


제5기 수원시지역사회보장계획 수립을 위한

## 시민이 편안한 수원특례시 돌봄 전달체계 토론회

- 일시 : 2022. 6. 27.(월) 15:00~17:00
- 장소 : 수원시홍재복지타운 4층 교육장
- 참여 : 수원시 사회보장 기관, 수원시민 누구나
- 내용 : 1) 좌장 \_ 소현이 (연구기획분과장)  
2) 발표 \_ 유철호 (능실종합사회복지관 부장)  
3) 토론 \_ 황재경 (우만종합사회복지관장)  
\_ 정덕섭 (평동행정복지센터 건강복지팀장)  
\_ 송원찬 (수원시사회복지사업회장/  
경기도공익활동지원센터장)
- 주관 : 수원시지역사회보장협의체 연구기획분과



## 목 차

 토론회 개요 .....	1
<b>[주제발표]</b>	
시민이 편안한 돌봄전달체계 정책 제안 .....	5
유철호 (연구기획분과 위원 / 능실종합사회복지관 부장)	
<b>[토론 1]</b>	
토론 1 .....	27
황재경 (우만종합사회복지관 관장)	
<b>[토론 2]</b>	
토론 2 .....	31
정덕섭 (평동행정복지센터 건강복지팀장)	
<b>[토론 3]</b>	
토론 3 .....	34
송원찬 (수원시사회복지사협회 회장)	
<b>[참고자료] 제5기 지역사회보장조사 정책 제언 .....</b>	<b>39</b>



## 제5기 수원시지역사회보장계획 수립을 위한 시민이 편안한 수원특례시 돌봄전달체계 토론회 개요

### □ 추진배경

- 지역사회보장계획은 사회보장급여법 제 35조~ 36조에 근거하여 지역주민의 사회 보장 욕구 및 지역 환경을 고려하여 민관협력과 시민참여를 통해 수립하는 4년 단위 계획임. 수원시에서는 지역사회보장협의체를 통해 계획 수립 및 모니터링을 진행하고 있으며, 2023년~2026년까지의 제5기 지역사회보장계획을 수립하는 과정임.
- 그동안 복지사각지대 최소화, 생애주기별 맞춤형 복지 실현 및 복지체감도 향상을 위해 찾아가는 서비스 및 민관협력을 강화하는 등 사회보장 전달체계를 발전시키기 위한 노력을 지속해옴. 통계청 장래가구특별추계 자료를 보면, 고령자 가구 비율은 2019년 21.8%에서 2045년 47.9%가 될 것으로 추산됨. 2026년에 65세 이상 인구비율이 20%를 넘는 초고령사회로 진입할 것으로 전망됨. 또한 코로나 19에서 사회적 돌봄체계의 재정립이 더욱 커지고 있음.
- 사회환경 및 욕구 변화에 따른 사회 돌봄체계를 포함하여 수원시민에게 편안하게 다가가는 포괄적인 사회보장 전달체계에 대한 고민이 필요함.

### □ 토론회 개요

- 주 제 : 제5기 수원시지역사회보장계획 수립을 위한  
‘시민이 편안한 수원시 돌봄전달체계 논의를 위한 토론회’
- 일 시 : 2022. 6. 27.(월) 15:00
- 장 소 : 수원시흥재복지타운 4층, 교육장
- 참 여 : 사회보장 단체·시설·기관 관계자, 수원시민 등 관심있는 사람 누구나
- 내 용 : 1) 좌장 : 소현이 (연구기획분과장)  
2) 발표 : 유철호 (능실종합사회복지관 부장)  
3) 토론 - 황재경 (우만종합사회복지관 관장)  
- 정덕섭 (평동행정복지센터 건강복지팀장)  
- 송원찬 (경기도공익활동지원센터장/수원시사회복지사협회장)

□ 시간계획

시 간	소요 (분)	내 용	비 고
14:30~15:00	30	• 접수	- 다함께
15:00~15:05	05	• 개회 • 공동 분과장 인사	- 사회 : 김범수 (연구기획분과 공공분과장)
15:05~15:25	20	• 주제발표	- 유철호
15:25~15:30	05	• 좌장 인사, 토론자 소개 ※자리정돈	- 좌장 : 소현이 (연구기획분과 민간분과장)
15:30~16:15	45	• 지정토론 (토론자 3인, 각 15분)	- 황재경 - 정덕섭 - 송원찬
16:15~16:30	15	• 현장 토론, 질의 응답	- 좌장 진행
16:30~16:35	05	• 폐회 및 정리인사	- 사회자

[ 주제발표 ]

**제5기 지역사회보장계획 수립  
돌봄전달체계 정책 제안**

유 철 호

능실종합사회복지관 부장







## 제5기 수원시지역사회보장계획

### ‘시민이 편안한 수원시 돌봄전달체계’ 정책 제안

영역	사업 내용	비고
<b>사회돌봄체계 구축</b> :돌봄부서 신설, 체계 마련	<b>① 수원특례시 사회돌봄 전달체계 구축</b> - 사회돌봄 체계 구축을 위한 시-구-동 역할 재구조화 - 수원시 행정기구 및 정원조례 개정	
<b>자원 개발 및 관리체계 강화:</b> 자원공유체계, 서비스 확대 등	<b>② 사회돌봄 서비스 연계지원이 가능한 복지자원 공유체계 구축</b> - 민관 복지 자원 총량조사 및 데이터화 - 대상별 복지욕구 : 돌봄서비스 공급 매칭현황 조사 분석 - 복지자원 데이터 공유	
<b>정보접근성 강화</b> : 욕구에 맞는 정보 제공	<b>③ 사각지대 없는 찾아가는 복지정보제공 서비스</b> - 복지 자원 교육자료 제작(생애주기별 복지자원, 시) - 찾아가는 「우리동네 복지알리미」 교육 (동) - 정책제안 기초자료 마련	
	<b>④ 사회복지서비스 정보 안내 강화 (사회복지 서비스 배달)</b> - 65세이상 어르신 기초연금 사업 안내문 발송 - 복지사각지대 발굴 대상자들에게 사회복지서비스 안내문 발송 - 사회복지 수혜자 중 타기관 사업 신청 누락자에 대한 서비스 안내문 발송 - 사회복지서비스 안내문 수령자 중 서비스 신청자 모니터링	
<b>종사자 처우개선 확대</b>	<b>⑤ 사회복지 종사자 비타민 프로젝트</b> - 사회복지 종사자 ‘마음톡톡’심리상담 지원사업 - 사회복지 종사자 인권친화 교육사업	
	<b>⑥ 사회복지 종사자 대체인력 지원사업</b>	

## ① 사업명 : 수원 특례시 사회돌봄 전달체계 구축

### □ 필요성 및 배경

#### ○ 필요성

- 사회복지전달체계의 변화로 사회복지시설 뿐 아니라 정부차원에서의 시행된 희망복지지원단, 읍면동 복지 허브화, 찾아가는 보건복지 실현 등 전달체계가 지속적으로 개편됨으로써 복지서비스는 확대된 가운데, 여전히 서비스는 대상 및 서비스 중심으로 이루어지고 있음. 이로 인해 돌봄과 서비스 체계가 개별 대상 및 프로그램 중심으로 구분되어 있으며, 정보와 서비스 역시 분절되어 있음. 이에 통합적인 신청과 원스톱 서비스에 대한 욕구가 증가함.
- 분절적인 서비스가 제공됨에 따라 서비스의 중복 또는 누락이 발생되기도 하며, 지역별, 시설별로 차이가 발생되어 어느 한쪽에서는 서비스가 중복지원되거나, 다른 한쪽에서는 자원의 부족으로 서비스 이용 대기인원이 증가하는 등의 지원 격차가 생겨나고 있음.
- 이에, 증가하는 복지 욕구의 대응과 사각지대 없는 안정적이고, 효율적인 돌봄 강화를 위해서 서비스별 연계 강화 및 컨트롤타워 역할을 수행할 수 있는 사회돌봄 전달체계 구축이 요구되어짐.

#### ○ 현황 및 문제점

##### 1. 주요대상자 현황

- 사회돌봄을 필요로 하는 주된 돌봄 대상자인 노인을 만 65세 이상으로 정의하여 살펴보면, 2016년 103,992명, 2019년 123,647명, 2020년 131,936명으로 증가하고 있다.
- 수원시의 인구대비 노인인구의 비율은 2020년 기준 11.1%로 전국(16.4%)과 경기도 평균(13.2%)보다는 낮지만, 저출산 고령화의 영향으로 인하여 앞으로 노인인구의 비율은 더 빠르게 증가할 것으로 예측된다.
- 또 다른 돌봄 대상자인 장애인도 증가하는 경향을 보이고 있다. 구체적으로 살펴보면, 수원시 등록 장애인은 2016년 41,411명, 2018년 42,393명, 2020년 43,065명으로 2016년부터 2020년까지 4.0%증가하였다.
- 수원시 등록장애인의 증감률은 4.0%로 전국과 경기도 평균보다는 낮지만, 경기도 31개 시군에서 등록 장애인 중 매년 가장 많다.
- 또한, 생애주기의 또 다른 돌봄대상자인 아동에 대해서는 아동 복지법에서 정의한 아동의 연령은 만 18세 미만을 의미하는데 보건복지부 등의 아동정책과 청소년 등의 지원기준을 근거로 만 18세 이하로 설정하여 살펴보면, 2016년 238,039명, 2018년 222,420명, 2020년 201,427명으로 매년 감소하고 있다.
- 2016년 수원시 아동의 인구대비 비율은 19.9%로 전국과 경기도 평균보다 높았으나,

2018년에는 18.5%로 전국(17.0%)과 경기도(18.6%)보다 떨어지기 시작하였고, 2020년에는 전국(15.8%)보다는 높지만 경기도 평균(17.3%)보다는 낮은 상황이다.

## 2. 돌봄 관련 인프라 현황

- 노인관련 대표적 돌봄기관을 노인맞춤돌봄서비스 기관으로 한정하여 살펴보면, 현재 수원시 44개 행정동을 10개 권역으로 구분하여 관리하고 있다. 장안권역은 밤밭노인복지관과 SK청솔노인복지관, 효경의 손길 재가노인지원서비스센터에서 담당하고 있고, 권선권역은 버드내노인복지관과 서호노인복지관, 능실종합사회복지관, 팔달권역은 팔달노인복지관과 수원재가노인지원서비스센터, 영통권역은 광고노인복지관과 영통종합사회복지관에서 담당하고 있다.
- 낮시간 장애인의 돌봄과 관련된 기관으로는 장애인복지법에서 정의한 장애인지역사회재활시설 중 장애인복지관과 장애인주간보호시설로서 장애인복지관 영통구 1개소, 권선구 1개소로 총 2개소로 운영되고 있고, 장애인주간보호시설은 2021년 하반기 총 10개가 운영되고 있다.
- 아동복지법 제 44조의 2(다함께 돌봄센터)에서 정의하는 방과 후 돌봄서비스를 위한 다함께 돌봄센터 현황을 살펴보면, 수원시에서는 2019년부터 개소하여 현재 총 11개소가 설치되어 있다. 지역적으로 보면, 권선구 3개소, 장안구 3개소, 팔달구 1개소, 영통구 4개소가 설치되어 있다.

## 3. 분절된 서비스 체계 및 컨트롤 기능 부재 문제

- 어르신돌봄은 요양시설, 병원 등 거주 중심으로 과도한 쏠림 현상이 있으며, 서비스별 칸막이 현상 및 서비스 간의 연계성 부족(방문보건-의료급여-통합사례관리 등)으로 지역사회 돌봄 서비스의 일관성이 결여됨.
- 아동, 청소년, 어르신, 장애인 등 돌봄 사업 대상자를 관할하는 주무부서 및 관리체계가 각기 달라 분절적 서비스 및 서비스 간의 공백과 사각지대 발생.
- 돌봄 서비스 별 체계에 대한 상이한 기준 적용과 컨트롤타워 부재로 복지기관의 정확한 정보(서비스 내용, 이용현황, 대기자 관리 등)와 서비스 효과성 미흡.
- 수원시는 돌봄과 관련된 전달체계가 분절적임. 전달체계를 시-구-동으로 구분하면, 동은 주로 행정복지센터에서 돌봄과 관련된 일종의 게이트역할을 주로 담당하고 시는 정책을 개발하고 동으로 전달하는 역할을 주로 담당함. 구는 사회돌봄과 관련된 주된 역할은 없고 동에서 신청받은 수급자나 차상위의 자격기준을 확인하는 역할을 주로 담당함.
- 현재 동에서 진행되는 사례관리 업무 총괄을 시청에서 전담하고 있어 시청 조직이 수원시 44개동 전체를 세부적으로 지원하기에는 한계가 존재할 것으로 생각되어 구청에서 이를 일부 지원해 줄 수 있는 기관이 필요

#### 4. 사회돌봄(통합) 체계 구축 관련 타 지역 비교 분석

구 분	부 천 시	광주광역시 서구	수원특례시	비고
돌봄분야	노인→ 장애인+정신질환자 확대	노인 →장애인+정신질환자 확대	-	
수행조직	통합돌봄과 (통합돌봄정책팀) (통합돌봄지원팀) (지역복지팀) (사례관리팀)	통합돌봄추진단(국) 통합돌봄과 (통합돌봄팀) (의료급여팀) (주거복지팀) (융합서비스팀) 고령사회정책과 장애인희망복지과	-	
사업예산	2,660백만원	6,200백만원	-	
핵심사업	▶ 주거 ▶ 요양·돌봄 ▶ 보건·의료 ▶ 서비스 연계 총 28개사업	▶ 주거 ▶ 요양, 돌봄 ▶ 보건의료 ▶ 일상생활지원 ▶ 시스템 총 31개 사업	-	
연계사업 (스마트사업 등)	▶ 도시재생 ▶ IOT, 로봇 ▶ 사회적 경제 ▶ 도시농업	▶ AI돌봄 ▶ 사회적일자리	-	
노인현황	111,952명	42,788명	141,782명	
장애인현황	37,378명	13,807명	43,478명	
정신질환자	965명	578명	1,567명	
노인맞춤돌봄	3,085명			
장기요양등급자	4,609명			
통합사례관리	1,059명			
장애인활동 지원 이용자	1,796명			

#### □ 사업목적

- 수원특례시에 맞는 돌봄서비스 중심의 전달체계 개편
  - 경제적 지원에서 벗어나 돌봄서비스로의 기능부여를 위한 전달체계 개편

#### □ 사업내용 (제안내용)

- 대 상 : 해당없음.
- 방 법 : 수원시 행정기구 및 조례 재.개정을 위한 민·관·정·학 TF구축으로  
사회돌봄과 신설

○ 세부내용

1) 사회돌봄 체계 구축을 위한 시, 구, 동의 역할 재구조화

- 돌봄 기능 중심으로의 시 조직 개편 → 사회돌봄과 전담부서 신설  
=> 역할 : 시 단위 서비스 제공기관 협력체계 구축, 교육훈련 및 실적관리 등

**\* 사회돌봄과 신설(안)**

복지여성국							
복지정책	복지협력	사회돌봄	여성정책	노인복지	장애인복지	보육아동	다문화

(장점) 동일 전달체계 내에서 사업 추진 가능  
(단점) 복지여성국에서 관리하는 사업범위가 다양하여 전문성 약화 우려

**\*사회돌봄과 업무분장(안)**

사회돌봄정책팀	노인돌봄지원팀	장애인돌봄지원팀	사례관리팀
- 돌봄정책, 기획 - 사업평가 및 모형개발 - 사회돌봄 모니터링 - 전달체계 공모사업 - 이웃돕기 사업 - 사회돌봄 사례관리 - 통합돌봄협의체 운영 - 통합돌봄예산총괄 - 스마트돌봄사업 기획	- 노인돌봄사업운영 .주거(안심주택 등) .돌봄(통합돌봄) .돌봄사업 실적관리 - 노인맞춤형돌봄사업 - 영양관리사업 - 건강보험공단 연계 - 스마트 통합돌봄사업	- 장애인돌봄사업 .돌봄(통합돌봄) .돌봄사업 실적관리 - 장애인활동보조사업 - 발달장애바우처 - 발달장애평생교육 - 장애인직업훈련P/g - 스마트 통합돌봄사업	- 복지사각지대 발굴 - 통합사례계획 수립 - 민간 사례관리업무지원 - 솔루션위원회 - 휴먼서비스센터 운영 - 통합사례관리사 관리

- 구 조직 개편 → 구청 사회복지과에 돌봄조직 부서 신설  
=> 역할 : 구단위 자원개발, 관리, 동단위 서비스 진행 점검 조정 실적 관리
- 동 행정복지센터 조직 개편  
→ 돌봄업무 기능 추가 및 관련 팀 신설, 게이트 기퍼 역할 필요  
=> 역할 : 찾아가는 서비스(사례발굴), 종합상담 및 정보제공, 돌봄서비스 신청, 접수의뢰 등 동단위 지역사회돌봄 자원개발 및 관리 등

2) 수원시 행정기구 및 정원 조례 개정

- 사회돌봄과 신설 및 돌봄 관련 내용 제. 개정

○ 연도별 추진내용(연도별 사업내용)

구분	2023년	2024년	2025년	2026년
사업내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 민·관·정·학 TF 구축 및 수원시 행정기구 및 정원 조례 개정</li> <li>- 상반기 : TFT설치 운영</li> <li>- 하반기 : 수원시 행정기구 및 정원 조례개정</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 조직개편 신설</li> <li>- 상반기 조직개편 및 운영</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사회돌봄 사업 고도화</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사회돌봄 사업 평가 및 환류</li> </ul>

## ② 사업명 : 사회돌봄서비스 연계지원이 가능한 복지자원 공유체계 구축

### □ 필요성 및 배경

#### ○ 필요성

- 지역사회통합돌봄이 돌봄이 필요한 주민(노인, 장애인, 정신장애인 등)들이 살던 곳에서 개개인의 욕구에 맞는 서비스를 누리고, 지역사회와 함께 어울려 살아갈 수 있도록 주거, 보건의료, 요양, 복지·돌봄 등 일상생활의 지원이 통합적으로 확보되는 지역 주도형 정책을 지향하고 있음.
- 지역사회통합돌봄은 지역을 중심으로 서비스와 생활 인프라 확충과 돌봄 대상자 중심의 민·관 서비스 연계 및 통합 제공이 핵심요소가 될 것임.
- 제5기 수원시지역사회보장계획 수립을 위한 제5기 수원시지역사회보장조사 시 양적·질적 조사 분석 결과 및 돌봄서비스 관련자들의 인터뷰이에서 확인된 대상자의 복지욕구에 맞는 실질적 돌봄서비스 제공을 위해 민·관의 복지자원 총량 확대 및 개발, 복지자원의 공유체계 구축을 모색해 보고자 함.

#### ○ 현황

##### 1. 돌봄서비스 이용자 복지 욕구

- “노인맞춤돌봄서비스로 통일되다 보니까 어르신들이 받고 싶은 욕구는 점점 더 다양해 지는데 종사자의 입장에서 해드릴 수 있는 것은 상당히 한정적이다. 그래서 어르신들도 왜 안해주냐는 식의 불만들이 상당히 많습니다.”(노인돌봄 전문가 인터뷰)
- “인지등급 대상자들은 장기요양 서비스를 받을 수 없잖아요. 그러다 보니까 중간에 끼어 있어요, 저희가 해드리고 싶어도 이분들에게 해드릴 수가 없어요, 그러다 보니까 담당자들도 답답하고 안타까운 부분도 있어요, 그래서 이런 부분에서 연계할 수 있는 그런 자원이나 이런 게 필요하지 않을까 생각이 들었습니다.”(노인돌봄 전문가 인터뷰)

##### 2. 복지자원 관리 현황

- 행정기관
  - 복지대상자 등 지역주민이 활용할 수 있는 서비스·각종 프로그램 등 가용 자원의 총량을 복지자원 표준 분류체계에 의거 정기적으로 확인하여 필요로 하는 기관(읍·면·동, 사례관리사, 드림스타트) 등이 복지자원통합관리시스템(행복e음)을 통해 활용하고, 향후 지역사회 자원 개발의 기초자료로 활용하고 있으나, 행정기관만 사용 권한이 있어 돌봄서비스 수행기관과 공유되고 있지 못함.

→ 시·구·동별 지역의 인적·물적 복지자원 관리 “행복e음 복지자원”

- 복지자원 표준 분류체계(9대 대분류, 51개 중분류)
  - 일자리, 주거, 일상생활, 신체건강 및 보건의료, 정신건강 및 심리정서, 보호 및 돌봄·요양, 보육 및 교육, 문화 및 여가, 안전 및 권익보장
  - 일상생활> 보육·교육> 문화·여가> 보호·돌봄·요양> 정신건강 및 심리정서
  - 수행기관
- 수행기관별로 개발, 발굴된 자원을 관리하고 있고 수행기관간 공유가 부족한 상황임.  
→ 중앙정부 차원의 통일된 시스템이 구축을 통한 활용 요구가 높음.

### 3. 이용자의 돌봄서비스 등 이용방법

- 수원시청 홈페이지 “온수원 복지”
  - 수원시청 홈페이지 → 분야별 정보 → 복지 → 온수원복지
  - 생활보장, 여성, 어르신, 장애인, 아동, 다문화별 복지정보 안내
- 차세대 사회보장정보시스템 “복지멤버십”(2021. 9월 시행)
  - 영유아, 아동, 청소년, 청년, 중장년, 노년, 임신/출산
  - 나에게 필요한 급여와 내가 받을 수 있는 급여 제도 중심
  - 기존수급자·신규 신청자 가입등록 필요

#### ○ 문제점

- 사업별 획일적 대상 선정에 따른 복지서비스 사각지대 발생
  - 대상 확대 및 예방적 돌봄 강화를 위한 개인별 서비스 제공 필요
- 다양한 복지욕구 대응 관련 복지자원 통합 시스템 부재로 수행기관별 복지자원 공유 제한, 이용자, 기관, 종사자 불편 발생
  - 정해진 지침이나, 분절적으로 파생되는 서비스 발생에 대응하는 복지서비스 연계 지원 필요
- 복지시설의 지역별, 대상별 편중에 따른 서비스 접근성 불편 발생
  - 인구, 가구, 지역개발등 도시 여건 변화 대비 복지자원 총량 등 복지 자원 확대 및 이용 편리성(원스톱) 증대 필요

#### □ 사업목적

- 지역사회를 기반으로 하는 수요자 중심의 돌봄체계 구축 운영에 따른 보건과 복지, 지역사회 복지자원의 연계지원이 가능토록 하여 사회돌봄서비스의 보장성과 공공성을 강화하고, 대상별 필요 복지서비스의 이용 편리성을 증대하고자 함.



□ 사업내용 (제안내용)

○ 대 상

- 돌봄서비스 이용자(노인, 장애인, 정신장애인)
- 예방적 돌봄서비스 필요자

○ 방 법 : 차세대사회보장정보시스템(보건복지부)

○ 세부내용

1) 민·관 복지자원 총량조사 및 데이터화

- 복지자원 표준 분류체계 적용
- 매년 기관별 복지자원 정비 및 데이터화

2) 대상별 복지욕구 : 돌봄서비스 공급 매칭현황 조사 분석

- 부족 복지자원 파악 및 발굴·개발

3) 복지자원 데이터 공유

- 차세대사회보장정보시스템 활용(제주특별자치도의 정보공유 플랫폼 검토)
- 대상별 원스톱 통합돌봄 정보 제공

○ 연도별 추진내용(연도별 사업내용)

2023년	2024년	2025년	2026년
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 복지자원 총량조사 및 데이터화</li> <li>• 복지욕구 : 복지자원 매칭 조사</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 복지자원 정비 및 데이터화</li> <li>• 복지욕구 : 복지자원 매칭 분석</li> <li>• 복지자원 공유</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 복지자원 정비 및 데이터화</li> <li>• 복지욕구 : 복지자원 매칭 분석</li> <li>• 복지자원 공유</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 복지자원 정비 및 데이터화</li> <li>• 복지욕구 : 복지자원 매칭 분석</li> <li>• 복지자원 공유</li> <li>• 사업평가 및 환류</li> </ul>

### ③ 사업명 : 사각지대 없는 찾아가는 복지정보제공 서비스

#### □ 필요성 및 배경

##### ○ 필요성

- 다양한 복지서비스 증가와 복지전달체계 인력이 증가되고 있음에도 불구하고, 복지 사각지대의 문제가 여전히 해소되지 않고 있음. 복지 사각지대 있는 수원시민을 발굴하여, 시민 당사자에게 필요한 복지자원을 직접적으로 활용할 수 있도록 하는 직접적인 서비스(대면서비스)가 필요 함.

##### ○ 현황 및 문제점

- 시민들에게 공공 및 민간복지서비스를 적극적으로 안내하고 있으나 정보제공에만 그치는 경우가 있음. 즉, 안내받은 시민이 직접적으로 복지 자원을 활용하지 못하고 있는 경우가 다수 발생함.
- 그런데 이러한 시민(복지자원 미활용자)들이 복지자원을 활용하지 못하는 원인은 정확하게 파악되지 못하고 있음. 이러한 시민의 대다수가 복지사각지대에 놓여 있거나, 비대면의 복지정보 제공으로는 복지자원을 활용 할 수 있는 능력이 부족한 시민(장애인, 노인 등 취약계층)일 가능성이 높음.
- 이와같이 복지정보를 제공받고도 활용하지 시민들에 대해서는 비대면 안내(우편물 제공, SNS 정보제동 등)의 방법 외 대면서비스를 확대할 필요성이 있음.

#### □ 사업목적

- 복지서비스 정보 안내받고도 미 활용한(사각지대) 시민 대상으로, **찾아가는 복지정보 제공 서비스를 실시하여** 이들이 직접적으로 복지자원을 활용할 수 있도록 지원 함(대면 복지정보제공서비스).

#### □ 사업내용 (제안내용)

##### ○ 대 상

- 복지 자원을 활용하지 못하는 복지사각지대 수원시민(노인, 장애인 등)
- 본 사업의 매개역할(우리동네 복지알리미)을 할 대면서비스 제공자(이하 매개자, ex. 생활지원사, 장애인활동지원인, 통반장, 복지지관 종사자, 명예사회복지사, 사회복지담당 주무관 등)

##### ○ 방 법

- 생애주기별 복지 자원 교육자료 마련 → 우리동네 복지알리미(생활지원사, 통장, 복지지관 종사자, 명예사회복지사, 동협의체 의원, 다누리꾼. 복지 담당 주무관 등) 모집 → 교육 → 활동 → 모니터링

○ 세부내용

1) 복지 자원 교육자료 제작(수원시 주관)

- 생애주기별 복지 자원 교육자료 제작하여 매매자 교육 시 활용
- 복지 자원 자료는 현재 시행 기준 반영하여 정기적(연2회) 업데이트 실시 및 공유

2) 찾아가는 「우리동네 복지알리미」 교육(동 주민센터 주관)

- 정기적 매개자 대상으로 복지 자원 교육 실시(상·하반기/연2회)
- 복지 자원 미활용 대상자 찾아가서 복지 자원 활용할 수 있도록 원조

3) 정책제안을 위한 기초자료 마련

- 다양한 복지 자원 안내받고 활용하지 못한 원인 분석하여 또 다른 복지 정책 제안을 위한 기초자료 활용

○ 연도별 추진내용(연도별 사업내용)

구분	2023년	2024년	2025년	2026년
성과지표	복지자원 활용율	좌동	좌동	좌동
성과목표	사각지대 대상자 복지 자원 활용	좌동	좌동	좌동
사업내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 교육자료 제작(수원시 주관)</li> <li>• 정기적 복지자원 자료 업데이트 및 공유</li> <li>• 연 2회 교육 실시(동 주민센터 주관)</li> <li>• 사각지대 대상자 찾아가 복지 자원 활용 원조</li> <li>• 복지 자원 미활용 원인 자료 데이터 축적 및 분석</li> </ul>	• 좌동	• 좌동	• 좌동

#### 4 사업명 : 사회복지서비스 정보 안내 강화 (사회복지 서비스 배달)

##### □ 필요성 및 배경

###### ○ 필요성

- 사회복지서비스의 양적 증가에도 불구하고 해당 복지정보의 접근성이 낮은 계층에서 복지사각지대가 발생. 누구나 손쉽게 정확한 복지정보를 제공받을 수 있도록 접근성을 강화하여 적기에 사회복지서비스를 제공함으로써 복지사각지대 해소에 기여

###### ○ 현황 및 문제점

- 다양한 사회복지서비스 정보에 접근하기 위해 다양한 복지서비스 웹사이트를 활용하거나 직접 사회복지서비스 제공기관을 방문하는 것이 가장 대중적인 방법임.
- 하지만 장애, 연로, 교통의 불편, 인터넷 환경 접근 취약, 심리적 장벽 등의 접근성 장애요인들로 인해 상기의 방법들로는 사회복지서비스 정보 취득이 어려운 취약계층이 존재함.

##### □ 사업목적

- 사회복지서비스 정보취득에 따른 장애요인을 극복하고 서비스활용을 누구나 쉽게 할 수 있도록 접근성 취약계층에게 생애주기에 따른 복지서비스 정보를 우편으로 제공하여 복지사각지대를 해소하고자 함.

##### □ 사업내용 (제안내용)

###### ○ 대 상

- 65세 이상 어르신, 장애인, 복지사각지대(시스템활용), 서비스 신청 누락자 등

###### ○ 방 법

- 복지서비스 시기가 도래되거나 받을 수 있는 서비스가 있으나 신청하지 않은 대상자들에게 정기적으로 사업안내 우편발송 및 신청자 모니터링

###### ○ 세부내용

- 1) 65세 이상 어르신 기초연금 등 사업 안내문 발송
- 2) 복지사각지대 발굴 대상자들에게 사회복지서비스 안내문 발송
- 3) 사회복지수혜자 중 타기관 사업 신청 누락자에 대한 서비스 안내문 발송
- 4) 사회복지서비스 안내문 수령자 중 서비스 신청자 모니터링

○ 연도별 추진내용(연도별 사업내용)

구분	2023년	2024년	2025년	2026년
성과지표	안내문 발송 여부	좌동	좌동	좌동
성과목표	44개동 100% 안내	좌동	좌동	좌동
사업내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 65세 이상 어르신 사업안내문 발송</li> <li>• 복지사각지대 대상자 안내문 발송</li> <li>• 타기관 사업 신청 누락자 안내문 발송</li> </ul>	• 좌동	• 좌동	• 좌동

## 5] 사업명 : 사회복지 종사자 비타민 프로젝트

### □ 필요성 및 배경

#### ○ 필요성

- 사회취약계층에 대면서비스를 제공하는 감정노동 사회복지종사자의 마음건강을 들여다 보고 극심한 스트레스에서의 회복과 안전한 근무환경을 조성하고자 함.

#### ○ 현황 및 문제점

- 이용자(가족)의 폭력(신체적,언어적,정서적,성적,경제적 등), 대리외상, 의사소통의 어려움 등 감정노동의 심화 및 장기화로 인한 사회복지 종사자의 직무소진이 발생하고 있음.
- 사회복지 종사자의 정신건강 악화는 사회복지서비스의 안전을 보장하지 못함으로 스트레스 상황에서의 회복과 안전한 근무환경 조성이 필요함.

### □ 사업목적

- 심리적으로 어려움을 겪는 사회복지종사자의 마음건강 회복을 통해 질 좋은 사회복지 서비스를 제공하고자 함

### □ 사업내용 (제안내용)

- 대 상 : 업무로 인해 심리적 지원이 필요한 사회복지관련기관 종사자  
(주5일 40시간 이상, 6개월이상 근속한 종사자)
- 방 법 : 심리상담치료 지원 및 인권친화교육
- 세부내용

#### 1) 사회복지 종사자 '마음톡톡'심리상담 지원사업

- 기 간 : 2023년 2월 ~ 2023년 12월
- 대 상 : 심리적 외상을 입은 사회복지시설 종사자
- 사업내용
  - 초기상담 및 사전검사 (2회기) 지원
  - 심리상담(기본 4회기) 및 심리상담(심화 4회기) 지원
  - 개선치료(기본 1회기-1박2일) 지원
- 주최/주관 : 수원시사회복지사협회

- 사업일정 및 역할

진행과정	대상	일정	세부사항	비고
상담기관 선정 및 협약	심리상담 기관	2~3월	- 심리상담기관 협약(3개 기관) - 기타 의료기관 협약(필요시)	
지원 대상자 선정	심리적 외상을 입은 사회복지 종사자 등	3~11월	- 심리지원 신청서 접수 - 지원자 선정(50명 이내) - 추가 지원자 선정(비용 고려)	협회
심리상담 및 치료	1차) 초기상담 (사전검사 2회기)	4~12월	- 지원자 연계 - 초기 상담 - 유형별 검사 척도에 따른 사전 검사 진행(1회기) - 해석 상담 - 검사 후 상담(1회기) - 심리상담 진행 여부 결정	심리상담 기관
	2차) 심리상담 (기본 4회기)		- 심리상담 (기본 4회기) 진행 - 필요시 심리치료기관 연계 - 사전 / 사후 보고서 작성 ※ 필요시 심리상담(심화 4회기) 추가	
self-care (심리개선 프로그램)	소진예방을 위한 사회복지종사자 등	4월~11월	- 심리상담 (기본 1회기-1박2일) 진행 - 힐리언스선마을 연계 - 사전 / 사후 보고서 작성	힐리언스 선마을

- 진행 과정(안)

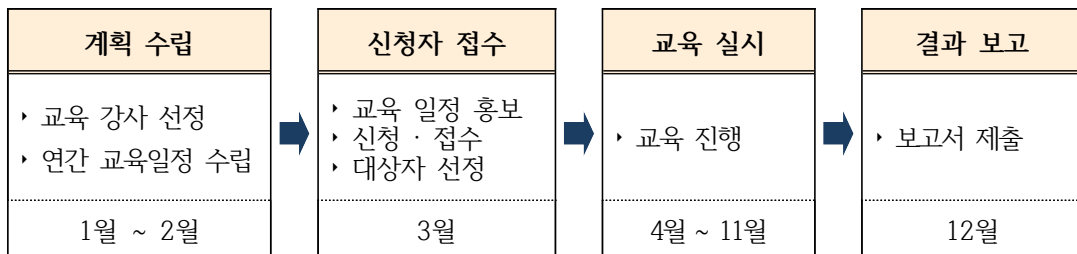
수원시사회복지사협회	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 대상자 모집 안내 / • 신청서 접수</li> <li>• 지원자 선정</li> </ul>
협회/상담기관	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 지원자 연계</li> </ul>
상담기관	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 초기상담(사전검사) 및 해석상담 2회기</li> </ul>
상담기관/협회	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 심리상담자 선정</li> </ul>
상담기관	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 심리상담(기본 4회기)</li> <li>※ 필요시 - 심리상담(심화 4회기) 추가</li> <li>• 종결</li> </ul>
상담기관/협회	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 전/후 보고서</li> </ul>
개선프로그램기관	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 개선프로그램(기본 1회기)</li> <li>※ 1박2일 프로그램</li> <li>• 종결</li> </ul>
프로그램기관/협회	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 전/후 보고서</li> </ul>

## 2) 사회복지 종사자 인권친화 교육사업

- 기 간 : 2월 ~ 11월
- 대상자 : 관내 3종 복지관 종사자 및 시설 담당 공무원
- 내 용 : 직위별 맞춤형 인권교육 및 인권문화 활동
  - 직위별 맞춤형 인권교육(기초, 기본, 심화, 슈퍼바이저 과정)
  - 인권관련 문화 활동(인권영화 관람 등)
- 주최·주관 : 수원시 / 수원시사회복지사협회
- 교육과정

구분	과정명	대상자	인원 (기수별)	시간	비고
직위별 맞춤형 인권 교육	사전과정	▶(기관) 기관 대표 1명 ▶(시) 팀장·주무관	20명	3시간	1회
	기초과정	▶(기관) 사회복지사 등 실무자 ▶(시) 팀장·주무관	90명 (회당 30명)	4시간	3회
	기본과정	▶(기관) 팀장·과장 ▶(시) 팀장·주무관	30명	5시간	3회
	심화과정	▶(기관) 부장·사무국장 ▶(시) 팀장·주무관	30명	5시간	2회
	슈퍼바이저과정	▶(기관) 기관장 ▶(시) 팀장·주무관	20명	5시간	2회
	사후과정	▶(기관) 기관 대표 1명 ▶(시) 팀장·주무관	20명	3시간	1회
문화 활동	인권문화활동	▶(기관) 복지관 종사자 ▶(시) 팀장·주무관 등	40명 (회당 20명)	8시간	3회
	시네마인권	▶(기관) 복지관 종사자 ▶(시) 팀장·주무관 등	40명 (회당 20명)	4시간	3회

### - 추진절차





○ 사업예산

- 심리상담지원 소요예산 : 20,500천원

구분		산출내역	금액	비고
계		-	20,500,000원	
심리상담	사전검사	200,000원 × 20명 (사전검사 및 해석 2회기)	4,000,000원	
	초기상담	400,000원 × 10명 (기본 4회기)	4,000,000원	
	집중상담	400,000원 × 5명 (심화 4회기)	2,000,000원	
심리개선	힐링캠프	500,000원 × 20조(40명) (기본 1회기-1박2일/2인1조)	10,000,000원	
홍보비		300,000원 × 1식	300,000원	자부담
수용비		200,000원 × 1식	200,000원	자부담

- 인권친화교육 소요예산 : 10,500천원

구분		산출내역	금액	비고
계		-	10,500,000원	
강사비		500,000원 × 12회	6,000,000원	보조금
문화활동비		500,000원 × 6회	3,000,000원	보조금
대관비		83,300원 × 12회	1,000,000원	보조금
홍보비		100,000원 × 1식	100,000원	자부담
물품구입비		100,000원 × 1식	100,000원	자부담
수용비		100,000원 × 1식	100,000원	자부담
다과비		200,000원 × 1식	200,000원	자부담

○ 연계기관(안)

구분	기관명	주요내용	소재지
1	홍안심리상담연 구소	-성격/대인관계 -우울/불안/분노 -의사소통기술 -스트레스관리 -직장문제 -중독 등	수원시 팔달구 권광로 174 인계자이오피스텔 1114호
2	공감연대	-개인 전문심리상담 -위기상담 등	수원시 팔달구 행궁로 84번길 23, 106호

구분	기관명	주요내용	소재지
3	늘품심리상담연 구소	-직무스트레스/투사검사 -기질검사 -미술치료 -인지치료 -그룹치료	수원시 팔달구 고등로 8 LH2단지아파트 201동 1층
4	힐리언스 선마을	- 명상테라피 - 숲테라피 - 우드테라피(목공체험) - 집단프로그램 - 신체회복프로그램	강원도 홍천군 서면 종자산길 122 (중방대리 7) 힐리언스 선마을

○ 연도별 추진내용(연도별 사업내용)

구분	2023년	2024년	2025년	2026년
성과지표	- 예산집행율	- 예산집행율	- 예산집행율	- 예산집행율
성과목표	사회복지종사자의 마음건강 회복 및 인권친화적 근무환경 조성	사회복지종사자의 마음건강 회복 및 인권친화적 근무환경 조성	사회복지종사자의 마음건강 회복 및 인권친화적 근무환경 조성	사회복지종사자의 마음건강 회복 및 인권친화적 근무환경 조성
사업내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사회복지 종사자 심리상담 지원</li> <li>• 사회복지종사자 셀프케어 지원</li> <li>• 사회복지종사자 인권교육 진행</li> <li>• 사회복지종사자 문화활동 진행</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사회복지 종사자 심리상담 지원</li> <li>• 사회복지종사자 셀프케어 지원</li> <li>• 사회복지종사자 인권교육 진행</li> <li>• 사회복지종사자 문화활동 진행</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사회복지 종사자 심리상담 지원</li> <li>• 사회복지종사자 셀프케어 지원</li> <li>• 사회복지종사자 인권교육 진행</li> <li>• 사회복지종사자 문화활동 진행</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사회복지 종사자 심리상담 지원</li> <li>• 사회복지종사자 셀프케어 지원</li> <li>• 사회복지종사자 인권교육 진행</li> <li>• 사회복지종사자 문화활동 진행</li> </ul>

## ⑥ 사업명 : 사회복지종사자 대체인력 지원사업

### □ 필요성 및 배경

#### ○ 필요성

- 사회복지시설 종사자의 휴가 교육 및 경조사 등의 사유로 복지서비스 등을 제공하지 못하는 경우를 방지하고 업무공백 최소화 및 사회복지 종사자의 휴식 보장 필요

#### ○ 현황 및 문제점

- 2017년 사회복지시설 종사자 보수 수준 및 근로여건 실태조사(김유경 외)에 따르면 2014년~16년 내 사회복지시설 종사자 휴가로 인한 결원은 45.3%였지만 결원이 발생한 기간동안 37.3%만 대체인력을 활용
- 대체인력 고용기간이 짧아 우수인력 매칭이 어렵고, 예산이 부족하여 사업이 조기마감 되거나 경력부족으로 업무수행의 한계 및 까다로운 신청절차 등으로 인해 운영에 한계점 발생

### □ 사업목적

- 수원형 사회복지시설 대체인력 지원제도를 마련하여 처우개선의 실질적인 실현 필요

### □ 사업내용 (제안내용)

- 대 상 : 사회복지시설 종사자
- 방 법 : 기관별 대체인력 수요조사 → 대체인력 모집 및 선정 → 보조금 교부 및 정산
- 보수기준 : 당해년도 수원시 생활임금액 ※ 2022년 생활임금 : 10,220원
- 지원절차
  - ① (수원시) 사회복지시설 대체인력 추진 계획 마련
  - ② (수원시) 사회복지시설 대체인력 추진 재정 합의
  - ③ (사협회) 사회복지시설별 대체인력 수요조사
  - ④ (사협회) 대체인력 모집 공고 및 선정
    - \* '시설 추천제' 운영 : 시설에서 대체인력으로서 업무가능한 인력을 자체 선발
    - \*\* (기 관) 퇴사자 대체인력 동의여부 파악 등 신청서 작성 → (사협회) 대체인력 등록
  - ⑤ (사협회) 기관에서 대체인력 신청 시 해당 기관에 대체인력 파견
  - ⑥ (수원시) 사업비 교부 및 정산

○ 연도별 추진내용

구분	2023년	2024년	2025년	2026년
성과지표	예산 집행율	예산 집행율	예산 집행율	예산 집행율
성과목표	대체인력 수행	대체인력 수행	대체인력 수행	대체인력 수행
사업내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사업계획 수립</li> <li>• 사업추진 재정합의</li> <li>• 기관별 수요조사</li> <li>• 대체인력 모집공고</li> <li>• 보조금 교부 및 정산</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기관별 수요조사</li> <li>• 대체인력 모집공고</li> <li>• 보조금 교부 및 정산</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기관별 수요조사</li> <li>• 대체인력 모집공고</li> <li>• 보조금 교부 및 정산</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기관별 수요조사</li> <li>• 대체인력 모집공고</li> <li>• 보조금 교부 및 정산</li> </ul>

[ 지정토론 ]

1. 토론 1 \_ 황재경
2. 토론 2 \_ 정덕섭
3. 토론 3 \_ 송원찬





# 제5기 수원시지역사회보장계획

## ‘시민이 편안한 수원시 돌봄전달체계’ 정책제안에 대한 토론

황재경(우만종합사회복지관 관장)

### 1. 들어가며

- 제5기 지역사회보장계획을 앞두고 바쁜 가운데에서도 민과 관의 실무자들이 직접 지역 사회 돌봄체계에 대한 고민과 연구를 하고 구체적인 안까지 제안하게 됨에 따른 지지와 격려를 보내고자 함
- 시기적으로 수원특례시가 시작된 해이자, 새로운 민선 시장님의 사업이 시작되는 시기와 맞물려 매우 시의적절하다고 판단됨
- 돌봄전달체계에 대한 네 가지 주제로 돌봄체계구축, 자원개발 및 관리체계 강화, 정보접근성 강화, 종사자 처우 부분으로 4가지 방향과 사업계획을 수립하여서 제안하였는데, 토론자 본인은 각 영역 하나하나에 대한 의견을 제시하기 보다는 총체적인 전망과 구체적 대안의 관점에서 토론에 임하고자 함

### 2. ‘지역사회 돌봄’ 정책 수립 의사결정에서 어떠한 것을 기준으로 삼을 것인가?

- ‘주민’의 연속적인 삶의 과정에서 일상생활의 회복과 지속성의 보장의 관점
  - 커뮤니티 케어의 핵심 관점
- 지자체 인구변화와 생애주기별 욕구변화를 반영한 큰 틀의 사회정책관점에서 고려
  - 기초단체 지역사회의 사회 관리(사회지표 관리 및 삶의 질 과점 접근) 및 좋은 삶과 사회를 위한 예측기능, 이에 기반한 사회복지의 정책 기능 강화 필요
  - 특정 돌봄 대상의 관점이 아니라 ‘주민’이 겪는 생애주기별 욕구에 적합한 설계 필요
  - 연령이나 기능별 욕구에 맞는 연속적 관점에서의 사회서비스 정책 필요  
예, 65세 이상 인구를 통치는 것이 아니라 60대, 70대, 80대, 90대 등 생애주기별 욕구에 맞는 사회정책이 필요
  - 돌봄이라는 틀에 갇히는 것이 아니라 일상생활과 ‘삶’이라는 틀에서 서비스 설계
  - 보편적 접근에서 선별적 접근으로 이어지는 연속적 서비스의 길 마련
  - 주체적 삶의 선택(개인 또는 가족) ---> 사회적 돌봄의 지점까지 포괄하는 설계 필요

- 4차 산업의 결합 : 스마트 플랫폼 / 안전확인 시스템의 모든 공동 주택 확대 등
- 삶의 공간인 근린지역사회 안에 세심한 서비스와 사회적 인프라가 있어야 한다는 관점
  - 동 중심 전략의 유의미성
  - 사회(복지)서비스의 다양화(주체의 다양성, 틈새 서비스 확대 등)
  - 근린지역사회 중심 사회 인프라 확장 (예. 동네 곳곳에 벤치 만들기, 공유 공간, 공유 물품 확대, 소통 공간 확대-주민참여예산, 주민자치 예산 활용 가능)
- 노동을 넘어선 사회구성원들의 새로운 사회참여의 길목 트기 - 제도와 공동체의 경계의 명확화 및 연동체계 구상 - 돌봄의 대상이자 주체인 사회구성원 참여 유인
  - 타임뱅크 방식, 자원봉사 방식, 사회참여 수당(?) 방식
  - 플랫폼을 통한 사회적 돌봄 아르바이트 확대 등 (공공성에 대한 기본적 신뢰와 책임성 바탕 / 스마트 플랫폼의 결합)
- 지속가능성과 전지구적 관점에서 ‘복지’를 매개로 한 더 큰 틀에서의 통합과 연계의 관점 필요 : 사회인프라, 노동 및 고용, 기후위기와 사회적 재난 대응, 지속가능지표 등)

### 3. 위 기준과 방향에 근거, 제안 사업에 대한 의견 제시

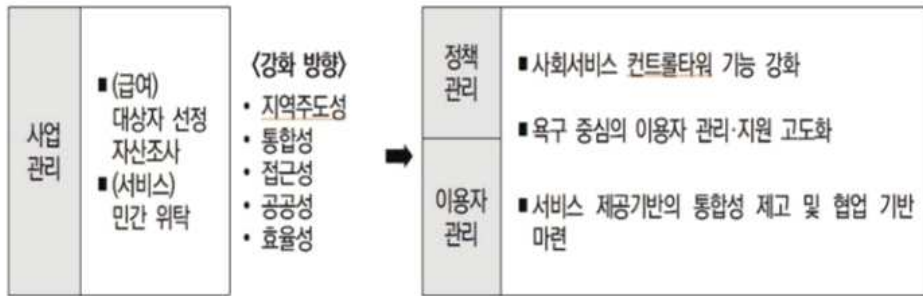
- 연구기획분과에서 제시한 행정체계 개선(안)보다 더 포괄적이고 확장된 복지정책적 관점 필요
  - ‘돌봄’에 대해 특정한 사업이나 대상 중심의 사고에서 벗어나야 함
  - ‘돌봄의 필요’는 생애주기의 연속적 관점에서 일어나는 일이며, 궁극적으로 일상 생활을 회복하여 연속적인 지역사회 삶을 가능하게 하는 것이 목표이므로
  - 전반적인 사회복지 정책을 아우르고 통합하고 기획하는 더 넓은 의미에서의 접근 필요
  - 김보영(2022)은 파편화된 돌봄서비스를 모두 총괄하고, 지역의 돌봄정책과 사업을 기획·운영할 수 있는 총괄부서가 필요하다고 제안하면서, 전체 돌봄 사업을 총괄할 수 있는 주무부서와 사업부서의 조직체계가 핵심요건이라고 말하고 있음.
  - 이에, 노인, 장애인, 바우처 등 개별 대상 서비스 급여 직무와 협의체, 사례관리 등 전달체계 부서(과)를 통합하는 국 형태를 제안한 바 있음(김보영, 한국가족사회복지학회



춘계학술자료집-사회적 돌봄 얼마나 어떻게 해야하는가? : 새정부 및 지방자치단체의 과제, 2022: P.38).

- 보건사회연구원에서도 시.군.구 전달체계 개편 방향성(강혜규 외, 2021)에 대해 “사업 관리에 치중했던 복지 행정에서 정책관리 및 이용자 관리를 대폭 강화하는 방향”을 제시하고 있음.

**[통합적 서비스 강화를 위한 복지행정 기능 강화 방향]**



자료: 강혜규 외, 2021, 중장기 지역사회 통합돌봄 추진 조직 수립 지원 연구

- 2022년 6월 지방 선거 사회복지정책제안 중 첫 번째 공동의제로 제시한 바에 의하면, 현재의 복지정책과를 격상(다른 부서를 총괄하고 아우를 수 있는 상향된 직급 부여 등) 해서 통합복지정책과로 변경하고, 통합돌봄 팀과 그 외 필요 팀을 신설하는 등 전체적인 재구조화가 필요함을 제안하였고, 시장 당선자 캠프에서도 주요과업으로 인지하고 있을 것으로 판단하고 있음(2022년 수원특례시- “내일을 바꾸는 정책제안-공동의제1-수원특례시 통합돌봄체계 구축”P.3~7).

○ 사회서비스의 확장과 재구조화 관점에서 우선 과제 설정

- 사회서비스의 총량의 확대가 우선적 과제
- 시 행정체계는 제도화된 사회서비스 컨트롤타워 기능을 우선적으로 담당
- 제도화된 서비스 자원의 재구조화(지투사업 포괄 재조직화), 기존 제도화된 서비스 연결 전 틈새와 사각지대 발생원인에 대해 새로운 서비스 개발 및 제도화 확대 필요(일상생활 지원, 식사 영양, 이동지원 및 병원 동행, 주거 환경 개선, 일시 주거 보호 및 주거마련 등)
- 나아가 제도 외 지역사회 자원 연계 조정과 사회적 자본의 증대, 거버넌스 조직 관리 및 확대를 위한 전담부서 마련과 유기적 결합으로 확장

○ 사회서비스의 스마트한 정보접근성 가능한 체계 마련(4차 산업 연계)

○ 동(마을 단위) 또는 거점 및 구 단위별 작동 체계 가동<sup>1)</sup> : 동단위는 집행, 거점 별 조정

과 연계 코디네이션 기능 담당, 시는 정책개발을 위한 통합과 기획 기능 담당(횡적, 종적 복지체계 포괄)

#### 4. 기타 논의

- 사회복지 종사자 처우개선 확대를 위한 탄력적이고 유연한 대체인력지원사업에 대해 동의. 다만, 사회복지사뿐만 아니라 영양사, 조리사, 돌봄 노동자 등 다양한 직종의 대체 인력이 필요하고, 탄력적이고 유연한 수급을 위한 창의적 방안 필요
- 정보접근성 확대나 자원 공유, 관리 체계 강화를 위해서는 보다 산업기술을 활용한 스마트한 접근과 예산배정, 시범사업 실시 등이 필요해 보임(관련과 연계 기획)

---

##### 1) 김보영(2022)이 제안한 사회적 돌봄에 대한 설명

- 개별적인 서비스를 알아야 신청할 수 있는 것이 아니라 돌봄을 요청하기만 하면 종합상담과 방문조사 시행
- 노인, 장애인, 정신질환자, 기존 돌봄 수급자 등 대상을 구분 이전에 '주민'으로 서 융합된 접근
- 건강보험공단, 복지관, 재가센터, 보건소 등 어디에 돌봄을 요청하더라도 읍·면·동 주민센터로 연결되어 종합적인 돌봄을 받을 수 있도록
- 복지직 공무원 + 간호직 공무원, 필요시 장기요양보험 인정조사 또는 장애인서 비스지원종합조사와 공동진행하고 담당자가 '신청' 책임
- 돌봄필요 주민에게 장기요양보험, 장애인활동지원, 노인맞춤형돌봄, 방문건강 관리사업, 복지관 서비스 등 모두 함께 고려하여 개인별 돌봄계획 수립
- 1차는 주민센터에서 돌봄 메뉴판 내에서 설계, 예외적인 경우 등 2차 시군구 본 청 차원에서 설계(또는 본청 단위로 통합된 운영 가능)
- 추가적인 일상생활지원, 식사영양, 이동지원, 주거개조 등 서비스는 지자체에서 자체 서비스로 운영

# 제5기 수원시지역사회보장계획

## ‘시민이 편안한 수원시 돌봄전달체계’ 정책제안에 대한 토론

정덕섭(평동행정복지센터 건강복지팀장)

최근 치러진 ‘제8회 전국동시지방선거’ 수원시장 당선인의 공약 사항에서도 볼 수 있듯이 사회복지 분야에서 ‘통합돌봄’이 화두로 떠오르고 있는 요즘, ‘제5기 수원시지역사회보장계획’의 정책제안으로 ‘시민이 편안한 수원시 돌봄전달체계’를 논의하는 것은 그 의미가 크다. 토론자의 발제문에서도 알 수 있듯이 ‘돌봄 전달체계’는 이를 운영 지원하는 주축으로써의 ‘조직’과 제공 가능한 서비스 등 ‘자원’ 그리고 돌봄이 필요한 분들을 위한 ‘정보 접근성’이 확보 되어야 하며 이는 민과 관의 유기적인 ‘협력체계’를 바탕으로 각 요소 간 유기적 작용을 통해 통합돌봄을 이룰 수 있을 것이라 본다.

첫 번째, 행정기관의 조직 측면에서 각종 돌봄체계를 컨트롤하고 정책·기획하는 기능을 가진 돌봄 전담부서 신설에 동의한다. 다만 관련 총괄기능과 직접적인 서비스 시행의 역할을 동시에 수행하는 것이 조직과 역할의 지속가능성을 담보할 수 있는지는 고민 해봐야 한다.

돌봄체계는 한 개의 과에서 몇 가지 사업을 시행하는 것만으로 완성된다고 할 수 없다. 기존 부서의 사업 중 돌봄과 관련된 사업들만을 추출해서 새로운 부서의 역할로 규정할 경우, 기존 부서 내에서는 업무 분절 우려가 있고, 시설 입장에서는 옥상옥의 폐해와 대상자들에게는 부서 간 칸막이로 인해 통합적인 돌봄이 어려워질 우려가 있다. 이런 이유로 돌봄 관련 기능을 가진 과 전체를 아우를 수 있는 주무기능을 가진 부서에서(또는 주무부서 신설) 총괄과 지원의 기능만을 갖는 것이 조직적 측면에서 더욱 효율적이고 실현 가능성이 있지 않을까 생각한다.

또한, 행정기관의 조직개편과 함께 각 복지시설의 돌봄 관련 조직과 정보 및 자원의 연계 공유를 위해 복지시설 조직 또는 업무 체계 조정 등의 협력 방안 또한 함께 고민해 보아야 할 것이다.

두 번째, 통합돌봄을 위해서는 서비스 등 자원의 확충과 정보 및 서비스의 통합제공이 필요하다. 현재 행정기관(시·구·동)에서는 기관에서 발굴하거나 연계한 자원들에 대해 기록 정리를 하고 있다. 하지만 이 자원관리 기록은 같은 행정기관 내에서조차 공유되고 있지 않다. 이유는 일회성 사업이 대부분이고 기관 내 보유 중인 물품이나 서비스 등이 공유되기 어려운 것이 많아 단순히 연계기록을 남기는 수준의 단순 기록의 의미가 강하기 때문이다.

이런 현실이 차세대정보시스템(행복e음)의 고도화로 해결될 수 있을까? 행정기관 내의 정보 공유는 차치하더라도 행정기관만을 위한 정보 공유만으로는 돌봄 전달체계의 빈틈은 여전히 존재할 것이다.

사회 돌봄 서비스 공유체계는 행정기관뿐만 아니라 민간기관의 서비스와 자원을 함께 공유하고 더 나아가 제주도의 공유사례처럼 민관기관을 이용하는 이용자들의 욕구뿐만 아니라 관련 기관의 서비스, 행정기관의 공적 서비스까지 원스톱으로 신청 가능한 공유의 수준까지 이어져야 한다.

이런 수준의 공유체계를 만들기 위해서는 무엇보다 먼저 관련 서식과 틀을 통일하고 하나의 통합관리시스템을 구축해야 할 것이다. 이 시스템을 통해 민과 관에서 서비스 등 정보를 등록·공유하게 하면 자동으로 데이터화를 할 수 있게 될 것이고, 이 시스템 안에서 자원의 매칭까지 하게 한다면 사업 평가 및 환류의 과정이 보다 용이 할 것이다.

이를 위해 현재 수원시사회복지협의회에서 복지시설 찾기, 시설의 프로그램, 민과 관의 복지서비스 정보 등 민관 정보 공유를 위해 운영 중인 사회복지정보시스템(웰인포)을 활용하는 것을 하나의 방법으로 제안한다..

또한, 자원의 조사와 관리뿐만 아니라 서비스 등의 개발을 위한 노력도 필요하다. 더욱 촘촘한 돌봄체계를 위해서는 기존의 선별적인 대상자에서 보편적인 일반 대상자에게까지 제공될 수 있는 서비스의 개발 또한 뒷받침되어야 하며, 이를 위해 민과 관의 서비스 등의 자원개발이 필요하며 이를 위해 새로운 서비스 제공기관을 서비스 생태계 안으로 받아들이는 그것 또한 검토해 볼 필요가 있다.

다시 말해, 제안내용과 같이 2023년 복지자원 총량 조사와 데이터화 및 복지 욕구 파악을 통해 돌봄체계의 사각지대를 확인하고 이를 바탕으로 2024년부터는 돌봄체계의 사각지대를 메꾸기 위해 서비스 등 자원을 개발하여 돌봄체계를 보완하는 사업내용의 추가·보완이 필요하다고 생각한다.

세 번째, 정보 접근성을 강화를 위한 제안내용을 살펴보면 대부분이 현재 행정기관 내에서 실행되고 있는 것으로, 행정기관에서는 이미 더 나아가 건강복지팀을 신설하여 생애주기별 또는 특정 이슈별 대상자를 선정하여 정기적 조사와 함께 수시 특별조사를 병행 시행하고 있으며, 이를 통해 일방적인 안내를 넘어 정보제공과 함께 찾아가는 서비스를 시행하고 있다. 그런데도 복지 사각지대는 여전히 존재할 수밖에 없다. 다만 행정기관과 민간기관의 협력을 통해 그 사각지대를 조금이 남아 줄이려는 노력은 두 기관 모두 멈추어선 안 된다.

정보제공의 주체는 행정기관만이 아니다. 우리의 복지대상자는 복지 관련 기관에도 있다. 동행 정복지센터는 수원시에 44개에 불과하지만, 복지 관련 기관의 숫자는 비교가 안 될 정도로 많다. 복지 관련 기관의 유형에 따라 기능의 차이는 있을 수 있겠으나 기관의 정보 확장성과 이용자의 정보 접근성 측면에서 볼 때 복지 관련 기관의 역할 또한 중요한바 민관 협력을 바탕으로 행정기관과 복지 관련 기관의 역할을 다시 고민해 볼 필요가 있다고

하겠다.

마지막으로, 돌봄 전달체계 구축을 위한 논의된 세 가지의 영역에서도 지속해서 언급한 바와 같이 모든 논의의 바탕이 되는 중요한 요소는 ‘민과 관의 연계 협력’이다. 시민 복지 서비스의 향상과 시민의 삶의 질 향상은 행정기관 혼자, 민간 혼자서는 절대로 이룰 수 없다. 무엇보다도 민관 협력이 중요한 이유이다. 금일 논의가 민·관 연계 협력의 바탕 위에 이루어져 ‘전달체계구축’, ‘자원개발 관리’, ‘정보 접근성 강화’의 영역들이 보다 강화되고 이를 통해 ‘시민이 편안한 수원시 돌봄전달체계 확립’의 기초를 세우는 계기가 되기를 기대해본다.

# ‘시민이 편안한 수원시 돌봄전달체계’ 정책제안 토론

송원찬(수원시사회복지사협회 회장)

## 1. 총평

- 민선8기 주요공약과 제5기 지역사회보장계획이 유기성을 갖고 실효성있게 추진되기를 희망함.
- 사회돌봄체계 구축과 자원 및 정보의 공유 등은 현장에서 지속적인 문제의식을 가지고 있던 사안으로 적극 검토하여 추진해야할 과제임은 분명함.
- 종사자 처우개선의 경우는 제안된 개별사안은 충분히 검토되고 시행해야할 주요한 과제로 보여짐.
- 다만, 제4기 지역사회보장계획의 종사자 처우개선의 경우 ‘사회복지사 등의 처우개선위원회의 설치 및 시행’에 대해 평가가 요구됨. 또한 현재 법률 개정으로 모든 광역 및 시·군에 의무적으로 설치되도록 되어 있고 처우개선위원회의 실질적 운영을 통해 종사자들의 처우개선이 실효적으로 시행되어야할 과제를 안고 있음.
- 그리고 사회복지현장의 오랜 숙원과제인 표준(단일)임금체계 역시 중앙정부와 경기도가 고려하고 있으므로 이에 대한 실행 로드맵을 ‘수원특례시’답게 지역사회보장계획에 반영하여 추진할 것을 강력히 요구함.

## 2. 개별과제 토론

### 1) 사회돌봄체계 구축

- 지역사회의 돌봄영역을 체계화할 필요성에 대체적으로 동의함.
- 시행정의 조직체계 개편에 따른 사회돌봄과의 신설에 동의하지만 신설에 따른 기존 복지협력과를 비롯한 타 과의 업무분장에 대한 합의가 선행되어야 함. 특히, 복지협력과의 경우 휴먼서비스센터 운영과 통합사례관리가 사회돌봄과로 이관될 경우 복지협력과의 역할의 모호성이 존재함.
- 또한 향후 수원특례시의 위상에 걸맞는 행정조직 확대를 고려하여 선도적으로 국 단위로의 고민도 장기적으로 해볼 필요가 있을 것으로 사료됨.
- 다만, 행정체계의 개편으로만 돌봄의 통합화가 이루어지기에는 한계가 있음. 민간기관과의 유기적이고 수평적 협력체계를 어떻게 가져갈 것인가가 관건임.

## 2) 자원개발 및 관리체계 강화, 정보접근성 강화

- 자원과 정보의 공유가 오래전부터 중요한 과제로 요구됨에도 불구하고 너무 수동적이고 제한된 내용으로 보여짐.
- 기존의 시스템을 활용한 자원과 정보 공유가 여전히 유효하다면 그 구현방식의 설계 및 운영주체 그리고 실행 프로세스가 좀더 구체적이었으면 좋을 것 같음. 만약 그 실효성에 의문이 있다면 수원시 차원의 자원 및 정보 플랫폼을 구축할 필요성이 있다고 판단됨.

## 3) 종사자 처우개선 확대

- 현재 제안한 사회복지종사자 비타민 프로젝트(심리상담 지원사업, 인권친화교육), 사회복지종사자 대체인력 지원사업은 종사자 처우개선의 일환으로 의미있는 사업임.
- 특히, 복지서비스 수행과정에서의 인권침해에 따른 대응체계를 위한 사회복지종사자들의 안전권 보장은 이제 피할 수 없는 과제로 중앙정부와 경기도에서도 주요 공약으로 채택하여 실현될 전망이다. 이에 따른 시·군의 실효성있고 내실있는 사업으로 전환하기 위해서는 예방(교육), 상담, 후속조치 등 전담하는 전문 인권센터의 설치를 통한 체계적인 사업이 수행할 필요가 있음.





[ 참고자료 ]

## 제5기 지역사회보장조사 정책제언





# 제5기 수원시 지역사회보장조사 : 전략 제언

## 1. 사회보장 통계 관리의 내실화

- 전문가 인터뷰 결과, 수원시는 건강도시, 여성친화도시 등을 인증받았지만 이와 관련된 데이터나 지표 등을 관리하지 못하고 있어 보여주기식 정책이라는 비판이 있었음. 따라서, 수원시가 건강도시, 여성친화도시로서의 위상을 갖추기 위하여 건강 분야 프로파일, 성평등 지수, 젠터폭력 관련 예산 지표 등을 관리하고 취약한 부분에 관한 정책을 개발하는 것이 필요함. 또한, 2022년 1월 수원시가 특례시가 되었으므로 특례시 위상에 맞게 사회보장 영역별 통계자료의 관리가 필요함
- 수원시의 영역·분야별 통계자료를 수집하고, 수집된 자료를 분석해서 발표하는 전담부서의 신설이 제안되었음

## 2. 지역 균형발전 및 수요(욕구)에 부합한 확대

- 아동돌봄 시설이 새로운 아파트가 지어지는 특정 지역에 편중되어 있으므로, 노후된 아파트나 다세대 주택 밀집지역은 아동 돌봄시설이 부족함. 이러한 지역에는 수원시 산하기관이나 관공서 등 유휴공간을 활용하여 아동돌봄 시설을 확충할 필요가 있음
- 빅데이터 분석결과와 당사자 인터뷰 결과, 서수원 지역에 중·고등학교가 부족하여 학생들은 통학에 어려움을 겪고 있으며, 권선구(당수동) 지역에는 공원과 같은 체육문화시설도 부족하다는 의견이 있었으므로 이들 지역의 교육 및 체육문화 인프라 개선을 통해 지역 균형발전을 위한 노력이 필요함
- 또한 현재 수원시의 인프라들을 중에는 수요와 공급이 일치하지 않는 시설도 존재하기에 향후 시설을 추가건립할 때 대상자들의 수요와 욕구를 종합적으로 판단하여 확대하는 것이 필요함
- 예컨대 수원시는 육아종합지원센터가 유일하게 2개소가 설치되어 있고 아이러브맘카페와 장난감도서관이 각각 9개소가 설치되어 있다는 것은 지역적 강점이지만 센터의 위치는 지리적 접근성이 좋지 않음
- 장애인일자리 관련 인프라는 영통구에 집중되어 있고, 타 투에 비해 상대적으로 권선구는 인프라가 부족함. 또한 영유아 인구 수와 장난감도서관, 아이러브맘카페의 인프라는 수요와 공급이 일치하지 않음을 확인할 수 있음(<그림 3-34>, <그림 3-35> 참조)

## 3. 돌봄대상자의 확대

- 사회보장은 모든 수원시민을 대상으로 하지만 그 안에서 지속적인 사각지대가 발생하고 있음
- 사회보장정책의 대상이 보편적인 대상으로 확대되고 있지만 현장에서 일하고 있는 전문가들이 체감하는 대상적 측면의 문제는 오히려 법적 테두리에서 보호받지 못하는 사각지대가 계속적으로 나타나고 있음
- 사회보장 실태조사 결과, 아동돌봄, 노인돌봄, 장애인돌봄 영역의 어려움을 겪는 수준과 외부

지원 및 서비스 필요성이 비교적 높게 나타났으며, 빅데이터 분석결과와 전문가 인터뷰에서는 중복된 위험에 노출된 취약계층의 문제가 제기됨

- 질적인인터뷰 결과에서 제시된 사각지대로는 장애위험 영유아, 외국인 자녀, 사회복지시설에 있지만 적절한 돌봄서비스를 받지 못하는 장애 아동청소년, 고령장애인, 북한이탈주민 노인 등 중복적으로 어려움을 겪는 대상집단이 사각지대로 제시됨이들은 대상에 따라 서비스를 제공하는 복지시설에서 중복적 어려움을 겪는 대상들에게 적절한 서비스를 제공하기 때문에 나타난 현상으로 보여짐
  - 이에 대한 근본적인 원인은 보건복지부 등에서 하달된 사업에서 대상자는 단편적이기 때문임
- 따라서 제5기 지역사회보장계획에서는 일반시민들을 대상으로 하지만 사각지대에 대해서도 고민할 필요가 있음. 즉, “누구에게 우선적으로 서비스를 제공할 것인가?”에 대한 고민이 필요함
  - 지역사회보장계획에서 당장은 이러한 부분들을 해결할 수 없다고 하더라도 장기적인 측면에서 보편적인 보장정책으로 가지만 계속적으로 발생하는 사각지대에 대한 고민이 필요함
  - 법에서 보호받지 못하는 사각지대를 협의체 차원에서 우선적으로 고려하여 서비스를 개발하고 제안하는 것도 하나의 대안이 될 수 있음

<표 6-17> 질적인인터뷰에서 제안된 사각지대

인터뷰 집단	사각지대
영유아돌봄	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 장애위험 영유아(장애+영유아)</li> <li>○ 외국인 영유아(외국인+영유아)</li> </ul>
아동청소년 돌봄	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 사회복지시설에 있지만 적절한 돌봄서비스를 받지 못하는 장애아동·청소년(장애 + 아동청소년)</li> <li>○ 제도권 밖 아동청소년(중도입국 청소년, 학교밖 청소년)</li> </ul>
장애인	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 고령장애인(장애인+노인)</li> <li>○ 저소득 장애아동 가구(저소득+장애아동)</li> <li>○ 외국인 장애아동 가구(외국인+장애아동)</li> <li>○ 도전적 행동이 있는 장애인(도전적 행동 + 장애인)</li> <li>○ 부모와 자녀가 모두 장애가 있는 경우</li> <li>○ 최중증 장애인</li> </ul>
외국인 및 다문화 가정 (북한이탈주민 포함)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 중도입국청소년</li> <li>○ 북한이탈주민 노인(노인 + 이탈주민)</li> <li>○ 유학생 및 외국인, 난민</li> <li>○ 독거 고령 외국인(독거 + 노인 + 외국인)</li> <li>○ 재혼가정의 다문화(또는 외국인) 아동청소년</li> <li>○ 방임된 외국인 아동청소년</li> <li>○ 장애가 의심되는 이주민 자녀(장애의심 + 아동청소년)</li> </ul>
중장년	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 장애진단을 받지 않은 노인</li> </ul>
저소득 밀집지역의 사회복지시설	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 중장년 남성</li> <li>○ 저소득 장애인(저소득 + 장애인)</li> <li>○ 고립된 청년(자·타발적 고립 + 청년)</li> </ul>

- 제도권 밖 청소년들에 대한 보호체계 확대 및 청소년 인성교육과 심리적 개입을 위한 서비스 확대가 필요하다는 전문가들의 의견에 따라, 위기청소년 사회안전망 확충을 위해 위기 청소년에

대한 상담·보호·교육 등 맞춤형서비스 강화해야 함

- 아동돌봄 영역에서는 양육관련 정보와 양육기술 부족으로 인한 어려움이 가장 높게 나타났으므로 효과적인 양육정보 제공 방안이 마련되어야 하고, 중복된 위험에 노출된 취약계층(장애영유아, 외국인 영유아, 한부모 가정 아이)은 법의 사각지대에 놓여 적절한 돌봄을 제공받지 못하므로 이들의 돌봄 욕구를 해결할 수 있는 서비스가 개발되어야 함
- 장애인돌봄 영역에서는 개인위생관리, 가사활동, 이동 및 외출의 어려움, 장애아동 돌봄 부담 등 전반적인 영역에서 어려움 수준과 서비스의 필요성이 높게 나타났고, 국가정책도 지역사회 계속 거주를 위한 통합적 돌봄에 방향성이 있으므로 장애인의 지역사회 자립지원을 위한 방안이 마련되어야 함

#### 4. 일자리 관련 정책 확대

- 사회보장 실태조사 결과, 원하는 일자리의 부족, 취·창업 정보 부족, 나이나 성별 등으로 인해 취업이 어려움 등 고용영역에서의 외부 지원 및 필요성이 높게 나타남. 또한, 청년 당사자 인터뷰에서도 수원지역 강소기업에 대한 정보획득 및 취업준비의 어려움 등 일자리 관련 욕구가 높게 나타났으므로 이에 대한 정책이 마련되어야 함
- 여성 일자리와 관련해서는 직업훈련과 일자리의 미스매칭 문제 해결이 시급하고, 고학력 경력단절 여성의 일자리 수요도 고려하여 여성 일자리의 세분화 전략을 통한 맞춤형 프로그램이 마련되어야 함
- 코로나 19로 인해 어려움을 겪는 자영업자, 소상공인을 위한 정책이 마련되어야 함
- 이주민 일자리 관련해서는 이주민의 일자리 관련 상담창구가 필요하며, 정책으로는 이주민을 대상으로 하는 산후도우미, 교육 및 통번역 업무가 제안되었으므로 이러한 업무에 대한 수요 검토 후 제도 도입 여부를 결정할 필요가 있음
- 제4기 지역사회보장조사에서도 취약계층을 위한 일자리 확대(소득보장 및 안정적 일자리 보장)에 대한 요구가 있었음. 그러나 제5기 지역사회보장조사에서는 소득의 수준이나 일자리의 안정성보다는 청년, 고학력 경력단절 여성, 자영업자 등 각 계층에게 적합한 세분화된 전략의 필요성에 대해 강조한다는 특징이 있음. 또한, 정부주도 일자리 사업이 일부 계층에게는 필요하겠지만, 정부주도 일자리 사업 일변도의 정책은 오히려 노동경쟁력을 약화시킨다는 우려도 제기되었음. 따라서, 다양한 정책믹스(Policy Mix)를 통해 일자리 창출의 주체를 다양화할 필요가 있으며, 대상집단의 특성에 따라 세분화하여 일자리 전략을 모색하여야 함
- 수원은 타 지역에 비해 젊은 도시이고 외국인주민과 다문화가정과 같은 젊은 이주민도 많은 지자체이기 때문에 앞으로도 일자리와 관련된 욕구는 계속적으로 증가할 것으로 예측됨

#### 5. 사회보장정책의 확대

- 새롭게 변화하는 환경에 따라 욕구가 다변화되면서 새로운 서비스에 대한 욕구가 계속적으로 제기되고 있음에도 아직까지 수원시에서는 이러한 서비스가 충분하지 않기 때문에 “어떠한 서비스를 제공할 것인가?”에 대한 고민이 필요하고 이를 위해서는 현재 어떤 서비스들이 어떤 대상에게

집중되어 있는지, 시민들은 어떠한 서비스를 원하는지에 관한 조사가 필수적임

<표 6-18> 질적인인터뷰에서 제안된 사회보장정책

영역	대상	문제점 및 정책제안
돌봄	영유아	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 어린이집 유형에 따른 차별 지원정책</li> <li>• 비담임교사 지원</li> <li>• 외국인자녀의 부모 부담보육료 지원</li> <li>• 하모니교사 사업의 연장 및 선별과정 개편</li> <li>• 장애위험 영유아의 지속적 증가 및 취약보육의 어려움 → 조기발견사업(육아종합지원센터) 확대 (또는 조기검사비 지원) → 교직원의 전문성 및 처우 수준 향상</li> </ul>
	아동·청소년	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 제도권 밖 아이들의 보호체계 구축</li> <li>• 돌봄시설의 낮은 접근성 → 지리적 접근성을 고려한 돌봄시설 확대 → 관공서 공간을 활용한 돌봄시설 확대</li> <li>• 청소년이 이용할 시설할 부족 및 지리적 접근성의 한계</li> </ul>
	노인	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 다변화되는 욕구에 신속하게 대응하기 어려운 구조 (하달된 지침에 따른 서비스 영역 및 인력, 서비스의 불충분성 등)</li> <li>• 가족돌봄에 대한 부담감 → 가족 내 요양보호사 자격증을 활용한 가족돌봄 확대</li> <li>• 돌봄서비스의 지리적 접근성을 위한 셔틀버스 제안 (노인들이 주로 이용하는 보건소, 복지관 등)</li> </ul>
	장애인	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 낮시간 돌봄기관 및 서비스의 부족</li> <li>• 주간보호시설 대기자 관리체계 마련</li> <li>• 돌봄시설에 대한 역할 고민(본래 복지시설에 맞지 않은 이용자들에 따른 혼란)</li> <li>• 최종중 장애인의 돌봄시설 부족</li> <li>• 가족돌봄의 중요성</li> </ul>
	이주민	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 경로당이나 기존 시설을 이용하기 어려움(편견, 부정적 인식, 위압감 등) → 북한이탈주민의 돌봄이나 종합적 지원을 위한 별도의 지원체계 또는 센터 개소</li> </ul>
	안전	영유아
노인		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 대상자 기준에 부합하지 않지만 응급알리미 서비스가 필요한 노인의 증가 → 응급알리미서비스 확대</li> <li>• 고독사에 대한 걱정 큼 → 화장실에 응급벨 설치</li> <li>• 노인친화적인 거주(문턱없는방 등) 및 지역사회 환경 조성</li> </ul>
여성		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 여성폭력과 관련된 실태파악의 부재</li> <li>• 여성의 안전을 위한 조례 개정 및 정기적 조사 필요</li> <li>• 디지털 성범죄 관련 아동의 성인지 감수성 교육 필요</li> </ul>
건강	영유아	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 감염병(코로나, 결핵)에 대한 보육시설의 부담감</li> </ul>
	아동·청소년	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 아동청소년과 보호자에 대한 심리적 개입의 필요성</li> <li>• 아동청소년이 이용할 수 있는 체육시설의 확대</li> </ul>
	노인	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 정신적 개입이 필요한 노인의 증가(우울 등)</li> <li>• 노인정신건강의 확대적 고민 필요(현재 치매에만 국한됨)</li> </ul>
	장애인	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 장애인의 낮은 의료접근성 → 장애인거점병원 설치 및 재활병원 건립, 공공의료원 확대, 의료진의 인식개선</li> <li>• 정신질환자의 위기시스템 부재</li> </ul>
	이주민	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 이주민 자녀의 장애진단 체계 부재? 및 치료비 부담</li> <li>• 북한이탈주민의 불안증 해소를 위한 심리적 개입</li> </ul>

영역	대상	문제점 및 정책제안
	기타	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 건강도시에 맞는 프로파일 및 지표관리</li> <li>◦ 심리치료 비용에 대한 부담감</li> <li>◦ 서수원지역에 대형병원 건립</li> </ul>
교육	아동·청소년	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 초등학교 저학년 및 교육에만 편중된 서비스 → 대상적(청소년) 및 서비스(인성 등) 확대</li> <li>◦ 학교사회복지의 확대</li> <li>◦ 아동청소년의 진로 및 금융관련 교육의 필요성</li> <li>◦ 학교의 지리적 균형(서수원권 낙후)</li> </ul>
	이주민	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 부모교육의 필요성(한국의 학교교육 과정에 대한 이해를 포함)</li> <li>◦ 한국어교육의 확대</li> <li>◦ 학교에서 이주민 자녀의 따돌림 현상(교사 및 아이들의 부정적 인식 등)</li> <li>◦ 공교육을 따라가기 어려운 이주민 아동·청소년</li> </ul>
고용	청년	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 중소기업에서 일하는 청년에게 지원 확대</li> </ul>
	노인	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 건강상태에 따른 상이한 일자리 욕구(건강이 좋지 않은 노인은 일자리 욕구가 없음)</li> <li>◦ 수익창출이 아니더라도 사회참여에 대한 높은 욕구</li> </ul>
	장애인	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 장애인시설들간의 역할 재정립(낮시간 돌봄 및 일자리 기관들과의 관계)</li> </ul>
	취약계층 (여성 및 저소득, 북한이탈 주민 등)	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 취약계층의 자립 어려움(제한된 기간 및 예산부족 등)</li> <li>◦ 취약계층 일자리 정책대상에서 대상자간의 차별적 인식 → 일자리 관련 담당공무원들의 인식개선 교육 필요</li> <li>◦ 취약계층(경력단절여성 및 장애인 등)의 일자리 확대</li> <li>◦ 일자리 정책의 방향성 설정 및 양질의 일자리 개념의 변화</li> <li>◦ 양질의 일자리 확대 및 지원체계 구축 (차별적 인식 해소 및 공공기관 의무고용 제언, 공공기관 일자리채용시 가점제도 도입, 창업지원 등)</li> <li>◦ 일자리 확보를 위한 자격증 취득과정 지원</li> <li>◦ 수원지역에 일자리와 관련된 인프라 확대</li> <li>◦ 일자리 관련 홍보의 확대</li> <li>◦ 여성일자리와 관련된 정기적 실태 파악</li> <li>◦ 30~40대 경력단절여성을 위한 특화형 일자리 사업 필요</li> </ul>
주거	청년	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 주거와 관련된 종합적 상담을 위한 주거상담소 설치</li> <li>◦ 대학생 기숙사사업 확대 등</li> <li>◦ 제작자와 청년취업준비생의 네트워크 사업 실시</li> </ul>
	취약계층 (여성 및 저소득, 북한이탈 주민 등)	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 주거복지서비스의 내실화(현재 주거지마련에만 집중된 복지서비스의 단편적 접근 해소)</li> <li>◦ 긴급돌봄에 대한 주거지 마련</li> <li>◦ 주거취약계층에 대한 정보전달의 개편</li> <li>◦ 주거공간 확대를 위한 합동 실태조사 필요</li> <li>◦ 취약계층에서 보증금 지원</li> <li>◦ 주거정착을 위한 훈련시스템 및 자립지원 서비스 마련</li> <li>◦ 주거지원 관련 조례의 분석</li> <li>◦ 사회주택 관련 지원 조례 제정</li> <li>◦ 님비현상 폐지 및 인식개선</li> <li>◦ 주택 종합지원센터 설치</li> <li>◦ 응급쉼터 설치</li> </ul>
문화 여가	노인	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 문화바우처 카드의 개편(정책의 내실화)</li> <li>◦ 지역사회 내 공연의 활성화(노인복지관 프로그램이 지역사회로 확장하자는 취지)</li> </ul>
	장애인 등	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 장애인들에 대한 차별인식 개소</li> <li>◦ 취약계층의 문화접근성 확대</li> </ul>
	전체	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 문화와 관련된 데이터 관리</li> <li>◦ 소모임 지원정책의 확대</li> </ul>

영역	대상	문제점 및 정책제안
		<ul style="list-style-type: none"> <li>기관별 자원 및 내용에 관한 공유 및 협력에 대한 욕구</li> <li>문화여가시설의 지리적 접근성 강화(현재 편중된 지역개발로 인한 소외된 지역 발생)</li> </ul>

## 6. 정보접근성

- 전문가 및 당사자 인터뷰 결과, 복합적이고 다양한 욕구를 가진 취약계층에게 사회보장급여 및 사회서비스 정보 안내를 위한 통합정보제공 시스템이 필요하다는 의견이 제시되었음. 이러한 내용은 ‘2021 정부혁신 종합추진계획’ 중 비대면·디지털 전환과정에서 취약계층의 공공서비스 접근과 혜택에 차이가 없도록 어르신(노후지원), 장애인(등록신청·지원), 다문화(지원사업), 일자리(일자리제공), 취업(취업서류 일괄제출) 5개 분야 윈스톱 패키지 서비스를 중점적으로 제공한다는 중앙정부의 정책과 연동하여 시책을 마련해야 함
- 더불어, 비대면·디지털 환경이 익숙하지 않은 대상들의 정보접근성을 높이기 위해 사회보장급여 및 사회서비스에 대한 정보를 다양한 채널을 활용하여 홍보하여야 함. 또한 장애인부모를 포함한 수원시민들을 필요한 정보를 직접 알아봐야 하고 분절된 전달체계로 인하여 정보도 분절적으로 제공되고 있기 때문에 수요자 중심의 통합적 정보접근성을 높일 필요성이 있음
  - 코로나19가 장기화되면서 비대면서비스로 서비스 전달과정이 변화하고 있지만 이로 인하여 정보격차가 커지는 양극화 현상이 나타나고 있음. 따라서 소외계층의 정보접근성을 높이기 위하여 우선적으로 와이파이 등과 관련된 인프라 설치가 필요함
  - 우리나라는 신청주의이기 때문에 정보가 중요함에도 불구하고 인터뷰결과 대부분의 인터뷰이들은 같은 대상에게 정보를 듣는 방식으로 제한적이었음. 따라서 기존에 유지하던 홍보방법도 일정부분은 유지하지만 새롭게 다양한 방식으로 홍보방식을 개편할 필요가 있음

## 7. 사회보장 제도 운영의 연계성

- 돌봄과 일자리 문제를 동시에 해결하기 위해 아파트 내 유희 인력을 활용한 독거노인 돌봄, 단시간 아이돌봄 매칭 사업, 아동 통학 도우미 제도를 고려할 필요성이 있음. 즉, 수원시민들의 욕구 해결을 위해 드러난 욕구 및 문제에 대해 단편적으로 접근하기보다는 여러 분야를 융합하고 연계하는 통합적 시각이 필요함(각 분야별 연계성 검토)
- 제도권 밖 청소년 문제, 청년 일자리 문제, 비대면·디지털 전환과정에서 취약계층의 공공서비스 접근과 혜택의 문제 등은 아직 활성화되지는 않았지만, 중앙정부의 정책들이 마련되어 있으므로 중앙정부의 정책과 연동하여 수원시에서 추가적으로 보완해야 할 사항들이 무엇인지 고민한 후 시책을 마련해야 함(상위계획과의 연계성 검토)

## 8. 사회보장제도의 효과성을 높이기 위한 전달체계 개편

- 장애인주간보호시설의 대기자 관리가 체계적이지 못해 이용자들은 이용할 수 있는 시설이 부족하다고 하고 시설은 이용자 정원을 채우지 상황이 발생하므로 장애인주간보호시설의 대기자를 시에서 일원화하여 관리해야 함



- 빅데이터 분석결과와 당사자 인터뷰 결과, 문화누리카드를 사용할 곳이 부족하다는 문제가 제기 되었으므로 이용자들의 편의성 증진을 위해 문화누리카드 사용처를 확대하여야 함
- 분절화된 서비스 체계를 수요자 중심으로 재편하기 위해서 윈스탑 서비스 정보 제공이 가능할 수 있도록 체계를 구축하는 것이 필요함. 특히 복잡하고 다양한 돌봄서비스에 대한 정보접근성을 높일 수 있도록 행정복지센터의 역할을 강화해야 함. 또한, 행정복지센터와 시 사이에서 구(區)의 역할 모형에 대한 고민이 필요함
- 수원시 전달체계의 가장 큰 문제점으로 계속적으로 제기된 것은 전달체계가 분절적이라는 것임. 이에 수원시민들이 각자 서비스를 알아봐야 하는 상황이 발생하고 서비스가 연계되지 않는다는 것이었고 이에 대한 대안으로 컨트롤타워가 구축되어야 한다는 의견이 계속적으로 제안됨
  - 컨트롤타워가 구체적으로 어떤 역할을 수행해야 할지는 명확하게 제시되지는 않았지만, 사각지대 발굴 및 통합서비스 연계, 통합적 정보접근 등이 제시됨
  - 우리나라의 전달체계는 각 정부부처에서 하달한 지침에 따라 전달되기 때문에 서비스가 분절적일 수 밖에 없으며, 시차원에서 전달체계를 구축한다고 하더라도 정보가 통합되지 않으면 서비스는 여전히 분절될 수 밖에 없음. 따라서 현재의 한계를 극복하면서도 기대하는 역할을 명확히 설정된 상태에서 궁극적으로 “누가 서비스를 효과·효율적으로 전달할 것인가?”에 대한 고민이 필요함
    - 컨트롤타워에서도 궁극적으로는 어떤 역할을 기대하고, 과연 그 기능을 수행할 수 있을 것인가에 대한 고민이 지역적으로 충분한 논의를 통한 합의가 필요함
    - 인터뷰 결과, 기존 법령이나 수원시 차원에서 만든 조례시설들에게 공무원을 파견하여 정보와 서비스 연계를 보다 유연하면서 통합적으로 서비스 전달해주는 주체로 활용하는 것이 제안되기도 함. 즉, 조례시설은 상위정부의 지침에 의해 사업을 시행하는 것이 아니기 때문에 유연한 조직인데 권한이 약하기 때문에 조례시설의 기능을 강화하여 컨트롤타워의 기능을 수행하도록 하는 것이고 이러한 시설들을 한군데 설치하여 해당 서비스들이 서로 협력적 체계를 이어가고 정보 등을 연계할 수 있는 체계를 마련하자는 것임
- 전달체계에서 구청의 역할을 강화하는 것이 필요함
- 추가적으로 컨트롤타워 이외에도 관련 기관들이 제안했던 것처럼 보다 협력체계를 확대·강화할 것이 필요하고, 수원시지역사회보장협의체 분과역할에 대한 고민도 필요함
  - 민간기관들도 서로 알지 못하여 서비스를 연계하지 못한 부분들이 많기 때문에 보다 적극적으로 또는 다양한 시도 등을 통하여 서로 기관들을 알아가고 같이 정보가 필요한 경우는 공유나 연구도 함께 진행하는 방안모색이 필요함
  - 수원시지역사회보장협의체는 민관이 함께 참여하는 공식적인 논의구조임에도 불구하고 공공위원들의 참여가 낮거나 시민이나 다양한 분야의 사람들이 참여하지 못해 기수마다 논의가 더욱 확장되지 못하는 한계를 극복하기 위한 방안모색이 필요함
    - 분과마다 고유의 사업을 모니터링하거나 역할이 있기 때문에 새로운 이슈를 논의할 수 없는 구조 등에 대한 한계도 제기되었음
- 제4기 지역사회보장조사에서도 분절된 서비스 체계를 수요자 중심으로 재편하기 위한 정보통합 윈스탑서비스 제공과 이용자들의 정보접근성을 높일 수 있도록 커뮤니티케어 창구가 읍면동 단

위에 안착할 수 있도록 점검해야 한다고 하였음. 그러나 제5기 지역사회보장조사에서도 동일한 문제가 지적되었음. 따라서 무엇 때문에 이러한 점들이 개선되기 어려운 것인지 면밀한 고찰을 통해 해결 방안을 모색할 필요가 있음

## 9. 수원시 사회보장정책의 영역 및 전체적인 방향성 설정

- 수원시는 이미 일정부분의 인프라는 구축되어 있으나 정책의 방향성이 부재하다는 의견이 다수 제기됨. 즉, 어떠한 사회보장정책을 시행할 때 시에서 생각하는 방향성이 명확해야 하나 현재 예산부족 등의 한계로 인하여 중앙정부나 경기도에서 하달된 사업들만 위주로 하다보니 정책이 양적인 측면만 강조되고 있어 정책의 방향성이 없다는 것임. 따라서 우선적으로는 수원시가 사회보장영역별로라도 어떠한 방향성을 지향하는지를 설정하고 이에 따라 보장서비스 또한 확대·개편하는 것이 필요함

## 10. 인식개선

- 정책이 내실화되기 위해서는 정책을 시행하고 제안하는 민관의 전문가, 그리고 수원시민의 인식개선도 동반적으로 필요함. 인터뷰 결과에서 확인할 수 있듯이 동일한 영역의 보장정책이라 하더라도 그 안에서 차별받는 대상자가 발생하고, 특정대상에 대한 부정적인 인식으로 인하여 정책이 확대되지 않는 상황이 발생하기도 함. 따라서 같은 수원시민임에도 불구하고 계속적으로 차별이 발생하는 현상에 대한 문제가 제기되고 있기 때문에 이러한 문제를 해결하기 위한 인식개선도 필요함

## 11. 기타

- 지역사회보장계획은 수원시 전체 지역주민의 사회보장욕구와 지역 내 복지자원 등을 고려하여 지자체 실정에 부합하도록 지역사회보장에 관한 계획을 수립하는 것을 의미함. 하지만, 일부 영역에서는 여전히 지역사회보장협의체 위원회 위원 구성이 취약계층 중심의 사회복지영역 전문가들로만 구성되어 있어서 수원시 특성에 맞는 지역사회보장계획 수립 및 이행에 어려움이 있음. 따라서 수원시 전체 지역주민의 복지향상을 위한 지역사회보장협의체 운영 및 일반 시민들의 참여를 확대해야 함
  - 현재 수원시지역사회보장협의체에는 사회보장영역별로 민간기관들이 함께 참여하는 공식적인 조직이 구성되어서 실무분과가 운영되지만 공공기관 위원들의 참여가 저조하기 때문에 이들의 참여를 확대시키는 것이 필요하다는 의견이 분과별로 공통적으로 제시됨
    - 분과위원회도 시민단체 등을 참여시켜야 한다는 의견도 있음
  - 실무분과에서는 연차별로 지역사회보장계획을 모니터링하면서 동시에 분과사업을 담당하지만 이러한 구조자체가 조금 유연해졌으면 한다는 의견도 제기됨. 즉, 민간에서는 협의체가 민관 공식적인 조직체계이기 때문에 분과사업이외에도 유연한 구조로 다양한 지역적 이슈를 논의할 수 있는 체계로도 활용되었으면 한다는 의견임
- 특히, 전문가 인터뷰 결과 예술 분야와 주거 분야 등에서 지역사회보장협의체 분과위원을 관련분

야 전문가로 구성해야 한다는 의견이 있었으며, 동보장협의체의 역할 정립 및 신입자들을 위한 의무교육(수원시민자치대학에 동보장협의체 과정 신설)이 제안됨

- 제4기 지역사회보장조사에서 제기된 문제 중 여전히 해결되지 않는 사항들은 수원시의 해결되지 않은 고질적인 문제라고 할 수 있음. 따라서 관련 이슈들을 핵심적인 정책 대상(Policy Target)으로 상정하고 해결 방안을 모색할 필요가 있음