



경상남도 도민 복지욕구조사 연구

STUDY ON WELFARE BATH RESCUER IN GYEONGSANGNAMDO



연구진

책임 연구원	진 재 문	경성대학교 사회복지학과 교수
공동 연구원	이 원 익	부산대학교 사회복지학과 교수
공동 연구원	박 성 애	(재)경상남도사회서비스원 책임연구원
연구 지원	차 영 민	(재)경상남도사회서비스원 주임

목 차

I. 연구개요	3
제1절 연구배경 및 목적	3
제2절 연구의 내용 및 범위	5
제3절 연구의 구성	6
II. 복지욕구조사 및 사회서비스 행정의 변화	11
제1절 도민 복지욕구조사	11
제2절 사회서비스원의 등장과 체계	14
제3절 지역사회 서비스 전달체계의 변화	17
III. 연구방법	27
제1절 도민 복지욕구조사	27
제2절 설문조사 및 초점집단 인터뷰	35
제3절 행정체계	38
IV. 경상남도 도민 욕구조사 결과	41
제1절 대상별 도민 욕구조사 주요결과 분석	41
제2절 욕구조사 분석 결과	66
제3절 소결	67
V. 사회서비스원 설문조사 결과	71
제1절 설문조사 결과	71
제2절 초점집단인터뷰(Focus Group Interview)	94
제3절 소결	98
VI. 사회서비스 전달체계의 개편	103
제1절 사회서비스 전달체계 개편의 쟁점	103
제2절 사회서비스 전달체계 개편의 기본 방향	107

VII. 결론 및 제언	119
제1절 결론	119
제2절 제언	121
참고문헌	127
부록	131

표 목 차

(표 2-1) 시기별 지역사회서비스전달체계 개편의 개요	18
(표 2-2) 지역사회 거버넌스 조직의 변화	21
(표 3-1) 응답자 성별 분포	29
(표 3-2) 응답자 성별 분포	31
(표 3-3) 응답자 성별 분포	33
(표 3-4) 응답자 성별 분포	34
(표 3-5) 설문조사 내용 구성	36
(표 4-1) 지역별 국공립어린이집 변경 의향	41
(표 4-2) (민간어린이집 대상 설문) 국공립어린이집에 보낼 의향 이유	42
(표 4-3) 아동 돌봄에 대한 공적지원 및 서비스 필요여부	42
(표 4-4) 아동가구에 대한 돌봄서비스 및 아동의 가정 내 혼자 있는 현황	43
(표 4-5) 학교(학원)폭력 해결 최우선 추진 분야	44
(표 4-6) 사회복지 우선 지원 분야	44
(표 4-7) (취업자) 이직을 결정(결심)한 이유	45
(표 4-8) (취업준비자) 구직·취업준비기간 동안 겪는 어려움	46
(표 4-9) (취업준비자) 구직·취업준비기간 동안 겪는 어려움	47
(표 4-10) 음주 및 흡연 여부	48
(표 4-11) 밤에 혼자 집에 있을 때	48
(표 4-12) 경남을 떠나고 싶은 가장 큰 이유	49
(표 4-13) 실질적 성평등 실현을 위한 과제	50
(표 4-14) 경제활동의 종사상 지위	51
(표 4-15) 가장 고민되는 문제(중복응답)	51
(표 4-16) 자녀양육 시 필요한 정책	52
(표 4-17) 저소득 노인 일자리 사업 시 확대해야할 정책	54
(표 4-18) 노인가구에 대한 지역의 도움 및 생활환경 제공수준	56
(표 4-19) 부모 부양책임자(생활비 제공자)	57
(표 4-20) 장애유형별 구직 및 취업 동향	58
(표 4-21) 전국 및 경남의 장애인지역사회재활시설 현황	59
(표 4-22) 연도별 시각장애인 안마서비스 제공·이용 상황	59
(표 4-23) 성인 돌봄에 대한 공적지원 및 서비스 필요여부	60
(표 4-24) 장애인 편의시설 수	60

(표 4-25) 장애인연금 수급 현황	61
(표 4-26) 사회서비스 영역별 지원 욕구	62
(표 4-27) 의료기관 이용	63
(표 4-28) 자녀양육 시 필요한 정책	64
(표 4-29) 여가시설 불만족 요인	65
(표 4-30) 경상남도 대상별 욕구분석 정리표	66
(표 5-1) 설문 응답자의 일반적 특성	71
(표 5-2) 경상남도사회서비스원 설립에 대한 인지 여부	72
(표 5-3) 사회서비스 향상을 위하여 경상남도사회서비스원이 필요한가 여부	73
(표 5-4) 사회서비스원 주최 관련 프로그램 참여 의향	75
(표 5-5) 경상남도사회서비스원의 기능과 역할 - 시설운영	77
(표 5-6) 국·공립 시설 등을 지자체로부터 위탁받아 직접운영하며 서비스 제공	78
(표 5-7) 종합재가센터 설립을 통해 재가서비스 직접 운영	78
(표 5-8) 커뮤니티케어센터 설립을 통해 맞춤형 서비스 연계 및 통합제공	79
(표 5-9) 국공립 사회복지시설 운영개선 방안 마련	79
(표 5-10) 경상남도사회서비스원의 기능과 역할 - 서비스지원	80
(표 5-11) 사회서비스 대체인력 지원사업	81
(표 5-12) 사회서비스 표준운영 모델 개발	81
(표 5-13) 사회서비스 매뉴얼 개발 및 보급	82
(표 5-14) 사회복지시설 경영 컨설팅 지원사업	82
(표 5-15) 사회서비스시설 안전점검 지원사업	83
(표 5-16) 사회서비스종사자 역량강화 프로그램 개발	83
(표 5-17) 경상남도사회서비스원의 기능과 역할 - 연구기능	84
(표 5-18) 사회서비스 질 제고, 수급계획 등에 관한 연구 수행	85
(표 5-19) 사회서비스 중장기 발전 계획 수립	85
(표 5-20) 사회복지통계 DB 구축	86
(표 5-21) 도민 복지욕구조사 연구	86
(표 5-22) 사회서비스 종사자 처우개선 연구	87
(표 5-23) 경상남도사회서비스원의 기능과 역할 - 민관협력	87
(표 5-24) 공공과 민간의 가교 역할	88
(표 5-25) 민간기관을 지원하는 역할	89
(표 5-26) 민간과 사회서비스 공동제공자 역할	89
(표 5-27) 기초단위 사회서비스원 설치 찬반	90
(표 5-28) 경상남도사회서비스원이 대표하는 핵심가치	91
(표 5-29) 경상남도사회서비스원의 성공적 운영을 위한 조건	93

그림 목 차

(그림 1- 1) 연구수행 흐름도	7
(그림 2- 1) 2016년 기준 사회서비스 시설 공공운영 현황	14
(그림 2- 2) 사회서비스원의 서비스 공급기관 직영과 종합재가센터 운영	19
(그림 2- 3) 2017년 기준 사회서비스업 근무환경과 종사자 임금격차	20
(그림 4- 1) 위원회·공청회·모니터링 참여경험	41
(그림 4- 2) 위원회·공청회·모니터링 참여의향	43
(그림 4- 3) 사회복지 우선 지원 분야	45
(그림 4- 4) (취업자) 이직을 결정(결심)한 이유	46
(그림 4- 5) 음주	48
(그림 4- 6) 흡연	48
(그림 4- 7) 실질적 성평등 실현을 위한 과제	50
(그림 4- 8) 자녀양육 시 필요한 정책	52
(그림 4- 9) 위원회·공청회·모니터링 참여경험	53
(그림 4-10) 위원회·공청회·모니터링 참여의향	53
(그림 4-11) 정치적 행동 참여경험	53
(그림 4-12) 정치적 행동 참여의사	53
(그림 4-13) 저소득 노인 일자리 사업 시 확대해야할 정책	54
(그림 4-14) 장기요양 자격별 치매현황(2014~2018)	55
(그림 4-15) 노인학대 접수건수(2014~2018)	55
(그림 4-16) 학대노인 피해수(2014~2018)	55
(그림 4-17) 성인 돌봄에 대한 공적지원 및 서비스 필요하도에 대한 비율	60
(그림 4-18) 주말과 휴일의 여가활동	64
(그림 4-19) 여가시설 불만족 요인	65
(그림 4-20) 욕구 실행도 순서(안)	68
(그림 5- 1) 경상남도사회서비스원 설립에 대한 인지 여부	72
(그림 5- 2) 경상남도사회서비스원 필요 여부	74
(그림 5- 3) 사회서비스원 주최 프로그램 참여 의향	75
(그림 5- 4) 경상남도사회서비스원의 기능과 역할	76
(그림 5- 5) 시설운영 관련 사회서비스원의 역할과 기능에 대한 기대	77
(그림 5- 6) 서비스지원 관련 사회서비스원의 역할과 기능에 대한 기대	80
(그림 5- 7) 연구기능 관련 사회서비스원의 역할과 기능에 대한 기대	84

(그림 5- 8) 민관협력 관련 사회서비스원의 역할과 기능에 대한 기대	88
(그림 5- 9) 기초단위 사회서비스원 설치	90
(그림 5-10) 경상남도사회서비스원이 대표하는 핵심가치	92
(그림 5-11) 경상남도사회서비스원의 성공적 운영을 위한 조건	93
(그림 6- 1) 사회서비스원의 광역-기초 단위 관계	109
(그림 6- 2) 거버넌스 조직과 경상남도사회서비스원의 관계	111
(그림 6- 3) 지역사회 서비스 사업에서 사회서비스원의 역할	113
(그림 7- 1) 욕구 실행도 순서(안)	119

연구개요

1. 연구배경 및 목적
2. 연구범위 및 내용
3. 연구의 구성

I. 연구개요

제1절 | 연구배경 및 목적

1. 연구배경

1) 복지수요의 팽창과 다양성 및 복잡성 증가

- 저출산·고령화 사회로의 급격한 전환이 진행되고 있고 탈산업화, 디지털 경제, 4차산업혁명 등 산업 및 경제구조의 변화 역시 사회구성원의 삶의 조건에 상당한 변화와 적응을 요구하고 있음
- 이는 국민의 생활안정을 위협하는 사회적 위험 요소가 증가한다는 것을 의미하고 사회적 위험으로 인하여 국민의 복지 욕구가 양적으로 증가하는 것은 물론 새롭고 복잡한 욕구가 다양하게 분포할 가능성이 높음
- 새롭고, 복잡하고, 다양해진 욕구는 그 자체로 정책전환의 어려움을 증가시키고 있기 때문에 경남 국민의 사회복지 욕구 및 수요에 대한 정확한 실태와 특성을 파악하여 대응할 필요성이 정책 현장에서 증가하고 있음

2) 중앙정부의 사회서비스 공공성 강화와 지방정부 역할 강화

- 문재인 정부의 출범과 함께 사회복지의 양적 확대는 물론 공공성 강화 기조가 자리를 잡아가고 있으며, 특히 사회서비스 영역에서 공공성 강화의 움직임이 가시적으로 나타나고 있음
 - 2019년 대구광역시, 서울특별시, 경상남도, 경기도에 사회서비스원이 설치되었고, 2022년까지 17개 광역자치단체로 확대할 계획임(보건복지부, 2019.1.9. 보도자료)
 - 2018년 11월 20일 발표된 ‘지역사회통합돌봄 기본계획’에 따라 노인커뮤니티케어가 발표되었고, 2019년 9월부터 ‘지역사회통합돌봄’ 선도사업이 16개 지방자치단체에서 추진되고 있음(보건복지부, 2019.9.4. 보도자료)
- 하지만 공공과 민간을 포함하여 사회복지현장에서 사회서비스원의 역할과 기능, 지역사회의 사회서비스에 대한 영향 등에 대하여 명확한 이해가 부족한 상황이고 커뮤니티케어(지역사회통합돌봄)에 대한 이해도 역시 낮은 상황임
- 정책 주체인 경남의 입장에서 도민들의 복지 및 사회서비스에 대한 욕구가 파악되는 것도 중요하지만 동시에 사회서비스의 공급주체인 공공 및 민간의 전달체계 차원에서 사회서비스원과 커뮤니티케어에 대하여 어떻게 이해하고 있고 어떤 기대와 욕구를 가지고 있는지 파악하는 것이 사회서비스 정책의 정합성과 효과성 제고 차원에서 매우 중요해지고 있음
- 사회서비스원의 역할, 지역사회통합돌봄 사업의 전개 양상을 고려하여 향후 지방정부 및 지역

사회에서 전달체계의 효율성과 효과성을 증진하고, 궁극적으로 경남 복지정책의 공공성을 강화하는데 초점을 맞춘 연구가 필요한 시점이라고 할 수 있음

3) 사회복지의 분권화에 따른 전달체계의 합리화 요구 증가

- 2005년 참여정부 이후 사회복지 영역에서 67개 중앙사무가 지방으로 이양되면서 본격적인 사회복지의 지방분권화가 추진되었음
 - 참여정부의 사회복지 분권화는 역사적인 의미와 함께 실제 사회복지 공급 책임에 대한 지방 정부의 인식과 활동을 촉진하는 계기로 작동했다는 긍정적인 의미가 있음
 - 반대로 적절한 복지재정의 지속적인 확보에 실패하고 지방으로 이양된 분권 사무를 주도적으로 처리할 수 있는 인적 자원의 부족과 적절한 전달체계의 부재를 경험하면서 현재까지 시행착오를 거듭하면서 추가적인 변화시도가 진행되고 있음
- 이후 다양한 복지전달체계의 개편이 있었고 그에 따르는 여러 시행착오가 있었음. 그 과정에서 점차 자치복지의 역량이 강화되어 온 것도 부정할 수 없는 사실이지만, 현 정부에서 강조하고 있는 복지 혹은 사회서비스의 공공성 강화의 목표를 적절히 수행할 수 있는 공공 및 민간 영역의 전달체계가 아직도 자리 잡지 못하고 있음
 - 현재 추진되고 있는 사회서비스원이나 커뮤니티케어 관련 사업의 진행 상황을 보면, 현장에서의 사업에 대한 이해도가 낮음은 물론 상당한 우려와 불만이 제기되는 등, 단기적으로 해결하기 힘든 행정 혹은 전달체계의 개편 과제를 발생시키고 있음
- 지방분권화의 핵심은 주민들의 복지욕구에 대한 민감성, 참여를 통한 민주성, 지역공동체의 통합성을 실현하는 것임
 - 지역사회통합돌봄 사업의 추진과정에서 지역의 통합성은 사업의 성공조건인 동시에 사업의 결과로 이해할 수 있음
- 사회서비스의 지방분권화가 안정적으로 뿌리를 내릴 수 있는 조건은 활력 있고 지속적인 거버넌스 구조를 필요로 하며 이와 관련된 지역사회복지의 전달체계를 합리적 시스템으로 개선하는 것이 경남 도민의 복지욕구는 물론 사회서비스원과 커뮤니티케어에 대한 서비스 공급 주체들의 기대와 수요에 대한 정합성을 높이는 방편임
 - 이러한 맥락에서 전달체계에 대한 합리적 개선 방안에 대한 연구의 필요성은 매우 높음. 특히 경남 도민의 복지욕구 조사 및 사회서비스원의 역할에 대한 관련 주체들의 의식 조사는 중요하고도 시급한 연구과제로 대두되는 시점이라고 할 수 있음

4) 민주주의 발전과 국민의 책임성 요구

- 우리사회의 민주주의 정도가 발전하면서 예산 및 정책 책임에 대한 납세자로서 국민의 관심이 높아지고 제3섹터의 발전은 그러한 국민들의 관심을 실제적 차원에서 민주적 감시체계로 전환

시키고 있음

- 모든 정책 주체는 국민 혹은 도민의 혈세가 투입되는 다양한 사업에 대하여 효과성, 효율성, 책임성 등을 요구하고 있으며 이는 각종 평가제도로 이어지고 있음(송근원·김태성, 2008; 최성재, 2016)
- 지방정부로서 경남이 도민의 복지욕구에 대하여 적절히 대응하고 예산을 투입하여 문제를 해결하는 과정에서 효과성, 효율성, 책임성을 확보하고자 한다면, 도민의 복지욕구를 정확하게 파악한 후 사회서비스원 등 전달체계 개선, 각종 서비스 프로그램 개발, 정책의 개발과 변화에 반영해야 함

2. 연구 목적

- 본 연구는 경남 도민의 복지에 대한 욕구의 기본 실태를 파악하고 새롭게 출범하는 사회서비스원에 대한 인식(이해, 기대, 요구 등)을 면밀하게 파악하여 경남 사회복지정책 개발과 사회서비스원의 합리적 운영과 정착에 대한 기초 자료를 제공하는 것을 기본 목적으로 함
- 기본 목적에 부가하여 경남도와 시·군·구 지역사회에서 사회서비스를 합리적이고 효과적으로 전달하기 위한 행정체계 개편의 조건과 방향을 탐색함으로써 도민 욕구조사와 사회서비스 관련 욕구조사의 결과를 행정체계에 정합적으로 반영할 수 있는 논의의 틀을 제공하고자 함

제2절 | 연구의 내용 및 범위

1. 연구의 내용

- 연구 목적에 따라 연구 내용은 크게 도민 복지욕구조사, 사회서비스원에 대한 인식조사, 사회서비스 관련 공공전달체계 개편에 관한 부분으로 구성함
- 도민의 복지욕구조사는 2018년 경상남도 제4기 지역사회보장계획 수립 과정에서 만들어진 18개 시·군 복지욕구조사 결과를 이용함
 - 복지욕구조사의 제반 영역 중에서 사회서비스 영역을 중심으로 정책 개발 및 사회서비스원의 운영과 관련된 부분에 초점을 맞추며, 그에 관련된 주요 결과를 재구성하는 방식으로 연구를 수행함
- 사회서비스원에 대한 인식조사는 경남도와 18개 시·군의 기초자치단체에서 사회서비스 관련 업무를 수행하는 공무원과 민간에서 사회서비스 영역에 종사하는 사회복지전문가를 대상으로 서베이 조사를 실시함

- 양적 데이터를 구축하는 과정에서 나타나는 서베이 조사의 한계를 극복하기 위해 질적인 접근 방식으로 공무원과 사회복지시설종사자를 대상으로 각 1회씩 전문가초점인터뷰(FGI)를 실시함
- 이를 통해 사회복지서비스원에 대한 이해, 기대, 요구 등을 파악하여 사회복지서비스원의 합리적 정착과 운영에 필요한 정보를 분석하고 도출함
- 사회복지서비스원에 대한 서베이 조사를 기초로 사회복지 행정의 중심으로 전달체계의 진단 및 개편에 대한 기본적 대안을 모색하여 제시함
- 1995년 문민정부 이후의 사회복지 전달체계에 관한 선행연구의 결과를 분석하고 이를 기초로 전달체계 개편 과정에서 나타난 주요 쟁점과 개편 방향을 논의하는 방식으로 진행함

2. 연구의 범위

- 세 부분으로 제시한 연구내용을 기초로 연구범위를 설정하였음. 연구의 목적과 자료의 제한성 등 제반 여건을 고려해 사회복지에 관련된 도민 복지욕구조사, 사회복지서비스원 인식조사, 사회복지서비스 행정의 전달체계 개편 논의로 한정함
- 복지욕구조사는 경남 도민을 대상으로 하고 사회복지서비스원에 대한 인식조사 역시 경상남도 공공전달체계에서 사회복지서비스 관련 직무를 수행하는 공무원과 민간 영역에서 사회복지서비스 관련 활동을 수행하는 전문가를 대상으로 함
- 조사의 내용상 범위는 사회복지서비스에 한정하여 진행하는데, 그 이유는 현재 복지욕구조사의 다양한 정책 영역에서 사회복지서비스원의 출범과 커뮤니티케어의 실시 등을 고려할 때 소득보장, 탈빈곤 및 불평등 해소에 대한 정책보다는 사회복지서비스에 한정하는 것이 적절할 것으로 보임. 그 이유는 다음과 같음
 - 경남사회복지서비스원의 역할과 기능에 직접적으로 연결되는 조사 결과를 도출한다는 점에서 현실적으로 사회복지서비스 영역에 한정하는 것이 필요함
 - 조사에 배정된 예산과 기간을 고려할 경우 선택과 집중이 필요한 상황임
 - 공공과 민간의 사회복지현장에서는 사회복지서비스원 및 커뮤니티케어에 대한 수요가 증대하고 있고 이에 대하여 초점을 맞추어 대응하는 것이 현실적으로 유용성을 가짐
- 당연하게도 사회복지 행정체계의 개편에 대한 진단과 대안 모색 역시 사회복지서비스의 효과성과 효율성을 높일 수 있는 방향으로 논의되며, 특히 사회복지서비스원과 커뮤니티케어(지역사회통합 돌봄)의 합리적 수행 및 정착에 필요한 내용에 논의를 집중함

제3절 | 연구의 구성

- 본 연구의 수행은 (그림 1-1)과 같은 흐름으로 진행되고 분석을 위한 자료는 기존 데이터 및

분석 결과, 새롭게 진행한 사회서비스원 인식조사 데이터와 FGI 데이터를 활용함



(그림 1-1) 연구수행 흐름도

II

복지욕구조사 및 사회서비스 행정의 변화

1. 도민 복지욕구조사
2. 사회서비스원의 등장과 체계
3. 지역사회복지서비스
전달체계의 변화

II. 복지욕구조사 및 사회서비스 행정의 변화

제1절 | 도민 복지욕구조사

1. 욕구조사

- 욕구조사에서 욕구란 무엇인가 결핍되어 불편한 상태, 충족과 발전을 위해 필요로 하는 상태, 현재의 결핍된 상태와 원하는 상태 사이에 존재하는 격차, 이러한 욕구를 개인이 가지고 있을 때는 개인적 욕구가 되고 사회구성원 다수가 이러한 욕구를 가지게 되면 사회적 욕구라고 함 (김영중, 2010)
 - 이와 같이 욕구란 한 시점에서 개인이나 집단이 사회인으로서의 기능을 다하기 위해 경제적, 사회적, 심리적, 신체적 필요에 의해 구하는 것이라고 정의내려짐(김영중, 2010)
- 지역사회보장계획을 수립하기 위하여 ‘지역주민의 복지욕구 및 지역 내 복지자원 등에 대한 자료를 수집하고, 이에 필요한 조사’를 하는 지역사회복지조사가 법적 장치를 마련함(사회복지사업법 시행령 제7조의2)
- 지역주민 복지욕구조사(이하 ‘욕구조사’로 칭함)는 지역사회 기반(community-based) 조사로, 인구집단 기반 조사와 서비스 기반 조사를 통합한 개념임(이소영, 2013:19)
 - 욕구조사를 통해 지역사회 전반의 사회문제 확인, 지역에서 필요로 하는 복지급여 및 서비스를 식별함
 - 욕구조사의 결과는 사회문제 해결의 우선순위를 결정하고, 개입이 필요한 대상 집단 설정, 복지서비스의 수요 측정과 향후 전망 등을 위한 정책자료로 활용될 수 있음
 - 복지서비스 대상자에 대한 정보를 미리 파악하는 욕구조사는 정책 기획과 계획 수립을 위한 진단적 사전조사라고 할 수 있음
- 이와같이 대상자를 대상으로 하는 복지욕구조사는 기본계획을 수립할 시에 포함되는 작업이거나, 정책자료로서 활용하기 위해 주기적으로 발간하는 방식, 기타 현황에 대한 내용을 파악하기 위한 개별 연구자들의 욕구조사 등으로 나뉘어 볼 수 있음
 - 기본계획 등을 세울 때 참여성과 현실성을 반영하기 위해 욕구조사가 동반되는 경우가 이에 해당함. 이는 기본계획이라는 법적 제도 하에 욕구조사를 실시하도록 하위 조항으로 명시되어 있음. 따라서 욕구조사는 의무사항으로 실시하는 과업 중 하나임

사회보장기본법
 법률 제16737호(사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률) 일부개정 2019. 12. 03.

연혁목차	조문목차	
· 사회보장기본법-법률 제16737호(사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률) 일부개정 2019. 12. 03. [제32조]	제32조(사회보장통계)	이전조문 전체법령 다음조문
· 사회보장기본법-법률 제15885호 일부개정 2018. 12. 11. [제32조]	① 국가와 지방자치단체는 효과적인 사회보장정책의 수립·시행을 위하여 사회보장에 관한 통계(이하 "사회보장통계"라 한다)를 작성·관리하여야 한다.	
	② 관계 중앙행정기관의 장과 지방자치단체의 장은 소관 사회보장통계를 대통령령으로 정하는 바에 따라 보건복지부장관에게 제출하여야 한다.	
	③ 보건복지부장관은 제2항에 따라 제출된 사회보장통계를 종합하여 위원회에 제출하여야 한다.	
	④ 사회보장통계의 작성·관리에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.	

자료) 법령정보시스템 홈페이지(검색일: 2019.12.27.)

- 실태조사, 통계연보 등의 형태로 주기적인 실태파악을 위한 욕구조사가 해당됨

- 본 연구에서는 도민 복지욕구조사가 2차자료를 활용하여 재분석하기에 기본계획 등의 수립에서 실시한 욕구조사와 주기적으로 발간된 통계연보의 성격인 사회조사 등을 모두 활용하고자 함

2. 욕구조사의 목적 및 필요성

- 욕구조사는 특정 지역사회 또는 특정 집단의 사회문제를 해소하기 위한 서비스의 개발이나 기존 서비스의 보완을 위한 작업에 앞서 대상 집단의 욕구를 정확히 파악하기 위해 실시하는 조사를 일컫음(이윤로, 2008)
- 따라서 욕구를 해결하기 위한 서비스를 개발하기 위한 목적이 가장 크며, 지역사회 또는 집단이 어떠한 욕구나 문제를 가지고 있는지, 그 문제 뒤에 숨어 있는 근본적인 이유들은 무엇이며, 문제를 해소하기 위한 대안들은 어떤 것이 있는지, 그런 대안들을 실제로 실행하기 위한 자원 등의 사정은 어떠한지를 확인하는 작업임(이윤로, 2008)
- 따라서 욕구조사는 클라이언트의 욕구에 맞는 프로그램을 개발하는데 도움을 줌으로써 사회복지 조직체가 그 존립의 정신에 부합된 일을 할 수 있도록 해주는 도구라고 할 수 있음(김영호, 2014)
- 이와 같은 욕구조사는 정보의 획득, 객관성의 확보, 실증적 방법, 이용자 중심의 비전 및 프로그램 개발, 체계적이고 전문적인 기관 운영을 수행하고, 자원의 효율적인 운영, 환경변화에 적극적인 대응을 용이하게 해주는 등 다양한 기능과 역할이 있기 때문에 필히 필요한 작업이라고 할 수 있음(김영호, 2014)

3. 욕구조사 분류기준

- 욕구의 유형은 매슬로우(Maslow)의 욕구 5단계가 가장 대표적이며, 기타 알더퍼(Alderfer)의

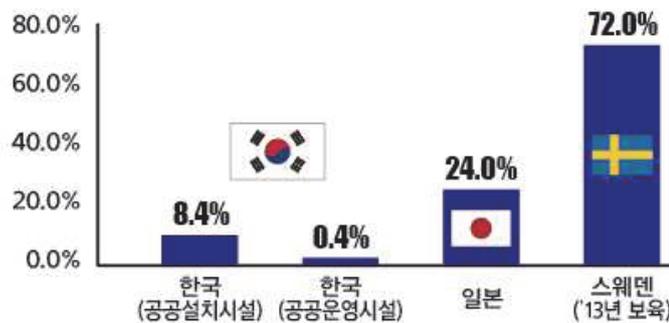
ERG이론, 브래드쇼(Bradshaw)의 욕구유형 등이 사회복지현장에서 널리 활용됨

- 본 연구에서는 브래드쇼의 인지적 욕구와 표출적 욕구, 상대적 욕구 등을 파악하는 것을 목적으로 하며, 그 욕구들의 상대적 중요성 즉 욕구의 우선순위를 파악해보는 작업을 진행하도록 함

제2절 | 사회서비스원의 등장과 체계

1. 사회서비스 설립의 배경

- 사회서비스 수요가 지속적으로 증가함
 - 고령사회 도래, 여성경제활동의 지속적 증가 등 사회구조 변화에 따라 돌봄서비스의 수요가 지속적으로 증가함
 - 돌봄을 필요로 하는 인구가 양적으로 확대될 뿐 아니라 돌봄 욕구의 다양화도 예상됨
- 사회서비스 제공에 있어서 민간부문 의존도가 매우 높고 공공부문의 역할이 미흡한 상황
 - 공적재원이 투입되는 국공립시설이 민간위탁 중심으로 운영되고 있어 사회서비스 공공성 보장에 대한 우려가 제기되는 상황
 - 다른 나라와 비교할 때 공공부문이 설치 또는 운영하는 사회서비스 시설 비율이 매우 낮은 수준임



(그림 2-1) 2016년 기준 사회서비스 시설 공공운영 현황

자료) 보건복지부(2019.3.6.)

- 사회서비스 제공 기관의 경우 소규모 시설이 주를 이루며 종사자 근로조건이 열악함
 - 임금 기준이 부재한 부문이 있으며 노무관리의 전문성 부족 등으로 종사자들의 처우가 매우 열악한 수준임
 - 사회서비스 품질 향상을 위하여 종사자 처우개선이 중요한 과제로 부각됨
- 사회서비스 공공성 강화와 서비스 품질 향상을 위하여 사회서비스 공단 설립이 제기됨

2. 사회서비스원 설립 경과

○ 사회서비스공단 설립 추진

- 보육·장기요양·장애재활 등을 중심으로 국공립사회서비스 제공 시설을 확충하고 사회서비스공단 설립 통하여 지자체가 국공립 사회서비스 제공시설 직영 체계를 구축(문재인 대통령 후보 공약)
- 사회서비스공단 설립을 통하여 공공 사회서비스 일자리를 창출하고 사회서비스 제공 인력의 처우를 개선하겠다는 정책방안 채택(국정기획자문위원회 2017.7)

○ 사회서비스원에 대한 의견 수렴

- 보건복지부는 사회서비스공단 명칭이 주는 오해(독점적 지위, 시설관리공단과 혼동 등)를 고려하여 명칭을 사회서비스진흥원을 거쳐 사회서비스원으로 변경함
- 사회서비스 포럼을 개최하여(2018.3~7) 이해당사자 및 전문가의 의견을 수렴하고 사회서비스원의 역할에 대한 개괄적 윤곽 마련
- 사회서비스원 설립과 운영의 근거를 마련하기 위한 두 개의 법률안이 발의됨
 - 「사회서비스 관리 및 지원에 관한 법률」안 (‘18.5.4, 남인순 의원)
 - 「사회서비스 공공성 강화를 위한 법률」안 (‘18.10.16, 윤소하 의원)

○ 2019년 시범사업으로 4개 지역(대구, 서울, 경남, 경기)에 사회서비스원 설립

- 당정청 협의(2018.7)를 거쳐 사회서비스원 시범사업 예산을 편성하고 보건복지부 내 사회서비스원일자리 추진단 구성
- 사회서비스원 시범사업 공모 및 대상지역 선정
- 2019년 4개 지역 시범사업 거쳐 2022년까지 17개 시도 사회서비스원 설립 계획

3. 사회서비스원의 주요 역할

○ 국공립 사회서비스 시설 확충

- 국공립 서비스 제공기관을 지자체로부터 위탁받아 직접 운영함(현재는 주로 민간법인 등에 위탁하고 있음)
- 일차적으로 신규설치 시설, 위법 사실이 확인되었거나 평가 결과가 저조한 시설을 위탁 받아 운영
- ‘종합재가센터’를 설립하여 다양한 재가서비스를 통합하고 연계함(예를 들어 장기요양, 노인 돌봄, 장애인 활동보조 등 유사한 서비스 통합 운영)
- 시설운영의 규모화, 투명성 및 효율성 제고를 통하여 서비스 제공 비용을 절감하고 이를 중

사자 처우개선에 활용함

- 민간 사회서비스 제공기관 서비스 품질 향상 지원
 - 재무, 회계, 노무 등 민간서비스 시설의 미흡한 분야를 자문
 - 대체인력 및 시설 안전점검 등을 지원
 - 민/관 또는 민/민 서비스 시설 간 서비스 품질 격차를 완화하기 위하여 표준 서비스 매뉴얼을 개발하고 보급함
- 사회서비스 종사자 처우개선 및 질 높은 사회서비스 일자리 제공
 - 사회서비스원에서 운영하는 시설 종사자들은 직접 근로계약을 체결하여 고용
 - 임금과 관련한 개별 법령을 준수하고 별도 기준이 없는 경우 사회서비스원 내부규정을 통해 임금기준 마련
 - 사회서비스 시설 종사자의 인권침해를 예방하고 각종 노무 관련 상담 기구를 운영함
 - 서비스 분야별 특성을 고려하여 종사자들에게 전문적 맞춤형 교육 기회를 제공함

제3절 | 지역사회 서비스 전달체계의 변화

1. 지역사회 서비스 전달 구조 및 기능의 주요 개편

- (표 2-1)에서 보는 것처럼 1990년대 이후 지역사회의 사회복지전달체계는 모든 정부마다 개편안을 내놓았는데 주요 내용은 다음과 같음(김이배, 2015: 10-36)
- 문민 정부에서 시도한 보건복지사무소는 보건과 복지의 괴리를 극복하고 연계할 수 있는 구조를 지향했고 보건소 중심의 운용체계를 주 내용으로 하였음
- 참여 정부는 초기에 사회복지사무소 시범사업을 통해 시·군·구 중심의 전달체계를 지향하는 개편안을 내놓았는데, 주 목표는 전문성과 통합성을 강화하는 것이었음. 하지만 사회복지사무소에 대한 부정적 평가가 대두되자 주민생활지원 행정 개편안을 내놓았음
 - 읍·면·동사무소를 주민복지문화센터로 전환하여 기능을 사회서비스 중심으로 재편하고자 시도함
 - 시·군·구에 주민생활지원국을 두어 생애주기별 복지서비스를 제공하고자 하였으며 서비스의 파편성을 해소하고자 하였고, 지역사회에서 사회서비스 전달 업무의 중심을 ‘시·군·구-읍·면·동’의 기능 확충과 연계성 강화를 중심으로 개편하고자 하였음
 - 지역사회복지협의체를 운영하게 함으로써 지역사회에서 사회복지 거버넌스의 변화를 제도적으로 유도하려 하였음
- 이명박 정부 초기의 ‘희망복지 전달체계’는 경제위기로 본격적으로 시행하지 못한 상태로 두차례의 주요 개편안이 추진되었음
 - 조사-행정 중심의 전달체계를 서비스 중심으로 전환하였고 사회복지통합관리망(이하 ‘사통망’이라고 칭함)을 운용하여 행정의 효율성과 재정의 효율성 제고를 추구하였음

(표 2-1) 시기별 지역사회서비스전달체계 개편의 개요

시기	개편명	주목표	주요 내용	결과
1995.7.-1999.12.	• 보건복지사무소 시범사업	• 보건·복지연계	• 보건소 중심 운용체계	• 큰 성과 없이 종료
2004.7.-2006.6.	• 사회복지사무소 시범사업	• 시·군·구에 사회복지사무로 설치/ • 전문성·통합성 강화	• 업무중심을 시·군·구로 조정	• 1년차 즈음 부정적 평가
2006.7.-2009.12.	• 시·군·구주민생활지원행정개편	• 주민생활서비스 제공 • 서비스 파편성 제거 • 서비스 행정체계 개편 • 생애주기별 서비스 • 차상위계층 이하 서비스 제공·관리 • 전국적으로 균질한 서비스 망 구축과 안정성 확보	• 8대 영역 서비스 제공 • 주민생활지원국(시·군·구) • 읍면동사무소-주민복지문화센터 전환 • 지역복지협의체운영(희망한국 21)	• 초기부터 부정적 평가/ 후기에 수정 • 읍·면·동사무소 기능전환 시도
2008.11.	• 희망복지 전달체계 설치 시도	• 서비스의 질적 강화	• 희망복지 129설치	• 경제위기로 시행보류
2009.6.	• 이명박 정부 1차 개편	• 복지정책 관리	• 사회복지통합관리망(사통망) 운영 • 급여사전·사후관리강화 • 업무부담완화(8대서비스-)5대 서비스) • 민간복지체계 효율화	• 재정효율성 강화
2011.7.	• 이명박 정부 2차 개편	• 지역별 통합사례 관리체계 강화	• 인력증원, 희망복지지원단 설치(2012.4.) • 사각지대 발굴	• 일정정도 긍정적
2013.9.	• 맞춤형 전달체계 개편	• 원스톱 통합 서비스 제공	• 도시형은 동주민센터 복지허브, 농촌형은 희망복지 강화	• 읍·면·동 기능강화 계기 ¹⁾
2018.11. ¹⁾	• 커뮤니티케어(지역사회통합돌봄)	• 탈병원·탈시설 • 보건의료, 복지, 주거의 통합 연계 • 지역사회중심의 지자체 책임 및 능력 강화	• 생활SOC투자(케어안심주택, 주민건강센터, 커뮤니티형 도시재생 뉴딜)	• 초기 진행 중
2019.1. ¹⁾	• 사회서비스원 시범사업 시작	• 사회복지 및 사회서비스 공공성 강화 및 품질 향상 • 서비스 일자리 안정성 제고	• 종합케어센터설치 • 직영 및 민간지원	• 초기 진행 중

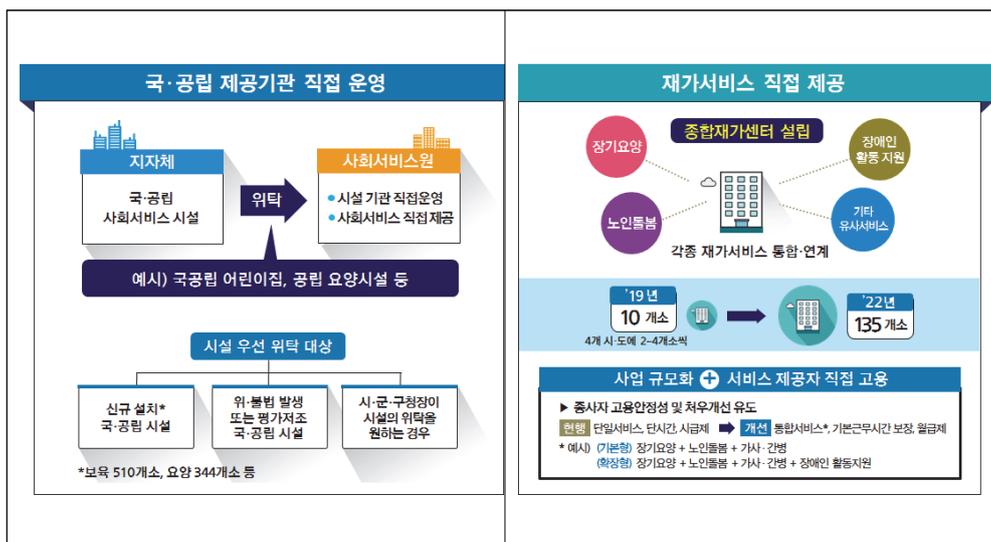
주 1) 2013년 맞춤형제도의 결과부분과 커뮤니티케어, 사회서비스원에 대한 내용은 본 연구에서 추가한 내용이고 다른 셀은 부분적으로 보완함
자료) 김이배(2014a) p. 53 (표 2-3)과 김이배(2014a)의 p.10(표 II-1)을 재인용하고 본 연구진이 보완함.

- 희망복지지원단을 통해 공공 영역에 사례관리(case management)를 적용하여 공공의 서비스 기능을 강화하였고, 비록 부정적인 평가를 받고 있기는 하지만 수요자 중심의 맞춤형 통합서비스(예, 바우처 사업)를 제공하겠다는 방향성은 일정 부분 타당성을 평가 받기도 하였음

○ 박근혜 정부는 맞춤형 복지를 제시하면서 전달체계 역시 맞춤형전달체계 개편을 내놓았음

- 가장 중요한 특징은 동복지 기능강화로 나타났음. 특히 ‘동주민센터 복지허브화’는 지역사회 중심의 통합적 서비스 제공을 위한 복지전달체계를 추구하였음(정홍원 외, 2012)

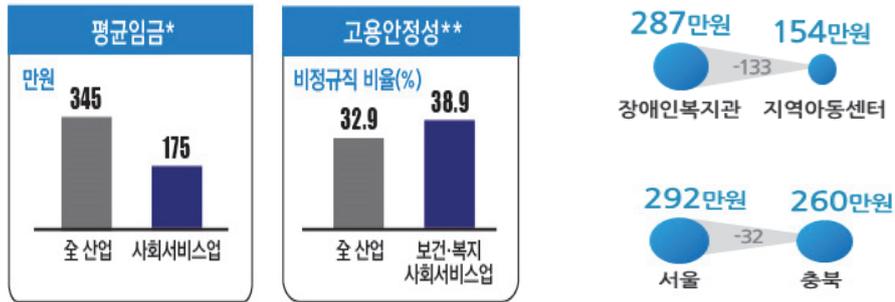
- 읍·면·동 복지기능 강화를 통해 one-stop 서비스를 실현하고 찾아가는 서비스를 활성화 하며, 통합서비스를 제공함으로써 ‘주민이 주도하는 지역 내 문제해결’을 추구하였음
 - 희망복지지원단의 운영을 강화하고 읍면동 통합사례관리를 확대 추진하였으며, 읍·면·동 단위에서 민관협력을 활성화하고자 하였음
 - 서울시의 ‘찾동(찾아가는 동주민센터)’ 사업은 맞춤형 전달체계 개편의 방향이 발전적으로 반영된 하나의 예라고 할 수 있음
- 현 문재인 정부는 사회서비스의 전달체계에서 지역사회의 역할을 강조하여 커뮤니티케어(통합 지역돌봄사업)를 도입하였으며, 사회서비스의 공공성을 강화를 명확히 하면서 그 수단으로 2019년 대구광역시, 서울특별시, 경상남도, 경기도 사회서비스원을 출범시켰음
- (그림 2-2)에서 보듯이 사회서비스원은 국·공립 서비스 제공기관을 지자체에서 위탁받아 직영하는데, 신규설치 국·공립 시설, 문제를 안고 있는 국·공립 시설, 지자체장의 위탁이 있는 경우는 사회서비스원이 우선적으로 운영하게 함으로써 공공성 강화의 방향을 확실히 했다고 할 수 있음
 - 사회서비스 산하에 종합재가센터를 설치하여 재가서비스를 직접 제공함은 물론 각종 재가서비스를 통합하는 역할을 부여하였으며, 노인, 장기요양, 장애인 서비스를 주요 서비스 영역으로 설정하여 출범함(이강호, 2019)
 - 사회서비스원을 통한 서비스 제공인력의 직접고용도 목표의 한 축으로 삼고 있어 공공일자리 창출을 통한 고용문제의 해결을 추구하고 있고 근로환경의 개선을 도모하고 있는 점에서 사회서비스정책과 고용정책을 통합적으로 고려하고 있음



(그림 2-2) 사회서비스원의 서비스 공급기관 직영과 종합재가센터 운영
 자료) 보건복지부(2019.3.6.) p.4에서 재인용

사회서비스업 근무환경('17년)

복지시설 종사자 임금격차('17년)



(그림 2-3) 2017년 기준 사회서비스업 근무환경과 종사자 임금격차

* 고용형태별 근로실태조사(통계청), ** 경제활동 인구 근로형태별 부가조사(통계청)

자료) 보건복지부(2019.3.6.) p.2에서 재인용

- 휴먼서비스 종사자에 대한 처우개선을 강조하여, 사회서비스 제공기관은 설치가능한 소규모 시설을 중심으로 확대하고 휴먼서비스의 품질 향상을 위해 종사자의 처우를 개선하는 것을 주요 목표 및 기능으로 제시하고 있음
- (그림 2-3)에서 보듯이 전산업에 비하여 상대적으로 열악한 근무환경을 개선함은 물론 사회서비스 영역 내에서 발생하고 있는 종사자의 임금격차 해소를 지향하고 있음
- 커뮤니티케어는 탈병원·탈시설을 원칙으로 지역사회에서 건강, 영양, 복지, 주거 등의 통합재가서비스를 제공하고 지역사회 중심의 지자체 책임과 능력을 강화하기 위해 케어안심주택, 주민건강센터, 커뮤니티형 도시재생 뉴딜 등의 생활SOC투자를 강화함(홍선미, 2019)

2. 지역사회 사회복지 거버넌스의 개편

- 전달체계의 개편은 사회서비스를 제공하는 공공행정 조직의 구조와 역할 만을 개편한 것이 아니고 지역사회의 민-관의 거버넌스 구조를 개편해 왔음
 - 1990년대 이후 시민사회의 성장, 세계적인 흐름으로 자리 잡은 복지혼합(welfare mix)의 경향 속에서 민관의 협력과 연계가 강조되었고, 한편으로는 재정이 부족한 중앙정부가 민간의 역할을 적극적으로 결합하며 공적으로 통제하는 메커니즘을 통해 재정적 부담을 덜어보려는 의도 또한 작동한 것으로 보임
- 지방분권의 발전과 함께 지역의 사회복지 거버넌스가 구체화된 것이 지역사회보장협의체(구, 지역사회복지협의체)로서 이전의 사회복지위원회와 달리 지역사회보장계획 수립, 민관조직과의 연계·협력 등 보다 적극적인 거버넌스 구조와 기능을 요구함으로써 지역사회복지에서 민-관의

관계에 중요한 변화의 계기를 마련했다고 할 수 있음

- 사회복지위원회에서 지역사회보장협의체로의 변화 과정을 보면 몇 가지 일관된 방향성이 보임
 - 민간과 공공의 연계 및 협력을 지속적으로 강화하는 방향으로 추진되었고, 지역사회복지에 대한 종합계획을 수립하게 함으로써 민·관의 네트워크에 공적인 과제를 부여하고 그에 대한 역할을 강화해왔음
 - 거버넌스 구조가 확대되어 왔는데, 초기의 위원회 형태에서 시·군·구에 공공과 민간의 네트워크 거버넌스 구조를 법적으로 강제했고, 사회보장급여법에 제정되어 법적 근거가 변화되면서 대표협의체-실무협의체-읍·면·동협의체로 수직적 구조 측면에서 풀뿌리 현장까지 확대되었음. 이를 통해 적어도 형식적 측면에서는 민간조직과 주민참여의 기회가 법적으로 보장되었음

(표 2-2) 지역사회 거버넌스 조직의 변화

구분	2005.7.31. 이전	2005.8.1. ~ 2015.6.30.	2015.7.1. 이후
법적 근거	사회복지사업법 제7조	사회복지사업법 제7조의 2	사회보장급여법 제41조
명칭	사회복지위원회	지역사회복지협의체	지역사회보장협의체
목적	<ul style="list-style-type: none"> • 사회복지사업에 관한 중요 사항을 심의 또는 건의 	<ul style="list-style-type: none"> • 관할지역 사회복지사업에 관한 중요 사항과 지역사회복지계획을 심의/건의 • 사회복지서비스 및 보건 의료 서비스 연계·협력 강화 	<ul style="list-style-type: none"> • 지역의 사회보장 증진 • 사회보장급여제공 및 추진 등에 관한 심의·자문 • 지역사회보장계획 수립·시행·평가 • 사회보장과 관련된 서비스를 제공하는 관계기관·법인·단체·시설과 연계·협력 강화
성격	심의/자문기구	심의/자문기구	기능강화
비고	<ul style="list-style-type: none"> • 시도 및 시·군·구에 설치·운영 	<ul style="list-style-type: none"> • 공공과 민간의 네트워크 강화를 통한 지역복지 거버넌스 구조의 기능 확대 	<ul style="list-style-type: none"> • 기존 사회복지에서 탈피하여 사회보장으로 범주 확대 • 대표협의체, 실무협의체, 읍·면·동 협의체로 수직적 역할 분담 구조로 확대

자료) 보건복지부(2017). p. 5. 강혜규 외(2018) p.45에서 재인용하고 일부 보완함.

- 현재 사회보장협의체의 목적은 첫째, 민관 협력의 구심점으로서 지역사회 보호체계 구축·운영, 둘째, 수요자 중심의 통합적 사회보장급여 제공 기반 마련, 셋째, 지역사회 내 사회보장급여를 제공하는 기관·법인·단체·시설 간 연계와 협력으로 지역복지 자원의 효율적 활용 체계 조성, 넷째, 민관의 협력을 통해 사각지대 발굴 및 지원 강화를 위한 읍·면·동 단위 주민 네트워크 조직으로 작동하는 것임(보건복지부, 2017: 9-10)

- 이러한 변화를 거쳐 변천한 지역사회보장협의체는 일부 선진 지역을 제외하면 아직은 목적과 취지를 충족하기에는 활동이 부족하다는 평가를 받고 있음. 그럼에도 불구하고 성공적인 지역은 지역사회복지서비스 전달 메커니즘과 사회보장의 실현에서 풀뿌리 민주주의의 가능성을 제시하고 있음(강혜규 외, 2018)

3. 지역사회 사회서비스 전달체계에 대한 이론적 설명

1) 역사 제도주의

- 권기창(2012)은 사회복지의 공공 전달체계의 개편에 대하여 역사 제도주의 관점에서 제도와 행위자 간의 관계를 중심으로 분석한 후 개편에 영향을 주는 요인을 몇 가지로 요약하고 있음
- 외부환경과 제도적 맥락 및 행위자 요인은 사회복지 공공전달체계 개편에 영향을 주고 있는데, 경제와 정치 및 사회라는 외부환경이 복지수요를 증가시키고 전문성을 강화시켜 공공전달체계의 변화에 대한 요구를 발생시켰음
 - 이는 전달체계 개편에서 정치, 경제, 사회의 외부 환경변수에 대한 면밀한 고려가 필요함을 보여주고 있음
- 공공전달체계의 개편에는 어떤 식으로든 관계된 행위자들의 상호작용 과정에서 각각의 행위자들은 차별적인 권력자원을 향유하고 있음. 제도는 사회집단 사이에 권력을 불평등하게 배분하며 이에 따라 이익의 대표과정이 왜곡될 가능성을 지적하고 있음
 - 이는 사회서비스 혹은 사회복지 전달체계의 개편 논의에서 사회집단에게 균등한 참여 기회를 부여하고 민주적인 거버넌스 구조를 발전시켜야 할 필요성을 보여주고 있음
- 공공전달체계의 개편과정은 경로의존성(path dependency)을 보이고 있음
 - 야당에서 여당으로, 보수나 진보에서 반대로 권력의 중심이 교체되어도 이전 권력에서 결정되고 추진된 정책이나 제도에 대해서는 그 결정을 반복하지 않고 제도를 실행하는 경향을 보여줌
 - 제도의 경로 의존성이 관찰된다고 하는 평가는 전달체계의 개편이란 측면에서 혁신적 변화의 어려움을 보여주는 것임
 - 혁신적 개편과 기존 제도 및 그것을 유지하려는 지역사회 내의 정치적 역관계가 어떻게 조화될 수 있을 것인가를 고민하고 개편과정을 이끌어 가야 함을 시사하고 있음

2) 사회적 자본(social capital)과 거버넌스(governance)

- 전달체계의 개편에서 사회적 자본 및 거버넌스의 중요성이 강조되기도 함(곽병훈·박보영, 2011)
 - 최근의 사회복지전달체계에서 분권화와 민영화가 진행되고 있는데, 이는 복지혼합(welfare mix) 혹은 복지다원주의의 맥락에서 진행되고 있음
 - 이러한 경향을 반영하여 바우처 사업을 중심으로 사회서비스 전달체계에서 제3섹터의 역할이 증가하고 있음은 주지의 사실로 인정됨
- 이 논의는 대안으로 사회적 자본과 거버넌스를 통해 자치단체와 지역사회의 민간부문 및 제3섹터를 하나로 묶는 복지 네트워크 구축을 제시함(곽병훈·박보영, 2011: 207)
 - 복합적이고 다양한 복지 욕구나 수요를 가진 주민이나 클라이언트에게 효율적인 서비스를 제공하기 위해서는 지역사회 내부의 사회서비스 공급 주체들 간의 수평적이고 상호의존적인 복지 거버넌스를 구성하는 것이 필요하다고 강조함
 - 이 때 중요한 요소는 주민의 주체적인 참여를 이끌어 내고 조직화할 수 있어야 하는데, 주민은 생활주체로서 사회서비스의 주체인 동시에 서비스의 공급자로 기능할 수 있기 때문임
- 이러한 연구 결과는 지역사회보장협의체를 통한 주민의 참여와 권한의 분점, 수평적이고 민주적인 네트워크 기반의 거버넌스 확립과 밀접하게 연결 됨
 - 주민들을 어떻게 조직화하여 지역사회의 전달체계 거버넌스에서 포섭할 수 있을 것인가, 그래서 사회서비스 전달 과정에서 핵심적인 역할을 하게 만들 것인가에 대한 관심과 전략적 접근이 필요함을 보여준다고 해석됨

3) 지역사회 중심

- 남진열·전영록(2012: 527)은 사회복지전달체계에 대한 논의가 가지는 한계를 다음과 같이 지적하고 있음
 - 사회복지전달체계의 개편논의가 공공복지전달체계에 치중해 있고 민간복지전달체계에 대한 논의로 확대하는데 한계가 있었음
 - 공공전달체계와 민간전달체계의 통합적 접근보다는 분리된 접근에 치중하고 있다는 점을 강조하고 있음
- 이러한 문제제기를 전제로 한다면 민간과 공공의 통합 논의에 대한 새로운 접근 방식을 강구할 필요성이 있음
- 민간과 공공의 협력적 균형을 위해서 남진열·전영록(2012)은 지역사회중심의 사회복지전달체계

접근을 제시하고 있음

- 전달체계 개선에서 가장 중요한 단위를 광역자치단체로 상정하고 있고 이 차원에서의 개선노력을 강조함
 - 중앙정부와 지방정부 간의 역할분담에 의한 개편 논의는 물론 광역과 기초자치단체 간의 역할과 민관협력기구의 제도적 보완을 요구하고 있음
 - 사회복지사업법(현 사회보장급여법)에 기초한 시·군·구와 읍·면·동에 이르는 지역사회의 각 차원별 전달체계의 개선이 필요함을 제시하고 있음
- 이러한 지역사회중심의 전달체계 개편 논의는 기존의 논의에 더하여 지역사회를 층위별 단위, 즉, 시·군·구와 읍·면·동/ 광역과 기초 간의 유기적이면서도 지역에 뿌리를 내리는 풀뿌리 전달 체계에 대한 논의 가능성을 열어 준다는 점에서 긍정적으로 평가할 수 있음



연구방법

1. 도민 복지욕구조사
2. 설문조사 및 초점집단 인터뷰
3. 행정체계

Ⅲ. 연구방법

제1절 | 도민 복지욕구조사

1. 연구범위

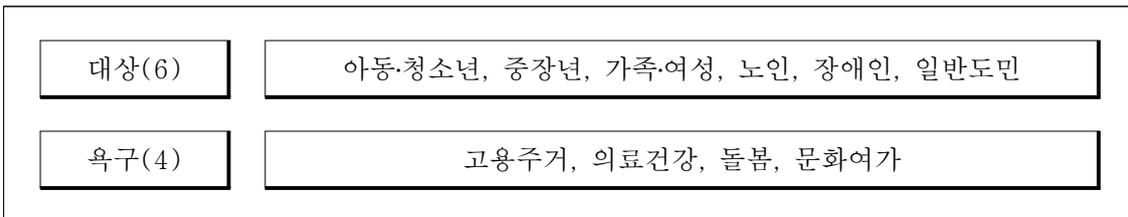
1) 조사방법

- 중앙 및 경상남도 단위에서 진행되었던 실태조사(2차자료)를 재가공함
- 본 연구에서 활용된 실태조사는 경상남도 내 실태조사(예. 제4기 지역사회보장기본계획, 양성평등기본계획 등) 내 실태조사 및 욕구조사를 재가공하도록 함
 - 경상남도 욕구조사 내용 발췌 분야로는 청년정책 기본계획, 양성평등 기본계획 등임



2) 조사영역

- 경남 지역별 5대 대상과 욕구 현황(지역사회보장협의체 분과 구분 기준)
 - 6대 대상 : 아동·청소년, 중장년, 가족여성, 노인, 장애인, 일반도민
 - ※ 일반 도민의 경우, 지역사회보장협의체 분과기준은 아니지만, 보편적 복지를 위한 욕구결과도 함께 반영할 필요가 있다고 판단하여 연구자가 추가함
 - 4대 욕구 : 고용주거, 의료건강, 돌봄(사례관리), 문화여가



2. 2018년 경상남도 사회조사)

1) 조사개요

○ 조사목적 :

- 세계화지방화정보화 등 급변하는 경제시대에 지역개발 및 복지시책을 효율적으로 추진하기 위해서 전반적인 사회상태를 총체적, 집약적으로 나타낼 수 있는 사회지표가 필요함
- 경남 도민의 사회적 관심사, 주관적 생활수준 및 의식에 관련된 항목 등을 조사하여 사회변화에 따라 도민의식이 어떻게 변화되는지 살펴보고, 나아가 경상남도가 지역의 균형 발전, 낙후 지역 개발, 복지정책 개발, 현실적 실업 대책 등 다양한 정책을 입안하는데 기초 자료를 제공함

○ 법적 근거 : 통계법 제18조 및 같은 법 시행령 제20조에 의거한 일반통계

2) 조사기간 및 조사방법

○ 조사기준 : 조사대상 기간(시점)에 대한 언급이 없는 경우 2018.9.10. 현재임

- ※ 지난 1년은 2017.9.10.~2018.9.9.동안임/ 최근 1주는 2018.9.3.~2018.9.9.동안임
조사기간은 2018.9.10.~10.4.동안임

○ 조사방법 : 경상남도(기획)→도내 18개 시·군(조사원 모집) → 조사원(현장조사 실시)

- 조사원이 대상자를 직접 만나서 조사하는 방문면접조사가 원칙이나 필요에 따라 면접이 어려울 경우 조사대상자가 직접 기입하는 자기기입식 조사도 병행

3) 조사항목

○ 도 조사항목은 응답자의 응답 부담 등을 고려해 11개 부문 84개 항목을 2년 단위로 분할 조사

홀수년도(2017년 조사) 5개 부문 31개 항목	짝수년도(2018년 조사) 7개 부문 53개 항목
보건(7)	주거와 교통(7)
가족과 가구(10)	문화와 여가(8)
교육(4)	사회(12)
소득과 소비(7)	일자리 노동(9)
	안전(9)
	사회복지(3) - 사회복지 우선 지원 분야 - 양성평등 우선 지원 분야 - 자녀양육을 위한 일, 가정 양립 지원 분야
환경(3)	환경(5)
기본항목(7) : 거처의 종류, 주거 점유형태, 성별, 생년월일, 가구주와의 관계, 교육정도, 혼인상태	

1) 경상남도, 2018, 2018년 경상남도 사회조사.

4) 표본설계

- 목표모집단 : 기준시점일 현재 경상남도에 거주하고 있는 만 15세 이상 인구
- 표본추출틀 : 2015년 인구주택총조사 조사구 명부(조사하기 어려운 섬조사구 제외)
- 표본추출 : 층화 및 분류지표
 - 18개 시군별 공표 및 행정구역에 따른 지역 특성을 반영하여, 8개 시와 10개 군으로 층화(총 18개 층)
 - 시군별 층화지표 외 가구 및 인구 특성별로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타나, 층화 목적 및 통계 정도(정확도와 정밀도)를 고려하여 분류지표로 활용
- 표본추출방법 : 층화2단 집락추출법(확률비례계통추출법)

5) 조사 응답자 특성

- 성별분포
 - 총 응답자는 26,240명이며, 시지역 14,257명(54.3%), 군지역 11,983명(45.7%)으로 나타남
 - 성별의 경우, 여자(54.9%)가 남자(45.1%)에 비해 더 높은 것으로 나타남

(표 3-1) 응답자 성별 분포

(단위 : 명, %)

지역명	응답자 수	비율	성별		
			계	남자	여자
경남 합계	26,240	100.0	100.0	45.1	54.9
시지역	14,257	54.3	100.0	47.5	52.5
군지역	11,983	45.7	100.0	44.0	56.0

3. 제4기 지역사회보장기본계획수립 : 지역주민 사회보장욕구조사²⁾

1) 조사개요

○ 조사목적 :

- 지역사회보장계획 수립에 있어 지역주민의 욕구를 반영하도록 하는 ‘사회보장급여법’에 근거하여 지역사회보장 실태와 주민의 복지 인식 등을 파악하기 위해 조사를 실시
- 지역보장계획의 수립 및 지원 등을 위하여 지역 내 사회보장 관련 실태와 지역주민의 사회보장에 관한 인식 등에 관한 필요한 조사를 실시하고, 지역사회보장계획 수립시 지역사회보장 조사 결과를 반영(사회보장급여법 제35조 7)

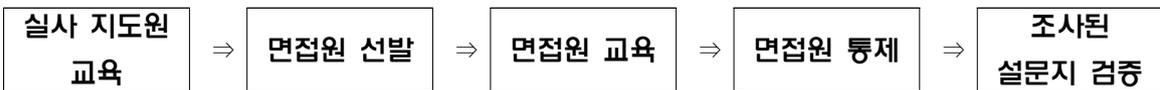
○ 법적 근거 : 사회보장급여법

2) 조사기간 및 조사방법

○ 조사대상 : 지역사회보장 수요계층 및 잠재 수요계층으로서 일반가구를 목표 모집단으로 선정

- 18개 시군의 집계구 방식으로 표본을 추출하여 욕구조사를 실시하였으며, 지역의 특수성을 고려하여 노인인구, 장애인인구 등을 감안하여 집계구를 설정하고 욕구조사를 실시

○ 조사방법 : 일대일 방문 면접조사



○ 자료수집도구 : 구조화된 질문지

○ 조사기간 : 2018.4.20.~5.20.(30일간)

○ 통계분석방법 : SPSS 18.0 프로그램으로 전산처리

3) 조사항목

○ 사회보장의 주요 영역별 지역주민의 요구 및 생활실태, 필요 서비스 및 이용경험 등을 포함하여 5개 부문을 조사항목으로 구성

- 지역사회보장지표 중 지역사회보장조사를 통한 파악이 필요한 지표도 일부 문항으로 반영

분야	세부항목
가구 일반현황	• 가구원 수, 가구주와 관계, 성별, 연령, 교육수준, 경제활동상태, 장애여부

2) 경상남도, 2019, 경상남도 제4기 지역사회보장계획(2019~2022).

분야	세부항목
	<ul style="list-style-type: none"> • 아동, 노인, 등록장애인 가구원 수 • 맞벌이, 다문화, 기초생활수급가정 여부 • 거주기간
사회보장 관련 욕구	11개 영역(아동 돌봄, 성인 돌봄, 일상생활유지 및 사회관계, 보호·안전, 신체적 건강, 정신적 건강, 교육, 고용, 주거, 문화여가, 환경)에 대한 <ul style="list-style-type: none"> • 어려움 경험 여부 및 정도 • 공적 지원 및 서비스 필요 여부, 이용 경험, 이용 시 어려움
생활 여건 및 지역사회 인식	<ul style="list-style-type: none"> • 생활여건(경제적 상황) : 소득, 주관적 경제 상태, 주관적 사회경제적 지위 등 • 주거현황 : 거주주택 상태 및 만족도, 지역환경 만족도 • 의료·건강 현황 : 의료기관 이용 경험 및 만족도, 체육활동 참여 횟수 등 • 문화여가 현황 : 공연 및 스포츠 관람 횟수 등 • 삶의 만족도 및 지역사회 인식 : 삶의 만족도, 생활환경에 대한 의견 등
아동 가구 추가문항	<ul style="list-style-type: none"> • 아동 돌봄서비스 이용경험 • 취학 아동 돌봄 현황
노인 가구 추가문항	<ul style="list-style-type: none"> • 고령의 어려움이 있을 시 도움신청 경로 인지 여부 • 지역 내 노인을 위한 지자체의 지원에 대한 의견 • 지역 내 노인을 위한 교통편의나 편의시설에 대한 의견

4) 표본설계

- 모집단 : 경상남도 18개 시군에 거주하는 가구주 또는 가구주의 배우
- 표본크기 : 각 시군별 약 400명(유효 표본)
- 조사지역 : 18개 시군
- 표본추출방법 : 무작위 추출을 원칙으로 하며, 집계구 방식을 활용하여 지역 내 인구특성을 반영한 표본가구로 최소 400가구의 표본추출

5) 조사 응답자 특성

- 18개 시군 욕구조사 현황
 - 총 응답자는 7,651명이며, 시지역 3,423명(44.7%), 군지역 4,228명(55.3%)으로 나타남
 - 성별의 경우, 여자(70.7%)가 남자(29.3%)에 비해 더 높은 것으로 나타남

(표 3-2) 응답자 성별 분포

(단위 : 명, %)

지역명	사례수	비율	성별		
			전체	남자	여자
경남 합계	7,651	100.0	100	29.3	70.7

4. 경상남도 양성평등 의식조사³⁾

1) 조사개요

- 경상남도 양성평등 의식조사의 경우, 여성가족부 「2016년 양성평등 실태조사 분석 연구」 성인대상 전국 양성평등의식 조사(2016년) 중 경남부분을 재분석한 자료임
- 조사목적 :
 - 우리 사회 차별 현황과 양성평등 수준에 대한 인식, 양성평등 가치와 정책 요구 등을 평가하여 양성평등 정책 추진방향 수립의 기초 자료 생산
 - 여성의 경제력 및 가족 내 지위와 생활 여건 등 전반적인 요인을 평가해서 여성의 경제·사회적 지위와 영향력의 수준을 종합적으로 분석할 수 있는 정책자료 생산
 - 저출산, 고령화, 양극화, 개인화 등의 환경에서 성별을 기준으로 계층, 세대 변수를 정책 프로그램에서 통합적으로 구성할 수 있는 기초자료 생산
- 법적 근거 : 양성평등기본법

2) 조사기간 및 조사방법

- 조사대상 : 대한민국에 거주하는 2001년 이전 출생자를 대상으로 전국 4,000가구 내외(308개 조사구)로 실시
- 조사방법 : 조사원에 의한 면접조사(자기기입식 병행)
- 자료수집도구 : 구조화된 질문지
- 조사기간 : 2016.9.20.~10.6.(기간 중 12일간)
- 통계분석방법 : SPSS 18.0 프로그램으로 전산처리

3) 조사항목

- 성역할 및 양성평등에 대한 태도, 경제활동, 돌봄, 시간 활용, 정치·사회활동, 사회관계, 인권과 폭력 및 안전 분야로 구분함
 - 성인조사는 성역할 태도, 시간활용, 인권 및 폭력에 대한 태도, 건강, 경제활동, 사회관계, 정치활동 등 76문항 182항목으로 구성됨

구분	세부항목
성 역할 태도	남성 생계부양과 여성 돌봄, 관계에서 주도성, 직업에서 직종 분리
평일 시간 활용	생리활동, 일, 학습 및 자기개발, 가사, 돌봄, 여가시간 양에 대한 희망사항

3) 경상남도, 2018, 경상남도 양성평등정책 기본계획(2018~2022).

구분	세부항목
인권 감수성	직장, 가족, 학교 내 상하관계 폭력 허용에 대한 평가 등
폭력	한국 여성 폭력 심각성 등
안전	두려운 상황, 성추행이나 위협 경험
건강	건강에 대한 주관적 평가, 스트레스, 우울 빈도 등
외모	외부 불이익 경험, 다이어트 경험, 본인의 체형 및 외모 견해 등
사회관계	경제적 도움 받을 사람 다양성, 우선 도움 받을 사람 등
정치사회활동	행정 연계활동 경험, 행정 연계활동 참여 의향 등
경제여건	취업 경험자 이직 사유, 공적 연금 가입 여부, 노후 생활비 수급 방법
경제활동	[임금근로]직장 종류, 직장 내 폭력 등
	[비임금 근로]사업처, 일·가정 양립 어려움 등
	[자영업자]이전 직업, 사업체 경제적 여건 전망, 어려움(자금조달, 개발, 인력, 행정절차)
배우자 선택과 관계	[구직활동자]구직 정보 획득처, 국고지원 직능 훈련 여부, 취업의향
	경제적·사회적 조건, 데이트, 주택, 혼수, 예단 비용에 대한 성별 부담
가구 구성원 돌봄 태도	[유배우자]배우자 간 수입수준, 수입관리, 자기지출, 가사분담
	구성원 별 돌보는 사람, 돌봄 비용, 돌보는 사람에 대한 선호
양성평등 태도	[미성년유자녀]돌봄 활동 빈도(실내외 놀이, 학습, 동행, 부모참여 활동)
	돌봄 태도
개인적 특성	현재와 5년 후의 성별 불평등 처우 수준 평가
	불평등 문제 개선 순위
가구의 일반적 특성	성별, 연령, 교육수준
가구의 일반적 특성	가구원 수, 돌봄 및 장애 가구원 여부와 주돌봄자, 가구 소득, 거주

4) 표본설계

- 모집단 : 경상남도 18개 시군에 거주하는 가구주 또는 가구주의 배우
- 표본크기 : 약 4,000가구(9,200명) 규모
- 조사지역 : 전국 17개 시도(시도, 동부/읍면부)
- 표본추출방법 : 층화 및 층별 표본 배분(확률비례계통추출)

5) 조사 응답자 특성

- 총 응답자 7,399명 중 남성은 3,457명, 여성 3,942명 임

(표 3-3) 응답자 성별 분포

(단위 : 명, %)			
구분	남성	여성	전체
전체	3,457 (46.7)	3,942 (53.3)	7,399 (100.0)

5. 경상남도 청년대상 실태조사

1) 조사개요

- 조사목적 : 경상남도 청년 실태조사 및 기본계획(2018~2022년) 수립을 위한 청년의 생활실태, 영역별 청년 정책에 대한 인식(수요)과 새로운 추진과제 발굴 등을 위해 실시
- 법적 근거 : 경상남도 청년정책 기본조례

2) 조사기간 및 조사방법

- 조사대상 : 경상남도 도민(청년) 및 사업체
- 조사방법 : 일대일 방문 면접조사 및 우편조사
- 자료수집도구 : 구조화된 질문지
- 조사기간 : 2017.05.29.~07.05.
- 통계분석방법 : SPSS 18.0 프로그램으로 전산처리

3) 조사항목

- 각 분야별 실태 및 인식 조사항목으로 구성
 - 청년대상 : 능력개발, 문화, 참여 및 권리보호, 주거, 생활안정, 고용, 결혼 및 출산, 경남 청년 정책 인지도 및 지원체계, 일반적 사항

4) 표본설계

- 모집단 : 경남도민(청년) 및 사업체
- 표본크기 : 총 2,509건(청년 2,209명, 사업체 300개소)
- 조사지역 : 18개 시군
- 표본추출방법 : 층화추출법(성별, 지역, 혼인상태, 직업별) 및 단순임의추출법에 의한 표본추출

5) 조사 응답자 특성

- 총 응답자 2,209명 중 여성은 1,150명(52.1%), 남성은 1,059명(47.9%) 임

(표 3-4) 응답자 성별 분포

(단위: 명, %)

구분	남성	여성	전체
전체	1,059 47.9	1,150 52.1	2,209 100.0

제2절 | 사회서비스원 인식조사

1. 설문조사

1) 조사대상

- 경상남도사회서비스원 증장기 발전방안 마련을 위한 기초자료를 얻기 위하여 사회복지 시설종사자, 사회복지관련 공무원, 사회복지학 교수연구자를 대상으로 설문조사를 실시함
 - 사회복지시설종사자: 경상남도 소재 785개소의 사회복지시설 중 시설유형과 소재지 별로 261개소를 층화표집함. 선정된 시설에 설문지를 배포하였으며, 141부의 설문지가 회수됨
 - 사회복지서비스관련 공무원: 경상남도 도청 및 시/군청 소속 사회복지서비스 관련 공무원 전원을 대상으로 설문지를 배포하였으며, 76부의 설문지가 회수됨
 - 사회복지 교수·연구자: 경상남도에 위치한 대학 소속의 사회복지학과 교수 전원을 대상으로 설문지를 배포하였으며, 28부의 설문지가 회수됨

2) 대상자 선정 및 자료 수집 방법

- 사회복지시설종사자
 - 2019년 11월 기준으로 경상남도 소재 사회복지 시설 785개의 리스트를 확보함
 - 전체 시설을 노인 관련시설, 보육 관련시설, 장애인 관련시설, 정신장애인 관련시설, 여성 관련 시설, 사회복지관, 기타시설(청소년시설, 다문화시설, 자활시설 등) 6개 유형으로 나눔
 - 각 유형별로 약 30%내외의 시설을 무작위로 추출하되, 시소재 시설과 군소재 시설의 비율을 약 2:1로 맞춤
 - 이와 같이 선정된 전체 261개 시설(노인관련시설 53개, 보육 관련시설 50개, 장애인 관련시설 88개, 정신장애인 관련시설 8개, 여성 관련시설 14개, 사회복지관 30개, 기타시설 18개)에 우편으로 설문지를 배포함
- 사회복지서비스 관련 공무원
 - 18개 시·군 사회복지서비스(복지)담당, 지역사회서비스투자사업 담당 등 사회복지서비스 관련 담당 팀장 및 주무관 총 77명 배부
- 사회복지 교수·연구자
 - 경상남도 내 18개 대학교 사회복지학과 교수, 경남연구원, 김해시복지재단, 진주시복지재단, 양산시복지재단, 거제시희망복지재단 총 117명 배부

3) 조사 기간 및 내용

- 설문조사는 2019년 10월~12월에 이루어졌음
- 주요조사 내용은 다음 (표 3-5)와 같이 구성되었으며, 전체 설문지는 부록으로 첨부함

(표 3-5) 설문조사 내용 구성

조사내용	
일반 사항	<ul style="list-style-type: none"> • 성별, 연령, 소속, 전문분야 및 관심분야, 학력, 근무기간
경상남도사회서비스원에 대한 인식	<ul style="list-style-type: none"> • 사회서비스원 설립 인지여부 • 사회서비스원의 필요성에 대한 의견 • 사회서비스원 주최 프로그램 참여 의향
경상남도사회서비스원에 대한 기대	<ul style="list-style-type: none"> • 사회서비스원 설립 목적 중 가장 중요 항목 • 사회서비스원 기능과 역할에 대한 기대 • 기초단위 사회서비스원 설치에 대한 찬반
경상남도사회서비스원 활성화 방안	<ul style="list-style-type: none"> • 사회서비스원이 대표하는 핵심가치 • 사회서비스원의 성공적 운영을 위한 조건

2. 초점집단 인터뷰 (Focus Group Interview)

1) 조사대상

- 설문조사와 함께 사회복지시설 종사자와 공무원을 대상으로 각각 한차례씩 초점집단 인터뷰를 실시함
- 아동, 노인, 장애인, 여성, 다문화, 보육, 사회서비스투자사업(바우처), 사회복지협의회 등 각 영역별 현장전문가(경력 5년 이상) 총 조사대상자 선정을 위해 추천을 받아 인터뷰에 응한 대상자 총 9명을 대상으로 함

2) FGI 일정 및 진행 방법

- 사회복지시설종사자 그룹 인터뷰는 2019년 12월 3일 경상남도사회서비스원 원장실에서 진행되었으며, 공무원 그룹 인터뷰는 12월 4일 같은 장소에서 진행됨
- 사회서비스에 대한 인식, 기능과 역할에 대한 기대 등 설문조사에서 다루었던 같은 주제로 인터뷰를 실시함. 양적조사를 통해 온전히 드러나지 않는 사회서비스원에 대한 인식, 기대 등을 밝혀내는 것을 목적으로 함.

3) 자료의 처리

- 효과적인 인터뷰 진행을 위하여 경상남도사회복지서비스원에 대한 인식, 기대, 활성화 방안 등의 내용을 담은 질문지를 제공함
- 모든 인터뷰 내용을 녹음하였고, 중요하다고 생각되는 내용에 대하여는 참석한 연구진이 메모함. 녹취록은 음성파일로 전환하여 전자하여 분석에 활용함
- 인터뷰 녹음에 대하여는 사전 양해를 구하였고 비밀보장 원칙에 대하여는 연구진이 참여자에게 설명하였으며, 녹취록 작성 시 이름과 소속기관명 등 개인정보 관련 부분은 삭제하였음

제3절 | 행정체계 개편

1. 문헌연구

- 사회서비스원과 지역사회보장협의체를 중심으로 문헌연구를 실시할 것이며, 필요할 경우 사회서비스원 인식조사 과정에서 실시한 전문가 FGI 자료를 분석하여 인용할 것임
- 문헌 내용의 분석은 연구진의 해석과 검토한 문헌의 이론적 논거를 통해 기술되며, 따라서 연구진의 서비스정책과 행정체계 개편에 대한 철학, 가치 등의 주관적 차원의 요인들이 작동할 수 있음

IV

경상남도 도민 욕구조사 결과

1. 대상별 도민 욕구조사 주요결과
분석
2. 욕구조사 분석 결과
3. 소결

IV. 경상남도 도민 욕구조사 결과

제1절 | 대상별 도민 욕구조사 주요결과 분석

1. 아동·청소년

□ (돌봄) 국공립어린이집에 대한 선호도 높아

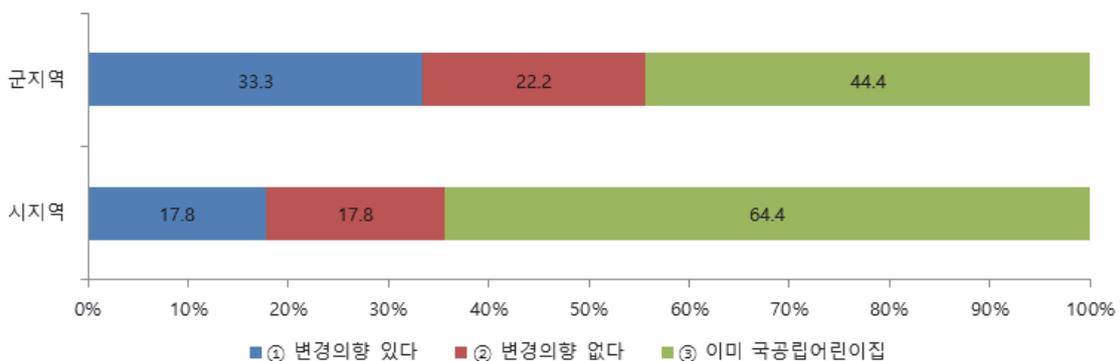
- 경남 보육시설을 이용하는 학부모 대상 설문결과, 현재 이용하는 어린이집을 국공립어린이집으로 변경할 의향이 있는지 물음은 다음 표와 같음
 - 이미 국공립어린이집인 62개소를 제외한다면, 37개소 중 변경할 의향이 있다가 19개소(51.4%)로 근소한 차이로 변경할 의향이 없는 응답자(18개소, 48.6%)에 비해 높게 나타남

(표 4-1) 지역별 국공립어린이집 변경 의향

(단위 : 명, %)

구분		① 변경의향 있다		② 변경의향 없다		③ 이미 국공립어린이집	전체
		명	비율	명	비율		
지역별	시지역	16	50.0	16	50.0	58	90
		17.8		17.8		64.4	100.0
지역별	군지역	3	60.0	2	40.0	4	9
		33.3		22.2		44.4	100.0
합계		19	51.4	18	48.6	62	99
		19.2		18.2		62.6	100.0

자료) 박성애(2019), 경남 국공립어린이집 확충 사업 활성화를 위한 확충 시설 만족도 설문조사, 경남연구원.



(그림 4-1) 지역별 국공립어린이집 변경 의향

□ (틀봄) 국공립어린이집에 보내고 싶어하는 이유로 신뢰와 비용문제를 들어

- 기존 보육시설을 국공립어린이집으로 변경할 의향이 있는 경우, 그 이유로 국공립어린이집이 조금 더 신뢰가 가서가 78.9%로 가장 높게 나타남
 - 다음으로 비용 때문에(15.8%), 기타(5.3%)로 이유가 함축되었음
 - 국공립어린이집의 공공성에서 오는 신뢰감과 안정감, 경제성 등을 주된 요인으로 꼽음
- 학부모들의 보육시설에 대한 지원은 출산과 경제활동과도 연계되어 있기에 이에 대한 보육시설 확충 등 정책적·제도적 기반마련이 필요함

(표 4-2) (민간어린이집 대상 설문) 국공립어린이집에 보낼 의향 이유

문항	빈도	비율
① 국공립어린이집이 조금 더 신뢰가 가서	15	78.9
② 비용 때문에	3	15.8
③ 운영시간이 안맞아서	0	0.0
④ 교육내용, 프로그램이 마음에 들지 않아서	0	0.0
⑤ 시설환경이 마음에 들지 않아서	0	0.0
⑥ 주변의 평판이 좋지 않아서	0	0.0
⑦ 기타	1	5.3
합계	19	100.0

(단위 : 명, %)

자료) 박성애(2019), 경남 국공립어린이집 확충 사업 활성화를 위한 확충 시설 만족도 설문조사, 경남연구원.

□ (틀봄) 아동돌봄에 대한 지원 및 서비스 필요성에 대한 욕구가 매우 높아

- 아동 돌봄에 대한 필요 여부를 살펴보면, 아이돌봄서비스가 필요하다는 응답이 각각 39.5%로 나타남
 - 특히, 함양(69.1%), 사천(68.9%), 창원(67.6%), 산청(62.7%)의 경우, 타 시군에 비해 필요하다는 응답률이 높게 나타남
- 아동발달·양육서비스가 필요하다는 응답은 33.6%로 아이돌봄에 비해 다소 낮게 나타남

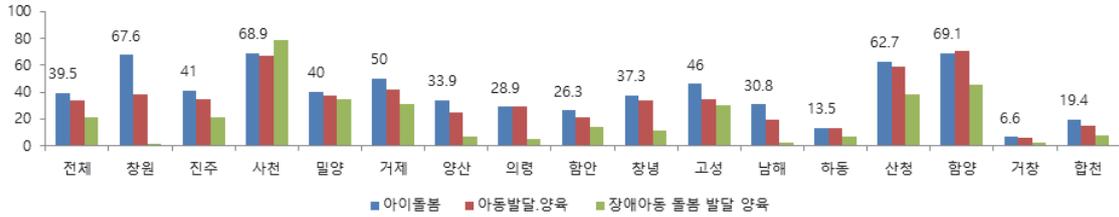
(표 4-3) 아동 돌봄에 대한 공적지원 및 서비스 필요여부

(단위: '지원 및 서비스에 대한 필요하다'에 대한 비율 %)

구분	진해	창녕	진주	통영	사천	김해	밀양	거제	양산	의령	함안	창녕	고성	남해	하동	산청	함양	거창	합천
a	395	676	410	402	689	279	400	500	339	289	263	373	460	308	135	627	691	66	194
b	336	379	349	370	674	216	376	415	246	289	212	338	351	194	135	590	703	58	149
c	212	16	214	324	786	92	349	313	70	52	141	113	306	26	72	386	458	26	78

주) a 아이돌봄 / b 아동발달·양육 / c 장애아동 돌봄 발달 양육

자료) 경상남도(2019), 제4기 경상남도 지역사회보장계획, p. 59.



(그림 4-2) 아동 돌봄에 대한 공적지원 및 서비스에 대한 필요하디의 비율

□ (돌봄) 아동의 가정 내 혼자 있는 경우 29.4%

- 돌봄서비스의 이용률을 파악해 본 결과, 돌봄서비스에 따른 차이가 있었음. 즉 보육시설의 이용률이 53.6%로 가장 높았고, 다음으로 방과후 학교 41.7%, 초등돌봄교실 18.8% 등의 순임
- 돌봄서비스 시설/서비스 만족도에서는 보육시설과 방과후 학교가 각각 68.5점, 초등돌봄교실 68.3점 등의 만족도를 나타냄
- 가정 내 아동이 혼자 있는 경우를 조사한 결과, 전체 29.4%가 혼자 있는 경우가 있다고 하였으며, 혼자 있는 시간이 평균 2.21시간으로 나타남

(표 4-4) 아동가구에 대한 돌봄서비스 및 아동의 가정 내 혼자 있는 현황

(단위 : 명, %, 점, 시간)

구분	돌봄서비스						아동 혼자 있는 경우	아동 혼자 있는 시간
	이용률		양육부담 경감수준		시설/서비스 만족도			
	사례수	이용률	사례수	점/100점	사례수	점/100점		
보육시설	980	53.6	957	63.6	897	68.5	29.4 %	2.21 시간
아이돌봄서비스	184	10.2	196	58.9	170	63.4		
드림스타트센터	97	4.4	84	56.5	82	63.9		
지역아동센터	116	6.4	122	59.9	112	62.4		
초등돌봄교실	338	18.8	328	65.9	316	68.3		
방과후 학교	759	41.7	728	63.4	668	68.5		
청소년방과 후 아카데미	123	6.9	121	57.9	125	63.0		
기타	18	1.3	17	50.6	21	55.7		

자료) 경상남도(2019), 제4기 경상남도 지역사회보장계획, p. 80.

□ (돌봄) 학교폭력에 대한 학교 정규교육 외 인성교육 강화, 청소년 문화공간 확충 등을 선호

- 경남 도내 학교(학원) 폭력 해결 추진 분야에 대해서 학교 정규교육 외 인성교육 강화가 42.9%로 가장 높게 나타남. 다음으로 청소년 문화공간 확충(18.5%), 학교 주변 유해환경 정비(18.4%) 등의 순으로 나타남

- 이에, 청소년의 돌봄을 위해 교육과 공간에 대한 지원이 필요한 것으로 사료됨

(표 4-5) 학교(학원)폭력 해결 최우선 추진 분야

(단위 : %)

구분	합계	학교주변 유해환경을 정비	학생지도기 구 설치	학교 정규교육 외 인성교육 강화	청소년 문화공간 확충	학생회 등 자치활동 강화	기타	
2016	100.0	17.9	8.5	48.8	19.1	3.7	2.0	
2018	100.0	18.4	13.9	42.9	18.5	4.2	2.2	
지역	시지역	100.0	18.4	13.8	43.8	17.9	4.1	2.0
	군지역	100.0	18.2	13.3	44.4	18.9	3.7	1.5
성별	남자	100.0	17.6	15.3	42.0	18.5	4.3	2.3
	여자	100.0	19.1	12.4	43.8	18.4	4.1	2.1
연령	15-19세	100.0	17.6	14.8	25.2	27.8	9.9	4.7
	20-29	100.0	16.7	17.1	35.9	19.9	4.5	5.9
	30-39	100.0	19.9	14.1	43.7	15.3	3.7	3.4
	40-49	100.0	17.5	12.2	45.7	20.4	2.9	1.3
	50-59	100.0	18.7	12.8	45.6	18.1	4.1	0.7
	60세 이상	100.0	17.2	14.3	47.9	15.6	4.3	0.6

자료) 경상남도(2018), 경상남도 사회조사, p. 98.

□ (돌봄) 사회복지를 위해 우선해야 할 정책으로 출산보육지원(49.8%)이 가장 높아

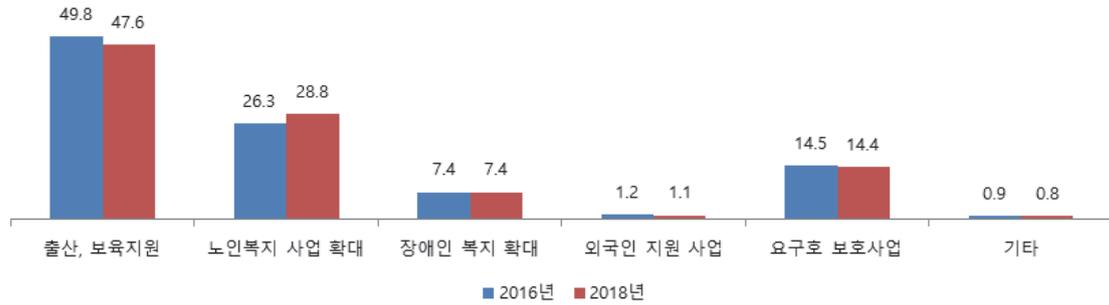
- 경남 도내 사회복지를 위해 우선해야 할 정책에 대해 출산 및 보육지원이 49.58%로 절반 이상을 차지하면서 가장 높게 나타남
 - 다음으로 노인복지사업 확대(26.3%), 요구호 보호사업(국민기초생활 보장 대상자, 소년 소녀가장 등)(14.5%) 등의 순으로 나타남

(표 4-6) 사회복지 우선 지원 분야

(단위 : %)

구분	합계	출산, 보육지원	노인복지 사업 확대	장애인 복지 확대	외국인 자원 사업	요구호 보호사업	기타	
2016	100.0	49.8	26.3	7.4	1.2	14.5	0.9	
2018	100.0	47.6	28.8	7.4	1.1	14.4	0.8	
지역	시지역	100.0	50.7	28.9	6.7	0.9	12.1	0.7
	군지역	100.0	49.4	25.7	7.8	1.1	15.2	1.0
성별	남자	100.0	50.2	26.9	7.0	1.3	13.7	0.8
	여자	100.0	50.3	15.3	10.3	2.5	19.6	1.9
연령	15-19세	100.0	57.5	15.3	7.8	2.2	16.0	1.1
	20-29	100.0	67.6	11.8	5.8	1.4	12.5	0.9
	30-39	100.0	49.0	23.1	8.1	0.9	17.7	1.2
	40-49	100.0	45.7	29.3	7.6	1.2	15.6	0.7
	50-59	100.0	45.1	34.4	7.7	0.7	11.7	0.5
	60세 이상	100.0	35.8	47.6	6.2	0.4	9.6	0.4

자료) 경상남도(2018), 경상남도 사회조사, p. 110.



(그림 4-3) 사회복지 우선 지원 분야

2. 중장년

□ (고용) 30대 고용 불안정/계약종료로 이직

- 취업자들의 이직을 결정(결심)한 이유를 살펴보면, 고용 불안정/계약종료가 133명 (26.3%)로 가장 높게 나타남
 - 다음으로, 낮은 급여(96명, 19.0%), 기타(62명, 12.3%), 업무가 적성 또는 능력에 맞지 않음과 미래 전망과 비전이 없음이 각각 53명(10.5%) 등의 순임
 - 지역의 경우, 시지역에서는 고용 불안정/계약종료(61명, 30.3%)가 군지역에서는 낮은 급여(29명, 27.9%)로 인해 이직을 결정하였다는 응답이 각각 가장 높게 나타남

(표 4-7) (취업자) 이직을 결정(결심)한 이유

(단위 : 명, %)

구분	낮은 급여	고용 불안정/ 계약종료	업무가 적성 또는 능력에 맞지 않음	반반한 야근, 휴일 근무	일의 성취감과 보람이 없음	미래 전망과 비전이 없음	비민주적 의사소통	기타	
소계	96(19.0)	133(26.3)	53(10.5)	45(8.9)	38(7.5)	53(10.5)	26(5.1)	62(12.3)	
지역	시지역	67(16.7)	109(27.1)	45(11.2)	35(8.7)	34(8.5)	40(10.0)	24(6.0)	48(11.9)
	군지역	29(27.9)	24(23.1)	8(7.7)	10(9.6)	4(3.8)	13(12.5)	2(1.9)	14(13.5)
성별	남자	52(24.3)	50(23.4)	27(12.6)	22(10.3)	10(4.7)	28(13.1)	6(2.8)	19(8.9)
	여자	44(15.1)	83(28.4)	26(8.9)	23(7.9)	28(9.6)	25(8.6)	20(6.8)	43(14.7)
연령	19-24	2(10.5)	6(31.6)	1(5.3)	2(10.5)	1(5.3)	1(5.3)	1(5.3)	5(26.3)
	25-29	26(22.6)	22(19.1)	10(8.7)	11(9.6)	11(9.6)	12(10.4)	10(8.7)	13(11.3)
	30-34	29(17.0)	44(25.7)	21(12.3)	18(10.5)	15(8.8)	15(8.8)	10(5.8)	19(11.1)
	35-39	39(19.4)	61(30.3)	21(10.4)	14(7.0)	11(5.5)	25(12.4)	5(2.5)	25(12.4)

자료) 경상남도(2017), 경상남도 청년 실태조사 및 기본계획 수립, p. 178.

□ (고용) 30대 취업준비 구직기간 동안 생계문제와 일 경험의 부재를 가장 어려워해

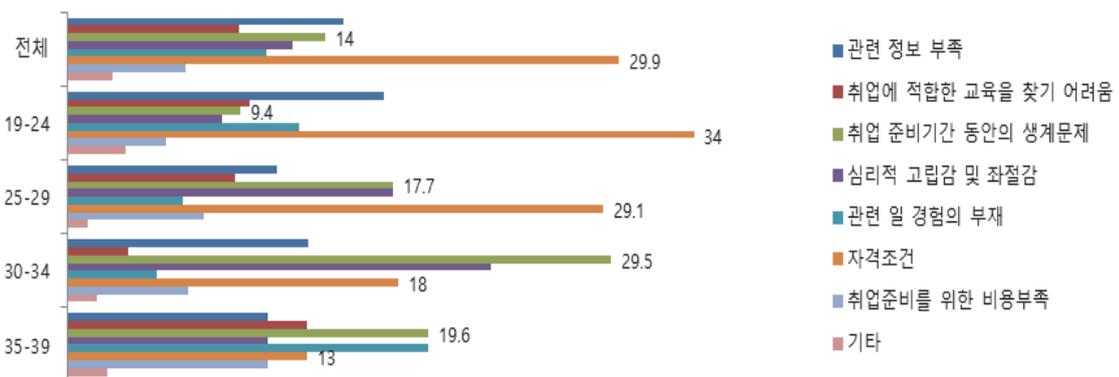
- 구직 및 취업준비기간 동안 겪는 어려움에 대한 물음에서는 자격조건 맞추기(29.9%)가 가장 높음
 - 다음으로 관련 정보부족(15.0%), 취업 준비기간 동안의 생계문제(14.0%) 등의 순임
- 연령의 경우, 20대는 자격조건 맞추기가, 30대는 취업 준비기간 동안의 생계문제가 가장 어렵다고 꼽음
 - 35-39세는 관련 일 경험의 부재를 동일하게 가장 어렵다고 답하였음($\chi^2 = 65.250, p < .001$)

(표 4-8) (취업준비자) 구직취업준비기간 동안 겪는 어려움

(단위 : %)

구분	관련 정보 부족	취업에 적합한 교육을 찾기 어려움	취업 준비기간 동안의 생계문제	심리적 고립감 및 좌절감	관련 일 경험의 부재	자격조건 (스펙) 맞추기	취업준비를 위한 비용부족	기타	
소계	103(15.0)	64(9.3)	96(14.0)	84(12.2)	74(10.8)	206(29.9)	44(6.4)	17(2.5)	
지역	시지역	60(14.3)	38(9.0)	64(15.2)	58(13.8)	39(9.3)	125(29.7)	26(6.2)	11(2.6)
	군지역	43(16.1)	26(9.7)	32(12.0)	26(9.7)	35(13.1)	81(30.3)	18(6.7)	6(2.2)
성별	남자	50(14.2)	34(9.7)	52(14.8)	40(11.4)	31(8.8)	114(32.4)	25(7.1)	6(1.7)
	여자	53(15.8)	30(8.9)	44(13.1)	44(13.1)	43(12.8)	92(27.4)	19(5.7)	11(3.3)
연령	19-24	70(17.2)	40(9.9)	38(9.4)	34(8.4)	51(12.6)	138(34.0)	22(5.4)	13(3.2)
	25-29	20(11.4)	16(9.1)	31(17.7)	31(17.7)	11(6.3)	51(29.1)	13(7.4)	2(1.1)
	30-34	8(13.1)	2(3.3)	18(29.5)	14(23.0)	3(4.9)	11(18.0)	4(6.6)	1(1.6)
	35-39	5(10.9)	6(13.0)	9(19.6)	5(10.9)	9(19.6)	6(13.0)	5(10.9)	1(2.2)

자료) 경상남도(2017), 경상남도 청년 실태조사 및 기본계획 수립, p. 166.



(그림 4-4) (취업자) 이직을 결정(결심)한 이유

□ (주거)30대 주거분야 문제점으로 문화/편의시설 접근성을 들어

- 청년 주거분야에서 가장 큰 문제에 대한 물음에서는 보증금/전세금/매매 비용마련 어려움 (56.2%)이 가장 높았음
 - 다음으로 월세/관리비 과다(27.4%)로 위 두 항목이 대부분을 차지함
- 연령에 따라 유의미한 차이가 있는 것으로 나타남($x^2 = 93.931, p < .001$)
 - 35-39세를 제외한 타 연령에서 문화/편의시설 접근성이 공공임대/소형평수 부족보다 높게 나타남

(표 4-9) (취업준비자) 구직취업준비기간 동안 겪는 어려움

(단위 : %)

구분	보증금/전세금/매매비용마련 어려움	월세/관리비 과다	공공임대/소형평수부족	대중교통 편리성	문화/편의시설 접근성	주변 치안	계약 등 주택 관련 법률정보 부족	기타	
소계	1229(56.2)	599(27.4)	92(4.2)	59(2.7)	113(5.2)	30(1.4)	44(2.0)	19(0.9)	
지역	시지역	871(58.2)	403(26.9)	74(4.9)	33(2.2)	65(4.3)	20(1.3)	24(1.6)	7(0.5)
	군지역	358(52.0)	196(28.5)	18(2.6)	26(3.8)	48(7.0)	10(1.5)	20(2.9)	12(1.7)
성별	남자	592(56.6)	278(26.6)	42(4.0)	32(3.1)	55(5.3)	7(0.7)	30(2.9)	10(1.0)
	여자	637(55.9)	321(28.2)	50(4.4)	27(2.4)	58(5.1)	23(2.0)	14(1.2)	9(0.8)
연령	19-24	281(48.4)	190(32.7)	10(1.7)	21(3.6)	27(4.6)	17(2.9)	25(4.3)	10(1.7)
	25-29	309(55.6)	166(29.9)	23(4.1)	10(1.8)	27(4.9)	6(1.1)	9(1.6)	6(1.1)
	30-34	304(62.9)	115(23.8)	20(4.1)	11(2.3)	25(5.2)	3(0.6)	4(0.8)	1(0.2)
	35-39	335(59.3)	128(22.7)	39(6.9)	17(3.0)	34(6.0)	4(0.7)	6(1.1)	2(0.4)

자료) 경상남도(2017), 경상남도 청년 실태조사 및 기본계획 수립, p. 166.

□ (의료건강) 경남 음주와 흡연 실태

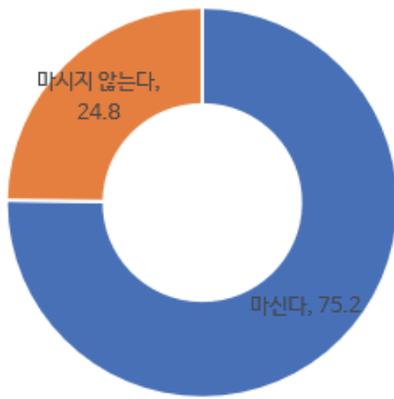
- 응답자 중 음주를 하는 경우(75.2%)가 하지 않는 경우(24.8%)보다 높음
 - 월 2~3회(39.0%)가 가장 많음. 다음으로 주 1~2회(28.5%), 월 1회 이하(22.7%) 등의 순임. 거의 매일 2.5%(40명)임
 - 성별의 경우, 여자의 마신다(72.7%)에 비해 남성의 마신다(77.9%) 비율이 더 높음($x^2 = 7.931, p < .05$)
 - 연령의 경우, 30-34세의 마시지 않는 비율(29.0%)이 가장 높고, 19-24세 비율(19.9%)이 가장 낮음($x^2 = 12.396, p < .05$). 모든 연령에서 월 2~3회가 가장 높고, 주 1~2회, 월 1회 이하 등의 순임
- 응답자 중 흡연여부를 살펴보면, 비흡연이 81.4%로 흡연(18.6%)에 비해 높게 나타남
 - 성별에 따라 유의미한 차이가 있는 것으로 나타남($x^2 = 353.392, p < .001$). 여성 흡연(3.5%)보다 남성 흡연(34.8%)이 더 높음
 - 연령대가 높을수록 흡연율도 높은 편임

(표 4-10) 음주 및 흡연 여부

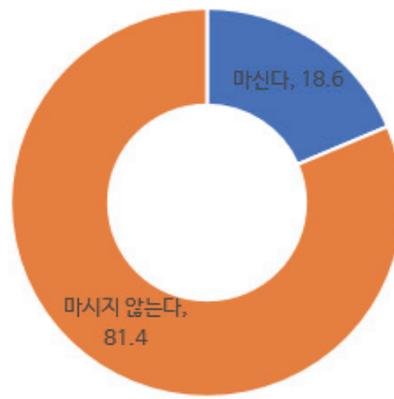
(단위 : %)

구분	음주		흡연		
	마신다	마시지 않는다	마신다	마시지 않는다	
소계	1649(75.2)	544(24.8)	406(18.6)	1782(81.4)	
지역	시지역	1134(75.5)	367(24.5)	243(16.2)	1255(83.8)
	군지역	515(74.4)	177(25.6)	163(23.6)	527(76.4)
성별	남자	821(77.9)	233(22.1)	366(34.8)	686(65.2)
	여자	828(72.7)	311(27.3)	40(3.5)	1096(96.5)
연령	19-24	466(80.1)	116(19.9)	97(16.7)	485(83.3)
	25-29	415(74.2)	144(25.8)	92(16.5)	464(83.5)
	30-34	342(71.0)	140(29.0)	99(20.6)	381(79.4)
	35-39	426(74.7)	144(25.3)	118(20.7)	452(79.3)

자료) 경상남도(2017), 경상남도 청년 실태조사 및 기본계획 수립, pp. 192-193.



(그림 4-5) 음주



(그림 4-6) 흡연

□ (돌봄) 40세 이하 밤에 혼자 집에 있을 때 두려움이 큰 편

- 경남 도내 범죄상황별 두려움 중 '밤에 혼자 집에 있을 때' 두려운 편(두려운 편이다+매우 두렵다)이라고 응답한 결과를 살펴보면, 10대 19.6%, 20대 16%, 30대 14.9%, 40대 8.9%, 50대 8.8%, 60대 이상 10.1%로 나타남

(표 4-11) 밤에 혼자 집에 있을 때

(단위 : %)

구분	합계	전혀 두렵지 않다	두렵지 않은 편이다	보통이다	두려운 편이다	매우 두렵다	
2018	100.0	34.4	32.4	21.6	10.0	1.5	
지역	시지역	100.0	33.0	32.2	23.2	10.2	1.5
	군지역	100.0	41.1	36.1	14.3	7.6	0.8

성별	남자	100.0	46.4	31.9	17.7	3.4	0.6
	여자	100.0	22.5	32.8	25.6	16.7	2.5
연령	15-19세	100.0	29.2	28.6	22.6	16.7	2.9
	20-29	100.0	35.2	27.1	21.7	12.8	3.2
	30-39	100.0	30.8	30.0	24.36	13.1	1.8
	40-49	100.0	33.8	34.3	23.0	7.7	1.2
	50-59	100.0	34.9	33.6	22.7	7.8	1.0
	60세 이상	100.0	35.8	33.2	21.0	9.2	0.9

자료) 경상남도(2018), 경상남도 사회조사, p. 93.

□ (문화여가) 경남을 떠나고 싶은 이유로 일자리 다음이 문화부족을 들어

- 경남을 떠나고 싶은 가장 큰 이유에 대한 물음에서는 일자리(43.5%)가 가장 많음
 - 다음으로 문화(28.5%), 주거환경(10.1%), 배움/교육(8.4%) 등의 순임
- 연령에 따라 유의미한 차이가 있는 것으로 나타남($\chi^2 = 35.937, p < .01$)
 - 35-39세의 경우, 타 연령대와 달리 문화를 누리기에 비해 주거환경 이유가 더 큰 비율을 나타냄

(표 4-12) 경남을 떠나고 싶은 가장 큰 이유

(단위 : %)

구분		일자리	문화	주거환경	배움/교육의 기회	인적 네트워킹	기타
소계		310(43.5)	203(28.5)	72(10.1)	60(8.4)	31(4.4)	36(5.1)
지역	시지역	202(44.2)	124(27.1)	45(9.8)	35(7.7)	28(6.1)	23(5.0)
	군지역	108(42.4)	79(31.0)	27(10.6)	25(9.8)	3(1.2)	13(5.1)
성별	남자	170(48.7)	79(22.6)	35(10.0)	33(9.5)	16(4.6)	16(4.6)
	여자	140(38.6)	124(34.2)	37(10.2)	27(7.4)	15(4.1)	20(5.5)
연령	19-24	115(38.9)	103(34.8)	24(8.1)	22(7.4)	11(3.7)	21(7.1)
	25-29	107(48.9)	59(26.9)	18(8.2)	14(6.4)	10(4.6)	11(5.0)
	30-34	53(49.1)	24(22.2)	12(11.1)	12(11.1)	6(5.6)	1(0.9)
	35-39	35(39.3)	17(19.1)	18(20.2)	12(13.5)	4(4.5)	3(3.4)

자료) 경상남도(2017), 경상남도 청년 실태조사 및 기본계획 수립, p. 184.

3. 가족여성

□ (고용) 양성평등 실현을 위해 여성의 일자리 창출(35.0%)이 가장 필요

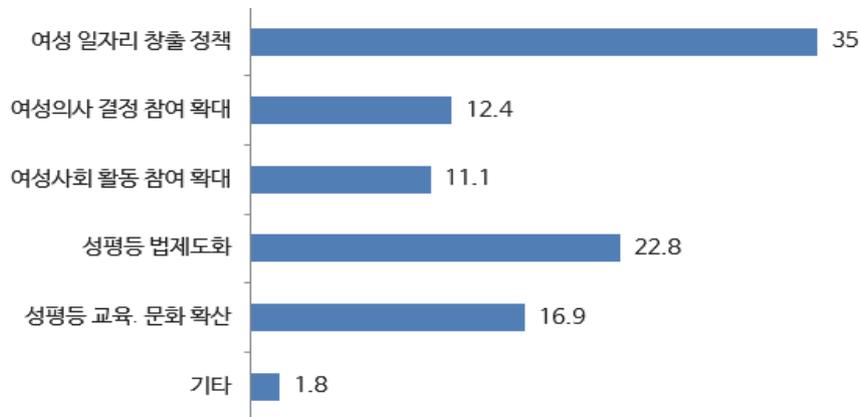
- 경남 도내 실질적 성평등 실현을 위한 정책에 대해서는 여성 일자리 창출이 35.0%로 가장 높게 나타남.
 - 다음으로 성평등 법제도화(22.8%), 성평등 교육문화 확산(16.9%) 등의 순임

(표 4-13) 실질적 성평등 실현을 위한 과제

(단위 : %)

구분		합계	여성 일자리 창출 정책	여성의사 결정 참여 확대	여성사회 활동 참여 확대	성평등 법제도화	성평등 교육문화 확산	기타
2018		100.0	35.0	12.4	11.1	22.8	16.9	1.8
지역	시지역	100.0	35.3	12.9	11.2	22.5	16.5	1.6
	군지역	100.0	39.8	12.1	12.5	18.9	14.5	2.2
성별	남자	100.0	32.2	11.6	11.5	22.2	20.1	2.3
	여자	100.0	37.8	13.1	10.8	23.4	13.7	1.3
연령	15-19세	100.0	28.0	11.6	9.9	27.1	20.1	3.3
	20-29	100.0	26.1	10.5	9.6	29.6	20.6	3.6
	30-39	100.0	36.3	9.6	9.6	26.1	16.8	1.7
	40-49	100.0	36.3	11.5	11.7	20.5	19.3	0.8
	50-59	100.0	35.4	13.9	12.3	20.9	16.7	0.9
	60세 이상	100.0	36.5	15.7	12.7	19.5	14.6	1.0

자료) 경상남도(2018), 경상남도 사회조사, p. 111.



(그림 4-7) 실질적 성평등 실현을 위한 과제

□ (고용) 여성의 열악한 근무처우 여성 33.4% VS 남성 19.3%

- 경제활동의 종사상 지위를 살펴보면, 남성에 비해 여성의 근무처우가 열악한 것으로 나타남
 - 여성의 임시직+일용직 근무자의 비율은 33.4%로, 남성(19.3%)에 비해 1.7배 높음
 - 또한, 무급가족 종사자의 경우, 여성 12.8%로 남성 1.0%에 비해 많아, 경제활동의사가 있는 여성들을 위한 지원이 필요할 것으로 보임

(표 4-14) 경제활동의 종사상 지위

(단위 : %)

구분	임금근로자	상용	임시	일용	고용원	고용원	무급가족 종사자	
					있는 자영업자	없는 자영업자		
2018	72.6	75.0	14.9	10.1	5.1	16.5	5.8	
지역	시지역	76.4	74.8	15.0	10.2	5.6	13.9	4.1
	군지역	34.4	65.9	17.9	16.2	3.6	42.2	19.7
성별	남자	72.8	80.8	10.2	9.1	6.6	19.6	1.0
	여자	72.3	66.6	21.8	11.6	2.9	12.0	12.8

자료) 경상남도(2019), 제4기 경상남도 지역사회보장계획, p. 83.

□ (의료건강) 여성들의 가장 고민되는 문제 2순위 가족의 건강 문제 또는 장애

- 현재 가장 고민되는 문제로 지적하는 것은 남성과 여성 모두 경제적 어려움으로, 다음으로는 남성은 본인의 건강문제 또는 장애, 가족의 건강문제 또는 장애를 걱정하는 것으로 나타났고, 여성의 경우는 남성의 경우와 순서가 달라 가족의 건강문제 또는 장애, 본인의 건강문제 또는 장애 순으로 응답함
 - 기타 응답으로는 결혼 등 미래의 문제, 결혼자금 마련 등과 육아, 자녀의 학교생활, 자녀 결혼, 자녀의 학교생활, 주택문제, 주택이사, 집 걱정, 정년퇴직후 등이 나타남

(표 4-15) 가장 고민되는 문제(중복응답)

(단위 : 명, %)

구분	남성	여성	전체
경제적 어려움	128 (23.1)	142 (21.8)	270 (22.4)
직업이 없거나 고용이 불안정함	39 (7.0)	44 (6.8)	83 (6.9)
학교 또는 직장 생활의 어려움	29 (5.2)	19 (2.9)	48 (4.0)
성적 또는 진로	20 (3.6)	38 (5.8)	58 (4.8)
이성 또는 부부문제	22 (4.0)	24 (3.7)	46 (3.8)
부모 또는 자녀 관계	36 (6.5)	55 (8.5)	91 (7.6)
친구들과의 갈등 및 따돌림	5 (0.9)	2 (0.3)	7 (0.6)
소외감, 외로움, 고독	18 (3.2)	18 (2.8)	36 (3.0)
본인의 건강 문제 또는 장애	89 (16.0)	106 (16.3)	195 (16.2)
가족의 건강 문제 또는 장애	86 (15.5)	115 (17.7)	201 (16.7)
기타	4 (0.7)	8 (1.2)	12 (1.0)
특별히 없음	79 (14.2)	79 (12.2)	158 (13.1)
Total	555 (100.0)	650 (100.0)	1205 (100.0)

□ (돌봄) 자녀 양육을 위해 가장 필요한 정책은 돌봄서비스(27.0%)와 공공보육 확대(17.9%)

- 경남 도내 자녀 양육을 위하여 가장 필요한 정책에 대하여 돌봄서비스(아이돌봄 서비스, 가정공동체 돌봄, 초등돌봄 등)가 27.0%로 가장 높게 나타남.

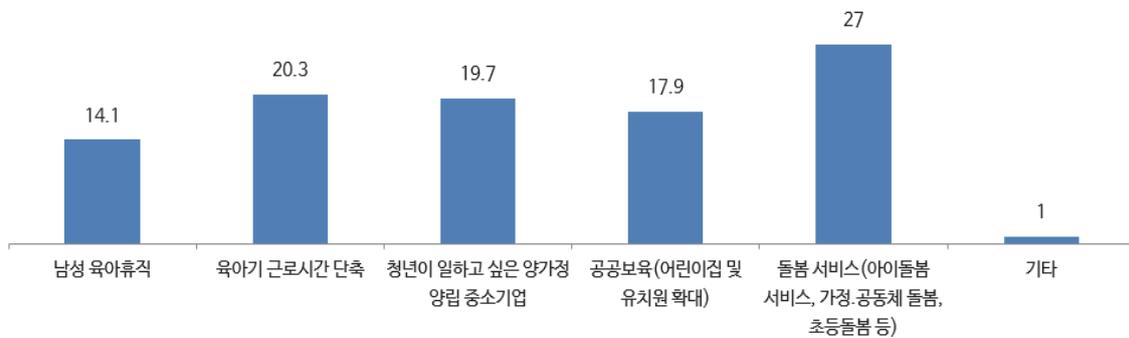
- 다음으로 청년이 일하고 싶은 일가정 양립 중소기업(19.7%), 공공보육(어린이집, 유치원) 확대(17.9%) 등의 순임

(표 4-16) 자녀양육 시 필요한 정책

(단위 : %)

구분	합계	남성 육아휴직	육아기 근로시간 단축	청년이 일하고 싶은 양가정 양립 중소기업	공공보육 (어린이집, 유치원 확대)	돌봄 서비스 (아이돌봄 서비스, 가정공동체 돌봄, 초등돌봄 등)	기타	
2018	100.0	14.1	20.3	19.7	17.9	27.0	1.0	
지역	시지역	100.0	13.5	20.4	19.7	18.3	27.1	0.9
	군지역	100.0	7.3	17.6	20.7	19.5	33.4	1.4
성별	남자	100.0	16.4	17.7	21.0	18.8	24.9	1.1
	여자	100.0	11.7	22.9	18.4	17.1	29.0	0.9
연령	15-19세	100.0	24.2	22.5	19.9	14.8	17.2	1.6
	20-29	100.0	23.9	23.4	12.8	18.1	26.0	1.3
	30-39	100.0	18.4	19.5	20.5	16.3	30.7	0.7
	40-49	100.0	12.2	18.5	23.3	19.1	28.2	0.7
	50-59	100.0	10.1	20.0	20.3	21.5	28.4	0.4
	60세 이상	100.0	9.3	17.8	19.5	21.5	32.5	1.2

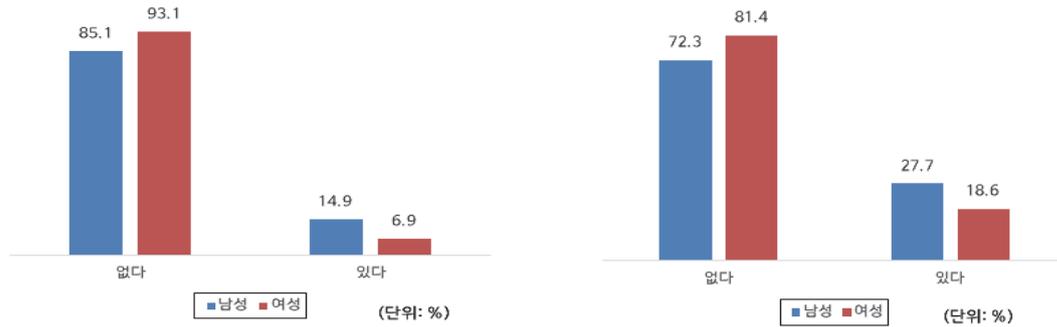
자료) 경상남도(2018), 경상남도 사회조사, p. 112.



(그림 4-8) 자녀양육 시 필요한 정책

□ (문화여가) 위원회 및 정치적 행동 참여에 여성의 낮은 참여율

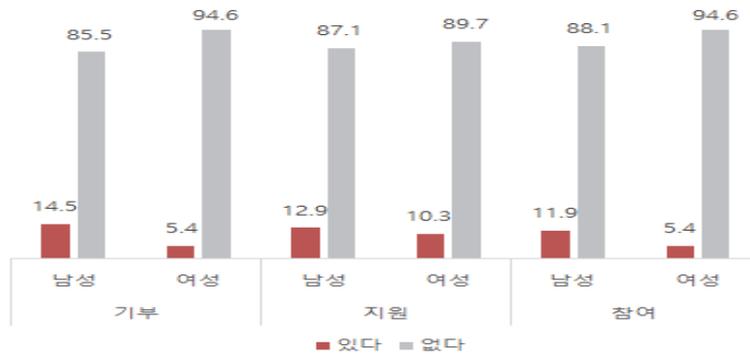
- 위원회 등 참여경험은 대체로 없는 편이나 여성 비율이 더 낮음
 - 참여의향 역시 남성에 비해 낮아 여성참여를 위한 관심과 필요에 관한 인식개선에 더 힘을 쏟아야 할 것으로 나타남



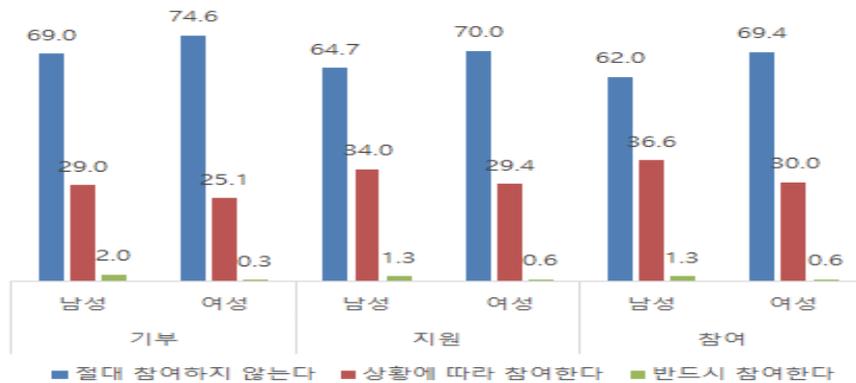
(그림 4-9) 위원회·공청회·모니터링 참여경험 (그림 4-10) 위원회·공청회·모니터링 참여의향

자료) 경상남도(2018), 경상남도 사회조사, p. 112.

- 정치적 행동 참여경험은 대체로 없음이 많았으나, 여성에 비해 남성의 참여가 비교적 많았음
 - 향후 참여 의사 역시 절대 참여하지 않는다는 응답 대부분이었음. 그러나 상황에 따라 참여하겠다는 의사 역시 남성이 많았음



(그림 4-11) 정치적 행동 참여경험 (단위: %)



(그림 4-12) 정치적 행동 참여의사 (단위: %)

자료) 경상남도(2018), 경상남도 사회조사, p. 112.

4. 노인

□ (고용) 저소득 노인일자리 사업으로 '취약계층 지원활동' 욕구가 가장 높아

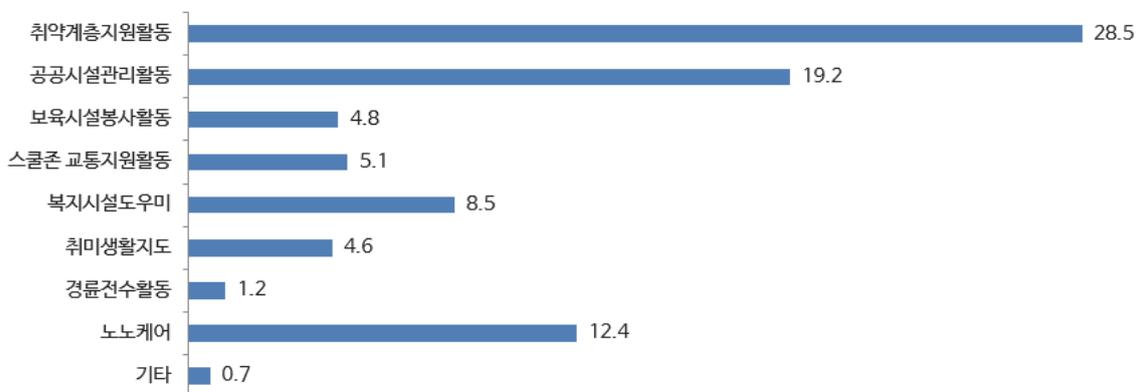
- 경남 도내 저소득 노인 일자리 사업에서 확대해야 할 부분으로 취약계층 지원활동이 28.5%로 가장 높게 나타남. 다음으로 공공시설 관리활동(19.6%), 지역사회 환경개선(18.2%) 등의 순으로 나타남
- 연령에 따른 저소득 노인 일자리 사업에 확대해야 할 부분에 대해서 60대 이상 응답자가 취약계층 지원활동 비율이 30.5%로 가장 높게 나타나 당사자의 욕구가 가장 높은 것 또한 취약계층 지원활동으로 나타남

(표 4-17) 저소득 노인 일자리 사업 시 확대해야할 정책

(단위 : %)

구분	합계	취약계층지원 활동	공공시설관리 활동	지역사회환경 개선	보육시설봉사 활동	스쿨존 교통지 원활동	복지시설도우미	취미생활지도	경륜전수활동	노노케어	기타	
2018	100.0	28.5	19.2	15.2	4.8	5.1	8.5	4.6	1.2	12.4	0.7	
지역	시지역	100.0	28.6	19.4	14.5	4.7	5.1	8.6	4.7	1.3	12.5	0.6
	군지역	100.0	28.8	18.2	17.8	4.9	3.8	8.0	3.2	0.6	13.7	1.0
성별	남자	100.0	29.3	19.8	16.8	4.2	4.7	7.7	4.2	1.2	11.6	0.5
	여자	100.0	27.6	18.6	13.7	5.4	5.5	9.2	5.0	1.2	13.2	0.8
연령	15-19세	100.0	25.5	17.0	13.2	6.4	7.5	8.3	10.1	1.9	8.8	1.3
	20-29	100.0	27.6	18.1	16.5	4.6	5.0	8.3	5.3	1.5	12.4	0.6
	30-39	100.0	28.7	20.0	14.2	5.2	6.7	7.4	4.1	0.6	12.5	0.5
	40-49	100.0	28.6	21.0	14.7	4.3	5.1	8.3	3.8	1.2	12.6	0.4
	50-59	100.0	28.4	19.2	17.6	4.8	3.9	9.0	4.2	1.2	11.3	0.4
	60세 이상	100.0	30.5	19.4	15.5	4.4	3.2	8.8	4.1	1.3	12.2	0.6

자료) 경상남도(2018), 경상남도 사회조사, p. 89.

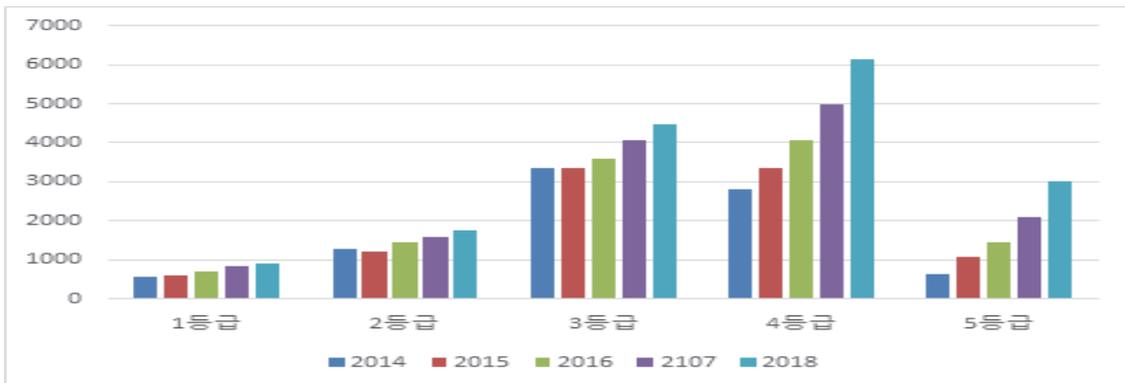


(그림 4-13) 저소득 노인 일자리 사업 시 확대해야할 정책

□ (의료건강) 경남 장기요양 치매노인 상승 추세

- 경상남도 내 장기요양 자격을 부여받은 치매 환자 중 2018년 현재 4등급 6,127명(남:여=1:3.42), 3등급 4,485명(남:여=1:3.72), 5등급 2,994명(남:여=1:3.81), 2등급 1,746명(남:여=1:5.26), 1등급 917명(남:여=1:6.84)
- 연도별, 등급별 모두 지속적으로 상승하는 수준을 보이고 있음

(단위 : 명)

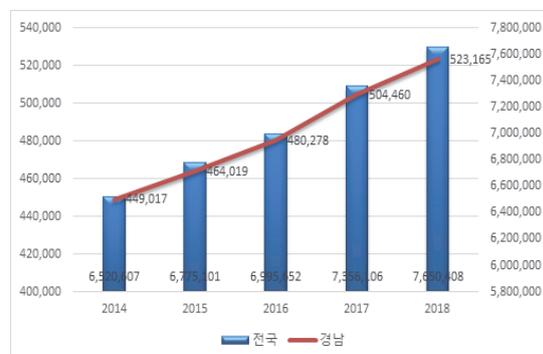
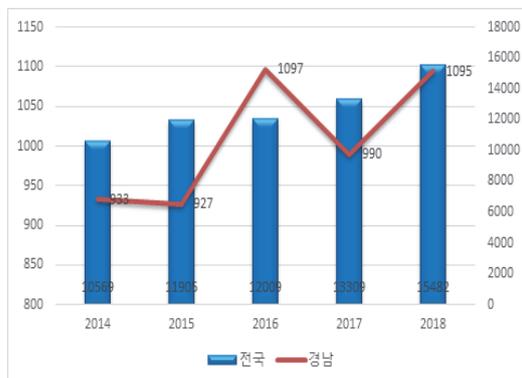


(그림 4-14) 장기요양 자격별 치매현황(2014~2018)

□ (돌봄) 경남 학대 노인은 지속적으로 상승

- 경상남도 학대 노인의 수는 지속적으로 상승하고 있으며 가파른 상승곡선이 나타남. 이와 함께 노인학대 건수 역시 동반상승을 하고 있으나, 2016년을 기준으로 가장 많은 노인학대 신고접수가 완료되었고 이후 하락, 재상승하고 있음
- 노인학대는 연도별 상승하는 경향을 나타내고 있으나 학대접수와는 뚜렷한 상관관계로 이어지지 않음

(단위: 건, 명)



(그림 4-15) 노인학대 접수건수 (2014~2018)

(그림 4-16) 학대노인 피해수 (2014~2018)

□ (톨봄) 노인에 대한 지역사회의 도움 제공수준은 전체 41.7점, 생활환경 제공수준 40.3점

- 노인에 대한 지역사회 도움 제공수준의 경우, 창원(65.6점), 거창(59.2점), 남해(58.8점), 산청(53.9점) 등의 순임
- 노인에 대한 지역사회의 생활환경 제공수준의 경우, 창원시(66.3점), 남해군(57.6점), 거창군(56.9점), 산청군(55.3점) 등의 순임
 - 군지역에 비해 시지역의 도움 제공수준과 제공수준이 낮은 편임. 이에 대한 지원이 지역적으로 이뤄져야 할 것임

(표 4-18) 노인가구에 대한 지역사회의 도움 및 생활환경 제공수준 (단위 : %, 100점만점 점)

구분	도움경로 알지못함	도움경로 인지				노인에 대한 지역사회의 도움 제공 수준	노인에대한 지역사회의 생활환경 제공 수준
			들어본 적은 있으나 내용 잘 모른다	대략적인 내용정도만 알고있다	구체적인 내용을 알고 있다		
전체	21.8	78.2	43.7	27.6	6.9	41.7	40.3
창원시	5.4	94.7	33.0	56.3	5.4	65.6	66.3
진주시	3.9	96.0	43.3	48.0	4.7	45.3	43.5
통영시	11.9	88.1	49.7	35.6	2.8	51.7	51.1
사천시	7.7	92.3	23.1	44.2	25.0	52.3	51.4
김해시	35.7	64.4	42.9	16.1	5.4	30.9	30.5
밀양시	51.5	48.5	27.7	14.7	6.1	35.2	34.3
거제시	75.0	25.0	18.1	6.9	0.0	21.8	20.1
양산시	27.9	72.1	47.1	23.5	1.5	37.2	37.3
의령군	9.4	90.6	74.2	14.8	1.6	37.2	37.0
함안군	29.4	70.6	47.1	15.7	7.8	49.0	36.1
창녕군	44.0	55.9	52.6	2.6	0.7	21.4	18.3
고성군	26.3	73.7	48.5	24.2	1.0	35.2	31.7
남해군	0.0	100.0	28.0	61.8	10.2	58.8	57.6
하동군	19.9	80.1	64.7	13.7	1.7	32.4	31.5
산청군	5.8	94.2	33.5	48.4	12.3	53.9	55.2
함양군	30.2	69.9	34.4	28.8	6.7	42.1	40.3
거창군	14.3	85.8	31.3	31.3	23.2	59.2	56.9
합천군	32.3	67.7	59.6	5.1	3.0	25.1	23.5

자료) 경상남도(2019), 제4기 경상남도 지역사회보장계획, p. 95.

□ **(틀봄) 부모님과 같이 살고 있음(10.6%)에 비해 부모님과 같이 살고 있지 않음(89.4%)이 높아**

- 부모님과 같이 살고 있지 않는 경우는 89.4%로, 군지역(82.7%)에 비해 시지역(91.5%)이 더 높게 나타남

(표 4-19) 부모 부양책임자(생활비 제공자)

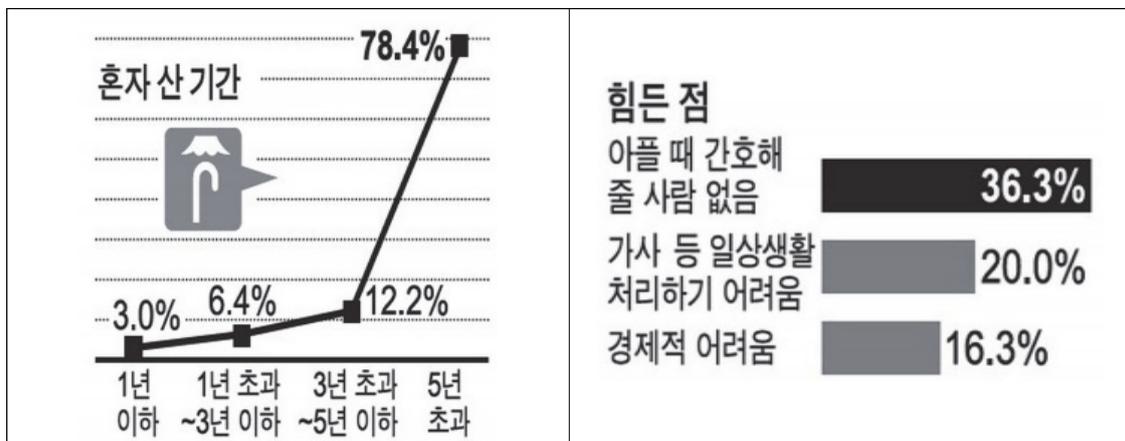
(단위 : %)

	부모님과 같이 살고 있음	부모님과 같이 살고 있지 않음						부모님과 같이 살고 있지 않음
		장남 또는 만며느리	아들 또는 며느리	딸 또는 사위	모든 자녀	부모님 스스로 해결	기타	
소계	10.6	25.7	22.4	4.3	23.3	22.7	1.6	89.4
시지역	8.5	21.7	21.7	4.8	21.7	29.1	0.9	91.5
군지역	17.3	31.9	23.6	3.5	25.7	12.5	2.8	82.7

자료) 경상남도(2017), 경상남도 사회조사

□ **(틀봄) 1인 노인가구 39% 아플 때 보살핌이 절실**

- 고성군 노인실태조사 결과, 1인가구는 39.0%로 2인가구(50.5%) 다음 순으로 많았으며,
 - 홀몸 노인들의 혼자 거주기간은 5년 초과가 78.4%로 가장 많았고, 다음으로 3년 초과~5년 이하(12.2%), 1년 초과~3년 이하(6.4%) 등의 순으로 나타남
- 혼자 살면서 가장 힘든 점은 아플 때 간호해 줄 사람이 없음이 36.3%로 가장 높게 나타남. 다음으로 가사 등 일상생활 문제를 처리하기 어려움(20.0%), 경제적 어려움(16.3%) 등의 순으로 나타남



자료) 경남도민일보(2019.12.26.), 1인 노인가구 39%... 아플 때 보살핌 절실

5. 장애인

□ (고용주거) 장애유형별 구직 및 취업률은 평균 50.1%이며, 안면장애(70.4%)가 가장 높고, 간장애(33.8%)는 가장 낮아

- 유형별 구직자는 지체장애가 36.5%인 5,170명으로 가장 많으며, 지적장애 3,269명, 청각장애 1,359명, 시각장애 1,198명, 뇌병변장애 1,109명 등의 순임
- 취업자의 경우에도 지체장애가 2,497명으로 가장 많고, 지적장애 1,857명, 청각장애 722명, 시각장애 590명 등의 순으로 나타남. 반면 취업률은 안면장애 70.4%, 지적장애 56.8%, 자폐성장애 53.4%, 청각장애 53.1% 등의 순으로 높게 나타났음

(표 4-20) 장애유형별 구직 및 취업 동향

(단위 : 명, %)

구분	구직자수	증감	취업자수	증감	취업률	증감
지체장애	5170	20.4	2497	27.5	48.3	2.7
뇌병변장애	1109	12.4	527	32.7	47.5	7.3
시각장애	1198	28.7	590	6.3	49.2	-10.4
청각장애	1359	16.7	722	11.2	53.1	-2.6
언어장애	173	1.8	91	28.2	52.6	10.8
지적장애	3269	20.1	1857	44.1	56.8	9.5
정신장애	873	11.8	381	21.7	43.6	3.5
자폐성장애	281	32.5	150	57.9	53.4	8.6
신장장애	347	47	132	48.3	38.0	0.3
심장장애	38	46.2	19	35.7	50.0	-3.8
호흡기장애	31	29.2	11	10.0	35.5	-6.2
간장애	65	209.5	22	46.7	33.8	-37.6
안면장애	27	42.1	19	72.7	70.4	12.5
장루요루장애	36	80	15	66.7	41.7	-3.3
뇌전증장애	114	15.2	30	7.1	26.3	-2.0
상이등급	75	-11.8	38	0.0	50.7	6.0
미분류	7	133.3	2	-	28.6	28.6
계	14172	20.1	7103	28.2	50.1	3.1

자료) 한국장애인고용공단, 장애인 구인·구직 및 취업동향, 2017년 3/4분기; 송부용 외(2018), 경남 장애인 일자리복지센터 조성 방안, 경남연구원. p. 38. 재인용.

- 2017년 3분기 산업별 구인은 제조업(6,617명)과 사업시설관리 및 사업지원 서비스업(4,269명)이 전체 49.2%를 차지하며, 취업자는 제조업 1,270명, 사업시설 관리 및 사업지원 서비스업 627명, 도매 및 소매업 457명 등의 순으로 나타남
 - 대부분 제조업과 사업지원, 시설관리 분야 등으로 취업하고 있는 것으로 나타남

□ (의료건강) 경남 지역사회재활시설이 전국 평균을 다소 하회하는 수준이며, 종사자수는 전국 평균의 절반에도 미치지 못함

- 지역사회재활시설의 수는 전국의 약 7.6%로서 장애인 인구비율에 필적하는 수준임. 시설의 종류별로 보면 수어통역센터와 생활이동 지원센터는 전국 평균을 웃돌며, 복지관과 주간보호시설은 전국 평균을 다소 하회하는 수준임. 체육시설의 상대적 취약성이 두드러짐
- 종사자의 수는 모든 유형의 시설에서 전국 평균에 미치지 못하는 수준임. 특히 장애인복지관과 생활이동 지원센터의 종사자 수는 전국 평균의 절반에도 미치지 못함

(표 4-21) 전국 및 경남의 장애인지역사회재활시설 현황(2018년 12월 기준)

(단위 : 개소, %)

구분	계	장애인 복지관	주간보호 시설	장애인 체육관	수어통역 센터	생활이동 지원센터	점자 도서관	점자 도서등 출판시설	수련 시설
전국	시설수(A)	1,374	241	724	33	195	159	20	1
	종사자수(B)	12,561	7,041	2,980	428	945	997	112	54
	B/A	9.1	29.2	4.1	13	4.8	6.3	5.6	54
경남	시설수(C)	105	16	49	1	19	19	1	0
	종사자수(D)	589	304	160	3	67	50	5	0
	D/C	5.6	19	3.3	3	3.5	2.6	5	0

자료) 보건복지부, 2017년 장애인 실태조사; 경상남도사회서비스원, 경상남도 사회서비스 중장기 발전계획 토론회(2019.12.23.) 재인용.

- 시각장애인이 서비스 제공인력으로서의 역할을 한다는 점에서 장애인 일자리로서의 의미를 지니는 안마서비스의 경우, 전반적으로 제공인력은 기복이 있는 중에도 지난 5년간 증가함
- 반면, 이용자 수는 감소하였음을 보여줌. 서비스 제공에 참여한 시각장애인의 개인별 일감과 소득은 상대적으로 줄어들었을 개연성을 시사함

(표 4-22) 연도별 시각장애인 안마서비스 제공·이용 상황

2015. 12			2016. 12			2017. 12			2018. 12			2019. 09		
제공 기관	제공 인력	이용자	제공 기관	제공 인력	이용자	제공 기관	제공 인력	이용자	제공 기관	제공 인력	이용자	제공 기관	제공 인력	이용자
22	57	1,132	21	54	836	25	48	571	30	52	796	34	63	940

자료) 경상남도 지역사회서비스지원단 내부자료; 경상남도사회서비스원, 경상남도 사회서비스 중장기 발전계획 토론회(2019.12.23.) 재인용.

□ (돌봄) 장애인 돌봄 과정의 지원 및 서비스 필요성 23.6%

- 장애인 돌봄과정의 지원 및 필요성을 분석한 결과, 장애인돌봄은 26.9%로 나타남.
- 또한 돌봄 담당 가족 당사자에 대한 서비스 필요성이 30.8%로 나타나, 돌봄 대상자뿐만

아니라 가족에 대한 지원이 필요함을 역설하고 있음.

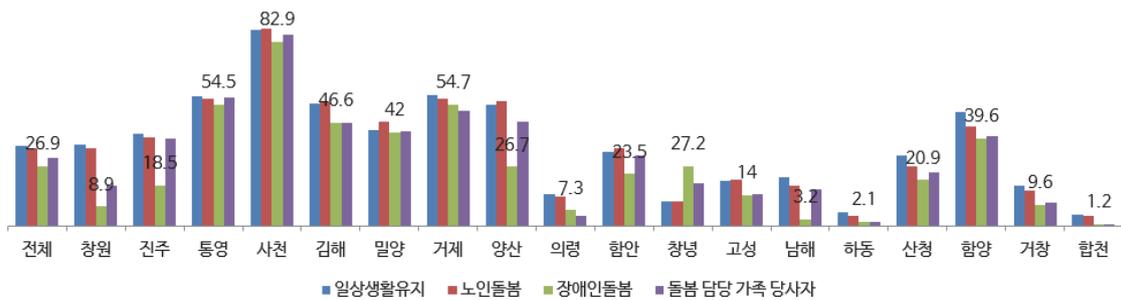
- 물론 본 결과는 장애인 가족뿐만 아니라 모든 영역의 돌봄가족이 대상이지만, 장애인 가족에 대한 지원은 필수적으로 필요할 것으로 판단됨

(표 4-23) 성인 돌봄에 대한 공적지원 및 서비스 필요여부

(단위 : '지원 및 서비스에 대한 필요하다'에 대한 비율 %)

구분	전체	창원	진주	통영	사천	김해	밀양	거제	양산	의령	함안	창녕	고성	남해	하동	산청	함양	거창	합천
a	361	367	415	585	879	552	484	587	543	147	333	112	202	219	62	31.7	51.4	183	53
b	351	349	398	570	884	554	468	571	563	134	353	112	212	183	48	26.9	45.0	160	47
c	269	89	185	545	829	466	420	547	267	73	235	272	140	32	21	20.9	39.6	96	12
d	308	183	393	577	857	466	425	516	467	45	320	191	146	168	21	24.0	40.7	109	12

주) a 일상생활유지 / b 노인돌봄 / c 장애인돌봄 / d 돌봄 담당 가족 당사자
 자료) 경상남도(2019), 제4기 경상남도 지역사회보장계획, p. 60.



(그림 4-17) 성인 돌봄에 대한 공적지원 및 서비스 필요하다에 대한 비율

□ (돌봄) 장애인 편의시설 적정설치율은 전국평균(74.8%)에 비해 경남 71.2%로 낮아

- 장애인 편의시설 적정설치수는 전국 6,754,701개이며, 경남 454,976개임
 - 적정설치율의 경우, 전국 74.8%에 비해 경남 71.2%로 낮게 나타나 설치율과 적정설치율의 차이에서도 전국 5.4%p에 비해 경남(6.3%p)이 낮게 나타남

(표 4-24) 장애인 편의시설 수

(단위 : 개)

구분	대상건물수	설치기준 항목수	설치수	설치율	적정설치수	적정설치율	설치율과 적정설치율의 차이
전국	185,947	9,034,890	7,243,294	80.2	6,754,701	74.8	5.4
경남	12,466	639,345	495,402	77.5	454,976	71.2	6.3

자료) 2018 장애인 편의시설 실태 전수조사 보고서

□ (돌봄) 장애인연금 수급은 창원, 김해, 양산 등의 순이며, 군지역에 수급비율은 낮아

- 장애인연금 수급의 경우, 시지역에 집중되어 있음
 - 창원시(31.0%), 김해시(15.5%), 양산시(10.2%), 진주시(8.9%), 거제시(8.1%) 등의 순으로 모두 시지역임
 - 상대적으로 수급비율이 낮은 군지역의 수급자 비율이지만 전체 인구대비 수급자 수는 적지 않으므로 군지역 지원에 대한 관심이 필요함

(표 4-25) 장애인연금 수급 현황

(단위 : 명, 천원)

구분	2014		2015		2016		2017	
	수급자수	금액	수급자수	금액	수급자수	금액	수급자수	금액
경상남도	6,264	25,855,635	6,257	26,288,903	6,188	26,144,763	6,140	26,750,332
창원시	1,991	8,260,091	1,978	8,418,087	1,930	8,301,637	1,902	8,339,585
진주시	509	2,205,164	525	2,302,476	530	2,327,440	547	2,469,735
통영시	245	983,510	237	1,017,266	232	930,021	228	944,373
사천시	205	784,507	198	798,298	187	752,159	181	744,190
김해시	968	3,783,848	979	3,830,111	964	3,755,073	950	3,880,401
밀양시	204	871,240	207	891,359	197	893,058	206	828,753
거제시	552	2,197,768	540	2,147,729	523	2,066,795	498	2,005,370
양산시	544	2,238,519	554	2,326,060	592	2,529,729	627	2,949,917
의령군	66	277,825	64	272,302	64	280,579	65	281,694
함안군	143	589,863	135	668,807	135	621,183	123	558,052
창녕군	143	599,174	145	609,820	150	638,434	150	677,702
고성군	121	524,124	123	518,425	119	516,507	117	531,944
남해군	109	478,774	108	452,690	104	499,789	98	431,887
하동군	91	435,873	94	428,481	94	422,744	96	426,926
산청군	80	353,676	80	348,181	83	369,120	83	403,484
함양군	80	339,295	79	325,883	77	331,278	75	343,327
거창군	116	487,920	111	487,301	112	473,957	105	515,364
합천군	97	444,464	100	445,627	95	435,260	89	417,628

자료) 경상남도 기본통계, (2014~2017)

주) 매년 12월 31일 기준

□ (문화여가) 장애아동의 문화여가 등에 상대적 낮은 욕구

- 문화·여가·체육 영역의 높은 사회서비스 욕구
 - 지역사회보장 욕구조사 영역 중 사회서비스 관련 영역을 발췌하여 살펴본 결과, 문화 및 여가활동 영역에서 어려움을 느낀다는 정도가 가장 높았으며(46.1/100), 지원이 필요하다고 응답한 비율(26.6%)도 가장 높았음. 이어서 체육활동에 대해 어려움을 느끼는 정도(44.8/100)와 지원 필요성(25.6%) 욕구가 상대적으로 높은 편에 속하였음

○ 상대적으로 낮은 장애아동 서비스 욕구

- 장애아동에 대한 돌봄이나 발달 및 양육 영역에 대해서는 어려움을 느끼는 정도도 낮고 (29.3/100), 지원이 필요하다고 응답한 비율(16.0%)도 가장 낮았음

(표 4-26) 사회서비스 영역별 지원 욕구

사회서비스 영역	어려운 정도 (100점 기준)	지원 필요성 (필요하다고 답한 비율, %)
장애아동 돌봄, 발달, 양육	29.3	16.0
성인 장애인 돌봄	35.6	23.6
취업, 창업활동 및 기회 마련	43.4	22.2
주거환경 열악	36.4	21.0
문화, 여가활동	46.1	26.6
체육활동	44.8	25.6

자료) 경상남도, 『제4기 지역사회보장계획』; 경상남도사회서비스원, 경상남도 사회서비스 중장기 발전계획 토론회(2019.12.23.) 재인용.

- 추후 경남연구원에서 진행하는 경상남도 장애인 실태조사 결과를 바탕으로 장애인 욕구조사 결과는 수정·보완이 필요함. 그에 따라 관련 정책에 대한 기초 자료로 활용 가능할 것으로 판단됨

6. 일반도민

□ (의료건강) 지역에 따라 의료기관 이용률의 차이 발생

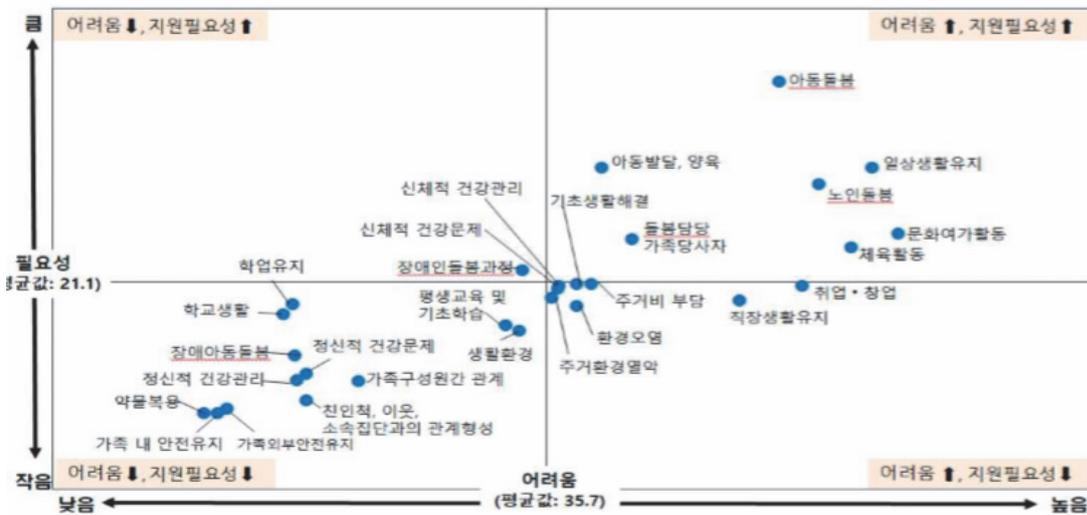
- 의료기관에 대한 전체 이용률은 89.1%로 나타남
- 의료기관별 이용률을 파악한 결과, 전체적으로 병(의)원을 이용한 분포가 69.2%로 가장 높았음. 지역별 의료기관이용률을 살펴보면, 종합병원은 거창군이, 병(의)원은 의령군이, 한의원은 산청군이, 치과는 산청군이, 보건소는 산청군, 양국은 양산시가 가장 높은 것으로 나타남
- 의료기관의 경우 지역별로 설치 및 운영에 차이가 있어 지역별로 병원을 많이 이용하는 경우 타 지역까지 가야 하는 불편함이나 비용발생 등의 어려움을 겪을 수 있으므로 지역의 의료기관 이용률을 참고하여 의료기관의 설치 및 운영을 제고해야 할 것이라고 보고 있음

(표 4-27) 의료기관 이용

(단위 : 명, %)

구분	의료기관 이용		의료기관 별 이용률							
	사례수	이용률	종합병원	병(의)원	한의원	치과	보건소	약국 (한약국)	기타	계
계	6,732	89.1	20.5	69.2	3.0	2.4	2.7	2.1	0.1	100.0
시지역	3,101	91.3	20.1	71.7	3.0	1.4	1.3	2.6	0.0	100.0
군지역	3,631	87.2	20.9	67.2	3.1	3.0	3.8	1.8	0.2	100.0

자료) 경상남도(2019), 제4기 경상남도 지역사회보장계획, p. 75.



자료) 경상남도(2019), 제4기 경상남도 지역사회보장계획, p. 58.

□ (문화여가) 10-30대는 대중교통 이용에 상대적 불만족이 높은 편

- 경남의 대중교통의 특성상 지하철과 택시가 유동적이지 못한 지역적 환경에서 대중교통은 이동수단의 큰 의미가 있음
- 연령별 대중교통 이용 만족도(버스) 현황을 살펴보면, 10대에서 30대까지의 대중교통의 이용 만족도에 불만의 비율이 타 연령대에 비해 상대적으로 높은 편임
 - 불만이다(약간불만+매우불만)라는 응답이 20대 31.4%가 가장 높고, 다음으로 30대 30.3%, 10대가 22.5%, 40대 25.5%, 60대 이상 21.7%, 50대 21.6% 순으로 나타남
- 개선사항에 대해 버스노선부족과 불편이 가장 높았으며(39.6%), 배차간격이 길다(25.0%)가 다음 순임

(표 4-28) 자녀양육 시 필요한 정책

(단위 : %)

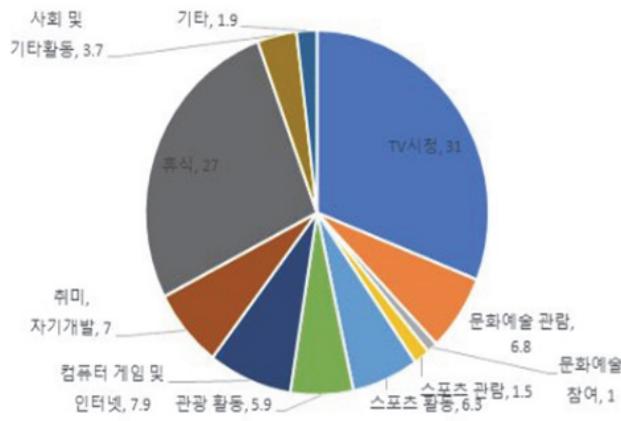
구분	합계	이용하지 않음	매우만족	약간만족	보통	약간불만	매우불만	
2018	100.0	20.0	4.7	15.6	34.3	18.4	7.0	
지역	시지역	100.0	16.6	5.0	16.7	35.8	19.1	6.8
	군지역	100.0	38.7	3.9	12.5	26.9	11.5	6.5
성별	남자	100.0	24.6	4.5	14.7	33.3	16.2	6.8
	여자	100.0	15.4	4.8	16.6	35.3	20.6	7.3
연령	15-19세	100.0	6.1	7.4	19.7	38.4	22.4	6.1
	20-29	100.0	11.8	4.8	15.9	36.2	21.2	10.2
	30-39	100.0	24.8	2.7	10.5	31.7	21.1	9.2
	40-49	100.0	24.3	3.3	13.9	32.9	18.5	7.0
	50-59	100.0	24.0	4.9	15.9	33.5	16.3	5.3
	60세 이상	100.0	21.0	4.7	16.4	36.3	16.5	5.2

자료) 경상남도(2018), 경상남도 사회조사, p. 30.

□ (문화여가) 문화여가활동 대부분이 TV시청과 휴식, 여가생활에 대한 불만족 20.1%

○ 도내 가구 중 주말과공휴일의 여가활동은 TV시청이 31.0%로 가장 높게 나타남. 다음으로 휴식(27%)으로 상위 두 가지가 58%로 절반 이상을 차지함

- 상대적으로 문화예술을 관람하고 참여하는 등의 활동이 저조한 편임
- 이에따라 평소 여가생활에 대한 만족도에서 불만족이 20.1%로 적지 않은 편임. 여가활동 불만족 요인에 대해서는 경제적 부담이 37.8%로 가장 높게 나타났으며, 시간부족(28.3%), 체력이나 건강이 좋지 않아서(10.7%) 순임
- 경제적 부담을 덜어주면서도 여가활동을 할 수 있는 지원이 필요할 것으로 보임



(그림 4-18) 주말과 휴일의 여가활동

자료) 경상남도(2018), 경상남도 사회조사, P. 39

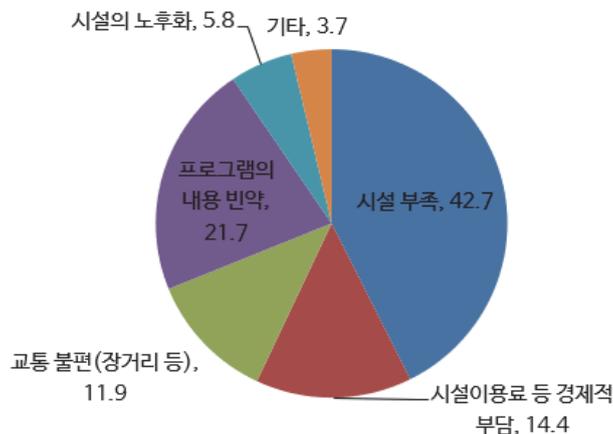
□ (문화여가) 문화 및 여가시설에 대한 불만족은 시설부족(42.7%)과 프로그램 내용빈약(21.7%)이 그 이유

- 도민의 문화 및 여가시설 만족도는 만족이 42.9%로 가장 높았음. 불만족은 17.7%로 시지역에 비해 군지역의 만족도가 더 높게 나타났음
- 도민의 문화 및 여가시설에 대해 불만족한 이유는 시설부족이 42.7%로 가장 높았으며, 다음으로 프로그램의 내용 빈약(21.7%), 시설이용료 등 경제적 부담(14.4%) 등의 순으로 나타남
 - 이에, 시설에 대한 사회복지적 프로그램 지원 판로개척방안과 시설이 없는 군지역의 경우, 유휴공간 활용 가능 시설을 강구하는 등의 선행작업이 필요할 것으로 보임

(표 4-29) 여가시설 불만족 요인

구분		합계	시설 부족	시설이용료 등 경제적 부담	교통 불편(장거리 등)	프로그램의 내용 빈약	시설의 노후화	기타
2018		100.0	42.7	14.4	11.9	21.7	5.8	3.7
지역	시지역	100.0	42.3	15.0	11.6	21.4	5.8	4.0
	군지역	100.0	46.4	8.8	10.6	29.8	2.3	2.1
성별	남자	100.0	46.2	16.7	8.8	18.9	6.2	3.1
	여자	100.0	39.1	12.0	14.9	24.4	5.4	4.2
연령	15-19세	100.0	29.0	14.5	35.8	8.1	12.7	0.0
	20-29	100.0	44.0	13.2	8.9	24.7	5.7	3.4
	30-39	100.0	46.8	10.7	8.4	23.4	4.6	6.0
	40-49	100.0	44.4	11.9	11.4	23.8	4.8	3.7
	50-59	100.0	39.6	23.6	10.1	19.1	5.4	2.3
	60세 이상	100.0	36.5	15.6	9.4	23.2	10.2	5.1

자료) 경상남도(2018), 경상남도 사회조사, p. 43.



(그림 4-19) 여가시설 불만족 요인

제2절 | 욕구조사 분석 결과

(표 4-30) 경상남도 대상별 욕구분석 정리표

	대상별					주요 내용
	아동·청소년	중장년	가족·여성	노인	일반도민	
고용						<ul style="list-style-type: none"> • 중장년: 30대 고용 불안정(계약종료로 이직) • 중장년: 30대 취업준비 구직기간 동안 생계문제와 일 경험의 부재를 가장 어려워해 • 가족여성: 양성평등 실현을 위해 여성의 일자리 창출(35.0%)이 가장 필요 • 가족여성: 여성의 일어난 근무처우 여성 33.4% VS 남성 19.3% • 노인: 저소득 노인일자리 사업으로 '취약계층' 지원활동목수가 가장 높아 • 장애인: 장애 취업률은 평균 50.1%, 이면장애(70.4%)가 가장 높고, 간장애(33.8%)는 가장 낮아 • 중장년: 30대 추가분야 문제점으로 문화/편의시설 접근성을 들어 • 중장년: 경남 음주와 흡연 상태 • 가족여성: 여성들의 가장 고민되는 문제 2순위 가족의 건강 문제 또는 장애 • 노인: 경남 장기요양 차대노인 상승 추세 • 장애인: 경남 지역사회활동시설이 전국 평균 하회수준 증가시키는 전국 평균의 절반에도 못미쳐 • 장애인: 장애인 돌봄 과정의 지원 및 서비스 필요성 23.6% • 일반도민: 지역에 따라 의료기관 이용률의 차이 발생 • 아동: 돌봄에 대한 높은 욕구 • 아동: 가정내 혼자 있는 아동 29.4% • 아동: 사회복지 우선정책으로 출산보육지원(49.8%)이 가장 높아 • 중장년: 40세 이하 밤에 혼자 집에 있을 때 두려움이 큰 편 • 아동: 국공립어린이집 선호 • 청소년: 인성교육 강화, 청소년 문화공간 확충 선호 • 가족여성: 자녀 양육을 위해 가장 필요한 정책은 돌봄서비스(27.0%)와 공공보육 확대(17.9%) • 노인: 경남 확대 노인은 지속적으로 상승 • 노인: 1인 노인가구 39% 이룰 때 보살핌이 절실
주거						
의료건강						
돌봄						
문화여가						<ul style="list-style-type: none"> • 중장년: 경복을 떠나고 싶은 이유로 일자리 다용도 문화부족을 들어 • 가족여성: 위문화 및 정치적 활동 참여에 여성의 낮은 참여율 • 장애인: 장애아동의 문화여가 등에 상대적으로 낮은 욕구 • 일반도민: 10-30대는 대중교통 이용에 상대적 불편족이 높은 편 • 일반도민: 문화여가활동 대부분이 TV시청과 휴식, 여가생활에 대한 불편족 20.1%

제3절 | 소결

□ 대상별(아동, 노인, 장애인 등) 지역사회통합돌봄 플랫폼 마련 필요

- 아동의 경우, 돌봄을 위한 지역사회 내 기반 마련과 서비스 영역과 대상자를 확대하는 등 전체적인 돌봄 플랫폼 환경 마련이 필요함
 - 지역아동센터, 국공립어린이집, 지역사회복지관 등
- 청소년의 경우, 학교 내 돌봄을 강화가 필요함
- 노인의 경우, 건강에 대한 케어와 학대 등 폭력에 대한 케어를 지원하는 지역사회 유관기관간 연계체계 마련이 선행되어야 함
 - 현재 커뮤니티케어센터와 노인보호전문기관 등

□ 일자리 지원을 위한 구직자-사업체 제도적 지원 확대(인센티브 강화 등)

- 일자리 지원은 구직자, 사업체, 지역사회 모두가 협력하여야 진행할 수 있는 사업 중 하나임
 - 이에 구직자에 대한 교육과 컨설팅, 교육훈련을 비롯하여 사업체에 대한 적극적인 채용을 독려할 수 있도록 인센티브를 강화하는 제도마련을 강구해야 할 것임

□ 의료서비스에 대한 인프라 형성

- 의료분야 연계·참여를 위한 지원체계 구축
 - *경남도는 2020년 복지부(지역복지과)에서 시행예정인 전달체계 개편 시범사업과 지역사회 통합돌봄 사업 연계 방안을 마련할 예정임

□ 문화여가 서비스 만족도 및 참여율 제고를 위한 접근성 향상

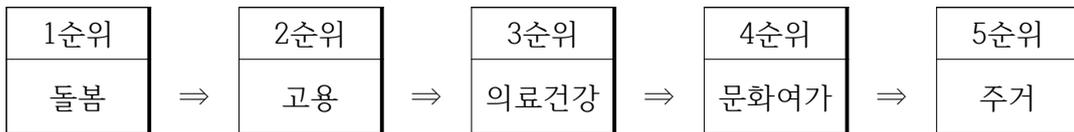
- 주민이 참여 가능한 활동영역 파악, 주민, 행정인력 등 지역인재 양성 필요
 - 특히, 여성들의 정치참여 활동 참여율을 제고하기 위한 지원정책 마련
- 참여활동은 다양하나, 정보가 부족하여 참여하지 못하는 경우가 발생, 온-오프라인 홍보 활동을 강화할 필요가 있음
- 물리적 접근성이 취약한 장애인을 위한 문화시설 및 이동수단에 대한 제도를 보다 확대하도록 함

□ SOC 및 도시재생을 활용한 주거환경 개선사업 연계-강화

- 현재 중앙정부와 경남도에서 진행하고 있는 SOC 및 도시재생사업과 연계한 주거환경 개선사업을 진행하도록 함
- 인구이동, 지역소멸의 한 가지 원인은 청년의 이탈로 볼 수 있음. 이들의 욕구가 문화 및 편의 시설의 접근성이 열악하다는 부분이 욕구조사 결과 도출된 만큼, 지역 내 주거환경 개선사업에 있어 지역 내 머무를 수 있는 환경조성을 위한 연계-협력사업을 강화하도록 함

□ 욕구의 우선순위에 따른 정책 실행체계 마련

- 각 대상층의 다양한 욕구에 대한 산발적인 욕구를 일괄 수용하기에는 현실적으로 한계가 있음
 - 예산의 한계, 시행기관의 인프라 등을 고려한다면 모든 욕구에 대한 대응을 일괄적으로 동시에 진행하는 것은 현실적으로 불가능한 상황임
 - 이에 욕구도가 높은 영역을 우선으로 하여 단계적으로 사업을 실시하도록 함
 - 현실적인 한계란 한정된 예산에서 모든 영역을 동시에 시행할 수 없는 부분과 현재 사회서비스 개념과 영역에 대한 의견이 정립되지 않은 상황임
 - 이에 사회서비스원에서 진행하고 있는 사업이자 욕구도가 가장 높은 순으로 진행하는 것이 바람직할 것으로 판단 하에 다음과 같은 욕구 실행도 순서 안을 제시하는 바임



(그림 4-20) 욕구 실행도 순서(안)

V

사회서비스원 서베이 결과

1. 설문조사 결과
2. 초점집단인터뷰
3. 소결

V. 사회서비스원 인식조사 결과

제1절 | 설문조사 결과

1. 조사대상의 일반적 특성

- 응답자 245명 중 남자 33.7%, 여자 66.3%로 나타났으며, 연령은 40대가 39.6%로 가장 많았고, 20~30대가 31.0%로 다음으로 많았음
- 사회복지시설 종사자가 57.6%로 가장 많았고, 학력은 대졸 이하가 68.8%, 전문 및 관심 분야는 노인·요양 22.0%, 근무기간은 15년 이상이 30.4%로 가장 많았음

(표 5-1) 설문 응답자의 일반적 특성

(단위: 명, %)

구 분		N (%)	구 분		N (%)	
성 별	남자	82 (33.7)	전 문 및 관 심 분 야	복지관	28 (15.8)	
	여자	161 (66.3)		보육	12 (6.8)	
연 령	20~30대	76 (31.0)		노인·요양	39 (22.0)	
	40대	97 (39.6)		장애	38 (21.5)	
	50대	64 (26.1)		정신	11 (6.2)	
	60대 이상	8 (3.3)		여성	22 (12.4)	
직 종	공무원	76 (31.0)		기타	27 (15.3)	
	사회복지시설 종사자	141 (57.6)		근 무 기 간	5년 미만	58 (24.2)
	교수·연구자	28 (11.4)			5년 ~ 10년 미만	47 (19.6)
학 력	대졸 이하	165 (68.8)			10년 ~ 15년 미만	62 (25.8)
	대학원 이상	75 (31.3)	15년 이상	73 (30.4)		
합 계		245 (100.0)				

2. 경상남도사회서비스원에 대한 인식

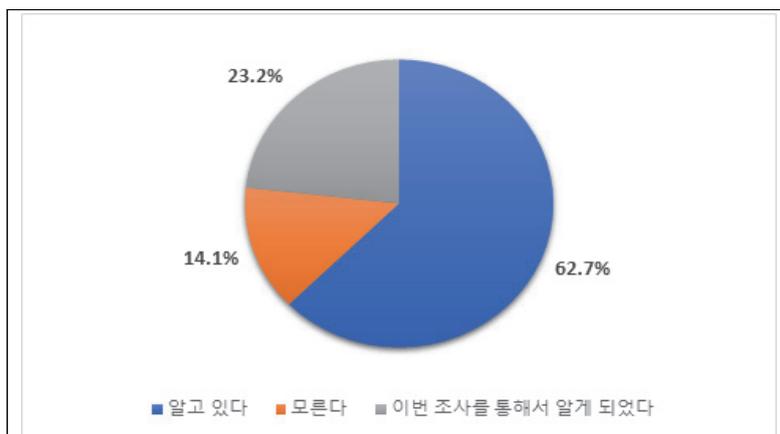
1) 사회서비스원 인지도

- 경상남도사회서비스원 설립에 대하여 ‘알고 있다’고 응답한 사람의 비율은 63%로 나타남
 - 교수·연구자는 96%가 ‘알고 있다’고 응답한 것에 비해, 시설종사자는 62%, 공무원은 53%만이 설립사실을 ‘알고 있다’고 응답함
 - 근무기간이 15년 이상인 응답자는 86%가 ‘알고 있다’고 응답한 반면, 5년 미만인 응답자는 36%만이 ‘알고 있다’고 응답하여 근무기간에 따라 사회서비스원 설립에 관한 인지도 차이가 매우 크다는 것을 확인할 수 있음

(표 5-2) 경상남도사회서비스원 설립에 대한 인지 여부

(단위 : 명, %)

구 분	알고 있다	모른다	이번 조사를 통해서 알게 되었다	χ^2	p-value	
전 체	151 (62.7)	34 (14.1)	56 (23.2)	-		
성 별	남자	60 (74.1)	10 (12.3)	11 (13.6)	7.703	0.021
	여자	91 (56.9)	24 (15.0)	45 (28.1)		
연 령	20~30대	33 (44.0)	20 (26.7)	22 (29.3)	22.576	0.001
	40대	67 (69.8)	9 (9.4)	20 (20.8)		
	50대	48 (75.0)	5 (7.8)	11 (17.2)		
	60대 이상	5 (62.5)	0 (0.0)	3 (37.5)		
직 종	공무원	40 (52.6)	19 (25.0)	17 (22.4)	22.921	0.000
	사회복지시설 종사자	87 (62.1)	15 (10.7)	38 (27.1)		
	교수·연구자	26 (96.3)	0 (0.0)	1 (3.7)		
전문 및 관심 분야	복지관	25 (89.3)	1 (3.6)	2 (7.1)	17.039	0.148
	보육	9 (75.0)	0 (0.0)	3 (25.0)		
	노인·요양	24 (61.5)	6 (15.4)	9 (23.1)		
	장애	21 (55.3)	6 (15.8)	11 (28.9)		
	정신	10 (90.9)	0 (0.0)	1 (9.1)		
	여성	14 (63.6)	2 (9.1)	6 (27.3)		
	기타	14 (51.9)	4 (14.8)	9 (33.3)		
학 력	대졸 이하	85 (51.5)	30 (18.2)	50 (30.3)	27.195	0.000
	대학원 이상	65 (86.7)	4 (5.3)	6 (8.0)		
근 무 기 간	5년 미만	21 (36.2)	15 (25.9)	22 (37.9)	43.523	0.000
	5년 ~ 10년 미만	24 (51.1)	7 (14.9)	16 (34.0)		
	10년 ~ 15년 미만	43 (69.4)	11 (17.7)	8 (12.9)		
	15년 이상	63 (86.3)	1 (1.4)	9 (12.3)		



(그림 5-1) 경상남도사회서비스원 설립에 대한 인지 여부

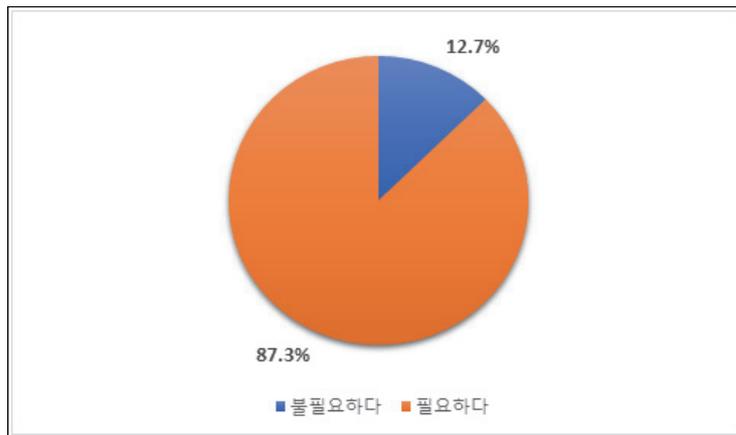
2) 사회서비스원의 필요성에 대한 공감

- 사회서비스 향상을 위해 경상남도사회서비스원이 필요한가라는 질문에 ‘필요하다’ 78%, ‘매우 필요하다’ 9%로 대부분의 응답자가 필요성에 공감함
 - 교수·연구자의 96%, 공무원의 95%가 필요성에 공감한 반면 시설종사자는 82%가 긍정적인 답변을 하여 차이를 보여줌
 - 성별, 연령, 학력, 근무기간 등에 관계없이 사회서비스원의 필요성에 공감한다는 의견이 80% 이상 높은 비율을 차지함
 - 60대 이상 응답자의 경우 긍정비율이 63%로 가장 낮은 것으로 나타났으나, 응답자 수가 8명으로 적어 통계적 유의미성을 확인할 수 없음

(표 5-3) 사회서비스 향상을 위하여 경상남도사회서비스원이 필요한가 여부

(단위 : 명, %)

구 분		매우 불필요하다	불필요하다	필요하다	매우 필요하다	χ^2	p-value
전 체		10 (4.2)	20 (8.4)	185 (78.1)	22 (9.3)	-	
성 별	남자	3 (3.8)	8 (10.0)	57 (71.3)	12 (15.0)	5.382	0.146
	여자	7 (4.5)	12 (7.6)	128 (81.5)	10 (6.4)		
연 령	20~30대	2 (2.7)	6 (8.1)	59 (79.7)	7 (9.5)	8.085	0.526
	40대	6 (6.4)	7 (7.4)	74 (78.7)	7 (7.4)		
	50대	1 (1.6)	5 (7.9)	50 (79.4)	7 (11.1)		
	60대 이상	1 (12.5)	2 (25.0)	4 (50.0)	1 (12.5)		
직 종	공무원	2 (2.7)	2 (2.7)	65 (86.7)	6 (8.0)	16.227	0.013
	사회복지시설 종사자	7 (5.1)	18 (13.1)	102 (74.5)	10 (7.3)		
	교수·연구자	1 (3.7)	0 (0.0)	20 (74.1)	6 (22.2)		
전문 및 관 심 분야	복지관	3 (10.7)	3 (10.7)	19 (67.9)	3 (10.7)	13.662	0.751
	보육	1 (10.0)	1 (10.0)	7 (70.0)	1 (10.0)		
	노인·요양	2 (5.3)	2 (5.3)	28 (73.7)	6 (15.8)		
	장애	1 (2.6)	7 (18.4)	27 (71.1)	3 (7.9)		
	정신	0 (0.0)	1 (9.1)	10 (90.9)	0 (0.0)		
	여성	0 (0.0)	1 (4.5)	20 (90.9)	1 (4.5)		
	기타	1 (3.7)	3 (11.1)	20 (74.1)	3 (11.1)		
학 력	대졸 이하	6 (3.7)	13 (8.1)	128 (79.5)	14 (8.7)	0.16	0.984
	대학원 이상	3 (4.0)	7 (9.3)	58 (77.3)	7 (9.3)		
근 무 기 간	5년 미만	2 (3.5)	4 (7.0)	47 (82.5)	4 (7.0)	5.286	0.809
	5년 ~ 10년 미만	1 (2.1)	4 (8.5)	40 (85.1)	2 (4.3)		
	10년 ~ 15년 미만	3 (5.0)	4 (6.7)	45 (75.0)	8 (13.3)		
	15년 이상	4 (5.6)	8 (11.1)	54 (75.0)	6 (8.3)		



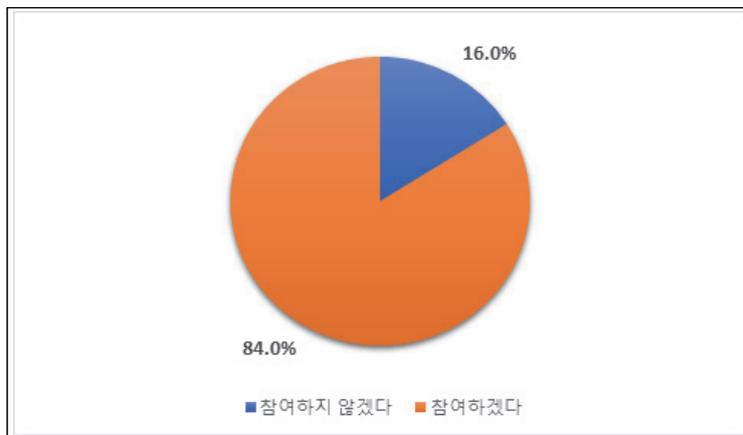
(그림 5-2) 경상남도사회서비스원 필요 여부

- 경상남도사회서비스원에서 개설하는 사회서비스 관련 프로그램 참여의향에 대하여 84%가 ‘참여하겠다’ 또는 ‘적극 참여하겠다’고 응답함
 - 응답자의 직종에 관계없이 대부분이 참여 의향을 묻는 질문에 긍정적인 답변을 함(교수·연구자의 84%, 공무원의 86%, 시설 종사자의 83%)
 - 연령에 따라서 참여의향에 차이를 나타냄. 20~30대(85%), 40대(89%), 50대(80%), 60대(38%)로 연령이 높아질수록 참여 의향이 줄어드는 것으로 나타남

(표 5-4) 사회서비스원 주최 관련 프로그램 참여 의향

(단위 : 명, %)

구 분	절대 참여하지 않겠다	참여하지 않겠다	참여하겠다	적극 참여하겠다	χ^2	p-value	
전 체	1 (0.4)	37 (15.6)	173 (73.0)	26 (11.0)	-		
성 별	남자	1 (1.3)	13 (16.5)	53 (67.1)	12 (15.2)	4.544	0.208
	여자	0 (0.0)	24 (15.2)	120 (75.9)	14 (8.9)		
연 령	20~30대	0 (0.0)	11 (14.7)	58 (77.3)	6 (8.0)	20.949	0.013
	40대	1 (1.1)	9 (9.5)	75 (78.9)	10 (10.5)		
	50대	0 (0.0)	12 (19.7)	40 (65.6)	9 (14.8)		
	60대 이상	0 (0.0)	5 (62.5)	2 (25.0)	1 (12.5)		
직 종	공무원	0 (0.0)	10 (13.5)	59 (79.7)	5 (6.8)	7.141	0.308
	사회복지시설 종사자	1 (0.7)	23 (16.4)	101 (72.1)	15 (10.7)		
	교수·연구자	0 (0.0)	4 (16.0)	15 (60.0)	6 (24.0)		
전 면 및 관 심 분 야	복지관	1 (3.7)	5 (18.5)	18 (66.7)	3 (11.1)	21.573	0.251
	보육	0 (0.0)	4 (33.3)	8 (66.7)	0 (0.0)		
	노인·요양	0 (0.0)	3 (7.7)	25 (64.1)	11 (28.2)		
	장애	0 (0.0)	6 (15.8)	27 (71.1)	5 (13.2)		
	정신	0 (0.0)	3 (27.3)	8 (72.7)	0 (0.0)		
	여성	0 (0.0)	4 (19.0)	16 (76.2)	1 (4.8)		
	기타	0 (0.0)	5 (18.5)	19 (70.4)	3 (11.1)		
학 력	대졸 이하	0 (0.0)	27 (16.6)	121 (74.2)	15 (9.2)	1.244	0.537
	대학원 이상	0 (0.0)	10 (13.7)	53 (72.6)	10 (13.7)		
근 무 기 간	5년 미만	0 (0.0)	9 (15.8)	42 (73.7)	6 (10.5)	3.98	0.913
	5년~10년 미만	0 (0.0)	9 (19.1)	34 (72.3)	4 (8.5)		
	10년~15년 미만	0 (0.0)	7 (11.3)	48 (77.4)	7 (11.3)		
	15년 이상	1 (1.4)	12 (17.1)	50 (71.4)	7 (10.0)		

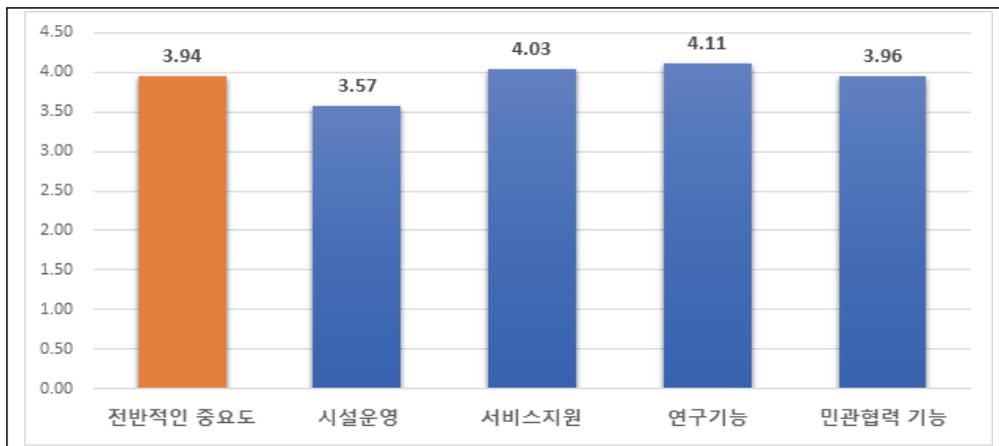


(그림 5-3) 사회서비스원 주최 프로그램 참여 의향

3. 경상남도사회서비스원에 대한 기대

1) 경상남도사회서비스원의 역할에 대한 우선순위

- 사회서비스원의 기능과 역할에 대한 항목을 보여주고 응답자로 하여금 각 항목의 중요도에 대하여 답하게 함 (전혀 중요하지 않다 1점 ~ 매우 중요하다 5점)
- 전체 항목은 18개로 ‘시설운영(4),’ ‘서비스지원(6),’ ‘연구기능(5),’ ‘민관협력(3)’ 관련 항목으로 구성됨
- 항목별 평균점수를 살펴보면, 연구기능이 4.11로 가장 높았고, 서비스지원이 4.03, 민관협력이 3.96, 시설운영이 3.57 순으로 나타남



(그림 5-4) 경상남도사회서비스원의 기능과 역할

2) 경상남도사회서비스원의 기능과 역할에 대한 기대 - 시설운영

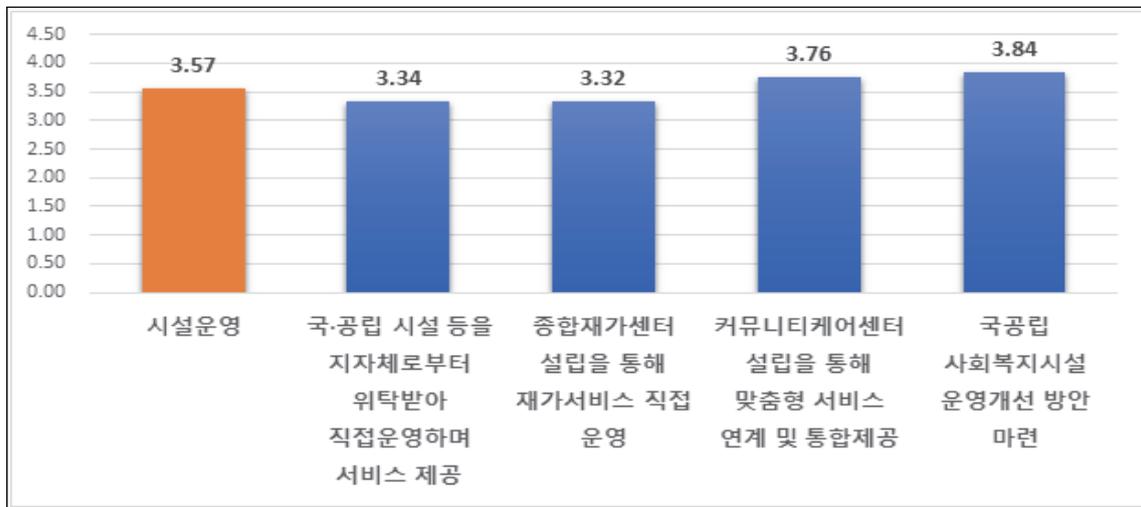
- 시설운영 관련 항목에 대하여 직종별로는 공무원이 가장 높은 중요도 점수(3.65)를 부여한 반면, 시설종사자가 가장 낮은 점수(3.51)을 부여함
- 시설운영과 관련한 세부항목 중 가장 중요도가 높다고 생각하는 항목은 ‘국공립 사회복지 시설 운영개선 방안 마련’으로 평균 3.84점, 다음으로 ‘커뮤니티케어센터 설립을 통해 맞춤형 서비스 연계 및 통합제공’ 3.76점, ‘국·공립 시설 등을 지자체로부터 위탁받아 직접운영하며 서비스 제공’ 3.34점, ‘종합재가센터 설립을 통해 재가서비스 직접 운영’ 3.32점 순으로 나타남

(표 5-5) 경상남도사회서비스원의 기능과 역할 - 시설운영

(단위 : 명, 점)

구 분	N	평균	표준편차	F	p-value
전 체	245	3.57	0.745	-	-
직 종	공무원	76	3.65	1.096	0.336
	사회복지시설 종사자	141	3.51		
	교수·연구자	28	3.63		
전 문 및 관 심 분 야	복지관	28	3.52	0.979	0.441
	보육	12	3.31		
	노인·요양	39	3.63		
	장애	38	3.50		
	정신	11	3.05		
	여성	22	3.66		
	기타	27	3.55		

주) 5점에 가까울수록 중요한 기능(역할)임



(그림 5-5) 시설운영 관련 사회서비스원의 역할과 기능에 대한 기대

- ‘국·공립 시설 등을 지자체로부터 위탁받아 직접 운영하며 서비스 제공’의 중요도는 평균 3.34점으로 나타남
- 직종별로는 공무원이 가장 높은 점수(3.57)를 부여하였고, 시설종사자가 가장 낮은 점수(3.21)를 부여함

(표 5-6) 국·공립 시설 등을 지자체로부터 위탁받아 직접운영하며 서비스 제공

(단위 : 명, 점)

구 분	N	평균	표준편차	F	p-value	
전 체	244	3.34	0.982	-		
직 종	공무원	75	3.57 ^a	0.756	3.367	0.036
	사회복지시설 종사자	141	3.21 ^a	1.048		
	교수·연구자	28	3.32 ^a	1.090		
전 문 및 관 심 분 야	복지관	28	3.32	0.905	0.383	0.889
	보육	12	3.25	1.138		
	노인·요양	39	3.38	1.042		
	장애	38	3.08	1.217		
	정신	11	3.09	0.944		
	여성	22	3.36	1.049		
	기타	27	3.26	0.903		

주1) 5점에 가까울수록 중요한 기능(역할)임

주2) Duncan 사후분석 결과를 평균에 알파벳 첨자로 나타냄

- ‘종합재가센터 설립을 통해 재가서비스 직접 운영’의 중요도는 평균 3.32점으로 나타남
- 직종별 차이는 매우 미세한 것으로 나타남

(표 5-7) 종합재가센터 설립을 통해 재가서비스 직접 운영

(단위 : 명, 점)

구 분	N	평균	표준편차	F	p-value	
전 체	244	3.32	0.946	-		
직 종	공무원	75	3.39	0.733	0.308	0.735
	사회복지시설 종사자	141	3.28	1.009		
	교수·연구자	28	3.36	1.129		
전 문 및 관 심 분 야	복지관	28	3.36	0.780	0.497	0.810
	보육	12	3.17	1.115		
	노인·요양	39	3.23	1.063		
	장애	38	3.32	1.188		
	정신	11	2.82	0.874		
	여성	22	3.32	0.839		
	기타	27	3.37	1.006		

주) 5점에 가까울수록 중요한 기능(역할)임

- ‘커뮤니티케어센터 설립을 통해 맞춤형 서비스 연계 및 통합제공’의 중요도는 평균 3.76점으로 나타남
- 직종에 따른 차이는 매우 경미한 것으로 나타남

(표 5-8) 커뮤니티케어센터 설립을 통해 맞춤형 서비스 연계 및 통합제공

(단위 : 명, 점)

구 분	N	평균	표준편차	F	p-value	
전 체	245	3.76	0.903	-		
직 종	공무원	76	3.74	0.661	0.089	0.915
	사회복지시설 종사자	141	3.76	1.006		
	교수·연구자	28	3.82	0.945		
전 문 및 관 심 분 야	복지관	28	3.64	1.026	1.542	0.167
	보육	12	3.33	1.231		
	노인·요양	39	3.87	0.801		
	장애	38	3.76	1.125		
	정신	11	3.09	1.044		
	여성	22	3.95	0.785		
	기타	27	3.81	0.879		

주) 5점에 가까울수록 중요한 기능(역할)임

- ‘국공립 사회복지시설 운영개선 방안 마련’의 중요도는 평균 3.84점으로 나타남
- 직종별로는 교수·연구자가 가장 높은 점수(4.04)를 부여하였고, 공무원(3.91), 시설종사자(3.77) 순이었음

(표 5-9) 국공립 사회복지시설 운영개선 방안 마련

(단위 : 명, 점)

구 분	N	평균	표준편차	F	p-value	
전 체	245	3.84	0.887	-		
직 종	공무원	76	3.91	0.570	1.304	0.273
	사회복지시설 종사자	141	3.77	0.944		
	교수·연구자	28	4.04	1.232		
전 문 및 관 심 분 야	복지관	28	3.75	0.844	1.454	0.197
	보육	12	3.50	1.314		
	노인·요양	39	4.03	0.959		
	장애	38	3.84	0.823		
	정신	11	3.18	1.079		
	여성	22	4.00	1.024		
	기타	27	3.74	1.095		

주) 5점에 가까울수록 중요한 기능(역할)임

3) 경상남도사회서비스원의 기능과 역할에 대한 기대 - 서비스지원

- 서비스지원 관련 항목에 대하여 직종별로는 교수·연구자(4.09) 및 시설종사자(4.08)가 공무원(3.92)에 비하여 중요성을 높게 인식하는 것으로 나타남
- 서비스지원과 관련한 세부항목 중 가장 중요도가 높다고 생각하는 항목은 ‘사회서비스

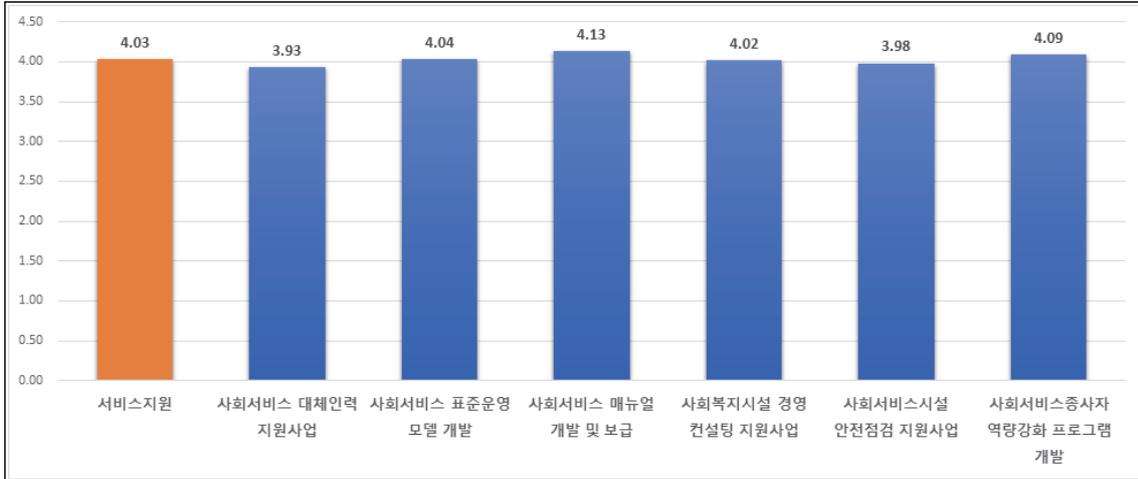
매뉴얼 개발 및 보급'으로 평균점수가 4.13점이며, 다음으로 '사회서비스종사자 역량강화 프로그램 개발' 4.09점, '사회서비스 표준운영 모델 개발' 4.04점, '사회복지시설 경영 컨설팅 지원사업' 4.02점, '사회서비스시설 안전점검 지원사업' 3.98점, '사회서비스 대체인력 지원사업' 3.93점 순으로 나타남

(표 5-10)경상남도사회서비스원의 기능과 역할 - 서비스지원

(단위 : 명, 점)

구 분	N	평균	표준편차	F	p-value	
전 체	232	4.03	0.592	-		
직 종	공무원	75	3.92	0.534	2.005	0.137
	사회복지시설 종사자	132	4.08	0.590		
	교수·연구자	25	4.09	0.731		
전 문 및 관 심 분 야	복지관	26	4.03	0.797	0.155	0.988
	보육	12	4.04	0.523		
	노인·요양	38	4.07	0.465		
	장애	34	4.06	0.680		
	정신	10	4.20	0.367		
	여성	20	4.10	0.661		
	기타	25	3.99	0.798		

주) 5점에 가까울수록 중요한 기능(역할)임



(그림 5-6) 서비스지원 관련 사회복지서비스원의 역할과 기능에 대한 기대

- '사회서비스 대체인력 지원사업'의 중요도는 평균 3.93점으로 나타남
- 직종별로는 시설종사자가 가장 높은 점수(4.04)를 부여하였고, 공무원(3.83), 교수·연구자(3.68) 순이었음

(표 5-11) 사회서비스 대체인력 지원사업

(단위 : 명, 점)

구 분	N	평균	표준편차	F	p-value	
전 체	231	3.93	0.707	-		
직 종	공무원	75	3.83 ^{a,b}	0.665	4.001	0.020
	사회복지시설 종사자	131	4.04 ^b	0.684		
	교수·연구자	25	3.68 ^a	0.852		
전 문 및 관 심 분 야	복지관	26	3.88	0.766	0.456	0.840
	보육	12	3.92	0.515		
	노인·요양	37	4.03	0.687		
	장애	34	4.06	0.694		
	정신	10	4.10	0.568		
	여성	20	3.95	0.887		
	기타	25	3.80	0.866		

주1) 5점에 가까울수록 중요한 기능(역할)임

주2) Duncan 사후분석 결과를 평균에 알파벳 첨자로 나타냄 (a(b))

- ‘사회서비스 표준운영 모델 개발’의 중요도는 평균 4.04점으로 나타남
- 직종별로는 교수·연구자가 가장 높은 점수(4.16)를 부여하였고, 시설종사자(4.10), 공무원 (3.89) 순이었음

(표 5-12) 사회서비스 표준운영 모델 개발

(단위 : 명, 점)

구 분	N	평균	표준편차	F	p-value	
전 체	231	4.04	0.706	-		
직 종	공무원	75	3.89	0.606	2.471	0.087
	사회복지시설 종사자	131	4.10	0.711		
	교수·연구자	25	4.16	0.898		
전 문 및 관 심 분 야	복지관	26	4.04	0.871	0.163	0.986
	보육	12	4.08	0.515		
	노인·요양	38	4.11	0.559		
	장애	33	4.09	0.879		
	정신	10	4.30	0.483		
	여성	20	4.15	0.813		
	기타	25	4.08	0.862		

주) 5점에 가까울수록 중요한 기능(역할)임

- ‘사회서비스 매뉴얼 개발 및 보급’의 중요도는 평균 4.13점으로 나타남
- 직종별로는 교수·연구자(4.24)가 가장 높은 점수를 부여하였고, 시설종사자(4.18), 공무원 (3.83) 순이었음

(표 5-13) 사회서비스 매뉴얼 개발 및 보급

(단위 : 명, 점)

구 분	N	평균	표준편차	F	p-value	
전 체	231	4.13	0.717	-		
직 종	공무원	75	4.00	0.593	1.905	0.151
	사회복지시설 종사자	131	4.18	0.752		
	교수·연구자	25	4.24	0.831		
전 문 및 관 심 분 야	복지관	26	4.15	0.925	0.136	0.991
	보육	12	4.17	0.577		
	노인·요양	38	4.11	0.606		
	장애	33	4.21	0.927		
	정신	10	4.30	0.483		
	여성	20	4.25	0.786		
	기타	25	4.16	0.898		

주) 5점에 가까울수록 중요한 기능(역할)임

- ‘사회복지시설 경영 컨설팅 지원사업’의 중요도는 평균 4.02점으로 나타남
- 직종별로는 교수·연구자(4.20)가 가장 높은 점수를 부여하였고, 시설종사자(4.04), 공무원(3.92) 순이었음

(표 5-14) 사회복지시설 경영 컨설팅 지원사업

(단위 : 명, 점)

구 분	N	평균	표준편차	F	p-value	
전 체	231	4.02	0.698	-		
직 종	공무원	75	3.92	0.653	1.655	0.193
	사회복지시설 종사자	131	4.04	0.684		
	교수·연구자	25	4.20	0.866		
전 문 및 관 심 분 야	복지관	26	4.15	0.881	0.367	0.899
	보육	12	4.08	0.669		
	노인·요양	38	4.00	0.658		
	장애	33	3.97	0.770		
	정신	10	4.30	0.483		
	여성	20	4.05	0.686		
	기타	25	4.04	0.841		

주) 5점에 가까울수록 중요한 기능(역할)임

- ‘사회서비스시설 안전점검 지원사업’의 중요도는 평균 3.98점으로 나타남
- 직종별로는 시설종사자(4.02)가 가장 높은 점수를 부여하였고, 공무원(3.93), 교수·연구자(3.92)는 매우 비슷한 점수를 부여하였음

(표 5-15) 사회서비스시설 안전점검 지원사업

(단위 : 명, 점)

구 분	N	평균	표준편차	F	p-value	
전 체	230	3.98	0.759	-		
직 종	공무원	74	3.93	0.648	0.429	0.652
	사회복지시설 종사자	131	4.02	0.789		
	교수·연구자	25	3.92	0.909		
전 문 및 관 심 분 야	복지관	26	3.85	1.047	0.469	0.831
	보육	12	4.00	0.739		
	노인·요양	38	4.03	0.636		
	장애	33	3.94	0.933		
	정신	10	4.20	0.632		
	여성	20	4.05	0.686		
	기타	25	3.80	0.866		

주) 5점에 가까울수록 중요한 기능(역할)임

- ‘사회서비스 종사자 역량강화 프로그램 개발’의 중요도는 평균 4.09점으로 나타남
- 직종별로는 교수·연구자(4.36)가 가장 높은 점수를 부여하였고, 시설종사자(4.12), 공무원(3.95) 순이었음

(표 5-16) 사회서비스종사자 역량강화 프로그램 개발

(단위 : 명, 점)

구 분	N	평균	표준편차	F	p-value	
전 체	231	4.09	0.737	-		
직 종	공무원	75	3.95 ^a	0.634	3.280	0.039
	사회복지시설 종사자	131	4.12 ^{a,b}	0.755		
	교수·연구자	25	4.36 ^b	0.860		
전 문 및 관 심 분 야	복지관	26	4.12	0.909	0.164	0.986
	보육	12	4.00	0.739		
	노인·요양	38	4.18	0.730		
	장애	33	4.12	0.781		
	정신	10	4.00	0.471		
	여성	20	4.15	0.813		
	기타	25	4.04	0.935		

주1) 5점에 가까울수록 중요한 기능(역할)임

주2) Duncan 사후분석 결과를 평균에 알파벳 첨자로 나타냄 (a(b))

4) 경상남도사회서비스원의 기능과 역할에 대한 기대 - 연구기능

- 연구기능 관련 항목에 대하여 직종별로는 교수·연구자(4.21) 및 시설종사자(4.19)가 공무원(3.91)에 비하여 중요성을 높게 인식하는 것으로 나타남
- 연구기능과 관련한 세부항목 중 가장 중요도가 높다고 생각하는 항목은 ‘사회서비스 종사

자 치우개선 연구'로 평균점수가 4.20점이며, 다음으로 '사회서비스 질 제고 수급계획 등에 관한 연구'와 '사회복지통계 DB 구축'이 각각 4.10점, '사회서비스 중장기 발전 계획 수립' 4.09점, '도민 복지욕구조사 연구' 4.04점 순으로 나타남

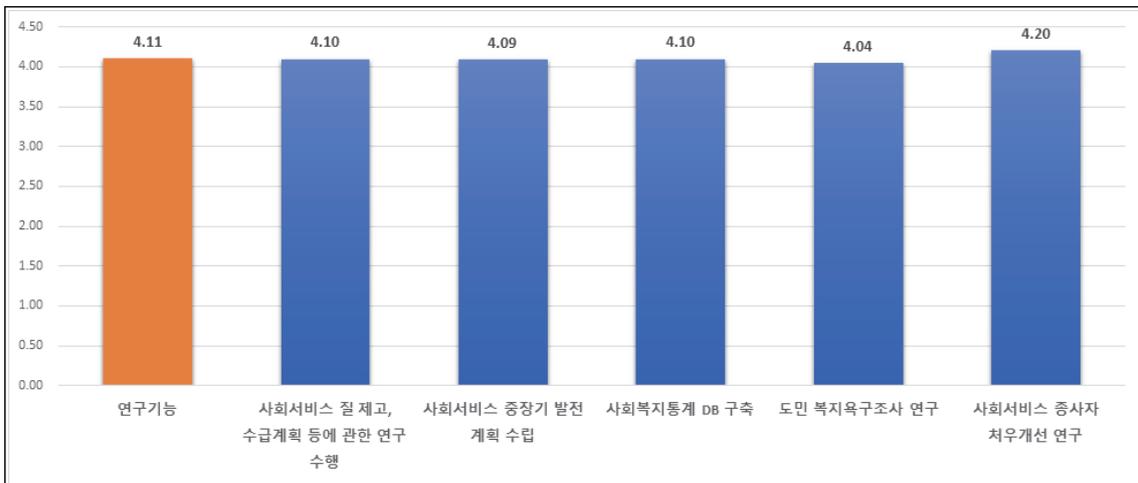
(표 5-17) 경상남도사회서비스원의 기능과 역할 - 연구기능

(단위 : 명, 점)

구 분	N	평균	표준편차	F	p-value	
전 체	245	4.11	0.663	-		
직 종	공무원	76	3.91 ^a	0.555	5.043	0.007
	사회복지시설 종사자	141	4.19 ^b	0.641		
	교수·연구자	28	4.21 ^b	0.912		
전 문 및 관 심 분 야	복지관	28	4.04	0.842	0.357	0.905
	보육	12	4.25	0.627		
	노인·요양	39	4.18	0.573		
	장애	38	4.21	0.647		
	정신	11	4.02	0.827		
	여성	22	4.24	0.544		
	기타	27	4.21	0.795		

주1) 5점에 가까울수록 중요한 기능(역할)임

주2) Duncan 사후분석 결과를 평균에 알파벳 첨자로 나타냄 (a(b))



(그림 5-7) 연구기능 관련 사회복지서비스원의 역할과 기능에 대한 기대

- '사회서비스 질 제고, 수급계획 등에 관한 연구 수행'의 중요도는 평균 4.10점으로 나타남
- 직종별로는 교수·연구자(4.21)가 가장 높은 점수를 부여하였고, 시설종사자(4.15), 공무원 (3.96) 순이었음

(표 5-18) 사회서비스 질 제고, 수급계획 등에 관한 연구 수행

(단위 : 명, 점)

구 분	N	평균	표준편차	F	p-value
전 체	245	4.10	0.735	-	
직 종	공무원	76	3.96	2.038	0.133
	사회복지시설 종사자	141	4.15		
	교수·연구자	28	4.21		
전 문 및 관 심 분 야	복지관	28	3.93	0.786	0.582
	보육	12	4.25		
	노인·요양	39	4.21		
	장애	38	4.24		
	정신	11	3.91		
	여성	22	4.09		
	기타	27	4.22		

주) 5점에 가까울수록 중요한 기능(역할)임

- ‘사회서비스 중장기 발전 계획 수립’의 중요도는 평균 4.09점으로 나타남
- 직종별로는 교수·연구자(4.18)가 가장 높은 점수를 부여하였고, 시설종사자(4.14), 공무원(3.97) 순이었음

(표 5-19) 사회서비스 중장기 발전 계획 수립

(단위 : 명, 점)

구 분	N	평균	표준편차	F	p-value
전 체	245	4.09	0.749	-	
직 종	공무원	76	3.97	1.453	0.236
	사회복지시설 종사자	141	4.14		
	교수·연구자	28	4.18		
전 문 및 관 심 분 야	복지관	28	4.04	0.410	0.872
	보육	12	4.25		
	노인·요양	39	4.18		
	장애	38	4.16		
	정신	11	3.91		
	여성	22	4.14		
	기타	27	4.26		

주) 5점에 가까울수록 중요한 기능(역할)임

- ‘사회복지통계 DB 구축’의 중요도는 평균 4.10점으로 나타남
- 직종별로는 교수·연구자(4.86)와, 시설종사자(4.16)가 공무원(3.95)에 비하여 상대적으로 높은 점수를 부여함

(표 5-20) 사회복지통계 DB 구축

(단위 : 명, 점)

구 분	N	평균	표준편차	F	p-value	
전 체	245	4.10	0.751	-		
직 종	공무원	76	3.95	0.651	2.242	0.108
	사회복지시설 종사자	141	4.16	0.733		
	교수·연구자	28	4.18	1.020		
전 문 및 관 심 분 야	복지관	28	4.04	0.922	0.479	0.824
	보육	12	4.25	0.622		
	노인·요양	39	4.21	0.656		
	장애	38	4.16	0.718		
	정신	11	3.91	0.831		
	여성	22	4.27	0.767		
	기타	27	4.07	0.874		

주) 5점에 가까울수록 중요한 기능(역할)임

- ‘도민 복지욕구조사 연구’의 중요도는 평균 4.04점으로 나타남
- 직종별로는 교수·연구자(4.21)가 가장 높은 점수를 부여하였고, 시설종사자(4.12), 공무원(3.84) 순이었음

(표 5-21) 도민 복지욕구조사 연구

(단위 : 명, 점)

구 분	N	평균	표준편차	F	p-value	
전 체	245	4.04	0.796	-		
직 종	공무원	76	3.84 ^a	0.634	3.826	0.023
	사회복지시설 종사자	141	4.12 ^{a,b}	0.788		
	교수·연구자	28	4.21 ^b	1.101		
전 문 및 관 심 분 야	복지관	28	3.96	0.999	0.804	0.568
	보육	12	4.25	0.622		
	노인·요양	39	4.00	0.725		
	장애	38	4.03	0.854		
	정신	11	4.09	1.044		
	여성	22	4.36	0.658		
	기타	27	4.22	0.847		

주1) 5점에 가까울수록 중요한 기능(역할)임

주2) Duncan 사후분석 결과를 평균에 알파벳 첨자로 나타냄 (a)(b)

- ‘사회서비스 종사자 처우개선 연구’의 중요도는 평균 4.20점으로 나타남
- 직종별로는 시설종사자(4.39)가 가장 높은 점수를 부여하였고, 교수·연구자(4.29),공무원(3.83) 순이었음

(표 5-22) 사회서비스 종사자 처우개선 연구

(단위 : 명, 점)

구 분	N	평균	표준편차	F	p-value	
전 체	245	4.20	0.784	-		
직 종	공무원	76	3.83 ^a	0.700	14.226	0.000
	사회복지시설 종사자	141	4.39 ^b	0.705		
	교수·연구자	28	4.29 ^b	1.013		
전 문 및 관 심 분 야	복지관	28	4.21	0.876	0.310	0.931
	보육	12	4.25	0.754		
	노인·요양	39	4.31	0.694		
	장애	38	4.45	0.645		
	정신	11	4.27	1.009		
	여성	22	4.32	0.716		
	기타	27	4.26	0.859		

주1) 5점에 가까울수록 중요한 기능(역할)임

주2) Duncan 사후분석 결과를 평균에 알파벳 첨자로 나타냄 (a)(b)

5) 경상남도사회서비스원의 기능과 역할에 대한 기대 - 민관 협력

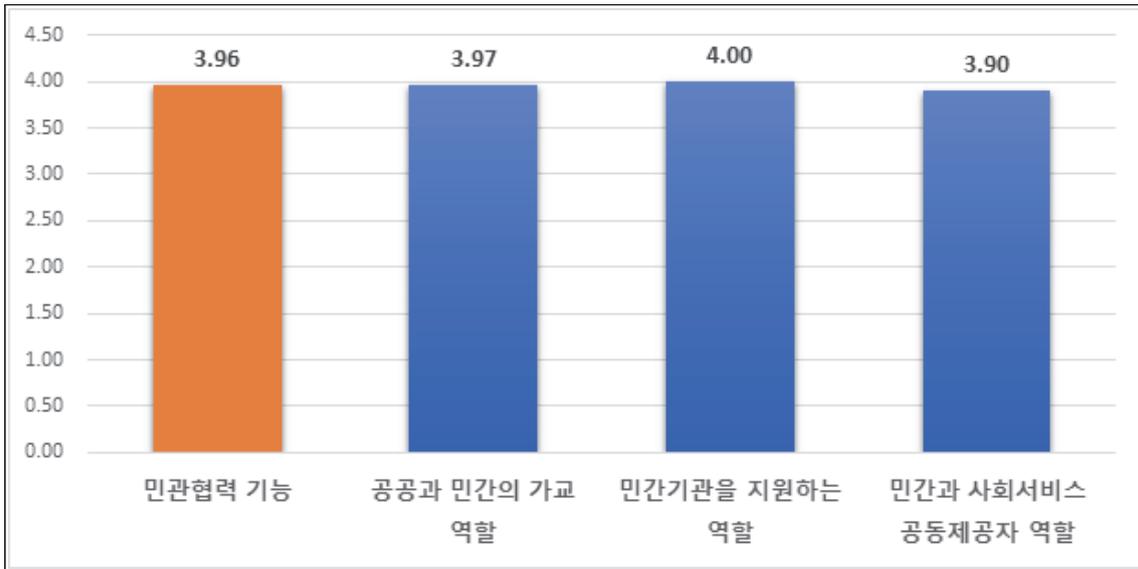
- 민관협력 관련 항목에 대하여 직종별로는 교수·연구자(4.03) 및 시설종사자(4.01)가 공무원(3.83)에 비하여 중요성을 높게 인식하는 것으로 나타남
- 민관협력과 관련한 세부항목 중 가장 중요도가 높다고 생각하는 항목은 ‘민간기관을 지원하는 역할’로 평균점수가 4.20점이며, 다음으로 ‘공공과 민간의 가교 역할’이 3.97점, ‘민간과 사회서비스 공동제공자 역할’ 3.90점 순으로 나타남

(표 5-23) 경상남도사회서비스원의 기능과 역할 - 민관협력

(단위 : 명, 점)

구 분	N	평균	표준편차	F	p-value	
전 체	231	3.96	0.735	-		
직 종	공무원	75	3.83	0.589	1.599	0.204
	사회복지시설 종사자	131	4.01	0.804		
	교수·연구자	25	4.03	0.726		
전 문 및 관 심 분 야	복지관	26	3.95	0.857	0.615	0.718
	보육	12	4.17	0.718		
	노인·요양	38	3.96	0.688		
	장애	31	3.90	0.861		
	정신	11	3.73	0.941		
	여성	20	4.13	0.696		
	기타	26	4.12	0.748		

주) 5점에 가까울수록 중요한 기능(역할)임



(그림 5-8) 민관협력 관련 사회서비스원의 역할과 기능에 대한 기대

- ‘공공과 민간의 가교 역할’의 중요도는 평균 3.97점으로 나타남
- 직종별로는 교수·연구자(4.16)가 시설종사자(3.98)와 공무원(3.88) 보다 상대적으로 높은 점수를 부여하였음

(표 5-24) 공공과 민간의 가교 역할

(단위 : 명, 점)

구 분	N	평균	표준편차	F	p-value	
전 체	230	3.97	0.784	-		
직 종	공무원	75	3.88	0.657	1.253	0.288
	사회복지시설 종사자	130	3.98	0.844		
	교수·연구자	25	4.16	0.800		
전 문 및 관 심 분 야	복지관	25	3.92	0.862	0.697	0.653
	보육	12	4.17	0.718		
	노인·요양	38	4.00	0.697		
	장애	31	3.97	0.912		
	정신	11	3.64	0.924		
	여성	20	4.20	0.696		
	기타	26	4.04	0.916		

주) 5점에 가까울수록 중요한 기능(역할)임

- ‘민간기관을 지원하는 역할’의 중요도는 평균 4.00점으로 나타남
- 직종별로는 교수·연구자(4.29)가 가장 높은 점수를 부여하였고, 시설종사자(4.11)가 두 번째 높은 점수였으며, 공무원(3.72)은 상대적으로 낮은 점수를 부여함

(표 5-25) 민간기관을 지원하는 역할

(단위 : 명, 점)

구 분	N	평균	표준편차	F	p-value	
전 체	229	4.00	0.806	-		
직 종	공무원	75	3.72 ^a	0.627	7.628	0.001
	사회복지시설 종사자	129	4.11 ^b	0.850		
	교수·연구자	25	4.28 ^b	0.843		
전 문 및 관 심 분 야	복지관	25	4.20	0.957	0.344	0.912
	보육	12	4.17	0.718		
	노인·요양	38	4.03	0.716		
	장애	31	4.06	0.854		
	정신	11	3.82	0.982		
	여성	20	4.10	0.788		
	기타	25	4.16	0.943		

주1) 5점에 가까울수록 중요한 기능(역할)임

주2) Duncan 사후분석 결과를 평균에 알파벳 첨자로 나타냄 (a(b))

- ‘민간과 사회서비스 공동제공자 역할’의 중요도는 평균 3.90점으로 나타남
- 직종별로는 시설종사자(3.59)와 공무원(3.89)이, 교수·연구자(3.64) 보다 상대적으로 낮은 점수를 부여하였음

(표 5-26) 민간과 사회서비스 공동제공자 역할

(단위 : 명, 점)

구 분	N	평균	표준편차	F	p-value	
전 체	230	3.90	0.885	-		
직 종	공무원	75	3.89	0.649	1.257	0.287
	사회복지시설 종사자	130	3.95	0.959		
	교수·연구자	25	3.64	1.075		
전 문 및 관 심 분 야	복지관	26	3.81	1.021	0.824	0.553
	보육	12	4.17	0.718		
	노인·요양	38	3.87	1.044		
	장애	31	3.68	1.137		
	정신	11	3.73	1.009		
	여성	20	4.10	0.718		
	기타	25	4.08	0.759		

주) 5점에 가까울수록 중요한 기능(역할)임

6) 기초지방자치단체 단위의 사회서비스원 설치에 대한 의견

- 기초단위 사회서비스원 설치에 ‘찬성한다’고 응답한 사람의 비율은 41%, ‘반대한다’는 응답 26% 보다 높은 것으로 나타남. ‘모르겠다’고 응답한 비율도 30%로 나타남
- 찬성비율은 시설종사자 42%, 공무원 41%, 교수·연구자 39%로 직종별로 큰 차이가 없는

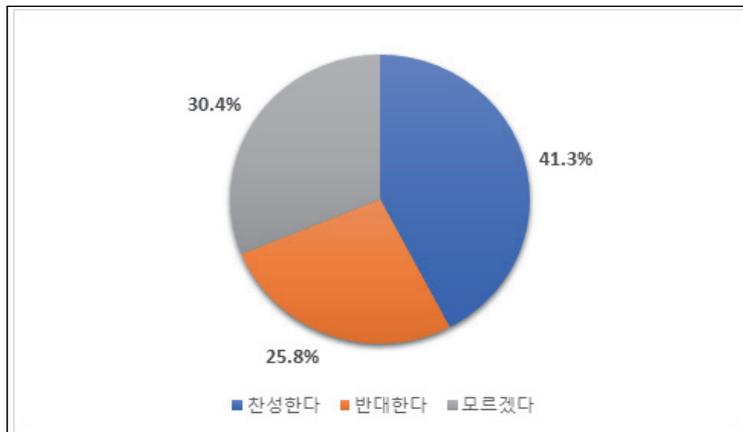
것으로 나타남

- 근무 기간이 15년 이상인 응답자는 32%만이 찬성한 반면, 근무 기간이 5년 미만인 응답자는 50%가 찬성한 것으로 나타남

(표 5-27) 기초단위 사회서비스원 설치 찬반

(단위 : 명, %)

구 분		찬성한다	반대한다	모르겠다	기타	χ^2	p-value
전 체		99 (41.3)	62 (25.8)	73 (30.4)	6 (2.5)	-	
성 별	남자	33 (40.2)	28 (34.1)	18 (22.0)	3 (3.7)	6.966	0.073
	여자	66 (41.8)	34 (21.5)	55 (34.8)	3 (1.9)		
연 령	20~30대	34 (44.7)	9 (11.8)	33 (43.4)	0 (0.0)	24.547	0.004
	40대	38 (40.4)	26 (27.7)	27 (28.7)	3 (3.2)		
	50대	27 (42.2)	22 (34.4)	12 (18.8)	3 (4.7)		
	60대 이상	1 (12.5)	5 (62.5)	2 (25.0)	0 (0.0)		
직 종	공무원	31 (40.8)	20 (26.3)	25 (32.9)	0 (0.0)	9.83	0.132
	사회복지시설 종사자	58 (42.0)	31 (22.5)	45 (32.6)	4 (2.9)		
	교수·연구자	11 (39.3)	11 (39.3)	4 (14.3)	2 (7.1)		
전문 및 관 심 분 야	복지관	12 (42.9)	8 (28.6)	8 (28.6)	0 (0.0)	23.274	0.180
	보육	3 (25.0)	3 (25.0)	6 (50.0)	0 (0.0)		
	노인·요양	21 (53.8)	11 (28.2)	7 (17.9)	0 (0.0)		
	장애	14 (37.8)	12 (32.4)	8 (21.6)	3 (8.1)		
	정신	1 (10.0)	3 (30.0)	5 (50.0)	1 (10.0)		
	여성	8 (36.4)	2 (9.1)	11 (50.0)	1 (4.5)		
	기타	11 (42.3)	7 (26.9)	7 (26.9)	1 (3.8)		
학 력	대졸 이하	73 (44.8)	35 (21.5)	53 (32.5)	2 (1.2)	8.475	0.037
	대학원 이상	26 (35.1)	25 (33.8)	19 (25.7)	4 (5.4)		
근 무 기 간	5년 미만	29 (50.0)	9 (15.5)	19 (32.8)	1 (1.7)	19.233	0.023
	5년~10년 미만	19 (41.3)	8 (17.4)	18 (39.1)	1 (2.2)		
	10년~15년 미만	28 (45.2)	13 (21.0)	19 (30.6)	2 (3.2)		
	15년 이상	23 (32.4)	31 (43.7)	15 (21.1)	2 (2.8)		



(그림 5-9) 기초단위 사회서비스원 설치 찬반

4. 경상남도사회서비스원 활성화 방안

1) 경상남도사회서비스원의 핵심가치

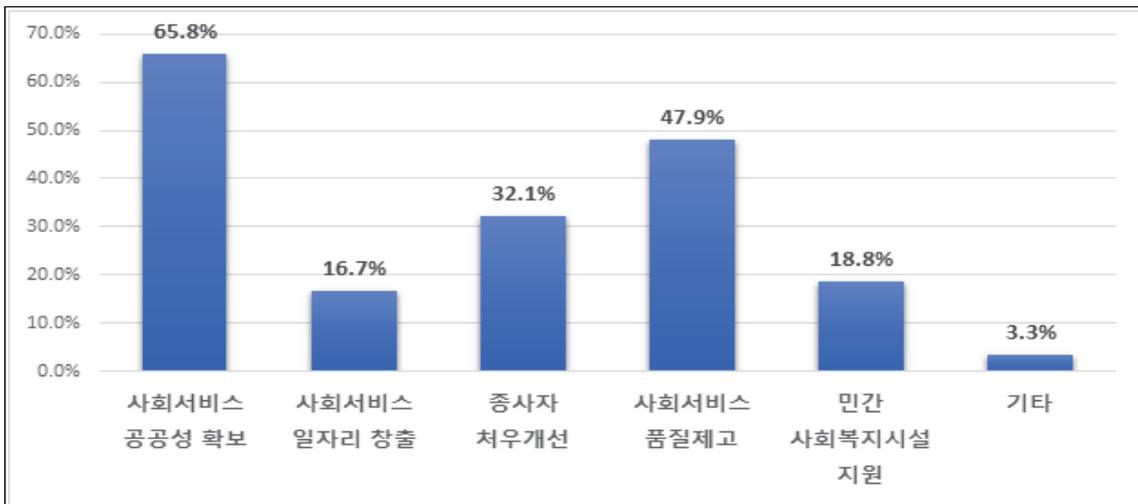
- 경상남도사회서비스원이 대표하는 핵심가치를 묻는 질문(두 항목까지 복수응답허용)에 응답자의 66%가 ‘사회서비스 공공성 확보’를 꼽았고, 다음으로 ‘사회서비스 품질제고’는 48%, ‘종사자 처우개선’은 32%의 응답자가 핵심가치로 선정함. 반면 ‘민간사회복지시설 지원’은 19%, ‘사회서비스 일자리 창출’은 17%의 응답자만이 핵심가치로 선정함
- 핵심가치 순위에 있어서 공무원과 교수·연구자 간의 차이는 거의 없었으나, 시설종사자의 경우, ‘사회서비스 품질제고’ 보다 ‘종사자 처우개선’을 핵심가치로 선정하는 비율이 높음

(표 5-28) 경상남도사회서비스원이 대표하는 핵심가치

(단위 : 명, %)

구 분	사회서비스 공공성 확보	사회서비스 일자리 창출	종사자 처우개선	사회서비스 품질제고	민간 사회복지시설 지원	기타	
전 체	158 (65.8)	40 (16.7)	77 (32.1)	115 (47.9)	45 (18.8)	8 (3.3)	
성 별	남자	45 (56.3)	20 (25.0)	26 (32.5)	38 (47.5)	16 (20.0)	4 (5.0)
	여자	113 (70.6)	20 (12.5)	51 (31.9)	77 (48.1)	29 (18.1)	4 (2.5)
연 령	20~30대	50 (66.7)	17 (22.7)	31 (41.3)	30 (40.0)	10 (13.3)	0 (0.0)
	40대	62 (64.6)	13 (13.5)	26 (27.1)	49 (51.0)	19 (19.8)	6 (6.3)
	50대	43 (68.3)	9 (14.3)	18 (28.6)	34 (54.0)	14 (22.2)	1 (1.6)
	60대 이상	4 (50.0)	1 (12.5)	3 (37.5)	3 (37.5)	2 (25.0)	1 (12.5)
직 종	공무원	61 (82.4)	13 (17.6)	8 (10.8)	45 (60.8)	8 (10.8)	0 (0.0)
	사회복지시설 종사자	75 (53.6)	25 (17.9)	66 (47.1)	52 (37.1)	35 (25.0)	5 (3.6)
	교수·연구자	23 (82.1)	2 (7.1)	4 (14.3)	19 (67.9)	2 (7.1)	3 (10.7)
전 문 및 관 심 분 야	복지관	18 (64.3)	5 (17.9)	10 (35.7)	11 (39.3)	7 (25.0)	1 (3.6)
	보육	9 (75.0)	2 (16.7)	3 (25.0)	4 (33.3)	3 (25.0)	1 (8.3)
	노인·요양	19 (50.0)	10 (26.3)	15 (39.5)	19 (50.0)	6 (15.8)	1 (2.6)
	장애	21 (55.3)	7 (18.4)	17 (44.7)	14 (36.8)	10 (26.3)	2 (5.3)
	정신	5 (45.5)	2 (18.2)	2 (18.2)	6 (54.5)	5 (45.5)	1 (9.1)
	여성	16 (72.7)	2 (9.1)	6 (27.3)	13 (59.1)	1 (4.5)	2 (9.1)
기타	18 (69.2)	1 (3.8)	13 (50.0)	8 (30.8)	8 (30.8)	0 (0.0)	
학 력	대졸 이하	107 (65.6)	35 (21.5)	55 (33.7)	72 (44.2)	29 (17.8)	1 (0.6)
	대학원 이상	50 (67.6)	4 (5.4)	19 (25.7)	43 (58.1)	16 (21.6)	6 (8.1)
근 무 기 간	5년 미만	39 (68.4)	15 (26.3)	23 (40.4)	22 (38.6)	6 (10.5)	0 (0.0)
	5년~10년 미만	30 (65.2)	11 (23.9)	19 (41.3)	20 (43.5)	7 (15.2)	0 (0.0)
	10년~15년 미만	35 (56.5)	8 (12.9)	20 (32.3)	34 (54.8)	12 (19.4)	3 (4.8)
	15년 이상	52 (72.2)	5 (6.9)	12 (16.7)	39 (54.2)	19 (26.4)	5 (6.9)

주) 이 문항은 다중응답 문항으로 퍼센트는 케이스 기준 산출 값이며, 합이 100%가 넘을 수 있음



(그림 5-10) 경상남도사회서비스원이 대표하는 핵심가치

2) 경상남도사회서비스원의 성공적 운영을 위한 조건

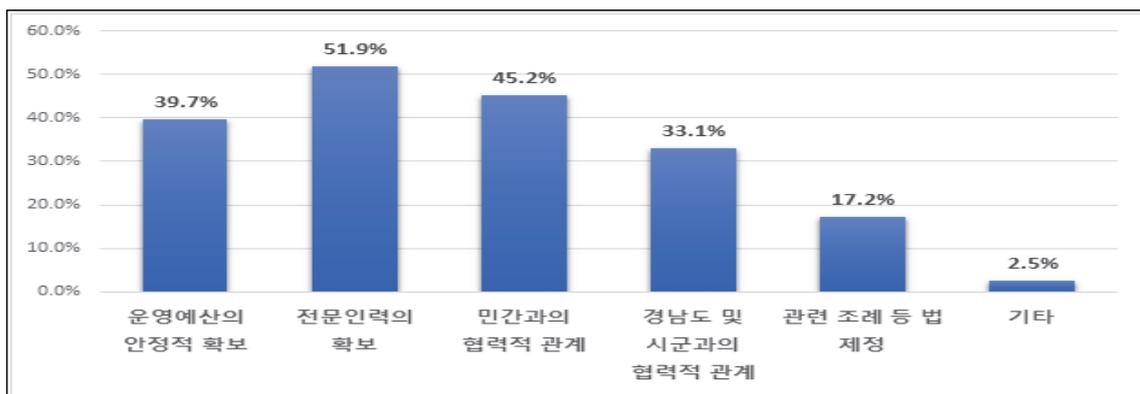
- 경상남도사회서비스원의 성공적 운영을 위한 조건을 묻는 질문(두 항목까지 복수응답허용)에 ‘전문인력의 확보’를 꼽은 응답자가 52%로 가장 높게 나타났고, 다음으로 ‘민간과의 협력적 관계’ 45%, ‘운영예산의 안정적 확보’ 40%, ‘경남도 및 시군과의 협력적 관계’ 33% 등의 순으로 나타남. ‘관련 조례 등 법 제정’은 17%의 응답자만이 중요한 조건으로 선정함
- 성공적 운영을 위한 조건에 대하여 응답자의 직종별로 상당히 다른 의견을 보여줌. 공무원은 ‘전문인력의 확보’(69%)와 ‘민간과의 협력적 관계’(42%)를 중요한 조건으로 응답한 반면, 시설종사자는 ‘민간과의 협력적 관계’(50%)와 ‘운영예산의 안정적 확보’(45%)를 중요한 조건으로 꼽음. 한편 교수·연구자는 ‘전문인력의 확보’(61%)와 ‘경남도 및 시군과의 협력적 관계’(46%)를 성공을 위한 조건으로 꼽음

(표 5-29) 경상남도사회서비스원의 성공적 운영을 위한 조건

(단위 : 명, %)

구 분	운영예산의 안정적 확보	전문인력의 확보	민간과의 협력적 관계	경남도 및 시군과의 협력적 관계	관련 조례 등 법 제정	기타	
전 체	95 (39.7)	124 (51.9)	108 (45.2)	79 (33.1)	41 (17.2)	6 (2.5)	
성 별	남자	33 (41.8)	40 (50.6)	32 (40.5)	30 (38.0)	15 (19.0)	1 (1.3)
	여자	62 (38.8)	84 (52.5)	76 (47.5)	49 (30.6)	26 (16.3)	5 (3.1)
연 령	20~30대	36 (48.0)	45 (60.0)	28 (37.3)	20 (26.7)	10 (13.3)	0 (0.0)
	40대	34 (35.8)	45 (47.4)	46 (48.4)	31 (32.6)	17 (17.9)	5 (5.3)
	50대	25 (39.7)	33 (52.4)	30 (47.6)	25 (39.7)	12 (19.0)	0 (0.0)
	60대 이상	2 (25.0)	3 (37.5)	4 (50.0)	3 (37.5)	2 (25.0)	1 (12.5)
직 종	공무원	27 (36.5)	51 (68.9)	31 (41.9)	27 (36.5)	5 (6.8)	1 (1.4)
	사회복지시설 종사자	63 (45.3)	58 (41.7)	69 (49.6)	39 (28.1)	29 (20.9)	3 (2.2)
	교수·연구자	7 (25.0)	17 (60.7)	8 (28.6)	13 (46.4)	7 (25.0)	2 (7.1)
전 문 및 관 심 분 야	복지관	8 (28.6)	15 (53.6)	13 (46.4)	9 (32.1)	6 (21.4)	1 (3.6)
	보육	3 (25.0)	4 (33.3)	6 (50.0)	5 (41.7)	2 (16.7)	1 (8.3)
	노인·요양	20 (52.6)	16 (42.1)	12 (31.6)	11 (28.9)	11 (28.9)	1 (2.6)
	장애	20 (54.1)	15 (40.5)	18 (48.6)	15 (40.5)	4 (10.8)	0 (0.0)
	정신	4 (36.4)	4 (36.4)	8 (72.7)	2 (18.2)	3 (27.3)	1 (9.1)
	여성	7 (31.8)	12 (54.5)	9 (40.9)	8 (36.4)	4 (18.2)	1 (4.5)
	기타	10 (38.5)	12 (46.2)	15 (57.7)	6 (23.1)	5 (19.2)	0 (0.0)
학 력	대졸 이하	77 (47.2)	86 (52.8)	75 (46.0)	50 (30.7)	19 (11.7)	2 (1.2)
	대학원 이상	19 (26.0)	38 (52.1)	31 (42.5)	27 (37.0)	21 (28.8)	3 (4.1)
근 무 기 간	5년 미만	27 (47.4)	35 (61.4)	21 (36.8)	18 (31.6)	3 (5.3)	0 (0.0)
	5년~10년 미만	24 (52.2)	26 (56.5)	18 (39.1)	13 (28.3)	9 (19.6)	0 (0.0)
	10년~15년 미만	24 (39.3)	25 (41.0)	30 (49.2)	19 (31.1)	15 (24.6)	2 (3.3)
	15년 이상	20 (27.8)	37 (51.4)	38 (52.8)	27 (37.5)	12 (16.7)	4 (5.6)

주) 이 문항은 다중응답 문항으로 퍼센트는 케이스 기준 산출 값이며, 합이 100%가 넘을 수 있음



(그림 5-11) 경상남도사회서비스원의 성공적 운영을 위한 조건

제2절 | 초점집단인터뷰(Focus Group Interview)

- 앞 절에서 살펴본 설문조사와 함께 본 연구는 사회복지시설 종사자와 공무원을 대상으로 각각 한 차례씩 초점집단 인터뷰를 실시함
- 사회복지서비스에 대한 인식, 기능과 역할에 대한 기대 등 설문조사에서 다루었던 같은 주제로 인터뷰를 실시하였음

1) 사회복지시설 종사자 초점집단 인터뷰

- 인터뷰는 2019년 12월 3일 오후 2시부터 4시 사이에 경상남도사회서비스원 원장실에서 약 2시간 동안 진행됨
- 경남지역 소재 사회복지 시설 종사자 5명과 연구진 3명이 참석함

구분	소속 기관
A	육아종합지원센터
B	장애인종합복지관
C	노인복지관
D	다문화지원센터
E	지역사회서비스지원단

- 경상남도사회서비스원에 대한 인식
 - 사회복지시설 종사자들 사이에서 사회복지서비스원에 대한 여러 정보들이 다양한 차원에서 교류되고 있지만, 아직은 사회복지서비스원의 목적과 기능 등에 대한 정확한 내용을 파악하지 못하고 있음

사회서비스원에 대해 이야기가 나오더라도 이야기가 지속이 되지 않고 계속 끊겨요. 어디서 들은 얘기만 한마디씩 오고가고 마는 식이죠. 서비스원이 어디에 있다, 요즘에는 뭘 한다더라 이정도. 어린이집이라든지 제가 쪽은 넘어오긴 했지만 우리 장애인 복지관 쪽은 아직 아닌 것 같은데, 이런 기관들도 어떻게 되나? 이렇게 설왕설래 하는 그런 단계지 않을까라고 저는 생각해요. (B)

- 사회복지서비스원이 커뮤니티케어와 관련한 방향성을 제시해 주고 중심축의 역할을 하기를 기대했으나 이러한 기대가 충족되지 못함. 이는 사회복지서비스원에 대한 실망 또는 불안감을 불러오는 요인이 됨

서비스원이 생기면 뭔가 엄청난 변화가 올 거라는 기대감이 사회복지 종사자들 사이에 컸던 것 같아요. 사실 CEO분들은 우려감, 위기감이 사실 제일 많이 컸던 것 같습니다.

그래서 뭔가 진짜 변하러나라고 생각했어요. 서비스원이 경남의 사회서비스 기관의 모델을 제시해 줄 것이라고 생각했어요. 공공이 최적의 모델을 제시해줄 수 있을 거라고 생각을 한 거죠. (D)

그러니까 뭔가 바우처사업과 관련하여 메인인 자리를 잡아줘야 저희가 어떤 정책성이라든지 연구가 이루어질 텐데 전혀 자리가 안 잡혀 있다 보니, 저희가 접근하기가 되게 힘든 상황이라고 생각하고 있습니다. 아직까지는 중심축이라고 생각했던 부분의 역할이 조금 안 되고 있지 않나 생각합니다. (E)

취직 자체는 좋게 봤어요. 그런데 이게 정확한 실체를 잘 모르고, 흐름이 어떻게 가는지 모르니깐 아직까지 불안한거죠. 막연하다는 느낌. (B)

- 사회서비스원의 기능과 역할에 대한 이해가 없으니 사회복지협의회, 사회복지사협회, 사회서비스 지원 조직 등과 역할이 중복될 것이라는 우려가 있음

근데 오늘 리플렛을 보고 느낀 건데 여기서 지금 하고 있는 사업들은 기존에 우리가 하고 있는 사업들과 뭐가 다르지라는 생각이 1차적으로 들었구요. 다른 시도하고 비교했을 때도 경남이 더딘 것 아닌가라는 생각을 많이 했습니다. 이런 역할이라면 사회복지협의회나 사회복지사협회가 할 수 있는데 굳이 서비스원을 만들어서 뭘 보여 주지라는 그런 생각이 많이 들었습니다. (D)

저희 같은 경우에는 보육파트인데요. 저도 사회서비스원 개원하기 전에 토론회라든지 교육에 참석을 했는데, 다들 말씀하신 것과 똑같이 저희 센터에서 하는 일과 사회서비스원에서 앞으로 하게 될 일들이 너무나 중복되어서 그 부분에 대한 우려가 컸어요. 중복되는 일들을 굳이 새로 하는 것이 효율적인지에 대한 의문이 있어요. (A)

○ 경상남도사회서비스원의 기능과 역할에 대한 기대

- 사회서비스원이 전반적인 사회복지시설 종사자들의 처우개선을 이끌 것이라는 기대를 하면서도 한편 민간 부문이 이를 따를 것인가에 대한 우려를 나타냄

급여, 복지 각종 이런 혜택들의 부분에 대해서도 서비스원이 어떤 견인 역할을 할 수 있지 않을까 기대 되면서도, 공공에서 이만큼의 영역을 끌고 나가면 민간도 결국 어떤 재원의 확보를 통해서 따라올 거라고 판단하고 그런 기조로 움직일 거라고 생각이 드는데. 민간부분에서 자립도가 없는 상황에서 과연 가능한가라는 의문이 들어요. 결국은 민에서는 반발밖에 더하느냐라는 생각이 저는 많이 들었거든요. (E)

- 사회서비스원이 전반적인 사회복지시설 종사자들의 처우개선을 이끌어 내기보다는 사회서비스원 또는 공공부문 종사자들만 질 좋은 일자리의 혜택을 볼 것이라는 우려를 표현함

왜냐하면 결국 서비스원에 속해 있는 소수들에 대한 보상이 될 것이라는 생각입니다. 지역의 시군으로 보면 재단이 생겨서 재단에 속해 들어가는 혜택을 보는 것과 같다고 보여 지거든요. 여기서 신규기관이 생기면 신규기관들은 당연히 처우가 좋겠죠. 그리고 사회서비스원에 흡수된 기관들도 당연히 좋아지겠죠. 그렇지만 서비스원이 경남도내에 있는 모든 기관들을 흡수할 수는 없을 거라는 거죠. 그건 현실적으로 불가능하다고 보는 거죠. (D)

- 사회서비스원에 소속된 소수의 기관들만 혜택을 볼 것이라는 인식은 현장 종사자들 사이에 사회서비스원 설립 취지와는 전혀 상관 없는 엉뚱한 생각을 불러일으키기도 함

아예 기관 조져서 서비스원 들어가면 판이 틀려지니, 그럼 여기서 굳이 내가 역량을 끌어올려야 할 이유가 뭐야라고 현장에서는 얘기가 많거든요. 어찌보면 사회서비스원 자체가 견인차의 역할을 하는게 아니라 반대로 가는 것이죠. 아예 망치자. 이런 식으로 현장에서 나오고 있거든요. 이게 어찌보면 서비스원 설립 취지와는 정 반대의 현상이 현장에서 나타나고 있는 거라고 봅니다. (E)

- 사회서비스원이 노무, 재무 회계 등과 관련된 컨설팅을 민간시설에 제공하면 굉장히 도움이 될 것이라는 기대를 표현함

컨설팅 지원을 한다고 나와 있는데 이게 정말로 전문가들로 구성된 컨설팅이라고 하면 민간에 있는 종사자들이 굉장히 좋을 것 같아요. 저희가 생각했을 때 아직까지는 어린이집에서 모르겠다고 하면 육아종합지원센터에 문의를 하는데, 이런 컨설팅을 전체 어린이집을 대상으로 실시 하니 많이 이용을 하시라고 그런 홍보를 많이 하면 좋을 것 같아요. (A)

- 사회서비스원이 민간 사회복지시설 운영과 관련한 표준화된 모델을 만드는 역할을 해 줄 것에 대한 기대가 있음

우리가 복지를 하면서 제일 하는 말이 뭔가 이걸 통제해주고 일원화 시켜주는 뭔가가 있어야 할 것 같다는 말을 많이 하거든요. 여기저기 뭔가가 자꾸 생기긴 하는데 그 생기는 것들이 각각의 역할만 하고 있기 때문에 이거를 뭔가 모아서 하나로 뿌려 주는 게 안 되고 있다고 생각합니다. 복지관 분들은 그런 것에 대한 목마름이 있었거든요. 근데 그걸 서비스원이 해줄 거다라고 기대를 거는 것 같아요. (D)

- 한편 사회서비스이 표준화 모델을 제시하는 것에 대한 부작용을 걱정하는 시각도 존재함

예전에는 정말로 자기가 원하는 교육철학에 따라서 하던 어린이집이 이제는 평가라는 틀에 맞춰서 교육을 할 수 밖에 없는 그런 현실을 고려해야 해요. 그 평가라는 틀에 맞추게 되면서 선생님들이 아이를 볼 수 있는 시간보다는 보육계획서 쓰고 일지 쓰고 아이 평가하고 문서나 행정체계에 묶이게 되는 그런

결과를 낳았거든요. 아까 표준화 말씀하셨는데 서비스 표준화를 아주 기본적인 것만 주고 나머지는 자율 재량권을 주는 것이 저희는 맞는다고 생각하거든요. (A)

2) 사회서비스 관련 공무원 초점집단 인터뷰

- 인터뷰는 2019년 12월 4일 오후 3시부터 5시 사이에 경상남도사회서비스원 원장실에서 약 2시간 동안 진행됨
- 경남지역 소재한 기초자치단체에서 복지 업무를 담당하는 공무원 4명과 연구진 3명이 참석함

구분	소속기관	담당업무
a	00시청 시민복지과	지역통합돌봄팀
b	00군청 주민복지과	노인복지담당
c	00군청 주민복지과	아동청소년담당
d	00군청 주민복지과	커뮤니티케어담당

- 경상남도사회서비스원에 대한 인식
 - 시/군청에서 사회서비스 관련 업무를 담당하는 공무원 4명 모두 경상남도사회서비스원에 대한 인지도가 매우 낮은 수준이었음

처음 들어봤어요. 찾아봤더니 교육 공문 같은 것들이 오긴 오더라고요. 대부분 주무팀에서 공문을 접수 해서 알려주는 정도만 하다 보니깐 실제로 노인팀이나 아동팀이나 저희 커뮤니티케어팀 같은 경우는 모르고 있었어요. 교육 가실래요하면 안간다 하면 그만이고 그러다 보니 이름도 처음 들었고 올해 생겼다는 것도 처음 들었고 저도 여기 오면서 찾아보면서 이런 게 있다는 걸 알게 되었어요. (d)

저는 커뮤니티케어팀에 들어오기 전에 얘기들이 있길래 이렇게 생기는구나라고 까지만 알고 있다가 커뮤니티케어팀 발령나면서 우리랑 같이 업무를 하게 된 기관이다라는 것을 알게 된 정도예요. 지금은, 사회서비스원 산하에 종합재가센터랑 커뮤니티케어센터가 있어서 저희와 같이 업무를 해나가야 하는 기관이라는 것은 알고 있는 정도입니다. (a)

- 경상남도사회서비스원의 기능과 역할에 대한 기대
 - 지방정부와 민간 사회복지시설 사이에서 사회서비스원이 중간관리자 역할을 해 주기를 기대함

노인 재가센터에 분기별로 몇 천만원씩 매달 교부가 되는데 생각보다 통제가 안 되거든요. 들어가는 돈에 비해서 관리도 잘 안되고 잘 운영하시는 센터도 많기는 한데 들어가는 돈에 비해서 통제가 안 되는 것도 솔직히 많고, 중간관리자로 통제를 해주신다 하면 저희는 뭐 편하게 관리할 수 있지 않을까라고 생각합니다. (b)

- 사회서비스원이 민간 시설에 대한 교육 및 컨설팅 역할을 해 줄 것을 기대함

컨설팅 해주시는 것도 많은 도움이 될 것 같아요. 센터도 그런 인식은 많이 부족하거든요. 어르신들을 돕고자 하는 그런 마음을 가지고 운영을 하는 센터는 별로 없다고 생각하기 때문에 사회서비스원이 그런 교육을 해주시면 도움이 될 것 같아요. (b)

- 사회서비스원이 어린이 집을 상대로 전산 또는 회계 교육을 실시한다면 많은 도움이 될 것이라는 의견 있음

어린이 집에 대한 전산 및 회계교육이 중요한 것 같아요. 정산을 할 때도 그분들은 감사를 받았어요. 그런 것을 두려워해서 너무 서류를 많이 만들어요. 그렇게 굳이 안 해도 될 것 같은데, 이걸 안 해도 된다, 정확하게 말해주는 사람이 없단 말이에요. 도에서도 답변을 안 해줘요. 그런 것을 제대로 좀 해줬으면 좋겠어요. (c)

- 사회서비스원이 시/군에도 설립되어 해당 지역 사회서비스 컨트롤 타워 역할을 해 주면 좋을 것이라는 기대가 있음

사회서비스원이 어쨌든 컨트롤 타워 역할을 한다면 시군에 있으면 장기적으로 봤을 때 도움이 되지 않겠나 생각해요. 민간이 지금 우후죽순처럼 늘어나는데 중앙에서 중심을 잡아주면 투명하게 운영될 것 같습니다. (a)

제3절 | 소결

□ 사회서비스원에 대한 인식

- 사회서비스원에 대한 인지도가 낮은 예상보다 낮은 수준에 머물러 있음
 - 절반에 가까운 공무원 응답자가 경남사회서비스원의 설립에 대하여 모르고 있었거나 설문조사를 통하여 처음 알게 되었다고 응답함
 - 기초자치단체의 사회서비스 관련 공무원이 참석한 초점집단인터뷰에서도 낮은 인지도가 확인됨
 - 사회서비스와 관련한 지역사회의 거버넌스를 구축하고 지원하며 민관협력의 한 축을 담당해

야할 공무원들은 사회서비스 기능과 역할을 이해하고 있어야 함

- 공공부문과 민간부문 종사자들 모두 사회서비스원의 필요성에 대한 공감대는 매우 큰 편이므로 적극적인 교육과 홍보를 통해 사회서비스원에 대한 이해를 높이고 참여를 확대할 수 있을 것으로 판단함
- 민간부문 종사자들 사이에서는 사회서비스원에 대한 기대와 우려가 공존하고 있음
 - 사회복지시설 종사자들 사이에서는 사회서비스원에 대한 인지도는 높은 편이지만 사회서비스원의 기능과 역할에 대한 이해는 낮은 편이며, 기존 서비스 지원 단체 역할 중복에 대한 우려가 있음
 - 사회복지시설 종사자들 사이에서는 사회서비스원이 종사자 처우개선을 위하여 역할을 해 줄 것에 대한 기대가 컸으며, 한 편으로는 처우가 좋은 공공부문(서비스원 직영 시설)과 열악한 민간부문으로 이원화 될 것에 대한 우려도 있음
- 직종에 관계없이 모든 응답자들이 사회서비스 공공성 확보와 사회서비스 품제제고를 사회서비스원이 추구해야할 핵심가치로 인식함

□ 사회서비스원 기능과 역할에 대한 기대

- 사회서비스원의 주요기능으로서 국공립 시설운영, 민간서비스 지원, 정책 연구 및 개발, 민관협력의 가교 역할 등의 중요성을 모두 기대함
 - 사회서비스원의 역할로서 네 가지 영역(시설운영, 서비스지원, 연구, 민관협력) 모두를 골고루 기대하고 있음
 - 민간부문 종사들은 서비스지원 역할, 공무원은 시설운영 역할에 대한 기대가 상대적으로 큰 것으로 나타남
- 민간서비스 지원과 관련하여서는 사회서비스 매뉴얼 개발 및 표준 모델 보급에 대한 기대가 큰 편이며, 재무, 노사관계 등 취약 부문에 대한 컨설팅 기대가 높은 것으로 나타남

□ 사회서비스원 활성화 방안

- 사회서비스원의 성공적 운영을 위한 조건으로서는 전문 인력의 확보, 민간과의 협력적인 관계 수립, 운영예산의 안정적 확보 등이 필요한 것으로 나타남
- 사회서비스 관련 지역사회의 협력적이고 안정적인 거버넌스 구축을 위하여 경남도 및 시군 지자체와의 관계 설정이 매우 중요한 과제로 나타남
- 경남도의 경우 시지역과 군지역이 매우 다른 특성을 지니고 있으므로 지역별 특성을 감안한 사회서비스 표준 모델을 사회서비스원이 개발해 줄 것에 대한 기대가 큰 것으로 나타남

VI

사회서비스 전달체계의 개편

1. 사회서비스 전달체계 개편의
쟁점
2. 사회서비스 전달체계 개편의
기본 방향

Ⅶ. 사회서비스 전달체계의 개편

제1절 | 사회서비스 전달체계 개편의 쟁점

- 사회복지전달체계의 변화 과정에서 지방정부의 한계, 지역사회 역량의 한계, 사회복지 인프라의 한계, 거버넌스의 한계 등 다양한 문제점들이 노출되었음
- 각 시기에 제시한 개편안은 성공한 측면과 실패한 측면을 모두 안은 채 다른 대안을 모색하게 만드는 과정으로 이해할 수 있음
- 사회복지전달체계의 개선 과정에서 나타난 다양한 시행착오를 통해 오늘의 전달체계 모습으로 진화했지만 여전히 해결이 쉽지 않은 쟁점들을 확인할 수 있는 과정이었음

1. 투자에 인색한 개편

- 투자에 인색한 개편안은 목표 달성에 실패했다는 것이 중요한 특징으로 나타나고 있음
- 초기의 보건복지사무소는 당시에 미비한 공공복지 전달체계를 기존의 보건소 조직을 활용하여 확립하고자 시도하여 막대한 정부 투자비용을 절감하려는 것이었음(이재완, 1994: 14)
- 하지만 투자 없이 재정을 절감하려는 보건복지사무의 의도는 전달체계 개편의 효과를 저하시키는 쪽으로 작용하였고(변재관·강혜규, 1999), 이러한 결과는 사회복지사무소에서 동일한 평가를 받았음(백종만 외, 2006: 358-359)
- 이러한 문제는 이후의 전달체계 개편안에서 지속적으로 쟁점이 되어 왔으며 물리적 인프라도 문제지만 특히 인력에 대한 투자가 상대적으로 중요한 쟁점으로 부각되어 왔음

2. 통합방식: 조직의 병렬 통합 vs 서비스 연계 통합

- 사회복지 혹은 사회서비스 전달체계의 개편 과정은 필연적으로 조직 간의 통합이나 구조 조정을 동반하게 되는데, 이 경우 조직 간 병렬적으로 통합하는 방식과 서비스의 연계와 통합을 중심으로 하는 방식에 대한 쟁점이 부각됨
- 조직의 통합을 무시할 수는 없지만 보건복지사무소가 효과성이 낮게 나타난 배경을 보면

서비스의 통합, 즉, 서비스 간의 연계와 서비스 제공 주체 간의 협력을 중심에 놓고 통합을 도모해야 했다는 반성적 평가가 제기되고 있음(김이배, 2015: 11)

- 특히 서비스를 염두에 두지 않은 조직 중심의 개편은 개편 목적과 조직 목표의 부정합, 인력의 부적절한 배치 등의 문제가 야기 될 수 있음(이현주 외, 2007; 김이배, 2015: 11 재인용)

3. 섬세한 준비 부족: 당위와 문제의식만 부각

- (표 2-1)에 제시된 개편 작업의 결과를 보면 충분히 효과적이었다는 평가를 받고 있지 못한데, 전반적으로 제기되는 문제가 섬세한 준비 부족이었음.
- 충분한 검토와 면밀한 설계 없이 개편의 당위성, 적극적인 의미 부여, 실현가능성(feasibility)을 도외시한 목표 설정만으로는 현실적인 장애를 해결하기 어렵다는 비판이 제기됨(김이배, 2015: 15)
- 섬세하지 못한 설계는 인력과 인프라의 부족을 넘어 현장에서 서비스를 수행하는 주체들의 신뢰를 잃고 불만을 누적시키는 결과를 낳기 쉬우며, 정권이 교체되거나 자치단체장이나 의회 권력이 바뀔 경우 개편 작업 자체가 붕괴되는 위험에 직면하기도 함
- 주민생활지원서비스 개편과 희망복지 전달체계 개편 작업이 이러한 비판의 대표적인 실례로 제시되고 있지만 다른 개편 작업도 이러한 비판에서 자유롭지 못한 상황으로 판단됨

4. 행정 주체 간의 기능 조정의 어려움

- 전달체계 개편 과정에서 보건 기능과 복지기능의 통합(보건복지사무소), 업무의 중심을 읍·면·동에서 시·군·구로 이전하는 작업(사회복지사무소), 읍·면·동 사무소의 주민복지문화센터의 기능 전환, 맞춤형 복지 전달체계에서 현장 읍·면·동사무소의 기능 강화로의 재전환 등 행정의 상급 단위와 하부 단위 사이에서, 그리고 같은 조직의 지능을 전환하는 과정에서, 서로 다른 기능을 담당하는 조직을 연계하는 과정에서 원하는 정도의 통합, 이전, 연계 효과가 나타나지 않아 시행착오를 경험하게 됨
- 이러한 현상은 앞서 논의한 준비 부족이나 통합 방식의 문제와 긴밀하게 연계되고 있음. 따라서 사전에 충분한 시뮬레이션이나 주체 간의 화학적 결합이 가능할 정도의 시간을 두고 개편을 추진해야 했음에도 불구하고 현실은 그렇지 못했음
- 희망복지지원단을 기초로 시행되는 통합사례관리에서 보듯이 민간과 공공주체 사이에 사

레관리의 주도권, 성과, 책임 등을 두고 갈등을 겪고 있거나 의도한 만큼의 협력이 일어나지 않는 것도 기능의 이전과 조정은 조직과 인프라의 재구성만으로 달성되지 않는 요소임을 확인할 수 있음

- 특히 현 정부에서 추진 중인 사회서비스원의 경우, 기존의 민간 조직들의 역할과 중복되거나 지역사회보장협의체 혹은 커뮤니티케어와의 관계 설정 등 타 조직 및 사업과 기능상 어떻게 조정되고 연계되어야 하는지에 대한 면밀한 그림이 제시되고 있지 못하고 있음
- 다음의 인터뷰 자료에서 보듯이 현장의 전문가들은 사회서비스원과 육아종합지원센터 간의 업무 및 기능 중복에 대한 우려를 표하고 있음

저도 사회서비스원 개원하기 전에 토론회라든지 교육에 참석을 했을 때 아까 다들 말씀하신 것과 똑같이 저희 센터에서 하는 일과 사회서비스원에서 앞으로 하게 될 일들이 너무나 중복되어서 그 부분에 대한 우려가 컸어요. 중복되는 일들을 굳이 새로 하는 것이 효율적인지에 대한 의문이 있었고 실제로 지금 개원하고 나서 어린이집 같은 경우에는 직접 위수탁해서 그렇게 한 군데 하고 계시잖아요.(박○○)

5. 서비스 전달 및 관리 행정 조직과 거버넌스 조직과의 연계

- (표 2-1)과 (표 2-2)는 각각 사회서비스 전달 조직의 개편과 지역 사회의 거버넌스 조직에 대한 내용으로 구분되는데, 문제는 공공행정 조직을 근간으로 민간으로 수직계열화 된 전달체계와 지역사회보장 협의체로 대표되는 거버넌스 조직 간의 연계가 원활하게 이루어지지 않고 있음
- 가장 중요한 원인은 지자체의 입장에서 민관의 거버넌스 조직인 지역사회보장협의체에 대하여 법적 기구인 만큼 무시할 수 없지만 실제 운영에 있어서는 대단히 소극적인 인식과 태도를 보이기 때문으로 해석됨
- 자치단체의 의지는 실무협의체 사무국에 대한 투자를 통해 간접적으로 알 수 있음(강혜규 외, 2018: 56)
 - 2017년 말을 기준으로 전국 229개 시·군·구 중에서 상근간사를 배치한 곳은 181개이고 미배치 한 곳은 48개였음
 - 상근 간사가 2명 이상인 곳도 있는데 경기 수원시 5명, 경기도 성남시와 고양시 4명, 경기도 이천시, 충북 제천시, 경북 구미시, 세종시는 3명, 전국적으로 29개 시·군·구에서 2명의 상근 간사를 배치하고 있음
 - 전반적으로 협의체 운영이 관으로부터 독립성을 확보하고 있지 못하고 관 주도 하에서

예속된 형태로 운영됨으로써 본래의 취지를 살리지 못하고 있는 것으로 나타나고 있음
(강혜규 외, 2018: 83)

- 이러한 현실은 지역사회에 전문적인 사회서비스 및 사회보장 인적 자원이 한정된 상황에서 도시재생, 지역사회통합돌봄 사업, 지역사회보장계획 등 사업마다 독립적으로 네트워크 거버넌스를 구축하는 상황을 만들어내고 있음. 이런 조건에서 지역에 따라서는 거의 동일한 구성원이 중복적으로 참여하여 거버넌스 자체를 비효율적 구조를 만들 수 있음

제2절 | 사회서비스 전달체계 개편의 기본 방향

- 앞의 1절과 제2장 3절에서 살펴본 것처럼 역사적으로 사회복지전달체계의 개편 및 지역 사회 거버넌스의 개편 과정에서 다양한 문제점, 쟁점이 제기되었고 현재 시점에서 숙고해야 할 과제를 던져주고 있음을 확인할 수 있었음
- 이를 보편적 고려요인으로 전제하고 경남만의 특수성을 반영하면서 사회서비스원의 출범과 함께 경남이 추진할 수 있는 전달체계 개편의 방향을 제시하면 다음과 같음

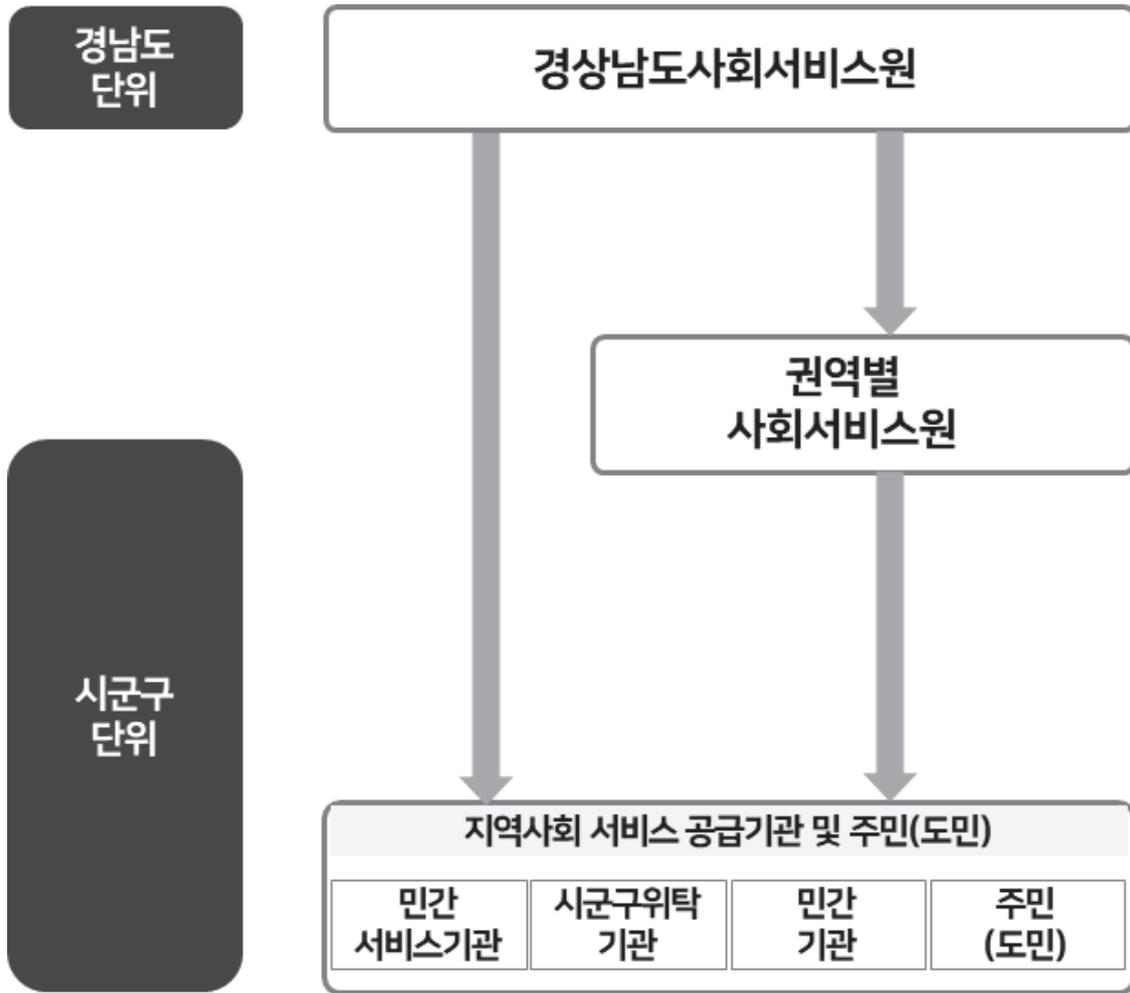
1. 기초 단위 사회서비스원 - 권역별/이원화

- 사회서비스원이 출범하는 과정에서 제기되는 쟁점 중 하나가 기초단위에서 사회서비스원이 필요할 것인가의 여부임
 - 공식적인 문건은 확인할 수 없지만 여러 토론회나 공청회의 질문과 응답을 고려하면 의견이 갈리고 있는 상황임
- 하나는 기초단위에 사회서비스원(가칭 ‘기초사회서비스원’)을 두고 해당 지역의 국공립 시설을 위탁 운영하고 재가서비스센터 역시 기초단위에 설치하여 커뮤니티케어와의 연계성을 확보하자는 의견임
 - 더불어 기초단위 지자체가 운영하는 각종 공단, 재단 등을 현행 사회서비스원의 설립 취지에 맞게 조직 개편을 한 후 통합적으로 관리하자는 의견이 부가됨(김은정, 2019:58)
- 다른 의견은 공식적 문건으로 확인되지 않으나 광역단위 사회서비스원이 전체 시·군·구의 국공립시설 및 종사자를 종합 관리하고 민·관협력 관계를 구축하여 각종 지역사회서비스 사업을 컨설팅하고 지원하자는 의견임
 - 이 의견의 근거에는 기초단위에 사회서비스원을 설립할 경우 해당 지역 입장에서는 재정 낭비적 결과를 낳고 다른 조직의 기능과 중복될 가능성이 높을 것이라는 생각이 존재함
 - 광역시·도의 사회서비스원에서 1~3개의 기초자치단체의 사회서비스 공급 조직 및 프로그램을 관리하고 컨설팅을 제공할 수 있을 것이며, 인구가 밀집된 대도시 지역에서는 재정 측면에서는 유리한 측면도 존재함
- 경남의 경우 창원시나 김해시 같은 도시지역이 있는가 하면 산청군, 함양군 같은 농촌 지역이 있어 단일한 모형으로 접근하기 힘들 수 있음. 실제로 FGI에 참여한 전문가들 앞서

논의한 두 가지 방식을 이원적으로 혼합하는 방식으로 운영할 수 있음을 제시하고 있음

지역마다 생기는 것 보다는 권역별로 동부, 서부, 남부, 북부, 이런 식으로, 왜냐면 저희 같은 경우도 시·군마다 육아중(육아종합지원센터)이 생기지만 시·군마다 어린이집이 개소수나 나중에 사회복지시설마다 개소수도 다르고 그러기 때문에, 어떤 군 단위가 모여 있는 곳은 군마다 생길 필요가 없는. 약간 예상낭비 같은 게 많더라구요. 근데 예를 들어서 저희 같은 경우는 합천군에 육아중이 있는데 근처에 거창, 산청이 있지만 합천센터 말고는 다른 군에서는 이용을 못해요. 왜냐면 합천군센터에 전체적인 군비로 이루어지는 사업이기 때문에 다른 지역에 혜택을 못주거든요. 그분들은 육아중이 없기 때문에 저희 센터가 있는 데까지 올 수 밖에 없어요. 이런 지역이 거주라던가. 그 센터만 이용할 수 있다는 것 때문에 비효율적으로 생각될 수 있는데 권역별로 나누게 되면 그 권역에 다른 협의체라던지. 다른 기관하고 유관해서 하면 예산 낭비도 없고 효율적으로 운영할 수 있을 것 같아요. 권역별로 나누면.(박오이)

- 경남은 남동부의 산업화된 도시지역과 북서부의 농촌 지역으로 크게 구분되고, 이러한 산업구조에 따라 인구구성, 소득, 문화, 소비패턴 등 모든 것이 다르고 행정 인프라와 사회·문화·경제 인프라도 상당한 차이를 보이는 것이 현실임.
 - 이러한 두 지역의 차이를 고려하면 기초단위에 사회서비스를 설치할지를 고민해야 하고, 두 지역에서 활동하는 사회서비스원의 주요 역할도 다르게 설정되는 것이 합리적일 수도 있음
- 경상남도사회서비스원과 시·군의 관계는 특성별로 구분된 권역을 기준으로 경상남도사회서비스원에서 직접 관리하는 지역과 권역별 사회서비스원에서 몇 개의 시·군을 관리하는 방식으로 이원화시키는 방법을 고려하는 것도 가능할 것임
 - 커뮤니티케어와 통합사례관리를 기준으로 보면, 하나의 지역에서 사회서비스 시스템을 종합적으로 구축하고자 한다면, 다양한 분야의 전문가는 물론 병원, 복지관이나 요양원 같은 복지시설, 제3섹터의 시민단체나 주민 조직, 기타 필요한 자원이 일정 규모로 존재하고 필요한 기준을 충족시킬 수 있어야 함
 - 산청군, 함양군 등 농촌이나 산촌 지역은 보건의료, 시민사회단체, 복지관련 조직 등 관련 인프라가 부족하기때문에 한 개의 기초자치단체에서 종합적이고 완결성 있는 사회서비스 시스템을 구축하는데 어려움이 있음
 - 경남 서·북부 지역을 중심으로 한 기초자치단체의 인적 자원과 사회·경제적 인프라 등의 조건을 고려하면 시·군·구의 범위를 넘어선 권역 차원에서 관련 지역의 인적, 사회적, 경제적 자원을 네트워크로 묶어내어 종합적 차원의 시스템을 도모하는 것이 현실적일 것으로 판단됨



(그림 6-1) 사회서비스원의 광역-기초 단위 관계

2. 거버넌스 조직과 서비스 전달(행정)조직 간의 연계 강화

1) 경상남도사회보장위원회와 지역사회보장협의체 중심으로 거버넌스 구축

- 앞서 논의 한 바와 같이 사회복지 전달체계의 개편이 수차례 행해졌음에도 불구하고, 또한 도시재생, 마을 만들기, 통합사례관리사업 같은 정부 프로젝트에서 민관의 협력적 거버넌스를 강조하고 있음에도 서비스 전달체계 개편과정에서 거버넌스는 상대적으로 가볍게 취급되어 왔다고 할 수 있음
- 사회서비스원을 비롯한 지역의 서비스 전달과 관리 조직, 공공행정, 민간의 다양한 전문가 등이 민주적으로 참여하여 구축할 수 있는 가장 강력한 법적 거버넌스라고 할 수 있는 사

회보장위원회와 지역사회보장협의체를 활성화시킬 필요가 있음

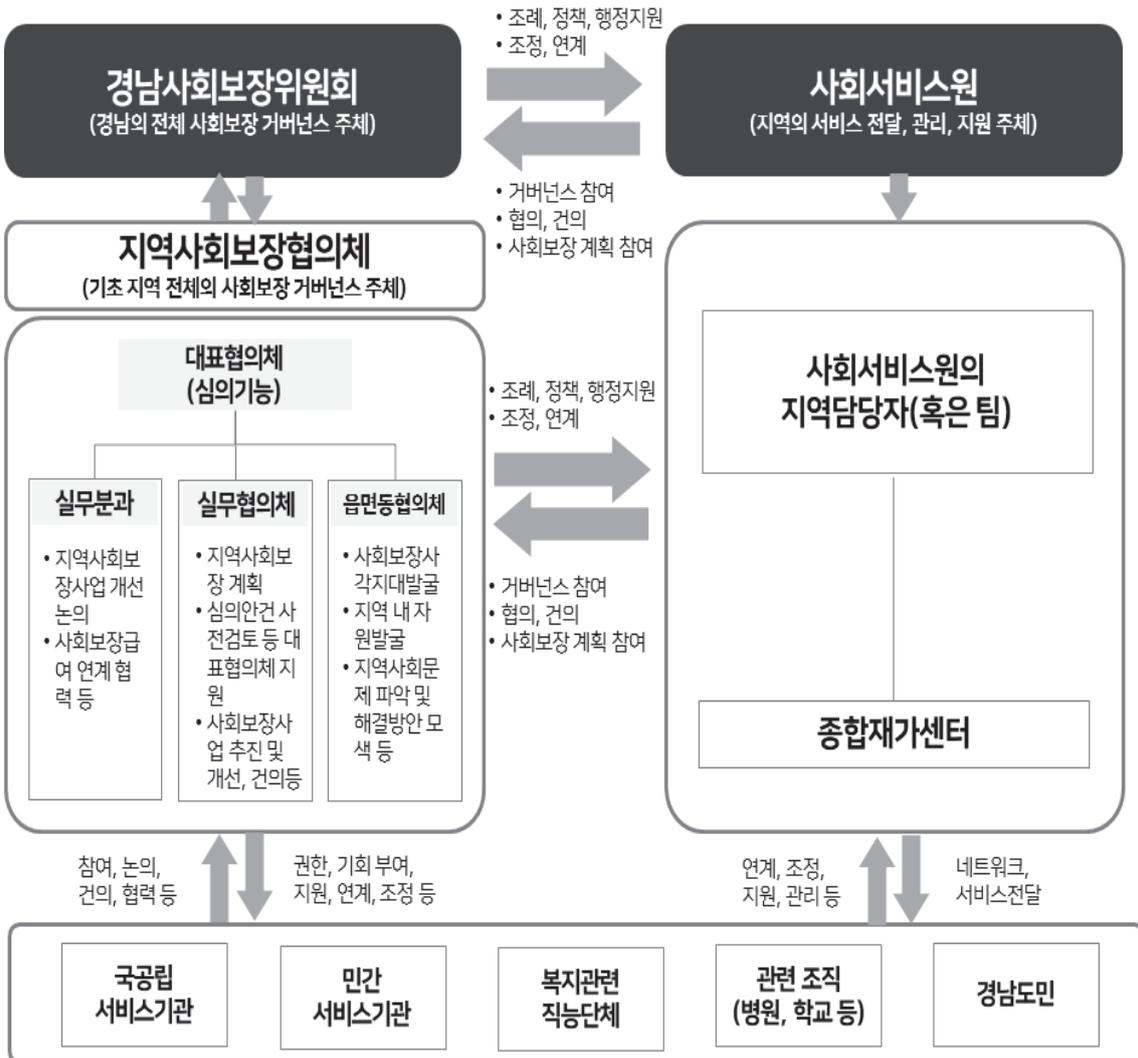
- 광역단위에서는 경상남도사회보장위원회가 경남의 사회보장에 대한 가장 포괄적이고 책임성 있는 거버넌스 조직으로서의 위상을 가지며, 여기에 경상남도사회서비스원은 집행 조직으로서의 지분을 가지고 당연직 위원으로 참여할 수 있을 것으로 보임
- 기초단위에서는 지역사회보장협의체 산하 실무협의체가 지역사회보장의 핵심 거버넌스로서 위상을 가지도록 강화하고 경상남도사회서비스원(혹은 권역별 사회서비스원) 관련 전문가들이 대표협의체와 실무협의체에 참여하는 구조를 만드는 것이 바람직할 것으로 판단됨
- 농·어촌 지역처럼 지역사회의 전문가와 전문 조직이 부족한 지역에서는 지역사회보장협의체를 세밀하게 구성하여 하나의 지역사회의 서비스를 포함한 총체적 사회보장 거버넌스로서 위상을 만들 필요가 있음
- 특히 활성화된 실무협의체와 읍면동협의체는 거버넌스 실체를 가지는 동시에 지역의 사회서비스 공급조직과 주민들이 실무적·실천적 네트워크의 기능할 수 있는 성격을 가지기 때문에 사회서비스원의 현장 사업단위로서 다양하게 활용될 수 있는 잠재성을 가지고 있음

2) 실무협의체 및 실무분과를 지역 사회서비스 조정과 연계의 핵심 축으로

- 활동성 있고 전문성 있는 인력으로 구성된 사무국을 만든다면 매우 효과적인 연계와 협력의 네트워크에 기초한 수평적인 거버넌스 구조를 만들 수 있음.
 - 실무협의체를 중심으로 읍·면·동 협의체와 실무분과를 수평적 네트워크 거버넌스로 연계시키면 민간과 공공의 사회복지 주체들에게 민주적이고 평등한 활동의 장을 마련할 수 있을 것으로 기대함
- 전국에서 지역사회보장협의체가 상대적으로 활성화된 지역을 선정하여 심층 인터뷰한 연구를 보면 민간상근간사의 역할이 매우 중요하고 이들을 통해 지역의 네트워크 거버넌스를 효과적으로 구축할 수 있었음(강혜규 외, 2018: 100-170)
- 아래에 인용한 창원시의 예에서 보듯이 본 연구의 FGI 과정에서도 긍정적 전망과 가능성을 찾을 수 있었음
 - 진술자는 창원시 실무협의체의 기능 후퇴의 대안으로 사회서비스원을 기대하지만 사회서비스원의 조직 성격을 고려하면 지역사회보장협의체의 실무협의체 이상으로 지역사회에 뿌리내리는 거버넌스를 만들기 힘들 것으로 보임

창원시 같은 경우에는 실무협의체가 정말 잘되고 있거든요. 사회복지유관기관들이 아주 잘 모여가지고 되게 좋은 에너지도 만들어내고 새로운 어떤 암튼 되게 좋은 것 같아요. 제가 생각해도 그건 협의체가 잘하고 있다는 생각을 했는데 근데 이제 거기도 전문가가 없는 거잖아요. 그냥 공무원이 와서 답당을

하고 진행을 하다보니깐 이렇게 좋은 아이디어가 나와도 정책화할 수가 없는 거예요. 그런 역량이 없기 때문에. 근데 그런 걸 해줄 수 있는 곳이 사실은 서비스원에서 전문가가 투입이 돼서 그런 좋은 의견들을 창간다면. 시군의 좋은 의견들을 취합해서 정책제언을 할 수 있는 역할을 할 수 있는 거죠. 사실은 우리 복지의 가장 큰 문제가 부처 간의 싸움이 크다보니깐 저희가 안해도 될 일을 또 하게 되는 거고 그렇죠. 저희도 너무 답답하죠.(이○○)



(그림 6-2) 거버넌스 조직과 경상남도사회서비스원의 관계

○ 이렇게 방향을 설정할 경우 사회서비스원의 기능과 지역사회보장의 기능을 분명하게 구분해야 할 것으로 판단됨

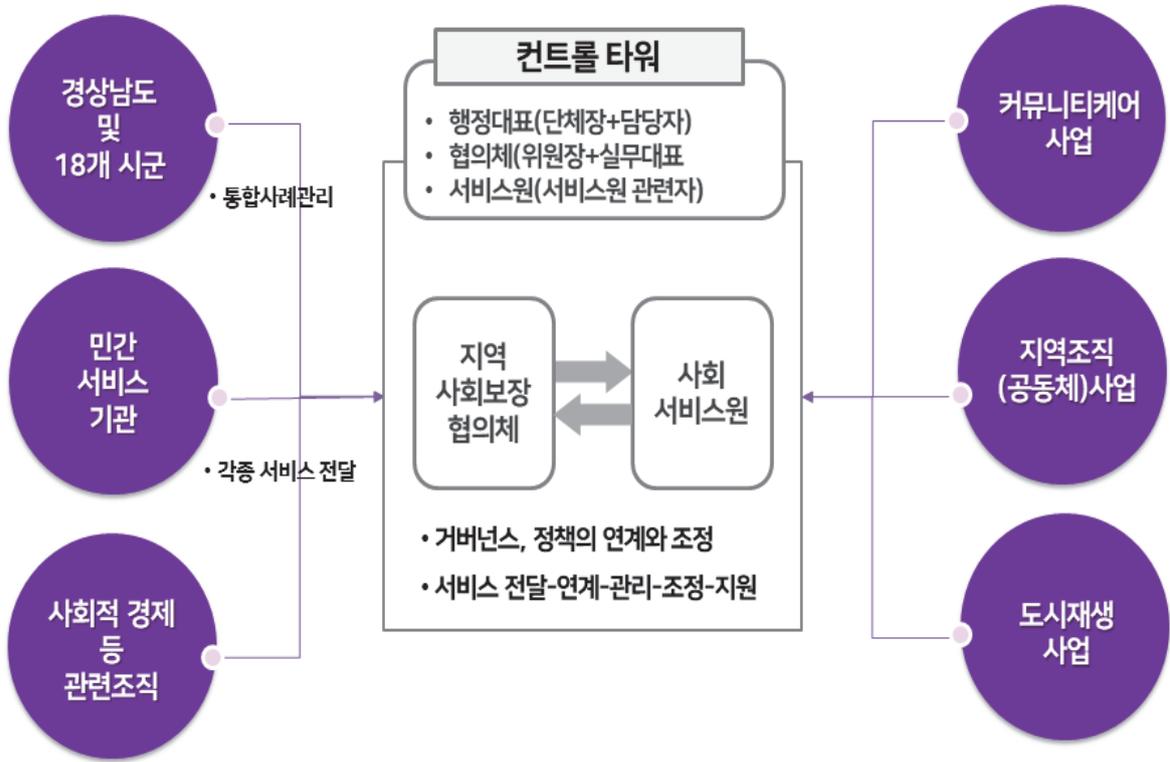
- 사회서비스원은 시설의 직접 운영 및 관리, 사회서비스 프로그램의 실시, 민간에 대한 사회서비스 연구 및 모형 개발과 컨설팅 같은 지원 업무를 중심으로 하고

- 지역사회보장협의체는 거버넌스로서 서비스 간, 조직 간의 연계와 조정으로 지역사회보장계획 수립 시에 모든 것을 통합적으로 조정하는 의사소통, 조정, 연계 중심의 주체가면서 매개 조직으로서 위상을 정립해 나가는 것이 바람직할 것임

3. 지역사회 서비스 사업들의 통합 ‘컨트롤 타워’ 구축

- 2000년대 들어와 지역사회 입장에서 보면 정부의 대형 사업이 폭증하고 있음
 - 보건복지부의 통합사례관리(희망복지지원단), 찾아가는 복지사업, 사회서비스원, 커뮤니티케어, 지역사회보장협의체 구축 및 활성화, 국토부의 도시재생사업, 노동부의 사회적경제(사회적 기업, 협동조합) 등 매우 다양한 사업을 통해 막대한 예산이 투입되고 있음
- 지역사회 관점에서 접근하면 각 정부 부처가 수행하는 사업에 대하여 지역주민의 역량을 배분하는 과정에서 매우 큰 어려움에 직면함
 - 정부의 모든 사업은 주민들이 참여하는 거버넌스를 요구하고 있고 지역 자원의 네트워크 구축을 중요한 사업 내용으로 제시하고 있음
 - 문제는 지역의 자원이 한정되어 있고 지역활동가가 양성되지 않아 인력 확보가 힘든 상태에 있다는 상황 조건임
 - 지역사회 자체가 네트워크 구축의 경험이 부족함은 물론 관련 네트워크에 참여할 수 있는 지역 조직이 부족하고 사회복지 및 사회서비스 전문가가 부족하여 사업 수의 증가와 함께 위원회 및 네트워크에 대한 수요는 증가하지만 참여하는 구성원은 거의 동일인 혹은 동일 기관인 경우가 대부분으로 드러나고 있음
- 부족한 지역전문가나 자원 및 조직을 하나의 거버넌스 조직으로 통합할 필요가 있으며(그림 6-2 참고), 이를 기초로 하여 지역사회에 부과는 각종 중앙정부와 광역자치단체(경남)의 사업을 통합적으로 조정하고 관리하는 체계를 구축하는 것이 필요함
 - 한정된 지역자원을 모든 정부 사업에 중복적으로 분산하는 것은 역량을 집중하지 못하고 소모적, 비효율적으로 활용하는 결과가 될 수 있음
- (그림 6-2)와 (그림 6-3)을 종합적으로 고려하면 지역사회의 전체적인 사회보장계획을 세우고 조정해야 하는 거버넌스 체계로서의 지역사회보장협의체와 사회서비스의 생산, 전달, 관리, 지원 등의 기능과 그를 위한 연계와 조정을 담당하는 서비스 관리주체인 사회서비스원이 결합된 ‘컨트롤 타워’가 필요함
- 컨트롤 타워의 핵심적인 기능은 지역에서 제안된 각 사회서비스 영역에서 서비스를 생산, 전달, 평가하는 관리는 물론 커뮤니티케어, 통합적 사례관리, 도시재생, 지역조직화사업,

사회적 경제 등 정부의 주요 사업들을 통합·조정함으로써 지역사회 내의 자원으로 효율적으로 운영하면서 대응하는 것이 될 것임



(그림 6-3) 지역사회 서비스 사업에서 사회서비스원의 역할

- 컨트롤 타워는 지역사회보장협의체의 대표협의체, 실무협의체의 주요 임원과 소수의 실무 전문가, 사회서비스원의 주요 임원과 소수의 실무자, 그리고 시·군·구청의 관련 공무원과 단체장이 참여하는 논의 기구를 만드는 방향에서 지역에 맞는 다양한 형태로 구성할 수 있을 것으로 판단됨

4. 지역사회서비스의 공공책임 명확화

- 참여정부 이후로 재가복지와 지역복지의 강조라는 변화가 역력했음(이도형, 2004, 광병훈·김보영, 2011). 이러한 추이는 현재까지 지속되어 있으며, 문재인 정부에서 추진되는 사회서비스의 공공성 확보와 함께 우리나라 지역복지의 이중성을 드러내는 것으로 이해할 수 있음
 - 이중성이란 지역사회 내 민간의 역할과 책임을 강조하면서 동시에 지방정부(공공)의 통

제력과 책임성을 강화시키려는 경향을 의미하는데, 이러한 이중성이 민간과 공공의 민주적 협력으로 나타날지 혹은 민간에 대한 공공의 통제 강화로 귀결될 것인지는 알 수 없음

- 결국은 지역사회 서비스와 관련된 거버넌스 구조와 지역주민의 민주주의 및 자치 역량에 따라 결과가 달리 나타날 수 있음
- 이러한 상황에서 사회서비스가 궁극적으로 실현되는 지역사회 차원에서 공공의 사회복지에 대한 책임을 명확하게 전제하고 이를 철저히 준비한 다음 사회서비스전달체계를 구축해야 함
 - 중앙정부와 광역단체인 경남도가 시·군·구의 복지재정의 취약성을 지원하거나 책임을 명확히 하지 않을 경우 사회서비스 전달체계를 합리적으로 구축하거나 그 전달체계의 효과성을 기대하기 어려움
- 최소한 사회서비스원을 통해 공공성을 강화할 경우 사회서비스 종사자의 처우와 근로환경에 안정성을 보장할 수 있어야 할 것임
 - 근로환경 개선과 처우에 대한 민간 종사자들의 기대치에 대하여 공공이 연차적으로 충족시켜나갈 수 있는 비전과 계획을 제시하지 못하면 사회서비스원과 지역사회보장협의체를 두 축으로 하는 사회서비스 전달체계와 지역사회보장 시스템은 효과적으로 운용되기 힘들 것으로 판단됨.
 - 이유는 결국 사회서비스의 속성에서 기인하는 바, 서비스 제공의 효율성과 효과성, 그리고 서비스 질이 절대적으로 제공인력의 전문성, 적극성, 열의, 책임성 같은 개인적 요인에 의존하기 때문이라고 할 수 있음
- 따라서 공적 차원의 복지재정에 대한 명확한 대안이 제시되지 않는 사회서비스 행정체계는 내용 없는 형식의 구축에 머물 가능성이 큼

5. 기타 지역사회서비스 전달체계 과제

1) 칸막이 현상 타파

- 행정체계 혹은 전달체계 개편의 가장 중요한 과제 중의 하나가 부서 간의 칸막이 현상의 해소임(진재문, 2018)
- 실무협의체의 경우 사무국을 구성하는 과정에서 민간간사와 공공간사의 협력도 중요하지만 공공조직에서 다양한 서비스 영역 간의 협력이 절대적으로 요구됨

2) 의료·보건 인력의 능동적인 참여 장치 - 지역 보건소 기능의 확대

- 현대사회에서 사회서비스, 특히 휴먼서비스는 ‘돌봄 + 치료·간호’를 기본으로 한다고 해도 과언이 아니기 때문에 사회서비스에서 돌봄 주체인 사회복지인력과 치료·간호의 주체인 의료인력의 결합은 필수적임
- 하지만 보건복지사무소의 경험에서 알 수 있었던 것처럼 보건의료와 사회복지서비스(돌봄)의 전달체계 내 결합은 성공적이지 못했던 것이 사실이고 여전히 남겨진 과제임
- 조례와 같은 법적 장치의 구축도 중요하지만 보건의료 인력 및 조직과 잦은 접촉을 통한 신뢰의 증진, 상호 협력의 공감대 형성, 잦은 팀 작업 수행 등의 경험을 축적해가는 것이 중요함
- 현재 군단위의 의료인프라 부족을 고려하면 1차적으로 보건소의 기능을 확대 개편하면서 돌봄 사업과의 융합 프로그램을 다양하게 구성하여 보급해야 함
 - 사회서비스원의 기능 중 하나가 이러한 협업 혹은 융합 모델의 개발을 통한 보급 활동이 될 것임

3) 인력의 확충과 깔때기 현상 해결

- 전달체계 개편에서 지속적으로 제기되는 과제 중 하나가 사회복지 인력의 확충과 함께 ‘깔때기 현상’으로 불리는 업무의 과잉집중화 구조의 해소임(김이배, 2014b)
- 깔때기 현상은 보통 중앙정부의 여러 부처에서 시행 중인 정책 관련 업무가 지방정부 말단 공공복지전달체계의 사회복지공무원에게 과잉 집중되는 현상을 말함
- 이러한 깔때기 현상은 민간사회복지 종사자에게서도 발생함. 다양한 중앙정부의 사회서비스 관련 사업들이 공공 영역의 사회복지 공무원을 통해 민간의 업무로 전환되는 과정에서 특정 복지 조직이나 사회복지종사자에게 중복적이고 집중적으로 업무가 분배되기도 함
- 깔때기 현상은 서비스 종사자의 소진(burn out)을 초래함은 물론 현장에서의 서비스 효과성과 효능성을 저하시켜 지역사회 주민들의 삶의 질에 부정적 영향을 줄 수밖에 없음

4) 실무협의체 사무국 활성화

- 앞서 사회서비스 전달체계 개편의 기본 축을 지역사회보장협의체를 근간으로 하는 거버넌스 구조와 사회서비스원을 기초로 하는 서비스의 전달, 관리, 지원의 결합구조로 제시하였음
- 사회서비스원의 구조는 현재 다양한 측면에서 연구와 논의가 진행되고 있지만 상대적으로 지역사회보장협의체를 활성화 시키고자 하는 노력은 미흡한 상태라고 판단됨
- 지역사회보장협의체에서 가장 중요한 과제는 실무협의체 활성화이고 이는 건강한 사무국

을 구성하는 것으로부터 출발해야 함

- 민간간사를 채용하고 공공간사를 배치하여 사무국의 기본 구성을 완료해야 하는데, 공공간사는 공무원 중 열의, 경험, 능력을 가진 사람을 배치하는 것도 중요하지만 순환배치의 한계를 극복할 수 있는 방안을 같이 마련해야 함
- 민간간사는 지역사회에서 활동가로서의 경험을 가진 사회복지전문가로서 사회복지, 노동, 환경 등 다양한 분야의 종사자들과 사회적·전문적 교류가 가능한 전문가를 기준으로 채용해야 하며, 이는 역할에 민간간사의 역할에 맞는 처우를 전제로 할 때 가능할 것임
- 또한 사무국을 중심으로 실무협의체를 활성화하려면 충분한 예산이 배정되어야 함. 기존 전달체계 개편의 실패 요인 중에 인색한 투자와 세심하지 못한 설계가 부각되었음을 고려하면 안정적인 재정보화가 지역사회보장협의체와 사회서비스원의 본연의 기능을 위해 필수임

5) 조직보다는 서비스 통합·조정을 통한 개편

- 앞서 전달체계 개편의 역사에서 실패한 경우 그 원인 중 하나가 조직간 통합·조정, 즉 하드웨어 중심의 개편에 치중했기 때문이라는 평가가 있었음
 - 조직 간 통합과 조정은 그 자체로 필요하기는 하지만 조직 간의 통합·조정 과정에서의 갈등 같은 여러 장애요인이 발생할 수 있음
- 상대적인 의미에서 서비스 중심의 개편이 바람직함
 - 조직 간의 개편 역시 궁극적으로는 서비스 변화를 통한 사회서비스의 효과성 제고와 주민 삶의 질의 향상에 있다고 보면 서비스 중심으로 통합과 조정으로 접근하는 것이 필요한 과제임
 - 서비스 통합이나 조정의 소프트웨어 접근은 조직 이해나 조직에 속한 종사자의 이해와 직접적으로 연결되지 않기 때문에 조직 간의 하드웨어 접근이 비해 상대적으로 용이하게 접근할 수 있음

VII

결론 및 제언

1. 결론
2. 제언

Ⅶ. 결론 및 제언

제1절 | 결론

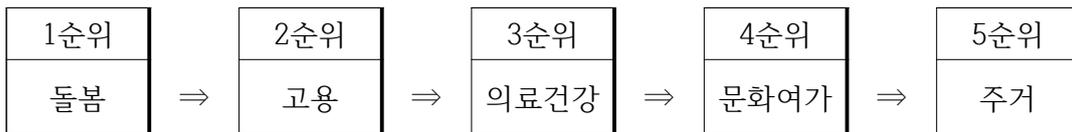
1. 경남도민의 일반적 욕구

□ 지역사회 요구를 반영한 서비스원의 역할 정립

- 경상남도 대상별 욕구조사를 분석한 결과, 지역사회통합돌봄 플랫폼 마련이 필요하다는 시사점이 도출되었음
 - 아동, 노인, 장애인 등의 대상자에게서 돌봄, 고용, 의료건강, 문화여가, 주거 분야에서 다양한 욕구들이 도출된 만큼 이를 지원할 수 있는 역할 마련이 필요함
 - 이를 위해 지역 내 유관기관, 기초자치단체 등과의 협업과 역할분담에 대한 관계 구축이 필요함
- 국공립어린이집에 대한 선호도가 높아 아동인구 추이와 지역별 집중도를 추정하여 단계적으로 확대할 수 있는 욕구 확인

□ 정책실행 영역 및 우선순위 설정

- 각 대상층의 다양한 욕구에 대한 산발적인 욕구를 일괄 수용하기에는 현실적으로 한계가 있음
 - 이에 욕구도가 높은 영역을 우선으로 하여 단계적으로 사업을 실시하도록 함



(그림 7-1) 욕구 실행도 순서(안)

- 본 연구에서 제시된 욕구순서를 기초로 하여 보다 체계적인 욕구도를 파악하는 후속연구가 요구됨

2. 사회서비스원에 대한 인식

□ 사회서비스원의 필요성에 대한 공감과 낮은 인지도

- 사회서비스 향상을 위하여 사회서비스원이 필요하다는 의견에는 관련 공무원, 시설종사자, 연구자 등 직종에 관계없이 대부분(87%)이 공감

- 경상남도사회서비스원 설립에 대하여 인지하고 있는 경우는 63%에 그침. 특히 관련 공무원의 인지도가 53%에 불과함
- 사회서비스원 주관 프로그램에 대한 참여의향이 상당히 높은 수준(84%)임을 고려할 때 적극적인 홍보가 필요하다고 판단됨

□ **사회서비스원의 역할에 대하여 직종에 따라 다른 기대를 가지고 있음을 확인함**

- 사회서비스원의 여러 가지 역할과 관련하여 공무원의 경우 국공립시설의 직접 운영에, 교수·연구자와 시설종사자는 민간서비스 지원에 상대적으로 높은 중요성을 부여함

□ **사회서비스원의 핵심가치로서 사회서비스의 공공성 확보를 가장 중요하게 생각함**

- 그밖에 사회서비스원이 추구해야 할 가치로서 사회서비스 품질 제고, 종사자 처우개선을 선정함
- 민간 사회복지시설 지원과 사회서비스 일자리 창출은 상대적으로 적은 선택을 받은 것으로 나타남

3. 사회서비스 전달체계 개편

□ **기존 사회서비스 전달체계 개편 과정에서 발생한 쟁점은 크게 다음과 같은 다섯 가지로 확인할 수 있음**

- 재정과 인력의 측면에서 투자에 인색한 개편은 의도한 개편의 결과를 낳는데 제약 요인으로 작용하였음
- 전달체계의 개편이 서비스 통합이나 조정보다는 하드웨어 중심의 조직 간 통합이나 조정에 치우침으로써 개편의 궁극적인 요소인 서비스의 체계적인 차근을 추구할 수 없었음
- 사회서비스 전달체계의 개편을 추진한 역대 정부는 공통적으로 개편의 당위성과 문제의식은 강조하였지만 상대적으로 개편의 준비를 섬세하게 수행하지 않았음. 그 결과 사회서비스 전달체계 개편이 사회복지 현장과 지역사회에서 지침과 과제를 부여했지만 그에 상응하는 효과를 발생시키는 데 실패했다는 평가가 주를 이루고 있음
- 전달체계 개편의 초기부터 시·군·구와 읍·면·동의 기능배분에서 효과적인 답을 찾지 못하였음. 어느 때는 시·군·구에 중심성을 부여했다가 어느 시기에는 읍·면·동을 중심으로 개편을 시도하기도 했음
- 기존의 전달체계 논의의 또 다른 한계는 서비스 전달 조직과 사회보장협의체로 대표되는 거버넌스 조직 간의 효과적인 연계구조에 대한 논의가 부족했음

제2절 | 제언

1. 경남 도민의 욕구 대응

□ 대상별(아동, 노인, 장애인 등) · 지역별 서비스 제공, 지원(참여) 등 역할 명확화

- 사회서비스원은 직접서비스제공 및 지원, 관리, 연계 등 행정과 전달이 주 역할이 되어야 할 것임
 - 사회복지시설 및 국공립어린이집 등의 수탁운영을 통한 직접 서비스 제공과 민간시설에 대한 서비스 지원(컨설팅, 교육 등) 및 종사자 처우개선을 위한 인력관리, 거버넌스 관점에서의 지역사회보장계획에 대한 참여 기능을 명확히 해야할 것임

직접전달	▶	사회복지시설 운영을 통한 직접 서비스 직접전달
지원	▶	민간시설에 대한 서비스 지원 : 컨설팅, 교육 등
관리	▶	종사자 처우개선을 위한 인력에 대한 관리 : 대체인력, 처우개선 연구 등
연계	▶	도민들의 서비스 제공을 위한 민간자원 연계
참여	▶	사회보장계획 수립에 있어 참여 : 협의, 보조적 기능

- 이를 위해서는 먼저, 사회적 합의가 선행되어야 할 것이며 지역 내 유관기관 간 관계설정 어떻게 가져갈 것인가에 대한 협의의 장 마련이 필요함
- 국공립어린이집을 선호하는 이유가 신뢰와 비용 문제라면, 국공립 시설(인프라)을 확대하는 것과 민간시설 운영의 신뢰를 높이는 방안 중 어느 것이 효과적인지에 대한 전략적 판단이 필요함

□ 두 관점의 접합점에서 지역사회 사회서비스 지원 추진 원칙

- 중앙정부의 역할 방향 제시와 경상남도 조례에 근거한 역할 추진
 - 사회서비스원은 사회서비스 공공성 강화 및 품질향상을 최우선의 목표로 두고 있음. 이에, 국공립 서비스 제공기관을 지자체로부터 위탁받아 직접 운영하는 사업과 종합재가센터를 설립하여 각종 재가서비스를 통합·연계하는 기능을 제공하도록 함
 - 또한 민간 제공기관의 서비스 품질향상을 위한 재무·회계·노무 등 상담·자문, 대체인력 및 시설 안전점검 등 지원과 함께 지자체의 지역사회 내 사회서비스 질 제고 등을

위한 정책을 지원하도록 역할이 부여됨(보건복지부, 2019)⁴⁾

- 경상남도에서는 경상남도 사회서비스원 설립 및 운영에 관한 조례를 설치(2019.3.28. 제정)하면서 서비스원의 사업을 6가지로 수립함

<ol style="list-style-type: none"> 1. 국가나 지방자치단체가 설치한 사회복지시설의 수탁운영 2. 사회서비스 관련 법령에 따른 각종 서비스 등의 제공 3. 다음 각 목의 사업을 수행하는 자에 대한 재무·회계·법무·노무 등에 관한 상담·자문 가. 사회복지법인 및 사회복지시설의 설립·설치 및 운영 나. 사회서비스 관련 법률에 따른 각종 급여 및 서비스 제공 4. 사회복지정책 및 사회서비스의 질 제고 관련 조사·연구·개발 5. 사회서비스 수급계획 수립지원 6. 사회복지사 등 사회서비스에 종사하는 사람의 처우를 개선하고, 고용의 안정성을 높이기 위한 사업 7. 그 밖에 사회서비스 공공성 제고 등의 책임을 이행하기 위하여 경상남도지사가 필요하다고 인정하는 사업
--

자료) 국가법령정보센터(검색일: 2019.12.26.)

- 이는 사회서비스 품질향상 및 도민 복지체감도 증진, 궁극적으로 경상남도의 새로운 복지비전을 실현해 갈 수 있도록 사회서비스원의 추진전략 수립이 필요한 시점임

2. 사회서비스원

□ 사회서비스 인지도 제고 방안 필요

- 사회서비스 관련 공무원조차도 절반 가까이 경상남도사회서비스원 설립에 대하여 인지하지 못하고 있음
- 지자체 공무원에 대한 협조요청과 민간기관에 대한 홍보를 더욱 적극적으로 시도할 필요가 있음
- 또한 사회서비스 관련 다양한 교육 프로그램을 개발하여 공무원, 시설 종사자들의 참여를 독려할 필요가 있음

□ 민간의 우려 불식을 위한 조치 - 논의 기회 및 교육기회 확대

- 국공립 시설의 직접운영과 관련한 민간부문의 우려를 불식시키기 위하여 많은 노력이 필요함
- 시설장의 우려는 예상했던 바이지만 종사자들조차도 사회서비스원 설립이 사회서비스 종사자 전체의 처우개선으로 이어지리라는 기대보다, 좋은 근로조건인 공공부문과 열악한 근로조건인 민간부문으로 양극화될 것이라는 우려를 표현함

4) 보건복지부, 2019, 2019년 사회서비스원 시범사업 추진계획.

□ 컨설팅 기능 확대

- 단기적으로는 재무, 회계, 노무 등 민간서비스 시설에서 어려움을 겪는 부분에서 전문적인 자문과 상담을 제공함으로써 신뢰를 제고할 수 있을 것으로 생각됨

□ 연구를 통한 기본 모델의 개발 및 보급

- 이를 바탕으로 장기적으로는 표준 서비스 매뉴얼을 개발하고 보급하는 역할을 함으로써 사회서비스원이 전반적인 사회서비스 품질향상에 기여할 수 있을 것으로 판단됨

3. 사회서비스 전달체계 개편

□ 사회서비스원의 권역별 설치/ 이원적 접근

- 경남은 도시지역과 고령화가 진행되고 의료 및 복지 인프라가 부족한 농촌, 어촌, 산촌으로 지역이 명확하게 구분 됨
- 기초단위의 사회서비스원에 대하여 이원적으로 접근하는 것이 재정이나 업무 추진과 관리에서 유리하다고 판단됨
 - 경남사회서비스원이 직접 관여하는 지역과 권역별 기초사회서비스원(가칭)을 통해 관여하는 지역으로 이원화하여 접근할 필요가 있음

□ 거버넌스 축과 서비스 전달 축의 협력 구조

- 서비스의 생산, 전달, 관리, 지원 조직인 사회서비스원과 조례, 정책연계, 사회보장계획을 위한 거버넌스 조직인 사회보장위원회(경남) 및 지역사회보장협의체(시·군·구) 간의 교류와 연계를 강화할 수 있는 방향으로 서비스와 조직의 개편 작업을 추진해야 함
- 집행조직인 사회서비스원과 거버넌스 조직인 사회보장위원회와 지역사회보장협의체를 두 축으로 하는 컨트롤 타워를 구축할 필요가 있음
 - 커뮤니티케어, 통합사례관리, 도시재생사업, 사회적 경제 등 지역사회에 부과되는 중앙정부의 개별적이고 규모가 큰 사업들에 대하여 이들을 조정하고 통합적으로 대응할 수 있는 방향으로 전달체계의 개편이 추진되어야 함
 - 지역별로 특성에 맞게 컨트롤 타워 기구를 구축하는 것이 바람직함

□ 공공의 책임성 명확화

- 복지재정과 공공성에 있어서 공공의 책임을 명확히 할 필요가 있음
 - 재정, 인력, 인프라에 대한 투자에 인색하여 공공성이 구두선에 그칠 경우 사회서비스원이나 지역사회보장협의체를 통한 전달체계의 개편은 형식적 차원에서 완결성을 보일 수 있을지라도 실질적 효과를 거둘 수 없음
 - 재정이나 인력의 인프라는 물론 공공의 태도와 인식의 측면에서 공공성을 강화하려는 모습을 지속적으로 보여줄 필요가 있음

□ 업무구조의 효율화

- 칸막이 현상과 깔때기 현상을 해소할 수 있도록 수평적 업무 교류의 확대는 물론 인력 확충이 있어야 함
- 조직간 통합 보다는 서비스 중심의 통합과 조정을 개편의 핵심으로 추진해야 함
- 보건·의료 인력의 능동적인 참여가 가능하도록 다양한 유인책과 계기를 만들어야 함
 - 보건소 기능을 확대 개편하는 방식으로 재조정하는 방안을 섬세하게 연구할 필요가 있음

참고문헌

참고문헌

- 강혜규 외(2018). 공공서비스 이용의 최적화를 위한 복지전달체계 연구(II)-지역 기반 거버넌스를 중심으로. 한국보건사회연구원
- 곽병훈·김보영(2011). “사회자본과 거버넌스 연계를 통한 사회복지전달체계의 현대화”. 노동연구, pp.187-213.
- 권기창(2012). “사회복지 공공전달체계의 변화과정: 역사적 제도주의 분석”. 한국행정학회발표논문집. pp.1-19.
- 김은정(2019). “부산사회서비스원 설립방향”. 2019 부산형 사회서비스원 설립·운영을 위한 토론회 자료집. 45-58.
- 김이배(2014a). “공공사회복지전달체계 개편의 특징과 한계”. 비판사회정책 42호. pp.44-91.
- 김이배(2014b). 경상북도 공공사회복지전달체계 개선방안 연구. -중앙개편안을 중심으로-. 경북행복재단.
- 김이배(2015). 부산복지 전달체계 혁신전략 수립 연구. 부산복지개발원.
- 남진열·전영록(2012). “지역사회 중심 사회복지전달체계 개선방안 고찰”. 한국지역사회복지학, 43호. pp.513-530.
- 백종만·김영중·박경숙·이봉주·이재완·황선영·박경하·오성우(2006). 사회복지사무소 시범사업 2차년도 평가 및 사회복지전달체계 개선방안 연구. 보건복지·한국사회복지학회.
- 변재관·강혜규(1999). “지역복지전달체계의 현황 및 개선방안-시범보건복지사무소 평가 및 읍면동 기능전환을 중심으로-”. 한국사회복지행정학, 창간호. pp.95-120.
- 보건복지부(2017). 지역사회보장협의체 운영 안내. 세종:보건복지부.
- 보건복지부(2019.1.9.). “보건복지부, 사회서비스원 설립 본격 추진” .
- 보건복지부(2019.3.6.). “2019년 사회서비스원 시범사업 추진계획”
- 보건복지부(2019.9.4.). “ ‘지역통합돌봄’ 모형 개발 본격화된다” .
- 송근원·김태성(2008). 사회복지정책론. 나남출판.
- 이강호(2019). “사회구보변화와 사회서비스 확대 방향”. 2019년 행정학 하계학술대회 및 한국행정학회 국제학술대회 자료집. pp.1-12.
- 이도형(2004). “로컬 복지 거버넌스 전략: 자활사업을 중심으로”. 한국행정학보 38(3).
- 이소영(2013). 지역사회복지계획과 주민욕구 및 지역자원조사방법 이해, 한국지역사회복지학회 학술대회, pp.19-41.
- 이재완(1998). “보건복지사무소에 대한 비판적 고찰-복지기능을 중심으로-”. 보건과 복지, 창간호. pp.19-38.
- 이현주·임완섭·금현섭·민소영·박형준·김선(2007). “복지전달체계 개편 평가 및 확산방안 마련 연구. 한국보건사회연구원.
- 정흥원·강혜규·김보영·홍성대·황덕순·이정은·이한나(2012). 행복e음 도입 이후 지역단위복지전

- 달체계 모형 정립을 위한 연구. 한국보건사회연구원.
- 진재문(2018). “포용적 복지와 부산의 지역복지”. 부산의 복지, 포용과 지역돌봄의 새 길 찾기.
한국사회복지정책학회·한국사회복지협의회.
- 최성재·남기민(2016). 사회복지행정론. 나남출판.
- 홍선미(2019). “지역사회 통합돌봄과 사회서비스”. 2019년 행정학 하계학술대회 및 한국행정학회 국제학술대회 자료집. pp.13-26.

부록

1. 설문지

--	--	--

경상남도사회서비스원 역할 및 장기발전방안 관련 설문조사

안녕하십니까?

경상남도사회서비스원은 사회서비스의 공공성과 투명성을 높이고 서비스 종사자들의 일자리 질을 높이기 위한 목적으로 2019년 6월 설립되었습니다. 이번 설문조사는 경상남도사회서비스원의 역할을 명확히 하고 중장기 발전방안을 마련하는데 참고자료로 활용하기 위하여 실시합니다.

본 설문조사는 연구의 일환으로 실시되는 것이며, 경상남도사회서비스원의 역할과 장기발전방안을 위한 기초 자료로만 활용됩니다. 여러분의 응답 내용은 통계법 33조(비밀의 보호)에 의거하여 통계분석에만 사용할 것을 약속드립니다. 바쁘시더라도 성의껏 응답하여 주시기 바랍니다.

2019. 10.

※ 문의 및 연락처 경상남도사회서비스원 복지정책연구팀 차영민 주임연구원 055-328-8232

I 대상자의 일반적 사항

1. 귀하의 성별은 어떻게 됩니까?

- ① 남 ② 여

2. 귀하의 연령은 어떻게 됩니까?

- ① 30세 미만 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 ⑤ 60대 이상

3. 귀하의 현재 소속은 어떻게 됩니까?

- ① 공무원 ② 사회복지시설 종사자(3-1문항으로) ③ 교수·연구자(3-1문항으로) ④ 기타()

3-1. 사회복지시설 종사자, 교수·연구자인 경우, 전문분야 또는 관심분야는 무엇입니까?

- ① 복지관 ② 보육 ③ 노인요양 ④ 장애 ⑤ 정신 ⑥ 여성 ⑦ 기타()

4. 귀하의 학력은 어떻게 됩니까?

- ① 고등학교 졸업 이하 ② 대학교 졸업 ③ 대학원 석사 졸업 ④ 대학원 박사 졸업

5. 귀하가 사회복지분야에 종사한 총 근무기간은 어떻게 됩니까?

- ① 3년 미만 ② 3년 이상~5년 미만 ③ 5년~10년 미만 ④ 10년~15년 미만 ⑤ 15년 이상

II 경상남도사회서비스원에 대한 인식

6. 귀하는 「경상남도사회서비스원」 설립에 대해서 알고 계십니까?

- ① 알고 있다 ② 모른다 ③ 이번 조사를 통해서 알게 되었다

7. 귀하는 경남의 사회서비스 향상을 위해 「경상남도사회서비스원」이 필요하다고 생각하십니까?

- ① 매우 불필요하다 ② 불필요하다 ③ 필요하다 ④ 매우 필요하다

8. 귀하는 「경상남도사회서비스원」에서 진행하게 될 교육 및 컨설팅, 기타 사회서비스 관련 프로그램에 참여하실 의향이 있으십니까?

- ① 절대 참여하지 않겠다 ② 참여하지 않겠다 ③ 참여하겠다 ④ 적극 참여하겠다

III 경상남도사회서비스원에 대한 기대

9. 귀하가 「경상남도사회서비스원」의 설립 목적 중 가장 중요하다고 생각하는 항목은 무엇입니까?
(순위대로 표시해주십시오. 설문지와 함께 드린 경상남도사회서비스원 안내 리플렛을 참고하셔도 좋습니다.)

- ① 국공립 사회복지시설 운영 ② 종합재가센터 운영
③ 커뮤니티케어센터 운영 ④ 민간서비스기관 지원
⑤ 사회서비스 정책 연구개발 ⑥ 기타()

10. 「경상남도사회서비스원」의 업무에 대한 항목입니다. 각 구성 항목에 대해 중요도를 체크해 주시기 바랍니다.

- ▶ 시설 운영 : 사회서비스 기관과 서비스를 직접 수행하고 총체적으로 이끌어 가는 운영자 역할
- ▶ 민간 지원 : 조직과 서비스 운영의 문제점을 분석하고 개선방안을 연구하며 서비스 추진에 관한 상담과 자문을 제공하는 역할
- ▶ 연구 기능 : 사회서비스 관련 연구개발을 이끌어 가며 연구성과를 구체적으로 이용 및 가능성을 모색하는 총괄 관리자의 역할

「경상남도사회서비스원」의 기능(역할)		전혀 중요하지 않다	중요하지 않다	보통 이다	중요 하다	매우 중요하다
시설 운영	국·공립 시설 등을 지자체로부터 위탁받아 직접운영하며 서비스 제공					
	종합재가센터 설립을 통해 재가서비스 직접 운영					
	커뮤니케어센터 설립을 통해 맞춤형 서비스 연계 및 통합제공					
	국공립 사회복지시설 운영개선 방안 마련					
서비스 지원	사회서비스 대체인력 지원사업					
	사회서비스 표준운영 모델 개발					
	사회서비스 매뉴얼 개발 및 보급					
	사회복지시설 경영 컨설팅 지원사업					
	사회서비스시설 안전점검 지원사업					
연구 기능	사회서비스종사자 역량강화 프로그램 개발					
	사회서비스 질 제고, 수급계획 등에 관한 연구 수행					
	사회서비스 중장기 발전 계획 수립					
	사회복지통계 DB 구축					
	도민 복지욕구조사 연구					
민관 협력 기능	사회서비스 종사자 처우개선 연구					
	공공과 민간의 가교 역할					
	민간기관을 옹호 및 지원하는 역할					
	민간과 사회서비스 공동제공자 역할					

10-1. 기타 필요하다고 생각되는 업무를 기재해 주시기 바랍니다.

- ① _____
② _____
③ _____

※ 현재 사회서비스원은 광역단위로 설치할 목표로 진행 중이며, 경남은 전국 4개 지역 시범지역으로 선정되어 추진되고 있습니다. 향후 기초단위(예: 창원시, 김해시 등) 사회서비스원에 대한 설치 및 필요성에 대해 귀하의 생각을 여쭙고자 합니다.

11. 현재 사회서비스원은 광역단위로 설립되고 있습니다. 귀하는 기초단위 사회서비스원의 설치에 찬성하십니까?

- ① 찬성한다 ② 반대한다 ③ 모르겠다 ④ 기타 ()

11-1. 그 이유는 무엇입니까?

연구보고서 2019-3

경상남도 도민 복지욕구조사 연구

발행일 : 2019년 12월

발행인 : 이성기

발행처 : (재)경상남도사회서비스원

주 소 : 경상남도 김해시 주촌면 골든루트로 80-16.

경상남도사회서비스원 (김해중소기업비즈니스센터, 2층)

홈페이지 : <http://gn.pass.or.kr/>

전 화 : 055-328-8200

팩 스 : 055-328-8240

인 쇄 : 도원

* 이 보고서는 저작권이 있으므로 무단복제를 금합니다.