·협력	4.6	94.1	5.9	4.8	94.1	5.9

주 1: 6점 척도(① 전혀 그렇지 않다~⑥ 매우 그렇다)로 응답한 결과임. ‘그런 편이다’, ‘그렇다’, ‘매우 그렇다’로 응답한 경우 “긍정”, ‘그렇지 않은 편이다’, ‘그렇지 않다’, ‘전혀 그렇지 않다’에 응답한 경우 “부정”으로 구분함.

주 2: 보건소, 정신건강복지센터 등

주 3: 연금공단, 건보공단 지사 등

## 5. 연계·협력 수준의 부정적 평가 사유

### 가. 타 복지 부서와의 연계·협력

□ 부서 내 자체 업무를 처리하기도 힘든 상황이라고 인식함.

○ 타 복지 부서와의 연계·협력을 고유사무로 인식하지 않는 경우가 많고, ‘복잡한 행정절차와 관료주의’가 연계·협력을 어렵게 하는 요인으로 파악됨.

- 전반적으로 타 복지 부서와의 정보공유와 소통이 원만하지 않고, 연계·협력이 부가 업무라고 인식함.

복잡한 행정절차와 관료주의 [서울, 3]

다른 부서와의 정보공유 및 소통에 어려움이 많음. [서울, 5]

업무 과다로 당면 업무처리에도 버거움. [군, 21]

## 나. 관내 보건서비스 관련 기관(보건소, 정신건강복지센터 등)과의 연계·협력

- 부서 내 업무가 과다하여 연계·협력하기 어려움.
- 관내 보건서비스 관련 기관과의 연계·협력을 고유사무로 인식하지 않는 경우가 많지만, 원활한 업무 추진을 위해 연계·협력할 필요는 있다고 인식함.
- 업무에 원활한 협력을 위해 노력해야 함. [일반시, 18]
- 업무 과다로 당면 업무처리에도 버거움. [군, 21]

## 다. 관내 공공기관(연금공단, 건보공단 지사 등)과의 연계·협력

- ‘개인정보 보호’ 문제로 민간기관보다 오히려 연계·협력하기 어렵고, 업무 관련성도 낮다고 인식함.
- 공공기관이 소극적·폐쇄적으로 대응하고, 개인정보 보호 문제로 정보공유와 협조가 원만하지 않은 것으로 파악됨.
- 해당 기관의 담당자를 파악하기도 쉽지 않다는 지적도 제기됨.
- 소극적이고 폐쇄적임. [서울, 3]
- 연금공단 및 건강보험공단과 업무상 협력할 일이 많지 않음. [광역시, 7]
- 부서 간 유사한 업무영역에 대한 조정이 미흡하며 민관기관과의 협력관계는 잘 이루어지는 반면 서로가 갖고 있는 정보교환 등이 잘 이루어지지 않고 있음. [50만 이상 시, 11]
- 서로간의 업무정보가 공유가 안되어 해당업무관련 담당자 찾기가 어려운 편임. [50만 이상 시, 12]
- 사회복지시설 등과는 원활한 편이며, 타 기관(국민연금, 건강보험공단)과는 개인정보 등을 사유로 협조가 원활하지 않음. [일반시, 17]

## 라. 유관 민간 사회서비스 기관과의 의뢰·연계·협력

- 연계·협력이 특정 기관에만 집중되는 경향성이 관찰됨.
- 다문화가족지원센터, 외국인근로자센터, 지역사회복지관 등 [서울, 3]

## 6. 연계·협력이 필요한 업무 유형

□ 지자체 내 유관 부서, 관내 공공기관, 민간 사회서비스 기관(사회복지 기관) 등과 연계·협력을 강화해야 할 필요성이 있다고 본 경우 어떤 측면에서 연계·협력이 필요한 것인지, 협력 업무의 유형을 6가지(① 정보 공유, ② 대상자 발굴·의뢰, ③ 서비스 연계, ④ 공동사례관리, ⑤ 공동사업 추진, ⑥ 물적·인적 자원 교류)로 구분하여 파악한 결과를 제시함.

### 가. 타 복지 부서와의 연계·협력

□ 타 복지 부서와의 연계·협력이 필요한 업무 유형을 정보공유, 대상자 발굴·의뢰, 서비스 연계, 공동사례관리, 공동사업 추진, 물적·인적 자원 교류 등 크게 6가지로 구분하여 파악한 결과 거의 모든 측면에서 연계·협력 필요성을 인식함.

○ 특히 대상자 발굴·의뢰·선정, 공동사례관리를 포함한 공동사업 추진, 개인정보공유 및 서비스 연계가 필요하다는 의견이 다수 제기됨.

- 저소득 한부모가족 지원대상 선정 등 취약계층 발굴과 유사중복 사업에 대한 조정 등 사업 추진 시 효율을 도모하기 위해 연계·협력이 필요한 것으로 파악됨.

욕구를 가진 대상자를 만나게 될 경우 소관 업무를 추진하고 있는 부서에 대상자 의뢰 [서울, 1]

민간기관과 타 기관 간의 공동으로 추진 중인 사업에 대한 중복서비스 제공 방지를 위한 정보공유 필요 [서울, 3]

정보공유 [서울, 4]

정보공유-업무의 연관성으로 인한 협력, 개인정보 지원으로 협력 필요 [서울, 5]

정보공유, 대상자 발굴·의뢰, 서비스 연계, 공동사례관리 [광역시, 7]

정보공유, 서비스 연계 [광역시, 9], [군, 24]

한부모 대상자 선정, 중지 관련 조사팀과 보다 연계 필요 [광역시, 10]

여성정책과와 사회복지 정책 연계 협조 필요 [50만 이상 시, 11]

공동사업 추진 및 공동사례관리, 서비스 연계-정보공유가 되어 중복사업 추진 방지 등 협력 필요 [50만 이상 시, 13]

가정폭력피해자 발생 시 복지행정과에서 추천 원함. [일반시, 16]

업무의 연관성으로 인한 협력 개인정보 지원현황 등 협력 필요 [일반시, 17]

정보공유, 서비스 연계, 공동사례관리 등 [일반시, 18]

현행대로 유지 [일반시, 19]

공동사업 추진 [군, 22]

#### 나. 관내 보건서비스 관련 기관(보건소, 정신건강복지센터 등)과의 연계·협력

□ 관내 보건서비스 관련 기관과의 연계·협력이 필요한 업무 유형을 정보공유, 대상자 발굴·의뢰, 서비스 연계, 공동사례관리, 공동사업 추진, 물적·인적 자원 교류 등 크게 6가지로 구분하여 파악한 결과 물적·인적 자원 교류를 제외한 거의 모든 측면에서 필요성을 인식함.

○ 연계·협력 정도와 필요성에 대한 인식은 지역별로 다소 차이를 보이나, 정보 공유 및 서비스 연계, 대상자 발굴·의뢰에 대한 수요는 전반적으로 매우 높은 것으로 파악됨.

○ 특히 체계적인 공동사례관리 필요성에 대한 요구가 다수 지역에서 관찰됨.

- 또한 보건소는 저출산 관련 업무와 한약지원사업 등을 고유사무로 담당하는 경우가 많아 정보공유 및 사업 연계 희망 정도가 매우 높았음.

보건소 및 정신보건센터 등과의 협력체계가 잘 구축되어 있는 것으로 판단됨. [서울, 1]

대상자 발굴·의뢰, 인적 물적 지원으로 직원들의 부담감 감소 [서울, 3]

서비스 연계 [서울, 4]

업무수행에 있어 정신건강복지센터의 전문적 자문이 필요할 때가 많아 연계·협력 필요 [서울, 5]

서비스 연계, 물적·인적 자원 교류 [광역시, 7]

정보공유, 서비스 연계 [광역시, 9]

다문화 가족 보건소 프로그램 연계, 아이돌봄 신청자에게 보건소 프로그램 연계 [광역시, 10]

보건소는 저출산 관련 업무를 하고 지자체에서는 한약지원사업을 하는데 정보공유 연계 필요함. [50만 이상 시, 11]

정보공유하고 정신건강복지센터의 전문적 자문 필요 [50만 이상 시, 12]

대상자 발굴·의뢰-보다 체계적인 공동사례관리필요 [50만 이상 시, 13]

체계적인 공동사례관리의 필요, 전문적 건강복지센터 시스템 구축 필요 [일반시, 16]

서비스 연계 [일반시, 17]

정보공유, 서비스 연계, 공동사례관리, 대상자 발굴 등 [일반시, 18]

대상자 발굴·의뢰 및 정보공유 등이 필요함. 공동사업 추진을 위해서도 연계·협력이 필요함. 공동사례관리도 필요함. [군, 22]

정보공유, 공동사업 추진 [군, 24]

#### 다. 관내 공공기관(연금공단, 건보공단 지사 등)과의 연계·협력

□ 관내 공공기관과의 연계·협력이 필요한 업무 유형을 정보공유, 대상자 발굴·의뢰, 서비스 연계, 공동사례관리, 공동사업 추진, 물적·인적 자원 교류 등 크게 6가지로 구분하여 파악한 결과 정보공유에 대한 수요가 가장 많았음.

○ 여성·가족·다문화 사업 가운데 대상자 선정 시 소득·재산기준(건강보험료 포함)을 적용하는 경우가 많아 개인정보를 포함한 정보공유에 대한 요구가 높은 것으로 판단됨.

- 예로, 아이돌봄사업(여성가족부) 등 대상자 선정 및 관리를 위해 건강보험료 체납자 현황 등 정보공유와 공동사례관리, 서비스 연계, 공동사업 추진 필요성도 일부 확인됨.

구청 및 공단에서 추진 중인 업무에 대해 정보공유 [서울, 1]

공동사업을 추진할 때, 지역사회협의회나 타 기관과의 연계함. 같은 대상자 두고 다른 서비스 제공하기 때문에 대상자 정보가 중요함. 개인정보도 중요하지만 정보공유도 필요 [서울, 3]



공동사례관리 [서울, 4]

효율적인 관리를 위한 정보교환 [서울, 5]

공동사례관리, 정보공유 [광역시, 9]

아이돌봄 소득기준 정보 제공 요청 [광역시, 10]

서비스 연계, 정보공유 필요 [50만 이상 시, 11]

건강보험료 체납으로 인한 어려움. 장기요양 등급신청 등 대상자 서비스 연계에 협력 강화 필요 [50만 이상 시, 12]

건강보험료 체납 등으로 대상자 발굴·의뢰에 관한 직접적 정보제공, 서비스 연계 [50만 이상 시, 13]

정보공유 및 물적·인적 자원교류 [일반시, 16]

정보공유 [광역시, 7], [일반시, 17], [군, 22]

정보공유, 서비스 연계, 공동사례관리, 공동사업 추진 등 [일반시, 18]

## 라. 유관 민간 사회서비스 기관과의 의뢰·연계·협력

□ 유관 민간 서비스 기관과의 연계·협력이 필요한 업무 유형을 정보공유, 대상자 발굴·의뢰, 서비스 연계, 공동사례관리, 공동사업 추진, 물적·인적 자원 교류 등 크게 6가지로 구분하여 파악한 모든 측면에서 연계·협력 필요성을 인식함.

○ 특히 정보공유, 서비스 연계, 공동사업 추진 등에 대한 요구가 가장 많았음.

- 결혼이주배경여성 등 대상자에 대한 보건·복지 통합접근 및 가족사업 활성화를 위해 다문화가족지원센터, 보건소 등의 연계·협력이 전제되어야 한다는 의견이 많았음.
- 한편, 개인정보 보호 문제가 의뢰·연계·협력 등 사례관리를 어렵게 하는 요인으로 작용하고 있어 ‘대상자가 동의할 경우 (민간기관이) 행복이음을 활용’하도록 하는 등 실질적인 제도개선이 필요하다는 지적도 제기됨.

대상자 발굴 의뢰 또는 물적·인적 자원 교류 강화 [서울, 1]

서비스 연계가 중요함. 또한 구청 및 유관기관과의 협업 업무 시, 정보공유가 무엇보다도 필요 [서울, 3]

대상자 발굴·의뢰 [서울, 4]

다문화센터 보건소 등과 연계하여 결혼이민여성을 위한 공동사업 추진, 보건 복지적 접근 필요 [서울, 5]

복지서비스 정보공유, 의료 및 교육 시설과의 서비스 연계 [광역시, 7]

서비스 연계 [광역시, 9]

건강가정다문화가족지원센터, 다함께 성가정상담센터 등과 공동사업 추진으로 가족복지정책 활성화 및 강화 [광역시, 10]

정보공유(여성노동자 및 여성, 가족관련 기관) [50만 이상 시, 11]

공동사례관리, 정보공유, 서비스 연계가 필요함. 공공영역에서 사례대상자에 대한 정보는 행복이음을 통해 연계되고 있지만, 민간부분에서는 개인정보 보호로 인하여 대상자에 대한 충분한 정보를 얻지 못하는 경우가 많음. 민간에서도 대상자가 동의할 경우, 행복이음을 쓸 수 있도록 해주어서 사례공유 및 서비스 연계 필요(여성폭력피해자 보호시설) [50만 이상 시, 13]

캠페인 할 때 같이 동참하면 시너지 효과 발휘 [일반시, 16]

다문화센터, 보건소 등과 연계하여 결혼이민여성을 위한 보건복지적 접근 필요 [50만 이상 시, 12], [일반시, 17]

건강가정다문화가족지원센터와 연계 강화 필요 [일반시, 18]

다문화, 가족, 여성폭력 상담 등 연계 필요 [군, 21]

사회복지관에서 발굴한 사례에 대해 공동사례관리, 대상자 발굴, 의뢰 등을 제안함. 노인복지관, 장애인복지관, 자활센터 등과의 연계 [군, 22]

정보공유, 공동사업 추진 [군, 24]

## 제9절 읍면동 맞춤형복지

### 1. 복지노력 및 민관연계·협력 인식

□ 읍면동 맞춤형복지팀 담당 직원들의 ‘복지 노력 및 민관 연계·협력 인식’<sup>36)</sup>은 평

36) ‘복지 노력 및 민관 연계·협력 인식’을 총괄조정(2문항), 공공성(2문항), 전문성(2문항), 지속성(1문항), 책무성(2문항), 정보공유(1문항), 자원공유(1문항), 지원노력(1문항), 권한부여(1문항), 상호성(1문항), 수용성(1문항), 중재자(1문항)의 12개 항목(16개 문항)으로 조사함.

군 4.8점(6점 척도, 최고 5.2점 ~ 최저 4.4점)으로 나타남.

○ 문항별로 살펴보면, ‘(공공성①) 사각지대 위기 대상자 발굴 및 문제 해결 노력’이 5.2점으로 가장 높았고, ‘(지원노력) 민간 사회서비스 기관의 고충·애로사항 해결 노력’이 4.4점으로 가장 낮았음.

□ ‘복지 노력과 및 민관 연계·협력 인식’ 조사결과를 ① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 그렇지 않은 편이다로 응답한 경우 ‘부정’, ④ 그런 편이다 ⑤ 그렇다 ⑥ 매우 그렇다로 응답한 경우 ‘긍정’으로 구분하여 분석한 결과는 다음과 같음.

○ ‘긍정’ 평균 84.0%(최대 100.0% ~ 최소 65.4%), ‘부정’ 16.0%(최대 34.6% ~ 0.0%)로 읍면동 맞춤형복지팀 담당 직원들의 약 84%가 ‘복지 노력 및 민관 연계·협력’을 긍정적으로 인식하는 것으로 나타남.

○ 특히, ‘(공공성①) 사각지대 위기 대상자 발굴 및 문제 해결 노력’에 대해 긍정적인 인식이 100.0%로 나타남.

〈표 4-24〉 복지 노력과 민관 연계·협력 인식: 읍면동 맞춤형복지

(단위: 점, %)

구분	평균	긍정	부정
평균	4.8	84.0	16.0
(총괄·조정①) 유사 서비스 중복 문제 조정 노력	4.5	82.7	17.3
(총괄·조정②) 서비스 전달체계의 컨트롤타워 역할 수행	4.6	86.5	13.5
(공공성①) 사각지대 위기 대상자 발굴 및 문제 해결 노력	5.2	100.0	0.0
(공공성②) 복지대상자에게 다양한 서비스 확충 노력	5.0	92.3	7.7
(전문성①) 복지서비스 질 개선 노력	5.1	98.1	1.9
(전문성②) 복지대상자 문제 해결을 위한 사업 기획	4.7	86.5	13.5
(지속성) 복지수급자의 문제해결 상황 모니터링 지속성	4.7	96.2	3.8
(책임성①) 복지사업 민간위탁의 공정성	4.8	65.4	34.6
(책임성②) 민간부문 책임성 서비스 향상을 위한 지도감독의 기여도	4.7	69.2	30.8
(정보공유) 지자체 보유 정보의 민간 사회서비스기관 공유	4.5	84.6	15.4
(자원공유) 지자체 복지 자원의 민간 사회서비스기관 공유	4.5	84.6	15.4
(지원노력) 민간 사회서비스 기관의 고충·애로사항 해결 노력	4.4	75.0	25.0
(권한부여) 민간 사회서비스 기관에게 자율성 부여	4.5	65.4	34.6
(상호성) 민관협력 시 상호간의 협의과정 중시	5.1	96.2	3.8
(수용성) 민간 사회서비스 기관 의견 수용 노력	4.9	82.7	17.3
(중재자) 기관 간 협력 과정에서 조정·중재 역할 수행	4.7	78.8	21.2

주: 6점 척도(① 전혀 그렇지 않다~⑥ 매우 그렇다)로 응답한 결과임. ‘그런 편이다’, ‘그렇다’, ‘매우 그렇다’로 응답한 경우 “긍정”, ‘그렇지 않은 편이다’, ‘그렇지 않다’, ‘전혀 그렇지 않다’에 응답한 경우 “부정”으로 구분함.

## 2. 제약요인과 고충사항

- 다음은 앞서 제시한 조사대상 16개 영역의 업무관련 쟁점과 노력의 투입 정도 등에 대하여 부정적 의견을 제시한 경우, 응답자들이 기술한 사유를 살펴보고자 함.

### 가. 총괄·조정

- 시군구 본청의 총괄·조정 기능 미흡

- 서비스 전달체계에서의 컨트롤타워의 기능과 유사 서비스 중복 조정의 역할은 읍면동이 아닌 시군구 본청에서 담당하는 적절하다는 인식이 지배적임.
- 그러나 서비스 중복지원 등 유사 서비스 중복 문제 조정을 위한 시군구 본청 사업부서 간의 협의·조율 노력이 미흡하다는 문제가 일부 제기됨.

읍면동 맞춤형복지팀에서는 복지대상자에 대한 서비스 중복문제 해결 노력 보다는 보다 많은 서비스 연계가 중점이 되기 때문에 중복문제의 조정, 전달체계의 컨트롤타워 역할은 시 복지정책관련 부서에서 추진해야할 것으로 사료됨. [50만 이상 시, 11]

읍면동 맞춤형복지팀에서 유사 서비스 중복문제 조정을 적극적으로 노력하기에는 어려움. [일반시, 19]

상위 부서에서 부처 간 협의 없이 복지 서비스가 중복지원이 되고 있는 사례가 있음. [일반시, 19]

사업부서에서 하는 일들을 총괄하여 협의 처리하는 경우가 없음. 행정복지센터의 맞춤형복지팀에서는 각종 복지서비스의 균등분배 및 사업시행 등을 총괄 조정하고 있음. [일반시, 19]

기관단체의 이웃돕기 대상자들과 읍면에서 지원하는 대상자들과 중복지원하지 않으려고 노력함. [군, 21]

### 나. 공공성

- 업무 과중과 인력 부족으로 인한 공공성 강화 노력 한계

- 사각지대 위기 대상자 발굴 및 문제 해결 노력, 복지대상자에게 다양한 서비스 확충 노력 등 공공성 강화를 위한 읍면동 차원에서의 노력은 현실적으로 한계가 있음을 지적함.

지역복지지원 발굴의 한계, 현안업무의 과중 [서울, 5]

인력 부족으로 신규 사업 편성 어려움. [일반시, 16]

#### 다. 전문성

□ 문제해결을 위한 사업 기획의 권한이 약하거나 인적역량·물적자원의 한계 지적

○ 본청 주도의 사업 기획이 이루어짐에 따라 하부 행정 기구로서의 읍면동이 권한을 발휘할 수 없는 구조적 문제가 있음을 제기함.

○ 읍면동의 공무원·협의체 위원 등의 자발성 및 역량이 미흡한 인적자원의 문제와 민간 자원에 의존하는 상황에서 도전적 사업 기획의 어려움 또한 지적함.

읍면동 수행 업무 특성상의 한계 [50만 이상 시, 12]

구청 기획안에 따라 사업을 실시하는 경우가 많음. [광역시, 6]

복지대상자 현안을 파악하기에는 광역동이나 범위가 너무 광범위하여 물리적 어려움이 있음. 문제해결을 위한 사업 기획에 복지협의체 위원 및 담당공무원의 자발성, 역량이 부족함. [50만 이상 시, 12]

인력 부족으로 신규 사업 편성 어려움. [일반시, 16]

문제 해결을 위한 지역자원 연계의 한계 [서울, 5]

#### 라. 지속성

□ 복지수급자 문제해결 상황 지속적·장기적 모니터링에 한계

○ 인력 부족으로 인해 복지 수급자 문제해결 상황을 지속적으로 확인하는 데 한계가 있음을 지적하였으며, 특히 장기적인 관점에서 변화를 추적하는 데 어려움이 있음을 제기함.

한정된 인력으로 복지 수급자의 문제해결 상황을 모니터링 하기는 현실적으로 어려움이 많으며, 지속적으로 관리한다는 것은 더욱 어렵다고 봄. [광역시, 6]

수급자 및 사례관리대상자의 사례관리 상황에 대한 점검은 지속적으로 파악하고 있으나, 관리대상자 수가 많지 않고 장기적인 문제에 대한 지속적인 파악에는 어려움이 있음. [일반시, 19]

## 마. 정보공유

### □ 개인정보 보호 등 법적인 제약으로 인한 정보공유 비활성화

- 개인정보 유출 등 개인정보 보호 이슈가 지자체가 보유한 정보를 민간 사회서비스 기관에 공유하지 못하게 되는 주요 원인임을 지적함.
- 행복e음 등 정보시스템을 통한 정보공유의 활성화가 필요함을 제언함.

개인정보공유 한계 [서울, 4]

개인정보 유출문제가 있음. [일반시, 18]

민간 사회서비스 기관과 정보를 공유하면서 업무 처리를 하고는 있지만, 적극적으로 공유한다고는 보기 어려우며, 필요에 따라 공유 정도는 차이가 나는 것 같음. [광역시, 6]

민감한 사적인 부분에 대해 필요하다 판단될 경우만 제한적으로 공유 [일반시, 18]

행복e음을 통한 정보교류가 잘 이뤄지지 않아 복지정보교류 등의 어려움이 있음. [군, 22]

자체 복지업무추진에 있어 민간서비스 기관과의 정보의 공유 필요성은 느끼고 있으나, 대부분 사업추진 시 이장 및 부녀회장 및 기관단체를 통하여 서비스 연계를 실시하고 있어, 향후 시스템 등이 원활히 사용할 수 있게 되면 사회서비스기관의 정보가 공유가 잘 이뤄질 것으로 판단됨. [군, 22]

## 바. 자원공유

### □ 공공 자원의 부족 등으로 인한 자원 공유 비활성화

- 지자체 복지 자원의 민간 사회서비스 기관과의 공유가 미흡한 이유는 공공이 보유한 자원 자체가 부족하기 때문이라는 지적이 주로 제기됨.

자원 빈약, 절차의 어려움, 공유에 대한 성공적인 경험이 없어 하지 않게 됨. [서울, 3]

공유할만한 복지자원 양이 충분치 않음. [일반시, 18]

자원을 공유하고는 있지만 적극적이지는 않음. [광역시, 6]

## 사. 지원노력

□ 읍면동에서 역할이 아니거나 권한을 넘어서는 문제로 인식

- 민간 사회서비스 기관의 고충·애로사항을 해결하기 위한 노력은 읍면동에 부여된 역할이 아니거나 해결 권한이 없다는 지적이 제기됨.
- 고충·애로사항을 파악하기 위한 시간과 노력을 할애하는 것조차 어려운 여건임을 또한 언급함.

읍면동 맞춤형복지팀의 역할 밖의 일 [일반시, 19]

민간서비스 기관의 애로사항의 경우 시나 중앙 또는 민간기관 내의 예산이나 조직이나 인력에 관한 사항이 대부분으로 현재 저희 등에서 해결할 수 없는 사안임. [서울, 3]

서로 업무상 바쁨. [서울, 4]

민간기관과의 소통의 시간이 부족 [광역시, 6]

## 아. 권한부여 및 상호성, 수용성

□ 관의 일정·예산에 맞춰가는 관 주도 복지행정 관행 존속

- 민간 사회서비스 기관에 자율성을 부여하고 상호 협의와 의견 수용을 활성화하기 어려운 이유는, 지자체의 업무 추진 일정과 예산을 우선적으로 고려할 수 밖에 없는 관 주도의 행정 관행에서 비롯됨을 지적함.

관 행정의 한계 [서울, 4]

협의과정을 중시하지만 관이 주도적인 역할을 하고 있음. [군, 25]

의견을 수용하기 위해 정기회의를 개최하지만 관의 일정, 예산에 따라 결정되고 있음. [군, 25]

민간기관의 요청사항에 대해서는 대체로 수용하고 있으나, 기존복지업무 추진문제로 과도한 시간이 걸리는 경우는 수용하기 어려움도 있음. [일반시, 19]

## 자. 중재자

□ 기관 간 협력 과정에서의 조정·중재 역할은 본청의 업무 소관

- 기관 간 협력 과정에서의 조정·중재 역할은 읍면동의 역할이 아닌, 시군구 본청에서 담당해야 할 일이며, 읍면동에서 조정·중재 역할이 필요한 업무는 거의 없음을 지적함.

구청에서 전담 [광역시, 6]

업무상 상이 [서울, 4]

동행정복지센터의 맞춤형복지팀의 업무 수행과정상, 상위부처와 협의 및 중재 역할이 필요한 업무가 극히 미미하고, 결정된 사항에 대한 이행과 신청접수업무가 주요 업무이므로 조정과 중재의 역할의 기회가 거의 없음. [일반시, 19]

#### 차. 책무성

- 책무성 항목과 관련된 의견은 제시되지 않음.

### 3. 민관 사회서비스 기관에 대한 인식

- 읍면동 맞춤형복지팀 담당 직원들의 ‘민관 사회서비스 기관에 대한 인식’<sup>37)</sup>은 평균 4.1점(6점 척도, 최고 4.3점 ~ 최저 3.7점)으로 나타남.

- 문항별로 살펴보면, ‘중앙 및 지방정부의 복지사업에 대한 이해도’, ‘사회복지사업의 전문성’이 4.3점으로 가장 높았고, ‘사회서비스 기관 정보공유의 적극성’이 3.7점으로 가장 낮았음.

- ‘민관 사회서비스 기관에 대한 인식’ 조사결과를 ① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 그렇지 않은 편이다로 응답한 경우 ‘부정’, ④ 그런 편이다 ⑤ 그렇다 ⑥ 매우 그렇다로 응답한 경우 ‘긍정’으로 구분하여 분석한 결과는 다음과 같음.

- ‘긍정’ 평균 80.5%(최대 92.3% ~ 최소 67.3%), ‘부정’ 19.5%(최대 32.7% ~

37) 총 7개 문항(중앙 및 지방정부의 복지사업에 대한 이해도, 사회복지사업의 전문성, 기관의 이익보다는 지역사회복지의 발전 우선, 서로 경쟁하기 보다는 협업 노력, 사회서비스 기관 정보공유의 적극성, 사회서비스 기관 민간자원 공유의 적극성, 사회서비스 기관의 지자체 사회복지사업의 성과 제고 기여 정도)으로 조사함.



최소 7.7%)로 읍면동 맞춤형복지팀 담당 직원들의 약 80%가 ‘민관 사회서비스 기관에 대한 인식’에 대해 긍정적으로 인식하는 것으로 나타남.

- 특히, ‘사회복지 사업의 전문성’에 대한 긍정적 인식은 92.3%로 높게 나타남.

〈표 4-25〉 민관 사회서비스 기관에 대한 인식: 읍면동 맞춤형복지

(단위: 점, %)

구분	평균	긍정	부정
평균	4.1	80.5	19.5
중앙 및 지방정부의 복지사업에 대한 이해도	4.3	84.6	15.4
사회복지 사업의 전문성	4.3	92.3	7.7
기관의 이익보다는 지역사회복지의 발전 우선	4.1	80.8	19.2
서로 경쟁하기 보다는 협력 노력	4.1	84.6	15.4
사회서비스 기관 정보공유의 적극성	3.7	67.3	32.7
사회서비스 기관 민간자원 공유의 적극성	3.8	71.2	28.8
사회서비스 기관의 지자체 사회복지 사업의 성과 제고 기여 정도	4.2	82.7	17.3

주: 6점 척도(① 전혀 그렇지 않다~⑥ 매우 그렇다)로 응답한 결과임. ‘그런 편이다’, ‘그렇다’, ‘매우 그렇다’로 응답한 경우 “긍정”, ‘그렇지 않은 편이다’, ‘그렇지 않다’, ‘전혀 그렇지 않다’에 응답한 경우 “부정”으로 구분함.

#### 4. 연계·협력 수준 및 강화 필요성에 대한 인식

##### □ 연계·협력 수준

○ 읍면동 맞춤형복지팀 담당 직원들의 ‘연계·협력 수준’<sup>38)</sup>은 평균 3.9점(6점 척도, 최고 4.3점 ~ 최저 3.4점)으로 나타남.

- 문항별로 살펴보면, ‘유관 민간 사회서비스 기관과의 의뢰·연계·협력’이 4.3점으로 가장 높았고, ‘관내 공공기관과의 의뢰·연계·협력’이 3.4점으로 가장 낮았음.

○ ‘연계·협력 수준’ 조사결과를 ① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 그렇지 않은 편이다로 응답한 경우 ‘부정’, ④ 그런 편이다 ⑤ 그렇다 ⑥ 매우 그렇다로 응답한 경우 ‘긍정’으로 구분하여 분석한 결과는 다음과 같음.

- ‘긍정’ 평균 74.5%(최대 86.5% ~ 최소 53.8%), ‘부정’ 25.5%(최대 46.2%

38) 조사 문항은 타 복지 부서와의 의뢰·연계·협력, 관내 보건서비스 관련 기관과의 의뢰·연계·협력, 관내 공공기관과의 의뢰·연계·협력, 유관 민간 사회서비스 기관과의 의뢰·연계·협력의 총 4문항으로 구성됨

~ 최소 13.5%)로 읍면동 맞춤형복지팀 담당 직원들의 약 75%가 ‘연계·협력 수준’에 대해 긍정적으로 인식하는 것으로 나타남.

#### □ 연계·협력 강화의 필요성

○ 읍면동 맞춤형복지팀 담당 직원들의 ‘연계·협력 강화 필요성’은 평균 4.9점(6점 척도, 최고 5.2점 ~ 최저 4.7점)으로 나타남.

- 문항별로 살펴보면, ‘관내 보건서비스 관련 기관과의 의뢰·연계·협력’이 5.2점으로 가장 높았고, ‘관내 공공기관과의 의뢰·연계·협력’이 4.7점으로 가장 낮았음.

○ ‘연계·협력 강화 필요성’ 조사결과를 ① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 그렇지 않은 편이다로 응답한 경우 ‘부정’, ④ 그런 편이다 ⑤ 그렇다 ⑥ 매우 그렇다로 응답한 경우 ‘긍정’으로 구분하여 분석한 결과는 다음과 같음.

- ‘긍정’ 평균 96.2%(최대 100.0% ~ 최소 94.2%), ‘부정’ 3.8%(최대 5.8% ~ 최소 0.0%)로 읍면동 맞춤형복지팀 담당 직원들의 약 96%가 ‘연계·협력 강화 필요성’에 대해 긍정적으로 인식하는 것으로 나타남.

〈표 4-26〉 연계·협력 인식 및 개선방안: 읍면동 맞춤형복지

(단위: 점, %)

구분	연계·협력 수준			연계·협력 강화 필요성		
	평균	긍정	부정	평균	긍정	부정
평균	3.9	74.5	25.5	4.9	96.2	3.8
타 복지 부서와의 의뢰·연계·협력	4.1	84.6	15.4	4.8	94.2	5.8
관내 보건서비스 관련 기관 <sup>2)</sup> 과의 의뢰·연계·협력	4.0	73.1	26.9	5.2	96.2	3.8
관내 공공기관 <sup>3)</sup> 과의 의뢰·연계·협력	3.4	53.8	46.2	4.7	94.2	5.8
유관 민간 사회서비스 기관과의 의뢰·연계·협력	4.3	86.5	13.5	5.0	100.0	0.0

주 1: 6점 척도(① 전혀 그렇지 않다~⑥ 매우 그렇다)로 응답한 결과임. ‘그런 편이다’, ‘그렇다’, ‘매우 그렇다’로 응답한 경우 ‘긍정’, ‘그렇지 않은 편이다’, ‘그렇지 않다’, ‘전혀 그렇지 않다’에 응답한 경우 ‘부정’으로 구분함.

주 2: 보건소, 정신건강복지센터 등

주 3: 연금공단, 건보공단 지사 등

## 5. 연계·협력 수준의 부정적 평가 사유

### 가. 타 복지 부서와의 연계·협력

- 정보공유 미흡, 협력 업무 부담, 지나친 분업화 등이 저해 요인
  - 타 복지부서와 연계·협력이 미진한 사유로, 개인 정보 보호 등으로 인한 정보 공유의 제약이 있음을 지적함.
  - 협력 시 발생하는 추가 업무 발생 또한 부서 간 연계·협력을 저해하는 요인으로 지적되었으며, 지나치게 업무가 세분화되어 있는 업무 분장 상의 특성 또한 협력의 활성화의 저해 요인으로 작용하고 있는 것으로 확인됨.

사업정보공유 부족 [군, 25]

개인정보 보호라는 이유로 정보공유에 많은 제약이 따름. [군, 22]

개인정보보호법 때문에 정보공유의 한계가 분명하게 있음. [광역시, 8]

담당자별 업무 세분화로 연계·협력이 어려움. [50만 이상 시, 12]

타 부서와의 협력이 어려움. 협력을 하면 그게 일이 되니까 타 부서에서도 협력이 원활하지 않다고 생각함. [서울, 3]

업무 추진에 따른 책임성 강화 등으로 인해 업무 협조가 원활하지 않음. [일반시, 14]

### 나. 관내 보건서비스 관련 기관(보건소, 정신건강복지센터 등)과의 연계·협력

- 보건서비스 기관의 사업 중복, 인력·연계사업 부족, 적극적·전문성 미흡 문제
  - 보건소, 정신건강복지센터 등 관내 보건서비스 관련 기관과의 기본적인 정보 공유조차 되지 않는다고 지적함.
  - 보건서비스 관련 기관과 연계·협력이 활성화되기 어려운 이유로, 해당 기관들이 인력이 부족하고, 읍면동과의 연계형 사업이 부족하며, 의뢰·연계를 해도 문제해결 역량이 부족하다는 점을 언급함.
  - 보건서비스 관련 기관과 연계 시 읍면동이 업무를 떠안게 되는 문제가 발생한

다는 불만 또한 제기함.

- 읍면동이 자체적으로 정신보건 문제 대상자를 자체적으로 관리하는 자구적 노력을 하고 있으나 전문성에 한계가 있음을 지적함.

보건소 방문보건사업을 통한 정보공유가 동과는 전혀 되지 않음. [50만 이상 시, 11]

보건서비스 관련기관과의 특화사업 중복 및 대상자 공유가 미비함. [군, 22]

보건소나 정신건강증진센터도 인력이 부족하고, 읍면동과 연계하여 하는 사업이 적고, 보건소 자체는 연계사업이 사실상 적고 사업을 한다 해도 읍면동에서 업무처리를 하고 있는 경우가 많아 오히려 업무량이 늘어남. 정신보건센터 역시 인력이 부족해 사례별 처리를 해낼 수가 없어 의뢰할 수 있는 대상자가 한정적이라서 연계하기도 어렵고 연계를 해도 뚜렷한 해결방안이 없어 답답함. [서울, 1]

보건소, 정신건강복지센터 직원이 자주 바뀌어 업무의 연속성이 없으며 업무능력이 부족한 실정임. 긴급 상황 대처능력이 떨어지고 동주민센터 복지플래너에 의지하는 경향이 있음. [서울, 4]

최근에 동에서는 해결이 어려운 정신질환자가 있어서 정신건강복지센터에 의뢰를 했었는데, 도움을 별로 받지 못함. 전문적인 개입을 원했던 것인데 오히려 동에 모든 것을 미루는듯한 느낌을 받았으며 사후 관리도 거의 되지 않았음. [광역시, 6]

알코올 중독, 정신질환자의 문제가 많이 발생되지만, 인력 부족의 이유로 관리하지 않음. 정신보건의 영역이 방치되어, 동 사회복지담당자가 관리하고 있으나 전문지식이 부족함. [일반시, 16]

역할 정립 혼재, 정신질환자 등 지원에 있어 소극적임. 복지부서와 협업 의지가 없음. [일반시, 17]

#### □ 강제입원(응급·행정입원) 관련 판정을 위한 기관 간 협의 구조 미흡

- 정신건강복지법에 따른 정신질환자 강제입원(응급·행정입원)에 대한 관련 기관들 간의 해석과 판단 기준이 달라 적시에 입원 조치가 이루어지지 않는 경우가 발생한다는 지적임.
- 관련 기관 간에 협의를 통해 강제 입원 판정을 제도화할 수 있는 기제가 필요함을 주장함.

행정입원관련 업무 협조 어려움. [일반시, 16]

법 해석이 기관(가치)에 따라 다름. 가령, 개인이나 타인을 해할 우려가 있는 자는 강제입원(응급·행정입원)을 시킬 수 있음(정신건강증진 및 정신질환자 복지서비스지원에 관한 법률 제50조 응급입원). 혼자 살고 있는 알코올 중독자 남성이 매일같이 술만 마시고 취해서 며칠씩 밥도 먹지 못하고 쓰러지기 일보 직전임에도 기관에 따라서, 지구대는 흥기를 들지도 않았고 타인을 해한 일이 없다고 하고, 보건소는 지구

대에서 응급입원을 시킨 일도 없고 강제입원을 시켜야 할 사유가 없어 응급·행정입원이 어렵다고 함. 동 행정복지센터에서는 지금 상태로 며칠 지나면 더욱 악화되어 입원일수만 늘어나고 죽을 수도 있으니 강제(응급 행정입원) 시키자고 주장했음. 결국 위의 주민이 쓰러져 119가 출동해서 자의 입원으로 처리된 경우가 대부분임. 보건소, 지구대, 동행정복지센터, 의료기관 4개 기관의 실무자가 협의해서 입원을 시킬 수 있도록 제도가 보완되길 희망함. [광역시, 8]

## 다. 관내 공공기관(연금공단, 건보공단 지사 등)과의 연계·협력

### □ 관내 공공기관과의 연계·협력 필요 업무 부재

- 일부 읍면동에서는 연금공단, 건보공단과의 업무 협조가 필요한 사안은 근로능력평가 요청, 장애등급 판정 의뢰 등에 한정되어 있다는 지적임.
- 정보시스템을 통해 조회 등이 가능하므로, 이외에 연계·협력 업무의 필요성은 크지 않다는 인식이 확인됨.

업무수행 상 공유가 필요한 경우가 적음. [50만 이상 시, 12] [서울, 3]

공문, 행복e음 정보연계 외 따로 기관과의 간담회, 업무 교류가 없음. [일반시, 16]

연금공단과 건보공단과는 특별한 연계가 없으며 각자 독자적 기관으로 업무를 별개로 수행하는 느낌임. [서울, 4]

공공기관과의 업무는 주로 행복e음 시스템으로 조회가 가능하며 복지대상 자격조화가 주로 이루어지고 있는 실정이라 업무수행을 하면서 크게 협력한 일이 없음. [광역시, 10]

연금공단, 건보공단 지사와는 직접적으로 연계 또는 협력하는 업무가 근로능력평가 요청, 장애등급 판정 의뢰 이외에는 많지 않음. [서울, 1]

공적자료조회와 장애인 근로능력평가 심사 등 보통 전산적으로 업무체계가 연계되어 그 이외의 업무협조는 잘 이루어지고 있지 않음. [서울, 3]

연금공단이나 건보공단 등과의 협력이나 연계할만한 업무가 주민센터 차원에서는 거의 없음. 기타 업무에서도 굳이 지속적인 연계나 협력을 필요로 하는 사업은 거의 없음. [광역시, 7]

### □ 읍면동에 접수된 복지민원의 신속한 지원·해결 협조 요청 어려움

- 건강보험공단 등과의 업무 협조는 주로 읍면동에 내방한 민원인이 국민연금 및 건강보험에 대해 문의를 하거나, 직접 공단 내방이 어려운 경우에 발생하는 것으로 확인됨.

- 공단 등 관련 담당자와의 직접적인 연락체계가 없어 협조 요청을 시도하는 것조차 매우 까다로워 복지 민원 관련 신속한 지원과 해결이 어렵다고 지적함.
- 개인정보 보호 등으로 인해 정보 교환 등이 어려운 것이 협력을 가로막는 제도적 요인으로 언급됨.

개인정보 등 까다로운 절차로 인해 협력하기 어려움. [50만 이상 시, 11]

개인정보보호법과 관련되어 복지민원 관련 신속한 지원과 해결을 위해 특히 건강보험공단과 소통이 잘 안 되고 있음. 공단 내방이 불편한 민원인을 위해 기관 간 능률적 처리방안 개선이 필요함. [일반시, 17]

민원인의 국민연금과 건강보험에 관한 문의는 많으나, 업무적으로 연계되지 않고 있음. [군, 25]

구체적인 업무 대상자와 연락체계가 형성되어있지 않음. 담당자를 모르기 때문에 업무에 대한 협조요청이 어려움. [일반시, 14]

공단이나 건보공단에 연락할 경우 ARS로 전화가 연결되며 담당자와 직접 전화통화하기가 어려움. 서비스를 요청했을 경우 결과에 대한 통보를 받기 어려워 직접 확인해 함. [일반시, 14]

대표 번호만 있을 뿐 담당자들의 연락처도 모르고 연락을 취해서 소통하는데 너무 많은 단계가 있고 연락을 해도 알려줄 수 있는 정보가 한정적이고 절차가 복잡함. [서울, 1]

연금공단과 건보 등 공공기관의 개인정보 등의 사유로 정보공유에 어려움이 있음. [군, 25]

개인정보 등 타 법률 강화 및 업무 책임성으로 인한 협력을 기피하는 경향이 있음. [일반시, 14]

개인정보 보호라는 이유로 정보공유에 많은 제약이 따름. [광역시, 6] [군, 22]

## 라. 유관 민간 사회서비스 기관과의 의뢰·연계·협력

### □ 민간 사회서비스 기관의 부족, 협력 의지·자원 미흡

- 민간 사회서비스 기관과의 의뢰·연계·협력이 저조한 사유는 지자체별로 다양하게 나타남.
- 민간사회서비스 기관수가 부족하다는 지적부터, 민간기관의 소극적 태도, 협조 요청을 처리할 여력이 없는 업무 과중 상태, 민간기관의 보유 자원이 충분하지 않은 문제, 해당 기관의 이용자 기준 및 운영기준을 우선할 수밖에 없는 제약 등을 지적함.

민간사회서비스 기관 부족으로 연계·협력하기 어려움. [50만 이상 시, 11]

어려움이 있는 대상자가 생겼을 경우 민간기관에 도움을 요청하면 시간이 걸리고, 담당자가 적극적으로 도와주지 않음. [일반시, 14]

사회복지 기관의 고유업무만으로도 이미 업무가 과중하여 추가 업무지원 또는 도움 요청에 소극적이거나 도움 받을 수 있는 여건 형성이 안 되어 있음. [일반시, 14]

사회복지 기관들의 경우 서비스를 요청했을 경우 도와주려고하나 가지고 있는 자원이 부족하고, 지속성이 없음. [일반시, 14]

종합복지관, 바우처 기관 등 해당 시설의 이용자 기준 및 운영 기준이 우선시되기 때문에 협력의 한계가 있음. [일반시, 14]

## 6. 연계·협력이 필요한 업무 유형

□ 지자체 내 유관 부서, 관내 공공기관, 민간 사회서비스 기관(사회복지 기관) 등과 연계·협력을 강화해야 할 필요성이 있다고 본 경우 어떤 측면에서 연계·협력이 필요한 것인지, 협력 업무의 유형을 6가지(① 정보 공유, ② 대상자 발굴·의뢰, ③ 서비스 연계, ④ 공동사례관리, ⑤ 공동사업 추진, ⑥ 물적·인적 자원 교류)로 구분하여 파악한 결과를 제시함.

### 가. 타 복지 부서와의 연계·협력

□ 기본적인 대상자 및 물적·인적자원 정보공유의 필요성 강조

- 타 복지 부서와의 연계·협력은 다양한 형태로 가능하나, 기본적인 정보공유부터 강조되어야 함을 제시함.
- 정보공유를 통해 보다 신속하게 대상자 발굴 및 지원 조치를 하고, 중복 지원을 방지할 수 있음을 지적함.
- 정보공유는 대상자와 관련된 정보 뿐 아니라, 타 복지부서가 보유한 물적·인적 자원 정보에 대한 공유 또한 필요함을 제기함.

사례별 정보를 공유하여 빠르게 연계하여 처리할 수 있으며 중복된 대상자를 걸러낼 수 있음. [서울, 1]

지역 내 다양한 정보공유를 통해 대상자 발굴 및 보호조치 [광역시, 6]

정보 공유로 사업 추진 시 중복 방지 등 협력 필요 [광역시, 10], [광역시, 9], [군, 22], [50만 이상 시, 12]

타 복지부서가 보유 또는 활용 가능한 물적·인적 자원 정보에 대해 동주민센터와 교류가 필요함. 타 복지 부서 간 정보공유 필요(예: 복지정책과, 생활보장과 등 사업 추진 시) [서울, 1]

정보공유가 되어 중복사업 추진 방지 등 협력이 필요함. 주 관리부서, 컨트롤타워 역할을 원하지 않음. 드림스타트와 통합사례관리 업무가 공유 필요함. 동일 팀으로 정보공유 필요 [일반시, 16]

정보공유가 되어 사업추진 시 중복방지 등 협력이 필요함. 모든 업무를 다 알 수 없으므로 타 복지부서와 보다 높은 이해도 필요 [군, 25]

정보공유 대상자 발굴·의뢰 공동사례관리 서비스 연계- 대상자에 대한 생활환경 실태, 필요복지 등 정보 공유 [일반시, 18]

타 복지부서는 ○○동 맞춤형복지팀이 아닌 구, 시, 타동 복지관련 부서를 의미하는 것으로 이해함. 각 부서별로 분야별 복지대상자 및 복지자원에 대한 정보를 갖고 있는데, 이러한 정보의 공유가 현재보다 좀 더 원활했으면 함. [50만 이상 시, 11]

#### □ 타 부서 보유 인적·물적 자원의 연계 필요성 강조

○ 복지대상자 발굴이 되더라도 이들의 욕구 충족과 문제 해결을 지원할 자원이 부족한 상황이므로, 타 부서가 보유한 인적·물적 자원에 연계될 수 있도록 자원 교류가 활성화되어야 함을 지적함.

○ 복지사각지대 발굴이 되더라도 읍면동에서 시군구 본청 사업 부서로의 연계가 활성화되지 못한 이유로 시군구 본청 부서에서 요구하는 서류를 구비하지 못해 이들의 서비스 연계가 이루어지지 않고 있다는 점을 지적함.

대상자에 대한 생활실태, 복지욕구 등 정보공유, 지원이 가능한 서비스 등 물적 자원 교류 [광역시, 10]

타 복지부서의 물적·인적 자원교류가 필요함. 복지플래너의 방문상담으로 대상자의 욕구를 찾아내어 욕구를 해결하고 지원해줄 수 있는 인적·물적 자원이 필요함. [서울, 4]

초기상담 후 지원이 필요한 대상가구에 대해선 자체 보유한 자원 부족 시에는 타 부서와의 물적 자원 교류가 필요함. [일반시, 17]

정보공유 및 대상자 발굴 시 개인정보 때문에 제한이 있지만 서비스 연계 필요 [광역시, 6]

모든 업무를 다 알 수 없으므로 타 복지부서와 연계·협력해야 서비스 연계에 용이함. 특히 공동사례관리



추진함에 있어서 타 복지부서와의 연계·협력이 필요함. [50만 이상 시, 12]

전달체계에서 있어서 세부 표준화 필요, 연계체계가 미흡하여 표준화가 필요함.

예시1) 동에서는 지침상의 접수기준으로 필수서류만 제출하면 접수를 하려하지만 조사팀에서 조사를 위해 완벽한 서류를 원하는 경향이 있음. 이로 인해 서류구비의 어려움. 때문에 신청을 하지 않음.

예시2) 절차 단계별(제외, 중지 등) 실제 생활이 어려운 가구에 대한 서비스 연계가 대부분 주민센터에서만 이루어지는 경향이 있음. 모든 관련 부서에서 복지사각 고위험가구 예방을 위한 표준화된 노력이 필요함. 조사팀, 관리팀, 급여팀 등 관련부서에서 연계되는 사례가 거의 없음. [서울, 3]

#### 나. 관내 보건서비스 관련 기관(보건소, 정신건강복지센터 등)과의 연계·협력

##### □ 보건서비스 수요 증가로 연계·협력 필요성 크게 증대

- 정신보건, 노인성 질환 등 보건서비스와의 연계의 필요성이 크게 증가하고 있어 보건소 및 정신건강복지센터와 연계·협력이 강화되어야 함을 지적함.
- 찾아가는 보건복지서비스 발굴 대상자를 위한 맞춤형서비스 제공, 고위험군 가구의 사례관리 시 흔히 발견되는 정신질환 대상자의 연계서비스 제공 등은 정신건강복지 업무에 전문성이 없는 읍면동에서 자체로 해결할 수 없는 사안임을 강조함.

나날이 들어나는 정신 및 알코올 질환을 처리하는데 보건소 및 정신복지센터의 역할이 매우 필요한 실정이나, 연계 처리가 미흡함. [서울, 1]

농어촌에는 장애인 노인 등 질환으로 어려움이 많아 보건소 등 의료기관기관의 연계·협력이 더욱더 강화가 필요함. [군, 22]

찾아가는 방문상담을 통해 발굴된 대상자들에게 맞춤형서비스를 제공하기 위해 보건기관과의 연계·협력이 필요함. [50만 이상 시, 13]

정신건강복지센터 인력 확충 필요(복지대상자 중 정신질환 문제가 있는 대상자 증가함에 따라 정신건강 복지 업무 증대하고 있으나, 동주민센터에서는 정신질환자에 대한 개입에 한계가 있음.) [서울, 1]

##### □ 정보공유 활성화 및 정례적인 교류 필요

- 현재 읍면동에서 정보조회가 불가능한 보건소 통합방문간호 대상자에 대한 정보공유가 필요함을 지적함.
- 읍면동에서 방문간호사가 배치된 곳에서는 보건과 복지의 연계가 어느 정도

이루어지고 있으나, 정례적인 사업 공유를 통해 보건 기관과의 협력을 보다 긴밀하게 할 필요성이 있음을 제시함.

- 사각지대 발굴 전수조사에서 가정 방문 시 보건소 방문간호사와 동행하는 것을 제안하면 보다 효과적인 찾아가는 상담이 이루어질 수 있음을 제안함.

보건소 통합방문간호 대상자에 대한 정보공유 필요(현재 동주민센터 직원은 통합방문간호 대상자에 대한 정보 조회 불가) [서울, 1]

대상자에 대한 건강상태, 치료이력, 향후 치료계획 등 정보공유 [광역시, 10]

찾아가는 보건복지사업 초기 방문간호사 채용과 동 단위 사례관리 도입으로 따른 보건+복지의 연계가 잘 이루어지고 있으나 사례가 발굴되었을 경우에만 교류가 있음. 정확한 사업 공유가 없어 정례적인 교류를 통한 사업 공유로 서비스가 상호간 활발히 이루어 질 수 있도록 협력체계 필요 [서울, 3]

연령기준이나 특정 취약상황에 따른 가구 전수조사의 경우, 방문 가구에서 가정방문을 원치 않는 경우가 많음. 문을 열어주지 않고 의심하며 기분 나빠하는 경우가 많기 때문에 상담에 응한 가구에겐 지원할 수 있는 보상이 필요함. 보건소 방문간호사의 건강 상담이나 간단한 검진이라도 함께한다면 찾아가는 상담이 훨씬 효과적으로 추진되리라 봄. 동에서 함께 동행 상담 할 수 있는 체계가 이루어져야한다고 봄. [50만 이상 시, 11]

#### □ 정신건강센터 인력 확충 및 의뢰에 대한 적극적 대응 필요

- 정신건강 서비스 수요에 비해 부족한 정신건강센터의 인력 배치로 인해 읍면동에서 서비스·대상자 의뢰를 하는 데 어려움이 있음을 지적함.
- 읍면동이 보기에 정신건강센터는 소극적인 업무 태도를 보이는 것 또한 시정할 필요가 있음을 언급함.

동 맞춤형복지팀에서 사례관리를 하다보면, 고위험 가구의 대다수가 정신질환 관련 대상인 경우임. 현재도 응급입원 및 정신질환자 사례관리 등을 보건소와 정신건강복지센터와 연계하고 있으나, 정신건강 관련 기관의 인력 부족으로 지속적인 관리 면에서는 부족한 부분이 있어, 대상자 의뢰 시 어려움이 있음. [50만 이상 시, 11]

보건소의 인력 중 방문보건은 동으로 내려와서 찾아가는 보건복지서비스를 추진하고 있음. 사회가 다변화 되면서 정신건강에 문제가 있는 사례가 증가되고 있고 연계기관인 정신건강복지센터는 인력 부족으로 협력하기에 한계가 있음. [50만 이상 시, 11]

사례관리 시 보건서비스 협력 및 전문가의 판단 및 의견이 필요할 때 담당자의 적극성, 신속성에 따라 업무진행이 매우 달라짐으로, 의료팀의 담당자 역량 및 역할이 강화되어야 함. [광역시, 7]

정신건강의 욕구를 가진 사례에 대한 의뢰 시 적극적인 수행자세 필요하며, 응급입원 요청이나 상담도 정신건강센터에서 주도적으로 나서주기를 바람. [서울, 4]

사례관리업무 추진 시 보건소 또는 정신건강복지센터에서 관련 서비스 제공에 협조적이어야 함. 보건소 쪽에서 지속적인 관리가 필요한(예 결핵환자) 대상자이나 보호자 등이 없든지 비협조적인 경우 보건 쪽에서는 종결하는 경우가 빈번하며 결국 희망복지 또는 맞춤형복지계에서 개입하여 해결하는 경우가 있음. 더욱더 전문적인 업무를 하는 곳에서 추진 할 필요 [군, 24]

#### □ 정신보건센터의 전문성 강화 및 보다 체계적인 공동사례관리 필요

- 정신보건 문제 대상자에 대한 보다 전문적인 관리 체계가 필요함을 지적하며, 공동사례관리 또한 보다 활성화가 되어야 함을 제기함.

알코올 중독, 정신질환자의 경우 체계적인 관리 필요. 사례관리 추진 시 관리대상자로 의뢰하지만, 병 진단을 받지 않고 약물 복용대상자가 아닌 경우 센터에서 관리하지 않고 방치되고 있음. 정신보건의 영역은 정신보건 전문가가 관리 필요함. [일반시, 16]

물적·인적 자원교류, 중증질환자에 대한 공동사례관리 추진 등 [광역시, 10]

보다 체계적인 공동사례관리의 필요 및 전문적인 정신건강복지센터 시스템 구축 [광역시, 10], [50만 이상 시, 12], [군, 22]

보다 체계적인 공동사례관리, 정신질환자 및 무연고 질환자에 대한 입원 동의 등 [군, 25]

전문적인 정신건강복지센터 시스템 구축 [광역시, 9]

### 다. 관내 공공기관(연금공단, 건보공단 지사 등)과의 연계·협력

#### □ 복지대상자 발굴 등을 위한 정보공유 활성화 필요

- 건강보험이나 국민연금 체납자 명단을 제공 받고 있으나 개인정보보호법을 이유로 해당자 관련 정보를 받을 수 없는 상황으로, 이에 대한 개선이 필요하다고 지적함.
- 또한 공단 방문이 어려운 대상자가 읍면동에 방문하였을 경우, 공단에서 체납 정보 등 확인을 해주지 않는 문제가 있어 민원인 중심의 적극행정을 구현하기에 어려운 상황임.

국민연금과 건보는 자자들 업무만 할뿐 사례에 대해 논의나 정보제공이 없고, 담당자와 연락도 절차가 복잡하고 알아서 처리하라는 것들이 많아 연계가 안되고 건보체납이나 국민연금 체납도 한번 거르는 것이 없이 매년 같은 사람을 내려주고 그 것에 대한 정보가 없어 협력이 필요함. [서울, 1]

건강보험료 체납 등으로 대상자 발굴에 관한 직접적인 정보 제공 [군, 22]

정보공유가 필요함. 건강보험공단 측에서는 개인정보의 사유로 정보 파악이 너무 어려움. [군, 24]

대상자 발굴 의뢰-건강보험체납 등으로 누락된 대상자 발굴 [50만 이상 시, 12]

복지대상자 보호 시 필요한 자료 공유 [광역시, 6]

표준보수월액 확인 [서울, 3]

공식적인 연관업무에 대한 교류는 있으나 지자체별 자체 사업에 대한 교류와 협력은 없음. 서로 간의 정보공유가 개인정보보호법에 따른 법적 제약으로 협력의 강도가 떨어짐에 따라 자치구별 사각지대 발굴을 위한 협력적 시너지를 낼 수 있는 복지 사각지대 발굴 혹은 고독사법 등 법적인 제도 보완 필요 [서울, 3]

건보공단 방문이 불편한 대상자의 복지 지원을 위해 보험료 체납 등의 정보를 요청하는 바, 개인정보보호법과 관련 제3자에게 알려줄 수 없다며 거절당하고 있음. 사실상 민원인 배려차원에서 일을 처리할 수 있도록 방안을 찾았으면 함. [일반시, 17]

현재는 전화상으로 업무추진 등을 하고 있으나 향후 사통망과 연계되어 서비스 연계가 이뤄지면 복지업무 효율이 높아지리라 생각됨. [군, 22]

#### □ 읍면동에 관내 공공기관의 적극적인 업무협조 필요

○ 공단과의 관계가 동등하다기 보다는 상하관계이거나, 공단의 적극적인 태도가 미흡하다는 지적이 일부 제기됨.

○ 국민연금공단과 건강보험공단과의 협조 관계 활성화도 필요하지만, 주거 복지가 강조되는 추세에서 LH공사의 참여와 협력이 보다 강화될 필요가 있음을 제시함.

관내 공공기관 등의 정보공유 및 담당자의 적극적인 업무 태도가 아직은 미흡함. [광역시, 7]

연금공단과 건보공단은 동등한 관계가 아닌 상하관계처럼 느껴질 때가 많음. 건강보험료 체납자를 건보공단에서 확인 없이 동에 위기가구인 것처럼 통보하는 사례도 고쳐져야 한다고 봄. 공단도 담당자별로 지역을 맡아 지역주민의 의견을 듣고 지자체 구와 동과 연계·협력하는 태도 전환이 필요함. [50만 이상 시, 11]

현재까지 연계하여 추진하는 사업은 없으나, 적극적으로 공공기관에서 참여해야 할 것으로 판단 [50만 이상 시, 11]

연금공단 및 건보공단과는 장애인등록 및 요양등급 관련해서 연계 및 업무협조가 잘 되는 편이나, LH공사의 경우에는 매우 비협조적이며, 관내 복지사각지대 발굴 및 대상자 사후관리를 위해 꼭 필요한 부분이 있어 정보공유 및 사례회의 등에 참여협조를 요청하나 매우 비협조적임. 주거복지에 대한 부분이 계속 강조되고 있는 상황에서 좀 더 유기적인 협조관계가 필요할 것으로 사료됨, [50만 이상 시, 11]

## 라. 유관 민간 사회서비스 기관과의 의뢰·연계·협력

### □ 읍면동 민관협력 체계 재정비 필요

- 읍면동에서 이루어지고 있는 다방면의 민관협력에도 불구하고 민관협력의 체계가 미흡해 향후 실문 분과 형태의 운영체계 도입이 필요함을 지적함.
- 민간 사회서비스 기관에게 보다 적극적인 정보의 공유, 서비스와 후원에서의 형평성 강화, 사례관리에서의 책무성 강화 등을 요청함.
- 민관협력의 발전 방향으로 사회서비스 제공이나 사례관리 부문에서 공공 보다 민간 사회서비스 기관에게 더 많은 역할을 부여하는 것을 제안함.

민관협력의 체계가 여러 분야에서 다방면으로 이루어지고 있음. 동주민센터의 입장에서는 협력해야 할 분야가 너무 많아 비효율적 협력관계로 유지되고 있어 시너지 효과가 반감됨. 따라서 기존 지역사회보장협의체를 활용한 분과 운영으로 민관협력의 통일된 체계를 마련하는 시도가 필요함. [서울, 3]

민간서비스 기관과 공동사례관리를 통해 각 기관에서 활용 가능한 자원을 가지고 각자가 주체가 되어 책임성 있게 위기가구를 지원하고 서비스나 자원 나눔의 경우에도 정보를 공유하여 중복 없이 적절한 지원을 해나가야 함. [50만 이상 시, 11]

○○사회복지관, ○○원, 노인복지관 등과 매월 사례회의를 통해 연계·협력을 해나가고 있으나, 민간에서는 사례를 오픈하지 않는 듯한 느낌을 받음. 민간기관에서도 사례회의 시 복지관의 사례를 논의하면 공공에서 지원가능한 자원연계가 가능함. [서울, 4]

대부분의 민간사회서비스 제공기관에서 추진하는 서비스나 후원 등이 어느 한 대상자에게 집중되거나 중복되는 경우가 많아, 복지서비스의 부익부 빈익빈 형태를 갖출 때가 많음, 지역사회 내 다양한 민관 기관 간의 정보공유가 꼭 필요하며, 정기적인 만남을 통해 서로 정보를 공유하고, 위기상황 발생 시 기관 간의 역할 분담과 총괄자를 지정하여 추진 시 업무의 효율과 복지 누수방지 및 복지사각지대를 최소화할 수 있음. [광역시, 7]

사실 민간 사회복지관에서 해야 할 영역을 행정공공에서 많이 하다 보니 서로 힘들어 보임. 서비스 연계나 사례 협력 부분을 민간에 더 영역을 주고 협력이 필요함, [서울, 1]

#### □ 민간 사회서비스 기관과의 협력 업무 유형

- 대상자 발굴 의뢰, 정보공유, 서비스 연계, 공동사업 추진 등 다양한 업무 유형에 있어 민간 사회서비스 기관과의 협력이 필요함을 제시함.
- 특히 종합사회복지관, 노인복지관, 장애인복지관 등과 다방면에서의 협력의 필요성을 강조함.

관내 복지관 등-서비스제공기관과의 정보공유로 대상자의 생활실태 및 연계 서비스 등을 파악함으로써 중복서비스 제공 방지 및 서비스 누락 등을 예방할 수 있음. 또한 공동사례관리를 통해 대상자 맞춤형 서비스를 제공할 수 있음. [50만 이상 시, 13]

노인복지관, 장애인복지관, 종합사회복지관: 대상자 발굴 의뢰, 정보공유, 서비스 연계, 공동사업 추진 [군, 21]

종합사회복지관: 정보공유, 공동사례관리, 드림스타트센터, 건강가정지원센터, 지역아동센터: 대상자 발굴 의뢰, 공동사례관리 [군, 21]

노인복지관, 장애인복지관: 사회복지기관의 업무협약을 통하여 정보공유 및 공동사업 추진에 협력하고 있음. [군, 22]

지역사회복지관: 사각지대 등 대상자 발굴(의뢰), 공동사례관리, 공동사업 추진, 자원교류 등 전반적인 연계·협력 필요

아동, 노인보호전문기관, 학교 Wee센터: 대상자 발굴·의뢰, 공동사례관리 [광역시, 9]

종합사회복지관: 공동사업 추진과 공동사례관리를 강화할 필요성 있음. [광역시, 6]

종합사회복지관: 정보공유, 공동사례관리 [50만 이상 시, 13]

종합사회복지관: 정보공유 서비스 연계 공동사업 추진 [서울, 5]

종합사회복지관: 보유 자원 교류, 대상자 발굴·의뢰, 공동사례관리, 공동사업 추진 등 [서울, 1]

사회복지관: 물질·인적 자원 교류 [일반시, 18]

사회복지관: 서비스 연계 [일반시, 14]

동 행정복지센터는 노인복지관과 많은 연계·협력을 하고 있고 특히, 독거노인생활관리사 파견으로 복지 사각지대 발굴, 자원연계 등 지속적으로 협력을 강화해야 한다고 판단됨. [50만 이상 시, 11]

정보공유, 대상자 발굴 및 의뢰, 서비스 연계 공동사례관리, 물적·인적 자원 교류 민간 사회서비스 기관  
종합사회복지관, 민간상담센터, 스마일재단, 아름다운 재단, 초록우산어린이재단, 월드비전, 대한적십자  
사, 한국장학재단, ○○여성의전화, 병의원, 학교, 대한법률구조공단, 서민금융진흥원 등 [광역시, 8]

노인복지관, 장애인복지관, 종합복지관 등: 전체적인 대상자 발굴 및 의뢰 정보공유, 자원교류, 서비스  
연계, 필요시 공동사례관리 추진 및 지역주민을 위한 공동사업 추진 협의 [광역시, 10]

지역아동센터: 공동사례관리

아동보호전문기관: 대상자 의뢰, 공동사례관리:

종합사회복지관-서비스 연계 [일반시, 18]

사회복지협의회: 물적·인적 자원 교류, 대상자 발굴 의뢰 등 [일반시, 19]





# 제 5 장

## 지자체 복지행정 발전 방향 및 과제

제1절 총괄

제2절 복지기획·정책 및 시설

제3절 희망복지지원

제4절 노인

제5절 장애인

제6절 아동·드림스타트 및 보육

제7절 청소년

제8절 여성·가족·다문화

제9절 읍면동 맞춤형복지



# 5

## 지자체 복지행정 발전 방향 및 과제 <<

### 제1절 총괄

#### 1. 지역사회 통합돌봄 관련 복지행정 개편 방향

##### 가. 조직구조

###### □ 복지기획·정책 및 시설

- 지역사회 통합돌봄 사업은 지방정부가 책임성을 가지고 지역중심의 통합돌봄 구축 과정을 체계성과 통합성을 바탕으로 추진해야 함.
  - 그러기 위해서는 복지-보건·의료-요양·돌봄으로 구성되는 돌봄 체계를 작동시키기 위한 최적화된 지자체 복지행정 조직구조가 뒷받침되어야 함.
  - 기존 조직구조와 사업 추진을 위한 조직개편안과의 접점을 찾아 지역에서 구상하고 있는 지역사회 통합돌봄 사업 모델을 성공적으로 안착시키기 위해 추진단을 TF 형태로 구성하거나 노인, 장애인 등 대상자별로 운영되고 있는 개별 부서를 지원하는 별도의 추진단을 신설할 수 있음.
  - 다수 지자체 의견에 따르면, 읍면동 단위의 분화를 통해 본청의 업무를 분담하고 이용자 접근성이 용이한 읍면동을 주축으로 읍면동 공공플랫폼 체계로 조직을 개편할 것을 제안함.
    - 다만, 이 때 지방행정 조직으로서의 ‘읍면동’ 위상과 기능, 읍면동장의 권한 등에 대한 검토가 병행되어야 할 것임.

###### □ 희망복지지원

- 지역사회 통합돌봄 중심으로 정책환경이 변화하고, 복지서비스 제공이 확대됨에 따른 조직 및 인력구조의 개편이 필요함.

- 보건과 복지의 통합, 복지서비스 제공 확대를 위하여 별도의 조직을 구성하는 방안의 검토 필요성도 제안됨.
- 전문인력을 포함하여 전반적인 인력 확충이 필요한 것으로 나타남.

○ 읍면동 권역별 업무 추진 필요성에 대한 의견이 다수 제시됨.

- 읍면동의 초기상담 및 게이트웨이 역할이 강화되고 있으나, 과다한 복지행정 기능이 집중되다 보니 인해 업무 효과성·효율성이 저하되고 있는 것으로 나타남.
- 읍면동을 권역별로 운영하며 종합상담이 가능한 연계업무에 집중하게 하고, 통합사례관리는 전문성 있는 통합사례관리사가 담당하게 함으로써 지속성과 연계성을 확보할 필요가 있다는 의견을 제시함.
- 동주민센터를 복지서비스 허브로 구축하여 유관 기관과 연계하는 조직 구조 개편에 대한 의견도 제시됨.

#### □ 노인

○ 대상자별로 분산된 세부 부서들을 서비스 특성별로, 돌봄이라는 서비스 내용 중심으로 통합하는 방향으로 조직을 개편하거나 운영 방식을 달리할 것을 제안함.

- 현재의 대상자별 부서 직제는 유사하고 중복되는 기능 및 관련 업무를 여러 부서의 담당자들이 하고 있어 비효율성이 야기되는 동시에 사각지대도 발생하기 때문임.

○ 세분화보다는 연계·협력이 용이한 통합 구조로 전환하되, 전문성을 필요로 하는 영역(예: 정신건강)은 별도의 조직으로 편성하여 운영하도록 함.

#### □ 장애인

○ 다수의 지자체는 현재 지자체 본청에 설치되어 지역사회 통합돌봄 사업을 전담하는 통합돌봄총괄팀의 장애인 지원 기능을 강화하는 것보다는 장애인복지전담부서 내에 장애인 지역사회 통합돌봄을 지원하는 조직을 설치하는 체계를

제안함.

- 이는 지역사회 통합돌봄 전담조직 자체를 강화하는 것만으로는 실제 사업을 담당하는 장애인복지 전담부서와의 원활한 업무 연계가 이루어지기 어렵다는 인식에 바탕을 둬.

○ 따라서 지자체 본청의 통합돌봄 총괄팀은 사업의 기획과 사례관리의 총괄책임을 담당하되, 장애인복지 전담부서에 설치된 장애인 지역사회 통합돌봄 전담팀은 장애인에 대한 실질적인 사례관리를 담당하면서 통합돌봄총괄팀과 장애인복지 사업부서와의 가교 역할을 하는 것을 제안함.

#### □ 읍면동 맞춤형복지

○ 읍면동 맞춤형복지팀의 업무 영역이 대폭 확대됨에 따라 서비스 업무 강화를 위한 조직구조 분화가 필요하다는 지적이 다수 제기됨.

- 복지서비스가 누락되지 않도록 하는 종합상담 기능, 서비스·자원 연계 지원 기능(민간자원 발굴·관리·연계 등), 통합사례관리 기능의 강화가 필요하며, 이를 위해 인력 확충을 전제로 읍면동에서 관련 기능 전담팀 신설을 제시함.

○ 읍면동 권역 운영과 관련해, 기본형이 효율적이라는 입장과 권역형이 필요하다는 입장이 혼재되어 나타나 읍면동 권역 운영 추진에 신중을 기할 필요가 있음.

- 권역화 추진 반대 사유로는, 결재라인의 모호성 등 관리상의 비효율성, 자원 배분 문제, 읍면동 간 지역이기주의 등의 업무 추진 상의 걸림돌 문제를 제기하였으며, 권역화를 동의하더라도 획일적 추진이 아닌 지역 사정을 고려한 제한적 적용이 바람직하다는 의견임.

○ 지역사회 통합돌봄 및 주민자치형 공공서비스 사업의 업무 명확화가 필요함.

- 지역사회 통합돌봄 선도사업과 주민자치형 공공서비스 사업 동시 추진으로 인해, 읍면동에서 혼선이 발생하고 있어 수행 업무의 명확한 구분이 필요하다는 지적이 제기됨.

〈표 5-1〉 지역사회 통합돌봄 추진을 위한 조직구조 관련 개편방향

핵심 쟁점
<ul style="list-style-type: none"> <li>· (복지기획·정책 및 시설) 지역사회 통합돌봄 선도사업 담당조직 신설 및 읍면동 역할 강화 필요</li> <li>· (희망복지지원) 지역사회 통합돌봄 중심 조직·인력구조 개편 및 읍면동 권역별 운영 필요 의견 제시</li> <li>· (노인) 대상자별로 분산된 세부 부서들을 돌봄이라는 서비스 내용 중심으로 전환</li> <li>· (노인) 세분화보다는 연계·협력이 용이한 통합 구조로 전환하는 방향으로 조직을 개편</li> <li>· (노인) 전문성을 필요로 하는 영역은 별도의 조직으로 편성 및 운영</li> <li>· (장애인) 지역사회 통합돌봄 담당 부서를 지원하는 장애인복지 지원부서 신설</li> <li>· (읍면동 맞춤형복지) 인력 확충을 전제로 읍면동의 기능적 전문화(상담·서비스 연계·사례관리 등) 필요</li> <li>· (읍면동 맞춤형복지) 읍면동 권역 운영 추진 관련 이견 존재</li> <li>· (읍면동 맞춤형복지) 지역사회 통합돌봄 및 주민자치형 공공서비스 사업 업무 명확화 필요</li> </ul>

## 나. 역할분담

### □ 복지기획·정책 및 시설

○ 보건복지부가 발표한 지역사회 통합돌봄 사업 모델 가이드라인에 따르면 지역사회 통합돌봄 사업 추진 시, 중앙과 시군구, 읍면동의 역할분담이 명확해야 함을 강조한 바 있음.

- 특히, 시군구와 읍면동의 역할을 시군구 단위에서는 실무적인 지역사회 통합사례관리를 위한 조직의 구성 및 운영을 담당하고 읍면동은 이용자 접근성 제고를 위해 서비스 대상자 모집, 문의, 신청, 접수 업무에 중점을 둬.
- 지자체 의견 역시 크게 다르지 않으며 본청은 사업 기획과 교육 및 지원 역할을, 읍면동은 대상자 발굴 및 직접 서비스 역할을 수행할 것을 제안함.

### □ 희망복지지원

○ 지역사회 통합돌봄 사업의 추진에 따른 역할분담 컨트롤타워 조직이 필요하며, 본청 - 읍면동 간 명확한 역할 분담, 공공 - 민간 역할분담 네트워크 구성 등 명확한 업무 분담에 대한 다양한 의견이 제시됨.

- 통합 업무 수행을 위한 컨트롤타워 조직이 필요하며, 조직을 통해 본청, 읍면동, 유관부서 및 민간기관의 역할이 명확하게 명시될 필요가 있음.
- 컨트롤타워 조직은 별도의 인력 확보를 통해서 구성되어야 한다는 의견을

제시함.

- 불명확한 업무 분장으로 인해 나타나는 본청과 읍면동 간 갈등, 읍면동 조직 내 갈등을 명확한 역할분담을 통해 해소할 필요성이 제기됨.
- 또한, 공공과 민간 간 명확한 역할분담과 연계를 위한 네트워크를 구성하여 현재의 제한된 수준을 벗어난 확대된 프로그램이 구축될 필요성에 대한 의견을 제안함.

#### □ 노인

- 지역사회 통합돌봄이라는 비전을 달성할 수 있게 연계·협력, 통합적인 서비스 제공을 강화하는 방향으로 시군구의 본청과 읍면동 간에도 업무와 역할 경계가 명확해질 필요가 있다고 제안함.
- 선도사업 형식이지만 지역사회 통합돌봄이 추진되면서 본청 내에서도 대상자 기준으로 편성되어 있던 기존 부서와 돌봄(신규 추진서비스 내용)을 명시한 신규 부서 간 업무의 경계가 모호한 상황이 발생하고 있기 때문임.
- 민간기관들 간의 네트워크를 활성화 하려면 구심점 역할이 중요하여 복지를 총괄하는 컨트롤타워 조직을 본청 내에 설치·운영해야 한다는 것이 중론임.

#### □ 장애인

- 본청이 기획·교육·지원의 역할을 주로 담당하고 읍면동은 사업 실행의 역할을 해야 한다는 기본적인 체계에 대해서는 대부분 동의함.
- 일부 지자체에서는 읍면동의 기능이 더욱 강화될 필요가 있고, 특히 읍면동이 대상자 발굴을 위해 지역사회 욕구조사를 직접 수행할 필요성이 제기됨.

#### □ 읍면동 맞춤형복지

- 시군구 본청에 사회서비스 기획·조정·지원 기능을 전담하는 총괄부서 신설이 필요하다고 강조함.
- 전반적으로 읍면동이 대상자 발굴과 욕구 파악, 서비스 연계에 중점을 둔다면, 시군구 본청에서 사회서비스 컨트롤타워 역할을 할 수 있는 전담부서를

신설해, 대상별로 분화된 사업들의 기획·조정·조율 기능, 지역사회 통합돌봄 추진에 따른 보건·복지 연계 기능, 읍면동 차원에서 발굴이 어려운 인적·자원 발굴 기능, 읍면동 모니터링·지원 기능 등을 보다 강화해야 한다는 의견임.

- 특히, 기존 기획 기능을 담당했던 복지정책과(복지기획팀)가 기피부서로 인식되고 있으므로, 실질적인 운영을 위해 인력 확충과 전문관 운영 도입 등을 적극 검토해야 한다고 피력함.

○ 본청의 복지수급자 통합조사관리 업무의 읍면동 이관 검토가 필요하다는 의견 일부 제기됨.

- 시군구 본청이 담당하고 있는 복지수급자 통합조사관리가 1회성 방문으로 그치고 있어 사후관리가 되지 않는 문제가 있으므로, 수급자 조사 업무는 읍면동에서 수행하고, 본청이 결정하는 방식으로의 개편을 검토할 필요가 있다고 지적함.

○ 민간 사회서비스 기관과의 협력 활성화를 위한 기관 운영지침 개편을 통한 기능 재정립이 필요하다고 강조함.

- 민간 사회서비스 기관이 읍면동과 대등한 관계에서 보다 적극적인 역할을 담당할 수 있도록 기관 운영방침의 개편을 통해 권한과 역할, 책임에 대한 재정립이 필요하다는 의견임.
- 서비스 제공에서 민간 위탁을 보다 과감히 추진할 필요가 있다는 지적과 함께, 민간자원 발굴 및 지원과 사례관리 등에 있어 보다 적극적인 역할과 책임을 부여하는 것이 필요하다고 강조함.



〈표 5-2〉 지역사회 통합돌봄 추진을 위한 역할분담 관련 개편방향

핵심 쟁점
<ul style="list-style-type: none"> <li>· (복지기획·정책 및 시설) 본청은 사업 기획 및 지원 역할을, 읍면동은 대상자 발굴 및 직접 서비스 역할 수행</li> <li>· (희망복지지원) 역할분담 컨트롤타워 조직, 본청-읍면동 간 역할분담, 공공-민간 역할 분담 네트워크 구성 필요</li> <li>· (노인) 업무 연계·협력, 역할 분담을 효율적으로 할 수 있게 본청에 총괄 기능의 조직을 구성하여 운영</li> <li>· (장애인) 읍면동에서 지역사회 욕구조사, 대상자 발굴, 교육의 역할 강화</li> <li>· (읍면동 맞춤형복지) 시군구 본청의 사회서비스 기획·조정·지원 기능 전담 총괄부서 신설 필요</li> <li>· (읍면동 맞춤형복지) 민관협력에서 대등한 참여를 위해 민간 사회서비스 기관의 권한과 책임 재정립 필요</li> </ul>

## 다. 인적자원

### □ 복지기획·정책 및 시설

○ 지역사회 통합돌봄 사업 추진을 위해서는 인력 확충 특히 전문인력 확충이 기본 전제가 되어야 함.

- 지역에서 어떤 모델을 구상했는지에 따라 다르겠지만, 네덜란드의 치매케어서비스 제공모형을 예로 들면, 치매 진단 평가 및 초기 진료 시 사례관리자, 노인병전문의가 참여하고 케어 분석과 서비스 제공계획을 세우기 위한 회의에서는 사례관리자, 심리학자, 노인전문의가 진단하며 사례관리 및 치매관련 치료를 위해서는 사례관리자, 노인병 전문의, 임상심리학자, 정신과 의사, 가정간호사, 치매상담사가 팀을 이뤄서 투입됨(서제희 외, 2017, p.95.).
- 지자체에서는 기본 인력 확충과 전문성 제고를 위한 노력이 병행될 것을 요구하고 있으며 그에 맞는 적정 인력배치가 필요하다는 점을 강조함.

### □ 희망복지지원

- 인적자원의 확충과 역량 개발 필요, 전담 부서의 역량 강화를 위한 인적자원의 배치 및 배치와 관련된 권한이 복지부서에 부여되어야 한다는 의견을 제시함.
- 인적자원 확충도 반드시 필요하지만, 무엇보다도 역량개발이 가장 중요하다는 의견이 다수 제시됨.

- 인적자원의 역량 개발은 현재 담당자의 역량이 부족한 문제를 보완·개선 가능할 뿐만 아니라, 향후 전문가 양성 및 수요자 중심의 서비스 업무 강화를 위해 필수적인 것으로 나타남.
- 한편, 복지업무의 전문성에 대한 요구가 높아지는 가운데 상대적으로 전문성이 부족한 행정직의 복지부서 배치로 인한 업무 수행의 어려움이 나타남. 이러한 문제를 개선하기 위해 복지관련 부서에 복지직이 우선 배치될 수 있도록 하고, 복지인력 배치에 대한 복지직 의견의 반영 가능한 여건이 필요하다는 의견도 제시됨.

#### □ 노인

- 확대되는 공공·복지 서비스 수요에 맞추기 위해 시군구 본청과 읍면동에 복지인력을 증원하는 중이지만, 복지 업무를 담당할 공무원 인력이 향후 더 확충되어야 함.
- 인력확충 못지않게 적정 업무를 분장하고, 전문성과 경력을 고려한 인력배치도 중요하다고 강조함. 업무분장과 인력배치 시 개인의 역량, 전문성, 근무기간, 근무지(본청, 읍면동 등) 등을 고려해야 할 요건으로 제시함.
- 충원된 인력들이 높은 역량을 발휘할 수 있게 하고, 신규 공무원들의 업무 부담을 경감시켜주며, 전문성을 향상시킬 수 있게 역량강화교육을 내실화해야 함. 이는 시민들의 공공서비스에 대한 만족도를 높이는 기대효과도 있음.

#### □ 장애인

- 현재 지자체에서는 지역사회 통합돌봄 체계에서 장애인복지분야 인력 확충의 필요성을 제시함과 동시에, 무엇보다 장애인 전담 사례관리사의 확충이 시급함을 제시함.

#### □ 읍면동 맞춤형복지

- 그간 읍면동에 인력이 확충되었으나, 기존사업 확대와 신설 사업 추진에 따른 갈때기 현상이 여전해 읍면동 인력 확충이 매우 긴급하다는 의견을 제시함.

- 특정 업무에 인력이 부족한 게 아닌 초기상담, 찾아가는 복지 상담, 사례관리 등 업무 전반에 인력 증원이 필요하며, 주민자치형 공공서비스 인력으로 지역사회 통합돌봄 선도사업을 추진하고 있어, 별도 인력 증원이 필요하다고 지적함.

○ 읍면동의 복지대상자 수요(인구수, 사례관리 대상자 수, 통합돌봄 대상자 수 등)를 종합적으로 고려하여, 직렬·정원·경력 등 읍면동 인력 배치 기준을 재정하고, 업무의 연속성 유지 및 전문성 향상을 위한 순환보직 완화 장치를 마련해야 함을 강조함.

- 읍면동에 행정직 배치 시 전문성과 책임성이 약해 인력 증원 효과가 반감되므로 사회복지직을 우선 배치하는 것이 필요하며, 특히 초기상담, 사례관리 등 업무 난이도가 높은 직무의 경우 신규 인력이 아닌 7급 사회복지 업무 경력직(혹은 3년 이상 업무 경력자 등)을 배치하는 것이 필요하다고 강조함.

○ 업무 수행 역량 강화를 위해 신규임용자 및 전문 분야 교육훈련의 대폭적인 강화가 필요하다는 의견을 제시함.

- 신규임용자가 배치되기 전에 사회복지서비스, 전산 프로그램 등 실무 중심의 사전교육이 강화되어야 하며, 대상자 욕구의 다변화에 맞춰 사례관리, 정신보건, 민관협력 등 분야별 전문 교육 강화 또한 필요함을 강조함.

〈표 5-3〉 지역사회 통합돌봄 추진을 위한 인적자원 관련 개편방향

핵심 쟁점
<ul style="list-style-type: none"> <li>· (복지기획·정책 및 시설) 인력확충과 역량강화 교육을 병행, 전문성과 경력을 고려한 인력배치 필요</li> <li>· (희망복지지원) 인적자원 확충과 역량개발, 인력 배치 및 선발 권한 부여, 동단위 전문인력 배치 필요</li> <li>· (노인) 시군구 본청과 읍면동에 복지 인력을 확충, 적정 업무분장, 전문성과 경력을 고려한 인력배치</li> <li>· (노인) 충원되어 배치된 인력들이 높은 역량을 발휘할 수 있게 역량강화교육도 실시</li> <li>· (장애인) 읍면동은 물론 본청 사업부서의 인력 확충 필요</li> <li>· (읍면동 맞춤형복지) 갈때기 현상 여전해 읍면동 인력 확충 긴급</li> <li>· (읍면동 맞춤형복지) 직렬·정원·경력 등 고려하여 읍면동 인력 배치 기준 재정비 필요</li> <li>· (읍면동 맞춤형복지) 신규임용자 사전교육, 전문분야별 교육 등 교육훈련 대폭 강화 필요</li> </ul>

## 2. 장애인 등급제 폐지

### 가. 조직구조

□ 장애등급제 폐지와 지역사회 통합돌봄 지원조직 필요

○ 지자체에서는 현재 장애인복지 영역에서 장애등급제 폐지에 의한 수요자 중심 맞춤형 지원체제와 지역사회 통합돌봄 추진에 따른 장애인 사례관리 대상의 증가에 대응할 별도 조직의 필요성을 제기하고 있음.

- 다만 두 방향에서의 정부 정책에 대응하는 지자체 내의 조직을 별도로 제안 하지는 않았으며, 장애인복지 전담부서 내에 일종의 ‘장애인 사례관리팀’과 같은 부서를 신설하여, 장애등급제 폐지에 따른 수요자 중심 맞춤형 지원체제와 지역사회 통합돌봄 지원을 동시에 수행하는 조직 체제가 제안됨.

○ 일부 지자체에서는 장애등급제 폐지 및 지역사회 통합돌봄 추진 이후 장애인 중에서도 복지서비스 고수요 집단인 발달장애인에 대한 대응이 필요하여, 이에 대한 전담부서의 필요성도 제시되고 있음.

- 하지만 ‘장애인 사례관리팀’의 사례관리 대상 중에서 발달장애인이 상당 부분을 차지할 것으로 예상되므로, 이는 향후 서비스 수요 및 인력 상황을 지켜본 후 추진이 가능할 것으로 판단됨.

〈표 5-4〉 장애인등급제 폐지 관련 조직구조 관련 개편방향

핵심 쟁점
· (장애인) 장애인복지 사례관리 전담부서 및 발달장애인 전담부서 신설 필요

### 나. 역할분담

□ 장애인 사례관리팀 - 장애인복지 사업부서 - 읍면동의 역할 분담

○ 장애인복지 전담부서 내에 설치하는 것으로 제안된 장애인 사례관리팀은 서비스 고수요 집단을 중심으로 실질적인 사례관리를 수행하는 조직이며, 지역사회

회 통합돌봄 사업 추진 체계에서는 통합돌봄 총괄팀을 지원하는 역할을 하며, 장애등급제 폐지 및 수요자 중심 맞춤형 지원체계에서는 장애인복지 전담부서의 개별 업무를 연계하고 조직화하는 업무를 담당하는 것으로 제안할 수 있음.

- 본청에 설치될 장애인 사례관리팀이나 장애인복지 전담부서의 역할이 강화되는 것과 동시에 보다 현장과의 접점이 필요한 수요자 발굴 업무에 대한 읍면동의 기능을 강화할 것이 제안되었으며, 이를 위해 읍면동에서 실질적인 수요자 욕구조사를 수행할 필요성이 제기됨.

〈표 5-5〉 장애인등급제 폐지 관련 역할분담 관련 개편방향

핵심 쟁점
· (장애인) 본청의 장애인 사례관리팀에서 실질적인 사례관리를 추진하면서 장애인복지 전담부서의 개별 업무를 연계·조직화, 읍면동은 실질적인 수요자 발굴 역할을 강화하기 위해 욕구조사 수행할 필요

## 다. 인적자원

### □ 장애인 전담 사례관리사의 확충

- 장애인복지 전담부서의 인력 확충 필요성이 공통적으로 제기되었으며, 특히 본청에 장애인 전담 사례관리사를 확충하는 것이 가장 시급한 것으로 제시됨.

〈표 5-6〉 장애인등급제 폐지 관련 인적자원 관련 개편방향

핵심 쟁점
· (장애인) 장애인 전담 사례관리사의 확충 필요

## 3. 포용국가 아동정책

- 포용국가 아동정책은 ‘아동 이익 최우선의 원칙’이라는 정책 추진의 기본 방향을 재정립하면서 UN 아동권리협약이 제시하는 아동의 4대 기본권 보장을 위한 국가와 지자체의 책임 강화를 전제로 함.<sup>39)</sup>

- 아동보호의 지자체 책임 강화 및 보호서비스의 공공성 강화를 위해서는 현행 아동업무 담당자들의 업무추진 여건과 방식의 변화가 불가피하며, 이러한 변화를 추동해내기 위한 정책 환경의 변화가 반드시 필요함.
- 지자체 복지행정 발전을 위한 조직구조의 개편, 역할분담 방식의 변화, 그리고 인적자원 확충은 아동 업무 수행의 공공성 강화를 위해서도 선택이 아니라 반드시 달성해야 할 정책의제로 관리되어야 함.
  - 이번 실태조사에서 지자체 아동 업무 담당자들의 복지행정 수행 여건의 변화에 대한 인식을 조직구조, 역할분담 및 인적자원의 측면에서 살펴볼 수 있는 주요 의견은 다음과 같음.

## 가. 조직구조

### □ 아동·드림스타트·보육

- 드림스타트와 보육업무를 포함하여 아동업무를 담당하고 있는 지자체 공무원들이 포용국가 아동정책의 추진을 위해 조직구조 상의 다음과 같은 개편 노력이 필요하다는 의견을 피력하였음.
  - 원활한 업무수행을 위해 조직구조와 기능, 업무분장의 명확화
  - 조직의 역할과 기능에 요구되는 적정 인력의 배치
  - 보육관련 업무를 중심으로 하는 아동 돌봄업무와 기타 아동복지 업무의 분리
  - 드림스타트와 희망복지지원단 업무의 통합

### □ 청소년·여성·가족·다문화

- 보호가 필요한 아동·청소년·가족에 대한 공적 책임 강화, ‘아동·청소년 최선의 이익’을 위해 조직구조의 통합성을 제고해야 함.
  - 아동권리보장원 신설, 시군구 단위(아동복지과) 공무원 사회복지사 배치 및

39) UN 아동권리협약(UN Convention on the Rights of the Child, CRC)은 아동의 생존권, 보호권, 발달권, 참여권 등 4대 아동의 기본권을 보장하기 위한 국제적 협약으로 한국은 1991년 동 협약에 비준하였음.

청소년안전망 강화 등 아동·청소년 보호체계 재구조화를 위해 지자체가  
기민하게 대응하도록 중앙정부 차원의 수단도 함께 검토되어야 할 것임.

- 시·군·구 아동복지과와 청소년 및 여성·가족·다문화 담당부서 간의 통합, 업무 분화 등 지역별 수요와 특성을 고려한 부서 편제가 요구됨.
- 특히, 학대·빈곤·유기 등으로 발생하는 모든 요보호아동·청소년에 대해 보호결정·관리·원가정 복귀·자립지원의 전 과정을 지자체의 책임 하에 시행하도록 전달체계 개편 필요.

〈표 5-7〉 포용국가 아동정책 추진을 위한 조직구조 관련 개편방향

핵심 쟁점
<ul style="list-style-type: none"> <li>· (아동·드림스타트 및 보육) 담당업무에 부합하는 조직구조의 편성과 명확한 업무분장의 제시</li> <li>· (아동·드림스타트 및 보육) 업무특성을 고려한 아동 돌봄과 기타 아동복지업무의 분리</li> <li>· (아동·드림스타트 및 보육) 드림스타트와 희망복지지원단 업무의 통합</li> <li>· (청소년) 공공성 강화를 위해 읍면동 권역운영, 부서 분화 등 지역별 이견 존재</li> <li>· (여성·가족·다문화) 현행유지, 통합, 부서 분화 등 지역별 이견 존재</li> </ul>

## 나. 역할분담

### □ 아동·드림스타트·보육

- 지자체의 아동업무 담당자들은 부서 간, 본청-읍면동간, 지자체-민간기관 간의 역할분담에 대해 공공부문(특히 지자체)에 대해 지나친 역할과 책임을 요구하는 것은 적절하지 않다고 생각하고 있음.
  - 공공부문에 요구되는 과도한 책임을 대체하여 민간의 다양성과 전문성을 적극 활용한 공공-민간의 역할분담을 강조하는 경향이 보임.
  - 또한 시군구 본청을 중심으로 지역사회 내 가용자원의 발굴 및 교류활성화 역할의 부여가 필요하다는 의견이 제시됨.
  - 공공-민간의 협업과 자원교류 활성화를 위해서는 현행 성과위주의 업무평가 방식의 개선이 필요하다는 의견도 있음.
- 지역단위로 아동에게 가장 안전하고 행복한 환경을 마련하기 위해 공공과 민간

의 협력과 협업은 반드시 필요하지만, 특히 위기아동의 보호에 있어 ‘공공의 책임 유기’라는 지적까지 받고 있는 상황에서 담당 공무원들의 전향적 인식 전환 노력이 요구됨.

#### □ 청소년·여성·가족·다문화

○ 중앙-광역시·도-기초지자체-민간 간 연계·협력 기반 조성을 위해 정보시스템 구축 등 중장기적인 전략이 시도될 필요가 있음.

- 현재 중앙정부 아동·청소년·가족정책 주무부처가 이원화되어 있어 지자체 복지행정에 비효율을 야기하고 있으므로 중앙부처 단위에서의 의뢰·연계·협력을 위한 플랫폼 구축이 필요한 상황임.
- 이와 함께 광역시·도의 역할과 기능 및 읍면동의 업무 범위에 대한 논의가 함께 이루어져야 할 것임.
- 기초지자체별로 아동·청소년 보호인프라가 완비되지 않거나, 지역별 ‘칸막이’가 존재하는 경우가 많아 광역시·도 차원의 지원과 조정 기능이 필요함.
- 특히 ‘보호종료아동’에 대한 자립지원업무를 민간에서 수행하였으나 보호체계의 연속선상에서 자립지원이 체계적으로 이루어질 수 있도록 민간 간 역할분담이 요구됨.

〈표 5-8〉 포용국가 아동정책 추진을 위한 역할분담 관련 개편방향

핵심 쟁점
<ul style="list-style-type: none"> <li>· (아동·드림스타트 및 보육) 민간의 전문성과 다양성을 적극 활용하는 공공-민간의 역할분담</li> <li>· (아동·드림스타트 및 보육) 시군구 본청을 중심으로 하는 복지자원의 발굴과 교류활성화</li> <li>· (아동·드림스타트 및 보육) 성과위주의 업무평가 방식의 개편</li> <li>· (청소년) 광역시·도의 지원과 역할 필요, 공공성 강화를 위해 민간이 담당하던 사업 일부를 지자체로 이관</li> <li>· (여성·가족·다문화) 지자체-민간 공용 정보시스템 구축을 통한 역할분담 논의 진전 필요</li> </ul>



## 다. 인적자원

### □ 아동·드림스타트·보육

- 아동업무 담당자들은 인력 확충을 최우선의 과제로 제기하고 있으며, 업무수행 효율화를 위한 시스템 개발과 복지직 및 일반행정직 지방공무원의 균형적 배치와 역할분담을 위한 구체적 가이드라인 제시가 필요한 것으로 나타남.
  - 아동 업무의 특성에 대한 충분한 이해와 전문성을 갖춘 인력 확충을 위해서 관련 교육훈련체계의 정비
  - 효율적인 업무 몰입을 위한 정보시스템의 개발 및 고도화
  - 복지직과 행정직의 균형적 배치와 역할분담에 대한 구체적 가이드라인 제시.

### □ 청소년·여성·가족·다문화

- 포용국가 아동정책, 지자체 청소년안전망 강화 등 실질적 정책 추진을 위해서는 지자체 단위 인적자원의 확충이 반드시 전제되어야 할 것임.
  - 지자체 아동·청소년·가족·여성 전담인력의 직무분석을 기반으로 핵심역량을 도출하고, 적정 인력배치 기준 마련 및 역량모델 기반 교육과정 개발·운용 등 다각적인 접근이 병행되어야 할 것임.
  - 특히, 위기아동·청소년 초기사정(intake), 현장조사, 위기개입, 보호조치 및 조치 변경, 사례관리, 종결 여부 판단, 자립지원 등의 업무는 고도의 전문성을 요구하는 바, 전담인력의 핵심역량을 규명하고 지역별 적정 전담인력 확충을 위한 중장기 계획 수립이 요구됨.

〈표 5-9〉 포용국가 아동정책 추진을 위한 인적자원 관련 개편방향

핵심 쟁점
<ul style="list-style-type: none"> <li>· (아동·드림스타트 및 보육) 인력확충, 전문성 심화를 위한 교육훈련체계의 개편, 역량 강화</li> <li>· (아동·드림스타트 및 보육) 복지직과 행정직의 균형적 배치와 역할분담의 구체적 가이드라인 제시</li> <li>· (아동·드림스타트 및 보육) 업무효율화를 위한 시스템 개발·고도화</li> <li>· (청소년) 학대업무 조사 등 전문가 선발·배치, 필수보직기간 마련 등 업무 연속성 담보 필요</li> <li>· (여성·가족·다문화) 사례관리사 포함 신규 전문인력 확충, 기존 인력의 역량강화 교육 병행</li> </ul>

## 4. 통합사례관리

### 가. 조직

- 통합사례관리 전담부서 신설, 조직 구조 개편, 조직 특성에 적합한 전문인력 배치 필요
  - 업무의 효율성 제고 및 전문성 확보를 위해 통합사례관리 업무 전담 부서 신설이 필수적이며, 조직구조의 개편이 필요하다는 의견이 다수임.
    - 연계를 위한 인력이 포함된 통합사례관리 업무 전담팀의 구성이 필요하다는 의견이 제시됨.
  - 조직 간 명확한 업무 구분을 위한 조직구조의 개편이 필요함.
    - 통합사례관리 업무 수행이 희망복지지원단에서 읍면동 맞춤형복지팀으로 중심이동 하는 과정에서 고난도 사례와 일반 사례 간 이원화 구분이 명확하지 않아 나타나는 업무 구분의 어려움으로, 사업 수행의 어려움이 나타남.
  - 조직 특성에 적합한 전문인력 배치 필요
    - 총액인건비 제도로 인한 통합사례관리 부서의 조직구성이 제대로 이루어지지 않아 업무 수행에 차질을 겪고 있음.
    - 행정직의 복지업무 배치 등 비전문인력의 배치로 인해 나타나는 문제점이 지적됨. 특히 팀장 등 관리자의 전문성이 부족한 경우 적절한 수퍼비전을 제공하지 못하는 점을 예시로 개선이 필요하다는 의견임.

〈표 5-10〉 통합사례관리 업무수행 관련 조직 측면의 애로사항 및 개선사항

핵심 쟁점
· (희망복지지원) 통합사례관리 전담부서 신설, 조직 간 명확한 업무 구분, 조직 특성에 적합한 전문인력 배치

## 나. 인력

- 통합사례관리사 배치 확대 및 처우개선, 사례관리 담당 공무원의 기본인력 확충 필요
  - 통합사례관리사 미 배치 지역에서 사례관리 업무는 사회복지직이 대체하여야 함에도 기존 업무 부담으로 인해 사례관리 업무가 소홀해지는 현상이 나타남.
    - 통합사례관리사 미 배치로 나타나는 담당공무원의 업무과중, 전문성 부족, 사전 준비와 교육 부족으로 인한 소진현상 등의 문제점을 개선하기 위한 인력의 배치와 조직 특성에 적합한 전문인력 배치가 필요한 것으로 나타남.
  - 통합사례관리사의 전문성과 지속성 강화를 위해 처우개선이 필요한 것으로 나타남.
    - 업무 숙련도나 경력에 따른 임금 호봉제와 같은 처우개선을 통해 통합사례관리사의 사기 저하를 예방하고, 업무의 효율성, 전문성, 지속성 확보가 필요하다는 의견이 제시됨.
  - 한편, 통합사례관리사 이외의 사례관리 담당을 위한 공무원 또는 관리인력의 확충이 필요하다는 의견도 제시됨.
    - 시군구 담당인력이 변함없는 상황에서 신설업무가 시군구 희망복지지원단, 읍면동 맞춤형복지팀으로 집중됨에 따른 인력확충이 필요하다는 의견을 강조하는 의견이 다수임.

〈표 5-11〉 통합사례관리 업무수행 관련 인력 측면의 애로사항 및 개선사항

핵심 쟁점
· (희망복지지원) 통합사례관리사 배치 확대 및 처우개선, 사례관리 담당공무원 기본인력 확충

#### 다. 업무수행방식

- 인력 확충 및 전문역량 강화, 유관기관과의 연계·협력 강화, 명확한 업무 분장, 업무 수행방식의 간소화 등 다양한 의견이 제시됨.
- 다양하고 많은 대상자들로부터 통합사례관리 수요가 증가하고 있어, 통합사례관리 인력 확충 및 서비스 질 강화를 위한 역량강화 교육이 필요하다는 의견이 제시됨.
- 중독, 정신건강 등 복합적 욕구를 지닌 대상자들이 증가함에 따른 유관기관과의 연계·협력의 필요성이 점차 강화되고 있는 것으로 판단됨.
- 정책 변화에 따른 업무분장이 명확하지 않아 담당자 간 갈등이 나타나는 문제를 해결하기 위해 명확한 지침이 마련될 필요가 있는 것으로 나타남.
- 사통망 입력 절차 간소화 등 불필요한 행정적 절차를 간소화 할 필요성에 대한 의견도 일부 제시됨.

〈표 5-12〉 통합사례관리 업무수행 관련 업무수행방식 측면의 애로사항 및 개선사항

핵심 쟁점
· (희망복지지원) 인력 확충 및 전문역량 강화, 유관기관 연계·협력 강화, 명확한 업무 분장 및 업무수행 방식 간소화 필요

#### 라. 지원기반

- 역량강화를 위한 교육 지원, 인력 충원, 전문인력 배치 필요
- 정신건강 분야 등 복합적 욕구를 지닌 사례관리 대상자 대응을 위한 역량강화 교육이 필요하며, 행복e음과 같은 프로그램 활용의 전문성 강화를 위한 교육, 신규 직원을 위한 교육과정 개설 등 다양한 분야 교육프로그램의 지원이 필요하다는 의견을 제안함.
- 인력충원 및 전문인력 배치는 현재의 과중된 업무 부담을 줄이고 원활한 업무수행을 위해 선행될 필요가 있는 지원 사항으로 판단됨.

- 전문성 및 역량 강화의 일환으로 복지부서에 사회복지직을 우선 배치할 필요성이 있는 것으로 나타남.

○ 이외에도 농어촌 지역의 열악한 인프라 개선 필요 의견과 시군구 - 읍면동 간 업무 전달 체계의 효율성·효과성 향상을 위한 개선방안 고민이 필요하다는 의견이 제시되기도 함.

〈표 5-13〉 통합사례관리 업무수행 관련 지원기반 측면의 애로사항 및 개선사항

핵심 쟁점
· (희망복지지원) 역량강화를 위한 교육 필요, 인력 충원 및 전문인력 배치, 농어촌 지역 열악한 인프라 개선, 업무 전달체계 효율성·효과성 향상을 위한 개선방안 고민 필요

## 5. 읍면동 맞춤형복지

### 가. 조직

□ 맞춤형복지팀 설치 전면화, 커뮤니케이터·주공 관련 업무 명확화 및 전담 팀 신설

○ 기존 복지업무와 맞춤형복지가 한 팀에서 이루어지고 있는 읍면동은 업무가 과다한 문제가 발생하고 있어 팀 분화가 필요하다는 지적이 다수 제기됨.

- 기존 맞춤형복지팀에서 지역사회 통합돌봄 사업과 주민자치형 공공서비스 사업을 모두 총괄하여 담당하기에는 어려움이 있어, 향후 별도 팀 구성이 필요하다는 점을 제언함.

○ 맞춤형복지팀이 있더라도 복지행정팀과의 업무 분장이 불명확한 경우, 맞춤형복지팀에서 대상자 관리 업무를 모두 담당하는 부담이 발생한다는 지적임.

○ 통상 사례관리 담당 인력이 1명으로, 실질적인 사례관리가 이루어지기 위해서는 사회복지사, 간호사, 물리치료사, 사례관리사 등으로 구성된 사례관리 전담 팀 신설이 필요하다고 강조함.

〈표 5-14〉 맞춤형복지 수행 관련 조직 측면의 애로사항 및 개선사항

핵심 쟁점
<ul style="list-style-type: none"> <li>· 기존 복지업무와 맞춤형복지 업무를 분리하여 미설치된 맞춤형복지팀 전체 확대</li> <li>· 복지행정팀과 맞춤형복지팀 간의 업무분장 명확화 필요</li> <li>· 지역사회 통합돌봄 및 주민자치형 공공서비스 추진에 따른 팀 신설</li> <li>· 사회복지사, 간호사, 물리치료사, 사례관리사 등으로 구성된 사례관리 전담팀 신설</li> </ul>

## 나. 인력

- 인력 충원, 배치 기준, 복지 전문 관리자 임용 등 인력 관리 전반에서 개선 필요
  - 새로운 사업과 기존 사업의 확충에 따라 그간 인력 확충에도 여전히 인력 부족이 심각하다는 지적이 다수 제기되었고, 특히 직무 성격을 고려하여 숙련 인력을 배치하는 것이 필요하다고 강조함.
  - 잦은 순환 보직으로 업무 전문성 향상이 미흡해 고난도 업무라 할 수 있는 사례관리를 전담할 역량 있는 사회복지공무원 육성이 지체되고 있는 상황으로, 사례관리 전담인력 배치 기준을 마련하여 적정 인력을 배치하는 것이 필요하다고 지적함.
  - 영구임대아파트 단지, 인구 밀집 지역 등 실제 업무량을 제대로 반영하지 않은 맞춤형복지팀 인력 배치 기준을 개선하여 정원 관리 지침을 의무적으로 적용해야 한다고 제언함.

〈표 5-15〉 맞춤형복지 수행 관련 인력 측면의 애로사항 및 개선사항

핵심 쟁점
<ul style="list-style-type: none"> <li>· 업무 부담 가중에 따른 인력 확충</li> <li>· 사례관리 인력 기준 마련 및 충원</li> <li>· 읍면동 관리자 복지전문성을 고려한 임용 강화</li> <li>· 읍면동 복지수요를 고려한 적정 인력 배치 기준 마련</li> </ul>

## 다. 업무수행방식

- 고유업무 외 업무 조정, 서비스 연계 표준화, 구역별 전담자 지정 등 제시
  - 맞춤형복지팀 고유업무에 집중할 수 있도록 타 기관 업무 및 행사 관련 업무 조

정 필요성이 제기됨.

- 복지 대상자 발굴을 하더라도 이들의 욕구에 맞춘 서비스가 부족하고, 공적자원 지원기준이 현실에 맞지 않거나, 공급자 중심 업무 처리로 서비스 제공까지 시간 소요가 큰 문제점을 지적함.
- 읍면동의 업무 분화로 인해 통합적 서비스 제공에 한계가 있고, 담당자의 역량에 따라 서비스 연계 범위가 달라지는 문제가 발생하고 있는 상황임.
- 초기상담-욕구 파악-서비스 연계 등 업무 과정에 따른 표준화된 업무 매뉴얼 개발·보급이 필요하며, 팀 간 상호 협력을 통해 서비스 연계를 해야 하는 대상자의 경우 업무 협조 활성화가 필요하다는 의견임.
- 기본적으로 서비스 연계를 위해 지역 내 활용 가능한 서비스 목록 개발 및 자원의 유지가 중요하며, 읍면동 담당구역을 구분해 관리자를 지정하여 운영하는 방식을 검토해 볼 것을 제안함.

〈표 5-16〉 맞춤형복지 수행 관련 업무수행 방식 측면의 애로사항 및 개선사항

핵심 쟁점
<ul style="list-style-type: none"> <li>· 맞춤형복지팀 고유업무 외 타 기관 업무 및 행사 관련 업무 조정 필요성 제기</li> <li>· 대상자 발굴에도 공적자원 자격기준의 비현실성, 적시 지원이 안 되는 공급자 중심 업무 처리, 욕구에 에 부합하는 서비스·자원 부족 등의 쟁점 제기</li> <li>· 서비스 연계 업무 표준화, 팀 간 협력 강화 등을 통해 누락이 없고 통합적인 서비스 제공 필요</li> <li>· 연계된 시스템 입력 정보의 자동화, 인터넷·모바일 신청 활성화 등 정보시스템 개선 필요</li> </ul>

## 6. 조직개편 방향 인식

□ 시군구 본청 사회복지영역 담당 및 읍면동 맞춤형복지팀 담당 직원들의 ‘통합적 사회서비스 제공을 위한 조직개편 방향 인식’을 총 6개 문항으로 조사하였음.

- 조사 문항은 희망복지지원단 기능·인력 확충, 드림스타트 등 대상별 사례관리 부서 통합, 자원관리 부서의 기능·인력 확충, 관·관, 민·관 협력 촉진을 위한 관련 기능의 강화, 권역 단위 중심으로의 읍면동 맞춤형복지팀 개편, 복지·보건 통합 등 지역사회 통합돌봄(커뮤니티케어) 중심의 새로운 부서 신설의 총 6

문항으로 구성됨.

□ 시군구 본청 사회복지영역 담당 및 읍면동 맞춤형복지팀 담당 직원들의 ‘통합적 사회서비스 제공을 위한 조직개편 방향 인식’은 평균 4.4점(6점 척도, 최고 4.8점 ~ 최저 3.6점)으로 나타남.

○ ‘관·관, 민·관 협력 촉진을 위한 관련 기능의 강화’가 4.8점으로 가장 높았고, ‘권역 단위 중심으로의 읍면동 맞춤형복지팀 개편’이 3.6점으로 가장 낮았음.

□ ‘통합적 사회서비스 제공을 위한 조직개편 방향 인식’ 조사결과를 ① 전혀 동의하지 않는다 ② 동의하지 않는다 ③ 동의하지 않는 편이다로 응답한 경우 ‘부정’, ④ 동의하는 편이다 ⑤ 동의한다 ⑥ 매우 동의한다로 응답한 경우 ‘긍정’으로 구분하여 분석한 결과는 다음과 같음.

○ ‘긍정’ 평균 80.0%(최대 93.9% ~ 최소 53.3%), ‘부정’ 20.0%(최대 46.7% ~ 최소 6.1%)로 응답자의 약 80.0%가 ‘통합적 사회서비스 제공을 위한 조직개편’에 대해 긍정적으로 생각하는 것으로 나타남.

- 특히, 응답자의 93.9%는 ‘관·관, 민·관 협력 촉진을 위한 관련 기능의 강화’가 필요하다고 응답하였음.

〈표 5-17〉 통합적 사회서비스 제공을 위한 조직개편 방향 인식: 시군구 및 읍면동 맞춤형복지팀

(단위: 점, %)

구분	평균	긍정	부정
평균	4.4	80.0	20.0
희망복지지원단 기능·인력 확충	4.4	82.4	17.6
드림스타트 등 대상별 사례관리 부서 통합	4.4	82.4	17.6
자원관리 부서의 기능·인력 확충	4.6	89.7	10.3
관·관, 민·관 협력 촉진을 위한 관련 기능의 강화	4.8	93.9	6.1
권역 단위 중심으로의 읍면동 맞춤형복지팀 개편	3.6	53.3	46.7
복지·보건 통합 등 지역사회 통합돌봄(커뮤니티케어)중심 부서 신설	4.4	78.2	21.8

주: 6점 척도(① 전혀 동의하지 않는다~⑥ 매우 동의한다)로 응답한 결과임. 6점 척도로 응답한 결과로서, ‘동의하는 편이다’, ‘동의한다’, ‘매우 동의한다’로 응답한 경우 “긍정”, ‘동의하지 않는 편이다’, ‘동의하지 않는다’, ‘전혀 동의하지 않는다’에 응답한 경우 “부정”으로 구분함.



## 제2절 복지기획·정책 및 시설

### 1. 복지행정 개편 방향

#### 가. 조직구조

□ 지역사회 통합돌봄(커뮤니티케어) 선도사업 담당조직 신설 필요

- 지역사회 통합돌봄 선도사업을 주도적으로 추진할 담당조직을 새로이 구성하여 사업 수행에 필요한 업무를 통합적으로 관리해 나갈 것을 기대함.
  - 중앙에서 제시한 사업 추진 방향에 부합하여 지역의 여건과 특성을 반영한 지자체 사업이 추진될 필요성에 공감함.
  - 지역에 따라 조직구조를 대상자별 팀을 편성해 업무를 구분하고 있음. 노인, 장애인, 아동 등 대상별로 조직이 운영될 필요성은 있겠으나 컨트롤타워로서 대상자별 팀을 조정하고 전반의 시스템을 기획할 수 있는 전담조직을 구성해야 한다는 의견이 있었음.

통합돌봄 관련 희망복지지원, 통합조사, 방문보건 분야를 통합한 군 단위 전담조직 필요 - 지역사회 통합돌봄이 지역의 포괄적 복지로서 주민의 욕구를 해결할 수 있는 시스템 구축이 필요 [군, 24]

조직개편 필요 - 통합돌봄(커뮤니티케어) 담당팀 구성 필요 [광역시, 9], [50만 이상 시, 11], [50만 이상 시, 12]

□ 읍면동 역할 강화 필요

- 다수의 지역에서 읍면동 단위로 업무가 분화될 것을 요구하고 있음.
  - 신청·접수, 안내, 사례연계 등 지역주민과의 직접적인 대면서비스가 늘어나면서 읍면동이 주축이 되는 공공플랫폼 체계로 조직구조를 개편할 것에 동의하는 것으로 보임.
  - 일부 지역의 경우 본청의 사회복지서비스 업무량이 많아 업무 분담의 측면에서 의견을 제시하기도 함.

인력이 허용되는 범위 내에서 동별 분화 운영 필요 [광역시, 7], [일반시, 18]

읍면동 권역 운영보다는 동별 운영이 필요 [광역시, 8]

사례관리의 경우 지역사회보장협의체 사례관리 분과 밑에 권역별 실무위원회, 동사례관리 등 체계가 잘 되어 있어 효율적으로 운영되는 것으로 보임. [서울, 4]

사회복지업무 관련 부서 확대, 읍면동 역할 강화 [광역시, 10]

조직구조는 대상자 발굴, 연계, 수급자 책정, 자활 등 통합체계가 업무 연계에 도움이 되나, 수급자 통합 관리는 읍면동으로 이관 효율적 [일반시, 17]

분화 필요(모든 복지사업을 한곳에서 수행하다보니 업무량 증대에 따른 관리가 어려움). [일반시, 19]

#### □ 복지업무에 전념할 수 있는 조직구조로 개편 필요

○ 인력이 보강된다 해도 사회복지 전문성을 갖추지 못한 인력이 충원되어 실질적인 도움이 되지 않고 있으며 기존 복지 전담 인력마저 일반행정 업무 과중으로 인해 복지 업무에 집중할 수 없는 상황임.

- 복지담당 인력이 복지업무에 전념할 수 있는 조직 환경이 구성되어야 한다는 의견과 함께, 비효율적인 인력배치 문제도 제기됨.
- 행정동마다 인력이 분산되어 인력이 보강되어도 그만큼의 효과를 느끼지 못하는 형편임.

복지행정이 너무나 다양해지고 전문성이 필요한데 사실 사회복지의 인력이나 환경은 더 나빠진 형편임. 인력보강은 하되 충분한 교육을 통해 공직자로서의 정체성, 사회복지사로서의 책임과 의무 등 기본소양 교육이 더욱 강화될 필요가 있음. 행정체계 속에 복지는 여전히 뒷전이라 복지서비스 전담사무소가 필요한 시점이 아닌가 고민되기도 함. 행정 동의 복지행정업무를 권역별로 사무소를 두고 복지인력을 통합적으로 운영하면 일반행정 업무에서 벗어나 좀 더 복지업무에 전념할 수도 있음. 현재는 행정동마다 인력이 분산되어 있어 인력확충이 되어도 막상 동별 인력은 늘 부족하고 선후배간에 슈퍼비전을 줄 수 있는 여건도 안되는 형편임. [서울, 1]

○○구의 읍면동 복지조직은 현재 복지자원팀과 복지서비스팀으로 나누어져 있음. 선별적 복지 및 보편적복지가 함께 이루어질 수 있는 찾동의 보다 실질적인 효과를 위해서는 서비스신청업무팀과 방문서비스팀의 이원화로 서비스의 질적인 향상과 더불어 복지플래너의 업무 집중도를 높일 수 있는 방안의 모색이 필요함. [서울, 3]

보다 많은 인력배치와 신규인력 확충 보다는 경력직 전담인력 배치가 필요하다고 사료됨. [일반시, 14]

#### □ 조직 간의 명확한 업무 분장 기준 요구

- 새로 개발된 사업과 기존 사업 영역이 중복되는 경우, 자원 연계와 서비스 지원 파트의 업무가 중복되는 경우 등에 있어 업무 조정과정의 어려움을 겪음.
- 지자체에서 합리적 기준을 가지고 조직 간 업무를 통합, 분화, 조정할 수 있도록 업무 분장 기준이 요구됨.

조직의 통합, 새로이 시도되는 사업들이 기존사업과 중복되는 영역이 있어서 조직 간의 업무분담에 어려움이 간혹 있음. [서울, 3]

자원연계를 전담하는 부서(직원)가 필요하며. 어디까지 자원 연계이고 어디까지 서비스 지원을 하여야 하는지 명확한 정의가 필요함. [광역시, 8]

### 나. 역할분담

#### □ 본청 부서 간 역할분담

- 본청 부서 간 역할조정에 대한 어려움을 토로하고 있으며 정보공유 및 공공사업 추진 등의 협업을 통해 부서 간의 업무 이해를 높이는 방안을 제시함.
- 공공역할에서 부족한 부분을 민간에서 채워주길 기대하는 것으로 보이며 민간기관을 적극 활용할 것을 제안함.

사회보장관련 업무 정보 공유 및 공동사업 추진 [군, 21]

새로이 시도되는 사업들이 기존 사업과 중복되는 영역이 있어서 과, 동 간의 분담에 어려움이 있음. 부서 간 업무에 대한 이해나 협조가 쉬운 편은 아님. 민간기관을 잘 활용하여 서비스를 제공하는 것이 중요함. [서울, 3]

#### □ 본청-읍면동 간 역할분담

- 읍면동의 역할을 강화하고 본청의 업무를 읍면동으로 이관해야 한다는 의견이 다수 있었음.
  - 본청은 사업을 기획하고 교육, 지원하는 역할을 맡고 읍면동은 대상자를 발굴하고 직접적인 서비스를 수행하는 역할을 강화해야 한다는 의견이 제기됨.

본청-읍면동간 지속적 협조 필요 [광역시, 8]

본청: 사업기획, 읍면동: 사업수행 [광역시, 10]

본청은 교육, 지원 등 필요하고, 읍면동 찾아가는 밀착 서비스가 필요 [일반시, 17]

본청 사업추진, 읍면동 대상자별 사례관리 [일반시, 18]

통합돌봄에 있어 읍면동의 역할이 미미한 수준으로 판단됨. 읍면동의 수요자육구조사 및 대상자 발굴 필요 [50만 이상 시, 12]

본청에서는 읍면동에서 대상자에게 서비스 연계, 제공에 집중할 수 있도록 각종 제도, 자원 체계를 충분히 구축해야할 것으로 사료됨. 정부 및 지자체의 복지서비스, 제도, 민간기관에서 실시하는 복지서비스에 대해 상호간 잘 인지하지 못하는 경우가 많으므로 제공서비스에 대한 공유 및 연계, 의사소통이 충분히 이뤄져 유사, 중복서비스 제공을 방지할 수 있을 것으로 사료됨. [일반시, 14]

#### □ 지자체-민간기관 간 역할분담

○ 민관기관과 협업의 중요성에 대해서는 공감하고 있으며 민관협업을 통한 공동 사례관리, 통합사례관리 및 서비스 연계 추진 등의 의견을 제시함.

- 민간과의 협업과정에서 민간기관의 고유한 활동영역을 존중해줄 필요가 있다는 의견도 제시되었음.

민관 협업의 공동사례관리 필요 [광역시, 9]

민간기관과 적극적인 협업 필요 [50만 이상 시, 11]

지자체-민간기관: 통합사례관리 및 서비스 연계 추진 [군, 21]

공공의 영역을 계속 확장하면서 민간기관이 전문성을 갖고 유지하던 영역이 흔들리는 부분도 큼. [서울, 5]

#### □ 중앙의 지침 또는 표준 가이드라인 요구

○ 부서 간, 본청-읍면동 간, 지자체-민간기관 간 역할분담에 대해 중앙의 지침 또는 표준 가이드라인이 우선되어야 한다는 의견이 있었음.

적극적인 연계를 위해서는 상부조직에서 강제력을 댈 수 있도록 지침을 내려주는 것이 필요함. [서울, 4]

사업 개발, 자원연계, 대상자 발굴 및 사례관리 등 부서 간, 읍면동 및 민간기관 간 유기적인 협력 체계가 필요함. 이를 위해 중앙부처에서 체계적이고 효율적인 역할분담에 대한 가이드라인을 만들어 지자체에

먼저 제공하고, 실제 업무추진 과정에서 도출되는 문제점 등을 보완하여 표준가이드라인을 개발할 필요  
[군, 25]

## 다. 인적자원

### □ 인력 확충

- 사회복지행정의 확대에 따라 지속적으로 인적자원이 확충될 것으로 전망함.  
본청뿐만 아니라 읍면동 인력까지 부족한 상황으로 보건-복지 인력 확충 방안  
이 시급히 필요한 상황으로 강조됨.
- 인력 확충의 효과를 높이기 위해서는 사회복지에 대한 기본적인 기초 교육이  
병행되어야 함.
  - 특히 단순 업무를 맡을 인력이 아닌, 전문적인 역량 발휘가 가능한 전문 관  
리직의 확충이 필요함을 강조함.

사회복지직 신규인력 배치 [광역시, 7]

구, 동 모두 인력 확충 필요함. [광역시, 9]

읍면동 사회복지 및 보건 인력 확충(동별 1명 이상) [광역시, 10]

전문 관리사 확충 [50만 이상 시, 12]

실질적인 조직진단을 통한 인력 확충 필요(행정안전부 중심으로) [일반시, 16]

사례관리 부분에서 인력확충 필요 [일반시, 18]

### □ 인력 확충과 동시에 역량강화 교육을 병행할 것을 요구

- 인력 충원만으로는 부족하며 담당인력이 전문성을 확보할 수 있도록 연차별  
보수교육을 의무화할 것을 제안함.
- 특히, 일반행정직의 경우 사회복지 영역에 대한 기본적인 이해가 가능하도록  
역량강화 교육을 반드시 이수해야 할 것을 강조함.
- 또한, 지역사회 통합돌봄 선도사업 추진을 위해서는 담당자 대상의 복지기획  
전문교육, 사례관리·상담 관련 전문교육 등이 정기적으로 지원되어야 할 것으

로 의견을 제시함.

역량강화를 위한 교육은 지속적으로 필요함. [서울, 5], [광역시, 8], [50만 이상 시, 11]), [일반시, 19]

인력은 항상 부족함. 그러나 인력의 질도 많이 부족함. 신규직원 배치 전에 제발 기본교육은 시키고 배치하면 좋겠음. 일할 사람도 없는데 기본도 모르고 오면 난감함. 모든 인력에 대한 교육은 연차별 보수교육으로 의무화하면 좋겠음. 선택적 교육은 가야할 사람은 잘 안가거나 너무 바쁜 사람은 간다고 할 수도 없음. [서울, 1]

담당인력 확충뿐만 아니라 역량강화 교육도 필요함. 특히 행정직이 맡는 경우 아주 절실함. [서울, 4]

상기 사업과 같이 지역화와 현장성을 중시하는 사업이 지속적으로 확대된다면 현장의 인력은 계속적으로 부족해 질 수밖에 없는 상황으로 인력의 확충은 반드시 필요하며 그에 따른 인적자원 확충과 역량개발이 필요함. 배치는 맞춤형복지계에 사회복지직 팀장 및 경력직 배치가 전반적으로 필요함. [일반시, 17]

사회복지 전담공무원 배치 및 업무관련 교육 및 워크숍 추진 [군, 21]

복지업무의 폭발적인 확대로 인력의 확충이 무엇보다 시급히 필요하며, 지역사회 통합돌봄 선도사업을 추진하기 위해서는 담당자들의 정기적인 전문교육이 필요함. 복지기획전문가, 사례관리&상담 관련 전문 교육 등이 정기적으로 필요하며 의무화해야 함. [군, 24]

효율적인 업무 추진을 위하여 직원 역량 강화 및 민관협력 사업 개발 등을 위한 교육이 필요 [군, 25]

## □ 적정 업무분장, 전문성과 경력을 고려한 인력 배치

- 복지직-행정직 간 직렬 이기주의에서 탈피하고 적재적소에 인력을 배치하기 위한 적정 인력배치 기준 마련이 필요하다는 의견이 제시됨.

사회복지직을 뽑아봐도 기존 사회복지 자리에 있던 행정을 빼고 사회복지를 앉히다 보니 사회복지직이 늘어난 만큼 실제 체감 인력 확보 효과는 매우 미흡함. 직렬 이기주의에서 벗어나서 기관장 중심이 되어 사회복지직 인력배치를 신경써주면 좋겠음. [광역시, 7]

배치의 문제 [50만 이상 시, 12]

민간 사회복지시설 인력배치기준 선정 시 적절한 인력기준 마련이 필요함. 민간 사회복지사의 경우 업무량 과다로 퇴사하는 경우가 잦아 업무전문성이 떨어짐. 너무 타이트한 인력기준 보다 조금 완화된 인력배치기준 마련이 필요함. [군, 22]

## 2. 민간 사회서비스 기관 지도감독

### □ 시설관리 지도점검 매뉴얼 및 교육 요구

- 민간 사회서비스 기관 지도감독 업무를 신입인력이 맡게 되거나 일반행정직이 담당하게 되는 경우, 업무 수행에 차질을 겪는다는 의견이 다수 확인됨.
- 시설관리 지침 및 지도점검 리스트를 세부화한 매뉴얼, 지역사회보장협의체 역할, 지도감독을 위한 안내 및 규정집 등을 중앙차원에서 표준 가이드라인을 만들어 제공해주길 요청함.

사회복지관 인력은 대부분 수년간 종사한 사람들이나 법인시설 업무 담당은 고참직원이 별로 없어 경력이 약한 직원이 많다 보니 실질적으로 지도점검이 제대로 되지 않는 부분이 있음. 법인, 시설관리 지침에 지도점검 리스트를 세부화하여 매뉴얼화 해준다면 직원들이 중요한 것을 좀 더 잘 수행할 수 있을 것임. [서울, 1]

지도점검 시 담당자의 역량에 따라 지적사항이 달라지므로 공통적인 매뉴얼을 만들어 적용했으면 좋겠음. [광역시, 7]

민간기관 종사자는 한 부서에서 장기간 근무하나 지도부서인 직원들은 단기근무로 지도감독 시 애로사항 사회복지 법인 및 시설 운영에 관한 법이나 지침이 명확하지 않아 애로사항 있음. [일반시, 18]

지도감독 관리 규정 세분화 및 지침 마련 [군, 21]

○○구는 2019년 3월 지역사회보장협의체 사무국을 외부에 별도 설치하여 운영하고 있음. 협의체 운영에 있어 민관의 협력은 아주 중요하며, 사무국은 중재자, 조정자, 협력자로서의 역할을 수행해야만 하나, 현재 채용된 인력의 일부가 그런 역할을 전혀 하지 않고 있고, 사무국 운영에 대한 안내 및 명확한 규정 등이 명시되어 있지 않아 지도감독을 하는데 있어 매우 어려운 실정임. [서울, 3]

### □ 시설관리 지도점검 관련 교육 필요

- 시설관리 및 지도감독에 대한 교육을 요청하는 지역도 다수 확인됨.
- 담당자의 전문성 미흡 문제를 지적하고 있으며 시설관리 전반에 대한 정기적인 교육 기회를 늘릴 것을 제안함.

시설관리 전반에 대한 전문적 지식이 필요하며 지식습득을 위해 정기적이며 지속적 교육 필요 [광역시, 8]

전문성 부족 [50만 이상 시, 12], [일반시, 19]

제한된 인원으로 기간 안에 모든 일을 처리하다보니 중요한 부분을 놓치고 지나가는 경우가 있음. 시설관리 업무 뿐 아니라 사회복지 담당에게(분야별) 필요한 역량을 높일 수 있도록 분야별 교육도 필요하다고 봄. (예. 행정직이 사회적 업무를 하게 되면 생소한 분야이기 때문에 교육이 있다면 많은 도움이 될 것 같음.) [서울, 3]

인력 1명이 여러 기관을 관리 감독해야 하고 다른 업무도 많이 수행하다보니 철저한 지도 감독이 어려운 상황임. 재무, 회계 교육이 있으나 교육을 받지 않은 상황에서 바로 지도 감독 업무를 수행해야하고 기능 보강 같은 경우 시설직이 없는 경우 건축에 대해서 전문성이 떨어지는 사회복지직, 행정직이 지도감독하기에는 많은 어려움이 있음. [일반시, 14]

보건복지부 주관 공무원 대상 체계적이고 세밀한 교육이 필요함. 사회복지시설 공무원의 잦은 인사이동으로 공무원 마다 적용되는 기준이 틀리다고 하는 경우가 있음. [일반시, 17]

#### □ 시설관리 지도점검을 중앙차원에서 실시하거나 별도 기구를 설치할 것을 제안

- 지자체 차원의 시설관리 지도점검에는 한계가 있다고 판단하고 중앙부처가 주체가 되어 민간기관을 점검하고 교육하는 방안을 제시함.
- 시설관리 지도감독을 위한 전담기구 설치를 요청하기도 함. 광역단위로 설치하여 사회복지시설의 지도감독과 감사 업무를 주업무로 수행하고 시군구 요청 시 즉각 지원할 수 있는 별도 기구가 마련되기를 요청함.

민간기관의 기관장, 직원은 업무가 거의 바뀌지 않지만 공무원은 길어도 2년에 한 번씩 업무가 바뀌다 보니 공무원의 업무미숙으로 인한 관리감독에 문제가 발생함. 중앙부처에서 철저한 민간기관 교육으로 이러한 문제 발생 예방 [일반시, 16]

민간사회복지 기관의 운영지원 및 지도감독의 업무를 담당하고 있지만 전문성을 확보할 수 있는 교육기회가 부족하여 사회복지시설 관리안내 지침에 의존하여 업무를 처리하고 있는 실정임. 광역 단위에 사회복지시설의 지도감독과 감사 업무를 수행하고 시군 요청 시 즉각 지원할 수 있는 전담기구가 광역단위로 설치될 필요가 있음. [군, 24]

#### □ 시설관리 지도점검 절차의 실효성 확보 필요

- 민간 서비스기관에서 지자체의 지도감독 절차를 반복되는 관례적인 업무로 여기고 지적인 점에 대해 개선하려는 노력이 보이지 않는다는 의견을 제시함.

기존 해오던 방식에서 벗어나지 못하고 행정이 요구하는 것을 간섭으로 여기고 개선하려고 하지 않는 경우가 있음. 관리감독 강화가 필요함 [군, 22]



보조금 정산이나 지출서류 등 서류 위주의 지도감독이 대부분임. 사회서비스기관 이용자들에 대한 만족도 등 확인은 어려움. [군, 25]

#### □ 관련법 개정 요구

사회복지사업법 개정이 필요함. 최근 법인, 시설들의 잘못된 사례가 많이 지적되는데 현행법으로는 강력하게 개선시킬 근거가 부족함. [서울, 1]

## 제3절 희망복지지원

### 1. 복지행정 개편 방향

#### 가. 조직구조

□ 지역사회 통합돌봄 중심 조직·인력구조 개편 필요

○ 지역사회 통합돌봄 중심의 부서 신설에 대한 의견이 제시됨.

○ 동시에 부서 신설에 따른 전문인력의 배치, 인력의 역량 강화가 필요하다는 의견이 제시함.

통합돌봄(커뮤니티케어) 중심의 새로운 부서 신설 [광역시, 8]

지역사회 통합돌봄 사업에 대한 정확한 정책방향이나 교육을 받지 못해서 사업에 대한 이해를 하지 못한 상황임. 추축하건데 지역사회 돌봄이 필요한 약자, 즉 노인, 장애인, 아동 등에 대한 지역사회 내 돌봄 시스템을 구축해야 하므로 동에서는 일차적으로 대상자에 대한 정확한 파악이 필요하고, 욕구에 대한 서비스지원이 필요하므로 전문인력 체계가 구축되어야 함. 시군구에서는 시스템적인 지원이나 예산, 인력 등을 지원하는 역할이 필요함. [50만 이상 시, 11]

보건-복지 통합을 실시하면서 담당자의 교육이 필요함. 원스톱 창구 추진을 위한 역량 강화도 요청됨. [광역시, 10]

군 사회복지실의 분과가 필요함. 모든 복지사업을 한 곳에서 수행하다보니 업무량 증대에 따른 관리에 어려움이 있음. [군, 22]

복지 확대에 따른 커뮤니티케어, 찾아가는 복지서비스 등 별도 조직(과 신설) 구성을 통한 정책변화 반영

과 인력 수급 [일반시, 17]

조직 분화 [광역시, 6]

부서의 인력 확충 및 전담부서 설치 [일반시, 18]

#### □ 읍면동 권역별 운영 필요성 제기

○ 과도한 업무 집중화 현상으로 인한 업무효과성·효율성이 저하되고 있는 점, 양적으로 과도한 서비스 제공으로 담당자 역량에 따라 서비스 질이 결정되는 문제의 개선이 필요하다는 의견이 제시됨.

○ 조직구조를 읍면동의 초기상담(종합상담) 역할 강화 및 게이트웨이 역할 강화를 위한 구조로 개편하고, 이외 업무에 대해서는 전문성을 갖춘 조직으로 분화하여 운영할 필요가 있다는 의견이 제시됨.

- 읍면동 권역별 운영을 위한 인력 증원도 수반되어야 한다는 의견을 제시함.

현재 읍면동의 초기상담 및 게이트웨이 역할이 더욱 강화되고 있으나, 부처별, 부서별 너무 많은 서비스의 존재로, 담당자의 역량에 따른 서비스 제공 편차가 크게 나타나는 상황임. 업무경력자가 읍면동에서 초기상담(종합상담) 및 서비스 연계를 수행할 수 있는 구조가 갖춰져야 할 것으로 사료되며, 또한 시스템 상으로 모든 복지정보(공공 및 민간)에 대해 안내할 수 있는 자료DB 구축이 필요하리라 봄(현재처럼 담당자 한명이 수 십 권의 지침을 일일이 찾아보며 종합정보를 제공하는 것에는 한계가 있음). 또한, 현재의 인력으로 이용자 욕구를 고려하여 서비스를 파악하고 자원연계를 하는 데에는 인력적 한계가 있을 수밖에 없어, 인력의 증원이 수반되어야 함. [일반시, 14]

읍면동 권역 운영 필요 [일반시, 16]

읍면동의 경우, 권역단위로 업무추진이 필요한 부분도 있음. ex) 사례관리, 현재 너무 많은 가지의 업무가 내려가다 보니 업무효과성, 효율성이 저하되고 있음. [서울, 1]

사례관리업무 통합으로 드림스타트가 희망복지팀에 속해 운영되어, 가구의 사례관리가 들어가면 어른은 희망복지지원단에서, 아동을 드림스타트에서 공동사례관리가 진행됨. 같은 팀이다 보니, 업무 효율성, 연계성, 협력적인 부분에서 많은 도움이 되고 있다고 생각됨. 읍면은 기본형으로 복지팀이 신설되어 있어, 통합사례관리의 전문성을 확보하려고 노력 중이지만, 사례관리라는 사업 추진에는 담당자의 전문성과 집중도가 매우 필요한 업무로서, 읍면에서 단위사업으로 추진하는 업무로는 적합하다는 생각이 들지 않음(업무 직접 추진 담당자로서). 읍면에서는 종합상담이 가능한 서비스 연계 정도의 업무가 적당한 것 같으며(공무원의 특성상 인사이동이 쉬움), 통합사례관리는 전문성을 갖춘 통합사례관리사가 담당하여 지속성, 연계성을 가지고 사례관리를 하는 것이 타당하다고 생각됨. [군, 21]

팀별로 융합팀(협업담당) 필요 [서울, 3]

동주민센터가 복지서비스의 허브로 작동하여 각 기관들을 활발히 연계할 수 있는 구조가 필요함. 인력충원이 시급하며, 서비스 업무를 강화하기 위해 교육, 매뉴얼 작업, 컨설팅 등이 활발히 시행되어야 함. [서울, 4]

## 나. 역할분담

### □ 역할 분담 컨트롤타워 조직 필요

- 본청 내 부서 간, 본청-읍면동 간, 유관부서, 민간기관 과의 역할 분담을 명시할 수 있는 컨트롤타워 조직이 필요하다는 의견을 제시함.
- 컨트롤타워의 필요성과 함께 그 역할을 본청이 해야 한다는 의견과 컨트롤타워 역할을 할 조직 편제에는 인적자원이 필요하다는 의견이 나타남.

커뮤니티케어를 위해 부서 간 지자체 민간 간 컨트롤타워를 정하고 연계·협력 필요 [서울, 3]

신규(선도)사업 등 추진 시 본청, 읍면동, 유관부서, 민간기관의 역할을 정확히 명시해 주는 것이 필요함, [군, 22] [광역시, 10]

각 부서에 흩어져 있는 서비스를 통합 컨트롤할 수 있도록 팀을 컨트롤할 수 있는 부서와 과의 중간 격인 조직이 있으면 좋겠음. [서울, 4]

본청은 사업 기획이나 읍면동간 균형적인 업무지원 등 컨트롤타워 역할을 해야 함. 하지만 우리시의 경우 인력이 턱없이 부족하여 시에서 기획이나 컨트롤타워 역할을 할 수 없는 구조임. [50만 이상 시, 11]

### □ 본청-읍면동 간 명확한 역할 분담

- 본청과 읍면동 간의 명확한 역할 분담이 필요하다는 의견이 제시되었으나, 구체적 방안은 제시하지 않음.
- 읍면동 내에서 복지행정팀과 맞춤형복지팀의 명확한 역할 분담을 통한 업무 분장이 필요하다는 의견이 제시됨.
  - 불명확한 업무 분담으로 인한 소모성 논쟁을 줄이고, 서로 연계·협력이 가능한 조직 분위기를 조성할 필요가 있는 것으로 나타남.

본청-읍면동간 역할 분담 필요 [광역시, 8]

읍면동 1유형(복지 행정팀과 맞춤형복지팀)의 명확한 역할 분담 필요 내분과 업무 분장 상 다툼의 다빈도 [일반시, 17]

#### □ 공공-민간 간 명확한 역할 분담 및 네트워크 구성 필요

○ 지자체와 민간기관 간의 명확한 업무 역할 분담 및 조정이 필요하다는 의견이 일부 제시됨.

- 사례관리의 경우, 개입을 위한 구체적 기준이나 구분이 가능하도록 역할 분담이 가능한 기준, 규정이 마련될 필요가 있는 것으로 나타남.

○ 공공-민간 간 원활한 서비스 제공을 위한 네트워크(프로그램, 간담회, 워크숍 등) 구축이 필요하다는 의견을 제시함.

- 현재 행복e음에서 일부 기관과의 제한된 수준의 연계·협력이 이루어지고 있으나, 상호 협력적 연계·협력을 위한 확대된 프로그램 구축이 강조됨.

사례관리의 경우 민간과 공공에서 개입해야 하는 사례의 구분이 모호하여 현재 동 단위 사례관리 추진으로 민간에서의 사례관리에 대한 방향성 제고 등이 필요한 실정임. [서울, 1]

본청에서는 읍면동이 원활하게 서비스를 제공할 수 있도록 직원 역량강화, 시스템 마련 등의 총괄·기획, 읍면동 지원의 역할 및 읍면동 모니터링 역할이 강화되어야 한다고 사료됨. 본청과 읍면동은 수직적인 관계가 아닌 상호 협력적인 관계가 되어야 하며, 지자체와 민간기관의 연계·협력도 더욱 중요해 지고 있어, 지자체-민간기관과 연계·협력을 위한 프로그램이 구축되어야 한다고 봄(현재는 행복e음에서 일부 기관과의 제한된 연계만 가능함). [일반시, 14]

군-읍면 간 업무는 지침대로 업무를 원활히 추진하고자 노력하고 있으며, 군에서는 읍면에서 역량을 다하여 컨설팅, 모니터링, 교육 등을 적극적으로 추진하고자 함. 또한 민관협력 사업을 위해 민간기관과의 간담회, 워크숍 등을 추진하여 서로간의 업무 협력 및 연계를 위해 노력하고 있음. [군, 21]

## 다. 인적자원

#### □ 인적자원 확충

○ 업무 효율 증대를 위한 인력 확충이 필요함.

업무 효율 증대를 위한 인력 확충 배치 [광역시, 8]

인적자원 확충 [일반시, 16]

확충, 역량개발 [광역시, 6]

## □ 인적자원 역량 개발

- 인력의 양적 증가는 어느 정도 이루어고 있으나, 개인별 역량은 이전에 비해 다소 부족하여 역량개발이 필요하다는 의견을 제시함.

추가인원 선발, 배치도 중요하지만 개개인의 역량개발이 더 중요하다고 생각함. 인원이 양적으로 늘었지만 예전에 비해 담당자의 역량이 많이 부족하여 업무추진에 어려움이 있었음. [군, 22]

추가인원 선발, 배치도 중요하지만 개개인의 역량개발이 중요하다고 생각함. [광역시, 10]

- 정책 환경의 변화와 담당자 변경 등에 따른 전문성 향상을 위한 복지역량 개발, 지속적·체계적 교육이 필요하다는 의견도 제시됨.

매년 읍면 복지팀장 및 담당자의 복지역량 강화를 위해 읍면 복지역량 강화 교육을 적극적으로 추진하고 있음. 복지팀장 인사이동으로 변경될 때마다 복지역량개발을 위한 교육이 지속적으로 필요함. [군, 21]

신규사업(통합돌봄 선도사업 등)이 추진될 경우 신규인력 배치가 필요하며 업무 전문가 양성을 위해서는 체계적 교육 운영이 절실함. [서울, 1]

시군구, 읍면동 직원 및 민간기관 담당자의 역량개발을 위한 교육, 상호협력을 위한 간담회 등이 더욱 강화되어야 함. 그리고 수요자 중심의 서비스 업무 강화를 위해서는 업무 수행인력 확충은 필수적인 사항임. [일반시, 14]

정책 변화에 따른 경력자 배치 및 역량강화 필요 [일반시, 18]

## □ 인력 배치 및 권한 부여

- 복지관련 부서에는 복지직 우선 배치가 필요하다는 의견을 제시함.

중요 보직에는 복지직 배치가 필요함. 예를 들어, 민간기관들의 복지 전문가들과 협업을 해야 하는 경우에 복지업무 경험이 전혀 없는 행정직이 배치되고 또 잦은 발령이 난다면, 민간복지기관의 정부기관에 대한 신뢰도가 떨어지고 깊이 있는 논의는 불가하게 됨. (커뮤니티케어사업, 지역사회보장계획, 구협의체 담당 등) [서울, 4]

- 전문성이 부족한 행정직의 복지직 배치는 공공기관에 대한 신뢰도를 저하시키는 요인으로 작용할 수 있기에, 복지부서에 복지직을 배치할 수 있도록 복지부서 의견을 반영시킬 수 있는, 배치 권한이 필요하다는 의견이 제시됨.

인력 배치를 인력관련 부서 독단적으로 결정하는 방식의 개선이 필요함. 복지인력 배치는 복지 관련 부서에서 결정 할 수 있도록 권한이 위임되어야 함. [일반시, 17]

- 동 단위 전문인력의 배치를 통해 업무의 효율성 확보, 전문성 향상, 복지분야 업무의 신뢰도 확보가 필요하다는 의견도 제시함.

동 단위 전문인력이 배치되어야 함. 현재의 방문간호사는 혈압, 당뇨체크 정도 등 역할의 한계가 있어서 직접 처방까지 가능한 의사가 배치되어 노인, 장애인, 정신질환자의 경우 처방까지 해야 함. 정신과의사, 재활치료사, 운동치료사 등 전문인력을 권역별로 확충, 배치하여 통합돌봄 체계를 구축하여야 함. 전문기관을 통해 동 인력에 대해서는 지속적인 역량개발 교육을 하여야 함, [50만 이상 시, 11]

## 2. 통합사례관리 업무 수행 여건의 애로사항 및 개선방향

### 가. 조직

#### □ 통합사례관리 전담부서 신설

- 통합사례관리 전담팀을 별도로 설치하고, 연계·협력을 위한 인력을 배치하는 것이 효율적이라는 의견이 제시됨.

통합사례관리 전담부서 설치 [일반시, 18]

통합사례관리 업무만 하는 전담팀을 별도 운영하는 것이 효율적이라 판단됨. 정신건강사회복지사, 자활상담사, 금융상담사, 법률상담터 등 전문적인 연계를 위한 인력이 포함되었으면 좋겠음. [서울, 4]

○○시는 2013년부터 2016상반기까지 4개구(일반구) 무한돌봄 사례관리팀에서 구별 통합사례관리를 추진하였고, 2016년 하반기부터는 권역형으로 몇개동씩 묶어 통합사례관리를 운영하다 (구에서 고난이도 사례지원) 2017.7월에는 복지허브화 사업으로 구 무한돌봄 사례관리팀은 해체되고 시에 복지허브화 추진단이 신설되면서 44개동 사례관리 업무를 관리함. 2018.7월부터 44개동 맞춤형복지팀에서 통합사례관리 업무를 전면 실시함. 2019.1월부터 복지허브화 추진단이 복지협력과로 변경됨(애로사항: 시에서 44개 동을 관리하는데 어려움이 많으므로 4개구에서 사례관리를 지원하고 모니터링할 수 있는 중간 조직이 반드시 필요함). [50만 이상 시, 11]

복지부 업무 신설시 반드시 조직과 인력 확충 필요 [광역시, 6]

## □ 명확한 업무 구분

- 고난도 사례와 일반사례의 구분이 모호하여 명확한 업무 구분이 되지 않는 것이 문제점으로 지적됨. 시군구 간, 부서 간, 조직 간 업무의 역할을 명확하게 구분할 수 있는 개선책이 필요하다는 의견이 제시됨.

통합사례관리 업무 수행이 기존 시군구의 희망복지지원단에서 읍면동 맞춤형복지팀으로 중심이 이동되었으나, 고난도 사례와 일반사례로 이원화된 체계로 운영하도록 하고 있음. 이원화된 체계로 인해 읍면동과 본청 간 업무 구분이 애매한 경우가 발생하고 있고, 고난도 사례와 일반사례가 명확히 구분하기도 어려운 상황임. 그리고 모든 공공사례관리 연계·협력의 주도적인 역할을 희망복지지원단에서 하도록 하고 있으나, 담당인력은 그대로인 상황에서 찾아가는 보건복지서비스 업무 확대, 공공사례관리 연계·협력 등 업무는 계속 늘어나고 있어, 업무를 감당하기 어려운 실정임. [일반시, 14]

시군구는 통합사례관리를 직접 수행하는 것보다 지원해 주는 역할이 주가 되어야 한다고 봄. [군, 22]

- 총액인건비 제도로 인해 조직 구성이 제대로 되지 않아 업무 수행에 어려움이 나타나는 부분도 문제점으로 지적됨.

총액인건비 범위 내 직원 채용 등으로 인한 찾아가는 복지서비스 인력 3명 미확충됨. 3명이 안 되는 곳은 찾아가는 복지전담팀 업무 추진이 어려움. [일반시, 17]

- 편중된 업무의 명확한 구분과 분장을 통해 업무 부담을 완화시킬 필요가 있다는 의견도 제시됨.

시로 편중되어 있어서 업무상 애로점이 있음. [일반시, 16]

## □ 조직 특성에 적합한 전문인력 배치

- 조직에 부여된 역할을 적절히 수행할 수 있는 관리자가 배치될 필요가 있음.
  - 복지부서에 행정직이 관리자인 경우 적절한 수퍼비전을 기대하기 어려움.

수퍼바이저 역할을 할 수 있는 팀장이 필요하나 현재 팀장이 행정직이라 수퍼비전이 어려움. [서울, 3]

## 나. 인력

### □ 통합사례관리사 배치 확대

- 업무의 지속성과 전문성 확보를 위한 통합사례관리 인력 확충이 필요한 것으로 나타남.

- 구체적으로 통합사례관리사 동 별 배치, 1동 1명 배치 등의 의견을 제시함.

현장 중심 및 업무 효율 증대를 위한 인력 총원 [광역시, 8]

통합사례관리사 1동 1명 배치필요 [광역시, 6]

읍면동 찾아가는 보건복지상담팀에 사례관리사 1명 배치 필요 [일반시, 18]

맞춤형복지팀에는 팀장 포함 3~6명씩 사회복지직 공무원이 배치되고 29개 동에는 통합사례관리사가 배치되었으며, 주민자치형 공공서비스 업무(행안부) 시범동(8개)에는 별도 인력으로 사회복지직 1, 간호직1, 일반행정직 1명이 배치되어 시범 운영 중임(애로사항: 통합사례관리사가 없는 동은 사회담당이 사례관리를 해야 함에도 급한 업무처리와 사례관리의 전산입력 등 업무흐름도를 놓쳐 사례관리 업무를 소홀하게 됨. 사례관리 업무를 오래 수행한 통합사례관리사에게 의존하는 경우가 강함. 팀장 또한 슈퍼바이저 역할을 해야 함에도 사전준비와 교육을 받지 못해 직원들의 소진과 연결되는 경우가 많음). [50만 이상 시, 11]

### □ 통합사례관리사 처우 개선

- 임금 호봉제 도입, 업무 숙련도에 따른 경력 인정 등 통합사례관리사의 처우개선이 필요하다는 의견이 제시됨.

통합사례관리사의 처우개선(임금 호봉체계)이 필요함. 업무 숙련도에 따른 경력 인정이 필요하며 사기 저하 우려가 있음. 전문성과 지속성을 위하여 신분강화를 위한 장치가 필요함. [서울, 4]

### □ 기본 인력의 확충 필요

- 반면, 통합사례관리사(공무직) 이외의 사례관리 담당 공무원 및 관리 인력의 확충이 필요하다는 의견도 나타남.

- 신규 사업 확대에 따른 시군구 업무 및 통합사례관리를 위한 업무 무담이 증가함에 따른 공무원 인력 확충이 매우 필요한 것으로 나타남.

시군구의 담당인력은 그대로인 상황에서 업무는 계속 늘고 있어 업무과중이 있으며, 모든 신설업무가 시군구의 희망복지지원단, 읍면동의 맞춤형복지팀으로 집중되고 있음. 읍면동의 맞춤형복지팀 인력은 찾



아가는 보건복지서비스 업무매뉴얼에 있는 기본형 또는 공공서비스 연계형으로 배치될 수 있도록 조직부서에 계속 요구하고는 있으나, 맞춤형복지팀의 인력만 증원을 요구하기에는 무리가 있음. [일반시, 14]

공무직 이 외에 인원 충원이 필요함. [일반시, 16]

기본 인력(3명) 배치 및 확대(추가인력) 배치 필요 [일반시, 17]

읍면-통합사례관리 전문성을 위해 전 읍면 복지팀 설치가 되었으나, 인력 부족으로 그 외 업무까지 하는 경우가 있어 사례관리 업무 집중에 어려움이 있음. [군, 21]

통합사례관리를 위한 공무원, 민간인(통합사례관리사) 공무직이 있으나, 민간 인력보다는 담당공무원 확충이 필요함. 공무직으로 전환이후 임금 및 근로조건과 관련하여 노조와 협의된 사항에 있어 이행해야 하며, 별도 요구사항 등이 있어 인력관리, 예산 부담 등 어려움이 있음. [군, 22]

구, 동 사례관리 담당은 업무의 지속성 확보가 필요함. 왜냐하면 지역기관과 연계·협력이 중요한 업무이기 때문임. 따라서 사례관리전문관 도입 필요 [서울, 3]

## 다. 업무수행방식

### □ 인력 확충 및 전문 역량 강화 필요

- 통합사례관리에 대한 요구가 증가함에 따라 인력 확충이 필요하며, 담당자의 역량에 따라 서비스의 질이 달라지는 단점을 보완하기 위한 역량강화 교육이 필요하다는 의견을 제시함.

다양하고 많은 대상자들이 통합사례관리를 받기 원하므로 통합사례관리사 채용이 시급함. [광역시, 6]

현재 동에서 상담과 동 자원 발굴, 서비스 연계 등 모든 업무를 수행하고 있으며 시에서는 큰 틀에서의 자원발굴을 통해 동을 지원하고 있음. 긴급복지 업무는 동에서 상담, 접수, 현장방문 후 시로 올리면 48시간 내 결정하고 급여를 지원하고 있음. 사례관리는 구에 관리하는 팀이 없어서 시에서 직접 모니터링하고 있으며 결과를 수시로 공유하고 있음. (애로사항: 시에 있는 사례관리담당 인력1명으로 44개동을 수시로 모니터링하는데 한계가 있음.) [50만 이상 시, 11]

담당자의 역량에 따라 진행되는 질적 체계가 달라짐에 따라 강화 필요 [광역시, 10]

### □ 유관 기관 연계·협력 강화 필요

- 정신건강 및 중독관리 분야의 경우 사례관리 과정에서 안전이 보장될 필요가 있어 관련 전문기관, 경찰서 등의 적극적 협조가 필요하지만 다소 소극적이라는 점이 지적됨.

정신질환이나 중독의 경우 전문기관과 경찰서의 적극적인 협조가 필요하나 다소 소극적인 자세로 사례관리 수행의 어려움이 큼. [광역시, 8]

#### □ 명확한 업무 분장 필요

○ 정책의 변화에 따른 복지영역 업무 분장이 명확하게 이루어지지 않고 있음.

- 불명확한 업무분장으로 인한 트러블이 빈번하게 나타남.

사회복지 업무 자체가 딱 떨어지지 않고 부서 간에도 애매한 업무들이 많이 발생하는데, 읍면동에서 맞춤형복지팀이 확대되면서, 기존 복지 행정팀인 주민 복지팀과 맞춤형복지팀 간 업무분장관련 트러블이 계속 발생하고 있음. 앞으로 복지전달체계 개편 시 상담 및 서비스 연계 등 사업담당자와 맞춤형복지팀 담당자간 업무 및 역할을 명확히 구분해 주길 요청함. [일반시, 14]

○ 부서 간, 담당자 간 업무 및 역할을 명확하게 구분하여, 전문성과 효율성을 확보할 필요가 있는 것으로 나타남.

- 전담 업무에 집중할 수 있는 업무분장이 필요함.

찾아가는 복지전담팀 만들어 놓고 각종 신규사업 전수조사(예-국토부 비주택 거주가구 주거지원 조사 등) 역할을 수행으로 전담 업무(통합사례관리) 수행 불가 [일반시, 17]

상담과 서비스 연계가 일괄 이루어질 수 있도록 대상자별 상담 및 서비스 전담 [일반시, 18]

#### □ 업무 수행방식의 간소화

○ 불필요한 행정적 절차의 간소화가 필요하다는 의견도 제시했으나, 구체적으로 불필요한 사항이 무엇인지에 대한 지적은 없었음.

사례관리 사통망 입력절차 간소화 필요(불필요한 입력사항이 많음.) [서울, 4]

### 라. 지원기반

#### □ 역량 강화를 위한 지원 필요

○ 역량 강화의 중요성을 강조하며 다양한 분야의 교육 필요에 대한 의견을 제시함.

- 정신건강분야 사례관리를 위한 역량 교육, 행복e음 활용 전문성 향상을 위

한 교육, 신규직원들의 전문성 강화를 위한 교육이 필요하다는 의견이 다수 제시됨.

역량강화를 위한 교육 콘텐츠 중 정신질환자(알콜릭 증) 등에 대한 교육이 심화 특화되었으면 좋겠음. [서울, 4]

읍면 통합사례관리를 위한 읍면과의 통합사례관리사 지정으로 맞춤형 1:1 교육 및 모니터링, 행복e음 전문성을 위한 집중스터디 운영으로 적극적인 읍면 통합사례관리의 전문성을 키우기 위한 노력을 기울이고 있음. [군, 21]

맞춤형복지팀 인력 확충으로 신규 직원들이 많이 채용되고 있으나, 신규직원들의 빠른 업무 적응을 위한 역량강화는 시군구에서만 하기에는 어려운 점이 많음. 인사시기가 지자체별로 다르기는 하나, 신규직원들을 위한 교육과정을 많이 개설하여 수시로 발령을 받더라도 교육에 참여할 수 있는 기회가 많이 제공되었으면 함. [일반시, 14]

#### □ 인력 충원과 전문인력 배치

- 현재의 업무 부담을 줄일 수 있는 충분한 인력 배치와 전문성을 가진 인력의 적절한 배치가 원활한 업무 수행을 위해 선행되어야 할 필요가 있는 것으로 나타남.

조직과 인력이 뒷받침되는 것이 일을 할 수 있는 선행조건임. [광역시, 6]

역량강화 및 전문성을 가진 사회직을 동 팀장으로 배치 필요 [서울, 3]

사례관리 연계자원과 전문가 집단 확보 어려움. [광역시, 8]

#### □ 기타

- 농어촌 지역의 인력, 인프라 등 자원 부족 문제, 업무 추진 과정의 효율성·효과성 확보를 위한 시군구-읍면동 간 전달체계 개선에 대한 고민이 필요한 것으로 나타남.

시에서 각 구청으로 각 구청에서 동으로 지원하는 체계임(현재 복지협력과 업무는 주로 구청보다는 동으로 바로 전달되고 올라오는 경우가 있어서 신속한 면에서는 유리하나 전체적으로 업무를 추진해 나가는 입장에서는 인력이 부족하고 세심하게 추진할 수 있는 추진력이 부족함.). [50만 이상 시, 11]

농어촌 지역은 부족한 자원으로 한계가 있음. [군, 22]

### 3. 민간 사회서비스 기관 지도감독

#### □ 민간기관 지도감독 전문인력 확충 필요

- 인력 부족으로 인해 제대로 된 지도점검 수행에 어려움이 있음.

광범위한 업무에 대하여 1~2일간으로 지도점검을 다 할 수 없음. [광역시, 6]

인력 부족, 최소 5년 이상 근무경력이 있는 경력자 배치 [광역시, 8]

인력 부족으로 모든 부서의 시설관리에 한계가 있음. 시설 지도감독의 전담인력 필요 [일반시, 18]

전문 감사인력 포함 지도감독 실시 [서울, 1]

#### □ 지도감독 인력 활용을 위한 연계·협력 체계 구축 필요

- 인력 확충의 대안으로, 이미 구성된 전문인력 자원을 활용할 수 있는 협력체계 구축이 필요하다는 의견이 제시되기도 함.

푸드마켓, 푸드뱅크 등 담당자가 지도감독을 직접 하는 경우, 시설에 대한 전문 점검 인력풀이 있어서 도움을 받고 싶다는 의견이 있었음. [서울, 4]

#### □ 지도감독 인력 역량강화 필요

- 인력 부족 보다는 지도감독 인력의 전문성 부족과 나태함이 문제라는 지적과 함께 지도감독 인력의 역량 강화 및 전문성 향상을 위한 교육이 필요하다는 의견을 제시함.

민간 수탁기관에서는 정책의 흐름이나 시의 정책 방향을 빨리 파악하지 못하는 경우가 많아 애로사항이 있음. 기관의 인력 부족보다는 전문성 결여와 나태함이 있음. (정기적인 교육과 전문성 있는 직원 채용, 그에 따른 인건비 지원이 필요함) [50만 이상 시, 11]

시설담당자의 역량부족으로 인한 업무처리 미숙으로 어려움이 있음. [군, 22]

#### □ 지도감독 인력 보호장치 마련

- 현장 지도감독 업무 수행 시, 해당 인력의 안전을 확보할 수 있는 장치가 마련될 필요가 있음

지도감독 담당공무원 보호 [일반시, 17]

□ 실질적 서비스 지원 점검을 포함하는 지도감독 수행 필요

- 지도감독 시 회계, 건축, 시설관리 부분이 주로 이루어져 실질적 서비스 지원 여부는 지도감독이 어려움을 지적함.
  - 실질적 서비스 지원 여부를 확인할 수 있는 지도감독 시스템 개발이 필요하다는 의견이 제시됨.

민간 사회서비스 기관 지도감독 시에는 주로 회계부분을 집중 감독하게 되며, 대상자에게 서비스지원이 제대로 되었는지는 파악이 어려운 상황임. 실질적인 서비스 지원이 이루어졌는지는 확인할 수 있는 시스템 개발이 필요함. [일반시, 14]

## 제4절 노인

### 1. 복지행정 개편 방향

#### 가. 조직구조

□ 대상자별 부서 직제의 적절성 검토 필요

- 복지 관련 세부 부서와 팀 편성을 아동, 여성, 장애인, 노인과 같은 대상자를 기준으로 주로 구분하고 있는데, 유사-중복되는 업무를 여러 부서의 담당자들이 하고 있어 비효율성이 야기되고, 이와 동시에 사각지대가 발생하기도 함.
- 대상자를 기준으로 편성하는 현재의 조직구조와 다른 기준을 적용한 조직으로 개편되어야 한다는 의견이 다수 있었음.

현행 유지하되 문제점 보완 필요. 복지 분야 서비스 질 향상을 위해 유사 중복 사업 조정 필요 [군, 25]

충분한 논의를 거쳐 부서 편제 필요 [광역시, 6]

#### □ 서비스 특성별 조직 개편

- 서비스의 특성을 기준으로 조직 개편을 하고 지역사회 통합돌봄에 이 기준을 적용한다면 대상자별로 분산된 세부 부서들을 돌봄이라는 서비스 내용 중심으로 통합하는 방향으로 조직을 개편하거나 운영 방식을 달리할 수 있을 것으로 보고 있음.
- 세분화보다는 연계·협력이 용이한 통합 구조로의 전환이 지역사회 통합돌봄으로 나아가기 위한 방향으로도 적합함.
- 다만, 전문성을 필요로 하는 영역은 별도의 조직으로 편성하여 운영할 필요가 있다는 의견임. 별도의 조직으로 운영될 필요성이 있는 전문 영역으로는 정신 건강 영역이 거론되기도 함.

사회복지를 대상자별로 과를 정하지 않고 서비스별로 과를 정하는 것도 필요. 전문성을 요하는 복지시설과 꼭 필요 [50만 이상 시, 11], [일반시, 14]

돌봄 관련 통합기관을 설치하여 수요자 직접 확인하도록 함. [서울, 3]

중복·유사 업무 통합과 분산을 통한 효율적 복지서비스 전달체계 마련이 필요함. 주민자치형 공공서비스를 위하여 동 복지인력을 37명 증원 계획임. [광역시, 8]

군청은 업무량이 많고 보조금액이 큰 부담되는 사업이 많으므로, 인원 확보가 요구됨. 읍면동 복지행정팀을 구분하기보다 서로 공유하여 통합하는 체제가 필요함. [군, 21]

## 나. 역할분담

#### □ 부서, 본청-동 간 명확한 역할분담

- 선도사업 형식이지만 지역사회 통합돌봄이 추진되면서 본청 내에서도 대상자 기준으로 편성되어 있던 기존 부서와 추진 서비스 내용인 돌봄을 명시한 신규 부서 간 업무의 경계가 모호한 상황이 발생하고 있음.
- 시군구의 본청과 읍면동 간에도 업무와 역할 경계가 명확해질 필요가 있음. 업무와 역할 분담의 방향성은 지역사회 통합돌봄이라는 비전을 달성할 수 있게 연계·협력, 통합적인 서비스 제공을 강화하는 방향으로 이루어져야 할 것이라

는 의견임.

□ 복지를 총괄하는 컨트롤타워 조직 필요

- 본청 내 부서 간, 본청과 읍면동 간, 지자체와 민간기관 간의 업무 연계·협력, 역할 분담을 효율적으로 할 수 있으려면 통합을 총괄하는 기능의 컨트롤타워 조직이 있어야 한다는 의견이 중론임.

부서 간, 본청-동 간 역할분담이 필요함. 예를 들어 지역사회 통합돌봄(커뮤니티케어) 선도사업의 경우, 추진부서와 사업부서(노인, 장애인)가 달라 업무의 경계가 모호해짐. [광역시, 6]

복지5과 중 복지정책과에서 복지 공동 및 협업사항에 대한 컨트롤타워 역할을 수행하고 구 본청, 동, 민간기관 네트워크를 통한 공동사항 업무 추진 [광역시, 8]

복지를 총괄하는 부서가 컨트롤타워 기능이 가능하도록 조직개편이 필요함. [광역시, 7], [50만 이상 시, 11]

읍면동 복지행정 업무별 구분하기보다 통합하여 민원 응대 필요 [군, 21]

## 다. 인적자원

□ 인력 확충

- 확대되는 공공·복지 서비스 수요에 맞추기 위해 시군구 본청과 읍면동에 복지 인력을 증원하는 중이고, 앞으로도 복지 업무를 담당할 공무원 인력이 더 확충되어야 할 것으로 전망함.

□ 인력 확충 못지않게 중요한 적정 업무분장, 전문성과 경력 고려한 인력배치

- 인력 확충도 중요하지만 이와 아울러 적정한 업무 분장과 배치가 필요하다는 의견도 있었음.
- 업무분장과 인력배치 시 고려해야 할 요건으로는 개인의 역량, 전문성, 근무기간, 근무지(본청, 읍면동 등) 등을 제시함.

□ 역량강화 교육 요구

- 충원되어 배치된 인력들이 높은 역량을 발휘할 수 있게 역량강화 교육이 필요

하다는 의견이 공통적으로 많았음.

- 역량강화 교육은 신규 공무원들의 업무 부담을 경감시켜주고 전문성을 강화시켜 줌. 한편, 민원인들에게는 필요한 서비스를 받게 하고 이에 대한 만족도를 향상시키는 여러 긍정적인 효과가 있을 것으로 기대됨.

○ 일반행정직과 사회복지지 공무원에게 익숙하지 않은 전문적인 영역으로는 회계, 건축, 시설관리 등이 거론됨.

무조건 인력을 확충하기 보다는 개인의 능력에 맞게 업무를 분장, 전문성 및 경력이 필요한 업무는 경력직원을 배치하고, 군청과 읍면사무소 근무기간 및 개인역량을 고려하여 배치 필요 [군, 21]

복지분야 전문적 업무역량 강화 필요 [군, 25]

인적자원의 역량 강화할 수 있는 교육 실시 필요 [50만 이상 시, 11]

인적자원의 역량을 강화할 수 있는 교육 실시로 신규 직원들이 부담을 줄이고, 민원 응대 및 서비스 지원에 누락이 되지 않도록 해야 함. [일반시, 14]

## 2. 민간 사회서비스 기관 지도감독

□ 잦은 인사이동에 따른 전문성 저하

○ 민간 사회서비스 기관을 지도·감독하기 어려운 이유로 역량 부족이라는 의견이 있었는데, 잦은 인사이동이 공무원들의 전문성을 저하시키는 주된 원인으로 제기됨.

□ 과도한 업무량과 담당 시설 수

○ 공무원 1인 당 수행해야 하는 업무량이 과도하게 설정되어 있음. 또한, 관내 담당하는 시설의 수도 많아 현실적으로 개별 시설 현장으로 찾아가 촘촘하게 지도·감독을 하는 것이 어려운 구조적인 한계점을 가지고 있다고 지적함.

□ 매뉴얼 부재 및 모호성

○ 잦은 보직이동에 더해져 해당 사업 매뉴얼이 없거나, 있더라도 지침으로 활용할 수 있을 만큼 자세하지 않아 새로운 보직을 맡았을 때 업무를 파악하여 수행



하는 데 어려움이 발생함.

- 신규 공무원이나 업무에 배정받은 지 오래되지 않은 공무원도 해당 사업의 민간 사회서비스 기관을 지도·감독할 수 있도록 자세하고 명확하게 기술된 매뉴얼 보급을 바라고 있음.

□ 회계, 건축, 시설관리 분야에 특화된 전문자격 인력 충원 및 배치

- 회계, 건축, 시설관리 분야는 일반행정직 또는 사회복지직 공무원에게 익숙하지 않은 전문적인 업무들이라 해당 분야에 특화된 전문자격을 갖춘 인력을 추가로 충원하여 배치할 것을 요구하기도 함.

기초자치단체의 직원 인사이동에 따라 직원의 전문성이 떨어짐. [서울, 3]

담당자 1명이 담당하는 시설이 많으며, 시설관리 업무가 너무 광대하여 업무 파악이 어려움. 지침이나 사업안내, 매뉴얼 등 업무에 참고할 내용이 포괄적이라 시설관리에 어려움이 많음. [광역시, 6]

사회복지시설은 사업별 시행규칙 및 사업안내에 의거 지도감독을 하고 있으나, 복지시설 대비 담당인력의 부족으로 촘촘한 지도감독이 현장에서 이루어 질 수 없는 구조임. 지도점검 인력 보강 및 시스템 개선 등이 필요함. [광역시, 8]

지도감독 매뉴얼 부재로 인한 각각의 처분 사례 지도감독 매뉴얼이 있어야 함. [일반시, 14]

장기요양기관의 시설점검 대상 대비 인력이 부족하고, 회계 등에 대해서 전문가가 아니라서 점검에 대한 한계가 있음(공단의 급여지급액, 본인 부담, 보조금 등). 또한 지도점검 시 회계부분에 대해서 점검의 범위가 애매함, 회계분야에 외부전문가의 점검이 필요함. [서울, 4]

사회복지공무원은 보조금 교부 및 관리, 정산을 하고 있지만, 정산, 회계 처럼 전문성이 필요한 부분에 대해서는 담당직원 교육이나 역량계발이 필요함. 기능보강사업의 경우 일반행정직 또는 사회복지공무원은 건축 및 시설관련 용어에 익숙하지 않으므로, 이에 맞는 시설직 직원 배치가 필요함. [군, 21]

## 제5절 장애인

### 1. 복지행정 개편 방향

#### 가. 조직구조

##### □ 장애인복지 전담부서의 강화

- 다수의 지방자치단체에서 장애인복지 전담부서의 강화 필요성을 제기함.
- 전담부서의 강화는 기존 장애인복지 사업부서의 인력 보강에 대한 의견뿐만 아니라, 장애인복지 사례관리를 전담할 별도의 장애인 관련 부서 신설에 대한 의견까지 제기됨.
- 이와 함께 장애인 중 복지서비스 고수요 집단, 특히 발달장애인에 대한 전담 부서 설치 필요성이 제기됨.

장애인복지를 원스톱에 처리할 수 있는 장애인 관련 과 신설 필요 [서울, 1]

전담 부서 조직 필요 [군, 24]

기존 사업부서(장애인복지분야)의 인력 충원부터 해결 필요 [군, 21]

발달장애인팀 신설 필요. [50만 이상 시, 11]

장애인 등급제 폐지와 발달장애인의 증가로 인한 서비스가 점점 늘어나는 가운데 발달장애인의 전담팀이 있어야 하고 장애인복지 서비스를 전담할 수 있는 팀이 있어야 되고 인력도 당연히 충원이 되어야 함. [50만 이상 시, 13]

##### □ 지역사회 통합돌봄 중심의 조직 개편 필요

- 지역사회 통합돌봄의 담당 부서를 중심으로 한 조직 개편의 필요성이 제기됨.
- 지역사회 통합돌봄 전담부서만으로는 사업 수행이 어려우므로 이를 지원하는 부서의 신설에 대한 의견이 주로 제시됨.

통합돌봄을 키워드로 볼 경우, 대부분의 수혜대상자는 노인과 장애인, 아동에 해당된다고 생각됨. 지역사회 통합돌봄을 추진하는 부서를 중심으로 한 조직개편이 필요하다고 생각함. [광역시, 8]

통합돌봄 지원부서 설치 [일반시, 16], [일반시, 19]

통합돌봄 지원부서(우리군 맞춤형복지담당) 설치 [군, 25]

통합돌봄 전담 조직은 만들지만 현장에서 제대로 구현되지 않아 명칭만 바뀌는 것이 현실. 실질적인 조직이 구성되어 서비스가 제대로 전달될 수 있도록 미이행시 법적규제 명문화 필요 [일반시, 18(순천시)]

#### □ 기타 의견

- 이 외에 동 기능을 강화해야 한다는 의견과 주민복지팀 팀장에 사회복지직을 배치하여 전문성을 강화하고 맞춤형복지팀과의 협업을 제고할 필요성이 제기됨.

맞춤형 수요자 중심의 체계 개편을 위해서 동 기능을 강화해야 할 것으로 보임. [광역시, 7]

주민복지팀과 맞춤형복지팀과의 조화가 필요함. 주민복지팀에 행정직 팀장이 배치되어 맞춤형복지팀과의 업무 가름이 심한 경우가 많음. 기본적으로 주민복지팀은 사회복지서비스 초기 상담 및 지원 관련 업무를 담당하므로 사회복지직 팀장이 배치되어 업무의 전문성을 확보하고 맞춤형복지팀과의 업무 협력이 이루어 질수 있길 희망함. [일반시, 14]

### 나. 역할분담

#### □ 본청 부서 간 역할분담

- 본청 부서 간 명확한 역할분담에 대한 의견과 협업의 강화에 대한 의견이 동시에 제시됨.
- 지역사회 통합돌봄의 원활한 추진을 위해서는 사업부서의 강화가 우선되어야 한다는 의견도 제시됨.

경직된 조직의 한계로 부서 간 업무연계로는 극복할 수 없고, 부서편제가 제 때 적절히 이루어 져야함. [광역시, 9]

부서 간의 역할분담을 나눌 수 있는 주관부서를 정하고 그 주관부서에서 협의하고 협력하여야 함. [50만 이상 시, 13]

정책팀과 시설팀과의 업무 협력이 필요함. 업무 특성상 정확하게 어느 팀 업무인지 구별되지 않는 업무가 많으므로, 업무 가르기보다 협업하여 업무를 진행하는 마인드가 필요함. [일반시, 14]

모든 복지행정이 통합돌봄으로 가고 있지만, 전적으로 사업부서(노인, 장애인 등)는 배제되고 있는 실정

임. 본청의 사업부서 인력 확충 후 읍면동 간 인력 확충이 필요함. [군, 21]

#### □ 본청-읍면동 간 역할분담

- 읍면동의 업무를 강화하고 본청의 업무 일부를 이관해야 한다는 의견과 함께, 지역사회 통합돌봄 체계에서 지역사회 욕구조사, 대상자 발굴, 교육 등을 강화해야 할 필요성이 제기됨.

부서 간, 지자체 민간기관 협조체계, 업무협력 강화

본청, 읍면동간 현장성, 접근성 확보 측면에서 동 기능 강화가 중요시되기에 구 업무를 동의 일부 이관해야 함. [광역시, 7]

본청은 통합돌봄을 위한 구체적인 계획 수립 및 자원 연계, 사업 추진을 위한 교육 등을 담당하고 읍면동은 사업 실행 담당 [광역시, 8]

동에서 신청을 받고 구에서 총괄 및 관리를 하는 현 시스템은 적합함. [광역시, 10]

본청에서는 정책 개발이 필요함. 동주민센터에서는 지역사회 기초조사가 필요함. [50만 이상 시, 11]

읍면동의 역량 강화, 수요자 욕구 조사 및 대상자 발굴 [일반시, 16]

읍면동에서는 수요자 요구조사 및 대상자 발굴 [일반시, 19]

수요자중심 지원체계의 중심은 읍면동 맞춤형복지 중심으로 역할 부여되는 방향이 바람직함. [일반시, 17]

읍면동 서비스 연계 강화 필요 [군, 24]

#### □ 지자체-민간기관 간 역할분담

- 지자체의 지역사회 통합돌봄 사업 추진 시 민간기관의 적극적인 역할 분담에 대한 의견은 제시되지 않음. 다만 민간기관이 발굴한 대상자를 읍면동에 연계하고, 욕구 파악 시 동행할 필요가 제기됨.

읍면동: 수요자 욕구 조사 및 대상자 발굴

지자체: 읍면동 조사된 대상자의 욕구 연계 및 서비스 지원

민간기관: 통합돌봄이 필요한 대상자 읍면동 담당자와 연계, 서비스 욕구 파악 시 동행하여 통합돌봄 체계 구축 [군, 25]

## 다. 인적자원

### □ 인력 확충에 대한 보편적 요구

#### ○ 인적자원에서의 개편 의견은 대부분 일반적인 인력 확충 의견이었음.

독립적인 과 신설 및 인력확충 필요 [서울, 1]

인력 확충은 필요함. [광역시, 7]

복지(돌봄)는 사람이 수행하는 업무임. 특히 커뮤니케어를 중점적으로 추진하기 위해서는 복지직 인력 확충은 반드시 필요한 요소임. [광역시, 8]

동주민센터 및 본청 담당부서의 인력 확충이 필요함. [50만 이상 시, 11]

민원접점 부서의 인원도 늘어나고 있지만 시청, 구청의 사회복지직의 인원도 늘어나야 함. [50만 이상 시, 13]

충분한 경험과 지식을 가진 인력 배치 필요 [일반시, 18]

본청 사업부서 인력 확충 후, 읍면동 인력 확충 [군, 21]

인력 충원 절실히 필요 [군, 24]

### □ 특정 인력에 대한 확충 의견

#### ○ 다만 일부 지방자치단체에서는 최근 장애등급제 폐지 이후 장애인복지 관련 인력의 확충이 시급하다는 의견을 제시함.

본청 장애인담당 인력 부족문제 개선이 필요함. [일반시, 17]

현재 장애인 업무에 비해 직원의 수 부족으로 업무 과다에 시달리는 실정임. 인력 충원을 통한 업무처리의 효율성 향상 필요 [광역시, 10]

#### ○ 특히 일부 지역에서는 일반적인 장애인복지 담당 인력이 아닌 장애인 전담 사례관리 인력의 증원이 무엇보다 중요함을 제기함.

장애인 등급제 폐지에 따른 수요자 지원체계 마련을 위해 장애인 전담 사례관리사 지원이 필요함. [일반시, 16]

장애인 등급제 폐지에 따라 지원체계 마련을 위해 장애인 전담 사례관리사 지원이 필요함. [일반시, 19]

장애인 등급제 폐지에 따른 수요자 중심 지원체계 마련을 위해 장애인 전담 사례관리사 지원이 필요함.  
(국비 인건비 지원) [군, 25]

## 2. 민간 사회서비스 기관 지도감독

### □ 민간기관 지도감독을 위한 인력 확충 필요

- 대부분의 지방자치단체에서 민간기관에 대한 충실한 지도감독을 담당할 인력이 절대적으로 부족함을 지적함.

개인당 담당하는 업무가 많아 기관(시설) 관리에 대한 전문성 다소 부족함. 인원 확충으로 업무량 조정 필요 [서울, 1]

1인당 복지시설 30여개 이상은 감당하고 있어 업무가 과중함. [광역시, 7]

수십 개가 되는 시설을 1명이 담당하면서 지도 감독하는 것은 수박겉핥기식 지도점검에 지나지 않아 실질적이고 정상적인 지도감독이 이어지지 못함. [광역시, 9]

부족한 인원으로 관내의 시설관리 업무를 맡고 있는 경우가 많음. 인력 총원으로 시설관리가 체계적이고, 투명하게 이루어질 수 있길 희망함. [일반시, 14]

지도감독 인력 부족 [일반시, 16]

지도감독할 수 있는 인력 및 역량 부족 [일반시, 18]

인력 부족, 업무의 분담으로 인한 모호성(지급부서 따로, 지도점검 부서 따로 운영) [군, 21]

### □ 민간 기관 지도감독에서의 명확한 지침 필요

- 일부 지방자치단체에서는 민간 기관에 대한 지도감독 규정이 모호하거나 행정처분에 대한 권한이 부족하여 지도감독의 실효성이 떨어지는 문제를 지적함.

시설 지도감독에 대한 전문적인 지식이 필요하며, 장애인 활동지원사업의 경우 보조금이 아닌 지원금에 해당되기 때문에 지침에는 명시되어 있으나 행정처분을 할 수 없는 경우가 있음. 행정처분의 대상이 되지 않는다면 지침을 변경하든지, 행정처분 대상에 포함을 하든지 하여야 할 것으로 생각됨. (예: 활동지원 수익금 처리 등) [광역시, 8]

시설관리 업무 시에 조금 더 세분화되고 명확한 지침이 필요함, 지침 상 정확히 기재되지 않은 사안에 대해서는 시설 측에서도 납득을 잘 못하는 측면이 있음. [광역시, 10]

지도점검에 따른 세부지침이 필요함. [50만 이상 시, 11]

지도감독의 법이나 지침 등이 추상적으로 되어 있어 실무담당자가 지도감독하면서 실질적으로 참고할 수가 없어 힘들. 법이나 지침 등이 좀 더 자세할 필요가 있음. [50만 이상 시, 13]

#### □ 민간 기관 지도감독의 전문성 강화 필요

○ 민간 기관의 지도감독에 대한 전문성 부족을 실토하는 지방자치단체가 많았으며, 그 원인으로 업무의 연속성 부족과 교육체계의 부재가 지적됨.

기관이나 시설 인력의 전문성이 미흡하여 정기적인 실무자 보수 교육이 필요 [일반시, 17]

시설 지도 감독에 대한 전문적인 지식이 필요 [일반시, 19]

공공과의 협조 미흡, 전문성 결여 [군, 22]

연속성이 부족하여 전문성이 부족함. [군, 24]

담당자가 다양한 업무를 보며, 담당업무의 기간이 짧아 지도감독 어려움이 있음(전문성 부족). 지도감독 전담부서 설치 및 사회복지기관 대상 분야별 다양한 운영교육 개설로 운영의 내실을 기할 수 있음.(집합 교육, 사이버교육 등) [군, 25]

## 제6절 아동·드림스타트 및 보육

### 1. 복지행정 개편 방향

#### 가. 조직구조

□ 아동보호체계의 개편을 완성하기 위해 최근 정부에서 발표한 “포용국가 아동정책”의 이행 등 정책변화를 고려할 때, 드림스타트 및 보육관련 업무를 포함하여 아동 업무 담당자가 생각하는 부서의 편제나 기능 통합 및 분화에 대한 의견은 다음과 같음.

○ 우선 아동업무의 원활한 수행을 위해 조직구조와 기능, 업무분장의 명확화를 요구하고 있으며, 조직의 역할과 기능에 요구되는 적정 인력의 배치가 필요하

다는 의견이 제시되었음.

- 경우에 따라 변화에 대해 소극적 태도를 보이며, 현 상태 유지의견이 피력 되기도 하였으나,
- 읍면동을 비롯한 기초지자체 단위에서의 복지업무 강화 및 다양화의 경향을 뒷받침할 수 있도록 아동업무의 전문화와 세분화가 필요하다는 의견도 제시 되었음.

조직구조와 업무 전달이 명확하게 명시되었으면 함. [서울, 3]

팀 통합, 담당자 업무 분장은 명확하게 함. [서울, 5]

현행대로 유지됨이 바람직하다고 사료됨(찾아가는 동주민센터) [서울, 5]

부서와 업무의 절절한 배치가 필요하지만, 현 상태 유지 [광역시, 6]

복지행정 중심의 읍면동 행정복지센터 개편(복지사무장 행정사무장 보다 직급이 낮고, 동 단체들과의 교류와 협력이 더 활발하게 이루어져야 함에도 행정의 중심이 기존 행정팀 위주로 돌아가고 있음. 동단위 복지기능이 다양화됨에 따라 분업화, 전문성이 필요(간호, 사회복지, 마을지기 등)하나 이를 아우를 수 있는 직제 필요 [광역시, 10]

○ 아동업무의 다양성과 복잡성에 대한 이해를 기반으로 돌봄욕구가 갖는 보편성에 보다 적극적으로 대응하기 위해 돌봄서비스 관련 업무와 일반 아동복지 업무의 분담 필요성에 대한 의견도 나타나고 있음.

- 반면, 희망복지지원단과 드림스타트의 경우, 사례관리를 중심으로 업무가 추진된다는 측면에서 이들의 조직 통합이 제안되기도 하였음.
- 한편, 보편적 아동복지 정책이 확장되면서 업무확대에 따르는 인력증원의 필요성이 표출됨.

보육아동과에서 보육과 아동, 돌봄으로 분화 필요 [50만 이상 시, 11]

희망복지지원단과 드림스타트를 사례관리업무 파트로 보고 통합 필요 [군, 21]

찾아가는 서비스로 조직개편이 이루어지고 있음. 하지만 지자체 별로 내부 상황과 인원관련 규정이 다 달라서 복지부에서 제안하는 기본안대로 이루어기 어려운 상황이 많은 게 현실임. 예를 들어 맞춤형복지팀은 전문성을 위해 사회복지직이 해야 되나 팀장자리 자체가 복수직으로 되어 복지직 직렬이 아닌 직원이 있는 등 조직개편의 본 목적에 반하는 경우가 있음. [일반시, 14]



지자체의 특성상 투표권자인 노인 중심으로 서비스 등 지원되는 사례가 많음. 아동수당 등이 지원되는 2018년부터 아동업무의 양이 많아지고 특히 2019년에는 더욱 업무가 가중되는 추세이나 인력은 그에 못 미침. 아동업무 팀의 인력 충원이 필요함. [군, 22]

생애주기에 맞는 복지대상자 관리방법의 통합이 필요함. 예를 들어 아동, 장애인, 노인분야의 중복되는 시설유형의 통합이 복합적으로 이루어져야 함. 특히 민간복지시설의 통합이 필요함(아동보호전문기관, 노인학대, 장애인학대, 여성상담센터 등) 읍면동의 기능은 행정복지센터 기능을 확대하여 복지, 보건, 문화, 주거 등의 8대 영역에 대한 통합서비스 이루어져야 함. [군, 24]

## 나. 역할분담

- 아동업무 담당자들은 관련 부서 간, 본청-읍면동 간, 지자체-민간기관 간의 역할분담에 대해서는 공공에 지나친 역할과 책임을 요구하기 보다는 민간의 다양성과 전문성을 적극 활용하여 공공-민간의 적절한 역할분담이 합리적일 것이라는 의견이 주로 나타남.

- 그러나 조직구조의 변화 방향에 대한 의견수렴에서 나타난 바와 같이, 현행 유지 의견도 제시되었음.

공공기관에 너무 많은 역할이 부여된다고 생각함. 민간기관의 전문성을 활용하여 역할분담이 고르게 이루어졌으면 함. [서울, 3]

아동보호와 관련하여 아동보호전문기관, 사법기관 등의 밀접한 협조가 무엇보다도 필요하고 중요함. [광역시, 6]

현행대로 유지됨이 바람직하다고 판단됨. [서울, 5], [광역시, 6]

- 시·군·구 본청과 읍면동의 역할분담에 대해서는 지역사회 내의 가용자원을 효율적으로 발굴, 관리하기 위해 교류 활성화의 역할이 명확하게 부여될 필요가 있다는 의견이 제시되었음.

- 시·군·구 본청에서는 사업의 기획 및 예산운영 등 조정역할을 수행하고, 접근성이 확보된 읍면동을 중심으로 대상자의 발굴 등 실행조직의 기능이 부여되는 것이 바람직하다는 의견이 있음.

- 다만, 현행 성과위주의 업무평가 방식은 민관의 협업을 촉진하기 보다는 오

히려 경쟁적 관계로 변질될 수 있는 우려가 있어, 평가체계의 개편까지 고려할 필요성이 있다는 의견이 있음.

구청은 업무담당, 시설관리, 보조금 지급, 대상자 관리 등을 동은 사례관리, 지역사회 연계 등을 담당 [50만 이상 시, 11]

본청에선 컨트롤타워 역할, 읍면에서는 실무적인 역할을 제대로 할 수 있어야 할 것임. [군, 21]

읍면동은 대상자 발굴, 서비스 연계 의뢰, 급여지급을 담당, 본청은 복지기획, 시설관리 업무 지자체 예산 편성, 시설기능보강, 시설지도감독, 안전관리 등 민간기관 서비스 연계, 공동사업 추진을 담당 [군, 24]

찾아가는 복지 및 사각지대 해소를 위하여 읍, 면 직원 총원이 많이 되었으나 상대적으로 본청에서는 퇴근하기 어려울 정도로 업무에 시달리는 팀(아동, 장애인)이 존재함. 본청 사회복지업무팀이 그러함. 특히, 팀별 업무의 강도 및 인원수의 배정에 고민이 필요한 사항임. [군, 22]

지역 내 자원발굴과 통합관리, 지자체와 민간기관 간 자원 및 인적교류 필요 그 역할을 본청에서 해야 함, 부서 간은 칸막이 행정을 없애고, 성과 위주의 평가보다 협업업무 위주의 평가요소가 비중 있게 다루어져야 함. 민관협력만 각종 성과 평가 시 우선, 관-관, 민간-민간 간 협업노력 안 됨. [광역시, 10]

## 다. 인적자원

○ 아동업무 담당자들의 인력확충과 역량개발에 대한 의견은 기본적으로 전문인력 확충의 필요성에 대한 동의를 전제로 하고 있음.

- 동시에 아동담당자들의 보다 효율적인 업무 몰입을 위한 정보시스템의 개발, 고도화의 필요성이 제기되었으며,
- 아동복지 현장에 대한 이해와 전문성을 갖춘 복지직과 행정직의 균형적 배치, 역할분담에 대한 구체적 방안을 마련해야 한다는 의견도 제시되었음.

전문인력 확충이 필요하다고 생각됨. [서울, 3]

업무 인력 지속 충원, 보조금 부정수급 예방을 위해 보건복지부에서 시설이 사용하는 회계시스템 개발 보급 필요 [서울, 5]

인적 자원의 적절한 배치와 확충이 절실하게 필요함. 업무는 늘어나고 있으나 인력은 따르지 못해 사각지대가 발생하고, 일선 공무원의 과로 등으로 인한 질병 발생 등 문제가 많음. [광역시, 6]

사업을 더 확대하려면 인적자원은 더 확충되는 것이 당연하며 그에 따라 역량개발 등 도 필요하다고 생각함. [광역시, 6]

복지부서에는 복지직 부서장이 배치되어야 함. 복지행정 부서에 서열중심의 전문성도 없고 열심히 할 생각 없이 때우고 갈 생각을 가진 행정직들이 다수 포진되어 있음. 업무에 대한 이해력 떨어지고, 애정 자체가 없음. 이들을 지속적으로 교육을 시키던지, 복지부서에는 복지직들이 부서장, 팀장급으로 배치되어야 함. 행정복지센터에 복지사무장 80%가 행정직임. [광역시, 10]

국·공립어린이집 확충, 장난감 도서관 확충, 어린이집 대상 각종 사업 증가 등으로 업무량이 증가하여 인력충원이 시급한 상황임. [50만 이상 시, 12]

포용적 정책을 위해서는 복지제도가 많은 분야에서 넓어지고, 제대로 된 포용을 위해 많은 서비스를 전문적으로 제공하여야 하는데, 지금과 같은 인원으로는 분명히 해결하기 어려움. [일반시, 14]

맞춤형복지팀이 생기면서 신규직원을 많이 뽑아 실질적으로 맞춤형 팀에 모두 배치됨. 지자체 별로 천차만별이겠으나 신규직이 많이 채용된 건 공통사항으로 실무관련 역량개발 필요함. [일반시, 14]

## 2. 민간 사회서비스 기관 지도감독

□ 아동 담당 지자체 공무원이 수행하고 있는 업무 중에서 핵심적으로 이루어지고 있는 민간 사회서비스 시설·기관에 대한 지도감독 등의 시설관리 업무 추진에 있어 애로사항과 개선사항에 대한 의견을 정리해 보면 다음과 같음.

○ 우선 사회서비스에 대한 이해를 바탕으로 이들 시설·기관을 지도감독 할 수 있도록 인력의 전문성 확보가 필요하기 때문에 이들에 대한 체계적인 교육·훈련과 함께 인력 충원이 요구되었음.

- 사회서비스 시설업무 담당자의 잦은 교체와 변경은 기관운영에도 부정적 영향을 줄 수 있어, 시설 지도감독 및 관리 업무의 지속성을 확보할 수 있어야 한다는 의견이 있었음.

지도감독 할 수 있는 인력의 전문성 교육과 인력충원이 필요 [서울, 1]

담당자가 자주 바뀌다 보니 담당자뿐만 아니라 기관에도 혼란이 있음. [서울, 3]

잦은 인사교체, 정보열람 권한 한계, 전문성 없음. 피기관의 저항 등으로 지도감독에 어려움이 많음. 사회 복지시설 전문 관리감독 인력 양성 및 인센티브 제공 [광역시, 10]

민간기관의 수가 너무 많고 점검해야 할 부분이 너무 광범위하여, 1인당 감당할 점검수가 상상을 초월할 정도임. 이 수를 제대로 점검한다는 것은 누가 하더라도 불가능한 부분임. 특히 업무에 점검만 하는 것도 아니므로 담당자에게 너무 큰 부담을 주는 것으로 제대로 된 점검을 할 수 없을 지경임. 또한 문제가 발생

하였을 시 담당자가 제대로 점검을 못 한 것으로 전가하는 조직 분위기라 누구든 점검업무를 하다가 회피하는 자리로 되어 있는 것도 문제임. 감사과처럼 전문적으로 점검만 하는 부서가 필요하고, 담당자에게 많은 권한과 이점을 주어야 해결됨. [일반시, 14]

짚은 인사교체, 정보열람 권한 한계, 전문성 없음. 피기관의 저항 등으로 지도감독에 어려움이 많음. 사회 복지시설 전문 관리감독 인력 양성 및 인센티브 제공이 필요함. [광역시, 10]

시설관리 대상이 늘어나고 시설노후로 관리 업무가 증가하고 있는데도 불구하고 예산이나 인력이 부족하여 충원이 시급함. [50만 이상 시, 12]

시설에 대한 이해가 부족한 상태로 업무를 이행하다보니 시행착오가 많은 상황임. 전문적인 교육 필요함. [군, 21]

시설관리 담당자에게 시설지도 감독에 대한 전문성 확보가 필요함. 정기적 전문교육 확대 [군, 22]

지도감독 할 담당자 인력이 부족함. 지도감독에 대한 시설의 부정적 인식과 비협조적 태도 [군, 25]

- 한편, 각종 시설운영에 있어 관리감독 지침의 잦은 변경이나 지나치게 복잡한 운영지침은 지자체 담당자에게 과중한 업무부담을 야기하는 요인이 되고 있음.
- 따라서 기본 제도나 정책운영의 합리성과 정합성을 갖추는 것이 일선 지자체 담당자의 업무 효율화와 전문적 역량 발휘의 밑바탕이 될 것임.

영아보육법 법령 또는 지침의 규정이 불명확한 사항의 지속적인 개정 및 보완 필요함.

어린이집과 학부모, 원장과 교사, 등 운영상의 문제를 민원으로 제기 시 행정기간에서 조정하는 데 한계가 있음. (노사 관례, 시설이용에 따른 공정거래 관련 사항 등)

보조금 부정수급 등 어린이집 위반사항에 조사 및 적발을 위해 전문지식, 역량과 권한을 가진 상시 인력이 필요함.

보조금 및 보육료에 대한 부정수급, 유용 시 어린이집 및 보육교직원에 대한 강력한 행정처분 및 형사고발을 의무화하도록 영유아보육법 개정이 필요함 [서울, 5]

시설 내 지도감독이 너무 빈번하고 공무원의 잦은 변경에 의해 통일된 기준으로 지도되지 못함. 평가제를 통한 등급 의무제를 하여 자발적으로 개선하고 차등하여 예산이 지원될 필요가 있음. 사회복지시설 운영 법인의 정체성 모호로 책임감 있는 법인이 부재함. 특히 재정부담 능력이 되지 않아 양질의 서비스 제공이 되지 않고 예산지원에 의존함, 각종 안전관리에 관한 전문단 구성이 어려워 공무원 개인이 부담해야 하는 역할이 너무 과다함. [군, 24]

## 제7절 청소년

### 1. 복지행정 개편 방향

#### 가. 조직구조

□ 청소년 관련 사무가 여러 부처로 다원화되어 있어 지자체 복지행정에 비효율과 불편을 초래하고 있음. 이를 최소화하기 위해 조직구조 개편이 요구됨.

○ 복지행정 효율 및 효과성 제고를 위해 부서 분과(분화), 읍면동 권역 운영 등 부서 편제 방안에 대한 의견은 지역별로 차이를 보임.

- 현재 교육부, 보건복지부, 여성가족부 등의 청소년 관련 사무가 지자체의 한 개 부서(한 개 팀)에 집중되는 구조이고, 부처 간 인력·예산 지원 수준에 편차가 크기 때문에 기민한 대응에 한계를 느끼는 상황임.
- 이에 ‘공공성 강화’를 전제로 조직구조를 개편하되, 중앙부처 단위에서의 업무 조정이 전제되어야 한다는 의견이 많았음.
- 특히, 청소년안전망 강화(여성가족부)와 관련하여 지자체의 부담이 크다는 지적도 제기됨.

현재 아동(영유아)보육, 드림스타트, 아동 청소년 관련 업무를 다른 부서에서 하고 있어 협조가 어렵고, 법정업무인 보육업무와 드림스타트 사업을 제외한 모든 아동과 청소년 업무가 한 부서 한 팀에 집중되고 있는 상황으로 점점 복잡 다양해지는 업무에 대응하기 힘든 상황으로 해결이 필요함. [서울, 1]

서비스 대상은 같으나 사업은 부처별로 다르고 예산의 편차도 커서, 현장에서 혼란스러운 면이 있음. 청소년 안전망의 경우, 교육부와 복지부, 여성가족부에 따라 동일한 서비스 대상이지만 각각 다른 서비스 내용이 있으나 칸막이가 높고 담당자들이 모든 부처의 서비스를 숙지하기에는 한계가 있음. 또한 복지분야(복지부)의 경우는 다양하게 인력이 충원 되는 반면, 여성가족부의 경우는 인력충원 시 지자체에 전액 부담을 시키는 등 서비스의 선택과 질적인 차이가 있음. 생애주기별로 원스톱 서비스가 될 수 있는 시스템이 부처단위에서부터 개선되어야 할 것이라 생각됨. [서울, 4]

읍면동 권역 운영 필요 [서울, 5]

공공성 강화 필요 [광역시, 6]

계 조직 분리 및 강화 [광역시, 10]

부서 분과 [50만 이상 시, 13]

상담, 청소년 안전망 사업 확대 관련 사회복지사 인력 필요 [50만 이상 시, 11]

## 나. 역할분담

□ 부서 간, 본청-읍면동 간, 지자체-민간기관 간 역할분담과 함께 ‘광역시·도’의 역할과 지원이 함께 고려될 필요가 있음.

○ 기초자치단체별로 보호시설 등 인프라가 갖추어져 있지 않은 경우가 많고 각 지자체별로 ‘칸막이’가 존재하여 역할분담만으로는 복지행정 효율 및 효과 제고에 한계가 있다는 의견이 제기됨.

- 본청은 기획 및 정책개발, 평가 등을 담당하고 실질적 사업 추진은 본청과 읍면동, 민간기관이 수행하도록 명확한 역할분담이 요구됨.
- 이와 함께 기초지자체별로 아동·청소년 보호체계 인프라 및 여건이 구축되지 않은 곳이 많으므로 광역시·도 차원의 지원과 조정이 필요함.
- 특히, 청소년 사무의 공공성 및 책임성 강화를 위해 그간 민간이 수행하던 사업 일부를 지자체로 이관하는 등 지자체-민간기관의 역할을 구분해야 한다는 지적이 제기됨.

본청에서는 기획 및 정책 개발, 평가 등 업무가 수행되며 지역 내 구체적인 사업 수행과 관련된 사업은 동 및 사업부서, 민간기관에서 수혜자와 밀접하게 수행되어야 함. [서울, 1]

아동보호시스템의 경우 현재 인력 및 시설운영 등을 볼 때 자치구에서 전담하기에는 시기상조라 사료됨. 현재는 아동보호전문기관이 컨트롤타워 역할을 하고 있으나 자치구에서 위기상황 대처 시 자치구별로 보호시설이 없어 자치구에서 처리할 수 있는 한계와 자치구간 칸막이가 있을 것이며, 수행인력 또한 전문성을 갖추 수 있도록 시간과 교육 등이 필요하나 신규직원으로 충원하기에는 현장 민원 대응 시 상황파악 및 전문성을 발휘할 수 있을지 우려됨. [서울, 4]

지자체 - 민간기관 간 명확한 역할 분담 필요 [서울, 5]

민간에서 수행하던 사업을 일부 행정기관으로 이관하여 공정성과 책임성을 반영 [광역시, 6]

현재 부서 간, 읍면동 간, 민관 원활하게 진행되고 있음. [군, 22]

## 다. 인적자원

- 아동·청소년 사무가 점차 복잡 다양화됨에 따라 전문인력을 확충하고 업무의 연속성이 담보되어야 한다는 의견이 많았음.
- 전문인력 확충 및 역량 개발을 통해 인적자원을 확보하고, 읍면동 단위 뿐 아니라 본청의 전담 인력도 증원해야 한다는 지적이 있었음.
  - 아동(청소년)학대조사업무 등을 담당할 수 있는 전문가의 선발·배치가 필요하고, 필수 보직기간을 두어 업무가 지속적으로 추진될 수 있는 기반을 마련해야 한다는 의견이 도출됨.
  - 이와 함께 읍면동 단위의 인력 배치는 점차 확대되어 온 반면 본청의 인력은 답보상태이므로 업무가 과중하다거나, 일선에 (청소년담당)사회복지사를 배치해야 한다는 등의 인적자원 확충 지점은 지역별로 차이를 보임.

아동청소년 관련 사업이 복잡 다양해짐에 따라 인력확충 및 전문인력 선발 배치가 필요함. [서울, 1]

인력 확충, 역량개발, 배치 필요 [서울, 5]

공공성 확보 필요 [광역시, 6]

인적자원을 확충하는 데 전문가를 채용 배치하고 필수 보직기간을 두는 등 업무가 지속적으로 추진 될 수 있도록 직원채용을 해야 할 것임. 전문가(아동학대조사업무 등) 인적 자원을 구성해야 추진할 수 있음. [광역시, 9]

인력 확충 및 선발 필요 [광역시, 10]

청소년담당 복지사 필요 [50만 이상 시, 11]

읍면동에 배치 인원이 풍족하게 되어, 맞춤형복지나 찾아가는 보건복지 서비스가 원활하나, 본청 인원수가 매우 부족하여 업무 과중 [군, 22]

## 2. 민간 사회서비스 기관 지도감독

- 민간 서비스 기관의 전문성 부족 및 인건비 지원 부담 증가, 담당자(공무원)의 잦은 교체가 지도감독 등 시설관리 업무의 주된 애로사항으로 파악됨.
- 청소년 수련시설 등은 사회복지시설에 해당하지 않으므로 타 시설과의 일관성

있는 지도감독 기준 적용에도 어려움이 있는 것으로 나타남.

- 민간기관의 짧은 근속기간으로 인한 사업 이해와 전문성 부족, 인건비 부담에 따른 업무량 증가 등 고질적인 난제도 애로사항으로 확인됨.
- 이와 함께 담당 공무원의 잦은 교체가 가장 문제라는 지적도 다수 제기됨.

사회복지시설 관리 지침 등에 청소년 수련시설 관련 등이 포함되어 있지 않아 어느 기준으로 업무를 이끌어 나가야할 지 불분명함. [군, 22]

담당자의 잦은 변동으로 인해 업무 미숙지 상태에서 시설 지도감독 수행함에 따른 문제 발생 - 시설관리 업무 역량개발 [서울, 5]

인사이동에 따른 업무담당자의 충분한 전문성 부족 [광역시, 6]

담당공무원의 잦은 교체로 지도 감독 어려움. [광역시, 9]

시설 업무 지도감독에 대한 연찬이 필요하며, 복지시설 업무담당자 짧은 기간의 문제 등 개선 필요함. [광역시, 10]

민간 위탁의 경우 기관의 업무 능력 부족 및 이해력 부족, 인식 부족 등이 어려우며 직접 시설 운영의 경우 인건비 및 업무량 증가로 어려움이 있음. [서울, 1]

## 제8절 여성·가족·다문화

### 1. 복지행정 개편 방향

#### 가. 조직구조

□ 담당 공무원 수가 부족하다는 인식이 지배적이고, 부서 편제에 대한 의견은 지역별로 ‘현행 유지’, ‘통합’, ‘부서 분화’ 등 이견이 혼재한 양상을 보임.

○ 현행 조직구조는 아동·청소년·여성·다문화 등 ‘가족단위’ 서비스 추진 시 효율과 효과를 담보하기 어려우므로 업무중심의 조직구조 재편이 필요하다는 의견이 다수 도출됨.

- 특히, ‘사례관리’의 전문성 제고 및 자원 연계 활성화를 위해 관련 부서를



통합하거나, 아동·청소년부서 분과가 필요하다는 의견, 복지인력 증원 및 역량 개발이 병행되어야 한다는 지적이 많았음.

- 사회서비스 업무별로 부서 분화가 필요하다는 의견도 다수 제기됨.
- 반면 다변화된 복지사업이 기민한 수요 대응과 대상자의 접근성을 어렵게 하는 요인으로 작용하고 있어 사업 통합 및 단순화 방안도 검토해야 한다는 의견이 있었음.

너무 많은 복지 서비스로 직원도 어렵고 민원인도 어려움. 복지 서비스를 통합하고 단순화하고 주민이 쉽게 접근할 수 있는 제도로 개편해야 함. [서울, 3]

업무중심의 부서편제 필요 [서울, 4]

사회정책 업무 및 서비스 업무별 부서 분화 필요 [군, 22] [군, 24]

사례관리의 전문성 및 원활한 자원연계를 위해 부서 통합 운영 필요 [서울, 5] [일반시, 17]

아동관련 부서의 경우 복지행정의 다변화와 빈번한 민원 발생을 해소하기 위해 아동관련 부서 분과 및 연계부서 인력 조정 [50만 이상 시, 11]

앞으로 복지행정에서 현금 급여는 복지의 기본이 되고 점차 이용자에게 적합한 서비스를 제공하는 개별적 맞춤형서비스 제공 체제로 변경될 것으로 생각됨. 개별적 맞춤형 서비스 제공을 위해 복지대상자 대비 사회복지사의 인력이 대폭 증원되어야 할 것이며 지역사회 내에서 다양한 서비스 재원을 발굴하고 개발해 나갈 수 있도록 역량이 강화되어야 할 것임. [일반시, 18]

복지행정서비스에 비해 사회복지 담당공무원 부족 조직개편 필요 [군, 21]

요보호 아동 관리인력 확충 [일반시, 16]

현행수준 유지 [광역시, 10] [일반시, 19]

## 나. 역할분담

- 중앙정부-지방정부 간, 지자체 부서 간, 본청-읍면동 간, 지자체-민간기관 간 단계별로 역할분담 및 조정이 필요하다는 의견과 현행 유지 의견이 공존함.
- 역할분담과 관련하여 지자체와 민간이 공동으로 사용하는 정보시스템을 구축하여 협력 기반을 마련하는 등 복지행정 효율화를 위한 국가차원의 정비와 노력이 필요하다는 지적이 제기됨.

- 아동·청소년을 포함한 사례관리, 자원발굴, 서비스 연계 등 복지행정 전반에 있어 읍면동의 역할과 업무 범위에 대한 이견이 존재하므로 이를 중심으로 역할분담 관련 논의를 진전시켜 나갈 필요가 있음.
- 부서 간 업무를 명확하게 구분함과 동시에 상호 간 업무 이해도 제고를 위한 다양한 교육 기회 확대도 필요하다는 의견이 도출됨.
- 반면 다변화된 복지사업이 기민한 수요 대응과 대상자의 접근성을 어렵게 하는 요인으로 작용하고 있어 사업 통합 및 단순화 방안도 검토해야 한다는 의견이 있었음.

큰 틀에서 쉬운 제도로 개편 후에 기관에 일을 떠넘기고 마는 것이 아니고 하나의 목표를 향해 모든 기관이 정보공유, 협업해야 함(국가기관은 법과 제도만 만들고 복지 현실은 전혀 모르고 업무를 하며 지방자치단체는 현실의 필요성을 느끼지만 제도를 만들고 의견을 반영할 힘을 갖지 못해 무기력하고 수동적이며, 민원인에 의해 복지 마인드만 상실하는 것이 현재의 복지제도·서비스라 국가적 정비가 필요하다고 생각함). [서울, 3]

지자체와 민간기관 사용 시스템을 동일화하여야 업무협력 효율성 제고 가능 [서울, 4]

부서 간 업무 명확화 필요 [서울, 5]

현행 유지 [광역시, 10] [일반시, 19]

역할은 분담되어 있으나 본청의 경우 잦은 민원으로 본연의 사무수행에 어려움이 있음. 또한 정책 혼선이 많은 업무여서 기관(부서)간 업무연찬 및 이해도를 높일 수 있는 교육 필요 [50만 이상 시, 11]

역할분담과 관련 단계적 교육 필요. [군, 22]

읍면동은 자원 발굴, 단순 서비스 연계 등 수행 [일반시, 17]

읍면동은 찾아가는 복지, 서비스 자원 발굴, 본청은 복합대상 사례관리, 서비스자원 발굴 및 관리, 정책 수립(과별 협업을 위한 협의회 구성 운영 필요) [일반시, 18]

포괄적인 서비스를 제공하는 기관과 개인을 대상으로 하는 사례관리 업무 분장 필요 [군, 21]

요보호 아동 읍면동에서 사례관리 필요 [일반시, 16]

## 다. 인적자원

□ 사례관리사를 포함한 신규 전문인력 확충과 기존 인력의 역량 개발을 병행해야

한다는 의견이 확인됨.

- 복지행정 개선을 위한 법제 정비 과정에서 일선 현장의 역량 있는 사회복지사의 참여를 제도적으로 보장하는 방안도 필요하다는 의견이 도출됨.
- 특히 정보시스템 구축 등 주요 정부정책 변화를 고려한 인력 확충 및 역량개발 목적의 워크숍 등 단계적이고 체계적 교육의 기회가 제공되어야 한다는 의견이 많았음.

너무 많은 복지사가 일선에서 일하고 있는데 국가기관도 일선의 실력 있는 복지사(행정 능력과 경험을 겸비하고 복지를 위한 진지한 고민을 하고 계신 분으로)를 법과 제도 정비 업무에 함께 할 수 있도록 참여시켜야 한다고 봄. [서울, 3]

상담, 복지정책 등 전문성을 갖춘 인력 필요, 지속적인 역량 개발 기회 제공 필요 [광역시, 10], [군, 24] [일반시, 18] [일반시, 19] [군, 22]

역량개발을 위한 지속적인 교육 필요 [서울, 4]

서비스 제공 인력 교육 및 역량개발로 불필요한 지원은 줄이고, 필수적인 서비스 확충 [광역시, 7]

업무 세분화 및 인력 확충 [50만 이상 시, 11]

전문 사례관리사 확충 필요 [50만 이상 시, 12] [일반시, 17]

신규 사업에 인력 배치 필요 [서울, 5]

복지행정서비스에 비해 사회복지 담당공무원 부족 [군, 21]

## 2. 민간 사회서비스 기관 지도감독

□ 민간 서비스 기관의 지도감독 등 시설관리 업무 담당 인력 충원 및 전문성 확보를 위한 교육이 병행되어야 할 것임.

- 담당자의 잦은 교체로 민간 기관에 대한 지도감독 업무에 있어 전문성을 담보하기 어려운 상황이므로 시설 지도감독 전담팀 마련, 역량강화 교육 등에 대한 의견이 다수 도출됨.

개인이 담당하고 있는 시설수가 많아 전문성을 발휘하기가 어려움. 시설관리 인력확충 필요 [서울, 5] [50만 이상 시, 12], [군, 21]

지도감독 인력 현저히 부족, 시설 관리자의 전문성이 떨어져 교육이 필요함. [광역시, 7]

찾은 이동으로 시설 담당자의 전문성이 결여됨. 시설담당자의 역량을 강화할 수 있도록 전문 교육 필요. [군, 22]

직원들 역량강화 [광역시, 9]

민간 사회서비스 기관 보조금 운영에 대한 교육이 필요함. [일반시, 16]

전문성 미비, 직원들의 인사이동이 잦고 여러 가지 업무를 수행해야 하므로 지도감독에 많은 비중을 둘 수 없음. 시설 지도감독 전문 팀이 있었으면 좋겠음. [일반시, 17]

□ 민간 서비스 기관 지도감독에 있어 명확한 세부지침을 마련하고, 예산 관리 업무의 효율화를 위해 정보시스템 정비가 필요함.

○ 보조금 정산 등 예산 관리의 효율성과 투명성을 담보하기 위해 명확한 기준을 마련하고 시스템을 개선하는 접근이 요구됨.

○ 특히, 담당자의 주관이 개입되는 여지를 최소화할 수 있도록 체크리스트를 포함한 매뉴얼 개발 및 제공 요구가 다수 제기됨.

민간 사회서비스 기관도 본인들의 업무만 중시하고 지도 감독에 대해 간섭, 불필요한 것으로 받아들임. 국가적 복지제도 정비로 통합된 업무를 공감할 갖고 함께 협업하는 복지 서비스 체계가 먼저 갖추어져야 할 것으로 생각함. [서울, 3]

관리감독에 있어 정확한 세부지침 부재 [서울, 4]

업무과중으로 지도 감독 시간 부족하고 업무가 많고 복잡한 업무일수록 담당자의 변동이 잦아서 업무 파악이 어려움. 지도감독 매뉴얼이 필요 [일반시, 18]

회계 감독 기준 불명확 [일반시, 19]

담당자가 점검에 대한 전문성이 없어 점검 체크리스트가 시설별 매뉴얼화 되어 있으면 좋겠음. [군, 24]

민간위탁으로 시설 점검 등을 제외하고 세부적인 추진사항 및 정보를 필요시 바로 공유하기 어려운 경우가 있음. [광역시, 10]

지도. 점검(감독)시 반복되는 지적사례 해소방안 마련, 복잡한 정산관련 업무에 대한 편리한 시스템 마련 [50만 이상 시, 11]

- 지도감독과 함께 민간 시설 종사자의 처우개선을 위한 노력이 병행되어야 한다는 의견도 제시됨.

시설 종사자 관리 및 처우개선, 보조금 예산 투명성 확보 [50만 이상 시, 13]

## 제9절 읍면동 맞춤형복지

### 1. 복지행정 개편 방향

#### 가. 조직구조

□ 인력 확충을 전제로 읍면동의 기능적 전문화(상담·서비스 연계·사례관리 등) 필요

- 읍면동 맞춤형복지팀의 업무 영역이 대폭 확대됨에 따라 서비스 업무 강화를 위한 조직구조 분화가 필요하다는 지적이 다수 제기됨.
- 복지서비스가 누락되지 않도록 하는 종합상담 기능, 서비스·자원 연계 지원 기능(민간자원 발굴·관리·연계 등), 통합사례관리 기능의 강화가 필요하며, 이를 위해 읍면동에서 관련 기능 전담팀 신설을 제시함.

현재도 서비스 업무강화로 민원인은 자신의 개인적인 사항까지도 주민센터 복지직이 하라고 요구하고 실제로 여기가 심부름센터인지 주민센터인지 모를 정도로 극심한 업무적 피로감을 느끼고 있음. 현재 두 개 팀과 인원으로 서비스 업무 영역 확대와 통합돌봄 등을 수행하기엔 차라리 보건소처럼 사회복지청을 독립적으로 만들어 수행하는 것이 더 나을 듯함. 행정직 업무까지 떠안고 그 많은 업무를 처리하려면 조직적인 개편 및 인력 확충이 선행되지 않는다면 의미 없음. [서울, 1]

늘어나는 복지분야 업무의 전문성 및 효율화를 위해 전문분야별 팀 분화, 과 확대 등 필요 [광역시, 10]

동주민센터의 업무가 갈때기 식으로 과중되어 현재 구의 행정팀, 복지팀, 마을팀의 팀제를 복지 1,2팀으로 나누어 복지팀의 업무과중을 나누어야 함. [서울, 4]

맞춤형서비스 연계를 위해서는 읍면동 기능강화 및 인력 충원이 필수임. [광역시, 7]

읍면동 단위 상담창구 강화가 필요함(복지서비스 누락되지 않도록 종합상담 지원). 부서 간, 민간과 공공 간 중점사항을 논의할 협의기구가 필요함 [일반시, 17]

운영 조직구조상 통합 상담 강화가 필요함 [광역시, 8]

서비스 업무 강화를 위해서는 조직구조 분화 필요하다고 생각함. 서비스 연계 전담팀 신설과 인력확충이 반드시 병행되어야 함. 동주민센터 업무 특성상 최일선 현장에서 주민들을 대면하고 있어 주민의 욕구파악 및 서비스 파악에 용이하나 대부분의 구청 업무를 동주민센터에서 수행하고 있어 동주민센터 직원의 업무 부담이 매우 큼. 주민들이 제일 쉽게 접근할 수 있는 곳이 동주민센터이므로 복지체감도를 높이고 사회적 서비스 확충을 위해서는 결국 동주민센터에서 수행해야 하나 인력확충 없이 사업을 수행하게 되면 결국 동주민센터 직원의 업무부담이 가중되고 이에 따른 서비스의 질도 악화될 것임. [서울, 1]

서비스 업무를 강화하는 역할에서 맞춤형복지팀의 역할이 커지고 있는데 사례관리, 이웃돕기, 복지협의체, 민관협력, 찾아가는 보건복지 서비스 등의 다양한 업무를 맡고 있어서 업무가 몰리는 경향이 있음. 하지만 이용자 욕구를 파악하여 필요서비스를 파악하고 연계하려면 대상자와 상담을 많이 하는 복지지원팀의 역할도 필요하다고 생각함. [50만 이상 시, 12]

서비스 지원 관련팀의 세분화 필요 (민간자원 발굴/자원관리/자원연계) [서울, 5] [광역시, 6]

사회적 서비스 확충을 위한 업무 강화에 인력 확충이 우선시 되어야 함. 우리 행정복지센터는 맞춤형복지팀(2형)으로 기존 복지업무와 사례관리를 병행하고 있는데. 내방민원만 해도 하루 100여건이 넘는 상황에서 이용자 중심의 찾아가는 복지 실현은 어려운 점이 많음. 맞춤형복지 기본형(1형)으로 사례관리 전담팀이 구성되어야 실질적인 효과를 볼 것임. [일반시, 19]

최근 주민들의 복지욕구가 다양화되어 이에 따라 인력을 총원하고 있으나 복지행정 등 민원접수 처리 등으로 현장방문 등의 어려움이 많음. 현 읍면동은 종합민원 및 많은 행사 등으로 복지인력이 복지업무를 100%수행할 수 없으며 특히 타 업무 행사지원 등을 할 수 밖에 없는 구조로, 향후 시군구 복지사무소(현 보건소 형태) 등 별도기구를 통하여 전달체계가 바뀌어 복지행정이 이뤄져야 할 것으로 생각됨. [군, 22]

#### □ 읍면동 권역 운영 이견 존재

- 읍면동 권역화와 관련해, 기본형이 효율적이라는 입장과 권역형이 필요하다는 입장이 혼재되어 나타남.
- 권역화 추진 시 결재라인의 모호성 등 관리상 비효율성, 자원 배분 문제, 읍면동 간 지역이기주의 등의 업무 추진의 걸림돌이 있어 권역화를 반대하고 있음.
- 권역화를 동의하는 입장 또한 획일적인 추진이 아닌 지역 사정을 고려해 권역형을 병행하는 것을 제시함.

읍면동 권역 운영은 민관협력활성화 시범사업 등을 거치며 추진하였던 중심동 및 일반동(2~3개)을 묶는 방식과 동일한 문제점들이 있을 것으로 판단됨. 결재라인의 모호성, 자원의 배분문제, 보이지 않는 읍면동 간의 지역이기주의 등 사업 추진에 어려움이 따름. [군, 21]

읍면동 권역 중심으로 강화 [광역시, 8]

동 업무관련 권역 운영이 필요함. 사례관리사, 방문간호사, 정신보건 전문가 등 인력 확충이 필요함. [일반시, 16]

업무량을 고려해 모든 읍면동의 획일적 운영이 아닌 권역운영의 병행도 필요하다 사료됨. [광역시, 9]

읍면동 권역형 없애고 기본형으로 전환해야 함. 동별 팀 구성으로 업무 효율 향상 [광역시, 10]

읍면동 맞춤형복지팀 주민행정 및 주민 전산은 총무 팀으로 분화 읍면동 맞춤형복지팀은 권역형에서 기본형으로 조직 읍면동복지팀은 사례관리를 포함한 복지사각지대 발굴 등 기타 복지서비스 제공 [일반시, 19]

읍면동 운영 시 1유형보다는 2유형이 팀장 입장에서 관리가 편리하고 능률적으로 판단됨. [일반시, 17]

사회서비스 신청 자격을 기초생활보장수급자나 법정 차상위 계층에 한정치 않고 서비스가 꼭 필요한 가구는 심의를 통해 신청할 수 있도록 신청자격을 완화해주며 지역사회 통합돌봄을 추진할 수 있는 팀(동과 사회복지기관)을 구역별로 나누어 원활한 연계·협력을 할 수 있도록 조직체계를 구축 [50만 이상 시, 11]

#### □ 지역사회 통합돌봄 및 주민자치형 공공서비스 사업 업무 명확화 필요

- 지역사회 통합돌봄 선도사업과 주민자치형 공공서비스 사업 동시 추진으로 인해, 읍면동에서 혼선이 발생하고 있어 수행 업무의 명확한 구분이 필요하다는 지적이 제기됨.

커뮤니티케어 사업과 주민자치형 공공서비스 사업 진행으로 동에서는 혼선이 야기되고 있음. 이에 대한 업무구분 등이 필요함. [50만 이상 시, 13]

지역사회 통합돌봄과 맞춤형복지 수행 업무의 구체적인 구분이 필요함. [50만 이상 시, 12]

#### □ 행사성 사업 등 행정팀 이관 필요

- 읍면동 맞춤형복지팀의 고유업무에 전념할 수 있도록 복지 관련 각종 행사 주관은 행정팀에서 주관하기를 제안함.

동주민센터의 복지팀은 찾동에 맞추어 사각지대 발굴 및 방문에 중점을 두고, 복지 쪽 각종 행사(경로행사, 효행사 등)도 행정팀에서 주관하였으면 함, 방문하면서 각종행사를 기획하고 진행하는 것은 업무 부담이 가중됨. 현재 행정팀은 주민등록 민원업무와 제설, 민방위가 주된 일로 동 전체의 행사를 주관해야 한다고 봄. [서울, 4]

현재의 맞춤형복지팀 설치를 ○○시 찾동사업에서 모델링한 것으로 알고 있음. 동주민센터에서 청소 및 민방위 업무 등 구에서도 추진 가능한 업무를 구로 편제하고, 동에서는 보편적 복지중심 행정이 이루어

졌으면 함. ○○시의 담당 주무관제를 도입해서 통합적인 복지서비스를 제공하며, 행사성 사업 등은 과감히 폐지해서 서비스 업무를 강화해야 할 것으로 사료됨. [50만 이상 시, 11]

## 나. 역할분담

□ 시군구 본청의 사회서비스 기획·조정·지원 기능 전담 총괄부서 신설 필요

- 전반적으로 읍면동이 대상자 발굴, 욕구 파악, 서비스 연계에 중점을 둔다면, 시군구 본청에서 사회서비스 컨트롤타워 역할을 할 수 있는 전담 부서가 필요함을 지적함.
- 기존 총괄기능을 담당해 왔던 복지정책과 복지기획팀 등은 기피부서로 인식되고 있으므로, 인력 확충과 전문관 운영 등이 고려되어야 실질적인 운영이 가능함을 피력함.
- 총괄부서의 역할은 대상자별로 분화되어 사업이 추진되고 있는 본청 직제에서 사회서비스의 조정과 조율을 담당하는 기획·총괄 기능을 담당해야 한다고 제시함.
- 또한 지역사회 통합돌봄 추진에 따른 복지부서와 보건부서의 연계·협력을 주도해야 한다고 지적함.
- 인적·물적 자원 발굴과 관련해, 읍면동 차원에서는 민간자원 확보에 어려움이 있으므로 본청 차원에서 지원을 강화하는 것이 필요하다고 언급함.
- 복지사각지대, 사례관리 등의 평가 실적 관리에 치중하고 있는 현행 희망복지지원팀의 업무 수행 방식에서 벗어나, 읍면동을 모니터링하고 지원하는 역할을 강화해 읍면동의 업무 수행 전반의 상향평준화를 도모해야 함을 제시함.

사회적서비스를 총괄하는 기관(부서)이 있어 자원개발 연계 등 컨트롤타워 역할이 필요 [광역시, 9]

읍면동에서 대상자 욕구를 파악하고, 민간기관, 유관기관에서는 대상자에 대한 서비스를 최대한 빨리 수행해주며 본청에서는 서비스를 총괄하고 서비스의 컨트롤타워가 되어야 함. [일반시, 14]

본청에서는 여러 부서에서 업무를 나눠서 하는 것 보다는 하나의 부서에서 총괄해서 업무를 추진하는 것이 읍면동간 협조가 더 잘 될 것 같음. [광역시, 6]



통합돌봄 사업을 추진하기 위해서는 시범사업에서 장애인, 노인 등 해당 과에서 업무를 처리할 수 있겠지 만 장기적으로 보서는 통합 돌봄을 지원할 수 있는 조직이 별도 구성되는 것이 좋을 것 같음. [광역시, 6]

본 자치구 인사 전 설문조사에서 기피부서와 기피팀으로 복지정책과 복지기획팀, 통합관리팀이 압도적 차이로 선정됨. 가장 중요한 역할을 해야 하나 가장 인력 부족으로 가장 힘들어하는 부서와 팀이 되었음. 자치구별로 힘든 부서와 팀이 분명히 존재하지만 승진의 기회를 줄지언정 인력을 확충해주는 않는 것이 현실임. 한 두 사람의 역량으로 조직체계를 이끈다는 것은 어려운 일임에 따라 인력의 확충과 전문관 운영 등의 활용한 실질적 운영이 필요함. [서울, 3]

공공기관에서는 지역사회 통합돌봄 등을 위한 보건관련부서와 복지부서 연계·협력이 관건이나 역할정립 이 제대로 되어 있지 않음. 조정할 컨트롤타워가 없음. [일반시, 17]

본청 커뮤니티케어 팀의 인원확충, 업무 전문성 향상을 위한 담당자 교육 수행이 필요함. [광역시, 10]

읍면동의 인적·물적 자원이 매우 부족하여 맞춤형 서비스 제공에 한계가 있음. 군 단위의 경우 민간기관 도 턱없이 부족하여 서비스 연계에 한계가 있음. 본청(복지실)은 복지 기획, 조정 역할, 읍면동은 서비스 대상자 발굴, 서비스 연계, 전문 민간기관에서 서비스 실시를 담당하는 것이 바람직함. [군, 22]

본청은 서비스 자원 확충, 읍면동은 서비스 연계 역할을 담당하도록 함. [서울, 5]

본청은 자원 발굴 예산 확보, 읍면동은 대상자 발굴 및 욕구파악 서비스 연계, 민간기관은 공동사업 추진 과 대상자 발굴, 서비스 연계를 분담하는 것이 필요함. [서울, 1]

동행정복지센터의 조직은 3개팀(행정민원팀, 복지행정팀, 찾아가는 서비스팀)으로 나뉘고 구청의 경우 이웃돕기(민간자원 발굴), 긴급지원 등 업무를 추진할 수 있는 신규팀이 필요함. [50만 이상 시, 11]

인적·물적 자원 발굴 및 연계에 있어 동에서는 한계가 있음. 사업체 등은 시, 구 단위와 관계를 맺고 싶어 하고 있어 민간자원 등은 시, 구청에서 발굴, 리스트화하여 동에서 활용할 수 있어야 함. 본청에서 여러 민간기관의 협조를 받아 추진해야 할 사업의 경우 이해관계가 없는 민간기관의 도움을 받기 어려움. [50만 이상 시, 11]

동주민센터를 전담할 본청의 과 혹은 팀이 필요함. 보통의 경우 희망복지지원원에서 관장을 하나, 사례관리와 복지사각지대 발굴 위주나 평가실적을 잘 받기 위한 체계로 운영되고 있으며 실질적으로 주민센터를 관리하고 지원하고 모니터링하는 전담이 없어 동주민센터 동장이, 팀장이, 선임이, 담당이, 누구냐에 따라 역량의 편차가 커지고 있음. 누군가가 와도 기본 평균은 운영할 수 있도록 관리해주고 모니터링해주는 전담 부서 팀이 반드시 필요함. 보통의 경우 한 두 명이 담당하며 실적만을 독려하고 있어 현장에서의 시스템이 천차만별임. [서울, 3]

#### □ 수급자 등 복지수급자 통합조사 관리의 읍면동 이관 검토 필요

- 시군구 본청이 담당하고 있는 복지수급자 통합조사관리 업무에서 수급자 조사 업무는 읍면동에서 수행하는 것이 효과적이라는 지적이 일부 제시됨.

복지대상자 통합관리는 동에서 추진하도록 개편되어야 실질적인 관리가 이루어질 것으로 봄. 동복지지원원은 복지지원팀과 복지서비스팀으로 나뉘어져 있지만 복지대상자 관리는 동에서 추진되어야 실질적인 효과가 이루어질 수 있다고 봄. [광역시, 8]

현재는 본청이 복지 수급자 조사, 읍면동은 민원접수 및 현장방문이 이뤄지고 있으나 이와 관련하여 수급자 조사 시 일회방문을 통하여 사후관리에 어려움이 많이 대두되고 있음. 따라서 수급자 민원접수 조사 등을 읍면동에서 수행하고 결정은 본청에서 수행하고 지자체와 민간기관과의 역할분담은 사통망을 지자체와 민간기관이 쉽게 이용할 수 있는 시스템으로 이뤄진 후 역할 분담을 논의해야 할 것임. [군, 22]

#### □ 민간 사회서비스 기관과의 협력 활성화를 위한 기능 재정립 필요

- 민간 사회서비스 기관이 읍면동과의 대등한 관계에서 원활한 협업을 추진할 수 있도록 권한과 역할, 책임에 대한 재정립이 필요하다는 지적임.
- 민관 협력에서 수동적 참여가 아니라 적극적인 참여를 도모할 수 있도록 기관 운영방침 개편이 필요하다고 제시하며, 특히 민간자원 발굴 및 지원과 사례관리 등에 있어 역할과 책임을 부여하는 것이 필요하다고 지적함.
- 서비스 제공과 관련된 업무는 민간 사회서비스 기관에 보다 과감히 위탁하여 추진하는 것이 필요하다는 지적도 제기됨.

이용자들의 서비스 체감을 위해 지자체-민간기관의 역할을 동일시하고, 함께 관리할 수 있는 공동 관리자 역할과 임무를 하는 것이 필요함. [일반시, 14]

본청에서는 일관된 업무 매뉴얼을 만들어 동과 민간기관 간 업무분장을 통해 책임을 확실히 할 수 있도록 기반 구축, 현재 운영되는 통합사례관리의 경우 동에서 각 기관에 의뢰하고 민간기관에서는 어쩔 수 없이 사례회의에 참석하여 의견을 내고 있음. 동에서 기관마다 사후 확인을 해야 서비스가 진행되는 식으로 수동적 참여를 하였으나 민간기관이 관과 동등한 주체가 될 수 있도록 부수적 업무 추가방식이 아닌 기관 운영방침 기준을 변경하는 방향으로 전면적 개선. 적극적 활동이 요청됨. [50만 이상 시, 11]

복지사각지대 발굴과 공적부조, 사회서비스 제공의 역할을 행정기관이 주로 맡고 있다면, 발견된 위기가구가 공적부조 지원대상에 미포함 되는 경우에 연계할 수 있는 보다 체계적인 자원제공의 역할은 민간기관, 지역복지관 등이 그 역할을 전담토록 개선되어야 함. 행정기관의 경우 공적부조 외에 연계할 자원이 없는 경우 대상자 발굴과 상담 등에 있어, 많은 부담을 갖게 되어 소극적일 수 있는 문제점을 개선할 수 있고 초기상담 등에 보다 적극적으로 응대할 수 있으리라 사료됨. [광역시, 9]

지자체와 민간기관 간의 정기적 간담회 추진이 필요함. 특히, 현장에서 부딪히게 되는 주민센터와 민간사회복지기관과의 정기적인 사례회의, 간담회 등으로 정보공유, 복지서비스 집중 및 중복문제 해결, 위기상황 발생 시 역할분담 및 총괄자 지정으로 업무의 효율성 증대가 필요함. [광역시, 7]

현재 본청과 읍면동간의 사례관리는 일반 사례관리와 고난도 사례관리로 구분되어 진행되고 있으나, 실제로 민간기관에서의 사례관리는 서로 간의 교류가 없으므로 실제 사례관리대상인지... 어느 정도 진행되는지 알 수 없는 구조임. 그래서 후원품과 여러 서비스가 중복이 되기도 하고 사례관리대상자 본인이 받은 서비스를 양 기관이 숨기는 현상 등 문제점이 발견되고 있음. [일반시, 19]

민간기관에 서비스 관련 업무는 과감하게 위탁하고, 본청은 서비스기관의 관리와 지원, 읍면동에서는 서비스 연계 등 사례관리 역할을 해야 한다고 판단됨. [광역시, 9]

지자체와 민간기관과의 자원 공유 및 연계가 필요함. [군, 21]

#### 다. 인적자원

##### □ 갈때기 현상 여전해 읍면동 인력 확충 긴급요

- 그간 읍면동에 인력이 확충되기는 했으나, 신규 업무량 증가에는 미치지 못한 다는 지적이 다수 제기되었고, 읍면동 복지 담당 인력 확충이 매우 절실하다는 지적임.
- 특정 업무에 인력이 부족한 게 아닌 초기상담, 찾아가는 복지 상담, 사례관리 등 업무 전반에 인력 증원이 필요하다고 제시함.
- 주민자치형 공공서비스 인력으로 지역사회 통합돌봄 선도사업을 추진하고 있어, 별도 인력 증원이 필요하다고 지적함.

본청 부서는 복지정책계획을 하고, 동은 실제적인 업무수행을 하고 있으나, 동 업무수행인력 부족으로 각 부서의 업무를 추진하기에는 과부하임. 동 인력 확충이 절실히 필요함. [일반시, 16]

각종 사업은 늘어나는데 본청에서 시달 식으로 동으로 다 내려옴, 갈때기 현상이 갈수록 심화됨. [50만 이상 시, 13]

맞춤형복지계로 업무가 편중되는 경향이 있음. [군, 24]

인력 확충 반드시 필요함. 그동안 인력이 확충됐다고 하나 결국 그만큼 새로운 사업증가로 업무 부담은 점점 늘어남. 직원의 역량개발을 위한 교육 워크숍 등의 기회 보장, 의무적 교육이수 등이 필요함. 워크숍 등이 있더라도 현업이 바빠 참석하기 어려운 경우가 많음. [서울, 1]

읍면동 맞춤형복지팀에 통합돌봄 사업 포함으로 인력 강화가 필요함. 현재 맞춤형복지팀이 없는 읍면동 맞춤형복지팀 신설 필요함. [일반시, 18]

민원인 초기상담 및 찾아가는 방문상담을 주 업무로 할 수 있도록 동 인력 강화 필요함. [광역시, 7]

수요자 중심의 서비스 지원체계 강화를 위해서는 찾아가는 복지서비스 확대 필요하나 내방 민원 응대 시간만으로도 부족하므로 찾아가는 방문상담 담당 인원 확충 필요함. [광역시, 10]

주민자치형 공공서비스 사업 및 지역사회 통합돌봄 선도사업 추진에 필요한 인력확충 필요함, 현재 공공사업의 인력으로 커뮤니티케어 사업을 추진하고 있지만, 공공사업의 경우 찾아가는 방문상담이 주요 업무 인 만큼 커뮤니티케어에 필요한 별도 인력이 필요함. 지역사회 통합돌봄 인원이 확충되지 않아 담당자 1명이 통합돌봄, 후원, 사례관리, 복지사각지대 발굴 등 각종 업무를 떠안고 있음. [50만 이상 시, 13]

#### □ 직렬·정원·경력 등 읍면동 인력 배치 기준 재정비 필요

- 읍면동에 행정직 배치 시 전문성과 책임성이 약해 인력 증원 효과가 반감되므로 사회복지직을 우선 배치하는 것이 필요하다는 지적이 다수 제기됨.
- 또한 초기상담, 사례관리 등 업무 난이도가 높은 직무의 경우 신규 인력이 아닌 7급 사회복지 업무 경력직(혹은 3년 이상 업무 경력자 등)을 배치하는 것이 필요하다고 지적함.
- 인력 소요 기준에서 복지대상자 수요(인구수, 사례관리 대상자 수, 통합돌봄 대상자 수 등)를 보다 면밀하게 반영한 맞춤형복지팀 정원 규모 지침 정비가 필요하다고 제시함.
- 정원 관리 지침뿐만 아니라 업무 연속성을 유지하고 전문성이 누적되도록 낮은 순환 보직을 막는 장치가 필요함을 지적함.

선도 지자체에서는 복지행정팀과 찾아가는 복지팀이 분리되어 찾아가는 복지상담과 사례관리를 활성화 시키고 있으나 ○○시의 경우 업무를 분리시키기에 인력이 턱없이 부족함. 동 행정복지센터의 인력배치는 동장의 권한이라고 하나 사회복지직은 복지팀, 행정직은 행정팀이라는 예전 사고방식을 가지고 있는 조직에서 행정민원팀과 맞춤형복지팀 직원 정원 관련 가이드라인 설정이 필요함. [50만 이상 시, 11]

인력 확충이 우선시되어야 함. 복지직 인력을 확충하였다고 하나...행정직을 많이 선발하여 복지업무가 아닌 행정업무를 주로 수행함. 실제 동에 근무하는 복지인력은 복지행정 2명(수급자담당 1, 가정복지담당 1), 찾아가는 복지팀 2명(팀장 1, 사례관리 및 사각지대 발굴 및 동협업체 사업 담당 1)으로 적극적인 복지서비스 추진이 어려움. [일반시, 16]

최근 다양한 변화로 인해 조직 구조 통합, 개편이 이루어지고 조직이 확대되고 있으나, 그에 관련된 혜택에서는 거의 배제되고 업무량만 늘어나 의욕 상실 상황임. 사회복지 신규채용이 늘어나 직원이 늘어나고 조직도 커졌으나, 늘어나는 업무량을 감당할 정도가 아니며, 승진 기회가 조직 확대에 비해 미비하고, 특

히 타 직렬의 사회업무 배치 시 그 업무 추진이나 전문성, 책임성이 미비함. [광역시, 7]

복지직 팀장들이 읍면에 배치되어 있느냐가 복지사업의 성패를 좌우할 수 있다고 봄. 읍면동장의 복지마인드 또한 매우 중요함. [군, 21]

읍면동 인적자원 부족과 업무과중으로 인한 통합서비스 및 사례관리 진행의 어려움이 있음. 이로 인해 인적자원 확충과 복지 전문인력을 확대 배치하여 이용자 중심의 통합 지원을 선도할 수 있음. 해당 부서별 전문인력 양성과정 교육을 진행하여 통합 지원을 선도함. [광역시, 8]

노인인구, 1인 가구 증가로 과거 가족이 수행하던 역할을 복지팀에서 수행하는 경우가 많아졌고 책임감도 많아졌음. 대상자 맞춤형 서비스를 지원하려면 많은 복지인력 배치가 필요함. [50만 이상 시, 13]

저소득층의 주거비용이 높은 지역에 대한 담당인력증원 필요함. 그리고 통합돌봄 사업 등의 맞춤형복지업무수행 인력 배치 시 7급 이상의 직원배치 의무화가 필요함. 최근 승진소요기간이 짧아진 추세로, 8급 인력조차도 업무경험이 부족한 경우가 많음. [광역시, 9]

읍면동별 고정인원이 아닌 인구수, 사례관리대상자수, 통합돌봄 대상자수를 고려한 담당자 및 수행인력 확충 필요함. 이유는 1인 가구 수 증가, 이웃과의 교류 약화 등으로 인한 고독사 증가로 주기적인 방문이 필요하기 때문임(민간과의 서비스 연계는 한계가 있음). [일반시, 18]

복지행정의 인식 부족으로 읍면동에 인원을 보충하여도 복지행정 업무에 투입이 안 되고 다른 부서의 업무에 배차 되는 경우가 많음. [군, 25]

동 맞춤형복지팀에 사회복지직 공무원 확충 [서울, 3] [광역시, 10]

최일선에 있는 읍면동 직원 확충, 경력직 배치 필요 [군, 21]

인력 확충은 당연히 필요하다고 보며 배치된 직원들의 역량 개발에 대한 노력이 필요함. 잦은 인사이동보다는 업무의 전문성을 쌓을 수 있도록 일정기간 근무를 하도록 해야 함. 본청뿐만 아니라 동에도 인력은 추가 배치되어야 함. [광역시, 6]

통합돌봄 대상자의 사전조사, 욕구조사를 하기 위해서는 신규직원이 아닌 3년 이상의 경력 있는 직원이 배치되어야 함. [일반시, 14]

찾아가는 복지서비스 강화를 위하여 읍면동 사례관리를 강화하였으나, 민간사례관리사 및 통합사례관리사의 역할은 오히려 축소된 부분이 있으며, 읍면동 사례관리 인력의 부족, 슈퍼바이저 역할을 수행해줄 복지직 팀장 인력의 부족 등, 현장에서는 오히려 사례관리 기능이 약화 되었다는 평가가 많이 있음. 여러 가지 모델을 만들어 시군구 여건에 맞는 모델을 선택할 수 있도록 할 필요가 있음. [군, 21]

읍면동의 사례관리 인력은 간호사를 비롯 물리치료사, 사례관리사 등이 배치되어야 함. [일반시, 19]

인적자원 관련하여 서비스 연계 사례관리 현장 인원이 보충되어야 함. [일반시, 18]

□ 업무 수행 역량 강화를 위한 교육훈련 대폭 강화 필요

- 신규 임용자가 배치되기 전에 실무 중심의 사전교육이 필요하다고 지적함. 특히 사회복지서비스, 전산 프로그램 등 업무 적응을 위한 실질적인 교육과정이긴요하다는 지적임.
- 대상자 욕구의 다변화에 맞춰 분야별 전문 교육 강화 또한 필요함을 지적하면서, 사례관리, 정신보건, 민관협력 등에서 역량 개발이 요구된다고 지적함.

담당자 역량개발 및 강화를 위한 체계적인 교육 절실 [광역시, 8]

사회복지직이 많이 충원되어 배치되었으나 대학에서 사회복지를 전공하지 않고 다른 경로를 통해 사회복지사 자격증을 취득하고 복지업무를 수행하는 직원이 많은 실정임. 이럴 경우 더 많은 교육과 훈련이 필요하므로 선발할 때부터 사회복지 전공자를 선발했으면 함. [서울, 4]

신규자 배치 시 현장 배치 전 실무에 직접 활용할 수 있는 사회복지서비스 및 전산 프로그램에 대한 사전 교육으로 현장에 안정적으로 적응할 수 있도록 체계적이고 실질적인 교육 필요 [광역시, 7]

동은 신규직원이 배치되어 종합행정을 할 역량이 부족하고 잦은 인사이동으로 인해 업무효율성이 떨어짐. 신규자 교육을 받고 동으로 배치 [50만 이상 시, 11]

전문적인 사례관리 역량 강화를 위해 사례관리 담당자의 전문 교육 강화 필요 [광역시, 10]

인적자원 확충의 부분은 매년 소폭, 대폭으로 이루어지고 있으나 항상 부족한 상황임. 인력확충은 곧 업무의 증가로 이어지기 때문으로 생각됨. 불필요한 업무는 과감히 폐지할 수 있었으면 함. 기존 행정직 중에서도 복지업무를 할 수 있도록 균형 배치하며, 역량개발을 위한 다양한 지원 필요 [50만 이상 시, 11]

인력배치에 치중하지 않고 기존인력의 역량 개발 등 활용방안 필요 [50만 이상 시, 12]

다변화된 대상자의 욕구에 부응하기 위해 다양한 서비스가 연계되고 개발되는 만큼 전문적인 분야(정신의학 등)의 역량개발이 필요함. [50만 이상 시, 13]

대상자에게 최대한의 서비스를 제공하기 위한 역량개발 교육을 수시로 수행하여야 함. 간호직과 복지직의 업무 구분이 필요하다고 생각됨. [일반시, 14]

매년 읍면동부터 먼저 배치하고 있지만 사회복지업무가 헛갈릴 정도로 늘어나고 있음. 그에 따라 매년 확충하고 있지만 그 직원이 어디에 있는지 모르겠음. 또한 민관 협력이라는 가치로 중요성은 충분히 이해하지만 지침수준이 현실적이지 않고 도움이 크게 되지 않아 담당자 개인의 성격, 열정에 따라 업무추진은 차이가 많음. [광역시, 9]

읍면동별로 인력을 배치하되, 역량개발교육 등은 전문성 향상을 위하여 본청에서 관리가 필요함. 단, 사

업별 유사사항에 대하여는 같이 역량강화교육을 받는 것이 필요함. [일반시, 14]

복지관련 역량교육은 민간기관과 공공부분의 통합교육이 필요함. [일반시, 19]

## 2. 읍면동 맞춤형복지 업무 수행 여건의 애로사항 및 개선방향

### 가. 조직

#### □ 맞춤형복지팀 확대 운영 필요

- 기존 복지업무와 맞춤형복지가 한 팀에서 이루어지고 있는 읍면동의 경우, 업무가 과다한 문제가 발생하고 있어 팀 분화가 필요하다는 지적이 다수 제기됨.
- 맞춤형복지팀이 있더라도 복지행정팀과의 업무 분장이 불명확한 경우, 맞춤형복지팀에서 대상자 관리 업무를 모두 담당하는 부담이 발생한다는 지적 또한 일부 제시됨.

읍면동 맞춤형복지팀 전체 확대 필요, 맞춤형복지팀이 없는 동 업무 과다함. [일반시, 16]

기존 공공복지(복지급여 신청, 상담 등)와 맞춤형복지 분화로 전문성 확보, 두 팀 간 협력 강화 필요 [서울, 1]

읍면동 인구 기준으로 일정 인구 이상에서는 찾아가는 복지 전담팀을 두어야 할 것이나, 복지팀에서 일반 복지행정, 사례관리, 자원 발굴 등 찾아가는 복지 업무를 종합적으로 수행하는 곳이 대부분으로 기준을 명확히 하여 찾아가는 복지업무에 전담할 여건을 우선적으로 만들어야 한다고 생각함. [군, 21]

읍면동 주민생활지원계와 맞춤형지원계가 분리되지 않아 업무가 과다 부과되고 있음. [일반시, 17]

근무하고 있는 동이 맞춤형복지팀과 복지행정팀이 분리되어 있지 않은데 장단점은 있음. 하나의 팀이다 보니 업무 협조는 잘 되고 있으나 개개인으로 보서는 업무 부담이 큼. 원스톱서비스를 위해 팀 통합(복지행정+맞춤형복지)이 필요하나 업무구분이 불명확하여 조직 내 갈등 유발됨. [광역시, 6]

복지팀 안에 복지행정, 맞춤형복지 업무를 함께 수행하는 데 복지행정이 없을 때 맞춤형복지업무 수행자들이 대신 업무를 처리해주지만 맞춤형복지는 담당자가 아니면 대신 처리해 주기 어려운 상황임. [군, 21]

맞춤형복지팀이 복지행정을 총괄하는 주민센터가 많음. [광역시, 6]

맞춤형복지계가 운영되면서 복지 행정 분야는 조사, 또는 신청만 하는 경우가 발생하고 영역별 대상자 관리에 어려움이 생김. 맞춤형복지계에서 모든 위기가구를 관리해야 하는 부분이 부담 임. [군, 24]

광역시 체제에서 맞춤형복지 업무를 수행하기에 애로사항이 많음. 방문상담, 찾아가는 복지 서비스 업무

를 수행하려면 출장을 나가야 하는데 출장 면적이 너무 넓어서 어려움이 큼. [50만 이상 시, 12]

#### □ 지역사회 통합돌봄 및 주민자치형 공공서비스 추진에 따른 팀 신설

- 맞춤형복지팀에서 지역사회 통합돌봄 사업과 주민자치형 공공서비스 사업을 모두 총괄하여 담당하기에는 어려움이 있어, 별도팀 구성이 필요하다는 점을 제시함.

현재 동의 조직은 2개 팀으로 되어 있고 보편적 복지가 확대되고 있어 동의 조직이 3개 팀으로 나뉘어져야 할 것으로 판단됨. [50만 이상 시, 11]

지역사회 통합돌봄 및 주공사업을 기존 맞춤형복지팀에서 모두 다 총괄하는 데는 무리가 있다고 판단됨, 1개의 복지 팀을 2~3개의 조직으로 분리할 필요가 있음. [50만 이상 시, 13]

맞춤형복지와 지역사회 통합돌봄의 업무 구분의 불명확 [50만 이상 시, 12]

우리는 지역사회 통합돌봄 업무와 맞춤형복지 업무를 맞춤형복지팀에서 전담하고 있음. 현재는 대상자가 많지 않아 큰 어려움은 없으나 향후 사업이 활성화 될 경우 조직이 따로 만들어져야 할 것으로 사료됨. [일반시, 14]

주민자치형 공공서비스 업무를 맞춤형복지업무와 구분하여 별도로 신설 필요 [일반시, 17]

행정안전부에서는 1유형으로 추진하고 있으나, 현실적으로 2유형이 적합하다고 판단됨. 1유형 운영 시 사회복지직공무원이 속해 있는 복지행정팀과의 업무연계가 매우 불편함을 초래하고 있어, 직원 상호간 신뢰가 깨지는 경우가 발생함. [일반시, 17]

## 나. 인력

#### □ 업무 부담 가중에 따른 인력 확충 필요

- 새로운 사업과 기존 사업의 확대에 따라 그간의 인력 확충에도 여전히 인력 부족이 심각하다는 지적이 다수 제기됨.
- 신규 배치 인력 또한 업무 역량이 부족하여 상당한 숙련기간이 소요되고 있다는 점을 지적함.
- 인력 배치 시 사회복지직 인력, 특히 직무 성격을 고려하여 숙련 인력을 배치하는 것이 필요하다고 제시함.



인력 확충이 늘어나는 업무량을 따라가지 못하고 있음. 업무의 효율화 및 극대화를 위해서는 인력 확충이 선행되어야 할 것임. 예컨대, 맞춤형복지팀이 팀장 1명, 팀원 1명으로는 찾아가는 방문상담 수요를 해소하기에 어려움이 큼. [광역시, 10]

복지전달체계 개편으로 인한 인력이 확충됐어도, 그만큼 새로운 사업 및 기존 사업 확충으로 업무 부담은 오히려 기존보다 더욱 가중됨. [서울, 1]

조직과 연결되는 부분으로 기존 인력으로 추가되는 사업을 추진하는 데는 무리가 있음. 인력충원 필요 [50만 이상 시, 13]

인력이 부족함. 사회복지직 1명, 간호직 1명으로 업무 공백 우려 있음. [일반시, 14]

통합사례관리를 담당하는 인력이 부족함. 맞춤형복지팀이 분리되어 있지 않아서 직원들이 복지행정 업무도 함께 보다보니 팀이 분리된 곳 보다는 어려움. [광역시, 6]

포용복지 실현을 위해서는 인력 확충이 필요 [광역시, 8]

복지서비스 실현을 위해서는 인력 확충이 필요 [광역시, 8]

복지사각지대 발굴, 지역사회 통합돌봄 대상 증가, 사례관리대상 증가, 기타 자체사업 수행으로 인해 업무량이 늘어남에 따라 현재 인력으로 점점 업무량이 가중되고 있음. 2인1조로 상담을 나가야 하나 현재 인력으로는 어려워 혼자서 나가는 경우가 많아 담당자의 안전에 위험이 있음. [일반시, 14]

사각지대 발굴 등으로 업무 확대되었으나, 사례관리사 및 복지직 직원 인력 부족함. [일반시, 16]

인력 부족으로 혼자서 민관협력, 자원개발 중심, 복지 사각지대 발굴, 사례관리업무 수행에 너무 어려움이 많음. 맞춤형복지계를 기피함. [군, 24]

만성적인 인력 부족, 동 복지인력을 정부의 복지전달체계 개편에 맞추어 현실화 필요 [일반시, 16]

경력 있는 복지직의 맞춤형 배치 부족 [군, 25]

맞춤형복지한다고 인력을 총원하였으나 민간 경력직을 총원하여 직원간의 번복이 심하고 업무 능력이 미흡한 인력이 대거 투입되다보니 실질적으로 일할 수 있는 인력이 한정적이고 늘어나는 전수조사 및 사례 연계 업무 등을 수행하지 않은 공공행정 업무로만 가려는 등 구조적 문제가 많음. 경력을 인정해주다보니 공개채용으로 들어온 직원은 경력직에 밀려 승진이 안되어 근로의욕이 없고 불만이 많음. [서울, 1]

인력은 늘었으나 신규 사업이 계속 증가하여 항상 결원임. 사례관리사, 도우미, 시간선택임기제 등이 있으나 담당공무원 보조 역할을 하는 등 한계가 있음. 신규직원이 동으로 배치되어 숙련기간이 필요함. [50만 이상 시, 13]

통합돌봄 사업 증가로 인한 담당자 및 전문상담인력 부족이 문제임. [일반시, 18]

동 맞춤형복지팀은 신규직원이 아닌 기본 경력이 된 담당자로 배치되어야 함. 복지업무에 대한 기본지식

과 경험이 마련된 직원의 상담 기법이 필요함. [광역시, 7]

신규인력 등의 배치로 전문성 결여 [50만 이상 시, 12]

현재 찾동사업의 홍보로 인해 어려움에 처한 대상자의 직접 방문 및 이웃신고 경찰신고 등 민원이 폭주하고 내용도 다양해지고 있음. 경력이 오래되지 않은 직원들이 많으므로 대처가 원활하지 않고 업무과중으로 스트레스에 시달림. 방송에서 저소득 주민의 생활고 문제로 사망하거나 고독사 문제가 발생하면 동주민센터에 책임이 집중되어 일하는데 조심스러워짐. 공무원들이 찾아가는 데는 인력의 한계가 있으므로 찾동사업을 매스컴을 통해 더욱 더 홍보하여 스스로 부담 없이 관공서를 찾아오도록 해야 함. [서울, 4]

#### □ 사례관리 인력 기준 마련 및 충원 필요

- 잦은 순환 보직으로 업무 전문성 향상이 미흡해, 고난도 업무라 할 수 있는 사례관리를 전담할 역량 있는 사회복지공무원 육성이 지체되고 있음.
- 맞춤형복지팀 사례관리 전담인력 배치 기준을 마련하여 적정 인력을 배치하는 것이 필요하다고 지적함.
- 읍면동에 사회복지사, 간호사, 물리치료사, 사례관리사 등으로 구성된 사례관리 전담팀 신설을 제안함.

읍면동에 사례관리 인력이 대부분 1명임. 최소 팀장 포함 3~4명은 되어야 한다고 봄. 읍면동 인구 규모에 따른 사례관리 인력을 기준을 정하여 시행할 필요가 있음. [군, 21]

사례관리전담인력 충원 요망됨. [일반시, 18]

희망복지지원단의 통합사례관리 인력 확충 필요 [광역시, 6]

지속적인 사례관리를 수행할 전문분야(보건, 의료) 담당자 필요 [광역시, 7]

간호, 정신보건복지서비스 제공을 위한 간호 전담 인력 배치가 필요함. [일반시, 19]

서비스 연계, 사례관리 등의 인력 보충이 필요함. [일반시, 18] [광역시, 6]

읍면동 맞춤형복지팀에 복지직 및 간호사와 더불어 사례관리전담인력도 함께 배치하여 업무의 체계적 운영과 전문성 강화가 필요하다고 생각됨. 현재 일반사례는 동행정복지센터에서 관리하고 고난도 사례는 구청에서 관리한다는 기준으로, 구청에 사례관리전담인력이 배치되어있으나 실질적으로 일반사례와 고난도 사례의 구분이 모호하고 일반직원들의 업무가 순환 배치되는 점을 고려할 때 지속적인 업무수행을 해오고 있는 사례관리전담인력의 배치가 필요하다고 보여짐. [광역시, 9]

인사이드가 활발하여 신규직원이 동에 임용되어 업무를 익힐만하면 구로 인사이드 되고 다시 신규직원이 배치되는 상황이 반복되는 바, 사례관리를 수행할 역량 있는 직원을 찾아보기 어렵고 7급이라 해도 사례관리

를 처음 접해보는 직원이 많아 지속적 교육, 평가를 통해 역량을 강화시킬 필요가 있음. [50만 이상 시, 11]

인력은 사회복지사, 간호사, 물리치료사, 사례관리사 등으로 구성되는 전담팀이 이상적이며 복지관, 병원, 각종 사회복지단체 등 민간기관과의 교류를 위한 정기적인 합동교육 및 정기적인 사례회의 진행 등의 방식이 도입되어야 할 것으로 보임. [일반시, 19]

담당자가 개별 사례관리를 지속적으로 진행할 시간과 역량을 위한 지속적 교육이 필요함. [광역시, 7]

장애인 등급제 폐지, 커뮤니티케어 등 모든 문제의 해결책이 사례관리인 것처럼 등에 책임을 미루고 있음. 사례관리대상자로 선정되면 가구가 위기상황에서 벗어나도록 여러 서비스를 연계해주고 있어 분명한 효과는 있으나 가구별로 투자되는 인력(근무시간)과 자원 및 서비스의 한계는 고려치 않고 모두 동에서 관리하라는 식의 업무체계는 무책임하고 현실적이지 못함. [50만 이상 시, 11]

#### □ 읍면동 관리자 복지전문성을 고려한 임용

○ 읍면동장 및 팀장에 복지직 임용이 필요하다는 지적임. 읍면동장의 경우 적어도 복지수요가 많은 곳에는 우선 배치되어야 한다고 제시함.

○ 맞춤형복지팀의 경우 복지직 임용을 의무화하는 것이 업무 전문성 강화를 위한 필수적인 조치라고 강조됨.

전문성 제고를 위한 맞춤형복지업무 관련 복지팀장에 복지직 임용을 의무화해야 함. 인사적체 해소를 위한 행정직과 형평성을 갖춘 승진비율 파악 및 제도를 도입하고, 정부합동평가 시 공공복지 전문조직 강화 지표(지자체별 사회복지직 승진 및 배치율 등)를 반영할 필요가 있음. [서울, 5]

복지수요가 많은 동의 경우 행정직 동장이 아닌 복지, 보건직 동장이 배치되어야 함. 행정민원팀을 우선 시 하는 경향이 있어 복지팀 사기 저하 [50만 이상 시, 11]

복지부서 관리자를 복지직으로 배치 필요 [서울, 3]

팀장, 동장의 전문성 반영 필요함. 직급별 고른 배분이 필요함. [서울, 3]

현재 읍면동 복지팀장을 행정직도 하고 있는데... 못 할 것은 없음. 하지만 행정직 복지팀장은 본인 일이 아니라고 생각함. 언젠가는 행정직 자리로 이동함. 그러나 복지직은 평생 복지 일을 함. 팀장의 승진연한도 과거와 달리 행정직이 빠름. 복지 일은 사회복지직으로 채워주기 바람. [광역시, 9]

맞춤형복지의 핵심이 되는 중간관리자 전문성(보건, 행정, 간호직 등 배치)이 미흡함. 간호직 등 배치와 관련하여 보건소와 업무 협업체계 구축이 필요함. [일반시, 17]

#### □ 읍면동 복지수요를 고려한 적정 인력 배치기준 마련 필요

○ 영구임대아파트 단지, 인구 밀집 지역 등 실제 업무량을 제대로 반영하지 않은

맞춤형복지팀 인력 배치 기준을 개선하여 정원관리지침을 의무적으로 적용해야 한다는 지적임.

- 읍면동 타 팀 이동이나 본청 이동으로 결원이 발생하지 않도록 필수 인력 규모가 안정적으로 유지되게 하는 지침 또한 필요하다고 제시함.

맞춤형복지팀 업무수행 시 인력은 영구임대나 일반 작은 동이나 실제 근무하는 직원의 수는 1~2명 차이에 불과하나, 실제 업무량은 10~20배의 차이가 있는 상태임. 우리 동은 영구임대아파트가 있는 지역으로 생계, 의료급여 수급자만 1,200세대정도이나 맞춤형복지팀은 계장 포함하여 직원 4명에 불과함. 지역특성상 질환, 중독, 독거, 위기세대가 현저히 많은 지역임에도 불구하고.... [광역시, 7(서구)]

읍면동 별 맞춤형복지 인력 수가 거의 동일하나, 인구는 현저하게 차이가 나 인구 밀집 동에는 업무 과중으로 관리에 어려움이 있음. [광역시, 8]

실제로 지자체에서는 인구 기준으로 배치하긴 하나 0명 이상이라는 것 때문에 읍면동간 인구 차이가 있어도 동수로 배치함. 읍면동 인구비례로 맞춤형복지 직원 배치하도록 의무화가 필요함. [일반시, 17]

동에서는 행정직이 사회복지직으로 교체 배치되거나 증원되지 않는 한 행정민원팀과 맞춤형복지팀의 직원배치(직원 수)가 변화되기 어려움. 팀 정원조정에 대한 가이드라인이 필요함. [50만 이상 시, 11]

기본동과 권역동이 병행 운영 중이며 향후 권역동인 영구임대주택 소재지동 3개소도 기본동으로 변경예정이나 일괄적으로 대상자수에 대한 고려 없이 실무자 1인으로 변경됨에 따른 업무수행 부담이 큰 상황으로 저소득가구수를 고려한 인력증원 배치되기를 희망하고 있음. [광역시, 9]

현재 ○○시의 읍면동 맞춤형복지팀의 조직유형은 기본형(2형)으로 기존복지 업무와 사례관리가 병행하여 운영되고 있으나 실제 기존복지 업무가 많고 인구가 많은 지역은 기존복지 업무와 사례관리 업무를 병행하여 실시하기에는 인력 부족함. [일반시, 19]

필요에 따라서 인력을 확충했다가 읍면 타 팀 또는 본청 인력 결원 시, 읍면동 복지팀 인력 배감. 요즘 복지인력의 경우 대부분 출산휴가 및 육아 휴직으로 인한 인력 결원상태가 빈번함에도 인력 부족하다는 사유로 보장을 못해주고 있는 실정임. 기본인력은 항상 유지될 수 있도록 해야 제대로 된 복지서비스 제공이 가능함. [군, 22]

#### 다. 업무수행방식

- 맞춤형복지팀 고유업무 외 타 기관 업무 및 행사 관련 업무 조정 필요

- 맞춤형복지팀 고유업무에 대해 집중할 수 있도록 업무 조정이 필요하다는 의견이 제기됨.

○ 저소득층, 사회적 취약계층과 관련된 타 부처 업무가 맞춤형복지팀 업무로 분장되는 경우가 지속되고 있어, 사업 기획 단계부터 신청·접수 주체에 대한 검토 협의가 필요하다고 지적함.

- 국민연금공단, 교육부, 국토교통부, LH공사, 보건소 등의 기관의 업무가 집중되고 있는데, 단순히 신청·접수에 그치는 것이 아니라 선정 후 발생하는 민원 대응에 업무량이 크게 발생하는 문제가 있음.

○ 맞춤형복지팀에서 담당하는 행사 주관 업무는 행정팀 이관을 제시함.

초기상담 시 주민의 필요한 욕구를 파악하고 지원 가능한 자원 연계를 위해서는 직원들의 역량 강화가 필요함. 주민의 복지체감도를 높이기 위해서는 맞춤형복지팀 고유업무 외의 업무 부담을 완화할 필요성 있음. 인력 확충 등이 필요함. [서울, 1]

동행정복지센터 방문 민원이 복지와 관련 없는 경우가 없고 출산장려 정책이나 좋은 마을 만들기 등 새로운 업무가 행정업무로 시작하여 복지(예를 들어, 출생신고하면서 산후조리비, 출산장려금, 감면신청, 영유아보육료 등 원스톱신청으로)로 이어져 행정민원팀과 맞춤형복지팀의 업무분장에 어려움이 있음. 보건복지부나 여성가족부에서 내려온 문서는 모두 복지팀에서 처리하는 것이 당연하고 타 부처에서 저소득층이나 사회적 약자(노인, 장애인, 여성, 아동 등)를 대상으로 시행하는 사업도 복지팀 업무로 내려오는 갈때기 현상을 막기 위해 각 부처에서 사업계획을 수립할 때부터 누가 사업수행(대상자로부터 신청 접수)을 해야 하는지에 대한 면밀한 검토와 협의가 필요함. [50만 이상 시, 11]

타 기관의 업무가 동에 집중되는 부분에 대한 대책이 필요함. 예를 들어 한국토지주택공사의 업무인 매입임대나 전세임대주택 신청을 동에서 하고 있음. 신청기간에 집중되는 민원을 기존 동 인력으로 충족하기가 쉽지 않으며, 신청 후에도 발표 등에 따른 민원이 폭주함. [50만 이상 시, 13]

각 부처별 이관업무 파악 및 복지업무 전문성 집중을 위한 업무이관이 필요함(기초연금 국민연금관리공단, 초중고교육비 교육부, 장애인자동차 교통부, 주택관련 LH 등). 단순물품 읍면동 배부 근절(황사마스크, 시작장애인 티비 등)이 요청됨. [서울, 5] [50만 이상 시, 13]

보편적 복지가 확대되고 본청 각 부서에서 복지사업을 추진하고 있음. 다양한 복지사업으로 인해 각 동에서는 어느 팀에서 업무를 담당할지 서로 민감한 상황까지 발생함. 또한, 보건소에서 추진하는 산후조리비 지원의 경우 동으로 업무를 가중시킴(예, 신청 편의제공을 위해 각 보건소에서도 온·오프라인으로 신청, 접수를 해야 하나 동에서만 접수하도록 추진하고 사업부서가 아닌 동에서 환수까지 받게 함) [50만 이상 시, 11]

현재 동주민센터의 복지팀은 주민센터의 3개팀(행정, 복지, 마을) 가운데 민원응대 및 행사가 가장 많은 팀이며 점차 늘어나고 있음. 구에서는 보여주기식 행사 및 인원동원을 자제하고 복지팀에서 맡고 있는 각종행사도 행정팀으로 했으면 함. [서울, 4]

읍면동의 갈때기현상 해결을 위해 업무시달 최소화가 요청됨. 업무분장에 없는 업무 시달 없애기. 일반행

정 또는 구청 업무관련 인원 동원 자체가 필요함. [광역시, 10]

□ 통합적 서비스 제공을 위한 업무 수행 방식 변화

- 복지 대상자 발굴을 하더라도 이들의 욕구에 맞춘 서비스가 부족하고, 공적자원 지원기준이 현실에 맞지 않거나, 공급자 중심 업무 처리로 서비스 제공까지 시간 소요가 큰 문제점을 지적함.
- 읍면동의 업무 분화로 인해 통합적 서비스 제공에 한계가 있고, 담당자의 역량에 따라 서비스 연계 범위가 달라지는 문제가 발생하고 있음. 특히, 팀 간 상호협력을 통해 서비스 연계를 해야 하는 대상자의 경우 업무 협조가 잘 되지 않는다는 지적임.
- 초기상담-욕구 파악-서비스 연계 등 업무 과정에 따른 표준화된 업무 매뉴얼 개발·보급이 필요하며, 복지 외 고용, 노동, 금융 등 주요 시책에 대한 학습을 강화해야 할 필요가 있다고 강조함.
- 기본적으로 서비스 연계를 위해 지역 내 활용 가능한 서비스 목록 개발 및 자원의 유지가 중요하며, 담당구역을 구분해 관리자를 지정 운영하는 서울시 찾동 방식 제도 도입을 검토할 필요성이 있다고 제시함.

상담에 따른 맞춤형 서비스가 아직은 부족한 실정임. 더 많은 서비스가 발굴되어야 할 것으로 사료됨. [일반시, 14]

서비스 연계가 수혜자보다 공급자 우선으로 이루어지는 아쉬움. 자원이 필요할 때 바로 지원이 어려움. [일반시, 18]

복지사각지대 발굴을 하지만 공적자원 지원 기준이 현실과 맞지 않고 까다로움. [광역시, 6]

생활실태 확인 및 문제 확인, 서비스 연계 업무 표준화가 필요함. [서울, 3]

그 동안 방문에 중점을 두고 업무를 하였으나 현재는 어떻게 관리하고 지원하고 연계하느냐에 중점을 두어야 함. 이를 위한 법정단위 업무 외 업무에 흐름에 따라 어떻게 상담하고 어떤 급여를 신청해주고 무슨 서비스를 연계하는지에 대한 표준화된 매뉴얼이 필요함. 그리고 계속적으로 솟아지는 복지, 고용, 노동, 금융, 주거 등의 시책을 누락하지 않게 공유하고 학습하고 전달하느냐가 중요함. [서울, 3]

읍면동 업무 분장에 따라 분화된 업무로 인해 담당자가 아닌 이상 통합 서비스 연계의 어려움이 발생됨. 담당자의 역량에 따른 서비스 연계 범위가 달라짐. [광역시, 8]

팀 간 상호 협력해서 상담 및 서비스 연계를 해야 하는 대상자가 있는 경우 업무 협조가 잘 안되는 경우가 많음. [50만 이상 시, 12]

어려움이 있다고 도움을 요청하는 대상자의 경우 직접 가정방문을 하게 됨. 상담자 및 대상자 안전을 위해 2인 1조로 방문할 수 있는 업무 체계마련이 필요함. 서비스 연계를 위해 지역 내 활용 가능한 서비스 목록 개발 및 자원 유지가 중요함. [일반시, 14]

담당자 및 부서 간 정보공유 자료 입력을 통한 지원서비스 누락 방지, 상담의 원활화가 도모되어야 함. [광역시, 10]

찾아가는 복지팀에서 복지사각지대 발굴, 복지서비스 신청 안내 및 접수, 사례관리, 사후관리까지 진행하고 있음. 업무가 과중함. 동에 직접 찾아온 대상자는 복지행정팀에서 처리하고 있으나, 찾아가는 상담(사각지대 발굴) 후 초기상담이 진행된 후 복지서비스 신청 시 복지행정 담당자에게 바로 연계하기 어려움. 복지대상자는 2회 이상(찾아가는 복지팀 담당, 복지행정팀 담당) 본인의 어려움을 구구절절 이야기해야 함. 찾아가는 복지팀 인력 확충이 필요함. [일반시, 16]

현 업무수행여건에서의 애로사항은 복지행정과 사례관리 등 찾아가는 복지서비스업무가 1개 맞춤형복지팀 내에서 이루어지고 있기 때문에, 찾아가는 복지서비스 업무를 중점으로 관리하는 담당자만 해당 업무를 추진하게 된다는 점임. 따라서 동에서 사각지대 발굴 등의 업무는 광범위하지만 누수가 발생할 수 있으며, 서울시 찾동사업처럼 담당 주무관제를 도입하여 각자의 담당구역별로 관리를 하게 된다면, 누수방지 및 서로간의 의견교환으로 자연스럽게 업무연찬이 가능할 것임. [50만 이상 시, 11]

#### □ 시스템 입력 부담 완화, 온라인·모바일 신청 확대 등 정보시스템 개선 필요

○ 행복e음의 상담-서비스 연계-사후관리 등 관련 정보가 최대한 자동으로 연계 되도록 하여 사용자의 정보 입력 부담을 완화해야 한다는 의견임.

○ 신청접수에 한정된 읍면동 복지 업무의 경우 신청 절차의 간소화를 통해 인터넷 혹은 모바일 등으로 누구나 쉽게 신청할 수 있도록 개선하는 것이 필요하다고 지적함.

사통망 입력 절차가 매우 까다로워 일에 대한 능률성을 제고해야 함. 상담에서 서비스 연계, 사후관리까지 자동으로 연계되도록 시스템 개선이 필요함(현재는 이 탭 저 탭으로 옮겨 기록). [일반시, 17]

통합사례관리 및 서비스 연계 관련 행복e음 시스템 매뉴얼 간소화가 요청됨. [일반시, 17]

읍면동 복지 업무 중 신청조사에 한정된 경우는 전산시스템이나 모바일 등의 신청방법으로 간소화되어 누구나 신청하게 해야 함. 본청 조사팀의 현지 확인과정에서 추가 보충하는 등의 업무수행방식도 대폭 개선되어야 될 것으로 사료됨. [일반시, 19]

### 3. 민간 사회서비스 기관 지도감독

□ 잦은 인사이동, 전담인력 부족, 전문성 미흡 등 개선 필요

- 민간 사회서비스 기관 지도감독 업무는 읍면동 소관이 아니나, 지도감독 업무 수행에서의 주요한 문제점을 제시함.
- 잦은 인사이동으로 인한 업무 연속성 확보가 어렵고, 전문성이 부족해 기존 업무 방식을 유지하거나 사업별 업무 수행 방식에 편차가 크며, 지도감독 외 다른 업무를 동시에 진행하거나 관내 기관 수에 비해 부족한 인력이 배치되어 있는 문제 등이 있다고 지적함.
- 적정인력을 배치한 시설 지도감독 전담팀 신설이 필요하다고 지적하면서, 시설별·사업별 통일된 업무 매뉴얼 마련, 사전 교육 대폭 강화, 회계 등 전문분야는 전문가 위촉, 시설감독 업무에 대한 인센티브 마련 등을 개선안으로 제시함.

잦은 인사이동으로 업무담당자가 지도감독에 어려움이 있음. [50만 이상 시, 11]

민간 사회서비스 기관 지도감독 담당자가 지도감독 업무만 담당하고 있지 않기에 시설관리 감독을 면밀히 하기 어려움. 예컨대 장애인 업무 담당이 다른 여러 업무를 수행하면서(장애수당, 장애인연금 급여 지급, 장애인 단체 관리 등등) 장애인 시설 관리감독까지 처리해야 하는 경우가 많음. [일반시, 16]

지도감독의 전문성 부족을 개선하기 위해 모든 기관 지도감독을 같은 기간에 같은 교육을 통해 지도감독이 이루어 질 수 있도록 하여 업무의 효율성과 전문성 확보가 필요함. [서울, 3]

회계 관련 지도감독 시 전문가 위촉이 필요함. [서울, 5]

관련 지침이 사업별로 차이가 심하여 통일된 운영 매뉴얼이 필요함. [일반시, 14]

투명한 복지예산 사용에 대한 회계 감사 등에 뚜렷한 매뉴얼 마련, 확실한 지도감독 기반이 마련되어야 함. [광역시, 7]

지도감독 기관 담당자 잦은 이동 등으로 전문성 부족, 지침 등 교육 강화가 필요함. [일반시, 17]

지역사회기반 기관이기 때문에 처분행위를 하는 것이 어려움. [서울, 3]

담당자 팀장 두 명에서 많은 시설을 지도점검하기에는 업무량이 많고, 지도점검 업무 매뉴얼이 있지만 매뉴얼 외에도 살펴봐야 할(전문적인 지식) 사항들이 많아 사전 교육이 필요함. 행정처분에 대한 시설의 불만이 소송으로 이어질 때 그에 대한 대응을 하느라 업무 공백이 생길 때가 많음. [광역시, 8]



보육시설(어린이집) 만3년, 장애인복지시설 만4년 정도 했었음. 쓰러져서 병원에 입원하고 싶은 마음도 많았음. 가장 필요한건 전문성임. 복지시설의 대표자(시설장) 및 직원은 담당공무원보다 더 오래 해당 업무를 해온 사람들임. 인센티브가 필요함. 공무원이 고생한다고 승진하는 것은 아니지만 이 두 부서에 있으면 징계를 피할 수가 없음. 다른 부서(비교적 편한 부서)는 상장을 기대하고 근무함. 상장은 승진과 연관됨. [광역시, 9]

전문성 미비, 직원들의 인사이동 잦고 여러 가지 업무를 수행해야 하므로 지도감독 전문팀이 있으면 좋겠음. [광역시, 8]

각 분야별 시설 수에 따른 적절한 인원이 있어야만 제대로 된 시설 지도감독이 이루어질 수 있음. 최근에는 군에 복지시설팀이 생기면서 조금 개선이 되었으나, 예를 들면 우리 군은 몇 해 전까지 도내 장애인복지 시설이 최고 많은 시군이나 담당직원 1명이 그 많은 시설을 지도감독하고 관리하였음. 시설관리를 전담할 전문인력으로 구성된 팀을 관련부서에 두는 것이 바람직할 것으로 판단됨. [군, 21]

시설관리 업무에 있어 가장 애로사항은 장기요양기관에 대한 행정처분 업무, 건강보험공단에서 장기요양보험으로 지급이 다 되는데 행정처분 권한이 지자체장에 있다는 게 맞지 않음. 장기요양기관에 대한 지도감독은 국민건강보험공단에서 해야 함. [군, 21]

#### □ 민간 사회서비스 기관 담당자의 잦은 교체, 업무 전문성 미흡 등 개선 필요

○ 시군구 지도감독 업무의 효율성과 전문성의 문제 해결이 필요하지만, 민간사회서비스 기관 담당자의 업무 역량 강화가 뒷받침 되어야 한다는 지적임.

○ 기관 담당자의 잦은 교체, 업무 숙지 부족 등의 문제가 있어 업무 역량 강화를 위한 교육을 강화해야 한다고 지적함.

사회복지기관 담당자의 잦은 교체 및 시설관리업무에 따른 업무 숙지에 시간 소요됨에 따라 주기적인 지도감독의 한계가 있음. [일반시, 14]

민간기관 근무자 전문성이 떨어져서 업무연계에 어려움. [군, 24]

사회복지 기관 지도감독 등 시설관리 업무에 대한 전문적인 교육이 필요하며, 아울러 시설담당자의 업무 역량강화 교육도 필요함. [일반시, 14]

민간 기관 종사자에 대한 처우 보장으로 잦은 이직을 막고, 전문가를 양성할 필요 있음. [광역시, 7]

사회복지기관의 경우 업무에 대한 책임감이나 함께 복지에 대해 고민하고, 지역주민의 복지향상을 위해 관과 같이 발전해 나가야 한다는 인식 개선이 필요함. [일반시, 14]

민간종사자 교육, 자체 검증이 필요한 서비스 등 진심을 다한 복지서비스가 제공되도록 프로그램 개발 [일반시, 19]



# 제 6 장

## 결론 및 제언

제1절 연구 결과 요약

제2절 정책 제언



## 제1절 연구 결과 요약

### 1. 연구 개요

#### □ 연구 배경

- 포용국가 실현을 위한 다양한 복지정책은 사회서비스의 환경 변화를 유발
  - 사회서비스 정책 대상은 기존 저소득층 위주에서 전 계층으로 확대 중이며, 커뮤니티케어 정책 추진으로 특히 돌봄 영역에서 보편성 강화 추세
  - 치매국가책임제 등으로 보건·복지 서비스 연계, 융합 필요성 또한 강화
  - 생애주기를 아우르는 사회적 서비스의 질 향상을 위하여 공공성 강화가 강조되고 있으며, 이를 위하여 공공부문의 서비스 제공 필요성이 강하게 대두
- 이러한 사회서비스 정책 환경 변화와 지방분권의 강화 기조는 이를 효과적으로 구현하기 위한 지역 내 공적 전달체계를 요구
  - 현 정부는 ‘주민자치형 공공서비스 추진’을 통해 찾아가는 보건복지서비스 기능 강화, 공공서비스간 연계·협력 활성화, 주민력 향상을 추진중
- 그러나 보건복지 영역의 사회서비스 사업 확장 기조와 개별정책을 종합적으로 고려한 개편안 마련은 제한적인 바, 최근 정책의 변화를 반영한 개편 과제와 방안 마련 필요
  - 서비스 제공과정의 지자체 책임성 미흡, 서비스의 접근성, 통합성, 효율성 등에 문제점이 빈번하게 제기
- 사회서비스는 이용자의 다양한 욕구에 근접하게 대응할 지역단위 전달체계와 특히 서비스의 수요공급 관리와 조정기능을 담당하는 지자체의 책임성이 중요
  - 그간의 복지전달체계 개편은 읍면동의 업무과부담 해소 및 찾아가는 서비

스에 집중한 바, 시군구의 사업 기획·관리 등 사회서비스 확충 및 향상을 위한 지자체 전반의 기능 개선 필요

- 또한 지역사회 기반 통합돌봄(커뮤니티케어)을 비롯하여, 유관영역 특히 공공보건 영역과의 밀접한 협력체계 구축이 필요불가결

#### □ 연구 목적

- 최근 추진 중인 다차원의 사회서비스 확충 정책들을 고려한 지자체 복지 행정체계 개편안을 마련할 필요성에 주목하여,
- 사회서비스 이용의 공적 책임성을 강화하기 위한 지역단위 공적 복지 전달체계(지자체(시군구-읍면동)의 기능 및 직무 실태를 파악하고, 문제점 및 장애요인 분석, 개선 필요과제를 도출하며,
- 공공-민간의 사회서비스 이용체계 개선을 지원할 지자체의 역할과 공공-민간 협력 방안 제시

#### □ 본 연구의 검토범위

- 「사회보장기본법」상 사회서비스 중 복지 영역을 중심으로 지방자치단체(시군구 및 읍면동)의 사회서비스 관련 조직, 기능, 인력 등을 검토함.
- 따라서 주요 연구 대상은 시군구 본청 및 읍면동 주민센터

#### □ 주요 연구 내용

- 지자체의 사회서비스 관련 행정 실태 파악 및 진단
  - 지자체의 복지행정 조직 및 인력 현황 파악
  - 주요 사회서비스 사업의 이용 과정 실태, 대응체계 파악
  - 주요 사회서비스 사업의 행정집행 및 관리체계 실태 파악
- 전달체계 관련 정책 환경 변화의 시사점 분석
  - 정부가 추진 중인 영역별 사회서비스 확충·향상 정책, 전달체계 개편 정책의 방향성, 핵심 가치, 세부방안을 검토

- 사회서비스 확충 정책과 전달체계 개편 정책이 지역 전달체계에 미칠 파급 효과 분석

○ 사회서비스 전달체계 개편 방안 제시

- 지자체 복지행정 부문 개편의 방향성 및 변화목표 제시
- 사회서비스 전달체계 개편의 주안점 및 쟁점과제 도출, 주요 개편방안 제시

□ 주요 연구 방법: 문헌연구 및 조사 실시

○ (조사목적) 지역단위 사회서비스 제공 현황 분석을 통해 사회서비스 확충 관련 정책을 고려한 지자체복지행정 부문 개편의 방향성 및 개선과제 도출

- 직무 수행 현황 및 의견, 공공·민간 연계협력 현황 및 의견, 이용자 중심 전달체계 발전방향 등

○ (조사대상) 시·군·구(본청 및 읍면동) 10개 사회복지 영역별 부서의 팀장 또는 선임자(6급/7급)를 통한 팀 단위 조사

- 25개 시군구(5대 지역 유형별 5개 시군구)에서 각각 10개영역의 목표사례 수 300개 팀으로 설정

- `17~`18년 지역복지평가 우수 지역, 지역 유형 등 고려
- 읍면동(맞춤형복지팀 등)은 읍면동 맞춤형복지팀장 또는 찾아가는 복지 전담팀장 등을 대상으로 시군구별 3개 읍면동 조사
- 10개 영역: ① 복지기획·정책(지역사회보장계획, 협의체 담당 등), ② 복지시설(별도 시설팀 운영), ③ 희망복지지원(통합사례관리 포함), ④ 노인, ⑤ 장애인, ⑥ 보육, ⑦ 아동·드림스타트, ⑧ 청소년, ⑨ 여성, 가족, 다문화, ⑩ 읍면동 맞춤형복지팀

○ (조사방법) 구조화된 설문지를 활용한 온라인 웹조사 실시

- 웹조사 URL(Uniform Resource Locator)을 조사 참여자 e-mail로 발송하여 조사 실시

## 2. 주요 연구 결과

### 가. 직무수행 실태

□ (검토방법) 시군구 본청 및 읍면동의 사회서비스관련 부서(총 10개 영역)별로 업무부담 수준, 업무 역량 및 여건을 가늠할 수 있는 업무실태에 대한 인식과 애로사항을 파악함.

#### 1) 직무수행 인식

□ 시군구 본청 사회복지영역 업무유형을 15개로 구분하고, 총 4가지 직무수행 인식(① 업무수행의 충분성 ② 인력·시간의 투입 필요성 ③ 업무의 전문성 향상 필요성 ④ 업무의 지속성 향상 필요성)을 파악하였으며, 그 결과는 다음과 같음.

○ 업무유형(15개): 상담(내방 민원), 상담(전화, 인터넷, 서식민원), 상담(방문), 복지급여·서비스 신청 및 접수, 복지급여·서비스 지급 행정, 복지서비스 연계·사례관리, 대상자 관리, 사업 기획 및 홍보, 사업관리, 시설관리(거주시설, 이용시설), 자원 관리, 단체 및 법인 관리, 행사 참여, 업무관련 역량 개발, 일반 행정업무(복지 이외)

○ 4가지 인식에 대한 응답 결과(6점 척도), 업무의 전문성 향상 필요성, 업무의 지속성 향상 필요성이 각각 4.4점으로서, 인력·시간 투입 필요성(3.3점)에 비해 높게 인식되고 있었으며, 업무수행의 충분성은 높지 않게(3.4점) 인식되고 있는 것으로 확인됨. 결과를 요약해보면 다음과 같음.

- 전반적으로 시군구 본청 사업부서에서는 ‘복지서비스 연계·사례관리’, ‘자원 관리’ 업무에 대하여 현재 충분히 수행하지 못하고 있고, 인력과 시간의 투입 필요성이 높으며, 전문성과 지속성 향상이 필요한 업무로 인식하였음.
- 또한, ‘사업 기획 및 홍보’, ‘시설 관리’ 업무도 인력과 시간 투입, 전문성, 지속성 향상이 필요한 업무로 여기고 있었음.



〈표 6-1〉 시군구 본청 부서별 업무수행 실태 인식

구분	업무의 충분성	인력·시간의 투입 필요성	업무의 전문성 향상 필요성	업무의 지속성 향상 필요성
부정적 상황	(불충분) 복지서비스 연계 사례관리, 자원 관리	(높은 필요성) 자원 관 리, 복지서비스 연계 사례관리, 사업 기획 및 홍보, 시설 관리	(높은 필요성) 사업 기 획 및 홍보, 복지서비 스 연계 관리	(높은 필요성) 복지서 비스 연계 사례관리, 사업 기획 및 홍보, 시 설 관리, 자원 관리
긍정적 상황	(충분) 상담(전화, 인터 넷, 서식민원)	(낮은 필요성) 일반 행 정업무(복지 이외)	(낮은 필요성) 일반 행 정업무(복지 이외)	(낮은 필요성) 일반 행 정업무(복지 이외)

- 업무의 충분성(업무가 적절한 인력과 시간이 할애되어 충실히 수행되고 있는 지)은 ‘상담(전화, 인터넷, 서식민원)’ 업무가 높았고, ‘복지서비스 연계·사례관리’, ‘자원 관리’가 낮았음.
  - 인력·시간의 투입 필요성(업무를 충실히 수행하기 위해 인력·시간을 추가 투입·강화하거나 축소해야 하는지)은 ‘자원 관리’, ‘복지서비스 연계 사례관리’, ‘사업 기획 및 홍보’, ‘시설 관리(거주시설, 이용시설)’ 업무가 높게 나타났으며, ‘일반 행정업무(복지 이외)’ 업무가 낮았음.
  - 업무의 전문성 향상 필요성(현재보다 전문성(지식, 정보, 기술 등)이 높아져야 한다고 생각하는지)은 ‘사업 기획 및 홍보’, ‘복지서비스 연계·사례관리’가 높았고, ‘일반 행정업무(복지 이외)’ 업무가 낮았음.
  - 업무의 지속성 향상 필요성(현재보다 지속성이 높아져야 한다고 생각하는 업무가 무엇인지)은 ‘복지서비스 연계·사례관리’, ‘사업 기획 및 홍보’, ‘시설 관리(거주시설, 이용시설)’, ‘자원 관리’ 업무가 높게 나타났고, ‘일반 행정업무(복지 이외)’가 낮았음.
- 읍면동 맞춤형복지팀 담당 직원들의 업무유형을 총 8개로 구분하고, 직무수행 인식을 조사한 결과는 다음과 같음.
- 업무유형(8개): 상담, 신청·접수, 대상자 사후관리, 찾아가는 방문상담, 복지사 각지대 발굴, 사례관리, 민관협력, 기타 행정 업무
  - 4가지 인식에 대한 응답 결과(6점 척도), 업무의 전문성 향상 필요성, 업무의

지속성 향상 필요성이 각각 4.7점으로서, 입력·시간 투입 필요성(3.5점)에 비해 높게 인식되고 있었으며, 업무수행의 충분성은 높지 않은 수준(3.2점)으로 확인됨. 결과를 요약해보면 다음과 같음.

- 전반적으로 읍면동 맞춤형복지팀에서는 ‘복지사각지대 발굴’, ‘대상자 사후 관리’, ‘찾아가는 방문 상담’을 충분히 수행할 필요가 있는 업무로 인식하였으며, ‘찾아가는 방문 상담’의 경우, 인력과 시간의 투입 필요성이 높은 업무로 인식하고 있었음.
- 한편 전문성과 지속성 향상이 필요한 업무는 사례관리와 민관협력 업무로 인식하고 있는 것으로 확인되었음.

〈표 6-2〉 읍면동 맞춤형복지팀의 부서별 업무수행 실태 인식

구분	업무의 충분성	인력·시간의 투입 필요성	업무의 전문성 향상 필요성	업무의 지속성 향상 필요성
부정적 상황	(불충분) 복지사각지대 발굴	(높은 필요성) 찾아가는 방문 상담	(높은 필요성) 사례관리, 민관협력	(높은 필요성) 사례관리, 민관협력
긍정적 상황	(충분) 기타 행정업무	(낮은 필요성) 기타 행정업무	(낮은 필요성) 기타 행정업무	(낮은 필요성) 기타 행정업무

- 업무수행의 충분성은 ‘기타 행정’ 업무가 가장 높았고, ‘복지사각지대 발굴’ 업무가 가장 낮았음.
- 인력·시간의 투입 필요성은 ‘찾아가는 방문 상담’이 가장 높았고, ‘기타 행정’ 업무의 ‘인력·시간의 투입 필요성’이 가장 낮았음.
- 업무의 전문성 향상 필요성은 ‘사례관리’, ‘민관협력’ 업무가 높게 나타났고, ‘기타 행정’ 업무가 가장 낮았음.
- 업무의 지속성 향상 필요성은 ‘사례관리’, ‘민관협력’ 업무가 높았고, ‘기타 행정’ 업무가 가장 낮았음.

〈직무수행 인식: 시군구 본청(표 3-1)〉

(단위: 6점 척도/ 5점 척도)

업무유형		업무수행의 충분성	인력·시간의 투입 필요성	업무의 전문성 향상 필요성	업무의 지속성 향상 필요성
평균		3.4	3.3	4.4	4.4
상담	내방 민원	3.7	3.3	4.5	4.4
	전화, 인터넷, 서식민원	3.8	3.2	4.5	4.4
	방문	3.5	3.4	4.3	4.4
복지급여서비스 신청 및 접수		3.4	3.1	4.3	4.3
복지급여서비스 지급 행정		3.6	3.3	4.1	4.2
복지서비스 연계 사례관리		<b>2.9</b>	<b>3.6</b>	4.8	<b>4.8</b>
대상자 관리		3.2	3.4	4.2	4.3
사업 기획 및 홍보		3.1	<b>3.6</b>	4.9	<b>4.7</b>
사업 관리		3.4	3.4	4.6	4.5
시설 관리(거주시설, 이용시설)		3.1	<b>3.6</b>	4.7	<b>4.7</b>
자원 관리		<b>3.0</b>	<b>3.7</b>	4.6	<b>4.7</b>
단체 및 법인 관리		3.1	3.5	4.7	4.5
행사 참여		3.6	2.7	3.8	3.7
업무관련 역량 개발		3.5	3.3	4.6	4.6
일반 행정업무(복지 이외)		3.8	2.6	3.6	3.6

주: '업무수행의 충분성', '업무의 전문성 향상 필요성', '업무의 지속성 향상 필요성'은 6점 척도, '인력·시간의 투입 필요성'은 5점 척도임.

〈직무수행 인식: 읍면동 맞춤형복지팀(표 3-2)〉

(단위: 6점 척도/ 5점 척도)

업무유형		업무수행의 충분성	인력·시간의 투입 필요성	업무의 전문성 향상 필요성	업무의 지속성 향상 필요성
평균		3.2	3.5	4.7	4.7
상담		3.4	3.6	4.8	4.7
신청·접수		3.6	3.4	4.3	4.4
대상자 사후관리		<b>2.8</b>	3.5	4.3	4.5
찾아가는 방문 상담		<b>2.9</b>	<b>4.0</b>	4.9	5.0
복지사각지대 발굴		<b>2.7</b>	3.6	4.7	4.8
사례관리		3.2	3.5	<b>5.3</b>	<b>5.2</b>
민관협력		3.1	3.7	<b>5.2</b>	<b>5.1</b>
기타 행정 업무		3.9	2.4	3.5	3.6

주: '업무수행의 충분성', '업무의 전문성 향상 필요성', '업무의 지속성 향상 필요성'은 6점 척도, '인력·시간의 투입 필요성'은 5점 척도임.

## 2) 업무 수행의 애로사항

□ 다음은 업무수행과정에서 겪는 애로사항을 8개 사항으로 구분하여 파악한 결과를 종합하여 제시함.

○ 근무 부서별 분석에서, 모든 영역에서 ‘인력수 부족’을 지적한 비율이 월등히 높았으며, ‘활용 자원 부족’, ‘인력 역량 미흡’이 2순위 혹은 3순위로 지적됨.

- 다만, 복지기획정책 및 시설 부서에서는 유관부서 협조 미흡이 2순위로 높게 나타나서, 다른 부서들과의 차이를 보였음.

○ 업무수행의 애로사항을 영역별로 비교하여 시군구 본청 부서별, 읍면동 맞춤형복지팀에서 나타나는 경향성을 살펴보면 다음과 같음. 다음은 애로사항의 유형별로 ‘상대적으로 높은’ 비율을 보인 영역을 제시함.

- 복지기획·정책 및 시설 영역은 인력 수 부족, 유관부서 협조, 담당자간 업무 이해 미흡의 어려움을 상대적으로 크게 인식하는 영역으로 확인
- 희망복지지원 영역은 인력 수 부족, 인력 역량 미흡 문제를 상대적으로 큰 어려움으로 인식하는 영역으로 확인
- 노인 영역은 인력 역량 미흡, 대상자 비협조의 애로사항이 상대적으로 높은 영역으로 확인
- 장애인 영역과 아동·드림스타트·보육 영역은 인력 수 부족, 활용 자원 부족이 상대적으로 높은 영역으로 인식
- 청소년 영역은 민간기관 협조 미흡, 공공기관 협조 미흡 등을 상대적으로 크게 느끼는 영역으로 확인
- 여성가족다문화 영역은 인력 수 부족, 담당자간 업무이해 미흡의 문제를 상대적으로 심한 어려움으로 인식하는 영역으로 확인
- 읍면동 맞춤형복지팀은 민간기관 협조 미흡, 대상자 비협조의 어려움은 상대적으로 심각하게 인식하는 영역으로 확인

〈표 6-3〉 시군구 본청 및 읍면동 맞춤형복지팀 근무자의 애로사항 종합

구분	애로사항 응답이 높은 영역
인력수 부족	아동드림스타트·보육, 장애인, 여성가족다문화, 희망복지지원, 복지기획정책 및 시설 영역
인력 역량 미흡	희망복지지원, 노인 영역
활용 자원 부족	아동드림스타트·보육, 장애인 영역
유관부서 협조 미흡	복지기획·정책 및 시설 영역
민간기관 협조 미흡	읍면동 맞춤형복지팀, 청소년 영역
공공기관 협조 미흡	청소년 영역
대상자 비협조	읍면동 맞춤형복지팀, 노인 영역
담당자간 업무이해 미흡	여성·가족다문화, 복지기획·정책 및 시설 영역

〈업무수행의 애로사항 종합(표 3-3)〉

구분	인력수 부족	인력 역량 미흡	활용 자원 부족	유관부서 협조 미흡	민간기관 협조 미흡	공공기관 협조 미흡	대상자 비협조	담당자간 업무이해 미흡
복지기획·정책 및 시설	75.7	22.3	27.7	28.6	12.6	3.9	10.2	18.9
희망복지지원	75.8	37.1	34.8	12.1	10.6	6.1	9.8	13.6
노인	70.8	35.8	42.5	17.0	8.5	1.9	16.0	7.5
장애인	75.9	30.5	47.6	11.2	12.8	7.0	7.0	8.0
아동드림스타트·보육	76.6	31.7	52.3	8.3	9.2	6.4	6.0	9.6
청소년	73.5	18.8	42.7	17.1	17.9	7.7	10.3	12.0
여성·가족다문화	75.9	26.2	35.1	12.0	13.1	4.7	12.0	20.9
읍면동 맞춤형복지팀	65.4	24.3	41.1	9.0	20.7	6.8	20.7	12.0

주: '업무수행의 애로사항'은 업무를 수행하면서 겪는 어려움에 대한 질문으로서 8개 애로사항(① 인력 수 부족 ② 인력 역량 미흡 ③ 활용 자원 부족 ④ 유관부서 협조 미흡 ⑤ 민간기관 협조 미흡 ⑥ 공공기관 협조 미흡 ⑦ 대상자 비협조 ⑧ 담당자 간 업무이해 미흡) 중 2가지를 선택하여 응답하도록 함. 그 결과를 종합하여 전체 응답자 대비 비율로 제시함.

## 나. 지자체의 복지 노력 및 민관연계·협력 인식

□ 시군구 본청 사회복지영역 담당 및 읍면동 맞춤형복지팀 담당 직원들의 '복지 노력 및 민관 연계·협력 인식'을 파악한 결과 평균 4.9점(6점 척도, 최고 5.1점 ~ 최저 4.6점)으로 확인됨.

○ 전체적으로는 '책무성①' 복지사업 민간위탁의 공정성'과 '(상호성) 민관 협력 시 상호간의 협의과정 중시'가 가장 높았고, '(총괄·조정①) 유사 서비스 중복

문제 조정노력'과 '(총괄·조정②) 서비스 전달체계의 컨트롤타워 역할 수행'이 가장 낮았음. 전반적으로 총괄조정의 컨트롤타워 기능 강화가 필요한 상황임을 시사하는 결과임.

○ 다음은 전체의 평균적인 경향성과 다소 다른 양상을 보인 결과를 제시함. 이는 영역별 기능과 업무수행 여건의 차별성을 시사하고 있는 바, 노력도가 낮게 나타난 사안은 특히 개선 노력이 집중되어야 할 것임.

- 희망복지지원 영역의 경우, (공공성①) 사각지대 위기 대상자 발굴 및 문제 해결 노력, (상호성) 민관협력 시 상호간의 협의과정 증시, (중재자) 기관 간 협력 과정에서 조정·중재 역할 수행 등에 대한 노력도가 높은 것으로 인식하고 있었음.
- 아동·드림스타트·보육 영역은 (총괄·조정②) 서비스 전달체계의 컨트롤타워 역할 수행의 노력도 인식이 가장 낮았음.
- 노인 영역은 (전문성②) 복지대상자 문제 해결을 위한 사업 기획에 대한 노력도를,
- 장애인 영역은 (지속성) 복지수급자의 문제해결 상황 모니터링 지속성의 노력도가 낮은 것으로 인식하고 있었음.
- 청소년 영역은 (책무성②) 민간부문 책임성·서비스 향상을 위한 지도감독 기여를 가장 높게 인식하고 있어 시군구 본청 영역별 차이를 보였음.
- 읍면동 맞춤형복지팀은 (공공성①) 사각지대 위기 대상자 발굴 및 문제 해결 노력을 가장 높게, (지원노력) 민간 사회서비스 기관의 고충·애로사항 해결 노력을 가장 낮게 인식하고 있는 것으로 확인됨.

〈표 6-4〉 복지 노력과 민관 연계·협력 인식: 시군구 및 읍면동 맞춤형복지팀

영역	지자체 복지 노력과 민관 연계·협력 인식	
전체	가장 긍정적	(책무성①) 복지사업 민간위탁의 공정성 (상호성) 민관협력 시 상호간의 협의과정 중시
	가장 부정적	(총괄·조정①) 유사 서비스 중복 문제 조정 노력 (총괄·조정②) 서비스 전달체계의 컨트롤타워 역할 수행
복지기획·정책 및 시설	가장 긍정적	(책무성①) 복지사업 민간위탁의 공정성 (상호성) 민관협력 시 상호간의 협의과정 중시
	가장 부정적	(총괄·조정①) 유사 서비스 중복 문제 조정 노력
희망복지지원	가장 긍정적	(공공성①) 사각지대 위기 대상자 발굴 및 문제 해결 노력 (상호성) 민관협력 시 상호간의 협의과정 중시 (중재자) 기관 간 협력 과정에서 조정·중재 역할 수행
	가장 부정적	(총괄·조정①) 유사 서비스 중복 문제 조정 노력
노인	가장 긍정적	(책무성①) 복지사업 민간위탁의 공정성
	가장 부정적	(전문성②) 복지대상자 문제 해결을 위한 사업 기획
장애인	가장 긍정적	(책무성①) 복지사업 민간위탁의 공정성
	가장 부정적	(총괄·조정①) 유사 서비스 중복 문제 조정 노력 (총괄·조정②) 서비스 전달체계의 컨트롤타워 역할 수행 (지속성) 복지수급자의 문제해결 상황 모니터링 지속성
아동·드림스타트·보육	가장 긍정적	(상호성) 민관협력 시 상호간의 협의과정 중시
	가장 부정적	(총괄·조정②) 서비스 전달체계의 컨트롤타워 역할 수행
청소년	가장 긍정적	(책무성①) 복지사업 민간위탁의 공정성 (책무성②) 민간부문 책임성 서비스 향상을 위한 지도감독 기여
	가장 부정적	(총괄·조정②) 서비스 전달체계의 컨트롤타워 역할 수행 (정보공유) 지자체 보유 정보의 민간 사회서비스기관 공유 (상호성) 민관협력 시 상호간의 협의과정 중시
여성·가족·다문화	가장 긍정적	(공공성②) 복지대상자에게 다양한 서비스 확충 노력 (전문성②) 복지대상자 문제 해결을 위한 사업 기획 (책무성②) 민간부문 책임성 서비스 향상을 위한 지도감독 기여
	가장 부정적	(총괄·조정①) 유사 서비스 중복 문제 조정 노력 (공공성①) 사각지대 위기 대상자 발굴 및 문제 해결 노력 (권한부여) 민간 사회서비스 기관에게 자율성 부여
읍면동 맞춤형 복지팀	가장 긍정적	(공공성①) 사각지대 위기 대상자 발굴 및 문제 해결 노력
	가장 부정적	(지원노력) 민간 사회서비스 기관의 고충·애로사항 해결 노력

주 1: 6점 척도(① 전혀 그렇지 않다~⑥ 매우 그렇다)로 응답한 결과 중 가장 긍정적 인식과 가장 부정적 인식을 영역별로 제시한 결과임.

2: 12개 문항 중 (전문성①) 복지서비스 질 개선 노력, (자원공유) 지자체 복지 자원의 민간 사회서비스기관 공유, (수용성) 민간 사회서비스 기관 의견 수용 노력 등의 3개 문항은 가장 긍정 및 가장 부정 문항으로 제시되지 않았기에, 위의 표에 포함되지 않았음.

□ 지자체의 복지 기능 수행 과정에서 요청되는 12가지 차원의 기능, 가치를 중심으로, 지자체가 인식하는 제약 요인과 고충사항을 파악하여(표 4-2 참조), 영역별로 가장 긍정적인 인식과 부정적인 인식을 정리한 결과임.

〈표 6-5〉 지자체 복지 노력 및 민관 연계·협력 제약요인과 고충사항 핵심 쟁점 종합

구분	핵심 쟁점
총괄·조정	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 부서간 업무 조정의 어려움. 담당자 권한의 한계 등을 제약 요인으로 호소</li> <li>• 정보 공유의 어려움. 총괄조정 기능 필요에 대한 인식 부족</li> <li>• 조직 내 경직된 의사결정 구조 문제도 지적</li> </ul>
공공성	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 관련 인식 미흡의 문제와 함께 예산 부족, 인력 부족을 책임적 대응 수행의 주된 요인으로 제시 (공공의 책무를 수행하고자 해도 예산 부족으로 서비스 확충이 어렵다거나, 규정이 제약으로 작용하고 있다는 점)</li> </ul>
책임성	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 당면업무의 부담 과중 문제가 공공성, 책임성 차원의 주요 내용으로 논의된 바, 현실적으로 부과되는 업무 이상의 철저한 책임성 이행을 고려할 여건이 아닐 수 있음을 시사</li> </ul>
전문성	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 수행 여건(예산, 인력) 제약 지적 (시군구 본청의 전문인력 부재, 시설 관리감독 중심 업무 수행 및 업무량 과다 등 서비스 질 개선에 집중하기 어려운 여건, 읍면동의 사업기획 권한 부재, 인적 역량, 물적 자원의 제한성 호소)</li> </ul>
지속성	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 지속성의 이슈는 모니터링 수행 여건의 제약으로 수렴 (인력 부족과 당면과업 과다, 장기적 개입을 위한 예산 확보의 어려움이라는 기본 업무 여건 미흡의 문제로 귀결)</li> </ul>
정보공유	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 지자체 공무원 및 민간기관 담당자의 공유 필요성 인식 부족, 민과 관의 상호 부정적 인식</li> </ul>
자원공유	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 공유 가능한 공공 자원 부족의 문제 제기</li> <li>• 개인정보보호법의 엄격성, 당면 과업의 부담으로 인한 제약</li> </ul>
권한부여	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 지자체 담당자간, 유관기관간 협력적 파트너십에 대한 인식 부족</li> </ul>
상호성	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 민간에 대한 자율성·권한 부여에 한계가 존재하나 인식이 부족하다는 문제점 제시</li> </ul>
수용성	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 지자체의 권위적 수직적 조직문화가 여전하고 관 주도 복지행정의 관행이 지속되고 있다는 고백</li> </ul>
중재자	

## 다. 지자체 복지행정의 발전 방향 및 과제

### 1) 조직개편 방향 인식

□ 시군구 본청 사회복지영역 담당 및 읍면동 맞춤형복지팀 담당 직원들의 ‘통합적 사회서비스 제공을 위한 조직개편 방향 인식’을 총 6개 문항으로 조사하였음.

○ 조사 문항은 희망복지지원단 기능·인력 확충, 드림스타트 등 대상별 사례관리 부서 통합, 자원관리 부서의 기능·인력 확충, 관·관, 민·관 협력 촉진을 위한 관련 기능의 강화, 권역 단위 중심의 읍면동 맞춤형 복지팀 개편, 복지·보건 통



합 등 지역사회 통합돌봄(커뮤니티케어) 중심의 새로운 부서 신설의 총 6문항으로 구성됨.

□ 시군구 본청 사회복지영역 담당 및 읍면동 맞춤형복지팀 담당 직원들의 ‘통합적 사회서비스 제공을 위한 조직개편 방향 인식’은 평균 4.4점(6점 척도, 최고 4.8점 ~ 최저 3.6점)으로 나타남.

○ ‘관·관, 민·관 협력 추진을 위한 관련 기능의 강화’가 4.8점으로 가장 높았고, ‘권역 단위 중심으로의 읍면동 맞춤형 복지팀 개편’이 3.6점으로 가장 낮았음.

□ ‘통합적 사회서비스 제공을 위한 조직개편 방향’으로서 6개 개선방안에 대한 지자체 본청 및 읍면동 복지담당자의 인식을 조사한 결과,

○ ‘관·관, 민·관 협력 추진을 위한 관련 기능의 강화’는 가장 다수의 응답자가 지지(93.9%)하였으며, 조직·부서 개편 보다는 기능, 인력 강화 방안에 대한 긍정 응답이 높았음.

- 자원관리 부서의 기능·인력 확충 89.7%

- 희망복지지원단 기능·인력 확충 82.4%

○ 조직 개편안 가운데 ‘드림스타트 등 대상별 사례관리 부서 통합’에 82.4%가 긍정적으로 응답하였음.

- 복지·보건 통합 등 지역사회통합돌봄 중심 부서 신설 78.2%

- 권역 단위 중심 읍면동 맞춤형복지팀 개편 53.3%

〈표 6-6〉 통합적 사회서비스 제공을 위한 조직개편 방향 인식

(단위: %)

	희망복지지원단 기능·인력 확충	드림스타트 등 대상별 사례관리 부서 통합	자원관리 부서의 기능·인력 확충	관·관, 민·관 협력 추진 관련 기능의 강화	권역 단위 중심 읍면동 맞춤형복지팀 개편	복지·보건 통합 등 지역사회통합돌봄 중심 부서 신설
긍정	82.4	82.4	89.7	93.9	53.3	78.2
부정	17.6	17.6	10.3	6.1	46.7	21.8

주: 6점 척도로 응답한 결과로서, ‘동의하는 편이다’, ‘동의한다’, ‘매우 동의한다’로 응답한 경우 “긍정”, ‘동의하지 않는 편이다’, ‘동의하지 않는다’, ‘전혀 동의하지 않는다’에 응답한 경우 “부정”으로 구분하여, 전체 응답자 대비 각 비율을 제시함.

## 2) 발전방향 및 개선안에 대한 견해

- 본 연구에서는 정부의 최근 사회적 서비스 확충 정책을 “지역사회 통합돌봄(커뮤니티케어) 선도사업”, “장애인 등급제 폐지(수요자 중심 지원체계)”, “포용국가 아동정책(아동보호시스템 등)”으로 제시하고, 이러한 정책 변화를 고려할 때 조직편제·역할분담·인적자원 등에 있어 개편이 필요한 사항을 파악함.
- 즉, 현금급여 중심의 소득보장제도와는 달리 ‘이용자 욕구를 고려하여 필요 서비스를 파악하고 자원연계 등이 수반되는’ 서비스 업무를 강화하기 위하여, 시군구(읍면동) 복지행정 영역에서 개편되어야 하는 점에 대한 의견수렴을 하고자 하였음.
- 또한 정부-지자체의 복지전달체계 개편(“시군구의 업무로 통합사례관리 운영”, “읍면동 맞춤형복지팀 운영”)에 따라 변화된 지자체 복지행정 체계의 업무수행 여건(조직, 인력, 업무수행방식, 지원 기반 등) 중 애로사항과 개선이 필요한 부분을 파악하였음.
- 다음은 그 결과를 (1) 조직구조, (2) 역할분담, (3) 인력 등으로 구분하여 주요 결과를 제시함.

### (1) 조직구조 개선

#### □ 지역사회 통합돌봄 사업 관련

- 지방정부가 책임성을 가지고 지역중심의 통합돌봄 구축 과정을 체계성과 통합성을 바탕으로 추진하기 위해서는 복지-보건-의료-요양·돌봄으로 구성되는 돌봄 체계 작동을 위한 최적화된 지자체 복지행정 조직구조 뒷받침 필요
- 시군구 본청 부서들은 주로 ‘대상’ 기준으로 편제된 바, 서비스 특성별, 돌봄등의 서비스 기능 중심의 통합 조직 구상 혹은 운영 방식 변화가 필요함을 제기
  - 시군구 본청 직제는 현재 유사-중복적 기능·업무를 여러 부서의 담당자들이 하고 있어 비효율성이 야기되는 동시에 사각지대도 발생
  - 연계·협력이 용이한 통합 구조로 전환하되, 전문성을 필요로 하는 영역은

별도의 조직으로 편성하여 운영하는 방안 제시

- 다만, 장애인, 정신건강 등 보다 전문성을 필요로 하는 업무가 정착되기 이전에 혹은 초기단계에서 지역사회 통합돌봄 부서로 통합되는 것이 적절한가에 대한 검토 필요
- 장애인 대상의 본격적인 사례관리 담당 부서, 통합돌봄총괄팀과 장애인 복지 사업부서와의 연계 기능에 중점 둘 필요

○ 이용자 접근성이 용이한 읍면동을 공공플랫폼 체계로 개편, 동 주민센터를 복지서비스 허브로 구축하여 유관 기관과 연계하는 개편 의견 제시

- 읍면동을 권역별로 운영하며 종합상담이 가능한 연계업무에 집중하게 하고, 통합사례관리는 전문성 있는 통합사례관리사가 담당하게 함으로써 지속성과 연계성을 확보할 필요가 있다는 의견 제시
- 지방행정 조직으로서의 '읍면동' 위상과 기능, 읍면동장의 권한 등에 대한 검토 필요
- 보건과 복지의 통합, 서비스 제공 확대를 위하여 별도 조직 구성 방안도 검토 필요하다는 제안

○ 읍면동 맞춤형복지팀의 업무 영역이 대폭 확대됨에 따라 서비스 업무 강화를 위한 조직구조 분화 필요성 제시

- 복지서비스가 누락되지 않도록 하는 종합상담 기능, 서비스·자원 연계 지원 기능(민간자원 발굴·관리·연계 등), 통합사례관리 기능의 강화가 필요하며, 이를 위해 인력 확충을 전제로 읍면동에서 관련 기능 전담팀 신설을 제시
- 읍면동 권역 운영에는 찬반 존재(기본형의 효율성 강조 vs. 권역형의 필요성 강조)

#### □ 장애등급제 폐지에 따른 대응 병행

○ 지자체에서는 현재 장애인복지 영역에서 장애등급제 폐지에 의한 수요자 중심 맞춤형 지원체계와 지역사회 통합돌봄 추진에 따른 장애인 사례관리 대상의 증가에 대응할 조직의 필요성이 동시에 제기되는 상황으로서,

- 특히 복지서비스 고수요 집단인 발달장애인에 대한 대응이 필요하여, 이에 대한 전담부서의 필요성 제시
- ‘장애인 사례관리팀’이 운영되는 경우, 사례관리 대상 중에서 발달장애인이 상당 부분을 차지할 것이므로 서비스 수요 및 인력 상황에 따라 주목하여 고려할 필요

#### □ 포용국가 아동정책 추진

##### ○ 포용국가 아동정책의 추진을 위한 조직구조 상의 개편 노력 제언

- 원활한 업무수행을 위해 조직구조와 기능, 업무분장의 명확화
- 조직의 역할과 기능에 요구되는 적정 인력의 배치
- 보육관련 업무를 중심으로 하는 아동 돌봄업무와 기타 아동복지 업무의 분리
- 드림스타트와 희망복지지원단 업무의 통합

##### ○ 보호가 필요한 아동·청소년·가족에 대한 공적 책임 강화, ‘아동·청소년 최선의 이익’을 위해 조직구조의 통합성 제고 필요

- 시군구 아동복지 부서와 청소년 및 여성·가족·다문화 담당부서 간의 통합, 업무 분화 등 지역별 수요와 특성을 고려한 부서 편제 요구
- 특히, 학대·빈곤·유기 등으로 발생하는 모든 요보호아동·청소년에 대해 보호결정·관리·원가정 복귀·자립지원의 전 과정을 지자체의 책임 하에 시행하도록 전달체계 개편 필요

#### □ 지자체 통합사례관리 추진

##### ○ 업무의 효율성 제고 및 전문성 확보를 위해 통합사례관리 업무 전담 부서 신설이 필수적이며, 조직구조의 개편이 필요하다는 의견이 다수 제기

- 연계 담당 인력이 포함된 통합사례관리 업무 전담팀의 구성
- 시군구 본청 희망복지지원단과 읍면동 맞춤형복지팀간의 업무 구분과 연계 명확화 필요(고난도 사례와 일반 사례 등)
- 전문성이 미흡한 관리자의 배치 문제 개선으로 적절한 수퍼비전 제공 필요

### □ 읍면동 맞춤형복지 추진

- 맞춤형복지업무, 기존 복지행정업무, 지역사회 통합돌봄사업, 주민자치형 공공서비스가 명확한 분담 구조로 운영될 수 있도록 개편 필요성 제시
  - 맞춤형복지팀-복지행정팀 업무 분장이 불명확한 경우, 맞춤형복지팀에서 대상자 관리 업무를 모두 담당하는 부담 발생
- 실질적인 사례관리 활성화를 위해서는 사례관리 전담팀 신설 필요
  - 사회복지사, 간호사, 물리치료사, 사례관리사 등으로 구성

## (2) 인적 자원 확충 및 역량 유지

### □ 지역사회 통합돌봄 사업 관련

- 지역사회 통합돌봄 사업 추진을 위해서는 전문인력의 확충이 기본 전제
  - 기본 인력 확충과 전문성 제고를 위한 노력 병행
- 적정 인력배치 필요성 강조
  - 인력확충 못지않게 적정 업무 분장, 전문성과 경력을 고려한 인력배치 중요
  - 업무분장과 인력배치 시 개인의 역량, 전문성, 근무기간, 근무지(본청, 읍면동 등) 등을 고려
- 전문역량 개발이 가장 중요
  - 인적자원의 역량 개발은 현재 담당자의 역량 부족 문제를 개선할 뿐만 아니라, 전문가 양성 및 수요자 중심의 서비스 업무 강화를 위해 필수적인 과제
    - 역량 강화를 위한 교육 내실화
  - 한편, 복지업무의 전문성에 대한 요구가 높아지는 가운데 상대적으로 전문성이 부족한 행정직의 복지부서 배치로 인한 업무 수행의 어려움 상존
    - 복지관련 부서에 복지직 우선 배치 필요

#### □ 장애등급제 폐지에 따른 대응 병행

- 지역사회 통합돌봄 체계에서 장애인복지 분야 인력 확충이 필요함과 동시에, 무엇보다 장애인 전담 사례관리사의 확충 시급

#### □ 포용국가 아동정책 추진

- 지자체 본청의 포용국가 아동정책, 지자체 청소년안전망 강화 등 실질적 정책 추진을 위해서는 지자체 단위 인적자원의 확충이 반드시 전제될 필요 제기
  - 아동 업무의 특성에 대한 충분한 이해와 전문성을 갖춘 인력 확충을 위해서 관련 교육훈련체계의 정비
  - 복지직과 행정직의 균형적 배치, 역할분담에 대한 구체적 가이드라인 제시
    - 지자체 아동·청소년·가족·여성 전담인력의 직무분석을 기반으로 핵심 역량을 도출하고, 적정 인력배치 기준 마련 및 역량모델 기반 교육과정 개발·운용 등 다각적인 접근 병행
  - 효율적인 업무 몰입을 위한 정보시스템의 개발 및 고도화 필요
- 특히, 위기아동·청소년 초기사정(intake), 현장조사, 위기개입, 보호조치 및 조치 변경, 사례관리, 종결 여부 판단, 자립지원 등의 업무는 고도의 전문성을 요구하는 바, 전담인력의 핵심역량을 규명하고 지역별 적정 전담인력 확충을 위한 중장기 계획 수립 요구

#### □ 지자체 통합사례관리 추진

- 통합사례관리사 미 배치로 나타나는 담당공무원의 업무과중, 전문성 부족, 사전 준비와 교육 부족으로 인한 소진현상 등의 문제가 존재하므로, 지역 여건에 적합한 전문 인력 배치 필요
  - 통합사례관리 담당 공무원, 관리 인력 확충도 긴요
- 통합사례관리사의 전문성과 지속성 강화를 위해 처우개선 필요
  - 업무 숙련도나 경력에 따른 임금 호봉제와 같은 처우개선을 통해 통합사례 관리사의 사기 저하를 예방

## □ 읍면동 맞춤형복지 추진

- 인력 충원, 배치 기준, 복지 전문 관리자 임용 등 인력 관리 전반에서 개선 필요
- 그간 읍면동에 인력이 확충되었으나, 기존사업 확대와 신설 사업 추진에 따른 갈때기 현상이 여전해 읍면동 인력 확충이 매우 긴급
  - 주민자치형 공공서비스와 지역사회 통합돌봄 선도사업 등의 인력 활용 체계가 모호한 실정
- 직무 성격을 고려하여 숙련 인력을 배치하는 것이 중요하다고 강조
  - 업무의 연속성 유지 및 전문성 향상을 위한 순환보직 완화 장치 마련
  - 읍면동에 행정직 배치 시 전문성과 책임성이 약해 인력 증원 효과 반감
  - 잦은 순환 보직으로 업무 전문성 향상이 미흡해 고난도 업무라 할 수 있는 사례관리를 전담할 역량 있는 사회복지공무원 육성 지체
    - 사례관리 전담인력 배치 기준을 마련 필요
    - 초기상담, 사례관리 등 업무 난이도가 높은 직무의 경우 신규 인력이 아닌 7급 사회복지 업무 경력직(혹은 3년 이상 업무 경력자 등) 배치 필요
- 지역 특성(영구임대아파트 단지, 인구 밀집 지역 등)에 따른 실제 업무량을 제대로 반영하지 않은 맞춤형복지팀 인력 배치 기준을 개선하여 정원 관리 지침을 의무적으로 적용해야 한다고 제언
  - 읍면동의 복지대상자 수요(인구수, 사례관리 대상자 수, 통합돌봄 대상자 수 등)를 종합적으로 고려, 직렬·정원·경력 등을 반영한 읍면동 인력 배치 기준 마련
- 업무 역량 강화를 위해 신규임용자 및 전문분야 교육훈련의 대폭 강화 필요
  - 신규임용자 배치 전에 사회서비스, 전산 프로그램 등 실무 중심 사전교육 강화
  - 대상자 욕구의 다변화에 맞춰 사례관리, 정신보건, 민관협력 등 분야별 전문 교육 강화

### (3) 주체간 역할 분담

#### □ 지역사회 통합돌봄 사업

- 지역사회 통합돌봄 사업 추진에 따른 역할 분담, 컨트롤타워 조직 필요
  - 본청 - 읍면동 간 명확한 역할 분담, 공공 - 민간 역할분담 네트워크 구성 등 명확한 업무 분담 명시 필요
  - 공공과 민간 간 명확한 역할분담과 연계를 위한 네트워크를 구성하여 현재의 제한된 수준을 벗어난 확대된 프로그램이 구축될 필요 제안
  - 민간기관들 간의 네트워크를 활성화 하려면 구심점 역할이 중요하여 복지를 총괄하는 컨트롤타워 조직을 본청 내에 설치·운영해야 가능
- 지역사회 통합돌봄이라는 비전 달성을 위해 연계·협력, 통합적인 서비스 제공을 강화하는 방향으로 시군구 본청과 읍면동 간 업무와 역할 경계가 명확해질 필요가 있다고 제안
  - 지역사회 통합돌봄 선도사업 추진으로 대상자 기준으로 편성된 본청 부서와 돌봄을 명시한 신규 부서 간 업무의 경계가 모호한 상황 발생
  - 시군구 본청이 기획·교육·지원의 역할을 주로 담당하고 읍면동은 대상자 발굴 및 직접 서비스 역할을 수행해야 한다는 기본 체계에 대해서는 대부분 동의
- 시군구 본청에 사회서비스 기획·조정·지원 기능을 전담하는 총괄부서 신설이 필요하다고 강조
  - 읍면동이 대상자 발굴과 욕구 파악, 서비스 연계에 중점을 둔다면, 시군구 본청에서 사회서비스 컨트롤타워 역할을 할 수 있는 전담부서를 신설해, 대상별로 분화된 사업들의 기획·조정·조율 기능, 지역사회 통합돌봄 추진에 따른 보건·복지 연계 기능, 읍면동 차원에서 발굴이 어려운 인적·자원 발굴 기능, 읍면동 모니터링·지원 기능 등을 보다 강화해야 한다는 의견
  - 특히, 기존 기획 기능을 담당했던 복지정책과(복지기획팀)가 기피부서로 인식되고 있으므로, 실질적인 운영을 위해 인력 확충과 전문관 운영 도입 등



을 적극 검토해야 한다고 피력

- 민간 사회서비스 기관과의 협력 활성화를 위한 기관 운영지침 개편을 통해 기능 재정립이 필요하다고 제언
  - 서비스 제공에서 민간 위탁을 보다 과감히 추진할 필요가 있다는 지적과 함께, 민간자원 발굴 및 지원과 사례관리 등에 있어 보다 적극적인 역할과 책임을 부여하는 것이 필요

#### □ 장애등급제 폐지에 따른 대응

- 장애인 사례관리팀(서비스 고수요 집단을 중심으로 실질적인 사례관리를 수행) - 장애인복지 사업부서 - 읍면동의 역할 분담
  - 지역사회 통합돌봄 사업 추진 체계에서는 통합돌봄총괄팀을 지원하는 역할, 장애등급제 폐지 및 수요자 중심 맞춤형 지원체계에서는 장애인복지 전담부서의 개별 업무를 연계하고 조직화하는 업무를 담당할 부서 제안
  - 본청에 설치될 장애인 사례관리팀이나 장애인복지 전담부서의 역할이 강화됨과 동시에 현장과의 접점이 필요한 수요자 발굴 업무에 대한 읍면동의 기능 강화, 실질적인 수요자 욕구조사 수행 필요성 제기

#### □ 포용국가 아동정책 추진

- 지자체의 아동업무 담당자들은 민간의 다양성과 전문성을 적극 활용한 공공-민간의 역할분담을 강조하는 경향
  - 시군구 본청을 중심으로 지역사회 내 가용자원의 발굴 및 교류 활성화 역할의 부여가 필요하다는 의견
  - 공공-민간의 협업과 자원교류 활성화를 위해서는 현행 성과위주의 업무평가 방식의 개선이 필요하다는 의견
- 이와 관련하여 위기아동 보호에 있어 ‘공공의 책임 유기’라는 지적까지 받고 있는 상황에서 담당 공무원들의 전향적 인식 전환 노력이 필요한 상황
- 기초지자체별로 아동·청소년 보호인프라가 완비되지 않거나, 지역별 ‘칸막

이'가 존재하는 경우가 많아 광역시·도 차원의 지원과 조정 기능 필요

- 특히 '보호종료아동'에 대한 자립지원업무를 민간에서 수행하였으나 보호 체계의 연속선상에서 자립지원이 체계적으로 이루어질 수 있도록 민-관 역할 분담 필요

#### □ 지자체 통합사례관리 추진

- 중독, 정신건강 등 복합적 욕구를 지닌 대상자들이 증가함에 따른 유관기관과의 연계·협력의 필요성이 점차 강화되고 있는 것으로 판단됨.
- 정책 변화에 따른 업무분장이 명확하지 않아 담당자 간 갈등이 나타나는 문제를 해결하기 위해 명확한 지침이 마련될 필요
- 사통망 입력 절차 간소화 등 불필요한 행정적 절차를 간소화 할 필요

#### □ 읍면동 맞춤형복지 추진

- 읍면동의 업무 분화로 인해 통합적 서비스 제공에 한계가 있고, 담당자의 역량에 따라 서비스 연계 범위가 달라지는 문제가 발생하고 있는 상황
- 초기상담-욕구 파악-서비스 연계 등 업무 과정에 따른 표준화된 업무 매뉴얼 개발·보급이 필요하며, 팀 간 상호 협력을 통해 서비스 연계를 해야 하는 대상자의 경우 업무 협조 활성화가 필요하다는 의견
- 맞춤형복지팀 고유 업무에 집중할 수 있도록 타 기관 업무 및 행사 관련 업무 조정 필요성이 제기
- 복지 대상자를 발굴하더라도 이들의 욕구에 맞춘 서비스가 부족하고, 공적자원 지원기준이 현실에 맞지 않거나, 공급자 중심 업무 처리로 서비스 제공까지 시간 소요가 큰 문제점을 지적

## 제2절 정책 제언

### 1. 지역 사회서비스 전달체계 개선의 필요성

#### □ 복지 정책 발전 단계와 지역 여건의 고려

- 그간의 복지 전달체계 정책은 공공부문(지자체)의 공공부조-소득보장 관리에 집중해 온 바, 발전단계에 있는 사회서비스 이용-관리 시스템 구축을 위해서는 공공-민간을 아울러 공공성, 효율성을 높일 수 있는 체계로 전환이 필요한 시점임.
- 포용국가 실현을 위해 추진 중인 다양한 사회서비스 정책이 지역사회 기반 정비를 통해 시너지 효과를 창출할 수 있도록, 지방자치단체 복지 행정의 개편 및 서비스 제공기관 협력 구도의 변화가 필요함.
  - 지역사회 통합돌봄, 주민자치형 공공서비스, 포용국가 아동정책, 장애인등 급제 폐지와 맞춤형 복지, 소생활권 맞춤형 건강증진사업, 사회서비스원 설립 등의 정책은 서비스의 공공성 강화, 보건복지 등 서비스 연계 및 융합적 접근의 중요성을 부각
- 이에 따라 중앙정부의 제도 설계를 기초로 하되 이용자의 다양한 욕구에 근접하게 대응할 지역단위 전달체계를 정비하여, 서비스의 수요공급 관리와 조정 기능을 담당하는 지자체의 컨트롤타워 역할을 강화하는 것이 우선순위 높은 과제라 할 수 있음.
  - 그간의 복지전달체계 개편은 읍면동의 업무 과부담 해소 및 찾아가는 서비스에 집중해 온 바, 시군구의 사업기획·관리 등 사회서비스 확충 및 향상을 위한 지자체 전반의 기능 개선 필요
  - 또한 지역사회 기반 통합돌봄(커뮤니티케어)을 주축으로, 유관영역 특히 공공보건 영역과의 밀접한 협력체계 구축이 필요
- 복지 수요자 욕구 중심 대응을 위한 통합사례관리의 실시, 읍면동 맞춤형복지팀 운영 등 그간의 지자체 복지 전달체계 개선 기초를 확장하여, 지역별 여건에 적합한 통합적 서비스 이용 기반을 마련하는 것이 현안과제라 할 수 있음.

□ 유관 정책 추진 상황 고려

○ 특히, 주민자치형 공공서비스 사업, 지역사회 통합돌봄, 사회서비스원 시범사업 등 전달체계 변화를 주도하는 최근의 국정과제 관련 정책들과 전국 지자체에서 추진 중인 통합사례관리를 중심으로 한 읍면동(맞춤형복지팀)-시군구(희망복지지원단)의 서비스 기반이 어떻게 시너지를 창출하도록 고려할 것인가가 과제가 되고 있어, <표 6-7>에서는 이들 사업의 주요 대상, 수행단위·범위, 주요 목적을 살펴보고, 각 사업 간에 어떠한 영향이 있을 것인가를 제시해 봄.

○ 통합사례관리·맞춤형서비스[A]와 지역사회 통합돌봄[B]

- 노인, 장애인의 경우 각 사업대상 중복성 존재
  - 현행 통합사례관리는 탈빈곤-자활-빈곤예방 가능 가구, 위기가구(청중장년 1인가구, 돌봄위기가구, 저소득 한부모 및 청소년 한부모 가구, 휴·폐업자, 실직자, 자살 고위험군 등) 중심
- 서비스 방식의 유사성 존재
  - 서비스 연계를 위한 자원 발굴·관리, 유관기관간 협력범위도 상당부분 동일
- 성인돌봄 사례관리 진행시 추진체계의 통합성을 가급적 높일 필요
  - 가족, 아동·청소년 서비스체계 편제 고려 필요

○ 통합사례관리·맞춤형서비스[A]와 지역사회 통합돌봄[B], 주민자치형 공공서비스[C]

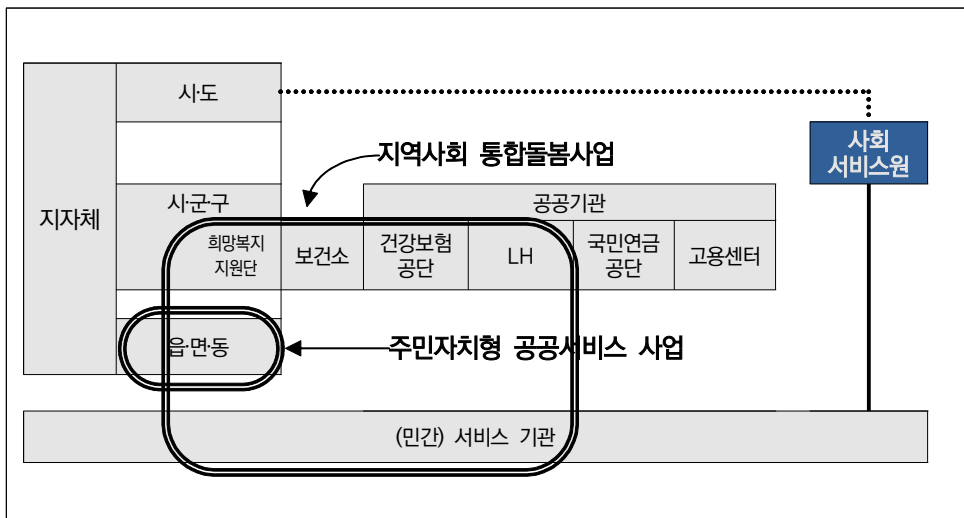
- 주민력 강화, 주민 주도 마을계획 수립 등을 통해 복지공동체 형성 및 지역사회 통합돌봄 기반 조성 가능
- 이를 통해 공적 자원 제약을 보완하는 자발적 민간영역의 지역 서비스 제공이 가능할 것이며,
- 풀뿌리 거버넌스의 협력기반의 효과가 기대되므로,
- 읍면동 단위의 해당 부서간 상호 이해, 협력 필요 업무를 규명하고 공식적으로 협조하는 체계를 마련할 필요

- 특히, 주민력 강화, 마을계획 수립 등과 관련된 행정차원의 명확하지 않고, 기존 맞춤형복지팀 등에 모호하게 업무가 부과되는 사례가 있어, 개선될 필요

○ 통합사례관리·맞춤형서비스[A]와 지역사회 통합돌봄[B], 사회서비스원[D]

- 사회서비스원을 통해 좋은 서비스 생태계 조성 가능
  - 공적책임성을 담보한 기관 운영, 안정적 고용을 통해 좋은 (돌봄) 서비스 제공 확대
- 사회서비스원이 시도 단위로 운영되기에, 시군구 단위의 사회서비스 수급 관리, 시설관리 등과 유기적 영향력이 발휘되기 용이하지 않은 구조
  - 시도 단위의 사회서비스 수요공급 관리 지원을 가능
  - (현재의 공적 시설운영 주체 성격에서) 향후 사회서비스 시설 점점 등의 역할 수행이 가능한 사회서비스원의 고유 기능의 변화가 도모된다면 다른 효과 기대 가능

[그림 6-1] 복지 전달체계 관련정책의 범위와 유관 기관 개념도



〈표 6-7〉 주요 복지 전달체계 관련 정책 개요 및 사업간 영향 비교

	통합사례관리 맞춤형서비스 [A]	지역사회 통합돌봄 [B]	주민자치형 공공서비스 [C]	사회서비스원 [D]
주요 사업대상	가족, 아동·청소년, 노인, 장애인 등	노인 (정신)장애인	지역주민	시설 및 종사자 (서비스 이용자)
수행 단위범위	[지방자치단체] 시군구(희망복지지원단) 읍면동(맞춤형복지팀)	[지방자치단체] 시군구 및 읍면동 복지-보건-주거 중심	[지방자치단체] 읍면동	[법인] (광역) 시도 단위
주요 목적	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 복합적이고 다양한 욕구를 가진 대상자에게 복지·보건·교육·주거·교육·신용·법률 등 필요 서비스를 통합적으로 연계·제공</li> <li>• 지속적 상담·모니터링</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 건강하게 지역사회 지속 거주 &amp; 탈시설</li> <li>- 서비스의 연속성 확보</li> <li>- 통합적 지역서비스 기반 마련</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 주민자치와 참여</li> <li>• 공공서비스의 연계·협력</li> <li>• 주민역량 강화 사업</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 서비스 공공성 강화               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 종사자 직접 고용</li> <li>- 시설 운영(종합재가센터 등)</li> <li>- 민간서비스기관 지원</li> </ul> </li> </ul>
사업간 영향	<b>[A-B]</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 노인, 장애인의 경우 각 사업대상 중복성 존재               <ul style="list-style-type: none"> <li>• 현행 통합사례관리는 탈빈곤-자활-빈곤예방 가능 가구, 위기가구(청중장년 1인가구, 돌봄 위기가구, 저소득 한부모 및 청소년 한부모 가구, 휴·폐업자, 실직자, 자살 고위험군 등) 중심</li> </ul> </li> <li>- 서비스 방식의 유사성 존재</li> <li>• 서비스연계를 위한 자원 발굴관리, 유관기관간 협력범위도 상당부분 동일</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 성인돌봄 사례관리 진행시 추진체계의 통합성을 가급적 높일 필요               <ul style="list-style-type: none"> <li>• 가족, 아동·청소년 서비스체계 편제 고려 필요</li> </ul> </li> </ul>			
	<b>[A-B &amp; C]</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 주민력 강화, 주민 주도 마을계획 수립 등을 통해 복지공동체 형성 및 지역사회 통합돌봄 기반 조성 가능</li> <li>- 공적 자원 제약 보완, 자발적 민간영역의 지역 서비스 제공 가능</li> <li>- 풀뿌리 거버넌스의 협력기반의 효과가 기대</li> <li>- 읍면동 단위의 해당 부서간 상호 이해, 협력 필요 업무를 규명하고 공식적으로 협조하는 체계를 마련할 필요</li> </ul>			
	<b>[A-B &amp; D]</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 사회서비스원을 통해 좋은 서비스 생태계 조성 가능               <ul style="list-style-type: none"> <li>• 공적책임성을 담보한 기관 운영, 안정적 고용을 통해 좋은 (돌봄) 서비스 제공 확대</li> </ul> </li> <li>- 사회서비스원이 시도 단위로 운영되기에, 시군구 단위의 사회서비스 수급관리, 시설관리 등과 유기적 영향력이 발휘되기 용이하지 않은 구조               <ul style="list-style-type: none"> <li>• 시도 단위의 사회서비스 수요공급 관리 지원을 가능</li> <li>• (현재의 공적 시설운영 주체 성격에서) 향후 사회서비스 시설 점검 등의 역할 수행이 가능한 사회서비스원의 고유 기능의 변화가 도모된다면 다른 효과 기대 가능</li> </ul> </li> </ul>			

## 2. 사회서비스 전달체계의 개선 목표 및 방향성

- 지역 단위 사회서비스 전달체계 개편의 궁극적인 목표는 수요자에게 제공되는 서비스의 개선이 될 것이며, 이를 위하여 다음 각 사항이 고려되어야 할 것임.
  - 서비스와 관련된 업무의 내용, 절차를 개선하고,
  - 이 일을 담당하는 ‘사람’들의 ‘인식’과 ‘태도’를 변화시키고 요구되는 일을 충실히 수행하기 위한 적합한 역량을 갖추도록 하고,
  - 그렇게 일할 수 있는 인력들을 적절한 규모로 선발, 배치하며,
  - 다차원의 사회서비스 이용·제공 절차가 합리적이며 명확하게 분담되도록, 기관 내 부서를 편제하고 ,
  - 부서간, 기관간 연계된 역할이 원활히 수행되도록, 협력 업무가 가능하도록 의사소통, 의사결정, 정보공유 시스템, 거버넌스 기반이 구축되어야 함.
  - 이는 물론, 수요자의 개별 욕구를 고려한 다양하고 좋은 서비스가 충분하고(서비스 제공량 확보),
  - 지역의 서비스 이용 접근성을 고려하여 다양한 서비스 제공기관, 제공량이 확보되도록 지자체가 주관하여 수요와 공급을 진단-계획-관리할 수 있는 기획력(컨트롤 타워 기능)의 확보가 전제되어야 함.
- 소득보장과 상이한 요소가 요구되는 사회서비스의 전달체계 개편을 위해서는 다음의 방향성이 고려되어야 할 것임.
  - **(지역주도성)** 지역 복지분야 서비스 확충을 위한 지자체 자체(기획) 사업 개발에 주력
  - **(통합성)** 지역사회 통합돌봄(커뮤니티케어)을 위한 지자체 부서의 인식과 사업준비가 추진
  - **(접근성)** 지역 주민의 사회서비스 이용의 접근성 향상을 위해 노력
    - 충분한 정보 제공, 서비스 절차 간소화, 친절하고 충분한 안내, 유관 서비스

제공기관 의뢰·연계 등

- **(공공성)** 지역 내 사각지대 위기 대상자 발굴과 문제 해결을 위한 충분한 노력  
지역 특수성으로 인해 집중 대응해야 하나 미진한 대상, 지역 문제의 파악
- **(효율성)** 지역 내 공공-민간 서비스기관간 유사 서비스의 중복적 운영 문제를  
파악하고 있으며, 조정하기 위한 노력

### 3. 사회서비스 전달체계 개편 과제

□ 다음은 본 연구 실시 이전 기초 과제로 수행했던, [사회서비스 이용실태 조사 연구(강혜규 외, 2019)]에서, 지역 사회서비스 이용체계의 고려 차원과 정부·지자체 대응 과제를 도출한 결과로서, 지자체 내부의 조직, 인력, 기능을 중심으로 검토했던 본 연구의 과업으로 연계 검토해볼 수 있음(표 6-8 참조).

- 사회서비스 수급 체계 관리 내실화
- 사회서비스 인적자원 관리·개발 강화
- 지자체 총괄적 조직 기능 강화
- 사회서비스 제공기관 고유기능 조정
- 지역사회 자원 네트워크 구축 및 활성화



〈표 6-8〉 지역 사회서비스 이용체계의 고려 차원과 정부·지자체 대응 과제

이용체계의 고려 차원과 그 영향		중앙정부·지자체 대응 과제
서비스 인프라 - 예산 규모 - 예산 집행방식 - 공간 확보	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 서비스 공급량에 직접 영향</li> <li>- 적절한 서비스 제공 곤란</li> <li>- 지속사업 계획 곤란</li> </ul>	<b>[사회서비스 수급 체계 관리 내실화]</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 지자체 서비스 수요·공급 관리의 실효성 확보</li> <li>• 서비스 확충·조정 중장기계획 수립</li> <li>• 서비스 공급에서 공적 책임성을 담보할 서비스·프로그램 도출</li> </ul>
인력 - 적정 규모 - 역량 확보 - 고용안정성	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 연계 협력에 장애 (부가업무 인식 + 여력 부족)</li> <li>- 서비스의 지속성, 좋은 서비스 제공 가능성과 직결</li> </ul>	<b>[사회서비스 인적자원 관리·개발 강화]</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 인력 확충·전문성 제고·처우개선 관련 종합대책 마련</li> <li>• 시설 인력 운용 관련 지침 적정성 검토 및 개선</li> <li>• 종사자 역량제고를 위한 보수교육 체계 강화</li> <li>• 중앙정부 차원에서 전문인력 확보를 위한 필요역량 명확화 및 자격제도 검토</li> </ul>
서비스의 통합성	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 서비스의 분절적 제공으로 중복, 누락 가능성 존재</li> </ul>	<b>[지자체 총괄적 조직 기능 강화]</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 통합적 이용체계 구축을 위한 시군구의 기획·조정·관리 총괄 조정 주체 정립</li> <li>• 상기 대응 과제(사회서비스 수급 체계·사회서비스 제공기관 기능 조정·지역사회 네트워크 활성화) 관련 업무 수행을 위한 전담 부서 개편 및 소속인력 추가 배치</li> <li>• 컨트롤타워로서의 위상과 권한 강화를 위해 예산권한, 인사상의 인센티브 등 조치 병행</li> </ul>
서비스제공기관별 고유 기능	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 기관간·사업간 중복성 존재</li> <li>- 생애주기별 서비스연속성 미흡 가능성</li> </ul>	<b>[사회서비스 제공기관 고유기능 조정]</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 유사·중복성 기관·사업 간 경합·경쟁 구도 해소</li> <li>• 서비스 연계 체계 활성화 혹은 조직적 통합 방안 검토</li> <li>• 서비스 영역 전반의 공공성 제고 및 위기도 높은 서비스의 공적 책임성 강화</li> <li>• 중앙정부 차원에서 서비스제도 간 정합성 제고를 위한 사업지침 개선</li> </ul>
협력 여건 - 합리적 행정절차 - 정보 공유시스템	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 서비스 연계관련 행정부담</li> <li>- 개인역량에 의존한 비공식적 연계·협력</li> </ul>	<b>[지역사회 자원 네트워크 구축 및 활성화]</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 기존 협력체계의 질적 내실화를 위한 체계적인 진단과 조정·조율의 정교화</li> <li>• 지자체의 협력업무 목표 공식화 및 수행업무 명확화</li> <li>• 협력을 위한 전담 인력 추가 배치 등 안정적 업무 수행 여건 마련</li> <li>• 지역사회 자원의 통합적 개발과 합리적 공유 체계 구축 검토</li> <li>• 관련 정보의 통합적 생산·관리·분석을 위한 정보화 기반 고도화</li> </ul>

자료: 강혜규 외(2019: 481) 〈표 8-2-1〉의 내용을 일부 수정하여 제시함.

## 가. 지자체 및 서비스기관의 전달체계 변화 목표 설정공유

□ 무엇보다 지역 전달체계 개편 필요성을 개편의 주체가 될 지자체와 협력 파트너인 서비스제공기관들이 함께 인식하고 공유하는 단계가 우선되어야 함.

○ 이는 이전 전달체계 개편 정책에서 일방적 중앙정부 지침, 지역 여건을 섬세하게 고려하지 않은 모델 등 개편의 한계로 지적되었던 내용을 보완하여, 중앙정부의 정책 변화 보다 지역의 내생적 개편 동기를 부여할 필요가 있기 때문임.

- 이는 특히, 현재 시점이 그간의 복지 전달체계 개편 정책 추진 여건과는 차이가 있기 때문임. 즉, 처음 전국단위 지자체 복지 전달체계 개편을 추진했던 2006년(주민생활지원 기능 강화 개편)에는 지자체 전반의 사회복지 인식이 미흡하고, 전담인력이 매우 부족하며, 복지정책을 고려한 업무 편제가 상당히 미진했기에 지자체가 주도적으로 복지행정부서의 개편을 구상하고 주도해가기가 매우 어려웠다면,

- (지자체 여건에 따라 편차가 크지만) 2011년 이후 사회복지담당공무원의 확충, 통합사례관리 업무의 도입, 읍면동 맞춤형복지팀 운영 등을 통해, 지자체 복지 영역의 조직, 업무 편제, 인력 배치 등의 변화가 도모되었고, 중앙정부의 정책을 넘어서는 자체적인 개편을 시도하는 지역 단위의 고민과 역량이 확인되고 있다는 점이 고려되어야 함.

□ 지자체별 전달체계 개선을 통한 변화 목표를 명확히 할 필요가 있음. 예를 들면 다음과 같음.

○ 지역 복지 욕구 충족 및 문제 해결 수준 향상

- 사례관리 및 서비스 대상 증가
- 사례관리를 통한 해결 문제의 범위, 대응수준, 지속성 향상 등

○ 지역사회 통합돌봄(커뮤니티케어) 등을 위한 새로운 융합적 업무·서비스 모색

- 새로운 통합적 부서(복지부서 내 혹은 복지-보건, 복지-주거 등) 운영
- 서비스 사업간 협력적 접근 시도(공동 대상자 발굴, 방문, 서비스 프로그램,

모니터링, 예산 사용 등)

○ 서비스 제공기관간 원활한 협력 제고

- 지자체-유관 공공민간기관 담당자들이 체감하는 협력 여건 마련
- 지자체-유관 공공민간기관간 사업부문별 공식적, 상시적 협력 과업 상세 규정 등

○ 서비스 전달체계 효율적 운영 도모

- 주요 부문별 지역 컨트롤타워 명확화를 통한 기관간 중복-누락 기능 조정

## 나. 지자체 조직 편제

### □ 사회서비스 강화를 위한 주요 지자체 기능

○ (총괄·조정)

- 시군구가 지역 서비스 전달체계의 컨트롤타워 역할 수행
- 시군구(복지부서(과, 팀))에서 대상별(노인, 장애인, 아동, 청소년, 가족 등) 사업부서를 아울러 지역주민의 복지욕구를 종합적으로 파악하고 서비스의 이용-제공체계를 관장하는 컨트롤타워 기능 작동

○ (사업 관리)

- 시군구 복지사업 부서간 원활한 사업 및 대상자 관련 정보 공유, 업무 협력
- 시군구는 복지 대상자의 현안을 파악하고, 문제해결을 위해 필요한 다양한 서비스 확충을 위해 노력
- 지자체는 사회서비스 사업 관리를 위해, 지역 서비스 제공기관에 대해 철저한 지도감독을 실시

○ (일선 서비스)

- 읍면동 일선 창구에서 한번의 방문, 초기 상담을 통해 충분한 정보 제공, 서비스 연계
- 지자체 사업부서, 희망복지지원단, 읍면동 맞춤형복지팀은 각각 혹은 함께 복지수급자의 문제해결 상황을 지속적으로 파악(모니터링)

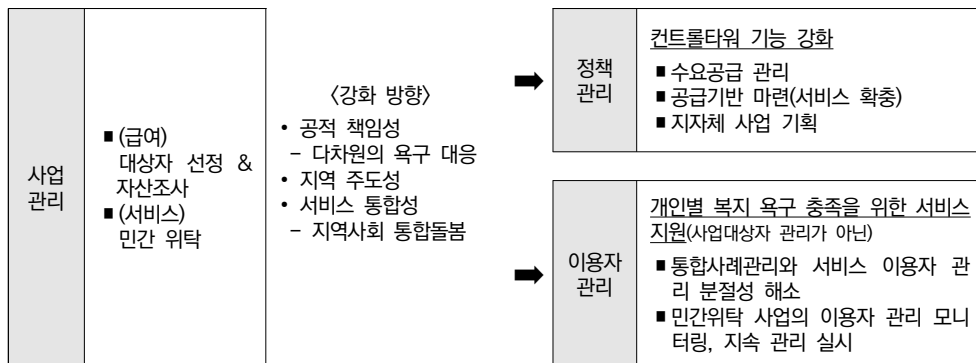
- 통합사례관리, 드림스타트를 비롯하여 지속적 문제해결 대응을 위한 지자체의 접근이 부서별 소통을 통해 대상자 중심으로 통합적 접근 추진

〈표 6-9〉 사회서비스 기능 강화를 위한 지자체 복지행정 부문의 과제

사회서비스 관련 복지행정 업무		기능 강화를 위한 과제
정책 관리	지역 단위 사회서비스 수요-공급-자원 관리	총괄조정(컨트롤 타워) 부서의 담당 인력 및 업무 확충
	공급 기반 마련: 서비스(시설) 확충 계획 및 실행	
	서비스 제공주체간 협력기반 형성-관리(지역사회보장협의체 포함)	
이용자 관리	일선 창구(읍면동) 정보 제공	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 읍면동 맞춤형복지팀(상담 및 사례 관리), 본청 희망복지지원단(통합사례관리), 지역사회 통합돌봄 부서의 융합 혹은 분담/협력 구조 마련</li> <li>■ 본청 서비스사업 부서(노인, 장애인, 아동, 청소년...등)의 이용자 관리</li> <li>■ 자원관리 부서(담당자)의 별도 운영 고려</li> <li>※ 지역여건별(대상군 수요 등 고려) 다양한 방식 운영</li> </ul>
	초기 상담	
	욕구 파악(assessment)	
	서비스 지원 계획	
	서비스 자원 파악 및 동원	
	서비스 연계 및 지원	
	서비스 이용 모니터링	
	서비스 기관간 협력체계 구축(사례회의 운영 등)	
사업 관리	시설 등록·설치 신고 업무	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 기관 지도점검의 전문화 및 충실한 수행을 위한 별도 부서(담당) 운영 고려</li> <li>■ 서비스 이용 모니터링을 위한 사업 부서(노인, 장애인, 아동, 청소년...등)의 기능 강화 고려</li> </ul>
	시설 위탁 업무, 기능보강사업 지원	
	예산(운영비, 인건비등) 지원-정산	
	예결산서 검토-공고	
	시설 후원금품 사용내역 공고	
	이용자 관리	
	시설 거주자 상담 등 관리	
	시설 입소자 자격 조사, 압퇴소 관리	
	인력 관리	
	직원 교육, 처우 개선	
	기관 지도점검 및 행정 처분	

## □ 지자체 기능의 재구조화 및 업무 조정 방향

- 사업관리에 치중했던 복지행정을 정책관리, 이용자관리 영역으로 강화하여, 서비스 절차 전반의 책임성을 강화할 필요



자료: 강혜규(2019.7.)의 내용을 재구성. 지역주도의 통합돌봄 추진 방향, 지역사회통합돌봄 2026 비전포럼 발제 자료. 보건복지부·건강보험공단.

## □ 지자체 내부 조직 개편

- 현행 지자체 본청 복지행정부서의 일반적 구조

- 시군구 본청의 복지관련 부서는 일반적으로 1개 국 수준, 복지관련 과는 대도시 지역에서 2개 수준, 최대 설치 지지역이 6~7개(2016년 기준)에 불과함.<sup>40)</sup>

40) <표 6-10> 시·군·구 유형별 복지관련 과의 현황

(단위: 개)

		과			팀		
		평균	최소	최대	평균	최소	최대
서울시의 구 (25)	25	2.2	1	7	18.7	12	28
광역시의 구·군 (49)	49	1.5	1	5	13.2	5	22
도의 시(대도시) (14)	14	2.0	1	6	17.7	12	23
도의 시(중소도시) (61)	61	1.4	1	5	14.2	6	27
도의 군 (77)	77	1.0	1	2	7.4	4	12
전체	226	1.4	1	7	12.4	4	28

주: 1) 시·군·구별 홈페이지 게시 자료(2016.7월 기준)를 취합정리, 분석함.

자료: 강혜규 외(2016) 보고서의 p.161, 164 <표 4-2-10> <표 4-2-14>의 내용을 재구성하여 제시함.

- 따라서 다음 부서들은 ‘과’와 ‘팀’의 형태가 공존
- 사회서비스 관련 부서는 복지정책기획, 사업부서(아동..., 노인, 장애인), 희망복지지원단 등과 읍면동의 맞춤형복지팀의 분담 구조

시군구 본청 (복지관련 국)						
복지정책 기획 거버넌스	기초보장 자활	통합조사 관리	아동 (드림스타트) 청소년 보육 가족	노인	장애인	희망복지지원단 (통합사례관리 자원관리)

#### ○ 주요 개편 방향

- 시군구 본청 과 혹은 팀 신설, 통합 조정
  - 기존 사업부서의 사회서비스 접근 강화
  - 희망복지지원단 강화 및 서비스관련 부서간 통합적 업무 절차 마련
  - 관련 부서, 인력 간 명확한 역할 범위 및 분담안 제시
- 읍면동 단위 일선 창구 개선
  - 충분한 상담(안내, 진단, 의뢰, 연계)를 위한 여건 마련
  - 복지 수요에 따라 적절한 신청접수상담 창구를 마련하되, 맞춤형복지팀의 업무 범위와 업무량을 고려하여 케어창구 기능과의 통합 혹은 분리 여부 결정 필요
  - 권역 단위 운영의 편익을 고려하여, 행정단위와 별개의 ‘복지 권역’ 단위 서비스 센터 설치운영 방안 준비
- 복지-보건 기관 연계 방안
  - 보건소, 건강생활지원센터 등과의 밀접한 협력 구도
  - 보건소의 방문건강인력(사업)과 결합한 지역사회 통합돌봄, 통합사례관리 운영 방안 모색

## 다. 인력 운용

### □ 본청 복지사업 부서의 적정 규모 인력 배치

- 그간의 지자체 복지 전달체계 개편 과정에서는 읍면동의 기능 활성화가 우선 중시되었고, 통합조사관리의 본청 팀 운영, 희망복지지원단의 본청 부서 운영이 추진되었음.
  - 2011년 이후 대규모 복지 인력 증원 과정에서는 읍면동의 일선 인력 확충에 집중
- 이와 같은 과정에서, 사회서비스 행정을 담당하는 노인, 장애인, 아동, 청소년, 보육, 여성, 가족 등의 사업부서에 대한 인력 진단<sup>41)</sup>, 인력 확충 필요성에 대한 정책적 논의는 매우 미진했음.
  - 사회서비스 전달체계 개편을 위해서는 사회서비스 사업의 기획, 운영을 관장하는 본청 사업부서의 적정 규모 인력 배치가 선결될 필요가 있음.
    - 본 연구의 조사에서도 “찾아가는 복지 및 사각지대 해소를 위하여 읍면동 직원 충원이 많이 되었으나 상대적으로 본청에서는 퇴근하기 어려울 정도로 업무에 시달리는 팀이 존재함. 팀별 업무의 강도 및 인원수의 배정에 고민이 필요한 사항”, “읍면동에 배치 인원이 풍족하게 되어 맞춤형복지나 찾아가는 보건복지 서비스가 원활하나, 본청 인원수가 매우 부족하여 업무가 과중”하다는 진술 제시

### □ 서비스 직무를 담당할 전문직 운용

- 본 연구에서는 인력의 적정 규모 배치 뿐만 아니라, 서비스 업무 특성을 고려한 전문인력 충원, 숙련 인력 배치의 필요성이 강조됨.
  - 전문 역량을 필요로 하는 상담, 사례관리 업무의 다양한 직종, 시설 지도감독을 위한 전문인력 배치에 대한 요청으로서,

41) 시군구 본청 사업부서에 대해 직무실태, 인력 현황을 파악을 실시한 연구는 보건복지부가 수탁하여 수행한 강혜규 외(2017)의 연구(지자체 복지 인력 현황 분석 및 수급방안 연구)가 최초임.

- 관련 부서는 읍면동 맞춤형복지팀, 초기상담 담당(케어창구 담당), 본청 희망복지지원단, 본청 사업부서 혹은 시설관리 전담부서 등이 될 것임.

○ 또한, 부서별 적정 인력 배치 기준의 제시가 요청됨.

- “1인 가구 수 증가, 이웃과의 교류 약화 등으로 인한 고독사 증가로 주기적인 방문이 증가하고 있어, 읍면동별 고정인원이 아닌 인구수, 사례관리 대상자수, 통합돌봄 대상자수, 지역 인구 특성 등을 고려한 담당자 및 수행인력 확충 필요함”

#### □ 사회복지직 우선 배치

○ 본 연구에서는 사회복지 전달체계 개선을 위하여 ‘사회복지직’ 공무원 증원에 대한 지속적, 일반적 요구와는 달리, ‘전문직’의 역량과 역할에 초점을 둔 전담 공무원의 배치 요청이 절실한 상황으로 확인됨.

- “전문성이 부족한 행정직의 복지직 배치는 공공기관에 대한 신뢰도를 저하시키는 요인으로 작용”
- 복지관련 부서에는 복지직 우선 배치가 필요하다는 의견이 제시됨.
  - “중요 보직에는 복지직 배치가 필요함. 예를 들어, 민간기관들의 복지전문가들과 협업을 해야 하는 경우에 복지업무 경험이 전혀 없는 행정직이 배치되고 또 잦은 발령이 난다면, 민간복지기관의 정부기관에 대한 신뢰도가 떨어지고 깊이 있는 논의는 불가하게 됨(커뮤니티케어사업, 지역사회보장계획, 구협의체 담당 등)”

#### □ 서비스담당 인력의 전문역량 확보

○ 지자체 서비스담당 인력의 역량 개발, 유지를 위한 교육, 슈퍼비전의 체계적 운영 여건 마련이 시급한 과제임.

- 지자체 담당자의 다음과 같은 제언은 조사 참여자의 전반적인 의견으로 파악되었음.
  - “인력은 항상 부족함. 그러나 인력의 질도 많이 부족함. 신규직원 배치 전



에 제발 기본교육은 시키고 배치하면 좋겠음. 일할 사람도 없는데 기본도 모르고 오면 난감함. 모든 인력에 대한 교육은 연차별 보수교육으로 의무화하면 좋겠음. 선택적 교육은 가야할 사람은 잘 안가거나 너무 바쁜 사람은 간다고 할 수도 없음”

#### □ 지자체 단위 공공 서비스 인력 운용의 중장기 계획 수립

- 체계적인 사례관리 방식의 서비스 제공, 지역사회 통합돌봄을 위해서는 전문 인력의 심도있는 업무 이해와 지속적이 서비스 관련 직무 수행이 필요불가결하므로, 이를 가능하게 하는 인력 운용 방식의 개편이 병행되어야 함.
- 중장기적 계획을 통해 수요대비 적정 전문인력을 확충하고 배치 전략을 강구할 필요가 있음.
  - 시·도, 시·군·구에서 수립하는 지역사회보장계획의 사회보장 담당인력 양성 및 전문성 제고방안 내용과 연계(기존 인력의 전문성 제고를 위한 교육 프로그램과 전문인력 추가 확충 계획 등)

### 라. 사회서비스 운영 지원 기반

#### □ 서비스제공기관(사회복지시설) 지도·점검의 정상화

- 본 연구의 본청 사업부서 실태 파악과정에서는 (사회복지) 시설 지도·감독의 어려움, 취약한 수행 실태가 확인됨.
- 사회서비스 제공기관에 대한 시군구의 책임이 정상적으로 발휘되기 위해서는 시설 지도감독 기능의 법적, 행정적 근거에 따라 정상적으로 실행되도록 전반적인 개선이 시급할 것으로 판단됨. 이를 위해서 고려가 필요한 개선 과제는 다음과 같음.
  - 시설 지도감독을 전담할 부서의 설치·운영
  - 시설별·사업별 통일된 업무 매뉴얼(지도점검 리스트를 구체화) 마련
  - 사전 교육 및 보수 교육 강화

- 회계 등 전문분야의 지도점검은 전문가 위촉
- 시설감독 업무에 대한 인센티브 마련 등

○ 시설 지도감독은 사회서비스에 대한 이해와 지도점검 업무에 대한 전문성, 일관성, 지속성을 필요로 하는 바, 적합 역량의 인력 배치, 체계적인 교육·훈련이 무엇보다 중요함.

- 현재는 시설 지도감독 및 관리 업무를 담당할 인력 규모도 매우 부족하여, 담당인력의 업무 과부담이 매우 심한 상황으로 확인

#### □ 사회서비스 제공기관 모니터링의 새로운 접근 필요

○ 주로 민간 위탁을 통해 사회서비스를 제공하는 현행 구도에서 지자체는 사회서비스 제공기관에 예산지원, 지도감독을 통해 그 책임을 수행하게 됨. 그러나 앞서 논의한 바와 같이, 현행 지도감독은 '시설' 운영에 중심으로 이루어지고 이마저도 충분한 대응이 어려운 여건임. 본격적인 사회서비스 이용·제공에 대한 컨트롤 타워의 지자체 기능을 수행하기 위해서는 실질적 '서비스 제공·지원' 상황을 모니터링, 점검할 수 있는 모니터링 역할 수행이 요구됨.

- 현재는 회계, 건축, 시설관리 부분 중심
- 대부분의 지자체 사업부서에서는 '사업' 부서로서 '개개인의 문제'에 대한 직접 개입하지 않고 '시설·기관' 단위의 행정이 이루어지며, 개인 대응은 희망복지지원단-읍면동 맞춤형복지팀에서, 복지 전달체계 차원의 모니터링은 복지정책팀에서 분담한다는 인식이 지배적이어서, 사업부서(노인, 장애인, 아동 등)에서의 서비스제공기관 이용자 상황에 대한 관심과 인식은 저조

### 마. 협업 및 자원 확보

#### □ 부서간 협업의 과제

○ 기관간 협업 이전에 지자체 내의 부서간, 시군구와 읍면동의 협업 이슈는 오래된 과제임.

- 특히, 동일 대상(아동, 노인, 장애인 등), 동일 기능(돌봄, 보호 등)의 업무에서 사업의 기획과 집행(시설, 예산 관리)과 통합사례관리, 서비스연계 등의 업무가 다른 부서 소관으로 운영됨에 따라 발생하는 분절의 문제가 본 연구에서도 확인되었음.
- 예컨대, “모든 복지행정이 통합돌봄으로 가고 있지만, 전적으로 사업부서(노인, 장애인 등)는 배제되고 있는 실정”이라는 지자체담당자의 진술은 대표적인 사례라 할 수 있음.

#### □ 서비스 유형·기능(돌봄, 보호 등) 및 생애주기별 연속성을 고려한 대상군별 협업 구조 마련

- 정신건강복지센터, 치매, 요양시설 및 병원, 보건소, 노인복지관과의 협업은 선택이 아닌 필수적이고 절대적인 사항
- 본 연구 과정에서 파악된 지자체 담당자의 인식에 의하면, 전반적으로 여성가족부 및 보건복지부 주관 사무 추진에 있어 지자체 단위에서 유사중복이 발생하고 있기 때문에 타 복지 부서와의 다면적인 연계·협력이 필요한 절차임.
  - 아동·여성·보육·다문화 등 유사 사업에 대한 공동 홍보 및 공동사업 추진, 약물 오남용 예방교육 등
  - 청소년정책은 ‘대상’을 중심으로 하기 때문에 보건·의료·건강 등 분야별 사무와 유사중복이 발생하고 아동·여성·다문화 사업 내용상의 중복성이 있어, 반드시 연계·협력이 전제될 필요
  - 정보공유, 대상자 발굴·의뢰, 공동사업 추진 뿐 아니라 사례관리자 또는 사례관리 노하우에 대한 공유도 필요
  - 특히 드림스타트 종료예정아동을 청소년안전망(위기청소년)으로 연계하는 등 제도적으로 대상자 발굴·의뢰, 서비스 연계, 공동사례관리를 강화할 필요가 있다는 지적도 제기

## □ 연계·의뢰의 공식화를 통한 협력 촉진

○ 본 연구에서 확인된 아래의 제언처럼, 담당자 개인 의지와 노력에 의존한 협력 강조는 지양되고, 공식화된 업무 절차로서 기관간 업무 협약, 절차 마련의 공식화가 필수적임. 이는 서비스의 질, 지속성 문제와도 이어져 있으며 개인이 아닌 조직적 차원의 해결방안이 필요함.

- “공공기관 간에 협업을 하고 사각지대 가구 등에 대해 연계하고 협력하기에 모두 현상이 바쁨. 사례관리 등으로 공공기관과 연계하는 사례가 늘어나고 있으나 담당자들 개인의 관심과 참여노력에 의존하는 형편임. 일단 다른 기관과 협력하기에 각자 일이 너무 많음. 연계 전담인력도 필요함. 공무원조직은 자주 인력교체 되는 점도 걸림돌임”

○ 이를 위해서는 상호 업무 이해, 대상자 특성·서비스 수요에 대한 인식 공유 등을 위한 교육, 사업 안내 등의 상시적인 지원 기반이 필수적임.

- “현재 담당부서에서 적극적으로 정보를 전파하려는 노력이 없으면 나머지 부서에서는 최근 변동 사항을 일일이 파악할 수 없고 정보를 취득할 있는 정보원도 제한적”
- 또한 “보건부와 복지부서의 경우, 대상자를 바라보는 시점이 다르고 평가 방식이 다르기 때문에 연계·협력하기 힘든 구조”라는 현장의 목소리도 주의 기울일 필요가 있음. 즉, 세부 영역간의 차이를 이해하고, 공동의 목표 의식 속에서 협력을 촉진할 준비가 요청되는 것임.
- 일부 지자체에서는 “지자체에서 기초연금 거주불명등록자를 발굴하고, 현장조사나 홍보는 국민연금공단에서 맡는 등 각각의 기관의 역할을 명확하게 나누고 책임지도록 하는 방식으로 분업을 하는 사례”도 발견됨.

○ 협력의 실질적 동기 부여를 위한 사업 운영방식의 개편도 고려될 필요가 있음.

- 예컨대, 지역 기획 사업에서 부문간 협업을 통한 사업 기획을 독려하기 위하여, 지자체가 주도하여 부문간(복지-보건, 복지-주거, 복지-고용 등) 공동사업을 계획에 대한 예산 배정을 높이는 방안임.

## □ 보건 부문 서비스기관의 연계 수요 충족을 위한 기반 강화

○ 사회서비스 수요에 대한 지자체의 서비스연계, 통합사례관리 과정에서 보건서비스, 정신건강서비스 연계·협력에 대한 필요성은 매우 높고 일시적이 아닌 지속적 관리가 필요한 것으로 확인되고 있음.

- “알코올 중독, 정신질환자의 문제가 나날이 늘어가서 보건소 및 정신복지센터의 역할이 매우 필요한 실정이지만, 인력 부족의 이유로 관리하지 못하고 있음”. “정신보건의 영역이 방치되어, 동 사회복지담당자가 관리하고 있으나 전문지식이 부족하여 대응이 어려움”
- “보건소, 정신건강복지센터 등 관내 보건서비스 관련 기관과의 기본적인 정보공유조차 되지 않음”
- “보건서비스 관련 기관들이 인력도 부족하고, 읍면동과의 연계형 사업이 부족하며, 의뢰·연계를 해도 문제해결 역량이 부족함”
- “정신보건센터 역시 인력이 부족해 사례별 처리를 해낼 수가 없어 의뢰할 수 있는 대상자가 한정적이라 연계하기도 어렵고 연계를 해도 뚜렷한 해결방안이 없어 답답함” “전문적인 개입을 원했지만, 오히려 동에 미루는 듯한 느낌을 받았으며 사후 관리도 거의 되지 않았음”
- 본 연구에서는 다음과 같은 지자체의 노력 사례도 확인됨. “보건+복지를 연계한 정신건강복지회의를 매월 운영하고 있으며, 건강보험공단, 치매안심센터, 장애인복지관도 협력하여 회의를 운영하고 워크숍 및 타지자체 벤치마킹을 통해 노력하고 있음. 매월 만남으로 담당자간 친밀도가 높아 업무 연계도 원활히 되는 장점이 있음. 복지사각지대 발굴을 위해 건보공단 장기요양 담당직원 대상 교육도 상호기관 협조아래 추진하고 있음. 관내 공공기관과의 연계·협력으로 정보공유 및 복지사각지대 발굴 등 다양한 사업 추진을 원활히 할 수 있음”.

○ 따라서, 지역 사회서비스의 수요를 충족할 진전된 기반 마련을 위해서는 사회복지 영역을 넘어, 보건영역의 사회적 서비스 프로그램과 인력 확충이 절실한 과제라 할 수 있음.

- 특히 알코올 중독, 정신질환자 등 정신건강 관련 대상자에 대한 보다 전문적인 관리 체계, 복지부문과의 체계적인 공동사례관리의 중요성에 주목할 필요가 있음.
- (보건영역의 자체적인 진단을 넘어) 복지영역에서 요구되는 보건 연계 수요를 면밀하게 증장기적으로 고려한 공공 보건(정신건강 포함) 인력의 확충 계획 수립이 필요함.
- 현실적 어려움을 반영한 관련 법제 개선, 의뢰·연계를 위한 구체적이고 공식적인 지침 마련 및 작동 상황의 모니터링이 요청됨.

#### □ 사회서비스 사업의 국고 보조 및 지자체 수입 구조 변화

- 소득 보장 중심에서 사회서비스 중심의 전달체제로 변화하기 위한 본격적인 변화는 사회서비스 전달 현장의 여건(조직, 인력) 뿐만 아니라, 사회서비스의 보장수준을 높이기 위한 자원을 확충하기 위한 방안이 마련되어야 가능할 것임. 다만 이는 전통적인 전달체계 개편의 범위(조직, 인력, 협력기반 등)를 넘어서는 정책적 접근이 될 것임.<sup>42)</sup>
- 이를 위해서는 국고 보조를 중심으로 한 관련 재원의 형태와 경로(funding stream), 사회서비스 사업별 제도 운영 지침의 변화도 수반되어야 함.
  - 첫째, 국고사업이 90%를 넘어서고 지자체 자체사업이 10%에 이르지 못하는 국비의존적 구조의 개선
    - 이를 위해서는 지자체의 자체 기획사업 확대를 위해 별도 재원을 마련하는 방안이 고려될 필요(지방세원 확대 등)
  - 둘째, 국고보조금의 사업별 개별보조금 방식에서 사업 운영주체인 지자체의 주도성을 높이기 위한 포괄보조금 방식의 도입
    - 예컨대, 지역사회 건강증진사업의 개편 사례와 같이 포괄보조금 방식의 지역 주도 사회서비스 창출 사업 재원 마련

42) 본 연구에서는 사업 단위의 조정, 재정 개선 차원을 연구 대상 범위에 포함하지 않은 바, 지역 현장에서 대응할 전달체계 인프라의 변화 방안을 중심으로 검토함.

- 셋째. 핵심 돌봄 사업(장기요양)의 사회보험 방식 운영에 따른 보험공단 중심의 서비스사업 운영과 지자체의 분절적 운영 구조 개선 등이 해당됨.

○ 이러한 사회서비스 사업 재원 조정의 변화는 지역 주도성을 강화하는 방향이 될 것이고, 이는 서비스 수요의 포착이 용이하고 서비스 공급의 관리 책임을 지닌 지자체의 권한을 확대해야 한다는 당위성에 근거하지만, 보편적 서비스에 대한 중앙정부의 책임성이 유지되고, 지역간 격차를 최소화하는(균형적 지역 발전이 가능하도록 지원하는) 방안과 함께 추진되어야 할 것임.





## 참고문헌 <<

- 강혜규, 김희성, 박세경, 김동진, 오욱찬, 유재연, 김지연, 김진희, 이주민, 최요석. (2019), 사회 서비스 이용체계 실태조사 연구, 보건복지부, 한국보건사회연구원.
- 강혜규, 안수란, 오욱찬, 류진아, 이주민, 김보영, 김용득, 김은정. (2018). 사회서비스 종합대책 수립 지원 연구. 보건복지부, 한국보건사회연구원.
- 강혜규, 이한나, 김보영, 주은수, 최지선, 최권호, 황정하, 김태은, 최요석, (2019). 공공서비스운 용의 최적화를 위한 복지전달체계 연구(Ⅲ)-인적자원관리를 중심으로. 한국보건사회연구 원.
- 강혜규, 함영진, 이정은, 하태정, 이주민, 김보영, 김이배, 최지선. (2017). 지자체 복지 인력 현 황 분석 및 수급방안 연구. 보건복지부, 한국보건사회연구원.
- 강혜규, 김동진, 박세경, 서미경, 서제희, 윤강재, 이상영, 이윤경, 채수미, 최복천, 이정은. (2016). 보건·복지사업 운영 효율화를 위한 전달체계 개선 기초연구. 보건복지부·한국보 건사회연구원.
- 강혜규, 박세경, 함영진, 이정은, 김태은, 최지선, 김보영, John Hudson, Aniel Wenham. (2016). 사회보장부문의 서비스 전달체계 연구: 맞춤형 서비스를 위한 통합성 분석을 중 심으로. 한국보건사회연구원.
- 강혜규. (2016). 지방자치단체의 주민복지기능 실태와 과제. 지방행정.
- 김진우, 강혜규, 김승연, 남기철, 류만희, 정원오, 최영, 최유석. (2019). 사회서비스 전달체계 실태분석 및 정책과제 연구. 대통령직속 정책기획위원회.
- 김희성, 강혜규, 함영진, 하태정, 김정숙, 황정윤. (2018). 지자체 사회복지공무원 직무분석 및 효율적 운영방안 연구. 보건복지부·한국보건사회연구원.
- 류정희, 이주연, 송아영, 이근영, 이미진. (2016). 생애주기별 학대·폭력에 대한 통합적 접근과 정책대응. 한국보건사회연구원.
- 박세경, 이윤경, 유재연, 임성은, 김진희, 김보영, 전용호. (2018). 커뮤니티케어 선도사업 모델 개발 연구. 보건복지부·한국보건사회연구원.
- 박세경, 강혜규, 류정희, 이주연, 노충래, 이상균, 정선영, 황옥경. (2014). 아동보호체계 진단 및 개선방안 연구. 한국보건사회연구원.
- 박세경. (2015). 아동보호체계의 실태 진단과 안전보장체계 구축의 필요성, 보건·복지 Issue & Focus 291호(2015-23).

보건복지부·교육부·법무부·여성가족부. (2019.5.23.) 아동에 대한 국가 책임을 확대 합니다:

아동이 행복한 나라, 내일만큼 오늘이 빛나는 우리. 관계부처 합동 보도자료.

서제희, 최지희, 이나경, 오세옥, 유운형, 구정하. (2017). 지역사회 기반 노인 친화적 통합의료 서비스 제공모형 - 재활의료서비스를 중심으로. 한국보건사회연구원.

정홍원, 이윤경, 최복천, 김경래, 강지원, 임성은. (2015). 지방자치단체 유사·중복 사회보장사업 정비 실행계획 수립지원 및 정비결과 검증 연구. 한국보건사회연구원.

행정안전부·보건복지부. (2019). 2019년 주민자치형 공공서비스 구축 사업 보건복지분야 매뉴얼: 찾아가는 보건복지서비스.

---

**부록. 정책 환경 변화 대응을 위한 <<  
지자체 복지행정 실태조사 설문지**

## 조사표 작성 안내

### ■ 작성기준

- 사회복지 영역별 부서의 팀장 또는 선임자(6급/7급)가 작성

사회복지 영역	작성자
① 복지기획, 복지정책(지역사회보장계획, 협의체 담당 등)	시군구 팀장 또는 선임자(6급/7급) 각 1인
② 복지시설(별도 시설팀 운영)	
③ 희망복지지원(통합사례관리 포함)	
④ 노인	
⑤ 장애인	
⑥ 보육	
⑦ 아동, 드림스타트	
⑧ 청소년	
⑨ 여성, 가족, 다문화	
⑩ 읍면동(맞춤형복지팀 등)	읍면동 맞춤형복지팀장 또는 찾아가는 복지전담팀장 3인 * 별도 팀이 없는 경우 읍면동 복지업무 담당 팀장 또는 선임자 총괄 작성

※ 본 조사표는 팀장 또는 선임자 개인의 의견이 아닌 팀 구성원간 논의를 거쳐 **해당업무를 수행하는 팀원 전체의 의견 기준**으로 응답해주시기 바랍니다.

### [예시]

1. 한 개의 영역을 한 개의 팀에서 담당하고 있을 경우, 팀장이 해당영역 1부 작성

예) 노인복지팀의 경우, ④ 노인 조사표 1부 작성

2. 복수 영역을 한 팀에서 담당하고 있을 경우, 영역별 선임자(팀장)가 각각 1부씩 작성

예1) 노인청소년팀의 경우

노인영역의 선임자가 ④ 노인 조사표를	} 각각 1부씩 작성
청소년영역의 선임자가 ⑧ 청소년 조사표를	

예2) 노인영역이  
노인복지팀, 노인정책팀, 노인시설팀으로 구분되어 있는 경우 → 노인복지팀, 노인정책팀, 노인시설팀의 의견을 모아서 ④ 노인 1부를 작성

## A. 기본 현황

A1] 귀하가 소속된 지자체명을 기재해 주십시오.

시도명		시군구명	
-----	--	------	--

A2] 귀하가 소속된 과·팀의 기본현황에 관한 질문입니다.

A2-1] 귀하가 소속된 과명과 팀명, 팀의 총인원은 어떠합니까?

※ “소속 팀의 총인원”은 현원을 기준으로, 민간계약직(통합사례관리사, 방문간호사, 직업상담사 등), 보조 인력(사회복무요원, 장애인행정도우미, 복지도우미, 준사례관리사 등)을 포함하여 작성합니다.

과명		팀명		소속 팀의 총인원 (현원 기준)	
----	--	----	--	-------------------------	--

A2-2] 귀하가 소속된 팀의 업무 영역은 어디에 해당합니까?

※ 복수의 업무영역을 한 팀에서 담당하고 있을 경우 해당 되는 것을 모두 기입해 주세요.

※ 예: 노인청소년팀의 경우 ④, ⑧을 기입, 생활보장팀에서 노인, 장애인을 담당하는 경우 ④, ⑤를 기입

① 복지기획, 복지정책(지역사회보장계획, 협의체 담당 등)	⑥ 보육
② 복지시설(대상별 사업팀이 아닌 별도의 시설팀에서 담당하는 경우)	⑦ 아동, 드림스타트
③ 희망복지지원(통합사례관리 포함)	⑧ 청소년
④ 노인	⑨ 여성, 가족, 다문화
⑤ 장애인	⑩ 읍면동(맞춤형복지팀 등)

A3] (본 조사표를 작성하고 있는) 응답자에 대한 정보를 기입해 주세요.

3-1. 직위	① 팀장	② 팀원	3-2. 성별	① 남성	② 여성
3-3. 경력	공무원 총 경력	____년____개월	3-4. 직급	① 5급	② 6급
	현재 소속된 팀에서의 근무 경력	____년____개월		③ 7급	④ 8급      ⑤ 9급
3-5. 직렬	① 사회복지직	② 행정직	③ 보건직	④ 간호직	⑤ 기타

## B. 시군구 본청 부서의 직무 수행 현황 및 의견

개인 응답이 아닌 **해당 업무를 수행하는 모든 부서/담당자 전체를 기준으로** 응답하여야 합니다.  
응답자께서는 해당 영역 담당자 **모두의 의견을 취합하여** 답변해주시기 바랍니다.

### [시군구 본청 부서(A2-2의 ①~⑨)만 응답]

**B1]** 다음은 업무수행의 충분성, 인력·시간 추가 투입 필요성, 업무수행의 애로사항에 관한 질문입니다.

**B1-0] (A2-2 응답내용)** 영역 중 수행하고 있는 업무는 무엇입니까? 업무유형을 기준으로 응답해주시기 바랍니다.

**B1-1]** 해당업무가 적절한 인력, 시간이 할애되어 충실히 수행되고 있다고 보시는지 판단하여 해당되는 보기를 선택해 주시기 바랍니다.

※ 업무수행의 충분성: 업무 지침·규정을 준수하고, 시군구 내 복지 수요에 효과적으로 대응함을 의미

**B1-2]** 각 업무를 충실히 수행하기 위해 인력·시간을 추가 투입·강화하거나 축소해야하는가를 판단하여 해당되는 보기를 선택해 주시기 바랍니다.

**B1-3]** 업무를 수행하면서 겪는 어려움은 주로 무엇 때문인지 2가지를 선택해 주시기 바랍니다.

**B2]** 다음은 업무 수행방식의 변화 필요성에 대한 질문입니다.

**B2-1]** 현재 보다 전문성이 높아져야 하는 업무 유형에 대한 의견을 6점 기준으로 표시해주시기 바랍니다.

※ 전문성이 높아져야 하는 업무: 일반행정직 혹은 사회복지직이 보편적으로 수행하기에 필요한 전문적 지식, 정보, 기술 등을 요하는 업무를 의미

**B2-2]** 현재 보다 지속성이 높아져야 하는 업무 유형에 대한 의견을 6점 기준으로 표시해주시기 바랍니다.

※ 지속성이 높아져야 하는 업무: 사례관리, 맞춤형서비스, 자원관리 등 대상자, 자원 등에 대한 이해력, 정보력을 요하므로 업무역량의 축적과 안정성을 요하는 업무를 의미

**B3]** 시군구 본청 및 읍면동의 지자체 복지행정 담당 영역별 업무 부담에 대한 질문입니다. 부서별 인력 원원에 비하여 업무 부담이 큰 부서의 번호를 3순위까지 기입해주시기 바랍니다.

1순위 : \_\_\_\_\_ 2순위 : \_\_\_\_\_ 3순위 : \_\_\_\_\_

① 복지기획, 복지정책	⑧ 노인
② 복지시설	⑨ 장애인
③ 통합조사	⑩ 보육
④ 통합관리	⑪ 아동, 드림스타트
⑤ 기초생활보장(긴급복지, 주거복지, 의료급여 포함)	⑫ 청소년
⑥ 자활	⑬ 여성, 가족, 다문화
⑦ 희망복지지원(통합사례관리 포함)	⑭ 읍면동 맞춤형복지팀
	⑮ 읍면동 일반복지행정팀

시군구 본청			[B1-0]
			업무수행 여부
업무유형	세부 업무유형	① 수행함	② 수행하지 않음
상담	내방 민원	( )	
	전화, 인터넷, 서식민원	( )	
	방문	( )	
복지급여 서비스 신청 및 접수	· 지원대상자 발굴, 신청, 추천 · 복지급여 신청 접수 · 서류 검토 및 확인 · 서류 전달 및 회신, 자료제출 요청 · 시스템 입력, 안내문 발송 등	( )	
복지급여 서비스 지급 행정	· 급여 지급(자료생성·내역 확인 · 예산 관리·정산 · 배우자 혜택금 지급 정산	( )	
복지서비스 연계 사례관리	· 상담자 및 급여수급자의 필요 서비스 정보제공 · 상담자 및 급여수급자의 필요 서비스 연계 의뢰 · 급여신청, 탈락재공공서비스 미이용자의 필요 서비스 연계 의뢰	( )	
대상자 관리	· 대상자 변동사항 확인 및 관리: 현금급여 수급 · 대상자 (사후)관리: 재가서비스 · 대상자 (사후)관리: 사설거주자 · 대상자 (사후)관리: 자금 용자	( )	
사업 기획 및 홍보	· 사업의 개발 및 기획 · 사업의 평가 · 사업 홍보 관련 업무	( )	
사업 관리	· 사업 실적 및 성과 확인 · 사업 운영 관련 문제 해결 및 타부서(기관) 협조 · 사업관련 상부기관 자료 제공(보고) · 사업관련 운영위원회 개최 및 관리	( )	
시설 관리 (거주시설, 이용시설)	· 시설의 등록, 설치 지원, 기능보강 등 · 시설 위탁 관리 · 시설 운영 관리(운영비 지원·정산, 매월 결산서 검토·공고) · 운영 점검, 지도감독, 행정처분 · 거주자 관리, 이용자 관리	( )	
자원 관리	· 관련 기관과의 연계 등 사업 수행에 필요한 자원 발굴 및 관리 · 후원 및 기부물품 등 관리	( )	
단체 및 법인 관리	· 단체 및 법인 운영 관리 · 보조금 집행정산 및 지도·점검 등	( )	
행사 참여	· 지자체 주관 행사 추진 · 관내 타기관 주최 행사 지원	( )	
업무관련 역량 개발	· 업무관련 회의 참석 · 업무관련 교육 참여 · 업무수행을 위한 지침 및 매뉴얼 숙지	( )	
일반 행정업무(복지 이외)	· 단순 안내 · 결재 및 기안, 보고, 자료 작성 · 업무 외 자체행사 참여 선거관련 업무, 타업무 지원 등	( )	

360 정책 환경 변화를 고려한 지역 사회서비스 전달체계 개편방안 연구

시군구 본청		세부 업무유형	[B1-1]	[B1-2]	[B1-3]
			업무수행의 충분성	강화 필요성	주된 어려움의 이유 (2개 응답)
업무유형			① 매우 부족하다 ② 부족하다 ③ 부족한 편이다 ④ 충분하다 ⑤ 충분하다 ⑥ 매우 충분하다	① 크게 축소되어야 한다 ② 조금 축소되어야 한다 ③ 현재대로 유지하면 된다 ④ 다소 강화되어야 한다 ⑤ 크게 강화되어야 한다	① 담당 인력 수 부족 ② 담당 인력 역량 미흡 ③ 활용 자원 부족 ④ 지자체 유관부서 협조 미흡 ⑤ 지역 민간기관의 협조 미흡 ⑥ 유관 공공기관의 협조 미흡 ⑦ 대상자의 비협조 ⑧ 담당자간 업무 이해 미흡
상 담	내방 민원	· 복지급여 및 서비스 신청 관련 초기 상담	( )	( )	( ), ( )
	전화, 인터넷 서식민원	· 이의 신청 및 불만 관련 민원 응대 · 서비스 안내 등	( )	( )	( ), ( )
	방문	· 복지급여 및 서비스 신청 관련 대상자 가구 방문 · 민원 처리를 위한 타기관(경찰서, 보건소, 학교, 각종 시설 등) 방문	( )	( )	( ), ( )
복지급여 서비스 신청 및 접수		· 지원대상자 발굴, 선정, 추천 · 복지급여 신청 접수 · 서류 검토 및 확인 · 서류 전달 및 회신, 자료제출 요청 · 시스템 입력 안내 등 발송 등	( )	( )	( ), ( )
복지급여 서비스 지급 행정		· 급여 지급(자료생성·확인 · 예산 관 라·정산 · 배우지 예탁금 지급 정산	( )	( )	( ), ( )
복지서비스 연계 사례관리		· 상담자 및 급여수급자의 필요 서비스 정 보제공 · 상담자 및 급여수급자의 필요 서비스 연 계 의뢰 · 급여신청 탈락재공공서비스 미이용자의 필요 서비스 연계 의뢰	( )	( )	( ), ( )
대상자 관리		· 대상자 변동사항 확인 및 관리: 현금급 여 수급 · 대상자 (사후)관리: 재가서비스 · 대상자 (사후)관리: 시설거주자 · 대상자 (사후)관리: 자금 증자	( )	( )	( ), ( )
사업 기획 및 홍보		· 사업의 개발 및 기획 · 사업의 평가 · 사업 홍보 관련 업무	( )	( )	( ), ( )
사업 관리		· 사업 실적 및 성과 확인 · 사업 운영 관련 문제 해결 및 타부서(기관) 협조 · 사업관련 상부기관 자료 제공(보고) · 사업관련 운영위원회 개최 및 관리	( )	( )	( ), ( )
시설 관리 (거주시설, 이용시설)		· 시설의 등록, 설치 지원 기능보강 등 · 시설 위탁 관리 · 시설 운영 관리(운영비 지원·정산, 매결산 서 검토·공고) · 운영 점검, 지도감독, 행정처분 · 거주자 관리, 이용자 관리	( )	( )	( ), ( )
자원 관리		· 관련 기관과의 연계 등 사업 수행에 필요한 자원 발굴 및 관리 · 후원 및 기부물품 등 관리	( )	( )	( ), ( )
단체 및 법인 관리		· 단체 및 법인 운영 관리 · 보조금 집행정산 및 지도·점검 등	( )	( )	( ), ( )
행사 참여		· 지자체 주관 행사 추진 · 관내 타기관 주최 행사 지원	( )	( )	( ), ( )
업무관련 역량 개발		· 업무관련 회의 참석 · 업무관련 교육 참여 · 업무수행을 위한 지침 및 매뉴얼 숙지	( )	( )	( ), ( )
일반 행정업무(복지 이외)		· 단순 안내 · 결제 및 기간, 보고, 자료 작성 · 업무 외 자체행사 참여 선거관련 업무, 타업 무 지원 등	( )	( )	( ), ( )



시군구 본청			[B2-1]	[B2-2]
			업무의 전문성 향상	업무의 지속성 향상
업무유형	세부 업무유형		① 전혀 필요하지 않다 ② 필요하지 않다 ③ 필요하지 않은 편이다 ④ 필요한 편이다 ⑤ 필요하다 ⑥ 매우 필요하다	① 전혀 필요하지 않다 ② 필요하지 않다 ③ 필요하지 않은 편이다 ④ 필요한 편이다 ⑤ 필요하다 ⑥ 매우 필요하다
상담	내방 민원	· 복지급여 및 서비스 신청 관련 초기 상담 · 이의 신청 및 불만 관련 민원 응대 · 서비스 안내 등	( )	( )
	전화 인터넷 서식민원		( )	( )
	방문	· 복지급여 및 서비스 신청 관련 대상자 가구 방문 · 민원 처리를 위한 타기관(경찰서, 보건소, 학교, 각종 시설 등) 방문	( )	( )
복지급여 서비스 신청 및 접수		· 지원대상자 발굴, 선정, 추천 · 복지급여 신청 접수· 서류 검토 및 확인 · 서류 전달 및 회신, 자료제출 요청 · 시스템 입력, 안내문 발송 등	( )	( )
복지급여 서비스 지급 행정		· 급여 지급(자료생성·내역 확인)· 예산 관리·정산 · 배우저 예탁금 지급 정산	( )	( )
복지서비스 연계 사례관리		· 상담자 및 급여수급자의 필요 서비스 정보제공 · 상담자 및 급여수급자의 필요 서비스 연계 의뢰 · 급여신청, 탈락자(공공서비스 미이용자)의 필요 서비스 연계 의뢰	( )	( )
대상자 관리		· 대상자 변동사항 확인 및 관리· 현금급여 지급 · 대상자 (사후)관리, 재가서비스 · 대상자 (사후)관리 시설가중치 · 대상자 (사후)관리 자금 용자	( )	( )
사업 기획 및 홍보		· 사업의 개발 및 기획 · 사업의 평가 · 사업 홍보 관련 업무	( )	( )
사업 관리		· 사업 실적 및 성과 확인 · 사업 운영 관련 문제 해결 및 타부서(기관) 협조 · 사업관련 상부기관 자료 제공(보고) · 사업관련 운영위원회 개최 및 관리	( )	( )
시설 관리 (거주시설, 이용시설)		· 시설의 등록, 설치 지원, 기능보강 등 · 시설 위탁 관리 · 시설 운영 관리(운영비 지원·정산, 예·결산서 검토·공고) · 운영 점검, 지도감독, 행정처분 · 거주자 관리, 이용자 관리	( )	( )
자원 관리		· 관련 기관과의 연계 등 사업 수행에 필요한 자원 발굴 및 관리 · 후원 및 기부물품 등 관리	( )	( )
단체 및 법인 관리		· 단체 및 법인 운영 관리 · 보조금 집행정산 및 지도·점검 등	( )	( )
행사 참여		· 지자체 주관 행사 추진 · 관내 타기관 주최 행사 지원	( )	( )
업무관련 역량 개발		· 업무관련 회의 참석 · 업무관련 교육 참여 · 업무수행을 위한 지침 및 매뉴얼 숙지	( )	( )
일반 행정업무(복지 이외)		· 단순 안내 · 결재 및 기관 보고, 자료 작성 · 업무 외 자체행사 참여, 선거관련 업무, 타업무 지원 등	( )	( )

### C. 읍면동 맞춤형복지팀의 직무 수행 현황 및 의견

개인 응답이 아닌 **해당 업무를 수행하는 모든 부서/담당자 전체를 기준으로** 응답하여야 합니다.  
 응답자께서는 해당 영역 담당자 **모두의 의견을 취합하여** 답변해주시기 바랍니다.

**[읍면동 맞춤형복지팀(A2-2의 ㉔)만 응답]**

**C1]** 다음은 업무수행의 충분성, 인력·시간 추가 투입 필요성, 업무 수행의 애로사항에 관한 질문입니다.

**C1-0] (A2-2 응답내용)** 영역 중 수행하고 있는 업무는 무엇입니까? 업무유형을 기준으로 응답해주시기 바랍니다.

**C1-1]** 해당업무가 적절한 인력, 시간이 할애되어 충실히 수행되고 있다고 보시는지 판단하여 해당되는 보기를 선택해 주시기 바랍니다.

※ 업무수행의 충분성: 업무 지침·규정을 준수하고, 시군구 내 복지 수요에 효과적으로 대응함을 의미

**C1-2]** 각 업무를 충실히 수행하기 위해 인력·시간을 추가 투입·강화하거나 축소해야하는가를 판단하여 해당되는 보기를 선택해 주시기 바랍니다.

**C1-3]** 업무를 수행하면서 겪는 어려움은 주로 무엇 때문인지 2가지를 선택해 주시기 바랍니다.

**C2]** 다음은 업무 수행방식의 변화 필요성에 대한 질문입니다.

**C2-1]** 현재 보다 전문성이 높아져야 하는 업무 유형에 대한 의견을 6점 기준으로 표시해주시기 바랍니다.

※ 전문성이 높아져야 하는 업무: 일반행정직 혹은 사회복지직이 보편적으로 수행하기에 필요한 전문적 지식, 정보, 기술 등을 요하는 업무를 의미

**C2-2]** 현재 보다 지속성이 높아져야 하는 업무 유형에 대한 의견을 6점 기준으로 표시해주시기 바랍니다.

※ 지속성이 높아져야 하는 업무: 사례관리, 맞춤형서비스, 자원관리 등 대상자, 자원 등에 대한 이해력, 정보력을 요하므로 업무역량의 축적과 안정성을 요하는 업무를 의미

**C3]** 시군구 본청 및 읍면동의 지자체 복지행정 담당 영역별 업무 부담에 대한 질문입니다. 부서별 인력 현원에 비하여 업무 부담이 큰 부서의 번호를 3순위까지 기입해주시기 바랍니다.

1순위 : \_\_\_\_\_ 2순위 : \_\_\_\_\_ 3순위 : \_\_\_\_\_

① 복지기획, 복지정책	⑧ 노인
② 복지시설	⑨ 장애인
③ 통합조사	⑩ 보육
④ 통합관리	⑪ 아동, 드림스타트
⑤ 기초생활보장(긴급복지, 주거복지, 의료급여 포함)	⑫ 청소년
⑥ 자활	⑬ 여성, 가족, 다문화
⑦ 희망복지지원(통합사례관리 포함)	⑭ 읍면동 맞춤형복지팀
	⑮ 읍면동 일반복지행정팀

읍면동 맞춤형복지팀		[C1-1]	
		업무수행의 충분성	
업무유형	세부 업무유형	① 수행함	② 수행하지 않음
① 상담	- 급여 신청자 초기상담 및 신청 안내 (내방, 전화, 방문 민원 모두 포함)	(     )	
② 신청·접수	- 급여신청 제출서류 검토 및 확인 (신청서, 기타 구비서류 등) - 신청접수 및 시스템 입력	(     )	
③ 대상자 사후관리	- 관할지역 대상자 변동(자격 등)내역 관리 - 복지대상자 사후관리	(     )	
④ 찾아가는 방문 상담	- 찾아가는 방문상담 계획 수립 - 담당 공무원의 직접 방문 - 자립통장 등 안전장치를 통한 방문상담 - 사각지대 취약정보를 통한 방문상담	(     )	
⑤ 복지사각지대 발굴	- 전수조사 계획 수립 - 전수조사 수행 - 전수조사사후관리(서비스 연계사후관리) 등	(     )	
⑥ 사례관리	- 초기상담 - 사례회의 - 서비스 제공 및 점검 - 종결 대상자 사후관리(모니터링)	(     )	
⑦ 민관협력	- 민관 네트워크 - 인적 네트워크 - 복지자원 관리 - 민관협력 사업	(     )	
⑧ 기타 행정 업무	- 행사 지원 - 업무 지원 - 기타 행정 업무 지원	(     )	

읍면동 맞춤형복지팀		[C1-1]	[C1-2]	[C1-3]
		업무수행의 충분성	강화 필요성	주된 어려움의 이유 (2개 응답)
업무유형	세부 업무유형	① 매우 부족하다 ② 부족하다 ③ 부족한 편이다 ④ 충분한 편이다 ⑤ 충분하다 ⑥ 매우 충분하다	① 크게 축소되어야 한다 ② 조금 축소되어야 한다 ③ 현재대로 유지하면 된다 ④ 다소 강화되어야 한다 ⑤ 크게 강화되어야 한다	① 담당 인력 수 부족 ② 담당 인력 역량 미흡 ③ 활용 자원 부족 ④ 지자체 유관부서 협조 미흡 ⑤ 지역 민간기관의 협조 미흡 ⑥ 유관 공공기관의 협조 미흡 ⑦ 대상자의 비협조 ⑧ 담당자간 업무 이해 미흡
① 상담	- 급여 신청자 초기상담 및 신청 안내 (내방, 전화, 방문 민원 모두 포함)	( )	( )	( ), ( )
② 신청·접수	- 급여신청 제출서류 검토 및 확인 (신청서, 기타 구비서류 등) - 신청접수 및 시스템 입력	( )	( )	( ), ( )
③ 대상자 사후관리	- 관할지역 대상자 변동(자격 등)내역 관리 - 복지대상자 사후관리	( )	( )	( ), ( )
④ 찾아가는 방문 상담	- 찾아가는 방문상담 계획 수립 - 담당 공무원의 직접 방문 - 자사업 통장 등 안전문항을 통한 방문상담 - 사각지대 취약정보를 통한 방문상담	( )	( )	( ), ( )
⑤ 복지사각지대 발굴	- 전수조사 계획 수립 - 전수조사 수행 - 전수조사사후관리(서비스 연계사후관리)의뢰 등	( )	( )	( ), ( )
⑥ 사례관리	- 초기상담 - 사례회의 - 서비스 제공 및 점검 - 종결 대상자 사후관리(모니터링)	( )	( )	( ), ( )
⑦ 민관협력	- 민관 네트워크 - 인적 네트워크 - 복지지원 관리 - 민관협력 사업	( )	( )	( ), ( )
⑧ 기타 행정 업무	- 행사 지원 - 업무 지원 - 기타 행정 업무 지원	( )	( )	( ), ( )

읍면동 맞춤형복지팀		[C2-1]	[C2-2]
		업무의 전문성 향상	업무의 지속성 향상
업무유형	세부 업무유형	① 전혀 필요하지 않다 ② 필요하지 않다 ③ 필요하지 않은 편이다 ④ 필요한 편이다 ⑤ 필요하다 ⑥ 매우 필요하다	① 전혀 필요하지 않다 ② 필요하지 않다 ③ 필요하지 않은 편이다 ④ 필요한 편이다 ⑤ 필요하다 ⑥ 매우 필요하다
① 상담	- 급여 신청자 초기상담 및 신청 안내 (내방, 전화, 방문 민원 모두 포함)	( )	( )
② 신청·접수	- 급여신청 제출서류 검토 및 확인 (신청서, 기타 구비서류 등) - 신청접수 및 시스템 입력	( )	( )
③ 대상자 사후관리	- 관할지역 대상자 변동(자격 등)내역 관리 - 복지대상자 사후관리	( )	( )
④ 찾아가는 방문 상담	- 찾아가는 방문상담 계획 수립 - 담당 공무원의 직접 방문 - 지사협, 통장 등 인적안전망을 통한 방문상담 - 사각지대 취약정보를 통한 방문상담	( )	( )
⑤ 복지사각지대 발굴	- 전수조사 계획 수립 - 전수조사 수행 - 전수조사 사후관리(서비스 연계, 사례관리 의뢰 등)	( )	( )
⑥ 사례관리	- 초기상담 - 사례회의 - 서비스 제공 및 점검 - 종결 대상자 사후관리(모니터링)	( )	( )
⑦ 민관협력	- 민관 네트워크 - 인적 네트워크 - 복지자원 관리 - 민관협력 사업	( )	( )
⑧ 기타 행정 업무	- 행사 지원 - 업무 지원 - 기타 행정 업무 지원	( )	( )

#### D. 지자체 복지노력과 민관 연계·협력

다음의 문항들은 지자체 복지현장의 애로사항과 장애요인을 파악하기 위한 주관식 질문을 다수 포함하고 있습니다. 설문 응답에 부담이 되시겠지만 구체적으로 기술해 주시기를 꼭 부탁드립니다. 연구진은 지자체가 당면한 문제를 해소하기 위해 적극 건의하도록 하겠습니다.

D1] 귀 부서에서는 지역사회복지 증진을 위해 어떻게 노력하고 계신지 의견을 여쭙고자 합니다.

D1-1] 각 문항별로 귀 부서의 현재 상태를 판단하셔서, 해당하는 번호를 기입하여 주시기 바랍니다.

구분	① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 그렇지 않은 편이다 ④ 그런 편이다 ⑤ 그렇다 ⑥ 매우 그렇다 ⑦ 해당 없음
1. (총괄조정①) 우리 부서는 유사 서비스의 중복 문제를 조정하기 위해 적극 노력한다.	
2. (총괄조정②) 우리 부서는 우리지역 서비스 전달체계의 컨트롤타워 역할을 수행한다.	
3. (공공성①) 우리 부서는 시각지대 위기 대상자 발굴과 문제 해결을 위해 노력한다.	
4. (공공성②) 우리 부서는 복지대상자*에게 필요한 다양한 서비스 확충을 위해 노력한다. * 복지대상자는 각 부서별 업무영역에 따라 노인, 장애인, 아동, 청소년, 여성, 가족 등을 의미함.	
5. (전문성①) 우리 부서는 우리 지역 복지서비스의 질 개선을 위해 노력한다.	
6. (전문성②) 우리 부서는 복지대상자* 현안을 파악하고 문제 해결을 위한 사업을 기획하고 있다. * 복지대상자는 각 부서별 업무영역에 따라 노인, 장애인, 아동, 청소년, 여성, 가족 등을 의미함.	
7. (지속성②) 우리 부서는 복지수급자의 문제해결 상황을 지속적으로 파악(모니터링)하고 있다	
8. (책무성①) 우리 부서의 복지사업 민간위탁은 공정하게 이루어지고 있다	
9. (책무성②) 우리 부서의 복지사업·기관 지도감독은 민간부문의 책임성 확보와 서비스 향상에 기여한다	
10. (정보공유) 우리 부서는 보유한 정보를 민간 사회서비스 기관(사회복지 기관)과 적극적으로 공유한다.	
11. (자원공유) 우리 부서는 보유한 복지자원을 민간 사회서비스 기관(사회복지 기관)과 적극적으로 공유한다.	
12. (지원노력) 우리 부서는 민간 사회서비스 기관(사회복지 기관)의 고충과 애로사항을 해결하기 위해 노력한다.	
13. (권한부여) 우리 부서는 민간 사회서비스 기관(사회복지 기관)을 통제하기 보다는 자율성을 주려고 한다.	
14. (상호성) 우리 부서는 민관협력 사업을 추진함에 있어 상호간의 협의과정을 중시한다.	
15. (수용성) 우리 부서는 민간 사회서비스 기관(사회복지 기관)의 의견을 수용하기 위해 적극적으로 노력한다.	
16. (중재자) 우리 부서는 여러 기관의 협력 과정에서 조정과 중재의 역할을 충실히 수행한다.	

**D1-2] (D1-1의 ①, ②, ③ 보기 선택만 응답)** 앞서 각 문항에 대하여 부정적인 평가를 하신 이유는 무엇입니까? 귀 부서가 직면하고 있는 제약요인과 고충사항을 구체적으로 말씀해 주십시오.

(총괄·조정①) 우리 부서는 유사 서비스의 중복 문제를 조정하기 위해 적극 노력한다.
(총괄·조정②) 우리 부서는 우리지역 서비스 전달체계의 컨트롤타워 역할을 수행한다.
(공공성①) 우리 부서는 사각지대 위기 대상자 발굴과 문제 해결을 위해 노력한다.
(공공성②) 우리 부서는 복지대상자*에게 필요한 다양한 서비스 확충을 위해 노력한다.
(전문성①) 우리 부서는 우리 지역 복지서비스의 질 개선을 위해 노력한다.
(전문성②) 우리 부서는 복지대상자* 현안을 파악하고 문제 해결을 위한 사업을 기획하고 있다.
(지속성②) 우리 부서는 복지수급자의 문제해결 상황을 지속적으로 파악(모니터링)하고 있다
(책무성①) 우리 부서의 복지사업 민간위탁은 공정하게 이루어지고 있다
(책무성②) 우리 부서의 복지사업·기관 지도감독은 민간부문의 책임성 확보와 서비스 향상에 기여한다
(정보공유) 우리 부서는 보유한 정보를 민간 사회서비스 기관(사회복지 기관)과 적극적으로 공유한다.
(자원공유) 우리 부서는 보유한 복지자원을 민간 사회서비스 기관(사회복지 기관)과 적극적으로 공유한다.
(지원노력) 우리 부서는 민간 사회서비스 기관(사회복지 기관)의 고충과 애로사항을 해결하기 위해 노력한다.
(권한부여) 우리 부서는 민간 사회서비스 기관(사회복지 기관)을 통제하기 보다는 자율성을 주려고 한다.
(상호성) 우리 부서는 민간협력 사업을 추진함에 있어 상호간의 협의과정을 중시한다.
(수용성) 우리 부서는 민간 사회서비스 기관(사회복지 기관)의 의견을 수용하기 위해 적극적으로 노력한다.
(중재자) 우리 부서는 여러 기관의 협력 과정에서 조정과 중재의 역할을 충실히 수행한다.

**D2]** 귀 부서는 민간 사회서비스 기관(사회복지 기관)과 관련된 다음의 사항에 대해 어떻게 생각하십니까?

구분	① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 그렇지 않은 편이다 ④ 그런 편이다 ⑤ 그렇다 ⑥ 매우 그렇다
1. 민간 사회서비스 기관(사회복지 기관)은 중앙 및 지방정부가 추진하는 복지사업을 잘 이해하고 있다.	
2. 민간 사회서비스 기관(사회복지 기관)은 사회복지 사업에 있어 전문성을 보유하고 있다.	
3. 민간 사회서비스 기관(사회복지 기관)은 기관의 이익보다는 지역사회복지의 발전을 우선시 한다.	
4. 민간 사회서비스 기관(사회복지 기관)들은 서로 경쟁하기 보다는 협력한다.	
5. 민간 사회서비스 기관(사회복지 기관)은 자신들이 보유한 정보를 적극적으로 공유한다.	
6. 민간 사회서비스 기관(사회복지 기관)은 자신들이 보유한 민간자원을 적극적으로 공유한다.	
7. 민간 사회서비스 기관(사회복지 기관)과의 협력협업을 통해 지자체 사회복지 사업의 성과를 제고하고 있다.	

**D3]** 다음은 공공부문, 민간부문과 맺고 있는 연계·협력 관계에 관한 질문입니다.

**D3-1]** 해당 부서의 업무 수행 과정에서 지자체 내 유관 과/팀, 공공기관, 민간 사회서비스 기관(사회복지 기관) 등과 전반적인 연계·협력 수준은 어떠합니까?

※ 협력협업은 사업대상자, 관련 상담 요청자, 서비스이용자 등에 대한 상담, 정보제공, 서비스연계, 의뢰 등을 고려하여 판단해 주십시오.

**D3-2]** 지자체 내 유관 과/팀, 관내 공공기관, 민간 사회서비스 기관(사회복지 기관) 등과 향후 연계·협력을 강화해야 할 필요성에 대해 어떻게 생각하십니까?

※ 연계·협력을 활성화하는 데에는 다양한 제약요인이 있음을 잘 알고 있습니다. 현실적인 실현가능성에 대한 의구심이 있더라도, 귀 부서 업무 수행의 효과성을 높이고, 이용자에게 보다 통합적인 서비스를 제공한다는 관점에서 판단해 주십시오.

구분	[D3-1] 전반적 연계·협력 수준	[D3-2] 향후 연계·협력 강화 필요성
	① 전혀 원활하지 않다 ② 원활하지 않다 ③ 원활하지 않은 편이다 ④ 원활한 편이다 ⑤ 원활하다 ⑥ 매우 원활하다	① 전혀 필요하지 않다 ② 필요하지 않다 ③ 필요하지 않은 편이다 ④ 필요한 편이다 ⑤ 필요하다 ⑥ 매우 필요하다
1. 타 복지 부서와의 의뢰·연계·협력		
2. 관내 보건서비스 관련 기관(보건소, 정신건강복지센터 등)과의 의뢰·연계·협력		
3. 관내 공공기관(연금공단, 건보공단 지사 등)과의 의뢰·연계·협력		
4. 유관 민간 사회서비스 기관(사회복지 기관)들과의 의뢰·연계·협력		



**D3-3] (D3-1의 ①, ②, ③ 보기 선택만 응답)** 앞서 지자체 내 유관 과/팀, 관내 공공기관, 민간 사회서비스 기관(사회복지 기관)의 연계·협력 수준에 대해 부정적인 평가를 하신 이유는 무엇입니까? 업무수행의 어떤 측면에서 타 부서 혹은 유관기관과의 협조가 원활하지 않았습니까? 구체적으로 답변을 부탁드립니다.

타 복지 부서와의 연계·협력
관내 보건서비스 관련 기관(보건소, 정신건강복지센터 등)과의 연계·협력
관내 공공기관(연금공단, 건보공단 지사 등)과의 연계·협력
유관 민간 사회서비스 기관(사회복지 기관)들과의 연계·협력 (해당 민간 사회서비스 기관(사회복지 기관) 유형을 정확하게 기입해 주십시오)

**D3-4] (D3-2의 ④, ⑤, ⑥ 보기 선택만 응답)** 지자체 내 유관 과/팀, 관내 공공기관, 민간 사회서비스 기관(사회복지 기관) 등과 향후 연계·협력을 강화해야 할 필요성이 있다고 보셨다면, 구체적으로 어떤 측면에서 연계·협력이 필요한 것인지요? 구체적으로 답변을 부탁드립니다.

※ 아래의 협력 업무 유형을 참고하시어 답변을 부탁드립니다.

협력 업무 유형	① 정보 공유	② 대상자 발굴·의뢰
	③ 서비스 연계	④ 공동사례관리
	⑤ 공동사업 추진	⑥ 물적·인적 자원 교류

타 복지 부서와의 연계·협력
관내 보건서비스 관련 기관(보건소, 정신건강복지센터 등)과의 연계·협력
관내 공공기관(연금공단, 건보공단 지사 등)과의 연계·협력
유관 민간 사회서비스 기관(사회복지 기관)들과의 연계·협력 (해당 민간 사회서비스 기관(사회복지 기관) 유형을 정확하게 기입해 주십시오)

## E. 지자체 복지행정 발전방향

**E1]** 최근 정부는 사회적 서비스를 확충하는 정책을 적극적으로 추진 중입니다. 현금급여 중심의 소득보장 제도와는 달리 ‘이용자 욕구를 고려하여 필요 서비스를 파악하고 자원연계 등이 수반되는’ 서비스 업무를 강화하기 위하여, 시군구(읍면동) 복지행정 영역에서 개편되어야 하는 점은 무엇이라 판단하시는지 말씀해주시기 바랍니다.

[복지기획정책, 복지시설, 희망복지지원, 노인, 장애인, 읍면동 담당부서만 응답]

**E1-1]** “지역사회 통합돌봄(커뮤니티케어) 선도사업”, “장애인 등급제 폐지(수요자 중심 지원체계)” 등의 정책변화를 고려할 때 조직편제·역할분담·인적자원 등에 있어 개편이 필요한 사항은 무엇입니까?

조직구조 관련 (부서 편제: 통합/분화, 읍면동 권역 운영 등)	
역할분담 관련 (부서간, 본청-읍면동간, 지자체-민간기관간)	
인적자원 관련 (확충, 선발, 배치, 역량개발)	

[보육, 아동, 드림스타트, 청소년, 여성, 가족, 다문화 담당부서만 응답]

**E1-2]** “포용국가 아동정책(아동보호시스템 등)”의 정책변화를 고려할 때 조직편제·역할분담·인적자원 등에 있어 개편이 필요한 사항은 무엇입니까?

조직구조 관련 (부서 편제: 통합/분화, 읍면동 권역 운영 등)	
역할분담 관련 (부서간, 본청-읍면동간, 지자체-민간기관간)	
인적자원 관련 (확충, 선발, 배치, 역량개발)	

**E2]** 정부, 지자체의 복지전달체계 개편(시군구의 업무로 통합사례관리 운영, 읍면동 맞춤형복지팀 운영 등)에 따라 **변화된 지자체 복지행정 체계**에 대한 질문입니다.

**[희망복지지원단만 응답]**

**E2-1]** 지자체의 통합사례관리 업무 수행 여건(조직, 인력, 업무수행방식, 지원 기반 등) 중 애로사항은 무엇이며, 개선이 필요한 부분이 있다면 말씀해 주시기 바랍니다.

조직	
인력	
업무수행방식 (상담 및 서비스 연계 포함)	
지원기반	

**[읍면동만 응답]**

**E2-2]** 지자체의 읍면동 맞춤형복지 업무 수행 여건(조직, 인력, 업무수행방식, 지원 기반 등) 중 애로사항은 무엇이며, 개선이 필요한 부분이 있다면 말씀해주시기 바랍니다.

조직	
인력	
업무수행방식 (상담 및 서비스 연계 포함)	
지원기반 (시군구 본청 지원 포함)	

**E3]** 민간 사회서비스 기관(사회복지 기관) 지도감독 등 시설관리 업무에 있어 주된 애로사항은 무엇이며, 개선이 필요한 점이 있다면 무엇입니까?

**E4]** 현재 지역주민의 **통합적 사회서비스(복지서비스, 보건서비스 등) 이용**을 위하여, 정보제공·상담·자원발굴 및 관리·서비스 연계 등 **업무수행에 있어 효율성·효과성 강화가 중요**해지고 있습니다. 이와 관련해 다음과 같은 조직 개편 방향에 대해 어느 정도 동의하십니까?

구분	① 전혀 동의하지 않는다 ② 동의하지 않는다 ③ 동의하지 않는 편이다 ④ 동의하는 편이다 ⑤ 동의한다 ⑥ 매우 동의한다
1. 희망복지지원단 기능·인력 확충	
2. 드림스타트 등 대상별 사례관리 부서 통합	
3. 자원관리 부서의 기능·인력 확충	
4. 관·관, 민·관 협력 촉진을 위한 관련 기능의 강화	
5. 권역 단위 중심으로의 읍면동 맞춤형 복지팀 개편	
6. 복지·보건 통합 등 지역사회 통합돌봄(커뮤니티케어) 중심의 새로운 부서 신설	

★ 끝까지 응답해주셔서 감사합니다. ★