

# 사회복지 전달체계 개선방안

(국민에게 다가가는 사회복지서비스 실현)

2005. 2. 22

행정자치부, 보건복지부, 기획예산처

대통령자문 빈부격차·차별시정위원회

## 보고배경

- 고령화·저출산 등 최근 복지환경의 큰 변화와 국민들의 복지 수요 증가 그리고 서민경제의 어려움 등으로 인한 생계형 사건·사고가 증가함에 따라
  - 위기가정 조기발견체계 구축과 국민의 복지체감도 향상 등을 위한 사회복지 전달체계 개선이 과제로 대두
  - 또한 지방분권화로 인해 복지사업의 지방이양이 확대됨에 따라 지방자치단체의 복지역량 강화도 과제
- 금번 보고에서는,
  - 위기가정을 조기에 발견·지원하는 시스템을 구축하고
  - 시군구·읍면동의 복지기능 조정 후 적정 인력을 충원하여 시군구의 복지기획 능력과 읍면동의 현장성을 강화하며
  - 지자체에 대한 복지부문 평가 내실화 등을 중심으로 전달체계 개편의 기본 방향과 정책 방안을 제시하고자 함

### < 준비 경과 >

- 빈부격차·차별시정위원회 주관의 작업팀 구성('04.10월말)
- 차별시정위와 민간전문가 합동으로 7개 시군구를 직접 방문하여 복지업무담당자 및 민간기관 대표자 간담회 진행 : '04.11.1~19
- 전국 사회복지직 공무원 간담회 진행(차별시정위 주관) : '04. 12월까지 서울·인천권, 대전·충청권, 광주·호남권에서 350여명 참여
- 관계부처 국장회의('05. 1. 18), 1급회의(1.21), 차관회의(2.21)
- 대통령 주재 국무회의('05.2.22)에서 확정

# 목 차

I. 사회복지 전달체계의 의의 .....	1
II. 사회복지 전달체계의 현황과 문제점 .....	5
III. 사회복지 전달체계 개선 방향 .....	24
IV. 세부 개선방안 .....	27
1. 위기가정 발견 시스템 구축 및 긴급보호체계 개선 ....	27
2. 시군구·읍면동의 기능재조정과 담당인력 확충 .....	34
3. 지역사회 민관협력의 강화 .....	39
4. 교육훈련 및 성과평가를 통한 복지서비스 질 제고...42	
V. 향후 과제.....	45

## I. 사회복지 전달체계의 의의

◆ 사회복지 전달체계는 국민들이 필요로 하는 각종 복지서비스가 중복·누락없이 필요한 사람에게 전달될 수 있도록 하여 국민들의 기본생활을 보장할 수 있도록 해주는 핵심 기제

□ 사회복지 전달체계에 관심을 가져야 하는 이유는,

<1> 사회경제적 환경변화에 따른 국민들의 복지수요 증대에 체계적으로 대응하는 것이 필요하기 때문임

○ 저출산·고령화의 급진전과 인구·가족구조의 변화 등으로 인해 매년 복지수요가 크게 증가

- 평균수명 연장, 가족주기 변화, 고령자 독립생활기간 증대, 생계독립 경향 증대에 따라 사회적 부양비용이 커지고 있고

※ 노인부양비율(65세이상 인구/15~64세 인구)은 '90: 20.0%→'00:34.3% →'05: 47.4%로 증가(통계청, “장래인구 특별추계 결과”, '05.1)

- 노인, 보육, 장애인, 여성 등 사회복지 서비스에 대한 국민의 욕구와 개인의 생애주기에 걸친 다양한 복지욕구가 분출되어 국민들의 복지수요를 충족시키기가 갈수록 곤란

○ 임시일용직 증대와 임금격차의 확대에 의한 사회양극화도 빈곤계층을 확대시킴으로써 복지수요를 증대

- 외환위기 이후에도 빈곤계층은 감소하지 않고 있으며, 일을 해도 빈곤한 근로빈곤층이 새롭게 대두

※ 빈곤가구 비율(상대빈곤율)은 '02년 이후 외환위기 이전 수준으로 증가

<실업률 및 빈곤 동향 (%)>

연 도	'97	'98	'99	'00	'01	'02	'03	'04
실업률	2.6	7.0	6.3	4.1	3.8	3.1	3.4	3.3
최저생계비 기준	3.9	8.2	9.4	7.6	6.5	5.2	6.1	5.7
중위소득 50%이하 (국제비교기준)	9.1	10.7	10.6	10.0	9.8	9.7	10.8	12.2

주) '04년 실업률은 11월 기준, '04년 빈곤율은 '04년 도시가계 3분기자료  
빈곤동향은 도시근로자 2인 이상의 가처분 소득(disposable income)을 기준으로 추정  
자료: 통계청의 도시가계연보, 각 연도

<2> 복지예산은 앞으로도 큰 폭의 증가가 예상되므로 이에 맞는 행정 인프라를 갖춰 국민의 복지체감도를 높여야 함

- '04년 정부의 사회복지예산(5.2조원)은 IMF 경제위기 이전인 '97년 1.5조원에 비해 약 3.5배가 상승하였으며
  - 저출산·고령화와 가족복지기능의 약화 등 복지환경의 변화에 따른 복지수요 증가로 인해 앞으로도 지속 증가 예상
- 그러나 복지지출 증가율에 비해 복지인프라 및 전달체계의 구축은 상대적으로 미비하여 복지서비스를 받는 국민들의 체감도가 그다지 높지 못한 문제점이 있음
  - 국민기초생활보장제도를 포함한 공공서비스에 대한 국민의 만족도는 평균 15.3%에 불과한 것으로 나타남

<사회복지서비스 만족도>

분야	불만족(%)	보통(%)	만족(%)
국민기초생활보장제도	35.5	51.6	12.9
노인복지 서비스	24.5	59.4	15.2
장애인복지 서비스	45.8	46.6	7.6
보육시설 서비스	23.7	50.7	25.6
소 계	32.4	52.1	15.3

주) 한국보건사회연구원, '03년

<3> 최근 위기가정의 급속한 증가에 대응하여 이를 조기에 발견할 수 있도록 전반적인 시스템을 보강함으로써 복지 안전망에 대한 국민들의 신뢰를 확보하는 것이 필요

- 최근 서민경제의 어려움과 사회양극화 현상의 심화로 인해 위기가정의 수도 크게 증가
  - 위기가정 출현율의 한 징표라 할 수 있는 요보호아동의 발생 현황의 경우를 보면, 9년전에 비해 2배 이상 증가하였음.

<요보호아동 발생현황>

구 분	'94	'96	'98	'00	'02	'03	'04.6
요보호아동	5,023	4,951	9,292	7,760	10,057	10,222	5,334
증감율	-	-1.4	87.7	-16.5	29.6	1.6	

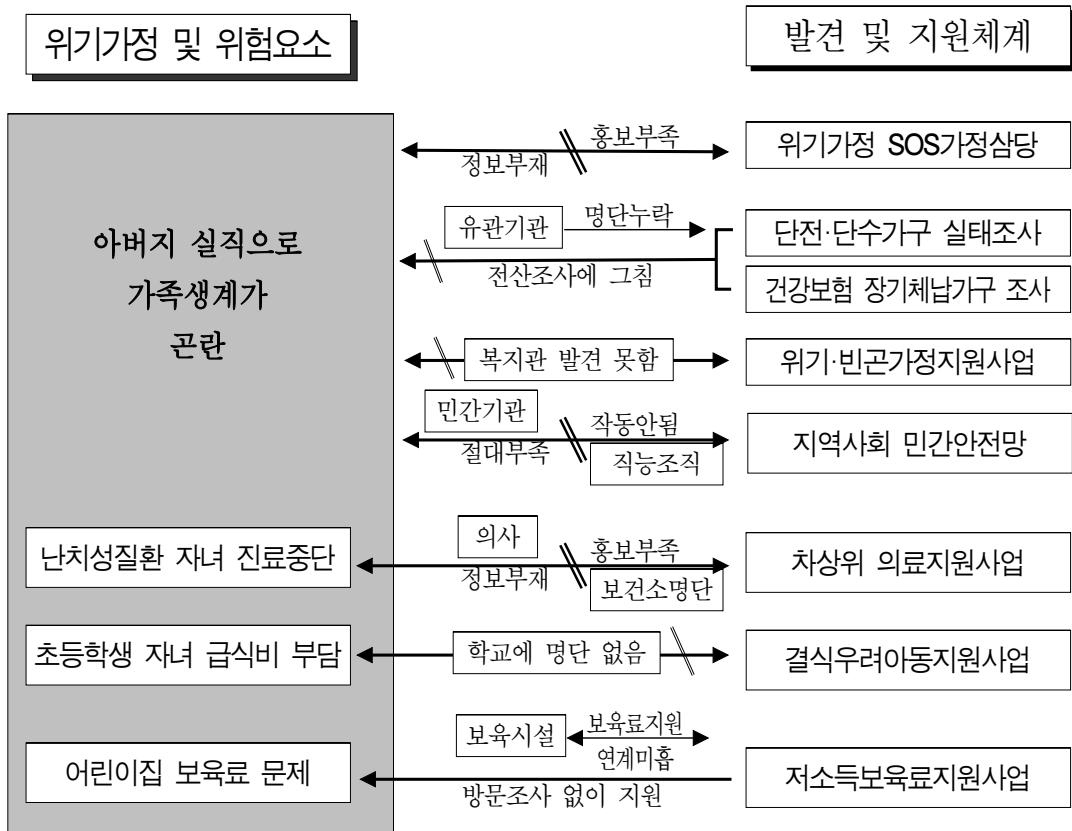
주) 보건복지부 내부자료, '03년도 요보호아동 발생현황

- 그러나 위기가정 등을 신속하게 발견, 지원할 수 있는 시스템은 매우 취약하고 체계화되어 있지 못한 실정으로서
  - 최근 빈발하고 있는 생계형 사망사고의 보도로 인해 현행 복지시스템 전반에 대한 국민들의 부정적인 인식도 크게 확대
- 따라서 차제에 위기가정 발견체계 등을 효율적으로 개편하여 국민들의 이용 편의를 크게 높이고 생계관련 사고의 재발을 방지함으로써 국민들의 심리적 안정감을 회복시킬 필요

## 복지전달체계가 작동하지 않은 사례 분석

### □ 대구 불로동 4세男兒 사망 사건('04. 12.18)

- <개요> 대구광역시 주택(3층)의 장롱 속에서 남자아이의 사체가 발견된 사건으로, 불안정한 소득과 자녀의 선천성질환으로 생활고를 겪던 차상위가구가 수입이 없어져 위기상황에 놓였으나 복지전달체계가 조기발견하지 못함으로써 자녀가 사망한 사건임.
- 위 사고가정의 위험요소에 따른 저소득가정 발견 및 긴급지원제도가 작동되지 못한 이유는 아래와 같음.



※ 다양한 발견체계 중에서 '저소득보육료지원사업'에 포착되었으나, 洞 직원의 가정방문이 어려웠고, 보육 기관과의 긴밀한 업무연계가 부족하여 총체적인 가정문제로 접근되지 못하였음.

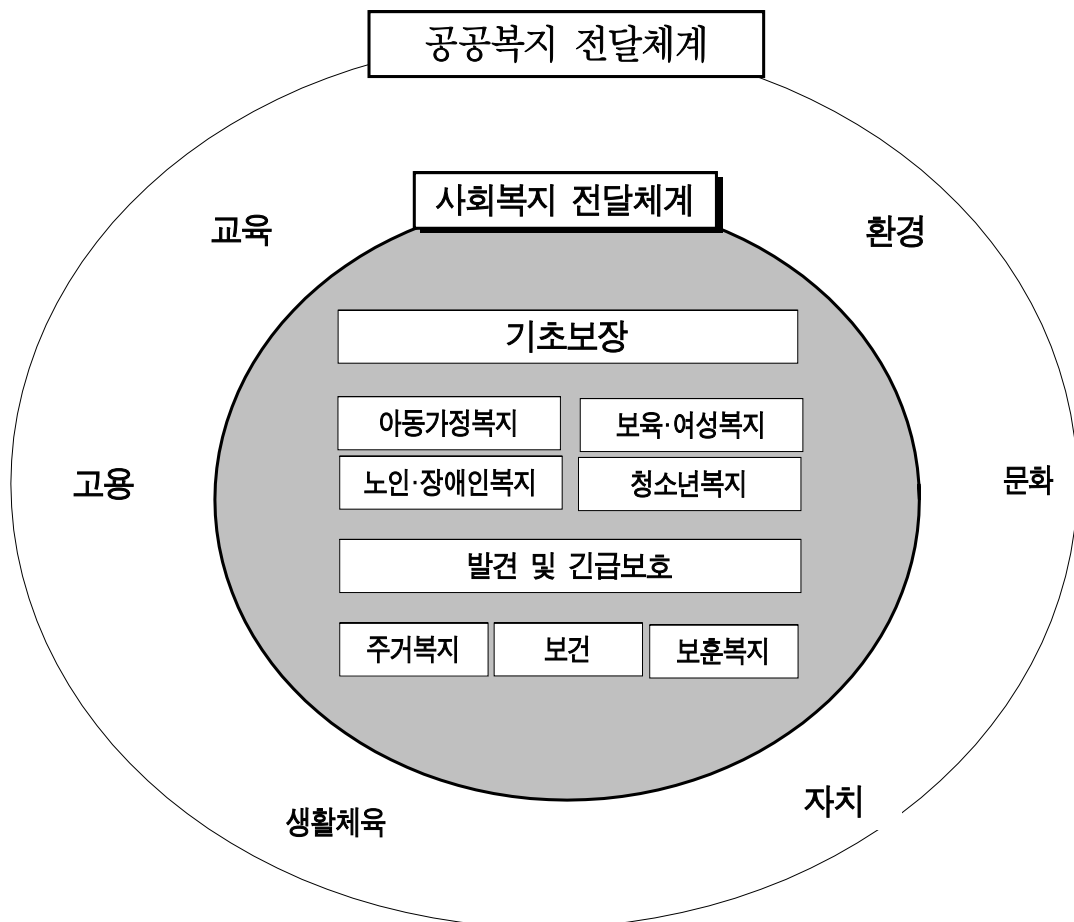
- 현재의 다양한 발견기제가 체계화되어 있지 않아, 위기가정을 적극적으로 발견하기 어려움 ⇒ 통합적인 홍보와 발견체계, 발견에 따른 적극적인 상담과 조사, 선보호 조치 체계 구축이 필요

## Ⅱ. 사회복지 전달체계의 현황과 문제점

### 1. 사회복지 전달체계의 개요

#### <1> 금번 전달체계 분석의 범위

- 사회복지의 개념을 어디까지 볼 것이냐에 따라 전달체계의 분석범위도 달라지게 되나
- 금번 보고에서는 위기가정의 긴급발견·지원과 국민기초생활보장제를 근간으로 하는 공공부조제도, 그리고 노인·아동·여성 등 대상별 복지서비스, 기타 주거복지·보육 등을 중심으로 한 협의의 사회복지 전달체계를 중심으로 분석



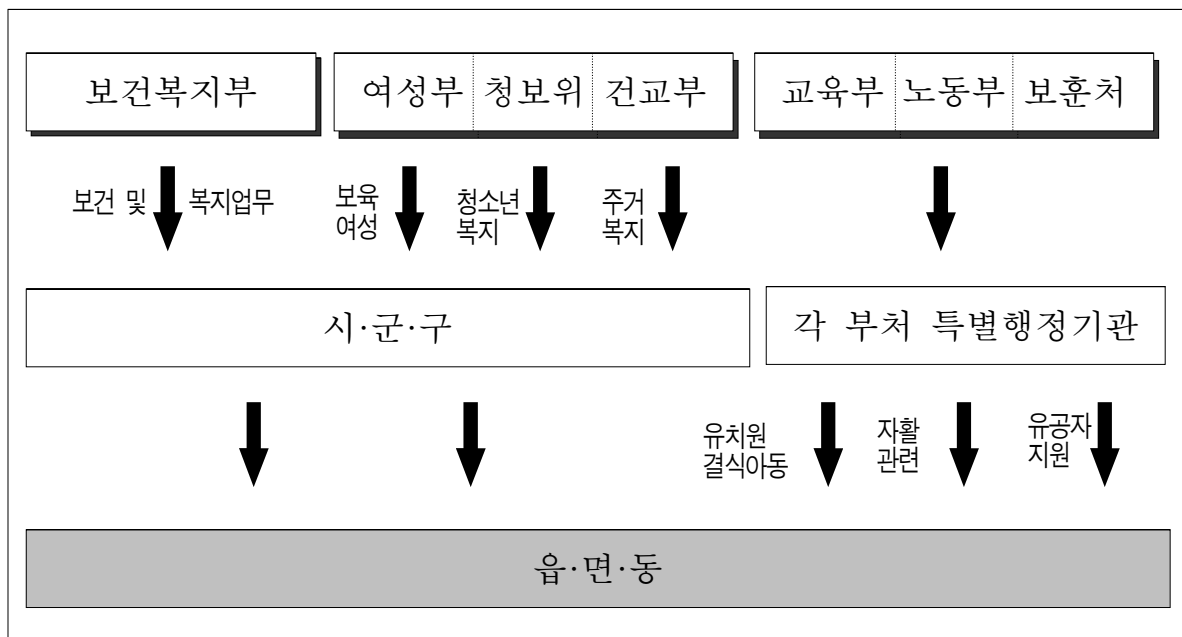


## <2> 사회복지 전달체계의 현황

### 1] 집행조직 측면

- 중앙정부(복지부)가 별도의 복지서비스 전달체계를 가지지 않고 시군구·읍면동의 지자체 조직을 활용하여 읍
- ※ 반면, 교육부·노동부·보훈처는 특별행정기관을 갖고 있고 일부 업무를 지자체를 통해 집행

<사회복지 전달체계 흐름도>



- 최근 9개 지역에서 시범사업이 진행되고 있는 사회복지사무소도 별도의 전달체계가 아닌 시군구의 직속기관으로서 복지업무의 집중과 효율성 확보를 목적으로 함
- 현재 시군구청의 사회복지과와 읍면동사무소로 이원화되어 있는 사회복지업무를 통합하여 서비스의 질을 제고하고
- 기초생활·노인·장애인 등 대상별로, 그리고 상담·조사·서비스 연계 등 기능별로 업무를 분담한 팀을 두어 보다 신속하고 전문적인 서비스를 제공하는 것이 목적

○ 그동안 복지서비스는 대부분이 중앙정부 차원에서 결정되고 지방자치단체를 통해 주민들에게 전달되면서 지자체가 일선 행정기관으로서의 역할을 수행해 왔으나

- 최근 분권화 경향이 확산되면서 지금까지의 수직적 지시명령에 의한 중앙-지자체간 관계에서 수평적 관계의 구축이 필요하고

- 지자체가 보다 많은 집행재량권을 가지고 지역주민들을 위한 전략적인 지역복지계획의 수립과 서비스전달의 효율성을 제고해 나가고자 하는 노력이 요구됨

※ '05년 67개 복지사업(5,958억원)을 지방이양

## 2] 담당인력 측면

○ 사회복지를 담당하는 공무원(일반직 + 복지전담공무원)은 '04년 현재 12,300명 수준으로서 시군구의 사회복지과 및 읍면동에서 근무

- '04년 8월 현재 사회복지전담공무원 현원은 7,102명으로서

- 전담공무원 1인당 담당하는 기초보장수급 가구는 평균 122가구로 나타남

< 사회복지전담 공무원 현원 및 담당 수급가구 수 >

	전국	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주
현원	7102	844	541	328	310	206	180	82	979	328	264	438	554	749	655	543	101
시도	33	0	4	0	5	0	0	3	3	3	4	2	1	5	2	1	1
시군구	1255	174	122	43	45	46	12	31	176	112	35	94	56	82	105	109	12
읍면동	5814	670	415	285	260	160	168	48	800	213	225	342	497	662	548	433	88
담당가구/1인	122	124	119	129	113	122	109	121	124	135	118	114	114	114	151	128	118

※ 담당가구/1인은 읍면동 및 사회복지사무소 배치 사회복지전담공무원 1인당 기초보장수급가구 수를 의미함

※ 광역자치단체별로 109가구(대전시)에서 151가구(경상북도)까지 편차를 보임

- 사회복지 담당 공무원수는 기초생활보장제도 시행('00년 10월) 이후 '00년 600명, '01년 700명, '02년 1,700명 등 총 3,000명의 증원이 있었으나
  - 그 이후 “작은 정부”라는 정책기조로 인하여 현실적인 증원 필요에도 불구하고 늘어나지 못했음
  - ※ 참여정부 들어서 추가 인원충원은 없었음

## 선진국의 사회복지 전달체계

### 1. 일반 경향

- '90년대 이후 선진국에서 경험하고 있는 사회복지 전달체계의 일반적 경향은 1) 복지의 지방분권화와 2) 복지·노동 등 관련서비스의 통합 제공이 추세임

#### <선진국 사회복지 전달체계 개선의 경향>

미국	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 연방정부 프로그램으로 각 주에서 실시되었던 공공부조(AFDC)가 '97부터는 새로운 TANF 하에서 예산운영권과 함께 주정부로 이양</li> <li>· 복지와 고용서비스를 연계하는 경향 강화</li> </ul>
영국	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 신노동당에 의해 발전된 새로운 복지전달체계의 방향은 지방정부·민간조직으로의 더 많은 권한이양과 탈집중화</li> <li>· 사회보장사무소와 구직센터를 통합한 확대구직센터(JobCenter Plus) 설치</li> </ul>
독일	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 財政은 주정부와 지자체가 담당하지만, 복지서비스의 제공은 민간기관이 위탁을 받아 상호경쟁을 통해 제공</li> </ul>
일본	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 복지와 보건조직을 통합 운영하는 추세(복지·노동 일선기관은 분리운영)</li> </ul>
캐나다	<ul style="list-style-type: none"> <li>· '96년부터 지방정부에 예산의 자율성을 주는 포괄기금(block fund)로 전환</li> </ul>

- 복지담당공무원수의 경우, 선진국은 각종 복지개혁에 따라 그 수가 크게 늘지는 않고 있으나 우리 나라에 비해서는 1인당 담당인구수가 매우 적은 편

#### <인구대비 복지분야 공무원수 비교>

(단위 : 명)

구 분	한 국	일 본	영 국	호 주
인 구 수	48,199,000	127,546,000	59,164,000	19,880,000
복지분야 공무원수	12,300	61,842	208,000	24,640
1인당 담당 인구	3,919	2,062	284	806

※ 국가간 복지제도에 큰 차이가 있기 때문에 비교에 한계

## 2. 국가별 사례

### <1> 미국

- 중앙에 복지부(Dep. of Health & Human Services)를 두고, 전국을 10개 권역으로 구분하여 권역별로 권역본부(Regional Office), 1,300여개의 사무소를 통해 서비스 전달
  - 전달하는 서비스로는 공공의료, 의료보험·보호, 사회복지 등으로서 정부관련 기관으로는 가장 규모가 큼
- '90년대 이후에는 복지·고용·휴면 서비스 등 다양한 자원을 결합하여 수요자별 서비스(Case Management)를 대폭 강화

### <2> 영국

- 중앙정부와 지방정부의 복지서비스 역할 구분
  - 중앙정부는 교육기술부, 노동연금부, 보건부에서 담당
    - ※ 교육과 고용에 필요한 기술 제공은 교육기술부(Dep. of Education and Skills), 근로기회제공·아동빈곤 예방·연금과 장애인복지정책은 노동연금부(Dep. of Work and Pension), 보건은 보건부(Dep. of Health)에서 담당.
  - 지방정부는 지역 사회보장사무소, 구직센터가 있으며, 최근 근로연계복지체계 개편으로 통합(JobCenter Plus)을 추진

### <3> 일본

- 중앙행정조직인 후생노동성과 자치단체인 도도부현, 시정촌이 복지전달체계를 담당
  - 지자체에는 '51년부터 생활보호법 등 복지 6법을 담당하는 사회복지사무소가 일선에서 복지서비스를 제공
    - ※ '03. 4 현재 전국에 1,212개 사무소 존재(시 1,875개, 군 333개소, 정촌 4개소): 인구 10만명당 1개소, 고용서비스 사무소

#### <4> 호주

- 사회복지, 보훈, 가족 및 고용 서비스 등 공공서비스를 전달하는 일선 네트워크로서 '97년부터 Centrelink를 운영하고 있으며 25개 정부기관과 관련된 140종의 서비스를 제공
- '00년 현재 호주 전역에 27개 Call-Center 등 1,000개 이상의 사무소가 있고, 27천여명이 근무
- 연방예산의 1/3에 해당하는 예산을 집행하는 책임을 가지고 있으며, 호주 행정인력의 1/5가량을 고용

#### <5> 독일

- 사회부조 전달체계는 서비스를 직접 전달하는 지역전달체계인 시군과 복지의 기획·통제·재정을 담당하는 주(Land)로 구성
- 사회부조 財政은 거의 주정부와 기초자치단체가 담당하고, 복지서비스의 전달은 민간사회복지기관이 담당하는 독일식의 독특한 사회적 시장경제 개념하에 운용
- 민간기관들은 업무성과에 따라 복지자원이 제공되므로 많은 국가 간섭 없이도 양질의 서비스 제공에 주력

#### <6> 프랑스

- 중앙부서로는 “고용연대부”가 사회복지행정을 담당하고 있으나
- 일선에서 집행될 때는 자영자·피용자·일반국민의 구분, 질병·노령·가족·실업·공적부조 등 급여종류별로 개별 조직들이 서비스를 담당(조합주의 복지국가의 영향)
- 따라서 행정고비용의 문제, 적용대상의 불명확성, 급여차이로 인한 형평성 문제 등이 제기되고 있으나 시정이 곤란한 상태

## 2. 사회복지 전달체계의 문제점

### <1> 위기가정 발견 · 지원체계의 미흡

#### □ 위기가정 조기발견체계의 취약

- 위기가정 조기발견은 정부의 행정시스템만으로는 한계가 있으므로 유관 기관 및 국민들의 협조가 필수적이나 활용에 미흡
  - 사회복지관, 보건소, 공동모금회, 푸드뱅크 등 다양한 민간자원이 있으나, 공공과 민간, 민간과 민간의 연계협력(network) 기능이 취약
  - 지역사회 의사, 약사, 학교급식교사, 보육교사 등의 체계화된 신고시스템도 미흡
- 단전·단수·가스공급중단 가구조사 등 다양한 발굴기재를 활용하고 있으나 그 실효성은 미흡
  - ※ ‘단전단수가구 7,200세대가 내려왔지만 일일이 방문하지 못했고, 통반장이나 전화작업을 통해 150가구정도만 확인’ (시군구 현장간담회, '04. 11. 1)
- '04. 7월 복지대표전화로 “위기가정 상담전화 (1688-1004)”가 전국 시군구단위로 개통되었으나
  - 3자리 특수번호 일부(112, 113, 119)를 제외하고는 국민인식이 매우 저조하고 전문상담원도 부재
  - ※ SOS 상담전화(1688-1004), 자살 등 위기상담(1577-0199), 푸드뱅크(1377), 노인학대(1389), 아동학대(1391), 여성보호(1366) 등 복지 관련 전화가 15개 이상이기 때문에 일반국민이 번호를 기억하는데 한계

## □ 임시방편의 긴급지원제도

- 현재 위기가정 등에 대하여 긴급생계급여제도(정부재정), 위기가정 지원(복권기금), 빈곤가정 지원(사회복지공동모금회), 지자체 긴급생계구호, 적십자사 긴급구호 프로그램을 운용중

### <긴급지원프로그램 현황>

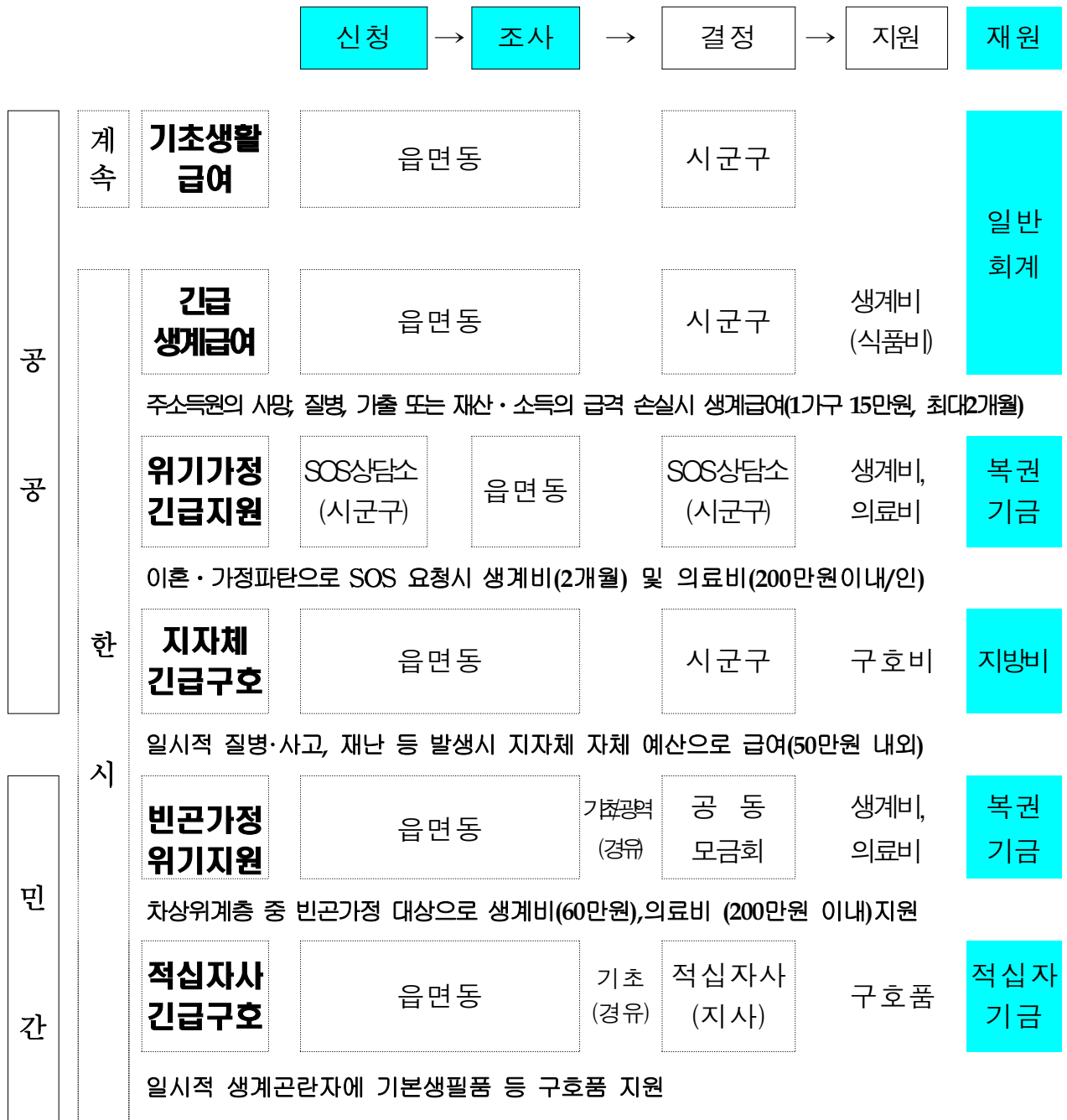
종류	내용	지원수준
긴급생계급여 (정부 재정)	수급자 결정전에 주소득원의 사망, 질병 등으로 생계유지가 곤란한 가정에 대해 시군구청장의 직권으로 긴급 지원 실시	최저생계비중 식료품비에 해당하는 금액('04년 1인가구: 15만원, 최대 2개월) -'04년 458가구(806명), 1억원 집행
위기가정 지원 (복권기금)	이혼·가정파탄 등으로 위기가정 SOS상담소에 도움을 요청한 가정	생계비(2개월) 및 의료비(200만원이내/인) 지급(시군구) -'04. 9~12월 24천가구, 146억원 집행
빈곤가정 지원 (복권기금)	차상위 빈곤가정 중 신청가구	생계비(60만원) 또는 의료비(200만원이내)지원(사회복지공동모금회) -'04년 71천가구, 543억원<전년도 이월 200억원 포함> 집행('05년 예산 115억원)
지자체 긴급구호	일시적 질병·사고, 재난 등으로 어려움을 겪는 가구	시군구 등 지자체 예산을 활용, 현금 급여지원 -'04.12.29 현재, 567천 가구, 568억원 집행('05년 예산 616억원)
대한적십자사 긴급구호	일시적 생계곤란자	가구당 55~80천원 상당의 기본생활필품(주·부식, 의류, 취사도구, 침구류 등) 또는 구호물품 지원

- 긴급지원제도는 비교적 많은 재원과 다양한 자원을 활용하여 위기가정 지원에 큰 역할을 하고 있으나



- 시군구(읍면동)가 담당하는 긴급생계급여 제도는 사후책임과 정산문제로 인해 일선 공무원이 적극적인 활용을 기피하는 경향
- 또한 국민기초생활보장법에 의한 긴급급여는 생계비만 지원이 되고, 복권기금은 매년 예산편성이 불투명한 문제 존재

### < 긴급지원 프로그램 흐름도 >



## <2> 시군구, 읍면동간 복지기능의 부조화

- “국민의 정부”가 추진한 “읍면동 기능전환과 주민자치센터의 설치·운영” 시책에 따라 읍면동 업무중 과반수 이상이 시군구청으로 이관되고, 여유공간은 주민자치센터로 전환중
  - 이에 따라 읍면동 기능은 『제증명 발급 등 민원업무와 복지 관련 업무』 중심으로 재편
- 복지업무는 현장성이 중요하다는 점을 감안하여 읍면동에 대부분의 기능이 그대로 남아 있으나
  - ※ 복지직 공무원의 81.9%가 읍면동에서 근무
  - 업무의 효율성과 전문성 확보 측면도 고려가 필요하다는 점에서 읍면동의 복지업무 재조정이 과제
- 한정된 인력을 효율적으로 활용한다는 측면에서는 업무집중화를 통한 시군구 중심의 업무처리가 강점이 있는 반면
  - 주민들의 접근성과 현장성 확보 측면에서는 읍면동에도 필요 인력을 배치해야 하는 어려움이 있음
- 그러나 읍면동에서 1~2명의 담당자가 복지업무의 70~80%를 처리하고 있는 기존 시스템을 개선시키지 않고는 인력을 충원하더라도 그 효과는 그다지 크지 않을 것으로 판단되므로 시군구·읍면동의 기능조정이 선결과제임

## <3> 지방분권에 부응하는 지역차원의 복지 기획능력 미흡

- 본격적인 지방자치제도가 실시되었지만 오랫동안 지방행정기관이 중앙부처의 서비스 전달기관으로 활용되어 왔기 때문에 중앙부처와 지자체의 수평적·협조적 행정관계 구축이 미흡

- 복지업무의 지방이양 확대에 따라 지자체가 지역실정에 맞는 복지계획의 수립과 집행, 복지자원의 조정과 관리 등을 해 나가야 하지만
- 아직 지자체 스스로의 정책 개발능력과 경험이 부족하여 복지의 지방분권이 다소 이르다는 일부 비판에도 직면
- 많은 시군구는 중앙부처(복지부·여성부·건교부·행자부·청보위)에서 수립된 정책을 읍면동으로 전달하는 역할에 그치고 있으며
- 지자체의 개별사업(보건, 자활사업, 보육업무, 주거복지 등)을 특별행정기관(노동부·교육부·보훈처)과 연계·조정하는 기능도 미흡
- ※ 조건부 수급자 선정, 취업대상자 분류, 관리 등에 있어 시군구와 노동부 고용안정센터간의 협력이 필수적이나 대부분의 지자체에서 협력을 위한 노력 미진

#### <4> 인력부족으로 인해 “찾아가는 복지행정”이 곤란

- 읍면동에서 사회복지담당공무원 1~2명(전국 평균 1.7명)이 복지관련업무(기초생활 및 아동·노인·장애인 등 대상별 업무)를 행하고 있으나
- 사무처리 부담과 인원부족으로 인해 위기가정 발굴 등 현장 방문 업무수행이 어려운 실정
- ※ 시군구청에서 1~2인이 통합적으로 담당하면 될 업무를 읍면동에서 분산 처리함으로써 비효율 초래
- 업무 내용상으로도 각종 상담성 전화 응대와 유관기관의 요구자료 준비, 주민등록정리 등 읍면동 공통업무의 처리 등에 시간의 대부분을 할애하고 있음

- 따라서 기초생활보장대상자에 대한 종합상담, 자활지원계획 수립, 복지자원의 연계서비스 등 전문성이 있는 본연의 업무에 집중하지 못하고 있는 것으로 나타남
- 더우기 각 부처의 확대된 사회복지 집행업무와 시도·지자체의 복지업무가 읍면동 복지담당자에 집중되는 ‘갈때기 현상’이 심화됨에 따라 일선의 현장업무는 더욱 취약해짐

〈 일선 사회복지담당공무원의 업무 및 신규추가업무 현황 〉

구분	업무 내용	소관부처	
기 준 업 무	○ 국민기초생활보장업무 : 책정 및 관리 - 각종 조사 및 자활지원계획수립, 이행확인 - 의료급여관련 및 사회취약계층 실태조사(쪽방,출소예정자등)	복지부	
	○ 장애인복지업무: 장애인등록·관리, 수당지급, 자녀학비지원, 복지카드발급, 자립자금대여, 장애인편의시설관리		
	○ 노인복지업무: 경로연금, 노인교통수당지급, 경로당관리		
	○ 가정·아동복지업무: 아동가장·가정위탁 지원, 모·부자가정 지원		
	○ 기타복지업무: 공동모금회, 재해업무 및 묘지관련 업무		
	○ 저소득가정 보육료감면 대상자 조사 및 책정		여성부
	○ 유치원대상 보육료지원대상자 생활실태조사(2-3월)		교육부
○ 국가유공자 의료대상자 생활조사(1월), 의료급여증 발급	보훈처		
○ 청소년선도활동 및 청소년지도위원 관리	청보위		
○ 전세자금,생활안정자금등 실태조사·결정	건교부		
○ 소외계층 위문품 전달(명절), 지자체 행사 인원동원	지자체		
추 가 업 무	○ 기초생활보장업무 : 차상위 계층 발굴 관련 업무 - 빈곤가정위기지원대상자 조사 및 위기가정SOS상담전화 운영	복지부	
	○ 장애인: 장애범주 확대에 따른 업무		
	○ 노인: 노인일자리창출사업, 무료급식사업		
	○ 가정·아동: 결식아동급식 지원		
	○ 만5세아무상보육대대상자실태조사·책정(1-2월)		여성부
○ 저소득보육료감면(40%, 60%) 대상자 조사·책정	여성부		
○ 사랑의집고쳐주기대상자 조사·선정(9-10월)	건교부		
○ 북한이탈주민지원 및 관리	통일부		

## 〈경기도 00동 복지전담공무원이 보는 일선의 복지업무〉

- 우리시 동사무소에는 약 2~3명의 사회복지전담공무원이 배치되어 있으며 1~2명은 민원대에, 1명은 총무쪽에 자리잡고 있음
    - 일선 동사무소의 주된 일은 전주민을 대상으로 하는 제증명 등의 민원업무와 주민자치센터 운영이나 주민단체(새마을지도자회, 바르게살기위원회, 자율방범대 등)의 관리 업무이며
    - 동장과 주무는 사회복지 업무에 큰 관심이 없고 전적으로 전담요원에게 맡겨져 있음
  - 업무 내용을 보면, 우선 각종 상담전화가 너무 많고 (연초에는 현금급여 변동내용, 보육료 지원신청 문의 쇄도), 어쩌다 언론에 생계급여 관련보도가 나가면 1주일은 전화상담이 주업무가 되기도 함
  - 또한 보훈처(국가유공자 실태조사), 경찰서(장애인 현황), 소방서(독거노인 현황), 정통부(저소득층 PC 보유현황) 등 유관기관의 자료요구가 많고
    - 분청업무인 미신고시설 조사·관리, 경로당 회원현황 파악 등 접근성을 이유로 동 담당에게 시키는 일도 많음
  - 이외에 때때로 읍면동 직원이 모두 동원되어야 하는 작업(예: 인감전산화 작업, 선거업무, 주민등록일제정리업무 등)에도 시간을 많이 소요
- ⇒ 결국, 기초수급자에 대한 정확한 상담과 조사, 관내 자활후견기관·복지관 등과 연계한 수급자 지원계획 수립 등 본연의 업무는 제대로 못하고 있고, 현장방문을 하기에는 애로가 많음

## <5> 지역사회 민간자원과의 연계협력 미흡

### □ 지역사회 민간복지자원의 취약

- 지역사회에서 민간복지의 주체는 민간사회복지기관과 종교·시민단체로 집약되나
  - 아직 자원총량이 부족하고 그나마 지역간 편차가 심하여 민관의 협력을 통한 자원활용에 문제
- ※ 특히 郡의 경우는 민간복지이용시설이 하나도 없는 지역이 거의 절반정도(44.9%)에 이름

<시·군·구 단위 이용시설 분포 현황>

(단위: 개소, %)

구분	복지관(%)				노인이용시설(%)			재가센터(%)
	종합복지관	단종 복지관		소계	주간보호	단기보호	소계	
		노인	여성					
시	130(82.4)	51(58.9)	86(56.1)	267(95.9)	74(47.3)	22(28.4)	96(52.7)	86(59.5)
군	16(18.0)	23(25.8)	34(19.1)	73(55.1)	12(10.1)	5( 5.6)	17(15.7)	38(31.5)
구	214( 97.1)	53(76.8)	42(30.4)	309(98.6)	125(89.9)	39(40.6)	164(95.7)	104(95.7)

주1) ( )는 각 시군구별 1개 이상 분포된 지역의 비율임.

2) 전체 시·군·구는 시 74개, 군 89개, 구 69개 총 232개 지역임, '03.6.30 현재

### □ 민간복지이용시설의 지역사회 활동 미흡

- '04. 1 현재 사회복지 이용시설(복지관, 노인·장애인복지관련) 1,500여개 시설에 16천여명이 종사하고 있으나 지역사회 활동은 미약
  - ※ '03년 전국 334개 사회복지관 평가 결과, 근무여건을 제외하면 “지역사회관계” 영역이 가장 낮은 점수를 받음(지역사회 활동에 활발히 참여하는 경우가 36.1%)
- 이용시설간 기능(서비스·프로그램)의 차별성이 없고, 지역사회 활동보다는 정부지원금에 의존한 사업 운영에 역점

□ 지역사회차원의 민간-공공 협력체계가 미흡

- 개별법에 의해 다양한 협의체가 마련되어 있으나 기능과 인적 구성에 있어 중복 소지가 많고, 그나마 회의 개최 실적이 없는 등 형식적 운영

※ 지역단위의 협의체 사례

지방장애인복지위원회(장애인복지법), 시도 아동복지지도원 및 시군구의 아동위원회(아동복지법), 시군구 의료급여심의위원회(의료급여법), 시군구 지방생활보장위원회·자활기관협의체(국민기초생활보장법, 시행령), 기타 보육위원회 등

<6> 교육훈련과 성과평가(지자체)를 통한 복지서비스 질 관리 미흡

□ 복지담당직원 교육훈련

- 복지전담공무원의 전문성 강화를 위한 교육훈련기회가 절대적으로 부족
- 전담공무원 중 연간 교육수혜자는 '04년 기준 1,000명에도 미달하여 전체 전담공무원 중 교육수강비율은 15% 내외에 불과한 것으로 추정

※ 보건복지부 산하 (재)보건복지인력개발원에서 사회복지통합실무반 등을 통해 연간 300여명 내외 교육

<최근 4년간 사회복지공무원 교육실시 현황>

구분	'01		'02		'03		'04	
	과정	인원	과정	인원	과정	인원	과정	인원
사회복지직과정	4	237	1	420	1	720	2	165
복수과정	7	90	6	70	4	60	7	135

※ 15개 지방공무원교육원(울산 제외)에서 연찬회 및 사회복지과정 등 교육과정을 통해 '04년 1,000명 교육 실시(복지담당이 아닌 직원도 수강)

- 또한 현재 지방공무원교육원은 복지담당공무원의 전문교육을 운영할 여력이 없으며
  - 일반과정 안에 사회복지과정을 삽입하는 수준에 있어 교육의 양과 질을 담보하지 못하고 있음

## □ 지자체 업무평가

- 국무조정실과 행자부 정부합동평가를 통한 지자체(국가사무) 평가를 통해 복지분야의 6개 과제를 평가중이나
  - 종합평가라는 한계상 복지서비스 전반에 대한 평가는 미흡
    - ※ 정부합동평가 53개 과제 중 보건복지분야: 소외계층복지증진(기초생활·장애인), 가정복지증진(노인복지·장사제도·청소년복지), 식품안전관리 등 6개 과제
- 이를 보완하기 위해 복지부 차원에서 개별법에 근거하여 다음의 두 가지에 대해 지자체 평가제도를 두고 있으나
  - 평가결과에 대한 인센티브가 없는 것이 한계
    - ※ 사회보장장기발전방향(참여복지 5개년계획) 평가(근거: 사회보장기본법 제22조), 지역보건의료계획과 연계된 지역사회복지계획 평가(근거: 사회복지사업법 제15조의6, '05. 7월 시행)



<참고 2> 전달체계 개선을 위한 현장방문 및 의견수렴

- 시군구 복지담당 공무원 현장 간담회 ('04.11.1~19, 7개소)
  - 대도시(서울광진구, 부산 부산진구), 중소도시(경기도 안산시, 강원도 강릉시, 전남 순천시), 농어촌지역(충남 태안군, 경북 봉화군)의 시군구를 직접 방문하여 복지행정 공무원 110여명과 현장간담회 진행
- 차별비서관과 복지전담공무원 현장 간담회 ('04.12.16~28, 4회)
  - 서울경기, 대전충청, 광주호남, 경기권역 350여명과 의견수렴
- 사회수석 복지행정현장 방문, 현장 공무원 간담회('05.1.19)
  - 서울시 성북구 ○○동을 방문 행정직 및 복지담당공무원 간담회
- 기타 필요한 지역 및 사안에 대한 현장의견 수렴
  - 대구시 ○○구청 방문('05.1.21), 읍면동 복지담당자 간담회(3회)

□ “찾아가는 복지”를 하고 싶다. 현실은 불가능하다.

- ‘혼자서 관리하는 복지대상자가 1천명이 넘는다. 이중 70%정도는 덮어두고 30% 안에서 관리대상자만 상정하고 있다. 당연히 누락이 나올 수밖에 없다’(사회수석 현장간담회)
- ‘읍면에서 관리하는 수당이 16가지나 된다. 오늘도 사회복지공동모금회 일하다 왔다. 대상자방문은 전혀 안되고 있다’(차별비서관 간담회)
- ‘업무의 60%정도가 장애인업무다. 방문한 장애인관련 민원인에게 제대로 상담을 하려면 1시간정도가 소요된다. 복지관련 전화민원도 큰 차지를 하고 있다’(사회수석 간담회)
- ‘1-2월은 보육료감면대상자 조사로 정신이 없다. 지금의 보육료 감면 대상자 조사는 가구방문을 생각할 수도 없다’(시군구 방문)

- ‘동사무소 기능전환으로 구청으로 갔다가 3년이 지나 다시 동사무소로 왔는데 세금고지서 발송하는 것을 빼면 업무내용이 그전과 똑같다’(사회수석 간담회)
- ‘몇 년 전과는 비교가 안 되게 서비스가 방대해 졌다. 여러 부처에서 다른 기준의 정책을 내리고 동사무소에서 한 사람이 처리 한다’(정책간담회, 대전·충청)

□ “중앙부처의 정책·지침이 제대로 내려와야 한다.”

- ‘동료가 많이 도와주려고 한다. 하지만 기초보장제도 설계가 어렵게 되어 있어 다른 사람이 대신할 수가 없다’(시군구 방문)
- ‘어처구니없는 것은 근로소득이 파악되지 않는다고 정부가 말하면서, 사회담당에게 소득을 파악하고 보충급여 하라고 시키는 것이다’(정책간담회, 서울·인천)
- ‘정부지원을 받는 법인이나 민간시설이 없다. 결식아동이라는 표현도 익숙치 않다. 농촌의 특성을 고려해서 정책이 내려왔으면 좋겠다’(시군구 방문, 태안군)
- ‘조건부 수급자가 54가구인데 모두 노인가구로 조건부과가 어렵다. 자활근로 참여를 위해 50분을 걷고, 1천원의 차비를 지불해야 한다’(시군구 방문, 봉화군)

□ 기타

- ‘동사무소 근무 4년차인데 아직까지 사회복지사로서의 전문적인 교육훈련을 받아보지 못했다. 초기의 열정이 사라지고 지치고 있다’(사회수석 간담회)
- SOS 전화가 있기는 하지만 전담자가 없이는 운영이 어렵다.(시군구 방문)

### Ⅲ. 사회복지 전달체계 개선 방향

#### 1. 기본 방향

- ◇ 최근 증가 일로에 있는 생계관련 사고를 예방할 수 있도록 선보호체계 구축 등 시급한 보완책 마련
- ◇ 복지서비스의 현장성·전문성을 향상시키고, 지역단위의 복지체계를 구축하여 국민들의 복지체 감도를 제고

위기가정 조기발견 및 지원  
[적극적인 先보호 복지행정]

복지행정의  
현장활동 강화

복지안전망의  
사각지대 해소  
지역주민에 맞는  
서비스제공

시군구읍면동 기능 재조정,  
담당인력의 확충

지역사회 민관 연계강화 및  
민간자원의 활용

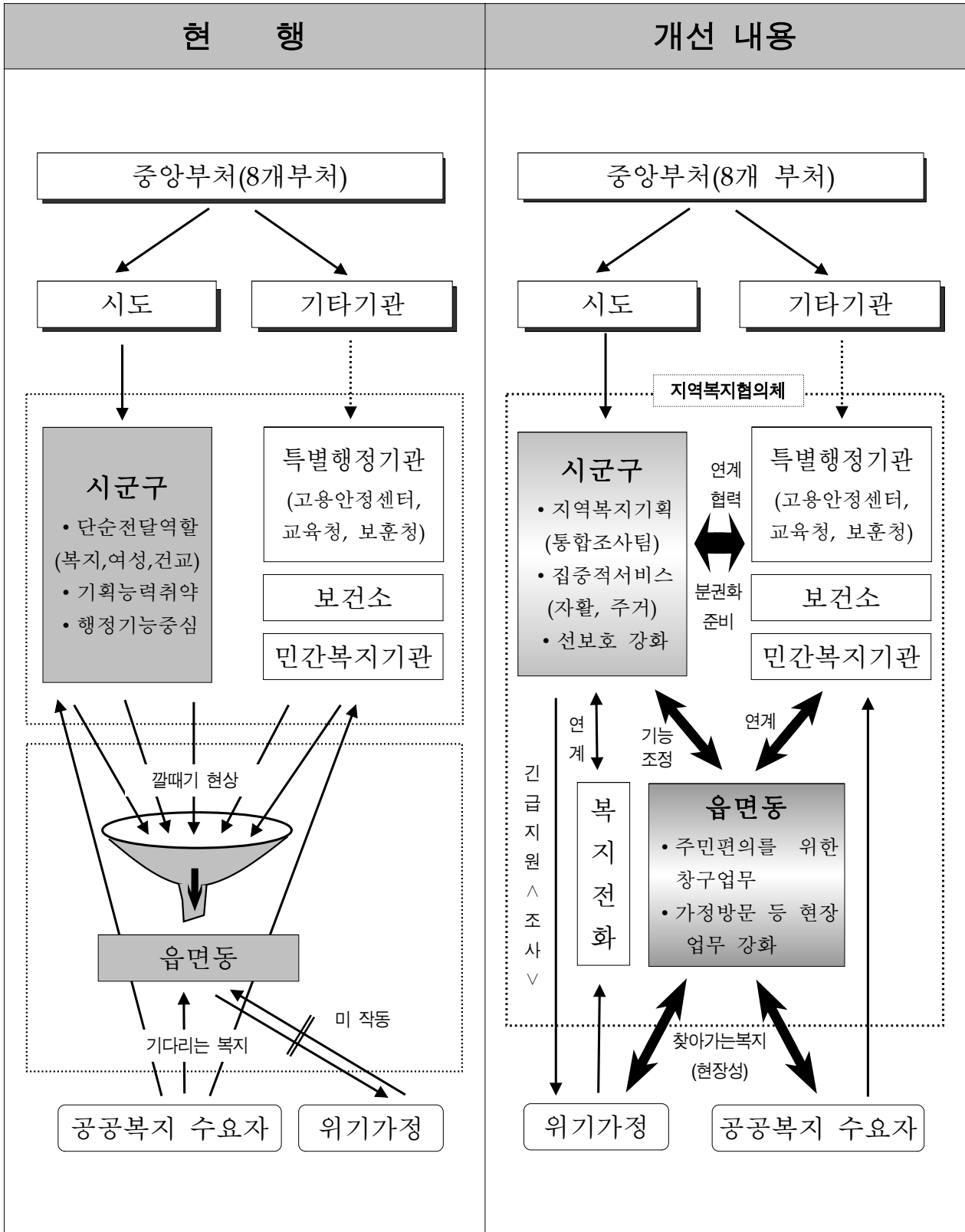
## 2. 개선 목표

다음과 같은 3대 목표를 설정하여 추진

- ① 우선 위기관리 및 긴급대응 차원에서 위기가정 조기발견과 선보호체계를 시급히 구축하여 복지안전망의 사각지대를 보완
- ② 시군구와 읍면동의 복지기능을 재조정하여 복지서비스의 전문성을 높이는 동시에, “찾아가는 복지행정”이 가능하도록 현장성을 강화
- ③ 복지의 지방분권 추이에 따라 공공기관·민간기관·지역주민이 협력하는 연계망을 구축하여 지역중심으로 주민 특성에 맞는 복지서비스를 제공

◆ 이상과 같은 사회복지 전달체계 개선을 통해 최근 복지환경의 변화에 따른 새로운 복지수요의 증가에 대응하고, 복지서비스를 효율적으로 관리함으로써 “경제와 복지의 동반성장” 체계를 뒷받침해 나아가자 함

### 3. 개선내용의 개요



## IV. 세부 개선방안

### 1. 위기가정 발견 시스템 구축 및 긴급지원체계 개선

#### <1> 위기가정 조기발견시스템 구축

##### □ 유관기관 협조를 통한 발견체계 강화

- 건강보험·국민연금공단, 전기·가스업체 등과 연계망 형성
  - 건강보험료·국민연금 6개월 미납가구 발생시 시군구 긴급지원팀으로 통보 의무화
  - 3개월 이상 단전·단수, 가스공급중단 가구 발생시 명단을 시군구 긴급지원팀으로 알리도록 협력체계 구축
  - 지역 경찰서(파출소)와 공조하여 가정폭력, 부모가출 신고 등 위기징후 발견시 시군구 긴급지원팀에 이첩토록 협조
    - ※ 시군구는 발생한 증후의 검토를 통해 직접 방문실시, 수급자 유예조치 및 위기가정 보호체계 가동
- 전기·수도·도시가스 체납 독촉장 및 중단 안내장 발부시
  - “생활이 어려운 경우 동사무소를 방문하시면 도움을 받을 수 있습니다.”라는 문구를 삽입·안내
    - ※ SOS 긴급전화 안내는 지로영수증 광고에 게재
- 사회복지관, 보건소, 공동모금회, 푸드뱅크, 위기가정 상담센터, 자원봉사센터 등 지역민간기관이 참여하는 “지역사회복지협의체”를 통해 지역차원의 민관 발견체계를 구축하고

- 지역의사회, 약사회 등 보건의료단체 및 사회복지기관(단체), 학교 등을 통한 홍보(안내)로 취약계층 발견시 신고 유도

## □ 『SOS 이웃지킴이』 사업 추진

### ○ 통리반장·직능단체 참여자 등 활용

- 지역실정에 밝은 통리반장과 부녀회·청소년선도위원 등 각종 직능조직 참여자, 기타 사회복지에 열의가 있는 자를 복지요원으로 활용 (필요시 시군구청장이 명예복지위원으로 위촉)

※ 주민자치위원, 복지위원(읍면동당 2인), 적십자사 봉사원(5만명), 통리반장(통장 57,421명, 이장 35,904명, 반장 471,288명), 퇴직 공무원·교사 등

- 자신이 생활하는 지역내 위기가정의 조기 발견과 정부지원 안내 및 담당공무원에게 통보하는 역할 등 수행

※ 3,571개 읍면동 평균 30명 위촉시 10만명

### ○ 복지도우미 활용

- 시군구 또는 읍면동의 사회복지전담공무원의 업무보조 지원을 위해 자활근로사업 참가자 중 자질있는 자를 선발하여 배치(2,450명)

※ 도시지역: 116개 시군구당 5명, 농어촌지역 1,871개 읍면동당 1명

- 지역내 독거노인, 장애인 등 빈곤가정을 직접 방문하거나, 생활안부 전화 등을 통해 가구의 실태를 지속적으로 확인

### ○ 야쿠르트 등 음료배달을 통해 빈곤 위기가정을 수시 확인하여 읍면동사무소로 알리는 방안을 지자체 자체사업으로 확산 추진

※ 과천시 문원동 모델: 야쿠르트 배달원 활용

'98년부터 독거노인 28명에게 야쿠르트를 지원(한달 24만원, 주민자치위와 바르게살기협의회에서 공동부담). 배달원을 통해 이상이 통보되면 사회복지사가 현장 방문

※ 노원구 모델: 공공근로참여자 활용

洞의 사회복지전담공무원들이 매달 1만원씩을 각출하여 야쿠르트를 공공근로참여자가 전달토록 하여 각 가정의 상황을 파악

## □ 통합 『SOS 긴급전화』 가동

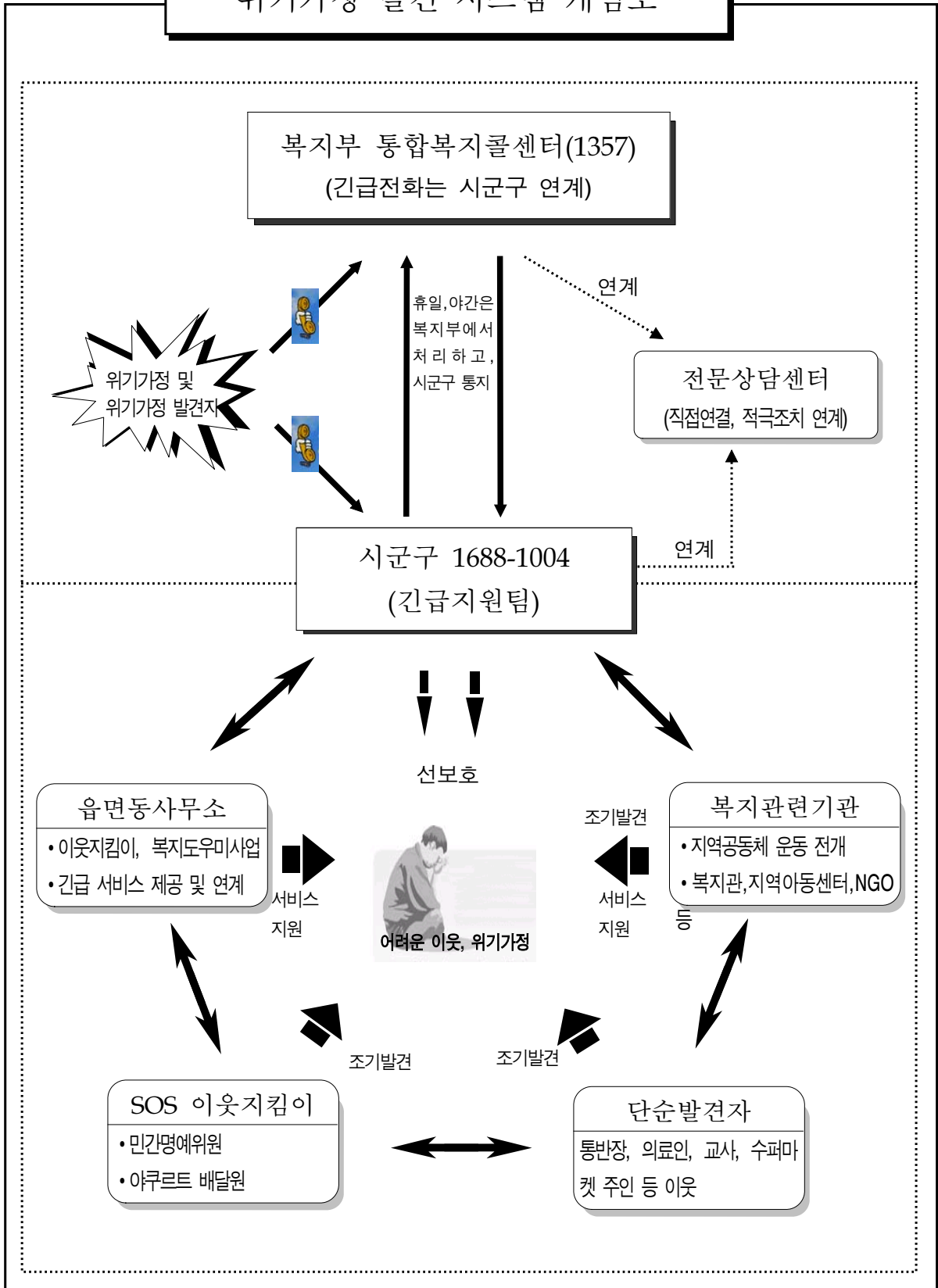
- 위기가정 신고·상담 등 복지관련 전화번호를 4자리 번호(1357)로 통합하여 복지부에 통합복지콜센터를 설치
  - 전문상담원을 24시간 배치하여 각종 복지서비스 상담, 유관기관 연계서비스를 제공함으로써 읍면동 창구중심의 서비스 제공을 탈피하여 온라인 중심의 서비스 제공 기반 마련
- ※ 연계전화: 노인학대신고(1389), 아동학대신고(1391) 등
- ※ 통합복지콜센터는 읍면동에 걸려오는 각종 상담·문의전화를 커버해 줌으로써 읍면동 복지담당직원의 업무부담도 줄여줄 것으로 기대
- 긴급지원을 요하는 사항인 경우 발신지역 시군구의 긴급지원팀으로 하여금 방문조사 등 조치에 필요한 사항을 전달하고 처리결과 확인

## □ 시군구에 『긴급지원팀』 운영

- 위기가정 발견시 신속히 대응할 수 있도록 시군구에 긴급지원팀을 운영
- 긴급지원팀은 금번 대책을 통해 충원되는 시군구 복지 공무원(시군구당 평균 8명) 등을 활용하여 구성



# 위기가정 발견 시스템 개념도



□ 위기가정 발견을 위한 중앙 차원의 홍보강화

- SOS 긴급전화, 위기가정 발견시의 신고요령, 정부의 긴급지원 내용 등이 국민들에게 충분히 전달될 수 있도록 홍보 강화
  - TV·라디오·신문·전화번호부·지하철·온라인 배너 광고 등을 추진하고, 홍보포스터도 제작·배포
  - 홍보용 소책자 및 접착 홍보물을 제작하여 기초생활보장 수급자 배포, 행정기관 및 사회복지기관, 종교단체, 의료기관 등 홍보효과가 높은 장소에 비치

<2> 先보호조치 실현을 위한 긴급지원대책 개선

□ '先보호 後처리' 적극 실시

- 긴급지원이 필요한 가구는 『先보호 後처리』라는 대원칙하에 신속한 서비스 제공
  - 주소득원의 사망, 질병, 사고, 파산, 가출, 천재지변, 기타 시군구청장이 긴급생계급여가 필요하다고 인정하는 경우 시군구청장의 직권으로 가용자원을 최대한 활용하여 우선 보호 조치
- 기존의 긴급지원제도의 경우 다음과 같은 문제점을 개선하여 긴급지원을 활성화

지원 종류	개선내용
<b>긴급생계급여</b> (국민기초보장제도)	긴급생계급여 결정시 담당자의 재량확대, 사후정산제도 보완
<b>빈곤가정지원</b> (복권기금)	긴급사안의 경우 결정기간 단축 (신청 후 3일이내)
<b>지자체긴급생계구호</b> (시도비)	안정적 재원확보 (시도, 시군구)

- 특히, 기초생활보장법상의 긴급생계급여가 충분히 활용되지 못한 주된 이유는 긴급급여에 대한 사후책임과 정산 문제 등으로 인해 담당자들이 소극적으로 대응한 데 기인
  - 따라서 긴급급여 결정·지급에 대한 담당자의 재량확대 및 사후정산제 보완 추진(감사원, 시·도 협조)

## <2> 「긴급지원에관한특별법」(가칭) 제정 추진

- 현행 긴급지원제도는 임시방편적 성격이 강한 한계가 있으므로 보다 체계적으로 제도화 시킬 필요가 있다는 측면에서
  - 기존의 급여체계와는 구별된 일시적 지원을 내용으로 하는 긴급지원특별법 제정을 추진

### <긴급지원특별법의 주요 내용 예시>

지원대상	비수급빈곤층, 차상위계층 등 저소득계층 중 일시적으로 곤경에 처하여 긴급히 지원이 필요한 가구
결정절차	긴급지원팀이 방문상담하여 신속히(3일 이내) 결정
지원내용	생계비, 긴급의료비, 긴급주거비
지원기간	2개월을 원칙으로 하되 2개월 연장 가능
재원	국비, 지방비, 민간기부금, 복권기금 등을 다양하게 활용

- 특별법에는 위기가정 발견 및 지원체계, 재정적 근거를 두고, 일정한 요건 하에서 담당자에게 재량권을 부여하여 집행 책임면제
  - ※ 긴급지원은 기존의 보호제도에 대한 특례적 성격의 내용을 포함해야 하나 현행 관련법령을 일일이 개정하기 곤란하고, 또한 반드시 기초생활보장대상자에 한정되는 것이 아니므로 국민기초생활보장제도의 틀 내에서는 운용이 곤란

### <참고 3> 조기발견 및 긴급지원제도 개선시까지의 임시조치

◇ 이상과 같은 조기발견 및 긴급지원제도가 개선되기까지는 관련 예산의 확보와 시행기반 구축작업 등 준비기간이 필요하므로 그 이전까지는 다음과 같은 임시조치를 마련

#### □ 긴급지원 집행의 원활화를 위한 지자체 협조 요청

- 지자체장에게 기초보장제에 의한 긴급생계급여의 경우 보호 신청이 없더라도 위기가정 발견시 시·군·구청장의 직권보호 실시, 담당자 재량확대·사후정산제도 보완지침 시달
- 지자체 긴급구호비의 적정 예산반영을 요청(대책 발표 후, 복지부)

#### □ 기존의 복지관련 전화 적극 활용

- 대책 발표 후 1688-1004 등 전화상담 증가 가능성에 대응하여 지자체별로 위기상담 관련 전화 응대를 위한 상담원 배치 등 응급 조치

#### □ 위기가정 발견시 신고요령 등을 담은 홍보물 배포

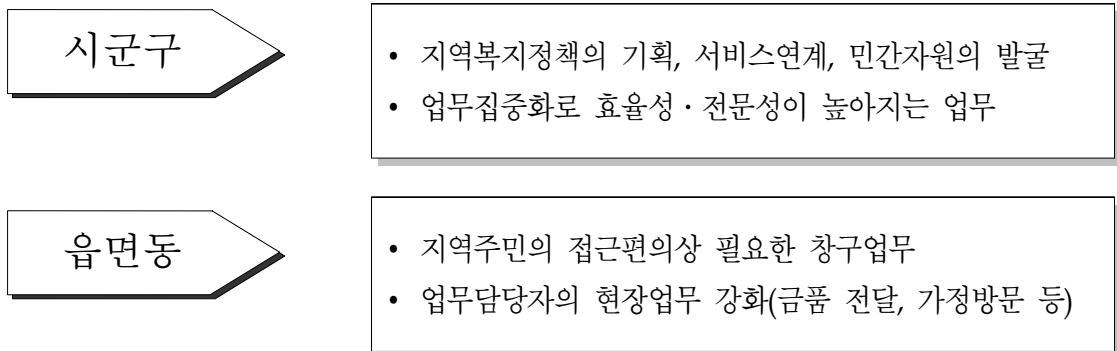
- 복지부의 기확정된 홍보예산을 활용하여 위기가정 관련 상담전화, 발견시 신고요령 등을 각급 언론매체에 홍보  
(대책 발표 후, 복지부)

## 2. 시군구 · 읍면동의 기능재조정과 담당인력의 확충

### <1> 시군구 · 읍면동간의 기능 재조정

- 우선 시군구와 읍면동간의 복지기능 재조정을 통해 업무혁신을 추진함으로써 인력활용의 효율성을 극대화
  - 기능 재조정의 큰 방향은,
    - ① 시군구의 경우 지역 복지정책의 기획, 서비스 연계, 민간자원의 발굴 등 일선에서 행하기 어려운 업무와 업무의 집중화를 통해 효율성이 높아지는 업무 중심으로 재편하고
    - ② 읍면동의 경우 지역주민의 접근 편의성과 담당자의 현장성 확보라는 측면에서 필요한 업무 중심으로 재편

#### <시군구, 읍면동의 기능 재조정 방향>



- 이러한 방향에서 현재 읍면동에서 수행하고 있는 업무중 일부는 시군구로 이관하여 읍면동에 복지업무가 집중되는 『갈때기 현상』을 시정하되
  - 시군구와 읍면동간의 기능재조정은 다음과 같은 표준조정안을 지자체에 권고하고

- 시군구에 인력이 증원되는 데 따른 적절한 직제 신설(통합 조사팀, 서비스연계팀 등 신설에 따른 팀장 직제 등)

<읍면동 → 시군구 이관대상 업무 표준조정안>

관련부처	업 무 내 용
보건복지부	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 전세자금, 생활안정자금 등 실태조사(수시)</li> <li>○ 경로당 실태파악 및 노인일자리사업 추진(수시)</li> <li>○ 장애인 LPG 부정사용자 실태조사(수시)</li> <li>○ 장애인 자립자금대여 실태조사(년2회)</li> <li>○ 묘지 매(개)장 신고 및 현장확인 처리(수시)</li> <li>○ 묘지(무연분묘) 일제 실태조사(수시)</li> </ul>
여성부	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 저소득보육료감면대상자 생활실태조사(수시)               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 만5세아 무상보육대상자 실태조사(1-2월)</li> <li>- 보육료감면(40%)지원대상 실태조사(1-2월)</li> <li>- 보육료감면(60%)지원대상 실태조사(1-2월)</li> </ul> </li> </ul>
건교부	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 사랑의집고쳐주기 대상자 실태조사(9-10월)</li> </ul>
보훈처	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 국가유공자 의료대상자 생활실태조사(년1월)</li> <li>○ 국가유공자 의료급여증 교부(수시)</li> </ul>

<2> 사회복지담당 공무원의 총원

□ 증원 규모

<'05년: 1,800여명 증원>

- 시군구의 복지기획 능력 및 현장성 강화 측면에서 234개 시군구당 평균 8명씩의 인력을 증원
- 증원인력은 지역복지정책의 기획, 서비스 연계, 민간자원의 발굴, 긴급지원 등 읍면동에서 행하기 어렵거나 집중화가 필요한 업무에 배치

- 다만, 지역이 넓고 노인인구가 많아 애로가 있는 농어촌지역 (군 및 도농복합시)은 지자체의 실정을 감안하여 자치단체장이 읍면동 배치를 판단

### < '06년 이후: 직무분석 후 결정 >

- '05년에 시군구·읍면동의 사회복지업무에 대한 직무분석을 관계부처 합동으로 실시하여 그 결과에 따라 결정
  - ※ 담당인력은 지자체의 실정에 따라 일반직공무원 또는 사회복지직 공무원으로 충원
- 복지부·행자부·예산처 및 전문가가 참여하는 직무분석 T/F를 구성하여 그 작업결과를 '05. 8월경 국무회의에 보고
  - ※ '05. 3월 복지부가 직무분석을 위한 용역 발주

### □ 증원 방법

- '05년부터 분권교부세에 의해 사회복지담당공무원 인건비도 지방이양이 되었으므로 신규 사회복지담당 공무원도 지자체 부담으로 충원
  - 시군구별 표준정원을 초과할 경우에는 초과인력 승인 조치
- 그러나 '05. 7월 지자체의 복지공무원 T/O 확보 실태를 평가하여 기대에 미치지 못할 때에는 8월까지 지자체의 적정 인력확보를 위한 관계부처 추가대책을 마련

## 시군구읍면동의 기능 재조정 장기방향

◇ 도시지역과 농어촌지역의 행정환경이 크게 다를 것을 감안하여 시군구·읍면동의 기능 재조정은 다음과 같은 장기방향에서 추진

- 주민들의 접근성이 용이한 도시지역의 경우에는 원칙상 복지기능의 전부를 시군구에 집중시키고
  - 洞에는 상담이나 조사가 필요없는 신청서 접수, 제증명의 발급, 이웃돕기 성품 지급 등 단순 창구기능만 수행
  - ※ 도시지역 : 대부분이 도시의 형태를 갖추고 있는 인구 5만이상인 ‘일반시’와 특별시 및 광역시의 ‘자치구’, 인구 50만이상의 ‘일반구’ 116개소(일반시 25, 자치구69, 일반구 22개소)
- 지역이 넓고 주민들이 산재해 있어 시군구 접근이 용이하지 않은 농어촌지역(도농복합시 포함)의 경우에도,
  - 집중을 통한 업무의 효율성과 시군의 기획능력이 향상될 수 있도록 기능과 인력을 보강하되
  - 도시지역보다는 읍면동에 많은 복지기능을 부여하여 지역주민의 접근성과 담당공무원의 현장성을 동시에 확보
  - ※ 농어촌지역 : 인구 5만이상의 도시형태를 갖추고 도시적 산업종사자구의 비율이 전체 가구의 45% 이상을 차지하는 ‘도농복합형태의 시’와 시도 및 광역시의 ‘군’ 140개소  
(도농복합형태의 시 52, 군 88개소)



<시군구 및 읍면동간 기능조정 장기 방향>

	시(군)구	(읍면)동
도시지역 (자치구·일반시)	<p>읍면동의 복지기능 대부분을 흡수하여 전체 복지업무 수행</p> <p>※ 복지기획과 통합조사(긴급보호), 서비스연계(사례관리), 종합상담, 민간자원의 개발·연계, 각 부처 업무처리 등</p>	<p>복지기능을 시구로 이관하고, 동기능은 주민자치센터로 활성화하되, 신청서 접수 등 최소한의 복지창구기능을 수행</p> <p>※ 마을가꾸기(청소, 도로관리, 환경조성 등), 방재·방법 활동</p> <p>※ 평생교육 및 시민교양강좌, 업종별 모임방 등</p>
농촌지역 (군부·도농복합시)	<p>복지기획 및 통합조사(긴급보호), 복지연계 서비스 업무,</p> <p>현장성이 요구되지 않는 여성부·건교부·지자체 관련 업무</p>	<p>가구방문이 수반되는 수시조사 업무, 노인·장애인·아동·가정 복지업무</p> <p>※ 주민방문 및 상담, 위기가정 발굴 등 현장지원 업무 중심</p>

- 시군구·읍면동간의 장기적인 복지기능 재조정 방안에 대해서는 사회복지사무소 시범사업 결과와 정부혁신지방분권위원회의 “읍면동주민자치활성화방안T/F” 활동 결과를 감안하여 결정

### 3. 지역사회 민관협력의 강화

#### □ 지역사회복지협의체의 구성 ('05. 7월 시행)

- 지역사회의 복지서비스를 체계화하고 연계기반을 마련하기 위해 지역사회복지협의체를 지역특성에 맞게 구성
  - 동 협의체를 통하여
    - 1) 지역사회복지에 관한 체계적인 의견수렴과 협의를 바탕으로 지역사회복지 개선방안을 마련하고
    - 2) 지역복지서비스의 연계 및 조정 역할
    - 3) 지역의 사회복지자원 개발과 효율적 활용 등 추진

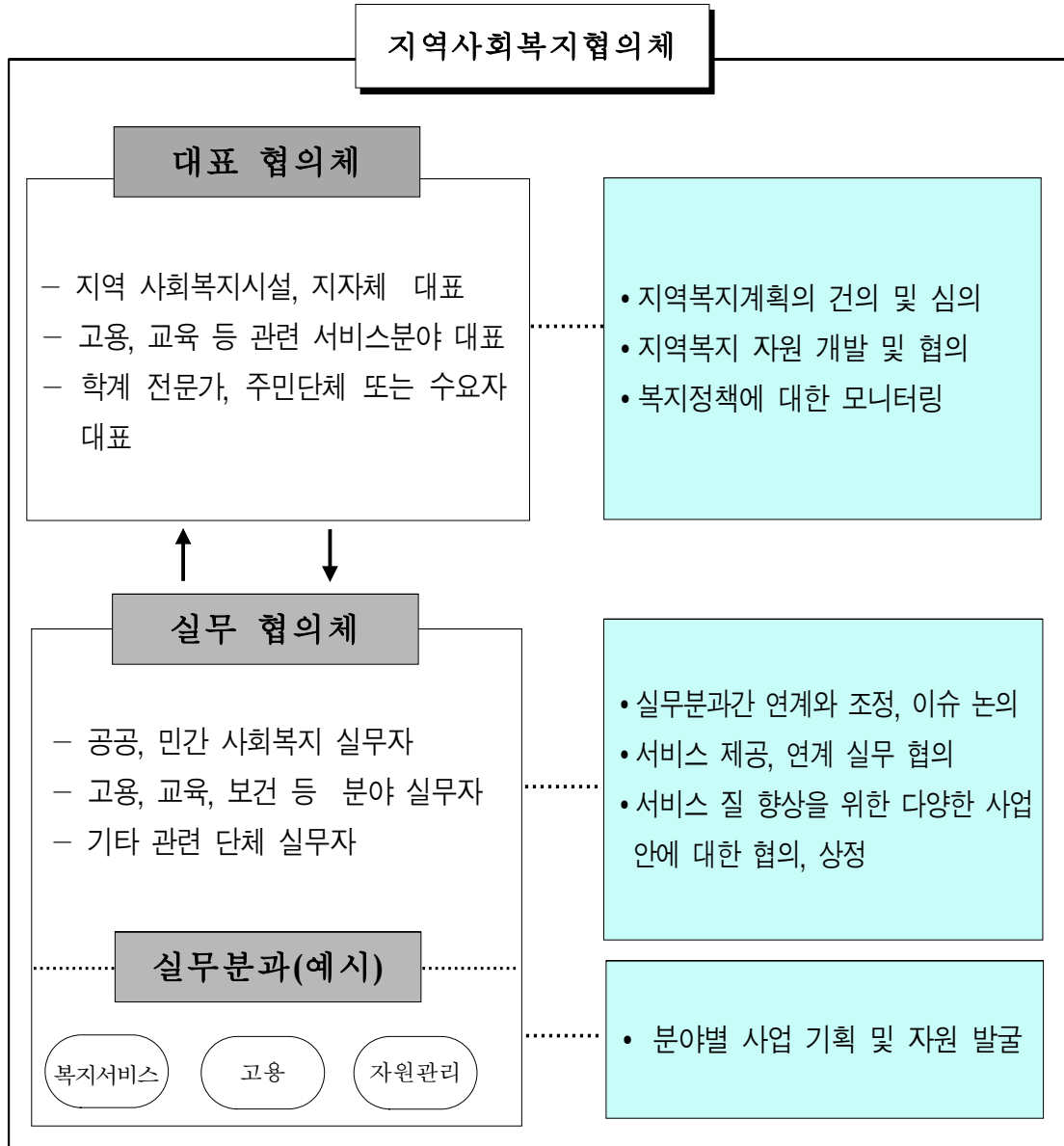
#### 민관협력이 체계화된 사례지역: 부천시

- 부천시는 민관의 복지협의체를 구성하여 서비스의 상호연계와 자원동원을 효율화하고 있는 대표적인 지역 사례임
  - 시의 복지계획을 사전에 민간기관과 협의하여 민간사업과의 중복을 피하고, 민간자원의 지원이 필요한 부분을 적극 개발
  - 민간기관들도 시의 사업에 대한 이해를 통해 자신들의 사업계획을 작성하고 상호 협조가 필요한 부분을 모색
- 대부분의 협의체 시범사업 참여자들은 공공과 민간의 상호 이해의 폭이 넓어지고, 기획단계에서 충분한 의견수렴이 가능하였으며 정확한 기획 및 집행이 이루어지는 기반이 만들어졌다고 지적하였음.

## □ 지역사회복지협의체의 조기 정착 지원

- 제도화된 지역복지협의체가 조기에 정착될 수 있도록 정부 차원의 다각적인 지원책 강구
  - 복지부장관이 주재하는 시도별 우수 협의체 운영사례 보고 회의를 정례화하여 단체장의 관심 유도
  - 협의체 운영에 필요한 사업비(상근유급직원 등) 등 초기 정착을 위해 필요한 사항을 지자체에서 지원
  - 바람직한 지역모델을 발굴하여 전파(지역특성별 협의체 모델 백서발간)
  - ※ 유사 위원회의 근거법령을 ‘지역사회복지협의체’로 통합, 협의체의 지역복지자원 조정에 대한 심의 및 의결 기능 강화 등 제도보완 검토('06년)
- 이밖에 지자체 차원에서 복지협의체 운영이 활성화 될 수 있도록 다음과 같은 대책을 마련
  - 지방이양사업 중 시군구 특정수요사업 요구시 협의체 심의를 의무화
  - 사회복지사업법 제43조에 의한 사회복지시설 평가시 복지시설의 협의체 참여도를 평가지표에 반영
  - 참여복지 5개년계획, 지역사회복지계획 등의 평가시 협의체 참여 등 운영상황 반영 및 우수 지자체에 대한 포상
  - 국공립 복지시설 운영 등 국가 및 지자체 사업의 민간위탁시 우선 위탁대상자로 선정 등 참여활성화를 위한 다양한 인센티브 부여방안 강구

## <지역사회복지협의체 모형과 기능>



## 4. 교육훈련 및 성과평가를 통한 복지서비스 질 제고

### □ 복지담당직원 교육훈련

- 복지부 주관의 경력별 “지정교육과정”을 통하여 4년마다 1회씩의 교육기회 부여

※ 교육내용: 복지제도의 정책변화와 실무적용성에 맞는 전국적 통일된 교육, 사회복지전담공무원의 창조적 사고와 혁신역량 강화, 공적서비스 향상과 근무연수에 맞는 전문성 제고

- 지방공무원교육원을 통하여 직무별 교육훈련기회 제공

- (재)한국보건복지인력개발원에서 다양한 교육과정 개발과 강사진을 발굴하여 지방공무원교육원에 제공

※ 교육내용:

기초생활보장수급자 선정·급여제공 기법, 갈등관리·사례관리 등 전문상담기술, 아동·장애인·노인·모자가정 등에 대한 심층적 이해, 지역사회조직 등 심층교육과정 개설

#### <사회복지담당공무원 교육확충 개요>

<p><b>경력별 교육</b> (정기교육)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 보건복지부장관 지정교육</li> <li>- 4년마다 1회씩 의무교육 이수</li> <li>- 한국보건복지인력개발원에서 교육주도</li> </ul>
<p><b>직무별 교육</b> (수시교육)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 수시로 자율적 이수교육</li> <li>- 특히, 통합조사팀 등 위기가정 대응 담당자 교육 및 서비스 연계능력 과정 개설</li> <li>- 한국보건복지인력개발원에서 프로그램과 강사를 개발하여 지방공무원교육원에 보급함으로써 교육의 질 담보</li> </ul>

- 한국보건복지인력개발원 교육과정을 단계적으로 확충하고, 직급별, 분야별로 교육과정 세분화
  - ※ '05년도에 14개 과정(1,200명) 교육계획
- 단기적으로는 사회복지담당공무원의 연간 교육훈련시간이 동일직급의 공무원 연평균 교육훈련시간에 근접되도록 하고
  - 중장기적으로 근무시간의 10%를 상시 능력개발에 투입 ('04.10월 중앙인사위원회 국정과제회의)

## □ 지자체 평가

- 중앙행정기관의 합동평가 항목에 “위기가정 발굴 시스템 등 복지전달체계 구축”과 관련된 평가항목을 추가
  - 지방이양사업에 대한 평가항목을 별도로 정하여 이양사업과 관련한 지역의 복지수준을 가늠할 수 있는 내용을 평가지표로 구성
    - ※ 전년도 대비 예산편성 및 집행실적, 시설의 인건비 및 운영비 지원 실적, 사회복지담당공무원 증원실적 등
  - 구체적인 사항은 지방자치단체 합동평가항목 조정시기인 '05년 3월까지 지방이양사업에 대한 평가항목 추가 등 복지부의 조정계획을 마련하여 5월까지 확정·시행
    - ※ 동 평가는 지역복지계획 시행결과 평가시(2007년)까지 한시적으로 실시
- 복지부의 지자체에 대한 자체평가 실시 내실화('08년부터)
  - 사회복지사업법상 시군구 지역복지계획 시행결과 평가 규정 에 의거 지자체의 복지수준 등을 평가

- 지자체의 종합적인 복지수준에 대한 평가로 복지지원수준, 전달체계 구축현황, 복지서비스 수요자 및 공급자에 대한 만족도 등을 포함
- 개발된 평가지표 등을 토대로 전문 평가기관에서 평가 실시
  - ※ 사전준비를 위해 평가계획 및 지표 등을 지자체에 미리 공개

○ 평가결과의 적극 활용

- 지자체 평가결과가 반드시 재정상의 인센티브와 연계될 수 있도록 하고, 평가위원회의 심의를 거쳐 공개하여 지자체장의 적극적인 관심을 유도
- '08년까지 복지분야의 각종 보조금 사업을 분야별 포괄보조사업과 개별보조사업 등으로 구분하여 복지부와 지자체간에 성과지향적인 복지재정 관리체계를 구축하고 보조금 수준을 성과평가와 연계

## V. 향후 과제

- 금번 보고에서는 최근 일련의 생계형 사고가 발생한 데 따른 대응조치로서
  - 위기가정 조기발견과 지원 그리고 국민기초생활보장제를 중심으로 한 공공부조의 전달체계에 초점을 두어 분석
- 그러나 지역주민의 다양한 욕구에 부응하기 위해서는 지역에서의 일상생활 편의를 위한 다양한 인적·물적 자원을 체계적으로 활용할 수 있도록 다양한 자원의 연계·확충이 요구됨
  - 즉, 공공부조 중심의 전달체계 이외에 고용, 교육, 생활체육, 보건의료 등 지역주민의 일상생활 편의서비스가 제대로 전달될 수 있는 “제공체계”에 관심을 가질 필요가 있음
- 따라서 향후 과제로서 금번 보고에 추가하여 '05년 8월경까지 보다 광범위한 차원의 “지역주민 일상생활 편의서비스 제공체계”에 대한 대책을 마련

※ 이 과제는 『고령화및미래사회위원회』에서 준비중