

경북행복 BRIEF

Vol. 47

Gyeongbuk Happiness Foundation News | March. 2023

법 인 명 칭 경북행복재단
발행·편집인 경북행복재단 이육열
주 소 39332 경상북도 구미시 박정희로 155 글로벌관 3층
T E L 054)710-8832
홈 페이지 www.ghf.or.kr

01

경북 행복설계사, '내가 중심이 되는 복지'의 기초

김동화 | 경북행복재단 정책대응팀장
고강호 | 영남이공대학교 교수
안지민 | 영남이공대학교 교수

02

경북 카페시장 실태분석을 통한 활성화 방안

오난숙 | 경북행복재단 교육운영팀장
석미란 | 구미대학교 교수
정지균 | 구미대학교 교수

03

사회서비스원 교육사업 운영 및 실태조사

정상기 | 경북행복재단 선임연구원
김동진 | 칼빈대학교 교수





경북 행복설계사, ‘내가 중심이 되는 복지’의 기초

김동화(경북행복재단 정책대응팀장)
고강호(영남이공대학교 교수) 안지민(영남이공대학교 교수)

1. 추진배경

1. 복지사업의 양적 성장

- 중앙부처, 광역자치단체, 기초자치단체에서 다양한 복지사업 및 정책을 만들고 있으나, 주민이 필요로 하는 서비스 정보가 적시에 제공되지 못해 복지서비스를 제대로 누리지 못함.

2. 해마다 신설·변경 되는 복지제도는 증가, 몰라서 이용 못하는 사례 발생

- 지속적인 복지대상자 증가, 행정복지센터 담당공무원의 잦은 순환보직, 각 부처별에서 내려오는 복지 업무 과중(갈때기)으로 인해 행정복지센터 담당공무원이 중앙-경상북도-시군의 새롭게 추가 및 변경되는 많은 정책들을 세세하게 파악하여 신속하고 적시에 안내하는데 한계가 있음. 이에 낮은 복지체감도 및 복지사각지대 여전히 발생함.
- **이용자의 서비스 “신청주의”로 인해 정책 및 서비스에 대해 몰라서, 정책 설명용어를 이해하지 못해서 신청하지 못하는 사례가 계속적으로 발생함.**
- 복지대상자의 정보력과 문해력에 따라, 서비스 이용의 부익부빈익빈 현상 발생함.

2021. 5. 4. 에이블뉴스, 몰라서 못 받는 복지서비스, 누가 책임지나?

자폐성장애를 가진 아들이 스무 살 되었을 때 행정복지센터에서 장애인연금 신청안내 우편물이 집에 왔었으나, 우편물은 한동안 그대로 방치되었다. 통상적으로 우리나라 복지지원은 부양의무제로 제한되어 부모가 맞벌이하는 장애자녀에 해당될 리 없을 것이고, ‘본인과 배우자’라는 문구에서 독립한 세대주 장애인만 해당된다고 여겼기 때문이다. 이와 같은 오해가 없으려면 보건복지부 안내문에 ‘부모나 형제의 소득수준이나 동거여부에 상관없이’라는 쉬운 문구가 적혀야 했고, 행정복지센터에서는 신청이 누락될 시 직접 전화로 확인 관리를 했어야 하는데, 이후 안내서비스는 전혀 없었다.

사
례

- 노인 장기요양보험 “**몰라서 이용 못해요**”(2021.5. 24., KBS 7시 뉴스 제주)
- 취약계층 총 300만명, **몰라서** 통신료 할인 미적용(2020.10.22., 이슬기 기자, 에이블 뉴스)
- 장애인연금 사각지대 이유 ‘**몰라서** 신청 못해’(2018.10.10., 이슬기 기자, 에이블 뉴스)

3. 노인·장애인 등 취약계층의 정보접근성이 떨어짐

- 경상북도는 농어촌 지역이 많고, 전국에서 경북이 가장 넓은 면적을 차지하고 있음. 특히 경북 고령인구 비율은 17개 광역 시도 중 두 번째로 높은 20.7%로, 노인·장애인 등 취약계층이 스스로 모바일 및 인터넷을 통해 복지서비스를 일일이 찾아서 신청하고 확인하기에는 한계가 있음.



4. 복지사각지대가 지속적으로 발생

- 가족구조가 빠르게 변화하고, 주민의 욕구가 다양화 되면서 복지대상자가 계속해서 증가하고 있으나, 주민의 복지 체감도는 저하 됨, 더불어 새로운 복지사각지대도 계속해서 증가하고 있음.

사례

- 송파구 세 모녀 사건(2014.2), 서울 종로구 창신동 모자 사건(2022.4.23.)
- 수원 세 모녀 사망사건(2022.8.22.), 보육원 출신 청소년 자살사건(2021.7.20.) 등

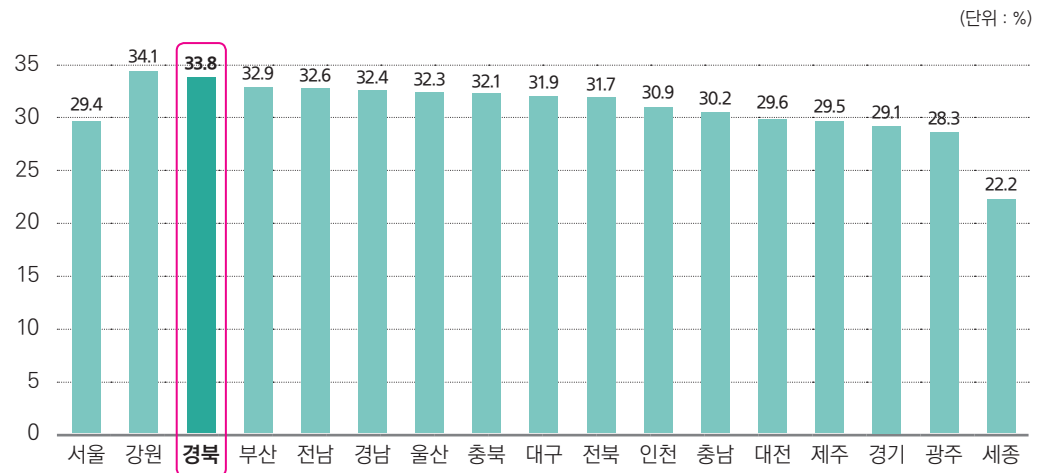
- 빠르게 변화하고 있는 복지 수요에 능동적으로 대처하기 위해 지방 자치단체가 중심이 되어 중앙정부와 지방정부가 주민을 위해 만든 각종 복지사업을 주민의 복합적 수요에 맞춰 개별화된 복지서비스 패키지로 제공하는 노력이 필요함.
- 이에 수요자가 원하는 복지를 필요한 곳에 적시에 누릴 수 있도록 도민에게 직접 찾아가서 서비스 설명 및 상담, 신청을 돕는 '찾찾찾 행복설계사' 운영 필요

II. 신중년 대상 복지분야 일자리 창출

1. 유휴 신중년 증가

- 근로 경험이 풍부할 뿐만 아니라 노동시장에서 요구하는 기술·지식·태도를 두루 갖춘 신중년이 노동시장으로 재진입할 수 있도록 지원하는 고용복지정책이 필요함.
- 경북 신중년 비율이 전국 신중년 비율보다 높음. ※ 경북 33.8% > 전국 30.6%
- 경북 신중년 비율²⁾은 2012년 26.1%, 2021년 33.8%로 10년 동안 7.7% 상승함.
- 17개 시도 중 신중년 비율을 살펴보면, **경북이 전국 2위로 높은 상황임.**

그림 1. 17개 시도 신중년 비율



1) 누구에게나 찾아가고, 서비스 찾아 맞춤 설계하고, 행복 찾는 내가 중심이 되는 복지
 2) 신중년 비율 = 신중년 인구수(50세 이상~70세 미만)/전체 인구수*100



2. 신중년 복지일자리 창출로 복지 발전 견인

- 최근 5년간 국가기술자격 서비스 등급 취득자는 가파르게 증가하고 있으며, 50세 이상 자격취득 증가율이 가장 높음 ('16년 7.5% → '20년 13.1%, 고용노동부·한국산업인력공단, 2021 국가기술자격 통계연보)
- 특히 전국 사회복지사 자격 발급 현황을 살펴보면, '11년 48만명에서 '20년 120만명으로 사회복지사 자격 발급이 9년 간 150%P 증가함에 따라 복지 관련 경력형 신중년 일자리 창출 필요
- ※ 시도별 사회복지사 자격 발급 : 수도권 41.5% > 호남권 16.1% > **경북권(3위) 14.6%**

그림 2. 연도별 사회복지사 자격 발급 현황

자료 : 보건복지부, 한국사회복지사협회, 2020년 사회복지사 통계연감

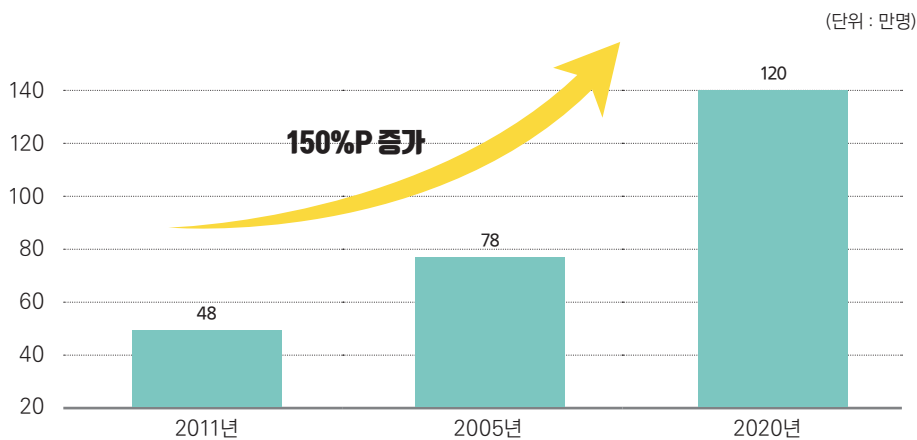
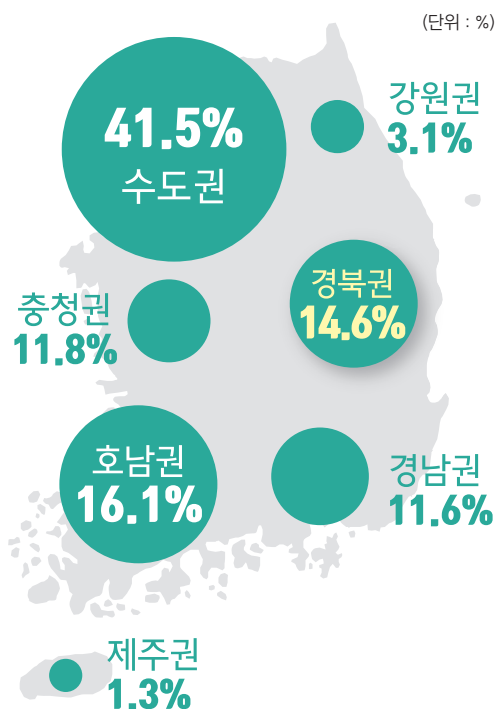


그림 3. 시도별 사회복지사 자격 발급 현황

자료 : 보건복지부, 한국사회복지사협회, 2020년 사회복지사 통계연감





III. 행복설계사 추진방법

1. 비전과 목표

그림 4. 내가 중심이 되는 복지 비전과 목표



2. 행복설계사 역할 및 인력 구성

- 1) 행복설계사 주요 역할
- 신중년 퇴직자의 전문성과 경력을 활용한 맞춤형 복지서비스 제공
 - 위기가구·취약계층 등 복지서비스 필요대상자 발굴, 지역 내 자원 발굴
 - 행복설계사는 “경북 행복설계사 복지정보시스템(중앙-경상북도-시군의 복지정보 BIG DATA)”을 태블릿에 담아서 이용자에게 직접 방문·상담, 이용 가능한 복지급여와 서비스 상세 안내



표 1. 행복설계사 단기 및 중장기 역할 변화

구분	운영 목표	행복설계사 역할
1단계(단기목표)	읍면동 찾아가는 보건복지 서비스의 능동성 제고	보편적 방문 상담을 통한 복지서비스 맞춤형 정보 제공 및 신청 지원
2단계(중장기목표)	주민의 일상을 보살피는 돌봄안전망 구축	보편적 방문 상담을 통한 복지서비스 맞춤형 정보 제공 및 신청 지원 + 돌봄서비스 계획 및 관리

2) 행복설계사 수행인력 구성(안)

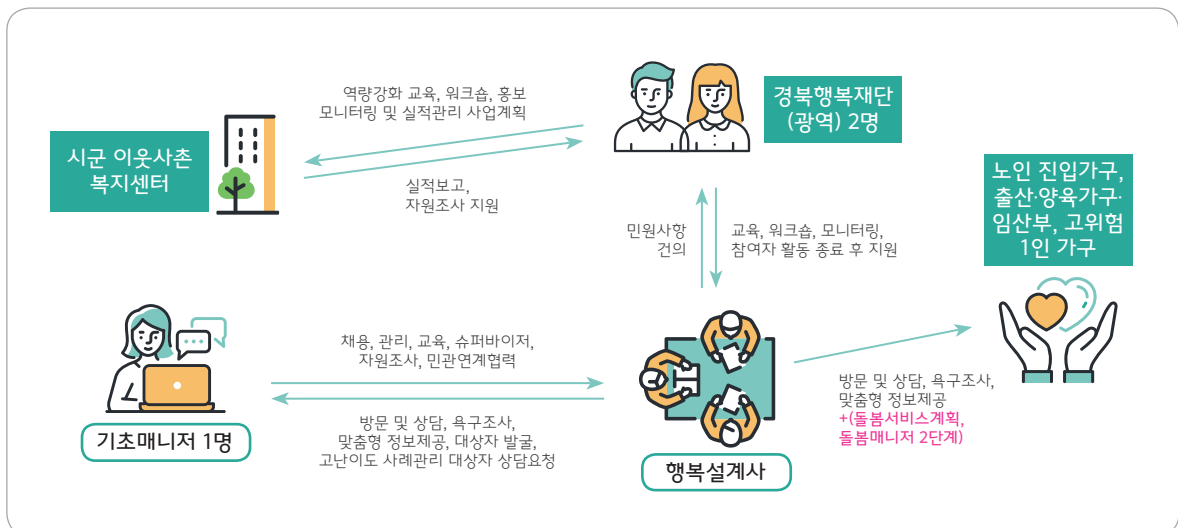
표 2. 행복설계사 수행인력 구성(안)

구분	사업대상	근무기관	자격기준
광역매니저	2명	경북행복재단(수행기관)	경북 거주, 만 64세 이하, 관련 사업운영·관리 업무 경력 3년 이상인 자
기초매니저	23명 또는 46명	경북도 내 23개 시군 희망복지지원단 혹은 시군 이웃사촌복지센터	경북 거주, 만 64세 이하, 사회복지사 2급 이상 자격증 소지자, 사회복지업무 경력 3년 이상인 자
행복설계사	330명	경북도 내 330개 읍·면·동 행정복지센터	경북 거주, 신중년(만 50~70세 미만), 사회복지사 2급 이상 자격증 소지자
총 계 355명 또는 378명			

3. 행복설계사 수행체계

1) 1안 : 기초매니저를 시군 이웃사촌복지센터에 배정

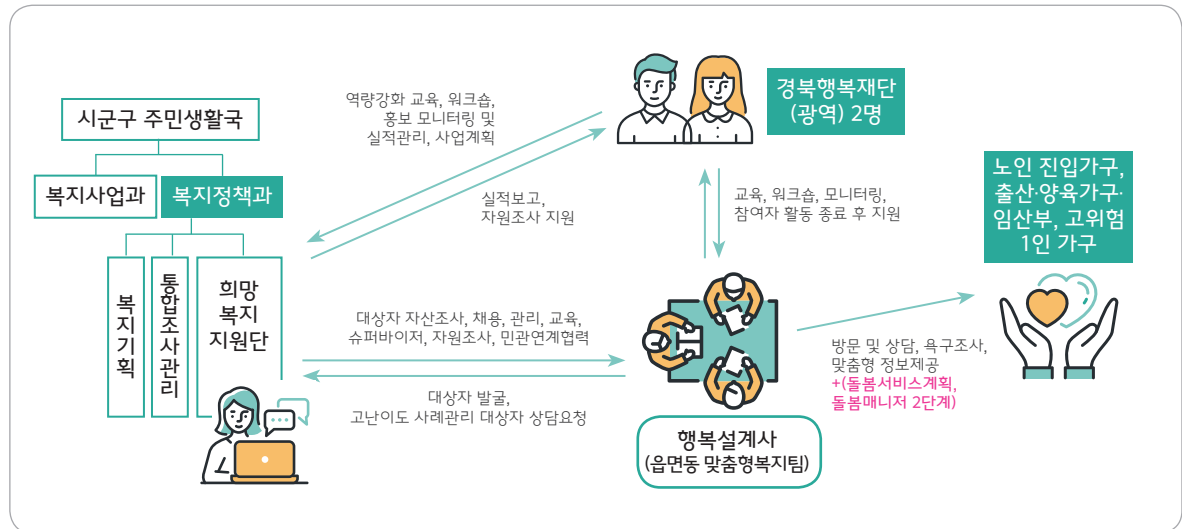
* 장점 : 광역센터 / 시·군 이웃사촌복지센터간의 원활한 업무협력





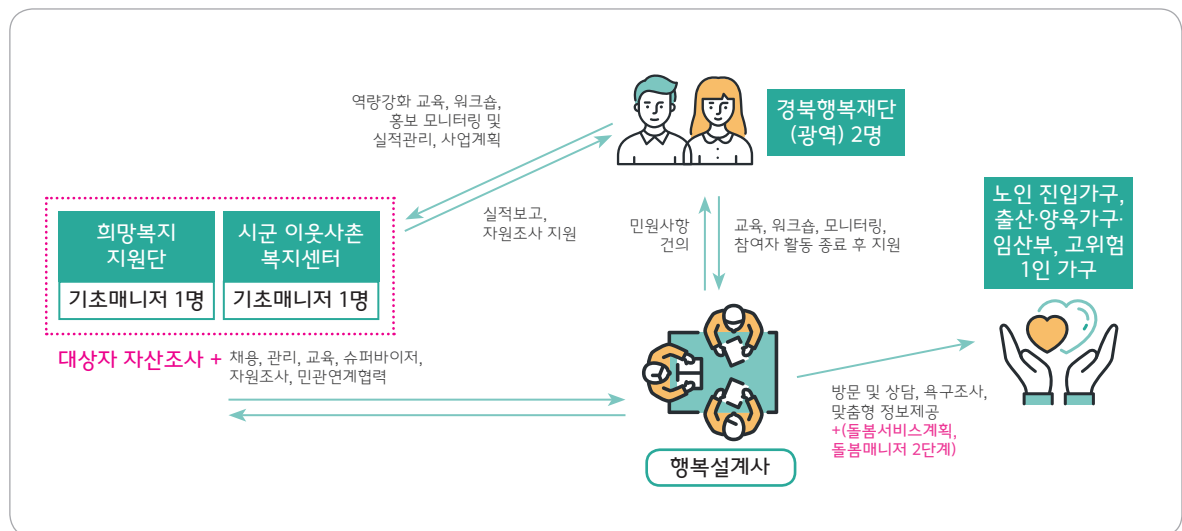
2) 2안 : 기초매니저를 시·군 희망복지지원단에 배정

* 장점 : 행복e음을 통해 대상자에 대한 정보접근성 향상



3) 3안 : 기초매니저를 시·군 이웃사촌복지센터 & 희망복지지원단에 동시 배정

* 장점 : 정보의 정확성 향상, 광역센터 / 시·군 이웃사촌복지센터간의 원활한 업무협력





4. 기관별 주요 역할 및 차별화 전략

1) 기관별 주요 역할

표 3. 기관별 주요 역할

구분	참여기관	주요 내용
시도	경상북도 사회복지과	· 사업운영 기본계획 수립 · 사업 총괄 및 예산배분 · 수행기관 지도 점검 및 평가
	경북행복재단	· 광역매니저 채용 및 근태 관리 · 사업 총괄 관리 및 도 담당부서에 보고 · 중간관리자(매니저) 및 행복설계사 교육, 공간 지원 등
시군구	희망복지지원단 혹은 이웃사촌복지센터	· 기초매니저 채용(경북행복재단 채용 위임 및 의뢰 가능), 행복설계사 채용, 인건비 등 사업 예산 관리 · 행복설계사 활동 관리 및 지원 · 행복설계사 활동 결과를 기반으로 위기가구 등 사례관리대상자 발굴 및 연계협력 · 행복설계사 활동 결과를 활용하여 자원 및 네트워크 확장 · 서비스·정책·자원조사 및 관리
읍면동	찾아가는 맞춤형복지팀	· 행복설계사 활동 결과를 활용하여 '읍면동 찾아가는 보건복지서비스' 수행

2) 차별화 전략

- ① 기본에 충실한 지역수요 맞춤 업그레이드
- ② 신중년 일자리 창출로 선순환 복지 모델 제시
- ③ 경북형 마이데이터 복지서비스로 미래 복지모델 제시

스페셜코멘트

SPECIAL COMMENT



IT 기술 발달로 빈곤층 파악은 더 쉬워졌다 하더라도 빈곤의 이유를 증명해내고 또한 신청해야지만 지원을 받을 수 있는 것은 예나 지금이나 마찬가지입니다. 또한 모든 계층을 위한 제도들은 정치적 에너지를 가지면서 빠르게 발전하고 있지만, 사회 양극화로 빈곤층은 빠르게 늘고 있고, 취약계층 및 복지 사각지대 사람들의 복지는 정체되어 있는 실정입니다. 복지 범위와 혜택을 늘리는 것도 좋지만, 공적 급여 및 다양한 복지서비스 정보를 제대로 알고 활용할 수 있도록 하는 구체적인 방안 모색이 더 중요합니다.

이 시점에서 경상북도의 행복설계사 추진은 맞춤형 복지에 발맞춰 한 걸음 더 다가가고, 복지 사각지대를 좁혀 나가는 길목에 진입했다고 생각합니다. 정보 접근이 어려운 대상 또는 주민에게 복지정보를 제공하고, 개인 자신이 받아야할 복지서비스를 놓치지 않고 선택 및 신청하여 누릴 수 있도록 돕는 행복설계사가 활성화 되어 '도민이 함께 행복한' 경북의 신복지 모델이 성공할 수 있기를 기대합니다.

아울러, 평균수명 나이가 점점 늘어나고 있는 가운데 '신중년 복지 일자리 창출'이라는 목적으로 신중년 퇴직자의 전문성과 경력을 활용한다는 점에서도 일거양득이라 봅니다.

단, 시스템이 원활하게 구동되고, 복지서비스가 필요한 대상(주민)에게 유용하게 활용되기까지는 시스템 오류 보완, 행복설계사 역량 강화가 필요하며, 대상 선정·행복설계사와 대상(주민)과의 만남 그 과정의 시행착오 속에서 경상북도·경북행복재단·지자체·지역사회 등이 '행복설계사'가 추진된 배경과 목적에 부합하고, 안정화될 수 있도록 지속적인 노력과 정성으로 함께 이뤄나가야 할 것입니다.

경상북도지역사회보장협의체 사무국연합회 회장 김현숙



경북 카페시장 실태분석을 통한 활성화 방안

오난숙(경북행복재단 교육운영팀장)
석미란(구미대학교 교수) 정지균(구미대학교 교수)

1. 연구 배경 및 목적

- 한국의 카페시장은 급속도로 성장하여 대형 유명 프랜차이즈는 물론 소형 프랜차이즈 카페도 많아졌으며, 다양한 개성을 지닌 개인 카페 개업도 증가하였음.
- 커피에 관한 관심이 커지면서 바리스타에 관한 관심도 증가하여 학원이나, 전문가를 전문적으로 육성하는 대학교의 커피 학과도 많이 생겨나고 있으나, 전문적인 자격이라는 인식은 미흡한 편임.
- 바리스타 자격증은 국가자격증이 아닌 민간 자격증으로 민간자격정보서비스에 따르면 커피 관련 자격증이 347건이 등록되어 있으며 자격증의 편차가 많다 보니 자격증에 대한 표준적인 기준 설정이 필요함.
- 지역사회 및 사회복지 현장에서도 바리스타과정과 함께 카페를 운영하는 기관이 매년 증가하고 있으나 운영상의 어려움과 고객서비스에 대한 미흡으로 개선 및 활성화 방안이 필요한 실정임.
- 카페 활성화 방안을 모색하고자 경상북도에서 운영하는 카페의 실태를 알아보고 지역사회와 상생할 수 있는 경북형 K-카페 운영방안을 제시하고자 함.

2. 지역사회와 함께 상생하며 운영 중인 카페

■ 알음인



출처: 알음인



- 아름다움에 사람 인을 붙여서 아름다운 사람이라는 뜻을 지닌 '알음인'카페는 울진 지역자활센터의 커피 사업단에서 운영함.
- 매장에서 근무하는 직원들은 경증장애인인 저소득층, 다문화가정이며 개업부터 마감까지의 해야 할 일, 커피 메뉴 추출과 위생점검 등 모든 사항을 메뉴얼로 만들어 체계적인 교육이 가능하고 음료의 일정한 품질이 유지가 되고 있음.



■ 가은역

- 지역주민들의 노력으로 2017년에 가은역 외부를 보존해서 새롭게 재개장이 되었고, 관광두레¹⁾ 사업으로 지역주민들이 자발적으로 법인체를 만들어 숙박·음식·기념품·여행상품·체험 등 관광사업을 경영함으로써, 지역 일자리와 소득을 직접 창출할 수 있도록 지원하고 있음.
- 고령화 인구가 많은 가은에서 중·고등학교를 나온 청년 2명이 종사하면서 지역 문화와 경제를 살리기 위해서 앞장 서고 있음.



출처. 가은역 카페(<https://cafegaeun.modoo.at>)

■ 향촌당

- 경상북도 의성군 의성읍 전통시장 길에 위치한 카페 향촌당은 일제강점기에 지어진 목조건축물이며 60년 전통의 시골 방앗간으로 지역 소농가의 농산물로 참기름, 들기름 및 미숫가루를 제조·가공하고 또한 솜들 공장이었던 건물의 보와 도리, 서까래 등의 원형은 살리고 리모델링하여 운영하고 있음.
- 대표 상품으로 참기름과 들기름을 판매하고 방앗간 시설을 이용하여 오크라떼와 흑임자라떼, 각종 수제청을 판매하고 있으며, 예비 사회적 기업으로도 활동을 하는 중임.



출처. 향촌당 카페(<https://hyangchondang.modoo.at>)

1) 관광두레 사업 : 관광두레는 지역주민들이 지역 고유의 특색을 지닌 숙박 / 식음 / 여행 / 체험 / 레저 / 기념품 등을 생산, 판매하는 관광사업체를 창업하고 경영할 수 있도록 밀착 지원하고 있다. 관광객의 소비가 지역 발전으로 이어지는 관광생태계 조성을 목표로 하며, 2013년에 시작해, 2022년 4월 현재, 65개 지역 250여 개 주민사업체가 참여하고 있다(<https://tourdure.visitkorea.or.kr>).



3. 설문조사

· 경상북도에 있는 카페의 실태를 파악하고 도민 및 카페 종사자가 생각하는 개선방안과 경북형 K-카페 운영에 대한 인식을 조사하였음.

1) 도민 설문조사

▶ 조사개요

- 조사대상 : 도민 300명 / 카페종사자 100명

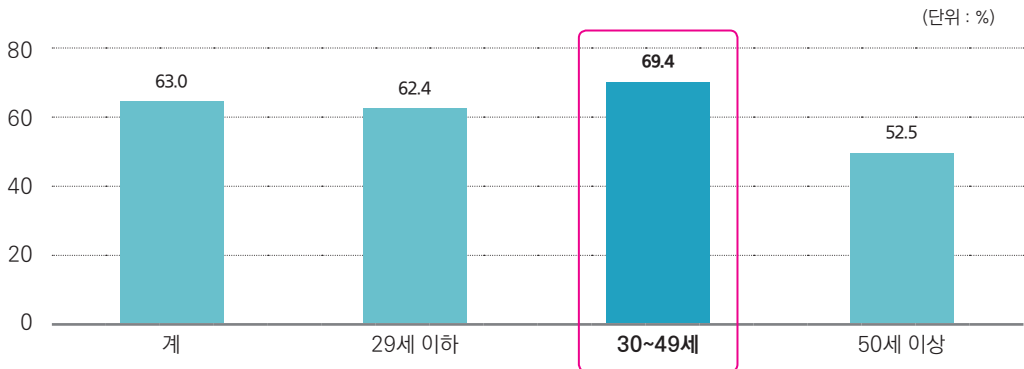
- 조사기간(방법) : 2022년 5월 16일 ~ 6월 12일(네이버 폼 활용)

- 조사내용 : 일반적인 사항, 카페 이용 현황과 의견, 개인 기호도 의견, 서비스 품질 결정요소, 경북형 K-카페에 대한 인식 및 요구도

2) 도민 설문조사 결과

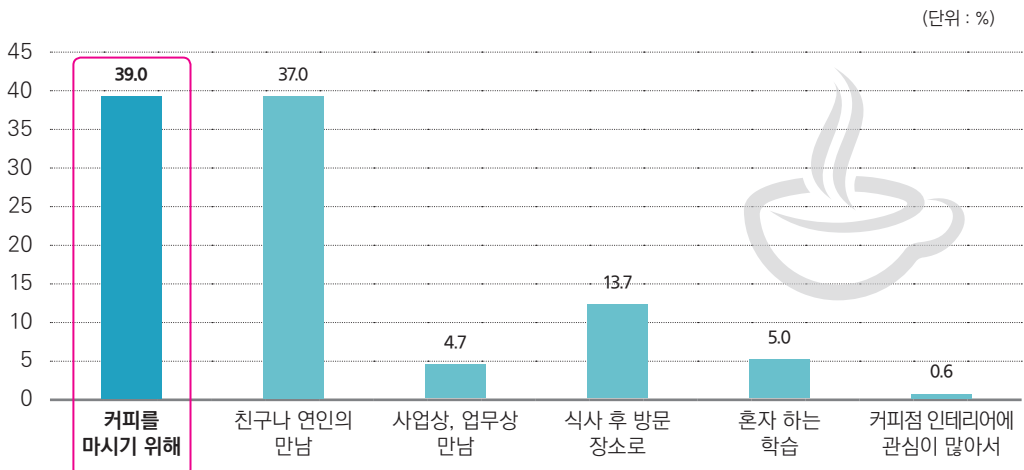
- 도민이 주 평균 2회 이상 카페를 이용하는 비율이 63.0%로 가장 높았고, 1회 미만 이용률이 37.0%이었음. 2회 이상 이용률은 30~49세 69.4%, ≤29세 62.4%, 50세≤ 52.5% 순이었음.

그림 1. 주 평균 2회 이상 카페 매장 이용률



- 카페 방문 주된 이유는 '커피를 마시기 위해' 39.0%로 가장 높았고, '친구나 연인의 만남' 37.0%, '식사 후 방문 장소로' 13.7%, '혼자 하는 학습' 5.0%, '사업상, 업무상 만남' 4.7% 순이었음.

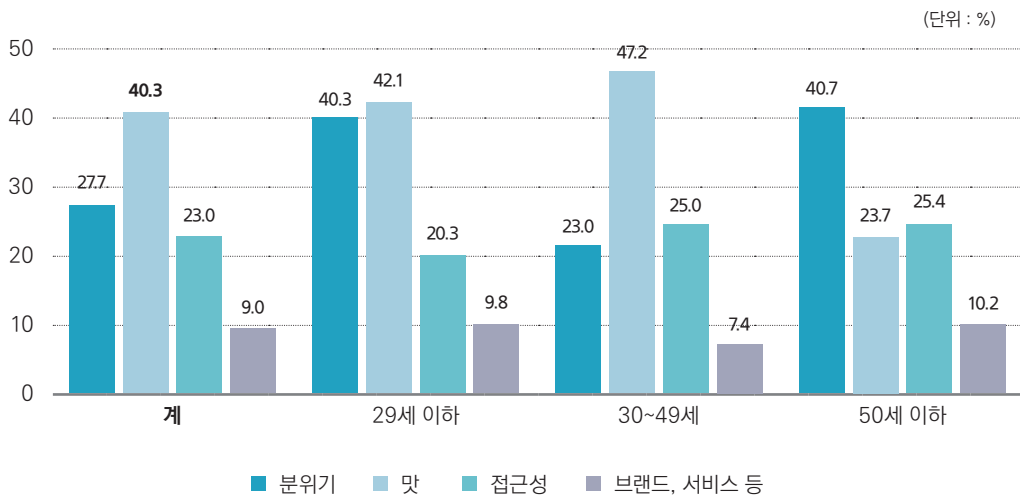
그림 2. 커피전문점 방문이유





- 카페 선택에 중요하게 생각하는 항목은 '맛'으로 응답률 40.3%으로 가장 높았고, '분위기' 27.7%, '접근성' 23.0%, '브랜드·서비스 등' 9.0%순으로 나타났음.

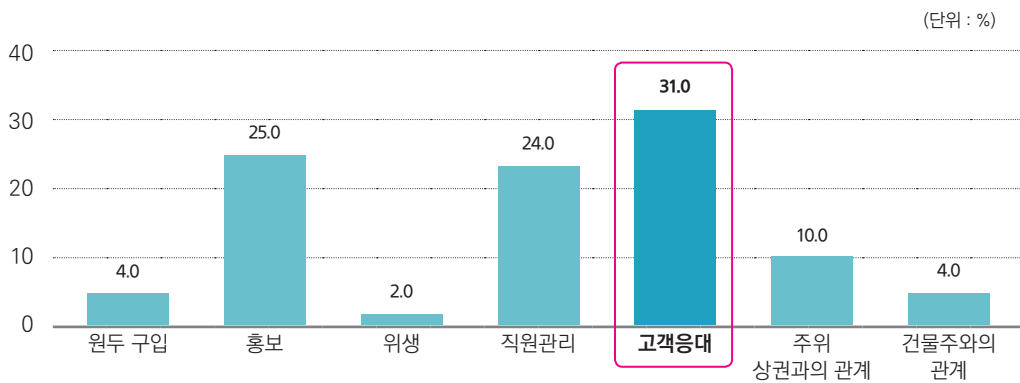
그림 3. 커피전문점 선택에 중요하게 생각하는 항목(복수응답)



3) 카페 종사자 설문조사 결과

- 카페 운영 시 어려운 점은 '고객응대'가 31.0%으로 가장 높았으며, '홍보' 25.0%, '직원 관리' 24.0%, '주위 상권과의 관계' 10.0%, '원두 구입' 4.0%, '위생' 2.0% 순이었음

그림 4. 카페 운영시 어려운 사항



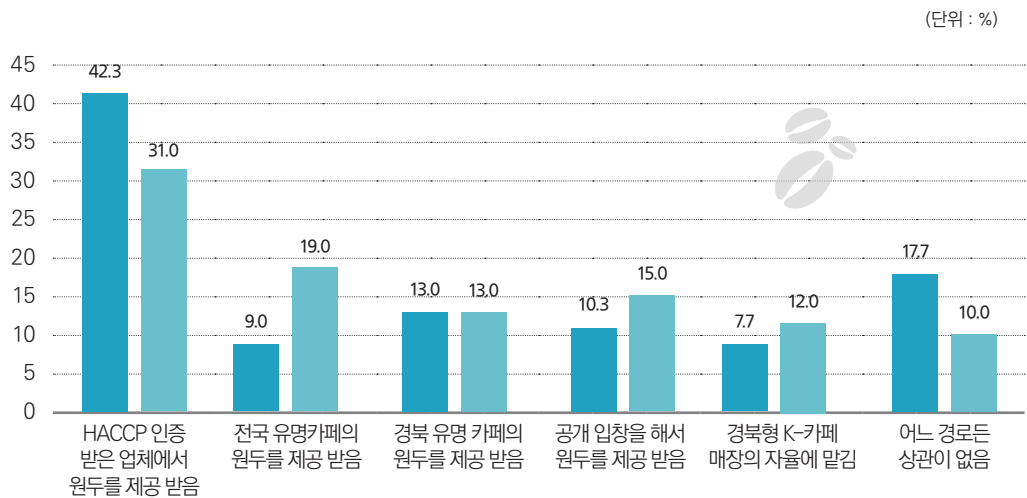
4) 경북형 K-카페 운영방안에 대한 인식

- 카페 운영 개선방안으로 위생과 청결의 철저한 관리를 통해 안전한 먹거리를 제공하고 커피 제조와 서비스 교육 메뉴얼을 만들어 믿고 이용할 수 있는 카페 표준모델을 만들고자 경북형 K-카페 운영방안을 수립하기 위해 실시한 설문조사 결과는 다음과 같았음.



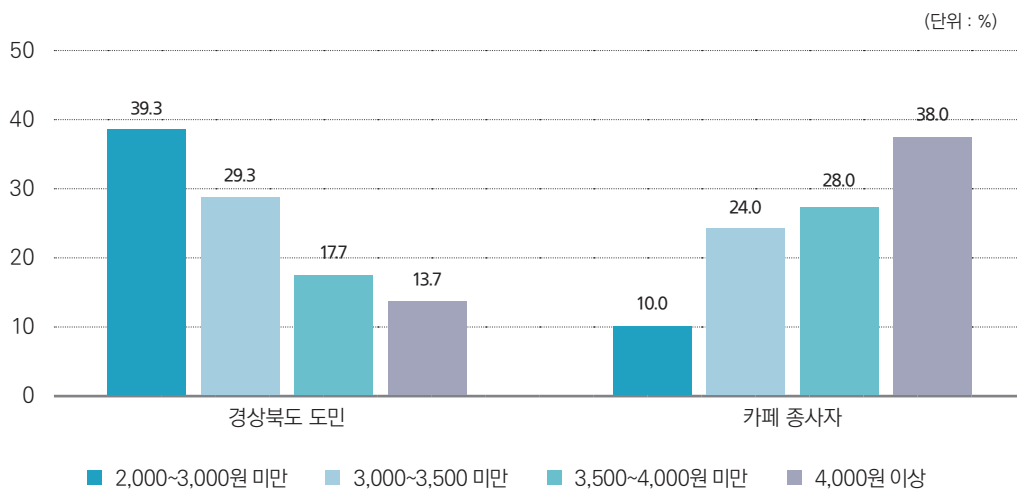
- 경북형 K-카페의 원두 관리는 'HACCP 인증 받은 업체에서 원두를 제공 받음' 항목에서 경상북도 도민 42.3%와 카페 종사자 31.0%로 가장 높은 응답률을 보였음.
- HACCP은 식품이 원재료의 생산 단계에서 제조, 가공, 보존, 조리 및 유통 단계를 거쳐 최종 소비자에게 도달하기 까지 모든 과정에서 위해 물질이 섞여 오염되는 것을 사전에 방지하기 위한 위생관리 시스템으로 커피 원두에도 안전과 위생에 관심이 많은 것을 알 수가 있음.

그림 5. 경북형 K-카페 원두관리



- 경북형 K-카페의 아메리카노 적정 가격으로 경상북도 도민은 '2,000원~3,000원 미만'이 39.3%으로 가장 높아 카페 종사자 '4,000원 이상'이 38.0%로 가장 높은 것과 차이가 있었음.

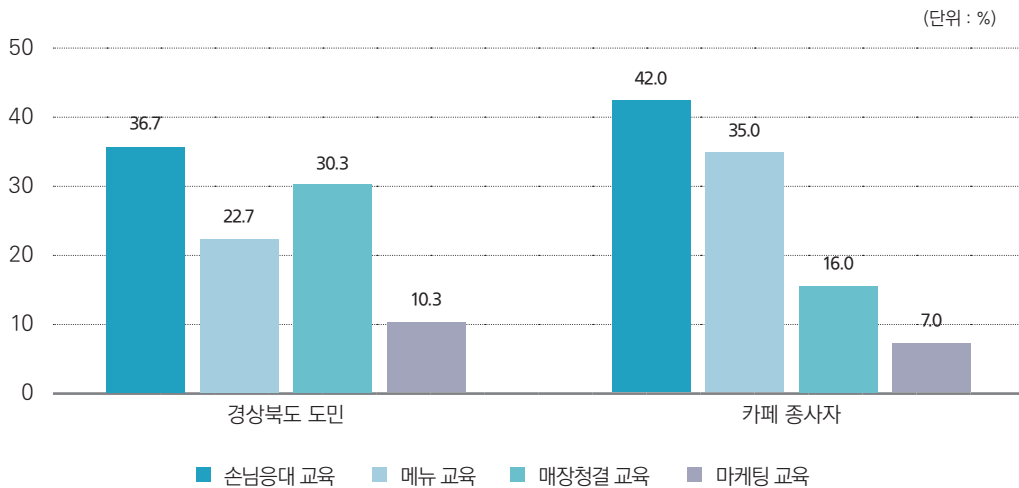
그림 6. 경북형 K-카페 아메리카노 가격의 적정선





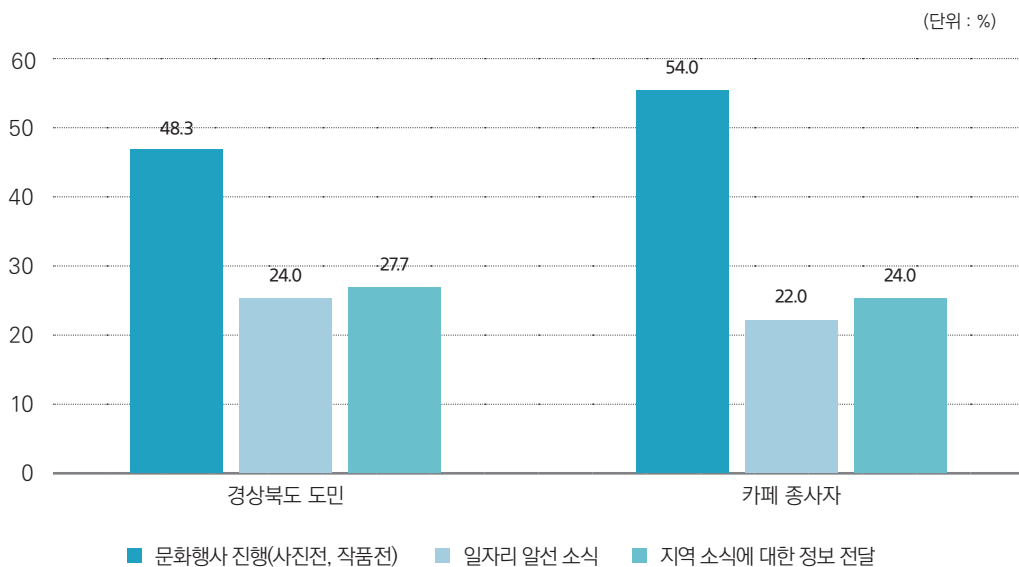
- 경북형 K-카페 개업을 위한 중점 교육으로는 경상북도 도민과 카페 종사자 모두 '손님 응대 교육'에 높은 응답률을 보였음. 메뉴의 질적 향상도 중요하지만 손님을 대하는 서비스에 대한 교육이 필요하다는 것을 알 수가 있음.

그림 7. 경북형 K-카페 개업을 위한 중점 교육



- 지역주민과 소통을 위한 경북형 K-카페의 역할로 도민 48.3%, 카페 종사자 54.0%로 '문화행사 진행(사진전, 작품전)'에 높은 응답률을 보였고 '지역 소식에 대한 정보 전달', '일자리 알선 소식'의 순이었음.

그림 8. 도청과 소통을 위한 경북형 K-카페





4. 경북형 K-카페 운영방안

· 경상북도 도민 및 카페 종사자 설문조사 결과 원두 관리, 교육 및 서비스지원 등을 중심으로 한 경북형 K-카페의 운영 방안은 아래와 같음.

- 1 원두 품질 및 안전 보장- 카페의 맛의 편차를 줄이기 위해서는 좋은 재료를 공급하는 것이 우선시 되며, 좋은 품질의 원두를 공동구매 형식으로 저렴하게 제공 받아 지속적인 품질 관리가 될 수 있도록 할 것임. 또한 원두의 위생적이고 안전한 유통과 관리가 보장되어야 함.
- 2 지역 상생, 문화 공간 활용- 장애인, 저소득층 일자리지원과 함께 지역사회와 상생하고 지역 작가의 전시회 공간 활용이나 지역 예술인의 문화 공간으로 적극적으로 활용함.
- 3 교육지원- 핸드드립 추출, 에스프레소 추출, 로스팅 교육 등 커피에 대한 지속적인 교육을 하여 커피 메뉴에 대한 질적 향상을 높여야 할 것임. 서비스 교육 지원을 통해 고객 응대의 어려움을 완화 시키고 안전한 먹거리가 될 수 있는 위생교육을 중점적으로 시행해야 할 것임.
- 4 경북형 K-카페 운영 지원은 일회성으로 끝나는 사업이 아니라, 지속적인 관리를 통하여 발전 및 유지되어야 할 것임.

스페셜코멘트

SPECIAL COMMENT



카페에서 만들어지는 제품이 아닌 함께하는 사람을 중심에 둔 카페를 만들고 운영하는 전략이 필요합니다.

시장에서 경쟁하며 제품과 재화를 교환하는 카페가 아닌 지역과 공생공존 하려는 그림을 그려보면 좋겠습니다. 그리고 철저히 사람 중심의 운영으로 지역에서 사랑받는 카페로 정착되어야 합니다.

일자리가 필요한 다양한(청년/장애인/노인/결혼이민자/저소득층 등) 대상 발굴과 양질의 원두를 확보하여 질 높은 맛을 유지하도록 지원하여야 합니다. 또한 지속적이고 체계적인 교육으로 프로다운 서비스가 되도록 하여야 합니다.

카페 운영이 적정 궤도에 오르기까지 경북도와 경북행복재단, 대학 등 지역사회의 지속적인 지원과 관심이 필요하다고 봅니다.

울진지역자활센터장 황천호



사회서비스원 교육사업 운영 및 실태조사

정상기(경북행복재단 선임연구원)

김동진(칼빈대학교 교수)

1. 연구배경 및 목적

- 정부는 사회서비스의 위기 대응을 위해 사회서비스원 도입 검토
 - 사회서비스원 도입 목적 : 공공성 강화와 서비스 품질 향상
 - 정부는 서울, 대구, 경기, 경남까지 4개 광역자치단체를 시작(2019년)으로 사회서비스원 시범사업 본격 추진
- 「사회서비스 지원 및 사회서비스원 설립·운영에 관한 법률(이하 '사회서비스원법)」 제정
 - 사회서비스원 설립·운영에 대한 법적 근거 확보(2021년 9월 24일 제정)
 - ☞ 사회서비스의 공공성·전문성 및 투명성 제고 등 사회서비스 강화
 - ☞ 사회서비스 관련 일자리 질을 높여 국민의 복지증진
- 사회서비스원의 주요 사업으로 교육사업을 수행할 수 있도록 사업 추진의 가능성 제시
 - 추진근거 : 「사회서비스원법(제10조)」, 「사회서비스원 표준운영지침(보건복지부, 2022a)」
 - 교육사업 : 지역의 복지환경 등을 고려해 시·도 사회서비스원의 자율성과 책임경영을 근거로 권장하고 있는 사업
- 신규 설립되는 사회서비스원 교육사업의 시행착오를 최소화하기 위해 교육사업의 운영 및 실태 분석이 필요한 시점
 - 교육사업 운영의 표면적 내용뿐 아니라 사회서비스원 설립 초기 내면에서 논의된 다양한 쟁점 사항 검토 필요
 - 기존에 설립된 시·도 사회서비스원의 교육사업 운영실태 분석 필요

연구 목적

- 본 연구는 기존에 설립·운영되고 있는 사회서비스원의 교육사업 운영 실태를 파악하고, 그 결과를 활용하여 사회서비스원 교육사업 방향 설정의 기초자료로 활용하기 위해 수행하였음
- 시·도 사회서비스원 교육사업 운영 현황 검토, 교육사업 추진 실태 파악
- 교육사업 담당자와 심층 면담을 통해 설립 초기 쟁점사항 분석

2. 사회서비스원 설치·운영

- 사회서비스원
 - 공공에서 사회복지시설을 직접 운영함으로써 사회서비스 제공의 공공성과 책임성을 담보하고, 양질의 일자리 창출을 통해 궁극적으로 사회서비스 품질 제고를 목적으로 설립
 - 「사회서비스원법」이 2021년 9월 24일 제정(2022. 3. 25. 시행)
 - ☞ 기관명과 기능 등 변경 : 「사회서비스공단」 → 「사회서비스진흥원」 → 「사회서비스원」
 - 중앙사회서비스원 설립(2022. 3. 25)



그림 1. 시·도 사회서비스원 설립 현황 및 계획



- 사회서비스원 설립 유형에 따른 분류

- ☞ 복지재단이 존재하면서 신규로 설립된 지역 : 서울, 경기
- ☞ 복지재단이 없는 상황에서 신규로 설립된 지역 : 대구, 울산, 강원, 충북, 전북, 경남, 제주
- ☞ 복지재단에서 사회서비스원으로 전환된 지역 : 인천, 광주, 대전, 세종, 충남, 전남
- ☞ 사회서비스원이 설립되지 않은 지역 : 부산(준비중), 경북

표 1. 시·도별 사회서비스원 설립 유형(2022. 12월 기준)

지역	설립 유형	사회서비스원 설립	기존 복지재단 설립
서울	신규 설립(복지재단 별도 존재)	2019년 3월	2003년 복지재단
부산	설립 발표	2023년(준비중)	2007년 복지개발원
대구	신규 설립(일부 전환)	2019년 3월	-
인천	사회서비스원 전환 설립	2020년 12월	2019년 복지재단
광주	사회서비스원 (일부) 전환 설립	2020년 10월	2015년 복지재단
대전	사회서비스원 전환 설립	2021년 1월	2011년 복지재단
울산	신규 설립	2021년 12월	-
세종	사회서비스원 전환 설립	2020년 7월	2018년 복지재단
경기	신규 설립(복지재단 별도 존재)	2020년 1월	2006년 복지재단
강원	신규 설립	2021년 1월	-
충남	사회서비스원 전환 설립	2020년 10월	2019년 복지재단
충북	신규 설립	2022년 12월	-
전북	신규 설립	2021년 12월	-
전남	사회서비스원 전환 설립	2021년 6월	2013년 복지재단
경북	미설립	-	2011년 행복재단
경남	신규 설립	2019년 5월	-
제주	신규 설립	2021년 12월	-



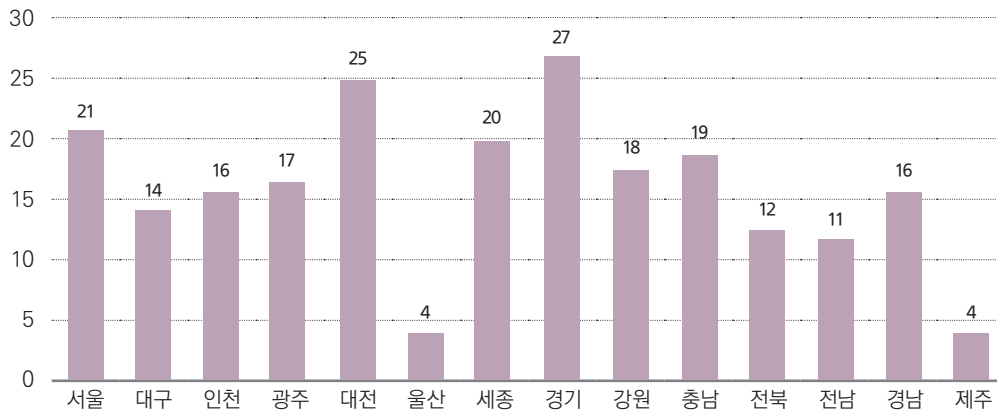
3. 사회서비스원 운영 현황

· 시·도 사회서비스원 설치·운영기관 현황(2022. 12월 기준)

- 14개 시·도 사회서비스원에서는 총 224개소(평균 16개소)를 설치·운영하고 있음
- 경기 27개소, 대전 25개소, 서울 21개소, 세종 20개소 순으로 나타남

그림 2. 시·도 사회서비스원 설치·운영기관 현황

(단위 : 개소)

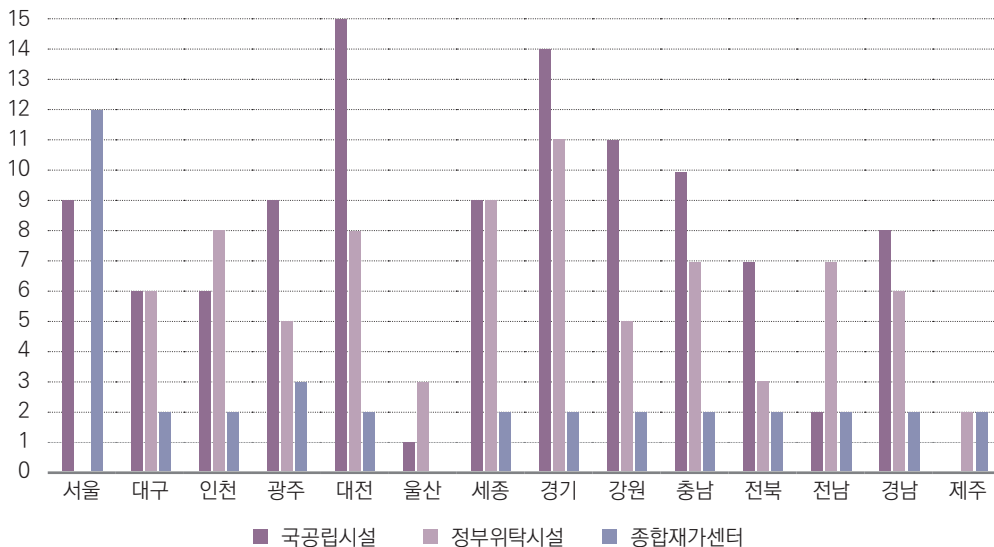


· 시·도 사회서비스원 유형별 설치·운영기관 현황(2022. 12월 기준)

- 14개 시·도 사회서비스원에서는 국공립시설 107개소, 정부위탁사업 80개소, 종합재가센터 37개소를 포함하여 전국에 총 224개소를 설치·운영

그림 3. 시·도 사회서비스원 유형별 설치·운영기관 현황

(단위 : 개소)

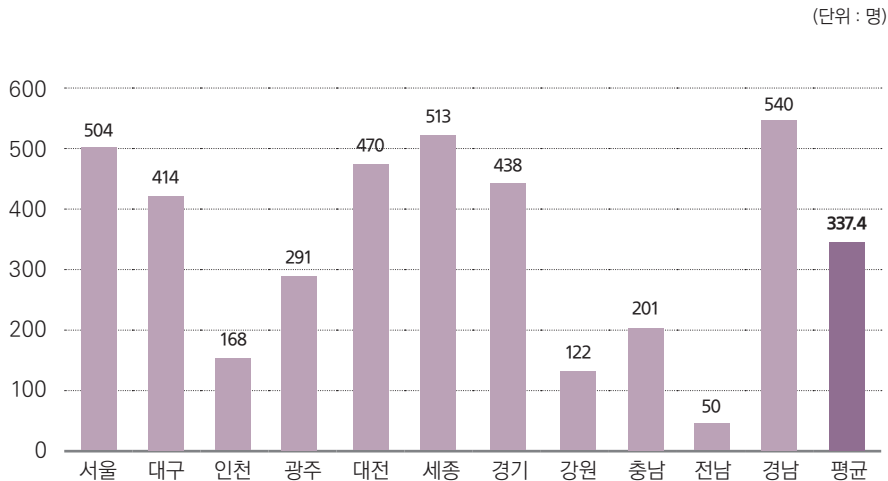




· 시·도 사회서비스원 직원 현황(2021. 12월)

- 11개 시·도 사회서비스원의 평균 직원 수는 337.4명이었으며, 경남 540명, 세종 513명, 서울 504명 순으로 많았음
- 반면 전남 50명, 강원 122명, 인천 168명은 상대적으로 직원 수가 적은 것으로 나타났음

그림 4. 시·도 사회서비스원별 직원 현황(평균=337.4명)



· 시·도 사회서비스원 유형별 직원 현황(2021. 12월)

- 11개 시·도 사회서비스원의 전체 직원 수는 3,711명(정규직 48.9%)으로 파악됨
- 유형별로 살펴보면 정부위탁사업 1,710명(정규직 16.2%), 국·공립시설 1,016명(정규직 72.2%), 종합재가센터 650명(정규직 75.5%), 사회서비스원 본부 335명(정규직 93.1%) 순으로 분포하였음

표 2. 사회서비스원 유형별 직원 현황

지역	계	사회서비스원 본부	국·공립시설	정부위탁사업	종합재가센터
총계 (정규직 비율)	3,711명 (48.9%)	335명 (93.1%)	1,016명 (72.2%)	1,710명 (16.2%)	650명 (75.5%)

· 사회서비스원 주요 사업 현황(2021)

- 11개 시·도 사회서비스원의 사업 현황은 교육사업 14,126명 수료(624회), 경영컨설팅 439개소(791회), 시설 안전점검 1,219개소(1,266회), 대체인력지원사업 17,132건으로 분포하였음
- 사회서비스원 교육사업은 서울(3,083명), 대전(2,423명), 광주(2,329명)가 큰 규모로 운영하고 있는 것으로 나타났음
- ☞ 다만 사회서비스원 주요 사업 현황에서의 교육사업은 사회서비스원 전체 교육사업을 총망라한 실적으로 보기에는 한계가 있음



표 3. 사회서비스원 주요 사업 현황

지역	교육(민간지원)		경영컨설팅		시설안전점검		대체인력
	회	명	회	개소	회	개소	
총 계	624회	14,126명	791회	439개소	1,266회	1,219개소	17,132건
평균	56.7회	1284.2명	71.9회	39.9개소	115.1회	110.8개소	1557.5건

주) 11개 시·도 사회서비스원: 2022년 하반기 기준으로 설립된 지 1년 이상된 사회서비스원

4. 사회서비스원 교육사업 추진 방향 및 과제

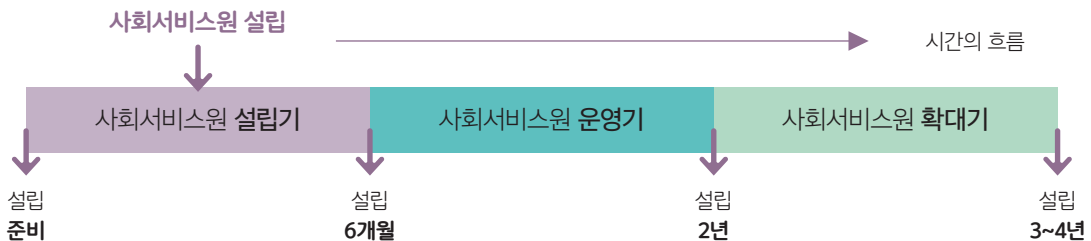
사회서비스원 교육사업 운영실태 조사¹⁾

- ◇ 본 연구의 목적을 효과적으로 달성하기 위해 연구의 주요방법으로 F.G.I. 실시
 - 시·도 사회서비스원의 교육사업에 대한 기존의 자료와 선행연구가 부족한 점을 고려하여 질적 연구방법 채택 (Focus Group Interview)
- ◇ F.G.I.는 비구조화된 개방형 질문을 활용하여 인터뷰 진행
 - 2022년 하반기 기준으로 설립된 지 1년 이상된 11개 시·도의 사회서비스원을 직접 방문하여 교육사업 책임자와 인터뷰 진행

· 사회서비스원 교육사업 추진 방향

- 사회서비스원 설립기(설립 준비~설립 후 6개월 정도), 사회서비스원 운영기(설립 후 6개월~2년 정도), 사회서비스원 확대기(설립 후 3~4년 정도) 단계로 구분하여 제시하였음

그림 5. 사회서비스원 추진 시기 구분



1) 본 연구의 상세한 조사내용은 경북행복재단 누리집(행복지식창고)연구보고서)228번 게시자료)에 있는 보고서를 참고하기 바랍니다(정상기·김동진, 2022).



- 연구진이 11개 시·도 사회서비스원을 직접 방문하여 교육사업 담당자와 인터뷰 과정에서 심도 있는 논의를 진행하였음
- ☞ 질적 연구방법의 한계인 객관성 확보 문제를 해결하기 위해 다양한 자료를 검토하고 재확인하고 연구진의 재검토 과정을 거쳤음

표 3. 시기별 사회서비스원 교육사업 추진 방향

시기	교육사업 체계	교육운영 체계	
		내부 체계	외부 체계
설립기	<ul style="list-style-type: none"> · 교육전담팀 구성 필요(전담인력 최소 3명 이상) · 확장된 사업 영역에 대한 전문인력 채용(보육 & 장기요양 영역) · 강사 및 교육생의 휴식 공간 확보 	<ul style="list-style-type: none"> · 기존의 노하우를 활용한 사업 활성화 필요 · 직원 전용 '교육실적 관리시스템' 구축 필요(근무평정 연동) · 체계적인 신입직원 교육으로 안정적 적응 지원 · '광역 장기요양요원지원센터' 검토 필요 	<ul style="list-style-type: none"> · 사회서비스원으로 전환을 위한 준비기간(6개월 이상) 필요 · 사업 책임자가 직접 교육수요 분석 실시 <ul style="list-style-type: none"> - 다양한 교육수요 분석 - 온라인 설문조사 도구적 활용 - 신뢰성과 타당성 확보
운영기	<ul style="list-style-type: none"> · 체계적인 교육사업 프로세스 마련 필요 · 교육사업의 정기적 내·외부 평가와 환류체계 구축 필요 	<ul style="list-style-type: none"> · 교육담당자들의 정기적 소진 예방 프로그램 마련 · 교육부서에 독립된 교육행정 업무체계 마련 (교육행정 전담인력 배치) 	<ul style="list-style-type: none"> · 다양한 유관기관과 네트워크 구축·사업추진 필요 · 지역 내 교육기관들과 적극적인 소통 필요(경쟁관계 극복)
확대기	<ul style="list-style-type: none"> · 자체 '중장기 교육사업 발전 계획' 수립 필요 	<ul style="list-style-type: none"> · 독립된 별도의 교육부서 · '사내강사' 양성, 시설별 맞춤형 교육과정 개설 	<ul style="list-style-type: none"> · 본부와 소속시설의 관계 개선을 위한 정기적 소통 · 교육부서의 네트워크 강화

- 사회서비스원 교육사업 발전을 위한 과제 제안

- ◇ 사회복지 현장에 대한 교육수요 분석 필요
 - '보육이나 노인장기요양 분야에 대한 영역별 교육사업 운영 실태조사'
 - '소속기관 및 종합재가센터를 대상으로 하는 교육수요 분석'
- ◇ 사회서비스원 교육사업 추진에 대한 매뉴얼화 필요
 - '사회서비스원 교육프로세스 운영 모델 연구'
 - '광역 장기요양요원지원센터 운영방안 연구'
 - '중장기 교육사업 발전 계획 수립'
 - '신규 교육과정(교육콘텐츠) 개발을 위한 연구'



참 고 문 헌

관계부처합동. (2018). 『사회서비스원 설립·운영 방안』.

보건복지부. (2019). 『사회서비스 공공성 강화 및 품질 향상을 위한 2019년 사회서비스원 시범사업 추진계획』.

보건복지부. (2022a). 『2022년 시·도 사회서비스원 표준운영지침Ⅰ』.

보건복지부. (2022b). 『2022년 시·도 사회서비스원 표준운영지침Ⅱ』.

사회서비스원 중앙지원단 내부자료.

이만우. (2018). ‘사회서비스진흥원’ 설립의 쟁점과 과제, 『이슈와 논점』, 1469호. 국회입법조사처.

이태수·남기철·김형용. (2019). 문재인 정부 사회서비스 전달체계 개편의 쟁점과 과제: 공공성 강화와 분권화를 중심으로. 『사회복지정책학 회』, 46(3): 63-92.

정상기·김동진. (2022). 『사회서비스원 교육사업 운영 및 실태조사』, 경북행복재단(Report 2022-03).

본 내용은 경북행복재단(2022) ‘사회서비스원 교육사업 운영 및 실태조사’ 보고서의 일부를 발췌하여 재구성하였음.

스페셜코멘트

SPECIAL COMMENT



사회서비스원의 목적은 사회서비스의 공공성 강화와 서비스 품질 향상이며, 서비스의 품질 향상을 위해서는 교육이 무엇보다 중요하다. 2019년 시범사업으로 시작하여 현재 전국에 14개 사회서비스원이 있지만 교육사업에 대한 연구가 전무한 상황에서 전국 최초로 시·도의 사회서비스원을 직접 방문하여 교육사업 담당자 FGI를 통한 교육방향 수립은 사회서비스원 수립 시 시행착오를 최소화하는데 의미가 있다고 생각한다. 더불어 교육품질 향상을 위해 몇 가지 제언하고자 한다.

- 첫째, 교육생 맞춤 특화교육이 필요하다. 사회서비스원 종사자 표준교육과 법정 의무교육 이외 교육생 욕구 조사를 통해 현장에 필요한 이론과 실습을 함께하는 실무중심 교육이 개발되었으면 한다.
- 둘째, 교육품질 강화를 위한 교육협의체 구성이 필요하다. 지역 교육 유관기관의 협력을 통해 중복 교육은 피하고 서로의 노하우를 공유하며 교육품질 향상을 위해 함께 노력했으면 한다. 뿐만 아니라 시·도 사회서비스원간의 교육 네트워크를 통한 종사자들의 역량 강화가 필요하다.
- 마지막으로 서비스 품질 향상을 위해 교육사업에 대한 충분한 인력과 예산이 지원되길 바란다.

한국보건복지인재원 대구교육센터장 **손성원**



밝은 내일, 도민이 행복한 경북!

MISSION 경상북도 사회서비스의 **공적 책임**과 **가치 실현**

VISION **지역 사회서비스 미래**를 열어가는 전문기관



경영목표 & 추진전략

사회서비스
정책연구

사회서비스
품질관리

사회서비스 인력
역량강화

사회적
가치 실현

지역 수요 맞춤형 정책 개발 및 대응	사회서비스 기관 현장 지원	보건복지 관련 교육 지원	사회적 가치 실현 시스템 구축
<ul style="list-style-type: none"> 보건복지 정책변화에 대응하는 연구 수행 및 기초통계 구축 사회서비스 협력체계 기반조성 및 학술대회 개최 도·시·군 및 현장 요구의 맞춤형 대응 	<ul style="list-style-type: none"> 사회서비스 현장 개선과제 발굴 컨설팅·평가인증 시설운영·평가 표준 매뉴얼 개발 및 보급 	<ul style="list-style-type: none"> 전문교육콘텐츠 개발·운영 사회서비스 현장 교육 수요 조사 교육 만족도 조사 및 피드백 	<ul style="list-style-type: none"> 윤리·인권, 청렴한 조직문화 정착 및 확산 노동환경, 안전 등 사람중심 안전사회 구축 도민참여, 상생협력 등 참여중심 협력사회 구축



3년 연속(2020-2022) 경상북도 출자출연기관 경영평가 **'최우수 S등급'** 달성

「경북행복 BRIEF」는 경북행복재단의 보건·복지 연구성과 및 주요 동향을 경상북도민에게 발 빠르게 전달하기 위해 분기별로 발행되는 정기간행물입니다. 도민 여러분의 많은 관심과 뜨거운 성원 부탁드립니다.

편집위원

공지훈 | 김동화 | 이상화