

# 2020 경남사회서비스 B R I E F

발행일: 2020년 8월 31일 | 발행인: 이성기 | 발행처: (재)경상남도사회서비스원 ISSN 2733-9181

## 경상남도사회서비스원 도민 인식 조사<sup>1)</sup>

임채영 | 복지정책연구팀 수석연구원(cylim5@gn.pass.or.kr)

### 연구배경 및 목적

- 여성의 경제활동 및 저출산, 고령사회와 1인 가구 증가 등 사회구조 변화에 따라 돌봄 서비스에 대한 수요가 지속적으로 증가함. 즉, 돌봄 필요 인구의 확대와 욕구는 점점 더 다양화되어 가는데, 사회서비스 제공에 있어서는 민간부문 의존도가 매우 높고 공공 부문의 설치운영은 매우 낮은 수준임.
- 최근 정부는 사회서비스원<sup>2)</sup> 설립을 통하여 공공 사회서비스 일자리 창출 및 사회서비스 제공인력의 처우개선에 대한 정책 방안을 제시함(국정기획자문위원회, 2017). 추진전략으로는 국공립 사회서비스 제공시설 확충과 민간 사회서비스 제공 기관 서비스 품질 향상 지원, 사회서비스 종사자 처우개선 및 질 높은 사회서비스 일자리 제공 등을 계획함.
- 경상남도는 2019년 시범사업 4개 지역(대구, 서울, 경남, 경기)에 지정됨에 따라 사회서비스원을 설립함.
- 이에 본 브리프에서는 경상남도사회서비스원에 대한 도민의 인식조사를 통해 경상남도사회서비스원의 활성화 방안을 모색하고, 지역 내 신설될 경상남도사회서비스원에 대한 정보를 제공하는데 그 목적을 둠.

#### [1차 조사대상 및 기간]

- 1차 조사대상: 경상남도 18개 시군 18세 이상 도민 650명 중 **613명**(2018년 12월말 기준 인구수에 따른 비례할당 추출)
- 1차 조사기간: 2019. 1. 20. ~ 27.

#### [2차 조사대상 및 기간]

- 2차 조사대상: 경상남도 도민 455명 중 **245명**(사회복지시설 141개 종사자(2019년 11월 기준, 총화표집), 18개 시군 사회서비스 관련 담당 공무원 77명 중 76명, 도내 18개 대학 사회복지관련 교수 및 연구자 28명)
- 2차 조사기간: 2019. 10. 21. ~ 11. 30.

1) 본 브리프 1호는 경상남도(2019), 「(재)경상남도사회서비스원 설립 사업타당성 검토용역 보고서」와 경상남도사회서비스원(2019), 「경상남도 도민 복지욕구조사 연구」의 “사회서비스원 세비 결과” 일부를 발췌, 재구성하였음.

2) 보건복지부는 추진과정에서 사회서비스공단 → 사회서비스진흥원 → 사회서비스원으로 명칭을 변경해옴

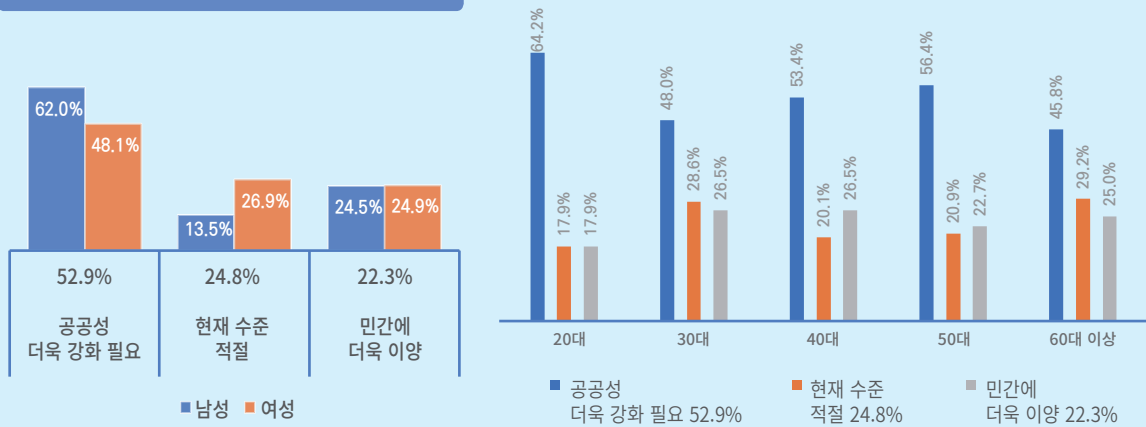
# 01 경상남도사회서비스원 설립 전 도민 인식

## 1 사회서비스 분야에서의 공공성 강화 필요성

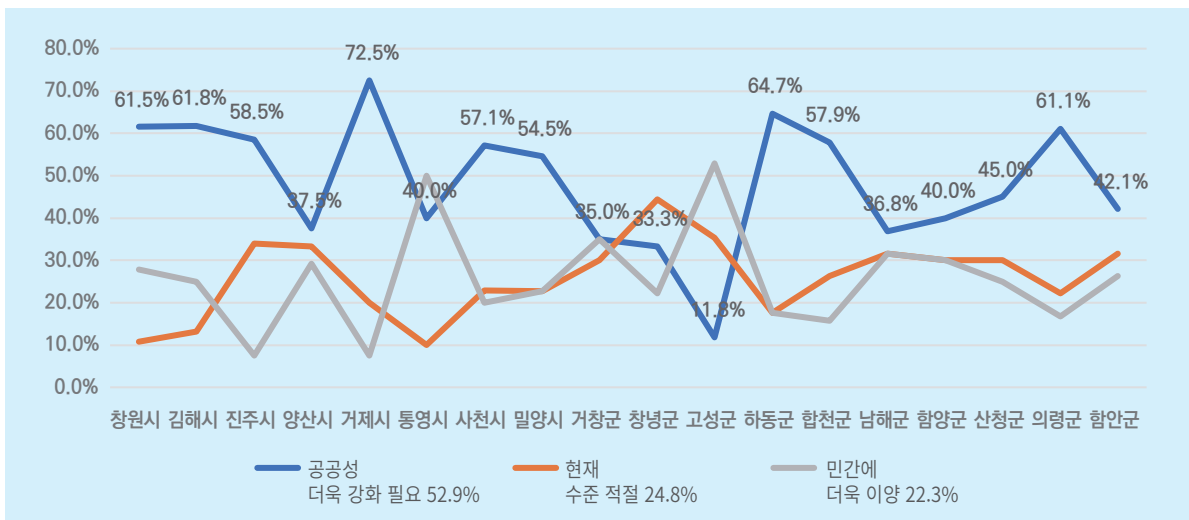
▶ 사회서비스의 공공성 강화 필요성은 ‘공공성을 더욱 강화해야 한다’가 52.9%, ‘현재 수준이 적절하다’가 24.8%, ‘민간에 더욱 많이 이양해야 한다’가 22.3% 순으로 나타남.

- 남성(62.0%)이 여성(48.1%) 보다 ‘사회서비스의 공공성 강화 필요성’이 더욱 높게 나타났음.
- 연령대별로는 20대가 64.2%, 50대 56.4%, 40대 53.4%, 30대 48.0%, 60대 이상이 45.8% 순으로 나타남.

사회서비스분야의 공공성 강화 필요성



- 거주지별로는 거제시(7.25%), 하동군(64.7%), 김해시(61.8%), 창원시(61.1%), 진주시(58.5%) 등의 순으로 ‘사회서비스의 공공성 필요성’이 더 높게 인식한 반면, 고성군(11.8%), 창녕군(33.3%), 거창군(35.0%), 남해군(36.8%), 양산시(37.5%) 등 상대적으로 낮게 나타났음.

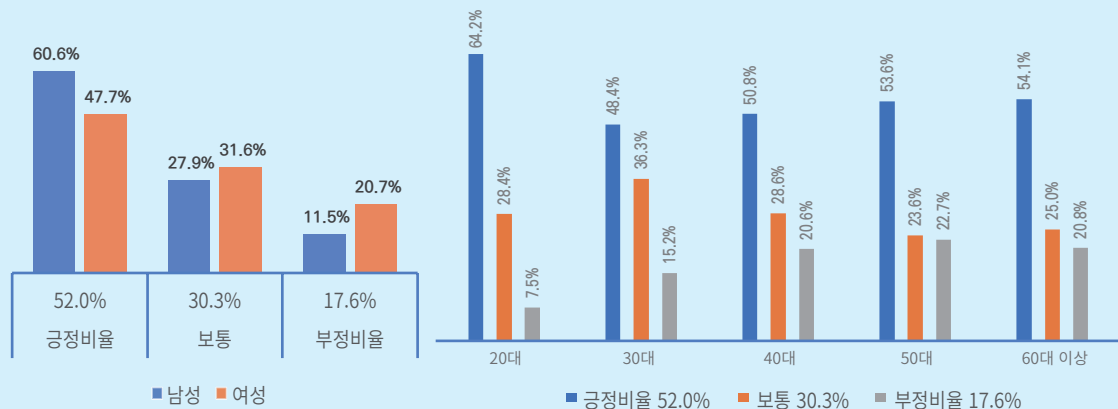


## 2 경상남도사회서비스원 설립 필요성

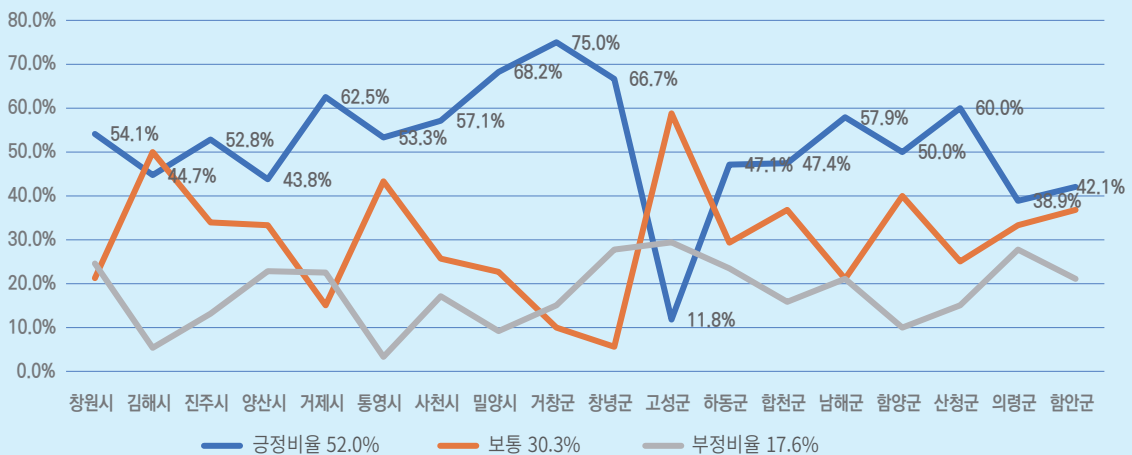
▶ 경상남도사회서비스원의 설립 필요성에 대한 도민 인식은 ‘도움이 될 것이다’의 긍정 비율이 52.0%, ‘보통’의 비율이 30.3%, ‘도움이 안 될 것이다’라고 부정 비율 17.6% 순으로 나타남.

- 남성의 긍정 비율(60.6%)이 여성의 긍정 비율(47.7%)보다 ‘사회서비스원 설립 필요성’이 높게 나타났음.
- 연령대별은 20대가 64.2%, 60대 이상 54.1%, 50대 53.6%, 40대 50.8%, 30대 38.4% 순으로 나타남.

경상남도사회서비스원 설립 필요성



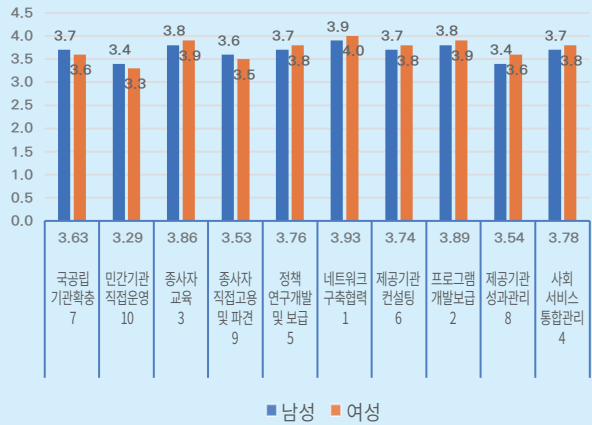
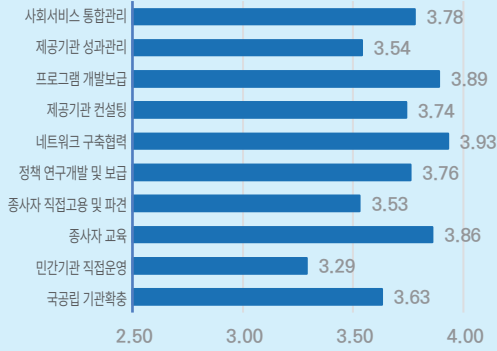
- 거주지별로는 거창군(75.0%), 밀양시(68.2%), 창녕군(66.7%), 거제시(62.5%), 산청군(60.0%)등 에서 ‘사회서비스원 필요성’이 더 높았고, 고성군(11.8%), 의령군(38.9%), 함안군(42.1%), 양산시(43.8%) 등에서 상대적으로 낮게 나타남.



## 3 경상남도사회서비스원의 사업 중요도

▶ ‘경상남도사회서비스의 사업별 중요도’에 대한 도민 인식은 ‘사회서비스 제공 기관 네트워크 구축 및 협력’이 5점 척도에 3.9점으로 가장 높았음. 다음으로는 ‘프로그램 및 매뉴얼 개발·보급(3.89)’, ‘사회서비스 종사자 교육(3.86)’, ‘사회서비스 통합 관리(3.78)’, ‘사회서비스 정책 연구·개발(3.76)’, ‘사회서비스 제공 기관 컨설팅(3.7)’, ‘국공립 사회서비스= 제공 기관 확충(3.6)’, ‘사회서비스 제공 기관 성과관리(3.54)’, ‘사회서비스 종사자 직접 고용 및 파견(3.53)’, ‘민간 위탁 기관 직접 운영으로 전환(3.29)’ 순으로 나타남.

### 경상남도사회서비스원 사업별 중요도



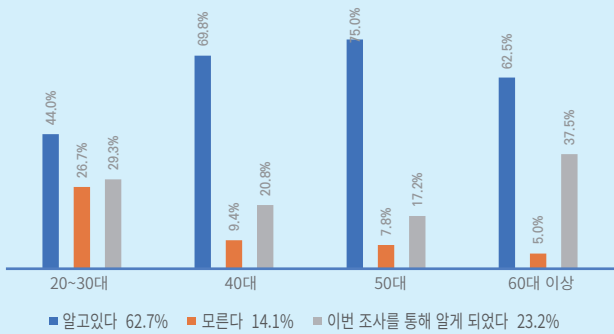
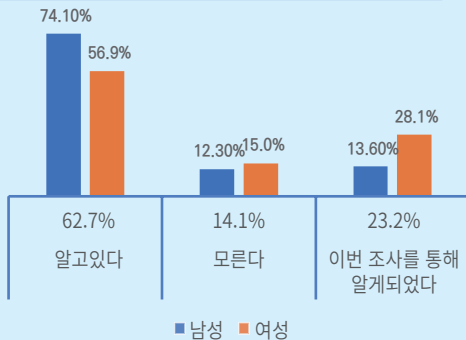
## 02 경상남도사회서비스원 설립 후 도민 인식

### 1 경상남도사회서비스원 설립에 대한 인지 여부

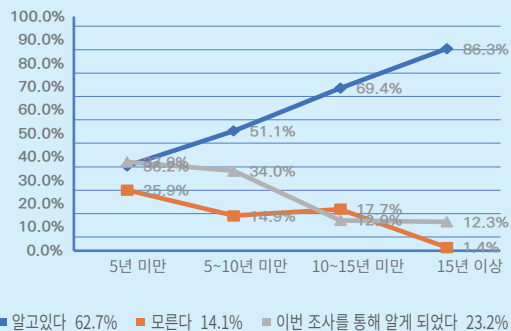
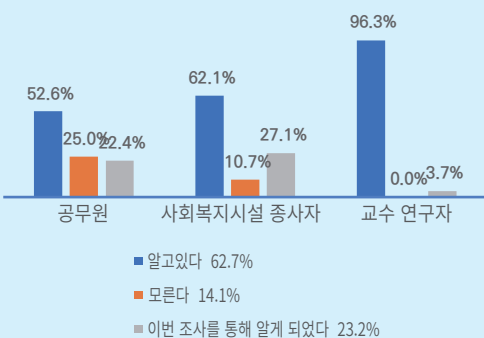
▶ 경상남도사회서비스원 설립에 대하여 ‘알고 있다’가 62.7%, ‘이번 조사를 통해 알게 되었다’가 23.2%, ‘모른다’가 14.1% 순으로 나타남.

- 남성(74.1%)이 여성(56.9%)보다 경상남도사회서비스원 설립에 대한 인지가 높음.
- 연령대별로는 50대가 75.0%, 40대가 69.7%, 60대 이상이 62.5%, 20~30대가 44.0% 순으로 나타남.

### 경상남도사회서비스원 설립 인지 여부



- 직종별로는 교수·연구자(96.3%), 사회복지시설 종사자(62.1%), 공무원(52.6%) 순으로 인지하고 있음.
- 근무기간이 15년 이상인 경우 86.3%인 반면, 5년 미만인 경우 36.2%로 상대적으로 낮음. 근무기간에 따라 사회서비스원 설립에 관한 인지 차이가 매우 크게 나타남.

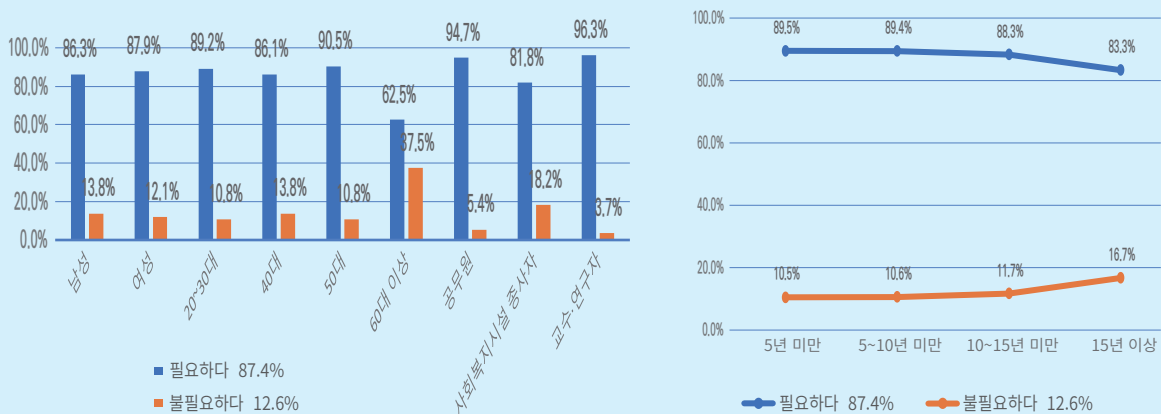


## 2 경상남도사회서비스원의 필요성에 대한 공감

▶ 사회서비스 향상을 위해 ‘경상남도사회서비스원이 필요한가’라는 질문에 ‘필요하다’가 87.4%로 대부분 필요성에 공감함

- 여성(87.9%)이 남성(86.3%) 보다 ‘경상남도사회서비스원 필요성’에 대한 공감이 조금 더 높음.
- 연령대별로는 50대가 90.5%, 40대가 69.7%, 20~30대가 89.2% 순으로 나타난 반면, 60대 이상이 62.5%로 상대적으로 낮음.
- 직종별로는 교수·연구자(96.3%), 공무원(94.7%), 사회복지시설 종사자(81.8%) 순으로 필요성 공감함.
- 근무기간이 5년 미만인 경우 89.5%에서 15년 이상인 경우 83.3% 순으로 낮게 나타남.

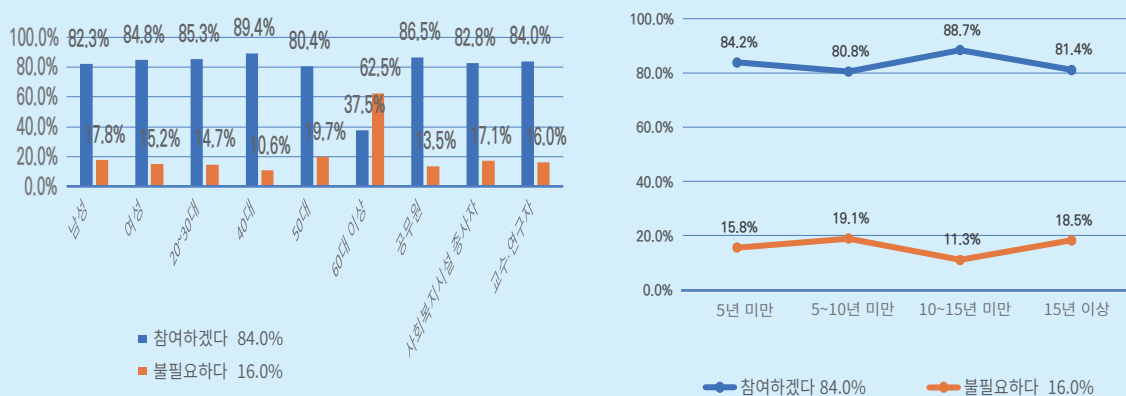
### 경상남도사회서비스원의 필요성에 대한 공감



▶ 경상남도사회서비스원에서 개설·운영하는 사회서비스 프로그램 참여 의향에 대하여 ‘참여하겠다’가 84.0%로 응답함.

- 남녀 모두(남성 82.3%, 여성 84.8%), 직종에 관계없이 참여 의향을 묻는 질문에 긍정적으로 응답함(공무원의 86.5%, 교수·연구자 84.0%, 시설 종사자의 82.8%).
- 연령대별로는 40대가 89.4%, 20~30대가 85.3%, 50대가 80.4% 순으로 참여 의향이 높는데 반해, 60대 이상이 37.5% 순으로 상대적으로 참여 의향이 낮게 나타났음.
- 근무기간에 관계없이 긍정적으로 ‘참여하겠다’고 대부분 응답함.

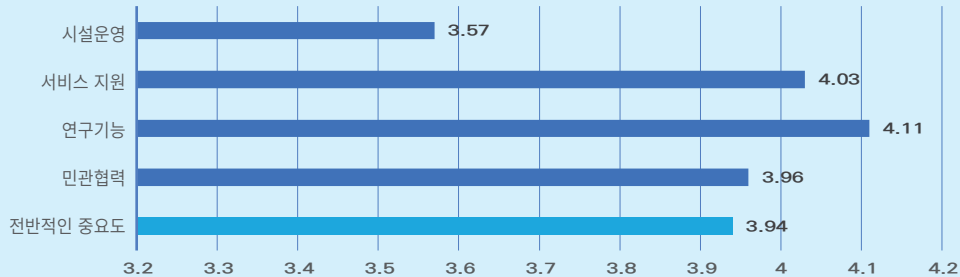
### 경상남도사회서비스원 주치 프로그램 참여 의향



### 3 경상남도사회서비스원의 역할과 기능에 대한 기대

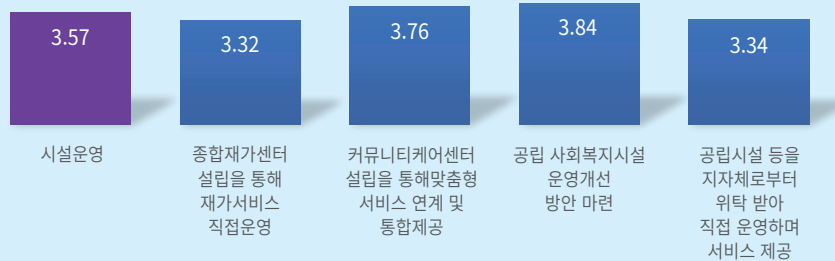
- ▶ ‘경상남도사회서비스의 기능과 역할 기대’에 대한 도민 인식의 중요도는 5점 만점에 연구기능 4.11, 서비스 지원 4.03, 민관협력 3.96, 시설 운영 3.57 순으로 나타남. 또한, 사회서비스원의 역할과 기능에 대한 기대의 전반적인 중요도는 3.94로 높게 나타남. 연구기능, 민관협력, 서비스 지원 등의 역할과 기능에 대한 기대는 직종별로 교수·연구자 및 시설 종사자가 공무원에 비하여 중요성을 높게 인식하는 것으로 나타났음. 이에 반해, 시설 운영의 역할과 기능에 대한 기대는 공무원(3.65)이 교수·연구자(3.51) 및 시설 종사자(3.63) 보다 중요성을 높게 인식함. 특히, 경상남도사회서비스원의 기능과 역할에 대한 기대로는 시설 운영 기능보다는 연구기능, 민관협력, 서비스 지원 등의 거버넌스에 의한 역할과 기능 수행에 대한 기대가 높음.

#### 경상남도사회서비스원의 역할과 기능에 대한 기대



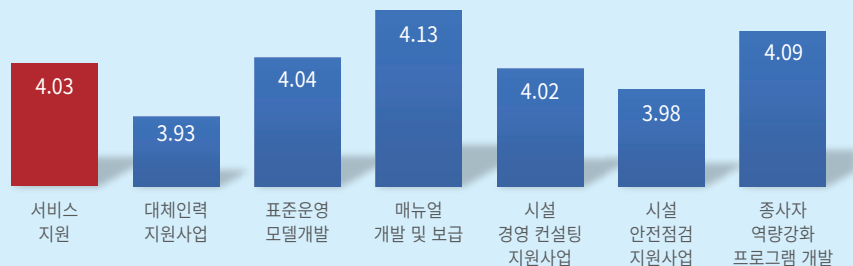
- ▶ 시설 운영에 있어서는 ‘국·공립 사회복지시설 운영 개선 방안 마련’이 3.84, ‘커뮤니티 케어센터 설립을 통해 맞춤형 서비스 연계 및 통합 제공’이 3.76, ‘국·공립시설 등을 지자체로부터 위탁받아 직접 운영하며 서비스 제공’이 3.34, ‘종합재가센터 설립을 통해 재가서비스 직접 운영’이 3.32 순으로 나타남.

#### 시설운영 기능에 대한 역할 수행 기대

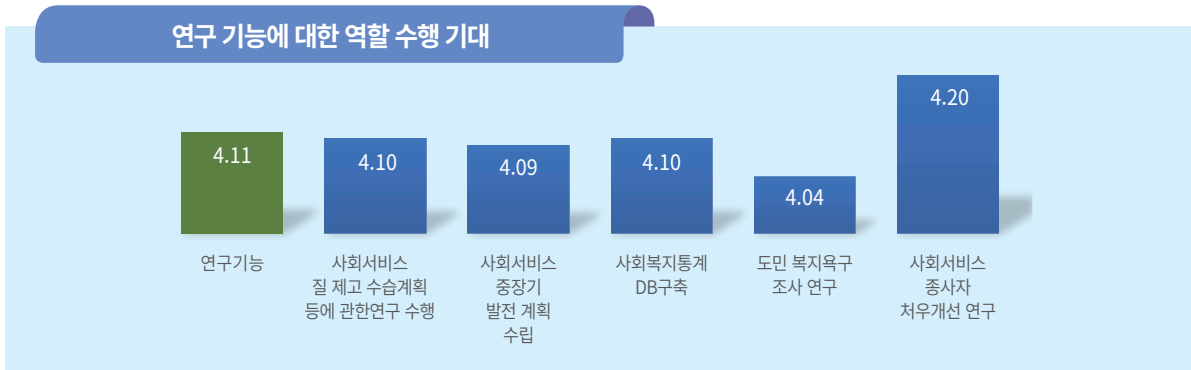


- ▶ 서비스 지원과 관련, ‘사회서비스 매뉴얼 개발 및 보급’이 4.13으로 가장 높고, ‘종사자 역량 강화 프로그램 개발’ 4.09, ‘사회서비스 표준 운영 모델 개발’ 4.04, ‘사회복지시설 경영 컨설팅 지원 사업’ 4.02, ‘사회서비스 시설 안전 점검 지원 사업’ 3.98, ‘사회서비스 대체인력지원 사업’ 3.93 순으로 나타났음. 전반적으로 서비스 지원 기능에 대한 사회서비스원의 역할 수행을 높게 기대하고 있음.

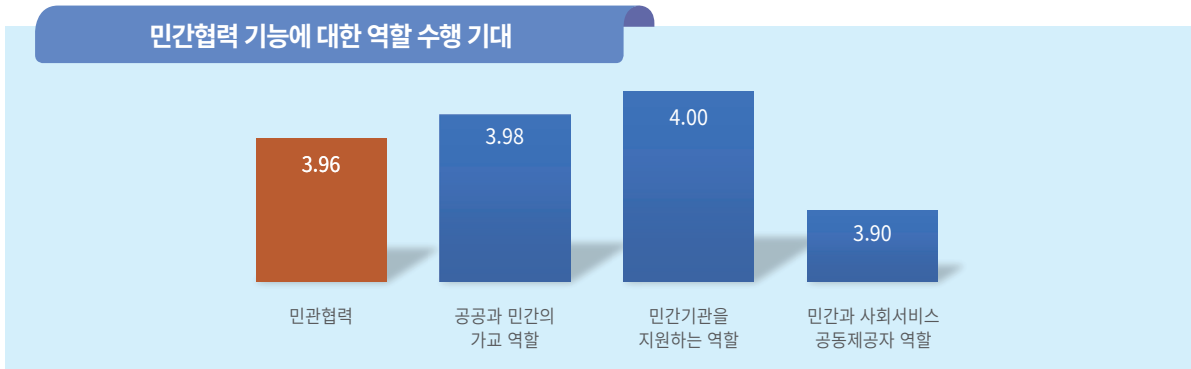
#### 서비스지원 기능에 대한 역할 수행 기대



- ▶ 연구기능에 대한 사회서비스의 역할 수행 기대는 ‘사회서비스 종사자 처우개선 연구’가 4.2, ‘사회서비스 질 제고, 수급 계획 등에 관한 연구 수행’과 ‘사회복지통계 DB 구축’ 4.10, ‘사회서비스 중장기 발전 계획 수립’ 4.09, ‘도민 복지 욕구 조사 연구’ 4.04순임. 도민의 연구기능에 대한 역할 수행에 대한 기대가 높음.



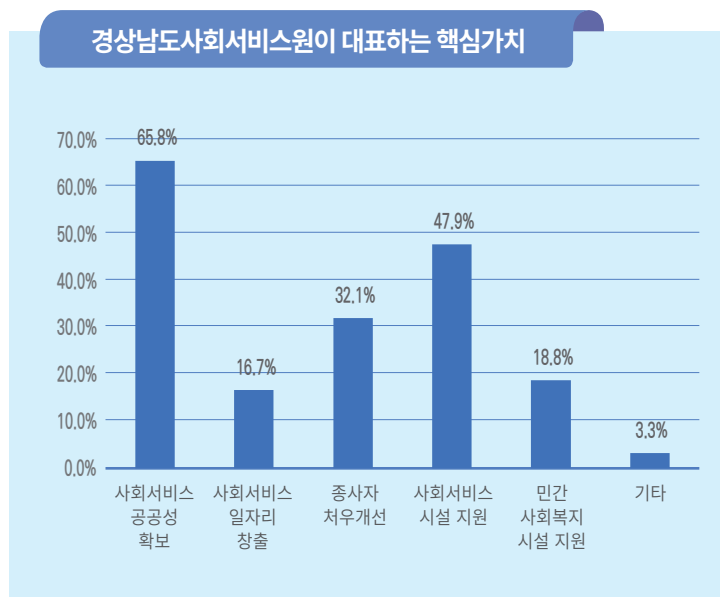
- ▶ 민간협력 기능에 있어서는, ‘민간 기관을 지원하는 역할’ 4.00, ‘공공과 민간의 가교 역할’ 3.98, ‘민간과 사회서비스 공동 제공자 역할’ 3.90 순으로 나타남. 사회서비스원의 민간협력 기능과 역할 수행에 대한 중요성을 높게 인식하고 있음을 볼 수 있음.



#### 4 경상남도사회서비스원의 활성화 방안

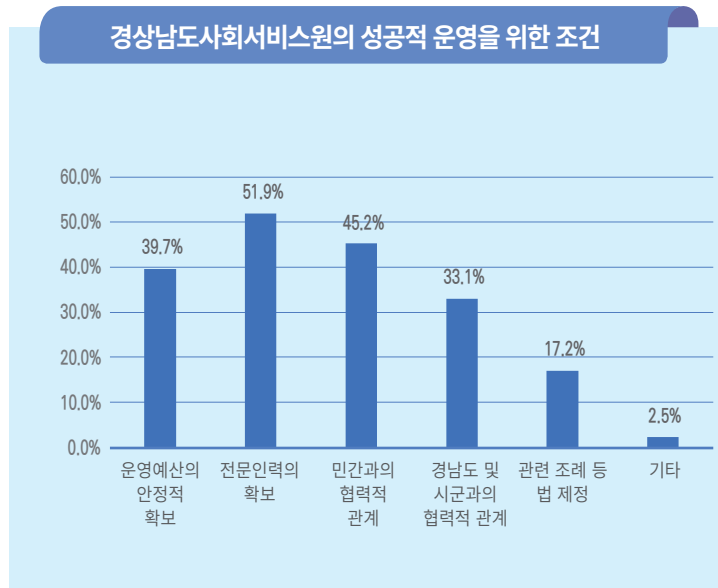
- ▶ 경상남도사회서비스원이 대표하는 핵심가치에 대한 질문에는, ‘사회서비스 공공성 확보’가 65.8%, ‘사회서비스 품질 제고’ 47.9%, ‘종사자 처우개선’ 32.1%, ‘민간 사회복지시설 지원’ 18.8%, ‘사회서비스 일자리 창출’ 16.7% 순으로 선정함.

- 핵심가치 중요도에 있어서 공무원과 교수·연구자 간의 차이는 거의 없었으나, 시설 종사자의 경우, ‘사회서비스 품질 제고(37.1%)’ 보다 ‘종사자 처우개선(47.1%)’을 핵심가치로 선정하는 비율이 높게 나타났음.



- ▶ 성공적 운영을 위한 조건에는 ‘전문 인력의 확보’가 51.9%로 가장 높았고 ‘민간과의 협력적 관계’ 45.2%, ‘운영 예산의 안정적 확보’ 39.7%, ‘경남도 및 시군과의 협력적 관계’ 33.1%, ‘관련 조례 등 법 제정’ 17.2% 순으로 나타남.

- 직종별로, 공무원은 ‘전문 인력의 확보(68.9%)’와 ‘민간과의 협력적 관계(41.9%)’를, 시설 종사자는 ‘민간과의 협력적 관계(49.6%)’, ‘운영예산의안정적 확보(45.3%)’를, 교수·연구자는 ‘전문 인력의 확보(60.7%)’, ‘경남도및시군과의 협력적 관계(46.4%)’를 성공을 위한 중요 조건으로 선정함.



## 03 마무리 하며

- ▶ 경상남도사회서비스원에 대한 도민 인식 조사결과, 설립전·후 모두 사회서비스원에 대한 필요성에 공감하고 있음. 그러나 사회서비스원에 대한 도민의 인식은 예상보다 낮은 수준에 머물러 있음

- 특히, 절반에 가까운 공무원 응답자가 경상남도사회서비스원의 설립에 대하여 잘 모르고 있었음. 사회서비스와 관련한 지역사회의 거버넌스를 구축 및 지원하며 민관협력의 한 축을 담당하는 공무원들은 사회서비스원의 기능과 역할에 대한 이해가 필요함.
- 민간부문 종사자들 사이에서는 사회서비스원에 대한 인지도는 높은 편이지만, 사회서비스원의 기능과 역할에 대한 이해는 낮은 편이며, 기존 서비스 지원 단체 역할 중복에 대한 우려가 있으므로, 민관 협력 및 네트워크 구축을 통한 중복 기능을 피하고 각 기관의 특화된 기능에 중점을 둔 사업이 필요함.

- ▶ 사회서비스원의 주요 기능으로는 정책 연구 및 개발, 민간 서비스 지원, 민관협력의 가교 역할, 국공립 시설 운영 등의 중요성을 모두 기대함.

- 민간부문 종사자들은 서비스 지원, 공무원은 시설 운영 기능 및 역할에 대한 기대가 상대적으로 크게 나타남. 특히, 민간 서비스 지원 기능과 역할에 대해서는 사회서비스 매뉴얼 개발 및 표준 모델 보급에 대한 기대가 크며, 재무·노사관계 등 취약 부문에 대한 컨설팅 기대가 높음.
- 사회서비스원의 성공적 운영을 위한 활성화 방안으로는 전문 인력의 확보, 민간과의 협력적 관계 수립, 운영예산의 안정적 확보, 거버넌스 구축을 위한 경남도 및 시군과의 협력적 관계 설정 등이 매우 중요한 과제임.
- 경남도의 경우, 시지역과 군지역이 매우 다른 특성을 지니므로 지역별 특성을 감안한 사회서비스 표준 모델을 개발하여 운영할 필요가 있음.

※ 본 자료의 내용은 경상남도사회서비스원의 공식적 견해가 아닙니다.



경상남도사회서비스원

경상남도 김해시 주촌면 골든루트로 80-16.

http://gn.pass.or.kr TEL 055-328-8200 FAX 055-328-8240