

사회복지전달체계의 현황과 전망

1. 들어가며

『사회복지전달체계』란 ‘사회복지’의 공급자간 또는 공급자와 수요자 사이를 연결시키는 조직과 인력의 구조를 의미한다. 공공행정 조직인 정부와 지방자치단체뿐만 아니라 민간부문인 개인, 기업, 종교단체, 사회복지법인, 시설 등이 사회복지의 공급자이며, 그 수요자는 사회복지의 대상이 되는 클라이언트(Client)로서 복지욕구를 가진 모든 국민이 된다. 이러한 사회복지 네트워크상의 공급과 수요구조는 사회복지정책에 있어 성과를 좌우할 만큼 중요한 결정요인이 되고 있으며, 앞으로도 그 정책적 비중은 더 커질 것으로 전망된다.

2. 그간의 문제점

일선 복지행정조직의 비효율성, 담당인력의 업무과중, 공공-민간 연계체계 미흡 등이 사회복지전달체계와 관련, 문제점으로 제기되고 있다.

먼저, 일선의 복지행정 조직체계의 비효율

성과 관련된 문제이다. 상당수의 시·군·구의 복지행정조직은 잦은 인사이동과 전문성 부족으로 중앙의 정책을 읍·면·동에 전달하는 역할만을 수행함에 따라 지역마다 획일적이고 일률적인 서비스만 제공하는 문제가 있다.

다음, 일선 읍·면·동의 사회복지전담공무원이 거의 모든 분야의 복지업무를 담당해야 하고 보건복지, 여성, 교육 등 중앙의 복지관련 시책이 한곳에 집중되어 복지대상자의 개별적 욕구에 적합한 전문적 서비스 제공이나 찾아가는 복지서비스를 기대하는 것은 사실상 어려운 실정이다.

마지막으로 복지관련 서비스제공 주체간의 연계문제이다. 지역사회 내에서 정부·민간의 보건복지, 자원봉사, 고용관련 서비스 제공기관간의 연계체계가 제대로 작동되지 않음에 따라 일부 대상자에 대한 서비스의 중복·누락이 발생하고 있다. 그리고, 복지대상자가 관련 기관을 따로따로 방문해야 한다거나 민간의 참여를 보장하는 시스템도 미흡하다.

이러한 문제점들은 양적·질적으로 지속적으로 발전시켜온 복지정책에 대한 국민들의 체감도와 만족도를 저하시키는데 결정적으로

작용한다는 데에 그 심각성이 있다.

3. 사회복지전달체계 개편

사회복지전달체계 개편을 위해 정부에서는 1980년대 초부터 시작하여, 1992년 사회복지사업법에 법적 근거 마련, 1995년 사회복지기본법 제정, 4년간 보건복지사무소시범사업 실시('95~'99), 2001년부터 1년 동안 지역 사회복지협의체 구성·운영(시범), 2003년에 '사회복지사무소 시범사업' 추진 등 지속적인 노력을 기울여 왔다.

『사회복지전달체계』란 ‘사회복지’의 공급자간 또는 공급자와 수요자 사이를 연결시키는 조직과 인력의 구조를 의미한다.

가. 사회복지사무소 시범사업

사회복지사무소 시범사업은 서울 서초구 등 9개¹⁾ 시·군·구에서

2004년 7월부터 2006년 6월까지 2년간 실시하여 사회복지사무소 운영효과를 검증하고 지역별로 적합한 운용모델을 제시하는 것을 목적으로 하고 있다.

시범사업에 대한 다양한 평가에도 불구하고 시범사업 자체를 놓고 보면 상당한 효과가 있음을 알 수 있다. 단순 반복적 업무의 감소, 행정적 처리단계의 축소로 급여결정의 신속한 처리 가능, 통합조사를 통한 대상자 관



송재성
보건복지부 차관

1) 서울 서초구, 부산 부산진구·사하구, 광주 남구, 울산 울주군, 강원 춘천시, 충북 옥천군, 충남 공주시, 경북 안동시

리의 통일성과 적합성 확보, 업무수행 행태와 조직의 재구조화에 따른 다양한 효과발생 등이 시범사업 1차년도 평가연구²⁾에서 제시되었다.

그럼에도 불구하고, 내적으로 복지업무 총량증가와 신규업무 등 과중한 업무수행, 소장직제의 겹직 문제해결 등의 개선과제가 있으며, 외적으로는 최초에는 사업범위를 공공복지전달체계에 한정하였으나, 최근 고용·보건·주거와 같은 생활복지서비스를 포함하여 제공하려는 변화 등을 감안하여 좀더 발전적인 방향에서 수정·보완이 이루어져야 할 것이다.

나. 사회안전망 전달체계 개편

사회안전망 개혁프로젝트(희망한국 21-함께하는 복지)에서는 사회안전망 전달체계 개편과관련, 전문성과 효율성 제고를 기본방향으로 하고 2가지의 주요 추진 전략을 제시하고 있다. 첫 번째는 고용-주거-복지-보건서비스의 통합 및 연계를 전담할 시·군·구의 주민복지 기획부서의 개편을 추진하는 것이다. 두 번째는 현재의 읍·면·동사무소를 “주민복지·문화센터”로 단계적으로 확대·개편하는 것이다.

그동안 시·군·구의 사회복지관련 국(局)은 동일업무를 수행하는 부서들로 편제되기

보다는 대부분 지역경제, 환경 등 이질적인 부서와 함께 하나의 조직에서 운영됨에 따라 복지관련 업무의 전문성과 효율성이 떨어지는 결과를 초래하게 되었다.

이러한 문제해결을 위하여 시·군·구 단위에 주민생활담당부서(局 또는 課)를 설치하여 주민생활과 밀접한 행정서비스를 지방자치단체에서 원스톱(One-Stop)으로 통합 제공한다. 사회복지사무소 시범사업에서 논의된 전문적인 기획·행정, 공공부조·복지서비스·생활지원 등의 통합조사·상담, 복지수요와 관리, 서비스 연계 등의 내용은 향후 ‘주민생활부서’ 설계시에 실질적으로 반영될 것이다.

다음으로 “주민복지·문화센터”는 현장의 복지·고용·주거 서비스를 제공하는 일선창구(Branch)로서의 기능을 수행하면서, 이를 통해 주민상담·정보제공, 복지대상자 발굴 등 현장성과 접근성을 강화함으로써 현재 읍면동 조직의 문제점을 보완하게 된다. 동시에 시·군·구·읍·면·동간의 기능조정 및 읍·면·동 업무의 재구조화를 통해 복지업무에 대한 분업·협업의 업무문화를 정착시키고 읍·면·동의 현장성을 대폭 강화할 것이다.

동시에, 지역사회복지협의체 운영을 활성화하여 복지, 보건, 고용 등 서비스 제공 주체와 자원봉사단체, 공공기관, 기업, 노조, 대학 등의 참여를 통해 지역사회 협의구조를 활성화한다.

또한, 적극적이고 다양한 홍보전략을 통해 잠재적 수요자를 확대시키고 이들의 접근성 제고를 위해 각급 서비스 제공기관간 원활한 사후관리체계를 정비하고, 현재 장애인 복지분야에서 우선 실시중인 ‘국가복지정보시스템구축’³⁾(’05~’08)을 통해 복지수요자의 접근성도 제고한다.


그리고, 업무가 과중되는 사회복지담당인력 문제는 금년 2.22일 정부에서 발표한 “사회복지전달체계 개선대책”에 따라 시·군·구당 평균 8명씩 총 1,830명을 충원할 계획이며 지역의 사정에 따라 충원 시기 및 인원을 자율적으로 조정하여 실시한다.

4. 마무리

사회복지전달체계 개편방안은 복지관련 대책이면 어디든지 기본적인 전제로서 제기되

는 것이 공식처럼 인식되어 있다. 그만큼 정책의 효과창출을 위해서는 필수적인 항목이라는 의미이며 정책의 변화와 관련하여 민감도가 높다고도 해석할 수 있다.

이러한 전달체계에서 핵심적인 영역중의 하나는 ‘홍보’라고 할 수 있다. 유관기관 및 단체간에 정보를 공유하는 것에서 부터, 정책고객을 대상으로 내용을 알리고 설득하는 것 등의 일련의 홍보관련 사항들이 전달체계의 주요 연결고리를 형성하고 있다.

금번에 발표한 “희망한국21-함께하는 복지”에서도 관계부처와 합의하여 정책브랜드(로고, 통합메시지 등)를 업무일상에서 확산하고, 각종 언론매체 및 미니홈페이지 운영⁴⁾ 등을 통해 정부의 사회안전망 강화의지와 전망을 심어줌으로써 사회전체적인 신뢰와 통합분위기 형성에 주력하고 있다. 

2) 한국보건사회연구원(2005.5) 강혜규 외.

3) www.e-welfare.go.kr

4) <http://www.cyworld.com/hopekorea21>