

<연구보고서>

# 전라북도사회서비스원 중장기발전계획

[ 최종보고서 ]

2022년



전라북도사회서비스원



전북대학교 산학협력단



# 제 출 문

전라북도사회서비스원 귀중

본 보고서를 「전라북도사회서비스원 중장기발전  
계획」의 최종 결과물로 제출합니다.

2022년

전북대학교 산학협력단

---

## 참 여 연 구 진

---

책임연구원 최원규 (전북대학교 사회복지학과 교수, 사회복지연구소장)

---

보조연구원 정 림 (전북대학교 사회복지학과 박사과정)

---



# 목 차

제1장 연구개요 및 과정 .....	1
제1절 연구개요 .....	1
제2절 연구과정 및 방법 .....	3
제2장 각 시·도 사회서비스원 현황분석 .....	7
제1절 사회서비스의 개념과 발달 .....	7
제2절 사회서비스원의 설립 과정 .....	13
제3절 각 시·도 사회서비스원 현황분석 .....	18
제3장 사회서비스의 미래전망: 전문가 자문조사 결과 .....	40
제1절 가까운 미래(2020년대) 사회서비스 수요의 변화 및 사회서비스 공급체계의 대응 전망 .....	40
제2절 공공, 민간의 다양한 사회서비스 공급 인프라들간의 연계·조정 과제 .....	47
제3절 상당부분 시장화가 진행된 사회서비스 공급 체계에서 발생할 수 있는 서비스 사각지대 해소 과제 .....	51
제4절 소규모 민간 제공조직들의 난립과 경쟁과열 등으로 인한 종사자 고용의 질과 고용 안정성 및 이로 인한 서비스의 질적 수준 유지의 과제 ...	57
제5절 민간공급조직이 제공하는 사회서비스의 품질 향상을 위한 통합적인 재무회계노무 등 경영상의 요구에 대응하는 과제	60
제6절 이상의 과제들에 대해 현재 설치된 시·도 사회서비스원의 사업과 활동이 적절한 대응인지 평가	62
제7절 전라북도사회서비스원이 가까운 미래에 참고해야 할 사항	67

<b>제4장 전라북도사회서비스원 중장기발전 계획</b> .....	<b>71</b>
제1절 전라북도 사회서비스 영역별 수요 전망 .....	71
제2절 전라북도 사회서비스 공급 현황 .....	83
제3절 전라북도 사회서비스 중장기 계획 수립을 위한 수요전망과 기본 방향 모색 .....	86
제4절 전라북도사회서비스원의 설립과 사업 현황 .....	93
제5절 전라북도사회서비스원 중장기발전 계획 .....	111
<b>제5장 요약 및 제언</b> .....	<b>128</b>
제1절 연구결과 요약 .....	128
제2절 제언 .....	133
<b>참고문헌</b> .....	<b>135</b>
<b>[부 록]</b>	
부록 1. 『전라북도사회서비스원 중장기발전계획』 연구 전문가 자문을 위한 질문서 .....	1
부록 2. 사회서비스 지원 및 사회서비스원 설립·운영에 관한 법률 [[시행 2022. 3. 25.] [법률 제18467호, 2021. 9. 24., 제정]] ...	3
부록 3. 전라북도사회서비스원 설립 및 운영조례 [[시행 2021.2.19.] [전라북도조례 제4880호, 2021.2.19.제정]]	18
부록 4. 재단법인전라북도사회서비스원 정관(2021.9.29. 제정)	21

# [ 표 목 차 ]

<표 1-1> 연구 자문위원 .....	4
<표 1-2> 연구추진 일정 .....	5
<표 1-3> 『전라북도사회서비스원 중장기발전계획』 관련 사회서비스 현황과 미래 전망에 대한 전문가 자문의견 수렴을 위한 질문들 ...	6
<표 2-1> 대인사회서비스의 의미 .....	7
<표 2-2> 사회서비스 영역별 주요 서비스 유형 .....	9
<표 2-3> 사회서비스 유형별 서비스 이용 경험률과 향후 1년 내 이용 의향 .....	11
<표 2-4> 19대 대선 과정에서 출현한 사회서비스 공단 설립 공약 .....	13
<표 2-5> 각 시도 사회서비스원 설립년도 및 조직구조 .....	19
<표 2-6> 시도 사회서비스원 운영개요: 서울시사회서비스원 .....	19
<표 2-7> 시도 사회서비스원 운영개요: 대구광역시사회서비스원 .....	21
<표 2-8> 시도 사회서비스원 운영개요: 인천광역시사회서비스원 .....	22
<표 2-9> 시도 사회서비스원 운영개요: 광주광역시사회서비스원 .....	23
<표 2-10> 시도 사회서비스원 운영개요: 대전광역시사회서비스원 .....	23
<표 2-11> 시도 사회서비스원 운영개요: 세종시사회서비스원 .....	24
<표 2-12> 시도 사회서비스원 운영개요: 경기도사회서비스원 .....	24
<표 2-13> 시도 사회서비스원 운영개요: 강원도사회서비스원 .....	25
<표 2-14> 시도 사회서비스원 운영개요: 충청남도사회서비스원 .....	26
<표 2-15> 시도 사회서비스원 운영개요: 전라북도사회서비스원 .....	27
<표 2-16> 시도 사회서비스원 운영개요: 전라남도사회서비스원 .....	27
<표 2-17> 시도 사회서비스원 운영개요: 경상남도사회서비스원 .....	28
<표 2-18> 시도 사회서비스원 운영개요: 제주특별자치도사회서비스원 .....	29
<표 2-19> 2019년 설립된 사회서비스원의 운영시설 수 .....	31
<표 2-20> 2019년 설립된 사회서비스원의 종사자 채용 실적 .....	31
<표 2-21> 2019년 설립된 사회서비스원의 유형별 사회서비스기관 수탁실적 .....	32
<표 2-22> 2019년 설립된 사회서비스원 별 국공립시설 전체 위수탁 공모 및 선정 현황(2019년 12월 31일 기준) .....	33
<표 4-1> 전라북도 행정구역 및 면적 .....	71
<표 4-2> 전라북도 시·군별 인구 현황 .....	72
<표 4-2> 전라북도 시·군별 인구 현황 .....	73
<표 4-4> 전국 시도별 출생아 수 .....	73
<표 4-5> 전국대비 전라북도 청소년 인구현황 및 추계 .....	74
<표 4-6> 전라북도 학령기인구 감소추이 .....	74

<표 4-7> 시도별 65세 이상 노인인구 구성비 .....	75
<표 4-8> 고령자 가구 현황 및 추계(전국, 전북 비교) .....	76
<표 4-9> 전라북도 시군별 국민기초생활수급자 현황 .....	77
<표 4-10> 전라북도 시군별 노인 인구 현황 .....	78
<표 4-11> 전라북도 시군별 장애인 인구 현황 .....	79
<표 4-12> 전라북도 시군별 영유아 인구 현황 .....	80
<표 4-13> 전라북도 시군별 한부모 가족 현황 .....	81
<표 4-14> 전라북도 시군별 아동·청소년 인구 현황 .....	82
<표 4-15> 전라북도 사회복지시설 현황 .....	83
<표 4-16> 전라북도 시군별 사회복지서비스 관련 이용시설 현황 .....	84
<표 4-17> 전라북도 시군별 사회복지서비스 제공기관 현황 .....	85
<표 4-18> 전라북도사회서비스원 수탁 국공립사회복지시설들(2021) .....	100
<표 4-19> 전라북도사회서비스원 수탁 공공지원사업(2021) .....	100
<표 4-20> 전라북도사회서비스원의 긴급돌봄사업 계획 .....	102
<표 4-21> 전라북도사회서비스원 교육사업 내용 .....	104
<표 4-22> 전라북도사회서비스원 교육사업 추진계획 .....	104
<표 4-23> 전라북도사회서비스원의 소규모시설 안전점검 지원사업 개요 .....	105
<표 4-24> 전라북도사회서비스원의 경영컨설팅 사업 개요 .....	105
<표 4-25> 전라북도사회서비스원의 대체인력 파견 사업 개요 .....	106
<표 4-26> 전라북도사회서비스원의 지역복지 협력체계 구축 내용 .....	107
<표 4-27> 전라북도사회서비스원의 시민복지교육 개요 .....	107
<표 4-28> 전라북도사회서비스원장의 2022년 경영성과 목표 .....	108
<표 4-29> 전라북도사회서비스원의 설립목적 .....	109
<표 4-30> 전라북도사회서비스원의 성과목표와 측정방식 .....	110
<표 4-31> 『사회서비스원법』 입법취지 .....	111
<표 4-32> 시·도 서비스원정책심의위원회 설치근거 .....	112
<표 4-33> 전라북도사회서비스 지역계획의 수립 .....	113
<표 4-34> 사회복지서비스 민간영리시장 영역 .....	114
<표 4-35> 전라북도사회서비스원 정관에 규정된 목적 .....	116
<표 4-36> 전라북도사회서비스원의 2021년 경영목표 및 사업계획에 제시된 설립목적 .....	116
<표 4-37> 전라북도사회서비스원의 기능 .....	116
<표 4-38> 사회복지서비스원의 현실적인 딜레마들 .....	117
<표 4-39> 도(道) 사회복지서비스원 설립년도 및 조직구조 .....	120
<표 4-40> 2024년 전라북도사회서비스원 인력구성(안) .....	121
<표 4-41> 전라북도사회서비스원 설립 및 운영 조례의 '재산 및 운영 재원 등' 조항 .....	122
<표 4-42> 전북사회서비스원 직영 및 소속시설 전망 .....	124



# [ 그림 목차 ]

<그림 2-1> 사회서비스 수요 증가 .....	11
<그림 2-2> 사회서비스원 설립·운영 추진체계 .....	17
<그림 2-3> 년도별 사회서비스원 설립 실적 .....	18
<그림 3-1> 사회서비스 재원별 재정현황(2018년) .....	44
<그림 3-2> OECD 국가들의 장기요양서비스에 대한 공공지출 규모 .....	45
<그림 4-1> 고령자 가구 추계비율(전국, 전북 비교) .....	76
<그림 4-2> 전라북도사회서비스원 조직 및 인력 .....	95
<그림 4-3> 2024년 전라북도사회서비스원 조직구조 .....	121
<그림 4-4> 전라북도사회서비스원 설립 운영의 기본 방향 .....	127







# 제1장

---

## 연구개요 및 과정

---

제1절 연구개요

제2절 연구과정 및 방법



# 제1장 연구개요 및 과정

## 제1절 연구개요

### 1. 연구배경

- 전라북도는 인구구조, 가족구조와 기능, 여성 경제활동 참여 및 이러한 변화들로부터 야기되는 사회문제들에 대한 대처체계로서의 사회복지를 위한 재정의 증가라는 급격한 경제사회적인 변화가 전망되고 있음;
- ① 인구구조의 변화: 전라북도는 이미 대부분의 군단위 지역이 초고령사회로 진입하였으며, 생산가능 인구의 부족과 노년 부양비의 증가로 인해 사회적 부담이 가중되고 있음
- ② 가족 기능의 약화와 저출산: 가치관의 변화, 가족 구조의 변화, 가족 기능의 축소 등으로, 가족과 결혼·출산에 대한 개념이 변화하고 있으며, 1인 가구 및 공동체 가정 등 새로운 가족, 가구 형태가 증가하고 있음
- ③ 여성 경제활동의 증가: 여성의 사회·경제활동의 증가로 인하여, 맞벌이 가정을 위한 보육서비스의 확충과 다양화가 요구되고 있음
- ④ 사회복지재정의 급격한 증가: 저출산·고령화로 인한 노동인구의 감소와 무상보육, 기초연금 등 의무적 복지지출의 증가로 재정지출은 급격히 증가하고 있음
- 2021년 10월 28일 설립된 전라북도사회서비스원(이하 '전라북도사회서비스원'이라 칭함)은 '도민의 행복미래를 함께 그리는 사회서비스 현장구축'을 미션으로 설정하였음.
- 전라북도사회서비스원은 '튼튼한 사회서비스 제공', '따뜻한 사회서비스 제공', '존중받는 사회서비스 제공', 및 '사회서비스 품질향상 및 공공성 강화'를 비전으로 설정하였음.
- 이와 같은 미션과 비전의 채택은 현재 전북 사회서비스 공급체계와 관련하여 다음과 같은 상황이 나타나 있기 때문임.

- 민·관, 공공-민간시설 간 다양한 인프라 통합관리 및 연계 조정 미흡
- 시장경쟁체제로 인해 시장에서 배제, 거부된 사각지대 발생
- 소규모 민간시설 난립, 소규모화 등으로 종사자 고용 안정성 열악
- 민간시설에 대한 통합지원체계 미흡 및 재무·회계·노무 등 경영지원 열악

## 2. 연구목적

- 이상과 같은 배경에서 본 연구는 새롭게 출범한 전라북도사회서비스원의 중장기(2022~2024) 발전계획을 다음과 같은 측면들에서 구체화하고자 하는 목적을 가짐.
- 도민이 공감할 수 있는 중장기 전라북도사회서비스원의 비전 제시
- 전라북도 사회서비스의 비전을 실현하기 위한 발전방향 및 추진전략 제시



## 제2절 연구과정 및 방법

### 1. 전라북도사회서비스원 중장기발전계획 연구의 방향

- 전라북도사회서비스원 중장기발전계획 연구는 다음과 같은 방향으로 진행하고자 함
- ① 전문가 참여: 사회서비스 분야에 대한 전문연구자의 자문을 통해 전라북도사회서비스원의 중장기발전계획을 수립하고자 함. 사회서비스에 대한 전북도민들의 욕구는 2020년에 수행된 전라북도사회서비스원 설립 타당성 검토 용역과정에서 조사되었으며, 그 이후 경과한 시일이 1년 반 정도로 짧기 때문에 큰 변동이 없을 것으로 가정함. 단 2020년 2월부터 시작된 코로나 19 팬데믹의 영향으로 새롭게 나타난 문제나 욕구들에 대해서는 전문가 자문을 통해 반영하고자 함.
- ② 과학성·객관성 담보 : 중장기발전계획 수립에 전문가자문을 비중있게 반영하는 등 연구에서의 과학성과 객관성을 유지하고자 함.

### 2. 연구진 구성

- 전라북도사회서비스원의 중장기발전계획을 구상하기 위해 본 연구를 수행할 연구진은 총 2명이며, 그 밖에도 도 내 외 전문가들이 자문위원 혹은 참고 의견 제시자로 참여하였음.
- ① 연구진 구성
- (1) 인원구성: 책임연구원 1명, 보조연구원 1명, 연구자문위원 4명
  - 책임연구원: 최원규(전북대학교 사회복지학과 교수)
  - 보조연구원: 정림(전북대학교 사회복지학과 박사과정)
  - 연구자문위원: 4명(교내외 사회서비스 전문 연구자 및 행정가)
- (2) 책임연구원의 책임 및 역할
  - 연구의 총괄책임
  - 전라북도사회서비스원 중장기발전계획 입안

- 사회서비스 관련 전문가 자문의견 확보
  - 타시도 사회서비스원 운영실태 파악
  - 향후 사회서비스 수요예측 및 공급방안 모색
  - 전라북도사회서비스원 사업 및 조직 운영방안 등
- 연구보고서(초안) 및 연구보고서(최종) 작성

(3) 연구보조원의 책임 및 역할

- 연구에 필요한 국내 관련 자료 및 선행연구 조사
- 타시도 사회서비스원 운영실태 자료 조사
- 연구팀 회의 업무 준비 및 기록
- 연구비 영수증 및 출납 관리
- 연구보고서의 편집 및 인쇄 관련 업무 등

(4) 연구자문위원: 계획상 5명이었으나, 3명 참여, 1명은 익명을 전제로 의견 제공. 1명은 참여 포기.

<표 1-1> 연구 자문위원

성명	소속	선정배경	비고
여영훈	전북대학교 교수	전라북도사회서비스원 설립타당성 연구 참여	자문의견 제출
김윤영	전북대학교 교수	전라북도사회서비스원 설립타당성 연구 참여	자문의견 제출
김보영	영남대학교 교수	사회서비스 관련 연구실적 다수	자문의견 제출
익명	미공개	사회서비스 관련 연구, 지원	익명을 전제로 자문의견 제출

- 연구자문위원의 역할: 현재 설치된 시·도 사회서비스원의 사업과 활동에 대한 평가, 사회서비스의 미래전망 및 사회서비스 공급을 위한 전달체계에 대한 전망과 구상 등에 대한 심층자문.
- 이를 위해 『전라북도사회서비스원 중장기발전계획』 관련 사회서비스 현황과 미래 전망에 대한 전문가 자문의견 수렴을 위한 질문서를 이메일로 송부하고, 이에 대한 서면 의견을 수합하여 본 보고서에 반영함.

- 연구보고서 초안 완성 이후(2022년 2월 중순) 위 연구자문위원 4명과에게 연구보고서 내용의 타당성 및 실현가능성에 대한 추가적인 자문을 구하였음. 아울러 전라북도사회복지협의회 박경수 처장에게도 연구보고서 초안에 대한 자문 의견을 구하였음. 또한 과업지시서의 '연구 결과에 대한 피드백으로 수정 보완' 조항에 따라 연구발주처인 전라북도사회서비스원으로부터도 연구보고서 초안에 대한 피드백을 받았음.

### 3. 연구 일정

- 전라북도사회서비스원 중장기발전계획 연구 착수계획 보고 : '21. 12. 24.
- 전라북도사회서비스원 중장기발전계획 연구보고서 제출(초안): '21. 12. 29.
- 전라북도사회서비스원 중장기발전계획 수립을 위한 전문가 자문: '22. 1월중
- 전라북도사회서비스원 중장기발전계획 연구보고서(초안) 완성 및 자문위원·발주처 의견수렴 및 피드백 요청: '22. 2월 하순
- 전라북도사회서비스원 중장기발전계획 수정된 연구보고서 제출: '22. 2. 28.

<표 1-2> 연구추진 일정

수행분야	기간	연구과제 수행 기간 (총 2.8개월)					
		12월 6-19	12월 20-31	1월 1-16	1월 17-31	2월 1-13	2월 14-28
1. 관련 문헌 고찰		0					
2. 착수보고, 연구보고서 제출(초안)			0				
3. 각 시·도 사회서비스원 현황조사				0			
4. 사회서비스 관련 전문가 자문의견 수합				0	0		
5. 전라북도사회서비스원 중장기발전계획 입안					0	0	
6. 전라북도사회서비스원 중장기발전계획연구보고서(초안)에 대한 자문위원·발주처 자문 결과 환류							0
7. 용역결과 연구보고서(최종) 제출							0

### 4. 연구수행 방법

- 제1단계 : 현재 설치된 시·도 사회서비스원의 사업과 활동에 대한 평가, 사회서비스의 미래전망 및 사회서비스 공급을 위한 전달체계에 대한 전망과

구상 등에 대한 심층자문. 자문위원들은 개방형 질문지의 7개 질문들에 자문의견 응답.

**<표 1-3> 『전라북도사회서비스원 증장기발전계획』 관련  
사회서비스 현황과 미래 전망에 대한 전문가 자문의견 수렴을 위한 질문들**

- 
- ① 가까운 미래(2020년대) 사회서비스 수요의 변화 및 사회서비스 공급체계의 대응 전망
  - ② 공공, 민간의 다양한 사회서비스 공급 인프라들간의 연계·조정 과제
  - ③ 상당부분 시장화가 진행된 사회서비스 공급 체계에서 발생할 수 있는 서비스 사각지대 해소 과제
  - ④ 소규모 민간 제공조직들의 난립과 경쟁과열 등으로 인한 종사자 고용의 질과 고용 안정성 및 이로 인한 서비스의 질적 수준 유지의 과제
  - ⑤ 민간공급조직이 제공하는 사회서비스의 품질 향상을 위한 통합적인 재무·회계·노무 등 경영상의 요구에 대응하는 과제
  - ⑥ 이상의 과제들에 대해 현재 설치된 시·도 사회서비스원의 사업과 활동이 적절한 대응인지 평가
  - ⑦ 전라북도사회서비스원이 가까운 미래에 참고해야할 사항
- 

- 제2단계 : 전라북도사회서비스원 증장기발전계획 세부 계획 입안, 전라북도 사회서비스 영역별 미래 수요와 공급전망을 바탕으로 전라북도사회서비스원 증장기 발전계획 구상
- 제3단계 : 전라북도사회서비스원 증장기발전계획에 대한 자문위원 및 발주처(전라북도사회서비스원)의 검토 및 환류





## 제2장

---

### 각 시·도 사회서비스원 현황분석

---

제1절 사회서비스의 개념과 발달

제2절 사회서비스원의 설립 과정

제3절 각 시·도 사회서비스원 현황분석





# 제2장 각 시·도 사회서비스원 현황분석

## 제1절 사회서비스의 개념과 발달

### 1. 사회서비스의 개념과 유형

#### (1) 사회서비스의 개념

○ 사회서비스의 법적 정의는 다음과 같음: '국가·지방자치단체 및 민간부문의 도움이 필요한 모든 국민에게 복지·보건·의료·교육·고용·주거·문화·환경 등 분야에서 인간다운 생활을 보장하고 상담, 재활, 돌봄, 정보의 제공, 관련 시설의 이용, 역량 개발, 사회참여 지원 등을 통하여 국민의 삶이 향상되도록 지원하는 제도[사회서비스 개념(사회보장기본법 제3조 제4항)]

○ 사회서비스는 대인사회서비스(personal social service)와 유사;

<표 2-1> 대인사회서비스의 의미

<b>personal</b>	개인마다 독특한 문제나 욕구를 지니고 있기에 개인별 맞춤으로 서비스를 제공해야 한다는 의미
<b>social</b>	가족을 초월한 사회(공공, 민간)에 의해 제공되어야 하며, 영리추구 동기가 제1의 동기가 아닌 방식으로 제공되어야 하며, 이러한 서비스 제공의 결과가 사회 전반에 좋은 영향을 미친다는 의미. 또한 Social이란 말에는 사교적인, 사회관계를 위한 등의 의미가 있음
<b>service</b>	대상자의 문제를 해결하거나 욕구를 충족시키는 구체적인 영역의 제공을 수반한다는 의미

○ 현재 우리 사회에서 널리 사용되고 있는 사회서비스 개념을 대인사회서비스와 동일한 것으로 볼 수는 없음. 사회보장기본법에 복지 이외에 보건·의료 등 다양한 분야들이 포함되어 있기 때문임, 아울러 전국의 사회서비스원들이 감당하는 분야나 영역은 더욱 광범위함. 예컨대 사회복지 분야에서만 한정하더라도 지역복지관(노인, 장애인 등), 건강가정, 다문화가족센터와 같은 이용시설을 수탁받아 운영하기도 하고, 대구희망원과 같은 생활시설을 수탁받아 운영하기도 함.

○ 그런 의미에서 보면 각 지역의 사회서비스원들은 사회보장기본법 제3조 4항에 담겨있는 어떠한 분야의 서비스(상담, 재활, 돌봄, 정보의 제공, 관련 시설의 이용, 역량개발, 사회참여 지원 등)를 수탁받아 혹은 직접 설립하여 운영할 수 있는 조직임. 물론 현재 상황에서는 주로 바우처 방식으로 이루어지는 14가지 사회서비스가 중심이 되어 있음.

## (2) 사회서비스와 바우처(voucher)

○ 사회서비스 이용권(바우처)은 서비스를 요구하는 사람에게 일종의 교환권(이용권)을 발급, 이를 통해 서비스를 받을 수 있도록 하고, 서비스의 비용은 교환권으로 지불하는 방식으로 운영됨.

○ 이는 서비스의 명칭 또는 형태와 관계없이 이용자가 제공자에게 제시하여 일정한 사회서비스를 받도록 그 사회서비스의 수량 또는 그에 따른 금액이 기재된 증표(사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률 제2조)임.

○ 전자바우처(e-바우처)란 사회서비스 이용권을 전자 및 자기적 방법으로 신용카드, 체크카드, 실물카드 등에 기록한 이용권임.

○ 현실적으로 한국에서 사회서비스는 주로 보건복지부 소관 사회서비스 의미 : 아동보육, 노인요양, 장애인재활 등 다양. 전자바우처 적용 사업이 다수임

○ 사회서비스는 구체적으로 “영유아보육료 지원, 장애인활동지원서비스, 지역사회서비스투자사업, 노인돌봄종합서비스, 발달재활서비스, 산모신생아건강관리지원사업, 가사간병방문지원사업, 저소득층 기저귀 조제분유 지원, 주간활동서비스 지원, 방과후 돌봄서비스 지원, 언어발달지원서비스, 발달장애인 부모상담지원, 청소년산모 임신·출산 의료비 지원사업, 임신·출산 진료비 지원사업” 등 14대 바우처 사업 추진하고 있음.

○ 우리나라에서 바우처(voucher) 사업을 기준으로 볼 때 사회서비스는 다음과 같은 서비스들로 구성됨.

〈표 2-2〉 사회서비스 영역별 주요 서비스 유형

영역	서비스 유형	
상담	정신건강 및 정서적 지원을 위한 개별상담, 가족상담, 집단상담, 사례관리, 부부상담 등	
재활	장애진단 및 판정, 신체·직업·사회심리·알코올·약물중독 치료 및 재활, 수화서비스, 음악·놀이·미술 등 특수치료 등	
돌봄	성인돌봄	주야간보호 및 단기보호, 장애요양서비스, 간호 및 가사간병, 장애인활동지원서비스, 가사도우미, 안전서비스, 산모신생아돌봄서비스 등
	아동돌봄	방과 후 돌봄, 아이돌봄서비스, 장애아동 돌봄, 베이비시터, 학교부적응/위기청소년 지원 등
보건/의료/ 건강관리	금연클리닉, 건강관리지원, 영양보조, 운동처방서비스 등	
교육·정보제공	평생교육, 아동학습지원, 장애아동(특수)교육, 평생교육·사회교육, 교육관련 상담/평가 및 정보제공(진학상담, 컨설팅 등), 노후설계지원서비스, 세무 및 법률지원서비스, 부모교육 등	
고용	구직 및 일자리알선, 직업기능 교육·훈련, 근로의욕 고취를 위한 근로관련 심리상담, 자영창업 지원 등	
주거	시설 거주 내 일상생활 지원서비스, 그룹홈, 공동생활가정의 생활시설 거주, 일시보호, 주거비 지원 등	
문화	공연 및 전시, 여가 및 관광, 캠프, 스포츠 동호회서비스 등	
환경	청소 및 환경정비 서비스, 주거환경개선, 환경가꾸기(숲가꾸기, 텃밭 운영 등) 등	

자료: 강필현 외. (2017). 『2017년 사회서비스 수요공급 실태 조사·연구-정성조사보고서』. 한국디자인진흥원·보건복지부.

## 2. 사회서비스의 특징과 의의

### (1) 사회서비스의 특징

○ 사회서비스는 준공공재적 특징인 부분 경합성과 부분 배제성의 특성을 가짐. 대인 서비스인 경우, 다른 공공재와는 다르게 서비스 혜택이 개인에게 귀속되는 가분성을 가진 공공재로, 다음과 같은 특징을 지니고 있음.

- 개인의 일상생활지원 및 가족과 공동체 생활서비스
- 상대적인 불평등에 관련 요구가 강한 서비스
- 사회적으로 요구되나 시장에서 최적의 양이 공급되지 못하여 초기에 공공에서 제공기반이 마련해야할 필요가 있는 서비스

- 이윤추구 등 경제적 동기 외에 이타주의 등 사회적 동기가 결합된 서비스
- 사회적 소비의 총량은 개인 선택 외 집단 의사결정이 중요한 요소로 작용
- 사회변화에 따른 수요가 증가 및 변화하나 높은 인건비 비중으로 부가가치 창출의 어려움
- 이용자의 낮은 구매력 등으로 인해 공공역할 강화 함께 민간시장 및 산업 육성 필요한 서비스

## (2) 사회서비스의 의의

고도 정보통신시대를 맞아, 일자리 증가없는 경제상황에서, 복지 - 고용 - 성장을 위한 선순환과정에 중요한 역할을 담당할 수 있는 미래형 산업영역.

- 복지 : 사회서비스 증대를 통한 사회안전망 강화 및 사회통합 도모
- 고용 : 사회서비스 보장 강화를 위한 서비스 인력 확충
- 성장 : 인적자본 축적, 고용확대를 통한 성장 기여

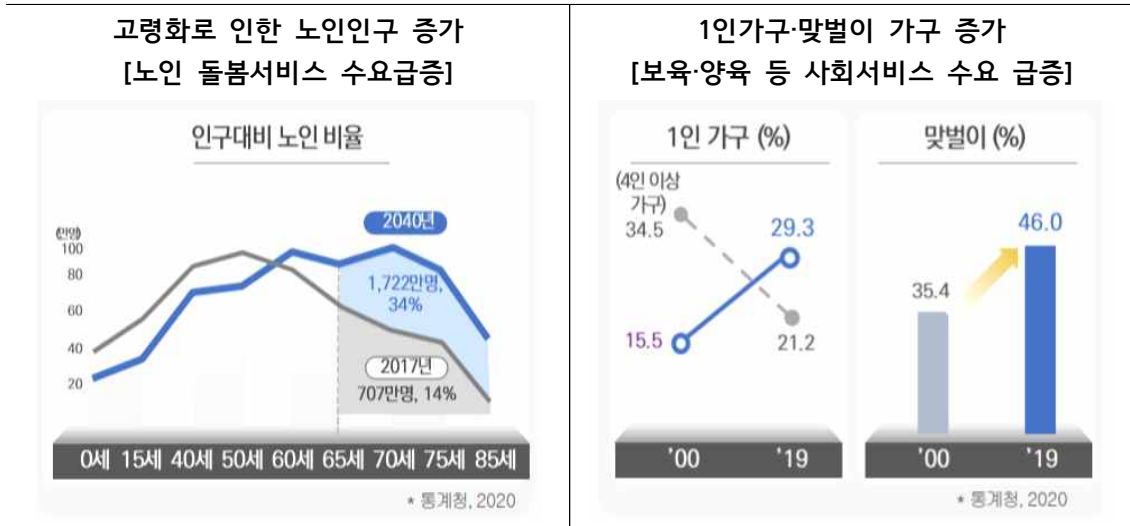
## 3. 한국 사회서비스의 발달배경

### (1) 사회서비스 수요의 지속적 증가

○ 2000년대 이후 진행된 경제·사회·인구변화는 이전에 경험하지 못한 범위, 속도, 양적 측면의 변화가 복지 전반에 확산하고 있음. 특히 저출산과 고령화, 맞벌이 부부 및 1인 가구 증가가 대표적임. 이에 대응하기 위한 사회서비스의 양적, 질적 증대 그리고 새로운 사회서비스가 필요한 상황임.

○ 사회서비스는 급격한 저출산·고령화, 일·가정 양립 그리고 청년실업, 소득 양극화, 주거 불안 등의 사회불안과 위험으로부터 국민 삶의 질을 보장하는 측면에서 역할이 중요해질 것으로 예상됨. 이에 따라, 사회서비스 전 유형에 걸쳐 현재 이용가구 경험률에 비해 향후 사회서비스 이용의향률이 매우 높게 나타남.

<그림 2-1> 사회서비스 수요 증가



자료: 김홍철. (2021). '사회서비스원 설립 및 운영사례'. 전라북도사회서비스원 행복미래아카데미 특강자료(2021.12.30.).

<표 2-3> 사회서비스 유형별 서비스 이용 경험률과 향후 1년 내 이용 의향

(단위: %)

구 분	전체 (N=4,000)		영유아 양육가구 <sup>1)</sup> (N=375)		등록장애가구 <sup>2)</sup> (N=147)		노인가구 <sup>3)</sup> (N=1,126)		기초생활보장수급가구 (N=130)	
	이용 경험률	이용 의향	이용 경험률	이용 의향	이용 경험률	이용 의향	이용 경험률	이용 의향	이용 경험률	이용 의향
노인돌봄	2.8	12.1	-	1.6	13.2	31.3	8.7	32.4	0.6	30.1
장애인돌봄	0.7	2.0	-	0.6	19.5	30.8	1.7	4.5	0.1	14.3
일상지원	2.4	7.6	-	2.1	12.7	25.1	7.4	21.5	0.5	36.8
출산지원	3.0	3.8	16.9	11.8	0.8	0.3	0.2	0.4	3.6	-
보육	8.9	10.6	81.7	86.5	0.2	0.4	0.9	1.2	10.9	2.5
방과후돌봄	4.9	7.6	11.1	28.1	3.6	4.1	1.2	1.6	11.8	1.4
신체건강	63.2	73.1	60.0	69.6	72.9	80.5	79.8	86.8	62.4	83.7
정신건강	0.8	4.3	0.4	1.3	5.8	9.3	1.3	6.9	0.4	12.2
재활	1.1	4.2	1.0	2.9	5.0	12.7	2.6	7.7	1.1	6.0
평생교육	5.8	17.4	5.8	23.1	8.2	12.2	7.6	13.7	4.6	10.0
정보제공	0.9	4.9	1.0	6.4	1.7	4.1	0.6	3.6	1.3	-
취·창업 지원	3.1	7.6	0.6	5.9	2.9	3.7	0.7	3.9	2.5	10.1
일자리 지원	4.6	14.2	1.2	10.7	12.3	19.4	12.6	23.8	1.9	15.5
사회참여	2.9	9.2	2.4	5.2	2.3	2.9	2.4	9.1	3.0	4.7
문화·여가	2.7	17.5	2.0	18.6	7.7	13.0	3.2	20.8	2.2	25.3
주거·환경	4.8	14.3	4.9	12.3	17.9	33.5	10.3	23.5	2.4	66.3

자료: 강혜규 외. (2019). 『사회서비스 이용체계 실태조사』. 한국보건사회연구원.

- 1) 가구원 중 만 5세 이하 영유아 가구원이 있는 경우
- 2) 가구원 중 등록 장애인이 있는 가구
- 3) 가구원 중 65세 이상 노인가구원이 있거나 노인 단독 및 노인부부 가구 포함

## (2) 사회서비스 종사자에 대한 처우개선 필요

○ 사회서비스 설립 주체의 민간으로 다변화되면서 다수의 민간 기관이 사회서비스를 제공하게 되었음. 민간 주체인 사회서비스의 과도한 경쟁구도 형성은 서비스제공 시설의 신설과 폐업이 빈번하게 일어나 서비스 질을 확보하기 어려움.

○ 사회서비스는 제공인력의 역량에 따라 서비스질이 결정되는 특성이 있음을 감안할때 이들의 전문성과 근로조건은 서비스질에 밀접한 영향을 끼치게 되나 현재 사회서비스 제공기관들의 재정여건 및 현재 정부 지원 수준으로는 제공인력에게 적절한 수준의 보상을 하기는 어려운 구조임

○ 따라서, 사회서비스 품질향상을 위해 공공이 주체가 되어 관련 시설 등을 직접 운영하고 제공인력을 직접 고용하여 사회서비스의 근로조건을 향상하는 것이 요구되고 있음.

## (3) 사회서비스 공급의 새로운 대안 모색 필요

○ 민간위탁의 경우 민간의 전문성 활용 및 재정 효율화 도모의 측면에서 긍정적이거나 위탁계약의 연속성이 담보되지 않음. 따라서, 고용관계가 불안하고 사회서비스 시설별의 분절적 운영으로 체계·균질적 서비스 제공에 한계가 있음.

○ 한편, 공공 직영방식은 시설운영의 책임주체가 명확하고 비교적 투명한 시설운영, 종사자 고용불안 해소가 가능하나 민간에 비해 전문성이 부족하며 효율적인 관리·운영에 한계가 있음.

○ 따라서, 사회서비스 공공성 강화를 통한 사회서비스의 질 제고를 위해 민간의 전문성과 공공의 투명성을 결합한 사회서비스 공급주체가 요구되며, 이에 사회서비스원 설립 논의가 제기되어 왔음.

## 제2절 사회서비스원의 설립 과정

### 1. 배경과 경과

#### (1) 배경

- 제19대 대통령 선거과정에서 노동조합과의 정책합의사항으로 등장하였으며, 문재인 대통령 당선 후, 국정과제 17-2로 확정됨

#### <표 2-4> 19대 대선 과정에서 출현한 사회서비스 공단 설립 공약

---

#### [ 국정과제 17-2 ] 사회서비스공단 설립 - 문재인 정부 국정운영 5개년 계획

---

- (사회서비스공단) 사회서비스공단 설립을 통해, 공공사회서비스 일자리 창출 및 사회서비스 제공인력처우개선
    - 국공립어린이집·요양시설, 공공병원 등 공공 보건복지 인프라 확충을 통한 일자리 창출
    - 사회서비스 제공인력 급여수 인상, 근로시간 단축 등 처우개선을 통해 사회서비스의 안정적 제공 및 품질 향상
- 

#### (2) 추진경과

- 2017. 7. 제19대 대통령선거과정에서 정부주도의 사회서비스 관리주체 필요성 지속 제기, 공약 및 국정과제 반영, 기본방향 발표

- 이후 공단이라는 명칭이 주는 오해를 해소하고, 국공립시설 운영 이외에 민간 지원을 위한 기능확대와 부합하는 명칭을 정하는 과정에서 사회서비스공단-->사회서비스진흥원-->사회서비스원으로 명칭 변경

- 2019년 사업사업 예산 60억원 편성(4개소(서울, 대구, 경기, 경남))

- 2019. 5. 사회서비스중앙지원단 개소(한국보건복지인재원 위탁 운영)

- 2019 8. 사회서비스원 설립운영 예비타당성조사 통과로 사업 타당성 확보

- 2020년 사업예산 편성

(4개소 +7개소(인천, 대전, 강원, 전남, 광주, 세종, 충남) 총 11개소, 121억원)

- 2021년 사업예산 편성(11개소 + 3개소(울산, 전북, 제주), 총 147억원)
- 2021.8.31. 『사회서비스지원 및 사회서비스원 설립 운영에 관한 법률』이 국회 보건복지위원회(21.6.16), 법제사법위원회(21.8.24) 및 본회의에서 의결됨. 2022.3.25.일 시행예정.
- 2022년 3개소(부산, 경북, 충북) 사회서비스원 설립 예정

## 2. 사회서비스원의 설립 목적 및 근거

### (1) 설립 목적

○ 사회서비스원의 목적은 사회서비스를 강화하기 위해 공공성·전문성 및 투명성 제고하고, 사회서비스와 사회서비스 관련 일자리의 질을 향상하여 국민의 복지증진에 기여하는 것을 목적으로 함(『사회서비스 지원 및 사회서비스원 설립·운영에 관한 법률』(이하 이 법을 다음과 같이 약칭하고자 함: 『사회서비스원법』) 제1조).

### (2) 설립 근거

- 시·도 단위로 설립하고 2019년 4개 시·도에서 2022년 17개 시·도로 확대 설치.
- 시·도지사가 특수법인(공익법인) 형태로 사회서비스원을 설립함.
- 『사회서비스 지원 및 사회서비스원 설립·운영에 관한 법률』([시행 2022. 3. 25.] [법률 제18467호, 2021. 9. 24. 제정]) 제정 전에는 「민법」 제32조, 「공익법인 설립·운영에 관한 법률」 제4조 및 같은 법 시행령 제5조에 근거하여 지방출자출연기관으로 설립.

### (3) 설립 절차

○ 시·도지사는 사회서비스원 설립 및 운영 타당성 등의 사항에 대해 운영심의위원회 심의를 거쳐 행정안전부 및 보건복지부와 협의 후 설립<sup>4)</sup>.

4) 『사회서비스원법』 제7조(시·도 사회서비스원의 설립)

① 시·도지사는 제10조의 사업을 수행하기 위하여 관할하는 특별시·광역시·특별자치시·도·특별자치



### 3. 사회서비스원의 주요기능과 사업

#### (1) 사회서비스원의 주요 기능

○ 사회서비스원의 주요 역할은 국공립 서비스 기관을 지자체로 위탁받아 직접 운영하고 서비스 제공하는 역할임. 현재는 국·공립시설 운영을 지자체가 주로 민간법인 등에 위탁하고 있으나, 향후에는 신규 설치시설, 위·불법 발생 또는 평가 결과 저조 시설 그리고 기타 시·군·구청장이 위탁하고자 하는 경우, 해당 기관을 사회서비스원이 직접 운영하면서 서비스를 제공할 예정임. 2019년 사회서비스원 추진계획에 따르면, 신규 국·공립 시설 설치계획은 2022년까지 보육시설 510개소, 요양시설 치매전담 344개소 등이 예정되어 있음.

○ 사회서비스원에서 제공하는 서비스 유형은 기본적으로 사회서비스 전체를 대상으로 하며, 구체적인 서비스 유형 및 운영시설 유형은 시·도지사가 지역 상황 및 특성 등을 고려해 결정함. 하지만, 서비스 수요가 많고 국민이 사회서비스 공공성 향상 요구가 높은 '보육, 요양' 분야는 필수로 제공함

○ '종합재가센터'를 설립하여 각종 재가서비스를 통합해 제공함. 예를 들면, 장기요양, 노인돌봄, 장애인활동보조 등 유사서비스를 연계하여 종합 제공함. 종합재가센터는 2019년 10개소에서 2022년에는 136개소까지 확대할 예정임.

○ 이처럼, 사회서비스원의 재가서비스 사업 규모화, 공공기관 제공인력 직접 고용 등을 통해 종사자 고용안정성 및 처우개선하도록 유도함. 따라서, 사회서비스의 단일 서비스, 단시간, 시급제에서 나아가 통합서비스, 기본근무시간 보장, 월급제로 추진함.

○ 민간 제공기관의 서비스 품질 향상을 위해 재무·회계·노무 등 상담·자문, 대체인력 및 시설 안전점검 등을 지원함. 그리고 지자체의 지역사회 내 사회서비스 질 제고를 위한 정책을 지원함. 기타 공공성 제고 등을 위해 시·도지사가 필요하다고 인정하는 사업을 실시.

---

도(이하 “시·도”라 한다)에 시·도 사회서비스원(이하 “시·도 서비스원”이라 한다)을 설립·운영할 수 있다.

② 제1항에 따라 시·도지사가 설립한 시·도 서비스원은 법인으로 한다.

③ 시·도 서비스원은 그 주된 사무소의 소재지에 설립등기를 함으로써 성립한다.

④ 시·도 서비스원의 설립 및 설립등기 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

## (2) 사회서비스원의 주요 사업(『사회서비스원법』 제10조(시·사회서비스원의 사업))

① 시·도 서비스원은 다음 각 호의 사업을 할 수 있다.

1. 「재난 및 안전관리 기본법」 제3조 제1호에 따른 재난 등의 발생으로 아동·노인·장애인 등에게 돌봄 공백이 발생한 경우 긴급돌봄서비스의 제공
2. 국가 또는 지방자치단체로부터 위탁받은 국공립 사회서비스 제공기관 운영
3. 국가 또는 지방자치단체로부터 위탁받은 사회서비스 제공 또는 지원에 관한 사업
4. 사회서비스 수급자의 욕구에 따른 종합적인 재가서비스 제공을 위한 사업
5. 사회서비스 제공 및 운영 기관에 대한 재무·회계·법무·노무 등에 관한 각종 상담·자문
6. 사회서비스 종사자의 처우 개선 및 고용 안정성 제고를 위한 사업의 지원
7. 지역 내 사회서비스의 질 제고를 위한 연구·개발 및 교육사업의 지원
8. 지역 내 사회서비스 수급계획 수립의 지원
9. 새로운 사회서비스 도입을 위한 시범사업의 실시
10. 그 밖에 시·도지사가 사회서비스 공공성 등의 제고를 위하여 필요하다고 인정하는 사업

② 그 밖에 시·도 서비스원의 사업 내용·방법 및 절차 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

## 4. 사회서비스원 설립의 추진체계

○ 보건복지부는 사회서비스 사업 운영 계획 수립, 시범사업 대상지역 선정, 사회서비스원 설립 및 운영, 관련 법·제도 마련 및 개선, 재정지원 등 추진, 시범사업 대상 지자체 등과 협의체 구성 및 운영, 시범사업 사업계획 승인 및 보완요청, 시범사업 관리 및 평가 등을 수행함.

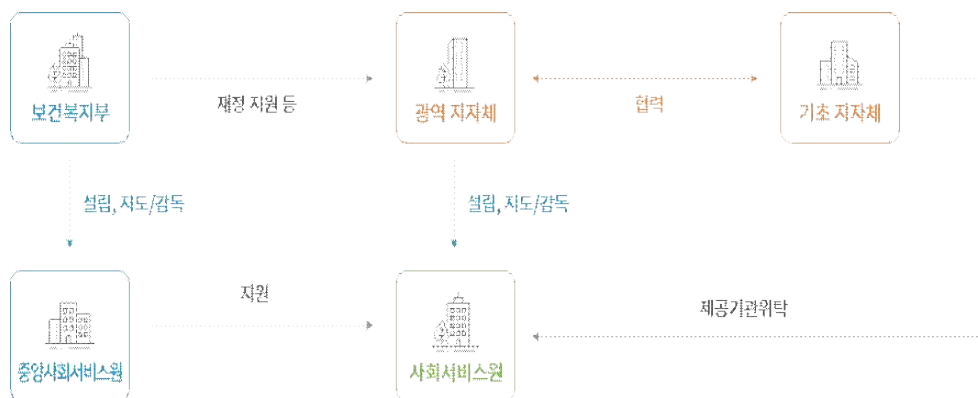
○ 중앙사회서비스원(구 사회서비스중앙지원단)은 사회서비스 사업 운영 계획 수립, 시범사업 대상지역 선정, 사회서비스원 설립 및 운영, 관련 법·제도 마련 및 개선, 재정지원 등 추진, 시범사업 대상 지자체 등과 협의체 구성 및 운영, 시범사업 사업계획 승인 및 보완요청, 시범사업 관리 및 평가 등을 수행함. 2022.3.25. 시행예정인 『사회서비스원법』 및 관련 시행령과 시행규칙에 따라 사회서비스중앙지원단은 중앙사회서비스원으로 개편될 예정임.

○ 광역 지자체에서는 사회서비스 사업 운영 계획 수립, 시범사업 대상지역 선정, 사회서비스원 설립 및 운영, 관련 법·제도 마련 및 개선, 재정지원 등 추진, 시범사업 대상 지자체 등과 협의체 구성 및 운영, 시범사업 사업계획 승인 및 보완요청, 시범사업 관리 및 평가 등을 수행함.

○ 기초지자체는 국·공립 시설 수탁 운영기관 선정 및 관리 등을 실시함.

○ 2022. 3. 25. 시행 예정인 『사회서비스원법』 및 관련 시행령과 시행규칙에 따라 중앙사회서비스원이 설립되어 운영되는데, 이 경우 사회서비스원의 설립·운영 추진체계는 <그림 2-2>와 같음.

<그림 2-2> 사회서비스원 설립·운영 추진체계



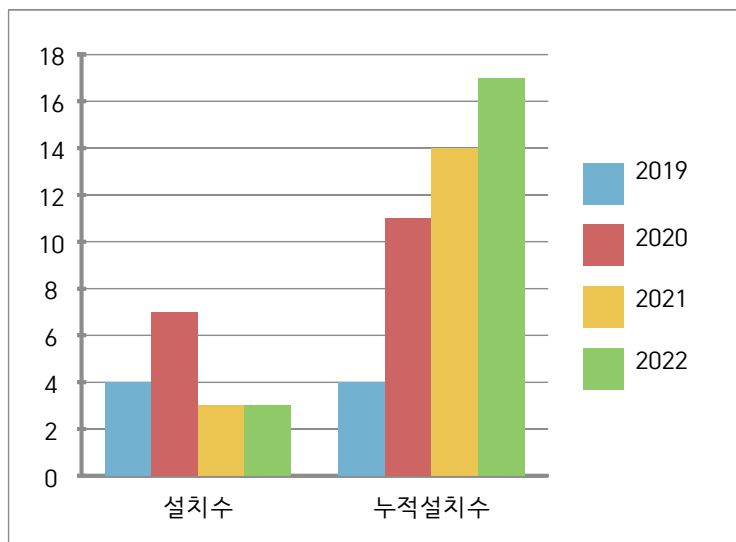
자료: 중앙사회서비스원 홈페이지. <https://pass.or.kr/introduction-aboutus-propulsion>.

### 제3절 각 시·도 사회서비스원 현황분석

#### 1. 년도 별 사회서비스원 설립·운영 상황(2022년 2월 현재)

- 사회서비스원은 2019년에 4지역에 설립(서울, 대구, 경기, 경남)
- 2020년에는 7개 지역(인천, 대전, 강원, 전남, 광주, 세종, 충남)에 사회서비스원 신설로 총 11개소가 됨.
- 2021년에는 3개(울산, 전북, 제주)가 추가로 설치됨(울산사회서비스원은 2022년 1월 20일 개원).
- 2022년에는 17개 광역시도 가운데 미설치된 3곳(부산, 경북, 충북)에 설치될 것으로 예상됨.

<그림 2-3> 년도별 사회서비스원 설립 실적



#### 2. 시도 사회서비스원의 설립년도 및 조직구조

- 각 시·도 사회서비스원의 설립년도와 조직구조는 아래와 같음.

<표 2-5> 각 시도 사회서비스원 설립년도 및 조직구조

구분	서울	부산	인천	대구	대전	광주	울산	세종
설립년도	2019	2022예정	2020	2019	2020	2020	2021	2020
조직	2실 7팀		2본부 5팀	1실 5팀	1처 2실 4부	1처 1실 3팀	2022.1.20. 개원	4부

구분	강원	경기	경남	경북	전남	전북	제주	충남	충북
설립년도	2020	2019	2019	2022예정	2020	2021	2021	2020	2022예정
조직	1본부 3팀	2본부 5팀	1본부 4팀		2실 6팀	1본부 3팀	1본부 4팀	2실 5팀	

### 3. 각 시도 사회서비스원 운영 개요

○ 각 시도 사회서비스원의 개요(비전·미션, 주요 사업소개, 각 분원 혹은 위탁기관 실태, 대표이사(혹은 원장)와 주소 등)를 홈페이지에서 요약하여 제시함<sup>5)</sup>. 아울러 각 시도 사회서비스원의 운영상의 특기할 만한 점들이 있을 때 이를 간략히 소개함<sup>6)</sup>.

<표 2-6> 시도 사회서비스원 운영개요: 서울시사회서비스원

목록	내용		
미션	공공이 책임지는 사회서비스 창출		
비전	사회서비스의 공공성과 전문성 제고를 통한 공적돌봄 선도 기관으로서 시민의 복지 증진에 기여		
설립년도	2019	조직구조	2실 (기획관리실, 전략사업실) 7팀 (기획팀, 인사팀, 교육지원팀, 재무회계팀/종합재가서비스팀, 어린이집운영팀, 전략사업팀) <sup>7)</sup>
사업소개	종합재가센터 설치·운영, 국·공립 사회복지 시설 운영, 민간 서비스 기관 지원, 체계적인 서비스 관리		
각 분원, 위탁기관실태	종합재가센터(12), 데이케어센터(2), 든든어린이집(7)		
민간제공기관 서비스 품질 향상 지원 등	민간서비스기관 지원: 교육지원, 시설안전점검, 경영컨설팅, 공공자원대관 서비스 품질관리: 운영모델 개발, 종사자 교육체계화(전문성 강화), 서비스 품질관리체계 구축		
대표이사 주소	대표이사: 황정일 주소: 서울특별시 마포구 마포대로 89 포스트타워 빌딩 12층 서울시사회서비스원 전화: (대표번호) 02-2038-8748 (팩스번호) 02-2038-8749		

자료: 서울시사회서비스원 홈페이지. <https://seoul.pass.or.kr/>

5) 2022.1.30. 현재 홈페이지를 준비중인 울산과 2022년 개원 예정인 3곳(부산, 경북, 충북) 제외.  
6) 기본적으로 각 시도 사회서비스원의 홈페이지에서 '재단소개-조직도' 및 2022년 사업계획 및 예산서 혹은 2022년 경영계획 등을 참고하였음.  
7) 조직구조에서 '/' 표시는 해당 조직의 상위조직을 구분하기 위한 것임. 예를 들어 서울시 사회서비스

○ 서울시는 돌봄SOS와 연계해서 이용자 확보를 하고 있지만 2인 1조, 다회방문, 문제행동 사례 등으로 많은 재정 투입이 필요한 상황임

○ 돌봄서비스 직접 제공 기능 중심: 민간과 차별화되는 공공성 높은 사회서비스 제공 추구. 돌봄SOS서비스(서울형 긴급돌봄)를 통해 위급한 상황에 처한 대상자에게 돌봄서비스를 제공함으로써 돌봄서비스 사각지대 해소에 기여하고 있으며, 고난도 · 민간이 감당하기 곤란한 사례에 대한 서비스 제공 확대, 자체적인 사례관리 활성화 및 팀제 서비스 제공 등을 통해 사회서비스 공공성 제고를 위해 노력

○ 서울시 사회서비스원이 차별화된 성과를 보이고 있는 이유는 돌봄SOS 등 차별화된 정책에 따른 재정투입이 있었기 때문임(19년 81억, 20년 350억). 그러나 나머지 지역의 경우 차별화된 성과는 제한적이며, 별도의 정책이나 예산투입 없이는 확장성도 기대하기 어려움

○ 서비스 제공인력의 정규직·월급제 채용으로 사회서비스 종사자 처우 개선. 서비스 제공인력 전체를 정규직 · 월급제로 채용하는 종사자 처우 개선의 선도적 모델로 운영. 민간 제공기관과 차별화되는 서비스 제공 추구. 민간과 경쟁하기보다는 민간에서 수행하기 어려운 서비스를 제공함으로써 민간과 차별화되는 공공성 높은 사회서비스를 제공을 추구하고, 이러한 서비스 제공을 위해 종사자 처우를 우선적으로 개선.

○ 민간서비스기관 지원 사업으로 서울시 소재 민간기관 직원에 대한 교육지원, 시설안전점검, 경영컨설팅 및 공공자원대관사업 수행. 사회서비스 품질관리 사업으로 운영모델 개발, 종사자 교육체계화(전문성 강화) 및 사회서비스 품질관리체계 구축사업 수행.

---

원의 경우 기획관리실과 전략사업실이라는 2실이 있는 바, 기획관리실에 기획팀, 인사팀, 교육지원팀, 재무회계팀이 소속되어 있고, 전략사업실에 종합재가서비스팀, 어린이집운영팀, 전략사업팀이 소속되어 있음.

<표 2-7> 시도 사회서비스원 운영개요: 대구광역시사회서비스원

목록	내용		
미션	삶의 질 향상을 위한 돌봄사회 구현		
비전	공공이 책임지는 사회서비스로 '좋은 돌봄, 좋은 일자리' 창출		
설립년도	2019	조직구조	1실(경영기획실) 5팀(경영관리팀, 전략기획팀, 정책연구팀, 돌봄서비스팀, 시설운영팀)
사업소개	경영지원, 민관협력지원, 돌봄서비스지원, 시설운영지원, 정책연구		
각 분원, 위탁기관실태	노숙인 및 정신요양시설 운영(3; 희망마을, 보석마을, 아름마을), 대구광역시육아종합지원센터, 대구광역시청어린이집, 종합재가센터(2), 대구지역사회서비스지원단, 대체인력지원센터, 장애인주간보호센터(2), 장애인 자립(생활)주택(2),		
민간제공기관 서비스 품질 향상 지원 등	시설운영지원: 소속시설 운영 지원(사업별 계획수립·승인 및 행정지원, 인력관리, 재무·회계·경영·프로그램 컨설팅, 서비스 품질향상 지원, 기능보강사업 타당성 검토, 교육지원) 신규시설 설치·인가 사전 타당성 검토 및 사무 인수인계(신규시설 설치에 필요한 법률·행정 검토, 기존시설 인수인계시 주어진 규정 준수 및 누락사항 검토로 업무 연속성 유지) 사회복지시설 안전점검지원(건축·전기·가스·소방 등)(안전점검 전문인력 지원을 통해 자체점검에 따른 전문성 부족개선, 상시적이고 체계적인 안전점검 지원) 등		
대표이사 주소	대표이사: 김영화 주소: (41939) 대구광역시 중구 국제보상로 648, 13층 (동인동 2가, 호수빌딩) 전화: 053-253-0811		

자료: 대구광역시사회서비스원 홈페이지. <https://daegu.pass.or.kr/>

○ 직접제공 및 간접지원 혼합: 복지시설 운영정상화 및 서비스 공급체계 연구를 통한 정책지원. 오랜기간 지역 내에서 문제가 된 복지시설(희망원) 운영 정상화 추진. 원생에 대한 폭행, 학대 등 강압적 관리, 노후된 시설 등으로 민간이 수탁운영을 거부 하던 희망원(노숙인시설)을 수탁운영하여 기존 문제점을 개선하고 운영정상화 추진

○ 직접적인 서비스 제공에 더해 사회서비스 공급체계 연구를 통한 정책지원 강화. 사회서비스원이 공통적으로 추진하는 종합재가센터, 어린이집을 운영하고, 장애인의 탈시설 지원을 위한 그룹홈, 공공주택 등을 수탁운영.

○ 대구 지역에서 발생한 코로나19 1차 대유행에 대응하여 신속하게 긴급돌봄 대응 체계를 구축하고 긴급돌봄서비스를 제공. 민간서비스 공급체계가 작동하지 않는 상황에서 적극적으로 대응하여 긴급돌봄서비스를 제공함으로써 사회서비스원의 필요성 및 중요성을 알림. 이를 바탕으로 이후 다른 사회서비스원에 긴급돌봄서비스 대응체계를

구축하도록 하는데 기여함.

○ 지역사회의 서비스 공급체계, 사회서비스원 관련 쟁점 등 다양한 정책연구를 수행하여 지역 내 사회서비스 분야 문제점을 개선하기 위한 방안을 강구하는 등 정책지원 기능 수행. 지역 내 문제시설의 운영정상화, 긴급돌봄 공급체계 구축 및 서비스 제공, 현안해결을 위한 연구수행을 통한 정책지원 등 지역 내 사회서비스 문제에 대한 종합적인 대응. 지역 내 발생하는 각종 서비스 수요에 대응하여 공공 서비스 전달주체로 역할을 하고 있으며, 각종 문제를 해결하기 위한 정책지원 기능 수행

<표 2-8> 시도 사회서비스원 운영개요: 인천광역시사회서비스원

목록	내용		
미션	당당하고 풍요로운 인천형 복지 실현		
비전	참여하는 시민, 함께 만드는 돌봄, 행복한 복지공동체		
설립년도	2020	조직구조	2본부(복지정책본부, 사회서비스본부) 5팀(정책연구실, 기획홍보팀, 경영지원팀/복지협력팀, 시설운영팀)
사업소개	정책연구개발, 사회서비스모델 구축, 사회복지시설 역량 강화, 시민력 강화 지원, 복지협력체계 구축		
각 분원, 위탁기관실태	종합재가센터(2), 국공립어린이집(2), 다함께돌봄센터, 육아종합지원센터, 장애인거주시설, 인천시 피해장애인쉼터, 인천 지역사회서비스지원단, 대체인력지원센터, 인천고령사회대응센터, 인천시 장애인주거전환지원센터, 인천 장애인권익옹호기관		
민간제공기관 서비스 품질 향상 지원 등	사회복지시설 역량강화: 홍보마케팅(저작권교육, 홍보전략 컨설팅, 홍보물 제작 컨설팅), 운영 컨설팅(노무, 회계, 조직관리 컨설팅), 종사자 지원(교육자료 개발, 직무역량 강화, 교육훈련 지원), 시설안전 지원(안전점검, 안전사고 예방교육, 안전매뉴얼 제작) 시민력 강화지원사업: 시민복지교육(시민복지 인식개선, 맞춤형 복지 교육, 사회보장계획 모니터링 활동가 양성), 시민참여(인복시민 참여단, 시민복지학습 동아리) 복지협력체계구축: 인복네트워크 운영(리더스소사이어티, 직능별 네트워크 강화, 소통광장 운영), 민관협력 소통 강화(민관 실무위원회 운영, 지역사회보장협의체 활성화 지원, 민관 협력 지원사업) 등		
대표이사 주소	대표이사: 유해숙 주소: (22106) 인천광역시 미추홀구 경인로 229, 13층·17층(도화동, 아이티타워) 전화: 032-721-5544 (팩스번호) 032-721-6990		

자료: 인천광역시사회서비스원 홈페이지. <https://incheon.pass.or.kr/>

○ 육아종합지원센터를 사회서비스원이 수탁하여 운영하는 것이 특징임.



<표 2-9> 시도 사회서비스원 운영개요: 광주광역시사회서비스원

목록	내용		
미션	일상에서 누리는 광주형 사회서비스 실현		
비전	스마트한 사회서비스, 즐겁게 상생하는 일자리, 돌봄 걱정 없는 지역사회		
설립년도	2020	조직구조	1실 3팀 (경영기획실, 시설운영팀, 돌봄지원팀, 민간지원팀)
사업소개	국공립시설 공공운영, 소속시설 역량강화, 맞춤형 컨설팅, 시설안전점검, 종사자 교육, 네트워크 구축, 표준운영모델 개발		
각 분원, 위탁기관실태	종합재가센터(2), 장애인종합복지관, 장애인보호작업장, 육아종합지원센터, 다시서기종합지원센터, 다함께돌봄센터, 남구구립늘봄어린이집, 지역사회서비스지원단, 노인맞춤돌봄광역지원기관, 사회복지대체인력지원센터, IoT스마트돌봄		
민간제공기관 서비스 품질 향상 지원 등	맞춤형 컨설팅, 시설안전점검, 종사자교육, 네트워크 구축		
대표이사 주소	대표이사: 조호권 주소: 광주광역시 서구 상무중앙로 110 전화: 062-607-5200		

자료: 광주광역시사회서비스원 홈페이지. <https://gwangju.pass.or.kr/>

○ 장애인종합복지관, 장애인보호작업장, 다시서기종합지원센터(노숙인 시설) 및 육아종합지원센터를 사회서비스원이 수탁하여 운영하는 것이 특징임.

<표 2-10> 시도 사회서비스원 운영개요: 대전광역시사회서비스원

목록	내용		
미션	시민이 행복한 대전형 사회서비스 실현		
비전	현장중심 사회서비스 정책 개발, 모두가 누리는 사회서비스 구현, 대전 시민의 행복체감도 향상		
설립년도	2020	조직구조	2실(경영기획실, 감사평가실) 4부(정책연구부, 서비스운영부, 서비스지원부, 지역복지부)
사업소개	복지정책연구, 사회복지시설 지원, 사회서비스종사자 지원, 민관협력 네트워크 지원, 주민참여형 돌봄사업(복지만두레) 지원, 품질관리 지원		
각 분원, 위탁기관실태	종합재가센터(2), 국공립어린이집, 대전지역사회서비스지원단, 대전교통약자이동지원센터, 대체인력 지원센터, 노인맞춤돌봄(응급안전)서비스 광역지원기관, 육아종합지원센터, 다함께돌봄센터(5), 외국인주민 통합지원센터		
민간제공기관 서비스 품질 향상 지원 등	사회서비스 기관 경영컨설팅, 사회서비스 종사자 역량강화교육, 민관협력 네트워크 지원(맞춤형복지 역량강화, 분야별 사례관리의 이해, 민관협력 역량강화, 지역사회통합돌봄 관계자 역량강화), 주민참여형 돌봄사업(복지만두레) 지원(맞춤형 나눔 공모사업을 통한 취약계층 지원, 지역자원 발굴 및 연계, 복지만두레 조직의 체계적인 관리시스템 구축, 복지체감도 향상을 위한 복지사각계층 발굴 및 지원, 나눔문화 확산을 위한 지역사회 홍보)		
대표이사 주소	대표이사: 유미 주소: 34917 대전광역시 중구 보문로 246,10층(대흥동) 전화: TEL 042)331-8901 FAX 042)331-8924		

자료: 대전광역시사회서비스원 홈페이지. <https://daejeon.pass.or.kr/>

○ 대전교통약자이동지원센터(광역), 육아종합지원센터, 외국인주민 통합지원센터를 사회서비스원이 수탁하여 운영하는 것이 특징임.

<표 2-11> 시도 사회서비스원 운영개요: 세종시사회서비스원

목록	내용		
미션	시민을 든든하게 사회서비스를 탄탄하게		
비전	모두를 위한 사회서비스로 복지도시 구현		
설립년도	2019	조직구조	4부(경영기획부, 정책연구부, 복지지원부, 시설운영부)
사업소개	사회서비스 제공기관 운영, 고품질 돌봄서비스 제공, 지역복지정책연구, 지역복지 및 서비스 모델개발 연구, 지역복지현장 협력 및 지원, 지역복지자원개발 및 연계		
각 분원, 위탁기관실태	국공립어린이집(2), 종합재가센터(2), 다함께돌봄서비스(6), 아이돌봄서비스, 노인맞춤돌봄서비스, 긴급돌봄지원단, 대체인력지원사업, 지역사회서비스지원단, 세종시 청년센터, 세종시여성플라자		
민간제공기관 서비스 품질 향상 지원 등	복지현장지원(사회복지종사자 역량강화 지원, 사회복지시설 컨설팅 지원, 사회복지 시설 안전점검 지원)		
대표이사 주소	대표이사: 이창주 주소: 세종특별자치시 한누리대로 2107 전화 044-850-8100		

자료: 세종시사회서비스원 홈페이지. <https://sj.pass.or.kr/main/>

○ 세종시청년센터, 세종시여성플라자를 사회서비스원이 수탁하여 운영하는 것이 특징임.

<표 2-12> 시도 사회서비스원 운영개요: 경기도사회서비스원

목록	내용		
미션	경기도 공공 서비스 구축		
비전	경기도민의 행복한 돌봄기본권 실현		
설립년도	2019	조직구조	2본부(경영기획본부, 사업지원본부) 5팀(기획예산팀, 경영지원팀/아동보육팀, 노인요양팀, 민간지원팀)
사업소개	국가 및 지방자치단체의 사회복지시설 수탁 운영, 종합재가센터 설치 및 운영, 사회서비스 제공 민간시설 대상 교육 및 운영 지원사업		
각 분원, 위탁기관실태	국공립시설(16), 국공립위탁사업(20), 종합재가센터(2), 민간제공기관 지원(3)		
민간제공기관 서비스 품질 향상 지원 등	돌봄서비스 품질향상(컨설팅, 현장중심 업무가이드 개발, 맞춤형 전문교육) 인권존중 환경조성(대체인력 지원, 인권 실태조사 및 예방대응 매뉴얼 제작, 장기요양요원 권익향상 및 지원), 동반성장을 위한 협력사업(지역사회돌봄 거버넌스 강화, 민간협력·지원사업 확대, 지역사회 통합돌봄사업 영역 확대)		
대표이사 주소	대표이사: 이화순 주소: 경기도 사회서비스원 본부 1층(경기도인재개발원 건강증진센터 1층) 경기도 수원시 장안구 경수대로 1150(경기도 수원시 장안구 파장동 184)		

자료: 경기도사회서비스원 홈페이지. <https://gg.pass.or.kr/>

○ 경기 사회서비스원은 공공·민간 서비스 제공을 위한 간접 지원 기능 중심으로 운영되었음. 직접적인 서비스 제공에 더해 공공·민간 서비스 제공을 간접적으로 지원하는 기능 확대. 사회서비스원이 공통적으로 추진하는 긴급돌봄, 종합재가센터, 어린이집을 운영하고, 특정 지역을 대상으로 하는 다함께돌봄센터, 사회적경제 협력사업 등의 사업을 추진.

○ 지역사회서비스지원단, 장기요양요원지원센터, 노인일자리지원센터, 노인맞춤돌봄 광역지원기관 등 민간·공공 서비스 제공을 간접적으로 지원하는 기능을 강화. 사회서비스 운영기반 강화 및 지역수요 대응 서비스 제공을 통해 안정적인 사회서비스원 기능 확대 도모. 관할지역이 넓은 경기도 지역의 특성을 고려하여 직접 서비스 제공보다는 민간·공공에 의해 이루어지는 서비스를 간접적으로 지원하는 기능을 우선적으로 강화하고 있으며, 지역수요가 높고 공공의 서비스 제공이 필요한 경우 직접적인 서비스 제공기능까지 함께 수행하고 있음. 다양한 사회서비스 공급주체들에 대한 광역단위의 지원을 통해 서비스 운영기반을 강화하고, 지역수요에 대응하여 서비스 제공을 확대함으로써 사회서비스원 기능을 안정적으로 확대하고 있음.

<표 2-13> 시도 사회서비스원 운영개요: 강원도사회서비스원

목록	내용		
미션	강원도 공공 사회서비스의 인프라 확충과 서비스품질 제고를 통한 복지 강화 및 공공일자리 창출로 강원도민의 풍요로운 삶의 질 제고		
비전	공공 사회서비스 강원 거점 "사람중심 돌봄강원"		
설립년도	2020	조직구조	1본부 3팀(경영지원팀, 사업운영팀, 기획전략팀)
사업소개	국공립 사회복지시설 수탁운영, 사회복지정책에 대한 조사·연구·개발, 민간 시설 및 서비스 제공기관 지원사업, 사회서비스 표준운영 모델 개발 등		
각 분원, 위탁기관실태	종합재가센터(2), 국공립시설(2), 광역자활센터, 지역사회서비스지원단, 대체인력지원센터		
민간제공기관 서비스 품질 향상 지원 등	시설컨설팅지원, 시설안전점검지원, 민간협력 네트워크 구축, 사회복지시설 종사자 역량강화 지원(소속시설, 민간)		
대표이사 주소	원장: 원구현 주소: 강원도 춘천시 외솔길 25 (석사동) 2층, 강원도사회서비스원		

자료: 강원도사회서비스원 홈페이지. <https://gangwon.pass.or.kr/>

○ 1본부 3팀으로 전라북도 등과 함께 간소한 조직구조를 지니고 있음. 강원도사회서비스원의 재단성과관리체계 구축 및 증장기발전계획 수립 등과 같은 재단 내부를 충실히하는 업무 외에, 민간시설 컨설팅 및 교육지원, 품질관리 등과 같은 민간사회서비스조직 지원업무를 담당하는 전략기획팀을 두고 있는 점이 주목됨.

<표 2-14> 시도 사회서비스원 운영개요: 충청남도사회서비스원

목록	내용		
미션	복지수준 향상을 통한 지역복지 증진과 사회서비스의 공공성, 투명성 및 전문성을 높여 국민의 삶의 질 향상		
비전	더 행복한 복지수도 충남		
설립년도	2020	조직구조	2실(복지정책실, 서비스지원실) 5팀(경영지원팀, 정책연구팀/서비스지원팀, 시설지원팀, 복지협력팀)
사업소개	복지정책연구, 소속시설 운영·지원, 사회복지시설종사자 역량강화, 사회복지시설 품질관리, 민관협력 네트워크, 지역복지 네트워크		
각 분원, 위탁기관실태	종합재가센터(2), 지역사회서비스지원단, 대체인력지원센터, 충청남도육아종합지원센터, 국공립어린이집(1), 다함께돌봄센터 (3), 공동육아나눔터(2)		
민간제공기관 서비스 품질 향상 지원 등	사회복지시설종사자 역량강화, 사회복지시설 품질관리, 민관협력 네트워크(충남복지 민·관 협력 거버넌스), 지역복지네트워크(네트워크 활성화, 사례관리 실무자 역량강화 지원, 사회복지실천 우수사례 공모전, 충남 도민 복지 아이디어 공모전))		
대표이사 주소	대표이사: 변평섭, 원장: 조경훈 주소: (32416) 충청남도 예산군 삽교읍 예학로 10-22, 5층 충청남도사회서비스원 대표 연락처 Tel. 041-330-2400		

자료: 충청남도사회서비스원 홈페이지. <https://cn.pass.or.kr/>

○ 육아종합지원센터, 공동육아나눔터를 사회서비스원이 수탁하여 운영하는 것이 특징임.

<표 2-15> 시도 사회서비스원 운영개요: 전라북도사회서비스원

목록	내용		
미션	도민의 행복미래를 함께 그리는 사회서비스 현장 구축		
비전	튼튼한 사회서비스 제공, 따뜻한 사회서비스 제공, 존중받는 사회서비스 제공, 사회서비스 품질향상 및 공공성 강화		
설립년도	2021	조직구조	1본부 4팀(정책연구팀, 경영기획팀, 시설지원팀, 민간지원팀)
사업소개	사회서비스 공공성 강화, 종사자 전문성 향상 및 처우개선, 민간제공기관 서비스 품질향상 지원, 전북형 특화 사회서비스 발굴 제공		
각 분원, 위탁기관실태	종합재가센터(2), 전라북도지역사회서비스지원단, 전라북도대체인력지원센터, 다함께돌봄센터(4), 전북서부노인보호전문기관, 전북 장수지역자활센터, 장수군가족센터		
민간제공기관 서비스 품질 향상 지원 등	종사자 전문성 향상 및 처우개선(종사자 인권보호체계 구축 및 운영, 종사자 역량 강화 교육) 민간제공기관 서비스 품질향상 지원(소규모시설 안전점검 지원, 경영 컨설팅 지원, 사회복지 대체인력 지원) 전북형 특화 사회서비스 발굴 제공(긴급 돌봄체계 구축 및 운영, 지역복지 협력체계 구축 및 운영)		
대표이사 주소	대표이사: 이병렬, 상임이사(원장): 서양렬 주소: 전북 전주시 덕진구 백제대로 805, 태평양빌딩 6층 전화: 063-906-4001		

자료: 전라북도사회서비스원 홈페이지. <https://jeonbuk.pass.or.kr/>

○ 강원도사회서비스원 등과 함께 1본부 3팀의 간소한 조직구조를 지니고 있음. 여타 전라북도사회서비스원 현황에 대해서는 제4장에서 상세히 소개하고 분석할 것임.

<표 2-16> 시도 사회서비스원 운영개요: 전라남도사회서비스원

목록	내용		
미션	도민이 체감하는 행복한 복지전남 실현		
비전	내 삶을 책임지는 돌봄, 더 행복한 사회서비스 일자리 창출		
설립년도	2020	조직구조	2실(지역복지실, 사회서비스실) 6팀(기획경영팀, 교육지원팀, 정책연구팀/시설운영팀, 돌봄지원팀, 민간지원팀)
사업소개	정책연구개발, 사회복지종사자 역량강화 지원, 사회복지시설 컨설팅 지원사업, 지역복지 도민 아이디어 공모(준비중), 사회복지시설 안전점검, 코로나19 긴급돌봄서비스, 사회공헌 활성화 사업, 사회복지기금 사업, 창의학교		
각 분원, 위탁기관실태	종합재가센터(2), 국공립 어린이집(준비중), 국공립 요양원(준비중), 전라남도지역사회 서비스지원단, 전남교통약자 광역이동지원센터, 사회복지시설대체인력지원사업(예정), 노인맞춤돌봄서비스 광역지원사업(예정), 응급안전 안심서비스사업(예정)		
민간제공기관 서비스 품질 향상 지원 등	사회복지종사자 역량강화 지원, 사회복지시설 컨설팅 지원사업, 지역복지 도민 아이디어 공모, 사회복지시설 안전점검, 사회공헌 활성화 사업, 창의학교 전남 등		
대표이사 주소	대표이사: 신현숙 주소: 전남 무안군 삼향읍 오룡3길 22 전남사회복지회관 3층 전화: 061-287-8124		

자료: 전라남도사회서비스원 홈페이지. <https://jn.pass.or.kr/>

○ 교통약자를 위한 광역이동지원센터, 응급안전 안심 서비스사업을 사회서비스원이 수탁하여 운영하는 것이 주목됨.

<표 2-17> 시도 사회서비스원 운영개요: 경상남도사회서비스원

목록	내용		
미션·비전	사회서비스 제공기관의 공공성·투명성 제고, 종사자 근무환경 개선 및 전문성 향상을 기반으로 사회서비스 제공체계를 개선하여 궁극적으로 도민들이 더 나은 사회서비스를 신뢰하며 이용할 수 있도록 하기 위함		
설립년도	2019	조직구조	1본부 4팀(경영기획팀, 시설운영팀, 민간지원팀, 복지정책연구팀)
사업소개	국공립사회복지시설 운영, 종합재가센터 운영, 커뮤니티케어센터 운영, 민간서비스 기관 지원, 사회서비스 정책 연구·개발		
각 분원, 위탁기관실태	국공립요양원, 국공립어린이집(5), 종합재가센터(2), 커뮤니티케어센터, 피해장애인 쉼터.		
민간제공기관 서비스 품질 향상 지원 등	민간지원(역량강화지원사업, 시설안전관리 강화, 컨설팅, 기능보강, 통합지원)		
대표이사 주소	대표이사: 이성기 주소: 경상남도 김해시 주촌면 골든루트로 80-16 경상남도사회서비스원 2층 전화: 055-328-8200 FAX 055-328-8240		

자료: 경상남도사회서비스원 홈페이지. <https://gn.pass.or.kr:559/>

○ 경남 사회서비스원은 사회서비스 직접제공 및 간접지원을 혼합하고 있음. 다양한 서비스 제공 및 서비스 공급체계 연구를 통한 정책지원이 특징임.

○ 피해장애인지원센터를 사회서비스원이 수탁하여 운영하는 것이 특징임.

○ 평가결과가 저조한 복지시설(합천군립요양원) 운영 정상화를 추진함. 계속적으로 평가결과가 저조하고 민관이 수탁하기 어려운 상황에 있던 요양시설을 수탁운영하여 기존 문제점을 개선하고 운영정상화를 기하였음.

○ 지역사회의 서비스 공급체계, 사회서비스원 관련 쟁점 등 다양한 정책연구를 수행하여, 경남형 사회서비스 공급모델, 지역사회통합돌봄 모델, 어린이집 운영모델을 제시하는 등 지역 내 사회서비스 분야 문제점을 개선하기 위한 정책지원 기능 수행.

<표 2-18> 시도 사회서비스원 운영개요: 제주특별자치도사회서비스원

목록	내용		
미션	도민이 행복하고 든든한 사회서비스 구현		
비전	공공이 함께하고 책임지는 사회서비스 구현		
설립년도	2019	조직구조	1본부 4팀(경영기획팀, 복지시설팀, 돌봄서비스지원팀, 민간협력팀)
사업소개	노인맞춤돌봄, 긴급돌봄서비스, 종합재가센터 운영, 국공립시설 공공운영, 맞춤형 컨설팅, 시설안전점검		
각 분원, 위탁기관실태	종합재가센터(2), 육아종합지원센터, 국공립어린이집, 우리복지관		
민간제공기관 서비스 품질 향상 지원 등	맞춤형 컨설팅, 시설안전점검 등		
대표이사 주소	원장: 양시연 주소: 제주특별자치도 제주시 애조로 1254(오라이동) 전화: 064-742-3500		

자료: 제주특별자치도사회서비스원 홈페이지. <https://jeju.pass.or.kr/>

○ 육아종합지원센터를 사회서비스원이 수탁하여 운영하는 것이 특징임.

○ 이상에서 살펴본 13개 광역 시·도 사회서비스원의 현황과 관련하여 다음과 같은 점을 추가로 특기할 수 있음

○ 시·도 사회서비스원의 미션과 비전을 보면 대부분 미션이 부적절하게 서술된 경우가 많으며, 경남사회서비스원의 경우처럼 아예 미션이나 비전이 제시되지 않은 경우도 있음. 미션은 해당 조직의 궁극적인 목적(ultimate goal)을 서술한 것임. 이 목적이 달성되면 그 조직은 더 이상 존재할 필요가 없음. 비전은 조직이 만들어내고자 노력하는 상세한 미래상임. 비전의 한 부분은 조직의 전략적 목적들을 달성함으로써 얻게 되는 변화감(a sense of change). 다른 한 부분은 보다 내부적으로 초점이 맞춰짐. 그것은 조직이 어떻게 비쳐질 것인가, 어떻게 운영될 것인가, 그리고 미래에 어떤 조직으로 여겨질 것인가? 비전은 조직내 행위자들이 미션에 민감하도록 적극적 역할을 제공하게 됨<sup>8)</sup>.

○ 우선 사회서비스원의 설립이 보건복지부의 정책방향과 내용에 따라 추진되었기 때문에, 시·도 사회서비스원의 법인성격(재단법인), 조직구조(이사회-원장으로 이어지

8) McCurley S. Lynch R. (2011). Volunteer Management: Mobilizing All the Resources of the Community(3rd edition). Interpub Group Corporation. p.27, p.30

짐) 측면에서 큰 차이를 보이지는 않음.

○ 원장 다음으로 1개의 본부를 두는 경우가 많지만, 이를 2개의 실로 나누어 각각 복수의 팀을 두는 구조를 보이는 곳도 있음.

○ 대부분의 사회서비스원들이 정책연구를 위한 부서를 두고 있는 점이 특징임.

○ 대구광역시사회서비스원은 부랑인 및 정신장애인시설을 수탁받아, 지역의 고질적인 시설인권문제 해결에 사회서비스원이 개입하게 된 사정을 보여줌. 향후 국공립시설로서 민간에 위탁되었던 시설에서 인권문제가 불거질 때 사회서비스원이 수탁을 받게 되는 사례가 증가할 것으로 예상됨. 이는 사회서비스원이 가진 공공성에 비추어 볼 때 자연스럽게 바람직한 방향으로 보임.

○ 전라남도사회서비스원 등은 전남교통약자 광역이동지원센터를 수탁받아 운영하고 있음이 특징적임. 전라북도광역이동지원센터는 도지사가 대표자로 되어 있으며, 콜센터 개념으로 운영되고 있음.

○ 모든 사회서비스원은 국공립 사회복지시설의 운영이라는 본연의 기능을 최우선으로 수행하고 있음. 이를 통해 사회서비스의 공공성을 강화하고, 사회서비스종사자의 전문성을 향상하고 처우를 개선한다는 본연의 설립 목적을 달성하기 위해 노력하고 있음. 아울러 사회서비스를 제공하는 민간제공기관의 서비스 품질향상을 지원하기 위한 사업들과 함께, 지역복지 증진을 위한 네트워크 활동을 주도하고 운영하기도 함.

○ 2020년부터 지속된 코로나19의 여파 등으로 발생한 긴급돌봄체계 구축에 각 사회서비스원들이 적극 나서 왔다는 현 시점상의 특징이 있음.



#### 4. 시도 사회서비스원의 사업 운영 실적

○ '20년 이후 설립된 사회서비스원 운영실적이 대외적으로 공개되어 있지 않기 때문에 여기서는 최현수 외(2019)에서 제시된 내용을 바탕으로 사회서비스원 설립 1차년도('19년)에 설립된 4개 사회서비스원 운영실적을 살펴봄.

○ 2020년 상반기 기준 사회서비스중앙지원단이 파악하고 있는 자료에 따르면, 4개 지역 사회서비스원들의 사업운영, 국공립시설 위탁수주현황은 다음과 같음.

##### (1) 사업운영 (\*이행률 및 채용율은 최초목표 대비)

○ (시설운영) 총 41개 시설 설치·운영 목표 중 48개 시설 운영개시: 국·공립 38개소, 종합재가 10개소 운영 중 (이행률 117.1%)

<표 2-19> 2019년 설립된 사회서비스원의 운영시설 수

구분	총계				국·공립시설			종합재가		
	최초목표 (①)	조정목표	위탁설치 (②)	이행률 (②/①)	최초 목표	조정 목표	위탁설치	최초목표	조정목표	위탁설치
서울	9개소	9개소	7개소	77.7%	5개소	5개소	3개소	4개소	동	4개소
대구	11개소	18개소	16개소	145.5%	9개소	16개소	14개소	2개소	동	2개소
경기	12개소	15개소	15개소	125%	10개소	13개소	13개소	2개소	동	2개소
경남	9개소	12개소	10개소	111.1%	7개소	10개소	8개소	2개소	동	2개소
합계	41개소	54개소	48개소	117.1%	31개소	44개소	38개소	10개소	동	10개소

○ (종사자 채용) 총 목표인원 1,729명 중 현재 1,026명 채용(59.3%)

<표 2-20> 2019년 설립된 사회서비스원의 종사자 채용 실적

구분	최초 목표 (①)	조정 목표	현재 채용현황(19.12.31현재) ②						채용 예정 (C)	채용율 (②/①) %
			총계 (A+B)	기존인력 고용승계 (A)	신규 채용인력(B)					
					소계	1차 채용	2차 채용	3~5차 채용		
서울	550	209	188	-	188	3	99	86	21	34.2
대구	468	249	343	291	52	8	6	38	-	73.3
경기	326	364	291	130	161	39	1	121	73	89.3
경남	385	318	204	61	143	2	35	106	114	53.0
합계	1,729	1,140	1,026	482	544	52	141	351	208	59.3

\* 종합재가 종사자는 이용자 단계적 모집에 따라 순차적으로 채용 예정

\* 노인맞춤돌봄 수행기관 지정(경기, 경남)에 따른 종사자 추가 채용으로 채용률 상승

(2) 국공립시설 전체 위수탁 공모 및 선정 현황('19.12.31기준)

○ (국·공립 유형별 수탁현황) 31개소 중 38개 시설 운영중(이행률 122.6%). 이를 통해서 볼 때, 첫째(2019) 설립된 4개 사회서비스원들은 그 설립목적에 부합하는 방식으로 국·공립 시설들을 다수 수탁받아 운영하고 있는 것을 알 수 있음.

○ 아울러 설립구상에서 밝힌 바대로 4개의 사회서비스원은 종합재가센터를 2개 이상 설치하여 운영하고 있음으로써 돌봄서비스에 대한 공적 공급체계를 갖추었음.

<표 2-21> 2019년 설립된 사회서비스원의 유형별 사회서비스기관 수탁실적

구분		계	서울	대구	경기	경남
합계	최초목표	31	5	9	10	7
	조정목표	44	5	16	13	10
	실적	38	3	14	13	8
어린이집	최초목표	14	5	2	2	5
	조정목표	14	5	2	2	5
	실적	7	3	1	-	3
노인요양시설	최초목표	2	-	-	1	1
	조정목표	2	-	-	1	1
	실적	1	-	-	-	1
공공센터	최초목표	9	-	3	5	1
	조정목표	12	-	3	8	1
	실적	12	-	3	8	1
기타시설*	최초목표	6	-	4	2	
	조정목표	16	-	11	2	3
	실적	18	-	10	5	3

\* 기타시설 실적: 대구(노숙2, 정신1, 장애인 7), 경기(다함께1, 노인맞춤4), 경남(노인맞춤3)

○ 설립 첫해이기는 하나, 대구사회서비스원에서 보듯, 지역사회에 존재하고 있는 국·공립시설 가운데 생활인 인권침해 등의 문제로 물의를 일으킨 시설들을 수탁받아 운영함으로써, 사회서비스에서의 공적 책임성을 제고한 사례도 있음.

○ 국·공립시설 총 31개소 목표 중 38개소 운영 중

○ (어린이집) 총 14개소 목표 중 19개소 공모 참여하여 현재 7개소 수탁 완료

○ (노인요양시설) 총 2개소 목표 중 현재 1개소 수탁 완료

○ (공공센터 등) 총 15개소 목표 중 지자체 지정 등을 통해 현재 30개소 수탁 완료  
 - 특히, 노인맞춤돌봄 수행기관 지정(경기 4개소, 경남 3개소)으로 개소수 증가

○ 한편 첫해(2019) 설립된 4개 사회서비스원들의 국공립시설 전체 위수탁 공모 및 선정현황을 살펴보면 아래와 같음.

**<표 2-22> 2019년 설립된 사회서비스원 별  
 국공립시설 전체 위수탁 공모 및 선정 현황(2019년 12월 31일 기준)**

지역 (공모/ 선정)	시설 유형	시설명	지역명	공모 여부	선정 여부	탈락사유
서울 (9/3)	어린이집	월계센트럴아파트 어린이집	노원구	공모	선정	
		래미안루센티아 어린이집	서대문구	공모	선정	
		대림3동 어린이집	영등포구	공모	선정	
		고덕그라시움2 어린이집	강동구	공모	탈락	운영실적 부재
		중랑 푸른숲 어린이집	중랑구	공모	탈락	
		이태원2동 어린이집	용산구	공모	탈락	
		e편한세상 어린이집	금천구	공모	탈락	
		신길5구역 어린이집	영등포구	공모	탈락	
롯데캐슬베네루체어린이집	강동구	공모	탈락			
대구 (14/14)	어린이집	시청어린이집	중구	지정	선정	
	노숙재활	희망마을	달성군	지정	선정	
	노숙요양	보석마을	달성군	지정	선정	
	정신요양	아름마을	달성군	지정	선정	
	장애인	장애인자립생활가정(2개소)	북구	공모	선정	
		장애인자립주택지원(5개소)	남구	지정	선정	
	공공센터	육아종합지원센터	서구	지정	선정	
		대체인력지원	중구	지정	선정	
	지역사회서비스지원단	중구	지정	선정		
경기 (20/13)	어린이집	어린이집	부천	공모	탈락	운영실적 부재
		어린이집	여주	공모	탈락	운영실적 부재
		어린이집	화성	공모	탈락	운영실적 부재
		어린이집	시흥	공모	탈락	정관 보육사업 부재 서류심사 탈락
		어린이집	남양주	공모	탈락	원장 타시군 거주 문제
	다함께 돌봄센터	화성시(1차) 다함께돌봄센터	화성	공모	지원자 미달로 재공고중	
		화성시(2차) 다함께돌봄센터	화성	공모	선정	
	공공센터	노인보호전문기관(4개소)	수원	공모	선정	
용인			공모	선정		

지역 (공모/ 선정)	시설 유형	시설명	지역명	공모 여부	선정 여부	탈락사유
경남 (11/8)			의정부	공모	선정	
			부천	공모	선정	
		노인종합상담센터	수원	공모	선정	
		노인일자리센터	수원	공모	선정	
		대체인력센터	수원	지정	선정	
		지역사회서비스지원단	수원	공모	선정	
	노인 맞춤 돌봄센터	수원시노인맞춤돌봄센터	수원시	공모	선정	
		남양주노인맞춤돌봄센터	남양주	공모	선정	
		성남시노인맞춤돌봄센터	성남시	공모	선정	
		의정부노인맞춤돌봄센터	의정부	공모	선정	
		부천시노인맞춤돌봄센터	부천	공모	탈락	수행기관 내정
	어린이집	김해중흥S클래스어린이집	김해	공모	선정	
		(가칭)창원시 대원꿈에그린어린이집	창원	공모	선정	
		(가칭)거제 오션파크자이어린이집	거제	공모	선정	
		통영어린이집	통영	공모	탈락	보육정책 위원회 위원 중에 서비스원에 대한 부정적인 시각 존재 평가점수 낮게 줌
김해지역어린이집		김해시	'20.1.2.~1.8.공모(1.20.최종발표)			
경남도청 어린이집		경남도	협의중			
요양시설	합천군립노인요양원	합천	지정	선정		
커뮤니티 케어	김해시커뮤니티케어	김해	지정	선정		
노인 맞춤 돌봄센터	합천군노인맞춤돌봄센터	합천	공모	선정		
	김해시노인맞춤돌봄센터	김해	공모	선정		
	창원시노인맞춤돌봄센터	창원	공모	선정		

○ 사회서비스원 설립 첫해에 출범한 4개 사회서비스원의 초창기 실적이지만, 위 표는 사회서비스원에 관한 여러 사항들을 시사해줌.

○ 국공립시설 위탁공고에 지원하여 선정된 경우들이 적지 않은 것은 사회서비스원이라는 새로운 서비스 공급주체에 대한 지역사회의 이해와 신뢰가 형성되었다는 의미로 해석됨.

○ 그런데 국공립시설 위탁공고에 지원하여 탈락한 경우도 적지 않게 있는 것으로 나타났는데, 그 탈락사유로 '운영실적 부재'가 언급되는 것은 일부 지자체들이 위탁공

고를 낼 때, 기존에 해오던 방식으로 '운영실적'에 일정한 비중을 두었기 때문으로 보이며, 이는 사회서비스원들의 국공립시설 수탁운영 실적이 증가함에 따라 해소될 수 있을 것임. 또는 신설된 사회서비스원의 설립취지와 역할을 염두에 두고 위탁조건에서 실적의 의미를 약화시키거나 다르게 해석하는 경우도 있을 것으로 보임.

○ 또 다른 탈락 사유로 제시된 '정관 보육사업 부재 서류심사 탈락'은 첫째 설립된 경기사회서비스원 정관의 목적사업 부분에 '보육사업'이 구체적으로 적시되지 않았던 데에서 비롯되는 것으로 보임. 2020.1.13.일자로 개정된 재단법인 경기도사회서비스원 정관에는 제5조(목적사업) 1항(국가나 지방자치단체가 설치한 사회복지시설의 수탁 운영) 나목에 「영유아보육법」에 따른 어린이집을 담아 둠으로써, 그 이후 '정관에 목적사업 부재'를 사유로 한 탈락은 없을 것으로 보임.

○ 경기도에서는 이와 비슷하게, 남양주군에 위치한 국공립어린이집을 경기도사회서비스원이 수탁받고자 신청하였을 때, 사회서비스원 원장이 남양주군 이외의 지역에 거주하고 있는 것이 문제가 되어 공모에서 탈락하였음. 이는 남양주군에서는 관례대로 어린이집을 수탁받는 법인의 대표가 어린이집원장을 겸하는 것으로 해석하고, 그의 주소지를 문제삼은 것으로 보임. 사회서비스원이 국공립어린이집뿐만 아니라 다양한 국공립 사회복지시설을 수탁받고자 하는 경우 원장의 거주지가 쟁점이 될 수 있음을 보여준 사례임. 사회서비스원장의 주소를 문제로 삼는 위탁공고 관행은 수정될 필요가 있는 바, 특히 사회서비스원 원장은 수탁받는 개개의 사회복지시설의 시설장으로서의 성격보다는 법인 대표로서의 성격을 갖고 있음이 이해되어야 할 필요가 있음.

○ 이상의 탈락 사유들이 그간 관행으로 해 오던 위탁공고에 사회서비스원이라는 새로운 운영법인의 존재를 감안하지 못한 점에서 비롯된 부분이 있는 것과는 별도로, 지역사회내에서 사회서비스원에 대한 이해가 부족하거나 혹은 지역사회 내의 민간 사회복지공급주체들로부터 사회서비스원이 견제받는 상황도 있는 것으로 보임. 하나의 예로 경남 통영어린이집 위탁공모에 지원한 경남사회서비스원은 '보육정책위원회 위원 중에 서비스원에 대한 부정적인 시각 존재 평가점수 낮게 줌'으로 탈락한 것으로 정리되었음. 향후 사회서비스원의 성격과 역할에 관한 홍보가 필요한 것으로 보임. 아울러 사회서비스원이 민간사회서비스 공급주체들의 영역을 침범하고 위협하는 존재가 아니라 사회서비스 공급에서의 공공성과 전문성을 제고하는 조직이라는 점을 널리 알리는 노력이 필요함을 시사함.

### (3) 사회서비스원 운영의 실제 종합

○ 이상에서 살펴 본. 서울, 대구, 경기, 경남 등 사회서비스원 1차 평가결과, 시작한 지 얼마되지 않아 잠정적인 평가라고 보아야 함.

○ 광역 자체단체에 설치된 사회서비스원은 기본적으로 복지전담 공단으로서, 비유하면 광역단위 복지전담 시설관리공단과 같은 것임.

○ 2019년부터 시작된 사회서비스원 설치에 대해 부산시의 경우 "재정부담 크다"는 사유로 출범작업을 보류하였는데, 이처럼 일부 광역지자체에서는 중앙정부가 "사회서비스원을 세우라"고 지자체를 압박하는 것으로 받아들이기도 하였음. 지자체들은 중앙정부가 초기 설치예산 일부 지원 이외에는 추가적인 "지원도 없이 압박"한다고 불만을 표시함(한국경제, 2020.09.17.)

○ 초창기 설립된 사회서비스원의 경우, 사회서비스원이 설치한 종합재가센터의 이용자 모집이 어려운 것으로 나타남. 다양한 편법<sup>9)</sup>을 동원할 수 있는 민간재가요양과 비교할 때, 어떤 편법도 쓸 수 없는 사회서비스원 종합재가센터는 경쟁에서 밀릴 수밖에 없었음. 예컨대, 사회서비스원은 종사자 근로조건을 중시하기에 종사자들이 근로규정 밖의 일은 하지 않으려 하여 이용자에게 선호되지 않음. 그 결과 일부 사회서비스원 종합재가센터는 이용자 200~300명을 목표로 하였지만 실제 이용자는 목표수준의 5분의 1도 채 되지 않아, 운영이 잘 되지 않음을 보여준 바 있음. 이는 곧바로 사회서비스원의 재정상태 악화로 이어질 수 있는 문제임.

○ 사회서비스원이 지역사회복지관 등을 위탁받는 경우 관행적으로 법인전입금을 요구하기도 하는데 사회서비스원은 그런 재원이 존재하지 않음. 또한 시설을 통합적으로 관리하면 효율적일 것으로 예측하였으나, 시설마다 회계 운영기준이 달라서 행정업무 부담이 과증되는 경향이 있음.

---

9) 예컨대 민간공급조직들은 재가요양 가족에게 대상자의 자부담을 감면해주거나, 요양보호사의 업무에 속하지 않는 가사도움 요청에 대해서 요양보호사들이 따라주기를 바라는 식의 편법을 동원하기도 함. 그 결과로 요양보호사의 노동강도가 높아지지만 노동의 댓가는 보장되지 않는 문제가 있음. 이용자 입장에서는 사회서비스원 소속 요양보호사보다는 민간공급조직 파견 요양보호사를 선호하게 되는 구조가 출현하게 되어 사회서비스원 요양서비스 대상자가 적은 수에 머물게 되는 원인이 됨.

○ 어린이집을 위탁 받기 위해서는 신청서에 원장경력이 들어가야 하는데 민간은 내부 인사가 원장을 맡는 조건으로 기관을 위탁받는데 비해, 사회서비스원은 위탁이 결정되기 전에 원장을 공식채용해야 하며, 만일 위탁을 받지 못할 경우에도 미리 채용한 원장의 인건비를 일정기간 지불해야 하는 위험을 감수해야 하는 어려움이 있음.

○ 시군구마다 관내 사회서비스제공기관 모집 시, 해당 기초자치단체 지역 소재 법인이어야 한다는 조건을 내걸기도 하는데, 이 경우 광역시도의 특정 기초단체에 법인 소재지를 두고 설립되는 사회서비스원은 자격이 안 되는 경우도 생김

○ 사회서비스원이 공단이나 기초지자체에 협조나 지원을 구하고자 해도 다른 민간 법인(기관)에서 불공정하다고 민원을 제기할 우려가 있어 협조요청이 어려운 부분이 있음.

○ 어떤 지역에서는 지역 민간법인들이 반발하여 사회서비스원은 신규기관만 수탁 받는 것으로 하였으나, 지역에서 대상자 학대문제가 발생하여 물의를 빚은 기관을 수탁하겠다는 민간법인이 없어서 사회서비스원이 받도록 했는데 신규기관만 사회서비스원에 위탁한다는 조항에 걸려서 해당 문제 기관을 일단 해산했다가 신규설립으로 처리하는 바람에 오히려 종사자들 고용승계가 안되는 문제가 발생하기도 했음.

○ 대구사회서비스원의 경우, 부랑인생활시설인 대구희망원이 과거 운영과정에서 인권유린 등 많은 문제가 있었으나 사회서비스원이 수탁운영함으로써, 표면상으로는 인권문제 관련 어려움을 해결함. 그러나, 내부적으로 사회서비스원 직원들의 고충이 심하다고 함. 왜냐하면 이런 유형의 시설 운영 자체가 매우 어렵고, 또 운영법인은 바뀌어도 고용승계로 기존 직원들은 그대로 근무하여 원래의 고질적인 인권문제들이 해결되기 어렵다는 점 때문임.

○ 종합적으로 살펴보면, 2019년부터 사회서비스 영역에 사회서비스원이라는 공급 주체가 등장함으로써 다음과 같은 현상들이 나타났음

① 민간부분 서비스공급자들의 반발: 사회서비스 공급에서 민간부분의 비중이 압도적으로 높고, 또한 민간부분은 실질적으로 일정부분 상품으로서의 사회서비스를 판매하는 민간영리부분으로서의 성격을 갖고 있기 때문에, 사회서비스원이라는 공공부문

이 뒤늦게 뛰어들어 새로운 경쟁상황을 만들어 냄. 민간영리부문은 사회서비스원이 정부로부터의 행정적, 재정적 지원을 받게 되면, 한정된 서비스 시장에서 불공정 경쟁이 야기된다고 보고 강력히 반발하고 있음.

② 사회서비스원 서비스인력의 노동행태: 사회서비스원에 고용된 서비스인력들은 안정된 고용상태, 민간(영리 혹은 비영리)부문보다 높은 보수수준, 업무매뉴얼에 따른 서비스 제공 이외의 비지불 추가노동투입의 거부, 사회서비스원 경영측과의 대등한 노사교섭력 등을 바탕으로 서비스를 제공하고 있음. 이에 비해 민간(영리 혹은 비영리)부문 서비스인력은 불안정한 고용상태(대부분 계약직), 낮은 보수수준, 업무 매뉴얼이 없거나 있어도 비지불 추가노동투입을 수용할 수 밖에 없다는 점, 공급주체인 민간(영리 및 비영리)부문 제공자와의 대등하지 못한 노사교섭력 등의 환경에서 서비스를 제공하고 있음. 서비스인력의 노동권을 증진한다는 점에서 사회서비스원과 같은 공공조직에 의한 서비스인력 고용이 확대되어야 할 당위성은 높으나 장기적으로 크게 확대될 가능성은 낮은 것으로 전망됨.

③ 사회서비스 이용자들의 선호도: 위에서 설명한 2번째 사유로 인해, 사회서비스 이용자들은 사회서비스원의 서비스 인력에 대한 선호도가 낮음. 경쟁이 치열한 민간(영리 혹은 비영리)부문 서비스인력은 '매뉴얼에 없는 다소 과도한 서비스 요구'도 들어주는 경우가 많은데 비해, 사회서비스원 서비스인력들은 매뉴얼에 제시된(계약된) 서비스 이외에는 그 요구를 들어주지 않으려 하기 때문임. 그 결과 사회서비스원 종합재가센터 요양보호사들은 매우 적은 사례에 대해서만 서비스를 제공하는 현상이 나타나며, 이는 사회서비스원의 재정을 악화시켜 사회서비스원에 대한 지방정부 재정지원 확대압력으로 작용할 가능성이 높음. 사회서비스 시장에서의 치열한 경쟁(공공부문과 민간부문 이외에도 민간의 비영리부문과 영리부문, 영리부문간의 경쟁이 치열함)• 진입장벽이 낮은 사회서비스 노동시장에서 노동공급 과잉, 공공부문과 민간부문의 노동권 보장 수준의 차이와 그로 인한 노사교섭력차이 등이 복합적으로 작용한 결과임.

○ 저출산, 고령화 추세의 지속, 가족의 돌봄기능 약화 등에 따른 사회서비스 욕구는 가파르게 증가할 것이 예상됨. 사회서비스는 대다수의 민간(영리 혹은 비영리) 부문과 극히 일부(5~10%)의 공공부문(사회서비스원)에 의해 서로 다른 원리에 입각하여 제공될 것으로 전망됨. 국가 전체로 보면, 사회서비스거버넌스에서 사회서비스원은 국가(정부)가 세운 또 다른 행위주체로서 위에서 살펴본 바와 같이 거버넌스상의 많은 현안들을 안고 있음. 그럼에도 불구하고 사회서비스에서 새롭게 공공부문 공급자로



등장한 사회서비스원은 다음과 같은 측면에서 그 역할 혹은 기능이 기대됨.

- ① 사회서비스 인력의 고용안정성, 처우, 업무적정성을 제고하는 기능
- ② 민간(영리)부문이 제공하기를 꺼리는 농어촌, 돌봄 부담이 큰 중증 대상자 등에 대한 공평한 서비스기회 제공 기능
- ③ 민간(비영리)부문의 취약한 조직이 서비스 제공을 포기할 경우, 그 서비스(대상자)를 감당하는 안전망으로서의 기능
- ④ 사회서비스에서의 혁신을 창안하고 시험해보며, 사회서비스 기준을 제시하는 등 사회서비스 품질개선을 위한 기능

○ 이상과 같은 역할이나 의의가 충실히 실현되느냐, 또한 사회서비스를 둘러싼 거버넌스의 여러 파트너들이 사회서비스원의 존재의의를 인정·수용하느냐에 따라 사회서비스원의 미래(지속발전, 정체 혹은 중단)는 결정될 것으로 보임.







## 제3장

---

### 사회서비스의 미래전망: 전문가 자문조사 결과

---

제1절 가까운 미래(2020년대) 사회서비스 수요의 변화  
및 사회서비스 공급체계의 대응 전망

제2절 공공, 민간의 다양한 사회서비스

공급 인프라들간의 연계·조정 과제

제3절 상당부분 시장화가 진행된

사회서비스 공급 체계에서 발생할 수 있는

서비스 사각지대 해소 과제

제4절 소규모 민간 제공조직들의

난립과 경쟁과열 등으로 인한

종사자 고용의 질과 고용 안정성 및

이로 인한 서비스의 질적 수준 유지의 과제

제5절 민간공급조직이 제공하는

사회서비스의 품질 향상을 위한

통합적인 재무회계·노무 등 경영상의 요구에

대응하는 과제

제6절 이상의 과제들에 대해 현재 설치된

시·도 사회서비스원의 사업과 활동이

적절한 대응인지 평가

제7절 전라북도사회서비스원이

가까운 미래에 참고해야 할 사항



## 제3장 사회서비스의 미래전망: 전문가 자문조사 결과

○ 본 연구의 계획과 착수단계에서 총 5명의 연구자문위원을 염두에 두고, 별첨 부록의 내용과 같은 구조화된 질문지를 보내 자문의견을 구하였음.

○ 연구자문위원은 계획상 5명이었으나, 3명이 기명으로 참여하여 설문지 각 문항에 대해 회신을 보내왔고, 1명은 익명을 전제로 회신을 보내왔으며, 1명은 참여를 포기하였음.

○ 연구자문위원은 현재 설치되어 운영중인 시·도 사회서비스원의 사업과 활동에 대한 평가를 비롯하여 우리나라에서 사회서비스의 미래전망 및 사회서비스 공급을 위한 전달체계에 대한 전망과 구상 등에 대해 심층자문 의견을 제시하였음.

○ 한편, 본 용역보고서 초안 완성 이후, 4명의 자문위원(익명의 자문위원 1인 포함)과 추가로 선정한 1명의 자문위원<sup>10)</sup>에게 보고서 초안에 대한 의견(특히 전라북도 사회서비스원의 증장기 계획 부분)을 구하였고, 회신된 결과를 최종보고서에 반영하였음<sup>11)</sup>. 이하에서는 질문지의 순서에 따라 7가지 질문에 대한 자문위원들의 응답을 정리하고자 함<sup>12)</sup>.

### 제1절 가까운 미래(2020년대) 사회서비스 수요의 변화 및 사회서비스 공급체계의 대응 전망

○ 2000년 이후 이미 폭증하고 있는 사회서비스 욕구는 2020년대에도 고령화, 가족구조의 변화, 여성의 노동시장 진출이 더욱 가속화됨에 따라 지속적으로 나타날 것으로 전망됨.

---

10) 이 연구과제가 민간사회복지 부문에 미치는 영향을 고려하여, 민간복지계의 의견을 참고하기 위해 전라북도사회복지협의회 박경수 사무처장에게 자문의견을 구하였음.

11) 아울러 본 연구용역 발주처인 전라북도사회서비스원으로부터 보고서 초안에 대한 피드백을 받아 최종보고서에 반영하였음.

12) 자문위원들의 의견을 소개함에 있어서 특정 자문위원이 어떤 내용으로 의견을 제시하였는지를 굳이 밝힐 필요는 없다고 보고, 자문의견들을 종합하여 소개함.

○ 이미 세계에서 가장 빠른 속도로 진행되고 있는 우리나라의 고령화는 저출생 문제와 더불어 지속적으로 가속화되어 나타날 것으로 보이며, 지방의 경우 지역별로 고령자 비율이 증가하여 고령사회나 초고령사회로 진입하는 지역도 더욱 늘어나 지방소멸의 문제도 더욱 심화되어 나타날 것으로 전망됨.

○ 이미 전체 가구구성의 60%를 넘어서고 있는 1, 2인 가구의 비율은 더욱 증가하게 될 것이고, 과거에 고령층에 집중되었던 양상과 달리 이제는 청년층과 중장년층까지 광범위하게 나타나고 있고, 이러한 현상은 더욱 심화될 가능성이 큼. 특히 코로나 19로 인해서 1인가구의 고립문제는 더욱 악화될 것으로 보이며 이로 인한 우울 등 정신건강, 고독사와 같은 관계의 문제, 만성질환과 영양관리 등 건강상의 문제 역시 더욱 두드러질 가능성이 높음.

○ 이미 보편화되고 있는 여성의 노동시장 진출은 더욱 가속화될 것이며 특히 코로나 19 이후 소득불안정의 문제가 심화되고, 경기가 회복되어도 비숙련 저소득 일자리의 비율은 더욱 커져서 노동시장 참여율은 증가하면서, 그와 동시에 소득유지를 위한 저소득 장시간 노동이 더욱 확산될 수 있음. 이는 기존에 가구 내에서 이루어지던 돌봄, 육아 등의 욕구가 사회적으로 표출되어 사회서비스에 대한 수요는 계속 증가하게 될 것임.

○ 하지만 우리나라 사회서비스 공급체계는 전달체계의 분절성과 서비스 급여의 파편성을 특징으로 하여 이러한 사회서비스 욕구 증가에 대해서 효과적이고 효율적으로 대응하기는커녕 지속적인 예산 증가에도 불구하고, 수요의 충족 정도도 가늠하기조차 어려운 수준을 벗어나기 힘들 것임.

○ 우리나라의 사회서비스는 전달체계가 욕구나 대상에 따라 단일하게 구성되어 있지 않고, 서로 다른 주체와 체계로 분절되어있는 문제가 있음. 예를 들어 장애인 지원 서비스의 경우 장애인 활동지원 등 서비스는 인정조사를 담당하는 국민연금공단(지사), 급여 결정을 담당하는 기초 지자체(수급자자격심의회)로 나누어져 있으며, 민간 개별서비스를 담당하는 장애인복지관 등으로 분절되어 있고, 노인 돌봄 서비스는 장기요양보험의 경우 건강보험공단(지사)에서 운영하고 있고, 그 외 노인복지는 기초 지자체에서 담당하지만 노인복지관과, 노인맞춤돌봄 수행기관 등은 민간위탁으로 운영되고 있음.



○ 주체들 간에 의뢰체계가 규정되어 있거나 위탁관계 등을 가지고 있지만 대상자 선정이나 서비스 설계와 같은 실제 서비스 과정에서 유기적 협력은 존재하지 않아 공적 책임이 분절되어있는 문제도 나타나고 있음. 개별 주체의 실적주의 경향과 이익집단 등 이해관계자가 별도의 전달체계를 통해 선명성을 선호한다는 점, 별도의 기관 설립 등을 통한 승진적체 해소나 퇴직 후 관료의 자리 만들기 등 다양한 원인에 의해서 분절성은 지속적으로 심화되고 있음.

○ 하나의 서비스 급여제도 안에 다양한 구성 요소가 있어서 대상자별 욕구에 따라서 맞춤형으로 구성할 수 있는 것이 아니라 같은 욕구나 대상에 대해서도 서로 다른 급여가 파편화되어서 산발적으로 존재하고 있음.

○ 이렇게 급여가 파편화된 것은 시작부터 어떤 욕구에 대한 사회적 필요성에 의해 적정한 수준의 지원을 위해 제도가 설계되기보다 처음에는 가장 작은 규모로 최소주의로 접근한 다음, 이후에 문제가 또 제기되면 또다시 그에 해당하는 개별 급여를 추가하는 방식으로 확대되었기 때문임.

○ 이에 따라 이용자입장에서는 욕구에 대응하는 다양한 서비스의 선택지가 존재하기 보다는 욕구의 정도나 유형에 따라서 각각의 급여에 대해서 별도로 수급권을 확보해야하는 상황임.

○ 파편화된 개별 급여로 인해 언론 등에서 문제를 지적할 때 마다 이에 대응하기 위해 중앙에서 지침·규정이 추가되는 방식이어서 현장의 행정은 이에 따라 불필요하게 복잡하고 혼잡해짐.

○ 이러한 사회서비스의 구조적 문제 때문에 우리나라 사회서비스 제도나 급여는 돌봄, 고용, 주거 등 어떠한 문제나 욕구에 대해서 이를 해소하거나 완화하는 것이 아니라 개별 민원에 대응하는 형태로 운영이 되어 전체적인 욕구 규모나 정도에 대한 정책적 대책으로서 기능하지 못하고 있음.

○ 가령 노인돌봄의 경우 지역별로 어느 정도의 노인돌봄 욕구가 존재하고, 돌봄욕구의 경중에 따라 가장 위급하고, 정도가 심한 욕구부터 공적 개입이 이루어지는 것이 아니라 대상과 내용이 최소한도로 설정된 파편화된 급여를 대상자가 알아서 신청하여 수급권을 획득하는 방식으로 이루어지고 있어 어느 정도의 욕구에 대해 어떤 수

준까지 개입하고 있는지를 파악하거나 가늠하기 어려움.

○ 이에 따라 사회서비스 급여가 지역이나 인구집단의 필요에 따라 제공되는 것이 아니라 개별 민원인의 급여에 대한 정보와 욕구 증빙 능력에 따라 배분이 되기 때문에 같은 유형의 욕구를 가지고 있더라도 상대적으로 더 많은 정보와 지원 네트워크를 가진 개인이 더 많은 서비스에 접근할 수 있기 때문에 더 위중하고 고립된 대상자의 욕구부터 배분이 이루어지기보다는 더 욕구수준이 낮으면서도 가족 등 인적 네트워크에서 유리한 대상자의 욕구부터 수급이 이루어지는 구조적 역진성이 존재하고 있음.

○ 따라서 사회서비스가 계속 확대된다고 하더라도 사회적인 수준에서는 어느 정도의 욕구에 대해서 대응이 이루어지는 가늠조차 할 수 없는 현재의 수준에는 큰 변화가 없을 가능성이 높음.

○ 이러한 분절적 전달체계와 급여의 파편성으로 인해 앞으로 급여의 종류나 공급 규모, 재원의 측면에서 사회서비스는 계속 확대되겠지만 분절성과 파편성 문제 역시 계속 악화되어 서비스의 효과성은 더욱 저하되고, 사회적 욕구에 대한 대응 역시 제한적일 가능성이 높음.

○ 대선이나 총선, 지선 등 주요 선거 과정에서 특히 코로나19 이후 두드러진 돌봄 위기와 같은 사회서비스 문제 때문에 사회서비스에 대한 공약이 다수 제시될 수 있고, 이로 인하여 사회서비스 관련 급여와 예산이 앞으로도 증가하고, 제공기관과 인력 등 공급 인프라 역시 확대될 수 있음.

○ 하지만 이러한 사회서비스 확대는 기존의 부처와 부서, 전달체계, 제공기관 등의 이해관계로 인해서 기존의 240여 가지 급여를 통합하고 조정하는 과정 없이 새로운, 분절된 전달체계와 파편화된 급여의 형태로 확대될 가능성이 높아 분절성과 파편성이 더욱 악화되는 악순환이 반복될 가능성이 높음.

○ 이러한 우리나라 사회서비스의 문제는 특히 코로나19 확산 이후 더욱 고도화된 정책적 접근이 요구되는 가운데 사회서비스가 확대된다고 하더라도 효과성이나 체감도가 나타나기 어려운 환경을 조성하고 있음.

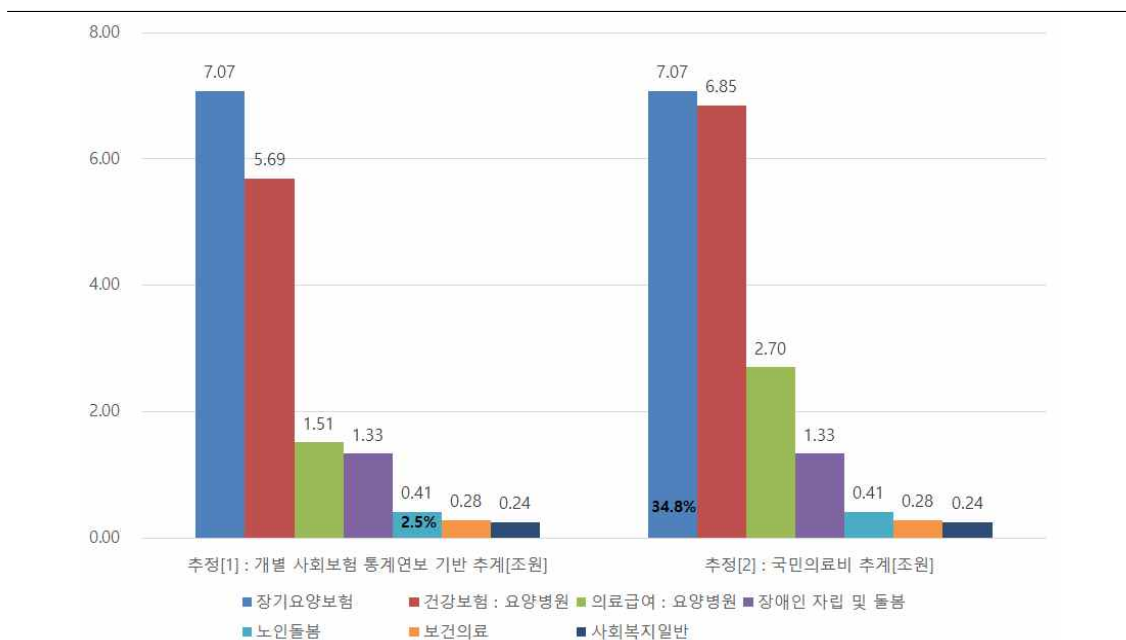
○ 우리나라 성인 돌봄에 대한 실제적인 공공 지출을 추정하기 위해 장기요양보험,

의료급여를 포함한 건강보험의 요양병원 지출, 장애인 활동지원 예산, 지역사회복지서비스 예산 등을 모두 더하면 약 19조원에 달하는 규모로 GDP의 약 1%를 차지하는 수준임(<그림5>).

○ 이를 보면 실질적인 지출 규모가 가장 크게 나타나고 있는 노인 돌봄영역은 장기요양보험과 기초지자체의 서비스가 분절되어 책임 회피구조가 있는 상황에서 돌봄의 욕구를 제대로 흡수하지 못하다 보니 요양병원으로 전가되는 풍선효과가 나타나고 있고 그 지출규모가 본 제도(장기요양보험)의 규모를 넘어서는 제도의 파행이 나타나고 있음.

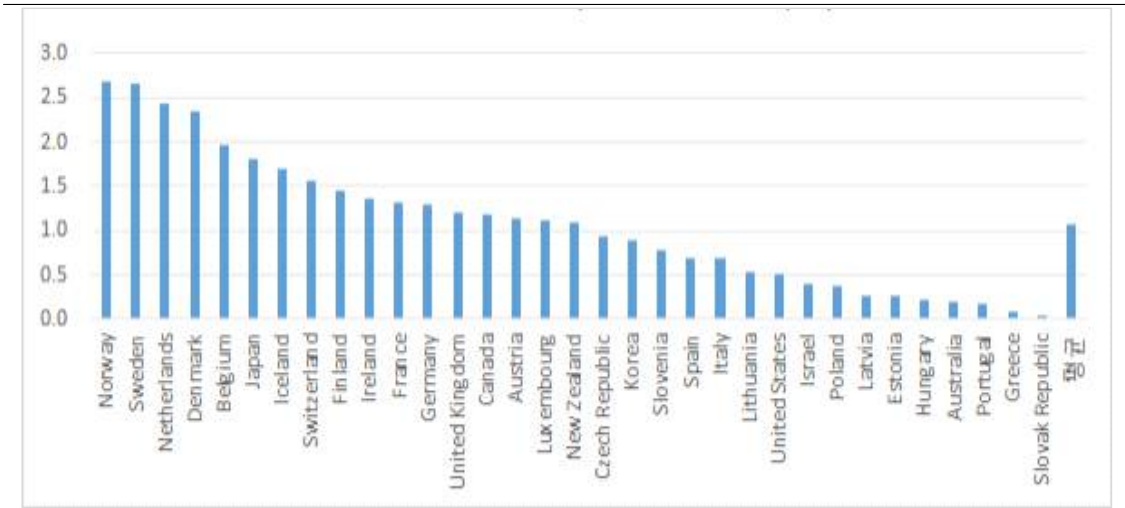
○ 사회적 돌봄에 대한 GDP 1% 규모의 지출 수준은 OECD 국가들과 비교해 봐도 평균에 근접할 정도임(<그림6>), 전체 사회지출 수준이 OECD 평균의 절반 수준에 불과하다는 점을 고려하면 상대적으로 높은 수준의 지출을 한다고 할 수 있음에도 불구하고, 현실은 공적 책임보다는 당사자 입증주의가 지배하는 매우 비효율적이고 비효과적인 구조를 가지고 있다고 할 수 있음.

<그림 3-1> 사회서비스 재원별 재정현황(2018년)



자료: 김윤 외, (2019). 『목표중심의 커뮤니티케어사업 모형과 전략개발 연구』. 보건복지부·서울대학교.

<그림 3-2> OECD 국가들의 장기요양서비스에 대한 공공지출 규모



\* GDP 대비 비중, 2016년 기준이며, 2016년 통계없는 국가는 가장 근접한 연도 사용  
 자료: OECD.stat의 health expenditure(김태일 외, 2018)

○ 한국사회에서 더욱 심각해지는 고령화 문제, 빈익빈 부익부 양극화로 인한 소외 계층 증가 및 사각지대 확대, 여성의 사회진출 및 개인의 생활양식과 가치관의 변화로 인한 돌봄서비스의 국가 책임 요구 증대 등으로 인해 사회서비스의 수요는 앞으로 더욱 증가할 것으로 보임.

○ 이러한 거시적 틀의 사회변화로 인한 사회서비스의 수요 증가는 코로나19로 인해 더욱 가중될 것으로 판단됨. 2022년 초반 현재의 한국 사회는 코로나19로 인한 팬데믹 상황의 장기화로 사회경제환경에 큰 변화를 직면하고 있음. 포스트 코로나 시대의 사회변화는 '팬데믹 → 경제위기 → 공동체 위기 → 미시적 측면의 다양한 욕구 분출 → 거시적 측면의 패러다임 전환 요구' 방향으로 진행될 것으로 예상됨. 또한, 코로나19로 인한 사회경제적 변화는 환경파괴에 대한 적극적 대응, 감염병 예방을 위한 온라인분야의 활성화 및 이에 대한 국가개입허용, 경제위기 대응을 위한 현금지원 정책 확대 및 자국이익 우선정책, 세계질서 재편 등을 중심으로 진행될 것이라고 제시되고 있음(김미곤, 2020). 즉 전염병 위기상황에서 비롯된 급격한 사회변화는 사회정책의 패러다임 전환으로 사회서비스의 수요와 공급체계에 급격한 변화를 가져올 것이라고 예상되고 있음.

○ 사회서비스의 수요의 확대: 이전의 사회서비스는 절대빈곤, 저소득층, 일부 돌봄 취약계층을 중심으로 제공되고 있었음. 사회서비스는 돌봄이 부족한 이들을 일시적으

로 지원하는 성격이 강한 것이 사실임. 하지만 사회환경변화는 돌봄취약계층을 모든 계층으로 확대시켰음. 개인의 안전을 위해 집에 머무르고, 집단으로 활동하는 모든 생활방식이 제한되었고, 비대면 활동으로 대체되었음. 학교는 가정 내 비대면 온라인수업으로, 직장은 재택근무 및 온라인 회의 등으로 바뀌었음. 따라서, 가정 내 학습, 재택근무 등이 지속되는 상황에서 많은 사람들이 돌봄에 대한 부담을 경험하게 되었음. 돌봄의 부담은 아동학대, 돌봄스트레스로 인한 가정불화, 여성들의 경력단절 등 심각한 사회문제를 증가시켰음. 또한, 코로나19 상황의 장기화로 일시적인 서비스로는 가정 내 돌봄을 해결할 수 없었음. 가정의 일상생활유지를 위해서는 돌봄서비스가 함께 이루어져야 했음. 이와 같은 사회환경의 변화는 계층을 넘어 돌봄에 대한 부족을 경험하게 하여 사회서비스의 수요 확대를 이끌었음. 사회서비스의 수요 확대는 단순히 사회서비스 제공 대상자의 확대만을 의미하는 것이 아니라, 이에 따른 서비스 내용의 다면적 증가를 요구함.

○ 사회서비스 공급체계의 전환: 한국사회의 사회서비스는 '생활시설 원조 → 이용시설 원조 → 바우처방식'으로 공급체계가 변화되어 왔음(김영종, 2012). 이 변화는 사회환경에 따라 형성된 욕구에 대한 대응임. 코로나19의 등장은 감염위험으로부터 안전을 위한 방역정책을 등장시켰고, 이 정책으로 인해 달라진 사회환경은 사회서비스 공급체계를 빠르게 변화시켰음. 코로나19의 특성상 기존의 기관중심, 집단중심으로 진행되었던 사회서비스가 참여자 안전을 위해서는 그대로 운영될 수 없는 상황이 되었음. 또한, 돌봄취약계층의 보호를 위한 주요 사회서비스 공급체계였던 시설은 감염 확산의 최적지가 되었음. 코로나19가 시작된 이후의 사회서비스는 집단서비스 중단과 재가방문서비스로 대부분 전환되었으며, 개별방문 돌봄서비스가 강화되었음. 이와 같은 사회환경의 변화는 대상자 안전을 위해 사회서비스의 제공방식을 시설 내 집단중심이 아닌 지역사회 내 또는 주거공간에서 개별로 제공하는 서비스로 대체시켰음. 사회서비스 공급체계의 변화는 시설감소 및 소규모화, 방문서비스의 증가로 인한 서비스 제공인력 및 서비스 내용 확대를 가져올 것으로 전망됨.

## 제2절 공공, 민간의 다양한 사회서비스 공급 인프라들간의 연계·조정 과제

○ 우리나라 사회서비스 공급 인프라들의 연계·조정 과제에 있어 먼저 앞서 살펴본 바와 같이 근본적으로는 사회서비스의 분절성과 파편성의 문제가 자리하고 있으며 이들이 모두 개별법제도로 규정되고 있기때문에 연계·조정 필요성을 아무리 강조해도 구조적이고 제도적 실천이 되지 못하고, 개별적인 열정이나 희생에 의존하는 '낭만주의'적 수준을 벗어나지 못하는 한계가 있음.

○ 우리나라 사회서비스 공급 인프라는 보조금을 지원받는 복지관 등 지역복지기관을 비롯하여 개별 법령에 따른 각종 위탁운영기관, 장기요양보험이나 장애인활동지원, 사회서비스 전자바우처 등의 제도에 의한 수가나 단가로 운영되는 제공기관들이 다양하게 존재하고 있지만 모두 개별법령이나 제도에 의한 기관들로서 상호 협력이나 연계·조정은 피상적으로만 규정되어 있을 뿐 근본적으로 협력적인 연계나 지역적 차원에서 역할 조정이 이루어질 수 있는 관계가 아님.

○ 지역 현장에서 자체적인 필요에 의해서 기관 간의 협력이나 조정을 시도한다고 해도 이러한 행위는 형식적인 수준에서만 기관평가에 반영될 뿐이기 때문에 기관들이 이를 위한 시간이나 인력을 투자할 동기가 뚜렷하지 않은 반면, 이를 통해 이용자나 서비스가 제한될 경우 개별기관 입장에서는 실적이나 매출에 부정적인 영향을 줄 수 있기 때문에 협력을 기피할 동기는 상대적으로 더 분명한 편임.

○ 다양한 공급 인프라간 연계·조정이 실질적으로 이루어지기 위해서는 이를 통해 수행해야 하는 지역차원이나 집합적 차원의 과업이 분명하게 제시되어야 하며 이를 수행할 수 있는 재정과 인력에 대한 투자가 전제되어야 함. 현재까지 사회복지영역에서 연계·협력이 바람직하다고 강조되기는 하였지만 이를 통해 어떤 점이 어떻게 더 효과적으로 이루어질 수 있는지에 대한 분명한 방향이 없고, 매우 막연하게 명분론적 수준에서 논의된 경향이 있으며, 이 때문에 앞서 지적한 실적이나 매출 중심의 이해관계로 인해 현실적으로 이루어지기 어려운 한계가 있었음. 연계·조정이 이루어지는 협력적 관계가 실질적으로 이루어지기 위해서는 고용(유지)율 향상, 시설입소율 감소, 만성질환 합병증 발병율 감소 등 협력적으로 접근해야 가능한 분명한 과업이 주어져야 하며, 이러한 과업이 주어질 때 이러한 과업을 더욱 효과적으로 수행하기 위한 각 공급 인프라의 강점에 기반하여 역할을 분담하고 조정하는 접근이 가능할 것임.

○ 이러한 협력적 접근은 그만큼 시간과 인력, 재정을 필요로 하는 일이기 때문에 연계·조정 및 협력을 촉진하기 위해서는 이를 위한 과업뿐 아니라 이를 수행할 수 있는 인력이나 재정적 지원이 뒷받침되어야 함. 가령 기존의 업무체계에서 인력과 재정이 이미 소요되고 있는데 연계나 조정이라는 추가적 업무가 주어지면 현실적으로 수행하기 어려운 문제임. 따라서 기존의 업무까지 조정이 되던가, 그렇지 않다면 연계·조정을 수행할 인력이나 재정이 추가적으로 투입되어야 함.

○ 특히 민·관의 효과적인 연계·조정을 위해서는 민간과 정부 각각이 지닌 강점에 기반하여 역할이 분담되고, 협력을 통해 시너지를 만들어야 하지만 지금까지는 민간은 정부의 역할을, 정부는 민간의 역할을 모방하여 협력적인 시너지는커녕 역할 갈등과 비효율적 중복을 반복하는 경우가 많았음.

○ 전통적으로 우리나라 사회복지서비스 영역에서 공급자로서의 관의 역할은 최소화되어 왔으며 대부분의 공급자 역할을 민간 비영리영역에 위탁하여 수행하는 관계가 구축되면서 민간 사회복지기관은 지역내 복지를 수행하는 공공의 대행자이지만 관과는 수직적 종속관계를 가지고 있는 이른바 '종속적 대행자'로서 기능했음.

○ 민간 사회복지시설은 종속적 대행자로서 1990년대까지 지역에서 독점적 복지 제공기관으로 공공적 지위를 누리면서도 민간기관으로서 지역의 민간자원을 후원받고, 사회교육사업 등 수익사업을 통해 사업비를 충당해야하기도 하였음. 2000년대부터 관은 통합사례관리, 읍면동 복지허브화, 찾아가는 동주민센터(서울시), 찾아가는 보건복지 서비스 등 전달체계를 통해 정부부문 전달체계를 강화하면서 정부로서의 역할을 강화하기 보다는 민간영역의 역할을 차용하여 민간부문과 불필요한 갈등과 중복을 야기함.

○ 통합 사례관리, 찾아가는 동주민센터 등의 공공 전달체계 사업은 공적 급여의 통합이나 연계 등 효과성을 증진시키기보다 복지 사각지대 주민을 발굴하여 민간 후원과 같은 민간자원을 동원시키는 방식으로 수행되어 왔음. 찾아가는 동주민센터의 경우, 위기가구 발굴이 이루어진 후 지원내용의 90%는 민간자원일 정도로 민간자원에 대한 의존이 절대적이었음

○ 결국 찾아가는 보건복지서비스에서도 이러한 민간자원 동원형 사례관리, 민간

자원봉사조직 등 민간 조직화 등을 중심으로 이루어지면서 민간 복지기관의 기존 역할과 차별화가 되지 않고, 제한된 지역자원을 두고 지역 민간복지기관과 경쟁을 벌이는 결과가 빚어짐.

○ 2000년대 이후 다른 한편에서 장기요양보험 등 제도적 사회서비스가 급격하게 확대되면서 새로운 영리기관 중심의 민간시장이 형성되었고, 이에 대한 대안으로 공공공급을 늘리기 위한 사회서비스원 정책이 추진되었지만 역시 민간기관과 차별화되지 못함으로써 결국 민관협력이 아닌 민관경쟁관계가 형성됨.

○ 특히 장기요양보험의 재가급여 시장의 경우 영리기관 중심으로 본인부담금 탕감 등 편법적인 관행이 만연. 공공공급 확대를 통해 이를 개선하고자 하는 의도가 있었지만 편법이 지배하는 시장에 구조적 개혁없이 사회서비스원(종합재가센터)만 투입되다 보니 오히려 모범적인 행위자가 되어야 하는 사회서비스원이 경쟁에서 밀리는 결과로 나타남.

○ 이러한 점 때문에 민관 공급기관 간의 바람직한 연계·조정을 위해서는 분명한 협력적 과업과 이를 위한 인력과 재정의 투자와 함께 민관의 강점을 바탕으로 한 역할분담 모델이 분명하게 제시되어야 하며 이를 전제로 협력적 관계가 구축되어야 함.

○ 그동안 민간복지부문이 공공 대행자 역할을 담당해 온 만큼 운영주체를 기준으로 공공과 민간을 구분하는 기계적인 접근은 우리나라 상황에서 적절하지 않은 측면이 있음. 따라서 공공과 민간이라는 구분보다는 공적 복지영역에서의 민간부문과 정부부문의 역할 분담으로 접근할 필요가 있음.

○ 또한 주로 비영리 영역이 중심인 전통적인 민간복지 영역과, 주로 영리시장에서 활동하는 민간 서비스 제공기관, 또한 새롭게 등장하는 사회적 협동조합 등 사회적 경제 영역 등 민간도 하나의 집단이라기보다는 다양한 성격과 유형별로 접근이 되어야 하는 측면이 있음.

○ 공식적이고 제도적이면서 조세와 같은 공적 재원을 기반으로 하는 정부부문의 특성과 강점, 상대적으로 유연하고, 다양하면서, 선도적이고 실험적일 수 있고, 공적재원과 민간재원을 모두 활용 가능한 민간부문의 특성과 강점을 잘 인식하고 이에 따른 역할 분담이 이루어지고, 이를 바탕으로 협력적 관계를 통해 어떻게 시너지효과를 거



둘 수 있을 것인지에 대한 고민이 있어야 함.

○ 한국에서 사회서비스는 공공이 민간을 지원하고 민간이 실행 주체가 되는 방향에서 진행되어왔음. 이로 인해 다양한 사회서비스에 다양한 민간기관들이 혼재하게 되었으며, 사회서비스 공급 인프라에서 민간이 중심이 되는 상황은 서비스 통합성과 안정성의 취약, 사회서비스 품질의 편차 등 많은 문제를 발생시켰음. 사회경제발전으로 인해 사회문제가 점점 복잡해지는 상황에서 이와 같은 문제를 가지고 있는 민간중심 사회서비스는 취약할 수밖에 없었음. 이를 해소하고자 공공이 개입하였으나 민간보다 실행 경험이 적은 공공은 상대적으로 한계가 많은 것이 사실이었음. 또한, 복지 국가의 위기로 신자유주의가 등장하면서, 사회복지전달체계의 민영화 차원에서 대두된 바우처방식의 사회서비스는 사회서비스 공급의 양적확대라는 목적을 달성하였으나, 이전의 문제점을 극대화하고, 서비스 제공기관이 수익창출을 위해 일부지역에 집중되면서 지역간 서비스 불균형이 극심해지는 결과를 낳았음. 이와 같은 문제를 해소하고자, 사회서비스의 효과성 및 효율성을 높이기 위해 서비스 공급 인프라 간의 연계 및 조정을 하기 위한 노력이 지속되어왔고, 각 지역마다 네트워크, 민관합동회의 등으로 실행되었음. 하지만 이는 구체적인 내용이 제시되어 있지 않은 한계가 있어, 각 지역의 역량에 따라 다르게 실행되어온 것이 사실임. 따라서, 이와 같은 문제를 해소하기 위해, 이를 연계하고 조정하는 전담기구의 필요성이 제시되고 있음.

○ 서비스의 연계와 조정에 대한 전담기구는 이를 위한 권한을 법적으로 보장받고, 또한 사회서비스 전체를 조망할 수 있는 중심적 위치가 매우 중요한데, 현 상황에서는 전국 14개 권역에 설립된 사회서비스원이 적절하다고 볼 수 있음. 사회서비스원은 사회서비스의 공공성 강화를 위해 설립되어 사회서비스를 지원하는 기관으로 『사회서비스 지원 및 사회서비스원 설립·운영 법률』(이하 사회서비스원 법)에 수행해야 할 사업<sup>13)</sup>이 명시되어 있음. 하지만 이 사업내용을 보면 서비스 연계와 조정에 대한 내용

13) 「사회서비스 지원 및 사회서비스원 설립·운영」 법률 제10조(시·도 서비스원의 사업)

① 시·도 서비스원은 다음 각 호의 사업을 할 수 있다.

1. 「재난 및 안전관리 기본법」 제3조제1호에 따른 재난 등의 발생으로 아동·노인·장애인 등에게 돌봄 공백이 발생한 경우 긴급돌봄서비스의 제공
2. 국가 또는 지방자치단체로부터 위탁받은 국공립 사회서비스 제공기관 운영
3. 국가 또는 지방자치단체로부터 위탁받은 사회서비스 제공 또는 지원에 관한 사업
4. 사회서비스 수급자의 욕구에 따른 종합적인 재가서비스 제공을 위한 사업
5. 사회서비스 제공 및 운영 기관에 대한 재무·회계·법무·노무 등에 관한 각종 상담·자문
6. 사회서비스 종사자의 처우 개선 및 고용 안정성 제고를 위한 사업의 지원
7. 지역 내 사회서비스의 질 제고를 위한 연구·개발 및 교육사업의 지원
8. 지역 내 사회서비스 수급계획 수립의 지원
9. 새로운 사회서비스 도입을 위한 시범사업의 실시
10. 그 밖에 시·도지사가 사회서비스 공공성등의 제고를 위하여 필요하다고 인정하는 사업

은 명시되어 있지 않음. 따라서, 사회서비스를 지원하는 기관인 사회서비스원에서 공공 및 민간의 서비스 연계·조정 역할 수행하기 위해서는 수행사업에 이를 명시하는 것이 필요할 것임. 또한, 서비스 연계와 조정을 위해서는 지자체에서 관리·감독하고 있는 사회서비스 현황에 대한 데이터를 구축하고 인구구성과 환경을 고려하여 서비스 부족 및 과잉을 파악하고, 지역 간 서비스 연계방안을 연구하여, 사회서비스의 지역 간 불균형을 해소하기 위한 적극적인 정책개발과 수행을 해야 할 것임.

### **제3절 상당부분 시장화가 진행된 사회서비스 공급 체계에서 발생할 수 있는 서비스 사각지대 해소 과제**

○ 우선 서비스 사각지대의 문제와 사회서비스 공급체계의 시장화와의 관련성은 높다고 하기 어려우므로 문제의 진단부터 재설정될 필요가 있음. 서비스 사각지대는 크게 이용대상의 사각지대와 서비스 욕구의 사각지대로 구분해 볼 수 있는데 이용대상의 사각지대는 서비스의 필요가 있지만 이용자의 자격을 획득하지 못해 발생하는 사각지대의 문제이고, 서비스 욕구의 사각지대는 한 대상의 복합적이고 다면적인 욕구 중에서 서비스가 일부에 대해서만 제공됨으로 인해서 전체 욕구를 포괄하지 못하는 사각지대라고 할 수 있음.

○ 주로 사회서비스 시장화는 장기요양보험이나 사회서비스 전자바우처 등 제도적 사회서비스에서 발생하는 현상인데 이러한 제도적 사회서비스에서 그 수급자격은 제도적으로 규정되어 있고 선정절차는 건강보험공단이나 지자체를 통해 이루어지기 때문에 이용대상의 사각지대는 시장화로 인해 발생한다기보다는 정부부문의 제도와 운영의 문제로 인해 발생한다고 볼 수 있음.

○ 또한, 서비스 욕구의 사각지대의 경우 역시 제도적 사회서비스에서 서비스 자체가 파편적으로 구성되어 있어 욕구를 포괄적으로 고려하지 못하고 부분적으로만 대응하며 유사중복을 이유로 다양한 서비스를 조합할 수도 없게 되어 있는 경우가 많기 때문인 경우가 대부분으로 역시 정부부문의 제도와 운영의 문제가 원인 경우가 많음.

○ 다만 시장화로 인한 사각지대의 문제는 수급자격을 획득한 이용자의 욕구가 커서(예를 들어 중증질환자나 중증장애인 등) 손쉬운 이용자를 선별하는 크림스키밍

---

② 그 밖에 시·도 서비스원의 사업 내용·방법 및 절차 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다

(cream skimming)으로 인해 서비스 제공자가 매칭되지 않는 경우나 또는 반대로 욕구가 낮아 서비스 급여량이 적어 수가수입이 적정하지 않아 서비스를 기피하는 경우 등으로 볼 수 있음. 하지만 대상과 욕구의 사각지대 문제가 보다 근본적이라고 할 수 있음.

○ 오히려 정부부문의 제도와 운영상에서 나타나는 사각지대의 문제는 시장화의 문제라기 보다는 더욱 근본적으로 우리나라 사회서비스의 분절적이고 파편적인 구조로 인해서 발생하는 정부의 (사회서비스에 대한) 무책임성의 문제에 기원하고 있다고 볼 수 있음.

○ 이러한 전달체계의 분절성과 급여의 파편성의 문제로 인해 어떠한 지역사회 기관도, 어떠한 중앙 부처도 사회적 돌봄에 있어서 궁극적으로 책임을 질 이유도, 또한 책임을 질 필요도 없는 공공의 무책임성의 구조를 형성하고 있음.

○ 노인돌봄이나 장애인 지원 욕구가 있는 대상자에게 어떠한 전달체계 상의 기관도 총괄적인 욕구실사와 서비스 연계의 책임을 가질 수 없으며, 어떠한 중앙부처의 부서도 정책적 책임을 가질 수 없음.

○ 중앙은 지방정부에 대한 불신, 책임추궁으로부터 자기 보호를 위해 끊임없이 새로운 지침을 추가하고, 지방정부는 그 지침에 의존하여 업무처리를 수행하는 방식으로 책임을 회피하고, 정작 서비스가 필요한 당사자들은 그 사이에서 방치되고 마는 무책임성의 '암묵적 카르텔'이 존재하는 셈임. 이러한 특징은 서비스 신청과 수급과정에서도 당사자의 욕구 보장중심이 아니라 부정수급을 가려내기 위한 철저한 선별절차 (gate-keeping)로 나타나게 됨.

○ 이러한 서비스 과정의 성격 때문에 서비스의 신청과정은 서비스를 필요로 하는 사람이 스스로 자신에게 맞는 서비스를 알아내야 하고, 그 서비스의 선정기준에 자신의 욕구와 자격이 들어맞는지를 증명해내야 수급권을 획득할 수 있는 '당사자 입증주의'가 적용됨.

○ 결국, 서비스의 대상자들이 서비스를 받게 되는 것은 욕구가 얼마나 크고, 위급하느냐에 따라서 결정되는 것이 아니라 대상자가 가지는 서비스에 대한 정보력과 각각의 자격기준에 자신의 욕구와 조건을 맞출 수 있는 능력에 따라 결정되는 경향이

있어 전달체계에 의한 역진성이 나타나고 있음.

○ 이러한 구조 때문에 서비스가 지속적으로 확대된다고 하더라도 어느 정도의 욕구를 가진 사람을 어느 수준까지 포괄하고 있는지도 파악조차 할 수 없어 정책의 효과조차 측정하거나 평가하기 어려운 상태임.

○ 따라서 사각지대 문제를 근본적으로 해소하기 위해서는 정부의 무책임성 문제를 해소하기 위해 사회서비스에 대한 직접적인 책임을 정부에 제도적으로나 정책적으로 부여하는 방안이 필요한데 인구집단이나 사회 관련 위험에 대응하는 소득보장제도와 다르게 대상자 개별적으로 제공되어야 하는 사회서비스 특성상 중앙의 정치 쟁점이 아닌 지방의 문제이기 때문에 사회서비스 운영의 직접적인 책임은 지방정부에 부여될 수밖에 없음.

○ 즉, 소득보장 등은 방대한 재정적 규모를 필요로 상대적으로 전 국민에게 균일하게 적용되는 문제이므로 중앙에서 정치적 쟁점이 되며 중앙정부 중심으로 책임성이 부여되나 지역생활 보장에 해당하는 사회서비스는 생활공간 상의 문제이므로 지역사회의 과제이자 지방정부의 책임성이 요구되는 구조임.

○ 이러한 원리로, 사회서비스 제도가 발달한 국가들은 공통적으로 지방정부 중심의 책임 체제를 갖추고 있으며, 이러한 책임은 더욱 강화되는 경향을 보이고 있음. 이에 따라 관련 법제도 정비에서도 지역사회 통합돌봄을 위한 실질적인 법제도를 갖추면서 지자체의 책임을 담보하기 위한 내용을 담고 있음.

○ 하지만 우리나라 지자체의 사회서비스에 대한 역할과 책임을 강화하는데 있어서 지자체 자체에서 이를 수행하였던 경험이나 수행할 수 있는 역량의 문제가 현실적으로 제기되고 있음.

○ 사회보장급여의 약 70%가 기초지자체를 통해서 전달되고 있지만 대부분 보조금에 의한 급여로서 중앙정부의 직접적인 통제를 받고 있어 복지정책을 지자체 스스로 운영하는 경험은 거의 없다고 할 수 있음.

○ 이러한 이유로 지자체 장의 복지에 대한 관심이 미충분한 상태에서 복지전달체계만 양적으로 확대되다보니 복지분야라도 관행적으로 승진의 우선순위를 가지고 있

는 주무과 과장자리나 주무계 팀장자리는 행정직이 승진대기 목적으로 채우는 자리가 되어 전문성이 요구되는 정책 총괄기능이 매우 취약한 구조가 되고 있음.

○ 통합사례관리가 실시되면서 이를 담당하는 희망복지팀, 희망복지과의 경우 경험 있는 복지직 공무원이 팀장이나 과장을 맡는 경우가 많아 실질적으로 주무계나 주무과의 역할을 수행하는 현상까지도 나타나고 있음.

○ 따라서 지자체가 사회서비스에 대한 실질적인 역할과 책임을 수행하도록 하기 위해서는 선도적인 역량을 보이는 지자체에 대해서 과감하게 자율성을 부여하고, 이를 통해 우수한 전달체계 모델을 개발하도록 독려하여 확산될 수 있도록 하는 획기적인 접근이 필요함

○ 지난 2006년부터 복지분야의 경우 지역사회보장(복지)계획을 실시해 현재 4기 계획을 진행하고 있으며 지역사회보장(복지)협의체를 중심으로 참여가 이루어지고 있지만 대부분의 지역에서는 여전히 정책적 관심이 현저히 낮은 편이고 실질적인 성과가 적은 점이 한계로 나타나고 있음.

○ 지역 복지정책의 중장기 계획으로서의 지역사회보장계획은 복지정책의 효과적이고 체계적인 추진을 목적으로 하고 있으나 주로 용역업체를 이용해 형식적이라는 지적과 여전히 서류상 존재하는 계획에 불과하다는 비판을 받고 있음. 계획이 수립된다 하더라도 각 지자체 장의 관심도가 기대에 미치지 못해 정책 추진 동력이 떨어지고 연차별 시행계획이나 평가를 진행함에 있어 서류상 작업으로만 머무르는 경우가 대부분임.

○ 현재 4기 계획 수립까지 진행되고 있긴 하지만 지역사회보장계획으로서 실질적인 의미, 취지 및 효과를 확보하기 위해 정책적 방향 전환이 요구되고 있음.

○ 한편 이미 서울 서대문구, 경기도 남양주시, 광주 광산구 등 일부 지자체들이 지역복지에 있어 선도적 모델들을 만들며 역으로 중앙정책에도 지역 사례들이 반영되기도 함.

○ 선도 지역사례들은 다른 지역에 비해 조직화된 지역참여를 이끌어 지역문제에 대해 적극적인 대응 사업모델을 만들어왔는데 이를 보건복지부가 핵심 정책으로 반영

하는 경우가 다수 나타나고 있음.

○ 이 지역 사례를 배우고자 타 지역에서 견학을 오거나 자료공유를 통해 연구하고 있지만 이런 선도사업을 별도의 모범사례로 지정한다거나 확산하고자 하는 구체적 노력이 제도화되지 못해 국가 전체적으로 발전적 변화를 위한 새로운 정책적 시도가 필요함.

○ 이러한 점들을 고려하면 정부가 선도적인 역량을 보이는 지자체들에게 공식적인 인증을 통하여 특정한 지위를 부여하고 이에 맞추어 적절한 재정지원과 과감한 자율성을 부여하도록 하여 이러한 지자체들이 한층 더 진화된 사회서비스 정책을 고안하고 전달체계를 적극적으로 구축할 수 있도록 하면 긍정적인 효과를 유인할 수 있을 것임.

○ 현재 복지부에서도 기존의 전달체계 개편과 더불어 현재의 사회서비스원, 지역 사회 통합돌봄 등 정책사업을 포괄하여 지자체 스스로 자체적으로 혁신을 추진할 수 있도록 촉진하는 전달체계 시범사업을 추진하는 등 유사한 노력을 하고 있으나 여전히 '합동평가' 등 분절된 평가체계와 중복을 제한하는 법령상 문제 등으로 인하여 자율적으로 혁신을 추구하기에는 장애가 나타나고 있음.

○ 가령 광주광역시 서구에서는 자체적으로 성인돌봄 영역을 포괄하는 통합적인 통합돌봄추진단을 국단위로 설치하고 24시 안심돌봄DB와 행복매니저를 중심으로 하는 통합적 전달체계를 특징적으로 추진하나 지자체 합동평가 등을 통해 별도로 평가를 받아야하는 보건소 등 지역사회 내에서의 협력에 어려움을 경험하고 있음.

○ 따라서 일정수준의 역량을 인정받는 지자체의 경우 심사과정을 거쳐 공식적인 선도지자체로 정부가 인증을 하고, 정부에서 추진하는 지역사회 통합돌봄 선도사업이나 사회서비스원 시범사업 등을 포괄하여, 추가적인 재정지원을 결합하면서, 해당 지자체에 대해서만이라도 모든 관련 사업에 지침적용을 유예하고, 지원 예산은 포괄보조로 묶어 획기적으로 자율성과 책임성을 보장할 필요가 있음.

○ 장기적으로는 이와 같은 인증을 위한 신청이나 이행점검 보고서를 별도로 요구할 것이 아니라 기존에 시행하고 있는 지역사회보장계획이나 연차별시행계획과 결합하여 이들 계획과 운영이 일정한 조건을 만족하는 경우 추가적인 준비없이 심사만을

통해서 인증과 지원을 받을 수 있게 간편화하는 방안도 생각해 볼 수 있음.

○ 이러한 선도지자체 인증사업을 활용하여 기존의 정책에 대한 실질적인 효과를 증진시킬 수 있으면서, 지자체가 중심이 되는 새로운 사회서비스 체계를 발전시킬 수 있을 것임.

○ 기존의 사회서비스에 대한 인식이나 관심이 일부 복지전담 공무원에게 제한되어 왔다면 이러한 공식적인 인증 제도를 통해서 지자체장을 포함한 지자체의 조직적 차원의 관심을 유도해 낼 수 있을 것임.

○ 선도지자체 인증의 조건으로 지역사회보장계획의 자체적인 수립, 복지관련 선도 사업 부서의 기획조정실과 같은 총괄부서 배치, 지속적인 사업효과성을 증진시킬 수 있는 성과관리 시행 등을 요건으로 제시하면서 지속적으로 지자체 역량의 증진을 유도할 필요가 있음.

○ 지자체 관계자들에 대한 교육이나 조직적인 컨설팅의 기능을 지역사회보장균형발전지원센터<sup>14)</sup>나 한국보건복지인재원<sup>15)</sup> 등 전문화된 기관에서 더욱 치밀하고 밀도있게 수행할 수 있도록 역할을 부여하여 이러한 지자체의 역량 증진을 중심으로 한 정책 추진을 보조할 수 있도록 할 수 있음.

○ 사회서비스 중, 바우처형식의 서비스는 사회서비스의 시장화의 대표적인 모습임. 그동안 비영리기관에서 주로 운영되던 사회서비스를 영리기관까지 확대하여 서비스 경쟁구조를 조성하여 서비스 확대 및 질적향상을 도모하겠다는 목적으로 수행된 바우처 형식의 서비스는 서비스 대상자의 수에 따라 제공기관의 예산규모가 달라지는 영리형태를 띄고 있음. 이와 같은 상황에서 기관에서 서비스를 전달하기 편리한 대상자 및 지역을 중심으로 서비스를 제공하게 되어, 서비스 양적 확대에도 불구하고 사각지대가 확대되는 문제가 발생함. 하지만 사회서비스가 필요한 곳은 사각지대에 존재하고 있음. 서비스 사각지대를 해소하기 위해서는 제공기관이 서비스를 전달하기 용이하도록 사회서비스의 유연성을 높이는 것이 중요함.

14) 지역사회보장균형발전지원센터는 사회복지급여법에 의해 시도 및 시군구의 사회복지계획 평가, 지역간 사회복지의 균형발전 등을 지원하기 위하여 한국보건사회연구원에 설치·운영.

[http://www.kccwp.or.kr/kccwp/sub01\\_1.asp](http://www.kccwp.or.kr/kccwp/sub01_1.asp)

15) 한국보건복지인력개발원은 2022년 초에 한국보건복지인재원으로 개칭되었음.

## 제4절 소규모 민간 제공조직들의 난립과 경쟁과열 등으로 인한 종사자 고용의 질과 고용 안정성 및 이로 인한 서비스의 질적 수준 유지의 과제

○ 제도화된 사회서비스에서 편법적인 시장경쟁으로 인한 종사자 처우와 이에 따른 서비스의 질 문제가 있는 것은 사실이지만 이의 원인에는 지나치게 낮은 수가나 단가의 문제도 있음.

○ 일정 수 이상의 이용자를 확보하지 못하면 수익 자체를 만들기 어려운 수가구조에서 과당경쟁이 제도적으로 조장된 측면도 존재하기 때문에 민간 제공기관에 대한 규제와 더불어서 저수가의 문제에 대해서도 접근이 필요함.

○ 저수가의 문제 때문에 오히려 법을 충실하게 지키고 모범적으로 운영하고자 하는 협동조합이나 사회적기업조차 별도의 지원금 없이 근로기준법 등을 지키면서 운영 하는 것이 불가능하다고 호소하고 있는 현실임.

○ 사회서비스원의 종합재가센터의 경우에도 적정 수준의 급여를 제공하고, 법을 모두 준수하면서도는 적자를 면하기 어려운 현실에 직면하고 있으며, 수가로만 운영해야 하는 독립채산제의 원칙 아래에서는 오히려 이용대상을 늘릴수록 적자규모가 커지는 딜레마를 경험하고 있음.

○ 그나마 공적재정을 투입하여 모범적인 서비스 사례를 만들어내고 있는 서울시의 경우에도 종사자의 근로조건을 너무 우선시한 나머지 지속가능성에 문제가 발생하는 한계가 나타나고 있음.

○ 사회서비스원 정책 자체가 제공인력의 근로조건 향상을 통한 서비스 질 향상으로 접근하다 보니 서울 사회서비스원에서는 제공인력 근로조건 향상을 우선적으로 추진했지만 그 결과 서비스 질 향상으로 잘 이어지지 않는 문제를 경험하고 있음.

○ 가령 제공인력의 근로계약을 정규직 기준으로 정규 일과시간(보통 9시부터 오후 6시)로 체결하다보니 24시간 수시로 필요한 돌봄제공에는 오히려 어려움을 겪는 경우가 나타나고 있으며, 근무시간 외 초과 인건비를 감당하기 어려운 문제를 경험하고 있음.



○ 서비스 이용시간, 서비스 내용의 문제에 있어서 이용자와 제공인력 사이에 이해 관계가 서로 대립하는 경우가 나타나고 있어 제공인력의 근로조건 향상이 반드시 서비스 질 향상으로 나타나지는 않고 있음.

○ 제도적으로 수가 문제를 해결하기 어렵다면 과당경쟁 환경을 지역적으로 완화하면서 종사자의 근로환경을 공공주도로 변화시키려는 시도가 필요함.

○ 앞서 제시한 바와 같은 지자체 중심의 돌봄체계에서는 지자체가 지역에서 좀더 주도권을 가지고 전체적인 돌봄시장에 대한 통제력을 발휘할 수 있는 여지가 있음.

○ 가령 서울의 돌봄SOS의 경우 지자체 자체의 돌봄SOS 서비스 급여에 대해서는 경쟁방식이 아니라 제공기관을 지정하는 방식으로 운영하고 있고, 기초 지자체별로 제공기관 지정을 위한 조건을 제시하고 있어 질적 통제가 이루어질 수 있는 조건이 마련됨. 또한 서비스 제공인력과 이용자간의 갈등 문제에 대해서도 자연스럽게 공무원이 개입하는 경우가 많아짐.

○ 이를 더욱 발전시킨다면 아예 서비스 제공절차를 통해서 이용자가 물건 고르듯 제공인력을 취급하고, 제공기관도 제공인력에게 이용자 비위 맞추기를 강요하는 식이 아니라 공공이 개입하여 처음부터 이용자와 가족, 제공인력, 지자체 담당자 등 3자가 서로 돌봄의 목표와 상호간의 역할 분담과 존중하는 관계에 대해서 미리 협의하도록 하여 갈등과 불신에 기반한 현재의 돌봄이 아닌 상호신뢰와 존중을 바탕으로 하는 새로운 돌봄모델을 추진할 수 있음.

○ 결국 공적으로 추진해야 할 돌봄모델은 이용자의 선택권과 제공인력의 근로조건을 대립적으로 접근하는 것이 아니라 이용자의 권리와 제공인력의 인권을 상호 존중하면서, 무조건적인 단편적 욕구충족을 위한 일방적 '서비스'로서가 아니라 이용자에게 최대한 자율적이고 주도적인 삶을 보장하기 위한 '관계'를 지향하는 돌봄으로서 새로운 접근이 이루어져야 함

○ 그동안 사회서비스 제공기관이 소규모 시설 중심으로 확대됨에 따라, 임금기준 부재, 노무관리 전문성 부족 등으로 종사자들의 처우 및 근무 환경에 있어 타 산업에 비해 상대적으로 열악한 상황으로, 서비스의 품질 향상을 위해 종사자 처우 개선이

중요하게 대두됨(최현수외 2019,24).

○ 제공인력에게 보다 질 높은 사회서비스 일자리를 제공하기 위해서는 고용안정성 강화가 필요함. 서비스원 직영 시설의 종사자(시설장 포함)들은 사회서비스원에서 직접 근로계약을 체결하여 고용하고 근무형태(전일제 또는 시간제 등)와 무관하게 정년 보장이 되는 정규직임. 「(약칭) 고령자고용촉진법」등을 근거로 정년은 60세로 설정하나 시설장 및 특수직군 등은 60세 이후 재고용을 1년 단위로 65세까지 가능하게함.

○ 예산 범위에서 직무 등을 고려한 승진이 가능하고 종사자가 희망할 경우 순환보직이 가능할 수 있는 순환보직 제도를 운영하여 종사자의 자긍심을 향상시킬 수 있도록 하고 업무에 동기부여를 하도록 함.

○ 근무환경 및 처우개선: 어린이집이나 각종 공공센터 등 개별 법령 또는 지침에서 인건비 지급 기준이 제시되어 있는 경우 해당 기준에 따라 지급하나 별도 기준이 없는 경우에는 지자체의 승인을 받은 사회서비스원 내부 규정을 통해 임금 기준을 마련함.

○ 한편, 본부 임·직원 보수는 예산범위 내에서 경영평가 결과를 반영될수 있도록 연동하여 설계함. 필수운영 사업인 요양시설의 경우 표준운영모델 제공함.

○ 종사자 인권침해 예방을 위해 각종 노무 관련 상담기구 등을 운영함.

## 제5절 민간공급조직이 제공하는 사회서비스의 품질 향상을 위한 통합적인 재무·회계·노무 등 경영상의 요구에 대응하는 과제

○ 사회서비스원 정책에서는 사회서비스 문제의 원인이 민간 제공기관의 편법적인 경쟁과 운영에 있다고 보고 사회서비스원에 의한 제공기관의 공적 경영을 통해 합리적 운영모델을 수립하고 이를 기반으로 민간 제공기관에 재무, 회계, 노무 등의 컨설팅을 제공한다는 접근을 전제하고 있는데 앞서 살펴본 바와 같이 문제는 단순히 민간 제공기관에 있지 않기 때문에 이 역시 현실적 적용에 난항을 경험하고 있음.

○ 사회서비스원 자체적으로 법을 준수하고 모범적인 경영을 통해서는 기본적인 경영수지조차 맞출 수 없는 저수가 구조를 경험하는 상황임.

○ 사회서비스원에서 다양한 서비스 기관을 통합적으로 운영하면서 규모의 경제와 함께 효율적인 운영이 가능하다고 생각했지만 각 운영시설마다 적용받는 법제도와 지침이 모두 달라 통합적 운영은 불가능하고, 개별 법령을 모두 준수하기 위해서는 모든 행정절차를 별도로 수행해야 하므로, 효율적인 운영 효과는 나타나지 않고 있음

○ 그나마 민간기관에 도움이 되는 것은 병가나 휴가 등으로 인한 결원에 대한 인력지원사업 정도로 나타나고 있음. 결국, 민간 제공기관의 재무, 회계, 노무 등 경영상의 문제를 개선하기 위해서는 기존 제도에 의존하기보다는 앞서 제시한 바와 같이 지자체의 사업과 결합하여 매출을 부분적으로 개선해주면서 참여 조건으로 제공인력의 근로조건 향상 등 보다 공공성 있는 경영을 요구하는 접근을 생각해볼 수 있음.

○ 민간기관은 상대적으로 공공기관에 비해 경영에 필요한 재무, 회계, 노무 등의 운영이 미약한 편임. 이는 민간이 서비스 제공에 전문인력을 주로 채용하고, 여건상 별도의 경영지원팀을 마련하기 어려우며, 수시로 변화하는 관련 제도에 민감하게 대응하지 못하는 특성이 있기 때문임. 무엇보다 민간공급조직의 경영상의 어려움을 가중시키는 것은 관리하는 지자체의 일관적이지 않은 지도·감독, 서비스 영역별로 다른 주무부처 등이 그 원인임. 하지만 이와 같은 어려움은 서비스의 안정적인 운영을 방해할 수 있으며, 무엇보다 서비스 제공인력관리를 소홀하게 하여 결국에는 사회서비스 품질을 저해함.

○ 사회서비스 지원을 위해 민간조직의 품질 향상을 위한 경영지원방안은 다음과 같음: 먼저, 권역별 사회서비스 경영을 위한 가이드라인을 마련하는 것임. 시설별 운영지침이 있으나, 이는 사업운영에 관련된 사항이 명시되어 있고, 경영과 관련한 내용은 자세히 제시되지 않음. 민간기관이 서비스 전달에 집중할 수 있도록, 사회서비스원은 지자체 공무원과 협력하여 사회서비스 경영을 위한 가이드라인을 마련하고, 해당 지역에 이를 적극적으로 활용하는 것임. 또한, 민간기관에 이를 교육하고, 지도 감독 시 활용할 수 있도록 하여, 경영상의 어려움을 감소시키는 방안이 있음. 그리고 기관 운영 시 경영에 대한 부정사항이 발견되면, 품질관리를 위한 삼진아웃제를 도입하고, 지속적인 부정사항이 발생될 경우, 민간법인이 아닌 사회서비스원에서 이를 운영하여 서비스 품질관리 및 안정적인 서비스 제공이 될 수 있도록 지원해야 할 것임.

## 제6절 이상의 과제들에 대해 현재 설치된 시·도 사회서비스원의 사업과 활동이 적절한 대응인지 평가

○ 기존 사회서비스 정책에서 시장화와 산업화가 강조되었고, 제공기관 간의 경쟁이 강조되는 한편 영세한 서비스 기관들이 대거 서비스 시장에 유입되었으며, 편법 운영과 종사자 근로조건 문제의 심화 등의 문제가 부각되면서 문재인 정부에서 “모두가 누리는 포용적 복지국가”, “내 삶을 책임지는 정부”를 내걸고, 국가의 역할과 책임을 강화하는 정책 방향을 제시하면서 사회서비스원 사업이 핵심 정책으로 추진되어 왔음.

○ 사회서비스 제공인력에게 질적 측면에서 좋은 일자리 제공하며, 이용자의 수요에 대응하는 보다 양질의 사회서비스 제공을 목적으로 하여 2019년 서울시, 경기도, 대구시, 경남도에서 사회서비스원 시범사업이 처음 실시됨.

○ 사회서비스원은 국·공립 제공기관 위탁 운영, 재가서비스 부분의 종합재가센터 운영으로 서비스 직접 제공, 민간 사회서비스 제공기관의 품질관리 지원, 지자체 사회서비스 체계적 관리 지원 등의 역할을 수행.

○ 2019년 4개 지역 시범사업 결과 어린이집(9개소), 종합재가(10개소), 중점관리(4개소), 기타(15개소) 등 38개소의 시설을 직접운영하는 성과가 나타남.

○ 4개 사회서비스원을 중심으로 운영 첫째 평가를 보면 본부와 운영시설 총 768명 채용, 93%(719명) 직접 고용. 경기도(34%)를 제외하면 나머지는 95%이상을 정규직으로 채용(2017년 사회복지시설 실태조사시 생활시설 91%, 이용시설 80%가 정규직인 것에 비하면 정규직 비율이 월등히 높음)하는 변화가 나타남.

○ 서울시는 제공인력에게 생활임금(월 212만원)을 적용하고, 민간기관 최저임금 대비 20% 이상 실질임금 향상, 가족수당 등 각종 부가급여 및 복리후생 확충 등 MOU 체결 등 종사자 권리 보호 및 지원 체계 구축.

○ 경기도는 종사자 중 6개소 106명에게 생활임금 적용하여, 제공인력 1인당 평균 18만원 정도의 실질임금 상승 효과를 보였음.

○ 채용 과정에서도 본부를 중심으로 지방출자출연기관 인사지침을 준수하고 공개 채용을 실시하여 공정하고 투명한 인력채용 및 운영 추진 (NCS 기반 블라인드 공개 채용 적용).

○ 하지만 공약에서 제시된 사회서비스공단을 통한 34만명 공공 일자리 목표는 결국 신규 일자리 6만 3천명으로 대폭 축소된 것이며, 2019년 4개 시범사업 지역을 기준으로 20년 6월 현재 운영 시설(사업)은 22년 목표(340개소) 대비 18%(60개소), 인력 고용은 목표(11,200명) 대비 12%(1,344명), 종합재가센터 등 핵심사업 목표 축소 (70개소 → 22개소) 된 것임.

○ 보건복지부는 독립채산제 운영을 원칙으로 내세우고, 경영수지를 강조하면서 단기적인 재정지원만 상정하고 있어, 사회서비스원법 제정 이후 17개 시도로 사회서비스원 설립이 확대된다고 하더라도 적극적인 공공 공급 확대를 기대하기는 어려운 상황임.

○ 또한, 애초의 정책 취지와는 달리 사회서비스원의 공공역할에 적합한 재정지원 등이 이루어지기보다 사실상 기존 민간업자와 다를 바 없는 경쟁을 요구받으면서 기본적인 이용자 모집 등에서부터 어려움이 발생하고 있음.

○ 현 사회서비스의 과다경쟁, 영세기관의 문제가 가장 심각한 면을 고려하면 사회서비스의 핵심사업은 종합재가센터를 통한 직접 서비스 공급이나 종합재가센터 이용자 모집 목표에 크게 못 미치는 실 이용자 모집으로 서비스원에 채용된 제공인력 급여 지급도 어려운 상황까지 발생한 사회서비스원도 있었음.

○ 복지부는 민간업자의 민원, 수익성을 이유로 독립채산제 원칙을 내세움. 그 결과 사회서비스 현장에 만연한 편법이 가능하지 않은 상황에 놓인 사회서비스원 종합재가센터는 경쟁에서는 불리하면서 민간서비스와 다른 차별화도 불가능한 상황임.

○ 일부 지역의 경우 사회서비스원을 추진하면서 사회서비스 현장의 현안문제들을 사회서비스원의 문제로 치환시키려는 경향도 발견됨. 사회서비스원의 설치와 사업이 확대될수록 사회서비스 자체의 문제를 사회서비스원의 경영상의 책임으로 간주할 가능성이 높음.

○ 사회서비스원법이 통과되었지만 해당 법에서는 우선 위탁, 직접 고용, 운영에 대한 감독 정도만 규정되어 있어 일부 위탁 문제를 제외하고는 특별한 법익은 없으며 시범사업 과정에서 여러 가지 법제도상의 문제들이 나타남.

○ 예를 들면 위수탁 과정에서 법인 전입금을 요구하는 규정, 어린이집 원장 사전 채용 조건, 지역제한 규정 등으로 인해 문제가 되는 경우가 발생하고 있으며 이는 기존의 민간법인 중심의 규정 문제가 드러나는 것임.

○ 이와 같은 문제들을 사회서비스원이 통합적으로 다양한 시설을 효과적 관리할 것으로 기대되었으나 시설 종류별로 서로 다른 회계 규정, 전산시스템 등은 이에 따른 행정부담을 가중시키고 있음.

○ 기초 지자체나 관련 공단과의 관계도 별다른 법적 근거 없이는 다른 민간제공업자와의 관계와 구별되는 특별한 위상을 갖지 못하여 공공 서비스 제공조직이라는 사회서비스원의 장점도 제대로 살리지 못하는 한계가 나타나고 있음.

○ 사회서비스원 주요 기능: 2019년 사회서비스원 시범사업에 참여한 4개 사회서비스원 모두 여러 가지 제한된 여건 속에서도 일부 운영성과와 긍정적인 변화를 나타냈음(최현수 외, 2019:144).

○ 사회서비스원 설립 및 운영 목적에 부합하는 추진 방향을 설정하고, 이에 따른 기본원칙과 추진계획을 마련하여 적절한 자원을 배분하고 운영하여 세부적인 목표를 달성하기 위해 많은 노력을 기울여야 할 것으로 판단됨.

○ 지방출자출연기관임과 동시에 공익재단이라는 특수한 성격을 가진 기관을 단기간 내에 안정적으로 정착시키고자 기관장이 다양한 노력을 기울이고 있음. 기관의 미션, 비전 등 전략체계를 구성하고, 본부와 소속시설에서 발생하는 문제에 적극적으로 대응하는 모습을 보이고 있음. 사회서비스원 본부와 소속시설 간의 소통, 그리고 소속시설 간의 소통을 활발히 하기 위하여 정기·비정기 기관 방문, 간담회 등을 수행하고 있음.

○ 당초 목표한 인력채용, 각종 시설·사업의 수탁 및 운영을 달성하기 위한 사회서비스원 본부 및 소속시설의 노력이 돋보임. 어린이집 수탁 공모에 다수 참여하였으나,

각 지자체마다 상이한 위탁운영 자격요건과 보육관련 사업 실적과 같은 신규기관에게 불리한 조건으로 인하여 어려움을 겪음.

○ 법적·제도적 기반이 미흡한 상황임에도 불구하고 질 높은 사회서비스 일자리, 신뢰할 수 있는 사회서비스, 서비스 제공 집중 환경 조성을 위해 정부지침을 준수하기 위해 노력하고 있음. 기관 전환에 따른 문제가 있는 특정 기관과 일부 특이한 사례를 제외하고는 종사자를 정규직으로 직접 고용하고 있음. 기관 설립 초기임에도 불구하고 종사자 처우개선, 교육 등에 관심을 기울이고 있으며, 공공성·투명성을 높이기 위한 활동도 전개하고 있음. 종합재가센터의 경우 대규모 기관 설립과 월급제를 제시하였으나, 현재는 대부분 소규모 기관이며 특정 기관과 일부 사례를 제외하고는 월급제를 실시하지 못하고 있음.

○ 사회서비스원의 본래 취지인 사회서비스의 공공성 제고 측면에서 질 높은 사회서비스 일자리, 신뢰할 수 있는 사회서비스를 위한 활동에서부터 지역사회 복지전달체계를 개편하기 위한 연구나 각종 활동까지 매우 다양한 노력을 기울이고 있는 것으로 나타남. 특정 사회서비스원의 경우 체계적인 노력을 통해 일부 성과를 보이기도 하였으나, 서비스 개선 및 전달체계 개편을 위한 방향을 설정하는 모습으로 추후 성과를 내기 위해서는 지속적인 관리가 필요함.

○ 현재, 전국의 사회서비스원은 대부분 초기 단계이며, 아직 설립이 되지 않은 지역이 있음. 이 중 설립된 지역의 서비스 활동에 관한 연구를 보면 다음과 같음. 서울 사회서비스원의 장애인활동지원서비스의 공공성 진단 결과, 운영 기관의 소유권이 공공이라는 점에서는 공공성이 확보되었으나, 충분한 재정투입이나 품질관리를 통한 규제, 공공가치의 실현 측면에서는 공공성이 확보되지 않았음. 또 이용자 주도성은 선택 가능 정도와 선택을 위한 정보제공과 지원시스템 기능 정도에 의해 진단되었음. 제공 기관 선택, 서비스 종류 선택 가능 정도는 민간기관과 동일한 수준이었지만 전문가인 활동지원사 선택, 서비스 시간 선택, 의사소통의 도구 및 접근방식에 대한 선택 가능 정도는 민간제공기관에 비해 상당히 떨어지는 수준이었음. 그리고 전담 지원제공조직이 없고, 이에 따라 지원에 대한 접근 편리성도 보장되지 않고, 이의제기 신청 등과 같은 지원서비스가 전혀 이루어지지 않음에 따라 선택을 위한 정보제공과 지원시스템 기능 정도는 낮은 수준이었음. 하지만 활동지원사의 노동권을 보장하기 위해 월급제를 채택하는 등 노력한 결과, 종합재가센터 활동지원사의 노동권은 민간제공기관에 비해 높은 수준이었음. 그럼에도 임금이 청년층이나 전문인력을 흡수할 정도로 높지



는 않았음. 또 품질관리를 보면 구조 측면에서는 품질이 보장되었으나, 과정 측면과 결과 측면에서는 품질관리 수준이 열악하였음(이동석, 이호선, 2020).

○ 위의 내용과 같이 사회서비스원의 주요 목적은 사회서비스의 공공성 강화임. 설치 및 운영되어온 사회서비스원의 역할은 다음과 같음: 첫째, 공공인프라 확충이라는 핵심적 공공성 차원에서 사회서비스원은 지방자치단체가 설립한 시설과 기관의 공영 기관으로 기능하면서 전통적인 민간위탁 경로와는 다른 사회서비스 공급방식을 만들어낼 수 있음. 또한, 직접 설치하는 종합재가센터 사업을 통해 지역 기반 재가서비스 공급에서 공적 역할을 수행할 수 있음. 그러나 이 경로가 실현되기 위해서는 종합재가센터 사업에 대해 독립채산제 적용을 철회하고 지역사회 재가서비스 신규 수요 대응과 지역사회통합돌봄 등과 연관된 공적 역할을 구체화하여 공공재가센터로서의 위상을 세우고 재정을 지원해야 함. 특히 지역의 특성에 맞는 광역과 기초 지자체간의 협력이 제도적으로 뒷받침되는 것이 필요함. 이러한 보장이 없이 사회서비스원 사업을 통한 공공재가센터 설치가 확장성을 갖고 공공인프라 확충의 경로가 되기에는 어려움이 있음.

○ 둘째, 사회서비스 규제 수준을 높이는 차원에서 공공성을 강화하는데 있어 사회서비스원은 시장에서의 인디케이터 역할을 수행할 수 있음. 규제는 사회서비스 개별 사업과 제도 변화를 통해 강화될 수 있는데 사회서비스원은 제도 변화 이전에라도 높은 공적 통제수준으로 사회서비스를 공급하면서 사회서비스 공급 문화를 선도할 수 있음. 단, 공공조직으로서 질 높은 서비스를 공급할 수 있어야 하는데 관료적 규칙과 휴먼서비스의 특성이 본질적으로 조화되기 어렵다는 것을 감안했을 때 전통적인 관료조직과 다르게 휴먼서비스의 전문성에 기초하여 사회서비스원을 운영할 수 있는 법률적 근거를 확보하는 것이 필요함(양난주, 2020).

## 제7절 전라북도사회서비스원이 가까운 미래에 참고해야 할 사항

○ 전반적으로 사회서비스원 정책은 사회서비스 문제에 대한 다소 어긋난 진단에 기반하여 제도적 환경에 대한 깊은 진단과 분석없이 단순하게 접근하면서 애초에 의도했던 공공확대의 효과는 나타나지 않아 사실상 실패한 정책모델이라고 할 수 있음. 하지만 그렇다고 사회서비스 공공공급의 확대 취지 자체가 잘못된 것은 아니므로 전라북도사회서비스원은 설립부터 기존의 정책모델에 기초하기 보다는 전북도 자체의 사회서비스 정책을 중심으로 정책모델을 새롭게 고안해야할 필요가 있음.

○ 결국 사회서비스의 공공공급 확대는 사회서비스원이 설립됨으로써 이루어지는 것이 아니라 전북도 시책으로 사회서비스 정책이 추진되고, 이에 대한 투자와 함께 이루어질 수 있는 것으로 사회서비스원은 전북도 사회서비스 시책을 위한 핵심 정책 기관으로서 자신의 위상을 확보하고, 이를 지원하는 역할을 설정해야 하는 과제를 가지고 있음.

○ 우선 그 범위나 대상이 매우 포괄적이어서 모호한 사회서비스 전체를 막연하게 사업 대상으로 설정하기보다는 노인돌봄, 장애인지원, 정신건강, 아동보육 등 몇 개의 전략적인 정책영역을 설정하고 선택과 집중을 통해 가시적인 성과를 만들고 위상을 확보하는 접근을 해야할 것임.

○ 사회서비스원은 기존의 민간기관에 의한 서비스와 달리 차별화된 공적 서비스모델을 창출하고 이를 중심으로 도민들에게 사회서비스원의 존재를 인식하도록 만들 수 있어야 하며 이는 기존의 시장중심의 돌봄서비스가 사실상 상당한 불신과 갈등의 문제를 가지고 있다고 할 때 상호존중과 신뢰에 기반한 돌봄모델이 되어야 할 것임.

○ 전라북도사회서비스원은 전북도의 기관으로서만 역할을 할 것이 아니라 결국 서비스 위탁주체는 기초 지자체이므로 관내 기초지자체별로 전략적 협력관계를 발전시킬 필요가 있음. 따라서 시책 개발과 컨설팅, 교육훈련 등을 기초 지자체를 대상으로 제공하고, 기초 지자체와 정책에서 협력관계를 유지하며, 사회서비스를 위한 추가적인 재원을 확보하면서 지역사회 내 사회서비스원의 위상을 확보해나갈 수 있어야 함.

○ 앞에서 소개한 바, 시도 사회서비스원별 운영 상 특징 및 차별적 성과들 가운데 전라북도사회서비스원의 미래 발전방향에 대한 시사점으로 제시할 수 있는 사항들은

다음과 같음.

○ 서울사회서비스원: 전반적으로 모든 분야에서, 가장 오랫동안 준비된 사회서비스원 운영방향, 추진계획을 바탕으로 상대적으로 우수한 성과를 보이고 있음. 어린이집 미수탁 사유로 서울사회서비스원의 정량적인 사업실적이 미흡한 부분도 있지만 전반적인 영역에서 목표 대비 실적은 매우 우수한 것으로 나타남. 특히, 서울시의 재정지원을 기반으로 정규직 채용 및 생활임금 적용 등 종사자 처우개선 측면에서 당초 사회서비스원의 설립 목적에 가장 부합하게 사업을 추진할 수 있도록 운영이 이루어짐. 또한, 실질적으로 사회서비스원 설립에 따른 종사자 고용안정 및 생활임금 지급 등으로 인한 급여수준 상승 등 실증적으로 확인할 수 있는 정보를 축적하여 제시하고 있음. 운영성과 우수사례로는 사회서비스 공공성·투명성 향상 및 서비스 종사자 일자리 질 제고 및 직무기술서 6종을 개발하여 활용하는 등 공정·투명한 채용방식을 위한 활동을 적극적으로 추진한 것을 들 수 있음. 사업실적 우수사례로는 종합재가센터 표준 운영모델을 자체적으로 구성하고, 이를 현장에 적용하고 그 결과를 차년도 종합재가센터 운영계획에 반영하는 등 운영개선을 위한 노력을 체계적으로 추진함.

○ 경기사회서비스원: 지역 내 공공센터를 사회서비스원이 통합적으로 운영함으로써 향후 이를 통한 시너지 효과가 기대되며, 커뮤니티케어 센터와 종합재가센터의 연계를 통해 지역사회 중심으로 사례관리가 이루어지는데 기여할 것으로 생각됨. 운영성과 우수사례로는 경기도형 공공센터 운영을 통한 경기 사회서비스원의 차별화를 통해 다양한 서비스 영역별 공공센터를 통합적으로 수탁하여 연계 운영함으로써 이를 통한 지속적인 시너지 효과가 기대됨. 사업실적 우수사례로는 기관 운영 활성화를 위한 업무협약 체결, 종합재가센터 설치 및 사업운영에 대한 매뉴얼 제작 및 배포, 취약대상자에 대한 신속한 서비스 제공계획 수립, 적절한 서비스 제공 등 유관 기관, 특히 지역사회 내 관련 협회 등과 상생협약 체결은 타 시도가 벤치마킹할 수 있는 특징적인 사례라고 할 수 있으며, 사업추진에 있어 긍정적인 영향을 미칠 것으로 기대됨. 지역사회통합돌봄에 집중하여 지역 내 돌봄서비스 사각지대 해소에 큰 관심을 가졌음. 특히, 코로나19 격리시설 및 피해가정에 긴급돌봄인력 지원을 통한 돌봄공백 대응 체계 마련, 경기도형 종합재가센터 보건·의료·복지 연계 공공돌봄 모델 개발 등은 주목할 만 함. 돌봄서비스지원팀 소속으로 교통복지사업단을 설립하여 교통복지를 특성화 사업으로 추진하는 점이 주목됨.

○ 경남사회서비스원의 경우 경남형 커뮤니티케어에 집중하여 AI 스피커사업, ICT 케어센터, 케어안심주택 위탁 운영 등으로 지역커뮤니티 사업을 집중화하고 확대하고 있음. AI 스피커사업은 스마트 복지 및 스마트케어를 위한 기반이 되는 주요 사업이며, 경남사회서비스원에 설치된 ICT케어센터는 인공지능 통합돌봄서비스 광역 플랫폼 역할을 하고 있음.

○ 대구사회서비스원의 경우 저소득층 청소년과 청년에 교통비 지원, 보호종료 아동에게 교통비 지원, 대중교통 이용시민 교통카드 지원, 교통복지사업 시민 공모전 등의 교통복지와 관련한 다양한 사업을 실시하여 시민과 함께하는 대구사회서비스원의 역할 특성화에 관심을 두고 있음.

○ 전라북도사회서비스원의 성공적 정착과 발전토대를 구축하기 위해서는 다음 세 가지 부분에 대한 노력이 필요한 것으로 보임.

① 지역수요와 특성에 특화된 사업발굴 및 특성화 전략 필요: 전라북도사회서비스원의 설립 시 주안점이 사회서비스원의 기본 역할과 기능의 충실한 수행을 위한 기반 구축이었다면, 앞으로 전라북도사회서비스원이 더욱 치중해야 할 점은 전라북도 지역 사회의 요구와 현황에 적합한 전라북도형 사회서비스 체계 구축을 위한 플랫폼 역할을 하여야 한다는 점. 이러한 특성화 전략은 사회서비스원이 어느정도 정착된 경남, 경기, 대구 등의 사회서비스원에서 나타났음. 이러한 점을 비추어 볼 때 전라북도사회서비스원은 전라북도의 특성과 도민이 공감할 수 있는 전북형 사회서비스 체계 구축 및 사업 발굴에 힘써야 하고, 이를 위한 선행과제로서 이를 기획하고 연구할 수 있는 정책연구팀의 신설이 요망됨.

② 정책개발 부서 신설 및 연구인력 확충: 전라북도사회서비스원 설립 시 정책연구 기능은 전북연구원에서 담당하는 것을 전제로, 사회서비스원은 기본적 기능의 충실한 수행을 위한 3개 팀(경영기획팀, 시설지원팀, 민간지원팀)으로 시작하였음. 그러나 위에서 살펴 본 타 지역 사회서비스원의 조직구조와 운영을 살펴볼 때, 전라북도 사회서비스 관련 정책연구를 전담할 담당 부서와 인력이 반드시 필요해 보임. 타 지역 대다수 사회서비스원의 경우 이러한 역할을 담당할 정책 및 연구부서가 있으며, 설립 시 정책연구 부서가 없었더라도 추후 보강되었음. 경남(복지정책연구팀, 4명), 세종(정책연구부, 8명), 전남(정책연구팀, 5명), 대구(정책연구팀, 4명), 충남(정책연구팀, 7명) 등 대다수 사회서비스원이 정책 및 연구 전문인력을 확충하고 있는 점은 사회서비스

원의 역할이 각 지역의 사회서비스 플랫폼으로 강화되는 점을 반영하는 것임.

③ 지역중심의 주민밀착형 서비스 공급체계 구성을 위한 연계·조정: 각종 사회서비스 신청 및 대상자 선정은 기초자치단체 단위로 이루어지나 세부적인 기준은 중앙부처 단위에서 규정하기 때문에 서비스 연계·조정에 한계가 있음. 중앙부처 중심의 서비스 제도 구성 및 분절적인 전달체계를 지역중심의 주민밀착형 서비스 공급체계로 재구조화하기 위한 연계·조정 필요. 서비스 수요자를 중심으로 서비스 기준과 전달체계를 단순화하기 위한 통합조정이 필요하며, 주민 가까이에 있는 기초자치단체에 보다 많은 권한과 책임을 부여하기 위한 기능이양이 이루어져야 함. 중앙과 기초 지자체 단위에서 이러한 변화가 이루어지기 위해서는 광역 단위의 지원이 반드시 수반되어야 함. 서비스별로 광역지원을 추진하기보다는 통합적인 관점에서 광역지원이 이루어질 필요가 있음. 이러한 역할을 시도 단위로 설립된 사회서비스원이 수행하는 것이 바람직함. 즉, 현재 서비스별로 구성되어 있는 광역지원 기능을 사회서비스원에서 수행하되, 중장기적으로 공통적인 특성을 가지는 서비스의 광역지원 기능을 통합적으로 수행하는 형태로 나아갈 필요가 있음.





## 제4장

---

### 전라북도사회서비스원 중장기발전계획

---

제1절 전라북도 사회서비스 영역별 수요 전망

제2절 전라북도 사회서비스 공급 현황

제3절 전라북도 사회서비스 중장기 계획  
수립을 위한 수요 전망과 기본방향 모색

제4절 전라북도사회서비스원의 설립과 사업 현황

제5절 전라북도사회서비스원 중장기발전 계획





# 제4장 전라북도사회서비스원 중장기발전계획

## 제1절 전라북도 사회서비스 영역별 수요 전망

### 1. 전라북도 일반 및 인구 현황

#### (1) 전라북도 일반 현황

##### ① 행정구역 및 면적

○ 2020년 12월 30일 기준, 행정구역은 시·군으로(6시·8군) 구성되어 있으며, 면적은 약 8,069.84km<sup>2</sup> 규모임.

○ 행정구역별 면적을 살펴보면 가장 넓은 완주군이 821.12km<sup>2</sup>인 반면 가장 작은 군산시 면적은 397.27km<sup>2</sup>로 각 시·군 간 면적에 큰 편차를 보이고 있음.

○ 이에 따라 완주군과 같은 면적이 넓은 농촌지역의 경우 사회복지기관 반경 3km 이내에 포괄되지 못해 이용이 불편한 제한적 복지수혜지역 및 사회복지 서비스 제공의 지역적 격차가 발생하고 있음.

<표 4-1> 전라북도 행정구역 및 면적

(단위: km<sup>2</sup>, %)

구분	면적	구성비
합계	8,069.84	100
1 전주시	206.04	2.6
2 군산시	397.27	4.9
3 익산시	506.55	6.3
4 정읍시	693.07	8.6
5 남원시	752.21	9.3
6 김제시	545.87	6.8
7 완주군	821.12	10.2
8 진안군	789.04	9.8
9 무주군	631.78	7.8
10 장수군	533.17	6.6
11 임실군	597.22	7.4
12 순창군	495.83	6.1
13 고창군	607.49	7.5
14 부안군	493.18	6.1



자료: 전라북도 내부자료, (2020). 「전라북도 행정구역 및 면적(2020.12.31. 현재)」.

## (2) 인구현황 및 추이

### ① 전라북도 시군별 인구 현황

○ 2021년 12월 기준, 전라북도 총인구는 1,786,855명, 세대수는 849,001세대로 나타나며, 주민등록인구상 성비는 남성 49.8%, 여성 50.2% 비율을 보임.

○ 전라북도 시·군별 인구 구성비를 살펴보면 전주시(34.5%), 익산시(15.3%), 군산시(14.4%)등 순으로 주민들이 많이 거주하고 있음. 그리고 장수군(1.4%), 무주군(1.5%), 진안군(1.6%)의 순으로 주민들이 적게 거주하고 있음.

<표 4-2> 전라북도 시·군별 인구 현황

(단위: 세대, 명, %)

구분	세대수	구성비	주민등록인구		
			계	남	여
합계	849,001	100.0	1,786,855	888,994	897,861
전주시	293,207	34.5	657,269	323,427	333,842
군산시	122,250	14.4	265,304	134,290	131,014
익산시	129,962	15.3	278,113	138,427	139,686
정읍시	54,242	6.4	106,487	52,892	53,595
남원시	39,670	4.7	79,431	38,965	40,466
김제시	42,509	5.0	80,913	40,193	40,720
완주군	44,020	5.2	91,142	46,845	44,297
진안군	13,494	1.6	24,987	12,667	12,320
무주군	12,823	1.5	23,748	11,826	11,922
장수군	11,584	1.4	21,695	10,812	10,883
임실군	14,899	1.8	26,730	13,692	13,038
순창군	13,996	1.6	26,855	13,189	13,666
고창군	28,757	3.4	53,386	26,507	26,879
부안군	27,588	3.2	50,795	25,262	25,533

자료: 행정안전부, (2022). 「2021년 12월 주민등록 인구 및 세대현황」

○ 2021년 12월 주민등록인구 기준, 연령대별 인구 구성 분포<sup>16)</sup>를 살펴보면, 전라북도는 전국 대비 구성비가 10대 미만 6.7%, 20대 11.6%, 30대 10.2%, 40대 14.5%로 적고, 50대 16.7%, 60대 이상 30.8%으로 전국 대비 60세 이상의 인구 구성비가 높음.

16) 주민등록구분은 거주자, 거주불명자, 재외국민 중 거주자만을 선택하여 자료를 추출함.

<표 4-3> 전라북도 시·군별 인구 현황

(단위: 명, %)

구분	0-9세	10-19세	20-29세	30-39세	40-49세	50-59세	60세 이상	합계
전국 (구성비)	3,760,350 (7.3)	4,709,316 (9.1)	6,655,923 (12.9)	6,723,435 (13.0)	8,166,792 (15.8)	8,635,211 (16.7)	12,987,782 (25.2)	51,638,809 (100.0)
전라북도 (구성비)	119,673 (6.7)	170,128 (9.5)	206,579 (11.6)	182,181 (10.2)	259,675 (14.5)	298,654 (16.7)	549,965 (30.8)	1,786,855 (100.0)

자료: 행정안전부. (2022). 「2021년 12월 연령별 인구현황」

○ 2021년 기준, 전라북도 출생아 수는 8,200여명으로 전국 출생아수 대비 3.01%의 비율을 차지하고 있음. 전국 출생아수는 연평균 -6.5%로 감소하고 있으며, 전라북도 출생아 수는 -7.9%로 감소하고 있어 감소율이 높은 것으로 나타나고 있음. 이와 같은 출생아수 감소를 볼 때, 지역 내 인구감소가 전국 평균보다는 빠르게 나타날 것으로 예상됨.

<표 4-4> 전국 시도별 출생아 수

(단위: 명, %)

구분	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
전국	436.5	435.4	438.4	406.2	357.8	326.8	302.7	272.3
전북	14.6	14.2	14.1	12.7	11.3	10.0	9.0	8.2
서울	84.1	83.7	83.0	75.5	65.4	58.1	53.7	47.4
부산	25.3	26.2	26.6	24.9	21.5	19.2	17.0	15.0
대구	19.3	19.4	19.4	18.3	15.9	14.4	13.2	11.2
인천	25.6	25.8	25.5	23.6	20.4	20.1	18.5	16.0
광주	12.7	12.7	12.4	11.6	10.1	9.1	8.4	7.3
대전	14.1	14.0	13.8	12.4	10.9	9.3	8.4	7.5
울산	11.3	12.0	11.7	10.9	9.4	8.1	7.5	6.7
세종	1.11	1.3	2.7	3.3	3.5	3.7	3.8	3.5
경기	112.1	112.2	113.5	105.6	94.1	88.2	83.2	77.7
강원	11.0	10.7	11.0	10.1	9.0	8.4	8.3	7.8
충북	13.7	13.4	13.6	12.7	11.4	10.6	9.3	8.6
충남	18.6	18.2	18.6	17.3	15.7	14.4	13.2	12.0
전남	15.4	14.8	15.1	14.0	12.3	11.2	10.8	9.7
경북	22.2	22.1	22.3	20.6	18.0	16.1	14.5	12.9
경남	29.5	29.8	29.6	27.1	23.8	21.2	19.3	16.8
제주	5.3	5.5	5.6	5.5	5.0	4.8	2.3	4.0

자료: 통계청, (2021). 「인구동향조사 출생·사망통계(잠정결과)」

○ 전라북도의 청소년 인구(9세-24세)는 2021년 12월 현재 기준 303,957명으로 전라북도 전체인구의 약 16.8%를 차지하고 있음. 전라북도 청소년 인구 비율은 전국 평균 청소년 인구 비율인 16.4%보다는 다소 높은 편임.

<표 4-5> 전국대비 전라북도 청소년 인구현황 및 추계

(단위: 천명, %)

구분		전국			전라북도		
		2000년	2020년	2045년	2000년	2020년	2045년
전체	인구	47,008	51,829	51,051	1,927	1,804	1,739
청소년 <sup>17)</sup>	인구 (구성비 <sup>18)</sup> )	11,501 (24.5)	8,519 (16.4)	6,332 (12.4)	477 (24.7)	303 (16.8)	207 (11.9)

자료: 통계청. (2021). 「장래인구추계」, 행정안전부. (2022). 「연령별 인구현황」

○ 다만, 저출산 고령화로 인해 청소년 인구의 감소는 지속될 것으로 예상되고 있음. 2045년 전라북도의 청소년 인구 비율은 11.9%를 점할 것으로 추정되고 있고, 전국적으로는 청소년 인구가 12.4%밖에 되지 않을 것으로 추정됨.

<표 4-6> 전라북도 학령기인구 감소추이

(단위: 천명, %)

연도	총인구	학령인구 (6-21세)	초등학교 (6-11세)	중학교 (12-14세)	고등학교 (15-17세)	대학교 (18-21세)
2000년	1,927	467 (24.2% <sup>19)</sup> )	160 (8.3%)	76 (3.9%)	93 (4.8%)	138 (7.2%)
2010년	1,796	373 (20.8%)	123 (6.8%)	76 (4.2%)	80 (4.5%)	95 (5.3%)
2018년	1,828	304 (16.6%)	97 (5.3%)	49 (2.7%)	60 (3.3%)	98 (5.4%)
2020년	1,804	283 (15.7%)	95 (5.2%)	51 (2.8%)	52 (2.9%)	85 (4.7%)
2030년	1,810	233 (12.9%)	80 (4.4%)	42 (2.3%)	46 (2.5%)	65 (3.6%)
2040년	1,778	212 (11.9%)	76 (4.3%)	41 (2.3%)	41 (2.3%)	54 (3.0%)
2045년	1,739	201 (11.6%)	68 (3.9%)	39 (2.2%)	40 (2.3%)	54 (3.1%)

자료: 통계청. (2021). 「장래인구추계」, 행정안전부. (2022). 「연령별 인구현황」

○ 학령기 인구의 감소추이를 보면, 전라북도의 학령기 인구(6세-21세)는 2000년 467천명에서 2018년 304천명으로 감소하였고, 2045년에는 201천명으로 크게 감소할 것으로 추정됨.

○ 전체인구 대비 학령기 인구의 비율은 2018년 16.6%에서 2045년 11.6%로 약 5% 정도 감소할 것으로 추정됨. 학령기 인구의 감소는 도시지역보다는 농촌지역에서

17) 청소년인구: 청소년 기본법에 의한 9-24세까지의 인구

18) 청소년 인구에 대한 각각의 구성비임

19) 학령 인구비율 : 학령인구/총인구x100

보다 심각하게 나타나고 있어 농산어촌 지역의 학령기 인구감소에 따른 농촌과소화의 문제 그리고 폐교에 따른 지역사회의 위기 문제 등에 따른 대안 마련 필요.

<표 4-7> 시도별 65세 이상 노인인구 구성비

(단위: %)

구분	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	연평균 증감율
전 국	12.2	12.7	13.1	13.5	14.2	14.8	15.5	16.4	3.8%
전 북	16.7	17.2	17.8	18.3	18.9	19.5	20.4	21.4	3.1%
서 울	11.5	12.0	12.6	13.0	13.8	14.4	15.2	16.1	4.3%
부 산	13.3	14.0	14.6	15.3	16.3	17.1	18.2	19.4	4.8%
대 구	11.6	12.2	12.7	13.2	14.0	14.7	15.6	16.6	4.6%
인 천	9.8	10.3	10.7	11.0	11.7	12.3	13.0	14.0	4.6%
광 주	10.3	10.8	11.3	11.7	12.4	12.8	13.4	14.2	4.1%
대 전	9.8	10.3	10.9	11.3	12.0	12.7	13.5	14.4	4.9%
울 산	7.9	8.3	8.8	9.3	10.0	10.7	11.5	12.6	6.0%
세 종	14.7	12.7	10.6	10.0	9.6	9.3	9.4	9.8	-4.9%
경 기	9.8	10.2	10.5	10.8	11.4	11.9	12.5	13.2	3.8%
강 원	16.2	16.6	16.9	17.2	18.1	18.8	19.6	20.7	3.1%
충 북	14.1	14.5	14.8	15.1	15.8	16.4	17.1	18.0	3.1%
충 남	15.6	16.0	16.4	16.7	17.1	17.5	18.2	19.1	2.6%
전 남	19.6	20.1	20.5	21.0	21.5	21.9	22.6	23.5	2.3%
경 북	16.8	17.3	17.7	18.2	19.0	19.8	20.6	21.7	3.3%
경 남	12.9	13.4	13.8	14.2	14.9	15.5	16.3	17.4	3.8%
제 주	13.4	13.6	13.8	13.9	14.2	14.4	15.0	15.7	2.0%

자료: 국가통계포털, 고령인구비율(시도/시/군/구).

○ 전라북도 고령인구비율<sup>20)</sup>은 2021년 기준 21.4%로, 전국에서 가장 높은 전남 23.5%, 경북 21.7% 다음으로 세 번째임.

○ 전라북도 고령인구비율은 2013년에서 2020년까지 연평균 3.1% 증가하여 노령 인구 증가율은 중간정도임. 하지만 2013년에 이미 전국 고령인구비율인 12.2%보다 훨씬 상회하는 16.7%를 나타냈으며, 이후 지속적으로 증가하여 2020년에는 21.4%가 고령인구임.

20) 65세 이상 인구(A)가 전체인구(B)에서 차지하는 비율을 %로 환산한 것(A/B\*100)

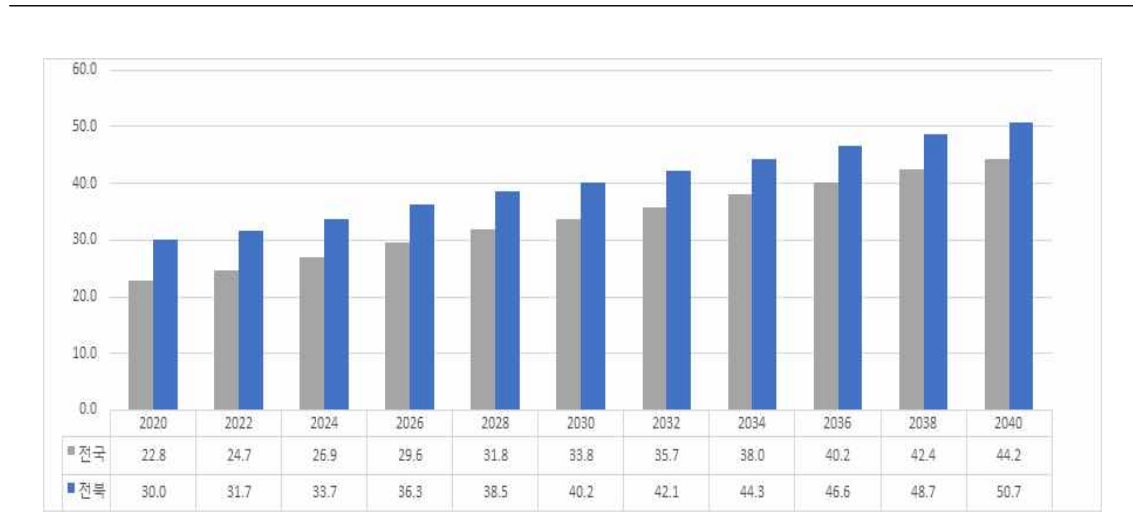
<표 4-8> 고령자 가구 현황 및 추계(전국, 전북 비교)

(단위: 천가구, %)

구분	년도	2020	2022	2024	2026	2028	2030	2032	2034	2036	2038	2040
	전국	총 가구	20,350	20,787	21,171	21,501	21,785	22,036	22,248	22,425	22,555	22,631
	고령자 가구 <sup>21)</sup>	4,641	5,132	5,691	6,356	6,936	7,438	7,951	8,512	9,075	9,589	10,012
	고령자 가구 추계 비율	22.8	23.5	26.9	29.6	31.8	33.8	35.7	38.0	40.2	42.4	44.2
전북	총 가구	737	741	746	749	751	753	755	756	755	753	750
	고령자 가구	221	235	251	272	289	303	318	335	352	367	380
	고령자 가구 추계 비율	30.0	31.7	33.7	36.3	38.5	40.2	42.1	44.3	46.6	48.7	50.7

자료: 통계청. (2017). 「시도별 장래인구추계」.

<그림 4-1> 고령자 가구 추계비율(전국, 전북 비교)



자료: 통계청. (2017). 「시도별 장래인구추계」.

○ 통계청(2017) 「시도별 장래인구추계」의 고령자 가구 현황을 살펴보면, 2020년 기준 전국의 총 20,350,000가구 중 고령자 가구는 4,642,000가구로 22.81%를 차지하고 있음. 전북의 경우 총가구 수 대비 고령자 가구 수의 비율은 29.90%로 전국에 비해 7.18% 높은 비율을 보이고 있음.

○ 이후 2040년까지의 추계를 살펴보면, 고령자 가구의 비율이 지속적으로 증가하는 추세를 보임. 2040년의 고령자 가구 비율은 전국의 경우 44.2%, 전북의 경우 50.67%로 총가구 대비 절반의 가구수가 고령자 가구로 되어감을 예상할 수 있음.

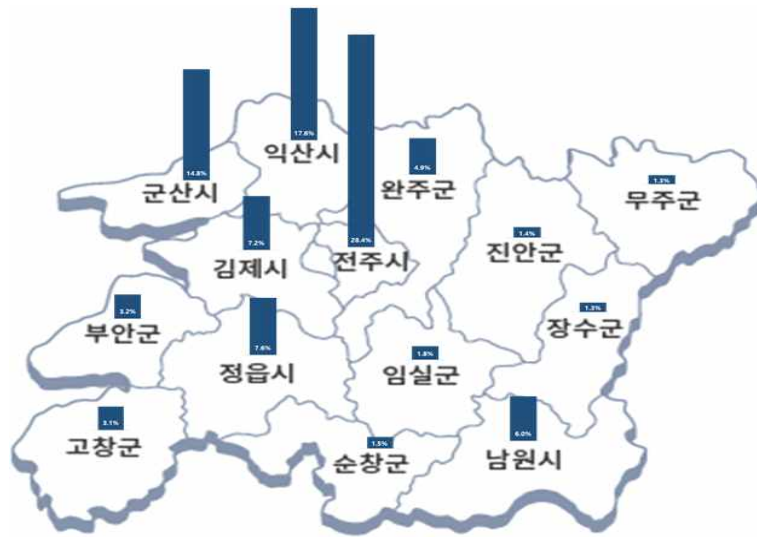
21) 가구주의 연령별 기준

## 2. 전라북도 사회복지 부문별 인구 현황

### (1) 시군별 저소득층 현황

○ 전라북도 저소득층 대상자를 14개 시군별로 나누어 분석해보았으며, 이 현황은 아래와 같음. 전라북도 시군 중, 국민기초생활수급대상자 수가 많은 지역은 전주시 (35,661명, 31.0%)이며, 익산시(20,285명, 17.6%), 군산시(16,742명, 14.5%)순이었음.

<표 4-9> 전라북도 시군별 국민기초생활수급자 현황



(단위: 명)

구분	2013년	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년	2020년
계	90,280	87,008	103,248	99,708	94,639	101,228	105,955	115,182 (100.0%)
전주시	23,078	22,695	29,524	28,940	27,493	29,330	31,339	35,661 (31.0%)
군산시	12,324	12,046	14,253	13,899	13,459	14,641	15,560	16,742 (14.5%)
익산시	15,473	14,963	17,439	16,982	16,349	17,783	18,727	20,285 (17.6%)
정읍시	8,118	7,570	8,819	8,222	7,533	7,737	7,909	8,198 (7.1%)
남원시	5,980	5,635	6,160	5,918	5,537	5,991	6,292	6,565 (5.7%)
김제시	7,956	7,443	8,059	7,535	7,013	7,364	7,312	7,607 (6.6%)
완주군	4,287	4,152	4,797	4,740	4,652	5,041	5,090	5,626 (4.9%)
진안군	1,391	1,276	1,497	1,461	1,308	1,349	1,436	1,561 (1.4%)
무주군	1,160	1,102	1,295	1,234	1,127	1,256	1,291	1,301 (1.1%)
장수군	1,307	1,281	1,443	1,432	1,328	1,319	1,319	1,399 (1.2%)
임실군	1,804	1,716	1,934	1,781	1,668	1,762	1,798	1,920 (1.7%)
순창군	1,407	1,338	1,471	1,404	1,348	1,435	1,587	1,719 (1.5%)
고창군	2,899	2,823	3,192	2,960	2,811	3,029	3,143	3,281 (2.8%)
부안군	3,096	2,968	3,365	3,200	3,013	3,191	3,152	3,317 (2.9%)

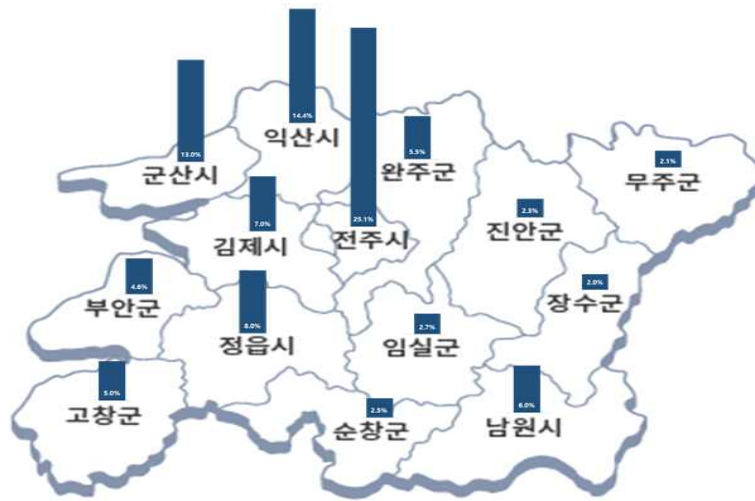
자료 : 한국사회보장정보원. (2021), 「사회보장정보통계 기초생활보장 현황」



## (2) 시군별 노인 인구 현황

○ 전라북도 65세 이상 노인 인구를 14개 시군별로 나누어 분석해보았으며, 이 현황은 아래와 같음. 전라북도의 노인 인구는 지속적으로 증가하고 있음. 2020년의 전라북도 노인 인구수를 살펴보면, 가장 많은 노인인구가 거주하는 지역은 전주시(98,562명, 25.5%)이며, 익산시(56,167명, 14.5%), 군산시(50,700명, 13.1%)순으로 나타났다.

<표 4-10> 전라북도 시군별 노인 인구 현황



(단위: 명)

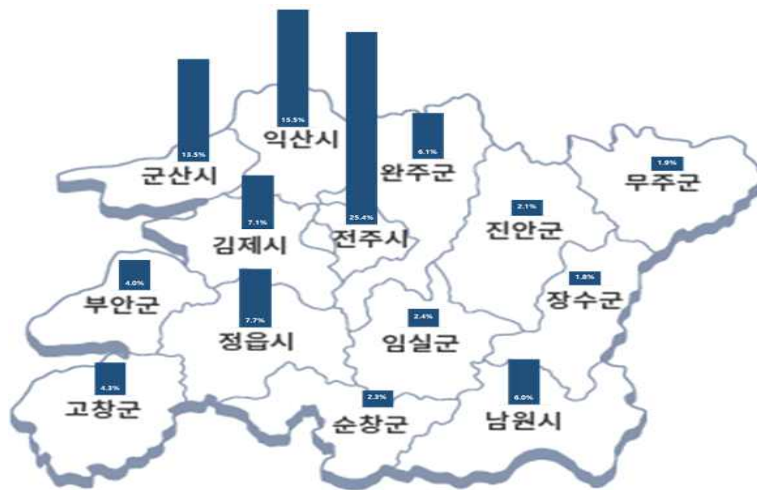
구분	2013년	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년	2020년
계	312,764	322,626	333,524	341,203	351,282	358,410	370,676	386,203 (100.0%)
전주시	71,736	75,226	78,948	81,555	85,157	88,563	93,161	98,562 (25.5%)
군산시	38,073	39,555	41,317	42,810	44,580	45,913	48,059	50,700 (13.1%)
익산시	43,731	45,251	47,026	48,531	50,357	51,541	53,525	56,167 (14.5%)
정읍시	26,685	27,327	27,944	28,228	28,587	28,804	29,490	30,258 (7.8%)
남원시	19,611	20,003	20,468	20,711	21,167	21,444	22,050	22,694 (5.9%)
김제시	23,593	24,040	24,524	24,850	25,155	25,257	25,650	26,322 (6.8%)
완주군	16,788	17,430	18,326	18,813	19,377	19,780	20,438	21,410 (5.5%)
진안군	7,872	7,996	8,110	8,133	8,309	8,435	8,613	8,898 (2.3%)
무주군	7,177	7,245	7,441	7,527	7,701	7,715	7,891	8,075 (2.1%)
장수군	6,641	6,700	6,832	6,974	7,111	7,198	7,304	7,557 (2.0%)
임실군	9,219	9,353	9,529	9,552	9,669	9,770	9,830	9,952 (2.6%)
순창군	9,024	9,160	9,184	9,193	9,286	9,279	9,312	9,455 (2.4%)
고창군	16,939	17,381	17,656	17,857	18,147	18,076	18,370	18,782 (4.9%)
부안군	15,675	15,959	16,219	16,469	16,679	16,635	16,983	17,371 (4.5%)

자료 : 행정안전부, (2022). 「연령별 인구현황」

### (3) 시군별 장애인 인구 현황

○ 전라북도 장애인 인구를 14개 시군별로 나누어 분석해보았으며, 시군별 현황은 아래와 같음. 전라북도 장애인 인구는 13만명 전후로 비슷한 규모를 보이고 있음. 2020년의 전라북도 장애인 인구수를 살펴보면, 가장 많은 장애인 인구가 거주하고 있는 지역은 전주시(33,939명, 25.7%)이며, 익산시(20,592명, 15.6%), 군산시(17,888명, 13.5%)순으로 나타났다.

<표 4-11> 전라북도 시군별 장애인 인구 현황



(단위: 명)

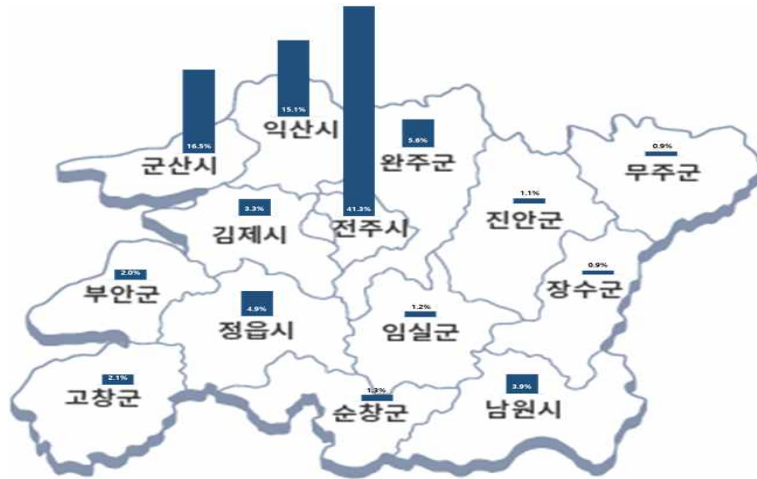
구분	2013년	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년	2020년	
계	132,006	130,932	129,769	130,345	131,303	131,746	132,364	132,207	100.0%
전주시	33,616	33,256	32,899	32,966	32,993	33,280	33,720	33,939	25.7%
군산시	17,414	17,363	17,277	17,552	17,834	17,859	17,910	17,888	13.5%
익산시	20,297	20,241	20,014	20,129	20,252	20,351	20,487	20,592	15.6%
정읍시	10,272	10,146	10,044	9,989	10,084	10,115	10,179	10,114	7.7%
남원시	7,835	7,779	7,682	7,755	7,854	7,871	7,826	7,777	5.9%
김제시	9,830	9,655	9,483	9,420	9,399	9,349	9,416	9,336	7.1%
완주군	7,530	7,597	7,739	7,813	7,910	8,037	8,016	8,033	6.1%
진안군	2,757	2,717	2,687	2,725	2,800	2,820	2,815	2,796	2.1%
무주군	2,471	2,467	2,471	2,490	2,507	2,530	2,508	2,476	1.9%
장수군	2,406	2,353	2,343	2,343	2,392	2,399	2,387	2,344	1.8%
임실군	3,245	3,234	3,236	3,199	3,227	3,226	3,192	3,164	2.4%
순창군	3,042	2,999	2,941	2,966	3,022	3,014	2,996	2,934	2.2%
고창군	5,816	5,752	5,670	5,722	5,755	5,661	5,653	5,634	4.3%
부안군	5,475	5,373	5,283	5,276	5,274	5,234	5,259	5,180	3.9%

자료 : 한국사회보장정보원. (2021), 「사회보장정보통계」 등록장애인수(2013-2020).

#### (4) 시군별 영유아 인구 현황

○ 전라북도 영유아 인구를 14개 시군별로 나누어 분석해보았으며, 시군별 현황은 아래와 같음. 전라북도 영유아 인구는 지속적으로 감소하고 있음. 2020년 전라북도 영유아 인구수를 살펴보면, 가장 많은 영유아 인구가 존재하는 지역은 전주시(34,154명, 42.5%)이며, 군산시(13,002명, 16.2%), 익산시(11,811명, 14.7%) 순임.

<표 4-12> 전라북도 시군별 영유아 인구 현황



(단위: 명)

구분	2013년	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년	2020년
계	113,709	110,999	108,996	106,734	101,312	94,615	86,986	80,434 (100.0%)
전주시	42,876	42,231	41,507	41,083	39,258	37,782	35,879	34,154 (42.5%)
군산시	19,205	18,803	18,703	18,295	17,155	15,863	14,335	13,002 (16.2%)
익산시	18,706	18,001	17,639	17,147	16,222	14,774	13,174	11,811 (14.7%)
정읍시	5,985	5,715	5,555	5,357	5,087	4,717	4,301	3,911 (4.9%)
남원시	4,585	4,384	4,130	4,036	3,759	3,589	3,371	3,193 (4.0%)
김제시	4,309	4,074	3,886	3,776	3,630	3,246	2,908	2,587 (3.2%)
완주군	6,416	6,601	6,815	6,613	6,314	5,637	4,824	4,295 (5.3%)
진안군	1,406	1,288	1,255	1,174	1,103	1,014	920	839 (1.0%)
무주군	1,314	1,220	1,135	1,048	953	870	777	735 (0.9%)
장수군	1,179	1,178	1,113	1,091	958	844	754	686 (0.9%)
임실군	1,348	1,351	1,305	1,246	1,233	1,158	1,026	913 (1.1%)
순창군	1,397	1,314	1,299	1,348	1,324	1,256	1,133	1,048 (1.3%)
고창군	2,480	2,471	2,361	2,287	2,184	1,943	1,813	1,673 (2.0%)
부안군	2,503	2,368	2,293	2,233	2,132	1,922	1,771	1,587 (2.0%)

자료 : 행정안전부, (2022). 「연령별 인구현황」

### (5) 시군별 한부모 가족 인구

○ 전라북도 한부모 가족을 14개 시군별로 나누어 분석해보았으며, 시군별 현황은 아래와 같음. 전라북도 한부모 가족 인구는 조금씩 증가하고 있음을 확인하였음. 2020년 전라북도 한부모 가족 인구 수를 보면 전주시(3,444명, 38.8%), 익산시(1,841명, 20.7%), 군산시(1,207명, 13.6%) 순으로 나타남.

<표 4-13> 전라북도 시군별 한부모 가족 현황



(단위: 명)

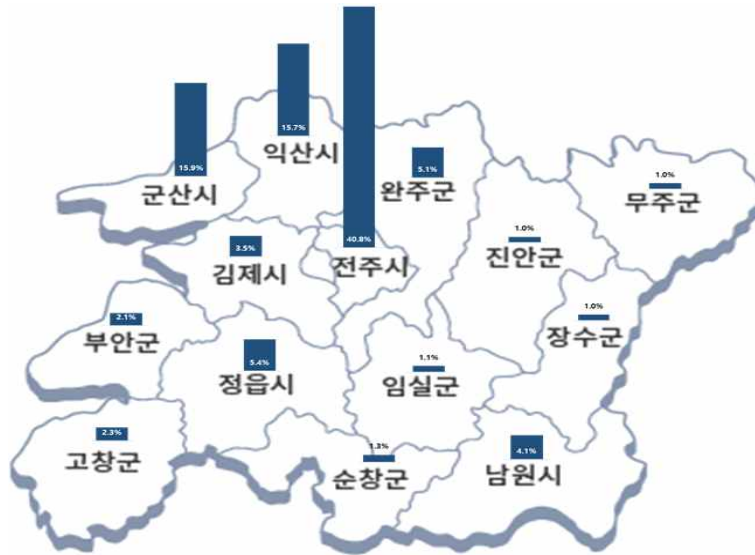
구분	2013년	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년	2020년	
계	7,540	7,671	7,766	7,820	7,810	8,130	8,581	8,888	100.0%
전주시	2,686	2,825	2,863	2,908	2,893	3,047	3,295	3,446	38.8%
군산시	1,043	1,043	1,039	1,058	1,040	1,123	1,206	1,207	13.6%
익산시	1,723	1,672	1,697	1,746	1,752	1,778	1,764	1,841	20.7%
정읍시	501	457	459	461	454	466	507	524	5.9%
남원시	293	304	303	308	297	318	348	354	4.0%
김제시	317	333	325	333	364	358	383	410	4.6%
완주군	303	313	348	327	323	356	381	401	4.5%
진안군	55	53	55	56	53	49	55	59	0.7%
무주군	67	67	60	60	64	58	58	62	0.7%
장수군	50	60	60	65	68	60	64	64	0.7%
임실군	60	61	59	61	66	66	62	64	0.7%
순창군	88	90	89	72	84	90	88	84	0.9%
고창군	183	208	223	190	179	186	193	176	2.0%
부안군	171	185	186	175	173	175	177	196	2.2%

자료 : 한국사회보장정보원. (2021), 「사회보장정보통계」 한부모 가족 가족수.

## (6) 시군별 아동·청소년 인구

○ 전라북도 아동·청소년을 14개 시군별로 나누어 분석해보았으며, 시군별 현황은 아래와 같음. 전라북도 아동·청소년 인구는 꾸준히 감소하고 있으며, 2020년 전라북도 아동·청소년 인구 수를 살펴보면, 전주시(117,410명, 41.5%)이며, 군산시(44,668명, 15.8%), 익산시(43,602명, 15.4%)순으로 나타나고 있음.

<표 4-14> 전라북도 시군별 아동·청소년 인구 현황



(단위: 명)

구분	2013년	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년	2020년
계	374,980	363,166	351,657	340,003	326,138	310,736	295,903	282,695 (100.0%)
전주시	147,418	143,383	138,275	133,929	128,562	124,858	120,748	117,410 (41.5%)
군산시	58,211	56,788	55,452	53,955	51,691	49,456	46,975	44,668 (15.8%)
익산시	62,787	60,062	57,701	55,350	53,092	49,927	46,484	43,602 (15.4%)
정읍시	21,462	20,503	19,573	18,805	17,741	15,816	15,845	14,860 (5.3%)
남원시	16,118	15,427	14,724	14,072	13,320	12,754	12,020	11,411 (4.0%)
김제시	14,043	13,314	12,651	12,178	11,758	11,036	10,349	9,749 (3.4%)
완주군	17,046	17,455	17,992	17,513	17,248	16,252	15,077	14,312 (5.0%)
진안군	3,838	3,634	3,578	3,399	3,325	3,108	2,896	2,756 (1.0%)
무주군	3,876	3,713	3,539	3,380	3,232	3,097	2,929	2,814 (1.0%)
장수군	3,457	3,410	3,328	3,296	3,037	2,995	2,744	2,626 (1.0%)
임실군	3,965	3,892	3,898	3,785	3,688	3,534	3,188	2,816 (1.0%)
순창군	4,591	4,444	4,391	4,280	4,165	3,987	3,711	3,490 (1.2%)
고창군	9,223	8,858	8,655	8,446	8,120	7,304	6,759	6,408 (2.3%)
부안군	8,945	8,283	7,900	7,615	7,159	6,612	6,178	5,773 (2.1%)

자료 : 행정안전부, (2022). 「연령별 인구현황」

## 제2절 전라북도 사회서비스 공급 현황

### 1. 전라북도 사회복지시설 현황

#### (1) 전라북도 사회복지시설 현황

○ 2020년 6월 기준, 전라북도 사회복지시설 현황은 아래와 같음. 전라북도 사회복지시설은 총 3,123개소이며, 이중 국공립시설은 157개소로 5.0%를 차지하고 있음. 또한 전라북도 사회복지 종사자는 40,183명이며, 이들 중 국공립 시설종사자는 2,435명으로 6.1%로 나타남.

○ 이를 통해, 전라북도 사회복지시설이 민간 중심으로 구성되었으며, 이 시설에 종사하는 종사자들의 처우 또한 민간법인과 각 시군구의 역량에 따라 달라질 수 있음을 예상할 수 있음.

○ 전라북도사회서비스원은 민간의 불안한 처우와 열악한 운영환경에 노출된 기관과 종사자지원으로, 운영 및 처우개선을 도모하는 것이 주요함. 또한, 이와 같은 민간 시설을 지원하는 것은 사회서비스의 공공성 증대 및 지역 편차 감소 그리고 사회서비스의 서비스 질을 향상하는데 긍정적 영향을 줄 것으로 예상됨.

<표 4-15> 전라북도 사회복지시설 현황:

(단위: 개소, 명, %)

구분	사회복지시설(개소)			사회복지 종사자(명)		
	전체	국공립시설	국공립비율	전체	국공립시설	국공립비율
계	3,123	157	5.0%	40,183	2,435	6.1%
노인복지시설	1,283	35	2.7%	25,586	1,015	4.0%
아동복지시설	350	6	1.7%	1,207	96	8.0%
장애인 복지시설	191	15	7.9%	1,930	135	7.0%
어린이집	1,197	88	7.4%	10,324	1,049	10.2%
정신보건재활	21	0	0.0%	125	0	0.0%
정신보건 요양시설	4	0	0.0%	143	0	0.0%
노숙인시설	5	2	40.0%	58	31	53.4%
사회복지관	17	11	64.7%	172	109	63.4%
지역자활센터	18	0	0.0%	133	0	0.0%
성매매피해지원시설	2	0	0.0%	6	0	0.0%
성폭력피해보호시설	2	0	0.0%	10	0	0.0%
가정폭력보호시설	4	0	0.0%	22	0	0.0%
한부모가족복지시설	8	0	0.0%	36	0	0.0%
건강가정지원센터	1	0	0.0%	24	0	0.0%
건강가정·다문화가족지원센터	13	0	0.0%	324	0	0.0%
다문화가족지원센터	1	0	0.0%	41	0	0.0%
청소년복지시설	6	0	0.0%	42	0	0.0%

자료: 전라북도 내부자료. (2020). 「전라북도 사회복지 시설 현황(2020년 6월 기준)」 \*노인복지시설 중 경로당 제외

(2) 전라북도 시군별 사회서비스시설 및 사회서비스 제공기관 현황

○ 2020년 12월말 기준, 전라북도 시군별 사회서비스 관련 이용시설 현황은 아래와 같음.

<표 4-16> 전라북도 시군별 사회서비스 관련 이용시설 현황



(단위: 개소)

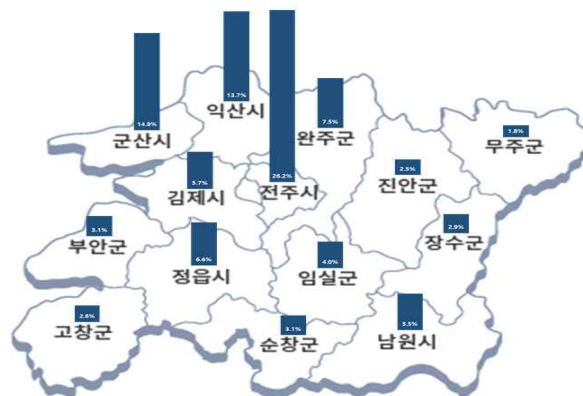
	전주	군산	익산	정읍	남원	김제	완주	진안	무주	장수	임실	순창	고창	부안	합계
<b>전체</b>	<b>703</b> (36.2%)	<b>301</b> (15.5%)	<b>304</b> (15.6%)	<b>122</b> (6.3%)	<b>107</b> (5.5%)	<b>82</b> (4.2%)	<b>109</b> (5.6%)	<b>30</b> (1.5%)	<b>24</b> (1.2%)	<b>26</b> (1.3%)	<b>33</b> (1.7%)	<b>20</b> (1.0%)	<b>42</b> (2.2%)	<b>40</b> (2.1%)	<b>1,943</b> (100.0%)
사회복지관	5	2	3	1	1	3	0	0	0	0	0	0	1	0	16
장애인복지관	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	13
장애인 수어통역센터	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
장애인생활 이동지원센터	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
장애인 주간보호센터	13	4	4	2	3	1	1	1	0	1	0	0	0	1	31
장애인 체육시설	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4
점자도서관	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
장애인직업 적응훈련시설	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
장애인 보호작업장	4	1	4	2	0	1	3	1	1	1	1	0	0	1	20
장애인생산품 판매시설	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
노인일자리 지원기관	3	1	2	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	13
노인복지관	7	2	3	2	1	1	0	1	1	1	2	1	1	0	23
노인대학	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	3
정신재활시설	2	1	3	1	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	11
지역자활센터	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
여성폭력 피해지원시설	9	3	4	3	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	24
건강가정·다문화 가족지원센터	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14
재가노인 복지시설	34	27	26	6	10	10	12	4	2	3	6	1	3	4	148
어린이집	545	206	201	68	58	46	73	6	9	7	10	11	25	23	1,288
지역아동센터	67	46	48	30	23	11	13	12	5	7	6	3	7	6	284

자료: 한국사회보장정보원. (2022). 「2021년 사회서비스 전자바우처, 사회서비스 제공기관 현황」

○ 사회서비스 전자바우처 사업을 수행하는 사회서비스 제공기관만을 별도로 집계할 때, 전라북도 시군별 사회서비스 제공기관 현황은 아래와 같음. 전라북도 사회서비스 시설은 전주시(25.4%), 군산시(14.1%), 익산시(14.2%)에 집중되어 있는 것을 확인할 수 있음.

○ 9개의 전자바우처 사업 수행기관 전체를 두고 볼 때, 전주, 군산, 익산 3개 시의 경우 9가지 제공기관 모두 존재하나, 그 밖의 시 지역은 1~2종의 수행기관이 전혀 없는 상태임. 군 단위 수행기관 분포를 보면, 완주군과 부안군은 2 종류의 수행기관이 부재한 것으로 나타나는데 비해 무주군과 장수군은 9개 유형 가운데 5~6개 종류의 수행기관이 부재한 것으로 나타나 사회서비스 제공기관 분포에서 지역적 격차(불평등)가 심각한 수준임을 알 수 있음.

<표 4-17> 전라북도 시군별 사회서비스 제공기관 현황



(단위: 개소)

	장애인 활동지원	발달재활	언어 발달지원	발달 장애인 부모상담	발달 장애인 주간활동	발달장애 학생 방과후활동	지역사회 서비스투자	가사간병 방문지원	산모신생아 건강관리	합계
합계	67	120	38	5	25	22	373	30	17	697 (100%)
전주시	13	35	12	1	6	5	88	7	10	177 (25.4%)
군산시	6	20	4	2	3	3	54	4	2	98 (14.1%)
익산시	8	22	2	1	3	2	54	4	3	99 (14.2%)
정읍시	5	6	5	0	2	1	38	1	0	58 (8.3%)
남원시	3	4	2	0	1	1	21	4	2	38 (5.5%)
김제시	6	3	2	0	3	3	26	1	0	44 (6.3%)
완주군	5	13	10	0	2	2	22	2	0	56 (8.0%)
진안군	3	1	0	0	1	1	7	1	0	14 (2.0%)
무주군	2	3	0	0	0	0	6	1	0	12 (1.7%)
장수군	3	0	0	0	0	0	14	1	0	18 (2.6%)
임실군	5	4	1	0	1	1	10	1	0	23 (3.3%)
순창군	4	3	0	0	1	1	10	1	0	20 (2.9%)
고창군	2	3	0	0	1	1	8	1	0	16 (2.3%)
부안군	2	3	0	1	1	1	15	1	0	24 (3.4%)

자료: 한국사회보장정보원. (2022). 「2021년 사회서비스 전자바우처, 사회서비스 제공기관 현황」



## 제3절 전라북도 사회서비스 중장기 계획 수립을 위한 수요 전망과 기본방향 모색

### 1. 전라북도 사회서비스 대상자 분야별 서비스 수요 전망

○ 아동: 아동돌봄·아동보호에 대한 사회적 책임 확대에 따른 수요 증가 예상됨. 임신·출산, 아동돌봄, 아동보호에 대한 사회적 책임이 높아지면서 양적·질적으로 서비스 수요의 증가가 예상됨

○ 노인(장기요양): 통합재가 급여체계 도입에 따라 이용자 욕구 중심의 서비스 제공 요구가 증가할 것으로 예상됨. 서비스 이용자의 욕구와 상관없이 방문요양을 중심으로 서비스를 제공하는 체계에서 벗어나 서비스 수요자의 욕구를 바탕으로 한 서비스 제공 강화가 예상됨. 특히 방문요양·방문목욕·방문간호·주야간보호 혼합 등에 관한 서비스 욕구가 확대될 것으로 전망됨.

○ 장애인: 탈시설 장애인·발달장애인의 지역사회 내 서비스 수요 증가가 예상됨. 장애인의 탈시설이 지속적으로 증가할 것으로 예상되며, 이로 인해 지역사회에서 서비스 수요가 계속적으로 증가할 것임. 발달장애인에 대한 지원이 계속 확대되면서 지역사회 내 양적·질적인 서비스 수요도 확대될 것임.

○ 이에 따라 중장기적으로 대상자의 욕구에 기반하는 보편적인 서비스 수요로 전환할 필요가 있음. 노인, 장애인, 아동 등 대상자의 특성이 아니라 서비스에 대한 욕구가 있거나 필요한 경우 누구라도 서비스를 받을 수 있도록 보편적인 서비스 수요에 대한 대응체계로 전환 필요

### 2. 분야별 사회서비스 공급체계의 대응 전망과 방향

#### (1) 분야별 사회서비스 공급체계의 대응 전망

○ 아동: 공보육의 지속적인 확대. 저출산 기조에 따른 보육서비스 시장 축소 및 국공립보육시설의 계속적 확대에 의해 공보육 중심으로 재편될 것으로 전망됨

○ 노인(장기요양): 장기요양기관지정(갱신)제 강화 및 통합재가급여체계 도입으로 인한 시장 변화 예상됨. 장기요양기관지정(갱신)제 강화로 인해 부실한 장기요양기관

퇴출이 가속화되고, 통합급여에 대응하지 못하는 제공기관 역시 시장에서 퇴출될 것으로 전망됨

○ 장애인: 지역사회 내 서비스 수요 증가에 따른 이용시설, 재가서비스 제공기관 증가 전망. 탈시설 장애인 및 발달장애인 대상 서비스 확대에 의해 지역사회 내에서 이용자 수요에 대응하기 위한 이용시설, 재가서비스 제공기관이 증가할 것으로 전망됨.

## (2) 사회서비스 공급체계의 발전 방향

○ 이에 따라 중장기적으로 지역사회통합돌봄 중심의 서비스 공급체계로 전환할 필요성이 있음. 지역사회 내에서 발생하는 보편적인 서비스 수요에 대해 지역사회 내에서 서비스 공급이 이루어지는 체계로 전환이 이루어질 것으로 전망됨

○ 이러한 전망에서 전북사회서비스원은 민간(비영리, 영리)과 경쟁하기보다는 민간이 제공하기 어려운 경우나 상황에 대해 서비스 제공을 우선적으로 고려해야 할 것임

○ 공공과 민간이 동일한 대상자에게 동일한 상황에서 동일하게 서비스를 제공하는 경우 갈등과 마찰이 발생할 가능성이 높음

○ 민간이 감당하기 어려운 대상자, 민간이 제공하기 어려운 상황, 민간이 제공하기 어려운 서비스를 공공이 책임지는 구조를 만들어 민간과 협력을 강화할 필요가 있음. 민간 서비스 제공기관이 현행 수가체계 내에서 서비스를 제공하기 어려운 고난도(苦難度), 장거리, 벽오지(僻奧地), 휴일, 야간 및 주말, 단시간 등에 대해 사회서비스원이 적극적으로 대응해야 할 것임. 이러한 경우 서비스 제공은 비용대비 비효율적이기 때문에 민간부문(특히 영리부분)은 기피할 가능성이 높음. 전북사회서비스원이 이처럼 어려운 서비스를 제공해야 하는 점을 고려하여 서비스 제공인력에 대한 탄력근무제, 실질적인 처우 개선이 우선적으로 이루어질 필요가 있음

○ 공공과 민간을 함께 지원할 수 있는 광역지원 기능의 적극적인 확대 필요, 지역사회 내에서 공공과 민간 사회서비스 제공주체가 섞여 있는 상황에서 시·도에서 설립한 사회서비스원이 이들 모두를 지원하기 위한 광역지원 기능을 강화할 필요가 있음. 공공만을 지원하거나 민간만을 지원하기보다는 공공과 민간을 모두 지원하여 서비스 제공주체가 서비스를 원활하게 제공할 수 있도록 하는 간접적인 지원기능 강화 필요

○ 사회서비스의 유연성을 높이기 위해 서비스 지원과 제공에 다음과 같은 방안을 수행하여야 할 것임.

첫째, 사회서비스의 예비서비스를 지원하는 방법이 있음. 사회서비스는 서비스대상자 및 가족이 지자체에 신청하여 서비스를 받게 되는 형식임. 하지만 서비스 사각지대에 있는 대상자는 사회적으로 고립되어있는 경우가 많고, 사회서비스의 이점이나 내용을 쉽게 이해하기 어려울 수 있음. 이들은 서비스가 필요하지만, 서비스를 이해하고 신청하기 쉽지 않아 서비스 사각지대에 놓일 수 있음. 그래서 사회서비스 신청하기 전에 기관이나 제공인력이 이를 설명하고 안내하는 기간이 다른 대상자보다 많이 필요할 수 있음. 예비서비스 지원은 최대 3개월간 이에 필요한 비용을 서비스 단가보다 낮은 단가로 책정하여 제공하는 방법임. 제공기관에서는 서비스 대상자 모집이 제공기관의 수익을 결정하는 중요한 사항이므로 이 기간에 관한 지원을 하여 서비스 제공자가 신청이 어려운 대상자를 포기하지 않고 서비스 하도록 지원하는 것임.

○ 둘째, 사회서비스의 여건에 따라, 다수의 제공인력이 서비스를 제공할 수 있도록 지원하는 것임. 사회서비스는 한 건의 서비스에 대상자와 제공인력 한 명씩 배치되는 것이 원칙임. 장애인활동지원의 경우, 종일 돌봄이 필요한 중증장애인에게는 시간을 나누어 다수의 제공인력이 투입되기도 하나, 동시간대에 다수의 인력이 투입되지 않음. 이는 서비스관리에는 편리할 수 있지만, 때에 따라서는 서비스 제공자의 안전을 위협할 수도 있고, 서비스 여건에 따라 물리적인 한계로 서비스를 제공하기 어려울 수도 있음. 따라서, 사회서비스의 대상자 상황이나 요구하는 서비스의 내용에 따라 다수의 제공인력이 함께 서비스할 수 있도록 투입 제공인력을 상황에 맞게 유연하게 하는 것임.

○ 셋째, 사회서비스의 서비스 추가 수가 여건을 다양하게 하는 것임. 사회서비스는 국가에서 정해진 수가에 따라 서비스를 제공함. 이 수가는 대부분 고정되어있는데, 일부 서비스의 경우 주말이나, 야간의 경우 자동으로 추가 수가가 주어져나 그 외의 상황에서는 추가 수가가 주어지지 않음. 대상자의 여건에 따라 지자체에서 별도로 제공하지만 이는 늘 부족한 상황임. 따라서 사각지대를 해소하기 위해 건강보험 행위별 수가제 형식을 도입하여, 제공인력이 제공한 서비스의 여건에 따라 서비스 비용을 받을 수 있도록 한다면, 사각지대 감소에 도움을 줄 수 있을 것임.

○ 제도적 사각지대에 대한 적극적인 대응(최현수 외,2019,20): 현행 서비스 수가체

계 내에서 민간이 서비스를 제공하기 어려운 경우, 기존 제도권 서비스로 대응하기 어렵지만 긴급하게 돌봄이 필요한 이들에게 서비스를 제공하는 긴급돌봄 등을 사회서비스원이 담당하여 실제로 서비스가 필요함에도 불구하고 서비스를 받지 못하는 서비스 사각지대 대상자들에 대해 적극적인 대응이 필요함

○ 지역 내 문제시설, 평가저조 시설에 대한 적극적인 대응: 폭력, 학대, 인권침해 등의 사건, 지속적인 평가 미흡 등의 사유로 인해 민간법인이 수탁 운영을 기피하는 경우 이용자의 서비스 공백을 막기 위해 사회서비스원이 수탁운영하여 시설 정상화를 위한 노력을 기울일 필요가 있음.

○ 사회서비스의 질은 종사자를 통해 결정됨. 개인이 개인에게 직접 제공하는 대면 중심의 서비스가 주를 이루기 때문임. 따라서, 서비스 질을 유지하거나 향상하기 위해서는 종사자의 고용안정성이 담보되어야 함. 양질의 사회서비스는 양질의 사회서비스 일자리를 기반으로 제공됨. 이를 위한 정책과제는 다음과 같음(안수란 외, 2019).

○ 첫째, 양적 확대 중심인 사회서비스 일자리 정책의 패러다임을 질적 수준을 높이기 위한 것으로 전환하는 것이 필요함. 사회서비스의 다양한 분야에 적합한 질 좋은 일자리를 마련하는 것이 중요한데, 예를 들면 돌봄분야는 근로시간 확보와 최저임금 수준의 급여인상을 중요하고, 문화분야의 경우 전일제 일자리보다는 개인시간을 탄력적으로 사용할 수 있는 일자리를 중요하게 생각함. 개인의 특성과 일의 특성에 적합한 일자리 마련으로 질적수준을 높이는 것이 중요함.

○ 둘째, 사회서비스 노동시장의 특성을 고려한 제도 개선이 요구됨. 민간 시장 활성화를 통해 확대된 사회서비스는 시간제 비정규직 근로자의 수를 증가하게 함. 따라서 시간제 근로자가 근로 시 완전한 보호를 받도록 사회보험 지원을 확대하고 시간제 정규직 정착을 유도하는 노력이 필요함. 직접 서비스 제공 외의 근로에 대한 보상은 교통비, 활동 지원비 등 실비 성격의 수당을 추가하거나 신설하여 보전할 수 있음.

○ 셋째, 업종 및 업무 특성을 고려한 실효성 있는 처우개선 방안이 수립되어야 함. 노동자 보호관련 정책 중 하나 인 최저임금 인상, 주 근로제 개정, 휴게 시간 부여 등은 일부 사회서비스 노동 특성에는 적합하지 않아 현장과의 거리가 있음. 이는 사회서비스의 직무 환경과 근로 패턴을 고려하여 유형에 따른 종사자 지원을 세분화 필요가 있음. 유형별 적정 근로시간 보장하며 그에 따른 보상 체계를 설계하여야 함. 더불어

어 힘든 육체노동을 수반하는 종사자 보상 임금 도입을 서비스 단가 인상과 함께 검토할 필요가 있음

○ 넷째, 직업적 비전이 있는 사회서비스 일자리를 육성하기 위해, 교육, 훈련 체계 강화와 경력 보상 체계를 마련해야 함. 사회서비스 품질 전담 기구를 설립, 종사자의 자격 관리 및 경력 개발을 체계적으로 지원하며, 고숙련 노동자가 공공 영역의 사회서비스 시장에 지속적으로 근무할 수 있도록 적절한 승급 체계 마련이 필요함.

○ 다섯째, 사회서비스 종사자의 권익 보호 지원 센터 설립이 필요함. 현재 광역지자체 단위로 설립하는 사회서비스원은 종사자 처우 개선을 주요 목적으로 한다는 점에서 종사자 지원 센터의 역할도 병행하여 수행할 수 있을 것이라 기대함. 이를 위해 고충 처리, 이용자 교육, 정서 지원 프로그램을 운영할 수 있는 전담 인력 확보가 주요할 것임.

### (3) 시·도 사회서비스원 사업의 장·단기 전망

○ 단기 전망: 『사회서비스원법 법률』 제10조22)는 시도 사회서비스원의 사업으로 '사회서비스 종사자의 처우 개선 및 고용 안정성 제고를 위한 사업의 지원'을 담고 있고, 동 법률 제32조23)는 중앙사회서비스원 업무로 '사회서비스 종사자 처우 개선 등

22) 사회서비스원 제10조(시·도 서비스원의 사업) ① 시·도 서비스원은 다음 각 호의 사업을 할 수 있다.

1. 「재난 및 안전관리 기본법」 제3조제1호에 따른 재난 등의 발생으로 아동·노인·장애인 등에게 돌봄 공백이 발생한 경우 긴급돌봄서비스의 제공
2. 국가 또는 지방자치단체로부터 위탁받은 국공립 사회서비스 제공기관 운영
3. 국가 또는 지방자치단체로부터 위탁받은 사회서비스 제공 또는 지원에 관한 사업
4. 사회서비스 수급자의 욕구에 따른 종합적인 재가서비스 제공을 위한 사업
5. 사회서비스 제공 및 운영 기관에 대한 재무·회계·법무·노무 등에 관한 각종 상담·자문
6. 사회서비스 종사자의 처우 개선 및 고용 안정성 제고를 위한 사업의 지원
7. 지역 내 사회서비스의 질 제고를 위한 연구·개발 및 교육사업의 지원
8. 지역 내 사회서비스 수급계획 수립의 지원
9. 새로운 사회서비스 도입을 위한 시범사업의 실시
10. 그 밖에 시·도지사가 사회서비스 공공성등의 제고를 위하여 필요하다고 인정하는 사업

23) 제32조(중앙 사회서비스원의 업무) 중앙 사회서비스원은 다음 각 호의 업무를 수행한다.

1. 사회서비스 품질향상을 위한 지원·관리 및 평가 등에 관한 사무
2. 기본계획의 수립 지원
3. 사회서비스 수급계획 및 사회서비스 관련 정책의 연구·조사·개발
4. 사회서비스 종사자 처우 개선 등을 위한 사업
5. 사회서비스 이용자의 권익 보호를 위한 사업
6. 시·도 서비스원 설립 및 운영에 필요한 상담·자문 및 지원
7. 중앙 사회서비스원 및 시·도 서비스원의 정책홍보, 시·도 서비스원 직원 교육 제공 및 지원

을 위한 사업'이 명시되어 있지만 법률이 시행되는 2022년 3월 25일 이후 단기적으로 민간 서비스 제공기관 종사자의 처우 개선 및 이로 인한 서비스의 질적 수준 유지를 위한 활동을 전개하기는 어려울 것으로 전망됨.

○ 중장기 전망: 사회서비스 기본계획을 통해 사회서비스 종사자 처우개선을 위한 방안이 수립·시행되고, 이를 위한 예산이 확보되어 중앙사회서비스원에서 사회서비스 분야 종사자의 처우 개선을 위한 활동이 추진되는 경우, 시도 사회서비스원과 연계한 다양한 활동을 전개할 수 있을 것으로 전망됨. 『사회서비스원법』 제4조<sup>24)</sup>에 의거 사회서비스원 종사자 처우가 민간 운영의 동일한 분야 종사자에게도 동일하게 보장될 수 있도록 조치해야 하기 때문에 다양한 시책이 추진될 것으로 전망됨.

○ 단기 과제: 시도 사회서비스원은 공공성 높은 사회서비스 제공을 도모하고, 이를 위해 종사자의 처우를 우선적으로 개선할 필요가 있음. 사회서비스원 소속 서비스 제공인력 전체를 대상으로 정규직·월급제로 고용하기는 어려움이 있겠지만 공공성을 담보하기 위한 수준으로 정규직·월급제 고용을 추진하고 단계적으로 확대하는 노력이 필요함

○ 중장기 과제: 중앙사회서비스원이 종사자 처우 개선을 위한 활동을 전개하고, 자치단체 단위에서 민간 종사자 처우 개선을 위한 활동이 이루어지는 경우 사회서비스원 종사자 처우를 기준으로 민간 분야의 종사자 처우 개선이 이루어질 수 있도록 사회서비스원과 민간 종사자 처우 실태에 대한 지속적인 모니터링 및 관리가 필요함

○ 사회서비스원은 민간기관 경영에 관한 가이드라인 구축과 더불어 민간기관의 경영 및 품질 향상을 위한 지속적 감독을 위해 민간기관에 대한 정기적 경영 컨설팅 및

- 
8. 사회서비스와 관련하여 이 법 또는 다른 법률에서 위탁하는 사업  
9. 그 밖에 보건복지부장관이 사회서비스의 공공성 제고를 위하여 필요하다고 인정하는 사업
- 24) 사회서비스원 제4조(국가와 지방자치단체의 책임) ① 국가와 지방자치단체는 사회서비스의 공공성·전문성 및 투명성(이하 “공공성등”이라 한다)을 제고하고, 이를 통하여 사회서비스의 질을 향상하도록 노력하여야 한다.
- ② 국가와 지방자치단체는 사회서비스의 공공성등을 제고하기 위하여 국공립 사회서비스 제공기관을 확충하고, 민간 사회서비스 제공기관을 지원하여야 한다.
- ③ 국가와 지방자치단체는 사회서비스 종사자의 근무 환경과 처우가 개선될 수 있도록 시책을 마련하고, 안정된 고용이 보장될 수 있도록 노력하여야 한다.
- ④ 국가와 지방자치단체는 사회서비스원 소속 사회서비스 종사자들의 처우가 민간이 운영하는 동일한 분야의 사회서비스 종사자들에게도 동일하게 보장되도록 조치하여야 한다.
- ⑤ 국가와 지방자치단체는 사회서비스가 국민에게 적절하고 충분하게 제공될 수 있도록 노력하여야 하며, 민간 부문에서 제공하는 사회서비스를 강화하고 그 질을 향상하기 위하여 적절한 관리·감독 및 지원을 하여야 한다.
- ⑥ 국가와 지방자치단체는 지역 간 사회서비스 격차의 완화를 위하여 노력하여야 한다.

평가, 시설운영에 대한 정기적 컨설팅 및 평가 제도 시행이 필요해 보임. 현재 중앙에서 담당하는 사회서비스기관 대상의 다양한 시설 및 경영평가를 각 지역의 사회서비스원이 총괄하여 담당하도록 하여 지역의 요구와 특성에 적합한 지표개발을 통한 보다 충실한 시설평가가 이루어지도록 하여야 할 것임

○ 전문성 및 자질 향상: 기존 시설을 수탁하여 운영할 경우 종사자의 고용을 승계하는 것을 원칙으로 하고 신규 채용자의 경우 객관적인 절차에 따라 공개 채용을 실시할 필요가 있음.

○ 서비스 분야별 특성, 이용자 및 종사자(시설장, 신규자 등)의 특성을 고려한 전문적인 맞춤형 교육을 실시하고 교육 실적의 경우 인사고과 및 해당 사회서비스원 성과 평가에 반영함.

○ 단기 과제 : 사회서비스원이 지역사회에서 사회서비스 공급주체로 자리매김이 시급한 상황에서 민간 기관이 요구하는 재무·회계·노무 등 경영상의 요구에 대응하여 적극적으로 지원하기는 어려움. 그래서 단기적으로는 지역사회 내 문제시설, 평가저조 시설의 수탁운영을 통한 운영정상화와 같이 시급한 현안에 한정하여 대응하는 것이 현실적인 방안임

○ 중장기 과제: 사회서비스원이 지역사회에서 공적인 사회서비스 공급주체로 자리를 잡은 이후에는 민간공급 조직을 대상으로 동일 분야의 사회서비스원 소속시설과 동일한 수준의 재무·회계·노무가 이루어질 수 있도록 컨설팅하는 등 적극적인 지원을 전개할 필요가 있음

○ 중앙사회서비스원과 연계하여 민간 공급조직 대상 재무·회계·노무에 대한 직접 지원, 경영컨설팅 · 교육 등의 활동 강화가 필요함

## 제4절 전라북도사회서비스원의 설립과 사업 현황

○ 2021년 10월 28일 설립되어 11월 1일부터 운영에 들어간 전라북도사회서비스원은 출범시 1본부 3팀의 조직구조를 지니고 있음<sup>25)</sup>.

○ 아직 뚜렷한 사업실적이나 성과를 평가할 정도로 운영기간이 길지 않기 때문에 여기에서는 전라북도사회서비스원의 설립 추진경과, 2022년 경영목표 및 사업계획을 중심으로 서술하고자 함.

### 1. 전라북도사회서비스원의 설립 추진경과 및 2022년 사업계획

#### (1) 개요

##### ○ 설립근거

- 지방자치단체 출자·출연기관의 운영에 관한 법률 제4조
- 민법 제32조
- 공익법인의 설립·운영에 관한 법률 제4조 등

##### ○ 설립명칭: (재단법인)전라북도사회서비스원

○ 설립목적: 도민들이 사회서비스 공공성 강화 및 품질향상으로 보다 더 나은 사회서비스를 믿고 이용할 수 있도록 하기 위함

- (제공기관) 제공기관에 대한 시설 운영방식 개선 등을 통해 공공성 및 투명성 그리고 서비스 품질 향상으로 신뢰도 제고

- (종 사 자) 일자리 안정성 향상을 위한 근무환경 및 처우개선, 전문성 및 역량강화를 위한 체계적인 교육훈련 실시

- (이 용 자) 사회서비스 공공성과 품질 향상, 투명한 시설 운영으로 서비스 선택권 확대, 지역·시설 간 격차 해소 등에 따른 신뢰도 및 만족도 제고

25) 2022년 3월 현재 전북사회서비스원 홈페이지에 공개된 조직도에 따르면 '정책연구팀'이 추가되어 있음. 정책연구팀에는 전라북도에서 파견된 2명의 공무원이 배치되어 있음.

[https://jeonbuk.pass.or.kr/main/?menu=44#org\\_4](https://jeonbuk.pass.or.kr/main/?menu=44#org_4)

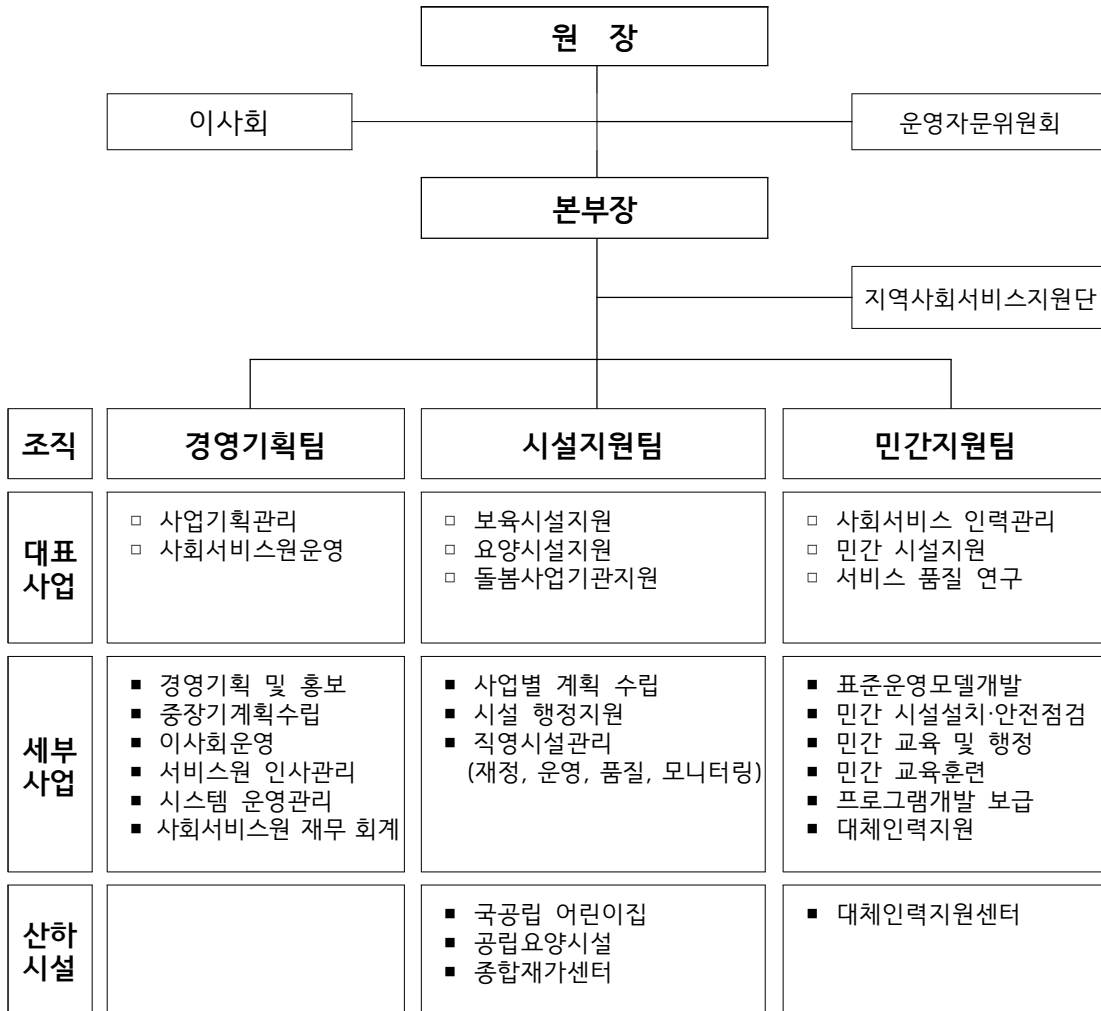


- 설립형태 : 지방 출연기관(재단법인, 공익법인)
- 설립시기 : 2021년 10월 28일
- 소재지 : 전주시 덕진구 백제대로 805, 태평양빌딩 6층, 5층 일부
- 재정지원 : '21년 - 18억 6천만원(국비, 도비).  
기본재산 700백만원(도비), 설치비 500백만원(국비), 운영비 960백만원(국비 50%, 도비 50%)  
\* 수탁시설 운영비는 독립채산제 방식으로, 현행처럼 추가 지원 없이 각 시설이 자체 수입(보조금 등) 내에서 운영
- 조직·인력 : 원장, 1본부 3팀 총 20명 (\*종합재가센터, 수탁시설 인력은 별도)
- 주요사업
  - 국·공립 시설 등을 도 및 시군으로부터 위탁받아 직접 운영하면서 서비스 제공
  - 종합재가센터 설치로 재가서비스 직접 운영 및 표준운영모델 개발
  - 민간 사회서비스 제공기관의 품질 향상을 위해 재무·회계·노무 등 상담·자문, 대체인력 파견 및 안전점검 등 실무지원
  - 기타 사회서비스 공공성 제고 등을 위해 필요한 사업 등

(2) 조직 및 인력

○ 2020년에 수행된 전라북도사회서비스원 설립타당성 검토용역에서 제안한 바에 따라 조직구조와 인력이 결정되었음.

<그림 4-2> 전라북도사회서비스원 조직 및 인력



구분	계	원장	1급	2급	3급	4급	5급	6급
원 장	1	1						
본 부 장	1		1					
경영기획팀	5			1	1	1	1	1
시설지원팀	6			1	1	1	1	2
민간지원팀	7			1	1	1	2	2
합 계	20	1	1	3	3	3	4	5

○ 전라북도사회서비스원의 조직과 인력은 이미 설치되어 있는 광역시·도 사회서비스원에 비해 상대적으로 간소한 조직과 적은 인력을 갖고 있음.

○ 특히 전라북도사회서비스원은 정책연구개발 부서가 독립되어 있지 않은 것이 특징으로, 향후 보완할 필요가 있음. 2022년 3월 현재 홈페이지상에서 확인되는 정책연구팀은 전라북도에서 파견된 2명의 공무원들이 소속되어 있음. 이들은 전라북도나 전라북도의회 및 보건복지부 등과 연락조정업무의 효율화를 위한 업무를 주로 담당함<sup>26)</sup>. 타 시·도 사회서비스원의 정책연구팀이 사회서비스 관련 정책연구개발사업을 담당하고 있는 것과는 다름. 타 시·도 사회서비스원처럼 전북사회서비스원은 향후 독립적으로 연구개발사업(R & D: Research and Development)을 수행할 수 있는 박사급 선임연구원들을 포함한 전문연구인력으로 정책평가팀을 구축할 필요가 있음.

○ 또한, 향후 증가할 것으로 예상되는 각종 사회서비스 제공시설 수탁운동을 고려할 때, 현재의 시설지원팀의 업무과중이 예상됨. 이에 따라 1본부 3팀 체제를 점차 개편하여 2실 5팀으로 확대개편할 필요가 있음. 이 경우 타 시·도 사회서비스원의 조직도를 참고하여, 2024년까지 1본부 체제를 2실(기획연구실과 서비스지원실)로 개편하고, 기획연구실에 정책평가팀 1팀 확대, 서비스지원실에 돌봄지원팀 1팀을 확대하여, 2실 5팀 체제로 개편하는 것이 바람직할 것으로 판단됨.

### (3) 추진경과<sup>27)</sup>

○ 전라북도사회서비스원 설립 타당성 검토 용역(전북대학교 산학협력단,2020): '20.3.16.~9.11.

- 착수보고회 개최(1회, 온라인 개최): '20.4.22.
- 설문조사 실시(1,040명/도민 537명, 사회복지종사자 503명): '20.5.14.~6.20.
- 집단심층면접조사 실시(50명): '20.5.21.~7.13.
- 타당성 검토 용역 관련 자문기구 구성·운영(18명): '20.4.6~9.11.
- 최종보고회 개최(1회): '20.9.18.

○ 보건복지부 협의(사회서비스자원과장 내방): '20.5.13.

26) 5급 팀장은 담당업무로 정책연구팀 업무 총괄, 도·도의회·보건복지부 대응(업무보고, 행사 등), 정관 및 규정, 경영평가, ESG 경영, 예산 및 회계 업무 자문을 명시하고 있음. 6급 주무관은 담당업무로 도(사회복지과), 도의회 및 보건복지부 대응, 업무보고, 운영현황 보고, 도지사 참석행사, 정관 및 규정 제·개정, 사회서비스원법 운영, 경영평가(보건복지부, 도), 정책환경 동향 파악 및 보고(뉴스레터 포함), ESG 경영계획 수립 및 운영, 사회적 가치 실현 계획 수립 및 운영을 명시하고 있음. [https://jeonbuk.pass.or.kr/main/?menu=44#org\\_4](https://jeonbuk.pass.or.kr/main/?menu=44#org_4)

27) 전라북도사회서비스원. (2021). '(재)전라북도 사회서비스원 경영목표 및 사업계획'.

- 전라북도사회서비스원 설립 기본계획 결정: '20.8.4.
- 전라북도사회서비스원 설립 공무원 대상 설명회: '20.8.20.
- 전라북도사회서비스원 설립 관련 공청회 개최: '20.9.2.
- 행정안전부와 출연기관 설립 1차(사전) 협의: '20.9.14.~10.20.
- 전북 출자·출연기관 운영심의위원회 심의: '20.10.28.
- 행정안전부와 출연기관 설립 2차(최종) 협의: '20.11.19.~12.21.
- 전라북도사회서비스원 설립 자문단 구성: '21.1.6.
  - 단장 : 행정부지사 / 인원 : 16명(당연직 2명, 위촉직 14명)
- 도 단위 공공센터 전라북도사회서비스원 이관 협의: '21.1.11.
- 신규 설치 사회복지시설 우선위탁 협의: '21.1.~2.
  - 신규 설치 시설이 많은 시군(익산, 김제, 완주, 임실)
- 조례 제정 및 공포: '21.2.19.
- 전라북도사회서비스원 임원추천위원회 구성(7명): '21.2.24.
- 전라북도사회서비스원 임원추천위원회 제1차 회의: '21.3.11.
  - 임원의 공개모집 계획, 후보자 심사기준 및 추천 범위 등 심의
- 보건복지부 사회복지서비스원 공모사업계획서 제출: '21.4.28.
- 보건복지부, 사회복지서비스원 설립 지역 선정: '21.5.10.
- 전라북도사회서비스원 설립 자문단 의견 수렴: '21.5.10.~21.
- 전라북도사회서비스원 본부 입지 결정 (전주시): '21.7.5.
- 사회복지서비스 품질향상 및 노동조건 개선을 위한 면담: '21.7.27.
  - 전국민주노동조합총연맹 전북지역본부
- 전라북도사회서비스원 임원 공개모집 공고(총 2차): '21.7.14.~8.10.
- 전라북도사회서비스원 공공성 강화방안 토론회: '21.8.11.
  - 전라북도의회, 전국민주노동조합총연맹 전북지역본부, 기타 시민단체 등 참여
- 전라북도사회서비스원 임원추천위원회 제2차 회의: '21.8.13.
  - 선임직 임원 서류심사(접수인원 30명 중 면접심사 대상 27명 확정)
- 전라북도사회서비스원 임원추천위원회 제3차 회의: '21.8.24.
  - 선임직 임원 면접심사(면접심사 대상 27명 중 추천대상자 24명 확정)
- 전라북도사회서비스원 임원추천위원회 도지사에 임원후보자 추천: '21.8.25.
- 전라북도사회서비스원 임원 임명대상자 확정: '21.8.30.
- 임원 임명 및 창립총회 개최: '21.9.29.
  - 임원 임명 : 선임직 임원 13명 임명
  - 창립총회 : 정관, 주요 운영규정 5건, 직원 채용계획 심의 의결

- 사무실 리모델링 및 직원 채용(단계적 채용): '21.9.~12.
  - 리모델링 : 건축·통신·전기·소방 등 공사 200,000천원(설계비 포함)
  - 직원채용 : 1단계) 전라북도에서 필수인력 채용 → 2단계) 사회서비스원에서 잔여 인력 채용
- 보건복지부 법인 설립 허가: '21.10.
- 전라북도사회서비스원 설립(운영개시): '21.10.28. 운영개시 : 2021.11.1
- 종합재가센터 설치(2개소): '21.10.~12

#### (4) 사업계획

- 전라북도사회서비스원의 2022년 경영목표를 중심으로 사업계획을 살펴봄<sup>28)</sup>
- 미션: “도민의 행복미래를 함께 그리는 사회서비스 현장 구축”
- 비전: “든든한 사회서비스 제공, 따뜻한 사회서비스 제공, 존중받는 사회서비스 제공, 사회서비스 품질향상 및 공공성 강화”

- 전북사회서비스원이 설정한 미션과 비전은 개선될 필요가 있음<sup>29)</sup>.

#### ○2022 경영목표

##### ① 사회서비스의 공공성 강화

- 국공립사회복지시설 운영
- 국공립 위탁사업 추진
- 기타 공공센터 등 운영

28) 전라북도사회서비스원, (2022). '2022년 경영성과 목표 및 사업계획'.

전라북도사회서비스원, (2022). '2022 전라북도사회서비스원 주요사업계획'.

29) 미션(mission)은 어떤 기관의 목적에 관한 서술로서 해당 조직이 달성하고자 하는 궁극적 상태에 관한 서술임. 조직 내부의 궁극적 상태가 아닌 조직이 존재하는 이유가 되는 외부 대상이나 조건에 관한 상태에 관한 서술이어야 함. 미션에 담긴 목적이 달성되면, 해당 조직은 더 이상 존재할 필요가 없게 됨. 미션은 목적을 서술한 한 개의 구절 혹은 1개 문장이어야 함. 미션은 그 위에 조직의 비전에 관한 서술들이 살처럼 붙게 되는 뼈대임. 미션은 해당 조직이 달성하고자 하는 바를 생생히 선언한 것이어야 함. 비전은 바람직한 미래에 대한 보다 상세한 기술임. McCurley S. Lynch R. (2011). Volunteer Management: Mobilizing All the Resources of the Community(3rd edition). Interpub Group Corporation. p.27, p.30.

“도민의 행복미래를 함께 그리는 사회서비스 현장 구축”은 목적과 수단(방법)을 전치시킨 구조를 갖고 있는데, 예컨대 “사회서비스 공공성 강화를 통한 도민의 행복한 삶” 이런 식으로 표현되어야 할 것임.

- 종합재가센터 설치 및 지역연계사업 운영

② 종사자의 전문성 향상 및 처우개선

- 종사자 직접 고용
- 종사자 인권보호체계 구축 및 운영
- 종사자 보수교육 및 전문성 향상 교육

③ 민간제공기관 서비스 품질향상 지원

- 소규모시설 안전점검 지원
- 경영컨설팅 지원
- 대체인력 파견
- 민간제공기관에 대한 지원 만족도

④ 전북형 특화 사회서비스 발굴 제공

- 긴급돌봄체계 구축 및 운영
- 지역복지 협력체계 구축 및 운영
- 기타 사업 발굴 추진

○구체적으로 2022년의 경영성과 목표를 중심으로, 전라북도사회서비스원의 사업구상을 살펴보면 다음과 같음.

① 국공립사회복지시설 수탁 및 운영

- 2021년까지 7개 수탁 완료, 2022년 1개 추가 수탁 계획, 2023년까지 11개소, 2024년까지 14개소 수탁 계획
- 기 수탁한 국공립사회복지시설은 지역자활센터 1개소, 다함께돌봄센터 4개소, 다문화 1개소, 노인보호전문기관 1개소임.

<표 4-18> 전라북도사회서비스원 수탁 국공립사회복지시설들(2021)

순	분야	기관명	위탁기간
1	자활	장수지역자활센터	2022. 1. 1. ~ 지정취소시까지.
		- 자활근로사업에 대한 위탁계약 및 7개 운영시설, 군 위탁 시설 1개에 대한 위탁계약	
2	노인	전북서부노인보호전문기관	2022. 1. 1. ~ 2026. 12. 31.
		- 김제시로 서부노인보호전문기관 이전 - 업무관할지역: 군산시, 정읍시, 김제시, 익산시, 고창군, 부안군	
3	아동	전주시 다함께돌봄센터 13호	2021. 12. 1. ~ 2026. 11. 30.
4		전주시 다함께돌봄센터 14호	2021. 12. 1. ~ 2026. 11. 30.
5		군산시 다함께돌봄센터 13호	2022. 1. 1. ~ 2026. 12. 31.
6		군산시 다함께돌봄센터 13호	2022. 1. 1. ~ 2026. 12. 31.
	- 전주시 다함께돌봄센터 1곳 공사 후, 3월 개원예정 : 13호(하가지구 영무예다음), 14호(송천동 에코시티 데시앙 8블럭)		
7	다문화	장수군 가족센터	2022. 1. 1. ~ 2026. 12. 31.

- 기타 공공센터 등 운영

○ 2021년까지 2개소의 공공지원 사업 수탁. 이들 공공지원 사업은 기존 타 법인이 나 단체가 운영중이던 사업들로서, 도 단위 공공센터 전라북도사회서비스원 이관 협의('21.1.11) 등을 통해 전라북도사회서비스원이 수탁하게 된 것임. 이들 사업은 전북 지역사회서비스지원단, 전북대체인력지원센터임.

<표 4-19> 전라북도사회서비스원 수탁 공공지원사업(2021)

순	기관명	위탁기간
1	전북지역사회서비스지원단	2022. 1. 1. ~ 2024. 12. 31.
	- 지역사회서비스지원단 사회서비스원 내로 사무실 이전	
2	전북대체인력지원센터	2022. 1. 1. ~ 2022. 12. 31.
	- 대체인력지원센터 사회서비스원 내로 사무실 이전	

## ② 종합재가센터 설치

- 일상생활에 도움이 필요한 노인에게 다양한 서비스를 제공함으로써 삶의 질 향상과 안정된 일자리를 통한 서비스 질 향상에 기여하고자 하는 조직임.
- 이 사업은 전라북도사회서비스원이 사회서비스 종사자 고용을 통한 일자리 안정성 및 질 제고와 일자리 창출을 위해 신설하여 운영하는 사업임. 아래와 같이 2개소, 즉 전북종합재가센터와 장수군종합재가센터를 설치하는 것임. 향후 추가 설치 계획은 없음.

### ○ 전북종합재가센터

- 유형 : 확대형 (장기요양+긴급돌봄+장애인활동지원)
- 주요사업 : 긴급돌봄, 틈새돌봄, 지역사회 통합돌봄, 방문요양, 방문목욕, 요양교육원, 장애인활동지원사업, 장애인활동보조사양성
- 긴급돌봄 : 코로나19 긴급돌봄, 코로나19 외 긴급돌봄 의료기관 등 돌봄인력 지원
- 틈새돌봄 : 장기요양등급 판정 기각자, 통상돌봄 대기자
- 지역사회 통합돌봄 : 지역단위 서비스 수요·공급 관리, 서비스 제공을 위한 지역 기반 협력체계 마련, 연계·의뢰 활성화, 민간·주민 주도의 지역 역량강화
- 방문요양 : 신체활동, 인지활동, 가사 및 일상생활 지원
- 방문목욕 : 장기요양 1~5등급 중 혼자서 전신 목욕이 어려운 대상자
- 요양교육원 : 요양보호사 양성 교육원
- 장애인활동지원사업 : 신체적 또는 정신적인 장애로 혼자서 일상생활이나 사회생활이 어려운 중증장애인에게 활동지원 서비스 제공
- 장애인활동보조사 양성 : 장애인활동보조사 양성 교육원

### ○ 장수군종합재가센터

- 유형 : 기본형 (장기요양+긴급돌봄)
- 주요사업 : 방문요양, 방문목욕, 긴급돌봄서비스
- 방문요양 : 신체활동, 인지활동, 가사 및 일상생활 지원
- 방문목욕 : 장기요양 1~5등급 중 혼자서 전신 목욕이 어려운 대상자
- 긴급돌봄 : 코로나19 긴급돌봄, 코로나19 외 긴급돌봄 의료기관 등 돌봄인력 지원



- 전북종합재가센터 내에 긴급돌봄지원단을 구성 및 운영
  - 전북사회서비스지원단은 전북종합재가센터 내에 긴급돌봄지원단을 구성하여 코로나19 확산으로 기존 돌봄서비스 중단, 종사자 또는 보호자 확진 등으로 가정, 시설에 발생한 돌봄 공백을 긴급돌봄으로 대응.
  - 기간 : 2022. 1. ~ 12.
  - 대상 : 기존 돌봄 기관의 휴원 또는 돌봄 인력 부족 등으로 서비스가 중단됐거나 보호자 격리 또는 돌봄 대상자의 자가격리, 병원 입원 등으로 긴급돌봄이 필요한 아동, 노인 장애인 등 취약계층 80명
  - 규모 : 100,000천원(국·도비 추경 예정)
  - 사업내용: 긴급돌봄지원단 구성 20명(요양보호사, 장애인활동지원사, 보육교사, 간병인 유경험자 등)
  - 일상생활 지원(식사도움, 청소), 외부활동 지원(장보기, 의약품 대리수령 등), 내부생활 지원(격리시설이나 병원 동반 입소, 식사보조, 착·탈의 보조 등)
  - 이 사업은 2020년부터 심각한 양상으로 전개된 코로나 팬데믹에 따른 긴급돌봄 욕구에 대응하고자 하는 것이지만, 전라북도사회서비스원은 2022년 이후에도 구체적인 사업물량을 예상하고 있어 항시적인 사업으로 볼 수 있음.

<표 4-20> 전라북도사회서비스원의 긴급돌봄사업 계획

단위사업명		연도			비고
		2022년	2023년	2024년	
계		100명	125명	150명	
긴급 돌봄사업	긴급돌봄 지원단	20명	25명	30명	
	긴급돌봄 수혜	80명	100명	120명	

○ 위기개입론(Crisis Intervention)에 입각하여 구상된 긴급돌봄은 일상적인 사회복지서비스가 제 기능을 감당하기 힘든 공백을 보충하는 중요한 사회복지서비스 인프라로서 전라북도사회서비스원에서 전문성과 책임성을 갖고 수행해야할 사업으로 보임.

### ③ 종사자 직접 고용

- 사회서비스원 설립의 주요한 목적의 하나는 공공 기관으로서 사회서비스원이 서비스 제공자 직접 고용 등을 통해 종사자 고용안정성 및 처우를 개선하도록 유도하는데 있음. 구체적으로 기존 단일 서비스, 단시간, 시급제에서 통합서비스, 기본근무시간 보장, 월급제로 고용관계의 질을 높이려는 것임. 이에 따라 전라북도사회서비스원은 직영 및 소속시설의 서비스 품질향상을 위한 종사자 직접 고용 및 관리를 통한 종사자 고용안정을 도모함.
- 사업내용으로, 직영 및 소속시설의 인력 직접 채용 및 관리, 종사자 고용 및 인사관리
- 전라북도사회서비스원은 소속시설 종사자들을 직접고용하며, 근로계약은 반드시 서비스원과 해당 근로자를 당사자로 하여 체결함. 아울러 채용, 급여, 승진 및 전보, 복무관리, 징계 등 인사와 관련되는 모든 행위는 서비스원 명의로 함.
- 또한 채용에서도 전라북도사회서비스원은 직영 및 소속 시설의 시설장, 종사자들을 공개 경쟁을 통해 채용함. 이러한 방침은 2022년 13개소, 2023년 18개소, 2024년 23개소에 적용. 신규직원 채용 시 시설유형 별 자격이나 기준 준수

### ④ 종사자 인권보호체계 구축 및 운영

- 사회서비스 종사자들의 권리가 제한되거나 침해받지 않도록 인권보호 시스템 구축과 지원을 통한 권리 보호 체계 가동
- 사업 대상은 전라북도사회서비스원 인력 뿐 만 아니라 전라북도 사회서비스 종사자 전반임.
- 이를 위해 전라북도 사회서비스 종사자 인권보호를 위한 인프라를 구축하고, 인권상담소 운영 등 상시 인권상담사업을 수행하며, 전라북도사회서비스원 소속기관 종사자를 대상으로 한 인권보호사업을 전개함.

### ⑤ 종사자 보수교육 및 전문성 향상 교육

- 사회서비스 기관 종사자 및 내부 직원의 전문성 강화를 통한 사회서비스 품질향상 및 환경과 정책 변화에 따른 서비스 현장의 대응제고를 위해 보수교육 및 전문교육 시행
- 대상은 장기요양기관, 바우처기관, 사회복지시설 및 사회서비스원 소속직원 등임.
- 교육내용은 서비스기관 분야별 세무·회계 이론교육과 실무교육임

<표 4-21> 전라북도사회서비스원 교육사업 내용

사업구분	진행내용
장기요양기관 바우처기관 사회복지시설	○ 서비스기관 분야별 세무·회계 이론교육 및 실무교육 ○ 홍보·저작권법
사회서비스기관 종사자	○ 역량강화교육 ○ 힐링교육 및 프로그램 ○ 홍보·저작권법 ○ 법정 의무교육 ○ 교육 욕구조사 결과에 따른 교육 커리큘럼 구성
내부직원 (직영시설 포함)	○ 사회서비스원 비전·미션 이해 ○ 직급별 직원교육 (예산, 문서작성, 실무이해, CS교육) ○ 힐링교육 및 프로그램

<표 4-22> 전라북도사회서비스원 교육사업 추진계획

단위사업명		연도	2022년	2023년	2024년	비고
계			40회	50회	50회	
교육사업	서비스분야별 교육		5회	10회	10회	
	역량강화교육		35회	40회	40회	

⑥ 민간제공기관 서비스 품질향상 지원 사업

○ 민간제공기관 서비스 품질향상 지원 사업들, 즉 소규모시설 안전점검 지원, 경영컨설팅 지원, 대체인력 파견, 민간제공기관에 대한 지원 만족도 조사 등은 사회서비스 현장에서 절실히 필요한 사업들이었으나, 공공 혹은 민간에서 충분히 제공되지 못한 사업들로서, 전라북도사회서비스원이 자원과 전문성을 갖추어 시행할 때 효과를 거둘 수 있을 것으로 보이는 사업들임.

⑦ 소규모 사회서비스 기관 대상 안전점검 지원

○ 소규모 사회서비스 기관 대상 안전점검 지원은 시설 이용자와 종사자의 안전 확보 및 자체 점검에 따른 체계적 안전관리 어려움을 개선하기 위한 사업으로 소방·가스·전기분야 안전점검 및 방역 지원과 소방·가스·전기분야 긴급 하자 개보수 지원을 중심으로 함.

<표 4-23> 전라북도사회서비스원의 소규모시설 안전점검 지원사업 개요

사업구분	진행내용
장기요양기관 안전점검 지원	○ 안전점검·위생방역·긴급하자 개보수지원 ○ 시설 유형별 안전관리 대응수칙 마련
바우처기관 안전점검 지원	○ 안전점검·위생방역·긴급하자 개보수지원 ○ 시설 유형별 안전관리 대응수칙 마련
소규모 사회복지시설 안전점검 지원	○ 안전점검·위생방역·긴급하자 개보수지원 ○ 시설 유형별 안전관리 대응수칙 마련

- 2022년 경영성과 계획에 제시된 바와 같이 전라북도사회서비스원에 '소방·가스·전기분야 시설안전점검지원단'을 구성할 필요가 있음. 이 역시 전라북도사회서비스원의 조직구조에서 확대요소임.

⑧ 전라북도사회서비스원의 경영컨설팅 지원사업

○ 전라북도사회서비스원의 경영컨설팅 지원사업은 사회서비스 시설별 욕구를 반영한 맞춤형 컨설팅을 통해 실질적인 운영 현안 해소 및 역량 강화 기회 제공을 목적으로 함. 구체적으로 노무·세무·법률 분야별 전문 컨설팅 및 상담지원이 여기에 속함.

<표 4-24> 전라북도사회서비스원의 경영컨설팅 사업 개요

사업구분	진행내용	추진방법
경영컨설팅	○ 근로기준법 및 노무 관련 컨설팅 ○ 세무·회계 컨설팅 ○ 사회복지관련법, 저작권법 등 법률 컨설팅 ○ 홍보·마케팅 등 전문분야 컨설팅 ○ 사회서비스 기관 욕구를 반영한 주제 컨설팅	맞춤형 방문 컨설팅 주제별 집합 컨설팅
상담창구 개설	○ 온라인 노무 상담창구 개설 및 정보제공 ○ 온라인 세무 상담창구 개설 및 정보제공 ○ 정보상담창구 개설 및 정보제공 ○ 제·개정 법률 정보 온라인 제공	사회서비스원 홈페이지에 노무,세무,정보 상담창구 개설

⑨ 전라북도사회서비스원의 대체인력 파견사업

○ 전라북도사회서비스원은 그간 전라북도사회복지사협회가 수탁 운영하던 사회복지대체인력지원센터를 이관받아 운영하고 있음. 이는 사회복지시설 종사자가 출산, 육아 등으로 불가피하게 돌봄서비스를 제공하지 못하는 경우, 대체인력파견을 지원하여 안정된 근무환경 조성을 기하기 위한 것임.

<표 4-25> 전라북도사회서비스원의 대체인력 파견 사업 개요

구분	내용
사업대상	사회복지사업법 제2조제4호에 따른 사회복지시설 * 우선지원: 국고지원 거주시설, 종사자 5인 이하 소규모 시설
지원대상	사회복지시설(국고지원) 생활시설 우선지원 직접 돌봄서비스 제공인력 및 조리원
지원기간	1인 연속 5일 이내, 연간 20일~30일 이내 지원(병가 시)
대체인력 현황	사회복지사 13명, 조리원 3명

⑩ 전라북도사회서비스원의 지역복지 협력체계 구축 및 운영사업

○ 전북사회서비스지원단은 지역복지 협력체계 구축 및 운영사업을 전북형 특화 사회서비스로 발굴하여 수행하고자 계획함. 구체적으로 전라북도 내 민간기관 및 지자체와의 소통 및 협력을 강화하여 전라북도 사회서비스 발전 도모 및 긍정적 이미지 형성이 그 목적임.

- 사업대상은 전라북도내 사회서비스 기관과 14개 시·군 및 각 직능단체들임. 이들과 함께 민간 「전북복지희망포럼」을 구성하여 운영하는 것임.

<표 4-26> 전라북도사회서비스원의 지역복지 협력체계 구축 내용

사업구분	진행내용
민간 「전북복지희망포럼」	○ 전북복지희망포럼 구성 ○ 현장 의견 반영 공동사업 기획 및 추진 ○ 역량강화 교육 진행
민관협력체계 구축	○ 민관협력 자문단 구성 ○ 전라북도, 14개 시·군회의 ○ 직능단체 간담회

⑪ 전라북도사회서비스원의 시민복지교육 '미래를 그리는 리더'

○ 전라북도사회서비스원은 기타사업으로 시민복지교육 '미래를 그리는 리더'를 계획함. 사회복지 종사자 이외에 일반 시민을 대상으로 한 복지교육은 복지국가로 발전하고 있는 우리 사회에서 그 필요성이 높은 사업임. 그러나 사회복지에 대한 시민들의 일반적인 이해를 증진할 수 있는 교육체계가 미흡한 상태이기 때문에 이 사업은 의의가 큼. 실제 전라북도사회서비스원은 지역사회 복지정책에 능동적으로 참여함으로써 권리와 의무를 적극적으로 수행하는 복지공동체를 만들어 갈 시민 복지리더 양성을 위해 시민복지교육을 계획함.

<표 4-27> 전라북도사회서비스원의 시민복지교육 개요

사업구분	진행내용	
시민 복지 교육	공동체교육	○ 나에 대한 성찰, 나와 공동체, 정치와의 관계 등
	복지국가와 정책	○ 정책의 원리와 철학, 복지정책의 발달과 변화, 복지정책의 형성과 결정
	사회복지이해와 철학	○ 사회복지 기본 이해, 우리지역 사회복지현황 및 정책, 실천사례
공공영역 사회복지 이해하기	○ 우리지역의 공공경영 사회복지 정책과 예산 이해하기	
시민복지 학습동아리	○ 교육 심화학습 및 토론을 위한 동아리 구성 및 운영	

(5) 전라북도사회서비스원 2022년 경영성과 목표

○ 이상에서 살펴본 내용은 전라북도사회서비스원장의 2022년 경영성과 목표에 기반한 것으로 그 내용을 요약하면 다음 표와 같음.

<표 4-28> 전라북도사회서비스원장의 2022년 경영성과 목표

2022 주요경영목표			
성과지표	사업비 (천원)	측정방법	성과목표
<b>1. 사회서비스 공공성 강화</b>			
① 국공립사회복지시설 운영	22,000	수탁시설 수	8개소
② 국공립위탁사업 추진	3,000	사업 건수	1건
③ 기타공공센터 등 운영	3,000	수탁시설 수	2개소
④ 종합재가센터 설치 및 지역연계사업운영	271,000	설치 개소 수 (운영사업 수)	2개소 1건
<b>2. 종사자 전문성 향상 및 처우개선</b>			
① 종사자 직접고용	비예산	직접고용비율	100%
② 종사자 인권보호 체계 구축 및 운영	60,000	운영사업건수	1건
③ 종사자 보수교육 및 전문성 향상교육	50,000	교육실시횟수	40회
<b>3. 민간제공기관 서비스 품질향상 지원</b>			
① 소규모시설 안전점검 지원	30,000	지원 시설 수	50개소
② 경영컨설팅 지원	23,000	지원 건수	30건
③ 대체인력 파견	511,233	파견건수	1,400건
④ 민간제공기관에 대한 지원 만족도	비예산	만족도 점수	80점
<b>4. 전복형 특화 사회서비스 발굴 제공</b>			
① 긴급돌봄체계 구축 및 운영	100,000	제공인원 수	-명
② 지역복지 협력체계 구축 및 운영	10,000	운영사업 건수	2건
③ 기타 사업 발굴 추진	5,000	추진실적	1건

○ 전라북도사회서비스원장의 경영성과 목표를 수탁사업시설 수나 개별 사업 수행 대상자수 혹은 수행 건수 등 투입(input), 산출(output) 중심으로 설정하고 있음이 특징.

○ 성과(outcome)나 영향(충격(impact))에 관한 성과목표가 제시될 필요가 있음.

○ 성과나 영향(충격)과 관련된 성과목표는 전라북도사회서비스원의 설립목적에 비추어 봐야 함.

**<표 4-29> 전라북도사회서비스원의 설립목적**

사회서비스 공공성 강화 및 품질 향상으로 도민들이 더 나은 사회서비스를 믿고 이용할 수 있도록 하기 위함

- (제공기관) 시설 운영방식 개선 등을 통해 공공성 및 투명성을 제고하고, 서비스 품질 향상으로 제공기관에 대한 신뢰도 제고

- (종사자) 근무환경 및 처우개선으로 일자리 안정성 향상, 체계적인 교육훈련을 통한 전문성 및 역량강화

- (이용자) 사회서비스 공공성 및 품질 향상, 투명한 시설 운영으로 서비스 선택권 확대, 지역·시설 간 격차 해소 등에 따른 신뢰도 및 만족도 제고

자료: 전라북도사회서비스원. (2021). ‘(재)전라북도 사회서비스원 경영목표 및 사업계획’. 3쪽.

○ 위 <표 4-25>의 설립목적으로부터 도출할 수 있는 성과목표들은 다음과 같음.

- 사회서비스 공공성 향상
- 사회서비스 투명성 향상
- 사회서비스 품질 향상
- 사회서비스 제공기관에 대한 도민의 신뢰도 제고
- 사회서비스 종사자 근무환경 개선
- 사회서비스 종사자 처우개선
- 사회서비스 종사자 일자리 안정성 향상
- 사회서비스 종사자 전문성 강화
- 사회서비스 종사자 역량 강화
- 사회서비스 이용자의 선택권 확대
- 전북 지역간 사회서비스 격차 해소
- 전북 사회서비스 시설간 격차 해소 등

○ “도민의 행복미래”라는 미션의 표현을 고려하면 전북사회서비스원이 달성하고자 하는 궁극적 목적역시 성과목표 설정에서 가장 먼저 고려되어야 할 것임.

○ 이상과 같은 성과목표들과 각각의 측정방식은 다음과 같이 고안될 수 있음.



<표 4-30> 전라북도사회서비스원의 성과목표와 측정방식

순위	성과목표	측정방식의 예
1	도민의 행복미래	도민대상 주관적 행복지수 조사 등
2	사회서비스 공공성 향상	전라북도 전체 사회서비스 공급량 가운데 전북사회서비스원 포함 공공부문 공급량의 비중(%) 등
3	사회서비스 투명성 향상	사회서비스 관련 정보공개 요청 대비 공개 비율 등
4	사회서비스 품질 향상	종사자 대비 대상자 비율 대상자 1인당 서비스 제공시간 등
5	사회서비스 제공기관에 대한 도민의 신뢰도 제고	사회서비스에 대한 전북 도민(이용자, 가족 등) 신뢰도 조사
6	사회서비스 종사자 근무환경 개선	종사자에 대한 복리후생, 종사자 주간 노동시간 등
7	사회서비스 종사자 처우개선	전산업 평균임금 대비 사회서비스 종사자 임금 비율 등
8	사회서비스 종사자 일자리 안정성 향상	사회서비스 종사자 연간 이직률, 정규직 비율 등
9	사회서비스 종사자 전문성 강화	사회서비스 종사자 중 전문자격증 보유 비율, 관련 학위소지자 비율 등
10	사회서비스 종사자 역량 강화	사회서비스 종사자 교육시간 등
11	사회서비스 이용자의 선택권 확대	사회서비스 제공기관 선택 자유도 조사 등
12	전북 지역 간 사회서비스 격차 해소	시군별 인구(노인인구) 대비 사회서비스 공급기관 수 등
13	사회서비스 시설 간 격차 해소	공공, 민간 사회서비스 시설간 근무환경, 처우, 전문성, 역량 비교 등

## 제5절 전라북도사회서비스원 중장기발전 계획

### 1. 『사회서비스원법』의 제정과 시행

○ 이상의 논의를 바탕으로 여기에서는 전라북도사회서비스원의 2022~2024년 기간의 발전계획을 구상함

○ 전라북도사회서비스원의 설립과 운영에 관한 기본방향은 2020년에 수행된 전라북도사회서비스원 설립 타당성 연구 용역(제5장 제2절)에서 제시한 바와 기본적으로 동일하나, 일부 내용은 이 보고서 앞 장들의 내용에 따라 일부 변화되었음

○ 전라북도사회서비스원은 사회서비스원법의 제정 이전에 설립이 추진되었음. 『사회서비스 지원 및 사회서비스원 설립·운영에 관한 법률』(약칭: 『사회서비스원법』)은 2021년 9월 24일 법률 제18467호로 제정되었으며, 2022년 3월 25일부터 시행됨.

○ 사회서비스원법의 제정이유는 다음과 같이 제시되었음: 최근 저출산·고령화, 맞벌이 가구의 증가 등 사회구조 변화로 아동·노인·장애인 등 사회적 돌봄에 대한 요구가 지속적으로 증가하고 있음. 그동안 정부는 사회서비스의 부족한 공급의 확보를 위해 민간 참여를 확대했으나 제공기관 간 과도한 경쟁으로 서비스 질 관리의 어려움, 제공인력 처우 등의 문제가 발생하여 공공성 강화 등 사회서비스 개선의 필요성이 제기되고 있음. 이에 시·도 및 중앙 중앙사회서비스원의 설립·운영 등에 관한 근거 마련을 통해 사회서비스의 공공성, 전문성 및 투명성을 제고하여, 국민의 복지 증진에 기여하고자 함.

○ 사회서비스원법이 담고 있는 주요 내용은 다음과 같음:

#### <표 4-31> 『사회서비스원법』 입법취지

가. 이 법은 사회서비스 지원과 사회서비스원의 설립·운영에 관한 사항 등을 정함으로써 사회서비스의 공공성, 전문성 및 투명성 제고 등 사회서비스를 강화하고, 사회서비스와 사회서비스 관련 일자리의 질을 높여 국민의 복지증진에 이바지하는 것을 목적으로 함(제1조).

나. 사회서비스, 사회서비스 제공기관 및 사회서비스 종사자에 대하여 정의함(제2조).

다. 이 법은 사회서비스원의 설립·운영 및 지원에 관하여 다른 법률에 우선하여 적용하도록 함(제3조).

라. 국가와 지방자치단체에게 사회서비스의 공공성 및 그 질의 제고와 종사자의 처우개

---

선 등과 관련하여 책임을 부여함(제4조).

마. 보건복지부장관은 사회서비스 기본계획을 5년마다 수립하며, 시·도지사 및 시장·군수·구청장은 사회서비스 지역계획을 수립하도록 함(제5조).

바. 시·도 사회서비스원의 설립 근거, 사업 범위, 사업의 우선위탁, 정관, 임직원 등에 관한 사항을 규정함(제7조부터 제23조까지).

사. 시·도 사회서비스원의 사업 범위·유형 등의 적정성과 우선위탁의 적정성을 심의하기 위하여 시·도에 시·도 서비스원 정책심의위원회를 두도록 함(제28조).

아. 보건복지부장관은 사회서비스의 품질을 제고하고 시·도 사회서비스원의 설립·운영을 지원하기 위하여 중앙 사회서비스원을 설립·운영할 수 있도록 함(제31조).

자. 보건복지부장관은 시·도 사회서비스원에 대하여 매년 경영실적을 평가하고, 시·도 사회서비스원 원장에 대하여 업무성과 평가를 하도록 함(제34조).

차. 이 법에 따른 시·도 사회서비스원 또는 중앙 사회서비스원이 아닌 자는 사회서비스원 또는 이와 유사한 명칭을 사용하지 못하도록 함(제40조).

---

## 2. ‘전라북도 서비스원 정책심의위원회’ 설치와 ‘전라북도 사회서비스 지역계획’ 의 수립

○ 『사회서비스원법』의 시행(2022.3.25.)에 전라북도에 ‘전라북도서비스원정책심의위원회’를 두어야 하며 이를 위한 일에 전라북도사회서비스원은 전라북도와 협업해야 함.

### <표 4-32> 시·도 서비스원정책심의위원회 설치근거

---

제28조(시·도 서비스원 정책심의위원회)

① 시·도 서비스원에 관한 다음 각 호의 사항을 심의하기 위하여 시·도에 시·도 서비스원 정책심의위원회(이하 “시·도 정책위원회”라 한다)를 둔다.

1. 제10조제1항에 따른 시·도 서비스원 사업 범위·유형 등의 적정성
2. 제11조제2항에 따른 사업 수탁의 적정성

② 시·도 정책위원회는 위원장을 포함하여 15명 이내의 위원으로 구성한다.

③ 시·도 정책위원회의 위원은 시·도지사가 임명 또는 위촉한다. 이 경우 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람을 각각 1명 이상 포함하여야 한다.

1. 사회서비스 관련 학식과 경험이 풍부한 사람
2. 사회서비스 제공기관을 대표하는 단체에서 추천하는 사람
3. 사회서비스 종사자를 대표하는 단체에서 추천하는 사람
4. 제15조제1항에 따른 시·도 서비스원의 임원
5. 시민단체가 추천하는 사람
6. 시·도 및 시·도 관할 시·군·구(자치구를 말한다) 업무 관련 공무원

④ 그 밖에 시·도 정책위원회의 구성 및 운영 등에 필요한 사항은 시·도의 조례로 정한다.

---

○ 전라북도사회서비스원 정책심의위원회는 향후 개정이 이루어질 것으로 예상되는 조례에 기반을 두고 전라북도가 구성, 운영할 위원회이나, 제28조 ③항 4에 따라 전라북도사회서비스원 임원이 포함되며, 실제 위원회 운영에서는 전라북도사회서비스원

이 중요한 역할을 맡게 될 것임.

○ 사회서비스원법의 시행을 앞두고 전라북도사회서비스원이 준비해야 할 법적 요건의 두 번째는 '전라북도사회서비스 지역계획'을 수립하는 것임.

#### <표 4-33> 전라북도사회서비스 지역계획의 수립

제5조(사회서비스 기본계획의 수립등)

① 보건복지부장관은 사회서비스의 발전 및 지원을 위하여 사회서비스 실태조사 및 관계 중앙행정기관의 장과의 협의를 거쳐 사회서비스 기본계획(이하 "기본계획"이라 한다)을 5년마다 수립하여야 한다. 이 경우 기본계획은 「사회보장기본법」 제16조제1항에 따른 사회보장에 관한 기본계획과 연계되도록 하여야 한다.

② 기본계획에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다.

1. 사회서비스 정책의 기본목표 및 추진방향
2. 지역별 사회서비스의 실태 파악 및 균형발전에 관한 사항
3. 사회서비스 제공기관 확충을 위한 구체적인 목표 및 실행 방안
4. 사회서비스 종사자 처우 개선 방안
5. 사회서비스 전달체계 개선 방안
6. 사회서비스 이용자의 인권 보호 및 권리 보장 방안
7. 사회서비스 추진체계 구성 및 운영 개선 방안
8. 사회서비스 품질향상을 위한 평가 및 개선 방안
9. 제1호부터 제8호까지의 사항과 관련한 통계 및 정보의 관리에 관한 사항
10. 그 밖에 사회서비스 강화 및 발전을 위하여 필요한 사항으로서 대통령령으로 정하는 사항

③ 특별시장·광역시장·특별자치시장·도지사 또는 특별자치도지사(이하 "시·도지사"라 한다), 시장(「제주특별자치도 설치 및 국제자유도시 조성을 위한 특별법」 제11조제2항에 따른 행정시장을 포함한다. 이하 같다)·군수·구청장(자치구의 구청장을 말한다. 이하 같다)은 기본계획과 연계하여 사회서비스 지역계획(이하 "지역계획"이라 한다)을 수립·시행하여야 한다. 이 경우 지역계획은 「사회보장기본법」 제19조제1항에 따른 사회보장에 관한 지역계획에 포함하여 수립·시행할 수 있다.

④ 보건복지부장관, 시·도지사 또는 시장·군수·구청장은 기본계획 및 지역계획을 수립하기 위하여 필요한 경우 관계 중앙행정기관의 장 또는 관련 기관·법인·단체의 장 등에게 협조를 요청할 수 있다. 이 경우 협조 요청을 받은 자는 정당한 사유가 없으면 이에 따라야 한다.

⑤ 그 밖에 기본계획 및 지역계획의 수립·시행 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

○ 사회보장기본법에 따른 '사회보장에 관한 지역계획'과 연계되도록 하여야 한다는 내용에 따르면, 제3차 사회보장기본계획 및 제3차 사회보장지역계획과 연계되어야 함. 제3차 사회보장 계획은 계획대상연도가 2024~2028년이며, 2023년에 계획입안을 위한 기초작업이 이루어져야 함. 이러한 계획 수립을 위해서라도 전라북도사회서비스원에 정책평가팀이 만들어질 필요가 있음.

### 3. 전라북도사회서비스원의 위상, 역할 및 기능

○ 전라북도사회서비스원은 「지방자치단체 출자·출연기관의 운영에 관한 법률」 제4조(지방자치단체의 출자·출연 등) 및 「민법」 제32조(비영리법인의 설립 및 허가), 그리고 「공익법인의 설립·운영에 관한 법률」 제4조(설립허가 기준)에 따라 2021년 10월 28일 설립되었으나, 사회서비스원법이 2022년 3월 25일부터 시행됨에 따라 사회서비스원법 제3조에 기반한 조직으로서의 법적 위상을 갖게 됨.

○ 전라북도사회서비스원은 지방출연기관으로서 법인격으로는 재단법인임.

○ 사회서비스 공급조직의 성격으로 보면, 전라북도사회서비스원은 사회서비스를 공급하는 공공조직임. 사회서비스 공급 조직의 성격에서 가장 비중이 큰 것은 민간부문(비영리, 영리 포함)이며 그 비중은 서비스 유형에 따라 다르나 대략 90% 이상임.

○ 사회서비스 영역에서 영리조직이 중심이 되는 시장은 심각할 정도로 그 비중이 높음

#### <표 4-34> 사회서비스 민간영리시장 영역

복지혼합으로 구성된 건강 및 돌봄서비스(영유아 및 아동, 노인, 장애인 등)는 시장화 정도는 매우 높는데, 사회서비스 투자사업 중 2007년과 2008년 시작된 노인돌봄 그리고 장기요양사업의 요양 및 재가돌봄은 영리기업에서 대부분 사업을 독점하는 상황임.

-보육서비스 시설: 영리 보육시설이 2016년을 기준으로 88%를 차지.(복지부, 2017. 보육통계)

-장기요양시설: 영리재가노인요양기관이 2017년을 기준으로 88%를 차지.(복지부, 2018. 노인복지시설현황)

-건강서비스 영역에서 2015년 기준으로 전국 3,205개의 병원 중 영리병원이 1,706개(약 53%)(병상 기준으로는 95% 이상임)

자료: 김민주.(2021). 『사회서비스론』. 공동체. p.411.

○ 현재 전라북도의 사회서비스 이용시설(1,943개로 어린이집이 가장 많음) 및 사회서비스 제공기관(697개로 지역사회서비스투자사업이 가장 많음, 기본적으로 바우처 사업기관임) 가운데, 전라북도사회서비스원은 매우 제한된 숫자의 시설만을 수탁 운영하고 있음으로써, 사회서비스 시장에서 서비스 품질(가격, 공급조건 등)을 통제할 수 있는 지렛대(leverage) 역할을 수행하는데 근본적으로 한계를 가짐.

○ 이용시설, 생활시설을 모두 합해서 볼 때, 전라북도내 사회복지시설(경로당 제외)

은 3,133개소(종사자 23,824명)이나 이 중 국공립시설은 183개소(종사자 2,587명)으로 국공립비율은 5.8%로 사회복지시설이 민간중심으로 구성되어 있음<sup>30</sup>).

○ 비유하면 우리나라 대학교육에서 사립대학이 국공립대학보다 대학 숫자나 재학생 수에서 압도적으로 많다는 점과 유사함. 즉, 우리나라 대학의 85.4%가 사립대이며, 사립대 학생은 78.7%로 전세계적으로 유례를 찾아보기 힘든 상황임<sup>31</sup>). 사립대 재학생들은 학비 부담이 높은 반면, 많은 경우 대학교육의 질에 대해서 불만을 갖고 있음. 최근 학령인구 감소로 대학신입생이 감소함에 따른 대학구조조정 과정에서 과도하게 비중이 높은 사립대학의 존재는 합리적인 구조조정을 어렵게 함. 반면 초등학교의 경우 2017년 기준 6,270개 초등학교 가운데 사립초등학교는 74개(1.2%)로서 실질적으로 공공교육서비스가 이루어지고 있음.

○ 전라북도사회서비스원은 시장화가 매우 진행된 사회서비스 공급체계에서 대략 5~10%의 사회서비스 공급주체로서 기능하면서, 서비스의 질과 가격을 통제하고, 종사자들의 임금을 적정하게 향상시켜야 하는 힘든 과제를 안고 있음.

○ 사회서비스에 대한 국가 책임성과 공공성을 담보하기에 매우 불리한 여건임. 사회서비스 공급에서 공공부문이 최소한 20%, 바람직하게는 30%선까지 확대한다면 공공성과 책임성을 제고하는데 기여할 수 있을 것임.

○ 시설 수를 기준으로 할 때, 사회서비스 이용시설 1,943개의 20%(혹은 30%)에 해당하는 386개(20%) 혹은 582개(30%)를 공공이 공급하는 것을 이상적으로 볼 수 있음. 그러나 이러한 목표는 기존 민간 사회서비스 공급자들의 이해와 상충하는 것이어서, 추진불가능할 것으로 예상됨.

○ 그럼에도 불구하고 전라북도사회서비스원은 장기적으로 서비스 공급 역량을 증대시키고자 하는 목표를 세울 필요가 있음.

○ 전라북도사회서비스원의 목적은 이 조직의 미션을 담고 있는 것으로 이해되는

30) 전라북도사회서비스원.(2021). (재)전라북도 사회서비스원 경영목표 및 사업계획.

31) '우리나라 대학교육은 사립대학에 의존하고 있다'(한국대학신문, 2021.03.01.)

<http://news.unn.net/news/articleView.html?idxno=505246>.

데, 재단법인 전라북도사회서비스원 정관(2021년 9월 29일 제정) 제1조(목적)에 다음과 같이 제시되어 있음.

**<표 4-35> 전라북도사회서비스원 정관에 규정된 목적**

제1조(목적) 이 법인은 사회서비스의 공공성과 전문성, 투명성을 높이고 사회서비스의 품질을 향상시킴으로써 국민의 복지증진에 이바지함을 목적으로 한다.

○ 정관에 제시된 목적은 전라북도사회서비스원 경영목표 및 사업계획(2021년 11월 30일 공고)에서는 아래와 같이 '설립목적' 및 관련 행위주체(제공기관, 종사자, 이용자)별로 세부적으로 재해석되었음.

**<표 4-36> 전라북도사회서비스원의 2021년 경영목표 및 사업계획에 제시된 설립목적**

설립목적 : 사회서비스 공공성 강화 및 품질 향상으로 도민들이 더 나은 사회서비스를 믿고 이용할 수 있도록 하기 위함

- (제공기관) 시설운영방식 개선 등으로 공공성 및 투명성을 제고, 서비스 품질 향상으로 제공기관 신뢰도 제고
- (종 사 자) 근무환경 및 처우개선으로 일자리 안정성 향상, 체계적인 교육 훈련을 통한 전문성 및 역량강화
- (이 용 자) 지역·시설 간 격차 해소 등에 따른 신뢰도 및 만족도 제고하고, 사회서비스 공공성 및 품질 향상, 투명한 시설운영으로 서비스 선택권 확대

○ 한편 전라북도사회서비스원의 기능은 정관 제4조(사업)에 정의되어 있음.

**<표 4-37> 전라북도사회서비스원의 기능**

제4조(사업) 사회서비스원은 제1조의 목적을 달성하기 위해 다음 각 호의 사업을 수행한다.

1. 국가나 지방자치단체가 설치한 사회복지시설의 수탁 운영
2. 사회서비스 관련 법령에 따라 사회서비스원에 위탁하는 사업
3. 다음 각 목의 사업을 수행하는 자에 대한 재무·회계·법무·노무 등에 관한 상담·자문
- 가. 사회복지법인 및 사회복지시설의 설립·설치 및 운영
- 나. 사회서비스 관련 법률에 따라 시행하는 사업
4. 사회서비스 전달체계 개선 및 민관협력 지원 사업
5. 각종 사회서비스의 통합 제공 및 표준운영 모델 개발·보급
6. 사회서비스원이 운영하는 시설 관리 및 사회서비스의 지역별 수급계획 수립 지원
7. 사회서비스에 종사하는 사람의 처우를 개선하고, 고용의 안정성을 높이기 위한 사업과 교육, 컨설팅
8. 노인돌봄 및 장애인 활동지원, 가사간병, 방문요양 사업 등의 재가서비스를 수행하는 종합재가센터의 설치 및 운영
9. 그 밖에 사회서비스의 공공성 제고 등을 위하여 도지사가 필요하다고 인정하는 사업

○ 이상에 소개된 기능(사업)에 관한 정관의 규정들은 유사한 기능을 수행해 온 기존 민간조직들과 중복 혹은 경쟁의 여지를 남겨놓아, 향후 전북사회서비스원 사업에서의 적절한 경계설정 및 관련조직들과의 역할분담을 통해 혹시라도 야기될 수 있는 갈등을 미연에 예방하고, 나아가서는 상호 협력하는 체계를 만들 과제가 있음을 시사함.

○ 이와 같이 판단하는 근거는 2019년 사회서비스원을 설립했던 일부 시·도에서 사회서비스원 설립에 대해 사회서비스 민간공급조직이 반발하는 경우가 있었기 때문임. 일부 시·도에서는 사회서비스원 설립에 대한 직접적인 반대, 혹은 사회서비스원의 기능(사업)을 제한하고자 하는 시도 등이 있어왔음. 대표적으로 앞에서 살펴본 것처럼 국공립시설 수탁에 참여하고자 하는 특정 사회서비스원에 불리한 평가점수를 줘서 탈락시킨 사례도 있었음.

○ 이러한 일들이 발생했던 배경의 하나로는 민간영역이 사회서비스원을 경쟁적인 서비스 제공기관으로 인식할 뿐 사회서비스원이 갖는 공공성이나 사회적 책임성을 인정하지 않으려 하는 인식상의 문제도 있음. 사회서비스에 진출하고자 하는 민간 법인, 단체, 개인들과 비교할 때 사회서비스원은 공공(중앙정부, 광역시나 도)으로부터 행정적, 재정적 지원을 받는 막강한 법인으로서, 애초에 경쟁에서 불공정하다는 인식이 자리하고 있음. 일부 시·도에서는 사회서비스원은 신설 공공서비스 조직을 수탁받지 않도록 요구하여 관철시킨 경우도 있었음. 운영상에 문제가 발생한 경우에만 사회서비스원이 '문제시설'을 수탁받아 운영하라는 주장으로 이어지기도 함.

○ 사회서비스원에 대한 이러한 경계심이 엄존하고 있는 현실은 사회서비스원 운영에서 다음과 같은 여러 가지 딜레마를 안겨줌

**<표 4-38> 사회서비스원의 현실적인 딜레마들**

- 사회서비스 공급의 20%에서 30%를 감당함으로써 사회서비스의 책임성과 공공성을 높여야 한다는 사회서비스원에 거는 기대가 있는가 하면, 사회서비스원이 한정된 사회서비스 시장을 잠식함으로써 자신들의 존립기반에 위협을 느끼는 민간공급자들의 경계심과 반발이 있음
- 지역사회에서 문제를 일으킨 '불량한' 공공 사회복지기관이나 시설을 사회서비스원이 떠맡게 됨으로써, 광역자치단체 재정출연기관으로서 경영평가를 받아야 하는 사회서비스원장의 경영평가 목표달성에 차질이 발생할 가능성이 있는 상황에서는, 사회서비스원은 '우량한' 공공기관이나 우량한 시설 위주로 수탁받고자 할 가능성이 있고, 우량한 대상자에 집중



---

할 가능성이 있음.

- 사회서비스원은 종사자 노동환경 개선과 처우개선을 중요한 설립 목적으로 설정했는데, 실제 서비스 현장에서는 공급자들간의 과도한 경쟁으로 종사자에게 규정이나 지침을 벗어난 과도한 희생과 봉사를 요구하는 이용자들이 있음. 민간공급자에 고용된 사회서비스 종사자들은 일자리의 안정성을 위해 과도한 요구를 들어주도록 하는 압력을 이용자와 고용주로부터 받고 어쩔 수 없이 그에 따르는 경우가 많은데 비해, 사회서비스원에 고용된 종사자들은 규정과 지침에 벗어나는 이용자의 요구를 거절함으로써, 이용자 확보에 어려움을 겪는 일도 있음.

- 전라북도사회복지협의회나 전라북도사회복지사협회 및 서비스 분야별 협의체들은 회원 조직과 종사자를 위한 다양한 교육, 훈련, 정책아젠다 형성 등의 기능을 수행해왔음. 전라북도사회서비스원 설립 목적과 기능은 해석하기에 따라서는 기존 민간 협의체들이 수행해 온 역할들과 중복되어 경쟁하는 것으로 받아들여질 수 있음. 그 결과 민간 사회서비스 공급조직들의 협의체의 위상과 기능이 약화될 수 있다는 우려를 협의체에서 가질 수 있고, 이것이 지역복지를 위한 정보공유, 협조에 지장을 줄 수 있음.

---

○ 이러한 딜레마를 해소하기 위해서 전라북도사회서비스원은 다음과 같은 위상과 역할을 천명하고, 지역사회의 서비스 공급조직 및 그 협의체들과 적절한 경계설정 및 협의구조를 만들 필요가 있음.

-사회서비스기관 및 시설에 대한 수탁은 점진적으로 하되, 사회적 책임성과 공공성을 제고하기 위해 ①문제를 야기하여 민간에서 수탁하려 하지 않는 기관이나 시설을 우선 수탁받고, ②모든 사회서비스 종사자 처우개선과 인권보호를 위한 노력을 주도하며, ③전라북도사회서비스원 종사자 교육은 자체 시행하는 것을 기본으로 하되, 향후 사회서비스 제공기관의 요청이 제기되면 전북사회서비스원이 사회서비스 종사자 일반을 대상으로 하는 교육을 강화하는 방향으로 업무를 조정하며, ④사회서비스원의 설립 취지인 공공성 제고를 위해서 전라북도 지역간 사회서비스 격차 해소가 중요한바, 사회서비스원이 지역복지 협력체계를 구축하여 민과 관의 가교역할을 하여 소통과 협력을 강화할 필요가 있음.

#### **4. 전라북도사회서비스원의 조직 및 인력**

○ 현재의 1본부 3팀 조직은 지나치게 간결한 조직으로서, 타 시·도와 비교할 때 강원사회서비스원(1본부 3팀)과 같은 슬림한 조직구조를 갖고 있음. 전라북도사회서비스원의 설립목적이나 역할에 비추어 볼 때 확대 개편될 필요가 있음.

○ 자문위원들의 의견을 참조할 때, 기존 3개 팀 이외에 '정책평가팀'이 신설될 필요가 있음. 이는 각종 조사연구 및 정책수립, 평가 등을 위해서 현재와 같이 경영기획

팀에 일부기능(기획, 중장기계획수립 등), 그리고 시설지원팀에 일부 기능(모니터링), 및 민간지원팀에 일부기능(서비스 품질 연구, 표준운영모델개발 등)이 분산되어 있는 것을 하나의 정책평가팀에 포함시키는 것임<sup>32)</sup>.

○ 정책연구의 중요성과 시급성을 고려할 때, 전라북도사회서비스원은 2022년에 정책평가팀을 추가로 설치하여, 1본부 4팀을 갖출 것을 제안함. 이 경우 경남사회서비스원과 유사한 조직구조를 갖게 될 것임. 인력은 현행 20정원에 5명이 추가된 25명을 제안함. 참고로 정책평가팀을 설치한 전라남도사회서비스원의 경우 정책연구팀장 1인에 책임연구원(박사급) 2인, 선임연구원 1인 및 연구보조원 1인으로 구성되어 있음.

○ 향후 증가할 것으로 보이는 국공립시설 수탁과 업무량 증가가 예상되는 종합재가센터를 염두에 둘 때, 현행 시설지원팀과 민간지원팀의 분화가 자연스럽게 나타날 것으로 예상됨. 현재 시설지원팀에 소속된 국공립사회복지시설 수탁운영과 종합재가센터 운영을 민간지원팀(국공립 사회복지시설)과 돌봄지원팀(종합재가센터)으로 나누는 것도 고려해보아야 할 것임. 그 시기는 중장기계획의 종료시점인 2024년을 목표로 함. 참고로 특별시나 광역시가 아닌 도(道)의 경우 홈페이지를 통해 확인가능한 사회서비스원들은 다음과 같은 조직구조를 갖고 있음.

---

32) 2020년 수행된 전라북도사회서비스원 설립 타당성 연구 용역에서는 “전라북도의 경우 전북연구원에서 전라북도 사회복지 및 사회서비스 정책연구의 역할을 수행하고 있음. 다만 맡은 업무에 비해 관련 연구원 수가 부족한 측면이 있어, 전북연구원의 보건 및 사회서비스 관련 연구원 충원을 통해 사회복지 및 사회서비스 정책연구팀을 신설하고 역할을 강화할 필요성이 보임”으로 밝혔으나, 전북연구원의 과중한 연구과제 수행과, 실천현장과 밀착된 정책연구 및 평가의 필요성을 고려할 때, 정책평가팀의 신설이 필요한 것으로 판단함. 타 시·도 사회서비스원에서는 정책연구팀으로 팀명칭을 정한 경우가 대부분이나, 평가업무의 중요성에 비추어 ‘정책평가팀’으로 팀 명칭을 정할 필요성을 제기함.

<표 4-39> 도(道) 사회서비스원 설립년도 및 조직구조

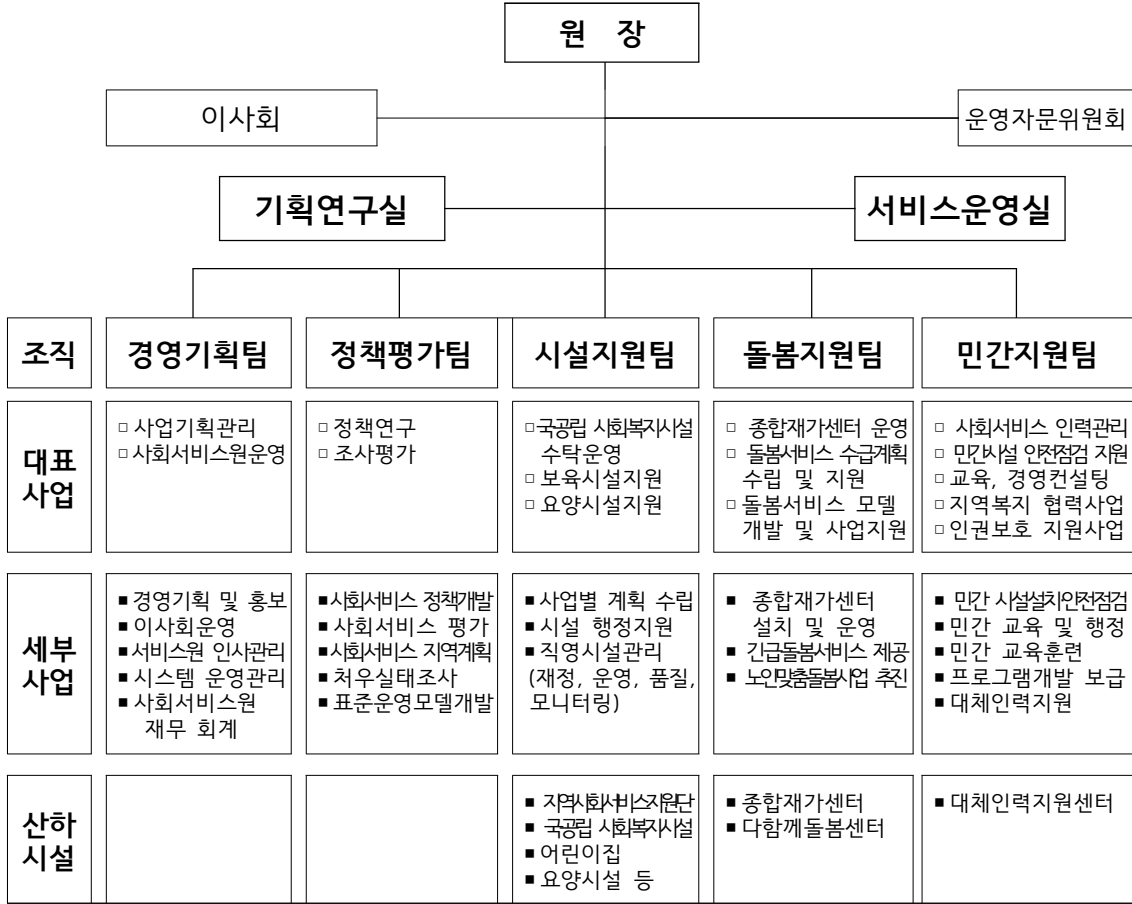
구분	강원	경기	경남	전남	전북	충남
설립 년도	2020	2019	2019	2020	2021	2020
조직	1본부 3팀	2본부 5팀	1본부 4팀	2실 6팀	1본부 3팀	2실 5팀
구성	본부장 (경영지원팀, 사업운영팀, 기획전략팀)	경영기획본부 (기획예산팀, 경영지원팀)  사업지원본부 (아동보육팀, 노인요양팀, 민간지원팀)	본부장 (경영기획팀, 시설운영팀, 민간지원팀, 복지정책연구팀)	지역복지실 (기획경영팀, 교육지원팀, 정책연구팀)  사회서비스실 (시설운영팀, 돌봄지원팀, 민간지원팀)	본부장 (경영기획팀, 시설지원팀, 민간지원팀)	복지정책실 (경영지원팀, 정책연구팀)  서비스지원실 (서비스지원팀, 시설지원팀, 복지협력팀)

○ 한편 2024년에는 충남사회서비스원이나 경기 사회서비스원처럼 2실(가칭 기획연구실, 서비스운영실) 5팀의 조직구조를 제안함. 이는 국공립시설 수탁이 증가하고, 고령화에 따라 종합돌봄센터의 사업 역량 확대에 대한 기대와 업무가 커질 것을 염두에 둔 것임.

○ 이 경우 현재의 1 본부 체제를 2 실(기획연구실, 서비스운영실)로 확대하고, 기획연구실 산하에 경영기획팀, 정책평가팀 2개 팀을 두며, 서비스운영실 산하에 시설지원팀, 돌봄지원팀 및 민간지원팀으로 3개 팀을 두는 조직이 될 것임.

○ 이상과 같이 2실 5개팀으로 운영한다고 할 때, 전라북도사회서비스원의 인력은 현행 20명인 인력이 2024년까지 38명으로 확대될 것으로 전망함.

<그림 4-3> 2024년 전라북도사회서비스원 조직구조



<표 4-40> 2024년 전라북도사회서비스원 인력구성(안)

구분	계	원장	1급	2급	3급	4급	5급	6급
원장	1	1						
실장(기획연구실장, 서비스운영실장)	2		2					
경영기획팀	7			1	1	1	2	2
정책평가팀	5			1	1	1	1	1
시설지원팀	8			1	1	1	2	3
돌봄지원팀	8			1	1	1	2	3
민간지원팀	7			1	1	1	2	2
합계	38	1	2	5	5	5	9	11

\*사회서비스 본원 기준이며 수탁시설 등은 별도

## 5. 전라북도사회서비스원의 재정 및 자원

○ 전라북도사회서비스원의 재산 및 운영재원은 아래 <표65>에서 보는 바와 같음. 2021년 전라북도사회서비스원 설립 당시에는 기본재산 도비 700백만원, 설치비 500백만원(국비), 운영비 960백만원(국비 50%, 도비 50%)가 투입되었음. 수탁시설 운영비는 추가 지원없이 각 시설들을 전라북도사회서비스원이 수탁받기 이전처럼 보조금 등 수탁시설별 독립채산제 방식에 따라 별도의 재원으로 운영됨.

○ 2022년 예산은 총 57억 2천 7백만원으로 여기에는 자체 재원과 보조금으로 구성됨.

### <표 4-41> 전라북도사회서비스원 설립 및 운영 조례의 '재산 및 운영 재원 등' 조항

전라북도사회서비스원 설립 및 운영 조례  
(시행 2021. 2. 19.)(전라북도조례 제4880호, 2021. 2. 19., 제정)

#### 제9조(재산 및 운영 재원 등)

- ① 사회서비스원의 기본재산은 도의 출연금 및 그 밖의 수익금으로 조성한다.
- ② 도지사는 「지방자치단체 출자·출연 기관의 운영에 관한 법률」에 따라 사회서비스원의 설립 및 운영과 사업수행을 위하여 출연금 또는 보조금을 교부할 수 있다.
- ③ 사회서비스원의 운영에 필요한 재산과 경비는 다음 각 호의 재원으로 한다.
  1. 제2항에 따른 출연금 및 보조금
  2. 수익사업에 따른 수익금
  3. 그 밖의 수입금

○ 수탁받은 기관이나 시설을 운영함에 있어 수탁받기 이전의 보조금 등으로 독립채산제를 적용하게 됨으로써, 종사자 인건비와 같은 처우개선이 이루어지기는 어려울 것으로 보임. 그러나 서울시는 생활임금(2019년)을 적용하면서, 민간 최저임금 대비 20% 이상 실질임금 향상 이외에도 가족수당 등 각종 부가급여, 건강검진, 명절격려비 등 복리후생을 강화하여 실질적인 처우개선 성과를 거둠. 경기도 역시 사회서비스원 설립 1년차에 이미 사회서비스원 소속 종사자 106명에 대해 생활임금을 적용하여 이전에 비하면 1인당 평균 18만원 정도의 실질임금 상승효과를 거두었음. 사회서비스원 종사자 처우개선이 사회서비스원 추진의 중요한 한 목표이기에 이 부분은 향후 전라북도사회서비스원과 전라북도가 공동으로 해결해야 할 과제임.

○ 사회서비스 제공과 관련하여, 정부와 지방자치단체가 민간공급자에게 보조금 형태로 지원하는 경우, 그 인건비에서는 매년 가이드라인이 정해지는 바, 전라북도사회

서비스원에 고용된 종사자에 대한 인건비 수준이 가이드라인보다 높을 경우, 일반 민간공급자에게 고용된 종사자의 인건비 수준도 같이 상향조정되어야 한다는 압력이 나타날 것임. 이 부분이 전라북도사회서비스원 설치를 통해 종사자 임금수준 인상과 같은 처우개선이 발생하는 매커니즘임.

○ 전라북도사회서비스원은 재정 확보를 위해 수익사업에 따른 수익금을 확보하기 위한 압력에 봉착할 수 있음. 사회서비스원 운영재원으로 수익금을 포함하고 있음(『사회서비스원법』제30조(재원), 『전라북도 사회서비스원 설립 및 운영 조례』 제9조(재산 및 운영 재원), 『재단법인 전라북도 사회서비스원 정관』 제5조(수익사업) 및 제27조(기금) 및 제28조(운영재원)). 특히 수탁 시설에서 독립채산제를 적용할 때 수익사업을 통한 수익금 확보압력은 더욱 커질 것임. 이 때 전라북도사회서비스원은 영리서비스 공급조직에서 볼 수 있는 선택을 하고자 하는 유인이 발생함. 즉, 비용(cost) 대비 수익(benefit)을 계산하였을 때, c/b(가성비)가 낮은 시설이나 사업 혹은 대상집단을 선택하지 않으려는 유인이 발생할 수 있음. 특히 전라북도사회서비스원이 전라북도 재정투자조직이기에 기관장의 경영성과평가를 의식할 때, 이러한 유인이 보다 강하게 작용할 수 있음. 이는 전라북도사회서비스원이 사회서비스 제공에 있어서 국가의 책임성 및 서비스의 공공성을 위해 설치된 것이라는 설립목적과 배치될 수 있는 상황임.

○ 전라북도사회서비스원이 그 운영과정에서 책임성과 공공성으로부터 멀어지는 선택을 하게 되는 유인을 약화시키기 위해서는 이 조직의 설립을 지원하고 운영예산을 지원하는 전라북도, 이 조직에 시설이나 사업을 위탁하는 기초자치단체에서 ‘사회서비스는 이익을 우선으로 하면 안되는 공공서비스’라는 인식을 가져야 함. 아울러 전라북도 재정투자 공공기관에 대한 공공기관 경영평가에서 전라북도사회서비스원의 설립취지에 부합하는 평가지표가 고안되어 적용되어야 함.

○ 계획기간 중 전라북도사회서비스원의 연도별 운영예산 추정은 2020년의 전라북도사회서비스원 설립 타당성 연구 용역 보고서 제6장을 참고. 해당 보고서에서 2024년 전북사회서비스원의 임직원 38명에, 수탁 및 설치 운영 산하기관 19개소에 종사자 1,661명을 기본으로 하여 당해연도 인건비 2,331백만원, 당해연도 설치비 600백만원, 및 당해연도 운영경비 770백만원 합계 3,701백만원으로 추정하였음. 그런데 2022년 전북사회서비스원의 예산이 총 57억 2천7백만원 편성되어, 설립타당성 연구보고서에서 전망했던 2022년 예산 규모 2,013 백만원의 2.85배에 달하고 있음. 이는 수탁받거

나 설치한 기관의 수와 종사자 수에 비례하여 증가한 것임. 수탁받는 국공립사회복지시설의 유형에 따라 종사자와 예산(인건비와 운영비 등)이 천차만별이기 때문에, 정확한 운영예산 추정은 큰 의미가 없음<sup>33)</sup>.

<표 4-42> 전북사회서비스원 직영 및 소속시설 전망

구분	2022	2023	2024
국공립사회복지시설 수탁	8 (장수지역자활센터, 전북서부노인보호전문기관, 전주시다함께돌봄센터 13호, 14호, 군산시 다함께돌봄센터 1호, 2호, 장수군가족센터)	11 (전년 대비 +3)	14 (전년대비 +3)
시설설치·운영 및 공공센터 수탁	5 (전북지역사회서비스지원단, 전북대체인력지원센터, 전북종합재가센터, 장수종합재가센터)	7 (전년대비 +2)	9 (전년대비 +2)
소속시설 수 합계	13	18 (전년대비 +5)	23 (전년대비 +5)

자료: 전라북도사회서비스원, (2022). '2022년 경영성과 목표 및 사업계획'

○ 전라북도사회서비스원은 계획기간 중인 2022년에 총 13개, 2023년에는 18개, 그리고 2024년에는 총 23개의 직영 및 소속시설을 운영하게 될 것으로 전망됨. 위에서 소개한 것처럼 2022년 전라북도사회서비스원 예산이 57억 2천 7백만원이라면, 계획 종료기간인 2024년에는 거의 100억원에 이르는 예산(본원과 소속 시설 예산 합산)이 될 것임<sup>34)</sup>.

33) 2022년 1월 1일부터 전북사회서비스원이 수탁운영하게 된 장수군가족센터(구 장수군건강가정·다문화가족지원센터)는 센터장 1인에 종사자 12명, 연간 예산 916,846천원인데 비해, 군산시다함께돌봄센터 1·2호점은 각 센터당 기관장 1명, 종사자 1명, 연간 예산(2곳 합계) 130,904천원임. 전라북도사회서비스원, (2022). '2022년 전라북도사회서비스원 주요사업계획'. p.25, p.27.

34) 다소 무리한 계산식인데, 2022년 13개 시설 운영시 예산규모가 57억이라면 시설대 예산이 비례한다고 가정할 경우, 2024년 23개 시설 운영시 예산은 100억이 조금 넘는 것으로 계산됨(13개시설 : 57억 = 23개 시설 : ?억).

## 6. 사회서비스 전달을 위한 기본 방향

○ 전라북도사회서비스원 앞에 놓인 문제상황들은 다음과 같으며, 이들은 전라북도 사회서비스원이 극복하고 해결해나가야 할 것들임.

- 민·관, 공공-민간시설 간 다양한 인프라 통합관리 및 연계 조정 미흡
- 시장경쟁체제로 인한 시장에서 배제, 거부된 사각지대 발생
- 소규모 민간시설 난립, 주변화 등으로 종사자 고용 안정성 열악
- 민간시설에 대한 통합지원체계 미흡 및 재무·회계·노무 등 경영지원 열악

○ 이러한 문제상황을 극복하기 위해 전라북도사회서비스원은 다음과 같은 추진 전략을 채택함

- 사회서비스의 공공성 제고
- 사회서비스의 책임성 제고
- 사회서비스기관 운영의 효율성 제고
- 사람중심의 사회서비스 기관 경영

○ 위 3가지 기본전략들을 추진하기 위한 세부 목표는 다음과 같음

- 사회서비스의 공공성 제고
- ①사회서비스의 탈시장화를 통한 서비스 사각지대 해소
- ②사회변화에 따른 새로운 사회서비스 욕구에 대응
- ③생애주기에 따른 사회서비스 욕구 충족
- ④국공립시설 수탁 운영

-사회서비스의 책임성과 전문성 제고

- ①서비스 표준화를 통한 사회서비스 유형별 표준운영모델 개발
- ②사회서비스 종사자에 대한 전문교육과 훈련
- ③사회서비스 인력의 공백에 대응한 대체인력 지원
- ④전문인력 채용을 통한 정책연구 역량 강화

-사회서비스기관 운영의 효율성 제고

- ①사회서비스 공급조직에 대한 재무·회계·법무·노무 등 경영 지원
- ②서비스 제공 조직들간의 네트워크 활성화



③기관 운영에서 사회서비스 이용자 참여기회 확대

④지역사회 자원의 발굴과 투입 활성화

-사람중심의 사회서비스 기관 경영

①사회서비스 종사자 처우개선

②사회서비스 종사자 근무환경 개선

③사회서비스 종사자 고용안정

④사회서비스 종사자 인권보호체계 구축

○ 이상과 같은 추진전략과 세부 목표들의 달성을 통해 전라북도사회서비스원이 수행하고자 하는 비전은 다음과 같음.

-튼튼한 사회서비스 제공

-따뜻한 사회서비스 제공

-존중받는 사회서비스 제공

-사회서비스 품질향상 및 공공성 강화

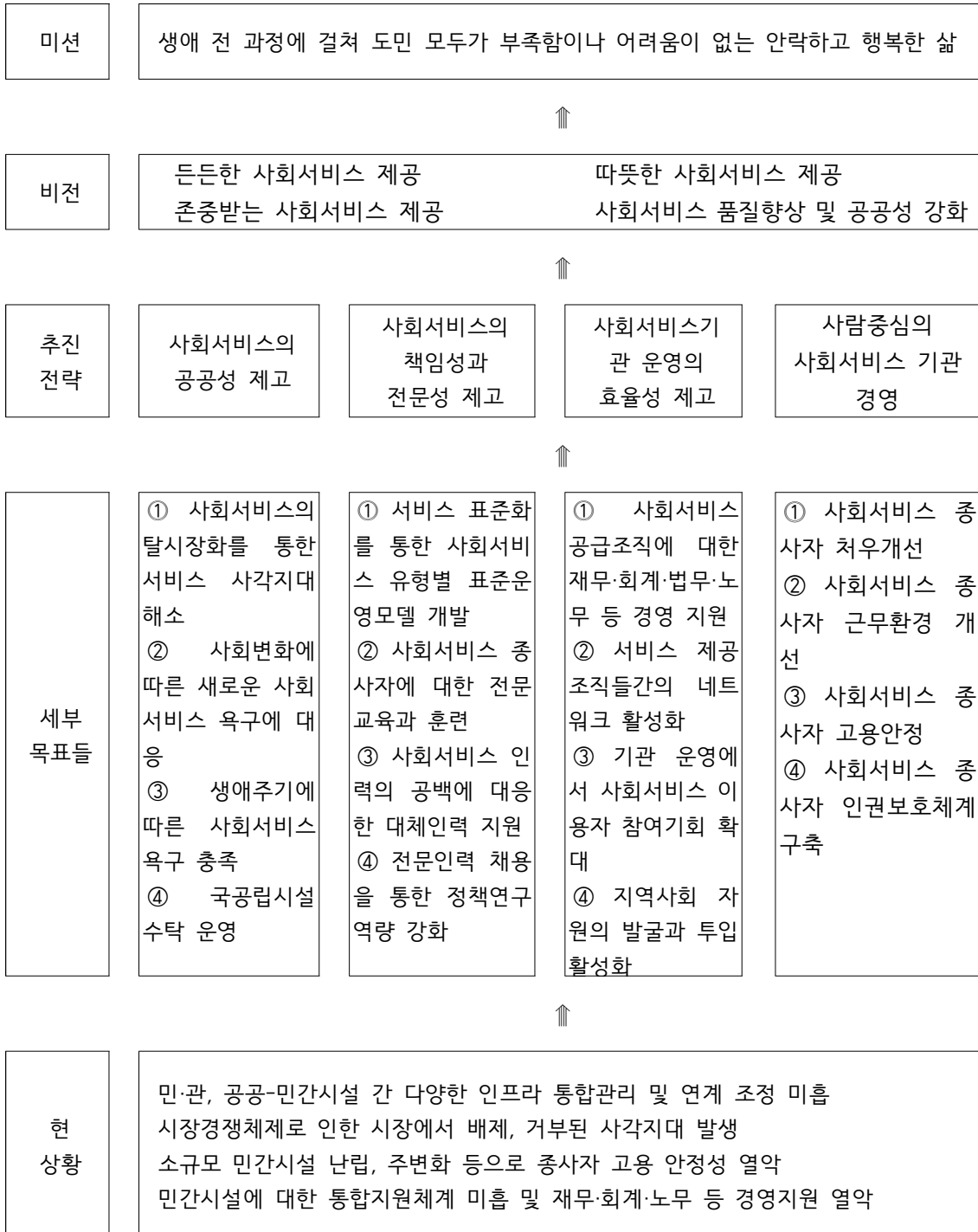
○ 이상과 같은 비전이 실현되면, 전라북도사회서비스원은 “생애 전 과정에 걸쳐 도민 모두가 부족함이나 어려움이 없는 안락하고 행복한 삶<sup>35)</sup>”이라는 미션을 달성하고자 함.

○ 이를 그림으로 표현하면 다음과 같음.

---

35) 전라북도사회서비스원의 미션은 홈페이지 및 각종 자료에 “도민의 행복미래를 함께 그리는 사회서비스 현장 구축”으로 제시되어 있음. 그런데, 미션(소명, 임무 mission)은 특정 조직이 조직 밖의 달성하고자 하는 어떤 이상적인 목적(상태)을 표현하는 것으로서, 그 목적(상태)이 달성되면 해당 조직은 더 이상 존재할 이유가 없어지는 성질의 것임. 현재 제시된 미션에 담긴 ‘사회서비스 현장 구축’은 조직의 밖의 어떤 이상적인 목적이라기보다는 그것을 위한 수단이나 방도를 의미하므로, 적절한 표현으로 바꿀 필요가 있음. McCurley S. Lynch R. (2011). Volunteer Management: Mobilizing All the Resources of the Community(3rd edition). Interpub Group Corporation. p.27, p.30. 연구진이 제안한 “생애 전 과정에 걸쳐 도민 모두가 부족함이나 어려움이 없는 안락하고 행복한 삶”에서 “안락하고 행복한 삶”이 달성되면 이 조직은 존재할 이유가 없다는 점을 표현하고 있어서 이를 미션으로 제안하고자 함.

<그림 4-4> 전라북도사회서비스원 설립 운영의 기본 방향









## 제5장

---

### 요약 및 제언

---

제1절 연구결과 요약

제2절 제언



# 제5장 요약 및 제언

## 제1절 연구결과 요약

○ 본 연구는 새롭게 출범한 전라북도사회서비스원의 중장기(2022~2024) 발전계획을 다음과 같은 측면들에서 구체화하고자 하는 목적을 가짐. 즉, 도민이 공감할 수 있는 중장기 전라북도사회서비스원의 비전과 미션 제시 및 전라북도 사회서비스의 비전과 미션을 실현하기 위한 발전방향 및 추진전략 제시

○ 본 연구에서는 사회서비스 분야에 대한 전문연구자의 자문을 통해 전라북도사회서비스원의 중장기발전계획을 수립하고자 함. 2020년 2월부터 시작된 코로나 19 팬데믹의 영향으로 새롭게 나타난 문제나 욕구들에 대해서는 전문가 자문을 통해 반영하고자 함.

○ 본 연구에서 사회서비스를 사회보장기본법 제3조 4항에 따라 ‘국가·지방자치단체 및 민간부문의 도움이 필요한 모든 국민에게 복지·보건의료·교육·고용·주거·문화·환경 등 분야에서 인간다운 생활을 보장하고 상담, 재활, 돌봄, 정보의 제공, 관련 시설의 이용, 역량 개발, 사회참여 지원 등을 통하여 국민의 삶이 향상되도록 지원하는 제도’로 정의함.

○ 우리나라 사회서비스의 발달과 사회서비스 공급에서의 새로운 대안을 모색할 필요가 있다는 점이 본 연구의 중요한 출발임.

○ 우리나라에서 사회서비스원이 출현하게 된 배경에는 제19대 대통령선거과정에서 노동조합과의 정책합의사항이 있었음. 초안은 사회서비스 공단으로 시작했는데 이후 사회서비스진흥원으로 변경되었다가 마침내 사회서비스원으로 바뀌었음.

○ 사회서비스원은 『사회서비스 지원 및 사회서비스원 설립·운영에 관한 법률』(약칭: 사회서비스원법)(시행 2022. 3. 25.) [법률 제18467호, 2021. 9. 24. 제정]) 제정 전에는 「공익법인 설립·운영에 관한 법률」에 근거하여 공익법인으로 설립됨.

○ 사회서비스원의 주요 역할은 국·공립 서비스 제공기관을 지자체로부터 위탁받거나 혹은 직접 설립하여 운영하면서 서비스 제공하는 것임



○ 사회서비스원은 2019년에 4지역에 설립(서울, 대구, 경기, 경남)되었고, 2020년에는 7개 지역(인천, 대전, 강원, 전남, 광주, 세종, 충남)에 신설되어 총 11개소가 됨. 2021년에는 3개(울산, 전북, 제주)가 추가로 설치됨(울산사회서비스원은 2022년 1월 20일 개원). 2022년에는 17개 광역 시도 가운데 미설치된 3곳(부산, 경북, 충북)에 설치될 것으로 예상됨.

○ 이미 설치된 시도 사회서비스원은 가장 단순한 조직형태로는 1본부 3팀에서부터 2실 7팀에 이르기까지 다양한 조직구조를 보여주고 있음.

○ 시도 사회서비스원들은 설립 첫해부터 국공립시설을 수탁받는 등 사업이 제 궤도에 올랐으나, 일부 시도에서는 사회서비스원의 수탁 자격이 현실과 맞지 않거나 혹은 사회서비스원에 대한 부정적인 시각을 갖고 있는 민간평가위원회에 의해 낮게 평가되기도 하였음.

○ 2021년 10월 28일 설립되어 11월 1일부터 운영에 들어간 전라북도사회서비스원은 1본부 3팀의 조직구조를 지니고 있음

○ 자문위원들의 의견을 참조할 때, 우선 필요한 조직(부서)으로는 기존 3개 팀 이외에 추가로 '정책연구팀'이 신설될 필요가 있음.

○ 전라북도사회서비스원은 정책연구개발 부서가 독립되어 있지 않은 것이 특징으로, 향후 보완할 필요가 있음. 또한 향후 증가할 것으로 예상되는 각종 사회서비스 제공시설 수탁운영을 고려할 때, 현재의 시설지원팀의 업무과중이 예상됨. 현재 시설지원팀에 소속된 국공립사회복지시설 수탁운영과 종합재가센터 운영을 시설지원팀(국공립 사회복지시설 수탁운영 등)과 돌봄지원팀(종합재가센터 등)으로 나누는 것이 필요함을 밝혔음. 이에 따라 1본부 3팀 체제를 점차 개편하여 2024년에는 2실(기획연구실, 서비스운영실) 5팀(경영기획팀, 정책평가팀, 시설지원팀, 돌봄지원팀, 민간지원팀)으로 확대할 것을 구상하였음

○ 전라북도사회서비스원은 설립 첫해인 2021년에 7개의 국공립사회복지시설들을 수탁하였고, 2개의 공공지원사업을 수탁하였으며, 2개소의 종합재가센터를 설치하는 등의 실적을 보였음.

○ 전북북도사회서비스원은 종사자 인권보호체계 구축, 교육사업, 소규모시설 안전 점검 지원사업, 경영컨설팅 사업, 대체인력파견사업, 긴급돌봄사업 및 지역복지 협력 체계 구축사업 등을 수행하였거나 계획중임. 전라북도사회서비스원의 시민복지교육 사업은 사회복지에 대한 정보나 지식을 시민들이 체계적으로 학습할 수 있는 기회나 인프라가 거의 없다는 점을 감안할 때 그 필요성과 의의가 큰 사업으로 평가됨.

○ 전라북도사회서비스원장의 경영평가 성과목표에 충격목표 혹은 영향목표가 포함 되어야 함을 논의하였음.

○ 사회서비스의 미래전망과 관련하여 4명의 전문가로부터 자문의견을 수합하여 보고서에 수록하였음. 7가지 자문요청 주제들은 다음과 같음: ①가까운 미래(2020년대) 사회서비스 수요의 변화 및 사회서비스 공급체계의 대응 전망, ②공공, 민간의 다양한 사회서비스 공급 인프라들간의 연계·조정 과제, ③상당부분 시장화가 진행된 사회서비스 공급 체계에서 발생할 수 있는 서비스 사각지대 해소 과제, ④소규모 민간 제공조직들의 난립과 경쟁과열 등으로 인한 종사자 고용의 질과 고용 안정성 및 이로 인한 서비스의 질적 수준 유지의 과제, ⑤민간공급조직이 제공하는 사회서비스의 품질 향상을 위한 통합적인 재무·회계·노무 등 경영상의 요구에 대응하는 과제, ⑥ 이상의 과제들에 대해 현재 설치된 시·도 사회서비스원의 사업과 활동이 적절한 대응인지 평가, ⑦기타 전라북도사회서비스원이 가까운 미래에 참고해야 할 사항. 자문의견에 대해서는 별도로 요약하지 않음.

○ 전라북도사회서비스원의 장기발전계획(2022-2024) 입안을 위해 전라북도 사회서비스 영역별 미래 수요와 공급 전망을 정리하였음. 저출산, 고령화에 따라 다양한 수요가 제기될 것으로 전망하였음.

○ 아울러 전라북도 사회복지 부문별 인구 현황과 전망을 살펴보았음.

○ 전라북도 사회서비스 공급현황이란 제목으로 전북도내 사회복지 시설 현황과 그 지리적 분포를 살펴보았음.

○ 전라북도사회서비스원의 장기발전 계획을 입안하는 과정에서 ①전라북도사회서비스원이 사회서비스 지역계획(2024~2028) 입안을 준비해야 함을 밝혔음. ②아울러

전북도에 설치될 사회서비스원정책심의위원회에서 전라북도사회서비스원이 중요한 역할을 담당해야 할 것임을 밝혔음.

○ 전라북도사회서비스원은 지방출연기관으로서 법인격으로는 재단법인이고 공익법인임. 아울러 사회서비스 공급조직의 성격으로 보면, 전라북도사회서비스원은 사회서비스를 공급하는 공공조직임을 분명히 하였음.

○ 전라북도사회서비스원은 시장화가 매우 진행된 사회서비스 공급체계에서 대략 5~10%의 사회서비스 공급주체로서 기능하면서, 서비스의 질과 가격을 통제하고, 종사자들의 임금을 적정하게 향상시켜야 하는 힘든 과제를 안고 있음.

○ 사회서비스에 대한 국가 책임성과 공공성을 담보하기에 매우 불리한 여건임. 사회서비스 공급에서 공공부문이 최소한 20%, 바람직하게는 30%선까지 확대한다면 공공성과 책임성을 제고하는데 기여할 수 있을 것임. 시설 수를 기준으로 할 때, 사회서비스 이용시설 1,943개의 20%(혹은 30%)에 해당하는 386개(20%) 혹은 582개(30%)를 공공이 공급하는 것을 이상적으로 볼 수 있음. 그러나 이러한 목표는 기존 민간 사회서비스 공급자들의 이해와 상충하는 것이어서, 추진불가능할 것으로 예상됨. 그럼에도 불구하고 전라북도사회서비스원은 장기적으로 서비스 공급 역량을 증대시키고자 하는 목표를 세울 필요가 있음.

○ 전라북도사회서비스원의 기능과 관련하여 유사한 기능을 수행해 온 기존 민간조직들과의 적절한 경계설정 및 역할분담을 통해 혹시라도 야기될 수 있는 갈등을 미연에 예방하고, 나아가서는 상호 협력하는 체계를 만들 필요가 있음.

○ 민간 영역에서는 사회서비스원을 경쟁하는 서비스제공기관으로 인식할 뿐 사회서비스원이 갖는 공공성이나 사회적 책임성을 인정하지 않으려는 태도도 존재할 가능성에 대해 자문위원들이 언급하고 있음. 사회서비스사업에 진출하고자 하는 민간법인, 단체, 개인들과 비교할 때 사회서비스원은 공공(광역시나 도)으로부터 행정적, 재정적 지원을 받는 막강한 법인으로서, 애초에 민간부문보다 우월한 지위를 갖고 있기에, 민간부문이 경쟁에서 불리하다는 인식이 자리하고 있음. 일부 시·도에서 나타났듯, 사회서비스원이 신설 공공서비스 조직을 수탁받지 말도록 요구하여 관철시킨 경우도 있었음. 운영상에 문제가 발생한 경우에만 사회서비스원이 '문제시설'을 수탁받아 운영하라는 주장으로 이어지기도 함.

○ 사회서비스원에 대한 오해와 경계심을 극복하기 위해 전라북도사회서비스원은 사회서비스기관 및 시설에 대한 수탁은 점진적으로 하되, 사회적 책임성과 공공성을 제고하기 위해 노력해야 함을 밝혔음. 구체적으로 ①문제를 야기하여 민간에서 수탁하려 하지 않는 기관이나 시설을 우선 수탁받고, ②종사자 처우개선과 인권보호에 관한 노력을 주도하며, ③전라북도사회서비스원 종사자 교육은 소속 종사자를 우선하여 시행하면서, 점차 사회서비스 조직들의 요구에 반응하여 확대해가는 식으로 추진하며, ④지역복지를 위한 네트워크구축에서는 전라북도내 사회서비스의 지역간, 계층간 격차해소가 중요함을 고려하여, 전라북도사회서비스원이 지역복지 협력체계를 구축하여 민과 관의 가교역할을 하여 지역복지 네트워크상에서의 소통과 협력을 강화하는데 기여해야 함을 밝혔음.

○ 전라북도사회서비스원에 고용된 종사자에 대한 인건비 수준이 가이드라인보다 높을 경우, 일반 민간공급자에게 고용된 종사자의 인건비 수준도 같이 상향조정되어야 한다는 압력이 나타날 것이며, 이 부분이 전라북도사회서비스원 설치를 통해 종사자 임금수준 인상과 같은 처우개선이 발생하는 매커니즘임을 밝혔음

○ 전라북도사회서비스원은 영리서비스 공급조직에서 볼 수 있는 선택을 하고자 하는 유인이 발생함. 즉, 비용(cost) 대비 수익(benefit)을 계산하였을 때, c/b(가성비)가 낮은 시설이나 사업 혹은 대상집단을 선택하지 않으려는 유인이 발생할 수 있음. 특히 전라북도사회서비스원이 전라북도 재정투자조직이기에 기관장의 성과평가를 의식할 때, 이러한 유인이 보다 강하게 작용할 수 있음. 이는 전라북도사회서비스원이 국가의 책임성 및 서비스의 공공성을 위해 설치된 것이라는 설립목적과 배치되는 상황임을 밝혔음.

○ 전라북도사회서비스원이 그 운영과정에서 책임성과 공공성으로부터 멀어지는 선택을 하게 되는 유인을 약화시키기 위해서는 이 조직의 설립을 지원하고 운영예산을 지원하는 전라북도와 기초자치단체에서 '사회서비스는 이익을 우선으로 하면 안되는 공공서비스'라는 인식을 가져야 하며, 이러한 인식이 공공기관 경영평가에서 전라북도사회서비스원을 예외적인 조직으로 인정해야 함을 밝혔음.

○ 전라북도사회서비스원의 미션으로 현재 설정한 미션이 지닌 수단(방법)과 목적의 전치를 인식하고, 이를 "생애 전 과정에 걸쳐 도민 모두가 부족함이나 어려움이 없는

안락하고 행복한 삶"으로 설정할 것을 구상함.

○ 전라북도사회서비스원의 비전으로 '든든한 사회서비스 제공, 따뜻한 사회서비스 제공, 존중받는 사회서비스 제공, 사회서비스 품질향상 및 공공성 강화'를 구상함.

## 제2절 제언

### [전라북도 사회서비스정책의 기본방향 설정]

○ 전라북도사회서비스원은 설립부터 기존의 정책모델에 기초하기 보다는 전북도 자체의 사회서비스 정책을 중심으로 정책모델을 새롭게 고안해야할 필요가 있음. 이를 위해 '전라북도 사회서비스 정책의 기본방향'을 설정할 필요가 있음.

### [전라북도 사회서비스 정책의 핵심부서로서의 전북사회서비스원의 위상 정립]

○ 사회서비스의 공공공급 확대는 사회서비스원이 설립됨으로서 이루어지는 것이 아니라 전북도 시책으로 사회서비스 정책이 추진되고, 이에 대한 투자와 함께 이루어질 수 있는 것이므로 전라북도사회서비스원은 전북도 사회서비스 시책을 위한 핵심 정책기관으로서 자신의 위상을 확보하고, 이를 지원하는 역할을 설정해야 함.

### [정책평가팀 신설로 연구개발 및 평가업무 수행]

○ 전라북도사회서비스원은 전라북도의 특성과 도민이 공감할 수 있는 전북형 사회서비스 체계 구축 및 사업 발굴에 힘써야 하고, 이를 위한 선행과제로서 이를 기획하고 연구하고 각종 평가를 수행할 수 있는 정책평가팀의 신설이 필요함. 타 지역 대다수 사회서비스원의 경우 이러한 역할을 담당할 정책 및 연구부서가 있으며, 설립 시 정책연구 부서가 없었더라도 추후 보강되었음.

### [노인돌봄, 장애인지원, 정신건강 및 아동보육 등 전략적 정책영역에 집중]

○ 전라북도사회서비스원은 그 범위나 대상이 매우 포괄적이어서 모호하기 쉬운 사회서비스 전체를 막연하게 사업 대상으로 설정하기보다는 노인돌봄, 장애인지원, 정신건강, 아동보육 등 몇 개의 전략적인 정책영역을 설정하고 선택과 집중을 통해 가시적인 성과를 만들고 위상을 확보하는 접근을 해야할 것임. 특히 고령화가 빠르게 진행되고 있고, 그에 따라 고령 장애인의 증가가 예상되는 만큼, 노인돌봄과 장애인지원이 전라북도사회서비스원 사업에서 큰 비중을 지녀야 할 것임. 이를 위해 현재의 조직구조에서 시설지원팀을 2원화하여, 돌봄지원팀을 신설할 필요가 있음.

**[도민, 이용자, 종사자 및 사회서비스 공급조직들과의 소통 노력]**

○ 전라북도사회서비스원은 기존의 민간기관에 의한 서비스와 차별화된 공적 서비스모델을 창출하고 이를 중심으로 도민들에게 사회서비스원의 존재를 인식하도록 만들 수 있어야 함. 이를 위해 전북도민, 전라북도내 사회서비스 공급주체(민간비영리, 민간영리 등) 및 사회서비스 이용자와 사회서비스 종사자 등과의 소통을 활발히 해야 할 것임.

**[지역복지네트워크에서 민과 관을 연결하는 교량 역할 수행]**

○ 전라북도사회서비스원은 전북도의 기관으로서만 역할을 할 것이 아니 기초자치체별로 전략적 협력관계를 발전시킬 필요가 있음. 사회서비스 전달체계의 개편에 있어 전라북도사회서비스원의 역할은 지역중심의 주민밀착형 서비스 공급체계 구성을 위한 연계·조정 기능임. 각종 사회서비스 신청 및 대상자 선정은 기초자치단체 단위로 이루어지지만 세부적인 기준은 중앙부처 단위에서 규정하기 때문에 서비스 연계·조정 에 한계가 있음. 서비스 수요자를 중심으로 서비스 기준과 전달체계를 단순화하기 위한 통합조정이 필요하며, 주민 가까이에 있는 기초자치단체에 보다 많은 권한과 책임을 부여하기 위한 기능이양이 이루어져야 함. 사회서비스원은 이러한 지역복지 네트워크에서 민간과 관을 연결하는 교량 역할을 수행해야 함.

**[전라북도 전체를 포괄하는 광역사회서비스 공급체계로서의 기능]**

○ 현재 서비스별로 구성되어 있는 광역지원 기능을 사회서비스원에서 수행하되, 중장기적으로 공통적인 특성을 가지는 사회서비스의 광역지원 기능을 통합적으로 수행하는 형태로 나아갈 필요가 있음. 대표적으로 교통약자의 이동권 보장을 위한 광역 이동지원센터를 수탁 운영하고 있는 전라남도사회서비스원을 들 수 있음.







---

---

## 참고문헌

---



## 참고문헌

### 1. 저서, 연구논문 및 연구보고서

- 강필현, 신영준, 심성보, 안나영, 김상일, 심혜림, 홍종규, 양아름. (2017). 『2017년 사회서비스 수요공급 실태 조사·연구-정성조사보고서』. 한국디자인진흥원·보건복지부.
- 강혜규, 김희성, 박세경, 김동진, 오욱찬, 유재언, 김지연, 김진희, 이주민, 최요석. (2019). 『사회서비스 이용체계 실태조사』. 한국보건사회연구원.
- 김미곤. (2020). '코로나 시대의 사회변화와 사회정책 패러다임'. 『보건복지포럼』, 2020(12), 6-19.
- 김민주. (2021). 『사회서비스론』. 공동체.
- 김영종. (2012). '한국 사회서비스 공급체계의 역사적 경로와 쟁점, 개선 방향', 『보건사회연구』 23(2), 41-76.
- 김윤, 김보영, 김승연, 김진우, 박정연, 석재은, 유애정, 이건설, 이기주, 이자호, 이해우, 이해원, 이해진, 임준, 정현진, 홍선미. (2019). 『목표중심의 커뮤니티케어사업 모형과 전략개발 연구』. 보건복지부·서울대학교.
- 김태일, 김나연, 김보영, 이주하, 최영준, 최혜진. (2018). 『사회보장제도 성인·노인 돌봄 분야 기본평가』, 보건복지부·고려대학교.
- 김홍철. (2021). '사회서비스원 설립 및 운영사례'. 전라북도사회서비스원 행복미래아카데미 특강자료(2021.12.30.)
- 안수란, 김유휘, 권지성, 박수지, 조동훈, 김용환, 남재욱, 하태정. (2019). 『사회서비스 종사자의 고용 변화 연구』. 한국보건사회연구원.
- 양난주. (2020). '사회서비스원은 공공성을 강화하는가?: 사회서비스원 시범사업 초기 성과 분석'. 『한국사회정책』, 27(4), 107-135.
- 이동석, 이호선 (2020). '공공기관 사회서비스 제공에 대한 진단 및 대안 - 서울시사회서비스원 장애인활동지원서비스를 중심으로'. 『한국사회복지행정학』, 22(4), 1-29.
- 전북대학교 산학협력단. (2020). 『전라북도사회서비스원 설립타당성 연구보고서』. 전라북도.
- 최현수, 김형용, 김보영, 오민수, 이연상, 최가원, 안수인. (2019). 『사회서비스원 시범사업 성과분석 및 평가체계 연구』. 한국보건사회연구원.
- McCurlley S., Lynch R. (2011). Volunteer Management: Mobilizing All the

## 2. 통계자료 및 행정기관 자료

국가통계포털. 고령인구비율(시도/시/군/구, <https://kosis.kr/>).

전라북도 내부자료. (2020). 「전라북도 사회복지시설 현황(2020. 6. 기준)」.

\_\_\_\_\_ . (2020). 「전라북도 행정구역 및 면적(2020. 12. 31. 현재)」.

통계청. (2017). 「시도별 장래인구추계」.

\_\_\_\_\_ . (2021). 「인구동향조사 출생·사망통계(잠정결과)」.

\_\_\_\_\_ . (2021). 「장래인구추계(2020-2070)」.

한국사회보장정보원. (2021). 「사회보장정보통계 등록장애인 수(2013-2020)」.

\_\_\_\_\_ . (2021). 「사회보장정보통계 한부모 가족 가구 수(2013-2020)」.

\_\_\_\_\_ . (2022). 「2021년 사회서비스 전자바우처, 사회서비스 제공기관 현황」.

행정안전부. (2022). 「2021년 12월 주민등록 인구 및 세대 현황」.

\_\_\_\_\_ . (2022). 「2021년 12월 연령 별 인구 현황」.

## 3. 홈페이지, 전라북도사회서비스원 자료 및 기타(신문기사 등)

강원도사회서비스원 홈페이지 (<https://gangwon.pass.or.kr/>)

경기도사회서비스원 홈페이지 (<https://sj.pass.or.kr/main/>)

경상남도사회서비스원 홈페이지 (<https://gn.pass.or.kr:559/>)

광주광역시사회서비스원 홈페이지 (<https://gwangju.pass.or.kr/>)

대구광역시사회서비스원 홈페이지 (<https://daegu.pass.or.kr/>)

대전광역시사회서비스원 홈페이지 (<https://daejeon.pass.or.kr/>)

서울시사회서비스원 홈페이지 (<https://seoul.pass.or.kr/>)

세종시사회서비스원 홈페이지 (<https://sj.pass.or.kr/main/>)

울산광역시사회서비스원 홈페이지 (<https://ulsan.pass.or.kr/>)

인천광역시사회서비스원 홈페이지 (<https://incheon.pass.or.kr/>)

전라남도사회서비스원 홈페이지 (<https://jn.pass.or.kr/>)

전라북도사회서비스원 홈페이지 (<https://jeonbuk.pass.or.kr/main/>)

전라북도사회서비스원: 조직도 ([https://jeonbuk.pass.or.kr/main/?menu=44#org\\_4](https://jeonbuk.pass.or.kr/main/?menu=44#org_4))

제주특별자치도사회서비스원 홈페이지 (<https://jeju.pass.or.kr/>)

중앙사회서비스원 홈페이지 (<https://www.kcpass.or.kr/>)

지역사회보장균형발전지원센터 ([http://www.kccwp.or.kr/kccwp/sub01\\_1.asp](http://www.kccwp.or.kr/kccwp/sub01_1.asp))

충청남도사회서비스원 홈페이지 (<https://cn.pass.or.kr/>)

전라북도사회서비스원. (2021). '(재)전라북도 사회서비스원 경영목표 및 사업계획'.

전라북도사회서비스원. (2022). '2022년 경영성과 목표 및 사업계획'.

전라북도사회서비스원. (2022). '2022년 전라북도사회서비스원 주요사업계획'.

'우리나라 대학교육은 사립대학에 의존하고 있다' (한국대학신문, 2021.03.01.)

<http://news.unn.net/news/articleView.html?idxno=505246>.

'文정부 밀어붙인 사회서비스원, 부산시 중단' (한국경제, 2020.09.17.)

#### 4. 법률, 조례, 정관 등

『사회서비스 지원 및 사회서비스원 설립·운영에 관한 법률』([시행 2022. 3. 25.] [법률 제18467호, 2021. 9. 24., 제정])

『재단법인 전라북도사회서비스원 정관』(2021.9.29. 제정)

『전라북도사회서비스원 설립 및 운영조례』([시행 2021.2.19.] [전라북도조례 제4880호, 2021.2.19.제정])









---

## **부 록**

---

- 부록1. 전라북도사회서비스원 중장기발전계획 연구  
전문가 자문을 위한 질문서**
- 부록2. 사회서비스 지원 및  
사회서비스원 설립·운영에 관한 법률**
- 부록3. 전라북도사회서비스원 설립 및 운영조례**
- 부록4. 재단법인전라북도사회서비스원 정관**



**전라북도사회서비스원 중장기발전계획 연구  
전문가 자문을 위한 질문서****『전라북도사회서비스원 중장기발전계획』 관련 사회서비스  
현황과 미래 전망에 대한 전문가 자문의견 수렴을 위한 질문서**

안녕하십니까?

전라북도는 2021년 12월 16일 사회서비스의 공공성 강화 및 서비스 품질향상을 위해 『전라북도사회서비스원』을 개원하였습니다. 전라북도사회서비스원은 '사회 서비스 품질 향상으로 따뜻하고 정다운 복지환경 조성'을 비전으로 설정하고, 이를 위해 '사회서비스의 새로운 플랫폼 구축 운영'을 추진방향으로 정하였으며, 이를 위한 기본 전략으로 '수요자 위주 서비스', '균질화된 서비스' 및 '효율적인 기관운영'을 채택하였습니다.

이와 같은 비전과 추진방향 및 기본전략의 충실한 이행을 위해서는 전라북도사회서비스원이 당면하고 있는 다음과 같은 과제들에 대한 대응체계를 만들 필요가 있습니다.

- ① 가까운 미래(2020년대) 사회서비스 수요의 변화 및 사회서비스 공급체계의 대응 전망
- ② 공공, 민간의 다양한 사회서비스 공급 인프라들간의 연계·조정 과제
- ③ 상당부분 시장화가 진행된 사회서비스 공급 체계에서 발생할 수 있는 서비스 사각지대 해소 과제
- ④ 소규모 민간 제공조직들의 난립과 경쟁과열 등으로 인한 종사자 고용의 질과 고용 안정성 및 이로 인한 서비스의 질적 수준 유지의 과제
- ⑤ 민간공급조직이 제공하는 사회서비스의 품질 향상을 위한 통합적인 재무·회계·노무 등 경영상의 요구에 대응하는 과제
- ⑥ 이상의 과제들에 대해 현재 설치된 시·도 사회서비스원의 사업과 활동이 적절한 대응인지 평가

이 질문서는 이상의 6가지 사항들에 대한 귀하의 전문적인 견해를 얻기 위한 것입니다. 각각의 과제들에 대해 귀하가 생각하시는 미래 전망 또는 해결책 등을 자유롭게, 자유로운 분량으로 서술해주시면 감사하겠습니다.

2021. 12.

조사의뢰기관 : 재단법인) 전라북도사회서비스원

조 사 기 관 : 전북대학교 산학협력단 · 전북대학교 사회복지연구소

조사 책임자 : 최원규 교수(전북대학교 사회복지학과, 사회복지연구소 소장)

[연락처]

보조연구원(정 림): 063-219-5572, 010-2976-6661, lim1228@outlook.com

책임연구원(최원규): 063-270-2964, 010-2651-3436, jb2964@jbnu.ac.kr

**『전라북도사회서비스원 증장기발전계획』 관련  
사회서비스 현황과 미래 전망에 대한 전문가 자문의견 수렴을 위한 질문서**

(※ 모든 질문에 응답 시, 귀하의 의견이 충분히 반영될 수 있도록, 충분히 기술해 주면 감사하겠습니다. 총 분량은 원고지 80매 내외가 되도록 해주시면 감사하겠습니다)

- ① 가까운 미래(2020년대) 사회서비스 수요의 변화 및 사회서비스 공급체계의 대응 전망
- ② 공공, 민간의 다양한 사회서비스 공급 인프라들간의 연계·조정 과제
- ③ 상당부분 시장화가 진행된 사회서비스 공급 체계에서 발생할 수 있는 서비스 사각지대 해소 과제
- ④ 소규모 민간 제공조직들의 난립과 경쟁과열 등으로 인한 종사자 고용의 질과 고용 안정성 및 이로 인한 서비스의 질적 수준 유지의 과제
- ⑤ 민간공급조직이 제공하는 사회서비스의 품질 향상을 위한 통합적인 재무·회계·노무 등 경영상의 요구에 대응하는 과제
- ⑥ 이상의 과제들에 대해 현재 설치된 시·도 사회서비스원의 사업과 활동이 적절한 대응인지 평가
- ⑦ 지금까지 응답하신 내용 이외에 전라북도사회서비스원이 가까운 미래에 참고해야할 사항이 있다면, 자유롭게 기술해주세요.

**※ 질문에 응답해주셔서 감사드립니다.  
완성된 질문지는 빠진 곳이 없는지 다시 확인 후, 회신해주시기 바랍니다.**

---

**제1장 총칙**

**제1조(목적)** 이 법은 사회서비스 지원과 사회서비스원의 설립·운영에 관한 사항 등을 정함으로써 사회서비스의 공공성·전문성 및 투명성 제고 등 사회서비스를 강화하고, 사회서비스와 사회서비스 관련 일자리의 질을 높여 국민의 복지증진에 이바지하는 것을 목적으로 한다.

**제2조(정의)** 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “사회서비스”란 「사회보장기본법」 제3조제4호의 사회서비스를 말한다.
2. “사회서비스 제공기관”이란 국가·지방자치단체 또는 민간이 설립·운영하는 기관으로서 사회서비스를 제공 또는 지원하는 기관을 말한다.
3. “사회서비스 종사자”란 사회서비스를 제공하거나 지원하는 업무에 종사하는 사람을 말한다.

**제3조(다른 법률과의 관계)** 이 법은 사회서비스원의 설립·운영 및 지원에 관하여 다른 법률에 우선하여 적용한다.

**제4조(국가와 지방자치단체의 책임)**

- ① 국가와 지방자치단체는 사회서비스의 공공성·전문성 및 투명성(이하 “공공성등”이라 한다)을 제고하고, 이를 통하여 사회서비스의 질을 향상하도록 노력하여야 한다.
  - ② 국가와 지방자치단체는 사회서비스의 공공성등을 제고하기 위하여 국공립 사회서비스 제공기관을 확충하고, 민간 사회서비스 제공기관을 지원하여야 한다.
  - ③ 국가와 지방자치단체는 사회서비스 종사자의 근무 환경과 처우가 개선될 수 있도록 시책을 마련하고, 안정된 고용이 보장될 수 있도록 노력하여야 한다.
  - ④ 국가와 지방자치단체는 사회서비스원 소속 사회서비스 종사자들의 처우가 민간이 운영하는 동일한 분야의 사회서비스 종사자들에게도 동일하게 보장되도록 조치하여야 한다.
  - ⑤ 국가와 지방자치단체는 사회서비스가 국민에게 적절하고 충분하게 제공될 수 있도록 노력하여야 하며, 민간 부문에서 제공하는 사회서비스를 강화하고 그 질을 향상하기 위하여 적절한 관리·감독 및 지원을 하여야 한다.
  - ⑥ 국가와 지방자치단체는 지역 간 사회서비스 격차의 완화를 위하여 노력하여야 한다.
-

---

### 제5조(사회서비스 기본계획의 수립 등)

① 보건복지부장관은 사회서비스의 발전 및 지원을 위하여 사회서비스 실태조사 및 관계 중앙행정기관의 장과의 협의를 거쳐 사회서비스 기본계획(이하 “기본계획”이라 한다)을 5년마다 수립하여야 한다. 이 경우 기본계획은 「사회보장기본법」 제16조제1항에 따른 사회보장에 관한 기본계획과 연계되도록 하여야 한다.

② 기본계획에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다.

1. 사회서비스 정책의 기본목표 및 추진방향
2. 지역별 사회서비스의 실태 파악 및 균형발전에 관한 사항
3. 사회서비스 제공기관 확충을 위한 구체적인 목표 및 실행 방안
4. 사회서비스 종사자 처우 개선 방안
5. 사회서비스 전달체계 개선 방안
6. 사회서비스 이용자의 인권 보호 및 권리 보장 방안
7. 사회서비스 추진체계 구성 및 운영 개선 방안
8. 사회서비스 품질향상을 위한 평가 및 개선 방안
9. 제1호부터 제8호까지의 사항과 관련한 통계 및 정보의 관리에 관한 사항
10. 그 밖에 사회서비스 강화 및 발전을 위하여 필요한 사항으로서 대통령령으로 정하는 사항

③ 특별시장·광역시장·특별자치시장·도지사 또는 특별자치도지사(이하 “시·도지사”라 한다), 시장(「제주특별자치도 설치 및 국제자유도시 조성을 위한 특별법」 제11조제2항에 따른 행정시장을 포함한다. 이하 같다)·군수·구청장(자치구의 구청장을 말한다. 이하 같다)은 기본계획과 연계하여 사회서비스 지역계획(이하 “지역계획”이라 한다)을 수립·시행하여야 한다. 이 경우 지역계획은 「사회보장기본법」 제19조제1항에 따른 사회보장에 관한 지역계획에 포함하여 수립·시행할 수 있다.

④ 보건복지부장관, 시·도지사 또는 시장·군수·구청장은 기본계획 및 지역계획을 수립하기 위하여 필요한 경우 관계 중앙행정기관의 장 또는 관련 기관·법인·단체의 장 등에게 협조를 요청할 수 있다. 이 경우 협조 요청을 받은 자는 정당한 사유가 없으면 이에 따라야 한다.

⑤ 그 밖에 기본계획 및 지역계획의 수립·시행 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

### 제6조(사회서비스 시범사업의 실시)

① 국가와 지방자치단체는 새로운 사회서비스의 개발과 확산을 위하여 필요한 경우 시범사업을 실시할 수 있다.

② 국가와 지방자치단체는 제1항에 따른 시범사업을 제7조에 따라 설립된 사회서비스원을 통하여 실시할 수 있다.

③ 국가와 지방자치단체는 시범사업을 실시한 경우 그 결과를 평가하여 새로 시행될 사회서비스에 반영하여야 한다.

---

---

## 제2장 시·도 사회서비스원의 설립·운영 등

### 제7조(시·도 사회서비스원의 설립)

- ① 시·도지사는 제10조의 사업을 수행하기 위하여 관할하는 특별시·광역시·특별자치시·도·특별자치도(이하 “시·도”라 한다)에 시·도 사회서비스원(이하 “시·도 서비스원”이라 한다)을 설립·운영할 수 있다.
- ② 제1항에 따라 시·도지사가 설립한 시·도 서비스원은 법인으로 한다.
- ③ 시·도 서비스원은 그 주된 사무소의 소재지에 설립등기를 함으로써 성립한다.
- ④ 시·도 서비스원의 설립 및 설립등기 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다

**제8조(시·도 서비스원의 책임)** 시·도 서비스원은 사회서비스를 제공하거나 사회서비스 종사자를 지원할 때 사회서비스의 공공성등과 그 질을 향상하고 관할 지역 내 사회서비스 제공의 격차를 해소하기 위하여 노력하여야 한다.

### 제9조(시·도 서비스원 설립의 타당성 검토 등)

- ① 시·도지사가 제7조제1항에 따라 시·도 서비스원을 설립하려는 경우에는 「지방자치단체 출자·출연 기관의 운영에 관한 법률」(이하 “지방출자출연법”이라 한다) 제6조에 따른 출자·출연 기관 운영심의위원회의 심의·의결을 거쳐 타당성을 검토하고 그 결과를 공개하여야 한다.
- ② 시·도지사는 시·도 서비스원을 설립하려는 경우 제1항에 따른 타당성 검토 전에 보건복지부장관과 협의하여야 한다.
- ③ 제1항에 따른 시·도 서비스원의 설립 타당성 검토 및 제2항에 따른 설립 협의의 절차·방법 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

### 제10조(시·도 서비스원의 사업)

- ① 시·도 서비스원은 다음 각 호의 사업을 할 수 있다.
  1. 「재난 및 안전관리 기본법」 제3조제1호에 따른 재난 등의 발생으로 아동·노인·장애인 등에게 돌봄 공백이 발생한 경우 긴급돌봄서비스의 제공
  2. 국가 또는 지방자치단체로부터 위탁받은 국공립 사회서비스 제공기관 운영
  3. 국가 또는 지방자치단체로부터 위탁받은 사회서비스 제공 또는 지원에 관한 사업
  4. 사회서비스 수급자의 욕구에 따른 종합적인 재가서비스 제공을 위한 사업
  5. 사회서비스 제공 및 운영 기관에 대한 재무·회계·법무·노무 등에 관한 각종 상담·자문
  6. 사회서비스 종사자의 처우 개선 및 고용 안정성 제고를 위한 사업의 지원
  7. 지역 내 사회서비스의 질 제고를 위한 연구·개발 및 교육사업의 지원
  8. 지역 내 사회서비스 수급계획 수립의 지원
  9. 새로운 사회서비스 도입을 위한 시범사업의 실시
  10. 그 밖에 시·도지사가 사회서비스 공공성등의 제고를 위하여 필요하다고 인정하는 사업

- 
- ② 그 밖에 시·도 서비스원의 사업 내용·방법 및 절차 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

### 제11조(사업의 우선위탁)

- ① 국가 또는 지방자치단체는 사회서비스 사업을 위탁하는 경우 공개경쟁의 방법을 통하여 해당 사업을 위탁하여야 한다.
- ② 제1항에도 불구하고 국가 또는 지방자치단체는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사회서비스 제공기관의 운영 또는 사업에 대하여 시·도 서비스원에 우선하여 위탁할 수 있다.
1. 민간이 참여하기 어렵거나 공급이 부족한 분야에 신규로 설립하는 사회서비스 제공기관
  2. 사회서비스를 받는 자나 사회서비스 종사자에 대한 폭력·성폭력 등 대통령령으로 정하는 위법행위로 임직원이 금고 이상의 형을 선고받은 사회서비스 제공기관
  3. 그 밖에 취약지 소재 기관 등 대통령령으로 정하는 사회서비스 제공기관 또는 사업
- ③ 제2항에 따른 우선위탁의 기준·범위 및 절차 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

### 제12조(긴급돌봄지원단의 구성)

- ① 제10조제1항제1호의 사업을 수행하기 위하여 시·도 서비스원에 긴급돌봄지원단을 둘 수 있다.
- ② 시·도 서비스원의 원장은 돌봄서비스 제공인력을 모집하는 등 긴급돌봄지원단 운영에 필요한 조치를 할 수 있다.
- ③ 국가와 지방자치단체는 예산의 범위에서 긴급돌봄지원단의 운영에 필요한 경비를 보조할 수 있다.

### 제13조(정관)

- ① 시·도 서비스원의 정관에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다.
1. 목적
  2. 명칭
  3. 사무소의 소재지
  4. 사업에 관한 사항
  5. 임직원에 관한 사항
  6. 이사회에 관한 사항
  7. 재산 및 회계에 관한 사항
  8. 정관의 변경에 관한 사항
  9. 그 밖에 대통령령으로 정하는 사항
- ② 시·도 서비스원은 정관을 변경하려는 경우에는 시·도지사의 허가를 받아야 한다.
-



---

#### 제14조(임원추천위원회)

- ① 시·도 서비스원에 제15조에 따른 임원의 후보자 추천과 제17조에 따른 임원의 연임에 관한 사항을 심의하기 위하여 임원추천위원회를 둔다.
- ② 임원추천위원회는 임원 후보자를 추천하려는 경우 후보자를 공개모집하여야 한다.
- ③ 임원추천위원회의 위원은 7명으로 하되 사회서비스 관련 학계 및 관련 단체가 추천하는 사람이 3명 이상 포함되어야 한다.
- ④ 「공공기관의 운영에 관한 법률」 제5조에 따른 공기업·준정부기관의 임직원과 공무원은 임원추천위원회의 위원이 될 수 없다.
- ⑤ 그 밖에 임원추천위원회의 구성·운영 및 임원 후보자 추천 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

#### 제15조(임원)

- ① 시·도 서비스원에 임원으로 원장을 포함한 15명 이내의 이사와 감사 2명을 둔다.
- ② 원장을 제외한 임원은 비상임으로 한다.

#### 제16조(임원의 임명)

- ① 원장을 포함한 시·도 서비스원의 임원은 제14조에 따른 임원추천위원회가 추천한 사람 중에서 시·도지사가 임명한다.
  - ② 감사를 제외한 임원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람으로서 임원추천위원회에서 추천한 사람 중에서 임명하여야 한다.
    1. 「사회복지사업법」에 따라 사회복지사 자격증을 발급받은 후 사회복지사업에 10년 이상 종사한 경력이 있는 사람
    2. 「고등교육법」에 따른 전문학사 이상의 학위를 취득한 사람으로서 사회서비스 분야에서 10년 이상 근무한 경력이 있는 사람
    3. 사회서비스 분야 박사학위 취득자로서 대학에서 사회서비스 분야 전임강사 이상으로 10년 이상 재직한 경력이 있는 사람
    4. 그 밖에 제1호부터 제3호까지와 동등 이상의 자격이 있다고 시·도지사가 인정한 사람
  - ③ 시·도 서비스원의 이사는 사회서비스 관련 학계 및 현장의 전문가나 사회서비스 제공기관을 대표하는 단체, 사회서비스 종사자를 대표하는 단체, 시민단체(「비영리민간단체 지원법」 제2조에 따른 비영리민간단체를 말한다. 이하 같다)에 소속되어 있는 사람 등 대통령령으로 정하는 사람이 포함되어야 한다.
  - ④ 시·도 서비스원의 임원은 법령 및 정관에서 정하는 바에 따라 그 의무와 책임을 다하여야 하며, 다음 각 호의 사항을 준수하여야 한다.
    1. 직무상 의무를 성실히 수행할 것
    2. 고의나 중대한 과실로 해당 기관에 손실이 생기지 아니하도록 할 것
    3. 직무 여부와 관계없이 품위를 손상하는 행위를 하지 아니할 것
-

---

### 제17조(임원의 임기)

- ① 시·도 서비스원의 원장의 임기는 3년, 원장을 제외한 이사(공무원인 이사는 제외한다)와 감사의 임기는 각각 2년으로 하되, 1년을 단위로 연임할 수 있다. 이 경우 임원의 연임은 제14조에 따른 임원추천위원회의 심의를 거쳐야 한다.
- ② 그 밖에 임원의 연임 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

### 제18조(임원의 해임)

- ① 시·도지사는 시·도 서비스원의 임원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 그 임원을 해임할 수 있다.
  - 1. 제16조제4항에 따른 의무와 책임을 이행하지 아니하거나 이를 게을리한 경우
  - 2. 그 밖에 업무 수행 중 관계 법령을 중대하고 명백하게 위반한 경우
- ② 시·도지사는 시·도 서비스원의 원장이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 그 원장을 해임할 수 있다.
  - 1. 제21조에 따른 성과계약의 이행실적이 저조한 경우
  - 2. 제34조에 따른 경영실적의 평가 또는 업무성과의 평가 결과가 저조한 경우
- ③ 보건복지부장관은 시·도 서비스원의 임원이 제1항 또는 제2항에 따른 해임사유에 해당하는 경우 시·도지사에게 해당 임원의 해임을 요구할 수 있다. 이 경우 임원 해임의 요구를 받은 시·도지사는 정당한 사유가 없으면 그 임원을 해임하여야 한다.
- ④ 제1항 및 제2항에 따른 임원 해임의 구체적인 기준 및 절차 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

### 제19조(임원의 결격사유 등)

- ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 시·도 서비스원의 임원이 될 수 없다.
  - 1. 「사회복지사업법」 제19조제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람
  - 2. 제18조에 따라 해임된 날부터 3년이 지나지 아니한 사람
- ② 시·도 서비스원의 임원이 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하게 되거나 임명 당시 그에 해당하였던 사람으로 밝혀졌을 때에는 당연히 퇴직한다.
- ③ 제2항에 따라 퇴직한 임원이 퇴직 전에 관여한 행위는 그 효력을 잃지 아니한다.

### 제20조(이사회)

- ① 시·도 서비스원의 운영에 관한 주요 사항을 심의·의결하기 위하여 시·도 서비스원에 이사회를 둔다.
- ② 이사회는 원장을 포함한 이사로 구성한다.

### 제21조(성과계약)

- ① 시·도지사 및 시·도 서비스원의 원장은 원장이 임기 중 달성하여야 할 경영 목표와 보수 등에 관한 사항을 포함한 성과계약을 체결하고, 매 회계연도 개시 전까
-

---

지 다음 연도 성과계약을 작성하여야 한다. 이 경우 회계연도 개시 후 6개월 이내에 전년도 결산과 제34조에 따른 경영실적의 평가 및 업무성과의 평가 결과 등을 반영하여 성과계약을 수정할 수 있다.

- ② 제1항에도 불구하고 신입 원장의 경우에는 임용 후 1개월 이내에 성과계약을 작성하여야 한다.
- ③ 다음 연도 보수를 책정할 때에는 제1항에 따른 성과계약서상 계약 내용의 달성 정도와 제34조에 따른 경영실적의 평가 및 업무성과의 평가 결과를 반영하여야 한다.
- ④ 제1항에 따른 성과계약 체결과 성과계약서의 작성 및 평가 등에 관한 구체적인 사항은 해당 시·도의 조례로 정한다.

### 제22조(직원의 채용)

- ① 시·도 서비스원은 제10조의 사업을 수행하는 경우 해당 사업의 사회서비스 종사자를 직접 채용하여야 한다.
- ② 시·도 서비스원이 직원을 채용할 때에는 불특정 다수인을 대상으로 균등한 기회를 보장하고, 보다 우수한 인력을 선발하기 위하여 공개경쟁시험으로 채용하는 것을 원칙으로 한다.
- ③ 제2항에도 불구하고 시·도 서비스원은 공개경쟁시험에 따른 총원이 곤란한 직위·직무 분야에 대해서는 동일한 요건에 해당하는 경력·자격을 가진 다수인을 대상으로 시험공고를 하여 경쟁의 방법으로 채용하는 경력경쟁시험을 통하여 우수한 전문 인력과 경험이 풍부한 사람을 채용할 수 있다.
- ④ 시·도 서비스원이 제2항과 제3항에 따라 직원을 신규 채용할 때에는 응시자에게 공평한 기회를 보장하기 위하여 성별·신체조건·용모·학력·연령 등에 대한 불합리한 제한을 두거나 차별을 하여서는 아니 된다.
- ⑤ 시·도 서비스원은 제2항 및 제3항에도 불구하고 제10조제1항제2호 및 제3호의 사업을 운영하는 경우 종전에 해당 사업을 설립 또는 운영하였던 자가 그 사업의 운영을 위하여 채용하였던 사회서비스 종사자에 대해서는 공개경쟁시험 또는 경력경쟁시험 없이 시·도 서비스원의 직원으로 채용할 수 있다.
- ⑥ 제1항부터 제5항까지의 규정에 따른 직원 채용의 구체적인 절차 및 방법 등에 필요한 사항은 시·도 서비스원의 정관으로 정한다.

### 제23조(임직원의 보수 및 처우 등)

- ① 시·도 서비스원 임직원의 보수는 예산의 범위에서 법령과 정관에 명시된 근거에 따라 지급하여야 한다.
  - ② 시·도 서비스원 임직원의 보수는 제1항에 따른 근거 범위에서 제10조에 따른 사업의 성과와 제34조제1항에 따른 경영실적의 평가 결과를 반영하여 정하여야 한다.
  - ③ 시·도지사는 관할 시·도 서비스원 임직원의 보수와 관련하여 필요한 경우 해당 시·도의 회계 관계 규정 등의 범위에서 구체적인 운영 방법, 기준 및 절차를 정하
-

---

여 시·도 서비스원에 통보할 수 있다.

- ④ 시·도 서비스원의 원장은 직원의 처우 개선 및 복지 증진을 위하여 노력하여야 하며, 직원에 대한 교육·연수 등을 정기적으로 실시하여야 한다.

**제24조(조직과 정원의 운영)** 시·도 서비스원은 조직과 정원에 관한 사항을 정관으로 정하고 그 범위에서 운영하여야 한다.

**제25조(회계연도)** 시·도 서비스원의 회계연도는 시·도의 회계연도에 따른다.

**제26조(회계처리의 원칙 등)**

- ① 시·도 서비스원은 경영성과 및 재무 상태를 명확히 하기 위하여 회계거래를 발생 사실에 따라 처리한다.
- ② 시·도 서비스원은 사업 분야별로 구분하여 회계처리를 하여야 한다.
- ③ 그 밖에 시·도 서비스원의 재무·회계에 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다.

**제27조(사업계획서 및 예산서 등의 제출)**

- ① 시·도 서비스원은 제10조제1항제2호 및 제3호에 따른 사업의 수탁계획을 포함한 사업계획서와 예산서를 작성하여 매 사업연도 시작 전까지 시·도지사에게 제출하여 승인을 받아야 한다. 이를 변경하려는 때에도 또한 같다.
- ② 시·도지사는 제1항에 따라 시·도 서비스원이 제출한 사업계획서를 승인하기 전에 사업계획서에 포함된 사업의 적정성 등에 대하여 제28조에 따른 시·도 서비스원 정책심의위원회의 심의를 거쳐야 한다.
- ③ 시·도 서비스원은 회계연도가 종료된 때에는 지체 없이 그 회계연도의 결산서를 작성하고 「공인회계사법」에 따른 공인회계사 또는 회계법인을 선정하여 회계감사를 받아 매 회계연도 종료 후 3개월 이내에 시·도지사에게 제출하여 승인을 받아야 한다.
- ④ 시·도 서비스원은 제1항에 따라 승인을 받은 사업계획서 및 예산서와 제3항에 따라 승인을 받은 결산서를 각각 승인받은 날부터 7일 이내에 보건복지부장관에게 제출하여야 한다.
- ⑤ 제1항부터 제4항까지에서 규정한 사항 외에 사업계획서, 예산서 및 결산서의 제출 및 승인 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

**제28조(시·도 서비스원 정책심의위원회)**

- ① 시·도 서비스원에 관한 다음 각 호의 사항을 심의하기 위하여 시·도에 시·도 서비스원 정책심의위원회(이하 “시·도 정책위원회”라 한다)를 둔다.
1. 제10조제1항에 따른 시·도 서비스원 사업 범위·유형 등의 적정성
  2. 제11조제2항에 따른 사업 수탁의 적정성
- ② 시·도 정책위원회는 위원장을 포함하여 15명 이내의 위원으로 구성한다.
-

---

③ 시·도 정책위원회의 위원은 시·도지사가 임명 또는 위촉한다. 이 경우 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람을 각각 1명 이상 포함하여야 한다.

1. 사회서비스 관련 학식과 경험이 풍부한 사람
  2. 사회서비스 제공기관을 대표하는 단체에서 추천하는 사람
  3. 사회서비스 종사자를 대표하는 단체에서 추천하는 사람
  4. 제15조제1항에 따른 시·도 서비스원의 임원
  5. 시민단체가 추천하는 사람
  6. 시·도 및 시·도 관할 시·군·구(자치구를 말한다) 업무 관련 공무원
- ④ 그 밖에 시·도 정책위원회의 구성 및 운영 등에 필요한 사항은 시·도의 조례로 정한다.

**제29조(보조금 등)** 국가 또는 지방자치단체는 예산의 범위에서 시·도 서비스원의 설립·운영에 필요한 경비를 출연 또는 보조할 수 있다.

**제30조(재원)** 시·도 서비스원은 국가 또는 지방자치단체의 출연금·보조금 및 그 밖의 수입금으로 운영한다.

### 제3장 중앙 사회서비스원의 설립·운영 등

**제31조(중앙 사회서비스원의 설립 등)**

- ① 보건복지부장관은 사회서비스의 품질을 제고하고 시·도 서비스원의 설립·운영을 지원하기 위하여 중앙 사회서비스원을 설립·운영할 수 있다.
- ② 중앙 사회서비스원은 법인으로 하며, 그 주된 사무소의 소재지에 설립등기를 함으로써 성립한다.
- ③ 국가는 예산의 범위에서 중앙 사회서비스원의 설립·운영에 필요한 경비를 출연 또는 보조할 수 있다.
- ④ 중앙 사회서비스원은 국가의 출연금·보조금 및 그 밖의 수입금으로 운영한다.
- ⑤ 보건복지부장관은 중앙 사회서비스원의 설립 및 운영 등에 관한 기준을 마련하여야 한다.
- ⑥ 중앙 사회서비스원의 설립, 설립등기, 출연금의 지급·사용 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

**제32조(중앙 사회서비스원의 업무)**

중앙 사회서비스원은 다음 각 호의 업무를 수행한다.

1. 사회서비스 품질향상을 위한 지원·관리 및 평가 등에 관한 사무
  2. 기본계획의 수립 지원
  3. 사회서비스 수급계획 및 사회서비스 관련 정책의 연구·조사·개발
  4. 사회서비스 종사자 처우 개선 등을 위한 사업
-

- 
5. 사회서비스 이용자의 권익 보호를 위한 사업
  6. 시·도 서비스원 설립 및 운영에 필요한 상담·자문 및 지원
  7. 중앙 사회서비스원 및 시·도 서비스원의 정책홍보, 시·도 서비스원 직원 교육 제공 및 지원
  8. 사회서비스와 관련하여 이 법 또는 다른 법률에서 위탁하는 사업
  9. 그 밖에 보건복지부장관이 사회서비스의 공공성 제고를 위하여 필요하다고 인정하는 사업

**제33조(중앙 사회서비스원의 운영 등)** 제31조 및 제32조에서 정한 사항 외에 중앙 사회서비스원의 운영 등에 관하여는 제13조부터 제17조까지, 제18조제1항·제4항, 제20조, 제24조부터 제26조까지, 제27조(제4항은 제외한다)를 준용한다. 이 경우 “시·도 서비스원”은 “중앙 사회서비스원”으로, “시·도지사”는 “보건복지부장관”으로, “시·도”는 “정부”로 본다.

## 제4장 경영실적의 평가 등

### 제34조(경영실적의 평가 등)

- ① 보건복지부장관은 시·도 서비스원에 대하여 매년 경영실적을 평가하여야 한다.
- ② 보건복지부장관은 제1항에 따른 경영실적의 평가(이하 “경영평가”라 한다)와는 별도로 매년 시·도 서비스원의 원장에 대한 업무성과의 평가(이하 “업무성과평가”라 한다)를 실시하여야 한다.
- ③ 보건복지부장관은 경영평가 및 업무성과평가(이하 “경영평가등”이라 한다)를 위하여 필요한 경우 시·도 서비스원에 관련 자료의 제출을 요청할 수 있다. 이 경우 자료 제출을 요청받은 시·도 서비스원은 정당한 사유가 없으면 이에 따라야 한다.
- ④ 경영평가등에는 사회서비스의 강화, 사회서비스의 질 개선 및 양질의 일자리 마련 등 국민의 복지증진에 이바지하였는지 여부와 제37조제1항의 표준운영지침을 준수하였는지 여부를 반영하여야 한다.
- ⑤ 보건복지부장관은 시·도 서비스원의 경영평가등을 시행한 경우 그 결과를 시·도지사에게 통보하여야 한다. 이 경우 결과를 통보받은 시·도지사는 그 결과에 따라 필요한 조치를 하여야 한다.
- ⑥ 보건복지부장관 및 시·도지사는 경영평가등의 결과를 토대로 시·도 서비스원에 대하여 필요한 지도·조언 또는 권고를 할 수 있다.
- ⑦ 보건복지부장관은 경영평가등과 관련한 업무를 중앙 사회서비스원에 위탁할 수 있다.
- ⑧ 경영평가등의 절차·방법 및 기준 등에 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다.

### 제35조(경영공시)

- ① 시·도 서비스원은 다음 각 호의 사항을 인터넷 홈페이지에 공시(이하 “경영공시”
-

---

라 한다)하여야 한다.

1. 해당 연도의 사업계획서 및 예산서
  2. 전년도의 결산서
  3. 전년도 임직원 현황
  4. 전년도 인건비 예산과 집행 현황
  5. 제21조에 따른 성과계약서상 계약 내용의 달성 정도
  6. 제27조제3항에 따른 회계감사의 결과
  7. 경영평가등의 결과
  8. 외부기관의 감사를 받은 경우 그 결과, 조치 요구사항 및 이행결과
- ② 경영공시의 시기 및 절차 등에 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다.

### 제36조(경영평가 결과의 통합 공시)

- ① 보건복지부장관은 시·도 서비스원의 경영평가 결과를 표준화하고 이를 통합하여 공시할 수 있다.
- ② 제1항에 따른 통합 공시의 기준, 시기 및 방법 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

### 제37조(표준운영지침의 제정 등)

- ① 보건복지부장관은 시·도 서비스원에 적용할 다음 각 호의 사항을 포함한 시·도 서비스원 표준운영지침(이하 “표준운영지침”이라 한다)을 정할 수 있다. 이 경우 보건복지부장관은 시·도 서비스원의 효율적인 운영을 위하여 필요하다고 인정하면 미리 관계 중앙행정기관의 장 및 시·도지사의 의견을 들을 수 있다.
  1. 조직 운영과 정원·인사 관리에 관한 사항
  2. 예산서 작성·집행과 자금 운영에 관한 사항
  3. 시·도 서비스원의 업무 수행에 관한 사항
- ② 보건복지부장관은 표준운영지침을 정한 경우에는 이를 시·도지사 및 시·도 서비스원의 원장에게 통보하여야 한다.
- ③ 제2항에 따라 표준운영지침을 통보받은 시·도 서비스원의 원장은 이사회회의 심의를 거쳐 시·도 서비스원 개별운영지침을 정할 수 있다. 이 경우 시·도 서비스원의 원장은 표준운영지침의 내용을 최대한 반영하여야 한다.
- ④ 보건복지부장관은 표준운영지침의 제정·개정과 관련한 업무를 중앙 사회서비스원에 위탁할 수 있다.

### 제38조(정보시스템의 구축·운영)

- ① 보건복지부장관은 시·도 서비스원 또는 중앙 사회서비스원의 업무 수행과 관련한 자료 또는 정보의 효율적인 수집·기록·처리·관리를 위하여 대통령령으로 정하는 바에 따라 「사회복지사업법」 제6조의2제1항에 따른 정보시스템을 연계·활용하여 사회서비스원 통합지원시스템을 구축·운영할 수 있다.
-

- 
- ② 보건복지부장관은 제1항에 따른 사회서비스원 통합지원시스템을 효율적으로 운영하기 위하여 대통령령으로 정하는 바에 따라 관련 전문기관에 그 구축·운영에 관한 업무를 위탁할 수 있다.

## 제5장 보칙

### 제39조(다른 법률의 준용)

- ① 시·도 서비스원에 관하여 이 법에서 정한 사항을 제외하고는 「민법」 중 재단법인에 관한 규정과 지방출자출연법을 준용한다.
- ② 중앙 사회서비스원에 관하여 이 법에서 정한 사항을 제외하고는 「민법」 중 재단법인에 관한 규정과 「공공기관의 운영에 관한 법률」을 준용한다.

**제40조(유사명칭의 사용금지)** 이 법에 따른 시·도 서비스원 또는 중앙 사회서비스원이 아닌 자는 사회서비스원 또는 이와 유사한 명칭을 사용하지 못한다.

### 제41조(권한 또는 업무의 위임·위탁)

- ① 이 법에 따른 보건복지부장관의 권한은 대통령령으로 정하는 바에 따라 그 일부를 시·도지사에게 위임할 수 있다.
- ② 이 법에 따른 보건복지부장관 또는 시·도지사의 업무는 대통령령으로 정하는 바에 따라 그 일부를 중앙 사회서비스원, 시·도 서비스원 또는 관련 전문기관에 위탁할 수 있다.

### 제42조(지도·감독 등)

- ① 보건복지부장관은 중앙 사회서비스원의 업무를 관리·감독하며, 시·도지사는 시·도 서비스원의 업무를 관리·감독한다.
- ② 보건복지부장관은 필요한 경우 중앙 사회서비스원 또는 시·도 서비스원에 대하여 그 업무에 관한 보고 또는 관계 서류의 제출을 명하거나, 소속 공무원으로 하여금 중앙 사회서비스원 또는 시·도 서비스원의 사무소 또는 시설에 출입하여 검사, 조사 또는 질문을 하게 할 수 있다.
- ③ 시·도지사는 필요한 경우 관할 시·도 서비스원에 대하여 업무에 관한 보고 또는 관계 서류의 제출을 명하거나, 소속 공무원으로 하여금 관할 시·도 서비스원의 사무소 또는 시설에 출입하여 검사, 조사 또는 질문을 하게 할 수 있다.
- ④ 제2항 및 제3항에 따라 조사 또는 검사를 하는 공무원은 그 신분을 표시하는 증명서를 지니고 이를 관계인에게 내보여야 한다.
- ⑤ 제2항 및 제3항에 따라 보고 또는 관계 서류의 제출을 요청받은 자는 특별한 사유가 없으면 그 요청에 따라야 한다.
- ⑥ 보건복지부장관 또는 시·도지사는 감독상 필요한 경우 중앙 사회서비스원 또는



---

시·도 서비스원에 대하여 정관이나 규정의 변경, 조직의 개편 등 경영개선을 위하여 필요한 시정조치 또는 그 밖에 필요한 처분을 명할 수 있다.

#### 제43조(기부금품의 접수)

- ① 시·도 서비스원은 자발적으로 기탁되는 기부금품을 사업 목적에 부합하는 범위에서 접수할 수 있다.
- ② 시·도 서비스원은 제1항에 따라 접수한 기부금을 별도 계정으로 관리하여야 한다.
- ③ 기부금품의 접수 절차 및 방법 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

**제44조(별칙 적용에서 공무원 의제)** 시·도 서비스원 또는 중앙 사회서비스원의 임직원으로서 공무원이 아닌 사람은 「형법」 제129조부터 제132조까지의 규정을 적용할 때에는 공무원으로 본다.

## 제6장 별칙

#### 제45조(과태료)

- ① 제40조를 위반하여 사회서비스원 또는 이와 유사한 명칭을 사용한 자에게는 300만원 이하의 과태료를 부과한다.
- ② 제1항에 따른 과태료는 대통령령으로 정하는 바에 따라 보건복지부장관 또는 시·도지사가 부과·징수한다.

## 부 칙

<제18467호, 2021. 9. 24.>

**제1조(시행일)** 이 법은 공포 후 6개월이 경과한 날부터 시행한다.

#### 제2조(중앙 사회서비스원의 설립준비)

- ① 보건복지부장관은 중앙 사회서비스원의 설립에 관한 사무를 처리하기 위하여 중앙 사회서비스원 설립위원회(이하 "설립위원회"라 한다)를 설치할 수 있다.
  - ② 설립위원회는 보건복지부장관이 임명·위촉하는 10명 이내의 설립위원으로 구성하며, 보건복지부차관이 위원장이 된다.
  - ③ 중앙 사회서비스원의 최초 임원은 설립위원회가 복수로 추천한 사람 중에서 보건복지부장관이 임명한다.
  - ④ 설립위원회는 중앙 사회서비스원의 정관을 작성하여 보건복지부장관의 허가를 받아야 한다.
  - ⑤ 설립위원회는 임원이 임명되면 지체 없이 설립등기를 한 후에 중앙 사회서비스원의 원장에게 그 사무를 인계하여야 한다.
-

- 
- ⑥ 설립위원회 및 설립위원은 제5항에 따른 사무 인계가 끝난 때에는 해산하거나 해 임·해촉된 것으로 본다.
  - ⑦ 보건복지부장관은 설립위원회를 보좌하기 위하여 중앙 사회서비스원 설립추진단을 설치하고, 중앙 사회서비스원의 설립에 관한 업무를 위하여 소속 공무원을 중앙 사회서비스원 설립추진단에 파견할 수 있다.
  - ⑧ 설립위원회의 운영에 드는 비용은 국가가 부담한다.

### 제3조(시·도 서비스원의 설립준비)

- ① 시·도지사는 시·도 서비스원의 설립에 관한 사무를 처리하기 위하여 시·도 서비스원 설립위원회를 설치할 수 있다.
- ② 시·도 서비스원 설립위원회는 시·도지사가 임명·위촉하는 10명 이내의 설립위원으로 구성하며, 시·도의 부시장·부지사(행정업무를 총괄하는 부시장·부지사를 말한다)가 위원장이 된다.
- ③ 제1항 및 제2항에서 규정하고 있는 사항 외에 시·도 서비스원의 설립준비 등에 관하여는 부칙 제2조제3항부터 제8항까지를 준용한다. 이 경우 “중앙 사회서비스원”은 “시·도 서비스원”으로, “설립위원회”는 “시·도 서비스원 설립위원회”로, “보건복지부장관”은 “시·도지사”로, “국가”는 “지방자치단체”로 본다.

### 제4조(사업의 우선위탁에 관한 적용례)

- ① 제11조제2항제1호에 따른 우선위탁은 이 법 시행 이후 신규로 설립하는 사회서비스 제공기관부터 적용한다.
- ② 제11조제2항제2호에 따른 우선위탁은 이 법 시행 이후 사회서비스 제공기관 임직원의 형이 확정된 경우부터 적용한다.

**제5조(임원의 임기 기산일에 관한 특례)** 이 법 시행 이후 설립하는 중앙 사회서비스원 및 시·도 서비스원 임원의 임기 기산일은 중앙 사회서비스원 및 시·도 서비스원의 설립등기일로 한다.

**제6조(사업계획서 등의 제출에 관한 특례)** 이 법 시행 이후 설립하여 운영하는 중앙 사회서비스원 또는 시·도 서비스원의 사업계획서 및 예산서는 제27조에도 불구하고 설립등기일부터 2개월 이내에 제출하여야 한다.

### 제7조(종전 법인에 대한 경과조치)

- ① 이 법 시행 당시 「민법」, 「공익법인의 설립·운영에 관한 법률」 및 지방출자출연법 등에 따라 보건복지부장관의 허가를 받아 설립된 재단법인으로서 시·도 서비스원의 업무와 유사한 업무를 수행하는 법인(이하 “종전 법인”이라 한다)은 제7조에 따라 설립된 시·도 서비스원으로 본다. 이 경우 종전 법인은 이 법 시행일부터 6개월 이내에 이 법의 요건에 부합하도록 정관을 변경하여 시·도지사의 허가를 받
-

---

아야 한다.

- ② 종전 법인의 임직원은 시·도 서비스원의 임직원으로 선임 또는 임명된 것으로 본다. 이 경우 임원은 종전 법인 임원의 잔임기간 동안 재임한다.
  - ③ 종전 법인의 임원에 대하여는 제16조제2항의 자격 요건을 적용하지 아니한다.
  - ④ 종전 법인의 권리·의무 관계는 시·도 서비스원이 포괄 계승한다. 이 경우 등기부 등 그 밖의 공부상에 표시된 종전 법인의 명의를 시·도 서비스원의 명의로 본다.
  - ⑤ 종전 법인이 행한 행위는 시·도 서비스원이 행한 행위로, 종전 법인에 대하여 행한 행위는 시·도 서비스원에 대하여 행한 행위로 본다.
  - ⑥ 종전 법인이 이 법 시행 전에 위탁받은 사업은 시·도 서비스원이 위탁받은 것으로 본다.
-

## 부록 3.

# 전라북도사회서비스원 설립 및 운영조례

〔시행 2021.2.19.〕 [전라북도조례 제4880호, 2021.2.19.제정]

**제1조(목적)** 이 조례는 전라북도 내에서 제공되는 사회서비스의 공공성, 전문성 및 투명성을 높이고 사회서비스의 품질향상으로 도민의 복지증진에 이바지하기 위하여 전라북도 사회서비스원을 설립하고 그 운영 및 지원 등에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

**제2조(정의)** 이 조례에서 “사회서비스”란 제6조의 사업 및 활동과 이에 준하는 서비스를 통하여 전라북도민의 삶의 질이 향상되도록 지원하는 서비스를 말한다.

### 제3조(도지사의 책무)

- ① 전라북도지사(이하 “도지사”라 한다)는 사회서비스의 공공성, 투명성 및 그 질을 제고할 수 있도록 필요한 정책을 수립·추진하여야 한다.
- ② 도지사는 사회서비스 제공과 관련한 종사자 등의 고용안정 및 처우개선을 위해 노력하여야 한다.

**제4조(법인격)** 전라북도 사회서비스원(이하 “사회서비스원”이라 한다)은 「지방자치단체 출자·출연 기관의 운영에 관한 법률」에 따른 출연기관, 「민법」에 따른 재단법인, 「공익법인의 설립·운영에 관한 법률」에 따른 공익법인으로 한다.

### 제5조(적용범위 등)

- ① 사회서비스원의 설립·운영은 「민법」, 「지방자치단체 출자·출연 기관의 운영에 관한 법률」, 「공익법인의 설립·운영에 관한 법률」 등 관계 법령에서 달리 정하는 경우를 제외하고는 이 조례가 정하는 바에 따른다.
- ② 사회서비스원의 임직원 및 운영 등에 관한 사항은 관계 법령에서 정하는 바에 따라 정관으로 정한다.

### 제6조(사업)

- ① 사회서비스원은 다음 각 호의 사업을 수행한다.
  1. 국가나 지방자치단체가 설치한 사회복지시설의 수탁 운영
  2. 사회서비스 관련 법령에 따라 사회서비스원에 위탁하는 사업
  3. 다음 각 목의 사업을 수행하는 자에 대한 재무·회계·법무·노무 등에 관한 상담·자문  
가. 사회복지법인 및 사회복지시설의 설립·설치 및 운영  
나. 사회서비스 관련 법령에 따라 시행하는 사업
  4. 사회서비스 전달체계 개선 및 민관협력 지원 사업

- 
5. 각종 사회서비스의 통합 제공 및 표준운영 모델 개발·보급
  6. 사회서비스원이 운영하는 시설 관리 및 사회서비스의 지역별 수급 계획 수립 지원
  7. 사회서비스에 종사하는 사람의 처우를 개선하고, 고용의 안정성을 높이기 위한 사업과 교육, 컨설팅
  8. 노인돌봄 및 장애인 활동지원, 가사간병, 방문요양 사업 등의 재가서비스를 수행하는 종합재가센터의 설치 및 운영
  9. 그 밖에 사회서비스 공공성 제고 등을 위하여 도지사가 필요하다고 인정하는 사업
- ② 사회서비스원은 제1항 각 호의 어느 하나에 따른 사업을 수행할 경우 해당 사업에 종사하는 사람을 직접 채용하여야 한다.
  - ③ 사회서비스원은 관련 법령 및 정관에서 정한 절차에 따라 설립 목적의 범위에서 도지사의 사전승인을 받아 수익사업을 할 수 있다.

### 제7조(정관)

- ① 사회서비스원 정관에는 다음 각 호의 사항을 기재하여야 한다.
  1. 목적
  2. 명칭
  3. 주된 사무소의 소재지
  4. 자산에 관한 사항
  5. 임직원에 관한 사항
  6. 이사회와 구성과 운영에 관한 사항
  7. 사업 범위 및 내용과 그 집행에 관한 사항
  8. 예산과 회계에 관한 사항
  9. 정관의 변경에 관한 사항
  10. 해산에 관한 사항
  11. 공고 및 그 방법에 관한 사항
  12. 그 밖에 사회서비스원 운영에 관한 사항
- ② 사회서비스원의 정관을 변경하고자 할 때에는 보건복지부 장관의 허가를 받기 전 도지사의 승인을 받아야 한다.

**제8조(의회 보고)** 사회서비스원장은 사회서비스원의 정관이 작성 또는 변경될 경우 전 라북도(이하 “도”라 한다) 의회에 보고하여야 한다. 다만, 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그러하지 아니한다.

1. 이 조례의 개정에 따라 정관을 변경하는 경우
2. 도의 조직개편에 따라 정관을 변경하는 경우

### 제9조(재산 및 운영 재원 등)

- ① 사회서비스원의 기본재산은 도의 출연금 및 그 밖의 수익금으로 조성한다.
  - ② 도지사는 「지방자치단체 출자·출연 기관의 운영에 관한 법률」에 따라 사회서비
-

---

스원의 설립 및 운영과 사업수행을 위하여 출연금 또는 보조금을 교부할 수 있다.

③ 사회서비스원의 운영에 필요한 재산과 경비는 다음 각 호의 재원으로 한다.

1. 제2항에 따른 출연금 및 보조금
2. 수익사업에 따른 수익금
3. 그 밖의 수입금

**제10조(공유재산의 대부 등)** 도지사는 사회서비스원의 설립·운영 및 사업수행을 위하여 필요한 경우에는 관계 법령에서 정하는 바에 따라 공유재산 등을 사회서비스원에 대부하거나 사용·수익하게 할 수 있다.

**제11조(공무원의 파견)** 도지사는 사회서비스원의 원활한 사업추진을 위하여 필요한 경우에는 「지방공무원법」 제30조의4 및 「지방공무원 임용령」 제27조의2에 따라 소속 공무원을 사회서비스원에 파견할 수 있다.

**제12조(사무 및 사업의 위탁)** 도지사는 필요한 경우에 관계 법령 및 조례에서 정하는 바에 따라 그 권한에 속하는 사무 및 사업의 일부를 사회서비스원에 위탁할 수 있다.

**제13조(지도·감독)** 도지사는 사회서비스원의 사업수행 및 운영상황에 관하여 자료 제출을 요구하거나 소속 공무원에게 업무·회계·재산 등에 관한 지도·감독을 하게 할 수 있다.

**제14조(운영규정)** 사회서비스원의 운영에 관한 세부적인 사항은 이 조례 및 정관의 범위에서 이사회 의결을 거쳐 내부규정으로 정한다.

## 부 칙

---

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

---

## 제1장 총칙

**제1조(목적)** 이 법인은 사회서비스의 공공성과 전문성, 투명성을 높이고 사회서비스의 품질을 향상시킴으로써 도민의 복지증진에 이바지함을 목적으로 한다.

### 제2조(설립근거 및 명칭)

- ① 이 법인은 「민법」제32조, 「공익법인의 설립·운영에 관한 법률」제4조 및 「전라북도 사회서비스원 설립 및 운영조례(이하 “조례”라 한다)」에 의하여 설립한다.
- ② 이 법인은 “재단법인 전라북도 사회서비스원(이하 “사회서비스원”이라 한다)”이라 하며, 영문은 “Jeollabuk-do Public Agency for Social Service(약칭 “Jeonbuk P.A.S.S.))”로 표기한다.

**제3조(소재지)** 사회서비스원의 주된 사무소는 전라북도 전주시 덕진구 백제대로 805, 태평양 빌딩에 두며, 필요한 경우에는 전라북도지사(이하 “도지사”라 한다)의 승인을 얻어 분사무소를 둘 수 있다.

### 제4조(사업)

사회서비스원은 제1조의 목적을 달성하기 위해 다음 각 호의 사업을 수행한다.

1. 국가나 지방자치단체가 설치한 사회복지시설의 수탁 운영
2. 사회서비스 관련 법령에 따라 사회서비스원에 위탁하는 사업
3. 다음 각 목의 사업을 수행하는 자에 대한 재무·회계·법무·노무 등에 관한 상담·자문  
가. 사회복지법인 및 사회복지시설의 설립·설치 및 운영  
나. 사회서비스 관련 법령에 따라 시행하는 사업
4. 사회서비스 전달체계 개선 및 민관협력 지원 사업
5. 각종 사회서비스의 통합 제공 및 표준운영 모델 개발·보급
6. 사회서비스원이 운영하는 시설 관리 및 사회서비스의 지역별 수급계획 수립 지원
7. 사회서비스에 종사하는 사람의 처우를 개선하고, 고용의 안정성을 높이기 위한 사업과 교육, 컨설팅
8. 노인돌봄 및 장애인 활동지원, 가사간병, 방문요양 사업 등의 재가서비스를 수행하는 종합재가센터의 설치 및 운영
9. 그 밖에 사회서비스 공공성 제고 등을 위하여 도지사가 필요하다고 인정하는 사업

---

### 제5조(수익사업)

- ① 사회서비스원은 제1조 및 제4조의 목적달성을 위하여 필요한 경우 수익사업을 할 수 있다.
- ② 사회서비스원은 제1항에 따라 수익사업을 하려면 각 사업마다 이사회 의결을 거쳐 도지사 및 보건복지부장관의 사전 승인을 받아야 한다. 이를 변경하려는 경우에도 또한 같다.
- ③ 수익사업의 수익금은 사회서비스원의 목적사업에 사용하거나 이사회 의결에 따라 기금으로 적립하거나 기본재산으로 편입하여야 하며, 그 밖에 다른 용도로는 사용할 수 없다.

## 제2장 임·직원

### 제6조(임원의 종류와 정수)

- ① 사회서비스원은 다음 각 호의 임원을 둔다.
  1. 이사장 1명
  2. 상임이사(사회서비스원 원장, 이하 “원장이라 한다”) 1명
  3. 이사 11명
  4. 감사 2명
- ② 원장을 제외한 임원은 비상근으로 한다.

### 제7조(임원의 선임방법)

- ① 이사는 당연직 이사와 선임직 이사로 구분하며, 당연직 이사는 전라북도(이하 “도”라 한다) 사회서비스원 소관 국장이 되고, 선임직 이사는 임원추천위원회(이하 “추천위원회”라 한다)에서 공개모집을 통해 추천한 사람 중에서 이사회 의결을 거쳐 선임한다.
  - ② 이사장은 이사 중에서 호선한다.
  - ③ 원장은 사회서비스원의 사업과 관련하여 전문지식이나 경험이 풍부하고, 사회적 덕망이 있는 사람을 추천위원회에서 공개모집 후 추천한 사람 중에서 이사회 의결을 거쳐 선임한다.
  - ④ 감사는 사무감사와 회계감사로 구분하며, 사무감사는 도 사회서비스원 담당부서 과장을 당연직으로 하고, 회계감사는 공인회계사 또는 세무사 자격을 갖춘 사람 중에서 추천위원회에서 공개모집을 후 추천한 사람 중에서 이사회 의결을 거쳐 선임한다.
  - ⑤ 이사와 원장, 감사는 제1항, 제3항, 제4항의 절차에 따라 선임한 후 보건복지부장관의 승인을 받아 도지사가 임명한다. 다만, 연임의 경우에는 이사회 의결을 거쳐 보건복지부장관의 승인을 받아 도지사가 임명한다.
-



---

### 제8조(임원추천위원회의 설치 및 운영)

- ① 사회서비스원의 임원 후보자를 추천하기 위하여 7명으로 된 임원추천위원회를 두며, 다음 각 호의 사람으로 구성한다.
  1. 도지사가 추천하는 사람 2명
  2. 도의회가 추천하는 사람 3명
  3. 사회서비스원의 이사회가 추천하는 사람 2명
- ② 사회서비스원의 임직원 및 도의 공무원(도의회 의원을 포함한다)은 추천위원회의 위원이 될 수 없다,
- ③ 추천위원회는 임원 후보자를 공개모집하여야 하며, 특별한 사유가 없는 한 예정 직위에 대하여 2배수 이상을 추천하여야 한다.
- ④ 도지사는 추천된 임원 후보가 제11조 각 호에 해당하거나 사회서비스원의 경영에 현저하게 부적당하고 인정되는 때에는 추천위원회에 임원후보의 재추천을 요구할 수 있다. 이 경우 추천위원회는 지체 없이 임원후보를 재추천하여야 한다.
- ⑤ 추천위원회의 설치 및 운영 등 필요한 세부사항은 별도의 규정으로 하되, 행정안전부 「지방 출자·출연기관 인사·조직지침」과 「지방공기업 인사운영기준」을 준용한다.

### 제9조(임원의 임기)

- ① 선임직 이사의 임기는 3년, 감사의 임기는 2년으로 하고, 연임할 수 있다.
- ② 당연직 이사와 당연직 감사의 임기는 해당 직위에 재직하는 기간으로 하며, 후임자가 승계한다.
- ③ 선임직 임원은 임기 만료 후라도 후임자가 취임할 때까지는 임원으로 직무를 수행하고, 당연직 임원이 궐위 시에는 그 직의 업무대행자가 승계한다.
- ④ 임원 중에 결원이 생기면 2개월 내에 충원하여야 하며 임기는 임명한 날부터 새로 기산한다.
- ⑤ 임기가 만료되는 임원의 후임자는 임기만료 1개월 이전에 선임하여야 한다.

### 제10조(임원의 해임)

- ① 이사회는 임원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 한 때에는 재적 이사의 3분의 2이상의 찬성으로 해임할 수 있다.
    1. 사회서비스원의 목적에 위배되는 행위
    2. 임원 간의 분쟁·회계부정 또는 현저한 부당행위
    3. 사회서비스원의 업무를 방해하는 행위
    4. 사회서비스원의 명예나 위신을 손상하거나 품위를 훼손하는 행위
    5. 고의 또는 중대한 과실로 사회서비스원에 상당한 손해를 끼치는 행위
    6. 질병 등 기타 사유로 업무를 수행할 수 없게 되었을 때
  - ② 제1항에 따라 임원에 대한 해임을 의결하고자 하는 때에는 해당 임원에게 그 이유를 알려 사유서를 제출하게 하거나 이사회에 출석하여 해명할 기회를 주어야 한
-

---

다. 다만 사유서를 제출하지 아니하거나 이사회에 출석하지 아니한 경우에는 이의가 없는 것으로 본다.

### 제11조(임원의 선임 제한)

- ① 다음 각 호에 해당하는 사람은 임원이 될 수 없다.
  - 1. 「공익법인의 설립·운영에 관한 법률」 제5조제6항 각 호의 어느 하나에 해당되는 사람
  - 2. 「지방자치단체 출자·출연 기관의 운영에 관한 법률」 제10조 각 호의 어느 하나에 해당되는 사람
  - 3. 제10조제1항 각 호의 어느 하나에 해당되어 임원에서 해임된 사람
- ② 감사는 이사와 「공익법인의 설립·운영에 관한 법률 시행령」 제12조 규정에 의한 특수 관계에 있지 아니하여야 한다.

### 제12조(임원의 직무)

- ① 이사장은 이사회를 소집하며, 이사회 의장이 된다.
- ② 원장은 사회서비스원을 대표하며 사회서비스원의 업무집행과 재정을 총괄하고 경영 전반에 대하여 책임을 지며, 소속 직원을 지휘·감독한다.
- ③ 이사는 이사회에 출석하여 사회서비스원의 업무에 관한 사항을 심의·의결하며, 이사회 또는 이사장으로부터 위임받은 사항을 처리한다.
- ④ 감사는 다음 각 호의 직무를 수행한다.
  - 1. 사회서비스원의 업무와 재산상황을 감사하는 일
  - 2. 원장에게 감사에 필요한 자료의 제출 또는 의견을 요구하고 이사회에서 발언하는 일
  - 3. 이사회 회의록에 기명날인하는 일
  - 4. 사회서비스원의 업무와 재산상황에 대하여 이사회에 의견을 진술하는 일
  - 5. 사회서비스원의 업무와 재산상황을 감사한 결과 불법 또는 부당한 점이 있음을 발견한 때에 이를 이사회와 도지사, 보건복지부장관에게 보고하는 일
  - 6. 제5호의 보고를 위하여 필요한 때 이사회에 소집을 요구하는 일
  - 7. 이사가 사회서비스원의 목적 범위 외의 행위를 하거나, 조례 및 정관을 위반하는 행위를 하여 사회서비스원에 현저한 손해를 발생하게 할 우려가 있을 때 그 이사에 대하여 직무집행을 유지(留止)할 것을 법원에 청구하는 일

### 제13조(직무대행 등)

- ① 이사장이 유고 또는 궐위된 때에는 원장이 이사장의 직무를 대행하고, 이사장 및 원장이 동시에 유고 또는 궐위된 때에는 이사 중 연장자가 이사장의 직무를 대행한다.
  - ② 원장이 부득이한 사정으로 제12조제2항에 따른 원장의 직무를 수행하지 못하는 때에는 사회서비스원의 직제규정에 의한 차하급자가 그 직무를 대행한다.
  - ③ 이사장이 궐위된 때에 이사장의 직무 대행자는 지체 없이 이사장 선임절차를 취
-

---

하여야 한다.

#### **제14조(직원의 임면)**

- ① 사회서비스원의 직원은 원장이 임면한다.
- ② 사회서비스원은 제4조 각 호의 어느 하나에 따른 사업을 수행할 경우 해당 사업에 종사하는 사람을 직접 채용하여야 한다.
- ③ 직원의 채용은 공개경쟁시험에 의하되, 공개경쟁시험에 의하여 총원이 곤란한 직위·직무분야에 대하여는 우수한 전문 인력과 경험이 풍부한 사람을 경력경쟁시험으로 채용할 수 있다.
- ④ 원장은 제2항의 규정에도 불구하고, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 공개경쟁시험 또는 경력경쟁시험 없이 채용할 수 있다.
  1. 사회서비스 유관 법률에 따라 국가 또는 지방자치단체가 설치한 사회복지시설의 운영을 수탁 또는 대행하는 경우 종전에 해당 시설을 수탁하여 운영하였던 사람이 그 시설의 운영을 위해서 종전에 채용하였던 사람
  2. 사회서비스 유관 법률에 따라 운영되던 사업을 양수한 경우 해당 사업의 수행을 위해서 종전의 사업자가 채용하였던 사람
- ⑤ 제1항부터 제4항까지의 규정에 따른 직원 채용의 구체적인 절차와 방법 등 세부적인 사항은 별도의 규정으로 정한다.

**제15조(임·직원의 겸직제한)** 사회서비스원의 원장과 직원은 그 직무 이외의 영리를 목적으로 하는 업무에 종사하지 못하며, 원장은 도지사, 직원은 원장의 승인 없이 다른 직무를 겸할 수 없다.

#### **제16조(임·직원의 보수)**

- ① 사회서비스원은 보건복지부장관의 승인을 받아 상근 임·직원의 수를 정하고 상근 임·직원에게 보수를 지급한다. 다만, 상근 임·직원의 보수에 관하여 필요한 사항은 별도의 규정으로 정한다.
- ② 비상근 임원에게는 보수를 지급하지 아니한다. 다만, 예산의 범위에서 업무수행에 필요한 수당과 여비 등 실비를 지급할 수 있다.

**제17조(비밀누설의 금지 등)** 사회서비스원의 임·직원은 재직 중은 물론 퇴직 이후에도 직무와 관련하여 취득한 비밀을 누설하거나 도용하여서는 아니 된다.

**제18조(대표권의 제한)** 원장 이외의 이사는 사회서비스원을 대표하지 아니한다.

---

## 제3장 이사회

### 제19조(구성)

- ① 사회서비스원의 최고 의결기관으로 이사회를 둔다.
- ② 이사회는 이사로 구성하며, 이사장이 의장이 된다.
- ③ 감사는 이사회에 출석하여 의견을 진술할 수 있다.

### 제20조(기능)

이사회는 다음 각 호의 사항을 심의·의결한다.

1. 정관의 변경에 관한 사항
2. 모든 규정의 제·개정 및 폐지에 관한 사항
3. 사회서비스원의 해산 및 잔여재산의 처분에 관한 사항
4. 임원의 임면에 관한 사항
5. 사업계획 수립 및 예산·결산에 관한 사항
6. 조직 및 기구에 관한 사항
7. 재산의 관리 및 취득, 제한, 처분에 관한 사항
8. 수익사업에 관한 사항
9. 분사무소의 설치·운영·폐지 등에 관한 사항
10. 이사장 및 원장, 감사가 부의하는 사항
11. 그 밖의 법령이나 조례, 정관 또는 규정에 따른 이사회 권한에 속하는 사항

### 제21조(회의)

- ① 이사장은 필요하다고 인정할 때에는 이사회를 소집할 수 있다.
- ② 이사회는 정기회의와 임시회의로 구분하며, 정기회의는 연 2회 소집한다.
- ③ 이사장은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 소집요구가 있을 때에는 그 소집요구일부부터 20일 이내에 이사회를 소집하여야 한다.
  1. 재적이사의 과반수가 회의의 목적을 제시하여 소집을 요구할 때
  2. 제12조제4항제6호의 규정에 의하여 감사가 소집을 요구할 때
- ④ 이사회를 소집할 때에는 적어도 회의 7일 전에 회의의 목적을 구체적으로 밝혀 각 이사과 감사에게 알려야 한다. 다만, 이사 전원이 모이고 또 그 전원이 이사회 소집을 요구할 때에는 그러하지 아니하다.
- ⑤ 이사장이 궐위되거나 이사회 소집을 기피하여 7일 이상 이사회 소집이 불가능할 경우에는 재적이사 과반수의 찬성으로 보건복지부장관의 승인을 받아 이사회를 소집할 수 있다. 이 경우 제13조제1항에서 정한 순으로 이사장의 직무를 대행한다.

### 제22조(의결 방법)

- ① 이사회는 재적이사 과반수의 출석으로 개의하고 출석이사 과반수의 찬성으로 의
-

---

결한다. 다만, 각 호의 사항은 재적이사 3분의 2 이상의 찬성으로 의결한다.

1. 임원의 해임에 관한 사항
  2. 기본재산의 처분에 관한 사항
  3. 정관의 변경에 관한 사항
  4. 사회서비스원의 해산에 관한 사항
- ② 이사는 평등한 의결권을 가지며, 가부 동수인 경우에는 부결된 것으로 본다.
- ③ 이사의 의결권은 서면결의나 위임에 의하여 행사될 수 없다. 단, 당연직 이사의 경우 당해 이사회에 한하여 서면으로 도 소속 공무원에게 그 권한을 위임하여 행사할 수 있다.

### 제23조(이사회 참여 제한)

이사는 다음 각 호에 해당하는 사유가 있을 때에는 그 의결에 참여하지 못한다.

1. 임원의 선임 및 해임에 있어서 자신에 관한 사항을 의결할 때
2. 금전 및 재산의 수수 또는 소송 등에 관련되는 사항으로 자신과 사회서비스원의 이해가 상반될 때
3. 해당 의안이 이사의 배우자 또는 친족(배우자의 친족을 포함한다)과 이해관계가 있을 때

### 제24조(회의록)

- ① 이사회는 사회서비스원 직원 중 간사를 두어 이사회의 의사진행 및 의결사항에 관한 회의록을 작성하여야 한다.
- ② 회의록에는 의사진행의 경과 및 결과를 기재하고, 의장과 출석 이사, 감사 전원이 기명·날인하여야 한다.
- ③ 이사장은 회의록을 사회서비스원의 주된 사무소에 비치하여야 한다.

## 제4장 재산 및 회계

### 제25조(재산)

- ① 사회서비스원의 재산은 기본재산과 보통재산으로 구분한다.
  - ② 기본재산은 다음 각 호의 재산으로 한다.
    1. 설립 당시 기본재산으로 출연한 재산
    2. 설립 후 국가 또는 지방자치단체, 기타 법인 및 개인의 출연금, 기부금(다만, 기부목적에 비추어 기본재산으로 하기 곤란하여 주무관청의 승인을 얻은 것은 예외로 한다)
    3. 세계잉여금 중 적립금
    4. 이사회에서 기본재산으로 편입하도록 의결한 재산
  - ③ 사회서비스원의 기본재산 목록은 [별지 1]과 같다.
-

---

④ 보통재산은 기본재산 이외의 모든 재산으로 한다.

### 제26조(재산의 관리)

- ① 원장은 선량한 관리자의 의무를 다하여 재산을 관리하여야 한다.
- ② 기본재산에 관하여 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 이사회에서 재적이사 3분의 2 이상의 찬성으로 의결하여 도지사의 승인 및 보건복지부장관의 허가를 받아야 한다.
  1. 매도·증여·임대·교환 또는 용도변경하거나 담보로 제공하는 경우
  2. 기본재산의 운용수익이 감소하거나 기부금 또는 그 밖의 수입금이 감소하는 등 정관에서 정한 목적사업의 수행이 현저히 곤란하여 기본재산을 보통재산으로 편입하려는 경우
  3. 차입하려는 금액을 포함한 장기차입금의 총액이 기본재산 총액에서 차입당시의 부채 총액을 공제한 금액의 100분의 5에 상당하는 금액 이상을 차입하려는 경우
- ③ 기본재산은 그 목록과 평가액을 정관에 적어야 하며, 평가액에 변동이 있을 때에는 지체없이 정관 변경 절차를 거쳐야 한다.

### 제27조(기금)

- ① 사회서비스원의 운영 및 사업에 소요되는 자금을 충당하기 위하여 도지사의 승인을 받아 사회서비스원에 기금을 설치·운영할 수 있다.
- ② 제1항의 기금은 다음 각 호의 재원으로 조성한다.
  1. 도 출연금
  2. 중앙정부 또는 지방자치단체의 출연금
  3. 「기부금품 모집 및 사용에 관한 법률」 제5조에 저촉되지 아니한 기업, 금융기관, 민간법인·단체 및 개인 등의 지정 기부금
  4. 기금 적립금 및 이자 수입금
  5. 회계연도의 결산상 잉여금
  6. 기타 기본재산의 운용 및 수익사업으로 발생하는 수익금
  7. 그 밖의 수입금
- ③ 사회서비스원은 기금의 운영·관리 및 사용에 관하여 필요한 사항은 이사회 의결을 거쳐 도지사의 승인을 받아 사회서비스원의 규정으로 정한다.

### 제28조(운영재원)

사회서비스원의 운영 및 사업에 필요한 경비는 다음 각 호의 재원으로 충당한다.

1. 국가 또는 지방자치단체의 출연금 및 보조금
  2. 위탁 및 대행 사업으로 인한 수입금
  3. 자체 수익사업으로 인한 수익금
  4. 기본재산 및 보통재산에서 발생한 수익금
  5. 후원금 및 기부금(단, 후원금 및 기부금은 사용 용도와 목적을 지정하여 자발적
-

---

으로 기탁하는 경우 도 기부심사위원회의 심사를 거친 경우에 한한다)

6. 그 밖의 수입금

**제29조(회계연도)** 사회서비스원의 회계연도는 도 일반회계의 회계연도에 따른다.

**제30조(사업계획 및 예산)** 원장은 매년 사업계획서 및 예산서를 작성하여 사업연도 개시 2개월 전까지 이사회의 의결을 거쳐 도지사와 보건복지부장관에게 제출하여야 한다. 이를 변경하고자 하는 때에도 또한 같다.

**제31조(사업실적 및 결산)** 원장은 사업연도 종료 후 3개월 이내에 다음 각 호의 서류를 작성하여 도지사와 보건복지부장관에게 제출하여야 한다.

1. 해당 사업연도의 사업실적 및 수입·지출 결산서 1부
2. 대차대조표 및 그 부속명세서 1부
3. 손익계산서 및 그 부속명세서 1부
4. 공인회계사의 감사증명서 1부
5. 해당 사업연도 말 현재 재산목록 1부

**제32조(손익금의 처리)**

- ① 사회서비스원의 세입·세출 결산 결과 발생한 잉여금은 세입예산에 편성하여 도지사와의 협의 후 이사회 승인을 거쳐 이월하여 목적사업에 사용하거나 기본재산으로 편입한다.
- ② 사회서비스원의 발생주의 복식부기에 의한 재무회계 결산 결과 이익이 생긴 때에는 도지사와 협의 후 이사회 승인을 거쳐 이월결손금을 보전한 후, 기본재산에 편입하거나 준비금 등으로 적립한다.
- ③ 사회서비스원의 발생주의 복식부기에 의한 재무회계 결산에 따라 손실이 생긴 때에는 이사회 승인을 거쳐 준비금으로 이를 보전하고, 부족할 때에는 이월한다.

**제33조(계속비)** 사회서비스원은 사업의 특성상 매 회계연도를 넘어 계속 지출할 필요가 있는 경우에는 기간을 정하여 계속비로 예산에 계상할 수 있다.

**제34조(사무의 수탁 또는 대행)** 사회서비스원은 국가나 지방자치단체의 관련 사업을 수탁하거나 대행할 수 있으며, 이 경우 필요한 비용은 위탁기관에서 부담한다.

**제35조(감사의 실시)** 감사는 회계 등 사회서비스원 운영에 대한 감사를 연 1회 이상 실시하여야 한다.

---

## 제5장 직제 및 위원회

**제36조(직제)** 사회서비스원의 조직, 정원, 분장사무 및 직원의 임면 및 보수 등에 관한 사항은 별도의 규정으로 정한다.

**제37조(위원회 설치)** 사회서비스원은 제1조의 목적 달성을 위한 자문 및 민관협력을 위해 필요한 위원회를 둘 수 있으며, 명칭과 기능 등 세부적인 사항은 별도의 규정으로 정한다.

### 제38조(공무원의 파견)

- ① 원장은 업무수행에 필요한 경우 도지사에게 소속 공무원의 파견을 요청할 수 있다.
- ② 제1항의 파견 직원의 보수는 소속기관의 부담을 원칙으로 한다.

## 제6장 보 칙

### 제39조(정관의 변경)

- ① 이 정관을 변경하고자 할 때에는 사전에 도지사의 승인을 받아야 하며, 이사회에서 재적이사 3분의 2이상의 찬성으로 의결하여 보건복지부 장관의 허가를 받아야 한다.
- ② 제1항에 따른 보건복지부 장관의 허가 신청을 하기 전에 도의회소관 상임위원회에 보고하여야 한다. 단, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 보고하지 아니한다.
  1. 조례의 개정에 따라 정관을 변경하는 경우
  2. 도의 조직개편에 따라 정관을 변경하는 경우

### 제40조(해산)

- ① 설립 목적의 달성 및 존립기간의 만료 등의 사유가 발생하였을 때는 법인을 해산할 수 있다.
- ② 사회서비스원을 해산하고자 할 때에는 사전에 도지사의 승인을 받아야 하며, 이사회에서 재적이사 3분의 2이상의 찬성으로 의결하여 해산하고, 해산 등기를 마친 후 지체 없이 보건복지부 장관에게 신고하여야 한다.

### 제41조(잔여재산의 귀속)

- ① 사회서비스원을 해산할 때의 잔여재산은 도에 귀속된다.
  - ② 도지사는 제1항에 따라 귀속된 재산을 공익사업에 사용하거나 이를 유사한 목적을 가진 공익법인 등에 증여 또는 무상으로 기부할 수 있다.
-



---

#### 제42조(공고)

- ① 사회서비스원의 설립·해산 등 중요한 사항의 공고는 도 관할구역 안에서 발간되는 일간신문이나, 도 또는 사회서비스원의 인터넷 홈페이지에 게재한다. 다만 경미한 사항의 공고는 주된 사무소에 게시할 수 있다.
- ② 사회서비스원은 「지방자치단체 출자·출연 기관의 운영에 관한 법률」 제32조에서 정하는 경영공시 사항과 연간 기부금 모금액 및 활용실적을 사회서비스원의 인터넷 홈페이지를 통하여 공개하여야 한다.

#### 제43조(운영규정)

- ① 이 정관의 시행에 필요한 사항은 이사회의 의결을 거쳐 별도의 규정으로 정한다.
- ② 기구 및 정원과 임직원의 인사, 보수체계, 재산의 변동 등 중요한 사항에 관한 규정을 제·개정 또는 폐지하고자 하는 때에는 이사회의 의결 전에 도지사와의 협의하여야 한다.
- ③ 제1항에 의해 제정된 규정의 시행에 필요한 세부적인 시행기준, 절차에 관한 사항은 시행세칙에 위임할 수 있으며 원장의 권한으로 한다.

**제44조(준용)** 이 정관에서 규정하지 아니한 사항에 대하여는 「민법」 중 재단법인에 관한 규정과 「공익법인의 설립·운영에 관한 법률」 및 「지방자치단체 출자·출연기관의 운영에 관한 법률」, 「기부금품 모집 및 사용에 관한 법률」, 「보건복지부 소관 비영리법인의 설립 및 감독에 관한 규칙」, 「전라북도 사회서비스원 설립 및 운영 조례」 등 그 밖의 관계 법령 등을 준용한다.

## 부 칙

**제1조(시행일)** 이 정관은 보건복지부장관의 허가를 받고 법원의 등기를 한 날부터 시행한다.

**제2조(사업계획 등)** 사회서비스원의 설립연도에 속하는 사업계획 및 예산서는 사회서비스원 설립 일부터 2월 이내에 이사회의 의결을 거쳐 도지사의 승인을 얻어야 한다.

#### 제3조(경과조치)

- ① 이 정관 시행 이전에 사회서비스원의 설립을 위하여 도지사가 행한 행위는 이 정관에 따라 행한 것으로 본다.
- ② 이 정관에 의한 사회서비스원 설립 당시 임원의 임기는 제1조에 따른 시행일부터 기산한다.

**제4조(설립당시의 임원)** 사회서비스원의 설립 당시의 임원목록은 [별지2]와 같다

---