

# “숨어있던 주민의 권리... 한 눈에 보이는 복지지원설계서를 내 손에...!!!”

## 서울시 서초구 『저소득층 맞춤형 생활지원설계사 제도』 전국 최초 시행

부유한 생활을 하던 한 할머니는 아들의 사업 실패로 감당하기 힘든 상황에 놓여 기초생활수급자 신청을 위해 수치심을 억누르고 동사무소를 찾아갔으나, 평소 접하지 못했던 어려운 용어와 사무적 말투, 여러 가지 복잡한 서류를 요청받고 또 한 번의 서러움을 느꼈다. 그러나 집으로 돌아와 신청 서류와 앞으로 어떤 식으로 해야 하는지 전혀 알지 못해 답답하기만 하고 동사무소로 전화를 해 담당자와 어렵게 통화를 해 설명을 들었으나 전화를 끊고 나니 생각이 나지 않는다.

### 대상자에게 개별 맞춤식 복지서비스 설계

위 사례는 국민기초생활보장 수급신청을 하러온 대부분의 사람들이 경험하는 일련의 과정일 것이다. 이들 복지급여 신청자들이 공적부조 대상자로 선정되기까지는 여러 단계의 과정을 거쳐야만 하며 설사 대상으로 선정되었다 하더라도 정작 본인은 어떤 서비스를 받을 수 있고 앞으로 어떤 서비스를 더 신청할 수 있는지 전혀 알지 못한다.

특히 위와 같은 과정을 거쳐 모든 구비서류를 제출했음에도 불구하고 한 두 가지 사정으로 인해 공적부조 대상자가 되지 못하는 신청자의 경우에는 정부나 지방자치단체로부터 아무런 지원도 받을 수 없다는 절망적인 상황에 빠져 희망의 끈을 놓을 가능성도 많다는 것이다. 이에 서초구(조남호 구청장)에서는 민원인의 이러한 답답한 마음을 풀어주고 민원인의 권리를 적극적으로 찾아 줄 수 있는 방법을 고민하게 되었고 많은 시행착오를 거치면서 마침내 『저소득층 맞춤형 생활지원설계사 제도』를 탄생시켰다.

저소득층 맞춤형 생활지원설계사 제도는 생활이 어려워 복지사무소를 찾아온 모든 사람들에게 지원될 수 있는 공적지원과 다양한 복지서비스를 초기 심층상담을 통해 개

별 맞춤식으로 설계해 주는 제도로, 법적인 지원대상자는 물론 지원 부적격자에 대해서도 생활지원설계서를 발급해준다. 1회의 심층상담을 통하여 발급해주는 이 설계서는 보험회사에서 대상자별 라이프 사이클을 고려한 보험설계서 형식을 빌려 기존에 복지대상자들이 관공서에서 제공하는 생계비등을 피동적으로 받기만 하던 것에서 벗어나 본인이 무엇을 지원받을 수 있는지 미리 알고 능동적으로 자기의 권리를 찾게 하는데 의의가 있다.

현재 서울시 자치구로는 유일하게 사회복지사무소를 시범운영하고 있는 서초구는 생활지원설계 상담을 거친 대상자들에 대해 사례회의를 열고 1:1 결연사업, 저소득층 생계비·의료비 맞춤형 지원 및 저소득 아동의 멘토링사업 등 다양한 복지서비스와의 연계를 추진함으로써 자연스럽게 공적부조의 사각지대를 보완하면서 사회안전망 구축을 실현해가고 있다.

### 서비스는 민원인의 욕구와 눈높이에 맞게

처음 맞춤형 생활지원설계사 제도를 시행하는데 있어 가장 고민했던 부분은 사회복지사무소를 방문하는 민원인의 복지욕구에

부합한 예상 복지서비스를 안내해 준다는 점에서는 좋았으나 지나친 기대심리로 인해 최종 결과내용이 설계서 내용과 차이가 있을 경우 자칫 민원인이 더 큰 불만을 가질 수 있는 소지가 있다는 것이었다.

또한 생활지원설계사가 생활지원 설계서에 적힌 지원내용과 기준을 제대로 숙지하지 못했을 경우 민원인의 입장에서는 설계서에 대한 신뢰를 잃어버릴 수도 있다는 것과 기존업무 수행시 법적지원 이외 사항에 대하여는 행정편의주적인 입장에서 시간이 있고 생각날 때만 안내해주는 경우가 종종 있어왔다는 것이었다.

이에 먼저 민원인의 입장이 되어 복지급여 신청 전부터 선정 후까지 심리적 상황과 여러 개인별 상황을 고려한 매뉴얼을 작성해보는 시간을 가짐으로써 민원인의 입장에서 무엇이 필요한지, 우리의 인식전환이 얼마나 많은 도움이 될 수 있는지 깨달을 수 있는 시간을 가졌고, 다음으로 설계서를 작성하는데 앞서 생활지원설계사들의 설계서 내용에 대한 업무숙지와 복지기준에 대한 정확한 이해작업을 통해 민원인이 신뢰할 수 있는 설계서 작성을 위한 준비작업을 하였다. 또한 상담기능을 제고하기 위해 주1회



▲ 복지사무소를 찾아온 대상자와 상담중인 생활지원설계사의 모습


이상의 사례회의를 통하여 대상자 상담 및 지원에 관한 눈높이를 맞추는 작업을 실시하였다.

민원인에게 돌아가는 지원혜택이 반드시 설계서 내용과 일치하지 않을 수 있다는 내용을 설계서 하단에 기재하고, 상담시에도 민원인에게 사전에 알려주어 추후 발생할 수 있는 민원불만을 사전에 예방하였다. 사고 전환을 통한 민원중심의 복지제도 도입으로 주민들에게 많은 복지혜택이 돌아갈 것으로 기대되고 나아가 행정기관 내부에도 적잖은 시사점을 남기는 좋은 선례가 되었다.

앞으로 저소득층 맞춤형 생활지원설계사

제도는 민원인들의 입장에서 모든 계획을 추진하고자 하며 향후에는 건강보험 등 4대 보험관련 기관 등 서초구 모든 복지관련 기관의 내용까지도 포괄하는 설계서를 마련하여 몰라서 못 받는 억울한 복지대상자가 발생치 않도록 하는 것이 가장 큰 목표이다. 그러기 위해서는 다음의 사항을 실행에 옮겨야 할 것이다. 변화하는 복지욕구에 걸맞도록 연도별 변화되는 복지서비스를 계속적으로 수정·보완하여 살아있는 설계서가 되도록 하며 꾸준한 보완을 통해 장애인복지, 모·부자복지, 노인복지 등을 포괄하는 생활지원설계서를 마련할 것이다. 또 문제를

갖고 찾아오는 대상자들은 한가지 문제를 가진 것이 아니라 복잡·다양한 문제를 안고 있기 때문에 공적부조만으로 부족할 때가 많으므로 지역내 병·의원, 복지시설, 등의 자원을 최대한 활용할 수 있도록 제작하여 대상자들이 피부로 느끼는 복지서비스를 제공하도록 하겠다.

서초구에서는 이러한『저소득층 맞춤형 생활설계사 제도』를 한층 발전시켜 나감은 물론 새로운 복지제도를 끊임없이 도입하여 복지서비스의 사각지대에서 생활의 어려움을 겪는 주민이 한 명도 발생하지 않도록 복지행정 업무에 최선을 다하고자 한다. 

자료제공 : 서초구청



조남호 서초구청장

‘저소득층 맞춤형 생활지원설계사 제도’는 서초구가 전국 최초로 처음 시행하는 것이라 대상자들이 과연 어떻게 받아들일지 다소 궁금하기도 하였습니다. 그런데 가족사항과 재산사항은 물론 부양 의무자 소득까지 자세히 조사한 뒤 저소득 주민이 받을 수 있는 보장을 한눈에 알 수 있도록 설계서를 해주는 것이라, 대상자들의 생활여건과 형편에 따라 처방하여 아주 좋은 반응을 얻어 참 잘 시행한 제도라 생각됩니다.

이 제도는 사회복지사 자격증을 갖춘 전문 공무원들이 복지 대상자들과 심층 상담·현장조사를 한 뒤 공공으로부터 받을 수 있는 모든 지원 내역을 한눈에 볼 수 있도록 ‘생활지원 설계서’를 작성해 발급하고 있어 더욱 효과적이고, 그동안 관공서가 주는 생계비를 받기만 하던 국민기초생활수급자들이 어떤 지원을 받을 수 있는지를 먼저 확인할 수 있다는 장점을 지니고 있습니다. 이와 더불어 서울시가 자치구를 대상으로 ‘행정혁신 우수 사례 경진대회’ 개최한 결과 우수 혁신사례로 선정되어 기쁘고, 앞으로 더 좋은 복지 분야 행정 혁신에 더욱 노력을 하겠습니다.

※ 조남호 구청장은 가톨릭대학교에서 사회복지학 박사학위를 취득한 사회복지사입니다.

### 맞춤형 생활지원설계사 업무흐름도

