

발간 2019-19



2019년도 수원시지역사회보장협의체

# 고객만족도 및 자체평가 보고서



고객만족도 및 자체평가 보고서

수원시지역사회보장협의체

발간 2019-19



2019년도 수원시지역사회보장협의체

# 고객만족도 및 자체평가 보고서





# ○ 목 차

<b>I. 자체평가 개요</b>	
1. 필요성 및 목적 -----	3
2. 조사 방법 -----	4
<b>II. 수원시지역사회보장협의체 이해</b>	
1. 지역사회보장협의체 운영 목적 및 기능 -----	6
2. 수원시지역사회보장협의체 구성·운영 -----	10
<b>III. 수원시지역사회보장협의체 자체 평가 결과</b>	
1. 조사대상자 특성 -----	13
2. 협의체의 구성 및 운영에 대한 인식 -----	18
3. 지역사회보장협의체 사업에 대한 인식 -----	22
4. 지역사회보장협의체 위원으로서 참여에 대한 인식 -----	25
5. 지역사회보장협의체에 대한 추가 의견 -----	29
<b>IV. 지역사회보장협의체에 대한 인식 분석</b>	
1. 전체 영역별 비교분석 -----	30
2. 전년도 결과와의 비교분석 -----	31
3. 협의체 위원 특성에 따른 차이 -----	34
<b>V. FGI 분석 결과</b>	
1. 조사 개요 -----	42
2. 주요 조사 결과 -----	43
<b>VI. 결론 및 제언</b>	
1. 주요 결과 요약 -----	57
2. 논의 및 제언 -----	60
참고문헌 -----	65
부록 : 설문지 -----	66

## I. 자체평가 개요

### 1. 자체평가 필요성 및 목적

#### 1) 지역사회보장협의체 활동 현황 조사

- 수원시지역사회보장협의체(이하 ‘협의체’라고 함) 활동은 2005년부터 시작하여 2019년 현재 15년째에 접어들고 있음. 기존에 2007년 협의체 운영 실태에 대한 조사가 있었고, 2010년 이후 일곱 차례에 걸쳐 협의체 발전방향에 대한 조사결과 보고서가 발간되었음. 2019년도에도 협의체의 활동 현황을 점검하여 활동의 장·단점을 파악하고 향후 협의체 활동 및 운영의 방향성을 찾고자 하는 목적으로 조사를 실시함.

#### 2) 협의체 위원의 평가를 통한 활동성과 점검

- 협의체는 거버넌스와 네트워크의 과정을 통해 통합서비스제공의 목적을 달성하려는 체계 또는 구조임. 따라서 민관 네트워크 조직으로서, 무엇보다 협의체에 참여하고 있는 위원들의 참여와 활동이 가장 중요함. 즉, 대표협의체, 실무협의체, 그리고 실무분과에 참여하는 위원들이 협의체 활동에 대해 어떻게 평가하고 있으며 인식하고 있는지를 이해하는 것은 협의체 활동의 성과를 점검하는데 가장 중요한 지표가 될 수 있음.
- 특히 협의체 위원들의 특성에 따른 인식의 차이를 분석함으로써, 향후 위원의 참여와 역량을 높이는데 있어서 의미 있는 합의점을 도출할 수 있음.

#### 3) 협의체의 발전적 방안 모색

- 협의체의 활동 주체인 대표협의체, 실무협의체, 실무분과 위원들이 가지고 있는 의견과 평가 결과를 통해 향후 협의체의 바람직한 발전방안을 모색하고자 함. 또한 사무국에 대한 협의체 위원의 고객만족도를 알아보고 이를 통해 활발한 협의체 활동을 위한 사무국의 역할과 발전방안을 모색하고자 함.

## 2. 조사 방법

### 1) 설문 조사 방법

○ 조사 방법은 협의체 활동 위원을 대상으로 서베이 조사를 실시함. 구체적인 내용은 다음과 같음.

- 조사 기간 : 2019. 9. 20. ~ 2019. 11. 13.
- 조사 대상 : 2019년 9월 현재 협의체(대표협의체, 실무협의체, 실무분과)에서 활동 중인 위원
- 조사 방법 : 전체 위원 254명을 대상으로 설문지를 배포하였으며, 이 중 159부가 회수되어 분석함

○ 조사 내용 구성은 지역사회보장협의체 운영 지침(보건복지부, 2017), 수원시 지역사회복지협의체 운영에 대한 보고서(수원시지역사회복지협의체, 2008; 2017), 지역사회복지 거버넌스 및 네트워크 관련 연구(안혜영, 2010; 이용돈, 2010; 조민호, 2010), 고객만족도 관련 연구(정영희, 2008; 정진경, 2009) 등을 참고하여 구성하였으며, 협의체 사무국의 검토를 거쳐 최종확정하였음. 구체적인 문항 구성은 다음과 같음.

<표 1> 문항 구성

구분	내용	문항수
협의체 구성 및 운영	민관 파트너십 및 의사소통	5문항
	민관협치	5문항
	네트워크 및 자원연계	5문항
	시민참여와 지역복지	4문항
위원으로서 참여	지역사회보장계획에 대한 인식	5문항
	협의체 활동	3문항
협의체 성과운영	성과운영	4문항

구분	내용	문항수
협의회 주요 사업	수행도	13문항
	요구도	13문항
	추진해야할 사업	서술형
협의회 활동 의견	실무분과 공동사업 만족도	2문항
	정보 소통 도움	1문항
	활성화 방안 필요도	7문항
	지역복지와 협의회 활성화 의견	서술형
	협의회 사무국 지원 의견	서술형
응답자 특성	인구사회학적 특성	5문항
	협의회 참여	5문항

○ 자료 분석은 SPSS 22.0을 이용하여 분석하였으며, 위원의 특성에 따른 차이는 t 검정과 분산분석을 통해 분석하였음. 각 영역에 대한 참여횟수의 영향력과 지속의지에 대한 각 영역의 영향력 검증을 위해 회귀분석을 실시하였음.

## 2) FGI 조사 방법

○ 조사 방법은 협의회 활동 경력이 있는 민간위원, 공공위원 그리고 협의회 사무국을 대상으로 FGI 조사를 실시함. 구체적인 내용은 다음과 같음.

- 조사 기간 : 2019. 11. 4. ~ 2019. 11. 13.
- 조사 대상 : 현재 협의회 활동 중인 민간위원 5명, 공공위원 6명, 협의회 사무국 4명. 총 15명
- 조사 내용: 취지와 주요 주제가 설명된 사전 안내문을 발송하여 수원시 지역사회보장협의체의 주요 역할, 강점과 약점, 협의회 활동 경험, 협의회 운영, 협의회 활성화 방안 등

## II. 지역사회보장협의체의 이해

### 1. 지역사회보장협의체 운영 목적 및 기능

#### 1) 법적 근거

- 사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률 제41조
- 사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률 시행규칙 제5조, 제6조

#### 2) 목적

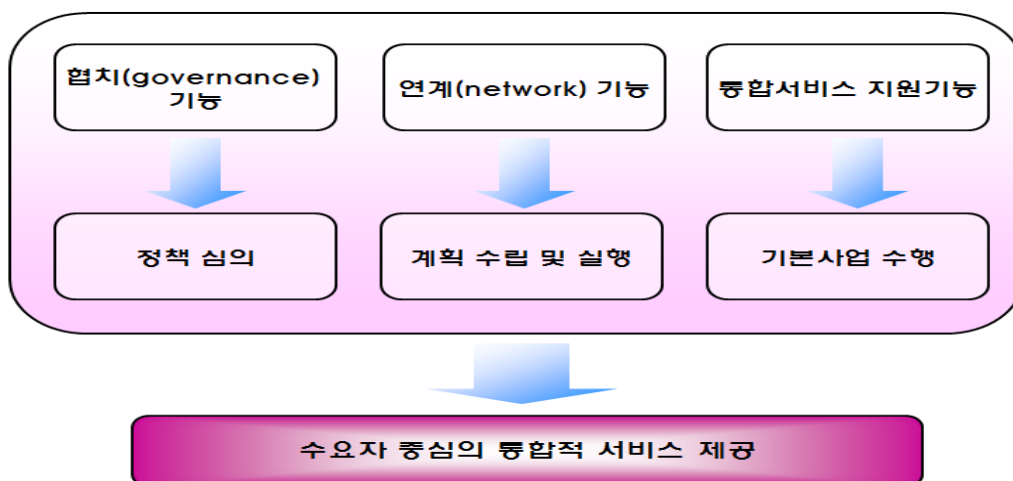
- 첫째, 민관협력의 구심점으로서 지역사회보호체계 구축·운영
  - 지역사회보장계획 수립·집행·평가 등 지역사회보장 증진을 위한 과정에 민간의 참여·협력기반을 마련함으로써 찾아가는 보건·복지서비스 제공에 기여
  - 특히, 사회보장급여가 필요한 지원대상자에게 필요한 급여 및 서비스를 제공하는 기관·법인·단체·시설의 대표 또는 실무자 등 다양한 지역주민의 참여를 통하여 찾아가는 보건·복지서비스를 통합적으로 제공하는 지역사회보호체계를 구축·운영
- 둘째, 수요자 중심의 통합적 사회보장급여 제공 기반 마련
  - 종전의 보건의료와 사회복지 위주의 서비스 제공에서 벗어나 고용·주거·교육·문화·환경관련 서비스 제공자 간 연계망(network)을 구성하여 수요자의 다양하고 복합적 욕구에 대응한 서비스를 Any-stop, One-Stop으로 제공
  - 지역 내 사회보장서비스 제공관련 기관·법인·시설·단체 간 연계·협력 강화를 통하여 지역사회보장협의체가 시·군·구의 희망복지지원단 또는 읍·면·동의 통합사례관리 기능을 효율적으로 지원
- 셋째, 지역사회 내 사회보장급여 제공기관·법인·단체·시설 간 연계·협력으로 지역 복지자원의 효율적 활용체계를 조성
  - 지역의 다양하고 잠재적 복지자원을 발굴·확충하고, 서비스 제공기관 간 연계·협력을 통해 지역사회 복지자원 및 지원대상자에 대한 정보 등을 공유함으로써 서비스 제공의 중복·편중·누락을 방지



- 넷째, 민·관 협력을 통해 사각지대 발굴 및 지원 강화를 위해 읍·면·동 단위에 주민 네트워크를 조직
  - 「사회보장급여법」 시행으로 새롭게 읍·면·동 단위 지역사회보장협의체가 조직·운영되면서 주민 스스로 관할 지역의 사회보장대상자 발굴업무, 사회보장 자원발굴 및 연계업무 등의 기능을 수행하는 주민 네트워크를 구축
  - 읍·면·동지역사회보장협의체를 중심으로 하는 읍·면·동 단위 지역사회 인적자원망을 통해 마을 또는 생활권역 내 취약계층 발굴을 위한 역할을 수행하면서 생계 곤란 가구 동향 파악 및 필요한 지원을 연계

### 3) 기능

- 협치 기능 : 지역사회보장계획의 수립·이행·평가 등 지역사회보장의 주요 사항에 대하여 민간과 공공이 협의하여 심의·자문. 협치는 주로 대표협의체의 역할이지만, 실제 의제를 개발하고 사업 수행시에는 실무협의체(실무분과) 등과 연계하여 네트워크 형성 및 협력 추진
- 연계 기능 : 사회보장과 관련된 서비스 제공하는 관계 기관·법인·단체·시설과 연계·협력 강화
- 통합서비스 기능 : 협의체 내 각 분과 간 통합 및 조정역할을 수행하고 지역주민의 욕구를 반영한 통합적 서비스 제공체계 지원. 통합서비스 제공을 위해 기존의 보건복지 뿐만 아니라 고용·주거·교육·문화·환경 등 다양한 영역과 연계



<그림 1> 지역사회보장협의체 기능

#### 4) 특성

##### ○ 지역성

- 지역주민 생활권역을 배경으로 조직·운영되는 지역사회보장협의체는 지역주민의 복지욕구, 복지자원 총량 등을 고려하여 현장밀착형 서비스 제공 체계 마련
- 일반적으로 모든 지역에서 수행하는 보편적인 업무와 함께, 해당 지역의 특성 등을 반영한 지역 핵심(고유)사업도 병행 추진

##### ○ 참여성

- 네트워크 조직을 표방하는 지역사회보장협의체는 법적 제도나 규제에 앞서 복지문제 해결을 위한 지역주민의 자발성이 일차적인 동력
- 따라서, 지역사회보장협의체의 원활한 기능 수행을 위해서는 공공과 민간의 적극적이고 자발적인 참여가 선행

##### ○ 협력성

- 지역사회보장협의체는 네트워크형 조직 구조를 통해 당면한 지역사회 복지문제 등의 현안을 해결하는 민관협력 기구

##### ○ 통합성

- 지역사회 내 복지자원 발굴 및 유기적인 연계와 협력을 통하여 수요자의 다양하고 복잡한 욕구에 부응하는 서비스를 통합적으로 제공

##### ○ 연대성

- 자체적으로 해결이 곤란한 복지문제는 지역주민 간 연대를 형성하거나 인근 지역과 연계·협력을 통하여 복지자원을 공유함으로써 해결

##### ○ 예방성

- 지역 주민의 복합적인 복지문제를 조기에 발견하여 예방할 수 있도록 노력

#### 5) 구성

- 대표협의체 : 공공과 민간을 포함한 해당 시·군·구의 지역사회보장 이해관계자를 대표할 수 있도록 대표성, 포괄성, 민주성의 원칙으로 구성

- 공공부문 위원 : 사회보장에 관한 업무를 담당하는 공무원이 참여함  
(지자체장, 복지업무담당국장, 보건소장 등)

- 민간부문 위원 : 사회보장 서비스를 제공하는 민간 법인·단체·시설의 직능별

- 대표성을 가진 단체에서 추천하는 사람
- 수요자대표 위원: 비영리민간단체에서 추천한 사람, 사회보장에 관한 학식과 경험이 풍부함 사람 등으로 구성
  - 사회보장연계 영역 : 지역사회보장 증진을 위해 필요한 사람. 실무협의체 위원장은 대표협의체와 실무협의체 및 분과 영역 간 고리역할을 하기 위해 대표협의체 위원으로 활동함
- 실무협의체 : 지역사회보장협의체 업무의 효율적 수행을 위해 포괄성과 전문성의 원칙에 의해 구성
- 공공부문 위원 : 사회복지, 보건 의료 그리고 사회보장(고용, 주거, 문화, 교육, 환경 등) 분야의 담당부서장 또는 해당 분야 팀장으로 구성
  - 민간부문 위원 : 사회보장 분야 이용·생활(거주)시설이나, 사회복지·보건 의료·고용·주거·교육·문화·환경 등 관련 법인·시설·단체의 기관장(종사자) 또는 중간관리자로 구성
  - 기타 관련 영역 : 사회보장 관련기관간 연계 협력체계 운영을 위해 필요한 분야 구성. 실무분과와 실무협의체 간 원활한 의사소통을 위해 실무분과장이 실무협의체 위원으로 활동함
- 실무분과 : 지역사회 내 사회보장 관련 기관·법인·단체·시설 간 연계 협력 강화 및 실무협의체의 운영을 촉진하기 위해 실무분과를 구성
- 공공부문 위원 : 사회복지 및 보건·의료, 고용·주거·교육·문화·환경 등 사회보장 관련 업무를 담당하는 공무원이 위원이 됨
  - 민간부문 위원 : 사회보장 영역의 관련 기관(보건 의료 관련 기관, 사회복지 이용시설 및 생활시설, 고용·주거·교육·문화·환경 등)의 실무자(팀장급 또는 담당자)로 구성
  - 구성형태는 지역특성 및 여건에 맞게 대상별, 지역별, 기능별 등 다양한 형태로 구성 가능
- 동지역사회보장협의체 : 동단위로 도움이 필요한 이웃을 살피고, 알리고, 보살피는 지역복지 공동체 조성을 위해 지역주민의 다양한 복지욕구와 문제

를 해결하는 민관협력 네트워크 구성

- 위원장을 포함 10명 이상으로 지역특성에 맞게 구성
- 지역 여건에 따라 보다 촘촘하고 상시적인 인적안전망체계 구축·운영을 위해 위원 구성의 다양화 및 위원수 확대 필요
- 협의체 활성화와 운영 효과성 제고를 위해 가급적 다양한 배경을 가진 주민이 참여
- 복지사각지대 발굴 및 모니터링에 협력을 얻기 위해 우체국 관계자, 교육복지 관계자 등 참여

## 2. 수원시지역사회보장협의체 구성·운영

### 1) 설립근거

- 수원시지역사회보장협의체 구성 및 운영 조례

### 2) 미션 및 비전

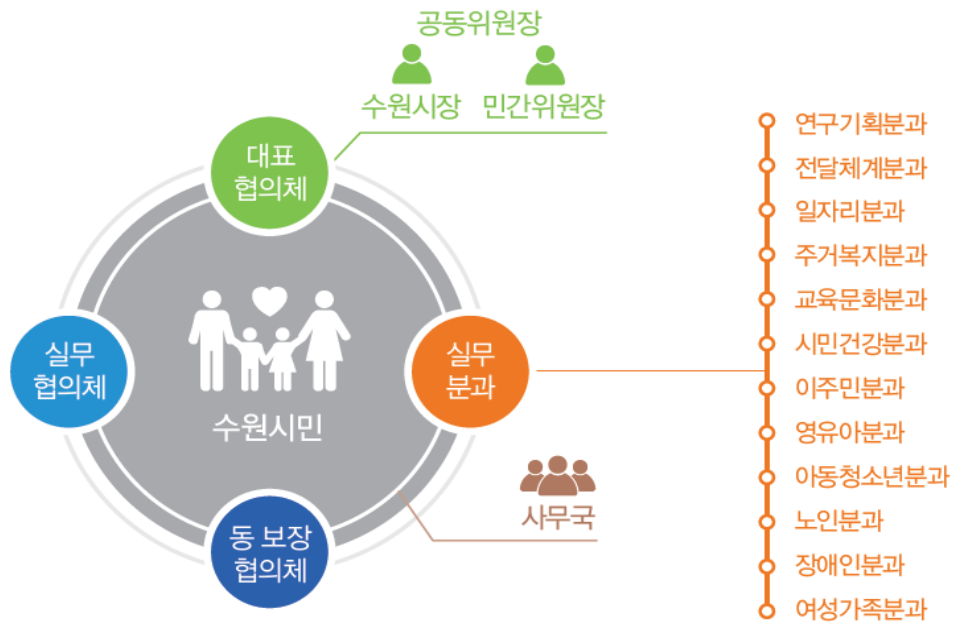
- 사회적 비전 : 시민이 주인되는 복지공동체
- 사회적 미션 : 시민의 복지상상이 현실이 되는 실천적 소통의 장



〈그림 2〉 수원시지역보장협의체 비전 및 미션

3) 구성<sup>1)</sup>

- 대표협의체 : 31명
  - 공동위원장 : 염태영 수원시장, 이귀선 수원YWCA 사무총장
  - 부위원장 : 윤학수 영통종합사회복지관장
- 실무협의체 : 32명<sup>2)</sup>
  - 위원장 : 황재경 우만종합사회복지관장
  - 부위원장 : 신필교 여성정책과 여성정책팀장  
김윤희 수원YWCA요양원 관장
- 실무분과 : 12개 분과 215명
- 동지역사회보장협의체 : 44개동 890명



<그림 3> 수원시지역사회보장협의체 구성

1) 2019년 10월(제7기 위원), 설문조사 시점 기준  
 2) 민·관 분과장 등 실무분과 위원과 일부 중복된 인원임

4) 2019년 사업 방향



<그림 4> 수원시지역사회보장협의체 2019년 사업방향

### Ⅲ. 수원시지역사회보장협의체 자체 평가 결과

#### 1. 조사대상자 특성

##### 1) 인구사회적 특성

- 조사대상자의 특성을 살펴보면, 표 1과 같음. 성별은 남성이 42명(26.4%), 여성이 117명(73.6%)으로 여성이 더 많은 것으로 나타났음. 연령은 평균연령은 45.4세로, 20대 5명(3.3%), 30대 31명(20.3%), 40대 60명(39.2%), 50대 51명(33.3%), 60대 이상이 6명(3.9%)로, 40, 50대가 가장 많았으며, 그 다음으로 30대의 순이었음.
- 수원 거주 기간은 최소 0년(거주하지 않음)에서 최대 54년으로 평균 수원 거주 기간은 23.8년으로, 기간별로 살펴보면 5년 이하가 15명(11.0%), 6-10년 이하가 16명(11.8%), 11-15년 이하가 15명(11.0%), 16-20년 이하가 20명(14.7%), 21년 이상이 70명(51.5%)으로, 21년 이상이 가장 많고 그 다음으로 16-20년 이하와 6-10년 이하의 순이었음. 전체적으로 21년 이상 거주자가 2분의 1 가까이 되는 것으로 나타났음. 수원 활동 기간은 최소 1년에서 최대 32년으로 평균 활동 기간은 14.8년으로 5년 이하가 25명(16.8%), 6-10년 이하가 42명(28.2%), 11-15년 이하가 24명(16.1%), 16-20년 이하가 26명(17.4%), 21년 이상이 32명(21.5%)로, 6-10년 이하가 가장 많았음.
- 근무처는 사회복지시설(생활시설)이 9명(5.7%), 사회복지시설(이용시설)이 61명(38.6%), 보건 및 사회복지관련 협회 및 단체가 3명(1.9%), 보건의료기관이 10명(6.3%), 교육기관 및 학교가 12명(7.6%), 시민사회단체가 11명(7.0%), 공무원이 33명(20.9%)로 복지기관이 절반 정도를 차지하고 있으며 그 다음으로 공무원인 것으로 나타났음. 직위는 중간관리자가 91명(57.2%)로 절반 가까이로 나타났으며 그 다음이 시설장으로 39명(24.5%)로 나타났음.

〈표 2〉 조사대상자의 인구사회학적 특성

구 분		빈도(%)
성별	남	42 (26.4)
	여	117 (73.6)
	합계	159 (100.0)
연령 (평균 45.4세)	20대	5 (3.1)
	30대	31 (20.3)
	40대	60 (39.2)
	50대	51 (33.3)
	60대 이상	6 (3.9)
	합계	153 (100.0)
수원 거주기간 (평균 23.8년)	5년 이하	15 (11.0)
	6-10년 이하	16 (11.8)
	11-15년 이하	15 (11.0)
	16-20년 이하	20 (12.6)
	21년 이상	70 (51.5)
	합계	136 (100.0)
수원 활동기간 (평균 14.8년)	5년 이하	25 (16.8)
	6-10년 이하	42 (28.2)
	11-15년 이하	24 (16.1)
	16-20년 이하	26 (17.4)
	21년 이상	32 (21.5)
	합계	149 (100.0)
근무처	사회복지시설(생활시설)	9 (5.7)
	사회복지기관(이용시설)	61 (38.6)
	보건 및 사회복지 관련 협회 및 단체	3 (1.9)
	보건의료기관	10 (6.3)
	교육기관 및 학교	12 (7.6)
	시민사회단체	11 (7.0)
	공무원	33 (20.9)
	기타	19 (12.0)
	합계	158 (100.0)
직위	시설(기관)의 장	39 (24.5)
	중간관리자(부장, 과장, 팀장 등)	91 (57.2)
	실무자	27 (17.0)
	기타	2 (1.3)
	합계	159 (100.0)



2) 지역사회보장협의체 참여 특성

- 조사대상자의 지역사회보장협의체 참여 분과를 살펴보면, 대표협의체 11명(6.6%), 실무협의체 13명(7.8%), 연구기획분과 16명(9.6%), 전달체계분과 13명(7.8%), 일자리분과 7명(4.2%), 주거복지분과 11명(6.6%), 교육문화분과 10명(6.0%), 시민건강분과 11명(6.6%), 이주민분과 12명(7.2%), 영유아분과 9명(5.4%), 아동청소년분과 13명(7.8%), 노인분과 14명(8.4%), 장애인분과 12명(7.2%), 여성가족분과 15명(9.0%)로 연구기획분과가 가장 많고 그 다음이 여성가족분과, 노인분과, 실무협의체, 아동청소년분과 순으로 많았음.
  
- 조사대상자의 지역사회보장협의체 활동 기간을 살펴보면, 1년 미만이 46명(32.2), 1-3년 미만이 38명(26.6%), 3-5년 미만이 25명(17.5%), 5년 이상이 34명(23.8%)로, 1년 미만이 가장 많았으며, 3년 미만이 전체의 절반 이상을 차지하는 것으로 나타났음. 협의체가 주관한 회의나 포럼 등에 참여한 횟수는 최소 1회에서 최대 30회로 평균 7.02회이며, 횟수별로 살펴보면 5회 이하가 54회(40.3%), 6-10회 이하가 60회(44.8%), 11-15회 이하가 15회(11.2%), 16회 이상이 5회(3.7%)로, 6-10회 이하가 대부분을 차지하였음. 앞으로 협의체 활동을 지속할 의지에 있어서 평균 4.05점으로 높게 나타났음.

〈표 3〉 조사대상자의 수원시지역사회보장협의체 참여 특성

구분		빈도(%)
협의체 소속*	대표협의체	11 (6.6)
	실무협의체	13 (7.8)
	연구기획분과	16 (9.6)
	전달체계분과	13 (7.8)
	일자리분과	7 (4.2)
	주거복지분과	11 (6.6)
	교육문화분과	10 (6.0)
	시민건강분과	11 (6.6)
	이주민분과	12 (7.2)
	영유아분과	9 (5.4)

구분		빈도(%)
	아동청소년분과	13 (7.8)
	노인분과	14 (8.4)
	장애인분과	12 (7.2)
	여성가족분과	15 (9.0)
	합계	167 (100.0)
협의체 활동기간 (평균 2.49년)	1년 미만	46 (32.2)
	1년 이상 ~ 3년 미만	38 (26.6)
	3년 이상 ~ 5년 미만	25 (17.5)
	5년 이상	34 (23.8)
	합계	143 (100.0)
협의체 주관 참여 횟수 (평균 7.54회)	5회 이하	54 (40.3)
	6-10회 이하	60 (44.8)
	11-15회 이하	15 (11.2)
	16회 이상	5 (3.7)
	합계	134 (100.0)
협의체 지속의지 (평균 3.86점)	강하지 않음	1 (0.7)
	보통	29 (0.7)
	강함	72 (51.4)
	매우 강함	38 (27.1)
	합계	140 (100.0)

\* 협의체 소속은 중복응답임

- 지역사회보장협의체 참여 이유를 살펴보면 표 3과 같음. 1순위로는 다양한 기관 및 사람과 연계와 협력을 하고 싶어서가 60명(37.7%)로 가장 많았으며, 그 다음으로 지역복지 현안 및 정보를 알고 싶어서가 39명(24.5%), 지역복지정책에 관한 심의 및 결정을 하고 싶어서가 31명(19.5%), 의무적으로(기관에서 참여 권유 등) 15명(9.4%), 지역주민에게 효과적으로 서비스를 전달하고 싶어서가 13명(8.2%) 순으로 많았음.

<표 4> 지역사회보장협의체 참여 이유

구분		빈도(%)		
		1순위	2순위	중복
참여 이유	지역복지정책에 관한 심의 및 결정을 하고 싶어서	31 (19.5)	15 (10.1)	46(14.9)
	지역복지 현안 및 정보를 알고 싶어서	39 (24.5)	51 (34.2)	90(29.2)
	다양한 기관 및 사람과 연계와 협력을 하고 싶어서	60 (37.7)	48(32.2)	108(35.1)
	지역주민에게 효과적인 서비스를 전달하고 싶어서	13 (8.2)	28(18.8)	41(13.3)
	의무적으로(기관에서 참여 권유 등)	15 (9.4)	6(4.0)	21(6.8)
	기타	1(0.6)	1(0.6)	2(0.6)
	합계	159 (100.0)	133 (100.0)	275 (100.0)

## 2. 협의체의 구성 및 운영에 대한 인식

### 1) 민관 파트너십과 의사소통

- 민관 파트너십과 의사소통에 대한 인식을 살펴보면, 민간부문에서 공공부문에 정보를 신속하게 전달해 준다가 4.13점으로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 협의체 운영에 있어서 민·관, 위원 상호간 동등한 관계에서 활동한다고 4.02점, 민·관의 의사소통이 수평적으로 원활하게 이루어지고 있다고 3.99점, 나는 각 협의체 회의 시 의사발언에 적극적으로 참여한다고 3.95점 순으로 높게 나타났음. 가장 낮은 것은 공공부문에서 민간부문에 정보를 신속하게 전달해 준다가 3.84점으로 나타났음.
- 협의체 위원들은 민간부문에서 공공부문에 신속한 정보전달에 대해 비교적 높은 점수를 주었으나 상대적으로 공공에서 민간으로의 정보전달에 대해 낮은 평가를 하였음.

<표 5> 민관 파트너십과 의사소통에 대한 인식

구 분		평균 (표준편차)
민간 파트너십과 의사소통	민·관의 의사소통이 수평적으로 원활하게 이루어지고 있다.	3.99 (.698)
	공공부문에서 민간부문에 정보를 신속하게 전달해 준다고 생각한다.	3.84 (.766)
	민간부문에서 공공부문에 정보를 신속하게 전달해 준다고 생각한다.	4.13 (.621)
	협의체 운영에 있어서 민·관 위원 상호간 동등한 관계에서 활동한다고 생각한다.	4.02 (.795)
	나는 각 협의체(실무분관 포함) 회의 시 의사발언에 적극적으로 참여하고 있다	3.95 (.782)

2) 민관협치(governance)

- 민관협치에 대한 인식에 있어서는 협의체 업무수행이나 문제해결이 구성원의 협의에 의해 결정된다가 평균 4.21점으로 가장 높았으며, 그 다음이 협의체는 민관협력을 잘하고 있다가 평균 4.14점으로 높게 나타났음. 상대적 낮은 문항은 민에서 제시한 의견이 관의 정책을 수행하는데 반영되어진다가 평균 3.76점, 지역복지에서 개선이 필요한 사항이나 시책을 민·관이 협의하여 수원시장에게 건의하고 있다가 평균 3.86점으로 낮게 나타났음.
- 협의체 위원들은 협의와 협력이 잘 되고 있으나 상대적으로 실제 정책 반영이나 건의로는 이어지지 못하고 있다고 인식하고 있음.

<표 6> 민관협치에 대한 인식

구 분		평균 (표준편차)
민관 협치	협의체의 업무수행이나 문제해결이 구성원의 협의에 의해 결정된다	4.21 (.577)
	민에서 제시한 의견이 관의 정책을 수행하는데 반영되어진다고 생각한다	3.76 (.721)
	지역복지에서 개선이 필요한 사항이나 시책을 민·관이 협의하여 수원시장에게 건의하고 있다	3.86 (.744)
	협의체는 지역주민의 의견을 반영하는 역할을 하고 있다	3.97 (.676)
	협의체는 민·관 협력을 잘하고 있다고 생각한다	4.14 (.675)

### 3) 네트워크 및 자원연계

- 협의체의 네트워크 및 자원연계에 대한 인식을 살펴보면, 협의체가 있어 기관 간 연계 및 의뢰가 수월해졌다가 평균 4.19점으로 가장 높았으며, 그 다음으로 나는 내가 속한 기관의 사업 및 수요자에 대한 정보를 협의체에서 공유하고 있다가 평균 4.15점, 협의체는 지역사회의 인적·물적 자원을 잘 활용하고 있다가 평균 4.03점으로 높게 나타났음. 상대적으로 낮게 나타난 문항은 협의체가 있어 보건과 복지 서비스의 연계가 잘 이루어지고 있다가 평균 3.97점으로 가장 낮았으며, 그 다음으로 협의체 활동을 통해 복지서비스의 조정과 효율적인 서비스 지원이 잘 이루어지고 있다가 평균 4.00점이었음.
- 협의체 위원들은 협의체를 통해 기관, 자원, 서비스의 연계와 조정, 그리고 정보공유가 상대적으로 잘 이루어지고 있다고 인식하였으며, 상대적으로 보건과 복지 서비스 간의 연계, 그리고 복지서비스의 조정과 효율적인 서비스 지원은 상대적으로 낮게 평가하였음.

<표 7> 네트워크 및 자원연계에 대한 인식

구 분		평균 (표준편차)
네트 워크 및 자원 연계	협의체는 지역사회의 인적·물적 자원을 잘 활용하고 있다	4.03 (.635)
	협의체 활동을 통해 복지서비스의 조정과 효율적인 서비스 지원이 잘 이루어지고 있다	4.00 (.646)
	협의체가 있어 기관 간 연계 및 의뢰가 수월해졌다	4.19 (.670)
	협의체가 있어 보건과 복지 서비스의 연계가 잘 이루어지고 있다	3.97 (.645)
	나는 내가 속한 기관의 사업 및 수요자에 대한 정보를 협의체에서 공유하고 있다	4.15 (.620)

4) 시민참여와 지역복지

- 시민참여와 지역복지에 대한 협의체 위원들의 인식을 살펴보면, 모든 문항에서 4점대로 높은 점수를 나타냈음. 협의체가 사회적 비전과 미션에 맞게 운영된다가 4.27점으로 높게 평가되었음. 그 다음으로 위원들은 협의체 활동을 통해 지역 주민의 복지증진에 기여하기 위해 노력한다가 4.25점으로 높게 평가되었음.
- 협의체 위원들은 협의체의 지역복지 발전에 대한 기여에 긍정적인 평가를 하고 있음.

〈표 8〉 시민참여와 지역복지에 대한 인식

구 분		평균 (표준편차)
시민 참여와 지역 복지	협의체는 시민참여를 위해 노력한다고 생각한다.	4.23 (.676)
	위원들은 협의체 활동을 통해 지역 주민의 복지증진에 기여하기 위해 노력한다.	4.25 (.584)
	지역사회보장협의체가 있어 지역복지가 발전되었다고 생각한다.	4.23 (.667)
	협의체가 사회적 비전과 미션에 맞게 운영된다고 생각한다.	4.27 (.645)

### 3. 지역사회보장협의체 사업에 대한 인식

#### 1) 사업의 중요도 및 수행도

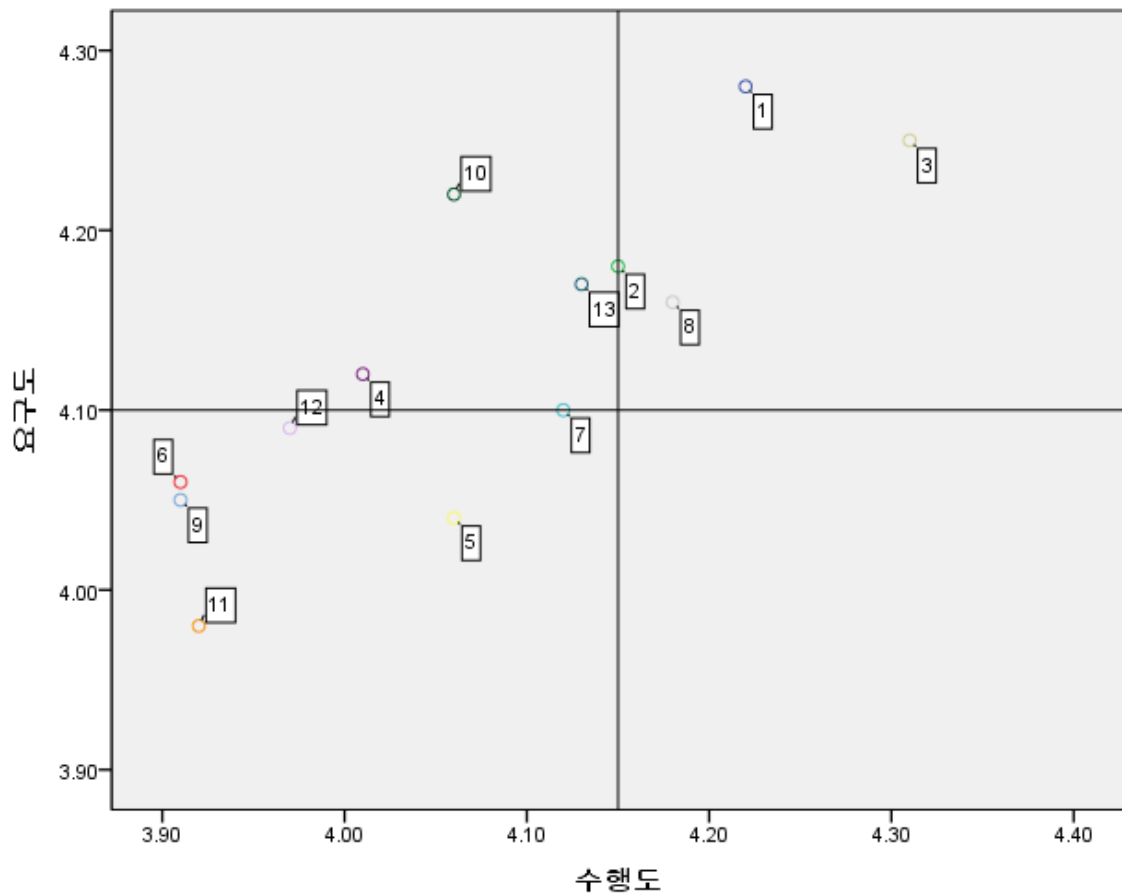
- 협의체의 세부사업에 대한 인식을 살펴보면, 우선 수행도에 있어서 대표·실무 협의체, 실무분과 회의가 4.31점으로 가장 높았으며, 그 다음으로 지역사회보장계획 수립·점검·평가가 4.22점으로 작년과 동일하게 높았음. 상대적으로 낮은 항목은 교육사업과 국외 선진복지국가 벤치마킹이 3.91점으로 나타났음.
- 요구도에 있어서는 지역사회보장계획 수립·점검·평가가 4.28점으로 가장 높았으며, 대표·실무협의체, 실무분과 회의가 4.18점, 지역사회복지정책 조사연구가 4.21점으로 작년과 같은 세부사업에 대한 요구도가 높은 것으로 나타났음. 상대적으로 낮은 항목은 국외 선진복지국가 벤치마킹이 3.98점으로 나타났음.
- 수행도와 요구도 간의 차이를 살펴보면, 통계적으로 유의미한 차이를 나타낸 사업은 동주민보장협의체 컨설팅 지원, 교육사업, 국외 선진복지국가 벤치마킹, 지역사회복지정책 조사연구, 지역사회복지 유관 기관(단체) 간담회인 것으로 수행도에 비해 요구도가 더 높은 것으로 나타났음. 동주민보장협의체 컨설팅 지원과 교육사업, 지역사회복지정책 조사연구, 그리고 지역사회복지 유관 기관(단체) 간담회는 작년에 이어 올해도 수행도에 비해 요구도가 높은 것으로 나타났고, 국외 선진복지국가 벤치마킹은 올해 요구도가 높아진 것으로 나타났음. 작년의 통계적으로 유의미한 차이가 나타난 협의체 조직 강화는 올해 수행도와 요구도의 차이가 거의 비슷한 것으로 나타나 올해는 유의미하지 않게 나타났음.
- 각 사업에 대한 상대적 수행도와 요구도를 동시에 분석하기 위해 산점도를 그려보면, 그림 1과 같다. 상대적으로 요구도는 높은 반면, 수행도가 낮은 사업은 지역사회복지정책 조사연구, 동주민보장협의체 컨설팅 지원 사업, 지역사회복지 유관 기관(단체) 간담회인 것으로 나타났음.



〈표 9〉 사업의 수행도 및 요구도

수행도	세 부 사 업	요구도	수행도 -요구도 차이	t
평균 (표준편차)		평균 (표준편차)	평균 (표준편차)	
4.22 (.679)	1. 지역사회보장계획 수립·점검·평가	4.28 (.622)	-.060 (.595)	-1.238
4.15 (.714)	2. 실무분과 민·관협력 공동사업	4.18 (.689)	-.026 (.696)	-.470
4.31 (.658)	3. 대표·실무협의체, 실무분과 회의	4.24 (.656)	.060 (.560)	1.316
<b>4.01 (.779)</b>	<b>4. 동주민보장협의체 컨설팅 지원</b>	<b>4.11 (.735)</b>	<b>-.114 (.702)</b>	<b>-1.982*</b>
4.06 (.755)	5. 지역복지정책 공명(共鳴), 휴먼복지포럼	4.04 (.703)	.020 (.043)	.463
<b>3.91 (.792)</b>	<b>6. the core, training 교육사업</b>	<b>4.06 (.767)</b>	<b>-.147 (.601)</b>	<b>-2.607*</b>
4.12 (.725)	7. 협의체 운영평가	4.09 (.698)	.020 (.551)	.446
4.18 (.765)	8. 협의체 조직 강화	4.16 (.713)	.026 (.636)	.515
<b>3.91 (.911)</b>	<b>9. 국외 선진복지국가 벤치마킹</b>	<b>4.03 (.826)</b>	<b>-.134 (.759)</b>	<b>-2.158*</b>
<b>4.06 (.732)</b>	<b>10. 지역사회복지정책 조사연구</b>	<b>4.21 (.721)</b>	<b>-.161 (.582)</b>	<b>-3.378**</b>
3.92 (.822)	11. 사회복지법인 외부추천이사제도 운영	3.98 (.803)	-.060 (.582)	-1.194
<b>3.97 (.725)</b>	<b>12. 지역사회복지 유관 기관(단체) 간담회</b>	<b>4.08 (.721)</b>	<b>-.120 (.625)</b>	<b>-2.359*</b>
4.13 (.750)	13. 협의체 홍보사업	4.16 (.725)	-.040 (.568)	-.865

\* p < .05, \*\* p < .01



<그림 5> 수행도와 요구도에 대한 산점도

2) 위 사업 외에 협의체에서 꼭 추진해야 할 사업을 위한 의견

- 위 사업 외에 협의체에서 꼭 추진해야 할 사업을 위한 의견으로는 복지정책 연구개발 및 실질적인 전달체계 논의, 지역사회보장협의체의 역할을 강화시키기 위한 조례 마련, 타 실무분과와의 교류 활성화, 민·관협력을 위한 워크숍을 보다 실질적이고 효과적인 접근의 필요, 신입직원(5년 미만)을 대상으로 복지현안이나 향후 방향성관련 교육 등의 의견이 있었음.

#### 4. 지역사회보장협의체 위원으로서 참여에 대한 인식

##### 1) 지역사회보장계획에 대한 인식

- 협의체 위원들이 지역사회보장계획에 대해 갖고 있는 인식을 살펴보면, 나는 지역사회보장계획의 수립에 대한 세부내용을 알고 있다가 평균 3.94점으로 가장 높았으며, 그 다음으로 나는 우리 지역의 복지자원을 알고 있다가 3.86점, 나는 지역사회보장계획 수립과 모니터링 활동에 적극적으로 참여하고 있다가 3.83점으로 나타났음.

〈표 10〉 지역사회보장계획에 대한 인식

구 분		평균 (표준편차)
지역 사회 보장 계획 인식	나는 지역사회보장계획의 수립에 대한 세부내용을 알고 있다.	3.94 (.722)
	나는 지역사회 문제 및 지역주민의 욕구에 대하여 알고 있다.	3.79 (.721)
	나는 우리 지역의 복지자원을 알고 있다.	3.86 (.694)
	나는 보건·복지·고용·주거·교육·문화·환경 서비스의 연계·협력에 관한 사항에 대하여 알고 있다.	3.72 (.717)
	나는 지역사회보장계획 수립과 모니터링 활동에 적극적으로 참여하고 있다	3.83 (.863)

##### 2) 지역사회보장협의체 활동

- 협의체 위원들이 자신의 협의체 활동에 대한 평가를 살펴보면, 내가 소속된 분과는 구성 목적 및 역할에 맞게 활동한다가 4.25점으로 가장 높았으며, 그 다음이 지역사회보장협의체 활동은 나의 사회복지실천에 도움이 된다가 4.18 점, 전반적으로 지역사회보장협의체 활동에 만족한다가 4.15점으로 나타났음.

〈표 11〉 지역사회보장협의체 활동

구 분		평균 (표준편차)
협의체 활동	내가 소속된 분과(대표협의체, 실무협의체, 실무분과)는 구성 목적 및 역할에 맞게 활동한다고 생각한다.	4.25 (.608)
	전반적으로 지역사회보장협의체의 활동에 만족한다.	4.15 (.651)
	지역사회보장협의체 활동은 나의 사회복지실천에 도움이 된다.	4.18 (.685)

### 3) 지역사회보장협의체의 운영성과

- 지역사회보장협의체의 운영성과에 대한 협의체 위원들의 인식을 살펴보면, 지역 내 사회보장 서비스 전달체계의 효율성이 3.86점으로 높게 평가되었음. 그 다음으로 사회보장제도의 운영성과에 대한 수요자 만족도가 3.85점으로 높게 평가되었음.

〈표 12〉 지역사회보장협의체 운영성과에 대한 인식

구 분		평균 (표준편차)
시민 참여와 지역 복지	사회보장제도의 운영성과에 대한 수요자 만족도	3.85 (.614)
	사회보장제도 운영과 다층적인 복지사업에 대한 서비스 체감도	3.74 (.628)
	사회보장제도 운영과 사회복지서비스에 관한 정책 호응도	3.73 (.715)
	지역 내 사회보장 서비스 전달체계의 효율성	3.86 (.647)

4) 실무분과 공동사업에 대한 인식

- 협의체 실무분과 공동사업에 대한 인식을 살펴보면, 그렇다가 75명(55.6%), 매우 그렇다가 45명(33.3%)로 거의 90%이상이 만족하고 있는 것으로 나타났다. 평균 점수는 4.21점으로 나타났다.

<표 13> 실무분과 공동사업에 대한 인식

구 분		빈도 (%)	평균 (표준편차)
분과사업 만족도	전혀 그렇지 않다	0 (0.0)	4.21 (.650)
	그렇지 않다	1 (0.7)	
	보통이다	14 (10.4)	
	그렇다	75 (55.6)	
	매우 그렇다	45 (33.3)	

- 실무분과 공동사업에 불만족한다고 응답한 10명의 불만족 이유를 살펴보면, 분과 위원의 참여 부족과 실무분과 사업비 부족이 각각 3명이었고, 분과사업 내용의 부적절이 2명, 민관협력의 부족과 기타가 각각 1명이었음. 작년에 비해 실무분과의 사업비 부족에 대한 의견이 불만족이유로 언급되었으며 이에 대한 보완이 필요함

<표 14> 실무분과 공동사업 불만족 이유

구 분		빈도
분과사업 불만족 이유	분과 위원의 참여 부족	3
	민관협력의 부족	1
	실무분과 사업비 부족	3
	분과사업내용 부적절	2
	기타	1

- 협의체의 요절복통, 홈페이지, SNS가 정보획득 및 소통에 도움되는가에 대한 질문에는 그렇다가 70명(47.8%), 매우 그렇다가 37명(25.3%)로 70% 이상이 도움된다고 응답하였으며, 평균점수는 3.92점이었음.

<표 15> 협의체 정보 도움에 대한 인식

구 분		빈도 (%)	평균 (표준편차)
요절복통, 홈페이지, SNS의 정보획득 및 소통 도움정도	전혀 그렇지 않다	2 (1.4)	3.92 (.856)
	그렇지 않다	5 (3.4)	
	보통이다	32 (21.9)	
	그렇다	70 (47.9)	
	매우 그렇다	37 (25.3)	

#### 5) 지역사회보장협의체의 활성화를 위한 방안에 대한 필요 정도

- 협의체 위원들이 지역사회보장협의체의 활성화를 위한 방안에 대한 필요정도를 살펴보면, 지방자치단체장의 관심 제고가 4.46점으로 가장 높았으며, 그 다음이 공공과 민간위원 간 협치 조정 기능 강화와 공공과 민간의 협력체계 개선, 실무협의체, 실무분과와 대표협의체 간의 연계 강화, 대표협의체 실무협의체의 기능 강화, 협의체의 통합 심의·자문 기능 강화, 협의체 공동사업 개발과 수행 순으로 나타났음.

<표 16> 지역사회보장협의체 활성화 방안 필요 정도

구 분		평균 (표준편차)
협의체 활성화 방안 필요 정도	지방자치단체장의 관심 제고	4.46 (.660)
	대표협의체, 실무협의체의 기능 강화	4.30 (.609)
	실무협의체, 실무분과와 대표협의체 간의 연계 강화	4.37 (.638)
	공공과 민간위원 간 협치 조정 기능 강화	4.40 (.644)
	협의체 공동사업 개발과 수행	4.17 (.755)
	공공과 민간의 협력체계 개선	4.40 (.612)
	협의체의 통합 심의·자문 기능 강화	4.22 (.663)

## 5. 지역사회보장협의체에 대한 추가 의견

### 1) 지역복지와 지역사회보장협의체 활성화를 위한 의견

- 지역복지 및 지역사회보장협의체의 활성화를 위한 의견으로는 지역주민들의 다양한 복지욕구에 따른 의견의 청취할 수 있는 방안을 모색해야 한다는 의견이 나왔으며, 공공의 적극적인 참여, 분과의 활성화를 위한 출석률 향상과 결정권이 있는 직원의 참여, 민관협력체계의 정착을 위한 노력과 함께 협의체의 인원충원에 대한 필요성 등의 의견이 있었음.

#### 지역사회보장협의체 활성화를 위한 의견

공공부문의 적극적인 협조 및 참여

지역주민들의 다양한 복지욕구에 따른 의견 청취 방법 모색

출석률이 향상될 수 있는 방안 모색

협의체가 지금처럼 잘 할 수 있도록 인원보충 필요

결정권을 가진 실무자가 분과활동에 참여할 수 있도록

민관협력체계의 정착을 위해 노력

민관협력에 대한 워크샵에 있어서 관의 의견을 보다 더 확보할 수 있는 방안 필요함

### 2) 협의체 사무국에서 지원하거나 노력해야 할 부분

- 사무국 지원에 대한 의견으로는 위 문항과 비슷하게 논의과정이나 의견수렴에 대한 의견이 있었음.

#### 사무국 지원에 대한 의견

보고사항때 관 담당자가 각 분과에 해당하는 계획 등을 브리핑해 주면 도움이 될 것 같음

3년 미만 복지시설 직원들에 대한 지역 현안 공유 및 교육 지원

지금처럼 초심을 잃지 말고 중심을 가지고 업무에 임해 주세요

앞으로도 지역사회복지 활성화를 위해 힘써주세요

## Ⅳ. 지역사회보장협의체에 대한 인식 분석

### 1. 전체 영역별 비교분석

- 전체적으로 각 영역별 인식을 비교해 보면, 협의체가 시민참여와 지역복지에 대하여 기여하고 있다는 것에 가장 긍정적으로 평가하였음. 그 다음은 지역사회보장협의체 활동에 대한 만족과 분과 공동사업에 대한 만족에 긍정적인 평가를 하였음. 상대적으로 낮은 평가를 한 것은 위원으로서 지역사회보장계획에 대한 인식, 협의체의 민관 파트너십과 의사소통과 민관협치인 것으로 나타났음.
- 이러한 결과를 볼 때, 협의체 위원들은 협의체의 지역복지 기여와 위원으로서의 활동에 대해 만족도가 높은 것을 알 수 있음. 하지만 협의체 위원들에 대한 지역사회보장계획에 대한 교육과 공유가 좀 더 필요할 것으로 보이며, 민관 파트너십을 위한 노력이 필요할 것임.

〈표 17〉 전체 영역별 비교분석

구분		평균(표준편차)
협의체 운영	민관 파트너십과 의사소통	3.99(.542)
	민관협치	3.99(.552)
	네트워크 및 자원연계	4.07(.501)
	시민참여와 지역복지	4.24(.551)
위원으로서 참여	지역사회보장계획에 대한 인식	3.83(.613)
	지역사회보장협의체 활동 만족	4.20(.576)
	지역사회보장협의체 운영성과	3.80(.568)
	분과공동사업 만족도	4.21(.650)



## 2. 전년도 결과와의 비교분석

- 전년도 평가 결과와 비교해 보면, 모든 영역에서 점수가 높아진 것을 확인할 수 있음. 이는 4기 지역사회보장계획을 수립하는 과정에서 지역주민의 다양한 욕구수렴과 의견을 개진할 수 있는 자리가 마련되었고 2018년부터의 꾸준히 분과활동을 한 점도 작용하였을 것으로 볼 수 있음
- 점수의 차이를 2016년부터 4년간의 변화로 살펴보면, 2016년보다 2017년에는 다시 낮아졌다가 2018년도부터 조금씩 높아진 것을 볼 수 있음. 이는 2년 주기로 협의체 위원이 새롭게 구성되는 것에 영향을 받을 수 있음. 즉, 2017년에 협의체 구성으로 신규로 위촉된 위원이 많아지고, 분과별 이동이 있으면서 협의체 활동에 대한 평가가 다소 낮아질 수 있으나 2018년도 이후 2년간의 협의체 활동을 통해 위원들간의 파트너십과 활동의 안정화로 인한 것으로 볼 수 있음.

〈표 18〉 2016~2019 결과 비교분석 1

구 분		평균			
		2019년	2018년	2017년	2016년
민관 파트너십과 의사소통	민-관의 의사소통이 수평적으로 원활하게 이루어지고 있다.	3.99	3.85	3.81	3.90
	공공부문에서 민간부분에 정보를 신속하게 전달해 준다고 생각한다.	3.84	3.64	3.68	3.77
	민간부문에서 공공부분에 정보를 신속하게 전달해 준다고 생각한다.	4.13	3.99	3.85	3.94
	협의체 운영에 있어서 민-관 위원 상호간 동등한 관계에서 활동한다고 생각한다.	4.02	3.84	3.76	3.88
	나는 각 협의체(실무분과 포함) 회의 시 의사발언에 적극적으로 참여하고 있다	3.95	3.87	3.70	3.78
	평 균	3.99	3.84	3.76	3.85

구 분		평균			
		2019년	2018년	2017년	2016년
민관 협치	협의체의 업무수행이나 문제해결이 구성원의 협의에 의해 결정된다	4.21	4.15	4.05	4.20
	민에서 제시한 의견이 관의 정책을 수행하는데 반영되어진다고 생각한다	3.76	3.60	3.72	3.70
	지역복지에서 개선이 필요한 사항이나 시책을 민·관이 협의하여 수원시장에게 건의하고 있다	3.86	3.81	3.81	3.86
	협의체는 지역주민의 의견을 반영하는 역할을 하고 있다	3.97	3.97	3.90	3.88
	협의체는 민·관 협력을 잘하고 있다고 생각한다	4.14	4.10	4.04	4.12
	평 균	3.99	3.92	3.90	3.94
네트 워크 및 자원 연계	협의체는 지역사회의 인적·물적 자원을 잘 활용하고 있다	4.03	4.04	4.00	4.02
	협의체 활동을 통해 복지서비스의 조정과 효율적인 서비스 지원이 잘 이루어지고 있다	4.00	3.93	3.95	4.01
	협의체가 있어 기관 간 연계 및 의뢰가 수월해졌다	4.19	4.18	4.12	4.21
	협의체가 있어 보건과 복지 서비스의 연계가 잘 이루어지고 있다	3.97	3.86	3.79	3.94
	나는 내가 속한 기관의 사업 및 수요자에 대한 정보를 협의체에서 공유하고 있다	4.15	4.09	3.88	3.99
	평 균	4.07	4.02	3.95	4.03
시민 참여 와 지역 복지	협의체는 시민참여를 위해 노력한다고 생각한다.	4.23	4.21	4.07	4.18
	위원들은 협의체 활동을 통해 지역 주민의 복지증진에 기여하기 위해 노력한다.	4.25	4.19	4.10	4.25
	지역사회보장협의체가 있어 지역복지가 발전되었다고 생각한다.	4.23	4.22	4.11	4.19
	협의체가 사회적 비전과 미션에 맞게 운영된다고 생각한다.	4.27	4.20	4.06	-
	평 균	4.24	4.21	4.08	4.20

- 지역사회보장계획에 대한 인식 및 협의체 활동에 대한 만족도 전년도 대비 모두 높아진 것을 볼 수 있음. 2017년도이후, 지역사회보장계획에 대한 인식은 비슷한 수준이나 협의체 활동 만족은 점차로 높아지고 있는 것으로 나타났다.

〈표 19〉 2016~2019 결과 비교분석 2

구 분	평균			
	2019년	2018년	2017년	2016년
지역사회보장계획에 대한 인식	3.83	3.81	3.57	3.67
협의체 활동 만족	4.20	4.17	4.02	4.15
지역사회보장협의체 운영성과	3.80	-	-	-

### 3. 협의체 위원 특성에 따른 차이

#### 1) 수원에서의 활동 기간에 따른 차이

○ 수원에서의 활동기간과 각 영역별 평균 점수 간의 차이를 살펴보면, 지역사회보장계획 인식, 협의체 활동 만족, 지역사회보장협의체 운영성과에서 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났음. 즉 수원에서 오래 활동할수록 지역사회보장계획 인식이 높으며, 협의체 활동과 지역사회보장협의체 운영성과에 대한 인식도 높은 것으로 나타났음.

〈표 20〉 수원에서의 활동기간에 따른 차이

		구분	N	평균 (표준편차)	t
협의체 운영	민관 파트너십과 의사소통	10년 이하	67	3.89(.516)	-1.921
		11년 이상	81	4.06(.571)	
	민관협치	10년 이하	67	3.90(.515)	-1.785
		11년 이상	82	4.06(.560)	
	네트워크 및 자원연계	10년 이하	67	4.01(.463)	-1.262
		11년 이상	81	4.11(.540)	
시민참여와 지역복지	10년 이하	67	4.14(.601)	-1.912	
	11년 이상	82	4.32(.512)		
위원 으로서 참여	지역사회보장계획 인식	10년 이하	67	3.69(.595)	-2.344*
		11년 이상	82	3.93(.622)	
	협의체 활동 만족	10년 이하	67	4.03(.596)	-3.160**
		11년 이상	82	4.33(.536)	
	지역사회보장협의체 운영성과	10년 이하	67	3.61(.542)	-3.144**
		11년 이상	82	3.90(.560)	
	분과 공동사업 만족	10년 이하	60	3.90(.686)	-1.641
		11년 이상	65	4.40(.642)	

\* p < .05, \*\* p < .01

2) 소속에 따른 차이

○ 대표 및 실무협의체와 실무분과 소속에 따른 차이를 살펴보면, 전체적으로 대표 및 실무협의체가 실무분과 소속에 비해 평균은 높은 편이지만 통계적으로 유의미한 차이가 없는 것으로 나타났다.

〈표 21〉 소속에 따른 차이

구분	평균(표준편차)		t	
	대표 및 실무협의체 (n=24)	실무분과 (n=119)		
협의체 운영	민관 파트너십과 의사소통	4.00 (.611)	3.98 (.533)	.168
	민관협치	4.12 (.549)	3.96 (.553)	1.277
	네트워크 및 자원연계	4.18 (.565)	4.05 (.491)	1.145
	시민참여와 지역복지	4.35 (.499)	4.23 (.561)	1.002
위원으 로서 참여	지역사회보장계획 인식	4.05 (.746)	3.80 (.580)	1.845
	협의체 활동 만족	4.31 (.524)	4.17 (.584)	1.118
	지역사회보장협의체 운영성과	3.97 (.667)	3.77 (.547)	1.661
	분과 공동사업 만족	4.26 (.593)	4.21 (.662)	.315

\* p < .05, \*\* p < .01

### 3) 공공과 민간위원 간의 차이

- 공공과 민간위원 간의 차이를 분석한 결과, 협의체 활동에 대한 만족에서 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 즉 민간위원일수록 협의체 활동 만족이 높은 것으로 나타났다. 공공위원의 협의체 활동의 만족도를 높일 수 있는 방안을 모색할 필요가 있음

〈표 22〉 공공과 민간 간의 차이

구분	평균(표준편차)		t	
	공공 (n=33)	민간 (n=125)		
협의체 운영	민관 파트너십과 의사소통	4.13 (.584)	3.95 (.527)	-1.734
	민관협치	4.10 (.618)	3.95 (.532)	-1.398
	네트워크 및 자원연계	3.95 (.536)	4.10 (.492)	1.503
	시민참여와 지역복지	4.08 (.540)	4.29 (.550)	1.926
위원으 로서 참여	지역사회보장계획 인식	3.77 (.767)	3.84 (.571)	.598
	협의체 활동 만족	3.97 (.592)	4.26 (.573)	2.532*
	지역사회보장협의체 운영성과	3.81 (.508)	3.79 (.587)	-.198
	분과 공동사업 만족	4.07 (.729)	4.24 (.627)	1.209

\* p < .05, \*\* p < .01

4) 참여 이유에 따른 차이

- 참여 이유가 기관 권유 등으로 의무적으로 참여하였다고 응답한 경우와 그 외의 이유로 참여한 경우를 구분하여 분석한 결과, 네트워크 및 자원연계, 시민참여 및 지역복지, 지역사회보장계획에 대한 인식, 협의체 활동 만족, 지역사회보장협의체 운영성과 인식, 분과 활동 만족에서 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났음. 즉 참여 이유가 기관 권유 등 의무적 참여가 아닌 경우가 민간 파트너십과 의사소통과 민간협치 외의 모든 면에서 높은 것으로 나타났음.
  
- 이러한 결과를 볼 때, 참여 이유에 따라 협의체 참여 및 평가가 매우 큰 차이를 나타내는 것으로 나타나, 협의체 위원 위촉 및 참여 과정에 있어서의 절차에 대한 참여의사의 자발성 부분을 고려해야 할 필요가 있음. 특히 협의체에 대한 이해와 공유를 위한 과정이 중요할 것임.

<표 23> 참여 이유에 따른 차이

구분	평균(표준편차)		t	
	의무적 (n=15)	비의무적 (n=144)		
협의체 운영	민관 파트너십과 의사소통	3.84(.571)	4.00(.538)	-1.135
	민관협치	3.81(.702)	4.01(.533)	-1.323
	네트워크 및 자원연계	3.77(.533)	4.10(.489)	-2.484*
	시민참여와 지역복지	3.90(.639)	4.28(.531)	-2.618*
위원으 로서 참여	지역사회보장계획 인식	3.20(.659)	3.90(.572)	-4.446**
	협의체 활동 만족	3.64(.511)	4.25(.552)	-4.128**
	지역사회보장협의체 운영성과	3.45(.403)	4.28(.531)	-2.550*
	분과 공동사업 만족	3.55(.881)	4.26(.608)	-3.256**

\* p < .05, \*\* p < .01

### 5) 활동기간에 따른 차이

- 협의체 활동기간이 3년 이상인 경우와 미만인 경우로 나누어 분석한 결과, 지역사회보장계획에 대한 인식과 협의체 활동 만족에서 통계적으로 유의미한 차이가 나타났음. 즉, 3년 이상 활동한 위원일 경우 지역사회보장계획에 대한 인식과 협의체 활동 만족이 상대적으로 높은 것으로 나타났음.
- 활동기간이 길면 지역사회의 현안과 지역사회보장계획의 등장배경 및 필요성에 대한 인식이 높고 때문에 상대적으로 긍정적으로 평가하는 것을 알 수 있음. 이는 협의체 활동기간이 긴 위원들을 협의체 활동에 지속적으로 참여할 수 있도록 하는 것과 동시에 상대적으로 활동기간이 짧은 위원들이 협의체 활동에 보다 적극적으로 참여할 수 있도록 촉진할 수 있는 방안들이 마련되어야 할 것임.

<표 24> 활동기간에 따른 차이

구분	평균(표준편차)		t	
	3년 미만 (n=93)	3년 이상 (n=66)		
협의체 운영	민관 파트너십과 의사소통	4.02(.540)	3.94(.546)	.901
	민관협치	4.01(.545)	3.94(.564)	.612
	네트워크 및 자원연계	4.03(.496)	4.12(.507)	-1.116
	시민참여와 지역복지	4.20(.529)	4.30(.539)	-1.126
위원으 로서 참여	지역사회보장계획 인식	3.73(.602)	3.97(.607)	-2.439*
	협의체 활동 만족	4.11(.530)	4.31(.619)	-2.181*
	지역사회보장협의체 운영성과	3.76(.577)	3.84(.556)	-.899
	분과 공동사업 만족	4.18(.663)	4.25(.636)	-.677

\* p < .05, \*\* p < .01



6) 활동기간 및 직위에 따른 차이

- 활동기간과 직위에 따른 차이를 추가분석 하였음. 우선 활동기간과 직위 간의 위원 수를 교차 분석해 보면, 3년 미만이면서 시설(기관)의 장인 위원은 12명(12.9%), 3년 미만이면서 중간관리자인 위원은 58명(62.4%), 3년 미만이면서 실무자인 위원은 23명(24.7%), 3년 이상이면서 시설(기관)의 장인위원은 27명(42.2%), 3년 이상이면서 중간관리자인 위원은 33명(51.6%), 3년 이상이면서 실무자인 위원은 4명(6.3%)로 나타났다. 특히, 3년 미만의 위원인 경우 중간관리자로 참여하는 비율이 상대적으로 높다는 것을 알 수 있음.
- 이러한 결과는 협의체 위원 중에서 활동기간이 짧은 실무자를 중심으로 지역사회보장계획에 대한 인식 개선 등을 위한 역량강화 교육이 필요할 것으로 보임.

<표 25> 활동기간과 직위 간의 위원 수 교차분석

구분		시설(기관)장	중간관리자	실무자	$\chi^2$
활동 기간	3년 미만	12 (12.9%)	58 (62.4%)	23 (24.7%)	21.381* *
	3년 이상	27 (42.2%)	33 (51.6%)	4 (6.3%)	

\* p < .05, \*\* p < .01

7) 협의체 주관 회의 및 포럼 등 참여횟수의 각 영역에 대한 영향력

○ 각 항목에 대한 협의체 주관 회의 및 포럼 등 참여 횟수의 영향 정도를 살펴, 네트워크 및 자원연계, 시민참여와 지역복지, 지역사회보장계획 인식, 협의체 활동 만족 항목에서 통계적으로 유의미한 영향력을 미치는 것으로 나타났다. 즉 협의체가 주관하는 회의 및 포럼 등 참여 횟수가 많을수록 네트워크 및 자원연계가 활발하고, 시민참여와 지역복지에 도움을 주고, 지역사회보장계획에 대한 인식이 높고, 협의체 활동 만족이 높다는 것을 의미함.

<표 26> 협의체 주관 회의 및 포럼 등 참여횟수의 각 영역에 대한 영향력<sup>3)</sup>

구분	R <sup>2</sup> (adj. R <sup>2</sup> )	F	비표준계수		표준 계수	t	
			B	표준오차	B		
협의체 운영	민관 파트너십과 의사소통	.076 (.057)	3.857	.004	.008	.036	.421
	민관협치	.099 (.080)	5.118	.014	.008	.135	1.606
	네트워크 및 자원연계	.102 (.083)	5.314	.017	.008	.185	2.207*
	시민참여와 지역복지	.170 (.152)	9.606	.019	.008	.188	2.344*
위원으 로서 참여	지역사회보장계획 인식	.233 (.217)	14.29 9	.044	.009	.381	4.943* *
	협의체 활동 만족	.111 (.092)	5.852	.021	.009	.201	2.425*
	지역사회보장협의체 운영성과	.120 (.101)	6.383	.012	.009	.111	1.346
	분과 공동사업 만족	.041 (.017)	1.694	.006	.012	.045	.629

\* p < .05, \*\* p < .01

3) 각 영역의 모형에 성별, 연령을 통제변인으로 입력하였음

8) 각 영역의 지속의지에 영향을 미치는 요인

○ 각 영역의 지속 의지에 대한 영향을 미치는 요인을 살펴, 회귀분석모형은 유의한 것으로 나타났으며 (F=9.330,  $p < .01$ ), 모델의 설명력은 39.6%로 나타났음. 협의체 위원의 지속의지에 유의한 영향을 미치는 요인으로 분과사업만족도로 나타났음.  $\beta = .321$ 로 분과사업의 만족도가 높을수록 지속의지가 강한 것으로 나타났음. 분과사업에 대한 만족도를 더 높이기 위한 방안을 모색할 필요가 있음

<표 27> 각 영역의 지속의지에 영향을 미치는 요인

구분	비표준계수		표준계수	t	
	B	표준오차	$\beta$		
	(상수)	.895	.588		1.521
인구학적 특성	성별	-.124	.132	-.069	-.944
	연령	.019	.007	.201	2.634*
협의체 운영	민관 파트너십과 의사소통	.215	.160	.144	1.340
	민관협치	-.225	.169	-.149	-1.331
	네트워크 및 자원연계	-.099	.166	.061	-.596
	시민참여와 지역복지	.207	.152	.143	1.362
위원으로 서 참여	지역사회보장계획 인식	.235	.133	.177	1.173
	협의체 활동 만족	.279	.143	.200	1.954
	지역사회보장협의체 운영성과	-.168	.137	-.119	-1.229
	분과 공동사업 만족	.396	.105	.321	3.775**
	F	9.330**			
	R <sup>2</sup>	.444			
	(adj. R <sup>2</sup> )	.396			

\*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$

## V. FGI 분석 결과

### 1. 조사 개요

- 앞 장에 수원시지역사회보장협의체의 구성 및 운영, 위원으로서의 참여, 협의체 주요사업, 협의체 활동에 대한 의견을 파악하기 위해 현재 협의체에서 활동하고 있는 위원을 대상으로 실시한 양적조사의 결과를 검토하였음. 그러나 양적조사는 설문 대상자와의 양방향 소통이 어렵고, 제시할 수 있는 문항의 적정 수에 한계가 있어 응답자의 요구와 관련된 심도 깊은 내용을 확인하는데 제약이 있음. 이에 본 연구에서는 양적조사를 통해 확인된 경향성에 대해 보다 심층적인 관련자 요구사항을 확인하기 위해 민간위원, 공공위원, 그리고 협의체 사무국을 대상으로 초점집단면접(FGI, Focus Group Interview, 이하 'FGI'로 표기)조사를 실시하여 분석하였음.

#### 1) FGI 조사 대상 선정

- 조사 대상은 민간위원 5명과 공공위원 6명, 협의체 사무국 4명으로 총 15명을 수원시지역사회보장협의체의 추천을 받아 선정하였음. 추천된 조사 대상자들에게는 사전 연락을 통해 조사의 목적과 방법에 대해 설명하고 조사 참여에 대한 자발적인 동의를 받아 조사를 실시하였음.

〈표 28〉 FGI 조사 참여자

참여자	소속기관	협의체 활동기간
A-1	수원체육문화센터	2년
A-2	광고지역아동센터	8년
A-3	수원YWCA요양원	10년
A-4	작은행동 한사랑	10년
A-5	수원지역자활센터	5년
B-1	복지협력과 복지자원팀	2년 3개월
B-2	사회복지과 복지정책팀	10개월
B-3	도시재생과 주거복지팀	2년
B-4	교육청소년과 평생학습팀	1년 5개월
B-5	다문화정책과 다문화정책팀	1년 5개월
B-6	노인복지과 노인정책팀	1년 6개월
C-1	수원시지역사회보장협의체	12년
C-2	수원시지역사회보장협의체	9년
C-3	수원시지역사회보장협의체	7년
C-4	수원시지역사회보장협의체	4년

## 2) FGI 조사 실시

- 총 15명의 참여자들은 취지와 주요 주제가 설명된 사전 안내문을 발송하여 수원시지역사회보장협의체의 주요 역할, 강점과 약점, 협의체 활동 경험, 협의체 운영, 협의체 활성화 방안에 대해 미리 생각하고 참석하도록 요청하였음.
- 인터뷰 조사는 민간위원은 2019년 11월 4일에 수원시휴먼서비스지원센터 중회의실, 공공위원은 2019년 11월 8일 수원시청 소회의실, 협의체 사무국은 2019년 11월 13일에 수원시휴먼서비스지원센터 중회의실에서 실시되었고, 연구진이 직접 참여하여 인터뷰를 진행하였음. FGI 실시에 앞서 연구 참여자들에게 연구의 목적과 수행 방법, 참여에 대한 자발적 선택권리와 중간 철회 권리, 비밀보장 및 인터뷰 녹음에 대한 내용을 전달하고 동의를 구한 후 인터뷰를 시작하였음. 연구진은 FGI를 위해 사전에 참여자에게 전달된 반구조화된 질문을 중심으로 논의를 진행하되, 당초 질문에 없던 내용이라도 조직의 역동 속에 연결성 있게 논의되는 의미 있는 진술에 대해서는 심층적인 토론이 유지될 수 있도록 최소한의 중재 속에 토론을 진행하였음. 결과의 정확도를 높이기 위해 인터뷰 내용은 녹음 후 모두 전사되었으며 질적조사 방법인 연속적 비교법에 의해 코드화하고, 연구진의 협의를 통해 코드들의 연속적 비교를 통해 카테고리를 작성하였음. 이후 각 코드별로 연구참여자의 인터뷰 녹취 내용에 해당하는 인용구가 수집되었고, 동일인의 중복되는 어절이나 참여자의 신분이 노출될 수 있는 사항에 대해서만 연구자가 최소한의 수정, 익명처리 등 편집을 실시하여 분석에 활용하였음.

## 2. 주요 조사 결과

수원시지역사회보장협의체의 운영과 활성화방안을 파악하기 위해 실시된 F.G.I. 조사의 조사결과는 다음과 같이 3개 주제의 대분류 아래 총 11개 하위 주제의 소분류로 정리되었음.

### 1) 3개 대주제와 11개 하위 주제의 구성

FGI 조사 참여자들의 응답은 크게 ‘협의체 활동 경험’과 ‘협의체 운영’, ‘협의체 활성화방안’이라는 3가지의 대분류 주제로 분류될 수 있음.

〈표 29〉FGI 조사 결과의 주제별 구성

대주제	소주제
협의체 활동 경험	위원으로서의 성장
	거버넌스 확대
	직무수행 도움
협의체 운영	네트워크와 소통의 역할
	강점과 약점
협의체 활성화방안	적극적 참여, 협력, 민주적 의사소통
	다양하고 포용적인 위원 구성
	실무분과 활성화
	주민참여 활성화
	적극적 홍보전략 필요
	보장계획사업을 위한 예산제도 구축

‘협의체 활동 경험’은 다시 하위의 소주제에서 ‘의원으로서의 성장’과 ‘거버넌스 확대’, ‘직무수행 도움’으로 나누어질 수 있고, ‘협의체 운영’은 하위에 ‘네트워크와 소통의 역할’과 ‘강점과 약점’라는 두 가지 소주제로 분류될 수 있었음. 마지막으로 ‘협의체 활성화방안’은 ‘적극적 참여, 협력, 민주적 의사소통’, ‘다양하고 포용적인 위원 구성’, ‘실무분과 활성화’, ‘주민참여 활성화’, ‘적극적 홍보전략 필요’, ‘보장계획사업을 위한 예산제도 구축’이라는 6가지 하위 소주제로 분류되었음.

## 2) 각 주제별 FGI 주요 논의 내용

### (1) 협의체 활동 경험

#### ① 위원으로서의 성장

수원시지역사회보장협의체 활동 경험은 민간위원과 공공위원 모두에게 긍정적인 경험으로 논의되었음. 민간위원의 경우 협의체의 활동과 위원의 역할에 대한 부분은 기관의 추천으로 잘 모르는 상태에서 참여하기도 하고, 공공위원의 경우 당연직으로 참여하다가 다양한 교육과 회의를 통해 협의체와 보장계획에 대해 알게 되면서 위원으로서의 성장이 이루어졌음이 드러났음. 이처럼 위원으로서의 성장에 있어서 교육은 매우 중요한 기능을 함을 알 수 있음. 따라서 위원에 대한 지역사회보장협의체의 기능과 역할, 위원의 역할에 대한 재인식, 동지역사회보장협의체의 기능과 역할 그리고 지역사회보장협의체와의 관계, 사회복지 의제 발굴 및 사업화 등에 대한 체계적이고 지속적인 실천적인 교육이 필요함. 그리고 민간위원의 경우 스스로의 위원으로서의 성장을 위한 역량강화의 필요성도 언급하였음.

처음 협의체 갈 때는 그냥 갔는데, 협의체 교육을 가서 보니까... 지역사회보장협의체 교육을 자주 하면 좋겠다고 생각돼요.

처음엔 그냥 가라고 해서 갔었죠. 구체적으로 정책이나 어떤 걸 한다, 그런 건 없었던 것 같아요. 그래서 어떻게 진행되는지도 모르고 와서 봤더니 여기였던 거예요. 그래서 처음에는 많은 기관에서 오셔서 어떤 일을 하는지 몰랐던 것 같아요. 그래서 처음 들어오시는 분들에게 교육이 필요하다는 생각이 들었어요. 제 경험에서...협의체가 어떤 것을 하고, 어떻게 하고 어떤 절차를 걸쳐서 하는지 이런 것들을 건의를 하고 그랬었는데, 협의체를 조금씩 조금씩 알아왔는데, 그래도 좋았던 게 조금씩 알아가면서 참여를 해갔던 거 그게 중요한 것 같아요.

그래서 조금 초기에는 조금 힘들긴 했어요. 어렵고 그래도 분과활동을 하고 나서 지역에 보장계획이나 파악을 하고 나서 해야 했었던 것 같은데 그렇지 않고 그냥 떠밀려서 된 부분이 좀 있었던 거라서 적응하는 것도 힘들고 ...그러나 지역사회보장협의체 활동을 하면서 네트워크를 조금 더 우리 지역을 파악하고 활동하는데 많은 도움이 되었던 것 같아요. 이걸 계기로 많은 사람을 만날 수 있었고 수원 기관에 적응하는데도 많은 도움이 되었던 것 같은... 생각이 듭니다.

저는 민도 역량강화를 해야 한다고 생각해요. 오히려 공무원들은 교육도 정말 많이 하고 민간들은 따라가기 바쁘고 이런 상태이기 때문에 민간도 많은 교육이 필요하고, 수원시가 어떤 정책이 필요하고 어떻게 돌아가고 있는가 이런 전반적인 이해가 필요하고... 좀 전략적으로 건의도 하고 정책제안도 해야 하는 데 그런 부분이 아직은 민의 부족한 부분이 아닌가.

위원님들은 직접사업을 하고 싶어 하세요. 학습에서의 자기성장을 하고 나면 그게 되게 재밌다고 느끼시거든요. 이제 상반기에는 저를 위해서도 이거를 공부를 해야 겠다고 느끼고 있거든요. 대규모 집합교육 말고 소소하게 학습의 기회를 제공해드리면 좋겠다는 생각을 해요.

## ② 거버넌스 확대

2005년 지역사회복지협의체에서 지금의 지역사회보장협의체로의 확대가 이루어진 것처럼 협의체의 가장 중요한 기능은 거버넌스에 있어서도 확대의 모습이 드러났음. 로컬 거버넌스는 공공부문과 민간부문, 그리고 개인 등 다양한 행위자들 간의 상호연계 및 협력이 지역적으로 나타나는 것으로, 지역 전체의 복지에 대한 관심을 가지로 지역사회복지 관련 정책을 수립하고 시행하는 전 과정에 참여함으로써 지역사회 내의 민주적 의사소통 구조를 확립하고 지역주민을 위한 사회적 자본의 축적과 효율적인 활용이 용이한 협력체계를 공고히 하는 과정으로(이소영, 2019), 지역사회보장협의체가 기제 역할을 담당하고 있다. 조사대상자들은 15년의 흐름 속에서 수원시 거버넌스가 확대되었음을 언급하였음. 특히 공공위원의 경우 공공부문에서 거버넌스에 대한 필요성에 대한 인식이 높아졌다고 하였음.

예전에는 관변단체 중심이었는데, 요즘에는 시정 전반이 거버넌스를 강조하고 있고 더 잘되고 있다고 생각해요.

예전에 서로 다른 존재로 생각했던 것 같아요. 민은 관을 지시만한다고, 관은 민을 요구만한다고 생각했어요. 서로 필요성도 높아지고 인식개선이 되었다고 생각해요. 우리 수원시 가 이렇다고 하면 서로 이해하게 되고, 여러 속의 과정을 통해 오랜 기간은 걸리지만... 민과 관이 경험을 쌓다보니까 서로 이해가 향상된 것 같아요.



처음에는 공공의 참여가 거의 없었어요. 민만 참여를 했었고, 12번 회의를 한다고 그러면 반 이상 안 왔던 것 같아요. 공공의 참여가 굉장히 저조했고 협의체에 대한 인식도 별로 없었고, 그 때에는 또 간사가 사무국에 한 분이었고 그런 것들 때문에 그 때에는 민, 관의 협력이 잘 안 이루어졌다고 보죠, 그런데 지금에 와서 보면 그 때에 비하면 정말 협력이 많이 되고 있고, 또 공에서도 참여를 많이 하고 있거든요. 그래서 1기 때에 비교하면 많이 좋아졌어요.

협의체를 경험했던 주무관이 승진하면서 이런 거버넌스의 중요함을 알게 되는 것처럼 이 분들이 동장님으로 가면 그럼 또 다른 협의체에 대한 인식을 갖게 되고, 이 동들은 시험의체를 참여하는 것보다 더 넓게 분포되어 있고, 공무원들이 동협의체를 통해서 협의체라는 조직을 알게 되고 역할은 다르지만 협의체를 더 많이 알게 되는 부분이 있더라고요.

### ③ 직무수행 도움

위원들은 협의체 활동 경험이 직무수행을 하는데 있어서 도움이 되었다고 언급하였음. 적극적으로 참여하는 것에 있어서 민간위원과 공공위원 모두의 경우 각 조직의 실무자로 있으면서 협의체 위원으로 활동하는 것이 부담스러웠다는 것을 토로하기도 하였음. 협의체 위원으로 적극적으로 활동할 수 있는 지원체계가 구축될 필요가 있음.

주거분야는 주거만 하는 것이 아니라 금융, 복지, 주거 등 다양하게 참여해서 추진했는데, 노인들이 오셔서 상담하실 때 노인관련 주거와 복지를 같이 상담하니 만족도가 높았어요.

분과 활동 계기를 통해 업무 볼 때, 협업할 때 안면이 있으니까 업무 추진할 때 큰 자산이 되는 것 같아요.

그러면 몰랐던 사업도 알게 되고, 예를 들면 센터에서도 활동을 하면서 연계할 수 있는 대외활동, 그런 것을 많이 알게 된다는 거죠. 서로 모르다가 합쳐져서 네트워크가 형성이 되니까 그 쪽에서도 '어 그거 필요했던 건데' 하게 되는 거죠.

분과에 있는 분들이 분과에만 있는 게 아니라 다른 분들이랑 협의체 활동을 하다 보니까 다른 데서도 소통이 될 수 있는 장의 효과가 있는 거예요. 이게 이런 효과가 있더라고요. 협의체 활동만이 아니라 다른 지역활동을 할 때에도 서로가 신뢰가 가는 거예요. 신뢰가 가면서 소통의 통로역할을 하더라고요. 그런 부분에선 큰 유익이고, 저희 기관뿐 아니라 같이 연계할 때 시너지효과를 낼 수 있는 거죠.

그래도 가는 데 조금 애로점은 있었어요. 업무가 겹치면 물론 비중은 우리의 업무에 뒤야 하지만 그래도 제가 항상 안 빠지고 가다 보니까, 우리 부서장님들도 지역사회보장협의체에 그렇게 비중을 안 두실 거예요. 사회복지 쪽 외에는...과장님들도 열심히 하시긴 하지만 지역사회보장협의체를 꼭 가서 해야 하는 것이다 그렇게는 생각을 안 하실 거예요. 그런 게 조금 참여할 때 애로점이 있기는 해요. 협의체가 이제 점점 조직이 공고화되고 영역이 넓어지면서 여기에 관련된 업무들이 있고 본인들 고유의 업무가 있다 보니까 시간할애나 이런 데에서 부담이 될 수 있어서...

## (2) 협의체 운영

### ① 네트워크와 소통의 역할

지역사회보장협의체는 지방분권이후 각 지방자치단체가 과거 중앙정부의 사회복지 정책을 집행하는 차원에서 벗어나, 지역사회복지 관련 계획의 수립과 운영에 필요한 지역사회 네트워크 구축, 자원 발굴 및 연계 기능이 부각되면서 지역단위의 종합적인 사회보장 지원체계구축을 위한 방안으로 모색되었음. 이처럼 위원들은 대부분 지역사회보장협의체의 역할을 네트워크와 소통의 장으로 언급하였음.

말 그대로 네트워크 기구인데, 소속기관에서의 업무만 하신 분들은 소속기관과 당사자, 이용자 분들만을 생각한다면 협의체는 사고의 전환을 가질 수 있게 해주는 공간, 소속기관과 나 중심에서 벗어나 그것 중심의 지역을 생각하고 문제제기를 할 수 있는 사고를 확대시켜줄 수 있는 그런 장이 되기도 해요.

협의체 역할은 민관 거버넌스라고 생각해요. 노인, 아동, 여성 등 다양한 분야에서 지역복지 증진에 기여하고 집단지성의 집합이죠.

쉽게 이야기하면, 저는 공식적인 루트라는 게 가장 중요하다고 생각해요. 민이 뭔가 의견을 제출하고 관이 그것에 대해서 답변하고, 그리고 거기에 대해서 공식적인 법적으로 제도화된 기구가 저희밖에 없다고 생각해요. 특히 복지 쪽은 더 그렇고 전체적으로도 있긴 있지만 지자체에서 운영하는 거, 이런 것들이 법에 의해서 의견을 제출하고 회의할 수 있는 그런 통로가 협의체의 역할이다. 다른 것과 비교되는 차별성이 있는...

## ② 강점과 약점

수원시지역사회보장협의체는 전국에서 지역사회보장계획에 있어서 우수한 평가를 받아온 바와 같이<sup>4)</sup> 대부분의 응답자들은 수원시지역사회보장협의체의 역량이 매우 뛰어나며 수원시의 풍성한 인적 물적 인프라와 협의체 사무국의 안정화, 그리고 수원시의 적극적인 지원 등을 언급하였음. 그리고 보완해야 할 부분으로는 민관협력의 수준이 높지 않은 점을 지적하였음.

저는 일단 인적인프라가 되게 좋은 것 같아요. 다른 시군을 보면 활동할 사람이 없는 거예요. 그래도 저희는 복지기관도 많이 있고 분과별로 20명 정도 차 있는 추세라서 이런 장점이 있다고 봅니다.

수원의 사무국이 탄탄하다고 하는 게 맞겠죠? 적극적이고, 열의가 있고 이게 사무국의 강점이고 그리고 위원들이 적극적이다. 다른 지역의 경우에는 사무국이 안정적이지 않고 기관의 인력도 부족하고 자신의 생각이나 의견을 반영해서 활동하는 경우가 많이 없대요. 어떤 건의를 해도 그것이 잘 반영이 되지 않고, 그래서 적극적으로 참여할 수 있는 기회가 좀 적은 것 같다. 그래서 수원시의 경우 사무국과 위원들과 민·관의 합이 잘 맞아야 하는 것 같아요.

지자체의 역할이 중요한 것 같아요. 수원시가 협의체의 활동에 관심이 많지만 그래도 갈등이 생기는데, 그리고 여기는 같이 협업을 할 수 있는 기관이 많이 있는데 다른 지역은 그런 기관, 인적자원도 많이 없고, 그런 문제가 있는 것 같아요.

처음에 구성할 때에도, 수원시 같은 경우는 민주적인 절차로 오랜 기간 논의를 통해서 구성이 됐어요. 조례도 만들고, 처음부터 그런 유관단체들과 협력을 해서 그런지 관계도 굉장히 긴밀했어요.

사실 분과도 민관 공동분과장을 두도록 한 게 수원이 처음이에요. 다른 곳에서는 시 팀장이라든지 아니면 민간에서 한 분, 이렇게 분과장 한명 체제로 갔다면, 대표·실무협의체에서는 당연히 공동분과장을 두는 세팅을 실무분과에도 적용해서 진행을 한 게 수원인 거죠. 저는 우선 생각이 든 게 최강사무국 그리고 탄탄한 역사, 이 모든 과정들이 어렵지만 천천히 가더라도 오래갈 수 있는 방법으로 선택을 많이 했던 것 같아요.

4) 수원시와 수원시지역사회보장협의체는 지역사회보장계획 시행결과 평가 부문에서 2013년 대상, 2015~2016년 우수상, 2017년 최우수상, 2018년 우수상, 2019년 대상을 받았다. 또 '찾아가는 복지서비스 기반 마련' 부문에서 2017년 우수상, 2018년 대상, 2019년 우수상을 받는 등 좋은 평가를 받아 왔다.

장기간 같은 업무를 반복하다보면 좀 더 효율적인 업무를 추구하게 되고 그러다 보면 그 부분에 대한 감수성이 떨어질 수 있지 않을까. 그래서 좀 오래된 사무국이 약점이 될 수도...

약점 중에 하나는 행정구역이겠죠... 사무국에 다섯 명밖에 없는 것이니 예를 들면 우리는 다른 데에선 시에 쏟는 역량을 우리는 구 4개에 쏟아야 하는 데 그렇게도 못하고 있는... 우리의 약점이죠.

협의체가 민관이잖아요? 그런데 이제 정책이나 활동을 할 때면 민간이 계획을 다 짜는 거예요. 거버넌스, 민간과 공이 같이 간다고 하는데 정책이나 이런 부분을 민이 다 짜고 있는 상황이고, 이제 공무원에게 가서 협의를 받아내야 하는 게... 저는 이게 조금 애매한 거예요. 심지어는 분과장님이 공공에서 오셔서 협의체 회의에서 같이 결정이 됐는데 그 결정을 또 본인이 결정해야 하는 상황이 온 거예요. 그러니까 분과장님이 계신 회의에서는 이미 통과가 되었는데 이게 또 공공의 입장에서는 'No'가 되는 거예요. 이게 좀 언밸런스가 돼있는 상황인 거예요. 그러니까 여기서 결정이 됐으면 여기서 합의를 같이 해줘야 하는데 합의는 했는데 막상 결재를 갈 때에는 담당자가 딱... 이게 구조가... 이런 게 어려운거 같아요. 특히 계획을 세울 때 온 에너지를 쏟는데 막상 결과를 보면 난도질당하는 느낌이 있는 거예요. 저도 두 번 정도 해봤는데 이젠 에너지가 전혀 없는 거예요. 그런 것을 겪을 때마다 '이제 관둬야겠다.' 이런 생각이 드는 거예요.

### (3) 협의체 활성화방안

#### ① 적극적 참여, 협력, 민주적 의사소통

지역사회보장협의체는 민간의 참여 및 협력기반 구축을 통한 맞춤형 복지 서비스를 제공하고 지역사회 내 복지문제를 해결하기 위한 민주적 의사소통 구조 확립을 지향하고 있음. 따라서 구성이나 운영하는데 있어서 참여, 협력, 민주적 의사소통은 매우 중요한 원칙임. 응답자 대부분은 함께 하는 것과 참여의 측면에서 출석을 중요시하였음. 기존 선행연구에서 언급했던 잦은 실무위원 교체 및 담당 공무원 인사이동에 의한 의사소통문제 등 운영상의 문제점에서 벗어나려고 하는 노력을 하고 있음을 보여줌. 그리고 공공위원의 적극적 참여와 역할을 통해 협력적 네트워크가 조직되는 것을 알 수 있었음.

제 경험으로는 결석을 하지 않고 열심히 참여하는 게 중요한 것 같아요.... 저희 분과 같은 경우에는 이전의 팀장님은 출석을 굉장히 중요하게 생각하셨어요. 그래서 그 분이 앞서서 출석해야 된다. 이러시니까 좋아지고 훨씬 단합도 잘 되고 그래서 좋았던 것 같아요. 역시 일을 할 때에는 출석인 것 같아요.

A과장님은 일단은 가지고 있는 공공의 정책방향을 다 공지를 해줘요. 그리고 또 다른 의견을 듣고 이런 정보에 대한 공유를 해주시죠.

저도 비슷한 경험이 있었는데 분과활동을 할 때 그 팀장님이 오셔서 지금 이러이런데 이렇게 바꿀 것이고 복지국은 어떻게 준비하고 있고... 이런 얘기를 다 해주세요. 그러면 와서 수원시의 방향을 들을 수 있는 거예요. 그것만 해도 도움이 되죠. 공공위원장님들이 그런 역할을 해주시면 좋을 것 같아요.

## ② 다양하고 포용적인 위원 구성

지역사회보장협의체는 지역사회와 관련된 이해관련자들의 폭넓은 참여와 협력을 목적으로 하고 있음. 협의체 기본 구조는 공통적으로 대표협의체, 실무협의체, 실무분과로 구성되어 있으며 지역사회 복지문제를 해결하기 위해서는 다자간의 협력이 필요하고 이를 위해 협의체의 기본 구조 내에 다양하고 포용적인 위원의 참여가 반드시 전제되어야 하고 그 참여자의 역할 정립도 이루어져야 함. 응답자들 역시 이러한 복지에서 보장으로 영역이 확대한 만큼 다양한 위원들로 구성될 필요가 있음을 언급하였음. 그리고 참여하는 위원의 위상에 있어서 각 기관의 결정권이 어느 정도 있는 중간관리자 이상으로 하는 것이 바람직하다고 하였음.

분과 구성할 때 교육문화분과에 문화체육 쪽이 부족하다고 생각되어 공공 팀장님께 요청하였는데... 체육쪽은 어렵고 문화분야에서는 참여하기로 했어요. 다양한 공공 분야가 참여하는 것이 필요하다고 생각해요. 협의체 참여는 다양하게 홍보를 해서 참여하시는 것보다는 전략적으로 참여를 유도해야 할 필요가 있어요. 시설에서 참여하는 위원으로 편중되어 있지만, 업무를 추진하다보면 여기저기 협의해야 할 곳이 많아요. 경찰서 등 공공기관 뿐 만 아니라 민간기관도 전략적으로 참여할 수 있도록 유도할 필요가 있어요.

들으면서 든 생각이 많은 것 같아요. 우리가 보건과 복지가 연계하자고 하지만 아직도 안 되고 있지만 그래도 가야할 길이요, 어떻게 하면 좋을까 하면서 든 생각이 그렇다면 우리가 위원들도 전략적으로 심어야 되겠다. 그래서 고용노동부든 이런 쪽도 우리가 대표협의체 위원으로 전략적으로 집어넣고 공고해서 오는 사람만 받는 게 아니라 실무협의체도 그렇고 분과위원까지도 물론 오픈은 하지만 전략적으로 '이 사람은 꼭 들어가야 한다.' 하는 것들을 단체나 사람을 중심으로 해서 집어넣을 필요도 있겠다.

그런데 사실 신입이나 이런 분들이 오시면 더 어렵더라고요. 그 분들이 출석률이 제일 저조해요. 그래서 중간관리자정도에서 하면 좋을 것 같다 하는 의견들이 좀 있었던 것 같아요.

### ③ 실무분과 활성화

지역사회보장협의체의 협력적 네트워크가 가장 활발하게 이루어져야 하는 영역은 실무분과임. 이러한 실무분과가 협력적 네트워크의 성과를 이루기 위해서는 위원들이 적극적으로 참여하고 민주적인 의사소통을 할 수 있는 방안이 필요함. 응답자들은 대부분 참여를 촉진시킬 수 있는 다양한 방안으로 신규위원의 적응 프로그램, 인센티브 도입, 분과장과 기관장의 적극적 협조, 시간효율적 회의방식, 회의의 기관순회방식이 필요하다고 응답하였음.

제가 다른 관장님들에게 들은 얘기 중에 하나는 '여기 수원은 문턱이 높아' 신규 회원들이 분과에 들어왔을 때 이미 오래되거나 공고화된 조직에 흡수되기가 애로 사항이 좀 있어서 열심히 협력하기 어려운 부분이 있지 않을까, 분과가 좀 공고한 것 같아요. 그래서 외부에서 업무가 바뀌거나 새로운 사람이 적응하기 좀 어렵고 참여하고자 하는 욕구가 좀 떨어지지 않을까 해서 이것까지도 고려해야 하지 않을까 생각합니다.

연간 신규위원 수는 적을 때는 40명에서 많을 때에는 7~80명 까지 가거든요. 전체 위원이 200명 정도라고 봤을 때, 우리가 볼 때는 위원 변경 비율이 높은 편이에요. 그러니까 적어도 1년에 30~40명씩 계속 바뀌는 거잖아요. 그러면 그만큼 적응하시는 분도 있다는 거예요. 저희가 그래서 신규 회원들은 교육을 받을 수 있도록 하고 있어요.

인식전환이 된 계기가 작년에 팀별로 상금을 나눠주셨잖아요. 그렇게 인센티브를 준 거예요. ‘내가 이런 활동을 했더니 이런 보상이 있네?’

적지만 시상금을 주니까 ‘우리가 열심히 했구나...’ 액수가 중요한 게 아니잖아요. 사람이 뭔가를 받았다는 게 좋고, 더 열심히 해야겠다는 생각이 있고요. 저도 여기 팀장으로 있으면서 이주민분과를 같이 활성화 시켰으면 좋겠다는 생각을 공감을 많이 하고 있어요.

참여율이 저조하다고 했는데, 모임의 총무 역할이 중요해요. 성의에 보답하기 위해 잠깐이라도 오게 되는 경우가 있어서, 공공분과장님이 전화해서 올 수 있는지를 물어보고 참여할 수 있도록 해서 활성화하는 방법을 제안해요.

참여율이 저조하다고 했는데, 모임의 총무 역할이 중요해요. 성의에 보답하기 위해 잠깐이라도 오게 되는 경우가 있어서, 공공분과장님이 전화해서 올 수 있는지를 물어보고 참여할 수 있도록 해서 활성화하는 방법을 제안해요.

10개 기관에서 1명씩 참여할 경우... 기관장 간담회를 통해 지역사회보장계획 등 중대한 일을 해야 한다고 바쁘시겠지만 직원들이 참여할 수 있도록 협조 요청하는 거죠. 연초 또는 연말에 간담회를 개최하면 기관장 입장에서는 바쁘지만 직원들이 활약할 수 있도록 지원될 수 있을 것 같아요.

저희도 유관기관 상담사례회의를 할 때 기관 순회 회의를 하면서 하는데, 각 기관 소개를 통해서 기관의 역할에 대해서 금방 이해를 하게 되는 효과가 있더라고요.

그래서 기관을 돌면서 회의를 해요. 회의를 돌아가면서 그렇게 하면서 다른 기관 경험을 해보고...그렇게 되면 유대감도 더... 협조적인 사회복지가 아니고 다른 기관에서 오신, 국민연금공단이라든지 거기서 회의를 한다하면 참여율이라든지, 적극적으로 하는 게 조금 다르더라고요. 제가 보니까 복지관은 팀별로 협의체 활동을 하도록 건의를 많이 하더라고요. 인력도 많지만 이런 지역사회 활동을 해야 네트워크라든지 도움이 된다고 생각하는지 팀별로 활동을 하더라고요. 담당자가 바뀌어도 그 분이 꼭 오시더라고요. 그런데 큰 곳은 이게 되는데 좀 작은 곳은 어려운 부분이 있어요. 저 같은 경우는 팀장님 말씀대로 인력이 많지는 않아도 참여를 하고 있어요. 직원 분들도 지역사회 활동을 하면서... 확장을 하고 좋다고 하더라고요.

회의를 효율적으로 운영할 필요가 있어요. 계획 수립과 사업 진행 등 장시간 회의와 TF 회의 등 여러 차례 회의를 하다보면 지치게 만들기도 해요. 요즘에는 회의 시간을 정해 놓고 스탠딩 회의하는 것처럼 회의 진행을 효율적으로 운영할 필요가 있어요.

#### ④ 주민참여 활성화

지역사회보장협의체는 참여성을 중요한 원칙으로 운영되어야 함. 지금까지 참여에 있어서 지역사회조직 간의 네트워크를 강조하고 이를 위해 공공 부문과 민간 기관의 능동적이고 자발적인 참여가 선행되어야 함을 명시하고 지역사회 내 다양한 분야의 대표성을 가진 사회보장과 관련된 서비스를 제공하는 관계 기관·법인·단체·시설 등의 참여를 위해 노력하였음. 이제 한걸음 나아가 지역사회보장협의체의 참여성의 대상에 있어서 지역사회의 복지문제 해결을 위한 지역주민의 자발적 참여가 일차적인 동력으로 작동하기 위한 노력이 필요할 때이며, 응답자 대부분도 지역주민의 참여방안에 대해 언급하였음. 이를 위해 실무분과 내에 주민분과를 두는 것과 적극적으로 동협의체와의 긴밀한 체계구축에 대한 의견도 제시하였음.

분과위원이 기관에 종사하다보니까 일이 중복되면 못 오시니까, 주민참여 방안으로 자원봉사 모집을 하면... 각 분야에 관심있는 사람들이 참여하는 것처럼 퇴직자 사회공헌활동가도 있고 각 분야별로 모집하여 봉사 인력풀이 참여 할 수 있도록 하는 방안을 제안해요.

주민참여 활성화를 위해 자조모임 활성화를 제안해요.

예전에는 민간, 시민들이 참여를 했었어요. 저희 분과에도 이분이 적응을 못 했어요. 왜냐면 기관중심의 논의자체가 많이 협소한 거예요. 그러다 보니까 이 분이 와서 얘기할 것이 없는 거예요. 우리가 얘기하는 주제가 다 기관 얘기고 서비스 얘기니까, 그래서 아까 말한 대로 우리가 얘기하는 주제가 더 확장되어야 되고 권한을 더 줘야하지 않을까. 그래야만이 이 사람이 여기 와서 참여하고 의견을 제시하지, 얘기할 게 없는 거예요.

그래서 저는 이제 주민공청회를 목적으로, 최종목적은 주민공청회를 통해서 주민들의 복지를 선택을 해서 특화사업도 공청을 하고 나서 대표협의체로 올라가는 구조로 했으면 좋겠다고 생각하고 그 그림을 그리고 있어요. 주민들이 계속 자체적인 공부를 해서 이 부분에 대해서 역량이, 수준이 올라와서 공청회도 하고 해서 시정책으로 왔을 때, 진정한 심의가 되겠죠.



저는 여기 오기 전부터 동에서 활동을 하면서 보장협의체가 생기면서 자치위원회에서 분과 활동을 하라고 해가지고, 제가 사회복지사니까 복지 활동을 하라고 해서 시작을 한 것이거든요. 동보장협의체에서는 복지시설에 대한 궁금증이 있는 거예요. 그래서 회의를 우리 기관에서 하고, 우리 기관에서는 어떤 일을 하는지 설명을 해드리고 우리 사업 체험프로그램 하나하고, 그래서 회의 한 번을 저희 기관에서 하니깐 동에 소문이 나가지고 하나 둘 씩 들어오고 계시거든요. 그렇게 하면 복지기관의 활동과 주민분들을 연계할 수 있는지 생각을 하게 될 것 같아서 저는 그게 좀 괜찮을 것 같다는 생각이 들어요.

저번에는 시민참여의 부분에서 몇 가지 얘기가 있었어요. 하나는 동협의체를 더 활성화하자. 그리고 각분과 밑에 하위 시민분과를 두는 거예요. 장애인분과에는 실제 장애인 분들이 참여하시는, 노인분과에는 실제 어르신들이...

#### ⑤ 적극적 홍보전략 필요

대부분 응답자들은 지역사회보장협의체의 수원시 주민들의 복지 증진을 위한 다양한 활동을 하고 있음에도 불구하고 지역주민의 관심이 매우 낮음에 대한 이야기를 하고 그들의 관심을 유도하고 지역사회보장협의체의 활동을 알릴 수 있는 적극적 홍보전략이 필요하다고 언급하였음.

사람들이 관심을 가져야하는데... 협의체 활동에 대해 홍보동영상 제작을 해서 시 월례조회, 수원포럼 때 영상을 상영하는 방법을 제안해요. 마케팅전문가를 뽑아서 협의체와 보장계획에 대한 어떤 전투적, 전략적인 홍보? 그런 것들을 사회복지사의 머리에서 나오는 걸 넘어서는 사실 이름은 민관거버넌스인데 사실 우리는 민간의 전문가잖아요. 결국은 민간이 주민들을 대변한다고 전제를 깔고 가지만, 우리가 열심히 만들었는데 주민 분들이 모른다는 것은 생명력이 약하다고 생각이 들어요. 어떻게 하면 주민 분들이 우리 협의체나 보장계획을 알게 하고 인지하게 하는 방법이 뭐가 있을까. 그래서 그런 부분에 대해서 혁신해 줄 수 있는 홍보전문가가 되었든 방법이 되었든 있었으면 좋겠다.

#### ⑥ 보장계획사업을 위한 예산제도 구축

지역사회보장협의체는 보장계획 수립을 통해 지역주민의 삶의 질 향상을 위해 지역주민의 복지욕구, 복지자원 총량 등을 고려하고 현장밀착형 서비스 제공체

계를 마련하여야 하며, 보장계획을 통해 지역 고유사업도 병행 추진해야 한다. 그러나 오랜 시간에 걸쳐 실무분과의 논의와 지역주민의 의견을 수렴하여 신규 사업이 도출됨에도 불구하고 예산이 수반되지 않아 집행을 못하는 경우가 빈번함. 이에 응답자들은 협의체의 위상에 있어서 독립기관으로서의 조직구조와 보장계획의 사업들을 할 수 있는 실질적인 예산제도가 구축되어야 함을 언급하였음.

보장계획을 정책제안이라고 했을 때, 노력에 비해서 시행되는 것들이 노력 대비 결과가 약한 거예요. 참여하는 분들은 정말 열정적으로 참여하는데 지칠 수밖에 없어요. 과정도 중요하지만... 이전에 우리가 정책에 참여하는 과정이 중요한 과제였다면, 지금은 이제 결과가 있어야 한다고 생각해요. 주민참여예산처럼, 일정부분들은 주민들이 사용할 수 있게 하잖아요. 부서에서도 예산확보가 쉽지 않으니깐... 법에 따라서 지역의 주민들이 정책제안을 하게 했으면 거기에 따라 실효성 있는 지원들을 할 수 있게 해야 한다고 생각해요. 그리고 또 하나는 협의체의 구조자체, 거버넌스의 구조인데 사무국의 구조가 조금 더 독립적이었으면 좋겠다는 생각이 들어요. 일자리정책관, 인권담당관 이런 직속기관이 있는 것처럼 거버넌스 대표기관으로서 시장님께 직접 보고해야 하지 않을까...

저도 상상을 해보자면, 시민참여계획처럼 주민참여보장계획 이런 것을 만드는 것이죠. 주민이 발의한 신규정책을 넣는 것이죠. 공모를 통해서 선정이 되면 가지고 있는 예산을 투입을 해 주는 거죠. 이렇게 뭔가 좀 파격적인 거. 그런데 이게 악순환인 게 공공위원장님도 이러이런 게 필요하다 해서 신규제안을 하면 논의를 열심히 해서 만들면 예산확보가 쉽지 않잖아요. 예산확보가 안되면 민간에서는 '예휴, 역시 안 돼.' 라고 되고 공공에서는 '역시 신규 받아봤자 안 되네.' 이렇게 되거든요. 그래서 신규사업에 들어가는 별도의 예산을 확보하는 방안도 필요한 것 같아요. 이런 파격적인 게 필요할 때가 되지 않았나.

## VI. 결론 및 제언

### 1. 주요 결과 요약

- 조사대상자의 특성은 여성, 40, 50대가 가장 많았으며, 수원 거주는 21년 이상이, 수원 활동은 6~10년이 가장 많았음. 근무처는 이용시설이, 직위는 중간관리자가 가장 많았음. 협의체 참여 분과는 연구기획분과가 가장 많았고, 활동기간은 1년 미만이 가장 많았으며, 3년 미만이 전체의 절반 이상을 차지하는 것으로 나타났음. 협의체가 주관한 회의나 포럼 등에 참여한 횟수는 평균 7.02회이며, 6-10회 이하가 대부분을 차지하였음. 앞으로 협의체 활동을 지속할 의지에 있어서 평균 4.05점으로 높게 나타났음. 참여 이유는 ‘다양한 기관 및 사람과 연계와 협력을 하고 싶어서’가 가장 많았음.
- 협의체 구성 및 운영에 대한 인식에서는 첫째 민관 파트너십과 의사소통에서는 ‘민간부문에서 공공부문에 정보를 신속하게 전달해 준다’가 가장 높게 나타났으며, ‘공공부문에서 민간부문에 정보를 신속하게 전달해 준다’가 가장 낮았음. 둘째, 민관협치에서는 ‘협의체 업무수행이나 문제해결이 구성원의 협의에 의해 결정된다’가 가장 높게 나타났으며, ‘지역복지에서 개선이 필요한 사항이나 시책을 민관이 협의하여 수원시장에게 건의하고 있다’가 가장 낮게 나타났음. 셋째, 네트워크와 자원연계에서는 ‘협의체가 있어 기관 간 연계 및 의뢰가 수월해졌다’가 가장 높았으며, ‘협의체가 있어 보건과 복지 서비스의 연계가 잘 이루어지고 있다’가 가장 낮았음. 넷째로 시민참여와 지역복지에서는 ‘협의체가 사회적 비전과 미션에 맞게 운영된다’가 가장 높았으며, ‘협의체가 있어 지역복지가 발전되었다고 생각한다’가 가장 낮았음.
- 지역사회보장협의체의 사업에 대한 인식에서는, 우선 수행도에 있어서는 대표·실무협의체, 실무분과 회의운영, 지역사회보장계획 수립·점검·평가가 높았고, 교육사업과 국외 선진복지국가 벤치마킹이 낮았음. 요구도에 있어서는 지역사회보장계획 수립·점검·평가, 지역사회복지정책 조사연구, 대표·실무협의체 실무분과 회의가 높았고, 국외 선진복지국가 벤치마킹이 낮았음.

- 수행도와 요구도 간의 차이를 살펴보면, 통계적으로 유의미한 차이를 나타낸 사업은 동주민보장협의체 컨설팅 지원, 교육사업, 국외 선진복지국가 벤치마킹, 지역사회복지정책 조사연구, 지역사회복지 유관 기관(단체) 간담회인 것으로 나타났음. 상대적으로 요구도는 높은 반면, 수행도가 낮은 사업은 지역사회복지정책 조사연구, 동주민보장협의체 컨설팅 지원 사업, 지역사회복지 유관 기관(단체) 간담회인 것으로 나타났음.
- 지역사회보장계획 인식에 대하여 ‘나는 지역사회보장계획의 수립에 대한 세부내용을 알고 있다’가 높았으며, ‘나는 보건·복지·고용·주거·교육·문화·환경 서비스의 연계·협력에 관한 사항에 대하여 알고 있다.’가 낮았음. 협의체 활동에 대해서는 협의체 활동 및 실무분과 공동사업에 대한 만족도가 상대적으로 높은 것으로 나타났음. 협의체 홈페이지 및 SNS의 정보획득 및 소통 도움정도는 도움이 된다고 나타났음.
- 지역사회보장협의체의 운영성과에 대한 협의체 위원들의 인식에 대하여 지역 내 사회보장 서비스 전달체계의 효율성과 사회보장제도의 운영성과에 대한 수요자 만족도가 높게 평가되었음.
- 협의체 위원들이 지역사회보장협의체의 활성화를 위한 방안에 대하여 지방자치단체장의 관심 제고, 공공과 민간위원 간 협치 조정 기능 강화와 공공과 민간의 협력체계 개선, 실무협의체, 실무분과와 대표협의체 간의 연계 강화, 대표협의체 실무협의체의 기능 강화, 협의체의 통합 심의·자문 기능 강화, 협의체 공동사업 개발과 수행 순으로 나타났음.
- 협의체가 시민참여와 지역복지에 대하여 기여하고 있다는 것에 가장 긍정적으로 평가하였음. 그 다음은 지역사회보장협의체 활동에 대한 만족과 분과 공동사업에 대한 만족에 긍정적인 평가를 하였음. 상대적으로 낮은 평가를 한 것은 위원으로서 지역사회보장계획에 대한 인식, 협의체의 민관 파트너십과 의사소통과 민관협치인 것으로 나타났음. 전년도 평가 결과와 비교해 보

면, 모든 영역에서 점수가 높아진 것을 확인할 수 있음. 이는 4기 지역사회보장계획을 수립하는 과정에서 지역주민의 다양한 욕구수렴과 의견을 개진할 수 있는 자리가 마련되었고 2018년부터의 꾸준히 분과활동을 한 점도 작용하였을 것으로 볼 수 있음.

- 협의체 위원 특성에 따른 차이를 살펴보면, 수원에서 오래 활동할수록 지역사회보장계획 인식이 높으며, 협의체 활동과 지역사회보장협의체 운영성과에 대한 인식도 높은 것으로 나타났음. 민간위원일수록 협의체 활동 만족이 높은 것으로 나타났음. 참여 이유가 기관 권유 등 의무적으로 참여한 경우가 아닌 경우가 민간 파트너십과 의사소통과 민간협치 외의 모든 면에서 높은 것으로 나타났음. 3년 이상 활동한 위원일 경우 지역사회보장계획에 대한 인식과 협의체 활동 만족이 상대적으로 높은 것으로 나타났음. 3년 미만의 위원인 경우 중간관리자로 참여하는 비율이 상대적으로 높다는 것을 알 수 있음. 협의체가 주관하는 회의 및 포럼 등 참여 횟수가 많을수록 네트워크 및 자원연계가 활발하고, 시민참여와 지역복지에 도움을 주고, 지역사회보장계획에 대한 인식이 높고, 협의체 활동 만족이 높다는 것을 알 수 있음. 분과사업만족도가 높을수록 지속의지가 강한 것으로 나타났음.
- FGI 조사결과로 조사 참여자들의 응답은 크게 ‘협의체 활동 경험’과 ‘협의체 운영’, ‘협의체 활성화방안’이라는 3가지의 대분류 주제로 분류될 수 있음.
- ‘협의체 활동 경험’은 다시 하위의 소주제에서 ‘의원으로서의 성장’과 ‘거버넌스 확대’, ‘직무수행 도움’으로 나누어질 수 있고, ‘협의체 운영’은 하위에 ‘네트워크와 소통의 역할’과 ‘강점과 약점’라는 두 가지 소주제로 분류될 수 있었음. 마지막으로 ‘협의체 활성화방안’은 ‘적극적 참여, 협력, 민주적 의사소통’, ‘다양하고 포용적인 위원 구성’, ‘실무분과 활성화’, ‘주민참여 활성화’, ‘적극적 홍보전략 필요’, ‘보장계획사업을 위한 예산제도 구축’이라는 6가지 하위 소주제로 분류되었음.

## 2. 논의 및 제언

### 1) 지역사회보장협의체 위상 강화 전략

○ **실질적 민관협력 체계 구축:** 민관협력은 다양한 구성원들이 공동의사결정을 통해 방향을 정하고, 상호의존적 관계를 바탕으로 상호작용하며, 구성원상호간의 권리와 의무를 규정함으로써 협력해 나가는 것으로 단계별로 발달되어 왔음. 1단계(호출식 민관협력)은 권위적인 관 주도로 민간을 동원하고 결과는 관의 실적으로 돌아갔으며, 2단계(형식적 민관협력)는 목표는 변화되었으나 활동방식은 여전히 권위적 공공주도와 민간의 소극적 참여로 유지되었음. 3단계(소통적 민관협력)은 활동방식 등 변화의 필요성을 상호 인식하면서 형식적 절차적 소통과 합의 기반이 형성되어 비권위적 공공 주도와 민간의 적극적 참여를 보였음. 4단계인 실질적 민관협력으로 나아가기 위해서 계획수립-추진-평가-성과 공유 전 과정에서 주체간 신뢰를 유지하고 문제해결역량을 향상시키는 방향으로 나아가야 하며 민간 주도와 공공 지원으로 실질적 민관협력 체계가 구축되어야 함. 이를 위한 수원시지역사회보장협의체는 독립기관으로서의 조직구조와 보장계획의 사업들을 할 수 있는 실질적인 예산제도 등의 구축되어야 함.

○ **시-동협의체 체계 구축:** 지역사회보장협의체는 시-동 협의체 체계를 구축하여 앞으로의 실질적인 지역사회보장계획의 작동 기반은 시→동이 아니라 동→시로 지역주민의 보장욕구가 반영된 방향으로 이루어져야 함. 이를 위하여 구조적으로 시-동의 협의체 체계를 구축하고 시협의체는 동과 구 협의체를 지도·지원하고 구협의체와 주민참여 기반조직인 동협의체를 활성화하는 방안을 마련해야 함.

2) 지역주민의 적극적 참여

- 지역사회보장협의체는 민관이 협동으로 지역주민의 의견을 적극적으로 받아 들여 지역 특성에 맞는 다양한 보장정책을 수립하고 시행하고자 노력하였음. 이러한 노력의 결과 위원들은 수원시지역사회보장협의체가 시민참여와 지역 복지를 위해 노력하고 있다는 것에 가장 긍정적인 평가를 하였음.
- 지역사회보장협의체는 참여성을 중요한 원칙으로 운영되어야 함. 지금까지 참여에 있어서 지역사회조직 간의 네트워크를 강조하고 이를 위해 공공 부문과 민간 기관의 능동적이고 자발적인 참여가 선행되어야 함을 명시하고 지역사회 내 다양한 분야의 대표성을 가진 사회보장과 관련된 서비스를 제공하는 관계 기관·법인·단체·시설 등의 참여를 위해 노력하였음. 이제 한 걸음 나아가 지역사회보장협의체의 참여성의 대상에 있어서 사회의 복지 문제 해결을 위한 지역주민과 주민조직체의 자발적 참여가 일차적인 동력으로 작동하기 위한 노력이 필요할 시기임.

3) 위원의 역량강화사업 추진

- 위원들의 협의체 활동기간은 평균 2.49년으로 1년 미만인 위원이 32.2%인 반면 5년 이상인 위원 역시 23.8%로 신규위원과 경력위원의 활동기간 차이가 큼. 지역사회보장협의체의 활발한 네트워크의 장의 기능의 전문성 제고 차원에서 신규위원의 협의체 활동에 보다 적극적으로 참여할 수 있도록 촉진할 수 있는 방안이 마련되어야 함. 신규위원과 경력위원에 따라 별도의 역량강화 사업을 도입하여 협의체 위원으로써의 전문성 향상에 노력하여야 함.
- 신규위원의 경우 다양한 기관 및 사람과 연계와 협력을 하고 싶어서라는 참여동기를 많이 가지고 있다는 점을 고려하여 협의체와 위원의 역할에 대한 기본 교육과 지역사회보장계획 뿐만 아니라 수원시와 전국 지역사회보장정책에 대한 안목을 높이기 위한 교육을 실시할 필요가 있음. 또한 교육방법에

있어서 협력적 네트워크 구축의 측면에서 대규모강의보다는 소규모의 토론 방식을 활용하는 것이 바람직하다고 봄. 경력위원의 경우 전문성 향상을 위한 새로운 연구아젠다를 중심으로 분과를 초월한 또는 2이상의 분과의 융합 형태의 연구팀을 만들어 함께 공부하고 연구하여 수원시의 새로운 아젠다를 드러내는 방식의 도입할 필요가 있음.

#### 4) 협력적 네트워크의 핵심영역인 실무분과의 활성화

- 지역사회보장협의체의 협력적 네트워크가 가장 활발하게 이루어져야 하는 영역은 실무분과임. 이러한 실무분과가 협력적 네트워크의 성과를 이루기 위해서는 위원들이 적극적으로 참여하고 민주적인 의사소통을 할 수 있는 방안이 필요함.
- 민관의 협력적 네트워크를 구축하기 위해 민과 관이 각각 보유하고 있는 기술, 지식, 자원을 협의체 내 운영을 위한 자원으로 통합해야 하고, 무엇보다 네트워크의 취지, 목적, 필요성에 대한 이해를 높여 협의체의 네트워크의 운영 규정 및 참여자간의 인식에 대한 변화를 유도해 내어야 함. 특히 관의 협의체 위원들에게 협의체 활동이 자신의 공적 활동에 있어서 다양한 지원과 협력을 얻어낼 수 있다는 내적 동기부여를 심어줄 필요가 있음. 이를 위한 참여를 촉진시킬 수 있는 다양한 방안으로 신규위원의 적응 프로그램, 인센티브 도입, 분과장과 기관장의 적극적 협조, 시간효율적 회의방식, 회의의 기관순회방식 등 도입할 필요가 있음.

#### 5) 다양하고 포용적인 위원 구성

- 지역사회보장협의체는 지역사회와 관련된 이해관련자들의 폭넓은 참여와 협력을 목적으로 하고 있음. 협의체 기본 구조는 공통적으로 대표협의체, 실무협의체, 실무분과로 구성되어 있으며 지역사회 복지문제를 해결하기 위해서는 다자간의 협력이 필요하고 이를 위해 협의체의 기본 구조 내에 다양하고 포용적인 위원의 참여가 반드시 전제되어야 하고 그 참여자의 역할 정립도 이루어져야 함.



- 현재 위원들은 협의체 활동에 높은 만족도를 나타내고 있음. 협의체 활동 및 분과공동사업 만족도가 모두 4점 이상의 높은 만족도를 나타내고 있어서 협의체 활동에 대해 긍정적인 평가를 하고 있음. 보다 다양한 영역에서의 적극적이고 우수한 위원을 영입하여 수원시에서 직면하고 있는 현안 및 정보를 체계적으로 논의하고, 다양한 기관 및 사람과 연계·협력을 통해 협의체 위원의 역량강화의 중심체로 거듭나야 함. 이를 위해 민간과 공공 영역에서 보장 영역으로 확장된 아젠다를 논의할 수 있는 다양한 위원들로 구성될 필요가 있음. 그리고 참여하는 위원의 위상에 있어서 각 기관의 결정권이 어느 정도 있는 중간관리자 이상으로 하는 것이 바람직하다는 조사결과도 있었음.

#### 6) 새로운 아젠다 만들어내는 지역사회복지정책 조사연구기획사업 추진

- 지역사회복지정책 조사연구사업은 상대적으로 요구도는 높은 반면 수행도가 낮은 사업이었음. 이미 제 7기 협의체 구성에 있어 연구기획분과가 신설되어 협의체가 수원시의 정책적 이슈에 대하여 의견을 수렴하고 논의하며, 조사연구를 추진하였던 바가 있음. 이에 더 나아가 구체적으로 4차혁명과 사회복지, 보건·복지·고용·주거·교육·문화·환경 서비스의 연계·협력방안, 분과별 융합적 아젠다로 발전시킬 수 있는 연구주제를 이끌어 내어 추진할 필요가 있음

#### 7) 적극적 홍보전략 필요

- 시와 동협의체의 다양한 네트워크 활동이나 보장계획 등 지역사회보장협의체의 수원시 주민들의 복지 증진을 위한 다양한 활동을 하고 있음에도 불구하고 지역주민의 인지도와 관심이 매우 낮으며, 신규 사회복지사의 관심이나 네트워크 활동에 대한 진입 갈망이 낮음에 대한 문제를 해결하기 위하여 그들의 관심을 유도하고 지역사회보장협의체의 활동을 알릴 수 있는 적극적 홍보전략이 필요함. 지금까지의 홍보매체로 활용한 홈페이지, 요절복통, SNS 등으로 정보획득 및 소통에 도움이 되기는 하지만, 유튜브 등 최근의 홍보매체로 전환하여 활용할 필요가 있음. 또한 조직적인 홍보활동을 하기 위한 전

문적인 인적 자원을 개발 및 동원하여 홍보팀을 구성할 필요가 있음. 그리고 협의체 홍보에 있어서 공공영역의 시 자체의 홍보채널과 민간영역의 각 홍보채널과 함께 통합적으로 홍보전략을 구상하는 방안도 강구할 필요가 있음.

#### 8) 분과별 활동에 대한 인센티브제도 추진

- 민간과 공공위원의 경우 협의체 활동 경험이 직무수행을 하는데 있어서 도움이 됨에도 불구하고 적극적으로 참여하는 것에 있어서 각 조직의 실무자로 있으면서 협의체 위원으로 활동하는 것이 부담스러웠다는 의견이 있음. 따라서 실질적 민관협력을 이루어지기 위해 협의체 위원으로 적극적으로 활동할 수 있는 지원체계가 구축될 필요가 있음. 이를 위해 참여위원의 기관과 실무자를 위한 인센티브제도를 도입하는 것도 하나의 방안이 될 수 있음

#### 9) 분과별 그리고 분과간 민관협력 공동사업과 특화사업 지속

- 협의체 사업 중 실무분과 민관협력 공동사업에 대한 요구가 있으며 현재의 공동사업에 대한 만족도에 있어서 80%이상 대부분 만족하는 것으로 나타났음. 분과별 민관협력 공동사업은 민관파트너십 형성과 신뢰관계 구축에도 매우 중요한 역할을 함. 특히 협의체 위원의 활동에 대한 지속의지에 있어서 분과 사업만족도가 높을수록 지속의지가 강한 것으로 나타난 결과를 바탕으로 분과별 민관협력 공동사업 뿐만 아니라 분과활동을 적극적으로 참여하기 위한 분과 위원들 중심으로 특화사업을 펼쳐나갈 수 있는 지원책을 강구해야 할 것임.
- 분과별 공동사업 뿐만 아니라 예를 들어 커뮤니티케어같은 특정주제를 위한 분과간의 특화사업을 추진하는 것이 필요함. 그러나 이러한 공동사업과 특화사업을 실시할 때는 사업내용이 분과에 적절하지 않거나 분과 위원의 참여 부족과 민관협력의 부족 등이 문제가 될 수 있으므로 유의해야 함. 이에 다양한 분과별 민관협력 공동사업을 적극적으로 추진해 나갈 수 있도록 지원해야 함.

## 참고문헌

- 김종건(2017). 지역사회보장협의체 활성화의 쟁점과 과제. 사회복지정책과 실천 3(2): 35-52.
- 김진·김희성(2015). 지역사회복지협의체의 협력적 네트워크 활성화를 위한 효과적 관리방안 연구. 비판사회정책, 46:125-163.
- 박선희·김수영(2017). 지역사회보장협의체 거버넌스에 사회적 자본이 미치는 영향. 지방정부연구, 21(2): 153-179.
- 보건복지부(2018). 지역사회보장협의체 운영 지침.
- 수원시·수원시지역사회복지협의체(2008). 수원시지역사회복지협의체 운영실태조사 연구보고서.
- 수원시지역사회복지협의체(2018). 2018년 수원시지역사회보장협의체 자체평가 보고서.
- 안혜영(2010). 지역사회복지협의체 활성화에 미치는 영향 요인에 관한 연구. 사회과학연구, 26(2): 319-346.
- 오민수(2015). 읍면동 지역사회보장협의체에 관한 탐색적 사례연구. 지역발전연구, 24(2): 281-307.
- 이소정(2019). 지역사회보장협의체의 로컬 거버넌스 성과에 대한 영향 요인. 생명연구, 53: 75-105.
- 이용돈(2010). 지역사회복지거버넌스의 효과성과 그 영향요인에 관한연구: 지역사회복지협의체의 공공·민간부문종사자의 인식비교를 중심으로. 중앙대학교 행정학과 박사학위 논문.
- 정영희(2008). 노인복지서비스 이용자 만족도의 영향요인에 관한 연구: 충청북도 사회복지관을 중심으로. 청주대학교 박사학위논문.
- 정진경(2009). 공적사회복지서비스 행정기관 고객만족도에 관한 연구: 동 주민자치센터 이용자 중심. 한국공공관리학보, 23(3): 1-22.
- 조민호(2010). 지역사회복지협의체 민간네트워크 활성화방안: 협의체 위원의 인식을 중심으로. 인하대학교 행정대학원 석사학위 논문.

[부록]

## 수원시지역사회보장협의체 자체평가

그동안 수원시지역사회보장협의체에 보내주신 관심과 참여에 깊이 감사드립니다. 수원시지역사회보장협의체의 운영 활성화를 위해 아래와 같이 귀하의 소중한 의견을 듣고자 합니다.

본 설문은 수원시지역사회보장협의체 운영에 관한 전반적인 상황을 진단하고, 이를 기초로 향후 발전방향의 기초를 마련하기 위해 준비되었습니다.

귀하의 답변은 수원시지역사회보장협의체 실태를 진단하여 이의 개선 및 활성화 방안을 마련하는데 기여하고 궁극적으로 민·관의 협력을 통한 지역사회복지 활성화에 기여한다는 측면에서 매우 귀중한 자료가 되오니, 모든 질문에 빠짐없이 솔직하게 응답해 주시면 감사하겠습니다.

응답하신 설문지는 수집된 다른 설문지들과 함께 통계 목적으로만 사용되며, 비밀은 철저히 보장됨을 알려드립니다.

2019년 9월

수원시지역사회보장협의체 공동위원장

☞ 문의 : 주경희 한신대학교 사회복지학과 교수  
임복희 팀장 031)898-9852

나는 설문조사 목적에 대해 잘 이해하였으며,  
자발적으로 응답에 참여하였습니다.

동의(        )        비동의(        )

## I. 협의체의 구성, 운영, 사업 등에 관한 질문입니다.

1. 협의체(실무분과 포함) 운영에 있어서 민·관 파트너십과 의사소통에 대한 질문입니다. 각 문항에 대하여 귀하의 의견은 어떠하십니까?

번호	질 문 내 용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1-1	민·관의 의사소통이 수평적으로 원활하게 이루어지고 있다.					
1-2	공공부문에서 민간부문에 정보를 신속하게 전달해 준다고 생각한다.					
1-3	민간부문에서 공공부문에 정보를 신속하게 전달해 준다고 생각한다.					
1-4	협의체 운영에 있어서 민·관 위원 상호간 동등한 관계에서 활동한다고 생각한다.					
1-5	나는 각 협의체(실무분과 포함) 회의 시 의사발언에 적극적으로 참여하고 있다.					

2. 협의체(실무분과 포함)의 활동에 있어서 민관협치(governance)에 대한 질문입니다. 각 문항에 대하여 귀하의 의견은 어떠하십니까?

번호	질 문 내 용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
2-1	협의체의 업무수행이나 문제해결이 구성원의 협의에 의해 결정된다.					
2-2	민에서 제시한 의견이 관의 정책을 수행하는데 반영되어진다고 생각한다.					
2-3	지역복지에서 개선이 필요한 사항이나 시책을 민·관이 협의하여 수원시장에게 건의하고 있다.					
2-4	협의체는 지역주민의 의견을 반영하는 역할을 하고 있다.					
2-5	협의체는 민·관 협력을 잘하고 있다고 생각한다.					

3. 협의체(실무분과 포함)의 네트워크 및 자원연계에 관한 질문입니다. 각 문항에 대하여 귀하의 의견은 어떠하십니까?

번호	질 문 내 용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
3-1	협의체는 지역사회 인적·물적 자원을 잘 활용하고 있다.					
3-2	협의체 활동을 통해 복지서비스의 조정과 효율적인 서비스 지원이 잘 이루어지고 있다.					
3-3	협의체가 있어 기관 간 연계 및 의뢰가 수월해졌다.					
3-4	협의체가 있어 보건과 복지 서비스의 연계가 잘 이루어지고 있다.					
3-5	나는 내가 속한 기관의 사업 및 수요자에 대한 정보를 협의체에서 공유하고 있다.					

4. 지역사회보장계획에 대한 귀하의 인식에 관한 문항입니다. 각 문항에 대하여 귀하의 의견은 어떠하십니까?

번호	질 문 내 용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
4-1	나는 지역사회보장계획의 수립에 대한 세부 내용을 알고 있다.					
4-2	나는 지역사회 문제 및 지역주민의 욕구에 대하여 알고 있다.					
4-3	나는 우리 지역의 복지자원을 알고 있다.					
4-4	나는 보건·복지·고용·주거·교육·문화·환경 서비스의 연계·협력에 관한 사항에 대하여 알고 있다.					
4-5	나는 지역사회보장계획 수립과 모니터링 활동에 적극적으로 참여하고 있다.					

5. 지역사회보장협의체 활동에 대한 문항입니다. 각 문항에 대한 귀하의 의견은 어떠하십니까?

번호	질 문 내 용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
5-1	내가 소속된 분과(대표협의체, 실무협의체, 실무분과)는 구성 목적 및 역할에 맞게 활동한다고 생각한다.					
5-2	전반적으로 지역사회보장협의체의 활동에 만족한다.					
5-3	협의체 활동은 나의 사회복지실천에 도움이 된다.					

6. 시민참여와 지역복지에 대한 문항입니다. 각 문항에 대한 귀하의 의견은 어떠하십니까?

번호	질 문 내 용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
6-1	협의체는 시민참여를 위해 노력한다고 생각한다.					
6-2	위원들은 협의체 활동을 통해 지역 주민의 복지 증진에 기여하기 위해 노력한다.					
6-3	지역사회보장협의체가 있어 지역복지가 발전되었다고 생각한다.					
6-4	협의체가 시민의 복지공동체를 위한 소통의 장으로 역할을 수행하고 있다					

(협의체 비전) 시민이 주인되는 복지공동체

(협의체 미션) 시민의 복지상상이 현실이 되는 실천적 소통의 장

7. 지역사회보장협의체의 운영성과에 관한 질문입니다. 해당란에 체크해 주십시오.

번호	질 문 내 용	매우 낮다	낮다	보통 이다	높다	매우 높다
7-1	사회보장제도의 운영성과에 대한 수요자 만족도					
7-2	사회보장제도 운영과 다층적인 복지사업에 대한 서비스 체감도					
7-3	사회보장제도 운영과 사회복지서비스에 관한 정책 호응도					
7-4	지역 내 사회보장 서비스 전달체계의 효율성					

8. 수원시지역사회보장협의체의 주요사업에 대한 문항입니다.

8-1) 각 사업별 수행도(적절하게 수행하고 있음)와 요구도(향후 협의체에 요구되는 사업)에 대한 귀하의 의견은 어떠하십니까?

수행도					세 부 사 업	요구도				
전혀 그렇지 않다	그렇 지 않다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다		전혀 그렇지 않다	그렇 지 않다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
					1) 지역사회보장계획 수립·점검·평가					
					2) 실무분과 민·관협력 공동사업					
					3) 대표·실무협의체, 실무분과 회의					
					4) 동주민보장협의체 컨설팅 지원(워크숍, 핵심 리더양성교육, 맞춤형순회교육, 컨설팅 등)					
					5) 지역복지정책 공명(共鳴), 휴먼복지포럼					
					6) 교육사업 The core, training					
					7) 협의체 운영평가(고객만족도조사, 경영평가 등)					
					8) 협의체 조직 강화(워크숍, 결과보고대회)					
					9) 국외 선진복지국가 벤치마킹					
					10) 지역사회복지정책 조사연구					
					11) 사회복지법인 외부추천이사제도 운영					
					12) 지역사회복지 유관 기관(단체) 간담회					
					13) 협의체 홍보사업(뉴스레터, 홈페이지, SNS)					

8-2) 위 사업 외에 협의체에서 추진해야 할 신규 사업이 있다면 적어주시기 바랍니다.

---



---



9. 2019년 실무분과 공동사업에 참여한 위원만 답해주십시오.

9-1) 본인이 참여한 분과의 사업에 만족하십니까?

- \_\_\_ ① 전혀 그렇지 않다      \_\_\_ ② 그렇지 않다  
\_\_\_ ③ 보통이다                      \_\_\_ ④ 그렇다                      \_\_\_ ⑤ 매우 그렇다

※ 2019년 실무분과 민관협력 공동사업

- 연구기획분과 : 제4기 수원시지역사회보장계획 시행계획 평가 세부지표 개발
- 전달체계분과 : 커뮤니티케어의 보편화를 위한 모니터지표 개발 및 정책제언
- 일자리분과 : 복지일자리 체험 삶의 현장 및 복지일자리 생산품 박람회
- 주거복지분과 : 찾아가는 주거복지 설명회
- 교육문화분과 : 양육자 평생교육 프로그램 운영 활성화사업(평생학습 사각지대 해소를 위한 홍보활동, 평가 간담회 등)
- 시민건강분과 : 거버넌스형 환경보건조례 제정 지원, 푸드플랜 교육, 커뮤니티케어 교육 등
- 이주민분과 : 이주민 대상 정책 및 복지서비스 안내, 인식개선 홍보
- 영유아분과 : 수원시 육아정책 설문조사 및 정책제언
- 아동청소년분과 : 아동청소년의 건강한 성장 지원(건강권 인식개선 활동)
- 노인분과 : 노인복지기관 인권지킴이 운영, 종사자 역량강화 인권교육, 인권지킴서 제작 등
- 장애인분과 : 정책변화에 따른 교육, 장애인등급제 폐지 설명회 등
- 여성가족분과 : 페미니즘 인문학 강좌 등

9-2) 9-1에서 ①과 ②에 체크하신 분만 답해 주십시오. 만족하지 않는다면 그 이유는 무엇입니까?

- \_\_\_ ① 분과 위원의 참여 부족  
\_\_\_ ② 민관협력의 부족  
\_\_\_ ③ 실무분과 사업비 부족  
\_\_\_ ④ 분과사업내용 부적절  
\_\_\_ ⑤ 기타( )

10. 협의체에서 제공하는 월간 뉴스레터 ‘요절복통’, 홈페이지, SNS는 정보획득과 소통에 도움이 되십니까?

- \_\_\_ ① 전혀 그렇지 않다      \_\_\_ ② 그렇지 않다  
 \_\_\_ ③ 보통이다              \_\_\_ ④ 그렇다              \_\_\_ ⑤ 매우 그렇다

11. 지역사회보장협의체의 활성화를 위한 아래의 방안들의 필요 정도를 체크해 주십시오.

번호	질 문 내 용	매우 불필요	불필요	보통	필요	매우 필요
11-1	지방자치단체장의 관심 제고					
11-2	대표협의체, 실무협의체의 기능 강화					
11-3	실무협의체, 실무분과와 대표협의체 간의 연계 강화					
11-4	공공과 민간위원 간 협치 조정 기능 강화					
11-5	협의체 공동사업 개발과 수행					
11-6	공공과 민간의 협력체계 개선					
11-7	협의체의 통합 심의·자문 기능 강화					

12. 지역복지와 지역사회보장협의체 활성화를 위한 기타 의견을 적어주시기 바랍니다.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

13. 협의체 사무국에서 지원하거나 노력해야 할 부분이 있다면, 적어주시기 바랍니다.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**II . 일반적인 사항에 관한 질문입니다.**

1. 귀하의 성별은 어떻게 되십니까?      \_\_\_ ① 남      \_\_\_ ② 여

2. 귀하의 연령을 기재하여 주시기 바랍니다.      만 \_\_\_\_\_세

3. 수원시와 관련된 일을 하신 지는 얼마나 되셨습니까?

3-1. 수원시 거주 \_\_\_\_\_ 년

3-2. 수원시에서 활동(직업 등) \_\_\_\_\_ 년

4. 귀하는 어디 소속입니까?

(※실무협의체 위원이면서 실무분과 위원인 경우 중복응답)

- |              |               |              |
|--------------|---------------|--------------|
| ___ ① 대표협의체  | ___ ② 실무협의체   | ___ ③ 연구기획분과 |
| ___ ④ 전달체계분과 | ___ ⑤ 일자리분과   | ___ ⑥ 주거복지분과 |
| ___ ⑦ 교육문화분과 | ___ ⑧ 시민건강분과  | ___ ⑨ 이주민분과  |
| ___ ⑩ 영유아분과  | ___ ⑪ 아동청소년분과 | ___ ⑫ 노인분과   |
| ___ ⑬ 장애인분과  | ___ ⑭ 여성가족분과  |              |

5. 귀하가 협의체에 참여하여 활동한 기간을 기재해 주시기 바랍니다.

- |                     |                  |
|---------------------|------------------|
| ___ ① 1년 미만         | ___ ② 1년 ~ 3년 미만 |
| ___ ③ 3년 이상 ~ 5년 미만 | ___ ④ 5년 이상      |

6. 귀하는 협의체가 주관한 회의나 포럼 등에 참여한 횟수가 얼마나 되십니까?

년 \_\_\_ 회

7. 귀하는 앞으로 협의체 활동을 지속할 의지가 어떠하십니까?

- |             |          |        |
|-------------|----------|--------|
| ① 전혀 강하지 않다 | ② 강하지 않다 | ③ 보통이다 |
| ④ 강하다       | ⑤ 매우강하다  |        |

8. 귀하가 지역사회보장협의체에 참여한 이유는 무엇입니까?

(1순위 \_\_\_\_\_ 2순위 \_\_\_\_\_ )

- \_\_\_\_\_ ① 지역복지정책에 관한 심의 및 결정을 하고 싶어서
- \_\_\_\_\_ ② 지역복지 현안 및 정보를 알고 싶어서
- \_\_\_\_\_ ③ 다양한 기관 및 사람과 연계와 협력을 하고 싶어서
- \_\_\_\_\_ ④ 지역주민에게 효과적인 서비스를 전달하고 싶어서
- \_\_\_\_\_ ⑤ 의무적으로(기관에서 참여 권유 등)
- \_\_\_\_\_ ⑥ 기타( \_\_\_\_\_ )

9. 귀하의 근무처는 어디입니까?

- \_\_\_\_\_ ① 사회복지시설(생활시설)
- \_\_\_\_\_ ② 사회복지기관(이용시설)
- \_\_\_\_\_ ③ 보건 및 사회복지 관련 협회 및 단체(사회복지협의회, 부모회 등)
- \_\_\_\_\_ ④ 보건의료기관(병원, 정신건강센터 등)
- \_\_\_\_\_ ⑤ 교육기관 및 학교
- \_\_\_\_\_ ⑥ 시민사회단체(예: YMCA, YWCA, 여성회 등)
- \_\_\_\_\_ ⑦ 공무원(시청, 구청, 자치센터, 보건소 등)
- \_\_\_\_\_ ⑧ 기타( \_\_\_\_\_ )

10. 귀하의 직위는 다음 중 어디에 해당됩니까?

- \_\_\_\_\_ ① 시설(기관)의 장
- \_\_\_\_\_ ② 중간관리자(부장, 과장, 팀장 등)
- \_\_\_\_\_ ③ 실무자
- \_\_\_\_\_ ④ 기타( \_\_\_\_\_ )

☆협의체 발전의 귀한 자료로 사용하겠습니다. 감사합니다!☆

**2019년 수원시지역사회보장협의체  
고객만족도 및 자체평가보고서**

발행일 : 2019. 12. 19.  
발행처 : 수원시지역사회보장협의체  
연락처 : 031)898-9851~4  
[www.swwelfare.org](http://www.swwelfare.org)