

自願奉仕센터의 現況과
效率的 運營方案

金 美 淑

金 柔 敬

金 成 禧

韓國保健社會研究院

머 리 말

자원봉사활동은 福祉國家의 척도이며, 세계적으로 볼 때 국가가 위기에 처해 있을 때 그 참여는 더욱 활성화되었다. 복지국가로 진출하는 단계에 있는 우리나라는 시민의 다양한 복지욕구가 대두하고 있는 상황아래 있다. 더구나, IMF 관리체제 하의 경제위기로 인하여 정부의 힘만으로는 사회에서 발생하는 다양한 문제를 해결할 수 없는 때 이어서 더욱 民間의 복지에의 참여에 대한 필요성이 요구되고 있다.

자원봉사는 民間의 자발적인 복지에의 참여이긴 하지만 이를 조직하고 체계화하는 支援體系를 필요로 한다. 우리나라에서도 1990년대를 전후로 정부에서는 증가하는 자원봉사자를 유치하고 자원봉사활동의 활성화를 위해서 정부산하 행정자치부, 보건복지부, 문화관광부, 여성특별위원회, 법무부의 5개 부처 소속으로 직영 혹은 민간 위탁의 형태를 띤 자원봉사센터를 전국에 설립하였다. 그러나 급속도로 증가하고 있는 자원봉사자의 수를 감당하기에는 자원봉사센터는 역할 및 기능상에 있어서 여러 가지 문제점을 안고 있다. 자원봉사센터는 설립기반이 취약하고 예산상 및 인력상에서 어려움을 겪고 있다.

이에 본 연구에서는 자원봉사센터의 현황과 문제점 및 이를 극복하기 위한 정책적 대안을 알아보았다. 자원봉사의 기반을 구축하는 상황에서 자원봉사센터의 효율적인 운영방안을 마련하는 것은 필요하고 시의적절하다 하겠다. 본 보고서가 출간됨으로써 자원봉사를 연구하는 관련 전문가들의 연구에는 물론 관련 부서의 정책수립이나 집행에도 실질적인 도움이 되리라 기대한다.

이 연구를 수행하는 과정에서 현지조사를 위해 행정적으로 많은

협조와 지원을 해 주신 保健福祉部, 조사에 참여해 주신 각 시·도 및 시·군·구 자원봉사센터 實務擔當者들과 센터에 등록한 自願奉仕者들에게 깊은 감사를 드린다. 또한 자료처리를 도와주신 전산실 직원과 본 보고서가 발간되기까지 보고서의 편집에 많은 수고를 해준 孫淑子 研究助員, 朴珍稀 研究員에게도 감사의 뜻을 표한다. 아울러 바쁘신 중에도 본 報告書를 검독하여 주신 卞倬榮 研究委員과 權善進 責任研究員에게 감사하고 있다.

끝으로 본 보고서에 수록된 내용은 어디까지나 저자들의 의견이며 본 연구원의 공식 견해가 아님을 밝혀둔다.

1998年 12月

韓國保健社會研究院

院 長 鄭 敬 培

目 次

要 約	13
I. 序 論	33
1. 研究背景 및 必要性	33
2. 研究目的 및 內容	35
3. 研究方法 및 制限點	36
II. 自願奉仕의 理論的 接近	38
1. 自願奉仕의 概念	38
2. 自願奉仕 活動分野 및 內容	46
3. 自願奉仕活動의 支援體系	62
4. 自願奉仕 活性化의 沮害要因	63
III. 自願奉仕센터의 役割과 種類	70
1. 自願奉仕센터의 役割과 機能	70
2. 各 部處의 自願奉仕센터	78
IV. 外國의 自願奉仕 및 支援體系	92
1. 外國 自願奉仕의 歷史的 發展	92
2. 美國	93
3. 日本	101
4. 示唆點	106
V. 自願奉仕센터와 自願奉仕者의 實態	110
1. 自願奉仕센터 및 自願奉仕者 實態調査 概要	110
2. 自願奉仕센터 調査結果	116
3. 登錄 自願奉仕者의 特性 및 自願奉仕센터에 대한 慾求	201

VI. 自願奉仕센터의 效率的 運營方案	234
1. 基本 課題	234
2. 自願奉仕센터 運營 活性化 方案	236
VII. 結 論	244
參考文獻	246
附錄	249

表 目 次

〈表 II- 1〉 自願奉仕 對象의 歷史的 變遷	41
〈表 II- 2〉 自願奉仕 活動分野 및 活動內用	48
〈表 II- 3〉 自願奉仕 關聯 機構	62
〈表 III- 1〉 中央과 地域自願奉仕센터의 役割과 機能	72
〈表 III- 2〉 各 部處別 自願奉仕活動 支援機關 및 役割	79
〈表 III- 3〉 自願奉仕情報案內센터 設置現況	83
〈表 III- 4〉 社會福祉分野 自願奉仕센터 및 活用 現況	84
〈表 III- 5〉 社會福祉分野 自願奉仕 活用機關 및 活動 人員	85
〈表 III- 6〉 中央 및 地域 青少年自願奉仕센터의 役割	87
〈表 III- 7〉 青少年自願奉仕센터 運營團體	88
〈表 IV- 1〉 美國의 自願奉仕活動의 變遷	97
〈表 IV- 2〉 自願奉仕센터의 構造	100
〈表 IV- 3〉 日本 自願奉仕活動의 歷史的 變遷	103
〈表 IV- 4〉 日本의 自願奉仕 支援機構 및 役割	106

〈表 V- 1〉	自願奉仕센터 實態調査의 構成內容	111
〈表 V- 2〉	自願奉仕者 實態調査의 構成內容	112
〈表 V- 3〉	自願奉仕센터의 地域別 分布	113
〈表 V- 4〉	自願奉仕센터 및 自願奉仕者 調査結果	115
〈表 V- 5〉	部處別 調査票 回收率	115
〈表 V- 6〉	自願奉仕센터의 市·郡別 分布	116
〈表 V- 7〉	自願奉仕센터 實務者 特性	117
〈表 V- 8〉	實務者 專攻	118
〈表 V- 9〉	部處別 實務者 勤務期間	119
〈表 V-10〉	部處別 自願奉仕센터의 設立年度	120
〈表 V-11〉	自願奉仕센터의 所管 部處	121
〈表 V-12〉	自願奉仕센터들의 運營形態	122
〈表 V-13〉	部處別 自願奉仕센터들의 運營根據 有無	122
〈表 V-14〉	自願奉仕센터들의 運營根據가 없어 어려운 點	123
〈表 V-15〉	他部處의 自願奉仕센터 設置有無	124
〈表 V-16〉	他部處의 自願奉仕센터 平均 設置開所數	124
〈表 V-17〉	他部處 自願奉仕센터들과의 關係	125
〈表 V-18〉	他部處 自願奉仕센터들과 非協力的인 理由	125
〈表 V-19〉	部處別 該當 센터에서 擔當하지 않는 業務	126
〈表 V-20〉	部處別 奉仕者 育成關聯 센터 遂行業務	128
〈表 V-21〉	部處別 센터의 平均 職員現況	129
〈表 V-22〉	部處別 센터 所長의 兼職 有無	130
〈表 V-23〉	部處別 센터 職員들의 兼職 有無	130
〈表 V-24〉	部處別 센터 人力的 充分程度	131
〈表 V-25〉	部處別 센터長의 自願奉仕活動에 대한 認知度	132
〈表 V-26〉	部處別 센터의 平均 規模	133
〈表 V-27〉	部處別 센터의 所有形態	133
〈表 V-28〉	部處別 센터內 自願奉仕者室 設置 有無	134

〈表 V-29〉	部處別 센터의 豫算	135
〈表 V-30〉	部處別 센터 豫算 中 人件費와 事業費의 比率	135
〈表 V-31〉	部處別 센터의 豫算 造成 平均比率	136
〈表 V-32〉	部處別 센터豫算의 充分性에 대한 意見	137
〈表 V-33〉	部處別 센터에 登錄된 自願奉仕者數	138
〈表 V-34〉	部處別 登錄된 自願奉仕者들의 職種	139
〈表 V-35〉	部處別 自願奉仕者의 需要處 配置 水準	140
〈表 V-36〉	自願奉仕者가 不足한 경우 解決方法	141
〈表 V-37〉	自願奉仕者가 너무 많은 경우 解決方法	141
〈表 V-38〉	部處別 自願奉仕者 募集方法	142
〈表 V-39〉	部處別 自願奉仕者 教育 實施與否	143
〈表 V-40〉	部處別 自願奉仕者 教育·訓練 實施方法	144
〈表 V-41〉	部處別 自願奉仕者 教育·訓練의 內容	144
〈表 V-42〉	部處別 實務教育 比率	145
〈表 V-43〉	部處別 教育實施上 어려운 點	146
〈表 V-44〉	部處別 教育을 他센터·機關에 依賴하는 理由	146
〈表 V-45〉	部處別 自願奉仕 擔當者에 대한 專門教育 實施與否	147
〈表 V-46〉	部處別 職員들에 대한 自願奉仕 管理技術教育 實施與否	147
〈表 V-47〉	部處別 需要處의 管理者教育 實施與否	148
〈表 V-48〉	部處別 需要處 管理者의 年中 教育實施 回數	149
〈表 V-49〉	需要處의 管理者 教育方法	149
〈表 V-50〉	地域住民 對象의 公開講座프로그램 實施與否	149
〈表 V-51〉	自願奉仕活動 프로그램 有無	150
〈表 V-52〉	自願奉仕活動 프로그램 開發方法	150
〈表 V-53〉	自願奉仕者의 主要 配置機關·施設·團體	151
〈表 V-54〉	自願奉仕者의 配置 社會福祉施設의 種類	152
〈表 V-55〉	自願奉仕者의 配置 施設·機關·團體名	152

〈表 V-56〉	自願奉仕活動을 위한 主要 配置分野	153
〈表 V-57〉	自願奉仕者들의 業務配置時 重要な 點	154
〈表 V-58〉	自願奉仕者들의 管理方法	154
〈表 V-59〉	自願奉仕센터에서 實施하고 있는 自願奉仕活動 業務 ..	155
〈表 V-60〉	自願奉仕센터에서 實施하고 있는 補償	156
〈表 V-61〉	部處別 自願奉仕에 도움이 되는 센터	157
〈表 V-62〉	各 有關센터별 도움되는 分野	158
〈表 V-63〉	部處別 센터에 가장 도움이 되는 團體/組織	160
〈表 V-64〉	機關別 自願奉仕센터에 도움이 되는 分野	161
〈表 V-65〉	自願奉仕者 活用評價 方法	162
〈表 V-66〉	自願奉仕를 評價하지 않는 理由	163
〈表 V-67〉	部處別 學生自願奉仕에 대한 見解	164
〈表 V-68〉	自願奉仕 活用時 隘路事項	165
〈表 V-69〉	部處別 自願奉仕 活用時 隘路事項	167
〈表 V-70〉	自願奉仕者 活用時 隘路事項	169
〈表 V-71〉	部處別 自願奉仕者 活用時 隘路事項	169
〈表 V-72〉	部處別 奉仕者の 需要處 配置 與否	170
〈表 V-73〉	部處別 需要處 開發方法	171
〈表 V-74〉	活用할 需要處 充分 程度	172
〈表 V-75〉	活用할 需要處 數	173
〈表 V-76〉	需要處 開發上의 問題點	175
〈表 V-77〉	바람직한 需要處 開發 方法	176
〈表 V-78〉	部處別 自願奉仕機關들의 聯合에 대한 贊反與否	176
〈表 V-79〉	部處別 豫算支援 必要程度	178
〈表 V-80〉	必要 豫算 分野	179
〈表 V-81〉	豫算 擔當主體의 平均 負擔率	180
〈表 V-82〉	自願奉仕者에 대한 報償의 必要程度	181
〈表 V-83〉	報償이 必要한 領域	182

〈表 V- 84〉	部處別 自願奉仕 管理者의 役割에 대한 見解	184
〈表 V- 85〉	部處別 自願奉仕 管理者의 隘路事項	185
〈表 V- 86〉	管理者 教育 및 訓練의 必要性	186
〈表 V- 87〉	機關長에 대한 教育 및 訓練의 必要性	187
〈表 V- 88〉	分野別 他센터와의 連繫 必要程度	188
〈表 V- 89〉	部處別 他센터와의 連繫 必要性	189
〈表 V- 90〉	全國規模의 統合管理體系 必要程度	190
〈表 V- 91〉	統合管理體系 必要理由	191
〈表 V- 92〉	統合管理體系의 形態	192
〈表 V- 93〉	自願奉仕者에 대한 分野別 政府支援 必要程度	193
〈表 V- 94〉	센터에 대한 分野別 政府支援 必要程度	195
〈表 V- 95〉	센터에 대한 政府支援 必要程度	196
〈表 V- 96〉	自願奉仕 活性化上의 問題點	197
〈表 V- 97〉	調查結果 部處 및 地域別 自願奉仕者의 分布	201
〈表 V- 98〉	自願奉仕者의 人口學的 特性	203
〈表 V- 99〉	自願奉仕者의 社會經濟的 特性	204
〈表 V-100〉	部處別 自願奉仕者의 參與動機	207
〈表 V-101〉	部處別 自願奉仕者의 參與經路	208
〈表 V-102〉	自願奉仕活動 分野別 自願奉仕者의 參與經路	209
〈表 V-103〉	部處別 自願奉仕者의 參與頻度	210
〈表 V-104〉	部處別 自願奉仕者의 1回 平均 自願奉仕活動時間	210
〈表 V-105〉	部處別 自願奉仕者의 參與期間	211
〈表 V-106〉	部處別 自願奉仕活動 希望分野	213
〈表 V-107〉	部處別 自願奉仕者의 希望機關	214
〈表 V-108〉	部處別 自願奉仕者의 希望 社會福祉施設의 種類	214
〈表 V-109〉	部處別 自願奉仕者의 希望 社會福祉施設의 種類	215
〈表 V-110〉	部處別 自願奉仕者의 報償希望 與否	216
〈表 V-111〉	部處別 自願奉仕者의 報償希望 內容	217

〈表 V-112〉	部處別 自願奉仕센터에 대한 認知度	218
〈表 V-113〉	自願奉仕센터에 대한 滿足度	219
〈表 V-114〉	部處別 自願奉仕센터에 대한 滿足率	220
〈表 V-115〉	部處別 自願奉仕센터의 教育受領 與否	221
〈表 V-116〉	部處別 自願奉仕센터의 教育效果	222
〈表 V-117〉	部處別 自願奉仕者の 教育必要度	223
〈表 V-118〉	部處別 自願奉仕者の 必要한 教育內容	223
〈表 V-119〉	部處別 自願奉仕者の 적당한 教育頻度	224
〈表 V-120〉	部處別 自願奉仕者の 管理程度	225
〈表 V-121〉	部處別 需要處의 連繫程度	226
〈表 V-122〉	部處別 需要處의 充分度	227
〈表 V-123〉	部處別 센터 利用時 不便한 點	228
〈表 V-124〉	部處別 自願奉仕者の 동아리 所屬與否	229
〈表 V-125〉	部處別 自願奉仕活動結果 評價方法	230
〈表 V-126〉	部處別 所屬 센터를 통한 自願奉仕活動 持續與否 ..	231
〈表 V-127〉	部處別 自願奉仕 持續을 위해 重要的 點	231
〈表 V-128〉	自願奉仕活動의 活性化를 위해 必要的 事項	232

圖 目 次

〔圖 II-1〕	自願奉仕 支援體系	63
〔圖 III-1〕	保健福祉部の 自願奉仕 支援體系	82
〔圖 VI-1〕	自願奉仕 및 센터의 活性化를 위한 推進戰略	236
〔圖 VI-2〕	自願奉仕센터의 連繫方案	242

附表目次

〈附表 1〉	部處別 自願奉仕活動 分野	251
〈附表 2〉	自願奉仕者의 一般特性別 活動分野	251
〈附表 3〉	部處別 自願奉仕者의 主要 參與機關	252
〈附表 4〉	部處別 自願奉仕者의 主要 參與 社會福祉施設	252
〈附表 5〉	部處別 自願奉仕者의 主要 參與 社會福祉施設	253
〈附表 6〉	部處別 自願奉仕者의 登錄時期	253
〈附表 7〉	自願奉仕活動分野別 自願奉仕者의 登錄時期	254
〈附表 8〉	自願奉仕活動分野別 自願奉仕者의 參與頻度	254
〈附表 9〉	活動分野別 自願奉仕者의 1回 平均 活動時間	254
〈附表 10〉	自願奉仕活動分野別 自願奉仕者의 參與期間	255
〈附表 11〉	部處別 自願奉仕者의 活動內容	255
〈附表 12〉	部處別 自願奉仕者의 滿足度	256
〈附表 13〉	自願奉仕活動分野別 自願奉仕者의 滿足度	256
〈附表 14〉	部處別 自願奉仕者의 不滿足 原因	256
〈附表 15〉	部處別 自願奉仕者의 持續希望 與否	257
〈附表 16〉	部處別 自願奉仕 中斷經驗者의 中斷理由	257
〈附表 17〉	部處別 自願奉仕 中斷經驗者의 個人的 理由	258
〈附表 18〉	部處別 自願奉仕活動時 隘路點	258
〈附表 19〉	部處別 自願奉仕活動을 통해 얻은 點	259
〈附表 20〉	部處別 自願奉仕 勸獎與否	259

要 約

1. 研究目的 및 方法

- 1990년대 이후 주민에 의한 福祉共同體 실현에 가장 핵심적 활동이 되어 온 자원봉사활동은 계속 증가되고 있으며, 이에 대한 관심도 고조됨.
- 자원봉사활동의 활성화를 위해서는 자원봉사활동을 조정하는 전문기관인 “자원봉사센터”의 역할과 기능이 매우 중요함.
- 본 연구는 자원봉사센터에서의 자원봉사인력 활용 현황 및 실태를 조사하여 구체적인 문제점을 파악하고 앞으로의 效率的인 運營方案을 제시하고자 함.
 - 자원봉사센터의 실태는 자원봉사업무를 행하고 있는 행정자치부, 보건복지부, 문화관광부, 여성특별위원회 소관 센터와 민간 센터의 총 395개 전국 센터명부를 바탕으로 각 센터의 자원봉사 업무를 담당하는 실무자를 통해 파악하였고,
 - 자원봉사자의 실태는 수집된 명부의 자원봉사센터에 등록된 자원봉사자 3인씩을 선정하여 파악함.
- 자원봉사 및 자원봉사센터에 대한 이론적 접근과 선진외국의 자원봉사 지원체계를 검토한 후, 우편조사를 통해 실시된 자원봉사센터와 자원봉사자의 실태조사 자료분석을 통해 이루어짐.

2. 自願奉仕센터의 現況

- － 우리나라의 “자원봉사센터”는 전국의 大都市를 중심으로 설치되어 있음.
- 1994년 말 행정자치부가 주무 부처로 되었지만, 업무성격에 따라 행정자치부, 보건복지부, 여성특별위원회, 문화관광부, 법무부 등이 직·간접적으로 밀접하게 관련을 맺고 있음.
- － 자원봉사센터의 명칭이 지역자원봉사센터(71개소), 자원봉사정보안내센터(16개소), 청소년자원봉사센터(16개소), 여성자원활동센터(262개소)와 같이 다양하나, 자원봉사활동에의 참여대상은 주부와 학생 중심이고, 활동분야는 사회복지에 편중되어 있는 한계를 지니고 있음 (表 1 참조).

〈表 1〉 各 部處別 自願奉仕活動 支援機關 및 役割¹⁾

정부 부처 (담당부서)	지원기관	역 할
행정자치부 (사회진흥과)	종합자원봉사센터 (1996년 설립) (71개소)	환경, 지역사회개발, 복지 등 여러 분야 자원봉사자의 상담, 모집, 교육·훈련, 배치, 프로그 램 개발, 지도 및 평가
보건복지부 (복지자원과)	자원봉사정보안내센터 (1994년 설립) (16개소)	사회복지분야 자원봉사자 모집, 배치 등에 관한 상담과 자문, 자료와 정보 제공
문화관광부 (청소년정책실)	청소년자원봉사센터 (1996년 설립) (16개소)	학생자원봉사자 교육, 훈련중심
여성특별위원회 (협력조정관실)	여성자원활동센터 (1992년 설립) (262개소)	여성자원봉사 인력의 모집, 교육, 훈련, 배치, 프로그램 개발 등

註: 1) 1998년 8월 현재

3. 自願奉仕센터의 役割과 機能

－ 中央自願奉仕센터의 役割

- 자원봉사활동 관리·분석을 통한 각종 프로그램의 연구 개발
- 자원봉사 프로그램의 표준화 및 대국민 홍보
- 지역자원봉사센터의 활동지원 및 정보제공
- 관련 단체간의 협의조정, 협력체계 구축, 실적의 통합적 관리
- 자원봉사 관련 각종 법제 개선방안 제시 및 건의
- 자원봉사단체 관리·담당자 중심의 교육훈련

－ 中央自願奉仕센터의 機能

- 언론매체를 통한 자원봉사활동의 가치와 개념의 홍보, 참여권유
- 민간단체 및 정부기관의 자원봉사담당자들을 위한 교육과 훈련
- 자원봉사에 대한 자료 보유 및 정보 제공, 프로그램 개발·보급
- 지역센터들과의 연락망 형성 및 지역센터의 문제해결 지원
- 자원봉사 조사·교육·홍보 및 중간지도자 양성
- 지역 자원봉사센터의 설립·운영지도, 사업비 지원 및 통합관리

－ 地域自願奉仕센터의 役割

- 자원봉사정보망 구축 및 강력한 자원봉사 전달체계
- 효과적인 자원봉사프로그램 관리
- 협력체계 조직의 각종 봉사활동 실적 통합적 관리
- 자원봉사자 중심의 교육훈련 및 관리
- 전산망이용 활성화를 위한 지속적 교육훈련
- 중앙자원봉사센터 제공 각종 정보자료의 지역사회내 각 센터별 이용추진 활성화 및 시·도내 관련자료의 중앙센터와 교류협력

－ 地域自願奉仕센터의 機能

- 자원봉사자 및 활용기관 모집, 상담, 교육, 훈련
- 자원봉사자의 수급조정
- 조사·연구, 지역사회발전 기획과 프로그램 개발
- 홍보 및 홍보자료의 개발·보급, 자료와 정보제공
- 시설(집회장)·기구·자재의 대여 및 재정지원
- 자원봉사 소그룹 육성 및 조직
- 자원봉사활동 중의 사고에 대한 보장

4. 外國의 自願奉仕 支援體系

－ 美國

- 미국은 자원봉사관련 단일법을 제정한 유일한 국가로 법적으로 자원봉사와 자원봉사자를 보호하고 있고 연방정부, 주정부, 자원봉사단체, 센터 등이 활발하게 자원봉사를 지원하고 프로그램을 개발하고 있음.
- 자원봉사 지원체계는 정부의 지원과 민간부문의 지원으로 나뉘는데, 정부기구로 ACTION, 전국봉사연합(Corporation for National Service), 민간단체로 챗볼재단과 자원봉사센터가 있음.
- 정부기구는 공공부문의 자원봉사자를 모집하고 배치하고, 각종 프로그램 개발 및 운영, 봉사자 훈련, 기술 및 정보교류를 지원
- 민간기구인 챗볼재단 산하에는 500여개의 자원봉사센터와 3,000여개의 기업들이 연합하여 활동함. 지역자원봉사센터는 부분적으로 공동모금회의 지원금을 받고 있는 기구로 지역문제를 해결하려는 목적으로 봉사활동을 지원하고 있음.

－ 日本

- 자원봉사 지원체계는 3단계로, 중앙기구의 역할을 하는 ‘全國自願奉仕活動振興센터’가 있고 중간에는 도·도·부·현 단위의 ‘자원봉사센터’가 가장 일선에는 시·구·정·촌의 사회복지협의회 산하에 자원봉사센터가 있음. 각 단위센터는 단계별로 고유한 업무를 수행하면서 자원봉사자 및 봉사활동을 조직적으로 지원하고 있음.
- 자원봉사센터들은 서로 협조적으로 밀접한 관련을 갖고서 자원봉사 업무를 담당하고 있음.

5. 自願奉仕센터 및 自願奉仕者の 實態調査 結果

가. 自願奉仕센터의 實態

- － 자원봉사센터 실태조사는 전국의 部處別 및 民間의 자원봉사센터 259곳을 대상으로 분석한 결과임.
- 조사결과 76%의 센터가 시지역에 설치되어 있는 것으로 나타남.

1) 센터의 一般現況

- － 센터의 運營은 시·군·구직영(65.5%)의 형태가 가장 많았고, 63.7%의 센터는 운영근거가 없는 것으로 나타남.
- 운영근거가 없어 자체예산 편성의 불가능(35.6%), 자율적 운영의 어려움(31.1%), 자원봉사자 보호의 어려움(23.1%)이 있는 것으로 나타남.
- － 전체 57.4%의 센터들은 지역사회 내에 타부처 소관 센터들과 같이 설치되어 있었고, 한 지역내 평균 설치센터수는 3.2개소로 나타남.

- 타부처 소속 센터들과의 관계는 전반적으로 상호관계가 없거나 비협력적인 관계(49.0%), 협력적인 관계(46.3%)의 순으로 나타남.
- － 센터 擔當業務 중 자원봉사 관리자에 대한 교육, 지역실태조사 실시, 자원봉사정보망 구축업무를 하지 못하고 있는 것으로 나타남.
- － 자원봉사자 育成과 관련하여 수행하고 있는 업무는 자원봉사활동 희망자 모집·홍보활동(96.9%), 봉사활동 희망자들의 활용기관에 소개·배치업무(85.2%), 봉사활동자의 기초교육 및 재교육 훈련업무(73.2%)의 순으로 많았음.
- － 센터의 總職員은 평균 3.2명으로, 소장은 1명, 간부 1.3명, 직원 1.8명으로 나타남. 센터 직원 중 사회복지사 자격증 소유자수는 평균 1.6명이었음.
 - 소장의 경우 72.2%가, 직원은 60.5%가 겸직을 하고 있었고, 센터 인력에 대해서는 60.7%의 센터가 부족하다고 응답함.
- － 센터의 所有形態는 공공건물 사용이 가장 많았고, 24%의 센터만이 자원봉사자실을 갖추고 있었음.
- － 센터의 전체 평균 豫算은 3,800만원으로, 인건비가 평균 57.5%, 사업비가 평균 67.9%였음.
 - 센터의 예산은 지방비, 국비, 회비, 기타비용의 순으로 조성되며, 예산의 충분정도에 대해서는 78.3%가 부족하다고 함.

2) 自願奉仕者 活用實態

- － 센터에 登錄된 자원봉사자수는 전체 평균 2,835명으로 이 중 남자는 1,765명, 여자는 1,070명으로 나타나 남자가 더 많았음.

- 자원봉사자들의 주요 職種은 남자의 경우 학생(43.2%)과 자영업자(28.0%)가, 여자는 주부(83.0%)와 학생(15.0%)이 가장 많았음.
- 자원봉사자들의 需要處 配置水準에 대해서 적절하다고 한 경우는 52.5%에 불과하고, 부족하다고 한 경우도 3분의 1이나 되었음.
 - 센터에 봉사자가 부족한 경우 홍보를 강화하여 봉사자를 확보하는 방법(27.6%)이, 봉사자가 너무 많은 경우는 다른 기관에 봉사자를 연결시켜 주는 방법(46.2%)이 가장 많이 사용됨.

3) 自願奉仕者 管理

- 募集方法은 활동 중인 자원봉사자의 소개를 통해서, 홍보를 통해서, 대중매체를 통해서 하는 경우가 많았음.
- 教育은 센터의 85.2%가 실시하고 있는 것으로 나타남.
 - 교육은 기관 및 자원봉사에 대한 오리엔테이션(68.8%)을 주 내용으로, 센터 자체에서 실시(71.1%)하는 경우가 가장 많았음.
 - 교육 실시상 어려운 점으로는 강사진의 부족(29.9%), 교육교재의 부족(21.9%) 등을 지적함.
- 센터에서는 자원봉사 擔當者에 대한 교육을 70% 이상이 실시하지 않는 것으로 나타났고, 需要處 管理者 대상의 교육도 65.2%가 실시하지 않는 것으로 나타남.
- 자원봉사활동 프로그램이 있는가에 대해서 전체의 66.8%가 있었고, 프로그램 개발은 주로 센터 자체적으로 개발함.
- 자원봉사자들의 配置는 주로 사회복지시설이 가장 많았고, 다음으로 기관, 관련단체, 재가복지의 순이었음.

- 社會福祉施設에 배치하는 경우 전체의 64.9%가 이용시설에, 73.4%는 수용시설에 배치하는 것으로 나타남.
 - 利用施設의 경우 주로 사회복지관에, 收容施設의 경우는 노인복지시설에 배치되고 있음.
- － 센터의 主活動關心分野는 90%가 사회복지분야였고, 그 외 환경분야(49.0%), 보건·의료분야(34.6%)인 것으로 나타남.
- － 자원봉사자 업무배치시 자원봉사자의 지망분야(51.4%)를 가장 중요시하였고, 봉사자 管理方法으로는 자율적 운영유도(45.3%)가 가장 많았음.
- － 센터에서 가장 많이 수행하고 있는 業務는 자원봉사자 등록카드 작성(99.6%), 토론 및 친목도모 기회 제공(99.4%), 자원봉사자의 보상·표창기록대장 작성(99.3%) 및 정보·기술·자원의 제공(99.3%) 순이었음.
- － 報償이 필요한 영역은 정부·기관에서 포상(41.4%), 그 외 활동관련 최소경비 지원(29.3%), 각종 행사제공 및 지원(21.1%)의 순임.
- － 外部센터·施設·機關의 支援에 대해서는 여성자원활동센터(37.9%)가 자원봉사활용에 가장 도움이 되는 유관기관으로 나타남.
- 團體나 組織으로부터 支援받는 分野에 있어서는 지방자치단체로부터는 자금지원을, 종교단체와 학교로부터는 인적지원을 가장 많이 받고 있는 것으로 나타남.
 - 지원영역은 대부분 인적지원에 치우쳐 있고, 자금지원은 미약한 것으로 나타남.

- 센터측면에서의 自願奉仕 活用상 애로사항으로는 정부 및 기업의 지원(예산) 부족(77.1%), 교육프로그램 개발(66.4%), 전담직원의 부족으로 인한 업무과다(60.1%)를 가장 많이 지적함.
- 自願奉仕者의 측면에서의 自願奉仕 活用상 애로사항으로는 책임의식 결여·중도탈락(66.9%), 전문지식과 기술 부족(61.8%)을 지적함.

4) 自願奉仕 需要處 管理

- 수요처 개발방법으로는 자체 개발(55.1%), 관련 기관 및 시설에서 수요처 제공(24.8%), 수요처가 센터에 의뢰(14.5%)의 순이었음.
- 수요처의 충분성에 대해서는 과반수가 넘는(54%) 실무자가 자원봉사자를 활용할 수요처가 부족하다고 지적함.
- 需要處 開發上 문제점으로는 수요처의 자원봉사에 대한 인식부족(33.3%), 개발가능 수요처 부족(24.7%), 활용프로그램 부족(22.5%)의 순으로 지적함.
 - 바람직한 수요처 개발방법으로는 관련기관·시설이 수요처를 직접 제공(39.7%)하는 것이었음.
- 需要處 聯合에 대해서는 실무자의 대부분이 자원봉사기관들의 연합을 찬성(94.6%)하는 것으로 나타남.

5) 自願奉仕 活性化 方案

- 센터의 86.4%가 외부로부터의 예산지원이 필요하다고 지적함.
 - 예산지원이 가장 필요한 분야는 교육·훈련비(44.1%), 교통비(25.2%), 식비(15.8%)의 순이었음.

- 豫算 負擔主體에 대해 정부(77.3%), 수요처(30.3%), 지역사회 주민(28.5%), 자원봉사자 자신(21.3%)의 순으로 부담해야 한다고 함.
- 자원봉사자 보상에 대해서는 실무자 대부분 필요하다(86.8%)고 하였고, 가장 필요한 영역은 경제적인 보상으로 경비지원(57.1%)임.
- 센터 실무자에게 있어 가장 어려운 점은 지역자원의 발굴과 동원(45.3%), 자원봉사에 대한 사람들의 인식부족(23.8%)이었음.
- 管理者에 대한 教育·訓練에 대해서는 실무자의 94.4%가 필요하다고 인지함.
- 센터간 連繫性에 대해서는 실무자 대부분이 거의 모든 분야에서 센터간의 협력이 필요하다고 지적했음.
 - 협조가 가장 많이 필요한 분야는 정보교환분야(90.2%)였고, 프로그램 개발상에서의 협조(89.7%), 수요처 개발(85.4%), 교육·훈련(85.1%) 등 여러 면에서 센터간의 연계구축 필요성이 지적됨.
- 全國統合센터의 必要性에 대해서는 부처를 총괄한 전국규모의 통합관리체계가 있어야 한다는데 의견을 같이 하고 있음(89.1%).
 - 전국단위의 기구가 필요한 이유에 대해서는 센터간의 업무중복 및 난립을 피하기 위해서(69.2%)라고 가장 많이 지적함.
 - 통합 기구 운영형태로는 정부출연방식이면서 민간운영(58.6%)을 가장 선호함.
- 자원봉사자 대상으로 政府支援이 가장 必要한 分野는 자원봉사활동 중 사고에 대한 보장(94.1%), 즉 보험제에 대한 지원이었음.
- 센터 대상으로 政府支援이 가장 必要한 分野는 자원봉사 프로그램

운영경비 지원(92.4%), 전담직원의 확보지원(92.4%)이었음.

- 自願奉仕 活性化상의 문제점으로는 봉사자 보호 및 혜택 미비(34.0%), 통일된 정부정책 부재(30.1%), 국민의 자원봉사에 대한 인식부족(27.0%)의 순으로 지적하였음.

나. 自願奉仕者 實態

1) 自願奉仕者の 人口社會經濟的 特性

- 性別로는 女子가 87.7%를 차지하고 있고, 年齡別로는 자원봉사자의 1/3 이상이 40대 연령층인 것으로 나타났음. 結婚狀態別로는 자원봉사자의 77.9%가 既婚 즉 유배우로 나타났음.
- 學歷別로는 자원봉사자의 81.4%가 高等學校 以上の 학력소지자였고, 宗教別로는 자원봉사자의 76.3%가 종교인이었음. 職業別로는 약 62.8%가 주부, 10.2%가 학생인 것으로 나타났음. 경제적 수준을 보면 비교적 경제적으로 여유가 있는 계층의 사람들이 높은 참여율을 보이고 있음.

2) 參與動機 및 參與經路

- 參與動機는 불우이웃을 돕기 위하여(51.1%)가 주된 동기로 나타났고, 그 다음으로는 여가선용 및 자기발전(24.9%) 등으로 나타나, 참여동기의 性格이 利他主義나 사회적 책임의 동기로부터 점차적으로 여가선용, 자기발전 등의 利己的이고 經驗追求的인 동기로 변화되고 있음.
- 참여경로는 센터 소속 자원봉사자의 39.8%가 센터직원이나 다른

자원봉사자를 통하여 참여하는 것으로 나타났음.

3) 參與도와 持續度

- 參與 頻度數는 자원봉사자들의 2/3 이상이 월 1~2회 및 주 1회 이상 활동하고 있는 것으로 나타났으며, 1회 平均自願奉仕活動 時間으로는 과반수 이상이 1회에 평균 3~4시간을 활동하고 있는 것으로 나타났음.
- 參與期間은 자원봉사자의 73.1%가 1년 이상을 활동하고 있는 것으로 나타났고, 6개월 이상~1년 미만은 11.8%로, 6개월 미만은 15.0%로 나타났고, 특히 1개월 미만인 경우는 전체의 3.9% 이하인 것으로 드러났음.

4) 自願奉仕者の 希望分野 및 機關, 報償

- 자원봉사자들이 희망하는 활동분야 및 기관은 社會福祉分野와 社會福祉施設로 나타남.
 - 자원봉사자들이 희망하는 이용시설은 社會福祉館, 수용시설은 兒童福祉施設인 것으로 나타났음.
- 자원봉사자들의 약 1/3은 보상을 받기 원하는 것으로 나타났음.
 - 희망하는 보상의 내용은 봉사활동에 필요한 경비나 식비 등의 活動費(44.5%), 자원봉사저축제도(35.6%), 봉사활동의 社會的 經歷認定(30.6%), 각종 행사제공 및 지원(26.2%), 정부·기관의 포상(14.4%)의 순으로 것으로 나타남.

5) 自願奉仕센터에 대한 認知度 및 不滿要因

- 자원봉사센터에 대한 인지도는 약 67.8%로, 자원봉사자의 1/3은 소속 센터에 대하여 모르고 있었음.
- 자원봉사센터에 대한 불만요인으로는 자원봉사자 공간(25.6%), 프로그램 개발 및 지원(16.9%), 수요처 개발 및 연계(13.7%), 자원봉사자 관련 행사(13.3%)의 순으로 나타남.

6) 自願奉仕센터에 대한 見解

- 자원봉사자의 85.3%는 소속 센터에서 敎育을 받은 것으로 나타났고, 특히 定期的으로 敎育을 받은 경우는 15.6%에 불과함.
 - 敎育을 받은 자원봉사자의 89%가 도움이 된다고 하였고, 97%의 자원봉사자들은 센터에서의 敎育이 필요하다고 지적함.
 - 필요로 하는 敎育內容으로는 관계형성 및 상담기법(52.1%)이 가장 많았고, 자원봉사자들이 원하는 敎育횟수는 1년에 1~2회(52%)가 가장 많았음.
- 자원봉사센터에서의 자원봉사자들에 대한 管理에 대해서는 잘한다고 평가한 비율이 70%로 나타났음.
- 자원봉사센터에서의 자원봉사자와 需要處의 連繫程度에 대해서는 잘 연결한다고 긍정적으로 평가한 비율이 73.2%인 것에 비해, 수요처의 充分度는 43.9%로 지적하여, 우리나라 자원봉사센터들이 지니고 있는 需要處 數의 한계성을 나타냄.

7) 동아리 所屬與否 및 自願奉仕活動 評價

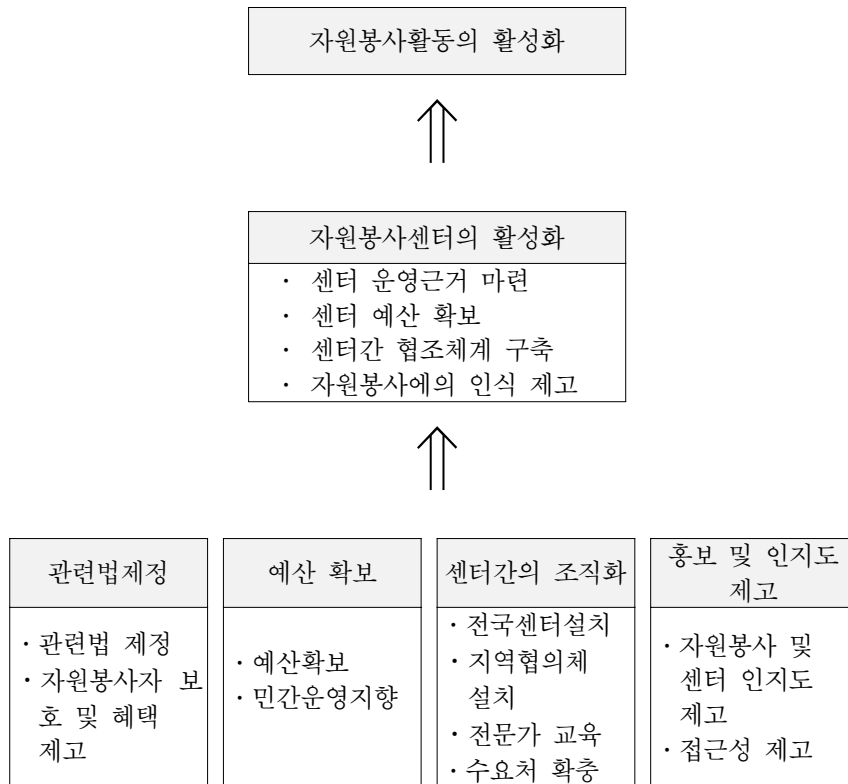
- 자원봉사자들이 자원봉사센터내에 있는 동아리 소그룹에 所屬된 비율이 59.4%로 나타났다.
- 자원봉사자들의 대부분이 自願奉仕活動 結果를 評價받는 것으로 나타났으며, 評價方法으로는 함께 토론(36.7%)이 자원봉사센터에서 가장 많이 쓰는 방법으로 나타났다.

6. 自願奉仕센터의 效率的 運營方案

가. 基本課題

- 우리나라에도 자원봉사를 활성화시킬 수 있는 여건 중의 하나인 자원봉사센터가 급속도로 설립될 수 있었던 것 자체는 자원봉사활동에 있어서 커다란 진보라고 하겠음.
- 앞으로는 기존 센터의 기능, 역할, 예산, 수요처, 봉사자 관리 등에 있어서의 문제점을 극복하여 센터의 운영을 효율화해야 할 것임. 이를 위한 기본 과제를 크게 4가지로 분류하여 제시함(그림 1 참조).
- 첫째, 자원봉사센터에 대한 정부로부터의 제도적인 지원이 필요함. 특히, 자원봉사에 대한 법적 기반을 마련하여, 자원봉사센터 지원을 위한 인프라를 구축해야 함.
- 둘째, 예산을 확보하여 센터에 지원함으로써 예산이 부족해서 실시되지 못하고 있는 사업인 자원봉사 평가, 정기적인 봉사자 교육, 경비지원, 센터 시설보강, 전문인력 확보 등을 해소해야 함.

〔圖 1〕 自願奉仕 및 센터의 活性化를 위한 推進戰略



- － 셋째, 각 자원봉사센터를 총괄할 수 있는 통합관리기구인 전국자원봉사센터와 지역에는 지역협의체를 설치함.
- 이 기구는 전국에 흩어져 있는 자원봉사센터들을 총괄할 수 있는 연합체로서, 사업의 조정과 협력, 정보의 공유가 이루어지도록 하는 역할을 담당함. 또한 자원봉사활동과 센터에 관한 조사연구, 자원봉사자에 대한 교육교재 및 프로그램을 개발하고, 관리담당 전문가를 배출하는 교육을 실시할 수 있음.

- 지역단위에서는 센터를 연계하고 협조체계를 구축해 줄 수 있는 지역협의체가 구성되어야 함.
- 마지막으로, 자원봉사활동 및 센터에 대한 弘報가 필요함.
 - 자원봉사활동에 대한 홍보를 통해서 자원봉사를 원하는 잠재적인 자원봉사자들도 개발할 수 있음. 신문, 라디오, TV같은 대중매체나 지역소식지 등을 통한 활발한 홍보를 통하여 센터를 국민에게 적극적으로 소개해야 함.
 - 그리고 자원봉사활동에 대한 시민의 접근성을 용이하게 하기 위해서 현재 읍·면·동 사무소에 자원봉사 컴퓨터 네트워크를 구축하여 자원봉사에 대한 정보를 제공하고 수요처에 연계시켜 줌

나. 推進方案

1) 關聯法 制定

- 센터의 관련법 제정
 - 센터를 설치·운영하는 데 근거가 되는 자원봉사센터에 관한 모법이 필요함.
 - 전국의 자원봉사센터들 중 운영근거를 마련하고 있는 센터는 36.3%에 불과함. 운영근거가 마련되어 있지 않은 경우 센터들은 자체예산의 편성권이 없게 되고, 자율적 운영이 어렵다는 문제들을 가지게 됨.
 - 자원봉사센터의 위치를 확고히 하고 운영의 활성화를 위해서는 운영근거가 반드시 마련되어야 함.
- 자원봉사자에 대한 보호 및 혜택 제고
 - 자원봉사는 무보수의 자발적인 행위로서 개인은 이 활동을 통해

삶에 대한 보람과 만족감을 얻게 되는 보상을 받게 되지만, 이를 범국민적 차원에서 활성화시키기 위해서는 제도적인 차원에서의 보상을 통한 동기화가 필요함.

- 그리고 자원봉사활동에 소요되는 기본적인 경비가 지원된다면 개인은 부담없이 자신들의 자원을 사회에 제공할 것임.

2) 豫算 確保

－ 예산 확보

- 자원봉사센터가 아직 초기단계에 있기 때문에 자립할 수 있는 여건이 마련되어 있지 않기 때문이며, 운영근거가 마련되어 있지 않아 예산확보의 문제가 어렵게 되고 있음. 예산은 정부가 대부분을 부담하고, 나아가서는 자원봉사를 활용하는 수요처와 지역 사회주민이 분담해야 함.

－ 민간운영형태 지향

- 현행 자원봉사센터의 운영형태는 조사결과에서 나타났듯이 과반수 이상이 시·군·구 직영으로 자원봉사를 활성화하는 데 저해가 되는 형태를 띠고 있음.
- 직영과 민간위탁의 운영형태는 모두 문제점과 한계를 가지고 있지만 자원봉사가 민간의 자율적인 활동이라는 점을 감안할 때 직영의 형태보다는 민간위탁이나 순수 민간운영의 형태인 것이 바람직하다는 것이 대부분의 합의점임. 따라서 앞으로의 자원봉사센터 운영형태는 민간을 중심으로 운영하되 필요한 예산은 정부에서 지원하는 방향을 택하는 것이 바람직할 것임.

3) 센터간의 組織化

－ 전국자원봉사센터 설치

- 센터간에는 자원봉사에 관한 여러 가지 정보교환, 프로그램 및 수요처 개발, 자원봉사자 교육·훈련, 자원봉사 담당자 육성, 자원봉사자 수급관리 조성, 보상체계 개발 등에서 통합관리체계를 조직하여 센터간의 업무조정을 하고 기타 필요한 프로그램이나 수요처를 개발하는 역할을 담당함.

－ 지역사회내 센터간의 협조관계 구축

- 타부처 소속 센터들과 비협력적인 이유는 부처간 관계가 비협조적이고, 봉사자 확보시 그리고 수요처를 중심으로 경쟁적 관계에 있음.
- 이를 방지하기 위해서는 16개 시·도별 지역단위의 자원봉사기관 협의기구가 필요한데, 이러한 역할은 보건복지부산하 센터에서 담당할 수 있으며, 여기서 지역의 자원을 발굴하고 지역에 맞는 자원봉사활동을 개발하며 센터간을 연계하도록 함(그림 2 참조).
- 지역자원봉사센터들 간에 협의체를 구성하여 정보를 교환하고 공동의 노력으로 수요처를 개발하고, 업무상의 교류 등을 통한 협조 관계를 수립하여, 조직적이고 체계적으로 지역내의 자원봉사인력 및 자원을 효율적으로 관리해야 함.

－ 자원봉사관리자에 대한 교육·훈련 강화

- 자원봉사가 활성화되려면 자원봉사자를 지도할 자원봉사관리자에 대한 교육이 시급히 이루어져야 함. 즉 교사, 자원봉사센터 직원, 수요처의 관계자 등에 대한 교육이 센터에서 이루어져야 함.
- 기존의 조직인 한국사회복지협의회, 한국사회복지사협회, 볼런티

어 21, 한양대학교 제3연구소 등에서 교육을 실시하고, 나아가서는 교육과정을 표준화하고 자격증도 수여하는 것을 고려해 볼 수 있음.

－ 수요처 확충

- 센터는 더욱 적극적으로 자원봉사자 활용이 가능한 수요처는 개발하고, 기존의 수요처 및 개발가능한 수요처에 대해서 자원봉사에 대한 홍보를 하여 그 인지도를 높여야 함. 이를 위해서 센터들은 협조체계를 구축하여 서로 수요처에 관한 정보를 교환하고, 협조하여 수요처를 개발하도록 함.

4) 自願奉仕 및 센터 弘報

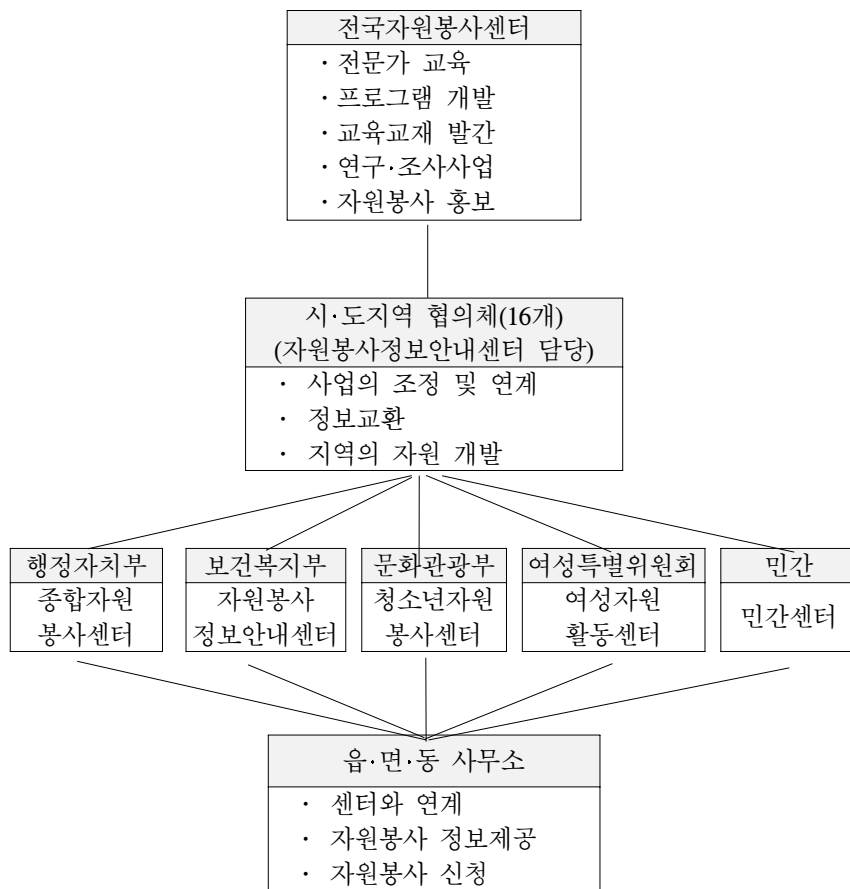
－ 인지도 제고

- 자원봉사 및 센터에 대한 인지도가 높지 않은 상황이므로, 지역의 소식지, 반상회 소식지뿐 아니라, TV, 라디오, 신문 등의 대중매체를 사용하여 자원봉사를 홍보하고, 단체와 기업, 학교 등에도 자원봉사 관련 홍보지를 배부함.

－ 접근성 제고

- 읍·면·동 사무소에서 자원봉사 네트워크를 설치하여 자원봉사 관련 정보를 제공하고, 자원봉사를 원할 경우 센터와 연계시켜주며, 수요처의 연락처도 전산망에 입력하여 자원봉사자가 직접 수요처와 연락을 취할 수 있도록 함.

〔圖 2〕 自願奉仕센터의 連繫 方案



I. 序 論

1. 研究背景 및 必要性

시민의 자발적이고 자의적인 활동인 自願奉仕活動은 민주사회의 주인으로서 주민에 의한 福祉共同體를 실현하는데 가장 핵심적인 활동이라고 할 수 있다(조항입, 1995). 현재 선진 복지국가에서는 자원봉사 활동이 활발하게 이루어지고 있어, 현재 미국에서는 국민의 자원봉사 참여율이 54%이고 영국의 경우는 34%에 이른다. 이웃한 일본도 20% 이상의 국민이 자원봉사에 참여하고 있다.

우리나라는 예로부터 相扶相助의 전통이 있어 이웃이 필요할 때 도와주는 비공식적인 이웃돕기가 있었다. 그러나 보다 조직화되고 체계적인 자원봉사활동이 시작된 것은 비교적 최근으로, 국가적 차원에서 각종 대규모 행사인 '88년 올림픽대회와 '93년 EXPO, 대형사고에 대한 자원봉사자들의 참여가 활발해지자 자원봉사의 필요성에 대한 시민의식이 확산되기 시작했다. 아울러 언론의 자원봉사캠페인으로 자원봉사에 대한 국민의 인식이 고조되었고, 1995년 이후에는 중·고등 학생들의 자원봉사참여가 義務化됨에 따라서 자원봉사활동에 대한 국민의 관심은 급속도로 증가하게 되었다.

그러나 자원봉사자에 대한 고조된 관심에 비하여 자원봉사에 대한 參與率은 아직까지 미흡한 수준이고 봉사자가 중도에서 탈락하여 자원봉사의 지속성은 미약한 상황이다. 또한, 자원봉사자는 원하는 봉사를 할 수 있는 곳을 발견하는 데 어려움을 겪고 있다. 특히 학생들은 활용할 프로그램이 다양하지 않아 자원봉사활동을 하는 데 많은 제약을 받고 있다.

政府에서는 1990년대 전후로 증가하는 자원봉사자를 유치하고 자원봉사활동의 활성화를 위해서 정부산하 부처인 행정자치부, 보건복지부, 문화관광부, 여성특별위원회, 법무부의 5개 부처 산하에 직영 혹은 민간 위탁의 형태를 띤 자원봉사센터를 설립하였다.

자원봉사는 자원봉사자에 대한 보호여건과 보상체계가 구비되고 자원봉사자를 체계화하고 조직화 및 교육·훈련하는 기구인 자원봉사센터가 제 기능을 발휘할 때 자원봉사활동의 참여율은 증가하고 그 활동은 활성화 될 수 있음을 선진국의 예를 통해서 알 수 있다.

그러나 급속도로 증가하고 있는 자원봉사자를 조직화하고 이들을 관리하여 수요처와의 연결·조정을 담당하는 자원봉사센터는 현재 정체성이 불분명한 상황이다. 아직까지 자원봉사와 센터에 대한 인지도가 낮아 이에 대한 필요성 및 역할이 제대로 시민에게까지 전달되지 못한 상황이다. 센터들은 지역내의 다른 유관단체와는 물론이고 각 부처소속 센터간과도 업무상의 협조체계를 이루지 못하고 있어 효율적이고 효과적으로 자원봉사활동을 지원하지 못하고 있다. 부족한 예산으로 운영되던 자원봉사센터는 경제위기로 인해 예산 배정 우선 순위에서 밀려나 더욱 어려운 지경에 처해 있다. 예산의 제약으로 인해서 자원봉사를 전문적으로 전담할 수 있는 전담 직원이 부족한 상황이다. 따라서 자원봉사센터가 주도하여 자원봉사를 활성화하기에는 역부족인 상태에 있다.

그 동안 수요처나 자원봉사자들에 대한 연구나 조사는 많이 있어 왔으나 자원봉사센터의 現況에 대한 조사는 거의 전무하였다. 이에 본 연구에서는 자원봉사센터의 실태를 파악하여 자원봉사센터의 현황과 문제점을 통해서 보다 효율적인 운영을 위한 지원방안을 제시하였다. 이러한 연구를 통해서 자원봉사활동이 보다 활성화될 수 있기 위한 초석을 마련할 수 있을 것이다.

2. 研究目的 및 內容

본 연구의 목적은 현재 부처별로 산재해 있는 자원봉사센터의 현황과 그 문제점을 살펴봄으로써 자원봉사를 활성화하는 자원봉사센터의 효율적 운영방안을 제시하는 데 있다. 자원봉사는 민간의 자발적인 활동이기는 하지만 자원봉사인력을 조직하고 교육하여 수요처와 연결시켜주는 역할을 하는 기구를 필요로 한다. 이와 같이 조직하고 관리하는 기구가 미비하거나 그 역할을 다 하지 못하면 자원봉사를 원하는 사람이 많고 수요처가 다양하더라도 둘 간의 連繫 및 調整을 할 수 없게 되어 자원봉사활동은 활성화되기 어렵다. 서구에서도 자원봉사를 조직하고 관리하는 전국단위의 기구와 지역단위의 센터들에 의해서 자원봉사에 대한 지원이 조직적으로 이루어지고 있다.

최근 정부주도 하에 단기간에 설립된 여러 자원봉사센터들은 그 역할과 기능상에 있어서 문제점을 안고 있다. 자원봉사센터의 역사가 20년 이상이 된 서구와 비교할 때, 우리의 센터는 1990년 이후에 설립되어 이제 막 시작 단계에 있는 것은 사실이다. 그러나 시작단계에서부터 센터의 역할과 기능이 잘 정비될 때 자원봉사의 지원체계가 잘 정비되어 자원봉사를 활성화 할 수 있게 된다. 물론 자원봉사와 관련된 제반 문제는 자원봉사센터의 기능에만 있는 것이 아니고 자원봉사자를 활용하는 수요처와 자원봉사자들에게도 있기는 하다.

이에 본 연구에서는 정부의 4개 부처 산하 자원봉사센터에 대한 實態調査를 통하여 자원봉사센터의 자원봉사자 활용실태, 관리상황, 봉사자에 대한 교육, 수요처와의 관계 및 충분성 등을 알아보았고, 아울러 각 센터에 등록된 자원봉사자를 조사하여 자원봉사자의 특성과 이들의 센터에 대한 견해, 자원봉사상의 만족 및 불만족 이유, 자원봉사를 활성화하는 방안 등을 조사하였다.

자원봉사센터의 現況과 問題點을 부처별로 분석하여 자원봉사센터가 활성화되기 위한 방안을 구축하였다. 특히 센터간의 협조관계를 정립하기 위한 방안, 모든 자원봉사센터를 총괄하는 통합관리체계 구축 방안, 수요처를 개발하여 자원봉사자를 활용하도록 하는 방안, 정부의 지원 방안 등을 실태분석 자료를 바탕으로 수립하였다.

이를 위해서 제Ⅱ장에서는 자원봉사에 대한 정의와 활동영역 및 활동내용, 자원봉사의 문제점을 소개한 理論的 接近을 다루었고, 제Ⅲ장에서는 자원봉사센터의 기능과 역할, 그리고 4개 부처¹⁾ 소속의 자원봉사센터의 연혁 및 기능을 다루었다. 제Ⅳ장에서는 우리의 센터와 외국 센터의 기능 및 구조를 비교하기 위해 미국과 일본의 자원봉사 역사와 지원체계를 살펴본 뒤, 이를 바탕으로 우리나라 자원봉사 및 센터의 발전을 위한 示唆點을 도출하였다. 제Ⅴ장에서는 자원봉사센터 및 자원봉사자의 센터에 대한 견해를 실태조사 결과를 통해 분석하여 우리나라 센터의 현황을 파악하였다. 그리고 제Ⅵ장에서는 우리나라 자원봉사센터를 효율적으로 운영하기 위한 방안을 제시하였다. 마지막으로 제Ⅶ장에서는 본 연구의 결과 및 정책적 대안을 제시하여 자원봉사센터의 效率的 運營方案을 마련하였다.

3. 研究方法 및 制限點

본 연구를 위해서 자원봉사자 및 자원봉사센터에 대한 文獻研究와 함께 전국적인 實態調査를 실시하였다. 문헌은 가급적 최근에 출판된 자료와 정부 간행물 및 내부자료를 중심으로 정리하여, 자원봉사관련 최근의 상황과 논쟁점을 파악하였다. 실태파악을 위해, 우선 자원봉사

1) 법무부 산하의 자원봉사센터인 ‘범죄예방자원봉사단체협의회’는 센터라고 하기에는 그 기능과 역할이 미약하여 본 연구 대상에서 제외하였다.

센터의 경우 전국에 설치되어 있는 행정자치부, 보건복지부, 문화관광부, 여성특별위원회 소속 자원봉사센터와 어느 부처에도 소속되지 않고 민간이 독립적으로 운영하는 자원봉사센터의 실무담당자가 질문지에 답하도록 하여 분석하였고, 자원봉사자의 경우는 각 자원봉사센터에 등록된 자원봉사자를 무작위로 3명씩 조사하여 자원봉사센터에 대한 인지경로, 센터를 이용할 때의 만족도, 요망사항 등을 분석하였다.

센터에 대한 조사방법으로는 郵便調査를 통해 4개 부처 소속 자원봉사센터 및 민간센터를 全數 調査하였다. 자원봉사자 조사를 위해서는 자원봉사담당 실무자의 협조를 얻어 각 센터에 등록된 자원봉사자 3명씩을 우편으로 설문조사 하였다. 응답의 회수율은 약 60%로 우편조사 회수율의 평균과 비슷하게 나왔다. 보다 자세한 조사방법에 대해서는 본 보고서의 제Ⅳ장 1절에 소개하였다.

우편조사와 함께 시도에 있는 센터 및 군지역 센터를 방문하여 실무자와 직접 면담을 통하여 자원봉사센터의 전반적인 상황을 파악하였고 질문상에서는 나타나지 못한 부분에 대한 인터뷰를 실시하여 자료를 보완하였다. 조사결과는 사회과학 통계 패키지인 SPSS(Statistical Package for Social Sciences)로 분석하였다.

본 연구의 한계는 각 자원봉사센터에 등록된 자원봉사자를 각 3명씩 조사함에 있어 이들을 無作為로 추출하기 어려워, 센터의 실무자에게 표본추출의 역할을 일임하였다는 데 있다. 실무자들이 추출한 자원봉사자들이 소속 센터의 봉사자들을 대표할 수 있는가를 연구진이 전적으로 통제할 수 없는 상황이었다. 이들은 다른 봉사자들보다 보다 적극적으로 활동하고 있는 사람들일 것으로 판단되며, 또한 자원봉사와 센터에 대해 많은 생각을 했으리라 추측된다. 이러한 한계극복을 위해서는 앞으로는 각 센터에 등록된 자원봉사자 명단을 電算化하여 이 명단에서 무작위표본추출하는 방법을 고려해 볼 수 있겠다.

Ⅱ. 自願奉仕의 理論的 接近

1. 自願奉仕의 概念

가. 自願奉仕의 定義 및 特性

1) 自願奉仕의 定義

自願奉仕란 영어로 ‘voluntarism’ ‘volunteer activity’인데 이는 라틴어의 ‘voluntas’(자유의지)에서 나온 말로, 이를 해석하면 무엇인가를 자발적으로 하는 행위를 가르킨다. ‘voluntarism’을 ‘자원봉사’ 혹은 ‘자원봉사활동’이라고 가장 많이 번역하여 사용하고 있으나, 학자에 따라서는 ‘자원복지활동’(김영호)이나 ‘자원활동’(한국여성개발원)이라고 사용하기도 한다. 자원봉사대신에 자원복지활동이라는 용어를 사용한 이유를 김영호는 다음과 같이 지적하였다. 自願福祉活動은 ‘특수한 사람이 특수한 사람에게 제공하는 봉사의 의미보다는 보다 광의의 개념으로서 지역사회의 활동을 일컫기 위해 만들어진 용어’이기 때문이다(김영호, 1997). 韓國女性開發院도 voluntarism을 자선의 의미를 포함한 자원봉사보다는 넓은 의미의 지역복지 전반을 포괄하는 뜻을 지닌 ‘자원활동’이라는 개념을 사용하는 것이 더 바람직하다고 보고 있다.

‘voluntarism’을 하는 사람은 ‘자원봉사자’, ‘자원활동가’, ‘볼런티어(volunteer)’ 등으로 불린다. 여기서는 가장 보편적으로 쓰이는 ‘자원봉사’ 및 ‘자원봉사자’의 용어를 사용하기로 한다.

이러한 자원봉사에 대한 용어에서도 제시되었듯이 자원봉사를 무엇으로 보아야 하는가에 있어서 다양한 견해가 있다. 과거 우리나라에서 자

원봉사를 狹義의 자선사업적 서비스로 간주하였다. 그러나 이와 같은 협의의 자원봉사자를 중심으로 정의내리는 것은 자원봉사의 기본 가치와 의미를 손상시키고 자원봉사를 저해하는 요인이 되기 때문에 현재는 보다 廣義의 뜻을 포괄한 개념으로 정의를 내리고 있다(김영호, 1997).

Manser와 Cass는 자원봉사란 “개인이 자신이 선택한 자원봉사기관을 통하여 최대한의 자유롭게 공익(common good)을 증진하기 위해서 하는 자발적이고 사적인 활동”이라고 정의내리고 있다(김영호, 1997). 社會事業辭典(Encyclopedia of Social Work)에서는 자원봉사를 “개인·집단·커뮤니티에서 발생하는 다양한 사회문제의 영향을 예방·통제하고 개선하기 위하여 존재하는 공·사의 다양한 조직의 활동에 보수없이 자발적으로 참여하는” 행위라고 규정하고 있다(김영호, 1997). 한편 Darvill과 Munday는 “자원봉사란 자신의 친족이 아닌 사람들을 위하여 무보수로 자발적인 서비스를 하는 것으로 비공식적인 이웃과의 만남을 통해서보다는 특정한 공식조직을 통하여 하는 서비스”라고 규정하고 있다(김영호, 1997).

그러므로 이러한 定義들을 바탕으로 본 연구에서는 자원봉사란 공식적인 조직을 통해서 지역사회에서 발생하는 다양한 사회문제를 예방하고 해결하기 위한 보수없는 개인의 자발적인 행위라고 정의내렸다. 자원봉사를 자선사업이나 사회복지의 영역에만 국한시키지 않고 시민사회의 전영역을 총망라하는 영역에서의 시민활동이라고 규정하고자 한다.

2) 自願奉仕의 特性

자원봉사의 특성은 앞서도 지적하였듯이, 이 활동이 自發的이고 無報酬라는 데 있다. 자발적이란 개인이 강요에 의해서가 아니라 스스로의 활동을 의지적으로 선택하는 행위라는 의미가 포함되어 있다.

무보수란 자원봉사 행위에 대해 대가가 되는 금전적 보수나 물질적 보상 등을 받지 않고 무상으로 한다는 의미이다. 그러나, 자원봉사활동이 무상의 활동이기는 하지만, 실제적으로는 완전한 무보수는 아니고 활동에 드는 최소한의 경비인 교통비, 식비 등은 지급하는 경우가 대부분이다. 더 나아가서 자원봉사활동에 보수를 지급하는 ‘有料自願奉仕’도 있기는 하지만 이러한 활동을 자원봉사활동으로 보기 어렵다는 견해가 더 지배적이다.

이밖에 자원봉사의 특성으로 지적되고 있는 것이 이타성(복지성), 공익성, 실천성, 지속성(계속성, 규칙성), 연대성 등이다(한충길, 1996). 따라서 개인이 개별적으로 단기간에 한 행동을 자원봉사라고 보기는 어렵다. 자원봉사활동이기 위해서는 개별적이기보다는 집단적으로 그리고 불규칙한 것보다는 持續的이고 組織化된 활동이어야 한다(한국여성개발원, 1995). 그리고 자원봉사활동은 組織體를 통해서 이루어질 때 더욱 효과적이고 活性化될 수 있다.

나. 自願奉仕의 歷史

1) 外國

자원봉사를 狹義의 의미로 사용하여 타인을 도와주는 행위로 규정하게 되면 그 기원은 인류가 생존하면서부터라고 할 수 있겠으나, 이를 광의의 의미로 공식적 조직을 통해 사회문제를 해결하려는 인간의 自發的 行爲라고 규정하게 되면 그 역사는 비교적 최근인 19세기경이 된다.

그러나 실제로 자원봉사(volunteer)란 용어가 최초로 사용된 것은 19세기 훨씬 이전인 1636년경 英國에서 었다(강원도종합자원봉사센터, 1997). 그 당시에는 자원봉사란 정규군에 대한 ‘지원병’ 혹은 ‘의용군’이란 의미로 사용되다가, 19세기가 되어서야 비로소 사회사업분야에서

자선의 의미로 사용되었다(강원도 종합자원봉사센터, 1997).

〈表 II-1〉 自願奉仕 對象의 歷史的 變遷

사회경제 체제	대 상	대책의 사고방식
봉건제 사회 (18C 이전)	의지할 곳 없는 극빈자	개별적 부조
초기 자본주의(19C 초)	부랑자, 빈곤자	구빈활동
산업 자본주의(19C 말)	빈곤자, 병자, 범죄자	사회사업, 사회보장
독점 자본주의(20C~현재)	전국민	사회보장, 사회복지

資料: 강원도종합자원봉사센터, 1997, p.15.

<表 II-1>에도 제시되었듯이, 봉건제 사회에서 극빈자 등 어려움에 처한 이웃을 도와준 것은 비공식적 이웃주민들이었다. 그러나 19세기 이후 도시화, 산업화로 인한 지역사회의 붕괴, 개인주의, 이기주의의 팽배, 빈곤, 노동자 문제 등 社會問題가 확산되자 이제는 더 이상 이러한 문제를 개인의 힘으로 해결할 수 없게 되었다(이청자 외, 1993). 봉사의 대상에 있어서는 19세기 초기까지 주로 부랑자나 빈곤자를 대상으로 救貧의 형태로 자원봉사활동이 이루어져 왔으나, 19세기 말경에 이르러서는 그 대상이 좀 더 확대되어 병자와 범죄자에 대한 봉사활동을 하였다.

자원봉사가 보다 보편적인 국민생활 전반을 대상으로 한 것은 독점 자본주의가 형성된 20세기에 와서이다. 특히 1900년대 이후에는 사회복지에 대한 욕구의 확산과 정부의 재정적인 압박으로 정부의 힘만으로는 충족시킬 수 없는 복지욕구를 자원봉사를 활용하여 보완하게 되었다. 이에 개인적인 선의에 의한 산발적인 활동이 민간단체, 국가, 지역주민들에 의해서 조직화되어 地域社會를 중심으로 사회문제를 해결하기 시작했고 대상도 전국민으로 확산되었다(이청자 외, 1993).

2) 우리나라

우리나라에서는 三韓時代부터 계, 두레, 품앗이, 향약 등 다양한 봉사활동이 조직되어 있었다. 이러한 조직은 순수한 주민협동조직으로 相扶相助를 위해 만들어진 것은 사실이나 이를 근대적 의미의 조직화된 자원봉사라고 보기는 어렵다. 근대적 의미의 조직적인 자원봉사활동이 시작된 것은 조선시대 이후 기독교 사상과 민주주의 사상이 유입되고 나서이다(김성이, 1998).

일제하의 1920년대에서 1940년대까지는 일본에 의해서 자원봉사활동이 주도되었는데, 태화기독교복지관, 기독교조선감리회 등에서 여성 계몽, 아동복지 증진을 위해 협동봉공활동을 하였다(김성이, 1988).

1950년에서 1960년대에는 YMCA, YWCA를 중심으로 본격적인 자원봉사활동과 봉사를 기본정신으로 하는 적십자활동이 시작되었다.

1970년대에는 각종 社會福祉團體를 중심으로 봉사활동, 대학생 농촌계몽운동, 새마을운동을 통하여 자원봉사활동이 확산되었다(김성이, 1988; 이청자 외, 1993). 특히, 1978년에는 韓國社會福祉協議會에서 5개 지역에 사회봉사안내소를 설치하여 자원봉사자를 발굴하고 이들을 필요로 하는 수요처와 연결시켜 주는 역할을 담당함으로써 자원봉사활동이 양적 및 질적으로 확산되기 시작하였다(김성이, 1988).

1980년대는 자원봉사활동이 조직화하여 그 활성화의 기반을 마련하는 시기였다. 1984년에는 한국여성개발원에 自願活動人力銀行이 설치되어 여성유휴인력의 활용과 여성 사회참여의 확대 및 지역사회복지증진을 도모하였고, 1985년에는 올림픽조직위원회에서 자원봉사단을 조직하여 자원봉사활동이 활성화되기 시작했다(이청자 외, 1993; 김성이, 1988).

1990년대에 와서는 자원봉사가 전국민에게 급격히 확산되어 그 관

심도와 참여도가 증가하는 시기이다. 1991년에는 女性自願活動센터가 개설되어 분산되었던 여성자원활동을 통합하고 자원봉사활동을 확산하기 위한 기반을 마련하였다. 1984년에 설립된 여성자원활동 인력은행은 여성자원활동센터가 설치되자 1992년에 문을 닫고 자원봉사인력의 교육, 배치 등 주요 사업을 센터에 이관하게 되었다. 1992년도에는 在家福祉奉仕센터가 개설되어 보호를 요하는 장애인, 노인, 소년소녀가장, 편부·편모가정 등 저소득층을 위한 가사, 간병, 정서, 의료, 결연 등의 서비스를 제공하고 있다(이청자 외, 1993).

이밖에 1990년대에 다른 부처 산하 자원봉사센터가 개설되기 시작하여 자원봉사를 활성화시킬 수 있는 여건을 마련하였다. 1996년에는 행정자치부 산하 ‘自願奉仕센터’가 설립되었다. 보건복지부 산하의 사회봉사안내소는 1991년에 ‘地域福祉奉仕센터’로 이름을 바꾸었고, 1994년에는 ‘자원봉사정보안내센터’로 개명하여 전국 시·도에 16개의 센터를 두고 있다. 1996년에는 문화관광부 산하 ‘靑少年自願奉仕센터’가 설치되어 현재는 전국 시·도에 16개의 센터가 있다. 또한 같은 해에 법무부 산하 ‘犯罪豫防自願奉仕團體協議會’가 설립되어 자원봉사에 대한 모집, 배치, 관리, 교육 등의 지원체계를 확립하였다.

다. 自願奉仕의 必要性

자원봉사는 민간이 복지에 참여하는 것으로서 市民社會로 성장하기 위하여 필요한 과제이다. 민주사회의 발전은 사회 구성원들의 공동체 의식과 지역사회 주민들의 상호협조에 있으므로 시민의 자발적인 자원봉사에의 참여를 통하여 복지공동체가 성숙될 수 있을 것이다.

또한 자원봉사인력의 활용은 다양하고 증대된 복지욕구를 충족하는데 국가에만 의존하지 않고 민간자원을 동원함으로써 복지수준을 유지하고 충족시키는데 중요한 요소이다. 세계적으로 복지욕구가 다양

화하고 증가함에 따라서 복지에 대한 지출이 증가하여 민간의 자율적인 복지부문 참여가 필연적이 되고 있다. 자원봉사활동은 복지제도의 불완전성을 보완하는 기능을 한다(김성이 1988).

자원봉사인력의 活用은 경제적 위기를 극복하고 국가발전을 이루는 초석이 된다. 특히, IMF관리체제하의 경제 위기를 겪고 있는 상황에서 사회제반 영역에서의 자원봉사는 국가의 경쟁력을 높이고 위기를 극복하는 데 중요한 자원이 될 수 있다.

자원봉사활동은 지역주민, 특히 소외계층의 지역사회에의 참여와 社會統合을 위한 중요한 활동이다. 지역주민의 자발적인 무보수 자원봉사활동을 통해서 지역의 빈민, 장애인, 노인 등 취약계층에 대한 복지욕구를 충족시킴으로 계층간의 위화감을 완화할 수 있다. 그리고 시민의 자발적인 봉사활동을 통하여 도시화, 산업화로 초래된 개인주의 및 이기주의가 극복되고 사회통합이 이루어질 수 있다. 즉, 자원봉사에 참여함으로써 지역사회에의 所屬感, 連帶感을 강화할 수 있게 되는 것이다.

아울러 개인은 자원봉사에 참여함으로써 자아실현의 욕구를 충족시킬 수 있게 된다. 봉사자 자신의 개인적인 능력을 활용함으로써 삶의 가치를 느끼고, 다른 한편으로는 여가를 건전하게 활용함으로써 개인의 발전을 도모할 수 있게 된다(김성이, 1988).

현대사회가 갖고 있는 복잡하고 다양한 사회문제를 정부의 힘만으로 해결하기에는 한계가 있으므로 시민의 책임의식과 연대의식을 바탕으로 한 자원봉사활동의 중요성이 더욱 부각되고 있다(조휘일, 1994). 그리고 IMF로 인한 정부예산 축소로 인하여 전 분야의 재정이 축소되어 민간자원의 활용을 통한 복지욕구 충족의 필요성은 더욱 절실하다. “자원봉사라는 영역자체가 공공부문의 정책집행력이 효과적으로 미치지 못하는 부분을 기능적으로 보완하는 역할을 수행하며 공

공부문의 축소와 결부되어 있다는 특성을 고려한다면, 경제위기의 시대에는 정책적으로 자원봉사를 보다 적극적인 시각에서 활성화 할 필요가 있다”고 김동배(1997;113)는 지적하였다.

세계적으로도 자원봉사활동은 호황기 때보다는 不況期 때 활성화되었다. 미국과 일본의 경우 公共部門, 특히 정부역할이 축소됨에 따라서 민간역할의 중요성이 대두되었다. 美國에서는 1960년대 말 월남전쟁, 흑백인종 갈등 등의 사회적 문제가 심했을 때 Peace Corps, VISTA(Volunteers in Service to America), RSVP(Retired Senior Volunteer Program), The Teachers Corps가 조직되었다(이윤구 1998). 그리고 사회문제를 정부의 힘만으로 해결하는데 그 한계가 있기 때문에 민간으로 하여금 사회문제를 해결하는데 참여하도록 촛불재단을 창설하였다(김동배, 1997). 최근에 미국에서는 한 해 2,200만명이 149억 시간의 자원봉사를 했는데, 이는 전국의 경제활동인구의 8%에 해당하고, 경제적으로는 1,500억불에 해당한다(이윤구, 1998).

英國에서도 복지정책이 시작된 1945년 이후에 정부의 보호가 미치지 못하는 부분에서 민간의 자원봉사활동은 그 영향력을 행사하였다(이윤구, 1998). 특히, 사회보장비용을 대폭 줄이면서 자원봉사에 대한 사회적 관심과 활용이 증대되었다. 현재 영국에서의 자원봉사는 매우 활발한 편으로 18세 이상의 성인 중 한 번이라도 자원봉사에 참여한 경우는 80%나 된다. 이러한 자원봉사활동을 수치화하면 국민총생산(GNP)의 5% 이상을 차지, 농업부문보다 크다는 계산이 나온다(이창호, 1997).

현재 우리 사회에는 실업자 문제, 노숙자 문제, 청소년 및 노인 문제 등 다양한 문제들이 있는데 이러한 문제를 정부나 개인 스스로의 힘만으로 해결할 수 없다. 특히 국가재정의 압박으로 인해 급증하고 있는 취약 계층에 대한 보호가 불충분하므로, 공공재원의 부족을 보완하기 위해서는

民間資源을 동원하는 것이 절대적으로 필요한 시기이다 (김통원, 1998).

경제위기의 상황뿐 아니라 지역주민의 문제는 주민 스스로가 해결한다는 차원에서 자원봉사활동은 필요하다. 특히 1991년부터 실시된 地方自治制를 토대로 지역사회에 대한 지역주민의 참여와 문제해결을 위해서는 주민 스스로가 자발적으로 지역사회에 참여할 수 있는 기회가 확충되어야 한다(조휘일, 1994). 이를 위해서 자원봉사활동은 더욱 권장되어야 하며, 보다 많은 사람이 共同體意識을 갖고 스스로 지역의 일을 해결할 수 있도록 사회적인 제반 여건이 마련되어야 할 것이다.

2. 自願奉仕 活動分野 및 內容

가. 自願奉仕 活動分野

자원봉사활동은 社會的 機能에 따라 여러 분야로 나눌 수가 있다. 즉, 현재 가장 활발히 진행되고 있는 사회복지분야 외에 보건·의료서비스분야, 환경보전분야, 교통분야, 스포츠·취미분야, 문화·예술분야, 지역사회분야(정치·경제 등) 등이 그것이다. 자원봉사가 활발히 진행되고 있는 서구의 경우 사회 전 분야에 걸쳐 자원봉사활동이 활발하게 이루어지고 있지만, 우리의 경우는 사회복지분야 중심의 매우 제한된 분야에서만 이루어지고 있어 아직은 初期段階라고 볼 수 있다.

자원봉사활동이 활성화되기 위해서는 자원봉사프로그램이 다양하게 개발되어야 하고 또한 직무가 개발되어야 한다. 그러므로 본 절에서는 어떠한 분야에, 어떤 종류의 자원봉사활동이 있는지 알아보고자 한다.

1) 社會福祉分野에서의 自願奉仕活動

사회복지분야에서의 자원봉사활동은 活動의 場에 따라 사회복지시설과 재가복지로 나눌 수 있고, 奉仕의 對象에 따라서는 노인, 장애인, 아동 대상의 자원봉사활동으로 나누어 설명할 수 있다.

가) 活動의 場에 따른 自願奉仕活動

① 社會福祉施設에서의 自願奉仕

사회복지시설이란 보육원, 양로원, 장애인복지시설 등 전문사회복지사업을 수행하는 장소뿐만 아니라 일반 복지활동의 장소를 포함해서 각종 복지활동의 연락·협의, 조직 등 광범위한 모든 제도와 활동을 총칭한다(최영옥 외, 1991).

자원봉사자가 가장 많이 활동하고 있는 사회복지시설에는 보육원, 양로원 등과 같은 生活施設, 사회복지관과 같은 利用施設, 그리고 사회에 적응하기까지 시설에서 일정기간 머무는 中間施設이 있는데, 일반적으로 生活施設을 사회복지시설로 말하고 있다.

活動內容은 업무지원과 시설관리지원으로 크게 나뉘어 질 수 있는데, 각각의 지원에서의 구체적인 활동내용을 보면 다음의 <表 II-2>와 같다. 이러한 생활시설에는 대상에 따라 아동, 장애인, 노인대상의 시설²⁾이 있고, 보호기간에 따라 長期保護施設과 短期保護施設이 있다.

2) 아동대상의 시설로는 영아시설, 육아시설, 아동일시보호소, 아동직업보도시설, 자립지원시설, 아동상담소가 있고, 노인대상시설로는 양로시설, 노인요양시설, 노인복지회관이 있다. 장애인대상의 시설로는 시각장애인재활시설, 청각·언어장애인재활시설, 정신지체자재활시설, 심신장애인요양시설 등이 있으며, 부녀자 대상의 시설로는 부녀직업보도소, 모자보호시설이 있다. 이 외에도 부랑인선도시설, 정신요양원, 모자복지시설, 종합사회복지관, 장애인복지관 등이 있다.

〈表 II-2〉 自願奉仕 活動分野 및 活動內用

봉 사 활 동 내 용			
가 정 방 문		시 설 방 문	
사 회 복 지 장 애 인	노 인	·병원방문 교통편의 제공 ·목욕서비스 ·병든노인 방문, 우호방문 ·외출을 위한 교통편의 제공 ·집수리, 유리창 닦기 ·학교행사에 초대 ·공중목욕탕동반 ·쇼핑돕기 ·이발, 미용사 활동 ·물리치료보조 ·식사서비스(음식조달, 점심동반) ·사교모임 초대 ·노인클럽과 공동행사 ·말벗, 카운슬링	·말벗, 카운슬링 ·손자 아들역할(집에 초대) ·취미교육 ·신문 읽어주기 ·행사참여, 협조 ·전기용품 수리 ·정원가꾸기 및 시설수리 ·식사배달, 청소 ·결연 ·도서정리 ·새해카드 보내기 ·공연 및 연예활동 ·조화, 원예, 수예지도 ·방문(휠체어노인돕기, 연극공연) ·이발, 미용
	장 애 인	·방문(담소, 말벗, 카운슬링) ·이발, 미용활동 ·수화, 외출보조 ·만화보여주기 ·그룹활동지원, 교육·감독 ·작업캠프 ·재활훈련, 요리교실 ·점자책번역, 크게 낭독 ·결연, 사교모임초대 ·물리치료 보조, 활동지원 ·여행(휴일에 장애아동과 동반) ·장난감제작, 가정용품, 장난감 수리 ·집봐주기, 대필	·방문(담소, 말벗), 결연 ·행사참여(비디오제작) 및 돕기 ·물리치료보조, 의류수선·제조 ·만화 보여주기 ·이발, 미용활동 ·워크숍기술 제조 ·삼화만화책 ·외출보조, 급식서비스 ·점자번역, 낭독, 수화 ·장난감 수리 ·전화서비스 ·식사, 청소보조 ·공연 및 연예활동

〈表 11-2〉 계속

봉 사 활 동 내 용			
가 정 방 문			시 설 방 문
사 회 복 지	아 동 및 청 소 년	·방문(말벗, 놀이, 요리) ·아동놀이지도 ·어린이놀이터 청소 ·전화상담, 취미교육 ·결연 · 위험장소 검사 ·가정상담 ·학습지도 ·가정문고 ·동반외출 ·아동과 아빠 요리교실 ·아동의 모임 ·청소년들의 운동모임 감독 ·어머니회 ·아동과 레크리에이션 교육	·방문(말벗놀이, 교육적 감독) ·입양 및 결연 ·일일위탁 부모 ·가정문고 ·월캠프 ·운동과 레크리에이션 지도 ·아동을 위한 지역사회기관과 협동 ·바자돕기 ·이발, 미용 ·외출교통 제공 ·상담 ·행사참여·돕기 ·청소년 상담 ·취미교육(캠프, 수영, 외식) ·놀이터 만들기
	여 성	·성폭력 상담 ·가정상담 ·매맞는 여성 상담	·도덕 윤리교육(강연회) ·상담· 기술교육 ·말벗
	기 타	·노숙자 및 실직자 상담, ·도시노숙자 무료급식 ·컴퓨터 일손돕기	
사 회 범 죄 기 타	소 비 자	·현장조사 ·상담 및 계몽활동 ·홍보, 고발 ·사무보조	
	정 치	·계몽, 홍보 ·부정선거감시 ·득표활동 ·사무보조	
	범 죄	·학교주변 유해환경 퇴치활동(퇴치계몽, 캠페인활동) ·유해환경조사 ·정책건의·자경단 ·성폭력상담 ·교육	
사 회 기 타	기 타	·재해 및 수해 ·산불예방, 진화 ·수상안전 ·가뭄구호	

〈表 II-2〉 계속

봉 사 활 동 내 용	
환경	·쓰레기줍기(산, 강, 공원, 도로) ·교육, 계몽 ·사무보조 ·산불방지 및 예방활동 ·어린이환경모임 구성, 참가 ·현장조사, 감시사무 ·공해방지활동
문화·예술	·자선공연 ·지역사회 행사공연 ·자선전시회
보건·의료	·환자위문 ·호스피스 ·보건위생 강좌 ·환자동행 ·병원업무 보조 ·계몽, 상담 ·건강정보전화 ·간병인 ·청소
교통	·교통정리 ·행사정리 ·카풀서비스 ·제도개선 및 개발참여
국제협력과 난민구호	·물질적 원조에 참여(옷, 식품) ·후진국 사회개발 자원봉사 참여(UN, 적십자요원 등) ·외국학생 숙박제공 ·친목도모, 서신교환 ·의료지원 및 활동 ·수자원 개발 ·금식 및 구호활동

사회복지시설에서의 자원봉사활동은 가정이 없거나 가정을 떠나 생활하지 않으면 안되는 불행한 사람들을 대상으로 하고 있기 때문에 다른 곳에서의 활동과 달리 시설에 대한 이해를 반드시 필요로 한다. 사회복지시설 및 기관에서의 자원봉사활동은 전문업무지원과 단순업무지원, 그리고 시설관리지원이 있다.

專門業務支援으로는 각종 행사기획·진행협력, 자료수집, 자료번역, 서류정리, 조사활동 지원, 교육훈련 보조 등의 활동내용이 있고, 單純業務支援으로는 교육 중 자녀돌보기, 워드프로세싱, 물품·비품정리, 행사안내, 캠페인 참여 등의 활동내용이 있다. 施設管理支援으로는 계시판 정비, 시설·정비 유지 및 보수 등의 활동이 있다.

② 在家福祉事業을 통한 自願奉仕

施設福祉 중심으로 활동되어 왔던 사회복지서비스는 시대적 변화와 국민들의 사회복지 요구의 변화에 따라 재가복지서비스를 필요로 하게 되었고, 그에 따라 재가복지서비스가 새로운 자원봉사활동 영역으로 대두되기 시작하였다.

재가복지서비스란 도움을 필요로 하는 장애인, 노인, 아동 등에 대하여 시설에 수용하지 않고 일반 사회내에서 일상생활을 할 수 있도록 서비스 및 자립할 수 있는 도움을 제공하는 활동이다. 즉, 시설이 아닌 自宅에서 서비스를 제공받는 것을 말한다. 재가복지서비스의 대상자는 지역사회에 거주하는 저소득계층으로 서비스가 필요하다고 인정되는 사람들³⁾이다.

나) 對象에 따른 自願奉仕活動

① 老人對象의 自願奉仕

1998년 현재 우리나라의 65세 이상 老人人口는 305만명으로 전체 인구의 6.6%를 차지하고 있고, 특히 후기고령자 인구가 급속히 증가하고 있다. 노인들이 증가하고 있는 만큼 老人問題들도 많이 발생하고 있는데, 노인의 주된 문제는 빈곤으로 나타나고 있다. 노인의 貧困은 타연령층에 비해 매우 심각한 상태이다. 다음으로 나타나는 노인의 문제는 孤獨과 疏外이다. 즉 역할 및 지위상실, 사회참여 기회의 상실 등으로 고통을 받고 있는 것이다. 마지막으로 노인의 또 다른 문제는 건강이다. 많은 노인들이 신경통, 관절염, 소화기질환 등의 질병을 가지고 있고, 노인성 정신질환 즉 노인성 치매가 많이 나타나고

3) 재가복지서비스의 대상자는 구체적으로 거동불편 장애인, 소년소녀가장, 65세 이상 저소득노인, 편부모가정의 아동 등이 된다.

있다. 이러한 노인문제에 대처하기 위해서는 노인들의 욕구에 따른 자원봉사 프로그램을 개발하여야 하는데, 이때 자원봉사자가 프로그램 개발의 역할을 하게 된다.

현재 노인대상의 자원봉사활동은 家庭奉仕員制度의 도입으로 여러 가지 형태로 나타나고 있는데, 재가활동, 지역활동, 양로원 등의 복지 시설에서의 활동이 노인대상 봉사활동의 장이 되고 있다. 지역복지, 재가복지의 중요성이 대두되고 있는 요즘 양로원, 노인종합복지관 등 복지시설의 활용이 증가되고 있는데, 그것은 “施設의 社會化”라고 하는 과제이기도 한다(한국사회복지협의회, 1998). 이때 시설과 사회를 연결시켜주는 자원봉사자의 역할은 매우 중요하다.

노인 대상의 자원봉사활동은 봉사활동의 장이 시설이나 가정이나에 따라 활동내용이 다른데 家庭訪問을 통한 자원봉사활동 내용으로는 목욕서비스, 교통편의 제공, 집수리, 유리창 닦기, 공중목욕탕 동반, 이발·미용활동, 식사서비스, 말벗, 카운슬링, 병든 노인 방문 등이 있고, 施設訪問을 통한 봉사활동 내용으로는 말벗, 카운슬링, 취미교육, 행사참여, 협조, 정원 가꾸기, 이발, 미용, 손자·아들역할, 신문 읽어주기 등이 있다.

② 障礙人對象의 自願奉仕

우리나라 障礙人福祉法 제1장 2조에는 장애인이란 “지체장애, 시각장애, 청각장애, 언어장애 또는 정신지체 등 정신적 결함으로 인하여 장기간에 걸쳐 일상생활 또는 사회생활에 상당한 제약을 받는 자로서 대통령령으로 정하는 기준에 해당하는 자를 말한다”라고 정의하고 있다. 장애인이란 일반적으로 사회적응을 해 나가는데 신체적으로나 정신적으로 불편하거나 불리한 조건을 가지고 살아가는 사람을 말한다.

障礙人이 비장애인과 더불어 살아가기 위해서는 지역사회의 환경변

화와 인적자원으로서의 자원봉사자의 역할이 매우 중요하다. 자원봉사자들은 장애인에게 불리한 사회적 환경과 제도를 개선하는데 있어서, 그리고 장애인을 위한 서비스에 직접 참여함으로써 장애인들을 도울 수 있다.

장애인대상 자원봉사활동에 있어서 자원봉사자들은 친구로서의 역할, 再活의 조력자로서의 역할, 그리고 代辯者로서의 역할을 하는데, 가정과 시설에서의 활동을 구분하여 알아보면 장애인을 위한 가정방문을 통한 자원봉사활동 내용으로는 말벗, 카운슬링, 이발, 미용사, 수화, 외출보조, 재활훈련, 물리치료보조 등이 있고, 시설에서의 자원봉사활동으로는 말벗, 결연, 행사참여보조, 워크숍기술제조, 외출보조, 점자번역, 전화서비스, 급식서비스 등이 있다.

③ 兒童·靑少年對象의 自願奉仕

아동 및 청소년 대상의 자원봉사활동으로는 일반가정의 아동 및 청소년을 위한 활동과 소년소녀가장세대 및 저소득가정의 아동과 청소년을 대상으로 하는 활동, 비행청소년을 대상으로 하는 활동이 있는데, 여기서는 특히 정상적인 가정에서 부모의 보호를 받지 못하며 자라는 아동 및 청소년 대상의 활동을 중심으로 한다.

자라나는 아동들에게 가장 중요한 것은 家庭이다. 그러나 어쩔 수 없이 가정에서 떠나 시설에서 생활하는 아동에게는 가능한 한 가정의 기능을 찾아주어야 한다. 그러나 兒童福祉施設만으로는 가정의 기능을 수행하기 매우 힘들므로 일반시민의 참여와 돌봄이 필요하다. 아동 및 청소년 대상의 자원봉사활동에 있어서 자원봉사자는 인간화의 역할, 사회화의 역할, 치료자로서의 역할 등을 행한다.

아동 및 청소년의 家庭訪問을 통한 자원봉사활동 내용으로는 아동 놀이지도, 어린이놀이터 청소, 취미교육, 가정상담, 위험한 장소 검사,

결연, 동반외출, 학습지도, 가정문고 등이 있고, 施設에서의 자원봉사 활동 내용으로는 입양, 일일위탁부모, 운동과 레크리에이션 지도, 워크 캠프, 바자돕기, 이발, 미용 등이 있다.

이상에서 제시된 노인, 장애인, 아동·청소년 이외 자원봉사활동의 대상으로 미혼불우여성을 들 수 있는데, 이들에 대해서는 가정방문을 통한 봉사활동은 없고 시설방문을 통한 자원봉사활동만이 있을 수 있다. 그 봉사활동의 내용으로는 도덕 윤리교육, 상담, 기술교육, 그리고 말벗이 되는 것 등이 있다.

④ 其他

최근 IMF사태 이후 사회문제로 관심이 집중되고 있는 都市露宿者 및 失職者들을 대상으로 하는 자원봉사활동이 활발하게 진행되고 있다. 구체적인 자원봉사활동 내용으로는 도시노숙자를 위한 무료급식 및 의료구호, 실직자를 위한 상담 등이 해당된다.

이상의 사회복지분야에서의 자원봉사활동들을 살펴볼 때, 사회복지 분야에서의 자원봉사자는 사회사업가의 협력자, 노인 및 장애인을 위한 방문자, 가사활동 지원자, 사회복지기관·시설의 대변자, 정보제공자 또는 시설의 안내자로서의 역할을 한다. 특히, 社會福祉分野에서는 전문직, 준전문직, 자원봉사자가 팀을 구성하여 협력하는 팀웍이 발달되어 있는데, 그것은 구성원 각각의 역할과 자원을 제공하고 있기 때문이다(이성록, 1998).

2) 環境保全을 위한 自願奉仕

환경오염의 문제는 인간생존의 문제이다. 최근 環境問題에 대한 시민들의 의식이 높아지면서 이 분야에 관심을 가지고 활동을 하는 자원봉사자들이 많이 늘어나고 있다. 그러나 아직 초기단계이기 때문에

조직적이거나 체계적이지 못한 상태이다.

환경오염 문제는 인간 자신이 피해자이면서 동시에 가해자이기 때문에 가해적 행위의 중단에서부터 자원봉사활동은 시작된다고 볼 수 있다. 그러므로 이러한 활동을 가족에서 이웃으로 그리고 지역사회로 소그룹의 형태로 확대시켜 조직적으로 발전시켜야 할 것이다. 또한 지역의 사회단체, 종교단체의 협력을 촉구하고 동시에 다른 환경운동 시민단체와 협력하여 근본적 문제해결을 위한 壓力團體로서 활동하도록 하여야 할 것이다.

환경보전을 위한 자원봉사활동의 내용으로는 쓰레기 분리수거, 환경캠페인 참여 등을 통한 환경보전의 중요성을 알리는 일, 대기오염이나 수질오염을 정하고 감시하는 일, 매연차량 감시활동과 신고, 환경모임을 조직하고 이끌어 가는 일 등이 해당된다. 즉, 산, 강, 공원, 도로 등에 버려진 쓰레기 줍기, 산불방지 및 예방활동, 공해방지활동, 교육, 계몽, 현장조사, 감시사무 등이 있다.

3) 交通改選을 위한 自願奉仕

최근 차량의 급증으로 인한 교통문제 및 그에 따른 안전사고 문제는 매우 심각하게 나타나고 있다. 특히 장애인이나 노약자 등 移動弱者들의 이동 및 활동에 매우 제한을 주고 있는데, 이러한 상황에 대비한 교통안전과 교통의 원활한 소통을 위한 자원봉사자의 참여는 특별히 요청된다고 볼 수 있다.

交通改善을 위한 자원봉사는 혼잡시간 교통정리, 교통안전캠페인, 카풀서비스 등에 참여하는 활동이다. 이 외에도 교통제도 개선 및 개발참여, 교통모니터 활동 등 전문적인 활동도 이에 포함된다.

4) 保健・醫療分野에서의 自願奉仕

가) 保健서비스를 위한 自願奉仕

保健分野에서는 모든 시민에게 보건서비스를 제공해야 할 책임이 있으므로 지역사회 주민의 건강을 지키기 위해서는 자원봉사서비스가 반드시 필요하다. 그러나 보건서비스를 절실히 필요로 하는 사람들의 경우에 보건서비스에 대한 정보부족 및 왜곡된 상식으로 건강을 더욱 악화시키고 있고, 또한 공공서비스의 도시중심 편파적 제공으로 인하여 모든 국민에게 공평하게 접할 수 있는 기회조차 갖지 못하게 하고 있다.

보건서비스를 위한 자원봉사는 몸이 불편한 환자를 위해 차를 운전해 주고, 사고나 사망 등에 의한 어려운 가정에 대해 문병자로서 봉사할 수 있다. 또한 의학연구단체를 지원하기 위한 기금이나 지역사회에 필요로 하는 기금조성을 위한 일에 참여하게 되는 것도 해당된다. 결과적으로 자원봉사자들은 인근 보건소의 補助者, 接受案内者, 의료사회사업의 補助者로서 일을 하게 되는 것이다.

나) 病院에서의 自願奉仕活動

병원에서의 자원봉사는 서구나 일본에 비하여 인식도 부족하고 실적도 매우 미흡한 실정으로, 우리나라의 경우 많지는 않으나 호스피스활동을 중심으로 조금씩 증가하고 있다. 우리나라에서 현재 행하고 있는 호스피스 활동은 매우 초보적인 수준이며, 병원에서 행하고 있는 자원봉사활동도 주로 중앙공급실에서 거즈접기나 붕대감기 정도를 행하는 수준이다. 그러나 앞으로 자원봉사자의 활동이 절실히 필요한 분야이므로, 이에 대한 홍보와 교육을 통한 폭 넓은 참여를 유도하여야 할 것이다.

5) 스포츠·趣味分野에서의 自願奉仕

복잡한 생활속에서 스트레스를 해소하고 여가선용을 위해 다양한 스포츠·취미활동을 하고 있다. 여가선용분야에서 자원봉사자는 레크리에이션 지도자, 게임·취미·무용 등의 자원교사로서 활동한다. 이들은 전문직과 준전문직 직원들이 갖지 못하고 있는 재능을 발휘하고 있다. 스포츠·취미분야에서의 자원봉사활동 내용으로는 심판관, 레크리에이션 지도, 수공예, 게임, 취미, 무용 등의 자원교사, 놀이지도, 일일캠프나 숙박캠프의 지도, 청소년 그룹의 자문위원으로 활동 등이 있다.

6) 文化分野에서의 自願奉仕

문화분야에서의 자원봉사는 미술, 역사, 과학박물관의 見學案内者로서 또는 그 외의 다른 형태의 補助者로서 활동하는데, 어린이나 성인들의 나들이가 즐겁도록 지원하게 된다. 또한 자원봉사자들은 지역사회의 음악, 미술, 춤, 연극 등 예술활동 분야의 조연자 및 보조지도자로서 활동한다. 문화분야에서의 자원봉사자들은 “文化의 使者”로서 사회복지시설, 노인·장애인가정, 그리고 지역사회에 어린이들에게 다양한 방법으로 활동하고 있다.

7) 地域社會에서의 自願奉仕

지역사회에서의 자원봉사활동은 크게 정치·경제·행정·범죄예방·교정분야 등으로 나눌 수 있는데, 각 분야의 구체적인 봉사활동내용은 다음과 같다.

가) 政治分野에서의 自願奉仕

주로 공명선거캠페인과 투표소의 보조자로서 활동하고 있는 정치분

야에서의 자원봉사자들은 차츰 지역사회를 관리하는 일에도 활동범위를 넓히고 있다. 지역사회 발전을 위해 의견을 제시하는 지역사회 소집단활동이 바로 그 예가 된다. 지역사회의 정치지도자들을 위한 자원봉사활동은 정치지도자들을 지역사회와 밀접하게 연결하는 데 중요한 역할을 한다. 정치분야에서의 자원봉사로써는 공명선거 계몽·홍보, 부정선거 감시활동, 선거관리 업무지원, 사무보조 등이 중요하다.

나) 經濟分野에서의 自願奉仕

경제분야에서의 자원봉사는 취업의사를 가진 실업자나 중고령 은퇴자의 직업알선을 위해 정보를 제공해 주거나 활동이나 훈련을 받을 수 있는 활동을 제공해 주는 것을 말한다. 이러한 활동은 요즘들어 더욱 많이 요청되고 있는 분야로서 지역사회 발전을 위한 시민의 自發的 參與와 自發的 連帶力이 요구된다. 경제분야에서의 자원봉사는 실업자와 기술이 없는 사람을 모집, 훈련시켜 직업을 알선해 주는 활동이 있다. 이 외에도 청소년과 성인들에게 산업분야의 각종 업무를 보고 배울 수 있는 기회를 제공해 주는 것이다.

경제분야에서의 자원봉사활동 내용으로는 실업자와 기술이 없는 사람을 모집, 훈련, 직업알선 등을 하는 활동이 있으며, 구직자를 위한 상담자, 소비자보호운동 등 경제정의를 위한 시민운동, 지역특성에 따른 관광가이드 등이 있다.

다) 行政分野에서의 自願奉仕

우리나라 공공기관의 서비스에 대한 문제는 이미 지적되고 있는 상황이다. 최근들어 많은 변화를 통해 대민업무 창구의 경우 민원인을 위한 활동들이 많이 이루어지고 있지만, 아직도 많은 기관에서 계속적으로 이루어져야 할 것이다. 이러한 관공서에서 자원봉사자를 활용

한다면 예산도 절감될 뿐 아니라, 나아가서는 행정서비스의 질을 높이는 데 크게 기여할 것이다.

행정분야에서의 자원봉사활동 내용으로는 업무보조, 민원안내·상담, 행사보조, 서류정리 등이 포함되며, 공공도서관에서의 도서정리 및 안내가 있다.

라) 矯正分野에서의 自願奉仕

교정분야에서의 자원봉사활동은 犯罪問題가 심각해지고 있는 요즘 자원봉사자들을 적극 활용하기 시작한 분야이다. 사회를 범죄자로부터 보호하는 동시에 범죄자들의 사회적 재활을 도와주고, 사회에 복귀할 수 있도록 돕기 위해 자원봉사자들의 교정분야에의 자원봉사활동은 매우 필요한 상황이다.

교정분야에서의 자원봉사활동 내용으로는 보호관찰대상자를 위한 보호관찰위원, 교도소의 자원교사, 가석방자의 지도요원, 교도소의 교화방송, 재소자 상담, 법정후견인, 상담보조원으로서의 활동이 있다.

마) 犯罪豫防分野에서의 自願奉仕

현재 우리 주변의 범죄를 예방하기 위한 시민의 자발적 참여가 매우 중요시되고 있다. 그래서 法務部에서는 「범죄예방자원봉사센터」의 설치를 검토하고 있다. 범죄예방분야에서의 자원봉사활동 내용으로는 경찰관을 보조하는 우범지역 방범순찰활동과 우범소년 선도 및 결연활동, 학교주변 유해환경 퇴치 및 계몽활동, 상담, 자경단, 캠페인활동, 성폭력상담, 정책건의 등이 있다.

8) 擴大되는 自願奉仕

가) 地域共同體分野에서의 自願奉仕

오늘날 도시생활에 있어서 이웃간의 단절된 생활은 지역사회의 약화를 초래하고 이것은 가정에 피해를 주게 된다. 최근 「지역공동체」 개념의 도입과 동시에 “地域社會”에 대한 관심이 높아지면서 자원봉사자들은 이웃돕기운동, 환경오염방지운동 등을 수행하고 있다. 즉, 자원봉사자는 이웃의 문제에 관심을 가지고 문제에 대하여 적절한 도움을 줄 수 있도록 방법을 알아보고 연결시켜 주어야 한다.

위기발생시 주민들과 연대하여 행하는 자원봉사활동은 현대사회에서 매우 의미있는 일이며, 지역사회를 더욱 발전시키기 위한 자원봉사 활동영역은 매우 많을 것으로 보인다. 즉, 지역사회를 위한 자원봉사활동은 지역사회의 욕구에 따라 더 다양하게 전개하여야 할 것이고, 자원봉사자의 역할은 매우 중요해 질 것이다. 그러므로 이웃에 대한 관심을 가지고 다양한 활동들을 수행하여 나가야 할 것이다.

地域共同體 分野에서의 자원봉사활동 내용으로는 문제당사자 발견 및 사회복지기관 연결, 주민활동 조직 및 선린의식 실천, 불편시설 개선·제거 및 편의시설 확충, 이웃돕기운동, 환경오염방지운동 등이 있다.

나) 國際交流 및 協力

‘세계는 하나’라는 말에서 알 수 있듯이 우리나라도 「함께 잘사는 지구촌 건설」이라는 개념 아래 「韓國國際協力團」을 설립하여 우리나라 경제발전의 경험과 기술을 필요로 하는 개발도상국들과 협력하여 사업을 수행하고 있다. 특히, 나눔과 섬김의 봉사정신으로 개발도상국의 주민들을 대상으로 행하는 자원봉사활동인 「韓國靑年海外奉仕團」은 큰 역할을 수행하고 있다.

최근 민간차원의 국제협력 자원봉사활동도 활발히 진행되고 있는데, 난민구호를 위한 모금활동, 자원봉사자 및 의료진 파견 등이 그 예가 된다. 이 외에 국내에 거주하는 외국인들을 대상으로 문화와 전통을 가르쳐 주는 것도 중요한 자원봉사활동이 되고 있다.

다) 民間團體 運營 및 諮問活動

사회문제를 해결하기 위해서는 시민들의 자발적이고 조직적인 연대력이 필요하다. 이러한 노력의 집합체로서 非營利民間團體(NGO, NPO)가 조직되었고 활동도 점차 활발해지고 있다. 사회문제를 해결하기 위한 민간단체들에서의 자원봉사활동 내용으로는 현장조사, 상담 및 계몽활동, 홍보·고발, 사무보조 등이 있다.

우리나라의 경우는 이러한 사회문제를 해결하기 위한 民間團體들이 역량있는 사람들의 참여가 미흡한 이유로 아직은 적은 편이며, 활동의 역량도 매우 부족한 편이다. 특히 비영리민간단체의 활동은 매우 미약한 실정이다. 우리나라는 최근까지도 民間運動이 자원봉사활동으로 인식되기보다는 하나의 사회운동으로 인식되어져 왔다. 그러나 시민들이 모두 사회방위를 위해 노력을 기울일 때 비로소 사회문제가 개선될 수 있다.

라) 危機管理活動

천재지변이나, 가스폭발, 건물 붕괴 등의 각종 인재 발생시 그 상황을 수습할 수 있는 시민들의 신속하고 체계적인 자원봉사활동은 최근 들어 더욱 중요시 되고 있다. 특히 현대사회에 있어서는 豫防次元으로서의 자원봉사활동으로서도 중요하다.

3. 自願奉仕活動의 支援體系

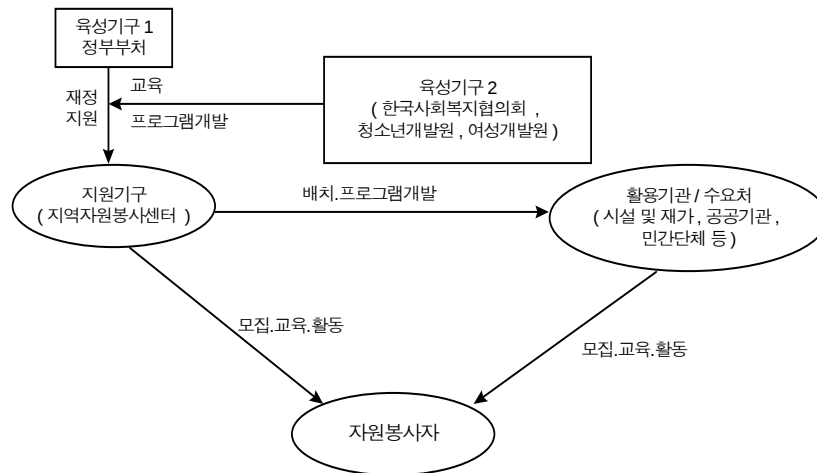
자원봉사활동은 크게 자원봉사활동을 제공하는 供給者나 供給機關, 자원봉사자를 활용하는 需要處, 자원봉사활동을 지원하는 育成機具 및 支援機具로 나눌 수 있다. 자원봉사의 공급자는 개인, 단체, 학교, 직장 등이 될 수 있고, 자원봉사를 활용하는 수요처는 각종 사회복지단체, 공공기관, 기업, 병원, 보건소, 학교 등이다.

〈表 II-3〉 自願奉仕 關聯 機構

분 류	기 구
공 급 처	학교, 단체, 개인
수 요 처	이용시설, 수용시설, 단체, 기업 등
육성기구	중앙부처, 자원봉사관련 단체, 자원봉사센터(중앙)
지원기구	자원봉사센터(지역), 자원봉사관련협의체

자원봉사는 민간의 자발적인 활동이기는 하지만 이를 관리하고 조직하는 기구나 제도를 필요로 한다. 제도적 차원에서의 지원과 이러한 활동을 조정하고 관리하고, 시민의 자원봉사에 대한 동기를 부여하고, 이를 교육하고 적절한 활용처에 배치하는 것은 바로 자원봉사를 지원하는 기구의 업무이다. 支援組織은 국가마다 다양한 형태를 보이고 있으나 대체로 육성기구로는 중앙기구, 중앙자원봉사센터가 있고, 지원기구로서는 지역자원봉사센터, 자원봉사관련협의체, 민간단체 등이 있다(表 II-3, 圖 II-1 참조).

[圖 II-1] 自願奉仕 支援體系



4. 自願奉仕 活性化의 沮害要因

자원봉사에 대한 전국민의 관심이 고조되고 있는 것은 사실이나, 자원봉사는 아직도 그 參與率⁴⁾이 저조하고 자원봉사가 활성화되는 데 저해가 되는 요인이 많은 실정이다. 우선 자원봉사에 대한 홍보가 제대로 되어 있지 않아 참여율이 낮고, 많은 자원봉사자들은 자원봉사에 대한 책임의식의 결여와 이들의 활동을 뒷받침해 줄 수 있는 전문 관리자가 많지 않아 중도탈락하는 자원봉사자가 많다.

자원봉사를 할 수 있는 需要處의 開發이 미비하여 한정된 기관에만 자원봉사자가 몰려 있다. 자원봉사활동 분야도 다양하기는 하나 수요처의 제한으로 인해 그리고 자원봉사활동 프로그램이 다양하지 않아 대부분의 봉사자는 사회복지분야에서 활동하고 있다. 아울러 수요처에서는 자원봉사자를 관리하고 교육·훈련할 수 있는 管理者가 부족하다.

4) 공식적인 자원봉사참여율에 관한 통계자료는 없으나 전문가들에 의하면 우리나라의 자원봉사참여율은 약 10% 내외로 보는 것이 타당하다는 견해가 지배적이다.

또한 자원봉사 관련법이 부재하여 자원봉사자에 대한 포상, 경력 인정, 최소 경비 지원, 사고시 보험처리 등 자원봉사자에 대한 지원이 미비하여 자원봉사가 활성화되는 데 장애요소가 되고 있다. 이러한 문제를 다음에서 살펴보기로 하겠다.

가. 낮은 自願奉仕 參與率 및 參與動機

현재 자원봉사자에 대한 관심과 참여가 증가하고 있으나, 전국민의 자원봉사 참여율은 여전히 낮고, 자원봉사활동을 하는 연령층은 10~30대의 젊은 연령층으로 외국과는 달리 노인들의 참여가 저조하다. 韓國社會福祉協議會(1998)의 조사에 의하면 자원봉사 참여율은 30대가 29%로 가장 많고, 그 다음이 10대로 24.1%, 20대 22.6%의 순이었다. 60대 이상의 참여율은 2.7%에 불과해 60대 이상 노인의 40%가 자원봉사활동을 하고 있는 미국과는 큰 차이를 보인다(이창호, 1997).

직업적으로는 주부와 학생에 편중되어 있어 학생의 참여율이 전체의 35%를 차지하고, 주부는 26.7%, 회사원은 16.2%를 나타내고 있다(한국사회복지협의회, 1998).

그리고 자원봉사에 참여한 봉사자의 參與動機도 이타적이고 사회적인 책임을 기반으로 한 것보다는 이기적이고 경험추구적인 동기 또는 욕구에 의해서 주도되기 때문에 문제가 되고 있다(조휘일, 1997). 이는 자원봉사의 기본원리와 자발성을 무시한 것으로 이로 인해서 관리상 새로운 문제점이 제기되고 있다(조휘일, 1997).

자원봉사자를 발굴하고 이들을 봉사자의 욕구와 적성에 맞게 연결시켜주는 역할을 담당하는 것이 자원봉사센터의 機能이다. 그런데 우리나라의 경우 자원봉사센터가 대부분 1990년대 이후에 설립되어 그 역사가 짧아 그 기능이 아직 정립되어 있지 않다. 그러므로 센터의 기능이 활성화되어야 자원봉사활동도 활성화될 수 있겠다.

나. 自願奉仕者 中途脫落

조휘일(1994)은 자원봉사의 최대의 문제점으로 자원봉사자의 中途脫落(6개월 이내 40%)을 들었다. 이러한 중도탈락은 자원봉사자 자신이 자원봉사활동에 대한 동기⁵⁾가 약한 데 원인이 있으나, 더 근본적인 원인은 자원봉사에 대한 관리를 조직적으로 하지 못한 데 있다고 조사되었다. 자원봉사가 활성화되기 위해서는 자원봉사자에 대한 동기를 충분히 부여하고 이들을 잘 관리하는 데 달려있다는 것이다(조휘일, 1994).

이러한 자원봉사자의 組織과 管理는 강제적이거나 자연적으로 이루어질 수 없으므로 전문적인 자원봉사 관리자 및 관리체계가 필요하다(조휘일, 1994). 그 이유를 조휘일(1994:40)은 “자원봉사 행동이란 사회분위기에 편승하여 일시적, 감정적, 즉흥적인 동기들에 의해 이루어질 때에는 사회적 목적을 위한 유용성과 지속성에 많은 문제를 야기하기 때문에 보다 개인 내적인 이성적이고 합리적인 욕구와 동기들에 의해 유발되고 이를 과학적으로 관리함에 의해서만이 지속되고 활성화 될 수 있는 행동”이기 때문이라고 하였다.

그러나 자원봉사자를 전문적으로 관리할 수 있는 전담인력이 대부분의 수요처에는 없는 실정이고, 대부분 다른 업무와 겸직하고 있다. 조항입(1995)의 조사에 의하면 자원봉사 전담직원을 배치한 경우는 조사대상 수요처의 23.0%로 매우 낮게 나타났다.

이러한 자원봉사 전문관리요원을 양성하고 교육시키는 역할을 담당하는 기관이 자원봉사센터이다. 따라서 자원봉사센터의 중요성은 자원봉사 활성화에 있어서 절대적이라 하겠다.

5) 자원봉사 참여동기는 이타적, 사회 책임의식이 중심이 되어야 하는데, 자원봉사자들이 이보다는 이기적, 경험추구적 동기 또는 욕구에 의해 주도되는 참여형태를 취하고 있다(조휘일, 1994).

다. 自願奉仕 分野 및 프로그램의 制限性

자원봉사활동은 아직까지 社會福祉分野에 치우쳐 있다. 최근까지 자원봉사활동은 사회복지시설 생활자 및 거택보호대상자와 이들 기관들을 중심으로 이루어져 왔다(조항입, 1995). 반면, 의료보건분야, 교육분야, 그리고 공공행정분야와 환경분야는 잠재적인 수요는 증가하고 있으나 이에 대한 자원봉사자 활동을 위한 개발이 미진하다. 예를 들어 공원에서 쓰레기 줍기, 환경캠페인 등을 주로 하는 환경분야의 학생 자원봉사활동은 매우 형식적이고 자원봉사라고 하기에다 매우 어려운 실정이다.

또한 봉사의 프로그램이 다양하지 않고 勞力奉仕가 주류를 이루고 있다. 한국사회복지협의회(1998)의 조사에 의하면 노력봉사, 가사보조 및 학습지도(각 23.5%, 21.6%, 16.7%) 등이 봉사의 주 내용으로 분석되었고, 전문봉사(8.4%)의 비중은 매우 낮은 것으로 나타났다. 이는 전문적인 기술이나 지식을 갖고 있는 사람들을 자원봉사에 참여토록 하는 동기부여가 미비함을 반영하는 것이라고 추측된다. 따라서 자원봉사에 대한 제도적인 지원 및 보상을 통한 동기화를 통해서 전문기술을 소지한 사람들의 참여를 유도할 수 있을 것이다.

라. 自願奉仕者에 대한 制度的 支援 未備

우리나라에는 아직까지 자원봉사를 제도적으로 지원할 만한 법이 마련되어 있지 않다⁶⁾. 현재 自願奉仕活動支援法(案)이 국회에 상정되어 있는 상황이다. 이 법이 통과되면 자원봉사자들에 대한 지원 및

6) 자원봉사법을 가지고 있는 나라는 미국뿐이다. 그러나 영국에서는 사회보장 및 자선사업에 관한 법률이 있어 자원봉사활동을 간접적으로 지원해 주고 있고, 일본에서도 각종 관련법(특히 사회복지사업법) 및 행정고시, 지도를 통해 자원봉사를 활성화하고 있다(이창호, 1997).

법적인 보호가 강화될 전망이다. 특히 자원봉사활동에 대한 경력인정, 취업 및 진학시의 혜택 등이 법제화되어 자원봉사활동이 향후에는 활성화될 것으로 예상된다. 또한 자원봉사활동 중에 발생하는 사고에 대한 보호조항이 있어 자원봉사자가 사고발생시에 대한 부담이 덜어져서 보다 안심하고 자원봉사활동에 참여할 수 있을 것이다.

마. 센터의 役割未備 및 亂立

자원봉사센터는 현재 5개 부처 산하에 소속되어 있어 개별적으로 운영되고 있다. 보다 자세한 것은 다음 절에서 다루기로 하고, 여기서는 간략히 센터의 다양화로 인한 문제점을 살펴보기로 하겠다. 현재 행정자치부, 보건복지부, 문화관광부, 여성특별위원회, 법무부에서 직영 혹은 위탁하여 운영하고 있다. 행정자치부는 시·군·구에 ‘종합자원봉사센터’를, 보건복지부는 시·도의 사회복지협의회에 ‘자원봉사정보안내센터’를, 문화관광부는 시·도의 청소년관련단체에 위탁하여 ‘청소년자원봉사센터’를, 여성특별위원회는 행자부와 마찬가지로 시·군·구에 ‘여성자원활동센터’를 두고 있다.

여기서 특히 문제가 되는 것은 16개 시·도에 설치된 ‘자원봉사정보안내센터’나 ‘청소년자원봉사센터’가 아니라 시·군·구에 시청이나 군청에 설립되어 있는 행정자치부 소속 ‘종합자원봉사센터’와 여성특별위원회소속 ‘여성자원활동센터’이다. 이 두 유형의 센터는 같은 시청의 건물내에 다른 부서로 존재하여 서로 비슷한 업무를 담당하고 있어 업무의 중복이 있고 두 센터간의 협조가 미비하고, 업무상의 혼선마저 있다(이창호, 1998).

또한 센터의 역할이 명확하지 않아 센터가 자원봉사자를 모집하여 활용하는 需要處의 기능을 하고 있다. 센터의 본연의 업무인 자원봉사자와 수요처를 연계시켜주는 기능이 약하고 다른 단체와 마찬가지로

로 자원봉사를 활용하고 있는 것이다(이창호, 1998). 그러나 자원봉사 활동이 활성화되기 위해서는 센터가 본연의 기능을 하여 다양한 자원봉사자를 발굴하고 이들을 욕구에 따라 수요처나 수혜자에게 연결시켜주는 기능에 전념해야 할 것이다.

바. 自願奉仕센터의 豫算不足

센터들이 제 기능을 하지 못하는 이유는 여러 가지가 있겠으나, 가장 중요한 이유는 예산 상의 제약에 있다. 센터들이 한정된 재정으로 운영하고 있기 때문에 원하는 소기의 사업에 전념하거나 자원봉사자들에게 최소한의 경비 지원을 하기가 어려운 상황이다. 대부분의 예산은 인건비나 운영비로 사용되며, 자원봉사활동 사업비의 비중이 적은 상황이다. 센터의 재정에 관한 것은 다음 장에서 보다 자세하게 다루었다.

사. 要約

이상에서 살펴보았듯이 우리나라에서 자원봉사활동을 저해하는 요인들이 다양하다. 이러한 요인들은 대부분 자원봉사센터의 機能이나 役割과 관련되어 있다. 자원봉사자의 발굴, 자원봉사 홍보, 프로그램 개발, 자원봉사자 관리 및 교육, 자원봉사관리담당자 교육 등은 자원봉사센터의 역할이고, 자원봉사센터 자체의 문제로 역할미비 및 예산 부족 등으로 자원봉사활동은 활성화되지 못하고 있다. 자원봉사활동을 활성화하기 위해서는 다방면의 전략이 필요하겠지만, 특히 자원봉사센터의 기능 및 역할을 정비하고, 한 지역내에 난립하고 있는 센터 간의 연계 및 조정이 필요하며, 센터에 대한 보다 적극적인 인적·물적 지원이 필요하다 하겠다. 그리고 자원봉사자의 자원봉사에 대한

동기를 불어넣기 위해서는 자원봉사에 대한 사회적인 인정과 보상체계를 마련해야 할 것이다. 이러한 센터의 문제점을 본 연구에서는 실태조사를 통해서 보다 심층적으로 파악하였다.

Ⅲ. 自願奉仕센터의 役割과 種類

1. 自願奉仕센터의 役割과 機能

최근 자원봉사자들은 사회복지분야 이 외에 보건, 의료, 교육, 문화, 예술, 환경 등 지역사회의 모든 분야에서 활발히 활동하고 있으며, 이를 통해 地域共同體 형성을 활성화하고 있다. 이러한 자원봉사활동의 활발한 진행이 급격히 이루어지고 있는 상황에서 볼 때, 지역사회에서의 자원봉사활동을 조정하는 기관의 기능과 역할은 매우 중요하다고 볼 수 있다. 즉, 지역사회내에 산발적으로 흩어져 있는 자원봉사활동을 체계적으로 통합하여 지역사회의 문제를 보다 효과적으로 해결하기 위한 専門機關인 “자원봉사센터”의 역할과 기능이 매우 중요한 것이다. 이러한 자원봉사센터는 지역주민들이 중심이 되어 지역사회 욕구와 욕구해결을 위한 힘들을 상호연계시켜 지역주민의 한 사람으로서 자발적인 참여의지를 행동으로 표현하고 자원봉사활동을 촉진하는 데 필요불가결한 것이다.

자원봉사센터는 그 기능과 역할에 따라 크게 中央自願奉仕센터와 地域自願奉仕센터로 구분될 수 있는데, 각각의 센터에서 중요시하는 기능과 역할들에 대해 다음에서 알아보기로 하겠다.

가. 中央自願奉仕센터의 役割과 機能

중앙자원봉사센터는 전국적으로 자원봉사활동을 지원하고 장려하는 노력이 주된 사명인 기관으로 非營利機關(NPOs) 또는 정부의 부설기관일 수 있다. 우리나라의 경우 중앙자원봉사센터는 각 부처별로 각

각 1개씩 서울에 설치되어 있는데, 그 구체적인 기능과 역할은 <表 III-1>과 같다.

1) 中央自願奉仕센터의 役割

중앙자원봉사센터는 국가 전체의 자원봉사활동의 양과 질을 향상시키는 여러 가지 역할을 하는데 구체적인 내용을 알아보면, 자원봉사 활동 관리·분석을 통한 각종 프로그램의 연구 개발, 자원봉사 프로그램의 표준화 [자원봉사자 및 관리자를 위한 교육훈련, 자원봉사자 관리행정의 표준화(각종 행정관리서식)], 더 많은 국민이 더욱 효과적인 자원봉사활동을 하도록 정보제공 및 상담, 지역자원봉사센터의 활동 지원, 자원봉사의 가치와 중요성을 전국적으로 홍보하며 일반 시민의 인식과 이해를 높이고 자원봉사자와 기관을 대변, 자원봉사 관련 단체간의 협의조정, 협력체계 구축 및 관련 실적의 통합적 관리, 자원봉사 관련 각종 법제 개선방안 제시 및 건의(정부의 자원봉사 관련 정책·제도 연구개발 및 개선 등을 위한 정책수립 기초자료 제공과 대안 제시), 자원봉사단체 관리·담당자 중심의 교육훈련, 자원봉사의 힘을 특별한 문제해결에 창조적으로 적용시키는 모델을 개발하고 시범을 보인다.

2) 中央自願奉仕센터의 機能

전국적인 차원의 중앙자원봉사센터의 기능은 언론매체를 통한 자원봉사활동의 가치와 개념의 홍보, 참여권유, 자원봉사자 및 단체의 인정과 포상, 민간단체 및 정부기관의 자원봉사담당자들을 위한 교육과 훈련, 뉴스레터 발간과 교육훈련교재의 발간, 정부, 기업 및 다른 민간단체들에게 또는 그들과 함께 자원봉사를 대변하는 활동, 자원봉사에 대한 가장 정통하고 많은 자료 보유 및 정보 제공, 지역센터들과

의 연락망 형성 및 지역센터의 문제해결 지원(협의, 조정), 자원봉사 조사·교육·홍보 및 중간지도자 양성, 자원봉사 프로그램 개발·보급, 지역단위 자원봉사센터의 설립·운영지도, 사업비 지원 및 통합관리, 자원봉사기금 운영 등이다.

〈表 III-1〉 中央과 地域自願奉仕센터의 役割과 機能

구분	중앙자원봉사센터	지역자원봉사센터
역 할	① 각종 프로그램의 연구·개발 ② 자원봉사프로그램의 표준화 ③ 정보제공 및 상담 ④ 지역자원봉사센터 활동지원 ⑤ 자원봉사 홍보 및 자원봉사자와 기관 대변 ⑥ 관련 단체간이 협력체계 구축 및 관련실적의 통합관리 ⑦ 자원봉사 관련 각종 법제 개선 방안 제시 및 건의 ⑧ 자원봉사단체 관리·담당자 중심의 교육훈련 ⑨ 자원봉사모델 개발 및 시범실시	① 강력한 자원봉사 전달체계 ② 자원봉사정보망 구축 ③ 효과적인 자원봉사 프로그램 관리 ④ 기금마련 지원 ⑤ 문제해결을 위한 연합체 건설 ⑥ 개인능력발휘 기회제공 ⑦ 협력체의 활동실적 통합관리 ⑧ 봉사자 중심의 교육훈련·관리 ⑨ 전산망 이용활성화를 위한 교육 ⑩ 중앙센터와 교류협력
기 능	① 자원봉사활동의 홍보 및 참여 권유 ② 자원봉사자와 단체의 인정·포상 ③ 자원봉사담당자 교육·훈련 ④ 교육훈련 교재의 발간 ⑤ 자원봉사자를 대변 ⑥ 자원봉사 관련 자료보유 및 정보제공 ⑦ 지역센터와 연락망 형성 및 지역센터의 문제해결지원 ⑧ 조사·교육·홍보 및 중간 지도자 양성 ⑨ 지역센터의 설립·운영지도 및 통합관리	① 지역센터간 교류협력체계 구축 ② 자원봉사자 및 활용기관 모집 ③ 자원봉사자 및 활용기관 상담, 교육, 훈련 ④ 자원봉사자의 수급조정 ⑤ 지역사회 중심의 조사·연구 ⑥ 지역사회발전 기획과 프로그램 개발 ⑦ 홍보 및 홍보자료의 개발·보급 ⑧ 봉사활동관련 자료와 정보제공 ⑨ 시설·기구·자재의 대여·제정지원 ⑩ 자원봉사 소그룹 육성 및 조직 ⑪ 활동 중의 사고에 대한 보장 ⑫ 국·내외 교류 ⑬ 자원봉사자에 대한 인정, 대변

나. 地域自願奉仕센터의 役割과 機能

지역자원봉사센터는 지역내의 자원봉사활동을 調整하는 기구로서 지역내에서 자원봉사활동에 대해 가장 정통한 곳이며 지역사회문제 해결을 위해 시민참여와 지도력이 집결되는 곳이다.

지역자원봉사센터는 지역사회 내의 자원봉사자를 募集, 配置하고 지역사회문제를 해결하기 위해서 자원봉사자를 動員하며, 이들을 管理하고, 자원봉사활동에 대한 認定을 하고 지역의 자원봉사 활성화와 지역사회 문제를 발굴한다는 의미에서 중요성을 갖는다.

또한 지역 내의 자원봉사활동을 연계하고 지원하며 장려하는 기구로 정부 부설기관이나 민간단체가 이를 담당할 수 있다. 지역자원봉사센터에 있어서 가장 중요한 것은 각 지역사회마다 요구와 자원들이 다르기 때문에 이를 만족시키기 위해서는 개별 지역의 요구에 효과적이고 효율적으로 대처하는 활동을 수행해야 한다는 것이다. 즉, 지역자원봉사센터는 해당 지역의 특수성을 중심으로 자원봉사활동 프로그램을 개발하여야 하며 지역의 문제를 잘 파악하고 이를 해결하기 위하여 지역주민을 잘 동원할 수 있어야 한다. 지역의 자원봉사센터가 다루어야 할 社會問題들로는 청소년 선도, 범죄, 마약, 가정폭력, 공공기관 봉사, 방과후교육 등 개인에서 지역사회 그리고 국제교류까지 모두 다룰 수 있다(이강현, 1997).

현재 서울에 각 1개씩 설치되어 있는 중앙자원봉사센터 외의 모든 자원봉사센터들은 지역자원봉사센터로 중앙자원봉사센터보다 일반인들과 밀접하게 관련되어 있고, 보편적으로 인식되어 있는 자원봉사센터가 바로 지역자원봉사센터이다. 그러므로 보다 자세히 그 역할과 기능을 알아보도록 하겠다.

1) 地域自願奉仕센터의 役割

지역자원봉사센터는 지역사회의 다양한 문제를 해결해 주고, 욕구를 충족시켜 주며, 자원봉사활동을 하고자 하는 사람들에게 활동의 기회를 찾는 데 도움을 주어야 한다. 즉, 자원봉사자들의 노력을 구체화하고 조정하여야 한다. 자원봉사센터가 地域問題를 해결하기 위해서 욕구를 충족시켜 줄 수 있는 사람들, 즉 자원봉사자와 연결시켜 주어야 하는 중요한 역할을 한다. 그 구체적인 역할들에 대해서 알아 보면 다음과 같다(한국자원봉사단체협의회, 1997).

첫째, 강력한 自願奉仕 傳達體系로 대부분의 비영리기관들은 인력, 시설, 재원 등의 부족으로 인하여 직접적인 봉사에 참여하든 기금모금에 참여하든 자원봉사를 필요로 한다. 그러므로 자원봉사센터의 설치치는 지역사회 주민의 차원뿐 아니라 지역사회의 모든 기관에도 실제 도움을 주게 된다.

둘째, 自願奉仕情報網 構築으로 자원봉사를 하고자 하는 사람들은 많으나 자원봉사를 할 수 있는 수요처에 대한 정보의 부족은 자원봉사자들의 활동을 제한하고 있으며, 자원봉사자들의 지원을 받아야 하는 기관들도 이들에 대한 정보의 부족으로 어려움을 겪게 된다. 이와 같은 문제를 자원봉사정보망을 구축, 자원봉사자와 자원봉사센터를 연결해 줌으로써 지역사회 서비스를 제공할 수 있게 해준다.

셋째, 효과적인 自願奉仕프로그램을 管理하는 것으로 자원봉사센터는 비영리단체들의 운영을 강화시켜 주기 위하여 자원봉사자들을 효과적으로 관리하는 데 중심을 두어 프로그램을 실시한다.

넷째, 基金마련을 支援하는 역할을 한다. 자원봉사활동에는 기관이나 시설에 직접 봉사활동을 하는 경우도 있지만, 직접적인 활동은 하지 않으나 재정적인 지원을 하고자 하는 사람들도 많다. 이는 이전에

활동을 하지 않던 사람들도 자원봉사에 참여하는 것, 즉 자원봉사를 활성화시키는 것으로 지역사회의 기금모금을 통하여 지역사회를 더욱 발전시킬 수 있게 된다.

다섯째, 聯合體를 建設하는 역할로 자원봉사센터는 지역사회의 사회문제를 해결하고자 하는 공동목표를 달성하기 위하여 변화를 유도하고자 한다. 이때 자원봉사자들을 협력시키는 데 조정역할을 하게 된다.

여섯째, 개인에게 能力發揮 機會를 제공한다. 모든 사람들은 자원봉사를 할 수 있는 기회를 가진다. 자원봉사센터는 각 개인들의 관심분야에 자원봉사를 할 수 있도록 도와주는데, 이것은 각 개인의 능력발휘의 한 형태가 된다.

이밖에, 협력체계 조직의 각종 봉사활동 실적을 통합적으로 관리하고, 자원봉사자 중심의 교육훈련 및 관리, 전산망이용 활성화를 위한 지속적 교육훈련, 중앙자원봉사센터 제공 각종 정보자료의 지역사회 내 각 센터별 이용추진 활성화 및 시·도내 관련자료의 중앙센터와 교류협력 등의 역할을 담당한다.

2) 地域自願奉仕센터의 機能

자원봉사활동은 장기적·지속적으로 모든 국민이 참여해야 하며, 지역사회를 중심으로 이루어져야 한다. 그러나 우리의 경우 전문적이고 종합적인 체계가 활성화되어 있지 않은 실정이다.

자원활동센터는 自願活動 窓口를 체계적으로 통합하여 지역에서 필요로 하는 욕구에 대응하며, 자원활동 프로그램 개발과 자원봉사자 모집, 교육, 수급조정 이외에도 지역사회내 각 자원활동 개별단체와 유기적인 관계를 유지, 자원봉사활동의 구심으로서의 역할 및 정보교환의 장으로 지역사회내 필요로 하는 자원봉사활동을 수행하기 위한

조직이다(한국여성개발원, 1994).

이러한 지역자원봉사센터의 구체적인 機能을 살펴보면, 첫째, 交流 協力體系 構築運營으로 지역내 자원봉사 관련 각 센터의 조직화를 통한 유기적인 정보자료의 공유 및 상호교류 활성화 협력체계를 구축운영하는 기능을 한다.

둘째, 자원봉사활동을 희망하는 사람과 자원봉사자를 필요로 하는 기관을 募集한다. 모집은 활동분야별로 하는 것이 효과적이며, 최근에는 전문기술을 가진 자원봉사자를 필요로 하는 기관이 많으므로 특별 자원봉사자들을 수시로 모집하는 것이 바람직하다. 자원봉사센터는 자원봉사자를 활용기관(수요처)에 연결시켜 주어 지역사회문제를 해결하며, 각 자원봉사자에게는 그들에게 필요한 정보, 도구, 기술, 전략 등을 제공한다.

셋째, 자원봉사자 및 활용기관에 대한 相談과 教育, 訓練을 제공하여 효율적인 프로그램을 실행토록 한다. 자원봉사센터에서는 자원봉사자에 대해서 전문 기술·기능활동(수화·점역·낭독 등), 노력활동(안 내, 휠체어 밀기 등), 사무활동(서류 정리, 업무 보조 등) 등 분야별로 나누어 교육을 실시할 수 있으며, 활용기관에 대한 교육은 자원봉사자의 효율적인 활용 및 관리방안에 대하여 실시하며 그 외 자원봉사자에 대한 다양한 정보를 제공한다.

넷째, 자원봉사센터는 자원봉사자의 特性에 맞게 자원봉사활동을 할 수 있도록 해 주어야 한다. 즉, 자원봉사활동을 하고자 하는 사람과 자원봉사자의 활동을 요구하는 곳에 상호조정, 연결을 해 주어야 한다. 연결 후에는 자원봉사자에 대한 사후관리 및 평가를 실시하여야 한다.

다섯째, 자원봉사센터는 지역사회와 각종 복지시설·기관 및 단체, 자원봉사자의 자원봉사에 대한 慾求를 명확히 把握하기 위하여 지역

사회 중심으로 조사·연구를 행한다. 조사·연구활동의 내용으로는 자원봉사활동의 수요처 개발을 위한 정기적인 조사, 자원봉사자의 욕구 파악을 위한 조사, 자원봉사자의 발굴과 육성을 위한 조사, 자원봉사활동의 현상파악을 위한 조사 등이 있다. 이 외에도 연구위원회의 설치와 조직적인 연구활동이 이루어질 수 있도록 하는 자원봉사 연구기관이 필요하다.

여섯째, 지역사회내의 심각한 사회문제 또는 현안문제들을 중심으로 프로그램을 개발하여 地域社會의 發展을 통합적이고 체계적으로 수행한다. 센터는 지역사회 주민의 욕구를 측정하여 가장 필요로 하는 부분의 프로그램을 개발하고 수행할 수 있도록 추진한다.

일곱째, 자원봉사센터의 활동과 자원봉사에 대한 인식을 넓히기 위해 정기적인 홍보지를 발행하여 자원봉사에 대한 홍보를 실시하며, 다양한 정보를 제공한다. 이를 통해 지역사회의 다양한 문제에 주민들은 관심을 가지게 되며 동시에 자원봉사활동에 조직적으로 참여할 수 있게 된다.

여덟째, 자원봉사센터는 지역사회내의 자원봉사활동 관련 資料와 情報를 충실히 제공하여야 한다. 자료들을 자원봉사활동 단체나 개인에게 대출해 줄 수 있으며, 다양한 정보도 제공해 준다.

아홉째, 자원봉사센터는 자원봉사 교육훈련과 활동을 할 때 필요한 施設과 機具를 貸與해 주어야 하고, 자료도 제공해 주어야 한다. 또한 자원봉사자들이 평일, 휴일, 그리고 야간에도 자유로이 이용할 수 있는 장소(자원봉사자실)도 확보하여야 한다.

또한, 자원봉사센터는 동일 분야에서 활동하고 있는 자원봉사자들이나 교육을 받고 있는 자원봉사자들을 대상으로 소그룹을 구성하도록 하고, 소그룹의 지도자를 선정, 센터의 관리자와 함께 활동을 이끌며 지속적으로 육성한다.

아울러, 자원봉사센터에서의 자원봉사활동 중 발생할 수 있는 사고와 災害保障을 위한 상담과 수속활동은 최근 들어 매우 중요시되고 있으며, 절실히 필요로 하고 있다. 그러나 우리는 아직 이에 대한 제도적 장치가 마련되어 있지 못하나 지금 추진 중에 있는 『自願奉仕活動支援法』이 통과되면 제도적 정치는 마련될 것으로 보인다.

자원봉사활동의 활성화를 위해서는 개인간, 지역사회간의 교류도 중요하지만 국가간의 교류도 매우 중요하다. 국가간 공동세미나를 개최한다거나 국내외 대회의 개최 등이 그 예가 될 수 있다.

이밖에 자원봉사 주간, 자원봉사자의 날 등 연중 특별한 때에 지역사회에서 자원봉사자들의 공헌한 바를 인정하는 활동을 한다. 그리고 자원봉사활동의 기회가 누구에게나 공평하게 돌아가도록 하고 자원봉사활동을 하는데 있어서의 장애물 제거와 자원봉사를 지원하고 자원봉사정신을 고취시키는 활동을 한다.

2. 各 部處의 自願奉仕센터

우리나라에서 자원봉사를 관리하고 조정하는 역할을 담당하고 있는 기구는 中央 次元에서는 행정자치부, 보건복지부, 문화관광부, 여성특별위원회, 법무부 등 5개 부처이다. 이 중에서 法務部의 자원봉사센터인 ‘犯罪豫防自願奉仕團體協議會’는 자원봉사 관리과정이 미흡하므로 본 연구에서 제외하였다. 최근까지는 보건복지부가 자원봉사업무를 담당한 주무부처의 역할을 했으나, 자원봉사활동 영역이 확대되고 자원봉사관련 지원법안의 상정이 필요해 짐에 따라서 현재는 주무부처가 보건복지부에서 行政自治部로 이관되었다.

각 부처에서는 각각 개별적으로 자원봉사센터나 자원봉사업무 담당 부서를 두고 자원봉사활동을 행정적으로 지원하고 있다. 각 부처 산

하의 자원봉사 담당과가 중앙에 있고 시·구청단위에서는 해당 부처소속의 자원봉사 업무와 관련이 있는 여러 개의 부서가 자원봉사를 담당하고 있다. 지방의 경우 담당부서로는 사회과, 사회복지과, 사회진흥과, 가정복지과, 청소년과 등이 있고, 일부 지자체의 경우만 자원봉사계, 또는 사회봉사관(계)을 두고 있다(이창호, 1998).

그러면 각 부처 산하의 자원봉사센터의 役割에 대해서 자세하게 살펴보기로 하자.

〈表 III-2〉 各 部處別 自願奉仕活動 支援機關 및 役割¹⁾

정부 부처 (담당부서)	지원기관	역 할
행정자치부 (사회진흥과)	종합자원봉사센터 (1996년 설립) (71개소)	환경, 지역사회개발, 복지 등 여러 분야 자원봉사자의 상담, 모집, 교육·훈련, 배치, 프로그램 개발, 지도 및 평가
보건복지부 (복지자원과)	자원봉사정보안내센터 (1994년 설립) (16개소)	사회복지분야 자원봉사자 모집, 배치 등에 관한 상담과 자문, 자료와 정보 제공
문화관광부 (청소년정책실)	청소년자원봉사센터 (1996년 설립) (16개소)	학생자원봉사자 교육, 훈련중심
여성특별위원회 (협력조정관실)	여성자원활동센터 (1992년 설립) (262개소)	여성자원봉사 인력의 모집, 교육, 훈련, 배치, 프로그램 개발 등

註: 1) 1998년 8월 현재

가. 行政自治部の 綜合自願奉仕센터

행정자치부는 1995년부터 자원봉사활동의 활성화를 위해 자원봉사활동의 진흥을 위해서는 統合된 管理가 필요하다고 인식하여, 지방행정국 사회진흥과에서 자원봉사활동 관련 업무를 총괄하도록 하였다

(김동배, 1997). 앞서서도 지적했듯이, 자원봉사영역이 복지분야에서 점차 공공분야와 기타 분야로 확대됨에 따라서 자원봉사 관련 주무부처도 보건복지부에서 행정자치부로 이관되게 되었다.

支援法으로는 자원봉사 진흥을 위한 행자부의 역할 및 정책에 대한 법적 근거는 없으나, 『自願奉仕活動支援法(案)』을 의원입법으로 상정할 예정에 있다. 1996년에 자원봉사센터를 설치하기 시작하였는데, 그 설치 목적은 자원봉사영역의 전문성 확립과 더불어 봉사영역도 환경, 재난·구호·지역 문제 등 비사회복지부문으로 확산시키고, 자원봉사운동이 지역공동체로부터 활성화되어 새로운 시민사회 건설운동으로 승화시키는 데 있다.

행정자치부에서는 1997년 이후 자원봉사센터를 綜合센터로 만들어서 지역내의 자원봉사와 관련된 모든 정보를 집중관리하고 이미 설치된 타부처 센터를 ‘分所’ 또는 ‘窓口’ 體制로 분업하여 협력체제를 구축하려는 계획을 세웠다. 특히 센터를 운영함에 있어서 필요한 재원을 안정적으로 조달하고, 다른 부처소속 센터와 업무중복 및 갈등해소 등의 제도적인 문제점도 해결하는 방안을 구상 중에 있다. 그 방법으로 行政的인 管理는 행정자치부가 담당하고, 機能別 支援은 관련부처가 지원하여 부처간의 업무조정을 하려는 것이다(행정자치부, 1997).

1998년까지 개소, 운영 중인 센터는 전국적으로 시·군·구에 71개소이고, 총 375,358명(1997년말 통계)의 자원봉사자들이 등록되어 있다(행정자치부, 1997). 1998년까지는 총 124개소의 센터를 설치할 예정이다. 運營形態는 크게 두 가지로 분류된다. 첫째는 자치단체 내에 자원봉사계 또는 전담부서가 센터의 기능을 하고 직원들도 공무원으로 구성된 순수직영형, 둘째, 자치단체는 예산지원과 지도감독 권한을 행사하고, 자치단체장이 센터의 대표이지만 센터 공간과 직원구성은 모두 민간 전문가로 구성된 혼합직영형으로 분류된다. 1998년 3월 현재 지

방자치단체가 직영하는 곳이 37개소, 민간에서 위탁하여 운영하는 곳이 34개로 직영센터가 약간 더 많다. 그런데 이러한 직영 자원봉사센터는 그 수가 지나치게 많은 것이 문제점으로 지적되고 있다. 김성경(1998)은 “직영센터는 여성자원활동센터와 중복되며 운영상 바람직하지 않으므로 위탁운영으로 전환시킬 수 있는 방안이 마련되어야”한다고 지적하였다.

행정자치부에서는 中央에 사회진흥과를 두고 시·구청단위에서는 사회진흥과 혹은 사회진흥계를 ‘자원봉사센터’라고 명명하였다. 1998년에는 정부예산 중 총 25억을 책정하여 행정자치부 산하 자원봉사센터에 대한 센터의 설치시 설치비의 50%를 지원하고 있다(1개소당 4천만원). 설립 후의 運營費는 지방비로 충당된다.

나. 保健福祉部의 自願奉仕情報案內센터

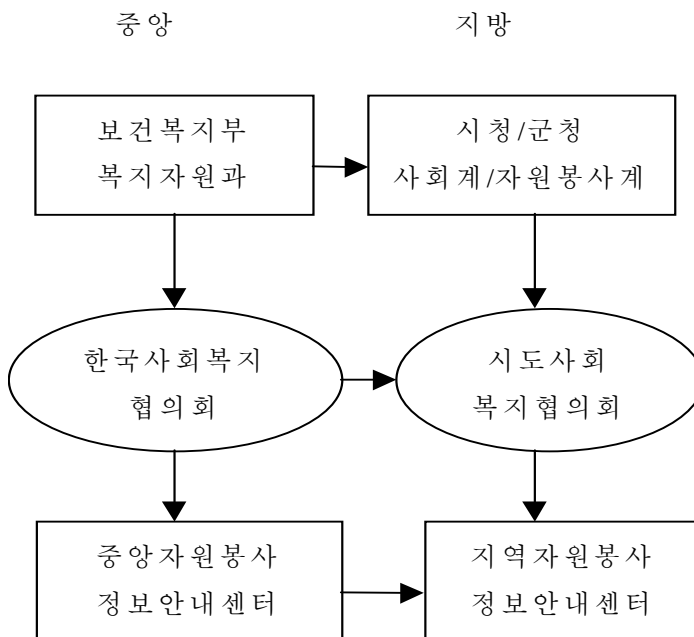
보건복지부에서는 中央에 사회복지심의관실에 복지자원과를 두고 있고 시·구청단위에서는 사회복지과에 사회계나 자원봉사계를 두고 산하에 있는 각 시·도 사회복지협의회에 ‘自願奉仕情報案內센터’를 설치하였다. 자원봉사정보안내센터는 자원봉사활동에 대한 일반국민들의 인식을 개선하여 더 많은 참여를 유도하고 자원봉사자 및 자원봉사단체들의 활동을 지원하는 것을 목적으로 설립되었다. 이 센터는 원래는 민간복지사업의 일환으로 1978년 설립되어 ‘自願奉仕案內所’로 명명하였다가, 1991년에는 ‘地域福祉奉仕센터’로 개칭되어 업무가 확대되어 민간복지자원 개발 및 활용에 역점을 두었다. 1994년에는 지역복지봉사센터를 자원봉사정보안내센터로 개칭하여 한국사회복지협의회 및 전국 15개 시·도사회복지협의회 지부에 두었고, 여기서는 정보망 구축을 강화하는 역할에 중점을 두고 있다.

자원봉사를 지원하는 자원봉사기본법은 부재한 상태이나, 『사회복

『지사업법』 제9조에 국가 및 지방자치단체의 사회복지 자원봉사활동의 지원·육성에 대한 항목이 있어, 이에 의거해서 자원봉사활동을 뒷받침하고 있다.

中央自願奉仕情報案内 센터는 다른 부처 소속 자원봉사센터와는 차별적인 기능을 하는 센터로 최근에 전환하였다. 자원봉사자들을 직접 모집하여 배치하는 기능보다는 자원봉사 관련 정보를 제공하고, 연구 개발 및 교육훈련을 통해 자원봉사활동의 수준을 향상시키고, 자원봉사활동에 대한 인식제고 및 참여확대를 위해 대국민 홍보를 하며 유관단체간의 교류를 증진하는 것을 주력사업으로 하고 있다.

〔圖 III-1〕 保健福祉部の 自願奉仕 支援體系



地域自願奉仕情報案内센터는 해당 시·도의 사회복지 자원봉사자를 발굴하고 관리하며 교육을 통해 육성하는 것을 중점 역할로 삼고 있다. 아울러 사회복지시설 수용자 및 재가취약계층 등에 대한 복지서비스를 제공하는 사업도 전개하고 있지만, 주력사업은 점차 자원봉사 전산망인 VT-Net을 통해 지역사회의 사회복지시설 및 단체들에 대한 자원봉사관련 정보를 제공하고 관리하여 地域情報管理體系를 구축하는 데 있다. 지역자원봉사정보안내센터는 중앙센터인 자원봉사정보안내센터와 교육·홍보 등을 통해 협조체계를 유지하고 있다.

〈表 III-3〉 自願奉仕情報案内센터 設置現況

구 분	중앙자원봉사정보안내센터	시·도자원봉사정보안내센터
개소수	1개소	15개소
연혁	'94년 한국사회복지협의회 부설	'91년 시도협의회에 지역복지봉사센터로 설치, '96년에 개칭
기능	-자원봉사 대국민 홍보 -자원봉사관련 조사, 기획, 정보제공, 자원봉사프로그램 개발 -자원봉사전산망 운영	-지역사회내 자원봉사자 발굴, 육성, 배치 -자원봉사자 교육 및 홍보 -지역사회 복지수요 조사 -각종 사회복지시설, 단체들에 대한 자원봉사관련 정보제공, 관리 -자원봉사전산망의 지역정보관리 체계 구축
인력	5인(겸임 2, 전임 3)	총 31명(개소당 2~3인)
'97 예산지원	141,405천원 (사회복지사업기금)	523,596천원 (지방비 포함)

資料: 보건복지부 복지자원과 내부자료, 1998.

보건복지부에서는 자원봉사정보안내센터의 기능을 강화하여 복지분야에서의 자원봉사를 활성화하려는 계획을 하고 있다. 사회복지분야 자원봉사관련 조사·연구와 대국민 홍보, 각종 프로그램개발 등을 통

해서 일선 자원봉사센터의 활동을 지원하는 기능을 내실화하고 있다. 또한 센터의 업무수행에 필요한 인력 및 재정지원을 확대할 필요성도 인지하고 있다. 자원봉사정보안내센터에서 구축한 VT-Net의 이용도를 높임으로써 자원봉사에 대한 인식교육 및 정보제공기회도 확대하고 있다. 아울러 자원봉사 유공자에 대한 표창을 실시하는 등 자원봉사자에 대한 포상을 통해서 보다 활발한 자원봉사 참여를 유도하고 있다.

〈表 III-4〉 社會福祉分野 自願奉仕센터 및 活用 現況

구분	재가복지봉사센터	사회복지시설	자원봉사정보안내센터
연혁	'92년부터 사회복지관에 부설	부족인력의 보완책으로 자원봉사자 일부 활용	'91년 사회복지협의회에 지역복지봉사센터 부설후 '94년에 개칭
개소수	172개소	자원봉사자 활용시설: 684개소 (총 시설수 806)	16개소(중앙1, 지방15)
기능	재가복지대상자에게 자원봉사자 연계, 서비스 제공	자원봉사자 수요처	자원봉사관련 홍보, 조사·연구, 프로그램 개발, 전산망 구축 등
인력	사회복지사 2인, 운전원 1인	전담인력 없이 시설장, 총무 겸임	중앙 5인 지방 2~3인
자원봉사자수	개소당 평균 99인	개소당 평균 33명	수시 활용
예산지원('97)	70억 9400만원 -운영비: 70억 1600만원 (개소당4080만원) -센터요원교육비: 7800만원	자원봉사관련 예산 지원은 별도로 없으며, 시설에의 후 원금 등을 재원으로 활용	중앙센터: 1억 4100만원 (사회복지사업기금) 지방센터: 5억 2300만원

資料: 보건복지부 복지자료와 내부자료, 1998.

社會福祉分野에서는 사회복지관(재가복지봉사센터), 사회복지 수용시설을 중심으로 다양한 서비스를 제공하고 있는데, 특히 부족한 인력을 보완하려는 목적으로 자원봉사자를 활용하고 있다. 총 942개소의 활용기관에서 총 54,264명의 자원봉사자가 활동하고 있다. 그러나 현재 사회복지기관이나 시설에서 필요로 하는 봉사자 수요의 약 50% 정도만을 충족하고 있는 것으로 나타났다(사회복지협의회, 1998).

재정면에서는 올해 자원봉사정보안내센터 예산으로 총 78억원이 책정되었는데 이는 보건복지부가 사회복지관 및 자원봉사정보안내센터의 운영사업비 지원하는데 사용된다. 지역자원봉사정보안내센터의 운영사업비로 국고에서 70%, 지방비에서 30%를 지원하고, 중앙센터인 서울은 국고에서 50%, 지방비에서 50%를 지원한다. 중앙자원봉사정보안내센터는 국고에서 설립지원과 ‘社會福祉基金’을 통해 운영비를 지원받고 있다(김성경, 1998).

〈表 III-5〉 社會福祉分野 自願奉仕 活用機關 및 活動 人員

종 류	활용기관 수 (총: 942개소)	자원봉사 인원 (총: 54,264명)	개소당 인원
재 가 복 지 봉사센터 ¹⁾	261개소 (총시설수의 82.9%)	31,842명	122명
사 회 복 지 수용시설 ²⁾	681개소 (총시설수의 84.9%)	22,422명 (필요인원의 49.7%)	32.8명

註: 1) 사회복지관, 청소년복지관, 부녀복지관 노인 및 장애인 복지관 제외

2) 아동복지시설, 노인복지시설, 장애인복지시설, 정신요양시설, 부랑인 선도시설, 부녀복지시설

資料: 보건복지부 내부자료, 1998(1996년말 통계임).

다. 文化觀光部の 靑少年自願奉仕活動센터

文化觀光部(구 문화체육부)에서는 청소년의 인성과 덕성함양, 그리고 공동체의식 함양을 위하여 청소년 자원봉사운동을 추진하였다(김

정배, 1997). 이는 1995년 5월 교육개혁위원회가 제시한 ‘신교육체제 수립을 위한 교육개혁방안’에서 실천위주의 인성교육 강화를 위해 지금까지 이루어져 온 지식 중심의 학교교육을 탈피하고 학내외 자원봉사활동을 의무화함으로써 중·고등학교 내신성적에 자원봉사활동실적이 반영된 것이다. 이러한 청소년자원봉사활동의 전국적인 추진체제를 구축하기 위하여 문화관광부에서는 『靑少年基本法施行令』 제4조 제10호에 청소년자원봉사센터 설치·운영을 규정하고 중앙을 비롯하여 시·도 단위에 청소년자원봉사센터를 설치하였다.

문화관광부에서는 중앙에 청소년정책실에 청소년기획과를 설치하고 있고, 시·구청단위에 가정복지과나 사회복지과에 청소년계를 두고 행정적인 지원을 하고 있다. 실질적인 자원봉사업무는 韓國靑少年開發院 부설로 설치된 중앙기구인 청소년자원봉사센터를 포함하여 16개 시·도에 청소년자원봉사센터를 두고 있다. 대부분의 청소년자원봉사센터는 지방자치단체장이 청소년관련 단체 중 능력있는 단체를 선정하여 위탁·운영하고 있다(김성경, 1998).

中央靑少年自願奉仕센터는 청소년자원봉사활동에 대한 지원을 위한 중추적인 역할을 하고 관련사업을 총괄하는 기능을 한다. 이를 위해서 청소년자원봉사활동에 관한 실태조사 및 연구를 실시하고, 자원봉사 프로그램을 개발하고 보급한다. 자원봉사자 및 지도자를 교육하는 역할을 담당하고, 청소년 자원봉사의 진흥 및 확산을 위한 대언론 홍보 등의 사업도 담당한다.

地域靑少年自願奉仕센터는 중앙센터와 달리 지역단위로 청소년 자원봉사활동을 관리하고 배치하는 역할을 담당하는 기구이다. 여기서 지역단위 청소년 자원봉사활동 수급에 관한 정보를 관리하고, 지역사회청소년 자원봉사자 및 지도자를 대상으로 교육과 연수를 실시한다. 지역사회의 청소년 자원봉사활동 프로그램을 개발·보급하고, 청소년

자원봉사활동에 대한 상담에 임한다. 또한 지역의 청소년 자원봉사활동 관련기관이나 단체, 그리고 언론 등과의 협력관계를 구축하고, 청소년 자원봉사활동을 통한 청소년육성 지역사회운동을 전개한다.

〈表 III-6〉 中央 및 地域 靑少年自願奉仕센터의 役割

구 분	역 할
중앙청소년 자원봉사센터 (1개소)	- 청소년 자원봉사활동 지원과 관련사업 총괄 - 청소년 자원봉사활동에 관한 실태조사 및 연구개발 - 청소년 자원봉사 프로그램 및 교재 개발·보급 - 청소년 자원봉사자 및 자원봉사활동 지도자 연수사업 - 서울지역 청소년자원봉사활동 수급정보 종합관리, 지원 - 청소년 자원봉사활동기록 유지·관리, 학교 등 관련기관에의 제공 - 청소년 자원봉사활동 유관기관·단체, 언론 등과의 협력사업 및 대국민 홍보 - 기타 청소년자원봉사활동 진흥에 관한 사업
지역청소년 자원봉사센터 (15개소)	- 시·도단위 청소년자원봉사활동 수급, 정보종합관리·지원 - 지역사회 청소년자원봉사자 연수사업 - 지역사회 청소년자원봉사활동 프로그램 개발·보급 - 청소년자원봉사활동 기록, 유지, 관리 및 학교 등 관련기관에의 제공 - 청소년자원봉사활동에 대한 상담 - 지역청소년자원봉사 관련기관·단체, 언론과의 협력사업 - 청소년자원봉사활동을 통한 청소년육성 지역사회운동

資料: 김정배, 『청소년 자원봉사 정책모형개발연구』에서 재구성, 1997.

地域靑少年自願奉仕센터는 정부기구가 아니라 청소년 관련 혹은 종교단체가 정부로부터 위탁받아 업무를 담당하고 있다(表 III-7 참조). 중앙센터의 경우는 한국청소년개발원 산하에 센터가 설치되었고, 부산은 한국해양소년단연맹이 센터의 역할을 하고 있고, 대구에서는 대

구광역시 청소년단체협의회에서 담당하고 있다. 대전에서는 대한불교 청소년연합회 산하 기관에서 대전광역시 ‘청소년자원봉사센터’를 운영하고 있다.

전반적으로 청소년 자원봉사활동은 성인의 봉사활동과는 달리 교육을 목적으로 시작한 것으로 아직까지는 시작 段階이다. 중앙센터는 국고에서 설치 및 운영비를 지원받고 있고, 지역센터는 창소년육성기금과 지방비에서 각 50%씩 지원받고 있다(김성경 1998).

〈表 III-7〉 靑少年自願奉仕센터 運營團體

지 역	운 영 단 체	개소 일자
서 울	한국청소년개발원	'96. 6. 27
부 산	한국해양소년단연맹(부산지구)	'97. 4. 17
대 구	대구광역시 청소년단체협의회	'96. 7. 16
인 천	미추홀봉사단	'96. 3. 15
광 주	홍사단(광주지부)	'96. 3. 16
대 전	대한불교청소년교화연합회(대전지부)	'96. 3. 20
울 산	근로청소년복지관	'98. 7.
경 기	한국보이스카우트(경기연맹)	'97. 10. 16
강 원	천주교 원주교구	'97. 9. 1
충 북	충청북도	'97. 7. 1
충 남	대한불교청소년 교화연합회(논산지부)	'97. 12. 6
전 북	전북 청소년단체협의회	'97. 10. 31
전 남	목포 YMCA	'97. 10. 15
경 북	(사단법인)경북 청소년센터	'97. 12. 9
경 남	홍사단(마산 창원지부)	'97. 9. 30
제 주	(재)성지문화재단	'97. 9. 9

資料: 김정배, 『청소년 자원봉사 정책모형개발 연구』. 1997.

라. 女性特別委員會의 女性自願活動센터

여성특별위원회는 중앙에 협력조정관실을, 시·구청단위에서는 가정복지과에 부녀복지계를 두고 여성자원활동센터라는 이름하에 여성들의 자원봉사활동을 관장하고 있다. 여성자원활동센터 이전에는 정무제2장관실에서 여성 유희인력의 활용과 여성의 사회참여 확대 및 지역사회 복지증진을 목적으로 1984년 ‘여성자원활동 인력은행’을 설립하여 자원봉사자를 교육·배치하여 왔다(이변송 외, 1995). 이는 여성들이 사회문제를 예방하고 지역사회를 위해 공익을 하는 자원봉사활동을 통하여 여성의 잠재능력을 개발하고 사회참여와 자아실현을 성취하도록 하기 위해서 설립되었다(이청자 외, 1993). 1992년에는 시·구청의 부녀복지과에 ‘여성자원활동센터’를 설립하였다(이변송 외, 1995).

여성자원활동센터는 산발적으로 수행되고 있는 여성자원활동을 지역단위로 통합·운영하여 자원봉사를 희망하는 여성들이 개인별 또는 단체별로 이용하기 편리하도록 하는 데 그 설립 목적이 있다. 또한 정부의 공공서비스 분야에 여성들이 자발적으로 참여하고 봉사할 기회를 적극적으로 제공함으로써 자원활동⁷⁾의 전 사회적 확산기반을 다지는데 또 다른 목적을 두고 있다(국무총리 행정조정실, 1991).

지원법인 『女性發展基本法』(1995년)에는 여성자원활동의 활성화를 위해 정부의 지원을 제시하고 있다. 여성자원활동센터의 설치 및 운영의 基本方向은 우선 여성자원활동을 촉진하고 자원봉사 수요와 공급을 연계시키는 것이고, 둘째, 지역별 센터는 여성의 자원활동을 적극적으로 유도하기 위해 공공부분에 우선적으로 여성자원활동인력을 활용·개발하고, 마지막으로 자원봉사의 주된 대상자로는 전문적 지식

7) 여성특별위원회에서는 자원봉사라는 용어 대신 자원활동이라는 용어를 사용하여 자원봉사 의미의 폭을 넓게 잡고 있다.

이나 기술, 경험이 있고 자녀양육의 부담이 없는 30대 이상 여성들로 한다는 것이다(국무총리 행정조정실, 1991).

여성자원활동센터는 1992년에 시·구청 등의 정부기관이나 여성자원 활동단체 및 사회복지협의회의 지역단위 사무소, 여성회관, 노동청소년회관, 사회복지관 등 각종 공공복지시설 내에 개소되어 있어 設置費는 따로 필요하지 않고, 運營費는 지방비에서 지원받고 있다. 센터에 등록된 여성봉사활동 인원은 1998년 현재 총 46,148명이고 주 활동영역은 복지, 교육, 의료, 공공분야 등으로 다양하다.

마. 問題點

우리나라는 민간의 자발적인 참여와 정부의 육성지원책의 일환으로 전국의 大都市를 중심으로 자원봉사센터가 많이 설치되고 있다. 그러나 자원봉사자를 훈련시키고 현장에서 자문을 해 주기 위해 설립된 자원봉사센터의 명칭이 지역자원봉사센터, 자원봉사정보안내센터, 청소년 자원봉사센터, 여성자원활동센터와 같이 다양하고, 자원봉사활동에의 참여대상과 활동분야 등에서 한계를 지니고 있다는 문제점이 있다.

또한 자원봉사센터가 양적으로 많이 확대되었음에도 불구하고 자원봉사센터 활동의 기반이 되는 지역사회에서 제대로 지원을 받지 못하고 있고 센터의 운영 또한 전문적인 지도자 부족, 자료부족, 운영기술 부족, 정책부재, 재정 및 전문직원 부족, 시민참여 부족 등으로 아직 초기단계에서 벗어나지 못하고 있다(한국자원봉사단체협의회, 1997).

그래서 1997년 韓國自願奉仕團體協議會에서는 이러한 지역자원봉사센터들을 지원·조정하기 위하여 「全國自願奉仕센터」⁸⁾모델을 개발하였

8) 전국자원봉사센터의 모델에서 제시된 목적은 ① 지역자원봉사센터 설치지원, ②국내, 국제간 교류 및 네트워크 구축, ③ 언론매체를 통한 자원봉사활동의 홍보 및 참여 권유, ④ 출판사업, ⑤ 자료와 정보제공, ⑥ 지도자와 실무자 교육훈련, ⑦ 자

으며, 1998년 현재 설치·준비중에 있다. 또한 이를 법적으로 지원하기 위해 자원봉사활동의 주무 부처인 행정자치부에서는 「自願奉仕活動支援法」의 제정을 추진하고 있다. 아울러 다음 장에 제시된 선진국의 자원봉사지원 체계를 통해서 형식적인 지원틀은 갖추고 있으나 내실이 약한 센터의 문제점을 보완하여 나갈 수 있을 것이다.

원봉사 유공자의 인정과 포상, ⑧ 비영리조직 지역센터 컨설팅, ⑨ 국가, 지역자원 봉사 프로그램 개발공급이다.

IV. 外國의 自願奉仕 및 支援體系

1. 外國 自願奉仕의 歷史的 發展

自願奉仕活動이 서구에서는 基督教思想의 전통을 기반으로 일찍이 19세기 전부터 시작되었다. 서구에서의 자원봉사는 초기에는 救貧活動을 중심적인 자선활동의 형태를 띠어 당시의 빈곤문제를 해결하기 위해 조직된 사람들이 나타나기 시작했다. 특히 영국의 産業革命의 진전에 따라 생산성, 경제성이 비약적으로 발전함과 동시에, 도시에 저임금과 장시간 노동, 영양실조, 전염병 등으로 인한 생활악화가 발생하여, 도시에 슬럼이 생기고 빈곤문제가 사회화되자 貧困에 대한 민간의 자발적인 개입이 시작되었던 것이다. 그 하나가 1869년 런던에서 시작되었던 COS운동(Charity Organization Society)이다. 이 조직에서는 보호를 필요로 하는 사람들을 조사하여 이들을 보호하고자 자선단체간에 연계를 조성했고, 이들에게 계획적으로 援助하는 것을 목표로 하였다. 즉 조직화를 통해서 가난한 사람을 도우려 했다.

20세기에는 이르러서 사회가 산업화, 도시화, 원자화의 성숙으로 인간성이 상실되고 사회연대의식이 약화되고, 더 이상 정부의 힘만으로는 증가하는 福祉需要를 충족할 수 없게 되자 자원봉사활동이 활성화되기 시작했다. 이에 자원봉사의 활동영역과 범위가 확산되어, 가난한 사람을 위한 구빈은 물론, 복지, 환경, 지역사회, 국제교류 등 社會全般에 걸쳐서 자원봉사활동이 활약하지 않는 분야가 없게 되었다.

본 연구에서는 자원봉사가 활발하게 이루어지고 있고 자원봉사의 조직화 및 체계화가 가장 잘 정비되어 있는 美國과 서구에 비해서 자

원봉사의 후발국이지만 비교적 체계적으로 자원봉사활동을 전개하고 있는 日本에서의 자원봉사의 歷史와 支援體系를 살펴보았다.

2. 美國

미국은 세계적으로 자원봉사에 대한 국민의 관심과 참여가 높은 나라 중의 하나이다. 1992년 현재 18세 이상 미국인의 자원봉사 참여율은 54%로 94,200천명이 주당 4.3시간 이상씩 봉사하였다(성민선, 1997). 이러한 높은 참여율은 자원봉사 組織과 管理가 잘 되어 있기 때문이라고 받아들여진다. 연방정부, 주정부, 자원봉사단체, 센터 등이 활발하게 자원봉사를 지원하고 프로그램을 개발하여 보다 적극적으로 전국민의 봉사에의 참여를 권장하고 있다.

아울러 미국은 자원봉사관련 單一法을 제정한 유일한 국가로 법적으로 자원봉사와 자원봉사자를 보호하고 있다. 자원봉사법에는 자원봉사에 대한 체계적인 보상제도가 있고, 봉사중에 발생한 사고에 대한 保險關聯 조항도 있다. 아울러 자원봉사 저축제도가 있어서 자신이 한 자원봉사를 은행에 저축하여 필요할 때 보상받을 수 있게 되어 있다(성민선, 1997).

미국의 자원봉사지원법을 보면, 1973년 國內自願奉仕法(The Domestic Volunteer Service Act)이 제정되어 자원봉사에 대한 지원이 본격화되었고, 1990년에는 전국 및 地域社會奉仕法(The National and Community Service Act)이 제정되어 법적으로 자원봉사활동을 활성화할 수 있게 되었다. 1993년에는 社會奉仕支援法(The National Service Trust Act)이 제정되어 연방정부가 청소년 자원봉사에 대해 더 많은 개입을 할 수 있게 되었다(한국사회복지관협회, 1996).

미국에서 자원봉사활동은 어려서부터 봉사정신을 가정, 학교, 교회,

등에서 배워 삶의 일부로 정착되었다. 고등학교의 40%는 자원봉사활동을 의무화하여 자원봉사활동을 하여야 졸업할 수 있도록 하고 있다(김두현, 1998). 大學에 진학하기 위해서는 자원봉사활동에 대한 기록을 제출해야 하며, 6개월 이상의 봉사활동은 직장을 구하는 데 유리한 사항이 된다.

그 결과 미국 국민의 자원봉사 참여율은 상당히 높고, 어린이에서 노인에 이르기까지 전연령층과 전직업계층의 사람들이 활발하게 자원봉사를 하고 있다. 특히 미국에서는 노인들의 자원봉사 참여율이 높다는 점에서 다른 나라들의 모범이 된다. 60대 이상 노인이 전체 자원봉사자의 40%나 차지하고 있다(이창호 1997). 退職者나 혼자사는 老人들이 지역사회를 스스로 참여함으로써 고립을 탈피하고 사회에 공헌하여 보람있는 老後生活을 하고 있다(이창호 1997).

가. 歷史的 變遷

남북전쟁 이후 1930년대까지의 자원봉사는 산발적인 소집단활동 위주였다(김성이, 1988). 그러던 것이 1926년 보스턴에 自願奉仕事務局(Volunteer Service Bureau)이 세워져 자원봉사를 모집·훈련하여 필요한 기관에 배치하는 현재의 센터역할을 담당하면서 자원봉사활동이 조직화되기 시작했다(한국사회복지관협회, 1996).

1940, 50년대는 미국 자원봉사의 기초가 완성된 시기였다. 1941년에 정부는 民防衛事務所(The Office of Civilian Defense)를 설치하여 자원봉사자들을 모집하여 전쟁피해자들을 지원하였다(한국사회복지관협회, 1996). 1945년에는 시민참여에 대한 자문위원회(The National Advisory Committee on Citizen Participation)가 설립되어 자원봉사자사무국의 운영을 지원하고 자원봉사자의 모집, 배치, 포상 등에 대한 방법개선 및 홍보활동을 하였다(한국사회복지관협회, 1996). 1950년에는 全美自願奉

仕協會(Association of Volunteer Bureaus of America)가 조직되어 빈민에 대한 활동을 강화하였다(김성이, 1988).

1960년대에는 연방정부가 더욱 적극적으로 자원봉사활동에 개입하기 시작했다. 1961년에는 Kennedy 대통령이 平和奉仕團(Peace Corps)을 창설하여 제3세계의 경제 및 사회개발을 도와주었고, 1963년에는 Johnson 대통령이 VISTA(Volunteers in Service to America)를 창설하여 빈부격차를 줄이기 위해서 빈민을 돕는 활동을 하였다(김성이, 1988).

1970년대는 자원봉사활동이 정부의 지원을 통해서 더욱 구체화되고 활성화되었다. 1970년에 자원봉사활동을 촉진하기 위해서 전국적인 민간자원조직이 필요하게 됨에 따라 1950년에 설립된 전미자원봉사협회의 기능을 확대·개편하여 全國自願奉仕센터(NCVA: the National Center for Voluntary Action)를 설립하였다(한국사회복지관협회, 1996). 이 기구를 통해서 환경문제를 위시한 많은 지역사회의 문제해결을 시도하였다. 전국자원봉사센터는 1979년 전국자원봉사정보센터와 통합하여 VOLUNTEER: The National Center for Citizen Involvement로 개명된 후, 1990년에 설립된 촛불재단(Point of Light Foundation)에 그 이듬해인 1991년에 통합되었다(한국사회복지관협회, 1996). 1971년에는 ACTION청이 구성되어 자원봉사활동이 더욱 활발하게 되었다. 이 청은 연방정부에서 지원하는 자원봉사프로그램을 시행·조정·개발할 목적으로 세워진 것이다(김성이, 1988).

1980년대의 미국은 정부기능을 축소하고 복지비용을 삭감함에 따라 자원봉사의 역할이 더욱 필요하게 되었다. 레이건 대통령은 정부재정을 축소하면서 자원봉사활동에 대한 재정지원도 삭감한 것은 사실이나, 이 시기에 정부는 자원봉사의 중요성을 인식하여 여러 가지 活性化 方案⁹⁾을 제시하여 자원봉사활동에 대한 통합된 인식이 확대되었

9) 그 예로 자원봉사자 활동시간이나 비율에 해당하는 세금 혜택(tax credit), 자원봉사의

고, 단체 자원봉사 프로그램, 근로자 및 퇴직자 자원봉사 프로그램이 적극적으로 개발되었다(한국사회복지관협회, 1996).

1990년대에 와서 자원봉사활동은 증가하는 복지욕구에 대한 자원봉사활동의 중요성을 인식한 정부에 의하여 더욱 활성화되는 시기이다. 특히, 부시와 클린턴 대통령은 각각 촛불재단(Point of Light Foundation)과 미국봉사단(AmeriCops)을 창설하여 정부 주도하에 자원봉사활동을 더욱 가속화시켰다.

이밖에 정부 주도의 자원봉사프로그램이 매우 다양하다. 그 대표적인 것으로는 저개발국의 교육, 기술개발, 의료 등 각 분야에서 활동하는 평화봉사단(The Peace Corps), 미국 내의 빈부격차를 해소하고, 환경과 관련된 문제 해결을 위해 결성된 VISTA(Volunteers in Service to America), 60세 이상의 노인에게 신체적, 정신적, 정서적 장애를 가진 시설아동들을 돌보는 기회를 제공하는 代理祖父母프로그램(FGP: Foster Grandparents Programs), 60세 이상 노인들에게 지역사회 내의 공공기관이나 사적 민간조직에서 정기적으로 봉사할 기회를 제공하는 정년노인 봉사 프로그램(RSVP: Retired Senior Volunteer Program), 전국의 대학생과 고등학생들이 노인·청소년 문제, 소비자운동, 주택개선 등의 활동에 참여하게 하는 학생 자원봉사 프로그램(NSVP: National Student Volunteer Program), 대학생이 1년간의 지역사회 서비스를 하고 학점을 받는 대학생 자원봉사(University Year for Action), 공공안전, 교육, 대인봉사, 환경 등 모든 분야에서 都市 및 農村의 모든 지역사회에 걸쳐서 자원봉사를 가능하게 하는 미국봉사단(CNS: Corporation for National Service-AmeriCorps)이 있다.

경험을 소유한 전년퇴직자에 대한 혜택, 자원봉사에 참여하는 근로자에게 부가급부를 제공하는 회사에 대한 세제상의 혜택, 자원봉사활동에 우선순위를 두어 근로자들의 시간을 활용하게 하는 기업에 대한 세제 혜택 등(한국사회복지관협회, 1996).

〈表 IV-1〉 美國의 自願奉仕活動의 變遷

시 기	초 점	주요 내용
1880~1930년대	자원봉사활동의 맹아기	- 자원봉사사무국을 설치하여 자원봉사 모집·배치
1940~50년대	자원봉사의 기초 완성	- 1941년 민방위사무소 - 1945년 시민참여에 대한 자문위원회 - 1950년 전미자원봉사협회 (자원봉사자 모집·배치, 빈민 및 전쟁피해자 지원)
1960년대	정부 자원봉사활동에 적극 개입	- 평화봉사단, VISTA, RSVP 를 조직하여 제3세계, 빈민, 인종문제 해결
1970년대	자원봉사활동 성장기 (전국자원봉사활동센터 설립)	- 1970년 NCVA(전국자원봉사 활동센터) 설립 - 1971년 ACTION청 창설 - 1973년 국내자원봉사활동법 통과
1980년대	자원봉사 육성	- 민간활동지원단 구성 - 단체, 근로자·퇴직자 대상 자원봉사프로그램 개발
1990년대	자원봉사 강화	- 1990년 전국봉사활동법제정 - 1991년 NCVA가 쏫볼재단 과 통합됨 - ACTION을 재편성하여 전국 봉사연합으로 발족 - 1991년 AmeriCorps 발족

AmeriCorps는 2가지로 분류되어 18세에서 24세의 젊은이들을 모집하여 지역사회의 공공안전, 천연자원 보호와 보존, 아동·노인·다른 지역주민들의 교육적·인간적 욕구충족 등과 재난구조와 복구를 하는 AmeriCorps·NCCC(National Civilian Community Corps)와 18세 이상의

남녀, 노인들이 전임제로 장기간 지역사회 치안유지 및 예방, 저임금 근로자의 생활개선 등을 도시·농촌 및 인디언보호구역에서 하는 AmeriCorps·VISTA가 있다(한국사회복지관협회, 1996).

나. 支援體系

미국의 자원봉사 지원체계는 크게 政府지원과 民間지원으로 나눌 수 있다. 미국 정부는 1960년대를 전후로 국가의 인종갈등과 빈곤문제 등을 해결하고, 1970년대에는 삭감된 공공복지재정을 보완하기 위해서 자원봉사활동을 國家的으로 활성화시켰다. 이를 위해서 정부주도하의 각종 조직과 프로그램을 만들었다. 그 대표적인 기구가 ACTION청, 全國奉仕聯合(Corporation for National Service)이다. 민간단체는 가장 대표적인 기관으로 촛불재단과 자원봉사센터를 들 수 있다. 촛불재단을 통해서 자원봉사센터는 민간단체들을 재정적, 기술적으로 지원하고 있다. 우선 정부차원에서의 지원체계부터 살펴보기로 하자.

1) 公共部門

미국 정부는 1971년 국내외의 자원봉사자 프로그램을 관리하기 위해 ACTION청을 설립하였다. 50개 주정부에 지부를 두고서, 과거에는 각 부처에서 관리해 오던 자원봉사자들의 모집·훈련·배치 등의 운영 및 관리를 통합화했다(한국사회복지관협회, 1996). 이 組織에서는 자원봉사 프로그램을 개발하고, 자원봉사자들을 效率的으로 활용할 수 있는 방안을 마련하고, 자원봉사활동을 통해서 미국인이 지역사회에 공헌할 수 있도록 하고 있다(한국사회복지관협회, 1996). 또한 ACTION청은 각 주에서 공공자원봉사 프로그램을 관장하면서 민간활동에 대한 재정보조 및 기술훈련 등도 담당했다(이번송 외, 1995).

ACTION청은 1990년대 클린턴 행정부에 의하여 재편성되어 ‘全國自願奉仕聯合(CNS: Copration for National Service)’으로 바뀌었다. 이 연합에서 공공자원봉사자들을 모집하여, 각종 프로그램(AmeriCorps, Senior Corps, Learn and Serve America)을 운영하고 있고, 또한 자원봉사자 訓練, 技術 및 情報交流도 지원하고 있다. 자원봉사연합의 프로그램은 각 주별로 이루어지며, 주 단위로 자원봉사자를 모집하고 훈련하나, 프로그램을 직접 운영하지는 않는다(이변송 외, 1995).

2) 民間部門

미국의 민간 자원봉사활동은 정부부문의 자원봉사가 시작되기 훨씬 이전인 1920년대부터 地域自願奉仕센터를 중심으로 활발하게 이루어졌다. 지역자원봉사센터는 1926년 보스턴에서 최초로 설립되어, 그 후 센터가 미국 전역으로 확산되면서 자원봉사를 활성화시켰다(이변송 외, 1995). 자원봉사 전국조직의 필요성이 대두됨에 따라서 닉슨대통령은 1970년 전국자원봉사활동센터의 설립을 지원하였다. 앞 절에서 지적했듯이, 이 센터는 자원봉사정보센터와 통합되어 VOLUNTEER가 되었고, 1991년에는 쏫불재단과 통합되었다.

쏫불재단은 정부출연기관으로 국회에서 독립적인 예산을 편성받는다(한국사회복지관협회, 1996). 현재 산하에는 500여 개의 자원봉사센터와 3,000여 개의 기업들이 연합하여 활동하고 있다. 쏫불재단의 주된 役割은 지역자원봉사센터의 설립 지원, 기존 센터의 육성, 자원봉사대회 주최, 해외 자원봉사 지원, 자원봉사에 대한 調査 및 研究에 있다. 아울러 자원봉사에 대한 홍보 및 데이터베이스 구축 등의 활동도 하고 있다. United Way와 공동으로 자원봉사 컴퓨터네트워크인 Volunteer NET을 개발하기도 하였다(이변송 외, 1995).

지역자원봉사센터는 지역 내의 자원봉사활동을 지원하고 장려하는

역할을 하는 기구로 민간단체이거나 정부 부설기관이다(한국사회복지관협회, 1996). <表 IV-2>에도 나왔듯이 지역센터는 독립된 형태가 46%로 가장 많고, 그 다음이 공동모금회 부설기관의 형태를 띤다. 자치단체의 부설기관인 센터는 4%에 불과해, 미국의 지역센터들이 民間中心으로 운영되고 있음을 알 수 있다.

지역센터의 가장 중요한 역할은 자원봉사자를 수요처와 連結시켜 주는 것이다. 지역문제를 해결하고자 하는 자원봉사자들을 원하는 곳으로 연결시켜 주고, 필요한 정보, 도구, 기술, 전략 등을 제공한다(한국사회복지관협회, 1996). 그리고 지역의 특성에 맞는 자원봉사 프로그램을 개발하고, 자원봉사자를 상담하고 교육·훈련하며, 자원봉사에 대한 사회적 공헌을 인정하는 행사를 개최한다.

센터의 運營은 72%가 공동모금회로부터 지원금을 받고 있고, 이밖에 연방정부와 지방자치단체, 모금행사, 기부금, 수수료, 회비 등의 재원으로 운영된다(한국사회복지관협회, 1996).

<表 IV-2> 自願奉仕센터의 構造

자원봉사센터	비율 (%)
독립	45.9
공동모금회 부설기관	38.0
자치단체 부설기관	4.1
기타 민간단체 부설기관 (대학, 적십자사, 구세군, 지역사회 봉사센터)	11.8

資料: 한국사회복지관협회, 1996, p.201.

3. 日本

일본에서는 메이지 후기부터 자원봉사라는 말이 나오기 시작해서 제2차 세계대전을 전후로 하여 散發的으로 상부상조의 차원에서 발생했던 자원봉사활동이 자연스럽게 地域市民運動으로 발전하였다. 전쟁 이전 메이지 초기에는 基督教 선교사에 의해서 고아원이나 가정학교를 중심으로 자원봉사활동이 전개되었다. 1924년에 관동 대지진이 발생하자 자원봉사활동이 정착되었는데, 특히 이때 학생자원봉사활동이 활발히 전개되었다.

그러나 자원봉사활동이 근대적인 형태를 띠고 조직화된 것은 비교적 근래인 1970, 80년대 이후이다. 여기서는 일본 자원봉사활동의 발전과정을 “볼런티어의 理論과 實際”에 정리된 것을 바탕으로 살펴보기로 하겠다(ボランティア協會, 1988).

가. 歴史的 變遷

일본에서 자원봉사가 시작된 것은 제2차 세계대전 후 부흥기였던 1950년대부터이다. 이 때 패전 후에 발생한 부랑아 및 비행청소년을 보호하고 범죄를 예방하기 위해 자원봉사활동이 활발하게 진행되었다. 아울러 공동모금운동(1947년), 적십자 봉사단(1948년)이 조직되어 활발하게 활동하였고, BBS(Big Brothers and Sisters: 비행소년의 형제가 되어 이들을 원조하는 것)운동이나 VYS(Voluntary Youth Social Worker)운동도 발족하여, 학생뿐 아니라 일반 청장년층에 의한 자원봉사 활동이 확산되어 갔다. 그러나 ‘사회복지는 국가의 책임이다’라는 사고가 팽배해짐에 따라서 자원봉사는 시대에 뒤떨어진 것이고, 국가나 지방자치단체가 개인에게 책임을 전가하는 것이라고 간주하였다. 이에 따라 자원봉사활동도 일본사회 전체에 걸쳐 저조하게 되었다.

1960년대에 이르러 일본은 고도의 경제성장을 이룬 반면, 국민 소득격차의 확대, 생활환경 파괴, 지역사회나 가족기능의 해체를 경험하게 된다. 특히 산업公害문제가 심각하게 되자, 전국적으로 사회를 개선하자는 市民運動이 일어나게 되었다. 이와 같은 상황하에서 산발적으로 행해지던 자원봉사활동이 조직화되기 시작했다. 1961년에는 ‘학생 볼런티어 회의’가 개최되었고, 1962년에는 ‘일본 병원 볼런티어 협회’가 설립되었다. 그러나 일반 시민에게는 자원봉사라는 용어가 널리 보급되지는 않았고 ‘善意銀行’¹⁰⁾이라는 명칭으로 알려졌다. 이밖에 여러 자원봉사단체가 조직되기는 했으나, 일반 시민의 자원봉사에 대한 인식과 관심은 낮은 시대였다.

1970년대에 이르러서는 시민운동이나 안보운동이 고조됨에 따라서 자원봉사활동에도 많은 영향력을 주었다. 그리고 70년에 들어서 고도 경제성장과 함께 지역사회나 가족기능의 해체가 진행되어 ‘커뮤니티 형성’의 중요성이 대두되었다. 이에 커뮤니티 정책은 자원봉사 육성 및 진흥정책으로 결부되었다. 厚生省은 1973년에 도·도·부·현, 지정도시의 사회복지협의회의 ‘봉사은행’에 국고를 보조했고, 1975년에는 시·읍·면의 사회복지협의회의 ‘봉사활동센터’에도 국고를 보조하였다. 문부성도 ‘부인 볼런티어활동 촉진사업’을 시작하여 육성하였다. 이로써 점차 자원봉사활동에 대한 정부의 개입이 증대되었다.

1980년대에 들어서는 일반시민의 볼런티어활동에의 관심이 증대되었고 활약도 활발해졌다. 이는 정부에 의한 자원봉사 육성정책의 결과이지만, 무엇보다도 高齡化社會에 대한 시민의식이 고양된 데 기인한다. 특히 40~50대의 주부층을 중심으로 고령자문제를 자신 및 자신의 가족 문제로 생각하는 풍조가 강해지기 시작했다. 정부도 일본

10) 善意銀行이란 복지활동 등을 위하여 금품(善意)을 미리 예치한 뒤 필요시에 사용하는 것으로 은행과 비슷한 일을 하여 이와 같이 명명되었다.

이 본격적으로 고령화사회에 진입하여 노인의 수가 급증함에 따라서 부족한 노인에 대한 복지서비스를 충족하기 위하여 전국적인 시민 볼런티어운동을 추진하였다(김정배, 1997).

1990년대에는 일본경제에 위기가 닥치자 시민의 삶의 방식에 변화가 일기 시작했다. 기업도 '70, '80년대와는 달리 자원봉사활동에 적극적으로 참여하기 시작했다. 기업의 사회공헌활동도 체계적이고 조직적으로 전개되어 나갔다. 특히 1995년에 발생한 고베시 대지진은 시민들의 자원봉사활동을 환기시키는 계기가 되었다.

〈表 IV-3〉 日本 自願奉仕活動의 歷史的 變遷

년대	초 점	주 요 내 용
1950년대	자원봉사의 맹아기	- 부랑아 및 비행청소년을 보호하고 범죄예방을 위한 자원봉사활동
1960년대	자원봉사 조직화 (전반적인 활동 미비)	- 1961년 '학생볼런티어 회의' 설립 - 1962년 '일본 병원볼런티어협회' 설립
1970년대	자원봉사센터 설립 (1975년)	- 1973년에 도도부현, 지정도시의 사회 복지협의회의 '봉사은행' 설립 - 1975년에 시·읍·면의 사회복지협의회의 에 '봉사활동센터' 설립. - '부인 볼런티어활동 촉진사업' 시작
1980년대	고령화에 대비한 자원봉사활동	- 노인을 위한 복지서비스 충족을 위해 전국적인 시민볼런티어운동 추진
1990년대	자원봉사 활성화	- 자원봉사활동이 확대되고 다양화됨. - 시민의 자발성, 창조성 등이 요구됨

교육, 복지, 의료, 보건, 환경, 국제 등의 다양한 분야의 시민단체간에 네트워크가 만들어지고, 시민단체와 기업, 그리고 행정부 간에도 파트너쉽을 만드는 분위기가 조성되었다. 특히 기업의 자원봉사에 대

한 관심이 활발하여 50 여개의 업체에서는 사원들의 자원봉사활동 지원을 위해 1년간의 유급휴가제도를 실시하고 있다(김현옥, 1997). 전반적으로 1990년대에 이르러서 자원봉사활동은 다양화되고 확대되었으며 시민의 자발성, 창조성 등을 더욱 요구하게 되었다.

나. 支援體系

일본의 자원봉사 지원체계는 3단계로 되어 있다. 中央機構의 역할을 하는 ‘전국자원봉사활동진흥센터’가 있고 중간에는 도·도·부·현 단위의 자원봉사센터가 있으며, 가장 일선에는 시·구·정·촌의 사회복지협의회 산하에 자원봉사센터가 있다. 단계별로 각 센터는 고유업무를 수행하면서 자원봉사자 및 봉사활동을 조직적으로 지원하고 있다.

전국자원봉사활동진흥센터는 1975년 설립된 ‘중앙볼런티어센터가’ 1977년 개칭된 것으로, 그 주요 역할은 자원봉사에 대한 전국적인 홍보, 정보제공, 자원봉사 담당자 교육·훈련, 조사·연구를 담당하고 있다(김동배, 1997). 즉 여기서는 자원봉사활성화를 위한 전반적인 뒷받침 및 홍보를 하고, 직접적인 자원봉사활용은 하고 있지 않다.

도·도·부·현의 사회복지협의회 산하에 있는 도·도·부·현 자원봉사센터는 전국센터의 역할을 도도부현 단위로 하는 것으로 그 주요 역할은 도·도·부·현 단위의 홍보, 정보제공, 자원봉사 담당자 교육·훈련, 조사·연구, 시·구·정·촌 자원봉사센터 상담, 자원봉사단체 연결망 조성, 자원봉사고육, 자원봉사활동체험 등의 이벤트 사업을 담당하는 것이다(김동배, 1997).

시·구·정·촌의 자원봉사센터는 최일선의 센터로 지역사회의 주민들이 자원봉사에 적극적으로 참여하도록 하는 역할을 담당한다. 구체적으로 자원봉사자 상담 및 모집, 자원봉사자 교육·훈련, 자원봉사 활동처 소개, 자원봉사자에 지원, 자원봉사 홍보, 학교자원봉사 교육 및

활동 촉진, 시민 교육, 기타 지역의 특색에 맞는 기능을 하고 있다(김동배, 1997).

1997년 12월 현재 도·도·부·현의 자원봉사센터는 59개, 시·구·정·촌 자원봉사센터는 2,544개가 있다(김동배, 1997). 이 센터에는 후생성 대신이 3년 임기로 임명하는 민생위원이 1990년 현재 약 20만명 있는데, 이들은 지역사회 복지시설 등을 돕는 자원봉사를 하고 있다(한국여성개발원, 1995).

民生委員은 복지서비스를 필요로 하는 대상자를 파악하여 자원봉사자들을 통하여 공공서비스기관과 연계하는 역할을 담당한다. 이들은 교통비 등의 실비 수당을 받고 활동하는데, 대도시에는 270가구당 1인의 민생위원이, 시골에는 120가구당 1인의 민생위원이 배치되어 있다(김현옥, 1997).

일본에는 자원봉사활동에 관한 특별법이나 기본법은 없고, 『社會福祉事業法』 제7장에 국민의 사회복지 관련활동에의 참여를 촉진하도록 되어 있다. 특히 이 법에 의하면 민간단체가 국가와 지방정부로부터 위탁을 받아 사업을 수행하고 예산을 지원받도록 되어 있다.

1980년대의 자원봉사자수는 160만명이었는데, 1993년 3월 현재는 모두 469만명으로 15년만에 3배나 증가하였다(이창호, 1997). 공식적인 집계에서 누락된 사람까지 합하면 대략 700만 정도 될 것이라고 한다. 자원봉사단체는 56,100여 개로 자원봉사자의 95% 이상이 이러한 단체를 통해서 활동하고 있다(이창호, 1997).

〈表 IV-4〉 日本의 自願奉仕 支援機構 및 役割

기 구	역 할
전국사회복지협의회 전국자원봉사활동진흥센터(1개)	① 전국적인 홍보 ② 정보제공 ③ 자원봉사 담당자 교육·훈련 ④ 조사·연구
도·도·부·현 지정도시 사회복지협의회(59개)	① 도도부현 단위의 홍보 ② 정보제공 ③ 자원봉사 담당자 교육·훈련 ④ 조사·연구
도·도·부·현 지정도시 자원봉사센터(59개)	⑤ 시구정촌 자원봉사센터 상담 ⑥ 자원봉사단체 연결망 조성 ⑦ 자원봉사 교육 ⑧ 자원봉사활동 체험 등의 이벤트 사업
시·구·정·촌 사회복지협의회(3,370개)	① 자원봉사자 상담·모집 ② 자원봉사자 교육·훈련 ③ 자원봉사 활동처 소개 ④ 자원봉사자에 대한 지원
시·구·정·촌 자원봉사센터(2,544개)	⑤ 자원봉사 홍보 ⑥ 학교자원봉사 교육 및 활동 촉진 ⑦ 시민 교육 ⑧ 기타 특색에 맞는 기능

資料: 김동배, 『전국자원봉사센터 모형개발에 관한 연구』, 1997, p.37.

4. 示唆點

이상에서 美國과 日本의 자원봉사 역사와 지원체계에 대해서 간략하게 살펴보았다. 이 두 나라의 경험을 통해서 우리나라의 자원봉사를 활성화하는 데 필요한 시사점을 도출할 수 있겠다.

우선 두 나라 모두 자원봉사에 대한 政府의 支援과 役割이 크다는 것을 알 수 있다. 자원봉사의 중요성을 인식한 미국 대통령들은 정부

주도하에 자원봉사기구 및 프로그램을 개발했고, 이를 성공적으로 범국민운동으로 확산시켰다. 물론 이러한 성공이 가능할 수 있었던 것은 관주도형 실적위주의 자원봉사가 아니라 정부는 다만 법제적, 재정적 및 기술적인 뒷받침을 하고 자원봉사를 활발히 할 수 있는 여건을 조성했기 때문이다. 일본도 후생성과 문부성 두 부처가 일반인과 학생의 자원봉사활동을 재정적, 제도적으로 지원하고 있다.

특히 국가는 재정압박이나 국가적 위기를 맞을 때에 자원봉사활동의 중요성을 인식하여 이를 공공부문 및 재난구조에 활용함으로써 자원봉사가 활성화될 수 있었다. 1980년대 미국의 긴축재정으로 인해 공공재화 및 서비스를 축소할 위기에 처하게 되자, 이를 타개하기 위해 세금을 올리는 대신 자원봉사인력을 공공서비스 전달에 활용하게 되었다(한국사회복지관협회, 1996). 일본은 고베지진이 발생했을 때 이를 신속히 수습하기 위한 자원봉사의 활약이 두드러지자 자원봉사에 대한 국민의 인식이 대 전환을 맞게 되었다. 우리나라에서도 1986년의 아시안게임과 1988년의 올림픽, 그리고 백화점 붕괴, 여객기 추락 등 대형의 사고 시에 자원봉사자들의 활약으로 자원봉사에 대한 국민의 인식이 확산되는 계기가 되었다.

그러나 무엇보다도 미국과 일본에서 자원봉사가 활성화될 수 있었던 것은 국민의 觀心과 자원봉사에 대한 적극적 參與가 있었기 때문이다. 지역사회 문제를 자신의 문제로 인식하고 이를 해결하는 데 젊은층에서 노인까지 전 연령층과 학생, 기업인, 주부, 공무원 등 전직업인이 활발한 참여를 하고 있다. 특히 어려서 자원봉사를 한 학생이 성인이 되어서도 자원봉사자가 될 가능성이 높다는 보고를 토대로 미국에서는 유치원에서부터 대학원에 이르기까지 다양한 학점제도를 적용하여 학생자원봉사활동을 장려하고 있다. 일본에서도 1977년부터 활성화된 학생자원봉사는 1992년부터는 고입 및 대입시 내신에 자원

봉사활동을 반영하기 시작하여 더욱 활성화되어 가고 있다.

이러한 활발한 국민의 참여는 자원봉사에 대한 법적 및 제도적 지원에 의해 가능하였다. 미국은 자원봉사에 대한 單一法을 제정한 유일한 나라로 지역사회의 자원봉사활동을 법적으로 지원하고 있다. 법적으로는 자원봉사자에 대한 경력인정제도나 보상제도 그리고 젊어서 한 자원봉사에 대해 노인이 되었을 때 받을 수 있는 저축제도 등은 자원봉사에 대한 參與率을 증대시키는 역할을 하였다. 일본은 현재 자원봉사 관련법을 추진하고 있는 중이나, 社會福祉事業法을 통해서 국가는 주민의 자원봉사활동에 대해 재정적인 지원을 하고 있다.

자원봉사는 시민의 자발적인 이타적인 행위이지만 이를 조성하고 조직화하는 기구를 통해서 더욱 활성화된다. 이러한 필요를 인식한 미국과 일본은 각각 자원봉사를 전국적으로 총괄할 수 있는 전국센터 및 지역센터를 1970년대 이후 설치하였고, 이 센터를 중심으로 자원봉사자 모집, 배치, 관리와 프로그램 개발 등을 활발하게 실시하였다. 더욱이 미국에서는 공공부문을 조직하는 전국센터인 전국자원봉사연합과 민간부문을 조직하는 전국센터인 촛불재단이 정부지원하에 개별적으로 설립되어 서로 협조적으로 각 영역에서 필요한 자원봉사활동을 지원하고 필요한 영역의 봉사 프로그램을 개발하고 있다. 일본에서는 전국단위의 센터가 1개 있고, 도·도·부·현과 시·구·정·촌 단위에 각각 指定센터를 두고서 서로 유기적인 연관을 갖고서 자원봉사활동을 체계적으로 지원하고 있다. 아울러 센터내에는 자원봉사자를 교육·훈련하고, 관리하며 수요처에 적절하게 배치할 수 있는 전문 담당자인 民生委員을 두어 지역사회의 욕구에 부응하는 봉사를 하고 있다.

현재 우리나라에는 실업자문제, 빈곤문제, 도시노숙자 문제, 등 경제위기로 인해 발생한 사회문제들과 산업화와 도시화로 인한 핵가족 이기주의, 노인문제, 아동양육문제 등이 있다. 이러한 사회문제를 보

다 효율적이고 국가에 지나치게 의존하지 않고 해결할 수 있기 위해서는 우리 사회의 자원인 자원봉사가 활성화되어야 할 것이다. 그러나 아직까지 자원봉사에 대한 인식도가 선진제국보다 낮고, 자원봉사의 지원체계도 형식은 갖추었다고 할 수 있으나 내용면에서는 부실한 실정이다. 그리고 자원봉사를 지원하는 센터들은 전국적으로 총괄하는 전국기구가 없어 선진국과 같은 組織化나 體系化에 장애가 되고 있다. 이러한 문제를 극복하기 위해서는 미국이나 일본과 같이 정부와 지방자치단체가 적극적으로 자원봉사에 대한 지원을 하고, 아울러 법적·제도적 지원, 센터의 효율적 운영, 그리고 전문인력 양성 등 다각도의 전략을 수립해야 할 것이다.

V. 自願奉仕센터와 自願奉仕者の 實態

1. 自願奉仕센터 및 自願奉仕者 實態調査 概要

가. 調査概要

우리나라의 자원봉사자 및 자원봉사센터의 現況을 파악하기 위하여 전국에 설치되어 있는 자원봉사센터와 자원봉사센터에 등록된 자원봉사자 대상으로 실태조사를 실시하였다. 행정자치부, 보건복지부, 문화관광부, 여성특별위원회에 소속된 자원봉사센터들을 모두 파악하여 全數調査를 실시하였고, 독립적으로 운영하고 있는 민간센터들도 조사에 포함시켰다.

1) 調査票 構成

자원봉사센터 및 자원봉사자에 대한 실태조사표는 연구진과 자원봉사 관련 전문가, 자원봉사센터의 실무자, 보건복지부, 행정자치부의 검토와 논의를 거쳐 수정·보완되었으며, 사전조사를 실시하여 응답이 어렵거나 혼동을 주는 일부 문항은 수정하여 최종조사표를 작성하였다.

조사표 총 2종으로 자원봉사센터 실무자를 대상으로 한 것과 자원봉사자를 대상으로 한 것으로 구분된다. 자원봉사센터 조사표의 내용은 센터의 일반현황(설립년도, 소관부처, 타센터 유무여부, 센터 수행업무, 직원현황, 센터 예산조성 등), 자원봉사자 활용실태(자원봉사자 수, 직종, 수요처 배치정도), 자원봉사자 관리(모집, 교육·훈련, 프로그램, 배치와 관리, 타센터와의 지원·연계, 자원봉사자 활용평가, 활용상

애로사항), 자원봉사 수요처 관리(수요처 배치정도 및 개발방법), 자원봉사 활성화방안, 자원봉사 담당자의 인구사회적 특성으로 구성되어 있다(表 V-1 참조).

〈表 V-1〉 自願奉仕센터 實態調査의 構成內容

구 분	내 용
센터 일반현황	설립년도, 소관부처, 운영형태, 운영근거 유무, 타센터 설치정도, 담당업무, 직원·시설현황, 검직유무, 인력 충분정도, 예산현황 및 조성방법, 예산의 충분성
자 원 봉 사 자 활용실태	등록된 봉사자수, 주요직종, 수요처 배치 정도, 인력의 충분정도, 충분·부족정도에 따른 대처방법
봉사자 관리	모집, 교육·훈련, 배치·관리, 외부 센터·기관의 지원 및 연계, 활용평가, 활용상 애로사항
봉사자 수요처 관리	수요처 배치유무, 개발방법 및 정도, 개발상 어려운 점, 개발을 위한 기관들의 연합에 대한 의견
자원봉사 활성화 방안	예산지원(필요성, 필요 분야, 부담주체), 보상의 필요성, 관리자의 역할 및 힘든 점, 관리자의 교육·훈련의 필요성, 타센터와의 연계·협력 정도, 통합관리체계에 대한 의견, 자원봉사자 및 센터에 대한 정부의 지원 필요사항, 활성화 방안
인구사회학적 특성	성별, 연령, 학력, 전공, 근무기간, 직급

자원봉사자 조사표의 내용은 자원봉사 활동현황(활동분야·기관, 참여기간, 참여경로, 지속도, 활동희망분야 등), 자원봉사센터 관련 문항(인지도, 참여도, 센터에 대한 만족도, 봉사관련 교육, 수요처와 연결 등), 자원봉사자의 인구사회학적 특성 등으로 구성되어 있다(表 V-2 참조).

〈表 V-2〉 自願奉仕者 實態調査의 構成內容

구 분	내 용
인구사회학적 특성	성별, 결혼상태, 연령, 학력, 종교, 직업, 가구총수입
자원봉사 활동현황	자원봉사활동 참여분야, 주요 활동기관 및 시설, 단체, 참여동기, 참여기간, 지속정도, 1회평균 참여시간, 자원봉사활동 내용 및 활동 만족도, 희망활동 분야 및 활동기관, 보상에 대한 의견, 희망하는 보상내용
자원봉사센터 관련사항	등록경위, 인지도, 만족도, 센터내 동아리 소속여부, 교육실시 여부 및 필요성, 가장 필요한 교육내용, 수요처와의 연결정도 및 충분성, 활동결과에 대한 평가, 활동 활성화방안

2) 調査期間 및 方法

조사표의 보완·수정을 위한 事前調査는 8월 21일부터 22일까지 실시하였으며, 本 調査는 1998년 9월 7일부터 9월 24일까지 18일간 실시하였다. 조사방법으로 구조화된 설문지를 이용한 우편조사를 사용하였다. 郵便調査의 회수율이 낮다는 점을 감안하여 전화로 발송을 확인하고 반송을 전화로 독려하였다.

3) 調査節次

일차적으로 전국의 자원봉사센터명단을 각 부처의 자원봉사담당자들로부터 입수하여 각 센터들의 주소와 연락처를 파악하여 센터의 목록을 작성하였다. 이 외에 민간에게 위탁된 자원봉사센터에 대해서도 센터목록을 입수하여 전국에 있는 전체 센터에 대한 목록을 작성하였다(表 V-3 참조). 작성된 조사대상 센터목록을 바탕으로 조사표를 우송한 후, 개별적으로 확인전화를 하였으며, 회수된 조사표 가운데 응답이 누락되었거나 부실하게 기재된 경우 전화로 확인·보완하였다.

〈表 V-3〉 自願奉仕센터의 地域別 分布

지역	센터수	지역	센터수
서울	61	강원	24
부산	38	충북	14
대구	15	충남	19
인천	16	전북	18
광주	10	전남	30
대전	15	경북	28
울산	8	경남	28
경기	63	제주	8
계		395	

나. 實態調査 對象 센터 및 自願奉仕者の 選定

조사는 자원봉사센터의 실무자와 각 자원봉사센터에 등록된 자원봉사자를 대상으로 실시하였는데, 자원봉사센터에 대한 실태조사의 경우 전국에 설치되어 있는 부처별 전체 자원봉사센터와 민간이 운영하는 자원봉사센터 전체를 조사대상으로 하였다. 따라서 본 조사는 기존에 실시되었던 자원봉사자들에 대한 실태조사 및 특정 지역의 자원봉사 기관들에 대한 실태조사에 비해 최초로 전국의 각 부처별 자원봉사센터 全數를 조사하였다는 점에서 의의가 있다.

각 부처별로 입수된 전국 자원봉사센터 수는 행정자치부 소속 자원봉사센터의 경우 71곳, 보건복지부 소속 자원봉사정보안내센터 경우 16곳, 문화관광부 소속의 청소년자원봉사센터의 경우 16곳, 그리고 여성특별위원회 소속의 여성자원활동센터의 경우 261곳으로 전체가 364곳이었고, 이 외 민간이 운영하는 자원봉사센터는 31곳으로 정부와 민간이 운영하는 자원봉사센터 395곳의 자원봉사센터가 조사대상 센터였다. 본 조사는 조사대상 센터의 자원봉사담당 실무자가 작성하도록 하였다.

자원봉사자 실태조사의 대상은 조사대상 센터인 395곳에 등록된 자원봉사자 각 3인으로 총 1,185명이다. 조사대상 자원봉사자는 자원봉사센터의 담당 실무자에게 선정을 의뢰하였는데, 특히 각 센터의 대표가 될 수 있는 봉사자 3인에 대한 조사 추천에 대한 협조를 요청하여 봉사자에 대한 추출과 조사가 실시되었다. 따라서 본 조사에서는 실무자들의 봉사자 선정상의 주관이 개입된 한계를 갖고 있음을 밝히는 바이다.

다. 調査票 回收率

회수된 조사표는 자원봉사센터의 경우 총 395개 센터 중 259개 센터로 65.6%의 완료율을 보였고, 자원봉사자의 경우는 총 1,185명 중 719명으로 60.6%의 완료율을 보였다(表 V-4 참조). 조사결과 행정자치부 소속의 센터와 여성특별위원회 소속 센터가 합병된 곳이 많아 조사완료율을 낮추는 결과를 보였으나, 일반 郵便調査의 평균 회수율이 60%인 점을 감안할 때 본 조사는 약간 높은 회수율을 보이고 있음을 알 수 있다.

조사된 센터들의 각 부처별 회수율을 보면, 다른 부처에 비해 센터 설치 정도가 낮았던 문화관광부와 보건복지부 소속 센터들이 각각 100%와 81%씩으로 나타나 가장 높은 회수율을 보였고, 민간센터의 회수율은 35.5%로 가장 낮았다(表 V-5 참조).

〈表 V-4〉 自願奉仕센터 및 自願奉仕者 調査結果

(단위: 명, %)

구 분	계	보건 복지부	행정 자치부	문화 관광부	정무 제2실	민간
		자원봉사 정보안내 센터	자원봉 사센터	청소년 자원봉 사센터	여성자 원활동 센터	자원 봉사 센터
자원봉사센터	395	16	71	16	261	31
조사완료	259	13	48	16	171	11
미회수	136	3	23	0	90	20
완료율(%)	65.6	81.3	67.6	100.0	65.5	35.5
자원봉사자	1,185	48	213	48	783	93
조사완료	719	31	129	46	482	31
미회수	466	17	84	2	301	62
완료율(%)	60.6	64.6	60.5	95.8	61.5	33.3

〈表 V-5〉 部處別 調査票 回收率

(단위: %, 개소)

	행정 자치부	보건 복지부	문화 관광부	여성특별 위원회	민간	전체
센터수	71	16	16	261	31	395
회수율	67.6(48)	81.3(13)	100.0(16)	65.5(171)	35.5(11)	65.5(259)

조사된 센터들은 75.7%가 市地域에 분포되어 있어, 우리나라는 시 지역 중심의 자원봉사센터가 되고 있음을 알 수 있다(表 V-6 참조). 그러나 자원봉사활동은 범국민적 차원에서 이루어져야 하는 만큼 시 지역에 편중됨이 없이 郡地域에 대해서도 동일한 관심을 가지고 지역적 차별없이 일정 기준에 따라 설치가 되어야 할 것이다.

〈表 V-6〉 自願奉仕센터의 市·郡別 分布

(단위: 개소, %)

지역	빈도	비율
시(市)	196	75.7
군(郡)	63	24.3
계	259	100.0

2. 自願奉仕센터 調査結果

가. 實務者の 特性

1) 自願奉仕센터 實務者の 人口社會學的 特性

자원봉사센터에서 근무하고 있는 실무자의 인구사회학적 배경에 대해서 살펴보면, 자원봉사센터의 실무자의 性別 分布는 여자가 남자에 비해 훨씬 많은 것으로 조사되었다(남자: 18.4%, 여자: 81.4%). 이는 사회복지분야의 종사자가 여성이 많은 추세와 비슷함을 알 수 있다. 연령별로는 30대와 40대가 가장 많아 거의 70%를 차지하고 있고 평균연령은 36세 정도이었다(表 V-7 참조).

學歷에 있어서는 과반수를 넘는 57%가 대졸이고 전문대졸은 11.2%로 소수로 나타났다. 고졸의 실무자도 28%나 되어 자원봉사 담당자들의 전문성에 있어서 한계가 있음을 시사한다. 응답자 職級은 대부분(74.5%)은 평직원으로서 자원봉사센터의 일을 담당하고 있다. 중간관리자의 경우는 17.3%가 되는 것으로 조사되었다(表 V-7 참조).

〈表 V-7〉 自願奉仕센터 實務者 特性

(단위: 명, %)			
분 류	구 분	빈 도	백 분 율
성 별 (n=258)	남 자	48	18.6
	여 자	210	81.4
연 령 (n=258) (평균: 36세)	20 ~ 29	62	23.9
	30 ~ 39	112	43.2
	40 ~ 49	68	26.3
	50 ~ 59	15	5.8
	60세 이상	2	0.8
학 력 (n=258)	고 졸	73	28.3
	전문대졸	29	11.2
	대 졸	147	57.0
	기 타	9	3.5
직 급 (n=255)	기 관 장	1	0.4
	중간관리자	44	17.3
	평 직 원	190	74.5
	기 타	20	7.8

2) 自願奉仕센터 實務者の 專攻

대학을 졸업한 실무자들의 전공을 살펴 본 결과가 <表 V-8>에 제시되었다. 전체적으로 보면 사회복지학을 전공한 실무자는 47.6%로 과반수에 못 미치고 있었고, 인문사회과학 분야의 전공자는 38.5%, 자연과학 분야의 전공자는 14%이었다. 부처별로는 보건복지부 산하 센터의 실무자의 경우가 사회복지를 전공한 경우가 가장 많았고, 그 다음이 여성특별위원회, 행정자치부의 순이었다. 문화관광부나 민간의 경우는 사회복지를 전공한 실무자가 소수인 것으로 나타났다. 전반적으로 사회복지사를 채용하게 되어 있는 보건복지부 산하의 한국사회복지협의회 산하의 센터를 제외하고는 자원봉사를 전문적으로 담당할 수 있는 實務者の 비중이 상당히 낮음을 알 수 있다. 이는 자원봉사

가 보다 활성화되기 위해서는 專門人力이 확보될 필요가 있음을 시사한다.

〈表 V-8〉 實務者 專攻

(단위: %, 명)

전 공	행정 자치부	보건 복지부	문화 관광부	여성특별 위원회	민간	전체
사회복지	34.6	84.6	27.3	50.0	28.6	47.6
인문사회과학	46.2	15.4	72.7	33.7	57.1	38.5
자연과학	19.2	-	-	16.3	14.3	14.0
계	100.0 (26)	100.0 (13)	100.0 (11)	100.0 (86)	100.0 (7)	100.0 (143)

3) 實務者의 勤務期間

실무자의 근무기간은 평균 3.8년이고 부처별로는 센터의 역사가 가장 긴 여성특별위원회의 실무자가 평균 근무연수가 가장 긴 4.4년으로 나타났고 보건복지부는 3.8년, 문화관광부는 2.4년으로 나타났다(表 V-9 참조).

행정자치부와 민간에서 근무하고 있는 실무자의 평균 근무연수는 상대적으로 타부서에 비해서 짧았다(각 1.8년). 이는 센터들이 설립된 지가 얼마 안되어 실무진들이 최근 1~2년사이에 담당부서로 배치된 데 기인한다. 조사대상 실무자는 최소한 근무연수가 1년 이상을 모두 넘었다(表 V-9 참조).

〈表 V-9〉 部處別 實務者 勤務期間

(단위: %, 년, 명)

근무기간	행정 자치부	보건 복지부	문화 관광부	여성특별 위원회	민간	전체
1~2년 미만	68.4	40.0	30.0	15.8	66.7	27.0
2~3년 미만	21.1	10.0	50.0	16.8	33.3	19.7
3~4년 미만	5.3	-	10.0	20.0	-	15.3
4년 이상	5.3	50.0	10.0	47.4	-	38.0
평균 근무기간	1.8	3.9	2.4	4.4	1.8	3.8
계	100.0 (19)	100.0 (10)	100.0 (10)	100.0 (95)	100.0 (3)	100.0 (137)

나. 센터의 一般現況

1) 센터의 設立年度

자원봉사센터들의 設立年度를 보면 전반적으로 1995년 이후부터 설치가 활발히 진행되었음을 알 수 있는데, 이는 그 이전부터 설치되었던 보건복지부와 여성특별위원회 소속 센터 이외에 행정자치부와 문화관광부 그리고 민간의 센터들이 많이 설립되기 시작했기 때문으로 볼 수 있다 (表 V-10 참조).

특히 1997년도에 가장 높은 설치율을 보였다. 이 외에도 1991년에 11.4%의 높은 설치율을 보였는데, 이는 보건복지부와 여성특별위원회 소속 센터들이 가장 활발히 설치되는 시기였기 때문으로 볼 수 있다.

〈表 V-10〉 部處別 自願奉仕센터의 設立年度

(단위: %, 개소)

	행정 자치부	보건 복지부	문화 관광부	여성특별 위원회	민간	전체
1990년 이전	-	15.4	-	25.7	10.0	18.0
1991년	-	46.2	-	13.7	-	11.4
1992년	-	15.4	-	10.7	-	7.8
1993년	-	-	-	9.5	-	6.3
1994년	-	-	-	7.7	-	5.1
1995년	4.2	-	-	13.7	-	10.6
1996년	25.0	15.4	37.5	7.7	30.0	14.1
1997년	66.7	7.6	56.2	7.7	10.0	22.0
1998년 이후	4.2	-	6.3	3.6	30.0	4.7
계	100.0 (48)	100.0 (13)	100.0 (16)	100.0 (168)	100.0 (10)	100.0 (255)

2) 센터의 所管 部處

현재 自願奉仕 業務를 담당하고 있는 부처는 행정자치부, 보건복지부, 문화관광부, 여성특별위원회 등으로 조사된 자원봉사센터들의 所管部處別 分布는 여성특별위원회의 여성자원활동센터가 전체의 66.0%로 가장 많았고, 다음으로 행정자치부 소관의 자원봉사센터(18.5%) 그리고 문화관광부 소관의 청소년자원활동센터(6.2%)의 순으로 많았다(表 V-11 참조).

이는 부처별 설치개소수가 절대적으로 많았던 순서와 동일하게 나타난 것으로 현 설치실태를 그대로 반영한 것으로 볼 수 있다.

〈表 V-11〉 自願奉仕센터의 所管 部處

(단위: 개소, %)

	빈도	비율
자원봉사센터(행정자치부)	48	18.5
자원봉사정보안내센터(보건복지부)	13	5.0
청소년자원봉사센터(문화관광부)	16	6.2
여성자원활동센터(여성특별위원회)	171	66.0
기 타(민간)	11	4.2
계	259	100.0

3) 센터의 運營形態

일반적으로 센터의 運營形態는 직영과 민간위탁의 형태로 구분될 수 있는데, 直營形態로 운영하는 경우 자원봉사관리자가 별로 없다는 점이 문제이고, 民間委託의 형태로 운영하는 경우는 위탁기관 선정상의 문제와 평가의 문제가 제기된다.

조사결과에 의하면 자원봉사센터들의 운영형태는 전반적으로 市·郡·區 直營의 형태가 65.5%로 반 이상을 차지하였고, 다음으로 民間法人委託(18.5%), 廣域市·都 直營形態(7.3%)의 순으로 나타났다.

이를 각 부처별로 보면 행정자치부, 여성특별위원회, 민간의 경우 시·군·구직영의 형태가, 보건복지부, 문화관광부의 경우는 민간법인 위탁의 형태가 가장 많은 것으로 나타나, 비교적 설치 개소수가 많은 부처들이 시·군·구 직영의 형태로 운영하고 있는 것으로 볼 수 있다. 특히 설치개소수가 가장 많았던 여성특별위원회의 경우 시·군·구직영의 형태가 83%나 되고 있다(表 V-12 참조). 앞으로의 자원봉사센터 운영형태는 민간위탁 중심으로 진행되는 것이 바람직할 것이다.

〈表 V-12〉 自願奉仕센터들의 運營形態

(단위: %, 개소)

	행정 자치부	보건 복지부	문화 관광부	여성특별 위원회	민간	전체
광역시·도직영	4.2	-	6.3	9.4	-	7.3
시·군·구직영	47.9	-	-	83.0	45.5	65.6
민간법인위탁	37.5	69.2	81.3	2.3	36.4	18.5
독립운영	-	7.7	-	1.8	-	1.5
기 타	10.4	23.1	12.5	3.5	18.2	6.9
계	100.0 (48)	100.0 (13)	100.0 (16)	100.0 (171)	100.0 (4.2)	100.0 (259)

4) 센터의 運營根據

센터의 運營根據 마련을 위한 관련 법이 제정되지 못한 상황에서 자체적으로 운영근거를 마련한다는 것은 현실적으로 어려운 일이다. 그러나 운영근거가 없어서 센터가 겪고 있는 어려움 또한 너무 많다.

조사결과에 의하면 전체 센터의 63.7%가 운영근거가 없는 것으로 나타났다. 그러나 부처별로 볼 때(表 V-13 참조) 비교적 최근에 설치되고 개소수가 적은 문화관광부와 보건복지부 소속 센터가 각각 75.0%와 93.8%의 수준으로 운영근거를 마련하고 있는 것으로 나타났고, 그 이외의 부처들은 거의 70% 이상이 운영근거가 없는 것으로 나타나 부처별로 차이가 심하고 많은 센터들이 운영상 어려움을 가지고 있을 것으로 추정된다.

〈表 V-13〉 部處別 自願奉仕센터들의 運營根據 有無

(단위: %, 개소)

	행정 자치부	보건 복지부	문화 관광부	여성특별 위원회	민간	전체
있다	29.2	75.0	93.8	31.4	18.2	36.3
없다	70.8	25.0	6.3	68.6	81.8	63.7
계	100.0 (48)	100.0 (12)	100.0 (16)	100.0 (169)	100.0 (11)	100.0 (256)

전체 자원봉사센터의 60% 이상이 운영근거가 없는 현실에서 센터들이 겪고 있는 어려움으로는 자체예산을 편성할 수 없다는 것이 가장 많았고(35.6%), 다음으로 자율적 운영의 어려움(31.1%)과 자원봉사자 보호의 어려움(23.1%)을 들었다(表 V-14 참조). 따라서 센터의 위치를 확고히 하고 運營의 活性化를 위해서는 운영근거가 반드시 마련되어야 할 것이다. 그러한 의미에서 「自願奉仕活動支援法」은 이에 대한 근거법으로서 빠른 시일내에 제정되어야 할 것이다.

〈表 V-14〉 自願奉仕센터들의 運營根據가 없어 어려운 點(중복응답)
(단위: 개소, %)

	빈도	비율
자율적 운영이 어려움	82	31.1
자체예산의 편성권 없음	94	35.6
자원봉사자 보호에 어려움 있음	61	23.1
어려움 없음	16	6.1
기 타	11	4.2

5) 他部處 自願奉仕센터의 設置 程度

각 센터가 설치되어 있는 地域社會에 타부처 소속의 자원봉사센터가 설치되어 있는가에 대해서는 전체 응답 센터의 57.4%가 설치되어 있다고 하였다(表 V-15 참조). 특히 비교적 설치된 곳이 적은 보건복지부와 문화관광부 소속 센터들의 경우 90% 이상이 타부처 소속 센터들과 같은 지역에 많이 설치되어 있는 것으로 나타났는데, 이는 센터들이 대도시지역 중심으로 설치되었기 때문으로 볼 수 있다.

〈表 V-15〉 他部處의 自願奉仕센터 設置有無

(단위: %, 개소)

	행정 자치부	보건 복지부	문화 관광부	여성특별 위원회	민간	전체
있다	41.7	92.3	100.0	56.1	40.0	57.4
없다	58.3	7.7	-	43.9	60.0	42.6
계	100.0 (48)	100.0 (13)	100.0 (16)	100.0 (171)	100.0 (10)	100.0 (258)

이러한 결과는 지역사회에 입장에서 볼 때 다수의 다양한 센터가 존재하고 있는 것으로, 특히 광역시의 경우는 4개 부처 소속 센터들이 모두 설치되어 있는 경우가 발생하게 된다.

타부처 소속의 자원봉사센터가 같은 지역사회에 설치되어 있다고 응답한 센터들의 경우, 전체 평균 설치개소수는 3.2개소로 나타났다(表 V-16 참조). 타부처 소속 센터의 설치정도가 비교적 높았던 보건복지부와 문화관광부 소속 센터의 경우 각각 평균 설치개소수보다 높은 5개소 이상씩의 센터가 설치되어 있었다. 이와 같이 설치가 지역적으로 편중되는 경우 각 센터업무의 獨自性和 專門性を 살리기 어렵다는 문제가 생긴다.

〈表 V-16〉 他部處의 自願奉仕센터 平均 設置開所數

(단위: %, 개소)

	행정 자치부	보건 복지부	문화 관광부	여성특별 위원회	민간	전체
평균 개소	4.2	5.4	5.6	2.5	1.0	3.2(130)

지역사회내 설치된 센터간의 관계에 대해서는 전체 센터의 46.3%가 협력적이라고 한 반면, 49.0%가 관계가 없거나 비협력적인 관계라고

하여 센터간 連繫體系가 제대로 구축되어 있지 않은 것으로 볼 수 있다(表 V-17 참조). 특히, 민간센터의 경우는 75%가 비협력적이거나 상호관계가 없다고 응답하여 부처 소속 센터와 민간센터가 대조적인 응답을 보였다.

〈表 V-17〉 他部處 自願奉仕센터들과의 關係

(단위: %, 명)

	행정 자치부	보건 복지부	문화 관광부	여성특별 위원회	민간	전체
협력적인 관계	47.4	50.0	50.0	45.8	25.0	46.3
비협력적 관계	26.3	25.0	18.8	11.5	50.0	16.3
상호 관계없음	21.1	16.7	31.3	37.5	25.0	32.7
기 타	5.3	8.3	-	5.2	-	4.8
계	100.0 (19)	100.0 (12)	100.0 (16)	100.0 (96)	100.0 (4)	100.0 (147)

〈表 V-18〉 他部處 自願奉仕센터들과 非協力的인 理由

(단위: 개소, %)

	빈도	비율
수요처를 중심으로 경쟁적 관계이므로	2	7.7
봉사자 확보하는 데 경쟁적 관계이므로	4	15.4
예산 편성시 경쟁적 관계이므로	1	3.8
부처간 관계가 비협조적이므로	17	65.4
기 타	2	7.7
전 체	26	100.0

타부처 소속 센터들과의 관계가 비협력적인 이유는 부처간 관계가 비협조적이고, 봉사자 확보시 그리고 수요처를 중심으로 경쟁적 관계이기 때문이었다(表 V-18 참조). 센터간에 연계체계가 구축되면 自願奉仕運動의 효과도 더욱 커질 수 있는데 이것이 제대로 이루어지지

못하고 있는 실정이며, 지방자치단체내 담당부서도 달라 공식적인 협조가 되지 않고 있다. 이러한 기본적인 연계체계가 구축되어 있지 않아 민간기관, 기업 등과의 협력도 活性化되지 못하고 있는 실정이다 (김성경, 1998).

6) 該當 센터에서 擔當하지 않는 業務

자원봉사센터는 지역의 자원봉사활동 활성화를 위해 자원봉사자 모집, 자원봉사자 교육, 수요처와의 연결, 각종 프로그램 개발 및 보급 등 일련의 업무들을 수행하도록 되어 있다. 그러나 본 조사 결과에 의하면 <表 V-19>에서 볼 수 있듯이 전반적으로 자원봉사 관리자에 대한 교육과 지역실태조사 실시, 자원봉사정보망 구축 등의 업무를 수행하지 못하고 있는 것으로 나타났다.

〈表 V-19〉 部處別 該當 센터에서 擔當하지 않는 業務(중복응답)
(단위: %, 개소)

	행정 자치부	보건 복지부	문화 관광부	여성특별 위원회	민간	전체
수요처 개발·연결·배치	-	14.3	-	12.1	20.0	9.7
프로그램 개발·관리	7.5	-	-	37.6	20.0	28.2
봉사자 홍보·모집· 교육·배치	10.0	-	7.7	28.7	30.0	23.3
봉사 관리자 교육	75.0	57.1	46.2	73.2	70.0	71.4
자원봉사전달체계 확립	7.5	14.3	15.4	21.0	50.0	19.4
지역주민의 자원봉사의식 고취	5.0	14.3	61.5	11.5	20.0	13.7
자원봉사 정보망구축	67.5	-	15.4	57.3	30.0	53.7
봉사를 통한 개인 능력발휘기회 제공	12.5	14.3	61.5	13.4	-	15.4
지역실태조사 실시	45.0	42.9	46.2	63.7	70.0	59.0

이러한 결과는 각 센터들의 운영근거가 아직 마련되어 있지 못해 전반으로 豫算과 專門人力이 부족하기 때문에 나타난 결과라고 볼 수 있다. 부처별로 볼 때도 모든 부처의 센터들이 管理者에 대한 교육을 실시하지 못하고 있다고 응답한 경우가 가장 많았다.

그러나 행정자치부, 문화관광부, 보건복지부 소속 센터의 경우는 수요처의 개발, 연결, 배치업무, 프로그램 개발 및 관리, 봉사자 홍보·모집·교육·배치업무를 공통적으로 거의 모두 수행하고 있었다. 특히 보건복지부 소속 센터의 경우는 타센터와 다르게 정보망 구축을 100% 다 하고 있어 타 부처와 差別化된 業務를 수행하고 있음을 알 수 있다.

7) 自願奉仕者 育成關聯 該當 센터에서의 遂行業務

자원봉사자 育성과 관련하여 센터에서 수행하고 있는 업무는 무엇인가에 대해서는 센터 전반적으로 자원봉사활동 희망자 모집·홍보 활동을 가장 많이 하고 있는 것으로 나타났다. 다음으로 봉사활동 희망자들의 활용기관에 소개·배치업무, 봉사활동자의 기초교육 및 재교육 훈련업무, 활동희망자 접수 및 예비교육업무를 순으로 많이 수행하고 있는 것으로 나타났다(表 V-20 참조).

반면에 봉사활동 중 발생한 사고에 대한 보장업무를 가장 수행하지 못하고 있는 것으로 나타났는데, 이는 이를 수행할 수 있는 법적 근거가 없기 때문으로 봉사자들의 보상욕구 충족을 위해서는 빠른 시일 내에 관련 법이 마련되어야 할 것이다.

부처별로 수행하는 업무들을 볼 때 모든 부처 소속 센터들이 자원봉사자 모집·홍보업무를 가장 많이 수행하고 있었다. 특히 보건복지부와 문화관광부 소속 센터의 경우 활동희망자 접수·예비교육, 기초교육·재교육훈련, 활용기관 배치업무를 모두 다 수행하고 있어 타부처 소속 센터와 다르게 봉사자들의 專門的인 活動을 지원해 줄 수 있

는 豫備教育과 再教育을 중시하고 있음을 알 수 있다.

〈表 V-20〉 部處別 奉仕者 育成關聯 센터 遂行業務(중복응답)

(단위: %, 개소)

	행정 자치부	보건 복지부	문화 관광부	여성특별 위원회	민간	전체
자원봉사활동 희망자 모집·홍보	100.0	100.0	100.0	95.9	88.9	96.9 (249)
활동희망자 접수 및 예비교육	83.3	100.0	100.0	65.5	55.6	72.4 (186)
기초교육, 재교육	66.7	100.0	100.0	71.9	44.4	73.2 (188)
활용기관에 소개 (배치)	95.8	100.0	100.0	80.7	66.7	85.2 (219)
활동원을 위한 정기적 상담·지도	47.9	61.5	81.3	49.1	44.4	51.4 (132)
활동원의 정기적 소집단 육성·지도	58.3	76.9	81.3	55.6	33.3	58.0 (149)
활동원을 위한 프로그램개발·보급	60.4	69.2	93.8	36.8	66.7	47.5 (122)
지역사회의 자료 와 정보제공	66.7	76.9	75.0	49.1	44.4	55.3 (142)
활동 중 발생한 사고에 대한 보장	6.3	-	25.0	5.3	11.1	6.6 (17)
기 타	4.2	7.7	-	1.2	-	1.9 (5)

8) 職員 現況

센터의 人力은 일반적으로 소장, 간부, 직원으로 구성되는데, 이를 총전담직원, 소장, 간부, 직원, 자격증 소유직원으로 나누어 살펴보았다. 전체적으로 總全擔職員의 수는 평균 3.2명이고, 이 중 所長은 평균 1명, 幹部는 평균 1.3명, 職員은 평균 1.8명으로 나타났다(表 V-21 참조). 그리고 센터의 직원들 중에서 社會福祉士 資格證 소유자수는

평균 1.6명으로 나타나 총직원의 50%가 자격증을 소유한 것으로 볼 수 있다.

부처별로 볼 때, 문화관광부 소속센터와 민간센터의 경우 총 전담 직원수가 5명 이상으로 가장 많았고, 보건복지부와 여성특별위원회소속 센터가 2명 정도로 가장 적었다. 소장의 경우 모든 부처가 1명씩 이었고, 간부와 직원수는 문화관광부 소속 센터가 각각 1.7명과 3.4명으로 가장 많았다. 그리고 직원 중 사회복지사 자격증 소유자수는 보건복지부 소속의 센터가 2.2명으로 가장 많았는데, 이는 총직원수가 2.5명이라는 점을 감안할 때 총직원의 88%가 자격증을 소유한 것으로 써 타부처 소속 센터에 비해 보다는 專門性을 가진 인력으로 구성되어 있는 것으로 볼 수 있다.

〈表 V-21〉 部處別 센터의 平均 職員現況

(단위: 개소, %)

	행정 자치부	보건 복지부	문화 관광부	여성특별 위원회	민간	전체
총전담직원(n=254)	3.4	2.5	5.9	2.7	5.5	3.2
소장	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
간부	1.4	1.0	1.7	1.3	1.2	1.3
직원	2.0	1.8	3.4	1.5	2.3	1.8
자격증소유자	1.6	2.2	2.0	1.4	1.7	1.6

9) 所長の 兼職 有無

각 부처별 센터의 所長은 각각 1명씩인데, 이들의 兼職有無를 알아본 결과 전반적으로 72.2%의 소장들이 겸직을 하고 있는 것으로 나타났다(表 V-22 참조). 특히 보건복지부 소속 센터들의 경우 소장 100%가 겸직을 하고는 것으로 나타났고 그 외 부처의 경우도 70% 이상이 겸직을 하고 있어 소장업무만을 고유업무로서 전담하지 못하고 있는

실정이다. 다만 행정자치부의 경우만이 48.5%의 소장들이 겸직을 하지 않고 있었다.

〈表 V-22〉 部處別 센터 所長의 兼職 有無

(단위: %, 개소)

	행정 자치부	보건 복지부	문화 관광부	여성특별 위원회	민간	전체
겸직함	51.5	100.0	75.0	77.8	83.3	72.2
겸직 안함	48.5	-	25.0	22.2	16.7	27.8
계	100.0 (33)	100.0 (6)	100.0 (16)	100.0 (72)	100.0 (6)	100.0 (133)

10) 센터 職員들의 兼職 有無

전체 평균 1.8명으로 나타난 센터 職員들의 경우도 전체 직원의 60.5%가 兼職을 하고 있는 것으로 나타났다(表 V-23 참조). 특히 여성특별위원회, 보건복지부 소속 센터의 직원들이 가장 많이 겸직을 하고 있는 것으로 나타난 반면 문화관광부 소속 센터와 행정자치부 소속센터의 직원들이 겸직을 하고 있지 않은 것으로 나타나 타부처에 비해 행정자치부 소속 센터들의 소장과 직원들이 비교적 겸직을 하지 않고 있었고, 보건복지부 소속 센터의 경우는 오히려 겸직정도가 높았다. 대체적으로 소장보다는 직원의 겸직정도가 낮았다.

〈表 V-23〉 部處別 센터 職員들의 兼職 有無

(단위: %, 명)

	행정 자치부	보건 복지부	문화 관광부	여성특별 위원회	민간	전체
겸직함	23.4	69.2	6.3	75.9	54.5	60.5
겸직 안함	76.6	30.8	93.8	24.1	45.5	39.5
계	100.0 (47)	100.0 (13)	100.0 (16)	100.0 (166)	100.0 (11)	100.0 (253)

11) 센터 人力の 充分程度

자원봉사센터 人力の 充分程度에 대해서는 전반적으로 60.7%가 부족하거나 매우 부족하다고 응답하였다(表 V-24 참조).

부처별로 볼 때도 보건복지부 소속 센터들 모두가 인력이 부족하다고 응답하였고, 다음으로 문화관광부(75.1%), 행정자치부(68.7%) 소속 센터의 순으로 인력이 부족하다고 하였다. 여성특별위원회 소속 센터도 과반수가 넘는 54.8%가 인력이 부족하다고 하여 타부처에 비해서 상대적으로 낮은 인력부족을 지적하고 있으나, 전체적으로 모든 센터에서 人力の 不足을 겪고 있음을 알 수 있다.

이러한 인력부족의 문제는 兼務를 하게 되는 결과로 나타나 전문적이고 집중적인 업무수행을 어렵게 한다. 특히 센터는 인력부족으로 관리자에 대한 교육, 지역실태조사의 실시, 자원봉사정보망 구축 등의 전문업무수행을 수행하기에는 역부족 상태에 있는 것이다(表 V-19 참조).

〈表 V-24〉 部處別 센터 人力の 充分程度

(단위: %, 개소)

	행정 자치부	보건 복지부	문화 관광부	여성특별 위원회	민간	전체
매우 충분	-	-	-	1.2	-	0.8
충분	14.6	-	12.5	16.3	-	14.2
보통	16.7	-	12.5	27.7	54.5	24.4
부족	35.4	61.5	68.8	35.5	45.5	39.4
매우 부족	33.3	38.5	6.3	19.3	-	21.3
계	100.0 (48)	100.0 (13)	100.0 (16)	100.0 (166)	100.0 (11)	100.0 (254)

12) 센터 長의 自願奉仕活動 必要性에 대한 認知度

지역사회내 센터 소장들의 자원봉사활동 必要性에 대한 認知度 및 意志는 자원봉사활동 및 센터를 활성화시키는 데 매우 중요하게 작용한다. 그러므로 센터의 실무자인 소장들이 자원봉사활동의 필요성을 인지하는 것은 자원봉사의 활성화에 중요한 영향을 미친다. 이러한 측면에서 볼 때, 본 조사에서 전체 소장들의 83.0%가 자원봉사활동이 필요하다고 인지하고 있는 것으로 나타나 다행스럽게 여겨진다(表 V-25 참조).

부처별로도 모든 부처의 센터 소장들은 많은 필요성을 느끼고 있었다. 특히 문화관광부 소속 센터의 경우 소장들의 100%가 자원봉사활동의 필요성을 인지하고 있었다.

〈表 V-25〉 部處別 센터長의 自願奉仕活動에 대한 認知度
(단위: %, 개소)

	행정 자치부	보건 복지부	문화 관광부	여성특별 위원회	민간	전체
매우 필요	53.2	76.9	75.0	45.5	81.8	52.0
필요	31.9	15.4	25.0	33.9	9.1	31.0
보통	10.6	7.7	-	15.8	-	12.7
불필요	4.3	-	-	4.2	9.1	4.0
전혀 불필요	-	-	-	0.6	-	0.4
계	100.0 (47)	100.0 (13)	100.0 (16)	100.0 (165)	100.0 (11)	100.0 (252)

13) 센터의 規模

자원봉사센터의 規模는 전체적으로 평균 392.7m²인 것으로 나타났다. 부처별로 보면, 보건복지부 소속 센터가 619.2m²로 규모가 가장 컸고, 다음으로 여성특별위원회, 문화관광부 소속 센터의 순으로 규모가 컸다(表 V-26 참조). 그러나 행정자치부와 민간센터의 경우는 평균

규모보다 훨씬 적은 규모여서 부처별로도 큰 차이를 보이고 있음을 알 수 있다.

〈表 V-26〉 部處別 센터의 平均 規模

(단위: m²)

	행정 자치부	보건 복지부	문화 관광부	여성특별 위원회	민간	전체
평균 규모(n=119)	59.1	619.2	294.5	558.1	27.3	392.7

14) 센터의 所有形態

자원봉사센터들의 소유형태는 전반적으로 公共建物を 사용하는 경우가 67.7%로 가장 많았고, 다음으로 賃貸, 自體建物を 10% 수준에서 사용하고 있어, 거의 모든 센터들이 공공건물을 가장 많이 사용하고 있는 것으로 나타났다(表 V-27 참조). 비교적 최근에 많이 설치된 보건복지부와 문화관광부 소속 센터들은 50% 이상이 공공건물 사용보다 건물을 임대해서 사용하는 것이 많은 것으로 나타났다.

〈表 V-27〉 部處別 센터의 所有形態

(단위: %, 명)

	행정 자치부	보건 복지부	문화 관광부	여성특별 위원회	민간	전체
자체 건물	14.6	7.7	12.5	15.5	11.1	14.6
임대	27.1	69.2	50.0	4.2	22.2	15.4
공공건물 사용	56.3	15.4	31.3	78.6	66.7	67.7
기타	2.1	7.7	6.3	1.8	-	2.4
계	100.0 (48)	100.0 (13)	100.0 (16)	100.0 (168)	100.0 (9)	100.0 (254)

15) 센터內 自願奉仕者室 有無

자원봉사센터 시설들에 있어서 자원봉사자들을 위한 自願奉仕者室의 設置는 봉사활동의 활성화를 위해서 반드시 필요하다. 그러나 인력, 예산 등 열악한 센터의 환경으로 인하여 자원봉사자실의 설치정도는 매우 낮은 편인데, 전반적으로 자원봉사자실이 설치된 곳은 24.0%에 불과하고, 76%의 센터들은 자원봉사자실을 갖추고 있지 못한 실정이다(表 V-28 참조). 부처별로 보건복지부 소속 센터만이 50% 정도의 설치율을 보이고 있을 뿐 그 외의 모든 부처 소속 센터들은 평균보다 더 낮은 설치율을 보이고 있어, 봉사자들을 위한 공간인 자원봉사자실의 확보가 절실한 실정이다.

〈表 V-28〉 部處別 센터內 自願奉仕者室 設置 有無

(단위: %, 명)

	행정 자치부	보건 복지부	문화 관광부	여성특별 위원회	민간	전체
있다	29.2	50.0	26.7	21.1	11.1	24.0
없다	70.8	50.0	73.3	78.9	88.9	76.0
계	100.0 (48)	100.0 (12)	100.0 (15)	100.0 (166)	100.0 (9)	100.0 (250)

16) 센터의 豫算

현재 자원봉사 育成支援과 관련된 예산 중 國庫에서 직접 지원되는 것은 없다. 왜냐하면 법에 근거조항이 있어야만 되는데 현재 母法인 ‘자원봉사활동지원법’이 제정되지 않았기 때문이다. 따라서 현재는 부처별 특별교부세로 지역센터의 예산을 지원하고 있다.

자원봉사센터에 있어서 예산은 가장 중요한 부분이다. 이를 통해 人力과 活動範圍 등이 제한을 받기 때문이다. 조사결과에 의하면 자

원봉사센터 전체 平均豫算은 3천8백만원으로 나타났다(表 V-29 참조).

〈表 V-29〉 部處別 센터의 豫算

(단위: 백만원)

	행정 자치부	보건 복지부	문화 관광부	여성특별 위원회	민간	전체
평균 예산	67	59	128	17	50	38

부처별로는 문화관광부 소속 센터의 경우 평균예산이 1억 2000만원으로 가장 많았는데, 이는 센터 전체 평균예산의 약 4배에 달하는 예산규모이다. 그 다음으로 행정자치부, 보건복지부, 여성특별위원회, 민간센터의 순으로 평균 예산이 높은 것으로 나타나, 부처별로 예산규모에 많은 차이가 났다. 이러한 예산의 차이는 센터마다의 수행업무와 인력 현황에서의 차이를 보이게 한다. 자원봉사센터 예산 중에서 人件費와 事業費가 차지하는 비율을 보면 인건비가 평균 57.5%, 사업비가 평균 67.9%를 차지하고 있어 사업비가 좀 더 많은 비율을 차지하고 있는 것으로 나타났다(表 V-30 참조).

〈表 V-30〉 部處別 센터 豫算 中 人件費와 事業費의 比率

(단위: %)

	행정 자치부	보건 복지부	문화 관광부	여성특별 위원회	민간	전체
평균인건비율(n=121)	57.2	56.1	69.4	54.9	59.5	57.5
평균사업비율(n=197)	52.3	44.1	30.6	80.0	54.0	67.9

부처별로 볼 때 인건비가 차지하는 비율이 가장 큰 센터는 문화관광부, 민간, 행정자치부 소속 센터의 순으로 나타났고, 사업비가 차지하는 비율이 큰 부처는 여성특별위원회, 민간, 행정자치부 소속 센터의

순으로 나타나, 민간과 행정자치부 소속 센터들이 타부처에 비해 동일하게 높은 비율의 인건비와 사업비를 사용하고 있는 것으로 나타났다.

17) 센터의 豫算造成 平均比率

자원봉사센터의 예산은 國費, 地方費, 會費, 기타의 비용으로 구성되는데, 각각이 차지하는 평균비율은 전체적으로 자원봉사센터의 경우 지방비, 국비, 회비, 그리고 기타 비용의 순으로 예산을 구성하고 있는 것으로 나타났다(表 V-31 참조). 부처별로 볼 때 대부분의 부처가 지방비, 국비의 순으로 예산을 구성하고 있는 반면, 보건복지부와 문화관광부 소속 센터의 경우는 이와 반대로 국비, 지방비, 기타 비용의 순으로 예산을 구성하고 있다.

〈表 V-31〉 部處別 센터의 豫算 造成 平均比率

(단위: %)

	행정 자치부	보건 복지부	문화 관광부	여성특별 위원회	민간	전체
국 비	52.9	60.4	53.0	42.7	55.0	51.6
지방비	83.9	44.8	49.6	87.3	82.2	81.6
회 비	24.3	20.0	-	47.8	53.3	45.2
기 타	11.0	62.0	30.0	47.2	17.0	39.3

18) 센터 豫算의 充分性에 대한 意見

센터 豫算의 充分程度에 대해서는 전체 센터의 78.3%가 부족하다고 하였고, 충분하다고 한 경우는 5% 이내였다(表 V-32 참조). 부처별로 볼 때도 모든 부처의 센터들의 예산이 부족하다고 생각하고 있었다. 특히 보건복지부 소속 센터의 90% 이상이 예산 부족을 호소하였다.

〈表 V-32〉 部處別 센터豫算의 充分性에 대한 意見

(단위: %, 개소)

	행정 자치부	보건 복지부	문화 관광부	여성특별 위원회	민간	전체
매우 충분	2.1	-	-	1.2	-	1.2
충분	-	-	-	4.8	9.1	3.5
보통	16.7	7.7	18.8	18.1	9.1	16.9
부족	41.7	46.2	56.3	38.6	45.5	40.9
매우 부족	39.6	46.2	25.0	37.3	36.4	37.4
계	100.0 (48)	100.0 (13)	100.0 (16)	100.0 (166)	100.0 (11)	100.0 (254)

다. 自願奉仕者 活用實態

1) 登錄된 自願奉仕者數(平均)

자원봉사센터에 등록된 自願奉仕者數는 전체적으로 평균 2,835.2명으로 이 중 男子는 평균 1,764.4명, 女子는 평균 1,070.8명으로 나타나 남자가 더 많은 것으로 나타났다(表 V-33 참조). 부처별로는 문화관광부, 행정자치부 소속 센터의 순으로 많은 奉仕者가 등록되어 있었고, 보건복지부와 여성특별위원회 소속 센터에는 등록된 자원봉사자수가 가장 적었다.

센터당 등록된 一般 成人들의 경우 전체적으로 남자가 평균 440명, 여자는 평균 349명이 등록되어 남자 활동자가 더 많은 것으로 나타났고, 부처별로는 행정자치부 소속 센터에 등록자원봉사자 수가 가장 많았다.

學生自願奉仕者の 경우는 전체적으로 남학생이 평균 1,418명이고 여학생이 평균 1,531명으로 여학생이 더 많이 등록되어 있었으며, 부처별로는 문화관광부 소속 자원봉사센터인 청소년자원봉사센터에 평균 등록학생 인원보다 훨씬 많은 학생들이 등록되어 있어, 청소년들의 주 활동센터가 되고 있는 것으로 볼 수 있다(表 V-33 참조).

〈表 V-33〉 部處別 센터에 登錄된 自願奉仕者數

(단위: 명)

	행정 자치부	보건 복지부	문화 관광부	여성특별 위원회	민간	전체
전 체						
남자(n=121)	2,022	540	5,523	840	1,739	1,764
여자(n=240)	1,721	668	5,595	528	2,429	1,070
성인(일반)						
남자(n=93)	842	282	77	237	379	440
여자(n=197)	679	293	146	278	647	349
초·중·고생						
남자(n=59)	557	311	4,146	1,327	2,000	1,418
여자(n=62)	650	148	4,908	1,253	2,166	1,531
단체회원						
남자(n=56)	754	131	75	914	1,019	687
여자(n=86)	829	238	63	760	1,978	766

團體會員의 경우는 전체적으로 남자가 평균 687명, 여자는 평균 766명이 등록되어 있어 여자 단체회원이 더 많은 것으로 나타났고, 부처별로 볼 때는 민간센터에 단체회원들이 가장 많이 등록되어 있다.

2) 自願奉仕者들의 職種

자원봉사센터에 등록된 자원봉사자들의 主要 職種은 전체적으로 男子의 경우 학생, 자영업자, 사무직 종사자의 순으로 많았다(表 V-34 참조). 부처별로는 행정자치부와 여성특별위원회 소속 센터의 경우만 자영업자가 30% 이상으로 가장 많은 비율을 차지하였고, 그 외의 센터들은 학생이 가장 많은 비율을 차지하여 학생 자원봉사자들이 주요 자원봉사활동 충임을 알 수 있다.

〈表 V-34〉 部處別 登錄된 自願奉仕者들의 職種

(단위: %, 명)

		행정 자치부	보건 복지부	문화 관광부	여성특별 위원회	민간	전체
남 자	학생(n=54)	31.9	69.2	93.3	26.2	62.5	43.2
	사무직(n=12)	10.6	30.8	-	7.1	-	9.6
	자영업자(n=35)	36.2	-	-	35.7	37.5	28.0
	은퇴노인(n=3)	4.3	-	-	2.4	-	2.4
	전문직(n=11)	2.1	-	-	23.8	-	8.8
	기타(n=10)	14.9	-	6.7	4.8	-	8.0
	계(n=125)	100.0 (47)	100.0 (13)	100.0 (15)	100.0 (42)	100.0 (8)	100.0 (125)
여 자	학생(n=38)	23.4	46.2	93.3	2.4	37.5	15.0
	사무직	-	-	-	-	-	-
	자영업자(n=3)	2.1	-	-	1.2	-	1.2
	주부(n=210)	74.5	53.8	6.7	95.3	62.5	83.0
	전문직(n=2)	-	-	-	1.2	-	0.8
	기타	-	-	-	-	-	-
	계(n=253)	100.0 (47)	100.0 (13)	100.0 (15)	100.0 (170)	100.0 (8)	100.0 (253)

3) 奉仕者の 需要處 配置 水準

자원봉사센터에 등록된 자원봉사자들은 需要處에 배치될 때 비로소 활동을 시작하게 된다. 이때 자원봉사활동을 희망하는 자와 수요처가 적절하게 맞아떨어질 때 효과적인 활동이 이루어지게 되는 것이다.

이러한 측면에서 볼 때, 자원봉사센터에 등록된 자원봉사자들은 수요처 배치수준에 대해 전체적으로 적절하다고 응답한 경우가 52.5%로 가장 많았고, 다음으로 부족하다 31.0%, 그리고 많다 11.8%의 순으로 응답하였다(表 V-35 참조). 부처별로 보면 행정자치부와 여성특별위원회 소속 센터의 경우 적절한 수준이라고 응답한 경우가 가장 많았으나, 문화관광부소속 센터의 경우는 봉사자가 배치하기에 너무 많다고 응답한 비율이 80%나 되고 있어 학생자원봉사자들의 활용에 문제가

있음을 나타내 준다. 반면 보건복지부와 민간센터의 경우는 약 40%에서 46%가 봉사자가 부족하다고 응답하여 수요처에 비해 활동할 자원봉사자가 부족한 상황임을 알 수 있다.

〈表 V-35〉 部處別 自願奉仕者の 需要處 配置 水準

(단위: %, 개소)

	행정 자치부	보건 복지부	문화 관광부	여성특별 위원회	민간	전체
너무 많음	4.2	7.7	20.0	1.8	-	3.5
많음	10.4	15.4	40.0	8.3	30.0	11.8
적절	45.8	30.8	26.7	59.8	30.0	52.5
부족	39.6	46.2	13.3	28.4	40.0	31.0
매우 부족	-	-	-	1.8	-	1.2
계	100.0 (48)	100.0 (13)	100.0 (15)	100.0 (169)	100.0 (10)	100.0 (255)

자원봉사센터에 등록된 자원봉사자들만으로는 수요처에 배치하기에 봉사자가 너무 부족한 경우 센터에서의 解決方法으로는 자원봉사활동에 대한 홍보를 강화하여 봉사자를 확보하는 방법이 40.0%로 가장 많았고, 다음으로 자원봉사활동 신청서의 수시접수(37.5%), 다른 기관에 봉사자 의뢰(12.5%)의 순으로 높게 나타났다(表 V-36 참조).

반대로 자원봉사센터에 등록된 자원봉사자들이 수요처에 배치하고도 남는 경우 센터에서의 해결방법으로 다른 기관에 봉사자를 연결시켜 주거나(46.2%), 자원봉사활동 신청서만 접수시키는 방법(17.9%)을 가장 많이 사용하고 있는 것으로 나타났다(表 V-37 참조).

〈表 V-36〉 自願奉仕者が 不足한 경우 解決方法

(단위: 개소, %)

	빈도	비율
자원봉사활동 신청서 수시 접수	30	37.5
다른 기관에 의뢰	10	12.5
타센터에 의뢰	2	2.5
그냥 있음	5	6.3
홍보 강화	32	40.0
기 타	1	1.3
계	80	100.0

〈表 V-37〉 自願奉仕者が 너무 많은 경우 解決方法

(단위: 개소, %)

	빈도	비율
자원봉사활동 신청서만 접수	7	17.9
다른 기관에 자원봉사자를 연결	18	46.2
타센터에 봉사자를 소개	3	7.7
그냥 있음	4	10.3
기 타	7	17.9
계	39	100.0

라. 自願奉仕者 管理

자원봉사센터에서의 자원봉사자 管理業務란 모집, 교육·훈련, 활동프로그램, 배치와 관리, 외부 센터 시설·기관의 지원 및 연계 등으로 설명되어질 수 있는데 각 부분의 구체적인 실태에 대해서 알아보면 다음과 같다.

1) 自願奉仕者 募集

자원봉사자 관리업무에서 가장 우선적으로 수행해야 하는 업무인 봉사자 募集에 있어서 센터가 가장 많이 사용하고 있는 방법은 활동중인 자원봉사자의 紹介를 통해서(28.4%) 하는 경우였고, 다음으로 弘

報를 통해서 자체적으로 모집하는 방법(27.6%)이 많았다(表 V-38 참조). 즉, 자원봉사자 모집은 공식적인 경로보다는 비공식적인 경로나 자체적인 홍보를 통해서 이루어지고 있다. 공식적인 경로인 大衆媒體를 통해서 봉사자를 모집하는 경우는 19.8%정도에 그쳐, 공식적인 자원봉사의 홍보를 강화할 필요성이 있음을 알 수 있다.

〈表 V-38〉 部處別 自願奉仕者 募集方法

(단위: 명, %)

	행정 자치부	보건 복지부	문화 관광부	여성특별 위원회	민간	전체
홍보를 통해 자체적으로	29.2	38.5	20.0	25.7	50.0	27.6
활동봉사자의 소개로	10.4	15.4	-	38.0	10.0	28.4
대중매체를 통해	37.5	23.1	-	16.4	20.0	19.8
행정기관의 협조로	18.8	7.7	6.7	14.6	-	14.0
유관센터·기관의 협조로	4.2	-	-	2.3	10.0	2.7
학교에 요청하여	-	15.4	66.7	-	-	4.7
정보망을 통하여	-	-	-	-	10.0	0.4
기 타	-	-	6.7	2.9	-	2.3
계	100.0 (48)	100.0 (13)	100.0 (15)	100.0 (171)	100.0 (10)	100.0 (257)

부처별로는 문화관광부 소속 청소년자원활동센터만이 주활동자가 학생들인 이유로 학교에 요청하여 봉사자를 모집하는 경우가 타부처에 비해 가장 많았던 것을 제외하고는 모든 부처들이 전반적인 모집 방법과 동일한 비공식적인 모집방법을 가장 많이 사용하고 있었다.

2) 自願奉仕者 教育·訓練

자원봉사센터에서 자원봉사자들을 대상으로 教育을 실시하는 것은

전문적인 활동을 제대로 수행해 내기 위해 필요한 기능 중의 하나이다. 조사결과에 의하면 전체 센터의 85.2%가 자원봉사자를 위한 교육을 실시하고 있는 것으로 나타났는데, 人力과 施設이 부족한 현 상황에서 봉사자에 대한 교육을 수행할 수 있는 여건이 조성되어야 할 것이다.

부처별 교육실시 여부를 알아보면 表 V-39에 제시되었듯이 보건복지부와 문화관광부 소속 센터는 각각 100% 모두 교육을 실시하고 있는 것으로 나타났고, 다음으로 여성특별위원회와 행정자치부 소속 센터에서는 80% 이상을 그리고 민간센터에서는 60% 수준으로 교육을 실시하고 있는 것으로 나타났다.

〈表 V-39〉 部處別 自願奉仕者 教育 實施與否

(단위: %, 명)

	행정 자치부	보건 복지부	문화 관광부	여성특별 위원회	민간	전체
예	81.3	100.0	100.0	85.4	60.0	85.2
아니오	18.8	-	-	14.6	40.0	14.8
계	100.0 (48)	100.0 (13)	100.0 (15)	100.0 (171)	100.0 (10)	100.0 (257)

자원봉사자를 위한 교육이나 훈련을 실시하고 있는 자원봉사센터의 경우 教育·訓練方法은 전체적으로 센터에서 자체적으로 실시하는 경우가 71.1%로 가장 많았고, 다음으로 타센터나 관련 기관에 의뢰하거나 자체실시와 타센터와의 병행실시 방법을 10% 내외의 수준에서 실시하고 있었다(表 V-40 참조).

부처별로 볼 때도 센터 모두 自體的으로 교육을 실시하는 방법이 가장 많았다. 특히 보건복지부와 문화관광부 소속 센터의 경우 100%가 교육을 실시하고 있었고, 교육·훈련도 100%가 센터 자체적으로 실시하는 것으로 나타났다.

〈表 V-40〉 部處別 自願奉仕者 教育·訓練 實施方法

(단위: %, 명)

	행정 자치부	보건 복지부	문화 관광부	여성특별 위원회	민간	전체
센터 자체적으로	84.6	100.0	100.0	61.0	100.0	71.1
타센터·기관의뢰	5.1	-	-	22.6	-	16.1
자체 실시와 타센 터 의뢰 병행	10.3	-	-	14.4	-	11.5
기 타	-	-	-	2.1	-	1.4
계	100.0 (39)	100.0 (13)	100.0 (15)	100.0 (146)	100.0 (5)	100.0 (218)

자원봉사자는 업무를 시작하기 전에 오리엔테이션과 적당한 훈련을 받아야 한다. 오리엔테이션은 자원봉사자에게 기관에 대한 정보를 제공해 주는 것이고, 훈련은 세부적인 업무수행에 필요한 행동·태도·기술 등을 가르치는 것이다.

자원봉사자에 대한 교육을 실시하고 있는 경우 교육·훈련 내용은 기관 및 자원봉사에 대한 오리엔테이션이 가장 많았고(68.8%), 다음으로 교양교육(57.8%), 실무교육(44.8%)의 순이었다(表 V-41 참조). 부처별로 볼 때도 여성특별위원회 소속 센터의 경우만 교양 교육을 더 많이 실시하였을 뿐 그 외의 모든 부처는 기관 및 자원봉사에 대한 오리엔테이션을 가장 많이 실시하였다.

〈表 V-41〉 部處別 自願奉仕者 教育·訓練의 內容(중복응답)

(단위: %, 개소)

	행정 자치부	보건 복지부	문화 관광부	여성특별 위원회	민간	전체
오리엔테이션	84.8	92.3	93.3	54.5	80.0	68.8(106)
교양교육	54.5	30.8	46.7	63.6	80.0	57.8(89)
실무교육	39.4	53.8	73.3	40.9	40.0	44.8(69)
기타	-	7.7	6.7	2.3	-	2.6(4)

자원봉사센터에서 수행하는 자원봉사자에 대한 교육내용 중 實務教育은 자원봉사자들의 전문적인 봉사활동을 수행하는 데 매우 필요한 교육인데, 다른 항목에 비해 이에 대한 비중이 낮은 상황이다. 實務教育이 센터의 전체 교육내용 중 차지하는 비율은 평균 51.6%로 나타났다(表 V-42 참조). 부처별로 볼 때도 여성특별위원회 소속 센터가 가장 많은 비율로 교육을 실시하고 있는 반면, 민간과 보건복지부 소속 센터의 경우는 평균 비율보다 훨씬 적은 10~30% 정도의 비율을 두고 있다. 이는 豫算과 專門人力의 부족으로 인해 나타나는 결과로 볼 수 있다. 특히 보건복지부 소속 센터의 경우 정보망구축을 주업무로 하고 있기 때문에 봉사자에 대한 교육이 타부처 소속 센터에 비해 많이 실시되지 못하고 있음을 알 수 있다.

〈表 V-42〉 部處別 實務教育 比率

(단위: %)

	행정 자치부	보건 복지부	문화 관광부	여성특별 위원회	민간	전체
평균비율(n=62)	48.9	27.1	46.0	59.8	15.0	51.6

자원봉사자에 대한 교육을 실시하는데 있어서 어려운 점이 무엇인가에 대해서는 전반적으로 강사진의 부족을 가장 많이 들었고(29.9%), 다음으로 교육교재의 부족(21.9%)을 들었다(表 V-43 참조).

부처별로는 보건복지부와 문화관광부 소속 센터의 경우 타부처 소속 센터와 다르게 교육장 미비를 가장 많이 지적하였는데, 이는 타 부처에 비해 예산과 인력이 부족하고 시설 또한 건물을 임대해서 사용하고 있기 때문에 이 두 부처소속 센터의 시설이 열악함을 말해 준다.

〈表 V-43〉 部處別 教育實施上 어려운 點

(단위: %, 명)

	행정 자치부	보건 복지부	문화 관광부	여성특별 위원회	민간	전체
교재 부족	23.3	18.2	14.3	21.1	50.0	21.9
강사진 부족	33.3	9.1	21.4	32.9	33.3	29.9
교육장 미비	20.0	54.5	42.9	10.5	16.7	19.7
기타	23.3	18.2	21.4	35.5	-	28.5
계	100.0 (30)	100.0 (11)	100.0 (14)	100.0 (76)	100.0 (6)	100.0 (137)

자원봉사자에 대한 교육을 타 센터나 기관에 의뢰한다고 응답 경우 (36개소) 그 이유가 무엇인가에 대해서는 전체적으로 교육을 담당할 직원의 부족을 가장 많이 들었고(38.9%), 다음으로 교육프로그램 개발이 어렵기 때문에, 예산의 부족을 들었다(33.3%)(表 V-44 참조).

부처별로는 민간센터의 경우 시설과 직원의 부족을 100% 들어, 다른 부처 센터에 비해 인력과 시설이 매우 열악한 상황임을 알 수 있다(表 V-44 참조).

〈表 V-44〉 部處別 教育을 他센터·機關에 依頼하는 理由

(단위: %, 명)

	행정 자치부	보건 복지부	문화 관광부	여성특별 위원회	민간	전체
교육담당직원 부족	50.0	-	-	39.4	-	38.9
시설과 직원 부족	-	-	-	9.1	100.0	11.1
프로그램개발이 어려워	-	-	-	36.4	-	33.3
예산의 부족	50.0	-	-	15.2	-	16.7
기 타	-	-	-	-	-	-
계	100.0 (2)	-	-	100.0 (33)	100.0 (1)	100.0 (36)

자원봉사자 대상의 교육 이외에 自願奉仕 擔當者에 대한 교육실시는 센터의 주요 업무 중의 하나로, 조사결과에 의하면 <表 V-45>에서 볼 수 있듯이 전체 센터의 28%만이 담당자에 대한 교육을 실시하고 있는 것으로 나타났다.

부처별로 볼 때 보건복지부 소속 센터의 53.8%가 교육을 실시하고 있다고 응답하여 타센터들보다 높은 교육실시율을 나타내고 있는데, 이는 보건복지부 소속 센터가 정보망구축업무를 주력업무로 하고 있어서 이에 대한 전문지식을 교육을 많이 실시하고 있다 하겠다.

<表 V-45> 部處別 自願奉仕 擔當者에 대한 專門教育 實施與否
(단위: %, 명)

	행정 자치부	보건 복지부	문화 관광부	여성특별 위원회	민간	전체
예	27.1	53.8	37.5	25.7	18.2	27.8
아니오	72.9	46.2	62.5	74.3	81.8	72.2
계	100.0 (48)	100.0 (13)	100.0 (16)	100.0 (171)	100.0 (11)	100.0 (259)

자원봉사센터 직원 대상 自願奉仕 管理技術教育을 실시하는가에 대해서는, 전체 센터의 74%가 교육을 실시하지 않는다고 응답하였다. 부처별로는 문화관광부와 보건복지부 소속 센터들만이 50%수준에서 교육을 실시하고 있는 것으로 나타났다(表 V-46 참조).

<表 V-46> 部處別 職員들에 대한 自願奉仕 管理技術教育 實施與否
(단위: %, 명)

	행정 자치부	보건 복지부	문화 관광부	여성특별 위원회	민간	전체
예	37.5	46.2	50.0	18.8	27.3	26.0
아니오	62.5	53.8	50.0	81.2	72.7	74.0
계	100.0 (48)	100.0 (13)	100.0 (16)	100.0 (170)	100.0 (11)	100.0 (258)

〈表 V-47〉 部處別 需要處의 管理者教育 實施與否

(단위: %, 명)

	행정 자치부	보건 복지부	문화 관광부	여성특별 위원회	민간	전체
실시함	39.6	53.8	43.8	31.8	22.2	34.8
실시안함	60.4	46.2	56.3	68.2	77.8	65.2
계	100.0 (48)	100.0 (13)	100.0 (16)	100.0 (170)	100.0 (9)	100.0 (256)

자원봉사센터의 자원봉사자들이 배치되는 需要處의 管理者를 대상으로 교육을 실시하는가에 대해서는 전체 센터의 65.2%가 교육을 실시하지 않는다고 응답하였다(表 V-47 참조). 다만, 보건복지부, 문화관광부 소속 센터의 경우만 54%가 교육을 실시한다고 응답하였다. 이는 앞의 <表 V-45>에서 자원봉사담당자에 대한 교육을 가장 많이 실시했던 센터가 역시 보건복지와 문화관광부 소속 센터들임을 감안할 때 보건복지부 소속 센터들이 타부처 소속 센터에 비해 교육을 많이 실시하고 있는 것으로 볼 수 있다.

수요처의 관리자를 대상으로 교육을 실시하는 센터의 경우(86개소) 연중 교육 실시횟수는 1회가 가장 많았고, 다음으로 2회, 4회 이상의 순으로 나타났다(表 V-48 참조). 수요처의 관리자를 대상으로 교육을 실시하는 센터의 경우 教育方法은 강의가 가장 많았고(43.2%) 그 외 연수(26.1%), 사례발표(17.0%)의 순으로 실시하고 있었다(表 V-49 참조).

센터에서 일반 지역주민을 대상으로 자원봉사관련 公開講座프로그램을 실시하고 있는 가에 대해서는 전체 센터의 24%만이 실시하고 있다고 응답하였다(表 V-50 참조). 이는 자원봉사 擔當職員 및 關聯者 등에 대한 교육도 제대로 이루어지지 못하고 있는 현실에서 볼 때 어쩔 수 없는 결과라고 할 수 있다.

〈表 V-48〉 部處別 需要處 管理者의 年中 教育實施 回數

(단위: %, 개소)

	행정 자치부	보건 복지부	문화 관광부	여성특별 위원회	민간	전체
1회	36.8	50.0	50.0	49.1	-	45.3
2회	21.1	33.3	16.7	30.2	50.0	27.9
3회	10.5	16.7	33.3	3.8	-	8.1
4회 이상	31.6	-	-	17.0	50.0	18.6
계	100.0 (19)	100.0 (6)	100.0 (6)	100.0 (53)	100.0 (2)	100.0 (86)

〈表 V-49〉 需要處의 管理者 教育方法

(단위: %)

	빈도	비율
강 의	38	43.2
연 수	23	26.1
사례발표	15	17.0
기 타	12	13.6
계	88	100.0

〈表 V-50〉 地域住民 對象의 公開講座프로그램 實施與否

(단위: %, 개소)

	행정 자치부	보건 복지부	문화 관광부	여성특별 위원회	민간	전체
있다	33.3	23.1	20.0	22.2	9.1	23.6
없다	66.7	76.9	80.0	77.8	90.9	76.4
계	100.0 (48)	100.0 (13)	100.0 (15)	100.0 (171)	100.0 (11)	100.0 (258)

3) 自願奉仕活動 프로그램

자원봉사활동을 개발하기 위해서는 먼저 자원봉사 프로그램의 목표를 설정하고 설정된 목표를 효율적으로 달성하기 위한 최적수단을 찾아 실천할 수 있는 합리적이고 구체적인 계획을 세워야 한다.

본 조사결과에 의하면 전체 센터의 66.8%가 자원봉사활동 프로그램이 있다고 응답하였다(表 V-51 참조). 부처별로도 여성특별위원회 소속 센터의 경우만 약간 낮은(56%) 수준으로 있다고 응답하였을 뿐 그 이외 부처의 센터들은 모두 80% 이상이 활동프로그램을 가지고 있는 것으로 나타났다.

센터에서의 자원봉사활동 프로그램 개발은 주로 센터 자체적으로 개발하는 경우가 65.3%로 가장 많았고 다음으로 관련기관에서 개발한 프로그램을 이용하거나 지역주민의 요구에 부응해서 개발하고 있는 것으로 나타났다(表 V-52 참조).

〈表 V-51〉 自願奉仕活動 프로그램 有無

(단위: %, 개소)

	행정 자치부	보건 복지부	문화 관광부	여성특별 위원회	민간	전체
있다	83.3	92.3	100.0	56.5	80.0	66.8
없다	16.7	7.7	-	43.5	20.0	33.2
계	100.0 (48)	100.0 (13)	100.0 (15)	100.0 (170)	100.0 (10)	100.0 (256)

〈表 V-52〉 自願奉仕活動 프로그램 開發方法

(단위: %, 명)

	행정 자치부	보건 복지부	문화 관광부	여성특별 위원회	민간	전체
센터자체적으로	64.1	66.7	73.3	62.5	87.5	65.3
관련센터와 공동으로	2.6	16.7	-	1.0	-	2.4
관련기관에서	17.9	-	13.3	8.3	12.5	10.6
개발한 프로그램이용	5.1	-	6.7	4.2	-	4.1
유사센터에서	5.1	-	6.7	4.2	-	4.1
제공한 프로그램이용	-	8.3	-	6.3	-	4.1
소집단과정을 통해	7.7	-	-	14.6	-	10.0
지역주민요구에 따라	7.7	-	-	14.6	-	10.0
기 타	2.6	8.3	6.7	3.1	-	3.5
계	100.0 (39)	100.0 (12)	100.0 (15)	100.0 (96)	100.0 (8)	100.0 (170)

4) 自願奉仕者 配置와 管理

자원봉사자의 능력과 적성에 맞는 적절한 業務配置는 활동을 하는데 가장 중요하다. 자원봉사센터에서 자원봉사자들을 주로 어느 곳에 배치하고 있는가에 대해서 질문한 결과 전체적으로 社會福祉施設이 다른 배치기관과는 비교할 수 없게 가장 많았고, 다음으로 기관(공공기관, 병원 등), 관련단체(적십자사, 한국자원봉사단체협의회, 홀트아동복지회 등), 재가복지의 순으로 나타났다(表 V-53 참조). 부처별로 볼 때 사회복지시설로의 배치가 가장 많은 것은 동일하다.

〈表 V-53〉 自願奉仕者들의 主要 配置機關·施設·團體(중복응답)
(단위: %, 개소)

	행정 자치부	보건 복지부	문화 관광부	여성특별 위원회	민간	전체
사회복지시설	150.0	184.6	173.3	128.2	162.5	138.9
기관	71.7	30.8	93.3	50.0	50.0	55.6
관련단체	26.1	30.8	46.7	22.4	12.5	24.6
재가복지	-	-	6.7	23.5	25.0	17.1
계	(46)	(13)	(15)	(170)	(8)	(252)

자원봉사자들이 가장 많이 배치되고 있는 사회복지시설은 利用施設과 收容施設로 구분되어 질 수 있는데, 각 시설로의 配置程度를 알아보면, 전체 센터의 64.9%가 이용시설에 그리고 전체 센터의 73.4%는 수용시설에 배치하고 있어 이용시설보다는 수용시설에 더 많은 봉사자들을 배치하고 있음을 알 수 있다(表 V-54 참조).

부처별로 볼 때 보건복지부 소속센터들이 이용시설에 가장 많은 비중을 두고 봉사자들을 배치하고 있으며, 수용시설에는 문화관광부와 보건복지부 소속 센터들이 가장 많은 봉사자들을 배치하고 있어, 보건복지부 소속 센터들이 사회복지시설에 가장 많은 자원봉사자들을

배치하고 있음을 알 수 있다.

〈表 V-54〉 自願奉仕者の 配置 社會福祉施設の 種類(중복응답)

(단위: %, 명)

	행정 자치부	보건 복지부	문화 관광부	여성특별 위원회	민간	전체
이용시설(n=161)	73.3	92.3	80.0	58.1	87.5	64.9
수용시설(n=185)	76.1	92.3	93.3	69.4	75.0	73.4

〈表 V-55〉 自願奉仕者の 配置 施設・機關・團體名 (중복응답)

(단위: %, 명)

	행정 자치부	보건 복지부	문화 관광부	여성특별 위원회	민간	전체
이용시설						
사회복지관 (106)	72.7	91.7	66.7	57.7	100.0	65.8
청소년복지관(22)	27.3	16.7	8.3	8.2	28.6	13.7
노인복지관 (78)	51.5	58.3	33.3	49.5	28.6	48.4
장애인복지관(69)	57.6	58.3	58.3	34.0	42.9	42.9
기 타 (29)	21.2	16.7	8.3	19.6	-	18.0
수용시설						
아동복지시설 (108)	71.4	91.7	57.1	53.0	50.0	59.3
노인복지시설 (127)	74.3	100.0	57.1	68.7	33.3	69.8
장애인복지시설(117)	60.0	91.7	92.9	57.4	100.0	64.3
정신요양시설 (44)	34.3	41.7	14.3	20.0	33.3	24.2
부랑인시설 (23)	11.4	16.7	21.4	12.2	-	12.6
부녀복지시설 (9)	8.6	8.3	-	4.3	-	4.9
기 타 (9)	5.7	-	7.1	5.2	-	4.9

社會福祉施設에 배치되고 있는 자원봉사자들은 이용시설의 경우 주로 사회복지관, 노인복지관, 장애인복지관의 순으로 많이 배치되고 있으며, 수용시설의 경우는 노인복지시설, 장애인복지시설, 아동복지시설의 순으로 배치되고 있다(表 V-55 참조).

자원봉사센터들은 주로 어떤 分野에 관심을 두고 활동하는가에 대해서는 센터 전반적으로 90%가 사회복지분야에서 중점적으로 활동하고 있었고, 그 다음으로 환경분야, 보건·의료분야의 순으로 배치하여 활동하고 있었다(表 V-56 참조). 부처별로도 전체 경향과 비슷하게 모두 사회복지분야를 가장 중심 활동분야로 하고 있다. 다만 민간센터의 경우는 사회복지분야 외의 기타분야에서의 활동을 다른 부처와 달리 중요 활동분야로 삼고 있다.

〈表 V-56〉 自願奉仕活動을 위한 主要 配置分野(중복응답)
(단위: %)

	행정 자치부	보건 복지부	문화 관광부	여성특별 위원회	민간	전체
사회복지 (232)	87.5	100.0	92.9	91.8	63.6	90.3
지역사회 (61)	35.4	-	42.9	20.5	27.3	23.7
보건·의료 (89)	33.3	-	64.3	35.7	27.3	34.6
환경 (126)	66.7	23.1	71.4	45.6	27.3	49.0
교통 (51)	33.3	7.7	7.1	18.1	18.2	19.8
문화·예술 (13)	10.4	-	42.9	0.6	9.1	5.1
체육·스포츠(22)	6.3	15.4	14.3	8.8	-	8.6
국제협력 (6)	8.3	7.7	-	0.6	-	2.3
기타 (12)	4.2	-	7.1	1.8	54.5	4.7
계	100.0 (48)	100.0 (13)	100.0 (14)	100.0 (171)	100.0 (11)	100.0 (257)

자원봉사센터들에서 자원봉사자의 業務配置는 자원봉사자의 능력과 적성에 맞는 업무에 배치하는 것이 가장 중요하다. 이를 위해서는 자원봉사자의 참여동기, 희망 활동내용 등의 파악과 그에 맞는 수요처를 소개시켜 주는 것이 바람직하다.

조사결과에 의하면 <表 V-57>에서 볼 수 있듯이 전체 센터의 51.4%가 자원봉사자가 지망하는 분야에 배치하는 것을 가장 중요시하

는 것으로 나타났다. 다음으로 수요처의 요구에 따라서(18.4%), 주거지와 가까운 수요처와 연결하는(16.1%) 순으로 봉사자들을 배치하고 있었다.

〈表 V-57〉 自願奉仕者들의 業務配置時 重要な 點

(단위: 개소, %)

	빈도	비율
지망분야	131	51.4
받은 교육내용	7	2.7
수요처의 요구	47	18.4
주거지와 가까운 수요처 연결	41	16.1
봉사자의 시간적 여유	27	10.6
기 타	2	0.8
계	255	100.0

자원봉사자들에 대한 관리는 적절한 원조를 행하고, 활동의 계속성을 유지하기 위해서, 그리고 제도개선을 위해 필요로 되는데, 조사결과에 의하면 자원봉사자들에 대한 管理方法으로 자율적 운영을 유도하여 관리하는 경우가 가장 많았다(45.3%). 그 외 봉사자들의 활동일지 작성과 평가회를 통해서 관리하는 방법(20.3%), 소집단과정을 통해 관리하는 방법(19.5%)을 사용하고 있는 것으로 나타났다(表 V-58 참조).

〈表 V-58〉 自願奉仕者들의 管理方法

(단위: 개소, %)

	빈도	비율
정기적인 상담지도를 통해서	22	8.6
소집단과정을 통해서	50	19.5
자율적 운영유도	116	45.3
봉사자들의 활동일지 작성과 평가회를 통해	52	20.3
기 타	16	6.3
계	256	100.0

〈表 V-59〉 自願奉仕센터에서 實施하고 있는 自願奉仕活動 業務
(단위: 개소, %)

	빈도	비율
자원봉사자 등록카드 작성	234	99.6
자원봉사자 보상·표창 기록대장 작성	144	99.3
봉사자에게 활동일지 작성케 함	159	98.8
봉사자에게 활동평가서 작성케 함	42	93.3
파견시설의 봉사자관리카드 소지	56	98.2
홍보물 배포	121	98.4
증빙수첩 및 위촉증 지급	110	98.2
토론 및 친목도모 기회 제공	179	99.4
정보·기술·자원제공	145	99.3
기타	12	85.7

자원봉사센터에서는 <表 V-59>에 제시된 업무들을 수행하게 되는데, 조사결과에 의하면 전체 센터의 90% 이상이 거의 모든 업무들을 실시하고 있었다. 그 중에서도 가장 많이 하고 있는 업무들은 자원봉사자의 등록카드 작성(99.6%), 토론 및 친목도모 기회 제공(99.4%), 자원봉사자의 보상·표창기록대장 작성(99.3%) 및 정보·기술·자원의 제공(99.3%) 등이다.

자원봉사자 실태조사 결과에 의하면 봉사자들의 30%가 보상받기를 원하고 있었고, 원하는 補償內容을 ‘활동 필요경비나 식비’를 가장 많이 들었다. 이와 관련하여 현재 센터에서 봉사자에게 제공하고 있는 보상의 내용들을 알아보면, <表 V-60>에서 볼 수 있듯이 정부 및 기관에서 포상하는 것이 가장 많았고(41.4%), 다음으로 활동 관련 최소경비의 지원(29.3%), 각종 행사제공 및 지원(21.1%)으로 나타나 봉사자들의 욕구에 어느 정도 맞는 것으로 나타났다. 전혀 보상을 하지 않는다고 응답한 센터는 전체의 5% 수준에 불과해 거의 모든 센터가 여러 가지 방법으로 보상을 하고 있는 것으로 볼 수 있다.

〈表 V-60〉 自願奉仕센터에서 實施하고 있는 補償(중복응답)

(단위: 개소, %)

	빈도	비율
정부 및 기관 포상	188	41.4
각종 행사제공 및 지원	96	21.1
활동관련 최소경비 지원	133	29.3
보상하지 않음	24	5.3
기타	13	2.9

5) 他센터·施設·機關의 支援 및 連繫

센터들은 정보교환, 자원봉사자교육 등에서 다른 센터나 기관의 도움을 받게 되면 더욱 원활히 업무를 수행할 수 있게 된다. 자원봉사를 활용함에 있어서 도움이 되는 타센터에 대해서 조사한 결과는 <表 V-61>에 제시되어 있다. 表에 나타난 것처럼, 전반적으로 여성자원활동센터(37.9%)가 자원봉사활용에 가장 도움이 되는 것으로 나타났고, 그 다음이 지역 내의 타자원봉사센터(24.2%), 자원봉사정보안내센터(21.9%)의 순이었다.

이를 부처별로 분류해서 살펴보면, 행정자치부 산하 센터의 경우는 자원봉사정보안내센터가 가장 많이 도움이 되고 그 다음이 지역내의 행정자치부소관 자원봉사센터가 다른 센터와 교류가 많은 것으로 나타났다. 보건복지부산하 센터의 경우는 지역내의 타 자원봉사센터(행정자치부 산하)와 청소년자원봉사센터로부터 도움을 받고 있는 것으로 분석되었다. 문화관광부산하 센터의 경우는 지역내 다른 자원봉사센터 및 자원봉사정보안내센터로부터 어느 정도의 도움을 받고 있는 것으로 나타났다. 즉, 위 세 센터는 어느 정도 상호교류를 하여 서로 도움을 주고 받고 있었다. 여성특별위원회 산하의 센터는 동 부처 산하의 센터로부터 도움을 가장 많이 받고 다른 센터로부터는 약간(10%

내외)의 도움만을 받고 있었다. 민간센터의 경우는 지역내의 타자원봉사센터 및 자원봉사정보안내센터로부터 가장 많은 도움을 받는 것으로 나타났다.

〈表 V-61〉 部處別 自願奉仕에 도움이 되는 센터 (중복응답)
(단위: %, 명)

센 터	행정 자치부	보건 복지부	문화 관광부	여성특별 위원회	민간	전체
자원봉사센터	39.6	53.8	37.5	15.9	33.3	24.2(62)
자원봉사정보 안내센터	43.8	30.8	25.0	14.1	33.3	21.9(56)
청소년자원봉사 센터	27.1	46.2	18.8	6.5	-	12.9(33)
자원봉사센터	39.6	53.8	37.5	15.9	33.3	24.2(62)
여성자원활동센터	12.5	23.1	6.3	50.0	22.2	37.9(97)
기 타	4.2	7.7	18.8	5.3	22.2	6.6(17)
없 음	22.9	15.4	31.3	28.8	11.1	26.6(68)

6) 다른 센터로부터 도움을 받는分野

다른 센터로부터 어떠한 도움을 받는 지에 대해서 조사한 결과 <表 V-62>에 제시된 것처럼 센터를 막론하고 활동 프로그램 상에서 가장 많은 도움을 받는 것으로 나타났다. 센터들은 프로그램을 開發함에 있어서 다른 센터의 아이디어 및 활동상황을 참조하여서 자원봉사에 대한 프로그램 不足을 補充하고 있음을 알 수 있다. 그 다음으로 도움을 받는 분야가 자원봉사자에 대한 敎育 및 訓練 및 자원봉사자 募集으로 나타났다. 특히 여성자원활동센터로부터는 자원봉사자 모집에 있어서 많은 도움을 받고 있음을 알 수 있다(34.7%) 자원봉사자 교육과 훈련시 다른 센터로부터 정보를 입수하거나 타센터에 의탁하여 소

속센터의 봉사자들을 교육·훈련하고 있고, 필요한 자원봉사자가 부족할 경우 다른 센터와의 협조하에 이를 충당하는 것으로 분석될 수 있겠다. 그러나 앞에서도 살펴보았듯이 전반적으로 센터간의 협조도는 낮은 것으로 나타났다.

〈表 V-62〉 各 有關센터별 도움되는分野

(단위: %, 명)

분 야	정보안내 센터	청소년 센터	타 센터	여성자원 활동센터	기타
모 집	14.5	12.1	13.3	34.7	23.5
교육/훈련	27.3	27.3	15.0	18.9	29.4
프로그램	54.5	54.5	66.7	37.9	41.2
사후관리	3.6	6.1	5.0	8.4	5.9
계	100.0 (55)	100.0 (33)	100.0 (60)	100.0 (95)	100.0 (17)

7) 센터에 도움이 되는 團體나 組織

다음에는 자원봉사센터에 도움이 되는 단체나 조직에 대해서 알아본 결과 가장 많은 도움이 되고 있는 단체는 地方自治團體로 나타났는데, 과반수(60.7%)의 응답자가 이를 지적하였다(表 V-63 참조). 그러나 다른 단체나 조직으로부터의 도움은 별로 받고 있지 못하는 것으로 나타났다. 宗教團體와 學校로부터 각 센터의 19.1%가 도움을 받는다고 지적했고, 기타 다른 기관으로부터 도움을 받는 경우는 단 11.7%로 나타났다. 外員단체, 기업체, 의료단체로부터는 소수만이 도움을 받고 있었다. 반대로 도움을 받고 있는 단체나 조직이 없는 경우도 18.7%나 된다. 따라서 자원봉사를 지원해 줄 수 있는 기구들이 매우 부족한 상황임을 알 수 있다.

부처별로 도움받는 기구를 살펴보면, 행정자치부 산하의 센터의 경우는 지방자치단체와 학교로부터 가장 많은 도움을 받고 있고(각각 56.3%, 45.8%), 보건복지부산하의 센터는 학교로부터 가장 많이 도움을 받고 있고 (46.2%) 그 다음이 지방자치단체인 것으로 나타나(30.8%), 두 부처 산하 센터 모두 학교와 지방자치단체의 도움을 가장 많이 받는 것으로 판명되었다. 문화관광부 산하 센터는 그 성격이 학생의 자원봉사활동 중심이기 때문에 학교로부터 압도적으로 가장 많은 도움을 받고 있었다(81.3%). 여성특별위원회 산하 센터는 압도적으로 지방자치단체로부터 도움을 받고(65.3%) 있었고, 반면 도움을 받고 있지 않은 센터도 20.6%나 되었다. 민간 센터의 경우는 지방자치단체로부터 도움을 받고 있다는 면에서는 정부산하 센터와 비슷하나, 종교단체로부터도 도움을 많이(50.0%) 받고 있다는 점에서는 다른 것으로 나타났다.

보건복지부와 여성특별위원회 산하 센터의 경우는 도움이 되는 단체나 조직이 없다고 응답한 경우가 타부처 산하 센터보다 높았다(보건복지부: 23.1%, 여성특별위원회: 20.6%, 전체: 18.7%). 이로써 이 보건복지부와 여성특별위원회 산하의 센터는 자체적으로 활동을 개발하는 비중이 타부처에 비해 높지 않나 하는 추정을 할 수 있다.

놀랍게도 센터들을 지원하는 단체는 공공조직인 지방자치단체가 중심을 이루고 있고, 민간조직인 종교단체나 기업체, 의료단체로부터의 지원은 상대적으로 적은 것으로 나타났다. 이로써 자원봉사에 대한 지원이 종교단체나 기업체같은 민간조직보다는 지방자치단체같은 공공조직으로부터 더 많음을 알 수 있다. 자원봉사활동이 활성화되기 위해서는 민간의 자원봉사에 대한 적극적인 지원이 필요하므로, 이러한 민간의 활발한 참여를 유도할 수 있는 지원금에 대한 세금면제같은 제도적인 뒷받침이 필요하다.

〈表 V-63〉 部處別 센터에 가장 도움이 되는 團體/組織(중복응답)
(단위: %, 명)

	행정 자치부	보건 복지부	문화 관광부	여성특별 위원회	민간	전체
지방자치단체	56.3	30.8	43.8	65.3	70.0	60.7(156)
종교단체	27.1	23.1	18.8	14.7	50.0	19.1(49)
외원단체	18.8	-	6.3	2.9	10.0	6.2(16)
기업체	22.9	23.1	6.3	4.1	20.0	9.3(24)
의료단체	14.6	7.7	12.5	4.7	30.0	8.2(21)
학 교	45.8	46.2	81.3	3.5	20.0	19.1(49)
기 타	10.4	15.4	18.8	11.2	10.0	11.7(30)
없음	12.5	23.1	18.8	20.6	10.0	18.7(48)

8) 團體나 組織으로부터 支援받는 分野

자원봉사센터가 각 단체나 조직으로부터 지원을 받는다면 어떠한 지원을 받고 있는지를 인적지원, 시설지원, 자금지원, 정보지원 등의 네 차원의 지원으로 분류하여 살펴보았다. 그 결과 단체나 조직에 따라서 지원의 종류가 다르게 나타났다(表 V-64 참조). 지방자치단체로부터는 資金支援를 가장 많이 받고 있었고(59.4%), 나머지 지원은 소수만이 받고 있었다. 반면, 宗教團體나 學校로부터는 人的支援를 가장 많이(각각 79.6%, 100.0%) 받고 있었고, 다른 지원은 거의 미약하게 받고 있었다. 외원단체와 기업체로부터 가장 많은 도움을 받고 있는 부분도 人的支援 영역이었다(각각 56.3%, 41.7%). 그 다음으로 외원단체로부터는 情報支援(31.3%)을, 기업체로부터는 資金支援(37.5%)을 많이 받고 있었다. 의료단체로부터는 인적지원과 시설지원을 가장 많이 받고 있고(각각 38.1%) 있었다.

〈表 V-64〉 機關別 自願奉仕센터에 도움이 되는 分野

(단위: %, 명)

기 관	인적지원	시설지원	자금지원	정보지원	계
지방자치단체	17.4	10.3	59.4	12.9	100.0(155)
종교단체	79.6	8.2	6.1	6.1	100.0(49)
외원단체	56.3	-	12.5	31.3	100.0(16)
기업체	41.7	8.3	37.5	12.5	100.0(24)
의료단체	38.1	38.1	14.3	9.5	100.0(21)
학 교	100.0	-	-	-	100.0(49)
기 타	60.0	16.7	16.7	6.7	100.0(30)

즉, 센터들이 타기관으로부터 지원받고 있는 영역은 인적지원에 치우쳐 있고, 센터가 필요로 하는 자금지원은 미약한 것으로 나타났다. 특히 민간기구가 센터에 제공하고 있는 경제적 지원은 공공부문의 지원보다도 더 낮은 것으로 나타났다. 센터들은 民間機構로부터는 적은 도움을 받고 있고, 도움을 받는다고 해도 人的支援이 대부분이고, 센터의 운영 및 활동에 필요한 재정적 지원은 대부분 公共部門이 담당하고 있었다. 이러한 결과도 민간부문이 자원봉사활동에 보다 적극적으로 참여하도록 하는 유인체계가 확립되어야 함을 시사한다.

9) 自願奉仕者 活用 評價方法

자원봉사자들을 평가하는 것은 센터의 주요한 기능 중의 하나이다. 조사결과 대부분의 센터에서 자원봉사자에 대한 평가를 하고 있다 (表 V-65 참조).

39개소의 센터를 제외하고는 거의 대부분인 256개소 센터(84.8%)에서 자원봉사자를 평가하고 있다. 평가방법으로 가장 많이 사용되고 있는 것은 사례토론으로 37.9%의 센터가 이 방법을 사용하고 있었다.

〈表 V-65〉 自願奉仕者 活用評價 方法

(단위: 개소, %)

항 목	빈 도	백 분 율
사례 토론	97	37.9
직접 관찰	25	9.8
개별 면담	10	3.9
활동 일지	77	30.1
기 타	8	3.1
평가 안함	39	15.2
계	256	100.0

즉, 자원봉사자들의 활동한 후 모여서 개별적인 事例에 대한 發表 및 이에 대한 討論 및 意見交換을 통해서 자원봉사활동 상의 문제점, 개선점, 보완점을 점검한다. 그 다음으로 많이 사용하고 있는 평가방법은 자원봉사활동 日誌를 作成하도록 하여 이를 통해서 평가하는 방법이다(30.1%). 이 방법은 자원봉사자 및 실무자들이 토론보다는 많은 시간 할애할 필요가 없다는 점에서 편리하나, 앞의 방법보다는 구체적인 현장경험을 분석할 수 없다는 한계가 있다. 이밖에 직접 觀察(9.8%)이나 개별적인 面談(3.9%)의 방법을 사용하여 평가하기도 하나, 소수만이 이를 이용하는 것으로 나타났다.

10) 自願奉仕者 活用評價 方法

39개소의 센터에서는 자원봉사자를 전혀 평가하지 않는다고 하였는데, 그 이유를 조사한 결과가 다음 <表 V-66>에 제시되어 있다. 자원봉사자를 評價하지 않는 이유로 가장 많이 지적된 것은 자원봉사자를 평가할 필요성을 느끼지 못하기 때문으로 나타났다(48.7%). 센터들은 자원봉사활동에 대한 평가를 통해서 문제점을 개선하고 더 바람직한 방향으로 자원봉사를 유도할 수 있는 평가제가 필요하지 않다고 보고 있는 것

이다. 그 다음으로 지적된 이유는 時間不足(20.5%), 職員不在(20.5%)로써, 인력이 보충되면 이러한 문제는 해결될 수 있으리라고 본다.

자원봉사에 대한 평가는 자원봉사활동이 소기의 목적을 성취했는지를 분석하여 이를 위한 개선방안을 마련하는 데 매우 실질적인 도움을 주는 것이다. 이에 대해 실무자들에게 그 필요성을 교육시켜야 할 뿐 아니라, 지원의 부족과 업무의 과다로 인한 시간의 부족을 해소하기 위해 센터에 대한 財政的, 人的 支援이 있어야겠다.

〈表 V-66〉 自願奉仕를 評價하지 않는 理由

이 유	빈 도	(단위: 개소, %)
		백분율
시간 부족	8	20.5
직원 부재	8	20.5
봉사자 거부	4	10.3
필요성 부재	19	48.7
계	39	100.0

11) 學生自願奉仕에 대한 見解

<表 V-67>에 제시되었듯이, 학생 자원봉사의 존속여부에 대한 센터의 의견을 물은 결과 이를 積極 擴大하거나 擴大하자는 의견이 過半數 以上을 차지하고 있었다(58.6%). 현재의 수준이 적절하다고 지적한 실무자는 전체의 15.4%에 불과했다. 반면, 학생자원봉사를 축소하고자 한 응답자도 26%나 되었다.

부처별로는 보건복지부 및 문화관광부 산하 센터의 실무자들을 위시하여 다른 부처소속 센터의 실무자와 민간센터 소속 실무자의 과반수 이상이 학생자원봉사를 확대해야 한단데 의견을 같이하고 있다. 그러나 학생자원봉사활동을 전담하고 있는 문화관광부 산하 센터의

실무자를 제외하고는 20% 내지 40%의 실무자들이 이를 조금 축소하거나 적극 축소해야 한다고 지적하여 현행 학생자원봉사의 운영과 활동에 있어서 문제점과 한계가 있음을 시사한다. 자원봉사가 의무화되어 자원봉사를 하려는 학생은 많으나 이러한 수요를 충족시킬 수 있을만한 여건이 갖추어지지 못한 실정이어서 학생자원봉사활동이 형식화되거나 시간때우기식이 되는 결과를 초래하고 있기 때문이다.

〈表 V-67〉 部處別 學生自願奉仕에 대한 見解

(단위: %, 개소)

	행정 자치부	보건 복지부	문화 관광부	여성특별 위원회	민간	전체
적극 확대	31.3	38.5	37.5	28.1	40.0	30.3
확 대	25.0	38.5	37.5	28.1	20.0	28.3
적 절	25.0	-	18.8	14.4	-	15.4
조금 축소	12.5	15.4	6.3	24.6	20.0	20.5
적극 축소	6.3	7.7	-	4.8	20.0	5.5
계	100.0 (48)	100.0 (13)	100.0 (16)	100.0 (167)	100.0 (10)	100.0 (254)

12) 自願奉仕 活用上 隘路事項-機關·施設

자원봉사 활동은 그 역사가 짧고 이를 위한 인프라나 財政的, 制度的 뒷받침이 제대로 되어 있지 못하기 때문에 많은 문제점을 안고 있다. 특히 현장에서 실무를 담당하고 있는 직원들은 자원봉사활동과 관련된 모든 분야에서 많은 어려움에 봉착해 있다. 이들이 겪고 있는 어려움을 자원봉사기관·시설 차원과 자원봉사자의 차원 둘로 나누어서 살펴보았다.

우선, 자원봉사기관·시설의 차원에서는 자원봉사자의 모집, 교육, 배치, 사후관리, 평가 등을 포함한 여러 영역별로 살펴보았다. 분석결

과 거의 모든 영역에서 센터들이 어려움을 겪고 있었다. 특히 과반수인 약 60% 이상의 센터는 정부 및 기업의 지원(예산)의 부족(77.1%), 교육프로그램 개발(66.4%), 전담직원의 부족으로 인한 業務過多(60.1%)가 매우 힘들거나 약간 힘들다고 지적했고, 50-60%의 실무자는 施設 및 場所의 不足(55.6%), 活用機關 不足(55.2%), 自願奉仕者 事後管理(50.4%)에 있어서 매우 힘들거나 약간 힘들다고 지적했다(表 V-68 참조).

〈表 V-68〉 自願奉仕 活用時 隘路事項

(단위: %, 개소)

기관·시설 차원	매우 힘들	약간 힘들	보통	조금 힘들	전혀 힘들지 않음	계
자원봉사자 모집	20.6	28.6	34.1	8.3	8.3	100.0(252)
자원봉사자 교육	14.2	32.8	34.8	10.3	7.9	100.0(253)
자원봉사자 배치	10.7	23.4	42.1	16.7	7.1	100.0(252)
자원봉사자 사후관리	18.7	31.7	30.2	16.7	2.8	100.0(252)
자원봉사자 평가	16.0	25.9	37.4	15.2	5.3	100.0(243)
교육프로그램 개발	36.0	30.4	18.4	13.2	2.0	100.0(250)
정부·기업 지원(예산)의 부족	51.8	25.3	14.9	5.6	2.4	100.0(249)
관련단체간 업무협조·연계	17.0	31.6	36.8	7.7	6.9	100.0(247)
전담직원의 부족으로 인한 업무과다	33.9	26.2	25.4	8.9	5.6	100.0(248)
시설·장소의 부족	27.6	28.0	29.7	7.3	7.3	100.0(246)
방학 중 학생자원봉사자의 편중	24.8	24.8	23.1	12.0	15.4	100.0(234)
활용기관 부족	25.9	29.3	28.0	7.1	9.6	100.0(239)
기타	42.9	-	28.6	28.6	-	100.0(7)

나머지 영역에 있어서도 50%에 가까운 실무자들이 힘들다고 지적하였다. 즉, 자원봉사자 모집(49.2%), 자원봉사자 교육(47%), 관련단체간의 협조 부족(48.6%), 방학 중 학생자원봉사자의 편중(49.6%) 상에

서의 어려움이 있음을 알 수 있다. 반면, 실무자들은 자원봉사자 평가(41.9%)와 자원봉사자 배치(34.1%)에 있어서는 상대적으로 다소 어려움이 적은 것으로 지적했다.

각 영역 중에서 ‘매우 힘들’의 비중이 가장 높은 항목은 정부 및 기업의 支援(豫算)의 不足으로 과반수가 넘는 51.8%가 이를 지적했다. 그 다음으로 힘든 영역이 教育프로그램 開發, 全擔職員의 不足으로 인한 業務過多로 실무자의 각 36%, 33.9%가 지적했다. 반면 전혀 힘들지 않다고 한 영역은 방학 중 학생자원봉사자의 편중인데 15.4%의 실무자는 이에 대한 애로사항이 전혀 없다고 했다.

기관·시설의 차원에서 분석한 자원봉사센터의 애로사항 중에서 ‘매우 힘들’과 ‘약간 힘들’을 합한 결과를 부처별로 살펴본 결과, 부처간에 共通點과 差異點이 나타났다(表 V-69 참조). 공통점은 문화관광부를 제외하면 소속부처를 막론하고 자원봉사활용상의 가장 큰 애로사항이 政府·企業의 支援(豫算)의 不足이라고 지적한 데 있다. 문화관광부는 방학 중 학생자원봉사자의 편중이 가장 어려운 문제라고 지적하였다.

이 항목을 제외한 실무자의 60% 이상이 애로사항으로 지적한 것을 부처별로 보면, 행정자치부 산하 실무자의 경우는 교육프로그램 개발(62.5%), 관련단체간 업무 협조·연계(60.4%)를 지적했고, 보건복지부는 전담직원의 부족으로 인한 업무과다(84.6%), 시설·장소의 부족(84.6%) 활용기관 부족(72.7%) 그리고 자원봉사자 사후관리와 평가 문제(69.2%)를 지적하였다.

문화관광부는 가장 힘든 문제가 방학 중 학생자원봉사자의 편중(86.7%)라고 지적하여 학생 자원봉사 실무 담당자들이 급증하는 자원봉사인력에 대한 어려움이 많음을 알 수 있다. 그 다음으로는 정부·기업의 예산 부족(80.0%), 시설·장소의 부족(80.0%)을 들었고, 이밖에 활용기관 부족, 관련단체간의 협조, 전담직원부족 등 보건복지부와 비

슷한 항목에서 애로사항이 있다고 하였다.

여성특별위원회 산하 센터의 실무자는 예산부족 다음으로 교육프로그램 개발(69.1%) 상에 있어서 어려움이 있다고 했다. 나머지 항목에 있어서는 과반수 이하만이 어려움이 있다고 지적했다.

〈表 V-69〉 部處別 自願奉仕 活用時 隘路事項(매우 힘들+약간 힘들)
(단위: %)

기관·시설 차원	행정 자치부	보건 복지부	문화 관광부	여성특별 위원회	민간	전체
자원봉사자 모집	50.0	53.8	20.0	51.5	44.4	49.2(124)
자원봉사자 교육	52.1	23.1	33.3	47.0	77.8	47.0(119)
자원봉사자 배치	35.4	53.8	46.7	30.5	44.4	34.1(86)
자원봉사자 사후 관리	54.2	69.2	46.7	47.3	66.7	50.4(127)
자원봉사자 평가	40.0	66.7	33.3	40.7	55.6	42.0(102)
교육프로그램 개발	62.5	53.8	46.7	69.1	88.9	66.4(166)
정부·기업의 지원(예산) 부족	78.7	84.6	80.0	74.4	100.0	77.1(192)
관련단체간 업무 협조·연계	60.4	38.5	60.0	44.4	55.6	48.6(120)
전담직원 부족에 의한 업무과다	57.4	84.6	66.7	58.5	55.6	60.1(149)
시설·장소 부족	36.2	84.6	80.0	55.8	75.0	55.7(137)
방학 중 학생자 원봉사자의 편중	55.3	66.7	86.7	41.7	66.7	49.6(116)
활용기관 부족	57.8	72.7	73.3	50.3	77.8	55.2(132)
60% 이상 항목수	3	7	6	2	7	3

민간소속 센터의 실무자는 전담직원이나 관련단체와의 협력으로 인한 어려움은 상대적으로 적었고, 대신 자원봉사자 교육(77.8%)과活用

機關 不足(77.8%), 施設·場所의 不足(75.0%), 奉仕者 事後管理(66.7%) 放學 中 學生 自願奉仕者 偏重(66.7%) 상에 있어서 애로사항이 있다고 하였다. 특히 민간소속 센터의 경우는 정부부처 산하의 센터보다 시설이나 장소가 협소하여 자원봉사자를 교육시키고 관리하기에 난관이 있는 것으로 보인다.

13) 自願奉仕者 活用上 隘路事項-自願奉仕者

자원봉사자의 차원에서는 애로사항을 자원봉사자 中途脫落, 專門知識 및 技術 不足, 機關의 비밀누설 등의 3가지로 나누어서 살펴보았다(表 V-70 참조). 그 결과 앞의 두 항목인 책임의식 결여·중도탈락(66.9%), 전문지식과 기술의 부족(61.8%)에서 60%의 센터들이 어려움이 많거나 조금 있다고 지적했다. 반면, 기관의 비밀누설에 있어서는 단지 14.7%의 센터만이 지적하였다. 이로써, 자원봉사자들이 봉사기관에 대한 秘密은 절대보장하는 것과 같은 대상 기관에 대한 기본적인 예의 및 태도는 가지고 있으나, 봉사자 개인이 자원봉사에 대한 責任意識이 결여되어 있어 중도탈락률이 높고 전문적인 지식과 기술이 부족한 상태임을 알 수 있다.

부처별로 자원봉사자 활용시 애로사항을 ‘매우 힘들’과 ‘약간 힘들’을 합한 후 비교한 결과, 부처를 망라하고 센터의 과반수 이상이 자원봉사자의 책임의식 결여·중도탈락과 전문지식과 기술의 부족을 지적하였다(表 V-71 참조). 행정자치부 산하 센터의 실무자는 책임의식 결여·중도탈락(70.5%)을 전문지식과 기술의 부족(53.3%)보다 더 심각한 문제로 보고 있고, 보건복지부에서는 두 사항을 모두 같은 비중으로 심각하다고 지적했다(각각 84.6%). 문화관광부에서는 실무자 전원이 전문지식과 기술의 부족을 지적했고, 책임의식결여 및 중도탈락도 심각한 애로사항으로 보았다(78.6%). 여성특별위원회는 다른 부처에

비교해서 상대적으로 위의 두 항목에 대해서 덜 힘들다고 지적했다 (각각 63.9%, 58.4%). 이는 여성자원활동센터 소속 봉사자가 타센터 소속 봉사자에 비해서 책임의식이 더 많고 봉사활동에 적극적이기 때문이라고 간주된다. 민간센터도 문화관광부 센터와 마찬가지로 자원봉사자의 책임의식 결여(62.5%)보다는 전문지식 및 기술부족(75.0%)을 매우 심각한 문제로 인식하고 있다.

반면, 기관의 秘密漏泄에 대해서는 모든 센터에서 그 애로사항이 그다지 많지 않다고 지적했다. 단, 보건복지부의 센터 실무자들의 경우 이를 타부처보다 더 심각한 문제로 보고 있다(보건복지부: 38.5%, 전체: 14.7%). 이는 보건복지부산하 실무자들이 이 문제에 대해서 더 민감하게 인식하고 있기 때문이라고 추정된다.

〈表 V-70〉 自願奉仕者 活用時 隘路事項

(단위: %, 개소)

자원봉사자 차원	매우 힘들	약간 힘들	보통	조금 힘들	전혀힘들 지 않음	계
책임의식결여·중도탈락	28.2	36.7	20.8	9.0	3.3	100.0(259)
전문지식·기술부족	21.5	38.2	23.9	9.3	3.7	100.0(246)
기관의 비밀누설	3.0	11.6	42.7	9.9	32.8	100.0(232)

〈表 V-71〉 部處別 自願奉仕者 活用時 隘路事項 (매우힘들+약간힘들)

(단위: %, 개소)

자원봉사자 차 원	행정 자치부	보건 복지부	문화 관광부	여성특별 위원회	민간	전체
책임의식 결여· 중도탈락	70.5	84.6	78.6	63.9	62.5	66.9(164)
전문지식과 기술의 부족	53.3	84.6	100.0	58.4	75.0	61.8(152)
기관의 비밀 누설	12.5	38.5	7.7	14.6	-	14.7(34)

마. 自願奉仕 需要處 管理

자원봉사센터의 중요한 기능 중의 하나가 자원봉사자를 수요처에 配置하는 것이다. 현재 우리나라에서는 자원봉사를 활용할 수 있는 수요처가 不足하고 그 분야도 福祉施設에 集中되어 있다. 그리고 수요처가 부족하여 센터 본연의 역할이 아닌데도 불구하고, 센터에서 자체 자원봉사자 활용프로그램을 개발하여 수요처처럼 자원봉사자를 활용하고 있는 센터도 많이 있다. 센터는 수요처를 적극 開發하고 수요처와 緊密한 關係를 맺음으로 자원이 이를 필요로 하는 기관에 원활히 分배될 수 있도록 하여야 할 것이다. 그러면 현재 각 센터의 수요처 배치상황, 수요처 수 및 充足性 등을 알아보기로 하겠다.

1) 需要處 配置

<表 V-72>에 제시되었듯이 자원봉사 자원봉사자를 대부분의 센터에서 수요처에 配置하고 있었다(91.4%). 수요처에 배치하고 있지 않는 센터에서는 자체내의 프로그램을 개발하여 자원봉사자를 自體的으로 活用하거나 자체내의 업무에 자원봉사자를 활용하거나, 문화관광부소속 센터의 경우처럼 청소년자원봉사자의 教育을 中心으로 活動을 이루어지고 있다.

<表 V-72> 部處別 奉仕者의 需要處 配置 與否

(단위: %, 개소)

	행정 자치부	보건 복지부	문화 관광부	여성특별 위원회	민간	전체
예	97.9	92.3	87.5	90.1	88.9	91.4
아니오	2.1	7.7	12.5	9.9	11.1	8.6
계	100.0 (48)	100.0 (13)	100.0 (16)	100.0 (171)	100.0 (9)	100.0 (257)

2) 需要處 開發

수요처 개발방법으로 가장 많이 지적된 것은 自體開發(55.1%)이었고, 그 다음은 관련 기관 및 시설에서 需要處 提供(24.8%), 수요처가 센터에 依賴(14.5%)의 순이었다(表 V-73 참조). 즉 대부분의 센터에서 자체적으로 수요처를 개발하고 있고, 4분의 1 정도의 센터에서는 수요처나 관련기관이 제공한 수요처에 자원봉사자를 배치하고 있다.

다른 센터와 협력해서 수요처를 개발하고 있는 경우는 1%도 되지 않고, 아울러 지역내의 센터도 수요처를 타센터에게 활발하게 제공하지는 않는 것으로 나타났다(2.6%). 이는 센터간의 協助가 미약하고 개발된 수요처가 충분치 못한 데 기인한 것이라고 추정된다.

〈表 V-73〉 部處別 需要處 開發方法

(단위: %, 개소)

	행정 자치부	보건 복지부	문화 관광부	여성특별 위원회	민간	전체
자체 개발	46.8	66.7	78.6	54.9	50.0	55.1
센터와 공동	-	-	-	1.3	-	0.9
시설 제공	27.7	16.7	-	27.5	12.5	24.8
타센터 제공	2.1	-	-	3.3	-	2.6
수요처가 의뢰	17.0	16.7	21.4	11.8	37.5	14.5
기타	6.4	-	-	1.3	-	2.1
계	100.0 (47)	100.0 (12)	100.0 (14)	100.0 (153)	100.0 (8)	100.0 (234)

3) 需要處 充分性

수요처의 충분성을 조사한 결과 수요처가 전반적으로 부족하게 나타났다. 수요처가 충분하다고 응답한 경우는 11.1%에 불과하고, 과반수가 넘는 센터(54%)에서 자원봉사자를 활용할 需要處가 부족하다고

지적했다(表 V-74 참조). 센터의 3분의 1에 해당하는 34.9%는 현재의 수요처 수가 충분하다고 응답했다.

〈表 V-74〉 活用할 需要處 充分 程度

(단위: %, 개소)

	행정 자치부	보건 복지부	문화 관광부	여성특별 위원회	민간	전체
매우 많음	-	8.3	-	0.6	-	0.9
많은 편임	8.5	16.7	7.1	10.4	12.5	10.2
적 절	29.8	33.3	21.4	39.6	-	34.9
부 족	46.8	33.3	42.9	39.6	75.0	42.1
매우 부족	14.9	8.3	28.6	9.7	12.5	11.9
계	100.0 (47)	100.0 (12)	100.0 (14)	100.0 (154)	100.0 (8)	100.0 (235)

부처별로는 민간센터(87.5%)와 문화관광부산하 센터(71.5%), 행정자치부산하 센터(61.7%)가 수요처가 상당히 부족하다고 지적하였다. 이는 민간센터가 독자적으로 수요처를 개발하기가 어려움을 시사하고, 학생자원봉사자를 배치하는 문화관광부는 학생들이 활동할 수 있는 수요처와 프로그램이 다양하지 않아 수요처의 부족을 호소하고 있는 것으로 추정할 수 있다. 반면, 타부처 산하 센터와는 달리 情報案內를 중심적인 기능으로 삼고 있는 보건복지부 산하 센터는 需要處의 數가 상대적으로 그렇게 부족하지는 않다고 하였다.

4) 需要處 數

<表 V-75>에서 볼 수 있듯이 수요처의 充分性에 대한 인식과 자원봉사자를 배치하는 수요처의 수와는 相關關係는 없는 것으로 나타났다. 이는 센터소속 자원봉사자의 수와 이들을 배치할 수 있는 수요처의 수를 함께 고려하여 분석해야 하기 때문일 것이다. 그리고 자원봉

사자들이 한꺼번에 몰려들어 수요처의 부족함을 실감하느냐도 영향을 미친다.

이러한 현상이 문화관광부 산하 센터에서 나타난다. 문화관광부 센터의 수요처는 타부처 센터에 비해 많음에도 불구하고(평균: 105개소, 전체평균: 36개소), 실무자들은 상대적으로 활용할 수요처가 부족하다고 지적하고 있다. 반면, 여성특별위원회, 보건복지부, 행정자치부 산하에 있는 센터는 자원봉사자 1인당 수요처 수는 적음에도 불구하고(각 1.5개소, 0.04개소) 수요처의 부족함을 더 많이 지적하지는 않았다. 이는 앞에서도 지적하였듯이 자원봉사정보안내센터의 기능이 情報提供 중심으로 전환하고 있기 때문이고, 여성자원활동센터의 경우는 타 센터보다 오랜 경험을 살려서 자원봉사자 배치에 대한 기술 및 프로그램이 다양하기 때문이라고 이해된다.

〈表 V-75〉 活用할 需要處 數

(단위: %, 개소)

갯 수	행정 자치부	보건 복지부	문화 관광부	여성특별 위원회	민간	전체
1 ~ 10	36.6	16.7	7.7	56.6	25.0	46.5
11 ~ 30	40.0	33.3	7.7	27.6	50.0	30.0
31 ~ 50	8.9	25.0	15.4	7.2	-	8.7
50 ~ 100	8.9	16.7	30.8	5.3	-	7.8
100 이상	6.7	8.3	38.5	3.3	25.0	7.0
평균 개소	46	45	105	20	162	36
센터 평균 봉사자 수	129	31	46	482	31	-
1인당 평균 수요처 수	0.4	1.5	2.3	0.04	5.2	-
계	100.0 (45)	100.0 (12)	100.0 (13)	100.0 (152)	100.0 (8)	100.0 (230)

5) 需要處 開發上 問題點

앞에서 살펴본 것처럼 과반수 이상의 센터가 수요처를 자체적으로 개발하고 있고 나머지는 관련기관이나 시설에서 수요처를 제공하거나, 수요처가 센터들에 직접적으로 자원봉사자를 배치해 달라고 요청하고 있다. 그러나 수요처가 여전히 不足한 상태이므로, 다양한 영역에 자원봉사를 활용할 수 있기 위해서는 需要處를 開發해야 한다. 그러나 수요처를 개발함에 있어서 여러 가지 문제점이 지적되고 있다.

<表 V-76>에 제시되었듯이, 수요처 개발상에 있어서 가장 문제가 되는 것은 수요처의 낮은 認識이라고 가장 많은 센터가(33.3%) 지적했다. 그 다음으로는 개발할 수 있는 수요처가 不足하고(24.7%), 수요처에서 활용할 수 있는 프로그램의 不足(22.5%)이라고 했다. 즉, 아직도 우리 사회에는 자원봉사에 대한 認識이 낮고, 더 나아가서는 자원봉사를 활용할 수 있는 團體나 機關에서조차도 이에 대한 필요성이나 활용방법을 몰라서 민간자원이 충분히 活用되지 못하고 있는 것이다. 그러므로 자원봉사에 대한 전국민적인 홍보와 각 단체 및 시설별로 활용가능한 프로그램을 개발하거나 자원봉사자가 담당할 수 있는 활동을 개발하는 작업이 필요하다.

수요처가 부족하게 되면 타센터와 수요처를 두고 센터간에 경쟁을 할 수도 있게 되는데, 본 조사결과 수요처가 타센터와 중복되는 문제가 많다고 지적한 센터는 전체의 13.0%에 불과해 예상했던 것보다는 수요처 중복 및 수요처를 둘러싼 센터 간의 경쟁이 심각한 것은 아니라고 할 수 있다.

〈表 V-76〉 需要處 開發上の 問題點

(단위: 명, %)		
문 제 점	빈 도	백분율
수요처 부족	57	24.7
수요처의 인식 부족	77	33.3
프로그램 부족	52	22.5
수요처 중복	30	13.0
기타	15	6.5
계	231	100.0

6) 바람직한 需要處 開發方法

그러면 수요처 개발상의 문제점을 극복하고 보다 바람직한 개발 방법은 어떠한 것인지 모색해 볼 필요가 있다. 센터 실무자들은 현재는 자체개발이 가장 많은 방법으로 이용되고 있으나, 바람직한 수요처 개발 방법은 關聯機關·施設이 수요처를 直接 提供하는 것이고 (39.7%) 그 다음은 다른 센터와 共同으로 수요처를 개발하여 자원봉사자들을 배치하는 것(28.0%)이라고 지적하였다(表 V-77 참조).

현재와 같이 센터가 自體的으로 개발해야 한다는 의견도 상당수 (26.8%) 있었다. 따라서 수요처를 확보하기 위해서는 자원봉사를 활용할 수요처와 협조적인 관계를 수립하여 수요처의 필요시 수시로 자원봉사자를 배치할 수 있도록 해야겠고, 지역내의 다른 센터와 협력하여 공동으로 활용가능한 수요처를 적극 개발토록 해야 할 것이다. 이를 위해서는 센터간 협의체를 구성하거나 정기적인 會議 등을 통하여 수요처 및 기타 자원봉사활동 전반에 관한 情報를 交換하고, 부처별 자원봉사 영역을 特化하여 활동을 전개해 나가는 것이 바람직하다고 본다.

〈表 V-77〉 바람직한 需要處 開發 方法

(단위: %, 명)

항 목	현행 방법	바람직한 방법
자체 개발	55.1(129)	26.8(69)
센터와 공동	0.9(2)	28.0(72)
관련기관·시설 제공	24.8(58)	39.7(102)
타센터 제공	2.6(6)	2.7(7)
수요처가 센터에 의뢰	14.5(34)	-
기 타	2.1(5)	2.7(7)
계	100.0(234)	100.0(257)

7) 需要處 聯合에 대한 見解

수요처의 개발에 있어서 한국자원봉사협의회, 한국사회복지협의회 등의 자원봉사기관들이 연합하여 수요처에 대한 개발과 홍보 및 DB 구축을 한다면 자원봉사활용이 훨씬 수월해 질 것이다. 이에 대한 센터의 의견을 조사한 결과 센터의 대부분인 94.6%가 자원봉사기관들이 연합하는 것을 찬성하였고, 이를 反對하는 센터는 5.4%에 불과하였다 (表 V-78 참조).

〈表 V-78〉 部處別 自願奉仕機關들의 聯合에 대한 贊反與否

(단위: %, 명)

찬반여부	행정 자치부	보건 복지부	문화 관광부	여성특별 위원회	민간	전체
찬 성	95.8	92.3	93.8	94.1	100.0	94.6
반 대	-	-	-	5.3	-	3.4
기 타	4.2	7.7	6.2	0.6	-	2.0
계	100.0 (47)	100.0 (13)	100.0 (16)	100.0 (170)	100.0 (10)	100.0 (256)

따라서 현재는 개별적이고 독자적으로 행해지고 있는 수요처 개발을 지양하여 센터들이 서로 協助하고, 자원봉사 관련기관들은 서로 협조하여 體系的이고 組織的으로 수요처를 확보하도록 해야 할 것이다. 이로써 수요처는 자원봉사자를 원활히 활용하여 업무 및 필요한 부문에 민간자원을 투입하여 부족한 인력을 보충할 수 있겠고, 자원봉사자는 자신의 욕구와 적성에 맞게 사회에 봉사하여 보람있는 일의 함으로써 자신의 삶에 대한 滿足感을 증대시킬 수 있게 될 것이다.

바. 自願奉仕 活性化 方案

자원봉사활동이 활성화되기 위해서 必要한 사항이 무엇인지를 분석하는 것은 매우 의미있고 필요한 일이다. 이를 위해서는 자원봉사관련 豫算, 자원봉사자에 대한 報償의 충분성, 자원봉사자에 대한 教育, 政府의 支援 등 다각도로 살펴보아야 한다.

1) 豫算支援 必要性

우선 자원봉사 활용에 필요한 센터의 豫算과 관련된 것부터 살펴보기로 하겠다. 자원봉사활동에 대한 외부로부터의 예산지원이 필요한가에 대한 질문에 센터의 86.4%가 ‘그렇다’고 했다(表 V-79 참조). 이는 자원봉사센터들은 센터를 운영하고 자원봉사와 관련된 사업을 수행하기에는 예산상의 어려움이 많음을 나타낸다. 예산지원이 필요없다고 응답한 센터는 전체의 6.2%에 불과하였다.

부처별로 보면 모든 센터에서 예산지원이 상당히 필요하다고 지적했다. 반면, 재정적인 지원이 현재 수준으로 적당하거나 더 이상의 지원이 필요없다고 한 센터는 행정자치부 산하 센터 14.6%와 여성특별위원회 산하 센터 15.8%, 그리고 민간센터 10.0%뿐이었다.

〈表 V-79〉 部處別 豫算支援 必要程度

(단위: %, 명)

	행정 자치부	보건 복지부	문화 관광부	여성특별 위원회	민간	전체
매우 필요	50.0	69.2	25.0	35.7	70.0	40.7
필요	35.4	30.8	75.0	48.5	20.0	45.7
보통	6.3	-	-	8.8	10.0	7.4
불필요	8.3	-	-	6.4	-	5.8
전혀 불필요	-	-	-	0.6	-	0.4
계	100.0 (48)	100.0 (13)	100.0 (16)	100.0 (171)	100.0 (10)	100.0 (258)

2) 必要豫算 分野

豫算이 필요한 分野를 항목별로 조사하면 어떠한 분야에 재정적인 지원이 필요한 지를 알 수 있게 된다. 조사결과 센터에서 예산이 가장 필요한 분야는 教育·訓練費로 44.1%의 센터가 지적하였고, 그 다음이 자원봉사자를 위한 交通費(25.2%), 食費(15.8%)의 순이었다(表 V-80 참조). 이러한 항목은 자원봉사자가 자원봉사활동을 하기 위해 필요한 가장 기초적인 것들로, 이런 항목에 예산지원이 필요하다는 것은 그 만큼 이를 위한 재정적인 뒷받침이 되어 있지 않음을 의미한다.

아울러, 미약하게나마 실무자들은 자원봉사자가 봉사중에 발생할 수 있는 사고에 대비한 保險料에 대한 예산이 지원이 필요하다는 (8.1%) 인식을 하고 있었다. 이와는 대조적으로 자원봉사자에 대한 사례비, 회의비, 회식비 등의 항목에 대한 예산지원에 대한 필요성은 낮게 나타났다(모두 2% 이하임).

〈表 V-80〉 必要 豫算 分野

(단위: 개소, %)		
예산 항목	빈 도	백분율
교육·훈련비	98	44.1
교통비	56	25.2
식 비	35	15.8
회의비	1	0.5
회식비	3	1.4
보험료	18	8.1
사례비	4	1.8
기 타	7	3.2
계	222	100.0

3) 豫算 負擔主體

그러면 자원봉사자 및 자원봉사활동을 하는데 필요한 豫算은 누가 얼마만큼을 負擔해야 하는 지에 대한 의문이 생긴다. 이를 분석한 결과가 <表 5-81>에 제시되어 있다. 센터들은 자원봉사를 위한 비용을 政府가 가장 많이 부담해야 한다고 했다(77.3%). 즉, 정부는 적극적으로 자원봉사에 대한 재정을 제공하여 자원봉사활동에 필요한 경비를 충당해야 한다는 것이다. 그 다음으로 예산을 많이 부담해야 하는 주체는 活用機關(需要處)으로 제시되었고, 예산의 30.3%를 지원해야 한다고 지적했다. 이는 정부담당 예산부담률의 절반도 못미치는 비율인데, 자원봉사자를 직접 활용하는 수요처가 기본적인 경비는 제공해야 함을 의미한다. 수요처는 자원봉사자를 위해 공간을 마련할 뿐만 아니라 최소한의 교육비, 식비, 교통비는 제공하는 것이 바람직하다는 견해이다.

그 다음으로는 수요처와 거의 비슷한 비중으로 地域社會住民이 예산담당 주체이어야 한다고 주장한다. 예산의 28.5%, 즉 약 4분의 1에

해당하는 예산은 지역사회에서 자원봉사의 혜택을 직·간접으로 누리거나 지역사회 발전에 책임이 있는 주민들이 담당하자는 것이다. 이 밖에 自願奉仕者 自身이 예산의 21.3%를 부담해야 한다고 하여, 자원봉사자가 시간 및 기술뿐 아니라 재정적인 면에서도 활동하는데 필요한 경비를 스스로 충당해야 한다고 제시했다. 이 때 자원봉사자들이 기여한 봉사에 대해 더욱 책임감을 느끼고 보람도 얻게 되리라 본다. 한편, 자원봉사를 받게 되는 수혜자도 예산의 13.8%를 담당해야 된다고 제시되었다. 이는 수혜자가 수동적으로 혜택을 누리는 것만이 아니라 이 혜택에 대한 최소한의 기여는 해야 된다는 것으로 해석된다.

〈表 V-81〉 豫算 擔當主體의 平均 負擔率 (중복응답)

(단위: %)

기 관	행정 자치부	보건 복지부	문화 관광부	여성특별 위원회	민간	전체
정 부	76.8	84.2	68.0	78.4	67.1	77.3(205)
활용 기관	21.4	20.0	34.3	34.3	32.5	30.3(80)
자원봉사자	12.3	10.0	30.0	25.0	15.0	21.3(42)
수 혜 자	10.0	-	8.3	17.2	-	13.8(16)
지역사회주민	30.0	10.0	20.8	30.3	50.0	28.5(58)
기 타	12.4	-	15.0	17.3	50.0	19.1(20)

이러한 견해는 소관 부처에 관계없이 비슷한 경향을 보인다. 단 보건복지부 산하 센터에서는 정부의 부담률이 84.2% 정도 되어야 한다고 제시하여 정부의 재정적 지원을 타센터보다 강조한 반면, 민간센터는 정부(67.1%)와 함께 민간의 財政的 參與(50.0%)도 중요하게 고려하고 있었다. 문화관광부는 다른 부처보다 自願奉仕者 自身の 기여(30.0%)가 높아야 한다고 보고 있다. 이것은 학생들이 자원봉사를 통해서 배우는 측면이 많은데 이에 소요되는 經費는 스스로 부담해야

된다는 주장임을 알 수 있다.

4) 自願奉仕者에 대한 報償 必要性

자원봉사는 무보수의 자발적인 행위라고 정의내려졌다. 그러나 앞서도 지적했지만 자원봉사가 완전히 무보수는 아니고 이에 필요한 교육비, 식비, 교통비 등은 지원되어야 하고, 봉사활동에 대한 보상이 주어질 때 한층 자원봉사에 대한 動機化가 부여되어서 자원봉사에 참여를 원하는 사람들이 증가하게 된다. 이러한 자원봉사자에 대한 보상의 필요성에 대해서 질문한 결과, 실무자의 대다수인 86.8%가 긍정적으로 응답했다(表 V-82 참조). 소수인 2.3%만이 이에 대해서 부정적인 견해를 나타냈다. 즉, 자원봉사자에 대한 報償은 絶對的으로 必要하다는데 대부분의 실무자들은 동의하고 있는 것이다.

〈表 V-82〉 自願奉仕者에 대한 報償의 必要程度

(단위: 명, %)		
필요 여부	빈 도	백분율
매우 필요	86	33.3
필요	138	53.5
보통	28	10.9
불필요	5	1.9
전혀 불필요	1	0.4
계	258	100.0

5) 報償이 必要한 領域

그런데 어떠한 보상을 할 수 있는 가는 논의의 대상이 된다. 실무자가 보상이 가장 많이 필요하다고 한 영역은 財政的인 報償으로 경비지원(57.1%)이었다(表 V-83 참조). 즉, 앞의 예산부분에서 지적되었

듯이 자원봉사자들에게 활동에 필요한 경비는 부담주체가 제공해야 한다는 것이다. 그 다음은 비물질적인 보상으로 經歷認定(25.4%)을 들었다. 미국은 이미 자원봉사활동이 진학이나 취업시 경력으로 인정함으로써 자원봉사에 대한 참여를 높이고 있는데 이를 우리나라에도 도입하여 자원봉사참여율을 높일 수 있겠다.

위 두 가지가 가장 우선시 되는 보상이었고, 나머지 보상이 필요한 영역은 소수의 센터에서만 지적하였다. 지역사회를 위해 공헌을 많이한 자원봉사자에게 포상을 수여하는 것을 8.0%의 실무자가 지적했고, 젊어서 제공한 자원봉사를 나이들어서 자원봉사로 되돌려 받는 저축제도는 5.4%가 찬성했는데, 이러한 요소도 자원봉사활성화를 위해서는 필요하지만, 자원봉사활동에 기본이 되는 앞의 2요소가 더욱 절실히 요구되기 때문에 뒤의 2요소에 대해서는 소수만이 지적한 것으로 보인다.

〈表 V-83〉 報償이 必要한 領域

(단위: 명, %)

항 목	빈 도	백분율
포 상	18	8.0
행 사	6	2.7
경비지원	128	57.1
경력인정	57	25.4
저축제도	12	5.4
기 타	3	1.3
계	224	100.0

6) 管理者의 役割

자원봉사는 민간의 自發的 행위이지만 이를 組織하고 管理하는 사람의 역할이 중요하다. 자원봉사자 專門管理者가 부족하여서 자원봉

사가 활성화되지 못하고 있다는 연구 결과가 나와 있다(조휘일 등). 그런데 자원봉사 관리자는 센터 및 수요처에도 배치되어 자원봉사자의 모집, 교육, 배치, 평가, 프로그램 개발 등 자원봉사 활동 전반에 걸쳐 전문적으로 일을 수행하는 역할을 담당한다(조휘일, 1996). 센터의 실무자들이 곧 자원봉사관리자의 역할을 담당하는 사람인데, 이들이 자신의 역할 중에서 어떤 것을 가장 중요시하는 지를 알아 봄으로써 관리자로써 중점을 두는 역할을 파악할 수 있다.

<表 V-84>에 제시되었듯이, 조사결과 실무자들은 관리자로서 가장 중요한 역할은 봉사자가 일을 할 수 있도록 計劃하고 組織하여 봉사자들에게 적절하게 지시하는 것이라고 했다(38.1%). 두 번째로 중요한 역할은 자원봉사활동기관 및 다양한 프로그램에 자원봉사를 連結시켜 주는 것(26.5%)이라고 했고, 세 번째로는 봉사자에게 지식과 기술을 교육시켜 할당된 업무를 有能하게 遂行하도록 하는 것(24.9%)이라고 했다. 즉, 실무자들은 자원봉사에 대한 전반적인 계획과 수요처 연결 그리고 자원봉사자에 대한 교육 순으로 자신의 역할 상의 우선 순위를 설정하고 있었다.

반면, 봉사자에 대한 업무 평가에 대해서는 소수만이(9.3%) 이를 자신에게 중요한 업무라고 보고 있다. 센터가 설립된 지 얼마 안된 상황에서 자원봉사에 대한 평가는 다른 역할보다는 상대적으로 그 중요성이 낮게 인식되고 있음을 알 수 있다.

소관부처별로는 행정자치부와 여성특별위원회에서는 자원봉사자와 수요처 및 프로그램과 연결시켜 주는 것에 대한 중요성을 타부처보다 더 강조하고 있고, 보건복지부와 문화관광부, 민간센터는 자원봉사활동에 대한 계획과 조직의 중요성을 강조하고 있다. 이는 행정자치부와 여성특별위원회의 센터에서는 등록된 자원봉사자가 많아¹¹⁾ 이들을

11) 조사된 평균자원봉사자 수는 행정자치부 129명, 보건복지부 31명, 문화관광부 46

적절한 프로그램이나 수요처에 연결시켜주는 것이 중요한 비중을 차지하기 때문에 파악된다. 반면 자원봉사자 수가 상대적으로 적은 보건복지부와 민간에서 일하는 실무자들 자원봉사활동 전반을 계획하고 조직하는 일에 더 비중을 두고 있고, 문화관광부에서는 주로 학생들을 교육시키는 데 중점을 두고 있기 때문이다.

〈表 V-84〉 部處別 自願奉仕 管理者의 役割에 대한 見解

(단위: %, 명)

역할	행정 자치부	보건 복지부	문화 관광부	여성특별 위원회	민간	전체
교육 담당	18.8	23.1	6.3	29.4	10.0	24.9
계획 및 조직	27.1	61.5	62.5	35.9	60.0	38.1
봉사자 평가	12.5	-	-	10.0	10.0	9.3
수요처/프로그램과 연결	37.5	15.4	25.0	24.7	20.0	26.5
기타	4.2	-	6.3	-	-	1.2
계	100.0 (48)	100.0 (13)	100.0 (16)	100.0 (170)	100.0 (10)	100.0 (257)

7) 管理者의 隘路事項

자원봉사센터들은 그 역할을 수행함에 있어서 센터의 기능 정비가 미약하고 예산상의 제약으로 많은 어려움을 겪고 있는 실정이다. 이를 조사를 통해서 분석한 결과가 <表 V-85>에 제시되어 있다. 表에 제시되었듯이 센터에서 가장 어려움을 겪고 있는 것은 지역자원의 發掘과 動員(45.3%)에 있었고, 두 번째로 호소한 것은 자원봉사에 대한 사람들의 認識不足(23.8%)으로 인한 어려움이였다. 이 두 요소 모두 자원봉사자의 봉사활동에 참여와 관련된 것이다. 따라서 자원봉사에 대

명, 여성특별위원회 482명, 민간 31명이였다.

한 참여율을 높이기 위해서 지역주민에게 적극적인 弘報活動을 펴고, 자원봉사에 대한 動機化 및 報償體系 등을 적극 개발해야 할 것이다.

〈表 V-85〉 部處別 自願奉仕 管理者의 隘路事項

(단위: %, 명)

애로사항	행정 자치부	보건 복지부	문화 관광부	여성특별 위원회	민간	전체
정보 부족	8.3	-	6.3	8.9	30.0	9.0
교재·교구 부족	10.4	7.7	6.3	10.1	-	9.4
지역자원발굴·동원	37.5	46.2	37.5	49.1	30.0	45.3
교육기회 미비	10.4	15.4	-	5.3	10.0	6.6
인식 부족	25.0	-	50.0	22.5	30.0	23.8
기타	8.3	30.8	-	4.1	-	5.9
계	100.0 (48)	100.0 (13)	100.0 (16)	100.0 (169)	100.0 (10)	100.0 (256)

부처별로도 거의 비슷한 애로사항을 지적하고 있고, 다만 민간센터의 관리자의 경우는 情報의 不足(30.0%)을 타센터보다 더 많이 지적하고 있다. 이는 민간센터와 부처산하 센터간의 연계체계가 구축되면 해결될 수 있는 문제로 받아들여진다. 한편, 문화관광부소속 센터의 관리자는 타센터의 관리자에 비해 자원봉사에 대한 認識이 낮아 (50.0%) 어려움이 많다고 지적하였다. 즉, 학생자원봉사에 대한 학생 자신, 교사, 학교당국 및 학부모, 사회의 낮은 認知度가 관리자들에게 커다란 애로사항이 되고 있음을 알 수 있다.

8) 管理者에 대한 敎育 및 訓練 必要性

관리자들은 자원봉사자들을 교육시키는 역할을 하고 있지만, 동시에 자신들도 정기적으로 새로운 프로그램과 관리기법에 대해서 끊임 없이 교육 및 再敎育을 받아야 보다 체계적, 효율적, 전문적으로 자원

봉사활동을 계획하고 실행할 수 있다. 그러나, 대학에 자원봉사 전문 과과정이나 교과목이 없고, 전문관리자 자격증이 없는 실정이다. 더구나 대부분의 실무자는 자원봉사센터가 설립되기 전에는 각 부처 산하 다른 부서에서 자원봉사와 관련이 없는 일을 담당해 오던 사람들이다. 따라서 이들에게 자원봉사 전반에 관한 교육을 반드시 실시해야 하며, 이러한 전문적인 교육없이 실무자들이 제대로 자원봉사관련 업무를 수행해 나갈 수 없다.

〈表 V-86〉 管理者 教育 및 訓練의 必要性

(단위: 개소, %)		
필요 정도	빈 도	백분율
매우 필요	131	51.0
필요	112	43.6
보통	14	5.4
불필요	-	-
전혀 불필요	-	-
계	257	100.0

실제적으로 실무자들도 거의 관리자의 교육에 대해서 필요성을認知하고 있었고(94.4%), 소수만이(5.4%) 관리자에 대한 교육이 필요하기도 하고 그렇지 않기도 하다는 中立的인 입장을 취하고 있다(表 V-86 참조). 따라서 자원봉사센터의 실무자에 대한 교육은 거의 이루어지지 않고 있고, 이를 전담하여 교육시킬 수 있는 機關이 매우 필요한 상황에 있다.

9) 機關長에 대한 教育 및 訓練 必要性

자원봉사 담당 실무자뿐 아니라 기관장에 대한 교육 및 훈련도 필요하다. 왜냐하면 機關長이 자원봉사에 대한 필요성을 인지하고 있지

못하면, 해당 센터의 자원봉사활동에 대한 관심도가 낮아져서 자원봉사에 대한 재정적 및 인적 지원 및 프로그램 개발 등 모든 면에서 부정적인 영향을 받기 때문이다. 실제로 센터의 90.5%가 기관장들에게 자원봉사에 대한 전문교육과 훈련이 필요하다고 했다(表 V-87 참조). 이 연구의 사전조사에서는 기관장의 자원봉사에 대한 哲學 및 認識의 차이로 센터간에 자원봉사 활성화의 偏差가 상당히 큼이 발견되었다.

〈表 V-87〉 機關長에 대한 教育 및 訓練의 必要性

(단위: 개소, %)

필요 여부	빈도	백분율
매우 필요	115	44.6
필요	119	45.9
보통	21	8.1
불필요	3	1.2
전혀 불필요	-	-
계	259	100.0

10) 센터간의 連繫性

현재 자원봉사센터들은 한 지역에 여러 개가 공존해 있고 그 역할이나 활동분야, 센터에 등록된 봉사자들의 특성 면에 있어서 뚜렷한 差別性을 보이지 않고 있다. 각 센터가 特화된 事業을 실시하고 있다고는 하나 다른 센터에서도 이를 중첩하여 실시하고 있는 실정이다. 예를 들어, 보건복지부의 센터는 자원봉사와 관련해서 정보화의 구축에 초점을 두고 있고 있는데 이는 행정자치부에서도 실시하고 있다. 문화관광부는 청소년 및 대학생만을 대상으로 자원봉사 교육 및 활동을 실시하고 있는데, 행정자치부 및 보건복지부에서도 학생자원봉사 활동을 하고 있다. 여성특별위원회에서는 여성만을 대상으로 복지 및 기타 분야에서 활동을 하고 있는데, 남성봉사자들이 여성봉사자보다

더 많은 상황이다. 또한 지역사회 내에서는 자원봉사센터와 비슷한 기능을 하는 유사조직이 많이 있다. 예를 들어서 부녀회나 새마을단체 등도 지역사회의 불우한 이웃이나 기타 자원봉사활동을 성격을 띤 활동을 수행하고 있다.

이렇게 자원봉사센터가 난립하고 있는 상황에서 센터간의 협조와 연계는 업무의 重複을 피하고 자원봉사자와 수요처의 수급의 均衡을 위해서 매우 필요하다 하겠다. 센터를 대상으로 조사한 결과 대다수의 센터들이 거의 모든 分野에서 센터간의 協力이 필요하다고 지적했다(表 V-88 참조).

가장 협조가 많이 필요하다고 지적된 분야는 情報交換으로 90.2%의 실무자가 이의 필요성을 제기하였다(필요+매우 필요). 그리고 프로그램 開發에서의 협조(89.7%), 需要處 개발(85.4%), 教育·訓練(85.1%), 자원봉사 담당자 育成(83.3%) 등 다양한 측면에서 센터간의 연계체계가 구축될 필요성이 있다고 지적했다. 이밖에 자원봉사자의 수급관리, 보상체계 개발 등에 대한 연계 필요성도 대다수가(70% 이상) 그 필요성을 지적하였다.

〈表 V-88〉 分野別 他센터와의 連繫 必要程度

(단위: %, 명)

자원봉사 활동영역	매우 필요	필요	보통	별로 필요 하지않음	전혀 필요 하지않음	계
모집	20.6	44.3	20.5	12.3	2.0	100.0(253)
교육/훈련	31.8	53.3	11.4	3.5	-	100.0(255)
프로그램 개발	43.1	46.6	7.9	2.4	-	100.0(253)
사후관리	24.2	45.2	21.0	7.1	2.4	100.0(252)
정보교환	41.7	48.4	8.7	1.2	-	100.0(254)
자원봉사담당자육성	30.3	53.0	13.9	2.8	-	100.0(251)
자원봉사 수급관리·조성	23.2	48.0	22.8	5.6	0.4	100.0(250)
자원봉사 보상체계 개발	30.7	41.4	20.3	5.6	2.0	100.0(251)
자원봉사활동 수요처 개발	33.5	52.0	11.0	3.1	0.4	100.0(254)

소관부처별로도 비슷한 수준의 센터간 連繫 필요성을 나타내고 있다. 단, 사회복지사가 많이 고용된 보건복지부에서는 타부처 산하 센터보다 자원봉사자의 事後管理나 자원봉사 需給管理 및 造成, 자원봉사 報償體系 開發 상에서의 센터간의 協助體系 構築 필요성을 더 높게 제기하고 있다는 차이점이 있다(보건복지부: 80% 이상, 타센터: 80% 이하, 表 V-89 참조).

〈表 V-89〉 部處別 他센터와의 連繫 必要性(매우 필요+필요)

(단위: %)

자원봉사 활동영역	행정 자치부	보건 복지부	문화 관광부	여성특별 위원회	민간	전체
모집	81.3	84.6	62.5	59.9	44.4	64.8(164)
교육/훈련	89.4	100.0	75.0	82.9	100.0	85.1(217)
프로그램 개발	97.5	100.0	93.8	88.6	100.0	89.7(227)
사후관리	67.4	84.6	56.3	70.8	55.6	69.4(175)
정보교환	93.8	100.0	100.0	86.9	100.0	90.2(229)
자원봉사담당자육성	89.4	100.0	87.5	79.6	88.9	83.3(209)
수급관리 및 조성	63.8	100.0	75.0	70.5	77.8	71.2(178)
보상체계 개발	73.9	91.7	62.5	71.3	70.0	72.1(181)
수요처 개발	91.7	92.3	93.8	81.5	100.0	85.4(217)

이와 대조적으로 자원봉사자 모집에 있어서는 현재로서 적당하거나 협조가 별로 필요하지 않다고 지적한 실무자가 전체의 %나 되어, 이에 대해서는 상대적으로 센터간의 협조 필요성을 덜 느끼고 있었다. 아울러 자원봉사자 사후관리가 현재로서 적당하거나 별로 협조가 필요없다는 의견도 다른 분야에 비해서 높게 나타났다(30.6%).

11) 全國統合센터의 必要性

다음에는 센터의 協助體系를 보다 용이하게 하기 위해서 각 분야의 기능들을 總括하고, 조정, 지원하는 전국규모의 統合管理體系가 어느

정도 필요하다고 보는 지 조사하였다. 전국통합체계 구축은 현재 논의의 대상이 되고 있다. 모든 부처 및 민간을 총괄한 통합체계를 만드는 것이 자원봉사 활성화에 더 효율적인지 아니면 分離體系를 채택하여 부처단위로 통합하는 것이 더 바람직한 지는 앞으로 더 연구되어야 할 과제이다.

〈表 V-90〉 全國規模의 統合管理體系 必要程度

(단위: %, 개소)

	행정 자치부	보건 복지부	문화 관광부	여성특별 위원회	민간	전체
매우 필요	62.5	46.2	31.3	44.7	60.0	47.9
필요	25.0	38.5	62.5	44.1	40.0	41.2
보통	6.3	15.4	6.3	8.2	-	7.8
불필요	4.2	-	-	1.8	-	1.9
전혀 불필요	2.1	-	-	1.2	-	1.2
계	100.0 (48)	100.0 (13)	100.0 (16)	100.0 (170)	100.0 (10)	100.0 (257)

<表 V-90>에 제시되었듯이, 본 실태조사의 결과 대부분의 실무자들의 부처를 總括한 全國規模의 統合管理體系가 있어야 한다는데 의견을 같이 하고 있다(89.1%). 이러한 전국조직이 있을 때 센터간의 업무가 조정되고 자원봉사자를 위한 프로그램 개발, 실무자 교육 등이 보다 원활하고 실질적으로 이루어 질 수 있다고 보는 것이다. 그런데 이에 대해 소수의 반대 의견이 있었는데, 행정자치부(6.3%)와 여성특별위원회(3.0%)의 2부처만의 센터에서 이러한 반대 의견을 제시하였다. 전반적으로 통합관리체계의 설치 필요성에 대해서는 거의 모든 센터가 동의하고 있다.

12) 統合管理體系 必要理由

센터간의 기능을 조정하고 지원하는 통합관리체제는 현재 센터가 亂立하여 있고 그 역할들이 重複되는 상황에서 필요하다. 이러한 전국단위의 기구를 통해서 필요한 이유에 대해서 조사한 결과 가장 많이 지적된 것이 센터간의 업무 중복 및 난립을 피하기 위해서로 69.2%의 실무자가 지적하였다(表 V-91 참조). 즉, 약 3분의 2에 해당하는 대다수의 센터는 현재 한 지역에 여러 개의 센터가 난립되어 있어 업무상의 중복이 있어, 이를 시정하기 위해서는 센터간의 업무를 조정할 수 있는 전국규모의 센터가 필요하다고 보고 있다.

실무자의 18.9%는 센터에 필요한 프로그램을 開發하여 供給하기 위해서 전국단위의 총괄기관이 있어야 한다고 보고 있다. 앞에서 살펴본 것처럼 현재 각 센터에는 자원봉사에 대한 전문가가 부족한 상황이기 때문에 활용할 새로운 프로그램을 개발하기에는 역부족이다. 따라서 새로운 프로그램을 개발하고 외국의 프로그램들을 국내에 紹介하는 등 다각적인 研究를 담당할 전문기관이 필요한 것이다.

〈表 V-91〉 統合管理體系 必要理由

	(단위: %, 명)					
	행정 자치부	보건 복지부	문화 관광부	여성특별 위원회	민간	전체
업무중복·난립 방지	59.5	90.9	66.7	71.3	55.6	69.2
예산 분배	4.8	-	-	6.0	22.2	5.7
프로그램개발·공급	26.2	9.1	33.3	16.7	11.1	18.9
전문인력 교육	9.5	-	-	5.3	11.1	5.7
기 타	-	-	-	0.7	-	0.4
계	100.0 (42)	100.0 (11)	100.0 (6.6)	100.0 (150)	100.0 (9)	100.0 (227)

이밖에 센터간의 豫算을 고르게 分配하고 자원봉사를 담당하고 있는 專門人力에 대한 敎育을 실시하기 위해서도 총괄센터가 필요하다고 지적하였다(각각 5.7%).

13) 바람직한 統合管理體系의 形態

다음에는 이러한 센터의 통합관리기구가 만들어진다면 어떠한 性格이어야 하는 지에 대해서 살펴보았다. 통합관리기구의 형태로 민간운영이 더 바람직한 지 아니면 정부운영이 더 바람직한 지를 비교해서 살펴보았다. 조사결과 센터들은 통합기구의 형태는 政府出演方式이면서 民間運營 형태가 가장 바람직하다고(58.6%) 지적하였다(表 V-92 참조).

반면 정부출연 및 직영(21.1%), 순수 민간재단(19.8%)의 형태는 센터전체의 약 5분의 1만이 선호하는 것으로 나타났다. 즉, 센터들은 통합기구가 정부로부터 재정적인 지원을 받되 운영은 민간주도로 하는 것을 가장 바라고 있었다. 현행과 같은 정부출연과 직영형태의 경우는 行政節次 상에서 번거로움이 있고 센터의 自律性이 적은데 비해, 순수한 민간주도의 운영형태를 취하게 되면 정부의 지원이 없어 재정상의 어려움이 예상되기 때문에 이러한 두 형태는 별로 선호하지 않는 것으로 추정된다.

〈表 V-92〉 統合管理體系의 形態

성 격	빈 도	(단위: 명, %)
		백 분 율
순수 민간재단	45	19.8
정부출연 및 민간운영	133	58.6
정부출연 및 직영	48	21.1
기타	1	0.4
계	227	100.0

14) 政府의 支援이 必要한 分野-自願奉仕者

자원봉사 활성화를 위해서 자원봉사자에 대한 정부의 지원은 중요하다. 미국과 같이 오랜 자원봉사활동의 역사를 가지고 있는 나라들도 민간으로부터 寄附金을 받을 뿐 아니라 정부로부터 財政的 支援을 받아 센터들을 운영하고 있고, 특히 정부로부터는 자원봉사하는 사람들에게는 각종 법 및 사회인프라 등 制度的인 支援을 하고 있다. 정부지원 필요성에 대한 센터의 의견을 조사한 결과가 <表 V-93>에 제시되어 있다. 표에 제시되었듯이 실무자들은 봉사자들을 위해서 정부의 지원이 實費 支援같은 재정적인 면에서 뿐 아니라 保險制度, 經歷認定制度같은 제도적인 면에서도 필요하다고 하였다. 다시 말해, 이들은 경비지원, 보험제도, 경력인정제도, 포상 등 거의 모든 분야에서 정부의 개입이 절대적으로 필요함을 지적하였다.

<表 V-93> 自願奉仕者에 대한 分野別 政府支援 必要程度

(단위: %, 명)

자원봉사자에 대한 정부의 지원사항	매우 필요	필요	보통	불필요	전혀 불필요	계
활동경비 실비 지원	44.1	34.6	17.3	3.1	0.8	100.0(254)
활동 중 사고에 대한 보장 (보험)	61.8	32.3	5.9	-	-	100.0(254)
활동기간 경력인정 (자원봉사증 제공)	47.4	42.2	9.2	1.2	-	100.0(251)
입시 및 각종 입사시 우대 혜택	30.9	39.0	22.9	5.2	2.0	100.0(249)
각종 포상 수여	32.1	44.6	20.5	0.8	2.0	100.0(249)
공적 인정제	33.3	45.5	17.9	1.6	1.6	100.0(246)
자원봉사활동시간 저축제도	40.2	39.0	16.3	2.8	1.6	100.0(246)

정부지원이 가장 많이 필요하다고 제시한 분야는 자원봉사활동 중 사고에 대한 보장, 즉 보험제에 대한 지원으로, 94.1%의 센터가 이에 대한 필요성을 제기하였다(필요+매우 필요). 두 번째로는 자원봉사활동에 대한 경력인정제도였다(89.6%). 미국은 경력인정제도를 실시하여 자원봉사활동을 활성화시킨 대표적인 국가이다. 우리도 입학이나 입사 시 자원봉사에 대한 경력을 인정하는 제도가 정착되면 자원봉사활동이 더욱 활성화될 수 있을 것이다. 아울러 정부가 자원봉사 활동시간 저축 제도 도입(79.2%)과 우수 자원봉사자에 대한 포상(76.7%)을 통해서 자원봉사자를 지원하여 동기화 및 활성화를 촉진할 수 있다고 보았다.

15) 政府支援이 必要한 分野-센터

센터에 대해서도 정부의 지원은 절대적으로 필요하다. 이를 분야별로 나누어서 살펴보았더니, 거의 모든 영역에서 센터들은 정부의 지원이 필요하다고 하였다(表 V-94 참조). 센터의 92.5%가 全擔職員의 確保를 위해 정부지원이 필요하다고 했고(필요+매우필요) 자원봉사 프로그램 運營經費 支援은 92.3%가, 자원봉사 關聯法 制定은 90.1%가, 각종 정보제공 및 전산망 구축에 대한 정부의 지원은 86.4%가 필요하다고 하였다(表 V-96 참조). 이밖에 전국자원봉사센터 設立에 대한 支援이 필요하다고 한 센터가 76.6%, 자원봉사에 대한 국제교류 지원은 64.9%로 나타나, 센터의 대부분이 이에 대한 필요성을 인지하고 있었으나 앞의 사항보다는 그 절박성이 낮게 나타났다. 그 이유는 전국자원봉사센터를 설립하는 것과 자원봉사에 대한 국제교류 지원 두 항목은 다른 것에 비해 덜 중요하다기보다는 다른 기본적인 분야에서 지원이 미흡한 상황에서 그 시급성이 상대적으로 낮기 때문에 필요도가 낮게 지적된 것으로 해석된다. 센터에 필요한 기본적인 예산

이나 제도적 지원, 정보망 구축 등이 우선 시급히 지원되어야 할 과제이기 때문이다.

〈表 V-94〉 센터에 대한 分野別 政府支援 必要程度

(단위: %, 명)

자원봉사센터에 대한 정부의 지원사항	매우 필요	필요	보통	불필요	전혀 불필요	계
자원봉사 프로그램 운영경비지원	58.8	33.6	6.8	0.8	-	100.0(250)
전담직원의 확보지원	58.2	34.3	5.6	1.6	0.4	100.0(251)
자원봉사 관련법 제정	52.8	37.3	6.3	2.8	0.8	100.0(252)
자원봉사 국제교류지원	24.6	40.3	25.0	8.5	1.6	100.0(248)
전국자원봉사센터 설립	37.5	39.1	16.1	6.0	1.2	100.0(248)
각종 정보제공·전산망 구축	46.4	40.0	13.2	0.4	-	100.0(250)

이러한 필요도에 대한 소관 부처간부처간 공통점이 있고 몇몇 분야에서는 차이는 그렇게 뚜렷하지는 않으나 부처의 특성이 잘 나타나고 있다. 공통점은 모든 부처에 있어서 경비상의 지원이 매우 필요하다고 지적한 것이다(각각 90% 이상). 이는 민간의 경우도 마찬가지이다.

반면 부처간의 의견차이는 부처의 특성이나 문제점과 관련하여 나타났다. 행정자치부는 自願奉仕 業務가 過重한데 비해서 직원이 충분치 않아서 자원봉사 전담직원의 확보에 대한 지원이 가장 필요하다고 지적했고(97.9%), 프로그램을 운영할 豫算상에도 어려움이 있어 이에 대한 지원이 필요하다고 했다(93.8%). 아울러 현재 행정자치부를 중심으로 마련하여 국회에 상정중인 자원봉사 관련법의 제정에(93.8%) 대한 정부의 지원이 필요하다고 하였다.

〈表 V-95〉 센터에 대한 政府支援 必要程度(매우 필요+필요)

(단위: %)

정부의 지원사항	행정 자치부	보건 복지부	문화 관광부	여성특별 위원회	민간	전체
자원봉사프로그램 운영경비 지원	93.8	100.0	100.0	90.2	100.0	92.4(231)
전담직원의 확보 지원	97.9	100.0	93.8	91.6	66.7	92.4(232)
자원봉사 관련법 제정	93.8	84.6	100.0	89.2	77.8	90.1(227)
자원봉사에 대한 국제교류 지원	69.6	92.3	87.5	59.1	66.7	64.9(161)
전국자원봉사센터 설립	78.7	84.6	60.0	76.2	88.9	76.6(190)
각종 정보제공 및 전산망 구축	85.1	92.3	93.8	84.8	100.0	86.4(216)

자원봉사 정보망 구축에 주력하고 있는 보건복지부는 위 두 항목과 함께 각종 정보제공 및 전산망 구축에 있어서의 지원이 필요하다고 하였다(92.3%). 문화관광부도 행정자치부와 마찬가지로 경비지원과 함께 자원봉사 관련법에 대한 지원 필요성을 강조하고 있다(100.0%). 여성특별위원회는 센터당 등록자원봉사자 수가 많은데 비해서 타부처와 마찬가지로 전담직원은 부족한 상태이므로 이에 대한 지원이 필요함을 지적했다(91.6%).

민간의 경우는 자원봉사 프로그램에 대한 運營經費와 아울러 情報提供 및 전산망 구축에 있어서 다른 항목에서보다 정부의 지원이 상대적으로 더 필요하다고 하였다(100.0%). 민간의 경우는 각 부처산하 센터보다 정보가 부족하고 전산망 구축의 필요성을 느끼나 이를 위한 재정적 어려움이 있어 이에 대한 정부 지원이 필요하다고 인식하고 있는 것이다.

16) 自願奉仕 活性化上の 問題點

자원봉사가 활성화되는 데는 여러 가지 문제점이 있다. 실무자들이 어떠한 문제들을 인식하고 있는지 파악하여 이를 시정하고 해결하는 것이 시급한 사안이다. 가장 많이 지적된 문제를 순서대로 상위 다섯 가지를 살펴보면, <表 V-96>에 제시되었듯이 첫째가 봉사자 保護 및 惠澤 미비로 34.0%가 지적했고, 두 번째는 통일된 政府 政策 不在로 30.1%가, 세 번째는 국민의 자원봉사에 대한 認識 不足으로 27.0%가 지적하였다. 네 번째는 센터의 亂立 및 役割이 未備하다는 것으로 24.8%가 다섯 번째는 자원봉사에 대한 예산부족으로 20.1%가 지적했다.

<表 V-96> 自願奉仕 活性化上の 問題點(중복응답)

(단위: 개소, %)

항 목	빈도	비율
봉사자 보호 및 혜택 미비	88	34.0
관리자 교육·훈련 미비	41	15.8
센터 난립 및 역할 미비	76	24.8
행정라인 혼선	29	11.2
홍보 부족	10	3.8
예산 부족	52	20.1
통일된 정부 정책 부재	78	30.1
형식적 학생활동	51	19.7
활용처 부족	17	6.6
국민 인식 부족	70	27.0

이를 종합해 보면, 자원봉사가 활성화되기 위해서는 우선 자원봉사자에게 충분한 동기를 부여하기 위해서 보호와 혜택을 주고, 정부는 자원봉사를 조직적이고 체계적인 정책으로 지원하며 범국민적인 홍보가 수반되는 것이 급선무임을 알 수 있다. 그런데 자원봉사에 대한

홍보는 심각한 문제로 지적되지 않는데 반해서, 국민의 자원봉사에 대한 인지도가 낮다는 것은 심각한 문제로 지적되어 홍보의 내용에 문제가 됨을 알 수 있다. 이와 더불어 자원봉사를 관리하고 조정하는 역할을 하는 센터의 기능이 정비되고, 난립하고 있는 센터는 정비하고 필요한 예산 상의 지원이 있어야 하겠다.

사. 센터의 問題點

자원봉사센터 현황을 통해서 센터가 活性化되는 것을 저해하는 요소가 무엇인지 살펴보았다. 자원봉사센터는 각 부처별로 고유한 문제를 갖고 있기도 하지만, 이보다는 부처를 막론하고 공통된 문제점을 더 많이 갖고 있었다. 보건복지부와 문화관광부 소속의 센터는 시설과 장소가 부족하다는 지적이 많았고, 민간에서는 타센터보다 자원봉사자를 교육하는 데 어려움이 있음을 발견하였다. 이러한 몇 가지 요소를 제외하고는 한 센터에서 발생하는 問題點은 다른 센터에서도 나타나고 있는데, 이러한 문제들을 정리해 보면 다음과 같다.

우선, 조사결과에 의하면 자원봉사센터의 예산이 부족하다는 점이다. 이는 자원봉사센터가 아직 初期段階에 있기 때문에 자립할 수 있는 여건이 마련되어 있지 않기 때문이며, 또한 운영근거가 마련되어 있지 않아 예산확보의 문제가 더욱 어렵기 때문이다. 이러한 예산을 국가로부터 충원하고자 하는 경우는 센터의 관변화 문제가 제기되기 때문에 예산부족의 문제는 앞으로도 계속 해결하기 어려운 문제로 보인다.

둘째, 센터들이 인력 부족문제가 또 다른 심각한 문제인 것으로 나타났다. 자원봉사센터의 인력은 일반적으로 소장, 간부, 직원으로 구성되는데, 인력의 부족은 이들이 겸무를 하고 직원수가 부족한데 그 원인이 있었다. 그 결과 이들이 전문적인 업무수행에 장애가 되고 있는 것으로 볼 수 있다. 이는 센터의 전문적인 업무인 자원봉사관리자

에 대한 교육, 지역실태조사 실시, 자원봉사정보망 구축 등의 업무를 가장 많이 실시하지 못하게 되는 원인이 되고 있다.

셋째, 자원봉사센터에서 봉사자 대상의 교육 이외의 관리자 및 직원에 대한 교육을 제대로 실시하지 못하고 있는 것으로 나타났다. 관리자 및 직원에 대한 교육과 재교육이 제대로 실시되지 못하면 자원봉사활동을 전문적으로 계획하고 실시하는데 한계가 따르게 된다. 아울러 자원봉사자에게 교육을 실시하는 경우 교육의 내용은 주로 기관 및 자원봉사에 대한 오리엔테이션이었고, 실무교육의 비율은 낮은 편으로 나타나 활동을 수행하는 데 있어 실제 필요로 하는 실무교육이 미비함을 문제로 지적할 수 있다. 또한 교육을 실시하는 데 있어서 강사진의 부족이 가장 큰 문제로 지적되어 전문인력의 부족문제가 다시 제기되었다.

넷째, 자원봉사활동이 활발해지면서 사고 등의 위험으로부터 봉사자들을 보호해야 할 필요성이 늘고 있는데도 불구하고, 우리나라의 경우 아직 自願奉仕關聯法이 제정되어 있지 못하기 때문에 제도적으로 보호를 받지 못하고 있다. 각 센터들에서는 정부 및 기관의 포상, 활동관련 최소경비 지원, 각종 행사제공 및 지원 등을 내용으로 하는 보상을 나름대로 하고 있었고, 전체 5.3%의 센터만이 보상을 하지 않는다고 하였다. 그러나 이러한 보상이나 혜택 이외에도 활동 중 사고에 대한 보장기능의 보험이나 민사책임의 면제, 취학·진학시의 근무기간 인정 등의 혜택이 미흡한 실정이다.

다섯째, 자원봉사활동분야의 活用프로그램이 부족하다. 대부분의 자원봉사는 사회복지분야에서 이용시설과 수용시설을 중심으로 이루어져 왔다. 그러나 앞으로는 그 범위를 넓혀서 의료보건분야, 교육분야 그리고 공공행정분야와 환경분야 등으로 확대하여 다양한 복지수요자의 욕구를 충족할 수 있어야 하겠다(조항입, 1995).

여섯째, 봉사자를 활용할 需要處의 不足問題를 들 수 있다. 특히 문화관광부와 민간센터에서 수요처의 부족을 호소하고 있다. 수요처는 대부분 자체적으로 개발하고 있는 상황이고, 타센터와 협력해서 수요처를 개발하는 경우는 매우 드물었다. 센터간에 배타성이나 지나친 경쟁은 없을지 모르나, 적극적인 협조체계가 구축되어 있지 않아 자원봉사 활동이 원활히 될 수 있는 여건이 조성되어 있지 못하다. 수요처가 직접 센터에 연락하여 자원봉사자를 구하는 경우도 있었으나, 아직도 많은 수요처들은 자원봉사가 무엇인지에 대한 인지도가 낮은 상황이다. 따라서 센터는 더욱 적극적으로 자원봉사자 활용 가능 수요처를 개발하고, 기존의 수요처 및 개발가능한 수요처에 대해서 자원봉사에 대한 홍보를 하여 그 인지도를 높여야겠다. 또한 센터들은 수요처와 자원봉사자 수급에 있어서 서로 정보를 교환하여 필요한 곳에 원하는 봉사자를 배치하는 것을 원활히 해야 할 것이다.

마지막으로, 자원봉사에 있어서 政府의 役割은 매우 중요하다. 미국과 일본 모두 정부는 자원봉사에 대한 제도적 지원 및 재정적인 지원을 적극적으로 실시하고 있다. 미국은 자원봉사단일법을 제정하여 자원봉사자들을 보호하고 있고, 정부재원에서 전국자원봉사센터인 촛불재단 예산의 80%를 지원하고 있다. 일본에서는 문부성과 후생성의 지원아래 자원봉사센터가 운영되고 있고, 자원봉사전문가인 민생위원제도를 만들어 자원봉사를 필요로 하는 기관 및 개인과 자원봉사자들을 연결시키는데 주력하고 있다. 우리나라 정부도 자원봉사를 활성화하기 위하여 센터를 설치하고 이를 재정적으로 지원하는 등 다각적인 노력은 기울이고 있으나, 앞으로는 센터의 위에서 제시된 것과 같은 문제점과 한계를 고려하고 정책적 및 제도적 지원을 제공해야 하겠다.

3. 登録 自願奉仕者の 特性 및 自願奉仕센터에 대한 慾求

전국의 4개 부처 및 민간 소속 자원봉사센터에 등록된 자원봉사자 수 중 각 센터당 3명씩을 調査對象으로 하여 실시한 조사결과, 총 395개의 센터 중 259개의 센터가 조사에 응하였고, 조사대상 자원봉사자 수 총 1,185명중 60.7%인 719명이 調査完了되었다. 자원봉사센터의 견해에 관한 자원봉사자 조사는 봉사자 719명을 대상으로 分析하였다.

자원봉사자수를 各 部處別로 살펴보면 女性特別委員會의 소속인 여성자원활동센터에 등록된 자원봉사자수(67%)가 가장 많은 비율을 차지하였고, 다음으로 행정자치부, 보건복지부, 문화관광부 소관 센터 순으로 나타났다. 이를 地域別로 보면 자원봉사자의 73.7%가 시지역에 거주하고 있고, 26.3%는 군지역에 거주하고 있는 것으로 나타났다 (表 V-97 참조).

〈表 V-97〉 調査結果 部處 및 地域別 自願奉仕者の 分布

(단위: %, 명)

지역	행정 자치부	보건 복지부	문화 관광부	여성특별 위원회	민간	전체
시지역	82.2	100.0	100.0	65.6	100.0	73.7
군지역	17.8	-	-	34.4	-	26.3
계	100.0 (129)	100.0 (31)	100.0 (46)	100.0 (482)	100.0 (31)	100.0 (719)

가. 自願奉仕者の 人口社會經濟的 特性

자원봉사자들의 一般的인 특성을 먼저 人口學的인 特性인 성, 연령 및 결혼상태별로 살펴보고, 둘째 社會經濟的 特性인 학력, 종교, 직업, 경제수준별로 살펴보았다.

1) 性別 特性

자원봉사자를 성별로 보면, 여성(87.7%)이 남성(12.3%)보다 7.2배나 높은 參與率을 보이는 것으로 나타났다(表 V-98 참조). 센터 소관 部處別로 보면 여자들이 주축을 이루는 여성특위를 제외하고 타부처 소속 센터에서 활동하고 있는 남자 자원봉사자들은 여자 자원봉사자들의 약 1/3을 차지하고 있는 것으로 나타났다. 이와 같은 결과는 여성의 遊休人力이 남성에 비해 훨씬 많은 점과 여성의 地位向上 등으로 社會參與意識과 慾求가 높아지고 있음이 그 요인으로 분석된다.

2) 年齡 및 結婚狀態別 特性

본 조사결과 자원봉사자의 연령은 1/3 이상이 40代 年齡層인 것으로 나타났고, 그 밖에 30대(21.4%), 50대(18.3%), 20대(16.6%)순의 分布를 보이고 있다. 이는 여성특위 소속 여성 자원봉사자들이 전체 자원봉사자의 67%로, 이들의 年齡構造에 影響을 받은 결과로 해석된다(表 V-98 참조).

센터 소관 부처별로 보면 행정자치부는 40대, 보건복지부와 문화관광부는 20대, 여성특별위원회는 40대가 주된 연령층인 것으로 나타났다. 結婚狀態別로는 자원봉사자의 대부분(77.9%)이 既婚 즉 有配偶인 것으로 나타났는데, 이는 자원봉사자 연령의 과반수 이상이 30대와 40대인 것을 반영한 것이다. 주부

一般人과 主婦層이 주류를 이루는 행정자치부와 여성특별위원회는 기혼 즉 유배우가 높은 비중을 차지하고 있는 반면, 靑少年層이 활발하게 활동하고 있는 보건복지부와 문화관광부는 未婚이 높은 비중을 차지하는 것으로 드러났다(表 V-98 참조).

〈表 V-98〉 自願奉仕者の 人口學的 特性

(단위: %, 명)

구 분	행정 자치부	보건 복지부	문화 관광부	여성특별 위원회	민간	전체
성 별						
남 자	32.8	30.0	30.4	2.9	26.7	12.3
여 자	67.2	70.0	69.6	97.1	73.3	87.7
연 령						
19세 이하	5.5	3.3	17.4	0.2	6.7	2.7
20 ~ 29	24.4	56.7	71.7	5.7	33.3	16.6
30 ~ 39	26.0	16.7	8.7	21.6	23.3	21.4
40 ~ 49	32.3	16.7	2.2	41.8	26.7	35.8
50 ~ 59	8.7	3.3	-	24.2	10.0	18.3
60세 이상	3.1	3.3	-	6.5	-	5.1
결혼상태						
미혼	30.2	63.3	82.6	6.5	40.0	19.5
기혼	69.0	36.7	17.4	90.1	56.7	77.9
이혼	-	-	-	0.4	3.3	0.4
별거/사별	0.8	-	-	2.9	-	2.1
계	100.0 (129)	100.0 (31)	100.0 (46)	100.0 (482)	100.0 (31)	100.0 (719)

3) 學歷別 特性

학력별로 보면 자원봉사자의 과반수가 고등학교에 재학중이거나 고등학교 졸업자인 것으로 나타났고, 대학에 재학중이거나 대학졸업자는 28.6%를 차지하고 있어서 자원봉사자의 81.4%가 高等學校 以上の學歷所持者인 것으로 나타났다(表 V-99 참조). 이 같은 결과는 高學歷者들이 社會福祉意識과 사회에 대한 참여의식이 비교적 높다는 사실을 시사하고 있는 것이다.

〈表 V-99〉 自願奉仕者の 社會經濟的 特性

(단위: %, 명)

구 분	행정 자치부	보건 복지부	문화 관광부	여성특별 위원회	민간	전체
학력						
무학	-	-	-	0.2	-	0.1
국졸	3.9	3.3	-	4.9	-	4.1
중재/중졸	9.3	-	4.3	17.8	3.3	14.0
고재/고졸	48.4	20.0	21.7	59.7	43.4	52.8
대재/대졸 이상	38.2	76.6	69.5	17.4	53.3	28.6
종교						
기독교	32.3	48.3	24.4	24.0	50.0	27.7
천주교	11.3	13.8	20.0	14.4	13.3	14.1
불교	21.8	13.8	17.8	40.3	13.3	33.3
유교	0.8	-	-	1.5	-	1.2
무교	33.9	24.1	37.8	19.7	23.3	23.8
직업						
전문직	1.7	13.3	8.7	3.2	6.9	3.9
사무직	14.3	16.7	8.7	6.3	10.3	8.4
영업/서비스직	13.4	3.3	2.2	10.3	6.9	9.9
일용직/근로직	6.7	-	2.2	1.7	-	2.4
주부	48.7	20.0	8.7	75.8	37.9	62.8
학생	12.6	46.7	63.0	0.8	31.0	10.2
무직	2.5	-	6.5	1.9	6.9	2.4
가구수입						
50만원 미만	4.9	6.9	4.9	2.8	-	3.4
51~100만원 미만	12.3	24.1	19.5	10.0	27.6	12.3
100~200만원 미만	61.5	48.2	63.4	65.6	55.2	63.5
200~300만원 미만	15.6	20.7	7.3	13.9	13.8	14.1
300~450만원 미만	4.9	-	2.4	6.4	3.4	5.6
450만원 이상	0.8	-	2.2	1.3	-	1.2
계	100.0 (129)	100.0 (31)	100.0 (46)	100.0 (482)	100.0 (31)	100.0 (719)

4) 宗教別 特性

자원봉사자중의 76.3%가 宗教人이었는데, 이는 종교적인 동기가 자원봉사활동의 참여에 큰 요인으로 작용하고 있음을 시사하고 있다. 그 중 불교(33.3%), 기독교(27.7%), 무교(23.8%), 천주교(14.1%), 유교(1.2%) 순의 분포를 보이고 있는데, 이는 우리나라의 종교인구 구조를 반영하는 것이다(表 V-99 참조).

5) 職業別 特性

본 조사결과 센터에 소속된 자원봉사자의 대표적인 직업은 62.8%가 主婦, 10.2%가 學生인 것으로 나타났다. 이는 주부와 학생은 다른 직업인들에 비해 시간이라는 자원을 비교적 많이 가지고 있고, 본인의 의사에 따라 자의적으로 융통성 있게 사용할 수 있기 때문에 다른 직업층에 비해 자원봉사참여율이 높은 것으로 판단된다. 반면, 專門職(3.9%)과 事務職(8.4%)에 종사하는 자원봉사자수는 극소수로, 자원봉사에 필요한 專門人力의 흡수가 시급함을 시사하고 있다(表 V-99 참조).

6) 經濟的 水準別 特性

경제적 수준을 자원봉사자의 家口收入을 기준으로 보면 월 100~200만원의 계층이 63.5%를 차지하고 있고, 200만원 이상은 약 20.9%로 나타난 것에 반해, 월 100만원 미만은 약 15.7%로, 비교적 경제적으로 여유있는 계층의 사람들이 높은 참여율을 보이는 것으로 나타났다(表 V-99 참조).

나. 自願奉仕者의 參與動機 및 參與經路

1) 參與動機

일반적으로 자원봉사자들의 참여동기는 自願奉仕活動을 持續시키는 하나의 尺度이며 활동분야를 결정짓는 밀접한 요인으로 간주된다. 韓國社會福祉協議會(1988)의 調查에서 나타난 참여동기를 보면 인간에 대한 이해 및 새로운 경험을 위해서(47%), 이타주의 및 봉사심(26%), 지식과 경험을 활용하고자(11%), 안정된 기관에의 소속감 및 원만한 인간관계를 위하여(10%), 여가를 활용하기 위하여(6%)의 순으로 나타났다. 表甲洙(1993)의 조사에서는 불우한 이웃을 돕기 위해서(38%)가 가장 많았고, 그 다음이 친교 및 사고경험(19%), 사회발전에 도움이 되고자(19%), 개인이득 및 자아성장(8%), 여가선용(8%), 개인성취(7%), 주위의 권유(5%)의 순으로 나타났다.

본 조사결과에서도 불우이웃을 돕기 위하여(51.1%)가 주된 동기로 나타났고, 그 다음으로는 여가선용 및 자기발전(24.9%), 새로운 경험과 대인관계를 넓히기 위하여(16.1%), 종교단체에서 수행하는 봉사활동의 일환으로(7.8%), 지식 및 기술을 활용하기 위하여(4.8%), 학교/기업에서 권장하거나 점수제화되어 있어서(2.2%) 등의 순서로 나타났다(表 V-100 참조). 이와 같이 자원봉사자들의 참여동기가 利他主義나 社會的 責任의 동기로부터 점차적으로 여가선용, 자기발전, 새로운 경험과 전문지식의 활용, 친교 및 사고 등의 利己的 經驗追求的 동기로 변화되고 있음을 알 수 있다. 이러한 참여동기의 변화는 단순히 個人主義的인 경향으로는 볼 수 없고, 社會參與를 통한 自我實現의 욕구를 충족하려는 現代人의 特性을 단편적으로 시사하고 있는 것이다. 따라서 개인의 경험을 다양화 할 수 있도록 자원봉사활동이 조직될 때 그 참여가 더욱 높아질 수 있을 것이다.

〈表 V-100〉 部處別 自願奉仕者の 參與動機(중복응답)

(단위: %, 명)

참여동기	행정 자치부	보건 복지부	문화 관광부	여성특별 위원회	민간	전체
불우이웃을 돕기 위하여	46.1	43.3	10.9	58.2	29.0	51.1(366)
여가선용, 자기 발전을 위하여	25.0	13.3	26.1	25.6	22.6	24.9(178)
경험과 대인관계 를 위하여	16.4	30.0	41.3	12.1	25.8	16.1(115)
지식·기술활용 위하여	5.5	13.3	6.5	3.5	9.7	4.8(34)
종교단체 봉사활 동의 일환으로	8.6	3.3	2.2	8.3	9.7	7.8(56)
학교/기업에서 권장, 점수제화 되어 있어서	3.9	3.3	15.2	0.4	3.2	2.2(16)
기 타	2.3	3.3	2.2	2.3	-	2.2(16)

2) 參與經路

자원봉사자들의 참여경로에 대한 분석은 自願奉仕活動의 性格을 규명하는 데 필수적이다. 본 조사결과에서 나타난 참여경로를 보면 센터 소속 자원봉사자의 39.8%가 센터직원이나 다른 자원봉사자를 통하여 참여하는 것으로 나타났고, 그 다음으로는 團體(20.2%)나 센터의 弘報(19.2%)를 통하여 참여하고 있으며, 일부는 學校 및 職場(8.3%)이나, 언론, 매스컴(7.0%) 등을 통하여 센터에 등록하는 것으로 조사되었다(表 V-101 참조). 즉, 개인적인 통로를 통하여 봉사에 참여하는 경우가 가장 많았고, 센터에 대한 공식적인 홍보나 매스컴을 이용하는 경우는 그리 많지 않아서, 센터에 대한 공식적 경로를 통한 홍보가 더욱 필요함을 알 수 있다.

〈表 V-101〉 部處別 自願奉仕者の 參與經路

(단위: %, 개소)

참여경로	행정 자치부	보건 복지부	문화 관광부	여성특별 위원회	민간	전체
센터홍보	15.6	20.0	13.6	20.3	23.3	19.2
직원 및 봉사자	38.3	36.7	34.1	42.2	20.0	39.8
언론, 매스컴	10.2	13.3	6.8	5.6	10.0	7.0
단체	18.8	10.0	-	23.8	10.0	20.2
학교·직장	9.4	16.7	40.9	2.6	36.7	8.3
기타	7.8	3.3	4.5	5.6	-	5.6
계	100.0 (128)	100.0 (30)	100.0 (44)	100.0 (467)	100.0 (30)	100.0 (716)

센터 소관 部處別로 보면 행정자치부와 보건복지부 및 여성특별위원회는 센터직원 및 다른 봉사자를 통하여 센터에 등록하는 것으로 나타났고, 문화관광부와 민간센터는 學校 및 職場을 통하여 참여하였다(表 V-101 참조). 이와 같이 自願奉仕者 充員의 주요한 通路가 되는 것은 센터직원이나 다른 자원봉사자의 소개를 통하는 것으로 個別的이고 消極的인 方法이 주를 이루는 것으로 나타났다. 따라서 단체나 센터홍보를 활용하는 적극적인 방법이 모색되어야 하며, 아울러 文化觀光部나 民間센터는 센터홍보를 통해 보다 대중이 쉽게 접근할 수 있는 參與經路를 構築하여야 한다.

한편 자원봉사활동 분야별로 참여경로를 보면 대부분의 분야에서는 센터직원이나 다른 봉사자를 통해서 참여하였고, 단 保健·醫療分野는 센터의 弘報를 통하는 경우가 가장 높게 나타났다(表 V-102 참조). 이 밖에 지역사회나 환경, 교통 및 체육·스포츠 분야는 團體를 통하여 센터에 참여하는 경우가 비교적 많은 것으로 드러났다. 文化·藝術分野는 학교 및 직장을 통하는 경우가 약 5명중 1명꼴인 것으로 나타나서 分

野別로 多樣的한 참여경로를 통하여 센터에 接近하는 것으로 解析된다.

〈表 V-102〉 自願奉仕活動 分野別 自願奉仕者の 參與經路(중복응답)

(단위: %, 명)

참여경로	사회 복지	지역 사회	보건, 의료	환경	교통	문화, 예술	체육, 스포츠	국제 협력	기타	전체
센터 홍보	20.3	20.0	24.0	21.1	18.9	19.2	22.9	25.0	11.4	19.2(134)
센터직원, 봉사자	40.7	38.7	16.9	41.7	41.9	30.8	39.6	25.0	45.7	39.8(278)
언론, 매스컴	7.1	4.0	3.3	3.2	4.1	7.7	2.1	16.7	2.9	7.0(49)
단체	20.1	24.0	16.5	22.7	27.0	11.5	27.1	16.7	22.9	20.2(141)
학교·직장	6.9	8.0	10.7	8.1	5.4	23.1	4.2	-	5.7	8.3(58)
기 타	4.9	5.3	6.6	3.2	2.7	7.7	4.2	16.7	11.4	5.6(39)

다. 自願奉仕者の 參與度 및 持續度

본 조사에서는 자원봉사자의 참여도를 參與頻度와 平均自願奉仕 活動時間을 기준으로 分析하였고, 參與持續度は 參與期間을 통하여 파악하였다.

1) 參與度

자원봉사자들이 참여하는 빈도수를 보면 센터 소속 자원봉사자들의 2/3 이상이 월 1~2회 및 주 1~2회 이상을 활동하고 있었고, 월 1회 미만은 12.7%에 불과한 것으로 조사되었다(表 V-103 참조). 주 1회 이상 활동하는 자원봉사자는 전체의 52.5%로, 비교적 많은 수가 활발하게 활동하고 있는 것으로 나타났다.

센터 소관 부처별로 보면 行政自治部 소속 자원봉사자의 1/3은 주 1회 이상 활동하고 있으며, 保健福祉部, 文化觀光部 및 女性特別委員

會 소속 자원봉사자들은 월 1~2회 정도 활동하는 자원봉사자가 가장 많았고, 民間센터 소속 자원봉사자의 3분의 2는 주 1회 이상을 활동하고 있어, 가장 높은 참여도를 보였다(表 V-103 참조).

〈表 V-103〉 部處別 自願奉仕者の 參與頻度

(단위: %, 명)

참여빈도	행정 자치부	보건 복지부	문화 관광부	여성특별 위원회	민간	전체
주 1회 이상	30.7	32.3	34.8	32.6	22.6	32.0
주 1회	23.6	22.6	10.9	18.5	51.6	20.5
월 1~2회	27.6	45.2	37.0	36.8	19.4	34.8
월 1회 미만	18.1	-	17.4	12.1	6.5	12.7
계	100.0 (127)	100.0 (31)	100.0 (46)	100.0 (481)	100.0 (31)	100.0 (716)

〈表 V-104〉 部處別 自願奉仕者の 1회 平均 自願奉仕活動時間

(단위: %, 명)

활동시간	행정 자치부	보건 복지부	문화 관광부	여성특별 위원회	민간	전체
1 시간 미만	0.8	-	2.2	1.2	-	1.1
1~2시간	22.0	22.6	6.5	26.0	25.8	23.9
3~4시간	53.5	45.2	52.2	49.3	54.8	50.3
5~6시간	13.4	32.3	26.1	16.0	9.7	16.6
7~8시간	5.5	-	8.7	5.4	6.5	5.4
8시간 이상	4.7	-	4.3	2.1	3.3	2.7
계	100.0 (127)	100.0 (31)	100.0 (46)	100.0 (481)	100.0 (31)	100.0 (716)

자원봉사자의 1회 평균자원봉사활동 시간을 보면 센터 소속 自願奉仕者の 과반수 이상이 1회에 평균 3~4시간을 활동하고 있는 것으로 나타났다(表 V-104 참조). 이는 자원봉사활동이 과거에 비해 점차적으로 많은 時間 投資가 이루어지고 있다고 볼 수 있다.

2) 持續度

자원봉사자의 參與期間을 보면 자원봉사자의 대부분(73.1%)은 1年 以上 活動하고 있었고, 1年 未滿(11.8%)이나 6個月 未滿(15.0%)은 소수로 나타났다(表 V-105 참조). 특히, 1개월 미만인 경우는 전체의 3.9% 이하에 불과하였다.

〈表 V-105〉 部處別 自願奉仕者の 參與期間

(단위: %, 명)

참여기간	행정 자치부	보건 복지부	문화 관광부	여성특별 위원회	민간	전체
1개월 미만	5.4	6.5	10.9	2.5	6.7	3.9
1~3개월 미만	10.9	16.1	17.4	2.5	10.0	5.8
3~6개월 미만	10.9	6.5	17.4	1.7	20.0	5.3
6~1년 미만	16.3	19.4	28.3	8.5	13.3	11.8
1년 이상	56.6	51.6	26.1	84.9	50.0	73.1
계	100.0 (129)	100.0 (31)	100.0 (46)	100.0 (482)	100.0 (30)	100.0 (716)

센터 소관 部處別로 보면 행정자치부, 보건복지부 및 민간 소속 자원봉사자의 過半數가 1年 以上을 참여하고 있었으나, 6개월 미만인 경우도 큰 比重을 차지하고 있다(表 V-105 참조). 문화관광부 소속 자원봉사자는 1년 미만(28.3%) 혹은 6개월 미만(45.7%)이 대부분으로 나타났는데, 이는 자원봉사자의 對象이 방학때만 일시적으로 활동하는 學生層이기 때문으로 해석할 수 있다. 반면 여성특별위원회는 자원봉사자의 4/5 以上이 1年 以上을 참여하고 있는 것으로 나타났다. 이는 女性自願活動센터가 설치된 지 오래되어, 비교적 조직적으로 持續的인 자원봉사활동을 하고 있으며, 또한 주 대상이 유희시간이 많은 主婦階層이기 때문으로 判斷된다.

라. 自願奉仕者の 希望分野 및 機關, 報償

자원봉사자들이 앞으로 活動하기를 희망하는 分野 및 機關은 어떤 것이고, 또한 그들이 活動하고 있는 센터에 報償을 원하는 지에 대한 의향 및 그들이 보상을 원한다면 과연 어떤 내용의 보상을 원하는 지에 대한 本 調査結果는 향후 자원봉사센터가 자원봉사자들을 配置하고 그들을 지원하는 데 있어서 하나의 참고 기준이 될 것이다.

1) 希望分野

센터에 소속된 자원봉사자들의 82.5%가 社會福祉分野를 희망하였고, 그 다음으로는 환경(29.5%), 보건·의료(23.5%), 지역사회(21.7%), 체육·스포츠(15.0%), 문화·예술(14.9%), 교통(12.2%), 국제협력(6.7%)으로 나타나 자원봉사자들이 現在 活動하고 있는 분야와 同一한 分布를 보이고 있었다(表 V-106 참조).

센터 소관 부처별로 자원봉사자들이 희망하는 비사회복지분야를 보면 행정자치부와 여성특별위원회에 소속된 자원봉사자들의 희망하는 분야는 環境인 것으로 나타났고, 보건복지부와 민간센터는 保健·醫療分野, 문화관광부는 地域社會 分野에 각각 높은 희망률을 나타냈다(表 V-106 참조). 여기서 주목할 사실은 사회복지 분야를 제외한 타 분야의 자원봉사활동 희망률이 매우 저조하다는 점이다. 아직까지 비사회복지분야에 대한 봉사활동의 홍보와 소개를 통해 이에 대한 참여율은 높여야 할 것이다.

〈表 V-106〉 部處別 自願奉仕活動 希望分野(중복응답)

(단위: %, 명)

활동분야	행정 자치부	보건 복지부	문화 관광부	여성특별 위원회	민간	전체
사회복지	74.4	83.9	78.3	85.9	67.7	82.5(593)
지역사회	24.0	9.7	37.0	21.2	9.7	21.7(156)
보건, 의료	25.6	19.4	17.4	23.4	29.0	23.5(169)
환경	27.1	9.7	19.6	33.8	6.5	29.5(212)
교통	16.3	3.2	15.2	11.6	9.7	12.2(88)
문화, 예술	22.5	6.5	28.3	12.2	12.9	14.9(107)
체육, 스포츠	18.6	9.7	19.6	14.3	9.7	15.0(108)
국제협력	12.4	6.5	10.9	4.6	9.7	6.7(48)
기타	3.1	3.2	-	2.1	6.5	2.4(17)

2) 希望機關

자원봉사자들의 希望하는 機關은 社會福祉施設(90.9%)로 나타났고, 그 다음으로는 자원봉사관련 단체(24.9%), 공공기관이나 병원 등의 기관(22.9%), 재가복지(0.8%)의 순으로 나타나, 우리나라 자원봉사활동을 희망하는 분야나 기관이 아직도 社會福祉分野에만 限定되어 있음을 알 수 있다(表 V-107 참조).

센터 소속 자원봉사자들이 희망하는 사회복지시설로는 자원봉사자의 68.8%가 利用施設에서 활동하기를 희망하고 있는 것에 반해, 이용시설을 원하는 자원봉사자들의 절반수준인 31.2%만이 收容施設에서 활동하기를 원하고 있었다(表 V-108 참조). 이같은 경향은 센터 소관 부처별로도 동일하게 나타나고 있다.

〈表 V-107〉 部處別 自願奉仕者の 希望機關(중복응답)

(단위: %, 명)

참여기관	행정 자치부	보건 복지부	문화 관광부	여성특별 위원회	민간	전체
사회복지시설	90.9	93.1	95.3	90.4	89.3	90.9(596)
기관	18.2	3.4	11.6	26.7	17.9	22.9(150)
자원봉사관련단체	27.3	13.8	11.6	27.0	14.3	24.9(163)
재가복지	0.9	-	-	0.9	-	0.8(5)

〈表 V-108〉 部處別 自願奉仕者の 希望 社會福祉施設の 種類(중복응답)

(단위: %, 명)

시설종류	행정 자치부	보건 복지부	문화 관광부	여성특별 위원회	민간	전체
이용시설	66.4	65.5	67.4	69.5	71.4	68.8(449)
수용시설	33.6	34.5	32.6	30.5	28.6	31.2(204)

자원봉사자들이 활동하기를 희망하는 이용시설로는 사회복지관(37.3%), 노인복지관(22.0%), 청소년복지관(17.1%), 장애인복지관(16.8%) 등의 순으로 높은 희망률을 보인 반면, 수용시설로는 아동복지시설(25.8%), 노인복지시설(25.1%), 장애인복지시설(23.2%), 그리고 부녀복지시설(11.8%), 정신요양시설(6.9%), 부랑인시설(3.2%) 순으로 높은 분포를 보였다(表 V-109 참조).

센터 소관 부처별로 희망하는 이용시설을 보면 文化觀光部가 靑少年福祉館(47.6%)을 희망하는 것을 제외하고는 대부분이 社會福祉館에서 활동하기를 원하는 것으로 나타났다. 반면 희망하는 수용시설로는 행정자치부는 障礙人福祉施設, 보건복지부와 문화관광부 그리고 민간 센터는 兒童福祉施設, 여성특별위원회는 老人福祉施設을 가장 희망하는 것으로 나타났다(表 V-109 참조). 이는 각 센터별 자원봉사자로 활동하고 있는 주된 대상층과 밀접한 관련이 있는 것으로 판단된다.

〈表 V-109〉 部處別 自願奉仕者の 希望 社會福祉施設の 種類(중복응답)
(단위: %, 명)

시설종류	행정 자치부	보건 복지부	문화 관광부	여성특별 위원회	민간	전체
이용시설						
사회복지관	34.9	48.3	19.0	39.0	35.7	37.3(242)
청소년복지관	22.0	13.8	47.6	12.9	21.4	17.1(111)
노인복지관	14.7	20.7	4.8	25.4	25.0	22.0(143)
장애인복지관	22.0	17.2	9.5	16.1	17.9	16.8(109)
기타	3.6	-	2.4	2.7	7.1	2.9(19)
수용시설						
아동복지시설	27.3	31.0	23.8	24.9	32.1	25.8(168)
노인복지시설	27.3	20.7	11.9	27.4	3.6	25.1(163)
장애인복지시설	34.5	20.7	16.7	21.3	21.4	23.2(151)
정신요양시설	10.0	24.1	-	5.9	3.6	6.9(45)
부랑인시설	6.4	6.9	2.4	2.3	3.6	3.2(21)
부녀복지시설	5.5	6.9	7.1	14.5	7.1	11.8(77)
기타	-	-	-	1.6	-	1.1(7)

3) 報償

자원봉사의 기본원칙은 無償援助이다. 그러나 그것이 정신적인 보상이든 물질적 보상이든 주어졌을 때 자원봉사활동의 持續性이 높아진다는 것은 선행 연구를 통해서 이미 檢證된 사실이다.

가) 報償希望 與否

자원봉사자들이 센터를 통하여 보상을 받고 싶은 지에 대한 의견으로는 자원봉사자들의 過半數 以上이 報償과 상관없다(58.5%)로 나타났다, 자원봉사자들의 약 1/3만이 보상받기를 희망하였다(表 V-110 참조). 소관 부처별로 報償希望率을 보면 보건복지부(38.7%)와 민간(38.7%)은 동일하게 가장 높은 希望率을 보이고 있으며, 그 다음으로

문화관광부(34%), 여성특별위원회(29%), 행정자치부(27%) 순으로 보상을 원하고 있었다(表 V-110 참조).

〈表 V-110〉 部處別 自願奉仕者の 報償希望 與否

(단위: %, 명)

보상희망 여부	행정 자치부	보건 복지부	문화 관광부	여성특별 위원회	민간	전체
꼭 받고 싶다	0.8	-	-	1.3	-	1.0
약간 받고 싶다	26.4	38.7	34.1	27.4	38.7	28.6
보상과 상관없다	57.4	54.8	45.5	61.2	45.2	58.5
전혀 보상받고 싶지 않다	12.4	6.5	4.5	6.3	6.5	7.3
모르겠다	3.1	-	15.9	3.8	9.7	4.5
계	100.0 (129)	100.0 (31)	100.0 (44)	100.0 (474)	100.0 (31)	100.0 (709)

나) 報償希望 內容

자원봉사자들이 원하는 보상으로는 1순위가 奉仕活動에 필요한 經費나 食費 등의 活動費(44.5%)인 것으로 나타났고, 2순위는 자원봉사저축제도(35.6%), 3순위는 봉사활동의 사회적 경력인정(30.6%), 4순위로 는 각종 행사제공 및 지원(26.2%), 5순위로는 정부 및 기관의 포상(14.4%)이었다(表 V-111 참조). 즉, 자원봉사자의 2/5 이상은 金錢的 報償을 원하고 있었고 1/3 이상은 非金錢的인 보상도 원하고 있었다.

소관 부처별로 보면 행정자치부와 보건복지부, 그리고 여성특별위원회에 소속된 자원봉사자들이 가장 바라는 보상은 금전적인 보상으로 교통비나 식비 등의 활동비를 원하는 것으로 드러났고, 문화관광부와 민간은 비금전적 보상으로 奉仕活動의 社會的 經歷 認定을 가장 원하는 것으로 나타났다.

〈表 V-111〉 部處別 自願奉仕者の 報償希望 內容(중복응답)

(단위: %, 명)

보상 희망내용	행정 자치부	보건 복지부	문화 관광부	여성특별 위원회	민간	전체
정부 및 기관의 포상	13.3	7.1	10.0	16.3	3.7	14.4(92)
각종 행사제공 및 지원	28.3	17.9	27.5	26.3	22.2	26.2(167)
최소한의 교통비나 식비 등의 활동비	47.5	51.7	40.0	43.3	48.1	44.5(286)
봉사활동의 사회적 경 력인정	33.3	44.8	55.0	24.8	59.3	30.6(196)
자원봉사 저축제도	32.5	44.8	17.1	38.1	29.6	35.6(228)
기타	0.8	3.6	2.5	1.4	-	1.4(9)

소관 부처별로 報償希望率을 보면 보건복지부(38.7%)와 민간(38.7%)은 동일하게 가장 높은 希望率을 보이고 있으며, 그 다음으로 문화관광부(34%), 여성특별위원회(29%), 행정자치부(27%) 순으로 보상받기를 원하는 것으로 나타났다(表 V-111 참조).

마. 自願奉仕센터에 대한 認知度 및 滿足度

센터에 소속된 자원봉사자들이 그들이 등록된 자원봉사센터에 대하여 어느 정도로 알고 있는 지와 또한 자원봉사센터에 대해서 과연 어느 정도로 만족하고 있는 지를 알아보고자 한다.

1) 認知度

자원봉사센터에 대해 認知하고 있는 자원봉사자는 전체의 67.8%인 것으로 나타나서, 자원봉사자의 1/3은 소속 센터가 어떤 곳이고, 무엇을 하는지에 대하여 모르는 것으로 나타났다(表 V-112 참조). 이와 같은 결과는 자원봉사센터에 관하여 國家的인 次元에서 국민, 학교,

단체 및 개인을 대상으로 대대적인 弘報가 시급함을 시사하고 있다.

소관 부처별로 인지도를 보면 여성특위 소속 女性自願活動센터(73.2%)가 가장 높은 認知率을 나타내고 있으며, 그 다음으로는 행정자치부(64.8%), 민간(53.3%), 문화관광부(48.9%), 보건복지부(40.0%) 순으로 높은 인지율을 보이고 있었다(表 V-112 참조).

〈表 V-112〉 部處別 自願奉仕센터에 대한 認知度

(단위: %, 명)

인지도	행정 자치부	보건 복지부	문화 관광부	여성특별 위원회	민간	전체
매우 잘 알았다	7.0	6.7	2.2	11.5	3.3	9.5
어느 정도 알았다	57.8	33.3	46.7	61.7	50.0	58.3
잘 몰랐다	31.3	46.7	42.2	23.4	43.3	27.9
전혀 몰랐다	3.9	13.3	8.9	3.4	3.3	4.3
계	100.0 (128)	100.0 (30)	100.0 (45)	100.0 (470)	100.0 (30)	100.0 (703)

2) 満足度

자원봉사센터에 대하여 項目別로 満足度を 살펴보면 가장 높은 만족율을 보인 항목은 自願奉仕者 教育(52.3%)으로 나타났고, 그 다음으로는 자원봉사자 지원(51.2%), 수요처 개발 및 연계(42.1%) 등의 순으로 나타났다(表 V-113 참조).

반면, 자원봉사센터에 대하여 가장 높은 불만족율을 보인 항목은 自願奉仕者 空間(25.6%)과 프로그램 개발 및 지원(16.9%)인 것으로 나타나, 이에 대한 보완대책이 시급하다 하겠다(表 V-114 참조). 자원봉사자를 위한 공간확보는 우리나라 자원봉사센터 内部施設의 劣惡함과 밀접한 관련이 있기 때문에, 빠른 시일내에 확충되기는 어렵겠지만, 센터들은 자원봉사자의 공간확보를 위해 최대한으로 노력해야 할

것이다. 프로그램의 개발 및 지원의 미비를 극복하기 위해서 사회복지분야와 노력봉사 위주로 전개되는 활동범위를 벗어나 多樣的한 프로그램을 개발하여 공급하여야 한다.

〈表 V-113〉 自願奉仕센터에 대한 滿足度

(단위: 명, %)

내용	매우 만족	만족	그저 그림	불만족	매우 불만족	전체
자원봉사자 지원	8.8	42.4	41.8	6.8	0.2	100.0(658)
자원봉사자 교육	16.4	43.2	39.9	7.3	0.4	100.0(671)
프로그램 개발·지원	4.5	32.6	46.0	14.0	2.9	100.0(620)
자원봉사자 공간	3.3	24.2	45.1	22.0	3.6	100.0(587)
자원봉사자 관련 행사	3.8	35.2	47.7	11.3	2.0	100.0(637)
수요처 개발·연계	5.7	36.4	44.2	11.1	2.6	100.0(577)

센터 소관 부처별로 만족도를 보면 自願奉仕者 支援은 보건복지부(60.0%)와 문화관광부(60.0%)가 동일하게 가장 높은 만족률을 보였고, 自願奉仕者 教育은 문화관광부(66.7%)와 민간(65.5%)이, 수요처 개발 및 연계에 있어서는 행정자치부(46.4%)와 문화관광부(44.7%)의 만족률이 높은 것으로 나타났다(表 V-114 참조). 자원봉사자 공간에 대해서는 행정자치부(39.5%)가 가장 만족하는 것으로 나타났으나, 전반적으로 낮은 만족률을 보였다.

불만족도를 보면 자원봉사자 지원은 행정자치부에서 가장 높은 불만족률을 보였고, 자원봉사자 교육과 자원봉사자 공간 및 수요처 개발 및 연계는 보건복지부에서 높은 불만족을 나타냈고, 프로그램 개발 및 지원은 여성특별위원회, 그리고 자원봉사자 관련 행사는 민간에서 높은 불만족률을 나타냈다.

〈表 V-114〉 部處別 自願奉仕센터에 대한 滿足率(만족+매우만족)
(단위: %, 명)

내용	행정 자치부	보건 복지부	문화 관광부	여성특별 위원회	민간	전체
자원봉사자 지원	44.2	60.0	60.0	51.6	51.7	51.2(337)
자원봉사자 교육	52.1	40.0	66.7	50.9	65.5	52.3(351)
프로그램 개발·지원	45.4	42.9	55.8	30.8	57.1	37.1(230)
자원봉사자 공간	39.5	20.7	34.1	25.9	32.1	29.3(172)
자원봉사자 관련 행사	52.5	35.7	59.1	33.9	25.9	38.9(248)
수요처 개발·연계	46.4	34.6	44.7	41.0	42.9	42.1(243)

따라서 행정자치부 센터는 자원봉사에 대한 관심과 배려에 직원들이 더 많은 노력을 기울여야 하고, 보건복지부 소속 센터들은 우선 사회복지시설에만 편중된 수요처에서 범위를 확대하여 비사회복지분야와 관련된 기관 및 업무에도 자원봉사자들이 참여할 수 있도록, 수요처의 범위를 확대·강화하여야 할 것이다. 그리고 보건복지부와 여성특별위원회 산하 센터들은 자원봉사자를 위하여 다양하고 전문적인 지식을 강화시킬 수 있는 교육프로그램이 개발되어야 한다. 한편 자원봉사자 관련 행사가 부족한 것으로 나타난 민간센터는 자원봉사자들의 사기를 고취시키고, 지속적인 참여를 위해서는 봉사활동을 공개적으로 인정하는 행사를 자주 개최하여야 할 것이다.

바. 自願奉仕센터에 대한 見解

1) 敎育

가) 敎育履修 與否

자원봉사센터에서 교육을 받았는지의 여부를 살펴보면 자원봉사자

의 85.3%는 교육을 받은 것으로 나타났고, 나머지 14.7%만이 교육을 받은 적이 없는 것으로 조사되었다. 그러나 定期的으로 교육을 받은 자원봉사자들은 15.6%에 불과하고 나머지는 부정기적으로 여러 차례(36.3%), 봉사전 1회(33.3%) 정도의 교육을 받은 것으로 나타났다(表 V-115 참조). 따라서 교육의 시기가 체계화되어 있지 않고, 일회성인 것이 많아, 자원봉사자 교육상에 한계가 있음을 알 수 있다.

소관 부처별로 교육을 받지 못한 자원봉사자의 분포는 행정자치부(22.5%), 민간(19.4%), 보건복지부(17.9%), 여성특별위원회(12.4%), 문화관광부(11.4%)의 순으로 나타났다. 定期的인 교육을 받은 자원봉사자들의 비율을 보면 여성특별위원회와 문화관광부는 20% 내외의 비율을 보이고 있으며, 보건복지부는 10% 내외의 비율로 나타났고, 민간과 행정자치부는 5% 내외로, 전반적으로 매우 저조한 수준을 보이고 있다(表 V-115 참조).

이와 같은 센터별 조사결과를 종합해보면 자원봉사자의 11~23%는 소속 센터에서 전혀 교육의 혜택을 받지 못하고 있으며, 특히 정기적인 교육을 받은 자원봉사자는 전체의 20% 내외라는 것이다.

〈表 V-115〉 部處別 自願奉仕센터의 教育受領 與否

(단위: %, 명)

구 분	행정 자치부	보건 복지부	문화 관광부	여성특별 위원회	민간	전체
봉사전 1회	43.3	53.6	40.9	26.8	54.8	33.3
부정기적으로 여러 차례	30.8	17.9	29.5	41.0	19.4	36.3
정기적	3.3	10.7	18.2	19.8	6.5	15.6
없음	22.5	17.9	11.4	12.4	19.4	14.7
계	100.0 (120)	100.0 (28)	100.0 (44)	100.0 (429)	100.0 (31)	100.0 (652)

자원봉사활동의 효율성 및 효과성은 자원봉사에 대한 교육과 밀접한 관련이 있으므로, 센터들은 교육프로그램을 강화하여 체계적이고 지속적인 교육이 되도록 하여야 할 것이다.

나) 敎育效果

自願奉仕센터에서 실시한 敎育이 얼마나 效果가 있는 지를 보면 교육을 받은 자원봉사자의 89%가 도움이 된다는 것으로 나타나서, 대부분은 교육이 소기의 목적을 달성했다고 할 수 있다(表 V-116 참조). 부처별로 모두 교육이 효과가 있다고 지적하였는데, 민간(91.7%), 보건복지부(90.0%), 여성특별위원회(89.6%), 행정자치부(85.7%)의 순으로 교육효과가 높다고 응답하였다(表 V-116 참조).

〈表 V-116〉 部處別 自願奉仕센터의 敎育效果

(단위: %, 명)

敎育 效果	행정 자치부	보건 복지부	문화 관광부	여성특별 위원회	민간	전체
도움이 됨	85.7	90.0	19.4	89.6	91.7	88.9
그저 그렇	14.3	10.0	13.9	8.2	8.3	9.7
도움이 안됨	-	-	-	2.2	-	1.5
계	100.0 (91)	100.0 (20)	100.0 (36)	100.0 (366)	100.0 (24)	100.0 (537)

다) 敎育必要度

자원봉사센터에서 실시하는 敎育이 얼마나 필요한 지를 조사한 결과, 자원봉사자의 97%가 필요하다고 지적한 것으로 나타나, 자원봉사자의 대다수가 자원봉사에 대한 교육의 중요함을 인식하고 있었다(表 V-117 참조).

〈表 V-117〉 部處別 自願奉仕者の 教育必要度

(단위: %, 명)

구 분	행정 자치부	보건 복지부	문화 관광부	여성특별 위원회	민간	전체
꼭 필요함	59.2	56.7	72.1	48.6	60.0	52.8
필요함	36.8	43.3	25.6	48.4	36.7	44.2
그저 그림 필요치 않음	4.0	-	-	1.9	3.3	2.2
전혀 필요치 않음	-	-	2.3	1.1	-	0.9
계	100.0 (125)	100.0 (30)	100.0 (43)	100.0 (467)	100.0 (30)	100.0 (695)

부처별로 교육 필요도의 비율을 보면 保健福祉部가 100%로 자원봉사자 모두 교육의 필요성을 지적하였고, 그 다음은 문화관광부, 여성특별위원회, 민간, 행정자치부 순이었다(表 V-117 참조).

라) 教育內容

자원봉사자들이 필요하다고 지적한 教育內容으로는 관계형성 및 상담기법이 過半數 以上(52.1%)의 비율을 보였고, 그 다음으로 봉사활동에 대한 전달기법(24.8%), 경험자의 사례발표 연구(22.6%), 자원봉사에 대한 이론강의(15.7%)의 순으로 나타났다(表 V-118 참조).

〈表 V-118〉 部處別 自願奉仕者の 必要한 教育內容(중복응답)

(단위: %, 명)

구 분	행정 자치부	보건 복지부	문화 관광부	여성특별 위원회	민간	전체
이론강의	18.6	6.5	17.4	16.0	6.5	15.7(111)
관계형성 및 상담기법	53.5	61.3	60.9	50.6	45.2	52.1(368)
서비스전달법	30.2	29.0	13.0	23.7	32.3	24.8(175)
사례발표 연구	20.9	29.0	17.4	23.2	22.6	22.6(160)
기 타	3.1	-	2.2	0.9	-	1.3(9)

소관 부처별로도 대부분 관계형성 및 상담기법과 봉사활동에 대한 전달기법, 경험자의 사례발표 연구 등이 필요한 교육내용으로 나타나, 이러한 교육내용을 중심으로 하는 교육과정이 擴充되어야 할 것이다 (表 V-118 참조).

마) 教育頻度

자원봉사자들이 적당하다고 생각하는 教育回數로는 1년에 1~2회 (52%)가 가장 높은 비율을 보였고, 그 다음으로는 1년에 3~4회(24%), 매월 정기적(16%), 수시로(7%)의 순으로 나타났다(表 V-119 참조). 부처별로 보면 文化觀光部가 매월 정기적이라고 지정한 것 외에 모든 센터들이 적당한 교육횟수로 1년에 1~2회를 가장 많이 제시하고 있는 것으로 나타났다(表 V-119 참조). 따라서 각 센터별로 1년에 2회 정도의 정기적인 교육을 실시하는 것이 바람직할 것으로 보인다.

〈表 V-119〉 部處別 自願奉仕者の 적당한 教育頻度

(단위: %, 명)

구분	행정 자치부	보건 복지부	문화 관광부	여성특별 위원회	민간	전체
매월 정기적	26.4	22.6	34.8	10.4	12.9	15.5
1년에 1~2회	40.3	35.5	13.0	60.1	45.2	51.7
1년에 3~4회	24.0	29.0	34.8	22.1	29.0	23.9
수시로	7.0	3.2	17.4	6.8	6.5	7.3
기타	2.3	9.7	-	0.6	6.5	1.6
계	100.0 (129)	100.0 (31)	100.0 (46)	100.0 (471)	100.0 (31)	100.0 (708)

2) 自願奉仕者の 管理

자원봉사자 관리는 자원봉사활동 전후에 걸쳐서 실시하는 것으로 자원봉사자들이 奉仕活動을 持續하고 自願奉仕活動을 活性化하는 데

밀접한 관련이 있다. 자원봉사센터의 자원봉사자들 관리에 대해 자원봉사자들이 자원봉사자의 관리를 잘한다고 평가한 비율이 55.9%, 매우 잘한다는 14.1%, 그저 그렇다는 25.7%, 못한다는 비율은 4.2%인 것으로 나타났다(表 V-120 참조). 따라서 ‘잘한다’와 ‘매우 잘한다’를 합쳐 평가한 비율은 70%에 이르고 있어 관리면에서는 비교적 높은 만족도를 보이고 있었다.

소관 부처별로 자원봉사자의 관리를 잘 한다는 비율을 보면 行政自治部(79.7%)가 가장 관리를 잘 한다는 평가를 받은 것으로 나타났고, 그 다음은 文化관광부(69.6%), 여성특별위원회(69.2%), 민간(63.3%), 보건복지부(51.7%)의 순으로 드러났다(表 V-120 참조). 향후 자원봉사센터들이 자원봉사자를 보다 효율적으로 관리하기 위해서는 전문지식과 리더십을 소유한 자원봉사 전담관리자를 육성·배치되어야 할 것이고, 또한 전담관리자는 자원봉사자의 욕구를 잘 반영하여 수요처와 연결시키는 역할을 수행해야 할 것이다.

〈表 V-120〉 部處別 自願奉仕者の 管理程度

(단위: %, 명)

구분	행정 자치부	보건 복지부	문화 관광부	여성특별 위원회	민간	전체
매우 잘함	18.8	6.5	8.7	14.2	10.0	14.1
잘함	60.9	45.2	60.9	55.0	53.3	55.9
그저그럼	18.8	41.9	28.3	26.0	30.0	25.7
별로 못함	-	6.5	2.2	3.2	6.7	2.8
전혀 못함	1.6	-	-	1.7	-	1.4
계	100.0 (128)	100.0 (31)	100.0 (46)	100.0 (473)	100.0 (30)	100.0 (708)

3) 需要處의 連繫 및 充分度

자원봉사센터가 자원봉사자들을 需要處와 연결시켜 주는 連繫程度

에 대해 평가한 것을 보면 잘 연결한다고 평가한 비율은 60.2%, 매우 잘 연결한다는 13%, 그저 그렇다는 22.3%, 연결을 못한다는 비율은 4.5%인 것으로 나타났다(表 V-121 참조). ‘잘 연결한다’와 ‘매우 잘 연결한다’를 합친 비율은 73.2%에 이르러 대부분 수요처 연계에 대해 긍정적으로 평가하고 있었다.

소관 부처별로 수요처의 연계를 잘 한다는 비율을 보면 行政自治部가 가장 수요처의 연계를 잘 한다는 評價를 받은 것으로 나타났고, 그 다음은 보건복지부, 여성특별위원회, 민간, 문화관광부의 順으로 비교적 높은 분포를 보였다(表 V-121 참조).

〈表 V-121〉 部處別 需要處의 連繫程度

(단위: %, 명)

구분	행정 자치부	보건 복지부	문화 관광부	여성특별 위원회	민간	전체
매우 잘 연결함	17.1	10.0	4.5	13.1	10.0	13.0
잘 연결함	64.3	70.0	52.3	59.4	56.7	60.2
그저그렇	16.3	20.0	29.5	23.2	26.7	22.3
별로 연결 못함	2.3	-	11.4	3.2	6.7	3.6
전혀 연결 못함	-	-	2.3	1.1	-	0.9
계	100.0 (129)	100.0 (30)	100.0 (44)	100.0 (465)	100.0 (30)	100.0 (698)

그리고 자원봉사자가 자원봉사센터별 수요처의 充分度를 평가한 것을 살펴보면 수요처가 充分하다라는 비율이 38.9%, 매우 충분하다는 5%, 그저 그렇다는 34.6%, 충분치 못하다는 비율은 21.4%인 것으로 나타났다(表 V-122 참조). ‘충분하다’와 ‘매우 충분하다’를 합친 충분하다라고 평가한 비율은 43.9%로, 매우 저조한 것으로 나타나고 있다.

소관 부처별로 수요처가 충분하다는 비율을 보면 행정자치부

(50.4%)가 비교적 수요처가 충분하다는 비율이 높은 것으로 드러났고, 그 다음은 여성특별위원회(44.9%), 보건복지부(38.8%), 문화관광부(31.8%), 민간(26.7%)의 순이었다(表 V-122 참조).

자원봉사자들이 수요처와의 連繫程度를 잘 연결시켜준다고 肯定的으로 평가한 비율이 73.2%인 것에 비해 수요처의 충분도는 43.9%로 지적하여, 우리나라 자원봉사센터들이 지니고 있는 수요처 수의 限界性을 나타내고 있다. 이를 극복하기 위해서는 자원봉사자들이 활동할 수 있는 다양한 분야 및 기관을 수요처로써 개발해야 할 것이다.

〈表 V-122〉 部處別 需要處의 充分度

(단위: %, 명)

구 분	행정 자치부	보건 복지부	문화 관광부	여성특별 위원회	민간	전체
매우 충분	5.7	6.5	2.3	4.7	10.0	5.0
충분	44.7	32.3	29.5	40.2	16.7	38.9
그저 그렇	33.3	51.6	43.2	32.5	43.3	34.6
불충분	15.4	9.7	25.0	19.7	26.7	19.1
매우 불충분	0.8	-	-	3.0	3.3	2.3
계	100.0 (123)	100.0 (31)	100.0 (44)	100.0 (468)	100.0 (30)	100.0 (696)

4) 自願奉仕센터의 不便한 點

자원봉사자들이 센터를 利用할 때 불편한 점을 살펴보면 空間不足(29.3%)이 가장 많이 지적되었고, 그 다음으로는 專門管理者 不足(24.5%), 需要處 未備(22.1%), 教育 不充分(12.5%), 관리소홀(7.5%)의 순으로 나타났다(表 V-123 참조). 소관 부처별로 보면 行政自治部가 전문관리자 부족(28.7%)을 가장 불편한 점으로 指摘한 것을 제외하고는, 대부분의 센터가 공간부족을 센터 이용시 가장 불편한 점으로 호소하

고 있었다(表 V-123 참조). 이것은 위에서 言及한 바 있는 센터 不滿 要因과 공통된 내용들이다. 다만 전문관리자 부족과 관리소홀은 새롭게 지적된 것이다.

〈表 V-123〉 部處別 센터 利用時 不便한 點

(단위: %, 명)

구분	행정 자치부	보건 복지부	문화 관광부	여성특별 위원회	민간	전체
수요처 미비	23.5	13.8	23.1	22.4	18.5	22.1
교육 불충분	19.1	10.3	10.3	11.4	7.4	12.5
관리자부족	28.7	6.9	17.9	25.0	25.9	24.5
공간 부족	15.7	37.9	38.5	31.1	37.0	29.3
관리 소홀	4.3	27.6	2.6	7.5	7.4	7.5
기 타	8.7	3.4	7.7	2.6	3.7	4.1
계	100.0 (115)	100.0 (29)	100.0 (39)	100.0 (428)	100.0 (27)	100.0 (638)

사. 동아리 所屬與否 및 自願奉仕活動 評價

1) 동아리 所屬與否

동아리는 자원봉사자간의 친목도모와 소속감의 증대 및 知識, 情報交換 등의 역할을 하는 조직으로 자원봉사자들을 조직화하고 결속시키는 데 중요한 기능을 한다. 자원봉사자들이 자원봉사센터내에 있는 동아리에 소속되어 있는지의 여부를 보면 소속(59.4%)이 과반수 이상으로 나타났다(表 V-124 참조). 부처별로 보면 行政自治部 및 女性特別委員會 소속 자원봉사자는 동아리에 소속하여 활동하는 경우가 그렇지 않은 경우보다 더 많은 반면, 文化觀光部와 民間 소속 봉사자들은 동아리에 소속되지 않은 경우가 더 많았다(表 V-124 참조).

자원봉사자의 활성화를 위해서 既存 동아리를 갖고 있는 센터들은

이들을 더욱 活性化시키고, 동아리가 형성되지 않은 센터는 동아리를 형성하여 자원봉사자들간에 自律的으로 운영될 수 있는 분위기를 조성해야 한다.

〈表 V-124〉 部處別 自願奉仕者の 동아리 所屬與否

(단위: %, 명)

구분	행정 자치부	보건 복지부	문화 관광부	여성특별 위원회	민간	전체
소 속	59.0	50.0	43.3	62.7	44.0	59.4
비소속	41.0	50.0	56.7	37.3	56.0	40.6
계	100.0 (105)	100.0 (24)	100.0 (30)	100.0 (351)	100.0 (25)	100.0 (535)

2) 自願奉仕活動 評價

자원봉사센터별로 自願奉仕活動의 結果에 대해 評價하는 지 여부와 평가한다면 어떤 評價方法들을 사용하고 있는 지를 살펴보면, 먼저 대부분(98.8%)의 自願奉仕센터들이 자원봉사활동 결과들을 평가하는 것으로 나타났다(表 V-125 참조). 평가방법으로는 함께 토론(36.7%)이 자원봉사센터에서 가장 많이 쓰는 방법이었고, 그 다음으로 활동일지 작성(27.9%), 직접관찰(18.4%), 개별면담(6.9%)의 순으로 나타났다(表 V-125 참조).

소관 부처별로 보면 모든 센터들이 자원봉사활동 결과에 대해 평가하고 있었고, 평가방법은 각 부처마다 달라서 행정자치부와 문화관광부 그리고 여성특별위원회는 자원봉사자들의 경험을 직접적으로 나눌 수 있는 함께 토론을 가장 많이 사용하고 있는 반면, 보건복지부와 민간은 간접적으로 검토할 수 있는 活動日誌 作成을 가장 많이 사용하고 있었다.

〈表 V-125〉 部處別 自願奉仕活動結果 評價方法

(단위: %, 명)

구 분	행정 자치부	보건 복지부	문화 관광부	여성특별 위원회	민간	전체
함께 토론	33.3	22.6	40.9	39.6	13.3	36.7
직접 관찰	23.6	12.9	22.7	16.7	23.3	18.4
개별 면담	14.6	6.5	-	6.0	-	6.9
활동일지 작성	19.5	48.4	27.3	27.8	43.3	27.9
기타	8.1	9.7	9.1	9.0	10.0	8.9
평가 안함	0.8	-	-	0.9	10.0	1.2
계	100.0 (123)	100.0 (31)	100.0 (44)	100.0 (467)	100.0 (30)	100.0 (695)

아. 自願奉仕센터를 통한 奉仕活動 繼續與否 및 持續強化 要因

1) 奉仕活動 繼續與否

자원봉사자들이 현재 등록된 자원봉사센터를 통하여 계속 자원봉사 활동을 할 것인지에 대해서는 절대 계속하겠다는 비율이 16.1%, 계속 하겠다는 77.1%로 조사되어, 自願奉仕者들의 93.2%는 현재 등록된 센터에서 계속 활동하기를 希望하고 있었다(表 V-126 참조). 부처별로 계속하기를 희망하는 비율을 보면 女性特別委員會 94.7%, 행정자치부 92.8%, 문화관광부 91.3%, 보건복지부 83.9%, 민간 83.4%로 비교적 매우 높게 나타났다(表 V-126 참조).

봉사활동을 계속하기를 희망하는 비율이 높다는 것은 현재 소속된 센터에 상당히 만족하고 있다는 것을 의미한다. 따라서 계속하기를 희망하는 비율이 다른 센터에 비해 낮게 나타난 보건복지부와 민간센터에 소속된 자원봉사자들의 불만은 상대적으로 많다고 볼 수 있다.

〈表 V-126〉 部處別 所屬 센터를 통한 自願奉仕活動 持續與否
(단위: %, 명)

구 분	행정 자치부	보건 복지부	문화 관광부	여성특별 위원회	민간	전체
반드시 계속함	15.2	6.5	10.9	17.5	16.7	16.1
계속할 것임	77.6	77.4	80.4	77.2	66.7	77.1
잘 모르겠음	7.2	16.1	4.3	5.1	16.7	6.4
중단 원함	-	-	4.3	0.2	-	0.4
계	100.0 (125)	100.0 (31)	100.0 (46)	100.0 (474)	100.0 (30)	100.0 (706)

2) 奉仕活動 持續強化 要因

자원봉사자들이 奉仕活動을 持續하기 위하여 중요하다고 지정한 要因으로서 奉仕者の 個人的인 責任感 및 參與慾求(43.9%)가 가장 중요한 것으로 지적되었고, 다음으로 자원봉사에 대한 만족감(38.9%), 지역사회에 대한 참여의식(15.7%), 보다 자율적인 봉사기회 제공(12.7%) 등으로 나타났다(表 V-127 참조).

〈表 V-127〉 部處別 自願奉仕 持續을 위해 重要な 點(중복응답)
(단위: %, 명)

	행정 자치부	보건 복지부	문화 관광부	여성특별 위원회	민간	전체
실무자 친절	9.3	12.9	15.2	9.3	12.9	10.0(72)
만족감	32.6	29.0	26.1	43.6	22.6	38.9(280)
포상, 봉사수첩제공	1.6	6.5	4.3	2.7	-	2.6(19)
식비, 차비 제공	3.1	-	-	6.2	6.5	5.0(36)
자율적인 기회제공	10.9	12.9	13.0	13.1	12.9	12.7(91)
책임감, 참여욕구	55.8	48.4	54.3	39.0	51.6	43.9(316)
지역사회 참여의식	20.2	6.5	13.0	16.2	3.2	15.7(113)
수혜자와 관계유지	8.5	19.4	4.3	6.0	6.5	7.0(50)
기 타	2.3	-	4.3	0.6	-	1.1(8)

자. 自願奉仕活動의 活性化 方案

자원봉사자 자신들이 지적하고 있는 自願奉仕活動의 活性化를 위해 필요한 方案으로는, 첫째 봉사활동에 필요한 教育프로그램 의 開發, 둘째 多樣的 需要處(자원봉사활동 기관)의 開發, 셋째 非金錢的인 報償制度로 自願奉仕에 대한 經歷을 認定하는 制度의 시행으로 나타났다(表 V-128 참조).

〈表 V-128〉 自願奉仕活動의 活性化를 위해 必要한 事項(중복응답)
(단위: %, 명)

내용	매우 필요	필요	그저 그렇	불필요	매우 불필요
활동소요경비 지원(680)	21.3	51.3	19.0	7.6	0.7
교육프로그램 개발(673)	29.6	58.5	10.5	1.3	-
홍보회지 발간(650)	19.4	51.1	22.6	6.5	0.5
취미·서클활동 등 서비스제공(651)	15.5	50.1	28.0	5.5	0.9
다양한 수요처 개발(642)	28.2	56.1	12.3	3.1	0.3
경력인정제도(656)	28.7	45.7	19.1	5.6	0.9
경력저축제도(640)	27.0	43.9	20.0	7.8	1.1

차. 自願奉仕센터에 대한 慾求

이상에서 4개 부처와 민간에 소속된 自願奉仕者의 特性 및 그들이 희망하는 자원봉사활동 기관과 분야, 보상, 그리고 자원봉사센터에서 실시하고 있는 교육, 관리 및 수요처의 연계에 대한 自願奉仕者들의 評價 등을 살펴보았다. 그러면 이러한 실태조사 결과를 바탕으로 자원봉사센터에 바라는 自願奉仕者들의 慾求를 정리하였다.

먼저 자원봉사자들이 가장 희망하는 분야는 社會福祉分野로 나타났다

고, 부처별로는 행정자치부와 여성특별위원회에 소속된 자원봉사자는 環境, 보건복지부와 민간센터는 保健·醫療 分野, 문화관광부는 地域社會 分野에서 활동하기를 희망하였다. 희망하는 사회복지시설은 자원봉사자의 3/5 이상이 利用施設에서 활동하기를 희망하였고, 그 중 사회복지관을 가장 선호하였다.

센터에 소속된 자원봉사자들의 약 1/3은 자원봉사센터로부터 보상받고자 하는 욕구를 가진 것으로 나타났다. 가장 원하는 보상은 봉사활동때 소요되는 실질적인 경비였다. 부처별로 보면 행정자치부와 보건복지부, 그리고 여성특별위원회에 소속된 자원봉사자들은 주로 교통비나 식비 등의 활동비를 원하였고, 문화관광부와 민간은 봉사활동의 사회적 경력 인정을 가장 희망하였다.

또한 센터마다 교육에 대한 욕구는 매우 높은 것으로 나타난 것에 반해, 센터에서 실시되는 교육의 현실은 매우 열악한 것으로 나타났다. 우선 교육실시는 대부분이 일회성에 그쳐, 교육과정이 체계화되어 있지 않을뿐더러, 자원봉사자의 11~20%는 소속 센터에서 전혀 교육혜택을 받지 못하고 있다. 그 중 정기적인 교육을 받은 자원봉사자마저도 극히 일부에 불과했다. 따라서 조사결과 나타난 교육에 대한 그들의 의견을 반영하면, 각 센터별로 1년에 2회 정도의 정기적인 교육을 실시하되 관계형성 및 상담기법과 봉사활동에 대한 전달기법 등의 교육과정이 집중적으로 강화되어야 할 것이다.

한편 자원봉사자들이 센터를 이용하면서 가장 불편한 점은 공간부족으로 밝혀졌다. 자원봉사자들을 위한 공간확보는 단순히 그들을 위한 공간마련이라는 일차적인 의미보다는 이것을 통하여 센터 내에 자신들의 독립적인 위치와 정체성 및 활동의 효율성과도 밀접한 관련이 있기 때문에 공간확충은 센터가 앞으로 시급히 해결해야만 될 과제로 판단된다.

VI . 自願奉仕센터의 效率的 運營 方案

1. 基本 課題

비교적 짧은 기간에 정부와 민간에 의해 급격하게 설립된 자원봉사 센터는 우리나라에서 자원봉사를 활성화시키는 기반을 이룬다. 자원봉사를 조직화하고 체계화하는 역할을 하는 센터가 구축됨으로써, 민간이 복지에 참여하는 기반이 마련되었다고 할 수 있겠으나, 자원봉사센터 실태조사 결과에서도 나타났듯이 센터는 현재 역할, 기능, 예산, 수요처, 봉사자 관리 등에서 문제점과 한계를 갖고 있다. 자원봉사활동이 확산되고 지속성을 유지할 수 있기 위해서는 이러한 센터의 문제점을 극복하여 센터의 운영을 효율화하도록 해야 할 것이다. 본 연구에서는 자원봉사센터 실태조사 결과와 자원봉사관련 현황과 여건, 정책 등을 감안하여 자원봉사센터의 운영을 활성화시키기 위한 基本 課題를 다음과 같은 4가지로 분류하여 제시하였다(圖 VI-1 참조).

첫째, 정부는 자원봉사센터에 대해 制度的인 支援을 해야 한다. 특히, 자원봉사센터의 운영근거가 되는 법적 기반을 마련하여, 자원봉사센터 운영 활성화를 위한 인프라를 구축해야 한다. 현재 자원봉사활동지원법이 국회에 상정되어 계류중에 있다. 정부는 법적, 재정적 지원만을 담당하고 실질적인 센터 운영은 민간이 하도록 하여 자원봉사가 민간차원에서 활성화되도록 뒷받침한다.

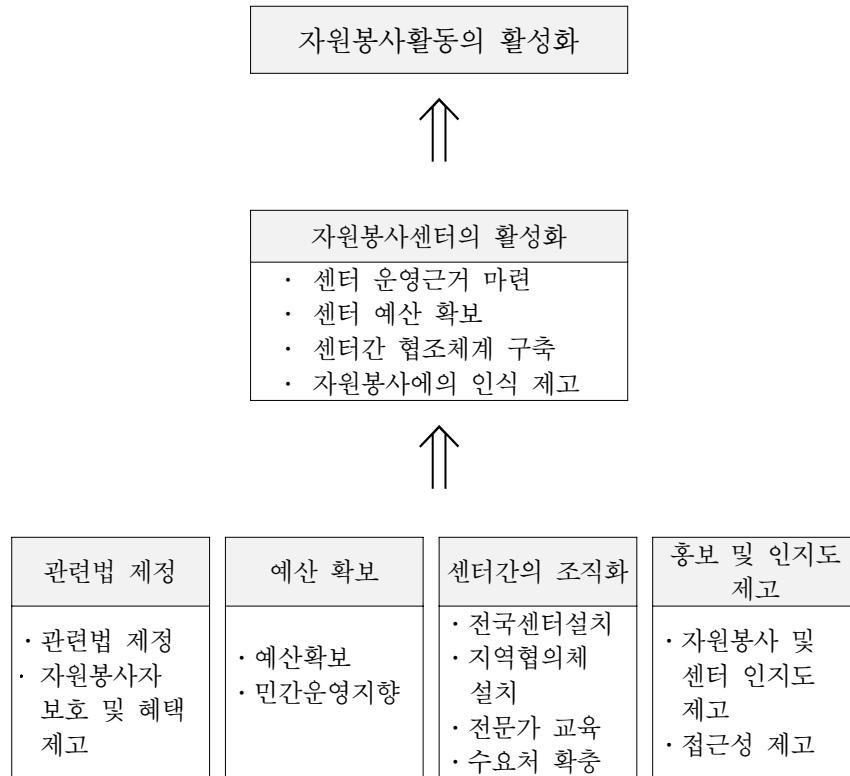
둘째, 센터 운영 예산이 매우 열악한 상황에 있으므로 이에 대한 지원을 해야 한다. 자원봉사 평가, 정규적인 교육, 경비지원, 센터의 시설보강, 전문인력 확보 등 많은 사업이 예산의 부족으로 인해서 실시되지 못하고 있는데, 예산이 확보될 경우 이러한 어려움이 해소될

수 있을 것이다.

셋째, 난립되어 있는 센터에 대한 整備를 위해서 이를 통합·조정할 수 있는 조직체를 구성해야 할 것이다. 물론 자원봉사의 활성화에 있어서 센터 수가 많은 것은 문제라기 보다는 오히려 바람직한 현상이다. 그러나, 센터가 지역적으로 고르게 분포되어 있지 않고 몇몇 지역에 집중되어 있어서, 이에 따라 센터간의 역할이 갈등 발생하고 센터간에 수요처가 중복되어 심각한 문제로 대두되고 있다. 이를 방지하기 위해서는 전국단위로 자원봉사센터를 총괄할 수 있는 統合管理機構인 전국자원봉사센터가 필요하고, 지역단위에서는 센터를 연계하고 협조체계를 구축해 줄 수 있는 지역협의체가 구성되어야 한다.

마지막으로, 자원봉사활동 및 센터에 대한 弘報가 필요하다. 자원봉사자들이 센터에 대해 낮은 인지도를 갖고 있고, 대부분 아는 사람 소개로 센터에 오게 되었다고 조사되었다. 자원봉사활동이 무엇이고 이를 통해서 개인에게는 어떠한 유익이 있는 지에 대한 홍보를 통해서 자원봉사를 원하는 잠재적인 자원봉사자들도 개발할 수 있게 될 것이다. 신문, 라디오, TV같은 대중매체나 지역소식지 등을 통한 활발한 홍보를 통하여 센터를 국민에게 적극적으로 소개해야 할 것이다. 그리고 자원봉사활동에 대한 시민의 접근성을 용이하게 하기 위해서 현재 읍·면·동 사무소에 자원봉사 컴퓨터 네트워크를 구축하여 자원봉사에 대한 정보를 제공하되, 특히 자원봉사를 원하는 사람이 원하는 수요처에 연계될 수 있도록 수요처에 대한 정보를 제공하도록 한다.

〔圖 VI-1〕 自願奉仕 및 센터의 活性化를 위한 推進戰略



2. 自願奉仕센터 運營 活性化 方案

가. 關聯法 制定

1) 센터 關聯法 制定

자원봉사센터를 설치·운영하는 데 근거가 되는 자원봉사센터에 관한 모법이 필요하다. 전국의 자원봉사센터들 중 운영근거를 마련하고

있는 센터는 36.3%에 불과하다. 운영근거가 마련되어 있지 않은 경우 센터들은 자체예산의 편성권이 없게 되고, 자율적 운영이 어렵다는 문제들을 가지게 된다. 그러나 운영근거 마련을 위한 관련법이 아직 제정되지 못한 상황에서 자체적으로 운영근거를 마련한다는 것은 현실적으로 어렵다. 그러나 일부 자치단체장의 자원봉사에 대한 인식정도가 높은 지역에서는 타지역의 센터들보다도 조례형식의 운영근거를 많이 마련하고 있어, 지방자치단체장의 자원봉사에 대한 인식정도가 센터를 활성화시키는 데 영향을 미친다고 볼 수 있다.

그러므로 자원봉사센터의 위치를 확고히 하고 운영의 활성화를 위해서는 운영근거가 반드시 마련되어야 할 것이다. 그러한 의미에서 현재 행정자치부에서 준비중인 「자원봉사활동지원법」은 이에 대한 근거법으로서 빠른 시일내에 제정되어야 할 것이다.

2) 自願奉仕者에 대한 保護 및 惠澤 提高

자원봉사는 무보수의 자발적인 행위로서 개인은 이 활동을 통해 삶에 대한 보람과 만족감을 얻게 되는 보상을 받게 되지만, 이를 범국민적 차원에서 활성화시키기 위해서는 제도적인 차원에서의 보상을 통한 동기화가 필요하다. 즉, 자원봉사를 통해서 개인이 만족하되 이를 통해서 본인도 지식을 쌓거나 기술을 익히고 이 활동이 경력으로 인정되어 다른 일을 찾는 데 도움이 된다면 그 참여율이 증가할 것이다. 그리고 자원봉사활동에 소요되는 기본적인 경비가 지원된다면 개인은 부담없이 자신들의 자원을 사회에 제공할 것이다.

자원봉사활동이 활발해지면서 사고 등의 위험으로부터 봉사자들을 보호해야 할 필요성이 늘고 있다. 그러나 우리나라의 경우 아직 자원봉사 관련법이 제정되어 있지 못하기 때문에 제도적으로 보호를 받지 못하고 있다. 경력인정제도가 자원봉사를 활성화하는 데 중요하다고

하였는데 아직까지는 자원봉사 경력인정제도가 정립되어 있지 않은 상황이다. 그러므로 이러한 보상이나 혜택 이외에도 활동 중 사고에 대한 보장기능의 보험이나 민사책임의 면제, 취학·진학시의 근무기간 인정 등의 혜택이 필요하다.

나. 豫算 確保

1) 豫算 確保

전반적으로 센터의 예산부족 문제가 심각한 것으로 나타났다. 이는 자원봉사센터가 아직 초기단계에 있기 때문에 자립할 수 있는 여건이 마련되어 있지 않기 때문이며, 운영근거가 마련되어 있지 않아 예산 확보의 문제가 더욱 어렵게 되고 있기 때문이다. 이러한 예산을 국가에서 충원하고자 하는 경우는 센터의 관변화 문제가 제기되기 때문에 예산부족의 문제는 앞으로도 해결하기 어려운 문제로 보인다. 예산이 필요한 항목은 자원봉사자를 교육·훈련하는 데 필요한 경비였고, 자원봉사자의 교통비, 식비 등 매우 기본적인 비목에서 예산이 필요하다고 지적하였다. 이러한 예산은 실태조사결과에서 볼 수 있듯이 정부가 대부분을 부담하고, 나아가서는 자원봉사를 활용하는 수요처와 지역사회주민이 분담해야 하겠다.

2) 民間運營形態 指向

현행 자원봉사센터의 운영형태는 조사결과에서 나타났듯이 과반수 이상이 시·군·구 직영으로 자원봉사를 활성화하는 데 저해가 되는 형태를 띠고 있다. 직영과 민간위탁의 운영형태는 모두 문제점과 한계를 가지고 있다. 직영의 경우지만 자원봉사가 민간의 자율적인 활동이라는 점을 감안할 때 직영의 형태보다는 민간위탁이나 순수 민간운

영의 형태인 것이 바람직하다는 것이 대부분의 합의점이다. 그러나 민간위탁의 경우도 센터에 대한 지도와 감독을 지방자치단체가 시행하게 되면 기존의 지역사회복지관에서 나타나는 것처럼 프로그램의 수익사업화와 예산운영 산에서의 자율성이 저하된다. 무엇보다도 센터의 자율성이 확보되기 위해서는 독립적인 재원이 확보되어야 한다. 그렇지 않을 경우 센터는 예산을 확보하기 위해 센터의 실적 중심으로 자원봉사활동을 전개할 소지가 높아 꼭 필요한 자원봉사 프로그램이 도외시되는 등 자원봉사 프로그램의 관변화를 초래하기 쉽다. 따라서 앞으로의 자원봉사센터 운영형태는 민간을 중심으로 운영하되 필요한 예산은 독립적으로 확보하는 방안을 채택하는 것이 바람직하다. 현재 ‘자원봉사활동지원법’(안)에서는 자원봉사재단을 통한 자체 모금방법을 제시하고 있다. 그러나 모금을 통해서 자원봉사센터를 지원하기는 현재로서는 용이하지 않을 것으로 보인다. 따라서 공동모금 제도가 정착되어 충분한 기금이 마련되기 전까지는 국가에서 재정적인 보조를 하여 센터의 자립을 지원하는 방안도 검토할 수 있겠다.

다. 센터간의 組織化

1) 全國自願奉仕센터 設置

센터간에는 자원봉사에 관한 여러 가지 정보교환, 프로그램 및 수요처 개발, 자원봉사자 교육·훈련, 자원봉사 담당자 육성, 자원봉사자 수급관리 조성, 보상체계 개발, 수요처 배치 등 거의 모든 면에서 센터간에 협조가 필요하다. 이러한 협조가 가능하기 위한 방안으로 지역내의 다양한 자원봉사센터가 자원봉사의 발굴, 교육, 배치, 평가에 이르는 전과정에서 협조체계를 구축하는 것이다. 이러한 통합관리체계를 조직하여 센터간의 업무조정을 하고 기타 필요한 프로그램이나

수요처를 개발하는 역할을 담당하자는 것이다. 이 기구가 바로 현재 모델로 설정되어 있는 “전국자원봉사센터”¹²⁾(가칭)라고 할 수 있다. 이러한 조직을 통해 자원봉사센터간의 협조가 구축되고 소속 부처별 센터간에 역할의 중복이 없어지며, 보다 전문적으로 자원봉사활동을 지원하여 자원봉사가 전국민에게 확산될 수 있을 것이다.

전국센터는 여러 가지 역할을 담당할 수 있게 된다. 자원봉사 전문가에 대한 교육을 실시하고 전문가 및 자원봉사자 교육을 위한 표준화된 교재를 발간할 수 있다. 아울러 센터에서는 활용할 수 있는 프로그램을 개발하여 각 센터에 공급한다(圖 VI-2 참조).

2) 地域社會內 센터간의 協助關係 構築

전국단위의 통합조직이 필요할 뿐 아니라 지역단위에서도 다양한 자원봉사센터와 자원봉사 관련단체들이 서로 유기적으로 조직화되어야 한다. 이를 위해 지역단위로 네트워크가 구축되어야 하겠는데, 이를 위해서는 16개 시·도별 지역단위의 자원봉사기관 협의기구가 필요하다. 이러한 역할은 현재 자원봉사활동에 관한 정보 및 자료제공, 자원봉사 전산화, 센터간의 연계를 주요 업무로 하고 있는 보건복지부 산하 자원봉사정보안내센터에서 담당할 수 있으며, 여기서 지역의 자원을 발굴하고 지역에 맞는 자원봉사활동을 개발하며 센터간을 연계하도록 한다(圖 VI-2 참조).

타부처 소속 센터들과 비협력적인 이유는 부처간 관계가 비협조적이고, 봉사자 확보시 그리고 수요처를 중심으로 경쟁적 관계에 있기

12) 전국자원봉사센터의 모델에서 제시된 목적은 ① 지역자원봉사센터 설치지원, ② 국내, 국제간 교류 및 네트워크 구축, ③ 언론매체를 통한 자원봉사활동의 홍보 및 참여 권유, ④ 출판사업, ⑤ 자료와 정보제공, ⑥ 지도자와 실무자 교육훈련, ⑦ 자원봉사 유공자의 인정과 포상, ⑧ 비영리조직 지역센터 컨설팅, ⑨ 국가, 지역자원봉사 프로그램 개발공급이다.

때문이다. 센터간 연계체계가 구축되면 자원봉사운동의 효과도 더욱 커질 수 있다. 특히, 지방자치단체내에서는 담당부서도 달라 공식적인 협조가 되지 않고 있다. 센터간의 연계체계의 미비로 민간기관, 기업 등과의 연계도 활성화되지 못하고 있다(김성경, 1998). 따라서 지역자원봉사센터들 간에 협의체를 구성하여 정보를 교환하고 공동의 노력으로 수요처를 개발하고, 업무상의 교류 등을 통한 협조 관계를 수립하여 조직적이고 체계적으로 지역내의 자원봉사인력 및 민간자원을 효율적으로 개발·관리하고, 민간단체 및 기구와 밀접한 관계하에 자원봉사에 필요한 자원을 동원할 수 있어야 할 것이다.

3) 自願奉仕管理者에 대한 敎育·訓練 強化

자원봉사가 활성화되려면 자원봉사자를 지도할 수 있는 자원봉사관리자에 대한 교육이 시급히 이루어져야 한다. 즉 교사, 자원봉사센터 직원, 수요처의 관계자 등에 대한 교육이 센터에서 이루어져야 하는 것이다. 자원봉사활동의 초기단계인 지금부터라도 이들에 대한 교육훈련을 체계적으로 실시하는 것이 반드시 필요하다.

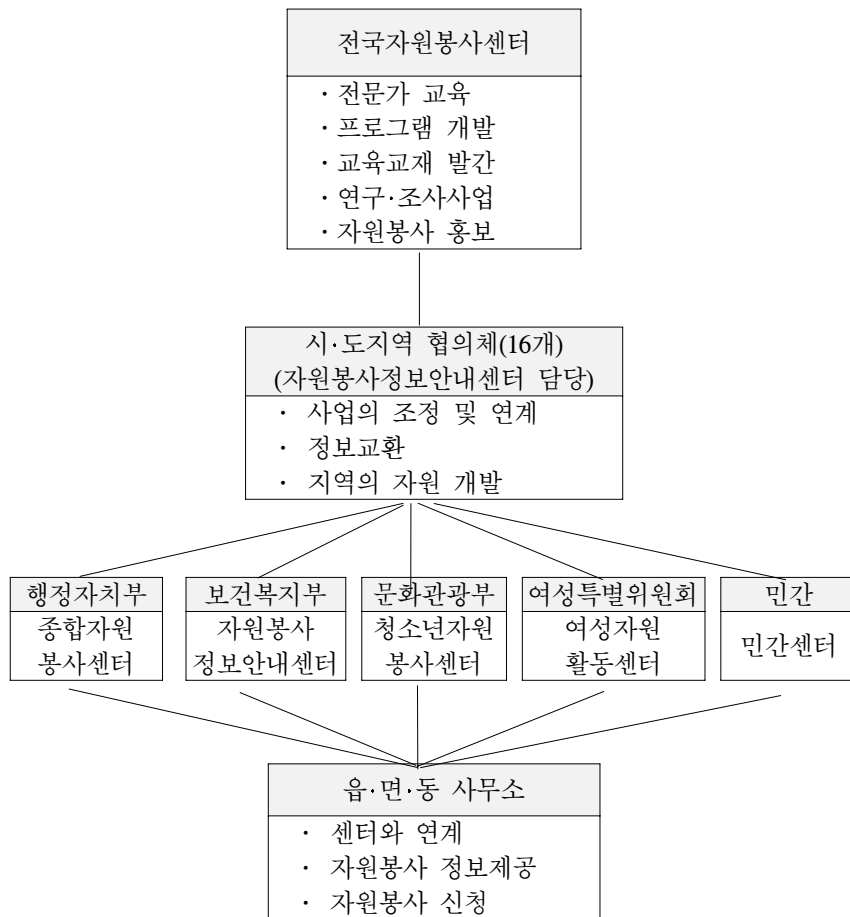
현재 자원봉사를 전문으로 담당할 전문가를 양성하는 과정이나 교과목이 전무하고, 자원봉사자들을 전문적으로 조직하고 관리·교육시킬 수 있는 교육기관이 거의 없으므로 기존의 조직인 한국사회복지협의회, 한국사회복지사협회, 볼런티어 21, 한양대학교 제3연구소 등에서 교육을 실시하고, 나아가서는 교육과정을 표준화하고 자격증도 수여하는 것을 고려해 볼 수 있겠다(김성경, 1998).

4) 需要處 擴充

센터의 과반수 이상이 수요처가 부족한 상황으로 센터들은 대부분 자체적으로 수요처를 개발하고, 타센터와 협력해서 수요처를 개발하

는 경우는 1%도 되지 않고 있다. 센터간에 적극적인 협조체계가 구축되어 있지 않아 자원봉사활동이 활성화될 수 있는 여건이 조성되어 있지 못하다.

〔圖 VI-2〕 自願奉仕센터의 連繫方案



따라서 센터는 더욱 적극적으로 자원봉사자 활용이 가능한 수요처는 개발하고, 기존의 수요처 및 개발가능한 수요처에 대해서 자원봉사에 대한 홍보를 하여 그 인지도를 높여야 겠다. 이를 위해서 전국 센터와 지역협의체는 센터간의 협조체계를 구축하여 수요처에 관한 정보를 제공하여 수요처가 중복되거나 수요처를 둘러싸고 센터간의 경쟁하는 것을 방지할 수 있다.

라. 自願奉仕 및 센터 弘報

1) 認知度 提高

자원봉사 및 센터에 대한 인지도가 높지 않은 상황이므로, 여러 가지 매체를 활용하여 홍보를 실시해야 한다. 이미 많이 사용되고 있는 지역의 소식지, 반상회 소식지뿐 아니라, TV, 라디오, 신문 등의 대중매체를 사용하여 자원봉사를 홍보한다. 또한 단체와 기업, 학교 등에도 자원봉사 관련 홍보지를 배부한다.

2) 接近性 提高

자원봉사에 대한 홍보뿐 아니라 자원봉사에 대한 국민의 접근성을 제고해야 자원봉사활동이 활성화될 수 있다. 센터가 모든 지역에 설치된 것이 아니기 때문에 이러한 지역에서는 읍·면·동 사무소에서 자원봉사 네트워크를 설치하여 자원봉사 관련 정보를 제공하고, 자원봉사를 원할 경우 센터와 연계시켜주며, 수요처의 연락처도 전산망에 입력하여 자원봉사자가 직접 수요처와 연락을 취할 수 있도록 한다.

VII. 結 論

자원봉사는 福祉國家의 기초이며 특히 사회가 경제적인 어려움에 처해 있을 때 사회를 지탱해 주는 주요한 자원이 된다. 세계적으로 자원봉사는 국가의 경제적 위기시에 더욱 활발하게 활동하여 왔다. 국가 경제가 어려울 때는 정부가 재정으로는 고통당하는 취약계층을 보호하기 한계가 있고, 나아가서는 정부가 주도하는 복지활동에 대해서는 민간의 거부감이 강하다. 자원봉사활동은 공공부문의 입장에서 볼 때 지역주민이 갖고 있는 풍부한 자원을 활용함으로써 국고의 부족함을 보충할 수 있고, 활동에 참여하는 개인의 입장에서는 유희인력을 가지고 사회에 기여함으로써 얻게 되는 만족감을 가져다준다.

조상대대로 오랜 相扶相助의 전통을 이어 온 우리나라에서는 1990 년대에 이르러서야 자원봉사에 대한 국가의 관심과 사회의 필요성에 대해 공식적인 조직을 구성한 자원봉사활동이 활발해졌다. 이는 우리 사회의 경제적 부흥, 세계화, 민주화 등의 맥락에서 여러 가지 국제적인 행사, 대형 사고 등, 정부의 자원만으로는 감당할 수 없는 여러 가지 일에 시민의 활약이 요구되는 상황에서 나온 것이라 할 수 있다.

이러한 상황에서 4개 부처 산하에 건립된 자원봉사센터들은 그 제도적 여건이 정비되지 않은 상황에서 단기간 내에 개설되었기 때문에 그 役割과 機能이 제대로 정립되지 못하였고, 부처간의 이기주의, 예산의 낭비, 비협조적 센터관계 등 많은 문제점을 안고 있다. 이러한 자원봉사센터는 자원봉사활동을 활성화하고자 개별센터별로 노력을 기울이고 있으나, 각 부처산하 센터간에 連繫性이 없는 한 업무의 중복과 혼선은 피할 수 없는 상황이다.

이러한 문제점을 해소하기 위해서는 자원봉사센터가 갖고 있는 예산 및 인력의 부족과 수요처의 부족, 부처산하 센터간의 연계체계 구축 등, 본 연구결과 지적된 문제들이 해결되어야 할 것이다. 부족한 예산은 정부의 예산을 재조정하여 보완하도록 하고, 부족한 자원봉사 전문인력은 자원봉사 관련 연구기관이나 연수원 및 대학에서 정기적인 재교육을 실시하며 교육교재를 개발함으로써 전문성을 확보해 나가야 할 것이다.

아울러 전국 단위의 統合管理體系가 필요하고, 센터들은 센터간의 경쟁이나 갈등을 최대한 줄이도록 해야 할 것이다. 그러나 자원봉사에 있어서 가장 중요한 것은 전국민의 자원봉사에 대한 관심과 참여이다. 자원봉사에 대한 참여와 국민의 의식은 자원봉사센터가 활성화됨으로써 고양될 수 있을 것이다. 또한 정부는 선진국의 경험을 바탕으로 자원봉사에 대한 과감한 재정·제도적으로 자원봉사활동을 뒷받침하되, 민간중심의 활동이 되도록 센터의 自律性和 創意性を 최대한 보장해 주어야 할 것이다.

參 考 文 獻

- 강원도종합자원봉사센터, 『강원도 자원봉사 총람』, 1997.
- 국무총리 행정조정실, 내부자료, 1991.
- 김두현, 「국민의 정부, 청소년자원봉사활동의 정책방향과 과제」,
『국가경제위기와 청소년자원봉사활동의 방향 워크숍 자료
집』, 1998.
- 김성경, 「자원봉사센터 설립유형상의 문제점과 개선방안」, 『21세기
와 자원봉사활동, 볼런티어 21』, 1998.
- 김성이, 『자원봉사활동의 조직과 운영에 관한 조사연구』, 한국사회복
지협의회, 1988.
- 김영호, 『자원복지활동의 활성화 방법』, 학문사, 1997.
- 김정배, 『청소년자원봉사 정책모형개발연구』, 한국청소년개발원, 1997.
- 김통원, 『사회봉사전』, 성균관대학교 출판부, 1998.
- 김현옥, 『일본의 자원봉사 현황』, 미간행자료, 1997.
- 보건복지부, 『'98 자원봉사정보안내센터운영지침』, 보건복지부 내부자료,
1998.
- 보건복지부, 복지자원과 내부자료, 1998.
- 성민선, 「주요국과 한국의 자원봉사 동향」, 『자원봉사의 기초』, 한국
사회복지협의회, 1997. pp.106~157
- 유경희, 「자원봉사활동의 중도탈락 요인과 대책에 관한 연구」, 청주대
학교 행정대학원 석사학위논문, 1994.

- 이강현, 「자원봉사센터의 설립과 운영, 역할」, 『21세기와 자원봉사활동. 볼런티어 21』, 1997.
- 이명위, 「재가복지 자원봉사자들의 봉사활동 참여욕구에 관한 욕구-부천시 재가복지봉사센터 중심으로」, 중앙대학교 사회개발대학원 석사학위논문, 1994.
- 이번송, 윤영민, 고성호, 이윤로, 신경희, 마경희, 『서울시 자원봉사자 활용증진방안에 관한 연구』, 서울시정개발연구원. 1995.
- 이성록, 『자원봉사자의 활동실태와 효율적 활용체계에 관한 조사연구』, 대구직할시 사회복지협의회, 1993.
- 이윤구, 「민간자원봉사계의 역할과 방향」, 한국자원봉사포럼』, 1998.
- 이창호, 「자원봉사의 관리평가 및 외국 자원봉사 동향」, 『특별강연회 연구자료집』, 1997.
- , 「자원봉사활동지원법의 제정방향과 과제」, 『한국자원봉사포럼 제15차 정기포럼 발표자료』, 1998.
- 이청자, 김노마, 송성숙, 김응진, 『자원활동 수요개발에 관한 연구』, 한국여성개발원, 1993.
- 정무성, 「자원봉사자 유형에 따른 효율적인 활용 및 관리방안」, 『자원봉사의 효율적 관리』, 자원봉사정보안내센터, 1996, pp.91~103.
- 정영희, 「자원봉사자 활용방안에 관한 연구」, 부산대학교 대학원 석사학위논문, 1988.
- 조항입, 『대전광역시 자원봉사자의 활용실태와 수요전망에 관한 조사연구』, 대전광역시사회복지협의회, 1995.
- 조희일, 『지역사회복지 증진을 위한 자원봉사 활성화 과제: 복지공동체형성을 위하여』, 공보처, 1994.

_____, 「자원봉사관리자의 구체적 업무」 『자원봉사의 효율적 관리』, 한국사회복지협의회(편), 1996, pp.31~47.

_____, 「자원봉사에 대한 이해」, 『자원봉사의 기초』, 한국사회복지협의회, 1997, pp. 12~69.

한국사회복지관협회, 『미국의 자원봉사 유래와 현황』, 1996.

한국사회복지협의회, 『사회복지시설을 중심으로 한 자원봉사활동 현황 조사』, 한국사회복지협의회 내부자료, 1998.

_____, 『사회복지협의회 부설 사회복지 자원봉사정보안내센터』, 한국사회복지협의회 내부자료, 1998.

_____, 「자원봉사정보안내센터의 현안과제와 발전방안」, 『'98시도자원봉사정보안내센터 전담직원 워크숍자료』, 1998.

한국여성개발원, 『자원활동정보편람』, 여성관계자료 301-1, 1995.

한충길, 『자원봉사 활성화추진전략』, 중앙공무원교육원, 1996.

행정자치부, 『'97자원봉사센터 사업실적』, 행정자치부 내부자료, 1997.

ボランティア協會, 『ボランティアの理論と實際』, 中央法規出版, 1998.

附 錄

附錄 1. 主要 統計表 / 251

附錄 2. 調查票 / 260

附錄 3. 市·道 自願奉仕센터 住所錄 / 286

附錄 1. 主要 統計表

附錄 1. 主要 統計表

〈附表 1〉 部處別 自願奉仕活動 分野(중복응답)

(단위: %, 명)

활동분야	행정 자치부	보건 복지부	문화 관광부	여성특별 위원회	민간	전체
사회복지	74.4	96.8	78.3.	90.9	64.5	87.3
지역사회	10.9	3.2	10.9	11.8	-	10.8
보건·의료	17.1	16.1	13.0	17.6	16.1	17.3
환경	39.5	9.7	34.8	37.6	6.5	35.6
교통	17.8	9.7	10.9	8.9	3.2	10.6
문화, 예술	3.1	-	23.9	2.5	6.5	4.1
체육, 스포츠	7.8	9.7	-	7.7	-	7.0
국제협력	2.3	3.2	2.2	1.7	-	1.8
기타	3.9	-	4.3	5.0	16.1	5.1

〈附表 2〉 自願奉仕者の 一般特性別 活動分野(중복응답)

(단위: %, 명)

구 분	사회 복지	지역 사회	보건, 의료	환경	교통	문화, 예술	체육, 스포츠	국제 협력	기타	전체
전체	87.3	10.8	17.3	35.6	10.6	4.1	7.0	1.8	5.1	(710)
성별										
남 자	10.7	3.9	7.3	16.0	17.3	17.2	10.0	15.4	12.1	12.3(87)
여 자	89.3	96.1	92.7	84.0	82.7	82.8	90.0	84.6	87.9	87.7(623)
연령										
19세 이하	1.6	1.3	5.7	4.8	4.0	6.9	6.0	-	3.0	2.7(19)
20~29세	16.2	13.2	8.1	11.2	10.7	41.4	-	15.4	12.1	16.6(118)
30~39세	20.9	14.5	12.2	17.2	25.3	13.8	22.0	7.7	21.2	21.4(152)
40~49세	38.0	44.7	35.8	38.4	33.3	13.8	36.0	23.1	27.3	35.8(254)
50~59세	18.3	22.4	31.7	22.0	24.0	20.7	30.0	30.8	30.3	18.3(130)
60세 이상	5.1	3.9	6.5	6.4	2.7	3.4	6.0	23.1	6.1	5.1(36)
결혼상태										
미 혼	18.0	18.4	14.6	14.9	13.3	44.8	8.0	15.4	15.2	19.5(138)
기 혼	79.5	81.6	82.1	82.7	84.0	55.2	90.0	76.9	81.8	77.9(551)
이 혼	0.5	-	0.8	0.4	-	-	2.0	7.7	-	0.4(3)
별거/사별	2.0	-	2.4	2.0	2.7	-	-	-	3.0	2.1(15)

〈附表 2〉 계속

구 분	사회 복지	지역 사회	보건, 의료	환경	교통	문화, 예술	체육, 스포츠	국제 협력	기타	전체
학력										
무학	0.2	-	-	-	-	-	-	-	-	0.1(1)
국졸	4.1	3.9	5.7	6.4	4.3	-	4.1	-	3.0	4.1(29)
중재/중졸	14.5	18.4	18.0	21.3	25.4	6.8	22.4	-	21.2	14.1(99)
고재/고졸	54.0	44.7	50.9	51.4	53.3	31.0	59.2	23.1	57.5	52.9(372)
대재·졸이상	27.1	32.9	24.6	20.4	17.3	58.6	14.2	76.9	15.2	28.7(202)
직업										
전문직	4.1	1.3	4.1	2.0	-	-	2.0	7.7	-	3.9(27)
사무직	8.1	6.7	3.3	6.5	5.3	7.1	4.1	-	6.3	8.4(59)
자영/서비스직	9.4	8.0	12.3	15.0	17.3	10.7	8.2	23.1	6.3	9.9(69)
일용/근로직	2.3	5.3	3.3	2.8	4.0	10.7	4.1	-	-	2.4(17)
주부	65.2	68.0	68.0	61.8	60.0	32.1	73.5	38.5	71.9	62.8(439)
학생	8.6	8.0	9.0	9.8	9.3	35.7	6.1	15.4	9.4	10.2(71)
무직	2.3	1.3	-	2.0	2.7	-	2.0	15.4	6.3	2.4(17)

〈附表 3〉 部處別 自願奉仕者の 主要 參與機關(중복응답)

(단위: %, 명)

참여기관	행정 자치부	보건 복지부	문화 관광부	여성특별 위원회	민간	전체
사회복지시설	80.5	96.4	91.9	86.8	83.3	86.3(552)
기관	31.9	3.6	24.3	36.2	25.0	32.9(211)
자원봉사관련단체	30.1	17.9	10.8	22.1	12.5	22.3(143)
재가복지	0.9	-	-	3.9	-	2.8(18)

〈附表 4〉 部處別 自願奉仕者の 主要 參與 社會福祉施設(중복응답)

(단위: %, 명)

시설종류	행정 자치부	보건 복지부	문화 관광부	여성특별 위원회	민간	전체
이용시설	53.6	71.4	72.2	67.0	66.7	65.1(414)
수용시설	51.8	53.6	44.4	57.6	45.8	55.2(351)

〈附表 5〉 部處別 自願奉仕者の 主要 參與社會福祉施設(중복응답)

(단위: %, 명)

시설종류	행정 자치부	보건 복지부	문화 관광부	여성특별 위원회	민간	전체
이용시설						
사회복지관	30.0	59.3	25.0	40.1	41.7	38.4(243)
청소년복지관	6.4	3.7	36.1	5.5	4.2	7.3(46)
노인복지관	11.8	7.4	8.3	25.9	8.3	21.0(133)
장애인복지관	8.2	7.4	13.9	13.8	16.7	12.6(80)
기타	13.4	3.7	-	10.6	16.7	10.1(64)
수용시설						
아동복지시설	12.6	21.4	11.1	17.6	20.8	16.6(105)
노인복지시설	23.4	25.0	13.9	30.9	-	27.2(172)
장애인복지시설	29.7	32.1	25.0	22.9	20.8	24.5(155)
정신요양시설	8.1	10.7	2.8	8.5	4.2	8.1(51)
부랑인시설	4.5	3.6	-	2.8	-	2.8(18)
부녀복지시설	2.7	7.1	-	9.5	-	7.3(46)
기타	4.5	-	2.8	4.2	4.2	4.0(25)

〈附表 6〉 部處別 自願奉仕者の 登録時期

(단위: %, 명)

등록시기	행정 자치부	보건 복지부	문화 관광부	여성특별 위원회	민간	전체
1960년대	-	-	-	0.2	-	0.2
1970년대	-	-	-	0.7	-	0.5
1980년대	0.9	6.9	-	5.7	-	4.3
1990년대	99.1	93.1	100.0	93.3	100.0	95.0
계	100.0 (117)	100.0 (29)	100.0 (44)	100.0 (435)	100.0 (28)	100.0 (653)

〈附表 7〉 自願奉仕活動分野別 自願奉仕者の 登録時期

(단위: %, 명)

등록 시기	사회 복지	지역 사회	보건, 의료	환경	교통	문화, 예술	체육, 스포츠	국제 협력	기타	전체
1960년대	0.2	-	-	-	-	-	-	-	-	0.2
1970년대	0.5	-	-	0.4	-	-	-	-	-	0.5
1980년대	4.6	4.3	5.5	3.9	2.9	4.0	-	9.1	-	4.3
1990년대	94.7	95.7	94.5	95.6	97.1	96.0	100.0	90.9	100.0	95.0
계	100.0 (564)	100.0 (70)	100.0 (110)	100.0 (229)	100.0 (68)	100.0 (25)	100.0 (45)	100.0 (11)	100.0 (32)	100.0 (653)

〈附表 8〉 自願奉仕活動分野別 自願奉仕者の 參與頻度(중복응답)

(단위: %, 명)

참여 빈도	사회 복지	지역 사회	보건, 의료	환경	교통	문화, 예술	체육, 스포츠	국제 협력	기타	전체
주 1회 이상	32.6	39.0	48.8	35.3	36.0	44.8	40.8	61.5	27.8	32.0(229)
주 1회	20.4	11.7	19.5	13.5	21.3	13.8	14.3	15.4	27.8	20.5(147)
월 1~2회	35.3	40.3	25.2	36.5	41.3	37.9	38.8	23.1	41.7	34.8(249)
월 1회 미만	11.7	9.1	6.5	14.7	1.3	3.4	6.1	-	2.8	12.7(91)

〈附表 9〉 活動分野別 自願奉仕者の 1회 平均 活動時間(중복응답)

(단위: %, 명)

참여빈도	사회 복지	지역 사회	보건, 의료	환경	교통	문화, 예술	체육, 스포츠	국제 협력	기타	전체
1 시간미만	1.0	1.3	0.8	0.8	-	-	-	-	-	1.1(8)
1~2 시간	23.3	18.2	15.4	17.9	17.3	13.8	22.0	15.4	14.3	23.9(171)
3~4 시간	50.6	49.4	55.3	53.6	53.3	55.2	50.0	53.8	42.9	50.3(360)
5~6 시간	17.0	20.8	17.1	19.4	16.0	27.6	20.0	15.4	31.4	16.6(119)
7~8 시간	5.2	7.8	8.1	5.6	6.7	3.4	4.0	-	11.4	5.4(39)
8시간 이상	2.9	2.6	3.3	2.8	6.7	-	4.0	15.4	-	2.7(19)

〈附表 10〉 自願奉仕活動分野別 自願奉仕者の 參與期間(중복응답)

(단위: %, 명)

참여 빈도	사회 복지	지역 사회	보건, 의료	환경	교통	문화, 예술	체육, 스포츠	국제 협력	기타	전체
1개월 미만	2.9	3.9	2.4	3.2	2.7	-	-	-	5.6	3.9(28)
1~3개월 미만	4.8	6.5	4.1	4.7	5.3	10.3	4.0	-	2.8	5.8(42)
3~6개월 미만	5.0	1.3	2.4	4.7	4.0	13.8	4.0	7.7	2.8	5.3(38)
6~1년 미만	11.8	6.5	7.3	7.1	13.3	20.7	14.0	15.4	11.1	11.8(85)
1년 이상	75.4	81.8	83.7	80.2	74.7	55.2	78.0	76.9	77.8	73.1(525)

〈附表 11〉 部處別 自願奉仕者の 活動內容(중복응답)

(단위: %, 명)

활동내용	행정 자치부	보건 복지부	문화 관광부	여성특별 위원회	민간	전체
가사봉사	69.3	55.0	41.9	88.0	70.0	80.7(406)
간병봉사	31.3	43.8	14.8	59.1	55.6	50.9(174)
정서봉사	66.7	78.9	30.8	83.6	72.7	77.1(324)
의료봉사	21.4	27.3	-	23.3	40.0	21.2(49)
교육봉사	46.2	50.0	16.0	34.5	50.0	36.3(97)
기술전문봉사	31.1	20.0	-	34.3	50.0	30.8(80)
외출보조	35.6	66.7	-	43.2	50.0	40.1(105)
업무지원	53.1	66.7	71.9	50.8	62.5	54.8(154)
환경봉사	75.8	16.7	65.5	78.2	33.3	74.1(281)
교통봉사	43.5	9.1	15.0	33.8	20.0	32.6(74)
행사지원봉사	70.6	76.5	74.3	79.4	42.9	76.8(274)

〈附表 12〉 部處別 自願奉仕者の 満足度

(단위: %, 명)

구분	행정 자치부	보건 복지부	문화 관광부	여성특별 위원회	민간	전체
매우 만족	27.2	16.1	6.5	24.0	29.0	23.3
만족	56.0	58.1	76.1	61.1	61.3	61.0
보통	15.2	22.6	15.2	12.8	9.7	13.7
불만족	1.6	3.2	-	2.1	-	1.8
매우 불만족	-	-	2.2	-	-	0.1
계	100.0 (125)	100.0 (31)	100.0 (46)	100.0 (470)	100.0 (31)	100.0 (703)

〈附表 13〉 自願奉仕活動分野別 自願奉仕者の 満足度(중복응답)

(단위: %, 명)

구분	사회 복지	지역 사회	보건, 의료	환경	교통	문화, 예술	체육, 스포츠	국제 협력	기타	전체
매우 만족	23.7	18.1	27.1	25.9	34.2	14.8	34.0	41.7	30.6	23.3(164)
만족	62.1	65.3	59.3	59.3	50.7	77.8	55.3	25.0	58.3	61.0(429)
보통	12.3	15.3	11.9	12.8	13.7	7.4	10.6	25.0	11.1	13.7(96)
불만족	2.0	1.4	1.7	1.6	1.4	-	-	8.3	-	1.8(13)
매우 불만족	-	-	-	0.4	-	-	-	-	-	0.1(1)

〈附表 14〉 部處別 自願奉仕者の 不満足 原因

(단위:명, %)

불만족 원인	빈도	비율
생각보다 보람이 없음	2	11.1
시간, 비용이 너무 많이 소요	2	11.1
기관 실무자와 갈등	1	5.6
봉사대상자와의 갈등	-	-
수요처 환경 열악	5	27.8
봉사와 가정일을 병행 어려움	5	27.8
기타	3	16.7
계	18	100.0

〈附表 15〉 部處別 自願奉仕者の 持續希望 與否

(단위: %, 명)

지속희망 여부	행정 자치부	보건 복지부	문화 관광부	여성특별 위원회	민간	전체
계속하겠음	81.3	77.4	80.0	85.2	77.4	83.5
당분간 하겠음	9.4	16.1	13.3	10.2	12.9	10.6
다른 활동으로 바꾸고 싶음	1.6	-	-	1.5	3.2	1.4
잘 모르겠다	7.8	6.5	6.7	3.1	6.5	4.5
절대로 하지 않겠음	-	-	-	-	-	-
계	100.0 (128)	100.0 (31)	100.0 (45)	100.0 (481)	100.0 (31)	100.0 (716)

〈附表 16〉 部處別 自願奉仕 中斷經驗者の 中斷理由

(단위: %, 명)

중단이유	행정 자치부	보건 복지부	문화 관광부	여성특별 위원회	민간	전체
개인적 사정으로	82.9	80.0	92.3	72.9	92.3	78.6
동료 봉사자들과의 관계가 좋지않아서	2.4	-	-	3.1	-	2.4
소속봉사기관, 담당관 리자와 뜻이 맞지 않아	-	-	-	4.2	7.7	3.0
현재 봉사활동업무가 자신에게 적절하지않아	2.4	20.0	7.7	6.3	-	5.4
수혜대상자가 활동을 원치 않고 관계가 나빠	4.9	-	-	5.2	-	4.2
기타	7.3	-	-	8.3	-	6.5
계	100.0 (41)	100.0 (5)	100.0 (13)	100.0 (96)	100.0 (13)	100.0 (168)

〈附表 17〉 部處別 自願奉仕 中斷經驗者의 個人的 理由

(단위: %, 명)

불만족 원인	행정 자치부	보건 복지부	문화 관광부	여성특별 위원회	민간	전체
경제적부담으로	2.6	-	6.7	15.2	16.7	11.0
시간이 없어서	74.4	83.3	73.3	52.2	66.7	61.6
거리가 멀어서	2.6	-	-	5.4	8.3	4.3
건강이 나빠서	5.1	-	6.7	14.1	8.3	10.4
가족의 반대로	2.6	-	-	1.1	-	1.2
신분의 변화로	5.1	-	6.7	2.2	-	3.0
보람이 없어서	5.1	16.7	6.7	6.5	-	6.1
기타	2.6	-	-	3.3	-	2.4
계	100.0 (39)	100.0 (6)	100.0 (15)	100.0 (92)	100.0 (12)	100.0 (164)

〈附表 18〉 部處別 自願奉仕活動時 隘路點

(단위: %, 명)

애로점	행정 자치부	보건 복지부	문화 관광부	여성특별 위원회	민간	전체
능력, 지식부족	20.8	17.9	32.6	20.1	14.3	20.7
시간적/경제적/ 물질적지원부족	48.8	60.7	46.5	55.0	53.6	53.5
가족·친지이해 부족	2.4	3.6	-	4.8	-	3.8
수혜대상자와의 관계의 어려움	6.4	3.6	-	3.6	10.7	4.2
소속기관·직원 과 갈등	2.4	3.6	-	2.3	-	2.1
사회적 인식 부족	17.6	10.7	14.0	11.1	21.4	12.9
기타	1.6	-	7.0	3.2	-	2.9
계	100.0 (125)	100.0 (28)	100.0 (43)	100.0 (442)	100.0 (28)	100.0 (666)

〈附表 19〉 部處別 自願奉仕活動을 통해 얻은 點(중복응답)

(단위: %, 명)

얻은 점	행정 자치부	보건 복지부	문화 관광부	여성특별 위원회	민간	전체
자기발전과 성장에 도움이 됨	38.3	53.3	56.8	41.7	22.6	41.7(296)
삶의 보람을 느낌	44.5	20.7	22.7	47.7	45.2	44.4(315)
대인관계와 좋은 친구를 만남	21.1	20.7	22.7	15.5	16.1	17.2(122)
자신의 잠재능력과 재능을 개발함	7.0	6.9	6.8	4.8	3.2	5.4(38)
지역사회에 대한 소속감 생김	18.0	10.3	9.1	19.7	9.7	17.9(127)
기타	0.8	3.4	2.3	1.3	-	1.3(9)

〈附表 20〉 部處別 自願奉仕 勸獎與否

(단위: %, 명)

권장여부	행정 자치부	보건 복지부	문화 관광부	여성특별 위원회	민간	전체
꼭 권하고 싶다	44.5	26.7	42.2	41.2	35.5	41.0
권하고 싶다	50.8	66.7	55.6	56.5	58.1	55.9
그저그렇다	4.7	6.7	2.2	1.9	6.5	2.8
권하고 싶지 않다	-	-	-	0.2	-	0.1
절대로 권하고 싶지 않다	-	-	-	0.2	-	0.1
계	100.0 (128)	100.0 (30)	100.0 (45)	100.0 (478)	100.0 (31)	100.0 (712)

附錄 2. 調查票

구분	조사구번호		센터번호	조사표번호			
	지역	시군					

자원봉사센터의 자원봉사자 실태조사

안녕하십니까?

최근 다양해진 복지 수요의 증가에 적극적으로 대응하기 위해 민간의 자원봉사 참여가 활발해 짐에 따라, 자원봉사의 활성화를 위해 한국보건사회연구원에서는 「자원봉사인력의 효율적 활용방안」에 관한 연구를 하고 있습니다.

본 조사는 자원봉사센터에서의 자원봉사 인력의 활용 및 실태를 조사하여 구체적인 문제점을 파악하고 앞으로의 개선 방안을 제시해 보고자 하는 것으로, 현재 자원봉사센터에 등록된 자원봉사자께서 직접 응답하여 주시면 고맙겠습니다.

조사결과는 자원봉사활동에 관한 정책연구를 위한 통계 처리에만 활용되고 다른 목적에는 사용되지 않을 것을 약속드립니다.

조사에 응해주셔서 감사합니다. 기타 문의 사항이 있으시면 아래로 연락주시기 바랍니다.

1998. 9.

한국보건사회연구원

복지행정팀 김미숙 02-383-2294

소속 자원봉사 센터명		전화번호	
센터 소재지	시(도)	시(군·구)	동(읍·면)

X1.구분	X2.조사구번호		x3.센터번호	X4.조사표번호			
	지역	시/군					

5. 귀하가 자원봉사활동에 참여하게 된 가장 중요한 동기는 무엇입니까? 하나만 골라주세요.

- ☐ ① 불우한 이웃을 돕기 위하여
☐ ② 여가선용, 자기발전을 위하여
☐ ③ 새로운 경험과 대인관계를 넓히기 위하여
☐ ④ 지식 및 기술을 활용하기 위하여
☐ ⑤ 종교단체에서 수행하는 봉사활동의 일환으로
☐ ⑥ 학교/기업에서 권장하거나 점수제화 되어 있어서
☐ ⑦ 기타 ()

6. 얼마동안 자원봉사활동에 참여하셨습니다?

- ☐ ① 1개월 미만 ☐ ② 1-3개월 미만
☐ ③ 3-6개월 미만 ☐ ④ 6개월-1년 미만 ☐ ⑤ 1년 이상

7. 현재 자원봉사활동을 어느 정도 하시고 계십니까?

- ☐ ① 주 1회 이상 ☐ ② 주 1회
☐ ③ 월 1-2회 ☐ ④ 월 1회 미만

8. 자원봉사활동을 하는데 1회 평균 어느 정도의 시간을 활용하십니까?

- ☐ ① 1시간 미만 ☐ ② 1-2시간 ☐ ③ 3-4시간
☐ ④ 5-6시간 ☐ ⑤ 7-8시간 ☐ ⑥ 8시간 이상

9. 자원봉사를 지속하기 위해 가장 중요한 점은 무엇이라고 생각하십니까?

- ☐ ① 실무자의 친절함 및 지원
☐ ② 자원봉사에 대한 만족감
☐ ③ 자원봉사 포상제도, 봉사수첩 제공
☐ ④ 식비, 차비 제공
☐ ⑤ 보다 자율적인 봉사기회 제공
☐ ⑥ 봉사자의 개인적인 책임감 및 참여욕구
☐ ⑦ 지역사회에 대한 참여의식
☐ ⑧ 수혜 대상자와의 친밀한 관계 유지
☐ ⑨ 기타(구체적으로)

5. 참여동기	6. 참여기간	7. 참여빈도	8. 봉사시간	9. 지속이유

※ 자원봉사활동을 하다 중단한 경험이 있는 경우는 문항 13번, 13-1번으로 가고
중단한 경험이 없는 경우는 14번으로 가 주십시오.

13. 봉사활동을 중단하게 된 경우는 주로 무슨 이유 때문이라고 생각하십니까?

☐ ① 개인적 사정으로 (13-1로) ↘

13-1. (13의 ① 개인적 사정의 경우) 구체적으로 어떤 사정이십니까?

- ☐ ① 경제적 부담으로 ☐ ② 시간이 없어서
- ☐ ③ 거리가 멀어서 ☐ ④ 건강이 나빠져서
- ☐ ⑤ 가족의 반대로 ☐ ⑥ 신분의 변화로
- ☐ ⑦ 보람이 없어서 ☐ ⑧ 기타()

- ☐ ② 동료 자원봉사자들과의 관계가 좋지 않아서 (14로)
- ☐ ③ 소속 봉사기관이나 담당 관리자와 뜻이 맞지 않아서 (14로)
- ☐ ④ 현재 봉사활동 업무가 자신에게 적절하지 않아서 (14로)
- ☐ ⑤ 수혜대상자가 봉사활동을 받기를 원치 않거나 관계가 원만치 않아서 (14로)
- ☐ ⑥ 기타(구체적으로: _____) (14로)

14. 자원봉사 활동을 하는 데 있어 가장 어려운 점은 무엇입니까?

- ☐ ① 자원봉사 능력, 지식부족 ☐ ② 시간적, 경제적, 물질적 지원부족
- ☐ ③ 가족 및 친지의 이해부족 ☐ ④ 수혜대상자와의 관계의 어려움
- ☐ ⑤ 소속기관 및 직원과의 갈등 ☐ ⑥ 사회적 인식부족
- ☐ ⑦ 기타()

15. 귀하는 다른 사람들에게 자원봉사활동을 권하고 싶습니까?

- ☐ ① 꼭 권하고 싶다 ☐ ② 권하고 싶다 ☐ ③ 그저그렇다
☐ ④ 권하고 싶지 않다 ☐ ⑤ 절대로 권하고 싶지 않다

16. 귀하는 봉사활동을 통해 얻은 것이 무엇입니까?

- ☐ ① 자기발전과 성장에 도움이 되었다
- ☐ ② 삶의 보람을 느꼈다
- ☐ ③ 대인관계의 폭을 넓히고 좋은 친구를 만났다
- ☐ ④ 자신의 잠재능력과 재능을 개발했다
- ☐ ⑤ 지역사회에 대한 소속감이 생겼다
- ☐ ⑥ 기 타()

13. 중단이유	13-1. 개인사정	14. 어려운 점	15. 봉사권유	16. 봉사에서 얻은 것

27. 소속하신 자원봉사센터의 다음 사항에 대해 어느 정도 만족하신지 해당란에 √ 해 주시기 바랍니다.

문항	① 매우 만족	② 만족	③ 그저 그렇다	④ 불만족	⑤ 매우 불만족	⑥ 센터에 없음
A. 자원봉사자에 대한 지원 (친목도모, 포상)						
B. 자원봉사자에 대한 교육						
C. 봉사 프로그램 개발 및 지원						
D. 자원봉사자를 위한 공간						
E. 자원봉사 관련 행사						
F. 수요처 개발 및 연계						

28. 귀하는 센터 내의 동아리나 소그룹에 속해 있으십니까?

- ☐ ① 예 ☐ ② 아니오 ☐ ③ 비해당 (소그룹 없음)

29. 귀하는 자원봉사활동을 시작하기에 앞서 센터에서 실시하는 자원봉사교육을 받아 보셨습니까?

- ☐ ① 봉사 시작전 1회 받았다 (29-1로) ↴
☐ ② 부정기적으로 여러차례 받았다 (29-1로) ↴
☐ ③ 정기적으로 받았다 (29-1로) ↴

29-1. (29의 ①②③에 응답한 경우) 자원봉사교육이 자원봉사활동을 함에 있어 얼마나 도움이 되셨습니까? ☐ ① 매우 도움이 되었다 ☐ ② 도움이 되었다 ☐ ③ 그저 그렇다 ☐ ④ 별로 도움이 되지 않았다 ☐ ⑤ 전혀 도움이 되지 않았다

- ☐ ④ 받아본 적이 없다 (30으로)

27. 센터만족도						28. 동아리	29. 교육	29-1. 교육도움
27A. 보상	27B. 교육	27C. 프로그램	27D. 공간	27E. 행사	27F. 수요처			

37. 자원봉사센터를 이용함에 있어서 가장 불편한 점은 무엇입니까?

- ☐ ① 센터와 연결된 자원봉사 수요처(활용기관)가 충분하지 못하다
☐ ② 자원봉사에 대한 교육이 불충분하다
☐ ③ 자원봉사 전문관리자가 부족하다
☐ ④ 자원봉사자들이 머물 공간이 충분하지 않다
☐ ⑤ 자원봉사자에 대한 관리가 소홀하다
☐ ⑥ 기타 (구체적으로)

38. 귀하는 현재 소속된 센터를 통해서 자원봉사활동을 계속 하시겠습니까?

- ☐ ① 어떤 일이 있어도 계속하고 싶다 ☐ ② 특별한 일이 없는 한 계속하겠다
☐ ③ 잘 모르겠다 ☐ ④ 중단하고 싶다

39. 봉사활동의 활성화를 위해 다음 사항들이 얼마나 필요하다고 생각하십니까?

항 목	① 매우 필요	② 필요	③ 보통	④ 불필요	⑤ 매우 불필요
A. 봉사활동에 소요되는(교통비, 식사비) 경비지원					
B. 봉사활동에 필요한 교육프로그램 개발					
C. 봉사활동을 홍보할 수 있는 회지발간					
D. 봉사자들간의 취미·씨클활동 등 서비스 제공					
E. 다양한 수요처(자원봉사 활동기관) 개발					
F. 자원봉사에 대한 경력 인정제도					
G. 자원봉사에 대한 경력 저축제도					

40. 자원봉사센터에 건의하고 싶은 내용이나 평소하고 싶었던 말씀을 자유롭게 써주시기 바랍니다.

37. 불편사항	38. 활동지속	39. 필요성 정도						
		39A. 경비 지원	39B. 프로 그램개발	39C. 회지 발간	39D. 취미 생활	39E. 수요처 개발	39F. 인정제	39G. 저축제

III. 자원봉사자의 인구사회학적 특성

※ 마지막으로 귀하의 일반사항에 대해서 응답해 주시기 바랍니다.

- D1. 귀하의 성별은? ☐ ① 남 ☐ 여
- D2. 귀하의 결혼 상태는?
☐ ① 미혼 ☐ ② 기혼 ☐ ③ 이혼 ☐ ④ 별거 ☐ ⑤ 사별
- D3. 귀하의 연령은?
☐ ① 19세 이하 ☐ ② 20-24세 이하 ☐ ③ 25-29세 이하
☐ ④ 30-39세 이하 ☐ ⑤ 40-49세 이하 ☐ ⑥ 50-59세 이하 ☐ ⑦ 60세 이상
- D4. 귀하의 학력은?
☐ ① 무학 ☐ ② 국졸 ☐ ③ 중재 ☐ ④ 중졸
☐ ⑤ 고재 ☐ ⑥ 고졸 ☐ ⑦ 대재 ☐ ⑧ 대졸
☐ ⑨ 대학원이상 ☐ ⑩ 기타()
- D5. 귀하의 종교는?
☐ ① 기독교 ☐ ② 천주교 ☐ ③ 불교
☐ ④ 유교 ☐ ⑤ 무교 ☐ ⑥ 기타()
- D6. 귀하의 직업은 무엇입니까?
☐ ① 주부 ☐ ② 자영업 ☐ ③ 전문직
☐ ④ 사무직 ☐ ⑤ 서비스직 ☐ ⑥ 근로직
☐ ⑦ 일용직 ☐ ⑧ 무직 ☐ ⑨ 대학생
☐ ⑩ 중·고등학생 ☐ ⑪ 기타 (구체적으로:)
- D7. 귀댁의 한달 가구 총수입은?
☐ ① 50만원 미만 ☐ ② 50-100만원 미만
☐ ③ 100-150만원 미만 ☐ ④ 150-200만원 미만
☐ ⑤ 200-300만원 이상 ☐ ⑥ 300~350만원 미만
☐ ⑦ 350~400만원 미만 ☐ ⑧ 400~450만원 미만 ☐ ⑨ 450만원 이상

바쁘신 중에도 끝까지 응답해 주셔서 대단히 감사합니다.

D1. 성	D2. 연령	D3. 결혼상태	D4. 학 력	D5. 종 교	D6. 직 업	D7. 가구 수입

☐ ① 필요성을 매우 많이 인지하고 있다 ☐ ② 필요성을 어느 정도 인지하고 있다
☐ ③ 보통이다 ☐ ④ 필요성을 별로 인지하지 못하고 있다
☐ ⑤ 필요성을 전혀 인지하지 못하고 있다

13. 규 모	14. 소유 형태	15. 자원봉사자실
m ²	☐ ① 자체 건물 ☐ ② 임대	☐ ① 있다
	☐ ③ 공공건물 사용 ☐ ④ 기타()	☐ ② 없다

16-1. 위 예산에서 인건비와 사업비가 차지하는 비중은 전체를 100으로 했을 때 어느 정도나 됩니까?

① 인건비(%) ② 사업비(%)

☐ ① 국비(%) ☐ ② 지방비(%) ☐ ③ 회비(%) ☐ ④ 기타 (%)

☐ ① 매우 충분 ☐ ② 충분 ☐ ③ 보통 ☐ ④ 부족 ☐ ⑤ 매우 부족

19. 계		20. 성인(일반회원)		21. 초·중·고생		22. 단체회원	
남	여	남	여	남	여	남	여

23. 남 자		24. 여 자	
☐ ① 학생	☐ ② 사무직 종사자	☐ ① 학생	☐ ② 사무직종사자
☐ ③ 자영업자	☐ ④ 은퇴 노인	☐ ③ 자영업자	☐ ④ 주부
☐ ⑤ 전문직 종사자	☐ ⑥기타()	☐ ⑤ 전문직 종사자	☐ ⑥기타()

[illegible][illegible]

附錄 3. 市·道 自願奉仕센터 住所錄

□ 행정자치부

지역	운영단체	주소
서울	종로구 자원봉사센터	서울 종로구 수성동 146-2호(구청내)
	성동구 자원봉사센터	서울 성동구 도선동 35(새마을회관 2층)
	영등포구 자원봉사센터	서울 영등포구 당산동 3가 385-1
부산	부산광역시 자원봉사센터	부산 동구 초량3동 1195-1
	부산시 제1(중구)	부산 중구 대청동 4가 8101
	자원봉사센터	가톨릭센터 6층
	부산시 제2(부산진구)	부산 부산진구 개금동 523-14
	자원봉사센터	
	부산시 제3(연제구)	부산 연제구 연산4동 578-3
	자원봉사센터	노인종합복지관내3층
	부산시 제4(기장군)	부산 기장군 기장읍 동부리 280-1
	자원봉사센터	
	서구 자원봉사센터	부산 서구 동대신동 2가 231-1 5/2 동우빌딩 3층
	영도구 자원봉사센터	부산 영도구 남향동 2가 236-4
	사하구 자원봉사센터	부산 사하구 괴정 1동 486-14 15/3 3층
	금정구 자원봉사센터	부산 금정구 구서2동 1013-5 45/7 3
	동구 자원봉사센터	부산 동구 수정2동 57-1
	남구 자원봉사센터	부산 남구 문현 3동 315-12
	강서구 자원봉사센터	부산 강서구 대저1동 2378-4
	수영구 자원봉사센터	부산 수영구 광안4동 776-18 동화빌딩3층
	사상구 자원봉사센터	부산 사상구 모리2동 1362 우신프라자 403호
	대구시	대구 달서구 두류1동 776-8
대구	종합자원봉사센터	
	수성구 자원봉사센터	대구 수성구 범어1동 238-3
인천	인천시 종합자원봉사센터	인천 남동구 만수5동 906

지역	운영단체	주소
인천	남구 자원봉사센터	인천 남구 주안1동 75-180
광주	북구 자원봉사센터	광주 북구 문흥동 1009-1 청소년수련관2층
	서구 자원봉사센터	광주 서구 농성동 299
대전	대전시 자원봉사센터	대전 중구 대흥동 499-1
	동구 자원봉사센터	대전 동구 원동 85-5
	중구 자원봉사센터	대전 중구 용두 1동 28-6
	서구 자원봉사센터	대전 서구 용문동 589-22
	유성구 자원봉사센터	대전 유성구 어은동 109
	대덕구 자원봉사센터	대전 대덕구 오정동 500
울산	울산시 자원봉사센터	울산 남구 신정5동 9-6 세명빌딩 4층
경기	수원시 자원봉사센터	경기 수원구 팔달구 인계동 1111
	성남시 자원봉사센터	경기 성남시 중원구 상대원1동 269-1
	안양시 자원봉사센터	경기 안양시 동안구 관양2동 1307-37
	부천시 자원봉사센터	경기 부천시 원미구 중동 1156 부천시청
	의정부 자원봉사센터	경기 의정부시 의정부동 326-2 (시청내)
	광명시 자원봉사센터	경기 광명시 철산3동 222-1(시청내)
	동두천시 자원봉사센터	경기 동두천시 생연3동 594 (새마을지회내)
	안산시 자원봉사센터	경기 안산시 고잔동 604번지 올림픽 기념관 3층
	고양시 자원봉사센터	경기 고양시 덕양구 주교동 600 (새마을지회내)
	과천시 자원봉사센터	경기 과천시 중앙동 1-3 (시청 사회진흥과)
	남양주시 자원봉사센터	경기 남양주시 금곡동 산 74-3
	오산시 자원봉사센터	경기 오산시 오산동 49-2 (시청 사회개발과)
	시흥시 자원봉사센터	경기 시흥시 신천동 738-4 삼미상가 b동 2층

지역	운영단체	주소
경기	하남시 자원봉사센터	경기 하남시 신장동 520 (시청 사회진흥과)
	용인시 자원봉사센터	경기 용인시 마평동 704(공설운동장내)
	파주시 자원봉사센터	경기 파주시 아동동 산 31(시민회관내)
	여주군 자원봉사센터	경기 여주군 여주읍 하리 199-4 (새마을지회내)
	화성군 자원봉사센터	경기 화성군 팔탈면 구장리 146-4 (새마을역사관내)
	연천군 자원봉사센터	경기 연천군 연천읍 차탄리 290-1 연천군내
	포천군 자원봉사센터	경기 포천군 군내면 용정리535 (공설운동장내)
	양평군 자원봉사센터	경기 양평군 양평읍 양근리 510-1 (새마을회관내)
강원	김포군 자원봉사센터	경기 김포군 김포읍 사우리 263-1 (군청 내무과)
	강원도 종합자원봉사센터	강원 춘천시 사농동 737-2
	원주시 자원봉사센터	강원 원주시 학성2동 207-2
충북	없음	
충남	천안시 자원봉사센터	충남 천안시 문화동 109-7
	아산시 자원봉사센터	충남 아산시 권곡동 546-33
전북	전북 자원봉사센터	전북 전주시 경원동 3가 14-2
전남	순천시 자원봉사센터	전남 순천시 영향동 0384-1 여성문화회관2층
	여수시 자원봉사센터	전남 여수시 여서동 222번지 시청2층
	완도군 자원봉사센터	전남 완도군 완도읍 남성리 680-1
경북	포항 자원봉사센터	경북 포항시 북구 용흥2동 115-3 (우방빌딩4층)
	구미시 자원봉사센터	미개소
	경산시 자원봉사센터	경북 경산시 옥산동 864-2 경일상호 신용금고3층

지역	운영단체	주소
경남	창원시 자원봉사센터	경남 창원시 용호동 1번지
	진해시 자원봉사센터	경남 진해시 부흥동 1번지
	통영시 자원봉사센터	경남 통영시 무전동 2571
	의령군 자원봉사센터	경남 의령군 의령읍 중동리 261-1
	함양군 자원봉사센터	경남 함양군 함양읍 윤림리 38-5
	거창군 자원봉사센터	경남 거창군 거창읍 중앙리 333-2
제주	제주도 자원봉사센터	제주시 연동 312-1
	제주시 자원봉사센터	제주시 이도2동 1176-1

□ 보건복지부

지역	운영단체	주소
서울	서울자원봉사정보안내센터	서울 마포구 도화동 삼창BD707호
부산	부산자원봉사정보안내센터	부산 동래구 사직2동 594-8 사직종합사회복지관내 2층
대구	대구자원봉사정보안내센터	대구 달서구 지산동 1056-5
인천	인천자원봉사정보안내센터	인천 남구 송의 1동 146-16
광주	광주자원봉사정보안내센터	광주 동구 장동 58-67 3층
대전	대전자원봉사정보안내센터	대전 서구 삼천동 둔산지구 994번 지 둔산사회복지관 3층
경기	경기자원봉사정보안내센터	경기 수원시 권선구 고등동 42-97 목화예식장2층
강원	강원자원봉사정보안내센터	강원 춘천시 중앙로1가 공영빌딩 408호
	원주시 사회복지협의회	강원 원주시 일산동 219-18
충북	충북자원봉사정보안내센터	충북 청주시 상당구 북문로 2가 116-165
충남	충남자원봉사정보안내센터	대전시 중구 문화동 1-13 기독교 연합봉사관 602
전북	전북자원봉사정보안내센터	전북 전주시 완산구 평화동 2가 299-1 207호
전남	전남자원봉사정보안내센터	광주시 동구 금남로 2가 7-1
경북	경북자원봉사정보안내센터	경북 경산시 사정동 50-8 대상빌딩 3층
경남	경남자원봉사안내센터	경남 마산시 합포구 상남1동 105-3 대구BD5층
제주	제주자원봉사안내센터	제주시 아라1동 1683 아라종합사회복지관

□ 문화관광부

지역	운영단체	주소
서울	한국청소년개발원	서울 서초구 우면동 142 교총회관 8층
부산	한국해양소년단연맹 (부산지구)	부산 진구 양정2동 260-5 양정청소년회관 1층
대구	대구광역시 청소년자원봉사활동센터	대구 달서구 송현1동 702 청소년수련원 2층
인천	미추홀봉사단	인천 연수구 옥련동 582-1 가천인력개발원내
광주	홍사단(광주지부)	광주 동구 수기동 5-4 홍사단회관
대전	대전광역시 청소년자원봉사활동센터	대전 서구 만년동 396 평송 청소년수련원 2층
울산	울산시 청소년자원봉사센터	울산 남구 옥동 336-2 근로청소년복지관내
경기	한국보이스카우트 (경기연맹)	경기 수원시 화서2동 436-3 한국보이 스카우트 경기연맹 사무국내
강원	천주교 원주교구	강원 원주시 인동 242-16 카톨릭센터내
충북	충청북도	충북 청주시 상당구 문화동 89
충남	대한불교청소년 교화연합회(논산지부)	충남 논산시 취암동 182-5 (화지산 신협2층)
전북	전북 청소년단체협의회	전북 전주시 완산구 경원동1가 108 전북은행3층 302호
전남	목포 YMCA	전남 목포시 무안동 5-52 목포 YMCA회관 1층
경북	(사단법인)경북청소년터	경북 안동시 신안동290-3 (구,명륜동 사무소)
경남	홍사단(마산 창원지부)	경남 창원시 도계동 128-4
제주	(재) 성지문화재단	제주시 일도 2동 141-4 기봉빌딩 3층

□ 여성특별위원회

지역	운영단체	주소
서울	서울특별시 여성자원활동센터	중구 태평로 1가 31
	종로구여성자원활동센터	종로구 수송동 146-2 종로구청 사회진흥과
	용산구여성자원활동센터	용산구 한강로 3가 63-379 (부녀상담소)
	중구여성자원활동센터	중구 예관동 120-1 구청 가정복지과
	성동구여성자원활동센터	성동구 마장동 527-6 동구 자원봉사센터
	광진구여성자원활동센터	광진구 자양동 220-147 진구 가정복지과
	동대문구여성자원활동센터	동대문구 전농동 591-20 여성복지상담소
	중랑구여성자원활동센터	중랑구 면목4동 378-5 중랑구 가정복지과
	성북구여성자원활동센터	성북구 삼선동 5가 411 성북구청 가정복지과
	강북구여성자원활동센터	강북구 수유동 192-59 강북구 가정복지과
	도봉구여성자원활동센터	도봉구 창5동 303번지 도봉구민회관내
	노원구여성자원활동센터	노원구 상계6동 701-1 노원구 가정복지과
	은평구여성자원활동센터	은평구 녹번동 84 은평구 가정복지과
	서대문구여성자원활동센터	서대문구 연희3동 168-6 서대문구 가정복지과
	마포구여성자원활동센터	마포구 성산동 275-3 마포구청 가정복지과
	양천구여성자원활동센터	양천구 신정동 321-4 양천구 가정복지과
	강서구여성자원활동센터	강서구 화곡동 980-16 강서구 사회복지과

지역	운영단체	주소
서울	구로구여성자원활동센터	구로구 구로동 435
	금천구여성자원활동센터	금천구 시흥동 890-4
	영등포구여성자원활동센터	영등포구 당산3가 385-1
	동작구여성자원활동센터	동작구 노량진동 47-2
	관악구여성자원활동센터	관악구 봉천동 1571-4 관악구청 복지사업과
	서초구여성자원활동센터	서초구 서초동 1376-3 서초구 사회복지과
	강남구여성자원활동센터	강남구 삼성동 8번지
	송파구여성자원활동센터	송파구 신천동 29-5 송파구 가정복지과
	강동구여성자원활동센터	강동구 천호동 41번지 강동구 사회활동진흥과
	남부지역여성자원활동센터	금천구 시흥4동 산 139
	중부지역여성자원활동센터	마포구 용강동 70-2 상담실
	북부지역여성자원활동센터	노원구 중계2동 501-1 노원부녀복지관
부산	중구여성자원활동센터	중구 대청동 1가 1번지 (중구청 가정복지과내)
	서구여성자원활동센터	서구 서대신동 2가 270 서구청 총무과
	동구여성자원활동센터	동구 수정2동 806번지
	영도구여성자원활동센터	영도구 청학2동 48-3
	부산진구여성자원활동센터	진구 부전1동 394-16
	동래구여성자원활동센터	동래구 복천동 381 동래구 가정복지과
	남구여성자원활동센터	남구 대연3동 55-1번지 남구 가정복지과
	북구여성자원활동센터	북구 구포2동 1124-1
	해운대구여성자원활동센터	해운대구 중1동 1378-95
	사하구여성자원활동센터	사하구 당리동 317-16 사하구청 가정복지과
	금정구여성자원활동센터	금정구 부곡3동 78번지 금정구 부녀복지계

지역	운영단체	주소
부산	강서구여성자원활동센터	강서구 대저1동 2376
	연제구여성자원활동센터	연제구 연산2동 822-7
	수영구여성자원활동센터	수영구 남천2동 14-15 수영구 사회복지과
	사상구여성자원활동센터	사상구 감전2동 132-7
	기장군여성자원활동센터	기장군 기장읍 동부리 280-1
	부산광역시 여성회관	남구 대연3동 38-1
	부산광역시 여성문화회관	사상구 학장동 168-2
대구	중구여성자원활동센터	중구 동인2가 78 (사회과)
	동구여성자원활동센터	동구 신암5동 36-1 동구청 총무과
	서구여성자원활동센터	서구 평리3동 1230-9 (사회복지과내)
	남구여성자원활동센터	남구 봉덕1동 565-5 (남구청 가정복지과)
	북구여성자원활동센터	북구 침산3동 447-16
	수성구여성자원활동센터	수성구 범어1동 238-3
	달서구여성자원활동센터	달서구 월성동 281 달서구 사회복지과
	달성군여성자원활동센터	달성군 남구 대명11동 1583 사회복지과내
	여성회관여성자원활동센터	북구 노원3가 483번지
	대구광역시 여성문화회관	동구 신암4동 664-21
인천	중구여성자원활동센터	중구 관동1가 9
	동구여성자원활동센터	동구 송림2동 109
	남구여성자원활동센터	남구 송의2동 131-1
	연수구여성자원활동센터	연수구 청학동 500-5
	남동구여성자원활동센터	남동구 만수6동 1008
	부평구여성자원활동센터	부평구 부평동 442-1 부평구 사회복지과
	계양구여성자원활동센터	계양구 905
	서구여성자원활동센터	서구 연희2지구 17B 1LT
	강화군여성자원활동센터	강화군 강화읍 관청리 163

지역	운영단체	주소
인천	옹진군여성자원활동센터	중구 신흥동3가 7-215
	인천광역시 부녀복지관	남구 주안6동 946-1
	인천광역시 여성문화회관	부평구 갈산동375-1
광주	동구여성자원활동센터	동구 서석동 31번지
	서구여성자원활동센터	서구 농성동 299(서구청 가정복지과)
	남구여성자원활동센터	남구 봉선동 511번지
	북구여성자원활동센터	북구 용봉동 239-2
	광산구여성자원활동센터	광산구 송정동 833 광산구청 사회복지과
	광주광역시 여성회관	남구 양림동 108-2
	대전	동구 원동 85-5번지
대전	중구여성자원활동센터	중구 대흥동 215
	서구여성자원활동센터	서구 용문동 343-28 서구청 시민과
	유성구여성자원활동센터	유성구 어은동 109
	대덕구여성자원활동센터	오정동 500번지 민원봉사실 민원계
	대전광역시 여성회관	서구 도마2동 484-21
	울산시 중구	복산동 180-1
	여성자원활동센터	중구청 가정복지계
울산	울산시 남구	남구 달동 1320-1 구청 사회복지계
	여성자원활동센터	
	울산시 동구	동구 화정동 222 구청 사회복지계
	여성자원활동센터	
	울산시 울주군	남구 옥동 156-3
	여성자원활동센터	여성자원활동봉사센터
	울산시여성자원활동센터	중구 복산2동 1 여성회관
경기	수원시 장안구	수원시 장안구 조월동 825번지
	여성자원활동센터	
	수원시 권선구	수원시 권선구 교동 74-1
	여성자원활동센터	
	수원시 팔달구	수원시 팔달구 인계동 1033-14
	여성자원활동센터	

지역	운영단체	주소
경기	성남시여성자원활동센터	성남시 수정구 태명동 3309
	성남시 수정구 여성자원활동센터	성남시 수정구 신흥2동 30번지
	성남시 중원구 여성자원활동센터	성남시 중원구 성남동 109 중원구청 부녀복지회
	성남시 분당구 여성자원활동센터	성남시 분당구 수내동 1번지 분당구청 사회복지과
	의정부시여성자원활동센터	의정부시 의정부2동 598-2
	안양시여성자원활동센터	안양시 동안구 부흥동 1106 (노인종합복지관내)
	부천시여성자원활동센터	부천시 원미구 원미1동 71번지
	광명시여성자원활동센터	광명시 철산동 222-1
	평택시여성자원활동센터	평택시 비전동 846
	동두천시여성자원활동센터	동두천시 생연동 438
	안산시여성자원활동센터	안산시 고잔동 515
	고양시 덕양구 여성자원활동센터	고양시 덕양구 화정동 956번지
	고양시 일산구 여성자원활동센터	고양시 일산구 마두동 815번지
	과천시여성자원활동센터	
	구리시여성자원활동센터	구리시 교문동 390-1
	남양주시여성자원활동센터	남양주시 금곡동 185-10
	오산시여성자원활동센터	오산시 오산동 850-1
	시흥시여성자원활동센터	시흥시 대야동 484-5
	군포시여성자원활동센터	군포시 금정동 844
	의왕시여성자원활동센터	의왕시 고천동 171 의왕시청 사회복지과
	하남시여성자원활동센터	하남시 신장동 520
	용인시여성자원활동센터	용인시 김량장동 286
	파주시여성자원활동센터	파주시 아동동 215

지역	운영단체	주소
경기	이천시여성자원활동센터	이천시 중리동 187-1 이천시청 사회복지과
	양주군여성자원활동센터	의정부시 의정부4동 220-66 부녀복지계
	여주군여성자원활동센터	여주군 여주읍 홍문리 4 여주군청 부녀복지계
	화성군여성자원활동센터	오산시 화성군 오산동 868
	광주군여성자원활동센터	광주군 광주읍 송정리 120-8 사회복지과
	연천군여성자원활동센터	연천군청 가정복지계
	포천군여성자원활동센터	포천군 포천읍 신읍리 72-2 포천군청 사회복지과
	가평군여성자원활동센터	가평군 가평읍 읍내리 513 군청 가정복지계
	양평군여성자원활동센터	양평군 양평읍 양근리 448-8 군청 부녀복지계
	안성군여성자원활동센터	안성시 안성군 봉산동 31-3 군청 여성복지계
	김포군여성자원활동센터	김포군 김포읍 사우리 263-1 군청 부녀복지계
	경기도 여성회관	수원시 팔달구 인계동 1129번지
	경기도 북부여성회관	의정부시 의정부2동 510
강원	춘천시여성자원활동센터	춘천시 옥천동 111번지 시청 부녀복지계
	원주시여성자원활동센터	원주시 일산동 54-2 시청 사회복지과
	강릉시 여성복지회관	강릉시 옥천동 265
	동해시여성자원활동센터	동해시 천곡동 84-8 시청 부녀복지계
	태백시여성자원활동센터	태백시 상장동 244-3번지 시청 부녀복지계
	속초시여성자원활동센터	속초시 중앙동 469-6 가정복지과
	삼척시여성자원활동센터	삼척시 교동 592 삼척시 가정복지과

지역	운영단체	주소
강원	홍천군여성자원활동센터	홍천군 홍천읍 회망리 181 군청 가정복지계
	횡성군여성자원활동센터	횡성군 횡성읍 읍하리 58-1 군청 여성복지계
	영월군여성자원활동센터	영월군 영월읍 하송리 242 군청 여성복지계
	평창군여성자원활동센터	평창군 평창읍 하리 210-2
	정선군여성자원활동센터	정선군 정선읍 봉양3리 여성복지회관
	철원군여성자원활동센터	철원군 갈말읍 신철원4리 군청 여성복지계
	화천군여성자원활동센터	화천군 화천읍 아리 239번지 군청 사회복지과
	양구군여성자원활동센터	양구군 양구읍 하리(여협사무실내)
	인제군여성자원활동센터	인제군 인제읍 상동 3리 군청 부녀복지계
	고성군여성자원활동센터	고성군 간성읍 하리 12번지 군청 가정복지계
	양양군여성자원활동센터	양양군 양양군청 부녀복지계
	강원도 여성회관	춘천시 석사동 111-6
	강릉시 여성회관 주문진분관	강릉시 주문진읍 교향리 395-4
충북	청주시여성자원활동센터	청주시 흥덕구 모충동 94-9
	충주시여성자원활동센터	충주시 문화동 2789번지 여성회관
	제천시여성자원활동센터	제천시 전남동 12-2 시청 부녀복지계
	청원군여성자원활동센터	청주시 상당구 북문로1가 여성회관
	보은군여성자원활동센터	보은군 보은읍 이평리 175 여성회관
	옥천군여성자원활동센터	옥천군 옥천읍 문정리 447-8
	영동군여성자원활동센터	영동군 영동읍 부용리 2-4
	진천군여성자원활동센터	진천군 진천읍 읍내리 435-7 군청 사회복지과
	괴산군여성자원활동센터	괴산군 괴산읍 도읍리 675-2 여성회관

지역	운영단체	주소
충북	음성군여성자원활동센터	음성군 음성읍 읍내리 817-12
	단양군여성자원활동센터	단양군 단양읍 별곡리 316 여성회관
	증평 출장소	괴산군 증평읍 증평리 736-1번지
충남	천안시여성자원활동센터	천안시 성정동 441-7
	공주시여성자원활동센터	공주시 봉황동 319 시청 가정복지계
	보령시여성자원활동센터	보령시 명천동 269-4 보령시청 가정복지계
	아산시여성자원활동센터	아산시 온천동 1626
	서산시여성자원활동센터	서산시 읍내동 492
	논산시여성자원활동센터	논산시 내동 824
	금산군여성자원활동센터	금산군 금산읍 상리 25-1 군청 부녀복지계
	연기군여성자원활동센터	연기군 조치원읍 신흥리 123 군청 여성복지계
	부여군여성자원활동센터	부여군 부여읍 동남리 725 군청 가정복지과
	서천군여성자원활동센터	서천군 서천읍 군사리 176-2
	청양군여성자원활동센터	청양군 청양읍 읍내리 48-2 군청 사회복지과
	홍성군여성자원활동센터	홍성군 홍성읍 오관리 701 여성회관
	예산군여성자원활동센터	예산군 예산읍 예산리 600 군청 가정복지계
	태안군여성자원활동센터	태안군 태안읍 남문리 90
	당진군여성자원활동센터	당진군 당진읍 읍내리 515 군청 사회복지과
전북	전주시여성자원활동센터	전주시 덕진구 서노송동 568-1
	군산시여성자원활동센터	군산시 문화동 899-2
	익산시여성자원활동센터	익산시 남중동 1가 86 여성회관
	정읍시여성자원활동센터	정읍시 수성동 440-1 자원봉사센터
	남원시여성자원활동센터	남원시 하정동 185-1
	김제시여성자원활동센터	김제시 서암동(김제시청내)

지역	운영단체	주소
전북	완주군여성자원활동센터	전주시 덕진구 인후2가 1561-1 군청 여성복지계
	진안군여성자원활동센터	진안군 진안읍 군하리 97-4
	무주군여성자원활동센터	무주군 무주읍 읍내리 307 자원봉사센터
	장수군여성자원활동센터	장수군 장수읍 장수리 176-7 군청 여성복지계
	임실군여성자원활동센터	임실군 임실읍 이도리 390
	순창군여성자원활동센터	순창군 순창읍 순화리 315-4 군청 여성복지계
	고창군여성자원활동센터	고창군 고창군청 275-3번지
	부안군여성자원활동센터	부안군 동중리 222-1번지 군청 가정복지과
전남	전라북도여성자원활동센터	전주시 덕진구 금안1동 664-55 여성회관
	목포시여성자원활동센터	목포시 산정동 1749번지
	여수시여성자원활동센터	여수시 학동 100번지 여성복지과
	순천시여성자원활동센터	순천시 장천동 53-1 시청 여성정책과
	나주시여성자원활동센터	나주시 남내동 2-22
	여천시여성자원활동센터	여천시 학동 100번지
	광양시여성자원활동센터	광양시 광양읍 목성리 710-41 여성복지계
	담양군여성자원활동센터	담양군 담양읍 객사리 99 군청 부녀복지계
	곡성군여성자원활동센터	곡성군 곡성읍 읍내리 261-9 군청 사회복지과
	구례군여성자원활동센터	구례군 구례읍 봉남리 51 군청 부녀복지계
	고흥군여성자원활동센터	고흥군 고흥읍 남계리 943-1
	보성군여성자원활동센터	보성군 보성읍 보성리 807-2 군청 사회복지계

지역	운영단체	주소
전남	화순군여성자원활동센터	화순군 화순읍 훈리 35번지 군청 사회복지과
	장흥군여성자원활동센터	장흥군 장흥읍 건산리 6구 400번지 군청 사회복지과
	강진군여성자원활동센터	강진군 남성리 108번지 군청 여성복지계
	해남군여성자원활동센터	해남군 해남읍 해리 361-1 군청 여성교육계
	영암군여성자원활동센터	영암군 영암읍 동무리 158 군청 여성 복지계
	무안군여성자원활동센터	무안군 일로읍 월암리 186-4
	함평군여성자원활동센터	함평군 함평읍 함평리 154-1 군청 여성복지계
	영광군여성자원활동센터	영광군 영광읍 무령리 198-4 군청 부녀복지계
	장성군여성자원활동센터	장성군 장성읍 매화2동 1083-9
	완도군여성자원활동센터	완도군 완도읍 군내리 1225번지 군청 부녀복지계
	진도군여성자원활동센터	진도군 진도읍 성내리 64-1 여성정책과
	신안군여성자원활동센터	신안군 증도면 대초리 1162-87 자원봉사센터
경북	전남 여성회관	광주 서구 사동 177-35
	포항시여성자원활동센터	포항시 북구 죽도2동 73-6
	경주시여성자원활동센터	경주시 사정동 101-7번지 시청 여성복지회
	김천시여성자원활동센터	김천시 남산동 49-15 자원봉사센터
	안동시여성자원활동센터	안동시 당북동 304-10 여성복지회관
	구미시여성자원활동센터	구미시 공단동 209-1 시민복지회관
	영주시여성자원활동센터	영주시 영주3동 479-2 여성복지회관
	영천시여성자원활동센터	영천시 교촌동 277번지
	상주시여성자원활동센터	상주시 성동동 67 여성복지회관

지역	운영단체	주소
경북	문경시여성자원활동센터	문경시 모전동 220번지 시청 부녀복지계
	경산시여성자원활동센터	경산시 중방동 701-17 시청 가정복지과
	군위군여성자원활동센터	군위군 군위읍 동부리 229 군청 사회복지과
	의성군여성자원활동센터	의성군 의성읍 후죽리 509-2 부녀복지계
	청송군여성자원활동센터	청송군 청송읍 월막리 330번지 군청 부녀복지계
	영양군여성자원활동센터	영양군 영양읍 서부리 379-1번지 군청 부녀복지계
	영덕군여성자원활동센터	영덕군 영덕읍 남석리 229번지 군청 가정복지계
	청도군여성자원활동센터	청도군 화양읍 범곡리 133 군청 가정복지계
	고령군여성자원활동센터	고령군 고령읍 지산리 190번지 군청 가정복지계
	성주군여성자원활동센터	성주군 성주읍 경산리 281-1 군청 부녀복지계
	칠곡군여성자원활동센터	칠곡군 왜관읍 왜관리 177-1 군청 부녀복지계
	예천군여성자원활동센터	예천군 예천읍 노상리 125-1 예천군청 가정복지과
	울진군여성자원활동센터	울진군 울진읍 읍내리 464번지
	봉화군여성자원활동센터	봉화군 봉화읍 포저리 285 군청 여성복지계
	울릉군여성자원활동센터	울릉군 울릉읍 도동리 561번지
경남	창원시여성자원활동센터	창원시 용호동 1번지 의회청사 지하
	마산시여성자원활동센터	마산시 합포구 산호동 47-5
	마산시 합포구	마산시 부녀청소년복지회관
	여성자원활동센터	마산시 합포구 대내동 1-1 구청 부녀보육계

지역	운영단체	주소
경남	마산시 회원구	마산시 회원구 양덕동 477
	여성자원활동센터	여성복지회관
	진주시여성자원활동센터	진주시 하대동 294-1
	진해시여성자원활동센터	진해시 대흥동 15-5
	통영시여성자원활동센터	통영시 도천동 27-1
	사천시여성자원활동센터	사천시 변리동 427-1 여성자원봉사센터
	김해시여성자원활동센터	김해시 부원동 623 자원봉사계
	밀양시여성자원활동센터	밀양시 내일동 376-1 시청 여성복지계
	거제시여성자원활동센터	거제시 신현읍 고현리 769-1 시청 사회복지과
	양산시여성자원활동센터	양산시 남부동 505-1
	의령군여성자원활동센터	의령군 동동 877-24 군청 사회복지과
	함안군여성자원활동센터	함안군 가야읍 말산리 156-8
	창녕군여성자원활동센터	창녕군 창녕읍 교하리 16-3 군청 부녀복지계
	고성군여성자원활동센터	고성군 고성읍 교사리 381-2
	남해군여성자원활동센터	남해군 남해읍 서변리 14-1 새마을금고 2층 사회복지관
	하동군여성자원활동센터	하동군 하동읍 읍내리 298-17 부인회관
	산청군여성자원활동센터	산청군 산청읍 옥산리 465-3 군청 부녀복지계
	함양군여성자원활동센터	함양군 함양읍 운림리 31-2
	거창군여성자원활동센터	거창군 거창읍 상림리 64-1 군청 부녀복지계
	합천군여성자원활동센터	합천군 합천읍 합천리 129-5 군청 부녀복지계
	경상남도여성자원활동센터	창원시 용호동 5-3
제주	제주도여성자원활동센터	제주시 연동 324-10
	제주시여성자원활동센터	이도2동 1176-1 시청 가정복지계
	북제주군여성자원활동센터	제주도 제주시 연동 322-1 군청 사회복지과
	남제주군여성자원활동센터	서귀포시 서흥동 440-1 군청 여성복지계

□ 민간(독립)

지역	운영단체	주소
대전	기독교연합봉사회	대전 중구 문화동 1-13 기독교연합봉사회관
울산	울산 자원봉사센터	울산 남구 신정5동 347-21
부산	한국자원봉사연합회	부산 동구 초림3동 1195-2 신동양빌딩 603
서울	사단법인 한국기독교현안봉사	서울 종로구 연지동 136-56 기독교연합회관 909
	불교자원봉사연합회	서울 강북구 수유3동 182-46 광명빌딩 2층
	한양대학교 사회봉사단	서울 성동구 행당동 17
	한국자원봉사단체협의회	서울 중구 남산동
	성공회대학교	서울 구로구 항동 1-1
	사회봉사정보센터	
	볼런티어 21	서울 서초구 방배본동 779-1 3층
	강남구청 사회진흥과	서울 강남구 삼성동 8
	강동구청 사회활동진흥과	서울 강동구 성내동 540
	자원봉사계	
	강북구청 자원봉사센터	서울 강북구 수유3동 192-59
	강서구청 사회복지과	서울 강서구 화곡 980-16
	자원봉사계	
	관악구청 복지사업과	서울 관악구 복지사업과
	광진구청	서울 광진구 자양 777
	자원봉사센터 추진반	
	구로구청 사회복지과	서울 구로구 구로동 435
	금천구청 사회진흥과	서울 금천구 시흥 890-4
	노원구청 사회복지과	서울 노원구 상계6동 701-1
	도봉구청 사회복지과	서울 도봉구 창5동 320
	동대문구청 사회진흥과	서울 동대문구 신설동 97-8
	동작구청 사회진흥과	서울 노량진2동 47-2
	마포구청 사회복지과	서울 마포구 성산동 275-3

지역	운영단체	주소
서울	서대문구청 사회복지과	서울 서대문구 연희동 168-6
	서초구청 자원봉사센터	서울 서초구 서초2동 1376-3
	성북구청 자원봉사센터	서울 성북구 삼선동 5-411
	송파구청 자원봉사센터	서울 송파구 신천동 29-5
	양천구청 자원봉사센터	서울 양천구 신정3동 321-1
	용산구청 사회진흥과	서울 용산구 원효동 1-25
	은평구청 사회진흥과	서울 은평구 녹번동 84
	중구 지역진흥과	서울 중구 예관동 120-1
	중랑구 사회복지과	서울 중랑구 신내동 662