

서울시민 복지체감도 평가

- 서울시 지역사회복지계획 실천성과 모니터링

www.welfare.seoul.kr



서울시민 복지체감도 평가

- 서울시 지역사회복지계획 실천성과 모니터링

www.welfare.seoul.kr



연구진

서 종 녀 (서울시복지재단 연구개발실 연구위원, 연구책임)

김 세 림 (서울시복지재단 연구개발실 연구원, 공동연구)

외부자문위원

김 용 득 (성공회대학교 사회복지학과 교수)

석 재 은 (한림대학교 사회복지학부 교수)

이 현 주 (한국보건사회연구원 사회보장연구실 기초보장연구센터장)

정 무 성 (송실대학교 사회복지학부 교수)

최 영 (중앙대학교 사회복지학부 교수)

문 미 정 (서울시 복지정책과 동복지지원팀장)

이 원 조 (서울시 복지정책과 동복지지원팀 주무관)

연 · 구 · 요 · 약

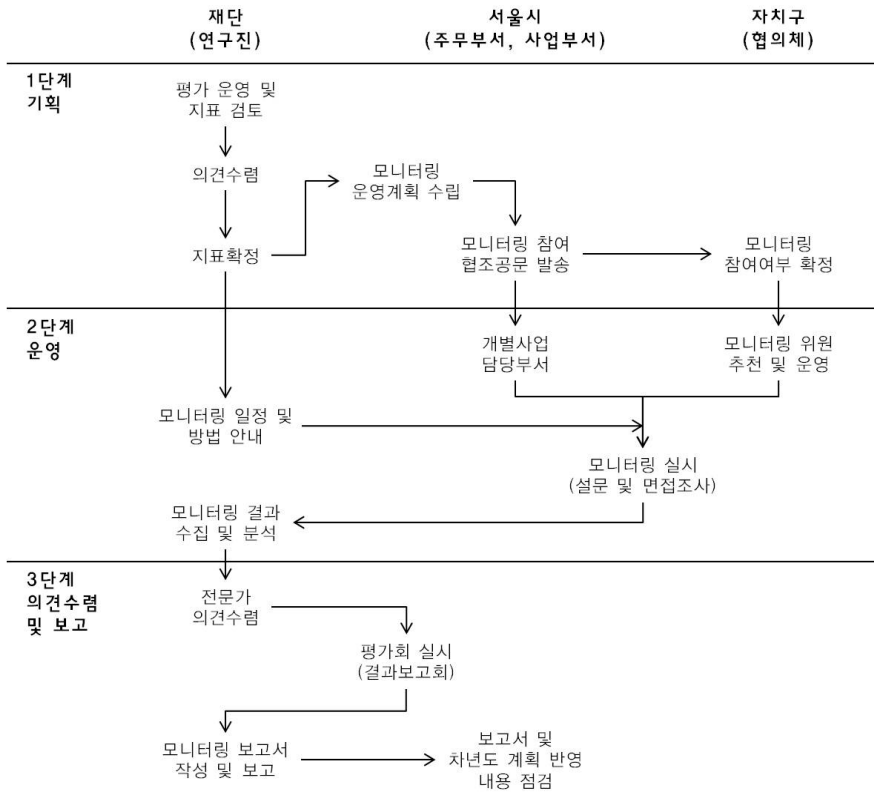
1. 연구개요

- 지역사회복지계획은 「사회복지사업법」 제1장의2 지역사회복지계획의 수립·시행¹⁾에 근거하여 계획을 수립, 시행, 시행결과의 평가 실시
 - 제3기 서울시 지역사회복지계획 자체평가 계획에 근거하여 「제3기 서울시 지역사회복지계획 2015년도 시행계획」에 대한 집행단계의 모니터링 실시
 - 서울시 복지정책의 집행이나 운영이 원래 계획대로 이루어지고 있는지 점검
- 본 연구는 서울시 2015년도 시행계획 자료를 토대로 사업 종료 시점이 아닌 집행단계에서 계획대로 사업이 집행되고 있는지를 분석
 - 이 결과를 바탕으로 서울시가 지역사회복지계획에 대해 체계적인 이행결과를 수행해나가기 위한 개선방안 제안
 - 서울시 연차별 시행계획의 모니터링 계획 및 운영에 대한 기초자료 활용
- 연구내용 및 방법
 - 첫째, 모니터링 사례와 지표 검토
 - 본 연구는 집행단계 모니터링으로 유사 사례에 대해 자료를 수집하고 인터뷰를 통해 어떻게 운영해야 하는지를 파악
 - 모니터링 지표는 기존 지역사회복지계획에 활용된 지표에서 집행단계를 점검할 수 있는 내용과 서울시 특성이 반영된 지표 구성

1) 「사회복지사업법」 제1장의2 지역사회복지계획의 수립·시행은 「사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률」에 따라 “지역사회보장계획”으로 변경되었음(2015.7.1 시행). 하지만 본 계획의 수립은 「사회복지사업법」에 근거하므로 “지역사회복지계획”으로 명명함.

- 둘째, 서울시 2015년도 시행계획의 개별 사업에 대한 집행단계 모니터링 실시
 - 모니터링은 집행단계에서 전략목표를 달성하기 위한 이행점검 정도와 성과지표를 달성하기 위한 이행과정 현황과 애로사항 파악
- 마지막으로 향후 모니터링 계획 수립 시 개선방안과 과제 제안
 - 모니터링 결과발표회를 통해 자치구와 관련 전문가의 의견 수렴하여 도출
 - 자문회의를 통해 모니터링 운영의 구체적인 대안 논의

연구수행과정(요약그림 1)



[요약그림 1] 연구수행과정 및 역할분담

2. 서울시 2015년도 시행계획 모니터링 운영 및 지표

■ 모니터링 운영

- 모니터링은 계획이 처음 설계대로 운영되고 있는가?, 당초 대상자에게 혜택이 돌아가도록 집행되고 있는가? 등을 점검하는 것이 목적
- 집행과정에서 계획의 구성 또는 집행방법을 수정하거나 보완하는데 필요한 정보를 수집하기 위해 실시
 - 집행과정에서 실시되는 모니터링은 주로 목표의 선정과 구성 및 운영방법, 절차를 확인하는 것
 - 현 사업에 대한 목표를 확인하고 사업에 대한 이해수준, 그리고 목표를 달성하기 위한 방법을 점검하는 것
- 서울시 2015년도 시행계획 모니터링 방향
 - 집행결과의 이행점검이 아닌 집행과정에서 계획의 구성 또는 집행방법을 수정하거나 보완하는데 필요한 정보를 수집하는 것을 목적으로 효율적으로 복지서비스 전달을 충실하게 이행하고 있는지를 파악
 - 상위 계획에 대한 지역차원의 통합보다는 서울시 차원에서 어떻게 전달체계를 구축해야 하는가가 더 중요
 - 이 부분은 제3기 서울시 복지계획 특징
- 서울시 2015년도 시행계획 모니터링 운영
 - 서울시 2015년도 시행계획 전체 사업 대상
 - 개별 사업 모니터링 점검 체계는 외부 전문가가 아닌 실제 업무를 수행하거나 지역사회 내 현장 전문가를 대상으로 실시

■ 모니터링 지표

- 모니터링 지표 원칙
 - 기본적인 모니터링 역할인 이행점검 파악과 함께 집행과정에서 필요한 정보를 수집하기 위해 복지서비스 전달 과정에서 파악해야 하는 내용으로 구성

- 복지서비스 전달 과정을 파악하여 효과적으로 정책 목표를 달성하는데 중요한 지표 선정 필요
- 정책 목표를 달성하기 위한 집행과정 상 모니터링은 공급기관 간의 관계 파악

● 모니터링 지표

- 사업의 목표확인, 이행상황, 상황에 대한 대응성뿐만 아니라 시행계획 추진 과정에서 나타난 협력과 참여의 문제점과 애로사항 등 파악
- 이행점검은 집행과정과 계획수립으로 구분(요약표 1)

〈요약표 1〉 서울시 2015년도 시행계획 집행단계 모니터링 지표

지표		내용
이행점검	집행과정	-당초 계획한 내용이 충실히 이행되고 있는지 -계획 대비 변경된 내용이 있는지
	계획수립	-정책목표를 달성하기 위한 대상자 선정 적절인지 -세부사업의 예산, 인력, 프로그램 등이 적절하고 충실한지
협력(참여)		-정책목표를 달성하기 위한 서울시, 자치구, 유관 기관 간 참여유무 -정책목표를 달성하기 위한 서울시, 자치구, 유관 기관 간 협력, 역할분담 등이 적절한지 -정책목표를 달성하기 위한 자율적 의사소통채널이 적절한지

3. 모니터링 결과

■ 개요

- 모니터링은 서울시 2015년도 시행계획의 실행력 도모를 위해 개별 사업에 대한 계획이행과 함께 복지환경의 대응성, 협력 또는 참여 정도를 파악하기 위해 실시
- 구체적인 내용
 - ① 정책의 성과목표를 달성하기 위해 계획이행상황
 - ② 지역사회 복지공급의 주체로서 공공과 민간이 어떤 방법으로 협력하여 사업목표를 달성하고 있는지 파악

● 모니터링 조사일정 및 대상 사업

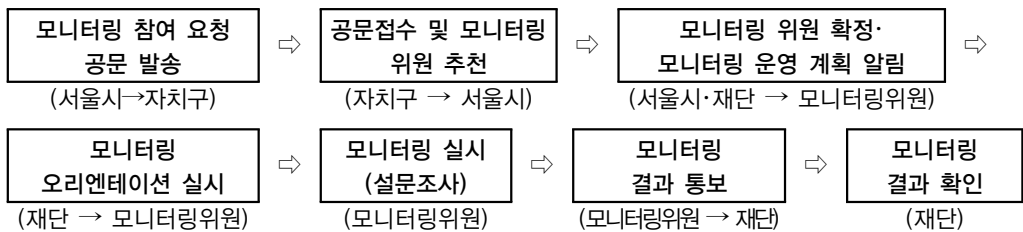
- 조사일정은 2015년 8월부터 10월
- 대상 사업은 서울시 2015년도 시행계획

● 모니터링 대상자 및 절차

- 모니터링 대상자는 서울시 개별 사업 담당 공무원과 정책 이해관련자이면서 시민접점에 있는 현장전문가(이하 '모니터링 위원'으로 명명)
- 모니터링 운영은 대상자별로 달리 구성하여 운영(요약그림 2, 요약그림 3)



[요약그림 2] 서울시 모니터링 진행 절차



[요약그림 3] 자치구 모니터링 진행 절차

■ 결과 요약

● 서울시 개별 사업 담당 공무원

- 서울시 2015년도 시행계획 사업에 대해 서울시 개별 사업 담당 공무원을 대상으로 설문조사(N=38)와 인터뷰(N=30)를 통해 모니터링 실시

- 설문조사 결과, 서울시 2015년도 시행계획 사업은 대부분 계획대로 잘 진행된다고 하였고, 자치구 및 민간기관의 참여, 협력과 역할분담 및 참여, 자율적인 소통 경로도 마련되어 있다고 인식
- 인터뷰 결과는 인프라 구축과 급여·서비스 전달 사업의 계획 수립·이행과정의 개선점(요약표 2)과 자치구 및 민간 기관 참여 활성화 내용(요약표 3)으로 정리

● 자치구 모니터링 위원

- 자치구 모니터링 위원을 대상으로 실시한 설문조사 결과, 서울시 2015년도 시행계획 사업에 대한 홍보는 미흡하지만 개별 사업들은 서비스 대상자의 복지 향상에는 기여한다고 생각
- 사업의 집행과정은 대부분 보통이라고 인식하고 있었고, 참여도(참여·협력·역할분담·협력체계 구축 등) 또한 어느 정도 이루어지고 있다고 인식
- 사업목표를 달성하기 위해 이행과정에서 필요한 내용은
- 첫째, 국비와 시비 매칭사업은 중앙부처 정책 방향성을 기반으로 서울시 자체 특수성을 반영하여 집행 필요
- 둘째, 시비 사업에서 인프라 공급은 사업이행과정에서 대상자뿐만 아니라 자치구, 유관 기관 등을 대상으로 정확한 정보를 공유하고 이 사업의 타당성을 홍보하여 사업 수행
- 셋째, 시비 사업에서 대상자 직접 지원은 복지대상자 중심 홍보와 사업의 활성화를 위해 사업의 홍보 필요하고 복지환경과 복지대상자의 변화에 대응할 수 있도록 개별 사업에 대한 모니터링을 통해 사업계획의 수정 및 보완 필요
- 넷째, 시비 사업에서 서비스는 절차상 투명성을 제공하여 전달체계 내 신뢰성이 확보될 수 있도록 수행해야 하고 네트워크 사업은 사업 중복성을 검토할 수 있는 체계와 함께 지역의 자율성을 부여할 수 있는 방안 이행과정에서 고민
- 마지막으로 서울시와 자치구의 협력사업은 사업 이행과정에서 사업의 목표를 달성하기 위한 구체적인 가이드라인을 제시하고 이에 대한 이행점검과 일부 사업은 문제해결 과정에서 효과적인 예산집행과 서비스 중복을 최소화하기 위한 지역중심 계획수립 필요

〈요약표 2〉 서울시 담당 공무원 인터뷰 결과: 사업 계획-이행 과정의 개선점

구 분		내 용	
인프라 구축	해당 사업	<ul style="list-style-type: none"> • 전문인력채용을 통한 위기가정발굴지원 • 복지플래너 운영(전달체계, 보건) • 동마을복지센터 재편 • 서울시금융상담센터 • 사회복지공익법센터 • 공공노인요양시설 확충 • 어르신돌봄중사자종합지원센터 운영활성화추가 설치 • 데이케어센터 확충 	<ul style="list-style-type: none"> • 서울형인증제확대로요양서비스질제고 • 50+재단 설립 • 50+ 인프라 구축 • 발달장애인 가족 부담완화 • 권역별장애인거점복지관운영 • 보호자없는환자안심병상운영 • 병원문턱을 낮춘 건강복지연계사업 강화
	계획 단계	-법 제·개정 등으로 인한 사업 자율성 제약 -거점기관 추가 개소로 인한 인력 총원 등 사업 내용 변동 -신규 사업의 특성상 예산내용 조정	
	집행 단계	-자치구 및 거점 기관 변동에 따른 추진 지연 -사업 근거 마련의 지체로 인한 사업 집행 지연 -자치구나 민간 기관 신청이 부진과 더불어 낮은 선정 확률	
급여 서비스 전달	해당 사업	<ul style="list-style-type: none"> • 서울형 기초보장제도 • 희망플러스 통장 • 꿈나래 통장 • 청년 두배 통장 • 아름다운 이웃 디딤돌 • 어르신 돌봄자 휴가제 운영 • 장애인 돌봄자 휴가제 운영 • 장애인 일자리 지원 	<ul style="list-style-type: none"> • 어르신 일자리 지원 • 노숙인 일자리 지원 • 중증독거장애인 24시간 안심케어 지원 • 거동이 불편한 장애인어르신을 위한 이불빨래방 운영 • 발달장애인 공공후견지원 사업 • 쪽방거주자 생활안정 지원 • 시민중심의 응급의료 시스템 강화
	계획 단계	-보건복지부 등 중앙정부의 법·지침 변경으로 인한 사업 지연 -관련 규정의 폭이 매우 넓어 사업의 영역을 명확히 정하기 어려움 -정책 결정자의 적극적인 의지로 사업 내용 추가로 인한 업무 가중 -대상자(기관) 선정의 어려움: 보건복지부 등 중앙정부 사업과 유사중복 사업의 경우 대상자 확보의 어려움, 비현실적인 대상자 선정기준 -자치구의 재정자립도나 특성을 고려하지 않은 일괄적인 사업 추진으로 인해 자치구별로 참여도나 실적 등에 편차 발생	
	집행 단계	-메르스(MERS) 사태 등 통제 불가능한 상황으로 인한 회약행사 집행 지연 -대상자 모집 불충분으로 인한 사업 집행 지연 -사업의 원활한 추진을 위해 원칙을 완화한 경우 사업 목적 변질 -서비스 제공 사업은 대상자의 통합적 욕구 대응 역부족 -후원 및 민간 자원 발굴·유지의 어려움 -홍보 방식, 절차 개선: 홍보의 필요성은 적극 동의하나 예산 및 추가 업무에 대한 부담감	

〈요약표 3〉 서울시 담당 공무원 인터뷰 결과: 사업 계획-이행 과정의 참여 활성화 요인

구분	내용
계획 단계	-다수의 접촉과 소통을 통한 의견수렴 -참여 주체들의 명확한 역할 제시가 가능한 구체적인 협력 계획 수립 -최적의 협력 기관 선정을 위한 면밀한 사전 검토
집행 단계	-일방적인 업무 협조 체계가 아닌 상호 협력 체계 마련 -사업 인지도 향상을 위한 서울시 노력 -참여 동기 유발을 위해 참여 기관에 사업성과에 대한 인센티브 부여

4. 제언

■ 모니터링 운영 체계 수립 필요

- 모니터링 활동은 모니터링 계획 수립, 모니터링 활동체계 구성과 운영, 모니터링 실시, 모니터링 결과 분석, 마지막으로 환류 과정 필요
- 서울시 연차별 시행계획의 모니터링 운영을 위해 활동의 단계별로 본 연구과정에서 나타난 모니터링 운영 과정의 한계점을 제시하고 이에 대한 대책 제언
- 첫째, 「모니터링 계획 수립」에서 운영 목적 다양화 필요
 - 본 연구에서 실시된 모니터링은 이행결과를 수행함에 있어 애로사항을 파악하여 정책의 실패를 최소화하기 위한 지표로 구성하여 실시
 - 그 결과, 주로 정책 집행과정에서 나타날 수 있는 정책들의 문제점을 발굴하여 개선 사항을 제안하였고 정책수립 및 집행과정에서 발생하는 법 또는 조례 적합성 등 점검
 - 연구에서 수행한 목적의 모니터링 이 외에도 다양한 목적으로 모니터링 수행 제언
 - ① 메타평가방법으로 모니터링 실시: 목적은 사업간 조정이 필요할 때 단일사업보다 전체 사업 통해 파악하기 위함
 - ② 시민 대상 모니터링 실시: 목적은 사업 집행과정이나 결과에 대한 점검보다는 사업홍보와 시정 인지도 향상(사용자 중심 모니터링)

● 둘째, 「모니터링 활동체계 구성과 운영」 체계 필요

- 기본적으로 모니터 업무를 수행할 모니터링단(가칭) 구성과 그들의 자격 요건 및 역할, 모니터링 활동과 관련된 기본적인 매뉴얼 교육(활동 및 결과 작성 방법 등) 체계 필요
- 서울시는 정책을 수행함에 있어 공급기관으로서의 자치구(동주민센터 포함)와 민간기관(지역사회복지협의체 포함) 간 역할분담이 필요하고 정책의 직접적인 수혜자인 시민들도 모니터링 과정 포함 필요
- 서울시 차원에서 지역사회복지계획 모니터링 구성과 운영(예산 포함) 방침을 수립하여 지속적으로 운영할 수 있는 제도적 근거 마련 필요
- 모니터링 활동과 관련된 기본적인 매뉴얼 교육 실시

● 셋째, 모니터링 실시, 결과분석 및 환류 단계

- 모니터링 실시는 모니터링단이 모니터를 위한 사전 준비 체크리스트와 모니터링 활동 과정을 수시로 점검하면서 모니터링 결과 품질관리 필요
- 모니터링 실시 시점 고민 필요: 지속 사업은 정책 추진상황과 여건을 고려하여 추진 실적을 자율적으로 실시하는 반면, 신규 사업은 계획수립 후 2분기 또는 3분기 이내로 실시하여 집행과정상의 애로사항과 문제점을 파악하여 대처방안 수립 필요
- 모니터링 결과분석에서 모니터링 결과 활용과 공개범위 합의가 필요하고 모니터링 결과는 서울시가 아닌 제3의 기관에서 수집하여 분석
- 환류 단계는 계획수립·변경을 위한 참고자료뿐만 아니라 정책사업 담당자가 변경되더라도 정책사업의 일관성을 유지할 수 있도록 정보 공개하여 공유

■ 서울시 연차별 모니터링 운영(안)

- 모니터링은 다른 평가와 달리 다양한 정책 자료를 확보하여 현황을 점검하고 미비한 점을 조기에 파악하여 개선하는 방식이므로 정량적 평가 핵심
- 모니터링은 기본 모니터링 지표를 바탕으로 전체 사업을 모니터링하고, 그 결과를 바탕으로 필요한 사업에 한해 간담회 또는 인터뷰를 통해 점검
 - 필요한 사업이라 함은 ① 중앙, 서울시, 자치구 차원에서 유사중복성 확인(기획 단계)
 - ② 전체 사업 중에서 잘 안되고 있는 사업을 대상으로 왜 안 되는지 확인
 - ③ 성과달성도와 프로세스상 내용을 파악한 후 목적성 모니터링 등

- 서울시는 2015년도 개별 사업 추진실적 모니터링 운영 목적과 시기에 대해 사회보장위원회를 통해 검토 필요
 - 이유는 본 연구에서 50개 전체 사업에 대한 집행과정의 점검 결과이지만, 개별 사업의 변경내역과 사유에 대한 타당성 등이 결과로 제시
 - 현재 제안된 모니터링 결과를 바탕으로 목적성 모니터링 실시 필요
- 구체적인 내용 제안
 - 첫째, 서울시와 자치구 협력사업 모니터링 실시
 - * 모니터링 목적은 서울시 핵심 과제인 전달체계 개편의 효과성과 효율성 점검
 - * 개별 사업에 대한 모니터링이 아닌 유사 사업 전체를 모니터링 하여 정책의 성과를 파악하고 제대로 집행되지 못하는 정책들의 문제점을 발굴하여 개선책 마련
 - 둘째, 서울시비 전액 사업 중에서 대상자 지원 서비스와 자원개발 및 연계사업 모니터링 실시
 - * 모니터링 목적은 정책의 집행과정에서 시민이 참여하여 시민의 의견을 최대한 반영함으로써 사업홍보와 사업에 대한 인지도 향상
 - * 모니터링 결과, 사업의 홍보뿐만 아니라 서비스 제공 과정에서 대상자의 통합적 욕구 대응과 절차에 대한 개선방안 마련

■ 제3기 서울시 지역사회복지계획 자체 평가 계획 검토

- 보건복지부의 지역사회복지계획 평가 계획과 2015년 7월부터 “지역사회보장계획”을 고려하여 제3기 서울시 지역사회복지계획 자체 평가 계획 검토 필요
- 서울시 연차별 시행계획 추진실적 자체평가의 목적과 지표, 운영 시기 등 검토
 - 보건복지부 지역사회복지계획 평가와 제3기 서울시 복지계획의 연차별 추진실적 자체평가 간 평가지표를 보면 유사하게 중복되는 지표가 많음
 - 보건복지부 평가와 서울시 자체평가의 평가지표를 고려하여 중복적으로 수행하지 않도록 설계 필요
 - 서울시 연차별 시행계획 추진실적 자체평가 결과를 근거로 모니터링이 진행되므로 추진실적 자체평가와 모니터링 내용 또한 검토 필요

- 지역사회보장계획이 수립되면서 다양한 영역·부처간 사업에 대한 평가가 수행되어야 하므로 서울시 차원의 평가체계 검토 필요
 - 제3기 서울시 복지계획은 서울시의 핵심과제 중심으로 계획 수립
 - 이 사업들은 지역사회복지계획뿐만 아니라 다양한 방식으로 모니터링 또는 평가 수행
 - 서울시 차원에서 「2030 서울플랜」과 「서울시민복지기준」 계획이 있고, 대상별 또는 영역별 개별 법에 따른 기본계획을 수립하여 평가 실시
 - 본 모니터링 활동과정에서 알 수 있듯이 서울시 복지본부 이 외 부처간 협력은 매우 어려운 상황이고 지역사회복지계획이 지역사회보장계획으로 변경됨에 따라 그 영역은 더 확대
 - 서울시 차원에서 정책의 효과성을 향상시키면서 평가의 목적을 달성할 수 있는 대안 마련이 반드시 필요

목 차

제1장 연구개요	1
1. 연구 필요성 및 목적	3
2. 연구내용 및 방법	4
3. 연구수행과정	4
제2장 지역사회복지계획 평가 및 모니터링 지표	7
1. 지역사회복지계획 평가 운영 방법	9
2. 보건복지부 지역사회복지계획 평가 방법 및 지표	15
3. 제3기 서울시 지역사회복지계획 정책 목표와 자체평가 계획	19
4. 서울시 2015년도 시행계획 모니터링 운영 및 지표	22
제3장 모니터링 결과	25
1. 개요	27
2. 결과 분석	32
제4장 요약 및 제언	55
1. 요약	57
2. 제언	61
■ 참고문헌	67
■ 부 록	69

표·목·차

〈표 2-1〉	증평균 복지모니터링단 운영 일정	14
〈표 2-2〉	연차별 실적 평가의 평가항목과 지표	16
〈표 2-3〉	시군구 연차별 지역사회복지계획 개별단위 사업 세부 평가 지표	17
〈표 2-4〉	시군구 지역사회복지계획 연차별 시행결과 평가 지표	18
〈표 2-5〉	제3기 서울시 지역사회복지계획 자체평가 계획에 따른 연차별 보고서 발간 계획	21
〈표 2-6〉	제3기 서울시 지역사회복지계획 자체평가와 모니터링 운영방법	21
〈표 2-7〉	서울시 2015년도 시행계획 집행단계 모니터링 지표	24
〈표 3-1〉	모니터링 영역별 사업 현황	27
〈표 3-2〉	서울시 개별 사업 담당 공무원 대상 설문조사 내용	28
〈표 3-3〉	서울시 개별 사업 담당 공무원 대상 모니터링 수행 사업	29
〈표 3-4〉	자치구 모니터링 위원 대상 설문조사 내용	31
〈표 3-5〉	서울시 개별 사업 담당 공무원 일반적 특성(설문조사)	32
〈표 3-6〉	서울시 2015년도 시행계획 사업 집행 점검	33
〈표 3-7〉	서울시 2015년도 시행계획 사업 내용·예산 변경 현황	34
〈표 3-8〉	사업 영역별 사업 변경 여부	35
〈표 3-9〉	신규/지속 사업별 사업 내용·예산 변경 여부	36
〈표 3-10〉	사업 내용·예산 변경 사업의 변경 절차 여부	36
〈표 3-11〉	2015년 서울시 지역사회복지계획 사업 참여 현황	38
〈표 3-12〉	2015년 계획 사업 인지도 결과	45
〈표 3-13〉	사업에 대한 집행과정 적절성 결과	46

〈표 3-14〉 사업에 대한 서울시, 자치구 및 민간기관 참여도 결과 46

〈표 3-15〉 국비 매칭 사업 모니터링 결과 48

〈표 3-16〉 시비 전액 사업(인프라) 모니터링 결과 49

〈표 3-17〉 시비 전액 사업(직접 지원) 모니터링 결과 50

〈표 3-18〉 시비 전액 사업(서비스) 모니터링 결과 51

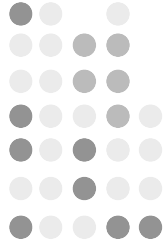
〈표 3-19〉 시비+구비 매칭(일부 사업 국비 포함) 사업 모니터링 결과 52

〈표 4-1〉 서울시 담당 공무원 인터뷰 결과: 사업 계획-이행 과정의 개선점 .. 58

〈표 4-2〉 서울시 담당 공무원 인터뷰 결과: 사업 계획-이행 과정의 참여
 활성화 요인 59

그림·목·차

[그림 1-1] 연구수행과정 및 역할분담	5
[그림 2-1] 시도, 시군구 연차별 추진실적 평가 절차	10
[그림 2-2] 평가주체별 구성도	13
[그림 2-3] 제3기 서울시 지역사회복지계획 비전, 전략목표, 핵심과제	20
[그림 2-4] 사회복지서비스 전달체계의 개념도	22
[그림 3-1] 서울시 모니터링 진행 절차	28
[그림 3-2] 자치구 모니터링 진행 절차	30



제1장

연구개요



① 연구개요

1. 연구 필요성 및 목적

지역사회복지계획은 「사회복지사업법」 제1장의2 지역사회복지계획의 수립·시행¹⁾(부록 3)에 근거하여 계획을 수립, 시행, 시행결과와 평가가 실시된다(동법 제15조의3부터 제15조의6까지). 「제3기 서울시 지역사회복지계획」(이하 ‘제3기 서울시 복지계획’으로 명명)은 기존 제1기와 제2기 복지계획과 달리 동법 제15조의6(지역복지계획 시행결과와 평가)과 동법 시행령 제7조의4(지역복지계획 시행결과와 평가)에 따라 자체평가 계획이 수립되어 있다(부록1). 제3기 서울시 복지계획의 자체평가 계획에 따르면, 연차별 시행계획의 시행결과 평가와 모니터링으로 구분하여 제시하였고, 특히 사후단계 모니터링 점검결과 보고서가 아닌 집행단계 모니터링 필요성이 제안되어 있다. 즉, 제3기 서울시 복지계획의 자체평가 계획에 근거하여 「제3기 서울시 지역사회복지계획 2015년도 시행계획」(이하 ‘서울시 2015년도 시행계획’으로 명명)에 대한 집행단계의 모니터링이 실시되었다. 이를 통해 서울시 복지정책의 집행이나 운영이 원래 계획대로 이루어지고 있는지 점검하고자 한다. 이는 제3기 서울시 복지계획이 서울시 주요 사업과 핵심과제로 이루어져 있어 체계적으로 관리하여 집행함으로써 정책이 지향하는 목적을 효율적으로 달성해야 하기 때문이다.

따라서 본 연구는 서울시 2015년도 시행계획 자료를 토대로 사업 종료 시점이 아닌 집행단계에서 사업이 계획대로 집행되고 있는지를 분석하고자 한다. 이 결과를 바탕으로 서울시가 지역사회복지계획에 대해 체계적인 이행결과를 수행해 나가기 위한 개선방안을 제안하였다. 또한 서울시 연차별 시행계획의 모니터링 계획 및 운영에 대한 기초자료로 활용하고자 한다.

1) 「사회복지사업법」 제1장의2 지역사회복지계획의 수립·시행은 「사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률」에 따라 “지역사회보장계획”으로 변경되었음(2015.7.1 시행). 하지만 본 계획의 수립은 「사회복지사업법」에 근거하므로 “지역사회복지계획”으로 명명함.

2. 연구내용 및 방법

첫째, 모니터링 사례와 지표를 검토하였다. 모니터링은 주로 집행결과가 당초 의도한 대로 집행되었는지를 점검하는 것이지만 본 연구는 집행단계 모니터링을 수행하고 있는 사례를 수집하고 어떻게 운영하고 있는지를 파악하였다. 모니터링 지표는 기존 지역사회 복지계획에 활용된 지표에서 집행단계를 점검할 수 있는 내용과 서울시 특성이 반영된 지표로 구성하였다. 제안된 모니터링 지표는 자문회의를 통해 확정되었다.

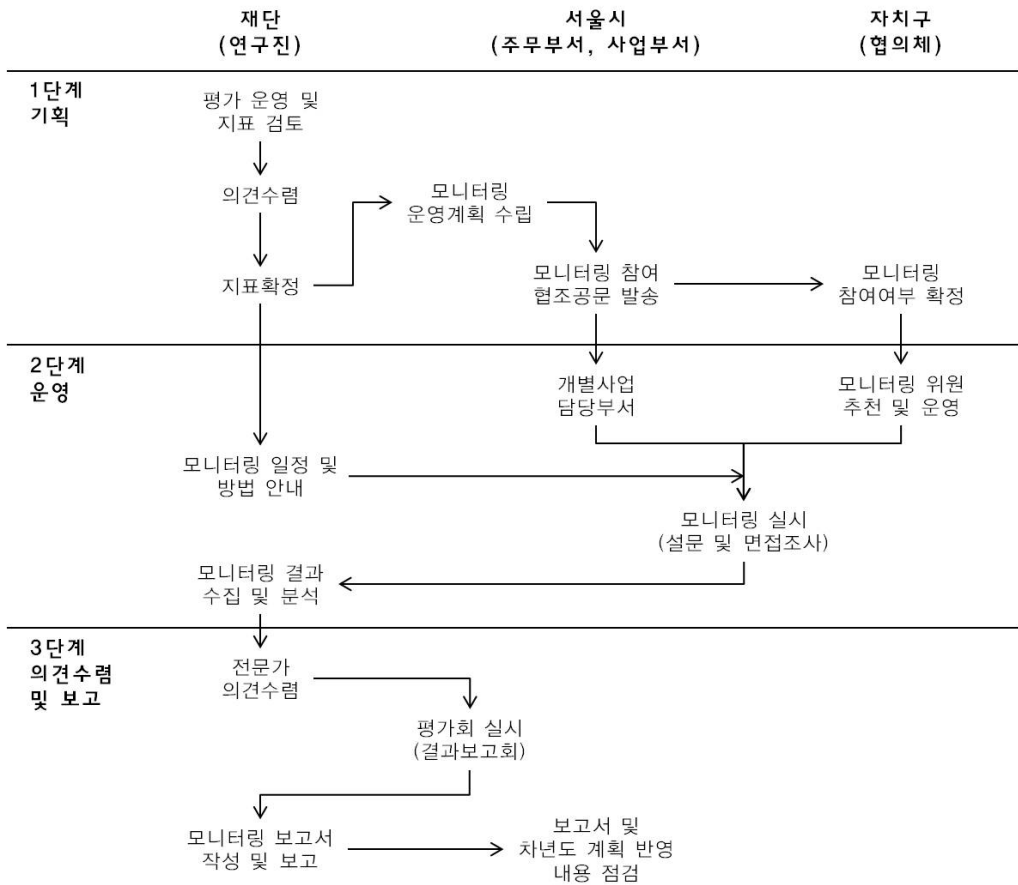
둘째, 서울시 2015년도 시행계획의 개별 사업에 대한 집행단계 모니터링을 실시하였다. 모니터링은 집행단계에서 전략목표를 달성하기 위한 이행점검 정도와 성과지표를 달성하기 위한 이행과정 현황과 애로사항을 파악하였다. 모니터링 실시 대상은 서울시 2015년도 시행계획 개별 사업 담당 공무원과 정책 이해관련자(stakeholders)(본 연구에서는 '자치구 모니터링 위원'으로 명명)이다. 서울시 담당 공무원을 대상으로 이행상황과 이행과정에서의 협력 정도를 설문조사하였고 이 후 계획이 변경된 이유와 이행과정 상의 애로사항 등을 파악하기 위해 인터뷰를 실시하였다. 자치구 모니터링 위원을 대상으로 개별 사업별 인지도, 집행과정 적절성, 이행과정에서의 참여도, 그리고 정책적 제언을 점검하였다. 이는 전략목표 및 핵심과제에 맞게 복지대상자에게 알맞은 서비스가 제공되고 있는지를 모니터링하기 위함이다.

마지막으로 향후 모니터링 계획 수립 시 개선방안과 과제를 제안하였다. 이를 위해 모니터링 결과발표회를 통해 자치구와 관련 전문가의 의견을 수렴하여 도출하였다. 그리고 자문회의를 통해 모니터링 운영의 구체적인 대안을 논의하였다.

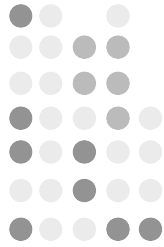
3. 연구수행과정

연구수행과정은 기존 자료를 토대로 평가운영 방법과 모니터링 지표를 파악하고, 자문회의를 통해 모니터링 지표를 확정하였다. 이 후 개별 사업 담당 공무원과 정책 이해관련자인 자치구 모니터링 위원을 대상으로 모니터링 일정 및 방법에 대해 안내 후, 개

별 사업에 대해 모니터링을 실시하였다. 모니터링 분석결과를 바탕으로 평가회(결과발표회)와 자문회의에서 제안된 내용은 모니터링 운영 계획 수립의 체계, 서울시 연차별 모니터링 운영(안) 및 자체평가 계획 검토 등이다.



[그림 1-1] 연구수행과정 및 역할분담



제2장

지역사회복지계획 평가 및 모니터링 지표



② 지역사회복지계획 평가 및 모니터링 지표

본 장은 보건복지부 지역사회복지계획 평가가 어떤 절차로 진행되고 있고, 집행단계에서 평가 또는 모니터링이 실시되고 있는 사례를 통해 어떻게 모니터링이 운영되는지를 알아보았다. 이와 함께 지역사회복지계획 관련 평가 또는 모니터링 지표를 파악하였다. 지역사회복지계획과 관련된 평가를 살펴본 이유는 개별 사업이 아닌 전체 사업에 대한 평가 체계를 알아보기 위함이다. 마지막으로 서울시 제3기 복지계획에 수립된 자체평가 계획 내용과 기존 평가 운영 체계를 근거로 집행단계 모니터링의 운영방법과 지표를 선정하였다.

1. 지역사회복지계획 평가 운영 방법

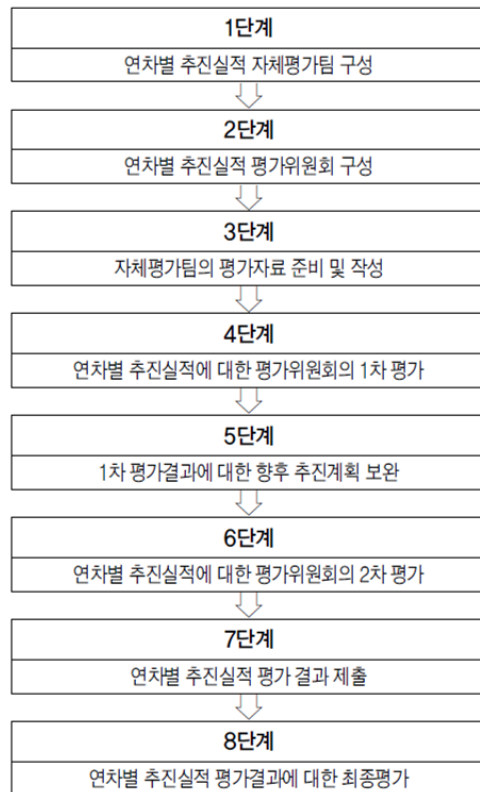
1) 보건복지부 지역사회복지계획 평가 운영 체계²⁾

지역사회복지계획 평가는 한 번의 평가로 그치지 않고, 목적으로 설정한 지역사회복지수준 향상을 위한 전략계획으로서 역할을 할 수 있도록 체계화해야 한다. 지역사회복지계획 평가의 원칙(엄태영, 2014: 52)은 다음과 같다. 첫째, 평가방법과 지표들은 평가대상자들이 충분히 이해할 수 있게 쉽고 간편하게 기술해야 한다. 둘째, 평가 준비과정에서 발생하는 각종 서식을 최대한 단순화시킴으로써 평가업무에 있어서 효율성을 향상시켜야 한다. 셋째, 평가항목과 지표들은 명확하게 구성되어야 한다. 넷째, 평가결과 발굴된 모범 사례들을 타 지역으로 확산시킴으로써 궁극적으로는 지역사회복지계획 수립 및 수행 수준의 전체적 향상을 도모해야 한다. 마지막으로 평가 결과 발생된 문제점들은 이 후 평가위원회의 전문가 컨설팅 과정을 통해 적극적으로 해결할 수 있도록 지원해야 한다.

2) 엄태영(2014) 자료 요약함.

연차별 시행계획의 추진실적 평가(엄태영, 2014: 56-58)는 제3기 계획을 근거로 연(年) 단위 수행 결과에 따른 산출물을 회계연도 다음 해에 실시하는 사후평가로써 과정 평가와 추진실적 모니터링 성격을 지닌다. 평가실시는 매년 상반기에 전년도 추진실적을 대상으로 하게 되며, 평가에 따른 결과는 다음 년도 연차별 시행계획에 추가적으로 반영 하도록 하고 있다.

연차별 시행계획의 추진실적 평가과정(엄태영, 2014: 56-57)은 다음과 같다(그림 2-1). 첫 번째 단계는 연차별 추진실적 자체평가팀 구성이다. 시도 및 시군구는 지역사회복지 계획 관련 담당인력을 중심으로 하여 지역사회복지계획 연차별 추진실적 자체 평가팀을 구성해야 한다. 자체 평가팀의 팀장은 지역사회복지계획 담당 부서장 이상이 역임한다.



[그림 2-1] 시도, 시군구 연차별 추진실적 평가 절차(자료: 엄태영, 2014: 56 재인용)

두 번째 단계는 연차별 추진실적 평가위원회 구성이다. 시군구 지역사회복지협의체 및 시도 사회복지위원회에 참여하지 않는 외부 전문가를 중심으로 시군구 및 시도 평가위원회를 구성해야 한다. 여기서 전문가라고 함은 사회복지나 행정관련 전공 교수 및 연구소 연구원, 사회복지 실무전문가 등으로 지자체 장이 위촉해야 한다.

세 번째 단계는 자체평가팀의 평가자료 준비 및 작성이다. 평가항목에 따라 시도 및 시군구 자체 평가팀이 관련 자료를 준비하여 작성한다. 네 번째 단계는 연차별 추진실적에 대한 평가위원회의 1차 평가이다. 자체 평가팀이 제출한 평가보고서 및 근거자료를 지역사회복지계획 연차별 추진실적 평가위원회가 확인하고 점검한 후 1차 평가점수 및 평가의견서를 시군구와 시도 자치단체장에게 제출한다. 이 과정에서 평가위원회는 지역사회복지계획 수행과정에서 우수 선도사업과 우수 추진과제를 발굴해야 하며, 단 실적이 미진하거나 추진과정에서 어려움이 있는 경우 평가위원회 차원에서 컨설팅을 실시한다.

다섯 번째 단계는 1차 평가결과에 대한 향후 추진계획 보완이다. 평가된 1차 결과를 근거로 시도 및 시군구 차원에서 향후 추진계획을 보완하고, 여섯 번째 단계는 연차별 추진실적에 대한 평가위원회의 2차 평가이다. 향후 계획에 대한 보완내용이 평가위원회의 의견을 충실히 반영하였는지를 평가위원회 차원에서 2차 평가를 실시한다. 이 과정에서 연차별 추진실적과 관련한 최종 평가점수를 부여한다.

일곱 번째 단계는 연차별 추진실적 평가 결과 제출이다. 평가위원회의 연차별 추진실적 평가결과는 시군구의 경우 시도로, 시도의 경우 보건복지부로 최종적으로 제출한다. 이 과정에서 평가위원회 차원에서 발굴된 우수 선도사업과 우수 추진과정을 우수사례로 함께 제출해야 한다.

마지막으로 연차별 추진실적 평가결과에 대한 최종평가를 실시한다. 즉, 시도의 경우 이미 구성한 시도 연차별 추진실적평가위원회가 해당 시군구의 연차별 추진실적평가 전체과정을 확인하고, 각 시군구의 선도사업 등의 우수사례를 시도 차원에서 선발하며 최종 연차별 추진실적 평가점수를 결정한다.

보건복지부 지역사회복지계획 평가는 표준화된 평가지표를 바탕으로 1년 단위 사후 평가로서 과정평가와 추진실적 모니터링 성격을 지닌다. 평가 방식은 서면으로 제출된

자료를 확인하고 난 뒤, 현장방문을 통해 최종 자료를 점검하는 방식이다.

이상의 내용은 보건복지부가 광역 또는 기초 지자체 단위의 지역사회복지계획을 평가하는 방법이며, 이 외 광역·기초 지자체 단위에서 지역사회복지계획이 자체적으로 평가(모니터링 성격 포함)가 수행되고 있다. 본 연구에서는 다양한 사례 중 사후평가(모니터링 포함)가 아닌 집행단계 모니터링을 진행하고 있는 중평균 사례를 살펴보고자 한다.

2) 중평균 복지모니터링단 운영 방법³⁾

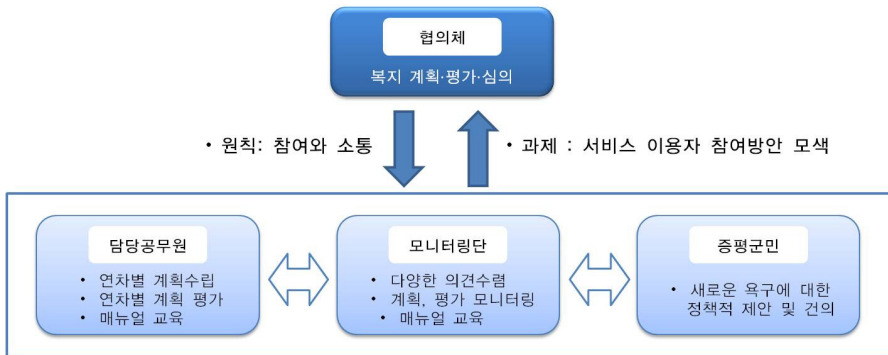
중평균은 복지계획 이행력 평가를 위한 「앞서가는 복지모니터링단」을 운영하고 있다. 모니터링단 운영 배경은 지역의 사회복지 공급 주체로서 중앙정부와 충청북도로부터 전달되는 상위 계획 사업들에 대한 지역차원의 통합적 시행계획 수립 및 지역주민의 참여 유도 및 지역의 사회복지 공급주체로서 공공과 민간의 협력 유도에 대한 필요성 때문이다. 이에 따라 공공·민간자원(지역사회복지협의체)·주민의 협력을 통해 복지수요를 파악하고 서비스 기획 및 공급이 유기적으로 이루어지는 모니터링을 실시하고 있다. 또한 주민의 합리적인 의견수렴을 통해 복지환경 변화에 따른 새로운 복지욕구를 파악하여 보다 효과성 있는 복지계획 수립을 지원하고 있다.

중평균이 운영하는 모니터링의 목적은 중평균의 새로운 복지욕구를 발견하고 복지사 각지대를 축소하고자 하는 데 있다. 그리고 시행계획 결과평가는 프로그램의 운영과 결과에 대한 평가를 통하여 프로그램의 효율성과 효과성을 제고하기 위함이다. 중평균에서 운영하고 있는 모니터링의 가장 큰 특징은 정책의 추진실적뿐만 아니라 중간평가를 통해 정책의 목적 달성을 위해 필요한 내용을 제안하는데 있다.

중평균 모니터링 운영을 구체적으로 살펴보면(그림 2-2), 담당공무원은 연차별 계획을 수립하고 연차별 계획 평가, 그리고 매뉴얼 교육에 참석해야 한다. 모니터링단은 다양한 의견을 수렴하는 창구 역할을 하고 계획, 평가 및 모니터링을 실시하며, 매뉴얼 교육에 참석한다. 중평균민은 새로운 욕구에 대한 정책을 제안하고 건의하는 역할을 수행한다.

3) 중평균지역사회보장협의체 내부자료 참고함.

모니터링 운영 과정에서 모니터링단의 주요 역할은 담당공무원과 증평균민의 중개 역할로서 새로운 욕구를 발견하여 정책으로 수립될 수 있도록 수행하고 있다. 그리고 지역사회복지협의체는 참여와 소통을 원칙으로 서비스 이용자의 참여방안을 모색하는 역할을 수행하고 있다.



[그림 2-2] 평가주체별 구성도(자료: 증평균지역사회복지협의체 내부 자료)

모니터링단 구성은 모니터링단장을 위촉하고 분야⁴⁾별(전달체계, 여성·청소년(다문화 포함), 장애인, 보건의료연계, 노인, 기초차활·고용, 아동보육 등) 1명의 모니터링 전문위원을 위촉한다. 증평균 2015년 모니터링 전문위원들은 모니터링평가 유경험자⁵⁾로서 교육경험과 평가능력을 갖춘 지역사회복지협의체 위원들로 구성되어 있다. 2015년 추진 일정은 <표 2-1>과 같다. 증평균의 모니터링 운영 특징은 모니터링평가단 이 외 증평균 공무원과 지역사회복지협의체의 협력을 필요로 하고, 연차별 지역사회복지계획 평가를 위한 매뉴얼 교육을 실시하는 것이다. 연차별 시행계획 모니터링 평가는 전년도 총괄평가 논의 결과 반영, 당해년도 중간평가와 총괄평가 등의 절차로 운영된다. 중간평가와 총괄평가 결과는 담당 공무원의 모니터링 결과, 모니터링평가단과 지역사회복지협의체 실무분과 위원들의 모니터링 결과 등을 바탕으로 모니터링평가단이 간담회를 거쳐 최종

4) 분야는 연도에 따라 환경에 따라 달리 구성됨.

5) 여기서 유경험자라 함은 2011년도에서 2014년도까지 모니터링 평가의 경험을 의미함. 증평균은 2011년부터 모니터링단을 운영하고 있었기 때문임.

결과를 제출한다. 즉, 모니터링평가단 이 외에 지역사회복지협의체 실무분과는 분과회의 시 중간평가와 최종평가를 위한 부문별 자체 모니터링을 실시한다.

증평군은 지역사회복지계획에 대한 추진과정과 추진결과 모두 모니터링함으로써 일관성 있는 정책 목표설정과 서비스의 중복과 누락 방지를 도모하고 있다. 더불어 증평군 중기 복지계획과 연차별 시행계획의 연계성을 상승시켜 효과적으로 정책 목표를 달성할 수 있게 지원하고 있다.

〈표 2-1〉 증평군 복지모니터링단 운영 일정

일정	구분	추진 내용
2015년 1~2분기	2014년도 시행계획 총괄평가 논의 결과 반영	· 2014년도 시행계획 총괄평가 논의 - 2014년에 구성된 모니터링 평가단 간담회의 실시 · 총괄평가 결과를 바탕으로 복지계획·모니터링 운영 담당자 회의 - 민관 담당자, 모니터링 단장으로 구성
	2015년도 모니터링평가단 위촉	· 2015년도 시행계획 모니터링평가단 위촉 - 2015년도 모니터링단 운영계획 보고 - 모니터링평가단 위촉(10명, 민관 분야별 담당)
2015년 3~4분기	2015년도 시행계획 중간평가 실시	· 2015년도 시행계획 중간평가 실시 - 모니터링평가단, 실무분과 위원 · 중간평가 최종 의견수렴 - 모니터링평가단 2차 간담회의
	지역주민 대상 욕구조사 실시	· 욕구조사 실시 (2015년은 학생과 교사를 대상으로 전수조사 실시)
	매뉴얼 교육	· 민관 분야별 담당 및 평가단 매뉴얼 교육
	2015년도 시행계획 총괄평가 준비	· 2015년도 시행계획 총괄평가 준비 - 모니터링 평가단 3차 간담회
2016년 1분기	2015년도 시행계획 총괄평가 실시	· 2015년도 총괄평가 실시 - 모니터링평가단, 실무분과 위원 · 민관 분야별 담당 및 평가단 간담회 · 총괄평가 심의 - 대표협의체위원, 모니터링평가단, 담당공무원 배석

자료: 증평군 지역사회복지협의체 내부자료

2. 보건복지부 지역사회복지계획 평가 방법 및 지표

1) 평가 방법⁶⁾

제3기 복지계획 평가는 보건복지부 외(2014)에서 발간한 매뉴얼에 자체평가 방법과 평가 계획(안)이 제시되어 있다. 이 매뉴얼에서 평가의 목적은 지역사회복지계획과 관련된 정책정보 생산과 객관적 판단 근거를 제공하고 계획된 사업의 효율성 제고를 위한 전략과 추진방안을 검토하여 지역사회복지계획에 대한 책임성을 제공하기 위함이다. 지역사회복지계획 평가 유형은 지역사회복지계획 타당성 평가, 연차별 시행계획의 추진실적 평가, 성과평가로 구분하였고 본 연구의 모니터링은 연차별 시행계획의 추진실적 평가와 유사하다. 그러므로 이 매뉴얼에서 서술한 연차별 시행계획의 추진실적 평가(이하 '연차별 평가'로 명명)의 내용을 보면 다음과 같다.

연차별 평가는 제3기 복지계획의 매년 수행결과 산출에 대한 1년 단위의 평가이며, 지역사회복지계획의 '과정평가'와 추진실적 '모니터링'으로 구분된다. 연차별 실적 평가는 매년 상반기에 전년도 추진실적을 대상으로 실시하되, 평가 결과는 차년도 연차별 시행계획에 반영하도록 해야 한다. 평가 내용은 연차별 계획을 수행하기 위한 사업추진체계 구축 및 운영의 타당성과 핵심과제·세부사업의 연차별 목표와 성과지표의 달성도를 평가해야 한다.

연차별 평가에서 '과정평가로서 연차별 평가'와 '모니터링으로서 연차별 평가'가 있으며 세부 평가 내용은 다음과 같다. 먼저, 과정평가로서의 연차별 평가는 중기 계획에서 설정된 연차별 성과지표의 달성 여부를 점검하는 것이 목적이다. 이 평가는 의도한 목표를 달성할 수 있는 사업의 성과와 그러한 조건에 대한 추론, 연차별로 사업 집행의 일괄성을 확보할 수 있다. 그리고 전략목표, 핵심과제 및 세부사업의 수정·보완을 위한 정책 정보를 산출할 수 있다.

두 번째로 모니터링으로서 연차별 평가는 지역사회복지계획의 사업 추진을 위한 연

6) 보건복지부·한국보건사회연구원·한국보건복지인력개발원(2014) 자료 정리함.

차별 투입과 추진상황을 계획 단계에서 설정된 것과 비교하여 당초의 의도대로 정확하고 충실하게 집행되었는지를 판단하는 것이 목적이다. 따라서 당초 의도한 성과(결과)를 달성하지 못한 경우에 그 원인을 찾아 수정·보완해야 한다.

2) 평가 지표⁷⁾

보건복지부에서 제시하는 연차별 실적 평가항목은 지역사회복지계획 연차별 추진을 위한 재원의 충분성과 추진일정의 준수성, 그리고 모니터링 체계 마련과 지역사회 파급성 등을 평가한다(표 2-2). 그리고 시군구 연차별 지역사회복지계획 시행결과 개별단위 사업 자체평가 지표는 시행계획수립 분야 세부 평가, 보편(일반)사업, 지역(핵심)사업으로 분류하여 평가가 실시된다(표 2-3).

〈표 2-2〉 연차별 실적 평가의 평가항목과 지표

영역	평가기준	평가항목	평가지표
추진 과정	충분성	재원확보의 충분성	계획대비 예산확보비율
	준비성	추진팀 구성	해당년도 계획 추진을 위한 추진팀 구성의 적절성 추진팀 구성에 대한 지자체의 적극성
		모니터링 체계	해당년도 세부계획 추진일정의 준수성
	충실성	일정 준수	해당년도 세부계획 추진일정의 준수성
	지역파급성	단체장 관심도	지역사회복지계획추진 관련 업무지시정도
			지역사회복지계획과 관련 업무추진의 지원정도
		홍보정도	해당년도 언론노출 정도
주민관심도		해당년도 지역주민대상 각종 관심유발행사 수행정도	
자원동원정도	해당년도 지역 내 민간자원개발 및 동원 정도		
추진 결과	활동성	추진팀 활동	해당년도 추진팀의 실제 활동정도
		모니터링 활동	해당년도 모니터링체계의 실제 활동정도
	목표달성도	목표 달성정도	목표대비 목표달성정도
	집행	예산지출 집행성	예산대비 결산비율

자료: 보건복지부, 2013: 임태영, 2014: 58 재인용.

7) 임태영(2014) 자료, 보건복지부 연차별 지역사회복지계획 평가 매뉴얼 참고함.

〈표 2-3〉 시군구 연차별 지역사회복지계획 개별단위 사업 세부 평가 지표

구분	평가영역	평가지표
시행계획수립 분야	A. 계획연계와 환경변화 대응	A1. 계획의 연계성 A2. 환경변화 대응과정의 적절성
	B. 참여와 협력	B1. 심의여부 및 과정의 적절성 B2. 의견 수렴 정도 B3. 민관 협력 정도
보편(일반)사업	A. 시행과정의 적절성	A1. 투입의 적절성 A2. 활동의 적절성 A3. 산출의 적절성
지역(핵심)사업	A. 추진과정	A1. 투입의 적절성 A2. 활동의 적절성 A3. 산출의 적절성
	B. 목적달성과 참여·협력	B1. 목적 달성 정도 B2. 의견수렴 정도 B3. 민관협력 정도

자료: 보건복지부 시군구 연차별 시행계획 평가 매뉴얼 참고

보건복지부는 시군구 연차별 시행계획과 시행, 그리고 평가에 대한 책무성을 강화시키기 위해 지역사회복지계획 연차별 시행계획에 대한 우수기관을 선정하여 포상하고 있다. 이를 통해 지역사회복지계획의 실행력과 질적 성장을 도모하고 지역사회 중심의 연차별 시행결과 평가체계를 확립하고 있다. 시군구 연차별 시행결과 평가는 시군구 연차별 시행계획 및 시행결과평가를 시도에서 서면평가와 현장평가를 수행하고 난 뒤, 시도에서 추천 우수지자체를 제출하면 보건복지부에서 최종적으로 평가하여 우수기관 발표 및 포상하는 절차로 진행된다.

보건복지부의 시군구 연차별 시행결과 평가 지표 방향은 다음과 같이 변화되고 있다. 2012년도와 2014년도 시군구 지역사회복지계획 연차별 시행결과 평가지표를 보면(표 2-4), 2012년도는 개별 사업의 과정과 결과를 강조했다면, 2014년도는 지역주민 참여도(지역사회복지협의회 및 지역주민 역할 강조), 지역사회복지계획수립, 평가와 환류단계까지 평가 등이 상대적으로 강조되고 있다. 즉, 지역사회복지계획 평가는 다양한 이해관계자와의 협력성, 계획수립부터 환류·사후관리 절차를 강조하는 방향으로 변화되고 있다.

〈표 2-4〉 시군구 지역사회복지계획 연차별 시행결과 평가 지표

년도	평가지표	평가내용
2012년	서면평가: 자제평가	
	• 지역사회복지 연차별 시행계획	-전년도 평가와 해당연도 계획의 연관성 -지역(핵심) 사업 추진배경의 객관성 -지역(핵심)사업 성과목표 설정의 적절성
	• 지역사회복지 연차별 시행계획 결과	-평가추진 배경 및 경과의 합리성 -평가결과 총괄 개선책의 합리성 -분야별 평가결과 전체 사업 중 최우수사업 비율 -핵심문제와 발전방향과의 연계성 -발전방향의 구체성
	현장평가: 지역(핵심)사업 인정 점수	
2014년	• 조직, 예산의 적절성	-계획, 결과평가 조직의 체계성(TF운영) -계획, 결과 평가에 따른 예산 및 집행행위의 적절성
	• 사업수행 과정의 적절성	-연차별 사업변경 과정의 적절성 -계획, 결과평가 과정 민관협력의 우수성 -계획, 결과평가 과정 주민참여의 우수성
	• 평가준비의 성실성	-평가준비 정도 -피평가자의 태도 -근거자료의 사실성 -제출기한 준수 여부
	정량 평가	
2014년	• 시행과정의 적절성	-사업추진 과정의 적절성 -예산집행, 사업변경 과정의 적절성 -자체평가 실시 및 환류의 적절성 -제출기한 준수
	• 시행결과의 목표달성도	-사업성과 목표 설정의 적절성 -고유사업 중 최우수 사업 -사업 추진기반 조성실적
	• 지역주민 참여도	-계획수립 시행결과 평가의 체계성 -민관협력 정도 -지역주민 참여정도
	정성 평가	
	• 지역복지계획의 충실성	-전년도 평가결과 적절성 -전년도 시행결과와 계획수립과 연계성 -사업추진 배경의 합리성
	• 지자체 평가준비의 성실성	-근거자료 사실성

자료: 백석대학교(2013), 보건복지부 2014년도 시행계획 결과 현장평가 매뉴얼 참고

3. 제3기 서울시 지역사회복지계획 정책 목표와 자체평가 계획⁸⁾

앞서 살펴본 내용은 지역사회복지계획 평가 운영과 지표이다. 이 절은 제3기 서울시 지역사회복지계획 사업의 목표와 자체평가 계획을 알아보았다. 이는 서울시 2015년도 시행계획의 집행단계 모니터링 수행을 위한 운영 방향과 지표를 점검하기 위함이다.

1) 제3기 서울시 지역사회복지계획 정책 목표

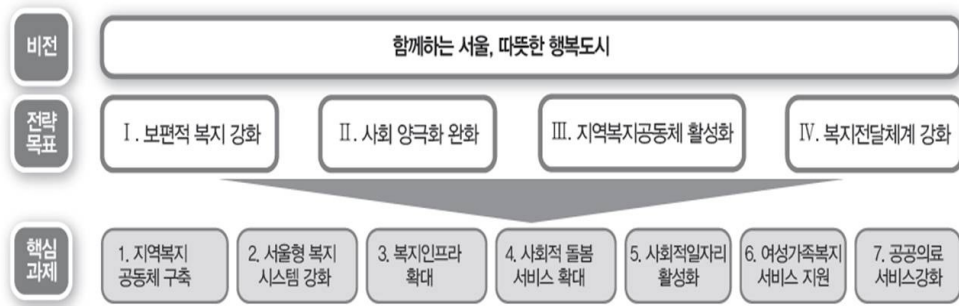
제3기 서울시 지역사회복지계획(이하 '제3기 서울시 복지계획'이라 명명함)은 생애주기에 따른 사회안전망 내실화를 강조하고 있다. 제3기 서울시 복지계획과 관련하여 두드러진 특징은 전달체계 개선이며 전달체계 개편을 통해 효율적 복지서비스 전달을 도모하는 것이다. 그 결과, 제3기 서울시 복지계획은 4개 전략목표, 7개 핵심과제, 26개 세부사업, 33개 세세부사업으로 구성되어 있다(그림 2-3).

핵심과제 특징과 내용을 보면 다음과 같다. '지역복지공동체 구축'은 동 단위 마을복지센터를 통한 방문복지서비스를 실현하고 공동체 육성을 통한 지역사회 주민자치를 강화하기 위함이다. 세부사업은 동마을복지센터를 추진하기 위해 사회복지인력·방문간호사 2배 확충, 복지플래너 운영, 동마을복지센터로의 재편 등이 있고 민관협력 네트워크 지원, 그리고 마을공동체 사업 등이 있다.

'서울형 복지시스템 강화'는 서울형 복지제도를 통한 비수급 빈곤층 사각지대를 지원하기 위함이다. 세부사업은 서울형 복지제도, 베이비부머 인생이모작 지원, 자립형 자산형성 지원, 취약계층 권리옹호지원과 취약계층 임대주택 8만호 공급 등이다. '복지 인프라 확대'는 돌봄 서비스 인프라 확대를 통한 가족의 부담 경감을 목표로 수립하였고 세부사업은 어르신돌봄 인프라 확충과 장애인·아동 안심보호 인프라 확충 등이다. '사회적 돌봄서비스 확대'는 돌봄서비스 제공 확대를 통한 당사자와 가족의 만족도 제고를 목표로 돌봄서비스 지원 강화와 보호자의 돌봄부담 경감을 지원하고자 한다. '사회적 일자리

8) 서울특별시·서울시복지재단(2014) 요약정리함.

활성화'는 다양한 일자리 창출을 통한 지역경제 활성화를 목표로 어르신일자리, 베이비부머 사회공헌 일자리, 장애인일자리, 노숙인일자리, 사회적경제 일자리 1만개 지원, 그리고 뉴딜 일자리 추진 등이다. '여성가족 복지서비스 지원'은 가족관계를 강화하기 위함으로 보육지원, 가족지원, 취약계층 지원 등을 계획에 포함시켰다. 마지막으로 '공공의료서비스 강화'는 건강한 삶을 위한 생애주기별 맞춤형 복지서비스 제공을 목표로 보호자 없는 환자 안심병상, 마을을 잇는 자살예방 치유도시 조성, 서울형 우리아이 주치의, 시민 중심의 응급의료시스템 강화, 병원문턱을 낮춘 건강복지 연계사업 강화 등이 있다.



[그림 2-3] 제3기 서울시 지역사회복지계획 비전, 전략목표, 핵심과제
(자료: 서울특별시·서울시복지재단, 2014: 72)

2) 자체평가 계획

제3기 서울시 복지계획에 수립된 자체평가 계획은 연차별 평가로서 자체평가와 모니터링(3차년도는 총괄평가로 대체)으로 구분된다(표 2-5, 세부 내용은 부록1). 자체평가는 차년도 1~2월에 자체평가를 실시하고 보고서를 발간하고, 모니터링은 자체평가보고서 결과를 바탕으로 차년도 3~4월에 점검하고 보고서를 발간토록 계획이 수립되어 있다. 본 연구는 2015년에 집행단계 모니터링 점검결과보고서 발간에 의해 수행되었다. 자체평가와 모니터링을 위한 평가주체, 대상, 방법, 주기 및 시기, 지표는 <표 2-6>과 같다. 자체평가는 정량적 평가이고 모니터링은 정성적 평가로 계획되어 있다.

〈표 2-5〉 제3기 서울시 지역사회복지계획 자체평가 계획에 따른 연차별 보고서 발간 계획

구분	2015년	2016년	2017년	2018년
자체평가	-	-2015년 자체평가보고서 발간(1~2월)	-2016년 자체평가보고서 발간(1~2월)	-2017년 자체평가보고서 발간(1~2월)
모니터링	-2015년 집행단계 모니터링 점검결과보고서 발간	-2015년 모니터링 점검결과보고서 발간(3~4월)	-2016년 모니터링 점검결과보고서 발간(3~4월)	-2015~2017년 총괄평가보고서 발간

〈표 2-6〉 제3기 서울시 지역사회복지계획 자체평가와 모니터링 운영방법

구분	자체평가	모니터링
목적 ¹⁾	-지역사회복지계획의 시행결과 평가	-사업의 투입 또는 활동을 측정하고 초기 목표에 부응하는지를 측정 -사업활동 계획(기획·계획/집행/ 결과단계)이 그대로 수행되는지를 평가
평가주체	-서울시 복지본부 담당부서 -담당TFT 구성·수행	-서울시 복지본부 담당부서 -모니터링위원회 구성·운영
평가대상	-제3기 연차별 서울시 지역사회복지계획 세부사업 (4개 전략목표, 7개 핵심과제, 26개 세부사업)	-제3기 연차별 서울시 지역사회복지계획 세부사업 (4개 전략목표, 7개 핵심과제, 26개 세부사업)
평가방법	-자체평가 TFT에서 자체평가보고서에 대한 점검 및 평가회의 실시·정리 -평가회의는 지역사회복지실무협의체 위원 참석 등 민관거버넌스 차원에서 실시	-사업운영 성과 등의 확인을 위한 담당자 면접 및 현장 확인 등 실시
평가 주기 및 시기	-1년 주기로 시행 -당해년도 사업에 대한 1차 평가는 차년도 1~2월에 자체평가보고서를 사업담당 부서에서 주무과로 제출	-1년 주기로 시행 -당해년도 사업에 대한 모니터링은 자체 평가 종료 후 자체평가보고서를 바탕으로 차년도 3~4월 실시
평가지표	-계획(10): 계획수립의 적절성, 성과계획의 적절성 -집행(40): 시행과정의 효율성, 시행과정의 적절성 -산출·결과(30): 목표의 달성도 -평가결과활용(20): 평가결과 활용도 ☞ 정량적 평가	-연차별 실행계획의 변경내역 -변경사유의 타당성 -변경에 대한 계획실행의 결과 ☞ 정성적 평가

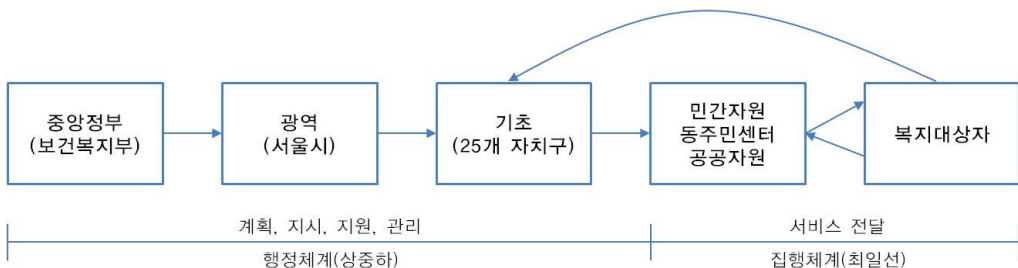
¹⁾ 모니터링 목적은 제3기 서울시 계획에 작성된 내용이 아닌 일반적인 모니터링 목적을 정의함.

4. 서울시 2015년도 시행계획 모니터링 운영 및 지표

1) 모니터링 운영

모니터링은 계획이 처음 설계대로 운영되고 있는가?, 당초 대상자에게 혜택이 돌아가도록 집행되고 있는가? 등을 점검하는 것이 목적이다. 또는 집행과정에서 계획의 구성 또는 집행방법을 수정하거나 보완하는데 필요한 정보를 수집하기 위해 실시할 수도 있다. 집행과정에서 실시되는 모니터링은 주로 목표의 선정과 구성 및 운영방법, 절차를 확인하는 것으로써 현 사업에 대한 목표를 확인하고 사업에 대한 이해수준, 그리고 목표를 달성하기 위한 방법을 점검하는 것이다.

서울시 2015년도 시행계획 모니터링 방향은 집행결과의 이행점검이 아닌 집행과정에서 계획의 구성 또는 집행방법을 수정하거나 보완하는데 필요한 정보를 수집하는 것을 목적으로 효율적으로 복지서비스 전달을 충실하게 이행하고 있는지를 파악하고자 한다. 즉, 보건복지부 지역사회복지계획 평가에서 추진실적 모니터링 성격보다는 추진과정 모니터링 성격으로 진행해야 한다. 또한 서울시는 정책을 기획·계획하고, 집행은 기초 자치구 또는 유관 기관을 통해 실시된다. 서울시는 시민들을 직접적으로 접촉하면서 수행하기 보다는 중간 지원조직들과 함께 사업을 수행하게 된다(그림 2-4). 그러므로 상위 계획에 대한 지역차원의 통합보다는 서울시 차원에서 어떻게 전달체계를 구축해야 하는지가 더 중요하다. 이 부분은 제3기 서울시 복지계획의 특징이기도 하다.



[그림 2-4] 사회복지서비스 전달체계의 개념도(자료: 서재호, 2008: 142 재정리)

서울시 2015년도 시행계획 모니터링 운영은 서울시 2015년도 시행계획 전체 사업을 대상으로 하고, 개별 사업 모니터링 점검 체계는 외부 전문가가 아닌 실제 업무를 수행하거나 지역사회 내 현장 전문가를 대상으로 실시하도록 한다. 이는 증평군 사례처럼 모니터링평가단 이 외 지역사회복지협의체 실무분과에서 지역사회복지계획을 점검하여 제안함으로써 지역사회에서 체감하고 필요한 서비스를 파악할 수 있고 사업수행과정에서 정책 목표를 달성하기 위한 민간의 효과적인 협력 방안을 점검할 수 있기 때문이다.

2) 모니터링 지표

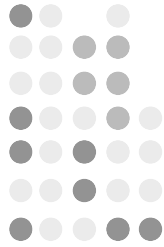
본 연구에서 모니터링 지표 원칙은 기본적인 모니터링 역할인 이행점검 파악과 함께 앞서 이야기된 바와 같이 집행과정에서 필요한 정보를 수집하기 위해 복지서비스 전달 과정에서 파악해야 하는 내용으로 구성하였다. 보건복지부 평가체계는 활동 실적을 중심으로 점검하여 집행방법을 수정하거나 보완하는 자료를 수집하는데 한계가 있다. 그리고 제3기 서울시 복지계획 자체평가의 모니터링 지표 또한 연차별 시행계획의 자체평가 이후 모니터링을 실시하도록 구성되어 있어 현 연구에서 활용하기에는 적합하지 않다. 그러므로 복지서비스 전달 과정을 파악하여 효과적으로 정책 목표를 달성하는데 중요한 지표를 선정할 필요가 있다. 그러기 위해 복지서비스 전달과정에서 공급기관과 복지대상자 간을 연결할 수 있는 체계가 만들어져야 하고, 이 과정이 어떻게 구축되느냐에 따라 복지대상자에게 혜택이 제대로 돌아가게 되어 있다. 즉, 정책 목표를 달성하기 위한 집행 과정 상 모니터링은 공급기관 간의 관계를 파악할 필요가 있다.

따라서 서울시 2015년도 시행계획 모니터링은 사업의 목표확인, 이행상황, 상황에 대한 대응성뿐만 아니라 시행계획 추진 과정에서 나타난 협력과 참여의 문제점과 애로사항 등을 파악하였다(표 2-7). 이행점검은 집행과정과 계획수립으로 구분하였다. 집행과정은 당초 계획한 내용이 충실하게 이행되고 있는지와 변경된 내용이 있으면 그 원인에 대해 파악하였다. 계획수립은 정책목표를 달성하기 위한 대상자 선정, 예산, 인력, 프로그램 등이 적절하게 수립되어 있는지를 점검하였다. 마지막으로 복지서비스 전달을 효과적으

로 수행하기 위한 공급자간 협력(또는 참여) 정도를 파악하였다. 여기서 협력(또는 참여) 정도는 서울시, 자치구, 유관 기관 간 참여여부를 알아보고 난 뒤 협력, 역할분담, 그리고 의사소통채널 등의 적절성을 모니터하였다.

〈표 2-7〉 서울시 2015년도 시행계획 집행단계 모니터링 지표

지표		내용
이행점검	집행과정	-당초 계획한 내용이 충실히 이행되고 있는지 -계획 대비 변경된 내용이 있는지
	계획수립	-정책목표를 달성하기 위한 대상자 선정 적절한지 -세부사업의 예산, 인력, 프로그램 등이 적절하고 충실한지
협력(참여)		-정책목표를 달성하기 위한 서울시, 자치구, 유관 기관 간 참여유무 -정책목표를 달성하기 위한 서울시, 자치구, 유관 기관 간 협력, 역할분담 등이 적절한지 -정책목표를 달성하기 위한 자율적 의사소통채널이 적절한지



제3장 | 모니터링 결과 |



③ 모니터링 결과

1. 개요

모니터링은 서울시 2015년도 시행계획의 실행력 도모를 위해 개별 사업에 대한 계획 이행과 함께 복지환경의 대응성, 협력 또는 참여 정도를 파악하기 위해 실시되었다. 이 결과를 바탕으로 향후 연차별 서울시 지역사회복지계획 자체평가와 모니터링 방향을 설정하기 위한 기초자료로 활용하고자 한다. 구체적인 내용은 ① 정책의 성과목표를 달성하기 위해 계획이행상황과 ② 지역사회 복지공급의 주체로서 공공과 민간이 어떤 방법으로 협력하여 사업목표를 달성하고 있는지를 파악하였다. 모니터링 조사일정은 2015년 8월부터 10월까지였고, 모니터링 대상 사업은 서울시 2015년도 시행계획이다(표 3-1, 세부 내용은 부록표 1). 사업 모니터링 진행 주체는 제2장에서 언급된 바와 같이 서울시 개별 사업 담당 공무원뿐만 현장 전문가를 대상으로 실시되었다. 여기서 현장 전문가는 자치구 차원에서 정책 집행에 담당·참여하거나 지역사회 내 복지수요와 현장의 목소리를 파악할 수 있는 전문가이다. 사업 모니터링 진행 주체별 세부 일정은 다음과 같다.

〈표 3-1〉 모니터링 영역별 사업 현황

(단위: 빈도(%))

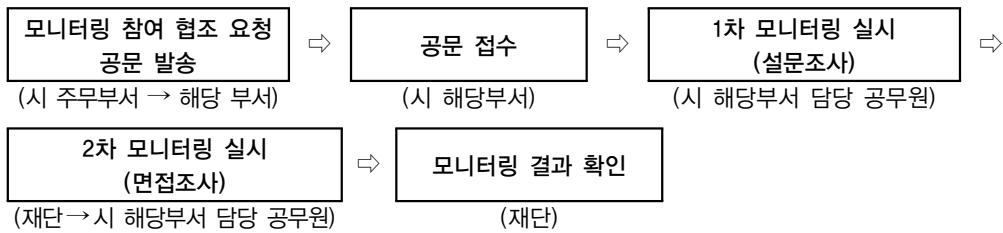
구분	보편지속	보편지역지속	지역신규	지역지속	계
전달체계	-	-	3	2	5(10.0)
복지일반	-	-	4	4	8(16.0)
어르신	1	-	6	3	10(20.0)
장애인	2	-	5	1	8(16.0)
자활/일자리	-	-	-	4	4(8.0)
가족	1	1	2	4	8(16.0)
보건	-	-	5	2	7(14.0)
계	4(8.0)	1(2.0)	25(50.0)	20(40.0)	50(100.0)

주1) 보편지속, 보편지역지속, 지역신규, 지역지속 분류는 서울시 지역사회복지계획 자료에 근거함.

주2) 지역사업 중에서 영역이 중복되는 사업들은 개별 사업으로 분류함.

1) 서울시 개별 사업 담당 공무원 대상 모니터링

서울시 개별 사업 담당자는 사업의 집행과정과 계획수립의 적절성(대상자 선정, 세부 사업 내용과 집행의 적절성 등), 그리고 집행과정에서 자치구 및 민간과의 협력 정도를 조사하였다. 조사방법은 설문조사와 면접조사를 함께 수행하였다(그림 3-1).



[그림 3-1] 서울시 모니터링 진행 절차

서울시 개별 사업 담당 공무원을 대상으로 설문조사를 통해 사업이행상황과 협력 정도를 조사하였다(표 3-2). 이 후 설문조사에서 파악할 수 없는 이행과정의 애로사항과 개선사항은 인터뷰를 통해 세부적인 내용을 파악하였다.

<표 3-2> 서울시 개별 사업 담당 공무원 대상 설문조사 내용

구분	내용	
이행 상황	① 사업집행이 계획대로 이행되고 있습니까?	<input type="checkbox"/> 이행 <input type="checkbox"/> 미이행
	② 예산집행이 계획대로 이행되고 있습니까?	<input type="checkbox"/> 이행 <input type="checkbox"/> 미이행
	③ 사업집행에 대한 변경이 있습니까?	<input type="checkbox"/> 있음 <input type="checkbox"/> 없음
	④ 예산집행에 대한 변경이 있습니까?	<input type="checkbox"/> 있음 <input type="checkbox"/> 없음
	⑤ 사업이나 예산 상 변경이 있었다면, 변경절차가 있었습니까?	<input type="checkbox"/> 있음 <input type="checkbox"/> 없음 <input type="checkbox"/> 해당 없음
협력 정도	① 사업수행과정에서 자치구 및 민간부문 참여가 있습니까?	<input type="checkbox"/> 있음 <input type="checkbox"/> 없음
	② 사업 추진을 위해 자치구 및 민간의 협력이 잘 되고 있습니까?	<input type="checkbox"/> 있음 <input type="checkbox"/> 없음 <input type="checkbox"/> 해당 없음
	③ 자치구 및 민간 부문 참여자 간 역할분담은 명확합니까?	<input type="checkbox"/> 있음 <input type="checkbox"/> 없음 <input type="checkbox"/> 해당 없음
	④ 자치구 및 민간부문 참여자들은 민관협력 사업에 적극적으로 참여합니까?	<input type="checkbox"/> 있음 <input type="checkbox"/> 없음 <input type="checkbox"/> 해당 없음
	⑤ 참여자 간 자율적인 소통을 위한 경로가 마련되어 있습니까?	<input type="checkbox"/> 있음 <input type="checkbox"/> 없음 <input type="checkbox"/> 해당 없음

서울시 개별 사업 담당 공무원 대상 모니터링이 실시된 사업은 다음과 같다(표 3-3). 전체 50개 중 설문조사가 진행된 사업은 38개(76%)이고 이 중 설문조사와 면접조사가 동시에 실시된 사업은 30개(60%)이다. 사업 영역별로 보면, 전달체계 영역은 5개(총 5개), 복지일반이 6개(총 8개), 어르신이 9개(총 10개), 장애인이 8개(총 8개), 자활/일자리는 2개(총 4개), 가족이 3개(총 8개), 보건의 5개(총 7개) 등이고, 복지본부 산하 사업(전체 31개 중 30개 사업⁹⁾, 96.8%)은 대부분 조사되었다. 개별 사업 모니터링에 참여한 공무원은 26명으로 이는 개별 사업에 대해 담당이 중복된 경우가 포함된 인원수이다.

〈표 3-3〉 서울시 개별 사업 담당 공무원 대상 모니터링 수행 사업

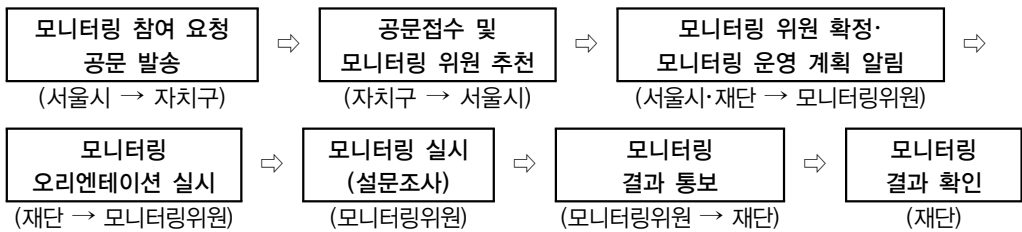
구분	사업명	
전달체계 (5개)	전문인력 채용을 통한 위기가정 발굴지원 서울형 기초보장제도 사회복지인력2배확충*	복지플래너 운영(전달체계) 동마을복지센터 재편
복지일반 (6개)	희망플러스 통장 꿈나래통장 청년두배통장	금융상담센터 사회복지공익법 센터 아름다운 이웃 디딤돌
어르신(9개)	공공노인요양시설 확충 어르신돌봄중사지중합지원센터 운영활성화·추가설치 데이케어센터 확충 서울형인종제 확대로 요양서비스질 제고 어르신 돌봄자 휴가제 운영	50+재단설립 50+인프라구축 어르신일자리 지원 베이비부머 사회공헌 일자리 지원*
장애인(8개)	중증독거장애인24시간안심케어지원 성인발달장애인 평생교육센터 운영* 거동이 불편한 장애인을 위한 이불빨래방 운영 발달장애인가족부담완화: 긴급돌봄/최중증시설	장애인돌봄자 휴가제 운영 권역별 장애인 거점복지관 운영 발달장애인 공공후견지원 사업 장애인 일자리 지원
자활/일자리(2개)	쪽방거주자 생활안정 지원	노숙인일자리 지원
가족(3개)	아동청소년 돌봄서비스* 서울가족톡톡스쿨 운영*	폭력피해여성체계적 지원 강화*
보건(5개)	보호자 없는 환자 안심병상 운영 마음을 잇는 자살예방 치유도시 조성* 서울형 우리아이주치의 시행*	시민중심의 응급의료 시스템 강화 병원문턱을 낮춘 건강복지연계사업 강화

* 설문조사만 응답한 사업

9) 서울시는 1개 부서이지만, 자치구는 2개 부서에서 운영되는 사업이 있어 서울시 단위에서 1개 사업 제외됨. 단, 자치구 단위에서는 2개 단위 사업으로 각각 모니터링이 실시됨.

2) 자치구 모니터링 위원 대상 모니터링

현장 전문가는 개별 자치구에 공문을 발송하여 모니터링 사업에 참여하겠다고 지원한 자치구에 한해 개별 자치구에서 영역별 모니터링 위원을 추천받아 진행하였다(이하 '모니터링 위원'으로 명명). 여기서 영역은 7개로서 전달체계(5개), 복지일반(8개), 어르신(10개), 장애인(8개), 자활/일자리(4개), 가족(8개), 보건(7개) 등 50개 사업이다(표 3-1, 세부 사업은 부록표 1)¹⁰⁾. 그 결과, 모니터링에 참여하겠다고 신청한 자치구는 5개(광진구, 금천구, 서대문구, 송파구, 중랑구)¹¹⁾였고, 자치구 상황에 따라 영역별 모니터링 위원은 7~8명을 추천받았다. 추천된 모니터링 위원은 자치구 담당 공무원과 지역사회복지협의회 실무분과 위원들로 구성되었다. 자치구 담당 공무원은 주로 보건·의료 영역이 주를 이루었고, 대부분 대상별(어르신, 장애인, 영유아, 아동·청소년, 여성·가족·다문화, 중·장년 등), 영역별(통합서비스, 사례관리, 자활고용, 사회적경제) 지역사회복지협의회 실무분과에서 활동하는 위원들로 구성되었다. 모니터링 절차는 추천받은 모니터링 위원을 대상으로 모니터링 운영과 관련된 오리엔테이션을 실시하고 난 뒤, 설문조사를 통해 개별 사업 모니터링이 진행되었다(그림 3-2).



[그림 3-2] 자치구 모니터링 진행 절차

10) 사업 명칭은 동일하지만 소속 부서가 다른 4개 사업은 개별 조사함. 해당 사업은 사회복지인력/방문간호사 2배 확충, 복지플래너 운영, 거동이 불편한 장애인·어르신을 위한 이불빨래방 운영, 장애인·어르신 돌봄자 휴가제 운영 등임.

11) 서울시 자치구의 참여가 낮은 이유는 서울시 2015년도 시행계획 모니터링 운영에서 자치구의 참여가 의무사항이 아니라 선택사항이기 때문임.

자치구 모니터링 위원을 대상으로 개별 사업 인지도, 사업 집행과정의 적절성, 집행 과정 참여도 및 정책적 제언 등을 모니터링하였다(표 3-4). 모니터링 방식은 인지도, 사업 진행과정의 적절성, 집행과정 참여도는 범주형 질문으로 구성하였고 정책적 제언은 개방형 질문으로 구성하여 조사하였다. 정책적 제언은 집행과정의 적절성과 참여도에서 잘 하고 있는 내용과 개선해야 할 내용을 중심으로 작성토록 하였다.

〈표 3-4〉 자치구 모니터링 위원 대상 설문조사 내용

구분	내용	
인지도 (공통)	본 사업에 대해 주민들에게 홍보가 잘 되었다고 생각합니까?(홍보 실시여부, 홍보방법 및 횟수 등)	<input type="checkbox"/> 그렇다 <input type="checkbox"/> 보통 <input type="checkbox"/> 그렇지 않다
	본 사업의 목표를 달성하게 되면, 서비스 대상자의 복지 향상에 기여한다고 생각합니까?	<input type="checkbox"/> 그렇다 <input type="checkbox"/> 보통 <input type="checkbox"/> 그렇지 않다
집행과정 적절성 (선택)	본 사업은 적절하게 서비스 대상자가 선정되어 있습니까? (서비스 대상자 수, 선정 절차)	<input type="checkbox"/> 그렇다 <input type="checkbox"/> 보통 <input type="checkbox"/> 그렇지 않다 <input type="checkbox"/> 해당 없음
	본 사업을 추진하는데 공공 인력이 충분한가? (인력 수 및 전문성 등 포함)	<input type="checkbox"/> 그렇다 <input type="checkbox"/> 보통 <input type="checkbox"/> 그렇지 않다 <input type="checkbox"/> 해당 없음
	본 사업을 추진하는데 참여기관이 적절하게 구성되어 있는가? (인력 수 및 전문성 등 포함)	<input type="checkbox"/> 그렇다 <input type="checkbox"/> 보통 <input type="checkbox"/> 그렇지 않다 <input type="checkbox"/> 해당 없음
	사업목표를 달성하기 위해 예산계획이 적절하게 이루어지고 있습니까?	<input type="checkbox"/> 그렇다 <input type="checkbox"/> 보통 <input type="checkbox"/> 그렇지 않다 <input type="checkbox"/> 해당 없음
참여도 (선택)	사업수행과정에서 자치구 및 민간 부분 참여가 있습니까?	<input type="checkbox"/> 그렇다 <input type="checkbox"/> 보통 <input type="checkbox"/> 그렇지 않다 <input type="checkbox"/> 해당 없음
	사업 추진을 위해 서울시, 자치구 및 민간의 협력이 잘 이루어지고 있습니까?	<input type="checkbox"/> 그렇다 <input type="checkbox"/> 보통 <input type="checkbox"/> 그렇지 않다 <input type="checkbox"/> 해당 없음
	서울시, 자치구 및 민간 부문 참여자 간 역할분담이 명확합니까?	<input type="checkbox"/> 그렇다 <input type="checkbox"/> 보통 <input type="checkbox"/> 그렇지 않다 <input type="checkbox"/> 해당 없음
	서울시가 사업의 목표를 달성하기 위해 민관협력 구축을 위한 노력을 하고 있습니까?	<input type="checkbox"/> 그렇다 <input type="checkbox"/> 보통 <input type="checkbox"/> 그렇지 않다 <input type="checkbox"/> 해당 없음
	사업 참여자 간 자율적인 소통을 위한 경로가 마련되어 있습니까?	<input type="checkbox"/> 그렇다 <input type="checkbox"/> 보통 <input type="checkbox"/> 그렇지 않다 <input type="checkbox"/> 해당 없음
정책적 제언 (공통)	본 사업에서 잘 하고 있는 내용	직접 작성
	본 사업에서 개선해야 할 사항 (신규 대상자 발굴, 지원 내용, 참여기관 등의 전달체계)	직접 작성

2. 결과 분석

모니터링 결과분석은 서울시 개별 사업 담당 공무원과 모니터링 위원으로 구분하여 분석하였다. 내용 구성에서 빈도분석 자료는 설문조사 결과이고, 주요 의견 및 사업특성 별 모니터링 결과는 담당 공무원 인터뷰 또는 모니터링 위원의 개방형 질문을 분석하여 제시하였다. 인터뷰 또는 개방형 질문은 <표 2-6>에 제시된 이행점검(집행과정, 계획수립)과 협력(참여) 과정에서 나타나는 애로사항을 바탕으로 집행과정에서 계획이나 집행 방법을 수정하거나 보완하는데 필요한 정보를 제공하는 차원에서 분석되었다. 구체적인 결과는 다음과 같다.

1) 서울시 개별 사업 담당 공무원

(1) 일반적 특성

서울시 개별 사업 담당 공무원을 대상으로 모니터링 실시는 2015년 8월 ~ 10월까지이며, 서울시 2015년도 시행계획 모니터링 설문조사 응답자 특성은 다음과 같다(표 3-5). 성별은 남성(60.5%)이 여성(39.5%)에 비해 많았다. 응답한 공무원들이 사업을 담당한 기간은 평균 8.95개월로 최소 1개월부터 최대 37개월까지 이다.

<표 3-5> 서울시 개별 사업 담당 공무원 일반적 특성(설문조사)

구분		빈도	백분율(%)		
성별	남성	23	60.5		
	여성	15	39.5		
	계	38	100		
구분	최소(개월)	최대(개월)	평균(개월)	표준편차	빈도
본 사업 담당기간	1	37	8.95	7.808	38

주) 설문조사는 개별 사업 단위별로 조사하여 성별과 연령은 중복 응답이지만, 담당 기간은 개별 사업단위로 조사됨.

(2) 서울시 2015년도 지역사회복지계획 사업 이행 점검

서울시 2015년도 시행계획 사업 이행점검 설문조사 결과는 다음과 같다(표 3-6). 서울시 2015년도 시행계획에 포함된 50개 사업 중 설문에 응답한 38개 사업 모두 계획대로 추진되고 있다고 응답하였다. 예산 집행 역시 응답한 모든 사업이 연차별 계획대로 추진되고 있다고 응답하였다. 사업 집행 과정에서 변경 내용이 있느냐는 질문에는 설문에 응답한 38개 사업의 78.9%(n=30) 정도가 서울시 2015년도 시행계획에서 변경이 없었다고 응답하였고, 21.1%(n=8) 정도가 변경이 있었다고 응답하였다. 예산 집행 과정 역시 설문에 응답한 사업의 81.6%(n=31)는 2015년도 시행계획에서 변경사항이 없다고 응답하였고, 18.4%(n=7)는 변경이 있었다고 응답하였다. 사업이나 예산 집행 과정에서 변경이 있었던 경우 그에 대한 절차가 있었느냐는 질문에는 사업이나 예산 변경이 있었다고 응답한 9개 사업 중 8개 사업(약 89%)이 절차가 존재한다고 응답하였다.

〈표 3-6〉 서울시 2015년도 시행계획 사업 집행 점검

구분		빈도	백분율(%)
사업 집행 적정성	이행	38	100
	미이행	0	0
	계	38	100
예산 집행 적정성	이행	38	100
	미이행	0	0
	계	38	100
사업 내용 변경	없음	30	78.9
	있음	8	21.1
	계	38	100
예산 집행 변경	없음	31	81.6
	있음	7	18.4
	계	38	100
변경 절차 여부	있음	8	21.0
	없음	1	2.7
	해당 없음	29	76.3
	계	38	100

사업 내용이 변경된 사업의 경우 예산 변경을 수반하였는지 알아보기 위해 사업 내용 변경 건과 예산 변경 건을 분석해 본 결과(표 3-7), 대부분 사업 내용 변경과 예산 변경이 동시에 있었던 것(n=6)으로 나타났고, 사업 내용 변경만 된 경우(n=2)와 예산만 변경된 경우(n=1)도 일부 존재하였다.

〈표 3-7〉 서울시 2015년도 시행계획 사업 내용-예산 변경 현황

(단위: 빈도)

구분		예산 변경		
		없음	있음	계
사업 변경	없음	29	1	30
	있음	2	6	8
	계	31	7	38

이상의 결과를 요약해 보면, 설문에 응답한 서울시 2015년도 시행계획 사업은 대부분 사업과 예산이 계획대로 잘 진행되고 있었다. 다만, 일부 사업은 집행과정에서 사업이나 예산의 변경 내용이 있었지만, 그러한 경우 대부분 사업에서 일정한 절차를 준용하여 변경하였던 것으로 나타났다.

(3) 사업 내용-예산 변경 분석

설문조사 결과를 바탕으로 집행 과정 상 변경이 있는 사업을 영역에 따라 분류해 본 결과는 〈표 3-8〉과 같다. 본 설문에 응답한 사업 중 사업 내용 변경이 있다고 한 사업은 복지일반, 자활일자리, 어르신, 전달체계 사업 등이다. 한편, 본 설문에 응답한 사업 중 예산 변경이 있었다고 응답한 사업은 전달체계, 자활일자리, 어르신, 복지일반 사업 등이다. 사업 내용 변경과 예산 변경이 모두 있었던 사업 영역은 전달체계, 자활일자리, 어르신 사업 등이다.

〈표 3-8〉 사업 영역별 사업 변경 여부

구분		변경 여부	빈도
사업 변경	전달체계	있음	5
	복지일반	있음	6
	어르신	있음	9
	장애인	없음	8
	자활/일자리	있음	2
	가족	없음	3
	보건	없음	5
	계		
예산 변경	전달체계	있음	5
	복지일반	있음	6
	어르신	있음	9
	장애인	없음	8
	자활/일자리	있음	2
	가족	없음	3
	보건	없음	5
	계		

사업 내용·예산 변경 여부에 따라 신규 사업과 지속 사업으로 분석해 본 결과는 〈표 3-9〉와 같다(부록2). 사업 내용 변경이 있다고 응답한 사업 중 신규 사업은 50.0%(n=4), 지속 사업은 50.0%(n=4) 이었다. 또한, 예산 변경이 있다고 응답한 사업 중 사업의 지속성에 따라 신규 사업과 지속 사업으로 구분하여 분석해 본 결과 신규 사업이 71.4%(n=5), 지속 사업이 28.6%(n=2)으로 예산 변경된 사업은 신규 사업이 지속 사업보다 변경된 경우가 더 많았다. 이러한 분석 결과는 신규 사업의 경우 사업 계획 시 예측하지 못한 변수가 생기거나 추가적으로 사업을 보완할 부분이 발생함으로 인해 내용을 수정하거나 예산을 조정하는 경우가 있기 때문인 것으로 짐작할 수 있다.

〈표 3-9〉 신규/지속 사업별 사업 내용·예산 변경 여부

(단위: 빈도(%))

구분		있음	없음	계
사업 변경	신규	4(50.0)	13(43.3)	17(44.7)
	지속	4(50.0)	17(56.7)	21(55.3)
	계	8(100)	30(100)	38(100)
예산 변경	신규	5(71.4)	12(38.7)	17(44.7)
	지속	2(28.6)	19(61.3)	21(55.3)
	계	7(100)	31(100)	38(100)

다음은 사업 내용이나 예산의 변경이 있다고 응답한 사업 중 변경 과정 상 절차가 있었는지를 분석한 결과이다(표 3-10). 사업 내용의 변경이 있다고 응답한 사업 중 변경 절차가 있다고 응답한 사업은 7건(87.5%), 없다고 응답한 사업은 1건(12.5%)이었다. 또한 예산 변경이 있다고 응답한 사업 중 변경 절차가 있다고 응답한 사업은 7건(100%)으로 모든 예산 변경 사업에는 변경 절차가 있었다고 볼 수 있다. 따라서 대부분 사업 내용이나 예산을 변경할 경우에는 절차를 거쳐서 집행한다고 짐작할 수 있다.

〈표 3-10〉 사업 내용·예산 변경 사업의 변경 절차 여부

(단위: 빈도(%))

구분		변경 절차 여부
사업 변경	절차 있음	7(87.5)
	절차 없음	1(12.5)
	계	8(100)
예산 변경	절차 있음	7(100)
	절차 없음	0(0)
	계	7(100)

(4) 자치구 및 민간기관의 사업 참여 현황

서울시 2015년도 시행계획 사업의 자치구 및 민간 기관에서 사업 참여 현황을 보면 다음과 같다(표 3-11). 사업 추진 과정에서 자치구나 민간 기관의 참여가 있었는지를 묻는 질문에서 조사된 38개 사업의 97.4%(n=37)가 참여가 있다고 응답해서 대부분 사업들이 자치구나 민간 기관의 참여가 있는 것으로 확인되었다. 또한 사업 추진 과정에서 자치구나 민간 기관의 협력이 잘 되고 있는지 묻는 질문에서 응답한 사업의 92.1%(n=35)가 잘 되고 있다고 응답하였고, 5.3%(n=2)가 잘 되지 않고 있다고 응답하였다. 사업 추진 과정에서 참여 주체들 사이에 역할 분담이 명확한지 묻는 질문에는 응답한 사업의 94.8%(n=36) 정도가 명확하다고 응답하였다. 참여 주체들이 사업에 적극적으로 참여하고 있다는 질문은 92.1%(n=35)가 그렇다고 응답하였다. 사업 참여 주체들 간에 자율적인 소통을 위한 경로가 마련되어 있다는 질문에 84.2%(n=32)가 있다고 응답한 반면, 13.2%(n=5)는 자율적인 소통 경로가 마련되어 있지 않다고 응답하였다.

이상의 결과를 요약하면, 설문에 응답한 서울시 2015년도 시행계획 사업 담당자들은 대부분 집행 과정에서 자치구 및 민간 기관에서 참여가 있으며, 자치구 및 민간 기관의 협력 정도가 높고, 참여 주체 간에 역할 분담도 명확하게 이루어지며, 참여 주체들은 해당 사업에 적극적으로 참여하고 있다고 인식하고 있다. 또한 참여 주체 간 자율적인 소통 경로도 대부분 마련되어 있다고 인식하고 있다.

〈표 3-11〉 2015년 서울시 지역사회복지계획 사업 참여 현황

구분		빈도	백분율(%)
자치구 및 민간 기관 참여 여부	있음	37	97.4
	없음	1	2.6
	계	38	100
협력 정도	있음	35	92.1
	없음	2	5.3
	해당없음	1	2.6
	계	38	100
참여 주체 간 역할 분담	있음	36	94.8
	없음	1	2.6
	해당없음	1	2.6
	계	38	100
자치구 및 민간 기관의 적극성	있음	35	92.1
	없음	2	5.3
	해당없음	1	2.6
	계	38	100
자율 소통 경로 마련	있음	32	84.2
	없음	5	13.2
	해당없음	1	2.6
	계	38	100

(5) 주요 의견

서울시 개별 사업 담당 공무원을 대상으로 설문조사 이 후 구체적인 원인을 파악하기 위해 인터뷰를 진행하였다. 인터뷰 내용은 이행과정에서의 애로사항과 개선사항 등이다. 그 결과, 개별 사업의 내용과 예산 변경 사유, 사업 이행에 대한 개선사항, 그리고 자치구·민간 기관 참여를 활성화하기 위한 방안 등으로 분류하여 제안하였다.

〈사업 내용·예산 변경 사유〉

서울시 2015년도 시행계획 개별 사업 담당자를 통해 사업 이행에 대한 점검 결과에서 사업의 내용이나 예산 변경이 있었던 사업의 주요 사례를 담당자 면접을 통해 파악해 보았다. 인터뷰 일정 상 인터뷰가 가능했던 사업은 대부분 복지본부(총 30개 인터뷰 중 27개 사업 해당) 해당 사업이다. 개별 사업 담당자들의 인터뷰를 통해 사업 내용이나 예산 집행이 변경·조정되거나 지연되는 경우 어떠한 요인이 영향을 주었는지 파악해 보기 위해 질문한 결과는 다음과 같다.

우선 사업 내용이나 예산이 변경·조정된 사업 영향 요인을 살펴보면 첫째, 중앙부처의 제도·지침 변경으로 인해 변경된 경우이다. 서울시 2015년도 시행계획 핵심 사업의 재정은 시비 100%, 국비+시비 매칭, 국비+시비+구비 매칭 등 다양한 재정조달 유형이 존재한다. 이 중 국비 매칭된 사업은 중앙부처의 제도 개선이나 지침 변경에 따라 당초 계획했던 예산에서 조정되어야 하는 경우가 발생한다. 이러한 경우 대부분 해당과의 전용예산을 사용하여 변경된 예산을 조정한다고 확인되었다. 서울시 자체 사업은 중앙부처의 지침과 맞지 않아 사업 내용을 변경해야 하는 경우이다. 이러한 경우 서울시 사업 담당자들이 중앙부처와 협의를 통해 일부 사업의 내용을 조정하는 사례들이 발견되었다.

둘째, 신규 사업의 내용 추가로 인한 예산 조정 사례이다. 2015년도 서울시 시행계획 사업 중 50% 정도가 서울시 신규 사업인데, 이러한 신규 사업은 전년도 예산 수립 과정에서 다양한 절차를 거쳐 면밀하게 예산 검토를 하지만, 실제 사업이 집행되는 과정에서 예상치 못한 추가적인 예산이 발생하기도 한다. 서울시 신규 사업은 다양한 참여 주체들

의 의견수렴을 통해 사업을 계획하고, 집행 과정에서도 이러한 일련의 과정들이 반복적으로 발생한다. 따라서 이러한 과정을 통해 필요하다고 판단된 내용이라면 계획에 없더라도 사업 내용을 추가하거나 보완하는 절차를 수행하는 것이 불가피하다. 이렇게 당초 계획 상 드러나지 않는 추가분 예산은 대부분 예산 전용을 받거나, 후원금 등으로 충당한다.

셋째, 신규 거점기관 개소로 인한 인력충원 등 사업 내용의 변경 사례이다. 2015년 신규 개소된 거점기관은 필요에 의해 추가로 인력이 충원된 경우로써 예산이 추가로 수반되어야 하는 사례가 있었다. 이 경우 전용예산을 활용하거나 사업에 할당된 예산 내에서 충당하였는데, 주어진 사업 예산으로 충당한 경우 사업 세부 내용의 조정이 있었다. 이러한 경우 연초부터 예산이 고정되어 집행의 유연성에 제약이 있기 때문에 예산을 충당하는 과정에서 사업 담당자들이 어려움을 겪게 된다.

마지막으로 상황에 따라 시급하다고 판단되는 경우나 현안에 민감하게 대응해야 하는 상황에서 예상치 못하게 사업 내용이 추가되는 경우가 있다. 이러한 경우 사업담당자들은 업무에 대한 피로감과 업무 우선순위 혼란 등으로 어려움을 호소하였다. 이러한 해결과제들에 대해 사업 담당자들은 시민의 욕구에 부응하는 현안에 민감한 정책 방향이라는 면에서 적극 동의하지만, 이로 인해 추가 업무에 대한 부담과 예산 확보 과정의 어려움에 대해 공식적인 변경 절차 마련이 시급하다고 제안하였다.

다음은 사업 담당자들의 인터뷰를 통해 내·외부 영향으로 사업 집행이나 예산 집행이 지연된 사례의 사유를 파악해 보았다. 첫째, 자치구 및 거점 기관 변동으로 인한 사업 추진 지연 사례이다. 서울시 2015년도 시행계획 사업 중 인프라 구축, 전달체계 개편 등의 신규 사업은 자치구 시범사업이나 거점 기관을 선정하여 사업을 추진하고 있는데, 전년도 계획에서 추진이 예정되었던 자치구나 기관이 내·외부적 상황으로 인해 사업 참여에 포기하고, 다른 자치구나 기관이 선정되는 과정에서 사업 추진이 지연되는 사례가 있었다. 자치구나 거점기관의 변경 요인은 지역사회 주민들의 사업에 대한 인식과 영향력 등을 고려하여 자치구나 거점기관이 사업 대상에서 철회하는 경우, 입지 선정의 어려

움으로 인해 포기하는 경우 등이 있는 것으로 나타났다. 반면 지역사회 인프라 구축에 긍정적인 영향을 줄 것이라 판단되는 사업은 자치구에서 추가 신청을 요구하는 등의 사례도 있는 것으로 확인되었다.

둘째, 올해 초 메르스(MERS) 사태로 인해 집합회이나 행사 일정이 전면 후반기로 연기됨에 따라 사업 집행 지연을 초래한 사례가 다수 있었다. 특히 대상자들에게 직접 서비스를 제공하는 사업들은 이러한 통제 불가능한 상황으로 인해 사업 담당자들이 사태가 진정될 때까지 중앙정부의 지침에 따라 행사를 하반기로 연기해 놓았다가 하반기에 부진한 행사 집행율을 달성하느라 어려움이 있다는 의견을 주었다. 단기간에 많은 행사 등의 업무를 진행하다보니 당초 계획의 취지를 충분히 반영하지 못한 경우도 있는 것으로 보였다.

셋째, 대상자에게 급여나 서비스를 제공하는 사업은 목표한 만큼 대상자를 확보하지 못하여 사업 집행이 지연되는 사례가 있는 것으로 나타났다. 대상자가 목표한 만큼 모집되지 못한 이유로는 중앙정부와 사업의 목적과 표적 집단이 유사한 경우, 선정 기준이 지나치게 까다로워 대상자가 발굴되지 않는 경우, 사업의 취지는 좋으나 표적 집단의 현실적인 상황이 고려되지 않아 대상자 모집에 어려움이 있는 것으로 나타났다. 이러한 경우 대상자의 규모를 축소하거나 자격기준을 완화하거나 대폭 수정하는 등 사업 내용을 변경하여 집행되는 것이 확인되었다.

마지막으로 신규 사업은 사업 추진 과정에서 사업의 근거를 마련하는 행정적인 비용과 절차로 인해 사업 집행이 지연되는 경우가 발생하였던 것으로 파악되었다. 서울시 특화 사업은 법제나 정형화된 절차가 마련되지 않아서 시간과 비용이 많이 소모되는 것으로 보인다. 다양한 이해 당사자들을 만나서 의견을 수렴하고, 설득시키고 합의안을 도출해내는 과정이 예상했던 것보다 많은 에너지가 투입되다보니 집행시간이 지체되는 것으로 보인다.

〈사업 이행에 대한 개선 의견〉

서울시 2015년 시행계획 개별 사업 담당 공무원들을 대상으로 사업 이행 과정에서 나타나는 애로 사항을 중심으로 개선 의견을 수렴해 보았다. 해당 인터뷰는 정책목표를 달성하기 위해 앞서 살펴본 집행단계(대상자 선정 적절성, 세부사업 내용과 집행의 충실성 등)의 상황의 점검 내용을 토대로 애로 사항에 대한 개선 의견을 파악하고자 하는 목적을 가지고 있다.

첫째, 앞서 사업 내용·예산 변경 요인에서도 지적된 바와 같이, 사업의 근거가 되는 법이나 지침 등의 제·개정으로 인해 사업 내용과 집행시기가 지연되는 등의 어려움이 있다. 이를 완화하기 위해서는 상위법이나 지침 변경 등 행정·제도적 변수들로부터 사업의 유연성 확보를 위한 공통 절차가 필요함을 강조하였다.

둘째, 사업대상자 선정의 어려움으로 인한 사업 내용 수정이나 집행 시기 지연 등을 해결하기 위해서 보건복지부 등 중앙정부와 차별된 지원 방식으로 사업을 개편하고, 대상자 자격 기준을 완화할 필요가 있다. 이 과정에서 사업의 표적이 되는 집단의 의견과 현실적 요건을 충분히 반영하여야 한다는 의견을 주었다.

셋째, 자치구의 재정자립도나 자치구 특성을 고려하지 않은 일괄적인 사업계획으로 인해 집행과정에서 자치구별 참여도나 실적에 편차가 생기기 마련인데 특히, 서울시는 하위 기초자치단체(자치구) 간의 재정이나 지역 차이가 현저하다. 현재 서울시와는 별도로 자치구별 지역사회복지계획이 수립되고 자체 사업이 집행되기 때문에 서울시 사업과 유사한 사업들의 경우 참여나 적극성이 낮을 가능성이 있다. 또한 자치구별 재정여건이 고려되지 않은 일괄적인 사업 집행은 자치구 부담으로 작용할 가능성도 없지 않다. 그리고 자치구 특성을 고려하지 않고 일괄적인 사업은 표적 집단의 반응에도 차이가 있다. 이러한 현상들에 문제의식을 가진 사업 담당자들은 자치구 특성에 맞게 사업 유연성을 주는 방식으로 개편되어야 한다고 제안하였다.

넷째, 후원 및 민간 자원 발굴에 대한 개선 의견이다. 서울시 2015년도 시행계획 사업 중에서 국비나 시비만이 아니라 민간 후원금과 물품 등이 확보되어야 하는 사업들이

있다. 이러한 사업은 후원단체가 확보되지 않으면 서울시 사업 담당자들이 직접 후원단체를 물색해야 하는데, 해당 업무 외에 여러 업무를 담당하는 공무원들의 입장에서 업무 부담으로 작용할 수 있다. 그리고 후원단체가 있다고 하더라도 정치적인 영향력이나 기업의 이미지 등을 고려하여 후원을 철회하는 등의 사례가 발생하고 있다. 그러므로 후원단체 확보와 함께 후원을 지속할 만한 강력한 유인책 등이 필요하다는 의견을 주었다.

다섯째, 홍보에 대한 개선 의견이다. 사업 담당자 인터뷰를 진행하면서, 사업 홍보에 대한 전반적인 어려움은 주로 표적화된 집단에게 급여나 서비스를 제공하는 사업에서 공통적으로 지적되는 내용이다. 대상자 모집이나 사업의 실효성 확보를 위해서는 무엇보다 사업의 표적이 되는 대상자에게 충분한 정보를 제공하는 것이 중요하지만, 서울시 사업 담당자가 이를 전적으로 견인하기에는 업무의 효율성이나 효과성 측면에서 적절하지 않다는 의견을 주었다. 서울시 사업 담당자의 사업에 대한 홍보 방식은 연초 사업설명회, 수시 보도자료, 간이공청회 등이다. 하지만 이러한 방법이 사업의 표적 집단에게 정보 전달 과정에서는 한계가 있다는 지적이다. 이러한 문제 개선을 위해서는 사업 홍보만을 전담하는 특별 전담반을 구성하여 효율성과 효과성을 촉진하는 활동이 전 서울시 차원에서 필요하다고 제안하였다.

〈자치구 및 민간 기관 참여 활성화 방안〉

서울시 2015년도 시행계획 상 개별 사업 담당 공무원들과 면접을 통해 자치구 및 민간 기관 참여 활성화에 대한 의견수렴 결과를 정리해 보면 다음과 같다. 서울시 2015년도 시행계획 핵심 사업 중 자치구나 민간 기관 참여가 있다고 응답한 대부분의 사업 담당자들이 공통적으로 제시한 의견이다.

첫째, 서울시와 다양한 참여주체 간의 구체적인 협력체계가 수립되어야 한다. 다수의 접촉과 소통을 통한 의견수렴이 활성화되어야 하고 이를 통해 다양한 참여 주체와 민주적 방식의 명확한 역할 분담 체계가 마련될 수 있도록 협력 계획을 세워야 한다고 제안하였다. 서울시는 사업 계획은 수립하지만 실제 집행에 있어서는 자치구나 민간 기관 단

위에서 이루어지는 경우가 많기 때문에 실제 집행 단계에서 발생할 수 있는 문제들을 파악하기 어렵다. 따라서 사업 담당자들이 집행 단계에서 발생할 수 있는 문제를 예방 또는 적절히 해결하기 위해서는 실제 집행하는 실무자들과의 자유로운 의사소통과 의견 수렴 과정이 반드시 필요하다.

둘째, 사업의 목표를 달성하기 위해 협력 기관 선정 체계가 필요하다. 사업이 효과적으로 진행될 수 있도록 최적화된 협력 기관 선정은 사전에 면밀히 검토하고, 여러 의견들을 거쳐 선정하는 방식을 취해야 한다는 의견을 주었다. 서울시는 사업 기획 단계에서 거점기관 선정을 위해 학계 및 현장 전문가의 의견을 충분히 청취하고, 지정 기관에 대한 다각도의 평가를 거쳐 신중하게 선정되는 것이 사업 집행의 실효성을 높이는 방안이자 서울시와 참여 기관이 효과적으로 사업을 추진할 수 있는 방법이라고 의견을 주었다.

셋째, 일방적인 업무 협조 체계가 아닌 상호 협력 체계 마련이다. 업무 체계의 특성상 서울시가 계획을 수립하고 추진하는 과정에서 일방적으로 업무 협조를 요청하는 것은 결과적으로 사업성과에 있어서 긍정적인 영향을 주지 않는다. 서울시와 참여기관 서로에게 긍정적인 방향으로 업무 추진 체계를 구성하는 것이 참여를 활성화하는 핵심 요인이라는 의견을 주었다.

넷째, 사업성과에 대한 인센티브로 참여 동기를 촉진시켜야 한다고 언급하였다. 참여한 자치구와 민간기관에도 사업성과에 대한 인센티브 등 유인책을 부여하여 참여 동기를 촉진시키고 의욕을 고취시켜야 한다는 의견이다.

마지막으로, 지역주민의 인지도 향상을 위한 노력이다. 결국 사업이 성공적으로 이루어지기 위해서는 대상자의 욕구에 맞는 사업을 계획하고 집행하여야 하는데 이를 위해서는 일반 시민 및 향후 표적 집단이 될 수 있는 '시민들에게 사업을 홍보하는 활동이 매우 중요하다'는 의견을 주었다.

2) 자치구 모니터링 위원

(1) 일반적 현황

자치구 단위 설문조사 결과를 보면 다음과 같다. 서울시 2015년도 시행계획 사업의 인지도는 보통 이상으로 나타났다(표 3-12). 구체적으로 보면, 사업에 대해 주민들에게 홍보가 잘 되었다고 생각하는 정도는 보통(45.8%)이 가장 많았고 다음으로 그렇지 않다(33.7%)가 높게 나타났다. 그러나 사업의 목표를 달성하게 되면 서비스 대상자의 복지향상에 기여한다고 생각하는 정도는 그렇다(67.6%)가 가장 높았고 다음으로 보통(25.6%)으로 나타났다. 즉, 사업에 대한 홍보는 상대적으로 미흡한 반면, 개별 사업들은 서비스 대상자의 복지 향상에 기여한다고 생각하고 있다.

〈표 3-12〉 2015년 계획 사업 인지도 결과

구분		빈도	백분율(%)	구분		빈도	백분율(%)
주민 홍보	그렇다	51	20.5	복지 향상 기여도	그렇다	170	68.0
	보통	114	45.8		보통	64	25.6
	그렇지 않다	84	33.7		그렇지 않다	16	6.4
	계	249	100.0		계	250	100.0

서울시 2015년도 시행계획 사업의 집행과정 적절성은 대부분 보통 이상이라고 응답하였다(표 3-13). 대상자의 적정성은 그렇다라는 응답이 많은 반면, 공공인력의 충분성, 참여기관 적정성, 예산계획의 적절성은 그렇지 않다는 인식이 다소 높게 나타났다. 즉, 개별 사업에 따라 사업에 대한 집행과정의 적절성에 대한 인식은 차이가 있음을 추측할 수 있다.

서울시, 자치구 및 민간 부문의 참여정도, 협력정도, 참여자 역할분담, 협력체계 구축 노력 및 자율 소통 경로 마련 등이 어느 정도 이루어지고 있다고 응답하였다(표 3-14). 특히 사업수행과정에서 대부분 사업이 자치구 및 민간 기관이 참여하고 있다고 인식하였다. 다만, 참여자간 역할분담과 자율소통 경로마련은 사업별 인식 차이가 있다.

〈표 3-13〉 사업에 대한 집행과정 적절성 결과

구분		빈도	백분율(%)	구분		빈도	백분율(%)
대상자 적정성	그렇다	101	40.4	공공 인력 충분성	그렇다	47	19.0
	보통	67	26.9		보통	98	39.5
	그렇지 않다	33	13.3		그렇지 않다	57	23.0
	해당 없음	48	19.3		해당 없음	46	18.5
	계	249	100.0		계	248	100.0
참여 기관 적정성	그렇다	61	24.5	예산 계획 적절성	그렇다	45	18.1
	보통	101	40.6		보통	102	41.0
	그렇지 않다	37	14.9		그렇지 않다	53	21.3
	해당 없음	50	20.1		해당 없음	49	19.7
	계	249	100.0		계	249	100.0

〈표 3-14〉 사업에 대한 서울시, 자치구 및 민간기관 참여도 결과

구분		빈도	백분율(%)	구분		빈도	백분율(%)
참여 정도	그렇다	99	39.6	협력 정도	그렇다	62	25.0
	보통	74	29.6		보통	107	43.1
	그렇지 않다	21	8.4		그렇지 않다	28	11.3
	해당 없음	54	21.6		해당 없음	51	20.6
	계	248	100.0		계	248	100.0
참여자 역할 분담	그렇다	71	28.5	협력 체계 구축 노력	그렇다	62	24.9
	보통	95	38.2		보통	108	43.4
	그렇지 않다	32	12.9		그렇지 않다	27	10.8
	해당 없음	51	20.5		해당 없음	52	20.9
	계	249	100.0		계	249	100.0
자율 소통 경로 마련	그렇다	55	22.1				
	보통	104	41.8				
	그렇지 않다	36	14.5				
	해당 없음	54	21.7				
	계	249	100.0				

(2) 사업 특성별 모니터링 결과

사업 특성별 모니터링 결과는 모니터링 위원이 작성한 자료(잘하고 있는 내용과 개선 사항을) 분석하였다. 대상 사업인 50개 사업은 예산(국비 매칭, 시비 100%, 구비 매칭)과 사업 특성(인프라 공급, 대상자 직접 지원, 서비스 등)으로 세분화하여 제시하였다. 이는 예산에 따라 서울시 기능과 역할이 다르며 지원되는 형태에 따라 모니터링 결과가 달리 제시되기 때문이다. 사업 특성별 분류는 국비+시비 사업, 시비 100% 사업(인프라), 시비 100% 사업(대상자 직접 지원), 시비 100% 사업(서비스), 시비+구비 사업(일부 사업 국비 포함) 등 5개로 구분하였다.

〈국비+시비 사업〉

국비와 시비 매칭사업은 인프라 공급, 대상자 직접 지원, 그리고 서비스 지원 등이다 (표 3-15). 인프라 공급은 취약계층 임대주택 8만호 공급, 공공노인요양시설 확충, 보호자 없는 환자 안심병원 운영 등 3개, 대상자 직접 지원은 중증독거장애인 24시간 안심케어 지원, 발달장애인 공공후견지원사업, 사회적경제 일자리 1만개 지원 등 3개, 서비스 지원은 폭력피해여성 체계적 지원 강화, 시민중심의 응급의료시스템 강화 등 2개 등 국비와 시비 매칭사업은 전체 8개 사업이다.

인프라 공급 사업은 중앙부처 정책 방향성을 기반으로 서울시 자체 특수성을 반영함으로써 사업목표 달성과 함께 이행의 효과성을 제고할 수 있다. 대상자 직접 지원과 서비스 지원 사업은 중앙정부, 서울시, 자치구 단위에서 문제 해결을 위한 역할 분담과 전달방식에 따라 집행과정의 효과성을 높일 수 있다. 즉, 서울시는 사업목표를 달성하기 위해 이행과정에서 민관 협력체계구축뿐만 아니라 서울시 특성을 고려하여 사업이 수행되어야 한다.

〈표 3-15〉 국비 매칭 사업 모니터링 결과

유형	사업명	내용
인프라	<ul style="list-style-type: none"> · 취약계층 임대주택 8만호 공급 · 공공노인요양시설확충 · 보호자 없는 환자 안심병원 운영 	<ul style="list-style-type: none"> -정책 방향성 공감 -서울시 특수성과 민관 협력체계 구축으로 사업의 효과 증대 -정책 대상자를 표준화하기 보다는 서울시 상황을 고려한 대상자 선정 필요
대상자 직접 지원	<ul style="list-style-type: none"> · 중증독거장애인 24시간 안심케어 지원 · 발달장애인 공공후견지원사업 · 사회적경제 일자리 1만개 지원 	<ul style="list-style-type: none"> -정책 방향성 공감 -중앙정부, 서울시, 자치구 단위에서 문제 해결을 위한 역할 및 전달방식 모색 필요(대기자, 참여 인력, 모니터링 방법 등)
서비스	<ul style="list-style-type: none"> · 폭력피해여성 체계적 지원 강화 · 시민중심의 응급의료시스템 강화 	<ul style="list-style-type: none"> -민관협력체계 구축이 사업 이행 향상에 기여 -전달체계 내 기관·인력의 전문성과 충분성에 대한 고려 필요

〈시비 100% 사업: 인프라〉

본 연구에서 정의한 인프라는 물적 자원과 인적 자원을 포함한 정의이다. 그러므로 시비 100% 사업은 거점기관 운영, 지역중심 인프라 구축, 그리고 인력 지원 및 양성 등으로 분류하였다(표 3-16). 거점기관 운영은 금융상담센터, 사회복지공익법센터, 청소년주말활동센터 운영, 어르신돌봄종사자종합지원센터 운영 활성화/추가설치, 권역별 장애인거점복지관 운영, 50+재단 설립, 50+ 인프라 구축, 성인발달장애인 평생교육센터 운영 등 8개이다. 거점기관 운영사업 중에서 3개 사업은 신규 사업이고 나머지 사업은 지속 사업이다. 지역중심 인프라 구축은 찾아가는 동 주민센터로의 재편, 데이케어센터 확충, 서울형 인증제 확대로 요양서비스 질 제고, 발달장애인가족 부담완화, 병원문턱을 낮춘 건강복지연계사업 강화 등 5개 사업이다. 마지막으로 인적 인프라를 위한 인력 지원 및 양성은 전문인력 채용을 통한 위기가정 발굴제도와 보육품질지원센터 설치 등 2개 사업이다.

거점기관 운영을 위해 서울시는 대상자뿐만 아니라 자치구, 유관기관 등을 대상으로 정확한 정보를 공유하고 이 사업의 타당성을 홍보하여 사업목표 달성을 위한 노력이 필요하다. 지역중심 인프라 구축과 인력지원·양성을 위해 서울시는 사업 이행과정에서 자

치구 단위에서 홍보와 협력을 강화하고 민간기관의 참여를 위해 소통채널과 협력방안 마련이 필요하다.

〈표 3-16〉 시비 전액 사업(인프라) 모니터링 결과

유형	사업명	내용
거점 기관	<ul style="list-style-type: none"> · 금융상담센터 · 사회복지공익법 센터 · 청소년주말활동센터 운영 · 어르신돌봄중사자종합지원센터 운영 활성화/추가설치 · 권역별 장애인거점복지관 운영 · 50+재단 설립(신규) · 50+ 인프라 구축(신규) · 성인발달장애인 평생교육센터 운영(신규) 	<ul style="list-style-type: none"> -공통(신규, 지속사업) * 대상자뿐만 아니라 자치구, 유관 기관을 대상으로 정확한 정보공유·홍보·이해도 제고를 통해 사업목표 달성을 위한 노력 필요 -지속사업 * 서울시책 방향성 공감 * 공간적 접근성 강화로 인해 사업 효과 극대화 및 주민 만족도 향상
지역 중심 인프라	<ul style="list-style-type: none"> · 찾아가는 동 주민센터로의 재편 · 데이케어센터 확충 · 서울형 인증제 확대로 요양서비스 질 제고 · 발달장애인가족 부담 완화: 긴급돌봄/최중증시설 · 병원문턱을 낮춘 건강복지연계사업 강화 	<ul style="list-style-type: none"> -수요자 욕구 중심의 지원체계 방향성 공감 -돌봄과 건강 영역의 공공성 확대 바람직 -서울시가 주도적으로 계획하여 집행하는 사업이지만 서울시 홍보뿐만 아니라 자치구 자체 홍보와 협력이 이행과정에서 중요한 요소 -공공인력의 전문성 강화와 함께 처우 개선 필요 -한정적 자원의 효과적 활용을 위해 소통할 수 있는 민관체계(역할 포함) 구축 필요
인력 지원 및 양성	<ul style="list-style-type: none"> · 전문인력 채용을 통한 위기가정 발굴제도 · 보육품질지원센터 설치 	<ul style="list-style-type: none"> -서울시가 주도적으로 계획하여 집행하는 사업이지만 서울시 홍보뿐만 아니라 자치구 자체 홍보와 협력이 이행과정에서 중요한 요소 -지역사회에서 제대로 이행하기 위해 전문인력(지원인력)과 지역사회 자원(기관, 서비스 등)간 역할 분담 필요

〈시비 100% 사업: 대상자 직접 지원〉

서울시 자체 대상자 직접 지원사업(표 3-17)은 현금지급과 워크숍어 정책이 핵심이다. 즉, 정부정책에서 사각지대로 있을 수 있는 복지대상자에게 현금을 지원하고 근로기회 제공을 통해 자산을 형성할 수 있도록 지원하고 있다. 현금지급 사업은 서울형 기초보장

제도와 한부모가족 위기지원사업이며, 워크페어 정책은 꿈나래 통장, 희망플러스통장, 청년두배통장, 베이비부머 사회공헌 일자리 지원, 노숙인 일자리 지원, 뉴딜일자리 추진 등 6개 사업이다.

현금지급 사업은 사각지대 대상자 지원사업으로 반드시 필요한 사업이며 개별 사업을 활성화시키기 위해 시민점점 종사자를 대상으로 사업의 이해도 제고를 위한 노력이 필요하다. 워크페어 정책은 근로를 통해 사업 참여기회를 제공하는 사업과 일자리 제공 사업 간 차이가 나타났다. 근로를 통해 사업 참여기회를 제공하는 사업은 주로 통장사업으로 근로저소득가구의 자활 기반을 마련하는데 기여하였지만 빠르게 변화하는 복지환경과 복지대상자의 욕구에 대한 조정이 필요하다고 제안하였다. 일자리 제공 사업은 참여자를 활성화하기 위해 다양한 일자리 개발과 함께 관련 있는 정책의 연계가 필요함을 제안하였다.

〈표 3-17〉 시비 전액 사업(직접 지원) 모니터링 결과

유형	사업명	내용
현금 지급	· 서울형 기초보장제도 · 한부모가족 위기지원사업	-사각지대 대상자 지원사업 공감 -사업 대상자 홍보 필요 -시민점점 종사자 대상으로 사업에 대한 이해도 제고를 통해 사각지대 발굴 및 지원 절차 마련
워크 페어	· 꿈나래 통장 · 희망플러스통장 · 청년두배통장 · 베이비부머 사회공헌 일자리 지원 · 노숙인 일자리 지원 · 뉴딜일자리 추진	-근로+참여 유인 * 근로저소득가구의 자활 기반 마련 공감 * 단순 급여 또는 서비스 제공이 아닌 근로와 다양한 프로그램 참여를 통해 대상자 긍정적 변화 유도 공감 * 복지환경과 복지대상자의 변화에 따른 대응 방안 (대상자 선정, 홍보, 적극적 참여 등) 필요 -일자리 제공 * 서울시책 방향성 공감 * 참여자 발굴 및 참여를 위한 유인책(다양한 일자리 개발, 지원·연계 제도 등) 점검 필요

〈시비 100% 사업: 서비스〉

서울시가 계획한 대상자 지원 서비스와 자원개발 및 연계사업은 8개 사업이 있다(표 3-18). 대상자 지원서비스는 쪽방거주자 생활안정지원, 거동이 불편한 어르신·장애인을 위한 이불빨래방 운영, 어르신·장애인 돌봄자 휴가제 운영 등 3개, 자원개발 및 연계사업은 아름다운 이웃 디딤돌, 마을공동체 사업, 나우스타트, 마음을 잇는 자살예방 치유도시 조성, 서울형 우리아이주치의 시행 등 5개이다.

대상자 지원서비스는 사업목표 달성을 위해 이행과정에서 민관 협력체계가 중요하며 대상자 발굴→서비스 제공→사후 지원 등의 절차의 투명성이 확보되어야 한다. 이와 함께 서비스는 주로 일회성 사업으로 실시되기 때문에 이를 보완하기 위한 지속성과 일관성을 위한 제도검토가 필요하다. 자원 개발 및 연계사업은 지역성에 기반하여 검토되어야 하고, 유사하거나 통합했을 때 효과성이 높은 사업간 조정이 필요함을 제안하였다.

〈표 3-18〉 시비 전액 사업(서비스) 모니터링 결과

유형	사업명	내용
대상자 지원	<ul style="list-style-type: none"> · 쪽방거주자 생활안정 지원 · 거동이 불편한 어르신·장애인을 위한 이불빨래방 운영 · 어르신·장애인 돌봄자 휴가제 운영 	<ul style="list-style-type: none"> -사업 목표를 달성하기 위해 민관 협력체계 중요 -대상자 발굴→서비스 제공→사후 지원 등 절차 투명성 확보 필요 -예산상 문제가 있지만 일부 지역(또는 기관)이 아닌 서울시 전체 홍보 필요 -일회성 사업이 아닌 사업의 지속성과 일관성을 위한 검토 필요
자원 개발 및 연계	<ul style="list-style-type: none"> · 아름다운 이웃 디딤돌 · 마을공동체 사업 · 나우스타트 · 마음을 잇는 자살예방 치유도시 조성 · 서울형 우리아이주치의 시행 	<ul style="list-style-type: none"> -개별 사업별 정책목표는 명확하지만 유사한 공공과 민간 네트워크 사업 중복성 검토 필요 -지역주민 참여와 자원 개발을 위해 지역성에 기반하여 사업계획(대상자 선정, 급여제공 방식, 공공 인력 적정성 등) 수립의 자율성 부여 필요

〈시비+구비 사업(일부 사업 국비 포함)〉

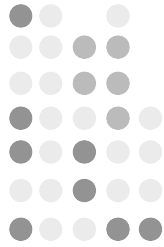
서울시가 자치구 예산을 포함하여 진행하는 사업은 인프라¹²⁾ 구축, 대상자 직접 지원사업, 그리고 서비스 등이다(표 3-19). 인프라 구축사업은 사회복지인력/방문간호사 2배 확충, 복지플래너 운영, 국공립어린이집 확충 등 3개이다. 대상자 직접 지원사업은 어르신일자리 지원과 장애인일자리 지원이고, 서비스는 아동청소년 돌봄서비스와 서울가족톡톡스쿨 운영이다.

〈표 3-19〉 시비+구비 매칭(일부 사업 국비 포함) 사업 모니터링 결과

유형	사업명	내용
인프라	· 사회복지인력/방문간호사 2배 확충 · 복지플래너 운영 · 국공립어린이집 확충	-서울시 단위가 아닌 지역단위 전달체계 구축에 대한 공감대 형성 -지역단위의 전달체계 구축에서 복지뿐만 아니라 보건영역을 통합적으로 지원하는 방향 공감 -서울시-자치구간 역할뿐만 아니라 예산지원에 대한 고려 필요 -시민접점에 있는 인력의 전문성 향상과 자치구 사업에서 나타나는 일부 중복내용 조정 필요 -서울시가 지향하는 사업의 목적과 목표를 점검할 수 있는 체계 필요
대상자 직접 지원	· 어르신일자리 지원 · 장애인일자리 지원	-대상자 참여와 만족도가 높아 효과성 높은 사업 -서울시가 지향하는 사업의 목적과 목표를 점검(홍보 포함)할 수 있는 체계 필요 -기관 및 대상자에게 다양한 정보제공과 정부차원의 다른 제도와 연계를 통해 실효성 향상 필요
서비스	· 아동청소년 돌봄서비스 · 서울가족톡톡스쿨 운영	-참여자 중심의 맞춤형 프로그램 진행으로 아동, 청소년, 가족 등에 필요한 사업 -지역단위 수요와 공급을 파악하여 사각지대를 해소하고 서비스 중복의 문제해결을 통해 효과적인 예산 집행과 지역 중심 돌봄 계획 수립 필요

12) 앞서 이야기했듯이 인프라는 물질 자원뿐만 아니라 인적 자원도 포함한 개념임.

서울시와 자치구가 공동으로 진행되는 서비스 사업에 대한 공감대는 높았다. 다만, 서울시와 자치구 간 협력과 역할분담이 중요하므로 서울시가 추진하려고 하는 정책방향성에 대해 점검할 수 있는 체계가 필요하다. 즉, 자치구별 특성에 따라 운영될 수 있지만 사업 이행과정에서 사업의 목표를 달성하기 위해 구체적인 가이드라인을 제안하고 이에 대한 이행점검이 필요하다. 이와 함께 일부 사업은 문제해결 과정에서 효과적인 예산 집행과 서비스 중복을 최소화하기 위한 지역중심 계획수립이 필요하다.



제4장 | 요약 및 제언 |



4 요약 및 제언

1. 요약

1) 서울시 개별 사업 담당 공무원

서울시 2015년도 시행계획 사업에 대해 서울시 개별 사업 담당 공무원을 대상으로 설문조사(N=38)와 인터뷰(N=30)를 통해 모니터링을 실시하였다. 설문조사 결과, 서울시 2015년도 시행계획 사업의 집행 적절성은 대부분 계획대로 잘 진행된다고 하였고, 일부 사업은 집행과정에서 사업이나 예산의 변경이 있고 일정한 절차를 준용하여 변경하고 있었다. 자치구 및 민간기관의 사업 참여 현황은 집행 과정에서 자치구 및 민간기관의 참여가 있으며, 개별 사업 담당 공무원들은 협력과 역할분담 및 참여, 자율적인 소통 경로도 마련되어 있다고 인식하고 있었다.

인터뷰 결과는 사업계획 수립·이행과정의 적합성과 자치구 및 민간 기관 참여 활성화를 위한 내용으로 서술된다. 먼저 사업 계획 수립과 이행 과정에서 적합성을 검토해 본 결과는 <표 4-1>과 같다. 사업계획 수립·이행과정 적합성은 인프라 구축과 급여·서비스 전달로 구분할 수 있다.

인프라 구축사업에서 계획 단계는 주로 법이나 제도, 지침 등으로 인한 사업의 자율성 제약, 거점기관 추가 개소로 인한 인력 충원 등 사업 내용 변동, 신규 사업의 특성상 예산내용 조정 등의 개선사항이 공통적으로 도출되었다. 집행 단계는 자치구 및 거점 기관 변동에 따른 추진 지연, 사업 근거 마련의 지체로 인한 사업 집행 지연, 신청기관의 부진과 더불어 적절한 신청기관 선정의 어려움 등을 사업 이행 과정상 개선 사항으로 꼽았다.

〈표 4-1〉 서울시 담당 공무원 인터뷰 결과: 사업 계획-이행 과정의 개선점

구분		내용	
인프라 구축	해당 사업	<ul style="list-style-type: none"> • 전문인력채용을 통한 위기 가정발굴지원 • 복지플래너 운영(전달체계, 보건) • 동마을복지센터 재편 • 서울시금융상담센터 • 사회복지공익법센터 • 공공노인요양시설 확충 • 어르신돌봄종사자종합지원센터 운영활성화추가 설치 • 데이케어센터 확충 	<ul style="list-style-type: none"> • 서울형인증제확대로요양서비스질제고 • 50+재단 설립 • 50+ 인프라 구축 • 발달장애인 가족 부담완화 • 권역별장애인거점복지관운영 • 보호자없는환자안심병상운영 • 병원문턱을 낮춘 건강복지연계사업 강화
	계획 단계	-법 제개정 등으로 인한 사업 자율성 제약 -거점기관 추가 개소로 인한 인력 총원 등 사업 내용 변동 -신규 사업의 특성상 예산내용 조정	
	집행 단계	-자치구 및 거점 기관 변동에 따른 추진 지연 -사업 근거 마련의 지체로 인한 사업 집행 지연 -자치구나 민간 기관 신청이 부진과 더불어 낮은 선정 확률	
급여· 서비스 전달	해당 사업	<ul style="list-style-type: none"> • 서울형 기초보장제도 • 희망플러스 통장 • 꿈나래 통장 • 청년 두배 통장 • 아름다운 이웃 디딤돌 • 어르신 돌봄자 휴가제 운영 • 장애인 돌봄자 휴가제 운영 • 장애인 일자리 지원 	<ul style="list-style-type: none"> • 어르신 일자리 지원 • 노숙인 일자리 지원 • 중증독가장애인 24시간 안심케어 지원 • 거동이 불편한 장애인·어르신을 위한 이불빨래방 운영 • 발달장애인 공공후견지원 사업 • 쪽방거주자 생활안정 지원 • 시민중심의 응급의료 시스템 강화
	계획 단계	-보건복지부 등 중앙정부의 법지침 변경으로 인한 사업 지연 -관련 규정의 폭이 매우 넓어 사업의 영역을 명확히 정하기 어려움 -정책 결정자의 적극적인 의지로 사업 내용 추가로 인한 업무 가중 -대상자(기관) 선정의 어려움: 보건복지부 등 중앙정부 사업과 유사중복 사업의 경우 대상자 확보의 어려움, 비현실적인 대상자 선정기준 -자치구의 재정자립도나 특성을 고려하지 않은 일괄적인 사업 추진으로 인해 자치구별로 참여도나 실적 등에 편차 발생	
	집행 단계	-메르스(MERS) 사태 등 통제 불가능한 상황으로 인한 회와행사 집행 지연 -대상자 모집 불충분으로 인한 사업 집행 지연 -사업의 원활한 추진을 위해 원칙을 완화한 경우 사업 목적 변질 -서비스 제공 사업은 대상자의 통합적 욕구 대응 역부족 -후원 및 민간 자원 발굴·유지의 어려움 -홍보 방식, 절차 개선: 홍보의 필요성은 적극 동의하나 예산 및 추가 업무에 대한 부담감	

급여·서비스 전달사업에서 계획 단계의 개선 사항은 보건복지부 등 중앙정부의 복지 침변경으로 인한 사업 지연, 관련 규정의 폭이 매우 넓은 경우 사업의 영역 명확화, 대상자(기관) 선정 기준 설정, 자치구의 재정자립도나 특성 고려 등을 개선 사항으로 꼽았다. 집행 단계는 메르스(MERS) 사태 등 통제 불가능한 상황으로 인한 회의·행사 집행 지연, 대상자 모집 불충분으로 인한 사업 집행 지연, 사업의 원활한 추진을 위해 원칙 완화하는 과정에서 사업의 목적 변질, 서비스 제공 과정에서 대상자의 통합적 욕구 대응 역부족, 사업 담당자들의 후원 및 민간 자원 발굴·유지에 대한 어려움, 홍보 방식과 절차 개선을 제안하였다.

다음으로는 자치구 및 민간 기관 참여 활성화에 대한 주요 제안점은 사업 추진 단계 별로 나누어 분석하여 보았다(표 4-2). 우선 계획 단계에서 참여 활성화를 위해 필요한 요건은 다수의 접촉과 소통을 통한 의견수렴, 참여 주체들의 명확한 역할 제시가 가능한 구체적인 협력 계획, 최적의 협력 기관 선정을 위해서 사업 기획 단계의 면밀한 검토 등을 제안하였다. 집행 단계에서 각 주체들의 참여 활성화를 높이기 위한 방안으로는 일방적인 업무 협조 체계가 아닌 상호 협력 체계 마련, 사업 인지도 향상을 위한 서울시의 노력, 참여 동기 유발을 위해 참여주체들에게 사업성과 나눔 등을 제안하였다.

〈표 4-2〉 서울시 담당 공무원 인터뷰 결과: 사업 계획-이행 과정의 참여 활성화 요인

구분	내용
계획 단계	-다수의 접촉과 소통을 통한 의견수렴 -참여 주체들의 명확한 역할 제시가 가능한 구체적인 협력 계획 수립 -최적의 협력 기관 선정을 위한 면밀한 사전 검토
집행 단계	-일방적인 업무 협조 체계가 아닌 상호 협력 체계 마련 -사업 인지도 향상을 위한 서울시 노력 -참여 동기 유발을 위해 참여 기관에 사업성과에 대한 인센티브 부여

2) 자치구 모니터링 위원

자치구 모니터링 위원을 대상으로 실시한 서울시 2015년도 시행계획 모니터링 결과, 서울시 2015년도 시행계획 사업에 대한 홍보는 미흡하지만 개별 사업들은 서비스 대상자의 복지 향상에는 기여한다고 생각하고 있다. 또한 사업의 집행과정은 대부분 보통이라고 인식하고 있었고, 참여도(참여·협력·역할분담·협력체계 구축 등) 또한 어느 정도 이루어지고 있다고 인식하였다. 사업목표를 달성하기 위해 이행과정에서 필요한 내용을 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 국비와 시비 매칭사업은 중앙부처 정책 방향성을 기반으로 서울시 자체 특수성을 반영하여 집행하는 것이 필요하다. 예를 들어, 대상자 선정 기준 수립, 자치구 단위에서 문제해결을 위한 서비스 전달방식 모색 등이다.

둘째, 시비 사업에서 인프라 공급은 사업이행과정에서 대상자뿐만 아니라 자치구, 유관 기관 등을 대상으로 정확한 정보를 공유하고 이 사업의 타당성을 홍보하여 사업이 수행되어야 한다. 이는 계획의 집행이 거점기관이나 지역중심 인프라에서 수행되기 때문에 사업에 대한 이해를 바탕으로 사업이 이행되어야 하기 때문이다.

셋째, 시비 사업에서 대상자 직접 지원은 복지대상자 중심 홍보와 사업의 활성화를 위해 사업의 홍보가 필요하다. 또한 복지환경과 복지대상자의 변화에 대응할 수 있도록 개별 사업에 대한 모니터링을 통해 사업계획의 수정 및 보완이 필요하다.

넷째, 시비 사업에서 서비스는 절차상 투명성을 제공하여 전달체계 내 신뢰성이 확보될 수 있도록 수행해야 한다. 그리고 네트워크 사업은 사업 중복성을 검토할 수 있는 체계와 함께 지역의 자율성을 부여할 수 있는 방안이 이행과정에서 고민되어야 한다.

마지막으로 서울시와 자치구의 협력사업은 사업 이행과정에서 사업의 목표를 달성하기 위한 구체적인 가이드라인이 제시되어야 하고 이에 대한 이행점검이 필요하다. 이와 함께 일부 사업은 문제해결 과정에서 효과적인 예산집행과 서비스 중복을 최소화하기 위한 지역중심 계획수립이 필요하다.

2. 제언

1) 모니터링 운영 체계 수립 필요

모니터링 활동은 모니터링 계획 수립, 모니터링 활동체계 구성과 운영, 모니터링 실시, 모니터링 결과 분석, 마지막으로 환류 과정이 필요하다. 서울시 연차별 시행계획의 모니터링 운영을 위해 활동 단계별로 본 연구과정에서 나타난 모니터링 운영 과정의 한계점을 제시하고 이에 대한 대책을 제안하고자 한다.

첫째, 「모니터링 계획 수립」에서 운영 목적을 다양화할 필요가 있다. 현재 제3기 서울시 복지계획 자체평가 모니터링 운영을 보면, 목적과 운영시기, 절차 등이 제시되어 있다(부록1 참고). 이 계획에 따르면, 모니터링 운영은 자체평가 결과를 근거로 하여 연차별 실행계획의 변경내역, 변경사유의 타당성, 변경에 대한 계획실행의 결과 등을 정성적으로 점검하도록 되어 있다. 하지만 본 연구결과에서 알 수 있듯이 연차별 실행계획의 변경내역과 사유는 환경적·제도적 원인으로 계획에 반영하거나 예측할 수 없는 사항들이 많다.

모니터링은 정책이 지향하고자 하는 목표를 효율적으로 달성하는데 기여하고자 실시하는 것이 주된 목적으로서 핵심 사업이나 중점 과제에서 시행착오를 최소화하기 위해 실시되어야 한다. 본 연구에서 실시된 모니터링은 이행결과를 수행함에 있어 애로사항을 파악하여 정책의 실패를 최소화하기 위한 지표로 구성하여 실시하였다. 그 결과, 주로 정책 집행과정에서 나타날 수 있는 정책들의 문제점을 발굴하여 개선사항을 제안하였고 정책수립 및 집행과정에서 발생하는 법 또는 조례의 적합성 등을 점검할 수 있었다.

본 연구에서 수행한 목적의 모니터링 이 외에도 다양한 목적으로 모니터링을 수행할 수 있는데 본 연구에서 제안하고자 하는 모니터링 유형은 다음과 같다. ① 메타평가방법¹³⁾으로 모니터링을 실시하는 것이다. 이 모니터링의 목적은 사업간 조정이 필요할 때

13) 메타평가(meta-evaluation) 개념은 다양하게 정의되고 있지만, 주로 현재 행해지고 있거나 이미 행해진 평가에 대한 재평가, 즉, 상위 평가를 의미하며, 메타평가 수행을 위한 구성요소는 평가투입, 평가과정, 평가결과 등으로 분류하여 평가함(임성욱, 2003). 즉, 이 평가는 전체를 보다 광범위하게 다루고 있음.

단일사업보다 전체 사업 통해 파악하기 위함이다. 모니터링 방법은 개별 사업 모니터링 결과를 바탕으로 필요한 사업에 대해 심층 모니터링하여 사업간 중복과 유사성에 대해 점검하는 것이다. ② 시민 대상 모니터링 실시이다. 이 모니터링의 목적은 사업 집행과정이나 결과에 대한 점검보다는 사업홍보와 시정 인지도 향상이다(사용자 중심 모니터링). 그러므로 모니터링 대상은 장애인 당사자 그룹, 여성 당사자 그룹 등 대상자별로 모집하여 사업을 모니터링하는 방식이다. 모니터링 방법은 설문과 인터뷰를 동시에 실시한다.

둘째, 「모니터링 활동체계 구성과 운영」으로 기본적으로 모니터 업무를 수행할 모니터링단(가칭) 구성과 그들의 자격 요건 및 역할, 모니터링 활동과 관련된 기본적인 매뉴얼 교육(활동 및 결과 작성 방법 등)의 체계가 필요하다. 먼저, 모니터 업무를 수행할 모니터링단(가칭)은 모니터링 운영 목적에 따라 구성과 운영의 자율성은 있어야 하지만, 서울시는 정책을 수행함에 있어 공급기관으로서의 자치구(동주민센터 포함)와 민간기관(지역사회복지협의체 포함)뿐만 아니라 정책의 직접적인 수혜자인 시민들도 모니터링 과정에 포함시킬 필요가 있다. 즉, 서울시 정책사업의 모니터링단(가칭)은 정책을 모니터링할 수 있는 역량뿐만 아니라 지역사회 특성과 욕구파악을 잘 할 수 있는 대상자들이 포함되어야 한다. 본 연구에서는 서비스 전달의 최일선에서 활동하고 있는 대상자들을 모니터링 위원으로 참여시킴으로써 현장에서 복지서비스 중복과 누락을 점검할 수 있었다. 이는 개별 단위 사업이 아니라 영역별 대상별 사업 등을 동시에 점검한 결과이기도 하다. 하지만 본 연구에서 활동한 모니터링 위원들은 자치구 신청과 추천으로 진행되는 제도적 한계가 있다. 이런 상황은 모니터링 평가의 연속성과 전문성을 유지시키는데 있어 한계가 있고 이는 모니터링 결과에 대한 신뢰성 확보에도 문제가 발생할 수 있다. 그러므로 서울시 차원에서 지역사회복지계획 모니터링 구성과 운영(예산 포함) 방침을 수립하여 지속적으로 운영할 수 있는 근거를 마련할 필요가 있다.

다음으로 모니터링 활동과 관련된 기본적인 매뉴얼 교육이다. 본 연구를 수행하기 위해 운영된 자치구 모니터링 위원의 활동결과를 바탕으로 살펴보면, 자치구 모니터링 위원을 대상으로 오리엔테이션이 실시되기는 하였지만 활동과정과 결과작성에서 시행착오를 경험하였다. 개별 사업의 모니터링 활동에서 실무분과에서 논의가 되는 경우도 있었

고, 유관 기관 간 네트워크를 통해 현황을 파악하고 잘하고 있는 내용과 개선사항에 대해 제안하기도 하였다. 모니터링 기간이 충분하지 않았음에도 불구하고 다양한 의견을 제안할 수 있었던 이유이기도 하였다. 반면, 이 과정에서 개별 단위 사업에 대해 충분한 이해가 없는 상황에서 회의가 진행되거나 네트워크를 통해 현황을 파악하여 해당 사업과 관련성이 약한 모니터링 결과를 제안하기도 하였다. 예를 들어, 자치구 단위사업이나 사회복지기관에서 유사한 사업을 수행하고 있는 사업과 서울시 자체사업을 혼돈하여 모니터링 결과를 제안하기도 하고, 시범사업인 경우 해당 자치구에서 진행되고 있지 않음에도 불구하고 잘하고 있는 내용으로 모니터링 결과로 작성해 주기도 하였다. 그리고 본 연구의 지역단위 모니터링 실시는 서울시 전체 차원이 아니라 해당 자치구 특성을 고려하여 욕구와 점검 결과를 작성해야 한다. 이는 그 결과를 바탕으로 서울시 정책사업의 목표달성을 위해 지역 단위에서 필요한 내용이 무엇인지를 파악하여 제안하고자 했기 때문이다. 그렇기 때문에 일부 모니터링 결과는 좋은 의견임에도 불구하고 분석에서 제외되었다. 따라서 모니터링 활동과 관련된 매뉴얼 교육은 해당 사업에 대한 충분한 이해와 모니터링 활동 방법(실무분과 및 유관 기관 간 회의 진행방법, 서비스 이용자를 대상으로 관찰, 자료를 통한 점검 등)에 대해 설명해야 한다. 이와 함께 모니터링 지표 확인과 모니터링단(가칭)의 역할도 명확하게 인식시킬 필요가 있다.

셋째, 모니터링 실시, 결과분석 및 환류 단계이다. 모니터링 실시는 모니터링단이 모니터를 위한 사전 준비 체크리스트와 모니터링 활동과정을 수시로 점검하면서 모니터링 결과의 품질관리가 진행되어야 한다. 또한 모니터링 실시 시점 고민도 필요하다. 이는 본 연구 모니터링 결과에서도 나타났듯이, 지속 사업보다 상대적으로 신규 사업의 계획 대비 변경 횟수가 다소 높았다. 그러므로 지속 사업은 정책 추진상황과 여건을 고려하여 추진실적을 자율적으로 실시하는 반면, 신규 사업은 계획수립 후 2분기 또는 3분기 이내로 실시하여 집행과정상 애로사항과 문제점을 파악하여 대처방안을 수립할 필요가 있다.

모니터링 결과분석은 모니터링 결과 활용과 공개범위에 대한 협의가 필요하다. 그리고 모니터링 결과는 서울시가 아닌 제3의 기관에서 수집하여 분석해야 한다. 이는 필요에 따라 모니터링 점검 결과에 대한 익명성을 보장하고 결과분석에 대한 중립성을 확보

하기 위함이다. 환류 단계는 계획수립·변경을 위한 참고자료뿐만 아니라 정책사업 담당자가 변경되더라도 정책사업의 일관성을 유지할 수 있도록 정보를 공개하여 공유할 수 있도록 해야 한다.

2) 서울시 연차별 모니터링 운영(안)

모니터링은 다른 평가와 달리 다양한 정책 자료를 확보하여 현황을 점검하고 미비한 점을 조기에 파악하여 개선하는 방식이므로 정량적 평가가 핵심이다. 그러므로 모니터링은 기본 모니터링 지표를 바탕으로 전체 사업을 모니터링하고 그 결과를 바탕으로 필요한 사업에 한해 간담회 또는 인터뷰를 통해 점검해야 한다. 여기서 필요한 사업이라 함은 ① 중앙, 서울시, 자치구 차원에서 유사·중복성 확인(기획 단계 실시), ② 전체 사업 중에서 잘 안 되고 있는 사업을 대상으로 왜 안 되는지 확인, 그리고 ③ 성과달성도와 절차상 내용을 문제점을 파악한 후 해당 목적에 맞는 모니터링 실시 등이 있다.

서울시는 2015년도 개별 사업 추진실적 모니터링 운영의 목적과 시기에 대해 사회보장위원회를 통해 검토가 필요하다. 이유는 본 연구에서 50개 전체 사업에 대한 집행과정의 점검 결과이지만, 개별 사업의 변경내역과 사유에 대한 타당성 등이 결과로 제시되었기 때문이다. 그러므로 현재 제안된 모니터링 결과를 바탕으로 목적성 모니터링을 실시할 필요가 있다. 구체적인 내용을 제안하면 다음과 같다.

첫째, 서울시와 자치구 협력사업에 대한 모니터링 실시이다. 사업 이행과정에서 사업의 목표를 달성하기 위한 구체적인 가이드라인이 제시되어야 하고 이에 대한 이행점검이 필요하다. 그러므로 모니터링 목적은 서울시 핵심 과제인 전달체계 개편에 대한 효과성과 효율성 점검이다. 즉, 개별 사업에 대한 모니터링이 아닌 유사 사업 전체를 모니터링하여 정책의 성과를 파악하고 제대로 집행되지 못하는 정책들의 문제점을 발굴하여 개선책을 마련해야 한다. 주로 시비와 구비가 매칭되는 사회복지인력/방문간호사 2배 확충과 복지플래너 운영 사업 등이 해당된다. 해당 사업은 지역복지공동체 구축이라는 핵심과제내 포함된 사업으로 동 단위 마을복지센터를 통한 방문복지 서비스 실현이라는 성과목표

를 달성해야 한다. 그러므로 서울시가 사업의 목적과 목표를 점검할 수 있는 모니터링 지표를 개발하여 올해 모니터링 대상에서 제외되었던 자치구 및 동 단위 담당 공무원을 대상으로 모니터링을 실시할 필요가 있다.

둘째, 서울시비 전액 사업 중에서 대상자 지원 서비스와 자원개발 및 연계사업에 대한 모니터링 실시이다. 모니터링 목적은 정책의 집행과정에서 시민이 참여하여 시민의 의견을 최대한 반영함을 통해 사업홍보와 사업에 대한 인지도를 향상하는데 있다. 모니터링 대상 사업은 돌봄서비스 지원 강화 사업, 민관협력 네트워크 사업, 공공의료서비스 강화 사업 등이다. 모니터링 대상자는 서비스를 제공받는 대상자와 그렇지 않은 사람들을 대상으로 실시한다. 모니터링 결과, 사업의 홍보뿐만 아니라 서비스 제공 과정에서 대상자의 통합적 욕구 대응과 절차에 대한 개선방안이 마련될 수 있다.

3) 제3기 서울시 지역사회복지계획 자체 평가 계획 검토

보건복지부 지역사회복지계획 평가 계획과 2015년 7월부터 시행된 “지역사회보장계획”을 고려하여 제3기 서울시 지역사회복지계획 자체 평가 계획 검토가 필요하다. 먼저, 서울시 연차별 시행계획 추진실적 자체평가의 목적과 지표, 운영 시기 등에 대한 검토이다. 보건복지부 지역사회복지계획 평가와 제3기 서울시 복지계획의 연차별 추진실적 자체평가 간 평가지표를 보면 유사하게 중복되는 지표가 많다. 그러므로 보건복지부 평가와 서울시 자체평가의 평가지표를 고려하여 중복적으로 수행하지 않도록 설계할 필요가 있다. 이와 함께 서울시 연차별 시행계획 추진실적 자체평가 결과를 근거로 모니터링이 진행되므로 추진실적 자체평가와 모니터링 내용 또한 검토가 필요하다.

다음으로 지역사회보장계획이 수립되면서 다양한 영역·부처간 사업에 대한 평가가 수행되어야 하므로 서울시 차원의 평가체계에 대한 검토가 필요하다. 제3기 서울시 복지계획은 서울시의 핵심과제 중심으로 계획이 수립되어있다. 이 사업들은 지역사회복지계획뿐만 아니라 다양한 방식으로 모니터링 또는 평가가 수행되고 있다. 예를 들어, 서울시 차원에서 「2030 서울플랜」과 「서울시민복지기준」 계획이 있고, 대상별 또는 영역별

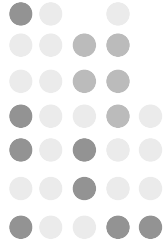
로 개별 법에 따른 기본 계획을 수립하여 평가를 실시하고 있다. 서울시는 「장애인 희망 서울 종합계획」, 「어르신종합계획」, 「노숙인 지원 종합계획」, 「서울여성정책」, 「지역보건 의료계획」, 「마을공동체 기본계획」, 「2030 도시기본계획」 등의 계획이 수립되어 있다. 각각의 계획에 따라 개별 단위 사업들은 평가를 통해 점검토록 되어 있다. 본 모니터링 활동과정에서 알 수 있듯이, 서울시 복지본부 이 외 부처간 협력은 매우 어려운 상황이고 지역사회복지계획이 지역사회보장계획으로 변경됨에 따라 그 영역은 더 확대되어진 다. 그러므로 서울시 차원에서 정책의 효과성을 향상시키면서 평가의 목적을 달성할 수 있는 대안 마련이 반드시 필요하다.

〈참고문헌〉

- 백석대학교(2013), 「2012년도 지역사회복지계획 시행결과 우수기관 선정 연구」, 보건복지부.
- 보건복지부·한국보건사회연구원·한국보건복지인력개발원(2014), 「제3기(2015~2018) 지역
사회복지계획 수립 매뉴얼」.
- 서울특별시·서울시복지재단(2014), 「제3기(2015~2018) 서울시 지역사회복지계획 수립 연구」.
- 서재호(2008), “기초자치단체의 사회복지서비스 전달체계 개편에 대한 평가”, 「한국거버넌스
학회보」, 15(1), pp.139-164.
- 엄태영(2014), “지역사회복지계획 평가”, 「보건복지포럼」, 208, 51-59.
- 임성옥(2003), “중앙정부의 사회복지시설 평가에 대한 비판적 분석: 메타평가를 중심으로”, 「정부학연구」, 9(2), pp.261-296.

〈홈페이지〉

서울시 <http://www.seoul.go.kr>



부
록



부록1. 제3기 서울시 지역사회복지계획

제11장 자체평가계획

1) 평가유형

(1) 연차별평가

□ 자체평가

○ 평가주체

- 자체평가의 주체는 서울시임.
- 서울시 복지건강실의 담당부서에서 TFT를 구성하여 실무 작업을 수행함.

○ 자체평가 TFT 구성 및 역할

- 지역사회복지계획 담당부서의 부서장 및 담당자, 관련업무(세부사업) 담당자 등으로 TFT 구성하고, TFT 팀장은 주무부서 부서장으로 함.
- TFT는 자체평가보고서 작성 이전에 평가항목별 평가지표의 세부지표에 대한 정의를 내리고 배점기준을 정함(예: '의견수렴절차 이행'이란 서울시 부서간, 관련 민간 기관, 지역주민, 전문가 집단 등과의 의견수렴을 위해 행해진 절차(형식)을 의미하며, 다양한 집단과의 의견수렴이 이루어진 경우 5점, 일부 집단과의 의견수렴이 이루어진 경우 3점, 의견수렴이 이루어지지 않은 경우 1점으로 함.)
- TFT는 외부평가를 위한 평가위원회 운영지원 및 자체평가보고서 작성 등을 수행함.

○ 자체평가 방법

- 자체평가보고서 작성을 원칙으로 함.
- 자체평가 TFT에서 자체평가보고서에 대한 점검 및 평가회의 실시하고 정리함.
- 평가회의에는 지역사회복지실무협의체 위원 참석 등 민관거버넌스 차원으로 실시함.

○ 자체평가 주기 및 시기

- 1년 주기로 자체평가를 시행함(연차별 평가).
- 당해년도 사업에 대한 1차 평가는 차년도 1~2월에 자체평가보고서를 사업담당 부서에서 주무과로 제출함.

○ 자체평가 지표의 구성

〈부록표 1〉 단계별 자체평가 지표

단계	평가항목	평가지표	배점
계획 (10)	계획수립의 적절성(5)	-계획수립 시 사전조사, 의견수렴의 충실성 · 의견수렴절차 이행, 통계 및 사례조사, 관련정책 연계 등	5
	성과계획의 적정성(5)	-성과목표 및 성과지표의 적정성 · 목표 인과관계, 성과지표 객관성, 성과지표 대표성	5
집행 (40)	시행과정의 효율성(20)	-추진일정의 충실성 · 계획된 기한 내 사업 추진여부	10
		-자원집행의 효율성 · 예산인력 등의 투입시기, 집행규모, 관리방법, 사후관리 등	10
	시행과정의 적절성(20)	-행정여건·환경 변화에 대한 대응성 · 모니터링의 체계성(주기성)	10
		-행정여건·환경변화 대응에 대한 노력 · 모니터링 결과에 대한 대응	10
산출 결과(30)	목표의 달성도(30)	-목표의 달성도 · 사업의 목표 달성비율	30
평가결과 활용(20)	평가결과 활용도(20)	-평가결과의 차기계획 반영 · 차기계획 반영여부, 조치계획 이행실적 등	20

□ 연차별 모니터링

○ 평가주체

- 평가의 주체는 서울시임.
- 서울시 복지건강실의 담당부서에서 모니터링위원회를 구성·운영하여 평가의 객관성과 공정성 확보함.
- 자체평가 TFT가 모니터링을 위한 운영지원의 역할을 담당함.

○ 평가위원회 구성 및 역할

- 지역사회복지협의체(대표협의체), 관련 전문가 등으로 모니터링위원회를 구성함.
- 관련 전문가로는 성과평가 전문가를 포함하여 평가결과에 대한 컨설팅이 사후적으로 진행될 수 있도록 하는 것이 바람직함.

- 모니터링위원회는 모니터링 실시 이전에 점검항목별 점검기준의 정의를 내려야 함.
- 모니터링위원회는 점검항목별 점검기준 중심으로 연차별 사업수행계획 수립과 수립에 따른 실행상황을 중점적으로 점검함.

○ 모니터링 방법

- 연차별 사업계획에 내용에 대한 점검을 실시함.
- 제3기 서울시 지역사회복지계획과 연차별 실행계획의 변경내역, 변경사유의 타당성, 변경에 대한 계획실행의 결과 등을 정성적으로 점검함.
- 사업 운영 성과 등의 확인을 위한 담당자 면접 및 현장 확인 등을 실시함.

○ 모니터링주기 및 시기

- 1년 주기로 모니터링을 실시하고 내용을 공유함.
- 당해년도 사업에 대한 모니터링은 자체평가 종료 후 자체평가보고서를 바탕으로 차년도 3~4월에 실시함.
- 단, 총괄평가가 이루어지는 3차년도 사업집행에 대한 외부평가는 총괄평가로 대체할 수 있음.

□ 평가절차

○ 평가계획 수립

- 서울시 복지건강실의 담당부서에서 지역사회복지계획 평가에 대한 계획을 수립함.

○ 자체평가보고서 작성

- 세부사업별 해당부서에서 해당 사업에 대한 자체평가보고서 작성함.
- 해당부서에서 작성된 평가보고서는 지역사회복지계획 주무부서에서 취합함.

○ 모니터링위원회 구성

- 서울시 지역사회복지계획 주무부서에서 모니터링위원회 구성하고 운영함.
- ※ 서울시복지재단에서 실시하는 실천성과 모니터링 연구와 연계하여 수행함.

○ 모니터링 실시

- 모니터링위원회에서 모니터링을 실시(분기, 반기 등)함.
- 모니터링을 위한 지원은 주무부에서 담당함.

- 세부사업별 담당부서는 해당 사업에 대한 평가에 있어 필요한 경우 자료와 면접에 협조함.
- 평가결과 환류
 - 자체평가와 모니터링 결과를 세부사업별 해당부서에 전달하여 차년도 사업수행에 반영하도록 함.

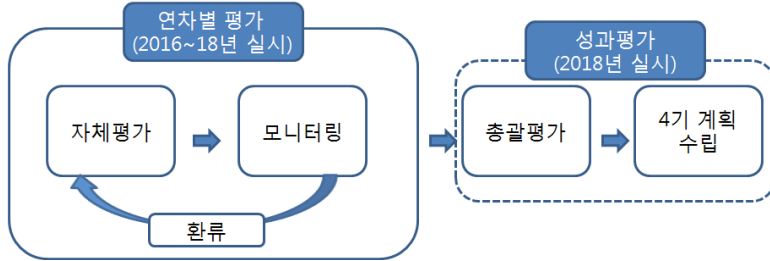
(2) 총괄평가

□ 총괄평가의 목적

- 총괄평가를 통한 제4기(2019~2022) 계획 수립 준비
 - 제3기 지역사회복지계획의 세부사업 집행이 설정한 당초 목표를 달성하고 있는지 확인함.
 - 세부사업의 효과성 판단을 통해 선택과 집중의 대상 확인함.

□ 총괄평가의 시기 및 방법

- 시기
 - 3차년도 사업집행이 마감된 시점에 수행함.
- 방법
 - 총괄평가를 위한 총괄평가단을 구성함.
 - 총괄평가단은 연차별 외부평가위원을 포함하여 구성할 수 있음.
 - 총괄평가단은 평가를 위한 지표의 개발과 평가를 통한 제4기 계획의 방향성 도출의 역할을 수행함.
 - 지역사회복지계획 담당부서 또는 자체평가 TFT가 총괄평가단의 운영지원반 역할을 수행하고, 총괄평가의 결과가 제4기 계획 수립에 반영될 수 있도록 연계함.
- 평가내용
 - 제3기 지역사회복지계획의 성과평가를 실시함.
 - 성과평가의 내용은 지역사회복지계획의 달성도 및 계획 수립 시 설정한 성과목표의 성과지표를 측정하고 분석함.



[부록그림 1] 지역사회복지계획 평가 체계도

2) 평가결과 활용계획

□ 평가결과의 환류

○ 평가결과의 반영

- 자체평가와 모니터링의 결과는 세부사업별 해당 부서 및 지역사회복지계획 주무부서에 전달하여 차년도 사업수행에 반영하도록 함.
- 평가결과는 해당 사업의 담당 부서장에 의해 반영여부가 관리될 수 있도록 함.

□ 평가결과의 환류를 위한 제도적 지원

○ 인센티브 구조 설계

- 전년도 평가결과를 사업수행에 반영한 부분에 대해서는 사업담당 부서(팀, 담당자)에 평가시 인센티브를 줄 수 있는 방안을 검토하도록 함.
- 지역사회복지계획 포함 사업의 적극적 집행과 환류를 위해 시 자체 성과평가의 KPI로 지역사회복지계획 세부사업이 포함될 수 있도록 고려함. 행·재정 계획 세부사업이 포함될 수 있도록 고려함.

부록2. 모니터링 사업 현황

〈부록표 2〉 모니터링 사업 현황

대분류	유형	세부사업	세세부사업
전달체계 (6개)	지역지속	서울형 복지제도	전문인력 채용을 통한 위기가정 발굴제도
	지역지속	서울형 복지제도	서울형 기초보장제도
	지역신규	동마을복지센터 추진	사회복지인력/방문간호사 2배 확충
	지역신규	동마을복지센터 추진	복지플래너 운영
	지역신규	동마을복지센터 추진	찾아가는 동 주민센터로의 재편
	지역신규	마을공동체 사업	마을공동체 사업
복지일반 (7개)	지역지속	자립형 자산형성 지원	희망플러스 통장
	지역지속	자립형 자산형성 지원	꿈나래 통장
	지역신규	자립형 자산형성 지원	청년두배통장
	지역신규	취약계층 권익옹호 지원	금융상담센터
	지역신규	취약계층 권익옹호 지원	사회복지공익법센터
	지역지속	취약계층 임대주택 8만호 공급	취약계층 임대주택 8만호 공급
	지역지속	민관협력 네트워크	아름다운 이웃 디딤돌
어르신 (10개)	지역신규	어르신돌봄인프라확충	공공노인요양시설확충
	지역지속	어르신돌봄인프라확충	어르신돌봄중시종합지원센터 운영 활성화/추가설치
	지역지속	어르신돌봄인프라확충	데이케어센터 확충
	지역신규	돌봄서비스 지원 강화	서울형 인증제 확대로 요양서비스 질 제고
	지역신규	돌봄서비스 지원 강화	거동이 불편한 어르신을 위한 이불빨래방 운영
	지역신규	보호자의 돌봄부담 경감 지원	어르신 돌봄자 휴가제 운영
	지역신규	베이비부머 인생이모작지원	50+재단 설립
	지역신규	베이비부머 인생이모작지원	50+ 인프라 구축
	보편지속	어르신 일자리 지원	어르신 일자리 지원
	지역지속	베이비부머 사회공헌 일자리 지원	베이비부머 사회공헌 일자리 지원
장애인 (8개)	지역신규	장애이 아동 안심보호 인프라 확충	중증독거장애인 24시간 안심케어 지원
	지역신규	장애이 아동 안심보호 인프라 확충	성인발달장애인 평생교육센터 운영
	지역신규	돌봄서비스 지원 강화	거동이 불편한 장애인을 위한 이불빨래방 운영
	지역지속	보호자의 돌봄부담 경감 지원	발달장애인가족 부담 완화: 긴급돌봄/최중증시설
	지역신규	보호자의 돌봄부담 경감 지원	장애인 돌봄자 휴가제 운영
	지역신규	보호자의 돌봄부담 경감 지원	권역별 장애인거점복지관 운영

대분류	유형	세부사업	세세부사업
자활/ 일자리 (4개)	보편지속	보호자의 돌봄부담 경감 지원	발달장애인 공공후견지원사업
	보편지속	장애인 일자리 지원	장애인 일자리 지원
	지역지속	돌봄서비스 지원 강화	쪽방거주자 생활안정 지원
	지역지속	노숙인 일자리 지원	노숙인 일자리 지원
	지역지속	사회적경제 일자리 1만개 지원	사회적경제 일자리 1만개 지원
	지역지속	뉴딜일자리 추진	뉴딜일자리 추진
가족 (8개)	지역신규	장애인아동 안심보호 인프라 확충	청소년주말활동센터 운영
	보편지속	돌봄서비스 지원 강화	아동청소년 돌봄서비스
	지역지속	보육지원	국공립어린이집 확충
	지역지속	보육지원	보육품질지원센터 설치
	지역지속	가족지원	서울가족톡톡스쿨 운영
	지역지속	가족지원	한부모가족 위기지원사업
	보편지역지속	취약계층 지원	폭력피해여성 체계적 지원강화
	지역신규	민관협력 네트워크	나우스타트
보건 (7개)	지역신규	동마을복지센터 추진	사회복지인력/방문간호사 2배 확충
	지역신규	동마을복지센터 추진	복지플래너 운영
	지역지속	보호자 없는 환자 안심병원 운영	보호자 없는 환자 안심병원 운영
	지역지속	마음을 잇는 자살예방 치유도시 조성	마음을 잇는 자살예방 치유도시 조성
	지역신규	서울형 우리아이주치의 시행	서울형 우리아이주치의 시행
	지역신규	시민중심의 응급의료시스템 강화	시민중심의 응급의료시스템 강화
	지역신규	병원문턱을 낮춘 건강복지연계사업 강화	병원문턱을 낮춘 건강복지연계사업 강화

부록3. 사회복지사업법[시행 2014.6.5]

제1장 총칙 <개정 2011.8.4.>

제1조(목적) 이 법은 사회복지사업에 관한 기본적 사항을 규정하여 사회복지로 필요로 하는 사람에 대하여 인간의 존엄성과 인간다운 생활을 할 권리를 보장하고 사회복지의 전문성을 높이며, 사회복지사업의 공정·투명·적정을 도모하고, 지역사회복지의 체계를 구축함으로써 사회복지의 증진에 이바지함을 목적으로 한다. <개정 2012.1.26.>

[전문개정 2011.8.4.]

제1조의2(기본이념) ① 사회복지로 필요로 하는 사람은 누구든지 자신의 의사에 따라 서비스를 신청하고 제공받을 수 있다.

② 사회복지법인 및 사회복지시설은 공공성을 가지며 사회복지사업을 시행하는 데 있어서 공공성을 확보하여야 한다.

③ 사회복지사업을 시행하는 데 있어서 사회복지를 제공하는 자는 사회복지로 필요로 하는 사람의 인권을 보장하여야 한다.

[본조신설 2012.1.26.]

제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다. <개정 2011.8.4., 2012.1.26.>

1. “사회복지사업”이란 다음 각 목의 법률에 따른 보호·선도(善導) 또는 복지에 관한 사업과 사회복지상담, 직업지원, 무료 숙박, 지역사회복지, 의료복지, 재가복지(在家福祉), 사회복지관 운영, 정신질환자 및 한센병력자의 사회복지에 관한 사업 등 각종 복지사업과 이와 관련된 자원봉사활동 및 복지시설의 운영 또는 지원을 목적으로 하는 사업을 말한다.

가. 「국민기초생활 보장법」

나. 「아동복지법」

다. 「노인복지법」

라. 「장애인복지법」

마. 「한부모가족지원법」

바. 「영유아보육법」

사. 「성매매방지 및 피해자보호 등에 관한 법률」

아. 「정신보건법」

자. 「성폭력방지 및 피해자보호 등에 관한 법률」

차. 「입양특례법」

카. 「일제하 일본군위안부 피해자에 대한 생활안정지원 및 기념사업 등에 관한 법률」

타. 「사회복지공동모금회법」

- 파. 「장애인·노인·임산부 등의 편의증진 보장에 관한 법률」
 하. 「가정폭력방지 및 피해자보호 등에 관한 법률」
 거. 「농어촌주민의 보건복지증진을 위한 특별법」
 너. 「식품기부 활성화에 관한 법률」
 더. 「의료급여법」
 러. 「기초노령연금법」
 머. 「긴급복지지원법」
 버. 「다문화가족지원법」
 서. 「장애인연금법」
 어. 「장애인활동 지원에 관한 법률」
 저. 「노숙인 등의 복지 및 자립지원에 관한 법률」
 처. 「보호관찰 등에 관한 법률」
 커. 「장애아동 복지지원법」
2. “지역사회복지”란 주민의 복지증진과 삶의 질 향상을 위하여 지역사회 차원에서 전개하는 사회복지를 말한다.
 3. “사회복지법인”이란 사회복지사업을 할 목적으로 설립된 법인을 말한다.
 4. “사회복지시설”이란 사회복지사업을 할 목적으로 설치된 시설을 말한다.
 5. “사회복지관”이란 지역사회를 기반으로 일정한 시설과 전문인력을 갖추고 지역주민의 참여와 협력을 통하여 지역사회의 복지문제를 예방하고 해결하기 위하여 종합적인 복지서비스를 제공하는 시설을 말한다.
 6. “사회복지서비스”란 국가·지방자치단체 및 민간부문의 도움을 필요로 하는 모든 국민에게 상담, 재활, 직업 소개 및 지도, 사회복지시설의 이용 등을 제공하여 정상적인 사회생활이 가능하도록 제도적으로 지원하는 것을 말한다.
 7. “보건의료서비스”란 국민의 건강을 보호·증진하기 위하여 보건의료인이 하는 모든 활동을 말한다.

[전문개정 2011.8.4.]

제3조(다른 법률과의 관계) ① 사회복지사업의 내용 및 절차 등에 관하여 제2조제1호 각 목의 법률에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 이 법에서 정하는 바에 따른다.

② 제2조제1호 각 목의 법률을 개정하는 경우에는 이 법에 부합하도록 하여야 한다.

[전문개정 2011.8.4.]

제4조(복지와 인권증진의 책임) ① 국가와 지방자치단체는 사회복지서비스를 증진하고, 서비스를 이용하는 사람에 대하여 인권침해를 예방하고 차별을 금지하며 인권을 옹호할 책임을 진다. <개정 2012.1.26.>

- ② 국가와 지방자치단체는 사회복지서비스와 보건의료서비스를 함께 필요로 하는 사람에게 이들 서비스가 연계되어 제공되도록 노력하여야 한다.
- ③ 국가와 지방자치단체, 그 밖에 사회복지사업을 하는 자는 사회복지를 필요로 하는 사람에게 대하여 그 사업과 관련한 상담, 작업치료(作業治療), 직업훈련 등을 실시하고 필요한 경우에는 주민의 복지 욕구를 조사할 수 있다.
- ④ 국가와 지방자치단체는 도움을 필요로 하는 국민이 본인의 선호와 필요에 따라 적절한 사회복지서비스를 제공받을 수 있도록 사회복지서비스 수요자 등을 고려하여 사회복지시설이 균형 있게 설치되도록 노력하여야 한다.
- ⑤ 국가와 지방자치단체는 민간부문의 사회복지 증진활동이 활성화되고 국가 및 지방자치단체의 사회복지사업과 민간부문의 사회복지 증진활동이 원활하게 연계될 수 있도록 노력하여야 한다.
- ⑥ 국가와 지방자치단체는 사회복지를 필요로 하는 사람의 인권이 충분히 존중되는 방식으로 사회복지서비스를 제공하고 사회복지와 관련된 인권교육을 강화하여야 한다. <신설 2012.1.26.>
- ⑦ 국가와 지방자치단체는 사회복지서비스를 이용하는 사람이 긴급한 인권침해 상황에 놓인 경우 신속히 대응할 체계를 갖추어야 한다. <신설 2012.1.26.>
- ⑧ 국가와 지방자치단체는 시설 거주자 또는 보호자의 희망을 반영하여 지역사회보호체계에서 서비스가 제공될 수 있도록 노력하여야 한다. <신설 2012.1.26.>
- ⑨ 국가와 지방자치단체는 사회복지서비스를 필요로 하는 사람들에게 사회복지서비스의 실시에 대한 정보를 제공하여야 한다. <신설 2012.1.26.>

[전문개정 2011.8.4.]

[제목개정 2012.1.26.]

제5조(인권존중 및 최대 봉사의 원칙) 이 법에 따라 복지업무에 종사하는 사람은 그 업무를 수행할 때에 사회복지를 필요로 하는 사람을 위하여 인권을 존중하고 차별 없이 최대로 봉사하여야 한다. <개정 2012.1.26.>

[전문개정 2011.8.4.]

[제목개정 2012.1.26.]

제6조(시설 설치의 방해 금지) ① 누구든지 정당한 이유 없이 사회복지시설의 설치를 방해하여서는 아니 된다.

② 시장(「제주특별자치도 설치 및 국제자유도시 조성을 위한 특별법」 제17조제2항에 따른 행정시장을 포함한다. 이하 같다)·군수·구청장(자치구의 구청장을 말한다. 이하 같다)은 정당한 이유 없이 사회복지시설의 설치를 지연시키거나 제한하는 조치를 하여서는 아니 된다.

[전문개정 2011.8.4.]

제6조의2(사회복지업무의 전자화) ① 국가와 지방자치단체는 사회복지업무를 전자적으로

처리할 수 있도록 필요한 시책을 마련하여야 한다.

② 보건복지부장관은 사회복지업무에 필요한 각종 자료 또는 정보의 효율적 처리와 기록·관리 업무의 전자화를 위하여 정보시스템을 구축·운영할 수 있다.

③ 보건복지부장관은 제2항에 따른 정보시스템을 구축·운영하는 데 필요한 자료로서 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자료를 수집·관리·보유할 수 있으며 관련 기관 및 단체에 필요한 자료의 제공을 요청할 수 있다. 이 경우 요청을 받은 기관 및 단체는 정당한 사유가 없으면 그 요청에 따라야 한다. <개정 2012.1.26.>

1. 제33조의2에 따라 사회복지서비스를 신청할 때 신청인이 제출하는 자료
 2. 제33조의3에 따라 조사하는 자료
 3. 제33조의4에 따라 결정하는 서비스 제공의 실시 여부 및 그 유형에 관한 자료
 4. 제33조의5에 따라 수립하는 서비스 제공 계획 및 평가에 관한 자료
 5. 제33조의6 및 제33조의7에 따라 실시하는 서비스 제공에 관한 자료
 6. 그 밖에 이 법에 따른 사회복지사업을 하는 데에 필요한 자료로서 보건복지부령으로 정하는 자료
- ④ 지방자치단체의 장은 사회복지사업을 수행할 때 관할 복지행정시스템과 제2항에 따른 정보시스템을 전자적으로 연계하여 활용하여야 한다.
- ⑤ 사회복지법인의 대표이사과 사회복지시설의 장은 국가와 지방자치단체가 실시하는 사회복지업무의 전자화 시책에 협력하여야 한다.

[전문개정 2011.8.4.]

제6조의3(정보시스템 운영 전담기구 설립) ① 보건복지부장관은 제6조의2제2항에 따른 정보시스템을 효율적으로 운영하기 위하여 그 운영에 관한 업무를 수행하는 전담기구를 설립할 수 있다.

- ② 제1항에 따른 전담기구는 법인으로 한다.
- ③ 보건복지부장관은 제1항에 따른 전담기구의 설립·운영에 필요한 비용을 지원할 수 있다.
- ④ 제1항에 따른 전담기구에 관하여 이 법에서 규정한 사항 외에는 「민법」 중 재단법인에 관한 규정을 준용한다.
- ⑤ 제1항에 따른 전담기구의 설립 및 운영 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

[전문개정 2011.8.4.]

제7조(사회복지위원회) ① 사회복지사업에 관한 중요 사항과 제15조의3제2항에 따른 지역 사회복지계획을 심의하거나 건의하기 위하여 특별시·광역시·도·특별자치도(이하 “시·도”라 한다)에 사회복지위원회를 둔다.

② 사회복지위원회의 위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 특별시장·광역시장·도지사·특별자치도지사(이하 “시·도지사”라 한다)가 임명하거나 위촉한다.

1. 사회복지 또는 보건의료에 관한 학식과 경험이 풍부한 사람
2. 사회복지법인의 대표자

3. 사회복지사업을 하는 비영리법인 또는 단체의 대표자
 4. 사회복지를 필요로 하는 사람의 이익 등을 대표하는 사람
 5. 제7조의2에 따른 지역사회복지협의체의 대표자
 6. 공익단체(「비영리민간단체 지원법」 제2조에 따른 비영리민간단체를 말한다. 이하 같다)에서 추천한 사람
 7. 「사회복지공동모금회법」 제14조에 따른 사회복지공동모금지회에서 추천한 사람
- ③ 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 사회복지위원회의 위원이 될 수 없다. <개정 2011.8.4., 2012.1.26.>

1. 미성년자
 2. 금치산자 또는 한정치산자
 3. 파산선고를 받고 복권되지 아니한 사람
 4. 법원의 판결에 따라 자격이 상실되거나 정지된 사람
 5. 금고 이상의 실형을 선고받고 그 집행이 끝나거나(집행이 끝난 것으로 보는 경우를 포함한다) 집행이 면제된 날부터 3년이 지나지 아니한 사람
 6. 금고 이상의 형의 집행유예를 선고받고 그 유예기간 중에 있는 사람
 7. 제5호 및 제6호에도 불구하고 사회복지사업 또는 그 직무와 관련하여 「아동복지법」 제71조, 「보조금 관리에 관한 법률」 제40조부터 제42조까지 또는 「형법」 제28장·제40장(제360조는 제외한다)의 죄를 범하거나 이 법을 위반하여 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 사람
 - 가. 100만원 이상의 벌금형을 선고받고 그 형이 확정된 후 5년이 지나지 아니한 사람
 - 나. 형의 집행유예를 선고받고 그 형이 확정된 후 7년이 지나지 아니한 사람
 - 다. 징역형을 선고받고 그 집행이 끝나거나(집행이 끝난 것으로 보는 경우를 포함한다) 집행이 면제된 날부터 7년이 지나지 아니한 사람
 8. 제5호부터 제7호까지의 규정에도 불구하고 「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 제2조의 성폭력범죄(「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 제2조제1항제1호는 제외한다) 또는 「아동·청소년의 성보호에 관한 법률」 제2조제2호의 아동·청소년대상 성범죄를 저지른 사람으로서 형 또는 치료감호를 선고받고 확정된 후 그 형 또는 치료감호의 전부 또는 일부의 집행이 끝나거나(집행이 끝난 것으로 보는 경우를 포함한다) 집행이 유예·면제된 날부터 10년이 지나지 아니한 사람
- ④ 사회복지위원회의 조직·운영에 필요한 사항은 보건복지부령으로 정하는 바에 따라 해당 시·도의 조례로 정한다.

[전문개정 2011.8.4.]

제7조의2(지역사회복지협의체) ① 관할지역의 사회복지사업에 관한 중요 사항과 제15조의3제

1항에 따른 지역사회복지계획을 심의하거나 건의하고, 사회복지·보건의료 관련 기관·단체가 제공하는 사회복지서비스 및 보건의료서비스의 연계·협력을 강화하기 위하여 특별자치도 또는 시(「제주특별자치도 설치 및 국제자유도시 조성을 위한 특별법」 제15조제2항에 따른 행정시를 포함한다. 이하 같다)·군·구(자치구를 말한다. 이하 같다)에 지역사회복지협의체를 둔다.

② 지역사회복지협의체의 위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 특별자치도지사 또는 시장·군수·구청장이 임명하거나 위촉한다.

1. 사회복지 또는 보건의료에 관한 학식과 경험이 풍부한 사람
2. 사회복지사업을 하는 기관·단체의 대표자
3. 보건의료사업을 하는 기관·단체의 대표자
4. 공익단체에서 추천한 사람
5. 사회복지업무 또는 보건의료업무를 담당하는 공무원

③ 지역사회복지협의체의 업무를 효율적으로 수행하기 위하여 지역사회복지협의체에 실무협의체를 둔다.

④ 지역사회복지협의체 및 실무협의체의 조직·운영에 필요한 사항은 보건복지부령으로 정하는 바에 따라 시·군·구의 조례(「제주특별자치도 설치 및 국제자유도시 조성을 위한 특별법」 제15조제2항에 따른 행정시의 경우에는 특별자치도의 조례를 말한다. 이하 같다)로 정한다.

⑤ 지역사회복지협의체의 위원에 대하여는 제7조제3항을 준용한다. 이 경우 “사회복지위원회”는 “지역사회복지협의체”로 본다.

[전문개정 2011.8.4.]

제8조(복지위원) ① 시장·군수·구청장은 읍·면·동의 사회복지사업을 원활하게 수행하기 위하여 읍·면·동 단위로 복지위원을 위촉하여야 한다.

② 복지위원은 명예직으로 하되, 예산의 범위에서 수당을 지급할 수 있다.

③ 복지위원의 자격, 직무, 위촉절차 등에 관하여 필요한 사항은 보건복지부령으로 정하는 바에 따라 시·군·구의 조례로 정한다

[전문개정 2011.8.4.]

제9조(사회복지 자원봉사활동의 지원·육성) ① 국가와 지방자치단체는 사회복지 자원봉사활동을 지원·육성하기 위하여 다음 각 호의 사항을 실시하여야 한다.

1. 자원봉사활동의 홍보 및 교육
2. 자원봉사활동 프로그램의 개발·보급
3. 자원봉사활동 중의 재해에 대비한 시책의 개발
4. 그 밖에 자원봉사활동의 지원에 필요한 사항

② 국가와 지방자치단체는 제1항 각 호의 사항을 효율적으로 수행하기 위하여 사회복지법인이나 그 밖의 비영리법인·단체에 이를 위탁할 수 있다.

[전문개정 2011.8.4.]

제10조(지도·훈련) ① 보건복지부장관은 이 법이나 그 밖의 사회복지 관련 법률의 시행에 관한 사무에 종사하는 공무원과 사회복지사업에 종사하는 사람의 자질 향상을 위하여 인 권교육 등 필요한 지도와 훈련을 할 수 있다. <개정 2012.1.26.>

② 제1항의 훈련에 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다.

[전문개정 2011.8.4.]

제11조(사회복지사 자격증의 발급 등) ① 보건복지부장관은 사회복지에 관한 전문지식과 기술을 가진 사람에게 사회복지사 자격증을 발급할 수 있다.

② 제1항에 따른 사회복지사의 등급은 1급·2급·3급으로 하고 등급별 자격기준 및 자격증의 발급절차 등은 대통령령으로 정한다.

③ 사회복지사 1급 자격증을 받으려는 사람은 국가시험에 합격하여야 한다.

④ 보건복지부장관은 제2항에 따른 사회복지사 자격증을 발급받거나 재발급받으려는 사람에게 보건복지부령으로 정하는 바에 따라 수수료를 내게 할 수 있다.

[전문개정 2011.8.4.]

제11조의2(사회복지사의 결격사유) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 사회복지사가 될 수 없다.

1. 금치산자 또는 한정치산자
2. 금고 이상의 형을 선고받고 그 집행이 끝나지 아니하였거나 그 집행을 받지 아니하기로 확정되지 아니한 사람
3. 법원의 판결에 따라 자격이 상실되거나 정지된 사람
4. 마약·대마 또는 향정신성의약품의 중독자

[전문개정 2011.8.4.]

제12조(국가시험) ① 제11조제3항에 따른 국가시험은 보건복지부장관이 시행하되, 시험의 관리는 대통령령으로 정하는 바에 따라 시험관리능력이 있다고 인정되는 관계 전문기관에 위탁할 수 있다.

② 보건복지부장관은 제1항에 따라 국가시험의 관리를 위탁하였을 때에는 그에 드는 비용을 예산의 범위에서 보조할 수 있다.

③ 제1항에 따라 시험의 관리를 위탁받은 기관은 보건복지부장관의 승인을 받아 정한 금액을 응시수수료로 받을 수 있다.

④ 시험 과목, 응시자격 등 시험의 실시에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

[전문개정 2011.8.4.]

제13조(사회복지사의 채용 및 교육 등) ① 사회복지법인 및 사회복지시설을 설치·운영하는 자는 대통령령으로 정하는 바에 따라 사회복지사를 그 종사자로 채용하여야 한다. 다

만, 대통령령으로 정하는 사회복지시설은 그러하지 아니하다.

② 보건복지부장관은 사회복지사의 자질 향상을 위하여 필요하다고 인정하면 사회복지사에게 교육을 받도록 명할 수 있다. 다만, 사회복지법인 또는 사회복지시설에 종사하는 사회복지사는 정기적으로 인권에 관한 내용이 포함된 보수교육(補修敎育)을 받아야 한다. <개정 2012.1.26.>

③ 사회복지법인 또는 사회복지시설을 운영하는 자는 그 법인 또는 시설에 종사하는 사회복지사에 대하여 제2항 단서에 따른 교육을 이유로 불리한 처분을 하여서는 아니 된다.

④ 보건복지부장관은 제2항에 따른 교육을 보건복지부령으로 정하는 기관 또는 단체에 위탁할 수 있다.

⑤ 제2항에 따른 교육의 기간·방법 및 내용과 제4항에 따른 위탁 등에 관하여 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다.

[전문개정 2011.8.4.]

제14조(사회복지 전담공무원) ① 사회복지사업에 관한 업무를 담당하게 하기 위하여 시·도, 시·군·구 및 읍·면·동 또는 제15조에 따른 복지사무 전담기구에 사회복지 전담공무원(이하 “복지전담공무원”이라 한다)을 둘 수 있다.

② 복지전담공무원은 사회복지사 자격을 가진 사람으로 하며, 그 임용 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

③ 복지전담공무원은 그 관할지역에서 사회복지를 필요로 하는 사람 등에 대하여 항상 그 생활 실태 및 가정환경 등을 파악하고, 사회복지에 관하여 필요한 상담과 지도를 한다.

④ 관계 행정기관과 사회복지시설을 설치·운영하는 자는 복지전담공무원의 업무 수행에 협조하여야 한다.

⑤ 국가는 복지전담공무원의 보수 등에 드는 비용의 전부 또는 일부를 보조할 수 있다.

[전문개정 2011.8.4.]

제15조(복지사무 전담기구의 설치) ① 사회복지사업에 관한 업무를 효율적으로 운영하기 위하여 필요한 경우 시·군·구 또는 읍·면·동에 복지사무를 전담하는 기구를 따로 설치할 수 있다.

② 제1항에 따른 복지사무 전담기구의 사무 범위 및 조직과 그 밖에 필요한 사항은 해당 시·군·구의 조례로 정한다.

[전문개정 2011.8.4.]

제15조의2(사회복지의 날) ① 국가는 국민의 사회복지에 대한 이해를 증진하고 사회복지사업 종사자의 활동을 장려하기 위하여 매년 9월 7일을 사회복지의 날로 하고, 사회복지의 날부터 1주간을 사회복지주간으로 한다.

② 국가와 지방자치단체는 사회복지의 날의 취지에 적합한 행사 등 사업을 하도록 노력하여야 한다.

[전문개정 2011.8.4.]

제1장의2 지역사회복지계획의 수립·시행 <신설 2003.7.30.>

제15조의3(지역사회복지계획의 수립) ① 시장·군수·구청장은 지역주민 등 이해관계인의 의견을 들은 후 지역사회복지협의체의 심의를 거쳐 해당 시·군·구의 지역사회복지계획을 수립하고 이를 시·도지사에게 제출하여야 한다. 이 경우 「지역보건법」 제3조제1항에 따른 지역보건의료계획 및 「사회보장기본법」 제20조에 따른 사회보장 증진을 위한 장기발전방향과 연계되도록 하여야 한다.

② 시·도지사는 제1항에 따라 받은 시·군·구의 지역사회복지계획을 종합·조정하여 제7조에 따른 사회복지위원회의 심의를 거쳐 시·도의 지역사회복지계획을 수립하고 이를 보건복지부장관에게 제출하여야 한다. 이 경우 「지역보건법」 제3조제2항에 따른 지역보건의료계획 및 「사회보장기본법」 제20조에 따른 사회보장 증진을 위한 장기발전방향과 연계되도록 하여야 한다.

③ 시·도지사 또는 시장·군수·구청장은 제1항 또는 제2항에 따른 지역사회복지계획(이하 “지역복지계획”이라 한다)을 수립할 때 필요하다고 인정하면 사회복지 관련 기관·단체 등에 자료 제공 및 협력을 요청할 수 있다.

④ 보건복지부장관이나 시·도지사는 지역복지계획의 내용에 관하여 필요하다고 인정하면 시·도지사 또는 시장·군수·구청장에게 보건복지부령으로 정하는 바에 따라 그 조정을 권고할 수 있다.

⑤ 지역복지계획의 수립방법 및 수립시기 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다. [전문개정 2011.8.4.]

제15조의4(지역복지계획의 내용) 지역복지계획에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다.

1. 복지 수요의 측정 및 전망에 관한 사항
2. 사회복지시설 및 재가복지의 장기·단기 공급대책에 관한 사항
3. 인력·조직 및 재정 등 복지자원의 조달 및 관리에 관한 사항
4. 사회복지 전달 체계에 관한 사항
5. 사회복지서비스 및 보건의료서비스의 연계 제공 방안에 관한 사항
6. 지역사회복지에 관련된 통계의 수집 및 정리에 관한 사항
7. 사회복지시설에 종사하는 사람의 처우 개선에 관한 사항
8. 그 밖에 대통령령으로 정하는 사항

[전문개정 2011.8.4.]

제15조의5(지역복지계획의 시행) ① 시·도지사 또는 시장·군수·구청장은 보건복지부령으로 정하는 바에 따라 지역복지계획을 시행하여야 한다.

② 시·도지사 또는 시장·군수·구청장은 지역복지계획을 시행할 때 필요하다고 인정하면 민간의 사회복지 관련 단체 등에 인력·기술 및 재정 지원을 할 수 있다.

[전문개정 2011.8.4.]

- 제15조의6(지역복지계획 시행결과의 평가)** ① 보건복지부장관이나 시·도지사는 대통령령으로 정하는 바에 따라 시·도 또는 시·군·구의 지역복지계획 시행결과를 평가할 수 있다.
 ② 보건복지부장관이나 시·도지사는 필요한 경우 제1항에 따른 평가결과를 제42조에 따른 비용의 보조에 반영할 수 있다.

[전문개정 2011.8.4.]

제2장 사회복지법인 <개정 2011.8.4.>

- 제16조(법인의 설립허가)** ① 사회복지법인(이하 이 장에서 “법인”이라 한다)을 설립하려는 자는 대통령령으로 정하는 바에 따라 시·도지사의 허가를 받아야 한다.
 ② 제1항에 따라 허가를 받은 자는 법인의 주된 사무소의 소재지에서 설립등기를 하여야 한다. <개정 2012.1.26.>

[전문개정 2011.8.4.]

- 제17조(정관)** ① 법인의 정관에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다.

1. 목적
2. 명칭
3. 주된 사무소의 소재지
4. 사업의 종류
5. 자산 및 회계에 관한 사항
6. 임원의 임면(任免) 등에 관한 사항
7. 회의에 관한 사항
8. 수익(收益)을 목적으로 하는 사업이 있는 경우 그에 관한 사항
9. 정관의 변경에 관한 사항
10. 존립시기와 해산 사유를 정한 경우에는 그 시기와 사유 및 남은 재산의 처리방법
11. 공고 및 공고방법에 관한 사항

- ② 법인이 정관을 변경하려는 경우에는 시·도지사의 인가를 받아야 한다. 다만, 보건복지부령으로 정하는 경미한 사항의 경우에는 그러하지 아니하다.

[전문개정 2011.8.4.]

- 제18조(임원)** ① 법인은 대표이사를 포함한 이사 7명 이상과 감사 2명 이상을 두어야 한다. <개정 2012.1.26.>

- ② 법인은 제1항에 따른 이사 정수의 3분의 1(소수점 이하는 버린다) 이상을 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 기관이 제7조제2항 각 호(제2호, 제3호 및 제5호를 제외한다)의 어느 하나에 해당하는 사람 중 2배수로 추천한 사람 중에서 선임하여야 한다. <개정 2012.1.26.>

1. 제7조에 따른 사회복지위원회
2. 제7조의2에 따른 지역사회복지협의체
- ③ 이사회에 있어서 대통령령으로 정하는 특별한 관계에 있는 사람이 이사 현원(現員)의 5분의 1을 초과할 수 없다. <개정 2012.1.26.>
- ④ 이사의 임기는 3년으로 하고 감사의 임기는 2년으로 하며, 각각 연임할 수 있다. <개정 2012.1.26.>
- ⑤ 외국인인 이사는 이사 현원의 2분의 1 미만이어야 한다. <개정 2012.1.26.>
- ⑥ 법인은 임원을 임면하는 경우에는 보건복지부령으로 정하는 바에 따라 지체 없이 시·도지사에게 보고하여야 한다. <개정 2012.1.26.>
- ⑦ 감사는 이사와 제3항에 따른 특별한 관계에 있는 사람이 아니어야 하며, 감사 중 1명은 법률 또는 회계에 관한 지식이 있는 사람 중에서 선임하여야 한다. 다만, 대통령령으로 정하는 일정 규모 이상의 법인은 시·도지사의 추천을 받아 「주식회사의 외부감사에 관한 법률」 제3조제1항에 따른 감사인에 속한 사람을 감사로 선임하여야 한다. <신설 2012.1.26.>

[전문개정 2011.8.4.]
[시행일:2013.1.27.] 제18조제1항, 제18조제2항, 제18조제7항

제19조(임원의 결격사유) ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 임원이 될 수 없다. <개정 2012.1.26.>

1. 제7조제3항 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람
 2. 제22조에 따른 해임명령에 따라 해임된 날부터 5년이 지나지 아니한 사람
 3. 사회복지분야의 6급 이상 공무원으로 재직하다 퇴직한 지 2년이 경과하지 아니한 사람 중에서 퇴직 전 3년 동안 소속하였던 기초자치단체가 관할하는 법인의 임원이 되고자 하는 사람
- ② 임원이 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하게 되었을 때에는 그 자격을 상실한다.

[전문개정 2011.8.4.]

제20조(임원의 보충) 이사 또는 감사 중에 결원이 생겼을 때에는 2개월 이내에 보충하여야 한다.

[전문개정 2012.1.26.]

제21조(임원의 겸직 금지) ① 이사는 법인이 설치한 사회복지시설의 장을 제외한 그 시설의 직원을 겸할 수 없다.

② 감사는 법인의 이사, 법인이 설치한 사회복지시설의 장 또는 그 직원을 겸할 수 없다.

[전문개정 2011.8.4.]

제22조(임원의 해임명령) ① 시·도지사는 임원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당할 때에는 법인에 그 임원의 해임을 명할 수 있다. <개정 2012.1.26.>

1. 시·도지사의 명령을 정당한 이유 없이 이행하지 아니하였을 때

2. 회계부정이나 인권침해 등 현저한 불법행위 또는 그 밖의 부당행위 등이 발견되었을 때
3. 법인의 업무에 관하여 시·도지사에게 보고할 사항에 대하여 고의로 보고를 지연하거나 거짓으로 보고를 하였을 때
4. 제18조제2항·제3항 또는 제7항을 위반하여 선임된 사람
5. 제21조를 위반한 사람
6. 제22조의2에 따른 직무집행 정지명령을 이행하지 아니한 사람
7. 그 밖에 이 법 또는 이 법에 따른 명령을 위반하였을 때

② 제1항에 따른 해임명령은 시·도지사가 해당 법인에게 그 사유를 들어 시정을 요구한 날부터 15일이 경과하여도 이에 응하지 아니한 경우에 한한다. 다만, 시정을 요구하여도 시정할 수 없는 것이 명백하거나 회계부정, 횡령, 뇌물수수 등 비리의 정도가 중대한 경우에는 시정요구 없이 임원의 해임을 명할 수 있으며, 그 세부적 기준은 대통령령으로 정한다. <신설 2012.1.26.>

[전문개정 2011.8.4.]

제22조의2(임원의 직무집행 정지) ① 시·도지사는 제22조에 따른 해임명령을 하기 위하여 같은 조 제1항 각 호의 사실 여부에 대한 조사나 감사가 진행 중인 경우 및 해임명령 기간 중인 경우에는 해당 임원의 직무집행을 정지시킬 수 있다.

② 시·도지사는 제1항에 따른 임원의 직무집행 정지사유가 소멸되면 즉시 직무집행 정지명령을 해제하여야 한다.

[본조신설 2012.1.26.]

제22조의3(임시이사의 선임) ① 법인이 제20조에 따른 기간 내에 결원된 이사를 보충하지 아니하여 법인의 정상적인 운영이 어렵다고 판단되는 경우 시·도지사는 지체 없이 이해관계인의 청구 또는 직권으로 임시이사를 선임하여야 한다.

② 임시이사는 제1항에 따른 사유가 해소될 때까지 재임한다.

③ 시·도지사는 임시이사가 선임되었음에도 불구하고 해당 법인이 정당한 사유 없이 이사회 소집을 기피할 경우 이사회 소집을 권고할 수 있다.

④ 제1항에 따른 임시이사의 선임 등에 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다.

[본조신설 2012.1.26.]

제22조의4(임시이사의 해임) ① 시·도지사는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 이해관계인의 청구 또는 직권으로 임시이사를 해임할 수 있다. 이 경우 제2호부터 제4호까지의 규정에 따라 임시이사를 해임하는 때에는 지체 없이 그 후임자를 선임하여야 한다.

1. 임시이사 선임사유가 해소된 경우
2. 임시이사가 제7조제3항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우
3. 임시이사가 직무를 태만히 하여 법인의 정상화가 어려운 경우

4. 임시이사가 제22조제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우
② 법인은 제1항에 따라 해임된 임시이사를 이사로 선임할 수 없다.
[본조신설 2012.1.26.]

- 제23조(재산 등)** ① 법인은 사회복지사업의 운영에 필요한 재산을 소유하여야 한다.
② 법인의 재산은 보건복지부령으로 정하는 바에 따라 기본재산과 보통재산으로 구분하며, 기본재산은 그 목록과 가액(價額)을 정관에 적어야 한다.
③ 법인은 기본재산에 관하여 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 시·도지사의 허가를 받아야 한다. 다만, 보건복지부령으로 정하는 사항에 대하여는 그러하지 아니하다.
1. 매도·증여·교환·임대·담보제공 또는 용도변경을 하려는 경우
2. 보건복지부령으로 정하는 금액 이상을 1년 이상 장기차입(長期借入)하려는 경우
④ 제1항에 따른 재산과 그 회계에 관하여 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다.
[전문개정 2011.8.4.]

- 제24조(재산 취득 보고)** 법인이 매수·기부채납(寄附採納), 후원 등의 방법으로 재산을 취득하였을 때에는 지체 없이 이를 법인의 재산으로 편입조치하여야 한다. 이 경우 법인은 그 취득 사유, 취득재산의 종류·수량 및 가액을 매년 시·도지사에게 보고하여야 한다.
[전문개정 2011.8.4.]

- 제25조(회의록의 작성 및 공개 등)** ① 이사회는 다음 각 호의 사항을 기재한 회의록을 작성하여야 한다. 다만, 이사회 개최 당일에 회의록 작성이 어려운 사정이 있는 경우에는 안전별로 심의·의결 결과를 기록한 회의조서를 작성한 후 회의록을 작성할 수 있다.
1. 개의, 회의 중지 및 산회 일시
2. 안건
3. 의사
4. 출석한 임원의 성명
5. 표결수
6. 그 밖에 대표이사가 작성할 필요가 있다고 인정하는 사항
② 회의록 및 회의조서에는 출석임원 전원이 날인하되 그 회의록 또는 회의조서가 2매 이상인 경우에는 간인(間印)하여야 한다.
③ 제1항 단서에 따라 회의조서를 작성한 경우에는 조속한 시일 내에 회의록을 작성하여야 한다.
④ 법인은 회의록을 공개하여야 한다. 다만, 대통령령으로 정하는 사항에 대하여는 이사회 의 의결로 공개하지 아니할 수 있다.
⑤ 회의록의 공개에 관한 기간·절차, 그 밖에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.
[본조신설 2012.1.26.]

- 제26조(설립허가 취소 등)** ① 시·도지사는 법인이 다음 각 호의 어느 하나에 해당할 때에

는 기간을 정하여 시정명령을 하거나 설립허가를 취소할 수 있다. 다만, 제1호 또는 제7호에 해당할 때에는 설립허가를 취소하여야 한다. <개정 2012.1.26.>

1. 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 설립허가를 받았을 때
2. 설립허가 조건을 위반하였을 때
3. 목적 달성이 불가능하게 되었을 때
4. 목적사업 외의 사업을 하였을 때
5. 정당한 사유 없이 설립허가를 받은 날부터 6개월 이내에 목적사업을 시작하지 아니하거나 1년 이상 사업실적이 없을 때
6. 법인이 운영하는 시설에서 반복적 또는 집단적 성폭력범죄가 발생한 때
7. 법인 설립 후 기본재산을 출연하지 아니한 때
8. 제18조제1항의 임원정수를 위반한 때
9. 제18조제2항을 위반하여 이사를 선임한 때
10. 제22조에 따른 임원의 해임명령을 이행하지 아니한 때
11. 그 밖에 이 법 또는 이 법에 따른 명령이나 정관을 위반하였을 때

② 법인이 제1항 각 호(제1호 및 제7호는 제외한다)의 어느 하나에 해당하여 설립허가를 취소하는 경우는 다른 방법으로 감독 목적을 달성할 수 없거나 시정을 명한 후 6개월 이내에 법인이 이를 이행하지 아니한 경우로 한정한다. <개정 2012.1.26.>

[전문개정 2011.8.4.]

제27조(남은 재산의 처리) ① 해산한 법인의 남은 재산은 정관으로 정하는 바에 따라 국가 또는 지방자치단체에 귀속된다.

② 제1항에 따라 국가 또는 지방자치단체에 귀속된 재산은 사회복지사업에 사용하거나 유사한 목적을 가진 법인에 무상으로 대여하거나 무상으로 사용·수익하게 할 수 있다. 다만, 해산한 법인의 이사 본인 및 그와 대통령령으로 정하는 특별한 관계에 있는 사람이 이사로 있는 법인에 대하여는 그러하지 아니하다.

[전문개정 2011.8.4.]

제28조(수익사업) ① 법인은 목적사업의 경비에 충당하기 위하여 필요할 때에는 법인의 설립 목적 수행에 지장이 없는 범위에서 수익사업을 할 수 있다.

② 법인은 제1항에 따른 수익사업에서 생긴 수익을 법인 또는 법인이 설치한 사회복지시설의 운영 외의 목적에 사용할 수 없다.

③ 제1항에 따른 수익사업에 관한 회계는 법인의 다른 회계와 구분하여 회계처리하여야 한다.

[전문개정 2011.8.4.]

제29조 삭제 <1999.4.30.>

제30조(합병) ① 법인은 시·도지사의 허가를 받아 이 법에 따른 다른 법인과 합병할 수 있

다. 다만, 주된 사무소가 서로 다른 시·도에 소재한 법인 간의 합병의 경우에는 보건복지부장관의 허가를 받아야 한다.

② 제1항에 따라 법인이 합병하는 경우 합병 후 존속하는 법인이나 합병으로 설립된 법인은 합병으로 소멸된 법인의 지위를 승계한다.

[전문개정 2011.8.4.]

제31조(동일명칭 사용 금지) 이 법에 따른 사회복지법인이 아닌 자는 사회복지법인이라는 명칭을 사용하지 못한다.

[전문개정 2011.8.4.]

제32조(다른 법률의 준용) 법인에 관하여 이 법에서 규정한 사항을 제외하고는 「민법」과 「공익법인의 설립·운영에 관한 법률」을 준용한다.

[전문개정 2011.8.4.]

제33조(사회복지협의회) ① 사회복지에 관한 다음 각 호의 업무를 수행하기 위하여 전국 단위의 한국사회복지협의회(이하 “중앙협의회”라 한다)와 시·도 단위의 시·도 사회복지협의회(이하 “시·도협의회”라 한다)를 두며, 필요한 경우에는 시·군·구 단위의 시·군·구 사회복지협의회(이하 “시·군·구협의회”라 한다)를 둘 수 있다. <개정 2012.1.26.>

1. 사회복지에 관한 조사·연구 및 정책 건의
2. 사회복지 관련 기관·단체 간의 연계·협력·조정
3. 사회복지 소외계층 발굴 및 민간사회복지자원과의 연계·협력
4. 대통령령으로 정하는 사회복지사업의 조성 등

② 중앙협의회, 시·도협의회 및 시·군·구협의회는 이 법에 따른 사회복지법인으로 하되, 제23조제1항은 적용하지 아니한다.

③ 중앙협의회의 설립 및 운영 등에 관한 허가, 인가, 보고 등에 관하여 제16조제1항, 제17조제2항, 제18조제6항·제7항, 제22조, 제23조제3항, 제24조, 제26조제1항 및 제30조제1항을 적용할 때에는 “시·도지사”는 “보건복지부장관”으로 본다. <개정 2012.1.26.>

④ 중앙협의회, 시·도협의회 및 시·군·구협의회의 조직과 운영 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

[전문개정 2011.8.4.]

제2장의2 사회복지서비스의 실시 <신설 2003.7.30.>

제33조의2(사회복지서비스의 신청) ① 사회복지서비스를 필요로 하는 사람(이하 “보호대상자”라 한다)과 그 친족, 그 밖의 관계인은 관할 시장·군수·구청장에게 보호대상자에 대한 사회복지서비스의 제공(이하 “서비스 제공”이라 한다)을 신청할 수 있다. <개정 2012.1.26.>

② 시·군·구 복지담당공무원은 이 법에 따른 보호대상자가 누락되지 아니하도록 하기 위

하여 관할지역에 거주하는 보호대상자의 서비스 제공을 직권으로 신청할 수 있다. 이 경우 보호대상자의 동의를 받아야 하며, 동의를 받은 경우에는 보호대상자가 신청한 것으로 본다. <개정 2012.1.26.>

③ 시장·군수·구청장은 제1항에 따른 서비스 제공 신청을 받거나 제2항에 따른 직권신청의 동의를 받을 때 보호대상자에게 제33조의3제1항 및 제4항에 따라 조사하거나 제공받는 자료 또는 정보에 관하여 다음 각 호의 사항을 고지하여야 한다. <개정 2012.1.26.>

1. 법적 근거, 이용 목적 및 범위
2. 이용방법
3. 보유기간 및 파기방법

④ 제1항부터 제3항까지의 규정에 따른 보호의 신청 및 고지 방법 등에 관하여 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다.

[전문개정 2011.8.4.]

제33조의3(복지 요구의 조사) ① 시장·군수·구청장은 제33조의2에 따른 서비스 제공 신청을 받으면 복지담당공무원에게 다음 각 호의 사항을 조사하게 한다. 다만, 상담을 신청 받은 경우나 그 밖에 보건복지부령으로 정하는 사유에 해당하는 경우에는 그러하지 아니하다. <개정 2012.1.26.>

1. 신청인의 복지 요구와 관련된 사항이나 그 밖에 신청인에게 필요하다고 인정되는 사회 복지서비스 및 보건의료서비스에 관한 사항
2. 보호대상자 및 그 부양의무자(「국민기초생활 보장법」에 따른 부양의무자를 말한다. 이하 같다)의 소득·재산·근로능력 및 취업 상태에 관한 사항
3. 보호대상자 및 그 부양의무자에 대하여 제2조제1호 각 목의 범률에 따라 실시되는 급여, 사회복지서비스 및 보건의료서비스 중 보건복지부령으로 정하는 수혜 이력에 관한 사항
4. 그 밖에 보호 실시 여부를 결정하기 위하여 필요하다고 인정하는 사항

② 시장·군수·구청장은 제1항에 따른 조사의 목적으로 자료를 확보하기 위하여 신청인 또는 보호대상자와 그 부양의무자에게 필요한 자료의 제출을 요구할 수 있다.

③ 제1항에 따른 조사 및 정보의 제공에 필요한 사항에 관하여는 「국민기초생활 보장법」 제22조제3항, 제5항부터 제8항까지 및 제23조를 준용한다.

④ 보건복지부장관이나 지방자치단체의 장이 제1항에 따른 조사를 하기 위하여 금융·국세·지방세·토지·건물·건강보험·국민연금·고용보험·산재보험·출입국·병무·보훈급여·교정(矯正)·가족관계증명 등 대통령령으로 정하는 관련 전산망 또는 자료를 이용하려는 경우에는 관계 기관의 장에게 협조를 요청할 수 있다. 이 경우 관계 기관의 장은 정당한 사유가 없으면 요청에 따라야 한다.

⑤ 제1항에 따른 조사 과정에서 보호대상자에게 의견을 진술할 기회를 제공하여야 한다.

〈신설 2012.1.26.〉

[전문개정 2011.8.4.]

제33조의4(서비스 제공의 결정) ① 시장·군수·구청장은 제33조의3에 따른 조사를 하였을 때에는 서비스 제공의 실시 여부와 그 유형을 결정하여야 한다. 〈개정 2012.1.26.〉

② 시장·군수·구청장은 제1항에 따른 서비스 제공의 실시 여부와 그 유형을 결정하려는 경우에는 보호대상자와 그 친족, 복지담당공무원 및 지역의 사회복지사업·보건의료사업 관련 기관·단체의 의견을 들을 수 있다. 〈개정 2012.1.26.〉

③ 시장·군수·구청장은 제1항에 따라 서비스 제공의 실시 여부와 그 유형을 결정하였을 때에는 이를 서면이나 전자문서로 신청인에게 알려야 한다. 〈개정 2012.1.26.〉

[전문개정 2011.8.4.]

[제목개정 2012.1.26.]

제33조의5(보호대상자별 서비스 제공 계획의 수립 등) ① 시장·군수·구청장은 보호대상자에 대하여 서비스 제공을 실시하기로 결정하였을 때에는 필요한 경우 지역사회복지협의회 의견을 들어 다음 각 호의 사항이 포함된 보호대상자별 서비스 제공 계획을 작성하여야 한다. 이 경우 보호대상자 또는 그 친족의 의견을 고려하여야 한다. 〈개정 2012.1.26.〉

1. 사회복지서비스 및 보건의료서비스의 유형·방법·수량 및 제공기간
2. 제1호에 따른 서비스를 제공할 기관 또는 단체
3. 같은 보호대상자에 대하여 제1호에 따른 서비스를 제공하여야 할 기관 또는 단체가 둘 이상인 경우에는 기관 또는 단체 간의 연계방법

② 시장·군수·구청장은 보호대상자에 대한 사회복지서비스 실시결과를 정기적으로 평가하고 필요한 경우 보호대상자별 서비스 제공 계획을 변경할 수 있다. 〈개정 2012.1.26.〉

③ 제1항에 따른 보호대상자별 서비스 제공 계획의 작성 등에 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다. 〈개정 2012.1.26.〉

[전문개정 2011.8.4.]

[제목개정 2012.1.26.]

제33조의6(서비스 제공의 실시) ① 시장·군수·구청장은 제33조의5에 따라 작성된 보호대상자별 서비스 제공 계획에 따라 서비스 제공을 실시하여야 한다. 〈개정 2012.1.26.〉

② 시장·군수·구청장은 긴급히 서비스 제공을 실시할 필요가 있는 경우 등 보건복지부장관이 인정하는 경우에는 이 장의 규정에 따른 절차의 일부를 생략할 수 있다. 〈개정 2012.1.26.〉

[전문개정 2011.8.4.]

[제목개정 2012.1.26.]

제33조의7(서비스 제공의 방법) ① 보호대상자에 대한 서비스 제공은 현물(現物)로 제공하는 것을 원칙으로 한다. <개정 2012.1.26.>

② 시장·군수·구청장은 국가 또는 지방자치단체 외의 자로 하여금 제1항의 서비스 제공을 실시하게 하는 경우에는 보호대상자에게 사회복지서비스 이용권(이하 “이용권”이라 한다)을 지급하여 국가 또는 지방자치단체 외의 자로부터 그 이용권으로 서비스 제공을 받게 할 수 있다. <개정 2012.1.26.>

③ 삭제 <2011.8.4.>

[전문개정 2011.8.4.]

[제목개정 2012.1.26.]

제33조의8(정보의 파기) 보건복지부장관 및 시장·군수·구청장은 제33조의3제2항부터 제4항까지의 규정에 따라 조사하거나 제공받은 정보 중 보호대상자가 아닌 사람의 정보는 5년을 초과하여 보유할 수 없다. 이 경우 정보의 보유기한이 지나면 지체 없이 이를 파기하여야 한다.

[전문개정 2011.8.4.]

제3장 사회복지시설 <개정 2011.8.4.>

제34조(사회복지시설의 설치) ① 국가나 지방자치단체는 사회복지시설(이하 “시설”이라 한다)을 설치·운영할 수 있다. <개정 2011.8.4.>

② 국가 또는 지방자치단체 외의 자가 시설을 설치·운영하려는 경우에는 보건복지부령으로 정하는 바에 따라 시장·군수·구청장에게 신고하여야 한다. 다만, 제40조에 따라 폐쇄명령을 받고 3년이 지나지 아니한 자는 시설의 설치·운영 신고를 할 수 없다. <개정 2011.8.4., 2012.1.26.>

③ 시설을 설치·운영하는 자는 보건복지부령으로 정하는 재무·회계에 관한 기준에 따라 시설을 투명하게 운영하여야 한다. <신설 2011.8.4.>

④ 제1항에 따라 국가나 지방자치단체가 설치한 시설은 필요한 경우 사회복지법인이나 비영리법인에 위탁하여 운영하게 할 수 있다. <개정 2011.8.4., 2012.1.26.>

⑤ 제4항에 따른 위탁운영의 기준·기간 및 방법 등에 관하여 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다. <개정 2011.8.4., 2012.1.26.>

[제목개정 2011.8.4.]

제34조의2(시설의 통합 설치·운영 등에 관한 특례) ① 이 법 또는 제2조제1호 각 목의 법률에 따른 시설을 설치·운영하려는 경우에는 지역특성과 시설분포의 실태를 고려하여 이 법 또는 제2조제1호 각 목의 법률에 따른 시설을 통합하여 하나의 시설로 설치·운영하거나 하나의 시설에서 둘 이상의 사회복지사업을 통합하여 수행할 수 있다. 이 경우 국가

또는 지방자치단체 외의 자는 통합하여 설치·운영하려는 각각의 시설이나 사회복지사업에 관하여 해당 관계 법령에 따라 신고하거나 허가 등을 받아야 한다.

② 제1항에 따라 둘 이상의 시설을 통합하여 하나의 시설로 설치·운영하거나 하나의 시설에서 둘 이상의 사회복지사업을 통합하여 수행하는 경우 해당 시설에서 공동으로 이용하거나 배치할 수 있는 시설 및 인력 기준 등은 보건복지부령으로 정한다.

[본조신설 2011.8.4.]

[중전 제34조의2는 제34조의3으로 이동 <2011.8.4.>]

제34조의3(보험가입 의무) ① 시설의 운영자는 다음 각 호의 손해배상책임을 이행하기 위하여 손해보험회사의 책임보험에 가입하거나 「사회복지사 등의 처우 및 지위 향상을 위한 법률」 제4조에 따른 한국사회복지공제회의 책임공제에 가입하여야 한다. <개정 2012.1.26., 2012.5.23., 2013.6.4.>

1. 화재로 인한 손해배상책임

2. 화재 외의 안전사고로 인하여 생명·신체에 피해를 입은 보호대상자에 대한 손해배상책임

② 국가나 지방자치단체는 예산의 범위에서 제1항에 따른 책임보험 또는 책임공제의 가입에 드는 비용의 전부 또는 일부를 보조할 수 있다. <개정 2012.1.26.>

③ 제1항에 따라 책임보험이나 책임공제에 가입하여야 할 시설의 범위는 대통령령으로 정한다. <개정 2012.1.26.>

[전문개정 2011.8.4.]

[제34조의2에서 이동, 중전 제34조의3은 제34조의4로 이동 <2011.8.4.>]

제34조의4(시설의 안전점검 등) ① 시설의 장은 시설에 대하여 정기 및 수시 안전점검을 실시하여야 한다.

② 시설의 장은 제1항에 따라 정기 또는 수시 안전점검을 한 후 그 결과를 시장·군수·구청장에게 제출하여야 한다.

③ 시장·군수·구청장은 제2항에 따른 결과를 받은 후 필요한 경우에는 시설의 운영자에게 시설의 보완 또는 개수(改修)·보수를 요구할 수 있으며, 이 경우 시설의 운영자는 요구에 따라야 한다.

④ 국가나 지방자치단체는 예산의 범위에서 제1항부터 제3항까지의 규정에 따른 안전점검, 시설의 보완 및 개수·보수에 드는 비용의 전부 또는 일부를 보조할 수 있다.

⑤ 제1항부터 제4항까지의 규정에 따른 정기 또는 수시 안전점검을 받아야 하는 시설의 범위, 안전점검 시기, 안전점검기관 및 그 절차는 대통령령으로 정한다.

[전문개정 2011.8.4.]

[제34조의3에서 이동 <2011.8.4.>]

제34조의5(사회복지관의 설치 등) ① 제34조제1항과 제2항에 따른 시설 중 사회복지관은

지역사회의 특성과 지역주민의 복지욕구를 고려하여 서비스 제공 등 지역복지증진을 위한 사업을 실시할 수 있다.

② 사회복지관은 모든 지역주민을 대상으로 사회복지서비스를 실시하되, 다음 각 호의 지역주민에게 우선 제공하여야 한다.

1. 「국민기초생활 보장법」에 따른 수급자 및 차상위계층
2. 장애인, 노인, 한부모가족 및 다문화가족
3. 직업 및 취업 알선이 필요한 사람
4. 보호와 교육이 필요한 유아·아동 및 청소년
5. 그 밖에 사회복지관의 사회복지서비스를 우선 제공할 필요가 있다고 인정되는 사람

③ 그 밖에 사회복지관의 설치·운영·사업 등에 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다.

[본조신설 2012.1.26.]

제35조(시설의 장) ① 시설의 장은 상근(常勤)하여야 한다.

② 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 시설의 장이 될 수 없다. <개정 2012.1.26.>

1. 제7조제3항 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람
2. 제22조에 따른 해임명령에 따라 해임된 날부터 5년이 지나지 아니한 사람
3. 사회복지분야의 6급 이상 공무원으로 재직하다 퇴직한 지 2년이 경과하지 아니한 사람 중에서 퇴직 전 3년 동안 소속하였던 기초자치단체가 관할하는 시설의 장이 되고자 하는 사람

[전문개정 2011.8.4.]

제35조의2(종사자) ① 사회복지법인과 사회복지시설을 설치·운영하는 자는 시설에 근무할 종사자를 채용할 수 있다.

② 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 사회복지법인 또는 사회복지시설의 종사자가 될 수 없다.

1. 제7조제3항제7호 또는 제8호에 해당하는 사람
2. 제1호에도 불구하고 종사자로 재직하는 동안 시설이용자를 대상으로 「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 제2조에 따른 성폭력범죄 및 「아동·청소년의 성보호에 관한 법률」 제2조제2호에 따른 아동·청소년대상 성범죄를 저질러 금고 이상의 형 또는 치료감호를 선고받고 그 형이 확정된 사람

[본조신설 2012.1.26.]

제36조(운영위원회) ① 시설의 장은 시설의 운영에 관한 다음 각 호의 사항을 심의하기 위하여 시설에 운영위원회를 두어야 한다. 다만, 보건복지부령으로 정하는 경우에는 복수의 시설에 공동으로 운영위원회를 둘 수 있다. <개정 2012.1.26.>

1. 시설운영계획의 수립·평가에 관한 사항
2. 사회복지 프로그램의 개발·평가에 관한 사항

3. 시설 종사자의 근무환경 개선에 관한 사항
 4. 시설 거주자의 생활환경 개선 및 고충 처리 등에 관한 사항
 5. 시설 종사자와 거주자의 인권보호 및 권익증진에 관한 사항
 6. 시설과 지역사회의 협력에 관한 사항
 7. 그 밖에 시설의 장이 운영위원회의 회의에 부치는 사항
- ② 운영위원회의 위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 관할 시장·군수·구청장이 임명하거나 위촉한다. <신설 2012.1.26.>
1. 시설의 장
 2. 시설 거주자 대표
 3. 시설 거주자의 보호자 대표
 4. 시설 종사자의 대표
 5. 해당 시·군·구 소속의 사회복지업무를 담당하는 공무원
 6. 후원자 대표 또는 지역주민
 7. 공익단체에서 추천한 사람
 8. 그 밖에 시설의 운영 또는 사회복지에 관하여 전문적인 지식과 경험이 풍부한 사람
- ③ 시설의 장은 다음 각 호의 사항을 제1항에 따른 운영위원회에 보고하여야 한다. <신설 2012.1.26.>
1. 시설의 회계 및 예산·결산에 관한 사항
 2. 후원금 조성 및 집행에 관한 사항
 3. 그 밖에 시설운영과 관련된 사건·사고에 관한 사항
- ④ 그 밖에 운영위원회의 조직 및 운영에 관한 사항은 보건복지부령으로 정한다. <개정 2012.1.26.>

[전문개정 2011.8.4.]

제37조(시설의 서류 비치) 시설의 장은 후원금품대장 등 보건복지부령으로 정하는 서류를 시설에 갖추어 두어야 한다.

[전문개정 2011.8.4.]

제38조(시설의 휴지·재개·폐지 신고 등) ① 제34조제2항에 따른 신고를 한 자는 지체 없이 시설의 운영을 시작하여야 한다.

② 시설의 운영자는 그 운영을 일정 기간 중단하거나 다시 시작하거나 시설을 폐지하려는 경우에는 보건복지부령으로 정하는 바에 따라 시장·군수·구청장에게 신고하여야 한다.

③ 시장·군수·구청장은 제2항에 따라 시설 운영이 중단되거나 시설이 폐지되는 경우에는 보건복지부령으로 정하는 바에 따라 시설 거주자의 권익을 보호하기 위하여 다음 각 호의 조치를 하여야 한다. <개정 2012.1.26.>

1. 시설 거주자가 다른 시설을 선택할 수 있도록 하고 그 이행을 확인하는 조치
 2. 시설 거주자가 이용료·사용료 등의 비용을 부담하는 경우 납부한 비용 중 사용하지 아니한 금액을 반환하게 하고 그 이행을 확인하는 조치
 3. 보조금·후원금 등의 사용 실태 확인과 이를 재원으로 조성한 재산 중 남은 재산의 회수조치
 4. 그 밖에 시설 거주자의 권익 보호를 위하여 필요하다고 인정되는 조치
- ④ 시설 운영자가 제2항에 따라 시설운영을 재개하려고 할 때에는 보건복지부령으로 정하는 바에 따라 시설 거주자의 권익을 보호하기 위하여 다음 각 호의 조치를 하여야 한다.
(신설 2012.1.26.)
1. 운영 중단 사유의 해소
 2. 향후 안정적 운영계획의 수립
 3. 그 밖에 시설 거주자의 권익 보호를 위하여 보건복지부장관이 필요하다고 인정하는 조치
- ⑤ 제1항과 제2항에 따른 시설 운영의 개시·중단·재개 및 시설 폐지의 신고 등에 관하여 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다 (신설 2012.1.26.)
[전문개정 2011.8.4.]

제39조 삭제 (1999.4.30.)

제40조(시설의 개선, 사업의 정지, 시설의 폐쇄 등) ① 보건복지부장관, 시·도지사 또는 시장·군수·구청장은 시설이 다음 각 호의 어느 하나에 해당할 때에는 그 시설의 개선, 사업의 정지, 시설의 장의 교체를 명하거나 시설의 폐쇄를 명할 수 있다. (개정 2012.1.26.)

1. 시설이 설치기준에 미달하게 되었을 때
2. 사회복지법인 또는 비영리법인이 설치·운영하는 시설의 경우 그 사회복지법인 또는 비영리법인의 설립허가가 취소되었을 때
3. 설치 목적이 달성되었거나 그 밖의 사유로 계속하여 운영될 필요가 없다고 인정할 때
4. 회계부정이나 불법행위 또는 그 밖의 부당행위 등이 발견되었을 때
5. 제34조제2항에 따른 신고를 하지 아니하고 시설을 설치·운영하였을 때
6. 제36조제1항에 따른 운영위원회를 설치하지 아니하거나 운영하지 아니하였을 때
7. 정당한 이유 없이 제51조제1항에 따른 보고 또는 자료 제출을 하지 아니하거나 거짓으로 하였을 때
8. 정당한 이유 없이 제51조제1항에 따른 검사·질문을 거부·방해하거나 기피하였을 때
9. 시설에서 「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 제2조제1항 제3호부터 제5호까지의 성폭력범죄 또는 「아동·청소년의 성보호에 관한 법률」 제2조제3호의 아동·청소년대상 성폭력범죄가 발생한 때
10. 1년 이상 시설이 휴지상태에 있어 시장·군수·구청장이 재개를 권고하였음에도 불구하고 재개하지 아니한 때

- ② 제1항에 따른 사업의 정지 및 시설의 폐쇄 명령을 받은 경우에는 제38조제3항을 준용한다.
- ③ 제1항에 따른 행정처분의 세부적인 기준은 그 위반행위의 유형과 위반 정도 등을 고려하여 보건복지부령으로 정한다.

[전문개정 2011.8.4.]

제41조(시설 수용인원의 제한) 각 시설의 수용인원은 300명을 초과할 수 없다. 다만, 대통령령으로 정하는 경우에는 그러하지 아니하다.

[전문개정 2011.8.4.]

제3장의2 재가복지 <신설 2003.7.30.>

제41조의2(재가복지서비스) ① 국가나 지방자치단체는 보호대상자가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 재가복지서비스를 제공받도록 할 수 있다.

- 1. 가정봉사서비스: 가사 및 개인활동을 지원하거나 정서활동을 지원하는 서비스
- 2. 주간·단기 보호서비스: 주간·단기 보호시설에서 급식 및 치료 등 일상생활의 편의를 낮 동안 또는 단기간 동안 제공하거나 가족에 대한 교육 및 상담을 지원하는 서비스

② 시장·군수·구청장은 제33조의5에 따른 보호대상자별 서비스 제공 계획에 따라 보호대상자에게 사회복지서비스를 제공하는 경우 시설 입소에 우선하여 제1항 각 호의 재가복지서비스를 제공하도록 하여야 한다. <개정 2012.1.26.>

[전문개정 2011.8.4.]

제41조의3(보호대상자의 보호자에 대한 지원) 국가나 지방자치단체는 제33조의4에 따라 서비스 제공이 결정된 보호대상자를 자신의 가정에서 돌보는 사람에 대하여 보건복지부령으로 정하는 바에 따라 그 보호자의 부담을 줄이기 위한 상담을 실시하거나 금전적 지원 등을 할 수 있다. <개정 2012.1.26.>

[전문개정 2011.8.4.]

제41조의4(가정봉사원의 양성) 국가나 지방자치단체는 재가복지서비스를 필요로 하는 가정 또는 시설에서 보호대상자가 일상생활을 하기 위하여 필요한 각종 편의를 제공하는 가정봉사원을 양성하도록 노력하여야 한다.

[전문개정 2011.8.4.]

제4장 보칙 <개정 2011.8.4.>

제42조(보조금 등) ① 국가나 지방자치단체는 사회복지사업을 하는 자 중 대통령령으로 정하는 자에게 필요한 비용의 전부 또는 일부를 보조할 수 있다.

② 제1항에 따른 보조금은 그 목적 외의 용도에 사용할 수 없다.

③ 국가나 지방자치단체는 제1항에 따라 보조금을 받은 자가 다음 각 호의 어느 하나에

해당할 때에는 이미 지급한 보조금의 전부 또는 일부의 반환을 명할 수 있다.

1. 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 보조금을 받았을 때
2. 사업 목적 외의 용도에 보조금을 사용하였을 때
3. 이 법 또는 이 법에 따른 명령을 위반하였을 때

[전문개정 2011.8.4.]

제42조의2(국유·공유 재산의 우선매각) 국가나 지방자치단체는 사회복지사업과 관련된 시설을 설치하거나 사업을 육성하기 위하여 필요하다고 인정하면 「국유재산법」과 「공유재산 및 물품 관리법」에도 불구하고 사회복지법인 또는 사회복지시설에 국유·공유 재산을 우선매각하거나 임대할 수 있다.

[전문개정 2011.8.4.]

제42조의3(지방자치단체에 대한 지원금) ① 보건복지부장관은 시·도지사 및 시장·군수·구청장에게 사회복지사업의 수행에 필요한 비용을 지원할 수 있다. <개정 2008.2.29., 2010.1.18.>

② 보건복지부장관은 제15조의6에 따른 평가결과를 반영하여 제1항에 따른 지원을 할 수 있다. <개정 2008.2.29., 2010.1.18.>

③ 제1항에 따른 지원금의 지급기준·지급방법 등에 관하여 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다. <개정 2008.2.29., 2010.1.18.>

[본조신설 2007.12.14.]

제43조(시설의 서비스 최저기준) ① 보건복지부장관은 시설에서 제공하는 서비스의 최저 기준을 마련하여야 한다.

② 시설 운영자는 제1항의 서비스 최저기준 이상으로 서비스 수준을 유지하여야 한다.

③ 제1항의 서비스 기준 대상시설과 서비스 내용 등에 관하여 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다.

[본조신설 2012.1.26.]

[중전 제43조는 제43조의2로 이동 <2012.1.26.>]

제43조의2(시설의 평가) ① 보건복지부장관과 시·도지사는 보건복지부령으로 정하는 바에 따라 시설을 정기적으로 평가하고, 그 결과를 공표하거나 시설의 감독·지원 등에 반영할 수 있으며 시설 거주자를 다른 시설로 보내는 등의 조치를 할 수 있다.

② 보건복지부장관이나 시·도지사는 제1항의 평가 결과에 따라 시설 거주자를 다른 시설로 보내는 경우에는 제38조제3항의 조치를 하여야 한다.

[전문개정 2012.1.26.]

[제43조에서 이동 <2012.1.26.>]

제44조(비용의 징수) 이 법에 따른 복지조치에 필요한 비용을 부담한 지방자치단체의 장이나 그 밖에 시설을 운영하는 자는 그 혜택을 받은 본인 또는 그 부양의무자로부터 대통령

령으로 정하는 바에 따라 그가 부담한 비용의 전부 또는 일부를 징수할 수 있다.

[전문개정 2011.8.4.]

제45조(후원금의 관리) ① 사회복지법인의 대표이사와 시설의 장은 아무런 대가 없이 무상으로 받은 금품이나 그 밖의 자산(이하 “후원금”이라 한다)의 수입·지출 내용을 공개하여야 하며 그 관리에 명확성이 확보되도록 하여야 한다. <개정 2012.1.26.>

② 후원금에 관한 영수증 발급, 수입 및 사용결과 보고, 그 밖에 후원금 관리 및 공개 절차 등 구체적인 사항은 보건복지부령으로 정한다. <개정 2012.1.26.>

[전문개정 2011.8.4.]

제46조(한국사회복지사협회) ① 사회복지사는 사회복지에 관한 전문지식과 기술을 개발·보급하고, 사회복지사의 자질 향상을 위한 교육훈련을 실시하며, 사회복지사의 복지증진을 도모하기 위하여 한국사회복지사협회(이하 “협회”라 한다)를 설립한다.

② 제1항에 따른 협회는 법인으로 하되, 협회의 조직과 운영 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

③ 협회에 관하여 이 법에서 규정한 사항을 제외하고는 「민법」 중 사단법인에 관한 규정을 준용한다.

[전문개정 2011.8.4.]

제47조(비밀누설의 금지) 사회복지사업 또는 사회복지업무에 종사하였거나 종사하고 있는 사람은 그 업무 수행 과정에서 알게 된 다른 사람의 비밀을 누설하여서는 아니 된다.

[전문개정 2011.8.4.]

제48조(압류 금지) 이 법 및 제2조제1호 각 목의 법률에 따라 지급된 금품과 이를 받을 권리는 압류하지 못한다.

[전문개정 2011.8.4.]

제49조(청문) 보건복지부장관, 시·도지사 또는 시장·군수·구청장은 제26조 또는 제40조에 따른 허가의 취소 또는 시설의 폐쇄를 하려면 청문을 하여야 한다.

[전문개정 2011.8.4.]

제50조(포상) 정부는 사회복지사업에 관하여 공로가 현저하거나 모범이 되는 자에게 포상(褒賞)을 할 수 있다.

[전문개정 2011.8.4.]

제51조(지도·감독 등) ① 보건복지부장관, 시·도지사 또는 시장·군수·구청장은 사회복지사업을 운영하는 자의 소관 업무에 관하여 지도·감독을 하며, 필요한 경우 그 업무에 관하여 보고 또는 관계 서류의 제출을 명하거나, 소속 공무원으로 하여금 사회복지법인의 사무소 또는 시설에 출입하여 검사 또는 질문을 하게 할 수 있다.

② 사회복지법인의 주된 사무소의 소재지와 시설의 소재지가 같은 시·도 또는 시·군·구에 있지 아니한 경우 그 시설의 업무에 관하여는 시설 소재지의 시·도지사 또는 시장·군수·

구청장이 지도·감독 등을 한다. 이 경우 지도·감독 등을 위하여 필요할 때에는 사회복지법인의 업무에 대하여 사회복지법인의 주된 사무소 소재지의 시·도지사 또는 시장·군수·구청장에게 협조를 요청할 수 있다.

③ 제2항에 따른 지도·감독 등에 관하여 따로 지방자치단체 간에 협약을 체결한 경우에는 제2항에도 불구하고 협약에서 정한 시·도지사 또는 시장·군수·구청장이 지도·감독 등의 업무를 수행한다.

④ 제1항에 따라 검사 또는 질문을 하는 관계 공무원은 그 권한을 표시하는 증표를 지니고 이를 관계인에게 보여주어야 한다.

⑤ 보건복지부장관 또는 시·도지사는 지도·감독을 실시한 후 제26 조 및 제40조에 따른 행정처분 등을 한 경우에는 처분 대상인 법인 또는 시설의 명칭, 처분사유, 처분내용 등 처분과 관련된 정보를 대통령령으로 정하는 바에 따라 공표할 수 있다. <신설 2012.1.26.>

⑥ 지도·감독 기관은 사회복지 사업을 운영하는 자의 소관 업무에 대한 지도·감독에 있어 필요한 경우 촉탁할 수 있으며 촉탁받은 자의 업무범위와 권한은 대통령령으로 정한다. <신설 2012.1.26.>

[전문개정 2011.8.4.]

제52조(권한의 위임 또는 위탁) ① 이 법에 따른 보건복지부장관 또는 시·도지사의 권한은 대통령령으로 정하는 바에 따라 그 일부를 시·도지사 또는 시장·군수·구청장에게 위임할 수 있다.

② 보건복지부장관은 이 법에 따른 업무의 일부를 대통령령으로 정하는 바에 따라 제6조의3제1항에 따른 전담기구, 사회복지 관련 기관 또는 단체에 위탁할 수 있다.

[전문개정 2011.8.4.]

제5장 벌칙 <개정 2011.8.4.>

제53조(벌칙) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 5년 이하의 징역 또는 1천500만원 이하의 벌금에 처한다.

1. 제23조제3항을 위반한 자
2. 제42조제2항을 위반한 자

[전문개정 2011.8.4.]

제53조의2(벌칙) ① 제33조의3에 따라 조사하거나 제공받은 금융정보(「국민기초생활 보장법」 제21조제3항제1호의 금융정보를 말한다. 이하 같다)를 다른 사람에게 제공하거나 누설한 자는 5년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금에 처한다.

② 제33조의3에 따라 조사하거나 제공받은 신용정보 또는 보험정보(「국민기초생활 보장법」

제21조제3항제2호·제3호의 신용정보·보험정보를 말한다. 이하 같다)를 다른 사람에게 제공하거나 누설한 자는 3년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금에 처한다.

③ 제33조의3에 따라 조사하거나 제공받은 정보(금융정보·신용정보 및 보험정보는 제외한다)를 다른 사람에게 유출하거나 누설한 자는 3년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다.

[전문개정 2011.8.4.]

제53조의3(벌칙) 정당한 접근권한이 없이 또는 허용된 접근권한을 넘어 제6조의2제2항에 따른 정보시스템의 정보를 훼손·멸실·변경·위조하거나 검색·복제한 자는 3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금에 처한다.

[전문개정 2011.8.4.]

제54조(벌칙) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 1년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다.

1. 제6조제1항을 위반한 자
2. 제28조제2항을 위반한 자
3. 제34조제2항에 따른 신고를 하지 아니하고 시설을 설치·운영한 자
4. 정당한 이유 없이 제38조제3항(제40조제2항에서 준용하는 경우를 포함한다)에 따른 시설 거주자 권의 보호조치를 기피하거나 거부한 자
5. 정당한 이유 없이 제40조제1항에 따른 명령을 이행하지 아니한 자
6. 제47조를 위반한 자
7. 정당한 이유 없이 제51조제1항에 따른 보고를 하지 아니하거나 거짓으로 보고한 자, 자료를 제출하지 아니하거나 거짓 자료를 제출한 자, 검사·질문을 거부·방해 또는 기피한 자

[전문개정 2011.8.4.]

제55조(벌칙) 제13조를 위반한 자는 300만원 이하의 벌금에 처한다.

[전문개정 2011.8.4.]

제56조(양벌규정) 법인의 대표자나 법인 또는 개인의 대리인·사용인, 그 밖의 종업원이 그 법인 또는 개인의 업무에 관하여 제53조, 제53조의2, 제53조의3, 제54조 및 제55조의 위반 행위를 하면 그 행위자를 벌하는 외에 그 법인 또는 개인에게도 해당 조문의 벌금형을 과(科)한다. 다만, 법인 또는 개인이 그 위반행위를 방지하기 위하여 해당 업무에 관하여 상당한 주의와 감독을 게을리하지 아니한 경우에는 그러하지 아니하다.

[전문개정 2011.8.4.]

제57조(벌칙 적용 시의 공무원 의제) 제12조제1항 또는 제52조제2항에 따라 위탁받은 업무를 수행하는 제6조의3제1항에 따른 전담기구, 사회복지 관련 기관 또는 단체 임직원은 「형법」 제129조부터 제132조까지의 규정을 적용할 때에는 공무원으로 본다.

[전문개정 2011.8.4.]

제58조(과태료) ① 제13조제2항 단서 및 제3항, 제18조제6항, 제24조, 제31조, 제34조의3, 제34조의4, 제37조, 제38조제1항·제2항 또는 제45조를 위반한 자에게는 300만원 이하의 과태료를 부과한다. <개정 2012.1.26.>

② 제33조의3제1항 각 호에 따른 서류, 그 밖에 소득·재산 등에 관한 자료를 정당한 사유 없이 제출하지 아니하거나 거짓 자료를 제출한 자 또는 조사·질문을 기피·거부·방해하거나 거짓 답변을 한 자에게는 20만원 이하의 과태료를 부과한다.

③ 제1항 또는 제2항에 따른 과태료는 대통령령으로 정하는 바에 따라 보건복지부장관, 시·도지사 또는 시장·군수·구청장이 부과·징수한다.

[전문개정 2011.8.4.]

부칙 <제11856호, 2013.6.4.>

이 법은 공포 후 1년이 경과한 날부터 시행한다.

서울시민 복지체감도 평가 - 서울시 지역사회복지계획 실천성과 모니터링

서울시복지재단 2015-31

발행일 2015년 11월 30일

발행처 서울시복지재단

발행인 임성규

편집인 김혜정

주소 서울시 종로구 송월길 52

전화 02-2011-0400

팩스 02-2011-0500

홈페이지 www.welfare.seoul.kr

인쇄업체 명문인쇄공사

I S B N 978-89-6298-354-8

이 책의 저작권은 재단법인 서울시복지재단에 있습니다.
무단 전재와 무단 복제를 금합니다.

서울시민 복지체감도 평가 - 서울시 지역사회복지계획 실천성과 모니터링



서울특별시 종로구 송월길 52(신문로 2가 1-43)
전화 02-2011-0400
홈페이지 www.welfare.seoul.kr

