2020. 조사연구보고서

충북지역 사회복지관의 운영진단과 발전적 대안 모색

책임연구 | 김현진(청주대학교 교수)

공동연구 | 황명구(충북연구원 연구위원)

연구보조 | 정지형(청주대학교 석사)

SSN 충청북도사회복지협의회

본 보고서는 충청북도사회복지협의회의 연구용역 의뢰를 받아 수행한 연구의 결과입니다. 보고서의 내용은 연구진의 의견이며, 충청북도사회복지협의회의 공식적인 입장이 아님을 밝혀둡니다.

제 출 문

충청북도사회복지협의회 귀하

본 보고서를『 충북지역 사회복지관의 운영진단과 발전적 대안 모색』연구용역의

최종보고서로 제출합니다.

2020. 12. 24.

연구자 : 김 현 진
(청주대학교 교수)

2020 조사연구사업 목 차

Ⅰ. 서 론 ····· 1

1. 연구의 필요성 ····· 1

2. 연구 목적 ····· 7

Ⅱ. 연구 내용 및 방법 ····· 8

1. 문헌 검토 ····· 8

2. 설문조사 ····· 8

3. 심층 인터뷰 ····· 9

Ⅱ. 이론적 배경 ····· 10

1. 사회복지관 일반 현황 ····· 10

2. 사회복지관 운영 방안 선행연구 검토 ····· 17

Ⅲ. 연구결과 분석 ····· 21

1. 사업결과 보고서 분석 ····· 21

2. 사회복지관 운영 전략 제시를 위한 설문조사 결과 ····· 29

3. 심층인터뷰 결과 분석 ····· 58

Ⅳ. 결론 및 제언 ····· 71

1. 주요 연구결과 ····· 71

2. 제언 ····· 74

참고문헌 ····· 83

부록: 설문지 ····· 84

표 목 차

<표 1> 사회복지관의 기능변화 ····· 2
<표 2> 사회복지관과 노인·장애인복지관의 비교 ····· 5
<표 3> 지역사회복지관의 SWOT 분석 ····· 6
<표 4> 연도별 사회복지관 개소 수 ····· 10
<표 5> 사회복지관 최소 인력 기준 권고안 ····· 11
<표 6> 2020년 사회복지관 일반 현황 ····· 13
<표 7> 2019년 지역사회복지관 사업 현황 분류 ····· 23
<표 8> 조사대상자의 일반적 특성 ····· 29
<표 9> 소속기관 유형 ····· 30
<표 10> 조사대상자의 직위 ····· 31
<표 11> 조사대상자의 경력 ····· 31
<표 12> 현재 업무 만족도 ····· 32
<표 13> 현재 업무에 만족하는 이유 ····· 33
<표 14> 현재 업무에 불만족하는 이유 ····· 33
<표 15> 현재 업무로 인한 소진 정도 ····· 34
<표 16> 사회복지관 기능 수행 정도 ····· 35
<표 17> 사회복지관 기능의 중요도 ····· 36
<표 18> 사회복지관 사업 수준 : 사례관리 ····· 37
<표 19> 사회복지관 사업 수준 : 서비스 제공 ····· 38
<표 20> 사회복지관 사업 수준 : 지역 조직화 ····· 39
<표 21> 사회복지관의 지역연계 수행 정도 ····· 40
<표 22> 사회복지관의 지역연계 중요도 ····· 41
<표 23> 사회복지관 종사자의 어려움 ····· 42
<표 24> 사회복지관 정부보조금 지원 수준 ····· 43

<표 25> 사회복지관 재정 운영에서의 어려운 점 ····· 44
<표 26> 사회복지관 인력배치 기준의 충분성 ····· 45
<표 27> 적정하다고 생각하는 사업별 인력배치 기준 1 ····· 46
<표 28> 적정하다고 생각하는 사업별 인력배치 기준 2 ····· 46
<표 29> 적정하다고 생각하는 사회복지관 종사자 인원 ····· 47
<표 30> 사회복지관 관할 지역의 적정성 ····· 48
<표 31> 지역사회복지 관련 활동의 주체 ····· 49
<표 32> 사회복지관 홍보의 주 대상 ····· 50
<표 33> 사회복지관 홍보를 위해 가장 필요한 요소 ····· 51
<표 34> 사회복지관에 대한 행정관청의 이해와 협조 ····· 52
<표 35> 행정지도 감독 등과 관련하여 사회복지관이 겪는 어려움 ····· 52
<표 36> 비대면 상황에서 사회복지관의 새로운 역할 필요성 ····· 53
<표 37> 비대면 상황 속 사회복지관에 요구되는 역량별 중요도 ····· 54
<표 38> 사회복지관 운영 및 사업의 가장 큰 문제 ····· 55
<표 39> 사회복지관에 가장 시급히 요청되거나 강화되어야 할 프로그램(주관식) ····· 56
<표 40> 사회복지관 운영에 대한 건의사항(주관식) ····· 57
<표 41> 인터뷰 참여자 ····· 58
<표 42> 개념의 발견과 범주화 ····· 59

그 림 목 차

<그림 1> 연구 진행 흐름도 ····· 9

Ⅰ. 서 론

1. 연구의 필요성

1) 사회복지관의 설립 근거와 역할

□ 사회복지관의 설립 근거

○ 사회복지관이란 지역사회를 기반으로 일정한 시설과 전문인력을 갖추고 지역주민의 참여와 협력을 통하여 지역사회복지문제를 예방하고 해결하기 위하여 종합적인 복지서비스를 제공하는 시설을 일컫는 용어이며, 사회복지관에서 수행하는 지역사회복지란 주민의 복지증진과 삶의 질 향상을 위하여 지역사회 차원에서 전개하는 사회복지를 지칭하는 것임(보건복지부, 2020).

○ 사회복지관의 설립 근거는 사회복지사업법 제34조에 마련되어 있으며, 사회복지관의 설치기준에 대해서는 사회복지사업법 시행규칙 제23조에, 운영기준에 관하여는 사회복지사업법시행규칙 제23조의 2에 규정함.

> 제34조의5(사회복지관의 설치 등) ① 제34조제1항과 제2항에 따른 시설 중 사회복지관은 지역사회의 특성과 지역주민의 복지욕구를 고려하여 서비스 제공 등 지역복지증진을 위한 사업을 실시할 수 있다.
> ② 사회복지관은 모든 지역주민을 대상으로 사회복지서비스를 실시하되, 다음 각 호의 지역주민에게 우선 제공하여야 한다.
> 1. 「국민기초생활 보장법」에 따른 수급자 및 차상위계층
> 2. 장애인, 노인, 한부모가족 및 다문화가족
> 3. 직업 및 취업 알선이 필요한 사람
> 4. 보호와 교육이 필요한 유아·아동 및 청소년
> 5. 그 밖에 사회복지관의 사회복지서비스를 우선 제공할 필요가 있다고 인정되는 사람
> ③ 그 밖에 사회복지관의 설치·운영·사업 등에 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다.

○ 이러한 정의를 기반으로 사회복지관은 '사회복지관'이라는 하나의 이름 아래 사회복지에 대한 상이한 이념적 지향, 사회복지서비스 공급방식에 대한 이견, 지역사회복지 전달체계에 대한 상이한 구상, 정부와 민간의 역할에 대한 다양한 입장들과도 밀접하게 연관됨으로 지역마다, 운영주체마다 상이한 특성을 보임(민효상 외, 2017:2)

□ 사회복지관의 역할

○ 사회복지관은 사회복지서비스 욕구를 가지고 있는 모든 지역사회주민을 대상으로 보호서비스, 재가복지서비스, 자립능력 배양을 위한 교육훈련 등 그들이 필요로 하는 복지서비스를 제공하고, 가족기능 강화 및 주민상호 간 연대감 조성을 통한 각종 지역사회문제를 예방·치료하는 종합적인 복지서비스 전달기구로서 지역사회 주민의 복지증진을 위한 중심적 역할을 수행하여야 함(보건복지부, 2020).

○ 사회복지관이 행하는 사회복지사업은 인도주의와 서비스를 필요로 하는 자의 존엄 유지를 전제로 지역성, 전문성, 책임성, 자율성, 통합성, 자원활용, 중립성, 투명성의 원칙을 준수해야 함. 가장 중요한 것은 지역사회의 특성과 지역주민의 문제나 욕구를 해결하기 위한 주민의 능동적 참여와 역할, 책임의식을 조성하는 지역성의 원칙임. 최근 사회복지관은 사업을 수행함에 있어 지역 내 공공 및 민간복지기관간에 연계성과 통합성을 강화시켜 지역사회복지 체계를 효율적이고 효과적으로 운영되도록 하는 통합성의 원칙이 강조되고 있음.

2) 사회복지관의 변화

○ 사회복지관은 1989년 관련 설치운영규정을 시작으로 지금까지 크게 3가지 국면의 변화를 겪으면서 많은 변화를 해오고 있음. 그 변화를 표로 나타내면 다음과 같음.

<표 1> 사회복지관의 기능변화

관련규정	사회복지관 설치운영규정 (보사부훈령)	사회복지사업법 시행규칙 제22조제3항관련 [별표 2]	사회복지사업법 시행규칙 제23조의 2관련 [별표 3]
제정일	1989. 6. 29.	2004. 9. 6.	2012. 8. 3.
사업구성	가정복지사업 아동복지사업 청소년복지사업 장애인복지사업 노인복지사업 지역복지사업	가족복지사업 지역사회보호사업 지역사회조직사업 교육문화사업 자활사업	사례관리기능 서비스제공기능 지역조직화기능
관점변화	대상중심	서비스 중심	기능중심

* 출처 : 민효상 외. 2017:2

○ 사회복지관이 대상 중심에서 서비스 중심으로 변화한 데는 노인·장애인 등 대상별 복지관 등장이 영향을 미침. 이후 사회서비스 도입 등 이용자선택제도의 등장으로 서비스 체계가 개편되면서 서비스 중심에서 기능 중심으로 변화하였으나 최근 사례관리 중심의 읍면동주민센터 기능강화와 대상별 사회복지 기관이 세분화되면서 서비스 및 기능 중복 우려 등의 문제가 제기됨.

3) 사회복지관의 위기

□ 주민센터의 사례관리 기능 강화

○ 사회복지관 서비스 공급 환경이 급속히 변화하고 사회복지관과 유사한 서비스를 제공하는 기관이 늘어나면서 사회복지관의 정체성 확립에 대한 요구가 대두되고 있음.

○ 사회복지관의 양적 증가와 함께 질적 향상이 함께 도모되어야만 지역민들의 복지 욕구를 충실히 반영하는 복지시설로 자리매김할 수 있겠으나, 현실에서는 주민센터에서 실시하는 '찾아가는 복지서비스' 사업 등에서 사회복지관과 유사한 형태의 복지서비스를 제공하고 있어 역할중복의 대표적 사례가 되고 있음.

○ 읍면동 주민센터의 복지기능 강화는 2016년부터 본격화된 주민센터의 복지허브화를 시작으로 최근 주민자치제의 실현까지 주민 중심의 적극 행정의 결과로 나타나고 있으며 서울시에서 시작되어 전국으로 확장되는 양상인 '찾아가는 동주민센터' 등이 기존 사회복지관과의 역할 중복 우려를 키우고 있는 상황임.

- '읍면동 복지허브화'로 읍면동이 중심부가 된다는 것은 복지사업과 관련된 통제(control) 기능을 읍면동이 담당한다는 것으로 해석되고, 업무 추진 과정에서 주도(initiative) 기능 역시 읍면동이 담당한다는 의미로 풀이 가능함. 다시 말해, 읍면동이 단순히 정책이나 서비스를 전달하는 통로라는 소극적인 의미를 넘어 주민에게 사례관리 등을 포함한 복지서비스를 적극적으로 제공하는 역할을 담당하겠다는 것임(김이배, 2016).

- '찾아가는 동주민센터'는 서울특별시에서 시작된 정책으로, 지역주민들의 기초생활보장은 물론 민간과의 연계 강화, 공동체 자치, 주민 자치까지 종합적으로 목표하는 제도임. 이 과정에서 동 단위 사례관리 강화, 동주민센터의 인적자원 조직 개편, 복지플래너의 역할과 기능을 재정립, 주민센터와 지역사회의 연계를 통한 복지 전달체계 개선과 같은 정책적 요소의 개선은 물론 동주민센터의 공간 활용 재구조화와 같은 물리적 자원의 혁신까지 이루어졌음. 정책 구상 초기에는 동주민센터의 사회복지 업무 관련 인력을 충원하고 복지서비스 기능을 강화하는 데서 시작하였으나, 궁극적으로는 주민이 주도하는 복지 체계로까지 발전을 도모하였다는 평가를 받고 있음(황금용, 2017).

□ 대상별 특화된 복지관 확대

○ 「사회복지사업법」에 근거한 사회복지관과 유사사업을 수행하고 있는 기관으로 대표적으로 논의되는 것이 노인복지관, 장애인복지관 등임. 2020년 현재 충북도 내에는 사회복지관보다 노인복지관, 장애인복지관이 더 많이 설립됨. 사회복지관이 12개소인데 비해 노인복지관은 전체 18개소가 운영 중이며 장애인복지관도 12개소가 운영 중임.

○ 충북 지역의 시설 수 대비 종사자 비율을 살펴보면 사회복지관은 현재 12개소에 136명이 근무 중임. 이는 평균적으로 1개소당 11.3명이 근무하는 것으로 18개소에 223명이 근무하는 노인복지관은 12.4명, 12개소에 270명이 근무하는 장애인복지관은 22.5명에 비해 현저히 적은 인원이 근무하는 것으로 나타남. 복지관이 담당하는 지역과 대상자 수로 볼 때 인력 부족 문제를 충분히 제기할 수 있음.

○ 사업 내용에 대해 살펴보면, 노인과 장애인 역시 종합사회복지관의 이용대상자에 포함되며, 종합사회복지관이 제공하고 있는 사례관리와 상담, 지역조직화 등의 측면에서 노인복지관 및 장애인복지관과 역할중복이 발생할 수 있음. 각 복지관별 사업안내서를 살펴보면 사례관리와 상담, 주민(지역) 조직화, 사회교육관련사업(사회화 교육, 사회참여, 사회교육 등) 등의 사업은 모든 기관이 수행하고 있음.

○ 사업대상별로 종합사회복지관은 전체 지역 주민을 대상으로 하되 우선순위를 두어 기초생활수급자와 노인, 장애인, 한부모가족, 다문화 가족 등 취약계층을 모두 이용대상으로 규정하고 있음. 이에 모든 프로그램에 원칙적으로 노인과 장애인이 등록 가능할 뿐만 아니라, 개인이나 가족 등 취약계층을 위한 밑반찬 지원 및 물품지원과 같은 사업 역시 대체적으로 유사하게 운영되고 있음.

- 이로써 제도적으로는 사회복지관과 노인, 장애인복지관은 대상자, 사업 등 대부분의 영역에서 중복의 우려를 가지고 있음. 다만, 현실적으로 각 기관은 지역네트워크를 통해 관할 지역에 대한 조정, 노인과 장애인은 각 대상별 단종복지관 이용 우선 등으로 서비스가 중복되지 않도록 조정이 잘 이루어지고 있음.

○ 이러한, 사업 유사성 등의 논란과 관련하여 이미 한국사회복지관협회(신용규, 2011)는 노인·장애인복지관 이외에도 가족복지사업과 건강가정지원센터, 지역사회보호사업과 사회서비스바우처, 교육문화사업과 평생교육센터, 자활사업과 일자리 창출사업, 지역사회조직사업과 NGO사업 등과의 비교를 통해 유사전달체계의 등장이 가져온 기존 전달체계와의 기능중복 문제를 거론하면서 사회복지관이 '위기'임을 밝히고 지역사회복지관 기능전환을 주장한 바 있음.

<표 2> 사회복지관과 노인·장애인복지관의 비교

	사회복지관	노인복지관	장애인복지관
설립근거	「사회복지사업법」 제34조의5(사회복지관의 설치 등)	「노인복지법」 제36조(노인여가복지시설)	「장애인복지법」 제59조(장애인복지시설 설치)
대상	1. 「국민기초생활 보장법」에 따른 수급자 및 차상위계층 2. 장애인, 노인, 한부모가족 및 다문화가족 3. 직업 및 취업 알선이 필요한 사람 4. 보호와 교육이 필요한 유아·아동 및 청소년	60세이상의 자 단, 노인복지관 및 노인교실 이용대상자의 배우자는 60세미만인 때에도 이용대상자와 함께 이용할 수 있음(노인복지법 시행규칙 제24조)	해당 장애인복지관의 소재지에 거주하는 등록 장애인 및 가족 (보건복지부, 2020c)
사업내용	- 사례관리 - 서비스제공 - 주민조직화	- 상담 - 사례관리 및 지역사회 돌봄 - 건강생활 지원 - 노년 사회화 교육 - 지역자원 및 조직화 - 사회참여 및 권익증진 - 돌봄	- 장애인에 대한 상담 - 의료재활 - 직업재활 - 사회생활 적응지도 - 사회교육 및 계몽 사업 등
전달체계 (시설/종사자 수)	467개소 (충북 12개소 136명)	385개소 (충북 18개소 223명)	240개소 (충북 12개소 270명)
재정지원 방식	지자체 100%	지자체 100%	지자체 100%

* 출처 : 보건복지부. 2020. 각 사업안내서 참고

□ 사회복지관 운영기준의 구체성 부족

○ 사회복지관 운영은 「사회복지사업법」과 시행규칙에 근거하여 기준을 마련하여 운영하고 있으나, 규정이 포괄적이고 구체화되어 있지 못하다는 지적이 있음.

- 2005년 사회복지사업이 지방이양됨에 따라 지자체의 사회복지관 운영·관리 편의성을 도모하는 차원에서 복지부는 「사회복지관 운영 관련 업무처리 안내」등을 제공하고 있으나 인력배치기준 등은 권고 수준에 머무르고 있음.

- 반면, 장애인복지관과 노인복지관은 최소직원 배치기준을 시행규칙에서 마련하고 있음. 장애인복지관은「장애인복지법 시행규칙」에서 장애인복지관 설치·운영 기준과 최소 20명 이상의 인력배치 기준을 두고 있으며 노인복지관은 「노인복지법 시행규칙」을 통해 시설 기준 및 최소 7인 이상의 직원 배치기준을 두고 있음.

□ '종합'의 한계에 갇힌 사회복지관

○ 앞서 살펴본 바와 같이 종합사회복지관에서는 다양한 세대와 정체성을 포괄하는 지역주민들을 대상으로 한 다양한 서비스를 제공하고 있음. 그러나 '종합'이라는 정체성을 추구하는 과정에서 다양한 기능 제공 수준에 머무르기 쉬울 뿐만 아니라, 우위를 선점하지 못해 결국 유사사업을 제공하는 노인복지관과 장애인복지관의 도전을 받게 되었다고 볼 수 있음. 따라서, '종합'의 한계에 갇히기보다는 이를 뛰어넘고 재정의하여 새로운 전략 목표를 마련할 필요가 있음.

□ 지역사회복지관의 SWOT 분석

○ 지역과 지역주민 욕구의 다양화, 서비스 제공 주체의 다원화 등에 따라 복지관을 둘러싼 내·외부 환경은 급격히 변화하고 복지관에 대한 위기론이 대두되고 있는 현실이지만 지역사회복지관이 가진 강점을 잘 살려 이 위기를 기회요인으로 삼을 수 있어야 함.

○ 지역사회복지관의 강점은 여전히 실천 현장 중에서 전문인력을 가장 많이 보유하고 있고 기관 간 연합, 연계가 잘 이루어지고 있다는 것이며 사례관리와 관련된 경험을 다른 현장에 비해 폭넓게 가진 곳으로 통합사례관리 거점 기관으로서의 역할을 수행할 수 있다는 것임. 다만, 물리적 접근성이 낮은 점, 운영비 등의 부족을 이유로 우수인력 장기근속이 어려운 점 등은 시급히 보완되어야 함. 그럼에도 국가의 정책 기조가 커뮤니티 중심으로 흐르고 있다는 점에서 지역공동체 구축의 노하우를 가장 많이 가진 사회복지관의 역할 증대가 필요함.

<표 3> 지역사회복지관의 SWOT 분석

Strength	Weakness
• 우수한 인력 • 사업 전문성 우수 • 조직 체계성 및 연합기능 가능 • 통합사례관리 거점기관 역할 수행	• 우수인력 장기근속 어려움 • 시설의 공간 부족 • 위치적 한계(접근성) • 운영기준의 구체성 부족
Opportunity	**Threat**
• 커뮤니티 케어 기반 조성 • 읍면동 중심 '주민자치형 공공서비스' 체계 추진 • 마을복지계획 수립, 시행 • 지역 내 관련 기관 협업체계 환경 우수	• 유사 신규, 인근 시설 간 경쟁 심화 • 사회복지법인 중심 지원의 정책 변화 • 성과중심주의에 대한 준비 미흡 • 보조금 지원체계 약화(광역 지원 없음) • 사회복지시설, 자원의 지역불균형

2. 연구 목적

○ 2005년 지방이양, 2007년 사회서비스 도입 등으로 사회복지 환경의 변화가 시작되었고 공공기관이 직접서비스를 제공하면서 기존 사회복지관이 담당하던 사례관리, 서비스 지원, 자원연계 등의 사업이 읍면동 중심으로 전달체계가 전환됨. 이후, 사회복지관의 기능과 역할에 대한 위기론이 제기됨.

○ 사회복지 다원화로 공급 주체가 많아지면서 다양한 경쟁에 노출된 지역사회복지관은 여전히 민간 사회복지 부문의 대표적인 기관이지만 태생적으로 공적 영역의 종속적 대행자로서 환경변화를 따라잡지 못하고 있음. 이러한 현실을 직시하고 지역 내에서 생존할 수 있는 중장기적 접근 전략의 기본방향 모색이 필요한 시점임.

○ 연구를 통해 사회복지관이 수행해야 하는 본래의 기능에 대해 살펴보고 현재 지원 환경에서 이것이 가능한지에 대한 전반적 현실 진단을 실시하여 '지역사회'를 기반으로 하는 사회복지관 운영 특성을 반영한 종합복지서비스 제공기관으로서의 사회복지관 운영의 필요성을 제시하고자 함.

○ 본 연구를 통해 사회복지관 운영 목표 재정립은 물론 읍면동과의 상생적 관계 정립, 사회복지관 간 연계 강화, 개별 사회복지관 내 인적·물적 자원 관리 효율화, 조직문화 개선 등을 위한 방법을 종합적으로 살펴보고자 함. 연구의 구체적 목적은 다음과 같음.

- 지역사회의 변화에 대응하는 사회복지관의 현실 진단
- 사회복지관의 역할 재정립과 지속가능한 발전 전략 수립
- 지역주민 복지증진을 위한 사회복지관 사업 체계화 기초 자료 제공
- 민간전달체계로서 지역사회복지관 전문화 방안 모색

Ⅱ. 연구 내용 및 방법

1. 문헌 검토

1) 선행 연구 검토

○ 국내 사회복지관의 조직 현황, 사업 현황 등에 관해 선행연구, 관련 정책 및 법령, 타 지자체 사례 등을 참고하여 파악함.

○ 국내 사회복지관의 운영 방향에 관해 알아보기 위한 선행연구 중 특히 본연구의 목적과 깊이 관련되어 있다고 판단하는 내용을 중점적으로 검토하여 정리하고 충청북도 사회복지관의 정체성 확립에 적용될 수 있는 함의를 추출함.

- 우선, 타 지방자치단체의 모범 사례를 참고하기 위하여 '경기도 종합사회복지관 현황 및 역할 재정립 기초연구(유정원, 권오균, 이석환, 2015)'를 검토함.
- 사회복지관의 지역조직화 역량을 강화하고 지역밀착형 사회복지관을 지향하기 위한 구체적 방안을 도출하기 위해 기존 연구 중 '사회복지관 지역사회복지 실천모형 개발 연구(이신정, 손지현, 2016)'와 '사회복지관 지역조직화기능 강화 및 모델 구축(상명대학교 산학협력단, 2016)' 등을 검토함.

2) 2019년 사회복지관 운영 결과보고서 분석

○ 충북도내 사회복지관의 운영 현황을 살펴보기 위해 2019년 사업결과보고서를 분석함. 각 복지관별로 작성된 '2019년 사업평가 및 결산보고서' 등을 통해 복지관의 사업현황, 조직현황 등을 살펴볼 수 있음.

○ 다만, 각 복지관별로 결과보고서 기록의 형태가 달라 분석내용에도 차이가 발생할 수 있음. 즉, 가능한 공통사업과 특화사업을 구분해보고자 했으나 결과보고서에 분리되지 않은 항목은 현장 확인을 거쳐 연구자가 채택하여 기술함.

2. 설문조사

○ 설문조사는 2020년 11월 01일부터 2020년 12월 10일까지 충청북도의 사회복지 관련 업무 종사자 총 190명을 대상으로 진행되었음. 조사는 충북사회복지관협회의 도움으로 구

글 온라인[1] 조사를 실시하였으며 사회복지관 종사자는 거의 전수에 해당하는 107명, 사회복지관 이외의 지역 내 종사자 83명에 대해 이루어짐.

○ 설문지는 충청북도 내 사회복지관의 현황, 종사자의 인구사회학적 정보, 인력, 예산, 3대 기능, 건의사항 등을 포함한 총 30개 항목으로 구성되어 있으며, 문항의 성격에 따라 선택형·단답형·장문형을 혼용함.

3. 심층 인터뷰

○ 대상 : 인터뷰에 동의한 도내 11개 지역사회복지관 관장

○ 심층인터뷰는 2020년 11월 09일 ~ 2020년 11월 19일의 기간 동안 각 사회복지관 별로 1회기 약 60~90분 간 진행되었음. 인터뷰 진행 후 부족한 부분에 대해서는 유선 상으로 추가 질문 등을 통하여 내용을 보완함. 내용의 해석은 연구자 중 인터뷰 참여자 2~3인이 항상 함께 배석하고, 녹취를 통하여 추출한 내용을 연구자 3명이 확인하여 타당성을 높이고자 노력함. 연구 전체의 흐름은 다음과 같음

<그림 1> 연구 진행 흐름도

1) https://forms.gle/b2Lt2teWy9eVJXa67

Ⅱ. 이론적 배경

1. 사회복지관 일반 현황

1) 일반 현황

○ 2019년 9월 현재 전국에는 총 467개의 사회복지관이 설치 및 운영 중에 있으며, 충청북도에는 총 13개소의 사회복지관이 운영 중임. 충청북도 내 운영 중인 사회복지관 중에서는 8개소가 청주에 소재해 있음(한국사회복지관협회, 2019).

○ 충북의 경우 11개 시군 중 청주시, 충주시, 제천시, 증평군, 진천군에 위치해 있으나 5개 시군 외에 6개 시군에는 종합사회복지관이 운영 중이지 않음. 진천군의 경우 진천생거종합사회복지관이 있으나 사회복지관 명칭만 사용할 뿐 제기능을 수행하지 않아 본 연구에서는 제외함. 진천군도 2021년부터 사회복지관 기능수행을 위해 현재 위탁과정을 진행중에 있음.

<표 4> 연도별 사회복지관 개소 수

연도	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012
전국	467	465	464	459	453	442	438	434
충북	13개소(청주시 8, 충주시 1, 제천시 1, 증평군 2, 진천군 1)							

*출처: 한국사회복지관협회, 2020. 진천군은 사회복지관 기능이 수행되지 않아 연구에서 제외함.

○ 2012년 이후 국내 사회복지관 수는 꾸준히 늘어나는 추세를 보이고 있으나 현실적으로 사회복지관 이외에 다양한 유형의 복지시설들이 전문성을 바탕으로 분화하고 있어 종합사회복지관은 상대적으로 그 의미와 역할 면에서 고유성을 확보하기 쉽지 않은 상황이므로 앞으로 중장기적 생존과 발전을 위하여 새로운 운영 전략이 필요한 시점이라고 할 수 있음.

○ 충북의 12개 복지관의 운영 주체는 재단법인 3개소, 사단법인 1개소, 사회복지법인 8개소로 다양한 주체가 운영 중임(진천군은 직영시설임). 청주, 충주, 제천, 증평 이외에 음성, 단양, 보은, 옥천, 영동, 괴산 지역에는 종합사회복지관이 설립되어 있지 않음. 이들 지역에는 노인, 장애인복지관은 모두 설립되어 있지만 지역 주민 전체를 대상으로 하는 사회복지시설은 운영되지 않고 있음.

2) 재정 및 인력 현황

□ 인력 기준

○ 사회복지관의 원활한 운영과 지역사회복지 서비스 제공의 질 향상을 위해 인력 기준을 반드시 준수하도록 함. 인력기준은 지방자치단체에서 복지관 기능의 수행여부 및 지역복지수요 등 지역실정을 고려하여 조정할 수 있음. 사회복지관의 최소인력기준에 대한 가이드 라인은 다음과 같음.

※ 특례사항 : 시군구는 지역사회 통합돌봄, 통합사례관리 민관협력 등에 적극 참여하는 사회복지관의 사례관리 인력(3명)을 우선적으로 증원할 수 있음.

<표 5> 사회복지관 최소 인력 기준 권고안

기능		사업분야	도 (세종시 포함)	광역시	서울 특별시
사례	기존	사례발굴, 사례개입, 서비스 연계	2명	2명	3명
	특례		5명	5명	6명
서비스제공		가족기능강화, 지역사회 보호, 교육문화, 자활지원 등	4명	4명	5명
지역조직화		복지네트워크 구축, 주민 조직화, 자원개발 및 관리	2명	2명	3명
행정 및 관리		관장, 부장/총무, 경리/서무, 시설안전	3명	4명	6명
계		기존	11명	12명	17명
		특례	14명	15명	20명

* 출처 : 보건복지부. 2020.

○ 사회복지관의 인력 기준은 관리 안내의 권고 사항으로 지자체는 「사회복지사업법」시행규칙 별표3에 규정한 기능의 수행 여부 및 지역 실정을 고려하여 인력 기준을 조정하도록 되어 있음. 이러한 기준에 대해 민효상 외(2017)은 최소 인력 기준 권고안이 지역을 중심으로 구성되어 있어, 사회복지관의 기능 및 지역 실정을 반영하기 어렵고, 실재 운영상에 최소 인력 기준은 운영비 지원(경상보조금)의 상한선으로 작용하고 있어 사회복지관 입장에서는 실제 업무에 필요한 인력을 지원받기에 한계가 존재한다고 밝힘.

○ 이러한 상황을 인지한 서울시는 2017년 9월부터 사회복지관 기본인력을 17명에서 19명으로 증원하고 있음. 서울시의 계획은 찾아가는 동주민센터 수행인력 1인을 의무적으로 충원하고 위기 개입 전담인력으로 정신건강사회복지사 1인을 의무적으로 충원하도록 함.

□ 재정 및 인건비 현황

○ 청주시 예산 자료에 의하면 2020년 사회복지관의 보조금 지원액은 396,152천 원~791,239천 원으로 편차가 있음. 이는 지역별, 시설 규모별에 따라 인력배치 등이 다르기 때문이지만 그 기준이 모호하여 현장에선 예산 지원기준에 대한 다양한 의견이 제시되고 있음.

○ 보조금 지원 규모의 차이는 대부분 인건비 규모의 차이 때문이지만 운영비에 포함된 사업비와 시설운영과 관련된 비용 편차는 더 심하게 발생하고 있음.

- 청주시의 8개 복지관 운영비 비율을 보면 임대아파트 지역에서 복지관을 운영하는 산남과 용암복지관의 운영비 비율이 각각 9%, 8% 등으로 가장 적게 나타나고 있음.

- 예산 규모 중 운영비 비율이 가장 높은 곳은 목령복지관이 25%로 나타나는 데, 이는 시설 규모가 다른 복지관에 비해 많게는 10배 가까이 크기 때문으로 볼 수 있음.

- 복지관 종사자 136명을 기준으로 보조금으로 지원되는 복지관 전체 평균 인건비 금액은 40,841천 원으로 나타남. 보건복지부 가이드라인[2]을 적용하고 보조금으로 지원되는 기관의 직원 수별 평균 인건비를 산출하면 전체 평균 이하의 인건비 금액을 보인 곳은 산남, 목령, 충주복지관이 낮게 나타남. 다만, 용암과 청주사회복지관은 평균보다 낮지만 인건비 기준에 법인 자체규정을 적용하면서 지원되는 법인전입금이 포함되지 않은 금액임.

- 평균인건비 비교에서 높게 나타난 곳은 청주지역은 오송, 서부, 청주종합사회복지관이 가장 높았고 증평과 삼보의 경우도 평균 인건비 비율이 높았는데 이렇게 평균 인건비 금액이 높은 기관은 직원들의 장기근속율이 높다는 의미일 수도 있음.

○ 우려스러운 것은, 사회복지관 사업비는 운영비에 포함되어 있어 시설관리비용 등을 제외하면 사업비 지출이 매우 어려운 상황임을 알 수 있음.

○ 지금까지 설명한 도내 12개 사회복지관의 재정 및 인력 지원 현황은 다음 표와 같음. 중요한 것은 청주시의 경우 지금처럼 지역별, 시설 규모별 특성을 고려하지 않고 보조금 지원이 일률적으로 이루어진다면 현장의 다양한 의견 수렴이 이루어지지 못할 수 있으므로 임대단지와 일반주거지역, 시설 규모, 시설의 감가상각 상황 등을 고려하여 일부 예산의 차등지원은 불가피한 것으로 판단됨.

- 이것이 실현되기 위해서는 각 사회복지관이 경쟁 관계가 아닌 상호 간 이해를 바탕으로 우선순위를 두어 효율적으로 예산 배분이 이루어질 수 있도록 내부 합의를 이루어야 함.

2) 사회복지관은 대부분 1년 전 보건복지부 가이드라인을 적용하고 있음(2020년은 2019년 기준 적용).

<표 6> 2020년 사회복지관 일반 현황 (단위: 천원, %)

기관명	예산 규모(2020)					종사자 수 (보조금)	평균 인건비	시설면적 (㎡)	1㎡ 당 운영비 단가
	인건비		운영비		총액 (C=A+B)				
	금액(A)	비율 (A*100/C)	금액(B)	비율 (B*100/C)					
오송	681,239	86	110,000	14	791,239	16	42,577	5,994.11	18,351
산남	476,492	91	47,126	9	523,618	12	39,708	1,847.78	25,504
용암	483,618	92	40,000	8	523,618	13	37,201*	23,18.70	17,251
청주종합	378,734	85	64,343	15	443,077	9	42,082	1,432.52	44,916
서부	384,000	88	50,000	12	434,000	9	42,667	1,594.63	31,355
북부	366,000	87	54,000	13	420,000	9	40,667	1,502.96	35,929
청주사회	326,422	82	69,730	18	396,152	9	36,269*	598.43	116,522
목령	519,334	75	169,301	25	688,636	13	39,949	6,732.04	25,149
충주	667,730	80	170,453	20	838,183	13(본관) 5(분관)	37,096	1,941.6(본관) 483.0(분관)	70,301
제천	573,106	87	79,063	13	652,169	14	40,936	4,302.50	18,376
증평	348,141	94	22,000	6	370,141	7	49,734	1,691.00	13,010
삼보	349,611	94	22,000	6	371,611	7	49,944	450.13	102,505
전체	5,554,427	86	898,016	14	6,452,444	136	40,841		31,432

* 출처 : 각 복지관 내부자료. 2020.
* 용암, 청주사회복지관은 인건비에 법인전입금이 포함되어야 함.

□ 기관별 홈페이지에 게시된 사업홍보 현황

○ 지역사회복지관의 대표 사업으로서 사례관리에 대해 대부분의 복지관 홈페이지에서 제공 중인 자료는 특별한 설명 없이 '사례관리 서비스'라고만 언급하고 있는 경우가 많았음. 이용 경로에 대해서도 자세히 언급하기보다는 단순히 전화번호를 안내하는데 그치는 경우가 많아 사업에 대한 구체적 정보제공에 한계를 보임. 사회복지 전문가가 아닌 일반 주민의 경우 사업 내용을 알기 어려운 구조였음.

- 즉, 사례관리서비스를 희망하는 수요자들 입장에서는 종합사회복지관에서 제공하는 사례관리와 타 복지기관에서 제공하는 사례관리 서비스 사이에 차별점을 찾기 어려웠을 것으로 판단됨.

- FGI 인터뷰 결과(Ⅲ-3 참조)에서도, 사례관리 영역의 경우 종합사회복지관에서만 제공할 수 있는 통합적·종합적 역량에 대한 언급이 다수 있었으나 이러한 강점이 전혀 살아나지 못하고 있음.

○ 상담 서비스 역시 대부분의 기관에서 실시하고 있는 것으로 나타났으나 기관별로 많은 차이를 보임. 사회복지관 중에서 충주사회복지관처럼 별도의 상담 전문 인력을 채용하는 곳과, 전문 상담 인력을 채용하지 않은 상태로 상담 서비스를 제공하고 있는 곳에서 차이가 나타남. 앞으로 상담 서비스의 증가에 대비하기 위해서는 상담전문인력의 채용이 고려될 수 있어야 함.

○ 종합복지관에서 제공하고 있는 지역사회조직화 역시 타기관과 별다른 차별성 없이 제시되어 있음. 사회복지관의 지역사회조직화가 자발적 주민참여의 대표적 사업으로 자리매김 해야 함에도 여전히 후원개발이나 동아리 모임, 자조모임 성격으로 설명되는 등 지역사회 조직화 사업에 대한 근본적인 고민이 필요한 것으로 보임.

- 사회복지관의 지역사회조직화가 타 기관에 비해 비교우위를 갖기 위해서는 지역사회 문제 예방 및 해결을 위한 사업에 다양한 연령층의 주민이 참여하여 효율적으로 역할을 분배하는 한편 세대 간 소통이 가능한 시스템을 구축한 뒤, 이를 적극적으로 홍보할 필요가 있음.

○ 가장 오랜 역사를 가지고 발전해 오면서 제 역할을 충실히 수행하고 있음에도 사회복지관이 타 복지기관과 역할중복으로 인한 정체성 모호를 마주한 상황에서 충청북도 내 사회복지관만의 고유한 개성을 살려 집중적으로 특화시킬 수 있는 사업을 발굴하고 알리는 것이 매우 중요해졌음.

3) 사업 현황

□ 사례관리 기능

사례발굴	• 지역 내 보호가 필요한 대상자 및 위기 개입대상자를 발굴하여 개입계획 수립
사례개입	• 지역 내 보호가 필요한 대상자 및 위기 개입대상자의 문제와 욕구에 대한 맞춤형 서비스가 제공될 수 있도록 사례개입
서비스 연계	• 사례개입에 필요한 지역 내 민간 및 공공의 가용자원과 서비스에 대한 정보제공 및 연계, 의뢰

□ 서비스 제공 기능

가족기능 강화	• 가족관계증진사업 : 가족원 간의 의사소통을 원활히 하고 각자의 역할을 수행함으로써 이상적인 가족관계를 유지함과 동시에 가족의 능력을 개발·강화하는 사업 • 가족기능보완사업 : 사회구조 변화로 부족한 가족기능, 특히 부모의 역할을 보완하기 위하여 주로 아동·청소년을 대상으로 실시되는 사업 • 가정문제해결·치료사업 : 문제가 발생한 가족에 대한 진단·치료·사회복귀 지원사업 • 부양가족지원사업 : 보호대상 가족을 돌보는 가족원의 부양부담을 줄여주고 관련 정보를 공유하는 등 부양가족 대상 지원사업 • 다문화가정, 북한이탈주민 등 지역 내 이용자 특성을 반영한 사업
지역사회 보호	• 급식서비스 : 지역사회에 거주하는 요보호 노인이나 결식아동 등을 위한 식사제공 서비스 • 보건의료서비스 : 노인, 장애인, 저소득층 등 재가복지사업대상자들을 위한 보건·의료관련 서비스 • 경제적지원 : 경제적으로 어려운 지역사회 주민들을 대상으로 생활에 필요한 현금 및 물품 등을 지원하는 사업 • 일상생활 지원 : 독립적인 생활능력이 떨어지는 요보호 대상자들이 시설이 아닌 지역사회에 거주하기 위해서 필요한 기초적인 일상생활 지원서비스 • 정서서비스 : 지역사회에 거주하는 독거노인이나 소년소녀가장 등 부양 가족이 없는 요보호 대상자들을 위한 비물질적인 지원 서비스 • 일시보호서비스 : 독립적인 생활이 불가능한 노인이나 장애인 또는 일시적인 보호가 필요한 실직자·노숙자 등을 위한 보호서비스 • 재가복지봉사서비스 : 가정에서 보호를 요하는 장애인, 노인, 소년·소녀가정, 한부모가족 등 가족기능이 취약한 저소득 소외계층과 국가유공자, 지역사회 내에서 재가복지봉사서비스를 원하는 사람에게 다양한 서비스 제공

교육문화	• 아동·청소년 사회교육 : 주거환경이 열악하여 가정에서 학습하기 곤란하거나 경제적 이유 등으로 학원 등 다른 기관의 활용이 어려운 아동·청소년에게 필요한 경우 학습 내용 등에 대하여 지도하거나 각종 기능 교육 • 성인기능교실 : 기능습득을 목적으로 하는 성인사회교육사업 • 노인 여가·문화 : 노인을 대상으로 제공되는 각종 사회교육 및 취미교실 운영사업 • 문화복지사업 : 일반주민을 위한 여가·오락프로그램, 문화 소외집단을 위한 문화프로그램, 그 밖에 각종 지역문화행사사업
자활지원	• 직업기능훈련 : 저소득층의 자립능력배양과 가계소득에 기여할 수 있는 기능 훈련을 실시하여 창업 또는 취업을 지원하는 사업 • 취업알선 : 직업훈련 이수자 기타 취업희망자들을 대상으로 취업에 관한 정보제공 및 알선사업 • 직업능력개발 : 근로의욕 및 동기가 낮은 주민의 취업욕구 증대와 재취업을 위한 심리·사회적인 지원프로그램 실시사업 • 그 밖의 특화사업

□ 지역 조직화 기능

복지네트워크 구축	• 지역 내 복지기관·시설들과 네트워크를 구축함으로써 복지서비스 공급의 효율성을 제고하고, 사회복지관이 지역복지의 중심으로서의 역할을 강화하는 사업 - 지역사회연계사업, 지역욕구조사, 실습지도
주민조직화	• 주민이 지역사회 문제에 스스로 참여하고 공동체 의식을 갖도록 주민 조직의 육성을 지원하고, 이러한 주민협력강화에 필요한 주민의식을 높이기 위한 교육을 실시하는 사업 - 주민복지증진사업, 주민조직화 사업, 주민교육
자원 개발 및 관리	• 지역주민의 다양한 욕구 충족 및 문제해결을 위해 필요한 인력, 재원 등을 발굴하여 연계 및 지원하는 사업 - 자원봉사자 개발·관리, 후원자 개발·관리

○ 사회복지관의 사업은 대상 중심에서 서비스 중심으로 최근에 기능중심으로 변화해 비교적 정착단계에 있음. 그러나 기능중심으로의 전환과정에서 여전히 대상과 서비스 중심을 벗어나지 못한 사례가 발견되므로 지역의 특성을 반영한 사업 아이디어 발굴과 중장기적 발전을 위한 비전 제시가 필요함. 즉, 지역의 변화는 단시간 내에 이벤트성 행사로 이루어지는 것이 아니므로 사회복지관 위탁 기간을 충분히 활용한 장기과제를 발굴하고 지역의 긍정적 변화를 꾀해야 함.

2. 사회복지관 운영 방안 선행연구 검토

1) 경기도 종합사회복지관 현황 및 역할 재정립 기초연구[3)]

○ 경기복지재단에서는 급변하는 복지환경 변화로 인해 제기된 사회복지관에 대한 정체성 논란을 해결하기 위해 경기도 사회복지관의 기능 및 역할을 재정립하는 방안을 연구함.

○ 이 연구에서는 사회복지관의 정체성 위기의 원인을 사회복지관 외 수행기관에서도 사회복지관과 유사한 업무를 하는 사례가 다수 있기 때문으로 진단하고 있는데, 이러한 고민에 대응하는 과정을 변화하는 복지환경에 대응하는 사회복지관의 노력 차원으로 승화하는 관점을 보이고 있음. 이러한 태도는 충청북도 내 사회복지관들에게도 다양한 함의를 전달할 수 있을 것으로 보이는데, 앞선 연구의 핵심 내용을 네 가지로 축약해보면 아래와 같음.

- 첫째, 이 연구에서는 기존 사회복지관이 취하던 소극적인 태도, 즉 주민들이 요구하는 서비스를 제공하는 데 안주하는 것을 넘어 지역 주민의 조직화와 참여를 유도하는 적극적인 역할을 강조하고 있으며, 이 과정에서 주민들 역시 자신들이 처한 환경을 자생적으로 변화할 수 있도록 도와야 함을 강조하고 있음.

- 둘째, 공공영역에서 제도적으로 포괄하기 어려운 영역을 도전적으로 개척하고 지역주민이 더욱 능동적으로 복지의 과정에 참여할 수 있도록 지역사회조직을 본격적으로 추진하면서 민간으로서의 역할에 본격화하는 것임. 경기도에서는 '마을만들기'와 같은 다양한 도내 공동체 회복 사업이 진행 중임. 이 과정에서 기존에 수행하던 서비스 체계를 고수하는 것을 탈피하여 복지수요자들의 니즈를 적극적으로 반영할 수 있는 시스템을 설계하는 것도 동반할 수 있을 것으로 보임.

- 셋째, 시시각각 변화하고 있는 공공영역의 복지서비스 전달체계 속에서 단순히 서비스를 대행하는 역할이 아닌 새로운 정체성을 확보할 것을 제안하며, 대표적으로는 최근 활성화된 바우처 서비스를 예로 들며 대등한 계약관계에 기반한 복지서비스 제공 사례를 들고 있음. 복지서비스 제공에 관여하는 민간과 공공영역 역시 수직적 관계가 아니라 복지서비스 수요자의 만족이라는 공통의 목표를 위해 협력하는 관계를 구성할 수 있을 것으로 보임.

- 넷째로는 기존의 사회복지관이 담당하고 있던 통합사례관리업무에서의 역할과 기능을 개편할 것을 제안함.

3) 유정원, 권오균, 이석환. 2015.

2) 사회복지관 지역사회복지 실천모형 개발 연구[4)]

○ 부산지역에서도 지역사회복지와 관련한 제반 환경의 변화를 인식하는 한편 이러한 변화에 대처할 수 있는 사회복지관의 새로운 모델을 개발하려는 연구가 선행되었음. 이 연구의 핵심을 요약하면 아래와 같음.

○ 첫째, 부산지역에 소재한 사회복지관은 지역 내 다양한 기관들과 활발한 연결 관계를 구성하고 있는 것으로 나타남. 특히 동주민센터, 구청, 봉사단체, 지역사회단체와는 밀접한 연계를 맺고 있었음.

- 현대의 복지환경이 다변화되고 복지수요자들의 니즈도 다양화되었다는 점을 감안할 때, 지역 주민들의 다양한 욕구를 선제적으로 파악하고 충족시키기 위해서는 다양한 지역 내 기관과의 풍부한 네트워크를 구축하는 것이 도움이 될 것임. 한편, 지역사회 내 마을공동체, 풀뿌리·시민단체의 활동가를 중심으로 지역사회복지 실천이 전개되고 우수한 성공 사례를 거두는 경우가 많았다고 보고하고 있으며, 지역공동체와의 연대성 강화는 사회복지관의 새로운 정체성 확립에 있어 전략적 요소로 작용할 수 있을 것으로 판단함.

○ 둘째, 사회복지관과 공공행정의 지역사회복지 상호 역할분담 체계를 개편할 것을 제안함. 해당 연구에서는 서비스 대상자 사례발굴, 초기 상담, 네트워크 및 서비스 조정·통합, 지역사회진단 및 사정, 권한 옹호, 지역사회계획·정책수립, 지역사회 개발, 사회운동·행동 역할은 상호공동 업무가 적합한 것으로 보는 한편, 서비스 대상자 사정, 전문 상담, 서비스 제공, 사례관리, 프로그램 개발·운영, 지역사회 공동체 역량 강화, 주민 조직화 역할은 사회복지관이 적합한 것으로 나타남.

- 최근 동주민센터가 마을공동체 조성과 지역주민밀착형 복지서비스를 제공하며 사회복지관과의 역할이 중첩되고 있으므로, 지역사회복지를 수행하는 것이 적합한 분야를 선별하여 사회복지관의 전문성을 강화하는 것이 필요할 것으로 보임.

○ 셋째, 추가적인 인력 보충이 필요하다는 점을 진단함. 이 연구에서는 권승, 김두례, 채종현, 황소진(2010)의 「사회복지시설 종사자 직무분석 연구」를 바탕으로 사회복지관 종사자의 적정인력 규모를 추정하고 있는데, 종사자 10명을 기준으로 2명분의 초과근무가 수행되고 있음이 확인됨.

○ 넷째, 사회복지관 평가제도에 대한 개선이 요구된다고 하며, 구체적으로는 해당 연구의 배경이 되는 부산 지역사회에 적합한 기준을 수립해야 한다고 제시함. 이미 서울의 경우 독자적인 시설평가 기준을 도입하고 있음.

- 사회복지관의 3대 기능사업은 지역주민의 복지 욕구나 당면한 문제에 기반하여 다양하

4) 이신정, 손지현. 2016.

게 분화된 맞춤형 서비스를 제공하는 쪽으로 발전해야 하는데, 경직된 평가제도로 인해 사회복지관의 모습을 오히려 한정시킬 수 있다는 지적임. 사회복지관은 지방정부(위탁기관)의 요구를 수용하는 것과 동시에 사회복지관이 소재하고 있는 지역사회의 특성에 부합하는 역할을 수행해야 하는데, 전국적으로 통일되어 운영하는 평가제도로는 이러한 역량을 정확히 측정하기 어려울 것임.

○ 다섯째, 사회복지관 실천모형을 위해 사회복지관 내부(직원의 전문성 확보, 프로그램 조정·변화 등) 변화를 지원해 줄 수 있어야 할 필요성을 언급함.

3) 사회복지관 사업 핵심 전략 연구 : 사회복지관 지역조직화기능 강화 및 모델 구축[5)]

○ 이 연구는 사회복지관을 둘러싼 환경이 다양하게 변화하고 있는 것을 전제로 하여 기존 사회복지관의 지역조직화기능의 실황을 파악하는 한편, 사회복지관의 지역조직화 기능 강화를 위한 새로운 지역조직화 기능의 개념을 정립하는 것을 목적으로 함. 이는 앞서 살펴본 다른 선행연구들에서 사회복지관과 지역사회커뮤니티와의 연계 및 적극적인 주민조직화 기능 확장을 언급한 것과 일맥상통한다고 할 수 있음.

○ 특히, 사회복지관의 활동영역에 있어 주로 주민조직화 기능이 핵심 기능으로 작용하고 있으며, 주민조직화를 위해 필요한 경우 복지네트워크를 활용하거나 자원봉사자 및 후원자를 관리하는 형태가 가장 일반적이면서도 가장 적합하다고 보고 있음. 앞선 목표를 구체화하기 위해 아래와 같은 구체적인 방안을 제안하고 있음.

- 첫째, 지역조직화사업을 평가함에 있어 유연성을 강조하였는데, 이는 지역조직화사업 고유의 활동 목적, 특징을 고려해야 하기 때문임. 현재 사회복지관은 사회복지사업법에 따라 3년에 1회씩 평가를 받고 있는데, 이로 인해 여러 시설 간 경쟁이 촉발되는 한편 사회복지관의 운영이 평가지표에 의해 많은 영향을 받고 있다고도 할 수 있음.
- 둘째, 사회복지관 사업평가에 있어 지역조직화사업 분야에 대한 비중을 증가시켜야 한다고 분석하였음. 지역조직화사업이 사회복지관이 새로이 추구하고 발전시켜나가야 할 역할의 중심에 있으므로, 이러한 중요성을 반영하여 평가 비중 역시 늘어나야 한다고 강조함.
- 구체적으로는 평가의 과정적 및 질적인 측면 강화의 필요성을 말하고 있는데, 지역조직화사업은 시행으로부터 성과를 내기까지 비교적 긴 시간이 소요된다는 점을 근거로 들고 있음. 따라서 평가과정에 있어 1~3년과 같이 비교적 짧은 기간을 기준으로 완료된 사업만 평가하는 것이 아니라, 3년 이상 중장기적으로 수행되고 있는 사업의 경우에는 지역조직화사업의 원리에 따라 수행된 내용을 과정의 측면에서 평가할 필요가 있다고 봄.

5) 상명대학교 산학협력단. 2016.

○ 셋째, 지역조직화사업 평가에 있어 정성적 측면에 대한 평가가 강화되어야 한다고 하며, 예컨대 특정 주제에 관해 토론하기 위한 모임이 몇 회 시행되었는지에 집중하는 정량적인 측면이 아니라, 해당 모임의 친밀도, 응집력과 같은 요소를 질적으로 평가해야 함.

4) 선행연구검토에 대한 의견

○ 타지역의 연구사례를 충청북도 내 사회복지관에 적용하기 위해서는 우선, 우리 지역의 다양한 복지서비스 관계자들의 의견을 청취하고, 지역주민의 참여를 증진할 수 있는 새로운 복지플랫폼 아이디어를 제안하는 한편 이를 사회복지관과 밀착시켜 진행할 수 있는 방향이 제시되어야 함.

○ 또한, 지금까지 가장 중요한 지역사회복지관의 주요기능이었던 사례관리프로그램과 주민조직화 등의 중요성, 체계도, 효율성 등에 대한 사회복지관 종사자들의 인식을 알아보고 정확히 진단하는 것이 필요함. 이를 통해 지역사회복지관이 앞으로 추진해 나가야 할 방향과 전략적 방안을 모색할 수 있음.

○ 다양한 지역사회구성원과의 연계 형성의 중요성이 강조되므로 사회복지관과 유관기관과의 연계현황에 대해 파악하고 행정적, 재정적 제도 및 지침 전달을 중심으로 하여 이루어진 기존 방식을 과감히 탈피하여 사회복지관 실무자들과 공공기관의 협력관계 수립이 중요함.

○ 현재 지역사회복지관이 수행하는 다양한 사업의 주체로서 가장 적합한 곳에 대해 알아볼 필요가 있음. 즉, 기능별 사업에 관한 중요도와 인식을 함께 알아보고 앞으로 지역사회복지관이 어떤 역할과 기능수행에 집중하는 것이 효과적인지 파악해야 함.

○ 이를 위해 본 연구는 설문조사에서 서술형 문항을 배치하여 사회복지관 종사자들의 의견을 청취하는 한편, FGI를 통해 심층적인 의견을 수집하고자 함. 실무자들의 의견을 바탕으로 사회복지관의 역할 수행을 평가하는 과정에서 충청북도 지역사회의 특성은 물론 이에 대응하는 사회복지관의 맞춤형 서비스 제공 역량을 반영할 수 있는 방안을 제언하고자 함.

○ 사례관리, 지역연계, 인력 및 재정지원 확대 등이 복수의 연구에서 공통적으로 언급하고 있는 내용인 점에 비추어 볼 때, 이러한 함의는 다른 선행연구들에서 사회복지관 사업을 평가하는데 있어 세심한 접근이 필요함을 강조했던 것과 유사한 의견이라고 할 수 있음.

○ 충청북도 내 사회복지관 운영에 따르는 정성적 요소에 대한 현황 파악 및 진단 역시 본 연구에서 중점적으로 수행하고자 하는 목표 중 하나임. 이를 위해 본 연구에서는 익명의 설문지 속 자유 서술형 문항과 FGI를 병행하여 사회복지관 운영자들의 목소리를 청취함.

Ⅲ. 연구결과 분석

1. 사업결과 보고서 분석(2019 기준)

1) 지역사회복지관 사업 현황 분류

○ 사회복지관은 지역사회의 특성과 지역주민의 복지욕구에 대한 조사결과를 바탕으로 해당 사회복지관의 실정에 적합한 사업 내용을 자율적으로 정하되, 사회복지사업법 시행규칙 별표3에서 정하고 있는 사회복지관의 3대 기능(사례관리, 서비스 제공, 지역 조직화)을 균형 있게 수행하여야 함.

○ 이를 근거로 현재 충북도 내 12개 사회복지관에서 운영 중인 사업 현황을 살펴보고 이를 분류하여 지역 특성에 적합하도록 각 복지관의 강점과 보완할 점을 파악할 수 있음. 다만, 분석결과에 대해 몇 가지 한계점이 있어 이를 먼저 밝히고 분석에 임함.

- 우선, 사업의 현황 분류가 복지관에서 제시한 사업결과 보고서의 분류에 의한 것으로 결과보고서에 기재되지 않은 사업(공통사업, 지속사업은 결과보고서에 기록하지 않은 곳도 있음)이 있었음. 이에 결과보고서만으로 연구자가 1차 분류한 후 분류가 명확하지 않은 부분은 각 복지관에 확인 절차를 거쳐 표를 작성함.

- 2019년을 기준으로 하였으므로 지역주민욕구조사 사업처럼 2~3년에 한 번씩 이루어지는 사업이 2019년에 이루어지지 않은 경우 기술되지 않음. 사업명 만으로 사업 내용을 판단하기 어렵지만, 대략 기능별 사업수행 정도에 대해 비교 가능한 정도로 제시함.

- 또한, 사회복지관에서 이루어지는 사업 중 단위사업 1가지에 여러 가지 사업유형이 포함되어 있을 수 있지만, 사업의 목적과 내용이 더욱 강화된 부문으로 사업분류를 진행하여 다른 사업 부문에 속하지 못한 경우도 발생함. 예를 들면, 가족기능 강화사업이 주민조직화 사업과 관련되어 있을 수도 있고 주민조직화 사업이 교육문화 사업을 세부사업으로 포함하고 있을 수도 있지만 이런 내용이 고려되지 않고 주목적 사업에 해당하는 곳으로 분류함.

2) 사업결과보고서 분석 결과

○ 사례관리 사업의 경우 사례 발굴, 사례 개입 뿐 아니라 다양한 자원연계, 결연후원 등이 이루어지지만 본 연구에서는 복지관별로 집중사례관리를 어느 정도 진행하고 있는지를 중점적으로 살펴 봄. 사례관리에 대한 양적 성과를 위해서는 발굴 건수, 사례개입 건수, 자원연계 건수 등도 중요하지만, 복합적 욕구를 가진 위기사례에 대한 개입과정을 고려

하는 것이 사례관리의 본질에 가깝기 때문임. 대체로 사회복지관은 위기개입과정이 까다롭고 전문적인 집중사례관리를 연간 20건 이상 수행하고 있는 것으로 나타남. 다만, 여전히 개입 수준에 따라 단순사례와 위기사례 등에 대한 구분이 명확하지 않아 일반화하기 어려운 부분이 있음.

○ 서비스 제공기능은 각 복지관별로 매우 다양하게 많은 사업을 진행 중임. 가족기능강화, 지역사회보호, 교육문화 사업 중 복지관별로 약간 차이가 있기는 하나 경로식당, 식사(밑반찬) 배달 등 공동사업을 제외하면 교육문화사업이 가장 활성화 되어 있으며 일부 복지관에서는 바우처사업을 수행하는 것 정도만이 약간의 차이라고 할 수 있음.

- 직무분류에 있어 복지관 사업안내가 강제성을 띄는 건 아니나, 복지관마다 세부 분류를 다르게 하고 있음. 예를 들면, 후원사업은 사업안내 지침상 자원 개발에 해당하지만 이를 서비스 제공에 포함한 복지관도 있고 지역조직화에 기록한 복지관도 있음. 가능하다면 정부가 제시한 복지관 사업분류를 따르면서 부족한 부분을 보완해 갈 수 있어야 함.

- 가족기능강화, 교육문화 사업 등의 분류는 단위사업명을 기준으로 하였는데 사업 수가 많은 곳은 세분류가 된 곳일 뿐 사업을 잘하고 있다는 해석은 어려움. 이 내용이 복지관 사업 전체를 설명하는 것이 아님을 감안하고 해석이 이루어져야 함.

○ 마지막으로 지역조직화 사업은 복지관 별 차이가 가장 많이 발생하는 영역임. 복지네트워크 구축과 자원 개발 및 관리 영역은 대체로 공통적인 내용이 주를 이루지만 주민조직화 사업에 대해서는 현장에서도 사업의 영역이나 내용 해석에 혼란이 있는 것으로 보여짐. 즉, 복지관마다 단위 프로그램 여러가지를 주민조직화 사업으로 제시한 곳도 있으며 장기간에 걸쳐 지역사회 변화를 유도하는 큰 규모의 프로젝트를 주민조직화 사업으로 제시한 곳도 있어 가장 편차가 크게 나타남.

- 물론, 일시적인 단위프로그램을 통해 성과를 이루는 곳도 있지만 주민조직화의 본질은 ‘주민 스스로 지역사회 문제를 예방하고 해결할 수 있는 역량을 강화’하는 것에 있으므로 단위프로그램은 서비스제공사업으로 분류하고 지역사회 문제 해결을 위해 적어도 복지관 위탁 기간에 해당하는 3~5년 정도의 장기프로젝트로 조직화 사업을 기획하여 중장기적인 지역의 변화를 이끌어낼 수 있도록 해야 함. 이것이 사회복지관과 다른 복지관과의 분명한 차이를 나타낼 수 있는 중요요인이라고 판단됨.

○ 사회복지관의 업무와 관련되는 별도의 사업을 설치, 운영하는 경우도 많았음. 청주지역은 대체로 통합사례관리 거점기관으로서의 역할을 시로부터 별도 지원을 받아 수행 중이며, 충주와 삼보복지관의 경우 독거노인응급안전알림서비스, 노인맞춤돌봄, 푸드뱅크 사업 등을 함께 운영 중임.

<표 7> 2019년 지역사회복지관 사업 현황 분류

		용암	산남
사례 관리	사례발굴 사례개입 서비스 연계	• 연인원 1,241명 • 실인원 421명 • 거점사례관리 네트워크	• 위기세대발굴 24 case • 긴급지원 12 case • 자원연계 380명 • 거점사례관리 네트워크
서비스 제공	가족기능 강화	• 맘이든든한 부모역할 프로젝트 • 아동가족상담실 프로젝트 • 위기아동지원 프로젝트	• 장애아동음악치료사업 • 아동자아존중감 향상
	지역사회보호	• 일상생활지원 • 결식노인식사배달 • 경로식당	• 경로식당 무료급식 • 재가노인식사배달 • 중장년층안전망강화 ‘밥상회’
	교육문화	• 노인어울림프로그램 • 꿈디자이너 프로젝트 • 꿈날개클럽 주니어, 시니어 프로젝트 • 아동방과후교실 • 도서관 운영	• 노인사회교육프로그램 • 지적장애여성 사회교육 • 문해교육프로그램 ‘집현전’ • 주민통합여가문화 ‘화합
	자활지원 등 기타	•	•
지역 조직화	복지네트워크 구축	• 교회와의 협력강화사업 • 지역조사, 실습지도, 패밀리데이	• 건강마을만들기 ‘수호천사’ (지역사회 기관)
	주민조직화	• 주민역량강화 프로젝트 • 아동권리 프로젝트 • 한화해피프렌즈 프로젝트	• 건강마을만들기 ‘수호천사’ (주민)
	자원 개발 및 관리	• 자원봉사자 조직관리 • 홍보마케팅, 사업평가,	• 후원자 개발 및 관리 • 자원봉사자 개발 및 관리 • 홍보사업
부설 기관/특화사업		•	•

* 지역사회투자서비스사업(바우처사업)

		충주	제천
사례 관리	사례발굴 사례개입 서비스 연계	• 상담 652건 • 집중사례관리 26건 • 자원연계 39건	• 사례관리 20건 • 자원연계 46건
서비스 제공	가족기능 강화	• 영유아발달지원서비스(바우처) • 아동청소년심리지원서비스(바우처) • 키다리아저씨 희망인재 '꿈채움단'지원사업	• 엄마랑 아기랑 • 가족문화데이 • 맘스터디 • 할빠마의 힐링육아 • 아름다운 내인생 • 춘하추동 로맨스 • 노신사의 품격 • 100세 총명학교 • 즐거운 방학교실 • 청소년진로탐색 '청진기' • 다중지능캠프 '多재多능' • 청소년자아성장프로그램 • 틔움 • 청소년자원봉사학교
	지역사회보호	• 재가노인식사배달 • 경로식당 무료급식 • 건강백세장수만세 • 사랑의제빵나눔	• 급식서비스(밑반찬 등)
	교육문화	• 달려라 청춘열차	• 성인교육문화 • 강저사회복지관 교육문화 • 9988 은빛교실
	자활지원 등 기타	• 독거노인중증장애인 응급안전 알림 서비스 (부설기관)	• 어린이날 선물보내기 5월의 산타 • 본당연계사업 • 실습지도 • 이동복지관
지역 조직화	복지네트워크 구축	• 실습지도 • 희망나눔프로젝트(이마트연계 김장나눔)	• 우리동네 영화관 • 우리동네 마을축제 • 9988 은빛교실
	주민조직화	• 지역주민고충치리상담 • 다독임북카페 • 사랑의제빵서비스(새싹회) • 희망놀이터 • 참사랑어린이기자단 • 사회공헌활동지원사업 • 희망날개어울림 자원봉사단 • 2단지 웃음꽃이 집집마다 • 주민역량강화교육 • 자원봉사학교"뛰는중" • 홍보사업	• 요리하는 신사 • 아름다운 꽃길 따라 • 주민교육 • 탁구교실 • 우리동네 영화관
	자원 개발 및 관리	• 후원자개발 및 관리 • 자원봉사자 조직 및 관리	• 자원봉사자 활동 관리 • 후원자개발 및 관리 • 홍보사업
부설 기관/특화사업		• 충주시기초푸드뱅크 • 충주시푸드마켓 • 독거노인중증장애인응급안전 알림서비스지역센터	• 제천카리타스재가노인지원센터 (2021년 독립 예정) • 강저사회복지관

		삼보	증평
사례 관리	사례발굴 사례개입 서비스 연계	• 신규대상자발굴 • 서비스 연계	• 대상자 관리 24건 • 서비스연계 149건
서비스 제공	가족기능 강화	• 지역경제 활성화를 위한 착한 소비, 희망상자 지원사업 • 노인우울예방프로젝트	• 농촌지역아동 회복탄력성 강화 사업 '한 뼘 더 자리기 3' • 학교징계청소년 지도교육
	지역사회 보호	• 늘푸른작은도서관 • 경로식당무료급식 • 어르신 문해교육 • 어르신의 심리정서회복 프로그램 '노년꽃 필 무렵'	• 사랑의 밑반찬지원 사업 • 무료급식서비스 • 후원금 결연사업 • 후원물품 지원사업 • 장학금지원사업 • 독거노인 겨울나기 지원 • 어르신 목욕서비스 • 절기지원
	교육문화	• 노인봉사활동지원사업 • 노인사회활동지원사업 '복지시설 도우미' • SK1004단 행복나눔 사랑잇기 결연사업	• 실버라이프케어(바우처) • 아동청소년비전형성(바우처) • 7080 추억을 찾아 떠나는 여행 • 꽃보다 할배 • 노인교양교실 • 방과후교실
	자활지원 등 기타	• 찾아가는 기억지킴이 서비스	• 노인일자리 사업 (공익형, 복지형, 시장형, 사회서비스형, 취업연계형)
지역 조직화	복지네트워크 구축	• 지역사회연계사업 • 지역욕구조사 • 사회복지현장실습생지도	• 지역사회보장협의체 연계 • 실습지도 • 사회복지 박람회
	주민조직화	• 지역주민간담회 및 교육 • 지역주민 공동체의식 함양 프로젝트 '우리동네 공동체 파트너'	• 주민간담회 • 복지 관련 자료제공 • 나는 희망입니다 • 선배시민자원봉사단 "코바늘"
	자원 개발 및 관리	• 자원봉사자 개발 및 관리 • 후원자 개발 및 관리 • 사랑의 동전모금함 • 사회복지한마음대축제	• 자원봉사자 교육 관리 • 후원자 개발 관리 • 사랑의 동전모금함 • 사회복지 한마음대축제
부설 기관/특화사업		• 노인맞춤돌봄서비스 • 독거노인응급안전알림서비스 • 증평군기초푸드뱅크	

		북부	서부
사례 관리	사례발굴 사례개입 서비스 연계	• 위기사례 22명 • 긴급지원 11건 • 거점사례관리 네트워크	• 사례발굴 52건 • 통합사례관리 32명 • 긴급지원 18명 • 거점사례관리 네트워크
서비스 제공	가족기능 강화	•	• 상담사업(가족, 어르신) • 아동청소년심리지원서비스(바우처) • 발달재활서비스(바우처) • 아동가족상담센터(바우처)
	지역사회 보호	• 건강위생관리지원서비스 • 보리울 경로식당 • 보리울 도시락 배달 • 엄마손 반찬 전달 • 일상생활 지원 서비스	• 건강한 孝! / 행복한 孝! • 주거환경개선사업 '희망家' • 동아리활동을 통한 어르신 조직화 프로그램 '오순도순' • 무료급식, 저소득노인식사배달 • 반찬지원, 정서지원 • 이웃과 함께하는 정나누기
	교육문화	• 주민도서관 글마루 운영 • 보리수은빛문화센터 운영 • 초롱불 한글교실 • 진로JOB고 • 누리아띠 배움터	• 아동방과후 교실 • 데상트 지원 씽씽체육교실 • 찾아가는 느티나무 교실 • 교육문화사업 • 서부의 무지개(수지침, 이미용 등)
	자활지원 등 기타	• 보호관찰청소년 회복탄력성 프로그램	•
지역 조직화	복지네트워크 구축	• 사회복지 현장실습 • 지역네트워크 사업	• 지역주민 욕구조사 • 사회복지 현장실습 • 지역네트워크 사업
	주민조직화	• 안전한 마을 만들기	• 인권교육 • 생활복지운동 • 우리동네골목축제/온동네골목축제 • 행복한 외출
	자원 개발 및 관리	• 율량사천동 1주민1정 나눔 • 홍보사업 • 내덕2동 희망씨앗기금 • 오근장동 천원의 행복 계좌갖기 • 우암동 눈동이굴리기 운동 • 사랑의 등대지기 결연 • 아동청소년 협력 결연 • 자원봉사자 관리 및 교육	• 홍보사업 • 자원봉사자 관리 • 후원자 관리 • 연계결연 • 집중모금 • 후원물품 관리 • 주민1구좌 갖기 • 충북의료봉사단
부설 기관/특화사업		•	•

		오송	목령
사례 관리	사례발굴 사례개입 서비스 연계	• 대상자발굴 57명 • 위기사례 17건 • 서비스연계 27명 • 거점사례관리 네트워크	• 사례발굴 37명 • 사례관리 44명 • 자원연계 80명 • 거점사례관리 네트워크
서비스 제공	가족기능 강화	• 심리정서지원사업 • 부모역량강화사업 • 심리지원사업 '피노키오' • 다문화가족지원사업 • 성인장애인지원사업	• 가족교육 • 다문화가족지원사업 '연꽃사랑방'
	지역사회보호	• 취약계층 및 재가노인 식사배달 • 사할린한인영주귀국주민 사회통합사업 • 경로식당 무료급식사업 • 사랑행복나눔 식당사업	• 정서지원 • 경제적 지원 • 경로식당 급식 • 식사배달사업
	교육문화	• 금송대학 • 옥구슬은빛대학 • 행복배움터 • 나눔배움터 • 즐거운 방학교실	• 교육문화사업 • 바리스타자격증반 • 동아리 활동지원 • 방학중 돌봄교실 • 방학특강 • 청소년자아성장 • 다문화지원사업 • 청록복지(노인)대학
	자활지원	•	•
지역 조직화	복지네트워크 구축	• 기관업무협약 • 사회복지현장실습 • 민간기관 및 단체 간담회 • 지자체 정책 제안 • 지역사회 단체 활동	• 사회복지현장실습 • 민간기관 및 단체 간담회 • 유관기관 업무협약
	주민조직화	• 작은도서관 협력 • 지역축제참여 • 주민기지단운영, 지원 • 옥친각친 오복이 • 오송정주여건 개선위원회 • 동아리 활동 지원	• 김장행사, 나눔바자회 • 희망나눔저금통, 비문해지역한글교육, 명절지원행사, 황혼결혼식 • 평생학습축제참여
	자원 개발 및 관리	• 자원봉사자 모집 및 관리 • 후원자개발 및 관리 • 지역사회홍보사업	• 후원자개발 • 자원봉사 상담, 교육, 간담회 • 자원봉사 나들이, 송년회 등
부설 기관/특화사업		•	• 노인맞춤돌봄서비스

		청주종합	청주사회
사례 관리	사례발굴 사례개입 서비스 연계	• 사례발굴 44명 • 사례개입 1,760건 • 서비스 연계 520건 • 거점사례관리 네트워크	• 사례발굴 37명 • 사례개입 1,265건 • 서비스 연계 526건 • 거점사례관리 네트워크
서비스 제공	가족기능 강화	• 방과후교실 • 학습멘토링 • 청소년경제교실 • 경제놀이터 • 청소년자원봉사학교 • 심리발달지원센터	• 방과후교실, 방학교실 • 멘토링 프로그램 '세발자전거' • 가족여행 '우리가족 추억만들기' • 아동가족 송년의 밤 • 부모교육 '부모성장 아카데미' • 양육효능감 향상 프로그램
	지역사회보호	• 급식서비스 • 아토피한방무료치료 • 경제적지원사업 • 이미용서비스 • 정서지원서비스	• 밑반찬지원서비스 • 어르신 따듯한 밥상
	교육문화	• 청종아동문화센터 • 청종성인문화센터 • 청종경로대학 • 한글교실 • 원데이테마강좌	• 실종유괴예방교육 '꼭꼭이 인형극' • 초록우산 인성교육 • 초록우산 권리교육 • 과학자의 꿈을 키우는 'LS드림 사이언스 클래스' • 학령기 아동의 사회성 향상을 위한 '또래칭찬프로그램' • 생태놀이 프로그램 • 청소년 택동아리 '책톡' • 진로체험 프로그램 '우리 동네 꿈꾸는 청소년' • 은빛동행
	자활지원	• 노인공동작업장	•
지역 조직화	복지네트워크 구축	• 무료예식 네트워크 • 지역욕구조사 • 사회복지현장 실습	• 해피아이 네트워크 • 사회복지현장 실습지도
	주민조직화	• 주민동아리 • 아름인도서관 • 이음한마당 • 마음신문 • 온기 넘치는 우리집 • 지역캠페인 • 사회복지교육	• 이웃과 함께하는 기쁨 '아랑아람 어울마당' • 지역주민 동아리 활동 '솜씨나눔' • 청소년사회참여 동아리 'LM' • 아동 사회참여 동아리 'SDGs'
	자원 개발 및 관리	• 자원봉사자 개발, 관리 • 후원자 개발, 관리 • 홍보사업	• 자원봉사자 개발, 관리, 교육 • 후원자, 자원봉사자 감사의 밤
부설 기관/특화사업		• 통합사례관리 거점기관	• 통합사례관리 거점기관

2. 사회복지관 운영 전략 제시를 위한 설문조사 결과

1) 일반적 특성

○ 조사에 참여한 대상자는 사회복지관 종사자 107명과 타기관 종사자 83명으로 총 190명임. 이중 성별은 여성 응답자가 64.7%로 남성 35.3%보다 월등히 많았고, 연령은 30대가 37.4%, 40대가 24.7%, 20대가 23.7% 등으로 비교적 고른 분포를 나타냄.

○ 전체 응답자 190명 중 사회복지 전공자가 88.4%로 모두 초대졸 이상의 학력을 갖추고 있었으며, 석사 과정 이상의 학력도 30.0%로 학력 수준이 높게 나타남. 응답자의 자격증 보유현황은 1급 소지자가 64.7%, 2급 소지자 34.2%보다 많았음.

<표 8> 조사대상자의 일반적 특성

		사회복지관	타기관	소계
성별	남	37 (34.6)	30 (36.1)	67 (35.3)
	여	70 (65.4)	53 (63.9)	123 (64.7)
연령	30세 미만	29 (27.1)	16 (19.3)	45 (23.7)
	30세~ 40세 미만	47 (43.9)	24 (28.9)	71 (37.4)
	40세~ 50세 미만	17 (15.9)	30 (36.1)	47 (24.7)
	50세 이상	14 (13.1)	13 (15.7)	27 (14.2)
학력	대졸(초대졸)	91 (85.0)	42 (50.6)	133 (70.0)
	대학원 석사(과정포함)	15 (14.0)	30 (36.1)	45 (23.7)
	대학원 박사(과정포함)	1 (0.9)	11 (13.3)	12 (6.3)
전공	사회복지 전공	92 (86.0)	76 (91.6)	168 (88.4)
	사회복지 외 전공	15 (14.0)	7 (8.4)	22 (11.6)
자격증	사회복지사 1급	65 (60.7)	58 (69.9)	123 (64.7)
	사회복지사 2급	42 (39.3)	23 (27.7)	65 (34.2)
	기타		2 (2.4)	2 (1.1)
전체		107 (100.0)	83 (100.0)	190 (100.0)

○ 사회복지관 이외의 타기관 종사자의 소속기관은 장애인복지기관이 21.7%로 가장 높고, 노인복지기관 18.1%, 관련협회 및 단체 15.7% 등의 순으로 나타남. 기관이 위치한 곳은 청주시에 있는 기관이 65.8%, 청주 외 지역이 34.2%로 나타남.

<표 9> 소속기관 유형

		사회복지관	타기관	소계
기관유형	사회복지관	107 (100.0)		107 (56.3)
	아동복지기관		7 (8.4)	7 (3.7)
	장애인복지기관		18 (21.7)	18 (9.5)
	정신건강복지기관		9 (10.8)	9 (4.7)
	노인복지기관		15 (18.1)	15 (7.9)
	지역자활센터		6 (7.2)	6 (3.2)
	건강가정다문화센터		6 (7.2)	6 (3.2)
	관련 협회 및 단체		13 (15.7)	13 (6.8)
	기타		9 (10.8)	9 (5.4)
기관 소재지	청주	72 (67.3)	53 (63.9)	125 (65.8)
	청주 외	35 (32.7)	30 (36.1)	65 (34.2)
전체		107 (100.0)	83 (100.0)	190 (100.0)

○ 조사대상자의 직위는 사회복지사가 43.7%로 가장 많고 그 다음으로 과장급 15.8%, 선임 사회복지사 15.8%, 관장, 원장 등 시설장이 14.2% 등의 순으로 나타남.

○ 응답자의 경력은 사회복지관의 경우 전체 응답자의 30.8%가 3년 미만이었으며 현직장 경력도 3년 미만이 46.7%로 가장 많았음. 본 연구에서 사회복지관 종사자의 경우 전수조사가 이루어졌으므로 사회복지사가 현재 일하고 있는 사회복지관에서의 경력은 조금 짧은 것으로 나타남. 반면, 타기관의 경우 사회복지시설 전체경력은 12년 이상이 43.4%로

가장 많았고 현재시설 경력은 3년 미만이 39.8% 정도로 나타나 사회복지관 종사자보다 약간 경력이 높게 나타남.

<표 10> 조사대상자의 직위

	사회복지관	타기관	소계
관장/원장	10 (9.3)	17 (20.5)	27 (14.2)
사무국장/부장	8 (7.5)	12 (14.5)	20 (10.5)
과장	16 (15.0)	14 (16.9)	30 (15.8)
선임사회복지사	19 (17.8)	11 (13.3)	30 (15.8)
사회복지사	54 (50.5)	29 (34.9)	83 (43.7)
전체	107 (100.0)	83 (100.0)	190 (100.0)

<표 11> 조사대상자의 경력

	사회복지관		타기관	
	전체	현경력	전체경력	현경력
3년 미만	33 (30.8)	50 (46.7)	12 (14.5)	33 (39.8)
3년~6년 미만	13 (12.1)	21 (19.6)	8 (9.6)	17 (20.5)
6년~9년 미만	13 (12.1)	12 (11.2)	13 (15.7)	13 (15.7)
9년~12년 미만	21 (19.6)	14 (13.1)	14 (16.9)	10 (12.0)
12년 이상	27 (25.2)	10 (9.3)	36 (43.4)	10 (12.0)
전체	107 (100.0)	107 (100.0)	83 (100.0)	83 (100.0)
평균경력	101.23개월	61.31개월	138.10개월	70.80개월

2) 업무 만족도

○ 현재 업무에 어느 정도 만족하는가에 대해서는 5점 척도로 질문하였으며 점수가 높을수록 만족도가 높은 것을 뜻함. 평균비교는 타기관이 약간 높았음.

○ 비율로는 응답자의 58.9%가 업무에 만족하고 있다고 응답함. 보통은 36.3%, 불만족은 5.8% 등으로 비교적 만족도가 높게 나타남.

○ 기관별로는 사회복지관 종사자의 60.8%, 타기관은 56.7%가 만족한다고 응답하여 복지관 응답자의 만족도가 약간 높게 나타났지만, 불만족 비율에서 복지관은 6.6%, 타기관은 2.4%로 평균비교결과는 타기관종사자들의 만족도가 더 높았음.

<표 12> 현재 업무 만족도

	사회복지관	타기관	소계
매우 불만족	2 (1.9)	1 (1.2)	3 (1.6)
불만족	5 (4.7)	1 (1.2)	6 (3.2)
보통	35 (32.7)	34 (41.0)	69 (36.3)
만족	57 (53.3)	35 (42.2)	92 (48.4)
매우 만족	8 (7.5)	12 (14.5)	20 (10.5)
전체	107 (100.0)	83 (100.0)	190 (100.0)
mean(sd)	3.60(.775)	3.67(.783)	3.63(.777)

○ 현재 업무에 만족하는 이유에 대해서는 2가지를 중복응답토록 하여 결과를 산출함. 응답결과를 보면 일에 대한 보람 때문에 만족한다는 응답이 34.7%로 가장 많고 그 다음으로 근무환경이 좋아서라는 응답이 22.1%, 팀워크가 잘되어서라는 응답이 19.7%로 나타남.

○ 기관별로 사회복지관은 일에 대한 보람, 근무환경이 좋음, 팀워크가 잘됨 순이었으며 타기관은 일에 대한 보람, 전공 및 능력 발휘의 기회가 많음, 근무환경이 좋음 순으로 나

타나 약간 차이를 보임.

○ 이 외에 응답 수가 작기는 했으나 불만족하는 이유에 대해서는 사회복지관 종사자의 경우 보수가 낮아서라는 응답이 50.0%를 차지함.

<표 13> 현재 업무에 만족하는 이유(중복응답)

	사회복지관	타기관	소계
일에 대한 보람	47 (38.2)	27 (30.0)	74 (34.7)
근무환경이 좋음	30 (24.4)	17 (18.9)	47 (22.1)
전공 및 능력 발휘의 기회가 많음	11 (8.9)	18 (20.0)	29 (13.6)
팀워크가 잘됨	26 (21.1)	16 (17.8)	42 (19.7)
보수가 높음	1 (0.8)	1 (1.1)	2 (1.9)
전문직이라는 자부심	7 (5.7)	4 (4.4)	11 (5.2)
기타	1 (0.8)	7 (7.8)	8 (3.8)
전체	123 (100.0)	90 (100.0)	213 (100.0)

<표 14> 현재 업무에 불만족하는 이유

	사회복지관	타기관	소계
근무환경이 열악함	1 (12.5)	2 (50.0)	3 (25.0)
운영방침이 불합리함	2 (25.0)		2 (16.7)
보수가 낮음	4 (50.0)		4 (33.3)
능력 발휘의 기회가 적음	1 (12.5)	2 (50.0)	3 (25.0)
전체	8 (100.0)	4 (100.0)	12 (100.0)

○ 현재 업무로 인한 소진 정도에 대한 질문에서 응답자의 54.7%가 소진되었다고 응답함. 기관별로 사회복지관 종사자는 55.1%, 타기관 종사자는 54.2% 정도로 사회복지관 종사자의 소진 비율이 약간 높았음. 그러나, 소진되지 않았다는 응답이 사회복지관 종사자가 더 많아 평균비교에서는 사회복지관 종사자의 소진 정도가 타기관 종사자보다 낮은 것으로 나타남.

<표 15> 현재 업무로 인한 소진 정도

	사회복지관	타기관	소계
전혀 소진되지 않음	1 (0.9)	1 (1.2)	2 (1.1)
소진되지 않음	13 (12.1)	12 (14.5)	25 (13.2)
보통	34 (31.8)	25 (30.1)	59 (31.1)
소진됨	47 (43.9)	26 (31.3)	73 (38.4)
매우 소진됨	12 (11.2)	19 (22.9)	31 (16.3)
전체	107 (100.0)	83 (100.0)	190 (100.0)
mean(sd)	3.52(.883)	3.60(1.035)	3.56(.951)

3) 사회복지관 사업에 대한 인식

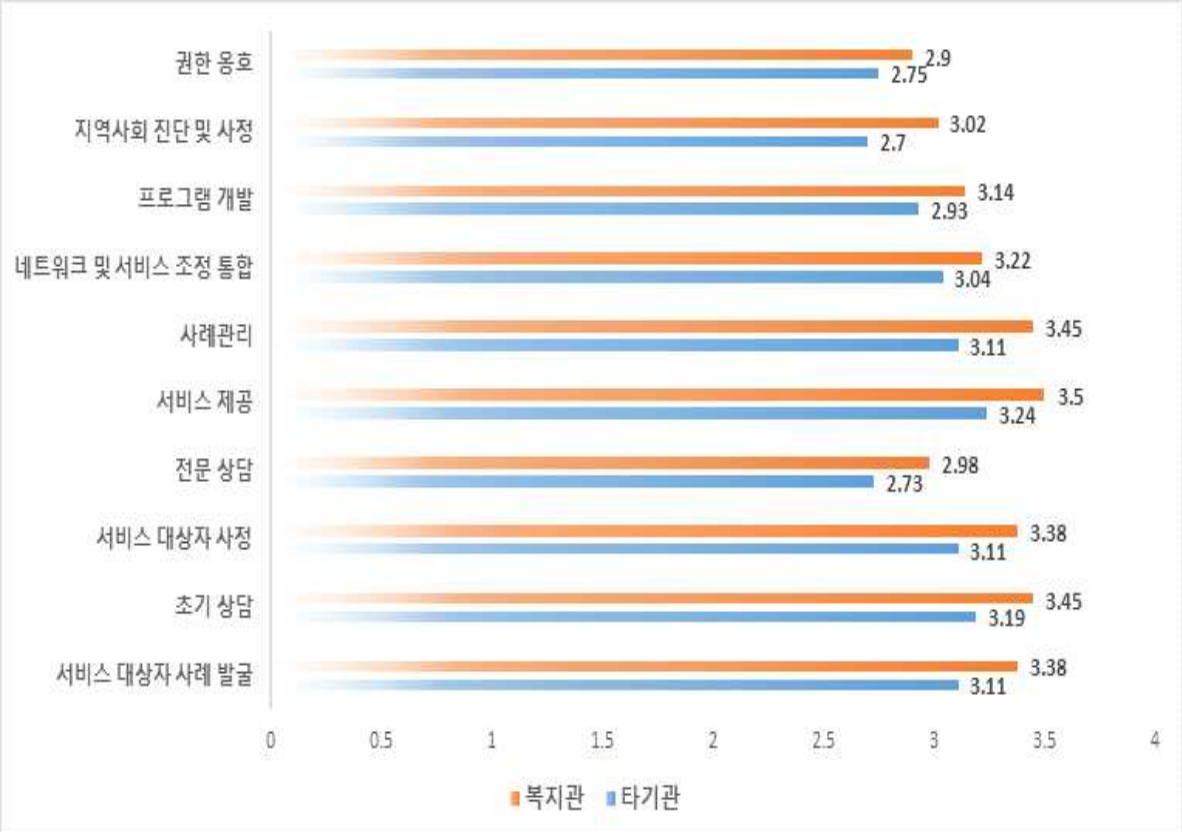
○ 사회복지관에서 제공하는 사업 수행 정도는 4점 척도로 점수가 높을수록 활발히 수행되는 것을 의미함.

○ 사회복지관 응답자의 경우 서비스 제공업무, 사례발굴, 초기상담, 대상자 선정 등에서 비교적 활발히 수행되고 있다는 응답을 보인 반면, 권한 옹호, 전문상담 등에서는 수행 정도가 낮다는 응답을 보임. 타기관 종사자의 의견과도 대부분 일치함.

○ 유의할 것은 사회복지관의 기능수행정도에 대해 타기관 종사자들은 모든 항목에서 사회복지관 종사자보다 복지관의 기능수행 정도가 활발하지 않다고 응답하여 두 집단 간 유의미한 차이를 보이고 있음. 사회복지관은 스스로 기능수행 정도가 좋은 편이라고 응답한 반면, 타기관은 기능수행 정도에 대해 복지관 종사자보다 낮은 평가를 하고 있음.

<표 16> 사회복지관 기능 수행 정도

	사회복지관		타기관		전체	
	mean	sd	mean	sd	mean	sd
서비스 대상자 사례 발굴	3.38	0.624	3.11	0.541	3.26	0.604
초기 상담	3.45	0.618	3.19	0.529	3.34	0.593
서비스 대상자 사정	3.38	0.609	3.11	0.585	3.26	0.612
전문 상담	2.98	0.739	2.73	0.734	2.87	0.745
서비스 제공	**3.50**	**0.539**	**3.24**	**0.554**	3.38	0.558
사례관리	3.45	0.553	3.11	0.585	3.30	0.590
네트워크 및 서비스 조정 통합	3.22	0.634	3.04	0.671	3.14	0.655
프로그램 개발	3.14	0.606	2.93	0.640	3.05	0.628
지역사회 진단 및 사정	3.02	0.629	**2.70**	**0.694**	2.88	0.675
권한 옹호	**2.90**	**0.752**	2.75	0.641	2.83	0.708

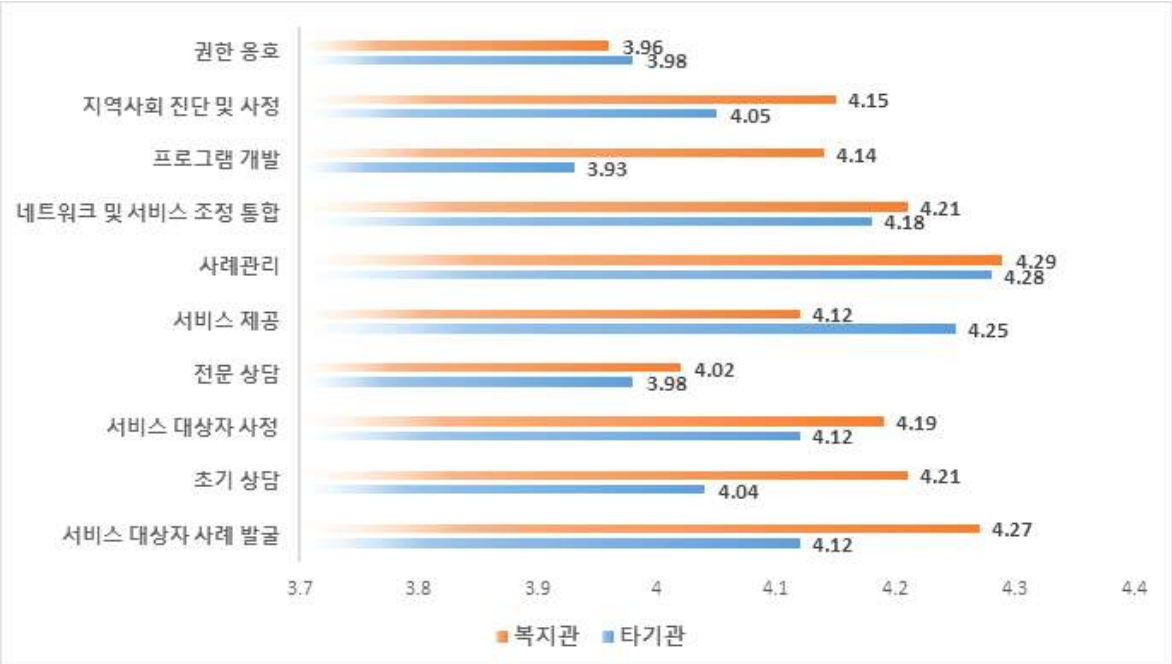


○ 다음으로 사회복지관 주요기능의 중요도에 대해서는 5점 척도로 점수가 높을수록 중요성이 높다는 것을 의미함.

○ 사회복지관 종사자는 사례관리, 서비스대상자 사례발굴, 네트워크 및 서비스 조정통합 등에 대해 중요도가 높다고 응답하였으며 타기관 종사자는 사회복지관 사업 중 사례관리, 서비스제공, 네트워크 및 서비스 조정통합 등의 순으로 중요도를 응답함.

<표 17> 사회복지관 기능의 중요도

	사회복지관		타기관		전체	
	mean	sd	mean	sd	mean	sd
서비스 대상자 사례 발굴	**4.27**	**0.653**	4.12	0.787	**4.21**	**0.716**
초기 상담	4.21	0.659	4.04	0.689	4.14	0.676
서비스 대상자 사정	4.19	0.661	4.12	0.651	4.16	0.656
전문 상담	4.02	0.739	3.98	0.811	4.00	0.770
서비스 제공	4.12	0.696	**4.25**	**0.713**	**4.18**	**0.705**
사례관리	**4.29**	**0.630**	**4.28**	**0.591**	**4.28**	**0.611**
네트워크 및 서비스 조정 통합	**4.21**	**0.683**	**4.18**	**0.751**	4.19	0.712
프로그램 개발	4.14	0.679	3.93	0.745	4.05	0.715
지역사회 진단 및 사정	4.15	0.698	4.05	0.795	4.11	0.741
권한 옹호	3.96	0.823	3.98	0.796	3.97	0.809



□ 사례관리

○ 각각의 사회복지관 3대 기능별 수준에 대해서는 5점 척도로 질문하였으며 점수가 높을수록 프로그램 수준이 높은 것을 뜻함.

○ 사례관리 프로그램 수준에 대해서는 사회복지관과 타기관 종사자의 응답 차이가 발생함. 사회복지관 종사자가 사례관리 사업수준에 대해 타기관 종사자보다 높은 수준으로 인식하는 것으로 나타남.

<표 18> 사회복지관 사업 수준 : 사례관리

	사회복지관		타기관		전체	
	mean	sd	mean	sd	mean	sd
사례발굴	3.56	0.742	3.20	0.639	3.41	0.719
사례개입	3.64	0.794	3.17	0.778	3.43	0.818
서비스 연계	3.57	0.848	3.25	0.867	3.43	0.869
평가와 피드백의 체계성	3.39	0.844	3.00	0.841	3.22	0.863

□ 서비스 제공

○ 전체적으로 사회복지관 종사자들의 복지관 서비스 제공수준에 대한 평가 보다 타기관 종사자들의 의견은 더 낮게 나타남. 교육문화사업에 대한 평가가 가장 높았으며 자활지원 등에 대한 사업에서 어려움을 보이는 것으로 나타남.

○ 세부적으로는 가족기능강화사업에서는 다문화, 북한이탈주민 등 지역 내 이용자 특성을 반영한 사업 수행에 대해 미흡하다는 의견을 보였으며 지역사회보호사업에서는 주단기보호, 쉼터 등의 보호서비스 제공에 대해 아쉽다는 의견을 보임. 자활지원사업에서 취업알선, 직업능력개발 등의 수행 정도가 낮게 나타남.

○ 설문에서 제시한 사업 유형은 사회복지관 사업안내에 제시한 것을 기준으로 하였는데 9~11명 규모의 현재 복지관 조직과 재정 규모로는 이 모든 사업을 수행하기 어려운 것으로 판단되므로 각 지역 특성을 반영한 선택과 집중을 해야 할 필요가 있음.

<표 19> 사회복지관 사업 수준 : 서비스 제공

		사회복지관		타기관		전체	
		mean	sd	mean	sd	mean	sd
가족 기능 강화	가족기능강화사업	3.34	0.846	3.17	0.778	3.26	0.819
	가족기능 보완사업	3.35	0.891	3.13	0.838	3.25	0.872
	가정문제 해결·치료사업	3.21	0.898	2.90	0.759	3.07	0.851
	부양가족 지원사업	3.11	0.894	2.93	0.777	3.03	0.848
	이용자 특성 반영	**2.92**	**0.859**	**2.87**	**0.808**	**2.89**	**0.835**
지역 사회 보호	급식서비스	3.92	0.837	3.64	0.932	3.79	0.888
	보건의료서비스	3.07	1.012	2.98	0.826	3.03	0.934
	경제적 지원	3.59	0.857	3.13	0.808	3.39	0.864
	일상생활 지원	3.34	0.879	3.29	0.863	3.32	0.870
	정서 서비스	3.49	0.769	3.36	0.820	3.43	0.792
	보호 서비스	**2.93**	**1.079**	**3.02**	**0.869**	**2.97**	**0.992**
	재가복지서비스	3.19	0.963	3.23	0.831	3.21	0.906
교육 문화	아동·청소년 사회교육	3.24	0.960	3.23	0.770	3.24	0.880
	성인기능교실	3.11	1.003	3.02	0.855	3.07	0.940
	노인 여가·문화	3.63	1.014	3.42	0.926	3.54	0.979
	문화복지사업	3.40	0.980	3.22	0.856	3.32	0.930
자활 지원 등	직업기능훈련	2.82	0.969	2.80	0.880	2.81	0.929
	취업알선	**2.77**	**1.024**	**2.61**	**0.961**	**2.70**	**0.997**
	직업능력개발	2.77	0.987	2.66	0.914	2.72	0.955
	그 밖의 특화사업	3.26	0.915	2.89	0.797	3.10	0.882

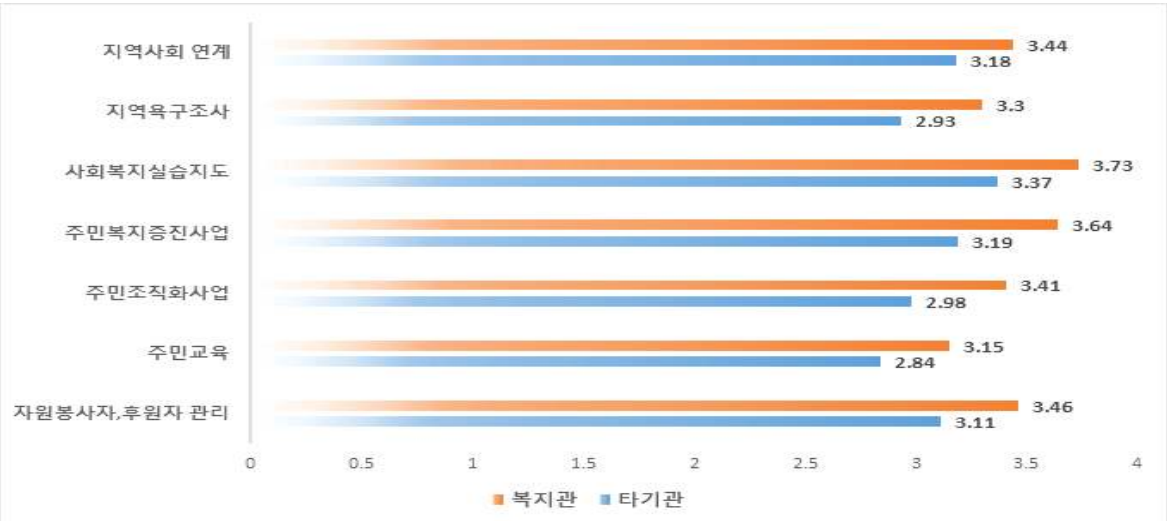
□ 지역조직화

○ 지역조직화 사업은 복지네트워크 구축, 주민조직화, 자원개발 및 관리 등으로 구분하여 살펴봄. 지역조직화 역시 사회복지관 종사자들은 타기관 종사자보다 사업 수행 수준을 높게 평가하고 있음.

○ 사업영역별로 평균비교 결과를 보면 복지네트워크 구축은 사회복지실습지도에 대해 높은 수준의 평가를 보였으나 다른 사업에 비해 지역욕구조사는 수행정도가 낮게 나타남. 주민조직화의 경우도 주민교육에 대해서 수행 정도가 낮게 나타났으며 주민조직화 사업에 대해서는 사회복지관은 3.41로 비교적 높았으나 타기관 종사자들은 2.98로 낮은 평가를 보이고 있어 차이를 보임. 지역조직화를 위한 종사자들의 노력이 타기관이나 지역사회에 인식이 잘 되어 있지 않은 것으로 보임.

<표 20> 사회복지관 사업 수준 : 지역 조직화

		사회복지관		타기관		전체	
		mean	sd	mean	sd	mean	sd
복지 네트워크 구축	지역사회 연계	3.44	0.892	3.18	0.872	3.33	0.890
	지역욕구조사	3.30	0.838	2.93	0.808	3.14	0.843
	사회복지실습지도	**3.73**	**0.886**	**3.37**	**0.893**	3.57	0.904
주민 조직화	주민복지증진사업	3.64	0.840	3.19	0.833	3.44	0.863
	주민조직화사업	3.41	0.890	2.98	0.811	3.22	0.881
	주민교육	**3.15**	**0.877**	**2.84**	**0.876**	3.02	0.888
자원개발 및관리	자원봉사자 및 후원자 개발, 관리	3.46	0.850	3.11	0.841	3.31	0.862



4) 사회복지관의 지역연계

□ 지역연계 수행정도

○ 지역사회의 다양한 기관들과의 연계는 지역사회복지관의 직무수행에 중요한 자원이 되므로 각 기관과의 연계 정도에 대해 수행 정도와 중요도에 대해 질문함. 4점척도로 질문하였으며 점수가 높을수록 활발히 연계가 이루어지는 것을 의미함.

○ 지역연계에 대해서는 대체로 높은 점수를 보여 지역연계가 활발히 이루어지고 있는 것으로 나타남. 특히, 사회복지관과 가장 활발히 지역연계를 수행하는 곳은 시군청, 시군지역사회보장협의체, 지역 봉사단체 등이었으며 타기관 종사자들이 보는 시각에서는 읍면동주민센터, 시군청, 시군지역사회보장협의체 등으로 큰 차이를 보이지는 않았음.

<표 21> 사회복지관의 지역연계 수행 정도

	사회복지관		타기관		전체	
	mean	sd	mean	sd	mean	sd
시/군청	**3.20**	**0.504**	**3.06**	**0.549**	**3.14**	**0.527**
읍면동 주민센터	3.29	0.495	**3.13**	**0.600**	**3.22**	**0.548**
시/군지역사회보장협의체	**3.23**	**0.487**	**3.05**	**0.623**	**3.15**	**0.557**
노인복지관	2.90	0.565	3.05	0.582	2.96	0.576
장애인복지관	2.86	0.557	3.02	0.604	2.93	0.582
복지재단	2.92	0.616	2.83	0.581	2.88	0.601
사회복지협의회	3.03	0.540	2.77	0.687	2.92	0.620
행복네트워크	2.97	0.733	2.95	0.642	2.96	0.693
정신건강복지센터	3.09	0.559	3.05	0.661	3.07	0.604
부녀회, 적십자사 등 지역단체	2.88	0.594	2.72	0.650	2.81	0.622
마을공동체, 풀뿌리단체, 시민단체	2.76	0.547	2.59	0.645	2.68	0.596
지역 내 의료기관	2.89	0.588	2.71	0.654	2.81	0.622
지역 내 학교	2.90	0.613	2.69	0.731	2.81	0.674
지역 내 종교단체	2.68	0.681	2.63	0.657	2.66	0.670
봉사단체	**3.21**	**0.509**	3.00	0.605	3.12	0.561

□ 지역연계 중요도

○ 지역연계 사업의 중요도에 대해서는 5점척도로 질문하였으며 점수가 높을수록 연계가 중요하다는 것을 뜻함. 사회복지관 종사자는 시군청, 읍면동주민센터, 봉사단체, 시군지역사회보장협의체, 정신건강복지센터 등의 순으로 중요하다고 응답하였으며 타기관 종사자는 시군청, 읍면동주민센터와 더불어 정신건강복지센터와의 연계를 중요하게 생각하고 있어 약간 차이를 보임.

○ 최근 알콜이나 중독 등 정신질환으로 인한 개입사례가 많이 증가하고 있어 이러한 사회적 현상을 반영한 것으로 판단됨. 앞으로 정신건강 관련 사례가 계속 증가할 것으로 예상된다면, 사회복지관에서도 정신건강 관련 사례에 대해 더 전문적 개입을 할 수 있도록 역량 강화가 필요한 것으로 보임.

<표 22> 사회복지관의 지역연계 중요도

	사회복지관		타기관		전체	
	mean	sd	mean	sd	mean	sd
시/군청	**4.18**	**0.724**	**4.16**	**0.689**	4.17	0.708
읍면동 주민센터	**4.29**	**0.714**	**4.27**	**0.664**	4.28	0.691
시/군지역사회보장협의체	4.11	0.718	3.95	0.747	4.04	0.733
노인복지관	3.78	0.731	3.96	0.740	3.86	0.739
장애인복지관	3.79	0.736	3.95	0.714	3.86	0.729
복지재단	3.81	0.881	3.77	0.846	3.79	0.864
사회복지협의회	3.84	0.814	3.77	0.831	3.81	0.820
행복네트워크	3.81	0.953	3.87	0.793	3.84	0.885
정신건강복지센터	**4.09**	**0.708**	**4.04**	**0.772**	4.07	0.735
부녀회, 적십자사 등 지역단체	4.03	0.770	3.82	0.814	3.94	0.794
마을공동체, 풀뿌리단체, 시민단체	3.97	0.795	3.90	0.743	3.94	0.771
지역 내 의료기관	3.99	0.720	3.89	0.765	3.95	0.740
지역 내 학교	3.95	0.757	3.78	0.797	3.88	0.777
지역 내 종교단체	3.61	0.866	3.49	0.846	3.56	0.857
봉사단체	**4.16**	**0.716**	3.82	0.735	4.01	0.742

5) 사회복지관 종사자의 어려움

□ 종사자의 어려움

○ 사회복지관 종사자가 겪을 수 있는 어려움에 대한 질문은 설문에서 12가지 항목을 제시한 후 5점척도로 응답토록 함. 점수가 높을수록 어려움을 많이 겪는 것을 말하는 데 복지관 종사자들이 겪고 있는 가장 큰 어려움은 운영 재정 부족, 보수와 근무조건의 어려움 등의 순으로 나타남. 이는 타기관 종사자들의 의견과도 맥을 같이하고 있음.

○ 다만, 복지관 종사자들은 운영 재정 부족에 대해 4.16의 높은 점수를 준 데 비해 타기관 종사자는 3.98로 나타났고, 보수나 근무조건의 어려움 등 처우와 관련해서는 복지관 종사자는 4.07, 타기관 종사자는 4.01로 나타남. 이 외에 복지관 종사자는 자치단체 지원부족, 지역의 인식부족, 전문 인력 부족 등이 어려운 것으로 나타남.

<표 23> 사회복지관 종사자의 어려움

	사회복지관		타기관		전체	
	mean	sd	mean	sd	mean	sd
전문 인력 부족	3.86	0.874	**3.92**	**0.913**	3.88	0.889
운영 재정 부족	**4.16**	**0.767**	**3.98**	**0.869**	4.08	0.816
프로그램을 실시 할 공간 부족	3.65	0.933	3.76	1.007	3.70	0.965
지역의 인식 부족	3.89	0.781	3.89	0.870	3.89	0.819
보수, 근무 조건의 어려움	**4.07**	**0.809**	**4.01**	**0.917**	4.05	0.856
업무의 전문성 결여	3.19	0.923	3.71	0.863	3.42	0.932
직업의 장래성 부족	3.11	1.022	3.75	0.895	3.39	1.016
수퍼비전 부족	3.08	1.001	3.76	0.864	3.38	0.999
자치단체 지원 부족	**3.91**	**0.885**	3.90	0.864	3.91	0.874
사업 아이디어 부족	3.18	0.979	3.75	0.824	3.43	0.955
기관의 비전 결여	2.75	1.117	3.48	0.888	3.07	1.084

6) 사회복지관 정부보조금 지원 수준

○ 현재 사회복지관에 지원되는 정부보조금 지원 수준에 대해서는 사회복지관의 경우 부족하다는 의견이 64.5%로 나타났으며, 충분하다는 의견은 10.2% 정도였음. 5점 척도 질문이므로 평균을 산출하면 2.17로 충분도가 매우 낮게 나타남. 반면, 타기관종사자는 사회복지관의 예산이 부족하다는 의견이 57.8%로 복지관 종사자 보다는 약간 낮은 응답을 보임. 전체적으로 61.6%가 복지관의 예산이 부족하다는 의견을 보임.

<표 24> 사회복지관 정부보조금 지원 수준

	사회복지관	타기관	소계
매우 부족함	32 (29.9)	18 (21.7)	50 (26.3)
부족함	37 (34.6)	30 (36.1)	67 (35.3)
보통	27 (25.2)	27 (32.5)	54 (28.4)
충분함	10 (9.3)	7 (8.4)	17 (8.9)
매우 충분함	1 (0.9)	1 (1.2)	2 (1.1)
전체	107 (100.0)	83 (100.0)	190 (100.0)
mean(sd)	**2.17(.995)**	**2.31(.949)**	**2.23(.975)**

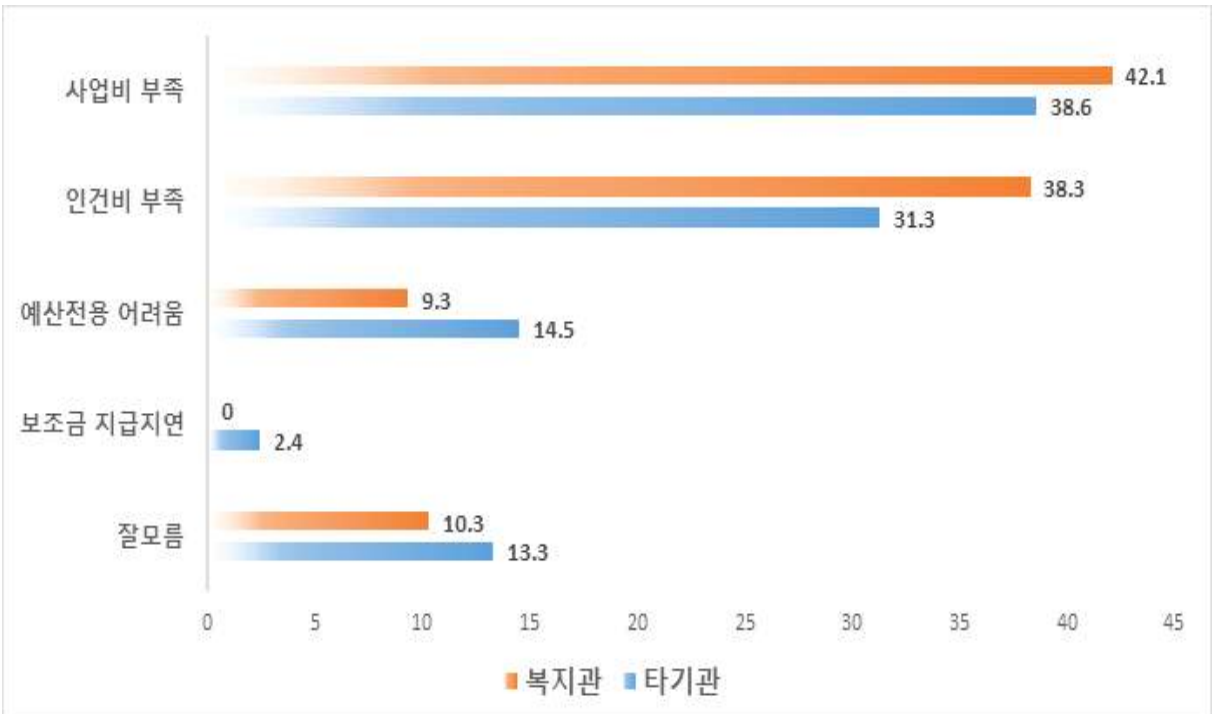
○ 이와 관련하여 보조금 지원 수준이 부족한 이유에 대해서는 주관식으로 응답하도록 한 결과, 전체적으로 인건비와 운영비가 부족하다는 응답이 주를 이루었음. 특히, 사업비가 별도로 지원되지 않아 운영비 안에서 사업을 수행해야 하는 점, 외부지원 없이는 사업을 수행할 수 없는 점 등을 어려움으로 응답함. 사업비를 포함한 운영비의 부족 문제는 전체적으로 인력수급에도 영향을 미쳐 전문인력의 장기근속에 영향을 주는 것으로 나타났고 이는 결국, 사회복지관 인력의 전문성에도 영향을 미치고 있는 것으로 볼 수 있음.

○ 또한, 지역별로 보조금 지원에 대한 명확한 기준이 없이 기관 간 형평성 논란이 꾸준히 이는 등 불만이 제기되기도 하였으며 인건비, 운영비, 사업비의 합리적 지원의 필요성을 강조하는 응답이 다수 제기됨.

○ 앞서 제기된 재정운영과 관련해서 어려운 점을 별도로 응답하도록 함. 결과를 보면 정부보조금 부족으로 인한 기본사업비가 부족하다는 응답이 40.5%로 가장 많았으며, 인건비 부족이 35.3%로 나타남. 이는 사회복지관과 타기관 종사자 모두 동일한 결과로 나타남.

<표 25> 사회복지관 재정 운영에서의 어려운 점

	사회복지관	타기관	소계
정부보조금 부족으로 인한 기본사업비 부족	45 (42.1)	32 (38.6)	77 (40.5)
정부보조금 부족으로 인한 인건비 부족	41 (38.3)	26 (31.3)	67 (35.3)
예산전용의 어려움	10 (9.3)	12 (14.5)	22 (11.6)
보조금 지급의 지연으로 인한 사업차질		2 (2.4)	2 (1.1)
잘 모르겠다.	11 (10.3)	11 (13.3)	22 (11.6)
전체	107 (100.0)	83 (100.0)	190 (100.0)



7) 사회복지관의 인력배치에 대한 의견

○ 2020년 기준으로 사회복지관 사업운영에 있어 권장하는 인력배치 기준은 사례관리 2명, 서비스 제공 4명, 지역조직화 2명, 행정 및 관리 3명으로 총 11명임. 이에 대해 인력배치 기준이 충분한가에 대해 질문함. 5점 척도로 점수가 높을수록 충분하다는 의미지만 사회복지관 종사자와 타기관 종사자 모두 점수가 낮아 충분하지 않다는 응답이 많았음.

○ 특히, 사례관리는 전체 응답자가 2.14 수준이라고 응답하여 가장 낮았으며 사회복지관 종사자는 2.08로 더 낮은 평점으로 나타남. 행정 및 관리 인력을 제외한 사업부문인력은 모든 부분에서 부족한 것으로 나타남.

<표 26> 사회복지관 인력배치 기준의 충분성

	사회복지관		타기관		전체	
	mean	sd	mean	sd	mean	sd
사례관리	2.08	0.881	2.20	0.907	2.14	0.892
서비스 제공	2.84	0.881	2.86	0.926	2.85	0.898
지역조직화	2.36	0.903	2.67	0.843	2.49	0.889
행정 및 관리	3.07	0.749	3.10	0.878	3.08	0.806
전체	2.31	0.956	2.63	0.946	2.45	0.962

□ 사업별 적정인원

○ 현재 인원이 부족하다고 생각하는 경우 적정하다고 생각하는 사업별 인력배치 기준에 대해 질문함.

○ 사례관리는 4명이 적정하다는 응답이 44.3%로 가장 많았음. 기관유형별로는 차이를 보이는 데 사회복지관 종사자는 3명 정도가 적정하다는 응답이 51.9%로 가장 많고, 타기관 종사자는 4명 정도가 적정하다는 응답이 53.3%로 약간 차이를 보임.

○ 서비스 제공 부문에서는 5명 이상 필요하다는 응답이 89.1%로 월등히 많았음. 사회복지관 종사자들은 95.8%가 5명 이상이어야 한다고 응답하였으며 타기관 종사자는 81.8%가 5명 이상이어야 한다고 응답함.

○ 두 영역 간 비교해 보면 현재 사업량 기준에서 사례관리는 3~4명, 서비스 제공은 5~6명 정도의 인력이 적정하다고 응답하여 현재 기준보다 1~2명 정도 더 필요한 것으로 나타남.

<표 27> 적정하다고 생각하는 사업별 인력배치 기준 1

	사례관리			서비스 제공		
	사회복지관	타기관	전체	사회복지관	타기관	전체
1명	1 (1.3)	2 (4.4)	3 (2.5)			
2명		1 (2.2)	1 (0.8)			
3명	**40** **(51.9)**	7 (15.6)	47 (38.5)		2 (9.1)	2 (4.3)
4명	30 (39.0)	**24** **(53.3)**	**54** **(44.3)**	1 (4.2)	2 (9.1)	3 (6.5)
5명 이상	6 (7.8)	11 (24.4)	17 (13.9)	**23** **(95.8)**	**18** **(81.8)**	**41** **(89.1)**
전체	77 (100.0)	45 (100.0)	122 1(00.0)	24 (100.0)	22 (100.0)	46 (100.0)

○ 지역조직화는 현재 2명을 기준으로 하는 데 응답자 모두 3명 이상이 담당해야 적정하다고 응답함. 3명 정도가 적정하다는 응답이 48.2%, 4명이 적정하다는 응답이 41.0%로 나타남. 행정관리는 응답 수도 적고 소수의견이기는 하나 현재 기준인 3명보다 적은 2명 정도가 적정하다는 응답도 있었지만 4명이상 필요하다는 응답이 92.9%로 높게 나타남.

<표 28> 적정하다고 생각하는 사업별 인력배치 기준 2

	지역조직화			행정관리		
	사회복지관	타기관	전체	사회복지관	타기관	전체
2명					2 (14.3)	2 (7.1)
3명	26 (49.1)	14 (46.7)	40 (48.2)			
4명	25 (47.2)	9 (30.0)	34 (41.0)	12 (85.7)	3 (21.4)	15 (53.6)
5명 이상	2 (3.8)	7 (23.3)	9 (10.8)	2 (14.3)	9 (64.3)	11 (39.3)
전체	53 (100.0)	30 (100.0)	83 (100.0)	14 (100.0)	14 (100.0)	28 (100.0)

○ 이를 반영하여 복지관 전체 종사자는 15명 이상이어야 한다는 응답이 69.8%로 나타남. 구분하여 보면 15명이 적정하다는 응답이 45.8%로 가장 많았으며 13명 정도가 13.5%, 14

명 10.4% 정도로 나타남.

<표 29> 적정하다고 생각하는 사회복지관 종사자 인원

	전체인원		
	사회복지관	타기관	전체
11	2 (3.3)		2 (2.1)
12	3 (4.9)	1 (2.9)	4 (4.2)
13	9 (14.8)	4 (11.4)	13 (13.5)
14	6 (9.8)	4 (11.4)	10 (10.4)
15	**26** **(42.6)**	**18** **(51.4)**	**44** **(45.8)**
16명 이상	15 (24.6)	8 (22.9)	23 (24.0)
전체	61 (100.0)	35 (100.0)	96 (100.0)

○ 충주와 제천시는 시 전체에서 각 1개가 운영 중이며 청주시의 경우 인구 85만 명 규모에 8개소가 운영 중임. 청주청원 통합 이후 청주시의 행정 관할이 넓어지면서 사회복지관의 개입 범위도 매우 넓어졌지만 이에 대한 행·재정적 지원은 전혀 이루어지지 않았음.

○ 청주시의 경우 지난 2018년부터 공동모금회지원 사업으로 최근 '거점사례관리 네트워크[6]' 역할을 수행하면서 연간 8,000천 원~10,000천 원 정도의 예산 지원을 받고 있지만 이로 인해 담당하는 행정구역이 넓어짐. 노인, 장애인복지관 등도 참여하고 있지만 청주청원 통합이후 서비스 접근 거리 등에서 서비스 지원에 어려움을 겪고 있음.

○ 이와 관련하여 사회복지관이 담당하고 있는 행정구역의 적정성에 대해 질문한 결과 응답자의 36.3%는 사회복지관이 모두 관장하기에는 관할지역이 너무 넓은 편이라고 응답하였으며 34.2%는 넓은 편이지만 타기관과 연계한다면 충분히 서비스 제공이 가능하다고 응답함. 사회복지관 종사자들의 경우 기관연계를 통해 충분히 서비스 제공이 가능하다고 응답한 비율이 40.2%로 매우 높았음. 반면에 타기관 종사자들은 사회복지관이 모두 관장하기에는 관할 지역이 너무 넓은 편이라고 인식하고 있음.

6) 거점사례관리 네트워크 : 기관별로 이루어지고 있는 통합사례관리 사업의 효과성 증대를 위한 기관 간 네트워크 형성. 청주시 전 지역을 대상으로 거점센터를 운영하여 통합사례관리 공유 체계를 구축하여 시민의 복지증진과 사회안전망 강화를 위한 사업. 2019년 사업비는 115백 만원(공동모금회 지정 기탁)이었으며 사회복지관과 노인, 장애인복지관 등 15개 기관이 참여 중임.

<표 30> 사회복지관 관할 지역의 적정성

	사회복지관	타기관	소계
사회복지관이 모두 관장하기에는 관할 지역이 너무 넓은 편이다.	37 (34.6)	32 (38.6)	69 (36.3)
넓은 편이지만 타기관과 연계한다면 충분히 서비스 제공이 가능하다.	43 (40.2)	22 (26.5)	65 (34.2)
타기관(노인, 장애인 등)에 비해 넓은 편이 아니다.	2 (1.9)	11 (13.3)	13 (6.8)
넓어서 지역밀착형 서비스가 불가능하므로 조정이 필요하다.	16 (15.0)	15 (18.1)	31 (16.3)
잘 모르겠다.	9 (8.4)	3 (3.6)	12 (6.3)
전체	107 (100.0)	83 (100.0)	190 (100.0)

8) 지역사회복지 관련 활동의 주체

○ 사회복지관은 정부의 동 복지기능 강화로 일부 기능이 공공과 중첩되거나 조정이 필요하다는 지적이 일고 있음. 현장의 의견은 실제 중복서비스가 아니라는 의견이 많지만 다양한 의견 수렴을 위해 지역사회복지 차원에서 수행하는 관련 업무들이 어느 주체가 수행하는 것이 바람직한가 대해 질문함.

○ 전체적으로 서비스 대상자 사례발굴, 네트워크 관련 업무, 마을계획 및 정책수립, 지역사회개발 등은 상호공동업무로 수행해야 한다는 응답이 높았으며 다른 업무는 사회복지관 중심으로 이루어져야 한다고 응답함. 특히, 전문상담, 서비스 제공, 프로그램 개발 및 운영 등은 종합사회복지관이 훨씬 더 적합하다는 응답이 제시됨.

○ 그러나 사례관리 과정, 네트워크 및 서비스 조정 통합, 지역사회 진단 및 사정, 권한 옹호, 지역사회 공동체 역량강화, 주민조직화, 지역사회개발, 사회운동 및 행동 등은 주민센터와 사회복지관이 공동으로 진행하는 것이 적합하다는 의견도 거의 30~40% 정도 의견이 제시되어 매우 높게 나타남.

○ 이러한 결과가 의미하는 것은 주민센터와 사회복지관이 유사한 사업을 수행하는 것에 대해 사업 중복의 우려보다는 지역 내 사회복지 역량의 확장으로 해석하고 공공과 민간이 지역 네트워크를 함께 참여하고 운영하면서 사례관리나 서비스 조정과 통합, 지역사회 진단 및 사정 등을 공동사업으로 진행하는 것이 바람직한 것임을 나타냄. 이 과정에서 장기적으로 주민들을 위한 권한 옹호가 이루어지도록 하고 중장기적인 마을계획을

수립하여 운영해 나갈 수 있어야 함.

○ 제시된 사업 부문은 각각의 사업영역으로 분리해서 해석하기보다 통합적 관점으로 이해하여 주민센터와 사회복지관 협력 강화를 통해 함께 지역사회를 진단하고 사정하면서 마을계획을 수립하고 실천해 나가야 함. 사회복지관과 주민센터 모두 궁극적으로 지역공동체 회복을 목적으로 하고 있으므로 일부 사업의 중복에 초점을 맞추기보다 이 부분을 조정하면서 각각의 역할을 정립하고 자원을 공유해 나가야 함. 이러한 결정은 정기적인 통합사례회의 등 지역네트워크를 통해 이루어져야 함.

○ 주민조직화나 서비스 제공의 경우도 주민참여 없이는 종사자들만으로 해결할 수 없는 사안이므로 이를 어떻게 확장해 나갈 것인지 고민하고 기존 읍면동지역사회보장협의체 등 조직을 활용하여 공동사업을 추진해 나가는 등의 노력이 필요함.

<표 31> 지역사회복지 관련 활동의 주체

	주민센터	사회복지관	상호공동업무	상관없음	소계
서비스 대상자 사례 발굴	63 (33.2)	46 (24.2)	**76** **(40.0)**	5 (2.6)	190 (100.0)
초기 상담	41 (21.6)	**84** **(44.2)**	62 (32.6)	3 (1.6)	190 (100.0)
서비스 대상자 사정	20 (10.5)	**108** **(56.8)**	59 (31.1)	3 (1.6)	190 (100.0)
전문 상담	7 (3.7)	**142** **(74.7)**	38 (20.0)	3 (1.6)	190 (100.0)
서비스 제공	8 (4.2)	**124** **(65.3)**	57 (30.0)	1 (0.5)	190 (100.0)
사례관리	7 (3.7)	**110** **(57.9)**	72 (37.9)	1 (0.5)	190 (100.0)
네트워크 및 서비스 조정통합	31 (16.3)	77 (40.5)	**80** **(42.1)**	2 (1.1)	190 (100.0)
프로그램 개발 및 운영	2 (1.1)	**155** **(81.6)**	31 (16.3)	2 (1.1)	190 (100.0)
지역사회 진단 및 사정	37 (19.5)	**86** **(45.3)**	67 (35.3)		190 (100.0)
권한 옹호	30 (15.8)	**83** **(43.7)**	68 (35.8)	9 (4.7)	190 (100.0)
지역사회 공동체 역량 강화	36 (18.9)	**76** **(40.0)**	**75** **(39.5)**	3 (1.6)	190 (100.0)
주민 조직화	39 (20.5)	**80** **(42.1)**	71 (37.4)		190 (100.0)
마을계획 및 정책수립	59 (31.1)	48 (25.3)	**82** **(43.2)**	1 (0.5)	190 (100.0)
지역사회 개발	50 (26.3)	57 (30.0)	**83** **(43.7)**		190 (100.0)
사회운동 및 행동	23 (12.1)	**89** **(46.8)**	77 (40.5)	1 (0.5)	190 (100.0)

9) 사회복지관의 홍보

○ 사회복지관의 기능 수행과 관련하여 내실을 기하는 것도 중요하지만 지역사회를 위한 활동을 적극적으로 홍보하여 사회복지관에 대한 긍정적 인식을 높이고 이를 통해 주민 참여를 촉진할 수 있음. 이에 사회복지관 홍보의 주 대상은 인근 지역주민이라는 응답이 80.0%로 압도적으로 높았음. 그 다음은 이용자라는 응답이 10.0%, 지자체 7.4% 정도로 나타나 지역주민을 대상으로 '지역을 위해 일하는 사회복지관'으로 인식시키기 위한 노력이 필요함.

○ 그러나 현재 기관별 홍보사업은 대부분 리플렛 제작, SNS 활용, 소식지 발간, 사업 보도자료 배포 등이 대부분으로 복지관 운영 전반에 대한 홍보를 진행 중이지만 주민들의 참여와 지원을 위해서는 중점사업에 대한 적극적 마케팅을 통해 사회복지관의 역할을 알릴 필요가 있음.

<표 32> 사회복지관 홍보의 주 대상

	사회복지관	타기관	소계
인근 지역 주민	**85 (79.4)**	**67 (80.7)**	**152 (80.0)**
기업체	2 (1.9)	2 (2.4)	4 (2.1)
지자체	9 (8.4)	5 (6.0)	14 (7.4)
민간단체		1 (1.2)	1 (0.5)
사회복지관 이용자	11 (10.3)	8 (9.6)	19 (10.0)
전체	107 (100.0)	83 (100.0)	190 (100.0)

○ 사회복지관이 홍보사업을 진행하기 위해 가장 필요하다고 생각하는 요소에 대해서는 현실성 있는 홍보비 투입, 지역주민들이 이해와 협조, 지자체의 적극적 지원 및 솔선수범 순으로 필요성이 높게 나타남. 기관별로는 약간 차이를 보이는 데 사회복지관은 전문인력 확보를 중요시하여 인력 부족 문제를 나타내고 있고, 타기관 종사자는 사회복지관 연합 홍보 활동이 필요하다고 응답하여 복지관 간 협력이 필요하다고 응답함.

○ 정리하면, 지역주민을 대상으로 적극적 마케팅을 펼치기 위해서는 홍보 전문인력이 현실성 있는 홍보비를 투입하여 진행하고 필요하다면 복지관 연합 홍보를 통해 시너지를 높일 수 있어야 함. 그러나 이러한 조건이 주어진다면 어느 곳이든 홍보를 적극적으로 펼

칠 수 있을 것이므로 현실적으로 지원이 어려운 상황임을 고려하여 더욱 효과적인 홍보 방안이 무엇인지에 대해 사회복지관협회 등을 통한 고민이 필요함.

<표 33> 사회복지관 홍보를 위해 가장 필요한 요소

	사회복지관	타기관	소계
전문인력의 확보	**15 (14.0)**	9 (10.8)	24 (12.6)
사회복지관 연합 홍보 활동	7 (6.5)	**11 (13.3)**	18 (9.5)
사회복지사에 대한 홍보관련 교육의 실시	6 (5.6)	2 (2.4)	8 (4.2)
현실성 있는 홍보비 투입	14 (13.1)	**18 (21.7)**	**32 (16.8)**
홍보 관련 외부 인적자원의 확보 및 활용	9 (8.4)	4 (4.8)	13 (6.8)
홍보의 중요성에 대한 인식	6 (5.6)	5 (6.0)	11 (5.8)
복지관장의 적극적 지지 및 활동		3 (3.6)	3 (1.6)
사회복지관협회 등 관련 기관의 지원	2 (1.9)	1 (1.2)	3 (1.6)
지역주민들의 이해와 협조	**18 (16.8)**	**14 (16.9)**	**32 (16.8)**
지자체의 적극적 지원 및 솔선수범	**22 (20.6)**	9 (10.8)	**31 (16.3)**
언론사 및 기업체 등의 홍보 활동 지원	7 (6.5)	6 (7.2)	13 (6.8)
기타	1 (0.9)	1 (1.2)	2 (1.1)
전체	107 (100.0)	83 (100.0)	190 (100.0)

○ 사회복지관을 관리감독하는 행정관청 직원들의 사회복지관 사업에 대한 이해와 협조의 정도에 대해서는 응답자의 64.2%가 대체로 사회복지관을 이해하고 협조적이라고 응답하였으나 그렇지 않다는 응답도 31.6%로 나타남. 이는 사회복지관 종사자와 타기관 종사자 모두 유사한 응답을 보임

○ 지자체의 행정지도 감독 등과 관련하여 사회복지관이 겪는 어려움에 대해서는 응답자의 34.7%가 시/군청 행정직원의 잦은 인사이동으로 사회복지관 업무에 대한 이해 부족을, 28.4%가 서류 작성 업무가 과다하다고 응답함. 이외에도 사업지침에만 따르도록 하여 기관별, 지역별 자율성을 부족하게 한다는 응답도 20.5%로 나타나 행정기관의 유연한 적용을 기대하고 있었음.

<표 34> 사회복지관에 대한 행정관청의 이해와 협조

	사회복지관	타기관	소계
사회복지관 사업을 잘 이해하고 협조한다.	11 (10.3)	9 (10.8)	20 (10.5)
사회복지관 사업을 어느 정도 이해하고 협조하는 편이다.	57 (53.3)	45 (54.2)	102 (53.7)
사회복지관 사업에 대한 이해가 부족하고 협조하지 않는 편이다.	29 (27.1)	24 (28.9)	53 (27.9)
사회복지관 사업을 전혀 이해하지 못하고 협조가 안된다.	4 (3.7)	3 (3.6)	7 (3.7)
잘 모르겠다.	6 (5.6)	2 (2.4)	8 (4.2)
전체	107 (100.0)	83 (100.0)	190 (100.0)

<표 35> 행정지도 감독 등과 관련하여 사회복지관이 겪는 어려움

	사회복지관	타기관	소계
서류 작성 업무가 과다함	27 (25.2)	**27** **(32.5)**	54 (28.4)
시/군청 행정직원의 잦은 인사이동으로 사회복지관 업무에 대한 이해 부족	**44** **(41.1)**	22 (26.5)	66 (34.7)
사업지침에만 따르도록 하여 기관별, 지역별 자율성 부족	22 (20.6)	17 (20.5)	39 (20.5)
형식적이고 획일적인 사업보고 요구	10 (9.3)	12 (14.5)	22 (11.6)
과잉 지도 감독	2 (1.9)	3 (3.6)	5 (2.6)
기타	2 (1.9)	2 (2.4)	4 (2.1)
전체	107 (100.0)	83 (100.0)	190 (100.0)

10) 비대면 상황에 대한 대응

○ 2020년은 코로나 상황으로 대부분의 사업을 진행하지 못하거나 일부 사업만 비대면으로 진행하는 등 그 어느 해보다 큰 위기상황을 경험함. 누구도 예측하지 못한 위기이긴 했으나 앞으로 이런 위기가 지속될 수 있으므로 이에 대한 대비가 사회복지관 등에 필요하게 됨.

○ 관련하여, 비대면 상황 등 최근 사회환경변화 속에 사회복지관의 역할에 대한 새로운 고민이 필요한가에 대해 응답자의 89.0%가 필요하다고 응답함. 특히, 타기관 종사자들의 경우 93.9%가 사회복지관의 역할 고민이 필요하다고 응답하여 비대면 상황에서의 사회복지관 역할에 대해 기대를 가지고 있는 것으로 나타남. 평균비교에서도 타기관은 4.52, 사회복지관은 4.21 정도로 필요성이 높다고 응답함.

<표 36> 비대면 상황에서 사회복지관의 새로운 역할 필요성

	사회복지관	타기관	소계
필요하지 않음	3 (2.8)	1 (1.2)	4 (2.1)
보통	13 (12.1)	4 (4.8)	17 (8.9)
필요함	50 (46.7)	29 (34.9)	79 (41.6)
매우 필요함	41 (38.3)	49 (59.0)	90 (47.4)
전체	107 (100.0)	83 (100.0)	190 (100.0)
mean(sd)	**4.21(.762)**	**4.52(.651)**	**4.34(.730)**

○ 비대면 상황시 사회복지관에 요구되는 역량별 중요도를 질문한 결과 사회복지관 종사자의 경우 기관이 휴관(원) 시, 취약계층 긴급 돌봄서비스 유지 방안 마련·운영을 위한 지침을 마련해야 한다는 응답과 시설과 협의하여 돌봄이 필요한 취약계층에 대한 돌봄서비스 제공이 유지될 수 있도록 조치하는 것 등의 지자체 현장지원이 중요하다는 응답이 각각 4.09로 가장 높게 나타남. 다만, 타기관 종사자는 위기상황 속에서의 대응지침 강화 및 기관 대 기관의 연계 강화가 중요하다는 응답이 4.25로 가장 높아 약간 차이를 보임.

<표 37> 비대면 상황 속 사회복지관에 요구되는 역량별 중요도

	사회복지관		타기관		전체	
	mean	sd	mean	sd	mean	sd
기관 내 비대면 사회복지 서비스 확대	3.95	0.706	4.13	0.658	4.03	0.689
개별화된 서비스와 소규모 모임 욕구를 반영한 서비스 설계	4.03	0.679	4.11	0.663	4.06	0.672
위기상황 속에서의 대응지침 강화 및 기관 대 기관의 연계 강화	4.04	0.686	**4.25**	**0.660**	4.13	0.681
온라인 동영상이나 실시간 온라인 방송 등을 활용한 서비스 다변화	3.74	0.781	3.94	0.771	3.83	0.781
새로운 수퍼비전 제공 및 관련 교육	3.92	0.728	4.14	0.683	4.02	0.716
비상연락체계 유지 및 상황 발생 시 즉시 대응	4.01	0.746	4.04	0.772	4.02	0.756
시설이용자, 시설종사자 및 기타 방문객 대상 위생수칙 교육·홍보	3.93	0.768	4.00	0.698	3.96	0.737
의심환자 발생시, 의심환자 대기 가능한 격리공간을 시설 내 확보	3.92	0.826	3.92	0.829	3.92	0.825
휴관(원) 시, 취약계층 긴급 돌봄 서비스 유지 방안 마련·운영을 위한 지침	**4.09**	**0.783**	**4.22**	**0.782**	**4.15**	**0.783**
지자체의 현장지원 (예: 시설과 협의하여 돌봄이 필요한 취약계층에 대한 돌봄서비스 제공이 유지될 수 있도록 조치하는 것 등)	**4.09**	**0.795**	**4.22**	**0.699**	**4.15**	**0.755**

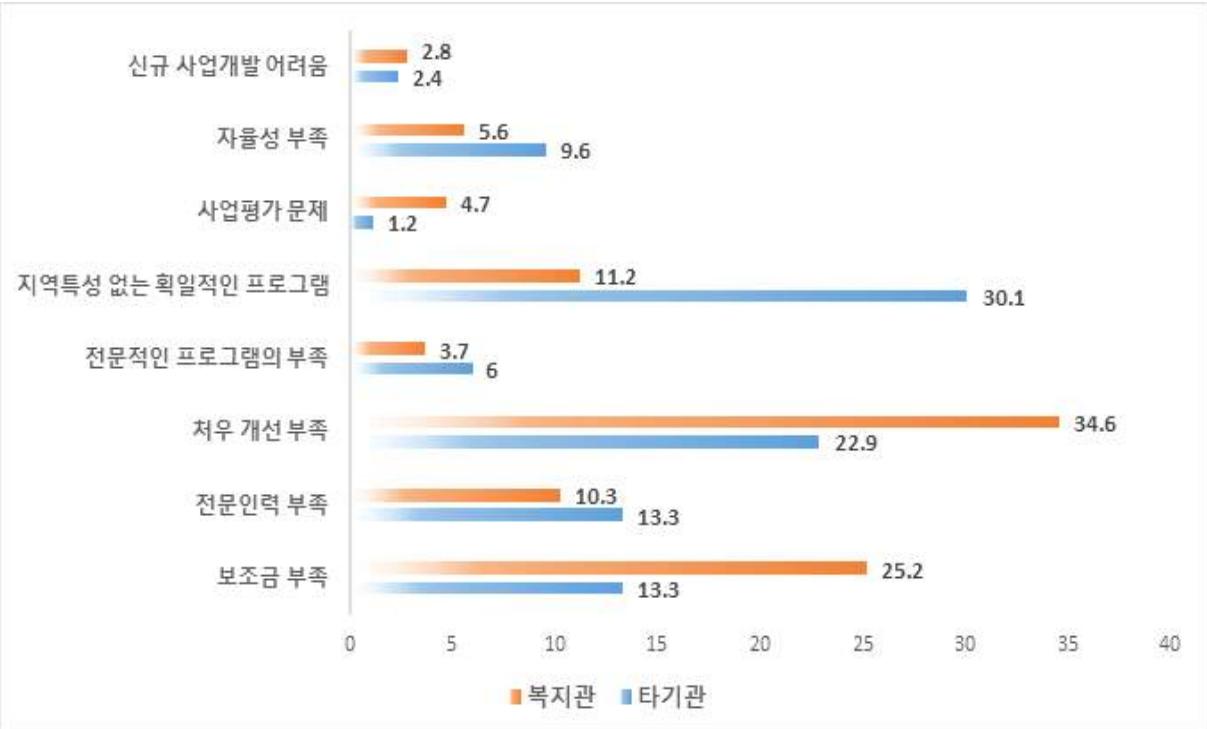
11) 운영 및 사업의 문제와 대안

○ 지금까지 다루어진 전체적인 사회복지관 운영에 대한 인식을 바탕으로 앞으로 사회복지관이 어떻게 운영전략을 펼쳐야 할지에 대해 알아보기 위해 가장 시급한 문제에 대해 알아보고 주관식으로 강화되어야 할 프로그램, 운영에 대한 건의사항 등을 질문함.

○ 우선, 사회복지관 운영 및 사업에 있어서의 가장 큰 문제로는 종사자 처우개선이 필요하다는 응답이 29.5%로 가장 높고, 보조금 부족 20.0%, 지역 특성을 반영한 사회복지관 모형 부재로 인한 획일적인 복지관 프로그램 제공이 19.5% 등으로 나타남. 이 중 사회복지관 종사자는 처우개선 부족을 가장 큰 문제로 인식한 반면, 타기관 종사자는 지역 특성에 따른 사회복지관 모형 부재로 인한 획일적인 복지관 프로그램 제공을 가장 큰 문제로 인식하고 있어 집단 간 차이를 보이고 있음.

○ 이러한 인식 차이는 매우 중요한 의미를 담고 있다고 보여짐. 처우가 좋지 않으면 전문성 확보에 어려움을 겪을 수도 있지만 사회복지관이 수행해야 하는 사업에 대한 지역사회의 인식이 그리 긍정적이지 않다는 것은 현재 사회복지관 종사자에게 크게 시사하는 바가 있음. 현재 시점에서 복지관 사업에 대한 적극적 홍보를 강화하거나 지역 특성에 적합한 프로그램을 개발하여 집중하는 등의 변화전략이 필요함.

<표 38> 사회복지관 운영 및 사업의 가장 큰 문제



□ 강화되어야 할 프로그램

○ 지역의 특성과 주민들의 욕구를 고려할 때 사회복지관에 가장 시급히 요청되거나 강화되어야 할 프로그램에 대해 주관식으로 질문함. 응답결과를 보면 지역조직화가 강화되어야 한다는 응답이 전체의 40.9%로 나타나 가장 많았으며 사례관리 8.6%, 지역복지(사회조사, 역량강화, 프로그램 개발 등)를 강화해야 한다는 응답이 7.5% 등으로 나타나 주민조직화 사업에 대한 요구가 높았음.

<표 39> 사회복지관에 가장 시급히 요청되거나 강화되어야 할 프로그램(주관식)

	사회복지관	타기관	전체	
지역 조직화	27	11	38	40.9
사례관리	7	1	8	8.6
지역복지(사회조사, 역량강화, 프로그램 개발 등)		7	7	7.5
서비스 제공	3		3	3.2
주민들이 자유롭게 이용할 수 있는 시설		3	3	3.2
지역네트워크		3	3	3.2
지역주민의 사회복지 인식 교육	1	3	4	4.3
전문상담사업	2		2	2.2
가족기능강화사업		2	2	2.2
권익옹호 사업		2	2	2.2
복지사각지대 발굴		2	2	2.2
지역공동체 회복 프로그램(친화마을 조성)		2	2	2.2
코로나19 대비 비대면 프로그램		2	2	2.2
중복급여와 문화여가의 서비스 대상의 다양화		2	2	2.2
공동체 강화	1		1	1.1
민과 관의 협력적인 공동 사업 체계	1	1	2	2.2
긴급지원	1		1	1.1
노년기 이전 중장년층을 위한 사회안전망 강화	1		1	1.1
서류작업 줄이기	1		1	1.1
아동 청소년 학습비 지원	1		1	1.1
자살 예방 프로그램	1		1	1.1
적절한 보조금에 따른 서비스 제공 역할	1		1	1.1
인력충원	1		1	1.1
기타(노인사업, 자립지원서비스 등)	1	3	4	4.3
전체	49	44	93	100.0

□ 운영에 대한 건의

○ 사회복지관 운영에 대해 자유롭게 건의하도록 한 응답을 범주로 나누어 분석한 결과 사회복지관 종사자는 인건비 보장 등 처우개선, 재정지원과 운영 자율성 확보, 공무원 협조와 정보 공유 등을 위한 지자체 협조, 사업별 인력 확대 등 운영환경 개선을 가장 강하게 원하고 있음.

○ 반면에, 타기관 종사자들은 사회복지관에 대한 건의사항으로 자원연계 등 지역네트워크 활성화, 형식적이고 획일적인 구조 벗어나 주민이 원하는 사업으로 차별화, 지역 현안에 맞는 특화 사업 개발, 처우개선, 코로나 위기 등일 때 무작정 휴관 보다는 위기대응체계 구축 필요 등의 순으로 주로 사업과 관련하여 건의가 이루어졌음.

○ 사회복지관과 지역사회를 대표하는 타기관과의 인식 차이를 의미 있게 받아들이고 지자체는 사회복지관의 운영환경 개선을 위해 노력하고, 사회복지관은 지역사회(지역주민)의 기대에 부응할 수 있는 사업을 추진해 나가는 등의 노력이 함께 필요함.

<표 40> 사회복지관 운영에 대한 건의사항(주관식)

사회복지관	타기관
인건비 보장 등 처우개선(10건)	자원연계 등 지역네트워크 활성화(10건)
재정지원과 운영 자율성(10건)	형식적이고 획일적인 구조 벗어나 주민이 원하는 사업으로 차별화(8건)
지자체 협조(9) : 공무원교육 ,정보공유	
사업별 인력 확대(9건)	지역 현안에 맞는 특화 사업 개발(7건)
종사자 역량 강화(3건)	처우개선(7건)
사회복지관 고유 역할 분리(3건)	무작정 휴관보다는 위기대응체계 구축 필요(4건)
사업비 지원(2건)	홍보로 접근성 향상(3건)
시설 및 공간 부족, 보강 필요(2건)	지자체와 민.관 협력 강화(3건)
민관실무자회의 등 민관협력 강화(2건)	기관장, 수퍼바이저, 종사자 역량 강화(3건)
대상자 확보위한 접근성 향상	적정한 재정지원과 자율성 보장(3건)
획일화된 서비스 질, 내용 개선	서비스중복 예방(3건)
비대면 상황에 적합한 서비스 제공	지역 환경에 맞는 서비스 모형개발
홍보 강화	개별맞춤 서비스 지원 시스템 개발
종사자 안전망 구축	지역화 전략. 통합돌봄 기능전환 필요.

3. 심층인터뷰 결과 분석

1) 심층 인터뷰 개요

○ 인터뷰 대상

- 충북 도내 정상적 운영이 어려운 진천군을 제외한 전체 12개 지역사회복지관 중 인터뷰 요청을 수락한 11개 지역사회복지관의 관장을 대상으로 함.

○ 인터뷰 진행

- 방법 : 사전질문지를 작성하여 배포하고 복지관을 직접 방문하여 진행함.
- 시간 : 2020. 11. 9. ~ 11. 19. 각 사회복지관 별 1회기 씩 약 60~90분 간 진행되었음.

○ 인터뷰 질문

- 사회복지관의 역할 재정립에 대한 인식 및 현황
- 지역사회에 특화된 사회복지관의 역할 발굴 현황 및 향후 전략
- 읍면동 주민센터 등과의 역할중복에 관한 인식과 대책
- 사회복지관 운영 관련 제도에 관한 건의
- 사회복지관 사업에 주민 참여 증진 방안 등

○ 분석방법 : 주제분석법(thematic analysis)을 활용하였음.

- 주제분석법은 심층인터뷰를 통해 수집된 질적 자료를 주제의식 위주로 분석하는 방법을 말함. 전사한 자료를 읽으며 특정 (소)주제나 키워드를 중심으로 자료를 범주화하는 한편, 현상에 대한 사견은 배제한 상태에서 내용의 의미를 함축적으로 제시하는 주제별 코딩 분류법을 사용함.

○ 인터뷰 참여자 현황은 다음과 같음.

<표 41> 인터뷰 참여자

연번	성별	직위 및 직급	연번	성별	직위 및 직급
참여자1	여	A복지관 관장	참여자7	남	G복지관 관장
참여자2	남	B복지관 관장	참여자8	남	H복지관 관장
참여자3	남	C복지관 관장	참여자9	남	I복지관 관장
참여자4	여	D복지관 관장	참여자10	남	J복지관 관장
참여자5	남	E복지관 관장	참여자11	남	K복지관 관장
참여자6	남	F복지관 관장			

2) 개념의 발견과 범주화

○ 인터뷰 결과는 개념 25개, 하위범주 11개, 범주 3개로 나타났음.

<표 42> 개념의 발견과 범주화

범주	하위범주	개념
사회복지관 고유 사업 위주의 기능 강화	운영의 방향성	- 지역의 변화 흐름에 대한 파악 및 대응방안 고안 - 특화 사업별 노하우의 축적 및 전달 - 코로나19와 같은 감염병 상황에 대한 대응의 차별화
	통합사례관리 기능 특화	- 유사 서비스를 제공하는 다양한 기관들의 등장 - 사회복지관만이 할 수 있는 통합사례관리영역의 특화 - 경쟁자가 아닌 협력 대상자인 읍면동 주민센터
	지역조직화 기능 강화	- 종합사회복지관의 지역밀착형, 기능 위주형 정체성 확립 - 기존 조직 및 프로그램과의 연계 그리고 지역네트워크 구축 - 통합사례관리와 지역네트워크 기능의 유기적 연결
	읍면동 및 타 복지기관과의 중복(사업, 대상 등)	- 중복사업 및 대응 현황 - 관(官)과의 협력을 통한 지역사회 현황 파악 시도
	기관 간 연계 활용한 문제해결 능력향상	- 사회복지관 사이의 협업 활성화 - 지역사회 각종 단체와 후원기관과의 관계 구축
명확한 비전 아래 지역특색 반영	지역변화에 발맞춘 서비스 이용 대상자 범위 확장	- 사회복지관 이용 계층의 다변화 시도 - 이용 대상자 범위 확대에 따른 새로운 지역 내 정체성 확립
	주민 참여 증진 방안	- 주민의 자립 역량 증진 및 자생적인 시스템 구축 - 기관(현장전문가)에서 시작되는 주민 자립 역량 배양
사회복지관 운영을 위한 지원과 제도 확대	다양한 현장전문가 의견 수렴	- 현장전문가의 의견을 반영한 정책 입안 - 서류작업에 매몰되지 않는 의견 청취 문화
	인력의 전문성	- 세부 사업별 예산 수립 - 조직문화 개선, 정서적 자원 확보
	항목별 적정 예산 지원 필요	- 재정 분배 현황 및 분리지원
	기타 사무 전반	- 협업 업무(예: 관할구역 지정)에서의 통일성 추구 - 신규 사업에 대한 개방적 태도 - 평가제도 개선

3) 심층인터뷰 분석결과

(1) 사회복지관 고유 사업 위주의 기능 강화

□ 운영 방향 개선

○ 종합사회복지관은 지역사회와 밀착되어 서비스를 제공할 수 있어야 하기에 고령화, 이주민 증가, 임대단지 위치 등 지역사회 구성원의 인구사회학적 특성과 지역사회 환경의 변화 흐름을 누구보다 빨리 파악하고 제공 프로그램 개편 등의 방식으로 대응하여야 할 것임.

"노인들이 점점 늘어나고 있어요. 어쩔 수 없는 거죠. 조직화 사업에 주 대상은 중장년 층이죠. 이들은 대상이 되기도 하고, 협력자가 되기도 해요. 아동이나 청소년도 참여를 시키고 싶지만 이미 많이 떠났어요. 그래서 방과 후 교실이나 청소년 프로그램을 할 수가 없어요." <참여자1>

"영구임대아파트도 예전에는 아동도 있고 장애인, 노인, 이렇게 계층이 다양했거든요. 지금은 거의 장애인과 어르신분들이 대부분을 차지하고 있기 때문에 대상층을 조금 확대해야 할 필요성은 있는데 여의치가 않죠. 그래서 복지관 사업도 노인 쪽으로 많이 치중되어 있다고 보여지고요. 청소년 등 다양한 대상에게 서비스를 제공했으면 좋겠는데…." <참여자8>

"이 지역에 이주민들이 많아요. 옛날엔 이주 여성에 관한 사업을 복지관이 했었잖아요. 이제는 근로자. 결혼이주여성이 초점이 아니라 외국인 근로자, 특히 불법체류 관련해서 특히나 힘든 사람들이잖아요. 그분들을 살펴야 해요. (중략) 집값이 싼 주거환경이라 외국인 근로자들이 모여 살고 그러다 보니 혐오감이 서로 간에 되게 심한 거예요." <참여자4>

"이 지역이 낙후됐었어요. 저 뒷편이 지금처럼 개발된 곳이 아니고. 지금은 보시다시피 낙후지역이 없어요. 그리고 상대적으로 차상위계층이 없고 깔끔하게 사는 동네에 들어가기 때문에 어떻게 보면 지금 위치에서는 지역사회환경이 변한거죠." <참여자5>

"영구임대아파트에 있는 복지관이랑 일반주거지역에 있는 복지관은 환경이 정말 많이 다르거든요. 이걸 분리해서 생각하고 지원이나 사업을 고민해야 돼요." <참여자9>

○ 각 사회복지관은 운영과 사업에 대한 노하우가 이미 축적되어 있으므로 이를 지역사회에 적용하고 정보를 제공하는 등의 주도적 역할을 확보해야 함.

"민과 관(官)이 할 수 있는 사업이 따로 있어요. 관에서 어려운 사업은 자문을 요청해 오기도 하는데 그럴 때마다 보면 시 담당자들이 민간의 활동에 대해서 많이 놀라기도 하고 그래요. 지역사회운동 같은 경우는 관에서 어려우니까. 우리가 같이 일을 해보자 하니까 너무 좋아하고 그래서 협력이 잘 되죠. 다행히." <참여자4>

○ 코로나19로 인해 집단 프로그램 진행이 어려운 상황에서 가정방문과 같은 방식으로 서비스를 지속적으로 제공하면서 더 나은 종합사회복지관이 되기 위한 고민이 많아짐.

"우리는 비대면으로 다 활동들을 했었거든요. 방문 다 하고 사례관리 다 하고…. 가가호호 다 방문해서 안전사항 등 체크했죠. 어떻게 보면 위기상황이 빨리 끝나야 되겠지만, 위기상황에서 조금 더 우리의 역할이 부각 되지 않았나…." <참여자8>

"미래세대는 코로나 19와 같은 특수한 상황이 잦을 수 있고, 그럼 그에 대비해서 프로그램이나 이런 것들을 변화시켜야 해요. 올해 시범적으로 하고 있는 것 중에도 온·오프라인이 동시에 가는 그런 복지관을 만들어야 하지 않나 싶어요." <참여자9>

□ 통합 사례관리 기능 특화

○ 유사한 서비스를 제공하는 다양한 기관들이 등장한 상황 속에서 사회복지관만의 정체성을 확보해야 하는 상황을 맞이함. 이에, 읍면동 주민센터나 노인 또는 장애인복지관 등에서도 사례관리 서비스를 제공하고 있는 현실에서 종합사회복지관만의 통합사례관리를 특화할 필요가 있음.

○ 예컨대, 사회복지관만의 전문적인 통합사례관리 역량 발휘를 위해서는 사례관리를 제공하는 기관들과의 네트워크를 통한 선제적 사례발굴과 집중적인 개입이 필요한 사례에 대한 다양한 자원망, 전문적 실천 기술 활용 등이 필요함. 이러한 역할을 가장 잘 수행할 수 있는 기관이 사회복지관이라는 의견이 다수 제시됨.

"노인 혹은 장애인복지관 등 대상자 연령에 특화된 많은 기관이 등장하면서 어떤 역할을 해야 되나 하는 고민은 계속하고 있어요. 중복되더라도 꼭 필요한 노인, 아동, 장애인 서비스는 계속 진행해야 해요. (중략) 제가 보는 관점에서는 사례관리 중심으로 지역사회복지관이 정체성을 찾아야 하는 시기가 아닌가 하는 생각이 들어요." <참여자2>

"읍면동주민센터는 어쨌든 행정기반이 구축되어 있잖아요. 그리고 주민들도 이사를 오면 가장 먼저 가는 곳이 거기고, 사실 복지관은 어디 있는지도 몰라요. 그래서 이사 오면 제일 처음 동주민센터에서 상담을 하게 되는 데 이 분들이 단순 서비스가 아니라 복합적인 여러 문제로 힘들어한다면, 이건 어디에서도 할 수 없는 거에요. 바로 여기서 종합사회복지관의 정체성이 나오는거죠. 우리만 개입할 수가 있거든요." <참여자1>

"결론적으로 다른 사회복지시설의 사례관리에서 해결하지 못한 케이스를 우리가 맡는거죠. 대개 의뢰가 오는 사례는 당사자 본인 뿐 아니라 가족과 주변 이웃들까지 어려운 경우가 많아요. 돌고돌아 케이스들이 저희한테 오더군요." <참여자4>

"우리는 양적이 아니라 질적으로 대상자가 어려움 없이 살 수 있는지를 봅니다. 질적으로 지원해주는 것, 삶을 포기하지 않고 실망하지 않고 다른 길로 가지 않는 것, 이게 민간복지에서 해야 하는 일이자 지금까지 해왔던 일이고 포기하기 어려운 거예요." <참여자6>

"읍면동과 가장 크게 차이가 나는 부분은 연속성이죠. 우리는 복합적 사례에 대한 관점이 중요하죠. 특히나 공공기관에서 진행하게 되면 어르신들은 아직도 경직되게 관을 대하는 태도가 있으셔서 라포형성 하기가 어려운 경우도 있어요. 반면에 저희는 오랫동안 축적되어

온 지역사회 자원들이 있어서 복합적인 사례관리가 가능해요. 충분히 커버할 수 있죠.” <참여자9>

“통합사례관리를 진행하다 필요에 의해 아동네트워크가 만들어진 거예요. 그래서 저희가 그 때 모든 지역아동센터와 인근 일부 학교와 협약을 맺었고 위기가정에 대한 개입을 하면서 여전히 잘 유지 중이에요. 부수적인 효과죠.” <참여자4>

○ 읍면동 주민센터와의 다양한 형태의 민관협력을 통해 사각지대 해소를 위해 노력하고 대상자를 폭넓게 확보해야 함.

“우리 직원들이 계속 가서 얘기하고 동 직원과 친밀한 관계를 형성하려고 노력해요. 그래야 케이스 발굴이나 개입을 할 때 민관이 같이 가게 되는 데 사실 동은 그런 협동 작업에 대한 개념이 별로 없는 것 같아요. 그것을 바꾸어 놓는 게 핵심이죠.” <참여자5>

“대상자를 다른 데 의뢰하면 대상자를 뺏기는 것으로 생각하는 경우가 간혹 있어요. 저는 그런 것은 바람직하지 않다고 생각하고, 우리 기관에서 줄 수 있는 조치는 해 두고, 다른 것은 다른 데 의뢰해서 주는 것이 맞다고 생각해요. 그런 것들이 저희 뿐만 아니라 복지관이든 시설이든, 공공단체에서든 조정이 다 잘되어야 하지 않을까.” <참여자8>

“공무원과 함께 교육하는 방안도 있을 것 같아요. 그래야지 계속 서로 얼굴 보면서 일을 해나가죠. 교육을 동시다발로 해서 계속 만나고 정보를 교환하도록 기회를 계속 만들어줘야하는거죠.” <참여자5>

□ 지역조직화 기능 강화

○ 지역조직화기능 역시 사회복지관이 강점을 발휘할 수 있는 분야임을 인식하고 있음. 지역조직화기능 확충을 통해 종합사회복지관만의 지역 기반의 정체성을 확보해야 함.

“사회복지관 서비스는 지속성이 생명인데 지속성은 하루아침에 되는 게 아니고 우리가 확보하고, 했던 것들이 계속돼야 하는 거죠. 저는 강조하는 게 복지관의 존재 이유는 지역사회다. 지역사회가 없으면 복지관은 유지가 안 된다는 거에요. 지역을 기반으로 지역사회가 참여하는 복지관을 만드는 것이 정체성 면에서 과제로 계속 남을 수밖에 없어요.” <참여자7>

○ 새로운 조직화뿐만 아니라 기존 조직 및 프로그램과의 연계를 통해 지역조직을 공고히 다지는 것도 중요함.

“기존에 진행하던 A사업이 복지관 입장에서는 힘이 많이 들어요. 하지만, 지역조직화사업을 하는 데 있어서 굉장히 큰 자원이라고 생각하고 있고요. 그래서 힘들어도 우리 복지관에 필요하다고 생각을 하고. 계속해서 진행을 하려고 해요.” <참여자8>

“저희는 새로 만들지 않고 기존 조직들을 잘 활용하고 있어요. 어떤 사업은 지금까지 계속 발전을 시키고 있다가 중간에 지역사회보장협의체가 만들어 지면서 그대로 보장협의체로 이관해줬어요. 저희는 그 뒤로 그 사업에 계속 개입해주면서 사업을 연계해 가고 있고 지역

사회조직과도 함께 하면서 지역에 맞게 서비스 내용을 제안해드리기도 하고 저희가 수용하기도 하면서 협력관계를 잘하고 있어요.” <참여자5>

○ 통합사례관리와 지역네트워크라는 두 가지 역할을 분리하여 시행하는 것이 아니라 두 사업을 연계하여 사회복지관이 이미 확보하고 있는 사례관리 역량과 지역사회네트워크를 활용하여 사업을 적극적으로 추진해 나가야 함.

“통합사례관리와 지역네트워크는 따로 떨어져 있는 것이 아니라 연결되어 있는 거예요. 바로 연결을 해줘야 하기 때문에…. 그래서 사례관리만 할 수도 없고, 지역네트워크만 중요하다고 할 수 없어요. 근데 이미 사회복지관은 전문적인 사례관리를 하고 있고 지역 네트워크도 다 구축이 되어 있단 말이에요. 그런 면에서 봤을 때 지금은 그 두 사업이 유기적으로 작용하는 것이 중요해요.” <참여자1>

□ 읍면동 및 타 복지기관과의 중복(사업, 대상 등)

○ 중복사업 영역에 대해 유관기관 간 합의가 부족해 혼란이 야기되는 상황이 발생한다고 진단함. 읍면동 주민 센터에서 전문적인 사례관리를 위해 적극적으로 케이스를 사회복지관으로 이관하는 한편, 타 사례관리기관에서 미처 개입하지 못하는 사각지대를 발굴하는 것이 요구됨.

“예전에는 주민센터라고 하면 행정업무의 기능이 강했는데 점차적으로 복지관의 기능을 일부 수용을 하다보니까 복지관 기능 전환이 필요해진 거에요. 그렇지 않고 서로 경쟁하는 기관이 되면 복지관이 어려워지더라고요. (중략) 저희가 과거에는 케이스 개발을 하러 많이 다녔어요. 요즘은 그런 것보다 읍면동에서 사례의뢰 들어오는 게 많아요. 오히려 도움이 필요한 케이스나 복지관에 등록을 해주길 원하는 케이스는 요청이 들어와서 저희가 가정방문을 하고 등록을 시킵니다. 사실은 사례관리를 예전에는 사회복지관이 다 했었는데, 지금은 동에서 수급자에 대한 사례관리를 하고, 저희는 그 이외의 사각지대에 비중을 두고 사례관리를 하고 있습니다.” <참여자2>

○ 객관적 자료를 바탕으로 복지관에서 제공하는 서비스를 설계하고 평가하기 위해서는 민관협력을 통한 지역사회 조사가 선행되어야 하고 이를 통해 서비스대상을 발견하도록 노력해야 함.

“동 주민센터하고 같이 좀 인구센서스 조사 하듯이 쭉 한번 스크리닝하는 작업이 필요하지 않을까요? 그래야지 좀 객관적인 자료들이 많이 나오는데, 사실 그거 없이 그냥 실적 위주로만 되어있으니까 애매한 측면이 있고, 하다 보면 소진이 될 때가 많아요.” <참여자2>

□ 기관 간 연계 활용한 문제해결 능력 향상

○ 사회복지관이 서로를 경쟁자로 인식하기보다는 지역사회복지증진이라는 공통된 목표를 공유하는 협력자적 관계로 거듭나야 함.

"서로 상생, 공생하는 개념으로 갔으면 좋겠는데…. 경쟁으로 보는 경우도 있어요." <참여자7>

"지방이양 이후 각개전투가 됐는데, 협업이 무엇보다 중요하죠. 창의적 특화 프로그램을 개발하고 보급을 하려면…." <참여자11>

○ 지역사회 각종 단체나 후원기관과의 관계를 돈독히 하며 서로 도움을 주고받고 기존 제공 프로그램의 질적 깊이를 더하고 있음.

"관리소라든지 이장님, 반장님, 노인회장님하고도 정기적으로 회의도 하고 있고, 단지에 있는 어르신들 애로사항도 많이 청취를 하고 있고, 같이 할 일 있으면 같이 하고 그렇게 하고 있습니다. 영구임대 아파트 안에 있다고 해서 여기 대상자만 관리하는 것은 아니에요." <참여자8>

"지역사회와 관계를 돈독히 해두었기 때문에 괜히 후원 모집 기간에 생뚱맞게 '후원해주세요'라고 안 해도 돼요. 평상시에 우리 사업이 많이 홍보되고 지역사회에서 인식이 생기게 되면 우리가 필요로 할 때 도와주시거든요. 그게 봉사가 되었든 후원이 되었든 아니면 직접 참여가 되었든 이런 것이 쌓이고 지속돼야해요." <참여자4>

(2) 명확한 비전 아래 지역 특색 반영

□ 지역변화에 발맞춘 서비스 이용 대상자 범위 확장

○ 사회복지관은 어르신이나 아동과 같이 특정 계층만 이용한다는 지역사회 내 인식을 깨고 사회복지관의 문턱을 낮추어 주민 곁으로 한 발짝 더 다가가는 지역사회복지관이 될 필요가 있음.

"이용자 중 노인이 70% 정도 되는데, 어떻게 보면 주민들의 불만의 요소가 될 수 있어요. 그리고 거기 노인만 가는 곳 아니냐고 하는 사람들도 있어요." <참여자1>

"임대아파트에 위치한 사회복지관에 대한 편향적인 인식 때문에 어려울 때도 있어요. 인적 자원이나 특정 자원이 풍부한데도요. 이런 측면에서 인식 개선이 필요하죠." <참여자11>

○ 이용 계층을 확장함으로써 다양한 사회문화적 배경을 지닌 많은 사람들이 이용하는 곳이자 풍부한 자원을 지닌 지역 내 핵심역할을 수행하는 사회복지관으로서의 정체성 확립이 필요함.

"복지관 이름에서 오는 차이 때문에 어떤 사람들은 종합사회복지관은 많은 다양한 사람들이 이용하는 곳으로 인식을 하기도 하고, 또 사회복지관을 저소득층이라던지 특정인만 오는 곳으로 인식하기도 해요. 지금은 저소득층만이 아니라 위기 가구 중심, 이런 식으로 조금 바뀌었죠." <참여자9>

"문화생활 누릴 수 있으려면 무조건 복지가 선행이 되어야 한다는 그런 생각을 많이 해요. (중략) 사회복지가 문화와 연결되는 경우가 많은데 문화복지라는 것이 꼭 취약계층만 사회복지관을 이용하는 것을 의미하는 것은 아닌거죠." <참여자3>

□ 주민 참여 증진 방안

○ 사업을 수행하는 과정에서 사회복지관이 주도적 역할을 독점하기 보다는 지역 주민들의 자생력을 키워줄 수 있도록 참여 기회를 열어두어야 함.

"우리가 24시간 케어할 수가 없잖아요. 그러니까 그 나머지 시간에 생기는 어려움은 같이 살고 있는 주변에서 해결하는 수밖에 없어요. 그래서 이웃이 중요하죠. 사회복지사의 역할로서 조정자, 촉진자 역할까지 우리가 할 수 있는 웬만한 일은 우리가 하되 그 나머지 일은 주민들이 스스로 할 수 있게끔 해야되요." <참여자4>

"지역에 봉사자들이 봉사회를 구성해서 그 사람들이 스스로 복지관에 나와서 직접 하고, 이렇게 지역사회 보이지 않는 곳에서 다양한 활동을 하고 있거든요." <참여자6>

"지역조직화로 마을 환경지킴이라고 해서 밤에 방범 활동도 하고요, 노인분들이 모여서 마을 청소도 하고, 혼자 사는 집 방문도 하고, 마을 신문도 만들고…. 지금은 행정 가이드라인 같은게 있지만 나중에는 온전히 주민들 스스로 움직일 수 있게 해야죠. " <참여자1>

○ 사회복지관에 재직 중인 사회복지사를 비롯한 현장전문가들은 환경 변화에 따른 주민의 자립 역량 배양이라는 새로운 업무 문화에 먼저 적응해야 할 것이며, 이를 위해 현장전문가들을 위한 안내와 교육이 이루어져야 함.

"제일 중요한 것은 지역사회로 나가서 사람들 만나는 거죠. 내가 아는 사람을 만나는 게 아니고 주민들과 만나서 계속 여쭙고 얘기 듣고 하면서 지역에 대한 관심을 보이면 우리에게 주어지는 역할 하나가 큰 연결이 되어 가지고 쉽게 붕괴되지 않게 되는 거죠" <참여자7>

"주민조직화를 직원들이 두려워 해요. 이해해요. 그래서 괜찮다, 우리가 이렇게 새롭게 만들어가기 위해서 시범으로, 자부담으로 하는거니까 부담갖지말라고 해요." <참여자4>

(3) 사회복지관 운영을 위한 지원과 제도 확대

□ 다양한 현장전문가 의견 수렴

○ 사회복지 관련 제도나 지침을 설계하기 전에 먼저 현장의 목소리를 청취해야 현장의 혼란을 방지할 수 있음.

"정책을 만들 때 현장을 거쳐가지 않아 소통이 없고 사회복지 현장 목소리가 담겨있지 않다는 게 가장 큰 문제에요. 그러면 결국 현장과 맞지 않고 삐그덕 거릴 수밖에 없고 자꾸 문제가 생기는 거에요. 중복이니 유사니하는 것도 다 그런 이유죠." <참여자1>

"중앙이 지역의 어떤 의견을 들어서 하는 게 아니라, 일방적으로 만들면서 이렇게 하자고 하고 있어요. 그래서 일부지역은 지방 쪽에 이런 문제가 있는데 어떻게 할 거냐고 지자체에서 중앙으로 의견을 거꾸로 돌려보내는 상황이라고 하더라고요. 지역의 의견을 충분히 반영하고 수용해야죠. " <참여자9>

○ 의견 청취 과정에서 서류작업이나 평가절차 자체에 치중하기 보다는 현장전문가들이 보다 자유로운 목소리를 낼 수 있도록 독려해야 할 것임.

"지자체에서 복지관에서 중점적으로 해오던 사업에 관해서 자문 받으러 오셨더라고요. 그래서 일단은 저희가 해줄 수 있는 말씀 드리고, 지역사회에 이미 관련 사업을 하고 있는 복지관들이 있으니까 노하우나 방법 같은 것을 공유하면 된다고 전했더니 며칠 후에 기관들끼리 모여서 어떤 식으로 하고 있는지 또는 어떻게 했으면 좋겠는지에 관한 내용이 필요하다는 공문이 왔어요. 결국 또 서류로만 하려고 하는거 아닌가 싶었죠." <참여자4>

□ 인력의 전문성

○ 업무량에 비해 인력이 부족한 상황이라는 의견이 많았음. 현장에서는 인력 부족 문제를 해결하기 위한 임시방편으로 업무분장과 무관한 업무를 배정하는 등의 문제가 발생하고 있어 세부 사업별 인력 확충을 위한 예산 확보 등 다양한 노력이 필요함.

"인력은 예산에 맞출 수 밖에 없어요. 사례관리 쪽은 인력이 부족해요. 2명이 사례관리 하라는 데 우리는 지금 1명이 사례관리 담당을 하고 같이 일하는 직원은 복지관의 회계까지 담당하고 있어요. 사람이 부족해요. 부족해도 지원이 없으니까 맞추고 있어야죠." <참여자6>

"인력이 부족하죠 사실. 저까지 해서 실질적으로 4명이 업무를 봐요. 평가 기준을 맞추다 보면 사업별로 나눠야 되는데 그런 부분이 애로사항이 있죠." <참여자8>

"요즘에 지역사회조직 인력이 부족해서…. 다른 부서에서 인력을 다 데려와서 투입하고 있지만 그래도 부족한 느낌이에요." <참여자9>

○ 권한위임과 조직문화 개선을 동반한 활력 있는 업무환경 조성이 필요하며, 인력의 소진 예방과 같은 정서 관리 방안이 요구됨.

"요즘 사회복지사들이 관료화됐다고들 하잖아요. 일반 기업보다 더 경직되어있다고도 하더라고요. 자유롭고 창의적으로 할 수 있게끔 지원 해줘야 되는 데 지금 환경에서 가능할까. 이런 상태에서 후배들을 이끌어 가는 것이 괜찮은가라는 고민도 있죠." <참여자7>

"저희 같은 경우는 부서간 칸막이 같은 거에 많이 부딪힌 거 같아요. 사업이 순환 구조가 되고 그래야 하는 건데 할 수가 없는 거에요. 한 사업을 하더라도 어떤 구조에서 막혀 버리는 거에요. 그런 것을 할 수 있는 조직을, 연속성 있게 유지시켜 나가야 할 수 있는 조직을 만들어야 하죠." <참여자9>

"진짜 제가 실무자 일할 때 복지관에서 일하면서 번아웃도 겪고, 이게 잘 된 것 같은데 왜 지속이 되지 않나, 우리는 죽어라고 열심히 하는데 사람들은 복지관의 존재에 대해서 모르고. 왜 이게 지역복지관이면서 지역과 유리되어 있을까라는 거에 대한 고민이 늘 있었어요. 관장이 됐을 때 내가 관장으로서 뭘 해야되나 싶었어요. 사회복지사들이 마음 편히 일할 수 있는 복지관을 만드는 게 내 소명이라고 생각해요. 그 두 가지를 하면 된 것 같아요." <참여자4>

□ 항목별 적정 예산 지원 필요

○ 지방자치단체의 재원을 항목별로 분리지원 하는 것을 통해 해당 사회복지관이 제공하는 서비스들이 고르게 균형 발전할 수 있는 발판을 마련해야 함.

"저희는 보건복지부 가이드라인 기준 인건비를 100% 준용이 가능하게 끔 재정지원이 되어서 현장 전문가의 처우가 정말 많이 개선됐어요. 그래서 만족도가 높아요. 재정적 지원이 있으니까 오히려 예산을 더 효율적으로 쓰게 되고 인건비가 절감이 되는 부분도 있어요." <참여자11>

"지자체에서 인건비는 기준을 맞춰주지 못하더라구요. 기관 별 인원도 다르고 기준도 제각각이고…. 지급 기준을 알아보려 했는데 뭐…. 그래서 이걸 좀 현실화시켜야 하지 않는지…. 똑같이 가이드라인 기준이 있어야 합리적으로 하죠. 기준이 없어요. 조례도 없고 아무 것도 없어요. 막연한거죠." <참여자7>

"인건비와 운영비를 나눠준다는 이야기가 있었어요. 그런데 나눠 준 것도 아니에요. 원래 우리 예산에, '인건비 어떻게 할래요? 운영비 어떻게 할래요?' 이렇게 해서, '그럼 똑같잖아요?' '똑같네요. 어쩔 수 없죠' 하고 나눠줬거든요. 그런데 갑자기 인건비 운영비 문제가 터지니까, '아 우리는 나눠줬다, 인건비에서 운영비 못 가고, 운영비에서 인건비 못 간다', 이렇게 하는 거에요. 결국 모자란 것은 자부담을 하고…. 인건비와 사업비를 나눠주면, 보전해주겠다는 말인 줄 알았는데, 보전 해주는 것도 아니고…. '사업비 얼마 필요해요? 운영비 얼마 필요해요?' 이렇게 합리적으로 따지는 것도 아니고…." <참여자9>

□ 기타 사무 전반

○ 종합사회복지관 간 사례관리를 포함한 복지관 전체의 사업구역이 중복되지 않도록 사업 영역 및 내용 기준을 정립할 필요가 있다는 의견이 제시됨.

"사례관리를 하면서 사례관리 구역을 정하다 보니 A동에 저희가 있는데, ㄱ기관이 거기서 바로 옆이라 그 쪽에서 접수를 하면 그 곳 사례가 되요. 그래서 그걸 구역을 좀 정리를 해야 된다 생각해요. 사회복지관에 '어디부터 어디 까지 관리를 하세요' 라고 구역을 명확히 나눠 준 것이 아니니까…. " <참여자3>

"어떻게 보면 정책의 후발주자처럼 밀려있는 느낌이 있어요. 이걸 어떻게든 바꿔내야 하는데 그게 쉽지 않아요. 안 되는 면이 있어요. 이건 정부에서 해줘야죠. 근데 그냥 정책을 주고 '사회복지관끼리 한번 해보세요' 그러니 더 어렵게 만들어요. " <참여자9>

○ 현장에서 신규 사업에 관한 창의적 아이디어를 제안했을 때 수용적인 태도를 보여주기를 희망함.

"A사업을 하겠다고 계획서를 만들어서 보고를 했어요. 그런데 관에서 반대를 하시고…. 그런데 그것과 관련된 내용이 복지계획에는 올라가 있어요. (중략) 그러니까 이제 보고서를 내놓아도 필요없다 식으로 그냥 가는 거고. 그래서 유야무야 됐죠." <참여자6>

○ 사회복지관을 평가하는 객관적 장치이자 종합사회복지관의 현실을 반영하는 평가제도가 마련되기를 희망함.

"(객관적인 평가로) 과감히 사회복지관을 운영해야죠. 눈치보지 않고…. 못하는 곳은 검증을 하고…. 객관적인 평가를 할 수 있는 그런 장치가 있어야 하죠." <참여자7>

"평가에 쏟는 에너지 양은 상상초월이에요. 상당히 인위적인 것들도 많고. 나는 어느 정도의 수준만 되면 된다는 생각인데. 직원들은 안그런가봐요. 엄청 열심히 노력들을 하죠. 현재 절대평가라고 하지만 결국 상대평가가 되는 거거든요. 인증 제도로 좀 갔으면 좋겠다는 생각도 들어요." <참여자6>

(4) 심층인터뷰의 소결

□ 역할중복 불가피, 민관협력 통해 해결

○ 읍면동복지허브화, 커뮤니티케어 추진, 주민자치형 공공서비스등이 강화되면 주민센터의 역할이 중요해지므로 사회복지관의 기능에 대한 고민이 필요하다는 데 동의함. 정기적으로 민관협력이 이루어질 수 있도록 하여 정보를 공유하고 역할을 나누어 지역사회복지 증진을 위해 노력해야 함.

□ 지역조직화 기능 강화를 통한 지역밀착형 정체성 확립

○ 지역조직화 분야를 새로운 사회복지관의 전략 분야로 선정해야 함. 기존에는 사례관리 기능이 사회복지관의 대표적 업무로 여겨졌으나, 최근 유사한 서비스를 제공하는 기관이 늘어나면서 단순히 '통합적 사례관리 기능 강화' 만으로는 읍면동 주민센터 또는 기타 대상별 사회복지관과의 차별성을 확보하기가 쉽지 않은 상황임. 따라서 통합적 사례관리 기능의 질은 유지하되, 지역조직화기능에서 경쟁력을 새로이 발굴할 필요가 있음.

○ 사회복지관만이 제공할 수 있는 '주민참여형 지역조직화'를 특화해야 함. 지역조직화 과정에서 사회복지관이 주가 되기보다는 주민의 참여를 증진하여 자생력을 심어주고, 궁극적으로는 사회복지관과 지역주민들 간의 장벽을 점차 낮추어야 할 필요가 있음.

○ 구체적으로는 자신이 살고있는 지역의 개선점을 함께 모여 논의하고 대처 방안을 도출하는 과정에서 사회복지관이 플랫폼을 제공하고 중재자 역할을 하는 것, 지역사회의 인구사회학적 환경에 맞춘 식사 모임을 조직하는 과정에서 간단한 반찬을 만들 수 있는 능력을 배양해주는 한편 소정의 참여비를 거두어 소속감을 증진하는 것 등을 추진해볼 수 있음.

□ 통합사례관리 역할 강화

○ 사회복지관이 핵심기능으로서 사례관리 역할의 중요성을 강조함. 통합사례관리 역량을 강화하고 지역의 자원을 잘 활용할 수 있는 인력의 전문화가 동반되어야 함.

○ 또한, 사례관리와 지역조직화를 분리하여 인식하기보다는, 지역밀착형 사례관리를 하는 것이 중요함. 지역조직화 과정에서 지역민들의 참여를 증진하고, 이 과정에서 사례관리 아이디어를 얻거나 사례관리에 필요한 지역의 주변 자원을 새로이 발굴하는 등의 효과를 얻을 수 있을 것임.

□ 지역사회와 상생적 관계 형성

○ 읍면동 주민센터 및 타 사회복지관과의 협력 강화를 통해 서비스제공역량을 강화하는 한편, 사회복지관의 주도적 역할을 확보할 수 있어야 함. 읍면동 주민센터 및 타 사회복지관과의 업무 중복 영역 발생으로 인해 대상자 확보, 평가점수 획득과 같은 영역에서 경쟁적 분위기가 조성될 수밖에 없는 것이 사실임. 그러나 타 사회복지관의 운영 노하우를 공유하고 발전시키는 방향으로의 인식 전환이 필요함.

○ 특히, 지역사회 내 가용 자원은 물론 지역사회 구성원의 인구사회학적 특성을 파악하고 잠재적 사례관리대상자를 발굴하는 것과 같은 영역에서는 읍면동과의 협력이 필수적임. 민관합동 주민현황조사를 통해 지역사회 현황을 선제적으로 파악하는 한편, 읍면동 담당자들과의 원활한 정보 교류의 업무 협력을 위하여 정기적인 합동 워크숍 개최나 사례관리종사자 집합교육과 같은 소통의 장을 마련하는 것도 고려해 볼 수 있음.

○ 읍면동 주민센터와의 관계를 형성함에 있어 사회복지관이 기존에 축적된 업무 노하우를 적극적으로 제시하는 역할을 담당하다 보면 사회복지관들 사이에서도 대상자의 특성에 따라 적극적인 업무 의뢰를 통해 대상자의 서비스 만족도를 증진시킬 수 있을 것임.

○ 뿐만 아니라 업무 노하우 공유 및 원활한 소통을 통해 형성한 유대관계를 통해 일치된 목소리를 내고 지역사회와 관련 공공기관에 사회복지 관련 정책 제언 등의 과정에서 발언권 확대와 같은 도움을 받을 수 있을 것임.

□ 복지관 내부 의사소통 활성화 및 조직문화 개선

○ 내부로부터의 혁신 역시 사회복지관 정체성 확립의 선결과제 중 하나라고 할 수 있음. 서비스 질 제고 및 전문성 증진을 위해서는 우수 사회복지 인력을 확보하고 양성하는 과정이 필요함. 사회복지관 종사 인력의 이직률을 낮추어 업무의 연속성을 확보하는 것 역시 중요함.

○ 현장전문가들의 만족도 향상을 위한 처우 개선에는 임금과 같은 요소뿐만 아니라 업무 문화 선진화 같은 요소도 포함된다고 할 것임. 특히 수평적인 의사소통 문화, 합리적인 업무 분배, 권한과 책임의 균형 확보에 중점을 두어야 할 것임.

○ 기관 내 주기적으로 현장전문가들 간의 정서적 유대를 강화하고 목표의식을 공유할 수 있는 장을 마련하는 것 역시 도움이 될 것임.

Ⅳ. 결론 및 제언

1. 주요 연구결과

○ 1989년 정부의 재정지원 근거가 마련된 이후 사회복지관이 급격하게 확대되었고 30여 년이 지난 지금 대상중심에서 서비스 중심으로 다시 기능중심으로 변화를 겪으면서도 정부보조금 산출근거나 지급기준이 체계화 되지 않아 현장은 여전히 혼란을 겪고 있음.

○ 특히, 이 과정에서 기능중심, 대상별 사회복지기관들이 설립되고 주민센터 기능이 주민복지 증진으로 강화되면서 다양한 경쟁에 노출되었고 결국, 환경변화를 따라잡지 못하면서 복지관 위기론을 낳고 있음. 그러나 여전히 사회복지관은 실천현장의 가장 전문적 기관으로서의 역량을 갖추고 있으므로 앞으로 변화될 환경 적응을 위한 많은 고민과 노력이 필요함. 이 연구를 통해 충북지역 사회복지관의 현황을 들여다보고 지속가능한 발전을 위한 전략 수립의 기초자료를 제공하고자 함.

○ 이를 위해 진행된 사업결과보고서 분석, 설문조사, FGI 등을 통해 도출된 내용을 요약하면 다음과 같음.

1) 사업결과보고서 분석 요약

○ 현재 충북도는 12개소의 복지관에 136명이 종사하고 있음. 2020년 사회복지관의 보조금 지원액은 396,152천 원~791,239천 원으로 편차가 발생하는 데 이를 인건비와 운영비로 나누어 보면 운영비 비율이 8~9%정도로 나타남. 사회복지관 사업비는 이 운영비에 포함되어 있어 시설관리비용 등을 제외하면 사업비 지출이 매우 어려운 상황임.

○ 사례관리는 대부분의 복지관에서 담당자 2명이 연간 20여 건이 넘는 위기사례 개입과 500~600 건의 단순사례, 1,000여 건 정도의 상담 등을 진행하고 있는 것으로 나타나 인력 부족 문제를 제기함.

○ 서비스 제공기능은 교육문화 사업이 가장 활발하고 사업이 매우 세분화되어 있어 다양하게 진행하고 있는 것으로 나타남. 3가지 기능 중 가장 사업내용이 많았음.

○ 지역조직화 사업은 가장 중요한 사업으로 여기고 있으나 복지관별로 사업 수행정도는 매우 편차가 심하게 나타남. 장기과제로 지역 문제 해결을 위해 접근하는 곳도 있고 연단위 프로그램을 조직화 프로그램으로 분류하여 진행하는 곳도 있어 중장기적 접근이 필요한 지역조직화의 필요성과 진행에 대한 근본적인 논의, 학습이 필요한 것으로 보임.

2) 설문조사 결과 요약

○ 사회복지관 종사자 107명과 타기관 종사자 83명을 대상으로 한 조사로 성별은 여성이 64.7%로 많았고 연령은 30대가 37.4%, 40대가 24.7% 등으로 나타남. 사회복지 전공자가 88.4%로 모두 초대졸 이상이었으며 사회복지사 1급 자격증 소지자가 64.7%였음.

○ 기관 소재지는 청주시 65.8%, 직위는 사회복지사가 43.7%, 과장급 15.8%, 선임사회복지사 15.8%, 관장, 원장 등 시설장이 14.2% 등이었음. 경력은 사회복지관의 경우 전체 응답자의 30.8%가 3년 미만이었으며 현직장 경력도 3년 미만이 46.7%로 가장 많았음.

□ 사회복지관 사업에 대한 인식

○ 사회복지관은 스스로 3대 기능수행 정도가 좋은 편이라고 응답한 반면, 타기관은 기능수행 정도에 대해 복지관 종사자보다 낮은 평가를 하고 있어 두 집단 간 차이를 보임.

○ 사회복지관에 지원되는 정부보조금 지원 수준에 대해서는 사회복지관의 경우 부족하다는 의견이 64.5%로 나타남. 특히, 사업비가 별도로 지원되지 않아 운영비 안에서 사업을 수행해야 하는 점을 어려움으로 응답함.

□ 사회복지관의 인력배치에 대한 의견

○ 사례관리는 사회복지관 종사자는 3명 정도가 적정하다는 응답이 51.9%로 가장 많고, 서비스 제공 부문에서는 5명 이상 필요하다는 응답이 89.1%로 월등히 많았음. 지역조직화는 현재 2명을 기준으로 하는 데 응답자 모두 3명 이상이 담당해야 적정하다고 응답함.

□ 지역사회복지 관련 활동의 주체

○ 서비스 대상자 사례발굴, 네트워크 관련 업무, 마을계획 및 정책수립, 지역사회개발 등은 주민센터와 상호공동업무로 수행해야 한다는 응답이 높았으며 전문상담, 서비스 제공, 프로그램 개발 및 운영 등은 종합사회복지관이 훨씬 더 적합하다는 응답이 제시됨.

○ 앞으로 주민센터와 사회복지관 협력 강화를 통해 함께 지역사회를 진단하고 사정하면서 마을 계획을 수립하고 실천해 나가야 함.

○ 사회복지관 홍보의 주 대상은 인근지역주민이라는 응답이 80.0% 높았으며, 이용자, 지자체 순으로 나타남. 현실성 있는 홍보비 투입, 지역주민들의 이해와 협조, 지자체의 적극적 지원 및 솔선수범 순으로 필요성이 높게 나타남.

□ 비대면 상황에 대한 대응

○ 비대면 상황 속에 사회복지관의 역할에 대한 새로운 고민이 필요한가에 대해 응답자의 89.0%가 필요하다고 응답함. 사회복지관 종사자의 경우 기관이 휴관(원) 시, 취약계층 긴급 돌봄서비스 유지 방안 마련·운영을 위한 지침을 마련해야 한다는 응답이 4.09로 높고 타기관 종사자는 위기상황 속에서의 대응지침 강화 및 기관 대 기관의 연계 강화가 중요하다는 응답이 4.25로 가장 높아 약간 차이를 보임.

□ 운영 및 사업의 문제와 대안

○ 운영에 대해 사회복지관 종사자는 처우개선 부족을, 타기관 종사자는 지역 특성에 따른 사회복지관 모형 부재로 인한 획일적인 복지관 프로그램 부족을 가장 큰 문제로 인식하고 있어 차이를 보임. 사회복지관에 가장 시급히 요청되거나 강화되어야 할 프로그램은 지역조직화, 사례관리, 지역복지 강화 등의 순으로 나타남.

○ 운영에 대한 건의사항으로 사회복지관 종사자는 인건비 보장 등 처우개선, 재정지원과 운영 자율성 확보 등을 원하고, 타기관 종사자들은 사회복지관에 대해 자원연계 등 지역 네트워크 활성화, 형식적이고 획일적인 구조 벗어나 주민이 원하는 사업으로 차별화, 지역 현안에 맞는 특화 사업 개발 등의 순으로 주로 사업과 관련한 건의가 주를 이룸

3) FGI 결과 요약

○ 인터뷰는 도내 사회복지관 관장 11인에 대하여 진행함. 녹취 후 연구진이 번갈아 확인후 정확성을 높였으며 주제분석법(thematic analysis)을 활용하여 25개의 개념, 11개 하위범주로 구분한 후 최종 3개 범주로 나누어 분석함.

○ 사회복지관 고유사업 추진을 위해 지역의 변화 흐름에 대한 파악 및 대응방안을 고려해 통합사례관리와 지역조직화 기능 강화에 대한 중요성을 강조함. 이를 통해 미래지향적 운영방향을 설정하고 다양한 문제대응력을 키울 수 있도록 함.

○ 명확한 비전아래 지역 특색 반영이 필요한 것으로 나타남. 복지관 이용 계층의 다변화를 시도하고 주민의 자립역량 강화를 위한 기관의 노력을 강조함. 이를 통해 주민참여를 활성화 시켜야 함.

○ 마지막으로 사회복지관 운영을 위한 자원발굴과 제도확립의 중요성을 강조함. 현장전문가의 의견을 반영한 정책 입안이 필요하며 인력의 전문성 향상을 위한 노력, 운영재정의 분리지원 등을 원하고 있음.

2. 제언

본 연구를 종합한 결과 충북사회복지관의 발전 방향에 대해서 운영, 사업, 네트워크 측면 그리고 정책적 관점에서 몇 가지 제언하고자 함.

1) 운영적인 측면

□ 정체성 확립 노력

○ 가장 오랜된 역사를 가진 사회복지관은 복지환경 변화에 따라 정체성이 끊임없이 흔들리고 있음. 사회복지관의 정체성 위기의 원인은 사회복지관과 유사한 업무를 하는 사례가 다수 있기 때문으로 진단함. 기관장과 종사자는 사회복지관의 중요성을 인지하고 있지만 실제 사회복지관 정체성에 대한 것은 대내외적으로 혼란스러워 하고 있었음.

○ 정체성 확립은 기관의 큰방향과 조직 · 운영 · 사업의 장기발전에 중요한 기준점이 됨. 따라서 사회복지관의 정체성 확립을 위해 한국사회복지관협회, 충북관협회, 각 기관이 협력하여 되찾는 노력을 우선적으로 해야 함.

○ 정부가 사회복지관의 기본방향을 지침으로 제시하고 있지만 실제 현실에서는 기관간 별다른 차이를 볼 수가 없음. 따라서 충북관협회 중심으로 기관의 정체성을 거점복지공동체 또는 복지전달체계 허브(컨트롤타워) 기능 중심에서 찾는 것을 시작하면 좋을 듯함.

□ 코로나19 팬데믹과 언택트(Untact, 비대면) 그리고 4차산업혁명시대 선제적 대비

○ 코로나19 팬데믹의 영향으로 언택트(Untact, 비대면)시대가 열렸음. 경제, 사회, 문화 등 일상 생활 전반에서 더욱 강력한 언택트 세상이 가속화되고 있음. 코로나19의 영향으로 가장 어려운 곳은 취약계층이었음. 직간접 서비스를 받지 못하는 상황속에서 정보접근에 대한 차단까지 대상자들은 더욱 외롭고 소외된 상황에 직면하게 됨.

○ 최일선에서 다양한 대상층과 함께 하는 사회복지관은 언택트시대를 대비하여 능동적 시스템을 구축하여야 함. 또한 4차 산업혁명시대가 빠르게 진행됨으로써 정보디바이스를 겪는 대상자에 대한 조기 조치를 할 수 있도록 다양한 프로그램과 대안을 마련해야 함.

○ 원격 · 재택근무 상시화에 대한 대안 등 언택트 시대에 맞게 조직운영을 전환해야 하고, 직원의 신규채용에 있어서 온라인 설명회, 화상면접, AI 역량검사 등 다양한 방법을 모색하는 동시에 각종서비스에 대한 검토를 통해 매뉴얼을 새롭게 만들어야 함.

○ 현재, 많은 사회복지기관에서 비대면 프로그램 등 서비스 전달을 위한 각종 방법들을 개발하는데 혼신의 노력을 다하고 있음. 이에 협회 및 기관 차원에서 언택트와 4차산업혁명시대를 대비하는 각종 장비 구입과 조직역량에 힘을 쏟아내야 함.

□ 뉴노멀 시대 맞는 조직 역량 강화

○ 현재 코로나 19 팬데믹으로 인하여 4차 산업 혁명 시대가 당겨지고 있음. 이 거대한 변화의 동인은 4차 산업혁명으로 표현되는 사람과 사물, 공간이 연결되는 초연결사회임. 사회복지기관은 이와 함께 빠르게 변화하는 복지환경에 대응할 수 있는 직원과 조직역량 개발을 강화해야 함.

○ 또한 사회복지관의 대내외적 변화의 압박은 거세지고 있음. 새로운 관점의 노사관계가 요구되고 있고, 신구세대의 의식문화로 리더십의 갈등을 초래하며, 주변 자원의 한계로 복지 기관간의 갈등이 증폭되고 있음. 사회적으로 민감해지는 갑질문화, 성폭력, 인권 문제 등은 사회복지관을 끊임없이 변화하도록 요구하고 있음.

○ 사회복지관 기관장의 마인드와 리더십이 바뀌어야 하고, 직원은 자기역량을 미래지향적으로 개발하도록 끊임없이 노력해야 함. 초연결사회 사회복지관의 공간과 시간은 지역사회주민과 함께 하는 곳이어야 함. 사회복지관은 공유공간으로 지역주민 공동체형성의 장이 되어야 함. 이를 위해서는 혁신적인 인식전환이 절대적으로 필요함.

□ 충북사회서비스원 설립, 커뮤니티케어 진행에 대한 대비

○ 2017년 출범한 현정부는 국정비전과 5대 국정목표를 달성하기 위해 100대 과제를 선정함. 100대 국정과제 중 하나가 사회서비스 공공인프라 구축과 일자리 확충임. 이같은 방침에 의해 사회서비스원 설립과 커뮤니티케어가 본격적으로 추진되고 있음.

○ 전국 10개 광역에서 사회서비스원이 설립운영중이고, 커뮤니티케어는 시범 운영중임. 충북은 2021년 연구용역을 통해 2022년 설립될 예정임. 사회서비스원은 민간위탁사회복지시설기관의 일부를 직영방식으로 흡수 운영하여 종사자 처우와 서비스 질 향상에 초점을 두고 있음.

○ 문제는 사회서비스원의 기능과 역할이 지역사회복지기관과 중복될 가능성이 높다는 것임. 특히 지역사회복지의 중추적인 역할을 하고 있는 사회복지관과의 역할 일부가 조정될 위기에 처할 수도 있음. 따라서 2022년 충북사회서비스원 설립과 커뮤니티케어의 전면 실행에 대한 대응을 해야 함.

2) 사업적인 측면

□ 지역중심 복지서비스 위해 사회복지관 역할 강화

○ 정부는 공공형 복지체계 강화와 민관협력 필요성을 강조하면서 사회복지서비스 질적 수준 향상에 초점을 두고 있음.

○ 이에 지역복지서비스 '인프라가 적정수준인지, 서비스질을 보장할 수 있을지' 등에 대해 다각적인 판단을 하고 있는 시기임. 사회복지관은 '사회복지사업법' 제2조 5에서 "지역사회를 기반으로 일정한 시설과 전문인력을 갖추고 지역주민의 참여와 협력을 통하여 지역사회복지문제 예방과 해결을 위한 종합적인 복지서비스를 제공하는 시설" 로 정의함.

○ 정부의 사회복지정책 최일선 파트너로 지역중심복지서비스 확대와 질적 제고를 지원하기 위한 사회복지관 역할 강화에 총력을 기울여야 함.

□ 지역특성에 따른 프로그램 모형개발 주력 : 임대지역 vs 일반거주지역

○ 임대아파트 지역과 일반 거주지역은 대상자의 특성, 지역환경, 지역자원 여건 등 많은 차이가 있음. 또한 자치단체의 역량에 따라 보조금 등 각종 지원에 대한 방법과 형태가 다름.

○ 임대지역과 일반 거주지역, 자치단체 인구와 면적, 지역자원, 운영자의 마인드와 직원 역량 등에 따라 서비스 방법과 내용이 차별화 되어야 함. 특히 대상자의 욕구가 갈수록 개별화, 다양화되는 상황에서 사회복지관의 역할은 분명하게 차별성을 가져야 할 것임.

○ 충북의 사회복지관은 현재 일정 부분 지역과 대상자 특성에 따라 차별적 프로그램을 진행하고 있음. 그러나 전문화 등 지역만 가지는 특성을 제대로 반영하는 데는 한계가 있어 보임. 따라서 지역사회복지관 특성을 찾아 각자의 프로그램 모형개발에 초점을 두어야 할 것임.

□ 확실한 사례관리기관으로서의 선점 필요 : 사례관리 컨트롤타워 역할

○ 충북사회복지관 종사자와 기관장은 사회복지관에 대한 가장 중요한 기능으로 사례관리로 꼽고 있음. 그러나 사례관리는 노인복지관, 장애인복지관, 시니어클럽, 지역자활센터 등 유사기관의 기본 업무가 된 상황임.

○ 그럼에도 불구하고 사회복지관의 사례관리는 정체성과도 맞물려 있다고 보여짐. 따라서 사회복지관의 사례관리기능을 특성화시키는 대안 마련이 필요함.

○ 사회복지관은 지역의 다양한 대상자 발굴에 가장 유리한 위치에 있기에 유관기관과 협조하여 우선적으로 개발된 대상자를 각종 사례회의를 통해 존치 · 이관을 하는 컨트롤타워 역할을 해야 함.

○ 이를 위해 사회복지관 사례관리의 영역에서 역할이 분명해야 함. '사례발굴→사례개입→서비스 연계→평가와 피드백' 체계에 있어서 사회복지관의 역할과 유사지역 사회복지기관의 차별성을 가지도록 해야 함. 이에 사회복지관은 가장 많은 사례관리대상자를 확보하는 것을 최우선 과제로 삼아야 함.

○ 그리고 사례관리자에 대한 전문성 확보에 총력을 기울여야 함. 누구나 하는 사례관리는 아무런 의미가 없기에 사회복지관의 사례관리는 기초상담, 전문심층상담을 기본으로 전문성을 한차원 높게 갖추어야 할 것임. 또한 사회복지관만의 장점인 지역자원을 다양하게 확보하고 목록화해서 적재적소에 활용해야 함.

□ 지역사회 변화를 위한 핵심사업으로 '주민조직화' 강화

○ 충북사회복지기관의 주민조직화 사업은 사회복지관의 중요 기능이면서 공통사업임. 그러나 목적과 전문성에 차이가 많아 보임. 조직화의 목적이 분명하지 않은 곳도 있음.

○ 우선 주민조직화사업을 위해서는 목적과 목표가 분명해야 할 것임. 주민조직화를 단순 자원연계의 수단으로 활용하는 것보다 좀 더 수준 높은 주민 문제해결이나 주민공감대가 형성될 수 있는 전략적이고 해결중심적인 조직화가 되어야 함.

○ 작은 공동체 형성 즉 '좋은 마을 만들기', '함께 행복한 공동체 형성', '지역문제 함께 해결하기' 등 지역에서 중요한 현안 문제를 공유하고, 공감하면서 목적지향적으로 주민조직화가 시작되어야 함. 사회복지관은 주민속으로 들어가 주민욕구와 문제를 함께 공유하고 대안을 찾은 조직화사업으로 사업방향을 대폭 바꾸어야 함.

○ 따라서 충북사회복지관은 각 기관별 대표적 주민조직사업을 모델로 양성할 필요성이 있음. 주민조직화사업은 지역자원개발, 지역자원연계 등으로 기관의 홍보는 물론 정체성 확립에도 중요한 역할을 할 것임.

○ 또한 현재의 주민조직화 개념으로는 중장기적 접근이 되지 않고 있기에 함께 모여 주민조직화 개념을 다시잡고 어떻게 지역에 접근할 것인지 논의하는 등 실무자의 역량강화가 필요한 시점이라고 보여짐.

□ 원스탑(one-stop) 서비스 제공

○ 원스탑(one-stop) 서비스 제공은 다양한 계층의 사람들이 서로 소통하고 교류할 수 있는

폭넓은 장을 마련함으로써 지역주민이 누리는 복지서비스의 수준을 끌어올리는 것을 의미함. 이 과정에서 현재 제공되고 있는 사회복지관 내 서비스를 패키지화하거나, 제공서비스 간 연계를 강화하여 지역사회 내 다양한 복지 욕구를 충족시키는 방식도 생각해 볼 수 있음.

- 노인, 장애인복지관처럼 노인이나 장애인이라는 특성에 특별히 구애받지 않고 누구나 이용할 수 있다는 점은 종합사회복지관만의 독특한 정체성이라고도 할 수 있음

□ 세분화를 통한 선택과 집중

○ 선택과 집중을 통해 각 사회복지관만의 전략 분야를 발굴 및 육성하는 것임. 종합사회복지관이 다수의 서비스를 일괄 제공하기보다는 지역사회밀착형 사회복지관 역할 추구와 같은 전략을 마련하는 것임.

- 지역사회밀착형 사회복지관의 예로 지역의 인구사회학적 특성을 반영한 지역조직화를 들 수 있음. 예컨대 이주노동자가 많이 거주하고 있는 지역에서는 원 주민과 이주노동자 간의 소통 창구를 마련하는 한편, 지역사회에서 발생한 갈등 문제를 스스로 해결할 수 있는 역량을 키우는 과정이 함께 할 수 있을 것임.
- 중장기적으로는 사회복지관의 3대 기능에 국한된 조직 편제를 넘어 (예) ‘A동팀’, ‘B동팀’과 편제를 도입하여 해당 동 주민들을 위한 사례관리-지역조직화-서비스제공을 연계·제공 하는 것도 고려해 볼 수 있음.

□ 사업성과에 대한 관심 제고

○ 사회복지기관의 목적은 분명함. ‘대상자의 삶의 질 향상을 통한 행복 추구’임. 그런데 각 사업 성과 목표가 불분명한 것이 많고 관리되지 않음. 또한 결과보고서에 산출목표는 많이 설정하였지만 성과를 분석한 것은 없고 성과와 산출 구분이 모호한 경우가 많음. 또한 복지관의 ‘단기-중기-장기’ 성과가 불분명하고, 결과보고서는 있지만 실질적 평가가 빠진 곳이 많음.

○ 사회복지관의 운영과 모든 서비스 프로그램은 기관의 모토와 비전이 일치되어야 함. 이는 ‘법인-기관장-직원’이 함께 공유하는 과정속에서 수립된 중장기 계획이 있을 때 가능한 것임.

○ 프로그램을 개발하기 전에 문제 인식과 해결점은 기관의 비전과 비교하여 목표설정이 되어 지도록 해야 함. 또한 많은 목표설정보다는 확실하게 해결 가능한 목표를 설정하여 평가를 통해 질적 달성을 하도록 해야 함.

○ 단순한 사업목표 평가로는 복지관 운영성과를 내기에 어려움이 많기 때문에 기관운영의 비전과 함께 성과목표가 일맥상통하게 추진되면서 성과를 달성할 때 내적목적 달성은 물론 외적 홍보효과도 높게 하여야 함.

○ 따라서 기관의 '비전 –운영목적 – 프로그램 목적·목표 – 실행(홍보) – 평가' 가 하나가 되도록 해야 하고 년 · 분기 평가를 통해 기관의 자존감을 향상시켜야 함.

□ '복지관 = 행복 제작소' 가치 브랜드로 홍보 강화

○ 가장 오래된 역사를 가졌지만 사회복지관에 대한 일반적인 인지는 단편적임. '좋은 일 하는 곳' '어려운 사람들만 가는곳' 등으로 대부분 지역주민들은 생각하고 있음. 그러나 사회복지관은 좋은 일 하는 곳이 아니라 전문성을 가진 전문가들이 전문적 개입을 통해 인간을 행복하게 만들어주는 행복제작소임.

○ 각 기관에서 무엇으로 지역주민을 홍보할 것인지 각종아이디어를 만들어 내어야 함. 열심히 사회복지사업을 하는 것은 홍보가 아니며 홈페이지와 전단지, 리플릿 제작이 홍보의 전부가 아님을 분명히 알아야 함.

○ 시대의 흐름에 따라 홍보의 다양한 방법을 개발해야 함. 특히 사회복지관이 가지는 가장 중요한 가치 즉 브랜드가 무엇인가 찾아야 함. 누구든지 사회복지관 하면 생각나는 브랜드를 찾아내야 함. 예를 들면 '초록우산 = 아동' '복지관 = ? '.

○ 사회복지관은 본연의 가치관을 가지고 운영을 할 것임. 위탁법인과 복지관이 가지는 가치가 무엇인가? 누구도 인정하는 가치를 브랜드화해야 함. 그것을 통해서 사회복지관을 홍보할 때 오랫동안 기억에 남는 기관이 될 것이고 사업과 운영에 많은 도움이 될 것임.

3) 네트워크 측면

□ 포괄적이고 실용적인 지역네트워크 활용

○ 대부분의 사회복지관은 기관의 목적 달성을 위해 사회복지협의회, 지역사회보장협의체, 복지재단 등 지역유관기관들과 긴밀하게 협조하며 사업을 진행하고 있음. 그러나 아직도 네트워크 기관 활용에 있어서는 형식적이고 한정적이었음.

○ 코로나19 상황에서 사회복지기관은 네트워크보다는 본인 기관내 문제에 초점을 두고 한정적으로 활동하였을뿐 공동의 대응에는 부족함이 많다는 지적임. 특히 동종의 사회복지기관단체가 같은 문제로 고민하면서도 연계성을 통한 대응이 전무한 상황임.

○ 사회복지관은 지역사회문제를 가장 많이 파악하고 있으며 가장 적극적으로 대처할 수

있는 유일하고 다양성을 가진 기관임. 위기상황뿐만 아니라 지역의 현안문제가 발생하였을 때 활용할 자원도 가장 많은 곳임.

○ 따라서 포괄적이고 실용적인 관점에서의 네트워트를 구축하고 강화해야 함. 네트워크를 구성하는 것에 있어서는 목표가 분명해야 함. 지역의 현안중심으로 다양한 네트워크를 구성하여 공동으로 대응을 해야 함. 실제 읍면동 지역사회보장협의체 등에 적극 참여하여 공동사업 아이템을 개발하고 제안하며, 궁극적으로 함께 마을의 현안을 공유하고 대안계획을 수립하여 지역사회 공동체 회복을 위한 접근에 적극적이고 실용적인 네트워크를 활용해야 함.

□ 커뮤니티케어 대응으로서 통합사례관리 강화

○ 정부는 사회복지의 공공성 강화 차원에서 커뮤니티케어를 시범적으로 추진하고 있으며 사회서비스원 설립과 동시에 통합재가센터를 운영하고 있음. 커뮤니티케어나 통합재가센터의 핵심은 통합사례관리임. 그러나 사회복지기관은 현재 정부가 추진하는 사업에 동조형태로 방관하는 수준임. 이것은 차후 사회복지관의 정체성을 흔드는 일이 될 수 있기에 적극적 대처가 필요함. ‘사회복지관은 기능과 역할에서 무엇을 할 것인지’, ‘무엇을 내어주고 무엇을 얻을 것인지’ 심각하게 고민하고 판단해야 함.

○ 통합적 역량 발휘란 종합사회복지관만의 복합적 자원과 역량을 동원하여 제공하는 서비스의 질적 수준을 심화하는 것으로, 구체적으로는 종합사회복지관의 전통적 업무영역이었던 사례관리 분야를 중심으로 이루어질 수 있을 것임.

○ 사회복지관의 사례관리 장점은 오랜 경험과 많은 자원, 그리고 사회복지사의 전문성임. 사례관리의 핵심은 다양한 욕구에 맞게 자원연계를 적재적소에 해줌으로써 대상자의 삶의 질 향상을 도모하는 것임. 이를 위해 사회복지관은 그동안 많은 인적물적 자원을 공유하고 함께 나누면서 지역사회공동체 회복에 중요한 역할을 해오고 있음. 이런 오랜 사례관리 노하우로 공공기관의 전문성 한계를 극복할 수 있기에 차후 커뮤니티케어가 확대 실행될 때 중요한 역할을 선점할 수 있을 것으로 보여짐.

○ 따라서 사회복지관은 통합사례관리에 있어서 선구자적 역할을 할 수 있도록 철저하게 준비해야 함.

4) 정책 제언

□ 전문인력 확충 법적 장치 마련 요구

○ 사회복지관 전문인력 확충이 절대적으로 필요함. 사회복지사업법상 사회복지관은 일정한 시설과 전문인력을 갖추도록 명시됨. 2015년 보건복지부와 함께 사회복지최소인력기준을 11-17명으로 제시함. 그러나 권고안에 머물러 강제성이 없기 때문에 일부 지방자치단체에서 최소인력기준보다 낮은 수준의 인력을 지원하기도 함.

○ 실제 2017년 사회복지관 최소인력기준 권고안 적용 현황 조사 결과 59.7%가 적용되고 있다고 함. 충북조사결과 업무량에 비해 인력이 부족한 상황이고 때로는 인력부족을 해결하기 위해 임시방편으로 업무분장과 무관한 업무를 배정하는 문제가 발생하고 있다고 함.

○ 또한 2017년 한국사회복지관협회 '사회복지관 사업분석 및 적정인력 기준 정립'에 대한 연구에서 사회복지관 적정인력은 최소 25명에서 최대32명이라는 결과가 나옴. 따라서 전문인력 확충을 단계적으로 적정인력수준까지 끌어올릴 수 있는 법적 장치 마련을 건의하고 노력해야 함.

○ 장애인복지관은 장애인복지법, 노인복지관은 노인복지법에 시설 설치 운영과 관련 기준을 제시하고 인력을 명시하고 있듯이 사회복지관도 사회복지사업법 시행규칙상에 인력기준을 명시하도록 노력해야 함

□ 충북 복지 균형발전 차원에서 시군 사회복지관 인프라 구축

○ 현재 사회복지관은 전국 465개소가 설치 운영중이고 전국 230개 시군구 중 57개 지자체에는 전무한 상황임. 충북도 보은, 옥천, 영동, 괴산, 단양, 음성은 사회복지관이 없음. 공공사회복지정책이 지역사회중심과 읍면동으로 확장 추진되는 상황에서 일선 파트너 기관인 사회복지관이 충분하게 확충되지 못한다면 다양한 사회복지서비스 개발, 지원, 서비스 질 제고 등 정부가 추진하는 목적달성이 어려울 것임.

○ 지역사회문제 대응에 있어서 대상과 서비스 종류를 다양하게 직접적으로 할 수 있는 기관은 사회복지관이 유일함. 또한 저출산 고령사회를 준비해야 하는 시점에서 충북의 복지균형발전을 위해 전문적인 종합사회복지기관 인프라 확충이 무엇보다 중요하다고 보여짐. 따라서 시군이 사회복지관을 확충하도록 요청함으로써 충북의 균형 잡힌 사회복지서비스 제공이 될 수 있도록 해야 함.

□ 지역특성을 반영한 운영 지원 : 임대지역 vs 일반거주지역

○ 사회복지관이 가장 어려운 것은 예산 운영임. 특히 인건비와 운영비·사업비에 대한 불균형으로 항상 예산부족에 시달리고 있음. 2005년 사회복지예산 지방이양으로 인하여 자치단체의 역량에 따라 사회복지관 운영과 사업의 차이가 발생함. 특히 임대지역의 사회복지관과 일반거주지역의 사회복지관의 차이가 분명함에도 예산에 대한 배려는 전혀 없는 상황임.

○ 예산의 한계는 직원 처우와 직결되어 있고 전문인재양성에도 어려움이 많음. 따라서 인건비의 확실한 보장과 운영비와 사업비의 융통성 있는 예산운영이 가능하도록 자치단체가 지원해야 함. 특히 관련 근거법을 제정할 수 있도록 자치단체와 정부에 끊임없이 건의해야 할 것임.

○ 충북의 경우 '충청북도 영구임대주택 입주자 삶의 질 향상 지원 조례'를 지난 2014년 제정하여 진행하고 있지만 실질적으로 사회복지관에는 별 영향을 주지 못하고 있음. 특히 사회복지관재정이 기초단체로 이관되면서 충청북도가 할 수 있는 것이 없는 상황임. 따라서 조례개정을 통해서 충청북도가 사회복지관에 대해 별도의 예산을 지원할 수 있도록 해야 함.

□ 관협회 기능 변화 : 기관 대변자, 업무역량강화 위주로 전환

○ 사회복지관은 단일기관으로 전국적으로 가장 큰 조직임. 사회복지관의 어려움을 공유하고 함께 하기 위해 한국사회복지관협회와 충북사회복지관협회가 존재하는 것임. 그동안 많은 역할속에서 현재의 사회복지관이 유지되고 있는 것은 사실임. 그러나 사회복지관이 처한 다양한 상황속에서 관협회의 역할이 강화되어야 할 것임.

○ 관협회는 좀더 적극적으로 기관의 다양한 현안문제를 파악해야 할 것으로 보임. 사회복지관이 처한 처우문제, 예산문제, 노사관계, 정체성 확립, 정부정책에 대한 대처 등 산적한 현안해결에 적극적으로 나서야 할 것임.

○ 이를 위해 사회복지관협회의 정체성부터 다시 점검할 필요성이 있음. 관협회의 기능과 역할에 대한 논의를 통해 재정립을 해야 함. 협회의 기능은 기관과 종사자의 대변자 역할이 가장 중요함. 지역현안은 물론 사회복지관이 처해있는 사항에 대해 정부와 자치단체에 건의하고 연대할 수 있는 역량개발이 우선적으로 필요함.

○ 또한 연수, 교육, 세미나 등을 통해 직원의 기능별 역량개발에 초점을 두어야 함. 디지털, 4차산업혁명시대 등 시대적 변화에 민감하도록 해야 하고 빠르게 복지관에 적용할 수 있는 역량개발에 초점을 두어야 함.

○ 직원이 스스로 개인의 역량개발을 할 수 있도록 조직분위기를 바꾸어야 하고, 장기적으로 사회복지전문성 강화와 더불어 인재양성에 초점을 두어야 함.

참고문헌

권승, 김두례, 채종현, 황소진 (2010). 사회복지시설 종사자 직무분석 연구. 부산:부산복지개발원.

김영종(2015). 한국 사회복지관의 제도적 정체성 규명에 관한 연구. 한국사회복지행정학, 17(3), 27-56.

김이배(2016). 읍면동 복지허브화의 특징과 쟁점. 비판사회정책, (53), 326-376.

민효상, 오민수, 김유선, 이사라(2017). 경기도 사회복지관 운영지원비 적정화 방안 연구. 경기복지재단

보건복지부(2020a). 사회복지관 운영관련 업무처리 안내. 보건복지부.

보건복지부(2020b). 2020년도 노인보건복지 사업안내. 보건복지부.

보건복지부(2019). 2019 노인복지시설 현황. 보건복지부.

보건복지부(2020c). 2020년도 장애인복지사업안내. 보건복지부.

사단법인 한국장애인복지관협회(2020). 2019년도 전국 장애인복지관 편람. 사단법인 한국장애인복지관협회.

상명대학교 서울산학협력단(2016). 사회복지관 사업 핵심 전략 연구: 사회복지관 지역조직화 기능 강화 및 모델 구축. 서울: 사회복지법인 한국사회복지관협회, 상명대학교 산학협력단.

신용규(2011). 사회복지 환경변화와 사회복지관의 대응전략 모색. 한국사회복지관협회 교육자료.

유정원, 권오균, 이석환(2015). 경기도 종합사회복지관 현황 및 역할 재정립 기초연구. 수원: 경기복지재단.

이신정, 손지현(2016). 사회복지관 지역사회복지 실천모형 개발 연구. 부산: 부산복지개발원.

이영희(2008). 서비스마케팅. 서울 : 두남.

충청남도의회 문화복지위원회(2020). 충청남도 사회복지협의회 지원에 관한 조례안 심사보고서. 충청남도의회.

한국사회복지관협회(2020). 연도별 사회복지관 현황. 인출일: 2020년 11월 28일. 한국사회복지관협회 홈페이지.

한국사회복지관협회(2019). 전국사회복지관 현황. 인출일: 2020년 11월 28일. 한국사회복지관협회 홈페이지.

행정안전부·보건복지부(2020). 찾아가는 보건복지서비스 매뉴얼. 행정안전부.

황금용(2017). 찾아가는 동주민센터, 현황과 과제: 정책의 전국화에 따른 점검. 보건복지포럼, 2017(11), 21-41.

충청북도 홈페이지

서울시사회복지관협회 홈페이지.

부록: 설문지

충청북도 사회복지관 중장기적 전략 제안을 위한 의견조사

안녕하십니까?

본 설문은 충청북도 사회복지관의 중장기적 전략 제안을 위한 기초자료를 마련할 목적으로 작성되었습니다. 귀하께서 성실히 응답해주시는 내용은 충청북도 사회복지관의 운영진단 및 발전적 대안 모색을 위한 중요한 자료로 활용될 예정입니다.

본 조사의 응답 내용은 통계법 제33조 및 제34조에 의거 통계 목적에만 사용되며, 그 비밀은 반드시 보장됩니다. 귀중한 시간을 내어 협조해 주심에 감사드리며, 한 문항도 빠짐없이 응답해 주시길 부탁드립니다. 고맙습니다.

2020년 11월

연구기관 : 충청북도사회복지관협회, 청주대학교 산학협력단

책임연구원 : 김현진 교수(청주대학교 사회복지학과)

1. 귀하의 성별은 무엇입니까?

① 남 ② 여

2. 귀하의 연령은 어떻게 되십니까?

① 30세 미만 ② 30세 이상 40세 미만
③ 40세 이상 50세 미만 ④ 50세 이상 60세 미만 ⑤ 60세 이상

3. 귀하의 학력은 어떻게 되십니까?

① 전문대졸 ② 대졸
③ 대학원 석사(과정포함) ④ 대학원 박사(과정포함) ⑤ 기타

3-1. 귀하의 학부 전공은 어떻게 되십니까?

① 사회복지 전공 ② 사회복지 외 전공

4. 귀하는 현재 어떤 사회복지기관에 종사하고 계십니까?

① 사회복지관 ② 아동복지기관 ③ 장애인복지기관
④ 정신건강복지기관 ⑤ 노인복지기관 ⑥ 지역자활센터
⑦ 건강가정·다문화센터 ⑧ 관련 협회 및 단체 ⑨ 공무원 ⑩ 기타

5. 현재 기관 내 귀하의 직위는 어떻게 되십니까?

① 관장/원장 ② 사무국장/부장 ③ 과장
④ 선임사회복지사 ⑤ 사회복지사 ⑤ 기타 ( )

6. 귀하의 사회복지 분야 경력은 어떻게 되십니까?

6-1. 사회복지 전체 경력 ____년 _____개월

6-2. 현 직장 경력 ____년 _____개월

7. 귀하가 보유 중이신 자격증은 무엇입니까?

① 사회복지사 1급 ② 사회복지사 2급 ③ 기타 자격( )

8. 귀하가 근무 중이신 기관은 어디에 소재하고 있습니까?

① 청주시 ② 청주시 외 지역

9. 귀하는 현재 업무에 어느 정도 만족하십니까?

① 매우 불만족(9-1로) ② 불만족(9-1로) ③ 보통
④ 만족함(9-2로) ⑤ 매우 만족함(9-2로)

9-1. 만족하지 않으신다면 그 이유를 2개만 선택해 주십시오.

① 근무환경이 열악함 ② 고유 업무를 제한 받음
③ 운영방침이 불합리함 ④ 보수가 낮음
⑤ 팀워크가 맞지 않음 ⑥ 능력 발휘의 기회가 적음
⑦ 기타(자세히:)

9-2. 업무에 만족하신다면 그 이유를 2개만 선택해 주십시오.

① 일에 대한 보람 ② 근무환경이 좋음
③ 전공 및 능력 발휘의 기회가 많음 ④ 팀워크가 잘됨
⑤ 보수가 높음 ⑥ 전문직이라는 자부심
⑦ 기타(자세히:)

10. 현재 업무로 인해 어느 정도로 소진이 되십니까?

① 전혀 소진되지 않음 ② 소진되지 않음 ③ 보통
④ 소진됨 ⑤ 매우 소진됨

이어지는 문항부터는 우리 지역 내 사회복지관 운영에 대한 질문입니다.
귀하가 생각하시는 사회복지관의 기능과 역할에 대해 응답해주시길 바랍니다.

11. 다음의 사업 기능 중 충청북도 내 사회복지관이 주로 수행하고 있는 분야와 중요한 정도에 대해 응답해 주십시오.

역할	현재 수행정도				중요도				
	전혀 수행하지 않음	수행하지 않음	수행함	활발히 수행함	전혀 중요하지 않음	중요하지 않음	보통임	중요함	매우 중요함
서비스 대상자 사례 발굴									
초기 상담									
서비스 대상자 사정									
아동성인가족 등 전문 상담 (전문상담사 진행)									
서비스 제공									
사례관리									
네트워크 및 서비스 조정 통합									
프로그램 개발									
지역사회 진단 및 사정									
권한 옹호									

12. 충청북도 내 사회복지관에서 제공하는 사례관리 프로그램 수준은 어떻다고 생각하십니까?

내용	전혀 높지않음	높지 않음	보통	높음	매우 높음
사례발굴 (지역 내 보호가 필요한 대상자 및 위기개입 대상자를 발굴하여 개입 계획 수립)					
사례개입 (지역내 보호가 필요한 대상자 및 위기개입 대상자의 문제와 욕구에 대한 맞춤형 서비스가 제공될 수 있도록 사례개입)					
서비스 연계 (사례개입에 필요한 지역 내 민간 및 공공의 가용자원과 서비스에 대한 정보 제공 및 연계, 의뢰)					
프로그램의 결과에 대한 평가와 피드백의 체계성					

13. 충청북도 내 사회복지관에서 수행하는 서비스제공기능 수준은 어떻다고 생각하십니까?

내용		전혀 높지 않음	높지 않음	보통	높음	매우 높음
가족 기능강화 사업	가족기능강화사업 (가족관계 증진사업-교육 및 훈련 프로그램, 상담 및 검사 등)					
	가족기능 보완사업 (아동·청소년 대상 방과 후 보호 및 보육·교육, 진로탐색 및 지도, 사회성 향상 집단 프로그램, 학교사회사업 등)					
	가정문제 해결·치료사업 (신체 및 정신장애인 교육·특수치료·사회적응 프로그램, 청소년 및 위기가정, 폭력·학대가정 개입)					
	부양가족 지원사업 (치매노인 및 장애인, 만성질환자 등 부양가족 지원)					
	다문화가정, 북한이탈주민 등 지역 내 이용자 특성을 반영한 사업					
지역사회 보호사업	급식서비스 (식사 및 밑반찬 배달, 경로식당 등 급식 운영)					
	보건의료서비스 (의료, 간병, 각종 치료, 보건교육, 방문간호, 영양 서비스)					
	경제적 지원 (현금 및 후원품 지원)					
	일상생활 지원 (가사서비스, 목욕 및 이·미용, 심부름, 차량지원, 주거환경 개선 등)					
	정서서비스 (정서지원 및 멘토링 등)					
	보호 서비스 (주·단기보호, 쉼터, 공동생활가정 등)					
	재가복지봉사서비스 (가사, 간병, 정서, 결연, 의료, 자립지원, 주민교육서비스 등)					
교육문화 사업	아동·청소년 사회교육 (학습지도 및 예·체능 등 각종 기능교육)					
	성인기능교실 (자격취득 교육 및 기능교육 · 교양강좌)					
	노인 여가·문화 (노인 건강운동교실 · 여가 프로그램, 교육교양 프로그램 · 경로당 지원사업 등)					
	문화복지사업 (일반주민 여가 프로그램 · 소외집단 대상 프로그램 · 문화체험, 캠프 등 주민문화행사)					
자활지원 등 기타사업	직업기능훈련 (이·미용, 조리, 컴퓨터 등 기능훈련, 창업 교실, 서비스교육)					
	취업알선 (가사도우미, 간병인, 사무원, 일용직 등 알선 취업·부업 안내센터 및 창업정보센터 운영 등)					
	직업능력개발 (근로의욕 고취 프로그램, 재활프로그램 등)					
	그 밖의 특화사업 (지역사회 욕구에 근거하여 특성화, 차별화된 특화사업 개발, 운영 등)					

14. 충청북도 내 사회복지관에서 수행하는 지역사회조직기능 수준은 어떻다고 생각하십니까?

내용		전혀 높지 않음	높지 않음	보통	높음	매우 높음
복지 네트워크 구축	지역사회연계사업-지역 내 유관기관 연계사업, 지역복지협의회 활동					
	지역욕구조사					
	사회복지전공 대학(원)생 실습지도					
주민 조직화	주민복지증진사업 (지역행사, 주민편의시설 제공 등 시설개방, 복지정보 제공)					
	주민조직화 사업 (주민조직 운영, 지역사회운동을 통한 지역문제 해결)					
	주민교육 (주민지도자 교육, 사회복지 교육)					
자원개발 및 관리	자원봉사자 및 후원자 개발·관리					

15. 충청북도 내 사회복지관과 다음 기관과의 지역사회복지 연계 수행 정도와 중요도에 대해 각각 응답해주십시오.

사업분야	15-1. 수행정도				15-2. 중요도				
	전혀 수행하지 않음	수행하지 않음	수행함	활발히 수행함	전혀 중요하지 않음	중요하지 않음	보통임	중요함	매우 중요함
시/군청									
읍면동 주민센터									
시/군지역사회보장협의체									
노인복지관									
장애인복지관									
복지재단									
사회복지협의회									
행복네트워크									
정신건강복지센터									
부녀회, 적십자사 등 지역사회 단체									
마을공동체, 풀뿌리단체, 시민단체									
지역 내 의료기관									
지역 내 학교									
지역 내 종교단체									
봉사단체									

16. 충청북도 내 사회복지관 종사자가 겪을 수 있는 어려움에 대해 어떻게 생각하고 계십니까?

내용	전혀 그렇지 않음	그렇지 않음	보통	그러함	매우 그러함
전문 인력 부족					
운영 재정 부족					
프로그램을 실시 할 공간 부족					
지역의 인식 부족					
보수, 근무 조건의 어려움					
업무의 전문성 결여					
직업의 장래성 부족					
수퍼비전 부족					
자치단체 지원 부족					
사업 아이디어 부족					
기관의 비전 결여					

17. 현재 사회복지관에 지원되는 정부보조금 지원수준에 대하여 어떻게 생각하십니까?

① 매우 부족함 ② 부족함 ③ 보통
④ 충분함 ⑤ 매우 충분함

17-1. 보조금 지원수준이 부족하다면 그 이유는 무엇입니까? (이유 :)

18. 사회복지관 재정 운영에서 가장 큰 애로사항은 무엇이라고 생각하십니까?

① 정부보조금 부족으로 인한 기본사업비 부족
② 정부보조금 부족으로 인한 인건비 부족
③ 예산전용의 어려움
④ 보조금 지급의 지연으로 인한 사업차질
⑤ 잘 모르겠다.

19. 2020년 사회복지관 사업운영에 있어 인력배치 기준에 대해 어떻게 생각하십니까?

2020년 기준		19-1. 충분성					19-2. 부족하다고 생각하는 경우 적정인원
사업명	인원	매우 부족함 (19-2로)	부족함 (19-2로)	보통임	충분함	매우 충분함	
사례관리	2명						( )명
서비스 제공	4명						( )명
지역조직화	2명						( )명
행정 및 관리	3명						( )명
전체	11명						( )명

20. 현재 사회복지관이 관할하는 행정구역은 1개 기관당 7~10개 지역 읍면동을 담당하고 있습니다. 관할 지역의 적정성에 대해 어떻게 생각하십니까?

① 사회복지관이 모두 관장하기에는 관할 지역이 너무 넓은 편이다.
② 넓은 편이지만 타기관과 연계한다면 충분히 서비스 제공이 가능하다.
③ 타기관(노인, 장애인 등)에 비해 넓은 편이 아니다.
④ 넓어서 지역밀착형 서비스가 불가능하므로 조정이 필요하다.
⑤ 잘 모르겠다.

21. 사회복지관 홍보 활동의 주 대상은 누구여야 한다고 생각하십니까? 가장 역점을 두어야 할 대상에 해당하는 항목 1가지만 선정하여 주십시오.

① 인근 지역주민 ② 기업체 ③ 지자체
④ 민간단체 ⑤ 학생 ⑥ 사회복지관 이용자
⑦ 기타( )

22. 충청북도 내 사회복지관 사업을 홍보를 원활히 하기 위해 가장 필요하다고 생각되는 요소는 무엇입니까?

① 전문인력의 확보 ② 사회복지관 연합홍보활동
③ 사회복지사에 대한 홍보관련 교육의 실시 ④ 현실성 있는 홍보비 투입
⑤ 홍보관련 외부 인적자원의 확보 및 활용 ⑥ 홍보의 중요성에 대한 인식
⑦ 복지관장의 적극적지지 및 활동 ⑧ 자원봉사자를 활용한 홍보활동
⑨ 사회복지관협회 등 관련기관의 지원 ⑩ 지역주민들의 이해와 협조
⑪ 지자체의 적극적 지원 및 솔선수범 ⑫ 언론사 및 기업체 등의 홍보활동 지원
⑬ 기타( )

23. 사회복지관을 관리 감독하는 행정관청 직원들의 사회복지관 사업에 대한 이해와 협조의 정도는 어떻다고 생각하십니까?

① 사회복지관 사업을 잘 이해하고 협조한다.
② 사회복지관 사업을 어느 정도 이해하고 협조하는 편이다.
③ 사회복지관 사업에 대한 이해가 부족하고 협조하지 않는 편이다.
④ 사회복지관 사업을 전혀 이해하지 못하고 협조가 안된다.
⑤ 잘 모르겠다.

24. 사회복지관이 행정지도 감독이나 사업지침과 관련되어 갖는 어려움 중 가장 중요한 것 1가지를 꼽는다면 무엇이라고 생각하십니까?

① 서류 작성 업무가 과다함
② 시/군청 행정직원의 잦은 인사이동으로 사회복지관 업무에 대한 이해 부족
③ 사업지침에만 따르도록 하여 기관별, 지역별 자율성 부족
④ 형식적이고 획일적인 사업보고 요구
⑤ 과잉 지도 감독
⑥ 기타( )

25. 귀하께서는 사회복지관 운영 및 사업의 가장 큰 문제가 무엇이라고 생각합니까?

① 보조금 부족
② 전문인력 부족
③ 종사자의 처우 개선 부족
④ 전문적인 프로그램의 부족
⑤ 지역 특성에 따른 사회복지관 모형 부재로 인한 획일적인 복지관 프로그램
⑥ 사회복지관 사업평가 문제(차등지원 등)
⑦ 민간단체로서의 자율성 부족
⑧ 신규 사업(프로그램) 개발 어려움
⑨ 기타( )

26. 최근 사회복지관은 정부의 동 복지 기능 강화로 일부 기능이 공공과 중첩되거나 조정이 필요하다는 지적도 있습니다. 지역사회복지 활성화를 위해 아래의 역할을 어디서 수행하는 것이 적합하다고 생각하시는지 응답해 주십시오.

역할	주민센터		사회복지관		상호공동업무	어느 쪽이든 상관없음
	매우적합	적합한 편	매우적합	적합한 편		
서비스 대상자 사례 발굴						
초기 상담						
서비스 대상자 사정						
전문 상담						
서비스 제공						
사례관리						
네트워크 및 서비스 조정 통합						
프로그램 개발 및 운영						
지역사회 진단 및 사정						
권한 옹호						
지역사회 공동체 역량강화						
주민 조직화						
마을계획 및 정책수립						
지역사회 개발						
사회운동 및 행동						

27. 지역의 특성과 주민들의 욕구를 고려할 때 사회복지관에 가장 시급히 요청되거나 강화되어야 할 프로그램은 무엇이라고 생각하십니까?

(사업 :)

28. 귀하께서는 비대면 상황 등 최근 사회환경변화 속에 사회복지관의 역할에 대한 새로운 고민이 필요하다고 생각하십니까?

① 전혀 필요하지 않음　② 필요하지 않음　③ 보통
④ 필요함　⑤ 매우 필요함

29. 비대면 상황 속 사회복지관에게 요구되는 역량별 중요도에 관한 의견은 어떻습니까?

내용	전혀 중요하지 않음	중요하지 않음	보통	중요함	매우 중요함
기관 내 비대면 사회복지 서비스 확대					
개별화된 서비스와 소규모 모임 욕구를 반영한 서비스 설계					
위기상황 속에서의 대응지침 강화 및 기관 대 기관의 연계 강화					
온라인 동영상이나 실시간 온라인 방송 등을 활용한 서비스 다변화					
새로운 수퍼비전 제공 및 관련 교육					
비상연락체계 유지 및 상황 발생시 즉시 대응					
시설이용자, 시설종사자 및 기타 방문객 대상 위생수칙 교육·홍보					
의심환자 발생시, 의심환자 대기 가능한 격리공간을 시설 내 확보					
휴관(원) 시, 취약계층 긴급 돌봄서비스 유지 방안 마련·운영을 위한 지침					
지자체의 현장지원 (예: 시설과 협의하여 돌봄이 필요한 취약계층에 대한 돌봄서비스 제공이 유지될 수 있도록 조치하는 것 등)					

28. 사회복지관 운영에 대한 건의사항을 무엇이든 말씀해주세요.

( )

✔ 혹시 빠트린 문항은 없는지 한 번 더 확인을 부탁드리며,

긴 시간 설문에 끝까지 응답해 주셔서 감사합니다.

2020 충북사회복지 조사연구

■ 인 쇄 일 : 2020년 12월 24일
■ 발 행 일 : 2020년 12월 24일
■ 발 행 인 : 김 영 석
■ 발 행 처 : 충청북도사회복지협의회
■ 주　　소 : 충북 청주시 흥덕구 공단로 87 충북종합사회복지센터 3층
■ 전화/팩스 : T. 043)234-0840 F. 043)234-0849
■ 홈페이지 : www.cwin.or.kr
* 판권소유 : 충청북도사회복지협의회
* 본 보고서의 내용은 저자의 서면 동의가 없이는 복제나 전제가 불가능함

2020. 충북사회복지 조사연구 보고서

충북지역 사회복지관의 운영진단과 발전적 대안 모색

www.cwin.or.kr

SSN 충청북도사회복지협의회