

지역사회 복지관의 기능과 프로그램 운영실태

홍 선 미(한신대학교)

I. 들어가는 글

정부는 1980년대 후반 이후 주민들의 복지를 증진시키기 위해 저소득층 밀집지역을 중심으로 사회복지관의 설치를 권장하였고, 사회복지 법인이나 종교 단체 등이 이들 복지관을 위탁 운영하기 시작했다(김만두, 1992). 보건 복지부의 사회복지관 설치 및 운영 규정 제2조에 의하면, “사회복지관은 지역사회 내에서 일정한 시설과 전문인력 및 자원봉사자를 갖추고 주민들의 복지수요에 부응하여 종합적인 사회복지사업을 수행하는 사회복지시설”이라고 정의되고 있다(보건복지부, 1993). 구체적으로, 보건사회백서에 나와있는 사회복지관의 역할 및 기능을 살펴보면, 첫째, 지역사회의 실정과 주민의 욕구파악 및 평가를 하며, 둘째, 주민의 성장과 자립을 위한 종합 복지서비스 제공하고, 셋째, 지역사회 통합의 매개 역할을 담당하며, 넷째, 지역사회 잠재자원의 발굴 및 활용을 하고, 다섯째, 주민을 위한 사회교육의 매개기능을 갖는 것이다.

그러나, 사회복지관이 지역주민의 욕구를 기반으로 그 지역의 특성에 맞는 다양하고 포괄적인 서비스를 제공하며, 지역사회의 문제를 예방, 치료하는 종합복지센터로서의 기능을 효과적으로 담당하는 데에는 많은 어려움이 따르고 있다. 실제로, 다수의 사회복지관은 재정상의 어려움 때문에 수익성 위주의 프로그램을 운영하거나, 재정의 국고보조와 이에 따른 행정관서의 지도감독 강화로 인해 획일화된 프로그램을 구성해야하는 현실에 놓여있다(곽연희, 1997). 또한 사회복지관의 직접적인 서비스 제공과 행정을 담당하는 사회복지사의 열악한 직무환경이나 과중한 업무는 사회복지사들의 전문성을 향상시키는데 장애가 되며 직무의 만족도를 떨어뜨리고 있다(오해경, 1981; 이영미, 1991).

한편, 서울시는 복지관 사업의 효과성과 책임성을 강화시키기 위해 서울 소재 70여개 사회복지

기관을 대상으로 기관평가를 실시하고 정부보조금을 차등 지원하는 정책을 시행하기 시작하였다(한국사회복지관 협회, 1998). 그러나, 정부의 기관평가가 사회복지관의 체질개선에 도움을 준다는 긍정적인 시각도 있으나 평가도구가 계량적이며 현장실무에 적절하지 못하다는 의견도 제기되고 있다. 보다 체계적이고 합리적인 평가모형의 개발을 위해서는 사회복지관의 운영과 서비스에 관한 폭 넓은 이해가 필요하며 이를 효과적으로 측정할 수 있는 기준들이 제시되어야 하겠다.

본 연구는, 기존 연구 결과들의 검토와 조사자료의 분석을 통해, 지역사회 복지관이 운영하고 있는 프로그램의 현황과 사회복지사들의 업무를 살펴봄으로써 사회복지관의 운영실태에 관한 기초자료를 마련하고자 한다. 아울러, 사회복지관이 지역사회의 복지증진을 위한 종합서비스 센터로서의 역할을 수행하기 위해 필요한 사회복지관의 기능을 점검하고 지역주민들에게 보다 효과적이며 적절한 서비스를 제공하는 서비스 전달체계로서의 역할을 제시해보고자 한다

II. 이론적 배경 및 기존 연구의 검토

1. 사회복지관의 기능

사회복지관은, 지역사회를 기반으로, 종합적인 사회복지 서비스를 전달하는 기능과 지역사회의 문제해결 및 지역사회 조직화의 기능을 담당한다(황성철 & 강혜규, 1994). Dillick(1959)이 제시한 사회복지관의 주요기능에는, 첫째, 근린지역의 다양한 욕구를 충족시키기 위해 통합된 서비스를 제공하는 기능, 둘째, 서비스의 중복과 누락을 방지하기 위해 서비스간 조정을 하는 기능, 셋째, 지역주민들이 문제해결을 위해 공동의 노력을 할 수 있도록 집단을 구성하는 기능, 넷째, 주민집단으로 하여금 사회적 목표를 수정하고 새로운 목표를 만들어 낼 수 있도록 하는 기능이 있다(최일섭, 1991).

그러나, 사회복지관이 본래의 사업취지와는 달리, 전문성이 결여된 수익사업 위주의 유사한 프로그램들을 수행함으로써 지역사회의 당면문제를 예방, 치료하고 저소득층의 자립능력을 배양하며 주민의 연대감을 조성하는 매체로서의 역할을 적절히 수행하지 못하고 있다는 비판도 제기되고 있다. 지역사회 복지관의 현황 및 문제점을 분석한 연구(박영호, 1998)에서는 사회복지관의 운영상의 문제점으로, 첫째, 정부나 지방자치단체로 부터 위탁받아 운영되고 있는 대부분의 지역사회 복지관의 위탁법인에 대한 기준이나 실질적인 운영에 대한 관리, 감독이 소홀한 것과, 둘째, 정부의 지원이 “보조금 예산 및 관리에 관한 법률”에서 지정한 80%에 훨씬 못 미

칠 뿐 아니라 정부지원에 대한 합리적 기준이 적절히 마련되어 있지 않은 점을 지적하고 있다. 위탁법인이나 운영자의 비전문적인 경영이나 재정적인 어려움은, 서비스를 직접적으로 제공하는 사회복지사들의 업무체계나 근무조건에 영향을 주어 이들의 전문성을 떨어뜨릴 수 있으며, 지역사회의 다양한 계층, 특히 노인이나 장애인과 같은 소외계층에 대한 서비스를 실질적으로 제한할 수 있다. 황 성철과 강 혜규(1994)는 사회복지관 운영평가 및 모형개발에 관한 연구에서, 기존의 사회복지관의 역할과 기능에 대한 평가와 함께 사회복지관의 발전방향을 제시하고 있다. 이 모형에서 사회복지관은 단기적으로는 종합적 사회복지 서비스를 제공하는 서비스 기관으로서, 장기적으로는 사회계획의 수립과 집행, 사회행동의 중심체로서의 역할이 강조되는 지역사회 조직화 기관으로 발전되어야 한다고 제안하고 있다. 즉, 사회복지관의 기능은 개별 클라이언트 차원에서의 직접적인 다양한 서비스의 제공뿐 아니라 지역사회 차원에서의 문제해결을 위한 거시적 접근을 포괄하는 것으로, 사회복지관의 포괄적이며 통합적 프로그램과 서비스의 제공을 필요로 한다.

2. 프로그램 운영실태

종합적 사회복지 사업을 수행하는 사회복지관의 주된 서비스는 Kahn(1979)이 제시한 사회복지서비스를 모두 포괄하는 것으로. 첫째, 문제를 지닌 개인 또는 가족에 대한 서비스로서 경제적 또는 심리 사회적 적응의 문제를 가진 개인이나 가족에 대한 치료, 보호, 재활 등의 임상적 서비스와 자립지원 서비스, 둘째, 사회화와 발달적 욕구충족을 위한 서비스로서 아동, 청소년들을 주 대상으로 한 탁아나 사회교육 프로그램과 노인, 장애인들을 위한 재가서비스와 재활 서비스, 셋째, 기타 제반 서비스에 대한 접근을 위한 안내 및 조언 서비스로서 서비스나 자원에 대한 정보를 제공이나 의뢰서비스 등이 포함될 수 있다. 이외에도 지역사회의 문제를 해결하고 주민의 연대감을 조성하는 지역사회 조직화 기관으로서의 기능을 수행하기 위해서는 지역주민들의 자발적인 참여와 주민의 연대감을 조성할 수 있는 주민 참여 프로그램들이 제공되어야 할 것이다.

현행 사회복지관 운영규정에 의하면 가정문제 종합상담, 직업/부업기능 훈련, 취업/부업 알선 및 무료직업 안내소 운영, 어린이 기능교실 운영, 아동선도/사회교육, 청소년 상담 및 교양교육, 노인 사회 및 여가지도교육, 불우노인 결연, 장애인 서비스 알선/이송, 자원봉사자/지도자 교육 및 활용, 사회조사, 후원자 개발과 같은 12개의 공통사업이 규정되어 있으며 이외에 보건의료서비스, 생활보호대상자 상담 및 사후관리, 아동 및 청소년 문제의 예방과 치료, 청소년

년 기능교실, 취미지도, 노인문제 상담, 심신장애인 상담, 주민 사회교육, 주민시설 제공, 부녀자 교양/취미교실이 선택사업으로 되어있다. 사회복지관은 지역 사회복지관 운영지침에 의해 공통사업과 선택사업을 운영하되, 지역사회의 특성과 지역주민의 복지욕구를 바탕으로 각 지역 사회 복지관의 실정에 적합한 분야별 단위사업을 선정할 수 있게 되어있다. 그러나, 대부분의 복지관에서 많은 사업을 경쟁적으로 실시하거나 선택사업임에도 불구하고 이용료 부과가 가능한 교양, 취미교실을 활성화시킴에 따라 지역적 특성이나 주민들의 욕구가 충분히 반영되지 못하고 있다. 또한, 장애인이나 아동, 청소년분야의 사업가운데 전문 상담원이나 특수한 장비나 시설이 필요한 사업들은 제한된 인력과 예산으로 제공되지 못하거나 서비스의 질적 수준이 떨어질 가능성이 많다.

일반적으로, 사회복지관에서 제공되고 있는 프로그램과 사회복지관의 본질적인 기능을 비교할 때, 지역주민들의 욕구를 충족시키기 위한 다양한 서비스를 제공하는 센터로서의 역할에 비해 지역사회의 문제를 지역주민의 공동참여를 통해 해결하며 예방하는 지역사회 조직화의 기능은 소홀하게 다루어지고 있다. 또한, 아동, 청소년, 노인, 장애인복지와 같이 서비스의 대상을 중심으로 분리되어 운영되고 있는 현재의 프로그램 운영방식은 개인이나 가족, 지역사회가 갖고있는 복합적인 문제에 대한 통합적인 접근을 어렵게 한다. 각 단위사업의 개별적이며 부분적인 문제 해결의 한계를 극복하고 총체적인 욕구파악과 개입을 통해 지역주민 개개인의 삶의 질 향상을 이루기 위해서는 지속적이며 포괄적인 서비스간의 조정이 이루어질 수 있는 사례관리 프로그램의 도입이 필요하다(홍선미, 1997).

III. 조사개요 및 연구결과

1. 조사개요

본 연구는 한신 대학교 사회과학연구소에서 경기도내의 지역사회 복지관에 근무하는 147명의 사회복지사를 대상으로 전수 조사한 '지역사회 복지관에서의 사회복지사의 기능과 역할에 관한 연구'를 기초로 하고 있다.

설문조사를 위해 선발된 조사원들에 대해서는 연구계획, 연구일정, 설문지 내용, 면접 요령에 대한 사전교육을 실시하였다. 2곳의 복지관을 선정해 예비조사를 실시한 후, 경기도 소재 29개 지역사회 복지관에 근무하는 기관장을 제외한 모든 선임 사회복지사와 사회복지사를 조사 대상으로 하여 설문조사를 실시하였다. 수집된 자료를 분석하기 위해 SPSS(Statistical Package for the Social Science)를 활용하였다.

2. 연구결과 분석

1) 응답자의 사회인구학적 특성

조사 응답자들의 일반적 사항은 다음과 같다.

- . 응답자의 성별 분포를 보면, 여자는 71%인 105명, 남자는 29%인 42명이다.
- . 연령분포를 보면, 20대 후반이 62%로 가장 많고, 20대 초반이 18%, 30대 초반이 13%, 30대 후반이 5%를 차지한다. 40대 이상은 단지 2%에 그치고 있으며, 이는 응답자 가운데 기관장이 제외되고 중간 관리자급인 선임 사회복지사보다 일반 사회복지사가 훨씬 많은 수를 차지하기 때문일 것이다.
- . 응답자의 교육수준은 대졸이 70%로 가장 많은 비율을 차지한다. 대학원에 재학중이거나 대학원 졸업자가 14.3%를 차지하고 있어 높은 학력수준을 보여주고 있으나 고졸 이하도 12%나 되어 학력간 편차가 많음을 알 수 있다.
- . 응답자의 대부분인 93%가 사회복지(또는 사회사업)를 전공한 것으로 나타났다.
- . 응답자의 현재 직위는 사회복지사 95명(65%), 선임 사회복지사 23명(16%), 주임 21명(15%), 팀장 2명(4%)이다.
- . 응답자의 경력은 1년-2년 미만이 21%, 2년-5년 미만이 70%, 5년 이상이 9%로, 대부분이 5년 미만의 경력을 가진 것으로 나타났다.

2) 사회복지사의 담당 프로그램

(1) 담당 사업 분야

사회복지사 1인이 담당하고 있는 사업 분야의 수는 2.1개로 조사되었으며, 이는 보건사회 연구원에서 조사된 일반 사회복지사들의 평균 담당업무 수치(1.9)보다 약간 높게 나타났다(황성철 & 강혜규, 1994). 지역사회 복지관의 특성상 재가복지 분야가 33%를 차지했으며, 아동과 청소년 분야도 각각 35%, 33%를 차지했다. 현행 사회복지관 운영규정의 12개 공통사업에 포함되지 않는 부랑인, 의료, 교정관련 사업은 대부분 담당하지 않는 것으로 나타났다. 이는, 시기적으로 노숙자 문제에 대한 대책이 지역사회 차원에서 만들어지기 이전이어서 부랑인을 위한 복지 사업이 전혀 실시되지 않은 것으로 조사되었고, 의료나 교정관련 사업은 사업수행에 필요한 시설이나 장비로 인한 부담 때문인 것으로 평가된다.

<표 1> 담당 사업 분야

사업분야	담당 분야		비담당 분야	
	빈도	%	빈도	%
노인*	33	23	113	77
장애인*	30	20	116	79
아동*	52	35	94	64
청소년*	48	33	95	67
가족*	23	16	123	84
여성	29	20	117	80
부랑인	0	0	147	100
의료	7	5	139	5
교정	4	3	142	3
재가복지	49	33	97	66
지역복지*	36	25	110	75

* 사회복지관 운영지침에 규정된 6대 복지분야

(2) 담당 사업의 종류와 효과성

대부분의 사회복지관에서 정부가 지정한 6개 분야의 12개 공통사업 가운데 자원봉사자/지역지도자 교육과 사회조사를 제외한 모든 사업들을 수행하고 있는 것으로 나타났다(가정문제 종합상담 25%, 직업/부업기능 훈련 27%, 취업/부업 알선 및 무료직업 안내소 운영 47%, 어린이 기능교실 운영 13%, 아동선도/사회교육 27%, 청소년 상담 및 교양교육 27%, 노인 사회 및 여가지도교육 25%, 불우노인 결연 34%, 장애인 서비스 알선/이송 14%, 후원자 개발 31%). 선택사업들 가운데 아동복지사업인 자모상담과 교육, 사랑의 교실, 불우아동 결연, 장애인 복지사업인 자립작업장 설치운영, 지역복지사업인 주민사회교육, 취미교육, 무료 숙박시설 제공 등의 서비스는 전혀 제공되지 않은 반면, 생활보호 대상자 상담(33%)이나 부녀자 교양/취미교실(30%), 어린이 공부방(29%), 노인문제 상담(29%), 불우노인 결연 사업(34%)등은 많은 사회복지사에 의해 수행되고 있었다.

이들 사업의 효과성을 조사한 결과, 부녀자 교양/취미교실(4.3)과 불우노인 결연 사업(4.0), 재가 장애인 서비스(5.0)가 프로그램을 직접 수행하는 사회복지사들에 의해 효과적 또는 매우 효과적이라고 평가되었다. 반면, 근로청소년 사회교육과 노인 부업실, 무료 예식장 제공 등의 사업은 수행되는 빈도도 낮을 뿐 아니라 그 결과도 약간 비효과적인 것으로 나타났다.

<표2> 담당 사업의 종류와 효과성

분야	단위사업명	담당업무 빈도(%)	효과성					평균
			매우비효과적 빈도(%)	비효과적 빈도(%)	보통 빈도(%)	효과적 빈도(%)	매우효과적 빈도(%)	
가정 복지 사업	가정문제상담*	37(25)	4(11)	13(35)	5(14)	8(22)	7(19)	3.0
	생활보호대상자상담	49(33)	1(2)	3(6)	19(39)	24(49)	2(4)	3.5
	직업, 부업기능훈련*	40(27)	3(8)	5(13)	9(23)	19(48)	4(10)	3.4
	취업, 부업알선*	42(29)	4(10)	9(21)	17(40)	10(24)	2(5)	2.9
	무료직업안내*	27(18)	5(19)	4(15)	6(22)	9(33)	3(11)	3.0
	보건의료서비스	36(25)	2(6)	3(8)	9(25)	14(39)	8(22)	3.6
	선의를봉사실 운영	29(20)	3(10)	4(14)	7(24)	11(38)	4(14)	3.3
	생활안정자금지원	27(18)	3(11)	3(11)	4(15)	11(41)	6(22)	3.5
아동 복지 사업	부녀자교양, 취미교실	44(30)	0(0)	0(0)	7(16)	17(39)	20(45)	4.3
	유아보호, 교육	33(22)	0(0)	1(3)	9(27)	17(52)	6(18)	3.8
	탁아시설	25(17)	0(0)	0(0)	8(32)	15(60)	2(8)	3.8
	어린이공부방	43(29)	2(5)	3(7)	9(21)	22(51)	7(16)	3.7
	아동선도, 사회교육*	40(27)	2(5)	4(10)	16(40)	12(30)	6(15)	3.4
	아동문제예방치료	30(20)	2(7)	3(10)	13(43)	7(23)	5(17)	3.3
	어린이독서실	29(20)	2(7)	6(21)	4(14)	10(34)	7(24)	3.5
청소년 복지 사업	어린이기능교실*	19(13)	3(16)	2(11)	0(0)	5(26)	9(47)	3.8
	청소년상담, 교육*	40(27)	2(5)	4(10)	21(53)	9(23)	4(10)	3.2
	근로청소년사회교육	18(12)	2(11)	5(28)	8(44)	3(17)	0(0)	2.7
	청소년문제예방교육	29(20)	2(7)	4(14)	13(45)	6(21)	4(14)	3.2
	청소년독서실	30(20)	4(13)	2(7)	10(33)	12(40)	2(7)	3.2
	청소년기능교실	26(18)	1(4)	2(8)	11(42)	9(35)	3(12)	3.4
노인 복지 사업	취미지도/캠핑지도	33(22)	0(0)	4(12)	5(15)	13(39)	11(33)	3.9
	노인문제상담	43(29)	0(0)	3(7)	21(49)	16(37)	3(7)	3.4
	불우노인 결연*	50(34)	0(0)	3(6)	7(14)	29(58)	11(22)	4.0
	노인사회교육, 여가지도*	36(25)	3(8)	6(17)	16(44)	10(28)	1(3)	3.0
	노인 부업실	22(15)	5(23)	6(27)	6(27)	3(14)	2(9)	2.6
	노인 가정봉사원	38(26)	2(5)	2(5)	16(42)	13(34)	5(13)	3.4
	노인학교	24(16)	6(25)	2(8)	5(21)	6(25)	5(21)	3.1
	노인목욕서비스	24(16)	6(25)	1(4)	6(25)	9(38)	2(8)	3.0
장애인 복지 사업	노인식사서비스	33(22)	6(18)	4(12)	2(6)	5(15)	16(48)	3.6
	심신장애인상담	28(19)	2(7)	3(11)	9(32)	9(32)	5(18)	3.4
	심신장애인서비스, 이송*	21(14)	7(33)	0(0)	3(14)	4(19)	7(33)	3.2
지역 복지 사업	재가장애인서비스	1(1)	0(0)	0(0)	0(0)	0(0)	1(100)	5.0
	무료예식장제공	16(11)	5(31)	4(25)	3(19)	3(19)	1(6)	2.4
	주민회의, 여가선용시설	22(15)	1(5)	3(14)	8(36)	10(45)	0(0)	3.2
후원자개발*	45(31)	0(0)	6(13)	18(40)	15(33)	6(13)	3.5	

* 사회복지관 운영지침에 의해 규정된 공통사업

(3) 사업 수행시의 문제점

사회복지사로서 담당사업을 수행할 때 겪는 가장 큰 어려움으로는 예산부족과 자원 및 시설 부족으로 전체 응답자의 61%를 차지한다. 이는 정부의 재정지원이 점차 감소함에 따라 사회복지관이 프로그램을 기획하고 수행하는데 부담을 느끼는 것으로 파악된다. 반면, 정부의 위탁기관으로서 지역사회에서 인가를 받고있는 사회복지관의 특성상 행정관청이나 주민의 사회복지관 사업에 대한 이해와 협조는 큰 문제점으로 지적되지 않고 있다. 또한, 전문성이나 전문인력 부족이 사업수행에 큰 어려움을 준다고 느끼는 사회복지사가 많지 않은 것은 지역사회 교육 프로그램의 운영이나 행정업무처리, 클라이언트에 대한 직접적 수발서비스와 같이 단순초급의 직무로 인식되는 업무가 많은 지역사회 복지관의 특성 때문이라고 볼 수 있다(이현주 & 이상균, 1998).

<표3> 사업수행시의 문제점

사업 수행시 문제점	빈도	%
예산부족	57	40
전문인력부족	4	3
기관장의 이해부족	6	4
주민협조부족	10	7
행정관청의 이해부족	8	6
자원 및 시설부족	30	21
과다한 업무	25	17
기타	2	2
계	142	100

4) 담당 업무

복지관에서 사회복지사가 주로 하는 업무는 프로그램의 운영 및 관리(84명, 58%)인 것으로 나타난 반면, 프로그램의 개발과 연구에는 3%만이 참여했다. 그 외에 행정적인 업무나 관리(17%), 상담(14%)등의 업무를 주로 하는 것으로 조사되었다.

<표 4> 주요 담당 업무

업무	담당업무	
	빈도	%
행정/관리	25	17
상담	21	14
프로그램 개발/연구	4	3
프로그램 운영/관리	84	58
기능기술교육	1	1
기타	9	7
계	144	100

5) 업무과정의 만족도

사회복지사가 담당 업무를 수행하는 과정에서 느끼는 만족도에 관한 조사 결과, 사회복지사들은 자신들의 업무에 대해 만족스럽거나 불만스러운 느낌을 갖고있지 않는 것으로 밝혀졌다. 그러나, 동료직원과의 관계(3.65)나 의사결정의 참여(3.34)등은 약간 만족스럽게 나타난 반면, 이미 지적되었던 과도한 업무량이나 단순한 업무로 인한 전문가로서의 역할에 대한 혼란과 체계적이고 전문적인 수퍼비전의 부재는 사회복지사들에게 약간의 불만으로 인식되고 있다.

<표 5> 업무과정의 만족도

범 주	매우 불만이다		불만이다		보통		만족한다		매우 만족한다		계	평균
	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%		
업무량	11	8	39	27	79	54	17	12	0	17	146	2.74
업무내용	3	2	37	25	69	47	32	22	5	4	146	3.03
업무에 관한 재량권	6	4	32	22	70	48	37	25	1	1	146	3.01
사회복지 전문적 가치실현	9	6	38	26	68	46	29	20	2	2	146	2.88
상급자의 수퍼비전	16	11	40	28	58	40	28	19	1	1	143	2.88
동료직원과의 관계	0	0	7	5	62	42	61	42	15	10	145	3.65
의사결정에의 참여	3	2	11	8	78	53	48	33	5	4	145	3.34
평균	3.07											

IV. 연구 결과 요약 및 토론

경지지역내의 지역사회 복지관에 근무하는 사회복지사 147명을 대상으로 한 설문조사를 기초로 하고 있는 본 연구는, 지역사회 복지관의 프로그램 실태와 그 효과성을 분석하고 있다.

연구결과, 지역사회 복지관의 사회복지사들은 1인이 5-10개의 단위사업으로 이루어진 사업분야를 평균 2개 이상 맡고 있으며, 사회복지관 운영지침에서 규정하는 6개 사업분야에 들어가는 아동, 청소년, 지역, 노인, 장애인, 가정복지 분야의 업무를 많이 담당하고 있는 것으로 나타났다. 반면, 6개 사업분야에 들지 않는 의료, 교정, 불량인 관련사업은 수요가 많지 않고 특수한 시설과 장비가 필요하기 때문에 사업의 우선 순위에서 제외되고 있음을 알 수 있다. 공통사업 이외에도, 높은 비율로 제공되고 있는 선택사업(생활보호 대상자 상담, 부녀자 교양/취미교실, 어린이 공부방, 불우노인 상담이나 결연 사업)은 다른 공통사업 수행시 함께 제공되기 용이한 상담 서비스이거나 이용료 부과가 가능한 수익사업들이 대부분이다. 이들 사업 가운데 부녀자 교양/취미교실과 불우노인 결연 사업은 업무를 담당한 사회복지사들에 의해 효과적인 것으로 평가되고 있다. 프로그램의 운영과 관리를 주요 업무로 담당하고 있는 사회복지사들은 예산부족과 과도한 업무량으로 업무수행에 어려움을 겪고있는 것으로 나타났다.

분석자료를 중심으로, 지역사회 복지관의 기본기능과 관련된 제반 문제점과 대책을 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 지역사회의 실정과 주민의 욕구를 기반으로 그 지역 특성에 맞는 프로그램을 개발해야 하는 지역사회 복지관의 기능이 효과적으로 이루어지지 못하고 있다.

정부에서 정한 공통사업 규정에 따라 프로그램을 운영하는 경우, 사회복지관들이 동일한 프로그램을 중복적으로 실시하며 단위사업 수를 확대시켜나가기 하기 때문에 각 지역 주민들의 욕구에 대한 파악과 평가를 기반으로 한 프로그램의 특화가 어렵다. 지역사회 복지관의 특성상 지역주민의 다양한 욕구를 수렴하기위해 많은 사업들을 실시하는 것은 필요하나, 이는 사회복지사들이 업무수행에 따르는 어려움으로 지적한 바와 같이, 제한된 자원과 시설의 문제로 인한 프로그램의 질적 수준의 저하와 과도한 업무량으로 인한 사회복지사들의 소진을 동시에 일으킬 가능성이 매우 크다. 따라서, 각 지역의 복지관들은 지역 주민들의 다양한 욕구를 파악하고 기본적인 사업분야의 서비스를 제공하되, 복지관간의 상호 조정을 통해, 지역이나 사업별로 기관들간의 의뢰체계를 형성하고 정보를 교환하며 수요가 적거나 특수한 시설, 장비가 필요한 서비스들은 파트타임 전문가의 공동고용이나 지역사회내의 전문기관과의 연계, 의뢰 서비스

를 통해 해결하는 방안이 필요하다. 또한 프로그램-중심으로부터 이용자-중심의 서비스 제공 방식으로의 전환은 서비스가 단위사업별로 분리되어 운영됨에 따라 특정서비스는 중복되거나 누락되어 서비스간의 조정이 이루어지지 않는 문제를 해결하기 위해 필요하다. 통합적인 서비스의 조정을 위해서는, 지역사회내의 가구별로 다양한 욕구를 점검하고 지역사회내의 자원을 개발하며 필요한 서비스들이 체계적이며 지속적으로 제공되는 가를 관리하는 사례관리 개념의 도입이 이루어져야 할 것이다.

둘째, 지역사회의 문제를 예방, 치료하고 주민의 성장과 자립을 이루게 하는 종합복지 서비스 센터로서의 사회복지관의 기능이 통합적으로 이루어지지 않고 있다.

이용료 부가가 가능한 유료사업의 확대실시는 저소득층에게 저렴한 가격으로 사회교육의 기회를 제공하고 복지관의 재정을 충당시키는 기능이 있으나, 지역사회 내의 다양한 대상을 중심으로 포괄적이며 통합적인 서비스를 제공해야하는 지역사회 복지관 고유의 기능을 변질시킬 가능성이 있다. 따라서, 지역사회내의 사설학원이나 기타 사회교육 기관과의 차별화를 위해 단순기능교실은 축소시키는 한편 사회교육 프로그램을 이용하는 복지관 이용자들이 복지관의 전체적인 운영과 프로그램에 관심을 갖고 참여할 수 있는 방안을 마련하고 자원봉사자로도 활용하는 방안이 모색되어야 하겠다(김경애외, 1998).

셋째, 지역사회 통합의 매개 역할을 담당하며 지역사회 잠재자원을 발굴, 활용하는 사회복지관의 기능이 적극적으로 이루어지지 않고 있다.

기술론적인 사회사업의 발전으로 사회복지사들의 활동영역과 개입범위가 축소되고 사회복지사들의 사회개량적 역할은 시민단체나 지역운동가에게로 이전되어 있는 현실에서, 사회복지사들의 업무는 지역복지 사업보다는 클라이언트와의 상담이나 직접적 서비스 중심의 개별지도 사업으로 대부분 이루어지고 있다(홍선미, 1998). 특히 주민 사회교육이나 자원봉사자/지역 지도자 교육과 같은 지역복지사업은 지역주민들에게 지역이나 사회문제에 대한 관심과 적극적인 참여를 통한 문제해결 능력을 기를 수 있는 프로그램이나 사회복지관에서 현재 실시되지 않는 것으로 조사되었다.

사회복지관이 위에 논의된 문제점들을 극복하고, 종합적인 사회복지 서비스의 전달과 지역사회 조직화라는 사회복지관의 기본적인 기능을 효과적으로 수행하기 위해서는, 우선 정부의 지역사회 복지관의 필요성에 대한 인식과 정부보조금 지원의 확대가 이루어지지 않고는 근본

적인 변화가 어렵다. 특히, 복지관 설치와 운영에 대한 지역적 배분, 재정적 지원, 관리 등에 대한 종합적인 계획을 수립하고, 실적위주의 양적 평가보다는 프로그램의 내실을 기할 수 있는 사회복지관의 합리적인 평가모형의 개발이 무엇보다 시급하다. 그러나, 지역사회 복지관이 정부의 일방적인 관리의 수준을 벗어나 지역주민들의 자치기관으로서 자율성을 확보하기 위해서는, 지역단위의 운영위원회가 구성되어 지역문제의 예방이나 해결과정에 주민들이 적극적으로 참여하며, 기관간의 조정역할이 가능한 지역사회 복지관 협회와 같은 협의체가 제 기능을 함께 발휘하여 하겠다(김경애외, 1998).

V. 맺는 말

정부의 지역사회 복지관 활성화 시책과 함께 급격히 늘어난 지역사회 복지관이 우리 나라 사회복지 서비스의 주요 전달체계로서, 지역사회의 복지증진이라는 본래의 목적을 효과적으로 이루기 위해서는, 사회복지관이 담당해야할 기능에 대한 점검과 이에 따른 프로그램의 평가가 이루어져야 하겠다. 본 연구는 사회복지사들이 맡고있는 사업분야와 단위사업의 종류, 효과성 등을 살펴봄으로써 사회복지관의 업무에 대한 분석을 실시하였다.

사회복지사들은 사회 복지관이 제공하고 있는 다양한 프로그램들이 지역주민들의 복지향상에 어느 정도 기여하고 있다고 인식하고 있으나(이인재 & 홍선미, 1998), 보다 효과적인 복지관의 운영을 위해서는 주민들의 욕구에 기초한 프로그램의 개발과 지역주민들의 보다 주체적인 참여가 요구된다. 아울러, 부족한 재정적 지원이나 지역사회의 욕구나 여건을 무시한 규정 사업 실시와 같은 문제는 복지사업의 외형적인 팽창보다 지역주민들의 삶의 질에 초점을 둔 정부의 의지에 크게 의존하며, 따라서 복지관내의 프로그램의 질적 향상과 함께 지역사회 복지활동을 위한 정책 및 제도적 변화에 대한 모두의 관심이 필요하다.

참고 문헌

- 곽연희, 「사회복지관 운영여건이 선임사회복지사의 직무 만족도에 미치는 영향에 관한 연구」
서울: 이화여자대학교 석사학위 논문, 1997.
- 권선진, 「사회복지관의 조직 효과성에 관한 연구」 서울: 연세대학교 박사학위논문, 1994.
- 김경애외, 「복지관 프로그램 및 운영 개선방안」 서울: 서울시 시정개발 연구원, 1998.

- 김만두, 「사회복지관의 바람직한 기능과 역할」 (서울: 사회복지, 114호, 한국사회복지 협의회, 1992), pp109.
- 박영호, 「지역사회 복지관의 현황과 문제점」 (서울: 사회복지 특별위원회 복지비전 21 자료집, 1996) pp33-38..
- 보건 복지부, 「보건 복지부 훈령 제681호, 사회복지관 설치. 운영규정 제2조」 서울: 보건 복지부, 1993.
- 사회복지관 협회, 「사회복지관 평가모형 개발: 전국 사회복지관 협회 제8차 전국세미나」 (서울: 한국 사회복지관 협회, 1998), pp7-17.
- 이인재, 홍선미, 「지역주민의 복지욕구와 사회복지실무자의 복지의식에 관한 연구」 한신대학교 사회과학 연구소, 1998.
- 이현주, 이상균, 「사회복지사의 직무분석을 위한 시론」 (서울: 상황과 복지, 제3호, 1998), 127-150.
- 홍선미, 「한국 사회복지 실천의 과제」 (부산: 한국 사회복지 98 추계 학술대회, 1998), pp65-77.
- 황성철, 강혜규, 「사회복지관 운영평가 및 모형개발」 서울: 한국 보건사회 연구원, 1994.
- Dillick, S., "The Functions of Neighborhood Organization", in E. Harper & A. Dunham(eds.), in *Community Organization in Action: Basic Literature and Critical Comments*(New York: Association Press). 최일섭, 지역사회복지론. 서울: 서울대학교 출판부, 1989에서 재인용.
- Miley, K.K., O'Melia, M., & DuBois, B.L., *Generalist Social Work Practice: An Empowering Approach*, Boston: Allyn & Bacon, 1995.