

새로운 사회구조변화에 대응한 지역사회서비스의 개선방안 모색*

A New Social Change and Responding Improvement of Community Social Service

Sung Woon Hong**

Department of Public Administration, Chonnam National University, 77 Yongbong-ro, Buk-gu, Gwangju, Korea

Abstract

The Ministry of Health and Welfare started 'Community Social Service Investment' which had a purpose of development of social service and making qualifiable job corresponding local condition and demand. Community social service has been grown rapidly quantitatively just in a few years since 2007. Based on this growth, community social service investment has been changed from individual subsidy to comprehensive subsidy in 2012. In consequence, it can be possible to manage business in response to local demand and financial autonomy. In this respect, this study is purposed to examine the management of current community social service, and divides analysis unit into supply and demand to achieve this goal. This study analyses the present providing condition of service, the managerial difficulty on the side of supply and the current access of service, satisfaction, and producing new business on the side of demand. According to this result, it is needed that the supply must discover various recipients and businesses based on local need, develop model building, agree on selecting criteria, create standard manual and the demand need more active information to increase choice, producing standard manual and the demand need more active information to increase choice, producing new business for diverse target, extending per-user in order to making

* 본 논문은 전남지역사회서비스지원단의 2013년 연구보고서인 「2013 전남 지역사회서비스투자사업 실태 및 수요조사」 일부를 수정·보완하였음

** Tel. +82-01-8616-2249. Fax. +82-62-530-2259. E-mail. atti93@naver.com

Submission & Publication Process

Received: Sep. 26, 2014 / Revised: Oct. 3, 2014 / Accepted: Oct. 6, 2014

voluntary market. All of this is needed to ensure and actualize locality and autonomy of community social service.

Key words: community social service, community social service investment, community social service supply

국문초록

보건복지부는 2007년 지역사회의 창의적 아이디어를 통해 지역별 여건 및 수요 등을 고려한 사회서비스 개발, 양질의 일자리 창출 등을 목적으로 하는 지역사회서비스투자사업(Community Social Service Investment)을 시행하였다. 지역사회서비스는 2007년 국고보조사업으로 시작되어 불과 몇 년 사이에 양적인 측면에서 매우 급속한 성장을 보였다. 이러한 성장에 기초하여 지역사회서비스투자사업도 초기 개별보조방식에서 지난 2012년 포괄보조방식으로 전환되었다. 이는 지역 수요를 반영한 보조금 총액편성을 통해 지역 실정에 맞는 사업운영과 지방 재정운영의 자율성이 확대된 것이다. 이에 본 연구는 양적인 성장을 해온 지역사회서비스가 과연 그동안 지역 실정에 맞는 사업운영을 해왔는지 그 관리 실태를 점검해보고자, 전남 지역사회서비스투자사업의 실태조사를 공급자 측면(서비스 제공기관)과 수요자 측면(서비스 이용자)으로 양분하여 실시하였다. 공급자 측면에서는 제공기관들의 서비스 제공현황, 사업추진 상 애로사항 등을 파악하였고, 수요자 측면에서는 서비스 이용현황 및 만족도, 신규사업 발굴 의사 등을 파악하였다. 동 조사결과 향후 지역사회서비스의 지역성과 자율성을 담보하고 활성화되기 위해서는 공급자 측면에서는 지역의 욕구에 기반한 다양한 대상자 발굴 및 사업 개발, 전남형 지역사회서비스 모델 개발 및 확산, 대상자 선정기준의 조율, 표준매뉴얼의 개발 및 보급이 필요하였고, 이용자 측면에서는 이용자 선택권 증진을 위한 보다 적극적인 정보제공 방법 강구, 다양한 계층의 이용대상자 확대를 위한 신규사업 개발, 자생적 시장형성을 위한 이용자 기준 확대가 시급한 것으로 나타났다.

주제어: 지역사회서비스, 지역사회서비스투자사업, 지역사회서비스 제공기관

1. 서론

보건복지부는 2007년 8월부터 지역사회의 창의적 아이디어를 통해 지역별 여건 및 수요 등을 고려한 사회서비스 개발, 양질의 일자리 창출 등을 목적으로 하는 지역사회서비스투자사업(Community Social Service Investment)을 시행하였다.

지역사회서비스투자사업은 저출산·고령화로 인한 인구구조와 가족구조의 변화, 여성의 경제활동 참여의 증가로 인한 돌봄의 역할 변화, 양극화의 심화·확산으로 인한 상대적 취약계층의 증가 등 새로운 사회구조의 변화로 새로운 사회적 현상들이 발생함에도 불구하고, 가족 및 지역사회가 돌봄이나 보호의 역할을 제대로 수행하지 못하게 되자, 국가의 적극적 개입이 강조되기 시작하면서 그 방안으로 제시된 것이다. 결국 지역사회서비스투자사업은 사회투자국가(Social Investment State)의 이념을 구현하는 방안으로 클라이언트의 경제적 부양을 위한 직접제공이 아닌 사회적 자본과 인적자본에 직접적인 투자라는 복지사회의 맥락에서 도입되었다(Giddens, 1988; Taylor-Gooby, 2004; 이남국·서재

호, 2009: 84).

현재의 지역사회서비스투자사업은 초기의 사업별 개별보조 방식에서 몇 차례의 수정을 거쳐 2012년 9월 지역자율형사회서비스투자사업인 포괄보조방식으로 전환되었다. 이는 중앙정부에서 직접 기획·관리하는 사회서비스 공급체계로는 지역 특성과 주민의 다양한 서비스 욕구를 충족시키는 데 한계를 보이자, 지방의 자율성을 강화하고 수요자 중심적 공급체계를 개편하는 방안으로 도입하게 된 것이다. 즉 포괄보조 방식은 지역 수요를 반영한 보조금 총액편성을 통해 지역 실정에 맞는 사업운영과 지방 재정운영의 자율성이 확대된 것이다. 이를 통해 수요자 중심의 지역사회서비스 혁신을 위해 사업 운영 시 지방의 재량을 대폭 확대하는 방식으로 전환하여, 중앙정부는 거시적 정책 및 품질관리에 중점을 두고, 지방정부는 미시적 사업관리 및 재원 한도 내 자율적 사업을 설계·운영하여 사회서비스 시장 활성화를 도모하고자 하였다(보건복지부, 2014).

지역사회서비스는 보건복지부의 8대 바우처 중 하나로 2007년 국비 771억 원의 국고보조사업으로 시작되어, 2011년 1,353억 원, 2013년 1,411억 원으로 확대되는 등 불과 몇 년 사이에 매우 급속한 성장을 보였다. 2013년 6월 현재 전남에서는 전국표준형 1개, 시·도 개발형 19개, 시·군 개발형 34개 등 총 54개의 지역사회서비스투자사업이 제공되고 있다.

이와 같은 지역사회서비스투자사업의 확대는 다양한 사회서비스 개발과 지역사회 기반 확대, 지방자치단체의 사업 선택과 관리 재량 확대, 사회서비스 시장과 산업 형성(이재원, 2011)이라는 측면에서 긍정적인 평가를 받고 있다.

이에 양적인 측면에서 급성장한 지역사회서비스투자사업의 관리 실태를 점검하여 내실 있는 사업추진을 도모하기 위한 연구가 필요한 시점이다. 체계적인 서비스 제공 및 품질개선을 위해서는 서비스 제공기관의 보다 정확한 실태 및 이용자 수요를 파악하고, 이를 통해 지역 특성에 맞는 사회서비스 개발 및 서비스 관리가 필요하기 때문이다.

이에 본 연구는 전남 지역사회서비스투자사업의 실태조사를 공급자 측면(서비스 제공기관)과 수요자 측면(서비스 이용자)으로 양분하여 실시하고자 한다. 공급자 측면에서는 지역사회서비스 제공기관들의 서비스 제공현황을 파악하고, 사업추진 상 애로사항 및 향후 개선방안을 모색하고자 한다. 수요자 측면에서는 서비스 이용현황 및 만족도, 향후 서비스 욕구 등을 파악하고, 이를 통해 신규사업 발굴 및 서비스 품질제고를 위한 기초자료로 활용코자 한다.

II. 이론적 배경 및 분석틀

1. 사회서비스

사회서비스는 일반적으로 개인 또는 사회 전체의 복지증진 및 삶의 질 향상을 위해 사회적으로 제

공되는 서비스를 통칭한다. 개정된 사회보장기본법(2012. 1월 공포, 2013. 1월 시행)에서는 사회서비스를 국가·지방자치단체 및 민간부문의 도움이 필요한 모든 국민을 대상으로, 복지, 보건의료, 교육, 고용, 주거, 문화, 환경 등의 분야에서 인간다운 생활을 보장하여, 국민의 삶의 질이 향상되도록 지원하는 제도로 정의하고 있다.

이를 좀 더 구체화시킨 사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률 시행령에 의하면, 사회서비스에는 돌봄 및 일상생활 지원 서비스, 가사지원 및 간병 서비스, 건강관리 서비스, 인지·인성 발달 지원 서비스, 사회적응지원 및 상담·지도 서비스, 문화·체험·여행 서비스, 재활·보조 용구 대여 서비스, 그밖에 보건복지부 장관이 필요하다고 인정하여 고시하는 서비스가 포함된다(보건복지부, 2014).

이상을 종합하면 사회서비스는 공공행정, 사회복지, 보건의료, 교육, 문화를 포괄하는 광범위한 개념으로서, 우리 사회를 둘러싼 급격한 환경변화에 대한 전략적 대응의 일환이라 할 수 있다. 우선 지식정보사회가 도래하면서 산업사회구조와 다른 저출산·고령화 등 인구구조의 변화, 핵가족화 등 가족구조의 변화, 여성의 경제활동 참여 증가 등으로 사회서비스에 대한 수요가 증가하였다. 또한 사회경제 전반의 경쟁 가속에 따른 양극화의 심화·확산은 상대적 취약계층의 증가로 이어져 사회서비스 수요를 가속화시킨 반면, 사회서비스가 가장 필요한 저소득계층, 아동·노인·장애인 등 취약계층은 시장에서의 서비스 구매력이 낮아졌다. 이에 구매력 보전 등 공공의 지원을 통해 취약계층의 삶의 질 향상, 경제활동 참여 촉진 및 빈곤층 전략 예방적 차원의 복지를 모색하기 위한 방안으로 사회서비스가 중요하게 되었다.

2. 지역사회서비스투자사업

지역사회서비스투자사업은 중앙정부가 전국을 대상으로 일괄 실시하는 국가 주도형 서비스 제공방식에서 탈피하여, 지방자치단체가 지역 특성 및 주민 수요에 맞는 사회서비스를 발굴·기획하는 사업으로, 서비스 수요자에게 바우처를 지원하여 원하는 서비스 제공기관을 선택하도록 하는 방식이다. 다음의 <표 1>에 제시한 것처럼, 첫째, 대상적 측면에서 기존 서비스는 저소득 취약계층 중심이었으나, 새로운 서비스는 전 국민을 대상으로 보편적 서비스를 지향하고 있다. 둘째, 서비스 제공기관의 측면에서 기존 서비스가 단일기관 독점 하에 서비스가 제공되는 공급기관 지원방식이었다면, 지역사회서비스투자사업은 서비스 수요자들에게 바우처를 제공하고 이들이 다수의 서비스 제공기관 중에서 기관을 선택하는 수요자 지원방식을 채택하고 있다. 셋째, 비용적 측면에서 기존 서비스의 경우는 서비스 비용 전액을 중앙정부에서 직접 결정하지만, 수요자 지원방식에서는 시장·경쟁을 통해 가격을 결정하며, 서비스 이용자들에게 본인 부담금이 부과된다(조성숙·허만세, 2012: 128).

<표 1> 지역사회서비스투자사업의 특성(기존 방식과의 비교)

기존 방식	새로운 방식
① 공급자 지원	① 수요자 지원(바우처 방식)
② 단일한 제공기관	② 복수의 제공기관
③ 중앙정부의 직접 가격 결정	③ 시장, 경쟁을 통한 가격 결정
④ 중앙집중식·하향식	④ 지방분권식·상향식
⑤ 소규모 기관별 지원	⑤ 규모의 경제를 통한 산업화

※ 자료: 보건복지부(2013).

이렇듯 지역사회서비스투자사업은 지역별·가구별로 다양한 특성과 수요에 부합하는 차별적인 서비스를 지방자치단체가 주도적으로 발굴·집행함으로써 지역주민이 체감하고 만족하는 사회서비스를 제공하고, 시장 형성 가능성이 높은 분야를 발굴하여 수요자의 구매력을 보전함으로써, 지속가능한 사회서비스 시장 형성 및 일자리 창출을 도모하는 것을 목적으로 한다.

지역사회서비스투자사업사업의 2013년도 총사업비는 1,411(국비)억 원, 매칭(서울 50%, 시·도 70%, 성장추진지역 80%)방식, 지방자치단체 경상보조로 지원하였다. 시·도지사는 동 사업을 전담할 전담팀(계)을 구성하고, 시·군·구청장은 ‘행복e음’ 구축에 따른 복지전달체계 개편 지침에 따라 담당부서 내 사업전담인력을 배치할 수 있다. 또한 이용자는 문제행동아동, 인터넷 중독 고위험군 등 해당 서비스별로 지방자치단체장이 정한 서비스 이용기준을 충족하는 자로 하되, 소득을 기준으로 할 경우 전국가구평균소득 100% 이하 원칙이 적용되며, 주소지 관할 시·군·구청장이 최종 선정한다.

3. 선행연구 검토

지역사회서비스에 대한 연구는 바우처 제도를 도입한 사회서비스에 대한 연구와 지역사회서비스 투자사업에 대한 연구로 양분된다(최은희 외, 2012: 20). 바우처 제도를 도입한 사회서비스에 대한 연구에는 사회서비스가 도입되던 시기, 이에 대한 필요성·목적·방향 등 사회서비스의 확충에 관한 논의(정경희 외, 2006; 강혜규 외, 2007; 류진석, 2008), 바우처 제도를 도입한 사회서비스 시행 배경과 성격에 대한 논의(유한욱, 2006; 김윤수, 2007; 배화숙, 2007; 김종해, 2008; 석재은, 2008; 김윤수, 2010), 사회서비스 사업의 평가와 과제에 대한 논의(이재원, 2008; 김원중, 2008; 김용득, 2009; 강혜규, 2009a; 우은정, 2009; 박세경, 2010; 이용갑, 2011), 사회서비스 사업의 일자리 창출 효과에 관한 논의(김혜원 외, 2006; 민현주 외, 2007; 박세경, 2008; 이영범·남승연, 2008; 강혜규, 2009b; 임은의·박은주, 2011) 사회서비스의 품질관리에 관한 논의(김은정, 2008; 보건복지가족부, 2009b; 김은정·정은아, 2012; 조성숙·허만세, 2012) 등이 있다.

반면, 지역사회서비스투자사업에 대한 연구에는 지역사회서비스투자사업의 특성이 정책목표와 가치에 부합하는가를 중심으로 분석한 연구(이재원, 2009; 류진석, 2010), 지역사회서비스투자사업의 서비

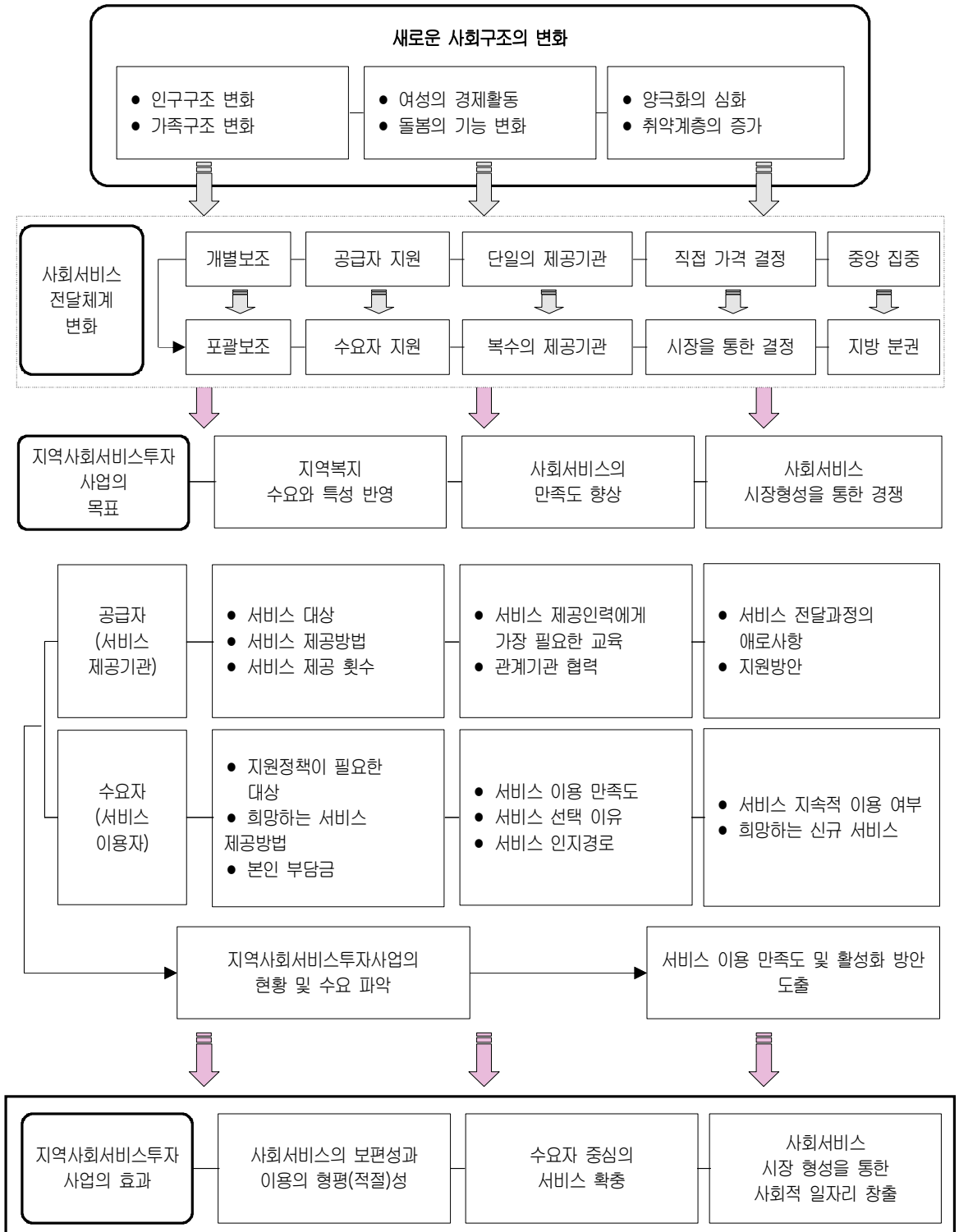
스 공급유형에 따른 지방자치단체와의 관계를 분석한 연구(한상미·이상균, 2009), 지역사회서비스투자사업을 수행하고 있는 담당 공무원의 인식조사를 중심으로 발전방안을 제시한 연구(이남국·서재호, 2009), 지역개발형 지역사회서비스투자사업 중 장애아동의 교육 및 치료 지원사업이라는 특정 사업을 중심으로 공급기관을 특성을 고찰한 연구(김선명, 2009) 등이 있다.

이처럼 지역사회서비스에 대한 연구에 비해 투자사업에 대한 연구는 상대적으로 수가 적으며, 주로 정책적 목표와 가치에 부합하는지, 시행에 따른 특징은 어떠한지, 수요자 맞춤형사업을 위한 지역개발형 사업 개발의 원칙은 무엇인지 등의 범위로 한정되어 있다. 그러나 최근에는 지역사회서비스투자사업 집행에 대한 실증적 연구로 점차적으로 진행되고 있는 추세이며, 공급측면에서도 지원방안을 강구하는 방향으로 나아가고 있다.

4. 분석틀

우리나라의 사회서비스는 새로운 사회구조의 변화에 대응하기 위해 1980년대부터 국가와 민간이 개입하는 혼합 민간위탁 방식이나 순수 민간위탁 방식에서 참여정부 이후 사회서비스를 필요로 하는 계층에게 개별 또는 선별적으로 지원하는 지역사회서비스투자사업을 시행하였다. 이후 2000년대 ‘바우처 제도의 도입’, ‘민간역할 강화’, ‘지방자치단체의 사회서비스 자체 개발 및 공급 운영의 역량 강화’, ‘국가사회투자 전략’이라는 담론을 통해 포괄보조 방식으로 전환되었다(표갑수 외, 2011: 2).

본 연구는 이상에서 논의한 지역사회서비스투자사업의 실태 및 개선방안을 도출하기 위해 서비스 제공기관과 서비스 이용자의 관점에서 그 수요를 파악할 수 있는 설문을 <그림 1>과 같이 구성하였다. 설문결과를 바탕으로 서비스 제공기관과 서비스 이용자의 실태와 수요조사의 시사점을 도출하고, 향후 지역사회서비스투자사업의 지역성과 자율성을 담보할 수 있는 활성화 방안을 도출하고자 한다.



<그림 1> 분석의 틀

III. 전남 지역사회서비스 현황 및 실태

1. 전남 지역사회서비스 현황

전남지역의 사회서비스 규모는 저출산·초고령화에 따른 사회서비스 욕구 증가로 매년 크게 증가하고 있다. 전남 지역사회서비스투자사업단은 2007년 25개, 2008년 24개, 2010년 40개, 2011년 54개, 2012년 54개, 2013년 54개 등 매년 증가하고 있는 추세이며, 향후 지역특화서비스 분야로 주목받을 것으로 전망되고 있다. 이러한 경향은 전남지역의 사회서비스 분야(사회서비스업, 보건업)의 급증에 따른 것으로, 사회서비스 욕구 충족과 일자리 창출이라는 두 가지 목표에 부합하고 있다. 2013년 전남 사회서비스산업 시장 규모는 매출액 기준으로 약 3.2조 원(사회복지분야 0.7조 원, 보건업 2.5조 원), 종사자 수는 약 5.3만 명(사회복지분야 2.1만 명, 보건업 3.2만 명) 정도로 추정하고 있다(김대성 외, 2011).

전남지역의 사회서비스 규모가 매년 증가하는 이유는 취약계층의 비중이 타 시·군에 비해 상대적으로 많고, 사회서비스 제공기관이 공모사업에 적극적으로 지원해 경쟁률이 높으며, 전남지역의 지방자치단체가 재정압박에도 불구하고 사회서비스 매칭에 적극 대응하고 있기 때문이다.

전남 지역사회서비스투자사업은 크게 선택형 사업(전국표준형 사업)과 지역개발형 사업으로 구분할 수 있으며, 지역개발형 사업은 다시 시·도 개발사업과 시·군 개발사업으로 나누어볼 수 있다. 각각의 사업을 정리하면 다음과 같다.

1) 선택형 사업

선택형 사업(전국표준형 사업)은 서비스 수요가 비교적 고르게 분포되어 있거나, 미래에 대한 선제적 투자 등 전국 단위에서 공급해야 할 필요성이 높은 분야로, 보건복지부가 직접 사업을 발굴·제시하고 지방자치단체가 선택하는 사업을 말한다. 보건복지부에서는 아동인지능력 향상서비스를 실시하고 있으며, 대상은 전국가구 월평균 소득 100% 이하 가구의 만 2세-6세 아동을 대상으로 가정방문을 통하여 전남지역의 13개 시·군에서 1:1 맞춤형 독서지도를 하고 있다.

2) 지역개발형 사업

지역개발형 사업 현황을 서비스 대상별로 살펴보면 다음의 <표 2>와 같이 아동을 대상으로 한 사업이 사업 수나 예산 면에서 가장 높은 비중을 차지하고 있으며(40.5%), 예산의 비중은 노인이 37.8%, 가족이 10.0%, 장애인이 9.5%, 노인·장애인이 1.5%, 성인이 0.7% 순으로 나타났다.

<표 2> 전남지역 대상별 사업현황(2013년)

(단위: 천원)

대 상	2013년 예산	국비	지방비
아동	5,716,824(40.5%)	4,323,828	1,392,996
노인	5,328,154(37.8%)	4,162,502	1,165,652
장애인	1,338,012(9.5%)	1,014,600	323,412
노인/장애인	204,642(1.5%)	162,000	42,642
가족	1,409,746(10.0%)	1,085,526	324,220
성인	105,714(0.7%)	74,000	31,714
합 계	14,103,092(100.0%)	10,822,456(76.7%)	3,280,636(23.3%)

(1) 시·도 개발사업

시·도 개발사업은 전남 도민이라면 누구나 이용 가능하며, 아동 지원서비스, 노인 지원서비스, 장애인 지원 서비스 등으로 구분한다. 동 사업은 19개 사업, 예산은 8,533,297천원, 정부 지원금은 최저 4만 8천원~최고 54만원, 본인 부담금은 최저 5천원~최고 24만원, 신규사업은 ‘장애아동기능발달을 위한 부모교육’, ‘시설보호 아동 외상 후 성장지원’, ‘건강 100세 운동 힐링 서비스’ 등 3개이다.

<표 3> 시·도 개발사업

대 상	사 업 명
아동 지원 서비스	<ul style="list-style-type: none"> · 영유아발달지원서비스(아이성장 서포터즈 '반올림#') · 다문화가정 아동 적응 지원 서비스 · 평생 건강을 위한 취약계층 아동 건강관리서비스 · 아리랑 꿈이랑 남도소리, 남도아이 발달지원서비스 · 아동정서발달지원서비스(구, 취약계층아동정서발달서비스) · 시설보호 아동 '외상 후 성장' 지원서비스(2013년 신규사업)
노인 지원 서비스	<ul style="list-style-type: none"> · 농어촌 노인 건강장수 활력 서비스 · 만성질환의 예방과 관리를 위한 아쿠아(수중)운동 프로그램 · 고령자를 위한 라이프코칭 및 재무설계서비스 · 노인 맞춤형 운동처방서비스 · 행복한 노후를 위한 웰빙건강서비스 · 판소리건강 100세 프로그램 추임새 · 도서노인 해피라이프 서비스 · 농어촌 노인 웰빙라이프 행복드림서비스 · 건강 100세 운동 힐링 서비스(2013년 신규사업)
가족장애인 지원 서비스	<ul style="list-style-type: none"> · 장애인, 노인을 위한 돌봄여행 서비스 · 서비스 소외 조손가정 통합사례관리 · 재가장애인을 위한 찾아가는 맞춤형 건강증진 서비스 · 장애인 보조기기 렌탈서비스 · 장애아동 기능발달을 위한 부모교육 프로그램 방문서비스(2013년 신규사업)

(2) 시·군 개발사업

현재 시·군 개발사업이 운영되고 있는 지역은 17개 시·군(미시행 지역: 나주시, 구례군, 강진군, 함평군, 신안군)으로 다음과 같은 서비스를 운영 중에 있다. 시·군 개발사업은 34개 사업, 예산은

4,167,128천원, 정부 지원금은 최저 2만 7천원~최고 21만원, 본인 부담금은 최저 3천원~최고 6만원, 신규사업은 순천시의 ‘시각장애인 안마서비스’, 무안군의 ‘아동·청소년 심리지원서비스’ 등 2개이다.

<표 4> 시·군 개발사업 현황

지역명	사업명
목포시	· 고령자 만성퇴행성질환 예방관리 서비스 · 아동정서발달지원서비스(아동정서발달 및 치유서비스)
여수시	· 장애인, 노인을 위한 돌봄여행 서비스 · 아동·청소년심리지원서비스(구, 문제행동아동 조기개입서비스) · 인터넷게임중독 아동치료서비스
순천시	· 아동정서발달서비스(SOS 건강한 어린이 만들기 프로젝트) · u-Healthcare 시스템을 통한 대사증후군 관리 서비스 · 시각장애인 안마 서비스(2013년 신규사업)
담양군	· 아동 부적응 행동치료와 예방을 통한 행복한 가정만들기 · 국제결혼 이주여성 활용 영어학습 서비스 · 정신질환자 토달케어 서비스
곡성군	· 노인성질환의 치료와 예방을 위한 아쿠아(수중)재활운동교실 · Youth 영상 아카데미
고흥군	· 장애인, 노인을 위한 돌봄여행 서비스 · 아동·청소년 비전형성 지원 서비스(구, 농어촌아동 학습동기유발 프로그램)
보성군	· 장애인, 노인을 위한 돌봄여행 서비스 · 찾아가는 한부모가정 아동의 정서발달 및 사회성향양 서비스 · 장애인 맞춤형 운동치료 서비스 · 재가장애인 지역사회 참여보장 훈련 프로젝트
화순군	· 저소득 아동 및 청소년을 위한 영어체험학습
장흥군	· 국제결혼 이주여성 활용 저소득층 자녀 영어교육
해남군	· 찾아가는 한부모가정 안정화사업 · 글로벌리더 트레이닝 프로그램 · 아동·청소년 비전형성 지원 서비스(구, 호랑이교장 미래과학자캠프)
영암군	· 지역사회 원어민강사 활용 소그룹 영어학습 서비스 · 장애청소년 등 일러스트레이션 잡 트레이닝
무안군	· 조손가정 맞춤형 사례관리 서비스 · 아동·청소년심리지원서비스(구, 문제행동아동 조기개입서비스)(2013년 신규)
영광군	· 국제결혼 이주여성 활용한 원어교육 · 정신질환자 토달케어 서비스
진도군	· 장애인, 노인을 위한 돌봄여행 서비스
시군구 공동개발	· 아동·청소년심리지원서비스(순천시·광양시) · 장애인, 노인을 위한 돌봄여행 서비스(화순군·장성군) · 농어촌 및 도서(섬) 노인 신활력, 삶의 질 증진 서비스(완도군·진도군)

2. 전남 지역사회서비스 실태조사

본 연구는 전남 지역사회서비스투자사업 제공기관의 운영 실태, 이용자 현황 및 만족도 등의 실태 조사를 위해 설문조사를 실시하였다. 본 조사의 대상지역은 전남지역으로 한정하였다. 그 이유는 전술한 바와 같이 전남은 취약계층의 비중이 타 시·군에 비해 상대적으로 많고, 사회서비스 제공기관이

공모사업에 적극적으로 지원해 경쟁률이 높으며, 전남지역의 지방자치단체가 재정압박에도 불구하고, 사회서비스 매칭에 대응하고 있기 때문이다. 이에 전남에서 지역사회서비스투자사업을 운영하고 있는 제공기관과 서비스 이용자를 대상으로 조사를 실시하였다.

표본추출을 위해 지역사회서비스투자사업 제공기관(서비스 공급자)과 서비스 이용자(서비스 수요자) 두 집단으로 구성하였고, 제공기관과 이용자는 전남지역사회서비스지원단의 현황 자료에 근거하여 지역별(전남의 22개 시·군)로 할당 추출하였다. 추출된 표본인 제공기관 96곳과 이용자 825명에게 2013년 7월 11일부터 8월 8일까지 29일간에 걸쳐 설문지를 우편으로 배포하였고, 수거된 설문지 중 불성실한 응답과 누락된 설문을 제외한 제공기관 68곳과 이용자 605명을 분석대상으로 삼았다. 수거된 자료의 분석을 위해서 SPSS win 21.0 프로그램을 통해 각 변수들의 빈도분석과 기술통계를 실시하였다.

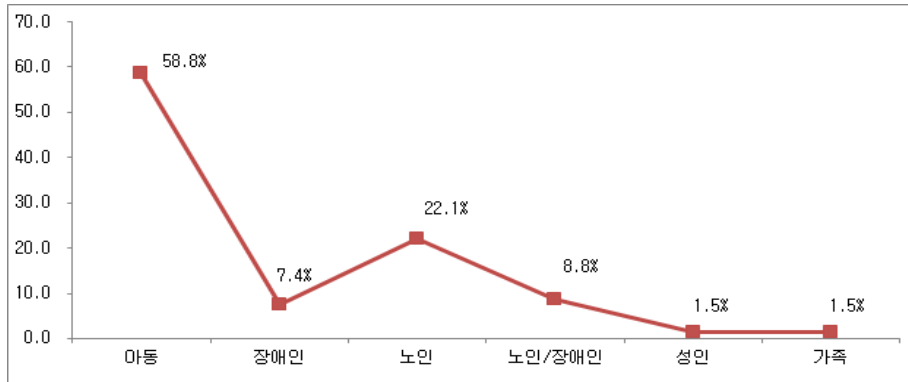
응답자의 현황을 살펴보면 제공기관은 전남지역의 22개 시·군 중 17개 시·군에 분포하고 있으며, 제공기관의 50%는 ‘1개 프로그램’을 운영하고 있고, ‘2개 프로그램’ 운영 17.6%, ‘3개 프로그램’ 23.5%, ‘4개 프로그램’ 7.4%, ‘5개 이상 프로그램’ 1.5% 순이었다. 제공기관의 설립연도는 ‘5년 이상’이 44.1%, ‘1년 미만’과 ‘3년 이상-4년 미만’이 13.2%, ‘2년 이상-3년 미만’이 11.8%, ‘1년 이상-2년 미만’이 8.8%, ‘4년 이상-5년 미만’이 7.4% 순이었다. 지역사회서비스 제공기간은 ‘1년 미만’이 26.5%으로 가장 많이 응답하였고, 다음으로 ‘5년 이상’ 25.0%, ‘2년 이상-3년 미만’ 17.6%, ‘3년 이상-4년 미만’ 13.2%, ‘4년 이상-5년 미만’ 11.8%, ‘1년 이상-2년 미만’ 5.9% 나타났다.

수요자인 서비스 이용자 현황은 남성이 41.2%, 여성이 58.8%이고, 거주지역은 전남의 22개 시·군에 고르게 분포되었고, 월 평균 소득은 ‘50만원 이상-100만원 미만’이 35.5%로 가장 많이 응답하였고, 다음으로 ‘100만원 이상-200만원 미만’ 29.9%, ‘50만원’ 미만이 26.3%, ‘200만원 이상-300만원 미만’이 6.8%, ‘300만원 이상-400만원 미만’이 1.3%, ‘400만원 이상’이 0.2% 순 이었다.

1) 공급자(서비스 제공기관)

(1) 지역사회서비스투자사업의 주 대상

지역사회서비스투자사업의 주 대상을 묻는 설문에서는 다음의 <그림 2>와 같이 ‘아동’이 58.8%로 가장 많이 응답하였고, 다음으로 ‘노인’이 22.1%, ‘노인/장애인’이 8.8%, ‘장애인’이 7.4% 순으로 나타났다. 지역사회서비스투자사업은 본질적으로 전 국민을 대상으로 한 보편적 서비스를 지향하고 있고, 지방자치단체가 지역 특성 및 주민 수요에 맞는 사회서비스를 발굴·기획하는 사업이다. 그러므로 지역사회서비스투자사업의 주 대상에 대한 광범위한 접근과 각 대상별 차별화된 서비스 제공 등 사업 내용의 다각화가 필요함을 엿볼 수 있다.



<그림 2> 지역사회서비스투자사업의 주 대상

(2) 지역사회서비스투자사업 제공방법

지역사회서비스투자사업 제공방법을 묻는 설문에서는 다음의 <표 5>와 같이 ‘지역사회 공간활용형’(33.8%)이 가장 많이 응답하였고, 다음으로 ‘혼합형’(27.9%), ‘기관방문형’(17.6%) ‘재가방문형’(14.7%), ‘체험형’(5.9%) 순으로 응답하였다. 이는 상위의 지역사회서비스투자사업의 주 대상이 아동과 노인 그리고 장애인으로 나타난 결과로부터 자연스럽게 그 제공방법도 지역의 공간인 학교, 노인당, 복지관, 공공시설 등을 주로 이용하는 것으로 연계된다.

<표 5> 지역사회투자서비스사업 제공방법

항 목	빈도(%)	항 목	빈도(%)
기관방문형	12(17.6)	체험형	4(5.9)
재가방문형	10(14.7)	혼합형	19(27.9)
지역사회 공간활용형	23(33.8)	합계	68(100.0)

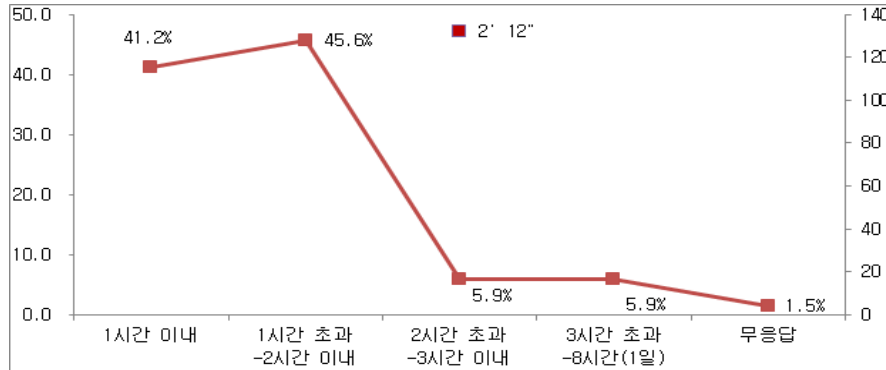
노인의 경우는 지역의 공간과 재가 방문을 선호하고, 장애인은 기관방문형, 아동은 지역사회 공간과 체험형태의 제공을 선호하는 것을 알 수 있다. 이러한 결과는 지역사회서비스투자사업의 운영 주체의 유형이 ‘비영리단체’가 39.7%로 가장 많으며, 다음으로 ‘영리단체’가 25.0%, ‘대학교의 사업단’이 20.6%, ‘사회복지기관과 각종 협회’가 14.7%의 순서로 나타난 결과와도 무관하지 않다.

(3) 지역사회서비스의 제공시간과 횟수

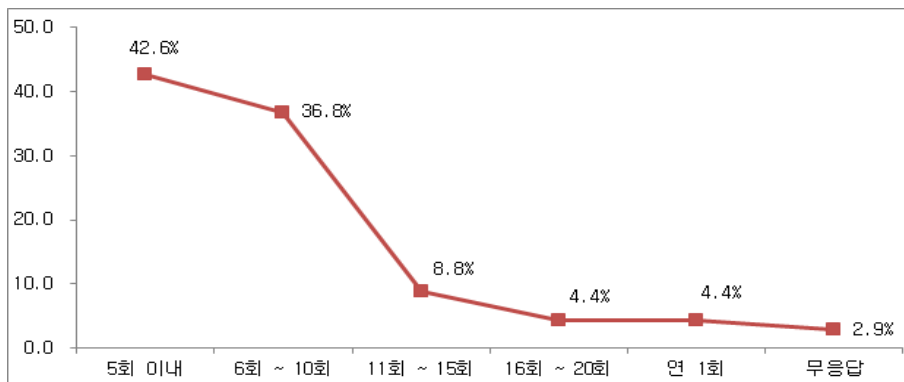
지역사회서비스의 1회 평균 제공시간을 묻는 설문에서는 다음의 <그림 3>과 같이 ‘1시간 초과~2시간 미만’이 45.6%로 가장 높게 나타났고, 최저 제공시간은 30분, 최고 제공시간은 960분(1박 2일), 평균 제공시간은 132분(2시간 12분)으로 응답하였다.

다음으로 지역사회서비스 월 평균 제공횟수를 묻는 설문에서는 다음의 <그림 4>와 같이 최고 제공횟수는 20회, 평균 제공횟수는 6.7회로 나타났다. 이는 각 지역별 서비스마다 특성이 다르기 때문에

일반화하기 어려우며, 제공기관이 서비스 제공지역에 상주하는 것이 아니기 때문에 지역별로 차이가 있는 것으로 여겨진다.



<그림 3> 지역사회서비스의 1회 평균 제공시간



<그림 4> 지역사회서비스의 월 평균 제공횟수

(4) 제공기관 서비스 운영에 관한 관계기관과의 협력관계

제공기관 서비스 운영에 관한 관계기관과의 협력관계를 묻는 설문에서는 다음의 <표 6>과 같이 환산 점수 5점 만점에 4.00점으로 긍정적으로 응답하였다. 구체적으로 살펴보면 ‘서비스는 지역사회의 요구와 필요성에 부합한다’가 4.51점으로 매우 높았으며, 다음으로 ‘서비스에 대해 자체 평가하고 추후 계획에 반영한다’가 4.32점, ‘시·군 업무담당자와 협력적 관계이다’가 4.25점, ‘읍·면·동 업무담당자와 협력적 관계이다’가 3.94점, ‘관련기관 네트워크를 형성하고 이를 활용하고 있다’가 3.69점 순으로 나타났다.

이상의 결과에서 보건대, 읍·면·동 업무담당자, 전문가위원회, 관련기관 네트워크 등 정례화를 통한 제도적 장치를 마련하여, 서비스 질의 향상과 서비스 내용, 전문성 등에 대한 자문역할과 협력관계를 효과적으로 활용해야 할 것으로 보인다.

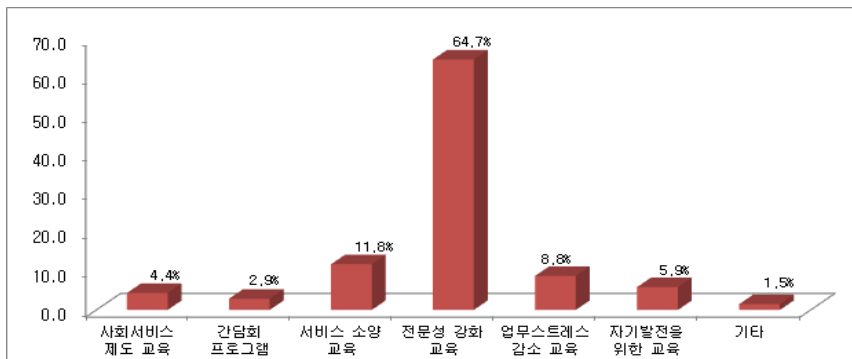
<표 6> 서비스 운영에 관한 관계기관과의 협력관계

우리 기관의(은)	환산점수(S.D)
1) 서비스는 지역사회의 요구와 필요성에 부합한다.	4.51(0.63)
2) 사군 업무담당자와 협력적 관계이다.	4.25(0.58)
3) 읍면동 업무담당자와 협력적 관계이다.	3.94(0.72)
4) 서비스에 대해 자체 평가하고 추후 계획에 반영한다.	4.32(0.58)
5) 전문가위원회를 두어 사업운영에 의견을 반영한다.	3.28(0.98)
6) 관련기관 네트워크를 형성하고 이를 활용하고 있다.	3.69(0.86)
서비스 운영에 관한 협력관계 종합	4.00(0.85)

(5) 서비스 제공인력에게 가장 필요한 교육

서비스 제공인력에게 가장 필요한 교육을 묻는 설문에서는 다음의 <그림 5>와 같이 ‘서비스 대상에 따른 전문성 강화 교육’(64.7%)이 가장 높게 나타났고, 다음으로 ‘서비스 소양에 대한 교육’(11.8%), ‘업무스트레스 감소를 위한 교육’(8.8%), ‘인생설계 등 자기발전을 위한 교육’(5.9%), ‘사회서비스 제도 일반에 대한 교육’(4.4%), ‘제공자간 간담회 프로그램’(2.9%) 순으로 응답하였다. 또한, 서비스 제공인력에게 서비스 제공시 가장 중요한 부문으로 ‘전문성’(51.5%), ‘서비스 제공과정에 대한 상세한 이해’(19.1%), ‘제공시간 등 서비스 기본사항 엄수’(14.7%), ‘친절도’(6.8%) 순으로 응답하였다.

이를 통해서 지역사회서비스투자사업을 관리하는 기관이나 관련 부서에서는 제공기관의 교육프로그램을 구성하거나, 집합교육을 통해 제공인력에 대한 양질의 보수 교육과 제공인력의 심리적 탈진을 감소할 수 있는 방안을 마련해야 할 것으로 사료된다.



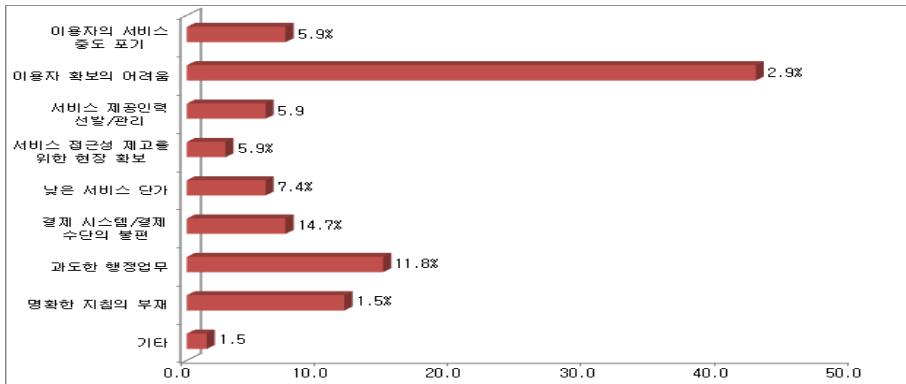
<그림 5> 서비스 제공인력에게 필요한 교육

(6) 서비스 전달과정의 애로사항

서비스 전달과정의 애로사항을 묻는 설문에서는 다음의 <그림 6>과 같이 ‘이용자 확보의 어려움(모집과 관리)’(42.6%)이 가장 높게 나타났고, 다음으로 ‘과도한 행정업무’(14.7%), ‘명확한 지침의 부재’(11.8%), ‘이용자의 서비스 중도 포기’와 ‘결제 시스템 및 결제수단의 불편’(7.4%), ‘서비스 제공인력 선발 및 관리’와 ‘낮은 서비스 단가’(5.9%), ‘서비스 접근성 제고를 위한 현장 확보’(2.9%) 순으로 응답

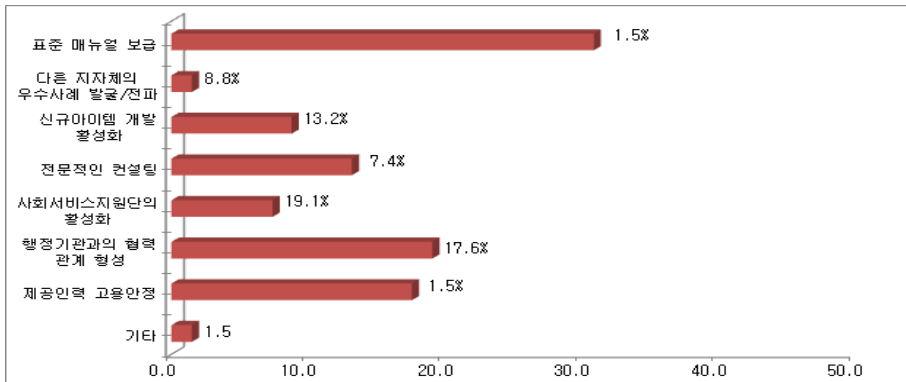
하였다.

동 설문에서는 행정업무와 지침의 부재 등은 새로운 사업개발과 프로그램 확장에 어려움을 야기하는 요인임을 알 수 있었고, 이에 대한 대안으로 지역사회서비스 제공업체에 대한 사업승인을 3년 또는 5년 단위로 승인하고, 매년 성과평가를 통해 일정한 자격요건을 갖추지 못할 경우 승인을 취소하는 제도를 마련한다면 행정업무에 대한 부담과 새로운 서비스 확장에 대한 계기가 마련될 것이다.



<그림 6> 서비스 전달과정의 애로사항

(7) 지역사회서비스투자사업 활성화를 위해 필요한 지원



<그림 7> 지역사회서비스투자사업 활성화를 위한 지원

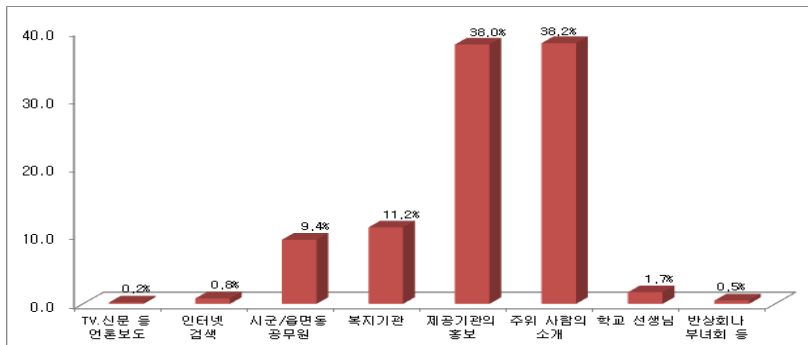
지역사회서비스투자사업 활성화를 위해 필요한 지원을 묻는 설문에서는 위의 <그림 7>과 같이 ‘표준 매뉴얼 보급’(30.9%)에 대한 응답이 가장 많았고, 다음으로 ‘행정기관과의 적극적 협력관계 형성’(19.1%), ‘제공인력의 고용 안정’(17.6%), ‘전문가에 의한 컨설팅’(13.2%), ‘기획방법 교육’(8.8%), ‘사회서비스지원단의 활성화’(7.4%), ‘다른 지방자치단체의 우수사례 전파’(1.5%) 순으로 응답하였다.

2) 수요자(서비스 이용자)

(1) 지역사회서비스 인지 경로

지역사회서비스 인지 경로를 묻는 설문에서는 다음의 <그림 8>과 같이 ‘주위 사람의 소개를 통해서’(38.2%)라는 응답이 가장 많았고, 다음으로 ‘서비스 제공기관의 홍보를 통해서’(38.0%), ‘복지기관을 통해서’(11.2%), ‘시·군이나 읍·면·동 공무원을 통해’(9.4%), ‘학교 선생님을 통해서’(1.7%), ‘인터넷 검색을 통해서’(0.8%), ‘반상회나 부녀회 등 모임’(0.5%), ‘TV·신문 등 언론보도를 통해서’(0.2%) 순으로 응답하였다.

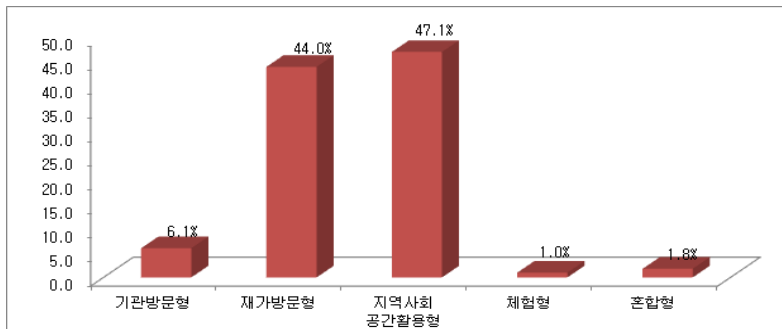
이상의 결과에서 지역사회서비스를 인지하는 경로가 대상에 따라 다르고, 대상별로 자주 접하는 매체가 다르며, 지역의 특성상(농촌, 도농복합) 주 대상이 노인과 장애인 그리고 아동이라는 점에서 수요자의 접근성을 고려한 다양한 방법론의 홍보가 필요함을 알 수 있다.



<그림 8> 지역사회서비스 인지 경로

(2) 희망하는 사회서비스 제공방법

향후 희망하는 사회서비스 제공방법을 묻는 설문에서는 다음의 <그림 9>와 같이 ‘지역사회 공간활용형’(41.7%)이 가장 많이 응답하였고, 다음으로 ‘재가방문형’(40.3%), ‘체험형’(8.6%), ‘기관방문형’(5.8%), ‘혼합형’(3.1%) 순으로 응답하여, 노인, 장애인, 아동, 여성, 가족 등 대상에 따른 사회서비스 제공방법의 다각화가 필요함을 엿볼 수 있다.

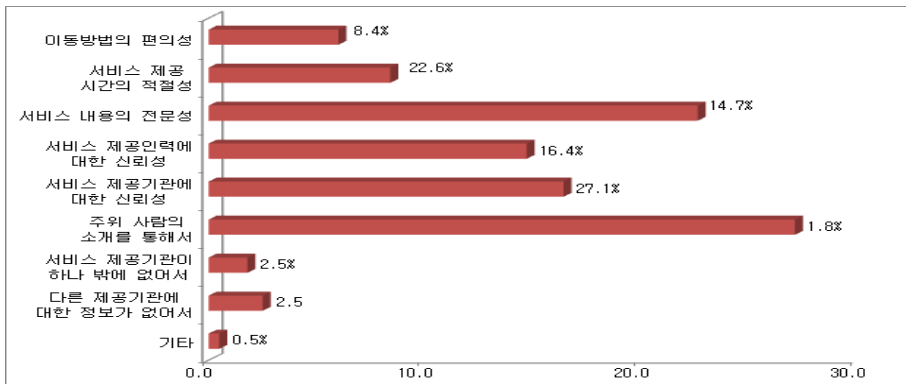


<그림 9> 희망하는 사회서비스 제공방법

(3) 지역사회서비스 제공기관을 선택한 이유

현재의 제공기관을 선택한 이유를 묻는 설문에서는 다음의 <그림 10>과 같이 ‘주위 사람의 소개를 통해서’(27.1%)가 가장 많이 응답하였고, 다음으로 ‘서비스 내용의 전문성’(22.6%), ‘서비스 제공기관에 대한 신뢰성’(16.4%), ‘서비스 제공 인력에 대한 신뢰성’(14.7%), ‘서비스 제공시간의 적절성’(8.4%), ‘이동방법(교통수단)의 편의성’(6.0%), ‘다른 제공기관에 대한 정보가 없어서’(2.5%), ‘서비스 제공기관이 하나 밖에 없어서’(1.8%) 순으로 나타났다.

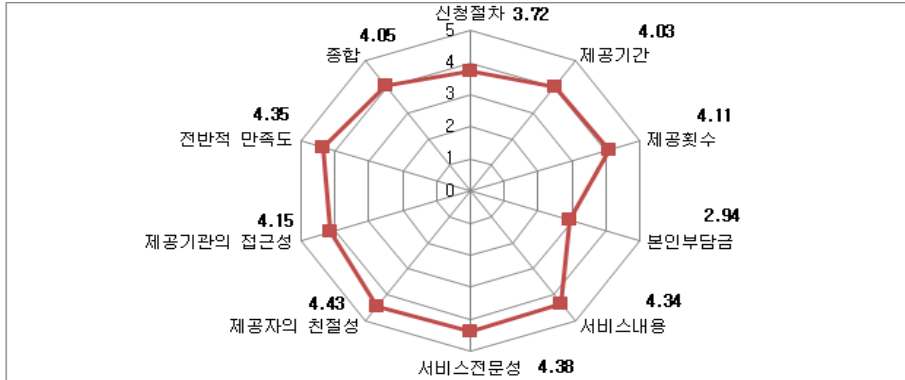
이상의 결과를 보면, 제공기관을 선택하는 이유 중에 주변 지인의 영향이 크고, 서비스 대상별로 꼭 필요한 서비스라 판단해서 선택하고 있음을 알 수 있는데, 홍보수단의 다양화와 더불어 서비스 주 대상에게 해당 내용이 제대로 전달될 수 있는 대상별(노인, 장애인, 아동 등) 맞춤형 홍보 전략이 필요하다고 판단된다.



<그림 10> 현재 지역사회서비스 제공기관 선택 이유

(4) 지역사회서비스 이용 만족도

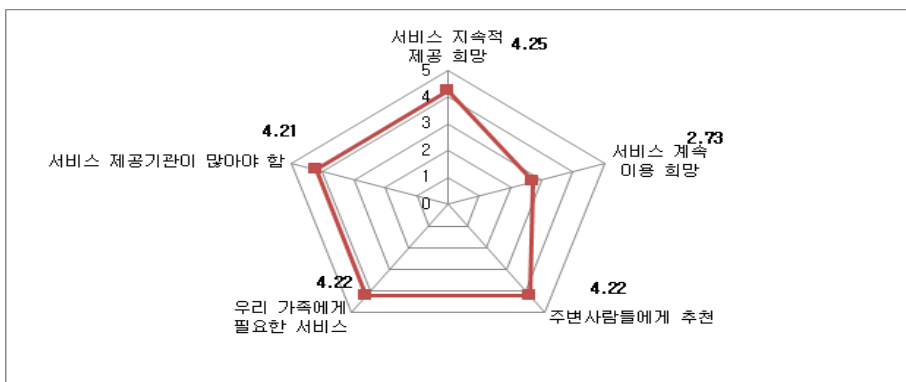
지역사회서비스 이용 만족도는 다음의 <그림 11>과 같이 ‘서비스 제공자의 친절성’이 환산점수 4.43점으로 가장 높게 나타났고, 다음으로 ‘서비스 제공자의 전문성’이 4.38점, ‘서비스 품질에 대한 전반적 만족도’가 4.35점, ‘서비스 내용’이 4.34점, ‘제공기관에 대한 접근성(거리, 교통수단 등)’이 4.15점, ‘서비스 제공 횟수’가 4.11점, ‘서비스 제공 기간’이 4.03점 순으로 나타났다. 그러나 ‘서비스 신청절차’가 3.72점, ‘서비스 본인부담금액’이 2.94점으로 만족도가 낮은 것으로 나타나, 전남지역을 비롯한 농어촌 지역에서는 고령화와 다문화가정 등 서비스 신청자의 여건을 감안하여 신청절차의 간소화와 맞춤형 정보제공 등 다양한 대안이 필요할 것으로 사료된다.



<그림 11> 지역사회서비스 이용 만족도

(5) 향후 서비스 지속과 추천 여부

향후 서비스 지속 및 추천 여부에 대해서는 다음의 <그림 12>와 같이 ‘현재 이용하고 있는 사회서비스가 종료된 이후에도 서비스를 지속적으로 제공받고 싶다’가 환산점수 4.25점으로 가장 높게 나타났다, 다음으로 ‘현재 이용하고 있는 사회서비스를 주변 사람들에게 추천해주고 싶다’와 ‘현재 이용하고 있는 사회서비스는 나와 우리 가족에게 필요한 서비스이다’가 각각 4.22점, ‘서비스를 제공하는 기관이 지금보다 더 많아져야 한다고 생각한다’가 4.21점 순으로 나타나, 전반적으로 매우 긍정적이었다. 그러나 ‘사회서비스 이용기간 종료 후, 전액 개인 부담을 하더라도 서비스를 계속 이용할 생각이 있다’가 2.73점으로 사회서비스가 정부가 무상으로 제공하는 혜택이라는 인식이 강하여 서비스 비용의 개인 부담에 대해서는 부정적인 반응을 보였다. 이는 지역사회서비스에 대한 인식의 전환을 위해 제공기관과 보건복지부가 부단히 노력해야 함을 알 수 있다.

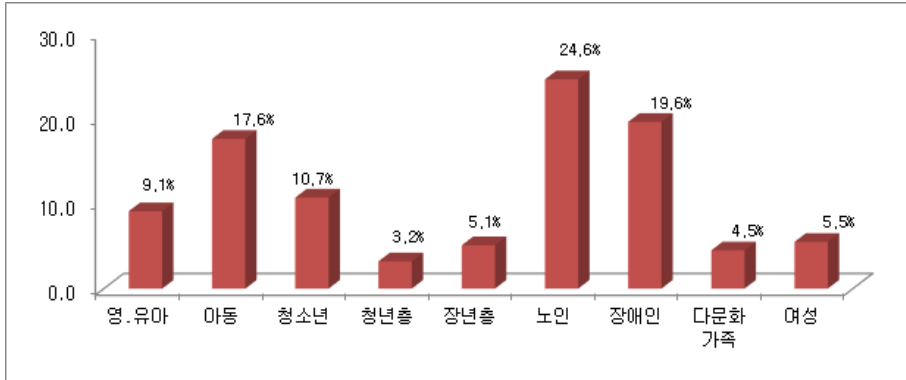


<그림 12> 향후 서비스 지속과 추천 여부

(6) 지역사회서비스 지원정책이 가장 필요한 대상

지역사회서비스 지원정책이 가장 필요한 대상을 묻는 설문에서는 다음의 <그림 13>과 같이 ‘노

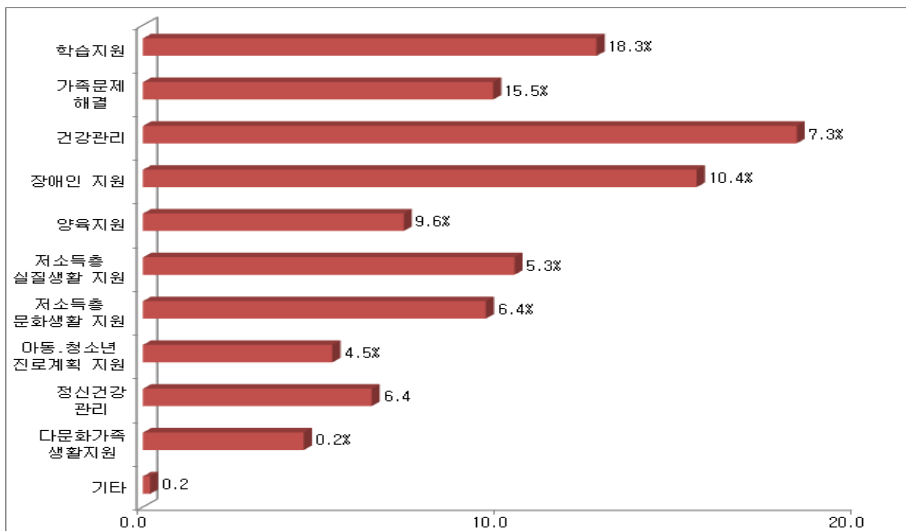
인'(24.6%)이 가장 많이 응답하였고, 다음으로 '장애인'(19.6%), '아동'(17.6%), '청소년'(10.7%), '영·유아'(9.1%), '여성'(5.5%), '장년층'(5.1%), '다문화 가족'(4.5%), '청년층'(3.2%) 순으로 응답하였다.



<그림 13> 지역사회서비스 지원정책이 가장 필요한 대상

(7) 신규사업 발굴시 가장 필요한 서비스 내용

전남의 지역사회서비스 수준 제고를 위해 가장 필요한 부분을 묻는 설문에서는 다음의 <그림 14>와 같이 '건강관리'(18.3%)가 가장 많이 응답하였고, 다음으로 '장애인 지원'(15.5%), '학습지원'(12.7%), '저소득층 실질생활 지원(식료품, 생필품 등)'(10.4%), '가족문제 해결'(9.8%), '저소득층 문화생활 지원'(9.6%) 순으로 응답하였다.



<그림 14> 신규사업 발굴시 가장 필요한 서비스 내용

반면, 향후 수요 증가가 예상되는 분야를 묻는 설문에서는 '가족문제 해결'과 '장애인 지원'(14.7%)

이 가장 많이 응답하였고, 다음으로 ‘건강관리’, ‘양육지원(부모교육)’, ‘저소득층 문화생활 지원’(11.8%), ‘다문화가족 생활 지원’(10.3%) 순으로 나타나, 물질위주의 서비스에서 정서적 지원 서비스(상담, 문화 지원, 가족문제 해결 등)의 분야로 신규 서비스 프로그램을 개척해야 할 것으로 보인다.

IV. 지역사회서비스 개선방안

1. 공급자 측면

1) 지역의 욕구에 기반한 다양한 대상자 발굴 및 사업 개발

인구의 노령화, 질병구조의 변화와 더불어 소득수준의 향상으로 욕구변화가 급격하게 일어나고 있다. 이러한 변화에 대한 대응으로 고령자를 위한 경제적 지원, 건강 및 의료, 주거지원, 여가지원 등의 사회서비스 개발이 필요하다. 그중에서도 특히 경제적 지원과 여가지원이 필요하다.

또한 급증하는 사회서비스 규모에 맞추어 지역사회의 발전을 도모할 수 있는 전략 중 하나로 대표 브랜드 사회서비스 사업을 발굴할 필요가 있다. 대표브랜드 사회서비스 사업은 복지수요, 맞춤형, 잠재성, 일자리 제공 등 다양한 기준에 따라 추진되어야 하며, 도시-농촌-도서 차이에 따른 지역 간 차이를 반영한 특성화 사업을 발굴해야 한다.

아울러 지역사회서비스투자사업 중 수요에 비해 공급이 적은 분야를 우선적으로 확충해야 한다. 장애인 중 미취학장애아동의 경우, 특수치료서비스(놀이치료, 미술치료, 음악치료), 특수교육, 부모교육 서비스의 확대가 시급하다. 그리고 취학기 장애아동은 방과 후 활동이나 특수교육보조원 서비스, 성인 장애인인 물리치료, 외출보조, 가사원조 등 재택서비스와 고용관련 지원서비스는 만족도의 정도가 낮기 때문에, 이에 대한 서비스 확충이 요구된다.

2) 전남형 지역사회서비스 모델 개발 및 확산

전남에서는 일정한 수요 창출을 위해 끊임없이 지역에 적합한 사업을 개발하고 적극적으로 투자하는 노력을 기울여야 한다. 사회서비스 우수기업과 우수인력을 발굴하여 사회서비스 기업의 발전을 도모해야 하며, 수요를 반영한 광역단위 사업의 개발·운영을 통해, 군 지역 제공자가 경험하는 규모의 한계를 극복할 수 있도록 하는 등의 정책적 개입이 필요하다.

아울러 전남 도내의 지역적 특성상 신안군, 진도군, 완도군 등 도서를 포함하고 있는 지역은 지리적 접근성 때문에 서비스의 차별이 존재할 수 있다. 이에 향후 지역 간 격차가 발생하는 지역에 대한 체계적 분석을 통해서 전남 특화형 서비스 개발모형을 개발하고 이를 확산시켜야 한다.

3) 대상자 선정기준의 조율

현재의 지역사회서비스투자사업에서는 대상자 선정 시 주로 소득을 우선 선정 기준으로 삼고 있으나, 향후에는 서비스 욕구를 우선하여 대상자를 선정하는 등의 조율이 필요할 것이다.

또한 최근에는 사회서비스 확충을 통해 잔여적 복지를 벗어나 보편적 복지체계로 나아가고 있는 추세에 대응하는 방안도 모색해야 한다. 이에 대한 대안 중 하나로 사업의 경쟁력을 확보하고 사회서비스의 품질 제고를 위해 서비스 수혜 폭을 확대하되, ‘응능원칙(應能原則, ability-to-pay principle)¹⁾’만이 아니라 부분적으로 ‘응익원칙(應益原則, benefit principle)²⁾’의 도입을 고려해볼 필요가 있다.

4) 표준매뉴얼의 개발 및 보급

업무의 효율화를 위해서 여러 행정기관에서 행정사항을 난해하게 전달하는 방법을 회피하고, 업무 중복의 최소화와 행정 업무의 간편화를 추구해야 한다. 이를 위해서는 업무에 대한 체계화를 위해 표준매뉴얼을 개발하여 보급할 필요가 있다. 서비스 제공 내용, 제공 인력 관리를 위한 표준매뉴얼을 개발·보급함으로써 서비스 대상자면 누구나 양질의 서비스를 받을 수 있고, 서비스 품질 자체를 향상시킬 수 있도록 해야 한다.

또한 제공기관에 대한 실태조사와 병행하여 상시 모니터링 체계를 구축할 필요가 있다. 상시 모니터링 요원을 통한 평가가 병행될 수 있다면, 제공기관에 대한 보다 객관적인 평가가 가능할 것이고, 이를 통해 향후 생애주기별, 사업별, 지역별 욕구과약을 위한 실태조사의 초석이 마련될 수 있을 것이다.

2. 이용자 측면

1) 이용자 선택권 증진을 위한 보다 적극적인 정보제공 방법 강구

지역사회서비스의 실제 수혜자는 이를 이용하는 사람이다. 그러므로 무엇보다도 이용자의 선택권 증진을 위해 이용자에게 보다 직접적으로 전달될 수 있는 정보 제공 방법을 강구해야 한다. 아울러 다양한 계층, 연령, 지역 격차를 감안한 이용자의 정보 접근성·정보의 비대칭성을 고려하여 정보격차를 해소할 수 있는 방안을 마련해야 한다. 특히, 정보 접근성이 낮은 저소득층과 노인 계층에 대해서는 그 특성에 대한 고려가 필요하며, 서비스 기준 정보에 대한 정확한 안내도 필요할 것이다.

1) 조세를 납세자의 지불능력에 따라 과세하여야 한다는 원칙

2) 조세를 납세자에게 제공되는 정부 서비스의 대가로 보는 과세의 원칙

2) 다양한 계층의 이용대상자 확대를 위한 신규사업 개발

지역, 연령, 소득 등 이용자의 일반적 특성은 서비스 인지경로 및 서비스 선택 시 고려하는 사항에 따라 달라진다. 그러므로 이러한 특성 요인들은 서비스 설계 및 운영과정에서 적극적으로 고려되어야 한다. 이를테면 청소년은 아동과의 연령구분이 명확하지 않아 아동 대상 서비스에 포함되는 경우가 있으며, 청소년의 특성을 충분히 고려하지 못하는 경우가 많다. 그리고 노인과 장애인도 서비스의 유형이 제한적이어서 허약 노인 및 중증 장애인, 저소득층을 제외한 이용자들의 욕구를 충분히 수렴하지 못한다. 아울러 새로운 신사회적 위험에 대처하기 위해서는 가족을 대상으로 한 사회 서비스의 개발도 필요하며, 지역의 특성에 맞는 서비스를 개발·시행할 수 있도록 충분한 대화를 통해 의견을 수렴해야 한다.

3) 자생적 시장형성을 위한 이용자 기준 확대

조사결과 이용자의 서비스 만족도, 지속적 이용 및 추천 의향이 매우 높지만, 비용부담 측면에서는 매우 소극적인 반응을 보였다. 이러한 점에서 지역사회서비스가 향후 내실 있는 사업으로 성장하기 위해서는 지역사회서비스투자사업의 시장 가치에 대한 이용자의 인지도를 제고할 필요가 있다. 그에 대한 한 가지 방안으로 소득 구간별 본인 부담금을 차등화하여 서비스 이용계층을 확대시킬 필요가 있다. 이러한 차원에서는 수익자 부담원칙을 기준으로 소득에 따른 차등부담 원칙을 적용해볼만 하다.

V. 결론

산업사회와 다른 정보사회로의 도입은 우리 사회를 둘러싼 제반 환경에 급격한 변화를 초래하였다. 저출산과 고령화는 한 지역의 문제로 국한되는 것이 아니라 범국가적 어젠다로 자리 매김 하고 있고, 여성의 경제활동 참여는 여성과 불가분의 관계에 있는 양육과 돌봄을 사회문제로 격상시켰다. 이러한 변화에 대한 대응으로 지역사회는 지역사회서비스투자사업에 주목하고 있다.

이에 본 연구는 2007부터 시작된 지역사회서비스투자사업의 지난 날을 되돌아보고, 향후 보다 내실 있는 사업으로 거듭날 수 있도록, 현재의 상황과 실태를 제공기관과 이용자, 즉 공급자와 수요자로 양분하여 분석하였다. 본 연구가 전남지역을 대상으로 하였기에 갖는 지역적 한계와 본 연구결과를 전국 단위로 일반화하기 어려운 제약이 있지만, 실증연구로써 시사점을 제공하고 개선방안을 도출하여 향후 지역사회서비스투자사업의 활성화에 기여한다는 점에서 연구의 의의를 찾을 수 있다.

분석 결과 공급자 측면에서도 사업추진 과정의 문제점 및 애로사항을 발견할 수 있었다. 특히, 제공기관에 대한 전문성과 서비스 질 측정이 미흡하고, 제공인력에 대한 보수교육, 그리고 처우 개선의 문

제는 앞으로 제공기관을 관리하는 기관에서 보다 면밀히 보완해야하는 부문이다. 수요자 측면에서는 희망 서비스군과 핵심 정책대상집단, 그리고 현재의 서비스 이용 만족도 등을 판단할 수 있었고, 이 부분 역시 지속적인 관심과 보완이 필요하였다.

반복컨대, 지역사회서비스투자사업은 전 국민을 대상으로 보편적 서비스를 지향하고 있으며, 지역별·가구별로 다양한 특성과 수요에 부합하는 차별적인 서비스를 지방자치단체가 주도적으로 발굴·집행함으로써, 지역주민이 체감하고 만족하는 사회서비스를 제공하고, 시장 형성 가능성이 높은 분야를 발굴하여 수요자의 구매력을 보전함으로써, 지속가능한 사회서비스 시장 형성 및 일자리 창출을 도모하는 것을 목적으로 한다.

아무리 훌륭한 제도와 정책이라도 그로 인해 수혜를 받는 집단의 만족도가 높지 않다면 무의미한 디딤돌에 불과하다. 이런 측면에서는 무엇보다도 서비스 수요자들의 욕구와 니즈를 충분히 파악하고, 이를 토대로 한 현재의 서비스 관리 및 품질 제고 그리고 차후 신규사업 발굴의 밑거름으로 삼아야 할 것이다. 반면 대상집단에게 서비스의 수혜를 직접 전달하고 제공하는 사람은 제공기관의 인력이다. 일선 인력들의 태도와 자세가 어떠한가에 따라 제공기관에 대한 인지도가 달라질 수 있고, 수요자가 직접 체득하는 서비스의 질이 달라질 수 있다. 이런 측면에서는 지역사회서비스 제공기관, 즉 공급자의 측면도 결코 간과할 수 없게 된다. 그러므로 향후 연구에서는 지역사회서비스 투자사업에 대한 실증적 연구로 나아가야 하되, 기존처럼 수요자의 욕구나 만족도에만 초점을 맞추지 말고, 공급측면에서의 지원방안으로 균형추를 옮길 필요가 있다고 본다.

참고문헌

- 강혜규, 노대명, 박세경, 강병구, 이상원, 조원일, 이병화. 2007. 사회서비스 확충방안 연구: 주요 사회 서비스 수요추계 및 정책과제. 보건복지부 보건사회연구원.
- 강혜규. 2009a. 사회서비스 공급체계 변화와 바우처 사업 내실화 방안. 사회서비스 바우처 사업의 내실화 및 확대방향: 사회서비스바우처 시행2주년 기념 심포지엄 자료집. (재)사회서비스 관리원.
- 강혜규. 2009b. 경제위기에 따른 사회서비스 일자리 확충의 의미와 과제. 한국보건사회연구원. 보건복지포럼. 148(0): 12-23.
- 김대성 외. 2011. 전라남도 지역사회서비스 인프라 구축방안. 전남발전연구원.
- 김선명. 2009. 조직 성격의 차이에 따른 지역사회서비스사업의 비교분석: S시·K시의 ‘장애아동의 교육 및 치료지원 사업’을 중심으로. 한국조직학회. 한국조직학회보. 6(3): 115-142.
- 김용득. 2009. 사회서비스 바우처 사업의 평가와 과제. (재)사회서비스관리센터. 사회서비스바우처 시행2주년 기념 심포지엄 자료집.

- 김원중. 2008. 사회서비스 바우처 사업의 평가와 과제. 한국의 사회서비스 현황과 쟁점: 한국사회복지 연구회. 2008년도 추계학술대회 자료집.
- 김운수. 2007. 사회서비스 분야의 전자바우처 제도도입 사례연구. 한국정책학회. 2007 하계학술대회 자료집.
- 김운수. 2010. 사회서비스정책 정책결정과정 분석: 2007년 제도도입 시 지역사회서비스투자사업 바우처 설계과정을 중심으로. 한국사회서비스학회. 사회서비스 연구. 1(0): 117-145.
- 김은정. 2008. 사회서비스 재정지원방식의 변화와 품질관리를 위한 정책 과제. 사회복지정책. 35(0): 141-168.
- 김은정, 정은아. 2012. 지역사회서비스 이용자의 서비스 품질평가와 지속이용 의향: 대구시 문제행동아동조기개입서비스를 중심으로. 한국정부학회. 지방정부연구. 16(1): 331-352.
- 김종해. 2008. 사회서비스 시장화, 무엇을 위한 것인가? 한국사회복지학회. 2008년도 춘계학술대회자료집.
- 김혜원, 안상훈, 조영훈. 2006. 사회서비스분야 일자리 창출방안에 관한 연구. 한국노동연구원.
- 노방환. 2011. ADHD아동의 정서발달지원을 위한 사회복지제도에 관한 연구: 지역사회서비스투자사업을 중심으로. 한국자치행정학보. 25(2): 255-278.
- 류진석. 2008. 2008년도 아동건강발달을 위한 조기개입서비스사업의 기본방향 및 표준안 수립의 기초 분석. 대전광역시.
- 류진석. 2010. 지역사회서비스투자사업의 특징과 쟁점: 대전광역시 지역개발형을 중심으로. 사회과학연구. 21(2): 85-108.
- 민현주, 강민정, 이상원, 문순영, 박세경, 강혜규, 김형용, 심창학, 엄기욱, 최은영. 2007. 사회서비스 분야 여성일자리 창출을 위한 정책과제. 한국여성개발원 연구보고서.
- 박세경. 2008. 사회서비스 부문 여성일자리 창출을 위한 주요국가의 제도적 환경. 보건복지포럼. 137(0): 118-135.
- 박세경. 2010. 사회서비스 돌봄 일자리의 쟁점과 과제. 보건복지포럼. 162(0): 32-41.
- 배화숙. 2007. 사회복지서비스에서 바우처제도 도입의 의미와 과제. 사회복지정책. 31(0): 319-342.
- 보건복지가족부. 2009a. 2009년도 지역사회서비스투자사업 안내. 보건복지가족부.
- 보건복지가족부. 2009b. 사회서비스 전자 바우처 사업 선진화 방안: 소비자 중심의 품질향상 및 바우처 이용관리 강화. 보건복지가족부.
- 보건복지가족부. 2013-2014. 지역자율형 사회서비스 투자사업 안내. 보건복지가족부.
- 석재은. 2008. 사회서비스 확충전략으로서 바우처, 무엇이 문제인가? 한국사회복지연구회 2008년 추계 학술대회 자료집. 2008(3): 127-164.
- 유한욱. 2006. 재정효율성 제고를 위한 시장원리활용방안: 바우처 제도를 중심으로. 한국개발연구원.
- 이남국, 서재호. 2009. 지역사회서비스투자사업(CSI)에서 분권형 정부간 관계에 대한 탐색적 연구: 지

- 방자치단체 담당자의 인식조사를 중심으로. 한국거버넌스학회보. 16(2): 83-106.
- 이영범, 남승연. 2008. 사회서비스 시장화를 통한 일자리 창출의 문제점과 발전방안. 2008년 한국거버넌스학회 학술대회 자료집. 2008(12): 193-216.
- 이영범, 남승연. 2008. 포괄보조와 정부간 재정관계: 분권교부세, 균특회계, 그리고 지역사회서비스투자사업. 2008 한국지방재정학회 춘계학술대회.
- 이재원. 2009. 사회기반 확충을 위한 ‘지역사회서비스투자사업’의 특성 분석: 정책 가치와 제도 그리고 개선과제. 한국사회와행정연구. 19(4): 27-47.
- 임은의, 박은주. 2011. 사회적 일자리 참여 여성의 일자리 경험에 관한 연구. 노동연구. 21: 5-39.
- 정경희, 이현주, 박세경, 김영순, 최은영, 이윤경. 2006. 한국 사회서비스 쟁점과 발전 전략. 한국보건사회연구원.
- 조성숙, 허만세. 2012. 지역사회서비스투자사업의 서비스 품질과 재이용의사에 대한 만족도의 매개효과 분석: 대구지역 아동정서발달지원서비스를 중심으로. 서울도시연구. 13(1): 127-148.
- 최은희, 김종철. 2012. 충남 지역사회서비스 투자사업 제공기관 실태 및 정책개선 방안. 충청남도여성정책발원.
- 표갑수, 김현진, 박순우. 2011. 지역사회서비스투자사업에서 서비스 이용자의 환경이 이용도에 미치는 영향. 한국지역사회복지학. 37(0): 1-21.
- 한미현. 2012. “역사회서비스투자사업의 성과에 대한 실증 연구: 취약가정 아동 집중관리 프로그램의 효과를 중심으로. 보건사회연구. 32(1): 177-200.
- 한상미, 이상균. 2009. 지방자치단체의 특징과 사회서비스 공급유형간의 관계: 지역개발형 지역사회서비스투자사업을 중심으로. 사회복지정책. 36(3): 423-447.
- Giddens, Anthony. 1998. *The Third Way: The Renewal of Social Democracy*. Polity Press.
- Taylor-Gooby, P. 2004. New Risks and Social Change. P. Taylor-Gobby. ed. *New Risks. New Welfare: The Transformation of European Welfare State*. Oxford Univ. Press.
- Ferguson, I. 2007. Increasing User Choice or Privatizing Risk? The Antinomies of Personalization. *British Journal of Social Work*. 37(0): 387-403.

홍성운: 전남대학교에서 행정학 박사학위를 취득하고(논문: 사이버커뮤니티에서의 정책의제형성에 관한 연구, 2009년 2월), 현재 전남대학교 행정학과 시간강사와 광주대학교 겸임교수로 재직 중이다. 주요 관심분야는 정보화 정책, 환경정책, 정책 평가론 등이다. 최근 주요 논문으로는 “온라인상의 정책의제 형성과정에 관한 연구(2009.12)”, “사회적 자본의 ‘antisocial’ 측면에 대한 고찰(2012.8)” 등이 있다(atti93@naver.com).