

서울시 민간자원 공유체계 구축방안 연구



서울시복지재단 2022-60

서울시 민간자원 공유체계 구축방안 연구



제출문

서울시장 귀하

「서울시 민간자원 공유체계 구축방안 연구」 결과물을 제출합니다.

2022. 11.

서울시복지재단 대표이사 김상철

연구책임

안기덕(서울시복지재단 정책연구실 연구2팀 연구위원)

연구참여

안지혜(서울시복지재단 정책연구실 대리)

연구요약

1. 연구의 목적

- 민간복지자원개발이 분절적으로 추진되면서, 복지자원의 연계과정에 중복·누락의 비효율성의 문제가 발생함. 이에 본 연구에서는 민간복지자원의 공유 활성화 방안은 무엇인지를 탐색하고자 함. 구체적으로 다음을 살펴봄.
 - 첫째, 민간복지자원의 실제 공유 현황 및 필요성에 대한 인식을 살펴봄.
 - 둘째, 자원공유를 위한 전산시스템이 활용되기도 하는데, 실제 자원공유를 위한 전산시스템의 활용정도를 살펴보고자 함.
 - 셋째, 구체적인 실행방안을 마련하기 위해, 자원공유 활성화를 위한 서울시와 자치구의 역할을 세부적으로 살펴봄.
 - 그 외, 서울시 민간복지자원 개발 관련 현황 및 인식을 살펴보고, 개선방안을 제시함.

2. 주요 연구 결과

1) 설문조사 결과

- (민간복지자원의 현재 공유상황) 민간복지자원 중 ‘현물’이 가장 공유가 잘 되고 있는 것으로 나타났으며, 다음으로 ‘지식 및 정보’, ‘현금’, ‘공간’, ‘인력(자원봉사)’, ‘문화활동’ 순임.
 - 사회복지관 종사자는 현물 > 지식 및 정보 > 공간 > 인력 순으로 공유가 잘 되고 있는 것으로 인식함.
 - 반면, 공무원은 현물 > 현금 > 지식 및 정보 > 공간 순으로 공유가 잘 되고 있는 것으로 인식함.

- **(민간복지자원의 향후 공유 필요성)** 민간복지자원 중 ‘현물’이 향후 공유 필요성이 가장 높은 것으로 나타났으며, 다음으로 ‘지식 및 정보’, ‘현금’, ‘인력(자원봉사)’, ‘문화활동’, ‘공간’ 순임.
 - 교차분석 결과 현재 공유 상황이 평균 이상이고, 동시에 향후 공유 필요성이 평균 이상인 자원은 ‘현물’, ‘지식 및 정보’, ‘현금’으로 나타남.
- **(현금&현물 자원공유 방식)** 현금 또는 현물 공유 시 ‘필요 시 타 기관 담당자와 연락하여 공유’한다는 응답자가 가장 많았으며, 다음으로는 ‘오프라인 체계를 활용하여 공유’, ‘전산 시스템과 오프라인 체계를 활용하여 공유’ 순임. 사회복지관 종사자는 공무원보다 ‘필요 시 타 기관 담당자와 연락하여 공유’한다는 응답이 비교적 많은 편이었음.
- **(자원공유 전산시스템의 활용도)** 민간복지자원 공유를 위한 서울시생활정보통합시스템 활용(공무원만 응답)과 관련하여, 전체 공무원의 6.7%만이 ‘민간복지자원의 공유를 위해 서울시생활정보통합시스템을 활용’하고 있다고 응답하였음. 활용률이 매우 떨어짐.
- **(서울시의 역할)** 서울시의 ‘민간복지자원 공유를 위한 체계적 절차 제시’가 필요하다는 응답자가 가장 많았으며, 다음으로 ‘자치구·동 단위의 자율적인 운영 지원’, ‘민간/공공 자원관리 담당자에 대한 교육 수행’, ‘시(市) 단위의 민간복지자원 공유 활성화를 위한 오프라인 논의 체계 구축’, ‘민간복지자원 공유실적에 따른 인센티브 제공’ 순임.
- **(자치구 단위의 선호 자원공유 네트워크 체계)** 민간복지자원 공유 활성화를 위한 자치구 단위의 자원공유 네트워크 체계로 ‘구 단위 기존 네트워크 체계의 활용 지원’ 방식을 선호하는 응답자가 가장 많았으며, 다음으로는 ‘민간복지자원 공유를 위한 구 단위 전산시스템의 구축 및 활성화’, ‘구 단위 신규 민간복지자원 공유를 위한 네트워크 체계 구축(오프라인)’ 순임.

2) 포커스그룹인터뷰 결과

- **(민간복지자원의 공유 방식)** 지역 내 기존체계(사례회의, 지역사회보장협의체, 구 재단, 사회복지협의회)를 활용하여 민간복지자원의 공유가 이루어지고 있음. 사회복지관 종사자의 경우, SNS 등을 활용하여 일상적 공유가 이루어지고 있음.
 - (자치구 내 주요 공유 체계) 통합사례회의, 지역사회보장협의체, 구 사회복지협의회, 구 복지재단, ‘나눔네트워크’ 사업

- **(자원공유 전산시스템 활용)** 자원공유를 위한 전산시스템 활용이 미비(추가적인 업무 수행에 따른 부담)함. 향후 국가 정보공유 시스템(차세대 사회보장정보시스템) 활용 필요함. ‘서울시생활복지통합정보시스템’을 활용하려면, 기존 시스템과의 연계가 필요하다고 함.
- **(자원공유 활성화를 위한 시·구의 역할)** 자치구 단위의 민간복지자원 배분 계획 필요함. 시 단위의 자원공유 활성화를 위한 매뉴얼 제작과 교육 필요함.

3. 민간자원 공유체계 활성화 방안

- 서울시 차원의 민간복지자원 공유 활성화 방안은 다음과 같음.
 - 첫째, 민간과 공공의 공통 매뉴얼이 필요함. 공통 매뉴얼에 민·관 역할을 정리하여 담을 필요가 있음. 민간은 개발과 관리 영역에 집중하고, 공공은 홍보 등(자원개발 시, 지원 포함)에 집중함. 매뉴얼 제작 시, 후원금품의 단가(장부가), 후원금품의 처리절차(예시: 식료품의 유통기한 등), 법적절차(기부금품의 모집 및 사용에 관한 법률) 등 행정적 절차는 지침수준의 내용이 필요함. 다만 민간복지자원의 개발 및 공유, 사후관리 등은 자치구의 자율성을 존중하는 차원에서 가이드 수준의 내용 제시가 필요함.
 - 둘째, 자원관리 담당자에 대한 교육이 필요함. 특히 공무원의 경우, 현재 연중으로 진행되는 복지자원 관련 교육이 없다고 함. 순환보직의 이유로 업무변경이 잦기 때문에 교육이 반드시 필요함. 한편 민간자원 개발 및 공유의 사업 구조를 이해하기 위해 관장 등 관리자급 교육도 필요하다는 의견이 제시됨.
 - 셋째, 자원공유를 위한 전산시스템의 활용과 관련하여, 중앙정부 차원의 ‘차세대사회보장정보시스템’의 활용도가 높아질 경우, 이를 적극적으로 활용하면 될 것임. 다만 그 전까지 시가 주도하여, 자치구 단위의 온라인 공유 플랫폼을 구축하고 ‘잉여자원’을 중심으로 공유하는 방안에 대한 검토가 필요함.
- 자치구 차원의 민간복지자원 공유 활성화 방안은 다음과 같음.
 - 첫째, 기존 구 단위 네트워크 체계의 적극적인 활용이 필요함. 자치구에서는 기존 네트워크 회의 체계 외(구·동통합사례관리, 구·동지역사회보장협의체), 자치구 사회복지협의회 및 복지재단을 네트워크 체계로 적극적으로 활용하고 있음. 특히 자치구의 사회복지협의회와 복지재단은 자치구와 협력하여, 대량의 민간복지 자원을 기관에 배분하는 역할을 수행하고 있음. 수행방법은 자치구 내 수요조사를 통해, 배분하는 것임.

— 둘째, 자치구 단위의 온라인 자원공유플랫폼을 구축함. 광역차원에서 온라인 공유플랫폼을 구축하면, 자원의 현행화를 위해, 자치구 단위의 관리 기반을 두어 ‘잉여자원’을 공유하는 방식임. 단계별 시범운영을 통해, 가능성을 탐색하고 확대할 필요가 있음.

목 차

제1장 연구개요

1. 연구배경 및 목적	3
2. 연구내용 및 방법	5
1) 연구내용	5
2) 연구방법	6
3) 연구 추진절차	7

제2장 이론적 논의

제1절 민간복지자원의 개발 및 공유 논의	11
1. 민간복지자원의 개발 논의	11
2. 민간복지자원의 공유 논의	14
제2절 민간복지자원 개발 및 공유체계 현황	15
1. 서울시 민간복지자원 개발체계 현황	15
1) 서울디딤돌 사업	15
2) 나눔가게	19
3) 디딤돌사업 및 나눔가게 비교	22
2. 서울시 민간복지자원 공유체계 현황: 오프라인 공유 체계	24
1) 자치구 단위 민간자원 공유체계	24
2) 동(洞) 단위 민간자원 공유체계	30
3. 서울시 민간복지자원 공유체계 현황: 온라인 공유 체계	31
1) 서울시 생활복지통합정보시스템의 운영	31

2) 자치구 사례: 서울시 성동구 「e-나눔」복지통합관리시스템	35
3) 자치구 사례: 서울시 노원구 「노원, 복지샘」	36
4) 자치구 사례: 서울시 성북구 성북 온가족 행복망	39
5) 차세대 사회보장정보시스템의 활용	42
6) 온라인 시스템 비교	44

제3장 **민간자원 이해관계자 설문조사**

1. 조사 배경 및 목적	49
2. 조사 방법 및 조사 내용	50
3. 조사 결과	51
1) 자원관리	51
2) 민간자원개발을 위한 시정사업 평가	72

제4장 **민간자원 이해관계자 의견분석**

1. 조사개요	81
2. 조사내용 분석	81
1) 사회복지관 종사자	81
2) 자치구·동 공무원	87
3) 소결	93

제5장 **결론**

제1절 요약	97
1. 설문조사 결과 요약	97
1) 조사 대상 및 방법	97
2) 주요 조사 결과	97

2. 포커스그룹인터뷰(Focus Group Interview) 결과 요약	100
1) 조사 대상 및 방법	100
2) 주요 조사 결과	100
제2절 민간자원 공유체계 활성화 방안	101
1. 시(市) 차원의 민간자원 공유 활성화 방안	101
1) 민간복지자원 관련 매뉴얼 제작 필요	101
2) 자원관리 담당자에 대한 교육 필요	102
3) 민간복지자원 정보공유시스템관련 논의	102
2. 구(區) 차원의 민간자원 공유 활성화 방안	103
1) 기존 구 단위 네트워크 체계의 적극적인 활용 필요	103
2) 자치구 단위의 온라인 공유플랫폼 마련	103
3. 민간자원개발 논의: 구(舊) 디딤돌 사업	104
참고문헌	105
부록	111

표 목 차

〈표 1-1〉 자원의 구분과 관련한 공공의 개입 이슈	3
〈표 2-1〉 복지자원의 유형과 주요 내용	12
〈표 2-2〉 디딤돌사업의 운영 주체와 역할	16
〈표 2-3〉 나눔가게의 운영 주체와 역할	20
〈표 2-4〉 디딤돌사업 및 나눔가게 비교표	22
〈표 2-5〉 자치구 민간자원 공유체계 주체별 장·단점	29
〈표 2-6〉 자원관리 부문의 서울시 생활복지통합정보시스템 주요 기능	33
〈표 2-7〉 성동구 「e-나눔」복지통합관리시스템 주요 기능	36
〈표 2-8〉 노원구 ‘복지샘’의 서비스 영역 및 주요 내용	37
〈표 2-9〉 성북 ‘온가족 행복망’ 서비스 영역 및 주요 내용	40
〈표 2-10〉 차세대 사회보장정보시스템 개편 범위	42
〈표 2-11〉 차세대 사회보장정보시스템 개편사항 및 주요 기능	43
〈표 2-12〉 온라인 시스템별 자원공유 방식 비교	46
〈표 3-1〉 기관에서 이용자에게 제공하는 주된 민간복지자원	51
〈표 3-2〉 기관에서 이용자에게 제공하는 주된 민간복지자원 (기관유형별, 1~2순위 합계)	52
〈표 3-3〉 기관에서 상대적으로 부족한 민간복지자원	53
〈표 3-4〉 기관에서 상대적으로 부족한 민간복지자원 (기관유형별, 1~2순위 합계)	54
〈표 3-5〉 민간복지자원의 현재 공유상황	55
〈표 3-6〉 민간복지자원의 현재 공유상황 (기관유형별)	56
〈표 3-7〉 현금 또는 현물의 주요 자원공유 방식	57
〈표 3-8〉 현금 또는 현물의 자원공유가 잘 이루어지고 있는 기관	58
〈표 3-9〉 민간복지자원의 향후 공유 필요성	58
〈표 3-10〉 민간복지자원의 향후 공유 필요성 (기관유형별)	59

〈표 3-11〉 현금 또는 현물의 자원공유가 필요한 이유	61
〈표 3-12〉 민간복지자원 현재 공유 상황 및 향후 공유 필요성 교차분석	61
〈표 3-13〉 민간복지자원 현재 공유 상황 및 향후 공유 필요성 교차분석 (기관유형별)	63
〈표 3-14〉 현금·현물 공유를 방해하는 요인	64
〈표 3-15〉 현금 또는 현물의 공유를 방해하는 요인 (기관유형별)	65
〈표 3-16〉 민간복지자원 공유를 위한 서울시생활정보통합시스템 활용도	66
〈표 3-17〉 민간복지자원 공유를 위해 서울시생활정보통합시스템을 활용하지 않는 이유	67
〈표 3-18〉 서울시생활정보통합시스템의 활용 강화 또는 새로운 전산시스템 구축 필요성	67
〈표 3-19〉 민간복지자원 공유 활성화를 위한 서울시의 역할	68
〈표 3-20〉 민간복지자원 공유 활성화를 위한 서울시의 역할 (기관유형별)	69
〈표 3-21〉 자원공유 활성화를 위한 시의 역할: 민간·공공 자원관리 담당자에 대한 교육 수행 (기관유형별) ..	70
〈표 3-22〉 자원공유 활성화를 위한 시의 역할: 자치구·동 단위의 자율적인 운영 지원 (기관유형별) ..	70
〈표 3-23〉 자원공유 활성화를 위한 시의 역할: 시단위의 오프라인 논의체계 구축 (기관유형별)	71
〈표 3-24〉 자치구 단위의 선호 자원공유 네트워크 체계	72
〈표 3-25〉 ‘서울 디딤돌’사업과 유사한 의미의 민간복지자원개발을 위한 시정사업 필요성 (기관유형별)	73
〈표 3-26〉 ‘서울 디딤돌’사업과 유사한 시정사업이 필요하지 않은 이유	74
〈표 3-27〉 ‘서울 디딤돌’사업과 유사한 시정사업이 필요한 이유	74
〈표 3-28〉 ‘우리동네 나눔가게’사업과 유사한 의미의 민간복지자원개발을 위한 시정사업 필요성(기관유형별) ..	75
〈표 3-29〉 ‘우리동네 나눔가게’사업과 유사한 시정사업이 필요하지 않은 이유	76
〈표 3-30〉 ‘우리동네 나눔가게’사업과 유사한 시정사업이 필요한 이유	77
〈표 4-1〉 FGI 핵심 내용 정리	93

그림 목 차

〈그림 1-1〉 연구 추진절차	7
〈그림 2-1〉 푸드뱅크 운영 시스템	25
〈그림 2-2〉 나눔네트워크 운영 방식의 변화	26
〈그림 3-1〉 기관에서 이용자에게 제공하는 주된 민간복지자원	51
〈그림 3-2〉 기관에서 이용자에게 제공하는 주된 민간복지자원 (기관유형별, 1~2순위 합계)	52
〈그림 3-3〉 기관에서 상대적으로 부족한 민간복지자원	53
〈그림 3-4〉 기관에서 상대적으로 부족한 민간복지자원 (기관유형별, 1~2순위 합계)	54
〈그림 3-5〉 민간복지자원의 현재 공유상황	55
〈그림 3-6〉 민간복지자원의 현재 공유상황 (기관유형별)	56
〈그림 3-7〉 민간복지자원의 향후 공유 필요성	59
〈그림 3-8〉 민간복지자원의 향후 공유 필요성 (기관유형별)	60
〈그림 3-9〉 민간복지자원 현재 공유 상황 및 향후 공유 필요성	62
〈그림 3-10〉 민간복지자원 현재 공유 상황 및 향후 공유 필요성 교차분석	62
〈그림 3-11〉 민간복지자원 현재 공유 상황 및 향후 공유 필요성 (기관유형별)	63
〈그림 3-12〉 민간복지자원 현재 공유 상황 및 향후 공유 필요성 교차분석 (기관유형별)	64
〈그림 3-13〉 현금·현물 공유를 방해하는 요인	65
〈그림 3-14〉 현금 또는 현물의 공유를 방해하는 요인 (기관유형별)	66
〈그림 3-15〉 민간복지자원 공유 활성화를 위한 서울시의 역할	68
〈그림 3-16〉 민간복지자원 공유 활성화를 위한 서울시의 역할 (기관유형별)	69
〈그림 3-17〉 ‘서울 디딤돌’사업과 유사한 의미의 민간복지자원개발을 위한 시정사업 필요성	73
〈그림 3-18〉 ‘우리동네 나눔가게’사업과 유사한 의미의 민간복지자원개발을 위한 시정사업 필요성	76

제1장



연구개요





제1장 연구개요

1. 연구배경 및 목적

- 민간복지자원을 단순히 정의하자면 국가가 아닌, 민간부문에서 복지수요자에게 제공하는 자원을 총칭하는 것임(조주희 외, 2013).
 - 민간복지자원의 주요 공급처는 개인, 기업 등이며, 기부금, 후원물품, 서비스(자원봉사활동 포함) 등을 의미함(정해식 외, 2014).
 - 민간복지자원을 인적자원(사람투입)과 물적자원(물건투입)으로 구분해 보면, 인적자원은 자원봉사, 서비스 및 프로그램 등을 의미하고, 물적자원은 후원금과 후원품 등을 의미함.
 - 이 밖에 정보도 자원으로 포함함. 사회복지기관의 각종 서비스, 프로그램, 자원봉사 활동 등에 관한 정보를 의미함.
- 그런데 민간복지자원의 개발·관리·활용의 이슈를 살펴보면, 민간 사회복지기관뿐만 아니라, 공공도 그 과정에 참여하고 있음. 다만 직접 개발하고 관리하는 것은 어려움.
 - 공공은 직접개발하기 보다는 민간자원을 개발하는 과정에 협력적 역할을 수행함.
 - 공공은 실제 기부금품의 영수증 처리가 불가함. 따라서 실질적인 후원금품의 관리는 민간에 의해 이루어질 수밖에 없음.

〈표 1-1〉 자원의 구분과 관련한 공공의 개입 이슈

자원 유형	공공의 개발·관리·활용 이슈
현금	<ul style="list-style-type: none"> - 공공의 직접 개발 어려움 - 민간 및 매개조직(공동모금회 등)이 자원개발을 지원 - 민간의 자원관리가 중심 - 민간으로 연계를 통하여 자원 활용이 타당
현물	<ul style="list-style-type: none"> - 공공은 자원개발에 협력 - 민간으로 의뢰하여 협력을 요청하여야 하는 자원에 해당 - 공공의 요청에 부응할 의무가 약한 자원
서비스	<ul style="list-style-type: none"> - 민간조직 중심으로 발굴된 자원 - 공공의 자원이 관여된 자원의 경우, 연계를 통해 활용

출처: 정해식 외((2014)의 내용을 일부 수정함.

- 그러나 현실에선 민간뿐만 아니라 공공에서도 민간복지자원이 발굴되기도 함. 이에 따라 ‘공유’의 이슈가 이전보다 빈번하게 등장함.
 - 공공(자치구·동)은 공신력을 기반으로 자원을 발굴함. 특히 자치구 차원의 후원금품의 모집이 증대되고 있는 것이 현실임. 다만 영수증 처리가 어렵기 때문에 이와 관련한 행정적 지원을 공동모금회 또는 개별 사회복지기관에서 받고 있음.
- 자원의 공유는 자원의 불균형을 해소한다는 측면에서 필요(사회보장정보원, 2018)하나, 막상 내밀하게 들여다보면 쉽지 않은 측면이 있음.
 - 기관입장에서 보자면, 어렵게 개발한 자원을 아무런 보상체계 없이 나눌 수 있을까? 당장 기관의 수요에 우선하지 않을까?
 - 실제 공유가 가능한 자원은 어떤 자원일까? 대표적으로 사람(인적자원), 후원금, 후원품, 정보 등임. 정보는 쉽게 공유가 가능할 것임. 그러나 후원금품은 어떨까? 심지어 사람은 공유 가능할까?
 - 개별기관의 기본적인 자원개발방식은 수요(욕구)에 맞추어 개발하는 것임. 따라서 공유할 만한 자원이 없을 경우도 많음.
- 그럼에도 자원의 ‘개발’뿐만 아니라 ‘공유’는 여전히 중요한 이슈임. 그 이유는 무엇보다 민간복지자원에 대한 수요와 공급의 불균형이 항상 존재하기 때문임(이순성 외, 2021). 자원개발이 분절적으로 추진되면, 복지자원의 연계과정에 중복·누락의 비효율성 문제가 발생할 수 있음.
- 본 연구에서는 이러한 문제를 예방하기 위한 민간복지자원의 공유 활성화 방안은 무엇인지를 탐색하고자 함. 구체적으로 다음을 살펴보고자 함.
 - 먼저, 민간복지자원의 실제 공유 현황 및 필요성에 대한 인식을 살펴봄.
 - 둘째, 자원공유를 위한 전산시스템이 활용되기도 하는데, 실제 자원공유를 위한 전산시스템의 활용정도를 살펴보고자 함.
 - 셋째, 구체적인 실행방안을 마련하기 위해, 자원공유 활성화를 위한 서울시와 자치구의 역할을 세부적으로 살펴봄.
 - 그 외, 서울시 민간복지자원 개발 관련 현황 및 인식을 살펴보고, 개선방안을 제시함.

2. 연구내용 및 방법

1) 연구내용

□ 민간자원의 개발·공유관련 현황 파악

- 서울시 민간복지자원 개발체계의 현황을 파악함.
- 자치구·동(洞) 민간복지자원의 공유체계 현황을 파악함.
- 중앙정부·서울시·자치구의 온라인 공유체계 현황을 파악함.

□ 민간자원 공유관련 이해관계자 인식 확인

- 이해관계자(사회복지관 종사자, 공무원)의 민간복지자원 공유관련 인식을 파악함.
- 이해관계자(사회복지관 종사자, 공무원)의 민간복지자원 공유 활성화를 위한 방안 관련 인식을 파악함.
- 이해관계자(사회복지관 종사자, 공무원)의 민간복지자원 개발관련(서울시의 구(舊) 디딤돌사업, 나눔가게 사업) 인식을 파악함.
- 이해관계자(공무원)의 전산시스템 활용 관련 인식을 파악함.

□ 민간자원 공유 활성화를 위한 방안 제시

- 서울시의 민간복지자원 공유 활성화 방안 제시
- 자치구·동의 민간복지자원 공유 활성화 방안 제시
- 기타 민간복지자원의 개발 및 공유 활성화 관련 방안 제시

2) 연구방법

□ 민간자원 개발 및 공유관련 현황 분석

- 서울시 민간복지자원개발 관련 기존 문헌 분석(연구보고서, 발표자료, 회의자료 등)을 수행함. 일부 자문회의 결과의 내용을 참고하여 분석함.
- 자치구 단위 민간자원 공유체계와 관련하여 기존 문헌 분석(연구보고서, 보건복지부 지침, 개별기관 내부자료 등)을 수행함.
- 온라인 공유체계와 관련하여 각종 홈페이지 정보 및 기존 문헌 분석(연구보고서, 자치구 자료 등)을 수행함.

□ 설문지조사

- 민간(사회복지관) 및 공공(서울시 자치구 및 동 공무원) 자원관리 담당자(민간 150명, 공공 150명 목표)를 대상으로 설문지 조사를 수행함.
- 조사 방법은 온라인 설문조사 방식을 수행함(PC, 모바일조사 방식 병행).
- 주요 조사 내용은, 민간 복지자원의 공유 현황 및 향후 공유 필요성, 현금·현물 민간복지 자원의 공유현황 및 방해요인, 자원 공유 전산시스템 활용도, 자원공유를 위한 시 및 자치구의 역할, 자원개발 사업('아름다운 이웃, 서울디딤돌' 사업, '아름다운 이웃, 우리동네 나눔가게' 사업) 평가 등임.

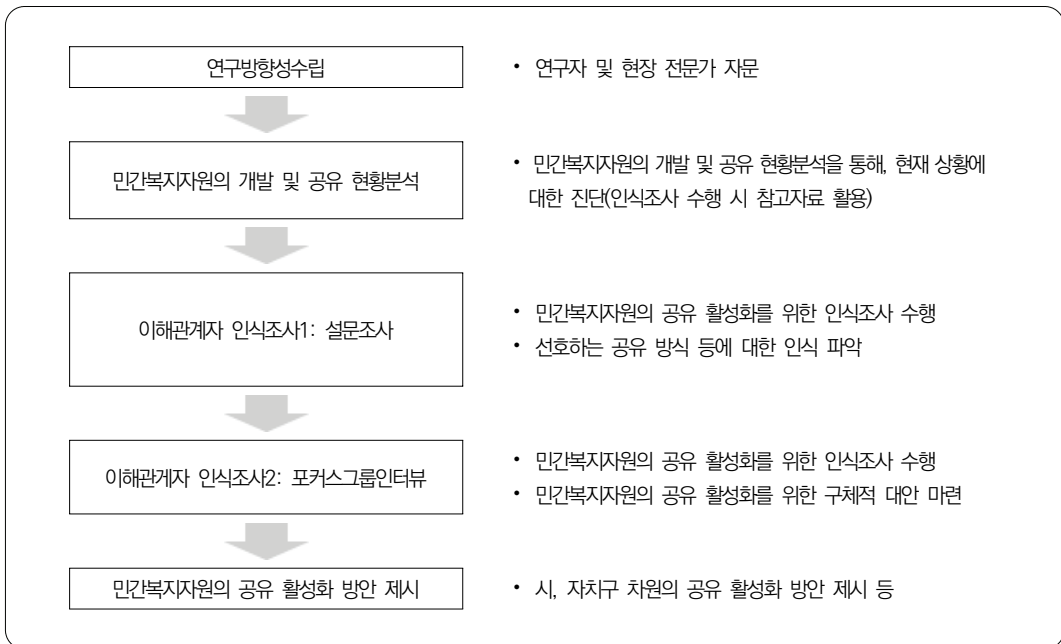
□ 포커스그룹인터뷰(Focus Group Interview)

- 설문조사 결과에 따른 구체적 적용 방안에 대한 논의를 수행함.
- 사회복지관 종사자, 자치구·동 공무원을 분리하여 인터뷰 수행함.
 - 1차: 사회복지관 종사자 6명 (관장 및 팀장·과장급)
 - 2차: 자치구·동 공무원 5명 (팀장급)
- 주요내용은 민간자원의 공유 방식 및 공유 활성화 방안, 정보시스템의 활용 정도, 자원공유 활성화를 위한 시(市)·구(區)의 역할 등임.

3) 연구 추진절차

- [그림 1-1]의 연구 추진절차를 살펴보면, 다음과 같음.
 - 첫째, 연구 수행 전 연구의 방향성 수립을 위한 재단내부 연구자, 현장전문가 등과 논의 수행함.
 - 둘째, 민간복지자원의 개발 및 공유관련 현황분석을 수행함. 인식조사수행 시, 설문지 구성 및 인터뷰 내용정리를 위한 참고자료로 활용함.
 - 셋째, 민간복지자원의 공유 활성화를 위한 설문조사를 수행함.
 - 넷째, 설문조사를 기초로, 구체적인 대안마련을 위한 포커스그룹인터뷰(Focus Group Interview)를 수행함.
 - 마지막으로 시(市)·구(區) 차원의 민간복지자원 공유 활성화 방안을 제시함.

〈그림 1-1〉 연구 추진절차



제2장



이론적 논의





제2장 이론적 논의

제1절 민간복지자원의 개발 및 공유 논의

제2장

1. 민간복지자원의 개발 논의

- 먼저 민간복지자원의 의미를 살펴보면 다음과 같음. 일반적으로 민간복지자원이란 국가가 아닌 민간이 이용자에게 복지와 관련된 목적으로 생산하여 전달하는 자원을 의미함.
 - 민간복지자원의 성격을 살펴보면, 사회적 욕구 충족, 사회적 위험 대비, 사회문제 해결을 위해 필요한 유·무형의 서비스와 물질적 요소(박세경 외, 2010)를 포함함.
 - 대체로 복지자원은 정부에 의해 생산되고 집행되어 규모가 크기 때문에 보통 정부관련 복지자원인 공공복지자원을 중심으로 논의되는 경향이 있음. 따라서 복지자원은 크게 정부 중심의 공공자원과 그 밖의 것, 특히 민간부문에서 생산되는 민간복지자원으로 나눌 수 있음(강철희·김희성, 2002).
 - 민간복지자원을 민간이 자발적으로 생산하는 재원으로 한정하면 인적자원(자원봉사활동)과 물질자원(개인의 후원금, 사회복지공동모금, 기업복지재단, 종교단체의 재원 등)으로 구성된다고 볼 수 있음(정기원 외, 2000).
- 민간복지자원을 연계하여 제공하는지(서비스 및 프로그램 제공), 직접 발굴하여 제공(후원금품, 자원봉사)하는지에 따라 민간복지자원을 유형화할 수도 있음. 내용은 다음과 같음(보건복지부, 2021).
 - (공공복지자원) 조세를 이용하여 제공하는 현금, 현물, 서비스 등을 의미함. 주요 예시로, 국기법에 따른 공적급여, 기초연금, 노인맞춤돌봄서비스 등이 있음.
 - (민간복지자원 : 민간중계자원) 민간재원을 사용하는 복지기관이 제공하는 서비스를 의미함. 주요 예시로, 복지관, 요양원 등에서 민간재원으로 제공하는 각종 프로그램 등임.
 - (민간복지자원:지역발굴자원) 개인 및 단체의 기부금품, 자원봉사활동 등을 의미함.

〈표 2-1〉 복지자원의 유형과 주요 내용

복지자원의 유형		주요 내용
공공복지자원		조세를 이용하여 정부(중앙정부 및 지방자치단체), 공기업, 공단 등 공공기관 및 단체가 제공하는 현금, 현물, 바우처, 프로그램 및 대여/감면 서비스 (제공서비스 예시) 생계급여 등 국민기초생활보장법 및 긴급복지지원법에 의한 공적급여, 기초연금, 장애인연금 노인돌봄서비스, 보건소의 보건서비스 방과후 돌봄서비스 등 공공서비스 공공근로, 저소득가정보호 등 지자체 자체예산으로 실시하는 복지사업 각종 바우처 사업
민간복지자원	민간 (중계)자원	민간 재원을 사용하며, 사회복지자원을 제공받아 복지당사자에게 전달하는 역할을 수행하는 기관 및 이들 기관이 제공하는 서비스 (제공서비스 예시) 종합복지관, 종별복지관 등 이용시설의 현금지원, 현물지원 및 서비스프로그램 요양원, 그룹홈 등 생활시설 내에서 제공하는 각종 프로그램 공동모금회의 예치금(시·군·구 지정기탁), 기획사업, 지정기탁(현물, 현금), 긴급지원사업 전국단위 민간기관(사회공헌단체)의 각종 서비스
	지역발굴 자원	지역(시·도, 시·군·구 또는 읍·면·동) 내에서 직접 발굴되어 관리되는 민간 자원으로, 자원의 제공자와 자원의 수혜자 간의 직접적 서비스 연결이 이뤄진다는 특징을 가지는 자원 (제공서비스 예시) 지역 내 개인 및 단체의 후원·기부금품 지역 내 개인 및 단체의 각종 프로그램 지역 내 개인 및 단체의 자원봉사

출처: 2021 희망복지지원단 업무 안내(보건복지부, 2021), 일부 내용을 수정·보완함.

- 한편 민간복지자원의 성격에 따라서도 유형화 할 수 있음. 물적, 인적, 정보 및 제도적 자원으로 구분 가능함. 이에 따른 민간복지자원의 발굴, 즉 개발의 방식과 내용도 달라져야 한다고 함. 민간복지자원의 각 유형별로 ‘지원체계 활용’, ‘불특정 민간’을 활용한 방식으로 개발할 수 있음. 자세한 내용은 다음과 같음(사회보장정보원 2018).

—(물적자원의 개발: 지원체계 활용) 물적자원에 대한 정보 공유 및 협력 도모, 자원발굴에 대한 지원 요청, 그리고 홍보 및 자원 개발을 활용함. 구체적으로 통합사례관리를 위한 사례회의, 지역 단위의 민·관 통합사례회의를 통해 필요한 민간의 물적자원에 대한 정보를 공유하고 발굴을 위한 협력을 도모할 수 있음. 또한 읍면동 지역사회보장협의체를 통해 필요한 물적자원에 대한 정보를 공유하고 개발에 협력할 수 있음. 특히, 읍면동 지역사회보장협의체 위원, 복지통(이)장, 복지위원, 주민네트워크 등을 활용할 수 있음. 지역의 사회복지공동모금회 내의 긴급지원사업과 지정기탁사업을 활용할 수 있음. 시군구 지역사회보장협의체 내 사례관리분과, 자원관리 개발분과 등 관련 분과의 모금사업을 요청하거나 민간사회복지기관의 결연 및 후원 사업, 기업복지재단 또는 기업의 사회공헌사업에 지원을 요청할 수 있

- 음. 그 밖에도 지역 방송 및 신문 등 매체를 활용하거나 인터넷, 모바일 네트워크를 통해 홍보 및 자원 개발을 할 수 있음.
- (물적자원의 개발: 불특정 민간) 지역 내 불특정 기업, 상인, 학원, 병원, 주민 등을 통한 자원을 개발하기 위해서 읍면동 지역사회보장협의체와 함께 모금사업을 기획 및 협력할 수 있음. 또한 기업복지재단의 복지지원사업, 기업의 사회공헌사업에 대상자 지원을 요청하거나 지역 방송 및 신문 등 언론과 협약을 통해 대상자에 대한 지원을 요청할 수도 있음.
 - (인적자원의 개발: 지원체계 활용) 인적자원에 대한 정보 공유 및 개발 협력을 통해 새로운 인적자원을 발굴할 수 있음. 구체적으로 통합사례관리를 위한 사례회의, 지역 단위의 민·관 통합사례회의를 통해 민간의 인적자원 정보를 공유하고 발굴을 위한 협력을 도모할 수 있음. 또한 읍면동 지역사회보장협의체를 통해 필요한 인적자원 정보를 공유 및 발굴 협력을 추진할 수 있음. 이외에도 시도 자원봉사센터, 시군구 자원봉사센터, 지역사회복지협의회, 사회복지정보센터, 민간사회복지기관(시설) 등의 자원봉사자와 좋은 이웃들을 활용하여 인적자원을 발굴할 수 있음. 가족, 친척, 이웃 등과 같은 비공식적 관계망의 형태를 확인하고 대상자를 지원할 수 있는 인적자원을 개발하기도 함.
 - (인적자원의 개발: 불특정 민간) 불특정 민간의 인적자원의 발굴 시, 시군구 내 활동하고 있는 시민단체, 대학, 기업 사회공헌팀과 같은 사회봉사단을 파악하고 자원봉사자를 지원 요청할 수 있음. 또한 기타 지역 상인, 주민 등에 개별적인 자원봉사활동의 참여를 요청할 수 있음.
 - (정보 및 제도적 자원 개발: 지원체계 활용) 통합사례회의를 통해 대상자의 내부적, 외부적 자원에 대한 정보 공유 및 개발에 협력할 수 있음. 광역 및 시군구 내 복지, 보건, 교육, 주거, 문화 등 연구기관 또는 사회복지협의회, 민간사회복지기관의 다양한 정보를 수집하여 지역 내 대상자 지원 활동에 활용할 수 있음.
 - (정보 및 제도적 자원 개발: 불특정 민간) 광역 및 시군구 내에 활동하고 있는 시민단체, 대학, 기업 등에서 제공하는 다양한 주민서비스에 관한 정보를 수집하고 대상자 지원에 활용할 수 있음(사회보장정보원, 2018: 23).
- 정리해보면, 민간복지자원개발을 위한 지역사회 차원의 ‘지원체계’로 통합사례회의, 지역사회보장협의체, 사회복지협의회 등을 공통적으로 제시하고 있음. 한편 서울시의 경우, 7개 자치구(구로구, 노원구, 양천구, 강남구, 동작구, 광진구, 용산구)에서 복지재단을 설립(이순성 외, 2021)하여, 민간복지자원의 개발을 강화하고 있음.

2. 민간복지자원의 공유 논의

- 민간복지자원을 ‘공유’한다는 것은 무엇을 의미할까? 주로 그 자원은 ‘잉여’자원일 가능성이 높음.
 - 후원자가 특정 목적으로 후원하는 경우, 즉 받는 사람이 정해져 있는 경우, 이를 공유하기가 어려움.
 - 후원을 위한 특정 당사자가 정해져 있지 않은 경우, 공유의 가능성은 높아짐. 다만 후원을 받은 기관이 모두 소화할 수 있다면(욕구를 가진 주민이 있다면) 개별 기관에서 모두 활용할 가능성이 높음. 남을 경우(잉여자원), 타 기관과 공유 가능도 가능할 것임.
- 이러한 기관별 잉여자원이 효과적으로 공유된다면 지역 및 기관간 자원의 불균형적 분배를 어느 정도는 완화할 수 있다고 함.
 - 서울시 205개의 사회복지시설을 대상으로 한 민간자원 개발 및 활용 실태조사에 따르면, 현장에서는 후원물품 사용 시 ‘불필요한 물품을 받을 때(71.2%)’와 ‘보관의 어려움(60%)’ 등이 있다고 응답함. 불필요한 물품이나 잉여물품은 주로 지역 네트워크를 통해 배분(39.5%)하거나 이용자에게 추가 배분(34.6%)되는 것으로 나타나고 있음.
 - 개별 기관 및 지역의 수요를 초과하는 잉여자원이 지역 내에서 효과적으로 공유된다면 개별 기관의 추가적 관리에 대한 부담을 줄이고 지역 간 효율적 자원분배가 이루어질 것이라고 함(이순성 외, 2021).
- 현재 개별 기관별로 개발 및 공유되는 민간복지자원을 보다 효율적으로 배분하기 위한 공유체계 정립이 필요하다고 함. 지역 내 민간복지자원을 효과적으로 발굴 및 연계한다면 활용 가능한 지역사회 복지자원의 총량을 증대시키고 주민의 복합적 욕구에 보다 통합적 대응이 가능(오민수 외, 2014)하기 때문임.
- 그러나 실무자들은 현장에서 다음과 같은 이유로, 자원공유에 어려움을 겪고 있음.
 - 지자체 사례관리 전문요원을 대상으로 한 복지자원 관리 및 활용현황에 대한 설문조사 결과, 자원 자체가 부족하기도 하지만 활용 가능한 자원에 대한 최신정보가 업데이트되어 있지 않아 실무에 어려움을 겪고 있음.
 - 동(同) 조사에 따르면 연계대상 기관 및 담당자와의 정보공유나 협력이 부족하고, 타기관의 자원을 공유하는 경우에는 복잡한 승인 및 행정절차를 거쳐야 한다고 함(정영철, 2012).
 - 실무자들은 원활한 자원의 공유를 위해서는 자원 및 관련 정보 관리와 협력 등에 대한 지침이 마련되어야 한다고 함(정영철, 2012). 실제 서울시 사회복지시설 민간자원 개발 현황에 대한 현장전문가 포커스그룹인터뷰(FGI) 내용에 따르면, 기관 내 잉여물품의 경우 주로 자

원개발 담당자의 개별적 네트워크를 통해 공유하고 있는 것으로 나타남. 이에 대해 현장에서 서울시 차원의 자원개발 담당자 업무 가이드라인 제시 및 잉여물품 공유를 위한 자원개발 플랫폼 개발에 대한 욕구가 일부 확인됨(이순성 외, 2021).

- 한편 동 단위에서 오프라인(Off-line)을 통한, 자원공유의 논의체계로 활용 가능성이 높은 것은 ‘통합사례회의’ 체계임. 서울시의 경우, 동 단위의 통합사례회의 체계가 구성되어 있음.
 - 통합사례회의에서는 대상자 정보공유가 이루어짐. 욕구가 확인되면, 공동의 대응 방안 마련이 가능함. 이때 복지관의 민간자원, 동주민센터의 공공 및 민간자원의 공유 및 활용이 가능함.
 - 공동의 대상이 아니더라도, 서로 공유하며 개입 가능함. 왜냐하면 공동의 사례뿐만 아니라, 개별기관이 해결하기 어려운 사례도 공유하여 문제해결을 함께 궁리하는 체계이기 때문임. 이때, 필요한 자원을 공유할 수 있음.

제2절 민간복지자원 개발 및 공유체계 현황

1. 서울시 민간복지자원 개발체계 현황

1) 서울디딤돌 사업¹⁾

□ 디딤돌사업 추진배경 및 의미

- ‘아름다운 이웃, 서울디딤돌 사업(이하 ‘디딤돌사업’)은 서울시와 서울시복지재단이 지역사회 내 민간복지자원의 개발을 위해 2008년 8월 시작한 시정사업²⁾으로 2014년 종료됨.
 - 디딤돌사업은 2003년 월계종합사회복지관에서 ‘월계사랑 커뮤니티’로 처음 시작되어 ‘노원사랑 커뮤니티’ 및 ‘서울사랑 커뮤니티’ 등으로 확산되었고, 시정사업이 되면서 서울시 전역으로 확대됨.

1) 서울디딤돌 사업은 「아름다운 이웃, 서울디딤돌(나눔가게) 질적 성과 연구」(김미현, 2017) 및 비판과 대안을 위한 사회복지학회 학술대회 발표 「아름다운 이웃, 서울디딤돌(나눔가게) 질적 성과 연구 -월계종합사회복지관을 중심으로-」(김미현, 2018) 자료를 참고로 작성함.

2) 시정사업이란 시(市)가 예산을 지원하고, 전반적인 업무를 관리·감독하는 사업을 의미함.

- 디딤돌사업의 목적은 거점기관(지역 내 복지관 등)이 지역주민들의 욕구를 파악하고 그에 맞게 지역의 지속가능한 민간자원(물품 및 재능기부 등)을 발굴하여 연계함으로써 궁극적으로 지역공동체의 유대감 및 신뢰감 향상 등 변화를 꾀하고 지역주민들의 삶의 질을 향상시키는 것임.
 - 지역사회에 있는 상점, 학원, 기업체 등이 자율적으로 기부(물품, 서비스 등)에 참여, 지역의 어려운 이웃을 돕고, 도움 받은 이웃은 상점을 칭찬, 격려함으로써 지역사회를 ‘나눔공동체’로 만들어 가고자 한 사업임.
- 디딤돌사업의 운영주체는 거점기관, 자치구, 서울시 및 서울시복지재단이며 그 역할은 다음과 같음.
 - 민간 거점기관은 사업실행의 중심에 위치해 지역 내 기부업체 및 이용자 개발, 서비스 연계 등을 수행함.
 - 자치구의 주요 역할은 지역 내 거점기관들의 사업 운영 및 네트워크를 지원함.
 - 서울시는 관련 정책을 수립하고, 사업을 총괄함.
 - 서울시복지재단은 사업 실행을 위한 전략 및 세부 계획을 수립함. 또한 거점기관의 사업역량을 강화하며 광역자원을 개발·연계하는 역할을 수행함.

〈표 2-2〉 디딤돌사업의 운영 주체와 역할

운영 주체	주요 역할	운영 주체	주요 역할
민간 거점기관	<ul style="list-style-type: none"> • 지역기반의 사업 운영 - 지역 내 기부업체 및 이용자 개발 - 서비스 연계 	서울시	<ul style="list-style-type: none"> • 정책적 가이드라인 제시 - 정책수립 - 사업총괄 - 재단사업 지원 등
자치구	<ul style="list-style-type: none"> • 지역 내 사업실행 지원 - 기부업체 및 이용자 개발 지원 - 지역 거점기관 사업 운영 지원 - 지역 거점기관 간 네트워크 지원 	서울시 복지재단	<ul style="list-style-type: none"> • 사업실행 전략 및 계획 수립 - 거점기관 사업 역량 강화 - 광역자원 개발 및 연계 등

출처: 아름다운 이웃, 서울디딤돌(나눔가게) 질적 성과 연구(김미현, 2017)

□ 디딤돌사업의 성과³⁾

• 후원업체의 변화

① 나눔에 대한 인식변화 및 사업 동참 권유

— 디딤돌사업은 실제 업체에서 판매 혹은 서비스되고 있는 물품 및 음식, 재능 등을 후원하는 것이기 때문에 후원업체들이 쉽게 참여할 수 있어 나눔 참여에 대한 문턱을 낮춤. 기부 및 나눔에 대한 인식 변화를 통해 지인이나 주변 업체들에게 디딤돌사업에 동참할 것을 권유함.

② 후원 지속 및 확대 의지 증가

— 디딤돌사업에 지속적으로 후원한 업체들은 후원 지속 의지와 확대하고 싶다는 의견을 보임. 후원이 어렵게 느껴지거나 부담스럽지 않다는 것을 깨닫고 후원하고 있는 것을 확대하거나 새로운 후원을 시작하고 싶어 함.

③ 민간 거점기관에 대한 인지도 및 신뢰도 증가

— 후원업체들은 디딤돌사업 참여로 인해 복지관 등 거점기관에 대한 인지도와 신뢰도가 증가함. 기부 및 나눔 문화가 익숙하지 않던 후원업체의 경우 언론을 통해 형성된 후원에 대한 부정적 이미지가 있었으나, 디딤돌사업을 통해 복지관과 지속적인 관계를 맺으면서 복지관에서 하는 사업들을 신뢰하게 됨.

• 지역사회 변화

① 가족 및 주변 이웃으로부터 긍정적 이미지 형성

— 후원업체들이 본인의 인식변화와 함께 크지는 않지만 지역 차원의 변화를 다소 감지하고 있는 것으로 나타남. 후원업체들의 지속적인 후원으로 가족 및 주변 이웃으로부터 좋은 이미지를 형성하게 되고 이러한 주변의 반응들이 후원을 지속하게 하는 원동력이 되기도 함.

② 이용시민의 자발적 업체 방문

— 디딤돌사업을 이용하는 지역주민이 ‘후원’ 때문이 아닌 ‘개인’ 차원에서 자발적으로 업체를 방문하여 서비스를 이용하게 되는 경우, 이는 후원업체의 입장에서 볼 때 디딤돌사업에 참여함으로써 얻어지는 매우 큰 성과일 수 있음. 이용시민들의 상당수가 이동이 불편한 노인

3) 디딤돌사업 성과 중, 변화와 관련된 내용은 5개 자치구(구로구, 노원구, 성동구, 양천구, 영등포구)중심으로 기술함.

이나 장애인 또는 저소득층이기 때문에 큰 경제적 효과를 누리지는 못하나, 이용시민들이 보여주는 성의에 감동하게 됨.

- 이용시민의 변화

- ① 기부 및 나눔에 대한 인식변화

- 이용시민들은 본인과 같은 보통 시민이 어려운 사람들을 위해 기부를 하고 있다는 것을 알게 되면서 후원업체에 대한 고마움을 느낌. 일부 이용시민들은 고마움을 느끼는 차원에서 벗어나 어려운 여건이지만 향후 나눔을 실천하고자 하는 의지를 보임.

- ② 거점기관에서 운영하고 있는 봉사활동 참여

- 일부 이용시민은 거점기관 차원에서 운영하고 있는 봉사활동에 참여하고 있음. 봉사활동에 참여 못하는 이용시민도 참여에 긍정적인 인식을 갖고 있음.

- 디딤돌사업 한계⁴⁾

- 서울시 주도의 탑-다운(top-down) 방식으로, 실적 경쟁의 구도가 형성됨.

- 디딤돌사업의 경우 실현현장의 필요와 요구에 의한 사업이 아니라 서울시가 주도한 시정사업임. 탑-다운(top-down) 방식으로 표준화된 형태로 사업을 진행하다보니 사업추진 및 수행 과정에서 경직성이 나타남.

- 서울시가 실적 중심으로 자치구 인센티브 평가해 사업취지의 왜곡, 불필요한 경쟁 유발, 그리고 사업의 질적 저하 등의 문제를 가져옴.

- 서비스 이용자의 욕구에 맞는 자원이 개발되어야 하는데 자치구마다 성과를 높이기 위해 복지관에 실적 압박을 하는 경우가 발생하고 후원업체 수, 서비스 대상자 수 등 양적 확대에 집중함. 실적 중심 자원개발로 이용자의 욕구에 맞는 서비스 제공의 어려움 겪음.

- 후원업체 유지 및 관리의 어려움이 있음.

- 후원업체의 경우 지속적인 관리 및 피드백이 필요하나 신규자원 개발 및 기존 개발된 후원업체 관리의 어려움 겪음.

- 민간자원 개발 이후 후원업체 관리의 어려움 때문에 일부 지자체에서는 쿠폰 발행 형태를 선호하였으나, 관리자가 동행하기 어렵고 현장에서 발생하는 후원업체와 이용시민과의 갈

4) '1차 자문회의 결과보고(서울시 민간자원 공유체계 구축방안 연구)'(서울시복지재단 내부자료, 2022a) 참고하여 작성함

등, 오해를 조정하기 어려운 상황이 발생함.

- 실무인력의 빈번한 교체, 짧은 경력 등의 문제가 발생함.
 - 기관 내 사업의 중요도가 낮게 판단되는 경우, 신입이나 경력이 짧은 담당자가 업무를 맡게 됨. 또한 담당자 교체도 빈번하게 발생함. 이에 따라 사업의 연속성을 유지하기 어려운 상황에 직면함. 한편 지역아동센터와 같은 소규모 기관의 경우 실무인력 부족으로 디딤돌사업에 투입되는 것 자체가 어려운 상황도 발생함.

2) 나눔가게⁵⁾

□ 나눔가게 추진배경 및 의미

- ‘아름다운 이웃, 우리동네 나눔가게(이하 ‘나눔가게’)’는 다양한 주민욕구 특히, ‘관계의 결핍’ 등 어려움에 대해 지속 가능한 돌봄 지지 체계 마련 및 지역 내 다양한 민간자원과 주민이 참여한 나눔 활동 기반 마련을 위해 진행된 시정사업임.
 - ‘나눔가게’는 서울시 찾아가는 동주민센터 사업 추진과 함께 2016년 추진됨. 서울시복지재단에서 2018년 이후 사업지원이 종료되었고, 서울시에서 실적을 중심으로 관리하고 있음.
 - 디딤돌사업과의 차이점은 기존 민간복지기관에서 추진해 온 디딤돌 사업을 찾·동사업과 연계하여 재설계, 동단위로 소지역화 한 것임.
- 사업의 목적은 지역 내의 상점, 학원, 기업체, 개인이 자율적으로 기부(물품, 서비스)에 참여하여 어려운 이웃을 돕고, 도움 받은 이웃은 서로 칭찬하고 격려하는 ‘나눔공동체’를 만들어 가는 것임.
- 나눔가게의 운영주체는 동주민센터, 자치구, 서울시 및 서울시복지재단이며 그 역할은 다음과 같음.
 - 동주민센터는 동네소상공인(안경점, 반찬가게, 과일가게, 식당 등) 병의원, 학원 등 소소한 동(洞) 단위 자원 조사 및 활용계획 수립, 복지자원의 발굴·활용·관리, 동 단위 자원 공유(민간기관 공유)의 역할을 수행함.
 - 자치구는 구(區) 단위 계획 수립, 복지자원의 목록화를 통한 동(洞) 공유 등을 수행함.

5) ‘-복지공동체와 지역자원의 연계- 아름다운 이웃, 우리동네 나눔가게’(서울시복지재단 내부자료, 2018)자료를 참고하여 작성함

- 서울시는 자원공유시스템 등 광역단위 지원체계를 마련함.
- 서울시복지재단은 업무매뉴얼 개발 및 교육, 실천사례집 제작 및 배포 등의 역할을 수행함.

〈표 2-3〉 나눔가게의 운영 주체와 역할

운영 주체	주요 역할	운영 주체	주요 역할
동주민센터	<ul style="list-style-type: none"> • 동단위 자원개발 및 공유 - 동단위 복지자원 조사 및 활용계획 수립 - 동단위 복지자원 발굴, 활용, 관리 - 동단위 자원 공유 	서울시	<ul style="list-style-type: none"> • 광역단위 지원 체계 마련 - 업무매뉴얼 개발지원 - 홍보 리플릿 배포 - 생활복지정보시스템
자치구	<ul style="list-style-type: none"> • 구 단위 지원체계 마련 - 구 단위 계획 수립 - 복지자원 목록화 및 동(洞) 공유 예) 자원 맵, 책자 등 	서울시 복지재단	<ul style="list-style-type: none"> • 교육 및 복지자원 공유 활용 촉진 등 - 사업 담당자 대상 교육 기획 및 운영 - 나눔가게 업무매뉴얼 자료 배포 및 업데이트 - 실천사례집 제작 및 배포 등

출처: 「복지공동체와 지역자원의 연계 - 아름다운 이웃, 우리동네 나눔가게- 교육자료」(서울시복지재단 내부자료, 2018)

□ 나눔가게 성과

- 지역사회 수요 중심의 자원개발이 이루어짐.
 - 지역주민 욕구에 기반한 복지서비스 제공을 위해 필요자원을 목록화 하고 지역사회 내에서 부족한 자원을 개발함.
- 공공의 능동적인 참여와, 역할 분담을 통한 개입이 이루어짐.
 - 지역의 상점, 학원, 기업체 등이 물품 또는 서비스를 직접 기부하여, 지역의 어려운 이웃을 도울 수 있도록 시, 자치구, 동주민센터의 역할 분담이 체계적으로 이루어짐.
- 지역사회 내 자원 개발 및 공유 활성화를 촉진함.
 - 시정사업을 통해 동(洞)단위의 다양한 후원업체 개발 및 확대를 위해 노력함.
 - 나눔가게 별 적합한 이용시민 서비스 연계, 지역사회 내 나눔 공유 활성화를 촉진함.
 - 도움을 받은 주민들은 나눔을 실천한 상점을 칭찬하고 격려하고 다른 주민을 도와주면서 지역주민의 참여 활성화로 나눔공동체 조성에 기여함.

□ 나눔가게사업 한계⁶⁾

- 공무원 자원개발 업무의 근본적인 한계가 있음.⁷⁾
 - 나눔가게 핵심추진체계인 동주민센터 공무원의 경우 기부금품 모집이나 협찬을 강요하거나 요구하는 것이 불가하나 자원개발 업무를 수행하는 모순이 발생함. 자원개발 시 의도치 않게 민간기관을 압박하는 문제도 발생함.
 - 자원개발 시, 민간기관과 공공기관의 역할 분담이 모호하고 매뉴얼화 되지 못한 업무프로세스로 인해 혼선이 발생함.
- 공공기관 후원품 영수증 직접 처리 불가함.
 - 공공으로 들어오는 후원품의 경우 영수증 발급이 불가해 사회복지공동모금회와 업무협약을 통해 발급하거나 동주민센터에서 민간복지기관 등에 발급을 요청함. 이 과정에서 민간복지기관 입장에서는 무리한 협력 요구로 받아들여지기도 함.
- 서울시 주도 탑-다운(top-down) 방식으로 실적 경쟁 구도가 형성됨.
 - 서울시가 사업을 주도하고 자원개발의 실적을 취합하면서 실적경쟁 구도가 의도치 않게 형성되어 공동체 중심으로 운영되는 사업내용 및 목표가 퇴색됨.
 - 동주민센터에서 실적 위주의 추진 등으로 이용자의 복지 욕구 충족에 대한 고민이 부족했고, 필요 없는 자원의 과다 개발로 연계할 대상을 찾지 못하는 문제가 발생함.
- 후원업체 유지 및 관리의 어려움이 있음.
 - 주민 욕구에 기반한 자원 개발이 아니라 개발에만 집중해 서비스 불일치가 발생함.
 - 자발적으로 참여했던 나눔가게들이 공동체 지향성을 잃으면서 지속 참여의 동력을 상실함.
 - 나눔가게에 대한 체계적 관리 및 유지를 통한 자원 공유 및 활성화가 미흡하였음.
- 실무인력의 업무 과중 문제가 발생함.
 - 기존업무에 새로운 업무(주민 욕구 파악, 복지자원 발굴 및 연계, 나눔가게 체계적 관리 및 유지)를 담당해야 하는 동주민센터 담당자의 업무 과중 및 인사이동 시 관계형성의 어려움 등이 발생함.

6) '우리동네 나눔가게 자문회의 결과보고'(서울시복지재단 내부자료, 2016), '1차 자문회의 결과보고(서울시 민간자원 공유체계 구축방안 연구)'(서울시복지재단 내부자료, 2022) 참고로 작성함.

7) 나눔가게 발굴시 공직선거법, 기부금품의 모집 및 사용에 관한 법률, 부정청탁 및 금품 등 수수의 금지에 관한 법률 준하여 운영해야 함.

3) 디딤돌사업 및 나눔가게 비교

- **(도입 및 종료 시기)** 디딤돌 사업은 2008년 시작되어 종료된 사업임. 나눔가게는 2016년 시작되어 현재까지 지속사업으로, 실적만 서울시가 관리하고 있음.
- **(목적)** 특히 후원품을 매개로, 나눔공동체, 지역공동체를 형성한다는 점에서 큰 차이는 없음.
- **(추진체계)** 디딤돌사업은 '민간사회복지시설', 나눔가게는 '동주민센터'가 핵심 추진체계임.
- **(성과)** 디딤돌사업과 나눔가게를 통해, 민간자원 개발의 확대가 포착됨. 디딤돌사업의 경우, 자원개발의 확대뿐만 아니라, 이용시민의 봉사활동 참여와 같은 이용자의 변화도 포착됨.
- **(한계)** 디딤돌사업과 나눔가게 모두, 서울시 주도의 탑-다운(top-down) 방식의 문제가 나타남. 욕구 중심 개발이 아닌, 실적을 위한 자원개발이 대표적임. 또한 후원업체의 유지 및 관리의 어려움이 나타남. 실무인력의 업무과중, 교체 등의 문제도 유사하게 나타남. 한편 나눔가게 업무의 경우, 동주민센터가 직접 수행하다보니 공무원이 수행할 수 없는 자원개발 및 영수증처리에 대한 모순적 문제가 발생함.

〈표 2-4〉 디딤돌사업 및 나눔가게 비교표

구분	디딤돌사업	나눔가게
도입 및 종료 시기	<ul style="list-style-type: none"> • 2008년 8월 서울시 정책사업으로 시작 • 2014년 종료 	<ul style="list-style-type: none"> • 서울시 찾아가는 동주민센터 사업 추진과 함께 2016년 추진됨. • 서울시복지재단 2018년 이후 사업지원 종료 • 서울시에서 실적을 중심으로 관리하고 있음.
목적	<ul style="list-style-type: none"> • 거점기관(지역 내 복지관 등)이 지역주민들의 욕구를 파악하고 그에 맞게 지역의 지속가능한 민간자원(물품 및 재능기부 등)을 발굴하여 연계함. • 궁극적으로 지역공동체의 유대감 및 신뢰감 향상 등 변화를 꾀하고 지역주민들의 삶의 질을 향상시키는 것임. 	<ul style="list-style-type: none"> • 지역 내의 상점, 학원, 기업체, 개인이 자율적으로 기부(물품, 서비스)에 참여하여 어려운 이웃을 돕고, 도움 받은 이웃은 서로 칭찬하고 격려하여 '나눔공동체'를 만들어 가는 사업임.
핵심 추진체계	<ul style="list-style-type: none"> • 민간사회복지시설을 중심으로 후원업체 및 이용자 발굴이 이루어짐. 	<ul style="list-style-type: none"> • 동주민센터가 주도하여 동 단위 복지자원을 발굴, 활용, 관리함. 필요시 민간기관에 공유함.
성과	<ul style="list-style-type: none"> • 후원업체의 후원지속 및 확대의지 증가 • 이용시민의 자발적인 업체 방문 • 이용시민의 봉사활동 참여 사례 	<ul style="list-style-type: none"> • 지역사회 수요 중심 자원개발 시도 • 자원개발 및 공유 활성화 촉진

구분	디딤돌사업	나눔가게
한계	<ul style="list-style-type: none"> • 서울시 주도의 탑-다운(top-down) 방식으로 실적 경쟁 구도 형성 - 실적 중심 자원 개발로 이용자의 욕구에 맞는 서비스 제공의 어려움 - 서울시의 실적 중심 자치구 인센티브 평가로 사업취지의 왜곡, 불필요한 경쟁 유발, 사업의 질적 저하 등 문제 발생 • 후원업체 유지 및 관리의 어려움. - 쿠폰 발행 시 기관 관리자의 동행이 어려워 현장에서 갈등 및 오해 발생 시 조정의 어려움. • 실무인력 문제 - 사업수행 실무자의 짧은 경력, 담당자의 잦은 교체 	<ul style="list-style-type: none"> • 서울시 주도의 탑-다운(top-down) 방식으로 실적 경쟁 구도 형성 - 서울시 실적 취합으로 인한 실적 경쟁구도 형성으로 사업 내용 및 목표 퇴색 - 동주민센터에서 실적위주 추진 등으로 이용자의 복지 욕구 충족에 대한 고민 부족 및 자원의 과다 개발 문제 발생 • 후원업체 유지 및 관리의 어려움. - 체계적 관리, 유지를 통한 자원공유 및 활성화 미흡 - 공공의 민간자원 관리 체계 부재 • 공무원 자원개발 업무의 한계 - 공무원의 경우 자원개발 업무 제한되거나 수행으로 인한 모순 발생 • 공공기관 후원품 영수증 직접 처리 불가 - 공공의 경우 후원품 영수증 발급 불가(사회복지공동모금회와 업무협약 통해 발급, 민간복지관 등 기관에 발급 요청)로 인한 문제 발생 • 실무인력 문제 - 추가적인 업무 수행으로 인한 업무과중의 문제 - 인사이동 시 새롭게 관계 맺기가 어려움.

2. 서울시 민간복지자원 공유체계 현황: 오프라인 공유 체계

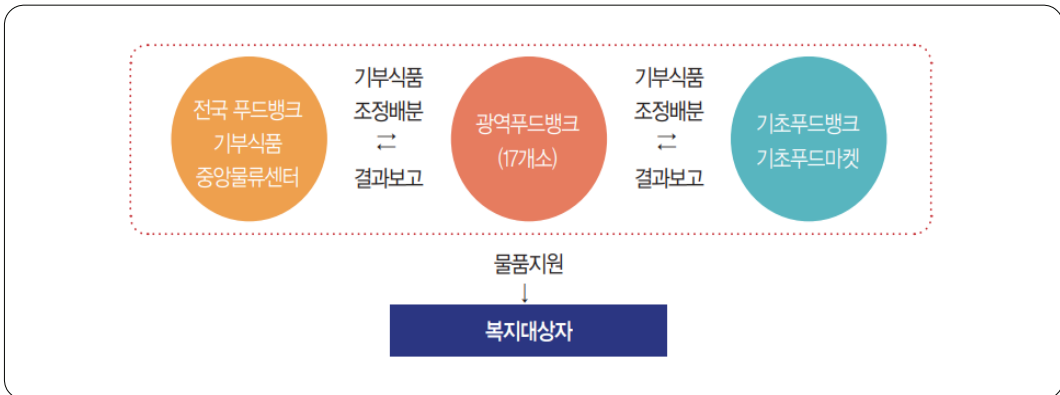
1) 자치구 단위 민간자원 공유체계⁸⁾

- 자치구 차원의 민간복지자원 공유체계 현황은 자치구 단위에서 주요 주체들의 민간자원의 개발과 공유, 배분 계획 등의 역할을 중심으로 살펴볼 수 있음. 그간 주요 행위자인 구 사회복지협의회, 구 복지재단, 푸드뱅크, 구지역사회보장협의체, 나눔네트워크, 자치구 희망복지지원단의 역할을 중심으로 살펴보려고 함.
- 구 사회복지협의회는 사회복지사업법 제 33조에 근거해 설립된 법정단체임. 서울지역에 총 16개가 설립되어 있으며 법인화된 협의회(구로구, 도봉구, 동대문구, 마포구, 서대문구, 영등포구, 은평구, 종로구, 중랑구)와 비 법인화된 협의회(강남구, 강동구, 강북구, 금천구, 서초구, 송파구, 양천구)로 구분됨(서울특별시사회복지협의회 홈페이지, 2022.05.23. 인출).
 - 자치구 사회복지협의회는 초기 투자비용이 낮고 자체적인 모금활동 수행이 가능해 민간의 전문성과 자율성 활용한 자원 개발 및 공유가 용이하다는 장점이 있음(오민수 외, 2014).
 - 지역의 사회복지시설들을 회원으로 두고 있기 때문에 복지자원 공유 및 배분에 대한 통합적 계획 수립이 가능함.
 - 다만, 조례제정 없이는 자원 공유의 지속성이 낮음. 법인화된 자치구 사회복지협의회를 통한다면 자원 공유 및 배분에 있어 공신력과 지속성을 확보할 수 있음(오민수 외, 2014).
- 구 복지재단은 서울시 내 7개 자치구(구로희망복지재단, 노원교육복지재단, 양천사랑복지재단, 강남복지재단, 동작복지재단, 광진복지재단, 용산복지재단)에 설립되어 있음(이순성 외, 2021).
 - 구 복지재단은 자치구 출연기관으로, 공신력과 지속성을 바탕으로 지역 내 자원의 공유와 배분기능을 수행할 수 있음.
 - 다만, 자치구 출연기관이다 보니 단독으로 모금활동을 수행하는데 제약이 있음. 또한 자치구의 예산지원에 의존하고 있어, 행정에 의한 배분 쏠림 현상이 발생할 수도 있음. 한편 후원금품에 대한 영수증 발급 및 처리가 어렵고, 자치구 차원에서 재단을 설립하기 위해서는 출연비용이 발생하는 문제도 있음.

8) 본 내용은 이순성·김혜인(2021), 「코로나시대 사회복지시설 모금활동 활성화 및 기부물품 효율적 배분방안 연구」의 제 4장 '서울시 자치구 및 광역 차원의 민간자원 효율적 연계 방안'을 참고하여 보완 작성함.

- 푸드뱅크(Food Bank)는 개인이나 식품제조 및 유통기업으로부터 식품을 기부 받아 욕구가 있는 취약계층 주민에게 배분하는 사회복지 물적 자원 전달시스템임.
 - 푸드뱅크는 식품 및 물품을 기부 받아 저소득층에서 지원함. 기초푸드마켓에서는 이용자가 직접 방문해 원하는 물품을 선택할 수 있도록 편의점 형태로 기부식품 및 생활용품을 진열함(전국푸드뱅크 홈페이지, 2022.05.26. 인출).
 - 우리나라 푸드뱅크는 한국사회복지협의회 사업으로 전국에 설치되어 운영 중임. 푸드뱅크는 아래와 <그림 2-1>과 같이 전국, 광역 및 기초 단위로 운영되며, 각 단위에서 식품을 기부 받아 하위 단위의 푸드뱅크에 배분해 지역별 균등배분이 이루어지도록 함(전국푸드뱅크 홈페이지, 2022.05.26. 인출).

<그림 2-1> 푸드뱅크 운영 시스템

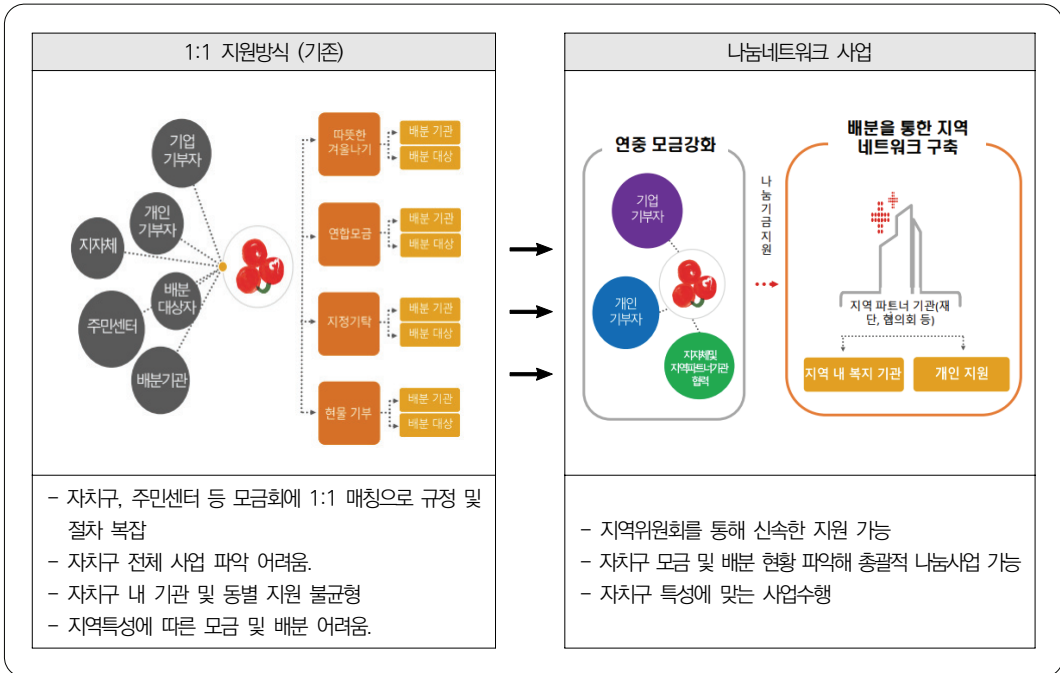


출처: 민간자원 활용가이드(사회보장정보원, 2018).

- 푸드뱅크와 체계적으로 구축된 전산시스템을 바탕으로 식품 이외에도 기부물품을 기부 받아서 배분 및 공유할 수 있다는 이점이 있음.
- 다만, 전담직원이 부족함. 또한 겸직 비중이 높아 인력의 전문성 부족문제가 제기됨. 한편 민간주도형과 정부주도형 푸드뱅크 간 운영비 차이와 푸드뱅크 간 역량 차이 등 운영상 한계도 지적됨(홍민아 외, 2006; 정기혜, 2011).
- 무엇보다 푸드뱅크는 자체적인 모금기능이 매우 약해 단독으로 자원개발 및 배분의 주도적인 역할을 수행하기가 어려움(이순성·김혜인, 2021).
- 나눔네트워크는 서울시 12개 자치구에서 실시중인 사회복지공동모금회 사업으로, 민과 관의 협력을 통해 지역문제 해결을 위한 모금 및 배분시스템을 구축하는 것을 목표로 함(사회복지공동모금회 서울특별지지회, 2022a).⁹⁾

- 나눔네트워크는 지역문제 해결을 위한 상시 모금활동 활성화 및 지역복지자원 개발을 통해 지자체 재원으로 할 수 없는 선도적 사업들을 진행하고자 함.
- 기존 모금회와 자치구, 주민센터 등과 일대일 지원방식에서는 자치구 전체 사업을 파악하기 어려우며, 자치구 내 지원금이 불균등하게 배분됨.
- 이와 달리, 나눔네트워크 사업은 지역 내 재단, 협의회 등 협력 기관에서 모금 및 배분기능을 총괄하는 방식임. 때문에 해당 자치구의 모금 및 배분 현황을 파악해서 일부 기관 및 지역에 자원 및 사업이 편중되거나 유사 사업이 중복적으로 지원되지 않도록 통합적인 자원 공유가 가능한 체계임.
- 지역의 전문가들로 구성된 지역위원회에서 지역의 자체 배분기준 설정, 공모사업 선정 심사 및 결정과 비공모 사업에 대한 지원 등에 관한 사항을 심의·결정함. 기존 배분 방식에 비해 신속한 배분이 이루어지며, 자치구 특성에 맞는 사업에 대한 지원이 용이함.

〈그림 2-2〉 나눔네트워크 운영 방식의 변화



출처: 지역성장 프로젝트 나눔네트워크사업 소개자료(사회복지공동모금회 서울특별시지회, 2022b)

9) 나눔네트워크에 관한 내용은 사랑의열매 나눔네트워크사업 실무안내자료(사회복지공동모금회 서울특별시지회, 2022a) 내용을 정리함.

- 구 지역사회보장협의체는 지역의 사회보장 증진을 위한 민·관 협의기구로 사회보장 급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률(사회보장급여법)에 의거해 모든 자치구에 설치됨.
 - 시·군·구 지역사회보장협의체는 지역사회보장계획 수립 관련 심의·자문 기능 외에도 지역 내 인적·물적 복지자원을 발굴하고 서비스 제공기관의 연계 및 조정을 통해 지역의 복지수요에 대응함(보건복지부, 2020).
 - 시·군·구 지역사회보장협의체는 읍·면·동 지역사회보장협의체의 자원개발 현황을 모니터링하고 자원개발 및 연계 업무에 대한 자문 및 지원 기능을 수행함.
 - 지역사회보장계획 관련 업무를 위한 실무협의체(사회보장급여법 제 41조 제4항)는 해당 지역의 실무자를 중심으로 구성되며, 대상자별 및 사업별 사례회의를 통해 사회보장급여의 연계 및 관련 주체 간 협력 촉진함(보건복지부, 2020).
 - 다만, 상근 간사가 있으나 법인격이 부여되지 않아 지속적이고 체계적인 자원 배분 및 공유가 어렵다는 한계가 있음.
- 자치구 희망복지지원단은 통합사례관리, 지역보호체계 운영, 읍·면·동 복지사업 지원 및 관리, 지역 내 자원관리 등 지역단위 통합서비스 제공에 있어 중추적 역할을 수행하는 전담조직임¹⁰⁾.
 - 희망복지지원단은 통합사례관리 및 지역보호체계 운영기능을 수행하는 ‘희망복지지원팀’과 지역 자원의 발굴·연계·관리 업무를 총괄적으로 수행하는 ‘복지자원관리팀’으로 구성됨. 다만, 지자체 상황에 맞게 두 팀을 별도로 운영하지 않고 희망복지(지원)팀에서 해당 기능들을 모두 수행하기도 함.
 - 희망복지(지원)팀 중심의 단일체계인 경우뿐 아니라 희망복지지원팀과 복지자원관리팀을 별도로 구성하는 경우에도 통합사례관리 사업 대상자의 욕구에 맞는 각종 지역자원의 발굴 및 관리가 효과적으로 이루어질 수 있도록 해야 함. 즉, 희망복지(지원)팀이 통합사례관리 사업 시행하는 데 있어 복지자원관리팀이 관리하는 지역자원이 효율적으로 연계 및 활용될 수 있도록 팀 간 원활한 업무 협조가 이루어져야 함(보건복지부, 2022b).
 - 희망복지지원단은 지역사회의 공식 및 비공식적 자원의 발굴 및 관리를 위한 자원관리 전담 직원을 두고 있음. 또한, 지역자원의 발굴, 조사 기능과 함께 지역 내 자원들을 공유 및 조정해 시·군·구 통합사례관리와 읍·면·동 차원의 통합사례관리를 지원함.

10) 희망복지지원단 관련 내용은 보건복지부(2022b), 「2022 희망복지지원단 업무안내」의 제 2부 1장 ‘통합사례관리 사업’과 2장 ‘자원관리’ 내용을 참고하여 정리함.

- 구체적으로 살펴보면, 지역사회 자원총량을 조사하고 읍·면·동별 욕구와 자원의 매칭 현황 및 자원불균형 실태에 대해 연 1~2회 정기 조사를 시행해 사회보장정보시스템(행복e음)에 자원 제공 주체 및 서비스 정보를 입력 및 관리함. 이에 더해, 읍·면·동 단위의 자원개발 전략 및 개발한 자원의 공유 및 활용방안을 협의하고, 읍·면·동 간 자원불균형 해소를 위한 자원 배분 및 조정 기능을 수행함.
 - 다만, 민간기관의 사례관리 및 자원개발 담당자는 지자체 공무원만 접근 가능한 사회보장정보시스템(행복e음)에 입력된 자원정보를 활용하기 어려워 공공과 민간 사이에 활발하고 즉각적인 자원공유 플랫폼으로 기능하기에는 한계를 지님.
- 이상의 내용을 요약하면, 자치구 단위의 민간자원 공유를 위한 주체별 장점과 단점은 아래 <표 2-5>와 같음.
 - **(자치구 사회복지협의회)** 장점은 자체적인 모금활동에 따른 기부영수증 발부가 가능하고, 지역 사회복지단체 들 간 자원 공유 용이하다는 점임. 단점은 조례제정이 수반되지 않는 경우, 자원의 지속적 공유에 어려움을 겪을 수 있다는 점임.
 - **(자치구 복지재단)** 장점은 지역 내 공신력으로 자원 공유가 가능하다는 점임. 단점은 재단 설립 초기 비용이 발생하고, 단독으로 모금활동을 수행하는데 제약이 따른다는 점임(기부영수증 발부 불가)
 - **(푸드뱅크)** 장점은 체계적 전산시스템을 활용한 자원공유가 가능하다는 점임. 단점은 자체적인 모금 기능이 약함. 또한 전담인력이 부족하고, 겸직비중이 높아 인력의 전문성 문제가 제기된다는 점임.
 - **(나눔네트워크)** 장점은 자치구별 자원현황 파악해 총괄적 자원 개발 및 공유가 가능하다는 점임. 또한 공동모금회의 공신력을 활용할 수 있음. 다만 단점은 예산회기를 맞추기 어려운 문제가 간혹 발생한다는 점임. 한편 나눔네트워크 사업은 민관협력의 네트워크 사업(구협의회, 구 재단 등이 참여)으로 기관 간 협업이 매우 중요함.
 - **(구 지역사회보장협의체)** 장점은 주민 욕구중심의 자원개발 및 공유가 가능하다는 점임. 단점은 자율성이 높은 반면, 법인격이 부여되지 않아 지속적이고, 체계적인 자원공유가 어렵다는 점임.
 - **(자치구 희망복지지원단)** 장점은 읍·면·동 간 자원배분 계획을 통해 자원 불균형을 해소할 수 있다는 점임. 단점은 민간기관 실무자들이 시스템에 입력된 자원정보에 접근하기 어려운 문제가 있음.

〈표 2-5〉 자치구 민간자원 공유체계 주제별 장·단점

구분	자원공유 방식	장점	단점
자치구 사회복지협의회	- 각 구에 설립되어 자체적 모금 및 자원 공유 - 지역 자원에 대한 배분계획 수립 및 자원 공유	- 자체 모금에 있어 민간의 자율성과 전문성 활용 가능하며 단독으로 영수증 발부가 가능함. - 법안화된 협약하는 자원 배분 및 공유에 있어 공신력과 자속성이 높음. - 지역 사회복지시설들을 화원으로 두어 자원공유 용이함.	- 조례제정이 수반되지 않으면 지속적 자원 공유가 어려움. - 재단 설립 출연비용 발생함. - 단독 모금 활동을 수행하는데 제약이 있음. - 행정예 의한 배분 설립 현상이 발생할 수 있음.
자치구 복지재단	- 지역 자원에 대한 배분계획 수립 및 자원 공유	- 지역 내 공신력, 자속성, 투명성을 바탕으로 자원 배분 및 공유가 가능함.	- 자체적 모금기능이 약해 자원 공유를 위한 단독 주체로 기능하기 어려움. - 전담인력이 부족하고, 겸직비중이 높아 인력의 전문성 문제가 제기됨. - 푸드뱅크 간 운영비 차이, 역량 차이가 있음.
푸드뱅크	- 식품 및 물품을 기부 받아 지역 내 욕구가 있는 주민에게 배분	- 체계적 전산시스템 활용한 자원 공유 가능함. - 전국, 광역 및 기초 단위의 운영체계를 활용해 총괄적 자원 배분 가능함.	- 예산 회기를 맞추기 어려움. - 법인격이 부여되지 않아 지속적이고 체계적인 자원 공유 한계
나눔네트워크 ¹¹⁾	- 지역 네트워크 기관에서 지역에 특화된 모금 및 배분계획 수립 - 구 협의회, 재단 및 협의체가 수행 기관 역할 수행	- 지역 특성에 맞는 모금 및 배분시스템 구축 가능함. - 자치구별 자원현황 파악해 총괄적 자원 공유 기능 (지역별 격차 해소) 함. - 공동모금회의 공신력을 활용한 자원개발이 가능함.	- 민간이 주도되는 사회보장정보시스템에 등록된 자원 정보 접근 어려움.
구지역사회보장협의체	- 지역 복지자원 발굴 - 지역 내 복지자원 배분계획 협의	- 민간의 자율성에 기초한 자원 공유 가능함 - 주민의 유구중심(사례회의 기반) 자원개발 및 자원 공유 가능함.	- 민간기관 실무자들은 사회보장정보시스템에 등록된 자원 정보 접근 어려움.
자치구 희망복지재단	- 시군구 단위 자원 발굴 - 통합사례관리 통한 자원 연계 - 읍면동 단위 자원조사 및 정보공유	- 읍·면·동 간 자원배분 계획 통해 자원불균형 해소 도모	

11) 서울시복지재단 내부자료(2022b)를 일부 참고하여 작성함.

2) 동(洞) 단위 민간자원 공유체계

- 동(洞)에서 민간복지자원의 개발 및 공유와 관련하여 공식적 논의가 이루어질 수 있는 체계는 대표적으로 ‘동지역사회보장협의체’와 ‘동 단위 통합사례회의’임.
- 동지역사회보장협의체는 동 단위에서 주민들로 구성된 인적 네트워크를 통해 지역 내 위기 가구 및 제도적 사각지대를 발굴함. 또한 취약계층 주민의 맞춤형 지원을 위해, 지역사회 자원을 발굴 및 공유함.
 - 동지역사회보장협의체는 복지 전달체계 중 읍면동 단위에서의 핵심적 민관협력기구로 동(읍면)장, 지역주민 위주로 구성됨. 즉, 동지역사회보장협의체는 주민들이 지역의 다른 주민들 돕기 위한 인적안전망 역할을 수행함.
 - 심의 및 자문기능이 강조되는 시·군·구 지역사회보장협의체에 비해 동지역사회보장협의체는 보다 세밀한 행정동 단위에서의 서비스 공급 결정 및 생산을 위한 개인 간 인적 네트워크와 민·관 협력과 관련됨(오민수, 2015).
 - 동 단위 주민 네트워크 조직에서 지원이 필요한 주민들을 발굴하고, 지역에서 욕구에 맞는 자원을 생산·개발 및 연계함. 구체적으로, 동지역사회보장협의체는 기업, 상인, 주민, 학원 등 지역 내 민간자원을 개발하고, 자원 발굴 및 기부금(품)에 대한 영수증 처리 업무는 지역 내 민간 모금기관과의 협력을 통해 이루어짐(사회보장정보원, 2018).
 - 지역 내에서 동지역사회보장협의체가 개발한 자원정보는 민간복지기관이나 공공기관과 공유해 지역자원배분계획 수립 및 자원연계를 위한 통합사례회의에 활용될 수 있음.
- 그러나 동지역사회보장협의체는 주민의 자발적 참여 중심의 협의체로 지속적이고 체계적인 자원공유 체계로서 기능하기는 어려움.
 - 생업에 종사하는 주민들의 지속적 참여를 담보하기 어렵고, 협력기구로서 참여주민에게 자원관리에 대한 책임이나 상시적 역할분담이 어려워 동지역사회보장협의체에 의해 민간자원이 단독으로 관리되기는 어려움(오민수, 2015).
- 동 단위 통합사례관리는 동단위에서 복합적 욕구를 지닌 당사자에 대한 체계적 사정을 바탕으로 지역 내 공공 및 민간자원을 연계해 통합적 서비스를 제공하고 주도적으로 문제를 해결할 수 있도록 지원(서울특별시, 2020; 보건복지부·사회보장정보원, 2021)하는 체계임.
 - 동 단위 통합 사례회의에서는 동주민센터와 민간복지기관이 협력해 당사자의 욕구와 지역사회 내 활용 가능한 자원을 확인하고 이에 대한 개입계획 등을 수립하여 지원함(서울특별시, 2020).

- 동 단위 통합 사례관리에서 민관협력의 실효성을 담보하기 위해서는 당사자의 욕구에 대한 사정내용과 연계 가능한 자원에 대한 정보가 원활하게 공유되어야 하며, 참여기관별 자원과 역량이 충분히 고려되어야 함.
- 공공부문은 사례관리 내용을 바탕으로 저소득층 및 취약가구에 동원 가능한 공적 서비스 및 자원을 최대한 연계할 필요가 있고, 민간부문은 복합적이고 특수한 욕구를 지닌 가구를 중심으로 지역사회 내 공적 자원을 넘어선 다양한 민간자원을 발굴 및 연계하는 노력이 요구됨(민소영, 2015).
- 기존에 비공식적 지역자원을 발굴 및 개발해온 민간 사례관리 및 자원개발 담당자들은 즉각적으로 당사자의 욕구에 맞는 자원을 연결할 수 있는 이점이 있음. 다만 공공에 비해 지역의 자원 정보에 대한 접근이 제한적이며 외부 자원 및 서비스와의 연계가 필요할 때 이를 조정할 수 있는 공적 권한이 없음. 따라서 자원 및 서비스의 조정과 자원정보에 대한 공적 권한을 지닌 공공과 원활한 협력이 이루어진다면 한정된 지역사회 자원이 적절히 관리 및 공유될 수 있음.

3. 서울시 민간복지자원 공유체계 현황: 온라인 공유 체계

1) 서울시 생활복지통합정보시스템¹²⁾의 운영

□ 추진배경

- 전국 최초로 대상자 욕구에 기반하여 복지와 건강이 통합된 복지서비스 제공을 위해 2017년 4월 18일 생활복지통합정보시스템(<https://wis.eseoul.go.kr>) 오픈함.
- 생활복지통합정보시스템은 서울시민이 복지를 일상생활에서 누리는 것을 목표로 다양한 복지욕구를 관리하고, 여러 가지 욕구에 적극적으로 대응하기 위해 시스템 구축함.
- 생활복지통합정보시스템의 사용자는 방문형 복지서비스를 제공하는 동주민센터 복지담당 공무원, 보건소 방문간호사 그리고 민간복지기관 노인돌봄종사자로 구성함.

12) 서울시 홈페이지 보도자료 '서울시, 전국최초 생활복지통합정보시스템 오픈'(2022. 6. 1. 인출): https://www.seoul.go.kr/news/news_report.do#view/204228?tr_code=snews, 참고하여 작성함.

- 찾아가는 복지와 원스톱 통합서비스를 지원함.
 - 시민들의 복지욕구 분석으로 맞춤형 복지서비스를 제공하고 민·관의 복지·건강정보 통합관리를 위해 생활복지 통합정보시스템을 구축함.
- 공공기관과 민간복지기관에서 각각 운영되고 있는 정보시스템이 있음에도 서울시가 생활복지통합정보시스템을 구축한 가장 큰 이유는 분산된 시스템이 복지자원의 중복과 누락을 야기하고, 현장 복지실무자들이 단순 반복적인 수기업무로 복지 본연의 업무에 충실하지 못하고 있는 문제를 개선하기 위함임.
 - 복지업무별 정보시스템들을 다수 운영 중이나, 단순 자료 입력·관리용이며 가치 있는 정보 생성 및 부서(기관)간 공유가 어려움.
- 생활복지통합정보시스템은 복지 담당자가 언제 방문했는지, 기관에서 만난 대상자의 욕구가 무엇인지, 어떤 복지자원을 제공했는지, 그리고 복지시설·공공기관 간 복지자원이 무엇인지 서로 공유하도록 설계함.
 - 도움이 필요한 대상자가 누구를 만나든지 자신의 욕구가 기록되어 실시간으로 복지와 건강이 결합된 통합서비스를 제공받을 수 있도록 함.
 - 복지자원, 대상자 욕구 등 축적된 데이터로 지역 내 복지욕구 분석과 복지자원의 흐름 파악이 가능하여 실무자들이 어렵지 않게 지역복지 문제를 진단할 수 있도록 설계함.

□ 생활복지통합정보시스템 주요 기능

- ‘자원관리’ 부문의 서울시 생활복지통합정보시스템의 주요 기능은 <표 2-6>과 같음.
 - (등록기능) 자원제공 주체 및 자원 등록, 대상자 등록 관련 입력 수행함. 민간기관의 경우 해당 기관에서 등록한 대상자만 조회 가능함. 대상자 상세이력(노숙인 시설이력 등) 조회도 가능함.
 - (연계기능) 자원별 제공내역, 대상자별 자원 제공내역 등 조회 가능함. 욕구와 자원의 연계 관리 가능함. 자치구 특화지원 내역도 조회 가능함.
 - (공유기능) 자원검색결과 목록 중 해당기관 요청 자원 선택 및 입력 후, 각 기관에 요청 가능함.
 - (현황) 자원제공주체 현황, 자원현황, 자원지도 서비스, 대상자 현황, 자원연계 현황, 지원요청현황, 자원이관 현황 등 각종 현황을 볼 수 있음.
 - (통계) 제공주체, 자원, 대상자, 자원연계, 자원 이관 등 각종 통계를 확인할 수 있음.

〈표 2-6〉 자원관리 부문의 서울시 생활복지통합정보시스템 주요 기능

구분		내용	
등록	자원제공주체 등록	<ul style="list-style-type: none"> • 자원제공주체 정보 조회, 등록, 수정 • 조회조건 입력하여 등록된 자원제공주체 목록 조회 및 상세정보 확인 - 로그인한 담당자가 직접 등록한 제공주체만 조회 가능 연계현황 탭에서 연계 현황 확인 • 자원제공주체의 비공개 선택 시 다른 기관에서 자원제공주체의 정보 조회 불가능 	
	자원제공주체 업로드	<ul style="list-style-type: none"> • 자원제공주체 엑셀로 업로드 하여 등록 	
	자원등록	<ul style="list-style-type: none"> • 자원 정보를 조회, 등록 수정 - 로그인한 담당자의 기관정보로만 등록 가능 - 자원의 공개범위 설정, 대상기준 및 자원분류 등록 	
	자원 업로드	<ul style="list-style-type: none"> • 자원을 엑셀로 업로드 하여 등록(최대 100개 가능) 	
	대상자 등록	대상자 목록	<ul style="list-style-type: none"> • 대상자 조회 - 민간기관의 경우 해당 기관에서 등록된 대상자만 조회 가능 - 자치구, 행정동, 생년월일, 가구유형, 자격구분, 욕구/자원분류, 자원제공 여부 등 조회 가능 - 대상자의 연도별·사업별·자원별·일자별 제공내용 정보 조회, 사업 상담이력 정보 조회
		대상자 등록	<ul style="list-style-type: none"> • 대상자 등록: 개인정보제공동의 파일 등록 • 대상자 주민명 검색: 대상자를 주민명과 생활복지시스템에서 조회 비교 • 실주소 검색 • 욕구정보 추가
		대상자 상세	<ul style="list-style-type: none"> • 대상자 상세: 대상자의 상세 정보 관리 • 대상자 주민명 검색 • 부가정보이력: 대상자의 상담이력, 욕구-자원, 노숙인 시설이력을 조회 • 센터이관조회: 대상자의 센터이관 정보 관리 • 대상자변경이력: 대상자의 상세정보 관리
	대상자 업로드	<ul style="list-style-type: none"> • 대상자를 엑셀로 업로드 하여 등록 	
	가구·가구원	가구·가구원 목록	<ul style="list-style-type: none"> • 가구·가구원 조회
		가구·가구원 상세	<ul style="list-style-type: none"> • 가구·가구원 상세: 가구·가구원 상세정보 조회 • 가구·가구원 추가 • 가구분가: 가구원을 새로운 가구로 분가 • 가구합가: 가구원을 다른 가구에 합가
	사업/행사 등록	<ul style="list-style-type: none"> • 사업/행사 정보를 조회, 등록, 수정 	
	자원분류체계 관리	<ul style="list-style-type: none"> • 자원분류체계를 조회, 등록, 수정 	
	연계	자원별 제공	<ul style="list-style-type: none"> • 자원별로 대상자 또는 기관에 대한 제공내역 조회, 등록, 수정
대상자별 제공		<ul style="list-style-type: none"> • 대상자별로 욕구와 자원제공내역을 조회, 등록, 수정 	
기관별 제공		<ul style="list-style-type: none"> • 기관별로 자원제공내역 조회, 등록, 수정 	

구분		내용
	육구-자원 연계관리	• 육구-자원 연계관리
	정기후원	• 기관의 정기후원 목록 조회, 제공대상을 입력하여 정기후원을 등록, 수정
	국가형 긴급복지 지원	• 기관의 국가형 긴급복지 목록을 조회, 등록 수정
	자치구 특화 지원	• 해당 조회기관의 자치구특화지원(대학생 학비지원) 내역 조회
	자원제공 업로드	• 구분(현물제공/현금제공/대학생학비지원/국가형 긴급복지지원) 중 선택
공유	자원요청	• 자원검색결과 목록 중 해당기관 요청 자원 선택 및 입력 후, 각 기관에 요청
	자원요청 승인	• 자원요청 목록에서 승인수량 입력/반려
	자원 이관	• 이관 가능한 목록 조회 및 요청 기관 이관 처리
현황	자원제공주체 현황	• 제공주체목록 조회 및 엑셀파일 다운로드
	자원 현황	• 자원목록 조회 및 엑셀파일 다운로드
	나눔가게 현황	• 나눔가게 현황 및 서비스 목록 조회, 엑셀파일 다운로드
	정기후원 현황	• 정기후원 목록 조회 및 엑셀파일 다운로드
	자원 지도서비스	• 대상자, 제공주체, 자원의 위치 지도에 표시
	대상자 현황	• 대상자 목록 조회
	중점관리 대상자 현황	• 중점관리대상자 목록 조회
	자원연계 현황	• 나눔가게 등록된 자원 목록 조회 및 엑셀파일 다운로드
	국가형 긴급복지지원 현황	• 국가형 긴급 목록 조회 및 엑셀파일 다운로드
	자치구 특화 지원 현황	• 자치구 특화 지원(대학생 학비지원) 목록 조회 및 엑셀파일 다운로드
	자원요청 현황	• 자원요청 목록 조회 및 엑셀파일 다운로드
	자원요청승인 현황	• 자원요청승인 목록 조회 및 엑셀파일 다운로드
	자원이관 현황	• 자원이관 목록 조회 및 엑셀파일 다운로드
	육구 미완료 사유관리	• 육구 미완료 사유 목록 조회 및 엑셀파일 다운로드
	통계	제공주체 통계
자원 통계		• 자치구/행정동별 자원통계 및 관리기관별 자원통계 조회, 엑셀파일 다운로드
대상자 통계		• 조회조건 입력(자격구분/세대유형/대상자구분/세대유형구분/세대특성구분) 후 대상자 통계 조회, 엑셀파일 다운로드
자원연계 통계		• 대상자 통계 조회, 엑셀파일 다운로드
자원요청 승인 통계		• 자원요청 통계 및 자원요청 승인 통계 조회, 엑셀파일 다운로드
자원이관 통계		• 자원이관 통계 조회, 엑셀파일 다운로드

출처: '생활복지통합정보시스템 사용안내[자원관리]'(서울시 내부자료, 2021)

2) 자치구 사례: 서울시 성동구 「e-나눔」복지통합관리시스템¹³⁾

□ 추진배경

- 전국 최초로 양질의 복지자원을 효과적으로 전달할 수 있도록 민·관 복지자원 관리시스템인「e-나눔」복지통합관리시스템(<https://map.sd.go.kr/welfare/>)을 자체 개발해 2013년 10월 서비스를 개시함. 최초 2012년 12월 13일 구청장 지시사항 “기부 및 수혜내역 체계적인 관리를 위한 시스템 구축”에 기초하여 추진하게 됨.
 - 복지통합 관리시스템을 2013년 1월부터 7개월간에 걸쳐 시스템 개발 부서와 사회복지 관련부서 간 수 십 차례 회의를 통해 현장에서 근무하는 담당자들의 의견 수렴하여 복지프로그램을 자체 개발함(성동구 홈페이지, 2022. 6. 1. 인출).¹⁴⁾
 - 후원 및 수혜내역에 대해 구체적으로 “누구에게 얼마나 배부되었는지?”와 “단체 및 복지시설들의 후원현황을 통합 관리하여 투명하고 공평한 복지혜택을 제공할 수 있는 시스템 구축”의 필요성에 대한 공감대를 바탕으로 함.

□ 「e-나눔」복지통합관리시스템 기능

- 구청 복지관련 부서, 보건소, 동주민센터를 비롯해 민간 사회복지시설 등 총 111개의 기관에서 733건의 복지자원 정보를 통합해 일자리, 주거, 보육, 교육 등 9개 영역에 따라 지원되는 서비스나 현물 등의 자원을 각 기관의 업무담당자가 한눈에 확인할 수 있도록 함(성동구 홈페이지, 2022. 6. 1. 인출)¹⁵⁾.
- 「e-나눔」복지통합관리시스템의 기능을 구체적으로 살펴보면 <표 2-8>과 같음.
 - 각종 통계 및 후원 사업에 대한 관리가 가능함.
 - 수혜 및 후원이력 정보에 대한 관리가 가능함.
 - 지도기술(GIS) 정보 활용을 통한, 수혜대상자 거주지 정보 조회가 가능함.

13) '서울시 성동구: 정부3.0 맞춤형 복지서비스 「e-나눔」 복지통합관리시스템'(2015b. 김현수), '정보속으로: 특집; 투명한 맞춤형 복지서비스 「e-나눔」 복지통합관리시스템'(2015a. 김현수)의 내용을 참고로 작성함

14) 성동구 홈페이지 보도자료 '전국 최초 e-나눔 복지통합관리시스템 개발'(2022. 6. 1. 인출) <https://www.sd.go.kr/main/selectBbsNttView.do?key=1477&bbsNo=188&nttNo=256737>

15) 성동구 홈페이지 생생영상 '최초 민·관 복지자원 관리시스템 구축'(2022. 6. 1. 인출): <https://www.sd.go.kr/mayor/selectBbsNttView.do?key=1878&bbsNo=226&nttNo=313704>

〈표 2-7〉 성동구 「e-나눔」복지통합관리시스템 주요 기능

주요기능	기능설명
통계관리	• 대상자별, 제공기관별, 행정동 별, 지원항목별 통계분석관리
후원사업 관리	• 19개 복지후원 사업별 사업비 및 집행현황 관리
수혜관리	• 사업별 후원자 및 수혜자정보 현황관리
자료변환관리	• 기존 자료의 별도 입력 작업이 필요 없는 자동변환기능 제공
지도정보조회	• 지도기술(GIS)을 활용한 수혜대상자 거주지 정보 조회
이력정보조회	• 수혜이력정보, 후원이력정보, 가구세대별 수혜이력정보 조회

출처: 정보 속으로 특집: 투명한 맞춤형 복지서비스 「e-나눔」복지통합관리시스템(김현수, 2015)

3) 자치구 사례: 서울시 노원구 「노원, 복지샘」¹⁶⁾

□ 추진배경

- 사회복지 정보와 관련한 소식을 쉽게 검색하고 이용할 수 있도록 공유복지 플랫폼 「노원, 복지샘(이하 노원 복지샘)」(<https://www.nowonbokjisaem.co.kr>)이 2019년 12월 31일 홈페이지 서비스를 시작함(노원구 홈페이지, 2022. 6. 3. 인출).¹⁷⁾
 - 복지샘의 ‘샘’은 ① 복지정보를 알려주는 샘(선생님의 약자)과 ② 복지정보가 샘솟는다는 샘(泉, 샘천) 두 가지 의미를 동시에 담고 있음(노원구청, 2019)¹⁸⁾.
 - 수상 경력: (사)한국공공정책평가협회와 한국거버넌스학회가 공동으로 주최한 2020년 우수 행정 및 정책 사례 선발대회 ‘우수상’ 수상
- 노원구 복지정보와 소식을 한 곳에 담아 정보제공 및 접근도를 높이는 노원구 공유복지 플랫폼 구축이 필요했음.
 - 공공 복지자원의 내용은 보건복지부 홈페이지를 통해 일부 정보 취득이 가능하나, 지역 민간 복지자원은 해당 기관을 통해서만 취득이 가능해 주민들이 다양한 복지정보를 접하는데 한계가 있었음.

16) 노원 복지샘 홈페이지(2022. 6. 3. 인출, <https://www.nowonbokjisaem.co.kr>) 내용을 참고하여 작성함.

17) 노원구 홈페이지 보도자료 ‘사회복지의 모든 것을 담았다, 노원 복지샘 서비스 개시’(2022. 6. 3. 인출): https://www.nowon.kr/www/user/bbs/BD_selectBbs.do?q_bbsCode=1027&q_bbscttSn=20191231000091664

18) ‘2019 복지서비스 연계와 통합사례관리를 위한 복지자원 안내서’(노원구청, 2019)

- 본인에게 필요한 정보를 맞춤형으로 제공하고 복지접근성을 높일 수 있는 수요자 중심의 시스템 필요했음.

— 노원 복지샵 서비스 개시 당시 노원구는 서울시 관내 자치구 중 기초생활 수급자가 가장 많은 수를 차지하고 있어 다양한 복지 서비스 파악 및 지역 특성에 맞춘 서비스 제공이 필요했음.

□ 노원 복지샵 기능

- (복지정보) 공공복지서비스, 민간복지 서비스, 나에게 맞는 복지서비스, 긴급복지 지원 서비스가 안내되고 있음.
 - 지원대상, 지원내용, 신청방법, 담당부서 및 문의 안내
 - 나에게 꼭 맞는 복지정보를 「나에게 맞는 복지서비스」 또는 「한눈에 보는 복지정보」를 통해 빠르게 검색 할 수 있고, 복지와 관련된 다양한 복지정보를 한 번에 찾아볼 수 있도록 구성됨.
- (복지서비스 신청) 복지서비스 온라인 신청, 노원구 돌봄SOS센터, 복지서비스 모의 계산, 복지부정 신고가 안내되고 있음.
- (복지시설 찾기) 우리동네 복지시설 찾기, 어린이집 찾기, 노인장기요양기관 찾기가 안내되고 있음.
- (공유복지플랫폼) 노원구 공공복지 소식, 노원구 민간복지 소식, 복지동향 & 칼럼, 복지 지침/서식, 사회복지 공모사업, 후원하기, 자원봉사사자 모집, 사회복지사 취업/실습이 안내 되고 있음.

〈표 2-8〉 노원구 '복지샵'의 서비스 영역 및 주요 내용

구분		제공 주체	서비스 내용
복지정보	공공복지 서비스	서울시 노원구	<ul style="list-style-type: none"> • 구청 산하 부서 및 동주민센터에서 제공하는 서비스의 지원대상, 지원내용, 신청방법, 담당부서 및 문의 안내 - 생애주기(임신/출산, 영유아, 청소년, 청년, 중장년, 노인) - 가구상황(장애인, 한부모, 다문화, 저소득층) - 관심주제(교육, 고용, 주거, 건강, 서민금융, 문화) • '나에게 맞는 복지서비스'를 통해 수요자가 이모티콘을 누르거나 검색어를 입력해 검색 가능하도록 안내
	민간복지 서비스	민간기관	<ul style="list-style-type: none"> • 노원구에 있는 복지관, 복지시설, 비영리민간단체 등에서 운영하는 복지서비스의 지원 대상, 지원내용, 신청방법, 담당부서 및 문의 안내 - 생애주기(임신/출산, 영유아, 청소년, 청년, 중장년, 노인) - 가구상황(장애인, 한부모, 다문화, 저소득층) - 관심주제(교육, 고용, 주거, 건강, 서민금융, 문화)
	나에게 맞는 서비스	통합	<ul style="list-style-type: none"> • 정부와 민간기관에서 제공하는 모든 서비스를 제공하고 이모티콘을 누르거나 검색어를 입력하여 찾기 가능

구분	제공 주체	서비스 내용	
긴급복지 지원서비스	국가	<ul style="list-style-type: none"> • 홈페이지에서 전화번호 및 정보 제공 - 아동학대·방임 관련 112 신고할 수 있도록 안내 - 실종아동 또는 장애인 찾아주기 관련 경찰청 전화번호 안내 	
	서울시 노원구	<ul style="list-style-type: none"> • 긴급복지지원: 노원구 저소득층 위기가구 지원사업 현황 안내 	
	민간기관	<ul style="list-style-type: none"> • 가출 및 위기 청소년: 안전하게 보호해 주는 청소년복지상담센터 안내 • 자살예방: 자살예방 긴급 전화번호 및 정신건강복지센터 전화번호 안내 • 노숙인: 노숙인종합지원센터 전화번호 안내 • 노인학대: 노인보호전문기관 전화번호 안내 • 가정폭력 및 성폭력: 여성피해자 긴급지원 전화번호 안내 	
복지서비스 신청	복지서비스 온라인신청	국가	<ul style="list-style-type: none"> • 홈페이지에서 해당 서비스 클릭 시 복지로(https://www.bokjiro.go.kr) 연동되도록 설정되어 있고 메인 페이지 안내
	노원구 돌봄 SOS센터	서울시 노원구	<ul style="list-style-type: none"> • 노원구 돌봄SOS센터: 돌봄SOS센터 소개, 신청자격, 신청절차, 동별 센터 전화 안내 등
	복지서비스 모의계산	국가	<ul style="list-style-type: none"> • 복지서비스 모의계산: 홈페이지에서 해당 서비스 클릭시 ‘복지로’로 연동되도록 설정되어 있음. 맞춤형급여 안내 신청 시, 정보입력 없이도 신청 가능한 복지서비스 페이지 안내 - 기초연금, 초·중·고 교육비지원, 장애(아동)수당, 국민기초생활보장, 장애인연금, 한부모가족지원, 산모신생아건강관리, 아이돌봄서비스, 청년월세지원
	복지부정 신고	국가	<ul style="list-style-type: none"> • 홈페이지에서 해당 서비스 클릭 시 복지로 연동되도록 설정되어 있고 부정수급 신고하기 페이지 안내
복지시설 찾기	우리동네 복지시설 찾기	서울시 노원구	<ul style="list-style-type: none"> • 279개 복지시설 안내 및 동별 검색 기능 구현함. - 노원구 전체 복지시설 중 고용지원 3개(지역지원센터), 노인 86개(노인교실, 노인복지관 등), 복지일반 17개(사회복지관, 교육문화시설 등), 다문화/노숙인 17개(가족 및 다문화시설), 보건 의료 22개(알코올상담센터, 정신건강복지센터), 아동·청소년 77개(다함께돌봄센터, 대안교육 위탁교육기관, 아동보호시설, 지역아동센터, 청소년이용시설 등), 여성가족 47개(가정폭력상담소, 모자보호시설 등), 장애인 81개(공동생활가정, 수어통역센터, 장애인 보호조업장, 장애인복지관 등), 협회단체 1개(사회단체), 기타(사회단체, 여성단체 등)
	어린이집 찾기	국가	<ul style="list-style-type: none"> • 홈페이지에서 해당 서비스 클릭 시 어린이집정보공개포털(http://info.childcare.go.kr) 연동되도록 설정되어 있고 메인페이지에 안내하고 있으며, 지역별 어린이집·유치원 찾기 검색 기능이 있음.
	노인장기 요양기관 찾기	국가	<ul style="list-style-type: none"> • 홈페이지에서 해당 서비스 클릭 시 국민건강보험공단 장기요양보험 페이지로 연결되어 장기요양기관 찾기 검색서비스를 이용할 수 있음.
공유복지 플랫폼	노원구 공공복지 소식	서울시 노원구	<ul style="list-style-type: none"> • 공공복지 관련 소식 안내 게시판 운영
	노원구 민간복지 소식	민간기관	<ul style="list-style-type: none"> • 민간복지 관련 소식 안내 게시판 운영
	복지동향&칼럼	기타	<ul style="list-style-type: none"> • 언론사 기사 등 복지동향 및 복지칼럼 안내 게시판 운영
	복지 지침/ 서식	국가	<ul style="list-style-type: none"> • 복지 지침 및 서식 안내 게시판 운영 - 지침안내: 장애인연금 사업안내, 보육사업안내, 자활사업 안내 등 - 서식안내: 지역사회서비스 투자사업 안내(서식) 등
	사회복지 공모사업	통합	<ul style="list-style-type: none"> • 사회복지 공모사업 안내 게시판 운영 - 서울시, 자치구, 사랑의열매(사회복지공동모금회), 사회복지재단, 기업재단 등 공모사업 관련 소식 안내
	후원하기	서울시 노원구	<ul style="list-style-type: none"> • 서울시 사회복지공동모금회와 함께하는 따뜻한 겨울나기 모금 참여 안내
	자원봉사모집	민간기관	<ul style="list-style-type: none"> • 홈페이지에서 해당 서비스 클릭 시 노원구자원봉사센터(http://nowon1365.seoulv.c.kr)로 연동되도록 설정되어 있고 메인 페이지 안내
	사회복지사 취업/실습	민간기관	<ul style="list-style-type: none"> • 홈페이지에서 해당 서비스 클릭 시 한국사회복지사협회(https://www.welfare.net/) 연동되도록 설정되어 있음.

출처: 노원 복지샘 홈페이지(2022. 6. 3. 인출): <https://www.nowonbokjisaem.co.kr>

4) 자치구 사례: 서울시 성북구 성북 온가족 행복망

□ 추진배경¹⁹⁾

- 정부, 서울시, 성북구가 제공하는 생애주기별 서비스를 총망라해 개인별 맞춤형 서비스를 제공하기 위해 생애주기별 가족행복서비스 정보망 「성북 온가족 행복망」(<https://sbhappy.sb.go.kr>)을 2018년 11월 19일 개통함.
 - 대도시 중 유일하게 행정안전부로부터 ‘저출산 극복 대응 선도지자체’로 선정되었고 전국 최초로 저 출산 극복을 위한 통합망인 성북 온가족 행복망을 구축함.
 - 또한, 성북 온가족 행복지원센터에서 제공하는 다양한 프로그램 및 센터 내 유희 공간, 관내 공동육아시설의 대관 신청, 온라인 자조모임 공간을 제공하는 ‘사랑방 만들기’ 서비스도 제공함.
 - 성북구 관내 임신·영유아·아동청소년·약국 등 시설 현황 등을 지도를 통해 한눈에 볼 수 있는 아이행복지도를 제공하는 것도 성북 온가족 행복망의 색다른 점임.
- 성북 온가족 행복망은 PC, 태블릿PC, 스마트폰 등 어떠한 기기로도 정보를 제공받을 수 있는 반응형 웹을 기반으로 구축함.
- 다양한 서비스들을 회원가입 없이 손쉽게 찾아볼 수 있도록 함(성북구청, 2020)²⁰⁾.

□ 성북 온가족 행복망 기능

- 성북 온가족 행복망은 생애주기별 각종 복지서비스 및 프로그램 안내 기능을 갖고 있음
- (생애주기 복지안내) 개인맞춤 복지서비스 검색과 각 분야별 복지정보를 안내함. 임신·출산, 보육·아동, 교육·청소년, 청년·일자리, 문화·건강, 생활·복지, 주거, 어르신, 다문화 가족지원, 한부모 가정지원, 장애인 가정지원 관련 서비스를 안내함.
- (프로그램 안내) 민간기관에서 진행되는 영유아, 초등, 청소년, 성인 등 대상의 각종 프로그램을 안내함(일시, 장소, 신청방법, 비용, 연락처 등).

19) 서울일보 ‘성북, 가족행복 서비스 온가족 행복망 개통, 임신출산-보육-청년일자리 등 8개 분야 서비스’(2022. 6. 13. 인출): <http://www.seoulilbo.com/news/articleView.html?idxno=339925>

20) ‘성북 온가족 행복 사용 설명서’(성북구청, 2020)

〈표 2-9〉 성북 '은가족 행복망' 서비스 영역 및 주요 내용

구분	제공 주체	서비스 내용
생애주기 복지안내	개인맞춤 복지서비스 검색	통합 <ul style="list-style-type: none"> • 찾고 싶은 개인맞춤 복지서비스 관련 정보를 모아 입력사항(성별, 생년월일, 자녀수, 자녀의 생년월일, 임신여부, 직업유무, 주택보유 여부) 입력 후 검색 가능하도록 찾기 기능 구현
	임신·출산	통합 <ul style="list-style-type: none"> • 임신·출산 생애주기별 관련 정보를 모아 구청 산하 부서 및 동주민센터, 관련 기관에서 제공하는 서비스 4개 영역별로 소개 • 서비스 소개, 사업내용, 지원대상, 지원금액, 지원내용, 신청방법, 이용방법, 관련 사이트, 신청문의 등 중에서 서비스별 맞춤 관련 정보 안내 - 건강관리 서비스(남녀임신준비프로그램(신혼부부 건강관리), 산모·신생아 건강관리 지원(산후조리도우미) 등) - 난임, 고위험 등 서비스(고위험 임신부 의료비 지원, 난임부부 사술비 지원, 난청 조기 진단 등) - 부모준비 서비스(구청 결혼식장 무료대관, 모유수유 클리닉, 예비맘을 위한 토요 모유 수유교육, 예비부부교실 등) - 출산 후 서비스(정양육수당 지원, 이동수당 지원, 영아수당 지원, 장애이동 양육수당 지원 등)
	보육·아동	통합 <ul style="list-style-type: none"> • 보육·아동 등 관련 정보를 모아 구청 산하 부서 및 동주민센터, 관련 기관에서 제공하는 서비스 4개 영역별로 소개 • 서비스 소개, 사업내용, 지원대상, 지원내용, 신청방법, 신청서류, 관련 사이트, 신청문의 등 중에서 서비스별 맞춤 관련 정보 안내 - 건강관리 서비스(건강한 차아 만들기, 미혼모자 의료비 지원, 영유아 건강관리 등) - 돌봄 서비스(성북구 공동육아 행복나눔터, 성북구 아동돌봄 기관 안내, 아이돌봄서비스 등) - 다자녀 서비스(다둥이 행복카드, 다자녀 공공시설 이용료 할인, 다자녀 지방세감면(차량취득세)) - 보육&놀이 서비스(sb장난감도서관, 공동육아방, 성북구 가족센터, 시간제보육, 아이 행복카드 등)
	교육·청소년	통합 <ul style="list-style-type: none"> • 교육·청소년 관련 정보를 모아 구청 산하 부서, 관련 기관에서 제공하는 서비스 3개 영역별로 소개 • 서비스 소개, 사업내용, 지원대상, 지원내용, 신청방법, 신청서류, 관련 사이트, 신청문의 등 중에서 서비스별 맞춤 관련 정보 안내 - 부모&가족 서비스(다문화가족 자녀성장지원사업, 다문화가족 자녀언어발달지원서비스, 부모성장을 위한 심리지원서비스 등) - 교육&진로 서비스(대학생 멘토링, 성북청소년미래지원센터, 찾아가는 복지건강 서비스(아동청소년 복지플래너), 청소년 상담복지센터 등) - 청소년 자원복지 서비스(놀 권리, 다담씨앗 통장, 성북아동청소년센터, 아동청소년 동행카드 등)
	청년·일자리	통합 <ul style="list-style-type: none"> • 청년·일자리 정보를 모아 구청 산하 부서, 관련 기관에서 제공하는 서비스 2개 영역별로 소개 • 서비스 소개, 사업내용, 지원대상, 지원내용, 신청방법, 관련사이트, 신청문의 등 중에서 서비스별 맞춤 관련 정보 안내 - 경력단절 여성일자리 서비스(결혼이민자 취업지원, 성북취업지원(통번역사양성과정) 등) - 청년일자리 서비스(벤처창업지원센터, 서울시 청년일자리센터, 서울형뉴딜일자리 등)
	문화·건강	통합 <ul style="list-style-type: none"> • 문화·건강 정보를 모아 구청 산하 부서, 관련 기관에서 제공하는 서비스 3개 영역별로 소개 • 서비스 소개, 사업내용, 지원대상, 지원내용, 신청방법, 관련사이트, 신청문의 등 중에서 서비스별 맞춤 관련 정보 안내 - 건강관리 서비스(B형간염 주사기 감염 예방사업, 생애주기 운동프로그램, 소아암환자 의료비 지원 등) - 문화 서비스(구립도서관(공통서비스/이용방법), 도서관 자원봉사 지원, 독서동아리, 문화누리카드 등) - 가족 서비스(1인가구 사회적 관계망 지원 프로그램, 1인가구 심리상담 지원, 1인가구 지역맞춤형 프로그램 등)

구분	제공 주체	서비스 내용	
생활·복지	통합	<ul style="list-style-type: none"> 생활·복지 정보를 모아 구청 산하 부서 및 동주민센터, 관련 기관에서 제공하는 서비스 3개 영역별로 소개 서비스 소개, 사업내용, 지원대상, 지원내용, 신청방법, 관련 사이트, 신청문의 등 중에서 서비스별 맞춤 관련 정보 안내 	
주거	통합	<ul style="list-style-type: none"> 주거 정보를 모아 구청 산하 부서, 관련 기관에서 제공하는 서비스 3개 영역별로 소개 서비스 소개, 자격(지원/신청), 지원내용, 지원대상, 신청절차, 관련 사이트, 문의 등 중에서 서비스별 맞춤 관련 정보 안내 - 신혼부부 주거서비스(공공지원 민간임대주택(신혼부부), 국민임대주택 신혼부부 우선 공급 등) - 청년 서비스(공공기숙사, 공공지원 민간임대주택(청년), 주거안정월세대출, 청년 우대형 청약통장 등) - 일반적 주거서비스(공공임대주택, 공공지원 민간임대주택, 국민임대주택, 내집마련 디딤돌 대출 등) 	
어르신	통합	<ul style="list-style-type: none"> 생활·복지 정보를 모아 구청 산하 부서 및 동주민센터, 관련 기관에서 제공하는 서비스 2개 영역별로 소개 서비스 소개, 대상(이용/지원), 지원내용, 신청방법, 관련사이트, 신청문의 중에서 서비스별 맞춤 관련 정보 안내 - 건강관리 서비스(마음건강검진 및 상담지원, 어르신 폐렴 구균 무료 예방접종, 치매안심센터) - 어르신 복지 서비스(경로당 시설 현황, 구립실버복지센터, 기초연금, 노인맞춤돌봄서비스 등) 	
다문화 가정지원	민간기관	<ul style="list-style-type: none"> 복지서비스와 혜택 이용 방법 등을 한눈에 살펴볼 수 있도록 성북구 가족센터 다문화 가정지원 사업안내 - 다문화 가족 상담, 다문화 가족 사례관리, 자녀 언어발달 서비스(언어놀이치료), 이중언어 환경조성 코칭, 결혼이민자 한국어 교육, 결혼 이민자 취업연계 및 지원 사업내용, 지원대상, 지원내용, 신청방법, 신청문의 등 중에서 서비스별 맞춤 관련 정보 안내 	
한부모 가정지원	통합	<ul style="list-style-type: none"> 복지서비스와 혜택 이용 방법 등을 한눈에 살펴볼 수 있도록 구청 산하 부서 및 동주민센터, 관련 기관에서 제공하는 서비스 안내 - 드림스타트사업, 미혼모(자)시설입소, 가사지원서비스, 공공요금 감면혜택, 아이돌봄 서비스, 문화누리 카드 사업내용, 지원대상, 지원내용, 신청방법, 신청문의 등 중에서 서비스별 맞춤 관련 정보 안내 	
장애인 가정지원	서울시 성북구	<ul style="list-style-type: none"> 복지서비스와 혜택 이용 방법 등을 한눈에 살펴볼 수 있도록 산하 부서 및 동주민센터에서 제공하는 서비스 안내 - 재활물리치료실, 장애인보장구 의료지원사업, 장애아동 발달재활서비스, 아름다운 발래방, 긴급복지 지원사업, 장기전세주택 사업내용, 서비스소개, 지원대상, 지원내용, 신청방법, 신청문의, 관련 사이트 등 중에서 서비스별 맞춤 관련 정보 안내 	
프로그램 안내	영유아	민간기관	<ul style="list-style-type: none"> 다양한 이웃, 다양한 가족 모두가 어울려 함께하는 프로그램 소개 일시, 신청, 장소, 정원, 신청방법, 비용, 담당(기관명, 전화번호) 등 안내 및 첨부파일(프로그램 소개 그림파일 등) 첨부
	미취학		
	초등		
	청소년		
	성인		
	가족단위		

출처: 성북 온가족 행복망 홈페이지(2022. 6. 13. 인출): <https://sbhappy.sb.go.kr/>

5) 차세대 사회보장정보시스템²¹⁾의 활용

□ 추진배경

- 기존 사회보장시스템을 전면 재구축하는 차세대 사회보장정보시스템은 정보통신기술(ICT)을 활용하여 ‘공급자 중심의 제도 운영 및 사후관리’ 관점에서 ‘수요자 중심의 복지서비스 및 정보제공’ 관점으로 전환하여(최현수, 2019),²²⁾ 적용하는 시스템임.
- 2010년 개통된 현행 사회보장정보시스템을 최신 정보통신기술, 국민·사용자의 요구, 변화된 사회보장제도를 반영하여 전면 재구축함.
 - 사업기간: 2020년 4월~2022년 12월
 - 개편범위: 아래 <표2-12>와 같이, 중앙·지자체 공무원용, 사회서비스제공기관용, 국민용으로 구분하여 개편함.

<표 2-10> 차세대 사회보장정보시스템 개편 범위

현행		개편
<ul style="list-style-type: none"> • 사회보장정보시스템(행복e음) • 사회보장정보시스템(법정부) 	⇒	<ul style="list-style-type: none"> • 사회보장정보시스템(중앙·지자체 공무원용)
<ul style="list-style-type: none"> • 사회복지시설정보시스템 • 사회서비스전자바우처시스템 • 아동·장애인 등 개별시스템 	⇒	<ul style="list-style-type: none"> • 사회서비스정보시스템(희망이음)(사회서비스제공기관용)
<ul style="list-style-type: none"> • 복지로 	⇒	<ul style="list-style-type: none"> • 복지로(국민용)

출처: 사회서비스정보시스템(희망이음) 설명자료(보건복지부, 2022a)

- 공무원 업무처리용에서 맞춤형 서비스 기능으로 개편함.
 - 단순히 업무처리를 지원하는 것을 넘어서 시스템으로 유입되는 다양한 정보를 토대로 국민 체감형 서비스를 제공할 수 있도록 기능 보강이 필요함.

21) 사회복지시설정보시스템 홈페이지 공지사항 첨부파일 ‘[안내] 희망이음(사회서비스정보시스템) 교육 안내’(2022. 6. 22. 인출): <http://www.w4c.go.kr/notice/noticeView.do> 참고로 작성함. 서울시의 온라인 공유체계와 별도로 중앙정부에서 추진하고 있는 온라인시스템을 함께 살펴봄.

22) 「차세대 사회보장정보시스템 기반의 ‘찾아주는 복지서비스’ 지원을 통한 포용과 혁신의 복지 패러다임으로의 전환」(최현수, 2019)

- 현금급여, 공적지원 중심에서, 돌봄서비스, 민간지원 연계도 수행함.
 - 지방자치단체와 지역사회의 다양한 민간기관이 연계하여 복지대상자를 지원·관리 할 수 있는 업무시스템 마련이 필요함.

□ 차세대 사회보장정보시스템 기능

- (일반 국민용) 서비스의 선제적 안내, 서비스 신청 간소화, 민관협력 플랫폼 도입을 통한 포괄적 서비스 수혜 등이 가능하게 됨.
- (자자체·관계부처 공무원용) 자동조사 도입, 사각지대 발굴시스템 도입, 기존 시스템 개선을 통한 업무 효율화, 정보연계 확대 등이 이루어 짐.
- (시설·기관종사자용) 업무 편의성 증진, 기관 간 협업을 통한 통합돌봄 수행, 자원정보 연계 등이 이루어 짐.

〈표 2-11〉 차세대 사회보장정보시스템 개편사항 및 주요 기능

구분	개편 사항	기능설명 및 기대효과	시점
일반 국민	복지멤버십 도입	· 복지서비스를 직접 찾아보지 않더라도 받을 수 있는 서비스를 먼저 안내받게 됨.	• 2021년 9월 (일부)
	복지지갑 도입	· 나의 복지 현황을 한눈에 확인	• 2021년 9월 • 2021년 9월
	복지로 개편	· 복지사업 검색이 간편해지고 정확성이 향상, 화면 및 메뉴구성, 디자인 등 개편	• 2021년 9월 (일부)
	신청 간소화	· 신청서식과 첨부 서류가 단순화, 온라인 신청 확대, 복지관·병원·타시군구에서도 신청 가능	• 2022년
	민·관협력 플랫폼 도입	· 공공·민간의 다양한 기관의 협력·연계를 통한 포괄적 서비스 수혜 가능	
자자체·관계부처 공무원	자동 조사 도입	· 조사·판정 업무 부담 완화	• 2022년
	차세대 사각지대 발굴시스템 도입	· 위험에 처한 가구·개인을 보다 효과적으로 발굴	• 2022년 • 2022년
	통합·개별 업무 기능 개선	· 편리한 화면 기능, 모바일 기기를 활용한 업무 가능, 기존 시스템의 사용 시 불편함 대폭 해소	• 2022년
	오픈마켓 플랫폼 도입	· 지자체·관계부처 자체적인 복지사업 기획·관리 가능	• 2021년 9월 (일부)
	정보연계 확대	· 소득·재산·인적 정보 연계 확대·개선을 통해 업무의 정확도 향상	
	빅데이터 활용 강화	· 사회보장 빅데이터를 활용한 근거 기반 정책기획, 정책 변화에 따른 시뮬레이션 기능 도입	• 2022년
시설·기관 종사자	민·관협력 플랫폼 도입	· 기관 특성에 맞는 맞춤형 기능을 활용해 사회서비스 품질 및 업무 편의성 향상	• 2022년
		· 기관 간 협업을 통해 대상자에 대한 통합돌봄 가능	• 2022년
		· 대상자의 서비스 이력, 자원 정보 연계를 통해 상담·사례관리 등 업무의 효율성 향상	• 2022년

출처: 차세대 사회보장정보시스템 1차 개통 추진계획(안)(교육부 보도자료 첨부파일, 2021)

6) 온라인 시스템 비교

- 제공주체별(서울시, 자치구, 중앙정부)로 시스템을 정리하면 아래와 같음.
 - 서울시: 생활복지통합정보시스템
 - 자치구: 「e-나눔」복지통합관리시스템(성동구), 온가족 행복망(성북구), 노원 복지샘(노원구)
 - 중앙정부: 차세대 사회보장정보시스템(보건복지부)
- 시스템별로 자원공유 방식은 자원 관리자를 위한 ‘공급자 중심형(자원관리·자원공유)’, 자원 이용시민을 위한 ‘수요자 중심형(정보제공)’, 이 둘이 결합된 ‘복합형(자원관리·자원공유, 정보제공)’으로 구분됨. 내용은 아래 <표 2-15>와 같음.
 - (공급자 중심형) 복지자원의 공급자 간 자원관리 및 공유를 위한 시스템임. 이용자의 접근은 불가함. 각 기관의 자원정보를 확인할 수 있고, 필요 시 공급자 간 복지자원을 연계하는 구조임.
 - (서울시 생활복지통합정보시스템) 공공기관과 복지관 등 민간복지기관에서 복지자원제공주체, 복지자원, 복지자원 제공대상자를 관리하고 민·관 상호간에 자원과 복지정보를 공유함.
 - (성동구 「e-나눔」복지통합관리시스템) 재가복지, 재능기부, 후원금품, 기부금, 의료지원 등 모든 복지자원에 대해 구청, 동주민센터, 보건소, 복지관, 복지센터에 이르기까지 정부 및 민간에서 개별로 관리하거나 수기로 관리하고 있는 복지사업을 통합함. 이를 통해 정보공유 부재로 발생하는 중복지원 및 사망자·전출자 등의 부정지원을 원천 차단해 보다 많은 수혜자들이 투명하고 공평한 복지서비스를 제공받을 수 있게 함(김현수, 2015b).
 - (수요자 중심형) 이용 시민에게 각종 복지자원 정보를 제공함. 기존 중앙정부와 서울시 외, 자치구의 복지자원 정보를 통합하여 안내함. 자원의 현행화가 매우 중요함.
 - (노원 복지샘) 192개 민간사회복지기관 복지서비스와 33개 과·부서에서 시행하는 복지서비스를 한눈에 확인할 수 있는 플랫폼을 구축함. 공공복지서비스의 경우 복지로 사이트를 연계하여 해당 정보를 제공함. 민간복지 서비스의 경우 노원구에 있는 복지관, 복지시설, 비영리민간단체 등에서 운영하는 복지서비스 정보를 취합하여 제공함(최형준 외 2019).
 - (성북 온가족 행복망) 정부, 서울시뿐만 아니라 성북의 특화정보 등 가족행복서비스를 8개 생애주기(임신·출산, 보육아동, 교육청소년, 청년일자리, 생활복지, 주거, 어

르신)로 분류하여 정보를 제공함(성북구 홈페이지, 2022. 6. 13. 인출).²³⁾

— (복합형) 공급자간 자원 관리·공유 기능과 시민 대상의 자원정보 제공 기능을 동시에 탑재함. 자원 공급자(중앙정부·지자체, 사회서비스제공기관)를 위한 시스템과 이용시민을 위한 시스템(복지로)을 별도로 분리하여 운용함.

- (차세대 사회보장정보시스템: 중앙·지자체 공무원용 및 사회서비스제공기관용) 자원 발굴 및 개발(조사 등을 통해 지역사회 존재하는 자원 확인, 통계자료 등을 참고하여 지역사회에 필요한 자원 신규개발), 자원등록(발굴/개발단계를 통해 확인된 보건복지자원 정보를 시스템에 등록하고 필요시 타 기관에 정보 공유), 자원활용(시스템을 통해 지역사회 자원 정보를 조회하고 적합한 자원을 선택해 서비스 의뢰), 자원 현행화(등록한 자원에 대해 보유량 소진, 프로그램 내용 변경, 담당자 변경 등을 시스템에 반영하여 자원 정보의 정확성 제고)를 통해, 지역사회 내 공공과 민간의 보건복지자원을 공유함(보건복지부, 2022a)²⁴⁾.
- (차세대 사회보장정보시스템: 복지로(국민용)) 각 부처의 복지서비스를 모아 한눈에 볼 수 있도록 제공하고 맞춤형검색에서 온라인 신청까지 실생활 중심의 복지정보와 서비스를 제공함(한국사회보장정보원 홈페이지, 2022. 6. 30. 인출)²⁵⁾.

23) 성북구 홈페이지 '2019년 현장과 사람중심의 업무계획_2.따뜻한 복지'(2022. 6. 13. 인출): http://sb.go.kr/synap_viewer/skin/doc.html?fn=0469d6aeacd92d3c432808c13f30ec3c&rs=/synap_viewer/result/

24) '2022년 사회서비스정보시스템(희망이음) 교육교재(3권) 서비스제공, 민관협력'(보건복지부, 2022a)

25) 한국사회보장정보원 홈페이지(2022. 6. 30. 인출): 정보시스템과 포털운영 '복지로' <http://www.ssis.or.kr/lay1/S1T756C779/contents.do>

〈표 2-12〉 온라인 시스템별 지원공유 방식 비교

구분	생활복지통합정보시스템	「e-나눔」복지통합관리시스템	노원 복지센터	성북 온가족 행복망	차세대 사회보장정보시스템
제공주체	서울시	서울시 성동구	서울시 노원구	서울시 성북구	보건복지부
추진목적	<ul style="list-style-type: none"> - 개별로 운영 중인 시스템을 통합하고, 축적된 자료를 분석하여 수혜자 맞춤형 복지서비스 제공 - 민·관이 공동으로 활용 가능한 복지플랫폼 구축을 통하여 복지서비스 간·역이 연계 - 주민등록전신정보 연계를 통한 정확한 대상자 정보관리 	<ul style="list-style-type: none"> - 산재되어 있는 복지시스템의 기부·수혜현황을 한눈에 파악 - 통합시스템 구축으로 중복수혜를 방지하여 공평한 복지서비스 제공 - 수혜자에게 맞춤형 현정 중심의 복지행정을 구현 	<ul style="list-style-type: none"> - 복지정보를 모든 시민에게 공평하게 제공 - 누구에게나 쉽고 정확한 정보를 전달해 복지복지시대 확산에 기여 - 민간 및 공공의 정보를 모두 포함하여 이용자 중심의 정보 통합에 기여 	<ul style="list-style-type: none"> - 생애주기별 정보제공을 위한 성북 온가족 행복망 운영 - 분산된 저 출산 관련 정책 및 정보를 한곳에서 볼 수 있도록 함. 	<ul style="list-style-type: none"> • 기존 사회보장정보시스템을 최신 기술을 활용해 전면 개편 • 2010년 개통된 현행 사회보장정보시스템을 최신 정보통신기술, 국민·이용자의 요구, 변화된 사회 보장제도를 반영하여 전면 재구축
지원공유 방식	<ul style="list-style-type: none"> - 지원의 등록(지원제공주체 등록, 지원등록), 및 대상자 등록 후 지원 연계가 가능한 시스템을 구축함. - 개별 기관에서 시스템을 통해, 자원 요충이 이루어지면 지원요청 승인을 거쳐 실제 지원 이관이 이루어지는 구조임. 	<ul style="list-style-type: none"> - 재가복지, 재능기부, 후원금품, 기부금, 의료지원 등 모든 복지지원에 대해 구청, 동 주민센터, 보건소, 복지관 등에 이르기까지 개별로 관리하거나 수기로 관리하고 있는 정보를 통합함. - 각 기관의 담당자가 한 눈에 확인할 수 있는 시스템을 구축하여 지원의 누수를 막음. 	<ul style="list-style-type: none"> - 192개 민간사회복지기관 복지서비스와 337개 과·부서에서 시행하는 복지서비스를 한눈에 확인할 수 있는 플랫폼을 구축함. - 관내 민간복지 서비스의 경우 노원구에 있는 복지관, 복지시설, 비영리민간단체 등에서 운영하는 복지서비스 정보를 제공함. - 중앙정부의 공공복지서비스의 경우 복지포 사이트를 연계하여 정보를 제공하고 있음. 	<ul style="list-style-type: none"> - 정부, 서울시뿐만 아니라 성북의 특화정보 등 가족행복서비스를 생애주기(임신·출산, 보육이동, 교육정소년, 청년일자리, 생활복지, 주거, 어르신)등으로 분류하여 정보를 제공함. 	<ul style="list-style-type: none"> ① 차세대 사회보장정보시스템(중앙·지방체 공무원/사회서비스제공 기관용) <ul style="list-style-type: none"> - 지원 발급 및 개발, 지원등록, 지원 활용, 지원 현행화의 정보 입력을 통해 지역사회 내 공공과 민간의 보건복지자원을 공유하도록 설계 함. ② 차세대 사회보장정보시스템(복지로, 국민용) <ul style="list-style-type: none"> - 각 부처의 복지서비스를 모아 한 눈에 볼 수 있도록 제공하고 맞춤형 검색에서 온라인 신청까지 생활 중심의 복지정보를 제공함.
	공급자 중심형(지원공유)	공급자 중심형(지원공유)	수요자 중심형(정보제공)	수요자 중심형(정보제공)	복합형(지원공유+정보제공)

제3장



민간자원 이해관계자 설문조사





제3장

민간자원 이해관계자 설문조사

1. 조사 배경 및 목적

- 서울시 지역사회 내 민관의 협력적 방식의 복지자원개발 및 공유 필요
 - 공공(자치구, 동주민센터)과 민간(사회복지관)이 각각 복지자원을 개발하여 수요에 대응하고 있음. 자원개발이 분절적으로 추진되어 복지자원의 연계과정에 중복·누락 등의 비효율성 문제가 발생할 가능성이 높음.
- 실효성 있는 민간자원공유체계 확보 필요
 - 그간 서울시는 민간자원의 공유를 위한 전산시스템(생활복지통합정보시스템) 운영과 시정사업(디딤돌, 나눔가게)을 수행했으나 연속성 있게 진행하지 못한. 본 조사를 통해 실제 공유가 가능한 민간자원은 무엇인지, 그리고 이를 위한 유용한 체계는 무엇인지를 구체적으로 규명 하는 것이 필요함.
- 그간 민간자원개발 방식의 보완 필요
 - 서울시는 '08년 8월 민간자원개발 사업인 「디딤돌사업」을 25개 자치구 전역으로 확대하여 시행함. '08년 기준 기부업체 수가 483개소에서 '16년 1만6,524개소로 증가함. 다만 과도한 실적 경쟁으로 인해 발굴된 이후 자원의 연계율이 지속적으로 감소함('08년 71% → '16년 37%)(김미현, 2018).
 - 이후, 서울시는 '17년 공공이 민간자원 개발에 참여하는 나눔가게 사업을 시행함. 그러나 공공(동주민센터)의 민간자원 개발과정 참여는 유기적인 민·관협력체계를 필요로 하나 한계가 발생함. 특히 공공에게 무리한 민간자원개발 실적을 요구함.
 - 기존의 과도한 실적경쟁 등을 지양하고 지역사회에 필요한 민간자원이 개발이 민·관의 유기적 협력방식에 의해 이루어질 필요가 있음.

- (조사목적) 서울시 민간(사회복지관)/공공(자치구·동)의 민간자원 개발 및 공유 관련 이해관계자 설문 조사를 통해 서울시 민간자원 공유체계 구축방안의 기초자료로 활용함.

2. 조사 방법 및 조사 내용

- (조사 대상) 민간(사회복지관) 및 공공(서울시 자치구 및 동 공무원) 자원관리 담당자
 - 사회복지관 종사자: 서울시 사회복지관 자원관리 담당자 또는 자원관리 유경험자 150명 선정(‘서울시사회복지관협회’에서 연구참여자를 추천함. 서울시 99개 사회복지관을 대상으로, 기관장 20명 내외, 중간관리자(부장, 팀장, 과장) 70~80명 내외, 실무자 70~80명 내외 추천 요청하여 최종 150명을 선정함, 1년 미만 경력자는 제외함.)
 - 서울시 자치구·동 공무원: 서울시 25개 자치구·동 담당공무원 150명 선정(서울시 25개 자치구 별로 6~7명의 자원관리 유경험자 공무원을 추천 받음. 자치구 민간자원 관리팀 1명 필수 참여함.)
- (조사 방법) 온라인 설문조사 (PC, 모바일조사 방식 병행)
- (조사 내용) 주요 조사내용은 다음과 같음.
 - (자원관리 현황) 민간 복지자원의 공유 현황 및 향후 공유 필요성, 현금·현물 민간복지자원의 공유현황 및 방해요인, 자원 공유 전산시스템 활용도, 자원공유를 위한 시 및 자치구의 역할
 - (민간자원개발을 위한 시정사업 평가) ‘아름다운 이웃, 서울디딤돌’ 사업 평가, ‘아름다운 이웃, 우리동네 나눔가게’ 사업 평가
 - 민간복지자원 공유활성화 관련 의견 (주관식 기입)
 - (응답자 일반사항) 성별, 연령대, 소속기관 유형, 직급·직위, 근무기간
 - (참고자료) 「지자체-복지기관 정보공유시스템 확대 및 활성화를 위한 민관협력체계 연구」(함영진 외, 2017), 「지역사회 자원공유 플랫폼 구축방안: 부산 지역을 중심으로」(박주홍 외, 2018)의 설문조사 내용을 일부 참고하여, 설문지를 구성함. 문헌분석 및 전문가 자문회의 결과를 활용하여 설문지를 최종적으로 구성함.

3. 조사 결과

1) 자원관리

□ 민간복지자원의 공유 현황 및 향후 필요성

- 기관에서 이용자에게 제공하는 주된 민간복지자원

— 전체 응답자

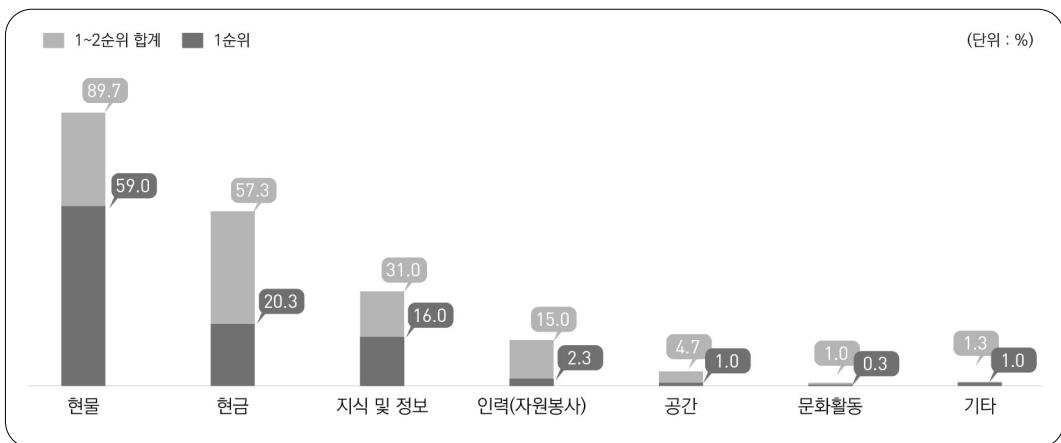
- 기관에서 이용자에게 제공하는 주된 민간 복지자원은 ‘현물’이 가장 많았으며, 다음으로 ‘현금’, ‘지식 및 정보’, ‘인력(자원봉사)’ 순임 (1~2순위 합계 기준).

〈표 3-1〉 기관에서 이용자에게 제공하는 주된 민간복지자원

[Base : 전체 응답자 (n=300), 중복응답]

구분	1~2순위 합계		1순위	
	응답자 수 (명)	구성비 (%)	응답자 수 (명)	구성비 (%)
현물	269	89.7	177	59.0
현금	172	57.3	61	20.3
지식 및 정보	93	31.0	48	16.0
인력(자원봉사)	45	15.0	7	2.3
공간	14	4.7	3	1.0
문화활동	3	1.0	1	0.3
기타	4	1.3	3	1.0

〈그림 3-1〉 기관에서 이용자에게 제공하는 주된 민간복지자원



— 기관유형별 (1~2순위 합계 기준)

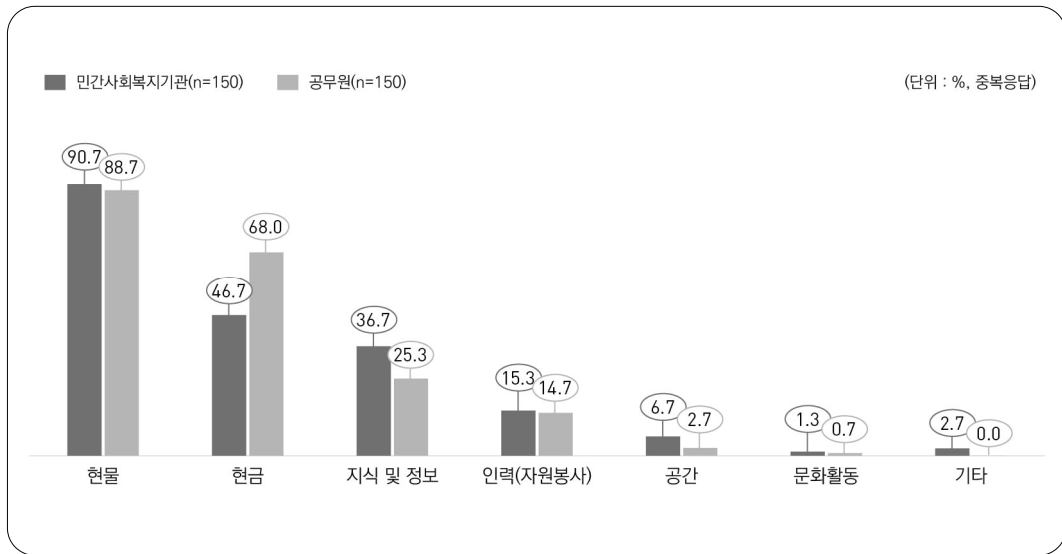
- 기관유형에 따라 이용자에게 제공하는 주된 민간복지자원의 순서에는 차이가 나타나지 않음 (두 기관 모두 현물 > 현금 > 지식 및 정보 > 인력(자원봉사) 순).
- 단, '현금'은 공무원 집단에서, '지식 및 정보'는 사회복지관 종사자 집단에서 상대적으로 높게 나타났음.

〈표 3-2〉 기관에서 이용자에게 제공하는 주된 민간복지자원 (기관유형별, 1~2순위 합계)

[Base : 전체 응답자 (n=300), 중복응답]

구분	전체 (n=300)		기관유형별			
			사회복지관 종사자 (n=150)		공무원 (n=150)	
	응답자 수 (명)	구성비 (%)	응답자 수 (명)	구성비 (%)	응답자 수 (명)	구성비 (%)
현물	269	89.7	136	90.7	133	88.7
현금	172	57.3	70	46.7	102	68.0
지식 및 정보	93	31.0	55	36.7	38	25.3
인력(자원봉사)	45	15.0	23	15.3	22	14.7
공간	14	4.7	10	6.7	4	2.7
문화활동	3	1.0	2	1.3	1	0.7
기타	4	1.3	4	2.7	0	0.0

〈그림 3-2〉 기관에서 이용자에게 제공하는 주된 민간복지자원 (기관유형별, 1~2순위 합계)



- 기관에서 상대적으로 부족한 민간복지자원

— 전체 응답자

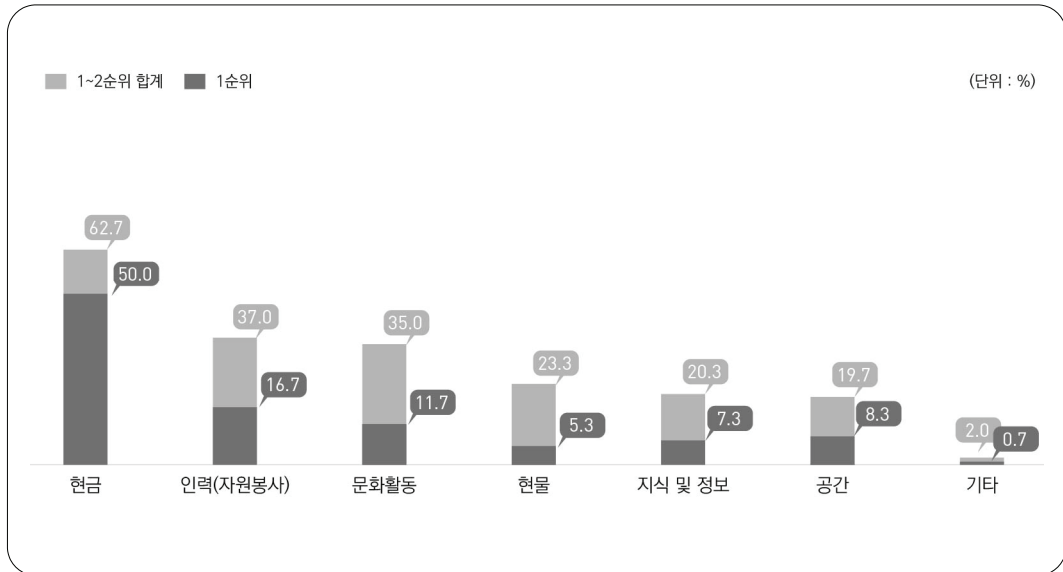
- 기관에서 상대적으로 부족한 민간복지자원은 ‘현금’이 가장 많았으며, 다음으로 ‘인력(자원봉사)’, ‘문화활동’, ‘현물’, ‘지식 및 정보’, ‘공간’ 순임 (1~2순위 합계 기준).

〈표 3-3〉 기관에서 상대적으로 부족한 민간복지자원

[Base : 전체 응답자 (n=300), 중복응답]

구분	1~2순위 합계		1순위	
	응답자 수 (명)	구성비 (%)	응답자 수 (명)	구성비 (%)
현금	188	62.7	150	50.0
인력(자원봉사)	111	37.0	50	16.7
문화활동	105	35.0	35	11.7
현물	70	23.3	16	5.3
지식 및 정보	61	20.3	22	7.3
공간	59	19.7	25	8.3
기타	6	2.0	2	0.7

〈그림 3-3〉 기관에서 상대적으로 부족한 민간복지자원



— 기관유형별 (1~2순위 합계 기준)

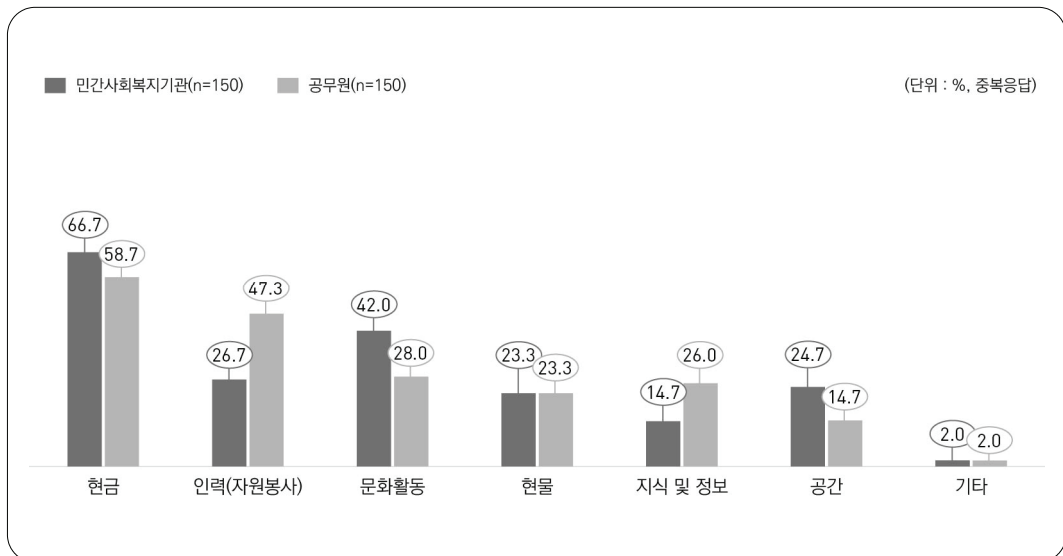
- 사회복지관 종사자는 공무원보다 ‘현금’, ‘문화활동’, ‘공간’이 부족하다고 인식하는 비율이 높음.
- 반면, 공무원은 사회복지관 종사자보다 ‘인력(자원봉사)’, ‘지식 및 정보’가 부족하다고 인식하는 비율이 높음.

〈표 3-4〉 기관에서 상대적으로 부족한 민간복지자원 (기관유형별, 1~2순위 합계)

[Base : 전체 응답자 (n=300), 중복응답]

구분	전체 (n=300)		기관유형별			
			사회복지관 종사자(n=150)		공무원 (n=150)	
	응답자 수 (명)	구성비 (%)	응답자 수 (명)	구성비 (%)	응답자 수 (명)	구성비 (%)
현금	188	62.7	100	66.7	88	58.7
인력(자원봉사)	111	37.0	40	26.7	71	47.3
문화활동	105	35.0	63	42.0	42	28.0
현물	70	23.3	35	23.3	35	23.3
지식 및 정보	61	20.3	22	14.7	39	26.0
공간	59	19.7	37	24.7	22	14.7
기타	6	2.0	3	2.0	3	2.0

〈그림 3-4〉 기관에서 상대적으로 부족한 민간복지자원 (기관유형별, 1~2순위 합계)



• 민간복지자원의 현재 공유상황

— 전체 응답자

- 민간복지자원 중 ‘현물’이 가장 공유가 잘 되고 있는 것으로 나타났으며(5점척도 평균, 3.59), 다음으로 ‘지식 및 정보’(3.36), ‘현금’(3.12), ‘공간’(3.08), ‘인력(자원봉사)’(2.91), ‘문화활동’(2.56) 순임.

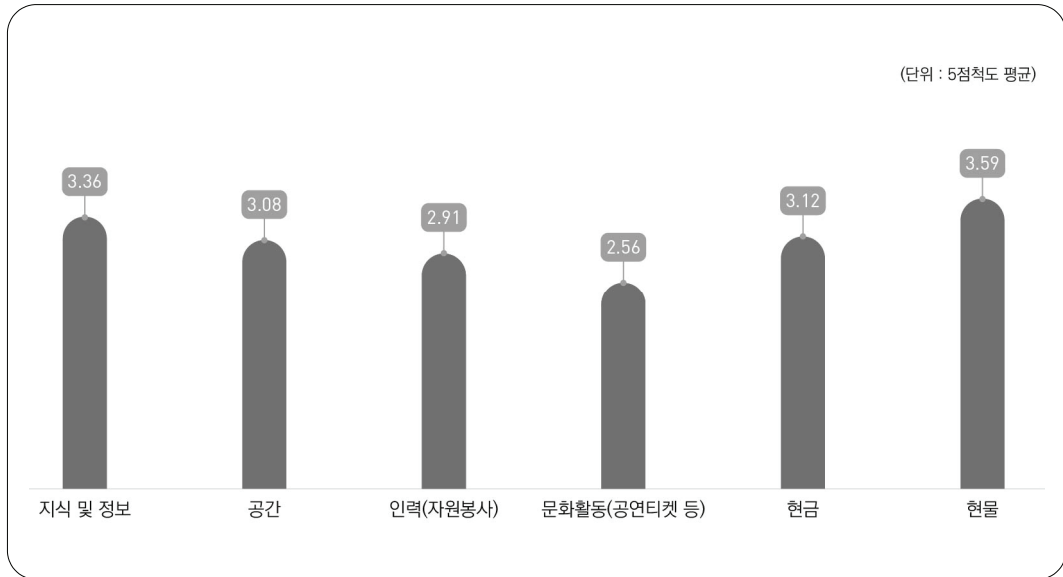
〈표 3-5〉 민간복지자원의 현재 공유상황

[Base : 전체 응답자 (n=300), 중복응답]

구분	잘 공유됨 (④+⑤)		표준편차	5점척도 평균
	응답자 수 (명)	구성비 (%)		
지식 및 정보	151	50.3	0.872	3.36
공간	112	37.3	0.998	3.08
인력 (자원봉사)	82	27.3	0.915	2.91
문화활동 (공연티켓 등)	43	14.3	0.862	2.56
현금	122	40.7	0.986	3.12
현물	184	61.3	0.889	3.59

※ 평균값이 높을수록 공유가 잘 되고 있음을 의미함.

〈그림 3-5〉 민간복지자원의 현재 공유상황



— 기관유형별 (5점척도 평균 기준)

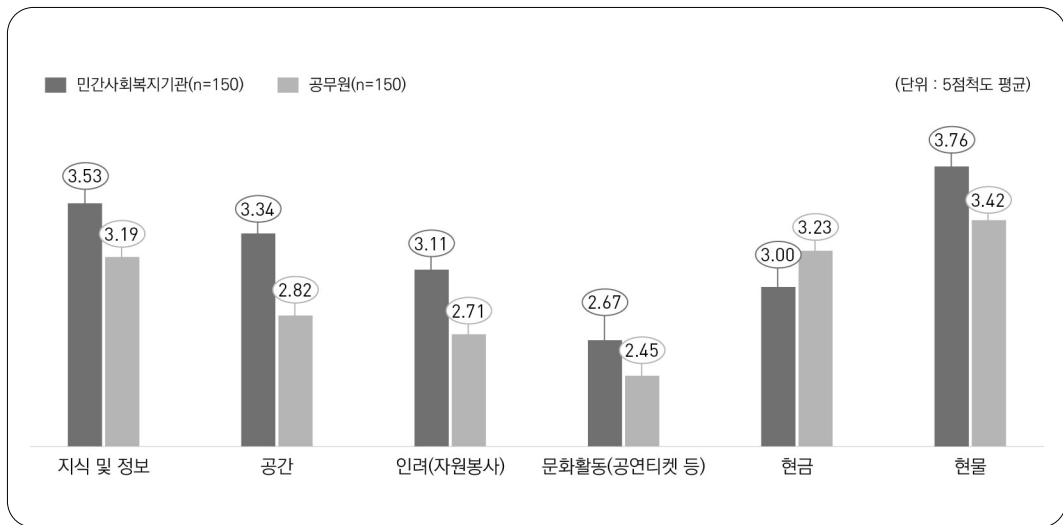
- '현금'을 제외하고는 전반적으로 사회복지관 종사자가 공무원보다 민간자원의 공유가 잘 되고 있는 것으로 인식함.
- 사회복지관 종사자는 현물(3.76) > 지식 및 정보(3.53) > 공간(3.34) > 인력(3.11) 순으로 공유가 잘 되고 있는 것으로 인식함.
- 반면, 공무원은 현금(3.23) > 현물(3.42) > 지식 및 정보(3.19) > 공간(2.82) 순으로 공유가 잘 되고 있는 것으로 인식함.

〈표 3-6〉 민간복지자원의 현재 공유상황 (기관유형별)

[Base : 전체 응답자 (n=300), 단위 : 5점척도 평균]

구분	전체 (n=300)	기관유형별	
		사회복지관 종사자 (n=150)	공무원 (n=150)
지식 및 정보	3.36	3.53	3.19
공간	3.08	3.34	2.82
인력 (자원봉사)	2.91	3.11	2.71
문화활동 (공연티켓 등)	2.56	2.67	2.45
현금	3.12	3.00	3.23
현물	3.59	3.76	3.42

〈그림 3-6〉 민간복지자원의 현재 공유상황 (기관유형별)



- 현금 또는 현물의 주요 자원공유 방식

- 현금 또는 현물 공유 시 ‘필요 시 타 기관 담당자와 연락하여 공유’ 한다는 응답자가 39.6%로 가장 많았으며, 다음으로는 ‘오프라인 체계를 활용하여 공유’ 32.8%, ‘전산시스템과 오프라인 체계를 활용하여 공유’ 18.1%의 순으로 나타남.
- 사회복지관 종사자는 공무원보다 ‘필요 시 타 기관 담당자와 연락하여 공유’한다는 응답이 비교적 많은 반면, 공무원은 사회복지관 종사자보다 ‘전산시스템을 활용하여 공유’한다는 응답이 비교적 많음.

〈표 3-7〉 현금 또는 현물의 주요 자원공유 방식 [Base : 현금 또는 현물 자원공유가 ‘보통 이상’ 응답자 (n=265)]

구분	전체 (n=265)		기관유형별			
			사회복지관 종사자 (n=141)		공무원 (n=124)	
	응답자 수 (명)	구성비 (%)	응답자 수 (명)	구성비 (%)	응답자 수 (명)	구성비 (%)
필요 시 타 기관 담당자와 연락하여 공유	105	39.6	61	43.3	44	35.5
오프라인 체계를 활용하여 공유	87	32.8	47	33.3	40	32.3
전산시스템과 오프라인 체계를 활용하여 공유	48	18.1	25	17.7	23	18.5
전산시스템을 활용하여 공유	19	7.2	4	2.8	15	12.1
기타	6	2.3	4	2.8	2	1.6

- 현금 또는 현물의 자원공유가 잘 이루어지고 있는 기관

- 현금 또는 현물 공유 시 ‘지역사회 내 민간기관’과 공유가 잘 이루어진다는 응답자가 50.2%로 가장 많았으며, 다음으로는 ‘지자체’ 42.6%의 순으로 나타남.
- 사회복지관 종사자는 주로 ‘지역사회 내 민간기관’과 공유가 잘 이루어지고 있다는 응답(70.2%)이 많은 반면, 공무원은 주로 ‘지자체’와 공유가 잘 이루어지고 있다는 응답(62.9%)이 많음.

〈표 3-8〉 현금 또는 현물의 자원공유가 잘 이루어지고 있는 기관

[Base : 현금 또는 현물 자원공유가 '보통 이상' 응답자 (n=265)]

구분	전체 (n=265)		기관유형별			
			사회복지관 종사자 (n=141)		공무원 (n=124)	
	응답자 수 (명)	구성비 (%)	응답자 수 (명)	구성비 (%)	응답자 수 (명)	구성비 (%)
지역사회 내 민간기관	133	50.2	99	70.2	34	27.4
지자체(구청, 동주민센터)	113	42.6	35	24.8	78	62.9
지역사회 내 공공기관	12	4.5	2	1.4	10	8.1
기타	7	2.6	5	3.5	2	1.6

• 민간복지자원의 향후 공유 필요성

— 전체 응답자

- 민간복지자원 중 '현물'이 향후 공유 필요성이 가장 높은 것으로 나타났으며(5점척도 평균, 4.22), 다음으로 '지식 및 정보'(4.18), '현금'(4.13), '인력(자원봉사)'(4.10), '문화활동'(3.89), '공간'(3.87) 순임.

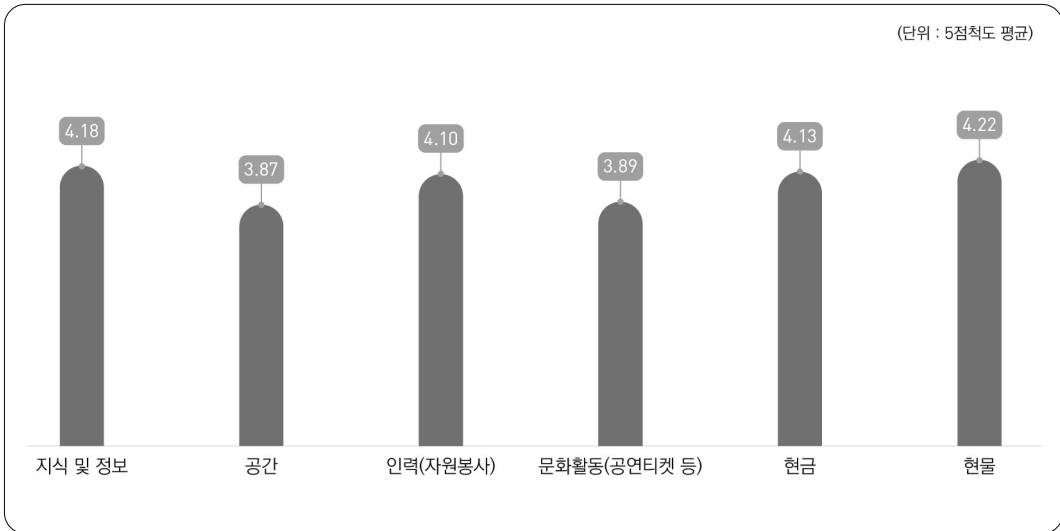
〈표 3-9〉 민간복지자원의 향후 공유 필요성

[Base : 전체 응답자 (n=300), 중복응답]

구분	필요함 (④+⑤)		표준편차	5점척도 평균
	응답자 수 (명)	구성비 (%)		
지식 및 정보	259	86.3	0.724	4.18
공간	205	68.3	0.824	3.87
인력 (자원봉사)	247	82.3	0.737	4.10
문화활동 (공연티켓 등)	219	73.0	0.802	3.89
현금	252	84.0	0.854	4.13
현물	267	89.0	0.698	4.22

※ 평균이 높을수록 공유 필요성이 높음을 의미함

〈그림 3-7〉 민간복지자원의 향후 공유 필요성



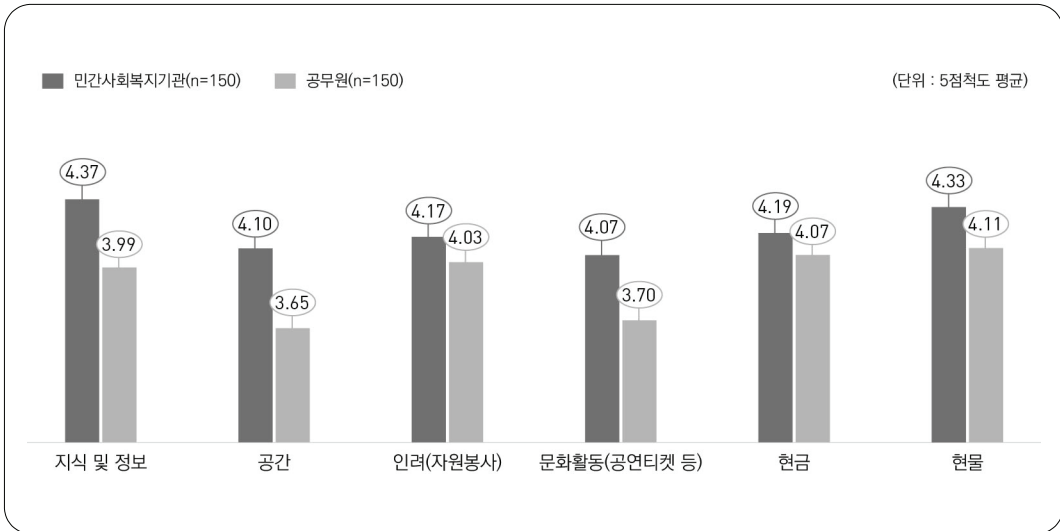
— 기관유형별 (5점척도 평균 기준)

- 전반적으로 사회복지관 종사자가 공무원보다 향후 민간자원의 공유가 필요하다고 인식함. 특히, 사회복지관 종사자가 공무원보다 향후 ‘지식 및 정보’, ‘공간’, ‘문화활동’의 공유가 필요하다고 인식하는 차이가 크게 나타남.

〈표 3-10〉 민간복지자원의 향후 공유 필요성 (기관유형별) [Base : 전체 응답자 (n=300), 단위 : 5점척도 평균]

구분	전체 (n=300)	기관유형별	
		사회복지관 종사자 (n=150)	공무원 (n=150)
지식 및 정보	4.18	4.37	3.99
공간	3.87	4.10	3.65
인력 (자원봉사)	4.10	4.17	4.03
문화활동 (공연티켓 등)	3.89	4.07	3.70
현금	4.13	4.19	4.07
현물	4.22	4.33	4.11

〈그림 3-8〉 민간복지자원의 향후 공유 필요성 (기관유형별)



• 현금 또는 현물의 자원공유가 필요한 이유

— 전체 응답자

- 향후 현금 또는 현물 공유가 ‘자원 배분· 조정을 통한 기관 간 자원 불균형 해소’를 위해 필요하다는 응답자가 37.5%로 가장 많았으며, 다음으로는 ‘자원공유를 통한 통합사례관리 지원 강화’ 26.2%, ‘민간복지자원의 부족’ 22.5%의 순으로 나타남.

— 기관 유형별

- 사회복지관 종사자는 공무원보다 ‘자원공유를 통한 통합사례관리 지원 강화’, ‘민간복지자원의 부족’을 이유로 향후 현금·현물의 공유가 필요하다는 응답자가 많음.
- 반면, 공무원은 사회복지관 종사자보다 ‘자원 배분· 조정을 통한 기관 간 자원 불균형 해소’를 위해 향후 현금·현물의 공유가 필요하다는 응답자가 많음.

〈표 3-11〉 현금 또는 현물의 자원공유가 필요한 이유

[Base : 향후 현금 또는 현물 자원공유가 '필요하다'는 응답자 (n=275)]

구분	전체 (n=275)		기관유형별			
			사회복지관 종사자 (n=142)		공무원 (n=133)	
	응답자 수 (명)	구성비 (%)	응답자 수 (명)	구성비 (%)	응답자 수 (명)	구성비 (%)
자원 배분·조정을 통한 기관 간 자원 불균형 해소	103	37.5	42	29.6	61	45.9
자원공유를 통한 통합사례관리 지원 강화	72	26.2	44	31.0	28	21.1
민간복지자원의 부족	62	22.5	40	28.2	22	16.5
지역 내 나눔 문화 활성화에 기여	32	11.6	16	11.3	16	12.0
기타	6	2.2	0	0.0	6	4.5

- 민간복지자원 현재 공유 상황 및 향후 공유 필요성 교차분석

- 전체 응답자

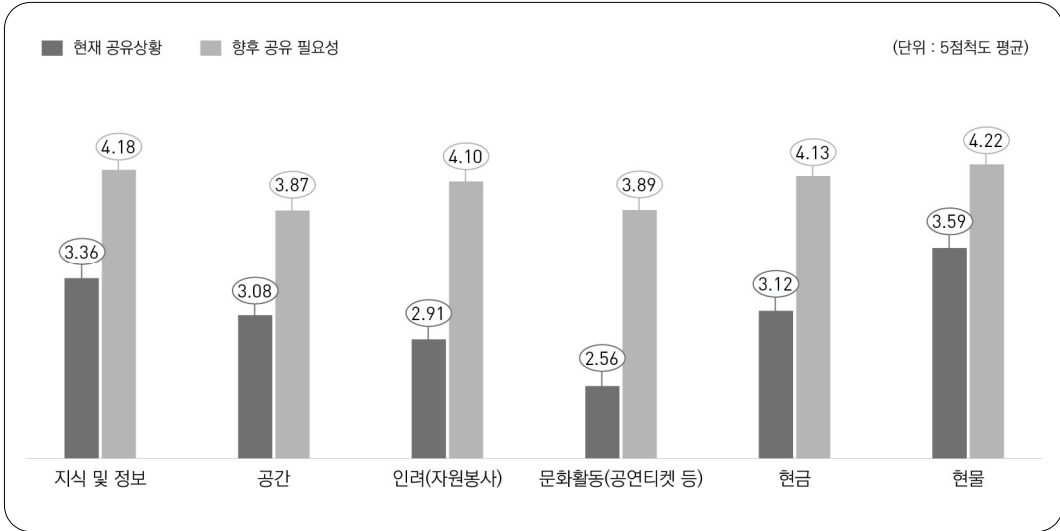
- 현재 공유 상황 평균 이상 & 향후 공유 필요성 평균 이상 : 현물, 지식 및 정보, 현금
 - 현재 공유 상황 평균 이하 & 향후 공유 필요성 평균 이상 : 인력
 - 현재 공유 상황 평균 이하 & 향후 공유 필요성 평균 이하 : 공간, 문화활동

〈표 3-12〉 민간복지자원 현재 공유 상황 및 향후 공유 필요성 교차분석

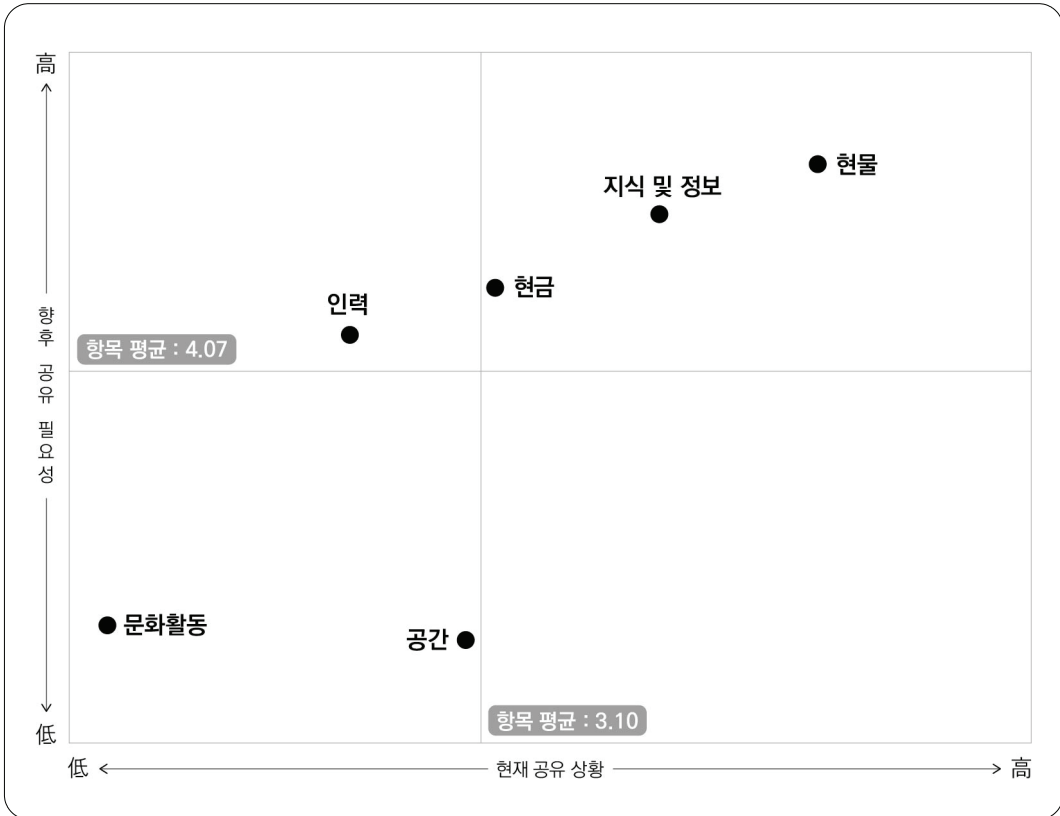
[Base : 전체 응답자 (n=300), 단위 : 5점척도 평균]

구분	현재 공유 상황	향후 공유 필요성
지식 및 정보	3.36	4.18
공간	3.08	3.87
인력 (자원봉사)	2.91	4.10
문화활동 (공연티켓 등)	2.56	3.89
현금	3.12	4.13
현물	3.59	4.22
전체 항목 평균	3.10	4.07

〈그림 3-9〉 민간복지자원 현재 공유 상황 및 향후 공유 필요성



〈그림 3-10〉 민간복지자원 현재 공유 상황 및 향후 공유 필요성 교차분석



— 기관유형별

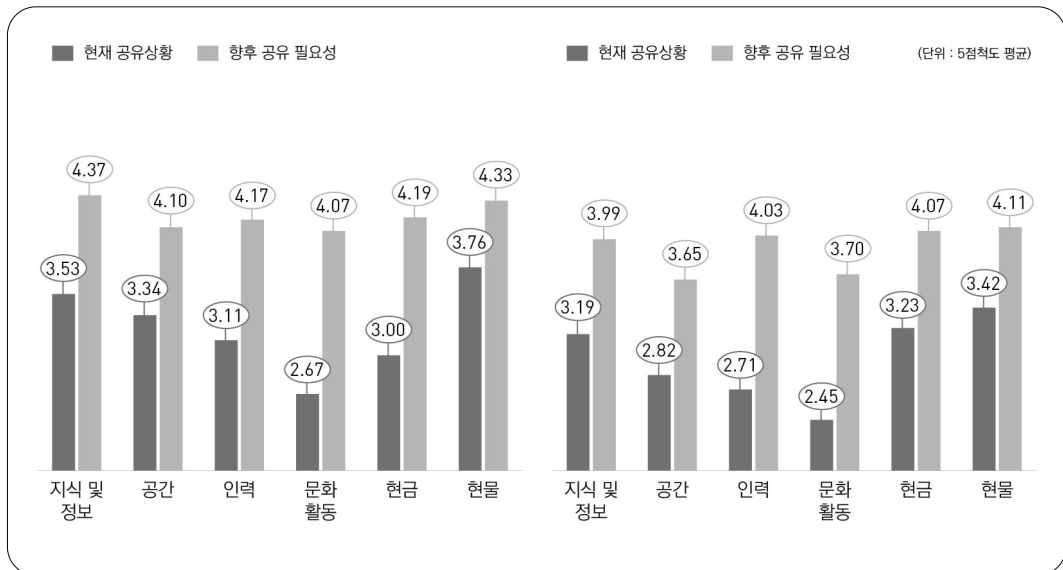
- 사회복지관 종사자의 경우, 현재 공유 상황 평균 이상 & 향후 공유 필요성 평균 이상인 민간 자원 : 현물, 지식 및 정보
- 공무원의 경우, 현재 공유 상황 평균 이상 & 향후 공유 필요성 평균 이상인 민간 자원 : 현물, 현금, 지식 및 정보

〈표 3-13〉 민간복지자원 현재 공유 상황 및 향후 공유 필요성 교차분석 (기관유형별)

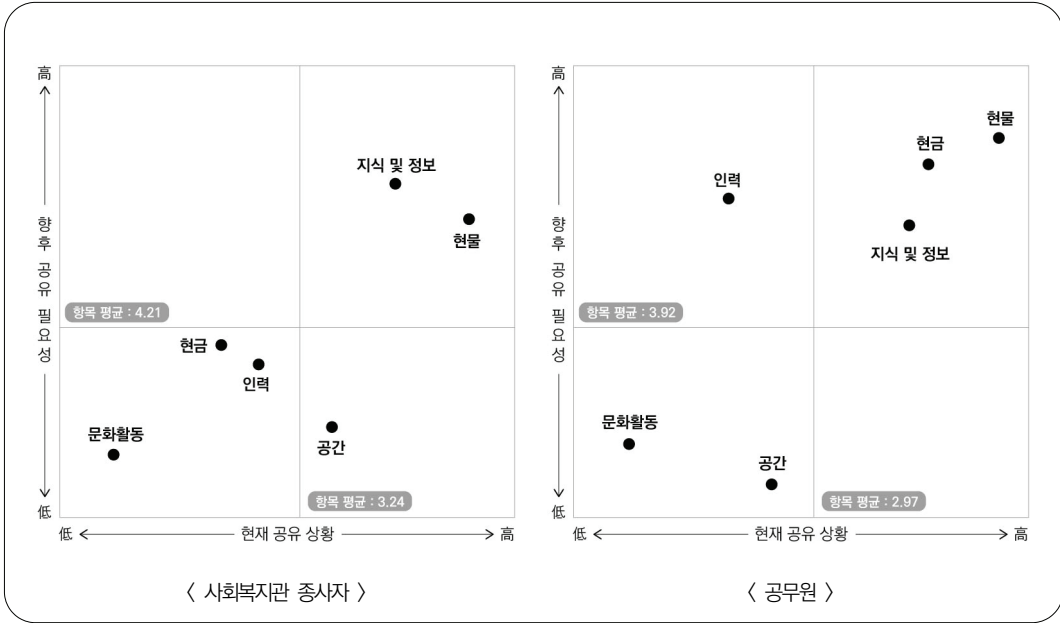
[Base : 전체 응답자 (n=275), 단위 : 5점척도 평균]

구분	사회복지관 종사자(n=150)		공무원 (n=125)	
	현재 공유 상황	향후 공유 필요성	현재 공유 상황	향후 공유 필요성
지식 및 정보	3.53	4.37	3.19	3.99
공간	3.34	4.10	2.82	3.65
인력 (자원봉사)	3.11	4.17	2.71	4.03
문화활동 (공연티켓 등)	2.67	4.07	2.45	3.70
현금	3.00	4.19	3.23	4.07
현물	3.76	4.33	3.42	4.11
전체 항목 평균	3.24	4.21	2.97	3.92

〈그림 3-11〉 민간복지자원 현재 공유 상황 및 향후 공유 필요성 (기관유형별)



〈그림 3-12〉 민간복지자원 현재 공유 상황 및 향후 공유 필요성 교차분석 (기관유형별)



• 현금 또는 현물의 공유를 방해하는 요인

— 전체 응답자

- 현금 또는 현물의 공유를 방해하는 요인으로 ‘공유를 위한 적절한 체계·방식의 부재’가 가장 높았으며(5점척도 평균, 3.52), 다음으로 ‘행정적인 절차가 복잡함’(3.43), ‘자원관리 업무 담당자의 잦은 변동’(3.36), ‘우리기관이 공유할만한 자원이 없음’(3.14), ‘자원공여자의 동의를 얻기 어려움’(2.96) 순임.

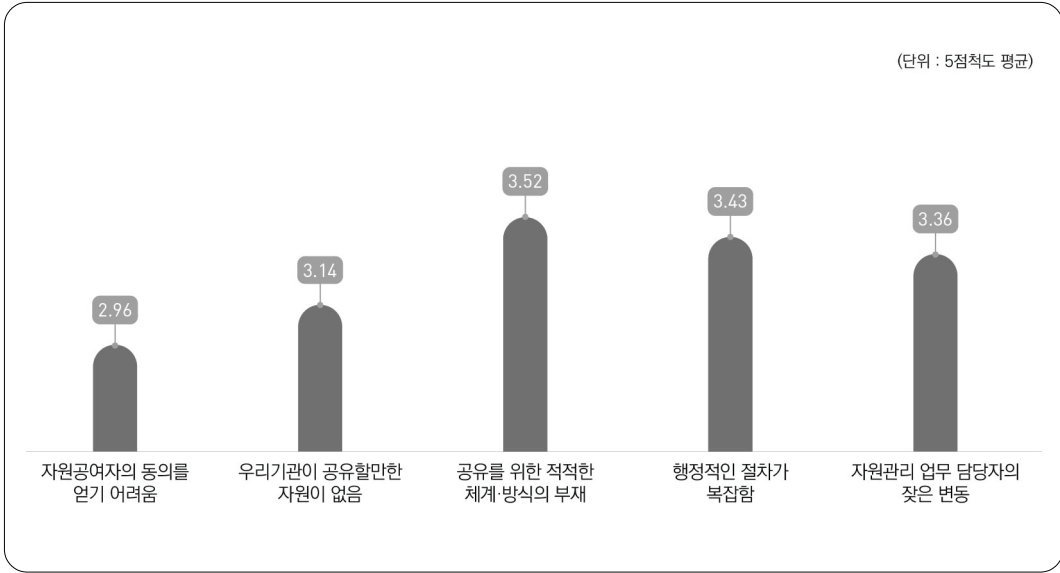
〈표 3-14〉 현금·현물 공유를 방해하는 요인

[Base : 전체 응답자 (n=300)]

구분	방해됨 (④+⑤)		표준편차	5점척도 평균
	응답자 수 (명)	구성비 (%)		
자원공여자의 동의를 얻기 어려움	80	26.7	0.901	2.96
우리기관이 공유할만한 자원이 없음	115	38.3	1.015	3.14
공유를 위한 적절한 체계·방식의 부재	171	57.0	0.952	3.52
행정적인 절차가 복잡함	159	53.0	1.024	3.43
자원관리 업무 담당자의 잦은 변동	138	46.0	1.004	3.36

※ 평균이 높을수록 방해정도가 높음을 의미함

〈그림 3-13〉 현금·현물 공유를 방해하는 요인



— 기관유형별 (5점척도 평균 기준)

- 기관유형에 따라 크게 차이가 나타나지 않음. 대체로 일치하는 경향을 보임.

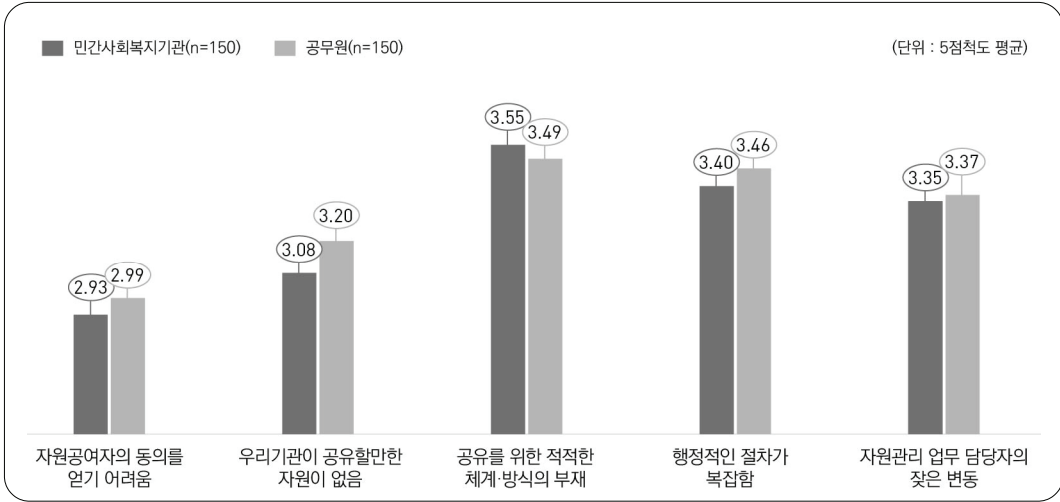
〈표 3-15〉 현금 또는 현물의 공유를 방해하는 요인 (기관유형별)

[Base : 전체 응답자 (n=300), 단위 : 5점척도 평균]

구분	전체 (n=300)	기관유형별	
		사회복지관 종사자(n=150)	공무원 (n=150)
자원공여자의 동의를 얻기 어려움	2.96	2.93	2.99
우리기관이 공유할 만한 자원이 없음	3.14	3.08	3.20
공유를 위한 적절한 체계·방식의 부재	3.52	3.55	3.49
행정적인 절차가 복잡함(영수증 발부 업무 등)	3.43	3.40	3.46
자원관리 업무 담당자의 잦은 변동	3.36	3.35	3.37

※ 평균이 높을수록 방해정도가 높음을 의미함

〈그림 3-14〉 현금 또는 현물의 공유를 방해하는 요인 (기관유형별)



□ 자원공유 전산시스템 활용도

- 민간복지자원 공유를 위한 서울시생활정보통합시스템 활용도(공무원만 응답)

— 활용 여부

- 전체 공무원의 6.7%만이 '민간복지자원의 공유를 위해 서울시생활정보통합시스템을 활용'하고 있다고 응답하였음 (5점척도 평균 2.13). '활용하지 않는다'라는 응답은 68.7%, '보통'이라는 응답은 24.7%임.

〈표 3-16〉 민간복지자원 공유를 위한 서울시생활정보통합시스템 활용도

[Base : 전체 공무원 (n=150), 단위 : 5점척도 평균]

구분	응답자 수 (명)	구성비 (%)		표준편차	평균
① 전혀 활용하지 않음	38	25.3	68.7	0.869	2.13
② 활용하지 않음	65	43.3			
③ 보통	37	24.7	24.7		
④ 활용함	10	6.7	6.7		
⑤ 매우 빈번하게 활용함	0	0.0			

※ 평균이 높을수록 활용정도가 높음을 의미함

— 활용하지 않는 이유

- 서울시생활정보통합시스템이 ‘민간복지자원 공유를 위한 전산시스템 자체의 효율성 및 효과성이 떨어지고’(43.7%), ‘해야 될 필수적 업무가 아니라 부가적인 업무로 인식되기 때문에’(42.7%) 활용하지 않는다고 응답하였음.

〈표 3-17〉 민간복지자원 공유를 위해 서울시생활정보통합시스템을 활용하지 않는 이유

[Base : 서울시생활정보통합시스템을 거의 활용하지 않는 응답자 (n=103)]

구분	응답자 수 (명)	구성비 (%)
민간복지자원 공유를 위한 전산시스템 자체의 효율성 및 효과성이 떨어짐	45	43.7
해야 될 필수적 업무가 아니라 부가적인 업무로 인식됨	44	42.7
필요는 하나, 시 또는 자치구의 독려가 없는 상황임	1	1.0
기타	13	12.6

- 서울시생활정보통합시스템의 활용 강화 또는 새로운 전산시스템 구축 필요성

— 구축 필요성

- 전체 공무원의 26.0%만이 ‘서울시생활정보통합시스템의 활용 강화 또는 새로운 전산시스템 구축이 필요’하다고 응답하였음 (5점척도 평균 2.59). ‘필요하지 않다’는 응답은 49.3%, ‘보통’이라는 응답은 24.7%임.

〈표 3-18〉 서울시생활정보통합시스템의 활용 강화 또는 새로운 전산시스템 구축 필요성

[Base : 전체 공무원 (n=150), 단위 : 5점척도 평균]

구분	응답자 수 (명)	구성비 (%)		표준편차	평균
① 전혀 필요하지 않음	30	20.0	49.3		
② 필요하지 않음	44	29.3			
③ 보통	37	24.7	24.7		
④ 필요함	36	24.0	26.0		
⑤ 매우 필요함	3	2.0			

※ 평균이 높을수록 필요성이 높음을 의미함

□ 민간복지자원 공유 활성화를 위한 시·구의 역할

- 민간복지자원 공유 활성화를 위한 서울시의 역할

— 전체 응답자

- 민간복지자원 공유 활성화를 위해 서울시의 ‘민간복지자원 공유를 위한 체계적 절차 제시’가 필요하다는 응답이 가장 높았으며(5점척도 평균 3.76), 다음으로 ‘자치구·동 단위의 자율적인 운영 지원’(3.75), ‘민간/공공 자원관리 담당자에 대한 교육 수행’(3.57), ‘시(市) 단위의 민간복지자원 공유 활성화를 위한 오프라인 논의 체계 구축’(3.54), ‘민간복지자원 공유실적에 따른 인센티브 제공’(2.94) 순임.

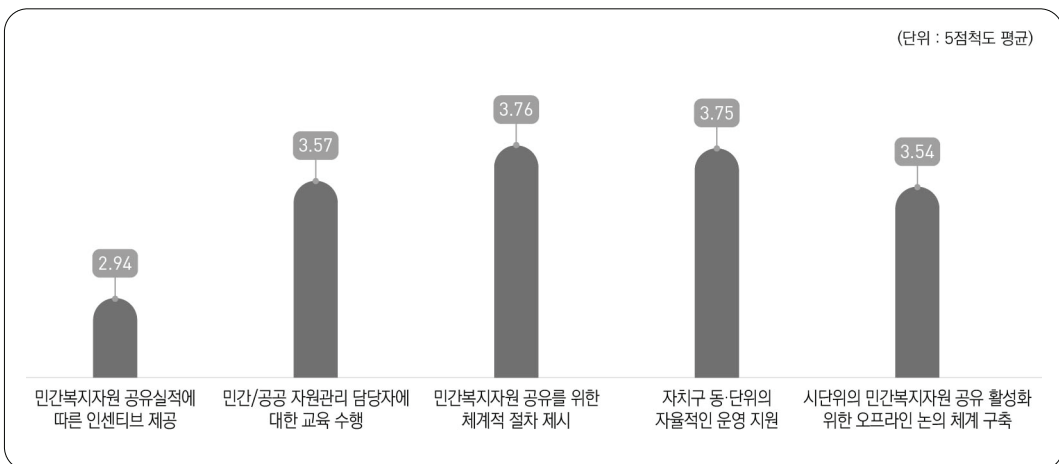
〈표 3-19〉 민간복지자원 공유 활성화를 위한 서울시의 역할

[Base : 전체 응답자 (n=300)]

구분	필요함 (④+⑤)		표준편차	5점척도 평균
	응답자 수 (명)	구성비 (%)		
민간복지자원 공유실적에 따른 인센티브 제공	115	38.3	1.256	2.94
민간/공공 자원관리 담당자에 대한 교육 수행	186	62.0	1.008	3.57
민간복지자원 공유를 위한 체계적 절차 제시	216	72.0	0.997	3.76
자치구·동 단위의 자율적인 운영 지원	205	68.3	0.930	3.75
시(市) 단위의 민간복지자원 공유 활성화를 위한 오프라인 논의체계 구축	171	57.0	1.019	3.54

※ 평균이 높을수록 필요도가 높음을 의미함

〈그림 3-15〉 민간복지자원 공유 활성화를 위한 서울시의 역할



— 기관유형별 (5점척도 평균 기준)

- 대체로 사회복지관 종사자들이 공무원보다 서울시의 역할 필요성에 대해서 높게 평가하였음. 특히, ‘시(市) 단위의 민간복지자원 공유 활성화를 위한 오프라인 논의 체계 구축’, ‘자치구·동 단위의 자율적인 운영 지원’, ‘민간/공공 자원관리 담당자에 대한 교육 수행’에서 차이를 보임.

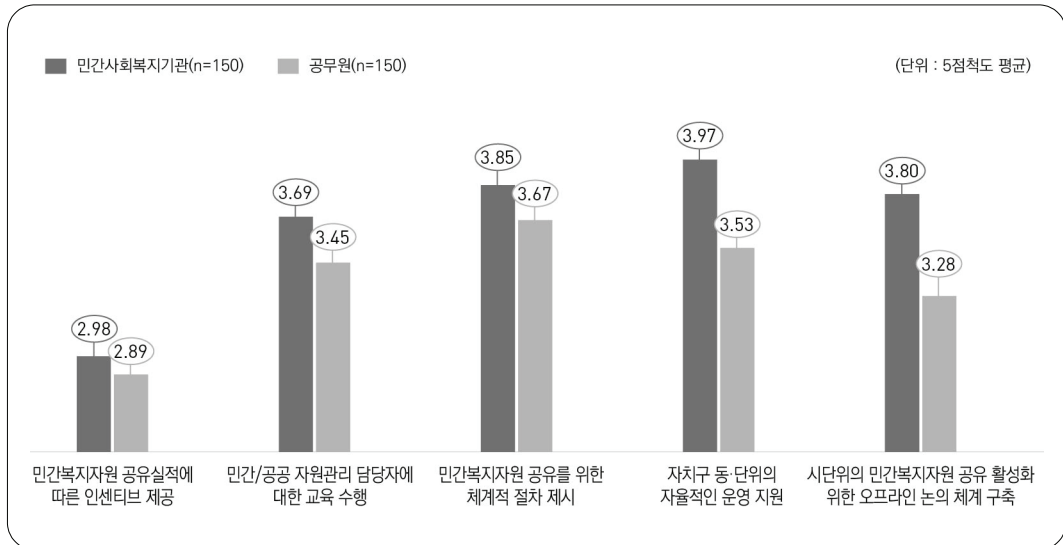
〈표 3-20〉 민간복지자원 공유 활성화를 위한 서울시의 역할 (기관유형별)

[Base : 전체 응답자 (n=300), 단위 : 5점척도 평균]

구분	전체 (n=300)	기관유형별	
		사회복지관 종사자 (n=150)	공무원 (n=150)
민간복지자원 공유실적에 따른 인센티브 제공	2.94	2.98	2.89
민간/공공 자원관리 담당자에 대한 교육 수행	3.57	3.69	3.45
민간복지자원 공유를 위한 체계적 절차 제시	3.76	3.85	3.67
자치구·동 단위의 자율적인 운영 지원	3.75	3.97	3.53
시(市) 단위의 민간복지자원 공유 활성화를 위한 오프라인 논의 체계 구축	3.54	3.80	3.28

※ 평균이 높을수록 필요도가 높음을 의미함

〈그림 3-16〉 민간복지자원 공유 활성화를 위한 서울시의 역할 (기관유형별)



- ‘민간·공공 자원관리 담당자에 대한 교육 수행’에 대해 기관유형별 평균차이 검증을 실시한 결과, 사회복지관 종사자(긍정률 66.7%, 5점척도 평균 3.69)가 공무원(긍정률 57.3%, 5점척도 평균 3.45)보다 필요성을 높게 인식하고 있으며 통계적으로 유의미한 차이($p < 0.05$)가 있는 것으로 나타남.

〈표 3-21〉 자원공유 활성화를 위한 시의 역할: 민간·공공 자원관리 담당자에 대한 교육 수행 (기관유형별)

[Base : 전체 응답자 (n=300)]

구분		전체 (n=300)		기관유형별				차이비교	
				사회복지관 종사자 (n=150)		공무원 (n=150)		차이	t-값
		응답자 수 (명)	구성비 (%)	응답자 수 (명)	구성비 (%)	응답자 수 (명)	구성비 (%)		
구성비	필요하지 않음(①+②)	44	14.7	19	12.7	25	16.7	-	-
	보통 (③)	70	23.3	31	20.7	39	26.0	-	-
	필요함 (④+⑤)	186	62.0	100	66.7	86	57.3	-	-
표준편차		1.008		0.984		1.021		-	-
5점척도 평균		3.57		3.69		3.45		0.23	2.016*

※ 평균이 높을수록 공유 필요성이 높음을 의미함

※ **: $p < 0.01$, * : $p < 0.05$ (2-tailed)

- ‘자치구·동 단위의 자율적인 운영 지원’에 대해 기관유형별 평균차이 검증을 실시한 결과, 사회복지관 종사자(긍정률 79.3%, 5점척도 평균 3.97)가 공무원(긍정률 57.3%, 5점척도 평균 3.53)보다 필요성을 높게 인식하고 있으며 통계적으로 유의미한 차이($p < 0.01$)가 있는 것으로 나타남.

〈표 3-22〉 자원공유 활성화를 위한 시의 역할: 자치구·동 단위의 자율적인 운영 지원 (기관유형별)

[Base : 전체 응답자 (n=300)]

구분		전체 (n=300)		기관유형별				차이비교	
				사회복지관 종사자 (n=150)		공무원 (n=150)		차이	t-값
		응답자 수 (명)	구성비 (%)	응답자 수 (명)	구성비 (%)	응답자 수 (명)	구성비 (%)		
구성비	필요하지 않음(①+②)	26	8.7	12	8.0	14	9.3	-	-
	보통 (③)	69	23.0	19	12.7	50	33.3	-	-
	필요함 (④+⑤)	205	68.3	119	79.3	86	57.3	-	-
표준편차		0.930		0.930		0.880		-	-
5점척도 평균		3.75		3.97		3.53		0.44	4.209**

※ 평균이 높을수록 공유 필요성이 높음을 의미함

※ **: $p < 0.01$, * : $p < 0.05$ (2-tailed)

- ‘시단위의 민간복지자원 공유 활성화를 위한 오프라인 논의체계 구축’에 대해 기관 유형별 평균차이 검증을 실시한 결과, 사회복지관 종사자(긍정률 70.0%, 5점척도 평균 3.80)가 공무원(긍정률 44.0%, 5점척도 평균 3.28)보다 필요성을 높게 인식하고 있으며 통계적으로 유의미한 차이($p < 0.01$)가 있는 것으로 나타남.

〈표 3-23〉 자원공유 활성화를 위한 시의 역할: 시단위의 오프라인 논의체계 구축 (기관유형별)

[Base : 전체 응답자 (n=300)]

구분	전체 (n=300)	기관유형별						차이비교	
		사회복지관 종사자 (n=150)		공무원 (n=150)		차이	t-값		
		응답자 수 (명)	구성비 (%)	응답자 수 (명)	구성비 (%)			응답자 수 (명)	구성비 (%)
구성비	필요하지 않음(①+②)	41	13.7	14	9.3	27	18.0	-	-
	보통 (③)	88	29.3	31	20.7	57	38.0	-	-
	필요함 (④+⑤)	171	57.0	105	70.0	66	44.0	-	-
표준편차		1.019		0.969		1.004		-	-
5점척도 평균		3.54		3.80		3.28		0.52	4.563**

※ 평균이 높을수록 공유 필요성이 높음을 의미함

※ **: $p < 0.01$, * : $p < 0.05$ (2-tailed)

- 자치구 단위의 선호 자원공유 네트워크 체계

— 전체 응답자

- 민간복지자원 공유 활성화를 위한 자치구 단위의 자원공유 네트워크 체계로 ‘구 단위 기존 네트워크 체계의 활용 지원’ 방식을 선호하는 응답자가 46.7%로 가장 많았으며, 다음으로는 ‘민간복지자원 공유를 위한 구 단위 전산시스템의 구축 및 활성화’ 24.3%, ‘구 단위 신규 민간복지자원 공유를 위한 네트워크 체계 구축(오프라인)’ 18.7%의 순으로 나타남.

— 기관 유형별

- ‘선호하는 자치구 단위의 자원공유 네트워크 체계’에 있어서 사회복지관 종사자와 공무원 간 큰 차이가 나타나지 않음.

〈표 3-24〉 자치구 단위의 선호 자원공유 네트워크 체계

[Base : 전체 응답자 (n=300)]

구분	전체 (n=300)		기관유형별			
			사회복지관 종사자 (n=150)		공무원 (n=150)	
	응답자 수 (명)	구성비 (%)	응답자 수 (명)	구성비 (%)	응답자 수 (명)	구성비 (%)
구 단위 기존 네트워크 체계의 활용 지원	140	46.7	65	43.3	75	50.0
민간복지자원 공유를 위한 구 단위 전산시스템의 구축 및 활성화	73	24.3	43	28.7	30	20.0
구 단위 신규 민간복지자원 공유를 위한 네트워크 체계 구축(오프라인)	56	18.7	30	20.0	26	17.3
필요 없음	26	8.7	10	6.7	16	10.7
기타	5	1.7	2	1.3	3	2.0

2) 민간자원개발을 위한 시정사업 평가

□ 『아름다운 이웃, 서울디딤돌』 사업

- ‘서울디딤돌’사업과 유사한 의미의 민간복지자원개발을 위한 시정사업 필요성
 - 전반적으로 보았을 때, ‘서울 디딤돌’ 사업과 유사한 시정사업에 대해서 필요하다는 의견(38.3%)과 필요하지 않다는 의견(35.3%)이 비슷한 응답비율을 보임(5점척도 평균 3.03).
 - ‘서울 디딤돌 사업과 유사한 의미의 민간복지자원개발을 위한 시정사업’에 대해 사회복지관 종사자가 공무원보다 필요성을 높게 인식하고 있음.
 - ‘서울 디딤돌 사업과 유사한 의미의 민간복지자원개발을 위한 시정사업 필요성’에 대해 기관유형별 평균차이 검증을 실시한 결과, 사회복지관 종사자(긍정률 54.0%, 5점척도 평균 3.37)가 공무원(긍정률 22.7%, 5점척도 평균 2.70)보다 필요성을 높게 인식하고 있음. 통계적으로 유의미한 차이(p<0.01)가 있는 것으로 나타남.

〈표 3-25〉 ‘서울 디딤돌’사업과 유사한 의미의 민간복지자원개발을 위한 시정사업 필요성 (기관유형별)

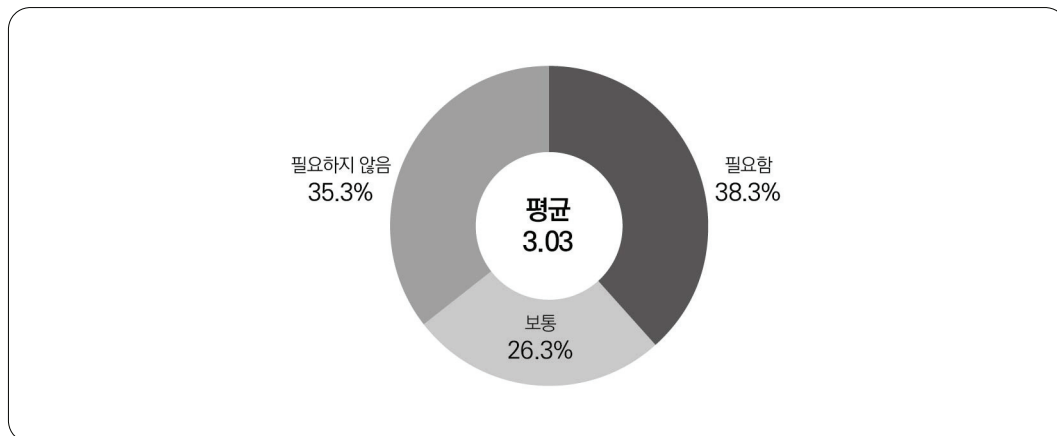
[Base : 전체 응답자 (n=300)]

구분		전체 (n=300)		기관유형별				차이비교	
		응답자 수 (명)	구성비 (%)	사회복지관 종사자 (n=150)		공무원 (n=150)		차이	t-값
				응답자 수 (명)	구성비 (%)	응답자 수 (명)	구성비 (%)		
구성비	필요하지 않음(①+②)	106	35.3	41	27.3	65	43.3	-	-
	보통 (③)	79	26.3	28	18.7	51	34.0	-	-
	필요함 (④+⑤)	115	38.3	81	54.0	34	22.7	-	-
표준편차		1.153		1.228		0.968		-	-
5점척도 평균		3.03		3.37		2.70		0.67	5.222**

※ 평균이 높을수록 공유 필요성이 높음을 의미함

※ ** : p<0.01, * : p<0.05 (2-tailed)

〈그림 3-17〉 ‘서울 디딤돌’사업과 유사한 의미의 민간복지자원개발을 위한 시정사업 필요성



• ‘서울 디딤돌’사업과 유사한 시정사업이 필요하지 않은 이유

— ‘서울 디딤돌’사업과 유사한 시정사업이 필요하지 않은 이유로 ‘과도한 실적 경쟁으로 불필요한 자원 개발이 많음’이라는 응답자가 37.7%로 가장 많았으며, 다음으로는 ‘시의 개입이 아닌 자율적인 운영이 더 효과적임’ 33%, ‘자원 개발 후 유지관리의 어려움’ 25.5%의 순으로 나타남.

— 사회복지관 종사자는 ‘시의 개입이 아닌 자율적인 운영이 더 효과적’이라는 응답이 가장 높은 반면, 공무원은 ‘과도한 실적 경쟁으로 불필요한 자원 개발이 많음’이 가장 높음.

〈표 3-26〉 ‘서울 디딤돌’사업과 유사한 시정사업이 필요하지 않은 이유

[Base : ‘서울 디딤돌’사업과 유사한 시정사업이 필요하지 않다는 응답자 (n=106)]

구분	전체 (n=106)		기관유형별			
			사회복지관 종사자 (n=41)		공무원 (n=65)	
	응답자 수 (명)	구성비 (%)	응답자 수 (명)	구성비 (%)	응답자 수 (명)	구성비 (%)
과도한 실적 경쟁으로 불필요한 자원 개발이 많음	40	37.7	6	14.6	34	52.3
시의 개입이 아닌, 자율적인 운영이 더 효과적임	35	33.0	23	56.1	12	18.5
자원 개발 후 유지관리의 어려움	27	25.5	9	22.0	18	27.7
기타	4	3.8	3	7.3	1	1.5

• ‘서울 디딤돌’사업과 유사한 시정사업이 필요한 이유

— ‘서울 디딤돌’사업과 유사한 시정사업이 필요한 이유로 ‘민간복지자원 개발의 총량 증대 가능’이라는 응답자가 55.7%로 가장 많았으며, 다음으로는 ‘현판제작(시 인증) 등 시차원의 지원체계 필요’ 21.7%, ‘시 주도의 우수사례 등 전파 필요’ 10.4%, ‘자원개발 실적에 따른 인센티브 제공’ 11%의 순으로 나타남.

— 사회복지관 종사자는 공무원보다 ‘민간복지자원 개발의 총량 증대 가능’, ‘현판제작(시 인증) 등 시차원의 지원체계 필요’라는 응답이 가장 높은 반면, 공무원은 사회복지관 종사자보다 ‘자원개발 실적에 따른 인센티브 제공’, ‘시 주도의 우수사례 등 전파 필요’ 응답률이 높음.

〈표 3-27〉 ‘서울 디딤돌’사업과 유사한 시정사업이 필요한 이유

[Base : ‘서울 디딤돌’사업과 유사한 시정사업이 필요하다는 응답자 (n=115)]

구분	전체 (n=115)		기관유형별			
			사회복지관 종사자 (n=81)		공무원 (n=34)	
	응답자 수 (명)	구성비 (%)	응답자 수 (명)	구성비 (%)	응답자 수 (명)	구성비 (%)
민간복지자원 개발의 총량 증대 가능	64	55.7	47	58.0	17	50.0
현판제작(시 인증) 등 시차원의 지원체계 필요	25	21.7	23	28.4	2	5.9
시 주도의 우수사례 등 전파 필요	12	10.4	4	4.9	8	23.5
자원개발 실적에 따른 인센티브 제공	11	9.6	6	7.4	5	14.7
기타	3	2.6	1	1.2	2	5.9

□ 『아름다운 이웃, 우리동네 나눔가게』 사업

- ‘우리동네 나눔가게’사업과 유사한 의미의 민간복지자원개발을 위한 시정사업 필요성
 - 전반적으로 보았을 때, ‘우리동네 나눔가게’ 사업과 유사한 시정사업에 대해서 필요하다(39.0%)는 의견과 필요하지 않다(35.3%)는 의견이 비슷한 응답비율을 보임(5점척도 평균 3.00).
 - ‘우리동네 나눔가게 사업과 유사한 의미의 민간복지자원개발을 위한 시정사업’에 대해 사회복지관 종사자가 공무원보다 필요성을 높게 인식하고 있음.
 - ‘우리동네 나눔가게 사업과 유사한 의미의 민간복지자원개발을 위한 시정사업’에 대해 기관유형별 평균차이 검증을 실시한 결과, 사회복지관 종사자(긍정률 52.0%, 5점척도 평균 3.27)가 공무원(긍정률 26.0%, 5점척도 평균 2.73)보다 필요성을 높게 인식하고 있으며 통계적으로 유의미한 차이($p < 0.01$)가 있는 것으로 나타남.

〈표 3-28〉 ‘우리동네 나눔가게’사업과 유사한 의미의 민간복지자원개발을 위한 시정사업 필요성(기관유형별)

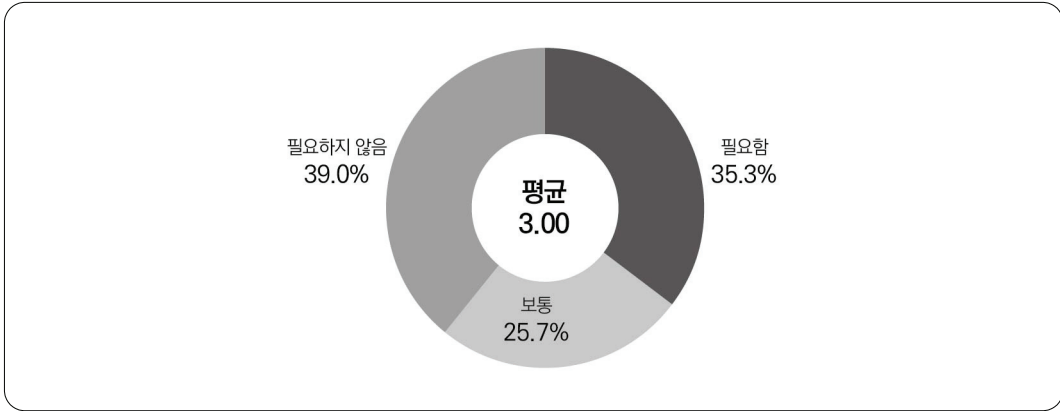
[Base : 전체 응답자 (n=300)]

구분		전체 (n=300)		기관유형별				차이비교	
		응답자 수 (명)	구성비 (%)	사회복지관종사자 (n=150)		공무원 (n=150)		차이	t-값
				응답자 수 (명)	구성비 (%)	응답자 수 (명)	구성비 (%)		
구성비	필요하지 않음(①+②)	106	35.3	43	28.7	63	42.0	-	-
	보통 (③)	77	25.7	29	19.3	48	32.0	-	-
	필요함 (④+⑤)	117	39.0	78	52.0	39	26.0	-	-
표준편차		1.152		1.209		1.028		-	-
5점척도 평균		3.00		3.27		2.73		0.54	4.168**

※ 평균이 높을수록 공유 필요성이 높음을 의미함

※ ** : $p < 0.01$, * : $p < 0.05$ (2-tailed)

〈그림 3-18〉 ‘우리동네 나눔가게’ 사업과 유사한 의미의 민간복지자원개발을 위한 시정사업 필요성



• ‘우리동네 나눔가게’ 사업과 유사한 시정사업이 필요하지 않은 이유

— ‘우리동네 나눔가게’ 사업과 유사한 시정사업이 필요하지 않은 이유로 ‘시의 개입이 아닌 자율적인 운영이 더 효과적’이라는 응답자가 38.7%로 가장 많았으며, 다음으로는 ‘자원 개발 후 유지관리의 어려움’ 29.2%, ‘과도한 실적 경쟁으로 불필요한 자원 개발이 많음’ 20.8%의 순으로 나타남.

— 사회복지관 종사자는 ‘시의 개입이 아닌 자율적인 운영이 더 효과적’이라는 응답이 가장 높은 반면, 공무원은 ‘자원 개발 후 유지관리의 어려움’, ‘과도한 실적 경쟁으로 불필요한 자원 개발이 많음’이 비교적 높음.

〈표 3-29〉 ‘우리동네 나눔가게’ 사업과 유사한 시정사업이 필요하지 않은 이유

[Base : ‘우리동네 나눔가게’ 사업과 유사한 시정사업이 필요하지 않다는 응답자 (n=106)]

구분	전체 (n=106)		기관유형별			
			사회복지관종사자 (n=43)		공무원 (n=63)	
	응답자 수 (명)	구성비 (%)	응답자 수 (명)	구성비 (%)	응답자 수 (명)	구성비 (%)
시의 개입이 아닌 자율적인 운영이 더 효과적임	41	38.7	26	60.5	15	23.8
자원 개발 후 유지관리의 어려움	31	29.2	6	14.0	25	39.7
과도한 실적 경쟁으로 불필요한 자원 개발이 많음	22	20.8	4	9.3	18	28.6
동주민센터 행정시스템의 부재	7	6.6	4	9.3	3	4.8
기타	5	4.7	3	7.0	2	3.2

- ‘우리동네 나눔가게’ 사업과 유사한 시정사업이 필요한 이유
 - ‘서울 디딤돌’ 사업과 유사한 시정사업이 필요한 이유로 ‘민간복지자원 개발의 총량 증대 가능’이라는 응답자가 59.8%로 가장 많았으며, 다음으로는 ‘현판제작(시 인증) 등 시차원의 지원체계 필요’ 23.1%의 순으로 나타남.
 - ‘우리동네 나눔가게’ 사업과 유사한 시정사업이 필요한 이유로 사회복지관 종사자와 공무원 간 큰 차이는 나타나지 않음.

〈표 3-30〉 ‘우리동네 나눔가게’ 사업과 유사한 시정사업이 필요한 이유

[Base : ‘우리동네 나눔가게’ 사업과 유사한 시정사업이 필요하다는 응답자 (n=117)]

구분	전체 (n=117)		기관유형별			
			사회복지관종사자 (n=78)		공무원 (n=39)	
	응답자 수 (명)	구성비 (%)	응답자 수 (명)	구성비 (%)	응답자 수 (명)	구성비 (%)
민간복지자원 개발의 총량 증대 가능	70	59.8	49	62.8	21	53.8
현판제작(시 인증) 등 시차원의 지원체계 필요	27	23.1	19	24.4	8	20.5
자원개발 실적에 따른 인센티브 제공	10	8.5	5	6.4	5	12.8
시 주도의 우수사례 등 전파 필요	7	6.0	3	3.8	4	10.3
기타	3	2.6	2	2.6	1	2.6

제4장



민간자원 이해관계자 의견분석





제4장

민간자원 이해관계자 의견분석

1. 조사개요

- 조사목적: 설문조사 결과에 따른 구체적 적용 방안에 대한 논의 수행
- 조사방법: 포커스그룹인터뷰(focus Group Interview) 방식 수행
- 조사대상: 사회복지관 종사자, 자치구·동 공무원
 - 1차: 사회복지관 종사자 6명 (관장 및 팀장·과장급, 참여자 A~F)
 - 2차: 자치구·동 공무원 5명 (팀장급, 참여자 G~K)
- 주요내용: 민간자원의 공유 방식 및 공유 활성화 방안, 정보시스템의 활용 정도, 자원공유 활성화를 위한 시·구·동(洞)의 역할, 기타 설문조사 결과 논의

2. 조사내용 분석

1) 사회복지관 종사자

민간복지자원의 공유 방식

- 일상적 공유
 - 설문조사 결과와 동일하게 실제 아는 실무자와 공유하는 경우가 많다고 함. 이미 네트워크가 되어 있는 기관 간에는 비정기적으로 잉여자원에 한하여 ‘소셜네트워크서비스(SNS)’를 활용하여 자원공유가 이루어지고 있음.

- 여기 나와 있는 것처럼 실제로 그냥 아는 담당자 통해서 연락해서 자원들을 주고받는 경우들이 가장 많을 것 같고요 (···) 어떤 네트워크에 대한 카톡방 이라든지 밴드라든지 형성되어 있는 SNS라든지 이런 것들이 있는데 그런 것들을 통해서···. <참여자 D>
 - 저희도 유사하기는 한데 관할구에 같이 있는 복지관들끼리 네트워크가 활성화되어 있는 것도 있어요. 그런 메신저 같은 것들도 있고···. <참여자 C>
 - 아까 말씀하신 카톡방이 따로 있어서 과잉된 자원들은 OO 지역에 해당하는 기관들이 조금 배분될 수 있도록 같이하고 있습니다.<참여자 A>
- ‘통합사례회의’를 통한 자원공유
 - 구(권역 포함), 동 통합사례회의를 통한 자원 공유가 이루어짐. 복지 당사자의 정보뿐만 아니라, 욕구에 따른 자원을 연계하기 위해 다양한 자원에 대한 논의가 이루어짐.
 - 통합 사례회의를 통해서 서로 간의 자원들이 필요에 따라서 적재적소에 배치할 수 있도록 하는 것들이 공통으로 이루어지지 않나? 라는 생각이 들었습니다.<참여자 A>
 - 우리가 활용할 수 있는 체계가 사실은 동 통합 사례 회의거든요. 동 통합 사례 회의에 해당 동의 민간기관이 다 함께 있기 때문에 거기에서 자원을 계속 리스트업 하면서 공유하는 체계를 만들어요. <참여자 F>
 - 지역사회보장협의체 ‘사례관리분과’를 통한 자원공유
 - 구(권역 포함), 동 통합사례회의를 통한 자원 공유가 이루어짐. 복지 당사자의 정보뿐만 아니라, 욕구에 따른 자원을 연계하기 위해 다양한 자원에 대한 논의가 이루어짐.
 - 지역사회 보장협의체에 분과들이 있잖아요. 그중에 다른 분과들은 활성화가 거의 안 되어 있고요. 겨우 이제 계속 저희가 요청하고 “함께 이렇게 해보자.”라는 분위기를 만들어서 사례관리 분과 정도만 정보공유를 하고 있고요. 그 분과에서도 구에서 자원 목록 취합된 목록을 가지고 분과 차원에서 계속 필요한 자원들, 아니면 부족한 자원들, 이런 것들이 미약하나마 논의하는 구조 체계가 있다고 보여요. <참여자 F>
 - 지역사회 보장협의체의 사례관리 분과 자체가 큰 역할을 하는 것 같고 구도 복지자원 표준 분류 체계에 따라서 매년 조사를 해요. 공공, 민간, 서비스 제공 이런 걸 공유하는 그런 게 예전보다는 훨씬 좀 더 체계적으로 이루어지는 것 같고 사례관리 팀장들끼리 네트워크가 구성되어 있어요. <참여자 B>

- 사회복지협의회, 기관협의회를 통한 자원공유
 - OO구는 자치구 사회복지협의회를 통해, 후원금품의 개발 및 지역사회 내 자원배분(공유) 역할을 수행하고 있음. 이와 별도로, 자치구 내 기관 간 네트워크인 사회복지기관협의회를 통해서도 지식 및 정보의 공유가 이루어지고 있다고 함.
 - OO구 같은 경우에는 OO구 사회복지협의회가 따로 있고 OO구 사회복지기관 협의회가 또 따로 있어요. 그래서 OO구 사회복지협의회에서는 모금회를 통해서 모은 금액을 공모 사업을 통해 뭔가 자원을 활용할 수 있도록 하고, 현물이나 후원품이 들어왔을 때 그걸 각 기관에 공유하고 신청해서 분배하는 역할들도 하고 있고요. OO구 사회복지기관협의회에서는 지식이나 정보 이런 것들에 대해서 공유하고 촉진하는 역할을 하고 있고요. <참여자 A>
- 구 복지재단을 통한 자원공유
 - OO구의 경우, 구 복지재단이 자원을 개발하고 배분(공유)하는 역할을 주도적으로 수행한다고 함.
 - 저희는 OO구 복지재단이 구재단 역할을 하니까 거기서 자원도 모으기도 하고 배분도 해주고 이런 것들이 상당히 큰 역할을 하는 것 같습니다. <참여자 B>
- 구 단위 다양한 오프라인 체계를 활용한 자원공유
 - 구 내 다양한 오프라인 체계를 활용하여 공유함. 이를 기반으로 SNS도 활용함. 활용상에 큰 문제가 없어, 정보공유 전산시스템의 필요성이 상대적으로 떨어짐.
 - 저희도 담당자와 연락하고 공유하는 방식이 오프라인 체계인 건데 그게 따로 전산 시스템이 있는 것이 아니라 말씀하신 대로, 분과, 모임 단톡방, 사례관리 팀장 공유 단톡방, 그리고 OO지역에 저도 소속되어 있고요. 이런 것처럼 서로 네트워크망 안에서 “이런 자원들이 있고 어떻게 활용하면 좋을까요?” 했을 때, 신청을 받거나 이런 식으로 진행돼서 특별히 전산 시스템이라기보다는 저희 모두가 중요한 역할을 하고 있지 않나? 생각이 듭니다. <참여자 E>

□ 시 주도 자원개발 사업(디딤돌, 나눔가게) 평가

- 욕구중심 개발 필요, 실적에서 벗어나야 함
 - 복지 당사자의 욕구 중심의 개발이 필요함. 실적 위주의 개발만 하다보면, 관리 측면에서도 소홀해 질 수 있다고 함.
 - 그게 실적 때문에 개발해야 하는 거면 그렇게 되는데 보통 민간에서 자원을 개발한다는 건 필요에 따라서 개발하기 때문에, 사실 그러한 부분이 실적이라는 부분들만 조금 해방되면 충분히 해결될 수 있는 문제인 것 같아요. (...) 공공에서는 어쨌든 실적 중심이 되다 보니까 공공에서는 세팅된 부분 안에서만 주기만 하면 되는 부분이라 이것을 더 세부적으로 관리하고 연결하는 것에 대해서는 소홀해질 수밖에 없는 부분이 잦아요. <참여자 A>
- 후원자 동기부여 필요: 업체 홍보효과 증진 방안
 - 기관이나 기관 담당자가 아닌, 사업에 참여하는 소상공인에게 인센티브가 필요함. 업체에 대한 홍보가 가장 큰 인센티브라고 함. 기존 현판제작 뿐만 아니라, 소식지 홍보 등이 있음.
 - 업체 입장에서는 그게 아니라, 홍보 효과가 있는 거잖아요. 그런 면에서는 사실 복지관이나 민간기관의 이름보다는 시나 구에서 달아주는 게 훨씬 더 자부심이나 더 하고 싶다. 이러한 것들이 참여를 높일 수는 있는 부분인 것 같아요. 그리고 인센티브 같은 경우도 차라리 인센티브가 사업에 참여하는 소상공인에게 차라리 가면 오히려 그것 또한 유지하는 방법이 되는 거 같아요. <참여자 A>
 - 서울시에서 발간되는 온라인, 오프라인상의 소식지 같은 거, 인터뷰 하는 것들이 있죠. <참여자 F>

□ 자원공유 전산시스템 활용

- 전산시스템을 활용하여, 공유 가능한 자원의 구분 필요
 - 민간복지자원의 공유는 '관계망'에 기반하고 있음. 즉 전산시스템을 이용하더라도 사전에 협의가 되어야 되는 건이 대부분인 것이 현실임. 다만 '정보'는 즉시 공유가 가능할 것임.
 - 참여자 B : 전산에서 공유할 자원이 있고 공유 안 될 자원이 있죠. 자원이라는 게 관계망이 있잖아요.

연구자: 바로 올릴 수 있는 건 서비스나 프로그램에 대한 정보, 잉여 물품, 외에 있을까요?

참여자 B: 공유할 수 있는 자원을 구별을 해줘야죠. 예를 들면 우리가 프로그램이 있어, 그건 공유할 수 있죠. 신청하시면 되니까. 서비스 정보 시스템 자체가 그런 구조로 바뀐다고 하는 거거든요.

- 국가 정보공유 시스템 도입 예정: 차세대 사회보장정보시스템

— 새로운 차세대사회보장정보시스템이 조만간 도입될 예정이며, 이 시스템을 통해, 대상자에 대한 각종 정보 및 자원공유가 가능해 질 것이라고 함.

- 지금 보건복지부에서 하는 사회서비스 정보 시스템 이게 9월부터 전환되잖아요. 거기에 실제로 이런 민간 자원이든 공공 자원이 다 정리되게끔 돼 있어요. 그래서 그 시스템이나 이후에 이런 것들에 대해서는 훨씬 더 체계화나 구조화될 수 있겠다. 이런 판단이 시스템을 보면서 들었거든요. (….) 예를 들면 OO동에 A라는 분이 공공에서 등록해서 뭐 주고 있어, 우리도 볼 수 있어요. 그리고 우리도 뭐를 주는지. 그래서 예를 들면 어떤 기관이 접근해서 진행하는지 그게 다 나오는 거죠. 그리고 자원에 대해서도 다 집어넣게 돼 있어요. <참여자 B>

□ 자원공유 활성화를 위한 시·구의 역할

- 자치구 단위의 민간복지자원의 배분 계획 필요

— 자치구로 들어오는 민간후원금·품이 지속적으로 늘고 있으며, 이에 따라 자치구 차원의 합리적 배분 계획 마련이 필요할 것으로 보임.

- 연구자: 큰 후원금이 왔을 때, 이걸 어떻게 배분 계획을 세워서 배분할지가 중요한 이슈이지 않을까? 하는 생각이 들어요.

참여자 F: 자치구별로 해서 자원들이 좀 더 제대로 잘 쓰일 수 있도록 단위들을 만들어서 배분 계획을 수립했으면 좋겠어요.

- 시 단위의 자원공유를 위한 매뉴얼 제작 및 교육 필요

— 기부금 처리 절차 등의 내용을 담은 매뉴얼 제작 필요함. 공무원의 순환보직으로 업무 협의에 간혹 어려움이 발생하기 때문에, 매뉴얼제작과 교육 필요에 대한 의견을 제시함.

- 이런 기부금 처리 절차에 대한 것들이 공공과 민간의 처리 방식이 약간 어느 정도 맞추는 작업이 필요하지 않을까? 라는 생각이 조금 있었어요. 매뉴얼이라든지 지침이라든지. <참여자 A>

- (공무원) 담당자도 계속 2년마다 바뀌고 그 안에서도 보직이 바뀌는데 저희는 담당자에게 이렇게 알렸는데 일주일 만에 보통 바뀌고 이러잖아요. 그랬을 때 원활히 전달되는 과정도 필요할 것이고 저희는 사실 실무선에서 이런 부분들이 더 어려움이 있고 그래서 바뀔 때마다 찾아가서 얘기도 나누고 이런 과정들이 있어서.<참여자 E>

□ 지식 및 정보공유의 중요성

- 위기 상황의 주민 지원을 위한 다양한 정보 공유가 필요
 - 복지관의 경우, 공적 지원의 대상뿐만 아니라 다양한 위기 상황의 주민을 만나기 때문에, 관련해서 제공할 수 있는 정보를 많이 알고 있어야 한다고 함. 따라서 지식 및 정보의 공유가 필수적이라고 함.
 - 우리 민간은 기초 수급자든 차상위든 공적 대상이 아닌 분들의 사례가 굉장히 다양해졌잖아요, 예전보다는. 여러 가지 심리 정서 물품 후원이든, 경제적 지원이든 여러 가지가 있는데 이것에 대한 자원, 그러니까 사례에 맞는 적절한 자원에 대한 정보 이런 것들에 대한 걸 많이 아냐의 문제인 것 같아요.<참여자 B>
 - 상황과 대상에 맞지 않는 사례 주민분들을 만나고 지역 분들을 만났을 때 거기에 연결할 수 있는 자원들을 찾아야 하는 거죠.(…) 일괄적인 것들은 알아서 주민센터에서 먼저 신청해도 할 수 있지만 실질적으로 진짜 사각지대에 계신 분들이 의외로 많다 보니 이걸 저희가 지원할 수 있는 담당자별로도 실제 정보 차이가 나는 부분도 있고 이러다 보니 그런 것들을 좀 더 잘 알면 적절한 시기에 잘 배분할 수 있겠다는 생각이 있었거든요.<참여자 C>

2) 자치구·동 공무원

□ 자치구·동 내 민간복지자원의 공유 방식

• 자치구 복지재단 및 사회복지협의회를 활용한 자원 공유(배분)

— 자치구 내 복지재단 또는 사회복지협의회가 있는 경우, 지역이 함께 사용할 수 있는 자원의 개발 및 공유 역할을 주도적으로 수행하고 있음.

· 연구자: 구가 예를 들면 (자원공유/배분을) 재단이 있는 경우는 재단을 통해서.

참여자J: 재단을 통하거나 구 협의회를 통해서요.

· OO구 같은 경우에는 OO복지재단이 있어요. 주민들이 낸 성금을 축적된 기금으로 긴급 위기 지원 사업으로 배분을 해주는데요. 100만 원, 200만 원, 최대 300만 원까지예요. 예전에는 300만 원까지 했다가 지금은 200만 원으로 줄긴 했는데. 그거를 신청하면 그걸 심사를 해서 지원을 해주니까, 동주민센터에 있는 주무관들이. 큰돈이 필요할 때 재단이 나서요.(…) 그런 긴급 지원 기금 활용하면서 잘 사용하고 있어요. 민간 쪽에서도 그렇고 공공에서도 그렇고…. <참여자 H>

· 우리 구 같은 경우는 복지재단이 있어서 재단을 중심으로 해서 자원이 됐든 아니면 정부가 됐던 이런 것들이 많이 흘러가고 있어서 구 복지재단하고, 저희는 그리고 강서구 사회복지기관 협의회가 있어요. 협회가 있어서 많은 기관들이 거기에 들어와 있어요. 그래서 매월 기관장님들이 회의를 하시거든요. 이러하시거든요. 그럼 거기를 통해서 저희가 정보도 제공할 수 있고 필요한 자원도 거기서 끌어낼 수 있고 함께 할 수 있는 일들도 거기서 할 수 있어요. <참여자 G>

• ‘나눔네트워크’ 사업을 활용한 자원공유(배분)

— 공동모금회와 지역단위에서 진행하고 있는 ‘나눔네트워크’ 사업을 통한 공유도 이루어지고 있음. ‘나눔네트워크’ 사업의 주요 거점 기관은 구의 복지재단이거나, 구 사회복지협의회임. ‘따뜻한 겨울나기’ 등으로 조성된 기금을 활용하여, 복지 당사자를 직접 지원하거나, 프로그램 공모사업을 수행함.

· (나눔네트워크사업을) 협의회에서 해요, 저희는. 그러니까 관에서 하는 게 아니라 협의회에서 인력 1명 지원을 받고, 따겨로 받는 성금 배분 사업 하는 거랑…. <참여자 J>

- (후원금· 품) 배분 사업을 하는 것을 저희한테 이관을 해주고 그것에 따라 배분뿐만 아니라 사업을 할 수 있도록 사업비를 지원을 해줘요. <참여자 G>
- 동에서 모금한 금액이니까 거의 동에서 자율적이고 효율적으로 쓰게, 권한은 그래도 동에 있어요. 모금한 기관에서 그걸 잘 쓸 수 있도록. 저희한테(구) 견힘으로 해서, 예를 들어서 여기 동에서 큰 금액을 모금했어요. 저희는 이번에 000만 원 모금한 동도 있어요. 동 단위로. 그런데 거기서 아픈 사람이 생겨서 천만 원을 배분을 한다고 저희한테 올리잖아요. 그래도 그거는 동에서 하는 대로 그대로 넣을 수는 없어요. (...) 저희한테 올리면 개인한테 최고 한도액이 넘는 금액은 재단에서 심의를, 심의위원회 소집해서 심의를 해서 그렇게 치료비를 주는 게 적정하다, 이랬을 때 지원할 수 있는 거니까요.<참여자 G>
- 공모라는 형태를 통해서 지원을 하다 보니 의지가 있는 그런 기관들이 많이 참여하고 있고. 또 그런 모습을 보면서 다른 기관들도 '내년에는 우리도 해봐야지.' 그런 시너지 효과도 발휘가 되고 있는 것 같아요.<참여자 G>

- 통합사례회의 체계를 활용한 자원공유

— 동 또는 권역 단위의 통합사례회의 체계를 활용하여 복지당사자의 정보뿐만 아니라 자연스럽게 자원정보에 대한 공유가 정기적으로 이루어지고 있음. 필요에 따라 특정 자원을 갖고 있는 기관을 섭외하여 참여 요청하기도 함.

- 참여자J: 자원만을 위해서 모임 체계를 만들려면 못 만들죠.

참여자G: 이게(통합사례회의체계) 효과적이기는 한 것 같아요, 동에서는. 왜냐하면 통합사례회의까지 가야 되는 사례는 정말 각 기관에 어려운 상황이거든요. 그런 지원이 다 들어가야만 완성될 수 있는 거라서 이렇게 했을 때 시너지 효과도 내고 이 사례회의를 통해서 '저 기관에 저런 자원이 있었네. 몰랐었네.' 이러면서 그다음에도 계속 의뢰하게 되는 경우도 있고.

- 우리 구도 권역별 통합사례회의가 한 달에 한 번 꼴로 열려요. (...) 동에 몇 개가 들어가고 복지관이 하나 내지 두 개가 들어가고. 거기에 8개 권역이 있어서 월례 회의를 해요. 그러다 보면 사례를 나누다 보면 자연스럽게 자원 공유가 되는 그런 체계가 좀 있죠. <참여자 H>
- 저희도 권역별 통합사례회의를 하는데, 사례회의를 할 때 새로운 기관이나 그런 자원을 갖고 있는 기관이 있으면 저희가 섭외를 해요. (...) OO구 주거복지센터에서도 저

회하고 같이 사례회의를 하고 있고. OO구 스마트케어라고 해서 집수리 사업하시는 게 있거든요. 그분들도 저희가, 아니면 OO재단이나 이런 쪽으로 저희가 필요할 때마다 그런 분들을 다 모시고 와서 회의를 해요. <참여자 I>

— 지역사회보장협의체의 각종 분과(사례관리 분과 포함) 체계를 활용한 자원 공유도 일부 이루어지고 있음.

· 그리고 하나 더 붙여서 말하자면 지역사회보장협의체예요. 지역사회보장협의체에 자활 분과가 있고 주거 분과가 있고 어르신 분과가 있고 장애인 분과가 있고, 사례별로 분과가 있는데. 사실은 이분들이 다 실무자들 모임이잖아요. <참여자 H>

□ 시 주도 자원개발 사업(나눔가게) 평가

• 자원개발 사업에 대한 동기부족, 관리체계 미비

— 나눔가게 사업이 시 지시사항으로 갑자기 내려와서, 직원들의 동기부여가 미비한 상태였다고 함. 한편 개발이후 관리업무가 중요한데, 실제 동주민센터가 자원관리 업무를 수행하는데 어려움이 있다고 함.

· 와 보니 나눔 가게를 하래요. 그러니까 식당 하나라도 연계해서 반찬이라도 제공을 받아서. 반찬 제공받았으면 또 갖다 주고 해야 되잖아요. 이게 현장의 필요에 따라 시작된 게 아니 위에서 매뉴얼로 아예 정해져 가지고 시 지시사항으로 내려오다 보니까 하는 동안 동기 부여가 당연히 낮을 수밖에 없죠. <참여자 H>

· (후원품 전달)을 그렇게 해주셔서 너무 고맙다고 그러서 갖고 했는데. 사실 이게 저희가 물건을 가지고 와서 전달하고 이르는 과정이 너무 힘들어요. <참여자 I>

· 이런 업무는, 이런 디딤돌이나 나눔 가게는 민으로 다시 갔으면 좋겠어요, 까놓고 얘기해서. 관공서에서 해야 될 일과 민에서 정체성을 가지고 해야 될 역할이 분명하게 구분이 좀 필요하고 정리 정돈이 필요하지 않나, 이 시점에는. 나눔 가게가 대표적인 것 같아요. 저희는 지속적인 관계성을 유지하기가 힘들어요. <참여자 J>

□ 자원공유 전산시스템 활용

- 자원공유를 위한 전산시스템 활용 거의 없음

— ‘생복통’(서울시 생활복지통합정보시스템)과 ‘행복e음’ 자원공유를 위한 기능이 일부 있으나 참여자들은 그 기능을 사용해 본적이 없다고 함.

- 연구자: 그러면 실제 전산 시스템으로 공유하는, 예를 들어 생복통(서울시 생활복지 통합정보시스템) 갖고 공유한다, 행복e음 갖고 공유한다?

참여자K: 거의 없어요.

참여자J: 거의 없어요.

참여자H: 생복통은 거의 활용을 해본 적이 없고요. 행복e음 사례 관리 메뉴얼을 보면 자원 연계 목록이 나와요. 동으로 쳐도 동에 등록돼 있는 목록이 나오는 데 (...) 자원 관리에 있어요. 그런데 실무에 그 목록을 보고 (...) 실제 그거 하고 연계해서 직접 자원 을 동원해서 써본 경험이 거의 없죠.

참여자I: (행복e음 메뉴얼) 보고 (공유) 하는 건 없어요.

- ‘생복통’ 활용하려면, 기존 시스템과 연계되어야 함

— 자원공유를 위한 ‘생복통’(서울시 생활복지통합정보시스템)의 활용은 기존 시스템(예시: 행복e음)과 연계되지 않으면 사실상 사용하기가 어렵다고 함.

- 연구자: 그러면 예를 들면 단도직입적으로 생복통을 활성화시킨다. 그런데 이걸 갖고 실적화하지는 않겠다라고 한다면 생복통을 쓰겠는지?

참여자I: 그래도 안 써요. 왜냐하면 이게 사례관리 처음부터 그렇게 했거든요. 행복e음이랑

참여자G: 부가적인 업무랑.

참여자I: 네. 연계해서 그렇게 가지 않으면...

- 정보만 올리는 공유는 ‘죽은’ 정보

— 일부 자치구에서는 정보 공유를 위한 자원공유 사이트를 운영하고 있음. 그 나름대로도 의미가 있을 수 있으나, 실제 주민의 입장에서선 직접 신청하거나 피드백을 받을 수 있는 구조가 아니기 때문에 ‘죽은’ 정보라는 의견을 제시함.

· 사회자: 그건 아니에요. 정보만.

참여자G: 그냥 밑반찬 사업을 하고 있다는 거잖아요.

사회자: 맞아요, 정보만 줘요.

참여자G: 그러니까 사실은 그게 실질적이지는 않다는 거죠.

참여자H: 그것까지 담당자가 해놓기는 너무 이진 디테일해지니까.

참여자G: 그런데 그게 죽은 정보예요. (...) 그러니까 그 기관에서 아니면 거기서 그 사업을 하고 있다든지, 잔여 티오가 있어서 내 의사가 반영될 것인가는 나오지 않잖아요.

· 이 전산 시스템 처음에 활용 때문에 이게 지금 연구의 발단이 됐다고 했었잖아요. 그러면 진짜 지금 말한, 진짜 대상자의 욕구에 맞는 신청과 피드백이 올 수 있는 그 시스템을 만들어야 되는 거예요, 지금. <참여자 J>

□ 자원공유 활성화를 위한 시·구의 역할

· 자치구의 자율성에 기반을 둔 지원 필요

— 시는 구를 지원하는 역할 정도면 충분하다고 함. 자원의 활용과 관련해서는 자치구의 자율성을 존중하는 것이 필요하다고 함. 그 중 하나가 교육임. 신규 직원 발령 시, 업무 내용이 충분히 전달되지 못하는 현상이 발생한다고 함.

· 자원 담당자가 구청 안에 있으니까 담당자들이 그 자치구 내에서 자원 관리를 잘할 수 있도록 서포트해 주는 역할 정도만 해줘도 시는 충분하죠. 물론 그 역할을 어떻게 하는지까지는 저도 잘 모르겠어요. 자원 관리에 대한 교육이라든가 이런 것들이 있을 수 있겠지만 잘할 수 있도록, 각 자치구별로 할 수 있도록 서포트해 주는 역할을 해주면 참 좋겠다는 생각이 들고요. 자원 활용은 자치구가 알아서 하는 게 제일 효율적이라는 생각이 들어요. <참여자 H>

· 매뉴얼 제작과 이에 따른 교육 필요

— 복지자원 업무의 효율적 수행 및 자원 공유 활성화를 위한 매뉴얼 제작과 이에 따른 교육이 필요하다고 함. 더불어 타 자치구의 자원개발 및 공유의 실천사례를 배우는 것도 필요하다고 함.

- 자원팀에 신규 직원이든 기존 직원이든 발령이 나잖아요. 앞서간 선배한테 인수·인계받은 업무가 다예요. 그래서 업무를 명확하게 규정해 놓은 책자도 없을 뿐 더러 ‘이게 맞나?’ 싶은 생각들이 든다고 하더라고요. 그리고 서울시 공동모금회에 일일이 전화해서 하나하나 알아가는 과정이 업무를 알아가는 과정이더라고요. <참여자 J>
- 사람의 입에서 구전으로 되는 그런 업무 인수인계가 아니라 뭔가 명확하게 복지자원팀의 업무를 효율적으로 하기 위한 그런 매뉴얼도 필요할 것 같고요. 그리고 민간자원 공유를 잘하기 위해서는 사람, 담당자들이 공유가 필요하다는 인식이 먼저 들어야 될 것 같아요. (...) 서울시에서 서울복지재단을 통해서 민간자원 공유 필요성에 대한 교육이나 프로그램을 통해서 서로 같이 하면 시너지 효과도 나고 해결할 수 있는 일이 많다는 것을 생각하게 돼요. <참여자 G>
- 서울시 차원에서는 그런 공유 시스템을 하나 만들어 주면 어떨까라는 생각을 하는 것은 민간이든 공공이든 굉장히 창의적이거나 그 지역사회에 맞는 어떤 자원을 개발하는 게 있잖아요. 미혼모를 위한 출산부터 이렇게 보호하는 거라든지. 어제 또 마포구에 있는 기관에서 우리 구에 와서 홍보를 하시던데, 예전에 없던 새로운 복지 자원이 개발돼서 많은 홍보가 좀 필요한 사례들이 있더라고요. <참여자 H>

□ 인적자원의 관리의 어려움

- 동주민센터 주민참여 필요하나, 인력관리의 어려움
 - 찾·동 사업의 활성화 등을 통해 주민의 참여가 많이 필요한 상황이었음. 그러나 동주민센터에서 인적 자원의 관리에 어려움이 많다고 함. 주민은 참여 동기가 부족하고, 동주민센터 직원들은 인적자원을 관리할 여력이 없다고 함.
 - 누가 자원봉사를 이런 식으로 하겠어요? 불가능하고. 결국은 최소한의 실비를 지원해야만 가능할 수 있는데 그냥 무보상으로 어떤 주민 조직을 활용해서 뭘 하라고 하면 불가능해요. <참여자 G>
 - 복지관은 전통적으로 자원봉사 관리를 아예 담당자가 한 명 이상 있어가지고. (...) 자원 봉사하겠다는 주민들을 그렇게 훈련시키는 시스템이 있는데. 공공은 아예 그런 게 부재한 거예요. 인력 부분은 그런 게 부럽죠. <참여자 H>

3) 소결

- **(민간복지자원의 공유 방식)** 지역 내 기존체계(사례회의, 지역사회보장협의체, 구 재단, 사회복지협의회)를 활용하여 민간자원의 공유가 이루어지고 있음. 사회복지관 종사자의 경우, SNS 등을 활용하여 일상적 공유가 이루어지고 있음.
- **(시 주도 자원개발 사업 평가)** 공무원의 경우 자원개발 업무를 직접 수행하는 것에 대한 동기가 부족한 편임. 반면 사회복지관 종사자는 필요성은 인정하나 욕구중심의 개발이 필요하다고 언급함. 후원자 동기부여를 위해 업체 홍보 방안 마련이 필요하다고 함.
- **(자원공유 전산시스템 활용)** 자원공유를 위한 전산시스템 활용이 미비함. 향후 국가 정보공유 시스템(차세대 사회보장정보시스템)의 활용이 필요함. 만일 ‘서울시생활복지통합정보시스템’을 활용하려면, 기존 시스템과의 연계가 필요하다고 함.
- **(자원공유 활성화를 위한 시·구의 역할)** 자치구 단위의 민간복지자원 배분 계획 필요함. 시 단위의 자원공유 활성화를 위한 매뉴얼 제작과 교육이 필요함.
- **(기타 의견)** 사회복지관 종사자들은 위기 상황 개입을 위한 다양한 자원 정보가 필요하다고 함. 공무원들은 동주민센터에서 인적자원의 활용 및 관리의 어려움을 호소함.
 - 세부적인 요약의 내용은 <표 4-1>을 참고 바람.

〈표 4-1〉 FGI 핵심 내용 정리

구분	사회복지관 종사자	자치구·동 공무원
민간복지자원의 공유 방식	<ul style="list-style-type: none"> •아는 실무자를 통한 일상적 방식의 공유 (예시: SNS 공유 방식 등) •통합사례회의를 통한 공유 •지역사회보장협의체(사례관리분과)를 통한 공유 •사회복지협의회 및 구 복지재단을 통한 공유 	<ul style="list-style-type: none"> •구 복지재단 및 사회복지협의회를 통한 공유 •‘나눔네트워크’사업을 통한 공유 •통합사례회의를 통한 공유
시 주도 자원개발 사업 (디딤돌, 나눔가게) 평가	<ul style="list-style-type: none"> •욕구중심의 개발이 필요 •실적 중심주의 지양 •후원자 동기부여 필요: 업체 홍보효과 증진 방안 	<ul style="list-style-type: none"> •공무원의 민간자원 개발 사업에 대한 동기 부족 •후원자 관리체계의 미비
자원공유 전산시스템 활용	<ul style="list-style-type: none"> •전산시스템을 활용하여 공유 가능한 자원의 구분 필요. 즉시 공유 가능한 자원은 ‘자원정보’ •향후 국가 정보공유 시스템 활용 필요 (차세대 사회보장정보시스템) 	<ul style="list-style-type: none"> •자원공유를 위한 전산시스템 활용 미비 •‘생복통’ 활용하려면 기존 시스템과 연계 필요
자원공유 활성화를 위한 시·구의 역할	<ul style="list-style-type: none"> •자치구 단위의 민간복지자원의 배분 계획 필요 •시 단위의 매뉴얼 제작 및 교육 필요 	<ul style="list-style-type: none"> •시는 자치구의 자율성에 기반을 둔 지원 필요 •자원업무 담당 신규 직원에 대한 교육 필요 •시의 매뉴얼 제작과 이에 따른 교육 필요
기타의견	<ul style="list-style-type: none"> •위기 상황의 주민 자원을 위한 다양한 자원의 정보 공유 필요 	<ul style="list-style-type: none"> •주민참여 필요하나, 동주민센터의 인적자원의 관리가 어려움

제5장



결론





제5장 결론

제1절 요약

1. 설문조사 결과 요약

1) 조사 대상 및 방법

- (조사대상) 민간(사회복지관) 및 공공(서울시 자치구 및 동 공무원) 자원관리 담당자
 - 사회복지관 종사자: 서울시 사회복지관 자원관리 담당자 또는 자원관리 유경험자 150명 선정(‘서울시사회복지관협회’에서 연구참여자를 추천함. 서울시 99개 사회복지관을 대상으로, 기관장 20명 내외, 중간관리자(부장, 팀장, 과장) 70~80명 내외, 실무자 70~80명 내외 추천 요청하여 최종 150명을 선정함, 1년 미만 경력자는 제외함.)
 - 서울시 자치구·동 공무원: 서울시 25개 자치구·동 담당공무원 150명 선정(서울시 25개 자치구 별로 6~7명의 자원관리 유경험자 공무원을 추천 받음. 자치구 민간자원 관리팀 1명 필수 참여함.)
- (조사 방법) 온라인 설문조사 (PC, 모바일조사 방식 병행)

2) 주요 조사 결과

□ 자원관리

- 기관에서 이용자에게 제공하는 주된 민간 복지자원은 ‘현물’이 가장 많았으며, 다음으로 ‘현금’, ‘지식 및 정보’, ‘인력(자원봉사)’ 순임 (1~2순위 합계 기준). ‘현금’은 공무원 집단에서, ‘지식 및 정보’는 사회복지관 종사자 집단에서 상대적으로 높게 나타났음.

- (민간복지자원의 현재 공유상황) 민간복지자원 중 ‘현물’이 가장 공유가 잘 되고 있는 것으로 나타났으며, 다음으로 ‘지식 및 정보’, ‘현금’, ‘공간’, ‘인력(자원봉사)’, ‘문화활동’ 순임.
 - 사회복지관 종사자는 현물 > 지식 및 정보 > 공간 > 인력 순으로 공유가 잘 되고 있는 것으로 인식함.
 - 반면, 공무원은 현물 > 현금 > 지식 및 정보 > 공간 순으로 공유가 잘 되고 있는 것으로 인식함.
- (민간복지자원의 향후 공유 필요성) 민간복지자원 중 ‘현물’이 향후 공유 필요성이 가장 높은 것으로 나타났으며, 다음으로 ‘지식 및 정보’, ‘현금’, ‘인력(자원봉사)’, ‘문화활동’, ‘공간’ 순임.
 - 교차분석 결과 현재 공유 상황이 평균 이상이고, 동시에 향후 공유 필요성이 평균 이상인 자원은 ‘현물’, ‘지식 및 정보’, ‘현금’으로 나타남.
- (현금&현물 자원공유 방식) 현금 또는 현물 공유 시 ‘필요 시 타 기관 담당자와 연락하여 공유’한다는 응답자가 가장 많았으며, 다음으로는 ‘오프라인 체계를 활용하여 공유’, ‘전산 시스템과 오프라인 체계를 활용하여 공유’ 순임. 사회복지관 종사자는 공무원보다 ‘필요 시 타 기관 담당자와 연락하여 공유’한다는 응답이 비교적 많은 편이었음.
- (현금&현물 자원공유가 잘 이루어지는 기관) 사회복지관 종사자는 주로 ‘지역사회 내 민간 기관’과 공유가 잘 이루어지고 있다는 응답이 많은 반면, 공무원은 주로 ‘지자체’와 공유가 잘 이루어지고 있다는 응답이 많음.
- (현금&현물 자원공유가 필요한 이유) 현금 또는 현물 공유가 ‘자원 배분·조정을 통한 기관 간 자원 불균형 해소’를 위해 필요하다는 응답자가 가장 많았으며, 다음으로는 ‘자원공유를 통한 통합사례관리 지원 강화’, ‘민간복지자원의 부족’ 순임.
 - 사회복지관 종사자는 공무원보다 ‘자원공유를 통한 통합사례관리 지원 강화’, ‘민간복지자원의 부족’을 이유로 향후 현금·현물의 공유가 필요하다는 응답자가 많음.

□ 자원공유 전산시스템의 활용도: 서울시생활정보통합시스템의 활용

- 민간복지자원 공유를 위한 서울시생활정보통합시스템 활용(공무원만 응답)과 관련하여, 전체 공무원의 6.7%만이 ‘민간복지자원의 공유를 위해 서울시생활정보통합시스템을 활용’하고 있다고 응답하였음. 활용률이 매우 떨어짐.
 - 서울시생활정보통합시스템이 ‘민간복지자원 공유를 위한 전산시스템 자체의 효율성 및 효과성이 떨어지고’, ‘해야 될 필수적 업무가 아니라 부가적인 업무로 인식되기 때문에’ 활용하지 않는다고 응답하였음.

- 서울시생활정보통합시스템의 활용 강화 또는 새로운 전산시스템 구축 필요성과 관련한 응답결과를 살펴보면, 활용 필요성이 평균 2.59점으로(5점 척도) 낮게 나타났음.

□ 민간복지자원 공유 활성화를 위한 시·구의 역할

- (서울시의 역할) 서울시의 ‘민간복지자원 공유를 위한 체계적 절차 제시’가 필요하다는 응답자가 가장 많았으며, 다음으로 ‘자치구·동 단위의 자율적인 운영 지원’, ‘민간/공공 자원관리 담당자에 대한 교육 수행’, ‘시(市) 단위의 민간복지자원 공유 활성화를 위한 오프라인 논의 체계 구축’, ‘민간복지자원 공유실적에 따른 인센티브 제공’ 순임.
- (자치구 단위의 선호 자원공유 네트워크 체계) 민간복지자원 공유 활성화를 위한 자치구 단위의 자원공유 네트워크 체계로 ‘구 단위 기존 네트워크 체계의 활용 지원’ 방식을 선호하는 응답자가 가장 많았으며, 다음으로는 ‘민간복지자원 공유를 위한 구 단위 전산시스템의 구축 및 활성화’, ‘구 단위 신규 민간복지자원 공유를 위한 네트워크 체계 구축(오프라인)’ 순임.

□ 민간자원개발을 위한 시정사업 평가

- (서울디딤돌 사업) ‘서울디딤돌’사업과 유사한 의미의 민간복지자원개발을 위한 시정사업 필요성에 대해 사회복지관 종사자가 공무원보다 필요성을 높게 인식하고 있음. 사회복지관 종사자(긍정률 54.0%, 5점척도 평균 3.37)가 공무원(긍정률 22.7%, 5점척도 평균 2.70)보다 필요성을 높게 인식하고 있음.
- (‘서울디딤돌’사업과 유사한 시정사업이 필요한 이유) ‘민간복지자원 개발의 총량 증대 가능’이라는 응답자가 가장 많았으며, 다음으로는 ‘현판제작(시 인증) 등 시차원의 지원체계 필요’, ‘시 주도의 우수사례 등 전파 필요’ 등의 순으로 나타남.

2. 포커스그룹인터뷰(Focus Group Interview) 결과 요약

1) 조사 대상 및 방법

- 조사대상: 사회복지관 종사자, 자치구·동 공무원
 - 1차: 사회복지관 종사자 6명 (관장 및 팀장·과장급, 참여자 A~F)
 - 2차: 자치구·동 공무원 5명 (팀장급, 참여자 G~K)
- 조사방법: 포커스그룹인터뷰(focus Group Interview) 방식 수행

2) 주요 조사 결과

- (민간복지자원의 공유 방식) 지역 내 기존체계(사례회의, 지역사회보장협의체, 구 재단, 사회복지협의회)를 활용하여 민간자원의 공유가 이루어지고 있음. 사회복지관 종사자의 경우, SNS 등을 활용하여 일상적 공유가 이루어지고 있음.
 - (자치구 내 주요 공유 체계) 통합사례회의, 지역사회보장협의체, 구 사회복지협의회, 구 복지재단, ‘나눔네트워크’ 사업
- (시 주도 자원개발 사업 평가) 공무원의 경우 자원개발 업무를 직접 수행하는 것에 대한 동기가 부족한 편임. 반면 사회복지관 종사자는 필요성은 인정하나 욕구중심의 개발이 필요하다고 언급함. 후원자 동기부여를 위해 업체 홍보 방안 마련이 필요하다고 함.
- (자원공유 전산시스템 활용) 자원공유를 위한 전산시스템 활용이 미비(추가적인 업무 수행에 따른 부담)함. 향후 국가 정보공유 시스템(차세대 사회보장정보시스템) 활용 필요함. ‘서울시생활복지통합정보시스템’을 활용하려면, 기존 시스템과의 연계가 필요하다고 함.
- (자원공유 활성화를 위한 시·구의 역할) 자치구 단위의 민간복지자원 배분 계획 필요함. 시 단위의 자원공유 활성화를 위한 매뉴얼 제작과 교육 필요함.

제2절 민간자원 공유체계 활성화 방안

- 조사결과(설문조사, FGI)와 서울시복지재단 내부자료(2022b) 「서울시 민간자원 공유체계 구축방안 연구 -최종 평가 및 보고회 결과보고-」를 활용하여 최종 정리함.

1. 시(市) 차원의 민간자원 공유 활성화 방안

1) 민간복지자원 관련 매뉴얼 제작 필요

- 설문조사 결과 서울시 역할로, ‘민간복지자원 공유를 위한 체계적 절차 제시’가 필요하다는 응답이 가장 높게 나타났다.
 - 이를 FGI를 통해 구체화한 결과, 시 단위의 자원공유 활성화를 위한 매뉴얼 제작이 필요하다는 의견이 제시됨.
- 「서울시 민간자원 공유체계 구축방안 연구 -최종 평가 및 보고회 결과보고-」(서울시복지재단 내부자료, 2022b)를 통해, 현장전문가가 제안한 매뉴얼 제작의 구체적 방안은 다음과 같음.
 - 첫째, 민간과 공공의 공통 매뉴얼이 필요함. 공통 매뉴얼에 민·관 역할을 정리하여 답을 필요 있음. 민간은 개발과 관리 영역에 집중하고, 공공은 홍보 등(자원개발 시, 지원 포함)에 집중함.
 - 둘째, 매뉴얼 제작 시, 후원금품의 단가(장부가), 후원금품의 처리절차(예시: 식료품의 유통기한 등), 법적절차(기부금품의 모집 및 사용에 관한 법률) 등 행정적 절차는 지침수준의 내용이 필요함. 다만 민간복지자원의 개발 및 공유, 사후관리 등은 자치구의 자율성을 존중하는 차원에서 가이드 수준의 내용 제시가 필요함.
 - 그 외 공통서식, 민간자원 개발 및 공유의 실천 사례, 수요자 욕구 중심의 자원 목록화 및 연계 방법, 기부금품 모집에 관한 법률의 적용 사례 등의 내용을 담을 수 있음.
 - 이러한 매뉴얼의 내용은 신규직원이 보더라도, 업무를 진행할 수 있는 수준으로 쉽고, 구체적으로 제작되어야 함.

2) 자원관리 담당자에 대한 교육 필요

- 설문조사결과 자원관리 담당자에 대한 교육의 필요성이 확인되었고, 특히 FGI조사 결과로, 매뉴얼 제작과 이에 따른 교육이 필요하다는 의견을 확인할 수 있었음.
 - 특히 공무원의 경우, 현재 연중으로 진행되는 민간복지자원 관련 교육사항이 없다고 함. 순환보직의 이유로 업무변경이 잦기 때문에 교육이 반드시 필요한 필요함.
 - 민간자원 개발 및 공유의 사업 구조를 이해하기 위해 관장 등 관리자급 교육도 필요하다는 의견이 제시됨(서울시복지재단 내부자료, 2022b).
 - 매뉴얼 제작 시, 교육용으로 활용하는 방안을 고려하여 제작 필요함.

3) 민간복지자원 정보공유시스템관련 논의

- 설문조사 결과, 공무원의 자원의 정보공유를 위한 시스템의 활용도가 매우 떨어지는 것으로 나타남. 전산시스템 자체의 효율성 및 효과성이 떨어지는 것뿐만 아니라, 부가적인 업무로 인식하고 있음. 실제 여러 개의 시스템에 중복입력 하는 것이 대한 부담이 큰 실정임.
 - 기존 방식으로 공유 가능하기 때문에 별도의 정보 시스템 구축에 대해 부정적임.
 - 전산시스템의 자원 입력 및 매칭, 민원 관리 등 일련의 작업들은 매우 방대함.
 - 실제 활용하려면 자원공유를 위한 컨트롤타워를 두고, 지속적인 자원관리 및 현행화가 이루어져야 함. 명확한 권한과 책임소재가 없을 경우, 민원이 촉발할 가능성 있음.
- FGI 결과에서 알 수 있듯, ‘차세대사회보장정보시스템’의 활용도가 높아질 경우, 이를 적극적으로 활용하면 될 것임.
 - 다만 그전까지 다음과 같은 방식을 고려할 수 있음. 광역 및 자치구 단위에서 컨트롤타워 역할을 수행할 수 있는 기관, 예컨대 서울시사회복지협의회 등이 온라인 공유플랫폼을 구축하고, ‘잉여자원’을 공유하는 방식임. 자치구 단위의 시범운영 등의 점검과정을 통해, 가능성을 탐색하고 확대할 수 있음. 이 때 과도한 시스템 개발 및 확장은 지양해야 함(서울시복지재단 내부자료, 2022b).
 - 실제 개별 기관의 수요를 초과하는 잉여자원이 지역 내에서 효과적으로 공유된다면 개별 기관의 추가적 관리에 대한 부담을 줄일 수 있어, 지역 간 효율적 자원분배가 이루어질 수 있음(이순성 외, 2021).

2. 구(區) 차원의 민간자원 공유 활성화 방안

1) 기존 구 단위 네트워크 체계의 적극적인 활용 필요

- 설문조사 결과, 자치구 단위의 선호 자원공유 네트워크 체계와 관련하여, ‘구 단위 기존 네트워크 체계의 활용 지원’ 방식을 선호하는 응답자가 가장 많았음.
 - 실제 자치구에서는 기존 네트워크 회의 체계 외(구·동통합사례관리, 구·동지역사회보장협의체), 자치구 사회복지협의회 및 복지재단을 네트워크 체계로 적극적으로 활용하고 있음. 특히 자치구의 사회복지협의회와 복지재단은 자치구와 협력하여, 대량의 민간복지 자원을 기관에 배분하는 역할을 수행하고 있음. 수행방법은 자치구 내 수요조사를 통해, 배분하는 것임.
 - 공동모금회의 ‘나눔네트워크’를 통해서도, 자치구 단위의 민간복지자원 개발 및 공유를 수행하고 있음. ‘나눔네트워크’는 지역에 특화된 모금 활동과 이에 따른 배분계획을 수립할 때 유리한 점이 있음. 주로 구 협의회와 재단이 수행기관 역할을 함. 또한 인력지원, 기부금품의 행정적 처리, 홍보 등에 도움이 된다고 함.
 - FGI 결과, 자치구 단위의 민간복지자원의 배분 계획(년 단위)이 필요하다는 의견이 있었으나, 실제 현장에서는 양을 가늠할 수 없기 때문에, 현안에 따라 배분계획을 세우고 수행하는 방식을 선호(서울시복지재단 내부자료, 2022b)한다고 함.

2) 자치구 단위의 온라인 공유플랫폼 마련

- 설문조사 결과, 자치구 단위의 선호 자원공유 네트워크체계로, ‘구 단위 기존 네트워크 체계의 활용 지원’ 다음으로는 ‘민간복지자원 공유를 위한 구 단위 전산시스템의 구축 및 활성화’방식을 선호하는 것으로 나타남.
 - 이와 관련해서는, 앞서 민간복지자원 정보공유시스템관련 논의에서 살펴봤던 공유 방식을 제안함. 즉 서울시사회복지협의회 등이 온라인 공유플랫폼을 구축함. 그리고 자원의 현행화 등을 위해, 자치구 단위의 사회복지협의회에 관리 기반을 두어 ‘잉여자원’을 공유하는 방식임. 단계별 시범운영을 통해, 가능성을 탐색하고 확대할 수 있음.

3. 민간자원개발 논의: 구(舊) 디딤돌 사업

- 설문조사 결과, 서울디딤돌 사업과 유사한 의미의 민간복지자원개발을 위한 시정사업에 대해 사회복지관 종사자가 공무원보다 필요성을 높게 인식하고 있음. 그 이유로, ‘민간복지자원 개발의 총량 증대 가능’이라는 응답자가 가장 많았으며, 다음으로는 ‘현판제작(시 인증) 등 시차원의 지원체계 필요’라고 응답함.
 - FGI 결과에서도 필요성은 인정되었으나, 욕구중심의 개발이 필요하다고 언급함. 또한 후원자 동기부여를 위해 업체 홍보 방안 마련이 필요하다고 함.
- 「서울시 민간자원 공유체계 구축방안 연구 -최종 평가 및 보고회 결과보고-」(서울시복지재단 내부자료, 2022b)를 통해, 현장전문가가 제안한 구체적인 활성화 방안은 다음과 같음.
 - 첫째, 업체 홍보 및 참여를 지원하기 위해 인증에 차별성을 둘 필요가 있음. 업체의 참여 실적에 따라 등급을 나누고 혜택을 주는 방식임(예시: 참여스티커, 아너스 클럽 등).
 - 둘째, 기부자 감사행사, 표창장 수여, 주기적인 애로사항 청취(서비스 이용자와 제공자의 만족도조사 포함), 서울시 홍보물 내 가게 홍보 등으로 참여를 독려할 수 있음.
 - 마지막으로 활성화를 위해, 새로운 모델을 개발하는 것이 아닌 기존 내용을 수정 보완 할 것, 실적입력 및 관리에 많은 시간이 투입되지 않을 것 등의 의견이 있음.
 - 한편 자원개발 시 유의점과 관련하여 제시한 의견은 다음과 같음. 다양한 재능기부 서비스 품목의 확대 필요, 양적 성과 중심의 탈피, 욕구-서비스 매칭을 위한 촘촘한 설계, 수요가 매칭 되지 않을 경우 조정할 수 있는 구 단위 공유체계 필요 등임.

참고문헌

[국내문헌]

- 강철희, 김희성. (2002). 사회복지전담 공무원의 민간복지자원 개발 및 활용 현황에 관한 탐색적 연구. 한국사회복지행정학, 7, pp.40-64.
- 김미현. (2017). 아름다운 이웃, 서울디딤돌(나눔가게) 질적 성과연구. 서울시복지재단
- _____. (2018). 아름다운 이웃, 서울디딤돌(나눔가게) 질적 성과 연구_월계종합사회복지관을 중심으로. *비평가 대안을 위한 사회복지학회 학술대회*. pp.425-462.
- 김현수. (2015a). 정보속으로: 특집; 투명한 맞춤형 복지서비스 「e-나눔」 복지통합관리시스템, 지역 정보화 84권. pp.29-36.
- _____. (2015b) 서울시 성동구: 정부 3.0 맞춤형 복지 서비스 「e-나눔」 복지통합관리시스템, 지역 정보화 95권. pp.59~61.
- 노원구청. (2019). 2019 복지서비스 연계와 통합사례관리를 위한 복지자원 안내서.
- 민소영. (2015). 한국의 사례관리 전개 과정과 쟁점 고찰. 한국사회복지행정학. 17(1). pp.213-239.
- 박세경, 김유경, 이영민, 정진경, 이주연. (2010). 「민간 복지자원 확충을 위한 자원봉사 활성화 방안의 모색」. 한국보건사회연구원.
- _____. (2015b) 서울시 성동구: 정부 3.0 맞춤형 복지 서비스 「e-나눔」 복지통합관리시스템. 지역 정보화95권. pp.59~61
- 보건복지부. (2022a). 2022년 사회보장정보시스템(희망이음) 교육교재 (3권) 서비스 제공, 민관협력.
- _____. (2022b). 「2022년 희망복지지원단 업무안내」.
- _____. (2021). 「2021 희망복지지원단 업무 안내」.
- _____. (2020). 「2020 지역사회보장협의체 운영안내」.
- 보건복지부, 사회보장정보원. (2021). 「통합사례관리 실천가이드」.
- 사회보장정보원. (2018). 「민간자원 활용가이드」.
- 사회복지공동모금회 서울특별시지회. (2022a). 「사랑의열매 나눔네트워크사업 실무안내자료」.
- 사회복지공동모금회 서울특별시지회. (2022b). 「지역성장 프로젝트 나눔네트워크사업 소개자료」.
- 서울특별시. (2020). 「2020 찾아가는 동주민센터 업무매뉴얼 복지·여성」.
- 서울시 내부자료. (2021). 생활복지통합정보시스템 사용안내[자원관리].
- 서울시복지재단 내부자료. (2016). 「우리동네 나눔가게 자문회의 결과보고」.

- _____ . (2018). 「복지공동체 지역사회와 연계 ‘아름다운 이웃, 우리동네 나눔가게’ 교육자료」.
- _____ . (2022a). 「1차 자문회의 결과보고(서울시 민간자원 공유체계 구축방안 연구)」.
- _____ . (2022b). 「서울시 민간자원 공유체계 구축방안 연구 최종 평가 및 보고회 결과보고」.
- 성북구청. (2020). 「성북 온가족 행복 사용 설명서」.
- 오민수, 인경석, 백민희, 이석환, 현동길. (2014). 「경기도 민간자원연계체계 강화방안 연구」. 경기복지재단.
- 오민수. (2015). 읍면동 지역사회보장협의체에 관한 탐색적 사례연구. *지역발전연구*. 24(2). pp.35-78.
- 이순성, 김혜인. (2021). 「코로나시대 사회복지시설 모금활동 활성화 및 기부물품 효율적 배분방안 연구」. 서울시복지재단.
- 정기원, 황창순, 강철희, 류승효. (2000). 「민간복지자원 총량파악체계 구축방안」. 보건복지부·한국사회복지협의회.
- 정기혜. (2011). 푸드뱅크(Food Bank) 등의 운영 현황 및 발전방안. *보건복지 Issue & Focus*. 89. pp.1-8.
- 정영철. (2012). 사례관리를 위한 지역사회 복지자원 관리방안. *보건복지 Issue & Focus*. 128. pp.1-8.
- 정해식, 정영철, 이현주, 박세경, 정은희, 우선희, 최치형, 김태석. (2014). 「복지자원 관리·운영 방안 연구」. 한국보건사회연구원.
- 조주희, 강철희, 민인식. (2013). 「민간나눔자원 총량 추계 연구」. 사회복지공동모금회.
- 최현수.(2019). 차세대 사회보장정보시스템 기반의 ‘찾아주는 복지서비스’ 지원을 통한 포용과 혁신의 복지 패러다임으로의 전환. *보건복지포럼* 274권. pp.53~61
- 최형준, 최송이. (2019). 복지자원의 효율적 관리 방안 연구. 용산구청.
- 홍민아, 조미나, 강혜승, 양일선. (2006). 정부주도형 및 민간주도형 푸드뱅크(Food Bank) 사업의 운영 형태 및 특성. *대한지역사회영양학회지*. 11(5). pp.629-641.

[홈페이지]

- 교육부. (2022. 6. 22. 인출) 차세대 사회보장정보시스템 1차 개통 추진계획(안), 보도자료 첨부파일 <https://www.moe.go.kr/boardCnts/viewRenew.do?boardID=294&lev=0&statusYN=W&s=moe&m=020402&opType=N&boardSeq=88223>
- 노원구. (2022. 6. 3. 인출) 사회복지의 모든 것을 담았다, 노원 복지샘 서비스 개시, 보도자료 https://www.nowon.kr/www/user/bbs/BD_selectBbs.do?q_bbsCode=1027&q_bbscttSn=20191231000091664
- 노원 복지샘 홈페이지. (2022. 6. 3. 인출) <https://www.nowonbokjisaem.co.kr>

보건복지부. (2022. 6. 22. 인출) 차세대 사회보장정보시스템 1차 개통, 보도자료
http://www.mohw.go.kr/react/al/sal0301vw.jsp?PAR_MENU_ID=04&MENU_ID=0403&CONT_SEQ=367794

사회복지시설정보시스템. (2022. 6. 22. 인출) [안내] 희망이음(사회서비스정보시스템) 교육 안내, 공지사항 첨부파일 <http://www.w4c.go.kr/notice/noticeView.do>

서울시. (2022. 6. 1. 인출) 서울시, 전국최초 '생활복지통합정보시스템' 오픈, 보도자료
https://www.seoul.go.kr/news/news_report.do#view/204228?tr_code=snews

서울일보(2022. 6. 13. 인출) 성북, 가족행복 서비스 '온가족 행복망' 개통, 임신출산-보육-청년일자리 등 8개 분야 서비스 <http://www.seoulilbo.com/news/articleView.html?idxno=339925>

성동구. (2022. 6. 1. 인출) 성동구, 전국 최초 e-나눔 복지통합관리시스템 개발, 보도자료
<https://www.sd.go.kr/main/selectBbsNttView.do?key=1477&bbsNo=188&nttNo=256737>

_____. (2022. 6. 1. 인출) 성동구, 최초 민·관 복지자원 관리시스템 구축, 홈페이지 '생생영상'
<https://www.sd.go.kr/mayor/selectBbsNttView.do?key=1878&bbsNo=226&nttNo=313704>

_____. (2022. 6. 30. 인출) '서울특별시 성동구「e-나눔」복지통합관리시스템 운영 규정안 2014'
https://www.sd.go.kr/main/selectBbsNttView.do?key=1473&bbsNo=184&nttNo=248314rs=/synap_viewer/result/

성북 온가족 행복망 홈페이지. (2022. 6. 13. 인출) <https://sbhappy.sb.go.kr>

자치구사회복지협의회. (2022.05.23. 인출) 서울특별시사회복지협의회 홈페이지.
<http://www.s-win.or.kr/swin/html/main/sub.htm?mainMenu=02&subMenu=04>

지방정부 TVU. (2022. 6. 8. 인출) 노원구 복지정책과 복지자원관리팀 '노원형 복지자원 전달체계'
<https://www.thevoiceofus.co.kr/news/article.html?no=4385>

푸드뱅크 사업체계. (2022.05.26. 인출) 전국푸드뱅크 홈페이지.
<https://www.foodbank1377.org/introduce/organize.do>

한국사회보장정보원. (2022. 6. 30. 인출) 정보시스템과 포털운영 '복지로'
<http://www.ssis.or.kr/lay1/S1T756C779/contents.do>

부록



설문지





민간자원 공유 활성화를 위한 이해관계자 인식조사 설문지

안녕하십니까? 서울시복지재단입니다.

우리 재단에서는 민간자원 공유 활성화를 위한 이해관계자 인식조사를 아래와 같이 수행하고 있습니다. 본 조사의 목적은 민간복지자원의 공유와 관련한 공무원과 사회복지관 종사자의 인식을 확인하여, 향후 서울시 차원의 민간복지자원 공유체계 구축방안을 제시하기 위한 기초자료로 활용하는 것입니다. 취약계층에게 빈틈없는 지원이 이루어지기 위해서는 개별기관만의 대응으로 어려운 것이 현실입니다. 따라서 공공자원의 즉시 연계뿐만 아니라, 민간복지자원도 필요에 따라 공유한다면, 든든한 지원체계가 될 것입니다. 본 조사를 통해 민간복지자원을 어떤 방식으로 공유하는 것이 좋을지 탐색하고자 합니다.

응답하신 내용은 통계법(제33조, 제34조)에 의거해 비밀이 철저히 보장되며, 오로지 통계처리 목적으로만 사용될 예정입니다. 바쁘신 와중에 본 설문에 참여해 주셔서 감사드립니다.

2022. 5

조사 주관: 서울시복지재단, 조사수행 기관: 와이즈앤와이즈

부 록

1. 일반사항

1. 귀하의 성별은 무엇입니까? ()
① 남성 ② 여성
2. 귀하의 연령대(만 나이 기준)는 어떻게 됩니까?()
① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 ⑤ 60대 이상
3. 귀하께서 소속된 기관은 어디입니까?()
① 민간사회복지기관 ② 구청 ③ 동주민센터
3-1. (민간사회복지기관 종사자만 응답) 귀하의 직위는 어떻게 되십니까?()
① 기관장 ② 중간관리자(과장, 팀장, 부장) ③ 실무자(대리, 평사원)
3-2. (구청 및 동주민센터 종사자만 응답) 귀하의 직급은 어떻게 되십니까?()
① 6급이상 ② 7~8급 ③ 9급
4. 소속된 기관에 근무하신 지는 얼마나 되셨습니까(유사직종 근무기간 포함)?()
① 3년 미만 ② 3년이상~5년미만 ③ 5년이상~7년미만 ④ 7년이상

II. 자원관리

〈민간복지자원의 공유현황 및 향후필요성〉

- 귀 기관에서 이용자에게 제공되는 주된 민간복지자원은 무엇입니까? 1순위() 2순위()
 ① 지식 및 정보 ② 현금 ③ 현물 ④ 공간 ⑤ 인력(자원봉사)
 ⑥ 문화활동(공연티켓 등) ⑦ 기타_____
- 귀 기관에서 상대적으로 부족한 민간복지자원은 무엇입니까? 1순위() 2순위()
 ① 지식 및 정보 ② 현금 ③ 현물 ④ 공간 ⑤ 인력(자원봉사)
 ⑥ 문화활동(공연티켓 등) ⑦ 기타_____
- 민간복지자원의 공유와 관련하여, 아래 종류 별로 ‘현재상황’과 ‘향후 필요성’에 대한 질문입니다. 해당하는 곳에 체크해 주세요(현금, 현물은 문항4에서 별도 질문).

번호	자원종류	A. 현재상황					B. 향후 필요성				
		전혀 공유안됨.....매우 잘 공유됨					전혀 필요 없음.....매우 필요함				
1	지식 및 정보	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
2	공간	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
3	인력(자원봉사)	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
4	문화활동(공연티켓 등)	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
5	기타()	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤

〈현금·현물 민간복지자원의 공유현황 및 방해요인〉

- 현재 귀 기관에서 현금·현물의 민간복지자원 공유가 잘 이루어지고 있습니까?()

번호	자원종류	A. 현재상황					B. 향후 필요성				
		전혀 공유안됨.....매우 잘 공유됨					전혀 필요 없음.....매우 필요함				
1	현금	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
2	현물	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤

- 4-1. (현금 또는 현물 공유 현재상황 ③④⑤ 응답자) 현금 또는 현물의 자원공유를 하고 있다면, 자원은 주로 어떤 방식으로 공유됩니까?()
 ① 전산시스템을 활용하여 공유
 ② 오프라인 체계를 활용하여 공유(지역 내 자원 공유를 위한 네트워크 회의 체계 등)
 ③ 전산시스템과 오프라인 체계를 활용하여 공유
 ④ 필요 시, 타 기관 담당자와 연락하여 공유
 ⑤ 기타_____

4-2. (현금 또는 현물 공유 현재상황 ③④⑤ 응답자) 현금 또는 현물의 자원공유를 하고 있다면, 공유가 잘 이루어지고 있는 기관은 어디입니까?()

- ① 지자체(구청, 동주민센터)
- ② 지역사회 내 공공기관(보건소, 고용복지플러스센터, 정신건강복지센터 등)
- ③ 지역사회 내 민간기관(타 복지관 및 사회복지시설 등)
- ④ 기타 _____

4-3. (현금 또는 현물 공유 향후 필요성 ④⑤ 응답자) 현금 또는 현물의 자원공유가 필요하다면, 그 이유는 무엇인가요?()

- ① 민간복지자원의 부족 ② 자원 배분·조정을 통한, 기관 간 자원 불균형의 해소
- ③ 자원공유를 통한 통합사례관리 지원 강화 ④ 지역 내 나눔 문화 활성화에 기여
- ⑤ 기타 _____

5. 현금 또는 현물의 민간복지자원의 공유를 방해하는 요인에 관한 질문입니다. 해당하는 곳에 체크해 주세요.

번호	방해 요인	전혀 방해 안됨.....매우 방해됨				
		①	②	③	④	⑤
1	자원공여자의 동의를 얻기 어려움	①	②	③	④	⑤
2	우리기관이 공유할 만한 자원이 없음	①	②	③	④	⑤
3	공유를 위한 적절한 체계·방식의 부재	①	②	③	④	⑤
4	행정적인 절차가 복잡함(영수증 발부 업무 등)	①	②	③	④	⑤
5	타 기관의 자원관리 업무 담당자의 잦은 변동	①	②	③	④	⑤
6	기타()	①	②	③	④	⑤

〈자원공유 전산시스템의 활용도〉_공무원만 응답

‘서울시생활정보통합정보시스템’은 서울시민이 복지를 일상생활에서 누리는 것을 목표로 다양한 복지욕구를 관리하고, 여러 가지 욕구에 적극적으로 대응하기 위해 2017년에 구축된 전산 시스템임.

주요 정보입력의 내용은 복지 담당 공무원이 언제 주민을 방문했는지, 기관에서 만난 대상자의 욕구가 무엇인지, 어떤 복지자원을 제공했는지 등임. 또한 공공기관과 민간 복지기관이 복지자원을 공유하도록 설계됨.

6. 민간복지자원 공유를 위해, 서울시생활정보통합시스템을 어느 정도 활용하고 계십니까?()

전혀 활용하지 않음					매우 빈번하게 활용함
①	②	③	④	⑤	

6_1. (II-6, ①② 응답자) 활용도가 떨어진다면, 그 이유는 무엇이라고 생각하십니까?

- ① 민간복지자원 공유를 위한 전산시스템 자체의 효율성 및 효과성이 떨어짐
- ② 해야 될 필수적 업무가 아니라, 부가적인 업무로 인식됨
- ③ 필요는 하나, 시 또는 자치구의 독려가 없는 상황임
- ④ 기타 _____

7. 향후 민간복지자원 공유를 위한 서울시생활정보통합시스템의 활용 강화 또는 새로운 전산 시스템을 구축하는 것이 필요하다고 보십니까?

민간자원 공유를 위한 전산시스템의 주요 입력 내용은 자원제공주체 및 자원정보 등록(자원의 세부 분류 포함), 자원공개범위의 설정, 공유기관의 지정, 대상자 정보 등록 등임.
무엇보다 시스템 사용의 활성화를 위해 실시간 업데이트 등 지속적인 유지관리가 이루어져야 함.

전혀 필요 없음					매우 필요함
①	②	③	④	⑤	

〈자원공유를 위한 시(市)·구(區)의 역할〉

8. (시의 역할) 민간복지자원 공유 활성화를 위한 서울시의 역할과 관련한 질문입니다. 해당하는 곳에 체크해 주세요.

번호	시의 역할	필요 없음					매우 필요함
		①	②	③	④	⑤	
1	민간복지자원 공유실적에 따른 인센티브 제공 (서울시의 직접적인 실적관리 수행)	①	②	③	④	⑤	
2	민간/공공 자원관리 담당자에 대한 교육 수행 (우수사례에 대한 공유 포함)	①	②	③	④	⑤	
3	민간복지자원 공유를 위한 체계적 절차 제시 (가이드라인 또는 매뉴얼 제작 배포)	①	②	③	④	⑤	
4	자치구·동 단위의 자율적인 운영 지원 (홍보 등 최소한의 운영 지원 수행)	①	②	③	④	⑤	
5	시(市) 단위의 민간복지자원 공유 활성화를 위한 오프라인 논의 체계 구축 (예시: 자치구 민간자원 담당자 회의 체계 등 구축·운영)	①	②	③	④	⑤	
6	기타()	①	②	③	④	⑤	

9. (구의 역할) 민간복지자원 공유 활성화를 위한 자치구 단위의 자원공유 네트워크 체계에 대한 질문입니다. 선호하는 방식은 무엇입니까?()

- ① 민간복지자원 공유를 위한 구 단위 전산시스템의 구축 및 활성화
- ② 구 단위 신규 민간복지자원 공유를 위한 네트워크 체계 구축(오프라인)
- ③ 구 단위 기존 네트워크 체계의 활용 지원
(통합사례회의, 지역사회보장협의체, 자치구 복지재단 등)
- ④ 필요 없음
- ⑤ 기타 _____

Ⅲ. 민간자원개발을 위한 시정사업 평가

『아름다운 이웃, 서울디딤돌』이란?

지역사회에 있는 상점, 학원, 기업체 등이 자율적으로 기부(물품, 서비스 등)에 참여, 지역의 어려운 이웃을 돕고, 도움 받은 이웃은 상점을 칭찬 및 격려함으로써 지역사회를 ‘나눔공동체’로 만들어 가는 것임(2008년 8월부터 시작하여 2014년도 사업종료).

☞ 핵심 추진체계: 민간사회복지시설

민간복지시설을 중심으로 후원업체 및 이용자 발굴이 이루어 짐.

1. ‘서울 디딤돌사업’ 사업과 유사한 의미의 민간복지자원개발을 위한 시정사업*이 필요하다고 보십니까?

전혀 필요 없음.....매우 필요함				
①	②	③	④	⑤

*시정사업: 시정사업이란 시(市)가 예산을 지원하고, 전반적인 업무를 관리·감독하는 사업을 의미함.

1_1. (Ⅲ-1, ①②응답자) ‘서울 디딤돌사업’과 유사한 시정사업이 필요하지 않다면 그 이유는 무엇입니까? ()

- ① 과도한 실적 경쟁으로 불필요한 자원 개발이 많음
- ② 자원 개발 후 유지관리의 어려움(실적관리, 기부자 관리 등)
- ③ 시의 개입이 아닌, 자율적인 운영이 더 효과적임
- ④ 기타_____

1_2. (Ⅲ-1, ④⑤응답자) ‘서울 디딤돌사업’과 유사한 시정사업이 필요하다면 그 이유는 무엇입니까? ()

- ① 민간복지자원 개발의 총량 증대 가능 ② 시 주도의 우수사례 등 전파 필요
- ③ 현판제작(시 인증) 등 시차원의 지원체계 필요 ④ 자원개발 실적에 따른 인센티브 제공
- ⑤ 기타_____

『아름다운 이웃, 우리동네 나눔가게』이란?
 지역 내의 상점, 학원, 기업체 개인이 자율적으로 기부(물품, 서비스)에 참여하여 어려운 이웃을 돕고, 도움 받은 이웃은 서로 칭찬하고 격려하여 '나눔공동체'를 만들어 가는 사업이며, 서울시 찾아가는 동주민센터 사업 추진과 함께 2016년부터 추진됨. 서울시복지재단에서 2018년 이후 사업지원이 종료되었고, 서울시에서 실적을 중심으로 관리하고 있음.

☞ 핵심추진체계: 동주민센터
 동주민센터가 주도하여 동 단위 복지자원을 발굴, 활용, 관리함. 필요시, 민간기관에 공유함.

2. ‘우리동네 나눔가게’ 사업과 유사한 의미의 민간복지자원개발을 위한 시정사업*이 필요하다고 보십니까?

전혀 필요 없음.....매우 필요함				
①	②	③	④	⑤

*시정사업: 시정사업이란 시(市)가 예산을 지원하고, 전반적인 업무를 관리·감독하는 사업을 의미함.

2_1. (Ⅲ-1, ①②응답자) ‘우리동네 나눔가게’ 사업과 유사한 시정사업이 필요하지 않다면 그 이유는 무엇입니까? ()

- ① 과도한 실적 경쟁으로 불필요한 자원 개발이 많음
- ② 자원 개발 후 유지관리의 어려움(실적관리, 기부자 관리 등)
- ③ 동주민센터 행정시스템의 부재(기부금 영수증 자체 처리 불가)
- ④ 시의 개입이 아닌, 자율적인 운영이 더 효과적임
- ⑤ 기타_____

2_2. (Ⅲ-1, ④⑤응답자) ‘우리동네 나눔가게’ 사업과 유사한 시정사업이 필요하다면 그 이유는 무엇입니까? ()

- ① 민간복지자원 개발의 총량 증대 가능
- ② 시 주도의 우수사례 등 전파 필요
- ③ 현판제작(시 인증) 등 시차원의 지원체계 필요
- ④ 자원개발 실적에 따른 인센티브 제공
- ⑤ 기타_____

☞ 민간복지자원 공유 활성화와 관련하여 건의사항이 있으시면 말씀해주시오.

**협조하여 주셔서 감사합니다.

서울시복지재단 2022-60

서울시 민간자원 공유체계 구축방안 연구

발행일 2022년 11월 30일

발행처 서울시복지재단

발행인 서울시복지재단 대표이사 김상철

편집인 류명석

주소 서울시 마포구 백범로31길 21

전화 1670-5755

팩스 02-6353-0221

홈페이지 www.welfare.seoul.kr

인쇄업체 MK커뮤니케이션

I S B N 978-89-6298-791-1

이 책의 저작권은 재단법인 서울시복지재단에 있습니다.

무단 전재와 무단 복제를 금합니다.

©서울시복지재단, 2022



서울시 마포구 백범로 31길 21(우 04147)
TEL 02-1670-5755 FAX 02-6353-0221
www.welfare.seoul.kr

비매품/무료

93330



9 788962 987911

ISBN 978-89-6298-791-1