

발 간 등 록 번 호

11-1352000-001020-01



정책보고서 2013-21

## 지방자치단체 복지 전달체계 개편방안 연구

강혜규 · 김태완 · 정홍원 · 최현수 · 김동진 · 김영옥 · 박해육 · 류영아 · 안혜영 · 신수민 · 이정은



보건복지부  
MINISTRY OF HEALTH & WELFARE

KiHASA

한국보건사회연구원  
Korea Institute for Health and Social Affairs

**【책임연구자】**

강혜규 한국보건사회연구원 연구위원

**【주요저서】**

지방자치단체 복지인력 실태 및 증원 규모 분석 연구  
보건복지부·한국보건사회연구원, 2011(공저)

사회복지서비스 공공 전달체계 개선방안 연구  
보건복지가족부·한국보건사회연구원, 2008(공저)

**【공동연구진】**

김태완 (한국보건사회연구원 연구위원)

정홍원 (한국보건사회연구원 연구위원)

최현수 (한국보건사회연구원 연구위원)

김동진 (한국보건사회연구원 부연구위원)

김영옥 (한국여성정책연구원 연구위원)

박해육 (한국지방행정연구원 연구위원)

류영아 (한국지방행정연구원 책임연구원)

안혜영 (백석대학교 강사)

신수민 (한국보건사회연구원 연구원)

이정은 (한국보건사회연구원 연구원)

전달체계는 복지 제도를 운영하기 위해 필요불가결한 요소이다. 다른 정책 부문과 달리 전달체계의 중요성이 부각되고, 복지 전달체계의 구성이 일반 행정기관과 차별화 되어 논의되는 이유는 무엇보다 정형화되지 않은 다양한 욕구를 지닌 ‘사람’을 대상으로, 맞춤형 접근의 인적 서비스가 필요하기 때문이다.

그간 복지 영역의 확대와 제도 및 대상 규모의 증가는 전달체계상의 과부하를 수반 하였으나, 지방자치단체를 중심으로 구성된 우리의 복지 전달체계를 개편해 가는 여정은 수월치 않았다. 요청되는 복지행정업무를 소화하고 서비스 향상이 가능한 전달체계에 대한 현장의 기대와 좌절, 소관 부처의 고민과 정책 모색이 지속되어 왔다.

사회보장기본법 개정을 배경으로 복지를 넘어 광범위한 사회보장영역을 아우르는 정책의 기획, 집행구조의 재편이 필요불가결한 상황으로 인식되면서, 국정과제로 국민 중심의 맞춤형 복지 전달체계 개편안이 제시되었다. 지역 주민 요구에 대응성을 높이고자 하는 일부 지방자치단체의 선도적 전달체계 개편은 복지 전달체계 개편 추진의 동력이 되고 있으나, 모든 지자체가 지역의 다양한 여건을 고려한 개편을 성공적으로 수행하기 위해서는 보다 거시적이면서도 정치한, 단계적 대안의 마련과 지속 추진이 요청되고 있다.

본 연구는 새정부 국정과제인 “국민 중심의 맞춤형 복지 전달체계 개편”을 위한 상세 모형 및 추진 방안 마련을 위하여 착수되었다. 개편안으로 제시된 “시·구 주민센터의 거점형, 기능보강형, 통합형” 모형과 “군 지역 개편방안(희망복지지원단을 보강하고 보건의료서비스 연계 강화)”을 전제로 실행 안을 만드는 것이 명확한 목표이다.

이를 위하여 복지부문 연구자, 지방행정 전문가 및 보건분야 전문가가 함께 연구진으로 참여하여, 사회보장부문의 허브기관 운영 방안 마련에 다학제적인 접근을 시도하였다. 정책추진의 실효성을 확보하고 현실적합성이 높은 대안 마련을 위하여 개편의 근거 및 방향 설정에 참고할 다양한 실태조사를 실시, 최대한의 과학적 기초자료를 확보하였다. 본 연구는 지자체 복지행정의 최일선 단위인 읍·면·동의 변화에 초점을 두고 직무 수행 실태를 파악, 상세 현황을 제시한 첫 시도이며, 전달체계의 핵심 축인 ‘조직’

의 개편 모형 및 기능중심의 개편 방안과 함께 소요 인력 규모를 추계, 제시했다는 점에서 큰 의의가 있다. 또한 국정과제의 개편 내용을 추진하기 위한 고려사항 및 세부 과제, 특히 지자체 본청 조직·기능 개편, 지자체 복지와 일반행정, 주민자치의 활성화 방안의 검토가 이루어졌다.

본 보고서는 강혜규 연구위원의 책임 하에 본원의 김태완 연구위원, 정홍원 연구위원, 최현수 연구위원, 김동진 부연구위원, 신수민 연구원, 이정은 연구원, 그리고, 안혜영 교수, 한국지방행정연구원 박해욱 연구위원·류영아 책임연구원, 한국여성개발원 김영옥 연구위원에 의하여 작성되었다.

또한 본 연구과정에서 실시된 각종 설문조사 및 인터뷰, 간담회에 지방자치단체 관계 공무원분들의 적극적인 협조와 참여가 있었기에 보다 정확하게 현실에 근거한 연구가 가능했으며, 특히 김경숙(서울 마포구청), 송해욱(서울 노원구청), 이애희(전북 완주구청), 정세철(부산 사하구청), 정은숙(서울 성동구청) 사회복지담당 공무원분들의 예리한 문제 제기와 유익한 조언이 연구의 설계와 대안 마련 과정에 큰 힘이 되었기에 감사의 뜻을 전한다.

2013년 8월  
한국보건사회연구원장  
**최 병 호**

# 목 차

요 약 .....	1
제1장 서 론 .....	49
제1절 연구의 배경 및 목적 .....	51
제2절 연구의 내용 및 방법 .....	58
제2장 복지 전달체계 개편의 필요성 및 정책 동향 .....	73
제1절 복지 전달체계 개편 추진의 배경과 정책 추진 경과 .....	75
제2절 창의적 복지 전달체계 운영 지자체 사례 분석 .....	84
제3절 복지 전달체계의 문제점 및 개선 과제 .....	100
제3장 지방자치단체의 복지 직무 실태 분석 .....	105
제1절 지자체의 복지 업무 수행 현황 분석 .....	107
제2절 복지 전달체계 개선에 대한 의견 .....	167
제3절 지자체 사례조사 결과 .....	218
제4절 조사 결과의 요약 및 시사점 .....	235
제4장 개편 모형: 시·구 “동 주민센터 복지 허브화” .....	255
제1절 기본 모형의 개요 .....	257
제2절 복지기능 강화 방안 .....	278
제3절 주민센터 복지 허브화를 위한 사회보장부문 연계·협력 방안 .....	299
제5장 개편 모형: 군 지역 “희망복지지원단 및 보건연계 강화” .....	309
제1절 군 지역 복지부문 특성 분석 .....	311
제2절 군 지역의 복지기능 강화 방안 .....	320
제3절 군 지역 보건부문 협력 강화 방안 .....	335

---

<b>제6장 개편 추진방안: 지자체 복지 인력의 배치 및 운영 .....</b>	<b>347</b>
제1절 인력 소요 산출안 .....	349
제2절 시간제 지자체 복지인력 운용 방안 .....	368
 <b>제7장 개편 추진방안: 지자체 복지-일반행정-주민자치의 조정 및 조화 .....</b>	 <b>391</b>
제1절 주민자치와 복지의 상생 방안 .....	393
제2절 동 주민센터 일반민원행정 기능의 변화 필요성과 개편안 .....	397
제3절 최일선 행정기관의 설치 단위 검토 .....	411
 <b>제8장 개편 추진방안: 지자체 본청 기능 및 조직 .....</b>	 <b>429</b>
제1절 본청 복지부서의 현황 분석 .....	431
제2절 본청 복지기능의 강화조정 방안 .....	441
 <b>제9장 결론 및 정책제언 .....</b>	 <b>457</b>
 <b>참고문헌 .....</b>	 <b>471</b>

## 표 목차

〈표 1-1- 1〉 지방자치단체 복지부문의 예산 및 인력 현황 .....	54
〈표 1-1- 2〉 지방자치단체 사회복지담당 인력 현황 .....	54
〈표 1-2- 1〉 조사 유형별 대상 및 방법 .....	61
〈표 1-2- 2〉 읍면동 복지담당 공무원 복지직무 실태 조사의 응답(분석포함)사례 현황 .....	63
〈표 1-2- 3〉 시·군·구 조직인사부서 및 사회복지부서 전달체계 개편 의견 조사의 응답 지자체 현황 .....	65
〈표 1-2- 4〉 희망복지지원단 직무 실태 조사의 응답 지자체 현황 .....	66
〈표 1-2- 5〉 한국인 직무스트레스 측정도구(단축형) .....	69
〈표 2-1- 1〉 사회복지부문의 역할 변화 비교 .....	77
〈표 2-1- 2〉 전달체계 개편 추진의 성과·한계·개선과제 .....	80
〈표 3-1- 1〉 읍면 사무소 및 동 주민센터의 전체 근무자 및 복지담당 공무원 현황 .....	109
〈표 3-1- 2〉 복지담당 공무원 인원수별 동 주민센터 및 읍면 사무소의 분포 .....	111
〈표 3-1- 3〉 인구 및 복지대상자 현황(1개 읍면동 평균) .....	112
〈표 3-1- 4〉 읍면동 복지담당공무원 1인당 인구수 및 기초보장수급자 수 .....	113
〈표 3-1- 5〉 읍면동 사회복지직 공무원 1인당 인구수 및 기초보장수급자 수 .....	114
〈표 3-1- 6〉 읍면동 사회복지담당 공무원의 일주일 평균 근무시간 .....	115
〈표 3-1- 7〉 읍면동 사회복지담당 공무원의 직무유형별 업무 수행 시간 .....	117
〈표 3-1- 8〉 읍면동 사회복지담당 공무원의 복지사업 부문별 수행량 분석 .....	120
〈표 3-1- 9〉 읍면동의 1주일간 복지민원 건수1) .....	122
〈표 3-1-10〉 내방민원 상담 실시 현황: 1주일간 총 수행건수 .....	124
〈표 3-1-11〉 내방민원 상담 실시 현황: 건당 소요시간 및 필요시간1) .....	126
〈표 3-1-12〉 방문 상담 실시 현황: 1주일간 총 수행건수 .....	127
〈표 3-1-13〉 방문 상담 실시 현황: 건당 소요시간 .....	129
〈표 3-1-14〉 서비스 필요 대상자 중 방문 상담 실시 비율 .....	130
〈표 3-1-15〉 방문 상담의 대상 선정기준 .....	131
〈표 3-1-16〉 전체 요청 민원 대비 추가적인 서비스 지원1) 필요 비율 .....	132
〈표 3-1-17〉 추가적인 서비스 지원이 필요한 사례 중 단순 서비스연계, 통합사례관리가 필요한 사례 비율 ...	133
〈표 3-1-18〉 추가적인 서비스 지원이 필요한 사례에 대한 대응 .....	134
〈표 3-1-19〉 향후 강화되어야 할 읍면동 사회복지직 공무원의 수행 업무에 대한 의견 .....	135
〈표 3-1-20〉 보호·지원이 필요한 대상자에게 많이 나타나는 욕구·문제 유형 .....	136
〈표 3-1-21〉 보호·지원이 필요한 대상자에게 많이 나타나는 욕구·문제 유형의 지역별 비교(첫 번째 의견 기준) ...	137

〈표 3-1-22〉 유관기관과의 협력이 필요한 욕구문제 유형 .....	138
〈표 3-1-23〉 유관기관과의 협력이 필요한 욕구문제 유형의 지역별 비교(첫번째 의견 기준) .....	139
〈표 3-1-24〉 현재 수행하고 있는 업무 중 업무부담(스트레스)이 가장 큰 업무(사회복지직 응답) .....	140
〈표 3-1-25〉 현재 수행하고 있는 업무 중 업무부담(스트레스)이 가장 큰 업무(복지담당 행정직 응답) ..	141
〈표 3-1-26〉 사회복지업무를 수행하면서 느끼는 어려움의 정도(복지담당 행정직 응답) .....	142
〈표 3-1-27〉 사회복지직 공무원의 직무 스트레스(종합) .....	143
〈표 3-1-28〉 사회복지직 공무원의 직무 스트레스(세부 척도) .....	144
〈표 3-1-29〉 희망복지지원단의 인력 현황 .....	152
〈표 3-1-30〉 통합사례관리 담당 인원 세부 현황 .....	153
〈표 3-1-31〉 희망복지지원단 근무자의 일주일 평균 근무시간 .....	154
〈표 3-1-32〉 희망복지지원단 담당공무원의 세부업무별 시간 비중(희망복지지원단 단장 응답) .....	155
〈표 3-1-33〉 희망복지지원단 업무의 충실한 수행을 위해 추가적으로 필요한 시간 비중(희망복지지원단 단장 응답) ·	156
〈표 3-1-34〉 통합사례관리 담당자의 세부업무별 시간 비중(통합사례관리 담당자 응답) .....	157
〈표 3-1-35〉 통합사례관리 수행건수 .....	158
〈표 3-1-36〉 통합사례관리 대상자 선정의 기준 .....	159
〈표 3-1-37〉 통합사례관리 소요기간 분포(통합사례관리 담당자 응답) .....	160
〈표 3-1-38〉 필요한 대상 대비 현재 통합사례관리 수행 비율(통합사례관리 담당자 응답) .....	160
〈표 3-1-39〉 동 주민센터 복지 허브화 개편에서 강화되어야 할 본청 희망지원단 업무 .....	161
〈표 3-1-40〉 읍·면·동 사회복지직 업무 중 향후 보다 강화되어야 할 업무(희망복지지원단 단장 응답) ...	162
〈표 3-1-41〉 보호지원이 필요한 대상자에게 많이 나타나는 욕구문제 유형(희망복지지원단 단장 응답) ·	163
〈표 3-1-42〉 희망복지지원단에서 해결하기에 어려움이 큰 욕구문제 유형 .....	164
〈표 3-1-43〉 유관기관과의 협력이 필요한 욕구문제 유형 .....	166
〈표 3-2- 1〉 복지행정 부서 인력소요에 대한 의견(조직인사부서 응답) .....	169
〈표 3-2- 2〉 복지행정 부서 인력소요에 대한 의견(복지부서 국장 응답) .....	170
〈표 3-2- 3〉 읍·면·동 복지업무 담당자 배치에 대한 의견(조직인사부서 응답) .....	171
〈표 3-2- 4〉 읍·면·동 복지인력 추가 배치 시 필요 직렬(조직인사부서 응답) .....	171
〈표 3-2- 5〉 복지 전달체계 개선을 추진함에 있어 가장 장애가 큰 요인(동 사회복지직 응답) .....	172
〈표 3-2- 6〉 복지 전달체계 개편 장애요인(조직인사부서 응답) .....	173
〈표 3-2- 7〉 복지 전달체계 개편 장애요인(복지부서 국장 응답) .....	174
〈표 3-2- 8〉 복지 전달체계 개편을 위해 필요한 사항(동 사회복지직 응답) .....	177
〈표 3-2- 9〉 복지 전달체계 개편을 위해 필요한 사항(복지담당 행정직 응답) .....	179



〈표 3-2-10〉 복지 전달체계 개편을 위해 필요한 사항(희망복지지원단 근무자 응답) .....	181
〈표 3-2-11〉 복지 전달체계 개편을 위해 필요한 사항(조직인사부서 응답) .....	183
〈표 3-2-12〉 복지 전달체계 개편을 위해 필요한 점(복지부서 국장 응답) .....	185
〈표 3-2-13〉 복지담당 인력의 사기진작, 근무여건 개선을 위해 필요한 대책(동 사회복지직 응답) .....	187
〈표 3-2-14〉 복지업무 수행 인력의 사기진작, 근무여건 개선 대책(조직인사부서 응답) .....	188
〈표 3-2-15〉 사회복지직 및 행정직의 복지업무 수행 인력의 사기진작근무여건 개선을 위해 필요한 대책 (복지부서 국장 응답) .....	190
〈표 3-2-16〉 복지업무를 담당하는 행정직의 사기진작, 근무역량강화, 복지업무 동기를 위한 대책 (복지담당 행정직 응답) .....	191
〈표 3-2-17〉 지자체별 복지 전달체계 개편을 위한 대책(조직인사부서 응답) .....	192
〈표 3-2-18〉 복지 전달체계 개편을 위해 조직인사제도 차원에서 모색하는 대책(복지부서국장 응답) ....	193
〈표 3-2-19〉 전달체계 개편에 따른 읍면동장 복지행정 교육 필요성(조직인사부서 응답) .....	194
〈표 3-2-20〉 전달체계 개편에 따른 읍면동장 복지행정 운영지침 마련 필요성(조직인사부서 응답) .....	195
〈표 3-2-21〉 전달체계 개편에 따른 읍면동장 복지행정 성과관리체계 운영 필요성(조직인사부서 응답) ..	196
〈표 3-2-22〉 읍면동 복지행정 성과관리체계 필요성(복지부서 국장 응답) .....	197
〈표 3-2-23〉 '동'의 적정 인구 규모 및 면적에 대한 의견(조직인사부서 응답) .....	198
〈표 3-2-24〉 적정 인구면적 이하 동 주민센터를 통합하는 방안에 대한 의견(조직인사부서 응답) .....	198
〈표 3-2-25〉 과거 동 주민센터 통합 경험 여부(조직인사부서 응답) .....	199
〈표 3-2-26〉 동 주민센터 통합의 장점(조직인사부서 응답) .....	199
〈표 3-2-27〉 동 주민센터 통합의 단점(조직인사부서 응답) .....	200
〈표 3-2-28〉 동 주민센터 통합관련 건의사항(조직인사부서 응답) .....	200
〈표 3-2-29〉 "인구 1만명 이상 동 주민센터 복지기능 강화" 계획 수립 여부(조직인사부서 응답) .....	201
〈표 3-2-30〉 "인구 1만명 이상 동 주민센터 복지기능 강화" 수행시 애로사항(조직인사부서 응답) .....	201
〈표 3-2-31〉 거점, 통합형 시범사업 참여의향 .....	202
〈표 3-2-32〉 동 주민센터 개편 모형의 적절성에 대한 의견 .....	204
〈표 3-2-33〉 동 주민센터 개편 모형의 실현가능성에 대한 의견 .....	205
〈표 3-2-34〉 동 주민센터 복지 허브화 대안의 적절성(조직인사부서 응답) .....	206
〈표 3-2-35〉 동 주민센터 복지 허브화: 기능보강형 대안의 실현가능성(조직인사부서 응답) .....	208
〈표 3-2-36〉 동 주민센터 개편모형 대안별 적절성(복지부서 국장 응답) .....	210
〈표 3-2-37〉 동 주민센터 개편모형 대안별 실현가능성(복지부서 국장 응답) .....	211
〈표 3-2-38〉 동 주민센터 개편 모형의 적절성에 대한 의견(희망복지지원단 응답) .....	212

〈표 3-2-39〉 동 주민센터 개편 모형의 실현가능성에 대한 의견(희망복지지원단 응답) .....	213
〈표 3-2-40〉 읍면 사무소 개편안의 적절성에 대한 의견 .....	214
〈표 3-2-41〉 읍면 사무소 개편안의 실현가능성에 대한 의견 .....	214
〈표 3-2-42〉 희망복지지원단 보강 및 보건의료서비스 연계 강화 위한 희망복지지원단 분소 운영 대안 적절성(복지부서 국장 응답) .....	215
〈표 3-2-43〉 희망복지지원단 보강 및 보건의료서비스 연계 강화 위한 희망복지지원단 분소 운영 대안 실현 가능성(복지부서 국장 응답) .....	216
〈표 3-2-44〉 희망복지지원단 보강 및 보건의료서비스 연계 강화와 관련한 방안들의 적절성과 실현가능성에 대한 의견 .....	217
〈표 3-4- 1〉 읍면·동 복지담당공무원 1인당 인구수 및 기초보장수급자 수 .....	235
〈표 3-4- 2〉 읍면·동 사회복지담당 공무원의 업무 수행 비중(전체 근무시간 대비 비율) .....	236
〈표 3-4- 3〉 내방민원 상담의 세부 유형별 비중(전체 내방민원 상담 총량 대비 비율) .....	237
〈표 3-4- 4〉 복지 전달체계 개선을 위한 필요 사항 .....	240
〈표 3-4- 5〉 동 주민센터 개편 모형의 적절성 및 실현가능성에 대한 의견 .....	243
〈표 3-4- 6〉 읍면 사무소 개편안의 적절성 및 실현가능성에 대한 의견 .....	244
〈표 4-1- 1〉 개편의 기본 구도 .....	259
〈표 4-1- 2〉 동 주민센터 복지 허브화 개편의 목표 .....	261
〈표 4-1- 3〉 개편 동 주민센터의 주요 서비스 내용 .....	273
〈표 4-1- 4〉 복지 전달체계(동 주민센터) 개편 전후 비교 .....	274
〈표 4-2- 1〉 동 복지 허브화 유형별 통합사례관리 역할 .....	289
〈표 4-2- 2〉 동 주민센터 개편 모형별 본청 희망복지지원단의 역할 .....	290
〈표 4-3- 1〉 주민센터 개편 모형별 고용&복지 영역 연계 가능성 및 인력 배치 규모 .....	304
〈표 4-3- 2〉 주민센터 개편 모형별 보건&복지 영역 연계 가능성 및 인력 배치 규모 .....	305
〈표 4-3- 3〉 주민센터 개편 모형별 주거&에너지(환경) 영역 연계 가능성 및 인력 배치 규모 .....	306
〈표 5-1- 1〉 농촌 인구의 불균형화 추이 .....	312
〈표 5-1- 2〉 군 지역의 노인 독거가구 수 변화 .....	312
〈표 5-1- 3〉 군 지역의 조손 가구 수 변화 .....	313
〈표 5-1- 4〉 경기도의 지역별 통행수단 부담률(2006) .....	314
〈표 5-1- 5〉 경기도 도시 지역과 농어촌 지역 버스운행 실태 .....	314
〈표 5-1- 6〉 사망원인별 표준화 사망률로 비교한 군 지역과 구 지역의 건강수준 .....	316
〈표 5-1- 7〉 농어업인과 비농어업인의 연령별 만성질환 유병률 .....	317

〈표 5-2- 1〉 군 지역의 희망복지지원단 개편 방안 .....	320
〈표 5-2- 2〉 군 지역 통합사례관리업무의 과정별 기관 간 역할범위 .....	324
〈표 5-2- 3〉 인구밀도를 활용한 도·농간 인구밀도 차이 .....	328
〈표 5-2- 4〉 농어촌 노인가구빈곤율(중위 50% 미만) .....	332
〈표 5-2- 5〉 농어촌 다문화가족분포(2012년) .....	333
〈표 5-2- 6〉 다문화가족의 자녀수 분포(2012년) .....	333
〈표 5-3- 1〉 보건기관 설치 현황 .....	335
〈표 5-3- 2〉 건강증진 포괄보조금 .....	337
〈표 5-3- 3〉 보건소 유형별 보건의료서비스 관련 업무의 실제 투입인력 수 .....	340
〈표 6-1- 1〉 동 주민센터의 복지담당 공무원 소요인력 산출 결과 .....	354
〈표 6-1- 2〉 읍 사무소의 복지담당 공무원 소요인력 산출 결과 .....	355
〈표 6-1- 3〉 면 사무소의 복지담당 공무원 소요인력 산출 결과 .....	360
〈표 6-1- 4〉 동 주민센터 통합형거점형의 복지담당 공무원 소요인력 산출 근거 .....	362
〈표 6-1- 5〉 동 주민센터 부분거점형의 복지담당 공무원 소요인력 산출 근거 .....	364
〈표 6-1- 6〉 동 주민센터 개편 모형별 소요인력 비교 .....	365
〈표 6-1- 7〉 읍 사무소 및 면 사무소의 소요인력 비교 .....	365
〈표 6-1- 8〉 군 지역 희망복지지원단 소요인력 산출 근거 .....	367
〈표 6-2- 1〉 행정직 공무원의 시간제 근무 전환 의향 .....	369
〈표 6-2- 2〉 시간제 근무 시범실시 전후 비교 .....	371
〈표 6-2- 3〉 시간제 전환 공무원의 직군 분포(2010.11월 통계) .....	371
〈표 6-2- 4〉 공공기관 시간제 근로 추진실적(2013년 1/4분기) .....	372
〈표 6-2- 5〉 공공기관의 기관유형별 시간제 근로 추진실적 .....	373
〈표 6-2- 6〉 영국 국가공무원의 전일제 및 시간제 고용 추이 .....	374
〈표 6-2- 7〉 영국 국가공무원과 지방공무원의 고용형태별 성별 시간제 비율(2013. 3.31 기준) .....	375
〈표 6-2- 8〉 영국 국가공무원 성별 직급별 시간제 고용(2012년) .....	375
〈표 6-2- 9〉 영국 국가공무원의 부처별 성별 시간제 고용(2013.3.31 기준) .....	376
〈표 6-2-10〉 영국 중앙공무원 부처별 성별 총인원 및 FTE 기준(2013.3.31. 기준) .....	380
〈표 6-2-11〉 영국 잉글랜드 초·중·특수학교의 정규직 시간제 교사 비율 추이 .....	381
〈표 6-2-12〉 읍·면·동 사회복지담당의 사무분장 내역중 시간제 공무원 적합 직무 .....	383
〈표 6-2-13〉 각 부처 복지사무의 관련 민간인력 현황과 계획 .....	386
〈표 7-2- 1〉 최근 5년간 복지영역 증가 .....	398

〈표 7-2-2〉 지방자치단체 사회복지담당 인력(2010.6월 기준) .....	399
〈표 7-2-3〉 서대문구 동 주민센터 직원 수와 민원사무 총수 .....	400
〈표 7-2-4〉 서대문구 동 주민센터 구성(2013.7월 기준) .....	401
〈표 7-2-5〉 동 주민센터의 직능단체와의 회의개최 일정 사례 .....	404
〈표 7-2-6〉 복지업무 효율화를 위한 업무분장(안) .....	406
〈표 7-2-7〉 동 복지팀의 역할 .....	407
〈표 7-3-1〉 광역자치단체 유형별 동의 인구 및 면적 .....	416
〈표 7-3-2〉 광역자치단체별 인구 1만명 이하 동의 인구 및 면적 .....	417
〈표 7-3-3〉 행정구역의 통합과 분절의 비교 .....	419
〈표 8-1-1〉 기초자치단체 유형별·규모별 복지부서의 현황분석 대상 .....	431
〈표 8-1-2〉 희망복지지원단(팀)의 조직구성 방식 .....	437
〈표 8-1-3〉 사회복지업무 현황(2013.2월 현재) .....	438
〈표 8-1-4〉 복지 급여서비스의 신청 및 제공기관 .....	439
〈표 8-1-5〉 업무 절차에 따른 사·군·구 지방자치단체 복지업무의 현황 .....	440
〈표 8-2-1〉 사·군·구 본청의 복지업무 유형 .....	442
〈표 8-2-2〉 사·군·구 본청 복지기획조정 담당부서 및 인력 구성 .....	447
〈표 8-2-3〉 사·군·구 본청의 복지운영지원과의 인력 구성(안) .....	449

## 그림 목차

[그림 1-2-1] 조사 유형별 주요 내용 및 결과 활용방안 .....	62
[그림 2-1-1] 복지 전달체계의 기본 구조 .....	76
[그림 4-2-1] 읍·면·동 복지네트워크 운영체계 .....	298
[그림 5-1-1] 도시와 군 지역 인구추세 및 고령화 비율 .....	311
[그림 5-1-2] 농어가 소득 현황 .....	313
[그림 5-1-3] 농어촌버스 수송실적 변화추이 .....	314
[그림 5-1-4] 농어촌 버스 개선에 따른 희망사항 .....	315
[그림 5-1-5] 전국의 사·군구별 조사망률 및 표준화사망률 변화 추이 .....	315
[그림 5-1-6] 지역별 유병률의 연도별 추이 .....	316
[그림 5-1-7] 우리나라의 농작업 재해율 .....	317
[그림 5-3-1] 보건소 내외 자원 연계 의뢰·회신서 .....	339
[그림 5-3-2] 서대문구 방문간호사 동 주민센터 배치 .....	342
[그림 5-3-3] 양평군 행복돌봄과 조직 .....	343
[그림 5-3-4] 부산 반송지역의 보건복지 통합 형태 .....	344
[그림 6-2-1] 영국의 전체 임금근로자 직종별 성별 시간제 비율(2012년 2분기) .....	373
[그림 6-2-2] 일반직 시간제 공무원 제도 도입 시 풀어야 할 인력관리 사항들 .....	379
[그림 6-2-3] 사회복지담당 공무원의 세부업무별 비중 분포(%) .....	382
[그림 6-2-4] 복지 전달체계 연계 모형(동 주민센터 사례) .....	387
[그림 7-3-1] 동의 규모 변화(1999-2013) .....	414
[그림 7-3-2] 특별·광역시와 도별 동의 규모 변화 .....	414
[그림 7-3-3] 시도별 과소동 현황 비교 .....	416
[그림 7-3-4] 부산진구의 동 행정구역 .....	420
[그림 7-3-5] 동 통·폐합 추진과정 .....	423
[그림 8-1-1] 대도시 자치구 본청의 복지부서 조직구조(2013.5.31) .....	432
[그림 8-1-2] 중소도시 시 본청의 복지부서 조직구조(2013.5.31) .....	433
[그림 8-1-3] 농어촌 군 본청의 복지담당 조직 .....	434
[그림 8-1-4] 사·군구 복지담당 행정조직의 구조 .....	435
[그림 8-2-1] 읍·면·동 복지기능 강화에 따른 사·군구 복지부서 구성 원리 .....	444
[그림 8-2-2] 사·군구 복지사업의 절차별 업무 조정 방안 .....	445
[그림 8-2-3] 복지운영지원과의 조직 및 업무분장(안) .....	448



### 1. 연구의 개요

#### □ 연구 배경

- 국민중심의 서비스 정부를 구현할 사회보장부문의 지역단위 거점기관 마련안이 반영된 국정과제가 제시됨에 따라, 본 연구는 이를 실현할 상세 모형 및 추진 방안 마련을 위하여 착수됨. 공공영역의 책임성 향상을 통한 지자체(시·군·구·읍·면·동) 복지기능의 강화는 핵심적인 전달체계 개편 과제로서, 다음의 개편 방향을 감안하여 연구를 수행
  - 복지영역뿐만 아니라 보건-고용-교육-주거 등 사회보장부문의 급여·서비스에 대한 대국민 편의성, 만족도 제고
  - 사회보장정보시스템을 기반으로 주민의 접근성과 규모의 경제를 적절히 고려
  - 주민 복지수요 충족을 행정기능 중심에 두되, 효율적으로 공공인력을 활용하는 새로운 구조를 통해 투입 비용의 최소화
  - 사회보장부문 공급자간 칸막이 행정으로 초래된 중복업무와 이용자 중복절차를 최소화

#### □ 연구 목적

- 본 연구의 연구 목적은 국정과제인 “시·구 주민센터의 거점형, 기능보강형, 통합형” 모형의 상세 안을 제시하는 것이 핵심적
- 국정과제인 “군 지역 희망복지지원단” 보강 방안 마련
- 새로운 전달체계를 위해 요청되는 공공 서비스 인력 규모 도출

#### □ 주요 연구 내용

- 동 주민센터 조직 및 기능 재편의 필요성 및 개편 방향 확인

## 2 지방자치단체 복지 전달체계 개편방안 연구

- 지자체 복지행정인력의 근무여건등 실태 파악
- 지자체 주요 기능·업무별 업무량 및 소요시간 분석
- 지자체 복지 전달체계 모형 개발
  - 市·區 지역 동 주민센터의 거점형·기능보강형·통합형 모형의 상세안 제시
  - 郡 지역 희망복지지원단 보강 방안 마련
- 소요 인력 규모 추정 및 인력 운용 방안 제시
  - 지자체 복지행정기관의 신규 소요인력 규모 제시
  - 시간제일자리 운용 방안 제시 운용 방안
- 정책과제 제시
  - 국정과제의 개편 내용을 추진하기 위한 고려사항 및 세부 과제 제시
  - 지자체 본청 조직·기능 개편, 지자체 복지와 일반행정, 주민자치의 활성화 방안 검토

### □ 연구 방법

- 읍·면·동 사회복지직무 실태 조사
  - 복지행정의 일선기관인 동 주민센터 및 읍·면 사무소 복지부문의 직무 수행 실태를 파악, 전달체계 개편 모형에 따른 소요인력 산출 및 업무환경 개선 방안 마련의 기초자료로 활용
- 시·군·구 본청 조직인사부서 및 사회복지부서 전달체계 개편 의견 조사
  - 지자체 복지행정 조직 및 인력 개선의 중추업무를 담당하는 ‘조직인사부서’ 및 지자체 사회복지 업무를 총괄하는 ‘복지부서’ 책임자의 의견 수렴
- 시·군·구 희망복지지원단 단장 및 통합사례관리 담당자 직무실태 조사
  - 증가하는 복지 수요에 대응하는 핵심부서로서 희망복지지원단의 직무 수행 실태를 파악, 전달체계 개편에 따른 소요인력 산출 및 업무환경 개선 방안 마련의 기초자료로 활용



- 읍·면·동 사회복지직 직무 분석을 위한 사례조사: 업무일지 기록
  - 복지담당 공무원의 직무수행 실태에 대한 경험적 자료를 수집하여, 읍·면·동 복지행정의 업무 양상을 체계적으로 실증 분석
- 복지담당공무원의 “직무 스트레스 측정” 조사 병행
  - 한국산업안전공단에서 2003년 개발하여 활용되고 있는 “한국인 직무 스트레스 측정도구(Korean Occupational Stress Scale: KOSS)” 활용
- 지자체 현장 방문 사례조사
  - 지자체 복지행정 부서의 직무수행 실태를 파악하고, 현장의 의견 수렴을 통해 대책 마련에 활용
- 지역유형별-업무영역별 연구팀 및 자문그룹 구성·운영
  - 자문그룹(전문가, 지자체 공무원)을 구성, 업무 실태 파악 및 점검 과제 논의

〈 조사 유형별 대상 및 방법 〉

조사 유형		조사 대상	조사 방법
읍·면·동 사회복지직무 실태조사 (5.22~29)		읍·면·동 전수	전국 읍·면·동의 복지직 1인, 행정직 1인이 구조화된 조사표에 자기기입 응답 소요인력 산출의 근거자료 확보 및 업무수행 여건 파악
읍·면·동 사회복지직무 분석을 위한 사례조사: 업무일지 기록 (6.10~14)		30개 시·군·구 (각 3개 읍·면·동)	30개 시·군·구의 각 3개 읍·면·동을 샘플링, 90개 읍·면·동 복지담당공무원(전수)의 1주일간 직무수행 실태 자기 기록 사회복지담당 공무원의 직무수행 내용을 시간단위로 기록, 분석
지자체 복지 전달체계 개편에 대한 의견 조사 (6.4~11)	시·군·구 조직인사 과장	시·군·구 전수	조직인사담당 1인 및 복지부서 과장이 구조화된 조사표에 자기기입 응답
	시·군·구 복지부서 국장		전달체계 개편 세부 방안(인력 활용, 기능보강, 동 통합 등) 및 조직모형, 시범사업 참여 등에 대한 의견 수렴
	시·군·구 희망복지지원단		희망복지지원단 팀장 1인 및 사례관리자 1인이 구조화된 조사표에 자기기입 응답 통합사례관리 등 소요인력 산출의 근거자료 확보 및 업무수행 여건 파악
지자체 현장방문 사례조사 (6.11~19)		6개 시·군·구	연구진(관계부처 TF팀 참여)이 시·군·구를 방문, 부서별 직급별 인터뷰 및 간담회 실시 복지행정관련 업무량, 인력소요 실태를 파악하고 업무수행상의 문제점 및 애로사항, 개선과제 등을 점검

\* 감사원에서 실시한 ‘지자체 복지담당공무원 배치 현황 조사(4.8~17)’ 결과도 활용하여 인력실태 등 분석

## 2. 복지 전달체계 개편의 필요성 및 정책 동향

### □ 복지 전달체계의 개념과 구성 원칙

- 복지 '전달체계'는 사회복지 수요자가 필요로 하는 급여·서비스를 이용·제공받기까지 설계·기획된 제도·기준·규율에 의하여 작동되는 조직·인력의 구조, 기능, 절차, 관계 등을 의미
- 그간 복지 전달체계 관련 정책은 중앙정부의 정책을 시·군·구(읍·면·동)를 통해 원활하게 집행되도록 하는 수직적 측면에 집중
  - 최근에는 복지사업 분야·급여유형·복지수요의 다양성 증가, 지방화·분권화를 배경으로 시·군·구 단위 지역사회가 복지사업의 주체로 부각, 수평적 차원의 전달체계에 대한 관심 증대
- 복지 전달체계의 구성이 일반 행정기관과 차별화되어 논의되는 이유는 무엇보다 정형화되지 않은 다양한 욕구를 지닌 '사람'을 대상으로, 맞춤형 접근의 인적서비스(human service)가 필요하기 때문

### □ 복지 전달체계 개편 추진의 성과와 개선 과제

- 그간의 전달체계 개선정책은 정보시스템, 인력 증원, 지자체 주요 기능의 전담 구조 설치·운영을 중심으로, 읍·면·동의 업무과중 경감, 제도 운영의 효율화, 수요자중심 서비스 기반을 마련하는 방향으로 추진
  - 이에 더해 증가하는 복지 수요·제도에 걸맞은 인력 및 업무수행 여건, 사회보장영역의 통합적 서비스를 위한 협력 체계, 복지수요자의 욕구 기반 서비스 지원, 지자체의 특성·책임·권한을 고려한 전달체계 개선을 모색할 필요
- 인력 확충 및 조직 개편
  - (성과) 시·군·구 주민생활지원 기능 강화('06~'07), 복지인력 증원('11~), 희망복지지원단 운영('12~)으로 읍·면·동의 업무 집중이 일부 개선되고, 제도 운영의 효율성 향상, 맞춤형 서비스 지원 기반 마련
  - (개선 과제) 맞춤형, 통합서비스가 가능한 유관부문간 공식적 협력 기반 조

성, 읍면동의 복지중심 업무 구조 마련 필요

○ 정보시스템 혁신

- (성과) 행복e음에 이은 사회보장정보시스템 구축('10~ )으로, 맞춤형 서비스가 가능해지고, 부처별 대상자 선정을 위한 공적자료를 공동 활용, 선정의 신속성·정확성, 국민의 신청 편의성 향상 기대
- (개선 과제) 사회보장기본법 개정을 배경으로, 본격적인 지역 단위 사회보장거점기관을 마련할 필요

○ 복지사업 통합조정

- (성과한계) 부처별 유사대상기능 제도의 정비('09~ )로 1차적 중복가능성 차단 및 행정비용 감소
- (개선 과제) 복지사업 신설시, 중복성 및 소요인력 등을 사전점검하는 중앙 차원의 조정기제, 분절적인 사회보장 전달체계의 '칸막이'를 해소할 실행방안 마련

○ 민관 협력 기반

- (성과) 시·군·구 지역사회복지협의체 운영('05~ )을 통해 공식적인 민과 관의 상시적 협력구조가 정착
- (개선 과제) 주민자치와 복지 활성화의 시너지 창출을 위한 기반, 민간의 복지참여를 견인할 지역단위 공적 기제 마련

□ 복지 전달체계 개편 필요성

○ “원스톱” 서비스 곤란

- 충실한 상담(내방·전화·방문) 및 복지정보 종합안내 미흡
- 신청·접수 기관이 분산, 의뢰 서비스도 미흡

○ 부처별·기관별 “칸막이” 심화

- 복지제도가 300여 가지에 달하여 복지행정담당자가 타 사회보장기관의 서비스를 알기 어렵고, 사회보장정보시스템을 운영하나 복지욕구에 대한 담당자

의 판단(assessment)·연계과정이 미흡하여, 서비스 중복·누락의 우려 상존

- 지자체 내에서도 사례관리 프로세스가 주민센터와 희망복지지원단으로 이분되어 불편하고, 대상별 사례관리 업무·기관이 분절적으로 운영

○ 일선복지행정의 “깎때기” 현상

- 읍면동의 사회복지직 1~2명이 100여 가지 복지제도를 담당하는 실정을 지적
- 이에 따라 읍면동에서는 기본적인 복지급여 신청·접수 업무에 대부분의 시간을 할애하고 있으나 충분한 상담시간 확보가 어렵고, 서비스연계등 재량적 복지지원 활동은 매우 제한적

□ 개선 과제

○ 통합적 서비스 곤란

- 사회보장 운영기관이 부처별, 영역별로 분산 운영
- 통합성을 높이기 위해서는 조직통합의 대안이 가장 효과적일 수 있으나, ‘전문성’ 훼손에 대한 우려가 있고, 지방행정과 중앙특별행정기관, 보험공단 등 각 전달체계 특성상 전면적 조직 통합이 어려우므로,
- 근거리 공간배치, 인력파견, 정보공유 등을 통해 통합성 보완 필요

○ 깎때기 현상

- 여러 부처의 많은 정책이 최종지점으로 몰려 ‘병목’ 현상 발생
- 서비스의 통합성을 높이면서 깎때기 현상을 없애려면, 적정 인력 배치와 업무 분담구조 필요

○ 지자체 종합행정 여건

- 복지업무는 ‘대면서비스’, ‘찾아가는 서비스’, ‘지역자원 동원-협력체계 구축’ 등 재량적 업무 환경임에 따라 이러한 업무특성을 이해한 상시적 수퍼비전(지도감독) 체계가 요청되며,
- 기획 및 제도의 관리운영뿐만 아니라, 수요자의 직접서비스가 이루어지는 접촉창구에 대한 고려가 중요

- 상당한 ‘서비스’가 이루어져야 하는 동 주민센터의 기능은 일반행정을 중심으로 이루어져, 전반적인 복지기능의 활성화를 제약하는 주요 원인(전달체계 문제의 핵심)으로 지목
- 일반행정직이 복지업무를 담당하도록 하고 있으며, 지속적으로 조치가 독려되었으나, 상담-사례관리-서비스연계지원 등 확대되는 핵심 서비스 업무는 일반행정직이 대신 할 수 없어 문제 해결 곤란
- 지역의 복지협력체계 구축 및 자원 확충, 사각지대 발굴 등 일반행정직의 강점이 발휘될 수 있는 업무를 충분히 담당하도록 하되,
- 적정 복지인력(고용-보건 등 유관영역 포함)을 배치, 규모있게 활용하는 구조 필요

#### ○ 시·군·구-읍·면·동 구조의 비효율성

- 대면서비스 업무가 이원 운영되고 있다는 점은 수요자의 편의성, 비용 효율성 측면에서 약점
- 사회보장분야의 대면서비스 업무를 가급적 통합적으로 수행할 수 있는 구조 필요

### 3. 지방자치단체의 복지 직무 실태 분석

#### 가. 읍면동의 업무 현황

##### □ 평균 근무시간

- 읍·면·동 사회복지담당 공무원의 평균 근무시간은 1주일 평균 52.1시간으로 파악되어, 1일 평균 10시간 이상 근무(주 5일 근무 기준), 2011년에도 1일 평균 52.0시간으로 조사되어(강혜규 외, 2011) 지자체 인력 확충 이후에도 업무 부담의 변화는 미미할 것임을 시사

##### □ 복지담당 공무원 대비 복지대상자 규모

- 복지인력의 배치 수준 및 업무 부담 수준을 가늠할 수 있는 지표로서, 복지담당 공무원(복지직 및 행정직) 1인당 복지대상자 수는 동 1,872명, 읍 1,750

8 지방자치단체 복지 전달체계 개편방안 연구

명, 면 950명, 1인당 기초보장수급자 수는 동 156명, 읍 152명, 면 78명(감사원 조사 자료, 2013년 4월 기준)으로서, 동과 읍의 양상은 매우 유사하였으며, 대상자 규모가 면 지역에 비해 두 배 수준

〈 읍·면·동 복지담당공무원 1인당 인구수 및 기초보장수급자 수 〉

(단위: 명)

지자체 유형	전체	1개 동 평균				1개 읍 평균				1개 면 평균			
		서울 시	광역시	도시	소계	광역시	도시	도의 군	소계	광역시	도시	도의 군	소계
1인당 인구 수	<b>5,249</b>	5,989	7,319	7,610	<b>7,182</b>	9,297	5,905	3,873	<b>5,106</b>	3,550	2,338	1,610	<b>1,950</b>
1인당 복지대상자	<b>1,545</b>	1,262	2,174	1,926	<b>1,872</b>	3,001	1,952	1,417	<b>1,750</b>	1,166	1,022	892	<b>950</b>
1인당 기초수급자	<b>129</b>	94	208	147	<b>156</b>	343	142	142	<b>152</b>	91	83	74	<b>78</b>

자료: 감사원의 지자체 현황 파악 원자료(2013. 5)를 통해 산출함.

□ 읍·면·동에서 수행되는 복지업무

○ 읍·면·동 복지담당 공무원의 일과를 파악한 결과, 내방민원·전화상담 시간이 36.1%로서 큰 비중을 차지하였고, 행정처리 시간이 24.1%(신청접수된 급여·서비스 행정처리 14.1%, 보고등 행정처리 10.0%)

- 찾아가는 서비스를 위해 강조되었던 방문상담 시간은 8.8%로서, 하루 40분 남짓(1일 8시간 근무 기준) 수행

○ 서비스연계(5.4%), 자원발굴·관리(3.1%) 등 사회복지의 전문성을 요하는 업무의 수행은 8.5%에 불과하여, 하루 업무 수행 중 대상자의 보호·지원을 위해 활용하는 시간은 1시간도 안되는 실정

〈 읍·면·동 사회복지담당 공무원의 업무 수행 비중(전체 근무시간 대비 비율) 〉

(단위: %)

총 근무시간	내방 민원 상담	전화 상담	방문 상담	급여 서비스 행정처리	서비스 연계 (사례관리)	지역 자원 발굴 및 관리	민관 협력 체계 운영	지자체 자체 사업	본청 위임 업무	보고 등 행정 처리	내부 회의	내외부 교육 참석	일반 행정 업무
100.0	20.7	15.4	8.8	14.1	5.4	3.1	1.8	4.2	6.3	10.0	2.0	3.0	5.2

## □ 사업 부문별 수행량

- 정부의 290여개 복지사업(급여) 중 지자체(읍·면·동)로 신청·접수가 이루어지는 사업을 13개 영역 112개 사업 항목으로 구분, 상담과 행정처리의 소요시간과 읍·면·동에서 연간 수행되는 총량을 조사한 결과, 1개 읍·면·동의 복지담당자 전체가 1주일간 60시간(전체 근무시간 대비 39.7%)을 투입하는 것으로 확인
  - 기초보장사업(전체 복지사업의 업무처리 시간 중 25.9%)의 수행시간이 가장 컸고, 다음은 교육부의 복지사업(19.9%)으로서, 이는 보육서비스 수행 시간(10.4%)의 두 배에 가까운 수준
  - 아동복지 서비스 사업은 5.7%로서, 보육료 지원, 교육부 복지사업 등을 포함하면 아동대상의 사업에 할애되는 시간은 총 36.0% 수준
  - 노인대상의 사업은 8.9%(기초노령연금 5.2%, 노인복지 서비스 3.7%), 차상위계층 사업은 4.5%, 장애인복지 분야 사업은 3.9%(현금급여 2.5%, 장애인복지 서비스 1.4%)에 불과
  - 앞서 제시한 교육부 사업을 비롯하여, 11개 유관부처 사업의 행정처리시간은 총 33.5%로서, 전체 복지사업 행정처리 시간의 1/3을 차지

## □ 복지민원 처리량

- 읍·면·동에서 처리하는 복지민원의 총량은 복지담당 공무원 1인이 1일 내방민원 9.9건, 전화민원 15.2건, 온라인 신청 0.9건
  - 내방민원 중 법정급여 신청 관련 민원이 가장 많았으나(기초보장 10.2%, 기초보장 이외 24.1%), 단순 안내·정보제공(19.1%), 기타 증명서발급등 민원(4.8%), 이의신청등 불만 민원(9.5%)도 33.4%로 1/3 수준

〈 내방민원 상담의 세부 유형별 비중(전체 내방민원 상담 총량 대비 비율) 〉

(단위: %)

계	기초보장 급여 신청	(기초보장 외) 복지급여/서비스 신청	(법정급여 외) 서비스 및 자원연계 신청	기존 수급자의 급여등 자격 관리 민원	이의 신청 및 불만 민원	(단순) 복지관련 안내 및 정보제공	기타 민원(증명서 발급등)
100.0	10.2	24.1	12.0	20.3	9.5	19.1	4.8

□ 읍·면·동의 확충 필요 업무

- 향후 복지기능 강화를 위해 내방민원, 방문상담, 추가적 서비스 지원을 핵심업무로 전제하고, 관련 현황을 상세하게 파악
  - 내방민원 상담의 세부 유형별 소요시간과 필요시간을 파악한 결과, 현재 수행시간 대비 동 37.0%, 읍 42.0%, 면 20.0%의 추가 소요 확인
  - 방문상담의 세부 유형별 소요시간과 필요수행건수를 파악한 결과, 동 200.0%, 읍 155.0%, 면 131.0%의 추가 소요 확인
  - 복지민원량의 32.0%가 추가적 서비스 필요 사례로 판단, 이 중 단순 지원이 필요한 경우는 63.0%, 통합사례관리가 필요한 경우는 37.0%로 추정

□ 향후 강화되어야 할 복지 업무 및 대응 분야

- 향후 읍·면·동 사회복지직 공무원의 업무로서 강화되어야 할 업무로서는, 전체 사회복지담당자의 34.1%가 ‘복지욕구에 대한 충실한 상담 업무’를 지적하였으며, 다음으로는 ‘복지대상자 특성을 고려한 맞춤형 서비스 설계’(19.0%), ‘방문 상담’(17.0%), ‘지역주민에 대한 복지정보 종합안내’(16.8%)의 순
- 보호·지원이 필요한 대상자에게 많이 나타나는 욕구·문제 유형은 경제적 문제(대상자 대비 73.8%), 신체건강(25.6%), 의식주관련 일상생활유지(18.9%), 주거 문제(14.8%) 순이었으며(읍·면·동 복지담당 응답), 희망복지지원단의 응답에서는 알코올·약물중독(24.6%), 정신건강(17.4%)의 문제를 심각하게 인식
  - 희망복지지원단에서 해결하기에 어려움이 큰 유형, 유관기관과의 협력이 필요한 욕구·문제 유형에서 모두 정신건강, 알코올 및 약물중독의 문제 부각

나. 전달체계 개선의 필요성 및 과제

□ 복지 전달체계 개선을 위한 과제

- 복지 전달체계 개선을 위해서는 어떤 과제가 해결되어야 한다고 판단하고 있는가를 파악하기 위하여, 인력 확충·운영, 조직체계, 지자체 기능·운영, 복지허



브 기능강화를 위한 협력 기능과 관련된 33개 문항에 대하여 그 필요도를 10점으로 평가하도록 한 결과, '읍·면·동에 충실히 상담할 수 있는 규모의 공무원 배치'에 대한 필요도가 가장 높게 제시

- 인력 운영 차원의 항목에서 육아휴직 결원인력 충원, 안전대책 및 소진대책 마련, 복지담당 배정시 충분한 직무교육 실시가 높은 필요도
- 다양한 직종의 전문인력 배치와 관련해서는 정신보건복지사의 근무 수요가 상대적으로 높았으며, 방문간호사의 동 주민센터 근무에 대한 복지부서 국장의 필요도도 상대적으로 높게 제시
- 조직체계 개선과 관련한 문항에서는 읍·면·동에 각각 접수상담과 전문상담 인력의 배치·운영에 대하여 대체로 필요성을 인정하는 편이었으며, 동 주민센터의 복지팀 설치 운영에 대한 복지부서 국장의 필요도가 높게 제시
- 지자체의 기능 개편 및 운영 개선방안과 관련하여, 복지부서 국장은 대체로 7점 이상의 높은 필요도를 제시하였고, 읍·면·동의 복지직과 함께 희망복지지원단의 시스템 체계화와 기능 강화에 대한 요구가 높게 제시
- 민간과의 협력 강화, 정보공유 및 협업체계 구축에 대한 필요도도 높은 편

○ 11개 문항을 질문한 조직인사부서 책임자의 경우, 육아휴직 결원인력 충원, 사회복지직 확대 배치에 대한 필요도를 높게 인식

- 복지담당의 안전대책 마련, 복지담당 배정시 충분한 직무교육 실시, 동 주민센터의 복지팀 설치 운영의 필요도는 높았으나,
- 복지담당 일반행정직과 관련된 인센티브 강화, 일정기간이상 근무 강화, 확대 배치 등의 필요성 인식은 상대적으로 낮은 편

## 12 지방자치단체 복지 전달체계 개편방안 연구

〈 복지 전달체계 개선을 위한 필요 사항 〉

(단위: 10점 척도/1~10점)

		읍면동 복지직	읍면동 복지담당 행정직	복지부서 국장
인력 확충	읍면동에 충실히 상급할 수 있는 규모의 공무원 배치	9.7	8.8	9.1
	복지담당 일반행정직의 확대 배치	5.3	5.1	5.9
	사회복지직의 확대 배치	-	-	9.2
인력 운영	복지직 공무원 중 육아휴직 결원인력 충원	-	-	9.5
	복지담당 일반행정직의 일정기간이상 근무 강화	6.4	5.2	7.4
	복지담당 일반행정직에 대한 인센티브 강화	6.4	7.2	8.1
	복지담당 배정시, 충분한 직무교육 실시	8.7	8.3	8.9
	복지업무담당자의 소진관련 대책 마련	8.8	7.8	8.5
	복지업무담당자의 안전관련 대책 마련	9.0	8.1	8.8
전문인력 배치 (복지 허브기능 강화)	보건소 방문간호사의 동 주민센터 근무	5.1	5.3	6.2
	보건소 방문간호사의 희망복지지원단 근무	5.5	5.5	5.9
	직업상담사의 동 주민센터 근무	4.5	5.1	4.8
	직업상담사의 희망복지지원단 근무	5.5	5.4	5.9
	정신보건복지사의 동 주민센터 근무	5.2	5.2	5.3
	정신보건복지사의 희망복지지원단 근무	6.1	5.6	6.4
	드림스타트사례관리사의 동 주민센터 근무	4.1	4.7	4.5
	문화복지사의 동 주민센터 근무	3.6	4.4	3.7
조직 체계	읍면동에 접수상담과 전문상담 인력 각각 배치·운영	6.0	6.3	7.6
	동 주민센터의 복지팀 설치 운영*	-	-	8.3
지자체 기능운영	읍면동에서 '상담부터 사례관리까지' 연속성 있는 지원	5.6	6.1	7.8
	읍면동 내 슈퍼비전 강화	6.9	6.4	7.7
	읍면동의 복지자원 발굴·관리기능 확대	5.7	6.3	7.9
	읍면동의 지역복지공동체 기반 조성 강화	5.1	5.6	7.3
	읍면동의 주민자치 기능 강화	4.7	5.6	6.9
	읍면동의 지역사회 밀착 일자리 창출 기능 강화	4.5	5.1	6.1
	희망복지지원단의 복지자원 발굴·관리 체계화	7.7	6.9	8.7
	희망복지지원단의 서비스 컨트롤타워 기능 강화	7.3	6.8	8.8
	사군구 본청의 사업별 기획 기능 강화	6.9	6.7	7.9
	사군구 본청의 시설운영 지도감독 기능 강화	-	-	8.3
협력 기능운영	민간복지기관과의 협력 강화	7.2	6.9	8.5
	공공-민간의 방문서비스 정보공유 및 협업체계 구축	7.2	7.0	8.4
	읍면동 단위 복지협의체 운영	4.2	5.1	5.7
	통·리장 등 지역주민의 복지역할(사례 발굴) 강화	5.6	5.8	7.8

## □ 지자체 복지행정 부서 인력 소요에 대한 책임자 의견

○ 복지업무 담당자에 비해 복지 인력 소요를 보수적으로 판단하는 조직인사부서 책임자(과장) 및 복지부서 책임자(국장)의 의견을 파악한 결과, 조직인사부서는 현재 인력대비 13.4% 수준(자치구 15.9%, 시 13.9%, 군 10.7%), 복지부서는 26.1% 수준(자치구 26.7%, 시 27.5%, 군 24.7%)으로 복지부문의 인력 소요가 있는 것으로 제시

- 지자체 내 부서들 가운데는 동 주민센터 복지부서에 가장 많은 인력 소요가 있다고 제시(조직인사 18.3%, 복지부서 33.8%), 본청 희망복지지원단(16.1%, 33.3%), 통합조사 부서(12.6%, 26.3%), 복지정책기획 부서(10.0%, 20.3%), 기타복지사업부서(10.4%, 21.2%)의 순

## □ 복지 인력의 사기진작, 근무여건 개선을 위해 필요한 대책

○ 조직인사부서 책임자가 판단하는 사회복지담당 공무원(사회복지직과 일반행정직 포함)의 사기진작·근무여건 개선 대책으로는 다양한 인센티브 제도 운영(수당, 연수, 승진, 희망부서 우선배치, 안식년제도 도입 등)이라는 응답이 다수(36.4%).

- 업무수행 환경 조성(안전한 상담창구, 심리치유, 녹음전화기 설치, CCTV·비상벨 설치, 간담회 개최 등) 19.3%, 인력 확충(복지직 우선 충원, 복지도우미 확충, 자연감소분 대체로 사회복지직 순증 등) 18.6%, 민원인에 의한 신변 위협 해결 8.9%, 직렬간 형평성 유지 4.1%, 업무분장 개선(복지업무와 행정업무의 분리, 복지공무원의 타업무 겸직 금지, 업무분장 표준안 마련, 일반업무의 행정직 배치, 복지업무 사회복지직 전담 등) 3.3%
- 그 밖에, 채용관련 제도 개선(2.2%), 복지업무담당자 전보시 우대(1.9%), 사통망 시스템 개선을 통한 업무 효율화(1.1%), 사회복지시설 관리 공무원 사법권 부여, 공권력 강화(1.1%), 교육 실시(1.1%) 등 제시

## 다. 개편 모형에 대한 의견

○ 국정과제로 제시된 ‘주민센터의 복지허브화’ 방안, 군 지역 개편 방안에 대한 의견을 파악

- ‘동 주민센터의 복지 허브화 방안’의 대안 모형

〈대안 1〉 기능보강형	"현행 동 주민센터에" 복지담당 행정직을 추가 배치하여, 보편적복지급여업무(기초노령, 보육료, 유관부처 복지급여 등)를 행정직이 주로 수행하도록 하고, 복지직 공무원을 확충하여 방문상담 등 복지업무를 충실히 수행할 여건 마련
〈대안 2〉 통합형	"동 주민센터 2~3개소를 통합"하여, 사회보장부문의 거점기관으로 운영(다수의 복지인력 배치로 대상자특성별 맞춤형 상담 및 사례관리 강화, 일반민원업무의 상당부분 분청 이관, "원스톱 복지지원 시스템" 마련)
〈대안 3〉 거점형	"동 주민센터 2~3개소의 복지담당인력으로 별도의 기관을" 구성, 사회보장부문의 거점기관으로 운영(주민센터의 일반민원은 존치/ 복지업무는 대안 2의 내용과 동일)
〈대안 4〉 부분거점형	"권역 센터를 시군에 설치하여, 동 주민센터는 복지업무의 신청접수를 담당하고, 권역센터는 본청의 일부 복지업무와 통합사례관리 수행을 강화하는 "부분 거점형 센터" 운영(복지직 공무원, 통합사례관리사, 민간채용인력 근무)

- ‘군 지역의 복지 전달체계 개선 방안’으로 제시한 국정과제의 대안 내용

〈대안 1〉	군의 몇 개 면을 관할하는 "희망복지지원단 분소" 운영(인력 보강)
〈대안 2〉	읍면 사무소와 보건소(보건지소, 진료소 포함)의 연계협력을 통한 통합 서비스 강화
〈대안 3〉	읍면 사무소의 복지 인력 보강

## □ 동 주민센터 개편 모형

○ 4개 대안 모형의 적절성에 대한 의견은 읍면·동 근무 사회복지담당 공무원(대부분 사회복지직) 응답의 경우 10점 만점 중 기능보강형 6.9점, 통합형 6.2점, 거점형 6.4점, 부분거점형 6.5점으로서, 기능보강형이 가장 높게 나타났으나, 각 모형간은 매우 근소한 차이

- 복지담당 행정직의 경우 기능보강형 6.3점, 통합형 5.8점, 거점형 5.7점, 부분거점형 6.4점으로서, 근소한 차이지만 부분거점형에 대한 선호가 기능보강형보다 높았으며, 다음은 통합형, 거점형의 순으로서, 사회복지직의 응답과 비교할 때, 모형간의 점수 차가 다소 크게 나타난 편

- 실현가능성의 경우도 기능보강형이 가장 높게 나타났으며, 그 순위는 적절성과 동일한 순서였으나, 편차는 상대적으로 큰 편

〈 동 주민센터 개편 모형의 적절성 및 실현가능성에 대한 의견 〉

(단위: 10점 척도/1~10점)

	사회복지직 응답		복지담당 행정직 응답	
	적절성	실현가능성	적절성	실현가능성
기능보강형	6.9 (3.73)	5.6 (3.64)	6.3 (2.74)	5.8 (2.59)
통합형	6.2 (2.76)	4.2 (2.46)	5.8 (2.69)	4.6 (2.46)
거점형	6.4 (3.26)	4.5 (2.55)	5.7 (2.65)	4.7 (2.37)
부분거점형	6.5 (3.28)	5.0 (3.31)	6.4 (2.48)	5.5 (2.33)

주: 1) 사회복지직 1,540명, 복지담당 행정직 893명의 응답 사례가 분석됨.

2) 괄호 안은 표준편차임.

- 본청 복지부서 국장에 대한 조사에서도, 통합형과 거점형이 적절하다고 보는 의견은 각각 응답자 중 11.8%, 29.3%

- 통합형에 대한 의견은, “원스톱서비스로 복지 대상자의 편리성과 업무 효율성을 고려한 모형으로 판단되며, 여러 동의 통합으로 담당 공무원 수가 늘어남으로써 업무 전문성 및 책임성도 증진될 것”으로 예측, “인구 규모가 밀집한 지역의 동 지역은 가능”하지만 “행정 구역 동 단위와 다른 대폭적인 전달체계의 변화로 지자체의 반발 및 저항”이 예상되며, “예산 문제와 장소 물색에 있어 부담감이 있다는 문제”를 제기
- 거점형에 대한 의견은, “업무의 전문성을 높이고, 종합적인 복지 행정을 수행할 수 있기 때문에 바람직하다고 판단하며, 복지욕구의 해결에 대한 접근성이 용이”, “저소득층 밀집 지역이나 복지대상자가 많은 주민센터에서는 필요하며 적용 가능”하다고 판단했지만, “일반 행정과 분리되어, 효율성이 저하될 수 있으며 복합적 민원의 처리는 불가능하다는 문제”, “별도의 조직 신설을 위한 예산 확보에 어려움이 있다”는 문제를 제기

## □ 읍면 사무소 개편안

- ‘읍면 사무소의 복지 인력 보강’안의 적절성은 사회복지직과 복지담당 행정직 모두 높은 점수를 제시했고, 실현가능성에서도 상대적으로 높은 지지
- 도시형 대안과 마찬가지로 개편안의 적절성 보다는 실현가능성에 대한 점수가 낮게 제시되었는데, 희망복지지원단 분소 운영, 읍면 사무소와 보건소 연계 협력 각각에 대한 사회복지직의 실현가능성은 5점에 못미쳤으며, 적절성과는 달리 사회복지직의 점수가 복지담당 행정직보다 낮게 제시

## 〈 읍면 사무소 개편안의 적절성 및 실현가능성에 대한 의견 〉

(단위: 10점 척도/1~10점)

	사회복지직 응답		복지담당 행정직 응답	
	적절성	실현가능성	적절성	실현가능성
희망복지지원단 분소 운영	6.6 (3.22)	4.7 (2.56)	6.0 (2.78)	5.0 (2.52)
읍면 사무소와 보건소 연계 협력	6.5 (3.60)	4.9 (2.87)	6.5 (2.61)	5.7 (2.55)
읍면 사무소의 복지인력 보강	8.8 (4.57)	6.2 (3.22)	8.3 (2.25)	6.7 (2.84)

주: 1) 괄호 안은 표준편차임.

## □ 거점형·통합형 시범사업 참여 의향

- 거점형, 통합형의 시범사업 참여 의향이 있는지 파악한 결과, 응답한 133개 지자체 조직인사 과장 가운데 12%가 거점형 시범사업, 3.0%가 통합형 시범사업 참여 의사를 제시
- 복지부서 책임자는 99명의 응답자 중 거점형 시범사업 12.1%, 통합형 시범사업은 9.1%가 참여 의사를 제시(시범사업 참여를 밝힌 조직인사부서와 복지부서의 지자체가 동일 지자체인 경우는 없었음)

#### □ 동 주민센터의 적정 규모 및 통합에 관한 의견

- “복지행정 및 민원행정” 담당기관인 동 주민센터의 설치단위로서 ‘동’의 적정 인구 규모에 대한 의견을 파악한 결과 전체 평균 17,451명, 적정 면적으로는 148.2km<sup>2</sup>로 제시
- 적정 인구 또는 면적 이하에 해당하는 동 주민센터를 통합하는 방안에 대한 의견을 수렴한 결과, 전체 146명 가운데 58.9%가 바람직한 방향이라고 생각하지만, 통폐합 추진은 어려울 것이라고 판단
  - 바람직한 방향이 아니라고 생각하는 32.9%를 제외하고는 통폐합의 추진이 필요하다고 보는 7.5%, 이미 통폐합을 논의하고 있다는 0.7%를 포함하여, 2/3의 지자체가 동의 통폐합의 타당성을 인정하고 있어,
  - 적절한 추진 동력이 부여될 경우, 이와 병행한 적정단위의 동 복지허브화를 위한 주민센터 개편 추진 가능성이 있음을 시사

## 4. 개편 모형: 시·구 “동 주민센터 복지 허브화”

### 가. 개편의 방향 및 목표

#### □ 개편의 기본 방향

- 복지제도의 집행 및 지역 복지운영의 기초단위인 지방자치단체가 복지 책임성을 새롭게 인식하고, 주도적으로 복지행정서비스 수행 여건을 마련하도록 방향 설정
- 읍·면·동의 소수 복지직에게 복지업무가 집중되는 ‘깎때기’ 현상, 부처간·부서간·유관기관간 ‘칸막이’ 현상으로 인한 업무 과부하 및 제도운영의 분절성·비효율성, 복지수요자가 여러 부처를 찾아 이동해야 하는 불편 요소 등을 최대한 경감
  - 첫째, 범부처 복지 제도의 이용 편의 향상
  - 둘째, 복지 제도의 책임있는 관리 및 업무수행 여건 조성

- 복지욕구 충족의 양적·질적 제고를 위한 복지행정의 새로운 업무 시스템 도입
  - 셋째, ‘맞춤형 사례관리’를 통해 복지수요자의 욕구중심 지원 확대
  - 넷째, 생애주기별로 포괄적인 복지 욕구 충족을 위해 보건, 주거, 고용, 교육, 문화를 아우르는 사회안전망 운영의 지역단위 중심축으로서 지자체의 최일선기관을 ‘허브(hub)’기관으로 기능 강화
  - 다섯째, 민관 협력 및 민간참여 활성화를 통한 대상 발굴·복지 연계지원 확대
  - 여섯째, 지역 내 사회적경제 활성화를 견인하고 지역사회 보호체계와의 시너지 창출
- 복지담당인력의 적정 업무부담이 유지되도록 인력 확충과 함께 직렬 및 직위를 고려한 업무 배분
  - 일곱째, 적정수준의 복지직 및 전문 서비스인력 확충, 행정직의 명확한 역할 분담
  - 여덟째, 동장의 복지역할 강화, 서비스의 전문성 향상을 위한 팀제 운영

□ 개편 목표

- 국민과의 초기접점(gateway)인 동 주민센터는 지역차원의 사회보장 허브기관으로 그 기능을 대폭 강화하기 위하여 다음의 목표 설정
  - 지역사회보호의 중추기관으로서 신청부터 지원까지 완결성을 높일 체계적 구조
  - 수요자 ‘욕구’에서 출발한 맞춤형 서비스 설계-자원연계 지원-지속 관리
  - 동 주민센터 복지담당인력의 적정업무 부담 부여
  - 수요자중심의 복지서비스를 가능하게 하는 통합형 복지수행 구조 마련 및 이를 위한 설치단위 변경
- 이와 같은 기능 강화의 추진은 지자체의 책임에 기반한 인력, 조직구조 등의 업무 여건 마련이 전제



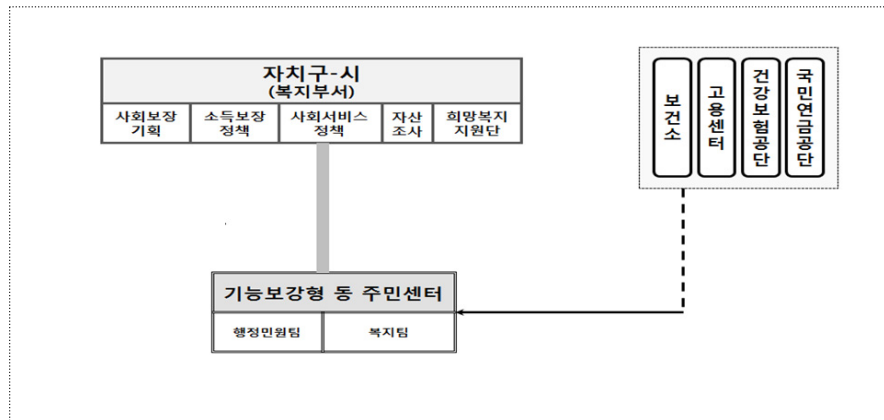
## 〈 동 주민센터 복지 허브화 개편의 목표 〉

범부처 복지제도의 이용 확대, 편의 향상, 책임있는 관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 복지정보 종합안내 및 상담의 충실화</li> <li>• 콜센터등 온라인서비스 강화</li> <li>• 사회보험-노인장기요양 등 사회보장기관 인력 파견을 통한 정보안내·신청접수</li> </ul>
복지서비스 지원 강화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 복지수요자의 욕구 파악 및 서비스지원 설계 강화</li> <li>• 방문형서비스 및 사례관리사업간 연계·협력 강화</li> <li>• 보건, 주거, 고용, 교육, 문화를 아우르는 주민센터의 ‘허브(hub)’ 기능 강화</li> <li>• 동 중심 ‘맞춤형 사례관리’를 통해 복지수요자의 욕구 기반 지원 확대</li> </ul>
지역단위 복지 참여 활성화 견인, 보호체계 조성	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 민관 협력 및 민간참여 활성화를 통한 대상 발굴·연계지원 확대</li> <li>• 지역 내 사회적경제 활성화를 견인하고 지역사회 보호체계와의 시너지 창출</li> </ul>
지자체의 복지 책임 강화 및 업무여건 마련	
인력	조직구조·여건
• 복지직 확충으로 적정 업무량 조정	• 동장의 복지 인식·역할 확대
• 행정직의 명확한 역할 분담	• 안전한 근무 여건 조성
• 신규자-경력자, 직급별, 분야별 적정 업무 배분	• 복지(상담)팀 운영으로 복지전담 기능 강화
• 전문서비스 인력 확충으로 서비스 지원 강화	• 사례관리팀 운영으로 동 중심 서비스 강화
• 시간제 인력활용 등으로 초과근무 감소	• 개편센터의 적정 규모화를 통한 통합적 거점 기관 운영

## 나. 개편 모형

## □ 기능보강형

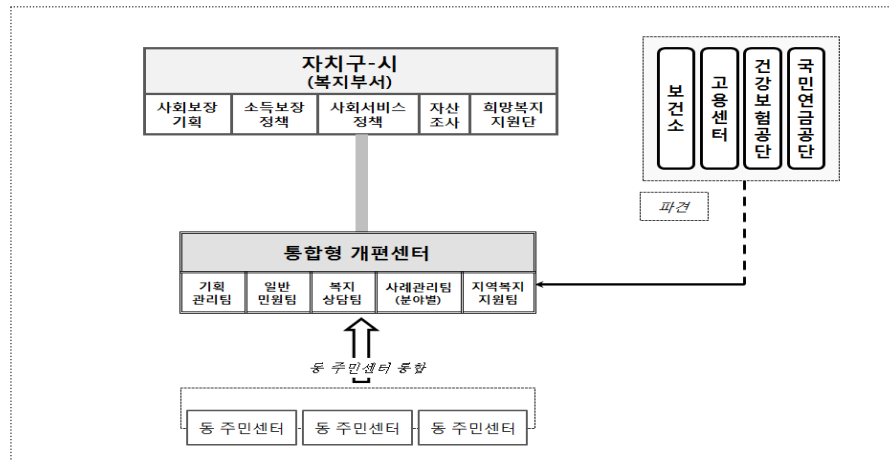
- 현 주민센터에 복지인력을 추가 배치해 복지기능 강화
- 동 주민센터의 복지허브 기능을 수행할 복지담당 인력 확충, 복지팀 운영을 통해 원스톱, 맞춤형서비스를 위한 기능 강화
  - 주민센터를 주축으로 주민의 복지욕구를 누락 없이 파악, 서비스를 맞춤형으로 설계, 고용·보건·주거·교육·문화 등의 서비스 이용이 가능하도록 연계하는 “허브(hub)”위상 강화



- 복지업무를 전담할 ‘복지팀’을 운영, 상담, 사례관리, 지역복지지원 역할을 분담
- ‘복지동장제’를 통해, 일반민원·행정 중심의 동 주민센터가 복지기능 강화라는 개편 취지에 따라 운영되도록 동장의 역할 제고
- 복지기능 강화를 위한 적정 규모의 인력 배치
  - 복지담당공무원을 현행 1개소 평균 3명에서 약 5~8명으로 증원
  - 복지담당 일반행정직의 보편적 복지업무(보육, 기초연금 등 신청·접수 중심) 전담 및 지역복지지원 협업 정착

#### □ 통합형

- 동 주민센터 2~3개소를 통합(인구 4만명 이상)하고, 복지인력을 추가 배치 (행정과 복지업무 병행)
- 동 주민센터의 통합으로 복지기능 강화를 위해 전문화가 가능한 업무구조를 마련, 권역별 ‘종합사회보장기관’으로 운영
  - ‘종합행정기관’이라는 동 주민센터에 대한 인식을 복지중심으로 전환
- 본청과 동의 중복적인 대면서비스를 집중·일원화하면서, 주민 편의 향상과 함께 업무 효율성 제고
- 기능보강형 보다 적은 인력으로 개편 초기부터 서비스 기능 강화 가능



○ 복지상담팀, 사례관리팀(분야별), 지역복지지원팀 등 복지허브기관 운영에 필요한 팀 설치 확대

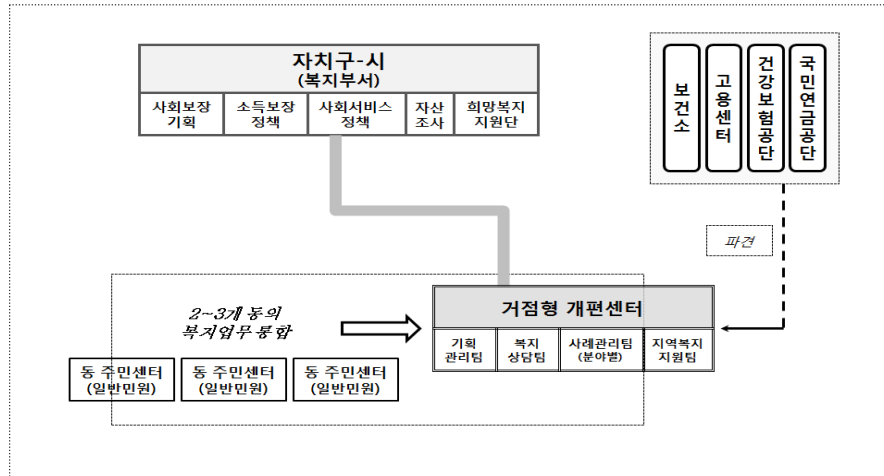
- 복지상담팀: 공공·민간기관의 인력 파견을 통해 안내·신청접수와 함께 충실한 초기상담 실시
- 사례관리팀: 민간 전문인력 확충 배치를 통해 분야별 사례관리를 활성화
- 지역복지지원팀: 지역주민의 참여를 통한 복지활동, 지역기반의 생산활동을 촉진·활성화하는 보다 넓은 의미의 지역복지 지원, 협력기반 조성

○ 복지기능 강화를 위한 적정 규모의 인력 배치

- 복지담당 인력을 14명(인구 4만 기준)~20명(인구 6만 기준) 규모로 배치
- 사례관리 및 상담의 전문성을 높일 복지분야 전문직 및 주민편의를 위한 신청·접수·상담을 담당할 파견인력 배치

#### □ 거점형

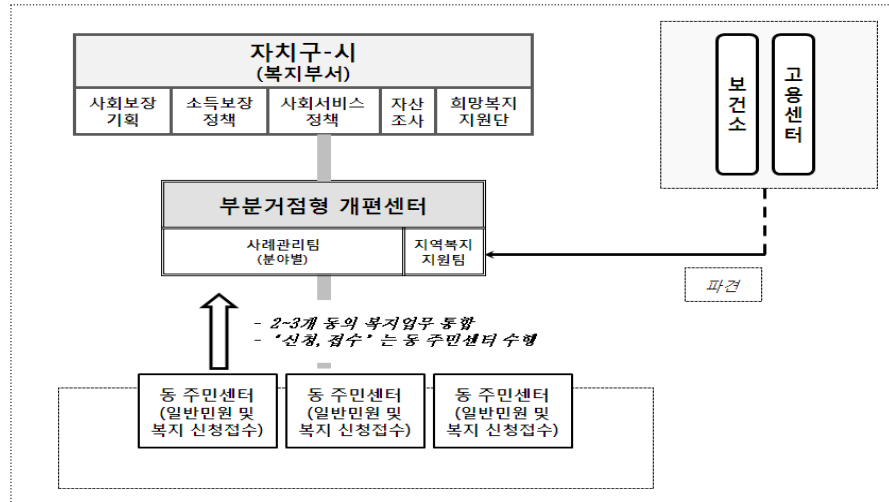
○ 동 주민센터 2~3개소(인구 4만명 이상)의 복지업무를 별도 기관에서 운영하고, 복지인력을 추가 배치(복지업무만 전담)



- 동 주민센터의 일반민원행정 및 주민자치업무를 그대로 운영하고, 복지업무는 모두 거점센터로 이관, 통합적 복지 허브기능을 담당
- 복지상담팀, 사례관리팀(분야별), 지역복지지원팀 등 복지허브기관 운영에 필요한 팀 설치 확대하는 복지부문 운영방안은 ‘통합형’과 동일
- 인구·복지대상자 규모 및 배치인력을 감안해 상담, 사례관리, 지역복지지원 기능 강화
- 다만, 일반민원행정은 동 주민센터에서 담당하므로, 지역복지지원팀에서 주민의 복지참여와 시너지 효과를 창출할 수 있는 주민자치기능의 병행은 곤란
- 인력 소요도 통합형과 동일한 규모(14명~20명)이지만, 별도의 기관운영을 위한 센터장(1인) 및 기본 센터관리운영을 위한 추가 인력 소요 발생

□ 부분거점형

- 시·구에 4개 내외의 권역센터(인구 7만명 규모)를 설치하여, 통합사례관리(방문서비스 포함)와 지역복지지원 업무 전담
  - 동 주민센터는 신청·접수·상담·안내 등을 담당하는 통합적인 진입창구 gateway 기능 수행



- 동 주민센터의 기능보강과 함께, 개편 초기부터 서비스 기능 강화 가능
  - 면적이 넓고 민간서비스기관이 취약한 도농복합시에 적용 가능성이 높으며, 권역센터 운영을 민간위탁하는 방안도 검토
- 사례관리팀(분야별), 지역복지지원팀 등 권역 단위 통합 서비스를 지원할 수 있는 팀 설치 확대
- 맞춤형 사례관리 강화를 조직 및 인력 구성은 희망복지지원단 기능의 대폭 이관 등 통합형·거점형과 동일
- 센터의 배치 인력은 약 17명(인구 7만명, 3~4개 동의 범위)
- 동 주민센터는 ‘기능보강형’과 동일하게 안내·신청·접수 및 초기상담 기능 강화

〈 복지 전달체계(동 주민센터) 개편 전후 비교 〉

	현행	개편
주민 인식	동 주민센터는 종합행정기관	개편센터는 사회보장부문의 종합복지서비스기관으로 인식 전환
기능 업무	신청·접수 중심의 단순 처리(업무 분담구조 취약)	지역사회보호의 중추기관으로서 신청부터 지원까지 완결성을 높일 체계적 구조
	‘제도’를 기준으로 한 대상자 발굴 및 분절적 급여 지급	수요자 ‘욕구’에서 출발한 맞춤형 서비스 설계-자원연계 지원-지속 관리
	복지민원 상담시간 부족 * 기초보장신청 상담 약 35분 소요	충분한 상담 및 정보 제공 * 기초보장신청 상담 50분으로 확대 * 지역콜센터 운영
	고용·보건 등 연계서비스는 담당자 재량에 의존, 대체로 주민센터 내 급여 제공에 한정	사회보장정보시스템, 기관간 협력 공식화, 인력 파견을 통해 개편센터에서 보건-고용-주거-사회보험 등 원스톱 신청처리 및 서비스 연계·의뢰 강화 * 기존 서비스(110개) 외에 고용·보건·교육·주거 등 상담·안내 가능서비스 확대(97개) 검토
	본청 희망복지지원단에서 통합사례관리 수행 * '12년 연간 8만 가구 사례관리·서비스연계	개편센터에서 맞춤형 통합사례관리 실시 * (적정 인력증원시) 약 87만 사례 수행 가능(중위소득 50%이하 가구의 33.5%) * 방문간호사, 자립지원상담사, 주거복지사, 문화여가사, 평생학습사 등 민간 전문인력 배치를 통해 맞춤형 서비스 설계가 가능하도록 지원
조직 인력	평균인구 2만의 동 주민센터에 전제직원 12명, 복지담당 3명 근무 * 복지인력:일반행정인력=1:3	지자체별 특성을 반영한 다양한 형태의 복지기능 강화 개편센터에 복지담당인력 증원 * 복지인력:일반행정인력=1:1
	동 주민센터 1~2인 복지직에 업무 집중 (“깎때기” 현상) * 복지부문 팀 운영 곤란 * 본청은 사례관리-등은 상담·사후관리로 이원화	복지직 및 행정직의 배치 확대를 비롯하여, 민간서비스인력 채용·파견인력을 통해 업무 분담, 다양한 전문인력 협업  수요자중심의 복지서비스를 위한 통합형 복지수행 구조 마련 * 복지팀(주민센터유지형)을 비롯하여, 복지기능별 분담팀(상담팀, 분야별 사례관리팀, 지역복지지원팀 등) 운영

## 다. 복지기능 강화 방안

### □ 동 중심의 통합사례관리 강화방안

- 단순 서비스연계부터 심층 통합사례관리까지 전반적으로 동 주민센터의 직접 참여가 가능한 방향으로 개편 필요
  - 기능보강형의 경우, 우선 대상자 발굴 및 욕구별 사례 의뢰 활성화를 위한 충실한 상담 강화
  - 통합형 및 거점형의 경우, 맞춤형 사례관리를 개편 센터에서 실시하게 되므로, 전반적인 대상자 관리의 체계화, 욕구조사 및 방문상담의 활성화, 연속성 있는 보호체계(신규발굴~사후관리) 실행여건 확보, 자원 발굴 및 관리 활성화 가능
- 동 사례관리담당자, 희망복지지원팀의 사례관리업무담당자 및 통합사례관리요원, 방문간호사, 방문형 사업기관, 희망리본사업담당자 등이 참여하는 동 단위의 통합사례관리회의 운영
  - 동 주민센터와 보건소 방문간호사의 유기적인 연계를 통해, 긴밀한 협력과 정보공유가 활성화
- 공공과 민간의 역할분담 및 네트워크 구축을 통한 효율적으로 운영
  - 민관 각각의 강점을 살려 대상자들에게 서비스를 제공하고, 사례관리의 장애요인은 상호 보완
  - 사례관리는 대상자의 역량 강화와 자립을 목적으로 하므로 사례관리자의 임상적·전문적 개입이 중요, 지역 내 민관 사례관리자 공동의 노력 필요
- 공공의 사례관리 사업 간에도 유기적인 협력을 촉진하고, 통합적 지원체계를 활성화
  - 의료급여, 자활, 장애인, 드림스타트 사업 등 지역 내 다양한 유형의 공공사례관리 사업간의 상호 사례 발굴 및 합동 회의 등
- 본청 희망복지지원단의 통합사례관리 지원 강화
  - 특히 통합형 및 거점형 모형에서는 본청 희망복지지원단의 통합사례관리

기능이 개편 센터로 이관됨에 따라, 지역사회 자원의 효과적 활용을 위한 자원의 체계적 총괄 관리, 공공과 민간의 적정 역할 수행과 주민 네트워크 체계 구축, 복지소외계층 상시 발굴체계 운영, 동 주민센터의 통합사례관리의 지원과 총괄 관리에 집중

#### □ 지역단위 민관협력 활성화 방안

##### ○ 지역단위 민관협력의 필요성

- 복지서비스 수요의 급격한 증가로 인하여 기존의 공공부조 중심의 서비스 제공체계는 구조적 한계에 직면
- 복지수요 증가로 관련 사회보장제도는 급격한 확대된 반면 인프라 구축과 지방자치단체의 정책집행 역량은 상대적으로 미흡
- 공공 복지체계의 경직성과 추가로 투입 가능한 복지자원 확보의 어려움으로 인하여 민간영역의 역할 확대와 민간 복지자원의 중요성이 부각

##### ○ 민간 참여 활성화의 쟁점과 기본방향

- 공공영역(국가 및 지방자치단체)의 역할 정립 선행
- 민간영역의 다양성을 촉진하는 법적·제도적 변화를 동반
- 지방자치단체의 역할 확대와 지역단위의 공공과 민간의 협업을 촉진

##### ○ 민간 서비스 제공기관의 다원화

- 민간참여를 활성화하기 위해서는 자원(voluntary) 조직, 협동조합, 사회적 기업 등 보다 다양한 형태의 민간기관들의 참여 필요

##### ○ 통합적 서비스 제공을 위한 인프라 구축과 민간의 역할

- 민간의 참여는 포괄적인 서비스 공급체계 형성과 인프라 구축에 기여

##### ○ 공공-민간 정보공유 및 지역단위 복지자원 관리

- 공공과 민간영역에 걸쳐 정보공유시스템은 기 구축되어 있으므로 공공-민간의 정보공유와 복지자원의 체계적 관리가 미흡한 원인 분석이 필요
- 지역사회차원에서 복지자원의 공유와 체계적 관리를 위한 대안 모색



- 민관 협업체계 구축을 위한 지방자치단체 역할 확대와 기능 보강
  - 공공-민간협력의 핵심은 '민간이 책임질 수 있도록 공공이 지원'하는 것이며, 이를 위해서는 공공과 민간 모두의 역량강화가 필요
  - 지방자치단체의 복지기획, 민관협력 담당부서의 확충
- 읍·면·동 단위의 복지네트워크 구축
  - 최일선 단위의 인력과 자원을 활용한 네트워크 구축을 통하여 민관 협력의 복지자원 발굴
  - 서비스의 중복과 누락을 최소화함으로써 지역내 복지자원의 활용 극대화 및 민관협력을 바탕으로 지역주민에 맞춤형 복지서비스 제공 가능

## 라. 주민센터 복지허브화 방안: 사회보장부문 연계협력 방안

- 사회보장기본법 개정에 따른 사회보장부문 연계·협력 확대 필요성
  - 최근 시행된 사회보장기본법('13.1 시행) 개정 과정에서 소득 보장과 서비스 보장의 균형을 강조
    - 사회보장 급여 및 서비스의 개념 및 범위, 특히 사회서비스의 개념 및 범위에 기존 협의의 사회복지서비스 이외에 보건의료, 교육, 고용, 주거, 문화, 환경 등을 포괄하는 개념으로 확장되고, 각 분야별 개별 법률과의 연계가 강화
- 주민센터 복지허브화 구현을 위한 영역별 연계·협력 추진방안
  - 고용 & 복지 연계 서비스
    - 지역사회 중심의 맞춤형 고용-복지 서비스 연계 강화를 위한 '내일행복지원단' 설치와 연계하여 추진
    - 현재 자활담당(사회복지과), 희망복지지원단, 일자리지원센터 등으로 소관 부서가 분리되어 있는 고용-복지 연계 서비스를 통합 운영
  - 보건 & 복지 연계 서비스
    - 보건소와 연계하여 방문간호사를 주민센터에 상시 배치하고, 다양한 공공

영역의 가구방문 인력 간 협력을 통하여 중복 누락 방지

- 보건소 건강증진사업 또는 정신보건센터 관련 전문인력 순환 배치를 통한 보건소 및 주민자치센터 교육 프로그램과 연계 가능
- 건강보험공단 장기요양보험 관련 인력 순환 배치 가능

○ 주거 & 에너지(환경)복지 서비스

- 시·군·구에 주거복지팀 신설 및 주거복지담당 공무원 또는 민간 전문인력을 주민센터에 추가배치

○ 교육 & 문화 복지 서비스

- 문화복지사, 보육 및 유아교육 관련 전문인력, 아동·청소년 전문인력, 교육청 지원인력 및 평생학습 관련 전문인력 순환 배치 가능

○ 사회보험 & 조세 관련 지원 서비스

- 사회보험료 통합 징수 및 급여 관련 지원업무 담당 인력 순환 배치
- 사회보험공단(국민연금, 건강보험, 고용보험) 및 고용센터(실업급여 상담·신청) gateway 기능 관련 업무 수행을 위한 순환 배치
- 근로장려세제 신청 및 각종 세무 상담·지원 수행을 위한 세무 인력 순환 배치

○ 자원봉사 & 사회공헌 관련 서비스

- 자원봉사센터, 푸드뱅크 등 나눔사업 관련 업무 담당 전문인력 순환 배치

## 5. 개편 모형: 군 지역 희망복지지원단 및 보건연계 강화

### 가. 군 지역 복지부문 특성 분석 및 복지서비스 전달체계의 문제점

□ 도시 지역에 비해 급격한 고령화 추세

- 노인 독거가구의 증가, 높은 급만성질환 유병률, 농작업으로 인한 손상 및 사망률 증가
- 대중교통을 이용하는 인구 감소로 운송 실적 감소

#### □ 도시에 비해 넓은 지역적 특성

- 군은 지리적으로 넓게 분포되어, 복지서비스 대상자들이 여러 지역에 산재되어 있어 충분한 서비스 제공 곤란
- 복지서비스 대상자가 관련 기관에 접근하고자 해도 교통시설이 충분하지 못해 많은 시간이 소요되거나 복지서비스 수급을 포기하는 문제 발생
- 군의 보건복지 전달체계가 주로 읍을 중심으로 지원, 면지역은 관련 기능을 수행하는데 있어 인프라 구축이 미흡

#### □ 보건복지 인적 및 물적 자원의 부족

- 청장년층의 도시지역 이동에 따라 군의 보건복지 조직이 충분히 기능을 발휘하지 못하고 있으며, 관련 인력수급 곤란
  - 군 지역에서 복지서비스의 전문성과 신속성을 높이기엔 한계
- 민·관 연계를 통한 복지서비스 제공과 사례관리가 진행되어야 하지만, 군 지역은 민간에서 복지서비스를 제공할 수 있는 기관들이 불충분
  - 종합사회복지관, 노인 및 장애인 복지관 등 관련 시설 부족, 다양한 사회단체의 부재, 주민참여가 필요한 자원봉사 인력 부족

### 나. 군 지역의 복지기능 강화 방안

#### □ 희망복지지원단 강화

- 군 지역은 복지수요자가 광범위하게 분포하는 인구지리학적 특성으로 서비스 욕구에 신속하게 대응할 수 없고 신규 발굴 및 선정이 어려우므로, 희망복지지원단의 거점형 전달체계의 집중적 서비스 관리, 자원의 효율적 활용을 통해 대상자의 총괄 관리 수행이 필요
  - 본청은 통합사례관리 업무의 주 대상인 탈빈곤·자활 지원 가능 가구, 차상위 빈곤가구, 긴급지원 대상가구 및 수급 탈락 가구에 대해 공공·민간의 급

여·서비스·자원 등을 총괄지원 관리

- 권역별 분소(거점 사무소)를 두는 기준은 지리적 특성(인구산포도, 거리이동 등), 자원 분포(민관자원, 교통시설 등), 복지대상자 특성과 규모(노인 장애인, 수급가구 등) 등을 복합적으로 고려

#### □ 읍면 지역 복지기능 강화 방안

##### ○ 읍 사무소: 동 통합형 적용

- 읍은 인구, 복지대상자, 복지자원(시설 및 인력 등) 등이 집중되어 도시지역의 특성과 유사한 경우가 다수이므로, “주민센터 복지허브화” 모형과 “군 지역 희망복지지원단 강화”의 두 모형을 지자체 특성에 맞추어 적용, 보건서비스의 통합적 운영 방안 고려

##### ○ 면 사무소: 내방자 및 복지수급 신청자에 대한 초기상담을 진행하며, 관련 조사 및 급여는 군청으로 이관

- 읍 사무소에 “주민센터 복지 허브화” 모형이 적용됨에 따라 면 사무소 소재지 주민들의 복지서비스 접근에 대한 형평성 제고 필요
- 면 사무소의 부족한 복지자원 활용과 희망복지지원단 강화를 위해 읍 지역 복지자원의 활용이 필요함을 감안
- 복지 전달체계 개편에서 면 사무소 역할에 대한 두 가지 방안 검토
  - 1안: 군 희망복지지원단 강화에 따라 면 사무소 사회복지담당공무원의 역할은 현행 유지
  - 2안: 농촌지역 특성을 고려, 면 사무소의 초기상담 강화 및 방문서비스(사례관리) 업무 부여

#### □ 접근성 보완

- 찾아가는 맞춤형 복지서비스 제공을 통한 농어촌 주민의 복지체감도 증대를 위해서는 우선적으로 군 지역 희망복지지원단 및 분소에 차량 및 차량유지비 지원이 필요

- 희망복지지원단 및 면 사무소의 사례관리 및 방문서비스 확대를 위한 관련 이동수단의 제공과 유지비용에 대해 중앙 및 지방정부간 예산지원 협업
- 모든 읍면과 희망복지지원단에 차량 및 유지비용을 제공하는 것은 초기에 많은 재원이 필요하다는 점에서 단계적 접근을 고려

#### □ 민관 협력

- 농어촌 지역 이장 및 부녀회장 등 민간협력의 구심체 역할을 수행하기 위한 ‘리’ 단위 가용인력의 확보 및 교육
- 공공기관간 연계 및 확대를 위해 희망복지지원단을 중심으로 주기적으로 공공기관들이 모일 수 있는 기구 및 회의 창설
- 중앙 및 지방정부간 협업체계 구축
  - 농어촌 “군 희망복지지원 확대” 및 읍면 복지 기능 확대는 공무원 인력 증원과 함께 민간자원의 유기적 결합과 활용이 요구
  - 민간자원 활용을 위해서는 지속적이고 다양한 농어촌복지사업 개발과 지원을 위한 중앙정부 및 지방정부간 협업체계 구축이 필요

### 다. 보건부문 협력 강화 방안

#### □ 보건 복지 연계 필요성 및 문제점

- 서비스 대상자 측면이나 제공되는 서비스의 성격 측면에서 희망복지지원단의 사례관리 업무와 보건소 방문건강관리 업무의 공통점
  - 사례관리나 방문건강관리 서비스의 주요 수요계층인 노인, 저소득층 등 취약집단의 경우 “재가 서비스” 혹은 “방문형 서비스”에 대한 수요, 특히 건강문제 외에도 복지·고용·주거 등의 욕구를 복합적으로 갖고 있는 경우가 많아 보건복지 연계서비스에 대한 수요가 높고, 대상자가 일치
  - 보건부문과 복지부문에서 서로 각기 서비스의 제공에 관여하다보면 동일한 서비스가 중복 지원되거나 대상자가 누락될 가능성

- 희망복지지원단이나 보건소에서 발굴한 대상자가 복합적인 서비스 욕구나 문제를 가진 경우 관련 문서를 통해 부문 간 연계서비스를 의뢰하고 있으나 행정절차를 통한 연계, 서비스 의뢰가 이루어지다 보니 one-stop 서비스가 이루어지지 않으며, 업무의 적시성이나 효율성이 저하될 우려
  - 연계 상대 부문이나 사업 성격에 대한 이해가 우선되어야 하나, 현재는 상대 업무에 대한 이해가 떨어지고, 서비스 대상자에 대한 접근 방식도 서로 상이하므로 이에 대한 고려가 필요

#### □ 연계 방안

- 군 지역은 인력파견을 통해 보건소 방문건강관리 인력의 일부 혹은 전부를 희망복지지원단에 파견하는 형태로 연계하도록 하는 방안
  - 권역별로 설치되는 희망복지지원단 분소는 사례관리체계 중심으로 구성운영, 방문건강관리 인력은 희망복지지원단 분소별 배치되어 사례관리 참여
  - 인력 파견 시 기존 보건소 방문건강관리 인력이 담당하던 업무에 지장을 주지 않기 위해 새로운 인력 충원에 대한 고려 필요(희망복지지원단 분소별 1~2인 정도 방문간호인력을 충원·파견형태로 배치, 파견된 방문건강관리 인력의 실적 평가 시스템에 대한 변경 필요)
- 조직 통합을 통한 연계
  - (군 지역 연계 방안) 연계단위를 인력이 아닌 조직자체를 연계하는 방안
    - 희망복지지원단과 보건소 방문건강관리팀을 통합함으로써 “방문형 사업”이라는 공통된 주제를 중심으로 관련 조직이 융합하는 형태
    - 그러나 과거 보건복지사무소 시범사업에서 경험한 것처럼 고유한 업무의 성격과 전달조직을 가진 보건과 복지부문이 초기부터 완전한 조직화를 이루기에는 무리가 있을 것으로 예상
- 물리적 공간 공유를 통한 연계
  - 군 지역 희망복지지원단은 권역별 분소를 설치하여 실제 사례관리 업무를 추진할 것으로 예상(이 때 기존 보건의료기관 공간을 활용하여 자연스럽게

연계가 이루어지도록 기대), 연계를 위한 첫 단계로서 물리적 공간을 공유하고, 사업의 성과가 나타날 경우 조직 통합 등의 단계를 고려 가능

- 물리적 공간을 공유한다 하더라도 형식적인 연계가 아닌 실질적인 연계가 이루어지기 위해서는 인력 활용이나 조직개편 등이 포함된 연계방안에 대한 필요성 제기를 고려

## 6. 개편 추진방안: 지자체 복지 인력의 배치 및 운영

### 가. 인력 소요 산출안

#### □ 복지담당 인력 소요 산출방법

##### ○ 인력 산출의 과정 및 착안 사항

- 읍·면·동의 복지 직무를 13개 세부범주로 구분, 복지담당공무원의 직무 수행 실태(근무시간 및 직무분야별 수행시간)와 추가 업무 수요를 파악하여, 소요 시간 및 소요 인력을 산출
- 복지 기능 강화를 위한 내방민원, 방문상담, 추가적 서비스 지원에 중점을 두고 관련 현황을 상세하게 파악
- 개편 방향에 맞춰 최근 문제제기 되고 있는 일선 창구의 과도한 업무 부담 경감과 향후 기능 강화 방안을 반영

#### □ 인력산출 모형 및 과정

##### 1) 기능보강형: 동 주민센터(산출과정은 읍 사무소, 면 사무소도 동일함)

○ 동 복지담당자의 1주일 평균 근무시간을 업무별 수행 비중에 따라 반영, 동의 복지담당공무원(6,323명)이 수행하는 현재 직무별 수행시간 총량 산출

- 각 세부 업무별 수행 비중 × 동의 1주일 평균근무 52.46시간 × 동 복지담당인력 6,323명

○ 추가소요 발생이 예상된 업무와 복지 전달체계 개편에 따라 강화해야 할 업무를 중심으로 1안, 2안 구성

- 1안: ‘갈때기 현상’을 유발하는 “상담”업무를 중심으로 추가 소요 파악
  - 2안: 1안의 소요와 함께 동 주민센터 복지허브화가 정착, 동 중심의 “맞춤형 사례관리” 구현 기반이 마련된 경우, 보다 향상된 지원을 위해 요청되는 인력 소요 파악
- 현행 업무별 총 수행시간에 해당 되는 추가소요 비율을 반영하여, 증가된 소요 시간 산출
- 이와 같은 과정을 통해 증가 소요가 반영된 전체 복지담당인력의 총 업무시간을 2가지 안에 따라 산출하고, 이를 1인의 1일 근무시간(45시간을 기준 근무시간으로 함)으로 나누어 인력 수를 산출
- 1안:  $54,428\text{시간} \div 45\text{시간} = 1,210\text{명}$
  - 2안:  $123,064\text{시간} \div 45\text{시간} = 2,735\text{명}$

## 2) 통합형 및 거점형

- 통합형 개편센터의 경우, (일반민원행정을 제외하고) 복지업무 관련 인력 소요를 산출하며, 인구 4만명 기준 및 6만명 기준의 2가지 안으로 제시
- 거점형 개편센터의 경우, 센터장(1인)을 제외하고 복지업무의 수행구조는 통합형과 동일하게 구성되므로, 소요인력 산출안은 통합형과 동일하게 제시
    - ‘통합형’은 평균 2만명 인구의 동 주민센터 2~3개소를 1개의 개편센터로, ‘거점형’은 동 주민센터 2~3개소의 복지업무를 분리하여 별도의 센터를 설치하는 방안으로서, 이는 ‘복지 허브화’를 가능하게 하는 다양한 기능의 행정·서비스 집중 수행이 가능할 뿐만 아니라, 규모화를 통해 효율성 제고가 가능한 모형
- 인력 산출 과정에서는 규모의 경제가 나타날 직무군을 검토하여, 2개, 3개 동의 통합시 발생하는 인력에 대하여 조정된 가중치를 적용하여 산출
- 인구 4만 기준 통합형·거점형의 경우, 2의 가중치, 인구 6만 기준의 경우, 3의 가중치를 적용하지만, 규모의 경제 효과가 나타날 8개 직무군은 이보다 감소된 가중치를 적용



- 이에 따라 개편 센터 1개소 당 인구 4만명 기준의 경우 14명, 6만명 기준으로 20명이 소요되는 것으로 산출

### 3) 부분거점형

- 부분거점형 모형은, '거점형'과 마찬가지로 개편센터에서 사례관리를 중심으로 복지업무를 담당하지만, 대부분의 안내 및 신청·접수 기능은 동 주민센터에서 수행하는 방안
  - 인력은 기능보강형의 2안을 전제로 하여 산출하므로, 전체 소요인력은 통합형-거점형과 동일
  - 다만, 부분거점형은 보다 넓은 범위(인구 7만명, 약 3.5개 동 범위)에 설치하는 것으로 가정하고, 앞서 4만, 6만 기준 통합형-거점형에서 가중치를 적용한 바와 같이, 내방민원상담, 전화상담, 방문상담, 내부회의, 내외부교육 참석의 가중치는 통합의 규모대로 유지(3.5배)하고, 기타 8개 직무군에 대해서는 이보다 감소된 가중치 적용
- 통합형 및 거점형 모형의 인력 산출 방법과 동일하게, 부분거점형 7만명 기준 모형을 산출하면, 1개소당 소요인력은 약 23.3명으로 도출
  - 이 인력을 동 주민센터와 부분거점형 센터에 분담 배치하게 되면, 동에 6.6명, 개편 센터에 16.7명의 소요가 있는 것으로 산출

### 4) 군 희망복지지원단(분소)

- 희망복지지원단의 필요 인력을 결정하는 업무량은 「읍·면·동 복지 직무 실태조사」에서 파악된 면 지역의 '서비스 지원'관련 직무에 대한 수요를 통해 산출
- 86개 군의 총 소요인력은 2,475명으로 산출
  - 서비스연계(사례관리) 1,814명, 지역자원 발굴 및 관리 441명, 민관 협력 체계 구성·운영 220명
  - 현재 군 지역 희망복지지원단에 약 6.6명(공무원 2.4명, 통합사례관리 4.2

명)이 근무 중이므로, 568명을 제외하면 1,907명으로서, 1개 군당 22명의 인력이 필요

- 이는 사례관리의 수요를 반영하여 산출된 규모로서, 현재 인력대비 3배의 확보가 요청되므로 단계적으로 확충 고려

#### □ 동 주민센터 및 읍면 사무소 소요인력 산출안 종합

○ 동 주민센터 개편 모형별 산출 결과를 비교하면, 추가 인력 소요는 인구 2만명 기준의 기능보강형 2안(동 주민센터가 맞춤형 사례관리 운영담당)보다 통합형 및 거점형(개편센터에서 사례관리업무 통합수행)의 소요인력이 2,696명(4만명 기준), 3,384명(6만명 기준) 적게 소요

- 즉, 동 주민센터의 복지허브화를 통해 맞춤형 서비스를 강화하고자 할 때, 동일한 기능을 수행하더라도 모형에 따라 소요인력에 큰 편차 발생
- 부분거점형(인구 7만명, 3~4개 동의 범위)은 동 주민센터와 개편센터로 업무가 이원화되면서, 감소효과는 통합형 및 거점형보다 다소 적을 것으로 예상

		현재	기능보강형 (인구 2만 기준)		통합형 및 거점형		부분 거점형
			1안	2안	인구 4만 기준	인구 6만 기준	인구 7만 기준
동 주민센터	총 소요인력 (1개소 평균)	6,323 (3.1)	9,570 (4.6)	17,144 (8.3)	14,448 (14)	13,760 (20)	13,740 (17)
	추가 인력	-	3,247	9,893	7,197	6,509	6,489

주: 1) 통합형, 거점형, 부분거점형의 인력 산출은 기능보강형 2안과 동일한 업무수요(기능 강화)를 전제

2) 기능보강형 2안, 통합형, 거점형, 부분거점형의 추가인력 산출시, 현행 희망복지지원단 통합사례관리사(928명)가 개편 센터에서 근무하는 것으로 전제하여, 추가인력에서 제외

		현재	1안	2안
읍 사무소	총 소요인력 (1개소 평균)	788 (4.1)	1,210 (6.2)	2,735 (14.1)
	추가 인력	-	422	1,947
면 사무소	총 소요인력 (1개소 평균)	2,969 (2.4)	4,052 (3.4)	6,180 (5.1)
	추가 인력	-	1,083	3,211

## 나. 시간제 복지인력 운영 방안

### □ 시간제 복지공무원 운용 필요성

- 복지제도 확충으로 복지공무원의 역할 및 업무 부담이 크게 증가하고 있으므로 필요한 인력 규모를 파악하여 단계적으로 충원함과 동시에 사기진작 등 근무여건 개선 방안에 대한 병행 추진이 필요
  - 행정기관의 시간제 근무의 도입은 2002년 계약직 공무원을 대상으로 시작, 2007년 정규직인 경력직을 포함하여 전체 공무원을 대상으로 확대되었으나 이용자의 숫자가 적다는 한계
  - 행정안전부는 2010년 4월부터 중앙과 지방의 20개 행정기관을 시범운영 기관으로 선정하여 시간제 근무를 운영
  - 시간제 근무는 지방자치단체에서 활발한데, 시간제로 '신규채용'한 경우가 대부분이며, 전일제에서 시간제로 전환한 공무원은 중앙정부와 지방자치단체에서 각각 58명, 47명 수준
  - 공공기관의 295개 기관 중 207개 기관 24.4천명(총 직원대비 8.1%)이 유연근무 활용 중(2013년 1/4분기 공공기관 유연근무제 추진실적 점검 결과), 시간제 근무(단시간근로제)로는 6.6천명이 근무 중이며 118개 기관이 도입

### □ 시간제 복지공무원 운용 방안

#### ○ 기본방향

- 시간제 복지공무원 제도 도입의 궁극적 목적은 격무와 스트레스에 시달리는 복지공무원의 직무를 지속가능한 일자리로 만들고, 주민친화적인 서비스전달체계를 갖추려는 것이므로 비정규직인 보조적 일자리 창출이 아니라 '정규직의 일자리 나누기' 차원에서 시간제 직무를 만들어야 정착이 가능
- 첫째, 전일제 공무원들의 시간제 전환, 둘째, 균등대우 원칙에 입각한 시간제 공무원 인사규정의 마련, 셋째, 정원관리방식의 전환(FTE, full-time equivalent)이 필요

### ○ 정책과제

- 전일제 공무원들의 시간제 전환
  - 시간제 공무원 배출의 주요 경로가 시간제 공무원을 별도로 신규채용하는 ‘채용형’이 아닌 전일제에서 시간제로 전환하는 ‘전환형’이 되어야 하며, 시간제에서 전일제로의 전환 기회가 필요
- 균등대우원칙에 입각한 시간제 공무원 인사관리지침의 제정
  - 현재 우리나라의 ‘채용형’ 시간제 공무원은 무기계약직의 신분을 갖고 있기 때문에 정년등 고용보장과 공무원연금 제공이 불가, 향후 시간제 공무원의 보수는 형평과 비례의 원칙에 근거하여 지급하고 수당의 금액과 휴가일수는 근로시간에 비례하여 계산되는 한편, 근무평정과 승진 등에서 인사상 불이익의 최소화가 필요
  - 시간제로 운용할 직무 선정 및 직무 재설계를 통해 사례, 보상, 평가 등 도입방안의 구체화가 요청
  - 현재 전일제 중심으로 되어 있는 인사관리제도의 수정 필요
- 정원관리방식의 전환(FTE, full-time equivalent)
  - 현행 공무원제도는 중앙행정기관, 지방행정기관, 특별지방행정기관, 부속기관에서 법률에 따라 직급별로 정원을 책정
  - 시간제 공무원 제도도 직급별 정원 원칙과 책임인력 운영 원칙에 근거하여 활용범위를 정해야 하며, 다만 시간제 공무원의 정원관리는 공무원의 근무시간을 기준으로 전일제 근무자 수로 환산하여 책정 필요

### □ 단기 전략: 시간제 복지직 공무원 제도의 성공사례 만들기

#### ○ 우선 도입을 위한 시간제 복지직 적합직무의 선정

- 적합직무 선정을 위해 정부 복지사업에 대한 직무분석을 통해 직무를 유형화하고(grouping) 직무별로 업무와 역량, 태도에 대해 상세히 기술한 기초자료가 필요하나 현재 부재

#### ○ 전문인력의 투입

- 사회복지의 특수성으로 인해 서비스 전달자의 전문능력과 태도가 직무수행에 중요, 시간제 사회복지인력 운용의 성공을 위해서는 투입 인력이 직무관련 전문성과 태도를 갖추는 것이 관건
- 제도도입 여부와 성과를 기관 경영평가 항목으로 포함
  - 책임 인력운영 원칙의 적용

## 7. 개편 추진방안: 지자체 복지-일반행정-주민자치의 조정 및 조화

### 가. 주민자치와 복지의 상생 방안

#### □ 지역복지를 통한 주민자치 강화 필요성

- 읍·면·동은 주민자치를 담당, 종합행정의 기능을 수행해 왔으며, 과소동의 통합 작업, 유휴 동 시설의 활용, 주민생활지원계 설치 등 행정환경 변화를 경험해 왔고, 최근에는 주민자치 입장에서 지역복지 분야를 흡수하려는 움직임이 커지면서 또 다른 변화의 시기가 도래하고 있음. 더구나 복지수요가 지속적으로 증가하고 보편적 복지업무와 선별적 복지업무가 함께 수행되면서, 읍·면·동이 복지의 허브 기능을 담당해야 한다는 필요성이 점차 커지고 있는 상황임,
  - 주민자치와 복지 간의 상생을 통해 지역복지 활동을 강화하고 장기적으로는 주민자치의 역량을 확보하는 것이 필요

#### □ 민간의 참여 확대 방안

- 민간을 대상으로 한 교육과정 개발
- 지역주민의 참여 기회 확대

#### □ 민관협력 강화 방안

- 지역사회복지협의체의 기능 강화 필요
- 중앙정부에서 강조해 온 각 민관협력체 간의 연계와 협력을 강화

- 민간의 참여, 민관협력 등을 통해 지역에 대한 주민의 관심 증대 및 자치역량 강화 가능

## 나. 동 주민센터 일반민원행정 기능 개편안

### □ 동 주민센터 일반민원행정 기능의 변화

- 동 주민센터에서 일반민원행정 기능을 축소·자동화하고, 복지 기능과 주민자치 기능 중심의 개편 논의가 계속되고 있으며, 구청으로 이관할 수 있는 업무 발굴, 단순한 민원 기능의 축소 및 전자적 업무 처리, 유사 업무 통합, 복지기능의 확대, 복지와 자치의 공존 방안 등이 모색되고 있음.
  - 동 주민센터 여건에 따라 민원사무처리의 편차가 크게 나타나므로, 사전에 업무 계량화를 통해 업무의 재설계를 추진한 후 인력 재조정이 필요

### □ 동 주민센터 일반민원행정 기능의 개편안

- 동 주민센터 업무 계량화를 통한 업무 재설계 추진
  - 동 주민센터가 업무량을 파악하고 자체적으로 대응할 수 있는 기반을 조성
  - 중앙정부 주도의 1차적인 복지 전달체계 개편과 동 주민센터 주도의 2차적인 인력과 기능 개편 전략을 활용할 필요
- 구청으로 이관할 수 있는 업무 발굴
  - 동 주민센터의 일부 기능을 구청이나 다른 기관으로 이관하는 방안을 고민, 구청 이관을 위해서는 행정기구 설치조례 시행규칙을 개정할 필요
  - 세무, 가족관계, 주민생활, 청소, 교통, 불법주정차단속, 건설 등의 업무는 구청에서 직접 담당하는 방안
- 일반민원행정 기능 축소
  - 무인민원발급기 활용 극대화, 토목·건축 등 인허가 민원업무의 전자 처리
  - 행정사 제도의 활용
  - 유사한 성격 기능의 통합 운영, 시설 관리 및 사업의 통합 운영

- 일반민원행정팀에서의 인력, 업무 배치 등 기능에 따른 변화 필요

○ 주민자치를 위한 동의 역할

- 동 주민센터에서는 주민조직과의 유대관계를 강화하여 민관협력을 이끌고 주민자치가 실현될 수 있도록 주민들을 대상으로 자치교육 기능을 담당
- 참여하는 지역 주민에 대한 자긍심을 높일 수 있는 인센티브 개발 필요

○ 복지동장제 도입

- 동장을 '복지동장'으로 명칭 변경하고 동장의 복지업무 수행을 강조, 본청에서는 복지동장용 업무매뉴얼, 업무지침서를 작성, 복지 업무를 중심으로 동 행정을 이끌도록 하며 이에 따라 평가하는 방식을 도입하는 방안 검토
- 장기적으로는 복지동장에게 지역주민 상담 및 응대에 대한 일정한 권한을 부여하는 방안 검토

○ 동 주민센터 팀의 구성 보충안

- 1안(민원+복지+자치팀의 통합), 2안(민원팀과 복지+자치팀으로 구분), 3안(민원팀, 복지팀, 자치팀으로 삼분하여 운영)

○ 동 주민센터 내 민원팀 및 자치팀 운영 방안

- 동 주민센터의 개편 모형에 따라 일반민원행정과 복지업무를 함께하는 기능보강형 및 통합형 모형에서는 동 주민센터 내의 민원, 자치관련 업무를 담당하는 팀의 구성 운영 방안으로서, 민원팀은 별도로 운영하고 복지분야의 팀과 자치팀을 통합 운영하는 방안, 민원팀, 복지팀과는 별도로 자치팀을 운영하는 방안 검토

## 다. 최일선 행정기관의 설치 단위 검토

### □ 동 행정구역 통합 추진

- 안전행정부는 1995년부터 소규모 동의 통합을 지속적으로 추진
- 읍·면·동 기능전환 기본계획('99. 2. 5)은 읍·면·동 제도를 폐지하고 주민자치센

터로 전환하는 데에 중점을 두었으나 읍·면·동 제도를 유지하는 방침으로 변경, 쇠퇴기능과 과다인력의 정비에 중점

- 읍·면·동 제도를 유지하면서 기능·인력을 정비하고, 민원, 사회복지 등 주민에게 꼭 필요한 사무는 계속하여 수행하였으며, 시설·공간은 주민을 위한 복지·문화·편의시설 등으로 꾸며 주민자치센터로 활용
- 동의 규모는 1999년 2,060개에서 2013년 2,041개 감소하여 감소율은 0.9%에 불과, 동 통합은 동 주민들의 자율의사에 기초하여 추진된다는 점에서 중앙정부나 지방자치단체가 동의 통폐합을 강제하기 곤란
  - 특·광역시 소재 동의 평균 인구는 20,527명, 면적은 3.09㎢이고, 도의 경우는 19,507명, 7㎢

#### □ 동 통폐합의 장·단점

- 지자체 운영에 있어 민주성, 대응성, 효율성 강화를 위한 노력이 경주되고 있으나, 민주성과 효율성은 지자체의 적정규모 논의에서 상충되는 개념으로 인식
  - 지방행정체제 개편과 관련 ‘적정 규모’는 지방행정의 효율성과 대응성 및 민주성을 극대화할 수 있는지 논의의 대상이 되며, 다양한 갈등을 야기
- 동 통폐합도 ‘행정구역의 통폐합’의 일종이므로 기초자치단체간 통폐합의 논쟁의 대상과 추진과정이 매우 유사하게 진행
  - 일반적으로 구역 통합은 행정서비스 공급에 있어 규모의 경제를 달성하는데 기여하며 통합 이후 관할 구역간의 형평성 확보, 광역행정의 통합성 확보 등에 장점을 지니는 것으로 통합론자들은 주장
  - 반면 분절론은 분절화된 구역의 주민들이 자산의 선호를 정부에 반영시키는 데 보다 유리하며 이는 주민들에 대한 대응성을 향상시켜 주민들의 효율을 극대화할 수 있다고 주장

#### □ 동 통·폐합 운영의 추진방안

- 동 통폐합과 관련하여 중요한 내용은 통폐합 대상지의 선정이며, 통합 이후의



동의 적정규모가 중요하지만, 관련하여 다양한 논쟁이 발생할 우려가 큼에 따라 동 통폐합 추진시 통합 대상지역의 명확한 선정기준이 요구

- 동 통폐합에 따른 잉여인력과 시설에 대한 활용방안의 체계적 마련
  - 특히 통폐합으로 인해 수반되는 주민자치센터가 통합에 대한 지역의 행정 서비스 공급 공백해소 마련 방안 중점적으로 고려
- 통폐합에 대한 지방자치단체장의 의지와 지방의회와의 협력은 동 통폐합에 대한 활발한 논의를 이끌며 통폐합 추진과정에서 발생하는 다양한 문제에 대한 효과적인 대응을 가능하게 하는 요인
- 동 통·폐합의 성패는 사실상 대상 지역 주민들의 적극적인 지지에 의해 좌우
  - 통·폐합에 실패한 다양한 사례를 살펴보면 지역주민들의 반대가 결정적인 역할을 하므로 동 통폐합 추진의 전 과정에 지역주민들의 의견이 반영될 수 있도록 노력하고 동 통폐합에 대한 지방자치단체의 적극적인 홍보 요구
- 통폐합으로 발생하는 지역주민들의 다양한 불이익 해소 및 재정적 지원을 통한 통폐합의 효과 극대화가 필요

#### □ 동 통·폐합에 있어서 중앙정부 관여의 한계

- 현행 법규상 동 통·폐합을 법으로 일률적으로 강제하는 것은 불가능하다는 점에서 인센티브 제공을 통한 자율적인 통합 추진이 필요
  - 안전행정부는 동·폐합의 실효성 확보를 위하여 2008년부터 재정 패널리티 제도 운영으로 미 이행 시 재정적 불이익 부여
- 지방자치단체의 자치사무라는 점에서 유인책을 활용하여 적극적으로 통합을 유도할 수는 방안 모색이 필요

## 8. 개편 추진방안: 지자체 본청 기능 및 조직

### 가. 본청 복지부서의 현황 분석

#### □ 시·군·구 본청 복지부서의 조직 구조

- 본청 복지부서의 편제는 지방자치단체 유형(시, 군, 자치구)에 따라 편차가 있으나, 조직구성 원리와 기본구조는 동일한 양상
  - 대도시 자치구, 행정구가 있는 시의 경우 통상적으로 1국 3과 체제이며, 인구규모가 상대적으로 적은 지자체의 경우 1국 2과 체제
  - 행정구가 없는 일반시의 경우에는 1국 2과, 또는 국이 없는 2과 체제
  - 농어촌 지역 군청의 복지부서는 2과 체제인 경우가 소수이며, 일반적으로 1개 과로 구성
- 본청 복지부서는 기능별 조직과 제도별·대상자별 조직으로 구분 가능함.
  - 기능별 조직으로는 기획·운영담당 부서로 복지기획, 통합조사관리, 희망복지지원 등의 기능별 업무에 따라 구성
  - 사업담당 부서는 기초생활보장, 자활, 노인복지, 장애인복지, 보육지원, 여성, 가족복지, 아동·청소년복지 등 대상자 또는 제도에 따라 조직을 구성

#### □ 시·군·구 본청의 복지업무 현황 및 분석

- 급여 및 서비스의 신청을 읍·면·동이 담당하는 경우가 45.2%로 가장 많고, 시·군·구 본청이 담당하는 경우도 39.3%로 상당한 비중 차지
- 조사단계에서는 시·군·구 본청의 담당업무가 75%로 절대적 비중을 차지하고 있으며, 이 중 통합조사 담당부서가 27.4%로 가장 높은 비중을 차지
- 급여 및 서비스의 결정단계에는 시·군·구 본청의 사업담당 부서가 80.2% 담당
- 급여제공 관련 업무는 급여조사와 결정 업무에 비해서 다소 적으며, 전반적인 경향은 급여결정과 비슷한 양상

## 나. 본청 복지기능의 강화조정 방안

### □ 시·군·구 본청 복지담당 조직의 설계 원칙

- 복지사업 절차별(신청-조사-결정-제공) 업무의 재조정
- 국민기초생활보장을 중심으로 자활, 긴급복지지원, 의료급여 등의 기초보장 업무와 취약계층의 고용지원 업무를 담당하는 독립적 부서가 필요
- 지자체 복지사업의 운영지원 및 집행관리 업무를 통합하여 이를 담당할 독립 부서 설치 검토
- 총괄조정, 자체사업기획, 지역사회복지계획, 복지(사업)평가 등 기획 조정업무를 강화할 필요성이 크며, 조직설계에 반영할 필요
- 대상자별로 별도로 시행되고 있는 사례관리업무는 통합하여 읍·면·동으로 이관하고, 시·군·구 본청 내에서 관련 업무를 조정

### □ 시·군·구 본청의 복지부서 구성방안

- 자치구, 행정구가 있는 시의 경우 1국 3과에서 1국 4과로 확대, 행정구가 없는 시의 경우 1국 3과, 또는 국이 없는 3과 체제로 확대, 군의 경우 1개 과에서 2개 과로 확대개편을 원칙으로 하며, 자치단체의 특성과 복지수요에 따라 부분적인 변화가 가능하도록 개편 추진 필요
- 사회보장 기획 및 조정 역량의 강화
  - 지방자치단체의 역할과 기능을 강화하고, 정책 역량을 강화함으로써 현행 전달체계의 분산성을 완화하는 전략이 요구
  - 지역주민의 복합적 복지욕구에 대한 지자체의 대응성을 제고할 통합적 서비스 제공을 위해서는 본청의 정책기획 및 조정역량의 강화가 동반될 필요
  - 특히 복지담당 국의 주무부서로서 총괄 복지정책 기획팀뿐만 아니라, 각 사업을 담당하는 과 및 팀의 사업기획 및 조정 역할의 강화가 병행될 필요
- 희망복지지원단(팀)은 복지운영지원과로 확대 개편

- 복지운영지원과의 업무를 사례기획·지원, 통합조사관리, 복지자원관리의 3개 영역으로 구분하여 조직을 구성

○ 기타 본청의 복지부서 개편 방안

- 향후 보육 및 교육 관련 업무가 증가에 따른 조직 확대 필요
- 기초보장업무는 지자체 복지업무의 핵심이며, 자활 및 고용지원 업무가 중요성이 높아질 것으로 예상됨에 따라 기존 조직의 확대와 담당인력 확충

□ 통합조사관리 업무 개편 방안 포함

- 통합조사관리팀 개편을 추진하기 위해서는 사회보장급여 선정 및 관리체계 표준화, 특히 선정체계와 관련된 선정기준선 및 경제력 평가를 위한 개념, 조사 측정(평가) 개념과 방법의 표준화가 반드시 병행 추진될 필요

○ 통합조사관리팀 업무 배분방식 조정 및 인력 배치방안

- 사회보장급여 선정 및 관리체계 표준화를 전제조건으로 하여, 사회보장정보시스템의 포괄적 자동 조사 기능 강화 등 지속적인 개선을 통한 업무 효율성 및 자동화 수준 제고를 바탕으로, 지자체 통합조사관리 업무 배분방식의 조정을 통해 통합조사관리 업무에 집중되어 있는 사회복지 인력, 특히 복지직 공무원의 읍·면·동 또는 개별 사업팀 전환 배치 추진 필요
- 사회보장급여 선정 및 관리체계 표준화 추진정도에 따라, 사회보장정보시스템 개편을 통해 표준화된 통합조사업무를 통합형 또는 거점형 주민센터로 이관하거나 중앙 집중처리 방식으로 전환하여 보건복지정보개발원에 위탁하는 형태로 전환하는 방안까지도 검토 가능

□ 희망복지지원단의 기능 강화 방안

○ 희망복지지원단 역할 재구성과정에서의 고려 사항

- 통합사례관리 직접관리 업무가 읍·면·동에 이관될 경우, 서비스의 통합적 운영이 가능한 여건 마련이 중요
- 둘째, 지역밀착 지역복지 활동을 읍·면·동에서 전면 시행할 수 있는 여건 마

련 및 주요 기능으로의 활성화가 필요

- 셋째, 본청에서는 솔루션, 슈퍼비전, 교육기능, 슈퍼비전을 주는 인력의 역량 강화, 민간협력 등 사례관리에 필요한 기반 조성 담당
- 넷째, 시·도의 관련 평가, 교육, 홍보 기능의 강화 필요
- 다섯째, 대상자 관리업무의 직무 체계화를 통한 본청과 읍·면·동(개편 센터/분소)의 업무 강화
- 여섯째, 자원관리 업무의 정리 필요
- 일곱째, 서비스 공급주체간 협력체계를 돈독히 할 수 있는 시스템 구축

○ 희망복지지원단관련 본청의 역할

- 사례관리사업 총괄 관리
- 자원관리 지원: 지역사회의 공식·비공식 자원 현황을 총괄 관리하고 자원조사 및 자원개발을 통한 통합사례관리의 지원
- 사례관리 인력의 역량 개발
- 공공·민간을 포괄하는 사례관리 지원체계 마련
- 지역주민에 대한 홍보 및 유관기관에 대한 홍보체계 마련 및 실행
- 시·군·구 내 타 사업부서 협력: 지원단을 중심으로 복지·보건·고용·교육 등의 관련서비스가 통합적으로 제공될 기반 구축을 위한 연계협력 주도
- 지역 내 공공·민간기관과의 협력기반 마련

○ 중앙 및 광역 시도의 역할

- 사회복지통합관리망의 원활한 활용을 위한 통합사례관리 DB의 통합운영 방안 마련
- 희망복지지원단 중앙지원단의 역할을 강화
- 광역 시·도는 평가, 교육, 홍보중심 업무 강화





# 제1장 서론

제1절 연구의 배경 및 목적

제2절 연구의 내용 및 방법





## 제1절 연구의 배경 및 목적

### □ 연구의 배경

○ 그간 사회복지 전달체계의 개선정책은 주로 사회복지 정책 집행을 담당한 공공전달체계로서 지자체 복지행정의 조직과 인력에 중점을 두었음. 이는 협소한 접근으로 비판받기도 하였으나, 공공영역의 책임성 강화를 위한 지자체(시·군·구-읍·면·동)의 기능·역량 강화는 여전히 전달체계의 핵심적인 과제임.

- 최근 몇 년간 복지행정 부문의 정책은 적극적으로 추진되었고, 대표적인 개선 대책은 사회복지통합관리망의 구축(2010년), 지자체 사회복지인력 증원(2011년), 시·군·구 희망복지지원단을 통한 통합사례관리 기반 마련(2012년) 등임.

- “사회복지통합관리망”을 구축하여 각 부처와 지방자치단체 및 민간 복지 자원의 체계적 연계·관리, 복지급여·서비스 자격·이력정보의 통합관리를 가능하게 함으로써 필요한 혜택의 누락·중복, 부정수급을 방지할 시스템을 마련, 이후 “범정부 복지정보 연계시스템(사회보장정보시스템)”을 추진하여 각 부처 복지제도의 수급 및 관리체계의 효율화 기반 마련
- 수요자 중심의 맞춤형 복지실현을 위한 “복지 전달체계 개선대책”을 마련하고, 핵심 과제로서 2014년까지 사회복지담당 공무원 7천명의 확충을 추진
- 지역단위 통합서비스 제공 기반을 마련하기 위하여 시·군·구별로 “희망복지지원단”을 설치하여 체계적인 지역단위 통합사례관리체계를 운영

○ 이와 같은 정책들은 인력 확충 없이 지자체 내 조직 개편 및 인력의 재배치를 시도한 그간의 지자체 복지행정 개편과는 달리 정보시스템 기반 구축, 인력 확

충, 복지행정 기능상의 변화를 중심으로 하고 있으며, 지자체 조직 변화를 중심으로 했던 이전 개편과 비교할 때, 과정과 취지에 있어 다음과 같은 차이를 보임.

- 사회복지 전달체계의 정책적 중요성을 인식하고, 보건복지부가 내용적으로 주도하되 국무총리실 주관의 TF 팀을 통해 유관부처가 함께 실태 점검, 정책을 마련한 범부처 추진체계 운영
- 복지행정의 실질적인 효율화에 기여할 것으로 기대되는 새롭게 구축된 정보시스템<sup>1)</sup>을 기반으로, 올해 2월부터는 16개 부처 290여개 사업의 자격·수혜이력 정보를 연계하는 통합 DB, 중복·부적정 수급방지 프로그램, 범부처 복지사업 업무처리지원 시스템 등 운영
- 중복 급여의 점검, 부적정 수급의 방지 등 제도운영의 효율성 및 투명성 제고를 위한 정책뿐만 아니라 복지수요자의 체감도 및 실질적 지원의 양과 질을 제고하는 서비스 행정이 가능하도록 '통합사례관리'를 지자체 복지행정의 주요 업무영역으로 도입

○ 그러나 이와 같은 복지행정 부문의 전격적인 변화 시도에도 불구하고, 정책 추진 목적에 따른 성과가 가시적인 지표, 서비스 이용자의 체감으로 확인되기까지는 상당한 안착기간이 필요할 것임. 또한 복지 수요와 제도상의 변화도 가파르게 진행되고 있으므로, 이를 반영한 복지행정 인프라의 개선 역시 지속적으로 모색되어야 함.

- 그간 공공부조를 비롯하여 사회복지사업의 전반적 제도 운영의 책임을 지닌 지방자치단체의 업무가 크게 증가함에 따라 각 제도의 운영 목적에 충실한 행정이 어려워졌음. 이는 새로운 서비스제도들의 도입과 함께, 전체 대상인구의 70%에게 지원하는 기초노령연금제도의 시행, 보육료지원 대상의 전면 확대 등 부처별로 시행되는 '복지' 제도들이 급격하게 늘었기 때문임.
- 복지제도의 집행을 담당하는 지자체에서는 한정된 인력으로 폭증하는 업무를 수행하다 보니, 민원인들의 요구를 충실히 듣는 상담·정보 제공이 어렵

1) 시스템을 통해 복지분야 급여·서비스의 이력·자격을 통합관리하는 복지대상자가 9,332천명에 이룸(중복제거 2012.7월 기준, 2012년 보건복지부 주요업무자료).

고, 정확한 자산조사에 대한 요구가 증가하고 복지대상자의 양적 확대도 병행됨에 따라 적정 급여지급, 자격변동 요건에 대한 추적 관리는 오히려 부실하게 이루어져 왔음.

- 점차 복합적인 욕구를 지닌 복지지원 필요 대상자가 늘어왔으나, 적절하고 책임성 있는 대응이 불가능한 지방자치단체의 정책수행 환경은 정책의 궁극적 목표 실현 및 제도 운영 효과를 경감시킨다는 비판을 받아왔음.
    - 특히 복지수요자인 지역주민과 대면하는 최일선 접점으로서 읍·면·동 주민센터는 평균 1.5~2명 정도의 복지직이 감당하기에는 업무가 매우 많으며, 1~2명 정도의 복지담당 일반행정직이 있는 경우에도 복지직을 대체하는 업무를 수행하기 어려움.
    - 또한 읍·면·동이 3,600개에 이르러, 인력을 1명씩만 추가 배치하기에도 어려움이 있어, 일정 규모의 인력을 필요로 하는 최일선 사무소의 기능을 수행하는 데 한계로 작용함.
  - 한편, 중앙정부의 제도 설계과정에서는 이를 실행할 집행기관(인력, 업무수행 환경 등의 전달체계)에 대한 고려는 부족했고, 공공의 복지행정 기반을 행정 수요에 맞게 개선해 가려해도 ‘작은 정부’에 대한 보편화된 공감 속에서 사회복지 수요와 제도의 확대라는 특수성을 고려한 인력 확충은 어려운 여건이었음.
- 또한 2014년까지 지자체 복지공무원 7천명 증원(복지직 5천명)이 예정되어 있지만, 여전히 지방행정에서 차지하는 복지사업 및 업무의 비중과 비교할 때, 인력 규모는 매우 작음.
- 예컨대 지방자치단체(광역·기초) 예산 중 사회복지비 비중은 21.3%인데 비해 사회복지담당인력은 11.2%, 사회복지직은 6.2%에 불과함.
  - 더구나 사회복지 분야는 대상자 중 다수에 대하여 욕구와 변화하는 실태를 포착하고 시의적절한 탄력적 대응이 요구되는 대인서비스를 중심으로 한다는 점에서 인력 소요가 더 클 수밖에 없음.

〈표 1-1-1〉 지방자치단체 복지부문의 예산 및 인력 현황

(단위: %)

지방예산 중 사회복지비 <sup>1)</sup> 비율						지방공무원 중 사회복지 인력 비중 <sup>3)</sup>			
						광역 및 기초		기초	
전체 (광역 및 기초)	기초자치단체			전체 정책사업 중 사회복지분야		사회복지 담당	사회 복지직	사회복지 담당	사회 복지직
	자치구	시	군	보조사업	자체사업				
21.3	46.1	26.0	16.9	47.9	7.2	9.0	4.6	11.2	6.2 (5.0)

주: 1) 사회복지분야는 기초생활보장, 취약계층지원, 보육·가족여성, 노인, 청소년, 노동, 보훈, 주택, 사회복지일반 포함(행정안전부, 2012 지방자치단체 예산개요)

2) 정책사업 예산은 지자체 총계 예산(198.9조원) 중 전체 보조사업 예산 대비 사회복지부문 보조사업 예산, 전체 자체사업 대비 사회복지부문 자체사업 예산의 비율임.

3) 사회복지담당 인력 비율은 전체 공무원 대비 사회복지 담당 인력의 비율이며(2012년 6월 기준), 사회복지직 비율은 단수직과 복수직을 포함한 인력으로 산출함. 괄호 안은 단수직 기준임. 구체적인 수치는 〈표 1-1-2〉 참조

자료: 강혜규(2013.1)

〈표 1-1-2〉 지방자치단체 사회복지담당 인력 현황

(단위: 명)

	전체 공무원	사회복지 담당 공무원 <sup>2)</sup>	사회복지직 <sup>3)</sup>		
			소계	단수직	복수직
전체	279,636	25,115 (25,639)	12,758	10,119	2,639
광역자치단체	81,265	1,947 (2,146)	449	299	150
기초자치단체	198,371	23,168 (23,493)	12,309	9,820	2,489

주: 1) 전체 현원 기준이며, 괄호 안은 정원 기준임.

2) 사회복지담당공무원은 사회복지분야 업무를 담당하는 사회복지직과 일반행정직등을 모두 포함한 인력임.

3) 사회복지직은 2012년 총원 1,800명을 포함한 수치임.

자료: 강혜규(2013.1); 전체 공무원 자료는 2011 행정안전부 통계연보, 사회복지담당 공무원 및 사회복지직 자료는 2012년 6월 기준, 행정안전부 취합 자료로 구성함.

○ 그간 지역사회 단위로 공공, 민간의 협력 기반 구축을 시도하고, 이를 통한 복지 수요와 공급의 관리, 이용자중심의 서비스 이용체계 마련을 위해 관련 제도 개선이 추진되어 왔음. 그러나 이 역시 공공의 핵심 축인 지자체의 조직, 인력 확보, 업무행태 등 복합적인 변화가 병행되어야 하는 바, 이용자체감도 향상, 적절하고 지속적인 복지욕구의 충족 및 문제 해결을 위해서는 상당기간이 소요될 것이며, 지속적인 정책적 관심과 기반 마련이 필요함.

- 지자체 복지행정부서, 보건소, 노동부 고용지원센터, 건강보험공단 장기요양센터 등 복지부문 서비스 이용을 위한 gateway가 분절적으로 운영되고 있으며,
- 시·군·구별 지역사회복지협의체가 운영되고 있으나 지자체간 운영 수준의 편차가 크고, 실질적 서비스의 통합성을 높이는 효과는 아직 제한적
- 시·군·구 ‘희망복지지원단’의 운영을 추진, 2010년 사회복지통합관리망의 구축과 함께 복지 전달체계의 개선을 주도할 계기가 될 것으로 기대되고 있으나, 통합사례관리등 서비스 지원 수요량에 비하여 서비스 인력, 지자체 내 본청과 읍·면·동의 협조, 지자체 내 유관기관간의 협력 구도 등이 느슨한 바, 이를 확산할 새로운 구조 요청
- 그간 복지사업의 지방이양, 지방자치제도의 성숙과 함께 복지에 대한 지방정치의 관심이 확대되면서 통합적 서비스 제공 방안으로 꾸준히 제기되어 왔던 기존 조직(복지, 보건, 고용, 노인장기요양 등)의 전격적인 통합보다는, 지자체의 복지 책임을 강화하되, 주민의 편의와 서비스 접근성을 높일 수 있는 업무의 절차역할의 조정, 인력활용의 개선을 도모하는 방향에 무게가 두어지는 양상
- ‘통합사례관리, 지역 공공·민간자원 관리, 긴급복지, 개별 사례관리사업 및 방문형서비스사업 연계·협력체계 구축, 읍·면·동 주민센터의 복지업무 지도 감독 등을 통하여 지역단위 맞춤형 서비스 제공의 컨트롤타워 기능을 수행’ 하는 서비스지원 중심의 복지행정 시스템 구축의 필요성 증대

○ 이에 국민중심의 서비스 정부를 구현할 사회보장부문의 지역단위 거점기관 마

련안이 반영된 국정과제가 발표되었고, 본 연구는 이를 실현할 상세 모형 및 추진 방안 마련을 위하여 착수됨.<sup>2)</sup>

국정과제 43. 국민중심의 맞춤형 복지 전달체계 개편

- ② (주민센터 복지 허브화) 주민센터를 복지서비스 허브기관으로 단계적 개편 및 복지직 공무원 서비스 전문인력 확충
- 주민센터 개편 전달계로 지역사회 중심의 맞춤형 고용·복지서비스 연계체계 구축을 위해 시·군·구에 '내일행복지원단' 우선 설치('13)
  - 지역주민 접근성·편의성 제고를 위해 시·군·구 희망복지지원단과 내일행복지원단 등의 기능을 주민센터에서 수행 가능하도록 전환('14)
    - 맞춤형 급여서비스 신청, 통합사례관리, 고용-복지 연계서비스, 사회적 경제 및 지역공동체 활성화 등 지원
    - 효과적 서비스 제공을 위해 시·군 주민센터는 거점형, 기능보강형, 통합형 등 지역특성에 따라 선택적 전환이 가능하도록 모형 개발·제공
    - 군 지역은 희망복지지원단을 보강하고 보건 의료서비스 연계 강화
  - 주민센터 개편 선도 지자체에는 전문인력 우선 배치 등 원활한 기능개편 지원

- 앞서 살펴 본 개편의 배경을 감안할 때 국정과제에 제시된 복지 전달체계 개편안은 다음과 같은 방향으로 추진되어야 할 것으로 판단됨.
  - 복지영역뿐만 아니라 보건-고용-교육-주거 등 사회보장부문의 급여·서비스에 대한 대국민 편의성, 만족도 제고
  - 사회보장정보시스템을 기반으로, 주민의 접근성과 규모의 경제를 적절히 고려
  - 주민 복지수요 충족을 행정기능 중심에 두되, 효율적으로 공공인력을 활용하는 새로운 구조를 통해 투입 비용의 최소화
  - 사회보장부문 공급자간 칸막이 행정으로 초래된 중복업무와 이용자 중복 절차를 최소화

2) 관련 선행연구로서, 보건복지부가 2012년 하반기 본원에 의뢰하여 「행복e음 도입 이후 지역단위 복지전달체계 모형 정립을 위한 연구」(정홍원 외)가 수행되었음. 이 연구는 '지방자치단체 복지기능 강화와 지역 사회 중심의 통합적 서비스 제공을 위한 지역단위 복지전달체계 개편 방안을 모색하고, 개편 모형을 도출'하는 데 목적을 두었고, 세가지 모형으로서 대안 1: 지역사회지원이음터 설립, 대안 2: 통합복지행정센터(가칭) 설치, 대안 3: 읍·면사무소 및 동주민센터 복지기능 강화 방안이 제시됨. 이 중 대안 2와 대안 3은 국정과제의 동 주민센터 '통합형' 및 '거점형', '기능보강형' 모형의 기본 설계의 기초가 되었음. 또한 최근 복지 전달체계 개편 대안과 관련된 연구로서는 한국사회복지행정연구회에서 발주하고 한국사회복지행정학회에서 수행한 박경숙 외(2012). 공공 사회복지 전달체계 개편방안, 경기복지재단에서 수행한 성은미 외(2011). 사회복지서비스 전달체계 개선방안 연구: 경기도 무한돌봄센터를 중심으로 등이 있음.

## □ 연구 목적

- 본 연구의 연구 목적은 국정과제인 “시·구 주민센터의 거점형, 기능보강형, 통합형” 모형의 상세 안을 제시하는 것이 핵심적
  - 도시 지역 복지행정 조직 개편의 필요성 및 근거 제시
  - 변화되는 국정방향 대비 동 주민센터 기능의 적절성, 운영 효율성 검토
  - 새 정부 정책 방향, 제도 변화를 감안한 지자체 복지행정의 업무 재설계
  - 기능 조정(확대 및 축소), 업무 재설계에 기반한 소요 인력 추정
- 국정과제인 “군 지역 희망복지지원단” 보강 방안 마련
  - 군 지역 복지수요 특성, 지역 여건을 감안한 전달체계 모형 설계
  - 희망복지지원단의 기능, 인력 강화 세부안 마련
  - 보건의료서비스등 유관 공공서비스 연계 체계 마련
  - 읍 사무소, 면 사무소의 복지 기능 강화 방안 제시
- 새로운 전달체계를 위해 요청되는 공공 서비스 인력 규모 도출
  - 앞서 검토된 지자체 복지행정기관의 신규 소요인력 규모 제시
  - 유관 사회보장기관 인력 파견, 시간제 복지인력 운용방안 제시

## □ 기대효과 및 활용방안

- 생애주기별 맞춤형 복지서비스 제공을 위한 지역 단위 사회보장 전달체계의 새로운 방향 제시
- 국정과제인 주민센터의 복지서비스 허브화를 위한 실질적인 개편이 가능하도록 모형 개발·제시
- ‘동 주민센터를 복지 허브기관으로 개편’ 추진이 차질 없이 진행될 수 있도록 선제 대응
- 지자체 복지 전달체계 개선의 단계적 추진을 위한 정책방향 및 세부과제 제시

## 제2절 연구의 내용 및 방법

### 1. 연구 내용

#### □ 동 주민센터 조직 및 기능 재편의 필요성 및 개편 방향 확인

- 사회보장정보시스템, 지자체 복지인력 확충, 희망복지지원단 운영이 추진된 상황에서 새롭게 지자체 복지 전달체계 개편이 필요한 이유에 대한 공감대 형성의 근거 마련
- 지자체 중심 거점기관, 주민센터 중심의 기능강화 방향의 타당성 확인
- 사회보장영역 거점기관 마련의 필요성 검토
  - 신청-접수 및 안내, 연계·의뢰의 중심 창구 기능의 필요성과 대상 범위

#### □ 지자체 주요 기능·업무별 업무량 및 소요시간 분석

- 복지 전달체계 개편 모형별 소요인력을 산출하여, 인력 배치 및 직무 조정을 위한 근거 마련
- 세부업무별 1일 수행량, 건당 소요시간 파악(지자체 조사)
  - 동 주민센터의 사회복지업무를 직무유형별, 제도·분야별로 세분하여 직무리스트 작성
    - 대면서비스: 내방민원 상담, 가구방문 상담, 전화 상담 등
    - 서비스 지원: 서비스연계·의뢰, 자원발굴·관리 등
    - 사무행정: 복지제도별 급여 신청, 관리관련 업무

#### □ 지자체 복지행정인력의 근무여건등 실태 파악

- 복지업무 담당 인력의 업무수행상의 부담감, 소진, 업무기피를 경감하고 업무수행력을 향상시킬 제도적, 환경적 조건 파악
  - 복지업무를 담당하는 일반행정직의 인식과 업무수행상 애로사항을 파악
  - 사회복지직의 직무 인식과 복지직으로서의 애로사항, 일반행정직과의 업무



## 분담 실태를 파악

### □ 지자체 복지 전달체계 모형 개발

#### ○ 市·區 지역 동 주민센터의 거점형·기능보강형·통합형 모형의 상세안 제시

- 도시 지역 복지행정 조직 개편의 필요성 및 근거 제시
- 국정 방향 대비 동 주민센터 기능의 적절성, 운영 효율성 검토
- 새 정부의 정책 방향 및 제도 변화를 감안한 지자체 복지행정의 업무 재설계
- 기능 조정(확대 및 축소), 업무 재설계에 기반한 소요 인력 추정
- 국정과제 계획·실행에 따른 주민센터 개편 추진방안 제시
  - 국정과제인 내일행복지원단, 드림스타트센터, 지역기반 일자리사업 활성화 추진 등과 상승 작용할 주민센터 개편안 고려
  - 개별급여제도, 기초연금제도 개편에 따른 복지행정부문의 업무 여건 변화 고려

#### ○ 郡 지역 희망복지지원단 보강 방안 마련

- 농어촌 복지 전달체계 개선이라는 틀 속에서, 군 지역 복지수요 특성, 지역 여건을 감안한 희망복지지원단 보강 방안 마련, 군 지역 복지 전달체계 모형 설계
- 군 지역 복지수요 특성, 보건복지연계 수요 등 분석
- 희망복지지원단의 기능, 인력 강화 세부안 마련
  - 읍·면 사무소의 복지기능 강화를 위한 연계 방안 포함
- 보건소 기능 연계 방안 마련
  - 방문건강관리 업무의 강한 협력 체계 구성
  - 기타 공공보건 기능과의 연계 활성화 방안

### □ 주민센터 모형별 조직 및 기능, 업무 범위 제시

#### ○ 거점형·기능보강형·통합형 모형별로 지역 특성을 고려, 본청 및 읍·면·동 주민센터의 기본 구도 제시

○ 모형별 세부 조직·기능 재편, 업무 재배치 방안 마련

- 주민센터의 상담팀, 사례관리팀 등을 비롯하여, 신설 부서 혹은 본청 부서 개편과 함께 기능·업무 조정안 제시
- 일반민원 기능 조정 방안 검토

□ 소요 인력 규모 추정 및 인력 운용 방안 제시

○ 새로운 전달체계를 위해 요청되는 공공 서비스 인력 규모 도출

- 앞서 검토된 지자체 복지행정기관의 신규 소요인력 규모 제시: 복지담당 공무원들을 중심으로 산출하고, 민간인력의 배치 필요성도 검토
- 유관 사회보장기관 인력 파견의 적절성 검토 및 실행방안 제시
- 인력 배치 방안 검토

○ 시간제일자리 운용 방안 제시

- 사회복지담당 공무원의 시간제 운용 방안
- 신규 채용 민간인력의 시간제 운용 방안

□ 정책과제 제시

○ 국정과제의 개편 내용을 추진하기 위한 고려사항 및 세부 과제 제시

- 지자체 특성 고려, 지자체의 모형 선택 추동 기제, 인력 확충 방안 등 포함
  - 자치구 및 시의 선택이 개편 용이한 기능보강형으로 집중될 것으로 예상됨에 따라, 보다 전향적 개편을 위해 통합형 또는 거점형의 선택을 유도할 수 있는 상당한 인센티브 마련 필요
- 시·군·구 본청도 기능 중심의 조직 개편을 통해 지역단위 사회보장 추진 기획 강화, 주민센터 기능 개편을 위한 기능 강화 지원 필요
  - 특히, 동 복지허브화와 함께 통합사례관리 업무의 동 이관이 추진될 경우 본청 희망복지지원단의 기능 조정 고려
  - 통합조사관리 업무의 기능 및 수행방안 개편 고려

## 2. 연구 방법

### □ 조사 유형 및 방법

- 지방자치단체 복지 전달체계 개편 연구의 ‘시·군 주민센터의 복지 허브화’ 및 ‘군 지역 희망복지지원단 보강’방안 마련, 관련 소요인력 산출의 기초자료 수집을 위하여 다음과 같이 조사 실시
  - 이와 함께, 감사원에서 실시한 ‘지자체 복지담당공무원 배치 현황 조사 (2013. 4.8~17)’ 결과를 활용하여 인력실태등 분석 제시
  - 시·군·구 및 읍·면·동 전수 조사, 전국 기초자치단체의 연도별 복지담당공무원 정원 및 배치 현황, 신규인력 현황, 필요인력 소요 등 파악

〈표 1-2-1〉 조사 유형별 대상 및 방법

조사 유형		조사 대상	조사 방법
읍·면·동 사회복지직무 실태조사 (5.22~29)		읍·면·동 전수	전국 읍·면·동의 복지직 1인, 행정직 1인이 구조화된 조사표에 자기기입 응답 소요인력 산출의 근거자료 확보 및 업무수행 여건 파악
읍·면·동 사회복지직무 분석을 위한 사례조사: 업무일지 기록 (6.10~14)		30개 시·군·구 (각 3개 읍·면·동)	30개 시·군·구의 각 3개 읍·면·동을 샘플링, 90개 읍·면·동 복지담당공무원(전수)의 1주일간 직무수행 실태·자기 기록 사회복지담당 공무원의 직무수행 내용을 시간단위로 기록, 분석
지자체 복지 전달체계 개편에 대한 의견 조사 (6.4~11)	시·군·구 조직인사 과장	시·군·구 전수	조직인사담당 1인 및 복지부서 과장이 구조화된 조사표에 자기기입 응답 전달체계 개편 세부 방안(인력 활용, 기능보강, 동 통합 등) 및 조직모형, 시범사업 참여 등에 대한 의견 수렴
	시·군·구 복지부서 국장		
	시·군·구 희망복지지원단		
지자체 현장방문 사례조사 (6.11~19)		6개 시·군·구	연구진(관계부처 TF팀 참여)이 시·군·구를 방문, 부서별·직급별 인터뷰 및 간담회 실시 복지행정관련 업무량, 인력소요 실태를 파악하고 업무수행상의 문제점 및 애로사항, 개선과제 등을 점검

□ 주요 조사내용 및 조사결과의 활용

○ 전달체계 개편을 위한 소요인력 산출 및 읍·면·동의 사회복지 업무여건 개선안 마련을 위하여 양적조사 및 사례조사 실시

- 읍·면·동의 업무량 파악을 위하여, 업무 수행량과 수행 시간의 실증 자료 분석, 업무 재분류(설계) 및 소요인력 산출의 근거자료 생산
- 읍·면·동의 주민센터 복지담당 사회복지직 및 일반행정직의 직무 인식 및 업무수행상의 애로사항을 파악, 업무환경 개선방안 마련의 기초자료로 활용

[그림 1-2-1] 조사 유형별 주요 내용 및 결과 활용방안

조사 유형	주요 조사 내용		조사결과 활용	
	업무량 파악	직무 인식 파악	소요인력 산출	업무여건 개선안 마련
읍·면·동 사회복지 직무 실태 조사				
읍·면·동 복지담당공무원의 직무일지 기록 조사		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 복지업무 (애로사항 등)</li> <li>• 일반민원업무 (경감 요소)</li> <li>• 개편안에 대한 인식</li> <li>• 개선과제에 대한 의견 수렴</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 제도변화 여건 반영</li> <li>• 인구규모, 복지 수요규모, 지역 특성별 분석</li> <li>• 개편모형별 분석</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 지역여건별 인력 운용 및 업무수행 실태문제점 분석</li> <li>• 전달체계 개편을 위한 제도개선 요소 도출</li> </ul>
지자체 전달체계 개편에 대한 의견 조사 (본청 조직인사 담당 및 복지부서 국장, 희망복지지원단)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 수행량 (대응필요 사례)</li> <li>• 소요시간 (추가 필요시간)</li> </ul>			
지자체 현장방문 사례조사				

□ 읍·면·동 사회복지직무 실태 조사

○ 조사 목적

- 국정과제인 “국민중심의 맞춤형 복지 전달체계 구축”을 위하여 복지행정의 일선기관인 동 주민센터 및 읍·면 사무소 복지부문의 직무 수행 실태를 파악, 전달체계 개편 모형에 따른 소요인력 산출 및 업무환경 개선방안 마련

## 의 기초자료로 활용

## ○ 조사 대상

- 전국 읍·면·동(3,487개소) 사회복지업무 담당자
- 각 읍·면·동별로 사회복지직 1인, 복지담당 일반행정직 1인 조사
  - 3,487개소 × 2인 = 6,974case
  - 2인 이상 근무할 경우, 각 선임자 1인이 작성
- 일반민원행정 담당자 대상 조사는 복지업무와 일반행정업무의 '업무량 및 소요인력 비교'가 목적이 아니므로, 미 실시
- 조사표는 사회복지직 2,602case, 복지담당 일반행정직 1,230case 회수되어 각각 74.6%, 35.3%<sup>3)</sup>의 회수율을 보임
  - 회수된 조사표 가운데 불성실한 응답을 제외한 2,593개의 복지담당 공무원 조사표가 최종 분석에 활용
  - 조사에 회신한 읍·면·동 현황을 안전행정부 통계(2012)를 기준으로 살펴보면, 전체 읍면동 대비 동 76.9%(1,594명), 읍 65.3%(141명), 면 71.6%(858명)였음.

〈표 1-2-2〉 읍면동 복지담당 공무원 복지직무 실태 조사의 응답(분석포함)사례 현황

(단위: 개소)

	전체	서울시의 자치구	광역시의 자치구	도의 시	도의 군
동	1,594	224	620	750	-
읍	141	-	-	57	84
면	858	-	-	337	521
계	2,593	224	620	1,144	605

주: 1) 분석에 포함된 사례를 기준으로 한 복지담당 공무원 조사표의 회수 현황이며, 이는 곧 조사에 응답한 읍면동의 수와 동일함.

2) 안전행정부(2013), 안전행정통계연보에 따르면, 2013년 1월 기준 동 2,073개소(서울시 동 423개소, 광역시 동 680개소, 도의 동 970개소), 읍은 216개소, 면은 1,198개소로서 전국 읍면동은 총 3,487개소였음.

3) 일반행정직의 응답률이 저조한 것으로 나타나고 있는데, 전체 읍면동 중 일반행정직이 없는 읍면동이 다수 존재하나 이를 제외하지 않고 전체 읍면동의 수 대비 회수사례의 비율을 산출한 수치임을 감안해야 함.

○ 조사 방법

- 자기기입 이메일 조사: 각 읍·면·동의 응답자가 자기기입 작성할 수 있는 구조화된 조사표를 이메일을 통해 송부 직접 입력하여 파일 송부 회신 (보건복지부의 공문 시행)
- 작성자는 복지업무를 담당하는 복지직 1인 및 행정직 1인 (각 선임자)
  - 복지직이 배치되지 않은 읍·면·동에서는 복지담당 행정직이 작성, 복지업무 담당 행정직이 배치되지 않은 읍·면·동에서는, 복지직용 조사표만 작성
  - 읍·면·동 복지직은 읍·면·동 내 복지담당 공무원 전체의 직무량, 소요시간 등을 파악하여 ‘대표성’을 갖고 작성(의견 작성등의 문항은 개인 판단으로 작성), 복지담당 일반행정직의 조사표는 복지업무 및 일반민원행정에 대한 개인의견 작성
  - 읍·면·동 복지직의 경우, 읍·면·동 내 모든 복지업무 담당자들의 업무수행실태를 반영하여 조사표를 작성하여야 하므로, 각 문항별로 복지업무 담당자들의 의견을 수렴하고, 통계자료 등을 최대한 활용하여 정확히 작성

○ 조사기간

- 2013년 5월 약 2주간

○ 주요 내용

- 읍·면·동의 사회복지 업무량 파악: 업무 수행량 및 소요시간 등
- 읍·면·동의 주민센터 복지담당 사회복지직 및 일반행정직의 직무 인식 및 업무수행상의 애로사항 파악

□ 시·군·구 본청 조직인사부서 및 사회복지부서 전달체계 개편 의견 조사

○ 조사 목적

- 국정과제인 “국민중심의 맞춤형 복지 전달체계 구축”을 위하여 정부가 추진하고 있는 지방자치단체 복지 전달체계 개편과 관련, 지자체 복지행정 조직 및 인력 개선의 중추업무를 담당하는 ‘조직인사부서’ 및 지자체 사회복지 업무를 총괄하는 ‘복지부서’ 책임자의 의견 수렴

## ○ 조사 대상

- 전국 시·군·구(230개소) 조직인사부서 과장
- 전국 시·군·구(230개소) 사회복지부서 국장
  - 국장직제가 없는 지자체의 경우 복지부서 주무과장 작성
  - 조직과 인사관련 과가 분리되어 있는 경우 각각 작성
- 조직인사부서 과장의 조사표는 220개 지자체에서(조직 및 인사과가 분리된 영되는 경우를 포함 232case), 사회복지부서 국·과장은 173개 지자체에서 173case가 회수되어 조직인사부서 과장은 95.7%, 사회복지부서 국·과장은 76.2%의 회수율을 보임.

〈표 1-2-3〉 사·군·구 조직인사부서 및 사회복지부서 전달체계 개편 의견 조사의 응답 지자체 현황

		전체	서울시의 자치구	광역시의 자치구	도의 시	광역시 및 도의 군
조직인사부서	사례 수 (개소)	220	24	44	71	81
	회수율 (%)	95.7	96.0	100.0	92.2	96.4
사회복지부서	사례 수 (개소)	173	13	39	47	74
	회수율 (%)	76.2	52.0	88.6	61.0	88.1

주: 1) 안전행정부(2013), 안전행정통계연보에 따르면, 2013년 1월 기준 전국 지자체는 자치구 69개소(서울시 25, 광역시 44), 시 77개소(도의 시 74 및 특별자치도의 행정시 2, 특별자치시 1 포함), 군 84개소(광역시 5, 도 79)로 제시된 바, 회수율은 이를 기준으로 산출함.

## ○ 조사 방법

- 첨부 조사표에 응답내용을 직접 입력하여, 파일 송부

## ○ 조사 기간

- 2013년 6월 1주

## ○ 주요 내용

- 지자체 복지부서의 인력 소요 및 배치·운영 방안 등
- 복지 전달체계 개편 방안에 대한 의견

## □ 시·군·구 희망복지지원단 단장 및 통합사례관리사 직무실태 조사

## ○ 조사 목적

- 국정과제인 “국민중심의 맞춤형 복지 전달체계 구축”을 위하여 정부가 추진 중인 지방자치단체 복지 전달체계 개편과 관련, 증가하는 복지 수요에 대응하는 핵심 부서로서 희망복지지원단의 직무 수행 실태를 파악, 전달체계 개편에 따른 소요인력 산출 및 업무환경 개선방안 마련의 기초자료로 활용

## ○ 조사 대상

- 전국 시·군·구 희망복지지원단
- 조사표는 171개 지자체에서 회수(회수율 74.3%), 희망복지지원단 단장은 168case, 통합사례관리사는 170case 회수되어, 희망복지지원단장 조사표의 회수율은 73.0%, 통합사례관리사의 조사표 회수율은 73.9%로 나타남.

〈표 1-2-4〉 희망복지지원단 직무 실태 조사의 응답 지자체 현황

	전체	서울시의 자치구	광역시의 자치구	도의 시	광역시 및 도의 군
사례 수 (개소)	171	17	38	58	58
회수율 (%)	74.4	68.0	86.4	75.3	69.1

주: 1) 안행부(2013) 안전행정통계연보에 따르면, 2013년 1월 기준 전국 지자체는 자치구 69개소(서울시 25, 광역시 44), 시 77개소(도의 시 74 및 특별자치도의 행정시 2, 특별자치시 1 포함), 군 84개소(광역시 5, 도 79)로 제시된 바, 회수율은 이를 기준으로 산출함.

## ○ 조사 방법

- 첨부 조사표에 응답내용을 직접 입력하여, 파일 송부
- 작성자는 희망복지지원단 단장 1인 및 통합사례관리 전담자 1인
  - 희망복지지원단 단장은 희망복지지원단 직원의 직무실태를 파악하여 대표성을 갖고 작성(일부 문항은 개인 판단으로 작성)
  - ‘단장’이라 함은 1팀 모형의 경우 해당 팀장, 2팀 모형의 경우 ‘통합사례관리 담당업무 팀장’, 과 모형의 경우 ‘과장’을 의미



## 희망복지지원단의 구성 형태

- [1팀 모형] 1개 팀으로 사례관리, 자원관리, 지역보호체계 운영, 읍·면·동 복지업무 총괄 담당  
 [2팀 모형] '희망복지지원팀'은 통합사례관리, 지역보호체계 운영, '복지지원관리팀'은 자원  
 총괄(지역사회복지협의체, 긴급복지 등) 업무 수행  
 [과 모형] 통합사례관리(자원관리 포함), 자활고용, 자원봉사 등 관련 업무를 포함

- 통합사례관리 전담자는 통합사례관리담당자 전원의 업무 현황을 고려하여 작성
- 조사표는 희망복지지원단 통합사례관리 전담자 중 최고경력자(가장 오래 통합사례관리를 담당한 공무원 또는 통합사례관리사)가 대표로 작성
- 희망복지지원단 내 업무 담당자들의 업무수행실태를 반영하여 조사표를 작성하여야 하므로, 각 문항별로 업무 담당자들의 의견을 최대한 수렴하여 정확히 작성

## ○ 조사 기간

- 2013년 6월 1주

## ○ 주요 내용

- 희망복지지원단의 업무수행실태 파악: 업무 수행량 및 소요시간 등
- 복지 전달체계 개선에 대한 의견, 업무수행상의 애로사항 파악

## □ 읍·면·동 사회복지직무 분석을 위한 사례조사: 업무일지 기록

## ○ 조사목적 및 방법

- 복지담당 공무원의 직무수행 실태에 대한 경험적 자료를 수집하여, 읍·면·동 복지행정의 업무 양상을 체계적으로 실증 분석
- 복지담당인력의 “일과”를 다음과 같이 구성하여, 지역특성·인력규모·개인특성에 따른 세부직무별 업무량 및 부문별 비중, 주요 업무수행방식, 부서간·기관간 협력 실태 도출
- 표본추출된 읍·면·동의 복지담당공무원 전수(6급~9급)가 1주일간 수행한 직무의 세부 내용에 대한 일지 작성(daily log)

- 개발된 “직무분석 양식”에 따라 수행한 상세업무의 “유형-분야-장소-참여 자” 등과 함께, 소요시간을 ‘분 단위’로 자기 기입
- 업무유형: 상담, 급여행정처리, 서비스지원, 회의 등
- 업무분야: 기초보장 등 복지사업(중범위 범주화), 지자체자체사업 등
- 수행 장소: 주민센터, 본청, 외부 공공기관, 외부 민간기관, 대상자 거주 지(가정) 등

#### □ 복지담당공무원의 “직무 스트레스 측정” 조사 병행

- 조사 척도는 한국산업안전공단에서 2003년 개발된 “한국인 직무 스트레스 측정도구(Korean Occupational Stress Scale: KOSS)”를 활용함.
- KOSS는 2003년 한국산업안전공단 산업안전보건연구원의 연구비 지원으로 수행된 「한국인 직무스트레스 측정도구의 개발 및 표준화 연구」를 통해 개발된 척도임.
- 우리나라 직장인들의 직무 스트레스를 측정하기 위한 신뢰성과 타당성 있는 도구를 개발, 평가기준 및 참고치를 제시하기 위해 수행됨.<sup>4)</sup>
- 한국인의 직무스트레스 요인으로 간주될 수 있는 요인을 기존 연구와 외국의 연구결과를 검토 분석하여 총 7개의 하위영역이 도출됨.
- 직무 요구, 직무 자율성, 관계 갈등, 직무 불안정, 조직 체계, 보상 부적절, 직장 문화 등이 포함됨.

4) 연구수행자는 장세진 외 27명(연세대학교 원주의과대학 예방의학교실 및 직업의학연구소, 부산대학교 의과대학 예방의학 및 산업의학교실, 차의과대학 구미차병원 산업의학교실, 조선대학교 의과대학 예방의학교실 및 산업의학교실, 한국여성개발원, 한림대학교 평촌병원 가정의학과, 강원대학교 의과대학 예방의학교실, 마산삼성병원, 인제대학교 부산백병원 산업의학과, 동아대학교 의과대학 산업의학교실, 건국대학교 의과대학 예방의학교실, 단국대학교 의과대학 산업의학교실, 아주대학교 의과대학 예방의학교실, 인제대학교 서울백병원 신경정신과 및 스트레스연구소, 을지대학교 의과대학 예방의학교실, 이화여자대학교 의과대학 예방의학교실, 단국대학교 의과대학 예방의학교실, 한국산업안전공단 산업안전보건연구원, 가톨릭대학교 의과대학 예방의학교실 및 산업의학센터, 강원대학교 대학원, 한양대학교 의과대학 산업의학교실, 서울대학교 의과대학 예방의학교실)

〈표 1-2-5〉 한국인 직무스트레스 측정도구(단축형)

질문내용		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇 다	매우 그렇 다
직무 요구	1 나는 일이 많아 항상 시간에 쫓기며 일한다	1	2	3	4
	2 업무량이 현저하게 증가하였다	1	2	3	4
	3 업무 수행 중에 충분한 휴식(잠)이 주어진다	4	3	2	1
	4 여러 가지 일을 동시에 해야 한다	1	2	3	4
직무 자율	5 내 업무는 창의력을 필요로 한다	4	3	2	1
	6 내 업무를 수행하기 위해서는 높은 수준의 기술이나 지식이 필요하다	4	3	2	1
	7 작업시간, 업무수행과정에서 나에게 결정할 권한이 주어지며 영향력을 행사할 수 있다	4	3	2	1
	8 나의 업무량과 작업스케줄을 스스로 조절할 수 있다	4	3	2	1
관계 갈등	9 나의 상사는 업무를 완료하는데 도움을 준다	4	3	2	1
	10 나의 동료는 업무를 완료하는데 도움을 준다	4	3	2	1
	11 직장에서 내가 힘들 때 내가 힘들다는 것을 알아주고 이해해주는 사람이 있다	4	3	2	1
직무 불안정	12 직장사정이 불안하여 미래가 불확실하다	1	2	3	4
	13 나의 근무조건이나 상황에 바람직하지 못한 변화(예: 구조조정)가 있었거나 있을 것으로 예상된다	1	2	3	4
조직 체계	14 우리 직장은 근무평가, 인사제도(승진, 부서배치 등)가 공정하고 합리적이다	4	3	2	1
	15 업무수행에 필요한 인원, 공간, 시설, 장비, 훈련 등의 지원이 잘 이루어지고 있다	4	3	2	1
	16 우리 부서와 타 부서 간에는 마찰이 없고 업무협조가 잘 이루어진다	4	3	2	1
	17 일에 대한 나의 생각을 반영할 수 있는 기회와 통로가 있다	4	3	2	1
보상 부적절	18 나의 모든 노력과 업적을 고려할 때, 나는 직장에서 제대로 존중과 신임을 받고 있다	4	3	2	1
	19 내 사정이 앞으로 더 좋아질 것을 생각하면 힘든 줄 모르고 일하게 된다	4	3	2	1
	20 나의 능력을 개발하고 발휘할 수 있는 기회가 주어진다	4	3	2	1
조직 문화	21 회식자리가 불편하다	1	2	3	4
	22 기준이나 일관성이 없는 상태로 업무 지시를 받는다	1	2	3	4
	23 직장의 분위기가 권위적이고 수직적이다	1	2	3	4
	24 남성, 여성이라는 성적인 차이 때문에 불이익을 받는다	1	2	3	4

- 이들 하위 영역을 대표할 수 있는 측정 문항을 개발하여 현장 조사, 그 결과를 바탕으로 한국인 직무스트레스 수준을 측정할 수 있는 총 43개 문항의 표준화된 측정도구를 개발됨.
- 아울러 간편하게 사용할 수 있는 24개의 문항으로 구성된 단축형 설문지도 개발함.
- 표준화 작업과 규준을 마련을 위하여 2차에 걸친 표본추출과정에 의해 조사 실시됨.

- 1차 표본은 한국인 직무스트레스 측정도구의 표준화 전국조사연구 (National Study for Development and Standardization of Occupational Stress: NSDSOS Project 2002-2004)의 수행을 위해 고안된 3개의 광역권에서 조사된 직장인 30,146명
- 2차 표본은 표준산업분류(대분류 및 중분류)에 따른 근로자 인구 분포를 고려하여 확률 추출되어 선정된 12,631명

○ 조사대상 및 규모

- 조사 지역: 30개 시·군·구 90개 읍·면·동 (각 3개 읍·면·동)
- 표본 추출
  - 30개 시·군·구: 인구, 복지수급자, 복지담당공무원 규모를 고려하여 샘플링
  - 각 3개 읍·면·동: 복지수급자 밀집도에 따라 상, 중, 하 3개 그룹으로 구분하고 각각 중위수의 읍·면·동 샘플링
- 조사 사례
  - 270사례(목표치)= 30개 시·군·구 × 3개 읍·면·동 × 3명(읍·면·동의 복지담당공무원 평균 인력 규모)
- 조사 응답자
  - 읍·면·동의 복지담당공무원 전수(6급~9급): 평균 3명 추정
- 조사 회수 건수
  - 228case 회수되었으나, 불성실한 응답을 제외한 226case가 최종분석에 활용

□ 지자체 현장 방문 조사

○ 조사 목적

- 국정과제인 “국민중심의 맞춤형 복지 전달체계 구축”을 위해 지자체 복지행정 부서의 직무수행 실태를 파악하고, 현장의 의견 수렴을 통해 대책 마련에 활용

○ 조사기간: '13. 6. 17. ~ 6. 20.

- 조사대상: 6개 지자체 (광역시 구 2개소, 도의 시 2개소, 도의 군 2개소)
- 조사방법: 연구진 및 전달체계 개선을 위한 관계부처TF팀원이 시·군·구를 방문, 부서별·직급별 관계자 인터뷰 및 간담회 실시
  - 면담 대상 및 일정
    - session 1 본청 복지부서 국장·과장
    - session 2 동 복지직 및 희망복지지원단(단장 및 통합사례관리사)
    - session 3 본청 인사조직담당 과장
    - session 4 동장 및 동 복지담당행정직
  - 읍·면·동의 경우, 복지수요가 집중되는 2개, 복지수요가 적은 2개 읍·면·동의 읍·면·동장과 사회복지업무담당인 복지직 1인 및 일반직 1인 참여
- 주요 문답내용
  - 인사 및 조직담당 및 국·과장, 동장
    - 복지부문 인력소요에 대한 의견, 인력 활용관련 애로사항
    - 복지 전달체계 개편을 위한 지자체의 인사조직 관련 방안
    - 국정과제 추진관련 개편모형 및 방안에 대한 의견
  - 희망복지지원단 단장, 동 사회복지담당
    - 복지업무 수행상의 애로사항 및 업무여건 개선필요 사항
      - \* 복지업무분장, 업무량, 업무수행방식, 유관부문 협력, 주민체감도 향상, 맞춤형서비스를 위한 방안 등
    - 인력 소요에 대한 의견, 인력 운용 관련 개선요청 사항 등
- 지역유형별-업무영역별 연구팀 및 자문그룹 구성·운영
  - 업무 영역별 팀 구성, 주요 업무 실태 파악 및 점검 과제 논의

구분	본청	동 및 읍면	연계 영역
市/區	〈주요 업무〉	〈동 주민센터 업무〉	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 고용 연계</li> <li>• 노인장기요양 연계</li> </ul>
	• 희망복지지원단 업무	• 서비스지원	
	• 통합조사관리 업무	• 급여 신청-상담	
	• 사업과 업무	• 복지 행정	
		• 일반 민원	
郡	〈희망복지지원단 업무〉	• 읍면 사무소 업무	• 보건 연계

- 자문그룹(전문가+지자체 공무원) 구성·운영
- 유관분야 연구자: 보건, 지방행정, 복지, 고용 부문
- 지자체 공무원: ‘창의적 전달체계 개선 수상’ 지자체 중심으로, 자치구·시 (50만 이상-이하)군의 복지담당



## 제2장 복지 전달체계 개편의 필요성 및 정책 동향

제1절 복지 전달체계 개편 추진의 배경과 정책 추진 경과

제2절 창의적 복지 전달체계 운영 지자체 사례 분석

제3절 복지 전달체계의 문제점 및 개선 과제





# 2

## 복지 전달체계 개편의 필요성 및 정책 동향

### 제1절 복지 전달체계 개편 추진의 배경과 정책 추진 경과

#### 1. 복지 전달체계의 개념과 구성 원칙

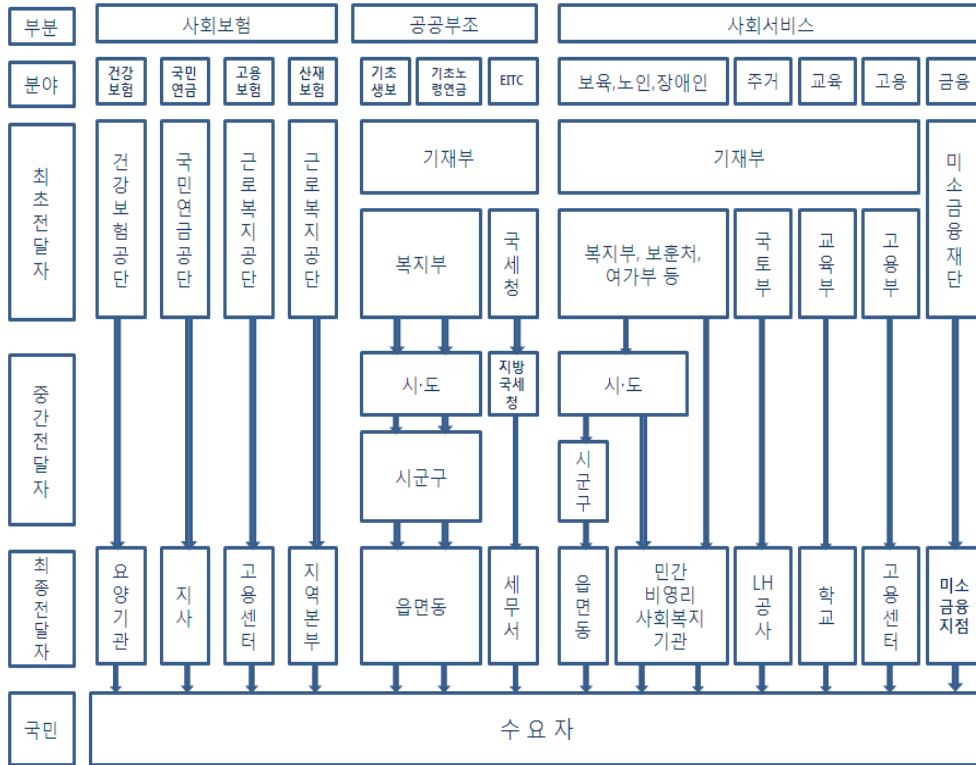
##### □ 전달체계의 개념

○ 복지 '전달체계'는 사회복지 수요자가 필요로 하는 급여·서비스를 이용·제공받기까지 설계·기획된 제도·기준·규율에 의하여 작동되는, 조직·인력의 구조, 기능, 절차, 관계 등을 의미함.

- 복지부문에서는 고용노동부의 고용센터와 같은 특별행정기관을 설치하지 않고, 각종 복지정책의 집행을 지방자치단체에 위임
  - 지자체를 통해 197개 사업(67%)<sup>5)</sup>을 집행하고, 5대 사회보험제도의 운영은 국민연금공단, 국민건강보험공단, 근로복지공단에서 관리운영을 담당하며, 그 밖에 주요 사회보장기관으로서 고용센터, 지방교육청, 보건소 운영
  - 몇몇 제도 영역의 경우 유사 분야간 별도의 전달체계로 운영되고 있음. 첫째, 복지부 소관 자립지원과 고용부 소관 고용지원 기능으로서, 특별행정기관인 고용센터와 지자체 자활담당부서, 일자리지원센터 등의 업무는 상당부분 유사 기능을 수행하고 있으며, 둘째, 아동서비스의 소관부처는 복지부, 여성부, 교육부 등으로서, 정책대상 영역의 중첩이 크며, 셋째, 노인 서비스와 관련하여 지자체 노인복지부서, 보건소, 건강보험공단 업무의 상당부분이 연계가 필요한 영역
  - 선진국의 경우, 복지-고용 전달체계의 통합(사회보장급여와 고용서비스) 운영, 지자체는 복지서비스(social care)를 담당하는 경향 확대

5) 292개 복지사업 중 신청, 조사, 결정, 급여 각 단계에 지자체가 하나라도 관련된 사업임. 정부는 복지사업을 16개 부처에서 292개가 수행되고 있는 것으로 보고, 이 중에서 보건복지부 사업이 128개임. 지자체의 자체사업으로서 수행되는 복지사업은 약 19천개(직접 수혜성 사업 6,584개)로 파악되고 있음(관계부처 합동, 2013.5).

[그림 2-1-1] 복지 전달체계의 기본 구조



자료: 관계부처 합동(2013.5). 사회보장위원회 실무위원회 자료(국민 중심의 맞춤형 복지 전달체계 구축방향).

○ 그간 복지 전달체계관련 정책은 중앙정부의 정책을 시·군·구(읍·면·동)를 통해 원활하게 집행되도록 하는 수직적 측면에 집중되어 옴(강혜규, 2011).

- 최근에는 복지사업의 분야·급여 유형·복지 수요의 다양성 증가, 지방화·분권화를 배경으로 시·군·구 단위 지역사회가 복지사업의 주체로 부각되었고, 수평적 차원의 전달체계에 대한 관심 증대
- 이전에는 중앙에서 설계된 정책·급여가 대상자에게 전달되는 과정에 집중했다면, 이제는 개별적인(individualized) 복지욕구 충족을 위해 서비스를 설계, 적합한 자원을 동원하며, 문제 해결을 위해 지속적으로 책임관리하는 방안, 이를 위하여 공공, 민간 복지기관들이 협력하는 방안의 중요성 부각

〈표 2-1-1〉 사회복지부문의 역할 변화 비교

공공 사회복지부문의 전통적 역할	새롭게 요구되는 역할
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 중앙정부가 설계한 제도 집행에 충실               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 사업별 지침의 준수 기준</li> </ul> </li> <li>• 현금급여 중심 관리 행정               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 급여지급을 위한 대상자 선정에 치중</li> <li>- 재정관리 차원의 사후관리·확인조사 수행</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 정형화된 대응이 곤란한 복지서비스 요구 확대               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 욕구 파악·서비스 지원을 위한 상담과 자원 발굴·연계에 집중할 재량적 업무 환경</li> <li>- 수요자 중심으로, 전반적 지원과정의 책임성을 높일 '사례관리' 방식의 대응</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 국고보조사업 중심의 지방재정 매칭에 한정</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 복지 지원을 위한 자원 확대, 관리에 관심</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 정책 대상자의 사회복지서비스 지원 책임 불명확</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사회보장기본법에 근거한, 지자체의 사회서비스 제공 책임 강화</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사회복지서비스의 민간 위탁 수행 중심</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 민간 및 유관공공기관과의 '협력'을 통한 서비스 제공 필요</li> </ul>

자료: 강혜규(2011.4)

#### □ 전달체계 구성의 원칙

○ 복지 전달체계의 구성이 일반행정기관 차별화되어 논의되는 이유는 무엇보다 정형화되지 않은 다양한 욕구를 지닌 '사람'을 대상으로, 맞춤형 접근의 인적 서비스(human service)가 필요하기 때문이다.

- 사회복지서비스의 효율적인 전달을 위해서 지켜져야 할 일정한 원칙과 기준을 설정(Gates, 1980; 최성재·남기민, 1993: 76-78)<sup>6)</sup>
  - 통합성: 대상자의 다양한 욕구에 부응 가능한 여러 서비스 제공
  - 접근가능성: 서비스를 원하는 사람들의 이용에 장애가 없는 상태
  - 연속성: 제도간, 서비스 제공자-기관간 유기적인 연계 필요
  - 책임성: 대상자 욕구에 민감하게 반응하는 서비스 마련

○ 다음은 복지 전달체계 구성의 원칙을 세 가지 차원으로 구분하여 제시함(성은미 외, 2012; 강혜규, 2012 재인용).

6) 최성재·남기민은 사회복지서비스 전달체계 구축에 고려해야 할 원칙들로서, 여러 기존 연구들(Gates, 1980; Friedlander & Apte, 1980; Gilbert & Specht, 1986; 서상목 외, 1988, 성규탁, 1990)을 검토하고, 전문성, 적절성, 포괄성, 지속성, 통합성, 평등성, 책임성, 접근용이성 등의 8가지 원칙을 제시(최성재·남기민, 1993: 76~80).

박경숙·강혜규는 사회복지조직 개편의 목적으로서 책임성, 전문성, 형평성, 접근성, 통합성, 포괄성, 지속성을 향상시키고 궁극적으로 효과성, 효율성을 제고하기 위한 것으로 요약(박경숙·강혜규, 1992: 16).

- 첫째, 서비스 제공의 통합성, 포괄성, 효율성 측면
  - 복지, 고용, 보건, 교육, 주거 등 수요자 욕구를 중심으로 필요한 서비스가 얼마나 통합적으로 제공될 수 있는 구조·환경인가
  - 서비스 제공 조직, 업무범위가 요청되는 지역사회 복지문제, 수요자 욕구를 포괄하도록 구성되었는가, 유관기관 연계를 통해 포괄하고 있는가
- 둘째, 서비스의 대응성, 전문성, 지속성 측면
  - 수요자의 다양한 욕구 및 문제에 시의 적절하게, 정확한 서비스로 대응하는가
  - 그 서비스는 문제 해결을 위해 전문적인가
  - 단편적·일회적 대응이 아닌 지속적인 관리와 문제해결을 위한 노력인가
- 셋째, 이용자의 접근성 및 편의성, 체감도, 효과성(문제 해결) 측면
  - 주민의 지리적, 심리적, 물리적 접근성, 정보 접근성이 확보되었는가
  - 상담 환경, 신청절차 등 서비스 이용과정의 편의성이 향상되었는가

## 2. 복지 전달체계 개편 추진의 성과와 개선 과제

- 최근 몇 년간의 전달체계 개선정책은 정보시스템, 인력 증원, 지자체 주요 기능의 전담구조 설치·운영을 중심으로, 읍·면·동의 업무과중 경감, 제도 운영의 효율화, 수요자중심의 서비스 기반을 방향으로 추진되었음.
  - 이에 더해 증가하는 복지 수요·제도에 걸맞은 인력 및 업무수행 여건, 사회보장영역의 통합적 서비스를 위한 협력 체계, 복지수요자의 욕구 기반 서비스 지원, 지자체의 특성·책임·권한을 고려한 전달체계 개선을 모색할 필요
- 다음은 지난 몇 년간의 복지 전달체계 부문 추진 정책을 인력 확충 및 조직 개편, 정보시스템 혁신, 복지사업의 통합·조정, 민관 협력 기반으로 구분하여 그 성과와 한계, 개선과제를 제시하였음.
  - 시·군·구 주민생활지원 기능 강화('06~'07), 시·군·구 희망복지지원단 운영('12~), 복지 인력 증원('11~), 복지사업의 통합·조정('09~'11), 사회보장

정보시스템 구축('12~), 민관 협력 기반 조성('05~)을 중심으로 정리

#### □ 인력 확충 및 조직 개편

- (성과) 사·군·구 주민생활지원 기능 강화('06~'07), 복지인력 증원('11~), 희망 복지지원단 운영('12~)으로 읍·면·동의 업무 집중이 일부 개선되고, 제도 운영의 효율성 향상, 맞춤형 서비스 지원 기반 마련
- (개선 과제) 맞춤형, 통합서비스가 가능한 유관부문간 공식적 협력 기반 조성, 읍·면·동의 복지중심 업무 구조 마련 필요
  - 읍·면·동의 팀제 운영
  - 행정직의 안정적 복지업무 담당 여건, 행정직의 복지담당 배치 실효성 제고 조치
  - 제도 확대에 따른 적정규모의 인력 확충 검토
  - 맞춤형 서비스를 위한 사례관리를 강화하되, 초기상담부터 서비스지원까지를 전담하는 구조
  - 복지지원의 필요불가결한 절차로서 충실한 초기상담 가능한 일선 여건

#### □ 정보시스템 혁신

- (성과) 행복e음에 이은 사회보장정보시스템 구축('10~)으로, 맞춤형 서비스가 가능해지고, 부처별 대상자 선정을 위한 공적자료를 공동 활용, 선정의 신속성·정확성, 국민의 신청 편의성 향상 기대
- (개선 과제) 사회보장기본법 개정을 배경으로, 본격적인 지역 단위 사회보장거점 기관을 마련할 필요
  - 구축된 정보시스템을 활용하여 상담, 서비스연계 제공을 모색할 업무 여건 마련

#### □ 복지사업 통합·조정

- (성과·한계) 부처별 유사대상기능 제도의 정비('09~)로 1차적 중복가능성 차단

및 행정비용 감소

- 선정 및 조사 기준의 통합·표준화로 운영 효율성 제고, 전문성 확보

○ (개선 과제) 복지사업 신설시, 중복성 및 소요인력 등을 사전점검하는 중앙차원의 조정기제, 본질적인 사회보장 전달체계의 ‘간막이’를 해소할 실행방안 마련

□ 민관 협력 기반

○ (성과) 시·군·구 지역사회복지협의체 운영('05~ )을 통해 공식적인 민과 관의 상시적 협력구조가 정착

- 현재 민간을 활용한 복지사업, 지원 사례 발굴 확산중

○ (개선 과제) 주민자치와 복지 활성화의 시너지 창출을 위한 기반, 민간의 복지 참여를 견인할 지역단위 공적 기제 마련

〈표 2-1-2〉 전달체계 개편 추진의 성과·한계·개선과제

시·군·구 주민생활지원 기능 강화 ('06~'07)	개요	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 시·군·구 중심의 복지기능 강화를 위하여, '06~'07년 주민생활지원 기능 강화 개편을 통해 통합조사관리, 서비스연계 전담조직 운영</li> <li>- 본청에 복지유관영역의 부서 통합과 함께 읍·면·동에 주민생활지원팀 신설로 복지업무 수행 여건 마련</li> <li>- '09년, 행복e음 구축준비과정에서 본격적으로 복지대상자 자산조사 및 자격관리를 일원화, 시·군·구 통합조사관리팀에서 전담</li> <li>* 이에 따라 읍·면·동 및 서비스연계팀은 사례관리, 찾아가는 서비스 등 수요자 중심의 서비스 기능 강화의 계기 마련</li> </ul>
	성과	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 통합조사업무의 본청 담당을 통해, 읍·면·동의 과도한 업무집중 일부 개선</li> <li>• 조사의 통합적 수행 및 표준화 추진으로, 제도운영의 효율성 향상</li> <li>• 서비스연계팀 설치로, 공공부문의 서비스지원 기반 마련</li> </ul>
	한계	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 고용·보건·교육·주거 등 유관기관과의 실질적인 통합서비스 미흡</li> <li>• 읍·면·동 주민생활지원팀 장을 행정직이 대부분 담당, 복지중심의 팀 운영 및 복지업무 활성화 미흡</li> <li>• 인력 확충 없는 개편으로 효과 제한적</li> </ul>

	개선 과제	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 맞춤형, 통합서비스가 가능한 유관부문간 공식적 협력 기반 조성</li> <li>• 읍·면·동의 복지중심 업무 구조 마련               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 체계적 업무 및 서비스를 위한 팀제 운영</li> <li>- 행정직의 복지업무 담당 여건 강화</li> </ul> </li> </ul>
사군구 희망복지지원단 운영 (12~)	개요	<ul style="list-style-type: none"> <li>• '12년, 시·군·구에 희망복지지원단을 운영, 통합사례관리등을 통해 다양한 문제를 가진 주민에게 필요한 서비스를 통합·연계 제공               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1,800여명의 신규 복지공무원을 읍·면·동에 집중 배치, 충실한 상담·정보안내 등 복지행정 종합창구 역할 강화</li> </ul> </li> </ul>
	성과	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 복합적 욕구를 지닌 가구에 대한 맞춤형 서비스 지원 체계 마련</li> <li>• 지역 내 다양한 공급기관과의 연계·협력 촉진</li> </ul>
	한계	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 제한적 배치 인력(1개 시·군·구당 통합사례관리사 4명, 공무원 6명)으로 사례관리 수요에 대응 미흡</li> <li>• 읍·면·동과 본청 지원단의 분담체계에서 읍·면·동의 상담·의뢰등 수행 부진</li> </ul>
	개선 과제	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 맞춤형 서비스를 위한 사례관리를 강화하되, 초기상담부터 서비스지원까지를 전담하는 구조 마련</li> <li>• 복지지원의 필요불가결한 절차로서 충실한 초기상담 가능한 여건 마련</li> </ul>
복지 인력 증원 (11~)	개요	<ul style="list-style-type: none"> <li>• '11년, 사각지대 발굴과 맞춤형 서비스 제공을 위해 복지담당공무원 7천명 확충 추진               <ul style="list-style-type: none"> <li>- '12~14년 사회복지직 신규채용(70%)과 행정직의 복지업무 배치(30%) 병행</li> </ul> </li> </ul>
	성과	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 읍·면·동의 복지공무원 2배 수준(1.6명→3.0명) 증원, 주민 서비스 향상 기대</li> <li>• 시·군·구 통합사례관리 활성화 촉진 가능</li> </ul>
	한계	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 복지직은 증원되었으나, 그만큼 행정직 배치가 감소되는 경향</li> <li>• 복지직렬의 상위직 보임기회는 여전히 제한적</li> </ul>
	개선 과제	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 행정직의 복지담당 배치 실효성 제고 조치 필요</li> <li>• 지자체가 신청·조사를 담당하는 범부처 제도 확대에 따른 적정 규모의 인력 확충</li> </ul>

복지사업의 통합조정 (‘09~11)	개요	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ‘행복e음’ 구축 준비과정에서 「사회복지 전달체계 개선 대책」을 통해 복지사업을 정비(‘09년 총리실 주관 관계부처 합동)               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 9개 부처 249개 복지사업을 159개로 조정</li> <li>- 복지사업별 소득·재산 조사방법의 표준화, 유사·중복서식 통합, 선정기준(41개)을 표준화(‘11년 「복지 전달체계 개선 대책」, 관계부처 합동)</li> </ul> </li> </ul>
	성과	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 유사 대상·기능 제도의 정비로 1차적 중복가능성 차단, 행정비용 감소</li> <li>• 선정·조사 기준의 통합·표준화로 운영 효율성 제고, 전문성 확보</li> </ul>
	한계	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 정비 이후 신규제도 확대로 제도의 복잡성 문제는 여전히 존재</li> <li>• 다양한 복지수요에 대응할 제도의 도입 필요성과 통합의 요구 상충</li> </ul>
	개선 과제	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 제도신설시, 중복성·소요인력 등을 사전 점검하는 중앙 조정기 제 마련</li> <li>• 사회보장 전달체계의 ‘칸막이’를 해소할 일선기관 차원의 실행 안 마련</li> </ul>
사회보장 정보시스템 구축 (‘12~ )	개요	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ‘13년, 부처별 복지사업 정보를 연계, 개인별·가구별 복지서비스 이력관리, 중복·부적정수급 방지, 복지사업 정보 제공, 업무 처리를 지원하는 사회보장정보시스템(법정부 복지정보연계시스템) 개통               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 16개 부처 296개 사업의 ‘자격·수급이력 통합 DB’를 구축, 맞춤형 복지서비스 제공 기반 확대</li> <li>- 복지지킴이*, 복지알림이*** 기능을 통해 제도운영의 효율화 및 대국민·업무담당자 서비스 향상 기대                   <ul style="list-style-type: none"> <li>* 대상자의 중복사업 수급, 자격 변동 정보를 각 부처에 주기적으로 고지</li> <li>*** 중앙부처·지자체 복지사업 정보를 국민·업무담당자가 쉽게 찾아볼 수 있도록 제공</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>
	성과	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 정부의 모든 복지서비스 수급 DB 구축으로, 중복 없이 필요한 국민에게 맞춤형 제공 가능</li> <li>• 부처별 대상자 선정을 위한 공적자료를 공동 활용, 선정의 신속성·정확성, 국민의 신청 편의성 향상</li> </ul>
	한계	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 유관부처사업의 신청·접수를 담당하는 읍·면·동의 인력 부족 및 범부처사업 담당에 대한 인식 미흡으로, ‘깎때기 현상’의 주 원인으로 지목</li> </ul>



		<ul style="list-style-type: none"> <li>- 실질적 업무부담 과중</li> <li>- 복지영역(사회보장) 확장에 대한 거부감 존재</li> </ul>
	개선 과제	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 정보시스템을 활용하여 상담, 서비스연계를 모색할 업무 여건 마련</li> <li>• 사회보장기본법 개정을 배경으로, 지역 단위 사회보장거점기관(보다 포괄적인 공공 복지행정조직) 마련</li> </ul>
민관 협력 기반 조성 ( '05~ )	개요	<ul style="list-style-type: none"> <li>• '05년, 시·군·구 지역사회복지협의체 구성을 통해 지역 내 복지사업 논의 구조, 사회복지·보건 의료서비스의 민관 연계·협력 기반 마련               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 지자체별 민관협력을 위한 수범 사례* 운영 확산</li> </ul> </li> <li>* 서울 성북구 '동 지역사회복지협의체', 광주 광산구 '협의체 내 투게더 광산 추진위원회', 경기 광명시 '광명희망나기 운동본부', 경남 진주시 '좋은 세상 협의회' 등</li> </ul>
	성과	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 지역사회복지협의체를 통해 민과 관의 공식적 상시 협력구조 정착</li> <li>• 민간을 활용한 복지사각, 지원 사례 발굴 확산중</li> </ul>
	한계	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 지자체별 협의체 운영 성과 및 발전수준의 편차 존재</li> <li>• 공공-민간의 정보 공유, 체계적 서비스 협력 미흡</li> </ul>
	개선 과제	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 주민자치와 복지 활성화의 시너지 창출을 위한 기반 마련</li> <li>• 민간의 복지참여를 견인할 지역단위 공적 기제 마련</li> </ul>

## 제2절 창의적 복지 전달체계 운영 지자체 사례 분석

- 최근 지방자치단체가 주도적으로 자체 복지 전달체계의 개선을 시도하는 사례가 확산되고 있음. 이는 중앙정부가 준비하는 개편 과정에서 참고할 수 있는 유익한 선도 사례라고 판단되어, 6개 지자체의 개편 추진 배경과 주요 개편 내용을 제시하고자 함.
  - 6개 지자체는 보건복지부(지역복지과)가 2012년 12월 실시한 「창의적 복지 전달체계」 평가<sup>7)</sup>에서 우수 지자체로 선정된 지자체이며,
  - 제시한 자료는 각 지자체에서 작성한 개편 계획서(2012년 하반기 기준)의 일부를 발췌, 정리한 것임.

### 1. 서울시 서대문구

#### “명품복지도시 건설을 위한 행복올타리 프로젝트: 동 기능 전환을 통한 동 복지 허브화 사업”

##### □ 추진 배경

- 복지서비스는 확대되었으나 지원 기관별 분산지원으로 서비스 효과 저하
  - 복지 서비스에 대한 이용자의 접근 용이성 필요
  - 수직·수동적 지원체계로 공급자 중심의 획일적 서비스에 변화 필요
- 새로운 복지모델 발굴을 위한 동 복지 허브화 기능 필요성 대두
  - 동 주민센터의 실질적 복지허브 역할 수행을 위해 동 기능전환 선행 추진
  - 복지수요자가 동 주민센터 방문만으로도 복지·고용·보건·교육 등의 통합적인 복지서비스를 제공받을 수 있도록 시스템 구축 필요

##### □ 추진 내용

- 추진 체계 및 추진 전략

7) 보건복지부가 2012년 복지 전달체계 개편과 관련하여 지자체가 창의적으로 신규 추진한 정책의 노력도 및 성과를 평가하여 2012년 12월 8개 지자체를 수상함. 지자체에서 추진한 정책의 목표, 기관장의 추진 의지, 추진 과정 및 성과에 대해 정성평가가 실시됨.

- 동 기능 전환을 통한 업무 감축
  - 동 주민센터 복지인력 확충
  - 동 주민센터 업무 이관을 통한 동 기능 개선
  - 무인 민원발급기 추가 설치 및 수수료 절감
- 동 복지 허브화 기반 구축
  - 사업 공감대 형성을 위한 워크숍 및 홍보 강화
  - 종합상담 강화를 위한 방문간호사 배치
  - 고용연계 강화를 위한 일자리 상담센터 구축
  - 복지 거버넌스 구축
  - 나눔 문화 활성화를 위한 100가정 보듬기 프로젝트 실시
  - 동 복지 허브화 전 동 확대 운영에 대비한 인력 재조정
- 동 복지 허브화 추진
  - 복지업무 환경 개선(상담실 구축, 팀별 업무 재조정)
  - 복지 전달체계 개편(복지동장제, 통장복지도우미)
  - 동 지역사회복지협의체 구성
  - 종합복지상담을 위한 복지 코디네이터 운영
  - 찾아가는 방문 서비스 및 초기 상담 강화
  - 복지서비스의 적극 연계 및 자체 특수사업 진행
  - 복지자원의 적극 발굴로 자원의 총량 극대화

#### ○ 추진 경과

- 복지 허브기관으로 동 기능 전환을 위한 기능 분석 및 조직 설계
- 동 복지 허브화 ‘행복 올타리 프로젝트’ 추진 계획 수립
- 동 주민센터 복지강화를 위한 동 기능 전환 실시
- 민·관 복지 거버넌스 구축 및 종합상담을 위한 기반 구축
- 복지 동장제 운영 및 통장의 복지도우미 역할 수행 추진

#### □ 장애 및 갈등 극복

- 기관장의 복지사각지대 해소에 대한 확고한 의지로 전체사업 진두지휘
  - 전 직원 워크숍 기간 중 구청장의 복지정책 방향 상세 제시
  - 사회복지 업무 담당 전직원 대상 구청장 및 전문가 역량 강화 교육
- 복지인력의 한계 극복을 위해 동 기능전환을 수반한 복지시스템 구축
  - 동 업무개선 토론회를 통한 동 기능 전환 추진
- 주기적인 평가 및 주민만족도 조사를 통한 결과 환류 개선 추진
  - 운영 현황 분석 및 개선방안 마련
  - 동 기능전환 및 복지 허브화사업 만족도 조사, 복지업무강화 분야 만족도 조사

#### □ 추진 성과

- 동 주민센터 기능 전환을 통한 복지지원 강화 기반 체계 구축
  - 시범 동 복지담당 인력 확충
  - 팀 업무 조정 및 업무 분장 시행으로 복지업무의 전문성 제고
  - 복지 지원 강화를 위한 동 주민센터의 업무 이관으로 복지집중 기반 마련
    - 비복지분야 업무 이관: 민방위, 청소, 불법 주정차 단속 등
    - 무인민원발급기 추가설치 및 발급수수료 절감 조례 개정으로 동 일반 업무 감축
- 민·관 협력의 복지자원 극대화로 더불어 사는 복지 공동체 구현
  - 100가정 보듬기 프로젝트(결연사업)로 제도권 외 사각지대에 대한 지원 강화
    - 법적 요건의 미달로 제도권의 도움을 받지 못하는 사각지대에 대한 지원 시스템 구축
    - 종교시설 및 기업, 개인 후원자 등 민간기관의 참여
  - 서대문구 사회복지협의회 설립(민간 사회복지법인)
  - 동 지역사회복지협의체 구성: 조례 개정 시범동 구성 및 운영
- 깊이 있는 서비스 제공 및 찾아가는 방문 서비스로 예방 복지 강화
  - 틈새 계층 발굴을 위한 방문복지계획 수립 및 방문 강화
  - 복지상담자 초기 상담 강화를 통한 복지서비스 적극 연계

○ 다양한 복지수요에 대한 통합 서비스 제공으로 수요자의 복지 체감도 향상

- 고용연계 지원을 위한 14개 동 일자리지원센터 운영
- 건강지원서비스 강화를 위한 방문 전문 간호사 배치
- 맞춤형 통합 서비스 제공을 위한 복지허브 시범동 복지 특수사업 추진

○ 복지 전달체계 개편을 통한 복지사각지대 해소

- 복지 동장제 및 통장 복지도우미제 운영
- 동 주민센터 복지종합상담사 복지코디네이터 운영
- 방문상담의 편의를 위한 소형 복지차량 운영
- 전입신고 시 생활실태 병행 조사로 복지 사각지대 적극 발굴

□ 성공 요인

○ 복지인력의 한계 극복을 위해 동 기능전환을 수반한 복지시스템 구축

- 시범동 운영 및 기능전환 선행 후 추가 시범동 추진
- 동 기능 전환을 토대로 동 주민센터의 새로운 복지모델 창출 시도

○ 복지 체감도 향상을 위한 효율적인 복지 전달체계 마련

- 희망복지지원단 컨트롤 타워 역할 강화를 통한 구-동 역할분담 실시
- 통장복지도우미, 복지 동장제 운영 등 복지 전달체계를 확대
- 복지코디네이터 운영 등 새로운 복지모델 적용 추진

□ 향후 계획

○ 동 복지 허브화 전 동 확대 운영

- 관련부서(행정지원과, 자치행정과, 생활자원과, 경제발전기획단 등) 업무 계획 반영
- 전 동 주민센터 복지 전달체계 및 복지 허브화 강화 운영

○ 역량 강화를 위한 교육 및 아카데미 운영

- 통장 복지도우미, 동 지역사회복지협의체 아카데미 운영, 실무자 역량 강화 교육 등

## 2. 서울시 성동구

### “수요자 중심의 복지서비스 전달체계 확립을 위한 복지지향적 동 주민센터 개편 운영”

#### □ 추진 방향

##### ○ 동 주민센터의 기능 재조정

- 동 주민센터 표준 업무 분장 마련 및 일부 업무 구청으로 이관

##### ○ 동 주민센터 사회복지직등 복지인력 확충

- 행정·사회복지직의 2년간 예상 결원 인원 신규채용 요구
- 휴직등에 따른 대체인력 충원 방식 개선

##### ○ 복지업무 지원자 견인을 위한 인센티브

- 복지업무 담당 1년 이상 장기 근속자에게 근무실적 가점 부여
- 방문상담 강화에 따라 출장여비 및 초과근무 수당 확대

#### □ 동 주민센터 기능 및 행정체계 개선

##### ○ 팀 명칭 변경으로 복지 이미지 강화

- 민원행정팀을 행정팀으로, 주민생활팀을 복지팀으로 변경

##### ○ 동 주민센터 민원처리 효율성 제고

- 현재 시범 운영중인 ‘하나로 민원창구’ 전 동으로 확대 시행

##### ○ 동 주민센터 분장 사무의 기능 재검토

- 구청의 각종 보조업무 시달 통제(자치행정과)
- 불필요한 일 줄이기 및 소모성 행사업무 축소
- 동 주민센터 사무 일부 구청으로 이관

##### ○ 동 주민센터 표준 업무분장 마련

- 행정팀과 복지팀의 업무 구분 명확화
- 복지팀의 순수 복지업무 수행 및 팀장의 고유 업무 부여

- 구역(통)별 복지업무 수행으로 재배치된 행정직과 사회직의 칸막이 없는 복지업무 수행(방문상담 등 수행)

#### □ 행정직 공무원의 복지업무 재배치

- 신규 행정직 공무원의 복지업무 보직 경로제
  - 승진심사 자료작성 시 복지업무 경험 유무 기재하여 동일조건 시 우대
- 장기근속 유인을 위한 인센티브 시행(근무평정 가점 부여)
  - 방문상담 등 복지업무 수행 실적 검증을 통해 가점 부여

#### □ 복지기능 강화를 위한 인력 투자

- 동 주민센터 복지팀 중심의 인력 확충
  - 복지팀 최소 4명에서 최대 7명으로 확충
  - 기존 주민생활팀으로 분장된 청소·토목·치수·순찰·공원녹지 자원봉사 업무는 행정팀으로 이관
- 시범동 운영에 따른 환류
  - 시범동 3가지 유형(주택복지형, 아파트행정형, 상가복지형)으로 구분
- 향후 2년간의 결원예상 인원을 산정하여 신규 충원 요구
  - 과원으로 요청된 정원 외 인력은 실무수습제 활용하여 결원부서 충원
- 사회복지분야 시간제 계약직 공무원의 역할 재정립
  - 대체인력으로 채용된 기존 시간제 계약직 공무원은 계약만료 전까지 전문상담요원화(교육 이후 상담요원으로 업무 분장)

#### □ 사회복지담당 공무원 사기 진작

- 사회복지담당 공무원의 수당 증액
  - 관내 출장비 한도 증액, 방문상담 지원을 위한 업무 추진비 신설
  - 사회복지직 직무관련 수당 신설 및 증액 건의

○ 방문상담 등 위험요소 해결

- 고질 및 악성 과격민원 대비 CCTV 및 비상벨 설치
- 초기상담 및 위험 요인 대상 방문 시 복지팀장과 동행

○ 직무 스트레스 점검과 정신건강을 위한 상담 및 교육 실시

- 성동구 건강가정지원센터 정신건강 검진 실시
- 스트레스 증후군 대상자 상담 치료

○ 사회복지직 사기 양양을 위한 복수직급제 도입

- 사회복지 6급 정원 점진적 확대, 사회복지 사무관 신설 등

□ 동 주민센터 복지기능 강화 주요 내용

○ 동 복지종합상담창구 운영 활성화

○ 상담 예약제도 운영 및 복지상담실 운영 내실화

○ 복지대상자 모니터(방문·전화상담) 강화

○ 동 주민센터 거점 방문형서비스 사업 협력체계 강화

○ ‘동 마중물 복지협의체’ 운영 활성화

- 복지관과 연계하여 사각지대 취약계층에 대한 신속한 종합복지서비스 제공
- 어려운 이웃을 위해 희망을 퍼 올리는 마중물이 되고자 구성된 동 단위 민관 협력 지역복지의 자치활동 강화

○ 통장의 ‘이웃사랑, 복지도우미’ 역할 수행

- 지역사회에 밝은 통장이 ‘취약계층 살피미’ 역할로 촘촘한 복지망 형성
- 위기가구 발굴 및 응급 지원하며 통·반장인 이웃이 이웃을 보살피는 자조적 마을 공동체 형성



### 3. 서울시 노원구

#### “내 삶의 든든한 이웃, 행복 공동체 노원구청”

##### □ 추진 전략

- 틈새 계층 발굴·지원으로 예방적 복지 실현
- 지역사회와의 돌보는 힘 강화를 통한 주민자치 역량 배양
- 민관 협치(거버넌스)를 통한 지속가능한 복지 달성

##### □ 추진 과제

- 사회적 돌봄 체계 강화 방안 마련: 든든한 이웃 발굴
  - 노원교육복지재단과의 연계 체계 강화
- 복지 전달체계 보완 및 강화: 찾아가는 복지 강화
  - 동 단위 복지 네트워크 강화, 휴먼서비스(사례관리) 강화
- 생명존중 및 자살예방사업 강화
- 마을 공동체 문화 회복

##### □ 세부 추진 사항

- 내 삶의 든든한 이웃
  - 노원교육복지재단과의 연계사업 추진
    - 희망천사(소액기부자) 개발, 민관 네트워크 지원 및 강화
  - 노원희망나눔사업 전개
    - 동 단위 네트워크 지원 및 강화
- 마음에 희망 심기
  - 복지 전달체계 개편 및 인력 확충
    - 구 단위 조직 재편을 통한 복지업무 집중과 효율화 모색
    - 외부 지원 없는 상태에서의 자구 노력, 자생력 강화

- 행정직 등 복지업무로의 전환 배치
- 동 주민생활지원팀 업무 분장 표준안 마련(보편적 복지, 전문적 복지 분담)
- 동 단위 휴먼서비스(사례관리) 수행 체계 구축
  - 휴먼서비스 총괄 책임자 지정 운영
  - 사회복지직 1인당 10가구 휴먼서비스 수행
  - 휴먼서비스(사례관리) 대상자 발굴을 위한 전수 욕구조사 시행
- 동 주민복지협의회 운영 강화
  - 동 단위 자원발굴, 조사, 관리 시스템 구축
  - 지역 문제, 욕구 해결을 위한 자생 조직 구성 운영
  - 휴먼서비스(사례관리) 솔루션 기능 수행
- 생명존중 문화 조성 및 자살 예방 사업
  - 생명존중 및 자살예방 관련 제도 및 조직 확충
  - 자살위기 대응 지역사회 민·관 협력(MOU)체계 구축
  - 자살 위험군 조기발견 및 사후관리 등 통합적 사례 프로그램 개발 운영
  - 지역사회 인식 개선을 통한 생명존중 문화 조성
  - 생명존중위원회 구성 운영
  - 자살시도자 및 유가족 사후관리 시스템 구축
  - 자살 위험군 조기 발견을 위한 우울증 마음건강 평가 시행
  - 생명지킴이 모집 운영
- 단절된 이웃, 마을공동체 문화 회복
  - 공동체 문화 회복을 통해 촘촘한 1차 안전망 확보
  - 마을공동체 복원을 위한 지역 단위의 인적·물적 자원 활용 및 네트워크 구축

#### 4. 서울시 금천구

##### “금천 통통(通通) 희망 나래복지 사업”

###### □ 추진 배경

- 예산투입 대비 복지체감도 미향상과 복지사각지대 발생에 따른 수요자 중심, 자치구 현장형 복지 전달체계로의 개선 필요
- 복잡 다양한 복지 정책과 부서간막이 현상으로 인한 종합 복지정보 제공과 단일화 된 통합 복지상담 필요
- 자원의 통합관리 부재로 중복 방지 및 효율적인 자원 배분 문제 대두

###### □ 추진 방향

- 현장형 상시 민간사회안전망 구축
- 주민이 편리한 원스톱 통합복지 정보 제공
- 찾아가는 동 복지기능 강화

###### □ 추진 경과

- 복지 전달체계 개편을 위한 관련 실무자 협의
  - 복지 전달체계 개선사업 관련 공무원, 지역사회복지협의체 소속 민간 복지 종사자 토론
  - 타 시·군·구 우수사례 자료 수집 및 관련 부서 토론
- 복지 전달체계 개선 TF팀 구성
  - 금천 통통희망나래 복지 구현을 위한 세부실행 계획 수립
  - 통통희망나래복지 추진 내부 설명회
- 희망복지지원팀 신설 및 통통희망나래단, 통통복지콜센터 운영
  - 복지 전달체계 개선 관련 동별 순회 의견 수렴
  - 통통희망나래단 운영 근거 마련, 조례 개정

- 복지콜센터 상담DB 및 콜센터 시스템 구축
- 통통희망나래단 공개모집, 면접선발, 복지리더 양성교육
- 통통복지콜센터 개통 및 통통희망나래단 본격 활동

#### □ 추진 내용

##### ○ 금천 통통희망나래단 운영

- 흩어진 지역자원을 모으고 복지 사각지대를 발굴하는 촘촘한 씨줄, 날줄의 주민 주도적 상시 사회안전망
- 동 단위 복지자원 발굴, 조정
- 지역사회의 실정에 밝고 자원봉사 및 복지증진에 열의가 있는 63세 이하의 사람 중 해당 동에서 3년 이상 거주자 선발

##### ○ 금천 통통복지콜센터 운영

- 상담에서 서비스까지 복지관련 민원을 원스톱으로 해결할 수 있는 복지전문 상담센터(저소득층 지원, 여성과 가족, 장애인 복지, 보건 의료, 복지 일반 5개 분야의 483개 세부 항목 상담)
- 상담 매뉴얼과 사회복지통합관리망 병행 상담으로 전화돌리기 방지, 심층 상담, 서비스 연계

##### ○ 희망복지지원단과의 연계

- 희망복지지원단: 통합 사례관리, 공공-민간 자원관리, 맞춤형 서비스 연계
- 통통희망나래단: 사각지대 발굴 추천, 동 단위 민간 자원 발굴
- 통통복지콜센터: 서비스 연계 대상 및 사례관리 대상 추천

#### □ 운영 효과

- 지역 중심 네트워크 구축으로 주민이 주민을 돌보는 복지 공동체 형성
- 민간주도적 사각지대·지역자원 상시 발굴 및 자원 중복누락가구 방지
- 복지민원 단일 창구 마련으로 주민에게 편리하고 통합적인 복지 정보 제공 및

원스톱 서비스 연계

- 복지수요자 중심의 통합정보 제공으로 희망복지지원단의 통합 사례 관리 효과 증진 및 복지체감도 증가
- 동 전화민원 감소로 방문상담과 종합복지 상담 기능 강화

## 5. 경기도 남양주시

### “시민과 공존하는 힐링복지: IT기술을 활용한 통합사례관리 중심의 조직 개편”

#### □ 추진 배경

- 1995년 남양주군과 미금시가 통합하여 지금의 남양주시가 되었으며, 서울 면적의 75%에 이르는 넓은 면적과 활발한 택지 개발로 매년 인구 급격히 증가
  - 상수원 보호구역, 그린벨트 등 각종 중첩규제로 인해 중심 생활권이 없는 다핵도시로 형성된 도·농복합도시
- 생활권이 분산된 다핵도시라는 지역 특성 감안하여 새로운 복지모델과 보건과 복지서비스가 결합된 사회복지 전달체계 개편을 시정 최우선과제로 표명

#### □ 추진 경과

- 새로운 복지 모델 설계
  - 단점으로 작용하던 지역특성을 생활권이 같은 읍·면·동 4개의 권역별로 광역화
  - 소외계층 대상자가 다양한 서비스 욕구를 한곳에서 통합적으로 케어, 지원 받도록 민간 사례관리 전문기관인 희망케어센터를 권역별로 설치
- 사회복지 전달체계의 창의적 개편
  - 공급자 중심이던 전달체계를 수요자 중심으로 개편하기 위해 지역사회복지 협의체의 기능을 활성화
  - 시민, 공무원, 사회복지 전문가로 구성된 연구 동아리, TF팀, 각종 포럼과 토론회 및 워크숍을 거쳐 4가지 유형으로 복지 전달체계 개편

- ① 시민이 시민을 돕는 복지: 예산에 의존하여 수급자 중심으로 지원되는 공통된 복지정책과 도움의 손길이 닿지 않는 근로빈곤층인 차상위층에 대한 지원 제도의 한계 보완
  - 서로 돌보는 나눔 운동을 대대적으로 전개
  - 소외 없는 지역사회를 만드는 역할에 다양한 시민 참여
  - 필요한 서비스를 예산이 아닌 시민의 후원금으로 맞춤 지원
- ② IT 기술을 활용한 스마트 복지: 각종 복지서비스가 다양한 경로를 통해 제공되어 대상자 욕구와 서비스 이력의 체계적 관리 불가, 이용자 입장에서 어떻게 어디에서 신청하고 제공받는지 파악이 어려움
  - 복지대상자 욕구와 서비스 이력 등을 체계적으로 관리하고 서비스 중복과 누락을 방지할 수 있는 통합관리전산 시스템 개발
  - 다양한 경로를 통해 지방자치단체에서 제공되는 각종 복지서비스를 가시적으로 한 눈에 파악 가능하도록 '복지 전광판' 개발
  - 각종 복지서비스 수혜자격 여부를 인터넷을 통해 확인할 수 있는 복지서비스 시뮬레이션 기능 개발
- ③ 통합복지서비스 원스톱 전달체계 구축: 보건과 복지서비스가 결합된 전달체계만으로는 다양해진 복지 욕구 맞춤 지원에 한계
  - 여러 기관을 방문하지 않아도 희망케어센터에서 다양한 복지욕구에 따라 서비스가 맞춤 제공될 수 있도록 기존 공공건물 활용하여 민관서비스 기관을 한 곳으로 집결시킨 통합보건복지타운 기능의 희망케어센터를 운영
  - 민과 관이 합동 근무하여 통합사례관리 공동으로 수행
- ④ 희망복지과로 조직 개편: 조직개편을 통한 현장 중심의 민관협력 통합사례관리 강화와 전문성을 갖춘 업무 체계의 개편 필요성 인식
  - 부서 명칭을 희망복지과로 개편하여 조직 구성원도 50명에서 66명으로 대폭 증원
  - 업무 체계는 복지정책과 사례관리부서로 분리하여, 복지정책부서에서는 정책개발과 자원관리 업무를 담당하고 사례관리부서에서는 통합조사 업무와 사례관리를 전담하도록 개편

□ 향후 계획

○ 부정수급 방지

- 복지급여관리팀 신설을 추진중
- ‘복지 전광판’ 기능 고도화(부정수급 알리미) 및 근로 능력이 있는 수급자의 탈수급 지원 등 다각적인 측면에서 부정수급 방지 종합대책 및 조례 개정 준비중

○ 기후변화 대응 복지

- 총 3단계로 대응 전략을 수립, 취약 계층 전수조사 실시중
- 이후 구축된 DB분석을 통해 지역사회 자원과 연계된 맞춤형 복지 제공 준비

6. 전라북도 완주군

**“어려운 이웃의 희망을 찾고, 듣고, 돕겠습니다. 완주군 희망복지지원단”**

□ 완주군 주력 사업

○ 완주군 커뮤니티비즈니스 센터

- 지역인재 발굴·육성을 위한 교육 사업, 농촌 활력 전반에 관한 사항
- 지역자원의 조사·관리, 지역사업 발굴 및 육성

○ 완주군 농업 농촌 활성화 정책

- 마을공동체회사, 지역공동체회사, local food 등

○ 희망복지지원단과 연계

- 통합사례관리 대상가구 중 취업 및 창업을 희망하는 대상자에 대한 커뮤니티 비즈니스센터와 연계하여 교육 기회를 제공하고 취약계층에 대한 두레농장, 마더쿠키 등에서 일자리 창출

□ 희망복지지원단의 목표

- 지역주민과 행정의 협력을(마을사업 포함) 통한 통합적 서비스 제공 체계를 구축  
운영함으로써 맞춤형 서비스 제공 및 지역 주민의 복지체감도 향상

□ 희망복지지원단의 주요 업무

- 통합사례관리 및 자원관리
- 민관협력체계 강화 및 방문형서비스 사업 협력체계 운영
- 읍면 복지업무 지원 및 관리
- 기존 업무 중 사례관리와 관련된 업무
  - 지역사회복지협의체, 긴급지원, 노인돌봄, 이웃돕기 등 추진

□ 희망복지지원단 조직 현황

- 희망복지지원단 조직 구성
  - 주민생활지원과 내 “계(팀)” 설치
  - 희망복지지원단 인원 10명으로 배치
  - 주무계 다음 배치된 차석계로, 복지 관련 업무 20년 넘은 지역팀장 현장 배치
  - 희망복지지원단 기본 업무 외에 사례관리와 관련 있는 업무 모두 포괄
    - 긴급지원, 이웃돕기, 지역사회복지협의체, 노인돌봄기본서비스, 의료급여 사례관리 등
  - 희망복지지원단 거점 출장서비스 운영
    - 2개 권역으로 거점 근무하며 서비스 제공

□ 희망복지지원단 추진 사항

- 희망복지지원단 교육
  - 희망복지지원단 자체 학습실시



- 행정과 민관협력 및 역할 교육
- 사례관리 전산교육 실시
- 지역사회복지협의체 워크숍 개최

○ 통합사례관리

- 지역의 문제를 지역주민이 같이 해결할 수 있도록 사례회의 시 읍면장, 담당자, 지역 주민을 참여시켜 지역의 자생력을 키움

○ 자원관리

- 사회복지시설, 관내 기업체 등 자원조사 실시 후 기업체 방문 협조 요청
- 지역사회복지협의체 내에 '자원연대'를 조직 구성하여 모금활동 예정

○ 방문형 서비스 사업추진

- 노인재가복지시설등 타 방문서비스 사업과 정기 간담회를 통해 사업 운영
- 보건지소·진료소등 보건 분야와 정기 간담회 추진

□ 희망복지지원단 업무 추진 성과

- 거점출장서비스로 지역주민의 복지 욕구에 신속하게 대처하여 복지대상자별 복합적 욕구에 맞춤형 종합서비스 제공
  - 집수리, 대청소, 건강 체크, 건강가정지원센터 연계 등
- 보건서비스 간 연계 협력을 통해 대상자에게 질적 서비스 제공
- 희망복지지원단, 읍면 사무소, 지역 리더가 사례회의부터 서비스 제공, 사후관리 까지 함께하는 지역복지 추진으로 지역 문제 완화

### 제3절 복지 전달체계의 문제점 및 개선 과제

#### 1. 복지 전달체계 개편 필요성

##### - 일선 복지행정기관(동 주민센터)의 주요 문제점

###### □ “원스톱” 서비스 곤란

○ 충실한 상담(내방·전화·방문) 및 복지정보 종합안내가 미흡한 실정임.

- 국민들은 복지서비스 이용관련 종합 상담과 쉽게 이해할 수 있는 정보제공을 원하지만 읍·면·동 주민센터의 문턱이 높고 신뢰할만한 의논 대상 부재
- 충분한 상담은 사각대상의 발굴, 서비스 욕구 파악을 위해 필요불가결한 절차이지만, 현재 상담시간이 크게 부족한 상황(본 연구의 읍·면·동 복지직무 실태조사 결과, 내방민원상담은 현재 수행시간의 1.3배, 방문상담은 3배 이상의 시간을 필요로 함)

○ 신청·접수 기관이 분산되어 있는데, 의뢰 서비스도 미흡함.

- 복지급여 및 서비스의 신청·접수 기관: 읍·면·동 110개 사업 담당, 시·군·구 40개 사업 담당, 보건소 23개 사업 담당, 그 밖에 고용센터, 사회보험공단 등으로 분산
- 주민 입장에서는 처음 복지급여 신청을 하고자 할 때, 어디로 가야할지 막막하고 여러 기관을 찾아다니기 불편
- 주민에게 필요한 타기관의 사회보장서비스를 공식적·일상적으로 연계·의뢰해주는 시스템 미흡

###### □ 부처별·기관별 “칸막이” 심화

○ 복지제도가 300여 가지에 달하여 복지행정 담당자가 타 사회보장기관의 서비스를 알기 어렵고, 사회보장정보시스템이 운영중이지만 복지욕구에 대한 담당자의 판단(assessment) 및 연계과정이 미흡하여, 서비스 중복·누락의 우려가 상존함.

- 중앙부처도 필요에 따라 중복적인 복지제도를 신설해왔으며, 제도 운영과정에서 대상자에게 다른 서비스 욕구가 파악되어도 유관기관으로 연계가 거의 안되는 실정

○ 지자체 내에서도 사례관리 프로세스가 주민센터와 희망복지지원단으로 이분되어 업무담당자 및 이용자 모두가 불편하고 정보소실과 대상자 누락의 우려가 있으며, 대상별 사례관리 업무·기관이 분절적으로 운영되고 있음.

- 11개 공공사례관리가 운영중(통합사례관리, 방문건강관리, 노인돌봄기본서비스, 자활사례관리, 취업성공패키지, 드림스타트, 교육복지우선지원사업, 취약한부모가족역량강화, 의료급여사례관리, 장애인사례관리, 다문화가족사례관리)
- 사례관리와 관련하여 수요자 입장에서는 동의 초기상담 이후 본청 담당자와 다시 상담하는 부담감이 있고, 동과 본청에서 각각 동일한 대상자에 대한 관리 부담과 업무연계과정에서의 정보 손실 및 대상자 누락 위험 등 분절적 구조로 효율성 저하

#### □ 일선복지행정의 “깎때기” 현상

○ 읍면동의 사회복지직 1~2명이 100여 가지 복지제도를 담당하는 실정이 지적되고 있는데, 이는 전달체계의 다양한 문제를 발생시키는 핵심적인 원인이 되고 있음.

- 이를 해소하기 위해서는 사회보장정보시스템을 기반으로 수요자 편의 고려, 사회보장관련 제도의 신청·접수를 지자체(주민센터) 중심으로 통합하려는 정책방향 고려, 적정 규모의 인력 배치, 업무의 효율적 운영 구조 마련이 필요
- 한편 지자체의 타부처 복지사업 신청·접수 업무 담당, 동 복지 허브화의 방향을 깎때기 현상 심화로 우려하는 견해가 존재하는데, 이는 적정 인력확보에 대한 전제를 고려하지 않고 서비스의 통합성 제고와 깎때기 현상을 상충하는 것으로 해석하는 오류로서, 통합적인 업무 편성 과정에서는 반드시 인력 확충이 병행되어야 깎때기 현상의 해소가 가능

- 읍·면·동에서는 기본적인 복지급여 신청·접수 업무에 대부분의 시간을 할애하고 있으나 충분한 상담시간 확보가 어렵고, 서비스연계등 재량적 복지지원 활동은 매우 제한적
  - 본 연구의 읍·면·동 복지직무실태조사 결과, 전체 근무시간 대비 비율은 급여 신청·접수 업무 50.2%(내방민원·전화상담 36.1%, 급여·서비스행정처리 14.1%), 복지지원 업무 17.3%(방문상담 8.8%, 서비스연계·사례관리 5.4%, 지역자원 발굴·관리 3.1%)
  - 또한, 조사에 응답한 읍·면·동 복지담당공무원들은 충분한 상담에 필요한 시간 대비 현재 수행시간은 75% 수준, 방문상담 필요 대상 대비 현재 수행비율은 32% 수준, 법정급여 이외에 추가적 서비스가 필요한 대상은 기초수급자 중 30%, 차상위계층 중 38%로 판단
- 그간 지자체 복지인력의 확충은 사회복지직의 충원과 행정직의 재배치를 병행해왔으나, 행정직의 복지업무 담당 기피가 심화되어 지자체별 행정직 재배치 실적이 저조한 실정
  - 복지제도가 복잡하여 업무 적응에 3~6개월이 소요될 뿐더러, 상담기술을 필요로 하는 복지수요자의 특성, 복지자원 소재 파악 곤란 등 행정직의 복지업무 수행 어려움 호소(6개 지자체 현장방문 조사, '13. 6)

## 2. 개선 과제

- 앞서 제시한 복지 전달체계의 문제점을 정리하면, 다음과 같이 구분됨.
  - 첫째, 통합적 서비스가 곤란한 여건
  - 둘째, 읍·면·동의 갈때기 현상
  - 셋째, 지자체의 종합행정 여건
  - 넷째, 시·군·구-읍·면·동 구조의 비효율성 차원
- 다음은 이와 관련하여 현재 시점에서 복지 전달체계 개선이 필요한 이유를 정리해 본 결과임.

통합적 서비스 곤란	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 사회보장 운영기관이 부처별, 영역별로 분산 운영</li> <li>• 행복e음을 통해 대상자에 대한 정보 공유는 가능하겠지만, 온라인서비스로 해결할 수 없는 상담(전문적), 보호가 필요한(자발적 요청이 곤란한) 대상의 발굴, 욕구 진단, 지원계획 수립, 서비스연계 지원 과정에서는 각 분야별 담당 인력이 함께 논의하고 대상자의 중복 접촉을 최소화하는 오프라인의 업무 수행구조가 중요</li> <li>• 예컨대, 포괄적 지원이 필요한 노인(건보공단, 지자체, 보건소), 취업취약가구(시·군·구 복지부서 및 일자리지원센터, 읍·면·동, 노동부 고용지원센터) 등은 동일한 대상자가 각 기관별로 접촉할 가능성이 매우 높으며,</li> <li>• 정신보건, 가족폭력·아동학대, 주거지원 등은 각 공공기관의 협력 접근이 요구되지만 접근이 취약한 영역임.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 통합성을 높이기 위해서는 조직통합의 대안이 가장 효과적일 수 있으나, '전문성' 훼손에 대한 우려가 있고,</li> <li>- 지방행정과 중앙특별행정기관, 사회보험공단 등 각 전달체계 특성상 전면적 조직통합이 어려우므로,</li> <li>- 근거리 공간배치, 인력 파견, 정보 공유 등을 통해 통합성 보완 필요</li> </ul>
갈때기 현상	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 여러 부처 많은 정책이 최종지점으로 몰려 '병목' 현상 발생</li> <li>• 한 '기관'에서 다양한 업무를 담당하는 점이 아닌 2~3명의 '인력'에게 일이 집중되어 감당하기 어려운 읍·면·동 주민센터의 상황을 표현</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 서비스의 통합성을 높이면서 갈때기 현상을 없애려면, 적정 인력 배치와 업무 분담구조 필요</li> </ul>
지자체 종합행정 여건	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 복지업무는 '대면서비스' '찾아가는 서비스' '지역자원 동원-협력체계 구축' 등 재량적 업무 환경, 이러한 업무특성을 이해한 상시적 슈퍼비전(지도감독) 체계가 요청되며,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 지역의 복지협력체계 구축 및 자원 확충, 사각지대 발굴 등 일반행정직의 강점이 발휘될 수 있는 업무를 충분히 담당하도록 하되,</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 기획 및 제도의 관리운영뿐만 아니라, 수요자의 직접서비스가 이루어지는 접촉창구에 대한 고려가 중요</li> <li>- 상당한 '서비스'가 이루어져야 하는 동주민센터의 기능은 일반행정을 중심으로 이루어지고 지역주민의 인식도 그러하여, 전반적인 복지기능의 활성화를 제약하는 주요 원인(전달체계 문제의 핵심)으로 지목</li> <li>- 모든 지자체에 일반행정직이 복지업무를 담당하도록 하고 있으며, 지속적으로 조치가 독려되었으나, 상담-사례관리-서비스연계지원 등 확대되는 핵심 서비스 업무는 일반행정직이 대신 할 수 없기에 문제 해결의 절대적 대안이 되기 곤란</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 적정 복지인력(고용-보건 등 유관영역 포함)을 배치, 규모 있게 활용하는 구조 필요</li> </ul>
<p>사군구·읍면동 구조의 비효율성</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 대면서비스 업무가 시·군·구 본청과 읍·면·동 각각 이원 운영되고 있다는 점은 수요자의 편의성, 비용 효율성 측면에서 약점으로 판단</li> <li>• 희망복지지원단의 통합사례관리와 읍·면·동의 단순서비스연계 업무 분리, 초기상담, 욕구조사 업무의 중복성 존재</li> <li>• 현재 통합조사의 경우 자산조사 뿐만 아니라 생활실태(복지욕구)조사가 병행되고 있어, 읍·면·동 초기 욕구파악과의 중복성, 관리와의 분절 문제가 제기</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 사회보장분야의 '대면서비스' 업무를 가급적 통합적으로 수행할 수 있는 구조 필요</li> </ul>



## 제3장 지방자치단체의 복지 직무 실태 분석

제1절 지자체의 복지 업무 수행 현황 분석

제2절 복지 전달체계 개선에 대한 의견

제3절 지자체 사례조사 결과

제4절 조사 결과의 요약 및 시사점





# 3

## 지방자치단체의 복지 직무 실태 분석 <<

### 제1절 지자체의 복지 업무 수행 현황 분석

#### 1. 지자체 복지담당 인력 현황

- 공공 복지 전달체계의 주축으로서 지방자치단체의 복지행정 여건은 가시적인 복지 서비스의 수준과 수요자의 체감도에 직접적인 영향을 미침. 특히 복지 수요자와 직접 접촉하는 최일선 기관인 읍·면·동의 경우 그 관할 범위와 적정 규모, 복지업무 담당 인력의 규모, 그리고 기관 책임자 및 구성원의 의식과 업무행태가 복지업무 수행 수준을 좌우할 수 있음.
- 본 절에서는 지자체 복지행정의 실태를 파악하기 위하여 먼저 전국 시·군·구 및 읍·면·동의 인력 현황을 파악한 감사원의 조사(2013년 4월 기준) 자료를 분석, 그간 보고된 적이 없는 읍·면·동 단위 복지 인력의 상세 실태를 제시하고자 함.

#### □ 동 주민센터 및 읍면 사무소의 인력 현황

- 전국 3,466개 읍·면·동<sup>8)</sup>의 전체 근무자는 총 45,820명으로 파악됨. 이 중 사회복지직은 7,104명, 일반행정직을 비롯한 기타 직렬은 38,716명이었음.
- 사회복지업무를 담당하는 읍·면·동의 공무원 총 인원은 10,080명으로서, 전체 읍·면·동 근무자의 22.0%를 차지함. 사회복지직은 6,901명으로서 사회복지담당 공무원 중 68.5%였음.
  - 동 주민센터의 경우, 사회복지담당공무원(6,323명) 중 사회복지직(4,444

8) 조사된 읍·면·동의 개소 수(감사원 조사, 2013년 4월 실시)는 안전행정부 통계 현황과 다소 차이가 있음을 밝혀둠. 2013년 1월 기준 안전행정부 통계 연보에 따르면 자치구 69, 시 74, 군 84, 행정시 2개소(일반구 33개소), 동 2,073, 읍 216, 면 1,198개소로 제시됨(2013 안전행정통계연보).

명)은 70.3%, 읍 사무소는 69.4%(788명 중 547명), 면 사무소는 64.3%(2,969명 중 1,910명)로 차이를 보임.

- 동 주민센터의 지역유형별 현황을 세분하여 보면, 읍·면·동 전체 근무자 중 사회복지담당 공무원이 차지하는 비율은 서울시 28.2%(6,471명 중 1,822명), 광역시 27.9%(6,642명 중 1,852명), 도의 시 24.3%(10,896명 중 2,649명)로 나타났으며, 사회복지담당공무원 중 사회복지직이 차지하는 비율은 서울시 55.9%(1,822명 중 1,018명), 광역시 75.7%(1,852명 중 1,401명), 도의 시 76.4%(2,649명 중 2,025명)로 나타나, 서울시는 사회복지담당공무원을 적극적으로 배치하였으며, 다른 지역에 비해 상대적으로 행정직등의 배치가 크게 이루어진 것으로 나타남.
- 한편 복지 도우미 인력도 전국 2,737명이 배치된 것으로 나타남. 이는 전체 근무자 대비 6.0%에 해당함. 동 주민센터는 8.0%, 읍 사무소 4.1%, 면 사무소 3.6%로서, 도시 지역이라 할 수 있는 동의 복지도우미 활용율이 크게 높았음.

○ 1개 읍·면·동 당 평균 인력규모를 살펴보면, 동 주민센터의 전체 근무자가 1개 소당 평균 11.6명, 읍 사무소 23.1명, 면 사무소가 14.3명이었음.

- 복지담당 공무원은 전국 평균 2.9명(복지직 2.0명, 행정직등 0.9명), 동 주민센터 3.1명(복지직 2.2명, 행정직등 0.9명), 읍 사무소 4.1명(복지직 2.8명, 행정직등 1.2명), 면 사무소 2.5명(복지직 1.6명, 행정직등 0.9명)이었음.
- 동 주민센터를 지역별로 세분하여 살펴보면, 서울시의 경우, 전체 근무자 15.3명, 복지담당공무원 4.3명(복지직 2.4명, 행정직등 1.9명)이며, 광역시의 경우, 전체 근무자 9.8명, 복지담당공무원 2.7명(복지직 2.1명, 행정직등 0.7명)임. 도의 시의 경우, 전체 근무자 11.3명, 복지담당공무원 2.8명(복지직 2.1명, 행정직등 0.6명)이었음.

〈표 3-1-1〉 읍면 사무소 및 동 주민센터의 전체 근무자 및 복지담당 공무원 현황

(단위: 명)

	지자체 유형	개소	읍면동 전체 근무자			사회복지담당 공무원			복지 도우미
			계	복지직	행정직등	계	복지직	행정직등	
동	서울시	423	6,471	1,020	5,451	1,822	1,018	804	317
	광역시	679	6,642	1,420	5,222	1,852	1,401	451	827
	도의 시	962	10,896	2,072	8,824	2,649	2,025	624	786
	소계	2,064	24,009	4,512	19,497	6,323	4,444	1,879	1,930
읍	광역시 군	10	211	31	180	41	32	9	16
	도의 시	91	2,207	268	1,939	368	250	118	77
	도의 군	93	2,069	286	1,783	379	265	114	90
	소계	194	4,487	585	3,902	788	547	241	183
면	광역시 군	36	522	54	468	76	54	22	26
	도의 시	466	6,742	787	5,955	1,143	753	390	214
	도의 군	706	10,060	1,166	8,894	1,750	1,103	647	384
	소계	1,208	17,324	2,007	15,317	2,969	1,910	1,059	624
총계		3,466	45,820	7,104	38,716	10,080	6,901	3,179	2,737
1개 동 평균	서울시	423	15.3	2.4	12.9	4.3	2.4	1.9	0.8
	광역시	679	9.8	2.1	7.7	2.7	2.1	0.7	1.2
	도의 시	962	11.3	2.2	9.2	2.8	2.1	0.6	0.8
	소계	2,064	11.6	2.2	9.4	3.1	2.2	0.9	0.9
1개 읍 평균	광역시 군	10	21.1	3.1	18.0	4.1	3.2	0.9	1.6
	도의 시	91	24.3	2.9	21.3	4.0	2.7	1.3	0.8
	도의 군	93	22.2	3.1	19.2	4.1	2.8	1.2	1.0
	소계	194	23.1	3.0	20.1	4.1	2.8	1.2	0.9
1개 면 평균	광역시 군	36	14.5	1.5	13.0	2.1	1.5	0.6	0.7
	도의 시	466	14.5	1.7	12.8	2.5	1.6	0.8	0.5
	도의 군	706	14.2	1.7	12.6	2.5	1.6	0.9	0.5
	소계	1,208	14.3	1.7	12.7	2.5	1.6	0.9	0.5
총계		3,466	13.2	2.1	11.2	2.9	2.0	0.9	0.8

주: 1) 복지직 중 신규배치자는 서울시 355명, 광역시 569명, 도 700명으로서, 1개 동당 평균 신규배치자 수는 서울과 광역시 0.8명, 도 0.7명으로 파악됨.

자료: 감사원의 지자체 현황 파악 원자료(2013. 5)를 통해 산출함.

□ 읍·면 사무소 및 동 주민센터별 복지담당 공무원 배치 현황

- 다음은 복지담당 공무원의 규모가 동 주민센터와 읍 사무소 및 면 사무소 별로 어떤 양상을 보이는지 파악한 결과임.
- 먼저 동 주민센터의 경우를 지역별로 살펴보면, 서울은 복지담당 공무원이 4명 배치된동이 132개소로 가장 많았으며, 다음은 3명(97개소), 5명(85개소)의 순이었음. 복지담당 공무원 중 복지직의 규모를 보면, 2명이 배치된동이 164개소로 가장 많았으며, 1명인동이 97개소, 3명인동이 92개소, 없는 동도 7개소로 나타남. 행정직이 배치되지 않은 동은 27개소였으며, 행정직이 2명 배치된동이 153개소, 1명 배치된동이 130개소였음.
  - 광역시 동과 도의 시 동의 경우 전체 복지담당 공무원이 2명 있는 동(각각 293개소, 355개소), 3명 있는 동(214개소, 300개소)이 다수를 차지하여 서울시의 동에 비해 상대적으로 복지담당 공무원의 수가 적은 것으로 나타나 차이를 보임,
  - 광역시 동과 도의 시 동의 경우, 복지담당 행정직이 배치되지 않은 경우가 각각 341개소, 440개소로 전체 동 주민센터 중 절반에 이르렀음.
- 읍 사무소의 경우, 다수 지역이 3명 혹은 4명의 복지담당 공무원을 배치하고 있었음(광역시: 3명 3개소, 4명 4개소, 도의 시: 3명 28개소, 4명 25개소, 도의 군: 3명 23개소, 4명 32개소)
  - 복지담당 행정직이 배치되지 않은 읍은 동 주민센터와 비교할 때 상대적으로 적었음.
- 면 사무소의 경우, 광역시는 복지담당 공무원이 1명인 경우가 다수(16개소), 도의 시는 2명인 경우(173개소), 도의 군은 3명인 지역(263개소)이 다수로 나타남.
  - 복지담당 행정직이 배치되지 않은 면이 다수로 나타났는데, 광역시 20개소, 도의 시 149개소, 도의 군 224개소로, 1/3 이상의 면에는 복지업무를 사회 복지직만이 담당하고 있는 것으로 확인됨.

〈표 3-1-2〉 복지담당 공무원 인원수별 동 주민센터 및 읍면 사무소의 분포

(단위: 개소)

	복지공무원 수	서울시			광역시			도의 시		
		전체	복지직	행정직	전체	복지직	행정직	전체	복지직	행정직
동	없음	-	7	27	-	1	341	-	6	440
	1명	1	97	130	56	185	260	94	260	430
	2명	29	164	153	293	359	56	355	438	83
	3명	97	92	89	214	86	16	300	178	8
	4명	132	32	20	63	25	3	144	55	1
	5명	85	12	3	27	11	1	52	17	-
	6명	48	9	1	13	5	-	11	6	-
	7명	21	7	-	8	5	2	5	2	-
	8명	8	2	-	1	1	-	1	-	-
	9명	-	-	-	3	-	-	-	-	-
	10명	2	1	-	-	-	-	-	-	-
	12명	-	-	-	1	1	-	-	-	-
	계	423	423	423	679	679	679	962	962	962

	복지담당 인력 수	광역시			도의 시			도의 군		
		전체	복지직	행정직	전체	복지직	행정직	전체	복지직	행정직
읍	없음	-	1	4	-	1	18	-	1	20
	1명	1	2	3	1	9	43	1	5	49
	2명	1	3	3	7	32	18	6	40	11
	3명	3	2	-	28	28	9	23	24	10
	4명	4	2	-	25	13	3	32	12	2
	5명	1	-	-	17	7	-	20	9	1
	6명	1	-	-	9	1	-	10	1	-
	7명	-	-	-	2	-	-	-	-	-
	8명	-	-	-	2	-	-	-	-	-
	9명	-	-	-	-	-	-	1	1	-
	계	10	10	10	91	91	91	93	93	93
면	없음	-	2	20	1	4	149	6	23	224
	1명	16	18	10	76	236	252	134	359	362
	2명	6	13	6	173	175	58	209	241	87
	3명	8	2	-	159	43	6	263	73	27
	4명	6	1	-	47	6	1	74	7	5
	5명 이상	-	-	-	10	2	-	20	3	1
	계	36	36	36	466	466	466	706	706	706

주: 1) 제시된 수치는 읍면동에 배치된 사회복지담당공무원 수를 기준으로, 해당되는 동 주민센터 혹은 읍면 사무소의 개소 수를 의미함(예, 광역시 등에 사회복지담당 행정직이 없는 동 주민센터는 341개소임. 또한 복지직이 없는 동 주민센터가 1개소 있음을 의미함)

자료: 감사원의 지자체 현황 파악 원자료(2013. 5)를 통해 산출함.

## □ 읍·면·동별 인구 및 복지대상자 현황

○ 다음은 복지 수요를 가늠할 수 있는 인구 규모 및 복지대상자의 현황을 읍·면·동별로 구분하여 살펴 본 결과임. 먼저 1개 읍·면·동당 인구 수를 보면, 동과 읍은 2만명으로서 유사한 수준이었으며, 면은 4,600명 수준으로 확인됨.

- 서울시의 동이 24,000명 수준으로 광역시나 도의 시 지역 동 보다 큰 규모였음.

○ 주요 복지제도의 수급자 수를 인구 대비 비율로 보면, 동의 경우 30.4%, 읍은 42.2%, 면은 56.2%로서 대상자의 절대 규모는 읍(7,217명), 동(5,433명), 면(2,166명)의 순이지만, 인구대비 규모는 면 지역에서 크게 나타남.

- 국민기초생활보장 수급자의 규모도 동 평균 3.0%, 읍은 4.0%, 면은 4.8%로서 크게 차이를 보임.

〈표 3-1-3〉 인구 및 복지대상자 현황(1개 읍면동 평균)

	지자체 유형	동의 수 (개소)	1개 읍면동 평균 인구수 (명)	복지대상자 규모(1개 읍면동 평균)			
				주요 복지제도 <sup>2)</sup> 수급		기초생활보장 수급	
				인원수 (명)	인구수 대비 비율(%)	인원수 (명)	인구수 대비 비율(%)
동	서울시	423	24,078	5,478	23.2	449	1.9
	광역시	679	18,236	5,703	34.4	587	3.8
	도의 시	962	19,533	5,223	30.6	428	2.9
	소계	2,064	20,038	5,433	30.4	485	3.0
읍	광역시 군	10	36,929	11,367	32.0	1,038	3.4
	도의 시	91	25,142	8,144	39.0	585	3.2
	도의 군	93	14,363	5,864	46.4	594	4.7
	소계	194	20,582	7,217	42.2	613	4.0
면	광역시 군	36	8,540	2,301	40.5	182	3.1
	도의 시	466	5,662	2,372	50.2	199	4.3
	도의 군	706	3,794	2,023	60.9	172	5.2
	소계	1,208	4,656	2,166	56.2	183	4.8
총계		3,466	14,707	4,395	40.0	386	3.7

주: 1) 복지대상자는 국민기초생활보장, 긴급복지, 의료급여, 자활지원, 사회서비스, 노인복지, 한부모, 장애인복지, 아동, 청소년, 영유아보육, 교과부 지원 기타 대상자를 포함하며, 2개 제도 이상의 수급을 받는 대상자의 중복이 제거되지 않은 수치임.

자료: 감사원의 지자체 현황 파악 원자료(2013. 5)를 통해 산출함.

## □ 복지담당 공무원 대비 복지대상자 규모

○ 복지인력의 배치 수준 및 업무부담 수준을 가늠할 수 있는 지표로서, 읍·면·동별 복지담당 공무원 1인이 담당하는 인구 수, 복지대상자<sup>9)</sup> 수, 국민기초생활보장 수급자 수를 산출하였음.

- 조사 완료시점인 2013년 4월 기준으로 복지담당 공무원(복지직 및 행정직) 1인당 인구 수는 동 7,182명, 읍 5,106명, 면 1,950명 규모로 파악됨.
- 1인당 복지대상자 수는 동 1,872명, 읍 1,750명, 면 950명, 1인당 기초보장수급자 수는 동 156명, 읍 152명, 면 78명으로서, 동과 읍의 양상은 매우 유사하였으며, 대상자 규모가 면 지역에 비해 두 배 가량 많았음. 이는 실질적인 업무 부담에 크게 영향을 미치는 수치로서, 동과 읍의 복지공무원 업무 부담이 상대적으로 큰 상황임을 시사하는 결과임.

〈표 3-1-4〉 읍면동 복지담당공무원 1인당 인구수 및 기초보장수급자 수

(단위: 명)

	지자체 유형	복지담당공무원 1인당 인구 수			복지담당공무원 1인당 복지대상자 수			복지담당공무원 1인당 기초수급자 수		
		평균	최저	최고	평균	최저	최고	평균	최저	최고
1개 동 평균	서울시	5,989	655	21,413	1,262	191	2,853	94	1	542
	광역시	7,319	761	37,682	2,174	326	6,978	208	3	1,521
	도의 시	7,610	434	43,361	1,926	171	7,447	147	3	1,310
	소계	7,182	434	43,361	1,872	171	7,447	156	1	1,521
1개 읍 평균	광역시 군	9,297	3,860	13,816	3,001	1,437	6,357	343	48	1,558
	도의 시	5,905	1,113	16,835	1,952	689	4,912	142	49	327
	도의 군	3,873	640	54,319	1,417	13	2,910	142	5	665
	소계	5,106	640	54,319	1,750	13	6,357	152	5	1,558
1개 면 평균	광역시 군	3,550	634	21,944	1,166	264	2,746	91	9	248
	도의 시	2,338	351	14,761	1,022	172	3,635	83	2	649
	도의 군	1,610	137	16,323	892	76	4,363	74	5	274
	소계	1,950	137	21,944	950	76	4,363	78	5	649
총계		5,249	137	54,319	1,545	76	7,447	129	1	1,558

자료: 감사원의 지자체 현황 파악 원자료(2013. 5)를 통해 산출함.

9) 복지대상자 수에 대한 설명은 〈표 3-1-3〉의 각주 참조.

○ 다음은 복지담당 공무원 중 사회복지직만을 기준으로 위와 같은 3가지 지표를 산출해 보았음.

- 1인당 복지대상자 수<sup>10)</sup>는 동 2,648명, 읍 2,617명, 면 1,441명, 1인당 기초보장수급자 수는 동 213명, 읍 227명, 면 121명으로 나타남.
- 이러한 수치는 <표 3-1-4>에서 살펴본 사회복지담당 공무원 1인당 대상자 규모와 유사한 경향이었으나, 동·읍과 면 지역의 차이가 다소 적은 것으로 나타난 바, 이는 동과 읍의 경우 복지담당업무에 행정직의 배치가 보다 많이 이루어지고 있기 때문으로 볼 수 있음.

<표 3-1-5> 읍면동 사회복지직 공무원 1인당 인구수 및 기초보장수급자 수

(단위: 명)

	지자체 유형	사회복지직 1인당 인구 수			사회복지직 1인당 복지대상자 수			사회복지직 1인당 기초수급자 수		
		평균	최저	최고	평균	최저	최고	평균	최저	최고
1개 동 평균	서울시	12,074	1,584	42,826	2,472	359	7,305	174	6	650
	광역시	9,802	1,376	41,960	2,873	332	7,591	267	3	1,521
	도의 시	10,093	434	49,304	2,566	171	11,424	193	5	1,568
	소계	10,399	434	49,304	2,648	171	11,424	213	3	1,568
1개 읍 평균	광역시 군	11,705	4,632	21,978	3,596	1,724	6,357	373	80	1,558
	도의 시	9,016	1,633	31,631	2,949	894	7,529	215	49	545
	도의 군	5,005	1,279	15,550	2,186	606	8,022	223	46	1,352
	소계	7,234	1,279	31,631	2,617	606	8,022	227	46	1,558
1개 면 평균	광역시 군	5,055	640	43,889	1,478	329	2,949	122	9	443
	도의 시	3,645	503	29,541	1,573	317	11,926	131	23	2,595
	도의 군	2,363	279	11,234	1,350	195	5,306	114	9	927
	소계	2,943	279	43,889	1,441	195	11,926	121	9	2,595
총계		7,652	279	49,304	2,231	171	11,926	182	3	2,595

자료: 감사원의 지자체 현황 파악 원자료(2013. 5)를 통해 산출함.

10) 복지대상자 수에 대한 설명은 <표 3-1-3>의 각주 참조



## 2. 읍면동의 업무 수행 현황

- 본 절에서는 전국의 읍면 사무소 및 동 주민센터에서 근무하는 복지업무담당 공무원을 대상으로 실시한 「읍·면·동 복지직무 실태 조사」 결과를 분석하여, 읍면동의 복지부문의 직무 수행 현황을 제시하고자 함.
- 앞서 인력 현황에서와 마찬가지로 지역 특성을 반영하고자, 동을 서울시, 광역시, 도의 시로 구분하고, 읍과 면을 구분하여 5개 지역유형을 비교 분석함.

### 가. 읍면동 복지담당자의 근무 시간 및 직무 실태

#### □ 복지담당 공무원의 근무 시간

- 사회복지담당 공무원의 근무 시간은 인력 배치 규모와 업무량이 반영된, 업무 부담을 가늠할 수 있는 지표로서, 먼저 사회복지담당 공무원의 일주일 평균 근무시간을 살펴보았음.<sup>11)</sup>
- 분석 결과, 전체 읍면동 평균 52.1시간을 근무하는 것으로 나타나 주 5일 근무를 기준으로 할 때, 하루 평균 10시간 이상 근무하고 있음을 알 수 있음.
  - 지역간 통계적으로 유의미한 차이를 보이는데, 서울시의 동 주민센터와 읍사무소의 근무시간이 타지역에 비해 최대 3시간 정도 많은 것으로 나타남.
  - 다음으로는 도의 시 지역 동 주민센터, 광역시의 동 주민센터, 면 사무소의 순이었음.

〈표 3-1-6〉 읍면동 사회복지담당 공무원의 일주일 평균 근무시간

(단위: 시간)

전체	동			읍	면	F-value
	서울시	광역시	도의 시			
52.1 (7.15)	54.3 (7.13)	51.2 (6.16)	52.9 (7.77)	53.5 (7.42)	51.1 (6.96)	15.523***

주: 1) 괄호 안은 표준편차임.

2) \*p<.05, \*\*p<.01, \*\*\*p<.001

11) 본 조사는 (대표)응답자가 각 읍면동 복지업무 담당자 전체의 현황을 파악하고 의견을 수렴, 작성하도록 함.

## □ 사회복지담당 공무원의 직무 분석

- 다음은 읍·면·동에 근무하는 사회복지담당 공무원이 어떤 업무에 어느 정도의 시간을 투입하여 수행하고 있는가를 파악하고자, 직무 유형을 13개 세부 범주로 구분하고, 총 근무시간을 100으로 두었을 때 각 직무에 투입되는 시간을 비율로 기입하도록 하여 파악한 결과임.
- 13개 세부 직무 가운데, 내방민원 상담에 투입하는 시간이 가장 많았으며 (20.7%), 다음으로 전화상담(15.4%), 신청접수된 급여·서비스 행정 처리 (14.1%), 각종 보고 등 행정처리(10.0%) 순으로 나타남.
  - 민원상담(내방민원·전화상담) 시간이 36.1%로서 큰 비중을 차지하였고, 행정처리 시간도 24.1%(신청접수된 급여·서비스 행정처리 14.1%, 보고등 행정처리 10.0%)여서, 찾아가는 서비스를 위해 강조되었던 방문상담(8.8%)은 하루 40분 남짓(1일 8시간 근무 기준) 수행되고 있었음.
  - 또한 서비스연계(5.4%), 자원발굴관리(3.1%) 등 사회복지의 전문성을 요하는 업무의 수행은 8.5%에 불과하여, 하루 업무 수행 중 대상자의 보호·지원을 위해 재량적으로 활용하는 시간은 1시간도 안되는 실정이었음.
- 지역별로 살펴보면, 대부분의 항목에서 통계적으로 유의한 차이를 보임
  - 민원 상담의 경우 면 지역이 다른 지역과 차별성을 보였는데, 내방민원과 전화민원의 경우는 투입시간이 가장 적었으며, 방문상담 수행시간은 가장 많은 것으로 나타남.
  - 급여·서비스 행정 처리시간은 상대적으로 광역시 및 도의 시 등에서 높게 나타났다는데, 이는 이 지역들이 복지담당 공무원 1인당 복지대상자의 수가 많았던 <표 3-1-4>의 결과와 유관한 것으로 보임.
  - 지역자원 발굴 및 관리, 민관 협력체계 구성·운영에 투입하는 시간은 서울시의 등에서 크게 많은 것으로 나타남.
  - 한편 면 지역은 복지 이외 일반행정 업무, 각종보고 등 행정처리에 투입하는 시간이 상대적으로 크게 나타남.

〈표 3-1-7〉 읍면동 사회복지담당 공무원의 직무유형별 업무 수행 시간

(단위: %)

	전체	동			읍	면	F-value
		서울시	광역시	도의 시			
내방민원 상담 <sup>1)</sup>	20.7 (8.52)	20.4 (8.85)	22.6 (8.53)	21.9 (8.59)	21.0 (7.72)	18.3 (7.93)	28.499***
전화 상담	15.4 (6.80)	14.7 (6.22)	16.1 (6.79)	16.3 (6.91)	15.4 (7.10)	14.3 (6.64)	11.392***
신청접수된 급여·서비스 행정 처리 <sup>2)</sup>	14.1 (7.13)	13.9 (8.02)	14.8 (7.83)	14.6 (6.68)	12.9 (6.24)	13.2 (6.78)	6.413***
각종 보고 등 행정처리	10.0 (7.63)	9.1 (6.66)	9.6 (7.03)	9.5 (7.17)	9.0 (6.41)	11.2 (8.67)	7.745***
방문 상담 <sup>1)</sup>	8.8 (5.33)	8.9 (5.74)	8.0 (4.75)	7.8 (4.58)	9.0 (5.16)	10.2 (5.92)	25.045***
본청 위임 업무 <sup>3)</sup>	6.3 (5.34)	5.4 (4.12)	6.1 (5.53)	6.5 (5.30)	6.5 (5.07)	6.5 (5.54)	2.296
서비스 연계(사례관리) <sup>4)</sup>	5.4 (2.96)	5.3 (2.94)	5.5 (2.93)	5.2 (2.78)	5.4 (3.03)	5.5 (3.12)	1.485
(복지 이외) 일반행정업무 <sup>5)</sup>	5.2 (4.74)	4.8 (2.90)	4.0 (3.61)	4.6 (3.79)	6.9 (6.58)	6.6 (5.72)	39.937***
지자체 자체사업 <sup>6)</sup>	4.2 (3.44)	5.6 (3.57)	3.9 (3.26)	4.3 (3.21)	4.0 (3.32)	3.9 (3.64)	12.150***
지역자원 발굴 및 관리	3.1 (2.46)	3.6 (2.69)	3.0 (2.39)	2.9 (2.39)	3.0 (2.56)	3.2 (2.49)	3.190*
내·외부 교육 참석	3.0 (2.25)	3.1 (2.20)	3.0 (2.11)	2.8 (2.12)	3.0 (2.15)	3.3 (2.46)	5.462***
내부 회의	2.0 (1.97)	2.2 (2.00)	1.8 (1.92)	1.8 (1.84)	2.4 (2.18)	2.2 (2.05)	7.617***
민관 협력체계 구성·운영	1.8 (2.38)	3.1 (3.55)	1.7 (2.50)	1.7 (2.12)	1.5 (2.05)	1.6 (2.05)	19.681***

주: 1) "내방민원 상담"은 복지급여 신청접수, 정보안내 등 읍·면·동으로 찾아온 민원인과 동 주민센터·읍면 사무소 내에서 상담이 이루어진 경우, "방문 상담"은 대상자 가구, 대상자 거주 시설 등 주민센터·읍면 사무소 외부로 대상자를 찾아가(outreach) 상담이 이루어진 경우

2) "행정처리"란 행복이음 입력, 결재, 담당기관 의뢰 연락, 서류송부, 대상자 통보, 대상자 여부 확인, 사업 홍보 등을 포함

3) "본청 위임 업무"는 통합조사·관리 등 중앙부처 업무지침과는 다르게 지자체 내에서 읍·면·동에 요청되는 업무를 의미

4) "서비스 연계"에는 (가구방문을 통한 욕구조사 시간은 제외) 사례회의 참석, 서비스의뢰 위한 기관연락 포함

5) 방역, 쓰레기봉투 지급 등 일반민원 행정업무를 의미

6) "지자체 자체사업"은 광역, 기초자치단체의 재원으로 기획하여 실시하는 사업을 의미

8) 괄호 안은 표준편차임.

9) \*p < .05, \*\*p < .01, \*\*\*p < .001

## □ 사업 부문별 수행량 분석

○ 다음은 읍·면·동에서 처리되는 복지사업의 수행량을 보다 상세하게 파악하기 위하여 정부가 복지사업으로 파악하고 있는 290여개 사업(급여) 중 지자체(읍·면·동)으로 신청·접수가 이루어지는 사업을 처리하는데 소요되는 시간과 읍·면·동에서 연간 수행되는 총량을 조사한 결과임.

- 읍·면·동을 통해 신청·접수가 이루어지는 143개 사업을 112개 항목으로 정리하여, 각 항목을 처리하는 데 소요되는 시간, 1년간('12.5.1~'13.4.30)의 총 수행건수를 파악
  - 제시된 사업 중에는 '안내상담'을 통해서 담당기관으로 의뢰하는 업무도 포함
  - 소요시간은 신청접수가 이루어지는 '상담'시간과 '신청접수된 사례'에 대하여 읍·면·동 담당자가 '행정처리'하는 시간으로 구분하여, 1건당 투입되는 시간을 기입('행정처리'란 행복이음 입력, 결재, 담당기관의뢰 연락, 서류송부, 대상자통보, 대상자여부 확인, 사업관련홍보 등을 포함)
  - 수행건수에는 담당기관으로 의뢰한 건수도 포함

○ <표 3-1-8>의 분석 결과에서는 112개 개별사업을 보건복지부의 13개 사업영역과 유관부처 사업영역으로 구분하여, 전체 수행총량 대비 각 분야별 수행량이 차지하는 비율을 제시함. 또한 1개 읍·면·동에서 수행하는 사업의 업무처리 시간을 파악, 제시함.

○ 먼저 112개 사업과 관련 상담과 행정처리를 통해 업무를 수행하는 총 시간은 1개 읍·면·동당 1년간 3,108시간, 1주일로 환산하면 60시간으로 나타남.

- 앞서 제시된 읍·면·동 복지담당 공무원의 1주일 평균근무시간은 52.1시간(표 3-1-6), 1개 읍·면·동당 평균 복지담당 공무원은 2.9명(표 3-1-1)으로서, 1개 읍·면·동의 전체 복지담당 공무원의 1주일 평균 총 근무시간은 151시간이며, 이 중 60시간을 신청접수된 복지사업의 행정처리에 사용하고 있는 것임.
- 이는 전체 근무시간 대비 39.7%에 해당되는 시간인데, 이와 다른 문항으로

작성된 <표 3-1-7> 읍·면·동 사회복지담당 공무원의 직무유형별 업무 수행 시간 및 내방민원, 방문민원에 대한 세부 실태(표 3-1-10 ~ 표 3-1-13)로 산출한 결과(62시간)와도 매우 유사한 수준으로서, 본 조사의 정확성이 상당히 높은 것으로 확인됨.

- 1개 읍·면·동 복지담당 공무원의 1주일 평균 총 근무시간: 151시간  
 $52.1\text{시간} \times 2.9\text{명} = 151\text{시간}$
- 복지사업의 업무처리 비율: 41.3%  
 $\text{상담 } 27.2\%^{12)} + \text{신청접수된 급여·서비스 행정 처리 } 14.1\% = 41.3\%$
- 복지사업 처리 시간: 62시간  
 $151\text{시간} \times 41.3\% = 62\text{시간}$

○ 전체 사업 분야 중 수행시간이 가장 크게 나타난 사업은 기초보장사업으로서 전체 복지사업의 업무처리 시간 중 25.9%였음. 다음은 교육부의 복지사업으로서 처리시간은 19.9%였으며, 이는 보육서비스 수행시간 10.4%의 두 배에 가까운 수준으로 파악됨.

- 다음으로는 아동복지 서비스도 5.7%로서, 보육료 지원, 교육부 복지사업 등 아동대상의 사업에 할애되는 시간이 총 36.0%로 나타남.
- 노인대상의 사업은 기초노령연금 5.2%, 노인복지 서비스 3.7%로서 총 8.9%, 차상위계층 사업은 4.5%였음. 장애인복지 분야 사업은 현금급여 2.5%, 장애인복지 서비스 1.4%로서 3.9%에 머물렀음.
- 앞서 제시한 교육부 사업을 비롯하여, 11개 유관부처 사업의 행정처리시간은 총 33.5%로서, 전체 복지사업 행정처리 시간의 1/3을 차지함.

12) <표 3-1-7>에 따르면, 상담시간의 비율은 36.1%(내방민원 상담 20.7% + 전화 상담 15.4%), 방문상담 시간의 비율은 8.8%임. 그러나 복지사업 관련 해당 내용을 파악(표 3-1-10 ~ 표 3-1-13)하여 그 비율을 다시 도출함.

즉, <표 3-1-10> <표 3-1-11>에서는 내방민원의 내용 중 기초보장 급여 신청, (기초보장 외)법정 복지급여·서비스 신청, (법정급여 외) 서비스 및 자원연계 신청, 기존 수급자의 급여등 자격 관리 관련 민원에 해당하는 수행건수와 소요시간을 통해 관련 수행량을 산출하여, 내방민원 수행시간 중 66.6%가 복지사업 신청처리 관련 상담시간이므로, 상담시간의 비율은 24.0%임을 도출하였고( $36.1\% \times 66.6\% = 24.0\%$ ), <표 3-1-12> <표 3-1-13>에서는 방문상담의 내용 중 초기상담, 기초보장 모니터상담에 해당하는 수행건수와 소요시간을 통해 관련 수행량을 산출하여, 내방민원 수행시간 중 35.8%가 복지사업 신청처리 관련 상담시간이므로, 상담시간의 비율은 3.2%임을 도출함( $8.8\% \times 35.8\% = 3.2\%$ ). 따라서, 복지사업 처리를 위한 상담시간은 27.2%(내방상담 24.0% + 방문상담 3.2%)로 조정됨.

〈표 3-1-8〉 읍면동 사회복지담당 공무원의 복지사업 부문별 수행량 분석

(단위: %, 개소)

		전체	동			읍	면
			서울시	광역시	도의 시		
1개 읍면동 평균 총 수행시간(시간)	1년간	3,108	3,924	3,886	3,649	4,523	1,383
	1주일 평균	60	75	75	70	87	27
기초생활보장		25.9	24.3	25.0	27.0	27.8	25.3
의료급여		3.2	2.8	2.8	3.0	3.4	5.0
긴급지원		0.6	0.3	0.4	0.7	0.4	1.3
자활지원		1.4	1.5	1.5	1.0	1.5	2.2
차상위계층 사업		4.5	3.7	3.6	4.8	5.0	6.4
기타 복지서비스		1.8	1.0	2.2	1.6	1.7	2.0
기초노령연금		5.2	5.3	6.4	4.0	3.4	6.2
노인복지 서비스		3.7	3.6	2.7	2.8	3.4	8.5
보육 서비스		10.4	12.9	9.6	11.1	12.9	6.6
아동복지 서비스		5.7	5.8	5.3	5.7	5.3	7.1
장애인복지 현금급여		2.5	1.8	2.1	2.7	2.6	3.6
장애인복지 서비스		1.4	1.6	1.1	1.3	1.1	2.3
보건관련 서비스		0.3	1.0	0.2	0.2	0.2	0.4
유관부처 복지사업							
여성가족부		1.6	2.0	1.0	1.4	4.1	1.2
고용노동부		0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1
교육부		19.9	18.9	22.6	20.6	19.9	12.7
국가보훈처		0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1
국토교통부		2.0	4.9	2.2	1.7	0.8	0.6
문화체육관광부		2.5	2.6	3.1	2.4	1.2	2.1
방송통신위원회		1.7	1.6	2.1	1.6	1.3	1.5
미래창조과학부(지식경제부)		2.9	2.6	3.4	2.2	2.5	3.7
안전행정부		0.5	0.7	0.5	0.6	0.5	0.5
환경부		2.2	1.0	2.1	3.6	0.5	0.5
농림축산식품부		0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.1
소계		33.5	34.5	37.2	34.3	31.0	23.1
계		100.0 (2,364)	100.0 (211)	100.0 (596)	100.0 (719)	100.0 (134)	100.0 (704)

주: 1) 복지사업 부문별 수행량(1년간 총 수행건수 및 건당 수행시간을 파악하여 산출)을 산출하고, 총량 대비 해당 사업 부문의 수행량이 차지하는 비율을 제시함.

2) 각 사업 부문에 포함된 112개 사업(급여)는 다음과 같음.

- 기초보장: 해산급여, 장제급여, 교육급여, 생계급여(일반), 주거급여, 양곡할인
- 의료급여: 본인부담면제, 선택병의원제, 임신·출산진료비지원, 중증환자지원, 본인부담 보상금 및 본인 부담 상한금, 장애인보장구 지원

- 노인복지 서비스: 돌봄종합서비스, 돌봄기본서비스, 의치보철, 안검진 및 개안수술, 건강진단, 저소득층 본인일부부담금 경감, 독거노인 응급안전돌봄사업, 재가급여, 시설급여, 기타재가급여(장기요양보험 복지용구), 노인 일자리지원, 사활린한인 특별지원금
- 보육: 가정양육수당, 보육료 지원
- 아동복지 서비스: 아동통합서비스지원(드림스타트), 결식아동 급식비 지원, 아동인지능력향상서비스, 의사상자교육보호(의사상자자녀학비), 방과후돌봄서비스, 디딤씨앗통장, 가정위탁아동 양육보조금지원, 소년소녀가정 지원금(부가급여)
- 차상위계층 사업: 차상위 본인부담경감대상자지원, 차상위계층 양곡할인
- 기타 복지서비스: 지역개발형바우처사업, 가사간병방문도우미
- 자활지원: 희망리본사업, 자활근로(기초, 차상위), 희망키움통장(근로능력있는 수급자의 적극적 탈수급 지원), 자활장려금, 주거현물급여 주거복지사업, 저소득층생업자금(저소득층창업지원)
- 장애인 현금급여: 장애인 연금, 장애인 의료비, (경증)장애 수당, 장애아동 수당, 장애인 근로자자동차구입자금대여, 장애인 자립자금대여, 장애인 자녀교육비지원, 장애인 진단비 및 검사비지원
- 장애인 서비스: 농어촌장애인 주택개조사업, 장애아가족 양육지원, 발달재활치료서비스, 장애인 활동지원, 시청각장애부모자녀의 언어발달지원, 여성장애인 출산비용지원, 장애인 복지일자리지원, 장애인 행정도우미지원, 장애인 보조기구교부
- 보건관련 서비스: 노숙자 등 알코올중독자 사례관리 사업, 방문보건사업, 6세미만영유아건강검진, 알콜상담센터운영, 정신보건센터운영, 희귀난치성질환자 의료비 등 지원, 소아암환자의료비지원
- 여성부 사업: 아이돌봄 서비스, 청소년한부모가구 자산형성자금지원, 청소년한부모 자립촉진수당지원, 아동양육비지원, 검정고시학습비지원, 고교생교육비지원, 저소득한부모 가족복지자금대여, 한부모가족 아동양육비 지원, 청소년 특별지원(건강, 상담, 생활, 학업, 활동, 자립, 법률지원)
- 고용노동부 사업: 취업성공패키지지원(참여수당, 생계지원수당), 취업성공패키지지원(취업성공수당)
- 교육부 사업: 한부모가족 교육비지원, 저소득층자녀 학비지원, 장학금 관련 업무(국가우수장학금, 학자금대출 등), 만3~5세 유아학비, 교육정보화지원(PC, 인터넷통신비), 방과후학교 자유수강권, 급식비 지원, 사랑드림(기부금) 장학금
- 국가보훈처 사업: 국가유공자의료급여증발급
- 국토교통부 사업: 주거복지업무(영구임대, 장기전세주택공급, 기존주택전세, 기존주택매입임대), 저소득전세가구 전세자금, 주거환경개선자금, 개발제한구역 거주민 생활비용보조사업
- 문화체육관광부 사업: 여행바우처, 문화바우처, 스포츠바우처
- 방송통신위원회 사업: TV수신료 면제, 방송소외계층방송접근권보장사업(난청노인용/자막방송/화면해설 방송수신기), 유선전화, 인터넷통신요금, 이동통신요금 감면
- 미래창조부 사업: 가스요금, 전기요금 할인, 연탄현물(쿠폰)보조, 에너지복지(고효율조명기기), 저소득층 에너지효율 개선(단열/창호/바닥시공 및 에너지고효율기기 교체지원)
- 안전행정부 사업: 정보통신보조기기 보급, 사랑의그린PC 보급, 지역공동체일자리사업
- 환경부 사업: 기초생활대상자 주택옥내 급수관 개량지원, 저소득층 수도요금감면
- 농림축산식품부 사업: 농어촌 주택개량자금지원

## 나. 주요 복지 업무 수행 현황

### □ 읍·면·동의 복지민원 규모

- 동 주민센터 및 읍·면 사무소에서 1주일간 담당하는 복지민원의 총량을 전화 민원, 내방 민원, 온라인 신청으로 구분하여 살펴본 결과, 전화 민원이 평균 221.4건, 내방 민원이 144.3건으로 나타났으며, 온라인 신청은 13.4건이었음 (1개소, 1주일간 평균).

〈표 3-1-9〉 읍면동의 1주일간 복지민원 건수<sup>1)</sup>

(단위: 건)

	전체	동			읍	면	F-value
		서울시	광역시	도의 시			
전화 민원	221.4 (291.83)	286.0 (244.13)	278.4 (252.12)	258.8 (311.55)	361.9 (682.63)	108.2 (120.60)	56.270***
내방 민원	144.3 (180.59)	196.3 (161.04)	191.4 (167.05)	161.3 (162.48)	224.5 (452.70)	69.1 (76.91)	66.877***
온라인 신청	13.4 (38.91)	18.8 (36.04)	17.1 (61.57)	16.5 (30.25)	15.2 (34.42)	4.1 (8.61)	12.427***

주: 1) "복지민원"은 정보안내, 상담, 급여서비스 신청·접수 등 읍면동으로 요청되는 모든 복지업무를 포함한 것으로 읍면동의 "모든 복지담당 공무원"이 수행한 복지관련 민원 전체를 산출하여, 지난 1년간 평균적으로 읍면동에 서 이루어진 "1주일간의 민원 총량"을 기입하였음.

2) 괄호 안은 표준편차임.

3) \*p < .05, \*\*p < .01, \*\*\*p < .001

○ 내방 민원의 경우, 지역간 편차가 크게 나타났는데, 서울시와 일반시의 동 주민센터는 196.3건, 191.4건으로 유사했지만, 도의 시 동 주민센터는 161.3건으로 적었음.

- 읍 사무소의 내방 민원량이 224.5건으로 매우 많았으며, 면 사무소는 69.1건으로 크게 적었음.

○ 전화 민원 역시 읍이 361.9건으로 많았으며, 면에서 가장 적었음.

○ 온라인 신청은 도시 지역 동 주민센터의 경우 신청건수가 높은 편이었으며, 군의 읍이나 면 지역은 상대적으로 적은 편임. 면 지역은 평균 4.1건으로 서울광 역시 동의 1/4 수준이었음.

○ 내방 민원, 전화 민원, 온라인 신청을 합한 전체 복지민원 건수를 산출해보면, 읍 지역에서 가장 많은 것으로 나타났으며 서울시의 동, 광역시의 동, 도의 시 동 지역, 면 지역 순임.

- 이를 읍면동별 복지담당 공무원<sup>13)</sup> 1인의 평균 민원량으로 환산해보면, 내

13) 복지담당 공무원 평균 인원 수는 서울시 동 4.3명, 광역시 동 2.7명, 도의 시 동 2.8명, 읍 4.1명, 면 2.5명(표 3-1-1 참조)



방민원의 경우 서울시 동 45.7건, 광역시 동 70.9건, 도의 시 동 57.6건, 읍 54.8건, 면 27.6건이었으며, 전화민원의 경우 서울시 동 66.5건, 광역시 동 103.1건, 도의 시 동 92.4건, 읍 88.3건, 면 43.3건이었음.

- 1인당 민원량으로 보면, 서울시와 읍 지역의 민원건수는 광역시 동과 도의 시 동보다 적은 것으로 확인되었으며, 민원량의 지표로 볼 때, 지역간의 상대적인 업무 부담은 광역시의 동, 도의 시 동, 읍 사무소, 서울시의 동, 면 사무소의 순이 될 것임을 시사하는 결과임. 광역시 동과 면 지역 민원량은 약 2.5배의 차이를 보이고 있음.

#### □ 내방민원 상담 수행 실태

- 내방민원 상담은 현재 읍·면·동 근무자의 시간 투입이 가장 많이 이뤄지는 업무로 나타났으며(표 3-1-7 참조), 향후 전달체계 개편 과정에서도 더욱 강화되어야 할 기능임. 이에 내방민원의 목적과 유형을 세분화하여, 현재의 수행량, 내방민원 상담에 소요되는 시간과 함께 민원인의 요구를 듣고 정성껏 안내·설명하기 위해 필요한 시간을 파악하였음.
- 1주일간 수행하는 읍·면·동 내방민원 상담의 총 건수(1개 동 주민센터 및 읍·면 사무소 단위)를 질문한 결과, 단순 복지관련 안내 및 정보제공을 목적으로 한 상담이 평균 50.6건으로 가장 많은 것으로 나타남. 다음으로는 기초보장 외 법정 복지급여·서비스 신청이 35.6건, 기타 민원이 30.8건의 순이었음.
  - 기초보장 급여 신청, 이의 신청 및 불만 민원의 경우 1주일 평균 10건 미만으로 타 업무에 비해 수행건수가 적게 나타남. 그러나 <표 3-1-11>에 제시되었듯이, 수행건수가 낮은 해당업무(기초보장 급여 신청, 이의 신청 및 불만민원)의 건당 소요시간은 타 업무에 비해 많은 것으로 나타났으며, 현재 소요시간 대비 필요시간의 비율도 높은 편임.
- 지역별 평균 수행건수의 차이는 세부 유형별로 모두 통계적으로 유의한 것으로 나타났는데, 전반적으로 면 지역의 수행건수가 타 지역에 비해 절반가량 적었음.<sup>14)</sup>

- 읍 지역의 경우 이의 신청 및 불만 민원(19.9건), 단순 복지관련 안내 및 정보 제공(80.4건) 업무의 수행건수가 타 지역에 비해 크게 많았음.

〈표 3-1-10〉 내방민원 상담 실시 현황: 1주일간 총 수행건수

(단위: 건)

	전체	동			읍	면	F-value
		서울시	광역시	도의 시			
(단순) 복지관련 안내 및 정보제공	50.6 (70.69)	67.5 (71.91)	64.3 (78.96)	55.3 (68.39)	80.4 (142.38)	27.2 (30.62)	41.798***
(기초보장 외)법정 복지급여/서비스 신청	35.6 (61.22)	42.8 (47.04)	42.7 (49.86)	45.2 (86.19)	53.3 (89.29)	17.2 (25.47)	30.927***
기타 민원(증명서 발급등)	30.8 (48.94)	48.9 (66.73)	41.3 (45.95)	34.4 (44.08)	46.7 (114.32)	12.7 (13.55)	52.307***
기존 수급자의 급여등 자격 관리 관련 민원	24.3 (42.84)	31.3 (42.52)	31.0 (42.97)	28.9 (55.16)	31.1 (58.80)	12.5 (17.61)	25.387***
(법정급여 외) 서비스 및 자원연계 신청	17.3 (28.41)	22.8 (27.06)	22.9 (35.34)	18.6 (26.84)	22.2 (44.83)	9.8 (17.25)	25.191***
이의 신청 및 불만 민원	9.2 (20.94)	11.8 (17.24)	10.1 (14.29)	9.6 (13.91)	19.9 (69.48)	5.7 (10.57)	16.703***
기초보장 급여 신청	8.5 (28.35)	11.1 (15.78)	10.1 (17.99)	10.9 (47.45)	10.9 (21.09)	4.2 (7.92)	7.563***

주: 1) 괄호 안은 표준편차임.

2) \*p &lt; .05, \*\*p &lt; .01, \*\*\*p &lt; .001

○ 다음은 내방민원 상담의 유형별 건당 소요시간 및 필요시간을 파악하였음(표 3-1-11). 현재 건당 소요시간이 가장 크게 나타난 업무는 기초보장 급여 신청 민원상담(37.6분)이었음.

- 다음으로는 이의신청 및 불만 민원(32.5분), 기존 수급자의 급여등 자격관리 관련 민원(26.2분), 법정급여 이외 서비스 및 자원연계 신청(21.7분), 기초보장의 법정복지급여·서비스 신청(21.2분), 단순 복지관련 안내 및 정보 제공(11.8분), 기타 민원(4.9분) 순이었음.

14) 읍·면·동의 인구규모, 복지담당공무원 수를 감안하지 않은 단순 총량을 제시한 것이므로, 지역 비교에 유의해야 함.

- 민원인의 요구를 듣고 정성껏 안내·설명하기 위해 ‘필요한 시간’이 가장 크게 나타난 민원 유형은 기초보장 급여신청(51.3분), 이의신청 및 불만 민원 업무(40.8분)였음. 표에 제시된 현재 소요시간과 필요시간의 비율을 산출한 결과, 현재시간 대비 기초보장 급여신청 36.4%, 기초보장의 법정복지급여·서비스 신청 37.7%, 법정급여 이외 서비스 및 자원연계 신청 38.3%, 단순 복지관련 안내 및 정보제공 39.8%의 시간이 더 필요한 것으로 나타났음.
  - 이의신청 및 불만 민원 업무의 경우 현재 소요시간 대비 평균 25.5%, 기타 민원의 경우 평균 18.4%, 기존 수급자의 급여등 자격관리 관련 민원의 경우 현재 소요시간대비 12.6%가 더 필요한 것으로 나타남.
- 지역별로 살펴보면, 기초보장의 법정복지급여·서비스 신청 업무의 경우 건당 소요시간과 필요시간 모두 지역간 차이가 통계적으로 유의미한 것으로 나타남. 서울시 동과 광역시 동이 다른 지역보다 크게 나타나고 있음.
  - 이의신청 및 불만 민원의 현재 소요시간도 지역간 통계적으로 유의한 차이가 나타났는데, 서울시의 소요시간이 크게 나타남.
  - 기타 민원 업무의 소요시간도 지역간 유의미한 차이를 보였으며, 면 지역의 경우 타 지역보다 크게 나타남.

〈표 3-1-11〉 내방민원 상담 실시 현황: 건당 소요시간 및 필요시간<sup>1)</sup>

(단위: 분)

		전체	동			읍	면	F-value
			서울시	광역시	도의 시			
기초보장 급여 신청	건당 소요시간	37.6 (34.32)	35.8 (26.95)	35.8 (31.62)	36.1 (30.34)	40.8 (43.74)	40.1 (39.07)	2.308
	건당 필요시간	51.3 (53.36)	47.4 (32.63)	50.6 (35.86)	48.5 (38.45)	57.3 (56.24)	54.3 (74.90)	1.912
이의신청 및 불만 민원	건당 소요시간	32.5 (27.60)	37.9 (39.18)	32.0 (24.91)	32.0 (23.83)	34.5 (32.77)	31.4 (27.81)	2.731*
	건당 필요시간	40.8 (44.90)	43.2 (35.70)	40.7 (29.89)	39.6 (30.83)	46.5 (59.00)	40.3 (61.10)	.876
기존 수급자의 급여등 자격관리 관련 민원 <sup>2)</sup>	건당 소요시간	26.2 (317.09)	18.9 (25.55)	17.0 (14.87)	17.5 (11.78)	16.5 (11.19)	43.9 (551.91)	.992
	건당 필요시간	29.5 (217.19)	23.6 (19.68)	23.7 (17.77)	24.0 (17.71)	23.8 (17.45)	41.1 (378.11)	.894
(법정급여 이외) 서비스 및 자원연계 신청	건당 소요시간	21.7 (20.37)	21.8 (21.26)	21.1 (16.91)	21.5 (18.84)	20.1 (14.71)	22.6 (24.21)	.766
	건당 필요시간	30.0 (37.06)	29.9 (24.73)	30.4 (22.20)	29.3 (25.27)	29.4 (23.68)	30.4 (54.84)	.115
(기초보장외)법정복지 급여/서비스 신청 <sup>3)</sup>	건당 소요시간	21.2 (14.42)	23.0 (17.56)	22.5 (16.27)	21.1 (15.08)	20.4 (13.57)	20.1 (11.18)	3.424**
	건당 필요시간	29.2 (21.27)	31.6 (22.02)	31.8 (23.04)	29.3 (21.58)	29.1 (20.84)	26.7 (19.14)	5.893***
(단순)복지관련 안내 및 정보제공	건당 소요시간	11.8 (8.30)	12.1 (7.86)	12.0 (8.57)	11.3 (7.30)	11.7 (8.28)	12.1 (9.01)	1.083
	건당 필요시간	16.5 (13.32)	16.3 (10.77)	17.5 (12.15)	16.1 (11.33)	17.2 (12.17)	16.2 (16.22)	1.156
기타 민원 (증명서 발급등)	건당 소요시간	4.9 (3.40)	5.0 (3.19)	4.7 (3.63)	4.6 (3.17)	4.8 (2.77)	5.4 (3.54)	5.667***
	건당 필요시간	5.8 (4.75)	5.7 (3.81)	5.8 (5.38)	5.5 (4.36)	5.8 (4.56)	6.2 (4.82)	1.894

주: 1) "내방민원 상담"은 복지급여 신청접수, 정보안내 등 읍면동으로 찾아온 민원인과 주민센터/읍면 사무소 내에 서 상담이 이루어진 경우를 의미함. 건당 소요시간은 1건의 상담을 수행하는 데 소요되는 시간이며, 건당 필요 시간은 민원인의 요구를 듣고, 정성껏 안내·설명하기 위해 소요되는 충분한 시간을 의미함.

2) 근로능력평가, 의료급여연장, 재학확인 등 포함

3) 법정 복지급여는 지자체를 통해 신청 조사 처리되는 복지제도를 의미함.

4) 괄호 안은 표준편차임.

5) \*p < .05, \*\*p < .01, \*\*\*p < .001

## □ 방문상담 수행 실태

○ 다음은 방문상담을 목적별로 구분하여 1주일간의 총 수행건수를 살펴보았음.

방문상담은 최근 몇 년간 ‘찾아가는 서비스’의 강화를 추진한 정책에 따라 일선 복지행정 담당자들에게 강조된 업무였음.

- 방문상담의 목적으로 구분하여 살펴본 결과, 대상자 안부 확인을 위한 방문상담이 일주일 평균 11.1건으로 가장 많았으며, 다음으로는 기초보장 수급자 모니터(7.4건), 초기 상담(5.9건), 이웃돕기 성금품 전달(5.9건)의 순이었음.
- 사례관리대상자·서비스연계 대상자·기타 대상자의 모니터 상담, 복지대상자 발굴을 위한 방문 상담 수행건수는 1주일 평균 각 4건 미만이었음.

〈표 3-1-12〉 방문 상담 실시 현황: 1주일간 총 수행건수

(단위: 건)

	전체	동			읍	면	F-value
		서울시	광역시	도의 시			
대상자 안부 확인	11.1 (17.24)	10.8 (13.42)	14.0 (22.79)	9.4 (15.28)	16.6 (29.00)	9.7 (11.30)	10.811**
모니터상담: 기초보장수급자	7.4 (8.51)	9.2 (10.11)	9.0 (10.63)	6.5 (8.59)	9.1 (7.25)	6.1 (5.77)	15.205***
초기상담 <sup>1)</sup>	5.9 (7.58)	7.5 (9.59)	6.5 (8.31)	5.5 (7.46)	8.1 (9.44)	5.1 (5.91)	8.668***
이웃돕기 성금품 전달	5.9 (9.57)	8.6 (12.03)	6.6 (9.90)	5.8 (10.57)	8.7 (11.79)	4.3 (6.54)	13.869***
모니터상담: 기타 대상자	3.6 (5.73)	3.9 (6.94)	3.3 (5.12)	3.2 (5.55)	6.0 (7.58)	3.9 (5.51)	7.611***
모니터상담: 서비스연계 대상자	3.3 (4.37)	3.7 (5.65)	3.5 (5.03)	2.7 (3.86)	4.7 (5.25)	3.2 (3.63)	6.676***
복지대상자 발굴	2.9 (4.39)	3.4 (5.92)	2.7 (4.01)	2.4 (3.48)	4.3 (5.03)	3.0 (4.70)	6.291***
모니터상담: 사례관리 대상자	2.8 (4.08)	3.0 (6.38)	2.8 (4.37)	2.4 (3.34)	4.7 (6.13)	2.9 (3.11)	8.617***
기타	4.0 (14.33)	4.2 (7.93)	4.0 (8.63)	3.3 (8.03)	9.5 (53.07)	3.8 (6.15)	5.208***

주: 1) 신규 책정(기초보장등)을 위한 생활실태 파악 및 욕구조사

2) 괄호 안은 표준편차임.

3) \*p<.05, \*\*p<.01, \*\*\*p<.001

- 지역별 차이는 모든 세부항목에서 통계적으로 유의한 수준이었는데, 면 지역의 경우 앞서 살펴본 내방 민원 수행건수가 타 지역에 비해 두드러지게 적었던 데 비해 방문 상담 수행건수는 타 지역과 비슷한 수준으로 나타남.<sup>15)</sup>
  - 대부분의 영역에서 읍 지역의 방문 상담 수행건수가 가장 많았으며, 다음으로는 서울시의 동, 광역시의 동, 도의 동, 면의 순으로 나타남.
- <표 3-1-13>에서는 방문 상담 건당 소요시간에 대해 파악하였음. 그 결과 초기상담에 소요되는 시간이 52.2분으로 가장 많았으며, 복지대상자 발굴(46.9분), 모니터상담(기초보장수급자, 사례관리대상자 각각 44.6분, 서비스연계 대상자 40.1분)에 소요되는 시간이 많은 편이었음.
  - 상대적으로 대상자 안부 확인(28.6분)이나 이웃돕기 성금품 전달(31.6분)을 위한 방문 상담 소요시간이 적었음.
- 방문 상담 소요기간의 모든 세부 항목에서 지역간 통계적으로 유의한 차이가 나타남.
  - 서울시 동은 모니터 상담(기초보장수급자, 사례관리 대상자, 기타 대상자) 시간이 타 지역에 비해 높게 나타났고, 광역시 동은 모든 항목에서 소요시간이 지역 유형 중 가장 크게 나타남.
  - 읍 사무소의 경우 초기상담, 모니터상담(기초보장수급자, 서비스연계 대상자, 기타 대상자), 복지대상자 발굴, 대상자 안부 확인, 이웃돕기 성금품 전달 등에 있어 평균 보다 다소 높게 나타남.
  - 면 지역은 초기상담, 이웃돕기 성금품 전달은 평균 보다 높았으나, 다른 모든 항목에서 평균 보다 낮았음.

15) 내방상담에서와 마찬가지로 읍·면동의 인구규모, 복지담당공무원 수를 감안하지 않은 단순 총량을 제시한 것이므로, 지역 비교에 유의해야 함.

〈표 3-1-13〉 방문 상담 실시 현황: 건당 소요시간

(단위: 분)

	전체	동			읍	면	F-value
		서울시	광역시	도의 시			
초기상담 <sup>1)</sup>	52.2 (35.50)	48.6 (23.95)	55.6 (43.79)	47.3 (28.64)	54.9 (35.34)	54.4 (36.18)	6.169***
복지대상자 발굴	46.9 (32.71)	46.0 (23.33)	50.4 (34.40)	43.4 (30.13)	52.4 (43.11)	46.7 (33.23)	4.604**
모니터상담: 기초보장수급자	44.6 (28.81)	48.3 (24.53)	49.4 (36.47)	41.4 (24.29)	45.4 (28.43)	42.8 (26.78)	8.153***
모니터상담: 사례관리 대상자	44.6 (27.31)	49.2 (29.39)	49.9 (29.66)	42.0 (25.07)	44.4 (24.53)	41.9 (26.65)	10.641***
모니터상담: 서비스연계 대상자	40.1 (25.44)	40.6 (21.44)	43.6 (25.58)	37.4 (23.59)	42.2 (28.19)	39.5 (27.03)	5.026***
모니터상담: 기타 대상자	36.6 (24.11)	38.5 (20.05)	40.2 (24.99)	34.0 (22.72)	39.4 (28.57)	35.5 (24.45)	6.270***
이웃돕기 성금품 전달	31.6 (32.79)	28.7 (19.73)	31.7 (25.82)	27.3 (23.98)	36.9 (45.32)	35.4 (42.46)	7.150***
대상자 안부 확인	28.6 (23.55)	27.8 (18.48)	31.9 (23.28)	26.2 (20.42)	30.8 (29.06)	28.3 (26.03)	5.175***
기타	28.4 (22.98)	30.6 (27.52)	30.3 (24.88)	25.2 (19.40)	32.0 (27.48)	28.5 (22.11)	4.162**

주: 1) 신규 책정(기초보장등)을 위한 생활실태 파악 및 욕구조사

2) 괄호 안은 표준편차임.

3) \*p &lt; .05, \*\*p &lt; .01, \*\*\*p &lt; .001

○ 다음 〈표 3-1-14〉에서는 서비스 필요 대상자 중 방문 상담을 실시하고 있는 비율을 파악함. 그 결과, 이웃돕기 성금품 전달의 경우 45.0%로 가장 높게 나타났으며, 사례관리 대상자, 기초보장수급자, 서비스연계 대상자에 대한 모니터링상담은 서비스 필요 대상자 중 41.5%, 41.4%, 34.5%, 초기상담을 위한 방문상담은 필요 대상 중 39.4% 가량 실시하고 있는 것으로 판단하고 있었음.

○ 지역별 평균 비교에서는 모든 항목에서 통계적으로 유의한 차이를 보였는데, 군의 읍과 면 지역의 경우, 이웃돕기 성금품 전달을 위한 목적의 방문 수행률이 높았으며, 모든 항목에서 동 지역보다 방문 상담 실시 비율이 높게 나타남.

- 동 지역에서는 서울시가 광역시나 도의 시보다 필요대상자 대비 수행률이 상대적으로 높게 나타나고 있음.
- 그러나 전반적으로 복지담당 공무원이 판단하는 방문 상담 필요 대상자에 대하여 절반 이상 상담을 실시하지 못하고 있는 실정임을 보여주고 있음.

〈표 3-1-14〉 서비스 필요 대상자 중 방문 상담 실시 비율

(단위: %)

	전체	동			읍	면	F-value
		서울시	광역시	도의 시			
이웃돕기 성품품 전달	45.0 (33.66)	38.6 (31.02)	37.8 (32.26)	42.7 (32.52)	55.2 (33.46)	52.1 (34.61)	22.954***
모니터상담: 사례관리 대상자	41.5 (68.08)	45.9 (36.99)	38.3 (32.73)	34.3 (31.28)	45.4 (31.41)	48.4 (108.17)	4.882***
모니터상담: 기초보장수급자	41.4 (28.97)	47.9 (32.21)	36.8 (27.23)	36.1 (27.55)	41.1 (27.69)	47.6 (29.24)	23.239***
초기상담 <sup>1)</sup>	39.4 (32.93)	34.7 (32.05)	30.0 (30.14)	35.6 (31.54)	45.6 (34.12)	49.9 (33.11)	40.709***
모니터상담: 서비스연계 대상자	34.5 (29.25)	36.5 (32.26)	30.7 (28.07)	30.5 (28.81)	39.9 (28.86)	39.2 (28.87)	12.845***
대상자 안부 확인	34.3 (27.17)	36.1 (28.19)	32.0 (28.10)	31.0 (25.99)	34.9 (24.22)	38.3 (27.17)	8.652***
복지대상자 발굴	29.1 (27.52)	30.8 (31.29)	26.1 (27.12)	24.5 (25.39)	35.5 (28.41)	33.8 (27.43)	15.231***
모니터상담: 기타 대상자	26.8 (25.26)	28.7 (26.81)	23.7 (25.01)	22.5 (23.01)	30.5 (25.49)	31.4 (25.94)	15.505***
기타	24.0 (26.69)	20.5 (25.43)	18.1 (23.38)	20.6 (24.28)	32.3 (28.04)	30.5 (29.13)	24.386***

주: 1) 신규 책정(기초보장등)을 위한 생활실태 파악 및 욕구조사를 의미

2) 괄호 안은 표준편차임.

3) \*p&lt;.05, \*\*p&lt;.01, \*\*\*p&lt;.001

○ 다음은 방문 상담의 대상을 선정하는 기준에 대해 질문한 결과로서(표 3-1-15), 전체 응답의 47.5%가 기초보장수급자를 우선순위로 방문 상담을 수행하고 있는 것으로 제시됨.



- 다음으로는 20.0%가 독거노인이라고 응답하여, 기초수급자와 독거노인에 대한 대응의 우선순위를 두고 있음을 시사함.
- 차상위계층, 위기가구 및 요보호 취약계층을 우선순위로 방문하는 경우도 각 7.8%, 6.8%였으며, 서비스연계 담당자의 의뢰나 사례관리 대상자를 우선순위로 방문하는 경우가 4.2%, 4.0%였음.

〈표 3-1-15〉 방문 상담의 대상 선정기준

(단위: %, 건)

	전체	동			읍	면
		서울시	광역시	도의 시		
국민기초생활보장수급권자	47.5	49.9	47.6	46.9	48.2	47.3
독거노인	20.0	16.3	22.1	20.3	16.4	19.7
차상위계층	7.8	9.6	7.0	6.7	6.2	9.2
위기가구·요보호 취약계층 등	6.8	8.7	6.1	7.6	8.4	5.8
장애인	5.9	3.8	6.8	5.6	4.4	6.2
서비스연계 담당자 의뢰	4.2	6.1	4.5	3.9	4.0	3.8
사례관리 대상자	4.0	3.2	2.9	4.4	6.2	4.3
한부모가족	2.3	2.0	2.3	3.2	3.5	1.5
알콜중독 및 정신질환자	0.2	0.3	0.0	0.0	1.3	0.4
기타 <sup>2)</sup>	1.2	0.0	0.7	1.3	1.3	1.8
계	100.0 (4,261)	100.0 (343)	100.0 (1016)	100.0 (1245)	100.0 (226)	100.0 (1431)

주: 1) 개방형 질문에 대한 다중응답으로, 괄호 안은 응답사례 총계임.

2) 장기요양등급판정자 제외 등급자, 자활대상, 수급탈락자, 연락 두절자, 부정수급의심 대상자 등

#### □ 추가적인 서비스 지원의 필요 대상

○ 다음으로는 지자체 복지행정에서 이루어지는 주요 업무 중 법정 급여·서비스 지원을 위한 과정 이외에, 수요자의 복지 욕구에 재량적으로 대응하는 서비스가 어느 정도 이루어지고 있는가를 파악하고자 하였음. 법정복지제도의 급여 제공으로 문제가 충분히 해결되지 않거나, 지원의 필요는 있지만 법정복지제도의 대상기준에 부합되지 않는 경우, 가구의 복합적인 문제가 발견되어 보다 장기간 보호가 필요한 경우 등에 제공되는 추가적인 서비스 지원 현황을 파악한 결과임.

- 전체 요청 민원 대비 추가적인 서비스 지원이 필요한 비율을 살펴본 결과, 전체 요청 민원의 평균 32.2% 정도가 추가적인 서비스 지원이 필요한 대상으로 인식되고 있었음.
- 이는 지역간에 통계적으로 유의한 차이를 보였는데, 면 지역의 경우 추가적인 서비스 지원 필요 비율이 가장 높았으며, 읍 지역, 서울시의 동, 광역시의 동, 도의 시 동 순이었음.

○ 대상자별로 살펴보면, 기초보장수급자 대비 추가적인 서비스 지원이 필요한 비율은 30.3%, 차상위 및 비수급 빈곤층의 경우는 이보다 높은 35.8%가 추가적인 서비스가 필요한 것으로 나타남.

〈표 3-1-16〉 전체 요청 민원 대비 추가적인 서비스 지원<sup>1)</sup> 필요 비율

(단위: %)

	전체	동			읍	면	F-value
		서울시	광역시	도의 시			
전체 요청 민원 대비	32.2 (21.28)	32.1 (20.53)	31.6 (22.24)	30.3 (19.51)	33.1 (22.52)	34.1 (21.93)	3.291*
기초보장수급자 대비	30.3 (23.80)	29.8 (22.06)	30.5 (23.09)	30.2 (27.17)	30.6 (22.00)	30.4 (21.83)	.053
차상위 및 비수급 빈곤층 대비	35.8 (24.23)	38.0 (25.12)	34.3 (24.34)	34.8 (24.94)	35.2 (23.21)	37.2 (23.35)	2.112

주: 1) "추가적인 서비스 지원"이란 ① 법정복지제도의 급여제공으로 문제가 충분히 해결되지 않는 경우 ② 지원의 필요는 있지만 법정복지제도의 대상기준에 부합되지 않는 경우 ③ 가구의 복합적인 문제가 발견되어 보다 장기간 보호가 필요한 경우 등을 의미함.

2) 괄호 안은 표준편차임.

3) \*p < .05, \*\*p < .01, \*\*\*p < .001

○ 〈표 3-1-17〉에서 살펴보면, 추가적인 서비스 지원이 필요한 사례 중 약 63.4%는 단순 서비스 연계가 필요한 사례이며, 36.6%가 통합사례관리를 필요로 하는 사례인 것으로 파악됨.

- 서울시의 경우 단순 서비스 연계 필요 비율이 72.5%로 타 지역에 비해 높았으며, 도의 동, 읍, 면 지역은 약 60%로 서울시에 비해 낮은 편임.

〈표 3-1-17〉 추가적인 서비스 지원<sup>1)</sup>이 필요한 사례 중 단순 서비스연계, 통합사례관리가 필요한 사례 비율  
(단위: %)

	전체	동			읍	면	F-value
		서울시	광역시	도의 시			
단순 서비스연계 필요 비율	63.4 (20.53)	72.5 (18.21)	66.0 (20.37)	60.5 (20.63)	61.2 (19.72)	62.0 (20.41)	18.655***
통합사례관리 필요 비율	36.6 (20.60)	27.5 (18.21)	34.0 (20.37)	39.5 (20.63)	38.8 (19.72)	38.1 (20.61)	18.751***

주: 1) "추가적인 서비스 지원"이란 ① 법정복지제도의 급여제공으로 문제가 충분히 해결되지 않는 경우 ② 지원의 필요는 있지만 법정복지제도의 대상기준에 부합되지 않는 경우 ③ 가구의 복합적인 문제가 발견되어 보다 장기간 보호가 필요한 경우 등을 의미함.

2) 괄호 안은 표준편차임.

3) \*p < .05, \*\*p < .01, \*\*\*p < .001

○ 다음 〈표 3-1-18〉는 추가적인 서비스 지원이 필요한 사례에 대하여 읍·면·동에서 어떻게 대응하고 있는가를 파악한 결과임. 추가적인 서비스 지원이 필요한 사례에 대한 대응으로 읍·면·동에서 직접 서비스를 연계하거나 지속적으로 관리하는 비율이 약 44%(읍·면·동에서 직접 서비스를 연계 25.2%, 읍·면·동에서 지속적인 관리 19.2%)로 나타나, 추가적인 서비스 지원이 필요한 사례의 절반 가량을 읍·면·동 스스로 대응하고 있음을 시사함.

- 희망복지지원단에 의뢰하는 사례가 29.8%, 유관기관에 의뢰하는 사례는 11.8%였음. 대응 불가 사례의 비율도 13.9%로 나타남.

○ 지역별로 살펴보면, 서울시의 동의 경우 읍·면·동에서 서비스를 연계하거나 지속적으로 관리하는 등 스스로 대응하고 있는 비율이 가장 높게 나타났으며, 유관기관에 의뢰하는 사례의 비율이 높게 나타남.

- 희망복지지원단에 의뢰하는 사례의 비중은 군의 읍과 면 지역에서 높았음.  
- 대응불가 사례의 비중은 서울시의 동에서 가장 높았으며, 면 지역에서 가장 낮게 나타남.

〈표 3-1-18〉 추가적인 서비스 지원<sup>1)</sup>이 필요한 사례에 대한 대응

(단위: %)

	전체	동			읍	면	F-value
		서울시	광역시	도의 시			
희망복지지원단 의뢰	29.8 (22.03)	19.3 (16.50)	28.7 (22.42)	30.2 (21.35)	33.2 (22.75)	32.5 (22.63)	17.248***
읍·면·동에서 서비스 연계	25.2 (16.52)	31.0 (18.97)	25.7 (17.81)	24.4 (15.07)	24.2 (14.95)	24.1 (16.03)	8.487***
읍·면·동에서 지속적 관리	19.2 (13.63)	18.6 (12.59)	19.2 (15.00)	17.9 (11.75)	19.2 (13.68)	20.5 (14.25)	3.745**
유관기관 의뢰	11.8 (9.12)	14.8 (10.08)	12.4 (9.17)	12.7 (9.80)	9.9 (7.26)	10.2 (8.08)	16.982***
대응 불가	13.9 (16.00)	16.2 (18.22)	13.9 (15.04)	14.7 (16.88)	13.5 (16.59)	12.6 (15.08)	3.021*

주: 1) "추가적인 서비스 지원"이란 ① 법정복지제도의 급여제공으로 문제가 충분히 해결되지 않는 경우 ② 지원의 필요성은 있지만 법정복지제도의 대상기준에 부합되지 않는 경우 ③ 가구의 복합적인 문제가 발견되어 보다 장기간 보호가 필요한 경우 등을 의미함.

2) 괄호 안은 표준편차임.

3) \*p < .05, \*\*p < .01, \*\*\*p < .001

## 다. 복지업무의 강화 및 개선 필요성

□ 향후 강화되어야 할 읍·면·동 사회복지담당 공무원의 수행 업무

○ 다음은 읍·면·동 사회복지직 공무원의 업무로서 강화되어야 할 업무에 대한 세 가지 의견을 파악한 결과로서, 사회복지직과 복지담당 행정직에게 동일하게 질문하였음.

○ 먼저 사회복지직이 응답한 결과를 보면, 전체 응답자의 34.1%가 첫 번째로 복지욕구에 대한 충실한 상담 업무가 강화되어야 한다고 응답함. 다음으로는 복지대상자 특성을 고려한 맞춤형 서비스 설계(19.0%), 방문 상담(17.0%), 지역 주민에 대한 복지정보 종합안내(16.8%)의 순이었음.

- 두 번째로 강화되어야 할 업무 역시 복지욕구에 대한 충실한 상담(24.5%), 복지대상자 특성을 고려한 맞춤형 서비스 설계(21.0%) 업무가 높게 나타났으며, 세 번째로는 방문상담(18.6%)과 복합욕구를 가진 대상자의 사례관리

(17.1%)가 강화되어야 한다는 의견이 많았음.

- 충실한 급여 행정처리, 지역자원 발굴 및 관리 강화, 공공·민간협력체계 구성·운영, 주민자치 활성화, 지역사회 밀착형 일자리 창출 등은 후순위로 갈수록 강화되어야 한다는 응답은 높아지나 그 중요도는 낮은 수준이었음.

○ 복지담당 행정직의 응답에서는 1순위로 복지대상자 특성을 고려한 맞춤형서비스 설계를 꼽은 비율이 28.4%로 가장 높았으며, 지역주민에 대한 복지정보 종합안내(23.3%), 복지욕구에 대한 충실한 상담(21.2%)이 높게 나타나, 복지직의 응답과 다소 차이를 보였음.

- 2, 3순위도 1순위와 유사한 응답분포를 보였으나, 복합욕구를 가진 대상자의 사례관리, 지역자원 발굴 및 관리 강화, 공공-민간 협력체계 구성-운영 등의 업무가 강화되어야 한다고 응답한 비율이 후순위로 갈수록 높았음.
- 지역유형별 차이를 교차분석하였으나, 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않았음.

〈표 3-1-19〉 향후 강화되어야 할 읍면동 사회복지직 공무원의 수행 업무에 대한 의견

(단위: %, 명)

	사회복지직 응답			복지담당 행정직 응답		
	첫째	둘째	셋째	첫째	둘째	셋째
복지욕구에 대한 충실한 상담	34.1	24.5	9.5	21.2	20.1	11.5
복지대상자 특성을 고려한 맞춤형서비스 설계	19.0	21.0	14.6	28.4	21.7	12.2
방문 상담	17.9	18.2	18.6	8.5	12.9	10.3
지역주민에 대한 복지정보 종합안내	16.8	10.7	15.1	23.3	10.4	10.2
복합욕구를 가진 대상자의 사례관리	7.3	13.3	17.1	7.9	15.5	17.4
충실한 급여 행정처리	1.8	3.6	4.6	3.9	4.4	5.3
공공-민간 협력체계 구성-운영	1.6	3.3	7.6	2.4	5.6	10.7
지역자원 발굴 및 관리 강화	1.0	4.0	8.9	1.7	5.0	9.6
지역사회 밀착형 일자리 창출	0.5	0.9	2.2	2.1	3.1	9.5
주민자치 활성화	-	0.6	1.7	0.6	1.2	3.2
계	100.0 (2,548)	100.0 (2,543)	100.0 (2,539)	100.0 (1,218)	100.0 (1,217)	100.0 (1,213)

주: 1) 괄호 안은 응답 사례 수임.

## □ 대상자의 욕구 및 문제유형의 실태

○ 다음은 향후 지자체 복지행정에서 대응하고 강화하여야 할 서비스 영역을 파악하기 위하여, 보호·지원이 필요한 대상자에게 많이 나타나는 욕구·문제를 17개 유형으로 구분하여 파악한 결과임. 전체 응답자 중 73.8%가 첫째로 많이 나타나는 욕구문제 유형에 대하여 경제적 문제(기초생활 해결)를 지적하였음.

- 두 번째로는 신체건강(25.6%), 의식주관련 일상생활유지(18.9%), 거처·주택 마련 등의 주거 문제(14.8%)가 많이 나타나는 것으로 응답하였으며,
- 세 번째 이하의 응답으로는 신체건강, 의식주관련 일상생활유지, 주거 문제(거처·주택 마련 등), 정신건강, 알콜 및 약물 중독, 주거 문제(내·외부환경 개선), 취업·창업 등의 욕구·문제가 많이 나타나는 유형으로 지적됨.

〈표 3-1-20〉 보호·지원이 필요한 대상자에게 많이 나타나는 욕구·문제 유형

(단위: %, 명)

	첫째	둘째	셋째	넷째	다섯째
경제적 문제(기초생활 해결)	73.8	8.6	5.6	5.0	1.6
신체 건강	8.0	25.6	17.2	12.4	8.2
알콜 및 약물 중독	6.3	9.9	11.9	13.5	11.4
정신 건강	4.3	9.7	12.8	12.5	11.5
주거 문제(거처·주택 마련)	3.0	14.8	14.2	11.7	10.7
의식주관련 일상생활유지	2.8	18.9	14.4	11.6	10.1
주거 문제(내·외부환경 개선)	0.7	6.9	9.9	11.0	11.2
안전(기타 학대, 방임 등)의 문제	0.4	1.1	2.4	3.0	4.3
취업·창업	0.4	2.1	6.2	7.9	10.6
안전(성폭력, 가정폭력)의 문제	0.2	0.6	0.9	1.8	1.2
가족 관계	0.1	0.7	1.7	3.1	6.4
교육·학습	-	0.6	1.8	3.4	6.6
여가생활 활용	-	0.1	-	0.2	0.3
가족 돌봄	-	0.4	0.7	2.2	4.0
사회적(친인척·이웃) 관계	-	0.1	0.1	0.4	1.6
다문화가정 언어문제	-	-	-	0.1	0.2
권익 보장	-	-	-	-	0.2
계	100.0 (2,560)	100.0 (2,560)	100.0 (2,560)	100.0 (2,559)	100.0 (2,552)

주: 1) 괄호 안은 응답 사례 수임.

○ 보호·지원이 필요한 대상자에게 많이 나타나는 욕구·문제 유형이 지역별로 차이가 있는지 구분하여 살펴본 결과(첫 번째 욕구·문제 기준), 서울시 등의 경우 경제적 문제에 대한 대상자의 욕구는 적었으나 거처·주택마련 등의 주거 문제에 대한 욕구는 다른 지역에 비해 크게 높았음.

- 광역시와 도의 시 등, 읍 지역은 알콜·약물 중독이 많이 나타난다고 응답하였으며, 면 지역의 경우는 신체건강의 문제를 지적인 비율이 타 지역에 비해 높게 나타남.

〈표 3-1-21〉 보호·지원이 필요한 대상자에게 많이 나타나는 욕구·문제 유형의 지역별 비교(첫 번째 의견 기준)

(단위: %, 명)

	전체	동			읍	면
		서울시	광역시	도의 시		
경제적 문제(기초생활 해결)	73.8	68.9	71.3	75.3	75.7	75.3
신체 건강	8.0	7.2	7.3	6.5	5.7	10.6
알콜 및 약물 중독	6.3	3.2	6.7	8.5	7.9	4.6
정신 건강	4.3	4.1	5.4	3.5	2.9	4.4
주거 문제(거처·주택 마련)	3.0	12.6	4.2	2.6	0.0	0.6
의식주관련 일상생활유지	2.8	2.7	3.9	1.8	5.7	2.5
주거 문제(내·외부환경 개선)	0.7	0.9	0.2	0.8	1.4	0.7
안전(기타 학대, 방임 등)의 문제	0.4	-	0.2	0.4	-	0.6
취업·창업	0.4	0.5	0.5	0.5	0.7	-
안전(성폭력, 가정폭력)의 문제	0.2	-	0.3	-	-	0.4
가족 관계	0.1	-	-	0.1	-	0.2
교육·학습	-	-	0.2	-	-	-
여가생활 활용	-	-	-	-	-	-
가족 돌봄	-	-	-	-	-	0.1
사회적(친인척·이웃) 관계	-	-	-	-	-	-
다문화가정 언어문제	-	-	-	-	-	-
권익 보장	-	-	-	-	-	-
계	100.0 (2,560)	100.0 (222)	100.0 (616)	100.0 (740)	100.0 (140)	100.0 (842)

주: 1) 괄호 안은 응답 사례 수임.

○ 다음은 유관기관과의 협력이 필요한 욕구·문제 유형을 앞서 제시한 17개 유형으로 구분하여 파악하였음. 이는 대응의 필요성이 높지만 지자체 복지행정의 자원만으로는 대응이 어려운 영역을 보여주는 결과라 할 수 있음.

- 알콜 및 약물중독(25.1%), 정신건강(18.5%) 등 전문적인 서비스를 요하는 욕구·문제의 경우 해당 기관과의 협력을 가장 필요로 하는 것으로 나타남.
- 두 번째로 위의 두 가지 욕구가 가장 높게 나타났으며, 다음으로는 주거 문제(내·외부환경 개선)의 응답률이 높았음.
- 그 밖에 안전(기타 학대, 방임 등)의 문제, 취업·창업 등이 유관기관과의 협력이 필요한 영역으로 다수가 지적하였음.

〈표 3-1-22〉 유관기관과의 협력이 필요한 욕구문제 유형

(단위: %, 명)

	첫째	둘째	셋째	넷째	다섯째
알콜 및 약물 중독	25.1	19.2	11.8	7.8	5.1
정신 건강	18.5	18.6	8.1	7.2	7.1
경제적 문제(기초생활 해결)	10.4	3.2	4.1	3.4	3.9
주거 문제(내·외부환경 개선)	8.1	10.5	10.4	10.2	8.3
주거 문제(거처·주택 마련)	7.4	7.0	8.7	8.6	6.4
의식주관련 일상생활유지	7.2	7.0	6.5	7.2	6.4
신체 건강	7.0	5.7	5.6	5.0	6.5
취업·창업	5.0	7.5	11.6	10.1	10.5
안전(기타 학대, 방임 등)의 문제	3.7	6.4	10.2	10.4	8.7
안전(성폭력, 가정폭력)의 문제	3.4	7.2	9.9	7.4	5.2
교육·학습	1.4	2.9	5.4	8.8	7.8
가족 돌봄	1.0	1.7	2.6	4.5	5.8
여가생활 활용	0.5	0.5	1.0	2.5	2.8
가족 관계	0.4	0.5	1.1	2.4	3.1
사회적(친인척·이웃) 관계	0.4	0.7	1.1	1.5	2.6
다문화가정 언어문제	0.4	1.1	1.5	2.1	7.0
권익 보장	0.1	0.2	0.2	0.8	1.6
계	100.0 (2,543)	100.0 (2,544)	100.0 (2,538)	100.0 (2,526)	100.0 (2,509)

주: 1) "유관기관"은 복지관등 복지서비스제공기관을 비롯하여, 보건·고용·주거·문화·안전분야의 서비스 제공기관을 의미함.

2) 괄호 안은 응답 사례 수임.



○ 유관기관과의 협력이 필요한 욕구·문제 유형의 지역적 특성을 파악하기 위하여 분석한 결과, 뚜렷한 지역 차이는 서울시의 경우, 정신 건강 영역에서 유관기관과의 협력이 필요하다고 응답한 비율이 타 지역에 비해 약 1.5배 이상 높은 점이었으며, 경제적 문제 역시 타 지역에 비해 높은 응답률을 보임.

- 동과 읍·면의 협력 필요 영역의 차이가 존재하는 것으로 나타났는데, 읍과 면 지역의 경우 신체 건강, 학대나 방임 등 안전 문제, 내외부 환경 개선 등의 주거 문제에 대한 유관기관과의 협력 필요성이 동지역에 비해 2~3배 높다고 응답하였음. 반면, 도시 지역인 동의 경우 정신 건강, 거처·주택 마련 등의 주거 문제에 대한 유관기관과의 협력 필요성이 읍면에 비해 높은 것으로 나타남.

〈표 3-1-23〉 유관기관과의 협력이 필요한 욕구문제 유형의 지역별 비교(첫번째 의견 기준)

(단위: %, 명)

	전체	동			읍	면
		서울시	광역시	도의 시		
알콜 및 약물 중독	25.1	22.1	29.9	26.5	27.1	20.8
정신 건강	18.5	30.0	19.7	19.1	12.9	15.2
경제적 문제(기초생활 해결)	10.4	14.7	7.6	10.8	10.7	10.9
주거 문제(내외부환경 개선)	8.1	4.1	6.2	4.5	14.3	12.8
주거 문제(거처·주택 마련)	7.4	9.2	10.9	9.7	2.1	3.3
의식주관련 일상생활유지	7.2	7.4	6.2	7.6	5.0	7.8
신체 건강	7.0	5.1	5.0	4.6	10.0	10.4
취업·창업	5.0	2.3	5.0	7.4	3.6	3.8
안전(기타 학대, 방임 등)의 문제	3.7	1.4	3.3	2.9	6.4	5.0
안전(성폭력, 가정폭력)의 문제	3.4	2.3	2.9	3.3	2.9	4.3
교육·학습	1.4	-	1.5	1.4	0.7	1.9
가족 돌봄	1.0	0.9	0.7	1.4	1.4	0.8
여가생활 활용	0.5	-	0.2	0.1	0.7	1.2
가족 관계	0.4	-	1.0	0.1	-	0.4
사회적(친인척·이웃) 관계	0.4	0.5	-	0.4	1.4	0.6
다문화가정 언어문제	0.4	-	-	0.1	-	1.0
권익 보장	0.1	-	-	0.1	0.7	-
계	100.0 (2,543)	100.0 (217)	100.0 (615)	100.0 (733)	100.0 (140)	100.0 (838)

주: 1) "유관기관"은 복지관등 복지서비스제공기관을 비롯하여, 보건고용주거문화안전분야의 서비스 제공기관을 의미함.

2) 괄호 안은 응답 사례 수임.

## □ 부담이 큰 업무 내용

○ 읍·면·동 복지직을 대상으로 현재 수행하고 있는 업무 중 업무부담(스트레스)이 가장 큰 업무가 무엇인지 질문한 결과, 23.2%의 복지직이 알콜 및 약물중독, 정신질환자 등 고질민원인에 대한 대응이 가장 부담스러운 업무로 응답함.

- 다음으로는 국민기초생활보장 수급신청, 접수, 탈락통보 등의 업무(17.9%)가 부담이 큰 것으로 나타남. 전화상담 및 방문상담 등 상담관련 업무도 부담이 큰 것으로 나타났으며(13.5%), 장애인, 노인, 보육, 경로당 관련 업무 등에 대한 부담도 상대적으로 높은 편이었음(8.9%).

○ 지역별로 살펴보면, 고질민원 대응으로 인한 업무부담은 상대적으로 도시 지역인 동에서 높은 것으로 나타났으며, 국민기초생활보장 신청, 접수 등의 업무, 일반 민원업무를 부담으로 느끼는 경우는 농촌 지역인 읍·면에서 높게 나타남.

〈표 3-1-24〉 현재 수행하고 있는 업무 중 업무부담(스트레스)이 가장 큰 업무(사회복지직 응답)

(단위: %, 건)

	전체	동			읍	면
		서울시	광역시	도의 시		
고질민원 대응	23.2	24.8	26.2	26.7	23.6	17.3
국민기초생활보장 신청, 접수 등의 업무	17.9	11.9	12.1	20.3	21.4	21.1
상담관련 업무(전화상담, 방문상담 등)	13.5	12.8	16.0	11.8	12.9	13.4
특정분야 업무(장애인, 노인, 보육 등의 업무)	8.9	11.9	11.3	6.2	3.6	9.6
일반 민원업무	6.9	3.2	4.4	8.1	6.4	8.6
복지업무 이외의 업무(행정업무, 지자체 행사 등)	4.9	6.9	4.1	4.1	4.3	5.9
대상자 관리	4.4	4.6	3.4	4.0	7.1	5.0
서비스 연계, 자원 발굴, 사례관리 관련 업무	3.4	2.8	3.4	3.2	3.6	3.7
타부처 업무(문화바우처, 연탄비·교육비 지원 등)	2.8	2.3	6.1	2.2	2.1	1.3
일관되지 않고 변동 잦은 업무	2.4	0.9	1.8	4.0	0.7	2.0
본청 위임업무, 타부서와의 협조 곤란 업무	2.0	4.6	2.6	0.8	2.9	1.7
설문요청, 보고서 작성, 실적위주 보고 등	1.7	5.5	1.5	0.4	0.7	2.2
기 타	8.0	7.8	7.0	8.2	10.7	8.1
계	100.0 (2,531)	100.0 (218)	100.0 (611)	100.0 (729)	100.0 (140)	100.0 (833)

주: 1) 개방형 질문에 대한 다중응답으로, 괄호 안은 응답사례 총계임.

○ 다음 <표 3-1-25>은 읍·면·동 복지담당 행정직의 스트레스가 큰 업무에 대해 조사한 결과로서, 장애인, 아동·청소년, 노인 업무(25.9%)가 스트레스가 심한 업무로 제시됨.

- 다음으로는 민원관련 업무로 내방민원 상담 및 종합안내(15.8%), 고질·악성 폭언 민원(12.8%)에 대한 업무 부담이 높은 것으로 파악됨.
- 도의 시 동 단위에서는 장애인, 아동·청소년, 노인업무가 스트레스가 높게 나타난 반면, 읍과 면 단위에서는 주민자치활성화, 이웃돕기, 지역 내 단체 관리 및 지원업무, 장사 업무 등이 포함된 기타 내용의 비중이 높게 나타남.

<표 3-1-25> 현재 수행하고 있는 업무 중 업무부담(스트레스)이 가장 큰 업무(복지담당 행정직 응답)

(단위: %, 건)

	전체	동			읍	면
		서울시	광역시	도의 시		
특정분야(장애인, 아동·청소년, 노인)업무	25.9	30.9	38.0	26.4	21.3	14.1
내방 민원상담 및 종합안내 민원	15.8	16.1	17.7	13.4	17.3	16.3
고질·악성 및 폭언 민원	12.8	14.8	10.9	15.6	6.7	12.2
신규 사업 및 다양하고 복잡한 업무	10.2	15.4	9.8	11.1	6.7	8.1
방문상담 및 사례관리	5.6	3.4	1.5	6.8	5.3	8.8
서비스자원 연계 및 발굴	4.6	6.7	1.9	4.6	8.0	5.0
기초생활수급권자 관련 업무	3.6	0.7	1.9	2.3	6.7	6.9
복지용어 및 제도 이해 부족	3.0	2.7	2.6	2.6	6.7	2.8
행복e음 입력 및 확인	2.7	2.7	1.5	1.6	1.3	5.0
기타 <sup>2)</sup>	15.9	6.7	14.3	15.6	20.0	20.9
계	100.0 (1,117)	100.0 (149)	100.0 (266)	100.0 (307)	100.0 (75)	100.0 (320)

주: 1) 개방형 질문에 대한 다중응답으로, 괄호 안은 응답사례 총계임.

2) 영구임대아파트 신청, 행사지원, 이웃돕기, 지자체 일자리 창출, 공공-민간 협력체계 관련 업무, 동료직원과의 커뮤니케이션, 지역 내 단체 관리 및 지원, 주민 자치 활성화, 장사 업무 등

□ 복지담당 행정직이 느끼는 사회복지업무 수행의 어려움

○ 다음은 읍·면·동의 복지담당 행정직이 사회복지업무를 수행하면서 느끼는 어려움의 정도를 7개 하위영역으로 구분하여 10점 척도로 질문한 결과로서, 복지

업무의 복잡성(7.8점)에 대하여 7개 영역 중 어려움을 가장 많이 느끼는 것으로 나타남.

- 다음으로는 일반 민원행정과 비교할 때 업무량 과다(6.7점), 민원인 상담(6.6점), 담당한 복지제도에 대한 이해(6.5점) 등의 순이었음. 복지업무담당자간 의사소통은 4.7점으로 가장 낮게 나타나, 의사소통의 어려움보다는 복지업무의 복잡성과 업무량, 업무수행방식, 이해도 등의 복지업무 자체에서 어려움을 많이 겪고 있는 것으로 확인됨.
- 지역별로 통계적으로 유의한 차이가 나타난 영역으로, 민원인 상담은 동 지역에서, 행복이음 시스템 입력은 읍이나 면 지역의 어려움의 정도가 상대적으로 높았음. 업무량 과다에 대한 어려움은 서울시와 도의 동 지역의 점수가 상대적으로 높게 나타남.

〈표 3-1-26〉 사회복지업무를 수행하면서 느끼는 어려움의 정도(복지담당 행정직 응답)

(단위: 10점 척도/1~10점)

	전체	동			읍	면	F-value
		서울시	광역시	도의 시			
복지업무의 복잡성	7.8 (2.95)	7.9 (1.95)	7.6 (2.07)	8.0 (4.42)	7.4 (2.49)	7.7 (2.25)	1.324
(일반민원행정과 비교할 때) 업무량 과다	6.7 (2.91)	7.0 (2.12)	6.3 (2.33)	7.0 (4.08)	6.7 (2.44)	6.6 (2.34)	2.807*
민원인 상담	6.6 (2.78)	7.0 (2.26)	6.5 (2.15)	7.0 (3.71)	6.0 (2.48)	6.2 (2.43)	4.714**
담당한 복지제도에 대한 이해	6.5 (3.15)	6.5 (2.30)	6.2 (2.28)	6.7 (4.61)	6.0 (2.59)	6.4 (2.45)	1.526
업무처리 기술	6.1 (2.76)	6.2 (2.29)	5.8 (2.25)	6.3 (3.73)	5.7 (2.38)	6.1 (2.29)	1.684
행복이음(시스템) 입력	6.1 (3.17)	6.1 (2.59)	5.6 (2.47)	6.2 (4.35)	6.4 (2.74)	6.4 (2.61)	2.963*
복지업무담당자간 의사소통	4.7 (2.85)	5.0 (2.60)	4.4 (2.55)	4.9 (3.57)	4.6 (2.50)	4.6 (2.48)	1.729

주: 1) 괄호 안은 표준편차이며, 점수가 높을수록 어려움을 느끼는 정도가 큰 것을 의미함.

2) \*p < .05, \*\*p < .01, \*\*\*p < .001

## □ 읍·면·동 복지담당의 직무 스트레스 실태

○ 다음은 사회복지직 직원을 대상으로 직무 스트레스 조사 결과를 제시함. 조사는 유의할당 된 30개 시·군·구에서 각 3개 읍·면·동의 사회복지직 근무자 전체를 대상으로 실시함.

- 조사척도로는 우리나라 직장인들의 직무 스트레스를 측정하기 위한 신뢰성과 타당성있는 도구로 한국산업안전공단에서 2003년 개발하여 활용되고 있는 “한국인 직무 스트레스 측정도구(Korean Occupational Stress Scale: KOSS)”를 활용함.<sup>16)</sup>
- KOSS는 한국인의 직무스트레스 요인으로 간주될 수 있는 총 7개의 하위영역(직무 요구, 직무 자율성, 관계 갈등, 직무 불안정, 조직 체계, 보상 부적절, 직장 문화)을 도출함.

○ 228개의 조사표가 회수되었고 그 중 성실하게 응답한 225개의 조사표를 분석에 활용함.

- 4점 척도의 직무 스트레스에서 전체 평균 점수는 2.46으로 나타남. 동 주민센터와 면 사무소의 사회복지직 공무원의 스트레스가 평균 2.46, 읍 사무소의 사회복지직 공무원은 평균 2.44로 근소한 차이를 보였으나, 통계적으로 유의한 차이는 아니었음.

〈표 3-1-27〉 사회복지직 공무원의 직무 스트레스(종합)

(단위: 4점 척도/1~4점)

전체	동	읍	면
2.46 (0.27)	2.46 (0.29)	2.44 (0.25)	2.46 (0.22)

주: 1) 사회복지담당 공무원 225명(동 145명, 읍 45명, 면 35명)에 대한 응답결과임.

2) 괄호 안은 표준편차임.

16) 상세 내용은 제1장 제2절 조사방법 참조.

○ <표 3-1-28>은 직무 요구, 직무 자율, 관계갈등, 직무 불안정, 조직체계, 보상 부적절, 조직문화의 7개 영역으로 구분된 직무 스트레스의 상세 실태로서, 복지 담당 공무원의 스트레스 점수가 가장 높게 나타난 영역은 직무 요구 영역이었음.

- 직무 요구 영역의 세부 문항을 살펴 보면 ‘여러 가지 일을 동시에 해야 한다(3.35점)’, ‘(지난 3개월간) 업무량이 현저하게 증가하였다(2.89점)’, ‘업무 수행중에 충분한 휴식(잠)이 주어진다(2.88점)’, ‘나는 일이 많아 항상 시간에 쫓기며 일한다(2.86점)’의 순으로 나타남.<sup>17)</sup>
- 다음으로는 보상 부적절 영역의 ‘내 사정이 앞으로 더 좋아질 것을 생각하면 힘든 줄 모르고 일하게 된다(2.87점)’, 직무 자율 영역의 ‘내 업무는 창의력을 필요로 한다(2.70점)’의 문항이 높은 스트레스를 나타냄.
- 관계 갈등 영역, 직무 불안정 영역, 조직 문화 영역의 항목들에서는 지역별로도 모두 스트레스 점수가 낮은 편이었음. 다만, 조직 문화의 두 문항(회식 자리가 불편하다, 직장의 분위기가 권위적이고 수직적이다)에서 먼 지역의 스트레스 점수가 다소 높은 편으로 나타남.

<표 3-1-28> 사회복지직 공무원의 직무 스트레스(세부 척도)

(단위: 4점 척도/ 1~4점)

영역		문항	전체	동	읍	면
직무 요구	1	나는 일이 많아 항상 시간에 쫓기며 일한다	<b>2.86</b> (.654)	<b>2.85</b> (.640)	<b>2.96</b> (.673)	2.77 (.690)
	2	(지난 3개월간) 업무량이 현저하게 증가하였다	<b>2.89</b> (.750)	2.91 (.738)	2.91 (.821)	2.80 (.719)
	3	업무 수행중에 충분한 휴식(잠)이 주어진다	<b>2.88</b> (.780)	<b>2.88</b> (.798)	<b>3.04</b> (.796)	2.66 (.639)
	4	여러 가지 일을 동시에 해야 한다	<b>3.35</b> (.659)	3.35 (.672)	3.38 (.650)	3.31 (.631)
직무 자율	5	내 업무는 창의력을 필요로 한다	<b>2.70</b> (.653)	<b>2.65</b> (.651)	<b>2.76</b> (.645)	<b>2.83</b> (.664)
	6	내 업무를 수행하기 위해서는 높은 수준의 기술이나 지식이 필요하다	2.43 (.718)	2.47 (.699)	2.33 (.798)	2.40 (.695)

17) 모두 4점에 가까울수록 스트레스가 높다는 의미임.

영역	문항		전체	동	읍	면
	7	작업시간, 업무수행과정에서 나에게 결정할 권한이 주어지며 영향력을 행사할 수 있다	2.49 (.663)	2.52 (.669)	2.49 (.695)	2.37 (.598)
	8	나의 업무량과 작업스케줄을 스스로 조절할 수 있다	2.58 (.651)	2.58 (.631)	2.67 (.769)	2.46 (.561)
	9	나의 상사는 업무를 완료하는 데 도움을 준다	2.13 (.725)	2.19 (.738)	1.87 (.694)	2.23 (.646)
	10	나의 동료는 업무를 완료하는 데 도움을 준다	2.10 (.769)	2.09 (.810)	1.98 (.690)	2.29 (.667)
관계갈등	11	직장에서 내가 힘들 때 내가 힘들다는 것을 알아주고 이해해주는 사람이 있다	2.12 (.690)	2.08 (.687)	2.16 (.767)	2.23 (.598)
	12	직장사정이 불안하여 미래가 불확실하다	1.78 (.636)	1.81 (.658)	1.67 (.640)	1.80 (.531)
	13	나의 근무조건이나 상황에 바람직하지 못한 변화(예: 구조조정)가 있었거나 있을 것으로 예상된다	2.03 (.721)	2.08 (.730)	1.96 (.706)	1.91 (.702)
직무 불안정	14	우리 직장은 근무평가, 인사제도(승진, 부서배치 등)가 공정하고 합리적이다	<b>2.60</b> (.726)	2.63 (.707)	2.47 (.786)	2.66 (.725)
	15	업무수행에 필요한 인원, 공간, 시설, 장비, 훈련 등의 지원이 잘 이루어지고 있다	<b>2.72</b> (.699)	2.75 (.705)	<b>2.80</b> (.694)	2.51 (.658)
	16	우리 부서와 타 부서 간에는 마찰이 없고 업무협조가 잘 이루어진다	2.33 (.628)	2.30 (.638)	2.40 (.618)	2.40 (.604)
	17	일에 대한 나의 생각을 반영할 수 있는 기회와 통로가 있다	2.48 (.599)	2.47 (.602)	2.49 (.626)	2.51 (.562)
조직체계	18	나의 모든 노력과 업적을 고려할 때, 나는 직장에서도 제대로 존중과 신임을 받고 있다	2.34 (.538)	2.35 (.546)	2.36 (.570)	2.31 (.471)
	19	내 사정이 앞으로 더 좋아질 것을 생각하면 힘든 줄 모르고 일하게 된다	<b>2.87</b> (.767)	<b>2.87</b> (.795)	<b>2.93</b> (.654)	<b>2.80</b> (.797)
	20	나의 능력을 개발하고 발휘할 수 있는 기회가 주어진다	<b>2.66</b> (.670)	<b>2.70</b> (.732)	2.60 (.580)	2.60 (.497)
	21	회식자리가 불편하다	2.33 (.708)	2.27 (.661)	2.31 (.633)	2.63 (.910)
보상 부적절	22	기준이나 일관성이 없는 상태로 업무 지시를 받는다	2.10 (.535)	2.10 (.546)	2.13 (.505)	2.06 (.539)
	23	직장의 분위기가 권위적이고 수직적이다	2.22 (.652)	2.19 (.679)	2.09 (.468)	2.54 (.657)
	24	남성, 여성이라는 성적인 차이 때문에 불이익을 받는다	1.96 (.619)	1.99 (.614)	1.89 (.611)	1.91 (.658)
	25	조직문화				

### 3. 본청 희망복지지원단의 업무 수행 현황

#### 가. 희망복지지원단 업무 개요<sup>18)</sup>

##### □ 희망복지지원단의 정의

- 희망복지지원단은 복합 욕구를 가진 지역주민에게 통합사례관리를 제공하고 지역 내 자원 및 방문형 서비스 사업을 총괄 관리함으로써 지역단위 통합서비스 제공의 중추적 역할을 수행하는 전담 조직임(보건복지부, 2013: 8).
- 기초수급, 차상위계층 등 빈곤층의 탈빈곤과 빈곤예방, 전체 지역 주민의 다양한 복지 수요에 능동적으로 대응하는 업무를 담당

##### □ 주요 업무

- 통합사례관리를 통해 공공 및 민간의 급여 서비스 자원 등을 연계 제공
  - 중점대상자: 기초보장 수급가구, 차상위 빈곤가구, 긴급지원 대상가구, 기초수급 탈락가구 중 탈 빈곤 및 빈곤예방 지원 가능 가구
- 지역사회복지자원 관리
  - 지역사회 공식·비공식 자원 현황에 대한 총괄 관리
  - 자원조사 및 자원개발을 통해 통합사례관리의 원활한 지원
  - 공공 및 민간 복지자원통합DB 운영을 통한 지역 자원의 효과적 관리
  - 지속적인 자원 현황 업데이트로 지역 내 주민 및 관련 기관에게 정보 공유
  - 나눔 문화 활성화 등 지역사회 자원개발 기획·실천
- 지역보호체계 운영
  - 지역 단위 방문형서비스 사업간 현황 공유 및 연계·협력 체계 마련, 수행 인력의 공동방문 추진 및 개별 방문시 필요정보 상호공유
  - '복지위원'의 역할 강화 등을 통한 주민네트워크 활성화 기반 구축

18) 보건복지부(2013). 2013 희망복지지원단 업무 안내의 내용을 기초로 정리, 제시함.



- 지역복지 활성화 방안 마련 등 지역복지 컨트롤타워로서 역할 강화
- ‘좋은이웃들’ 사업과의 효과적인 연계를 통한 지역내 복지소외계층 상시 발굴체계 구축 및 운영

○ 읍·면·동 복지업무의 총괄 지원관리

- 읍·면·동 종합상담, 정보제공, 방문상담, 사례관리 의뢰 및 사후관리 등 복지업무에 대한 총괄·관리

□ 희망복지지원단의 통합사례관리 업무

	희망복지지원단	통합사례관리
정의	복합욕구를 가진 지역주민에게 통합사례관리를 제공하고, 지역 내 자원 및 방문형 서비스 사업을 총괄 관리함으로써 지역단위 통합서비스 제공의 중추적 역할을 수행	지역사회 공공·민간자원에 대한 체계적인 관리·지원체계를 토대로, 복합적이고 다양한 욕구를 가진 대상자에게 복지·보건·고용·주거·교육·신용·법률 등 필요한 서비스를 통합적으로 연계·제공하고, 이를 지속적으로 상담·모니터링 해나가는 사업
목표	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 서비스중심 복지행정 구축(대상자별 맞춤형서비스 제공)</li> <li>- 체감도 향상</li> <li>- 복지공무원 업무 완화(인력배치, 업무여건 조성)</li> <li>- 자원 효율화</li> </ul>	<p>지역주민의 다양한 욕구에 맞춤형 서비스를 연계·제공함으로써 지역주민의 삶을 안정적으로 지원·지지도 하고, 복지제도의 효과성·효율성 향상</p> <p>복지욕구 및 경제적 여건을 고려하여 빈곤계층의 탈빈곤·빈곤예방을 중점 목표로 설정(고용-복지 연계에 중점)</p>
업무	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 통합사례관리</li> <li>- 자원관리-민관협력(지역사회복지협의체등) 강화로 지역단위 통합서비스 제공체계 구축</li> <li>- 지역보호체계 운영</li> <li>- 읍·면·동사업 지원 관리(방문형서비스 체계화 등을 통한 사후관리 지원체계 연계 협력)</li> </ul>	복합적 욕구를 가진 대상자에게 공공·민간의 급여·서비스·자원 등을 맞춤형으로 연계·제공
대상	빈곤탈피가 요구되는 빈곤층(현 기초수급, 차상위계층등), 전체 지역주민	<p>탈빈곤·자활지원 가능 가구, 차상위 빈곤가구</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 특히, 긴급지원 대상가구 및 국민기초생활수급자 탈락 가구 중 통합사례관리를 통해 빈곤예방 지원 가능 가구</li> </ul> <p>(사례관리가구와 서비스연계가구 모두 포함)</p>

자료: 보건복지부(2013). 2013 희망복지지원단 업무 안내의 내용을 기초로 정리, 제시함.

## □ 업무수행체계

○ 읍·면·동사무소, 시·군·구 사업부서, 관련기관에서 발굴된 대상자에 대해 동 주 민센터에서 초기상담 실시

○ 희망복지지원단에서 대상자별 서비스 제공계획을 수립하여 기관간의 연계와 협력을 통해 통합적 서비스를 제공하고 서비스 점검 및 사후관리 실시

	개념	주요 업무	수행주체
대상자 접수	복지사각지대의 최소화, 사회안전망 기능 강화를 위해 사례관리자가 필요한 대상자를 발굴·접수·관리하는 활동	• 읍·면·동에서 초기상담, 통합사례관리 대상 가구를 접수하고 희망복지지원단에 의뢰	읍·면·동 주 수행, 본청, 민간 등 다각적 수행
욕구 조사	사례관리대상자 상황의 심층 조사, 서비스의 필요성에 대한 사정평가를 실시하는 활동	• 대상자가구의 히스토리와 욕구를 파악, 문제 해결에 활용가능한 내·외적 자원 파악 • 가족력조사, 안전 등 9개 욕구영역 조사를 실시, 욕구별 '위기도 조사' 병행실시	지원단 담당자 중 주사례관리자 수행
대상자 구분 및 선정	사례관리 가구와 서비스연계 가구로 구분 선정 및 담당자를 결정하는 활동	• 시·군·구 팀장 주관으로 초기 상담, 지역 사례회의 등을 기초로, 공공 위기가구 사례관리 대상자 여부, 관리유형, 주 사례관리자 등을 결정	팀장 결정, 담당자와 주사례관리자 수행
사례회의 개최	사례관리 가구에 서비스제공 계획 수립 등을 협의, 이후 협의가 필요한 경우 수시 개최	• 욕구조사 및 자산조사 결과를 활용하여 대상가구의 욕구 변화 및 문제해결 정도, 서비스제공 점검 검토, 주 사례관리자의 개입방법, 사례관리 종결 등을 협의하기 위하여 수시로 개최	지원단 팀장 주관 하에 팀원 수행
서비스 제공계획 수립	욕구조사와 사례회의에 근거하여 대상자의 변화목표와 서비스 제공 및 연계의 구체적인 계획을 수립하는 활동	• 욕구 조사결과를 기초로, 장·단기 성과목표 설정, 해당 목표에 필요한 서비스 자원과 제공기관, 서비스별 우선순위 대상자별 서비스 제공 계획을 수립	지원단 팀원 수행, 팀장은 계획수립 확정
서비스 제공 및 점검	상담, 교육, 자원 등의 공공 서비스를 제공하고, 서비스가 적절히 제공되는지 여부, 대상자의 욕구 변화 등을 파악하는 활동	• 수립된 계획에 따라 공공자원을 직접 제공하거나 의뢰내용을 지역사회기관에 요청 • 사례관리대상의 욕구 및 상황 변화를 수시 점검하고, 분기별로 1회 점검보고서 작성 • 정기점검시 대면상담 실시	지원단 팀원 수행
종결	목표달성 및 기타 사유로 사례관리를 진행하지 못할 상황이 발생할 경우, 사례관리 종결 여부를 결정하는 활동	• 서비스 점검 결과 종결이 필요한 것으로 판단되거나, 서비스계획 수립시 정한 시점에 대상자의 욕구와 문제가 어느 정도 달성이었는지를 확인하고, 종결여부를 심사	지원단 팀원 실시, 팀장 확정
사후 관리	통합사례관리종결 후 대상가구의 변화 유지정도를 모니터링하는 활동	• 종결된 통합사례관리가구를 읍·면·동에 의뢰, 읍·면·동은 원칙적으로 방문상담을 실시하고 상담 사례관리 시스템을 통해 내용 보고	읍·면·동 주 수행

자료: 보건복지부(2013). 2013 희망복지지원단 업무 안내의 내용을 기초로 정리, 제시함.

## □ 통합사례관리의 주체별 직무 현황

### ○ 통합사례관리 팀장

- 통합사례관리 팀장(또는 선임 복지직)은 통합사례관리 조정자의 역할을 수행함. 관련된 책임업무는 다음 5유형으로 분류
- 사례관리사업 총괄관리
  - 주 사례관리자 지정, 대상가구 구분 확정
  - 사례회의 운영
  - 사례관리 과정별 승인, 결정, 확인
  - 종결가구 관리 결과 확인 등
- 사례관리 인력의 역량 개발
  - 정기적 교육, 훈련, 외부전문가 슈퍼비전 제공 등의 활동계획 수립·시행
- 사례관리를 위한 자원관리 지원
  - 대상가구의 욕구와 가용자원간의 연계현황을 주기적으로 점검하여 희망 복지지원단 내 자원관리 담당 공무원에게 관련 정보를 제공
- 사례관리 지원체계 마련
  - 공공·민간에서 수행하는 다양한 사례관리 사업간 연계·협력체계 마련을 위하여 유관기관등에 대해 협력대상 사업 파악
  - 사업담당자와 연계·소통·정보공유 경로 구축, 대상가구 발굴·의뢰 체계를 마련하고, 지역사회복지협의체등과의 정보 교류, 공동 슈퍼비전 추진
- 지역주민에 대한 홍보 및 유관기관에 대한 홍보체계 마련 및 실행

### ○ 통합사례관리 팀원

- 복지담당 공무원 및 사회복지통합서비스전문요원이 해당되며, 주 사례관리 자로서의 역할 수행이 기본
- 주요 역할은 대상자 접수, 욕구조사(위기도 조사 포함), 서비스제공계획 수립, 서비스 제공의뢰 및 점검, 종결업무 수행 등
- 특히 읍면동을 거치지 않고 희망복지지원단으로 직접 의뢰된 가구도 가급적

읍·면·동에 의뢰, 초기상담을 거쳐 희망복지지원단으로 의뢰되도록 할 필요

#### ○ 읍·면·동의 직무

- 읍·면·동의 주요 역할은 첫째, 초기상담 자료에 근거하여 통합사례관리 의뢰 가구에 대해 충실한 초기상담을 실시, 둘째는 사례관리가 종결된 가구에 대해서 관할 읍·면·동에서 사후 관리를 진행하고 추가적인 욕구 등이 있을 경우 희망복지지원단으로 연계하는 업무
- 즉, 현재 읍·면·동의 중요한 역할은 대상자 관련 정보를 사례관리 과정에서 제공하는 것이며, 이와 관련하여 초기상담, 방문상담, 가구방문시 동행 등이 주요한 역할
- 또한 단순서비스 연계가 주요 직무로 수행되고 있으나, 자원이 부족한 군 지역의 경우는 대부분의 단순연계 사례를 본청으로 이관하는 상황
- 한편 읍·면·동의 자원 발굴 직무는 미진하며, 적극적인 사례회의 참석도 곤란한 실정

#### ○ 시·군·구 내 타 사업 부서

- 희망복지지원단을 중심으로 복지, 보건, 고용, 교육 등 관련서비스의 통합적제공이 가능하도록 그 기반 구축을 위한 연계 협력
- 자활관련사업팀
  - 자활대상에 대하여 사례회의 공동 운영 및 점검을 연계협력 지원
- 통합조사관리팀
  - 복지대상자에 대한 자산조사 수행과정에서 인지한 정보를 토대로 통합사례관리 사업이 필요한 가구를 읍·면·동에 의뢰
- 보건소
  - 방문건강관리사 또는 간호직 공무원은 희망복지지원단 사례회의에 참여하여 통합사례관리 사업의 보건 연계 부문을 지원

#### ○ 지역사회복지협의체

- 협의체내 통합사례관리 분과가 운영되는 경우, 공공 민간간 사례관리 사업에 대한 정보공유 역량 강화를 위하여 교육, 슈퍼비전 등의 지원활동을 수행

## 나. 희망복지지원단의 업무 현황: 실태조사 중심

### □ 조사개요

- 본 절에서는 전국 시·군·구의 희망복지지원단 단장 및 통합사례관리 전담자를 대상으로 실시한 본 연구의 조사<sup>19)</sup> 결과를 분석하여 희망복지지원단 운영 실태와 통합사례관리 현황을 살펴보고자 함.
  - 희망복지지원단의 단장은 지원단 직무 실태를 파악하여 대표성을 갖고 작성
  - 통합사례관리 전담자는 통합사례관리담당자 전원의 업무 현황을 고려하여 작성 가능하도록 희망복지지원단 통합사례관리 전담자 중 최고경력자(가장 오래 통합사례관리를 담당한 공무원 또는 통합사례관리사)가 대표로 작성

### 1) 희망복지지원단 운영 현황

### □ 희망복지지원단 인력 현황

- 희망복지지원단의 총 인력 규모를 파악한 결과, 평균 총 인원은 약 11명이었음. 이 중 사회복지직 공무원은 4.4명, 일반행정직등의 공무원 1.7명, 통합사례관리사 4.0명, 직업상담사·방문간호사 등의 전문인력 0.3명, 기타 지원인력 0.6명으로 나타남.<sup>20)</sup>

19) 상세 조사 개요는 제1장 제2절의 연구방법 참조

20) 본 조사에 응답한 시·군·구 희망복지지원단 단장의 평균 공무원 총 경력은 283.4개월(약 23.6년), 현부서 근무 경력은 18.8개월(약 1년 반)이었으며, 통합사례관리 담당자의 평균 공무원 총 경력은 142.1개월(약 11.8년), 평균 현부서 근무 경력은 24.0개월(약 2년)로 나타남. 지역별로 살펴보면, 자치구 통합사례관리 담당자의 공무원 총 경력이 상대적으로 길게 나타났으나, 통계적으로 유의미한 차이를 보이지는 않음.

〈희망복지지원단 단장의 근무 경력〉

(단위: 개월)

		전체	자치구	도의 시	도의 군	F-value
단장	공무원 총경력	283.4 (78.59)	273.7 (88.28)	285.6 (74.41)	290.4 (73.04)	0.657
	현부서 근무경력	18.8 (18.37)	20.5 (23.98)	18.7 (16.26)	17.2 (13.86)	0.446
통합사례관리 전담자	공무원 총경력	142.1 (76.59)	151.1 (84.71)	141.2 (71.98)	135.8 (76.03)	0.207
	현부서 근무경력	24.0 (16.43)	23.4 (15.12)	24.7 (17.08)	24.0 (17.34)	0.046

주: 1) 괄호 안은 표준편차임. 2) \*p < .05, \*\*p < .01, \*\*\*p < .001

〈표 3-1-29〉 희망복지지원단의 인력 현황

(단위: 명)

	전체	자치구	도의 시	도의 군	F-value
공무원 (사회복지직)	4.4 (2.48)	5.4 (2.46)	4.5 (2.22)	3.2 (2.29)	12.931***
공무원 (일반행정직 등)	1.7 (1.86)	2.0 (2.05)	1.8 (1.83)	1.4 (1.67)	1.234
통합사례관리사	4.0 (2.68)	4.4 (1.05)	5.1 (4.08)	2.5 (0.63)	16.975***
전문인력 (직업상담사, 방문간호사 등)	0.3 (0.89)	0.1 (0.44)	0.4 (0.90)	0.4 (1.14)	1.756
기타 지원인력	0.6 (1.34)	0.6 (1.09)	0.6 (1.35)	0.7 (1.56)	0.241
계	11.0 (6.27)	12.5 (4.62)	12.3 (7.30)	8.3 (5.71)	8.723***

주: 1) '13. 4월말 현원 기준임.

2) 분석에 포함된 지역은 총 166개 시군구로서, 자치구 54, 시의 구 56, 군 지역 56개소임.

3) 괄호 안은 표준편차임.

4) \*p &lt; .05, \*\*p &lt; .01, \*\*\*p &lt; .001

- 지역별로 희망복지지원단 총 인원 규모를 살펴보면, 자치구는 12.5명, 시 지역은 12.3명, 군 지역은 8.3명으로 나타나, 상대적으로 군 지역의 인력 규모가 작았으며, 이러한 차이는 통계적으로도 유의미한 것으로 나타남.
- 사회복지직 공무원의 경우, 자치구는 5.4명, 시 지역 4.5명, 군 지역 3.2명으로, 자치구가 시나 군 지역에 비해 사회복지직 공무원이 많은 반면, 군 지역이 적은 것으로 나타났으며, 유의미한 차이를 보임.
- 일반행정직등 공무원 규모는 군 지역이 상대적으로 적었으나 통계적으로 유의한 차이는 아니었음(자치구 2.0명, 시 지역 1.8명, 군 지역 1.4명).
- 통합사례관리사의 경우, 자치구 약 4.4명, 시 지역 5.1명, 군 지역 2.5명으로 시 통계적으로도 유의미한 차이를 보임.
- 직업상담사, 방문간호사 등의 전문인력 규모는 자치구 0.1명, 시 지역 0.4명, 군 지역 0.4명으로 소수였으며, 기타 지원인력 규모 역시 자치구와 시 지역 각 0.6명, 군 지역 0.7명으로 전 지역에서 적게 나타났으며, 지역별로 유의미한 차이를 보이지 않음.

○ 희망복지지원단의 핵심 업무인 통합사례관리의 담당 인원을 구체적으로 보면, 통합사례관리 전담 인원은 공무원 1.0명, 통합사례관리사 3.7명으로 나타남. 타업무를 겸하는 인력은 공무원 2.2명, 통합사례관리사는 0.2명이었음.

- 앞서 파악된 희망복지지원단 공무원(7.1명) 중 통합사례관리를 담당하는 경우는 3.2명으로 절반 미만으로, 상당수가 타업무를 겸임하고 있었음. 그러나 통합사례관리사의 대부분은 업무를 겸임하지 않고 통합사례관리를 전담하고 있는 것으로 파악됨.

〈표 3-1-30〉 통합사례관리 담당 인원 세부 현황

(단위: 명)

	전체	자치구	도의 시	도의 군	F-value
전담 (공무원)	1.0 (1.34)	1.2 (1.45)	1.2 (1.33)	0.7 (0.76)	4.069**
전담 (통합사례관리사)	3.7 (2.60)	4.2 (1.31)	4.6 (3.87)	2.3 (0.80)	14.016***
타업무겸임 (공무원)	2.2 (2.62)	2.3 (1.92)	2.2 (3.74)	2.1 (1.74)	0.118
타업무겸임 (통합사례관리사)	0.2 (1.30)	0.0 (0.0)	0.5 (2.22)	0.0 (0.0)	2.470

주: 1) '13. 4월말 현원 기준임

2) 분석에 포함된 지역은 총 171개 시군구로서, 자치구 55, 시의 구 58, 군 지역 58개소임.

3) 괄호 안은 표준편차임.

4) \*p<.05, \*\*p<.01, \*\*\*p<.001

## 2) 희망복지지원단 인력의 업무수행 현황

### □ 근무시간

○ 희망복지지원단 인력의 근무시간을 살펴본 결과, 전체 직원(통합사례관리 전담자를 제외)의 1주일 평균 근무시간은 약 52.1시간으로 나타남.

- 지역별로는 자치구의 경우 52.3시간, 시 지역은 52.8시간, 군 지역은 50.8시간으로 나타났으며, 지역에 따른 유의미한 차이는 보이지 않음.

○ 통합사례관리 전담자의 경우는, 주 평균 46.0시간 근무하는 것으로 나타남.

- 통계적으로 유의한 차이는 아니었으나, 자치구의 근무시간이 가장 길었으며, 표준편차가 매우 크게 나타난 점이 부각됨. 이는 자치구간 통합사례관리 담당자의 근무시간 편차가 클 것임을 시사함.

〈표 3-1-31〉 희망복지지원단 근무자의 일주일 평균 근무시간

(단위: 시간)

	전체	자치구	도의 시	도의 군	F-value
희망복지지원단 단장 응답 <sup>1)</sup>	52.1 (6.97)	52.3 (7.31)	52.8 (7.69)	50.8 (5.71)	1.600
통합사례관리 담당자 응답	46.0 (17.87)	49.1 (20.17)	44.1 (9.43)	45.0 (6.39)	1.149

주: 1) 통합사례관리 전담자를 제외한 희망복지지원단 모든 인력의 평균 근무시간임(기타 보조인력 제외).

2) 주말, 휴일근무 등 초과근무시간 포함.

3) 괄호 안은 표준편차임.

4) \*p < .05, \*\*p < .01, \*\*\*p < .001

#### □ 업무 수행 내용

○ 희망복지지원단 인력의 업무수행 경향을 파악하기 위해 담당공무원(통합사례관리 전담자를 제외)의 세부 업무별 시간 투입 비중을 파악함.

- 일과에서 가장 많은 시간을 투입하는 업무는 통합사례관리사업 관리업무로 전체 근무시간의 19.1%를 차지하였고, 다음으로는 관련업무(자원봉사, 복지관 및 복지시설업무, 바우처사업, 긴급지원, 개별 복지사업 업무 등) 12.4%, 자원관리 10.4%, 기타 행정업무 8.7%, 지역 내 서비스제공기관간 협력체계 마련 7.9%, 복지소외계층 상시 발굴체계 구축 및 운영 7.5% 등의 순이었음.
- 세부 업무별 시간 비중에 있어 모든 항목에서 지역별로 유의미한 차이는 나타나지 않아, 모든 지역에서 유사한 업무 수행 경향을 갖는 것임을 시사하고 있음.



〈표 3-1-32〉 희망복지지원단 담당공무원의 세부업무별 시간 비중(희망복지지원단 단장 응답)

(단위: %)

	전체	자치구	도의 시	도의 군	F-value
통합사례관리사업 관리 <sup>3)</sup>	19.1 (9.87)	20.8 (10.95)	19.5 (10.07)	17.2 (8.32)	1.823
관련 업무 <sup>4)</sup>	12.4 (12.11)	10.6 (8.01)	12.1 (12.22)	14.4 (14.75)	1.309
자원 관리	10.4 (6.13)	10.5 (5.34)	11.5 (7.35)	9.13 (5.37)	2.143
(기타) 행정업무	8.7 (6.51)	7.9 (5.61)	8.0 (5.61)	10.2 (8.52)	2.118
지역 내 서비스제공기관간 협력체계 마련(지역사회복지협의체 운영 등)	7.9 (4.21)	8.3 (4.25)	7.5 (3.36)	8.1 (4.89)	0.441
복지소외계층 상시 발굴체계 구축 및 운영	7.5 (3.86)	6.7 (3.42)	8.1 (3.30)	7.6 (4.63)	1.766
읍면동 복지업무 지원·관리	6.6 (3.11)	6.9 (2.88)	6.4 (3.04)	6.4 (3.39)	0.597
내부회의(사례회의 이외)	6.6 (3.77)	7.0 (3.59)	6.4 (4.00)	6.4 (3.74)	0.484
방문형서비스 사업간 현황 공유 및 연계·협력체계 마련	6.5 (3.03)	6.8 (2.55)	6.5 (3.07)	6.3 (3.45)	0.286
지자체 기획행사 준비·참석	6.0 (4.09)	6.4 (5.76)	5.6 (2.74)	5.9 (3.22)	0.498
주민네트워크 활성화 기반 구축	5.5 (2.97)	5.9 (0.34)	5.2 (2.56)	5.4 (3.28)	0.799
내외부 교육 참석	4.8 (2.33)	5.0 (2.52)	4.4 (2.05)	5.0 (2.36)	1.287

주: 1) 통합사례관리 전담자를 제외한 희망복지지원단 근무자의 업무이며, 총 근무시간을 100%로 하여 각 세부업무별 비중을 기입함.

2) 행복이음(시스템) 입력시간은 각 단계별로 포함하여 기입함.

3) 슈퍼비전 등이 포함됨.

4) 자원봉사, 복지관 및 복지시설업무, 바우처사업, 긴급지원, 개별 복지사업 업무 등 포함됨.

5) 괄호 안은 표준편차임.

6) \*p < .05, \*\*p < .01, \*\*\*p < .001

○ 나아가 희망복지지원단 업무가 충실히 수행되기 위해서 현재 업무 대비 어느 정도의 시간이 추가적으로 투입되어야 하는지에 대해 조사함.

- 추가로 필요한 시간의 비중이 가장 크게 나타난 항목은 통합사례관리사업 관리로, 현재 수행시간 대비 22.6% 정도 더 확대될 필요가 있는 것으로 응

답하여, 현재 투입되는 시간 비중이 가장 많음에도 불구하고 여전히 업무를 수행하는 데 시간이 많이 부족한 것을 알 수 있음.

- 다음으로는 자원조사 및 자원개발을 통한 통합사례관리 지원(현재 수행시간대비 15.1%), 복지소외계층 상시발굴체계 구축(14.3%), 읍·면·동 복지업무 지원 및 관리(13.4%), 지역사회 공식·비공식 자원 현황 총괄관리(13.2%) 등의 순으로 나타남.
- 지역유형별로 살펴본 결과, 모든 지역에서 통합사례관리사업 관리의 추가시간의 필요도가 가장 높았으며, 모든 항목에서 통계적으로 유의한 차이는 없었음.

〈표 3-1-33〉 희망복지지원단 업무의 충실한 수행을 위해 추가적으로 필요한 시간 비중(희망복지지원단 단장 응답)

(단위: %)

	전체	자치구	도의 시	도의 군	F-value
통합사례관리사업 관리	22.6 (20.33)	21.4 (22.05)	24.5 (18.63)	21.9 (20.37)	0.336
자원조사 및 자원개발을 통한 통합사례관리 지원	15.1 (23.86)	13.6 (15.23)	17.8 (28.72)	14.1 (25.70)	0.512
복지소외계층 상시 발굴체계 구축 및 운영	14.3 (24.02)	10.8 (14.19)	17.3 (29.82)	14.8 (25.44)	0.981
읍·면·동 복지업무 지원 및 관리	13.4 (23.39)	12.3 (14.20)	15.3 (28.48)	12.8 (25.59)	0.252
지역사회 공식·비공식 자원 현황 총괄 관리	13.2 (19.98)	11.9 (13.54)	15.2 (18.49)	12.6 (25.79)	0.409
나눔문화 활성화등 지역사회 자원개발 기획, 실천	12.1 (19.25)	12.4 (14.44)	11.9 (14.84)	12.0 (26.12)	0.012
지역 내 서비스제공기관간 협력체계 마련 (지역사회복지협의체 운영 등)	12.1 (18.18)	12.9 (18.07)	11.8 (17.47)	11.6 (19.18)	0.072
방문형서비스 사업간 현황 공유 및 연계·협력체계 마련	11.8 (17.36)	11.1 (14.01)	13.0 (18.59)	11.3 (19.25)	0.193
주민네트워크 활성화 기반 구축	11.4 (22.86)	11.6 (18.47)	12.5 (29.63)	10.3 (19.53)	0.125
공공 및 민간 복지자원 통합 DB 운영	10.5 (19.66)	12.4 (18.72)	9.0 (9.24)	10.0 (26.71)	0.397

주: 1) 행복이음(시스템) 입력시간은 각 단계별로 포함하여 기입함.

2) 괄호 안은 표준편차임.

3) \*p<.05, \*\*p<.01, \*\*\*p<.001

○ 다음 <표 3-1-34>은 통합사례관리 담당자의 세부업무별 시간 비중을 살펴본 결과로서, 서비스 제공(15.3%)에 가장 많은 시간을 투입하고 있었으며, 욕구조사(13.1%), 서비스 점검(12.7%)의 순으로 나타남.

<표 3-1-34> 통합사례관리 담당자의 세부업무별 시간 비중(통합사례관리 담당자 응답)

(단위: %)

	전체	자치구	도의 시	도의 군	F-value
서비스 제공 <sup>2)</sup>	15.3 (7.28)	15.0 (5.58)	16.4 (9.12)	14.4 (6.50)	1.162
욕구조사 <sup>3)</sup>	13.1 (5.61)	11.9 (5.13)	14.1 (5.77)	13.2 (5.75)	2.125
서비스 점검(모니터링) <sup>4)</sup>	12.7 (8.64)	15.2 (8.48)	12.4 (8.46)	10.8 (8.54)	3.806*
(욕구조사 외) 대상자 상담	10.6 (6.83)	10.7 (6.78)	10.0 (7.01)	11.3 (6.76)	0.471
서비스제공계획 수립	9.8 (4.35)	9.7 (4.98)	9.5 (3.92)	10.1 (4.19)	0.289
사례회의 개최	8.6 (4.20)	7.9 (3.87)	8.6 (4.27)	9.3 (4.40)	1.494
기타 행정업무	6.3 (6.82)	6.9 (6.14)	5.2 (4.31)	6.9 (9.25)	1.068
대상자 종결 결정	5.8 (2.76)	5.3 (2.70)	5.9 (2.97)	6.1 (2.58)	1.284
내부회의(사례회의 이외) <sup>5)</sup>	5.4 (3.37)	5.5 (3.86)	5.0 (3.10)	5.6 (3.17)	3.608
대상자 구분 및 선정	5.1 (2.63)	4.5 (2.58)	5.3 (3.12)	5.3 (2.09)	1.213
대상자 사후관리	4.3 (2.40)	4.1 (2.18)	4.4 (2.63)	4.4 (2.37)	0.344
내외부 교육 참석	3.8 (2.20)	4.1 (2.57)	3.6 (1.88)	3.9 (2.14)	0.705

주: 1) 총 근무시간을 100%로 하여 각 세부업무별 비중을 기입함.

2) 서비스 제공을 위한 자원발굴, 자원연계, 기관의뢰 등을 포함함.

3) 욕구조사를 위한 가구방문, 이동시간, 전화상담 등을 포함함.

4) 서비스 제공 이후 대상자 안부 확인, 관련 서비스제공기관 확인 등임.

5) 슈퍼비전을 포함함.

6) 괄호 안은 표준편차임.

7) \*p < .05, \*\*p < .01, \*\*\*p < .001

- 지역별로 분석해 보면, 자치구에서는 서비스 제공(15.0%)과 서비스 점검(15.2%)이 비슷한 비중을 차지하는 반면, 시 지역과 군 지역에서는 서비스 제공 비중이 서비스 점검에 비해 상대적으로 크게 나타남.
- 또한 시와 군 지역에서는 서비스 점검보다도 욕구조사에 투입하는 시간 비중이 좀 더 큰 것으로 나타나, 욕구조사보다 서비스 점검에 더 많은 비중을 투입하는 자치구와 차이를 보임.

### 3) 통합사례관리 수행 현황

#### □ 통합사례관리 수행건수

- 통합사례관리 담당자 응답을 통해 통합사례관리 수행 현황을 파악한 결과, 욕구사정의 경우 2012년 연간 217건, 2013년 1~4월까지 41.7건을 수행하였으며, 서비스 제공계획 수립의 경우 동기간 각각 151.7건, 36.7건 수행한 것으로 나타남.
- 욕구사정 수행 건수의 경우, 지역별로 유의미한 차이가 나타났는데, 2012년 한 해 동안 시 지역의 욕구사정 건수가 다른 지역에 비해 두 배 가량 많았음.
- 서비스 제공계획의 경우에도 지역별로 유의미한 차이를 보였는데, 2012년 한 해 동안 시 지역의 서비스 제공계획 수립건수가 다른 지역에 비해 훨씬 많게 나타났다으며, 자치구의 2배 가까운 결과를 보임.

〈표 3-1-35〉 통합사례관리 수행건수

(단위: 건)

		전체	자치구	도의 시	도의 군	F-value
욕구사정 건수	2012년 (1년간)	217.0 (294.50)	151.7 (96.38)	324.9 (458.86)	170.7 (144.80)	6.215**
	2013년 1~4월 (4개월간)	41.7 (31.18)	36.9 (26.99)	50.4 (37.04)	37.3 (26.59)	3.551*
서비스 제공계획 수립 건수	2012년 (1년간)	151.7 (143.74)	107.5 (71.30)	209.2 (196.90)	135.5 (111.45)	8.061***
	2013년 1~4월 (4개월간)	36.7 (29.28)	28.8 (18.43)	44.7 (31.77)	35.6 (32.66)	4.231*

주: 1) 괄호 안은 표준편차임.

2) \*p < .05, \*\*p < .01, \*\*\*p < .001

#### □ 통합사례관리 대상자 선정 기준

- 통합사례관리 대상의 선정이 어떤 기준으로 이루어지고 있는가를 파악한 결과, 욕구의 복합성과 심각성이 모든 지역에서 가장 중요한 기준으로 나타남.
- 자치구 및 군 지역은 욕구의 심각성을 우선 고려한다는 응답이 가장 많은 반면, 시 지역은 복합적 욕구를 가진 경우를 우선 고려한다는 응답이 더 많았음.
  - 또한 발굴, 의뢰 순서에 따라 선정한다는 응답도 군 지역에서는 12.1%로 나타나 자치구나 시 지역에 비해 높은 비중을 보였음.

〈표 3-1-36〉 통합사례관리 대상자 선정의 기준

(단위: %, 명)

	전체	자치구	도의 시	도의 군
복합적 욕구를 가진 경우 우선 고려	44.4	43.4	51.7	37.9
욕구의 심각성 우선 고려	43.2	45.3	36.2	48.3
발굴, 의뢰 순서에 따라 선정	9.5	9.4	6.9	12.1
대상자의 소득기준 우선 고려	1.2	1.9	1.7	-
다른 기관에서 해결이 불가능한 경우 고려	1.2	-	3.4	-
공공에서 관리가능한 경우를 고려	0.6	-	-	1.7
기타	-	-	-	-
계	100.0 (169)	100.0 (53)	100.0 (58)	100.0 (58)

주: 1) 괄호 안은 응답사례 수임.

#### □ 통합사례관리의 소요 기간

- 통합사례관리에 소요된 기간을 1건 평균으로 파악한 결과, 전체 수행 사례 중 6~12개월 미만인 41.1%로 가장 많았으며, 3~6개월 미만 30.7%, 1~3개월 미만 16.3%, 12개월 이상 12.5%, 1개월 미만 3.6%로 나타남.
- 이는 지역별로 유의미한 차이를 보였는데, 자치구는 전체 사례의 2/3가 6개월 이상 통합사례관리가 이루어지는 것으로 파악됨(6~12개월 미만 49.0%, 12개월 이상 17.0%). 즉, 자치구의 통합사례관리 소요기간이 다른 지역에 비해 상대적으로 긴 것을 알 수 있음.

〈표 3-1-37〉 통합사례관리 소요기간 분포(통합사례관리 담당자 응답)

(단위: %)

	전체	자치구	도의 시	도의 군	F-value
1개월 미만	3.6 (6.81)	1.8 (2.37)	3.8 (7.15)	5.3 (8.73)	2.856
1개월~3개월 미만	16.3 (13.37)	10.6 (10.12)	16.7 (12.89)	21.0 (14.70)	8.113***
3개월~6개월 미만	30.7 (19.37)	24.2 (14.71)	33.1 (20.75)	34.2 (20.44)	4.463*
6개월~12개월 미만	41.1 (24.70)	49.0 (20.46)	39.2 (26.49)	36.0 (24.99)	4.213*
12개월 이상	12.5 (18.37)	17.0 (22.07)	10.9 (17.61)	9.5 (13.95)	2.339

주: 1) 괄호 안은 표준편차임.

2) \*p &lt; .05, \*\*p &lt; .01, \*\*\*p &lt; .001

## □ 통합사례관리 수행 정도

○ 통합사례관리가 공공행정에서 지역주민에 대하여 책임성 있는 대응을 강화하기 위한 방법임을 고려할 때, 필요한 대상의 몇 % 정도를 수행하고 있다고 보는가를 파악함. 그 결과, 지역 내 복지대상자 기준으로는 19.1%, 사례관리신청자 기준으로는 76.7%를 수행하고 있는 것으로 응답함.

- 지역별로 비교할 때, 통계적으로 유의한 차이는 아니었으나, 지역 내 복지대상자를 기준으로 할 때 군 지역이 높고 자치구가 낮은 반면, 사례관리 신청자를 기준으로 할 때에는 자치구가 높고 군 지역이 낮게 나타남.

〈표 3-1-38〉 필요한 대상 대비 현재 통합사례관리 수행 비율(통합사례관리 담당자 응답)

(단위: %)

	전체	자치구	도의 시	도의 군	F-value
지역 내 복지대상자 대비	19.1 (32.53)	12.6 (21.23)	20.1 (25.35)	24.2 (44.65)	1.748
사례관리(서비스연계 포함) 신청자 대비	76.7 (26.72)	78.9 (24.03)	76.1 (30.17)	75.3 (25.71)	0.258

주: 1) 괄호 안은 표준편차임.

2) \*p &lt; .05, \*\*p &lt; .01, \*\*\*p &lt; .001

## 다. 희망복지지원단 업무의 강화 및 개선 필요성

### □ 본청 희망복지지원단의 강화 필요 업무

○ 동 주민센터의 복지 허브화 개편에 따라 동 주민센터 중심으로 통합사례관리 기능을 강화한다고 할 때, 본청 희망복지지원단 업무로서 보다 강화되어야 할 업무를 파악함. 그 결과, 단장의 응답에서는 1순위로 통합사례관리사업 총괄 관리(48%)가 가장 큰 비중을 차지하였음.

- 2순위로는 지역사회 공식·비공식 지원현황 총괄관리, 3순위로는 자원조사 및 자원개발을 통한 통합사례관리 지원의 순으로 나타남.

○ 통합사례관리 담당자의 응답에서는, 1순위로 통합사례관리사업 총괄관리 (55.9%)가 가장 높은 비율을 차지하였으며, 단장 응답에서 보다 더 큰 지지를 하는 것으로 나타남.

- 2순위, 3순위 응답도 단장의 응답과 동일하였음.

〈표 3-1-39〉 동 주민센터 복지 허브화 개편에서 강화되어야 할 본청 희망지원단 업무

	희망복지지원단 단장 응답	통합사례관리 담당자 응답
통합사례관리사업 총괄 관리	1순위(48.0%)	1순위(55.9%)
지역사회 공식·비공식 지원현황 총괄 관리	2순위(23.0%)	2순위(27.1%)
자원조사 및 자원개발을 통한 통합사례관리 지원	3순위(21.1%)	3순위(24.6%)
주민 네트워크 활성화 기반 구축	4순위(13.1%)	9순위(16.1%)
방문형서비스 사업간 현황 공유 및 연계협력체계 마련	5순위(16.4%)	6순위(24.6%)
공공 및 민간 복지자원 통합DB 운영	6순위(12.2%)	4순위(17.8%)
니눔문화 활성화 등 지역사회 자원개발 기획, 실천	7순위(13.0%)	5순위(16.9%)
지역복지 컨트롤타워 역할	8순위(12.3%)	7순위(16.9%)
복지소외계층 상시 발굴체계 구축 및 운영	9순위(14.8%)	8순위(16.2%)
읍면동 복지업무 지원, 관리	10순위(24.6%)	10순위(35.6%)

주: 1) 각 내용을 중요하다고 생각하는 순서에 따라 순위를 매긴 결과로서, 전체 응답자 중 각 순위를 지정한 응답자의 비율임. 예컨대, 희망복지지원단 단장 응답 중 '지역복지 컨트롤 타워 역할'은 8순위로 지정한 응답이 가장 많았으며 그 응답자의 비율은 12.3%라는 의미임.

## □ 읍·면·동 사회복지부문의 강화 필요 업무

○ 읍·면·동의 사회복지직 공무원의 업무로서 향후 보다 강화되어야 할 업무가 무엇이라고 생각하는지 파악한 결과, 희망복지지원단 단장 응답에서는 첫째로는 복지욕구에 대한 충실한 상담(26.8%)에 대한 지적이 가장 많았으며, 방문상담(24.4%), 지역주민에 대한 복지정보 종합안내(20.8%)의 순으로 나타남.

- 두 번째로 강화가 필요한 업무로는 충실한 상담, 방문상담, 복지대상자 특성을 고려한 맞춤형 서비스 설계 순으로 나타났으며, 세 번째로는 지역자원 발굴 및 관리 강화, 방문상담, 복합욕구를 가진 대상자의 사례관리 순으로 강화될 필요성이 있는 것으로 나타남.

○ 지역별로 살펴보면, 군 지역의 양상이 자치구, 도의 시 지역과 상이하였는데, 다른 지역에 비해 복지대상자 특성을 고려한 맞춤형 서비스 설계, 지역주민에 대한 복지정보 종합 안내의 항목에 대한 응답이 높게 나타남.

〈표 3-1-40〉 읍·면·동 사회복지직 업무 중 향후 보다 강화되어야 할 업무(희망복지지원단 단장 응답)

(단위: %, 명)

	우선순위			지역 비교(첫 번째 기준)		
	첫째	둘째	셋째	자치구	도의 시	도의 군
복지욕구에 대한 충실한 상담	26.8	21.4	6.5	30.9	28.6	21.1
방문상담	24.4	19.6	12.5	27.3	21.4	24.6
지역주민에 대한 복지정보 종합안내	20.8	9.5	10.1	16.4	19.6	26.3
복지대상자 특성을 고려한 맞춤형 서비스 설계	13.7	17.3	10.1	10.9	8.9	21.1
복합욕구를 가진 대상자의 사례관리	8.9	7.1	12.5	10.9	14.3	1.8
지역자원 발굴 및 관리 강화	2.4	8.9	15.5	-	5.4	1.8
공공-민간 협력체계 구성-운영	1.2	3.0	7.1	1.8	-	1.8
충실한 급여 행정처리	0.6	1.2	2.4	-	-	1.8
서비스연계(단순 사례관리)	0.6	5.4	9.5	1.8	-	-
희망복지지원단 사례관리 종료자의 사후관리	0.6	6.5	9.5	-	1.8	-
주민자치 활성화	-	-	3.0	-	-	-
지역사회 밀착형 일자리 창출	-	-	1.2	-	-	-
계	100.0 (168)	100.0 (168)	100.0 (168)	100.0 (55)	100.0 (56)	100.0 (57)

주: 1) 괄호 안은 응답사례 수임.



## □ 대응 욕구 및 문제 유형

○ 먼저, 보호·지원이 필요한 대상자에게 많이 나타나는 욕구·문제 유형에 대해 파악하고자 하여, 다섯 가지를 지적하도록 하였음.

〈표 3-1-41〉 보호·지원이 필요한 대상자에게 많이 나타나는 욕구·문제 유형(희망복지지원단 단장 응답)

(단위: %, 명)

	우선순위					지역 비교(첫번째 기준)		
	첫째	둘째	셋째	넷째	다섯째	자치구	도의 시	도의 군
경제적 문제(기초생활 해결)	50.0	6.0	12.0	9.0	6.6	49.1	50.0	50.9
정신 건강	19.0	17.4	15.0	10.2	8.4	27.3	19.6	10.5
신체 건강	11.9	9.6	4.2	10.2	8.4	14.5	5.4	15.8
알코올 및 약물 중독	10.7	24.6	17.4	9.0	9.0	5.5	19.6	7.0
주거 문제(내·외부환경 개선)	3.6	11.4	10.2	14.4	9.6	-	-	10.5
주거 문제(거처·주택 마련)	1.8	5.4	11.4	12.0	13.2	3.6	1.8	-
의식주관련 일상생활유지	1.2	13.8	12.6	9.0	9.0	-	-	3.5
안전(성폭력, 가정폭력)의 문제	0.6	1.8	3.6	3.6	3.0	-	-	1.8
안전(기타 학대, 방임 등)의 문제	0.6	3.6	7.8	8.4	8.4	-	1.8	-
가족 관계	0.6	1.2	-	4.2	5.4	-	1.8	-
취업·창업	-	2.4	4.8	7.2	6.6	-	-	-
교육·학습	-	1.2	1.2	1.8	4.8	-	-	-
여가생활 활용	-	-	-	-	0.6	-	-	-
가족 돌봄	-	1.2	-	0.6	5.4	-	-	-
사회적(친인척·이웃) 관계	-	-	-	0.6	1.2	-	-	-
다문화가정 언어문제	-	0.6	-	-	0.6	-	-	-
권익 보장	-	-	-	-	-	-	-	-
계	100.0 (168)	100.0 (167)	100.0 (167)	100.0 (167)	100.0 (167)	100.0 (55)	100.0 (56)	100.0 (57)

주: 1) 괄호 안은 응답사례 수임.

- 첫째로 꼽은 것이 경제적 문제(기초생활 해결)였으며, 50.0%의 높은 응답률을 보임.
- 두 번째로 많이 나타나는 욕구·문제 유형은 알코올 및 약물중독(24.6%), 정신건강(17.4%), 의식주관련 일상생활유지(13.8%) 등의 순이었음. 세 번째 이하로 많이 나타나는 욕구·문제 유형으로는 이 밖에 주거 문제(내·외부환경

경 개선), 주거 문제(거처·주택 마련 등)가 두드러졌음.

- 이를 지역별로 구분하여 살펴본 결과, 자치구, 도의 시 지역, 군 지역 모두 경제적 문제(기초생활 해결)에 대한 대상자의 욕구가 50% 내외로 가장 높은 것으로 나타남. 다음으로는 자치구의 경우 정신건강의 비중이 높고, 군 지역은 주거 문제(내·외부환경 개선)의 비중이 상대적으로 높은 점이 두드러짐.

○ 다음은 희망복지지원단에서 해결하기에 어려움이 큰 욕구·문제 유형에 대해 살펴보았음. 첫 번째로 가장 높은 비율을 차지한 항목이 정신건강(36.9%)과 알코올 및 약물중독(35.7%)으로, 전문적인 상담이나 치료가 필요한 분야의 문제 해결이 어려운 것으로 나타남.

〈표 3-1-42〉 희망복지지원단에서 해결하기에 어려움이 큰 욕구·문제 유형

(단위: %, 명)

	우선순위					지역 비교(첫번째 기준)		
	첫째	둘째	셋째	넷째	다섯째	자치구	도의 시	도의 군
정신 건강	36.9	32.7	6.0	6.0	3.0	49.1	35.7	26.3
알코올 및 약물 중독	35.7	35.1	11.4	2.4	4.8	29.1	42.9	35.1
주거 문제(거처·주택 마련)	8.3	7.1	17.4	13.9	12.0	7.3	8.9	8.8
경제적 문제(기초생활 해결)	4.2	2.4	6.0	6.0	10.2	-	3.6	8.8
신체 건강	3.0	1.2	3.0	3.0	4.2	1.8	3.6	3.5
안전(성폭력, 가정폭력)의 문제	3.0	7.7	19.2	15.1	11.4	1.8	-	7.0
안전(기타 학대, 방임 등)의 문제	3.0	3.6	12.6	15.1	10.2	3.6	1.8	3.5
취업·창업	3.0	5.4	11.4	10.8	9.6	5.5	-	3.5
의식주관련 일상생활유지	1.8	0.6	0.6	1.8	3.0	-	3.6	1.8
여가생활 활용	0.6	-	1.8	-	1.8	-	-	1.8
권익 보장	0.6	-	-	1.8	3.0	1.8	-	-
교육·학습	-	0.6	1.2	4.2	2.4	-	-	-
주거 문제(내·외부환경 개선)	-	1.8	3.0	4.2	3.0	-	-	-
가족 관계	-	0.6	3.6	9.0	8.4	-	-	-
가족 돌봄	-	-	1.8	4.2	4.2	-	-	-
사회적(친인척·이웃) 관계	-	1.2	0.6	1.8	5.4	-	-	-
다문화가정 언어문제	-	-	0.6	0.6	3.0	-	-	-
계	100.0 (168)	100.0 (168)	100.0 (167)	100.0 (166)	100.0 (166)	100.0 (55)	100.0 (56)	100.0 (57)

주: 1) 괄호 안은 응답사례 수임.

- 어려움이 큰 욕구·문제 유형에 대한 두 번째 응답 역시 알코올 및 약물중독(35.1%), 정신건강(32.7%)로 나타나, 이와 관련한 문제를 희망복지지원단에서 해결하는 데 있어 어려움이 크다는 것을 알 수 있음.
  - 세 번째 이하로 많이 나타나는 욕구·문제 유형으로는 안전(성폭력, 가정폭력)의 문제, 주거 문제(거처·주택 마련), 안전(기타 학대, 방임 등)의 문제 등인 것으로 조사됨.
  - 지역별로 살펴본 결과, 자치구의 경우 정신건강 문제가 49.1%로 가장 높았으며, 알코올 및 약물중독은 29.1%를 차지하였음. 반면, 시 지역과 군 지역은 알코올 및 약물중독 문제(각각 42.9%, 35.1%)가 정신건강 문제(각각 35.7%, 26.3%)보다 약간 더 높아, 약간의 차이를 보였음.
- 유관기관과의 협력이 필요한 욕구·문제 유형에 대해서도 살펴본 결과, 정신건강(42.5%), 알코올 및 약물중독(27.5%) 등 전문적인 서비스를 요하는 욕구·문제를 꼽은 비율이 절대적으로 높게 나타남.
- 다음으로 안전(성폭력, 가정폭력)의 문제, 안전(기타 학대, 방임 등)의 문제, 취업·창업, 주거 문제(거처·주택 마련), 주거 문제(내·외부환경 개선) 등도 유관기관과의 협력을 필요로 하는 비율이 높았음.
  - 지역별로 구분하여 살펴본 결과 크게 차이를 보이지 않았으나, 안전(성폭력, 가정폭력)의 문제, 경제적 문제(기초생활 해결) 등의 경우, 상대적으로 군 지역에서 유관기관과의 필요성이 큰 것으로 나타남.

〈표 3-1-43〉 유관기관과의 협력이 필요한 욕구문제 유형

(단위: %, 명)

	우선순위					지역 비교(첫번째 기준)		
	첫째	둘째	셋째	넷째	다섯째	자치구	도의 시	도의 군
정신 건강	42.5	23.5	4.2	1.8	3.7	45.5	41.1	41.1
알코올 및 약물 중독	27.5	38.6	4.8	6.1	2.4	34.5	25.0	23.2
안전(성폭력, 가정폭력)의 문제	4.8	10.8	31.5	9.8	6.1	-	5.4	8.9
주거 문제(내·외부환경 개선)	4.8	4.2	6.7	4.9	11.6	5.5	5.4	3.6
의식주관련 일상생활유지	4.8	2.4	5.5	4.3	6.1	3.6	8.9	1.8
경제적 문제(기초생활 해결)	3.6	1.8	0.6	4.9	4.9	1.8	1.8	7.1
주거 문제(거처·주택 마련)	3.6	4.2	6.1	12.9	10.4	3.6	5.4	1.8
신체 건강	3.0	1.2	1.8	1.8	5.5	3.6	1.8	3.6
취업·창업	2.4	3.0	11.5	16.6	15.2	1.8	1.8	3.6
안전(기타 학대, 방임 등)의 문제	1.8	5.4	16.4	20.2	9.1	-	3.6	1.8
가족 관계	0.6	0.6	0.6	3.1	1.8	-	-	1.8
권익 보장	0.6	-	-	1.8	1.2	-	-	1.8
교육·학습	-	1.8	3.0	6.1	4.9	-	-	-
여가생활 활용	-	1.2	-	-	0.6	-	-	-
가족 돌봄	-	1.2	2.4	0.6	4.3	-	-	-
사회적(친인척·이웃) 관계	-	-	3.6	0.6	4.3	-	-	-
다문화가정 언어문제	-	-	1.2	4.3	7.9	-	-	-
계	100.0 (167)	100.0 (166)	100.0 (165)	100.0 (163)	100.0 (164)	100.0 (55)	100.0 (56)	100.0 (56)

주: 1) "유관기관"은 복지관등 복지서비스 제공기관을 비롯하여, 보건·고용·주거·문화·안전 분야의 서비스 제공기관을 의미함.

2) 괄호 안은 응답사례 수임.

## 제2절 복지 전달체계 개선에 대한 의견

- 본 연구에서는 국정과제에서 제시된 동 주민센터 개편 모형 및 군 지역 전달체계 개편을 위한 세부 추진방안을 마련하는 과정에서, 지자체의 복지행정 업무 수행 실태 파악과 함께 전달체계 변화의 필요성을 확인하고 요청되는 개편 방향을 가늠할 수 있는 조사를 실시하였음.
  - 제1절에서는 읍·면·동의 복지업무 수행관련 현황과 지자체 복지 전달체계 변화의 핵심적 기능을 담당하고 있는 본청 희망복지지원단의 직무 수행 내용을 검토하였음.
- 본 절에서는 복지 전달체계 개편의 방향 설정 및 구체적인 정책과제 마련에 참고 할 수 있는 조사 결과를 제시하고자 함.
  - 앞서 밝힌 바와 같이 조사를 실시한 대상은 읍·면·동 사회복지직(선임자) 및 복지담당 행정직, 시·군·구의 주요 업무부서로서 희망복지지원단 단장 및 통합사례관리 담당자, 특히 복지 전달체계 개편 과정에서 주요한 의사결정의 주체가 될 수 있는 시·군·구 본청의 조직인사 부서 및 복지부서의 책임자를 대상으로 의견을 수렴하였음.
  - 각 조사에서 공통적으로 파악한 개편 모형에 대한 의견과 업무 수행상의 애로사항, 개편 과제 등에 대한 의견 수렴 결과를 분석할 것임.

### 1. 전달체계 개선 과제에 대한 의견

#### 가. 복지행정에 대한 의견

##### □ 복지행정 부서 인력 소요에 대한 의견

- 적정 수준의 인력 배치는 복지 전달체계 개선의 기반이자 전제 조건이라 할 수 있음. 본 연구에서는 읍·면·동 사회복지담당 공무원 직무실태 조사를 통해 추가 인력 소요에 대한 판단과 확충필요 인력의 규모를 산출하지만, 실제로 지자체 인력 충원의 권한과 책임이 있는 조직인사부서와 본청 사회복지부서 책임자의

인식을 파악하고자 하였음.

○ 복지행정 부서의 인력 소요에 대해 현재 인력대비 몇 %의 추가 배치가 필요한지 조사하였는데, 먼저 <표 3-2-1>에서 조직인사부서 책임자(과장)의 의견을 분석해 보면, 전체 지자체(본청 및 읍·면·동) 복지행정 부서의 인력은 현재 인력 대비 13.4% 수준의 확충이 필요한 것으로 판단하고 있었음.

- 자치구 단위에서는 15.6%, 시 지역에서는 13.9%, 군 지역에서는 10.7%의 인력의 추가배치가 필요하다고 봄. 전체 복지행정 부서에 대한 인력 충원의 필요성은 지역 간 통계적으로 유의한 차이를 보임.

○ 지자체 내 부서들 가운데는 동 주민센터 복지부서에 가장 많은 인력 소요가 있다고 제시됨.

- 동 주민센터 복지부서에 충원이 필요하다고 제시한 인력 규모는 현재 인력 대비 18.3%였음. 자치구에서는 21.5%, 시 지역에서는 19.3%로 지역 간 유의미한 차이를 보임.

- 읍 사무소와 면 사무소에 대한 복지인력 충원은 각각 12.3%, 12.7%(군 지역 및 해당 시 지역이 응답) 동 주민센터의 필요 규모와는 차이가 컸음.

○ 다음으로는 본청 희망복지지원단 인력의 확충이 16.1%로서, 그 필요성이 크게 인식되고 있는 것으로 나타남.

- 자치구 단위에서는 18.0%, 시 지역에서는 16.5%, 군 지역에서는 14.2%의 충원을 요구함.

○ 한편 본청 통합조사 부서의 인력에 대해서도 전체 평균 12.6%의 인력 충원이 필요하다고 나타남.

- 자치구는 14.5%, 시 지역에서는 12.7%의 인력 충원을 요구하였고, 군 지역에서는 10.9%의 인력 추가배치 필요성을 나타냄.

○ 모든 부서에 대하여 자치구가 인력 소요를 가장 크게 인식하고 있었음.

- 본청 사업 부서를 제외하고는 시 지역의 인력 소요에 대한 응답이 군 지역보다 크게 나타남.

〈표 3-2-1〉 복지행정 부서 인력소요에 대한 의견(조직인사부서 응답)

(단위: %)

	전체	자치구	시	군	F-value
전체 복지행정 부서(본청+읍면동)	13.4 (10.28)	15.6 (9.06)	13.9 (10.80)	10.7 (10.46)	4.768**
본청 복지정책(기획) 부서 <sup>2)</sup>	10.0 (12.25)	10.6 (10.80)	10.6 (12.90)	9.0 (12.97)	0.393
본청 통합조사 부서	12.6 (12.84)	14.5 (11.39)	12.7 (13.37)	10.9 (13.51)	1.471
본청 희망복지지원단	16.1 (22.06)	18.0 (19.96)	16.5 (27.98)	14.2 (18.03)	0.523
본청 사업 부서 <sup>3)</sup>	10.4 (10.59)	12.6 (9.45)	8.9 (9.65)	9.7 (12.13)	2.323
동 주민센터(자치구 및 시 지역 응답)의 복지부서	18.3 (18.20)	21.5 (17.72)	19.3 (18.24)	- -	9.087***
읍 사무소(군 및 해당 시 지역 응답)의 복지부서	12.3 (17.93)	- -	14.1 (22.60)	11.4 (14.85)	0.384
면 사무소(군 및 해당 시 지역 응답)의 복지부서	12.7 (19.25)	- -	15.3 (23.35)	11.5 (16.79)	0.703

주: 1) 현재 인력대비 몇 %의 추가배치가 필요한지에 대한 응답임.

2) 지역사회복지계획 수립등을 담당하는 복지정책/주민생활지원과의 주무팀을 의미함.

3) 복지정책(기획), 통합조사, 희망복지지원단을 제외한 복지부서를 의미함.

4) 괄호 안은 표준편차임.

5) \*p &lt; .05, \*\*p &lt; .01, \*\*\*p &lt; .001

○ 다음은 본청 복지부서 책임자(국장)의 응답으로서, 전체 지자체(본청 및 읍·면·동) 복지행정 부서의 인력은 현재 인력 대비 26.1% 수준의 확충이 필요한 것으로 판단하여, 〈표 3-2-1〉에서 살펴본 조직인사부서 책임자 응답에 비해 두 배 정도의 규모였음.

- 지역별 평균 비교에서는 조직인사부서 응답과 달리 통계적으로 유의한 차이가 없었음.

○ 지자체 내 부서들 가운데는 동 주민센터 복지부서에 대한 소요가 가장 컸으나 (33.8%), 본청 희망복지지원단도 33.3%로 나타나 비슷한 규모였음.

- 읍 사무소와 면 사무소에 대한 복지인력 충원은 각각 28.3%, 31.8%로(군

지역 및 해당 시 지역이 응답) 동 주민센터의 필요 규모와 다소 차이를 보임.

- 통계적으로 유의한 차이는 아니지만 본청 희망복지지원단의 경우는 자치구 28.9%, 시 지역 32.3%, 군 지역 37.1%로 유일하게 군 지역의 인력소요가 가장 크게 나타난 점이 주목됨.

○ 본청 통합조사 부서는 26.3% 증원을, 본청 사업부서와 정책기획부서도 각각 21.2%, 20.3%의 증원 소요가 제시되었음.

- 본청 통합조사 부서의 경우 시 지역의 증원 소요가 32.6%로 나머지 두 지역 보다 8%p 이상 높게 나타남.

〈표 3-2-2〉 복지행정 부서 인력소요에 대한 의견(복지부서 국장 응답)

(단위: %)

	전체	자치구	시	군	F-value
전체 복지행정 부서(본청+읍면동)	26.1 (14.28)	26.7 (11.74)	27.5 (15.02)	24.7 (15.46)	0.631
본청 복지정책(기획) 부서 <sup>2)</sup>	20.3 (16.01)	18.8 (13.95)	21.1 (15.13)	20.9 (17.88)	0.315
본청 통합조사 부서	26.3 (20.30)	24.5 (14.44)	32.6 (22.70)	23.4 (21.53)	3.179*
본청 희망복지지원단	33.3 (48.65)	28.9 (26.44)	32.3 (27.80)	37.1 (67.18)	0.432
본청 사업 부서 <sup>3)</sup>	21.2 (13.09)	21.8 (13.75)	21.5 (14.19)	20.5 (12.02)	0.155
동 주민센터(자치구 및 시 지역 응답)의 복지부서	33.8 (24.24)	35.8 (20.35)	31.5 (27.98)	- -	0.774
읍 사무소(군 및 해당 시 지역 응답)의 복지부서	28.3 (23.21)	- -	27.3 (23.64)	28.8 (23.12)	0.100
면 사무소(군 및 해당 시 지역 응답)의 복지부서	31.8 (27.69)	- -	30.3 (27.49)	32.6 (27.96)	0.180

주: 1) 현재 인력대비 몇 %의 추가배치가 필요한지에 대한 응답임.

2) 지역사회복지계획 수립 등을 담당하는 복지정책/주민생활지원과의 주무팀을 의미함.

3) 복지정책(기획), 통합조사, 희망복지지원단을 제외한 복지부서를 의미함.

4) 괄호 안은 표준편차임.

5) \*p < .05, \*\*p < .01, \*\*\*p < .001

#### □ 읍·면·동 복지업무 담당 인력에 대한 의견

○ 읍·면·동에서 복지업무를 담당할 인력에 대한 조직인사부서 책임자의 의견을



파악함. 응답자의 55.8%가 복지직이 중심이 되어야 한다고 보았고 44.2%는 복지직과 행정직이 나누어 복지업무를 보아야 한다고 응답하여, 복지직 중심의 인력 배치를 바람직한 방향으로 인식하고 있었음.

- 이는 자치구의 경우 더욱 뚜렷하였으며(61.6%), 시 지역에서는 53.5%, 군 지역에서는 52.5%가 복지직 중심으로 복지 업무를 담당해야 한다고 봄.

〈표 3-2-3〉 읍면동 복지업무 담당자 배치에 대한 의견(조직인사부서 응답)

(단위: %, 명)

	전체	자치구	시	군
복지직 중심	55.8	61.6	53.5	52.5
복지직과 행정직이 나누어서	44.2	38.4	46.5	47.5
계	100.0 (224)	100.0 (73)	100.0 (71)	100.0 (80)

주: 1) 괄호 안은 사례 수임.

○ 읍·면·동 복지인력의 추가 배치 시 필요한 직렬에 대해 의견을 파악한 결과, 복지직이 필요하다는 의견이 응답자의 51.3%를 차지함. 복지직과 행정직 모두를 뽑은 경우는 45.7%, 행정직을 배치해야 한다는 의견은 3.0%로 나타남.

- 추가 배치시 복지직을 중심으로 해야 한다는 요구가 자치구는 55.3%, 시 지역은 48.4%, 군 지역은 49.1%로, 자치구의 복지직 배치 요구가 훨씬 강한 것으로 확인됨.

〈표 3-2-4〉 읍면동 복지인력 추가 배치 시 필요 직렬(조직인사부서 응답)

(단위: %, 명)

	전체	자치구	시	군
복지직	51.3	55.3	48.4	49.1
복지직 + 행정직	45.7	43.4	46.9	47.4
행정직	3.0	1.3	4.7	3.5
계	100.0 (197)	100.0 (76)	100.0 (64)	100.0 (57)

주: 1) 괄호 안은 사례 수임.

## 나. 복지 전달체계 개선의 필요성 및 과제에 대한 의견

### □ 복지 전달체계 개선 추진의 장애요인

- 현행 복지 전달체계의 문제점에 대한 의견을 파악하기 위하여, 읍·면·동의 사회 복지담당 공무원, 본청 조직인사부서 및 복지부서 책임자에게 복지 전달체계 개선을 추진함에 있어 가장 장애가 큰 요인이 무엇인지를 개방형으로 질문함.
- 먼저 읍·면·동 사회복지직의 의견을 살펴보면, 예산 부족이라고 응답한 비율이 가장 높게 나타남(34.2%), 특히 읍 지역은 47.8%로 다수가 지적하고 있음.

〈표 3-2-5〉 복지 전달체계 개선을 추진함에 있어 가장 장애가 큰 요인(동 사회복지직 응답)

(단위: %, 건)

	전체	동			읍	면
		서울시	광역시	도의 시		
지자체의 예산 부족	34.2	28.6	37.3	30.2	47.8	34.5
업무 과다, 실적 위주, 업무의 잦은 변동	10.7	14.3	12.0	14.6	4.3	6.9
직렬 갈등, 경직된 조직문화 등 조직내부 문제	9.9	11.4	6.7	11.5	-	12.1
지역의 특성에 대한 고려 미흡	9.6	14.3	5.3	11.5	13.0	8.6
민원인 접근성 부족 및 민원 응대관리의 어려움	9.3	5.8	12.0	9.4	13.0	7.8
인력 문제(인력 부족, 전문인력 부족 등)	4.3	2.9	5.3	2.1	4.3	6.0
복잡한 사통망, 정보 공유체계 부재	3.5	-	6.7	3.1	-	3.4
전문가 및 복지관련 시설 부족, 권한 부재	2.6	5.7	2.7	5.2	-	-
자원 연계의 어려움	2.0	2.9	2.7	2.1	-	1.7
전문성 부족 및 이해 부족	1.4	-	4.0	-	-	1.7
기타	12.5	14.3	5.3	10.4	17.4	17.2
계	100.0 (345)	100.0 (35)	100.0 (75)	100.0 (96)	100.0 (23)	100.0 (116)

주: 1) 개방형 질문으로 괄호 안은 응답사례 수임.

- 업무 과다·실적 위주의 업무·업무의 잦은 변동 등 업무와 관련된 요인이 장애가 된다고 응답한 비율이 10.7%, 직렬갈등·경직된 조직문화 등 조직내부의 문제(9.9%), 지역 특성에 대한 미흡한 고려(9.6%), 민원인 접근성 부족 및 민원 응대·관리의 어려움(9.3%) 등이 높게 나타남.
- 인력 부족의 문제가 전달체계 개선의 핵심 요소로 부각되어 왔으나, 본 조사

에서는 지자체의 예산 부족이라는 보다 근본적인 문제점과 담당공무원의 실질적인 행태, 서비스 내용에 영향을 미치는 업무량과 여건의 문제가 지적됨.

○ 본청 조직인사부서 책임자의 경우는 총 응답의 68.9%가 인력 부족을 가장 큰 장애요인으로 꼽았음.

- 인력 부족의 문제는 출산·육아휴직으로 인한 결원, 전문적인 복지 업무(상담, 사례관리 등)를 담당할 전문인력 부족, 인력이 부족함에도 불구하고 충원이 불가능한 현실적 고충 등의 의견이 있었음.
- 다음으로는 방대한 복지업무 및 지침 미비, 전달체계의 복잡성, 공무원의 이해 부족, 전문성 부재 역시 장애요인으로 지적됨.
- 지역별 차이를 살펴보면, 군 지역의 경우 자치구나 시에 비해 상대적으로 인력 부족이나 방대한 복지업무·지침 미비, 전달체계의 복잡성이 장애요인으로 작용한다고 응답한 비율은 낮은 반면, 공무원의 이해 부족, 전문성 부재가 복지 전달체계의 장애요인이라는 응답률은 높게 나타남.

〈표 3-2-6〉 복지 전달체계 개편 장애요인(조직인사부서 응답)

(단위: %, 건)

	전체	자치구	시	군
인력 부족 <sup>2)</sup>	68.9	76.3	65.7	64.6
방대한 복지업무 및 지침 미비, 전달체계의 복잡성	12.0	13.2	14.3	8.9
공무원의 이해 부족, 전문성 부재	6.2	2.6	5.7	10.1
복지직과 타직렬의 직렬 갈등 <sup>3)</sup>	4.0	1.3	7.1	3.8
지역 특수성에 대한 미고려	3.6	1.3	4.3	5.1
민관 협력 부재	1.3	1.3	-	2.5
복지수요에 대한 실태 파악 오류	1.3	2.6	1.4	-
사통망 및 복지시스템 변경	0.9	1.3	1.4	-
복지에 대한 주민 의식 부족	0.9	-	-	2.5
기타	0.9	-	-	2.5
계	100.0 (225)	100.0 (76)	100.0 (20)	100.0 (79)

주: 1) 개방형 질문에 대한 다중응답으로, 괄호 안은 응답사례 총계임.

2) 육아휴직 등 순증 인력 부족, 신규공무원 부족, 전문인력 부족, 총액인건비제로 인력 확충 어려움 등

3) 복지직의 복지업무만 담당하려는 분위기, 직렬간 업무 경계, 복지업무 중시로 타직렬 불만과 형평성 문제 등

- 본청의 복지부서 책임자도 조직인사부서 책임자와 마찬가지로 인력과 관련된 문제로서 육아휴직으로 인한 결원, 총액인건비로 인한 인력 충원 제한 등을 복지 전달체계 개편의 장애요인으로 꼽은 경우가 가장 많았으며, 그 수치는 조직 인사부서의 책임자 보다 높았음(75.6%).

〈표 3-2-7〉 복지 전달체계 개편 장애요인(복지부서 국장 응답)

(단위: %, 건)

	전체	자치구	시	군
인력관련 문제 <sup>2)</sup>	75.6	76.6	65.8	72.9
지자체 일반공무원 및 지자체장의 복지 마인드(개편 필요성 인식) 부족	4.7	3.8	4.3	5.5
복잡한 복지서비스 및 분절적 전달체계(다량의 유사중복사업)	4.7	1.9	6.4	5.5
지역 자원(민간 복지자원) 부족 및 민간과의 협력체계 미흡	4.1	1.9	2.1	6.8
과다한 업무(갈때기 현상, 타부처 사업의 원스톱서비스)	3.5	1.9	4.3	4.1
지역특성이 미반영된 일률적 개편(중앙위주의 정책개편)	2.4	3.8	2.1	1.4
개편에 소요되는 예산 부족	1.7	5.8	-	-
희망복지지원단 업무의 모호함	1.7	-	2.1	2.7
직제개편 및 업무조정 현실적 한계	1.2	1.9	-	1.4
주민의 복지인식 부족	1.2	-	-	2.7
정책의 잦은 변화	1.2	1.9	-	1.4
열악한 복지담당자 근무여건	0.6	-	-	1.4
사회복지통합관리망 시스템 개선(속도, 기능, 권한 부여)	0.6	1.9	-	-
기타	0.6	-	2.1	-
계	100.0 (172)	100.0 (52)	100.0 (47)	100.0 (73)

주: 1) 개방형 질문에 대한 다중응답으로, 괄호 안은 응답사례 총계임.

2) 인력 부족(육아휴직 결원 미충족), 사회복지인력 순증 필요, 총액인건비 제도로 인한 인력확충의 어려움, 인사제도의 개선 및 충원 등

- 다음으로서는 복지 전달체계 개편의 필요성을 인식하지 못하는 지자체 일반 공무원 및 단체장의 복지 마인드(4.7%)가 개편의 장애요인으로 파악되었으며, 복잡한 복지서비스와 분절적인 전달체계를 지적한 경우도 4.7%였음.
- 또한 지역 자원이 부족하여 민간과의 협력체계 형성이 어렵다는 의견이 4.1%를 차지함. 지역 사회 내에 민간 복지자원이 부족할 뿐 아니라, 공공과

민간이 서로 보유하고 있는 자원에 대해서도 공유하지 않아 협력체계가 이뤄지지 않는 점을 전달체계 개편의 장애요인으로 꼽음.

- 과도한 업무는 3.5%로 뒤를 이음. 복지서비스가 복잡하여 숙지하기 힘들고, 유사 중복사업이 많아 서비스가 분절적이라는 의견임. 또한 다양한 복지 사업이 과도한 업무로 이어지고 있음을 문제로 꼽음.
- 지역 특성이 반영되지 않은 일률적인 개편 시도를 지적한 응답도 2.4%였음. 면적, 인구를 비롯한 지역 특성이 반영되지 않고, 획일적·일괄적으로 개편을 추진하려는 것이 장애요인이 된다고 지적함.
- 전달체계 개편에 소요되는 막대한 예산을 충당할 수 없다는 의견(1.7%), 희망복지지원단 업무가 모호하다는 의견(1.7%)이 있었음.
- 지역별로는 자치구에서 인력관련 문제와 예산부족으로 인한 어려움에 대한 지적이 상대적으로 높았으며, 군 지역의 경우 지역자원 부족에 대한 한계, 주민의 복지인식 부족으로 인한 어려움이 높게 나타남.

#### □ 복지 전달체계 개선을 위한 과제

○ 복지 전달체계 개선을 위하여 어떤 과제가 해결되어야 한다고 판단하고 있는가를 파악하기 위하여, 18개 항목을 제시하고 각 필요도를 10점 척도로 기입하도록 함(‘매우 필요한 경우’를 10점, ‘전혀 필요하지 않은 경우’를 1점). 다음은 읍·면·동 사회복지직 및 복지담당 행정직, 본청 조직인사부서 책임자 및 복지부서 책임자의 응답 결과를 제시함.

- 개선을 위한 18개 과제는 다음의 여섯 가지 영역으로 구성함: 인력 확충, 인력 운영, 전문 인력 배치(복지 허브 기능 강화), 조직 체계, 지자체 기능·운영, 민관협력 기능·운영

○ 읍·면·동 복지담당 공무원의 응답에서는 ‘읍·면·동에 충실히 상담할 수 있는 규모의 공무원 배치’에 대한 필요도가 만점에 가까운 9.7점으로 가장 높았음.

- 복지담당 일반행정직의 확대 배치의 필요성은 5.3점에 불과했으나, 복지담당 일반행정직의 일정기간이상 근무 강화(6.4점)의 필요성은 이보다 높게

인식하고 있었음.

- 인력 운영의 영역으로서 복지업무 담당자의 업무수행을 효과적으로 도울 수 있는 대책 및 교육 등에 대한 필요도도 높은 것으로 파악되었는데, 복지업무담당자의 안전관련 대책 마련(9.0점), 복지업무담당자의 소진관련 대책 마련(8.8점), 복지담당 배치시 충분한 직무교육 실시(8.7점), 읍·면·동 내 슈퍼비전 강화(6.9점) 등의 필요도가 높았음.
- 다음으로는 희망복지지원단과 관련한 필요도가 높게 나타났는데, 시·군·구 희망복지지원단의 복지자원 발굴·관리 체계화(7.7점), 희망복지지원단의 서비스 컨트롤타워 기능 강화(7.3점) 등의 필요성을 높게 평가함.
- 또한 민간기관과의 연계에 대한 필요성 역시 높은 것으로 나타나 민간복지기관과의 협력 강화(7.2점), 공공과 민간영역의 방문서비스 정보공유 및 협업체계 구축(7.2점)에 대한 점수가 높았음.
- 공공서비스를 담당하는 전문인력(방문간호사, 직업상담사, 드림스타트사례관리사, 문화복지사) 파견근무에 대한 필요도는 높게 인식하지 못하고 있었으나 상대적으로 정신보건복지사, 방문간호사의 배치 필요성이 큰 것으로 보임.
- 지역별 비교 분석에서 통계적으로 유의한 차이를 보인 항목을 살펴보면, 복지담당 일반행정직의 일정기간 이상 근무 강화, 읍·면·동 내 슈퍼비전 강화, 직업상담사의 동 주민센터 근무에 대해서는 읍·면 지역보다 동 지역의 점수가 상대적으로 높은 경향이 있었으며, 읍·면·동의 복지자원 발굴·관리기능 확대, 읍·면·동의 지역사회 밀착 일자리 창출 기능 강화, 시·군·구 본청의 사업별 기획 기능 강화, 읍·면·동 단위 복지협의체 운영 등은 상대적으로 읍·면 지역에서 높게 나타났음.

〈표 3-2-8〉 복지 전달체계 개편을 위해 필요한 사항(동 사회복지직 응답)

(단위: 10점 척도/1~10점)

		전체	동			읍	면	F-value
			서울시	광역시	도·시			
인력 확충	읍·면·동에 충실히 상담할 수 있는 규모의 공무원 배치	<b>9.7</b> (4.48)	9.6 (1.58)	9.8 (2.97)	9.9 (5.56)	9.5 (1.31)	9.4 (5.12)	1.648
	복지담당 일반행정직의 확대 배치	5.3 (3.52)	5.9 (2.93)	5.5 (3.16)	5.3 (4.11)	5.2 (2.70)	5.1 (3.45)	2.320
인력 운영	복지담당 일반행정직의 일정기간 이상 근무 강화	6.4 (3.87)	<b>7.1</b> (2.59)	<b>6.5</b> (3.10)	<b>6.5</b> (4.06)	6.3 (2.77)	6.0 (4.54)	4.138**
	복지담당 일반행정직에 대한 인센티브 강화	6.4 (3.84)	<b>6.8</b> (2.69)	<b>6.6</b> (2.82)	6.4 (4.01)	6.2 (2.81)	6.2 (4.65)	1.434
	복지담당 배정시, 충분한 직무교육 실시	<b>8.7</b> (3.56)	8.6 (1.93)	8.8 (3.14)	8.8 (3.60)	8.5 (2.08)	8.7 (4.28)	.367
	읍·면·동 내 슈퍼비전 강화	6.9 (3.34)	<b>7.1</b> (2.74)	<b>6.8</b> (2.66)	<b>7.2</b> (3.27)	6.8 (2.59)	6.8 (4.01)	1.738
	복지업무담당자의 소진관련 대책 마련	<b>8.8</b> (2.35)	9.1 (1.50)	9.0 (1.75)	8.8 (2.45)	8.8 (1.61)	8.6 (2.85)	3.021*
	복지업무담당자의 안전관련 대책 마련	<b>9.0</b> (2.88)	9.0 (1.70)	9.1 (1.56)	9.1 (2.26)	8.8 (1.68)	8.8 (4.19)	1.721
전문 인력 배치 (복지 하브 기능 강화)	보건소 방문간호사의 동 주민센터 근무	5.1 (3.34)	5.6 (3.02)	5.2 (2.89)	5.2 (3.81)	5.1 (2.79)	5.0 (3.35)	1.493
	보건소 방문간호사의 희망복지지원단 근무	5.5 (3.24)	5.1 (2.86)	5.6 (2.79)	5.6 (3.71)	5.5 (2.66)	5.3 (3.29)	2.086
	직업상담사의 동 주민센터 근무	4.5 (3.88)	<b>4.7</b> (2.99)	<b>4.6</b> (2.82)	<b>4.8</b> (3.79)	4.4 (2.84)	4.2 (4.83)	3.136*
	직업상담사의 희망복지지원단 근무	5.5 (3.33)	<b>4.9</b> (2.92)	5.6 (2.94)	5.7 (3.72)	5.8 (2.87)	5.4 (3.37)	2.894*
	정신보건복지사의 동 주민센터 근무	5.2 (3.56)	<b>5.7</b> (3.10)	5.3 (3.15)	5.4 (3.47)	5.3 (3.08)	4.9 (4.05)	3.081*
	정신보건복지사의 희망복지지원단 근무	<b>6.1</b> (3.41)	<b>5.7</b> (2.91)	<b>6.3</b> (2.93)	6.3 (3.27)	6.4 (2.79)	6.0 (4.00)	2.044
	드림스타트사례관리사의 동 주민센터 근무	4.1 (2.98)	4.3 (2.80)	4.1 (2.72)	4.3 (3.18)	4.2 (2.44)	4.0 (3.10)	1.118
	문화복지사의 동 주민센터 근무	3.6 (2.93)	3.7 (2.75)	3.7 (2.65)	3.7 (3.18)	3.4 (2.36)	3.4 (3.01)	1.629
조직 체계	읍·면·동에 접수상담과 전문상담 인력 각각 배치·운영	<b>6.0</b> (3.38)	5.7 (3.06)	6.0 (2.93)	6.1 (3.84)	6.1 (2.91)	6.0 (3.41)	.458
지자체 기능 운영	읍·면·동에서 '상담부터 사례관리까지' 연속성 있는 지원 <sup>2)</sup>	5.6 (3.54)	5.1 (2.99)	5.4 (3.73)	5.8 (3.81)	5.7 (2.79)	5.8 (3.36)	2.782*
	읍면동의 복지지원 발굴·관리기능 확대	5.7 (3.00)	5.3 (2.90)	5.3 (2.67)	<b>5.9</b> (3.03)	<b>5.8</b> (2.42)	<b>5.9</b> (3.27)	4.707**

		전체	동			읍	면	F-value
			서울시	광역시	도·시			
	읍면동의 지역복지공동체 기반 조성 강화	5.1 (3.05)	5.0 (2.86)	4.9 (2.54)	5.3 (3.23)	5.0 (2.50)	5.2 (3.34)	1.494
	읍면동의 주민자치 기능 강화	4.7 (3.10)	4.3 (2.66)	4.6 (2.47)	4.7 (3.08)	4.8 (2.50)	5.0 (3.65)	2.722
	읍면동의 지역사회 밀착 일자리 창출 기능 강화	4.5 (3.08)	4.6 (2.93)	4.1 (2.51)	4.6 (3.09)	<b>4.8</b> (2.50)	<b>4.8</b> (3.50)	4.372**
	희망복지지원단의 복지자원 발굴·관리 체계화	<b>7.7</b> (3.29)	7.6 (2.51)	7.8 (2.23)	7.8 (3.17)	7.6 (2.45)	7.6 (4.22)	.641
	희망복지지원단의 서비스 컨트롤 타워 <sup>3)</sup> 기능 강화	<b>7.3</b> (3.57)	7.4 (2.35)	7.2 (2.44)	7.4 (3.88)	7.2 (2.53)	7.3 (4.32)	.186
	사군구 본청의 사업별 기획 기능 강화	<b>6.9</b> (3.04)	6.6 (2.52)	6.7 (2.45)	<b>7.3</b> (3.55)	<b>6.9</b> (2.39)	<b>6.8</b> (3.15)	3.950*
민관 협력 기능 운영	민간복지기관과의 협력 강화	<b>7.2</b> (3.31)	7.1 (2.35)	7.2 (2.24)	7.3 (3.22)	7.0 (2.38)	7.1 (4.25)	.530
	공공-민간의 방문서비스 정보공유 및 협업체계 구축	<b>7.2</b> (3.41)	7.0 (2.68)	7.1 (2.55)	7.3 (3.13)	7.0 (2.69)	7.4 (4.33)	1.136
	읍면동 단위 복지협의체 운영	4.2 (3.56)	3.8 (2.67)	4.0 (2.61)	<b>4.5</b> (3.62)	<b>4.2</b> (2.33)	<b>4.3</b> (4.36)	2.500*
	통·리장 등 지역주민의 복지역할(사례 발굴) 강화	5.6 (3.69)	5.4 (2.71)	5.5 (2.48)	5.7 (3.43)	5.6 (2.48)	5.7 (4.83)	.426

주: 1) 매우 필요한 경우 10점, 전혀 필요하지 않은 경우를 1점으로 하여, "1점에서 10점 사이" 점수를 기입하도록 하였음.

2) 현재 희망복지지원단의 통합사례관리를 읍면동에서 수행하도록 하는 방안을 의미함.

3) 서비스 컨트롤 타워 기능이란 수요자중심의 서비스제공을 위해 지역사회 내 서비스 제공기관의 협력, 조정 주도 하는 것을 의미함.

4) 괄호 안은 표준편차임.

5) \*p < .05, \*\*p < .01, \*\*\*p < .001

○ 다음은 복지담당 행적직의 응답결과로서, 가장 필요성이 높게 나타난 항목은 읍면동에 충실히 상담할 수 있는 규모의 공무원 배치(8.8점)였음. 이는 복지직의 응답에서 그 필요도가 9.7점이었던 데 비해 낮은 수치이나, 필요성에 대한 인식은 공통적으로 높게 나타났다고 볼 수 있음.

- 읍 지역의 경우 9.2점으로 가장 높게 나타나 충실히 상담할 수 있는 규모의 공무원 배치에 대한 필요성이 높은 것으로 보임.
- 다음으로는 복지담당 배정시 충분한 직무교육 실시(8.3점), 복지업무담당자의 안전관련 대책 마련(8.1점), 복지업무담당자의 소진관련 대책 마련



(7.8점), 복지담당 일반행정직에 대한 인센티브 강화(7.2점), 공공과 민간영역의 방문서비스 정보공유 및 협업체계 구축(7.0점) 등 업무수행을 효과적으로 도울 수 있는 대책 및 교육 관련 영역에서 필요도가 높았음.

- 반면 복지담당 일반행정직의 확대 배치(5.1점), 복지담당 일반행정직의 일정기간이상 근무 강화(5.2점), 보건소 방문간호사의 동 주민센터 근무(5.3점) 및 희망복지지원단 근무(5.5점), 직업상담사, 정신보건복지사, 드림스타트사례관리사, 문화복지사 등 인력의 배치와 관련된 방안에 대해서는 상대적으로 필요도를 낮게 인식하는 것으로 나타남.

〈표 3-2-9〉 복지 전달체계 개편을 위해 필요한 사항(복지담당 행정직 응답)

(단위: 10점 척도/1~10점)

		전체	동			읍	면	F-value
			서울시	광역시	도시시			
인력 확충	읍면동에 충실히 상담할 수 있는 규모의 공무원 배치	<b>8.8</b> (1.98)	8.9 (1.71)	8.6 (2.02)	8.9 (2.10)	9.2 (1.62)	8.6 (2.01)	2.561*
	복지담당 일반행정직의 확대 배치	5.1 (3.51)	5.3 (2.51)	4.6 (2.63)	5.0 (2.60)	5.9 (9.41)	5.2 (2.58)	2.660*
인력 운영	복지담당 일반행정직의 일정기간 이상 근무 강화	5.2 (2.72)	5.2 (2.72)	4.8 (2.74)	5.2 (2.72)	5.3 (2.55)	5.6 (2.68)	3.902**
	복지담당 일반행정직에 대한 인센티브 강화	<b>7.2</b> (2.45)	7.4 (2.59)	7.3 (2.47)	7.4 (2.34)	7.1 (2.57)	6.8 (2.41)	3.057*
	복지담당 배치시, 충분한 직무교육 실시	<b>8.3</b> (2.00)	8.1 (2.12)	8.6 (1.80)	8.5 (1.95)	8.0 (2.05)	8.1 (2.09)	5.457***
	읍·면·동 내 슈퍼비전 강화	6.4 (2.33)	6.4 (2.36)	6.3 (2.36)	6.5 (2.29)	6.3 (2.25)	6.2 (2.34)	0.897
	복지업무담당자의 소진관련 대책 마련	<b>7.8</b> (2.12)	7.7 (2.23)	7.9 (2.01)	7.9 (2.00)	8.1 (2.08)	7.5 (2.25)	3.104*
	복지업무담당자의 안전관련 대책 마련	<b>8.1</b> (2.07)	8.1 (2.10)	8.3 (1.90)	8.3 (2.00)	8.2 (2.09)	7.7 (2.19)	4.534**
전문 인력 배치 (복지 하브 기능 강화)	보건소 방문간호사의 동 주민센터 근무	5.3 (3.09)	5.1 (2.93)	5.3 (2.72)	5.3 (2.77)	5.5 (2.53)	5.2 (3.79)	0.230
	보건소 방문간호사의 희망복지지원단 근무	<b>5.5</b> (3.02)	5.5 (2.98)	5.7 (2.50)	5.5 (2.69)	5.6 (2.64)	5.3 (3.71)	0.909
	직업상담사의 동 주민센터 근무	5.1 (3.09)	5.0 (2.88)	5.4 (2.63)	5.3 (2.83)	5.0 (2.60)	4.7 (3.78)	2.277
	직업상담사의 희망복지지원단 근무	5.4 (2.67)	5.2 (2.78)	5.8 (2.42)	5.7 (2.67)	5.4 (2.60)	5.0 (2.75)	5.101***
	정신보건복지사의 동 주민센터 근무	5.2 (2.86)	5.1 (2.93)	5.5 (2.70)	5.4 (2.86)	4.9 (2.70)	4.9 (2.95)	2.849*

		전체	동			읍	면	F-value
			서울시	광역시	도·시			
	정신보건복지사의 희망복지지원단 근무	5.6 (2.68)	5.4 (2.74)	5.7 (2.47)	5.9 (2.68)	5.4 (2.64)	5.3 (2.78)	2.377
	드림스타트사례관리사의 동 주민센터 근무	4.7 (2.70)	4.8 (2.74)	5.0 (2.64)	4.8 (2.63)	4.3 (2.37)	4.5 (2.84)	2.011
	문화복지사의 동 주민센터 근무	4.4 (2.68)	4.4 (2.66)	4.9 (2.75)	4.4 (2.61)	4.0 (2.37)	4.2 (2.72)	3.762*
조직 체계	읍·면·동에 접수상담과 전문상담 인력 각각 배치·운영	6.3 (2.76)	6.5 (2.66)	6.3 (2.73)	6.3 (2.75)	5.9 (2.81)	6.2 (2.82)	0.907
지자체 기능 운영	읍·면·동에서 '상담부터 사례관리까지' 연속성 있는 지원 <sup>2)</sup>	6.1 (2.60)	6.1 (2.58)	5.9 (2.70)	6.1 (2.58)	5.9 (2.48)	6.4 (2.56)	2.052
	읍·면·동의 복지자원 발굴·관리기능 확대	6.3 (2.22)	6.2 (2.18)	6.1 (2.22)	6.2 (2.18)	6.5 (2.35)	6.5 (2.25)	1.577
	읍·면·동의 지역복지공동체 기반 조성 강화	5.6 (2.38)	5.5 (2.43)	5.5 (2.28)	5.6 (2.38)	5.7 (2.36)	5.7 (2.44)	0.363
	읍·면·동의 주민자치 기능 강화	5.6 (2.53)	5.3 (2.84)	5.7 (2.44)	5.4 (2.39)	5.8 (2.29)	5.7 (2.60)	1.352
	읍·면·동의 지역사회 밀착 일자리 창출 기능 강화	5.1 (2.51)	4.5 (2.42)	4.9 (2.49)	5.3 (2.59)	5.3 (1.88)	5.4 (2.55)	2.071
	희망복지지원단의 복지자원 발굴·관리 체계화	6.9 (2.15)	6.8 (2.20)	6.8 (2.04)	7.0 (2.17)	7.0 (2.30)	6.8 (2.18)	0.561
	희망복지지원단의 서비스 컨트롤 타워 <sup>3)</sup> 기능 강화	6.8 (2.20)	6.5 (2.28)	6.7 (2.06)	6.9 (2.26)	6.8 (2.26)	6.7 (2.21)	1.050
	사군·구 본청의 사업별 기획 기능 강화	6.7 (2.20)	6.1 (2.35)	6.6 (2.15)	7.0 (2.09)	7.0 (2.13)	6.7 (2.24)	5.693***
민관 협력 기능 운영	민간복지기관과의 협력 강화	6.9 (2.13)	6.7 (2.25)	7.0 (2.05)	7.1 (1.98)	6.9 (2.24)	6.6 (2.22)	2.692*
	공공-민간의 방문서비스 정보공유 및 협업체계 구축	7.0 (2.30)	6.6 (2.51)	7.1 (2.18)	7.2 (2.15)	6.7 (2.39)	6.9 (2.39)	1.814
	읍·면·동 단위 복지협의체 운영	5.1 (2.62)	5.1 (2.59)	5.4 (2.53)	5.3 (2.52)	4.7 (2.53)	4.9 (2.79)	2.035
	통·리장 등 지역주민의 복지역할(사례 발굴) 강화	5.8 (2.35)	5.7 (2.42)	5.9 (2.23)	5.8 (2.35)	5.8 (2.28)	5.9 (2.42)	0.310

주: 1) 매우 필요한 경우 10점, 전혀 필요하지 않은 경우를 1점으로 하여, "1점에서 10점 사이" 점수를 기입하도록 하였음.

2) 현재 희망복지지원단의 통합사례관리를 읍·면·동에서 수행하도록 하는 방안을 의미함.

3) 서비스 컨트롤 타워 기능이란 수요자중심의 서비스제공을 위해 지역사회 내 서비스 제공기관의 협력, 조정 주도 하는 것을 의미함.

4) 괄호 안은 표준편차임.

5) \*p < .05, \*\*p < .01, \*\*\*p < .001

- 희망복지지원단 단장의 경우, 읍·면·동에 복지민원을 충실하게 상담할 수 있는 규모의 공무원 배치(9.1점)가 가장 필요한 것으로 응답함. 다음으로는 복지업무 담당자의 안전관련 대책 마련(8.6점), 희망복지지원단의 서비스 컨트롤 타워 기능 강화(8.4점)에 대한 필요성이 높게 나타남.
- 지역별로 살펴보면, 2개 항목에서 통계적으로 유의한 차이를 보였는데, 드림스타트·자활사례관리·정신보건서비스·기타 한부모·장애·독거노인 사업 등과의 현황 및 정보 공유 활성화에 대한 필요성이 자치구 및 시 지역에 비해 군 지역에서 큰 것으로 나타났으며, 읍·면·동의 복지자원 발굴·관리 기능 확대와 관련하여 시 지역에서 필요성을 높게 인식하고 있었음.
- 다음은 통합사례관리 담당자가 판단하는 복지 전달체계 개편을 위해 필요한 사항으로서, 민간복지기관과의 협력 강화(9.0점)가 가장 필요한 것으로 나타났고, 복지업무 담당자의 안전관련 대책 마련(8.9점), 시·군·구 희망복지지원단의 복지자원 발굴·관리 체계화(8.9점), 복지업무 담당자의 소진관련 대책 마련(8.8점) 등에 대한 필요성이 높게 나타나, 단장의 응답 결과와는 차이를 보임.
- 지역별 응답을 비교해 본 결과, 읍·면·동에 복지민원을 충실하게 상담할 수 있는 규모의 공무원 배치, 복지업무 담당자의 소진관련 대책 마련에 대해서는 자치구의 필요성이 가장 큰 것으로 나타난 반면, 읍·면·동의 복지자원 발굴·관리 기능 확대, 보건소 방문간호사의 희망복지지원단 근무에 대해서는 군 지역의 필요성이 가장 크다는 특징을 보임.

〈표 3-2-10〉 복지 전달체계 개편을 위해 필요한 사항(희망복지지원단 근무자 응답)

(단위: 10점 척도/1~10점)

		희망복지지원단 단장 응답					통합사례관리 담당자 응답				
		전체	자치구	도의시	도의군	F-value	전체	자치구	도의시	도의군	F-value
인력 확충	읍·면·동에 복지민원을 충실히 상담할 규모의 공무원 배치	9.1 (1.63)	9.4 (1.34)	9.0 (1.88)	9.1 (1.62)	0.893	8.6 (2.23)	9.0 (1.63)	8.8 (2.18)	7.9 (2.60)	4.219*
	통합사례관리 담당 공무원 확충	8.3 (2.35)	8.3 (2.29)	8.3 (2.66)	8.5 (2.12)	0.135	7.4 (2.62)	8.0 (2.38)	7.1 (2.79)	7.3 (2.61)	1.614
	통합사례관리 담당 통합사례관리사 확충	6.2 (3.05)	5.9 (3.24)	5.8 (3.19)	6.8 (2.67)	1.766	6.6 (2.86)	6.9 (2.85)	6.1 (3.08)	6.9 (2.62)	1.584

		희망복지지원단 단장 응답					통합사례관리 담당자 응답				
		전체	자치구	도시	도군	F-value	전체	자치구	도시	도군	F-value
인력 운영	읍면동 내 슈퍼비전 강화	7.4 (2.40)	7.7 (2.24)	7.0 (2.66)	7.6 (2.25)	1.374	7.5 (2.50)	7.7 (2.36)	7.8 (2.31)	7.1 (2.78)	1.359
	복지업무담당자의 소진 관련 대책 마련	8.3 (2.15)	8.6 (2.06)	7.7 (2.46)	8.6 (1.78)	3.533	8.8 (1.89)	9.3 (1.54)	8.5 (2.14)	8.4 (1.84)	3.635*
	복지업무 담당자의 안전관련 대책 마련	8.6 (2.02)	8.5 (2.15)	8.6 (2.07)	8.7 (1.85)	0.116	8.9 (1.72)	9.2 (1.73)	9.1 (1.49)	8.5 (1.87)	2.498
전문 인력 배치	보건소 방문간호사의 희망복지지원단 근무	5.9 (7.98)	5.4 (3.05)	5.1 (3.39)	7.2 (12.90)	1.099	5.0 (2.86)	4.3 (2.51)	5.0 (2.70)	5.8 (3.16)	3.917*
	직업상담사의 희망복지지원단 근무	5.4 (3.02)	5.6 (2.75)	5.2 (3.32)	5.4 (2.99)	0.300	5.1 (2.69)	4.8 (2.40)	5.2 (2.59)	5.2 (3.05)	0.413
	정신보건복지사의 희망복지지원단 근무	6.5 (3.10)	6.5 (3.12)	6.2 (3.30)	6.6 (2.92)	0.273	6.4 (2.87)	6.1 (2.72)	6.0 (2.86)	7.2 (2.93)	2.789
	드림스타트 사례관리사의 희망복지지원단 근무	5.3 (2.96)	5.4 (2.94)	4.7 (3.07)	5.9 (2.80)	2.369	5.2 (2.89)	4.8 (2.52)	5.0 (2.70)	5.7 (3.32)	1.570
조직 체계	읍면동에 접수상담(intake)과 전문상담 인력을 각각 배치운영	6.9 (3.03)	7.3 (3.15)	6.3 (3.19)	7.2 (2.72)	1.625	7.2 (2.78)	7.1 (2.56)	7.3 (2.90)	7.2 (2.88)	0.048
자체 기능 운영	읍면동에서 상담부터 사례관리까지 자원이 이루어지도록 개선 <sup>2)</sup>	7.1 (3.09)	6.9 (3.23)	6.8 (3.32)	7.7 (2.69)	1.249	6.6 (2.91)	6.4 (2.67)	6.7 (3.15)	6.8 (2.90)	0.277
	읍면동의 복지자원 발굴-관리 기능 확대	7.6 (2.33)	7.9 (2.05)	6.9 (2.70)	7.9 (2.09)	3.254*	7.8 (2.13)	7.2 (2.31)	7.9 (2.06)	8.2 (1.91)	3.682*
	시군구 희망복지지원단의 복지자원 발굴-관리 체계화	8.3 (2.03)	8.4 (2.00)	7.6 (2.36)	8.6 (1.58)	2.990	8.9 (1.47)	9.0 (1.42)	8.8 (1.44)	8.8 (1.57)	0.274
	희망복지지원단의 서비스 컨트롤 타워 <sup>3)</sup> 기능 강화	8.4 (2.05)	8.4 (2.06)	8.1 (2.14)	8.6 (1.93)	1.077	8.7 (1.47)	8.8 (1.76)	8.7 (1.86)	8.5 (1.79)	0.449
	드림스타트, 자활사례관리, 정신보건서비스등과의 정보 공유 활성화	8.2 (2.35)	7.9 (2.15)	8.0 (2.00)	8.7 (1.49)	3.441*	8.6 (1.79)	8.5 (1.65)	8.5 (1.98)	8.8 (1.74)	0.308
	민간복지기관과의 협력 강화	8.1 (2.06)	8.3 (1.99)	7.6 (2.30)	8.4 (1.83)	2.334	9.0 (1.45)	9.0 (1.49)	9.2 (1.16)	8.7 (1.64)	1.401
민관 협력 기능 운영	공공영역과 민간영역의 방문서비스 정보공유 및 협업체계 구축	7.8 (2.12)	7.9 (2.15)	7.6 (2.32)	7.8 (1.89)	0.382	8.4 (1.77)	8.1 (1.92)	8.6 (1.60)	8.6 (1.78)	1.532

주: 1) 매우 필요한 경우 10점, 전혀 필요하지 않은 경우를 1점으로 하여, "1점에서 10점 사이" 점수를 기입하도록 하였음.

2) 현재 희망복지지원단의 통합사례관리를 읍면동에서 수행하도록 하는 방안을 의미함.

3) 서비스 컨트롤 타워 기능이란 수요자중심의 서비스제공을 위해 지역사회 내 서비스 제공기관의 협력, 조정 주도하는 것을 의미함.

4) 괄호 안은 표준편차임.

5) \*p < .05, \*\*p < .01, \*\*\*p < .001

- 조직인사부서 책임자에게는 인력 확충, 인력 운영, 전문인력 배치, 조직체계와 관련한 11개 문항만을 질문하였음. 분석 결과 ‘복지직 공무원 중 육아휴직 결원인력 충원’의 필요성을 가장 높게 인식하고 있었음(8.1점).

〈표 3-2-11〉 복지 전달체계 개편을 위해 필요한 사항(조직인사부서 응답)

(단위: 10점 척도/1~10점)

		전체	자치구	시	군	F-value
인력 확충	복지담당 일반행정직의 확대 배치	4.0 (2.46)	4.1 (2.67)	4.3 (2.37)	3.7 (2.30)	1.319
	사회복지직의 확대 배치	7.1 (2.85)	8.0 (2.32)	7.3 (2.67)	6.0 (3.10)	11.478***
인력 운영	복지직 공무원 중 육아휴직 결원인력 충원	8.1 (2.34)	8.8 (1.63)	8.0 (2.44)	7.4 (2.62)	7.703**
	복지담당 일반행정직의 일정기간이상 근무 강화	4.9 (2.51)	4.7 (2.65)	5.2 (2.49)	4.8 (2.40)	0.614
	복지담당 일반행정직에 대한 인센티브 강화	5.6 (2.61)	6.0 (2.76)	6.2 (2.37)	4.8 (2.50)	6.640*
	복지담당 배정시, 충분한 직무교육 실시	6.9 (2.52)	6.7 (2.48)	7.4 (2.53)	6.8 (2.51)	1.875
	복지업무담당자의 소진관련 대책 마련	6.3 (2.64)	6.7 (2.74)	6.5 (2.29)	5.6 (2.75)	3.765*
	복지업무담당자의 안전관련 대책 마련	6.9 (2.42)	7.4 (2.45)	6.9 (2.42)	6.5 (2.34)	2.791
전문 인력 배치	보건소 방문간호사의 동 주민센터 근무*	4.9 (3.07)	5.0 (3.10)	4.8 (3.05)	- -	0.136
	보건소 방문간호사의 희망복지지원단 근무	4.3 (2.74)	4.1 (2.64)	4.3 (2.86)	4.5 (2.74)	0.317
조직 체계	동 주민센터의 복지팀 설치 운영 <sup>2)</sup> *	6.7 (3.24)	6.9 (3.22)	6.5 (3.27)	- -	0.539

주: 1) 매우 필요한 경우 10점, 전혀 필요하지 않은 경우를 1점으로 하여, "1점에서 10점 사이" 점수를 기입하도록 하였음.

2) 현재 희망복지지원단의 통합사례관리를 읍·면·동에서 수행하도록 하는 방안을 의미함.

3) \*표시 문항은 시 및 자치구 지역만 응답함.

4) 괄호 안은 표준편차임.

5) \*p < .05, \*\*p < .01, \*\*\*p < .001

- 다음으로는 사회복지직 확대 배치에 대한 필요도가 높았으며(7.1점), 복지 업무담당자의 안전관련 대책 마련(6.9점), 복지담당 배정시 충분한 직무교육 실시(6.9점)가 높게 나타남. 동 주민센터의 복지팀 설치 운영에 대해서는

전체 평균 6.7점으로, 긍정적인 견해를 보였음.

- 지역유형별 비교에서는 사회복지직의 확대 배치, 육아휴직 결원인력 충원, 복지담당 일반행정직 인센티브 강화, 소진관련 대책 마련 항목에서 통계적으로 유의한 차이를 보였는데, 대체로 자치구, 시, 군의 순서로 필요성을 높게 인식하고 있었음.

○ 복지부서 국장의 응답에서는, 복지직 공무원 중 육아휴직 결원 인력의 충원에 대해 높은 필요도를 보임(9.5점). 다음으로 사회복지직의 확대 배치(9.2점), 읍·면·동에 충실히 상담할 수 있는 규모의 공무원 배치(9.1점) 등 인력의 필요성을 전반적으로 높게 인식하고 있었음.

- 다음으로는 복지담당 배정시 충분한 직무교육 실시(8.9점), 복지업무담당자의 안전관련 대책 마련(8.8점), 복지업무담당자의 소진관련 대책 마련(8.5점), 복지담당 일반행정직에 대한 인센티브 강화(8.1점) 등 인력 운영과 관련된 항목이 대부분을 차지함.
- 본청의 기능 강화와 관련한 항목에서도 8점대의 높은 필요성이 제시되어, 희망복지지원단의 서비스 컨트롤타워 기능 강화(8.8점), 희망복지지원단의 복지자원 발굴·관리 체계화(8.7점), 시·군·구 본청의 시설운영 지도감독 기능 강화(8.3점), 시·군·구 본청의 사업별 기획 기능 강화(7.9점)의 순이었음.
- 민간복지기관과의 협력 강화(8.5점), 공공-민간의 방문서비스 정보공유 및 협업체계 구축(8.4점) 등 민관 협력의 필요성도 높게 인식하고 있었음.
- 지역유형별 비교에서 통계적으로 유의한 차이를 보인 항목을 살펴보면, 읍·면·동에 충실히 상담할 수 있는 규모의 공무원 배치의 경우 자치구의 필요성 인식이 가장 높았으며, 복지업무담당자의 안전관련 대책 마련, 시·군·구 본청의 시설운영 지도감독 기능 강화, 민간복지기관과의 협력 강화의 항목은 시 지역의 필요성이 가장 높았음. 읍·면·동의 지역사회 밀착 일자리 창출 기능 강화 항목은 군 지역의 점수가 가장 높게 나타남.

〈표 3-2-12〉 복지 전달체계 개편을 위해 필요한 점(복지부서 국장 응답)

(단위: 10점 척도/1~10점)

		전체	자치구	시	군	F-value
인력 확충	읍·면·동에 충실히 상담할 수 있는 규모의 공무원 배치	9.1 (1.55)	9.6 (0.84)	9.2 (1.43)	8.8 (1.90)	4.606*
	복지담당 일반행정직의 확대 배치	5.9 (2.73)	5.6 (2.86)	6.3 (2.94)	5.7 (2.50)	0.956
	사회복지직의 확대 배치	9.2 (1.47)	9.3 (1.51)	9.3 (1.43)	9.1 (1.49)	0.347
인력 운영	복지직 공무원 중 육아휴직 결원인력 충원	9.5 (1.31)	9.5 (1.11)	9.7 (0.98)	9.2 (1.58)	1.886
	복지담당 일반행정직의 일정기간이상 근무 강화	7.4 (2.52)	7.1 (2.59)	8.0 (2.65)	7.2 (2.36)	1.747
	복지담당 일반행정직에 대한 인센티브 강화	8.1 (2.22)	8.1 (2.14)	8.5 (2.17)	7.9 (2.29)	1.115
	복지담당 배정시, 충분한 직무교육 실시	8.9 (1.60)	8.8 (1.52)	9.3 (1.28)	8.7 (1.81)	2.251
	읍·면·동 내 슈퍼비전 강화	7.7 (2.35)	7.9 (2.38)	7.7 (2.29)	7.5 (2.38)	0.337
	복지업무담당자의 소진관련 대책 마련	8.5 (2.18)	8.5 (2.29)	8.9 (2.42)	8.4 (1.93)	0.690
	복지업무담당자의 안전관련 대책 마련	8.8 (1.70)	8.8 (1.77)	9.5 (1.08)	8.5 (1.87)	5.062**
전문인 력 배치 (복지 하반기 능 강화)	보건소 방문간호사의 동 주민센터 근무 *	6.2 (3.28)	6.4 (3.03)	6.0 (3.58)	- -	0.324
	보건소 방문간호사의 희망복지지원단 근무	5.9 (3.03)	5.3 (3.10)	6.2 (3.04)	6.2 (2.95)	1.796
	직업상담사의 동 주민센터 근무 *	4.8 (2.97)	5.0 (2.89)	4.6 (3.07)	- -	0.561
	직업상담사의 희망복지지원단 근무	5.9 (2.85)	5.5 (2.88)	6.4 (3.03)	5.9 (2.71)	1.098
	정신보건복지사의 동 주민센터 근무 *	5.3 (3.09)	5.3 (2.92)	5.3 (3.30)	- -	0.11
	정신보건복지사의 희망복지지원단 근무	6.4 (2.96)	6.8 (2.88)	6.1 (3.23)	6.4 (2.85)	0.701
	드림스타트사례관리사의 동 주민센터 근무 *	4.5 (2.83)	4.9 (2.65)	4.0 (2.97)	- -	2.307
	문화복지사의 동 주민센터 근무 *	3.7 (2.58)	4.0 (2.53)	3.5 (2.64)	- -	0.781
조직 체계	읍·면·동에 접수상담과 전문상담 인력 각각 배치·운영	7.6 (2.70)	7.5 (2.65)	8.0 (2.53)	7.3 (2.85)	0.827
	동 주민센터의 복지팀 설치 운영 *	8.3 (2.50)	8.6 (1.97)	8.0 (2.99)	- -	1.469

		전체	자치구	시	군	F-value
지자체 가능 운영	읍면동에서 '상담부터 사례관리까지' 연속성 있는 지원 <sup>2)</sup>	7.8 (2.81)	7.9 (2.73)	7.6 (3.37)	8.0 (2.48)	0.346
	읍면동의 복지자원 발굴·관리기능 확대	7.9 (1.94)	7.8 (2.09)	8.1 (2.13)	7.9 (1.71)	0.306
	읍면동의 지역복지공동체 기반 조성 강화	7.3 (2.29)	7.7 (2.07)	7.3 (2.69)	7.1 (2.14)	1.249
	읍면동의 주민자치 기능 강화	6.9 (2.23)	7.2 (2.02)	6.8 (2.56)	6.8 (2.16)	0.538
	읍면동의 지역사회 밀착 일자리 창출 기능 강화	6.1 (2.46)	5.5 (2.42)	5.8 (2.71)	6.8 (2.18)	4.983**
	희망복지지원단의 복지자원 발굴·관리 체계화	8.7 (1.64)	8.5 (1.94)	9.1 (1.32)	8.7 (1.55)	2.329
	희망복지지원단의 서비스 컨트롤타워 <sup>3)</sup> 기능 강화	8.8 (1.62)	8.7 (1.62)	9.0 (1.38)	8.7 (1.77)	0.672
	사군구 본청의 사업별 기획 기능 강화	7.9 (1.76)	7.6 (1.87)	8.4 (1.50)	7.8 (1.77)	3.059
	사군구 본청의 시설운영 지도감독 기능 강화	8.3 (1.64)	8.2 (1.71)	9.1 (1.31)	7.9 (1.65)	7.404**
민관 협력 가능 운영	민간복지기관과의 협력 강화	8.5 (1.55)	8.5 (1.50)	9.0 (1.05)	8.1 (1.77)	4.951**
	공공-민간의 방문서비스 정보공유 및 협업체계 구축	8.4 (1.72)	8.5 (1.61)	8.7 (1.77)	8.1 (1.75)	1.875
	읍면동 단위 복지협의체 운영	5.7 (2.88)	6.0 (2.80)	5.8 (3.24)	5.4 (2.69)	0.684
	통·리장 등 지역주민의 복지역할(사례 발굴) 강화	7.8 (2.02)	8.1 (1.79)	7.7 (2.38)	7.5 (1.90)	1.345

주: 1) 매우 필요한 경우 10점, 전혀 필요하지 않은 경우를 1점으로 하여, "1점에서 10점 사이" 점수를 기입하도록 하였음.

2) 현재 희망복지지원단의 통합사례관리를 읍면동에서 수행하도록 하는 방안을 의미함.

3) 서비스 컨트롤 타워 기능이란 수요자중심의 서비스제공을 위해 지역사회 내 서비스 제공기관의 협력, 조정 주도 하는 것을 의미함.

4) \*표시 문항은 시 및 자치구 지역만 응답함.

5) 괄호 안은 표준편차임.

6) \*p < .05, \*\*p < .01, \*\*\*p < .001

#### □ 복지담당 인력 관련 개선을 위한 필요 대책

○ 복지담당 인력의 사기 진작, 근무여건 개선을 위해 필요한 대책에 대한 동 사회복지담당 공무원의 의견을 질문한 결과, 복지담당 인력 보충이 필요하다고 응답한 비율이 25.2%로 가장 높았음.



- 승진 적체 문제 해소, 행정직과 동등한 승진, 인사시 직렬간 배정 배제 등 승진, 인사가점제 등의 활용(15.7%)에 대한 의견이 다음으로 높았으며, 복지인력의 정신건강을 위한 상담, 안식년 제공 등 정신건강 회복 지원(14.7%)이 필요하다는 의견도 높게 나타남.
- 그밖에 수당 및 포상제도 운영(9.4%), 민원인으로부터의 안전 보장(8.0%), 과도하게 집중되는 업무조정(7.2%) 등에 대한 필요성도 높은 편이었음.

〈표 3-2-13〉 복지담당 인력의 사기진작, 근무여건 개선을 위해 필요한 대책(동 사회복지직 응답)

(단위: %, 건)

	전체	동			읍	면
		서울시	광역시	도의 시		
복지 업무 담당 인력 보충	25.2	24.1	25.5	25.1	27.7	24.9
승진, 인사가점제 등의 활용	15.7	19.2	17.2	12.9	17.6	15.9
안식년 등 정신건강 회복 지원	14.7	21.1	15.4	14.1	16.0	13.0
수당 및 포상제도 운영	9.4	7.7	7.9	9.4	8.5	11.1
민원인으로부터의 안전 보장	8.0	5.7	9.2	10.1	6.4	6.1
과도하게 집중되는 업무조정	7.2	5.0	6.6	8.3	6.9	7.3
상담기법 등 전문적인 교육 및 프로그램 실시	5.5	4.2	5.6	5.7	3.7	5.9
효율적인 인력배치 방안 마련	4.6	5.0	2.5	6.4	5.9	4.3
상담실, 핸드폰 지원 등 업무환경 개선	2.3	0.8	2.7	2.1	1.6	2.8
팀제변화 등 조직 개편	1.7	1.1	2.3	1.3	1.1	1.8
간담회 및 멘토제 등 실시	1.6	2.7	1.1	1.4	1.1	1.8
업무 단순화	1.4	0.4	1.1	1.2	2.1	1.8
민간 사회복지기관과의 연계 활성화	0.3	-	0.4	0.4	0.5	0.3
복지직에 대한 인식 개선	0.8	1.1	1.1	0.4	0.5	0.8
기타	1.5	1.9	1.3	1.0	0.5	2.3
계	100.0 (3,176)	100.0 (261)	100.0 (785)	100.0 (901)	100.0 (188)	100.0 (1,041)

주: 1) 개방형 질문에 대한 다중응답으로, 괄호 안은 응답사례 총계임.

○ 조직인사부서 책임자의 의견에서는, 수당, 연수, 승진, 희망부서 우선배치, 안식년제도 도입 등의 인센티브 제도운영(36.4%)을 다수가 제시하였음. 다음으로는 민원인의 신변위험 해결, 안전한 상담창구, CCTV·비상벨·녹음전화기 설

치, 심리치유 등 효과적 업무수행을 위한 환경 조성(28.2%), 복지직 우선 충원, 자연감소분 복지직 채용 등 복지업무를 담당할 수 있는 인력 확충(18.6%)이 필요하다라는 응답이 높게 나타남.

- 지역별로 구분하여 살펴보면, 효과적 업무수행을 위한 환경조성이 필요하다는 응답은 자치구 지역에서 높게 나타났으며, 복지직과 복지직 이외 직렬의 형평성 유지<sup>21)</sup>를 위한 대책마련이 필요하다는 응답이 일반시와 군 지역에서 상대적으로 높게 나타남. 업무분장 개선이 필요하다는 의견<sup>22)</sup>은 군지역보다 자치구 및 시 지역에서 높게 나타남.

〈표 3-2-14〉 복지업무 수행 인력의 사기진작, 근무여건 개선 대책(조직인사부서 응답)

(단위: %, 건)

	전체	자치구	시	군
사기진작을 위한 다양한 인센티브 제도 운영	36.4	36.4	36.5	36.5
효과적 업무수행을 위한 환경 조성	28.2	<b>33.3</b>	22.3	28.3
인력 확충	18.6	19.2	17.6	18.8
직렬간 형평성 유지	4.1	1.0	5.9	5.9
업무분장 개선	3.3	<b>4.0</b>	<b>4.7</b>	1.2
채용 관련 개선 <sup>2)</sup>	2.2	1.0	3.5	2.4
복지업무 담당자 전보시 우대	1.9	1.0	3.5	1.2
사통망 시스템 개선을 통한 업무 효율화	1.1	2.0	1.2	-
복지시설 관리담당 공무원 사법권 부여, 공권력 강화	1.1	1.0	1.2	1.2
교육 실시 <sup>3)</sup>	1.1	-	1.2	2.4
충분한 예산 지원	0.7	-	1.2	1.2
기타	1.1	1.0	1.2	1.2
계	100.0 (269)	100.0 (99)	100.0 (85)	100.0 (85)

주: 1) 개방형 질문에 대한 다중응답으로, 괄호 안은 응답사례 총계임.

2) 공채시험시기 상반기로 조정, 복지직 추가 채용, 복지직렬 신규채용 요건 강화, 성별 균형 채용 필요 등

3) 부서장 복지 마인드 교육, 복지직 이외의 직원을 대상으로 사회복지에 대한 인식전환 교육, 신규직원 교육시 복지업무 교육 강화 등

21) 복지업무담당 행정직의 평정 우대, 복지담당자에 대한 과도한 인센티브 금지, 타 직렬과의 차별해소가 필요하다는 내용이 제시됨.

22) 복지업무와 행정업무의 분리, 복지공무원의 타업무 겸직 금지, 업무분장 표준안 마련, 복지업무 사회복지직 전담 등의 의견이 제시됨.

○ 본청의 복지부서 책임자의 의견에서는, 인사 시 가점 부여 및 승진 우선 기회 제공 등 인센티브<sup>23)</sup>에 대한 내용이 36.4%로 가장 높게 나타남.

- 다음으로는 복지 담당 인력 확충, 결원인원 보충, 읍면동 단위에 경력직 배치, 사회복지직의 본청 및 읍면동 순환 근무 등 인력의 보충 및 재배치<sup>24)</sup>에 대한 의견이 22.0%로 파악됨.
- 또한 정기적으로 보수 교육 및 역량 강화 교육을 실시하거나, 안식년이나 의무 휴식일을 지정하여 휴식의 기회를 제공하고 스트레스 해소, 자존감 회복을 위한 심리 치료 등 힐링 프로그램 마련이 필요하다는 의견으로 교육 및 휴가 확보<sup>25)</sup>를 제시한 경우가 12.7%였음.
- 수당 및 인센티브 제도를 신설하거나 인상해야한다는 의견은 5.8%로 복지 수당에 대한 직렬구분을 해소하거나 부서장에 대한 지원 확대, 초과 근무수당 지급 등의 의견이 있었음.
- 고질적인 악질 민원에 대해 대응할 수 있는 세부 지침 마련과 신변의 안전 보호를 위한 CCTV설치, 청원경찰 배치 등 안전 보장에 대한 의견<sup>26)</sup>이 4.0%로 나타났으며, 타 부처의 유사 사업, 다양한 복지 관련 서비스의 통합 및 간소화에 대한 의견이 4.0%였음.
- 정기적인 간담회를 통해 사회복지직 건의 사항 수렴 및 선후배 교류 등의 사기진작이 2.3%, 행정업무와 분리하여 조직 개편, 읍면동의 복지팀 설치 등이 필요하다는 의견이 1.2%, 사회복지통합관리시스템의 권한 확대, 시스템의 처리 과정 간소화 및 개선, 방문 상담을 위한 차량 지원 등 업무 환경을 개선하는 대안이 0.6%로 나타남.

23) 그 밖에 복지 상위직 확대, 정기적 순환 인사, 복지업무 담당 일반행정직 인센티브 제공, 승진 적체해소 등의 의견이 제시됨.

24) 신규사업 시행 시 인력지원 계획수립 후 추진, 타 부서 업무 복지부서 이관 시 인력 보충, 보조인력 충원 시 정규직 공무원 증원으로 책임감 부여, 읍면동 주민지원담당의 사회복지직 단수직 배정, 10년 이상 경력자 의무 동 배치를 통한 슈퍼비전 강화, 업무 보조자 배치, 희망 보직제(인사고충 상담 통해 근무 업무 결정에 반영) 실시 등에 대한 의견이 제시됨.

25) 그 밖에 신규직원 교육 강화, 장기 근속자 특별 교육, 해외 연수 및 특별 휴가, 안식년제도, 의무 휴식일 제도 실시 등이 제시됨.

26) 민원 스트레스 해소 방안 마련, 호신용 기구 지원, 전화녹취 시스템 구축, 비상벨 설치, 업무용 휴대폰 지급, 안전상담 창구 운영, 본청 복지부서 및 동 주민센터에 청원 경찰배치, 경찰 지구대 핫라인 개설, 출소자 생계비지원 업무 경찰서 이관, 사회복지 시설관리 담당공무원 사법권 부여 등 다양한 제안이 있었음.

- 지역별로는 시나 군 지역이 자치구에 비해 인사 가점 부여 및 승진 우선 기회 제공에 대한 대책이 필요하다는 의견이 많은 반면 복지인력의 보충 및 재배치의 필요성에 대한 의견은 자치구에서 상대적으로 높게 나타남.

〈표 3-2-15〉 사회복지직 및 행정직의 복지업무 수행 인력의 사기진작근무여건 개선을 위해 필요한 대책  
(복지부서 국장 응답)

(단위: %, 건)

	전체	자치구	시	군
인사 가점 부여 및 승진 우선 기회 제공	36.4	25.0	44.7	39.2
복지인력 보충 및 재배치	22.0	38.5	12.8	16.2
교육 및 관련 프로그램 운영	12.7	11.5	6.4	17.6
수당 및 인센티브제도 신설 및 인상	5.8	3.8	8.5	5.4
복지공무원의 안전보장	4.0	3.8	6.4	2.7
타부처 업무 이관, 유사서비스 통합 등을 통한 업무조정	4.0	1.9	4.2	5.4
업무관련 간담회를 통한 의견 수렴	2.3	3.8	2.1	1.4
사회복지팀 설치 등 조직개편	1.2	0.0	2.1	1.4
업무환경 개선(휴게실 설치 및 차량지원 등)	0.6	-	-	1.4
기타	11.0	11.5	12.8	9.5
계	100.0 (173)	100.0 (52)	100.0 (47)	100.0 (74)

주: 1) 개방형 질문에 대한 다중응답으로, 괄호 안은 응답사례 총계임.

#### □ 복지담당 행정직의 사기 진작 대책에 대한 의견

○ 다음은 읍·면·동 복지담당 행정직의 조사에서 복지업무를 담당하는 행정직의 사기를 진작하고 근무역량을 강화하며 복지업무에 대한 동기를 유발하는 대책에 대한 의견을 파악함. 응답의 45.0%가 승진 시 가점 부여, 보수 인상 등의 인센티브 제공을 원하는 것으로 파악됨.

- 다음은 전반적인 복지 업무에 대한 직무 교육의 필요성이 23.6%, 복지 인력의 확충이 필요하다는 의견도 16.7%로 나타남.
- 기타 의견으로 타 기관 및 부처 업무 방지, 사업 기간의 연중분산(일정기간 집중 방지), 복지담당자에 대한 행정업무의 명확한 배제에 대해서도 전체 응답자 가운데 8.3%가 요구함.

〈표 3-2-16〉 복지업무를 담당하는 행정직의 사기진작, 근무역량강화, 복지업무 동기를 위한 대책(복지 담당 행정직 응답)

(단위: %, 건)

	전체	동			읍	면
		서울시	광역시	도의 시		
승진 가점, 보수 인상 등 인센티브 부여	45.0	55.6	43.5	43.0	40.0	44.8
전반적인 복지업무 교육	23.6	23.6	19.6	24.8	32.5	23.6
복지 인력 확충	16.7	11.1	19.6	16.8	17.5	16.4
포상휴가, 해외연수 및 안식년제도	1.6	2.8	2.9	1.3	2.5	0.0
상담서비스 및 힐링 프로그램 마련	2.8	1.4	2.9	2.0	5.0	3.6
안전위한 청원경찰, 사법제도 강화	2.0	1.4	3.6	3.4	0.0	0.0
기타	8.3	4.2	8.0	8.7	2.5	11.5
계	100.0 (564)	100.0 (72)	100.0 (138)	100.0 (149)	100.0 (40)	100.0 (165)

주: 1) 개방형 질문에 대한 다중응답으로, 괄호 안은 응답사례 총계임.

## 다. 복지 전달체계 개편대책 추진 현황 및 관련 의견

□ 복지 전달체계 개편을 위해 조직·인사제도 차원에서 모색하고 있는 대책

○ 복지 전달체계 개편을 위해 각 지자체가 실시하고 있는 대책에 대해 조직인사 부서 책임자에게 질문한 결과, 인력 충원<sup>27)</sup>에 대한 대책이 31.8%, 인력 재배치<sup>28)</sup>에 대한 대책이 22.9%로 나타남. 다음으로는 인사가점제, 정기포상 우선 추천 등 인센티브제를 추진하는 경우가 14.0%였음.

- 직급비율 조정(복지직 상위직급 확대, 직렬을 고려하여 직급 비율 조정, 복수직 위 확대), 조직 개편(팀제 개편, 복지업무 전담부서 운영, 복지 허브화 시범 등 추진), 업무 환경 조성(cctv 설치, 핸드폰 제공, 녹음장치 설치, 애로사항 청취, 교육 및 상담, 업무 향상 토론)을 모색하고 있는 것으로 응답한 지자체도 각각 6.5%, 5.6%, 4.2%로 나타남.

27) 사회복지직 충원, 통합사례관리사등 무기계약직 전환, 시간제 계약직 공무원 채용 실시 등의 의견이 제시됨.

28) 복지직 배치기준안 마련, 복지직 장기재직자 읍면동 배치, 신규 복지직 본청 배치, 복지직 결원 발생시 우선 보강, 행정직 재배치, 복지업무 순환전보, 전출공백 방지 등의 의견이 제시됨.

- 지역별로 살펴보면, 자치구는 인력 충원과 인력 재배치에 대한 대책을 계획하고 있다고 응답한 경우가 70%에 달했고, 시 지역은 인력 충원을 모색하고 있는 지자체가 41.2%, 군 지역은 상대적으로 인력 충원 및 재배치 보다 인센티브 실시 대책을 준비 중인 경우가 상대적으로 많았음.

〈표 3-2-17〉 지자체별 복지 전달체계 개편을 위한 대책(조직인사부서 응답)

(단위: %, 건)

	전체	자치구	시	군
인력 충원	31.8	39.7	41.2	13.2
인력 재배치	22.9	29.5	13.2	25.0
인센티브 실시	14.0	3.8	19.1	20.6
직급비율 조정	6.5	7.7	5.9	5.9
조직 개편	5.6	5.1	5.9	5.9
업무 환경 조성	4.2	3.8	1.5	7.4
별 대책 없음(대책 모색중)	9.4	6.4	7.4	14.7
기타	5.8	3.9	5.9	7.4
계	100.0 (214)	100.0 (78)	100.0 (68)	100.0 (68)

주: 1) 개방형 질문에 대한 다중응답으로, 괄호 안은 응답사례 총계임.

2) 기타의견으로는 사회복지사무소 설치, 본청 희망복지지원분야 기능 강화, 본청 업무 이관, 정보시스템 개선 등

○ 본청 복지부서 책임자의 응답을 살펴보면, 조직인사부서 응답과 마찬가지로 복지 담당 인력의 충원 및 재배치<sup>29)</sup>(51.9%)를 모색하는 지자체가 다수였음.

- 다음으로 지역사회 내에 있는 민간 자원(민간 협의체, 지역 공동체, 민간 복지도우미 등)을 활용하는 방안<sup>30)</sup>을 고려하는 지자체가 12.4%, 복지관련 부서 증설, 일반 행정직과 복지업무 분담 등으로 복지 업무 및 사업을 담당하는 부서 조정<sup>31)</sup>을 대책으로 고려한다는 의견이 9.3%로 나타남.
- 읍·면·동의 상담·조사·관리 기능을 강화하고, 방문 상담 및 찾아가는 서비스

29) 전문성이 필요한 사회복지 업무에 사회복지직렬 집중배치, 구청 사회복지직 경력자의 우선적 등 배치, 육아휴직 결원 계약직 충원, 경력직과 신규자 함께 배치 등이 대책 내용으로 제시됨.

30) 민관의 협력 강화 및 민간 협의체 강화, 지역 공동체 운영, 민관 협력 사례관리, 지역 내 민간기관과의 MOU 체결, 사례 발굴 및 효율적 관리 위한 모니터링단 구성, 민간 복지도우미 활용 강화 등이 제시됨.

31) 그 밖에 복지 외 업무 타 부서로 이관, 사업부서와 정책부서의 명확한 분리 등의 의견이 있었음.

를 일원화하거나, 복지 담당부서 의무 설치, 읍·면·동 복지공무원 증원 등 읍·면·동의 기능을 강화한다는 의견이 8.5%로 뒤를 이음.

- 복지업무 담당 공무원에게 승진 기회를 확대하고, 해외연수 기회를 우선 부여하는 등의 인센티브를 통해 근무 여건을 개선<sup>32)</sup>하고 희망복지지원단을 확대하여 복지 사각지대의 대상자들을 발굴하는 등 사례관리의 기능을 강화한다는 의견이 각각 4.7%로 나타남.
- 통합형 주민센터, 사회복지사무소, 복지관련 상담 콜센터 등의 설치를 통한 사회복지 업무 일원화로써 통합적 복지시스템을 구축하고자 하는 의견<sup>33)</sup>도 4.7%, 마지막으로 사회복지 업무의 전문성을 강화하기 위해 정기적으로 재교육 및 보수교육<sup>34)</sup>을 받는 방안이 3.9%로 파악됨.
- 지역별로 살펴보면 시의 경우 업무 및 부서 조정, 읍면동 기능 강화에 대한 대책이 많은 것으로 나타났으며, 군 지역은 사례관리 기능, 업무 전문성 강화를 위한 대책이 자치구나 시에 비해 상대적으로 많은 것으로 나타남.

〈표 3-2-18〉 복지 전달체계 개편을 위해 조직인사제도 차원에서 모색하는 대책(복지부서국장 응답)

(단위: %, 건)

	전체	자치구	시	군
복지 인력 총원 및 재배치	51.9	55.0	50.0	51.0
민간 자원 활용 강화	12.4	12.5	7.5	16.3
업무 및 부서 조정	9.3	12.5	15.0	2.0
읍·면·동 기능 강화	8.5	5.0	15.0	6.1
복지담당자 근무 여건 개선	4.7	7.5	2.5	4.1
사례관리 기능 강화	4.7	2.5	2.5	8.2
통합적 복지시스템 구축	4.7	5.0	5.0	4.1
업무 전문성 강화	3.9	0.0	2.5	8.2
계	100.0 (129)	100.0 (40)	100.0 (40)	100.0 (49)

주: 1) 개방형 질문에 대한 다중응답으로, 괄호 안은 응답사례 총계임.

32) 그 밖에 승진 적체 해소, 인센티브 부여(승진 및 수당), 기간제 직원의 무기계약직 전환 등의 방안이 제시됨.

33) 그 밖에 복지 상담 콜센터 운영, 복지관련 종합상담 창구 개설 등의 내용이 있었음.

34) 그 밖에 복지마인드 재고, 상담 기술 및 기법에 관한 교육 방안이 제시되었음.

## □ 전달체계 개편에 따른 읍·면·동장 복지행정 교육

- 추후 전달체계 개편에 따라 읍·면 사무소 및 동 주민센터에 복지담당 공무원 외에 다양한 직종의 공무원 및 민간전문가의 파견 근무가 고려됨에 따라 ‘읍·면·동장에 대한 복지행정 교육, 복지행정 운영지침 마련 및 성과관리 체계 운영’ 등이 요청되고 있음. 이에 대한 필요성, 세부 운영방안 등에 대한 조직인사부서 책임자의 의견을 파악하였음.
- 읍·면·동장을 대상으로 한 복지행정 교육의 경우, 응답자의 대다수(98.5%)가 필요하다고 답하였음.
  - 세부 방안으로는 연 1회 이상 의무교육을 실시해야한다는 응답이 가장 많았으며(93.5%), 다음으로는 5급 승진자 및 사무관 교육시 복지행정 교육 실시, 정부주관 세미나·현장체험 교육 등을 활용하는 방안 등이 제시됨.
  - 지역별로 살펴보면, 교육실시 방안에 있어 자치구의 경우 의무교육을 실시해야한다는 응답비율이 높았으나, 시 지역의 경우 사무관 교육시 함께 실시하는 방안에 대한 의견이 다소 많았음.

〈표 3-2-19〉 전달체계 개편에 따른 읍·면·동장 복지행정 교육 필요성(조직인사부서 응답)

(단위: %, 건)

	전체	자치구	시	군
교육 불필요	0.5	-	-	1.4
교육 필요	98.5	100.0	98.2	97.1
의무교육 실시(년1회 이상 필수교육 이수제도 시행)	93.5	98.6	87.5	92.8
사무관 교육시 과목추가시간확대 및 5급 승진자 복지행정 교육	3.0	1.4	7.1	1.4
정부주관 정기적인 세미나 활용, 현장체험 교육	2.0	-	3.6	2.9
기타	1.0	-	1.8	1.4
계	100.0 (199)	100.0 (74)	100.0 (56)	100.0 (69)

주: 1) 개방형 질문에 대한 다중응답으로, 괄호 안은 응답사례 총계임.

- 2) 기타의견으로는 읍·면·동장의 교육보다는 사회복지업무의 단순화가 우선 과제라는 의견, 읍·면은 복지행정보다 종합행정을 추진하고 있어 특정분야만을 위한 교육 및 운영지침 마련, 성과관리체계 운영은 직종간 갈등만을 야기할 것이라는 의견 등이 있었음.



○ 본청의 복지부서 책임자의 응답(163명)에서는 복지 행정관련 교육이 필요하다는 의견이 99.4%로 파악됨.

- 교육 시간과 횟수에 대해서는 정기적으로 연간 2회 이상, 분기별로 2~3일간 집중교육이 필요하다는 의견이 다수였음.
- 교육 내용은 복지 마인드 및 의식 제고를 위한 사례와 현장 중심 교육, 복지 행정업무 및 정책사업·서비스 소개 등을 해야 한다고 응답함.
- 교육 형태에 있어서는 필수로 이수할 수 있도록 하고, 체계적인 과정으로 승진 및 고과에 반영해야 한다고 응답함. 권역별 및 지자체별로 소그룹으로 교육이 필요하다고 봄.

#### □ 읍·면·동 복지행정 운영 지침의 필요성

○ 읍·면·동장의 복지행정 운영지침 마련의 필요성에 대한 질문에 92.9%의 조직 인사부서 응답자가 필요하다고 답하였으며, 지역간 차이는 발견되지 않았음.

〈표 3-2-20〉 전달체계 개편에 따른 읍·면·동장 복지행정 운영지침 마련 필요성(조직인사부서 응답)

(단위: %, 건)

	전체	자치구	시	군
운영지침 마련 불필요	4.8	4.3	5.5	4.8
운영지침 마련 필요	92.9	95.7	90.8	91.9
복지행정운영 표준 지침이 필요함	86.1	90.0	83.6	83.9
정기적인 모니터링을 통한 지침이행 점검	1.1	1.4	1.8	0.0
지역여건, 특수성을 감안해서 마련	2.1	2.9	—	3.2
일정상 복지마인드를 가진 장 임명	0.5	—	1.8	—
기존 행정을 과도하게 규제하지 않는 범위 내에서 필요	1.6	—	1.8	3.2
사회복지 업무에 전문 사전 교육 실시	0.5	1.4	—	—
복지행정 업무 성과에 따른 강력한 인센티브 부여 필요	0.5	—	—	1.6
운영지침 마련을 현재 고려중임	0.5	—	1.8	—
기타	2.1	—	3.6	3.2
계	100.0 (187)	100.0 (70)	100.0 (55)	100.0 (62)

주: 1) 개방형 질문에 대한 다중응답으로, 괄호 안은 응답사례 총계임.

○ 본청 복지부서 국과장에 대한 조사에서는 지자체의 실정에 맞는 읍면동 복지 행정 운영지침이 필요하다는 의견이 응답자 150명 중 97.3%로 나타남.

- 지자체 유형에 따라 복지 행정의 운영 지침을 마련해야 한다는 의견, 실무자 중심으로 전국적으로 표준화된 운영지침이 필요하다는 의견이 제시됨.
- 읍면동의 복지행정에 운영지침이 필요하지 않다는 2.7%의 의견 가운데에는 운영지침의 실효성에 대해 의문을 제기하고 있음.

#### □ 읍면동 복지행정 성과관리 체계의 필요성

○ 읍면동장의 복지행정 성과관리체계 운영에 대한 의견을 질문한 결과, 조직인사부서 응답자의 47.6%가 성과관리체계가 필요하다<sup>35)</sup>고 응답함. 계량화에 따른 부작용을 우려한 의견, 객관적 기준 수립이 우선되어야 한다는 의견<sup>36)</sup> 등 신중하게 고려하여 실시해야한다는 응답이 33.1%로 높은 수준이었음.

- 지역별로 살펴보면, 자치구의 경우 성과관리체계가 필요하다는 의견이 56.5%로 높게 나타난 반면, 시 지역은 31.5%만이 성과관리체계가 필요하며, 불필요하거나 신중하게 운영해야한다는 의견이 높게 나타남.

〈표 3-2-21〉 전달체계 개편에 따른 읍면동장 복지행정 성과관리체계 운영 필요성(조직인사부서 응답)

(단위: %, 건)

	전체	자치구	시	군
성과관리체계 필요함	47.6	56.5	31.5	51.7
신중하게 운영해야 함	33.1	29.0	44.4	27.6
성과관리체계 불필요함	19.3	14.5	24.1	20.7
계	100.0 (181)	100.0 (69)	100.0 (54)	100.0 (58)

주: 1) 개방형 질문에 대한 다중응답으로, 괄호 안은 응답사례 총계임.

35) 필요하다는 의견에는 인센티브, 승진기회 제공 등으로 성과관리체계 구축, 중앙차원의 성과관리체계 및 자체 관리체계와 병행, 읍면동 경쟁방식 도입, 우수시책 발표회 시행, 동 목표관리제 운영(복지행정분야), 복지행정 목표 달성여부와 성과급 연계, 5급 평가시 복지행정성과항목 추가, 동장 성과평가와 연계, 복지서비스 요청 건에 대한 서비스 제공률 및 주민 만족수준 등에 대한 성과평가, 기존 성과계획서 수립 시 복지행정분야 확대, 성과평가로 근무평가에 반영 조치 등의 다양한 내용이 제시됨.

36) 그 밖에 읍면동장의 부담 우려, 하위직 업무가중, 시책중심의 평가 지양, 현장방문 등의 업무성과관리의 도입 필요 등에 대한 의견이 제시됨.

○ 본청의 복지부서 국과장의 응답에서는 읍·면·동 단위 복지행정 성과관리 체계가 필요하다는 응답이 37.6%를 차지함.

- 성과에 대한 인센티브를 제공하고, 근무평정시 가산점을 적용하는 등 인사에 우대하는 조건으로 활용할 수 있다는 의견이 다수를 차지함.
- 평가 내용은 복지 서비스 실천의 일환으로 복지대상자의 만족도, 대상자 발굴 및 사례관리의 실증적인 실적 등을 반영하는 방안을 제시함.
- 성과관리 체계가 필요하지 않다고 보는 의견도 응답자의 15.4%로 나타남. 복지업무의 특성상 성과를 가시적으로 확인하기에는 서류상 관리만 반영될 확률이 높음을 지적함. 복지체계만 확대하여 성과관리체계 운영하는 것은 복지담당 공무원에게 또 다른 부담으로 작용될 수 있으며 성과평가를 강조하면 전시행정으로 흐를 수 있음을 우려함.
- 응답자 가운데 47.0%는 성과관리 체계가 필요하다고 판단되지만 우려가 된다고 지적함. 지역 단위별로 차이가 있기 때문에 세밀한 성과관리 프로그램이 필요하며, 점수로 계량화 및 서열화 하기에 기준이 모호할 수 있다는 점을 지적함. 복지업무는 수치화하기 어려운 점을 우려함.

〈표 3-2-22〉 읍·면·동 복지행정 성과관리체계 필요성(복지부서 국장 응답)

(단위: %, 건)

	전체	자치구	시	군
성과관리체계 필요함	37.6	36.4	52.9	28.0
신중하게 운영해야 함(필요하지만 우려, 선행조건 충족 필요)	47.0	51.5	38.2	50.0
성과관리체계 불필요함	15.4	12.1	8.8	22.0
계	100.0 (117)	100.0 (33)	100.0 (34)	100.0 (50)

주: 1) 개방형 질문에 대한 다중응답으로, 괄호 안은 응답사례 총계임.

#### □ 동 주민센터의 적정 규모 및 통합 관련 의견

○ 복지행정 및 민원행정 담당기관인 동 주민센터의 설치단위로서, ‘동’의 적정 인구 규모 및 면적에 대한 의견을 파악하였음. 분석 결과 전체 평균 인구는 17,451명으로 제시되었으며, 적정 면적으로는 148.2km<sup>2</sup>로 나타남.

- 자치구 단위에서는 ‘동’의 인구 규모로 17,622명이 적정하다고 보았고, 면적은 269.6km<sup>2</sup>가 적정하다고 판단함. 시 지역에서는 ‘동’의 적정 인구 규모를 17,265명으로 보았고, 적정 면적은 5.9km<sup>2</sup>라고 응답함.

〈표 3-2-23〉 ‘동’의 적정 인구 규모 및 면적에 대한 의견(조직인사부서 응답)

(단위: 명, km<sup>2</sup>)

	전체	자치구	시	t-value
적정 인구 규모	17,451 (5821.61)	17,622 (5,121.68)	17,265 (6,532.62)	0.360*
적정 면적	148.2 (1,019.51)	269.6 (1,381.17)	5.9 (6.44)	1.491**

주: 1) 괄호 안은 표준편차임.

2) \*p &lt; .05, \*\*p &lt; .01, \*\*\*p &lt; .001

○ 조직인사부서 책임자에게 적정 인구 또는 면적 이하에 해당하는 동 주민센터를 통합하는 방안에 대해 질문한 결과, 58.9%가 바람직한 방향이라고 생각하지만, 통폐합 추진은 어려울 것이라고 판단함.

- 통폐합은 바람직한 방향이며 필요하다는 의견이 7.5%, 통폐합은 바람직한 방향이고 이미 통폐합에 대해 논의하고 있는 경우는 0.7%였음. 반면, 32.9%는 통폐합은 바람직한 방향이라 생각하지 않으며 통폐합 추진도 필요하지 않다고 봄.
- 시 지역보다 자치구에서 동의 통합이 바람직하다고 여기는 의견이 많았음.

〈표 3-2-24〉 적정 인구·면적 이하 동 주민센터를 통합하는 방안에 대한 의견(조직인사부서 응답)

(단위: %, 명)

	전체	자치구	시
바람직한 방향이라고 생각하며, 통폐합 추진이 필요하다	7.5	9.2	5.7
바람직한 방향이라고 생각하지만, 통폐합 추진은 어려울 것으로 본다	58.9	64.5	52.9
바람직한 방향이라고 생각하고, 이미 통폐합이 논의되고 있다	0.7	-	1.4
바람직한 방향이라고 생각지 않으며, 통폐합 추진은 필요하지 않다	32.9	26.3	40.0
계	100.0 (146)	100.0 (76)	100.0 (70)

주: 1) 괄호 안은 사례 수임.

○ 과거 동 주민센터를 통합한 경험이 있는 지역은 전체 148개의 지역 가운데 64.9%였고, 35.1%는 경험이 없는 것으로 나타남.

- 자치구 지역은 77.9%가, 시 지역에서는 50.7%가 통합의 경험이 있었음.

〈표 3-2-25〉 과거 동 주민센터 통합 경험 여부(조직인사부서 응답)

(단위: %, 명)

	전체	자치구	시
있음	64.9	77.9	50.7
없음	35.1	22.1	49.3
계	100.0 (148)	100.0 (77)	100.0 (71)

주: 1) 괄호 안은 사례 수임.

○ 과거 동 주민센터를 통합한 경험이 있는 자치구, 시 지역의 조직인사 책임자에게 동 주민센터 통합으로 인한 장단점과 건의사항을 질문한 결과, 동 주민센터 통합으로 인한 장점으로는 조직 감축, 인력 감소, 효율적인 인력운영 등 효율성의 측면을 강조한 지자체의 비율이 66.3%였음.

- 다음으로는 효율성으로 인한 경쟁력 강화(23.8%), 합리적 행정구역 재설정 가능(5.0%), 유휴공간의 타용도 사용(2.5%), 주민복지 증진 기여, 효율적인 주민자치 운영(1.3%), 재정 인센티브(1.3%) 순이었음.

〈표 3-2-26〉 동 주민센터 통합의 장점(조직인사부서 응답)

(단위: %, 건)

	전체	자치구	시
조직 감축, 인력감소, 효율적인 인력 운영	66.3	60.4	77.4
통합에 따른 행정능률의 향상으로 인한 경쟁력 강화	23.8	25.0	19.4
인구, 지리적 여건 감안한 합리적 행정구역 재설정	5.0	6.3	3.2
유휴공간의 타용도 사용	2.5	4.2	-
주민복지증진 기여, 효율적인 주민자치 운영	1.3	2.1	-
재정 인센티브	1.3	2.1	-
계	100.0 (79)	100.0 (48)	100.0 (31)

주: 1) 개방형 질문에 대한 다중응답으로, 괄호 안은 응답사례 총계임.

- 동 주민센터 통합으로 인한 단점으로는 절반 이상이 주민의 접근성 및 편의성 감소로 인한 서비스 저하를 꼽았음. 다음으로는 통폐합 이전 행정동 주민 간의 갈등 상존, 통폐합 동의 인구과다에 따른 행정인력 부족 순이었음.

〈표 3-2-27〉 동 주민센터 통합의 단점(조직인사부서 응답)

(단위: %, 건)

	전체	자치구	시
주민의 접근성 및 편의성 감소 등으로 인한 주민행정서비스 저하	52.8	49.1	57.6
통폐합 이전 행정동 주민 간의 갈등 상존	30.4	36.3	21.2
통폐합 동의 인구과다에 따른 행정인력 부족	9.0	7.3	12.1
조직 축소에 따른 공무원 인사적체와 승진기회 부족으로 사기 저하	4.5	1.8	9.1
기타	3.3	5.4	-
계	100.0 (88)	100.0 (55)	100.0 (33)

주: 1) 개방형 질문에 대한 다중응답으로, 괄호 안은 응답사례 총계임.

2) 기타의견으로는 위치 선정 어려움, 통합 이후 추후 분동이 어려움 등의 의견이 있음.

- 동 주민센터 통합과 관련한 건의사항에 대하여 질문한 결과, 66.7%가 지역의 특수성, 주민의 공감대, 공무원의 사기진작 등을 고려하여 점진적으로 추진해야한다는 의견을 제시함. 다음으로는 원거리 주민을 위한 고려, 법적 제도장치, 복지전담 인력 확충 및 예산 등이 필요하다는 의견으로 나타남.

〈표 3-2-28〉 동 주민센터 통합관련 건의사항(조직인사부서 응답)

(단위: %, 건)

	전체	자치구	시
지역의 특수성, 주민의 공감대, 공무원의 사기진작 등을 고려하여 점진적 추진	66.7	70.5	61.9
원거리 주민을 위한 고려 필요	11.1	9.1	14.3
법적 장치, 복지전담 인력 확충 및 예산 필요	7.7	9.0	4.8
기타	4.4	2.3	7.2
통합은 바람직하지 않음	10.0	9.1	11.9
계	100.0 (86)	100.0 (44)	100.0 (42)

주: 1) 개방형 질문에 대한 다중응답으로, 괄호 안은 응답사례 총계임.

2) 기타 의견으로는 동 주민센터는 복지행정만이 아닌 지자체의 종합행정기구로 인식 필요, 동 주민센터 통합보다는 시군간 통합을 통한 효율적 행정 수행 방안 강구 등이 제시됨.

## □ 안전행정부가 권고한 “인구 1만명 이상 동 주민센터 복지기능 강화” 계획 수립

○ 안전행정부가 “인구 1만명 이상 동 주민센터 복지기능 강화”를 위한 계획을 수립하도록 각 지자체에 권고한 바, 이에 따른 수립 여부를 파악하였음. 조직인사부서 책임자 중 37.0%가 계획을 수립했다고 응답함.

- 자치구는 40%, 시 지역은 33.8%가 수립한 것으로 밝힘.
- 복지부서 책임자인 국장의 응답을 살펴보면, 전체 89개의 지역 가운데, 수립했다는 응답이 26.0%로 나타남.

〈표 3-2-29〉 “인구 1만명 이상 동 주민센터 복지기능 강화” 계획 수립 여부(조직인사부서 응답)

(단위: %, 명)

	조직인사부서 책임자			복지부서 책임자		
	전체	자치구	시	전체	자치구	시
있음	37.0	40.0	33.8	26.0	35.4	24.4
없음	63.0	60.0	66.2	74.0	64.6	75.6
계	100.0 (146)	100.0 (75)	100.0 (71)	100.0 (89)	100.0 (48)	100.0 (41)

주: 1) 괄호 안은 사례 수임.

〈표 3-2-30〉 “인구 1만명 이상 동 주민센터 복지기능 강화” 수행시 애로사항(조직인사부서 응답)

(단위: %, 건)

	전체	자치구	시
여전히 복지분야 인력 부족	53.8	58.3	50.0
직렬간 갈등	15.4	16.7	14.3
구청과의 업무중복, 행정업무 이관 등 동 주민센터 업무 가이드라인 부재	9.6	8.3	10.7
예산 부족	7.7	12.5	3.6
지역의 특수성 감안 필요	3.8	-	7.1
기타	9.3	4.2	14.3
계	100.0 (52)	100.0 (24)	100.0 (28)

주: 1) 개방형 질문에 대한 다중응답으로, 괄호 안은 응답사례 총계임.

○ “인구 1만명 이상 동 주민센터 복지 기능 강화” 추진시 발생하는 애로사항에 대해 조직인사부서 책임자에게 질문한 결과, 절반 이상의 지자체에서 복지분야 인력 부족을 제시함.

- 다음으로는 정원감소로 인한 복지직 외 기타직렬의 불만 및 인력불균형등으로 인한 직렬간 갈등(15.4%), 동 주민센터 업무 가이드라인 부재에 따라 구청과의 업무 중복, 행정업무 이관 등의 애로사항이 제시됨.

○ 한편 복지부서 국장 응답(22명)에서는 총액인건비 및 부서별 정원 부족으로 인력 확충 어려움(63.6%), 늘어나는 복지 사업으로 인한 부담(22.8%), 복지직 확충시 타 직렬들의 불만과 갈등 우려(13.6%) 등의 의견이 제시됨.

#### □ 거점형·통합형 시범사업 참여의향

○ 복지 전달체계 개편과 관련, 사회보장위원회에서 확정된 '14년 추진 예정인 거점형·통합형의 시범사업 참여 의향을 조직인사부서 책임자에게 파악한 결과, 거점형 시범사업은 12.0%, 통합형 시범사업 참여 의향은 3.0%로 나타남.

- 자치구의 경우 거점형 시범사업에 참여하고자 하는 경우는 13.0%, 통합형 시범사업은 1.4%만이 참여의향을 밝힘.
- 시 지역은 거점형 시범사업은 10.9%, 통합형 시범사업은 4.7%가 참여 의향이 있는 것으로 나타남.

○ 복지부서 책임자의 응답에서는 거점형 시범사업에는 12.1%, 통합형 시범사업은 9.1%가 참여의사를 나타냄.

- 자치구의 경우 거점형에 13.5%, 통합형에 7.7%가 참여 의사를 나타냄.
- 시 지역에서는 통합형 및 거점형에 각각 10.6%가 의사를 밝힘.

〈표 3-2-31〉 거점, 통합형 시범사업 참여의향

(단위: %, 명)

	조직인사부서 책임자			복지부서 책임자		
	전체	자치구	시	전체	자치구	시
통합형 시범사업 참여	3.0	1.4	4.7	9.1	7.7	10.6
거점형 시범사업 참여	12.0	13.0	10.9	12.1	13.5	10.6
참여 의향 없음	85.0	85.5	84.4	78.8	78.8	78.7
계	100.0 (133)	100.0 (69)	100.0 (64)	100.0 (99)	100.0 (52)	100.0 (47)

주: 1) 괄호 안은 사례 수임.



## 2. 전달체계 개편 모형에 대한 의견

○ 앞서 제시한 바와 같이, 본 연구에서는 국정과제로 제시된 '주민센터의 복지 허브화' 방안, 군 지역 개편 방안에 대하여, 지자체 복지담당 공무원이 판단하는 적절한 대안에 대한 의견을 수렴하였음.

- "적절성"과 "실현가능성"을 고려하여, 각각 10점 만점을 기준으로 의견을 제시하도록 하였으며, 관련 의견을 제시하도록 개방형 질문을 병행함.
- 의견 수렴을 위해 제시한 '동 주민센터의 복지 허브화 방안'의 대안 모형은 다음과 같음.

〈대안 1〉 기능보강형	"현행 동 주민센터에" 복지담당 행정직을 추가 배치하여, 보편적복지급여업무(기초노령, 보육료, 유관부처 복지급여 등)를 행정직이 주로 수행하도록 하고, 복지직 공무원을 확충하여 방문상담 등 복지업무를 충실히 수행할 여건 마련
〈대안 2〉 통합형	"동 주민센터 2~3개소를 통합"하여, 사회복지부문의 거점기관으로 운영(다수의 복지인력 배치로 대상자특성별 맞춤형 상담 및 사례관리 강화, 일반민원업무의 상당부분 분청 이관, "원스톱 복지지원 시스템" 마련)
〈대안 3〉 거점형	"동 주민센터 2~3개소의 복지담당인력으로 별도의 기관을" 구성, 사회복지부문의 거점기관으로 운영(주민센터의 일반민원은 존치/ 복지업무는 대안 2의 내용과 동일)
〈대안 4〉 부분거점형	"권역 센터를 시구에 설치하여, 동 주민센터는 복지업무의 신청접수를 담당하고, 권역센터는 본청의 일부 복지업무와 통합사례관리 수행을 강화하는 "부분 거점형 센터" 운영(복지직공무원, 통합사례관리사, 민간채용인력 근무)

- '군 지역의 복지 전달체계 개선 방안'으로 제시한 국정과제의 대안 내용은 다음과 같음.

〈대안 1〉	군의 몇 개 면을 관할하는 "희망복지지원단 분소" 운영(인력 보강)
〈대안 2〉	읍면 사무소와 보건소(보건지소, 진료소 포함)의 연계협력을 통한 통합 서비스 강화
〈대안 3〉	읍면 사무소의 복지 인력 보강

## 가. ‘동 주민센터 개편 모형’의 적절성과 실현가능성에 대한 의견

### □ 읍·면·동 복지담당 공무원의 의견

- 먼저 동 지역 사회복지담당 공무원을 대상으로 동 주민센터 개편 모형의 적절성과 실현가능성에 대한 의견을 수렴한 결과를 제시함.
- 4개 대안 모형의 적절성에 대한 의견은 사회복지직 응답의 경우 10점 만점 중 기능보강형 6.9점, 통합형 6.2점, 거점형 6.4점, 부분거점형 6.5점으로서, 기능보강형이 가장 높게 나타났으나, 각 모형간의 차이는 매우 근소했음.
  - 복지담당 행정직의 경우 기능보강형 6.3점, 통합형 5.8점, 거점형 5.7점, 부분거점형 6.4점으로서, 근소한 차이지만, 부분거점형에 대한 선호가 기능보강형보다 높았으며, 다음은 통합형, 거점형의 순이었음. 사회복지직의 응답과 비교할 때, 모형간의 점수 차가 다소 크게 나타남.
  - 지역간의 차이가 통계적으로 유의하게 나타난 경우는 사회복지직, 행정직 모두 기능보강형에서 나타났는데 서울시 동의 기능보강형 적절성에 대한 평가가 상대적으로 높았음. 사회복지직이 응답한 거점형에 대한 의견에서도 지역간 차이가 유의하게 나타났으며, 광역시의 점수가 가장 높았음.

〈표 3-2-32〉 동 주민센터 개편 모형의 적절성에 대한 의견

(단위: 10점 척도/1~10점)

	사회복지직 응답					복지담당 행정직 응답				
	전체	서울시	광역시	도시	F-value	전체	서울시	광역시	도시	F-value
기능보강형	6.9 (3.73)	7.8 (4.77)	6.9 (3.89)	6.7 (3.15)	7.848***	6.3 (2.74)	7.1 (2.42)	5.9 (2.77)	6.2 (2.80)	11.142***
통합형	6.2 (2.76)	5.7 (2.59)	6.2 (3.00)	6.3 (2.58)	4.209*	5.8 (2.69)	5.8 (2.52)	5.7 (2.75)	5.8 (2.74)	.066
거점형	6.4 (3.26)	5.7 (2.64)	6.7 (3.99)	6.4 (2.65)	8.316***	5.7 (2.65)	5.5 (2.57)	5.8 (2.69)	5.9 (2.67)	.958
부분거점형	6.5 (3.28)	6.6 (5.05)	6.3 (3.38)	6.5 (2.45)	.804	6.4 (2.48)	6.2 (2.32)	6.3 (2.48)	6.6 (2.57)	1.812

주: 1) 괄호 안은 표준편차임.

2) \*p < .05, \*\*p < .01, \*\*\*p < .001

○ 다음은 4개 대안 모형의 실현가능성에 대한 의견임. 사회복지직의 응답의 경우 10점 만점 중 기능보강형 5.6점, 통합형 4.2점, 거점형 4.5점, 부분거점형 5.0점으로서, 기능보강형이 가장 높게 나타남. 실현가능성 의견에 대한 순위는 앞서 살펴 본 적절성과 동일한 순서였으나, 그 편차는 상대적으로 크게 나타남.

- 복지담당 행정직의 경우 기능보강형 5.8점, 통합형 4.6점, 거점형 4.7점, 부분거점형 5.5점으로서, 적절성에서와는 달리 기능보강형의 실현가능성을 가장 높게 보았음. 사회복지직 응답과 마찬가지로, 적절성에 대한 점수 보다는 전반적으로 실현가능성의 점수가 낮았음.
- 지역간의 차이가 통계적으로 유의하게 나타난 경우는 복지행정직 응답의 기능보강형에 대한 응답으로서, 서울시 등의 기능보강형 실현가능성에 대한 평가가 상대적으로 높았음.

〈표 3-2-33〉 동 주민센터 개편 모형의 실현가능성에 대한 의견

(단위: 10점 척도/1~10점)

	사회복지직 응답					복지담당 행정직 응답				
	전체	서울시	광역시	도시	F-value	전체	서울시	광역시	도시	F-value
기능보강형	5.6 (3.64)	6.1 (4.00)	5.5 (3.24)	5.5 (3.81)	2.612	5.8 (2.59)	6.3 (2.51)	5.6 (2.67)	5.7 (2.54)	4.035*
통합형	4.2 (2.46)	4.1 (2.32)	4.3 (2.77)	4.2 (2.23)	.514	4.6 (2.46)	4.6 (2.33)	4.7 (2.59)	4.6 (2.42)	.213
거점형	4.5 (2.55)	4.1 (2.32)	4.6 (2.88)	4.5 (2.32)	1.996	4.7 (2.37)	4.5 (2.14)	4.7 (2.44)	4.8 (2.43)	.818
부분거점형	5.0 (3.31)	5.2 (4.34)	4.9 (3.80)	5.0 (2.40)	.614	5.5 (2.33)	5.3 (2.24)	5.4 (2.30)	5.7 (2.41)	1.805

주: 1) 괄호 안은 표준편차임.

2) \*p < .05, \*\*p < .01, \*\*\*p < .001

#### □ 조직인사부서 책임자 의견

○ 조직인사부서 책임자에 대한 조사에서도 국정과제로 제시된 동 주민센터 복지 허브화 방안의 세 가지 개편모형(기능보강형, 통합형, 거점형)에 대한 대안의 적절성, 실현가능성을 파악함.

- 다만 읍·면·동 복지담당 공무원에 대한 조사와 달리 개방형으로 질문하여 분석하였음.

○ 먼저 모형의 적절성에 대한 평가에서, ‘적절하다’고 응답한 경우는 기능보강형 47.9%, 통합형 8.8%, 거점형 16.5%로 나타남.

〈표 3-2-34〉 동 주민센터 복지 허브화 대안의 적절성(조직인사부서 응답)

(단위: %, 건)

	기능보강형	통합형	거점형
적절함	47.9 <sup>2)</sup>	8.8 <sup>4)</sup>	16.5 <sup>8)</sup>
보통 수준	2.8	13.6 <sup>5)</sup>	14.9 <sup>9)</sup>
부적절함	24.3	72.0 <sup>6)</sup>	57.9 <sup>10)</sup>
선행과제 충족 필요	25.0 <sup>3)</sup>	5.6 <sup>7)</sup>	10.7 <sup>11)</sup>
계	100.0 (140)	100.0 (125)	100.0 (121)

주: 1) 개방형 질문에 대한 다중응답으로, 괄호 안은 응답사례 총계임.

- 2) 접근성 문제로 기능보강형이 타당하다고 봄, 인력확충은 어려우나, 가장 현실적인 대안이라는 의견
- 3) 제도의 단순화·구분 동의 기능(역할) 분담 선결, 적정인력산정 필요, 복지인력 확충, 동의 경우 방문간호사 등과 통합운영하고 읍·면의 경우 보건지소나 보건진료소등과 통합 운영, 전담부서 신설 등의 의견
- 4) 거점별 통합, 인구밀집지역에 적합함, 인구밀집도가 낮은 지역이 바람직함, 통합은 효율성이 있음 등의 의견
- 5) 주민동아가 어려우며 많은 시간이 소요될 것임, 도입의 실익이 크지 않음 등의 의견
- 6) 주민 접근성 제약으로 불편 초래 예상, 복지기능의 확대만을 위하여 행정등을 통합하는 것은 부적절함. 서비스 질 하락 우려, 대도시에 부적합함, 통합과정에서 갈등유발, 인구밀집도가 낮은 지역은 부적절, 지방자치법상의 현 지방자치단체 구조 변경 수반으로 적절치 않음 등의 의견
- 7) 인력 확충 추가, 예산 및 사무실 확보 필요, 본청과 연계한 종합적인 전달체계 개편 필요 등의 의견
- 8) 원스톱 맞춤형 복지서비스 제공이 가능, 기능면에서 효율적 복지행정 전문성 확보할 수 있음, 인구 규모가 밀집한 광역시의 경우 적용 등의 의견
- 9) 거점을 수행할 동 지역의 부담, 동 주민센터의 복지 허브화 추진에 상당한 시일이 소요 등의 의견
- 10) 접근성 저하 우려, 복지 업무 이외 종합민원행정 추진에 애로, 일반 행정과 분리되어 실효 의심, 일반 행정 업무와의 협조 문제 발생, 복지 전담센터 설치는 구 본청의 복지부서와 동일한 성격으로 판단되므로 부적절, 조직 및 인력 확대로 비효율성 예상, 인구밀도가 높은 도시에서는 효과 미약 등의 의견이 있음.
- 11) 복지의 다양화에 따른 전문센터 필요, 기능보강형에서 거점형으로 점진적 확대 필요, 일반 행정기능과의 연계 문제 등 주민불편방지를 위한 선행조치 필요, 현 행정체제 등 종합적인 검토가 필요 등의 의견

○ 다음은 3개 모형의 실현가능성에 대한 응답 결과로서, 기능보강형의 실현가능

성이 높다는 의견이 전체의 76.0%, 실현가능성이 낮다는 의견은 4.1%였으며, 선행과제가 충족된 후에야 실현가능하다는 응답은 17.8%였음.

- 기능보강형이 적절하다고 응답한 비율이 전체의 약 50% 정도인데 반해 실현가능성은 약 26%p 높은 76.0%로 나타나, 적절성에 비해 실현가능성이 높은 대안으로 인식되고 있었음. 응답자들은 “도농복합형 도시의 경우 적합하며 실현가능하다”는 의견을 제시함.
- 기능보강형이 실현가능성이 낮다고 응답한 비율은 4.1%였는데, “과도한 인력이 요구되고 인력운영의 비효율 초래할 수 있으며, 사무공간 마련등 많은 예산지원이 요구된다”고 주장함. 또한 “도농복합시의 경우 실현가능성이 떨어진다”는 우려도 제기되었는데, 일부 지자체가 도농복합시의 경우 실현가능성이 높다고 주장한 것과는 상반되는 의견임.
- 기능보강형이 실현되려면 선행과제가 충족되어야 한다고 응답한 비율은 17.8%로 “실질적인 복지중심 행정체계 개편 시 가능하며, 민원인의 혼선방지가 필요함”을 강조하였으며, 인력과 관련하여 “인력 충원이 선행되어야 하며 이는 행정직 재배치 위주가 아닌 복지인력 순증으로 해결이 필요하다”는 의견을 제시하였음. “읍·면·동 표준정원제 제시”가 선행되어야 한다는 주장도 있음.
- 통합형 대안의 실현가능성이 높다고 응답한 비율은 3.1%에 그쳐 앞서 살펴본 적절성(8.8%)에 비해 낮은 수준이었음. “도농복합시 외 동지역은 추진가능”하다는 의견과 함께 통합형의 참여를 유도하기 위해 “인센티브 부여” 등의 동기 부여가 필요하다는 의견을 제시함.
- 통합형 대안의 경우 약 90%의 응답자가 실현가능성이 낮다고 응답하였는데 “주민 불편 및 불만 발생, 주민접근성 낮음, 지역주민 반대 예상”과 같은 주민 관련 애로사항을 제시하거나, “업무집중 대폭변화에 따른 부담, 업무과중, 본청과 업무 이원화 발생 예상”과 같은 공무원 업무부담을 문제점으로 지적하기도 하였음. 또한 “통합 절차 복잡, 해결과제 산재” 등의 통합 절차에 대한 우려를 제기하기도 함.
- 3.8%의 응답자들은 “주민의견 반영 후 통합 필요, 근접지역 및 인구·복지

수요를 감안하여 통합, 인력확충 선행” 등의 선행과제를 제시함으로써 이를 수행할 시에 통합형 대안이 실현 가능함을 밝힘.

- 거점형 대안의 실현가능성이 높다고 응답한 비율은 7.8%로서, 적절성이 높다고 판단한 응답(16.5%)보다 낮은 수준이었음.
- 거점형의 경우 73.6%의 응답자가 실현가능성이 낮다고 응답하였는데, 그 이유로는 업무 수행과 관련하여 “행정의 이원화로 행정력이 낭비되거나, 사회복지공무원 업무가 가중될 수 있으며, 일반 행정 분리로 불편이 예상된다”는 의견이 제시되었으며, 주민의 측면에서는 “접근성 제한에 따른 민원 불편”과 함께, “거점시설 위치 선정을 위한 주민 갈등”도 실현가능성을 낮추는 요인으로 제시하였음. “막대한 소요비용으로 인해 재정부담이 가중된다”는 점도 지적함.
- 6.3%의 응답자는 “별도체계 구성이 어려우나 주민만족도 향상은 기대 가능, 기구 및 정원 종합 검토 필요, 사회복지 업무를 동에서 완전 분리하여 운영할 경우 가능, 주민접근성이 해소된다면 가능성 있음” 등의 선행조건을 제시하였음.

〈표 3-2-35〉 동 주민센터 복지 허브화: 기능보강형 대안의 실현가능성(조직인사부서 응답)

(단위: %, 건)

	기능보강형	통합형	거점형
실현가능성 높음	76.0	3.1	7.8
보통 수준	2.1	2.3	12.4
실현가능성 낮음	4.1	90.8	73.6
선행과제 충족 필요	17.8	3.8	6.3
계	100.0 (146)	100.0 (130)	100.0 (129)

주: 1) 개방형 질문에 대한 다중응답으로, 괄호 안은 응답사례 총제임.

#### □ 복지부서 책임자 의견

- 다음은 복지부서 국장의 개편 모형에 대한 의견임. 먼저 대안의 적절성에 대한 의견을 살펴보면, 응답자 중 기능보강형 대안이 적절하다고 판단한 경우는 85.3%였음. “기존 읍면동 체제를 유지하기 때문에 지자체의 부담이 적고, 동

시에 복지기능도 강화할 수 있기 때문에 추가적으로 많은 예산을 들이지 않고 인력 확충 등 변화를 모색할 수 있다”는 장점을 꼽음.<sup>37)</sup>

- 기능보강형의 개편안의 적절성을 보통으로 파악한 경우는 4.2%였는데, “단기적으로는 가능하지만 다소 소극적인 변화라는 지적으로, 조직의 소폭 개편과 인력의 확충으로는 복지 전달체계의 근본적인 문제가 개선되지 못한다는 한계”를 제기함.
- 동 주민센터의 개편안으로 기능보강형이 적절하지 못하다고 보는 의견은 10.5%로서, “현행 동 주민센터와 차별성이 없고, 개편으로 보기 힘들다”는 의견임.
- 동 주민센터의 개편 모형으로 통합형이 적절하다고 보는 의견은 11.8%로 나타남. “원스톱서비스로 복지 대상자의 편리성과 업무 효율성을 고려한 모형으로 판단되며, 여러 동의 통합으로 담당 공무원 수가 확보됨으로써 업무 전문성 및 책임성도 증진될 것”으로 예측함.
- 통합형의 적절성이 보통이라고 판단한 경우는 9.4%로 파악됨. “인구가 밀집한 동은 가능하지만 타 지역은 어렵다거나, 일반 행정동과 통합된 지역 단위에 혼돈을 줄 수 있으며 접근성에도 한계가 있다”고 주장함.
- 통합형이 적절하지 않다고 보는 의견은 응답자 중 78.8%로서, “낮은 접근성과 더불어 행정 구역 동 단위와 다른 대폭적인 전달체계의 변화로 지자체의 반발 및 저항 예상, 예산 문제와 장소 물색의 부담감”을 지적함.
- 거점형의 개편안이 적절하다고 판단하는 경우는 29.3%로 파악됨. “업무의 전문성을 높이고, 종합적인 복지 행정을 수행할 수 있어 바람직하다고 판단하며, 복지욕구의 해결에 대한 접근성이 용이하다”고 보고 있었음.<sup>38)</sup>
- 거점형 개편 대안의 적절성이 보통이라고 보는 경우는 27.2%였음. “바람직한 모형이지만 현재 조직 및 체계 상 수용이 어렵고, 단기간 내 추진이

37) 그 밖의 의견으로는 인력 증원만으로 운영 가능하므로 대안 중 실현성이 가장 높음, 정원 확대 시 지자체 자율조정, 접근성 유리(주민의 접근성이 좋아야 주민의 참여도와 찾아가는 복지서비스도 가능함, 복지 사각지대 발굴에 가장 적절함) 등이 제시됨.

38) 그 밖에 사례별 맞춤형복지의 대안으로 적절함, 장기적으로 볼 때 복지 전달체계 개편의 가장 바람직한 방향이라는 의견이 제시됨.

어렵다는 한계”를 지적함. “저소득층 밀집 지역이나 복지대상자가 많은 주민센터에서는 필요하며 적용 가능하다”고 판단함.

- 거점형 개편안이 적절하지 않다고 보는 의견은 전체 응답자 가운데 43.5%로 나타남. “일반 행정과 분리되어 있어, 효율성이 저하될 수 있으며 복합적인 민원의 처리는 불가능하다는 문제”를 지적함. 또한 “별도의 조직 신설을 위한 예산 확보에 어려움이 있다”는 점을 제기함.

〈표 3-2-36〉 동 주민센터 개편모형 대안별 적절성(복지부서 국장 응답)

(단위: %, 명)

	기능보강형	통합형	거점형
적절성 높음	85.3	11.8	29.3
적절성 중간	4.2	9.4	27.2
적절성 낮음	10.5	78.8	43.5
계	100.0 (95)	100.0 (85)	100.0 (92)

주: 1) 괄호 안은 사례 수임.

○ 개편 대안의 실현가능성에 대한 복지부서 국장의 의견을 살펴보면, 기능보강형의 실현가능성이 높다고 보는 의견은 88.5%로 나타남.

- “지자체에서 수용할 확률이 높고, 현행 체제를 유지하면서 복지 인력을 보강하기 때문에 실현될 수 있는 여건이 충분하다”고 판단함.
- 기능보강형 대안의 실현가능성을 보통이라고 판단한 경우는 2.1%였음. “실현이 가능하긴 하지만 개편으로써의 큰 변화를 기대하기는 어렵다고 보며, 기능 보강으로써 업무가 현 상태보다 추가된다면 인력 부족의 문제에서 벗어나기 어렵다”는 한계를 제기함.
- 기능보강형이 실현될 가능성이 낮다고 보는 의견은 9.4%로 파악됨. “공무원의 총액인건비 문제로 인력을 확충하는 것이 제한적이며, 복지 업무의 전문성이 떨어져 개편의 취지가 변질될 우려가 있음”을 지적함.
- 통합형에 대한 실현가능성을 높게 판단한 경우는 4.5%로 나타남. “새로운 행정의 개편은 장비나 인력, 인식의 제고가 전제되어야 하기 때문에 어려움



이 많을 것으로 예상되지만 타당성이 높다”는 의견이 제시됨.

- 통합형의 실현가능성을 보통으로 보는 경우는 5.7%로, “충분한 주민들의 의견 수렴 및 동의를 구해야 가능하다”고 판단함.
- 통합형은 실현가능성이 낮다고 판단하는 경우는 응답자 중 89.8%로 파악됨. “통합형 동 주민센터는 접근성에 제약이 있기 때문에 주민들에게 오히려 불편함을 줄 수 있다”는 문제를 꼽음.<sup>39)</sup>
- 거점형 개편안의 실현가능성이 높다고 판단한 경우는 응답자의 19.6%였음. “원활한 복지 업무의 수행이 가능하기 때문에 가장 적합한 개편 모형”이라고 보며 “저소득계층의 밀집 지역에서 더욱 가능성이 높다”고 봄.
- 거점형의 실현가능성을 보통으로 보는 경우도 19.6%로서, “전문적 복지 서비스 제공이 가능하기 때문에 업무에 대한 능률은 높을 것으로 예상되나, 접근성의 문제로 주민의 불편이 제기될 수 있음”을 지적함.
- 동 주민센터 개편 모형 중 거점형의 실현가능성이 낮다고 보는 경우는 60.8%로 파악됨. “행정과 복지 업무가 분리되어 유기성 및 효율성이 떨어질 수 있고, 주민들에게 혼란을 주어 불편을 초래 할 수 있다”는 문제를 지적함. “복지업무 전담의 거점형 센터의 추가 설치로 예산, 인력 등 대폭적인 개편의 부담 및 반발”을 우려함.

〈표 3-2-37〉 동 주민센터 개편모형 대안별 실현가능성(복지부서 국장 응답)

(단위: %, 명)

	기능보강형	통합형	거점형
실현가능성 높음	88.5	4.5	19.6
실현가능성 중간	2.1	5.7	19.6
실현가능성 낮음	9.4	89.8	60.8
계	100.0 (96)	100.0 (88)	100.0 (92)

주: 1) 괄호 안은 사례 수임.

39) 그 밖의 의견으로는, 대폭적인 개편의 현실적 어려움, 통폐합된 주민간의 이질감 형성, 지역색으로 인한 주민 거부감 우려, 광역 행정으로 업무 수행의 어려움, 본청과의 업무 이원화 발생 우려 등이 제시됨.

## □ 희망복지지원단 근무자의 의견

○ 다음은 자치구 및 시 지역의 희망복지지원단 근무자에 대하여 동 주민센터 개편 모형의 적절성과 실현가능성에 대한 의견 수렴 결과임.

- 기능보강형 대안에 대한 평가는 희망복지지원단 단장과 통합사례관리담당자의 응답에서 각각 적절성 7.4점, 7.8점, 실현가능성 6.8점, 6.4점이었음.
- 통합형의 경우는 적절성에서 5.5점, 6.2점, 실현가능성에서 4.0점, 4.7점으로 적절성에서는 중간 수준, 실현가능성에서는 낮은 수준의 지지를 보임.
- 거점형의 경우는 적절성에서 5.6점, 6.1점, 실현가능성에서 각 4.2점으로 통합형에 대한 지지도와 매우 유사한 양상을 보였음.
- 부분거점형은 적절성에서 5.6점, 7.0점, 실현가능성에서 4.7점, 5.6점으로서 통합사례관리담당자는 부분거점형 모형의 적절성을 높게 보는 것으로 나타남.
- 희망복지지원단 응답자 모두 기능보강형의 적절성을 높게 인식하고 있지만, 통합형, 거점형, 부분거점형의 경우도 중간수준의 적절성이 있는 것으로 판단하고 있었으며, 특히 통계적으로 지역간 유의한 차이를 보인 통합형, 거점형, 부분거점형의 적절성에 대한 의견을 보면, 통합형의 적절성에 대한 자치구 지역 응답의 지지도가 6.4점으로 높게 나타나고 있어 주목됨.

〈표 3-2-38〉 동 주민센터 개편 모형의 적절성에 대한 의견(희망복지지원단 응답)

(단위: 10점 척도/1~10점)

	희망복지지원단 단장 응답				통합사례관리 담당자 응답			
	전체	자치구	도의 시	F-value	전체	자치구	도의 시	F-value
기능보강형	7.4 (2.98)	7.1 (2.92)	7.7 (3.03)	1.070	7.8 (6.62)	8.3 (9.14)	7.2 (2.40)	0.737
통합형	5.5 (2.79)	6.4 (2.68)	4.6 (2.61)	12.672**	6.2 (6.80)	7.0 (9.28)	5.4 (2.72)	1.460
거점형	5.6 (3.00)	6.2 (2.88)	5.0 (3.01)	4.470*	6.1 (5.07)	6.7 (6.58)	5.5 (2.92)	1.521
부분거점형	5.6 (2.78)	6.1 (2.55)	5.0 (2.90)	4.540*	7.0 (5.83)	7.7 (7.80)	6.3 (2.70)	1.472

주: 1) 자치구 및 시 지역만 응답하였음.

2) 괄호 안은 표준편차임.

3) \*p < .05, \*\*p < .01, \*\*\*p < .001

〈표 3-2-39〉 동 주민센터 개편 모형의 실현가능성에 대한 의견(희망복지지원단 응답)

(단위: 10점 척도/1~10점)

	희망복지지원단 단장 응답				통합사례관리 담당자 응답			
	전체	자치구	도의 시	F-value	전체	자치구	도의 시	F-value
기능보강형	6.8 (2.70)	6.9 (2.35)	6.8 (3.03)	0.032	6.4 (4.92)	7.1 (6.58)	5.7 (2.34)	2.025
통합형	4.0 (2.30)	4.3 (2.20)	3.7 (2.44)	1.889	4.7 (4.97)	5.2 (6.66)	4.2 (2.39)	1.049
거점형	4.2 (2.45)	4.6 (2.40)	3.9 (2.50)	1.778	4.2 (2.66)	4.4 (2.91)	4.0 (2.39)	0.614
부분거점형	4.7 (2.59)	5.0 (2.36)	4.5 (2.80)	1.102	5.6 (5.03)	6.1 (6.66)	5.2 (2.60)	0.946

주: 1) 자치구 및 시 지역만 응답하였음.

2) 괄호 안은 표준편차임.

3) \*p &lt; .05, \*\*p &lt; .01, \*\*\*p &lt; .001

## 나. 군 지역 복지 전달체계 개편방안에 대한 의견

### □ 읍·면 사회복지담당 공무원의 의견

○ 읍·면 복지 전달체계 개편안으로 제시된 세 가지 안의 적절성에 대하여 살펴보면, ‘읍·면 사무소의 복지 인력 보강’은 사회복지직과 복지담당 행정직 모두 높은 점수(8.8점, 8.3점)로 나타남.

- ‘군의 몇 개 면을 관할하는 "희망복지지원단 분소" 운영’, ‘읍·면 사무소와 보건소(보건지소, 진료소 포함)의 연계협력을 통한 통합 서비스 강화’의 대안도 각각 6점 이상으로 나타났으며, 사회복지직과 복지담당 행정직의 의견이 유사한 수준이었음.
- 도시형 대안과 마찬가지로 개편안의 적절성 보다는 실현가능성에 대한 점수가 낮게 제시되었는데, 희망복지지원단 분소 운영, 읍·면 사무소와 보건소 연계 협력 각각에 대한 사회복지직의 실현가능성 평가는 5점에 못미치는 것으로 나타남. 적절성 점수와는 달리 전반적으로 사회복지직의 점수가 복지담당 행정직의 점수보다 낮게 제시됨.

〈표 3-2-40〉 읍면 사무소 개편안의 적절성에 대한 의견

(단위: 10점 척도/1~10점)

	사회복지직 응답				복지담당 행정직 응답			
	전체	읍	면	T-value	전체	읍	면	T-value
희망복지지원단 분소 운영	6.6 (3.22)	6.5 (2.67)	6.6 (3.31)	.260	6.0 (2.78)	5.8 (2.57)	6.0 (2.83)	.607
읍면 사무소와 보건소 연계 협력	6.5 (3.60)	6.6 (2.64)	6.5 (3.74)	.017	6.5 (2.61)	6.5 (2.37)	6.5 (2.66)	.011
읍면 사무소의 복지인력 보강	8.8 (4.57)	9.3 (3.86)	8.7 (4.68)	2.088	8.3 (2.25)	8.7 (1.60)	8.2 (2.37)	2.630

주: 1) 괄호 안은 표준편차임.

2) \*p&lt;.05, \*\*p&lt;.01, \*\*\*p&lt;.001

〈표 3-2-41〉 읍면 사무소 개편안의 실현가능성에 대한 의견

(단위: 10점 척도/1~10점)

	사회복지직 응답				복지담당 행정직 응답			
	전체	읍	면	T-value	전체	읍	면	T-value
희망복지지원단 분소 운영	4.7 (2.56)	4.5 (2.59)	4.8 (2.55)	1.642	5.0 (2.52)	4.9 (2.29)	5.0 (2.58)	.166
읍면 사무소와 보건소 연계 협력	4.9 (2.87)	4.9 (2.48)	4.9 (2.93)	.000	5.7 (2.55)	5.7 (2.27)	5.7 (2.61)	.000
읍면 사무소의 복지인력 보강	6.2 (3.22)	6.7 (4.74)	6.1 (2.88)	3.304	6.7 (2.84)	6.9 (2.80)	6.7 (2.85)	.315

주: 1) 괄호 안은 표준편차임.

2) \*p&lt;.05, \*\*p&lt;.01, \*\*\*p&lt;.001

## □ 복지부서 책임자 의견

○ 희망복지지원단 보강 및 보건의료 서비스의 연계 강화를 위한 희망복지지원단의 분소 운영에 대해 응답한 본청 복지부서 국장 67명이 희망복지지원단 분소 운영 대안의 적절성에 대해 응답함.

- 찾아가는 방문형 복지서비스를 효율적으로 실현할 수 있으며, 복지 사각지대의 발굴과 중복 지원을 방지할 수 있다는 점에서 분소 설치가 적절하다고 보는 경우는 전체 응답자 가운데 52.8%로 나타남.<sup>40)</sup>

40) 그 밖에 통합적 원스톱 지원 가능, 민원응대의 신속성과 접근성 용이, 복지사각지대 발굴과 중복지원 방

- 복지 담당 공무원의 고충을 덜어준다는 점에서는 효과적이지만, 농어촌 지역의 경우 가용 자원의 관리 및 활용도가 떨어지기 때문에 한계가 우려된다는 지적으로, 분소 설치의 적절성을 보통으로 보는 경우는 6.9%였음.
- 희망복지지원단의 분소설치 보다 읍면 사무소의 복지기능을 보강하고 인력을 확충하는 것이 더욱 필요하기 때문에 적절하지 않다고 보는 의견도 40.3%임.<sup>41)</sup>

〈표 3-2-42〉 희망복지지원단 보강 및 보건의료서비스 연계 강화 위한 희망복지지원단 분소 운영 대안 적절성(복지부서 국장 응답)

(단위: %, 명)

	전체	시	군
적절성 높음	52.8	40.0	53.7
적절성 중간	6.9	20.0	6.0
적절성 낮음	40.3	40.0	40.3
계	100.0 (72)	100.0 (5)	100.0 (67)

주: 1) 괄호 안은 사례 수임.

○ 희망복지지원단 보강 및 보건의료 서비스의 연계 강화를 위한 희망복지지원단의 분소 운영에 대한 대안의 실현가능성에 대하여, 가능성이 높다고 판단한 경우는 25.4%에 이룸.

- 인구의 고령화로 보건소의 방문간호 사업등과의 통합 운영 방안도 동시에 고려된다는 점에서 가능성을 제고해 볼 수 있다고 여김.
- 희망복지지원단의 분소 운영 대안의 실현가능성을 보통으로 판단하는 경우는 42.9%로서, 인력 충원 및 예산 확보, 시스템의 개편이 전제된다면 실현

지, 지역특성상 넓은 면적을 분할하는 분소설치 적절, 해당 지자체 실정에 맞게 권역별로 나누어 보건 의료서비스와 직업상담 서비스를 추가 실시한다면 통합사례관리서비스 등의 질이 높아질 것으로 예상, 보건과 연계되도록 보완하면 인구 많은 군 지역에서 필요, 사례관리사업 중심으로 전환 적절함, 고용-복지 연계를 통해 빈곤추락을 방지하는 탈빈곤의 체계화와 희망복지 실현 가능한 등의 의견이 제시됨.

41) 그 밖에 분소보다 희망복지과의 신설이 필요(희망복지지원업무, 통합조사, 생활보장 업무 담당), 분소가 접근성 문제를 해결해주지 않음, 기관 및 위탁기관의 중복운영으로 효율성 결여, 분소 운영 시 군의 희망복지지원단과 업무의 중복 가능성이 많음, 전달체계만 세분화되어 인력분산 및 업무 증가됨, 자원흐름과 통합사례관리 등을 일원화하겠다는 취지가 흐려짐 등의 의견이 제시됨.

가능성의 여부가 달라질 수 있다고 봄.<sup>42)</sup>

- 분소 운영의 대안 실현가능성이 낮다고 보는 경우는 31.7%였음. 인력의 충원, 지역 자원 발굴의 한계, 예산 및 관리 문제에서 현실성이 떨어진다고 보고함.

〈표 3-2-43〉 희망복지지원단 보강 및 보건의료서비스 연계 강화 위한 희망복지지원단 분소 운영 대안  
실현가능성(복지부서 국장 응답)

(단위: %, 명)

	전체	시	군
실현가능성 높음	25.4	40.0	24.1
실현가능성 중간	42.9	40.0	43.1
실현가능성 낮음	31.7	20.0	32.8
계	100.0 (63)	100.0 (5)	100.0 (58)

주: 1) 괄호 안은 사례 수임.

#### □ 희망복지지원단 근무자의 의견

○ 군 지역 희망복지지원단 단장 및 통합사례관리 담당자를 대상으로 희망복지지원단 보강 및 보건의료서비스 연계 강화와 관련한 방안들의 적절성과 실현가능성에 대한 의견을 수렴하였음.

- 희망복지지원단 분소 운영안의 적절성은 단장의 경우 6.6점, 통합사례관리 담당자의 경우 6.1점이었으며, 실현가능성은 이보다 낮게 평가하였음.
- 읍 사무소 복지 인력 보강안의 적절성에 대한 평가가 가장 높았으며(단장 8.9점, 통합사례관리 담당자 8.7점), 읍 사무소와 보건소의 연계 협력을 통한 통합서비스 강화안의 적절성(7.7점, 7.9점)에 대해서도 높은 평가를 하였음. 이 안의 실현가능성에 대한 평가에서 단장은 5.9점으로, 통합사례관리담당자는 8.7점으로 인식에 큰 차이를 보이는 점이 두드러졌음.

42) 그 밖에 민간협력 및 전반적인 조직개편이 필요하므로 구체적인 실현방안이 필요함, 희망복지지원단의 인원 대폭 증원, 조직관리부서의 적극적 협조가 있어야 가능하다는 의견이 제시됨.

〈표 3-2-44〉 희망복지지원단 보강 및 보건의료서비스 연계 강화와 관련한 방안들의 적절성과 실현가능성에 대한 의견

(단위: 10점 척도/1~10점)

		희망복지지원단 단장 응답	통합사례관리 담당자 응답
희망복지지원단 분소 운영	적절성	6.6 (3.22)	6.1 (3.42)
	실현가능성	5.2 (3.16)	4.1 (2.54)
읍 사무소와 보건소의 연계 협력을 통한 통합서비스 강화	적절성	7.7 (2.30)	7.9 (2.43)
	실현가능성	5.9 (2.78)	8.7 (1.95)
읍 사무소의 복지 인력 보강	적절성	8.9 (1.98)	8.7 (1.95)
	실현가능성	6.6 (2.86)	6.4 (2.26)

주: 1) 군 지역만 응답하였음.

2) 적절성과 실현가능성에 대해 각각 10점 만점으로 기입함.

3) 괄호 안은 표준편차임.

4) \* $p < .05$ , \*\* $p < .01$ , \*\*\* $p < .001$

### 제3절 지자체 사례조사 결과

- 본 절에서는 복지 전달체계 개편 방향 설정에 참고할 수 있는 자료로서, 연구진 및 관계부처 TF 팀이 함께 6개 지자체를 방문하여 실시한 면담 및 간담회 결과를 제시하고자 함.<sup>43)</sup>
  - 지자체의 복지 행정 여건, 애로사항 및 장애요인, 개편안에 대한 의견이 포함되었으며, 면담이 이루어진 본청 인사조직부서, 복지부서, 읍·면·동장 및 복지담당 일반행정직, 읍·면·동 사회복지직 및 본청 희망복지지원단 담당자의 의견을 구분하여 정리, 제시함.

#### 1. 인사조직부서

- 행정직의 복지업무 분담은 단기적 방향이며 복지직 충원이 바람직
  - 행정직이 단기간은 복지업무를 담당할 수 있으나, 순환 보직으로 인해 효과는 미미할 것으로 예상
    - (대전 OO구) 전직시험으로 행정직을 복지직으로 바꾸거나, 직렬 통폐합, 복지직 공무원 충원이 대안이며, 행정직에게 사회복지 업무를 분담하도록 하는 것은 행정직이 계속 바뀌므로 불편할 것이며, 장기적인 대안이 아님.
    - (경기 OO시) 행정직의 복지업무 몰입도는 지자체장의 관심에 따라 상이함. 힘든 업무(장애인 관련 업무)를 담당하면 빨리 다른 자리로 옮기려 함.
  - 신규 복지직에 대한 전문적인 교육 이수는 필수적
    - (대전 OO구) 최근 사회복지직 증원으로 교육이 미흡한 신규 직원의 현장 배치가 이루어짐. 민원 응대에 대한 철저한 교육이 필요함.
  - 총액인건비제로 인해 계약직 활용 미미
    - (경기 OO시) 무기계약직도 총액인건비로 묶여 있으며, 배치 이후 인사조치

43) 상세한 조사방법은 제1장 제2절 연구방법 참조



가 어려워 관리의 어려움이 있음.

- (경북 OO군) 계약직은 정규직(TO)을 잠식하므로 활용하기 어려움.

○ 복지업무에 시간제 일자리가 활용될 경우, 특정 업무 및 기간에 한정해야 할 것으로 예상

- (전남 OO군) 시간제 일자리는 보조적 역할을 할 뿐 책임감은 떨어짐. 주된 업무를 보조하는 개념으로 활용하면 책임감이 떨어지므로 독립적인 업무(가정 방문, 안부체크 등)를 수행하도록 하면 가능할 것임.
- (충북 OO시) 시간제 일자리는 업무가 일시적으로 몰리는 기간에 활용하는 방법이 긍정적일 것임.

□ 직렬 구분보다 통합적 관점의 접근 필요

○ 실질적으로 읍면동은 직렬에 따른 업무 분장 보다 통합 업무를 주로 담당

- (충북 OO시) 사회복지직이다 행정직이다 구분하여 분위기를 조장하여 오히려 직렬간 유대감이 떨어짐. 복지직이 없었던 과거의 체계에서는 이러한 업무분장의 문제가 없었음.
- (경기 OO시) 행정직과 복지직의 업무분장은 동에 가면 무의미하며, 복지직이 아니더라도 복지업무를 해야 한다고 생각함.

○ 높은 업무량 및 업무 난이도는 복지업무 뿐 아니라 타 업무에서도 발생

- (충북 OO시) 복지 분야라고 해서 특수하게 어려운 분야는 아니고 오히려 기피부서는 청소나 교통행정과 등임. 도시재생, 도로교통 등 타 분야의 업무도 많아져서 꼭 복지업무만 늘어나는 것이 아님. 복지직만 충원하자는 의견은 바람직하지 않음.
- (경북 OO군) 사회복지보다 중요한 업무가 많아 정원이 늘어났음. 굳이 복지직을 늘릴 필요는 없었음.

○ 현재 타직렬 대비 복지직렬의 차별은 없으며, 복지직에 대한 추가적인 인센티브제는 지양 필요

- (경북 OO군) 복지직은 타 직렬에 비해 경력이 짧으므로 여기에서 오는 고

위직 공무원의 숫자의 차이는 있으나 승진소요의 차이는 없음.

- (대전 OO구) 복지직렬에 대한 수당, 인사가점제는 형평성에 어긋남. 고질 민원에 대한 부분은 복지직에 대한 인센티브가 아닌 제도적으로 강력한 대응이 필요함.

#### □ 개편 모형에 대한 의견

##### ○ 동 통합형에 대한 의견

- (충북 OO시) 행정직과 함께 근무하는 환경이었으면 좋겠음. 통합형을 고려하면 좋을 것 같지만, 주민 접근성이 우려됨. 복지도우미, 통장 등이 가구방문을 전담할 수 있는 구조였으면 함.

##### ○ 읍면 분소운영 계획에 대한 의견

- (경북 OO군) 희망복지지원단 분소 운영 계획은 가능하다면 조정할 것이며, 읍면의 복지를 보건지소에 두게 된다면 행정조직에 있는 것보다 바람직 할 것으로 봄.
- (전남 OO군) 분소로 바뀌어서 인력을 빼내면 비효율적일 것으로 판단됨. 분소로 운영되면 가동 인력이 부족하므로 군에 있는 희망복지지원단을 강화하는 것이 좋을 것임.

## 2. 사회복지부서 국과장

#### □ 인력의 확충과 배치, 활용에 대한 의견

- (대전 OO구) 총액 인건비, 사회복지직 및 행정직의 과도한 사회복지 업무 부담, 깔대기 현상 등의 인력문제로 일선 지자체에서는 복지 전달체계 개편에 대한 우려가 큼. 각 부처의 복지관련 서비스를 동 단위에서 제공하는등 업무가 대폭 늘어난 상황에서 지자체의 현실적인 목소리가 반영되는지 의문임.
- 행정직 전환 배치나 시간제 활용보다는 정규직 사회복지직의 배치를 해주셨으면 함. 사례관리사, 의료급여 상담사, 직업 상담사 등 다양한 기간제 인력들이 있는데, 비정규직으로 활용하다 보니 위치가 불안정하기 때문에 새

로운 사람으로 교체가 잦음. 무기 계약직으로 전환 배치하라고 하지만 인건비 협상을 하게 되면 국비에서 상향되는 부분은 정부보조가 어렵기 때문에 지자체만의 재량으로 해결하기에는 불가능한 부분이 많음.

- (부산 OO구) OO구는 재정자립도가 36%정도밖에 되지 않음. 사회복지직의 충원 시 급여문제가 있음. 지자체 마다 자율성을 주는 방안이 필요함.
- (경기 OO시) 인력 충원이 필요하나 총액인건비의 한계로 어려움. 사회복지 업무에도 행정직을 배치하고 있으나 선호가 없으므로 2~3개월 뒤에 교체됨. 총액인건비의 수정이 필요함. 사회복지직의 정원 책정을 별도로 시행했으면 함.
- (충북 OO시) 현행 인력으로 통장 도우미제, 복지동장제도를 운영하여 최대한 활용하려고 함. 현실은 동의 복지 담당 인력에 보충이 필요한 상황임. 행정직에게 인센티브를 주고 복지직으로 전환하거나 복지 업무를 분담할 수 있는 방향을 내부적으로 검토하려함.

#### □ 일선현장 경력자 배치안

- (대전 OO구/충북 OO시) 일선 전달체계에 배치된 직원들이 노하우가 많은 경력 직원일 경우, 상대적으로 어려움이 덜함. 또한 업무 및 역할에 대한 지휘가 가능한 선임자 혹은 중간 관리자 급의 리더가 있어야 함. 낮은 단계에서 지휘 체계가 있어야 업무의 수월성이 생김.
  - (부산 OO구) 동 단위로 전문성이 떨어지는 신규인력 배치가 잦음. 당연한 구조로 받아들여지지만, 요즘 동으로 배치되는 신규인력들은 조금 힘들면 못 견딤.

#### □ 밀려드는 내방민원 처리로 가구 방문 곤란

- (대전 OO구) 사회복지직의 사례관리나 상담에 있어, 한 명의 대상자를 상담하면서 찾아오는 내방민원을 동시에 해결할 수 있는 인력이 없음. 직접 가구 방문해야 하는 경우도 있지만, 2~3가구를 방문하려면 내방민원이 쌓이기 때문에 어디에 우선순위를 두어야 할 지 곤란함.
- (부산 OO구) 너무나 많은 공문 및 서류 처리로 인해 가구방문 및 상담이 곤란

한 경우도 있음. 서류로 처리하는 paper work을 간소화해야 함.

○ (충북 00시) 현재 상황에서는 방문상담이나 사례관리가 전혀 이루어지지 않음. 사례관리를 할 수 있도록 전담 인력을 별도로 배치해야 함. 타 부처 관련 업무가 늘어나면서 민원 상담도 늘어나 내방 민원을 처리하기도 바쁨. 가구 방문이나 사례 발굴은 불가능한 실정임.

○ (경북 00군) 인력이 부족하므로 방문을 못함. 우선 주어진 업무를 하고, 시간의 여유가 될 때 방문을 나감. 내방민원이 중심임. 수급자 가정 방문시에도 사회복지직의 여성 비율이 높아 혼자가기 어려움.

○ (전남 00군) 의무적으로 처리해야 할 서류나 기안은 근무시간 내에 딱 끝내고, 희망복지지원단으로 연결하게 되는 업무들은 매뉴얼 상에서 굉장히 강력하게 해야 할 업무가 아니라고 판단하기 때문에 '일이 없다'고 보는 읍면장이 많음. 지역주민들을 통해 주변에서 사례로 연결되어 처리되는 부분이 많다고 하니 사각지대에 놓인 사례 발굴이 어려움.

#### □ 행정직의 낮은 복지마인드 및 잦은 인사이동으로 인한 책임성 결여

○ (대전 00구) 사회복지업무를 맡고 있는 행정직은 전문성을 확보하기에 단기간 내에 가능하지 않은 부분이 있다는 것을 인식하고 복지업무에 대해 어렵다고 생각함. 다른 부서로 이동이 가능하기 때문에 빨리 이동하길 기다림.

○ (부산 00구) 현행 전달체계는 사회복지직의 전문성을 살리지 못하는 구조이며, 전산화 되어 시스템에 입력하는 업무가 많기 때문에 누구나 할 수 있는 부분이 많음.

○ (충북 00시) 신규 선발된 행정직 인력을 사회복지 업무를 보도록 배치하면 반발이 심함. 인사부서에서도 이에 대한 저항을 다루는 것에 힘들어함. 신규직원들을 많이 배치하되 사회복지직 분야로도 충원을 넉넉히 했으면 함.

#### □ 행정직과의 업무 분담 및 효과성

○ (경기 00시) 행정직이 처리하는 간단한 민원업무는 무인발급기로 전환함. 동

업무의 50%이상이 복지업무임. 서로 분담하여 업무를 맡는 것에 대한 인식으로 전환되는 추세임.

□ 쪼개진 업무의 복잡성 및 다양화로 인한 일선현장의 갈때기 현상

- (대전 OO구) 본청에서 하던 업무도 읍·면·동 단위로 내려 보내고 교육청이나 타 기관에서 하던 업무, 타부처의 업무를 모두 읍·면·동에서 처리하는 구조이기 때문에 업무의 쏠림 현상이 발생함. 부처간의 협의를 통해 동 업무 간소화가 필요함. 쪼개놓은 다양한 업무에 대해서는 통합화하는 작업도 요구됨.
- (부산 OO구) 부처 기능에 맞는 업무의 간소화가 필요함. 일례로 보육과 관련된 사업도 일부는 여성가족부, 일부는 교육부, 일부는 복지부에서 맡고 있음. 사회적으로 관심이 많고, 활용이 잘 되는 사업이 있으면 유사 사업을 만들어 다양한 부처 업무로 내려오는 것이 많음. 기능에 맞게 분류하든, 모아서 통합하든 대안이 필요함. 일선 현장의 복지 업무 담당자들이 고충을 토로함.

□ 행복e음, 사통망 인프라 개선 필요

- (대전 OO구/충북 OO시/전남 OO군) 업무 상 절차 복잡하고 속도가 느려 업무의 차질을 빚고 있음.

□ 본청과 읍·면·동의 업무 분리

- (부산 OO구) 본청에서 하는 업무와 읍·면·동 단위에서 하는 업무가 연결성이 없고 권한도 제각각이라 주민이 방문을 하여 일을 처리하려고 해도 현 정부에서 말하는 원스톱 서비스가 제공되기 힘들.
- 동에서 모든 것을 해결하려면 기능보강형으로동에 많은 권한 및 인력이 주어져야 함. 접근성이 좋은 읍·면·동 단위로 복지행정을 주는 것이 적절하다고 판단됨.
- 사례관리는 동에서 하고, 전산을 활용하며 서비스 연계 및 자원관리는 본청에서 하는 것이 이상적임. 현 시스템은 이중 행정을 수행할 수밖에 없는 구조임.

□ 보건 서비스와의 연계

- (부산 00구) 동장, 방문간호사, 복지사가 3인 1조가 되어 5~7가구 방문하며, 일주일동안 수행한 직원이 정리한 것으로 서비스 연계, 계획 업무를 함. 방문간호사와 함께 가구 방문을 하는 것이 효과적임.
- (전남 00군) 보건소도 복지 업무와 중복되는 업무도 있기 때문에 토털서비스가 가능해질 것이라고 생각함. 사례관리를 좀 더 유용하게 할 수 있을 것으로 판단됨. 그러나 농촌지역에서는 자원이 부족하기 때문에 사례관리도 어려움.

□ 전달체계 개편 모형안에 관한 의견

- (부산 00구) 동 통합형은 통합된 동에 인센티브 부여, 통합된 공간에 복지인력의 근무 및 관련 업무 인력 활용 등의 내용이 있었는데, 동을 통합하는 것은 정치적인 문제라고 생각함. 창원마산진해의 예를 보면 동은 주민의 동의에 의해 통합하게 되었음. 인구 기준으로 통합을 명시하면 간편할 수 있지만 실행에 반발이 예상됨.
- (경북 00군) 정부의 모델이라는 분소를 만드는 안은, 현재와 같이 인력이 부족한 상태에서 분소를 만들면 인력난만 가중됨. 현재 사례관리는 읍·면에서 복지를 담당하는 하나의 계가 맡아서 함. 계장을 포함하여 3~5명 정도가 사회복지업무를 담당하는데, 복지업무 외에도 환경, 상수도, 보건소, 일자리 등의 업무를 병행하고 있는 실정임.

### 3. 읍면동장 및 복지담당 행정직

□ 사회복지직 인력 충원 필요

- 가정방문, 상담 등을 충실히 수행하고 육아 및 출산 휴직 등으로 인한 결원을 보충하기 위해 사회복지직의 인력충원이 필요
  - (대전 00구) 기존 인력을 활용하게 되면 결국 행정직이 줄기 때문에 인력충원으로 정원이 늘어나야 함.

- (충북 00시) 현 인원 대비 50%에서 2배까지 증원되어야 함. 행정직을 사회복지직으로 전환하여 인력을 보완하려는 대안은 바람직하지 않음.

○ 직렬에 구애받지 않고 인원을 충원한 후, 업무수행 교육을 실시하고 배치하는 방안이 효율적

- (부산 00구) 사회복지직으로 뽑으면 직렬갈등만 조장됨. 통합하여 행정직으로 선발하고 상담을 잘하는 사람, 해당 교육 이수자 등이 복지업무를 맡을 수 있도록 조정하면 됨.

○ 신규 복지직의 경우 읍·면·동에서 실질적으로 전문성을 지닌 상담업무를 담당하기 곤란

- (부산 00구) 신규 복지직은 대응능력이 떨어져서 동에 있기 힘든 경우가 많아 00구는 복지직 선임직원을 동으로 발령 내고자 함.
- (전남 00군) 특채로 복지직을 채용했을 때는 전문성이 높았으나, 공채로 전환된 이후 전문성이 떨어지는 것 같은 느낌이 듦.

○ 부족한 인력에 대하여 복지도우미, 대체 인력 등을 활용하고 있으나 수행할 수 있는 업무는 한정적

- (대전 00구) 복지도우미가 일반 민원 처리 등의 업무에는 도움이 되나 선발기준이 까다로움.
- (부산 00구) 결원 발생 시 대체 인력을 활용할 수 있으나, 실제 업무를 수행하지 못하고 복사등 간단한 업무만 담당하여 도움이 되지 않음.

#### □ 복지업무를 수행함에 있어 직렬 차이 존재

○ 행정직은 순환근무로 복지업무에 대한 책임감이 부족하거나, 업무에 대한 이해도가 낮은 편

- (경기 00시) 행정직으로 복지업무를 수행하게 되면 임시적인 것으로 생각하므로 마인드가 부족함.
- (충북 00시) 행정직이 행정업무를 기대했다가 복지업무를 담당하면 불쾌한 기분이 들거나 밀려서 왔다는 생각이 들기도 하며, 승진에 도움 되는 것

이 아니므로 기피하는 경향임.

○ 복지업무의 일정 부분(접수, 신청 등)은 행정직이 담당할 수 있으나, 전문적인 복지업무(상담, 사례관리 등)는 복지직이 전담하는 것이 바람직

- (경기 00시) 복지직과 행정직은 공무원 시험과목부터 다르므로 잘하려 해도 상담기법 등이 부족함.
- (경북 00군) 환경, 수도, 일자리 등의 영역은 행정직이 맡아도 되나, 전문직이 필요한 영역이 있음. 복지직은 대화할 수 있는 테크닉이 다름.
- (부산 00구) 실제로 행정직에게 넘겨도 되는 업무가 있으나, 상담과 같은 부분은 도와줄 수 없음.

○ 읍면동은 실질적 종합행정(복합행정)체계이므로 직렬에 따른 업무 분장은 불가능

- (경기 00시) 동 주민센터 업무는 행정업무 뿐 아니라 지역봉사, 주민회합 등의 업무도 수행해야하므로 직렬구분 없이 함께 맡아야 함.
- (경북 00군) 일자리사업, 환경, 산불예방, 재난 등 다양한 업무가 존재하므로 복지업무만 담당할 수 없으며 다양한 업무를 함께 맡아야 함.
- (전남 00군) 면 단위 행정은 종합행정이므로 태풍, 산불 등의 다양한 업무를 맡아야 함.
- (충북 00시) 지방행정은 중앙정부의 시각처럼 업무를 구분지어 수행할 수 없으며, 고유 업무 외에도 추진해야하는 업무가 많음.

○ 지침 및 사업의 잦은 변경, 방대한 사업량, 행복e음 시스템의 한계 등은 행정직이 복지업무를 담당하는 데 걸림돌로 작용

- (전남 00군) 복지 관련 서비스 종류가 너무 다양하여 서류에 묻혀 직원들이 야근과 주말근무를 할 수 밖에 없음.
- (부산 00구) 행정업무는 법이 만들어지면 그대로 이행되지만, 복지업무는 계속 지침이 바뀌며 서비스 종류도 많아 업무담당자는 혼선이 생김.
- (대전 00구) 갑자기 읍면동으로 내려오는 업무가 너무 많음. 문화부, 교육부, 한전, 보건처 등 관계부처의 서비스가 모두 읍면동으로 내려옴.



- (충북 00시) 사통망은 주민전산에 비해 복잡하고 승인절차도 오래 걸리며 수정절차도 복잡함. 또한 행정직은 사통망에 대한 교육도 없음.

○ 행정과 복지의 칸막이로 인하여 오히려 행정직에 대한 역차별 발생 우려

- (부산 00구) 복지업무는 행정직이 접근하기 힘들며 복지직이 접근할 수 없는 장벽을 만들.
- (전남 00군) 복지직에게 타 업무를 맡기지 말라는 지침이 있어 행정직이 더 바쁨. 복지인력 증원이라 하여 타 직렬이 역차별을 받지 않았으면 함.

□ 복지직의 업무량은 읍·면·동의 인력현황에 따라 상이

○ 업무량이 과도하지 않으며 행정직과 비슷한 수준을 유지

- (대전 00구) 현 업무량이 과도하지는 않으며, 업무가 폭증했던 연초(교육비, 보육료 지원 등)에도 복지도우미를 활용하여 상황을 극복함.
- (경기 00시) 일과시간 내에는 일반 행정 업무도 많음. 야근시간은 비슷한 수준임.
- (경북 00군) 복지업무 담당자들만 바쁜 것은 아님. 건수로 볼 수 없고 행정의 질이나 직원 수에 따라 상이함.

○ 방문상담, 사례관리를 제대로 하기 어려운 현실에서 업무량 과다

- (충북 00시) 복지직은 대개 10~11시까지 야근을 기본으로 하고 있음. 일 자체도 많고 방문상담도 나가야하는데 자리를 비우기 곤란함.
- (부산 00구) 복지직은 타직렬에 비해 업무량이 많고 야근이 잦음.

#### 4. 읍면동 사회복지직 및 희망복지지원단

□ 서비스 연결 자원 부족 및 자원 관리 어려움

- (대전 00구/충북 00시) 사례관리나 서비스 연계를 하려고 해도, 자원이 부족해서 연결되는 대상자가 거의 없음.

- (경북 00군/전남 00군) 자원 관리는 본청에서 하는 것이 옳다고 봄. 지역 간

자원 현황을 파악하는 것도 어렵고 본청에서 관리하며 연결하는 방안이 적절함.

- (전남 00군) 제공 가능한 자원, 서비스가 극히 제한적이라는 점도 아쉬움.

□ 읍·면·동 주민센터로의 업무 집중 현상(병목 현상, 깔때기 현상)

○ (대전 00구) 과거에는 복지업무가 지금처럼 세분화되어 다양하지 않았지만, 지금은 타 부처에서도 모두 동사무소로 연계하도록 바뀌어서 동사무소로 집중되어 오는 업무가 너무나 많아 업무 과중을 느낌.

○ (경기 00시) 동마다 사정은 다르지만, 각 부처에서 너무나 많은 업무가 내려오면서 새로운 업무에 대해서는 파악하는 과정이 귀찮고 힘들기 때문에 핑퐁처럼 서로에게 미루고, 직원 간의 갈등도 발생함.

○ (충북 00시) 다양한 업무로 인해 업무 파악도 힘들. 각 부처에서 진행하는 사업들을 관리하다보니 서비스 신청기간이 몰리면 업무 마비현상이 발생함. 연간 계획을 수립해서 신청기간도 넉넉히 주고, 신청 쏠림 현상이 일어나지 않게 사업을 분산시켜 기간을 할당했으면 함.

○ (전남 00군) 읍·면단위에서 내방 민원이 많아 사례관리 및 발굴이 어려운 상황임. 거점으로 분소가 생겼다고 할 때 얼마나 사례관리에만 매진할 수 있을지 우려됨.

□ 내방 민원 처리로 인한 가구 방문 어려움

○ (대전 00구/부산 00구) 내방 민원이 많아 우선순위를 정해 업무를 처리해야 함. 내방 민원에 대한 상담도 대기 인원이 많아 간단하게 서류 작업 상 필요한 부분만 질문하고 넘어가는 경우가 대부분임. 가구 방문을 해도 충분하게 복지욕구를 인식하고 문제에 개입하여 상담할 여건이 되지 못함.

○ (충북 00시) 가구 방문 상담을 자주 나가고 싶지만 상황적인 여건이 어려움. 매일 나가기에 내방 민원 업무도 많기 때문에 안부전화로 대신하는 경우도 있음. 동장님도 함께 가구 방문을 나가서 intake도 하시지만, 사통망 접근 권한이 없어 통합조사표나 급여를 확인할 수 없음.

- (경북 00군) 방문 상담을 나갈 때 민원대를 지킬 대체 인력이 없어 어려움. 혼자 방문 상담을 가는 것도 안전의 위험이 있음.
- (전남 00군) 읍 단위에서는 내방 민원에 대한 상담이 대부분임. 연초에 방문 계획을 수립하지만 연 단위-분기별로 수행 실적을 파악하면 당초에 계획했던 목표보다 낮은 수준임.

□ 시간적 여건, 업무 부담으로 심층 상담 불가능

- (대전 00구) 상담 시간을 길게 잡아 차근차근 내담자의 이야기를 들어주면 욕구조사가 제대로 되겠지만 그러기에는 현실적으로 시간이 부족하기 때문에 방문하는 가정에도 빠르게 욕구파악을 하는 수준에서 기초상담을 실시함.
- (경기 00시) 동에서 사례관리를 해야 하는데, 시간적인 여건이나 교대로 상담을 나갈 인력이 부족하기 때문에 복지동이 아니면 방문 상담이 불가능하고 사례관리를 위한 발굴도 어려움.
- (전남 00군) 대상자 발굴을 위해 방문 상담을 나가도 면 사무소에 민원이 찾아오거나 전화로 서비스 문의를 하면 상담을 나가서도 업무 처리를 해야 함.
- (전남 00군) 희망복지지원단에서 서비스 및 프로그램 연계를 하는 과정에서 자세한 내용의 조사가 필요한데, 읍·면단위에서는 신청만 받아 넘기기에도 버거운 실정이기 때문에 대상자 파악에 문제가 많음.
- (전남 00군) 면 사무소 내에서도 너무 개방적인 곳에서 상담을 한다는 문제가 있음. 방문한 내담자가 개인적인 얘기를 꺼내기에 낙인이라고 생각할 수 있는 부분들이 많은데, 제대로 된 상담이 어렵다는 점이 아쉬움.

□ 타 직렬과의 갈등(일반 행정직) 및 어려움

- (경기 00시) 행정직들이 복지 업무를 맡으면 어떻게든 피해가려고 하는 경향이 있음. 한 해에 담당자가 자주 바뀌고 부재하여 대직하는 경우도 많음. 행정직들도 본인의 업무로 생각하지 않는 경향이 있음.
- (대전 00구/ 충북 00시/ 경북 00군) 행정직들은 순환 이동이 잦기 때문에,

복지 업무에 대해 가르쳐주고 나면 이동하고 새로운 담당자가 오게 됨. 빈번하게 설명하고 가르쳐야 하기 때문에 힘들. 행정직들도 곧 떠날 업무라는 생각 때문에 책임성이 떨어지고 복지에 대한 마인드도 거의 없음.

#### □ 사회복지직 사기 저하 및 회의감, 직무 스트레스

○ (대전 OO구) 사회복지 업무를 하는 것에 대한 회의가 자주 생김. 스스로도 사기가 많이 떨어졌다는 것을 느낌. 업무가 너무 많아서 직원들끼리 말을 한마디도 못하고 퇴근할 때도 있음.

○ (부산 OO구) 고질 민원을 만났을 때 스트레스도 크고 심리적으로 불안감 및 업무 회의감이 높음.

#### □ 통합조사팀의 행정직 배치에 대한 의견

○ (대전 OO구) 행정직에게 통합조사 업무에 대해 물어보면 사회복지 업무는 스트레스가 많고 힘들기 때문에 오래 있을 필요가 없다고 생각함. 계속 조사를 하다 보니 대상자들이 탈락되지 않기 위해 거짓말을 하는 면이 많아서 도움을 주고 싶지 않다는 의견도 분분함.

○ (부산 OO구) 조사나 관리 부분을 행정직에게 맡기려고 움직임이 있는데, 기초수급 조사의 경우 지침은 누구나 따라할 수 있지만 기초수급 탈락자의 경우, 다른 제도에서 보호될 부분은 없는지 조사계에서 판단하여 결정을 내림. 그러므로 다양한 제도에 대한 이해가 있어야 하는데 이를 일반 행정직이 하기에 지침이 너무 많아 적용하기 힘들. 또한 조사의 경우 직접 상담하고 근본 문제를 끌어내야 하는데, 이런 상담 기법에 대한 이해가 행정직들은 부족함.

- 복지제도가 너무 복잡하고 기준도 상이하여 조정 작업이 필요함. 앞으로 공적자료만을 근거로 대상자를 선정하는 제도가 기초생활보장 외에도 많아진다면 복지직이 아니어도 가능함.

#### □ 행복e음 시스템 개선 요구

○ (대전 OO구) 사통망 시스템을 두고, 복지직들은 “죽을 死”라고 표현함. 한 번

에 입력되는 것이 아니고 수많은 자료를 수십번 클릭해야 자료가 저장됨. 사통망의 처리 과정을 단순화할 필요가 있음. 대다수의 민원이 노인/장애인이라 이해도가 떨어지기 때문에 설명해드려야 하는 부분이 많아 인력 손실이 큼.

- (충북 00시) 사통망 시스템을 쓰다보면 정보에 대한 관리가 잘 안되고 다루는 자료가 방대한 이유인지 작동이 너무 느림. 각각 지자체에서 별도의 엑셀 파일을 두고 정리하는 이중 작업을 하게 됨.
- (경북 00군) 복지업무를 행정직과 분담하여 하더라도, 행정직에게는 사통망 시스템에 접근 권한이 없기 때문에 신청 서류들을 접수 받고 나면 입력은 복지직들이 해야 함. 잘못된 기록이나 정보에 대한 확인이 어려움.

#### □ 직무에 대한 이해 및 전문적인 상담 기술에 대한 보수 교육 요구

- (대전 00구) 다양한 업무가 동단위로 내려오고, 업무에 대해 이해가 부족한 신입직원은 일선에서 바로 업무 수행이 어려움. 민원 응대에도 부담감을 느껴 상담에 대한 전문적인 기법에 대한 교육이 필요함.
- (충북 00시) 새로운 제도가 내려오거나, 타 부처와 연계하여 추가되는 업무가 생길 때 교육을 해줬으면 함. 늘어나는 업무에 대해 너무나 다양한 업무 지침이 생기면서 혼란이 생김.

#### □ 통합사례관리사 근무 환경 및 조건 개선

- (충북 00시/전남 00군) 사례관리사에게 지급되는 여비나 안전 체계가 부실함. 대상자들 방문도 자차 이동하지만 주유비도 안 나옴. 안전 문제 우려되어, 전기 충격기도 사비로 구입함. 전용 휴대폰도 보급되지 않는데, 대상자가 부재할 경우 연락을 할 방법이 없어 개인 휴대폰으로 연락하게 되면 주말이든 휴일이든 사생활에 피해가 생길 만큼 모든 문제에 있어 연락해옴. 농촌지역은 교통이 불편하여 사례관리사의 자차를 얻어 타고 이동하는 주민들도 있는데, 사고나 문제가 발생했을 때 책임이 어려움.
- 무엇보다 사례관리를 하면서 슈퍼비전을 받을 곳이 없다는 점이 제일 큰 문제임. 케이스를 관리하는 과정에서 어려움이 닥치면 어떻게 풀어나가야 할

지 막막함. 사례관리에 대한 협의가 이뤄지도록 협의체를 구성하도록 했으면 함. 슈퍼비전을 받지 못하면서 스스로 소진이 되는 부분이 많음.

- (대전 OO구) 사례관리를 수치화하지 않으면 드러나는 부분이 적기 때문에 일이 없다는 의견이 나오기도 함. 일을 한 만큼 성과에 대해 인정받지 못하는 것에 대해 아쉬움이 큼.

#### □ 민관의 유기적인 협력 체계 및 민관 네트워크 형성 필요

- (대전 OO구) 지역에서 발생한 사례에 대해 중복 서비스가 제공되지 않도록 희망복지지원단의 사례관리사, 동 주민센터, 민간 복지기관 등이 주기적으로 케이스 컨퍼런스를 거치는 등 협력 체계를 구축하는 것이 필요함.
- (충북 OO시) 절대적으로 서비스 제공 및 개입이 필요한 대상자는 민간에서 다루고, 공공에서는 제도 내에서 보호되지 않는 등급 외 대상자(노인, 장애인)를 파악하는 것에 주안점을 둬. 민관 협력 필요함.
  - 알콜중독자나 정신질환자는 정신보건센터와 함께 연계하여 가구 방문을 가는데, 알콜 및 정신건강의 문제는 동 주민센터가 아닌 보건소나 정신보건센터에서 전담하여 개입했으면 함. 다른 민원 업무에 치이다 보면, 적극적으로 개입해야 할 대상자들에게 소홀해지는 경향이 있음.
- (경북 OO군) 민간과 연간 두 번 이상 회의함. 특정대상자는 매월 1번, 시설 쪽으로는 교육으로 만남. 주로 회의는 희망복지지원단 자체적으로 실시하거나, 필요시 특정기관을 부름. 드림스타트와 관계도 좋음.
- (전남 OO군) 사례관리의 회의 시 읍·면·동사무소와 같이 참석해서 지역 내 민간복지기관을 추천을 하고 정보 공유함. 또한 민간기관을 돌아다니면서 공공과 민간의 함께 회의함. 지역자활센터 등 지역복지기관과의 충분한 네트워크가 이뤄짐.
  - 정신질환자 및 알콜중독 등의 문제가 있는 대상자들은 전문적인 개입과 치료가 필요한데, 지역 내 민관 복지관이나 정신건강증진센터가 없어 어려움을 겪고 있음.

- 가구방문은 사례 관리, 지역자원과의 복지서비스 연계에 있어서도 보건 분야와 함께 관리할 필요가 있다고 판단됨.

#### □ 전달체계 개편안에 대한 의견

- (대전 OO구) 개편에 대한 충분한 논의를 통해, 긍정적인 방향으로 이뤄졌으면 함. 사회복지직은 사례 관리에 좀 더 집중해야 한다는 생각을 했음. 현재의 동주민센터는 가구 방문을 해서 사례관리를 할 수 없는 상황임. 전반적으로 사회복지직의 인력이 너무나 부족함. 행정직의 전환 배치는 대안이 될 수 없음.
- (부산 OO구) 거점형 모형에 대한 가안을 검토했음. 기능보강이라면 모를까, 지금 인력 체계에서는 복지직으로 더 추가 배치(70~80명)를 하면 사례관리를 중심으로 거점형도 가능할 것으로 판단됨. 반면 동은 접근성에서 큰 장점이 있기 때문에 거점형으로 변환하는 과정에서의 충분한 공감 형성이 필요함.
- (경북 OO군) 거점형으로 하는 방안에 대해 인력이 권역으로 나누어질 수 있을지 모르겠음. 공간 마련의 문제도 있음. 읍면에 보건지소가 있어, 보건지소 안에 희망지원단을 넣는 방안은 어떨까함.
- (전남 OO군) 농촌지역 같은 경우 희망복지지원단의 강화 및 보건연계에 중점을 두는 것으로 알고 있음. 동 복지 허브화가 지자체 별로 여건이 다르기 때문에 지역 여건에 맞는 전달체계의 개편이 필요하다고 생각됨.
  - 군 지역은 일반 동지역과 다르게 사회적인 인프라가 부족하고 읍 단위로 지체계가 밀집되어 있음. 희망복지지원단은 ①통합사례관리, ②자원관리, ③방문형 서비스 총괄 조정, ④민간 연계를 효과적으로 작동하여 지자체 단위의 컨트롤 타워의 기능이 수행 가능하도록 개편되어야 함.

#### □ <경북 OO군> 보건소 방문보건 담당자

- (방문보건 담당 1) 보건소에는 의료인이 많음. 의료법과 의료법시행령에 근거하여 업무 수행함. 보건복지 연계가 맞음. 방문보건사업을 예로 들면, 가정방문을 하면 보건과 복지가 같은 계층임. 이럴 때 복지업무는 서류를 만들어서 복지과로 인계하며, 복지 쪽에서도 의료적인 부분이 필요하면 저희 쪽으로 연계가 옴.

- 방문간호사를 희망복지지원단으로 배치하는 안은 불가능함. 의료인은 의료법에 의해 업무를 진행함. 환자의 목숨이 담보임. 전달, 지도감독 체계가 있는데 기간제인 방문간호사를 지원단으로 배치하면 지도감독이 불가능함. 의료적 문제가 생길 시에 책임을 파악할 수 없음.
  - 만약에 가능하다면, 공무원인 저희까지 합쳐져야 함. 보건과 복지가 함께 가고 대상자 위주 문제 해결은 보건복지 조직을 합쳐서 한 사무실에서 함께 일하게 해야 함. 서류만으로 연계하는 것과 함께 얼굴을 보며 일하는 것은 질적인 차이가 있음.
  - 예전에 합쳐서 일했었다고 들은 적이 있음. 합쳐서 장단점 보완하면서 업무하면 좋겠음. 보건소와 복지가 합쳐서 일을 해야 하지 않을까.
  - 통합은 하되 전체를, 공무원 자체도 섞어서 통합하자는 것임. 기간제 방문간호사만 분리 배치해서는 안 될 것임.
  - (방문보건 담당 2) 복지와 보건의가 같이 섞여서 일하면 좋음. 멀리 있으면 협력이 어려움. 복지직도 보건소에 오고, 간호직도 동에 가고 했으면 좋겠음.
- (방문보건 담당 1) 방문간호사의 업무는 변화하는 환자 상태를 의사와 의논하여 적절한 보건교육을 실시하거나 약을 투여해야함. 이런 것에 대한 소통이 보건조직 안에서 이루어지지 따로 떼어지면 어려움.
- (방문보건 담당 1) 통합보건사업의 경우, 올해 처음 실시되어 미비한 점도 있음.
- 대상자가 금연을 위해 왔는데, 대상자는 싫는데, 보건소에서 지침으로 운동도 시키고 붙들 수밖에 없음. 통합보건사업도 환자의 주목적을 채워주고, 나머지 시너지 가능한 사업을 10~15분 단위에서 투여해야 가능함. 30분이 넘어서면 집중하기 어려움.
  - 통합 전후 아직 방문간호사 업무에 변화가 없음. 앞으로는 교육 쪽에 투자할 예정임.
- (방문보건 담당 1) 복지와 연계가 필요하다 생각하는 사례의 비율은 약 5%이내임.
- (방문보건 담당 2) 주로 장애인활동지원, 주거, 반찬서비스, 보건서비스 연계 등임. 매뉴얼은 방문보건 프로그램 지침서에 있음.



## 제4절 조사 결과의 요약 및 시사점

### 1. 읍면동의 업무 현황

#### 가. 읍면동의 업무 부담

##### □ 평균 근무시간

○ 읍·면·동 사회복지담당 공무원의 일주일 평균 근무시간은 1주일 평균 52.1시간으로 파악되어, 1일 평균 10시간 이상 근무(주 5일 근무 기준)하고 있었음.

- 2011년에도 1일 평균 52.0시간으로 조사되어(강혜규 외, 2011), 지자체 인력 확충 이후에도 업무 부담의 변화는 미미할 것임을 시사

##### □ 복지담당 공무원 대비 복지대상자 규모

○ 복지인력의 배치 수준 및 업무부담 수준을 가늠할 수 있는 지표로서, 복지담당 공무원(복지직 및 행정직) 1인당 복지대상자 수는 동 1,872명, 읍 1,750 명, 면 950명, 1인당 기초보장수급자 수는 동 156명, 읍 152명, 면 78명이었음(감사원 조사 자료, 2013년 4월 기준).

- 동과 읍의 양상은 매우 유사하였으며, 대상자 규모가 면 지역에 비해 두 배 가량 많았음.

〈표 3-4-1〉 읍면동 복지담당공무원 1인당 인구수 및 기초보장수급자 수

(단위: 명)

지자체 유형	전체	1개 동 평균				1개 읍 평균				1개 면 평균			
		서울 시	광역시	도의 시	소계	광역시	도의 시	도의 군	소계	광역시	도의 시	도의 군	소계
1인당 인구 수	5,249	5,989	7,319	7,610	7,182	9,297	5,905	3,873	5,106	3,550	2,338	1,610	1,950
1인당 복지대상자	1,545	1,262	2,174	1,926	1,872	3,001	1,952	1,417	1,750	1,166	1,022	892	950
1인당 기초수급자	129	94	208	147	156	343	142	142	152	91	83	74	78

자료: 감사원의 지자체 현황 파악 원자료(2013. 5)를 통해 산출함.

## 나. 주요 복지업무의 수행 현황

### □ 읍·면·동에서 수행되는 복지업무

- 읍·면·동 복지담당 공무원의 일과를 파악한 결과, 내방민원·전화상담 시간이 36.1%로서 큰 비중을 차지하였고, 행정처리 시간이 24.1%(신청접수된 급여·서비스 행정처리 14.1%, 보고등 행정처리 10.0%)로 나타남.
- 찾아가는 서비스를 위해 강조되었던 방문상담 시간은 8.8%로서, 하루 40분 남짓(1일 8시간 근무 기준) 수행
- 서비스연계(5.4%), 자원발굴·관리(3.1%) 등 사회복지의 전문성을 요하는 업무의 수행은 8.5%에 불과함.
- 즉, 하루 업무 수행 중 대상자의 보호·지원을 위해 활용하는 시간은 1시간도 안되는 실정

〈표 3-4-2〉 읍·면·동 사회복지담당 공무원의 업무 수행 비중(전체 근무시간 대비 비율)

(단위: %)

총 근무시간	내방 민원 상담	전화 상담	방문 상담	급여 서비스 행정처리	서비스 연계 (사례관리)	지역자 원 발굴 및 관리	민관 협력체 계 운영	지자체 자체 사업	본청 위임 업무	보고 등 행정 처리	내부 회의	내외부 교육 참석	일반행 정업무
100.0	20.7	15.4	8.8	14.1	5.4	3.1	1.8	4.2	6.3	10.0	2.0	3.0	5.2

### □ 사업 부문별 수행량

- 읍·면·동에서 처리되는 복지사업의 수행량을 보다 상세하게 파악하기 위하여 정부가 복지사업으로 제시하고 있는 290여개 사업(급여) 중 지자체(읍·면·동)로 신청·접수가 이루어지는 사업을 13개 영역 112개사업 항목으로 구분하여, 처리 소요시간과 읍·면·동에서 연간 수행되는 총량을 조사한 결과, 이 사업들의 상담과 행정처리를 수행하는 데 1개 읍·면·동의 복지담당자 전체가 1주일간 60시간(전체 근무시간 대비 39.7%)을 투입하는 것으로 나타남.
- 전체 사업 분야 중 수행시간이 가장 크게 나타난 사업은 기초보장사업(전체 복지사업의 업무처리 시간 중 25.9%)이었고, 다음은 교육부의 복지사업으

로서 처리시간은 19.9%였으며, 이는 보육서비스 수행시간 10.4%의 두 배에 가까운 수준으로 파악됨.

- 아동복지 서비스에 투입하는 시간은 5.7%로서, 보육료 지원, 교육부 복지사업 등을 포함하면 아동대상의 사업에 할애되는 시간이 총 36.0%였음.
- 노인대상의 사업은 8.9%(기초노령연금 5.2%, 노인복지 서비스 3.7%), 차상위계층 사업은 4.5%였음. 장애인복지 분야 사업은 3.9%(현금급여 2.5%, 장애인복지 서비스 1.4%)에 머물렀음.
- 앞서 제시한 교육부 사업을 비롯하여, 11개 유관부처 사업의 행정처리시간은 총 33.5%로서, 전체 복지사업 행정처리 시간의 1/3을 차지함.

#### □ 복지민원 처리량

- 읍·면·동에서 처리하는 복지민원의 총량은 복지담당 공무원 1인이 1일 내방민원 9.9건, 전화민원 15.2건, 온라인 신청 0.9건이었음.
- 내방민원 중 법정급여 신청 관련 민원이 가장 많았으나(기초보장 10.2%, 기초보장 이외 24.1%)
- 단순 안내·정보제공(19.1%), 기타 증명서발급등 민원(4.8%), 이의신청등 불만 민원(9.5%)도 33.4%로 1/3에 달함.

〈표 3-4-3〉 내방민원 상담의 세부 유형별 비중(전체 내방민원 상담 총량 대비 비율)

(단위: %)

계	기초보장 급여 신청	(기초보장 외) 복지급여/서비스 신청	(법정급여 외) 서비스 및 자원연계 신청	기존 수급자의 급여등 자격 관리 민원	이의 신청 및 불만 민원	(단순) 복지관련 안내 및 정보제공	기타 민원(증명서 발급등)
100.0	10.2	24.1	12.0	20.3	9.5	19.1	4.8

#### □ 읍·면·동의 확충 필요 업무

- 본 연구에서는 향후 복지기능 강화를 위해 내방민원, 방문상담, 추가적 서비스 지원을 핵심업무로 전제하고, 관련 현황을 상세하게 파악함.
- 내방민원 상담의 세부 유형별 소요시간과 필요시간을 파악한 결과, 현재 수

행시간 대비 동 37.0%, 읍 42.0%, 면 20.0%의 추가 소요 확인

- 방문상담의 세부 유형별 소요시간과 필요수행건수를 파악한 결과, 동 200.0%, 읍 155.0%, 면 131.0%의 추가 소요 확인
- 복지민원량의 32.0%가 추가적 서비스 필요 사례로 판단되고 있으며, 이 중 단순 지원이 필요한 경우는 63.0%, 통합사례관리가 필요한 경우는 37.0%로 추정

#### □ 향후 강화되어야 할 복지 업무 및 대응 분야

- 향후 읍·면·동 사회복지직 공무원의 업무로서 강화되어야 할 업무로서는, 전체 사회복지담당자의 34.1%가 ‘복지욕구에 대한 충실한 상담 업무’를 지적하였으며, 다음으로는 ‘복지대상자 특성을 고려한 맞춤형 서비스 설계’(19.0%), ‘방문 상담’(17.0%), ‘지역주민에 대한 복지정보 종합안내’(16.8%)의 순이었음.
- 보호·지원이 필요한 대상자에게 많이 나타나는 욕구·문제 유형은 경제적 문제(대상자 대비 73.8%), 신체건강(25.6%), 의식주관련 일상생활유지(18.9%), 주거 문제(14.8%) 순이었으며(읍·면·동 복지담당 응답), 희망복지지원단의 응답에서는 알코올·약물중독(24.6%), 정신건강(17.4%)의 문제를 심각하게 인식함.
  - 희망복지지원단에서 해결하기에 어려움이 큰 유형, 유관기관과의 협력이 필요한 욕구·문제 유형에서 모두 정신건강, 알코올 및 약물중독의 문제 부각

## 2. 전달체계 개선의 필요성 및 과제

#### □ 복지 전달체계 개선을 위한 과제

- 복지 전달체계 개선을 위해서는 어떤 과제가 해결되어야 한다고 판단하고 있는가를 파악하기 위하여, 인력 확충운영, 조직체계, 지자체 기능운영, 복지허브 기능강화를 위한 협력 기능과 관련된 33개 문항에 대하여 그 필요도를 10점으로 평가하도록 한 결과, ‘읍·면·동에 충실히 상담할 수 있는 규모의 공무원 배치’에 대한 필요도가 가장 높았음.

- 인력 운영 차원의 항목에서 육아휴직 결원인력 충원, 안전대책 및 소진대책 마련, 복지담당 배정시 충분한 직무교육 실시가 높은 필요도를 보였음.
  - 다양한 직종의 전문인력 배치와 관련해서는 정신보건복지사의 근무 수요가 상대적으로 높았으며, 방문간호사의 동 주민센터 근무에 대한 복지부서 국장의 필요도도 상대적으로 높았음.
  - 조직체계 개선과 관련한 문항에서는 읍·면·동에 접수상담과 전문상담 인력 각각 배치·운영에 대하여 대체로 필요성을 인정하는 편이었으며, 동 주민센터의 복지팀 설치 운영에 대한 복지부서 국장의 필요도가 높게 제시됨.
  - 지자체의 기능 개편 및 운영 개선방안과 관련하여, 복지부서 국장은 대체로 7점 이상의 높은 필요도를 제시하였고, 읍·면·동의 복지직과 함께 희망복지지원단의 시스템 체계화와 기능 강화에 대한 요구가 높게 나타남.
  - 민간과의 협력 강화, 정보공유 및 협업체계 구축에 대한 필요도도 높았음.
- 11개 문항을 질문한 조직인사부서 책임자의 경우, 육아휴직 결원인력 충원, 사회복지직 확대 배치에 대한 필요도를 높게 인식하고 있었음.
- 복지담당의 안전대책 마련, 복지담당 배정시 충분한 직무교육 실시, 동 주민센터의 복지팀 설치 운영의 필요도는 높았으나,
  - 복지담당 일반행정직과 관련된 인센티브 강화, 일정기간이상 근무 강화, 확대 배치 등의 필요성 인식은 상대적으로 낮았음.

〈표 3-4-4〉 복지 전달체계 개선을 위한 필요 사항

(단위: 10점 척도/1~10점)

		읍면동 복지직	읍면동 복지담당 행정직	복지부서 국장
인력 확충	읍면동에 충실히 상담할 수 있는 규모의 공무원 배치	9.7	8.8	9.1
	복지담당 일반행정직의 확대 배치	5.3	5.1	5.9
	사회복지직의 확대 배치	-	-	9.2
인력 운영	복지직 공무원 중 육아휴직 결원인력 충원	-	-	9.5
	복지담당 일반행정직의 일정기간이상 근무 강화	6.4	5.2	7.4
	복지담당 일반행정직에 대한 인센티브 강화	6.4	7.2	8.1
	복지담당 배정시, 충분한 직무교육 실시	8.7	8.3	8.9
	복지업무담당자의 소진관련 대책 마련	8.8	7.8	8.5
	복지업무담당자의 안전관련 대책 마련	9.0	8.1	8.8
전문인력 배치 (복지 허브기능 강화)	보건소 방문간호사의 동 주민센터 근무	5.1	5.3	6.2
	보건소 방문간호사의 희망복지지원단 근무	5.5	5.5	5.9
	직업상담사의 동 주민센터 근무	4.5	5.1	4.8
	직업상담사의 희망복지지원단 근무	5.5	5.4	5.9
	정신보건복지사의 동 주민센터 근무	5.2	5.2	5.3
	정신보건복지사의 희망복지지원단 근무	6.1	5.6	6.4
	드림스타트사례관리사의 동 주민센터 근무	4.1	4.7	4.5
	문화복지사의 동 주민센터 근무	3.6	4.4	3.7
조직 체계	읍면동에 접수상담과 전문상담 인력 각각 배치·운영	6.0	6.3	7.6
	동 주민센터의 복지팀 설치 운영*	-	-	8.3
지자체 기능운영	읍면동에서 '상담부터 사례관리까지' 연속성 있는 지원	5.6	6.1	7.8
	읍면동 내 슈퍼비전 강화	6.9	6.4	7.7
	읍면동의 복지자원 발굴·관리기능 확대	5.7	6.3	7.9
	읍면동의 지역복지공동체 기반 조성 강화	5.1	5.6	7.3
	읍면동의 주민자치 기능 강화	4.7	5.6	6.9
	읍면동의 지역사회 밀착 일자리 창출 기능 강화	4.5	5.1	6.1
	희망복지지원단의 복지자원 발굴·관리 체계화	7.7	6.9	8.7
	희망복지지원단의 서비스 컨트롤타워 기능 강화	7.3	6.8	8.8
	사군구 본청의 사업별 기획 기능 강화	6.9	6.7	7.9
	사군구 본청의 시설운영 지도감독 기능 강화	-	-	8.3
협력 기능운영	민간복지기관과의 협력 강화	7.2	6.9	8.5
	공공-민간의 방문서비스 정보공유 및 협업체계 구축	7.2	7.0	8.4
	읍면동 단위 복지협의체 운영	4.2	5.1	5.7
	통·리장 등 지역주민의 복지역할(사례 발굴) 강화	5.6	5.8	7.8

### □ 지자체 복지행정 부서 인력 소요에 대한 책임자 의견

○ 복지업무 담당자에 비해 복지 인력 소요를 보수적으로 판단하는 조직인사부서 책임자(과장) 및 복지부서 책임자(국장)의 의견을 파악한 결과, 조직인사부서는 현재 인력대비 13.4% 수준(자치구 15.9%, 시 13.9%, 군 10.7%), 복지부서는 26.1% 수준(자치구 26.7%, 시 27.5%, 군 24.7%)으로 복지부문의 인력 소요가 있는 것으로 제시함.

- 지자체 내 부서들 가운데는 동 주민센터 복지부서에 가장 많은 인력 소요가 있다고 제시(조직인사 18.3%, 복지부서 33.8%), 본청 희망복지지원단(16.1%, 33.3%), 통합조사 부서(12.6%, 26.3%), 복지정책기획 부서(10.0%, 20.3%), 기타복지사업부서(10.4%, 21.2%)의 순

### □ 복지 인력의 사기진작, 근무여건 개선을 위해 필요한 대책

○ 조직인사부서 책임자가 판단하는 사회복지담당 공무원(사회복지직과 일반행정직 포함)의 사기진작·근무여건 개선 대책으로는 다양한 인센티브 제도 운영(수당, 연수, 승진, 희망부서 우선배치, 안식년제도 도입 등)이라는 응답이 가장 많았음(36.4%).<sup>44)</sup>

- 업무수행 환경 조성(안전한 상담창구, 심리치유, 녹음전화기 설치, CCTV·비상벨 설치, 간담회 개최 등) 19.3%, 인력 확충(복지직 우선 충원, 복지도우미 확충, 자연감소분 대체로 사회복지직 순증 등) 18.6%, 민원인에 의한 신변 위협 해결 8.9%, 직렬간 형평성 유지 4.1%, 업무분장 개선(복지업무와 행정업무의 분리, 복지공무원의 타업무 겸직 금지, 업무분장 표준안 마련, 일반업무의 행정직 배치, 복지업무 사회복지직 전담 등) 3.3%
- 그 밖에, 채용관련 제도 개선(2.2%), 복지업무담당자 전보시 우대(1.9%), 사통망 시스템 개선을 통한 업무 효율화(1.1%), 사회복지시설 관리 공무원 사법권 부여, 공권력 강화(1.1%), 교육 실시(1.1%) 등 제시

44) 복지부서 국장의 응답도 이와 유사한 경향으로서, 인사 가점 부여 및 승진 우선 기회 제공 38.6%, 복지 인력 보충 및 재배치 19.4%, 교육 및 휴가 확보 18.0%, 안전 보장 11.5%, 업무 조정 및 단순화 7.6%, 업무 환경 개선 2.0%, 정기 간담회를 통한 의견 수렴 1.7%, 조직 개편 1.1% 등으로 제시됨.

### 3. 개편 모형에 대한 의견

○ 본 연구에서는 국정과제로 제시된 '주민센터의 복지허브화' 방안, 군 지역 개편 방안에 대하여, 지자체의 복지담당 공무원의 의견을 수렴하고자 적절한 대안에 대한 의견을 파악함.

- 의견 수렴을 위해 제시한 '동 주민센터의 복지 허브화 방안'의 대안 모형은 다음과 같음.

〈대안 1〉 기능보강형	"현행 동 주민센터에" 복지담당 행정직을 추가 배치하여, 보편적복지급여업무(기초노령, 보육료, 유관부처 복지급여 등)를 행정직이 주로 수행하도록 하고, 복지직 공무원을 확충하여 방문상담 등 복지업무를 충실히 수행할 여건 마련
〈대안 2〉 통합형	"동 주민센터 2~3개소를 통합"하여, 사회보장부문의 거점기관으로 운영(다수의 복지인력 배치로 대상자특성별 맞춤형 상담 및 사례관리 강화, 일반민원업무의 상당부분 분청 이관, "원스톱 복지지원 시스템" 마련)
〈대안 3〉 거점형	"동 주민센터 2~3개소의 복지담당인력으로 별도의 기관을" 구성, 사회보장부문의 거점기관으로 운영(주민센터의 일반민원은 존치/ 복지업무는 대안 2의 내용과 동일)
〈대안 4〉 부분거점형	"권역 센터를 시구에 설치하여, 동 주민센터는 복지업무의 신청접수를 담당하고, 권역센터는 본청의 일부 복지업무와 통합사례관리 수행을 강화하는 "부분 거점형 센터" 운영(복지직공무원, 통합사례관리사, 민간채용인력 근무)

- '군 지역의 복지 전달체계 개선 방안'으로 제시한 국정과제의 대안 내용은 다음과 같음.

〈대안 1〉	군의 몇 개 면을 관할하는 "희망복지지원단 분소" 운영(인력 보강)
〈대안 2〉	읍면 사무소와 보건소(보건지소, 진료소 포함)의 연계협력을 통한 통합 서비스 강화
〈대안 3〉	읍면 사무소의 복지 인력 보강

#### □ 동 주민센터 개편 모형

○ 4개 대안 모형의 적절성에 대한 의견은 읍·면·동 근무 사회복지담당 공무원(대부분 사회복지직) 응답의 경우 10점 만점 중 기능보강형 6.9점, 통합형 6.2점, 거점형 6.4점, 부분거점형 6.5점으로서, 기능보강형이 가장 높게 나타났으나, 각 모형간의 차이는 매우 근소했음.

- 복지담당 행정직의 경우 기능보강형 6.3점, 통합형 5.8점, 거점형 5.7점,



부분거점형 6.4점으로서, 근소한 차이지만 부분거점형에 대한 선호가 기능보강형보다 높았으며, 다음은 통합형, 거점형의 순이었음. 사회복지직의 응답과 비교할 때, 모형간의 점수 차가 다소 크게 나타남.

○ 실현가능성의 경우도 기능보강형이 가장 높게 나타났으며, 그 순위는 적절성과 동일한 순서였으나, 편차는 상대적으로 컸음.

- 복지담당 행정직의 경우 적절성과는 달리 기능보강형의 실현가능성을 가장 높게 보았음. 사회복지직 응답과 마찬가지로, 적절성에 대한 점수보다는 전반적으로 실현가능성의 점수가 낮았음.

〈표 3-4-5〉 동 주민센터 개편 모형의 적절성 및 실현가능성에 대한 의견

(단위: 10점 척도/1~10점)

	사회복지직 응답		복지담당 행정직 응답	
	적절성	실현가능성	적절성	실현가능성
기능보강형	6.9 (3.73)	5.6 (3.64)	6.3 (2.74)	5.8 (2.59)
통합형	6.2 (2.76)	4.2 (2.46)	5.8 (2.69)	4.6 (2.46)
거점형	6.4 (3.26)	4.5 (2.55)	5.7 (2.65)	4.7 (2.37)
부분거점형	6.5 (3.28)	5.0 (3.31)	6.4 (2.48)	5.5 (2.33)

주: 1) 사회복지직 1,540명, 복지담당 행정직 893명의 응답 사례가 분석됨.

2) 괄호 안은 표준편차임.

○ 한편, 본청 복지부서 국장에 대한 조사에서도, 개편안에 대한 의견을 수렴하였는데, 통합형과 거점형이 적절하다고 보는 의견은 각각 응답자 중 11.8%, 29.3%였음.

- 통합형에 대한 의견은, “원스톱서비스로 복지 대상자의 편리성과 업무 효율성을 고려한 모형으로 판단되며, 여러 동의 통합으로 담당 공무원 수가 늘어남으로써 업무 전문성 및 책임성도 증진될 것”으로 예측, “인구 규모가 밀집한 지역의 동 지역은 가능”하지만 “행정 구역 동 단위와 다른 대폭적인 전달체계의 변화로 지자체의 반발 및 저항”이 예상되며, “예산 문제와 장소 물

색에 있어 부담감이 있다는 문제”를 제기

- 거점형에 대한 의견은, “업무의 전문성을 높이고, 종합적인 복지 행정을 수행할 수 있기 때문에 바람직하다고 판단하며, 복지욕구의 해결에 대한 접근성이 용이하다”, “저소득층 밀집 지역이나 복지대상자가 많은 주민센터에서는 필요하며 적용 가능하다”고 판단했지만, “일반 행정과 분리되어, 효율성이 저하될 수 있으며 복합적 민원의 처리는 불가능하다는 문제”, “별도의 조직 신설을 위한 예산 확보에 어려움이 있다”는 문제를 제기

#### □ 읍면 사무소 개편안

- ‘읍면 사무소의 복지 인력 보강’안의 적절성은 사회복지직과 복지담당 행정직 모두 높은 점수를 제시했고, 실현가능성에서도 상대적으로 높은 지지를 보임.
- 도시형 대안과 마찬가지로 개편안의 적절성 보다는 실현가능성에 대한 점수가 낮게 제시되었는데, 희망복지지원단 분소 운영, 읍면 사무소와 보건소 연계 협력 각각에 대한 사회복지직의 실현가능성은 5점에 못미쳤으며, 적절성과는 달리 사회복지직의 점수가 복지담당 행정직보다 낮게 제시

〈표 3-4-6〉 읍면 사무소 개편안의 적절성 및 실현가능성에 대한 의견

(단위: 10점 척도/1~10점)

	사회복지직 응답		복지담당 행정직 응답	
	적절성	실현가능성	적절성	실현가능성
희망복지지원단 분소 운영	6.6 (3.22)	4.7 (2.56)	6.0 (2.78)	5.0 (2.52)
읍면 사무소와 보건소 연계 협력	6.5 (3.60)	4.9 (2.87)	6.5 (2.61)	5.7 (2.55)
읍면 사무소의 복지인력 보강	8.8 (4.57)	6.2 (3.22)	8.3 (2.25)	6.7 (2.84)

주: 1) 괄호 안은 표준편차임.

#### □ 거점형·통합형 시범사업 참여 의향

- 거점형, 통합형의 시범사업 참여 의향이 있는지 파악한 결과, 응답한 133개 지자체 조직인사 과장 가운데 12%가 거점형 시범사업, 3.0%가 통합형 시범사업 참여 의사를 밝힘.
- 복지부서 책임자는 99명의 응답자 중 거점형 시범사업 12.1%, 통합형 시범사업은 9.1%가 참여 의사를 제시(시범사업 참여를 밝힌 조직인사부서와 복지부서의 지자체가 동일 지자체인 경우는 없음)

#### □ 동 주민센터의 적정 규모 및 통합에 관한 의견

- 본 연구에서는 “복지행정 및 민원행정” 담당기관인 동 주민센터의 설치단위로서, ‘동’의 적정 인구 규모에 대한 의견을 파악하였음. 분석 결과 전체 평균 17,451명으로 제시되었으며, 적정 면적으로는 148.2km<sup>2</sup>로 나타남.
- 또한 적정 인구 또는 면적 이하에 해당하는 동 주민센터를 통합하는 방안에 대한 의견을 수렴한 결과, 전체 146명 가운데 58.9%가 바람직한 방향이라고 생각하지만, 통폐합 추진은 어려울 것이라고 판단함.
- 바람직한 방향이 아니라고 생각하는 32.9%를 제외하고는 통폐합의 추진이 필요하다고 보는 7.5%, 이미 통폐합을 논의하고 있다는 0.7%를 포함하여, 2/3의 지자체가 동의 통폐합의 타당성을 인정하고 있어,
- 적절한 추진 동력이 부여될 경우, 이와 병행한 적정단위의 동 복지허브화를 위한 주민센터 개편 추진 가능성이 있음을 시사

### 4. 희망복지지원단 업무 현황의 특징과 고려사항

#### □ 희망복지지원단 인력과 업무수행의 특징

- 희망복지지원단의 실태 조사 결과, 희망복지지원단 단장의 공무원 총 경력은 평균 23.6년이며, 통합사례관리담당 공무원은 11.8년으로 단장이 2배정도 경력이 많았으나, 희망복지지원단 근무경력은 단장 1.5년, 담당공무원 2년으로

나타남. 실무자의 경우는 희망복지지원단 구성 이전인 서비스연계팀부터 통합 사례관리 업무를 수행한 경험이 있어 실무현장에서 희망복지지원단으로의 조직 변경이후에도 사례관리의 실무업무의 연계는 지속된 것으로 파악됨.

- 지역별로는 시, 구의 도시 지역에 비해 군 지역 희망복지지원단 단장은 총 공무원 경력이 많았으나 실무자의 총 경력은 도시 지역보다 짧아, 인력배치에 있어서 전문성에 대한 고려가 크지 않았던 것으로 짐작됨.
- 지원단 전체 인력 구성의 특성은 자치구의 경우 사회복지직과 일반행정직의 배치가 상대적으로 많았으며, 시의 경우는 통합사례관리사의 비중이 타 지역보다 크고 복지 업무를 겸직하고 있는 인원도 많아 전체적으로 통합사례관리 관여 인원의 규모가 크게 나타남. 반면 군 지역은 대체로 인력배치 규모가 작았고, 특히 통합사례관리사의 타 업무 겸직비중도 높아 상대적으로 사례관리의 업무 집중도가 낮을 것임을 시사함.
- 특히 자원관리팀 인력배치 규모는 자치구가 군 지역에 비해 2배 정도 크게 나타남. 시의 경우도 사례관리팀의 규모가 군의 1.5배 정도 되었음. 즉, 자치구에서는 자원관리 업무의 중요성이 크게 고려되고, 시 지역에서는 통합사례관리 업무자체의 비중이 큰 것으로 보임. 군 지역의 경우 지원단 인력 배치 수준이 미비한 상태임.

○ 희망복지지원 인력의 평균 근무시간은 약 52시간으로 1일 10.4시간정도 근무하는 것으로 나타남.

- 지역별로 보면, 군 지역의 근무시간이 다소 적었으나 유의한 차이는 아님.

○ 지원단 근무자의 세부직무별 업무수행 경향을 보면 통합사례관리업무가 19%로 가장 많았고, 관련업무 12%(자원봉사, 복지관시설관련업무, 바우처, 긴급지원, 개별복지사업 등), 자원관리, 기타행정, 지역 내 서비스 제공기관간 협력체계 마련, 소외계층 상시 발굴 구축운영의 순이었음.

- 통합사례관리업무의 비중은 희망복지지원단 구성 이전 서비스연계팀에서의 비중과 비교하면 줄어든 것으로 파악됨. 이는 서비스연계팀에서 주관하던 업무인 초기상담, 방문상담, 사후관리 등을 읍면동에서 담당하게 되며

생긴 현상으로 이해할 수 있을 것임.

- 이는 사례관리를 지원하기 위한 업무의 수행 비중은 증가했고, 지역협력체계 마련의 비중도 커진 점과도 관련될 것임. 즉, 민관협력, 자원관리, 기관간 연계 등의 업무를 합하면 30%가 넘는 것으로 나타나, 사례관리를 수행할 기반 마련의 방향으로 직무 형태가 구성되고 있는 것으로 보임.

○ 업무를 충실히 수행하기 위해 추가 투입이 필요한 시간을 파악한 결과, 통합사례관리는 현재 대비 4-5시간(23% 증가) 정도 많아져야 하는 것으로 나타남.

- 지역별 특징을 살펴보면, 공통적으로 모든 지역에서 가장 비중이 큰 통합사례관리업무를 제외하면, 자치구의 경우는 자원개발, 자원조사를 통한 통합사례관리 지원, 지역 내 서비스 제공기관간 협력체계 구축의 업무를 상대적으로 많이 수행하고 있어, 자치구가 상대적으로 민간자원이 밀집하여 이들과의 협력 기반 마련을 위한 업무비중이 큰 것으로 이해할 수 있음. 한편, 시 지역과 군 지역의 경우는 이들 업무에 향후 추가적인 투입 시간이 많아져야 한다고 제시하고 있음.

○ 통합사례관리사의 업무부문별 투입시간을 사례관리 단계별로 보면 서비스제공이 가장 컸고, 욕구조사, 서비스점검의 순으로 시간을 투입하고 있었음.

- 시와 군의 경우는 욕구조사와 서비스점검 순으로, 자치구의 경우는 서비스점검, 욕구조사의 순으로 나타나 자치구에서는 사례관리 건당 제공서비스와 연계 서비스가 다른 지역에 비해 상대적으로 많을 수 있음을 시사함.

#### □ 통합사례관리 업무 수행의 특징

○ 통합사례관리 수행건수를 보면 사례발굴과 관련되는 욕구 사정의 경우 2012년 기준 217건이며, 사례관리의 시작이라고 볼 수 있는 서비스 제공계획이 156건으로, 사례가 발굴되고 사례관리를 시작하기 위해 계획수립을 하는 비중은 72%정도로 나타남. 또한 통합사례관리 소요기간은 대체로 6-12개월 정도가 가장 많았으며, 3-12개월 정도가 70%이상으로 대부분을 차지함.

- 통합사례관리 수행건수의 경우 시 지역이 욕구 사정 건수와 계획 수립 건수 모두 자치구에 비해 2배 이상 많아 사례관리 규모가 컸음,

- 사례관리 소요기간의 경우는 자치구가 시 지역에 비해 상대적으로 긴 것으로 나타남. 즉, 시의 경우는 사례관리 기간을 짧게 두고 많은 건수를 수행하는 방식으로, 자치구의 경우는 사례관리기간은 길게 두고 수행건수는 적은 방식으로 진행되어 개별 사례관리 집중도가 높은 것으로 나타남.
- 통합사례관리 수행비율을 살펴본 결과, 복지대상자의 1/5정도가 사례관리대상이 되고 있고, 사례관리를 신청한 대상자 중 3/4정도가 사례관리대상이 되고 있었음. 즉, 사례관리가 필요하여 신청하였으나 4명 중 1명은 보호받지 못하고 있고, 지역사회에 존재하는 복지대상자 5명 중 1명 정도만이 사례관리서비스를 받고 있는 것으로 볼 수 있음.
- 통합사례관리 대상자가 지닌 욕구의 특징을 보면, 단연 경제적 욕구가 높았고, 알콜 및 약물중독, 정신건강, 폭력 학대등, 주거 문제(거처 마련 및 환경개선) 등으로 나타남. 이는 공공영역의 책무적 대응이 경제적 안정, 위기적 상황의 대응, 주거안정에 있음을 나타냄.
  - 지역의 특징을 보면, 시·군·구 공히 경제적 욕구가 가장 높았고, 이를 제외하고는 자치구의 경우 정신건강 문제, 시와 군은 신체적 건강 문제가 많았음.
  - 자치구의 정신건강 문제가 상대적으로 크게 나타난 바, 이는 사례관리 욕구가 상대적으로 복잡하거나 심각한 경우가 많을 것임을 짐작케 함.
  - 시 지역은 신체건강의 욕구, 일상생활 유지 관련 욕구가 다른 지역보다 많은데, 이는 앞서 언급한대로 사례관리 대상의 절대적 수가 많고, 개별 사례당 소요시간은 적은 것과 연관되는 것으로 볼 수 있음.
- 지자체에서 대응하기 어려운 욕구-문제를 보면 공통적으로 정신건강, 알콜 및 약물중독, 안전(성폭력, 가정폭력), 주거(거처 마련), 학대 방임 등으로 나타남.
  - 지역적 특성을 보면, 자치구는 정신건강의 욕구가 많고, 해결하기 어려운 욕구도 정신건강이 가장 많이 나타나 지역의 정신보건센터와의 연계를 시스템화하고 보건소의 정신건강 담당영역과의 긴밀한 연계 구도를 마련할 필요가 있을 것으로 보임.
  - 시지역의 경우는 신체건강문제가 가장 많기는 했으나 그 다음으로 알콜 및

약물중독이 많았고, 해결하기 어려운 욕구도 알콜 및 약물 중독으로 나타나 지역의 보건소 연계의 시스템화가 요구되고 중독관리 전문기관과의 연계체계가 필요할 것으로 보임.

- 군 지역은 신체건강의 욕구가 가장 많고 그 다음으로 정신건강의 욕구가 많았으나, 해결하기 어려운 욕구로는 알콜 및 약물중독과 특히 주거 문제로 내·외부 환경개선의 필요성이 강조되고 있음. 따라서 우선적·집중적으로 관리할 욕구 대응책보다는 자원이 절대적으로 적은 지역의 특성을 고려한 전반적인 자원 확보 및 연계방안 마련이 요청된. 전문기관과의 연계 시스템화가 군 지역을 넘어 광역단체 차원에서 모색되고, 군에서도 보건복지등 기관 간 연계보다는 파견등의 형태를 통한 적극적 대응이 필요한 것으로 판단됨.

○ 유관기관간 협력이 필요한 욕구는 정신건강, 알콜 및 약물중독, 성폭력·가정폭력, 학대방임, 주거(거처 및 환경개선) 등으로 나타남. 시·군·구별로 큰 차이 없이 정신건강, 알콜 및 약물중독의 전문기관과의 연계의 필요성이 제기되었음.

- 특이한 점은 시 지역의 경우, 의식주 관련 일상생활유지의 욕구와 관련해서 유관기관과의 연계가 많이 필요한 것으로 나타남. 이는 '동 주민센터 허브화 개편'과 관련하여 동에서 단순연계서비스가 원활히 이루어질 수 있는 기반 마련이 필요함을 시사하는 결과임.

○ 통합서비스 대상자 선정기준의 특징을 보면 복합적인 욕구를 가진 경우를 기준으로 한다는 경우가 공통적이었음.

- 자치구에서는 욕구의 심각성에 따라 대상자 선정을 하는 경우가 상대적으로 많았고, 군 지역에서는 발굴 및 의뢰된 순서에 따라 대상자를 선정하는 경우가 많았음. 상대적으로 군 지역에서는 욕구가 심각한 대상자나 복합적인 사례가 자치구나 시 지역에 비해 많지 않을 수 있음을 짐작할 수 있음.

#### □ 복지 전달체계 개편과정의 고려사항

○ 지역 공통적으로 읍·면·동의 복지 수요자를 충실하게 상담할 수 있는 규모의 공무원 배치, 복지업무 담당자의 안전관리 대책 마련, 희망복지지원단의 서비스 컨트롤 타워 기능 강화 등이 요구되었음.

- 특히 군 지역은 드림스타트·자활 사례관리·정신보건서비스·한부모·장애·노인 독거사업 등의 현황 및 정보공유 활성화를 위한 연계 필요성을 제기하여, 전달체계개편 과정에 보건소와의 연계 뿐 만아니라 공공영역의 타 사례관리사업과의 연계방안이 함께 고려될 필요가 있는 것으로 나타남,
- 읍·면·동에 근무하는 사회복지직 공무원의 업무로서 향후 강화 되어야 할 업무로는 복지욕구 충실한 상담, 복지정보 종합안내, 맞춤형 서비스 설계, 지역자원 발굴 강화가 제시되었음. 특히 군의 경우는 다른 지역보다 맞춤형 서비스 설계 강화, 복지정보 종합안내 등의 업무 강화를 제시하고 있음.

○ 동 주민센터 복지 허브화 개편에 따라 본청 희망복지지원단에서 강화되어야 할 업무는 통합사례관리 총괄관리, 지역복지 컨트롤타워 역할, 지역사회 공식·비공식 자원의 총괄관리 등으로 나타났음.

- 희망복지지원단 단장의 1순위, 2순위 응답에서 순위가 높은 지역사회 공식·비공식 자원 현황관리업무는 통합사례관리를 원활히 할 기반으로, 자원의 관리를 본청 지원단에서 지원해야 할 것으로 기대하고 있음을 시사함. 그 밖에 공공 및 민간의 복지자원 통합DB 운영, 주민 네트워크 활성화와 기반구축 등이 필요한 것으로 나타남.
- 통합사례관리 담당자도 1순위로는 통합사례관리 총괄관리, 지역복지 컨트롤타워 역할을 제시하였고, 2순위에서는 지역사회 공식·비공식 자원 현황관리, 자원조사 및 자원개발을 통한 통합사례관리 지원, 공공 및 민간의 복지자원 통합DB 운영이 중요함을 제시하여 실무선에서는 좀 더 통합사례관리를 원활히 할 수 있도록 지원하는 다각적 방안을 요구하고 있었음. 그밖에 방문형서비스 사업간 현황 공유 및 연계협력체계 마련, 주민네트워크 활성화 기반 구축 등이 필요한 것으로 나타남.

#### □ 실태조사 결과를 감안한 사례관리 과정별 고려사항

##### ○ 대상자 접수

- 읍·면·동에서 주로 수행하고 있으나 신규 발굴 및 사각 발굴의 중요성을 감안하여 콜센터 및 시·군·구 통합조사팀, 지역사회 및 기타 기관 등도 대상자



를 다각적으로 발굴 연계할 수 있도록 함.

- 대상자 총량 관리는 시·군·구 주축으로 관리하는 방안이 필요함.

#### ○ 욕구 조사

- 욕구조사와 함께 “욕구별 위기도 조사”를 병행 실시함으로써 향후 개입방향을 구체적으로 설정하는 데 필요한 정보 수집이 이루어지도록 함.
- 현재 위기도 조사결과는 대상자 선정기준이 아니며, 대상가구의 위기영역과 위기정도 파악, 서비스제공계획 수립 시 문제해결의 우선순위 선정, 사례종결 시 대상가구의 위기도 변화를 통한 사례종결의 적정성 판단기준으로 활용하고 있음. 향후 대상자 선정을 위한 절대적 기준으로서, 대상가구의 위기정도 파악 및 사례관리 종결의 적정성 판단 등에 활용하도록 할 필요가 있음.

#### ○ 대상자선정-결정 기준

- 욕구조사(위기도 조사 포함) 결과를 토대로 통합사례관리 조정자가 주사례관리자와 협의하여 대상가구 구분을 결정(사례관리 가구, 서비스연계 가구, 미선정 가구)하는 과정에 원칙적으로 대상가구의 특성 및 가용자원 등을 감안하여 개입 기간 및 가구구분을 실시하므로 관련주체간의 협의가 필요함.
- 현재 통합사례관리 대상은 복합적인 욕구를 가진 대상, 법정급여이외의 지원이 필요한 대상, 지속적인 관리가 필요한 경우가 주 유형으로 분류됨. 이는 대상자 선정에 소득기준이 일차적이지 않고 긴급지원이나 위기 개입이 필요한 경우, 복합적이거나 심각한 욕구를 가진 경우로 욕구의 시급성이나 복합성, 심각성 등을 기준으로 대상자를 선별하고 있음. 따라서 대상자 선정에 있어서 대상자 욕구유형과 지역자원등과 관련된 결정기준이 필요하며, 이를 근거로 민관협력과 역할분담이 명확해 질 수 있음.
- 또한 통합사례관리의 대상자 선정 결정에 단순서비스연계 대상이 통합사례관리 대상의 2배 이상 많은 것으로 나타났으며, 사례관리 대상으로 선정되어 사례관리가 필요한데 제공하지 못하고 있는 경우도 있어, 사각지대로 발전되지 않도록 대응 방안이 마련될 필요가 있음.

### ○ 사례회의 개최

- 사례회의는 사례관리 가구로 결정된 대상가구에 대해 서비스제공계획을 수립하기 위하여 실시됨. 사례관리가 진행된 이후 대상 가구의 욕구 변화 및 문제해결 정도, 서비스 제공 점검, 주사례관리자의 개입방법, 사례관리 종결 등을 협의하기 위하여 수시 개최하므로 필요에 따라 시·군·구 담당의 참석이 필요함.
- 내부 사례회의의 경우는 읍·면·동 단위에서 실시하되 외부사례회의는 민간의 전문가와 기관, 공공의 관련부서 등 전반적 공급자의 참석이 요구되므로 시·군·구 단위에서의 조정과 주관이 필요함.

### ○ 서비스계획 수립

- 현재 통합사례관리의 체계적인 관리 및 전문성 확보를 위해 서비스제공계획수립 단계에 통합사례관리팀장(또는 선임공무원)의 승인절차를 포함하여, 서비스제공계획 수립이 완료된 대상가구의 욕구조사 및 목표 설정의 적정성, 계획 수립의 적절성 등 상세내용을 확인 후 승인 처리하고 있음.
- 서비스계획 수립에서 다뤄지는 통합사례관리 대상의 욕구나 문제의 주 유형은 경제적 문제, 주거 관련문제, 건강(신체·정신 등) 문제 등이며, 대응하기 어려운 욕구로는 알코올, 정서문제, 정신질환관련 문제로 파악되고 있음. 이와 관련하여 사례관리가 필요하지만 개입하지 못하는 경우를 위한 전문적 개입 방안 마련이 요청됨.

### ○ 서비스 제공 및 점검

- 서비스 제공관련 영역에서는 서비스 연계, 자원관리, 서비스제공 이후의 점검 등에 주안점을 두어야 할 것임. 현장에서 서비스 연계가 필요하지만 못하고 있는 경우가 전체 사례관리 건수의 상당부분을 차지하는 것으로 나타났다. 서비스 욕구가 많은 지역에서 오히려 어려움이 많지만, 자원이 없는 군 지역의 절대적 어려움 또한 만만치는 않으므로, 각 상황에 대한 대안 마련이 필요함.
- 서비스 제공 과정에서의 어려움 중 하나는 서비스제공에 필요한 자원의 발

굴 및 동원임. 이는 자원이 많은 지역에서도 동일하게 겪고 있으나 특히 군 지역의 경우는 절대적으로 자원총량이 적어 자원 활용에 어려움을 갖고 있어 이에 대한 대응이 필요함. 이는 읍면 단위에서 해결될 수 없는 부분이 있으므로, 군청과 광역 도의 유기적 연계가 가능한 시스템의 구축이 요구됨.

#### ○ 종결

- 서비스 제공계획에 따른 목표달성 정도, 변화 정도, 사후관리 계획 등을 정리하고, 서비스 제공 과정, 위기도 변화정도의 조사 결과 등을 종합하여 사후관리 정도를 결정할 수 있는 체계의 정착이 필요함.

#### ○ 사후관리

- 욕구나 문제가 해결되어 종결된 대상자도 문제가 재발하거나 새로운 욕구가 발생할 수 있으므로 지속적인 사후관리를 통해서 대상자의 긍정적 변화 유지 여부를 확인할 필요가 있음.
- 원칙적으로 대상가구에 방문상담을 통해 진행하며, 만족도 조사가 병행 실시되도록 하는 것이 바람직함.





## 제4장 개편 모형: 시·구 “동 주민센터 복지 허브화”

제1절 기본 모형의 개요

제2절 복지기능 강화 방안

제3절 주민센터 복지 허브화를 위한 사회보장부문 연계·협력 방안



# 4

## 개편 모형: << 시·구 “동 주민센터 복지 허브화”

### 제1절 기본 모형의 개요

#### 1. 개편의 기본 방향 및 목표

□ 지자체 복지 전달체계 개편의 기본 방향

○ 앞서 살펴 본 읍·면·동 복지행정의 실태와 문제점을 감안하여, 국정과제인 ‘국민중심의 맞춤형 복지 전달체계 개편을 위한 주민센터의 복지 허브화’ 방안의 기본 방향 및 상세 목표를 제시하고자 함.<sup>45)</sup>

○ 주민센터의 ‘복지 허브화’는 국민과의 초기접점(gateway)인 동 주민센터를 지역차원의 사회보장 허브기관으로 그 기능을 대폭 강화하기 위한 방안으로서, 복지제도의 집행 및 지역 복지운영의 기초단위인 지방자치단체가 복지 책임성을 새롭게 인식하고, 주도적으로 복지행정서비스 수행여건을 마련하도록 방향을 설정할 필요가 있음.

- 지자체가 복지행정의 운영 목표를 인식하고, 개편의 필요성 및 목표에 대한 동의가 이루어질 때 전반적인 행태 변화가 가능
- 지방자치법(기초사무에 ‘주민의 복지증진에 관한 사무’ 포함)에 근거한 복지 전달체계 운영의 책임성을 인식, 중앙정부와 지자체의 기반조성 협력 필요
- 지자체는 각종 복지제도의 관리, 급여 제공과 함께 복지이용 수요, 민간의 서비스 공급을 연결하는 접점으로서, 대상 선정, 수요 대비 공급 조정(재정-수요 조절), 지역단위 공급기반의 조성 촉진(기획, 시설 설치 품질관리), 이용접근성 제고 등의 역할 확대 요청

45) 서론에서 제시한 바와 같이 본 연구는 ‘지방자치단체’ 복지 전달체계를 범위로 함. 국정과제에 따라 도시 지역은 동을 중심으로, 군지역은 희망복지지원단 및 보건부분과의 협력을 중심으로 구분하여, 본 장에서는 먼저 도시지역 동 주민센터 개편 방안을 검토함.

- 읍·면·동의 소수 복지직에게 모든 복지업무가 집중되는 ‘갈때기’ 현상, 부처간·부서간·유관기관간 ‘칸막이’ 현상으로 인한 업무의 과부하 및 제도운영의 분절성·비효율성, 복지수요자가 여러 부처를 찾아 이동해야 하는 불편 요소 등이 최대한 경감되도록 하는 것이 누적된 공공 복지전달체계의 문제를 해소하여 복지행정 여건을 정상화시키는 우선 순위 높은 개편 요건이라 할 수 있음.

- 첫째, 범부처 복지 제도의 이용 편의 향상
- 둘째, 복지 제도의 책임 있는 관리 및 업무수행 여건 조성

- 복지욕구 충족의 양적·질적 제고를 위한 복지행정의 새로운 업무 시스템 도입이 요청됨. 즉, 전통적 빈곤문제와 상이한 특성인 신사회적 위험이 확대되고 이에 대응할 사회적서비스의 필요도가 높아짐에 따라, 공공복지제도의 한계를 극복하기 위한 복지자원의 확충을 도모하고 민간의 복지역할 활성화를 병행하는 등 욕구중심의 다양한 충족방법이 모색되어야 할 것임.

- 셋째, ‘맞춤형 사례관리’를 통해 복지수요자의 욕구중심 지원 확대
- 넷째, 생애주기별로 포괄적인 복지 욕구 충족을 위해 보건, 주거, 고용, 교육, 문화를 아우르는 사회안전망 운영의 지역단위 중심축으로서 지자체의 최일선기관을 ‘허브(hub)’기관으로 기능 강화
  - 인력의 파견, 요일제 순환근무 등 적극적 협력방안, 상시적 정보공유 및 공식적 의사소통 시스템 마련
- 다섯째, 민관 협력 및 민간 참여 활성화를 통한 대상 발굴, 복지 연계지원 확대
- 여섯째, 지역 내 사회적경제 활성화를 견인하고 지역사회 보호체계와의 시너지 창출

- 복지담당인력의 적정 업무부담이 유지되도록 인력 확충과 함께 직렬 및 직위를 고려한 업무 배분이 이루어져야 할 것임. 인구, 복지수요자 규모, 접근성, 운영효율성을 고려한 동간의 업무수행 여건 편차를 축소하고 복지기능을 강화하기 위해서는 지자체의 책임 있는 인력 운영이 요청됨. 또한 원스톱 통합적서비스 제공, 다양한 대상 및 복지수요에 적합한 대응을 위해서는 업무의 성격,



제도의 특성을 고려한 업무 분담체계와 다수의 전문인력의 협력이 필요함.

- 일곱째, 적정수준의 복지직 및 전문 서비스인력 확충, 행정직의 명확한 역할 분담

○ 확대되는 복지수요를 고려할 때 최일선 복지행정기관의 규모화를 통해 통합적으로 대응할 구조가 모색될 필요가 있음.<sup>46)</sup> 특히 물리적 접근성이 좋은 도시 지역의 동 주민센터를 보다 넓은 범위로 확장하여, 복지 기능을 충분히 수행하도록 하는 방안의 검토가 필요함. 일정 규모의 기관이 마련되면 공공 인력의 효율적 활용을 통한 수요자 이용 편의 향상의 가속화를 기대할 수 있을 것으로 판단됨.

- 여덟째, 동장의 복지 역할 강화, 서비스의 전문성 향상을 위한 팀제 운영
  - 최일선 기관의 광역화로 1~2인이 전담하던 업무를 다수의 인력이 모여 근무하며 업무 분담구조 마련, 전문화 기대
  - 유관 공공기관(건강보험공단, 연금공단 등) 인력의 탄력적 파견 근무(요일제 근무등) 추진

〈표 4-1-1〉 개편의 기본 구도

	현행	개편
기능 업무	신청·접수 중심의 단순 처리(업무 분담구조 취약)	지역사회보호의 중추기관으로서 신청부터 지원까지 완결성을 높일 체계적 구조
	‘제도’를 기준으로 한 대상자 발굴 및 분절적 급여 지급	수요자 ‘욕구’에서 출발한 맞춤형 서비스 설계—자원연계 지원—지속 관리
조직 인력	동 주민센터 ‘소수 복지직’에 업무 집중	동 주민센터 복지담당인력을 확대, 적정업무 부담 부여
	본청은 사례관리—동은 상담 및 사후관리로 대면서비스 수행 구조 이원화	수요자중심의 복지서비스를 가능하게 하는 통합형 복지수행 구조를 위한 설치단위 변경

46) 「지방행정체제 개편 기본계획」에 따르면, 지역유형별 자치제도 다양화와 관련, 인구밀집 대도시 지역(인구 50만 이상)의 행정구-동체제(2층제)를 다수의 광역동(단층제)으로 개편(지방행정체제 개편추진위원회, 2012.6: 34)

□ 주민센터 복지 허브화의 개편 목표

- 첫째, 범부처 복지제도의 이용 확대, 편의 향상, 책임 있는 관리
  - 복지정보 종합 안내 및 상담의 충실화
  - 콜센터등 온라인서비스 강화
  - 사회보장기관 인력 파견을 통한 정보안내·신청접수
- 둘째, 복지서비스 지원 강화
  - 복지수요자의 욕구 파악 및 서비스지원 설계 강화
  - 방문형서비스 및 사례관리사업간 연계·협력 강화
  - 보건, 주거, 고용, 교육, 문화를 아우르는 주민센터의 '허브(hub)' 기능 강화
  - 동 중심 '맞춤형 사례관리'를 통해 복지수요자의 욕구 기반 지원 확대
- 셋째, 지역단위 복지 참여 활성화 견인, 보호체계 조성
  - 민관 협력 및 민간참여 활성화를 통한 대상발굴·복지 연계지원 확대
  - 지역 내 사회적경제 활성화를 견인하고 지역사회 보호체계와의 시너지 창출
- 이와 같은 기능 강화의 추진은 지자체의 책임에 기반한 인력, 조직구조 등의 업무 여건 마련이 전제
  - 복지직의 확충으로 업무량의 과부하를 해소하고, 복지담당 행정직의 명확한 역할 분담 등 신규자-경력자, 직급별, 분야별 적정 업무 배분
  - 전문서비스 인력 확충으로 서비스 지원 강화
    - 시간제 인력 활용 등으로 초과근무 감소 고려
  - 동장의 복지 인식·역할 확대와 함께 복지(상담)팀 운영으로 복지전담 기능 강화
  - 안전한 근무 여건 조성
  - 사례관리팀 운영으로 동 중심 서비스 강화
  - 개편센터의 적정 규모화를 통한 통합적 거점기관 운영

〈표 4-1-2〉 동 주민센터 복지 허브화 개편의 목표

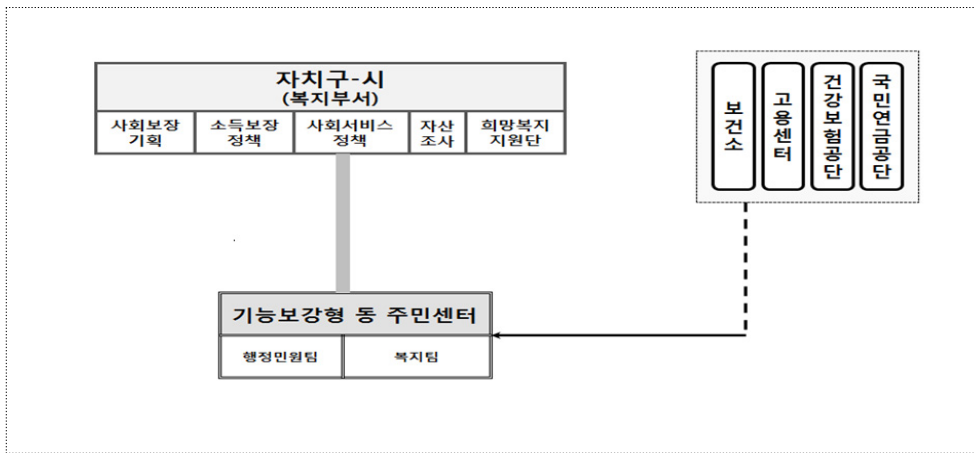
범부처 복지제도의 이용 확대, 편의 향상, 책임있는 관리	• 복지정보 종합안내 및 상담의 충실화
	• 콜센터등 온라인서비스 강화
	• 사회보험-노인장기요양 등 사회보장기관 인력 파견을 통한 정보안내·신청접수
복지서비스 지원 강화	• 복지수요자의 욕구 파악 및 서비스지원 설계 강화
	• 방문형서비스 및 사례관리사업간 연계·협력 강화
	• 보건, 주거, 고용, 교육, 문화를 아우르는 주민센터의 ‘허브(hub)’ 기능 강화
	• 동 중심 ‘맞춤형 사례관리’를 통해 복지수요자의 욕구 기반 지원 확대
지역단위 복지 참여 활성화 견인, 보호체계 조성	• 민관 협력 및 민간참여 활성화를 통한 대상 발굴·연계지원 확대
	• 지역 내 사회적경제 활성화를 견인하고 지역사회 보호체계와의 시너지 창출
지자체의 복지 책임 강화 및 업무여건 마련	
인력	조직구조·여건
• 복지직 확충으로 적정 업무량 조정	• 동장의 복지 인식·역할 확대
• 행정직의 명확한 역할 분담	• 안전한 근무 여건 조성
• 신규자-경력자, 직급별, 분야별 적정 업무 배분	• 복지(상담)팀 운영으로 복지전담 기능 강화
• 전문서비스 인력 확충으로 서비스 지원 강화	• 사례관리팀 운영으로 동 중심 서비스 강화
• 시간제 인력활용 등으로 초과근무 감소	• 개편센터의 적정 규모화를 통한 통합적 거점 기관 운영

## 2. 개편 모형 소개

### 가. 기능보강형

#### □ 개념도

○ 현 주민센터에 복지인력을 추가 배치해 복지기능 강화



○ 동 주민센터의 복지허브 기능을 수행할 복지담당 인력을 확충하고, ‘복지팀’ 운영을 통해 원스톱, 맞춤형서비스를 위한 기능을 강화하는 방안임.

- 현재 동 평균 3인의 복지담당 공무원에게 집중된 업무의 “깎때기 현상”을 해소하는 것이 우선적인 과제
  - 업무처리에 부족한 시간, 신청·접수·급여행정 처리에 급급하여 손길이 미치지 못했던 서비스지원 업무 수행을 위한 적정 복지담당인력 확보
- ‘동 복지 허브화’의 취지에 따라 주민센터에서 신청·접수 가능한 복지급여가 확대되면서, ‘충분한 상담’이 가능한 여건을 마련하여 주민 편의, 복지체감도를 제고하는 데 중점을 둘 필요
  - 사회복지직은 전문성이 필요한 상담 및 서비스지원, 복지담당 행정직은 보편적복지업무(기초노령연금, 보육료지원 등) 분담 구조를 안정적으로 운영

- 주민센터를 주축으로 주민의 복지욕구를 누락 없이 파악, 서비스를 맞춤형으로 설계, 고용·보건·주거·교육·문화 등의 서비스 이용이 가능하도록 연계하는 “허브(hub)” 위상 강화
- 공공복지행정의 필수 기능임에도 불구하고 현재 동 주민센터에서 거의 수행하기 어려운 빈곤취약계층의 탈빈곤, 빈곤 추락 예방, 복합적인 욕구에 적극적으로 대응할 유관부문의 통합적 서비스 연계 실시

#### □ 조직·운영

- 복지업무를 전담할 ‘복지팀’을 운영하여, 상담, 사례관리, 지역복지지원의 역할을 분담할 수 있도록 함.
- ‘복지팀’은 강화되는 다양한 복지기능, 증원되는 인력을 보다 체계적으로 운영 가능하도록 구성함.
  - 팀장에 복지직을 적극 배치하고(‘13.5월 기준 복지직 팀장은 11%에 불과함), 고유업무를 분담하도록 하여 실무인력의 감소 방지
  - 인구규모 및 복지수요자 밀집도에 따라 팀의 추가 운영 가능
  - 인구 1만명 이하 소규모 동은 “복지팀” 설치(6급 배치)를 제한하는 방안 검토(단, 저소득밀집 동은 복지팀 설치 필요)
  - 인구 2만명 수준의 동 주민센터를 표준형으로 제시
    - 1만명 미만의 소규모 동에서는 강화된 기능을 모두 수행하기에 한계
- ‘복지동장제’를 통해, 일반민원·행정 중심의 동 주민센터가 복지기능 강화라는 개편 취지에 따라 운영되도록 동장의 역할 제고가 가능하도록 함.
  - 복지동장-복지팀장-복지팀원의 위계구조를 통한 복지업무 수행의 체계화, 복지서비스 제공관련 슈퍼비전 여건 마련
- 복지기능 강화를 위한 적정 규모의 인력 배치가 필요불가결한 요건임.
  - 복지담당공무원을 현행 1개소 평균 3명에서 약 5~8명으로 증원
    - 수요자의 체감도 증진 및 욕구 파악을 위한 기초 직무로서 초기상담(내방-전화-방문)의 강화가 필수적이며, 충분한 상담시간의 확보 및 상담 대상의

확대를 위해서는 담당공무원의 확충이 필수적

- 특히, 동 중심 ‘맞춤형 사례관리’를 위해서는 인력 확충 필요
  - 보다 충실한 복지지원을 위해 요청되는 수요자 맞춤형 통합사례관리는 현재 본청 희망복지지원단을 중심으로 수행되고 있으나, 지역주민과의 접촉 지점인 읍면동에서도 상담과정이 운영되고 있어 이원적 운영에 따른 비효율성이 높으며, 그 대상도 협소함. 보다 적극적으로 복지수요자에 대한 대응성을 높이기 위해서는 동에서 초기상담, 욕구조사, 서비스계획, 서비스연계지원, 모니터링, 사후관리의 전체 과정을 통합적으로 담당하는 구조가 바람직
- 복지담당 일반행정직의 보편적 복지업무(보육, 기초연금 등 신청·접수 중심) 전담 및 지역복지지원 협업 정착
  - 동에서 담당하는 것보다 시·구 본청 단위에서 운영하는 것이 효율적인 일반행정업무의 정비, 민원서류 발급의 무인처리 활용 제고 등으로 복지업무 수행 여력 확보

## 나. 통합형

### □ 개념도

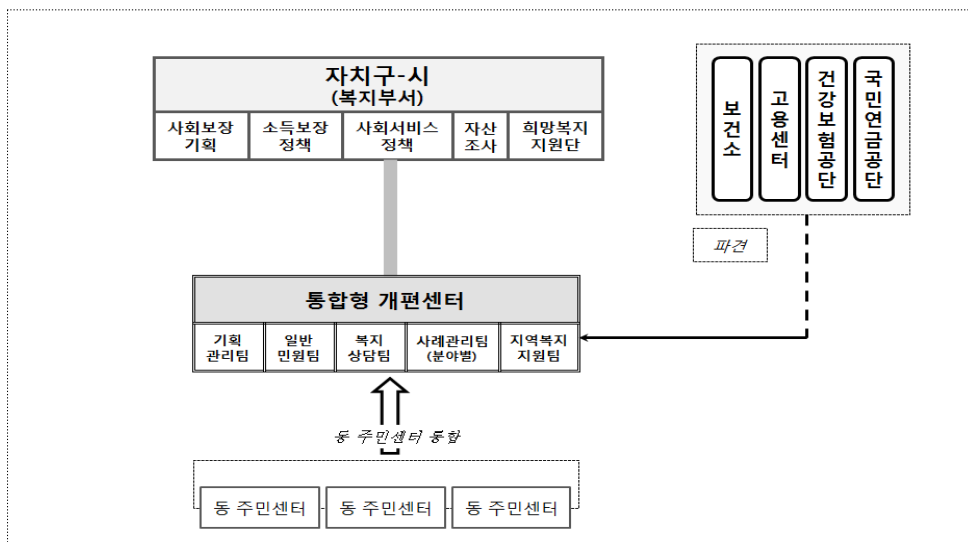
- 동 주민센터 2~3개소를 통합(인구 4만명 이상)하고, 복지인력을 추가 배치하여 새로운 센터를 설치하는 방안으로서, 행정과 복지업무를 병행하는 구조임.
- 동 주민센터의 통합을 통해 복지기능 강화를 가능하게 하는 전문화된 업무구조를 마련, ‘종합행정기관’이라는 동 주민센터에 대한 인식을 복지중심의 권역별 ‘종합사회보장기관’으로 전환하는 방안임.
  - 수요자의 편의를 위해서는 가급적 한 곳에서 통합적 서비스를 이용 가능하도록 하는 것이 바람직한데, 현재와 같이 170여개 복지급여·서비스를 1~2인이 담당함으로써 발생하는 “갈때기” 현상은 해소되어야 하므로, 이를 정상적으로 처리할 적정 업무량, 분담체계를 마련할 필요
- 주민 편의 향상과 함께 업무 효율성 제고가 가능하도록 본청과 동 주민센터의

중복적인 대면서비스를 집중일원화할 필요가 있음.

- 통합형 센터에서는 사례관리(현재 본청 담당)와 서비스연계, 단순지원까지 통합 운영됨으로써, 대상자 지원의 누락·중복이 경감될 것으로 기대
- 물리적 접근성이 좋은 도시 지역의 경우, 초기에는 주민불편이 예상되지만 강화된 복지서비스를 통해 주민 만족도 향상이 가능

○ 기능보강형 보다 적은 인력으로 개편 초기부터 서비스 기능 강화의 체감이 높아질 수 있음.

- 규모의 경제효과로, 1대1 대인서비스를 제외한 행정처리, 자원관리, 유관기관 협력기반 마련 등의 인력 소요가 기능보강형에 비하여 상대적으로 감소



#### □ 조직·운영

○ 통합형 센터에서는 기능보강형의 ‘복지팀’을 세분화, 확대하여, 복지상담팀, 사례관리팀(분야별), 지역복지지원팀 등 복지허브기관 운영에 필요한 팀으로 운영할 수 있을 것임.

- 인구·복지대상자 규모 및 배치인력을 감안해 상담, 사례관리, 지역복지 지원 기능 강화

### ○ 복지상담팀

- 안내·신청접수와 함께 충실한 초기상담을 실시하는 팀을 구성함.
  - 사회보험공단, 고용지원센터, LH공사 등의 파견인력을 배치하여, 안내, 신청·접수
- 접수담당 인력과 분야별 상담자를 각각 배치, 기본 복지정보를 제공하는 창구와 심도 있는 개인·가구 문제의 상담이 가능한 영역을 구분하여 운영
  - 분야별 상담: 가구(위기가구, 여성, 다문화, 폭력, 정신건강 등), 아동, 장애인, 노인, 영역별 상담자 배치
  - 접수담당자(receptionist): 방문목적 식별, 상담 영역 screening, 기본 정보 제공

### ○ 사례관리팀

- 위기가구, 한부모가구, 노인, 장애인 등 대상자 특성과 자활취업, 정신건강 등의 욕구 특성을 고려, 기초상담과 욕구 파악을 담당할 인력과 전담 구조 운영
  - 민간 전문인력 확충 배치를 통해 분야별 사례관리를 활성화
  - 현 희망복지지원단의 통합사례관리사도 통합형 센터에 근무
- 현행 본청 희망복지지원단에서 담당하는 복지대상자 통합사례관리 업무를 대폭 확대하며, 서비스연계업무, 동 주민센터에서 담당하는 단순서비스지원 업무를 통합하여 담당
  - ‘기능보강형’의 경우 동 주민센터의 사례관리가 가능한 인력이 확충되어도 전문분야별 분담구조의 구성은 곤란한 규모로서, ‘통합형’ 모형의 서비스 지원의 전문성, 효율성이 보다 높을 것으로 예상
- 본청 희망복지지원단은, 지역 내 서비스 조정을 위한 실질적인 권한 및 역할, 자원 총괄관리, 통합사례관리 컨트롤 타워 역할(솔루션, 슈퍼비전, 교육 및 역량강화, 민간협력 등) 강화

### ○ 지역복지지원팀

- 지역주민의 참여를 통한 복지활동, 지역기반의 생산활동을 촉진, 활성화하



는 보다 넓은 의미의 지역복지 지원, 협력기반 조성

- 지역자원 발굴을 비롯하여 주민이 함께하는 지역 공동체기반의 ‘지역사회 보호지원체계’ 마련
- 기존 동 주민센터의 주민자치 지원 기능을 수행하고, 공공일자리 관리와 함께 지역의 사회적경제 활성화를 위하여 마을 기업, 협동조합 형성·운영 지원 등을 통한 지역사회 밀착 일자리 창출을 도모
- 동 주민센터보다 넓은 관할범위에서 많은 복지자원을 통해 주민 참여 활성화가 가능하고, 유관 공공기관(보건소, 고용센터, 학교 등), 민간 복지기관 등과의 실질적인 교류, 협력의 중심 역할 가능

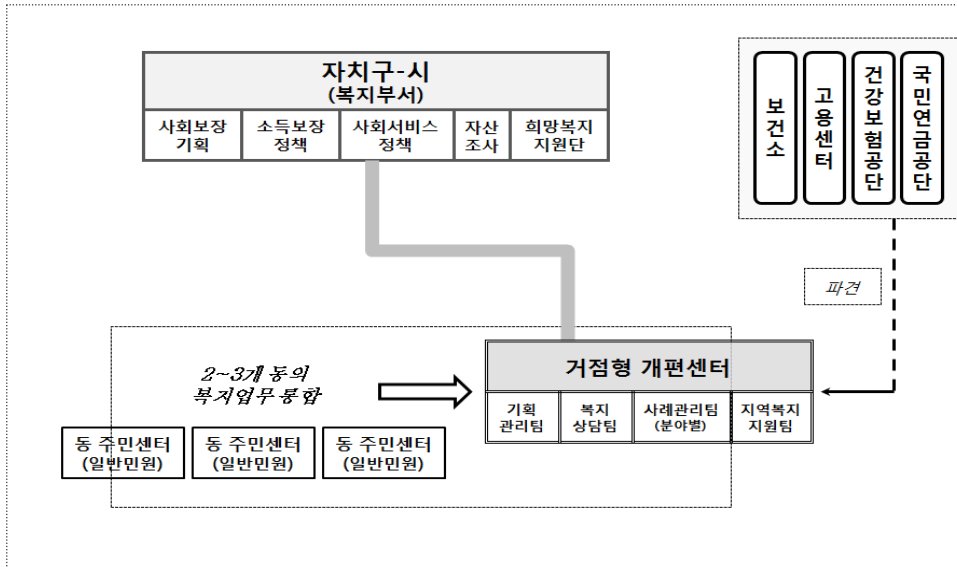
○ 이와 같은 통합형 센터의 운영을 위해서는 복지기능 강화를 위한 적정 규모의 인력 배치가 필수적임.

- 복지담당 인력을 14명(인구 4만 기준)~20명(인구 6만 기준) 규모로 배치 (제6장 제1절 인력소요 산출안 참고)
- 예컨대 인구 6만 기준의 경우 현행 동 주민센터 복지담당 9명(3명\*3개소)과 본청 희망복지지원단에서 근무하던 통합사례관리사 1~2명이 함께 근무하게 되며, 약 8명의 인력 추가 배치 필요
- 사례관리 및 상담의 전문성을 높일 복지분야 전문직으로서, 지자체에 직접 채용되는 통합사례관리사, 드림스타트요원, 직업상담사, 정신보건복지사, 국정과제인력으로서 문화복지사, 평생학습사 등 배치
- 주민편의를 위한 신청·접수·상담을 담당할 파견인력으로서 연금공단, 건보공단, LH공사 인력 배치

## 다. 거점형

### □ 개념도

- 동 주민센터 2~3개소(인구 4만명 이상)의 복지업무를 별도 기관을 설치하고, 복지인력을 추가 배치하여 복지업무만 전담 운영하는 방안임.



○ 동 주민센터는 일반민원행정 및 주민자치업무를 그대로 운영하고, 복지업무는 모두 거점센터로 이관하여, 통합적 복지 허브기능을 담당하도록 함.

- 일반민원업무와 병행 처리가 곤란하여, 동 주민센터에 익숙하던 주민들이 불편하게 느낄 것으로 예상

#### □ 조직·운영

○ 복지상담팀, 사례관리팀(분야별), 지역복지지원팀 등 복지허브기관 운영에 필요한 팀 설치를 확대하는 복지부문의 운영방안은 '통합형'과 동일함.

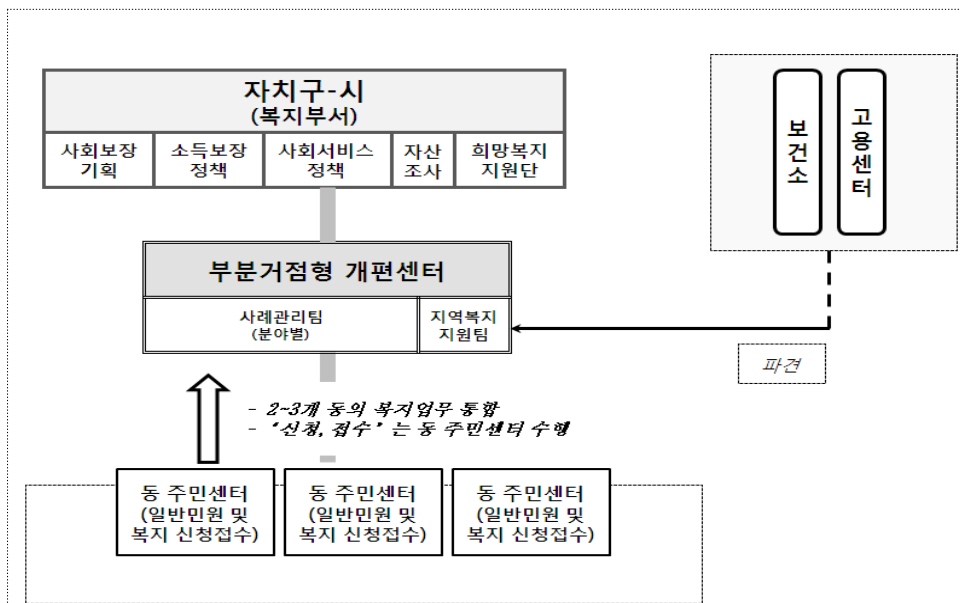
- 인구·복지대상자 규모 및 배치인력을 감안해 상담, 사례관리, 지역복지지원 기능 강화
- 다만, 일반민원행정은 동 주민센터에서 담당하므로, 지역복지지원팀에서 주민의 복지참여와 시너지 효과를 창출할 수 있는 주민자치기능의 병행은 곤란

○ 인력 소요도 통합형과 동일한 규모(14명~20명)이지만, 별도의 기관운동을 위한 센터장(1인) 및 기본 센터관리·운영을 위한 추가 인력 소요가 발생함.

## 라. 부분거점형

### □ 개요

- 시·구에 4개 내외의 권역센터(인구 7만명 규모)를 설치하여, 통합사례관리(방문서비스 포함)와 지역복지지원 업무를 전담 운영하는 방안임.
- 이 때 동 주민센터는 신청·접수·상담·안내 등을 담당하는 통합적인 진입창구(gateway)의 기능 수행



- 동 주민센터의 기능보강과 함께, 개편 초기부터 서비스 기능 강화가 가능한 방안임.
- 면적이 넓고 민간서비스기관이 취약한 도·농복합시에 적용 가능성이 높으며, 권역센터 운영을 민간위탁하는 방안도 검토 가능(남양주시 사례 참조)
- 사례관리(현재 본청 담당)와 서비스연계, 단순지원까지 통합 운영됨으로써, 대상자 지원의 누락·중복이 경감될 것으로 기대
- 현행 동 주민센터 체계를 유지하는 방안으로서 실현가능성이 높지만, 주민과의 대면서비스가 동과 개편센터로 이원화된다는 점에서 제한적

□ 조직·운영

- 사례관리팀(분야별), 지역복지지원팀 등 권역 단위 통합 서비스를 지원할 수 있는 팀을 운영함.
  - 동 주민센터에서 초기상담·접수를 담당하므로, 상담팀은 미구성
- 맞춤형 사례관리 강화를 조직 및 인력 구성은 희망복지지원단 기능의 대폭 이관 등 통합형·거점형과 동일함
  - 전담업무로 사례관리 외에 본청의 자산조사(통합조사) 업무도 검토
  - 거점센터를 중심으로 복지허브 기능 강화를 위한 민간인력 채용, 보건소·고용지원센터 인력 파견 고려
  - 동 단위 민관협력을 포괄하는 권역단위 민관협력 추진
- 센터의 배치 인력은 약 17명(인구 7만명, 3~4개 동의 범위)을 고려함(제6장 제1절 인력소요 산출한 참고).
  - 동 주민센터와 개편센터로 업무가 이원화되면서, 기능보강형 대비 소요인력의 감소효과는 통합형 및 거점정보다 다소 적을 것으로 예상
- 동 주민센터는 '기능보강형'과 동일하게 안내·신청·접수 및 초기상담 기능이 강화되도록 함.
  - 특히, 복지담당 일반행정직의 보편적 복지업무 전담 여건 조성이 필수적
  - 통합형·거점형과 달리 사례관리·서비스지원 기능을 별도의 개편 센터에서 담당하므로, 동 주민센터의 충실한 초기상담을 통한 사례 발굴·의뢰 기능 강화에 집중할 필요

## 마. 본청 기능의 변화<sup>47)</sup>

### □ 공통

- 본청에서 수행하는 것이 효율적인 일반민원(청소, 주차관리 등) 기능을 이관하고, 동 복지기능 강화를 위한 인력 여건을 마련하도록 함.
- 본청의 사회보장 기획 및 조정 역량 강화가 요청됨.
  - 지역의 공공-민간 서비스 조정 기능과 함께 지자체 내 부서별 정책기획·사업역량을 강화하여, 동 주민센터의 업무 과부하 경감에 기여
  - 읍·면·동 직무실태조사 결과, 현재 동 주민센터 복지업무 중 본청위임 업무는 전체 업무 중 6.3%에 해당
- 본청 통합조사관리 업무의 효율화를 위한 개편이 요청됨.
  - 사회보장급여 선정 및 관리체계 표준화, 사회보장정보시스템의 포괄적 자동 조사 기능 강화(소득재산 및 인적정보 변동에 따라 정보시스템 내에서 복지사업별 선정여부가 자동 판정되는 기능) 등의 개선을 통한 업무 효율성 및 자동화 수준 제고를 바탕으로, 지자체 통합조사관리 업무 배분방식의 조정(복지직과 행정직 구분에 따른 선별적·보편적 복지사업의 분리)을 통해 통합조사관리 업무에 집중되어 있는 사회복지 인력, 특히 복지직 공무원의 읍·면·동 또는 개별 사업팀 전환 배치 추진을 검토

### □ 기능보강형

- 본청 희망복지지원단의 통합사례관리 강화를 위하여 동 주민센터의 사례 발굴·모니터링 등을 우선 활성화할 필요가 있음.
  - 기능보강형 모형의 경우, 동 중심의 통합사례관리를 위해서는 다수의 인력 확보가 요청되므로, 충분한 인력이 확보될 때까지는 현행 구도와 같이 본청 희망복지지원단의 통합사례관리 수행이 지속되어야 할 것이며, 인력이 확보되면, 통합형·거점형·부분거점형과 동일하게 통합사례관리 기능의 동 주

47) 제8장 개편 추진방안: 지자체 본청 기능 및 조직에서 보다 상세하게 검토함.

## 민센터 이관 추진

### □ 통합형, 거점형, 부분거점형

- 본청 희망복지지원단의 통합사례관리 기능을 개편센터로 이관하여, 팀을 구성하여 담당하게 됨.
- 내일행복지원단(정착 이후)의 대면서비스(취업지원, 자활 사례관리 등) 기능도 개편센터로 이관하는 방안이 검토될 것임.
  - 본청 복지서비스 사업의 대상자 관리(드림스타트, 노인장기요양, 장애인활 동지원, 바우처서비스 이용자 등)는 모두 개편센터로 이관

## 바. 개편 모형의 비교

### 1) 장점 및 기대효과

#### □ 공통

- 동 복지 허브화 개편을 통해 주민 편의 향상, 맞춤형 서비스 확대, 복지수요에 보다 적극적으로 대응하는 복지행정 실현이 가능할 것임.
  - 충실한 상담·안내를 통해 다수의 주민에게 보편적으로, 집중 복지지원이 필요한 수요자에게 가구·육구 특성별 지원
  - 그간 대응이 어려웠던 독거 가구(노인, 중증장애인, 알콜중독자) 및 정신질환자가 있는 가구, 모부자 가구(근로빈곤 혹은 실업 상태로 자녀양육 어려움), 학교 중단 아동·청소년층 및 근로능력있는 청년층, 돌봄서비스가 필요한 저소득 거동불편·질병이환자, 발굴·신청 부진으로 인한 사각 대상자, 법정지원 기준 비해당 및 보호중지자 등에 대한 적극적 지원 모색
  - 중위소득 50% 이하 260만 가구(1개 읍·면·동 평균 700여 가구)에 대한 탈빈곤, 빈곤추락 예방, 보호 등 복지수요 파악을 위한 상시적 관리·대응 노력 기대
  - 기존 동 주민센터에서 제공되던 복지급여 뿐만 아니라 사회보장 유관기관

의 공공 급여, 서비스 신청접수도 일원화를 추진함으로써, 편의성 향상 및 이용 서비스 확대 기대

- 공공제도를 보완할 민간자원 동원, 지역주민, 기업, 다양한 복지기관 및 공공기관의 다양한 참여, 협력을 통한 풍부한 서비스 제공
- 개별 제도중심의 신청-제공방식에서 생애주기 특성별 욕구 중심의 유관 문제 포괄적 진단을 통한 부문간 연계-협력 서비스 제공

〈표 4-1-3〉 개편 동 주민센터의 주요 서비스 내용

	생애주기별 서비스 영역						주요 서비스 내용
	영유 아기	아동 기	청소년 기	청년 기	중장 년기	노년 기	
돌봄·요양 (성인)							· 장기요양, 안전, 예방, 건강 증진의 포괄적 지원 · 취약 독거노인에 대한 보건소-장기요양 협력 사례관리
돌봄·교육 (아동)							· 보육, 방과후돌봄의 지역사회 지원체계 마련 · 위기청소년 지원 연계 강화
취업							· 취업 취약계층의 고용-복지 연계 서비스 강화 · 자활사업 참여자의 관리 강화
주거							· 주거취약가구의 복지향상을 위한 상담, 정보 제공 · 주거환경 개선 및 주거지원 서비스
재활							· 장애특성별 사례관리개념의 맞춤형 서비스 설계, 다양한 장애인서비스 이용 제고
보건 의료							· 보건소 건강증진 프로그램 정보제공·연계 · 방문건강관리와 방문복지서비스의 통합 접근
정신건강 심리정서							· 정신보건 기초상담 및 정신보건센터 연계·의뢰서비스 · 가정폭력, 학대, 방임 등 위기개입 관련 지원
여가							· 문화·여행·스포츠 바우처 등 공공서비스 이용 활성화 · 지역사회 민간 프로그램 연계 참여 지원
일상생활 지원							· 이동 편의, 에너지복지 등 연계 제공 · 권리구제를 위한 법률서비스, 금융상담서비스 연계

〈표 4-1-4〉 복지 전달체계(동 주민센터) 개편 전후 비교

	현행	개편
주민 인식	동 주민센터는 종합행정기관	개편센터는 사회보장부문의 종합복지서비스기관으로 인식 전환
기능 업무	신청·접수 중심의 단순 처리(업무 분담구조 취약)	지역사회보호의 중추기관으로서 신청부터 지원까지 완결성을 높일 체계적 구조
	‘제도’를 기준으로 한 대상자 발굴 및 분절적 급여 지급	수요자 ‘욕구’에서 출발한 맞춤형 서비스 설계-자원연계 지원-지속 관리
	복지민원 상담시간 부족 * 기초보장신청 상담 약 35분 소요	충분한 상담 및 정보 제공 * 기초보장신청 상담 50분으로 확대 * 지역콜센터 운영
	고용·보건 등 연계서비스는 담당자 재량에 의존, 대체로 주민센터 내 급여 제공에 한정	사회보장정보시스템, 기관간 협력 공식화, 인력 파견을 통해 개편센터에서 보건-고용-주거-사회보험 등 원스톱 신청처리 및 서비스 연계·의뢰 강화 * 기존 서비스(110개) 외에 고용·보건·교육·주거 등 상담·안내 가능서비스 확대(97개) 검토
	본청 희망복지지원단에서 통합사례관리 수행 * '12년 연간 8만 가구 사례관리·서비스연계	개편센터에서 맞춤형 통합사례관리 실시 * (적정 인력증원시) 약 87만 사례 수행 가능(중위소득 50%이하 가구의 33.5%) * 방문간호사, 자립지원상담사, 주거복지사, 문화여가사, 평생학습사 등 민간 전문인력 배치를 통해 맞춤형 서비스 설계가 가능하도록 지원
조직 인력	평균인구 2만의 동 주민센터에 전제직원 12명, 복지담당 3명 근무 * 복지인력:일반행정인력=1:3	지자체별 특성을 반영한 다양한 형태의 복지기능 강화 개편센터에 복지담당인력 증원 * 복지인력:일반행정인력=1:1
	동 주민센터 1~2인 복지직에 업무 집중 (“깎때기” 현상) * 복지부문 팀 운영 곤란 * 본청은 사례관리-등은 상담·사후관리로 이원화	복지직 및 행정직의 배치 확대를 비롯하여, 민간서비스인력 채용·파견인력을 통해 업무 분담, 다양한 전문인력 협업  수요자중심의 복지서비스를 위한 통합형 복지수행 구조 마련 * 복지팀(주민센터유지형)을 비롯하여, 복지기능별 분담팀(상담팀, 분야별 사례관리팀, 지역복지지원팀 등) 운영



□ 기능보강형

- 동 주민센터 유지로 조직 변화 최소화
- 주민의 지리적 접근성을 유지할 수 있으며, 일반민원과 복지민원 창구의 일원화가 지속되어 서비스의 편의성 제고, 주민자치 및 복지업무담당자의 협업 여건 마련 가능

□ 통합형

- 복지 허브화를 위한 통합적 기능 수행 최대화, 인력 확충 최소화
- 전문화가 가능한 업무분담 구조를 마련하게 되므로, 소요인력 대비 서비스 양의 확대와 품질 향상 가능
- 시·구 본청과 동의 대면접촉이 필요한 중복적 업무를 최대한 집중화함으로써, 수요자 편의 향상, 정보 손실 경감, 전문인력의 효율적 업무 여건 마련
  - 통합사례관리 업무가 서비스연계, 동의 단순지원까지 통합적으로 운영됨으로써, 지원의 양과 질뿐만 아니라 대상자 지원의 누락, 중복 경감

□ 거점형

- 복지 허브화를 위한 통합적 기능 수행 최대화, 복지업무 집중으로 서비스의 전문성 향상 가능 (통합형의 장점과 대체로 동일)
- 동 주민센터가 유지(일반민원행정)되므로, 설치 과정이 상대적으로 용이

□ 부분거점형

- 사례관리·서비스지원에 집중 가능한 구조로서, 복지부문의 서비스 기능 강화, 서비스 전문성 향상 가능
- 민간서비스가 취약한 도·농복합시등에서 서비스프로그램 운영 병행 가능
- 동 주민센터가 유지(일반민원행정 및 복지신청접수)되므로, 설치과정이 상대적으로 용이

## 2) 단점 및 제한점

### □ 기능보강형

- 수요자 맞춤형 사례관리, 동 주민센터의 허브기능 강화를 위해서는 인력의 대폭 확충 필요
- 기능보강형 동은 인력이 대폭 확충(1개동 약 8명)되기 이전까지는 수요자 욕구 맞춤형 서비스·사례관리의 수행 곤란
  - 통합형·거점형은 기본 인력이 확보될 경우에도 규모의 경제효과로 인해 기능보강형 보다 서비스지원에 투입될 여력 확보 가능
- 근무환경의 변화가 적다는 장점이 있는 한편으로는 행정직의 복지업무 기피등 현행 문제점 해소가 상대적으로 더디게 될 단점으로 작용할 우려
  - 동장의 복지마인드 변화를 위한 '복지동장제' 관련 교육, 복지행정 운영지침 마련, 성과관리체계 운영 필요
- 복지 허브화를 위한 인력 파견 운영, 기관간 협력구조 운영의 제한 예상
  - 사회보험공단, 보건소, 고용센터 등 공공기관은 기본적인 인력 부족을 겪고 있기 때문에 2천여개 동 주민센터에 모두 파견하기에는 곤란한 실정
  - 유관기관과의 협력체계 마련 과정에서, 시·구 단위 1~2개소 운영중인 기관(예, 고용센터, 보건소, 장애인복지관 등)은 모든 동에서 운영하는 동 단위 복지협의체 구성등에 참여하기 곤란하며, 실제 협력과정도 현재와 다른 변화를 기대하기 어려울 것으로 예상

### □ 통합형

- 동 통합의 과정(주민의견 수렴등) 난항 예상
- 지자체 조직 변화, 보직 축소 우려, 업무환경 변화에 따른 지자체의 거부감도 우려
  - 1만명 이하 과소동 통합의 정책방향과 함께 지방행정 효율화로 인한 예산절감 효과, 통합적 서비스로 인한 효과 홍보 필요
- 주민 접근성 제약

- 3개 동 통합시 2/3의 주민은 이동 거리가 늘어 불편 호소가 예상되지만, 콜센터 설치, 이동제약자(노인·장애인 등)의 방문서비스 강화, 온라인서비스 확대, 불필요한 내방절차 축소 등으로 실질적 접근성 향상방안 마련

○ 통합 공간 마련 필요

- 통합형 센터가 설치되는 주민센터 공간은 행정중심으로, 폐지되는 동의 공간은 주민자치(프로그램), 보육·노인·장애인 복지프로그램 운영 공간으로 활용

□ 거점형

○ 센터 신설에 따른 공간 마련등 추가비용 소요

- 통합형처럼 여유공간을 활용하기 어려우므로, 시설·운영비용의 추가 소요

○ 주민 접근성 및 일반행정 분리에 따른 초기 불편 예상

- 3개 동 통합시 2/3의 주민은 이동 거리가 늘어 불편 호소가 예상되지만, 콜센터 설치, 이동제약자(노인·장애인 등)의 방문서비스 강화, 온라인서비스 확대, 불필요한 내방절차 축소 등으로 실질적 접근성 향상방안 마련

○ 동 주민센터의 일반행정과 개편센터 복지업무의 협업 제약

- 주민전산망 활용(전출입자 처리연계 등), 주민자치와 복지 연계 활성화를 위한 보완 방안 마련

□ 부분거점형

○ 복지업무를 본청(희망복지지원단), 부분거점센터, 동 주민센터에서 담당하게 되면서, 업무 및 주민접점 다원화

○ 동 주민센터의 복지급여 신청·접수와 사례관리·서비스지원 업무 이원화

- 통합형처럼 여유 공간을 활용하기 어려우므로, 시설 및 운영비용 추가 소요

○ 동 주민센터의 일반행정과 개편센터 복지업무의 협업 제약

- 주민전산망 활용(전출입자 처리연계 등), 주민자치와 복지 연계 활성화를 위한 보완 방안 마련

## 제2절 복지기능 강화 방안

○ 본 절에서는 제1절에서 검토한 동 주민센터의 개편 모형에서 구현될 복지기능으로서 서비스 지원 및 사례관리, 지역사회 협력기반 및 보호체계를 중심으로 보다 구체적으로 검토하고자 함.

- 제1차 사회보장위원회(2013.5.14)의 “국민 중심의 맞춤형 복지전달체계 구축 방향” 안건에서는 다음의 “복지허브 기능”을 제시(관계부처 합동, 2013: 12)

- (신청·접수) 국민 편의를 위해 143개 급여 외에도 향후 사회보장정보시스템 등으로 지원 가능한 복지급여로 단계적 확대 검토
  - 사회보험 서비스 접수 창구 운영(보험공단 인력 파견)도 검토
- (상담·안내) 심층 상담을 통해 복지욕구를 자세하게 파악하여 맞춤형 복지급여·서비스 제공 자료로 활용하고, 장애인 등 대상자 특성에 맞는 복지정보 종합안내 제공
  - 복지대상자(가구)가 활용 가능한 복지·보건·고용·주거·교육·문화·신용 등 중앙부처·지자체·민간의 복지급여·서비스 정보를 패키지로 안내
  - 지역기반 복지정보 안내 및 급여신청 가능한 지역복지콜센터(129) 운영 검토
- (방문서비스) 보건소 방문간호사의 주민센터 배치를 검토하고, 각종 방문형 종사자간 협력을 통해 방문서비스 활성화
  - 공공영역(독거노인 돌봄서비스, 노인장기요양보험, 장애인 활동지원 등)과 민간영역(통리반장, 복지관 등)의 방문서비스 정보공유 및 협업체계 구축
  - 장애인·독거노인 등 주민센터 방문곤란 가구의 신청·접수 기능도 수행(특히, 통합형·거점형 모형의 접근성 저하 문제 보완)
- (사례관리) 복지·고용·보건·교육·주거 등 복합 욕구를 갖고 있는 저소득 가구에 대해 욕구파악-서비스제공-관리 등 맞춤형서비스 제공
  - 장애인·노인·위기가구 등 대상별 팀 운영을 통해 생애주기별 사례관리 실시. 직업상담사, 정신보건복지사 등 전문인력을 통해 욕구사정 및 서비스연계 지원
  - 특히, 고용·복지 연계로 자활가구의 탈빈곤 및 빈곤방지 기능 수행
- (지역사회 보호체계) 공공·민간기관간 협력체계(주민 포함)를 통해 사각지대 발굴, 자원개발 등 복지공동체 기반 조성
  - 주민자치 활성화, 지역사회 밀착형 일자리 창출, 협동조합 등 사회적 경제 활성화 등 국정과제와 연계 추진

## 1. 서비스 지원 및 사례관리

### 가. 동 단위 업무의 문제 점검

#### □ 초기상담 및 전화 상담 업무 관련

○ 공공복지서비스를 최초로 신청하는 민원인을 상담하는 업무로서 집중관리가 필요한 복지대상자 상담뿐만 아니라 바우처, 보육 등 보편적서비스 등을 처리하는 업무도 상당부분 차지하고 있어 지역 일선에서 종합행정의 형태로 종합적 상담이 진행됨.

- 동 주민센터에서 빠른 문제해결에 초점을 두다보니, 충분한 상담은 거의 불가능하고 신청에 의한 민원만 처리
- 수급자의 생활실태 및 복지욕구 변화에 대해 파악할 여력이 없어, 관리상 필요한 서류제출 및 신청 등을 위해 내방하는 경우 방문목적에 대한 처리에 그치는 실정
- 독거 가구(노인, 중증장애인, 알콜중독자) 및 정신질환자가 있는 가구, 돌봄서비스가 필요하지만 거동불편, 질병으로 서비스 접근이 어려운 대상자, 근로빈곤 혹은 실업 상태로 자녀양육의 어려움이 있는 모부자 가구, 학교 중단 아동·청소년층, 발굴신청 부진으로 인한 사각 대상자, 법정지원 기준 비해당 및 보호중지 등 각별한 관심과 지원이 요구되는 복지대상자에 대한 대응 곤란

○ 인력의 부족으로 민원응대만으로도 업무가 가중된 상태로 초기상담 시간 확보가 사실상 어렵고, 각종 제도에 대한 심도있는 파악과 관련 정보 습득의 여유가 없어 정보 제공이 제한적인 실정임. 이는 복지직 공무원이 아닌 일반 행정직일 경우 더욱 심각한 상황임.

- 종합적인 복지상담이 현장에서 요구되지만 다양화된 복지업무에 대한 전반적 이해 없이 상담이 불가능한 상황이며, 현장에서 각종 업무에 대한 지식과 정보 파악이 어려움

□ 서비스 접수 및 확인 업무 관련

- 복지급여 및 서비스 신청(변경)을 접수처리하는 업무로, 제출된 민원서류를 행복e음에 입력하고, 공무상 확인가능서류(가족관계증명 등)를 공용 발급하는 업무를 포함함.
- 일반서류제출 및 신청 등을 위해 내방하는 민원인 대부분의 경우 다양한 욕구 파악이나 부가적 서비스 가능성 등을 고려한 상담을 할 여유가 없음.
  - 방문목적에 대한 처리만 하고 돌려보내는 경우가 대부분

□ 가정방문 업무

- 저소득, 한부모 등 대상자 가구의 실태 파악과 생활상태 파악, 우선 지원이 필요한 대상 파악 관리, 건강상태 등 보건의료서비스 필요 여부 등을 파악하는 업무로서 신규대상자 파악과 서비스 모니터링, 사후관리 단계에서 실시되는 업무임.
- 가정방문 상담 업무는 현재 인력으로는 충실하게 운영되기 어렵고, 방문 방식에 있어서도 관련사업간 협력연계가 미비한 상황임.
  - 1명 근무 동의 경우 방문상담 불가능, 2명 근무 동의 경우도 적극적인 방문상담은 어려운 실정(내방 및 전화민원 응대, 행정업무 처리 등)
  - 증가하는 내방민원, 지자체 특수사업 증가, 교육청 업무, 국토부 업무 등 신규 업무 부과로 찾아가는 복지 중심의 행정을 펼치기 어려운 구조
  - 현장방문이 제대로 이루어지지 않아, 전반적인 사례관리 프로세스가 부실해지는 원인으로 작용
  - 안전문제등으로 방문 시 2인 이상 동행이 필요하지만 어려운 상황

□ 통합사례관리-서비스연계지원 업무

- 통합사례관리가 필요한 가구는 본청 희망복지지원단에 의뢰하고, 단순 서비스 연계지원은 직접 해당 자원이 있는 기관에 공문 의뢰하는 등의 업무를 수행함.

○ 그러나 희망복지지원단과 동 주민센터의 소통, 협조는 제한적인 것으로 파악되고 있음.

- 동의 본청 통합사례관리, 문제 해결에 대한 기대수준과 지원단의 실제 역할의 차이
- 본청 희망복지지원단에서도 동의 복지대상자 발굴, 충실한 상담의 강화 필요성을 제기
  - 종합복지상담가, 휴먼서비스 사례관리자로서의 역할을 수행할 담당자의 준비는 미흡한 상태
- 통합사례관리 주체와 유관사업팀(사례관리)의 적극적 소통, 협력도 필요

○ 통합적 서비스를 위한 보건, 고용, 교육, 주거 등 부문간 협력이 활성화되기 어려움 여건임.

- 각 부문별 중앙부처(소관과)가 동일한 개편, 협력에 대한 인식 필요
  - 각 부문 인력의 파견근무 등을 예상하면, 실적 및 성과에 대한 평가 지표의 개선 필요
- 민관 협력 네트워크에 대한 공공 관리자들의 인식 전환 필요
- 동 단위 통합사례관리 회의도 필요

#### □ 자원관리 업무

○ 지역자원관리 업무와 관련하여 동에서 하고 있는 업무는 이웃돕기대상자 추천, 성품전달, 공동모금회 지원 이웃돕기대상자 추천, 기타 민간후원 성금품 이웃돕기지원대상자 추천 등으로 요약됨.

○ 현재는 동 단위의 적극적인 연계·자원 발굴이 곤란한 상황임.

- 관리 및 가정방문상담이 활성화되면, 그에 따라 욕구 및 필요서비스 파악이 이루어지고, 서비스 연계 지원 및 지역자원 발굴의 필요성이 인식되지만, 현재는 대체로 구청이나 민간에서 제공된 자원 활용에 국한

○ 대체로 본청 희망복지지원단에 자원관리 담당자가 1~2명 정도 있으나 기존 공

공자원·민간자원의 배분·취합 중심으로 일하고 있고 자원개발기능은 상대적으로 취약함.

- 그러나 자원 발굴, 관리의 범위, 주체가 모호하여, 욕구에 대응한 서비스연계에 어려움이 있고, 희망복지지원단에서도 기존 공공·민간자원의 취합, 배분 중심, 자원 개발은 상대적으로 취약
- 현재 단순사례관리를 위해서도 자원관리의 동 협력을 위한 기반 마련 필요

## 나. 동 단위 업무의 개선방안

### □ 상담 업무 관련

- 사회복지통합관리망 관련 권한이 현실적인 업무 수행과 관련하여 적극적인 방식으로 조정될 필요가 있으며, 사회복지직 뿐만 아니라 행정직등도 접근이 쉬운 방식으로 사회복지통합망의 활용이 개선될 필요가 있음.
- 초기상담 업무를 적절히 수행할 수 있는 인원의 배치가 요청됨(특히 복지직이 1명 있는 동의 시급한 확충 필요).
- 상담업무의 중요성을 감안하여 상담교육 이수제등의 도입이 요구되며 이는 지방공무원교육원 및 시·군·구 자체 상담교육과정을 개설하여 주기적으로 이수하는 방안을 고려해야 함.
- 상담예약제의 활성화가 필요함.
- 모형에 따라 ‘상담팀’을 두거나 ‘복지종합상담창구’를 설치하여 사회복지직 순환근무로 운영하고 관리상담의 경우 업무담당자와 통별 관리담당자가 직접 상담하며 민원실 내 복지종합상담창구를 가시적으로 설치할 필요가 있음.
- 내방한 대상자에 대해 충분한 상담을 통하여 근황 및 생활실태 등이 상시 관찰되어야 함.

### □ 자원관리 업무 관련

- 지역자원 발굴을 위해 본청 희망복지지원단의 지역자원 발굴 업무담당자를 늘



리거나 별도로 지역자원 발굴팀을 구성하는 방안이 요구됨.

- 또는 비상설 지역자원팀을 운영하고 동 담당자가 팀에 참여하여 주민의 욕구를 반영한 자원개발의 우선순위를 정하여 활용해나가는 방안을 검토

○ 확대된 사회보장영역의 연계와 통합적 서비스 제공을 위해서는 자원을 활용가능 하도록 관리하는 시스템이 매우 중요함. 이는 체계적으로 상시 접근이 가능해야 하므로 욕구별 서비스연계가 가능한 자원시스템 구축이 필요함.

#### □ 통합사례관리 업무 관련

○ 지역 주민에게 통합사례관리를 제공하기 위한 지역 단위 통합서비스의 수행과정에서 자원의 효과적 활용이 요구되며, 이는 단순 사례관리부터 심층 사례관리까지 전반적으로 동 주민센터의 직접 참여가 가능한 방향이어야 함.

○ 동 사례관리담당자, 희망복지지원팀의 사례관리업무담당자 및 통합사례관리요원, 방문간호사, 방문형 사업기관, 희망리본사업담당자 등이 참여하는 동 단위의 통합사례관리회의 운영이 필요함.

○ 사례관리는 대상자의 역량 강화와 자립을 목적으로 하기 때문에, 사례관리자의 임상적·전문적 개입이 중요하며, 지역 내 민관 사례관리자 공동의 노력이 필요함.

○ 사례관리를 위해 “공공과 민간의 역할분담”이 이루어지고, 네트워크 구축을 통해 효율적으로 운영해야 함.

- 민관 각각의 강점을 살려 대상자들에게 서비스를 제공하고, 사례관리의 장애요인은 상호 보완

○ 동 주민센터와 보건소 방문간호사의 유기적인 연계를 통해, 긴밀한 협력과 정보공유가 활성화 되어야 함.

○ 공공의 사례관리 사업 간에도 유기적인 협력을 조장하고, 통합적인 지원체계를 활성화해야 함.

- 공공부문에는 의료급여, 자활, 장애인, 드림스타트 사업 등 지역 내 다양한 유형의 사례관리 사업이 존재하므로 각 사업 간의 상호 사례 발굴 및 합동회의 등 유기적인 협력 관계를 형성

## 다. 동 중심의 통합사례관리 강화 방안

- 통합사례관리는 복지, 고용, 보건, 교육, 주거 등 복합 욕구를 지닌 저소득 가구에 대해 욕구 파악, 서비스 제공, 관리 등 맞춤형서비스를 제공하는 데 주요 목적이 있으며, 주민센터 복지 허브화를 위한 핵심 기능 중 하나임.
- 동 주민센터 개편안인 기능보강형, 권역 거점센터, 통합형의 유형으로 구분하여, 통합사례관리를 수행하기 위한 과정별 주요 역할을 제시하고자 함.

### 1) 기능보강형

#### □ 모형의 특징

- 현재의 지자체 상황에서 큰 변화 없이 구현 가능하여 선호도가 높고 빠른 시기에 도입이 가능함.
  - 일반민원행정 업무는 본청으로 이관하거나 단순화하여 복지 업무에 집중하여 복지서비스 기능을 확대 보강하는 모형으로서, 복지업무를 전담할 복지팀을 운영하여 상담, 사례관리, 지역복지 지원의 역할을 분담함.
- 기능보강형에서 수행될 통합사례관리의 과정별 역할과 강화되어야 할 부분은 다음과 같음.

#### □ 대상자 발굴과 사각지대 관리를 위한 찾아가는 서비스 강화

- 대상자 발굴 접수를 위한 상담 업무의 체계화
  - 대상자 가구방문 및 상담 진행과 초기상담지 작성 및 대상자 유형 분류를 통해 집중관리가 필요한 사례는 본청으로 이관, 단순서비스연계의 경우는 동에서 처리 강화
  - 사례형태별 사례관리 요청(본청 희망복지지원단, 관련부서, 민간기관 등)을 위한 초기상담의 대상자 복지욕구 파악 과정 중시

#### □ 상담직무(초기상담, 방문상담, 모니터상담 등) 수행의 강화

- 대상자 접수단계의 초기상담, 위기가구 방문(동행) 상담, 서비스연계관련 모니터링 상담 등의 강화를 통해 대상자 특성에 맞는 맞춤형 사례관리 내실화
- 적절한 욕구조사 지원을 위한 현장 생활실태 파악업무의 체계화
  - 본청에서 적절한 욕구조사를 수행하기 위해서는 지역현장의 생활 실태 파악이 정확하여야 하므로, 실효성있는 방문 서비스를 수행할 여건 마련(동행 방문인력 확보, 복지고유업무 분담 등)
- 적정 서비스의 제공 및 자원 발굴 및 관리기능의 연계 강화
  - 단순서비스연계의 경우 동 단위에서 적절히 수행할 수 있는 여건 마련
  - 동 단위의 자원 개발, 비공식적 자원의 공식화, 사례관리과정에서의 적용가능성 향상 추진
- 통합사례관리업무 집증을 위한 행정직과의 적정 역할분담 현실화
  - 복지담당 행정직이 보육, 기초연금의 신청, 접수 등 보편적 복지업무를 전담할 수 있도록 함으로써 복지직은 통합사례관리 업무를 충실히 지원 수행할 수 있는 여건 마련.

## 2) 거점형

- 모형의 특징
  - 동 주민센터는 일반민원행정 및 주민 자치 업무를 그대로 수행하고, 동 주민센터 2~3개의 복지업무는 별도의 신설기관에서 복지 업무만을 전담하므로 집중적인 복지 서비스 제공이 가능함.
    - 현재 (본 연구의 조사결과) 희망복지지원단 단장이 기능보강형 다음으로 실효성이 있는 모형으로 거점형을 제시
    - 농촌지역의 거점형과 다른 점은 권역에 속해 있는 동 주민센터가 기본적으로 대상자 발굴, 관련 상담(초기, 방문상담 등)과 사후관리, 모니터링 등의

업무를 수행하고, 거점센터는 복합사례관리 대상자의 통합사례관리를 주 업무로 실행

- 거점형에서 수행될 통합사례관리의 과정별 역할과 강화되어야 할 부분은 다음과 같음.

□ 대상자 관리의 체계화

- 동에서 요청된 사례를 확인하여 대상자 유형 분류 및 대상자 선별
- 대상자 발굴 및 사각대상 관리를 적절히 하기 위하여 사회보험공단등 관련 공공기관과의 정보 연계
- 필요한 경우(긴급상황등) 본청에 사례 이관하여 긴급지원 수행

□ 욕구조사 및 방문상담의 활성화

- 적절한 욕구조사를 위한 방문상담 활성화와 욕구조사 내용과 관련한 슈퍼비전 제공의 체계화

□ 적절한 서비스 제공

- 사례회의의 적절 활용 및 시스템화
  - 민관협력의 활성화와 지역사회복지협의체(혹은 동 단위 복지협의체)를 통한 주 사례관리자 및 자원 확보
  - 사례관리의 적정한 성과목표 설정 및 서비스제공계획 수립의 신속화
- 연속성 있는 보호체계(신규발굴~사후관리) 실행 여건 확보

□ 자원 발굴 및 관리를 위한 적정방안 마련

- 권역단위의 자원 관리 및 확대
- 민간과의 협력네트워크 활성화 및 관련 전문인력과의 협조체계 활성화
- 슈퍼비전 및 관련 교육 실시

### 3) 동 통합형

#### □ 모형의 특징

- 통합형은 동 주민센터 2~3개소를 통합(인구 4만명 이상)하여 행정과 복지업무를 병행 수행함. 거점형과 2-3개 동 주민센터를 통합하여 운영한다는 기본 개념에서는 유사하나, 거점형이 복지업무만을 담당하는 기관을 운영하는 데 반해, 통합형은 동의 모든 업무를 포괄하여 복지 허브기관으로 활용하는 방안이므로 통합사례관리업무 수행의 특징도 거점형과 유사한 형태를 기본으로 하되 역할 분담 및 운영의 차이점이 있음.
  - 거점형에서의 통합사례관리 업무수행은 본청과 일정한 역할분담을 기본으로 하는 방식으로 운영되지만, 동 통합형의 경우는 모든 통합사례관리 업무를 연속적으로 수행해나가는 특징
  - 현재(본연구의 조사결과) 통합사례관리 실무자들은 기능보강형 다음으로 적절하고 실행가능한 방안으로 통합형을 제시
- 동 통합형 업무 중 권역 거점형과 동일한 통합사례관리 과정의 업무는 제외하고 차이점 중심으로 단계별 특징을 보면 다음과 같음.

#### □ 대상자 관리

- 대상자 발굴 심사 및 후보대상자 결정 등 공공의 책무적 업무를 통합 동에서 전적으로 수행함.
  - 일반행정 민원업무를 병행하여 대상자 발굴등 보다 유기적인 관리 가능
- 대상자 발굴 접수를 위한 상담 업무의 체계화, 대상자 가구방문 및 상담 진행과 초기상담지 작성 및 대상자 유형 분류를 통해 집중 집중관리가 필요한 사례는 본청으로 이관, 단순서비스연계의 경우는 동에서 처리, 사례형태별 사례관리 요청(본청 희망복지지원단, 관련부서, 민간기관등)

□ 상담직무(초기상담, 방문상담, 모니터상담 등) 수행의 적정방안

- 대상자 접수단계의 초기상담, 위기가구 방문(동행)상담, 서비스연계관련 모니터링 상담 등의 강화를 통해 대상자 특성에 맞는 맞춤형사례관리 서비스 내실화
- 적절한 생활 실태 파악을 위한 방문 서비스 체계화와 맞춤형서비스를 위한 욕구 조사 지원

□ 통합 서비스 제공의 적정방안 마련

- 권역별 종합사회보장기관으로서 역할을 수행하므로 통합적 서비스를 위해서 다양한 제도를 한 곳에서 담당하고, 다양한 기관 간의 연계와 분담체계 구성이 보다 수월할 것으로 예상
- 연속성 있는 보호체계 구현을 위해 신규발굴에서 사후관리까지의 과정에서 본청과 동의 중복적인 서비스를 일원화하여 대상자 중심의 통합적 서비스 제공

□ 자원 발굴 및 관리기능의 활성화

- 통합형 개편 센터에서 자원총괄 관리 및 확대, 민간협력 네트워킹, 타부서 연계, 총괄 모니터링 담당
- 전문 교육(슈퍼비전, 소진해소, 전문상담 등) 실시

□ 통합사례관리업무 집중을 위한 행정직과의 적정 역할분담 현실화

- 기능보강형과 유사하게 복지담당 행정직이 보육, 기초연금의 신청, 접수 등 보편적 복지업무를 전담할 수 있도록 함으로써, 복지직은 통합사례관리 업무를 충실히 지원 수행할 수 있는 여건 마련

□ 기능보강형, 거점형, 통합형 개편모형별 통합사례관리의 단계별 업무의 특징

〈표 4-2-1〉 동 복지 허브화 유형별 통합사례관리 역할

구분	통합형	거점형/부분거점형	기능보강형	비고
대상자 접수	<ul style="list-style-type: none"> <li>•대상자 심사<sup>48)</sup></li> <li>•사례관리 후보대상 결정</li> <li>•요청된 사례관리 확인<sup>49)</sup></li> <li>•대상자 발굴 및 사각대상 관리-관련기관 정보 연계</li> <li>•대상자 선별<sup>50)</sup></li> <li>•필요한 경우(긴급상황) 본청에 사례 이관<sup>51)</sup></li> <li>•발굴후 방문상담 실시<sup>52)</sup></li> <li>•대상자 유형 분류</li> <li>•사례관리 요청 결정</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•요청된 사례관리 확인</li> <li>•대상자 발굴 및 사각대상 관리-관련기관 정보 연계</li> <li>•대상자 선별</li> <li>•필요한 경우(긴급상황) 본청에 사례 이관</li> <li>•발굴후 방문상담 실시</li> <li>•대상자 유형 분류</li> <li>•사례관리 요청 결정</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•대상자 접수를 위한 초기 상담실시</li> <li>•대상자 현장방문 및 상담 진행</li> <li>•대상자 유형 분류</li> <li>•사례관리 요청</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•초기상담업무 중복 정리</li> </ul>
욕구 조사	<ul style="list-style-type: none"> <li>•슈퍼비전 제공(내부)</li> <li>•방문상담 실시, 욕구조사 결과 작성</li> <li>•욕구조사 내용 슈퍼비전</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•방문상담 실시, 욕구조사</li> <li>•욕구조사 내용 슈퍼비전</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•위기가구방문 동행</li> </ul>	
대상자 구분 및 선정	<ul style="list-style-type: none"> <li>•사례관리 대상자 총괄관리</li> <li>•단순서비스연계와 사례관리 대상 구분</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•단순서비스연계와 사례관리 대상 구분</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•단순서비스연계와 사례관리 대상 구분</li> </ul>	
사례회의 개최	<ul style="list-style-type: none"> <li>•솔루션위원회 운영(외부전문가슈퍼비전 연계)</li> <li>•사례관리 대상자 선정</li> <li>•지역사회복지협의체등을 통하여 주사례관리자 및 자원 확보</li> <li>•사례별 주사례관리자 배분</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•사례관리 대상자 선정</li> <li>•지역사회복지협의체등을 통하여 주사례관리자 및 자원 확보</li> <li>•사례별 주사례관리자 배분</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•동에서 의뢰한 본청사례회의 참석</li> </ul>	
서비스 제공계획 수립	<ul style="list-style-type: none"> <li>•대상자의 동의 확보 수행</li> <li>•사례관리대상으로 선정된 경우 사례관리 성과 목표 설정</li> <li>•서비스계획 수립</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•대상자의 동의 확보 수행</li> <li>•사례관리대상으로 선정된 경우 사례관리 성과 목표 설정</li> <li>•서비스계획 수립</li> </ul>		
서비스 제공 및 점검	<ul style="list-style-type: none"> <li>•자원총괄관리 및 확대</li> <li>•민간협력 네트워크</li> <li>•타부서 연계</li> <li>•총괄모니터링</li> <li>•전문교육 실시</li> <li>•단순서비스연계대상: 제공서비스 연결, 대상자관리</li> <li>•사례관리 대상: 복합서비스 제공 및 서비스 연계실시</li> <li>•제공서비스 적절성 모니터링</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•단순서비스연계대상: 제공서비스 연결, 대상자관리</li> <li>•사례관리 대상: 복합서비스 제공 및 서비스 연계실시</li> <li>•제공서비스 적절성 모니터링</li> <li>•거점단위의 자원관리</li> <li>•민간협력 네트워크</li> <li>•관련 교육 실시</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•동단위의 자원정보 제공 및 연계</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•중복 정리</li> <li>•슈퍼비전 능력 강화 기대</li> </ul>
종결	<ul style="list-style-type: none"> <li>•사례관리의 총괄 성과관리</li> <li>•종결심사를 통한 사례관리 서비스 종결</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•종결심사를 통한 사례관리 서비스 종결</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>•성과관리 강화 필요</li> </ul>
사후관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>•사후관리 모니터링</li> <li>•동과 연계하여 사례관리 서비스 종결된 대상자의 사후관리</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•동과 연계하여 사례관리 서비스 종결된 대상자의 사후관리</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•종결사례의 사후관리</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•중복 정리</li> </ul>

## 라. 희망복지지원단의 통합사례관리 지원 강화 방안

### □ 고려사항

○ 동 주민센터 복지 허브화 과정에서 본청 희망복지지원단의 통합사례관리 업무 지원도 개편 유형에 따라 달라짐. 공통적으로 고려되어야 할 부분은 다음과 같  
이 제시할 수 있음.

- 지역사회 자원의 효과적·효율적 활용을 위한 자원의 체계적 총괄 관리
- 공공과 민간의 적정 역할 수행과 주민 네트워크 체계 구축
- 복지소외계층 상시 발굴체계
- 동 주민센터의 통합사례관리의 지원과 총괄관리

○ 개편 유형에 따른 본청 희망복지지원단 통합사례관리 업무를 도식화하면 다음과 같음

〈표 4-2-2〉 동 주민센터 개편 모형별 본청 희망복지지원단의 역할

구분	통합형_본청	거점형_본청	기능보강형_본청	비고
대상자 접수	•사례관리 후보대상 자 확인 및 총괄	•대상자 심사 <sup>48)</sup> •사례관리 후보대상 자 결정	•대상자 심사 •사례관리 후보대상자 결정 •요청된 사례관리 확인 <sup>49)</sup> •대상자 발굴 및 사각대상관리-관련기 관 정보 연계 •대상자 선별 •사례관리 요청 결정	•대상자 총괄 관리 강화 기대 •지자체 전체 대상자 총량 관리는 본청 에서 수행
육구 조사		•슈퍼비전 제공(내부)	•슈퍼비전 제공(내부) •방문상담 실시, 육구조사결과 작성 •육구조사 내용 슈퍼비전	
대상자 구분 및 선정	•사례관리 대상자 총괄관리 <sup>50)</sup>	•사례관리 대상자 총괄관리	•사례관리 대상자 총괄관리	

48) 동 주민센터 및 사군구 유관부서 등 다양한 경로에서 발굴추천하여 접수된 대상자 심사

49) 타부서 및 기관에서 요청한 사례관리 확인 및 통합 주민센터에서 직접 발굴한 사례도 확인

50) 기존 사회복지서비스 수혜자 중 복합적인 문제를 갖고 있는 대상자를 선별

51) 현재 발굴 및 선별된 대상자에 관한 초기상담지를 첨부하여 희망복지지원단에 사례관리 요청 이관하도록  
되어 있는 것과 같이 긴급사항의 경우 본청에 지원 요청 가능

52) 대상자 발굴 후 방문 상담(초기상담)을 실시하여 대상자 분류 결정



구분	통합형_본청	거점형_본청	기능보강형_본청	비고
사례회의 개최	•전문가 총괄관리	•솔루션위원회 운영 (외부전문가 슈퍼비 전 연계)	•솔루션위원회 운영(외부전문가 슈퍼비전 연계) •지역사회복지협의체등을 통하여 주사 례관리자 및 자원 확보 •사례별 주사례관리자 배분	
서비스 제공계획 수립			•대상자의 동의 확보 수행 •사례관리대상으로 선정된 경우 사례관 리 성과 목표 설정 •서비스계획 수립	
서비스 제공 및 점검	•자원총괄관리 •민간협력 네트워크 •타부서 연계 •전문교육 실시	•자원총괄관리 및 확대 •민간협력 네트워크 •타부서 연계 •총괄모니터링 •전문교육 실시	•자원 총괄관리 및 확대 •민간협력 네트워크 •타부서 연계 •총괄모니터링 •전문교육 실시 •사례관리 대상-복합서비스 제공 및 서 비스 연계실시 •제공서비스 적절성 모니터링	•지역자원관 리 본청업무 의 체계화 필요
종결	•사례관리의 총괄 성 과관리	•사례관리의 총괄 성 과관리	•사례관리의 총괄 성과관리 •종결심사를 통한 사례관리 서비스 종결	•성과관리 강 화 필요 •사·도의 평 가 관리필요
사후관리		•사후관리 모니터링	•사후관리 모니터링 •동과 연계하여 사례관리 서비스 종결된 대상자의 사후관리	

### 3. 지역사회 협력기반 및 보호체계

#### 가. 민간협력 필요성 및 현황

##### □ 지역단위 민간협력의 필요성

○ 복지서비스 수요의 급격한 증가로 인하여 기존 공공부조 중심의 서비스 제공 체계는 구조적 한계에 직면하고 있음.

- 1990년대 말 경제위기 이후, 현금급여 중심의 공공부조만으로 복지 수요를

53) 발굴 및 선별된 대상자에 관한 초기상담지를 첨부하여 본청 희망복지지원단에 사례관리 요청 이관

54) 동 주민센터, 타부서 및 기관이 요청한 사례관리 확인 및 지원단에서 직접 발굴한 가구도 특별한 경우가 아니면 동 주민센터를 거쳐 의뢰 필요

55) 동 주민센터 및 시·군·구 유관부서에서 발굴추천하여 접수된 대상자심사, 대상자 총괄관리업무 포함

감당하기 어려운 급격한 복지수요의 증가가 지속

- 2000년대 들어서 저출산, 고령화의 진전에 따라 인적 서비스와 현물방식 급여의 중요성 제고
- 개인 및 집단이기주의, 공동체 의식 약화와 함께 사회구성원의 고립과 단절, 병리적 사회현상의 증가가 가속화되는 동시에 복합적인 복지욕구에 대한 통합적 대응의 필요성이 대두

○ 복지수요 증가로 사회보장제도는 크게 확대되었으나, 반면에 관련 인프라의 구축과 지방자치단체의 정책집행 역량은 상대적으로 미흡한 상황임.

- 담당인력 및 서비스 제공기관·시설의 부족, 업무부담 증가와 서비스의 파편화로 투입에 비해 낮은 체감 효과
- 서비스 제공에 있어서 '민간공급-정부지원' 방식 하에서 민간기관은 서비스 공급의 종속적 대행자(dependent agency)의 역할에 국한되는 경향
- 지역단위의 통합적 서비스 공급체계의 구축도 용이하지 않은 실정

○ 공공 복지체계의 경직성과 추가로 투입 가능한 복지자원 확보의 어려움으로 인하여 민간영역의 역할 확대와 민간 복지자원의 중요성이 부각

- 복지 서비스 공급에 있어서 민간 영역(기관)은 공공영역에 대한 의존성의 한계와 비효율성을 보완하고, 지역사회 차원에서 복지자원의 가용력과 지속가능성의 제고를 기대하는 것이 가능
- 반면 민간 복지자원의 발굴과 체계적 관리에 대한 관심과 노력에도 불구하고, 국민들의 인식과 참여가 저조하고 체계적인 지원 및 관리상의 문제 노정

#### □ 복지서비스 제공체계와 민간영역의 특성

○ 복지서비스는 영역별로 다양한 방식의 제공체계로 구성되어 있으며, 정책집행 체계와 서비스 전달체계의 분산성이 높음.

○ 분절적 서비스 제공체계 하에서 민간영역 서비스 제공기관의 역할은 이중적 속성을 나타내고 있음.

- 사회복지분야의 민간기관들은 공공재원 투입이 충분하지 못하고 공공영역

과 연계가 미흡한 상황에서 독자적인 체제를 구축하고, 복지서비스 제공에 있어서 중요한 역할을 담당

- 복지서비스 공급이 민간공급-정부지원 구조로 정착된 이후 공공재원의 지속적 증가로 공공영역에 대한 의존성이 높아졌으나, 민간기관들은 공적 역할보다는 사적재산으로 간주하는 경향성이 고착
- 사회복지 분야에서 공적영역과 사적영역간의 간극이 심화되고, 민관 협력 보다는 공공영역은 민간영역을 통제·관리의 대상으로 반면에 민간영역은 공공영역을 불필요한 간섭과 규제 행위자로 인식하는 양상이 전개

○ 공공영역과 민간영역의 관계설정의 핵심인 재원방식은 국고보조금 방식이 중심이며, 최근 바우처 방식의 이용자 지원이 확대되는 추세

- 민간 서비스 공급기관에 대한 보조금 방식은 지역특성을 반영한 서비스 공급체계의 구축과 사업수행에 어려움으로 작용한 점이 있으며, 엄격한 국고 보조방식은 지방자치단체와 민간기관의 역할을 위축하는 요인으로도 작용
- 바우처 방식은 시장 형성과 소비자 선택권 등의 장점을 지니고 있으나, 현 단계에서 이러한 측면의 가시화된 성과를 파악, 평가하기에는 다소 유보적
- 서비스의 공급계약 혹은 구매계약 방식은 우리에게 익숙하지 않으나, 잠재력과 장점을 보유하고 있다는 점에서 면밀한 검토를 거쳐 도입할 가치가 있을 것으로 예상

#### □ 지역단위 민관협력 사례

○ 지역사회복지협의체 활용 사례(광주 광산구)

- 지역사회복지협의체 내 임의기구로 ‘위원회’ 조직을 설치하여 복지자원 발굴 및 관리, 사각지대 발굴, 나눔, 직접 서비스 제공 등의 역할
- 정부와 민간이 긴밀한 협력체계를 구축하고, 민간 주도로 정부지원이 어려운 대상자를 발굴하여 지원하고 있다는 점에서 긍정적
- 사무국 운영을 위한 자치단체 예산이 투입되고 있으며, 위원회 조직이 임의 기구라는 점에서 역할이 제한적

○ 동 지역사회복지협의체 운영(서울 성북구)

- 동 중심의 지역복지 네트워크를 구축함으로써 민관협력을 통한 다양한 주민복지 사업을 시행
- 민간의 자발적 자원 육성과 공공복지 사례관리를 보완

○ 사회복지협의회 활용 사례(경기 광명시)

- 사회복지협의회 내에 기구를 설치하여 복지사각지대 발굴과 민간자원 개발의 역할을 수행
- 협의회 자체에서 시행하고 있는 복지사업들과 연계가 가능한 반면에 공공영역과의 연계는 다소 미흡한 경향

○ 민간 협의회 운영(경남 진주시)

- 지역사회복지협의체 또는 사회복지협의회와는 별도로 민간협의를체를 구성하고, 복지수요자 발굴, 지역복지자원 개발 및 서비스 제공 등의 역할을 수행
- 자치단체의 예산 지원 없이 민간의 재원을 활용하고 있으며, 읍면동 단위의 네트워크를 구축함으로써 현장 접근성이 높다는 장점
- 민간의 자율성을 강조함으로써 지원기준의 일관성이 부족하고, 사후관리가 미흡하다는 문제점

○ 시·군·구 복지재단 설립(전국 21개 시·군·구)

- 기초자치단체가 복지재단과 같은 별도의 기관을 설립하여 복지자원의 관리와 후원 개발 등을 추진
- 지역사회복지협의체와 복지재단이 연계하는 방식도 활용

## 나. 민관협력 활성화를 위한 방안

### □ 민간 참여 활성화의 쟁점과 기본방향

○ 공공영역(국가 및 지방자치단체)의 역할 정립이 선행되어야 함

- 복지서비스 공급에 있어서 국가의 역할은 재원부담자, 시장규제자, 자원관

리자로 설정하는 것이 일반적

- 민간영역의 확대와 참여 활성화가 규제완화와 등치되는 개념이 아니며 민영화, 시장화, 민간기관의 역할 확대는 정부규제의 범위와 강도 설정을 핵심 사안으로 부각시키는 것이므로, 시장에 대한 정부의 규제는 ‘계약’에 기초한 민간기관과의 협력관계 형성을 중심으로 모색 필요
- 자원관리자로서 공공영역의 역할은 욕구파악, 서비스 대상자 선정, 자원수급과 관리, 자원연계를 포함하는 사례관리자의 역할을 포함

○ 민간영역의 다양성을 촉진하는 법적·제도적 변화를 동반

- 민간영역은 영리기관에서 명실상부한 비영리기관에 이르기까지 스펙트럼이 넓고, 사회복지법인 이외에 사회적 기업, 공동체, 자조(self help)그룹, 자원(voluntary)조직, 협동조합, 협의체 등 다양한 특성을 갖는 기관 존재
- 공공과 민간의 관계설정을 위한 재원지원 방식을 다원화할 필요가 있으며, 이를 추진하기 위한 제도적 기반의 마련이 필요

○ 지방자치단체의 역할 확대와 지역단위의 공공과 민간의 협업을 촉진

- 향후 사회복지 영역에 있어서 지방자치단체의 역할 확대는 불가피
- 지역단위 서비스 공급의 기획과 운영, 자원관리의 체계화와 전문성 확보에 있어서 지방자치단체는 핵심적 역할을 수행할 필요
- 지방분권화와 권한 이양에 따른 제도적 보완으로서 지역간 격차 완화, 지방자치단체에 대한 지원, 성과관리와 통합적 서비스를 위한 핵심 기제인 통합관리정보망 운영 등은 중앙정부 중심으로 강화가 필요

□ 민간 서비스 제공기관의 다원화

- 현재 복지서비스 제공기관은 사회복지법인을 포함한 비영리법인이 핵심적인 역할을 수행하고 있으나, 민간참여를 활성화하기 위해서는 자원(voluntary)조직, 협동조합, 사회적 기업 등 보다 다양한 형태의 민간기관들의 참여를 촉진해야 함.

- 자원조직이 서비스 제공주체로 참여하기 위해서는 참여자의 일회적, 산발적 속성을 극복하기 위한 제도화가 선행되어야 함.
- 재정지원방식 역시 단년도 중심에서 중장기 프로젝트를 바탕으로 다년도에 걸친 지속적 지원이 가능하도록 변경이 필요함.
- (사회적)협동조합, 사회적 기업 등은 복지서비스의 제공자 혹은 구매자로 성장할 수 있는 잠재력이 있으며, 이러한 가능성을 극대화할 수 있는 체계적인 지원 방안이 모색되어야 함.

□ 통합적 서비스 제공을 위한 인프라 구축과 민간의 역할

- 민간의 참여는 복지서비스 공급자 역할에 국한되는 것은 아니며, 포괄적인 서비스 공급체계 형성과 인프라 구축에 기여할 수 있음.
- 지역사회 내 대학(고등교육기관) 참여를 통한 전문인력 양성, 사업개발 및 분석평가, 서비스 제공기관 인큐베이팅 등의 영역에서 민간기관 역할 정립과 참여의 활성화가 요청됨.

□ 공공-민간 정보공유 및 지역단위 복지자원 관리

- 사회복지통합관리망(행복e음), 사회복지시설정보시스템, 바우처통합정보시스템 등 공공과 민간영역에 걸쳐 정보공유시스템은 기 구축되어 있으며, 지역사회 복지자원 관리를 위해 통합복지자원관리시스템 구축과 이를 내실화하는 시도가 추진되고 있음.
- 정보공유와 자원관리를 위하여 새로운 정보망의 구축은 적절하지 않으며, 오히려 공공-민간의 정보공유와 복지자원의 체계적 관리가 미흡한 원인 분석이 선행되어야 함.
  - 정보공유를 촉진할 유인이 없고, 필요성 인식도 저조
  - 공공영역의 복지자원 관리와 배분 권한이 분명하지 않으며, 현행 법률상 중앙정부와 지방자치단체가 주도하는 민간자원 개발에 구조적 제약이 존재
  - 또한 공공과 민간영역에서 발굴된 복지자원도 공유되지 않는 상황

## ○ 지역사회차원에서 복지자원의 공유와 체계적 관리를 위한 대안 모색

- 복지자원의 총량이 부족한 상황에서 자원의 공유는 개별기관의 입장에서 보유자원의 감소를 초래하는 결과
- 복지자원이 개별기관의 사적재에서 공공재로 전환시키기 위해서는 공공재원의 투입방식 및 재정방식 변경이 필요
- 복지자원의 발굴과 등록은 다원화하되, 자원 연계와 분배의 권한은 공공영역이 보유하는 것이 적절

## □ 민관 협업체계 구축을 위한 지방자치단체 역할 확대와 기능 보강

## ○ 공공-민간협력의 핵심은 ‘민간이 책임질 수 있도록 공공이 지원’하는 것이며, 이를 위해서는 공공과 민간 모두의 역량강화가 필요함.

## ○ 공공영역과 민간기관의 역량이 지역별로 편차가 매우 크다는 점에서 전국적인 수준에서 관련 제도의 개혁과 보편적 시행을 기대하기 어려움

- 지방자치단체의 정책 역량을 고려한다면, 서비스 제공체계에 자원조직의 참여, 다양한 형태의 민간 비영리기관의 활성화, 지역단위 복지자원의 통합적 관리, 성과계약제도의 도입과 운영 등에 대해서 낙관적인 전망이 곤란
- 반면에 민관협력 관련 지방자치단체의 의지와 역량의 편차가 크다는 점에서, 일부 지방자치단체의 경우 일정 수준 이상의 성과 기대 가능
- 이러한 맥락에서 민관 협업체계 구축에 대한 자발성과 역량을 갖춘 지방자치단체를 중심으로 새로운 제도의 도입과 시행을 먼저 실시하고, 향후 중장기적으로 전국적인 확산을 모색하는 것이 적절

## ○ 지방자치단체의 복지기획, 민관협력 담당부서의 확충

- 민관협력, 복지자원의 확충과 체계적 관리는 지역의 특성을 반영하는 지역단위의 포괄적 복지계획에 포함되는 것이 적절
- 지역단위 복지기획과 복지자원 관리를 담당하는 부서의 인력을 확충하고, 역량을 제고하는 것이 필수

## □ 읍·면·동 단위의 복지네트워크 구축

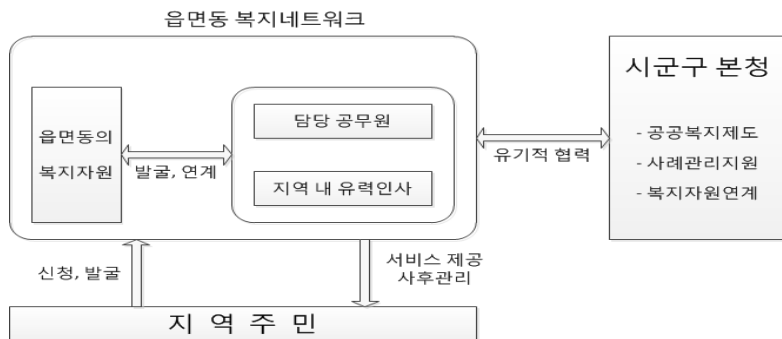
### ○ 읍·면·동 복지네트워크 구축의 목적

- 최일선 단위의 인력과 자원을 활용한 네트워크 구축을 통하여 민관 협력의 복지자원 발굴
- 취약계층, 돌봄이 필요한 비수급 빈곤층, 근로능력이 있는 가구에 대한 가사지원, 자살 고위험군의 보호 등 정부지원의 사각지대 계층 지원

### ○ 읍·면·동 복지네트워크 운영체제

- 읍·면·동 복지담당공무원과 지역 내 유력인사를 포함한 복지네트워크운영위원회를 설치
- 시·군·구 본청 및 관련기관과의 유기적 협조관계를 형성

[그림 4-2-1] 읍·면·동 복지네트워크 운영체제



○ 읍·면·동 복지네트워크 운영은 대상자 발굴 → 지원방안 검토 및 결정 → 지원 및 서비스 제공 → 사후관리의 순으로 진행

### ○ 복지네트워크의 구축과 활성화의 효과

- 서비스의 중복과 누락을 최소화함으로써 지역 내 복지자원의 활용 극대화
- 민관협력을 바탕으로 지역주민에 맞춤형 복지서비스 제공이 가능



### 제3절 주민센터 복지 허브화를 위한 사회보장부문 연계·협력 방안

#### 1. 사회보장부문 연계·협력 확대를 통한 주민센터 복지 허브화 기본방향

□ 사회보장기본법 개정에 따른 사회보장부문 연계·협력 확대 필요성

○ 20세기 후반 이후 복지국가 사회보장체계가 소득보장과 서비스보장을 양대 축으로 하는 구조로 변모하는 과정에서 전달체계가 복잡해지고 비효율성 문제가 발생하게 됨에 따라, 전달체계의 효율성을 제고하기 위한 개편이 복지국가의 주요 정책현안으로 대두됨.

- 현대 사회에서 사회보장이란 소득 보장과 서비스 보장을 의미함. 그 동안 일반적으로 소득 보장 중심으로 사회보장이 이루어져 왔으며, 다양한 서비스가 국가의 사회보장 영역에 포함되어 확장되기 시작한 것은 최근이라고 할 수 있음.
- 시장경제 사회에서 사회구성원으로서 기본적인 생활을 영위하기 위해 필요한 것이 소득 보장이지만, 일상생활에서 필수적인 다양한 서비스 보장이 사회보장의 한 축을 이루고 있음.

○ 최근 시행된 사회보장기본법(13.1.27 시행) 개정 과정에서 소득 보장과 서비스 보장의 균형을 강조함.

- 사회보장기본법은 “사회보장에 관한 국민의 권리와 국가 및 지방자치단체의 책임을 정하고 사회보장정책의 수립·추진과 관련 제도에 관한 기본적인 사항을 규정함으로써 국민의 복지증진에 이바지하는 것을 목적”으로 함. 또한 “사회보장은 모든 국민이 다양한 사회적 위험으로부터 벗어나 행복하고 인간다운 생활을 향유할 수 있도록 자립을 지원하며, 사회참여·자아실현에 필요한 제도와 여건을 조성하여 사회통합과 행복한 복지사회를 실현하는 것을 기본이념”으로 함.
- 특히, 제3조의 용어 정의에 따르면, “사회보장”이란 출산, 양육, 실업, 노령, 장애, 질병, 빈곤 및 사망 등의 사회적 위험으로부터 모든 국민을 보호하고 국민 삶의 질을 향상시키는 데 필요한 소득·서비스를 보장하는 사회보험,

### 공공부조, 사회서비스를 의미함.<sup>56)</sup>

○ 사회보장기본법 개정에 따라, 사회보장 급여<sup>57)</sup> 및 서비스의 개념 및 범위, 특히 사회서비스의 개념 및 범위에 기존 협의의 사회복지서비스 이외에 보건의료, 교육, 고용, 주거, 문화, 환경 등을 포괄하는 개념으로 확장되고, 각 분야별 개별 법률과의 연계가 강화됨.

- 중앙부처 복지사업에 대한 사전 협의 및 조정을 위한 컨트롤 타워로서 사회보장위원회가 강화되었으며, 이와 병행하여 지자체 중심으로 사회보장급여 및 서비스를 제공할 수 기반 마련이 강조됨.
- 사회보장 전달체계 역시 사회보장기본법 제29조에 따라 소득보장과 사회서비스의 균형, 생애주기별 평생안전망 구축 및 사회보장급여와 서비스의 제공이 가능하도록 수요자인 국민 중심에서 재구조화가 필요함.

제29조(사회보장 전달체계) ① 국가와 지방자치단체는 모든 국민이 쉽게 이용할 수 있고 사회보장급여가 적시에 제공되도록 지역적·기능적으로 균형잡힌 사회보장 전달체계를 구축하여야 한다.  
 ② 국가와 지방자치단체는 사회보장 전달체계의 효율적 운영에 필요한 조직, 인력, 예산 등을 갖추어야 한다.  
 ③ 국가와 지방자치단체는 공공부문과 민간부문의 사회보장 전달체계가 효율적으로 연계되도록 노력하여야 한다.

□ 사회보장부문 연계·협력 확대를 통한 주민센터 복지 허브화 추진의 기본방향 및 기대효과

○ 수요자 맞춤형 사회보장급여 및 서비스 전환과 연계하여, 공급자 중심의 복잡한 분산형 전달체계를, 주민센터 복지 허브화(gateway 강화)를 통한 수요자 중심의 통합형 전달체제로 단일화하는 것을 기본원칙으로 설정

- 
- 56) • 사회보험: 국민에게 발생하는 사회적 위험을 보험의 방식으로 대처함으로써 국민의 건강과 소득을 보장  
 • 공공부조: 국가와 지방자치단체의 책임 하에 생활 유지 능력이 없거나 생활이 어려운 국민의 최저생활을 보장하고 자립을 지원  
 • 사회서비스: 국가·지방자치단체 및 민간부문의 도움이 필요한 모든 국민에게 복지, 보건의료, 교육, 고용, 주거, 문화, 환경 등의 분야에서 인간다운 생활을 보장하고 상담, 재활, 돌봄, 정보의 제공, 관련 시설의 이용, 역량 개발, 사회참여 지원 등을 통하여 국민의 삶의 질이 향상되도록 지원  
 • 평생사회안전망: 생애주기에 걸쳐 보편적으로 충족되어야 하는 기본욕구와 특정한 사회위험에 의하여 발생하는 특수욕구를 동시에 고려하여 소득·서비스를 보장하는 맞춤형 사회보장제도
- 57) 사회보장급여: 사회보장기본법 제3조제1호에 따른 사회보험, 공공부조, 사회서비스 제도를 통해 제공하는 현금과 서비스

- 사회보장부문 연계·협력 강화를 통한 주민센터 복지 허브화 구현으로 지역 단위의 공간 통합형 전달체계 구축
  - 중장기적으로는 조직 통합형 전달체계로의 개편을 지향
- 국민들이 일상생활 속에서 직접 체감할 수 있도록 사회서비스 이용자인 국민 중심의 One-stop & Multi-service 제공 가능한 전달체계 구축
- 복지·고용·보건 등 사회서비스를 하나의 장소에서 편리하게 제공받기 원하는 국민에게, 접근성이 높은 읍면동 주민센터를 사회보장급여 및 서비스 제공의 거점 기관으로 개편하여 One-stop & Multi-service 제공 기능 확대
  - 사회보장부문의 다양한 서비스를 One-stop으로 제공함으로써 복지 체감도 극대화 및 서비스 편의성과 만족도 제고
  - 웹서비스 및 콜센터 기능 강화와 함께, 한 곳에서 서비스를 신청하고 다양한 정보를 충분히 제공받는 신뢰도 높은 공공행정 시스템 마련
  - 사회보장정보시스템 지원을 통해 지자체가 관리하는 다양한 복지급여 이외에 각 부처 사회보장급여 및 서비스의 상담 및 신청서비스 제공
  - 다양한 사회보장급여 및 서비스정보에 대한 종합적인 안내를 포함하여 지역주민의 복합적인 복지욕구에 대한 심층 상담 제공
- 복지대상자 특성 및 가구 여건 등을 종합 고려한 사례관리 내실화를 통해 통합적이고 체계적인 서비스 제공·관리
- 생애주기별·기능별 접근을 위한 다양한 분야의 전문 인력이 협업하여 초기 상담부터 사후관리까지 모든 과정 담당
  - 현행 읍면동의 기초상담과 사군구의 사례관리 실시 이원화로 발생하는 수요자의 불편, 정보 소실, 업무의 중복성을 최소화
  - 직업상담, 정신보건, 방문건강관리, 장기요양 분야의 전문 인력을 통해 고용, 보건의료, 주거 등 다양한 복지욕구 사정 및 서비스연계 지원
  - 공공을 보완할 수 있는 민간자원의 동원, 지역주민, 기업, 복지기관 및 공공기관의 다양한 참여, 협력을 통한 서비스 제공

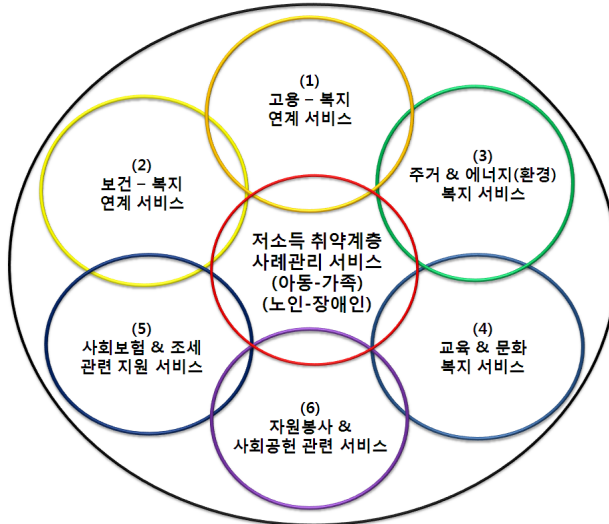
- 복지제도 확충 및 사회보장정보시스템의 범정부 활용으로 인한 지자체 복지행정 업무 부담 증가와 이로 인해 심화되는 읍·면·동 주민센터 갈때기 현상 해소를 위한 적정 수준의 조직·인력 확대 개편
  - 국민 편의와 복지 체감도 제고를 위하여 읍·면·동 조직·인력 개선을 통해 적정 수준의 복지업무를 효율적으로 수행할 수 있는 기반 마련
- 분절적 운영되는 공급기관을 지역단위 통합형 전달체계로 개편 및 운영함으로써 국민중심 가치를 중심에 둔 정부 3.0 실현
  - 정부 3.0 구현을 위한 부처 간 협업 및 국민 중심의 맞춤형 서비스 제공오피라인 공간으로서 주민센터 복지 허브화 추진
  - 공공·민간기관이 지역에서 실질적으로 협력·연계할 수 있는 기반 마련
- 기초생활보장제도 급여체계 개편, 기초연금 도입 등 주요 국정과제 시행('14년 하반기)에 따른 복지행정 업무 부담 급증에 사전적으로 대비하여 국정과제 수행기반 구축
  - 선제적 복지 전달체계 개편을 통해 생애주기별 맞춤형 복지를 구현하는 국정과제의 원활한 수행 지원체계 구축

## 2. 사회보장부문 연계협력 확대를 통한 주민센터 복지 허브화 추진방안

□ 주민센터 복지 허브화 구현을 위한 사회보장부문 연계·협력 확대 영역

- 핵심적 복지기능이라고 할 수 있는 통합사례관리 서비스와 더불어, 주민센터 복지 허브화 구현을 위한 사회보장부문 연계·협력 확대 영역을 다음과 같이 6개 서비스 영역으로 구분함
  - 고용 & 복지 연계 서비스, 보건 & 복지 연계 서비스, 주거 & 에너지(환경) 복지 서비스, 교육 & 문화 복지 서비스, 사회보험 & 조세 관련 지원 서비스, 자원봉사 & 사회공헌 관련 서비스

국민 중심의 지역 단위 공간통합형 전달체계  
(주민센터 복지허브화를 위한 사회보장부문 연계 영역)



#### □ 주민센터 복지 허브화 구현을 위한 영역별 연계·협력 추진방안

##### ○ 고용 & 복지 연계 서비스

- 지역자활센터, 고용센터, 지자체 일자리지원센터 등을 통하여 부처별·사업별로 근로빈곤층 고용-복지 서비스가 단편적·분절적으로 수행됨에 따라 수요자 맞춤형 서비스 제공에 한계
- 지역사회 중심의 맞춤형 고용-복지 서비스 연계 강화를 위한 ‘내일행복지원단’ 설치와 연계하여 추진
- 저소득 취약계층의 복지 및 일자리 지원 통합 수행을 위한 Gateway로 우선적으로 시·군·구에 ‘내일행복지원단’ 설치·운영
- 현재 자활담당(사회복지과), 희망복지지원단, 일자리지원센터 등으로 소관 부서가 분리되어 있는 고용-복지 연계 서비스를 통합 운영
- 초기상담, 급여신청, 사회서비스 및 일자리지원기관 연계 등을 통하여 중산층 진입을 위한 일자리 중심 고용-복지 사례관리 강화
- 현재 지자체마다 1~2인 배치되어 있는 자립상담사(직업상담사) 확대 배치로 취업 연계를 강화하고, 각 부처 및 지자체 일자리 지원기관과 연계(고용

센터, 일자리지원센터 등)하여 전문인력 추가 배치

- 내일행복지원단에서 의료·교육·주거 등 복지서비스 지원이 필요한 경우 희망복지지원단과 연계하여 지원
- 주민센터 복지 허브화 개편 추진과 연계하여, 지역주민 접근성·편의성 제고를 위해 내일행복지원단의 기능을 주민센터에서 수행 가능한 수준으로 전문인력 추가배치를 통해 단계적으로 전환
- 내일행복지원단의 총괄·조정 기능은 시·군·구에 유지하되, 주민센터에서 근로빈곤층에 대한 심층 사례관리, 고용·복지 연계 Gateway 역할 수행
- 근로능력자에 대한 근로활동 참여 실태 관리 및 적극적인 고용-복지 연계 서비스 제공 등 통합 사례관리를 통하여 근로유인형 급여체제와 더불어 소득 및 일자리의 상향 이동이 가능하도록 지원

〈표 4-3-1〉 주민센터 개편 모형별 고용·복지 영역 연계 가능성 및 인력 배치 규모

구분	통합형	거점형	기능보강형
주민센터 업무 연계 가능성	높음	높음	낮음
전문인력 배치 규모	2인 (고용센터 또는 새일센터 1인 추가 순환 배치)	2인 (고용센터 또는 새일센터 1인 추가 순환 배치)	0인
비고	내일행복지원단과 병행하여 주민센터 고용·복지 연계 업무 담당 배치	내일행복지원단과 병행하여 주민센터 고용·복지 연계 업무 담당 배치	시·군·구 내일행복지원단만 신규 설치 운영

#### ○ 보건 & 복지 연계 서비스

- 보건소와 연계하여 방문간호사를 주민센터에 상시 배치하고, 다양한 공공 영역의 가구방문 인력 간 협력을 통하여 중복 누락 방지
- 보건소 건강증진사업 또는 정신보건센터 관련 전문인력 순환 배치를 통한 보건소 및 주민자치센터 교육 프로그램과 연계 검토
- 건강보험공단 장기요양보험 관련 인력 순환 배치 검토

〈표 4-3-2〉 주민센터 개편 모형별 보건&amp;복지 영역 연계 가능성 및 인력 배치 규모

구분	통합형	거점형	기능보강형
주민센터 업무 연계 가능성	높음	높음	중간
전문인력 배치 규모	1인 (장기요양보험 1인 추가 순환 배치)	1인 (장기요양보험 1인 추가 순환 배치)	1인
비고	보건소/복지관/ 건강보험공단 지사 연계 강화	보건소/복지관/ 건강보험공단 지사 연계 강화	보건소/복지관/ 건강보험공단 지사 연계 강화

## ○ 주거 &amp; 에너지(환경)복지 서비스

- 기초생활보장제도 개편에 따라 주거급여가 분리 시행되며, 각 지역별 (급지 별) 주택시장 상황을 반영한 기준임대료(또는 실질임대료) 중심으로 소득수준에 따라 차등 지급할 예정
- 또한, 저소득층 에너지 지원사업(에너지바우처 및 에너지효율화 지원) 신설('15) 등으로 인하여 동절기 중심으로 에너지 복지 관련 업무가 새롭게 발생할 가능성이 존재
- 이러한 개편과정에서, 주거급여 대상 규모가 증가하고 주거실태 관련 현장 조사 등 관련 업무가 증가할 가능성이 높으며, 에너지바우처 및 주거환경 개선과 연계하여 에너지효율화 지원 사업 등 신규 업무 부담 증가 예상
- 따라서, 주거급여 개편에 따른 업무 증가와 일부 지자체에서 수행하고 있는 주거환경 개선사업, 공공임대 및 전세자금 지원 사업 등 주거복지 업무를 통합하고, 이후 에너지복지 관련 사업 수행 등을 감안하여 우선시·군구에 주거복지팀(주거 및 에너지복지 관련 민간 전문인력 및 LH 파견 인력을 포함하여 5명 내외) 신설 필요
- 주거급여 개편과 별도로, 주민센터 복지 허브화 개편 추진과 연계하여 지역 주민의 주거복지 관련 상담 및 신청업무 등의 수행을 위해 시·군·구 주거복지팀과 연계하여 업무를 수행할 수 있는 주거복지담당 공무원 또는 민간 전문인력을 주민센터에 추가 배치할 필요

〈표 4-3-3〉 주민센터 개편 모형별 주거&amp;에너지(환경) 영역 연계 가능성 및 인력 배치 규모

구분	통합형	거점형	기능보강형
주민센터 업무 연계 가능성	높음	높음	낮음
전문인력 배치 규모	1인 (LH 파견인력 1인 추가 순환 배치)	1인 (LH 파견인력 1인 추가 순환 배치)	0인
비고	사군구 주거복지팀과 연계하여 주거&에너지(환경) 연계 업무 담당 배치	사군구 주거복지팀과 연계하여 주거&에너지(환경) 연계 업무 담당 배치	사군구 주거복지팀만 신규 설치 운영

## ○ 교육 &amp; 문화 복지 서비스

- 문화바우처 등 저소득층 지원 및 주민자치센터, 지방문화원과 연계하여 찾아가는 문화복지 서비스 및 문화예술교육 프로그램 관련 업무 수행을 위한 문화복지사 배치 가능
- 보육정보센터 또는 건강가정지원센터 등과 연계하여 보육 및 유아교육 관련 전문인력 순환 배치 가능
- 드림스타트센터 및 지역아동센터 연계하여 아동·청소년 전문인력 순환 배치 가능
- 교육부 학비지원 사업 및 평생학습지원 업무 관련 상담·신청을 위한 교육청 지원인력 및 평생학습 관련 전문인력 순환 배치 가능

## ○ 사회보험 &amp; 조세 관련 지원 서비스

- 사회보험료 통합 징수 및 급여 관련 지원업무 담당 인력의 순환 배치, 즉, 보건복지부·고용노동부 산하 3개 사회보험공단(국민연금, 건강보험, 고용보험) 및 고용센터(실업급여 상담·신청) Gateway 기능 관련 업무 수행을 위한 순환 배치를 검토
- 고용센터 파견 또는 순환 배치 인력은 고용&복지 연계 서비스 제공과 관련하여 실업급여 관련 업무 동시 수행 가능



- 근로장려세제 신청 및 각종 세무 상담·지원 수행을 위한 지역별 세무 인력 순환 배치

○ 자원봉사 & 사회공헌 관련 서비스

- 시·군·구 자원봉사센터, 푸드뱅크, 푸드마켓 등 나눔사업 관련 업무 담당 전문인력의 순환 배치 검토





## 제5장 개편 모형: 군 지역 “희망복지지원단 및 보건연계 강화”

제1절 군 지역 복지부문 특성 분석

제2절 군 지역의 복지기능 강화 방안

제3절 군 지역 보건부문 협력 강화 방안



# 5

## 개편 모형: 군 지역 << “희망복지지원단 및 보건연계 강화”

### 제1절 군 지역 복지부문 특성 분석

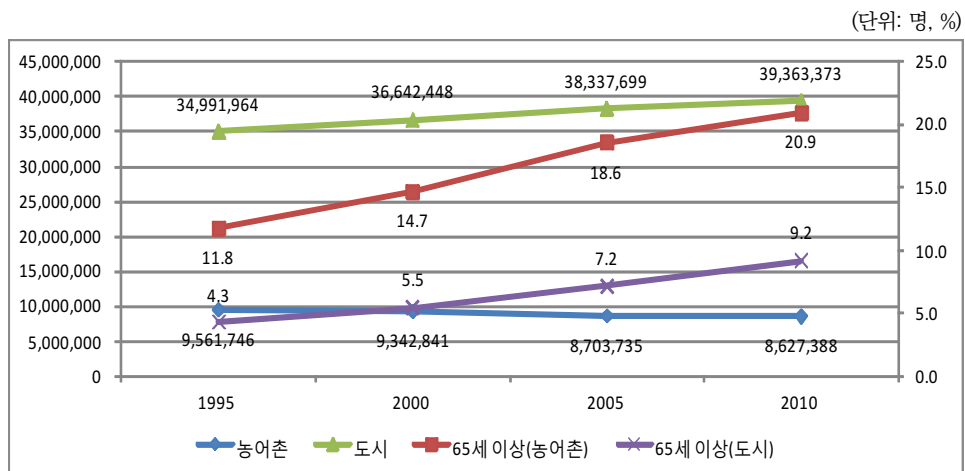
#### 1. 군 지역 현황 및 특성

##### □ 군 지역의 급격한 고령화

○ 통계청 인구주택 총 조사에 의하면, 군 지역은 도시 지역에 비해 급격한 고령화 추세를 보이고 있음.

- 65세 이상인구가 도시 지역은 1995년 4.3%에서 2010년 9.2%로 4.9%p 증가
- 군 지역은 1995년 11.8%로 도시 지역에 비해 2배 이상 높았으며, 동비율도 점진적으로 증가하여 2010년 20.9%로 증가

[그림 5-1-1] 도시와 군 지역 인구추세 및 고령화 비율



자료: 통계청, 인터넷 자료(<http://kosis.kr/>), 각 년도.

○ 우리나라 농어촌 지역의 인구는 저 출산과 젊은 층의 도시 전출로 인해 지속적으로 감소하고 있는 추세임(이미애, 2010).

- 1970년 1,800만 명을 초과하던 농촌 거주 인구는 2010년 876만명으로 40년 만에 47% 수준으로 감소되었으며, 0~14세 유소년 인구는 1970년 800만여 명에서 2010년 약 130만 명으로 6분의 1로 감소한 반면, 65세 이상 노인 인구는 2.3배가량 늘면서 농촌사회의 인구구조가 삼각형에서 역삼각형으로 변모함(삼성경제연구소, 2012).

○ 농촌인구의 고령화 현상은 앞으로도 빠르게 진행될 것으로 예상되어 2010년 20.6%인 노인인구 비율은 2015년 24.3%, 2020년 27.8%에 이를 것으로 전망함.

〈표 5-1-1〉 농촌 인구의 불균형화 추이

(단위: 천명, %)

	1970년	1980년	1990년	2000년	2005년	2010년
농촌 인구	18,173	16,002	11,102	9,381	8,764	8,758
유소년 인구 (비중)	8,173 (45.0)	5,713 (35.7)	2,625 (23.6)	1,735 (18.5)	1,495 (17.1)	1,287 (14.7)
생산가능 인구 (비중)	9,227 (50.8)	9,392 (58.7)	7,473 (67.3)	6,287 (67.0)	5,651 (64.5)	5,665 (64.7)
65세 이상 인구 (비중)	77.3 (4.3)	897 (5.6)	1,004 (9.0)	1,359 (14.5)	1,618 (18.5)	1,806 (20.6)

자료: 통계청, 인구주택총조사, 각 년도; 삼성경제연구소(2012), SERI 경제포커스 재인용.

○ 군 지역 고령화의 진전은 노인 독거가구의 증가를 수반하여 그 비율은 2000년 9.2%에서 2010년 13.3%로 증가, 도시 지역에 비해 3배 정도 높은 수준임.

〈표 5-1-2〉 군 지역의 노인 독거가구 수 변화

(단위: 호, %)

	가구(A)			노인독거 가구(B)		
	2000년	2005년	2010년	2000년	2005년	2010년
전국	14,152,576	15,887,128	17,339,422	542,690 (3.8)	782,708 (4.9)	1,066,365 (6.1)
도시	11,102,416	12,744,940	14,031,069	263,233 (2.4)	415,899 (3.3)	625,639 (4.5)
군	3,050,160	3,142,188	3,308,353	279,457 (9.2)	366,809 (11.7)	440,726 (13.3)

주: 백분율은 좌측(가구)의 상응하는 칸을 분모로 하는 노인 독거가구의 비율, 즉, B/A를 뜻함.

자료: 통계청, 『인구주택총조사』, 한국농촌경제연구원, 『농업전망 2012』 재인용.

- 군 지역에 거주하고 있는 조손가구를 보면 전체 규모에서는 도시 지역이 2010년 약 87천 가구이고, 군 지역도 약 33천 가구가 거주하고 있으며, 지역별 가구규모로는 약 1%로 도시 지역에 비해서는 높은 비중을 점유하고 있음.

〈표 5-1-3〉 군 지역의 조손 가구 수 변화

(단위: 호, %)

	가구(A)			조손 가구(B)		
	2000년	2005년	2010년	2000년	2005년	2010년
전국	14,152,576	15,887,128	17,339,422	45,225 (0.32)	58,101 (0.37)	119,294 (0.69)
도시	11,102,416	12,744,940	14,031,069	25,996 (0.23)	36,468 (0.29)	86,668 (0.62)
군	3,050,160	3,142,188	3,308,353	19,229 (0.63)	21,633 (0.69)	32,626 (0.99)

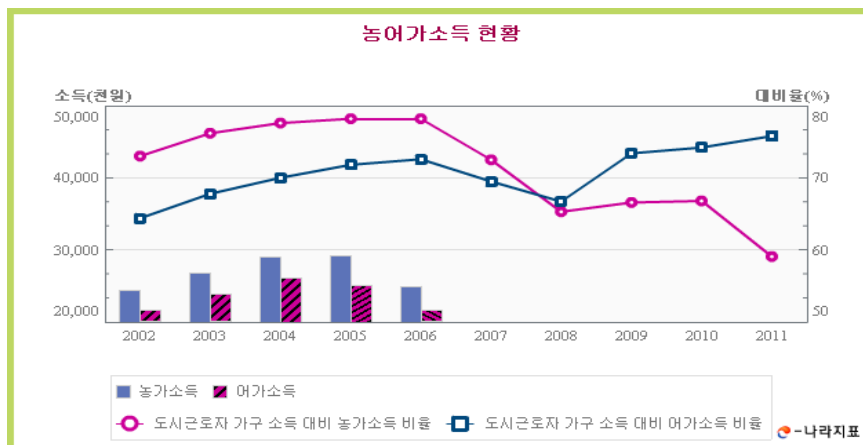
주: 백분율은 좌측(가구)의 상응하는 칸을 분모로 하는 조손 가구의 비율, 즉, B/A를 뜻함.

자료: 통계청, 『인구주택총조사』, 한국농촌경제연구원, 『농업전망 2012』 재인용.

#### □ 농어가 소득 감소

- 농어촌 지역 가구소득은 2011년 현재 농가의 경우 도시 근로자 가구 대비 59.1%, 어가의 경우 75.8%에 불과함.
- 어가의 경우에도 도시근로자 가구에 비해 소득이 저조하지만, 농가는 그 정도가 특히 심하여 2005년 이후 소득의 증가가 거의 나타나지 않고 있으며, 도시근로자 가구소득 대비 농가소득이 2005년 78.2%에서 2011년 59.1%로 급감함.

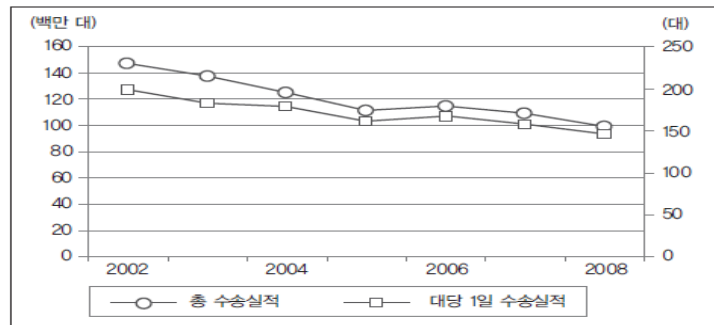
[그림 5-1-2] 농어가 소득 현황



## □ 군 지역의 인구고령화와 교통 운영 실적

- 군 지역은 인구고령화 등으로 인해 대중교통 이용 인구가 감소함에 따라 군 지역에서 운영하고 있는 버스운영실적 역시 지속적으로 감소하고 있음.<sup>58)</sup>

[그림 5-1-3] 농어촌버스 수송실적 변화추이



자료: 이백진 외(2011), 「농어촌 지역의 대중교통서비스 이용실태와 개선방안」, 『국토』354호, 국토연구원

- 군 지역의 교통수단에 대한 운송실적이 감소함에 따라 버스보다는 승용차에 대한 의존율이 증가하면서 승용차를 보유하고 있지 못한 사람들 특히 노인, 장애인 계층에 대한 교통수단 이용에 어려움이 발생함.

〈표 5-1-4〉 경기도의 지역별 통행수단 분담률(2006)

(단위: %)

	경기도 전체	여주군	양평군	연천군	가평군
승용차	41.6	55.5	56.7	46.3	53.0
버스	22.0	21.0	12.3	12.8	15.0

자료: 이백진 외(2011), 「농어촌 지역의 대중교통서비스 이용실태와 개선방안」, 『국토』354호, 국토연구원

〈표 5-1-5〉 경기도 도시 지역과 농어촌 지역 버스운행 실태

	도시 지역	군 지역
노선당 1일 평균 운행횟수	40.1회/일	4회/일
노선당 1일 평균 운행대수	9.3대/일	1.6대/일
배차간격	약 20분	약 1시간

자료: 이백진 외(2011), 「농어촌 지역의 대중교통서비스 이용실태와 개선방안」, 『국토』354호, 국토연구원

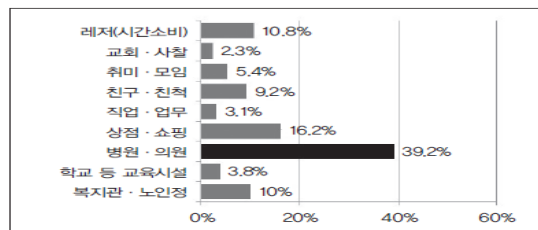
58) 충청남도의 경우 자동차 미보유자 중에도 매일 버스를 이용하는 사람은 53.6%, 매주 2~3일은 21.6%, 월 2~3일은 21.4%, 년 2~3일은 3.4%로 조사되어 농어촌버스 이용률은 높지 않음을 알 수 있음(김광선 외, 2012).



○ 교통안전공단이 2008년 4개 군 지역(경북 영양군, 청송군, 전남 장흥군, 충남 홍성군)을 대상으로 한 설문조사에서 농어촌에 대한 교통이 개선되었을 때, 우선적으로 하고 싶은 것으로 39.2%가 병의원 방문을 들고 있음.

- 농어촌 지역 교통에 대한 지원은 바로 보건복지서비스 이용의 확대와 개선에 영향을 미칠 수 있다는 점을 확인할 수 있음.

[그림 5-1-4] 농어촌 버스 개선에 따른 희망사항

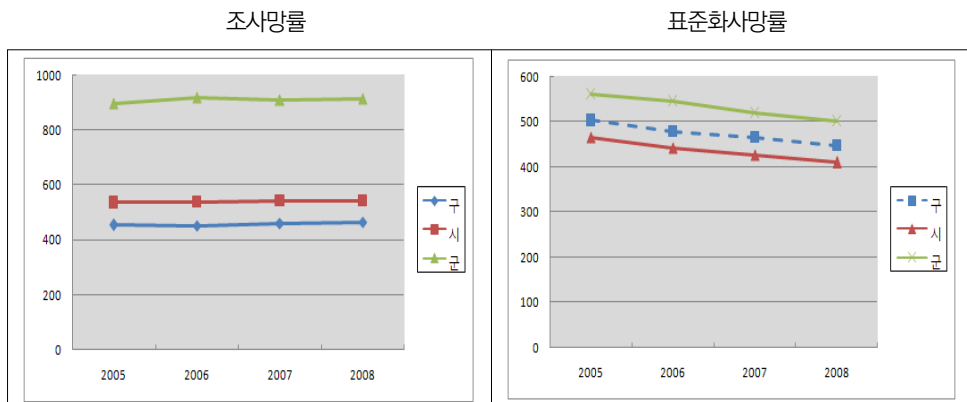


자료: 이백진 외(2011), 「농어촌 지역의 대중교통서비스 이용실태와 개선방안」, 『국토』 354호, 국토연구원

#### □ 높은 군 지역 사망률(나백주, 2010)

○ 전체적인 조사망률의 변화에서 군 지역이 도시 지역에 비해 훨씬 높음. 연령표준화를 시행하고 난 후 일부 사망원인은 구 지역이 높은 곳도 있지만 전체적으로 군 지역이 높은 편임.

[그림 5-1-5] 전국의 사군구별 조사망률 및 표준화사망률 변화 추이



자료: 나백주 등(2010), 농어촌의료서비스개선사업 성과평가를 위한 연구, 보건복지부.

- 사망원인별로는 농어촌 지역의 경우 간질환, 만성하기도 질환, 폐렴, 폐암, 손상, 교통사고, 타살, 자살, 호흡기 결핵 등으로 인한 사망이 많은 것으로 나타남.
- 특히 최근 들어서는 농촌의 자살률이 높아지고 있어 이에 대한 정책적 개입이 필요한 시점임.

〈표 5-1-6〉 사망원인별 표준화 사망률로 비교한 군 지역과 구 지역의 건강수준

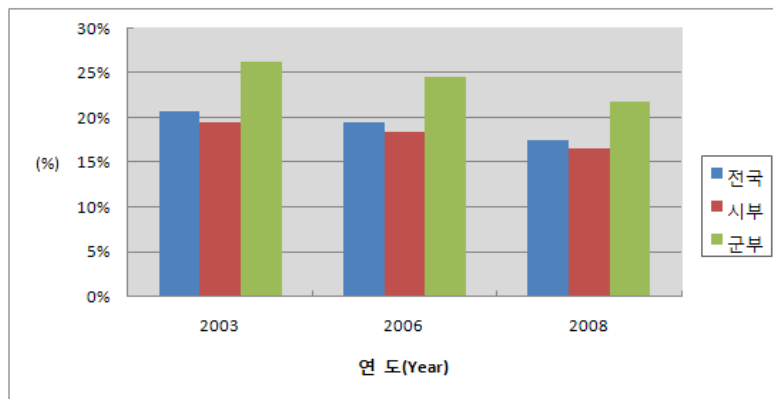
군 지역이 현재지 높은 사망원인	도시농촌간 비슷한 사망원인
간질환, 만성하기도 질환, 폐렴, 폐암, 모든 손상, 교통사고, 타살, 자살, 호흡기결핵	심장질환, 심근경색, 뇌혈관질환, 당뇨, 모든 암, 자궁암

자료: 나백주 등(2010), 농어촌의료서비스개선사업 성과평가를 위한 연구, 보건복지부.

#### □ 높은 급만성질환 유병률

- 도시 지역과 군 지역으로 구분했을 때 군 지역은 도시 지역에 비해 유병률이 높은 것으로 나타남.
- 연도별로 유병률이 점차 개선되고 있으나, 도시 지역과의 격차는 줄어들지 않고 있는 상태임.

[그림 5-1-6] 지역별 유병률의 연도별 추이



자료: 통계청, 「사회조사보고서」.

- 농어업인과 비농어업인의 만성질환 유병률을 비교하여 보면, 모든 연령층에서 농어업인의 만성질환 유병률이 높음.

〈표 5-1-7〉 농어업인과 비농어업인의 연령별 만성질환 유병률

(단위: %)

연령	농어업인(A) (N=1,697)	비농어업인(B) (N=19,840)	A/B
30~39	36.1	31.7	1.10
40~49	54.3	41.9	1.30
50~59	71.1	61.1	1.14
60~69	84.0	77.5	1.08
평균	61.4	53.5	1.15

자료: Kim KR et al, 2005; 이수진, 2012 재인용

#### □ 농작업 관련 손상

- 만성질환 외에 농어민에게는 농작업으로 인한 손상문제가 심각해지고 있음.
- 최근 들어 점차 농기계 사용이 많아짐에 따라 이로 인한 사고 건수도 증가함(감신, 2006 재인용).
- 2011년도 기준 전체 산업 재해율이 0.65%인데 반해, 농업 재해율은 1.44%로 나타나 농어촌 지역에서의 안전사고 발생이 높음을 보여줌(황성혁, 2012).

[그림 5-1-7] 우리나라의 농작업 재해율



자료: 농촌진흥청, 2011 농촌지표.

## 2. 군 지역 보건복지 전달체계 문제

### □ 군 지역의 사회복지 전달체계 문제

○ 군 지역이 지니고 있는 특성을 통해 군 사회복지 전달체계의 문제들을 살펴보면, 군 지역은 도시 지역에 비해서는 전반적으로 인구는 줄어들고 있지만, 서비스 대상의 측면에서는 인구대비 도시 지역에 비해 많이 분포하고 있다는 점을 확인할 수 있음.

- ① 도시에 비해 넓은 지리적 여건 ② 군 보건 및 복지 전달체계는 기능 및 조직에서 도시에 비해 부족하며, 그나마 면보다는 읍 지역을 중심으로 발전 ③ 보건복지 인프라 측면에서 도시에 비해 인적, 물적 자원이 부족하며, 특히 활용할 수 있는 자원 부족으로 인한 지역적 네트워크가 발달하지 못한 특성을 지니고 있음.

### □ 도시에 비해 넓은 지역적 특성

- 군은 지리적으로 넓게 분포되어 복지서비스 대상자들이 여러 지역에 산재되어 있어 보건복지 전달체계가 이들에게 충분히 미치지 못하고 있음.
- 복지서비스 대상자가 관련 기관에 접근하고자 해도 교통시설이 충분하지 못해 많은 시간이 소요되거나 복지서비스 수급을 포기하는 문제들이 발생함.

### □ 면보다는 읍중심의 보건복지 서비스 집중

- 군의 보건복지 전달체계가 주로 읍을 중심으로 지원되고 있으며, 전통적인 군 지역 특성을 지닌 면 지역은 관련 기능을 수행하는데 있어 인프라가 충분히 갖추어져 있지 못함.

### □ 보건복지 인적 및 물적 자원의 부족

- 보건복지관련 전문가 및 인력의 중요한 구성원인 청장년층이 도시 지역으로 이동함에 따라 군의 보건복지 조직이 충분히 기능을 발휘하지 못하고 있으며, 관련 인력 수급에도 어려움이 있음.

- 군 지역에서 복지서비스의 전문성과 신속성을 높이는 데 한계를 지님.
  - 이러한 전문가 및 인력 수급의 어려움은 군 지역에 거주하는 복지서비스 대상자들의 규모, 욕구 등을 조사하거나 파악하는데도 문제가 있음.
  - 복지서비스 대상자를 선정·발굴해도 이들 대상자에게 적절한 서비스를 제공 하고 관리하기에는 무리가 있음.
- 전문가 부족은 지역에 따라서는 전문가 1인이 여러 조직과 기관에 참여함으로써 개인의 피로감은 물론 전문성을 지속적으로 강화하고 유지하는데 어려움을 유발함.
- 보건복지 전달체계에 있어 중요한 기능 중 하나인 민·관 연계를 통한 복지서비스 제공과 사례관리가 진행되어야 하지만, 도시 지역에 비해 군 지역은 민간에서 복지서비스를 제공할 수 있는 기관들이 충분하지 못함.
  - 우선적으로 종합사회복지관, 노인 및 장애인 복지관 등의 관련 시설들이 부족하며, 사회단체가 다양하게 갖추어져 있지 못하며, 주민참여가 필요한 자원봉사를 통한 지원 역시 자원봉사 인력이 충분히 있지 못한 상황임.
  - 따라서 복지서비스 대상자에 대한 종합적인 사례관리, 원스톱 서비스 제공을 위한 기반이 갖추어져 있지 못함.

## 제2절 군 지역의 복지기능 강화 방안

### 1. 희망복지지원단 강화

□ 희망복지지원단의 통합사례관리 및 방문서비스 사업 총괄

- 희망복지지원단은 지역 주민에게 통합사례관리를 제공하고 지역 내 자원 및 방문형 서비스 사업을 총괄·관리함으로써 지역 단위 통합서비스 제공의 중추적인 역할을 수행하고 있음.
- 군 지역은 복지수요자가 광범위하게 분포되어 있는 인구지리학적 특성으로 서비스 욕구에 신속하게 대응할 수 없고 신규 발굴 및 선정에 어려움이 있음.
  - 전문 인력의 수급도 쉽지 않아 복지대상자를 발굴해도 복지서비스의 전문성과 신속도를 높여 제공하는 데 무리
- 이를 보완할 거점형 복지 전달체계와 집중적 서비스 관리가 필요하며, 여기에 서 자원의 효율적 활용을 통해 대상자의 총괄 관리를 수행하도록 함.
  - 희망복지지원단 분소 설치를 통해 접근성을 보완하고 서비스를 강화하방안의 검토가 필요

〈표 5-2-1〉 군 지역의 희망복지지원단 개편 방안

	본청		분소
	자원관리팀	희망복지지원팀	
업무	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 민관협력을 위한 지역사회복지협의체 운영 활성화</li> <li>• 지역사회 공식·비공식 자원 총괄 관리</li> <li>• 자원조사 및 자원개발을 통해 통합사례관리의 지원</li> <li>• 공공 및 민간 복지자원 통합DB 운영을 통한 지역 자원의 효과적 관리</li> <li>• 지속적인 자원 현황 업데이트로 지역주민관련기관에 정보 공유</li> <li>• 나눔 문화 활성화 등 지역사회 자원개발 기획·실천</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 통합사례관리 총괄</li> <li>• 분소 지원</li> <li>• 읍·면 복지사업 지원, 관리</li> <li>• 지역보호체계 운영 등</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 권역을 나누어 통합사례관리, 자원총괄관리 업무를 수행</li> </ul>
인력	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 복지담당자 중 자원총괄관리 전담인력 배정</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 최소 5년 이상 근무경력 사회복지직 7-8급 배치</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 최소 5년 이상 근무경력 사회복지직 7-8급 배치</li> <li>• 통합사례관리사 배치(분소당 2인 기준)</li> </ul>

## □ 본청의 희망복지지원단

○ 군 본청의 희망복지지원단이 총괄 역할을 맡아 “실질적인 권한이나 조정의 역할”을 하고, 자원을 상시 활용가능 하도록 관리·확대하는 역할 수행함.

- 지역 서비스 체계, 자원관리 체계를 만들기 위한 컨트롤 타워의 역할 강화로 지역사회 공공·민간자원에 대한 체계적인 관리·지원체계 마련
- 복합적이고 다양한 욕구를 가진 대상자에게 복지·보건·고용·주거·교육·신용·법률 등 필요한 서비스를 통합적으로 제공하는 것을 총괄 관리 모니터링
- 희망복지지원팀과 자원관리팀의 분리 운영을 의무화하여 통합사례관리 총괄지원과 지역사회 자원의 확대·관리·연계 전문화

○ 본청 희망복지지원단 내의 자원관리팀은 민관협력을 위하여 지역사회복지협의체운영을 합리화하고, 지역의 자원 발굴, 연계, 관리를 체계적으로 총괄하며, 긴급복지, 자원봉사의 업무를 담당함.

- 자원조사 및 자원개발을 통해 통합사례관리 지원, 공공 및 민간 복지자원 통합DB 운영을 통한 지역 자원의 효과적 관리, 지속적인 자원 현황 업데이트로 지역 내 주민 및 관련 기관에게 정보 공유, 나눔 문화 활성화 등 지역사회 자원개발 기획·실천
- 군 지역은 공식적인 자원 자체가 취약하여 일시적, 일회적으로 비공식적인 자원을 쓰는 경우가 많으므로 비공식적인 자원으로 개발되었던 부분들을 공식화하는 작업 병행
- 농업의 산업적 특성에 따라 농번기 농한기 자연조건의 영향으로 자원 활용의 지속성이 약하고 상시적인 민간의 활동에 어려움이 있어 민관협력의 체계화가 어려운 상황이므로 자원관리팀의 활성화가 요구
- 인력은 복지 담당자 중 자원총괄관리 직무 전담 인력으로 배치 필요

○ 희망복지지원팀(통합사례관리 수행팀)의 역할은 위기가구 통합사례관리의 업무를 총괄지원하며, 권역별 분소와 읍·면의 복지사업을 지원·관리함.

- 특히 지역보호체계 운영과 관련 지역 단위 방문형서비스 사업간 현황 공유

및 연계·협력 체계 마련

- 방문형서비스 수행 인력의 공동(팀) 방문을 추진해야 하며, 개별 방문 시 필요한 정보를 상호 공유할 수 있는 체계 마련
- ‘복지위원’의 역할 강화 등을 통한 주민네트워크 활성화 기반을 구축하고 지역복지 활성화를 위한 지역복지 컨트롤타워로서 역할을 강화
- 관련사업과의 효과적인 연계를 통한 지역 내 복지 소외계층을 상시 발굴할 수 있는 체계를 구축 운영하고, 읍·면의 복지업무를 지원 및 관리
- 읍·면 종합상담, 정보제공, 방문상담, 사례관리 의뢰 및 사후관리 등 복지업무에 대한 총괄·관리 등을 수행

## 2. 통합사례관리 업무 강화

### □ 본청의 역할

- 통합사례관리 업무의 주 대상인 탈빈곤·자활 지원 가능 가구, 차상위 빈곤가구, 특히 긴급지원 대상가구 및 수급 탈락 가구 중 통합사례관리를 통해 빈곤예방 지원이 가능한 가구에 대해 공공·민간의 급여·서비스·자원 등을 총괄지원 관리함.

### □ 분소(거점 사무소)

- 권역별 분소를 두는 기준은 지역의 특성별로 정하되 지리적 특성(인구산포도, 거리이동 등), 자원 분포(민관자원, 교통시설 등), 복지대상자 특성과 규모(노인 장애인, 수급가구 등) 등을 복합적으로 고려함.
- 분소의 사무소는 지역 자원의 특성에 따라 2가지 유형으로 구분
  - 1안: 읍면 사무소를 거점 사무소로 활용하는 방안(전북 완주군 사례)
  - 2안: 관내 민간기관을 거점센터로 지정하여 활용하는 방안
- 군 지역의 민간자원 부족과 공공 역할의 상대적 비중이 큰 특성을 고려하면 읍면 사무소를 지정하여 거점형태로 활용하는 공공영역의 주도적 관리가 지역에 긍정적인 효과를 발휘할 수 있는 것으로 파악(전남 장성, 충북 단양, 전북 완주, 전남 화순, 경북 칠곡 등 사례 분석)



- 읍과 면 지역의 상이한 특성을 고려, 분소 지정 및 구분 기준 선정

○ 분소의 주 업무는 권역별 통합사례관리를 수행하는 것이며, 지역 자원 관리와 관련하여 본청의 업무를 지원함.

○ 분소의 인력의 배치는 복지직 공무원 중심으로 사례관리 업무를 수행하도록 하며, 최소 5년 이상 경력, 사회복지직 7-8급을 중심으로 배치함.

- 통합사례관리사를 전면적으로 분소에 배치하되 2인 1조로 활동할 여건 마련

○ 분소에서 담당할 통합사례관리업무의 과정별 역할은 다음과 같음.

- 대상자 접수: 읍·면 사무소 및 본청 유관부서에서 발굴추천, 요청된 사례관리 대상 확인, 대상자 발굴 및 사각대상 관리, 공공기관(한국전력공사, 사회보험공단 등) 정보 연계 강화, 대상자 현장방문 및 초기상담 진행, 초기상담지 작성·대상자 유형 분류·선별, 필요한 경우(긴급상황) 본청에 사례 이관, 발굴 후 방문상담 실시, 사례관리 요청 결정 등 통합사례관리의 주도적 수행
- 욕구조사: 방문상담을 기초로 욕구조사를 하고 조사결과를 작성하며, 분소 단위에서 욕구조사 내용과 관련한 내부 슈퍼비전 수행
- 대상자 구분 및 선정: 단순서비스 연계와 사례관리 대상자의 구분
- 사례회의의 개최: 사례회의를 통해 사례관리 대상자 선정, 지역사회복지협의체 등을 통한 주 사례관리자의 선정과 관련 자원 확보, 사례별 주 사례관리자 배분 등의 업무 수행
- 서비스계획 수립: 대상자 욕구에 적절한 서비스 계획을 수립하며 사례관리 성과 목표 설정, 통합사례관리의 체계적 관리 및 전문성 확보를 위해 통합사례관리팀장(또는 선임공무원)은 서비스제공계획 수립이 완료된 대상가구의 욕구조사 및 목표 설정의 적절성, 서비스제공계획 수립의 적절성 등 상세내용 확인 후 승인 처리
- 서비스 제공 및 점검: 단순서비스 연계대상은 제공서비스 및 대상자 관리, 사례관리 대상은 복합서비스 제공 및 서비스 연계를 실시하고, 제공서비스의 적절성을 모니터링하며, 특히 보건의료서비스 연계 강화 방안 확보 필요
- 종결: 서비스 제공계획에 따른 목표달성 정도, 변화 정도, 사후관리계획 등

을 정리하고, 서비스 제공 과정, 위기도 변화정도 조사 결과 등을 종합하여 사례관리 개입의 적정성 및 대상가구의 변화를 평가하여 종결 여부 결정

- 사후관리: 욕구나 문제가 해결되어 종결된 대상자도 문제가 재발하거나 새로운 욕구가 발생할 수 있으므로 지속적인 사후관리를 통해서 대상자의 긍정적 변화 유지 여부를 확인함. 원칙적으로 대상가구를 방문상담하며, 만족도 조사를 병행 실시함. 읍면과 연계하여 사례관리 대상자 사후 관리

〈표 5-2-2〉 군 지역 통합사례관리업무의 과정별 기관 간 역할범위

	본청	본소(거점센터)	면 사무소	비고
대상자 접수	<ul style="list-style-type: none"> <li>대상자 심사</li> <li>사례관리 후보대상자 결정</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>요청된 사례관리 확인<sup>59)</sup></li> <li>대상자 발굴 및 사각대상 관리-공공기관(한진, 공단 등) 정보연계 강화</li> <li>대상자 현장방문 및 초기상담 진행</li> <li>초기상담지 작성 및 대상자 유형 분류</li> <li>대상자 선별<sup>60)</sup></li> <li>필요한 경우(긴급상황) 본청에 사례이관<sup>61)</sup></li> <li>발굴 후 방문상담 실시<sup>62)</sup></li> <li>사례관리 요청 결정</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>대상자 접수를 위한 종합행정기능 차원의 초기상담 실시</li> <li>사례관리 요청</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>초기상담업무 중복 정리</li> <li>대상자총괄관리 강화기대</li> <li>지자체 전체 대상자 총괄 관리는 군청에서 수행</li> </ul>
욕구 조사	<ul style="list-style-type: none"> <li>슈퍼비전 제공(내부)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>방문상담 실시, 욕구조사결과 작성</li> <li>욕구조사 내용 슈퍼비전</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>위기가구 방문동행</li> </ul>	
대상자 구분 및 선정	<ul style="list-style-type: none"> <li>사례관리 대상자 총괄관리<sup>63)</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>단순서비스연계와 사례관리 대상 구분</li> </ul>		
사례회의 개최	<ul style="list-style-type: none"> <li>솔루션위원회 운영 (외부전문가 슈퍼비전 연계)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>사례관리 대상자 선정</li> <li>지역사회복지협의체등을 통하여 주사례관리자 및 자원 확보</li> <li>사례별 주사례관리자 배분</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>면에서 의뢰한 사례 회의 참석</li> </ul>	
서비스 제공계획 수립		<ul style="list-style-type: none"> <li>대상자의 동의 확보 수행</li> <li>사례관리대상으로 선정된 경우 사례관리 성과 목표 설정</li> <li>서비스계획 수립</li> </ul>		
서비스 제공 및 점검	<ul style="list-style-type: none"> <li>자원총괄관리 및 확대</li> <li>민간협력 네트워킹</li> <li>타부서 연계</li> <li>총괄모니터링</li> <li>전문교육 실시</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>단순서비스연계대상-제공서비스 연결, 대상자관리</li> <li>사례관리 대상-복합서비스 제공 및 서비스 연계실시</li> <li>제공서비스 적절성 모니터링</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>면단위의 자원정보 제공 및 연계</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>중복 정리</li> <li>슈퍼비전 능력 강화 기대</li> <li>지역자원관리 본청 업무의 체계화 필요</li> </ul>
종결	<ul style="list-style-type: none"> <li>사례관리의 총괄 성과 관리</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>종결심사를 통한 사례관리 서비스 종결</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>성과관리 강화 필요</li> <li>시도의 평가 관리 필요</li> </ul>
사후관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>사후관리 모니터링</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>읍면과 연계하여 사례관리 서비스 종결된 대상자의 사후관리</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>종결사례의 사후관리</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>중복 정리</li> </ul>

### 3. 읍면 지역 복지기능 강화 방안

#### 가. 읍 사무소: 동 통합형 적용

□ 군 지역 읍의 인구, 복지대상자, 복지자원(시설 및 인력 등) 집중

○ 읍 지역은 도시 지역의 동에 비해 인구와 자원은 부족(혹은 비슷)하지만 시 및 구의 동과 같은 역할을 수행함.

- 인구 1만 이하의 동지역도 많이 있다는 점에서 읍 지역 중 규모가 있는 곳은 동 지역과 큰 차이를 보이지 않음.

□ 읍 지역의 전달체계 개편안 검토

○ 읍 지역은 국정과제 맞춤형 전달체계 모형 중 “주민센터 복지 허브화” 모형과 “군 지역 희망복지지원단 강화”의 두 모형을 지자체 특성에 맞추어 적용할 수 있도록 검토함.

- 군의 읍 중 인구가 2만 이상 이거나 면 지역과는 다른 도시적 특성이 강한 경우, 읍은 “주민센터 복지 허브화” 모형을 적용하는 방안을 권장하되, 이 경우 희망복지지원단 강화를 위한 권역별 구분에서 읍 지역도 포함하여 읍 지역의 복지자원을 활용하도록 하는 방안
- 면 사무소의 부족한 복지자원 활용과 희망복지지원단 강화를 위해 읍 지역 복지자원의 활용이 필요
  - 면이 읍으로 승격하기 위해서는 인구가 2만 이상이어야 하지만, 군청 소재지의 면, 읍이 없는 도농 복합형태의 시에서 그 면 중 1개 면일 경우 읍으로 승격이 가능(지방자치법 7조3항).
- “주민센터 복지 허브화” 모형을 적용하는 읍에 대해서는 보건업무를 함께

59) 읍면 및 타부서, 외부기관에서 요청한 사례관리 확인 및 지원단에서 발굴된 가구도 특별한 경우가 아니면 읍면을 거쳐 의뢰할 필요

60) 기존 사회복지서비스 수혜자 중 복합적인 문제를 갖고 있는 대상자를 선별

61) 현재는 발굴 및 선별된 대상자에 관한 초기상담지를 첨부하여 희망복지지원단에 사례관리 요청 기관

62) 대상자 발굴 후 방문 상담(초기상담) 실시

63) 다양한 경로(읍면, 타부서, 민간 등)로 요청된 사례관리대상자를 총괄관리하는 차원에서 본청 수행관리

포함하여 사업 수행

- 읍이지만 지역적 특성으로 인하여 “주민센터 복지 허브화” 모형의 적용이 어려운 경우 “군 지역 희망복지지원단 강화”의 모형을 통해 복지서비스 기능을 강화하도록 함.

## 나. 면 사무소

### □ 면 사무소의 복지 기능 강화 개편

- 그간의 전달체계 개편을 통해 면 사무소는 내방자 및 복지수급 신청자에 대한 초기상담을 진행하며, 관련 조사 및 급여는 군청으로 이관함.
- 읍 사무소에 “주민센터 복지 허브화” 모형이 적용될 경우, 면 사무소 소재지 주민들의 복지서비스 접근에 대한 형평성 제고가 필요함.
  - 면 사무소의 현실적 여건을 고려하되, 형평성 제고를 위한 방안의 검토 필요

### □ 복지 전달체계 개편에서 면 사무소 역할에 대한 두 가지 방안 검토

- 1안: 군 희망복지지원단 강화에 따라 면 사무소 복지담당 공무원의 역할은 현행 유지
- 2안: 농촌지역 특성을 고려 면 사무소의 초기상담 강화 및 방문서비스(사례관리) 업무 부여
  - 지역 여건을 고려한 복지서비스 확대 제공

### □ 1안: 현행 유지

- 군 희망복지지원단이 강화됨에 따라 면 사무소의 종합행정기능을 고려하여 면 사무소 복지담당 공무원의 현행 역할을 그대로 유지함.
- 단, 인력 구성에 있어 현재의 복지직 위주에서 복지직과 행정직이 함께 업무를 수행할 수 있도록 인력과 업무를 배치해야 함.
  - 행정직 업무: 보편적복지급여 신청에 대한 접수 업무(서류 행정 및 확인 등)

- 행정직에 대해서는 복지업무 수행에 따른 부담 완화를 위해 관련 교육 실시(복지사업내용, 복지용어, 기초상담기법 등)
- 교육은 보건복지부 중심으로 보건복지인력개발원과 지자체별 교육기관에서 정기적으로 수행
- 복지직 업무: 초기 상담 및 방문 서비스(사례관리) 수행(현재와 동일)

□ 2안: 읍 사무소 강화에 따른 면 지역 주민들의 형평성 제고를 위해 초기 상담 및 방문서비스 강화

- 복지 전달체계 개편 취지에 맞춰 군 복지담당 공무원의 조사기능이 확대될 경우, 읍면에서는 초기 상담과 방문서비스가 보다 중요한 업무로 부각될 것임.
- 그러나 대체로 초기상담이 서류 작업 중심으로 진행되고 있으며, 신청 및 수급자에 대한 본격적인 상담과 방문서비스(혹은 사례관리)는 미흡함.
  - 서류 접수 등으로 신청 작업이 마무리됨에 따라 읍면의 업무에 비해 군청의 조사업무가 크게 증가하는 어려움이 발생함.
  - 본 연구의 지역방문 현장조사 결과, 군 본청의 조사업무와 상담업무는 크게 증가한 것으로 보고된 것에 비해 읍 및 면 사무소의 초기 상담은 과거에 비해 많이 약화된 것으로 파악됨.
- 맞춤형 전달체계 개편을 위하여 면 사무소 복지담당자의 상담 및 방문서비스(사례관리)의 업무가 강화되어야 함.
  - 지역 복지자원(공공기관, 리장 등) 활용을 통해 신규 대상자 발굴을 위한 노력이 병행될 필요
  - 상담 및 방문서비스 강화를 위해서는 면 사무소 복지직에 대한 인력 증원에 대한 검토 필요
  - 면 사무소 방문서비스 강화 시 농어촌 지역이 넓고, 도시와 달리 위험에 대한 노출이 쉽게 발생한다는 점에서 수급자 특성을 고려하여 2인 1조의 방문 서비스 수행 규정화
  - 복지담당 공무원과 지원인력(예를 들어, 공공근로 인력, 사회복지무원 등을

적극 활용)이 함께 방문

- 신규 사회복지공무원에 대해서는 사례관리, 복지업무, 자원관리 및 연계 등에 대한 충분한 교육 수행 필요

#### 다. 접근성 보완

□ 농어촌의 적은 인구 및 지리적 여건

- 다음의 표를 보면 농어촌은 넓은 지역에 적은 인원이 분포하고 있어 지리적 접근성이 어렵다는 점을 확인할 수 있음.

〈표 5-2-3〉 인구밀도를 활용한 도농간 인구밀도 차이

인구밀도	대도시	중소도시	농어촌
명/㎢	10,848.4명	926.3명	99.8명

주: 통계청 자료를 통해 연구자가 산출

자료: 통계청, 홈페이지(KOSIS)

- 또한 앞서 살펴 본 바와 같이 고령화와 농어촌 인구감소로 교통체계 운영에 대한 부담 증가로 농어촌 버스 운영실적은 매년 감소하고 있음.
- 농어촌 희망지원단 분소(혹은 센터) 및 면 사무소 기능 강화시 저소득층, 노인 등 욕구가 있는 대상을 찾아 서비스를 제공하기에는 접근이 어려운 실정임.
- 읍면의 초기상담 강화를 위해서는 읍면 복지담당의 사례발굴을 위한 노력과 방문서비스(사례관리) 강화를 위한 이동성에 대한 지원 필요
  - 전달체계 개편을 위한 지역방문 현장조사(경북 ○○군, 전남 ○○군) 결과, 군 지역 읍면의 경우 초기상담은 문서위주로 진행되고 있어 실제 서비스 지원, 사례관리까지 이루어지기 어려운 실정
- 찾아가는 맞춤형 복지서비스를 통한 농어촌 주민의 복지체감도 증대를 위해서는 군 지역 희망복지지원단 및 분소에 차량 및 차량유지비 지원이 필요함.

- 희망복지지원단 및 면 사무소의 사례관리 및 방문서비스 확대를 위한 관련 이동수단의 제공과 유지비용에 대해 중앙 및 지방정부간 예산지원에 대한 협업 필요
- 차량 운영 사례: 경기도 광주시 및 아산시
- 지방공무원에 대한 자문과 경북 ○○군 및 전남 ○○군에 대한 지역방문에 서도 모두 이동차량 및 운용비용에 대한 지원의 필요성을 제기

#### □ 접근성 보완 방안

- 모든 읍면과 희망복지지원단에 차량 및 유지비용을 제공하는 것은 특히 초기에 많은 재원이 필요하다는 점에서 단계적 접근이 고려됨.
  - 접근성 제고를 위해서는 차량 지원과 유지비용 지원으로 구분할 수 있으며, 초기비용으로는 차량구입에 이후에 유지비용측면에서 예산소요가 증가할 것으로 예상
- 1단계로 차량 및 유지비용을 동시 지원하는 곳과 유지비용만을 우선적으로 지원하는 것을 검토할 필요가 있음.
  - 차량 및 유지비용 지원에 대해서는 우선 지리적 접근성(벽·오지, 산간지역 등)이 취약하고 대중교통 운영이 어려운 지역 등을 대상으로 지원하되, 이를 위해 시범사업을 수행, 지원에 따른 장단점 및 문제점을 파악하고 보완
  - 유지비용은 농어촌 군의 읍면과 희망복지지원단에 근무하는 공무원과 관련자에 대해 지급하며, 지원내용은 사례관리 대상자 방문에 따른 유류비 및 관련 비용을 주 또는 월 기준으로 지급
- 2단계로서 차량 및 유지비용 지원에 대한 시범사업과 평가를 통해 접근성 제고를 위한 필요성을 명확히 파악하고 관련 재원을 장기적으로 확보하여 재정지원을 실시함.
  - 접근성 제고를 위한 차량 및 유지비용 지원의 재원은 지방정부 예산보다는 국비를 기준으로 하되, 2014년까지 유지 예정인 농특세의 기간을 재연장하며, 여기에서 확보된 재원을 우선적으로 제공하는 방안 제안

## 라. 민관 협력

### □ 농어촌 지역 이장 및 부녀회장 등 ‘리’ 단위 가용인력의 확보 및 교육

○ 농어촌 고령화로 인해 이장, 부녀회장 등 활용 인력의 고령화 역시 함께 진전되고 있어, 이장 등이 민간협력의 구심체 역할을 하기 위한 지속적인 교육이 필요함.

- 사례 1: 강원 횡성군은 군내 이장, 부녀회장, 새마을 지도사 등을 대상으로 “농촌복지 지도자 양성사업”을 수행함으로써 ‘리’단위 사례관리 인력의 양성·확보와 지역사회 내에서 서비스와 자원연계, 대상자 발굴 및 관리, 외부 자원 연계 등의 서비스를 실시
- 사례 2: 전남 신안군은 14개 읍면에 통합사례관리를 위해 스크리닝 요원을 조직하고 전문교육을 통해 지역 내 활동가로 양성하여 사회복지서비스를 제공하고, 사례위원으로 대상자가 필요한 서비스를 제공 가능한 기관 실무자를 임용

○ 희망복지지원단 및 분소 등이 강화·설치될 경우, 기관을 중심으로 이장, 부녀회장 등 마을단위 주요 인력에 대한 복지사업 및 복지업무 등에 대한 정기적이고 지속적인 교육이 필요함.

- 농어촌 “리” 단위는 지역의 가족화, 친밀화 등으로 취약계층 복지욕구에 대한 대응이 신속하게 이루어지지 못하는 실정
- 사례관리 대상자에 대한 파악, 조기 진입, 연계 및 사후관리 등에 대한 이해의 폭을 넓이는 작업이 필요

### □ 농어촌 지역 공공기관 간 연계 강화

○ 군 지역의 경우 대체로 읍면 직원만으로 찾아가는 서비스, 신규 대상자 발굴은 어려운 상황임. 주변 공공기관 등의 주기적 협조를 통해 서비스 대상자에 대한 관리, 신규대상자 발굴 작업이 수행되어야 함.

- 예를 들어 전기요금가스요금사회보험료 등 납부가 수개월 연체된 가구, 우편물 장기간 미수령자, 행려자, 학교에 등교가 불규칙한 학생 등 관련 정보



## 를 읍면과 공유

## - 군 지역 공공기관 역할 제고

군 지역 공공기관	주요 협조사항
한전·수자원공사·사회보험공단(건강보험, 국민연금 등)·우체국 등	월 1회 또는 분기 1회 정기적으로 연체자 및 우편물 미수령자에 대한 정보를 읍면 또는 군 희망복지지원단 제공
학교·보건소(보건지소 등 포함)·경찰소방서 등	월 1회 또는 분기 1회 정기적으로 취약계층 아동(조손, 결혼이민자 자녀 등), 행려자·알콜중독자 등 대상자, 위기가구 등에 대한 정보를 읍면 또는 군 희망복지지원단 제공
농업기술센터, 농어촌공사 등 농식품부 산하기관	농어업 종사자를 위한 교육시 읍면 복지담당공무원이 함께 참여하여 중앙 및 지방자치단체의 복지사업에 대한 교육을 통한 인식 제고

○ 공공기관 간 연계 및 확대를 위해 지역복지협의체와 달리 희망복지지원단을 중심으로 주기적으로 공공기관들이 모일 수 있는 기구 및 회의를 설치하는 방안을 검토함.

- 현재 농어촌에 주류를 이루지만 조합원만을 대상으로 폐쇄적으로 운영되고 있는 농협 및 수협의 관련 복지업무 등이 지역주민에게도 지원될 수 있도록 수혜대상의 범위 확대를 위해 농림축산식품부와 협력
- 보건복지부, 안전행정부 및 농림축산식품부간 업무 협약을 통해 지역복지협의체에 농·수협 직원 적극 참여 유도를 통해 부족한 복지자원(인력 및 자원)을 농어촌 주민을 위해 활용하도록 협조하는 방안 검토

○ 중앙 및 지방정부간 협업체계를 구축해야 함.

- 농어촌 “군 희망복지지원단 확대” 및 읍면 복지 기능 확대는 공무원 인력 증원과 함께 민간자원의 유기적 결합과 활용이 필요불가결한 여건
- 민간자원 활용을 위해서는 지속적이고 다양한 농어촌복지사업에 대한 개발과 지원이 필요하며, 이를 위해서는 중앙정부 및 지방정부간 협업체계 구축 필요
- 보건복지부는 복지사업 주무부서로 농림축산식품부는 농어촌 지역 산업과 삶의 질 개선을 담당하는 중앙부서로서 서로 협업 하에 지방정부와 군 지역 민간단체들이 복지프로그램의 개발과 운영을 지원

#### 4. 집중관리 대상: 노인 및 다문화가족

##### □ 군 지역의 고령인구비율 증가

○ 농어촌관련 통계에서 살펴본 것과 같이 군 지역은 고령인구비율이 1995년 11.8%로 도시 지역에 비해 2배 이상 높았으며, 동비율도 점진적으로 증가하여 2010년 20.9%로 증가함.

- 이와 더불어 군 지역 고령화의 진전은 노인 독거가구의 증가를 함께 수반하여 독거노인은 2000년 9.2%에서 2010년 13.3%로 높아졌으며, 도시에 비해 3배 정도 높은 수준
- 또한 군 지역 거주 조손가구를 보면 도시 지역이 2010년 약 87천 가구로 많았지만, 군 지역도 약 33천 가구가 거주하고, 지역별 가구규모로는 약 1%로 도시 지역에 비해 높은 비중을 점유

○ 노인가구들에 대한 빈곤수준에서도 군 지역에 거주하고 있는 노인들의 빈곤율이 도시 지역 거주 노인에 비해 2011년 기준으로 약 16%포인트 정도 높다는 점에서 도시와 군 지역 간에 노인들의 삶의 질에 큰 차이가 발생하고 있음.

〈표 5-2-4〉 농어촌 노인가구빈곤율(중위 50% 미만)

(단위: %)

구분	농어촌가구	농어업인종사 이외 가구		도시가구
		농어업종사가구	농어업인종사 이외 가구	
2005	64.8	59.6	70.2	42.2
2006	59.9	52.0	66.8	41.3
2007	56.3	49.3	62.9	42.8
2008	54.4	44.9	63.6	41.5
2009	50.8	38.8	60.8	38.6
2010	52.7	46.9	57.2	37.8
2011	53.3	42.5	61.7	37.5

주: 1) 가처분소득을 기준으로 분석함.

자료: 김태완 외(2012), 농어촌 빈곤실태와 정책개선 방안, 한국농촌경제연구원·한국보건사회연구원

## □ 다문화 가족의 비율

○ 2012년 다문화가족실태조사 결과, 전체 다문화가족은 약 266천여 가구이며 이중 22.5%인 약 6만가구가 군 지역에 거주하고 있음.

- 전체 규모면에서는 동 지역에 거주하는 다문화가구가 많지만, 지역별 주민 등록가구 대비로 살펴보면 동 지역에 비해 읍면 지역 다문화가족 비율이 2.95%로 2배 이상 높게 나타나고 있음.

〈표 5-2-5〉 농어촌 다문화가족분포(2012년)

(단위: %, 가구)

지역	다문화가구		주민등록가구 대비 비율
	비율	가구	
동 지역	77.5	206,574	1.14
읍면 지역	22.5	59,973	2.95

자료: 전기택 외(2012), 전국다문화가족 실태조사 연구, 여성가족부·한국여성정책연구원

○ 다문화가족의 자녀 수에서는 동의 경우 자녀가 없는 비율이 약 40%에 이르고 있지만 읍면 지역은 28.4%에 불과하며 평균자녀 수에서도 읍면은 1.2명으로 동 지역 0.9명에 비해 높음.

- 자녀들에 대한 성장을 돕고 다문화가족의 자녀들이 사회에 안정적으로 정착하기 위한 지원들이 필요하다는 점에서 시설과 전문 인력이 부족한 군 지역의 특성상 다문화가족 자녀들을 체계적으로 보호하기 위한 추가적인 방안 마련이 중요한 과제

〈표 5-2-6〉 다문화가족의 자녀수 분포(2012년)

(단위: %, 가구)

지역	없음	1명	2명	3명 이상	합계	평균
동 지역	39.9	37.4	18.9	3.8	100.0	0.9
읍면 지역	28.4	36.2	27.9	7.5	100.0	1.2

자료: 전기택 외(2012), 전국다문화가족 실태조사 연구, 여성가족부·한국여성정책연구원

□ 농어촌 거주 노인·다문화 가족 등 취약계층에 대한 지원 강화 방안

○ 제2차 농어촌 보건복지기본계획(2010~2014)에는 농어촌 거주 노인 및 다문화 가족에 대한 지원 강화 방안을 다음과 같이 제시하고 있음.

- 농어촌 지역의 경우 ‘노인장기요양보험제도’ 도입(2008)으로 장기요양시설 공급은 확대되었으나, 여전히 시설 및 재가보호서비스 제공이 미흡함을 지적하고 있으며, 이에 따라 다음과 같은 추진과제를 제시
  - 노인돌봄서비스를 확대하여 농어촌 지역의 보호가 필요한 독거노인에 대한 노인돌보미 파견 및 노인 장기요양 등급외자에 대한 가사활동지원 확대
  - 노인요양시설을 확충하여 농어촌 지역 노인의 장기요양 욕구 충족 및 부양가족의 부담 경감
- 결혼이민자의 증가와 함께 주요한 가족 형태로 등장하고 있는 다문화가족의 안정적인 가정생활과 사회적응을 위한 지원확대를 위해 다문화가족지원센터 설치 확대 및 프로그램 다양화, 방문교육서비스 제공을 제시
  - 다문화 가족지원센터 확대를 통해 증가하는 다문화가족의 사회문화 및 경제적 적응지원을 강화하고, 이들 가족의 자녀 등 다양한 구성원의 욕구 충족을 위해 프로그램의 다양화 모색
  - 집합교육에 참석하기 어려운 결혼이민자 및 그 가족을 대상으로 재가방문을 실시하여 한국어교육, 아동양육, 임신출산 등의 서비스 지원
- 아울러 동 계획에는 농어촌 거주 인구집단에 대한 보건의료 기반 개선 및 건강증진을 위해 공공의료 강화, 응급의료기관 육성, 구강건강서비스 강화, 암 관리 강화, 정신건강 및 노인자살예방 강화, 취약계층 영양지원 확대 등을 제시

○ 노인 및 다문화 가족 등 취약계층의 복지욕구 충족을 위해 경제적 지원 외에 주거복지, 가사도우미 서비스, 보건(지)소의 ‘맞춤형 방문건강관리 서비스’를 강화 등이 제안되고 있는 바, 이를 감안한 군 지역의 보건복지서비스 강화 추진이 요청됨.

### 제3절 군 지역 보건부문 협력 강화 방안

#### 1. 보건소 업무 현황

##### □ 군 지역 보건기관 현황

- 상대적으로 도시에 비해 부족한 민간의료자원으로 인해 보건소를 중심으로 한 보건기관이 군 지역 보건의료서비스의 중심을 이루고 있음.
- 군 지역의 경우 적은 인구수로 인해 민간의료기관의 경영 여건이 좋지 않은 실정
- 질병예방이나 건강증진서비스의 경우, 특히 도시 지역에 비해 군 지역에서는 민간자원이 부족한 실정이므로 보건소에서 제공하는 서비스가 군 지역 건강 증진서비스의 주를 이루는 상황

〈표 5-3-1〉 보건기관 설치 현황

	설치근거	설치기준
보건소	지역보건법 제7조 동법시행령 제7조	사군구별 1개소 (필요할 경우 사군구청장은 추가 설치)
보건지소	지역보건법 제10조 동법시행령 제8조	읍면별 1개소 (필요할 경우 사군구청장은 추가 및 통합설치 운영)
보건진료소	농어촌 등 보건의료를 위한 특별조치법 제15조	리 단위의 오·백지에 설치

주: 이외에 보건의료원(울릉, 화천, 평창, 태안, 무주 등 17개), 지방의료원(영월, 삼척, 홍성, 서산 등) 등이 존재함.

##### □ 방문건강관리 사업

- 방문건강관리 사업은 지역주민의 건강문제를 파악하고 건강증진, 질병예방 및 관리, 만성질환자관리를 위하여 적합한 보건의료서비스를 직접 제공하거나 보다 전문화된 기관으로 의뢰·연계함으로써 지역주민이 자신의 건강관리 능력을 개선하여 건강 수준을 향상시켜 주는 포괄적인 건강관리사업임.
- 사업대상은 기초생활수급권자 및 차상위계층 만성질환자 가정, 다문화 가족, 북한이탈주민, 독거노인 중 건강위험군, 질환군, 미인가 시설 거주 주민, 장기 요양 등급 외로 판정받은 주민, 보건소 내 타부서 및 관련기관에서 의뢰한 건강

위험군, 재가 암 환자, 경로당 어르신 등임.

○ 사업기간은 연중 진행되며, 사업내용은 다음과 같음.

- 대상자 신규 발굴 및 등록관리
- 건강행태 개선, 만성질환 및 합병증 예방, 임산부 및 영유아 관리, 노인 허약 예방, 다문화가족 및 북한이탈주민 관리
- 생애주기별 건강 관리, 대상자 중심의 보건복지서비스 제공, 지역 담당제 운영

○ 접수 과정은 지역주민 직접 방문하거나 전화 접수로 이뤄지며, 환자의 발견은 보건소 진료실이나 타부서에서 의뢰된 환자, 병의원 퇴원환자 연계, 지역사회 진단을 통해 이루어짐.

○ 보건소 내외의 자원 연계를 위해, 시군구·읍면동의 협력이 필요함.

- 시·군·구 주민생활지원사업과와 연계체계 구축
- 시·군·구 통합조사팀: 기초생활보장수급자 파악을 위한 연계체계 구축
- 시·군·구 서비스연계팀: 지역사회 자원 파악을 위한 연계체계 구축
- 읍·면·동 사회복지 담당공무원: 대상자 발굴을 위한 연계체계 구축

□ 보건소, 보건지소 업무의 패러다임 변화

○ 도시 지역 보건소 등은 의료 기능이 축소되고, 건강증진 및 만성질환 예방관리의 기능이 강화됨.

○ 2012년부터는 도시화 진행 지역 보건지소 기능전환을 위해 질병예방과 건강증진을 강화한 주민건강센터의 신증축을 지원함.

- 동 지역 및 도시화된 읍면 지역을 대상으로 한 건강생활지원센터 확충 시범 사업을 통해 건강 위험군 및 만성질환자 건강관리프로그램 운영

○ 예방적 보건의료서비스를 제공할 수 있는 인프라를 확충함.

- 혁신형 건강플랫폼 등 민간 공공 연계사업 강화
- 지역사회 참여를 통한 건강증진사업 구현
- 주민자치위원회 등을 통한 주민 참여

## □ 보건소 사업 지원 방식의 변화

- 보건복지부에서는 2013년부터 시·군·구 단위의 건강증진사업의 예산을 포괄보조형태로 지급함.
- 포괄보조금 방식의 국고지원이 이루어질 경우 지방자치단체로서는 일정한 범위 내에서 예산집행의 자율성을 가질 수 있음.
- 다만, 포괄보조에 포함되는 방문건강관리 인력의 업무 분장 또한 향후 변화 가능성이 있으며, 보건소 건강증진 업무 간 연계성, 연속성 등이 강조됨.

〈표 5-3-2〉 건강증진 포괄보조금

	사업명	2012년 국비(억원)	➡	2013년 개선안	
1	방문건강관리사업	309		건강증진 포괄보조사업 (888억)	
2	지역사회중심재활사업	13			
3	보건소 건강생활실천 통합서비스	117			
4	영양플러스사업	176			
5	보건소 금연 클리닉	126			
6	모유수유 클리닉	2			
7	임산부 철분제, 엽산제 지원	33			
8	구강보건실(센터) 설치운영	16			
9	어린이 구강건강관리	1			
10	노인 불소도포·스케일링	10			
11	치매조기 검진사업	16			
12	치매노인 사례관리	8			
13	수돗물 불소농도 조정사업	8			
14	한의학건강증진 Hub 보건소 사업	37			
15	한의학 지역보건사업(한방진료실)	4			
16	아토피 천식 예방관리	6			
17	심뇌혈관질환 예방관리, 교육홍보사업	6			
18	민관협력 고혈압 당뇨병 등록관리사업	65	고혈압 당뇨병 등록관리사업		
19	표준형 정신보건센터	114	표준형 정신보건센터		
20	아동청소년 정신건강 증진사업	11	아동청소년 정신건강 증진사업		
21	알코올 상담센터 운영	30	알코올 상담센터 운영		
22	노숙인등 알코올중독자 사례관리	3	노숙인등 알코올중독자 사례관리		
23	지역사회 건강조사	61	지역사회 건강조사		
				정신보건사업 (158억)	

자료: 보건복지부 내부자료

## 2. 보건복지 연계 필요성 및 문제점

### 가. 연계 필요성

#### □ 희망복지지원단의 기능 및 역할

- 희망복지지원단은 지역 주민을 대상으로 복합적이고 다양한 욕구 및 문제를 가진 위기가구를 발굴하여 필요한 서비스를 통합적으로 연계·제공하는 기능을 수행함.
- 이때 복지서비스에 대한 욕구 외에 보건의료서비스에 대한 욕구나 필요성을 가진 가구에 대한 문제해결을 위해서는 보건의료서비스와의 연계가 필요함.

#### □ 희망복지지원단과 보건소 간의 서비스 연계 및 사례관리 의뢰

- 희망복지지원단이나 보건소에서 발굴한 대상자가 고유 영역 외에 복합적인 서비스 욕구나 문제를 가진 경우 관련 문서를 통해 부문 간 연계서비스를 의뢰하고 있음. 그러나 행정절차를 통한 연계, 서비스 의뢰가 이루어지다 보니 one-stop 서비스가 이루어지지 않으며, 업무의 적시성이나 효율성이 저하될 우려가 있음.
- 희망복지지원단의 사례관리 업무와 보건소 방문건강관리 업무는 서비스 대상자 측면이나 제공되는 서비스의 성격 측면에서 몇가지 공통점이 있음.
  - 군 지역은 노인, 저소득 계층 등 취약 인구집단이 밀집되어 보건의료서비스의 주요 수요자 계층과 복지대상자가 상당수 일치함.
  - 보건부문과 복지부문에서 서로 각기 서비스의 제공에 관여하다보면 동일한 서비스가 중복 지원되거나 대상자가 누락될 가능성이 있음.
- 사례관리나 방문건강관리 서비스 대상자 측면에서 주요 수요계층인 노인이나 저소득층 등 취약집단의 경우 주로 “재가 서비스” 혹은 “방문형 서비스”에 대한 수요가 높음.
  - 특히 이들은 건강문제 외에도 복지·고용·주거 등의 욕구를 복합적으로 갖고 있는 경우가 많아 보건복지 연계서비스에 대한 수요가 높음.



## 나. 연계 문제점

□ 희망복지지원단의 사례관리 및 보건소 방문건강관리 사업 간 이해필요

○ 희망복지지원단의 통합사례관리사업과 보건소 방문건강관리사업이 바람직한 방향으로 연계되기 위해서는 상대, 사업성격에 대한 이해가 우선되어야 함.

- 그러나 현재는 상대 업무에 대한 이해가 낮고, 서비스 대상자에 대한 접근 방식도 서로 상이하므로 이에 대한 고려가 필요함.

- 부문간 업무 이해도 저하는 연계필요성을 인지하는 데 부문 간 온도차로 나타날 수 있고, 연계사업을 성공적으로 유지시키는데 영향을 미칠 수 있음.

○ 보건소 방문건강관리사업에서도 보건소 내외 자원 연계에 대한 지침이 있으나, 연계가 실적으로 인정받기 위해서는 반드시 의뢰·회신서가 있어야 함.

- 동일한 대상자를 위한 복지서비스 연계는 항목별 월 1건으로 실적 인정을 제한하고 있고, 방문건강관리사업팀이 주관하는 사업이 아닌 보건소, 지자체의 사업에 참여한 경우는 실적으로 인정받지 못할 경우도 발생함.

- 이러한 내용이 현재 수준에서 부문 간 서비스 연계가 원활하게 이루어지는 것을 방해하는 요인으로 작용할 가능성이 있음.

[그림 5-3-1] 보건소 내외 자원 연계 의뢰·회신서

방문 00 - 00 호					
의뢰·회신서					
의뢰일자			결재	전문인력	담당자
대상자	성명		주소		
	주민등록번호		연락처		
	의뢰의견				
수신처	○○○과○○○팀			담당자	
상기 대상자를 의뢰하오니 ○월 ○일까지 처리 결과를 회신하여 주시기 바랍니다.					
○○○보건소장					
회신일자			담당자		
회신	처리결과				
의뢰한 대상자에 대한 처리 결과를 회신하오니 업무에 참고하시기 바랍니다.					
○○○과					

자료: 보건복지부, 2012 방문건강관리사업 안내

### □ 군 지역 보건소의 방문건강관리 인력 부족

- 군 지역 보건소 방문건강관리 인력이 충분하지 못한 현실 또한 부문 간 서비스 연계를 위한 하나의 문제점으로 지적될 수 있음.
- 군 지역의 경우 도시 지역 비해 상대적으로 지역 내 방문대상자 수가 많다고 볼 수는 없으나, 담당해야 하는 지역이 넓어 이동거리가 멀다는 단점이 있음.
- 일부 군의 경우에는 방문간호 인력을 위한 차량지원도 이루어지지 않아, 개인 차량을 이용하여 서비스를 제공하고 있는 현실임.
  - 이수진 등(2008)에 의하면, 보건의료서비스 관련 업무의 실제 투입인력수를 파악한 결과 특별시나 광역시형에 비해 군 지역에 설치된 보건소의 경우 실제 업무에 투입된 인력수가 적은 것으로 나타났음.

〈표 5-3-3〉 보건소 유형별 보건의료서비스 관련 업무의 실제 투입인력 수

(단위: 명)

	평균	특별시형	광역시형	일반시형	도농 통합시형	군형	보건 진료원형
건강증진	7.2	11.3	8.8	6.5	7.6	5.5	4.2
전염성질환	8.5	15.2	11.7	8.1	9.3	4.9	3.7
만성질환	1.4	2.2	1.3	1.3	1.7	1.0	1.2
정신보건	1.8	3.0	2.0	2.4	1.4	1.1	1.4
방문건강관리	3.7	7.5	4.4	2.7	4.4	2.2	2.6
진료	8.5	10.3	4.4	6.4	8.5	7.8	23.5
각종 실험 및 검사	4.0	7.6	4.0	3.8	4.0	2.6	4.5
모자보건	1.4	2.3	2.0	1.3	1.6	1.0	1.5
구강보건	1.8	1.1	1.4	1.6	3.1	1.6	1.7
희귀난치 의료비지원	0.6	0.8	0.7	0.5	0.6	0.4	0.6
재활보건	1.6	2.2	1.8	1.7	1.9	1.2	1.4
건강검진	1.9	2.5	2.0	1.3	1.8	1.7	2.7
계	42.5	66.0	44.6	37.7	45.8	31.2	47.8

주: 공공보건의료사업지원단 제3기 지역보건의료계획 3~4차 자료의 정리내용임.

자료: 이수진 외(2008), 지역보건기관 기능 재정립을 위한 정책 및 실행방안 개발, 한국보건산업진흥원·보건복지부, (재인용)

- 때문에 인력의 충원 없이 기존 인력들이 보건소 방문건강관리업무 외에 희망복지지원단 연계 업무를 동시에 수행하기 위해서는 기존 인력들이 담당해야 하는 업무량이 증가할 개연성이 있음.

### 3. 연계 방안

#### 가. 인력 파견을 통한 연계

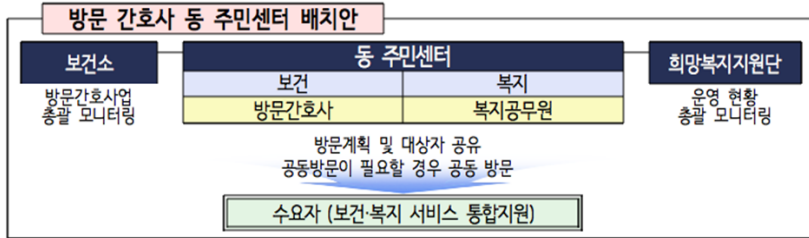
##### □ 군 지역

- 보건소 방문건강관리 인력의 일부 혹은 전부를 희망복지지원단에 파견하는 형태로 연계하도록 하는 방안이 있음.
- 군 지역의 희망복지지원단은 인력보강과 병행하여 몇 개 면을 관할하는 분소로 운영하는 방안이 검토되고 있음.
  - 군청 희망복지지원단의 경우 지역별 자원 연계, 총괄관리 중심의 기능을 수행하고, 권역별로 설치되는 희망복지지원단 분소는 사례관리체계 중심으로 구성 및 운영될 예정임.
  - 이 경우 방문건강관리 인력은 희망복지지원단 분소별 배치되어 사례관리 업무 연계에 참여함.

##### □ 동 지역

- 동 지역은 보건소 방문건강관리 인력을 동 주민센터에 배치하는 방안을 고려해볼 수 있음.
  - 현재 서대문구에서 이와 같은 형태의 연계서비스를 제공하고 있으며, 이는 기존 조직은 그대로 두되 보건·복지 서비스 연계를 위한 서비스를 중심으로 하는 통합 형태

[그림 5-3-2] 서대문구 방문간호사 등 주민센터 배치



자료: 서대문구 내부자료

#### □ 문제점 및 기대효과

- 인력 파견 시 기존 보건소 방문건강관리 인력이 담당하던 업무에 지장을 주지 않기 위해 새로이 인력을 충원하는 것을 고려해 볼 수 있음.
  - 희망복지지원단 분소별 1~2인 정도의 방문간호 인력을 새로이 충원하여 파견형태로 배치하는 방안을 고려할 필요
- 파견된 방문건강관리 인력의 실적 평가 시스템에 대한 변경이 필요함.
  - 현재 상태로는 방문건강관리 인력의 실적평가가 보건소 관할 사업인 경우를 중심으로 이루어지기 때문에, 희망복지지원단 업무를 전담하는 방문건강관리 인력의 경우 실적평가가 제대로 이루어지지 않을 가능성 존재
- 보건소 방문건강관리 인력이 희망복지지원단에 파견되었을 경우, 이러한 인력 및 이들이 수행하는 건강관리 행위 및 투약 등에 대한 지도 감독의 책임을 어디에 둘 것인가에 대한 숙의가 필요함.
  - 현재는 보건소장을 비롯한 의료인의 지도 감독 하에 업무를 수행하고 있기 때문에, 희망복지지원단으로의 파견 후에도 지도 감독을 위해서는 업무보고가 보건소 혹은 보건지소에서 이루어져야 할 것으로 예상
- 이러한 형태는 방문건강관리 인력만을 파견시킴으로써 기존 업무형태에 큰 변화를 주지 않는다는 것이 하나의 장점이 될 수 있으며, 서류를 통한 연계 보다는 즉각적이고 효율적으로 연계가 이루어질 수 있을 것임.

## 나. 조직 통합을 통한 연계

### □ 군 지역 연계 방안

○ 연계단위를 보다 크게 하여 인력이 아닌 조직자체를 연계하는 방안을 생각해 볼 수 있음.

- 희망복지지원단과 보건소 방문건강관리팀을 통합함으로써 “방문형 사업”이라는 공통된 주제를 중심으로 관련 조직이 융합하는 형태임.
- 이 경우 보건부문에서는 방문건강관리 인력 외에 의사, 물리치료사, 정신보건간호사 등이 팀을 이루어 사례관리에 참여가 가능함.
- 양평군에서 추진하고 있는 “행복돌봄과” 설치가 유사한 사례가 될 수 있음.
- 양평군에서는 기존 주민복지실의 업무 중 희망복지지원 관련업무와 보건소 방문보건과 재가 암 관리업무를 통합하여 하나의 조직을 설치함. 인력은 행정직, 사회복지직, 보건직, 간호직, 의료기술직 등이 배치되어 재가 서비스 대상자에 대한 방문형 사업을 추진함.

[그림 5-3-3] 양평군 행복돌봄과 조직



자료: 양평군 내부자료

### □ 도시 지역

○ 도시 지역 보건소는 향후 건강증진 및 만성질환 예방관리 강화 중심으로 기능 전환이 이루어질 예정이므로 방문건강관리 인력을 제외시키기 어려움이 있음.

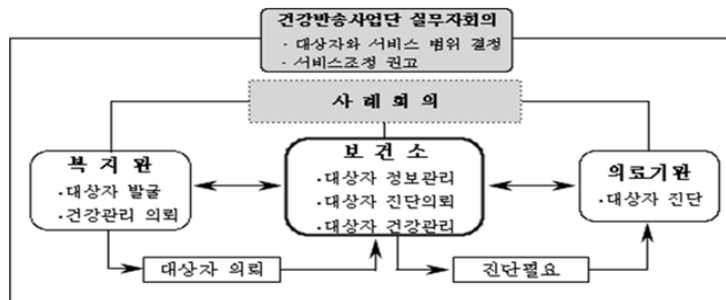
○ 때문에 기존 방문보건 조직을 이동하기보다는 사례관리를 위한 조직을 새로이 개편하는 방안을 고려해 볼 수 있음.

- 부산 반송구의 경우 보건-복지 통합사례회의를 통해 소외계층에 대한 서비스 전달 체계를 구축하고 있음(윤태호, 2012).

- 여기에는 반송지역 4개 사회복지관 사회복지사와 보건지소 방문건강관리 간호사 참여하여 관리 대상자 정보의 상호 교류를 실시하고 있음.
- 제시된 모형에는 복지담당공무원이 참여하고 있지 않으나, 복지관 대신 관련 공무원이 참여하는 모형도 고려 가능할 것으로 생각됨.

○ 다만, 이 경우 사례관리팀이나 회의의 주체가 누가될 것인가, 조직된 팀의 권위를 어느 정도 인정받을 수 있는가에 대해서는 추가적인 고민이 필요함.

[그림 5-3-4] 부산 반송지역의 보건복지 통합 형태



자료: 윤태호, 2012.

#### □ 문제점 및 기대효과

○ 과거 보건복지사무소 시범사업에서 경험한 것처럼 고유한 업무의 성격과 전달 조직을 가진 보건과 복지부문이 초기부터 완전한 조직화를 이루기에는 무리가 있을 것으로 예상됨.

- 때문에 연착륙을 위한 충분한 숙의과정이 필요하며, 사업의 초기단계에서는 사례관리 대상 범위를 한정하여 운영하는 것도 고려해볼 필요가 있음.

○ 방문보건 조직을 보건소에서 분리시킬 경우 통합사례관리 대상자가 아닌 기존에 보건소에서 관리하던 고혈압, 당뇨 등 만성질환자 관리에 대한 사업 연계를

원활하게 하기 위한 추가적인 고민이 필요함.

#### 다. 물리적 공간 공유를 통한 연계

##### □ 군 지역

- 군 지역 희망복지지원단은 권역별로 희망복지지원단 분소를 설치하여 실제 사례관리 업무를 추진할 것으로 예상됨.
- 이때 희망복지지원단 분소 설치 시 기존 보건의료기관 공간을 활용하여 자연스럽게 연계가 이루어지도록 기대해 볼 수 있음.
  - 군 지역은 기존에 읍·면 단위로 보건지소가 설치되어 있고, 또 도시화 진행 지역의 경우 정부가 주민건강센터 신증축을 지원
  - 이러한 공간에 희망복지지원단을 설치하여 같은 공간에서 사례관리 참여와 연계가 이루어지도록 유도 가능
- 연계를 위한 첫 번째 단계로서 물리적 공간을 공유하고, 사업의 성과가 나타날 경우 조직 통합 등의 단계를 고려할 수 있음.

##### □ 도시 지역

- 도시 지역의 경우에도 도시형 보건소 혹은 현재 시범사업으로 진행중인 건강생활지원센터와 주민센터를 하나의 물리적 공간에 두도록 유도함으로써 현재 보다는 발전적인 단계에서의 부문 간 연계를 기대해 볼만함.

##### □ 문제점 및 기대효과

- 물리적 공간을 공유한다 하더라도 형식적인 연계가 아닌 실질적인 연계가 이루어지기 위해서는 인력 활용이나 조직개편 등이 포함된 연계방안에 대한 필요성이 제기될 수 있음.







## 제6장 개편 추진방안: 지자체 복지 인력의 배치 및 운영

제1절 인력 소요 산출안

제2절 시간제 지자체 복지인력 운용 방안



# 6

## 개편 추진방안: << 지자체 복지 인력의 배치 및 운영

### 제1절 인력 소요 산출안

#### 1. 복지담당 인력 소요 산출 방법

##### □ 개요

○ 본 절에서는 지자체 복지 전달체계 개편 모형에 따라 동의 기능 보강형, 통합형 및 거점형, 부분 거점형, 군 지역 희망복지지원단(분소)으로 구분하여 소요 인력을 산출함.

- 추가소요 발생이 예상된 업무와 복지 전달체계 개편에 따라 강화해야 할 업무를 중심으로 읍 및 면 사무소의 인력 소요도 도출

○ 이를 위하여 읍·면·동 전수 조사를 통해 상세 인력 현황을 파악한 감사원의 '지자체 복지담당공무원 배치 현황 조사(2013. 4.8~17)' 자료와 본 연구에서 복지담당공무원(복지직 및 행정직)의 근무시간, 직무량, 소요시간 등을 파악한 '읍·면·동 복지직무 실태조사' 자료를 기초자료로 활용함.

- 감사원 조사 분석사례: 읍·면·동 전수 조사, 회수된 동 2,064개소, 읍 194개소, 면 1,208개소 포함

동				읍				면				전체
서울시	광역시	도지사	소계	광역시	도지사	도지사	소계	광역시	도지사	도지사	소계	
423	679	962	2,064	10	91	93	194	36	466	706	1,208	3,466

- 읍·면·동 복지직무 실태조사 분석사례: 읍·면·동 전수 조사, 회수된 2,593사례(응답률: 74.4%) 포함

- 응답자: 복지업무담당(복지직 및 행정직 선임자 각 1인)
- 읍·면·동 내 전체 복지담당자의 직무량, 소요시간 등을 파악하기 위하여,

문항별로 모든 복지담당자들의 의견을 수렴하여 담당자 2인이 대표로 작성

□ 소요인력 산출의 과정 및 착안 사항

- 읍·면·동 복지담당공무원이 수행하는 직무를 13개 세부범주로 구분, 복지담당 공무원의 직무 수행 실태(근무시간 및 직무분야별 수행시간)와 추가 업무 수요를 파악하여, 소요 시간 및 소요 인력을 산출함.

상담	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 내방민원 상담</li> <li>• 전화 상담</li> <li>• 방문 상담</li> </ul>
서비스지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 서비스 연계(사례관리)</li> <li>• 지역자원 발굴 및 관리</li> <li>• 민관 협력체계 구성·운영</li> </ul>
복지 행정	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 신청접수된 급여·서비스 행정 처리</li> <li>• 지자체 자체사업</li> <li>• 본청 위임 업무</li> </ul>
기타 행정	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 각종 보고등 행정처리</li> <li>• 내부 회의</li> <li>• 내외부 교육 참석</li> <li>• (복지 이외) 일반행정업무</li> </ul>

- 특히, ‘읍·면·동 복지직무 실태조사’를 통해 복지기능 강화를 위한 내방민원, 방문상담, 추가적 서비스 지원에 중점을 두고 관련 현황을 상세하게 파악함.<sup>64)</sup>

- 내방민원 수행량: 수행건수 및 소요시간, 필요시간
  - 구분: 기초보장 급여 신청, (기초보장 외) 법정 복지급여·서비스 신청, (법정급여 외) 서비스 및 자원연계 신청, 기존 수급자의 급여등 자격 관리 관련 민원, 이의 신청 및 불만 민원, (단순) 복지관련 안내 및 정보제공, 기타 민원(증명서 발급등)
- 방문상담 수행량: 수행건수 및 소요시간, (서비스필요 대상자 중) 방문상담 실시 비율
  - 구분: 초기상담, 모니터상담(기초보장수급자, 사례관리 대상자, 서비스연

64) <표 3-1-9>~<표 3-1-17> 참조

계 대상자, 기타 대상자), 복지대상자 발굴, 대상자 안부 확인, 이웃돕기 성금품 전달

- 추가적 서비스가 필요한 대상자 규모

- 첫째, 법정복지제도의 급여 제공으로 문제가 충분히 해결되지 않는 경우
- 둘째, 지원 필요는 있지만 법정복지제도의 대상기준에 부합되지 않는 경우
- 셋째, 가구의 복합적인 문제가 발견되어 보다 장기간 보호가 필요한 경우 등

○ 개편 방향에 맞춰 최근 문제 제기되고 있는 일선 창구의 과도한 업무부담 경감과 향후 기능 강화 방안을 반영함.

- 상담, 서비스 지원, 복지행정, 기타행정의 4개 범주 가운데, ‘상담’과 ‘서비스 지원’을 향후 동 주민센터의 복지기능 강화를 위한 직무로 설정

- 상담: 수요자의 체감도 증진 및 욕구 파악을 위해 강화되어야 할 기초 직무 (상담기술을 지닌 복지직의 업무와 사례 발굴, 성금품 전달 등 민간협력을 통해 해결 가능한 업무를 구분하여 산출<sup>65)</sup>)
- 서비스 지원: 다양하고 복합적인 복지욕구에 맞춤형 서비스 설계, 연계지원, 사후관리를 강화하기 위한 직무

## 2. 인력산출 모형 및 과정

### 가. 기능보강형

□ 동 주민센터 예시

○ 동 복지담당자의 1주일 평균 근무시간을 업무별 수행 비중에 따라 반영, 동의 복지담당공무원(6,323명)이 수행하는 현재 직무별 수행시간 총량을 산출함.

- 각 세부 업무별 수행 비중 × 동의 1주일 평균 근무 52.46시간<sup>66)</sup> × 동 복

65) 방문상담 중 ‘복지대상자 발굴’, ‘대상자 안부 확인’, ‘이웃돕기 성금품 전달’은 향후 복지담당공무원의 전담 기능으로 강화하기 보다는 지원인력, 민간협력을 통해 수행하는 것이 바람직하다는 전제로, 방문상담 추가 인력 소요에서 제외함.

66) <표 3-1-6> 참조

지담당인력 6,323명

○ 다음은 추가소요 발생이 예상된 업무와 복지 전달체계 개편에 따라 강화해야 할 업무를 중심으로 1안, 2안을 구성함.

- 1안: ‘갈때기 현상’을 유발하게 되는 “상담”업무를 중심으로 추가 소요 파악
- 2안: 1안의 소요 요인과 함께 동 주민센터 복지 허브화가 정착, 동 중심의 “맞춤형 사례관리” 구현 기반이 마련된 경우, 보다 향상된 지원을 위해 요청 되는 인력 소요 파악

○ 업무별 추가소요 비율(가중치)을 반영하여, 증가된 소요시간 산출함.

- 현행 업무별 총 소요시간 × 추가 소요 비율(%)

※ 추가 소요 비율

- 1안의 경우, 내방민원 및 전화 상담 현재 수행시간의 36.8%가, 방문상담은 현재 수행시간의 199.8%가 추가로 필요한 것으로 판단

내방민원 및 전화상담 세부 직무내용	건수 (건 A)	소요 시간 (분, B)	필요 시간 (분, C)	수행시간 (D=A*B)	필요 수행시간 (E=A*C)	증가율 (E-D)/ D*100
기초보장 급여 신청	10.6	36.0	49.2	382.1	522.3	36.7
(기초보장 외) 법정 복지급여/서비스 신청	43.9	21.9	30.6	960.2	1341.7	39.7
(법정급여 외) 서비스 및 자원연계 신청	20.9	21.4	29.8	446.1	621.5	39.3
기존 수급자의 급여등 자격 관리 관련 민원	30.1	17.5	23.8	527.0	715.7	35.8
이의 신청 및 불만 민원	10.1	32.8	40.5	332.0	409.6	23.4
(단순) 복지관련 안내 및 정보제공	60.5	11.7	16.7	707.6	1008.7	42.6
기타 민원(증명서 발급등)	39.1	4.7	5.6	184.1	220.6	19.8
		146.0	196.2	3539.0	4840.2	<b>36.8</b>

방문상담 세부 직무내용	건수 (건 A)	소요 시간 (분 B)	필요대비 수행건수 (분 C)	수행시간 (D=A*B)	필요 수행시간 (E=D* 100/C)	증가율 (E-D)/ D*100
초기상담	6.2	50.7	33.3	312.3	938.4	200.5
모니터상담: 기초보장수급자	7.9	45.4	38.0	357.4	939.4	162.8
모니터상담: 사례관리 대상자	2.7	46.1	37.5	122.7	327.7	167.0
모니터상담: 서비스연계 대상자	3.2	40.2	31.4	126.9	404.0	218.3
모니터상담: 기타 대상자	3.3	37.0	23.9	122.5	513.6	319.3
복지대상자 발굴	2.7	46.5				
대상자 안부 확인	11.4	28.6				
이웃돕기 성금품 전달	6.5	29.2				
기타	3.7	28.0				
				1041.9	3123.1	<b>199.8</b>

- 2안의 경우, (1안의 추가 소요와 함께) 서비스연계 및 사례관리 관련 3개 직무의 추가 소요가 1482.8% 발생하는 것으로 파악

(본 연구의 조사 결과) 동 주민센터로 요청되는 1주간의 민원량은 총 178건이며, 이 중 31%가 추가적인 서비스가 필요한 사례로 판단:

$$178\text{건} \times 31\% = 55\text{건}$$

추가적인 서비스가 필요한 사례 중 단순 지원이 필요한 경우는 64.3%, 통합사례관리가 필요한 경우는 35.7%로 판단:

$$\text{단순지원} \quad 64.3\% \times 55 = 35\text{건/1주}$$

$$\text{통합사례관리} \quad 35.7\% \times 55 = 20\text{건/1주}$$

(2012년 보건복지부 조사 결과) 동의 월평균 서비스연계 처리 사례 수는 26사례로서, 1주일 6사례로 파악

단순 지원이 필요한 35건 중 6건이 (현재의 수행시간으로) 처리되고 있다고 전제하고, 추가로 29건을 처리하기 위하여, 483.3%의 시간이 더 필요하다고 판단

통합사례관리를 동 중심으로 수행하는 방안을 전제하여, 예상 수요 20건(1주일)을 수행하는 데 소요되는 시간을 현재 수행시간 대비  $333.2\%^{67}) \times 3$

으로 산출(사례관리 수행 시간을 서비스연계시간 대비 3배로 가중치 부여)

따라서, 2안의 추가 소요 비율은  $483.2\% + (333.2\% \times 3) = 1482.8\%$

○ 이와 같은 과정을 통해 증가 소요가 반영된 전체 동 주민센터 복지담당인력의 총 업무시간을 2가지 안에 따라 산출하고, 이를 1인의 근무시간(1주 45시간을 기준 근무시간으로 함<sup>68)</sup>)으로 나누어 인력 수를 산출함.

- 1안) 430,645시간 ÷ 45시간 = 9,570명
- 2안) 771,495시간 ÷ 45시간 = 17,144명

〈표 6-1-1〉 동 주민센터의 복지담당 공무원 소요인력 산출 결과

	업무별 수행 비중 (%)	현재 수행 시간 (시간)	1안		2안	
			추가소요 (%)	총 필요시간	추가소요 (%)	총 필요시간
		(A)	(B)	(A+B)	(B)	(A+B)
내방민원 상담	21.9	72,643	36.8	99,376	36.8	99,376
전화 상담	16.0	53,073	36.8	72,604	36.8	72,604
방문 상담	8.0	26,536	199.8	79,545	199.8	79,556
서비스연계(사례관리)	5.3	17,580		17,580	1482.8	278,262
지역자원 발굴 및 관리	3.1	10,283		10,283	483.3	59,980
민관 협력체계 구성·운영	1.9	6,302		6,302	483.3	36,762
신청접수된 급여·서비스 행정처리	14.6	48,429		48,429		48,429
각종 보고등 행정처리	9.4	31,180		31,180		31,180
지자체자체사업	4.3	14,263		14,263		14,263
본청위임업무	6.2	20,566		20,566		20,566
내부 회의	1.9	6,302		6,302		6,302
내외부 교육 참석	2.9	9,619		9,619		9,619
(복지 이외) 일반행정업무	4.4	14,595		14,595		14,595
계	100.0	331,373		430,645		771,495
동 복지담당공무원 <sup>1)</sup> 총 소요인력(명)		현재 6,323명 (동 평균 3.1명)		9,570명 (동 평균 4.6명)		17,144명 (동 평균 8.3명)

주: 1) 복지담당공무원은 복지직과 행정직 포함한 인력이며, 제시된 총 소요인력은 현재 인력이 포함된 수치임.

67) 29건:483.2% = 20건:333.2%

68) 현실 여건을 감안하여, 법정근무시간(40시간)에 1일 1시간 초과근무를 하는 것으로 전제함.



## □ 읍 사무소의 소요인력 산출 결과 (산출과정은 동 주민센터와 동일)

○ 먼저 조사를 통해 파악한 읍 복지담당자의 1주일 평균 근무시간을 업무별 수행 비중을 반영하고, 읍의 복지담당공무원 788명이 수행하는 (A) 현재 직무별 수행시간 총량을 산출함.

- 각 세부 업무별 수행 비중 × 1주일평균근무 53.5시간 × 복지담당인력 788명

○ 추가소요 발생이 예상된 업무와 복지 전달체계 개편에 따라 강화해야 할 업무를 중심으로 1안, 2안의 인력 소요안 도출함(동 주민센터와 동일).

- 1안: ‘갈때기 현상’을 유발하게 되는 “상담”업무를 중심으로 추가 소요 파악
- 2안: 1안의 소요와 함께 동 주민센터 복지 허브화가 정착, 동 중심의 “맞춤형 사례관리”구현 기반이 마련된 경우, 보다 향상된 지원을 위해 요청되는 인력 소요 파악

〈표 6-1-2〉 읍 사무소의 복지담당 공무원 소요인력 산출 결과

	업무별 수행 비중 (%)	현재 수행시간 (시간)	1안		2안	
			추가소요 (%)	총 필요시간	추가소요 (%)	총 필요시간
		(A)	(B)	(A+B)	(B)	(A+B)
내방민원 상담	21.0	8,853	41.6	12,536	41.6	12,536
전화 상담	15.4	6,492	41.6	9,193	41.6	9,193
방문 상담	9.0	3,794	155.1	9,681	155.1	9,681
서비스연계(사례관리)	5.4	2,277		2,277	2390.7	56,702
지역자원 발굴 및 관리	3.0	1,265		1,265	749.1	10,739
민관 협력체계 구성·운영	1.5	632		632	749.1	5,369
신청접수된 급여·서비스 행정처리	12.9	5,438		5,438		5,438
각종 보고등 행정처리	9.0	3,794		3,794		3,794
지자체자체사업	4.0	1,686		1,686		1,686
본청위임업무	6.5	2,740		2,740		2,740
내부 회의	2.4	1,012		1,012		1,012
내외부 교육 참석	3.0	1,265		1,265		1,265
(복지 이외) 일반행정업무	6.9	2,909		2,909		2,909
계	100.0	42,158		54,428		123,064
읍 복지담당공무원 총 소요인력(명)		현재 788명 (읍 평균 4.1명)		1,210명 (읍 평균 6.2명)		2,735명 (읍 평균 14.1명)

주: 1) 복지담당공무원은 복지직과 행정직 포함한 인력이며, 제시된 총 소요인력은 현재 인력이 포함된 수치임.

○ 현행 업무별 총 수행시간에 해당 되는 추가소요 비율을 반영하여, 증가된 소요 시간을 산출함.

- 현행 업무별 총 소요시간 × 추가 소요 비율(%)
- 추가 소요 비율
  - 1안의 경우, 추가 소요는 내방민원 및 전화 상담 현재 수행시간의 41.6%가 필요하며, 방문상담의 경우 현재 수행시간의 155.1%가 추가로 필요한 것으로 판단

내방민원 및 전화상담 세부 직무내용	건수 (건, A)	소요시간 (분, B)	필요시간 (분, C)	수행시간 (D=A*B)	필요 수행시간 (E=A*C)	증가율 (E-D)/ D*100
기초보장 급여 신청	10.9	40.8	57.3	444.7	624.6	40.4
(기초보장 외) 법정 복지급여/서비스 신청	53.3	20.4	29.1	1087.3	1551.0	42.6
(법정급여 외) 서비스 및 자원연계 신청	22.2	20.1	29.4	446.2	652.7	46.3
기존 수급자의 급여등 자격 관리관련 민원	31.1	16.5	23.8	513.2	740.2	44.2
이의 신청 및 불만 민원	19.9	34.5	46.5	686.6	925.4	34.8
(단순) 복지관련 안내 및 정보 제공	80.4	11.7	17.2	940.7	1382.9	47.0
기타 민원(증명서 발급등)	46.7	4.8	5.8	224.2	270.9	20.8
		148.8	209.1	4342.8	6147.6	<b>41.6</b>

방문상담 세부 직무내용	건수 (건, A)	소요시간 (분, B)	필요대비 수행건수 (분, C)	수행시간 (D=A*B)	필요 수행시간 (E=D* 100/C)	증가율 (E-D)/ D*100
초기상담	8.1	54.9	44.3	444.7	1003.8	125.7
모니터상담: 기초보장수급자	9.1	45.4	40.8	413.1	1012.6	145.1
모니터상담: 사례관리 대상자	4.7	44.4	44.1	208.7	473.2	126.8
모니터상담: 서비스연계 대상자	4.7	42.2	38.8	198.3	511.2	157.7
모니터상담: 기타 대상자	6	39.4	28.5	236.4	829.5	250.9
복지대상자 발굴	4.3	52.4				
대상자 안부 확인	16.6	30.8				
이웃돕기 성금품 전달	8.7	36.9				
기타	9.5	32.0				
				1501.3	3830.3	<b>155.1</b>

- 2안의 경우, (1안의 추가 소요와 함께) 서비스연계(사례관리) 관련 3개 직무의 추가 소요가 2390.7% 발생하는 것으로 파악

(본 연구의 조사 결과) 읍 사무소로 요청되는 1주간의 민원량은 총 225건이며, 이 중 33.1%가 추가적인 서비스가 필요한 사례로 판단:

$$225\text{건} \times 33.1\% = 74\text{건}$$

추가적인 서비스가 필요한 사례 중 단순 지원이 필요한 경우는 61.2%, 통합사례관리가 필요한 경우는 38.8%로 판단:

$$\text{단순지원} \quad 61.2\% \times 74\text{건} = 45\text{건/1주}$$

$$\text{통합사례관리} \quad 38.8\% \times 74\text{건} = 29\text{건/1주}$$

(2012년 보건복지부 조사 결과) 읍 지역의 월평균 서비스연계 처리 사례 수는 23사례로서, 1주일 5.3사례로 파악

단순 지원이 필요한 45건 중 5.3건이 (현재의 수행시간으로) 처리되고 있다고 전제하고, 추가로 39.7건을 처리하기 위하여, 749.1%의 시간이 더 필요하다고 판단

통합사례관리를 읍 중심으로 수행하는 방안을 전제하여, 예상 수요 29건(1주일)을 수행하는 데 소요되는 시간을 현재 수행시간 대비  $547.2\% \times 3$ 으로 산출(사례관리 수행 시간을 서비스연계시간 대비 3배로 가중치 부여)

$$\ast 39.7\text{건}: 749.1\% = 29\text{건}: 547.2\%$$

$$\text{따라서 2안의 추가 소요 비율은 } 749.1\% + (547.2\% \times 3) = 2390.7\%$$

○ 이와 같은 과정을 통해 증가 소요가 반영된 전체 읍 사무소 복지담당인력의 총 업무시간을 3가지 안에 따라 산출하고, 이를 1인의 1일 근무시간(45시간을 기준 근무시간으로 함)으로 나누어 인력 수를 산출함.

- 1안)  $54,428\text{시간} \div 45\text{시간} = 1,210\text{명}$
- 2안)  $123,064\text{시간} \div 45\text{시간} = 2,735\text{명}$

□ 면 사무소의 소요인력 산출 결과 (산출과정은 동 주민센터, 읍 사무소와 동일함)

○ 먼저 조사를 통해 파악한 읍 복지담당자의 1주일 평균 근무시간을 업무별 수행 비중을 반영하고, 면의 복지담당공무원 2,969명이 수행하는 (A) 현재 직무별

수행시간 총량을 산출함.

- 각 세부 업무별 수행 비중 × 1주일평균근무 51.1시간 × 복지담당인력 2,969명

○ 추가소요 발생이 예상된 업무와 복지 전달체계 개편에 따라 강화해야 할 업무를 중심으로 1안, 2안의 인력 소요안을 도출함(동 주민센터 및 읍 사무소와 동일).

- 1안: ‘갈때기 현상’을 유발하게 되는 “상담”업무를 중심으로 추가 소요 파악
- 2안: 1안의 소요와 함께 동 주민센터 복지 허브화가 정착, 동 중심의 “맞춤형 사례관리”구현 기반이 마련된 경우, 보다 향상된 지원을 위해 요청되는 인력 소요 파악(면에도 동일하게 가정)

○ 현행 업무별 총 수행시간에 해당되는 추가소요 비율을 반영하여, 증가된 소요시간을 산출함.

- 현행 업무별 총 소요시간 × 추가 소요 비율(%)
- 추가 소요 비율
  - 1안의 경우, 추가 소요는 내방민원 및 전화 상담 현재 수행시간의 20.8%가 필요하며, 방문상담의 경우 현재 수행시간의 131.3%가 추가로 필요한 것으로 판단

내방민원 및 전화상담 세부 직무내용	건수 (건, A)	소요시간 (분, B)	필요시간 (분, C)	수행시간 (D=A*B)	필요 수행시간 (E=A*C)	증가율 (E-D)/ D*100
기초보장 급여 신청	4.2	40.1	54.3	168.42	228.06	35.4
(기초보장 외) 법정 복지급여/서비스 신청	17.2	20.1	26.7	345.72	459.24	32.8
(법정급여 외) 서비스 및 자원연계 신청	9.8	22.6	30.4	221.48	297.92	34.5
기존 수급자의 급여등 자격 관리관련 민원	12.5	43.9	41.1	548.75	513.75	-6.4
이의 신청 및 불만 민원	5.7	31.4	40.3	178.98	229.71	28.3
(단순) 복지관련 안내 및 정보 제공	27.2	12.1	16.2	329.12	440.64	33.9
기타 민원(증명서 발급등)	12.7	5.4	6.2	68.58	78.74	14.8
		175.6	215.2	1861.05	2248.06	<b>20.8</b>

방문상담 세부 직무내용	건수 (건, A)	소요시간 (분, B)	필요대비 수행건수 (분, C)	수행시간 (D=A*B)	필요 수행시간 (E=D* 100/C)	증가율 (E-D)/ D*100
초기상담	5.1	54.4	49.4	277.4	561.6	102.4
모니터상담: 기초보장수급자	6.1	42.8	47.5	261.1	549.6	110.5
모니터상담: 사례관리 대상자	2.9	41.9	48	121.5	253.1	108.3
모니터상담: 서비스연계 대상자	3.2	39.5	38.9	126.4	324.9	157.1
모니터상담: 기타 대상자	3.9	35.5	30.8	138.5	449.5	224.7
복지대상자 발굴	3	46.7				
대상자 안부 확인	9.7	28.3				
이웃돕기 성금품 전달	4.3	35.4				
기타	3.8	28.5				
				924.9	2138.9	<b>131.3</b>

- 2안의 경우, (1안의 추가 소요와 함께) 서비스연계 및 사례관리 관련 3개 직무의 추가 소요가 878.3% 발생하는 것으로 파악

(본 연구의 조사 결과) 면 사무소로 요청되는 1주간의 민원량은 총 69건이며, 이 중 34.1%가 추가적인 서비스가 필요한 사례로 판단:

$$69\text{건} \times 34.1\% = 23\text{건}$$

추가적인 서비스가 필요한 사례 중 단순 지원이 필요한 경우는 62.0%, 통합사례관리가 필요한 경우는 38.1%로 판단:

$$\text{단순지원} \quad 62.0\% \times 23 = 14.3\text{건/1주}$$

$$\text{통합사례관리} \quad 38.1\% \times 23 = 8.8\text{건/1주}$$

(2012년 보건복지부 조사 결과) 면 지역의 월평균 서비스연계 처리 사례 수는 15.6사례로서, 1주일 3.5사례로 파악

단순 지원이 필요한 14.3건 중 3.5건이 (현재의 수행시간으로) 처리되고 있다고 전제하고, 추가로 10.8건을 처리하기 위한 308.6%의 시간이 더 필요하다고 판단

통합사례관리를 면 중심으로 수행하는 방안을 전제하여, 예상 수요 8.8건 (1주일)을 수행하는 데 소요되는 시간을 현재 수행시간 대비  $189.9\% \times 3$ 으로 산출(사례관리 수행 시간을 서비스연계시간 대비 3배

로 가중치 부여)

※ 14.3건: 308.6% = 8.8건: 189.9%

따라서 2안의 추가 소요 비율은  $308.6\% + (189.9\% \times 3) = 878.3\%$

○ 이와 같은 과정을 통해 증가 소요가 반영된 전체 읍 사무소 복지담당인력의 총 업무시간을 3가지 안에 따라 산출하고, 이를 1인의 1일 근무시간(45시간을 기준 근무시간으로 함)으로 나누어 인력 수를 산출함.

- 1안)  $182,322\text{시간} \div 45\text{시간} = 4,052\text{명}$

- 2안)  $278,084\text{시간} \div 45\text{시간} = 6,180\text{명}$

〈표 6-1-3〉 면 사무소의 복지담당 공무원 소요인력 산출 결과

	업무별 수행 비중 (%)	현재 수행 시간 (시간)	1안		2안	
			추가소요 (%)	총 필요시간	추가소요 (%)	총 필요시간
			(A)	(A+B)	(B)	(A+B)
내방민원 상담	18.3	27764	20.8	33,539	20.8	33,539
전화 상담	14.3	21695	20.8	26,208	20.8	26,208
방문 상담	10.2	15475	131.3	35,794	131.3	35,794
서비스연계(사례관리)	5.5	8344		8,344	878.3	81,633
지역자원 발굴 및 관리	3.2	4855		4,855	308.6	19,837
민관 협력체계 구성·운영	1.6	2427		2,427	308.6	9,919
신청접수된 급여·서비스 행정처리	13.2	20027		20,027		20,027
각종 보고등 행정처리	11.2	16992		16,992		16,992
지자체 자체사업	3.9	5917		5,917		5,917
본청 위임업무	6.5	9862		9,862		9,862
내부 회의	2.2	3338		3,338		3,338
내외부 교육 참석	3.3	5007		5,007		5,007
(복지 이외) 일반행정업무	6.6	10013		10,013		10,013
계	100.0	151716		182,322		278,084
면 복지담당공무원 총 소요인력(명)		현재 2969명 (면 평균 2.4명)		4,052명 (면 평균 3.4명)		6,180명 (면 평균 5.1명)

주: 1) 복지담당공무원은 복지직과 행정직 포함한 인력이며, 제시된 총 소요인력은 현재 인력이 포함된 수치임.

## 나. 통합형 및 거점형

- 통합형 개편센터의 경우, (일반민원행정을 제외하고) 복지업무 관련 인력 소요를 산출하며, 인구 4만명 기준 및 6만명 기준의 2가지 안으로 제시함.
  - 거점형 개편센터의 경우, 센터장(1인)을 제외하고 복지업무의 수행구조는 통합형과 동일하게 구성되므로, 소요인력 산출안은 통합형과 동일하게 제시
    - ‘통합형’은 평균 2만명 인구의 동 주민센터 2~3개소를 1개의 개편센터로, ‘거점형’은 동 주민센터 2~3개소의 복지업무를 분리하여 별도의 센터를 설치하는 방안으로서, 이는 ‘복지 허브화’를 가능하게 하는 다양한 기능의 행정·서비스 집중 수행이 가능할 뿐만 아니라, 규모화를 통해 효율성 제고가 가능한 모형
- 인력 산출 과정에서는 규모의 경제가 나타날 직무군을 검토하여, 2개, 3개 동의 통합시 발생하는 인력에 대하여 조정된 가중치를 적용하여 산출함.
- 인구 4만 기준 통합형·거점형의 경우, 2의 가중치, 인구 6만 기준은 3의 가중치를 적용하게 되지만, 다음 8개 직무군에 대해서는 이보다 감소된 가중치를 적용함.

	인구 4만 (1개 동의 2배 기준)	인구 6만 (1개 동의 3배 기준)
서비스연계(사례관리)	1.8	2.6
지역자원 발굴 및 관리	1.2	1.4
민관 협력체계 구성·운영	1	1.5
신청접수된 급여·서비스 행정처리	1.5	2
각종 보고등 행정처리	1.2	1.4
지자체 자체사업	2	2
본청 위임업무	1	1.5
(복지 이외) 일반행정업무	1	1

- 이에 따라 개편 센터 1개소당 인구 4만명 기준의 경우 14명, 6만명 기준으로 20명이 소요되는 것으로 산출됨.
  - 기능보강형 동 주민센터를 운영할 경우(2안 기준)와 비교할 때, 4만명 기준의 경우 2.6명(2개 동 소요인력 8.3명\*2동=16.6명), 6만명 기준의 경우 4.9명(3개 동 소요인력 8.3명\*3동=24.9명)의 소요가 감소

○ 전국 동(2,064개 동)에 실시한다고 가정할 때, 4만명 기준의 경우 14,448명, 6만명 기준의 경우 13,760명의 소요인력이 산출됨.

- 기능보강형 동과 비교할 때, 4만명 기준의 경우 2,696명, 6만명 기준의 경우 3,384명의 감소 발생
- 추가 확충 필요인원은, 현재 동 근무인력(6,323명) 및 희망복지지원단의 통합사례관리사(928명)가 센터에 근무하게 된다고 전제, 4만명 기준 7,197명, 6만명 기준 6,509명

4만명 기준: 14,448명 - (6,323+928) = 7,197명

6만명 기준: 13,760명 - (6,323+928) = 6,509명

〈표 6-1-4〉 동 주민센터 통합형·거점형의 복지담당 공무원 소요인력 산출 근거

	업무별 수행 비중 (%)	현재 수행시간 (시간)	기능보강형 (2만, 2만명 기준)			통합형 및 거점형			
			추가소요 (%)	총 필요 시간 (A+B)	직무 비중 (%)	4만명 기준		6만명 기준	
						가중 치	조정된 직무 비중 (%)	가중 치	조정된 직무 비중 (%)
내방민원 상담	21.9	72,643	36.8	99,376	12.9	2	25.8	3	38.6
전화 상담	16.0	53,073	36.8	72,604	9.4	2	18.8	3	28.2
방문 상담	8.0	26,536	199.8	79,556	10.3	2	20.6	3	30.9
서비스연계(사례관리)	5.3	17,580	1482.8	278,262	36.1	1.8	64.9	2.6	93.8
지역자원 발굴 및 관리	3.1	10,283	483.3	59,980	7.8	1.2	9.3	1.4	10.9
민관 협력체계 구성·운영	1.9	6,302	483.3	36,762	4.8	1	4.8	1.5	7.1
신청접수된 급여·서비스 행정처리	14.6	48,429		48,429	6.3	1.5	9.4	2	12.6
각종 보고등 행정처리	9.4	31,180		31,180	4.0	1.2	4.8	1.4	5.7
지자체 자체사업	4.3	14,263		14,263	1.8	2	3.7	2	3.7
본청 위임업무	6.2	20,566		20,566	2.7	1	2.7	1.5	4.0
내부 회의	1.9	6,302		6,302	0.8	2	1.6	3	2.5
내외부 교육 참석	2.9	9,619		9,619	1.2	2	2.5	3	3.7
(복지 이외) 일반행정업무	4.4	14,595		14,595	1.9	1	1.9	1	1.9
계	100.0	331,373		771,495	100.0		170.9		243.6
동 복지담당공무원 <sup>1)</sup> 총 소요인력(명)		현재 6,323명 (동 평균 3.1명)		17,144명 (동 평균 8.3명)		1개소 평균 14명		1개소 평균 20명	

주: 1) 복지담당공무원은 복지직과 행정직 포함한 인력이며, 제시된 총 소요인력은 현재 인력이 포함된 수치임.



## 다. 부분거점형

○ 부분거점형 모형은, ‘거점형’과 마찬가지로 개편센터에서 사례관리를 중심으로 복지업무를 담당하지만, 대부분의 안내 및 신청·접수 기능은 동 주민센터에서 수행하는 방안임.

- 인력은 기능보강형의 2안을 전제로 하여 산출하므로, 전체 소요인력은 통합형-거점형과 동일
- 다만, 부분거점형은 보다 넓은 범위(인구 7만명, 약 3.5개 동 범위)에 설치하는 것으로 가정하고, 앞서 4만, 6만 기준 통합형-거점형에서 가중치를 적용한 바와 같이, 내방민원상담, 전화상담, 방문상담, 내부회의, 내외부교육 참석의 가중치는 통합의 규모대로 유지(3.5배)하고, 다음 8개 직무군에 대해서는 이보다 감소된 가중치를 적용

	인구 4만 (1개 동의 2배 기준)	인구 6만 (1개 동의 3배 기준)	인구 7만 (1개 동의 3.5배 기준)
서비스연계(사례관리)	1.8	2.6	3
지역자원 발굴 및 관리	1.2	1.4	1.5
민관 협력체계 구성·운영	1	1.5	1.7
신청접수된 급여·서비스 행정처리	1.5	2	2.3
각종 보고등 행정처리	1.2	1.4	1.5
지자체 자체사업	2	2	2
분청 위임업무	1	1.5	1.8
(복지 이외) 일반행정업무	1	1	1

- 다음 5가지 직무는 동 주민센터와 개편 부분거점형 센터가 분담하는 것으로 전제

	인구 7만 (1개 동의 3.5배 기준)	
	동 주민센터	부분거점형 센터
내방민원 상담	0.8	0.2
전화 상담	0.8	0.2
신청접수된 급여·서비스행정처리	0.8	0.2
각종 보고등 행정처리	0.8	0.2
(복지 이외) 일반행정업무	0.8	0.2

○ 통합형 및 거점형 모형의 인력 산출 방법과 동일하게, 부분거점형 7만명 기준 모형을 산출하면, 1개소당 소요인력은 약 23.3명으로 도출함.

- 이 인력을 동 주민센터와 부분거점형 센터에 분담 배치하게 되면, 동에 6.6명, 개편 센터에 16.7명의 소요가 있는 것으로 산출

○ 전국 동(2,064개 동)에 실시한다고 가정할 때, 총 소요인력은 13,740명으로 산출됨.

- 기능보강형(2안)과 비교할 때, 3,404명의 감소 발생
- 추가 확충 필요인원은, 현재 동 근무인력(6,323명) 및 희망복지지원단의 통합사례관리사(928명)가 센터에 근무하게 된다고 전제, 6,489명

$$13,740\text{명} - (6,323 + 928) = 6,489\text{명}$$

〈표 6-1-5〉 동 주민센터 부분거점형의 복지담당 공무원 소요인력 산출 근거

	기능보강형 (2안, 2만명 기준)	통합형 및 거점형				부분거점형					
		4만명 기준		6만명 기준		7만명 기준					
		직무별 비중 (%)	가중치	조정 직무 비중 (%)	가중치	조정 직무 비중 (%)	가중치	동 주민센터	부분거점센터	분담 비율	직무 비중
내방민원 상담	12.9	2	25.8	3	38.6	3.5	45.1	0.8	36.1	0.2	9.0
전화 상담	9.4	2	18.8	3	28.2	3.5	32.9	0.8	26.4	0.2	6.6
방문 상담	10.3	2	20.6	3	30.9	3.5	36.1		0.0	1	36.1
서비스연계(사례관리)	36.1	1.8	64.9	2.6	93.8	3	108.2		0.0	1	108.2
지역자원 발굴 및 관리	7.8	1.2	9.3	1.4	10.9	1.5	11.7		0.0	1	11.7
민관 협력체계 구성·운영	4.8	1	4.8	1.5	7.1	1.7	8.1		0.0	1	8.1
신청접수된 급여·서비스 행정처리	6.3	1.5	9.4	2	12.6	2.3	14.4	0.8	11.6	0.2	2.9
각종 보고등 행정처리	4.0	1.2	4.8	1.4	5.7	1.5	6.1	0.8	4.8	0.2	1.2
지자체 자체사업	1.8	2	3.7	2	3.7	2	3.7		0.0	1	3.7
본청 위임업무	2.7	1	2.7	1.5	4.0	1.8	4.8		0.0	1	4.8
내부 회의	0.8	2	1.6	3	2.5	3.5	2.9		0.0	1	2.9
내외부 교육 참석	1.2	2	2.5	3	3.7	3.5	4.4		0.0	1	4.4
(복지 이외) 일반행정업무	1.9	1	1.9	1	1.9	1	1.9	0.8	1.5	0.2	0.4
계	100.0		170.9		243.6		280.2		80.3		199.9
동 복지담당공무원 <sup>1)</sup> 총 소요인력(명)	동 평균 8.4명	1개소 평균 14명	1개소 평균 20명	1개소 평균 23.3명	동 주민센터 6.6명 + 부분거점형 센터 16.7명						

주: 1) 복지담당공무원은 복지직과 행정직 포함한 인력이며, 제시된 총 소요인력은 현재 인력이 포함된 수치임.

## □ 개편 모형별 소요인력 산출 결과 비교

○ 동 주민센터 개편 모형별 산출 결과를 비교하면, 추가 인력 소요는 인구 2만명 기준의 기능보강형 2안(동 주민센터가 맞춤형 사례관리 운영담당)보다 통합형 및 거점형(개편센터에서 사례관리업무 통합수행)의 소요인력이 2,696명(4만명 기준), 3,384명(6만명 기준) 적게 소요됨.

- 즉, 동 주민센터의 복지 허브화를 통해 맞춤형 서비스를 강화하고자 할 때, 동일한 기능을 수행하더라도 모형에 따라 소요인력에 큰 편차 발생
- 부분거점형의 경우는(인구 7만명, 3~4개 동의 범위), 동 주민센터와 개편센터로 업무가 이원화되면서, 감소효과는 통합형 및 거점형보다 다소 적을 것으로 예상

〈표 6-1-6〉 동 주민센터 개편 모형별 소요인력 비교

(단위: 명)

	현재	기능보강형 (인구 2만 기준)		통합형 및 거점형		부분거점형
		1안	2안	인구 4만 기준	인구 6만 기준	인구 7만 기준
총 소요인력 (1개소 평균)	6,323 (3.1)	9,570 (4.6)	17,144 (8.3)	14,448 (14)	13,760 (20)	13,740 (17)
추가 인력	-	3,247	9,893	7,197	6,509	6,489

주: 1) 통합형, 거점형, 부분거점형의 인력 산출은 기능보강형 2안과 동일한 업무수요(기능 강화)를 전제

2) 기능보강형 2안, 통합형, 거점형, 부분거점형의 추가인력 산출시, 현행 희망복지지원단 통합사례관리사(928명)가 개편 센터에서 근무하는 것으로 전제하여, 추가인력에서 제외

〈표 6-1-7〉 읍 사무소 및 면 사무소의 소요인력 비교

(단위: 명)

		현재	1안	2안
읍 사무소	총 소요인력 (1개소 평균)	788 (4.1)	1,210 (6.2)	2,735 (14.1)
	추가 인력	-	422	1,947
면 사무소	총 소요인력 (1개소 평균)	2,969 (2.4)	4,052 (3.4)	6,180 (5.1)
	추가 인력	-	1,083	3,211

## 라. 군 희망복지지원단(분소)의 소요인력

□ 군 지역의 희망복지지원단 강화를 위한 인력 소요 산출

○ 희망복지지원단의 필요 인력을 결정하는 업무량은 「읍·면·동 복지 직무 실태조사」에서 파악된 면 지역의 세부 직무 중 ‘서비스 지원’관련 직무에 대한 수요를 통해 산출함.

- ‘면 사무소’로 요청되는 1주간의 민원량은 총 69건이며, 이 중 34.1%가 추가적인 서비스가 필요한 사례로 판단:

$$69\text{건} \times 34.1\% = 23\text{건}$$

- 추가적인 서비스가 필요한 사례 중 단순 지원이 필요한 경우는 62.0%, 통합사례관리가 필요한 경우는 38.1%로 판단:

$$\text{단순지원} \quad 62.0\% \times 23 = 14.3\text{건/1주}$$

$$\text{통합사례관리} \quad 38.1\% \times 23 = 8.8\text{건/1주}$$

- (2012년 보건복지부 조사 결과) 면 지역의 월평균 서비스연계 처리 사례 수는 15.6사례로서, 1주일 3.5사례로 파악되어, 단순 지원이 필요한 14.3건 중 3.5건이 (현재의 수행시간으로) 처리되고 있다고 전제하고, 추가로 10.8건을 처리하기 위한 308.6%의 시간이 더 필요하다고 판단
- 이와 함께, 통합사례관리에 대한 예상 수요 8.8건(1주일)을 수행하는 데 소요되는 시간을 현재 수행시간 대비 189.9%로 산출(이 때 사례관리 수행 시간을 서비스연계시간 대비 3배로 가중치 부여), 서비스연계 14.3건의 처리 시간과 함께 필요 시간을 산출

$$14.3\text{건} : 308.6\% = 8.8\text{건} : 189.9\%$$

$$2\text{안의 추가 소요} : 308.6\% + (189.9\% \times 3) = 878.3\%$$

○ 이와 같은 과정을 통하여 86개 군의 총 소요인력은 2,475명으로 산출함.

- 서비스연계(사례관리) 1,814명
- 지역자원 발굴 및 관리 441명
- 민관 협력체계 구성·운영 220명

○ 현재 군 지역 희망복지지원단에 약 6.6명(공무원 2.4명, 통합사례관리 4.2명)이 근무중이므로 이 인력(568명)을 제외하면 1,907명으로서, 1개 군당 22명의 인력이 필요함.

- 이는 사례관리의 수요를 반영하여 산출된 규모로서, 군별 22명의 확보가 바람직하겠으나, 현재 인력대비 3배의 확보가 요청되므로 단계적으로 확충하는 방안을 고려
- 또한 이 인력은 새로 설치되는 희망복지지원단 분소에 배치하는 것이 바람직

〈표 6-1-8〉 군 지역 희망복지지원단 소요인력 산출 근거

	업무별 수행 비중 (%)	현재 수행 시간 (A)	면 지역 2안 <sup>1)</sup>		사례관리 수요  총 인원 (명)
			추가 소요 (%) (B)	총 필요시간 (A+B)	
내방민원 상담	18.3	27,764	20.8	33,539	
전화 상담	14.3	21,695	20.8	26,208	
방문 상담	10.2	15,475	131.3	35,794	
<b>서비스연계(사례관리)</b>	5.5	8,344	878.3	81,633	1,814
<b>지역자원 발굴 및 관리</b>	3.2	4,855	308.6	19,837	441
<b>민관 협력체계 구성·운영</b>	1.6	2,427	308.6	9,919	220
신청접수된 급여·서비스 행정처리	13.2	20,027		20,027	
각종 보고등 행정처리	11.2	16,992		16,992	
지자체 자체사업	3.9	5,917		5,917	
본청 위임업무	6.5	9,862		9,862	
내부 회의	2.2	3,338		3,338	
내외부 교육 참석	3.3	5,007		5,007	
(복지 이외) 일반행정업무	6.6	10,013		10,013	
계	100.0	151,716		278,084	2,475
총 소요인력(명)		현재 2,969명 (면 평균 2.4명)	6,180명 (면 평균 5.1명)		2,475명 (면 평균 2명) * 1개 군 평균 29명 (2,475 ÷ 86개 군)

주: 1) 복지담당공무원은 복지직과 행정직 포함한 인력이며, 제시된 총 소요인력은 현재 인력이 포함된 수치임.

2) 면 지역 복지담당공무원 소요 산출안 중 2안의 내용임

## 제2절 시간제 지자체 복지인력 운용 방안

### 1. 시간제 복지공무원 운용 필요성

#### □ 복지 공무원의 어려움

- 복지공무원의 업무 과중 및 스트레스로 업무 효율성의 저하는 물론 복지서비스 전달 자체가 붕괴할 우려가 있음.
- 복지제도 확충으로 복지공무원의 역할 및 업무 부담이 크게 증가하고 있으므로<sup>69)</sup> 필요한 인력 규모를 파악하여 단계적으로 충원함과 동시에 사기진작 등 근무여건 개선 방안을 병행 추진할 필요가 있음.
  - 국무총리 주재 제1차 사회보장위원회(2013.5.14)에서 기초생활보장제도의 통합급여 방식을 생계·주거·의료·교육급여별 개인의 복지수요에 맞추는 개별급여 방식으로 개편하여 선정기준 및 급여수준을 별도 설정하는 것으로 결정함. 개별급여 개편과 부양의무자 기준 완화를 통해 기초생활수급자는 140만명(2012년말 기준)에서 220만여명으로 증가 예상됨.
- 현행 전일제 중심의 공무원 인력 운용방식 위에 시간제 공무원제도를 탑재하는 것은 복지 전달체계의 효율성 제고라는 당면과제를 푸는 해법이 될 수 있음.
- 즉 적정 근로시간의 확보를 통해 질 높은 복지서비스를 제공하고, 고객서비스를 향상시키는 등 업무성과를 높일 것임. 아울러 병가 및 이직률 감소, 직원 사기 진작, 자기 주도적 능력개발 유도, 가정 친화적 조직문화 조성 등의 결과를 유발할 것임.
- 한편 공무원들의 시간제근무 전환 수요가 높음. 행정기관 시간제 근무 시범운영 기관(중앙부처 11개, 지자체 9개, 총20개 기관)을 대상으로 성별, 직급별로 표본을 층화추출하여 2010년에 시간제 근무제도 인식 및 수요에 대한 설문조

69) 현재 읍·면·동 주민센터 복지 공무원들은 17개 부처에서 실시하는 200여개에 달하는 복지 서비스를 처리함. 지난 5년간 중앙정부 복지 예산은 44% 늘었는데 복지 담당 공무원은 28% 늘어나는 데 그침. 또한 복지직 공무원의 업무부담과 스트레스도 심각한 것으로 알려지고 있음(조선일보 2013년 5월 17일 기사 참고: “주민센터 복지공무원, 처리 업무만 289가지”, “복지공무원, 격무보다 무서운 건 민원인 욕설·협박...우린 을 중의 을”, “‘감정노동자’ 복지공무원... 스트레스 못 풀면 결국 우울증으로”).

사를 실시한 결과, 응답자의 27.1%가 시간제 근무 전환 의향이 있다고 응답함.

- 기관유형별로 보면, 중앙부처 소속기관의 공무원이 33.2%로 시간제 전환 의향이 가장 높은 것으로 나타났고, 성별로는 여성이 35.9%로 남성의 18.7%보다 17.2%p 높음. 또한 연령이 낮을수록, 직급이 낮을수록 시간제 전환의향이 높았음.

○ 시간제 근무제도의 주 대상은 여성공무원이 될 것이라는 인식이 일반적이나, 남성 육아휴직 이용자의 증가와 함께 남성공무원의 시간제근무 활용도 증가할 것으로 예상됨.

- 연령이 낮을수록 시간제 근무수요가 높은 것은 자녀양육시기와 생애 주기적 요인과 개인생활에 대한 가치가 반영된 것임.

〈표 6-2-1〉 행정직 공무원의 시간제 근무 전환 의향

(단위: %, 명)

		있다	없다	계(빈도)
기관 유형	본부(청)	25.5	74.5	100.0(310)
	부처 소속기관	33.2	66.8	100.0(288)
	지자체	24.8	75.2	100.0(488)
성별	남성	18.7	81.3	100.0(545)
	여성	35.9	64.1	100.0(521)
연령	20대	41.2	58.8	100.0( 85)
	30대	32.1	67.9	100.0(445)
	40대	25.1	74.9	100.0(374)
	50대 이상	10.5	89.5	100.0(162)
직급	1-4급	15.9	84.1	100.0( 63)
	5-6급	19.8	80.2	100.0(339)
	7급	29.7	70.3	100.0(350)
	8급 이하	34.4	65.5	100.0(314)
전체		27.1	72.9	100.0(1,066)

자료: 여성가족부(2010). 「행정기관의 시간제 근무 시범운영 실태조사 및 적합모델 발굴 연구」.

## 2. 국내 공공부문의 시간제 근로 현황

### □ 정부부문

- 행정기관 시간제 근무의 도입은 2002년 계약직 공무원을 대상으로 한 것이 그 시작임. 2002년 7월 계약직 공무원 임용규정의 개정을 통해 근무시간과 신분 보장에 대한 기준을 명시함.
- 시간제 공무원의 1주당 근무시간을 15시간 이상 32시간 이하의 범위에서 정하도록 하였으며, 시간제 공무원의 신분은 계약직 공무원으로 정하여 채용기간을 3년 이내로 제한함.
- 2007년에 정규직인 경력직을 포함하여 전체 공무원을 대상으로 확대되었으나 이용자가 매우 적었음.
- 행정안전부는 2010년 4월부터 중앙과 지방의 20개 행정기관을 시범운영기관으로 선정하여 시간제 근무를 운영함. 시간제 근무제도의 시범실시 성과는 <표 6-2-2>와 같음.<sup>70)</sup> 시간제로 근무하는 공무원은 중앙정부보다 지방자치단체에서 활발한데, 시간제로 '신규채용'한 경우가 대부분임. 전일제에서 시간제로 전환한 공무원은 중앙정부와 지방자치단체에서 각각 58명, 47명에 그침.
  - 시간제 전환 공무원 105명 중 여성이 100명임. 연령은 30~40세가 80명임. 직업상담과 사회복지직렬에서는 각 11명, 4명이 이용함.
  - 이 중 고용노동부 산하 고용지원센터의 직업상담업무를 담당하는 시간제 정규직 공무원의 경우, 주된 근로형태는 출근시간을 한 시간 늦추고(오전 10시) 퇴근시간을 한 시간 앞당기는(오후 5시) 것임. 동 제도를 이용하고 있는 공무원은 "월급이 20% 정도 줄고 승진 걱정이 들기는 하지만, 아이를 조금이라도 더 재울 수 있고 챙겨 주는 시간이 늘어난 점을 생각하면 시간제 근무에 자원하기 좋았다는 생각"이라고 말함.

70) 또 다른 통계로서 2010.8.18에 발표된 행정안전부 보도자료에 따르면 2010년 8월 현재 전국에 종사하는 계약직 시간제근무 공무원은 지난해보다 519명 증가한 총 2,041명으로 집계됨. 계약직 시간제공무원들은 주로 주정차 단속(815명), 홍보·관광 및 도서관관리(76명), 간호·의사(46명), 지방세 징수(41명) 등 대체근무가 용이한 현장업무에 종사하고 있는 것으로 나타남. 한편 계약직 외에 전일제근무에서 시간제근무로 전환한 일반공무원은 전국적으로 41명에 불과한 것으로 나타남.



〈표 6-2-2〉 시간제 근무 시범실시 전후 비교

(단위: 명)

	합계	국가공무원			지방공무원		
		소계	신규계약	전환	소계	신규계약	전환
시범실시 전	1,526	21	17	4	1,505	1,505	0
시범실시 후 (2010.11)	2,185	81	23	58	2,104	2,057	47

자료: 행정안전부 내부자료

〈표 6-2-3〉 시간제 전환 공무원의 직군 분포(2010.11월 통계)

(단위: 명)

합계	일반직 공무원									기능직	기타
	소계	행정	세무	통계	사회 복지	직업 상담	보건	시설 환경	기타	사무	
105	79	42	6	2	4	11	2	4	8	24	2

자료: 행정안전부 내부자료

- 2010년 서울 동대문구와 송파구가 공무원의 시간제 근무제를 시도함. 최초의 '정규직 시간제 공무원'이 탄생한 셈인데, 전일제 공무원이 6개월~1년 단위로 하루 3~8시간, 주 15~35시간을 선택해 일할 수 있도록 제도화함.
- 시행에 앞서 동대문구 직원 131명, 송파구 64명이 '희망의사'를 밝혔으나 신청자는 동대문구 1명, 송파구 5명이었음. 송파구는 2010년 전체 13명, 2011년 27명이 '시간제 공무원'으로 일하며 전일제 직원 봉급의 절반(140만 9220원)을 받고 육아, 자기계발 등을 병행함.
- 그러나 2012년 10명, 2013년 5월 현재는 4명으로 감소함(전체 직원 1,416). 신규 채용된 계약직 시간제 직원은 3년간 7명이었고, 현재 4명이 재직 중임. 송파구는 시간제 근로제 활성화 방안으로, ① 전일제의 70% 수준 임금 보전, ② 시간제 경력에 대한 불이익 해소, ③ 자유로운 근무 분위기 조성 등을 제시함.
- 경남 창원시는 2011년 4월 영유아 자녀를 두거나 출산을 앞둔 여성 공무원을

대상으로 근무시간을 줄여주는 '파트타임 근무제'를 시행함.

- 영유아 자녀를 둔 2명의 여성 공무원을 첫 대상자로 발령했으며 이들은 다른 직원에 비해 1시간 늦게 출근하고 1시간 일찍 퇴근함.

#### □ 공공부문

○ 2013년 1/4분기 공공기관 유연근무제 추진실적 점검 결과(기획재정부, 2013.5.16. 보도자료), 295개 공공기관 중 207개 기관의 24.4천명(총 직원대비 8.1%)이 유연근무를 활용중인 것으로 나타남.

- 유형별로 보면 탄력근무제의 활용인원이 16.8천명으로 가장 많고, 그 중 시차출퇴근형(15.6천명)이 가장 많음.

○ 시간제 근무(단시간근로제)로는 6.6천명이 근무중이며 118개 기관이 도입함.

- 시간제 근무자를 신규 고용하는 채용형이 6,386명, 전일제에서 시간제로의 전환형이 297명임. 전일제 근무에서 단시간 근로로의 전환은 30대 여성이 출산·육아를 위해 1년 기간 내에서 전환하는 사례가 일반적인 형태인 것으로 나타남.

○ 시간제 근무 상위기관은 한국토지주택공사(2,714명) > 코레일유통(445명) > 한국도로공사(355명) > 한국과학기술원(301명) > 근로복지공단(237명) 순임.

〈표 6-2-4〉 공공기관 시간제 근로 추진실적(2013년 1/4분기)

	계	채용	전환
기관수 <sup>1)</sup> (개)	118	97	61
인원수 <sup>2)</sup> (명)	6,683	6,386	297
총직원 대비 <sup>3)</sup> (%)	2.2	2.1	0.1

주: 1) 295개 공공기관 기준, 1개 기관이 여러 유형 중복 운용 가능

2) 연도 개시일부터 분기말일까지 유연근무 실적이 있는 인원을 합산. 동일인이 2개 이상 유연근무제 활용 시 중복 계상. 다만, 동일인이 시차를 두고 하나의 유연근무제를 2회 이상 활용한 경우 1회로 계산

3) '13년 1분기 말 기준, 공공기관 직원 수(현원 + 무기계약직 + 비정규직)

자료: 기획재정부 2013.5.20. 보도자료 "2013년 1/4분기 공공기관 유연근무제 추진현황"

〈표 6-2-5〉 공공기관의 기관유형별 시간제 근로 추진실적

		채용	전환
공기업 (30개)	인원수(명)	3,325	117
	직원대비(%) <sup>1)</sup>	3.1	0.1
준정부기관 (87개)	인원수(명)	1,222	163
	직원대비(%) <sup>1)</sup>	1.1	0.2
기타공공기관 (178개)	인원수(명)	1,839	17
	직원대비(%) <sup>1)</sup>	1.7	0.0

주: 1) '13년 1분기말 기준, 해당 유형의 공공기관 직원 수(현원 + 무기계약직 + 비정규직)

자료: 기획재정부 2013.5.20. 보도자료 "2013년 1/4분기 공공기관 유연근무제 추진현황"

### 3. 외국의 시간제 공무원 운용 실태

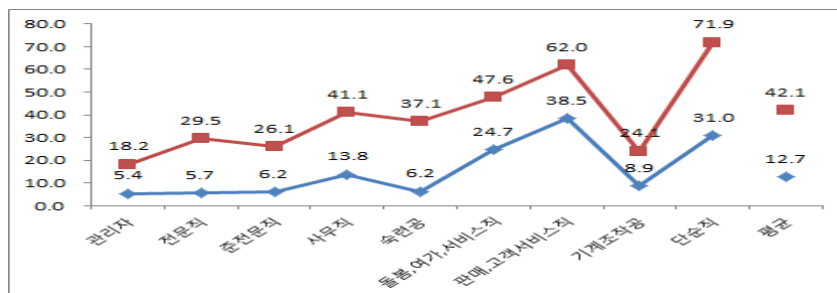
#### □ 영국의 시간제 공무원

○ 영국에서는 노동시장 전반적으로 시간제 고용이 확산되어 있으며 정부부문에 서도 활발하게 운용되는 편임.<sup>71)</sup> 국가공무원 중 시간제 근무자의 비중이 2008년에 20%에 도달하였고 이후에도 증가추세가 이어져 2013년 1/4분기 현재 24.5%임. 국가공무원 4명중 1명이 시간제 근무자인 셈임.

- 지방공무원 중에서도 시간제 근로가 활성화되어 있음. 스코틀랜드와 웨일즈 지방공무원 중 시간제 비중이 각각 14.8%, 16.9%로 나타남(표 6-2-7).

○ 영국의 중앙, 지방정부 시간제 공무원은 총 110,130명인데 이 중 여성이

71) [그림 6-2-1] 영국의 전체 임금근로자 직종별 성별 시간제 비율(2012년 2분기)



출처: 영국 Office for Labour Statistics, <http://www.ons.gov.uk/ons/publications/all-releases.html?definition=tcm%3A77-21588>에서 산출

91,190명으로 82.8%를 차지함. 따라서 여성 공무원 중 시간제 비중이 38.2%에 달하는데 남성 공무원의 시간제 비중도 9.0%로 결코 낮다고 볼 수 없음.

○ 주목할 만한 사항은 시간제 공무원의 대부분이 상용직(Permanent)이라는 것임.

- <표 6-2-7>에서 보는 바와 같이 국가공무원과 지방공무원을 합쳐서 2013년 1/4분기에 남성 시간제공무원이 18,970명인데 이 중 임시직 공무원(Temporary or Casual)은 140명에 그침. 여성 시간제 공무원도 마찬가지로 여서 총 91,190명의 시간제 공무원 중 임시직은 270명에 그침.

○ 또한 시간제 근무제도가 고위공무원단을 포함하여 다양한 직책에서 활용되고 있음. 영국 국가공무원 중 고위관리직(Senior Civil Service)중 시간제 비율이 <표 6-2-8>에서와 같이 8.1%에 이름(남 4.0%, 여 15.9%).

- 직급체계를 따라 하위직으로 내려갈수록(grades 6 and 7→ Senior and Higher Executive Officers→ Executive Officers) 시간제 비중은 증가함.

○ 시간제 공무원 제도는 모든 부처에서 활용되고 있음. <표 6-2-9>는 영국 21개 부처의 상용(Permanent) 시간제 국가공무원 활용 현황을 보여줌.

- 남성의 경우 시간제 비중이 가장 높은 부처는 통계청이고, 여성은 고용연금부와 통계청으로 나타남. 반대로 시간제 비중이 가장 낮은 부처는 남녀 모두 외교부로서 각각 1.3%, 8.2%임.

<표 6-2-6> 영국 국가공무원의 전일제 및 시간제 고용 추이

(단위: 명, %)

	2008	2009	2010	2011	2012	2013 <sup>1)</sup>
전체	515,670	524,423	527,484	498,433	463,812	448,750
전일제	412,550	417,566	417,774	388,318	354,250	334,590
시간제	103,120	106,857	109,710	110,115	109,562	110,160
시간제 비율	20.0	20.4	20.8	22.1	23.6	24.5

주: 1사분기(2013.3.31) 통계임.

자료: Office for National Statistics. Annual Civil Service Employment Survey

〈표 6-2-7〉 영국 국가공무원과 지방공무원의 고용형태별 성별 시간제 비율(2013. 3.31 기준)

(단위: 명, %)

		남성				여성				전체
		전일	시간제	소계	시간제 비중	전일	시간제	소계	시간제 비중	
상용직(Permanent)										
	중앙정부	178,640	18,250	196,890	9.3	137,090	88,210	225,300	39.2	422,190
	스코틀랜드정부	8,210	470	8,670	5.4	5,550	1,920	7,460	25.7	16,140
	웨일즈정부	2,150	110	2,260	4.9	2,340	800	3,140	25.5	5,400
	소계	188,990	18,830	207,820	9.1	144,970	90,920	235,900	38.5	443,720
임시직(Temporary or Casual)										
	중앙정부	1,980	110	2,090	5.3	2,100	210	2,310	9.1	4,400
	스코틀랜드정부	180	20	200	10.0	220	50	270	18.5	470
	웨일즈정부	70	10	80	12.5	80	10	90	11.1	160
	소계	2,230	140	2,370	5.9	2,400	270	2,660	10.2	5,030
총계		191,220	18,970	210,190	9.0	147,370	91,190	238,560	38.2	448,750

자료: Office for National Statistics. 2013.3.31. Annual Civil Service Employment Survey.

〈표 6-2-8〉 영국 국가공무원 성별 직급별 시간제 고용(2012년)

(단위: 명, %)

		전일제			시간제			시간제 비중		
		남	여	계	남	여	계	남	여	계
고위관리직		2,758	1,300	4,058	115	245	360	4.0	15.9	8.1
관리직	6~7 등급	18,587	10,694	29,281	1,205	3,121	4,326	6.1	22.6	12.9
	선임행정가	48,309	32,134	80,443	3,177	9,940	13,117	6.2	23.6	14.0
	행정가	48,656	41,139	89,795	4,274	25,274	29,548	8.1	38.1	24.8
사무직		78,765	69,585	148,350	9,760	52,429	62,189	11.0	43.0	29.5
전체 <sup>1)</sup>		199,172	155,078	354,250	18,537	91,025	109,562	8.5	37.0	23.6

주: 1) "Not reported"가 전일제 중 2,323명, 시간제 중 22명을 포함한 수치임

자료: Office for National Statistics. 2012.3.31., Annual Civil Service Employment Survey.

〈표 6-2-9〉 영국 국가공무원의 부처별 성별 시간제 고용(2013.3.31 기준)

	남성				여성				총계
	전일제	시간제	소계	시간제 비중	전일제	시간제	소계	시간제 비중	
Attorney General's departments	2,810	190	3,000	6.3	3,610	1,930	5,540	34.8	8,540
Business, Innovation and Skills	8,400	620	9,020	6.9	6,050	3,030	9,080	33.4	18,100
Cabinet Office	870	10	880	1.1	760	110	870	12.6	1,750
Communities and Local Government	1,160	120	1,280	9.4	900	300	1,200	25.0	2,480
Defence	36,770	1,250	38,010	3.3	15,940	4,090	20,030	20.4	58,050
Education	1,500	50	1,540	3.2	1,770	500	2,280	21.9	3,820
Energy and Climate Change	750	20	770	2.6	580	100	680	14.7	1,450
Environment, Food and Rural Affairs	3,800	240	4,040	5.9	3,130	1,380	4,510	30.6	8,550
Food Standards Agency	870	20	900	2.2	330	80	410	19.5	1,300
Foreign and Commonwealth Office	3,400	40	3,440	1.2	2,130	190	2,320	8.2	5,760
Health	1,260	70	1,330	5.3	1,410	330	1,750	18.9	3,080
HM Revenue and Customs	26,800	5,240	32,050	16.3	23,290	21,080	44,370	47.5	76,420
HM Treasury	580	10	590	1.7	460	80	540	14.8	1,130
Home Office	11,640	880	12,510	7.0	9,240	4,390	13,630	32.2	26,140
International Development	860	20	880	2.3	780	140	920	15.2	1,800
Justice	32,250	2,870	35,120	8.2	22,910	8,300	31,200	26.6	66,320
Office for Standards in Education	480	30	520	5.8	630	110	740	14.9	1,250
Security and Intelligence Services	3,390	150	3,540	4.2	1,250	660	1,900	34.7	5,450
Transport	9,400	770	10,170	7.6	5,090	2,400	7,490	32.0	17,660
UK Statistics Authority	990	550	1,540	35.7	980	990	1,970	50.3	3,510
Work and Pensions	29,480	5,060	34,540	14.6	34,870	37,800	72,670	52.0	107,210
중앙정부 전체	178,640	18,250	196,890	9.3	137,090	88,210	225,300	39.2	422,190

주: 1) 남녀별 총인원이 1,000인 미만인 부처는 표기 생략, 그러나 전체 집계에는 포함.

2) 상용직(Permanent) 공무원만 집계.

자료: Office for National Statistics. 2013.3.31., Annual Civil Service Employment Survey.

#### □ 기타 유럽국가의 시간제 공무원

- 네덜란드 암스테르담 인근의 할레머미어시는 인구 14만명으로 시청의 공무원  
은 977명(2009)임. 이 가운데 시간제 공무원은 382명으로 39%에 이룸.
  - 하루 4시간씩 3일을 근무하는 공무원부터 하루 8시간30분씩 3일을 일하는  
공무원, 두 가지를 병합하는 공무원 등 근무형태도 다양하고, 주간 노동시  
간도 개인별로 12시간, 20시간, 29시간 등 선택하기 나뉨임.
  - 이들 사이에는 시간에 따른 임금 차이 말고는 수당·사회보장·직업훈련 기회  
등 어떤 차별도 없음. 시간제는 비정규직이 아니라, 기준노동시간(주 36시  
간)보다 적게 일한다는 의미일 뿐"이라며 "다양한 제도적 지원 속에 시간제  
는 전일제와 마찬가지로 주류로 자리 잡았음.
- 스위스 연방정부를 기준으로 공무원은 총 38등급의 임금체계를 가지고 있는데  
고위직인 30~38급 전체 여성공무원 중 11.7%, 남성공무원 중 1.5%가 시간제  
근로를 하고 있음(성지미 외, 2012).

### 4. 시간제 복지공무원 운용 방안

#### 가. 기본방향

##### □ 시간제 복지 공무원 제도의 도입 목적

- 시간제 복지 공무원 제도를 도입하는 궁극의 목적은 격무와 스트레스에 시달  
리는 복지공무원의 직무를 지속가능한 일자리로 만들고, 주민친화적인 서비스  
전달체계를 갖추려는 것임. 따라서 비정규직인 보조적 일자리를 창출하는 것  
이 아니라 '정규직의 일자리 나누기' 차원에서 시간제 직무를 만들어야 제대로  
정착할 수 있을 것임.
- 이 방향에 따라 다음과 같은 세 가지 정책과제를 해결해야 함. 첫째, 전일제 공  
무원들의 시간제 전환, 둘째, 균등대우 원칙에 입각한 시간제 공무원 인사규정  
의 마련, 셋째, 정원관리방식의 전환(full-time equivalent)이 요구됨.

## 나. 정책과제

### □ 전일제 공무원들의 시간제 전환

○ 시간제 공무원을 정형화된 행정지원 업무, 민원 접수, 안내 등 보조적이며 별도 직무에 대해서만, 또는 육아휴직등의 대체인력으로만 활용하는 것은 질 낮은 시간제 일자리를 양산함으로써 동 제도의 확산에 걸림돌이 될 것임. 시간제 근로 적합 직무를 지정하는 positive system에서 부적합 직무를 제외한 모든 직무에 시간제 근로 제도를 도입하는 것이 가능하다는 negative system으로 나아가야 함.

○ 시간제 공무원을 배출하는 주요 경로가 시간제 공무원을 별도로 신규 채용하는 ‘채용형’이 아니라 전일제에서 시간제로 전환하는 ‘전환형’이 되어야 하며, 역으로 시간제에서 전일제로의 전환 기회가 주어져야 할 것임.

- 시간제 근로 전환 청구권의 활용
- 전일제 근로로의 전환권 및 전일제 채용 시 우선 채용권 부여

### □ 균등대우원칙에 입각한 시간제 공무원 인사관리지침의 제정

○ 현재 우리나라의 ‘채용형’ 시간제 공무원은 무기계약직의 신분을 갖고 있기 때문에 정년등 고용보장과 공무원연금이 제공되지 않음.

○ 향후 시간제 공무원의 보수는 형평과 비례의 원칙에 근거하여 지급되어야 함. 수당의 금액과 휴가일수는 근로시간에 비례하여 계산되는 한편, 근무평정과 승진 등에서의 인사상 불이익은 최소화되어야 함.

○ 미국에서는 시간제 공무원이 전일제 공무원과 동일한 보수표에 따라 지급받고, 영국에서도 시간제 근로자는 전일제와 동일한 시간당 보수율을 적용받아야 한다고 법률에 명시하고 있음.

- 미국에서 “시간제 근로자는 정규 상용근로자이다(regular permanent worker)” 따라서 정규 전일제의 규정에 준하는 법적 구속을 받음.
- 즉 보수, 퇴직, 연금, 훈련, 기타급여 등에서 전일제와 동등한 자격을 부여



받음(한국행정연구원, 2000). 채용, 승진, 보수, 교육훈련, 복무, 사회보장 및 제수당, 휴가, 연금도 같은 원칙임.

○ 먼저 시간제로 운용할 직무 선정 및 직무 재설계를 통해 사례, 보상, 평가 등 도입방안의 구체화가 요청됨. 근무자의 교체에 따라 발생할 수 있는 업무 단절, 평가 등의 문제를 해결할 필요가 있음.

- 현재 전일제 중심으로 되어 있는 인사관리제도를 바꿔야 함. 일반직 시간제 공무원 제도를 도입하기 위한 인사규정의 범주는 [그림 6-2-2]와 같음.

[그림 6-2-2] 일반직 시간제 공무원 제도 도입 시 풀어야 할 인력관리 사항들

정원	채용	임용	보수
정원 산정 및 관리	주관기관, 직렬, 절차, 선발대상 및 시험	전보, 전직, 승진, 파견, 겸임, 전입, 휴직, 직권면직	보수 책정, 연금 산정, 성과급
성과평가	교육훈련	복무 관리	시간제-전일제 전환
평가표, 평가방식	훈련주기, 훈련기관, 교육훈련 내용, 기간, 비용보전, 대체인력	검직, 단체활동, 휴가, 순환보직, 업무 배치	시행시점, 주기, 절차, 방식

#### □ 정원관리방식의 전환(FTE, full-time equivalent)

○ 현행 공무원제도는 중앙행정기관, 지방행정기관, 특별지방행정기관 그리고 부속기관에서 법률에 따라 직급별로 정원을 정하고 있음. 시간제 공무원 제도도 직급별 정원 원칙과 책임인력 운영 원칙에 근거하여 활용범위를 정해야 할 것임. 다만 시간제 공무원의 정원관리는 공무원의 근무시간을 기준으로 전일제 근무자수로 환산하여 이루어져야 함.

- 공무원 정원기준을 현행 ‘인원’에서 ‘근로시간’으로 전환할 필요가 있음. 예컨대 근무시간이 주 20시간인 사람은 정원 계산에서 0.5명으로 계산할 수 있음. 반일제 근무하는 파트타임 공무원 2명이 전일제 근무를 하는 1명으로 계산됨.
- 영국 국가공무원의 부처별 성별 시간제 인력을 제시한 <표 6-2-9>를 FTE 방식으로 제시하면 <표 6-2-10>과 같음. <표 6-2-11>은 시간제 교사 추이를 FTE 방식으로 제시한 것으로 정원관리방식 전환에 대한 이해를 도울 수 있음.

〈표 6-2-10〉 영국 중앙공무원 부처별 성별 총인원 및 FTE 기준(2013.3.31. 기준)

(단위: 명)

	남성				여성			
	전일	시간제	소계	FTE	전일	시간제	소계	FTE
Attorney General's departments	2,810	190	3,000	2,940	3,610	1,930	5,540	4,950
Business, Innovation and Skills	8,400	620	9,020	8,830	6,050	3,030	9,080	8,180
Cabinet Office	870	10	880	880	760	110	870	840
Communities and Local Government	1,160	120	1,280	1,240	900	300	1,200	1,110
Defence	36,770	1,250	38,010	37,620	15,940	4,090	20,030	18,830
Education	1,500	50	1,540	1,530	1,770	500	2,280	2,140
Energy and Climate Change	750	20	770	760	580	100	680	650
Environment, Food and Rural Affairs	3,800	240	4,040	3,960	3,130	1,380	4,510	4,080
Food Standards Agency	870	20	900	890	330	80	410	390
Foreign and Commonwealth Office	3,400	40	3,440	3,420	2,130	190	2,320	2,250
Health	1,260	70	1,330	1,310	1,410	330	1,750	1,650
HM Revenue and Customs	26,800	5,240	32,050	30,270	23,290	21,080	44,370	37,610
HM Treasury	580	10	590	580	460	80	540	510
Home Office	11,640	880	12,510	12,240	9,240	4,390	13,630	12,270
International Development	860	20	880	870	780	140	920	880
Justice	32,250	2,870	35,120	33,860	22,910	8,300	31,200	28,130
Office for Standards in Education	480	30	520	500	630	110	740	700
Security and Intelligence Services	3,390	150	3,540	3,500	1,250	660	1,900	1,720
Transport	9,400	770	10,170	9,890	5,090	2,400	7,490	6,670
UK Statistics Authority	990	550	1,540	1,290	980	990	1,970	1,580
Work and Pensions	29,480	5,060	34,540	33,180	34,870	37,800	72,670	61,460
중앙정부 전체	178,640	18,250	196,890	190,790	137,090	88,210	225,300	197,740

주: 1) 남녀별 총인원이 1,000인 미만인 부처는 표기 생략, 그러나 전체 집계에는 포함.

2) 상용직(Permanent) 공무원만 집계.

자료: Office for National Statistics. 2013.3.31., Annual Civil Service Employment Survey.

〈표 6-2-11〉 영국 잉글랜드 초·중·특수학교의 정규직 시간제 교사 비율 추이

(단위: 천명, %)

	전일제교사	시간제교사(FTE)	총 교사 수(FTE)	시간제교사의 비율(FTE)
2000	367.1	62.6(33.3)	429.7(400.8)	14.6 (8.3)
2007	370.1	91.0(48.4)	461.1(418.5)	19.7 (11.6)
2008	367.7	94.8(50.4)	462.5(418.1)	20.5 (12.1)
2009	364.1	98.3(52.3)	462.4(416.4)	21.3 (12.6)
2010	363.3	103.2(55.0)	466.6(418.4)	22.1 (13.1)
유치원/초등	170.0	61.0(30.8)	231.1(200.9)	26.4 (15.3)
중학교	187.7	39.1(22.5)	226.8(210.3)	17.2 (10.7)
특수학교	17.8	7.9(3.8)	25.7(21.6)	30.7 (17.6)

주: 1) ( )안은 FTE(full-time equivalent)로 환산했을 때의 교사 수와 비중임.

자료: UK. Department of Education. May 2010. School Workforce In England. <http://www.education.gov.uk/rsgateway/DB/SFR/s000844/index>; 배규식(2012. 6) 재인용

## 다. 단기 전략: 시간제 복지직 공무원 제도의 성공사례 만들기

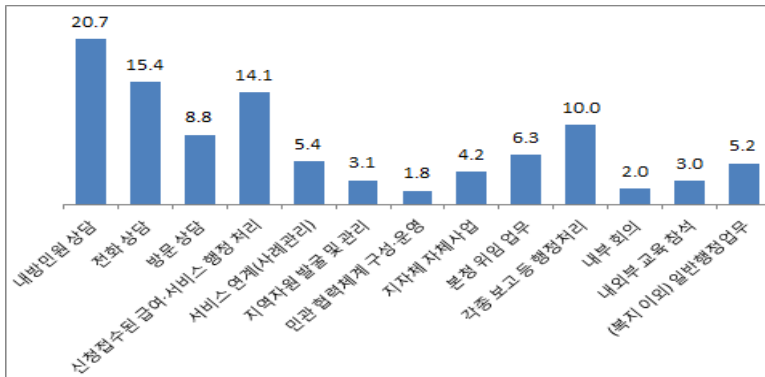
### □ 우선 도입을 위한 시간제 복지직 적합 직무의 선정

- 적합 직무 선정을 위해 기초생활보장급여, 기초노령연금, 결식아동 지원 등 정부의 197개 복지사업에 대한 직무분석을 통해, 직무를 유형화하고(grouping) 직무별로 업무와 역량, 태도에 대해 상세히 기술한 기초자료가 필요하나 현재 부재함.
- 기존 직무구조 하에서 시간분절이 용이한 업무를 중심으로 우선 도입하는 방안을 모색할 수 있음.
  - 예컨대 협업하기 보다는 독립적으로 수행할 수 있는 업무, 정형화된 업무 등을 선정하는 것이 가능할 것임(직무 중 회의 참석, 대외협력 및 네트워킹 업무는 제외)
  - 본 연구의 조사에서 파악한 결과, 사회복지담당 공무원의 총 근무시간을 100으로 할 때 세부업무별 비중은 [그림 6-2-3]와 같음. 가장 비중이 높은 업무는 내방민원 상담, 전화 상담, 신청 접수된 급여 서비스 행정처리, 각종

보고 등 행정 처리의 순임.

- 복지직 공무원들의 과중한 업무 부담을 덜어주기 위해서 이와 같이 비중이 큰 업무를 중심으로 시간제 복지직 공무원들을 투입할 수 있을 것임.

[그림 6-2-3] 사회복지담당 공무원의 세부업무별 비중 분포(%)



- 좀 더 구체적으로 읍·면·동 사회복지담당의 사무분장 내역 자료(보건복지부, 2013a에서 정리)를 갖고 업무난이도가 상대적으로 낮은 보편적 복지업무(기초노령연금, 보육료 지원, 유관부처 복지급여 등)를 중심으로 시간제 공무원의 적합한 직종을 선정하면 <표 6-2-12>과 같음.

〈표 6-2-12〉 읍·면·동 사회복지담당의 사무분장 내역중 시간제 공무원 적합 직무

읍·면·동의 복지사무	시간제 공무원 적합 직무
가. 팀장사무 • 읍·면·동 주민생활 및 복지사무 총괄 • 사회복지관련 행사 및 민관협력사업 기획·추진 • 지역자원 발굴 및 복지관련 단체 관리 • 이의 신청 민원, 대응이 어려운 민원 등에 대한 처리 • 초기상담 및 모니터링담 점검 관리	
나. 팀 공통사무 • <b>복지대상자 초기 상담 및 접수, 종합정보안내</b> • <b>복지대상자 증명 발급 등 단순 민원 처리</b> • 서비스 연계 및 통합사례관리대상 발굴 • 취약계층 사각지대 발굴 활동 지원 및 사후관리	시간제 도입 시간제 도입
다. 복지업무담당 사회복지직 • <b>복지대상자 초기 상담 및 접수, 종합정보안내 관리</b> • <b>복지대상자 지원(모니터&amp;케어) 활동 총괄</b> • <b>읍·면·동 내 지역복지자원 조사 및 관리</b> • 희망복지지원단 통합사례관리 또는 서비스연계 협력 • <b>기초생활보장수급자(의료급여) 권리보호 및 역량강화지원</b> • <b>취약가구 지원(한부모가구, 아동가구, 조손가구, 다문화가구 등)</b> • <b>시·군·구 자체 취약계층 특별지원사업</b>	시간제 도입 시간제 도입 시간제 도입 시간제 도입 시간제 도입 시간제 도입 시간제 도입
라. 복지업무담당 행정직 등 • 장애인복지(등록, 장애연금 등), 노인복지(노령연금 등), 아동복지, 여성, 보육사업 등 • 차상위우선돌봄대상자 지원 • 재해구호 • 다자녀가구지원 등 소득재산 기준 없는 복지서비스 • 저소득층 주거복지: 임대아파트, 매입임대, 전세임대 등 • 교육, 청소년, 자원봉사, 보건 등 주민서비스 관련업무 • 일자리사업: 공공근로, 지역공동체 일자리, 근로유지형 자활근로사업 등	전체 시간제 도입
마. 보조인력이 수행할 수 있는 역할 • 복지대상자 모니터링 활동 지원: 방문상담 동행, 안부전화 • 신규 복지사업 신청 안내 전화 및 안내(사업담당의 지도에 따라 실시) • 상담 대기주민 안내 및 출구동행 서비스 • 복지대상자 증명서 발급 (행복e음 권한을 부여 받은 경우에 한함) • 각종 후원물품, 기초생활보장수급자 쓰레기봉투 등 저소득층 대상 물품 지급 • 예외적으로 인력 및 시기를 정하여 별도 업무를 부과한 사항 (교과부 교육비 지원사업 등)	전체 시간제 도입

주: 시간제 도입이 우선적으로 가능한 직무는 굵게 표시.

□ 전문 인력의 투입

- 사회복지의 특수성으로 인해 서비스 전달자의 전문능력과 태도가 직무수행에 중요함. 본 연구의 일환으로 수행된 복지 전달체계 개선을 위한 실태조사에서 공무원 배치 방안으로서 단순지원인력보다는 전문능력을 갖춘 전담 복지직 공무원의 배치 요구가 높았음. 이처럼 전문성, 직무연수에 대한 요구가 높음.
- 시간제 사회복지인력 운용의 성공을 위해서는 투입 인력이 직무관련 전문성과 태도를 갖추는 것이 관건임.
  - 시간제 사회복지인력의 신규채용 시(전일제에서 전환형이 아닌), 사회복지사 자격증을 소지하고 직무수행 능력을 갖춘 인력을 선발하기 위한 채용시스템 마련이 필요할 것임.

□ 제도도입 여부와 성과를 기관 경영평가 항목으로 포함

- 책임 인력운영 원칙의 적용
  - 각급 행정기관장의 책임 하에 시간제 근무가 가능한 직무를 적극적으로 발굴하고 법으로 정해진 직급에서 일정비율의(예컨대 직급별 정원의 20% 범위) 범위 내에서 자유롭게 시간제 공무원의 활용을 권장(신동면·강정석, 2003: 1-22).
  - 활성화를 위해 부서장 평가 시 부서 내 시간제 도입실적 포함 가능
  - 정부업무평가에 시간제 공무원 도입 및 활용 실적 반영

## 5. 시간제 민간인력 운용 방안

### 가. 민간복지인력의 현황과 전망

□ 지자체 복지 전달에 다수의 민간인력 참여

- <표 6-2-13>에서 보는 바와 같이 6개 정부부처와 2개 공공기관에서 다양한 복지서비스의 전달에 참여하고 있음.

- 보건(방문간호사, 정신보건복지사), 고용(자립지원상담사), 주거(주거복지사, LH공사 실버사원), 문화(문화여가사), 교육(평생학습사), 사회보험(공단직원) 등

○ 민간복지인력의 규모는 2013년 현재 총 93,870명에 이릅니다.

- 예산자료를 기준으로, 민간복지인력은 2014년도에 98,460명으로 더 증가하여 약 10만명에 육박할 것으로 예상

#### □ 전달체계 개편에 따른 민간 전문인력의 확충 전망

○ 사회보장위원회 본회의(2013. 5. 14)에서 논의된 “국민 중심의 맞춤형 복지 전달체계 구축방향” 안전자료에 따르면, ‘복지 전달체계 개편에 필요한 민간 전문인력을 단계적 확충’하는 방안을 제시함.

- 민간 전문인력 확충의 필요성으로서 ‘복지대상자는 복지·보건·정신건강·고용·주거·문화 등 다양한 욕구를 갖고 있어 다양한 분야의 민간 전문인력과 협력을 통해 맞춤형 복지서비스 제공 가능’하다는 근거 포함
- 민간 전문인력의 유형으로는 ‘방문간호사, 통합사례관리사(복지부), 직업상담사(고용부), 문화복지사(문화부) 등’으로 제시

〈표 6-2-13〉 각 부처 복지사무의 관련 민간인력 현황과 계획

소관부처	관련사업	전달체계	인력명	인원	
				2013년	2014년
보건복지부	통합사례관리사지원	지자체	통합사례관리사	928	928
	장애인일자리	지자체	장애인행정도우미	5,050	5,050
	기초노령연금지급	지자체	지자체 민간보조인력	-	3,717
	의료급여경상보조	지자체	의료급여관리사	570	570
	-	병원, 센터, 시설	정신건강전문요원	13,313	13,313
	드림스타트	드림스타트센터	아동통합서비스 전문요원	650	690
	방문건강관리사업	보건소	방문간호사	2,750	2,750
	자활사업	지자체	복지도우미	3,804	3,804
	자활사업	사회복지시설	사회복지시설도우미	3,188	3,188
문화체육 관광부	문화복지전문인력 지원사업	사회복지시설, 문화센터 등	문화여가사 (복지사)	100	320
고용노동부	고용센터인력지원	고용센터	직업상담원(사)	376	376
교육부	교육복지우선지원사업	학교	교육복지사	1,400	1,400
여성가족부	아이돌봄지원사업	건강가정지원센터	아이돌보미	20,000	20,000
	가족역량강화지원사업	건강가정지원센터	건강가정사	700	700
	다문화가족 정착 및 자녀양육지원	다문화가족지원 센터	사례관리사, 방문지도사	3,680	3,680
병무청	사회복무요원지원	주민센터, 보건소, 사회복지시설 등	사회복무요원	29,498	29,764
국민연금 공단	장애인활동지원	지자체 공단지사	전문인력	292	292
	장애등급판정	지자체	전문인력	322	452
	근로능력판정	지자체	전문인력	91	151
	장애인서비스연계 지원사업	공단	전문인력	-	97
	활동지원/등급판정	-	지원보조인력	158	218
LH공사	임대사업비	본사, 지사 관리사무소	실버사원	7,000	7,000
계				93,870	98,460

자료: 보건복지부 내부자료



□ 원스톱 통합서비스 제공을 위한 민간 전문인력의 통합(파견 포함)

○ 분절화된 사례관리(통합사례관리, 방문건강관리, 노인돌봄기본서비스, 자활사례관리, 드림스타트, 교육복지 우선지원사업, 취약 한부모가족역량강화, 의료급여사례관리, 장애인사례관리, 다문화가족사례관리 등)를 통합하여 관리해야 함.

- 특히 아동(드림스타트), 장애인(장애인활동지원), 노인(장기요양보험), 가족(통합사례관리, 취약한부모가족 역량 강화 등) 대상 사업과의 협력 관계 재구조화

○ 개별급여 전환('14.10)을 통해 가구별 욕구에 기초한 맞춤형 급여체계를 수행하고 사례관리의 정착을 위해 서비스를 확대해야 함.

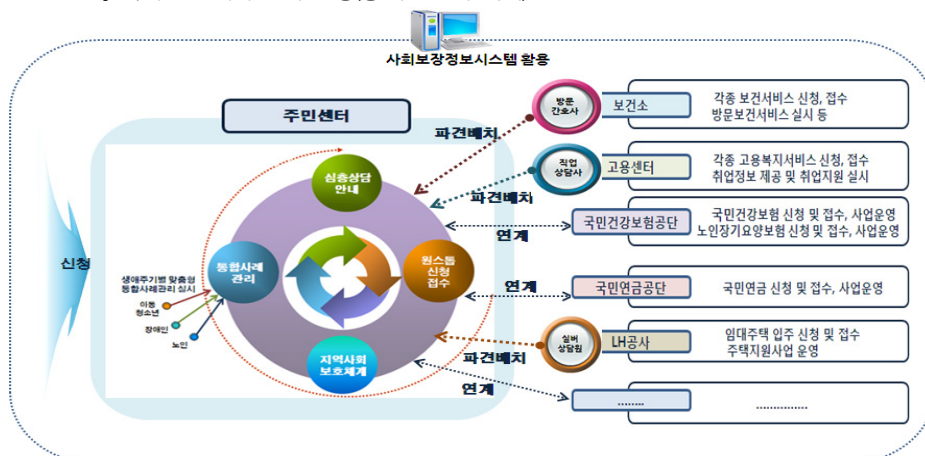
- 복합 욕구를 지닌 저소득 가구에 대한 보건·복지·고용·교육·주거 등 맞춤형 서비스 제공, 장애인(79종)·노인(31종)·아동(45종) 등 대상별 복지서비스를 종합 안내하고, 출산·사망 신고 시 관련 복지서비스 연계 안내(정부3.0)

○ [그림 6-2-4]과 같이 원스톱 맞춤형 서비스 수행을 위한 민간 전문인력은 본청과 주민센터 간 합리적인 배치방안 수립

- 방문간호사, 직업상담사, 정신보건복지사, 문화여가사, 평생학습사, 드림스타트 요원, 통합사례관리사 등

- 연금공단·건강보험공단·LH공사 등 공공기관 종사자 파견도 고려

[그림 6-2-4] 복지 전달체계 연계 모형(동 주민센터 사례)



자료: 관계부처 합동 보도자료(2013년 7월), “국민 중심의 맞춤형 복지 전달체계 구축방안”.

## 나. 기본방향

### □ 민간복지 인력의 적극적 활용

- 동 주민센터 등의 복지허브 수행기반 마련 위해 담당인력 운용방안의 하나로 시간제 민간 복지인력을 적극적으로 활용
  - 우수 민간 전문인력의 확보, 민간 복지인력의 업무부담 완화 등을 통해 복지서비스의 품질 향상

### □ 시간제 민간 복지인력의 근로조건 및 고용안정성 보장

## 다. 정책과제

### □ 적합한 직종 및 업무분야의 적극 발굴 및 순차적 확대

- 읍·면·동 주민센터의 일반상담 창구, 지역 복지콜센터 등이 대상이 됨.
- 민간복지인력의 전체 업무분야로 확산되어야 함.
  - 단기적으로 정형화된 행정지원 업무, 교대제 업무, 단순 반복 업무, 보조업무 등에서 시작하더라도 업무 난이도와 책임이 수반되고 지도, 판단력이 필요한 직무로까지 확대해 나감.

### □ 임금, 근로시간, 부가급여, 휴가, 근로복지 등 근로시간과 고용안정성에 대한 명확한 기준 마련

- 균등대우원칙에 입각한 시간제 민간 복지인력 인사관리지침의 제정이 필요함.
- 근무평정과 승진 등에서의 인사 상 불이익이 최소화되어야 함.

### □ 전일제 민간복지인력 및 시간제 공무원으로의 전환 기회 제공

- 시간제 민간복지인력 ↔ 전일제 민간복지인력 간의 전환 경로가 마련되어야 함.
- 시간제 민간복지인력 → 시간제 복지직 공무원으로의 이동 경로 역시 마련되어야 함.

- (국민기초생활보장제도 개편) 개별급여 전환('14.10)을 통해 가구별 욕구에 기초한 맞춤형 급여체계 수행 기반이 필요함.
- (사례관리 정착) 복합 욕구를 갖고 있는 저소득 가구에 대한 보건·복지·고용·교육·주거 등 맞춤형 서비스가 제공되어야 함.
- 초기상담→욕구조사→서비스계획 수립→서비스 제공→평가 및 사후관리의 순서로 진행되어야 함.
  - 상담·안내, 신청·의뢰 서비스 확대 범위 등을 고려하여 민간 전문인력 배치 방안 마련





## 제7장 개편 추진방안: 지자체 복지-일반행정-주민자치의 조정 및 조화

제1절 주민자치와 복지의 상생 방안

제2절 동 주민센터 일반민원행정 기능의 변화 필요성과 개편안

제3절 최일선 행정기관의 설치 단위 검토



# 7

## 개편 추진방안: 지자체 << 복지·일반행정-주민자치의 조정 및 조화

### 제1절 주민자치와 복지의 상생 방안

#### 1. 지역복지를 통한 주민자치 강화 필요성

##### □ 읍면동의 주민자치

- 읍면동은 주민자치를 담당하는 최일선의 역할, 종합행정의 기능을 수행해 왔음.
  - 읍면동은 지역주민이 일상생활에서 직접 접촉하는 행정공간으로, 주민과 가장 밀접한 관계에 있고 민의를 반영하는 기능을 담당하고 있음.
- 과소동의 통폐합 작업, 유희 등 시설의 활용, 주민생활지원계 설치 등 읍면동의 행정환경은 그동안 많은 변화를 겪어 왔음.
  - 주민생활과 밀접한 8대 주민생활지원서비스(보건, 복지, 고용, 관광, 교육, 문화, 주거, 체육)의 통합전달 체계 구축을 위해 2006년부터 읍면동에 ‘주민생활지원계’를 설치·운영하도록 한 바 있음.
- 최근에는 주민자치 입장에서 지역복지 분야를 흡수하려는 움직임이 커지고 있으며, 이에 따라 또 다른 변화의 시기가 도래한 것으로 보임.
  - 현 정부 들어 안전행정부에서는 읍면동 수준에서의 주민자치를 강화하기 위한 ‘주민자치회’ 모형으로 ‘지역복지형’, ‘안전마을형’ 등을 계획하고 있는데, ‘지역복지형’은 주민자치회가 지역복지 공동체의 구심점이 되어 지역 내 산재된 복지 자원을 발굴하여 복지 사각지대에 배분하는 유형임.
  - 광주 남구 봉선1동 등 전국 30개 읍면동이 주민자치회 시범사업 지역으로 선정되어, 이들 지역은 2013년 6월부터 1년 간 주민자치회를 시범적으로 운영하게 되었음.
  - 주민자치 시각에서 지역복지는 중요한 이슈이고, 지역복지 활동의 허브 역할을 누가 담당하는가의 문제가 제기되고 있는 상황임.

- 인구 고령화에 따라 인구구조가 변동하고 단독가구 및 노인가구가 증가하는 등 사회적·경제적 변화로 복지수요가 지속적으로 증가하면서, 복지에 대한 사회적·정치적 요구가 증대하고 복지재정의 지출 또한 급속하게 확대되고 있음.
  - 복지와 분배에 대한 잠재적인 요구는 2010년 6월 지방선거에서 무상급식 문제가 선거전의 쟁점으로 전면 부상하면서 강력하게 등장하였고, 이제 복지는 모든 국민에게 민감한 문제가 되었음.
- 지자체 복지업무 수행에 있어, 기초수급자, 한부모가족, 차상위, 틈새계층 등의 선별적 복지업무와 기초노령연금, 바우처, 아동급식, 보육료 등 보편적 복지업무가 함께 수행되면서 업무의 중요도에 대한 고려가 미흡한 상황임.
- 이와 같은 여건 변화 속에서 읍·면·동이 복지의 허브 기능을 담당해야 할 필요성이 점차 커지고 있음.
  - 복지의 영역 중에서는 전국적인 통일성을 확보하기보다는, 지역적인 특성과 지역주민의 요구에 즉시적으로 대응해야 할 필요성이 큰 영역이 있음.
  - 읍·면·동 수준에서 담당할 복지의 범위를 복지정책 및 행정여건 변화를 반영, 조정하여 읍·면·동의 복지 허브 기능 담당 방안을 모색할 필요가 있음.
- 주민자치와 복지의 상생을 통해 지역복지 활동을 강화하고 점차 주민자치의 역량을 확보하는 것이 필요함.
  - 읍·면·동에서 지역주민에게 복지서비스를 능동적으로 제공하면서 지역사회에 대한 주민의 관심을 고양시킬 수 있음.
  - 읍·면·동 단위의 행정기관만이 복지서비스를 제공하는 것이 아니라, 민간이 참여하고 민과 관이 협력하면서 지역복지 기능을 수행하는 것이 바람직함.
  - 지역주민이 참여하고 읍·면·동 단위의 행정기관과 협력하면서 장기적으로는 주민자치 의식의 확대와 주민자치 역량의 강화를 도모할 수 있을 것으로 판단됨.



## 2. 민간의 참여 확대 방안

### □ 민간을 대상으로 한 교육과정 개발

- 지역주민들이 행정기관에 참여하기 위해서는 관련 교육과정을 개발하여 지역 주민들을 대상으로 사전 교육을 실시하는 것이 필요함.
  - 공공분야 업무의 성격, 정책과정(의사결정, 정책형성, 정책집행, 정책평가) 등에 대한 교육과 훈련
  - 복지, 보건, 주민자치 등에 대한 개념과 관련 교육
  - 갈등, 조정, 협력 등에 대한 교육

### □ 지역주민의 참여 기회 확대

- 지역주민, 직능단체, 시민단체, 민간 복지관(종합사회복지관, 노인복지관, 장애인복지관 등), 민간 센터(다문화지원센터, 청소년상담센터 등)와 같은 다양한 지역의 주체들이 참여할 수 있도록 참여에 대한 문호를 확대 개방하는 것이 필요함.
  - 주민자치위원회 기능을 활성화하여 주민자치위원이 공공분야에 실질적으로 참여할 수 있도록 기회를 확대
  - 시민단체 등과의 협력을 강화하여 다양한 주민의식을 반영할 수 있는 통로를 마련

## 3. 민관협력 강화 방안

### □ 지역사회복지협의체의 기능 강화

- 2005년 7월부터 시·군·구에서 의무적으로 지역사회복지협의체를 구성·운영하도록 하여 지역사회 중심의 복지체계를 구축하는 데 민과 관이 핵심적인 역할을 담당하도록 의무화하였음.

- 동 복지 허브화 사업의 일환으로 일부 동에서는 동 단위에서 지역사회복지협의체를 구성하여 운영하고 있으나, 아직 대다수의 지역이 시·군·구 단위에서만 지역사회복지협의체를 구성하여 운영하고 있는 상황임.
  - 지역사회복지협의체가 적극적으로 활동할 수 있도록 동에서도 지역사회복지협의체를 구성하여 민간의 참여를 유도할 필요가 있음.
- 기존에 각 정부부처에서 강조해 온 민관협력체들 간의 연계와 협력을 강화하는 것이 필요함.
  - 보건복지부에서 추진해 온 시·군·구 ‘지역사회복지협의체’와 안전행정부에서 추진해 온 ‘주민생활지원서비스 민관협력체’가 함께 운영되는 지자체의 경우 민관협력을 위한 실질적인 기구로 역할할 수 있도록 협력이 필요함.
  - 운영상의 중복성<sup>72)</sup>과 협력이 어려운 부분도 있는데, 기존에 존재하는 민관협력체 간 연계에 대한 관심이 요청됨.<sup>73)</sup>
  - 민관협력체 간에 정보와 인식을 공유하면서 연계와 협력을 강화하는 것이 장기적인 발전 방안이 될 수 있을 것으로 보임.
- 민간의 참여, 민관협력 등을 통해 지역에 대한 주민의 관심을 증대시키고, 주민의 자치역량을 강화할 수 있음.
  - 장기적으로는 복지를 통한 주민자치 강화의 효과가 나타날 것으로 판단됨.

72) 지역사회복지협의체 위원이 해당 지역의 주민자치위원을 겸직하는 등 실제로는 한정된 읍·면·동 지역에서 민간 위원으로 위촉되는 인물이 한정적이고 중복되는 경우가 많음(경기도 의정부시 자치행정과 공무원 인터뷰, 2012.7.20; 부산시청 건강증진과 공무원 인터뷰, 2013.3.26; 서울 서대문구청 복지정책과 공무원 인터뷰, 2013.4.25).

73) 보건복지부에서는 동 주민센터를 복지의 허브 기능으로 전환하기 위하여 기능보강형, 거점형, 통합형 이라는 세 가지 모형을 추진중에 있고, 안전행정부에서는 읍·면·동 수준에서의 주민자치를 강화하기 위한 주민자치회 모형으로 지역복지형, 안전마을형 등의 모형을 추진하면서 2013년 6월부터 1년간 시범사업을 실시하기 위하여 30여개 읍·면·동을 선정하였음. 특히, 지역복지형은 주민자치회가 지역 복지공동체의 중심점이 되어 지역 내 산재된 복지재원을 발굴하여 복지 사각지대에 배분하는 유형이고, 안전마을형은 지역 내 안전 유해요소를 지역 스스로 살피고 안전관리 네트워크를 형성하도록 하는 유형임(공감코리아, 2013.5.8).

## 제2절 동 주민센터 일반민원행정 기능의 변화 필요성과 개편안

### 1. 동 주민센터 일반민원행정 기능의 변화 필요성

#### □ 동 주민센터의 일반민원행정

- 기존 동 주민센터에서는 일반민원행정 기능을 주로 수행하였고 일반민원행정을 담당하는 인력이 더 많았음.
  - 복지 수요가 증가함에 따라 일부 지역에서는 행정직 공무원에게 복지업무를 부여하는 등, 지역 여건에 따라 동 주민센터의 기능은 이미 변화하고 있음.
- 대도시 자치구의 경우 인구규모와 도시 밀집도가 높기 때문에 동 단위에서 복지수요가 큰 상황이므로, 동 주민센터가 복지의 허브 역할을 수행할 수 있도록 하는 기능 변화의 필요성이 제기되고 있음.
  - 많은 지역주민들이 복지를 권리로 요구하고 있고, 보편적 복지 개념의 도입 등으로 지역주민들은 동 주민센터를 방문하여 복지·고용·보건·안전 등의 통합적인 서비스를 제공받기를 희망하고 있는 상황임.
- 복지서비스의 전달체계를 복지수요자 중심으로 전환하기 위해서 동 주민센터의 기능을 재검토하고 역할을 재정립할 필요가 있음.
  - 동 주민센터 주민생활지원담당과 구청 주민생활지원담당 간의 업무조정에 대해 논의되고 있음.
  - 동 주민센터에 복지업무를 담당하는 인력을 확충하는 것이 논의되고 있음
  - 행정직 공무원의 복지업무 배치가 논의되고 있음.
- 동 복지기능 강화 방안은 일반민원행정을 중심으로 운영되어오던 동 주민센터의 기능을 개편하여 동 주민센터 업무의 중심을 ‘지역주민에게 복지서비스를 제공하는 것’으로 하는 것을 의미함.
  - 일반민원행정업무는 정보화 및 전산화로 인해 단순·간편·신속하게 그 업무의 성격이 변하고 있음.
  - 그러나 지역에 따라서는 민원서류 발급이 폭증하는 동 주민센터도 있어서

지역 여건에 따라 동 주민센터의 업무 내용이 각기 다른 상황임.

○ 일부 지역에서는 청소, 환경 등의 업무를 구청으로 이관하고 동 주민센터에서는 복지기능을 중심으로 업무를 시행하고 있음.

- 지역주민 입장에서는 청소, 환경 등의 업무도 동에서 담당하는 것이 편리하다고 인식하고 있으나, 주어진 인력의 범위 내에서 동 주민센터가 복지기능을 강조하고자 내린 결단임.

○ 지역복지 수요 증가에도 불구하고 복지담당 인력은 크게 증가하지 못하여 복지 갈때기 현상 등이 생겨남.

- 지속적인 경기침체, 복지제도 변화에 따른 복지대상자의 증가, 인구 구조 변화에 따른 복지수요의 증가 등 여러 가지 복지 수요가 증가하고 있음.
- 그동안 복지예산 및 복지사업 증가에 비해 복지업무를 담당하는 공무원의 정원은 크게 증가하지 못하였고, 대민서비스를 담당하는 읍면동에서의 인력 부족 현상이 심화되고 있었음.
- 동 주민센터는 증가하는 복지업무를 감당할 수 있는 구조로 변화하지 못하고 일반민원행정 중심의 기존 구조를 유지해 왔음.

〈표 7-2-1〉 최근 5년간 복지영역 증가

	2006년	2007년	2008년	2009년	2010년	증가율
복지대상자 수	395만명	482만명	853만명	994만명	1,017만명	157.6%
지방복지재정	15.3조원	18.8조원	23.7조원	29.2조원	26.5조원	71.8%
복지사업 수	67개	86개	93개	100개	106개	58.2%
담당공무원 수	18,512명	20,701명	20,323명	22,419명	22,461명	21.3%

주: 2010. 6월 기준 작성

자료: 강혜규 외(2011).

- 복지업무량의 증가에도 불구하고, 여전히 사회복지 전문 공무원의 숫자 보다 일반 행정직 등의 숫자가 많기 때문에 복지업무를 담당하는 공무원에게는 과중한 업무 부담이 지워지고 있었음.

〈표 7-2-2〉 지방자치단체 사회복지담당 인력(2010.6월 기준)

(단위: 명)

	계	사도	사군구	읍면동(3,464)			
				소계	읍 (214개소)	면 (1,192개소)	동 (2,058개소)
계	22,461	1,535	10,609	10,317	877	3,255	6,185
사회복지직렬	10,335	296	4,440	5,599	510	1,613	3,476
행정직 등	12,126	1,239	6,169	4,718	367	1,642	2,709

자료: 강혜규 외(2011).

○ 능동적 복지, 보편적 복지, 맞춤형 복지 등 지역주민에 대한 복지서비스 제공 업무가 앞으로 더욱 확대될 것으로 전망됨.

- 현 상황에서는 동 주민센터에서 주민의 복지 욕구를 파악하고 이에 적극적으로 대응하고 서비스할 여력이 부족함.
- 동 주민센터에서 담당하는 복지업무의 수가 많기 때문에 지금의 체계로는 맞춤형 복지 서비스를 제공할 상황이 되지 못함.
- 복지서비스의 특성상 작은 지역단위에서 각 이용자의 욕구에 민감하게 반응할 수 있다는 장점 때문에 동 주민센터에서 복지서비스를 제공하는 것이 선호되고 있음.

## 2. 동 주민센터 일반민원행정 기능의 개편안

### □ 동 주민센터 일반민원행정 개편

○ 동 주민센터에서 일반민원행정 기능을 축소·자동화하고, 복지 기능과 주민자치 기능을 중심으로 동 주민센터를 개편하는 논의가 계속되고 있음.

- 구청으로 이관할 수 있는 업무를 발굴하여 구청으로 이관하는 방안, 단순 민원 기능을 축소하면서 전자적으로 업무를 처리하는 방안, 유사 업무를 통합하는 방안, 복지기능의 확대 방안, 복지와 자치의 공존 방안 등이 모색되고 있음.
- 동 주민센터 여건에 따라 민원사무처리의 편차가 크게 나타나므로, 사전에

업무 계량화를 통해 업무의 재설계를 추진한 후 인력 재조정이 필요함.<sup>74)</sup>

## 가. 동 주민센터 업무 계량화를 통한 업무 재설계 추진

### □ 동 주민센터의 업무 현황 및 업무 개편

○ 동일한 자치구 소속의 동이라고 하더라도 동 마다 처한 환경이 달라서 동 주민센터 업무량이 각기 다른 상황임.

- 동 주민센터 직원의 숫자, 직원의 직렬(행정직 및 사회복지직), 선별적 복지 수량, 보편적 복지 수량, 동 주민센터의 민원사무 처리량(전입, 등초본, 인감, 주민등록, 팩스민원, 기타 등), 무인민원발급기 이용 현황 등을 자체적으로 점검하는 과정이 필요함.
- 동별 특성에 맞추어 인력을 재배치하거나 충원하는 것이 필요하고 동별 특성에 따라 구청과의 업무분장을 새롭게 해야 하므로, 일률적으로 동 주민센터의 기능을 획일화할 수는 없는 상황임.
- 서울 노원구에서는 총 19개 동을 A형(임대아파트 밀집동), B형(임대아파

74) <표 7-2-3> 서대문구 동 주민센터 직원 수와 민원사무 총수

(단위: 명, 건)

구분	동 주민센터 직원 수 (행정직+주민팀+자치팀)	민원사무 총수 (전입+등초본+인감+주민등록+팩스민원+기타)
충현동	18	95,765
천연동	15	49,176
북아현동	18	118,387
신촌동	18	113,132
연희동(최대)	20	156,084
홍제1동	19	57,074
홍제2동	13	46,248
홍제3동	17	62,119
홍은1동	18	52,768
홍은2동	18	56,730
남가좌1동(최소)	11	11,082
남가좌2동	17	98,058
북가좌1동	12	15,423
북가좌2동	16	66,642

주: 1) 2011년 1월~10월의 현황임.

자료: 서대문구청(2011a, p.8-9)

트, 일반아파트, 일반주택 혼합동), C형(일반주택 동), D동(일반아파트 밀집동)으로 구분하여 유형 별로 복지인력을 다르게 지원하고 있음.

○ 동 주민센터가 업무량을 파악하고 자체적으로 대응할 수 있는 기반이 조성되어야 할 것임.

- 모든 동 주민센터를 획일적으로 기능 개편하는 것이 아니라, 1차적으로 복지 전달체계를 개편한 후에 동 주민센터가 자체적으로 2차 개편을 할 수 있는 제도를 마련하는 것이 필요함.
- 서울 서대문구의 경우, 복지기능 강화를 위한 동 기능전환 추진 계획을 수립하여 자체적으로 동 주민센터 인력, 복지수요량, 업무량 등을 파악하였고 이에 따라 시범사업과 전면시행 과정을 거치면서 동 주민센터 인력을 재배치하는 선제적인 대응을 하고 있음.<sup>75)</sup>
- 서울 노원구의 경우, 자체적으로 동 주민센터 인력, 주거지역별 분석, 민원

75) 〈표 7-2-4〉 서대문구 동 주민센터 구성(2013.7월 기준)

			(단위: 명, 건)
구분	행정복지팀(복지+자치) 직원 수	민원팀 직원 수	
담당 업무	복지(노인, 장애인, 출산장려, 영유아, 청소년, 방문상담, 바우처, 자원봉사, 주거복지, 교육복지 등) + 자치(주민자치위원회, 주민자치센터, 자치회관, 주민문고, 주민자치, 주민지원, 주민자치프로그램 및 교육 지원, 통반장 관리, 통장협의회 등)	인감, 주민등록, 무인발급기, 민방위, 도로명주소, 전입, 제증명, 전산(주민망) 등	
충현동	10	4	
천연동	10	4	
북아현동	15	4	
신촌동	10	0	
연희동	10	4	
홍제1동	12	5	
홍제2동	4	8	
홍제3동	10	5	
홍은1동	10	4	
홍은2동	11	5	
남가좌1동	4	3	
남가좌2동	10	5	
북가좌1동	10	4	
북가좌2동	12	4	

자료: 서대문구청(2011a, p.11)

처리 건수, 복지업무량, 대상자 통계 등을 파악하였고, 이에 따라 동 주민센터 인력을 전면 재배치하고 있음.

○ 중앙정부 주도의 1차적인 복지 전달체계 개편과 동 주민센터 주도의 2차적인 인력과 기능 개편 전략을 활용해야 할 것임.

- 1차적으로 복지 전달체계 개편이 이루어진 후에, 동 주민센터에서 자체적으로 인력, 복지수요량, 업무량 등을 파악하여 인력 운영 계획서를 작성·제출하도록 의무화하고, 총액인건비제도 내에서 동 주민센터가 자체적으로 2차 개편을 할 수 있는 법제도를 마련함.
- 중앙정부, 시도, 시·군·구에서 동 주민센터의 업무량을 정확하게 파악하고 대응하기에는 한계가 있고, 현 상태에서 동 주민센터가 주도하여 복지 전달체계를 개편하는 데에는 한계가 있으므로, 중앙정부에서 1차적으로 복지 전달체계를 개편하고 해당 동 주민센터에서 2차적으로 인력과 기능을 개편하는 전략을 고려할 수 있음.

## 나. 구청으로 이관할 수 있는 업무 발굴

### □ 구청으로의 업무 이관

○ 동 주민센터의 일부 기능에 대해서는 구청이나 다른 기관으로 이관하는 방안을 고민할 수 있음.

- 세무, 가족관계, 주민생활, 청소, 교통, 불법주정차단속, 건설 등의 업무는 구청에서 직접 담당하는 방안이 있음.
- 동 주민센터에서 담당하는 청소 업무 중에서 대형폐기물 및 건축폐기물 배출 신고, 무단투기폐기물 단속 및 처리, 청소 취약지역 순찰 및 처리, 청소 에 관한 사항 홍보, 적환장 유지관리, 동 환경미화원 관리, 음식물류 폐기물 감량의무사업장 실태조사, 폐형광등·폐건전지 수거 등의 업무를 구청으로 이관하기 위해서는 행정기구 설치조례 시행규칙을 개정할 필요가 있음.



## 다. 일반민원행정 기능 축소

### □ 동 주민센터 일반 민원 행정 기능의 축소 방안

- 단순 발급업무 등의 민원업무는 무인민원발급기를 활용하고, 인허가 민원업무의 전자적 처리를 활용하며, 유사한 업무는 통합하여 일반민원기능을 축소할 수 있음.
- 무인민원발급기 활용 극대화 전략
  - 무인민원발급기의 이용률을 높이기 위해서는 수수료를 인하하거나 무료로 처리하는 발상의 전환이 필요하고 무인민원발급기 설치를 확대하는 방안을 고려할 수 있음.
  - 실제로, 서울 서대문구에서는 무인민원발급기를 이용하는 경우 무료로 처리하여 지역주민들의 무인민원발급기 이용률을 높였고, 서울 노원구에서는 병원, 지하철역, 은행, 백화점 등 주민 밀집장소에 무인민원발급기를 추가로 설치하여 동 주민센터를 방문하는 민원을 감소시켰음.
- 인허가 민원업무의 전자 처리
  - 토목, 건축 등 인허가 민원업무를 전자처리로 가능하게 하여, 민원인이 인허가기관을 방문하지 않고 인터넷으로 인허가를 신청하고 진행상태를 확인하며 결과를 전자적으로 받음으로써 시간과 공간의 제약을 없애도록 하는 전략을 세울 수 있음.
  - 인허가기관 내부에서도 인허가 담당자의 업무처리를 전자적으로 처리토록 하여 행정의 효율성을 제고하고 업무처리절차의 개선을 이루도록 유도함.
  - 정부 민원 포털사이트인 '민원 24'를 활용하여 인허가 민원업무의 전자 처리가 가능하도록 시스템을 개발·확대하고 전국 지방자치단체를 연동함.
- 행정사 제도의 활용
  - 현재 행정사가 영업 중에 있으나 이에 대한 홍보가 부족하여 일반 국민이 이용하지 못하고 있는 상황임.
  - 2013년부터 행정사 자격시험을 도입하여 매년 300명의 신규 행정사가

배출될 전망이다.

- 행정사가 민원에 대한 상담, 공공기관과 관련한 서류 작성, 작성된 서류의 등록 등 일체의 업무를 대행하도록 함.
- 행정사 수수료가 1만원 정도로 저렴하기 때문에 적극 홍보하여 민원 업무를 행정사가 담당하도록 하는 방안도 고려할 수 있음.

○ 유사한 성격, 기능의 통합 운영

- 다양한 직능단체와 매월 회의를 개최하면서 민의를 수렴하고 있는데, 민의를 수렴하는 것이 중요함에도 불구하고 한정된 동 주민센터 인력으로는 업무 부담을 느낄 수밖에 없음.<sup>76)</sup>
- 유사한 성격의 직능단체 회의를 통합하여 운영함으로써, 동 주민센터 일반 업무의 효율성을 확보할 수 있음.

○ 시설 및 사업의 통합 운영

- 동 주민센터의 부서별로 분산된 복지시설(복지관, 다문화가족 센터, 보육정보센터, 건강지원센터 등) 관리를 통합하는 방안이 있음.
- 동 주민센터에서 담당하는 일자리 및 용자지원 사업(일자리 지원센터, 근로자 복지센터, 용자·대출 사업 등)을 통합하여 운영하는 방안이 있음.

○ 일반민원행정팀에서의 변화

76) <표 7-2-5> 동 주민센터의 직능단체와의 회의개최 일정 사례

A동		B동	
직능단체	회의개최 일정	직능단체	회의개최 일정
바르게살기회의	-	바르게살기회의	매월 첫째주 월 11:30
방위협의회	매월 16일	방위협의회	매월 셋째주 월 18:30
새마을부녀회	-	새마을부녀회	매월 셋째주 금 15:00
새마을지도자회의	-	새마을지도자회의	매월 18일 19:00
통장협의회	매월 25일	통장협의회	매월 25일 15:00
주민자치위원회	매월 첫째주 금	주민자치위원회	매월 마지막 화 18:30
청소년지도협의회	매월 마지막 화	생활안전협의회	매월 셋째주 목 18:30
		자율방재단	매월 10일 19:00
		상가변영회	매월 15일 19:00
		한국자유총연맹	매월 19일 19:00

자료: 서대문구청(2011a, p.11)

- 정보화 및 전산화로 인해 일반민원 업무의 성격이 단순하게 변하고 있는 지역에서는 일반민원행정팀의 기능이 축소되는 만큼 인력 또한 축소될 것임.
- 업무 재설계를 통해 단순한 발급업무는 자동화, 전산화 방식으로 처리하고, 기존의 일반민원행정팀의 인력을 복지팀으로 돌려서 복지업무 중에서도 담당할 수 있는 업무를 처리하도록 할 수 있음.
- 청소, 환경 등의 업무는 구청으로 이관하고 동 주민센터에서 일반민원행정팀의 숫자를 최소한으로 할 수 있음.
- 일반민원행정팀의 변화가 없는 지역
  - 예를 들어, 기초수급자가 밀집된 동과 같이 민원서류 발급이 폭증하는 지역의 경우에는 일반민원행정팀의 기능을 축소할 수 없는 상황임.
  - 일반민원행정 기능을 축소할 수 없는 지역의 경우에는, 복지팀의 인력을 보충하여 일반민원행정 업무와 복지 업무 간의 균형을 도모함.

## 라. 복지 기능 확대

### □ 행정직 공무원의 복지업무

- 행정직 공무원이 복지업무를 담당하는 경우에 복지업무에 집중하지 못하는 경향이 나타났는데, 복지업무가 자신의 업무라는 인식을 갖기 어렵고 다른 업무에 배치받기를 원하며 신규 직원에게 복지업무를 담당하게 하는 등 부작용이 나타나고 있음.
- 서대문구 자료에 따르면(서대문구, 2011a), 복지업무를 담당하고 있는 행정직의 72%가 10개월 미만으로 근무하게 되어 업무의 연속성·전문성·대민 서비스 질 등의 저하가 나타나고, 행정직 공무원들이 복지업무를 기피하고 있는 것으로 파악됨.
- 복지업무를 구분하여 사회복지직이 전문적 복지업무를 담당하고, 행정직이 보편적 복지업무를 담당하는 방안을 구상할 수 있음.<sup>77)</sup>

77) 사회복지공무원 심층면접 과정에서, '서비스형' 복지가 늘면서 정작 '생계형' 복지에 관심을 쏟기가 어려

- 2013년 현재, 서울시 서대문구에서는 동 복지기능 허브화 사업으로 관내 14개 동 주민센터의 복지담당인력을 증원하였음.<sup>78)</sup>

〈표 7-2-6〉 복지업무 효율화를 위한 업무분장(안)

구분	전문적 복지(사회복지직)	보편적 복지(행정직)
팀 장	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 사회복지사업 총괄 및 현황 관리</li> <li>○ 사회복지관련 행사 및 민관협력사업 기획·추진</li> <li>○ 이의 제기성 민원, 고질민원 등에 대한 전담 처리</li> <li>○ 지역복지자원 조사 및 관리 등 (이웃돕기, 따뜻한 겨울 보내기 등 후원자 상시 발굴)</li> <li>○ 사회복지관련 단체 관리 등</li> <li>○ 동 주민복지위원 및 권역별 네트워크 관리</li> </ul>	
팀 원	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 복지대상자 초기 상담 및 접수</li> <li>○ 찾아가는 방문 상담</li> <li>○ 복지대상자 사례관리 및 위기개입</li> <li>○ 지역복지자원 조사 및 관리</li> <li>○ 고용, 교육, 복지 정보 수집·제공</li> <li>○ 복지대상자 욕구사정 및 서비스연계</li> <li>○ 사각지대 및 틈새계층 발굴·지원</li> <li>○ 기초생활보장수급자 지원관리</li> <li>○ 조건부수급자 관리 및 자활지원 의뢰 등</li> <li>○ 의료급여대상자 지원관리</li> <li>○ 한부모가정 등 차상위복지대상자 지원관리</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 장애인복지(등록, 장애연금 등)</li> <li>○ 노인복지(노령연금 등)</li> <li>○ 여성가족복지(보육료 지원 등)</li> <li>○ 자활, 특별취로 감독 및 특별구호</li> <li>○ 희망플러스 및 꿈나래 통장</li> <li>○ 아동, 체육, 문화 바우처 사업</li> <li>○ 임대아파트, 매입임대, 전세임대 등 주거복지 사업</li> <li>○ 단순무임카드 발급</li> <li>○ 정부할인양곡 및 희망키움뱅크</li> <li>○ 출산장려금 지급(주민등록담당)</li> <li>○ 참전명예수당, 국가유공자 위문금 지원 등</li> <li>○ 생업자금 및 저소득주민지원 사업</li> <li>○ 자원봉사 및 유관기관 통보 등</li> <li>○ 직능단체 담당(새마을부녀회, 청소년지도협의회 등)</li> </ul>
		▷ 행정민원팀 이관 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 공공근로, 지역공동체 일자리 등</li> <li>○ 감면자용 쓰레기봉투 지급</li> </ul>

자료: 서대문구청(2011a, p.31), 노원구청(2010a, p.8)

- 이제까지 행정직은 행정업무만 수행하던 시기였으나 앞으로는 복지업무가 중요하므로, 행정직도 복지 업무를 수행해야만 승진이 가능하도록 하고 행정직과 사회복지직이 승진시 함께 경쟁하도록 하는 제도를 구축하는 방안을 검토해 볼 수 있을 것임.

위지고 있다고 응답함(국민일보, 2013.6.10. 10면 사회면).

78) 충현동의 경우, 2011년을 기준으로 행정민원팀 14명, 주민생활지원팀 4명이던 동 주민센터 인력을 2012년에 주민자치팀 12명, 주민복지팀 7명으로, 복지담당인력을 3명 증원하였으며, 남가좌2동의 경우, 민원 12명, 복지 5명이었던 동 주민센터 인력을 2012년 민원 10명, 복지 9명으로, 복지담당인력을 4명 증원하였음.

○ 앞서 제4장 동 복지 허브화 모형에서 제시한 동 복지팀의 역할은 지역주민에게 복지와 관련하여 충분하게 '상담(초기상담, 정기방문상담 등)'하는 것이 우선적이라고 할 수 있음.

- 동 복지팀은 초기 접점 기관(gateway)으로써, 지역주민이 동 복지팀을 한번 방문하면 충분한 초기상담을 통해 필요한 정보를 모두 습득할 수 있도록 초기상담, 안내의 충실화와 함께, 민관협력 방식을 활용하고 민간의 참여를 확대하여 복지대상자를 적극적으로 '발굴'하고 지역자원과 '연계'하여,
- 복지대상자의 서비스 신청부터 자원 연계, 모니터링까지 체계적으로 관리되도록 하여, 복지뿐만 아니라 보건, 교육, 고용, 독립, 자활 등 삶의 질을 높이기 위해 필요한 역할을 담당하도록 함.

〈표 7-2-7〉 동 복지팀의 역할

	동 복지팀의 역할
상담	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 초기 상담: 동 복지팀을 방문한 지역주민을 대상으로 충분하게 초기상담하여 복지욕구를 측정하여, 복지서비스 신청에서부터 자원 연계까지 체계적으로 관리함</li> <li>○ 정기방문상담: 동 복지팀에서 복지대상자의 가정을 정기적으로 방문하여 모니터링 실시함</li> </ul>
안내	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 동 복지팀을 방문한 지역주민에게 정확한 정보를 안내함</li> <li>○ 동 복지팀과 협력하고 있는 복지동장, 복지통장, 민간 복지관 및 센터 등과도 정보를 교류함</li> </ul>
발굴	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 동 복지팀에서 복지대상자를 적극적으로 발굴함</li> <li>○ 동 복지팀과 복지동장, 복지통장, 민간 복지관, 민간 센터 등과 협력하여 상호 정보를 교류하고 대상자를 발굴함</li> </ul>
연계	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 동 복지팀에서 복지대상자를 지역자원과 연계함</li> </ul>

## 마. 주민자치를 위한 동의 역할

□ 동 주민센터의 주민자치를 위한 역할

○ 동 주민센터에서는 주민조직과의 유대관계를 강화하여 민관협력을 이끌고 주민자치가 실현될 수 있도록 함.

- 동 주민센터 직원 전체가 '1인 1조직' 체계로 주민조직 관리 업무를 담당하여 주민조직과 정기적으로 회의하고 면대면 접촉하여 동에서 수행하는 업

무에 협조할 수 있도록 함.

- 주민조직이 스스로 자치기능을 가지기에는 아직 주민역량이 확보되지 않았기 때문에 공무원이 주도적으로 주민자치를 이끌고 갈 수 밖에 없음.
- 지역봉사, 지역연대, 주민화합, 행사지원 등 반드시 필요한 업무이지만 행정업무 분류에 들어가지 않는 업무를 ‘주민자치’ 영역으로 분류하여 동 주민센터에서 지원할 수 있음.

○ 주민자치 실현을 위한 교육 기능을 담당함.

- 주민들을 대상으로 자치교육을 실시하여, 거주하고 있는 지역에 대한 관심을 갖도록 하고 공동체 의식, 시민의식, 이웃에 대한 신뢰 등을 쌓도록 함.
- 공무원이 주도하는 주민자치는 한계가 있고 지역사회 복지는 주민의 도움이 절대적으로 필요하므로, 장기적으로 주민의 역량을 높이는 작업을 지속적으로 해야 할 것임.

○ 참여하는 지역 주민에 대한 인센티브 제공이 필요함.

- 지역 주민의 참여를 확대하기 위하여 금전 등의 인센티브를 제공하는 것은 단기적인 처방에 불과하므로, 지역 주민의 자긍심을 높일 수 있는 인센티브를 개발하기는 것이 필요함.
- 재능기부자, 자원봉사자 등에 대하여 ‘명예 OO동민’, ‘자원봉사 우수 OO동민’ 등의 명칭을 부여하는 방안이 있음.
- 자치 및 복지와 관련하여 나눔, 기부 등 적극적으로 참여하는 기업에 대하여는 ‘OO구청장 표창’ 등을 수여하여 기업을 홍보하도록 하는 것이 민간과 공공의 윈윈 전략이 될 수 있을 것임.

## 바. 복지동장제 도입

### □ 동장의 복지동장 제도화 도입

- 서울시 서대문구에서는 동 복지기능 허브화 사업으로 기존의 동장을 ‘복지동장’으로 명칭 변경하고 동장의 복지업무 수행을 강조하고 있음.

- 동장의 복지 인식을 강화하고 복지 역할을 확대하는 것으로 복지동장제를 도입할 수 있음.
  - 복지동장은 도움을 필요로 하는 주민(복지수요자 및 대상자)을 적극적으로 발굴하고 복지자원(후원자 및 재능기부자)을 동 주민센터로 연계하는 종합적인 복지전도사의 임무를 수행함.
  - 동장-사회복지사-방문간호사 등이 한 팀을 구성하여 지역을 방문하여 대상자 및 자원을 발굴하는 것이 필요함.
- 구 본청에서는 복지동장용 업무매뉴얼, 업무지침서를 작성하여 복지동장의 업무를 사전에 알리고 복지 업무를 중심으로 동 행정을 이끌도록 하며 이에 따라 평가하는 방식을 도입할 수 있음.
- 복지동장으로의 전환이 반드시 필요하다는 인식을 가질 수 있도록 구 본청에서 교육, 세미나, 워크숍 등에서 강조하는 것이 필요함.
  - 인센티브 부여 방안으로는 복지동장 수당 지급, 복지동장 우수사례 선정, 동장 명의로 우수 민간 협력기관 표창 등의 실시를 계획할 수 있음.
- 장기적으로는 복지동장에게 지역주민 상담 및 응대에 대한 일정한 권한을 부여하는 방안을 생각할 수 있음.
- 사회복지, 지역복지 분야는 정치적 성향을 많이 띠고 있고 행정 등 다른 분야에 비하여 업무의 범위 및 내용의 변화가 상대적으로 크기 때문에, 복지직 공무원이 모든 사업에 대해 항상 발빠르게 대응하는 데에 한계가 있음.
  - 일부 복지사업의 경우에는 복지직 공무원에게 업무 지침이 시달되기 이전에 언론 등을 통해 앞으로 제공될 복지서비스가 국민들에게 먼저 공표되는 경우가 있는데, 시작 전에 문의가 오는 복지 관련 민원에 대해서는 복지동장이 사전에 양해를 구할 수 있는 권한을 가지는 것이 필요함.
  - 보건복지부 사업이 아니면서도 복지서비스로 분류되는 교육, 고용, 주택, 문화 등 다양한 복지서비스의 복잡한 민원을 복지직 공무원이 모두 대응하는 데에는 한계가 있으므로, 복지동장이 복합 민원을 응대하고 처리할 수 있는 권한을 가지는 것이 장기적으로 필요함.

## 사. 동 주민센터 팀의 구성 보충안

### □ 동 주민센터 내 민원팀 및 자치팀 운영 방안

- 한편 동 주민센터의 개편 모형에 따라 일반민원행정과 복지업무를 함께하는 기능보강형 및 통합형 모형에서는 동 주민센터 내의 민원, 자치관련 업무를 담당하는 팀의 구성을 다음과 같이 구분하여 운영할 수 있을 것임.
- 1안은 민원팀은 별도로 운영하고 복지분야의 팀과 자치팀을 통합 운영하는 방안임.
  - 민원팀을 구분하고 주민자치팀과 복지팀을 통합하여, 주민자치 역량을 강화시키는 본연의 역할과 지역주민의 복지업무를 담당하도록 할 수 있음.
  - 민원팀의 업무는 최소화하고(구청으로의 이관, 전산화 등), ‘주민자치’와 관련한 주민자치업무, 마을만들기 사업, 사회적 기업 육성, 문화업무, 민원업무, ‘주민복지’와 관련한 전반적인 복지 업무, 기부문화 활성화, 개별 사례 관리, 일자리 창출 사업 등을 담당하여, 주민자치와 복지의 상생을 추구함.
  - 다만, 팀장은 사회복지직이 담당하도록 하여 복지업무에 대한 관심을 높이고 주민복지에 좀 더 힘을 싣는 방안을 모색할 수 있음.<sup>79)</sup>
- 2안은 민원팀, 복지팀과는 별도로 자치팀을 운영하는 방안임.
  - 주민 수, 수급자 수가 많은 동의 경우, 업무를 세분하여 민원팀, 복지팀과는 별도로 자치팀을 구분하여 업무를 수행함.
    - 복지팀의 팀장은 반드시 사회복지직이 담당하도록 함.
    - 인력 충원으로 인하여 동 주민센터 소속 인력이 늘어날 경우에는 팀을 세분하여 운영하는 것이 바람직할 것으로 판단됨.
  - 이를 위해서는 동 주민센터 직원의 수, 직원의 직렬, 선별적 복지 수량, 보편적 복지 수량, 동 주민센터의 민원사무 처리량, 무인민원발급기 이용 현황 등을 자체적으로 점검하여 업무 총량을 파악하는 작업이 반드시 선행되어야 함.
  - 각 팀장이 모여서 정기적으로 회의를 하면서 상호 업무협조하고 다른 팀의 업무를 이해할 필요가 있음.

79) 서울시 서대문구에서 민원팀과 복지행정팀으로 구분, 민원업무와 자치+복지 업무를 수행하는 방안 참고



### 제3절 최일선 행정기관의 설치 단위 검토

#### 1. 동의 법적 토대 및 동 행정구역 통합 추진

##### □ 동 설치의 법적 기초

- 지방자치법에 기초하여 시·군·구에 읍·면·동을 두고 있으며, 읍·면·동에는 시장, 군수, 구청장이 임명하는 읍·면·동장을 두고 있음.
  - 1995 특별시·광역시 및 특별자치시가 아닌 인구 50만 이상의 시에는 자치구가 아닌 구를 둘 수 있고, 군에는 읍·면을 두며, 시와 구(자치구를 포함한 다)에는 동을, 읍·면에는 리를 둬(제3조 제3항).
  - 1995 자치구가 아닌 구에 구청장, 읍에 읍장, 면에 면장, 동에 동장을 둬(제117조).
  - 1995 읍장·면장·동장은 일반직 지방공무원으로 보하되, 시장·군수 및 자치구의 구청장이 임명함(제118조 제2항).

##### □ 동 행정구역 통합 추진

- 안전행정부는 1995년부터 소규모 동의 통·폐합을 지속적으로 추진해 오고 있음.
  - 1995년도의 동 통합은 인구 5천명 미만 323개 소규모 동을 대상으로 하였으며, 2,000년까지 274개를 통·폐합하였음.
- 읍·면·동 기능전환 기본계획('99.2.5)은 읍·면·동 제도를 폐지하고 주민자치센터로 전환하는 데에 중점을 두었으나 읍·면·동 제도를 유지하는 것으로 방침을 변경, 현행 읍·면·동 제도를 유지하면서 쇠퇴기능과 과다인력 정비에 중점을 두었음.
- 현행 읍·면·동제도를 유지하면서 기능·인력의 정비가 이루어지도록 하였으며, 민원, 사회복지 등 주민에게 꼭 필요한 사무는 계속하여 수행하였음.
  - 지방세, 건설, 교통, 환경 등 일반행정사무는 시·군·구로 이관하였음.
  - 사무이관에 따라 관련 인력도 시·군·구로 이관하여 재배치하도록 하였음.
- 시설·공간은 주민을 위한 복지·문화·편의시설 등으로 꾸며 주민자치센터로 활용

하도록 하였음.

- 각계 주민대표(15~25명)로 구성된 주민자치위원회 설치·운영
- 주민참여를 통해 지역공동체 형성의 구심체 역할 수행

○ 읍면·동 기능 전환 이후에는 기능 전환 이전의 단속규제기능, 민간협력기능, 본청 및 특별행정기관 보조기능, 기관유지기능 중 제증명발급, 민원신고의 처리 등의 민원기능, 주민등록·인감관리, 민방위·재난관리 등의 주민관리 및 보호기능, 생활보호·장애인복지·노인·부녀·아동복지 등의 사회복지기능만 읍면·동사무소에 존치하고 나머지 기능은 시·군·구 본청으로 이관하였음.

- 인력도 시·군·구 본청으로 이관되고, 평균 10명 내외만 읍면·동사무소에 남게 되었음.

○ 2007년 5~6월에 걸쳐 서울·부산·경기 등 지자체별로 자체 계획을 수립하여 추진하기로 하였는데, 서울의 경우, 2008년까지 2만 명 미만 100개를, 부산의 경우 2010년까지 1만 명 미만 34개를, 경기도의 경우 2007년까지 1~2만 미만 22개를 통·폐합하겠다고 밝혔음.

○ 2007년도 동 통·폐합의 추진배경은 교통·통신의 발달, 온라인 민원처리 등 행정여건이 변화된 상황에서 소규모 동 운영의 비효율성을 해소하고, 동년 7월 읍면·동에서 복지·문화 등 주민생활관련 서비스를 통합하여 제공하는 주민생활 지원서비스 전달체계의 전면적 시행에 대비하기 위한 것임.

- 2007년도 동 통·폐합의 기본방향은 지자체가 지역특성·여건에 따라 행정효율성과 주민편의성을 고려하여 자율적으로 추진하도록 하였음.

○ 동 통·폐합 대상의 선정 기준은 첫째, 지역에 따라 인구 2만미만, 면적 3km<sup>2</sup>미만을 대상으로 검토하되, 통·폐합 후 인구 2만~2.5만, 면적 3~5km<sup>2</sup> 정도를 적정 규모로 판단함. 둘째, 동의 기능·역할에 따른 행정수요와 지역특성을 고려하여 지자체 자율적으로 결정함.

- 노인·기초생활수급자·장애인·보육대상자·주민자치센터 이용자 등 주민생활 지원서비스, 온라인민원증명 등 행정의 효율성 제고
- 섬·산간·해안·하천지역 등 지리적 특성과 아파트밀집지역·단독주택지역 등

### 주거특성 반영, 면적의 지나친 과대화 방지

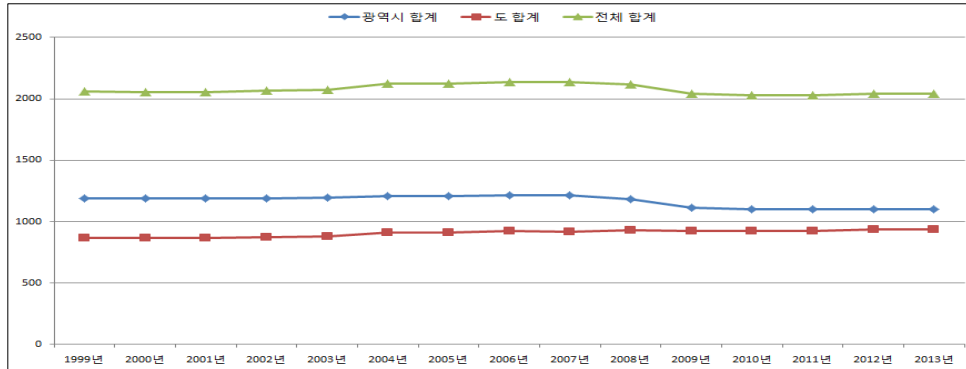
- 한편, '08년 5월 1일 행정안전부는 각 지자체에 시달한 '지방자치단체 조직개편 지침'에서 소규모 동 통폐합을 적극적으로 추진할 것을 요청하고 있음.
- 기 계획된 통·폐합 지역은 조속히 통합을 완료할 것을 촉구하고 있음. 2007년 8월 이후 331개 소규모 동을 162개로 통·폐합하려는 계획을 추진중인 데, 인구 2만 미만, 면적 3km<sup>2</sup> 미만 동을 통·폐합하여 인구 2만~2.5만, 면적 3~5km<sup>2</sup> 정도로 구성할 것을 제안하고 있음.

## 2. 동의 규모 변화 및 인구면적 현황

### □ 동의 규모 변화

- 동의 규모 변화를 전체적으로 살펴보면, 1999년 2,060개에서 2013년 2,041개 감소하여 감소율은 0.9%에 불과한 것으로 나타남.
  - 특별·광역시시의 경우, 88개 동이 통·폐합되어 약 7.4%의 감소율을 보이는 반면, 도의 경우(제주도 제외)는 69개가 증가, 1999년 대비 7.9%로 증가함.
- 2007년 안전행정부의 동 통합에 대한 지침에 기초하여 특별·광역시시의 동은 통·폐합을 추진하였으나 도에 소속된 동의 통폐합은 거의 이루어지지 않았음.
  - 도의 경우 농산어촌 지역이 많이 포함되어 있어 이들 지역의 주민들은 동 통합을 지역정체성의 상실로 인식하고 동 통합을 반대하여 동 통합이 원활하게 추진되지 못하였음.
  - 일부 동의 경우, 통·폐합의 전제조건으로 각종 시설의 신축, 다양한 인센티브 요구 등 자치단체가 현실적으로 수용하기 어려운 요구로 통·폐합이 무산됨.
- 동 통합은 동 주민들의 자율의사에 기초하여 추진된다는 점에서 중앙정부나 지방자치단체가 동의 통폐합을 강제하기 어려움 .
  - 안전행정부의 2007년도 동 통·폐합 추진에도 불구하고 동의 규모는 크게 변하지 않은 것으로 나타남.

[그림 7-3-1] 동의 규모 변화(1999-2013)

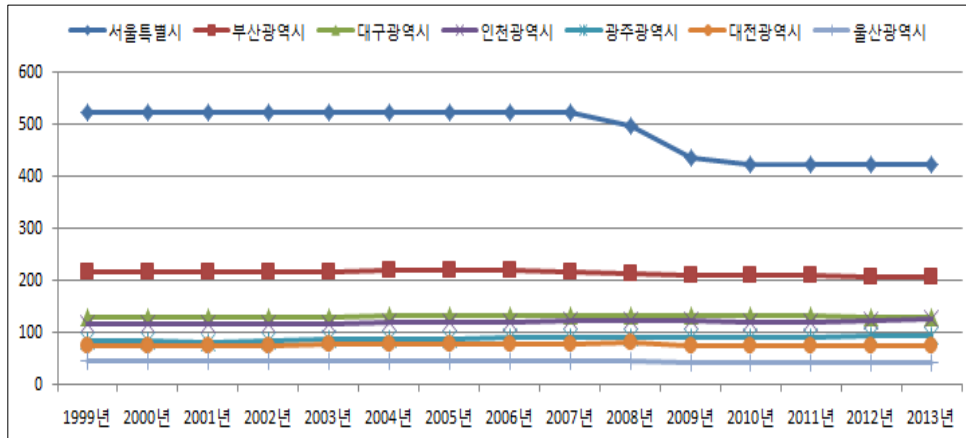


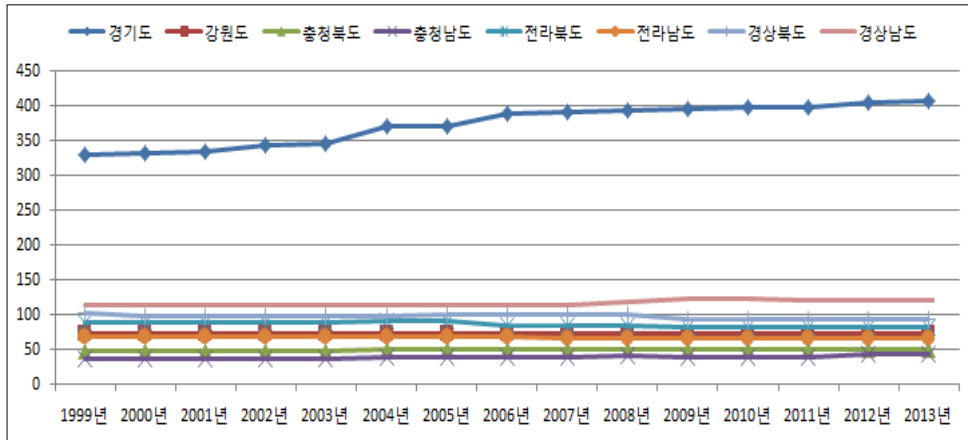
주: 1) 특별자치시로 전환된 제주도의 동의는 포함하지 않음

○ 특별·광역시와 도별 동의 규모 변화를 살펴보면 아래의 표와 같음.

- 서울특별시의 경우, 2007년 이후 동의 수가 크게 줄어든 것으로 나타났으며, 그 외의 광역시는 큰 변동이 없는 것을 알 수 있음.
- 도의 경우는 동의 수가 줄어든 도보다 증가한 도가 더 많은 편임.

[그림 7-3-2] 특별·광역시와 도별 동의 규모 변화





#### □ 동의 인구 및 면적 현황

- 특별·광역시 소재 동의 평균 인구는 20,527.6명이고, 도의 경우는 19,507.4명인 것으로 나타나 특별·광역시 소재 동의 인구가 조금 많은 것을 알 수 있음.
- 특별·광역시 소재 동의 평균 면적은 3.09km<sup>2</sup>이며, 도의 경우는 7km<sup>2</sup>인 것으로 나타나 특별·광역시 소재 동의 면적이 2.27배 넓은 것을 알 수 있음.
- 특별·광역시의 인구 1만명 이하 과소동 현황을 살펴보면, 부산광역시가 62개로 가장 많으며, 그 다음으로 광주광역시 37개, 서울특별시와 대구광역시가 각각 24개, 인천광역시 19개의 순으로 나타남.
  - 전체 특별·광역시 소속 동의 16.2%가 과소동임.
- 도의 과소동 현황을 살펴보면, 경북과 경남이 43개로 가장 많으며, 그 다음으로는 경기도 42개, 강원도 40개, 전남 39개, 전북 30개의 순으로 나타남.
  - 전체 도 소속 동의 27.8%가 과소동인 것으로 나타남.

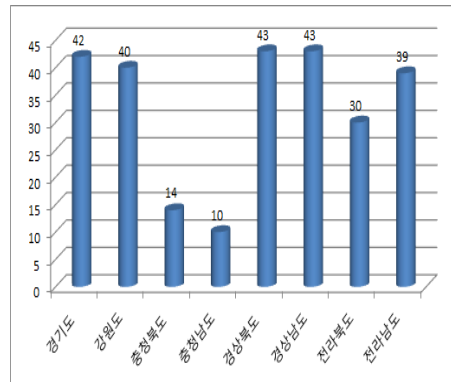
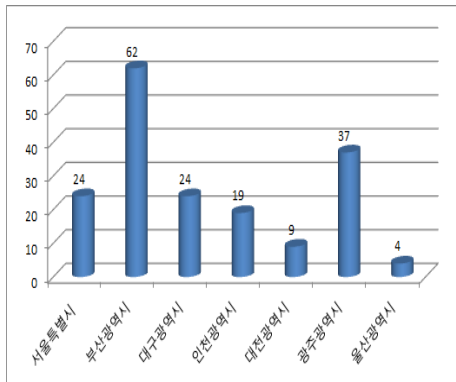
〈표 7-3-1〉 광역자치단체 유형별 동의 인구 및 면적

구분		개수	인구 (명)			면적 (km <sup>2</sup> )		
			평균	최대값	최소값	평균	최대값	최소값
전체	특별 광역시 (구)	1,103	20,527.6	64,079 (광주 광산, 수완동)	1,234 (부산 금정, 금성동)	3.09	83.7 (대구 동구, 공산동)	0.13 (부산 동구, 좌천4동)
	도 (시)	938	19,507.5	87,478 (경남 김해, 내외동)	1,303 (전남 여수, 묘도동)	7.00	113.91 (강원 태백, 삼수동)	0.21 (경기 성남, 은행1동)
'동' 인구 1만 명 이하	특별 광역시 (구)	179	6,593.3	9,893 (부산 부산진구, 부천2동)	1,234 (부산 금정, 금성동)	4.48	63.55 (대전 동구, 대청동)	0.13 (부산 동구, 좌천4동)
	도 (시)	261	6214.4	9,982 (경기 안산, 안산동)	1,303 (전남 여수, 묘도동)	9.60	113.91 (강원 태백, 삼수동)	0.24 (경기 하남, 신장1동)

주: 1) 제주특별자치도와 세종특별자치시는 제외

자료: 안전행정부(2013). 2013년 지방자치단체 행정구역 및 인구현황.

〔그림 7-3-3〕 시도별 과소동 현황 비교



〈표 7-3-2〉 광역자치단체별 인구 1만명 이하 동의 인구 및 면적

구분		개수	인구 (명)			면적 (km <sup>2</sup> )		
			평균	최대값	최소값	평균	최대값	최소값
특별·광역시	서울특별시	24	6,196.25	9,200	1,357	1.29	12.68	0.23
	부산광역시	62	6,910.85	9,893	1,234	2.95	29.25	0.13
	대구광역시	24	6,973.58	9,785	3,991	1.49	19.23	0.23
	인천광역시	19	6,207.94	9,715	3,145	2.32	24.9	0.18
	광주광역시	37	6,149.02	9,375	2,271	8.51	48.41	0.29
	대전광역시	9	6,678.11	9,811	3,035	14.12	63.55	0.46
	울산광역시	4	7,520	8,981	4,551	16.52	60.69	0.6
도	경기도	42	5,759.07	9,982	2,129	11.20	42.37	0.24
	강원도	40	5,739.3	9,747	3,109	15.34	113.91	0.32
	충청북도	14	6,552.71	9,739	3,351	7.55	22.96	0.51
	충청남도	10	7,336.3	9,686	5,202	7.07	29.99	0.6
	전라북도	30	6,275.83	8,837	2,913	7.06	46.15	0.45
	전라남도	39	5,914.12	9,788	1,303	7.90	68.12	0.34
	경상북도	43	6,402.97	9,961	2,124	11.26	80.96	0.3
	경상남도	43	6,765.13	9,875	1,586	5.61	32.74	0.32

주: 1) 제주특별자치도와 세종특별자치시는 제외

자료: 안전행정부(2013). 2013년 지방자치단체 행정구역 및 인구현황

### 3. 동 통폐합의 장·단점

#### □ 지방자치단체의 동 통폐합 장·단점

○ 지방자치단체는 자치단체 운영에 있어서 민주성과 대응성, 효율성 강화를 위해 다양한 노력을 경주하고 있으나 사실상 민주성과 효율성은 지방자치단체의 적정규모를 대상으로 한 논의에서는 상충되는 개념으로 인식되고 있음.

- 지방자치단체는 자치단체간 경쟁에서의 우위를 위한 정책추진의 효율성 및 대외경쟁력 확보와 함께 지역주민의 편의와 요구에 대해 능동적인 대응을 위한 역량 강화의 과제에 직면하고 있음(이승중, 2008).

○ 지방행정체제개편과 관련하여 논의의 핵심이 되는 규모는 ‘적정 규모’의 선정임. 즉 지방행정에 있어 어느 정도의 규모가 지방행정의 효율성과 대응성 및 민주성을 극대화할 수 있는지가 논의의 대상이 되며 이러한 적정규모의 문제

는 다양한 갈등을 야기하기도 함.

- 지방행정체제개편에 있어 행정규모가 확대되는 것은 규모의 경제의 달성과 함께 지방행정의 효율성을 강화하는 측면으로 인식되고 있으며, 반면 행정 규모의 축소는 지역주민의 접근성을 향상시키며 주민의 요구에 대한 대응성의 증대와 민주성이 증대되는 것으로 인식되고 있음.

○ 동 통폐합도 지방행정체제개편의 논의와 그 맥을 같이함. 최근 논의되는 지방행정체제개편의 경우는 기초자치단체간의 통폐합을 논의의 대상으로 하나 동 통폐합 과정에서 나타나는 다양한 실제적 사례들을 보면 기초자치단체간 통폐합의 논쟁의 대상과 추진과정이 매우 유사하게 이루어지고 있음.

- 이는 동 통폐합도 기초자치단체간 통폐합과 마찬가지로 ‘행정구역의 통폐합’의 일종이기 때문임.

○ 따라서 본 연구에서는 동 통폐합의 장단점을 행정구역통폐합의 장단점을 중심으로 논의하고자 함. 행정구역 통폐합의 장단점과 관련하여서는 구역통합에 옹호하는 입장과 반대하는 입장의 논리를 통해 파악할 수 있음(Gustley, 1977; 이승중, 2008 재인용).

○ 일반적으로 구역 통합은 행정서비스 공급에 있어 규모의 경제를 달성하는데 기여하며 통합 이후 관할 구역간의 형평성 확보, 광역행정의 통합성 확보 등에 있어 장점을 지니는 것으로 통합론자들은 주장하고 있음.

- 하지만 통합 규모가 과대할 경우에는 오히려 규모의 불경제를 초래할 수 있으며 행정서비스의 유형에 따라 통합의 효과는 상이할 수 있음.

○ 반면 분절론을 주장하는 학자들은 구역의 분절화는 분절화된 구역의 주민들이 자산의 선호를 정부에 반영시키는데 보다 유리하며 이는 주민들에 대한 대응성을 향상시켜 주민들의 효용을 극대화할 수 있다고 주장함.

- 이 외에도 행정구역의 분절화는 지역주민의 다양한 서비스 수요의 충족에 유리하며, 분절화된 지역간의 경쟁을 통한 효율성 확보, 자원의 효율적 배분 등에 있어 장점을 지닌다고 분절론을 옹호하는 학자들은 주장하고 있음.
- 하지만 분절론은 지역의 분절화 이외에 기능의 분절화를 지향함. 이는 단순



히 행정구역의 분절화만을 목적으로 하는 것이 아니라 행정서비스 공급에 있어 행정서비스 생산과 서비스 공급의 기능적 분절화를 염두하고 있음. 따라서 분절론의 입장에서 서비스 공급은 민간 또는 특별행정청의 구성을 통해 이루어지므로 이 과정에서 효율성의 확보는 서비스 종류에 따라 달라질 수 있으므로 추후 논의가 필요하다고 판단됨.

- 한편 분절론에 따라 행정규모를 축소할 경우, 과소구역으로 인해 규모의 경제를 달성할 수 없으며, 행정구역 단위간 서비스의 불평등, 서비스 수요와 자원의 부조화, 광역행정의 통합성 저해 등이 야기될 우려가 있음.

〈표 7-3-3〉 행정구역의 통합과 분절의 비교

	통합론	분절론
효율성	규모의 규제	경제 효율, 자원의 효율적 배분
형평성	수평적 형평성(조정, 통합)	응일자 부담 연계성 제고
민주성	책임소재 명확화	다양성, 서비스수요 충족, 자율성

자료: 이승종(2008: 366)

○ 위에서 제시한 행정구역의 통합과 분절에 있어서 각각이 갖는 장점이 실증분석에서 항상 일치된 결과를 보여주지는 않음. 이는 행정구역 개편과정에서 다양한 사회·문화·경제적 요인, 주민들의 의견, 정치적 요인과 구역개편 시 제공되는 다양한 보상에 따라 구역개편 이후의 결과는 달라지기 때문임. 즉 개편과정에서 상이한 지역적 특성들은 일관된 효과를 도출하는데 장애요인이 됨.

- 하지만 대부분 구역 통합 시에는 효율성과 형평성이 구역 분절에 비해 증대되는 것으로 나타났으며, 민주성은 구역 분절 시에 더욱 향상되는 것으로 판단됨.

## 4. 동 통합의 사례

### 가. 부산진구의 사례

#### □ 부산진구의 현황

- 부산진구는 현재 23개동으로 구성되어 있으며, 총면적은 29.69km<sup>2</sup>이며, 총인구는 395,044명임.
- 인구가 가장 많은 동은 개금3동으로 35,002명이며, 가장 적은 동은 당감1동으로 4,694명에 불과한 것으로 나타남.
  - 부산광역시의 동 중에서 인구 1만명 이하인 동의 평균 인구수는 6,911명임.
- 면적이 가장 넓은 동은 초동읍으로 5.91km<sup>2</sup>이며, 가장 적은 동은 당감1동으로 0.19km<sup>2</sup>에 불과한 것으로 나타남.
  - 부산광역시의 동 중에서 인구 1만명 이하인 동의 평균 면적은 2.95km<sup>2</sup>임.

[그림 7-3-4] 부산진구의 동 행정구역



주: 1) 붉은 색으로 표시한 동이 2013년에 새로이 통합된 동임

#### □ 동 행정구역의 통합 이유 및 추진과정

- 부산진구가 2012년말 통합을 추진한 동은 당감1동과 당감3동, 가야1동과 가야3동임.

- 두 지역의 통합을 추진하게 된 이유는 첫째, 행정의 효율성 제고, 둘째, 규모의 경제 실현임.
- 두 지역은 부산진구에서 면적 측면에서 상당히 좁은 편이며, 인구규모 측면에서도 적은 편에 속함.
  - 당감1동의 경우 면적이 0.19km<sup>2</sup>로서 특별·광역시의 동 평균인 3.09km<sup>2</sup>의 6.2%에 불과하며, 인구는 4,727명으로 특별·광역시의 동 평균인 20,527.6명의 23%에 불과함.
  - 가야1동의 경우 면적이 0.45km<sup>2</sup>로서 특별·광역시의 동 평균인 3.09km<sup>2</sup>의 14.6%에 불과하며, 인구는 14,068명으로 특별·광역시의 동 평균인 20,527.6명의 68.5%인 것으로 나타남.
- 2011년 4개동의 통폐합에 대해 1차적으로 주민설명회를 개최하였음.
- 2012년 주민설명회를 개최하여 통합 필요성을 설명하고, 주민의견조사를 실시하여 대상지역 주민의 약 70% 정도가 찬성의사를 보였음.
- 2012년 11월 부산진구의회 상임위에 4개동을 2개동으로 통폐합하는 안을 상정하여 가결됨.
- 2013년 본회의에서 안건을 통과시켜 4개동의 통폐합을 확정하였음.

## 나. 경상남도의 사례

### □ 경상남도 현황

- 경남의 3개 자치단체(마산·김해·거제시)의 동 통합 사례를 살펴보면, 동 통합 계획이 실패로 끝난 것은 각 시별로 몇몇 주도적인 이해관계자 간 대립이 상당 기간 상존했기 때문이라고 판단됨.
- 동 통합 대상 동이 가장 많았던 마산시의 경우, 시 집행부 및 찬성측 의원 대 반대측 의원간 대립으로 동 통합은 무산되었음.
  - 즉, 동일 지역 내 분동(내서읍)과 행정구역 통폐합(27개 동→18개 동)을 구

분해서 추진하면 된다는 집행부의 안일한 생각과 시민들의 의견 수렴 및 공감대 형성에 실패한 시 집행부의 안일한 생각과 시민들의 의견 수렴 및 공감대 형성에 실패한 시 집행부의 행정력 부재, 시의원들 간 찬반 대립 및 기권 의견(8명)의 다수 존재, 행정구역 통폐합 관련 안전에 대한 시의회의 일관성 없는 심의 등이 갈등을 초래하였음.

○ 김해시의 경우, 시 집행부측 대 해당 지역주민(대표)간의 대립 때문에 동 통폐합은 무산되고 말았다고 판단됨.

- 즉, 시측의 안일한 대응 마이도와 통폐합 관련 동별 지역발전 방안 부재, 통합청사 위치 선정을 둘러싼 해당 지역 주민의 지역 이기주의 등이 주민갈등 및 대립을 초래하였음.

○ 거제시의 경우, 시 집행부측 및 찬성측 의원 대 반대측 의원 및 마전동-옥포1동 주민(단체) 간의 대립 때문에 동 통합은 무산되고 말았음.

- 즉, 통합 대상 동 간 지역정서의 불일치, 주민편의의 축소에 대한 마전동-옥포1동 주민들의 우려, 행정편의주의적인 집행부의 추진과정 등이 갈등을 초래하였음.

## 5. 소규모 동 통·폐합 추진 과정

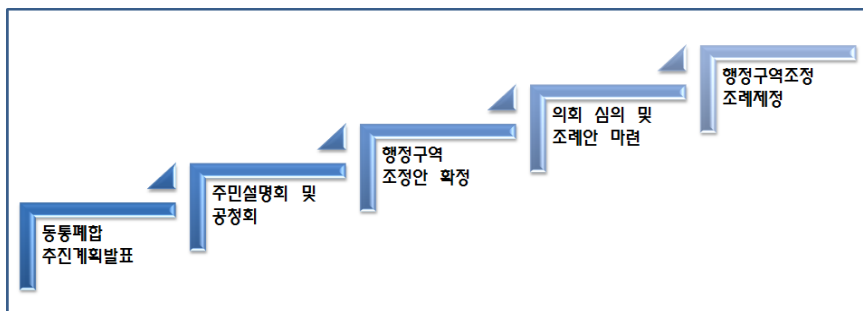
### □ 소규모 동 통·폐합 추진

○ 소규모 동 통폐합 추진은 기본적으로 행정자치부의 지침에 의해 본격적으로 추진되었으나 지방자치단체의 동 통폐합은 자율적으로 이루어졌기 때문에 현재 기초자치단체간 통합을 중심으로 이루어지고 있는 지방행정체제개편과 마찬가지로 지방자치단체마다 동 통폐합 추진 방식이 상이함.

○ 하지만 다양한 추진 사례를 고찰해보면, 추진과정에서 기본적으로 이루어지는 내용은 공통적인 특성을 지니는 부분이 많으므로 이를 중심으로 동 통폐합 추진과정을 논의할 수 있음.

- 먼저 지방자치단체는 동 통폐합 대상에 대한 기준, 통합 추진 시기, 추진대상에 대한 지원책 마련 등을 내용으로 하는 동 통폐합 추진계획을 작성하고 주민들에게 의견수렴을 실시함.
  - 동 통폐합 추진계획을 수립하기 전, 지역주민, 의회, 시민단체 등을 대상으로 동 통폐합의 필요성에 대한 의견수렴이 먼저 진행되는 경우도 있으며, 추진계획과 관련하여 전문연구기관에 의뢰하여 동 통합추진의 객관성과 전문성을 확보하는 경우도 존재함.
- 추진 계획안 마련 이후 의견수렴과정을 통해 추진계획을 수정하게 되며 이후 지속적으로 다양한 이해관계자의 의견수렴을 위해 주민설명회, 공청회 등을 실시하여 추진계획안을 확정함.
  - 동 통폐합은 주민투표법 제7조 제2항 제4호의 규정에 의거 주민투표의 대상은 아니나 동 통폐합과정에서의 민주성 확보, 그리고 추진과정에서의 갈등의 효과적인 조정을 위하여 인터넷 투표 등을 통한 주민의견수렴이 이루어지기도 함.
- 추진 계획안이 확정되면 관련 행정위원회를 소집하여 계획안 심의를 하며 이를 기반으로 조례안을 만들어 입법예고를 실시함.
- 조례안에 대해 시의회는 표결을 실시하며 조례가 제정되면 동 통폐합이 확정되고 이후 후속조치가 진행됨.

[그림 7-3-5] 동 통·폐합 추진과정



## 6. 동 통·폐합 운영의 추진방안

### □ 동 통·폐합 시 운영상의 고려해야 할 요소

- 동 통폐합과 관련하여 중요한 내용은 통폐합 대상지의 선정임. 통폐합 대상지의 선정과정에서 가장 중요한 문제는 전술하였던 통합 이후의 동의 적정규모이며 동의 적정규모와 관련하여 다양한 논쟁이 발생할 우려가 큼. 따라서 동 통폐합 추진시 통합 대상지역의 명확한 선정기준이 요구됨.
  - 다양한 통폐합 사례에서 동 통폐합의 논쟁은 행정구역 통합론과 분절론의 논쟁과 유사한 특성을 지님. 동 통합에 찬성하는 입장에서는 동 통합으로 인한 효율성과 규모의 경제를 논거로 하며, 반면 동 통합에 반대하는 입장에서는 분절론의 관점에서 통합으로 발생할 지방자치단체의 대응성 및 민주성 약화를 우려함.
- 동 통폐합에 따른 잉여인력과 시설에 대한 활용방안이 체계적으로 마련되어야 함. 특히 통폐합으로 인해 주민자치센터가 통합이 수반되는데, 이에 대한 지역의 행정서비스 공급 공백해소 마련에 대한 방안이 중점적으로 고려되어야 함.
  - 동 통·폐합은 주민자치센터 조직의 통합으로 인해 잉여인력을 야기함. 따라서 잉여인력의 효과적인 운영을 통해 통폐합으로 인해 우려되는 행정의 대응성 감소를 상쇄할 수 있어야 함.
  - 2007년의 동 통·폐합 추진과정에서는 통폐합으로 인해 발생하는 동장정원(5급)은 본청 실·과 배치를 지양하고, 신규행정수요 발생 분야에 T/F 등으로 활용하도록 권고함. 한편 실무 인력은 주로 복지와 문화 분야에 신규행정수요와 주민생활지원 분야에 전환·재배치하여 주민에 대한 행정서비스 질 저하를 방지하고 통합으로 인한 효과를 극대화하고자 노력함.
  - 잉여시설의 활용방안은 해당 지역 주민의 의견 청취와 타 지방자치단체의 활용사례 조사·분석을 통해 최적의 공간 활용이 될 수 있도록 결정해야 함.
  - 동 통·폐합으로 발생하는 기존 주민자치센터와 같은 여유시설의 활용은 동 통폐합 과정에서 발생하는 갈등을 상쇄하는데 큰 역할을 함. 이는 주민자치센터가 통폐합으로 폐쇄되는 지역의 위화감을 해소하는데 기여할 수 있음.

2007년 동 통폐합 추진 시 여유시설은 주로 공공보육시설, 공공도서관, 주민사랑방, 청소년공부방, 여성센터, 거주외국인쉼터, 노인회관 등 문화복지나 기타 주민 편의시설로 활용할 수 있도록 권고하였으며 시설의 활용을 위해 필요한 경비에 있어서 일부 지원하도록 함.

○ 한편 동 통폐합에 대한 지방자치단체장의 의지와 지방의회와의 협력은 동 통폐합에 대한 활발한 논의를 이끌며 통폐합 추진과정에서 발생하는 다양한 문제에 대해 효과적으로 대응할 수 있도록 함.

- 기초자치단체 통합과 마찬가지로 동 통폐합 추진 과정에서도 다양한 이해관계자의 다극화된 이해관계가 동 통폐합 추진에 영향을 줌. 따라서 이와 같은 다양한 이해관계를 효과적으로 조율할 수 있도록 지방의회와의 긴밀한 협력과 함께 지방자치단체장의 동 통합에 대한 의지와 노력의 경주가 요구됨.
- 구체적으로는 동 통합과 관련하여 지속적인 주민의견의 반영, 공청회, 세미나 등을 통해 통폐합에 대한 공감대를 형성하고 통폐합 시기를 조율하는 일련의 노력 등이 요구됨.

○ 동 통·폐합의 성패는 사실상 대상 지역 주민들의 적극적인 지지에 의해 좌우됨. 특히 통·폐합에 실패한 다양한 사례를 살펴보면 지역주민들의 반대가 결정적인 역할을 하므로 동 통폐합 추진의 전 과정에 지역주민들의 의견이 반영될 수 있도록 노력하고 동 통폐합에 대한 지방자치단체의 적극적인 홍보가 요구됨.

- 동 통폐합과 관련하여 다양한 이해관계가 상충하므로 이 과정에서 지역주민의 참여가 보장되지 않을 경우에는 동 통폐합을 추진하는 지방자치단체에 대한 불신이 야기될 수 있으므로 전 과정에 대한 지역주민의 참여가 보장될 수 있도록 지방자치단체의 제도적 방안 마련이 요구됨.
- 특히 주민자치센터의 소재지, 통합이후 동의 명칭, 잉여청사의 활용방안 등은 지역주민들의 다양한 이해관계가 상충되는 경우가 많으므로 이러한 내용에 있어서는 지방자치단체의 역량집중이 요구됨.
- 비록 소규모의 동 통폐합에 불과할 수 있으나 동 통폐합의 과정에는 다양한 이해관계자가 존재하며, 이해관계의 득실에 따라 통폐합과 관련한 다양한

전략과 행태가 야기될 수 있음. 이 과정에서 지방자치단체 주도의 정책결정 혹은 집행이 발생할 경우, 이해관계자들의 강력한 반대에 직면할 우려가 있으며 이 과정에서 지역주민의 지방자치단체에 대한 불신이 야기될 수 있음.

○ 통폐합으로 발생하는 지역주민들의 다양한 불이익 해소 및 재정적 지원을 통한 통폐합의 효과 극대화가 필요함.

- 동 통폐합 추진은 지역주민들로 하여금 다양한 우려를 양산시킴. 따라서 지방자치단체는 이러한 지역주민들의 우려를 불식시키면서 통폐합 추진이 필요하며 추진과정에서 발생하는 다양한 불이익에 대해서는 재정지원 등을 통해 통합대상지역 주민들간 통합 이후의 갈등이 완화될 수 있도록 노력이 요구됨.
- 2007년 통폐합 추진 당시에는 동 통합 이후 불이익이 발생하지 않도록 보통교부세 산정에서 이를 반영하였으며, 광역자치단체에서도 재원조정보통 교부금 산정에서 불이익이 없도록 조치하였음. 한편 통·폐합 실적 및 인력 재배치로 야기되는 신규인력수요 대처 등에 있어 보통교부세 인센티브와 총액인건비 산정 시 반영을 검토하였음.

○ 동 통합의 기대효과를 살펴보면 아래와 같음.

- 소규모 동 통합으로 행정의 효율성 제고 및 경쟁력 강화
- 소규모 동 통·폐합에 따른 예산절감
- 유희청사의 주민복지 및 편의시설 활용으로 행정서비스 강화
- 적정규모 자생단체 조직 운영으로 지역발전 및 봉사활동 활성화 도모

## 7. 동 통·폐합에 있어서 중앙정부 관여의 한계

□ 동 통·폐합의 한계 및 추진방안

○ 현행 법규상 동 통·폐합을 법으로 일률적으로 강제하는 것은 불가능하다는 점에서 인센티브 제공을 통한 자율적인 통합 추진이 필요함.

- 동 통합도 행정구역의 통합과 마찬가지로 주민이 찬성하는 경우에 가능하



다는 점에서 지역주민들의 동의를 확보할 수 있는 방안들이 강구되어야 함.

○ 안전행정부는 동·폐합의 실효성 확보를 위하여 2008년부터 재정 패널티 제도 운영으로 미 이행 시 재정적 불이익을 받도록 하였음.

- 이러한 제도의 도입도 큰 효과를 거두었다고 보기는 어려운 실정임.
- 2008년 이후에도 동의 수가 줄어든 광역자치단체보다도 늘어난 자치단체의 수가 더 많은 편임.

○ 지방자치단체장은 주민들의 투표에 의해서 선출된다는 점에서 지역주민들이 원하지 않는 동 통·폐합을 강력하게 추진하는 것은 현실적으로 어려움.

○ 동 통·폐합의 추진은 지방자치단체의 자치사무라는 점에서 유인책을 활용하여 적극적으로 통합을 유도할 수는 방안을 모색해야 함.

- 동 통합에 대해 많은 인센티브를 제공하더라도 지방자치단체장이 적극적으로 추진할 의사가 없는 경우 이를 강제할 수 있는 방안은 없는 실정임.
- 지방자치단체 합동평가에서 동 통·폐합에 대한 추진실적을 평가에 포함시켜 광역자치단체가 지방자치단체의 동 통폐합을 권고하도록 하는 것도 하나의 방안으로 고려될 수 있음.





## 제8장 개편 추진방안: 지자체 본청 기능 및 조직

제1절 본청 복지부서의 현황 분석

제2절 본청 복지기능의 강화조정 방안



# 8

## 개편 추진방안: << 지자체 본청 기능 및 조직

### 제1절 본청 복지부서의 현황 분석

#### 1. 본청 복지부서의 조직구조

##### □ 시·군·구 본청 복지부서의 다양성

- 기초자치단체의 유형과 규모에 따라 본청 복지부서의 조직구조가 상이하며, 단체장의 의지나 정책추진의 우선순위에 따라 편차를 보임.
- 기초자치단체의 유형과 규모에 따라 구분하여 시·군·구 본청의 복지부서 조직구조를 분석함.
  - 기초자치단체는 대도시(자치구), 중소도시(시), 농·어촌(군) 등의 지역 특성에 따라 3개 유형으로 구분
  - 지방자치단체 규모는 지역의 인구를 기준으로 하며 3 사분위, 중위, 1 사분위에 해당하는 자치단체를 선택

〈표 8-1-1〉 기초자치단체 유형별·규모별 복지부서의 현황분석 대상

자치단체 인구규모	자치구(대도시)	시(중소도시)	군(농·어촌)
3사분위(규모가 큼)	인천 서구	경기 시흥시	경남 거창군
중위(중간 규모)	대구 동구	경남 거제시	전남 담양군
1분위(규모가 작음)	부산 연제구	충남 공주시	충북 증평군

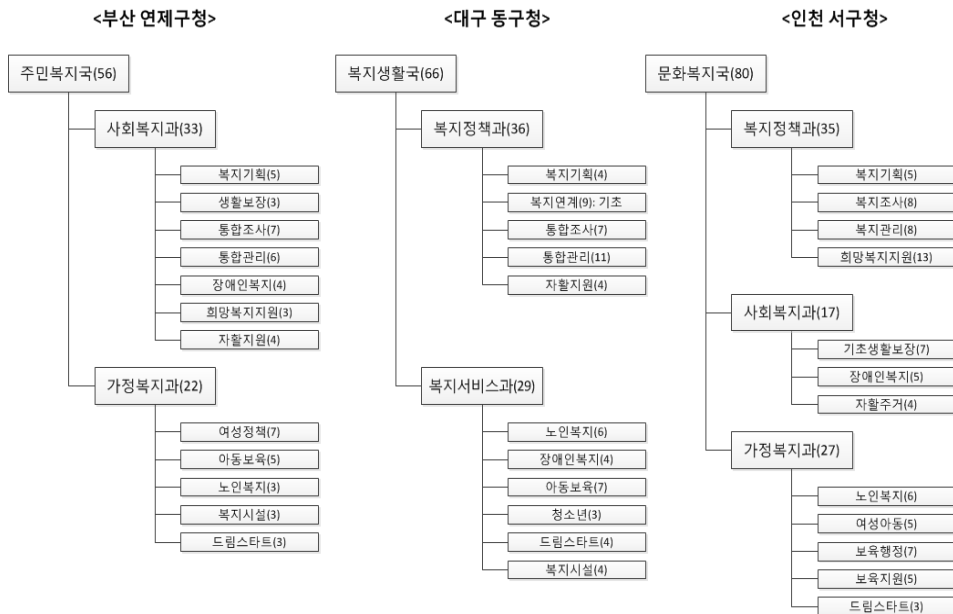
##### □ 자치구(대도시) 본청의 복지부서 현황

- 대도시 자치구의 경우 복지부서만으로 독립 개별국(局)으로 되어 있지 않은 것이 일반적이며, 보건(위생), 환경, 문화, 체육 등의 업무담당 부서와 합하여局

을 형성함.

- 복지를 주 업무로 하는 국에 통상 2~3개 과를 설치하고 있으며, 예외적으로 인구 규모가 크고 복지수요가 많은 자치구의 경우 4~5개과를 설치한 경우<sup>80)</sup>도 있음.
- 자치구 중 상대적으로 인구규모가 적은 부산 연제구의 복지부서는 주민복지국에 사회복지와 가정복지의 2개 과<sup>81)</sup>와 12개의 계(팀)로 구성되어 있으며, 담당직원은 총 56명임.

[그림 8-1-1] 대도시 자치구 본청의 복지부서 조직구조(2013.5.31)



- 자치구 중 중간규모에 해당하는 대구 동구의 복지부서는 복지생활국 산하에 복지정책과 복지서비스의 2개 과<sup>82)</sup>와 산하에 11개 계(팀)로 구성되어 있으며,

80) 서울 노원구청의 경우 교육복지국 산하에 7개 과로 구성되어 있으며, 이 중 교육지원과와 평생학습과를 제외한 복지정책과(32), 사회보장과(42), 여성가족과(37), 어르신복지과(18), 장애인지원과(13) 등 5개의 복지부서를 설치하고 있으며, 담당직원은 총 143명임.

81) 주민복지국은 그 외 경제진흥과, 환경위생과, 청소행정과 등 총 5개 과로 구성됨.

82) 복지생활국은 그 외 경제과, 위생과, 환경자원과 등 총 5개 과로 구성됨.

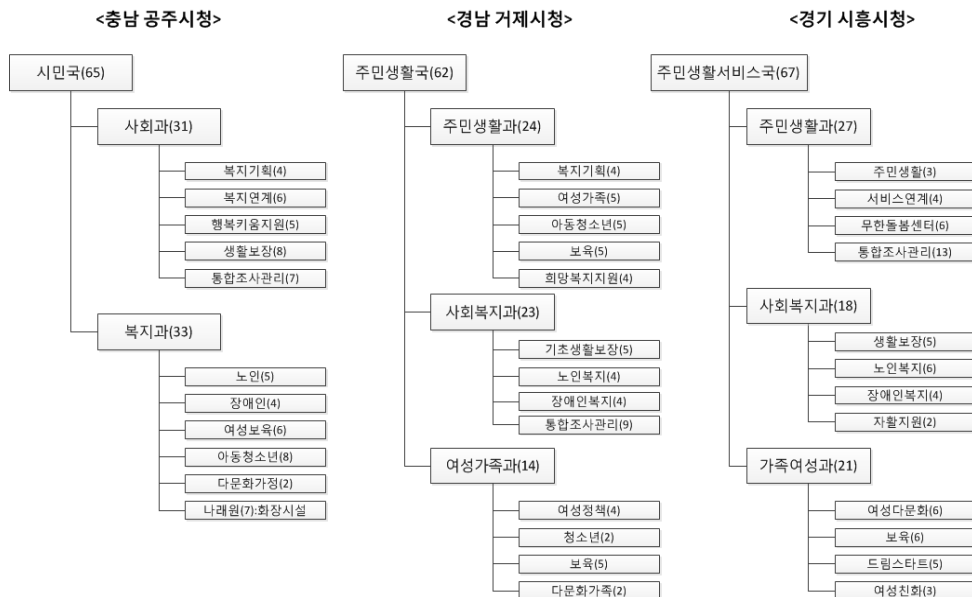
직원은 총 66명임.

- 상대적으로 규모가 큰 인천 서구의 복지부서는 문화복지국 산하에 복지정책, 사회복지 그리고 가정복지의 3개 과<sup>83)</sup>와 산하에 12개의 계로 구성되어 있으며, 직원은 총 80명임.

#### □ 시청(중소도시)의 복지부서 현황

- 시청의 복지부서 역시 자치구와 동일하게 독립된 개별국(局)으로 되어 있지 않지만, 사회복지자를 핵심 업무로 하는 局을 설치하고 있음.
- 시청의 복지부서는 복지업무를 담당하는 국 산하에 2~3개 과로 구성되어 있는 것이 일반적임.

[그림 8-1-2] 중소도시 시 본청의 복지부서 조직구조(2013.5.31)



83) 문화복지국은 그 외 문화관광체육과, 환경보전과, 위생과, 청소행정과 등 총 7개 과로 구성됨.

- 인구규모가 상대적으로 적은 공주시청의 복지부서는 시민국에 사회과와 복지과 등의 2개 과<sup>84)</sup>, 10개의 계, 그리고 1개 부속시설로 구성됨.
- 중소도시 중 중간규모에 해당하는 경남 거제시 복지부서는 주민생활국 산하에 주민생활과, 사회복지과, 여성가족과의 3개 과<sup>85)</sup>, 산하에 13개 계로 구성됨.
- 중소도시 중 상대적으로 규모가 큰 경기도 시흥시는 주민생활서비스국에 주민생활과, 사회복지과, 그리고 가족여성과 등의 3개 과<sup>86)</sup>와 산하에 14개의 계로 구성됨.
- 복지부서의 담당직원은 공주시청 65명, 거제시청 62명, 시흥시청 67명으로 자치단체 인구규모와는 상관성이 낮은 것으로 보이며, 복지수요와 정책 우선순위에 따른 자치단체 스스로의 선택 결과로 판단됨.

#### □ 군청(농어촌) 복지부서의 현황

- 군청 복지부서의 구조는 비교적 단순하며, 주민복지실(주민생활지원실)이라는 과 단위 조직에 5~6개의 계를 구성함.

[그림 8-1-3] 농어촌 군 본청의 복지담당 조직



84) 그 외 민원과, 회계과, 세무과, 문화체육과, 관광과, 문화재과, 토지과 등 총 9개 과가 시민국 소속임.

85) 그 외 교육체육과, 환경위생과 등 총 5개 과로 구성됨.

86) 그 외 문화관광과, 체육진흥과, 위생과 등 총 6개 과로 구성됨.



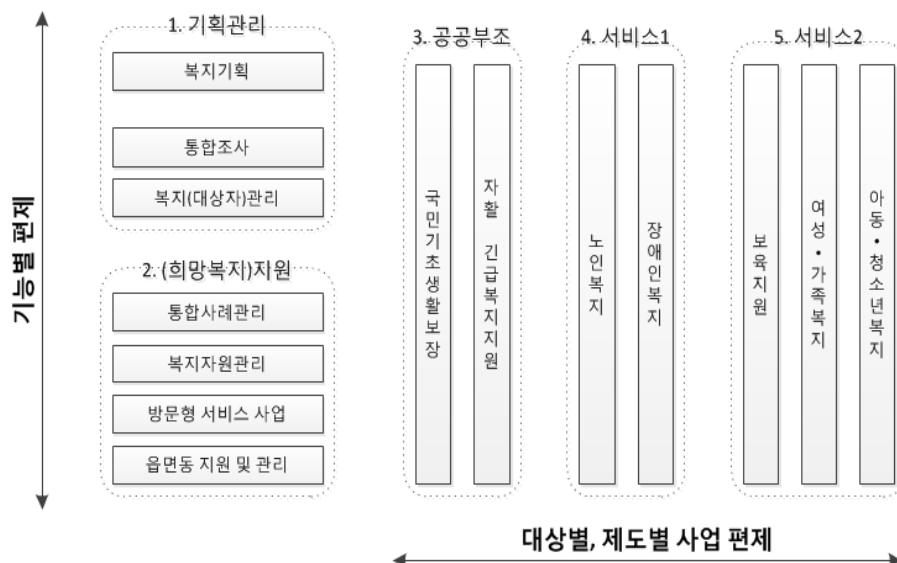
- 상대적으로 인구규모가 적은 증평군청은 5개 계, 32명, 인구규모가 중간 정도인 전남 담양군청은 5개 계, 29명, 그리고 상대적으로 인구가 많은 경남 거창군청은 6개 계, 33명의 담당직원으로 구성됨.
- 군청의 복지부서는 자치단체의 인구규모와 상관성이 적고, 조직 구조와 담당 인력 규모의 측면에서 별다른 차이가 없이 유사한 양상을 보임.

## 2. 시군구 본청 복지부서의 조직구성 원리와 내용

□ 시·군·구 본청 복지부서의 기본 구조는 대체로 동일

- 복지부서의 편제는 지방자치단체 유형(시, 군, 자치구)에 따라 편차가 있으나, 조직구성 원리와 기본구조는 동일한 양상을 보임.
  - 중소도시의 시와 대도시 지역의 자치구가 유사한 형태이며, 농어촌 지역 군의 복지부서는 비교적 단순한 형태

[그림 8-1-4] 시군구 복지담당 행정조직의 구조



○ 본청 복지부서는 기능별 조직과 제도별·대상자별 조직으로 구분 가능함.

- 기능별 조직으로는 기획·운영담당 부서로 복지기획, 통합조사관리, 희망복지지원 등의 기능별 업무에 따라 구성
- 사업담당 부서는 기초생활보장, 자활, 노인복지, 장애인복지, 보육지원, 여성, 가족복지, 아동·청소년복지 등 대상자 또는 제도에 따라 조직을 구성

□ 시·군·구 본청 복지부서의 조직 구조

○ 대도시 자치구, 행정구가 있는 시의 경우 통상적으로 1국 3과 체제이며, 인구 규모가 상대적으로 적은 지자체의 경우 1국 2과 체제임.

- 3과 체제는 복지기획 및 관리·복지지원·공공부조(영역 1+2+3), 노인·장애인(영역 4), 보육·아동·여성(영역 5) 등의 영역별로 1개 과를 구성하는 방식이며, 공공부조 영역의 경우 독자적으로 혹은 관련 업무를 합하여 과 단위 조직을 구성하기도 함.
- 2과 체제는 복지기획 및 관리·운영지원·공공부조(영역 1+2+3), 그리고 노인·장애인 및 보육·아동·여성(영역 4+5) 등의 영역별로 1개 과를 구성하는 것이 일반적임.

○ 행정구가 없는 일반시의 경우에는 1국 2과, 또는 국이 없는 2과 체제임.

- 인구규모가 상대적으로 큰 일반시는 복지업무 담당국(주민생활지원국, 보건복지국 등) 산하에 2개 과로 구성함.
- 2개 과 체제의 내부구성은 자치단체별로 차이가 있으며, 복지기획 및 관리·운영지원·공공부조(영역 1+2+3)의 영역과 노인·장애인·보육·아동·여성(영역 4+5)의 영역으로 구분하는 방식, 또는 복지기획 및 관리·운영지원·보육·아동·여성(영역 1+2+5)의 영역과 공공부조·노인·장애인(영역 3+4)의 영역으로 구분하여 조직을 구성하는 경우가 많음.

○ 농어촌 지역 군청의 복지부서는 2과 체제인 경우가 소수이며, 일반적으로 1개 과로 구성되어 있음.

### □ 희망복지지원단(팀)의 조직구성

○ 희망복지지원단은 복합적 욕구를 가진 지역주민에게 통합사례관리를 제공하고, 지역 내 복지자원의 연계와 관리, 방문형 서비스 사업 및 협력체계 운영, 읍·면·동 복지업무의 총괄, 지원 및 관리 등 지역단위 통합서비스 제공의 중추적 역할을 수행하는 전담조직<sup>87)</sup>으로서, 2012년부터 전국 설치가 추진된 바 있음.

○ 희망복지지원단내의 역할 분담은 다음과 같음.

- 팀장이 전체 업무를 총괄하며, 최소 5년 이상의 근무경력이 있는 7~8급의 사회복지직 공무원이 팀장을 보좌하여 통합사례관리 업무를 담당
- 복지자원의 총괄관리 업무를 담당할 전담인력을 배정
- 긴급복지, 통합조사, 읍·면·동 지원업무 등은 공무원이 담당하고, 기존 사회복지통합서비스전문요원은 모두 희망복지지원단에 배치하여 통합사례관리 업무를 전담

○ 시·군·구별로 자치단체의 상황과 특성에 따라 기존 서비스연계팀 확대, 팀 신설, 사업부서간 업무 조정 등 방법을 선택하여 조직을 구성함.

〈표 8-1-2〉 희망복지지원단(팀)의 조직구성 방식

조직구성 모형	희망복지지원단(팀)의 업무
서비스연계팀 확대	<ul style="list-style-type: none"> <li>서비스연계팀의 업무 지속 수행</li> <li>통합사례관리 강화, 방문형서비스 사업, 읍·면·동 복지업무 총괄·관리, 지역사회 복지협의체 운영·협력</li> </ul>
팀 신설	<ul style="list-style-type: none"> <li>신설된 희망복지지원팀: 통합사례관리 사업 중심의 신규 업무</li> <li>서비스연계팀: 기존 서비스연계팀 업무 지속 수행</li> </ul>
부서간 업무 조정	<ul style="list-style-type: none"> <li>과 단위로 조직을 구성</li> <li>지자체 특성 및 과의 규모에 따라 탄력적으로 업무를 분장하되, 통합사례관리 업무를 중심으로 과를 운영</li> </ul>
일반구가 있는 시	<ul style="list-style-type: none"> <li>일반구 조직에서 통합사례관리 운영, 인력 확충을 통한 동 중심의 사례관리 운영 등 지역특성에 맞는 다양한 형태로 운영</li> </ul>

자료: 보건복지부(2013b), 희망복지지원단 사업 안내

87) 상세내용은 제3장 제1절 3. 본청 희망복지지원단의 업무 수행 현황 참조.

### 3. 시군구 본청 복지부서의 업무 분석

#### □ 사회복지 업무 현황

○ 정부가 제시하는 사회복지 업무는 총 296개 사업(2013. 2월 기준)으로, 16개 중앙행정기관이 담당함.

- 중앙행정기관별로는 보건복지부가 담당하는 사업이 130개로 전체의 43.9%이며 국가보훈처 38개(12.8%), 여성가족부 23개(7.8%), 고용노동부 21개(7.1%), 교육부 20개(6.8%) 등의 순
- 복지사업의 영역별 현황을 보면, 생계지원 및 소득 등의 일상생활지원이 72개 사업으로(24.3%) 가장 많고, 건강의료 61개 사업(20.6%), 보육교육이 53개 사업(17.9%), 그리고 고용지원이 39개(13.2%) 사업 등의 순

〈표 8-1-3〉 사회복지업무 현황(2013.2월 현재)

영역 중앙부처	주거	고용 지원	건강 의료	권익 보호	문화 여가	심리 정서 지원	보육 교육	돌봄 요양	일상 생활 지원	복지 시설	합계
보건복지부	5 (1.7)	11 (3.7)	52 (17.6)				18 (6.1)	15 (5.1)	22 (7.4)	7 (2.4)	130 (43.9)
교육부							18 (6.1)		2 (0.7)		20 (6.8)
지식경제부	2 (0.7)								5 (1.7)	2 (0.7)	9 (3.0)
국토해양부	10 (3.4)								1 (0.3)		11 (3.7)
환경부	1 (0.3)								1 (0.3)		2 (0.7)
금융위원회	3 (1.0)								2 (0.7)		5 (1.7)
방송통신 위원회									6 (2.0)		6 (2.0)
국세청		1 (0.3)									1 (0.3)
여성가족부		6 (2.0)	2 (0.7)	2 (0.7)	1 (0.3)	2 (0.7)	8 (2.7)	1 (0.3)	1 (0.3)		23 (7.8)
행정안전부		2 (0.7)	1 (0.3)						9 (3.0)	3 (1.0)	15 (5.1)
고용노동부		8 (2.7)	2 (0.7)				3 (1.0)		2 (0.7)	6 (2.0)	21 (7.1)
국가보훈처	1 (0.3)	6 (2.0)	3 (1.0)	1 (0.3)			5 (1.7)	4 (1.4)	18 (6.1)		38 (12.8)
농림수산식품부	1 (0.3)		1 (0.3)				1 (0.3)		3 (1.0)		6 (2.0)
산림청		3 (1.0)									3 (1.0)
중소기업청		2 (0.7)									2 (0.7)
문화체육관광부					4 (1.4)						4 (1.4)
계	23 (7.8)	39 (13.2)	61 (20.6)	3 (1.0)	5 (1.7)	2 (0.7)	53 (17.9)	20 (6.8)	72 (24.3)	18 (6.1)	296 (100)

○ 복지사업의 급여신청 및 서비스 제공기관 현황은 다음과 같음.

- 복지사업의 급여신청과 제공에 있어서 지방자치단체가 담당하는 경우는 급여신청이 전체 사업 중 54.1%, 제공이 42.4%의 비율이며, 이는 복지사업의 집행에 있어서 지방자치단체가 절반 정도의 비중을 차지하고 있음을 의미

〈표 8-1-4〉 복지 급여서비스의 신청 및 제공기관

	급여서비스 신청기관		급여서비스 제공기관	
	빈도	%	빈도	%
중앙행정기관	1	0.3	8	2.5
지방자치단체	164	54.1	134	42.4
특별지방행정기관	41	13.5	45	14.3
공공기관	53	17.5	61	19.3
민간기관	39	12.9	68	21.5
해당 없음	5	1.7	-	-
계	303	100.0	316	100.0

주: 1) 급여신청과 제공기관이 2개 이상인 경우 중복하여 계산함.

#### □ 시·군·구 본청의 복지업무 현황 및 분석

- 시·군·구 지방자치단체의 사회복지 업무를 급여신청-조사-결정-제공의 절차에 따라 현황을 보면 〈표 8-1-5〉과 같음.
- 급여 및 서비스의 신청을 읍면동이 담당하는 경우가 76개 사업(45.2%)으로 가장 많고, 시·군·구 본청이 담당하는 경우도 66개 사업(39.3%)으로 상당한 비중을 차지하고 있음.
  - 시·군·구 본청의 경우 기초보장업무(자활, 고용지원 포함) 담당부서가 24개 사업(14.3%), 아동·보육업무(청소년 포함)의 담당부서가 16개 사업(9.5%)의 신청업무를 담당
- 조사단계에서는 시·군·구 본청의 담당업무가 123개 사업(75%)으로 절대적 비중을 차지하고 있으며, 이 중 통합조사를 담당하는 부서의 업무가 45개 사업(27.4%)으로 가장 높은 비중을 차지하고 있음.
  - 급여결정에 있어서 소득 및 재산조사가 필요한 경우에 통합조사 담당부서

## 에 업무가 집중

- 시·군·구 본청의 사업부서는 가구구성 및 가구원의 특성과 같이 개별 제도의 수급요건에 적합성 여부에 대한 조사를 담당하며, 현장 확인이 필요한 경우 읍·면·동에 조사업무가 부여

○ 급여 및 서비스의 결정단계에는 시·군·구 본청의 사업담당 부서가 112개 사업(80.2%)을 담당하고 있어, 업무가 집중되는 현상이 뚜렷함.

- 공공부조(기초보장) 담당부서가 35개 사업(23%)으로 가장 많으며, 아동·보육 담당부서 33개 사업(21.7%), 장애인 담당부서 19개 사업(12.5%)의 순

○ 급여제공과 관련된 업무는 급여조사와 결정 업무에 비해서 다소 적으며, 전반적인 경향은 급여결정과 비슷한 양상을 보임.

- 급여제공 업무는 지방자치단체 중에서 시·군·구 본청이 담당하는 비중이 가장 높으며, 이 중 공공부조(국민기초보장) 담당부서와 아동·보육업무 담당부서가 높은 비중

〈표 8-1-5〉 업무 절차에 따른 시·군·구 지방자치단체 복지업무의 현황

		신청		조사		결정		제공	
		빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%
시 군 구	사회복지	9	5.4	10	6.1	6	4.0	3	2.3
	통합조사	0	0	45	27.4	0	0	0	0
	기초보장	24	14.3	25	15.3	35	23.0	34	25.8
	노인	1	0.6	4	2.4	4	2.6	6	4.5
	장애인	4	2.4	8	4.9	19	12.5	12	9.1
	아동보육	16	9.5	12	7.3	33	21.7	29	22.0
	여성가족	0	0	0	0	7	4.6	7	5.3
	기타	12	7.1	19	11.6	18	11.8	17	12.9
	소계	66	39.3	123	75.0	122	80.2	108	81.9
보건소		21	12.5	22	13.4	19	12.5	18	13.6
읍·면·동		76	45.2	19	11.6	6	4.0	4	3.0
시도		5	3.0	0	0	5	3.3	2	1.5
계		168	100.0	164	100.0	152	100.0	132	100.0

## 제2절 본청 복지기능의 강화조정 방안

### 1. 읍면동 복지 허브화에 따른 시군구 복지부서 개편 방향

#### □ 시·군·구 본청과 읍·면·동의 역할 분담

- 동 복지 허브화의 개편에 따라 시·군·구 본청 통합사례관리 업무가 동 주민센터로 이관된다고 할 때 대상자 확대 및 사업의 충실화를 위한 변화가 요구됨.
- 읍·면·동은 지역주민과의 대면 접촉을 기반으로 현장 중심의 서비스 기능을 강화함.
  - 읍·면·동 복지기능의 핵심인 종합 복지상담 서비스와 정보 제공의 역할 강화
  - 공공부조 및 사회서비스 영역의 급여서비스 신청을 읍·면·동으로 일원화하는 방안을 추진함으로써 서비스에 대한 접근성과 서비스 제공의 일관성을 제고
  - 급여 및 서비스 수급자 관리, 모니터링 기능을 내실화하고, 방문상담 등 찾아가는 서비스를 강화
- 시·군·구 본청은 읍·면·동 통합사례관리 업무에 효과적인 지원 역할을 담당함.
  - 읍·면·동 단위는 자원 소재의 협소함 등으로 인하여 복지자원의 발굴, 관리를 전적으로 담당하기 어려우며, 따라서 복지자원의 체계적 관리, 서비스 현장의 자원 연계 지원 등을 위한 본청의 역할 강화 필요
  - 본청은 읍·면·동 통합사례관리 업무에 대한 슈퍼비전, 지역단위 사례관리 계획 수립 및 조정, 읍·면·동 사례관리업무의 지원 업무를 추가해야 하며, 개별 복지사업 및 급여의 통합적 관리, 지역사회의 복지계획 수립 등과 관련된 업무와 조직을 강화

#### □ 시·군·구 복지업무의 체계화를 통한 업무 효율화

- 시·군·구 본청 사회복지 업무의 유형은 다음과 같음.
  - 기초자치단체의 복지업무는 업무 성격과 대상자 범위의 2가지 기준으로 유형화 가능

- 업무 성격은 표준화 및 규격화의 가능성을 기준으로 ① 계획 수립, 분석 및 조정, 통합사례관리 등과 같은 비정형적 업무와 ② 급여신청 접수, 통합조사, 판정, 급여지급 등과 같은 정형적 업무로 구분 가능
- 대상자 범위는 ① 노인, 장애인, 아동, 여성 등 수급대상자가 한정적인 업무와 ② 공공부조, 사회서비스 (바우처) 사업 등 대상자가 포괄적인 업무로 구분 가능

〈표 8-2-1〉 시군구 본청의 복지업무 유형

	비정형적 업무	정형적 업무
대상자 범위가 한정적임	유형 1: 지역단위 종합계획 수립, 정책기획조정, 평가분석, 자원관리 및 연계, 통합사례관리 지원	유형 2: 기초보장업무, 통합조사 및 통합(급여)관리, 가족, 사회서비스투자사업
대상자 범위가 포괄적임	유형 3: 대상자별 지역단위 계획 수립	유형 4: 노인, 장애인, 보육지원, 아동, 청소년, 여성, 보훈

○ 이와 같은 시·군·구 본청의 복지업무 유형별 구분과 복지부서 조직 설계를 일치시킬 필요가 있음.

- 복지업무의 유형별로 부서단위를 설계하는 것을 원칙으로 하고, 부서단위는 과(課) 또는 계·팀·담당 중에서 자치단체 규모, 복지수요 정도 및 지역 특성에 따라 세부내용을 결정
- 대상자 구분이 용이하고 비교적 정형화가 가능한 노인, 장애인, 보육, 아동·청소년, 여성 등의 업무는 다른 유형의 업무를 담당하는 부서와 별도의 부서에서 담당하도록 하며, 부서의 수는 업무 유형별로 최소 1개 이상으로 설정하는 방식을 고려

#### □ 사회복지 기획 및 조정 역량의 강화

○ 지방자치단체의 역할과 기능을 강화하고, 정책역량을 강화함으로써 현행 전달체계의 분산성을 완화하는 전략이 요구됨.



- 지역주민의 복합적 복지욕구에 대한 자치단체의 대응성을 제고하기 위해서는 통합적 서비스 제공이 필요하며, 이를 위해서는 시·군·구 본청의 정책기획 및 조정역량의 강화가 동반되어야 함.
  - 특히 현행 사회복지담당 국의 주무부서로서 총괄 복지정책 기획 팀의 역할 뿐만 아니라, 각 사업을 담당하는 과 및 팀의 사업기획 및 조정 역할의 강화가 병행될 필요

## 2. 시·군·구 본청의 복지부서 개편방안

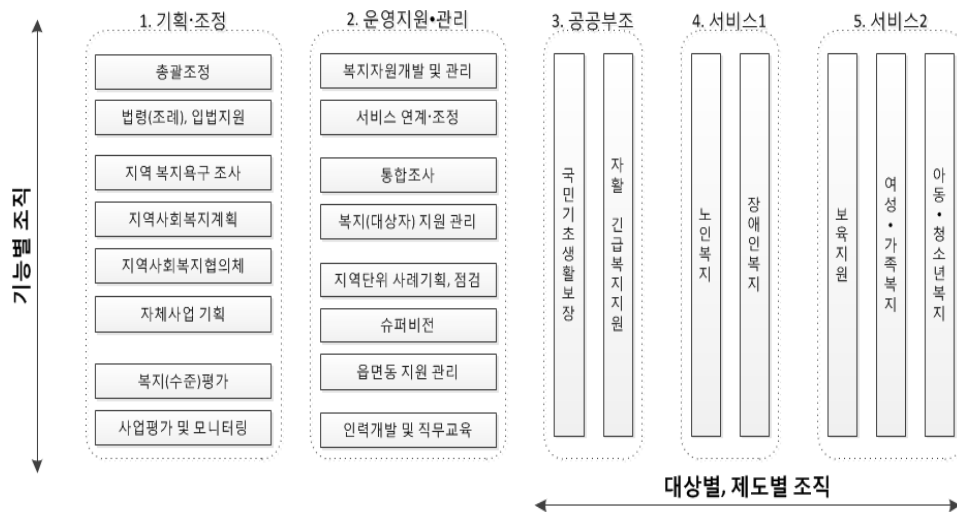
### □ 시·군·구 본청 복지부서 구성

- 시·군·구 본청의 조직은 업무의 유형과 특성에 따라 기획·조정, 운영지원·관리, 공공부조, 복지서비스 1, 복지서비스 2 등 5개 영역으로 구분하여 과 체계를 편성하는 방안을 검토하는 것이 적절할 것임.
- 복지기획·조정업무 담당부서의 업무는 총괄조정, 법령(조례)업무 및 입법지원, 복지욕구 조사, 지역사회복지계획의 수립, 지역사회복지협의체 운영 및 민관 협력, 자체 복지사업 기획, 복지수준 및 사업 평가 등이 있음.
- 운영지원·사업관리 담당부서는 현행 희망복지지원단 업무에 통합조사와 수급자(복지대상자) 관리 업무를 추가하는 방안도 검토 가능함.
  - 드림스타트 담당의 경우, 일부 인원은 지역단위 사례관리·기획 및 슈퍼비전을 담당하는 조직에, 일부는 읍·면·동에서 아동과 관련된 통합사례관리를 담당하는 조직에 재배치하는 등의 방안을 검토
- 서비스 대상별·제도별 사업 담당부서는 3개의 영역으로 구분 가능함.
  - 공공부조 영역의 사업담당 조직은 국민기초생활보장, 자활, 긴급복지지원 등의 업무를 수행
  - 복지서비스 영역1은 노인, 장애인 등 사회적 보호를 필요로 하는 대상자에 관련된 사업을 담당
  - 복지서비스 영역2는 아동·청소년, 보육지원, 여성 및 가족복지 서비스 업무

를 담당

- 각종 요금감면제도 등 취약계층 지원, 사회서비스투자사업(바우처사업), 방과후 학교 지원, 문화바우처, 주거지원, 보훈 등 업무는 자치단체 상황에 따라 담당부서를 적절하게 배치

[그림 8-2-1] 읍면동 복지기능 강화에 따른 시·군·구 복지부서 구성 원리



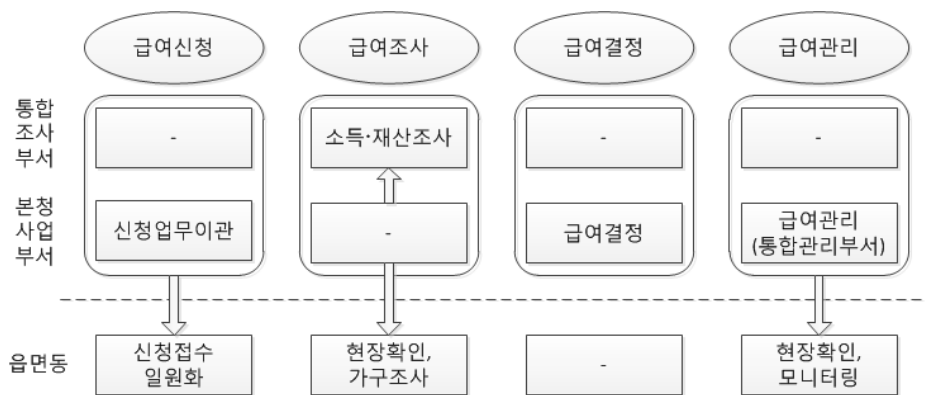
#### □ 시·군·구 본청 복지담당 조직의 설계 원칙

○ 복지사업 절차별(신청-조사-결정-제공) 업무의 재조정이 필요함.

- 급여·서비스의 신청·접수와 관련한 업무를 재배치하여 읍·면·동에서 수행할 수 있도록 집중시킬 필요가 있으며, 특히 개인·가구 단위 급여신청은 읍·면·동으로 일원화
- 조사단계의 사업부서 업무의 경우 소득·재산조사는 통합조사부서가, 그리고 읍·면·동은 가구조사, 급여의 수급조건, 현장 확인 등의 업무를 담당하는 방식으로 역할을 분담
- 급여지급 여부에 대한 최종 판정은 현재와 같이 사업부서가 담당
- 급여관리에는 본청의 통합관리부서를 중심으로 개별 사업부서와 협력

- 급여·서비스 제공과 관련된 업무에 있어서 읍면동의 역할을 강화함으로써 급여의 사후관리를 위한 현장 확인, 모니터링 업무는 읍면·동에서 수행하고, 통합사례관리업무와 연계

[그림 8-2-2] 사군구 복지사업의 절차별 업무 조정 방안



- 국민기초생활보장을 중심으로 자활, 긴급복지지원, 의료급여 등의 공공부조 업무와 취약계층 고용지원 업무를 담당하는 독립적 부서가 필요함.
  - 지자체 복지업무에 있어서 국민기초생활보장 등 빈곤계층을 위한 업무의 비중이 가장 높고, 빈곤층을 위한 복지사업은 대상별 복지서비스, 통합사례 관리의 기반이 되어, 업무의 중요도가 높다는 점다는 점에서 독립적인 부서(과 또는 계)가 필요
- 지자체 복지사업의 운영지원 및 집행관리 업무를 통합하고, 이를 담당할 독립 부서(과 또는 계)의 설치를 검토함.
  - 운영지원 및 집행관리 업무로는 통합조사, 복지자원개발·관리, 서비스연계 조정, 지역단위 사례관리 기획, 읍면·동 통합사례관리 지원, 슈퍼비전 등이며, 향후 업무의 비중과 중요도가 높아질 것으로 예상됨.
- 총괄조정, 자체사업 기획, 지역사회복지계획, 복지(사업)평가 등 기획 조정업

무를 강화할 필요성이 크며, 조직설계에 반영할 필요가 있음.

- 대상자별로 별도로 시행되고 있는 사례관리업무는 통합하여 읍·면·동으로 이관하고, 시·군·구 본청 내에서 관련 업무를 조정함.
- 드림스타트 담당 부서를 희망복지지원단으로 통합하고, 통합사례관리는 읍·면·동으로 이관

#### □ 시·군·구 본청의 복지부서 구성방안

- 지자체 복지 전달체계 개편 추진에 따라, 동의 복지 허브화 등의 변화와 함께 다음과 같이 본청의 조직도 재구조화하는 방안이 검토될 필요가 있음.
- 자치구 및 행정구가 있는 시의 경우 1국 3과<sup>88)</sup>에서 1국 4과로 확대함.
  - 복지기획과(영역 1), 복지운영지원과(영역 2), 사회복지과(영역 3 + 4), 가족복지과(영역 5)의 4개 과 체제를 기본으로 하여, 자치단체의 복지수요에 따라 사회복지과와 가족복지과의 업무를 탄력적으로 조정
  - 사회복지 업무를 담당하는 4개 과는 1개의 국으로 조직을 구성할 수 있으며 보건, 문화, 환경 등의 업무조직을 포괄하여 1개 국으로 설정할 수 있음.
- 행정구가 없는 시의 경우에 1국 3과, 또는 국이 없는 3과 체제로 확대함.
  - 규모가 큰 일반시는 주민생활지원국 또는 보건복지국 산하에 복지기획과(영역 1), 복지운영지원과(영역 2), 사회복지과(영역 3+4+5)의 3과 체제를 기본으로 하며, 자치단체 상황에 따라 복지기획과(영역 1), 복지운영과(영역 2+3), 사회복지과(영역 4+5)의 3과 체계도 고려
  - 국이 없는 일반시의 경우도 국이 있는 경우와 동일하게 3과 체제를 기본으로 하며, 2과 체제가 불가피한 경우에 복지기획운영과(영역 1+2)와 사회복지과(영역 3+4+5)로 구성하되, 자치단체 상황에 따라 탄력적으로 적용
- 군의 경우에 현행 1개 과에서 2개 과로 확대 개편을 원칙으로 하는 방안을 검토하며, 자치단체의 특성과 복지수요에 따라 부분적인 변화가 가능할 것임.

88) 지자체에 따라 복지부서가 1국 4과 또는 1국 5과인 경우도 있으나, 1국 3과를 기준으로 제시함.

- 복지기획운영과(영역 1+2), 사회복지과(영역 3+4+5)의 2과 체제

□ 복지기획 및 조정업무 담당 부서

- 복지기획·조정을 담당하는 조직 확충을 위하여 1과 또는 1팀(계)을 추가함.

〈표 8-2-2〉 사군구 본청 복지기획조정 담당부서 및 인력 구성

(단위: 명)

		자치구	행정구가 있는 시	행정구가 없는 시	군	비고
조직체계		1과 (1국 4과)	1과 (1국 4과)	1과 (3과)	1팀(계) (1~2과)	괄호 안은 본청 전체 복지부서의 개편 조직체계
필요인력	총괄	1	1	1	1	행정·복지 복수직
	기획조정	2	2	1	1	행정·복지 복수직
	지역사회복지계획	2	2	1	1	사회복지직
	자체사업기획	0.5	1	0.5	0.5	사회복지직
	복지평가	1.5	1.5	1.5	1.5	행정·복지 복수직
	계	7	7.5	5	5	-

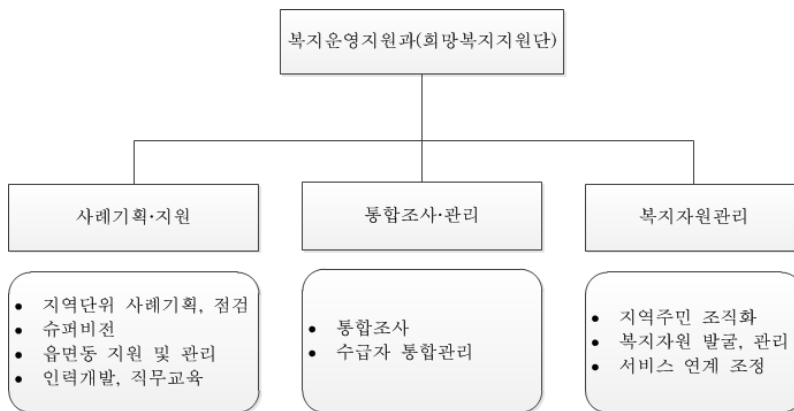
- 복지기획·조정 담당부서의 적정 인력 규모는 다음과 같음.

- 복지기획 및 조정부서의 적정인력은 자치단체의 유형과 규모에 따라 상이할 것이나, 평균적으로 5~7.5명의 수준임.
- 담당인력의 규모는 자치구의 경우 7명, 행정구가 있는 시는 7.5명, 행정구가 없는 시는 5명 그리고 군의 경우 5명 정도이며, 자치단체의 인구규모와 복지수요에 따라 가감이 가능함.
- 부서업무의 총괄 및 조정, 평가분석 업무는 행정직과 사회복지직의 복수직으로 하며, 지역사회복지계획과 자체복지사업 기획업무는 사회복지직이 담당하는 것이 적절할 것으로 판단됨.

□ 희망복지지원단(팀)은 복지운영지원과로 확대 개편

- 통합사례관리업무의 등 이관과 함께, 복지운영지원과의 업무를 사례기획·지원, 통합조사·관리, 복지자원관리의 3개 영역으로 구분하여 조직을 구성함.

[그림 8-2-3] 복지운영지원과의 조직 및 업무분장(안)



- 인력은 사회복지직 공무원 7~10명, 행정직등 3~7명 등 총 10~17명 수준으로 구성함.

- 사례기획·업무지원 영역의 담당인력은 자치단체의 규모에 따라 사회복지직 3~4명, 일반직등 1~2명 등 4~6명의 인력이 필요할 것임.
- 통합조사·관리 업무 영역은 4~8명의 인력을 배치하고, 사회복지직과 일반직을 동일한 비율로 구성하거나 복수직으로 운영하며, 통합조사는 단계적으로 사회복지직을 행정직등의 인력으로 대체하도록 함.
- 통합조사는 소득재산조사와 욕구가계조사를 명확하게 구분할 필요가 있으며, 중장기적으로 현행 통합조사는 소득재산조사로 전환하고 욕구가계조사는 통합사례관리 영역(읍면동)에서 담당하는 것이 적절함.
- 복지자원관리 업무는 지역 내 복지자원의 규모와 분포에 따라 2~3명의 인력 배치가 적절할 것임.

〈표 8-2-3〉 사군구 본청의 복지운영지원과의 인력 구성(안)

(단위: 명)

	사회복지직	행정직등	계
사례기획지원	3~4	1~2	4~6
통합조사관리	2~4	2~4	4~8
복지자원관리	2	0~1	2~3
계	7~10	3~7	10~17

## □ 기타 본청의 복지부서 개편 방안

## ○ 향후 업무 증가에 따라 각 사업 부서별로 조직의 확대가 필요함.

- 보육 및 교육 관련 업무가 증가할 것이며, 교육부와 문화관광부 소관업무가 지자체 복지부서에 집중될 가능성이 있다는 점에서 보육·아동(청소년)업무 담당부서의 점진적 확대가 필요함.
- 장애인 관련 업무는 대상자 규모에 비해 제도, 급여·서비스의 종류가 많고, 업무의 복잡성과 난이도가 높다는 점에서 향후 담당인력의 전문성이 중요해질 것임. 또한 사례관리와 통합적 지원이 가능하도록 업무를 조정할 필요가 있음.

## ○ 기초생활보장업무를 담당하는 부서의 지속적인 확대와 인력 확충이 필요

- 공공부조는 현재는 물론 향후에도 지자체 복지업무의 핵심이며, 향후 자활 및 취약계층 고용지원 업무의 비중과 중요성이 높아질 것으로 예상됨.
- 국민기초생활보장제도의 급여방식이 통합급여에서 개별급여로 전환되는 제도 개선이 예정된 사항이므로, 업무 증가와 더불어 인력 확충이 필요할 것임.

## 2. 통합조사관리 업무 개편 방안

### □ 통합조사관리 업무의 의미와 범위

- 통합조사관리는 최근 사회보장기본법에 따른 후속 입법으로 추진중인 ‘사회보장급여의 이용 및 제공에 관한 법률(안)’의 사회보장급여 ‘신청·접수-수급자격 조사-결정-지급-사후관리’에 이르는 전 과정을 포괄하는 ‘범정부 복지사업 대상 선정 및 급여지급, 사후관리, 사회보장정보 연계 및 지원업무 프로세스’와 관련됨.
  - 사회보장급여는 사회보장기본법 제3조제1호에 따른 사회보험, 공공부조, 사회서비스 제도를 통해 제공하는 현금과 서비스를 의미
- 통합조사관리 업무는 사회보장급여 선정체계와 관련된 통합조사 업무와 사회보장급여 관리체계와 관련된 통합관리 업무로 구분할 수 있음.
  - 사회보장급여 선정체계는 사후관리 영역을 제외한 ‘신청·접수 - 수급자격 조사 - 급여 결정 - 최초 급여 지급’까지의 전 과정을 의미
  - 사회보장급여 관리체계는 최초 급여 결정 및 지급 이후 이의신청부터 급여 적정성 확인조사, 수급자격 변경·중지, 부적정 급여 환수 등 사후관리 영역을 의미
  - 사회보장급여 선정 및 관리체계는 정책 집행을 위한 전달체계(조직·인력·직무) 및 이를 지원하는 사회보장정보시스템(정보 인프라)의 구축, 운용과 직결
- 통합조사관리팀 개편을 추진하기 위해서는 사회보장급여 선정 및 관리체계 표준화, 특히 선정체계와 관련된 선정기준선 및 경제력 평가를 위한 개념, 조사 측정(평가) 개념과 방법의 표준화가 반드시 병행 추진되어야 함.
  - 최근 사회보장정보시스템 구축에 따른 범정부 복지사업의 사회보장정보 활용 증가 및 이와 관련된 주민센터를 통한 각종 복지사업 상담·신청 및 조사 업무의 급격한 증가량을 고려하면, 단순히 통합조사관리팀에 대한 인력 충원만으로는 이러한 현실을 근본적으로 해결할 수 없음.
- 사회보장급여 선정 및 관리체계 표준화는 다음과 같은 범위를 포괄함.



- 사회보장급여 신청, 수급자격 조사, 급여 결정·지급 등 사회보장급여 이용 및 제공을 위한 기본적 절차
- 사회보장수급권자의 권리구제를 위한 수급자격 결정 등 보장기관 처분에 관한 이의신청 및 행정소송 절차
- 사회보장급여 제공 이후 체계적인 사후관리를 위한 급여 적정성 확인 조사, 급여의 변경·중지 및 환수 등 필요한 일련의 절차
- 사회보장급여 업무의 효율적 수행을 위해 사회보장정보시스템을 통해 처리되는 정보의 범위, 정보의 표준화, 정보시스템 이용 절차

#### □ 통합조사관리팀 업무 배분방식 조정 및 인력 배치방안

○ 대부분의 지자체에서는 두 가지 업무 영역에 따라 조직을 구분하지 않고 ‘통합조사관리팀’을 설치 운영하고 있으며, 사회복지통합관리망 구축 및 운영에 따른 통합조사관리팀 설치 이후 전체 사회복지 담당인력 중에서 상당한 비중이 통합조사관리 업무에 집중되어 있는 실정임.

- 일선 지자체 관리자의 경우, 사회복지인력 활용 측면에서 읍·면·동 인력 부족의 원인으로 통합조사관리 업무 급증에 따른 인력 집중배치 문제를 제기하고 있으며, 통합조사관리팀과 읍·면·동으로 이원화 되어 있는 소득재산 조사와 사례관리 업무를 과거와 같은 같이 읍·면·동으로 모두 일원화하여 사회복지인력을 전환 배치시키라는 의견도 제기
- 직렬별 인력 구성 비중을 살펴보면, 복지직이 통합조사관리 업무 담당인력의 약 75%를 차지하고 있으며 나머지 약 25% 정도를 행정직이 담당하고 있는데, 이에 따라 각 지자체별로 복지 분야 전문인력이라 할 수 있는 복지직 공무원의 상당수가 시·군·구 복지사업 기획 및 평가, 읍·면·동 사례관리 업무가 아닌 통합조사관리 업무에 매달리는 실정
- 반면, 통합조사관리팀에는 행정직이 배치되어 업무를 수행하고 있으나 행정직의 경우 사회보장급여 선정체계의 복잡성으로 인한 업무 난이도와 업무 과중으로 인해 시·군·구 복지업무 중 기피 대상으로 인식

○ 지자체에 따라 지역별(동별) 업무 배분방식과 복지사업별 업무 배분방식 중 선택하여 업무를 배분하고 있으나 최근에 지역별 업무 배분방식으로 전환한 사례가 운영되고 있음.

- 이러한 전환의 배경으로 사회복지통합관리망 시스템 업무지원이 충분치 못하여 제도별 역할을 분담할 경우 복지대상 가구의 변화에 따른 종합적 판단이나 급여 및 서비스 제공 과정에서 누락 등의 문제가 발생할 수 있는 가능성을 지적
- 그러나, 지역별 업무 배분방식의 경우, 복지직과 행정직 모두에게 수많은 복지사업의 세부적인 지침을 숙지하는 것은 사실상 불가능하고, 별도의 가구방문 확인이나 실태파악을 병행하여 조사를 수행하며 매우 복잡하고 집중적으로 감사대상이 되는 기초생활보장제도와 같이 선별적인 제도의 경우 행정직으로 하여금 통합조사관리 업무를 기피하도록 만드는 원인을 제공
- 최근 확대된 보편적 복지제도에 대한 통합조사관리 업무 수행 상 난이도 차이나 사회보장정보시스템 지원에 의한 가치중립적 업무 수행 가능성의 장점을 살리지 못하는 상황

○ 요컨대, 사회보장급여 선정 및 관리체계 표준화(특히, 소득재산 조사 및 복잡한 소득인정액 산정방식 표준화 등)를 전제조건으로 하여, 사회보장정보시스템의 포괄적 자동 조사 기능 강화(특히, 소득재산 및 인적정보 변동에 따라 정보시스템 내에서 복지사업별 선정여부가 자동 판정되도록 하는 기능) 등 지속적인 개선을 통한 업무 효율성 및 자동화 수준 제고를 바탕으로, 지자체 통합조사관리 업무 배분방식의 조정(복지직과 행정직 구분에 따른 선별적 vs. 보편적 복지사업의 분리)을 통해 통합조사관리 업무에 집중되어 있는 사회복지 인력, 특히 복지직 공무원의 읍·면·동 또는 개별 사업팀 전환 배치를 추진해야 함.

- 예정된 기초생활보장제도의 개별급여체계 개편 이후 생계급여 및 의료급여 등 대상 선정에 있어서 매우 선별적이고 보충급여 방식이 적용되는 일부 복지사업의 경우만 복지직이 담당하고, 기초노령연금, 장애인연금, 교육부 학비지원 사업 등 최근 급증하고 있는 각 부처 복지사업의 경우 선정체계 표준화를 전제로 행정직이 담당하도록 업무를 배분하고 통합조사팀장은 각

제도별 조사 및 선정을 종합적으로 숙지하고 관리할 수 있는 복지직을 단수로 팀장에 배치하는 것이 필요

- 또한, 최근 사회적 이슈로 제기되고 있는 부적정 급여수급 및 서비스 제공기관에 대한 통합관리 업무 전담조직을 분리 설치하여 복지사업 전반의 선정체계 및 조사에 대한 이해도가 높은 소수의 복지직 인력을 중심으로 정기적인 확인조사 및 수시 현장조사, 부적정 급여에 대한 보장비용 징수 등의 업무를 담당하도록 하는 것이 필요

○ 향후, 사회보장급여 선정 및 관리체계 표준화 추진정도에 따라, 사회보장정보시스템 개편을 통해 표준화된 통합조사업무를 통합형 또는 거점형 주민센터로 이관하거나 중앙 집중처리 방식으로 전환하여 보건복지정보개발원에 위탁하는 형태로 전환하는 방안까지도 검토할 수 있을 것임.

- 이 경우, 시·군·구 통합조사팀은 부적정 급여수급 및 서비스 제공기관에 대한 통합관리 업무 전담조직으로 전환하여 운영하고, 나머지 인력을 주민센터로 배치하여 활용하는 방안을 적극 검토 가능

### 3. 희망복지지원단 운영과 통합사례관리 업무 조정방안

#### 가. 희망복지지원단

□ 역할 재구성과정에서의 고려 사항

○ 통합사례관리에 필요한 기술은 행정적 업무 역량과 임상적 기술임. 사례관리 단계의 구분은 행정적 절차나 각각의 단계별 과업을 강조하기 위한 것임. 통합사례관리 수행과정을 다양한 인력이나 주체가 분담할 때 가능한 서비스의 통합성이 확보되고, 협력이 보장될 수 있도록 분담을 최소화 혹은 협력을 극대화할 방안이 필요함.

- 즉, 통합사례관리의 단계는 연속적이고 순환적인 과정임. 기본적으로는 각각의 단계에서 한명의 사례관리자가 책임 있게 이끌어가는 것이 가장 바람직하지만 다양한 정책적 목적에 의해, 혹은 시스템의 한계를 보완하기 위해

전체 수행과정이 다양한 인력과 주체에 의해 분담될 수 있음.

- 첫째, 본청 팀원이 수행하던 통합사례관리 직접관리 업무(대상자중심의 서비스 지원 업무)가 읍면동에 이관(기능보강, 거점, 통합형 모두 해당)될 경우, 서비스의 통합적 운영이 가능한 여건 마련이 중요함.
- 둘째, 지역밀착 지역복지 활동을 읍면동에서 전면 시행할 수 있도록 여건을 마련하고, 주요 기능으로 활성화할 필요가 있음.
- 셋째, 본청에서는 솔루션 기능, 슈퍼비전 기능, 교육 기능, 슈퍼비전을 주는 인력의 역량 강화, 민간협력 등 사례관리에 필요한 기반 요인들을 조성하는 기능을 담당하도록 함.
- 넷째, 사도의 관련 평가, 교육, 홍보 기능이 강화되어야 할 것임. 특히, 평가기능의 재정비가 필요함.
  - 평가기능은 사례관리 운영 방식이 지역의 특성에 맞게 진행되는 과정에서 시도 및 시군구의 성과관리, 효율성 관리 차원에서 요청(평가와 연계되어 진행되어야 실효성이 있을 것으로 판단됨).
- 다섯째, 대상자 관리업무의 직무 체계화를 통하여 업무가 강화되어야 할 것임. 즉, 본청과 개편센터의 역할분담이 필요하며, 두 체계에서 모두 관여하는 구도로 역할 분담이 되어야 할 것임. 통합사례관리를 총괄적으로 관리하는 업무를 본청에서 담당할 필요가 있음.
  - 본청에서는 읍면동(개편 센터/분소)에서 실행해야 될 대상자관리가 무엇인지를 단계별로 정리하여 업무매뉴얼을 만들어 지원
  - 읍면동센터에서 담당하는 대상자 관리는 서비스 프로세스 관리의 의미로, 개별 대상자의 신청, 접수, 욕구조사, 서비스계획, 서비스지원·연계, 모니터링 등을 실시
- 여섯째, 자원관리 업무의 정리가 필요함.
  - 자원관리의 중요성은 지방분권이후 지속적으로 강조되어 왔으나 이를 체계화시킬 계기가 없었음. 사례관리 사업이 인력 확충등으로 집중도를 높일 기회가 있었으나, 자원관리의 활성화는 미진

- 현재 자원관리의 수준은 이웃돕기에서부터 시작하여 지역별로 다양한 수준으로 활용 관리되고 있는 실정으로서, 자원관리 매뉴얼을 마련하는등 구체적인 과제를 부여하는 준비가 필요
- 공급자 관리, 서비스 품질관리, 자원관련기관(보건복지정보개발원 포함)간 연계 등의 업무 수행 요청
- 자원나누기, 자원공유과정이 시스템으로 안착될 필요(현재는 민간협력 안에서 비체계적으로 이루어지고 있는 상황임)

○ 일곱째, 서비스 공급주체간 협력체계를 돈독히 해 나갈 수 있는 시스템 구축이 요청됨.

#### □ 희망복지지원단관련 본청의 역할

○ 사례관리사업을 총괄하여 관리해야 함.

- 통합사례관리 사업을 총괄 관리하고 지역복지의 컨트롤 타워로서 역할 확립

○ 자원 관리를 지원함.

- 지역사회외의 공식, 비공식 자원 현황을 총괄 관리하고 자원조사 및 자원개발을 통하여 개편 센터의 통합사례관리를 지원

○ 사례관리 인력의 역량을 개발함.

- 정기적 교육·훈련 기회 참여, 외부전문가 슈퍼비전 기회 제공 등의 활동계획 수립 시행

○ 사례관리의 지원체계를 마련함.

- 공공·민간에서 수행되는 다양한 사례관리 사업간 연계·협력체계 마련을 위하여 유관 기관등에 대해 협력대상 사업 파악
- 사업담당자와 연계·소통·정보공유 경로 구축, 대상가구 발굴·의뢰 체계를 마련하고, 지역사회복지협의체등과의 정보 교류, 공동 슈퍼비전 등을 추진

○ 지역주민에 대한 홍보 및 유관기관에 대한 홍보체계 마련하고 실행함.

○ 시·군·구 내 타 사업부서와 협력함.

- 희망복지지원단을 중심으로 복지·보건·고용·교육 등 관련서비스의 통합적 제공을 위한 기반 구축, 연계협력 주도
- 자활관련사업팀, 고용지원센터, 통합조사관리팀, 시·군·구 사업팀(드림스타트, 취약한부모 역량강화사업 등), 보건소, 교육청(학교) 등의 협력 필요
- 특히 보건소 방문간호사, 직업상담사, 정신보건복지사의 희망복지지원단의 파견배치 근무가 적극 고려될 필요

○ 지역 내 공공·민간기관과의 협력 기반을 마련함.

- 지역사회복지협의체의 역할 강화와 등 복지협의체 구성 및 활성화
- 민간사회복지관(사회복지사업법 시행규칙에 의거, 사례발굴, 사례개입, 서비스연계업무 수행)과 적극적 연계협력 강화를 위한 정보 공유 및 협업체계 필요

## 나. 중앙 및 광역 시도의 역할

### □ 중앙 및 광역시도의 희망복지지원단 관련 역할

○ 중앙에서는 희망복지지원단 실무과정에서 사회복지통합관리망의 원활한 활용이 가능한 시스템 정비, 희망복지지원단 중앙지원단의 역할을 강화해야 함.

- 공공·민간 복지자원 활용을 위한 통합사례관리 DB의 통합운영방안 마련
- 희망복지지원단 중앙지원센터 역할 확립
  - 통합사례관리 업무 역량 및 전문성 강화, 효과성 제고를 위한 사업 모니터링과 점검, 전문적 컨설팅, 제도·정책연구 등을 전문적으로 지원

○ 광역 시·도는 평가, 교육, 홍보중심의 업무를 강화해야 함.

- 시·군·구 희망복지지원단 운영 지원
- 시·도 공무원교육원을 활용한 교육 실시
- 시·도 단위 홍보 실시



## 제9장 결론 및 정책제언





### □ 연구의 착수 배경 및 목적

- 본 연구는 새정부 국정과제에 제시된 “국민 중심의 맞춤형 복지 전달체계 개편”을 위한 상세 모형 및 추진 방안 마련을 위하여 착수됨.
  - 개편안으로 제시된 “시·구 주민센터의 거점형, 기능보강형, 통합형” 모형과 “군 지역 개편방안(희망복지지원단을 보강하고 보건의료서비스 연계 강화)”을 전제로 실행 안을 만드는 것이 명확한 목표가 되었음.
  - 이를 위하여 도시 지역 복지행정 조직 개편의 필요성을 확인하는 작업이 우선되었고, 이는 국정 방향과 복지 수요를 반영한 동 주민센터 기능의 적절성과 운영 효율성 차원에서 점검이 요청되었음.
  - 이에 따라 새 정부 정책 방향, 제도 변화를 감안한 지자체 복지행정의 업무를 재설계하되, 일선 동을 중심으로 한 새로운 구도로 기능 조정 방안을 제시하고 소요 인력을 추정하는 것이 핵심적인 과제였음.
  - “군 지역 희망복지지원단” 보강 방안은 그 동안 본격적인 군 지역의 특성을 감안한 전달체계 모형 설계가 없었던 바, 농촌지역 복지 수요 및 여건을 진단하고, 복지와 보건의 연계를 강화하는 방향의 희망복지지원단 강화 및 읍사무소, 면 사무소의 복지 기능 강화 방안을 제시함.
- 특히 본 연구의 착수과정에서는 새로운 전달체계를 위해 요청되는 공공 서비스 인력 규모를 도출하는 것이 핵심적인 과제의 하나로 부여됨.
  - 국정과제에 제시된 지자체 복지 기능 강화 방안을 위해 소요되는 복지담당 공무원의 신규 소요 규모 산출과 함께, 정부에서 추진중인 시간제 복지인력 복지인력 운용방안도 검토하였음.

## □ 연구의 범위 및 제한점

- 앞서 제시한 연구목적에 따라 본 연구는 지방자치단체의 복지행정 부문 전반을 검토 대상으로 하되, 국정과제에 제시된 “동 주민센터” 및 “군 지역 희망복지지원단”을 중심으로 연구를 수행함.
  - 따라서 지자체 복지 전달체계 개편에 대한 연구이지만, 광역자치단체(시·도)에 대한 분석은 실시하지 않았으며, 기초자치단체인 시·군·구 본청에 대해서는 개괄적으로 검토하되 개편방향과 밀접하게 관련된 시·군·구의 핵심 기능에 초점을 두어 연구를 진행함.
  - 또한 사회보장기본법 개정을 배경으로 유관부문을 아우르는 맞춤형 복지서비스 제공체계를 구상하지만, 다양한 사회보장기관의 ‘조직 통합’ 대안은 예외로 하고, 지자체를 중심으로 한 연계·협력 방안을 중심으로 검토함.
- 전반적인 복지 전달체계의 혁신을 위해서는 공공과 민간 부문의 변화가 병행되어야 함. 본 연구에서는 이를 감안하되 최일선 복지 현장으로서 도시지역의 동과 읍면 단위에서 이루어지는 민관 협력 활성화를 위한 공공의 역할에 한정하여 변화 방안을 모색함.
- 궁극적인 개편의 필요성은 복지 수요자의 체감에서 출발하므로 복지정책의 대상자나 일반 국민의 복지 수요 및 의견이 개선안 마련에 중요한 근거가 될 수 있을 것이나, 본 연구에서는 연구 기간등 여건의 제약으로 관련한 연구는 포함하지 못함.

## □ 연구의 의의 및 강점

- 본 연구는 지자체 복지행정의 최일선 단위인 읍·면·동의 변화에 초점을 두고 직무 수행 실태를 파악, 상세 현황을 제시한 첫 시도임.
  - 그간 복지 전달체계 개편 정책은 시·군·구 본청을 중심으로 한 개편 모형을 모색하거나(보건복지사무소, 사회복지사무소 시범사업), 주민생활지원 기능 강화 개편이 추진되었지만 읍·면·동의 전반적인 구도 변화가 중심이 된 적은 없었음.

- 정책추진의 실효성을 확보하고 현실적합성이 높은 대안 마련을 위하여, 개편의 근거 및 방향 설정에 참고할 다양한 실태조사를 실시하여, 최대한의 과학적 기초자료를 확보함.
  - 양적 조사로서, 전국 읍·면·동의 사회복지담당 공무원(복지직 및 행정직 각 1인)에 대한 조사(전국 3,487개 읍·면·동 중 2,593개소 응답, 회수율 74.4%), 전국 시군구 희망복지지원단(단장 및 통합사례관리 담당자 각 1인)에 대한 조사(전국 171개 시군구 응답, 회수율 74.4%)와 함께 전국 시군구의 조직인사부서 과장과 복지부서 국장에 대한 조사(조직인사부서: 전국 220개 시군구 응답, 회수율 95.7%, 복지부서 국장: 전국 173개 시군구 응답, 회수율 76.2%) 실시
  - 질적 조사로서, 6개 지자체 사례조사(본청 복지부서 국장과 과장, 동 복지직 및 희망복지지원단 단장 및 통합사례관리사, 본청 인사조직담당 과장, 동장 및 동 복지담당행정직에 대한 인터뷰 및 간담회), 읍·면·동의 복지담당공무원에 대한 직무일지(daily-log) 조사(30개 시·군·구의 각 3개 읍·면·동 근무자 전수, 응답율 84%) 실시
- 연구의 구성은 복지부문 연구자뿐만 아니라, 지방행정 전문가 및 보건분야, 고용분야 전문가가 함께 연구진으로 참여하여 사회보장부문의 허브기관 운영이라는 개편 방안 마련에 다학제적 접근이 이루어지도록 함.
  - 특히 행정학의 관점으로 동 주민센터의 고유 기능으로서 일반민원행정, 주민자치기능과 복지기능의 변화 방향을 연계하는 방안과 지방 복지행정의 최일선 단위에 대한 검토를 시도함.
  - 보건서비스에 대한 수요가 높은 군 지역 개편 방안 마련과정에서, 복지 문제와 보건욕구의 통합적 성격을 확인하고, 서비스의 연계 방안을 모색함.
- 전달체계의 핵심 축인 ‘조직’의 개편 모형 및 기능중심의 개편 방안 제시와 함께, ‘인력’의 배치방안을 심층적으로 검토함.
  - 4개 개편 모형별로 직무 분석에 근거한 소요인력을 산출하여, 개편 추진의 전제가 되는 인력의 확충 규모를 제시함.

- 최근 정부의 일자리 확충정책으로 추진되는 시간제일자리 제도가 복지행정 부문에 적용될 경우를 감안, 운용 방안을 검토함.

#### □ 복지 전달체계 개편의 방향성

○ 본 연구에서는 국정과제로 추진중인 동 중심의 ‘복지서비스 허브기관’ 운영을 통해 지역주민의 접근성·편의성을 제고하고 맞춤형 서비스를 가능하게 할 핵심 기능으로서, 주민센터 중심의 맞춤형 급여·서비스 신청, 통합사례관리, 고용-복지 연계서비스, 사회적 경제 및 지역공동체 활성화 지원 등을 설정함. 이에 대한 필요성을 확인하기 위하여 현행 복지 전달체계의 문제점과 조정 및 강화가 필요한 사항들을 파악하였음.

- 지자체 복지행정의 책무로서 이행이 미흡한 내용과 그 장애요인, 향후 복지 서비스의 업그레이드를 위해 요청되는 복지행정업무, 복지행정 담당자의 업무수행 여건 등이 다각적으로 고려됨.

#### ○ 복지서비스 지원 기능 강화

- 본 연구에서는 읍·면·동에서 이루어지는 세부 직무 중 복지기능 강화를 위한 직무로서 “내방민원, 방문상담, 추가적 서비스 지원” 부문의 현재 수행량과 확충 필요 규모를 파악한 결과, 대응이 필요하다고 판단한 수요를 충족하지 못하고 있으며, 이를 위한 대폭 보강이 필요한 것으로 파악됨.
  - 내방민원의 경우 현재 수행시간의 1/3가량(동 37%, 읍 42%, 면 20%), 방문상담의 경우는 현재의 2배 가까운 시간(동 200%, 읍 155%, 면 131%)이 추가로 필요한 것으로 확인되었고, 1주일간의 민원량 중 32%가 추가적인 서비스가 필요한 사례(이 중 단순지원이 필요한 경우는 63%, 통합사례관리가 필요한 경우는 37%)로 판단되고 있음.
- 또한 희망복지지원단의 업무 수행 실태를 파악한 바, 통합사례관리 업무를 충실히 수행하기 위해서는 현재 대비 약 23%의 시간이 더 필요한 것으로 파악되었으며, 사례관리가 필요하여 신청한 사례 4명 중 1명은 보호받지 못하고 있는 것으로 나타남.
- 시간의 부족은 곧 이를 수행할 인력을 확충하거나 혹은 업무조정을 통해 이

일을 수행할 여력을 확보해야 함을 의미함.

#### ○ 다양한 복지 욕구 및 문제 대응

- 본 연구에서는 현재 사회복지통합관리망으로 확인되고 있는 복지민원의 욕구영역을 세분하여, 담당자들이 판단하는 보호·지원의 우선순위가 높은 욕구, 지자체의 해결이 어려운 욕구, 유관기관 협력의 필요성이 높은 욕구를 파악하였으며, 이를 통해 복지 전달체계에서 보완·확충해야 할 서비스 영역을 확인함.
- 현행 서비스 지원 대상자 중에는 단연 경제적 욕구를 지닌 경우가 다수였으며, 알콜 및 약물중독, 정신건강, 폭력 학대, 주거 문제(거처 마련 및 환경개선)에 대한 대응 필요성이 높은 것으로 나타남. 군 지역의 경우는 신체적 건강 문제에 대한 빈도도 높았음.
- 지자체에서 대응하기 어려운 욕구문제를 보면 정신건강, 알콜 및 약물중독, 안전(성폭력, 가정폭력), 주거(거처 마련), 학대 방임 등으로 나타났고, 유관기관간 협력이 필요한 욕구도 정신건강, 알콜 및 약물중독, 안전(성폭력·가정폭력), 학대·방임, 주거(거처 및 환경개선) 등으로 나타나, 지원의 필요성은 높지만 대응이 미진한 이들 욕구에 대하여 공공·민간의 전문기관 연계를 통해 보다 적극적으로 대응해야 할 상태임을 시사하고 있음.
- 그러나, 읍면동 복지담당 공무원의 직무 분석 결과를 보면, 서비스연계, 자원발굴·관리 등 이와 같은 다양한 복지서비스 대상자의 보호·지원을 위해 재량적으로 활용하는 시간은 1시간도 안되는 실정이었음.

#### ○ 복지담당 공무원의 업무 부담 경감

- 본 연구의 조사에서 파악된 읍·면·동 사회복지담당 공무원의 일주일 평균 근무시간은 1주일 평균 52.1시간으로, 1일 평균 10시간 이상 근무(주 5일 근무 기준)하고 있었음. 2011년에도 1일 평균 52.0시간으로 조사되어 근무시간은 별반 변화가 없는 것으로 파악됨.
- 2011년 이후 복지담당공무원의 7천명 확충이 추진되고 있지만, 최근 증가한 유관부처의 복지업무가 읍·면·동에서 수행됨에 따라 업무무담이 함께 증

가하고 있으며, 자치구, 시, 군 지역의 복지 수요 편차 등을 고려할 때, 기본적인 업무량의 경감이 필요한 상태로 판단됨.

- 본 연구의 조사 결과, 11개 유관부처 사업의 행정처리시간은 전체 복지사업 행정처리 시간 대비 33.5%로서, 1/3을 차지하였음.
- 유관부처의 복지사업을 읍면동에서 처리하는 정책방향을 ‘칼때기 현상’을 심화시키는 원인으로 지목하는 문제제기가 있지만, 수요자의 편의를 고려할 때, 복지영역의 급여·서비스에 대한 상담·신청을 원스톱으로 가능하게 하는 시스템이 구축되어야 할 것이며 정부는 이러한 의미에서 동을 복지 ‘허브화’하는 정책 방향을 설정함. 이를 위해서는 1~2명의 복지직에게 집중되었던 100여가지의 급여 처리와 다양한 유형의 업무를 다수의 인력이 분담하는 구조를 통해 수행할 수 있도록 하는 것이 핵심적인 과제임.

○ 이와 같은 결과는, 지자체 복지 전달체계 개편이 주민과의 접촉이 용이한 최일선기관을 중심으로, 복지욕구를 보다 심도있게 파악하고 복지수요자의 개별성을 존중한 서비스지원 확대에 비중을 둘 필요가 있음을 시사함. 이를 위해서는 다양한 욕구 영역에 대응할 수 있는, 자원의 확보를 위한 유관부처의 협력, 보다 효율적으로 이를 추진할 수 있는 정보시스템, 이를 담당할 전문성을 지닌 인력과 업무 수행 여건 마련이 필요함. 본 연구에서는 이를 감안하여 주민센터 복지 허브화를 위한 모형의 설계와 개선 과제들을 다음 네가지 방향을 기초로 설계함.

- 복지영역뿐만 아니라 보건-고용-교육-주거 등 사회보장부문의 급여·서비스에 대한 대국민 편의성, 만족도 제고
- 사회보장정보시스템을 기반으로, 주민의 접근성과 규모의 경제를 적절히 고려
- 주민 복지수요 충족을 행정기능 중심에 두되, 효율적으로 공공인력을 활용하는 새로운 구조를 통해 투입 비용의 최소화
- 사회보장부문 공급자간 칸막이 행정으로 초래된 중복업무와 이용자 중복접차를 최소화

## □ 검토 과제

### ○ 지자체 복지인력의 적정 규모 확충

- 본 연구에서 진행한 지자체 복지담당 공무원의 추가 인력소요 산출 결과, 동 주민센터의 경우 기능 강화 정도에 따라 현재 인력의 1.5배~2.6배(현재 6,323명), 읍 사무소는 1.5배~3.5배(현재 788명), 면 사무소는 1.4배~2.1배(현재 2,969명) 규모의 인력(현재 인력 포함)이 적절한 수준으로 제시됨.
- 복지 인력 소요에 대해 보수적으로 판단하는 조직인사부서 책임자(과장) 및 복지부서 책임자(국장)의 의견에서는 동 주민센터 복지 인력의 확대가 현재 대비 18.3%(조직인사부서), 33.8%(복지부서) 필요하다고 제시됨.
- 이와 같은 결과를 감안할 때, 본 연구에서 파악한 주요 복지서비스 업무의 추가 필요시간 및 보강 요청에 대한 대응은 현행 인력의 업무 조정만으로는 어려운 수준으로 판단됨.
- 앞서 제시한 바와 같이, 올해 5월 기준 읍·면·동의 사회복지담당공무원 현원은 2.9명이며 이 중 사회복지직 공무원은 2.0명으로서, 7천명 증원 대책이 수립된 2011년의 복지직 현원 1.6명에서 크게 확충되지 않은 것으로 보임. 2011년 당시 계획에 따르면, 7천명 증원이 완료될 경우 ‘읍면동은 사회복지직 공무원이 현재보다 2배 수준(1.6명→3.0명)으로 증원 배치’되는 것으로 발표된 바 있음(국무총리실 보도자료, 2011. 7.12). 따라서 모든 지자체가 당초 계획된 증원 인력의 배치를 완료하고, 행정직 공무원의 복지담당 배치의 안정성도 높아가는 것이 무엇보다 시급한 과제라 할 수 있음.
- 기본 인력이 확충될 경우(소요인력 1안), 동 주민센터의 변화를 위한 직무로서 충실한 상담(내방상담 및 방문상담)의 강화가 가능해질 것이지만, 본격적인 동의 복지 허브화 기능 활성화를 위해서는 동을 중심으로 한 적정규모의 복지담당 공무원과 다양한 전문서비스 인력이 함께하는 수준(소요인력 2안)이 확보될 필요가 있을 것임.

### ○ 지자체 복지 인력 운용방안의 대폭 개선 및 근무여건 조성

- 전달체계 개선을 위해 해결되어야 한다고 판단하는 과제에 대한 지자체 담당자들의 의견 수렴 결과를 살펴보면, 인력 확충 및 운영 개선에 대한 요구가 다양하고 강도 높게 제기되고 있음.
- 읍·면·동에 충실히 상담할 수 있는 규모의 공무원 배치, 육아휴직 결원인력 충원, 안전대책 및 소진대책 마련, 복지담당 배정시 충분한 직무교육에 대한 필요성을 크게 인식하고 있었음.
- 인센티브 운영: 인사시 가점 부여, 복지 상위직 확대, 복지업무 담당 일반행정직 인센티브 제공, 승진 적체 해소
- 교육 및 휴가제도: 정기적 보수교육 및 역량강화 교육 실시, 안식년 혹은 의무 휴식일 지정, 스트레스 해소·자존감 회복을 위한 심리치료 등 힐링 프로그램 운영
- 인력 배치: 읍·면·동 단위에 경력직 배치, 사회복지직의 본청 및 읍·면·동 순환 근무, 신규사업 시행 시 인력지원 계획수립 후 추진, 타부서 업무 복지부서 이관시 인력 고려, 10년 이상 경력자의 의무 동 배치를 통한 슈퍼비전 강화, 업무 보조자 배치
- 안전한 근무여건: 고질적 악질 민원에 대응할 세부지침 마련, 안전보호를 위한 CCTV설치, 청원경찰 배치, 호신용 기구 지원, 전화녹취 시스템 구축, 비상벨 설치, 업무용 휴대폰 지급, 안전상담 창구 운영, 경찰 지구대 핫라인 개설, 사회복지 시설관리 담당공무원 사법권 부여 등
- 특히 지자체 조직인사부서 책임자의 조사에서도, 사회복지업무 담당자의 수당, 연수, 승진, 희망부서 우선 배치, 안식년제도 등의 인센티브 제도 운영(응답자의 36.4%), 민원인의 신변위험 해결, 안전한 상담창구 마련, CCTV·비상벨·녹음전화기 설치, 심리치유 등 효과적 업무수행을 위한 환경 조성(응답자의 28.2%), 사회복지직 우선 충원, 자연감소분의 사회복지직 채용 등 복지업무를 담당할 수 있는 인력 확충(응답자의 18.6%)의 필요성이 제기됨.
- 이는 사회복지업무 담당자의 직무 특성에 대한 이해와 근무 여건 조성에 대



한 공감이 지자체 내부에서도 확대되고 있음을 시사하는 결과로 판단되며, 전달체계 개편과정의 주요 과제로서 검토되어야 할 것임.

## □ 개편 추진의 고려사항

### ○ 정책 방향의 설정: 이해당사자의 존중과 규범적 타당성

- 정책의 추진은 정책 대상이 체감하는 문제점을 해결하되 보다 거시적인 여건 변화를 종합적으로 조망하여 다양한 이해관계자간의 편익을 최대화 할 수 있는 수준으로 조정되는 과정이 수반됨.
- 특히 복지 전달체계 관련 정책은, 최종 수요자는 복지 대상자이자 수요자인 국민이지만, 복지담당 인력이 전달체계 기능 수행을 담당하는 당사자로서, 복지 수요자와 복지서비스 제공자의 요구가 함께 해소되어야 한다는 점에서 더욱 간단치 않음.
- 이 과정에서 대체로 업무담당자는 직접 체감하는 업무부담의 경감 문제에 대한 요구가 가장 높을 수 있고, 가급적이면 근무환경등의 물리적 여건 변화의 최소화를 요구하는 것이 일반적임. 그러나 정책 추진의 주체는 이보다는 넓은 차원의 다각적인 문제점들을 감안하여 정책 방향을 설정하므로, 현장의 문제 인식과는 편차가 발생하곤 함. 이는 복지 전달체계 연구과정에서도 경험하고 있으며, 정책 방향 설정에 대한 조사, 의견 수렴 결과에서도 확인되고 있음.
- 예컨대, 국정과제의 개편 모형에서 담고 있는 다양한 직종의 전문인력 배치 필요도에 대하여 지자체 관계자들의 의견은 ‘보통 수준’으로 제시되었는데, 이는 앞서 논의한 내용들을 감안하여 해석될 필요가 있을 것임. 즉, 현재 이와 같은 전문인력에 대한 현장의 인식과 협업이 경험이 미흡한 상태에서 필요성이 강력하게 지지되기는 어렵기 때문에, 상대적인 중요도가 감안되는 것이 바람직함. 이와 관련하여, 정신보건복지사, 방문간호사의 동 주민센터 근무 수요가 상대적으로 높았던 점을 참고할 필요가 있음.

### ○ 개편 대안의 판단: 정책 방향과 지자체의 주도성

- 국정과제의 전달체계 개편 모형에 대한 지자체 공무원의 의견 수렴 결과, 모든 조사대상의 응답에서 동 주민센터의 ‘기능보강형’에 대한 적절성과 실현가능성 의견이 4개 모형 중 가장 높게 나타났다. 그러나 읍·면·동 사회복지담당 공무원의 경우는 본청 조직인사부서 및 복지부서 간부의 견해와는 달리, 4개 모형의 적절성 점수는 매우 근소한 차이를 보이고 있음.
- 다만 통합형 그리고 거점형의 실현가능성에 대한 의구심은 대부분의 응답자에게서 확인되고 있음. 이는 중앙정부와 지자체의 결단이 필요한, 조직과 근무 여건의 큰 폭의 변화를 전제한 대안이라는 점에서 이해하기 어렵지 않은 결과임.
- 또한 본 연구의 주안점인 복지서비스의 향상, 효과성, 대응성, 전문성 등 기능 중심의 관점으로 개편의 타당성을 파악하는 입장과 추진과정, 실현가능성, 관계자의 선호도, 비용에 비중을 두는 입장에 따라 대안의 평가와 선택이 달라질 수 있음.<sup>89)</sup>

89) 본 연구의 연구진인 박해욱 연구위원(한국지방행정연구원)의 원고에서는 개편 모형의 평가 기준으로서 다음에 제시된 주민접근성, 정치적 실현가능성, 소요 비용, 이해관계자의 수, 이해관계자와 갈등, 지역정책성 상실감, 담당공무원 선호도, 중앙정부 관여 가능성이 고려되어야 할 것으로 제시함.

첫째, 주민접근성은 주민들이 동 주민센터를 방문하는 것이 얼마나 용이한지를 의미함. 물리적 거리가 가까운 정도에 따라 접근성이 달라질 수 있다는 점에서 현재의 동 주민센터를 기준으로 분동이 되어 새로운 동 주민센터가 생기는 경우를 제외하고는 접근성이 현재 수준보다 떨어질 수 있음.

둘째, 정치적 실현가능성은 하나의 정책이 정치적인 측면에서 실현이 가능한지 여부를 나타내는 기준임. 아무리 좋은 대안이라 하더라도 정치적인 관점에서 볼 때, 실현하는 것이 어렵거나 불가능하다면 정책대안에서 제외될 가능성이 있음.

셋째, 정책추진을 위해 투입되는 비용은 최소화할 필요가 있다는 점에서 소요비용은 대안 분석의 중요한 기준 중의 하나임. 특히, 지방의 재정이 열악한 상황 하에서는 소요비용의 문제가 정책추진의 제약요인으로 인식될 수 있으므로, 대안 선택 시에 고려되어야 함.

넷째, 정책추진에 관여하는 이해관계자가 많을수록 정책추진에 많은 시간과 예산이 소요될 수 있음. 이해관계자의 수가 적고, 이해관계자 간의 동질성의 정도가 강할수록 정책추진이 용이할 수 있음.

다섯째, 이해관계자와의 갈등의 유무, 강도 등에 따라서 정책추진의 기간, 소요비용 등이 크게 달라질 수 있음. 정책변화가 클수록 이해관계자 간의 갈등이 증폭될 가능성이 높으며, 정책변화로 손해를 본다고 생각할수록 갈등이 강화될 수 있음.

여섯째, 주민들의 지역정책성이 강할수록 정책변화에 민감하게 반응할 수 있는데, 이러한 예로는 동사무소의 통폐합, 행정구역의 통폐합 등에 대한 주민들의 반대를 들 수 있음. 이러한 현상은 특히 중소규모 시·군, 지역커뮤니티 수준에서 구역변경과 관련하여 많이 발생하고 있음.

일곱째, 정책변화를 추진하는 공무원들의 선호도도 정책의 수용성 제고 측면에서 고려되어야 하는 요소임. 최일선에서 정책을 집행하는 담당공무원들이 새로운 정책의 도입을 어떻게 인식하고 있으며, 어떤 방식을 선호하는지에 대한 고려가 반드시 필요함.

여덟째, 정책을 전국적인 차원에서 추진한다면, 중앙정부가 변화의 관리자로서 관여할 수 있는 가능성을

- 한편 개편 과정에서 ‘지역 여건’을 고려한 추진이 필요하다는 의견이 강력하게 제기되었음. 따라서 국정과제에서 제시된 바와 같이, 지역 특성에 따른 모형의 선택, 지자체가 주도적으로 지역 여건을 감안하여 개편안을 설계하고 추진할 수 있도록 중앙정부가 촉진하고 지원하는 개편 추진의 체계가 마련되어야 할 것임.
- 또한, 통합형 및 거점형의 설계과정에서 고려된 최일선 복지행정기관의 적정단위 설치를 위한 동 통합과 관련하여, 전국 조직인사부서 응답자의 2/3가 동의 통폐합의 타당성을 인정하고 있어, 적절한 추진 동력이 부여될 경우, 이와 병행한 적정단위의 동 복지허브화를 위한 주민센터 개편 추진 가능성이 있음을 시사하고 있으므로, 국정과제인 주민센터의 복지 허브화 방안 추진을 계기로, 전반적인 지방행정부문의 논의가 본격화될 필요가 있을 것으로 판단됨.
- 주민의 ‘복지’는 정부의 정책뿐만 아니라 주요 정치 의제, 지방자치단체 운영의 핵심 목표로 부상하였음. 현재 300여가지에 이르는 복지제도가 운영된다고 하지만, 실제 국민이 이용하고 체감하기에는 충족할만한 서비스의 양과 수준이라 하기 어려우며 이는 어떻게 복지제도를 운영해 갈 것인가에 대한 점검이 필요함을 시사함. 지자체 복지 전달체계의 개편은 지방자치단체가 중앙정부 정책을 그대로 받아 집행하던 그간의 구도를 새롭게 혁신해 가는 과정임. 복지행정은 현금급여의 지급·관리 뿐만 아니라, 확대되는 서비스 제도의 운영, 복지 수요자의 잠재욕구 포착과 자원 발굴·관리에 이르기까지 다양한 유형의 대응을 요청받고 있음. 그러나 대응의 수준은 복지 수요와 공급 여건의 지역적 특성에 따라 다를 수 밖에 없으므로, 금번 개편은 정책 방향을 공유하는 지지자체의 자발성과 주도성에 기초하여, 충분한 준비기간을 통해 점진적으로 추진하는 방안이 검토될 필요가 있음.

---

고려해 보아야 함. 이 경우 법적으로 누가 권한을 가지고 있는지, 중앙정부가 전체 자치단체와 관련된 정책을 추진하거나 지원하는 것이 현실적으로 가능한지에 따라 달라질 수 있음.



## 참고문헌 <<

- 감신(2006). 농촌지역 공중보건의 환경변화와 대응전략. **농촌의학지역보건학회지**, 31(3), pp.285-302.
- 강혜규(2013). 복지행정 부문의 정책 방향과 과제: 공공 전달체계를 중심으로. **신정부 복지정책 추진방향 정책토론회 자료집**. 한국보건사회연구원.
- 강혜규·박해육·김은정·박경희·최현수·전봉기·장은진(2011). **지방자치단체 복지인력 실태 및 증원 규모 분석 연구**. 보건복지부·한국보건사회연구원.
- 강혜규(2011). 사회복지 전달체계의 효율화: 체감도를 높일 복지서비스 이용기반 마련, **복지서비스 향상을 위한 공개토론회**. 국무총리실·한국개발연구원·한국보건사회연구원·한국노동연구원.
- 경기도 남양주시(2012). **시민과 공존하는 힐링 복지: IT기술을 활용한 통합사례관리 중심의 조직 개편**. 경기: 남양주시청.
- 관계부처 합동(2013). **사회보장위원회 실무위원회 자료: 국민 중심의 맞춤형 복지 전달체계 구축방향**.
- 국무총리실(2011.7.12). **보도자료: 정부, 사회복지담당공무원 2014년까지 7,000명 확충 추진**.
- 김광선·채종현·윤병석(2012). **2012 농어촌 서비스기준 이행실태 점검평가**. 한국농촌경제연구원.
- 김동섭(2013, 5, 17). 주민센터 복지공무원, 처리 업무나 289가지. **조선일보**, A8면.
- 김성모·윤형준(2013, 5, 17). 복지공무원, 격무보다 무서운 건 민원인의 욕설·협박... 우린 을 중에 을. **조선일보**, A8면.
- 김태완·김미곤·김문길·정희선(2012). **농어촌 빈곤실태와 정책개선 방안**. 한국보건사회연구원.
- 나백주·이원진·정백근·이희영·박성우(2010). **농어촌 의료서비스 개선사업 성과평가를 위한 연구**. 서울: 보건복지부.
- 나혜란(2013, 5, 17). 감정노동자 복지공무원 스트레스 못 풀면 결국 우울증으로. **조선일보**, A8면.
- 농촌진흥청(2011). **2011년 농촌지표**. 경기: 농촌진흥청.
- 박경숙·김영중·강혜규·민소영·최민정(2012). **공공사회복지 전달체계 개편방안**. 한국사회복지행정연구회·한국사회복지행정학회.
- 박경숙·강혜규(1992). **사회복지사무소 모형 개발 연구**. 한국보건사회연구원.
- 배규식(2012). 양질의 시간제 일자리. 국회입법조사처 전문가간담회 발제문.

- 보건복지부(2013a). **2013년 읍·면·동 사회복지업무 안내**.
- 보건복지부(2013b). **2013년 희망복지지원단 업무 안내**.
- 보건복지부(2012). **2012년 방문건강관리사업 안내**.
- 보건복지부(2012). **2012년 보건복지부 주요업무자료**.
- 사회보장기본법(시행 2013.3.23, 법률 제11690호).
- 삼성경제연구소(2012). **SERI 경제포커스**. 서울: 삼성경제연구소.
- 서울특별시 금천구(2012). **금천 통통(通通) 희망 나래복지 사업**. 서울: 금천구청.
- 서울특별시 노원구(2012). **내 삶의 든든한 이웃, 행복 공동체 노원구청**. 서울: 노원구청.
- 서울특별시 서대문구(2012). **명품복지도시 건설을 위한 행복 울타리 프로젝트: 동 기능전환을 통한 동 복지 허브화 사업**. 서울: 서대문구청.
- 서울특별시 성동구(2012). **수요자 중심의 복지서비스 전달체계 확립을 위한 복지지향적 동 주민 센터 개편 운영**. 서울: 성동구청.
- 성은미·강혜규·안태숙·홍선미·이은(2011). **사회복지서비스 전달체계 개선방안 연구: 경기도 무한돌봄센터를 중심으로**, 경기: 경기복지재단.
- 성지미 외(2012). **외국의 시간제 근로 기업 사례 및 모델 개발**. 고용노동부·한국기술교육대학교 산학협력단.
- 신동면·강정석(2003). 시간제 공무원제도에 관한 연구: 도입의 의의와 제도 설계를 중심으로. **행정논총**, 41(1), pp.1-22.
- 안전행정부(2013). **2013년 지방자치단체 행정구역 및 인구현황**. 서울: 안전행정부.
- 여성가족부(2010). **행정기관의 시간제 근무 시범운영 실태조사 및 적합모델 발굴 연구**. 서울: 여성가족부.
- 윤태호(2010). 지역 간 건강 불평등의 현황과 정책과제. **상황과 복지**, (30), pp. 49-77.
- 이경옥(2013. 5. 8). **읍·면·동 주민자치회 시범실시에 부처**. 정책브리핑 홈페이지 <http://www.korea.kr/celebrity/contributePolicyView.do?newsId=148760229>에서 2013. 8. 인출.
- 이미애(2010). **우리나라 노인인구의 ADL 결정요인에 관한 연구**. 한세대학교 사회복지학과.
- 이백진·이윤석(2011). 농어촌지역의 대중교통서비스 실태와 개선방안. **국토**, 354, pp.25-32.
- 이수진(2012). **농업인의 작업관련성 손상과 질병**. 농림수산물식품부 발표자료.
- 이수진·김상용·김미희·장명화·윤석준·이경수·조희숙·지영건(2008). **지역보건기관 기능 재정립을 위한 정책 및 실행방안 개발**. 한국보건산업진흥원·보건복지부.
- 이승중(2008). 지방역량 강화를 위한 광역자치구역의 개편방안. **행정논총**, 46(3), pp.361-390.
- 이용상(2013, 6, 10). 위기의 사회복지공무원 “쏟아지는 정책 수발하느라 현장 방문 업무도 못

- 내”. **국민일보**, 사회 10면.
- 전기택·정해숙·김이선·김영란·주재선·김혜영·손창균·이재분·정기선·황정미·강민정·선보영·최윤정·주유선·박진표·동제연(2012). **전국 다문화가족 실태조사 연구**. 여성가족부·한국여성정책연구원.
- 전라북도 완주군(2012). **어려운 이웃의 희망을 찾고, 듣고, 돕겠습니다**. 완주군 희망복지지원단. 전북: 완주군청.
- 정홍원·강혜규·김보영·홍성대·황덕순·이정은·이한나(2012). **행복e음 도입 이후 지역단위 복지전달체계 모형 정립을 위한 연구**. 보건복지부·한국보건사회연구원.
- 지방자치법(시행 2013.3.23. 법률 제11690호).
- 지방행정체제 개편추진위원회(2012. 6). **지방행정체제 개편 기본계획**. p.34
- 최성재·남기민(1993). **사회복지행정론**. 서울: 나남.
- 통계청(2012). **사회조사보고서**. 대전: 통계청.
- 통계청(2010). **인구주택총조사**. 대전: 통계청.
- 한국농촌경제연구원(2012). **농업경제전망**. 서울: 한국농촌경제연구원.
- 한국행정연구원(2000). **시간제 공무원 제도의 도입방안에 관한 연구**. 한국행정연구원.
- 행정안전부(2008). **지방자치단체 조직개편 지침**. 서울: 행정안전부.
- 황성혁(2012). **농촌 의료서비스의 수급 불균형 심화와 시사점**. 서울: 농협경제연구소.
- Gustley, R. D.(1977). The allocational and distributional impacts of governmental consolidation: the Dade County experience. *Urban Affairs Quaterly*, 12(3), pp.349-364.
- Office for Labour Statistics(2012.2분기). **전체 임금근로자 직종별 성별 시간제 비율**. <http://www.ons.gov.uk/ons/publications/all-releases.html?definition=tcn%3A77-21588>에서 2013. 8. 인출
- Office for National Statistics(2013.Mar.31). **영국 국가공무원의 전일제 및 시간제 고용 추이**. Annual Civil Service Employment Survey에서 2013.08. 인출