



사회서비스 혁신에 대한 기대와 과제

박인석 | 보건복지부 사회복지정책실장

2020년도 이제 막바지에 접어들었다. ‘올해 최대 성과는 코로나바이러스감염증-19에 걸리지 않은 것’이라는 인터넷 게시판 유머에서 볼 수 있듯이, 한 해 내내 전 세계가 코로나19와 힘겨운 사투를 계속하고 있다. 이러한 팬데믹 상황이 지속되면서 우리가 목격하게 된 또 하나의 현상은 우리 사회의 여러 문제점이 위기로 인해 더욱 극명하게 드러났다는 것이다. 감염병 위기가 실업·실직, 소득 감소 등의 경제적 어려움으로 확대되면서 양극화, 차별 등 불평등 문제가 더욱 부각되었고, 이는 미국의 인종차별 반대 시위, 프랑스의 노란 조끼 시위 등의 모습으로 다시 나타나고 있다. 공평과 사회정의가 인간 윤리와 도덕성이라는 추상적 논의에 그치지 않고 방역 성패나 사회의 지속가능성과 밀접한 관계가 있다는 사실을 깨닫게 되면서, 그간 경제성장을 위해 잠시 미뤄

두었던 공평과 사회정의 문제가 다시 활발한 논의의 장 위에 펼쳐지고 있다.

코로나19는 세계 경제에 큰 타격을 입혔다. 낮은 성장률은 일자리 감소로 이어졌고, 이는 새로 시장에 진입하는 청년들에게 더욱 큰 타격을 입혔다. 통계청이 발표한 8월 고용 동향을 살펴보면, 전체 실업률(3.1%)은 작년 동월 대비 0.1%포인트가 오른 반면, 청년층 실업률(7.7%)은 0.5%포인트나 올랐다. 10월 발표될 9월 고용 동향에는 8월 중 강화된 사회적 거리 두기 영향이 반영되어 자영업자, 임시·일용직, 청년 등의 경제적 어려움이 더욱 가중되었다는 결과가 나타날 것이라는 어두운 전망도 나온다. 또한 코로나19가 앞당긴 사회 양극화는 경제적 영역을 넘어 이제 사회 전반으로 확산되는 모양새다. 두 학기째 계속되고 있는 학교 온라인 수업으로 학생들의 교육

격차가 커지고, 방역을 위한 사회적 고립 속에서 돌봄 공백 문제, 가정 내 양육자나 돌봄인력이 경험하는 스트레스와 학대 우려도 큰 상황이다.

이러한 상황에서 성공적인 방역은 합리적 사회 시스템을 통해 위기 대응에 필요한 부담과 희생을 사회 전반이 공평하게 나누도록 함으로써 사회통합과 지속적인 성장을 가능하게 하는 것이다. 정부는 최근 상병수당 도입과 고용보험 가입 대상의 단계적 확대 등 취약계층 보호를 위한 논의를 활발하게 진행하고 있으나, 대부분 논의가 소득보전 측면에 치우친 것으로 보인다. 2012년 개정된 「사회보장기본법」에서 평생 안전망 구축을 위한 주요 기제로 소득보장과 사회서비스보장 두 축을 제시하였으나 전반적인 사회서비스 정책 방향에 대한 사회적 논의나 관심은 상대적으로 부족했던 것이 사실이다. 사회서비스는 고용 지원과 공적부조를 연결시켜 줌으로써 사회안전망이 더 잘 작동할 수 있도록 하는 중요한 기능을 한다. 견고한 사회안전망 구축을 통해 현 상황뿐만 아니라 미래 위기에 대한 대응책을 마련하고자 하는 움직임이 활발한 가운데, 사회서비스 정책 전반에 대한 진단과 방향 설정이 필요한 시점이다.

정부는 1997년 경제위기 이후 실업률이 증가하자 고용·복지 연계의 개념으로 사회서비스를 적극적으로 도입하였다. 이후 저출산·고령화, 1인 가구 및 맞벌이 증가라는 인구·사회구조 변화에 따라 노인장기요양보험제도 도입, 장애인활동지원제도, 모든 영유아 보육료 지원 등 아동·노인·

장애인 중심으로 대상자별 돌봄 서비스 정책을 꾸준히 발전시켰다. 이와 함께 지방자치단체 차원의 다양한 서비스를 시도하는 등 서비스의 양적 팽창을 이루었으며, 2018년 기준 17개 부·처·청에서 269개 사업에 약 16조 원을 투자하였고, 2017~19년에는 사회서비스 일자리 약 15만 개를 창출하였다. 현 정부 들어서는 지역사회 통합 돌봄, 아동 온종일 돌봄 체계 구축, 노인 맞춤 돌봄 서비스, 발달장애인 생애주기별 종합 대책 등 수요자 중심의 포괄적 서비스 제공을 통해 서비스 사각지대를 해소하고 실질적으로 국민의 삶의 질을 향상시키기 위한 정책적 노력을 지속하고 있다.

코로나19 위기 상황은 우리나라 사회서비스 현장의 문제점을 드러내고 사회안전망으로서 사회서비스의 중요성을 더욱 강조하는 계기로 작용하였다. 수년간 꾸준히 확충된 사회서비스 인프라와 제공 체계를 통해 긴급돌봄을 제공하는 등 지금까지의 정책적 노력이 소기의 성과를 거둔 것으로 보인다. 그러나 사회복지시설 폐쇄와 필수 사회서비스 중단은 아동·장애인 등 스스로를 보호하지 못하는 취약계층의 사회적 고립을 심화시키고 어려운 시기에 더욱 필요한 도움을 주지 못하는 등 문제점을 드러내기도 하였다. 우리나라의 사회서비스는 여전히 국민 개개인의 복잡하고 다양한 서비스 욕구를 충분히 반영하지 못하고 있으며, 사회안전망으로서의 기능이 미흡하다는 한계가 지적된다. 특히 바우처 서비스의 경우

민간 위주 공급자에 대한 품질 관리 기제가 부족하고, 사회서비스 사업 종사자의 불안정한 고용 형태와 낮은 임금 수준이 사회적 돌봄의 안정적 공급과 서비스 질 확보에 부정적인 영향을 준다는 평가를 받는다.

이에 정부는 지난 7월 사회서비스 분야 주요 전문가들로 구성된 사회서비스 혁신 태스크포스(TF)를 구성하였다. 우리나라 사회서비스 현장의 문제점과 개선 방안을 실무자와 전문가가 함께 모여 논의함으로써 실질적인 변화를 이끌어 내는 목표로 지난 두 달간 총 7번의 분과별 회의를 개최하였다. 지금까지의 논의를 바탕으로 지난 8월 중간보고 성격인 ‘사회서비스 혁신 추진 방향’을 발표하였고, 연말까지 ‘사회서비스 혁신 방안’을 완성할 계획이다.

‘사회서비스 혁신 추진 방향’에서 제시한 주요 혁신 방향은 다음과 같다. 첫째는 위기 대응 사회서비스의 지속성 확보이다. 우리나라의 사회서비스 공급은 민간 제공 기관 중심으로 이루어지고 있어 코로나19와 같은 재난 상황에서 필수 사회서비스가 지속적으로 제공되도록 하기 위한 공적 책임성이 미흡하다. 지역 거점 기관으로서의 사회서비스원 확충, 주민이 참여하는 사회적 경제 조직 활성화 등 공공 인프라 확대가 반드시 필요하다. 둘째는 서비스 다양화를 통한 보장성 확대이다. 앞당겨진 비대면 사회에 적합하도록 사회서비스 전달 방식을 다양화하고, 사회서비스 연구·개발(R&D) 등 첨단 기술을 활용한 사회서비

스 제공 체계 고도화를 위한 노력도 지속해야 한다. 기본적인 돌봄 영역 외에 보다 다층적인 욕구에 대한 서비스가 제공되어야 하며, 특히 코로나19 장기화에 따른 코로나 우울(블루)을 극복할 수 있도록 심리 지원에 대한 접근성을 높이는 것도 시급한 과제이다. 셋째, 사회서비스 품질 관리를 강화하는 것이다. 제공 기관과 제공 인력의 진입 및 자격 관리를 강화하고, 전문적인 사회서비스 품질 관리가 이루어질 수 있도록 실효성 있는 방안을 마련해야 한다. 마지막 혁신 방향은 고용 유발 효과가 큰 사회서비스 일자리 비중을 지속적으로 확대하는 것이다. 특히 코로나19 상황에서 의료진과 함께 최전방에서 취약계층 돌봄을 제공하는 서비스 제공 인력에 대한 보호와 처우 개선은 그 무엇보다 중요한 과제가 될 것이다. 위기가 일상화된 상황에서 우리를 안전하게 지키고 사회를 유지하기 위한 인력이 더욱 중요해졌다. 지금까지 우리 사회의 없어서는 안 되는 곳에서 일하고 있지만 제대로 대우받지 못했던 사회서비스 돌봄 인력들에 대한 처우를 개선함으로써 서비스 질을 높임과 동시에 더욱 안전한 사회를 만들 수 있을 것이다.

코로나19 위기는 많은 사람들에게 위기 상황에서 개인은 어떻게 행동해야 하며, 사회는 어떻게 재구성되어야 하는지 생각할 수 있는 계기를 만들어 줬다. 코로나19 극복을 위한 대표적인 슬로건 중 하나가 “We’re all in this together(우린 모두 함께다)”이다. 어려움을 겪고 있는 지금,

모든 사람을 안전하게 지키는 사회 시스템을 마련하는 것이 더 안전한 사회, 다 같이 잘사는 사회, 더 지속 가능한 사회를 위한 최선의 해결책인 것으로 보인다. 이번 보건복지포럼의 사회서비스 현황 분석과 제언이 현재 이루어지고 있는 사회 서비스 혁신 방안 논의를 한 차원 높여 주기를 기대한다. ■