

사회복지 서비스 전달자로서의 사회복지관 사업

김용희*

I. 처음 말

근래에 들어서 학계의 교수님들이나 현장에서의 실무자들이 사회복지관의 방향정립, 발전방안, 전문화방안등 복지관의 기능과 역할을 재정립·규정하고 당면과제와 대책들을 제시하고 있는 제활동에 존경과 감사를 표하며 사회복지 서비스의 효과적이고 효율적인 전달을 위하여 노력하고 있는 사회복지관 사업의 현황을 재검토 해보고 그에 따른 문제점 발견 및 개선방안을 실무자 입장에서 생각해 보고자 한다.

급변하는 현대사회는 사회복지에 대한 욕구의 변화를 가져왔고 그에 따른 사회복지 전반에 걸친 변화를 요구하게 되었다. 즉 선별적이고 제한적인 생활보호 복지로 부터 보편적이고 일반적인 사회복지로 전환되어가고 있고 무료보호에서 실비, 유료복지로의 확대, 시설보호에서 재가복지를 위주로 하는 지역중심의 사회복지 실시, 또한 지방화시대에 따른 중앙집권적 복지로부터 지방분권적 복지로 방향전환이 이루어지고 있다. 아울러 사회복지에는 보건, 의료, 교육, 소득 및 취업보장, 주택등과 같은 여러분야와 밀접한 관련이 있기 때문에 종합복지정책으로 추진되어야 할 필요가 있으며, 사회복지 서비스는 지역사회를 중심으로 관련 자원과 network체제를 형성할 필요가 점차 증가되고 있다.

이와같이 사회복지 전반에 걸친 변화추세는 지역사회의 복지활성화를 필연적으로 요구하게 되었고 이에 따른 적극적인 사회복지를 전개해야 하는데 여기에서 지역사회 복지관의 기능과 역할을 찾을 수 있다. 즉, 사회복지관이란 지역사회내에서 일정한 시설과 전문인력 및 자원봉사자를 갖추고, 지역사회가 당면하고 있는 문제와 충족되지 않은 요구를 발견하여 주민들에게 필요한 서비스를 제공하는 다시 말해서 종합적인 사회복지 서비스를 창출하고 전달하는 기능과 역할을 담당하여 지역주민들이 가지고 있는 문제를 변화시키거나 감소하는데 그 목표가 있다.

그리고 각 사회복지관의 기능과 역할들은 그 사회복지관이 위치하고 있는 지역적 특성이나 주민의 욕구, 그 복지관을 운영하는 운영체의 운영철학이나 사상, 복지관 사업에 대한 정부의 정책 등에 의해 매우 다양하게 나타내 질 수 있는데 현실적으로 사회복지관의 대다수가 정부보조금을 받고 있는 실정이어서 지역사회의 욕구에 맞춘 사업 실시 이전에 일정한 틀 속에서(사회복지관 설치·운영규정) 운영되어야 하는 어려움을 안고 있다. 그리고 지역과는 별도의 운영체의 주력사업을 병행해서 복지관 사업을 실시하는 곳도 다수 있음을

* 하트하트 종합사회복지관 관장서리

불 때 결국 사회복지관에서 구체적인 서비스를 전달해야 하는 사회복지사마저도 사회복지관 사업의 본래의 기능과 역할을 고려할 여지도 없이 사회복지 전반의 변화 흐름 속에서 수익성 프로그램 실시에 대한 갈등, 대상자 선정에 있어서의 어려움, case management를 통한 가족기능회복이나 대상자에게 전달할 서비스의 조정·통합의 역할 수행 이전에 막연히 알고 있는 이론과 원칙들을 적용해 보려는 노력도 없이 현실과 타협하면서 주인의식 없이 일방적인 프로그램의 시행 및 실적위주의 사업이나 재원조달을 위한 사업을 자의든, 타의든 실시하고 있는 실정이다. 거기에 '90년대 들어 사회복지관의 수가 급격히 늘어나면서 경력 1,2년 미만의 사회복지사들이 대거 배출됨에 따라 중간관리자(선임사회복지사)의 부재 속에서 방향성없이 일하고 있음을 안타깝게 생각하면서 지금부터라도 각 사회복지관은 시대적 흐름과 지역특성, 주민의 욕구등에 기초하여 나름대로의 명분과 기능, 역할을 명확히 설정하여야 할 줄로 안다.

'누구에게 어떠한 서비스를 어떻게, 왜 전달할 것인가'에 대한 구체적인 지침들을 마련하여 지역주민 전체의 다양한 복지욕구 충족을 위한 서비스 전달 및 지역사회와 함께 호흡하고 지역사회 문제를 공동대처해 나가는 역할등 서비스전달자로서의 역할 정립을 분명히 하여 사회복지관마다 프로그램이 너무 유사하다든가, 학원이나 문화센터식의 프로그램이라는 인식을 제고시켜 나가야 할 것이다.

II. 서비스 전달을 위한 대상자 선정

사회복지에 있어서 빈곤계층과 저소득가정은 주된 서비스의 대상이 되어왔다. 이는 경제적 요인에 의해 대상이 규정되어 왔음을 알 수 있으며 이러한 대상에게는 경제적 급여에 의해 욕구충족이 될 수 있는 기초적 욕구들이 주류들이었다. 그러나 현대사회로 이양되어 감에 따라 경제성장과 국민소득 향상, 사회보장 확충등에 의해 경제적 급여 이외의 충족될 수 없는 고차적 욕구가(대인복지 서비스) 증대되어 사회복지 서비스 대상자 선정에 있어서도 중요한 변화가 요구되어지고 있다.

현재 보건사회부의 '사회복지관 설치·운영규정'에 따르면 지나치게 저소득층과 소외계층을 강조하고 있어 실제사업의 효과성이 큰 문제로 대두되고 있다. 아직까지도 사회복지관 사업의 제1차적 서비스 대상자는 저소득층임은 분명하나 이들은 전체 지역주민의 일부에 지나지 않으며 실제 사회복지관 사업의 주요 대상자들은 중산층임을 알 수 있다. 생활보호대상자의 대부분은 근로능력이 없는 사람으로서 취로사업 활동을 하고 있어서 사회복지관 이용이 어렵고(현금서비스도 재가서비스로 전달해야 함) 재가서비스 전달에 있어서도 집에 있는 시간이 거의 없거나 저녁 늦은 시간이어서 혹은 장애나 만성질환으로 인해 정신적·정서적 여유가 없어서 실제적 도움이 되는 금전서비스 외에는 서비스 욕구가 거의 없다.(이들은 case management를 통해 계속 사회사업적 접근을 시도하여 다방면의 종합적인 서비스가 전달되어야하나 우선 요구하고 있는 현금서비스가 지원될 수 있도록 재정조달이 되어야 하고 그렇지 않을 경우 rapport형성이 어려워 case management에 상당한 어려움을 겪기 쉽다.)

따라서 사회복지관 사업의 대상자는 복지관 이용자의 대부분인 중산층과 재가서비스 대상자인 저소득층으로 대별할 수 있으며 각 사회복지관은 서비스 전달에 앞서 우선 각 서비스 대상층의 문제와 욕구를 파악할 수 있는 지역사회 조사를 실시해야 하고 그러한 조사를 바탕으로 각 대상층의 문제와 욕구의 우선순위를 정하여 서비스를 전달하여야 할 것이다. 또한 서비스 대상지역의 설정에 있어서도 지리적 의미의 지역구분과 사회적 동질성을 띤 지역사회(지역주민의 합의성, 공동생활 양식, 공통적 관심과 가치등을 같이하는 지역사회)로서 명확히 구분하여야 서비스 대상자가 요구하고 있는 서비스 내용과 전달방법등에 있어 구체화 할 수 있을 것이다.

앞으로 '사회복지=저소득층'이라는 단순한 구도를 타파하여 전지역주민의 참여속에 일부 대상층(저소득세대, 결혼가정, 노인, 장애인등)에 대한 전문 복지서비스를 전달하고자 노력하여야 할 것이다.

Ⅲ. 서비스 전달 현황(사회복지관 프로그램)

사회복지관에서 전달하고 있는 서비스의 내용은 전문사회복지사와 대상자간에 대인관계를 매개로 한 문제해결과정 또는 간접적인 방법으로 대상자를 도와주는 서비스의 제공과정을 구체적으로 형상화, 유형화한 "프로그램"으로서 전달되고 있다. 따라서 프로그램은 전문화되어야 하며 이러한 프로그램의 전문화란 곧 사회복지사들의 전문성과 연결되어지기에 프로그램을 수행하는 사회복지사들이 먼저 프로그램을 왜 실시하는지에 대한 깊은 이해와 필요성을 인식하고 제지식과 기술, 경험등을 총동원하여 주민의 욕구에 기초로 하고 지역사회의 실태와 특성에 적합한 프로그램을 개발하여야 할 것이다. (세부 프로그램내용 별첨 참조)

1. 일반프로그램과 특수프로그램

프로그램에는 우선 일반프로그램과 특수프로그램으로 구분할 수 있다. 일반 프로그램이란 사회복지관 설치·운영규정에 명시되어 있는 6개 사업분야별 총 31개의 단위프로그램으로서 사회복지관 규모에 따라 가형은 18개, 나형은 16개, 다형은 14개의 사업을 실시해야 하고 그 중 12개 단위사업은 규모에 관계없이 공통으로 수행하게 되어 있다. 주요 내용은 서비스 대상자의 각 연령, 심리사회적 특성에 따른 그들의 발달과업, 과제의 수행을 돕기 위한 프로그램으로서 이러한 프로그램을 매개로 하여 지역주민들을 사회복지관으로 이끌어 각종 문제의 예방과 치료, 지역사회 문제를 사회사업방법론을 통해 해결하고자 하며 또한 지역사회 자원을 동원하는 기술적인 방법이기도 하여 사회복지관 본래의 목적을 실현하기 위한 사회복지관 시설내에서 이루어지는 프로그램이라고 할 수 있다. 경우에 따라서 사회복지관마다 프로그램이 유사하다거나 일반적 수행으로 인한 학원식, 문화센터식 프로그램이라는 오해를 낳기도 하는데 이러한 문제들은 각 사회복지관마다의 전문성에 대한 노력과 대상자에 대한 관리 및 개입 여부, 서비스 전달 방법, 중점적으로 시행하는 사업에 따라 특성있게

운영될 수 있기에 각 프로그램이 지향하는 목표를 확실히 인식하고 사회사업 프로그램이라는 주인의식을 가지고 운영된다면 프로그램 실시에 대한 주민들의 참여도와 효과는 클 것이라고 기대한다.

특수프로그램은 사회복지관 운영체의 운영관이나 제반 여건(자원, 인력, 시설 및 장기사업 추진계획등)을 반영하여 실시하거나 준비중인 고유프로그램으로 사회복지관의 정체감 확립과 관련하여 특히 역사가 있거나 재정여건이 여유로운 사회복지관에서 이러한 특수프로그램 개발에 관심과 노력을 기울이고 있다. 인간의 욕구가 다양하고 복잡해짐에 따라 새롭게 출현하는 사회문제 또한 더욱 기술적이고 전문적인 방법으로 대처해 나가야 하기에 이를 위한 전문성 있는 프로그램 개발 및 시도를 위해 끊임없이 노력하는 것은 우리 사회복지관이 가져야 할 자세라고 생각한다.

2. 재가복지 프로그램

실제적으로 복지관 이용이 어렵거나 프로그램 참여에 대한 욕구 부족한 장애인, 노인, 불우아동등 저소득층 가정에 대해 직접 가정으로 방문하여 각종 서비스를 전달하는 프로그램으로서 자원봉사자의 활동이 큰 비중을 차지하고 있으며 그에 따른 봉사자 확보 및 관리상의 어려움도 많다.

재가서비스는 case management를 하다보면 필연적으로 나타나는(제공되어야) 서비스로서 '92년도 부터 활성화되어 사회복지관 부설센터의 형태로 운영되어지고 있다. 그러나 예산의 별도 집행으로 인한 복지관 사업과 재가센터의 사업을 구분하는 것은 좋으나 사업의 내용상 결코 분리될 수 없음에도 불구하고 행정적 지도감독 사항에 있어 융통성을 갖지 못함을 안타깝게 생각한다. 두 사업에 있어 무료진료사업 실시라든가, 자원봉사자 운용면, 후원자 관리, 장애인복지사업, 지역복지사업(지역주민 위원회 운영, 지역조사, 지역행사 등)등에 있어 중복되는 내용이 있음에도 불구하고 각각 따로 운영토록 요구받고 있는 실정인데 관리자 입장에서 보면 거의 유사한 사업내용을 복지관과 재가센터에 중복 부담시키고 있다고 생각한다.

3. 수익성 프로그램

자칫 사회복지관 프로그램은 무조건 무료여야 한다는 생각을 가진 주민들도 있고 또한 사회복지관에 직접, 간접적으로 관련있는 사람들조차 사회복지관에서 수익성 프로그램 실시에 대해 회의를 가지고 있는 것으로 알고 있다. 현실적으로 재정자립도가 낮은 복지관에서의 수익성 프로그램 위주의 사업실시는 결코 바람직스럽지 않으나 사회복지관의 주요 대상층이 중산층임을 감안할 때 이들에게 무료서비스 제공은 긍정적이지만은 않다. 예컨대 사회복지관 사업에 대한 경시 및 프로그램의 질적 저하를 초래할 수도 있으며 공짜의식의 배양, 소속감 결여에 의한 프로그램 유지도 어려우며 복지관의 위상을 정립하는데 있어 큰 지장을 줄 수 있기 때문이다.

프로그램 이용료 부담 능력이 있는 사람들에게 무료 서비스 제공은 사회사업

이 아니라고 생각하며 오히려 그들로부터의 수익이 사회복지관을 통해 지역내 저소득층에게 재투입되고 있음을 인식시켜 서로 다른 계층간의 공동체 의식 형성과 지역복지 증진에 기여한다는 점에서 수익성 프로그램에 대한 긍정적인 해석이 필요하다고 생각한다.

Ⅳ. 서비스 전달상의 문제점 및 개선방안

사회복지관이 안고 있는 문제는 사회복지관 활동을 시작한 이래로 부터 오늘에 이르기까지 아마 대동소이할 것이다. 즉 사회복지관의 시설과 재정이 열악하다, 사회복지사에 대한 처우문제, 인력이 부족하고 전문성이 없다, 지역주민이나 행정지도 감독자들조차도 사회복지에 대한 인식이 부족하다, 서비스 대상자에 대한 모호성(한정된 계층에게만 서비스를 전달해야 한다), 행정지도 방침이나 조처가 일관성이 없거나 일원화되어 있지 않다 등등 현재의 사회복지관이 처한 당면과제는 좀처럼 해결의 실마리가 보이질 않고 있다.

그러나 우리 사회복지사들은 이러한 제문제들에 연연해하지 않고 사회복지서비스 전달을 위한 적극적 자세가 필요하다고 생각한다. 상기한 제문제들 때문에 '나는 할 수 없다'가 아니고 그럼에도 불구하고 '할 수 있다', '해낼수 있다'의 자세가 필요한 것이다. 정부나 협회, 기관측에서 무언가 해결해 주기를 기다리기엔 우리에게 바로 눈 앞에 client가 있으며 이젠 우리부터 할 수 있는 일들을 먼저 해결해 나가고자 노력해야 할 것이다.

1. 전문성 제고를 위한 노력 : 사회복지사들의 개입에 의해 효과적인 변화를 산출해 냄에 있어 전문성이란 우리 사회복지사들의 능력과 자질에 직결되는 책임성의 문제라고 생각한다. 따라서 우리 사회복지사들은 전문성을 제고할 수 있는 기회를 끊임없이 추구하여야 하며 요구하여야 할 것이다. 협회나 각종 기관 차원에서의 재교육기회를 철저히 참여하여 내 것화 하여야 하며 무엇보다 중요한 것은 현재 가지고 있는 지식과 이론체계만이라도 반드시 적용해 보려는 노력과 의지가 필요하다.

(예) 송파구 사회복지사 모임, 직원교육(기본 직장생활교육, 문서작성요령, 체계적인 문서관리, 상담기법, 사례관리, 타부서교육 등)

2. 타복지관과의 개방적인 관계 형성 및 유지 : 사회복지관이 최근에 양적으로 팽창함에 따라 실무경력 1,2년 미만의 사회복지사들이 대거 활동하고 있다. 이들은 중간관리자의 부재속에서 방향성 없이 일하고 있는데 이러한 문제의 해결을 위해 쉽게 행하는 것이 타기관방문일 것이다. 물론 서비스 내용이 좋다고 무조건 모방, 답습한다는 것은 유지·관리면에서 결코 긍정적 결과를 가져오지 못할 것이라고 생각하며, 그러한 활동(모방, 답습)에 우려하여 그간의 맘과 노력의 결실(대개 기관의 know-how로 생각하고 있음)을 일시에 전달하기를 매우 꺼리는 것은 어쩌면 당연할지도 모른다. 그러나 사회복지관 위상 정립을 위해 누구나 할것 없이 노력해야 할 이 시기에 거시적인 입장에서 우리 전체 사회복지계의 발전을 위해 우호적이고 개방적인 관계를 유지해야 할 것이다.

3. Case management 실시의 필요성 : 사례관리란 서비스의 효과성을 올리고 자원을 효율적으로 사용하려는 서비스 전달체계의 보완기법이다. 즉 대상

자에 대한 접수, 문제의 측정, 보호계획 작성, 각종 서비스의 조정, 모니터링 등의 제과정을 중시하는 실천과제라고 생각하며 대개 실적위주의 사업운영에서 오는 문제점을 해결하기 위해서는 사례관리 실시가 필요하다.

4. 지역자원 동원을 위한 노력 : 우리는 지역자원 동원에 있어 소극적 자세가 아닌가 생각한다. 사회복지 서비스 전달에 있어서 자원의 동원이란 사업의 성패가 달려있다고 해도 과언이 아니며 그렇기 때문에 자원의 동원을 위해선 우선 왜 그 자원이 필요한가에 대한 필요성과 중요성을 인식하고 그것을 공급자에게 그대로 전달하는게 중요하다. 예컨대, 자원봉사자 모집이란 홍보를 아무리 해도 그 결과가 만족스럽지 않다는 것은 각 복지관마다의 공통된 의견일 것이다. 그러나 필요로 하는 구체적활동을 어떤 의도에서 필요로 하는가에 대한 내용을 제시하였을 경우 본인의 경험으로는 모집시기에 대한 시차는 있어도 매우 만족스러운 결과를 얻었으며 그렇게 동원된 자원은 관리·유지면과 결과에서 보다 효과적이었다고 생각한다.

(즉, 장애인 부모를 둔 자녀의 탁아서비스 제공을 위한 등·하원 차량봉사자 구함이라든가, 할아버지와 손자가 살고있는 집에 밑반찬 제공자가 필요하더라든가...)

그리고 사회복지사업에 대해 무관심한 수많은 자원공급자를 개척하여 동참시켜야 한다.

5. 전문 서비스 기관에 대한 의뢰기능을 활성화 : 복지관에서 전달할 수 있는 서비스가 있고 그렇지 못한 경우도 많다. 먼저 우리가 할 수 있는 일들을 파악하고, 할 수 없는 부분에 대한 공급자(전문 서비스 기관)와 관련하여 모든 정보를 수집, 관리하여 그러한 서비스를 필요로 하는 대상자를 위하여 의뢰하여 주어야 한다.

6. 홍보

V. 맺는 말

앞서 이 글의 제목에서 사회복지 서비스 전달자의 역할을 강조한 것은 사회복지관 서비스의 주체가 사회복지관의 worker가 아니고 client에 있음을 강조하고 싶어서이다. 여러가지 제반 문제와 열악한 조건 속에서도 우리 사회복지사들은 client의 입장에서, client를 위하여 서비스를 창출하고 전달하여야 하는 것이다. 사회사업의 전 과정을 우리 사회복지사들이 전적으로 다 이루어 낼 수가 없으며 수요자와 공급자 사이에서 전달자로서의 역할을 충실히 할 뿐이다. '보다 인간적이면서 전문성 있게...' Client에 초점을 두고 일을 하니 그들이 이용하는 건물이 허술할 수가 없고, 프로그램 개발과 자원동원을 위해 열심을 내니 client에게 전달되어지는 서비스의 질과 양이 보다 향상되고, 단지 프로그램 문의를 위해 방문한 지역주민에게도 관심과 사회복지사업에 대한 안내, 지역내의 또다른 이웃이 있음을 알려주었더니 더불어 함께 살고자 후원과 자원봉사를 하게 되고(사회복지관 사업의 대상은 지역주민 모두가 될 수 있기에 단 한 사람이라도 그냥 지나쳐서는 안된다. 언제 어디에서든지 우리의 대상자요, 공급자일 수 있다.), 주민들에게 유익하고 다양한 프로그램 제공을 위

해 동분서주(질 높은 서비스를 제공하되 전문가는 자원봉사자로 유입시킴) 하였더니 주민의 참여와 수익은 늘어나게 되고 이러한 자세와 마음가짐으로 사회 복지사업은 바로 우리가 해야 할 일이기에 주인의식을 가지고 정진해 나가야 할 때이다.

〈 참 고 문 헌 〉

1. 김경희, 사회복지관의 방향정립, 제6회 전국사회복지사대회, 한국사회복지사협회, 1992
2. 김영모, 지방화시대와 사회복지관 활성화 방안, 제2회 전국사회복지관 세미나, 한국사회복지관협회, 1992
3. 성규탁, 사회복지서비스 전달체계의 개념적 틀과 분석방법의 예, 사회복지(가을호), 한국사회복지협의회, 1992
4. 성규탁, 정영순, 배임호, 사회복지관의 기능 및 역할 정립에 관한 연구, 삼성복지재단, 1993
5. 김만두, 지역사회에서의 바람직한 사회복지과의 기능과 역할, 제1회 서울시 사회복지관협회 서울지회, 1992
6. 김용일, 사회복지관의 발전방안에 대한 연구, 제2회 서울시사회복지관협회 세미나, 한국사회복지관협회 서울지회, 1993

복지부세부사업계획서

하트-하트종합사회복지관

사업분류	세부사업명	계획		사업의내용	기대효과
		목표(건명)	예산		
가정복지사업	부모교육훈련* (가정문제종합상담)			1) P.E.T : 적극적인 경청, 나-전달법, 대립된 갈등을 해결 가능한 문제로 전환, 가치관 대립을 대처하는 기술 2) 부부관계, 가족관계 및 갈등해소 3) 가족상담	가족관계에서 일어나는 실제적인 문제를 해결하고 변화함으로써 건강한 가족관계유지 및 성숙된 자기의 모습의 발전을 통해 가정의 성장을 도모함.
				1) 한글지도 : 초·중급반 (8개월과정), 성인반 2) 집단활동 : 각종 양식작성, 봉사활동, 취미생활 등 3) 기 타 : 글짓기, 책읽고 쓰기, 기초 산수, 영어 필지쓰기 등	한글습득의 기회를 넓혀 일상생활에 어려움이 있는 사람들을 대상으로 한글 및 일반상식을 배울 수 있는 기회를 제공하여 사회적응력 및 자기를 개발하고 가정과 사회에 봉사토록 함.
	교양교육 및 취미교실*			1) 수지침, 노래교실, 가정미용, 서예, 컴퓨터	주부들이 여가를 이용한 취미활동을 통해 자신이 가지고 있는 자질을 발 및 자아실현의 계기를 마련하여 건강한 취미생활을 조장하고, 사회생활에 필요한 사회교양교육 기회를 통해 사회복지적 효과를 극대화하고자 함.

사업분류	세부사업명	계획		사업의내용	기대효과
		목표(건명)	예산		
	취업·부업기능훈련 및 부업알선 **			1) 토탈미용 : 머리퍼머, 커트, 피부관리, 메이크업 2) 홈인테리어 : 실용소품 및 아이디어 인테리어 3) 패치워크 : 헌옷 및 각종 천을 활용하여 생활용품이나 장식용품 제작 4) 꽃장식·신물포장 5) 한지그림공예 등	사회참여 및 소독향상교육구를 가지고 있는 지역주민을 대상으로 각종 기능훈련을 제공하여 사회참여의 기회를 확대시키고 자립의식 강화 및 소독증대에 기여토록 함.
		유아자유놀이교실		1) 그리기, 꾸미기, 만들기 등 창의력 개발과 감각 키우기 2) 자유놀이를 통한 사회성 및 정서생활지도 3) 균형있는 신체발달을 위한 체능기르기	가정복지 프로그램을 이용하는 주부들의 아동을 보호, 교육하여 주부들로 하여금 자기개발의 기회를 제공하고 아동들에게는 자유놀이를 통한 창의력, 감각기능, 체능을 기르도록 함.
타아사업	한마음 어린이교실 (중일반 타아)			1) 계획된 놀이공간 제공 2) 아이들이 스스로 선택한 놀이에 집중할 수 있도록 동기부여를 하여 상호작용을 통해 성장발달을 돕는다. 3) 각종행사: 어린이날 행사, 어버이날 행사, 부모참여 수업, 추석송편만들기, X-MAS행사, 생일잔치 등 4) 부모상담 및 교육	맞벌이가정의 영·유아를 대상으로 적절한 양육 및 교육을 담당하여 아이들이 긍정적인 자아상을 형성하도록 하며 바람직한 생활태도와 예절, 협동심, 사회성 발달을 돕고 조기교육의 기회를 제공한다.
		어린이공부방 *		1) 숙제·학습지도 및 독서지도 2) 집단활동 (주2회) 3) 부모상담 및 교육 4) 재능교실 프로그램 참가	국민학교 어린이를 대상으로 학습능력향상 및 학교에서 부족되기 쉬운 정서 생활지도 등을 제공하여 인성교육의 기초를 마련하고 특히 맞벌이 부부, 저소득세대 자녀의 방과후 아동보호와 학습지도 등을 통해 아동문제 예방과 치료를 도모함.

사업분류	세부사업명	계획		사업의내용	기대효과
		목표(건명)	예산		
	어린이도서관			어린이공부방 무료개방 : 독서 및 학습공간 제공	지역내의 어린이들이 모여서 같이 공부하고 책을 읽을 수 있도록하여 자인스턴 도서관 형태 및 여가를 선용토록 함.
	어린이재능교실#			1) 동화책과 꼬마화가 2) 전자문과 교사영어(초급반/중급반) 3) 알기쉬운 ABC교실 4) 컴퓨터 교실 5) 지도록 훈련	새롭고 다양한 교육방법과 내용을 통하여 기초학습능력을 배양하고 정서적, 사회적, 신체적 성장을 도모하여 전인교육이 되도록 함
	방학특별프로그램			1) 영화상영 (연2회) 2) 어린이나라(동요나라/동화나라) 3) 연극[인형극] 공연 (연1회)	방학기간을 이용하여 어린이들의 관심과 욕구에 부합되는 취미, 여가 활동 경험을 통해 중심의 세계를 넓히고 지적, 사회적 성장을 도모함.
	캠 프			1) 하트 여름 캠프 (2박3일) - 집단활동(심성훈련) - 체험단련(극기훈련)/레크리에이션 - 캠프화이어 2) 하트 겨울극기훈련(1박2일)	자연과 벗하는 공동생활속에서 다양한 새로운 방식의 학습과 집단 경험을 통하여 자아의 발전과 잠재력을 개발하고, 협동심, 책임감, 리더쉽을 함양하며, 인내와 끈기, 자신감을 고양함.
청소년복지사업	학 습 지 도			- 학습부진아 학습지도	학습부적응 학생들을 대상으로 영어, 수학 등의 기초 학습을 교육함으로써 불안정한 학교생활과 가정생활에 성공적으로 적응할 수 있도록 도와 청소년 비행을 예방하고자 함.

사업분류	세부사업명	계획		사업의내용	기대효과
		목표(건명)	예산		
청소년복지사업	집단활동* (등아리활동)			1) 자기표현 훈련 2) 봉사활동 3) SELF-HELP GROUP 활동 4) 상담 및 교양교육 5) 문화활동(건전가오 부르기/영화감상)	다양한 집단활동을 통해 취미활동 및 사회성을 개발시키고 바람직한 청소년기를 보낼 수 있도록 함.
				1) 청소년 인간관계훈련 2) 취미교실 : 기타교실 외 3) 중학에비교실(영·수지도)	자기이해와 타인이해를 통한 인간관계개선과 자기존중감을 찾고 잠재력을 개발하여 청소년으로서의 올바른 가치관 확립과 민주시민으로서의 역할을 습득하도록 함.
				1) 청소년 정기 영화상영(월1회) 2) 복지관 연합프로그램 및 어울마당 - 푸른이의 페스티벌	건전한 놀이문화를 제공하고 청소년들의 다양한 욕구와 잠재력을 표현할 수 있는 기회를 제공하여 청소년 비행 및 탈선을 예방하고자 함.
				- 학습지도 회원 및 지역사회 저소득세대 자여를 대상으로 학습장소 제공 (월 - 금 17:00 - 21:00)	지역사회 저소득세대 및 학습지도 회원들에게 보다 좋은 학습공간을 제공함으로써 청소년들의 복지관 이용을 유도함
				1) 건강체조, 건강경화, 민오부르기, 한국무용, 영화상영(주1회)/ 1년과정/년2기 2) 집단활동 : 인생담, 가족모임, 솜씨자랑, 건강 3) 봉사활동(월1회) 4) 자치활동(월1회) : 자치회, 조기청소 5) 1일 나들이(연1회) : 노인 30-40명 6) 사랑의 잔치(연1회) : 노인 100명, 다과 7) 취미교실프로그램 참가	정기적인 프로그램활동을 통해 사회소속감 및 즐겁고 건강한 생활을 도모하고 생활의 질적·양적향상을 도와, 보람된 노후생활을 영위할 수 있도록 함
노인복지사업	노인 학교			서예, 무용	

사업분류	세부사업명	계획		사업의내용	기대효과
		목표(건명)	예산		
	노인상담			노인건강, 건강관리 및 신상문제상담	노인생활과 관련된 제반문제를 상담을 통해 문제해결에 도움을 제공
	노인정순회프로그램			1) 노인정(2곳) 순회프로그램 실시 : 노인사회교육 및 여가지도 (주1회) 2) 노인관치 (연2회)	고연령으로 인해 복지관이용이 어려운 노인들이 계신 노인정을 대상으로 진행된 놀이제공 및 각종 프로그램 제공하여 즐겁고 적극적인 생활을 할 수 있도록 하고 건전한 여가활용으로 심리적, 정서적 안정을 도모함.
장애인복지사업	장애인서비스 알선 및 이송 *			1) 심신장애인 상담 및 서비스 알선	장애인상담을 통해 관련 복지정보를 제공하고 전문서비스 기관을 알선, 의뢰한다.
	놀이치료실 운영			1) 일반인들 대상으로 장애 예방, 교육 2) 재활치료 및 교육 3) 통합교육 및 현장학습 4) 장애인부모교육	장애인발생의 예방교육 및 조기교육, 치료를 통해 기능개발을 도와줌으로써 재활, 자립토록함.
	장애인 복지시설 지원 사업			1) 장애인복지시설 물적지원 2) 장애인 복지시설 전문적인 서비스지원	지역주민의 다양한 기능인력 및 재원을 이용하여 사회복지 관련분야의 전문적인 지식과 임상기술을 갖추지 못한 시설 및 경제적으로 어려운 시설을 도와 서비스의 전문화를 꾀하고 효율적인 운영을 돕는다.
지역사회복지	지역주민행사			1) 정월대보름행사 2) 바자회 및 제작작품 전시 3) 영화상영 (월1회)	지역주민행사를 통해 주민과 복지관과의 유대를 강화하고 지역주민의 정서함양과 건전한 여가활동을 통해 주민의식을 성숙시킴.

사업분류	세부사업명	계획		사업의내용	기대효과
		목표(건명)	예산		
	지역복지위원회운영			1) 지역내 사회복지사업에 대한 도움을 필요로하는 자에 대한 선도 및 상담 2) 사회복지관계기관, 시설 단계와 협력 3) 지역사회의 유희자원의 개발 및 활용	복지관의 원활한 사업수행을 돕고 지역주민들에게 사회복지사업에 대한 관심과 자원을 연결시킴으로써 더불어 사는 사회 조성을 기함.
	주민사회교육			- 교양강좌실시 : 보건의료예방, 과소비방지 환경오염방지 및 개선, 마약폐지, 성교육, 부모역할교육 등	각종 사회교육 프로그램을 통해 지역사회문제의 예방과, 치료 및 지역주민의 인대감을 조성하고 건전한 시민정신을 함양하도록 함.
	상담실			1) 아동·청소년, 성인, 노인을 대상으로 하는 가정문제 종합상담 2) 개별·집단상담 3) 각종 심리검사 4) 집단지도 (감수성훈련, 심성개발훈련, 캠프 자기표현훈련, 소양교육 등)	지역주민들의 다양한 문제를 전문적인 상담기법을 통해 스스로 해결할 수 있도록 상담, 지도하고 필요한 제반 서비스를 제공하거나 다른 서비스체계와 연계, 알선토록 함.
	체육실운영			1) 생활체육(아동·성인·직장인반) 2) 점도교실	지역주민들의 정신적, 신체적, 사회적 건강을 위한 운동과 건전한 신체 활동을 통하여 건전한 정신을 함양시키며 여가생활을 활력있게 보내도록 함.
	출판홍보사업			1) 복지관 팸플렛 제작 2) 정기 간행물제작 및 발송 (연4회) 3) 프로그램 안내지 제작 4) 기타 복지관의 전반적인 출판 및 홍보에 관한 업무	사업의 내용을 대외적으로 홍보하여 인근지역주민들의 참여율을 증진시키고 관계기관 및 지역과 긴밀한 관계를 유지하여 정보교환과 유대관계를 맺음.

사업분류	세부사업명	계획		사업의내용	기대효과
		목표(진명)	예산		
	연구 및 조사사업*			1) 조사연구사업 2) 직원교육 및 연구 3) 직원연수 4) 자료수집 및 관리 5) 실습생지도, 관리 6) 강릉·강남·송파·서초지역 사회복지사회 참여	지역사회특성과 주민의 욕구에 기초하여, 그에 부응하는 프로그램을 개발, 수립하고, 직원들에게는 전문교육, 실무연구, 새로운 이론기법 도입 정책자료수집 등을 통해 서비스의 전문화를 꾀하고 전문사회복지사 양성을 지원한다.
	시설대여			무료예식장, 주민회의, 교육, 여가선용 등을 위한 시설제공	복지관의 유휴시설을 대여하여 주민들이 각종회의, 세미나, 모임의 장소로 이용할 수 있도록 함.
기타사업	기타 지원사업			1) 기타복지프로그램 지원 2) 기타	정신적, 물질적 도움이 필요한 영세시설을 지원함으로써, 시설로 하하여 굶주림에 의한 운영을 지지하고 지역주민들에게는 사회복지참여기회를 증대시키고자 함.

재가복지봉사센터 사업계획서

하트-하트종합사회복지관

(단위 : 천원)

사업 분류	세부사업명	계 획		사 업 의 내 용	기 대 효 과
		목표(건명)	예산		
1. 사례 관리 case management	가. 대상자 선정	80		-대상자 선정기준에 의해 재가대상자 선정(가택2동, 방이동, 문정동)	
	나. 상담	960		-초기상담 및 수시상담	대상자에 대한 욕구파악 및 변화요소 발견으로 서비스계획수립과 접근
	다. 가정방문	960		-대상자가정에 대한 월 1회이상의 가정방문	물리적환경의 수시점검과 변화파악을 통해 서비스제공과정에 대한 평가 및 조정유도
	라. 판정회의	160		-초기상담 및 가정조사자료를 기초로한 각 대상자에 대한 상담과 계획수립 및 평가과정 -대상자로서의 결정여부와 욕구의 정확도평가 -필요로하는 서비스의 우선순위 결정 -종결여부	서비스계획 및 지속여부, 임시중단이나 종결등 변경사항을 조정하여 전문적 접근을 원활하게 함.
2 서비스지원사업	가. 경제제지원	600		-후원자와의 결연을 통한 정기적 지원금이나 장학금 지급 -생활품이나 의약품 등 물품지원 (은혜의손길사업)	저소득세대에 대한 경제적 자립에 기여
	나. 봉사자파견	480		-자원봉사자와 대상자를 결연하여 가사적서비스, 대인적서비스, 정서적서비스, 교육적서비스를 제공	일상생활수행이 어려운 대상에게 보조 도구를 통해 지역사회내에서 자주적으로 생활하도록 유도

사업분류	세부사업명	계획		사업내용	기대효과
		목표(건명)	예산		
	다. 프로그램참여	480		-본관 프로그램참여에 대한 무료 및 잠깐혜택(취미, 부업교실, 아동대상의 어린이공부방 및 기능교실, 청소년대상의 학습지도 및 방학프로그램등)	개인육구에 따른 프로그램참여시 경제적 부담을 줄임으로서 사회적경험 및 자립기회 확충
	라. 탁아서비스	480		-저소득 맞벌이부부나 결손가정의 자녀를 대상으로 본관 한마음어린이교실(탁아)에 무료 또는 잠깐으로 위탁	가정의 경제적자립에 기여함과 동시에 이동을 위한 양질의 양육환경조성
	마. 무료진료	300		-정기적인(월1회)무료검진 및 진료와 치료	소홀하기 쉬운 건강상태의 검진을 통한 질병의 초기발견 및 치료
	바. 이. 미용서비스	180		-정기적인(월1회)이발과 미용제공	지역사회내의 전문적인 인적자원을 활용하여 자기관리의 기회제공
	사. 환경개선 서비스	20		-집단장서비스(봄철): 자원봉사자활용으로 대청소및 도배, 집안팍 보수수리로 주거환경개선 -이불진조서비스(가을철): 장마철이후 이불및 의류 건조와 소독	주거환경개선과 보건위생적인 집집을 통해 보급자리로서의 가정에 대한 관리와 애착을 유도함
	아. 가사지원 서비스	146		-월동준비서비스: 지역내 자원을 동원하여 겨울맞이 물 위한 김장, 연료, 방한복등 제공 -밀반찬서비스: 자원봉사자를 활용하여 노인이나 장애인, 결손가정에 주1회의 밀반찬제공	가사일을 담당하는 가족원의 부재나 역할수행이 어려운 가정에 가사지원 서비스를 통해 가정기능향상도모
	자. 노인특별 서비스	270		-노인정순화서비스: 관내의 노인정을 정기적으로 방문하여 집단활동프로그램 제공 및 상담	

사업분류	세부사업명	계획		사업의내용	기대효과
		목표(건명)	예산		
				-재가노인잔치:만남의 시간 및 위안잔치	
3. 자원봉사자운영*	가. 모집 및 교육	60		-모집:대중매체, 포스터, 팸플렛을 통한 홍보이용 본관 프로그램 이용자에 안내하여 유입 -교육 1)신규교육:연 2회실시 2)정기보수교육:연합교육참여(복지관협회주최) 3)수시교육:개별 또는 소집단교육	신규교육은 자원봉사자로서의 기본자세와 기초지식을 전함으로써 책임감과 사명감을 정립시키며, 정기보수교육과 수시교육은 교육의 균형적 발전을 통해 봉사자의 자질을 높여 서비스질의 향상을 도모함.
	나. 간담회	80		-사태발표 및 활동상황점검, 의사교류(분기별)	기본활동자의 경험적 사례나 활동상황 발표를 통해 시행착오를 줄이며 의사교류의 장 마련
	다. 관리	720		-봉사활동상황점검(활동일지작성 및 지도) -상담:면담 및 전화상담 -카드발송:생일일자, 연말 -연수(연 1회):1박2일의 연수과정 -포상 -자원봉사자증 및 수첩발급 -본관 프로그램 이용시 수강료 면제	봉사자에 대한 관심표명과 예우를 통해 소속감을 강화하고 정신적-물질적보상을 제공하므로서 장기활동을 유도함

사업분류	세부사업명	계획		사업의내용	기대효과
		계	예산		
4. 후원사업	후원자 개발 및 관리*	100		-개발:외부홍보 및 본관이용자에 대한 개발 -관리 1)정기간행물 및 인말카드발송 2)후원금 사용보고 3)사후관리:결연대상자에 대한 현황보고	지원금 사용내역과 결연대상자에 대한 상황보고를 통해 지속적인 관심과 후원의 중요성을 제인식시킴으로서 증거를 갖게함
		700			
5. 지역사회사업	가. 인구조사	200		-제가대상자에 대한 욕구 및 만족도조사 -지역주민의 재가사업에 대한 인식과 인지도조사 -사태연구 및 신규사업개발(지역내 사회복지사 모인	욕구조사 및 사례연구등을 통해 서비스 활성화를 모색하고 주민의식변화에 요구되는 교육내용 결정
	나. 주민교육	300		-지역지도자 및 일반주민에 대한 교육 -주민위원회 조직운영	제가사업에 대한 이해도모 및 인적. 물적자원의 확보
	다. 주민행사			-정월대보름행사 : 민속놀이와 만남의 자리마련 -바자회 : 월동준비서비스제공을 위한 기금마련 -하트가족의 날 : 재가대상자, 봉사자, 후원자 및 지역주민의 날 -어버이날행사:무의탁노인과 1일자녀를 희망하는 주민과 맺어주어 어버이날을 기념	제가대상자와 지역주민이 행사를 통해 함께 나눔의 시간을 경험하므로써 공동체의식을 도모함
	라. 홍보사업			-정기간행물의 제작 홍보 -대중매체를 통한 홍보(TV, 라디오, 지역신문, 일간지)	간행물 및 대중매체를 통한 사업안내를 통해 재가복지에 대한 이해를 증진시키고 참여동기를 유발함