

복지행정 및 전달체계 이해

서울시 마포구 신희선

(들어가며)

Who Are We?

“동 주민센터는 주민이 행정과 만나는 첫 관문입니다.”



우리가 살고 있는 **현재**는 어떠한가 ?

2022년 살고 있는 **나**는 누구인가?

나는 **어디**에서 **누구**를 위해 **무엇**을 하고 있는가 ?

[한국의 삶의 질과 복지수준]

제2차 사회보장기본계획(2019~2023) 발표 (보건복지부, 2019),

국민 삶의 만족도 지수 2023년 OECD 20위로
고용·교육·건강 등 전 영역 기본생활보장 취지
분절 되었던 사회보장제도 간 연계·조정 강화



한국의 국가행복지수 (2021.3. 세계행복보고서)

유엔 세계행복지수에서 OECD 37개국 중 35위,
전체 조사대상 149개국 중 62위

2018~2020년 OECD 국가행복지수 순위 (단위: 점/10점)



1인당 국내총생산GDP, 사회적 지원, 기대 수명, 사회적 자유, 관용, 부정부패, 미래에 대한 불안감

▶ UN산하 자문기관 지속가능발전
해법네트워크 SDSN 발표자료

- 한국, 2019년 54위. 2020년 62위
높은 근로시간(2위), 고령화 속도,
미세먼지 등 생활환경 ↓

* 1위 핀란드, 탄탄한 사회 안전망과
촉촉한 복지체계

세계행복보고서는 “코로나19와 같은 전염병이 번졌을 때 신뢰도가 높은 사회에서는 피해를 복구하고,
더 나은 삶을 재건하기 위해 협력할 방법을 찾는다”며 “이웃과 기관이 서로를 도우려는 의지가 강하면
소속감을 높여 주고 자부심을 느끼게 해 재정적 손실을 보상할 만큼의 이득을 준다”고 설명했다.

우리의 자화상 : 압축성장, 불행한 한국인

OECD 전망 기준 명목 GDP 순위



자료/ OECD



OECD 내 한국의 경제규모는 9~10위를 점함

한국인의 삶은 그만큼 풍요로워졌는가?



우리의 자화상 : 압축성장, 불행한 한국인



노인빈곤율,
자살율
세계 1위

(2021년 통계자료)

출산율은
제일 낮고



여성으로서의
삶도 최하위권

15개국 대상
성격차지수 103위

한국자살율
세계 1위

어린이는
행복하지
않고

OECD 어린이 행복지수

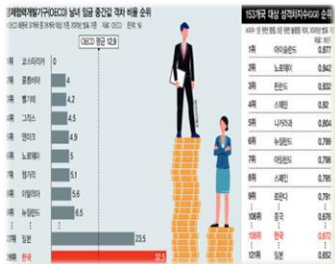
순위	국가	표준점수
1	네덜란드	115.21
2	노르웨이	114.56
3	스페인	113.96
20	벨기에	88.47
21	체코	83.14
22	대한민국	79.5

늘어나는 어린이 우울증 환자



OECD 2021년 22개국 조사. 초등학교 4-6학년 기준. *5-14세 기준. 자료=건강보험 심사평가원

*5-14세 기준. 자료=건강보험 심사평가원

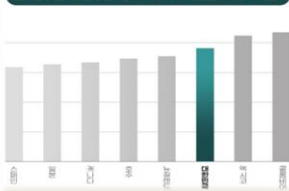


연간노동시간
1,908시간으로
최하위

(OECD 평균
1,687시간)

청년들은
일자리가
없고

2020년 OECD 주요 국가의 연간 노동 시간



한국사회의 현실과 고민

- ✓ 압축성장, 불행한 한국인 -> 양극화, 불평등 심화
- ✓ 압축적인 저 출산·고령화, 핵가족화 -> 가족의 사회보장기능 상실, 공동체와 관계의 상실

00 세모녀사건(2014년), 00구 네모녀사건(2019년), 00구 탈북모자사건(2019년),

00구 장애인사건(2019년) 등 생활고와 고독사, 자살사건 다수 등장

인권 사각지대 : 아동학대, 노인학대, 장애인 인권, 소수자 차별 등

Why?

국가의 책무는 더욱 강화되어야 함. 정부는 사회복지에 얼마나 주력하는가?

[복지행정의 변화]

한국의 복지정책의 변화와 흐름

보건·복지예산 및 서비스의 지속적 증가



- 경로연금 (98)
- 보건복지사무소시범운영 (95-99)
- 국민기초생활보장제도 (00)

- 차상위계층 지원 (04)
- 지역사회복지협의체 구성 (05)
- 읍·면·동주민생활지원(복지)팀 신설 (06-07)

- 기초노령연금 (08)
- 사회복지통합관리(행복e음) 신설 (10)
- 시·군·구 희망복지지원단(사례관리)운영 (12)

- 0세~5세 무상보육 (13)
- 기초연금 (14)
- 기초보장 맞춤형 급여 개편 (15)

- 기초생활수급자 부양의무자 폐지 (22)
- 아동수당 (18)
- 지역 통합 돌봄 선도사업 (19)

사회적 약자는 물론 일반 계층까지 포함한
생애주기별 복지서비스 확충

한국의 복지정책의 변화와 흐름

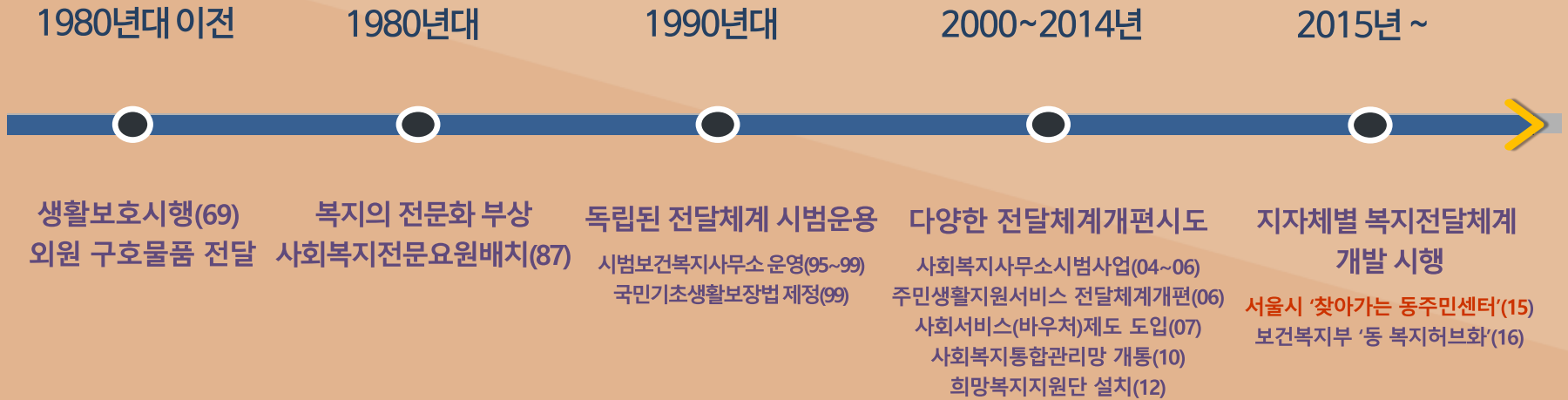
복지깔대기 현상 심화



복지예산, 서비스는 확대되었으나
정작 필요로 하는 주민들에게
제대로 전달되지 못하는 결과 초래

2022년 ‘내게 힘이 되어주는 복지서비스’에 의하면
복지·보건·고용 등 450개의 서비스가 일선현장에 집중
효율적 복지전달체계 필요

보건복지예산 및 서비스의 증가 .. 복지 갈대기 현상 심화.. 여전히 체감도 낮은 복지서비스.. 전달체계 개선의 노력



사회복지서비스 TREND의 변화



대상

특정계층 (수급자 등 빈곤층)

→ 계층의 보편성 (서비스에 따라 중산층을 포함한 일반주민까지 확대)

서비스 내용

기본생활보장

→ 기본생활보장+일상생활지원, 사회적 자본 확충 등 서비스 확장

생애 주기별 서비스(소득, 건강, 돌봄 등) 전통적 영역

→ 출산, 돌봄, 교육, 일자리, 건강(운동), 죽음(장사), 재난 까지 영역 확장

사회복지서비스 TREND의 변화

서비스 공급

국가 / 공공중심

→ 지방화, 지역중심(분권화), 지역을 기반한 새로운 섹터들 참여
공공과 민간의 협력, 주민참여, 협치 중요

서비스 관리

국가, 지자체(일방적)

→ 국가, 지자체, 서비스제공기관 등

재정지 원방식

공급자 지원 / 전액 정부 지원

→ 수요자 지원 / 이용자 일부 부담

사회복지서비스 TREND의 변화

서비스 성격

전문가중심, 공급자 중심, 서비스중심 실천, 사후접근적(잔여적)
→ 다양한 주체들의 참여, 수요자 중심 (개별화된 서비스, 개인과 환경의 조화),
당사자중심 실천(자기결정권 존중, 역량강화), 사전예방적(보편적)

서비스 연계

경쟁적, 분절적
→ 통합, 협력, 지속가능성 중요

기타

대면서비스, 오프라인서비스 중심
→ 대면 + 비대면서비스 융합, 온라인서비스, 4차 산업과 연계된 서비스 확장,
환경복지, 재난복지

복지행정의 변화, 일하는 방식의 전환

제도와 인력의 변화

- 1987~1999 생활보호
(사회복지전문요원)
- 2000~2006 기초생활보장
(사회복지전담공무원)
- 2006~ 복지서비스
(사회복지담당인력, 복지·행정)
- 2015~ 보편적, 찾아가는, 맞춤형복지
(복지·건강·행정 + 민간전문가)

주요업무와 역할의 변화

- ✓ 자산조사, 급여중심 → 종합상담, 욕구중심, 돌봄
- ✓ 행정가+복지사 → 옹호자, 지지자 → 활동가
- ✓ 취약계층 중심 → 지역주민
- ✓ 신청, 방문민원 → 찾아가는 상담
- ✓ 행정(관) 중심 → 민관협력 → 주민이 중심

복지전달체계는 **공공성 강화, 지역중심** : 지역 통합 돌봄, 찾아가는 보건복지서비스(접근성, 전문성, 공공성), 주민자치(주민력) 강조

- 동 주민센터 기능 강화 : 찾아가는 보건복지서비스, 사각지대발굴, 사회서비스 통합 기능(사례관리)

“갑작스러운 위기를 넘겨주고, 힘들고 고독할 때, 보이지 않는 욕구에서 부터 통합적 복지 욕구를 관리하는“

[찾아가는 동주민센터]

사회적 위험으로부터 보호하기 위한 제도

제도찾들 2.0 비전

- **사회보장(social security)** : 출산, 양육, 실업, 노령, 장애, 질병, 빈곤 및 사망 등의 **사회적 위험**으로부터 모든 국민을 보호하고 국민의 삶의 질을 향상시키는 데 필요한 소득,서비스를 보장하는 **사회보험, 공공부조, 사회서비스**
 - ▶ **사회보험** : 국민에게 발생하는 사회적 위험을 보험의 방식으로 대처함으로써 국민의 건강과 소득을 보장하는 제도
 - ▶ **공공부조** : 국가와 지방자치단체의 책임 하에 생활유지 능력이 없거나 생활이 어려운 국민의 최저생활을 보장하고 자립을 지원하는 제도
 - ▶ **사회서비스** : 국가,지방자치단체 및 민간부문의 도움이 필요한 모든 국민에게 복지, 보건의료, 교육, 고용, 주거, 문화, 환경 등의 분야에서 인간다운 생활을 보장하고 상담, 재활, 돌봄, 정보의 제공, 관련 시설의 이용, 역량 개발, 사회참여 지원 등을 통하여 국민의 삶의 질이 향상되도록 지원하는 제도

공공복지 개요

공공복지의 개념

- 국가가 모든 국민들에게 정신적이고 물질적인 삶을 보장하여 인간다운 생활을 영위할 수 있게 제공하는 복지
- 즉, 국가는 스스로의 책임하에 국민의 보건.위생.영양.보험.주택.의무교육 등 실생활에 직결되는 기본적인 문제를 해결함으로써 국민의 안정된 삶을 보장하는 책임을 지고 있다.

공공복지의 필요성

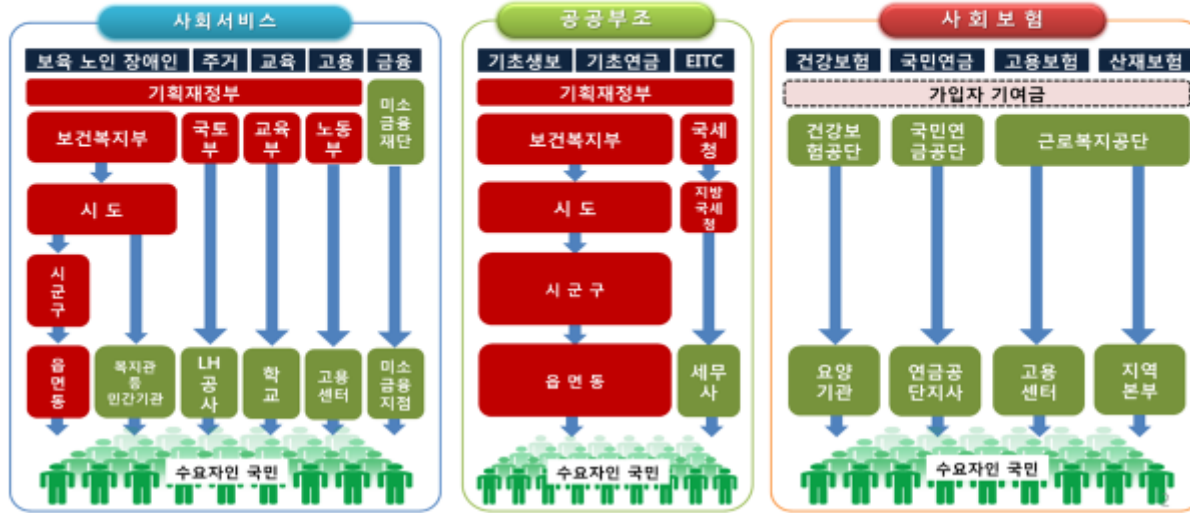
- 규범적이고 가치적인 이유: 평등, 인간존중, 자유, 소득재분배등의 가치 실현
- 경제적 효율성의 이유: 바람직한 자원의 분배 유도 가능

공공복지 개요 (전달체계)

지방자치단체에서 중앙부처 13개 부처 360개 복지사업의 약 50% 업무 수행

2021년 국가예산 558조 중 사회복지비 185조(약33.2%),

지방재정 365조 7천억원 중 사회복지비 132조6천억원(약36.3%)



찾아가는 보건복지서비스
읍면동 공공서비스 플랫폼 기능 확대

종합 상담	위기가구 발굴 및 지원	찾아가는 보건 복지상담	통합사례 관리
-------	--------------	--------------	---------

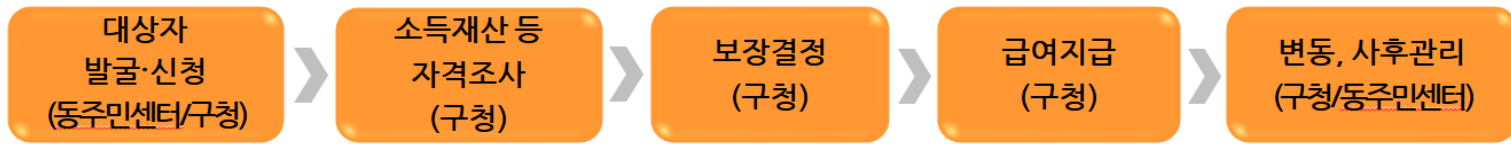
공공복지 개요 (업무처리절차)

공공 사회복지업무 처리 절차

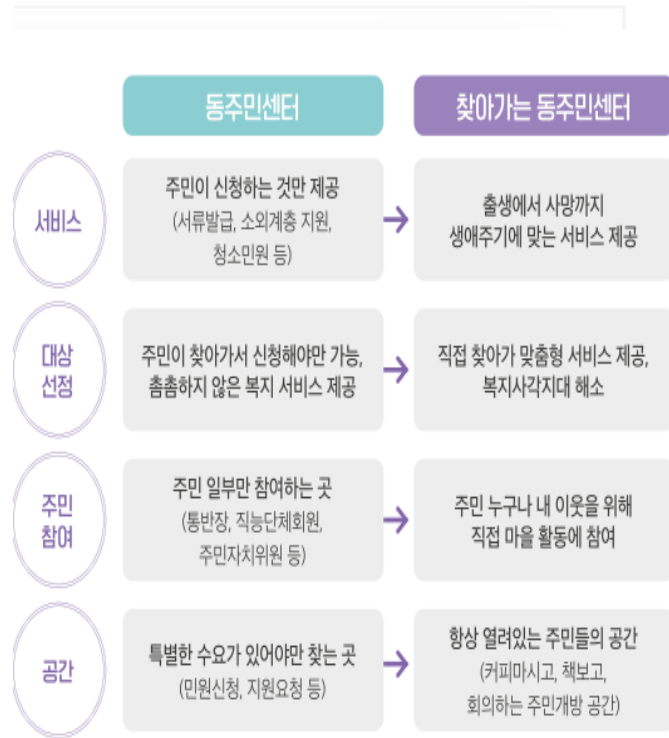
공공사회복지업무 처리 절차(사회복지통합관리망 활용)

2010. 1월부터 사회복지통합관리망(일명 행복e음) 구축에 따른 신청, 조사, 사후관리 등이 개인, 가구 단위로 통합적으로 수행, 각종 사회복지사업 집행 시 적용할 공통 기준과 절차를 체계적으로 안내 가능

- **적용대상 사업:** 사회복지사업관련 법률에 의한 각종 복지급여 및 서비스
- 국민기초, 아동, 노인, 장애인, 영유아, 의료급여, 기초노령, 긴급복지, 한부모 등
- **복지업무처리 절차**



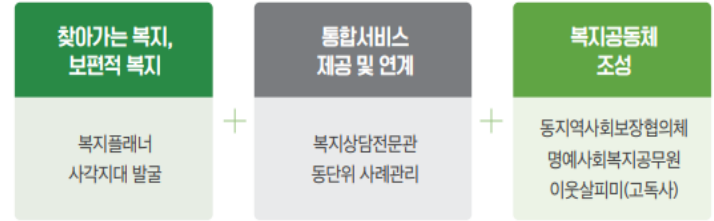
찾동 2.0 비전



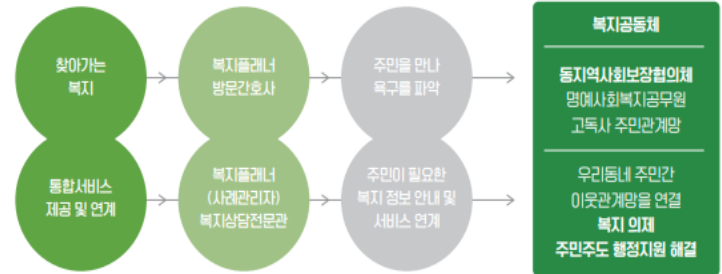
동주민센터 조직체계 모형



◎ 찾동 핵심과제 3가지



◎ 찾동 복지 프로세스 이해하기



역할로 본 동 복지업무

① 주민을 찾아갈 땐 복지플래너

② 주민이 찾아올 땐 복지상담전문관

③ 주민의 문제해결하는 동 단위 사례관리

④ 주민이 주인공인 동 복지거버넌스



(예) 복지부서업무 (마포구 복지교육국)

1. 복지정책과

- 복지기획팀 : 지역사회보장계획 수립, 전달체계, 보훈업무
- 돌봄지원팀 : 돌봄 SOS 사업, 협의체 운영
- 복지자원팀 : 민간자원연계, 희망온돌사업, 긴급복지 등
- 희망복지팀 : 복지사각지대발굴, 통합사례관리, 고독사업무 등

2. 생활보장과

- 기초보장팀 : 기초생활보장 급여결정 및 지급, 생활보장위원회 운영
- 통합조사팀 : 통합조사, 자격변동
- 자활의료보장팀 : 자활대상자선정 및 급여지급, 의료급여관리
- 주거복지팀 : 주거급여 및 주거지원업무

3. 노인장애인과

- 노인복지팀 : 기초연금, 노인일자리, 경로식당, 노인인권업무 등
- 노인시설팀 : 노인복지시설 및 경로당 관리 업무
- 노인돌봄팀 : 맞춤형 돌봄, 장기요양보호서비스 관리
- 장애인복지팀 : 장애인복지정책, 시설, 단체 등 관리
- 장애인자립팀 : 장애인연금, 활동지원, 일자리 등

4. 여성가족과

- 양성평등, 보육시설 설치 및 관리,
1인 가구 지원, 한부모가족지원 등

5. 아동청소년과

- 아동친화, 아동학대 및 보호업무,
드림스타트, 청년업무 등

6. 교육지원과

- 교육경비 및 학교지원, 평생학습지원 등

(예) 복지 팀별 업무 (마포구 00동)

1. 선별적 복지(복지1팀)

- 빈곤위기가구 모니터링 및 복지사각지대 발굴
- 기초생활수급, 차상위 상담 및 신청 및 관련 서비스 (정부양곡, 복지요금 감면, 문화누리카드, 에너지바우처 등)
- 긴급복지 지원(국가 긴급복지, 서울형 긴급복지 등)
- 주거복지 (영구 임대주택, 전세임대, 매입임대, 서울형 주택바우처, 에너지효율개선 및 집수리 등)
- 의료급여 (의료급여 일수 연장승인 및 선택 병의원 신청, 소모성 재료 요양비, 산정특례 등)
- 교육복지 (교육급여, 초중고 교육비 등)
- 자활사업 (근로능력평가 요청, 자활근로자 관리, 자활 유예 등)
- 자산형성 지원사업 (희망저축, 내일키움, 청년내일저축 등)
- 사례관리 (동 기반 사례관리, 사례회의 등)
- 재해 구호, 노숙인, 서울형 유급병가, 코로나19 생활지원금

2. 보편적 복지(복지2팀)

- 빈곤위기가구 모니터링 및 복지사각지대 발굴
- 노인복지 (기초연금, 노인일자리, 경로당 지원, 경로잔치, 노인돌봄, 무임승차카드, 무더위쉼터 등)
- 가정복지 (첫만남이용권, 영유아보육료 + 가정양육수당 + 영아수당 + 유아학비, 바우처, 아동급식 지원 등)
- 기타바우처 (아동청소년 심리지원, 정신건강토달, 시각장애인안마 등)
- 보훈업무 (보훈예우수당, 국가유공자사망위로금, 저소득 보훈대상자, 생활보조수당, 명패 전달 등)
- 장애인복지(장애인등록, 장애인연금, 장애인 활동지원, 장애인 주차표지, 장애인일자리, 장애인 특별공급, 장애인 바우처택시 등)
- 주민공동체 운영 및 지역 특화사업 추진 (동 지역사회보장협의체, 복지통장 등)
- 후원품 모집 및 배분(따뜻한 겨울나기, 후원 물품 배분 등)
- 돌봄SOS센터

(참고) 현재 동주민센터의 주요 현안

1. 고독사 예방 및 복지사각지대 발굴

- 주민, 자영업자 등 주민을 통한 어려운 이웃 발굴(동협의체, 통장 등)
- 복지사각지대 시스템 발굴(건보료 체납, 관리비 연체, 공공임대 월세체납, 금융연체, 통신비연체, 노부모 부양 노인가구 등)
 - 대상자 초기상담 진행 및 복지서비스 연계 대상자일 경우 연계
- 고독사 예방을 위하여 1인가구에 대한 모니터링 강화 (우리동네 돌봄단, 안부확인 시스템 등)

2. 보편적 복지의 강화

- 대상자 확대, 보편적 복지 서비스의 신설 등, 기존의 특정계층을 위한 업무가 일반주민들까지 서비스 확장

3. 청년에 대한 지원 증대

- 청년내일저축계좌, 청년월세 한시 특별지원, 청년 주거급여 분리지급, 청년마음건강지원, 청년이사비 지원 등 청년층에 대한 제도적인 지원제도 증가

(참고) 복지정책변화로 본 전반적 함의

- ✓ 국가는 기본생활보장, 생산적 복지, 맞춤형복지 강조
- ✓ 공공성 강화, 공공의 역할 강조
- ✓ 지방자치단체의 역할 강조, 지역특색에 맞는 정책 개발·시행
- ✓ 통합적 사회서비스 강조, 보건복지, 고용(일자리)와 복지연계성 높아짐
- ✓ 사회복지종사자와 운영자의 이해관계 분리
- ✓ 지방분권화에 따른 지방정부의 조정권이 중요
- ✓ 이용자의 인권 및 서비스운영의 투명성 강조
- ✓ 지역기반 한 통합적 돌봄이 모든 분야에서 중요
- ✓ 주민참여를 통한 지역문제 해결력 강조
- ✓ 사회복지사의 역할과 내용에 대한 다양한 도전

이야기 나누기 ~

마무리하며



“ 머리 좋은 것이 마음 좋은 것만 못하고,
마음 좋은 것이 손 좋은 것만 못하고,
손 좋은 것이 발 좋은 것만 못한 법입니다.

관찰보다는 애정이,
애정보다는 실천적 연대가,
실천적 연대보다는 입장의 동일함이 더욱 중요합니다.
입장의 동일함 그것은 관계의 최고 형태입니다.”

- 신영복 <감옥으로부터의 사색> -