사회복지 원스톱 서비스 가능한가?

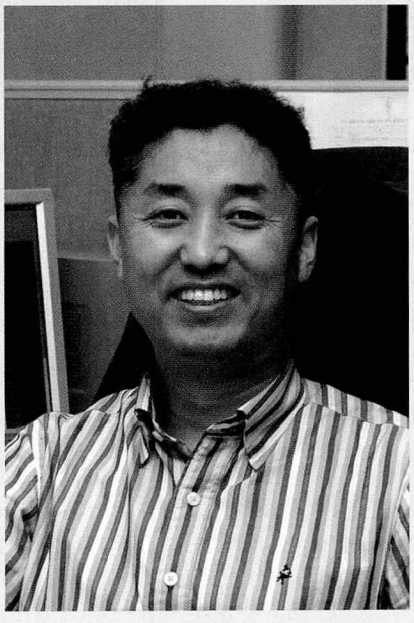
표경흠 행정자치부 주민서비스혁신추진단 민간협력팀 행정사무관

기사 : 김혜주 객원기자
사진 : 박숙미(socialworker@welfare.net)

행정자치부는 지난 7월 28일 주민 삶의 질 향상을 위해 제공되는 주민생활지원서비스 전달체계를 수요자 중심의 맞춤형 통합 서비스 제공체계로 혁신하기 위한 '주민서비스혁신추진단'을 발족하고 업무를 개시했다.

주민생활지원서비스란 취약계층에서 제공되는 복지 보건서비스 이외에 주민생활의 질 향상을 위해 제공되는 고용, 주거, 평생교육, 생활체육, 문화 관광서비스를 포괄하는 것으로 이날 발족한 주민서비스혁신추진단은 주민생활지원서비스 전달체계 혁신을 수행하게 된다.

주민서비스혁신추진단 민간협력팀에서 민간네트워크 조직을 담당하고 있는 표경흠 사회복지사는 지난 8월 민관협력네트워크 구축 업무를 위한 공채로 채용되었다. 현재 민간네트워크 구성을 위해 전국을 누비며 바쁜 일정을 보내고 있는 표경흠 사회복지사를 만나 정부가 추진하고 있는 주민생활지원서비스에 대해 알아보았다.



사회사업가 표경흠은 사회복지정보원에서 복지순례, 사회복지대학생정예화캠프, 학습여행, 합숙훈련 등의 프로그램을 실시하였다. 상지대, 평택대, 꽃동네현도사회복지대학교 부설 가상복지관 및 성보나의집 사무국장으로 근무하였다.

행정자치부 주민서비스혁신추진단의 소개 부탁드립니다.

현재 국가가 지원하는 주민생활지원서비스는 주민생활과 관련하여, 평생교육, 문화, 복지, 고용, 여성 · 보육지원, 주거복지, 청소년 등 8가지영역 256개정도이다. 이는 국고나 지방비의 지원을 받아 민간을 통해 지원되어지는 것으로, 이중 사회복지 영역이 차지하는 것이 약 133개정도이다. 즉 주민생활지원서비스는 사회복지와 밀접한 관련을 가지고 있으며 광의의 사회복지서비스라고 이야기 할 수 있다.

주민서비스혁신추진단은 행정자치부 소속으로 서비스혁신팀, 조정팀, 기획총괄팀, 민간협력팀 등으로 구성되어 있으며 관련 부처 사무관, 지방자치단체 공무원, 민간에서 특채로 들어온 서기관급 1명, 사무관급 1명 등 총 20명으로 구성되어있다.

내가 소속된 민간협력팀은 팀장 한명 사무관 3명, 총 4명의 구성원으로 되어있다. 지역에서 민간네트워크와 지방정부가 거버넌스해야 하는데 민간네트워크를 지원해 주고 조정하는 역할을 하고 있다. 민간네트워크 형성에 있어 조직화 방법이나 서비스내용의 정책설명, 간담회 개최와 매뉴얼 만들기 등의 컨트롤 타워 역할을 한다. 민과 관이 만날 수 있는 접점을 만든다는데 큰 의의가 있다.

올해는 53개의 시범사업지역에 민간협력 조직을 만드는 것을 목표로 하는데 현재까지는 두개(주민생활서비스지원을위한전주네트워크, 주민생활서비스지원을위한원주네트워크)를 만들었으며 연말까지는 10개를 달성하고자 한다.

주민생활지원서비스의 성공적 시행을 위해 가장 중요한 것은 무엇이라 생각하십니까?

지역사회에서 각종 서비스를 제공하는 민간단체와의 협력 네트워크 구축이 첫째이다. 복지 · 문화 서비스는 정부만 제공하는 것이 아니라 기업, 종교기관, 자원봉사단체, 사회복지시설 등의 민간 부문에서 제공되는 것도 많기 때문이다.

그러나 이들 간의 정보공유 및 연계협력이 미흡하다 보니 서비스의 중복 · 누락뿐만 아니라 소중한 자원이 비효율적으로 사용되는 경우도 많았다. 민 · 관이 함께 협의하고 조정해서 서비스를 제공하는 거버넌스 체계를 구축한다면 자치역량의 강화와 함께 지역의 복지총량을 확대하는 효과도 가져올 수 있을 것이다.

주민생활지원서비스 전달체계 개편의 목적은 무엇입니까?

주민생활지원서비스는 복지욕구가 있는 대상자가 있을 때 지역에서 이 문제를 어떻게 풀어 줄 것인지 사례관리의 접근에서 시작된다. 잘 갖춰진 상담실에서 신변보호를 받으며 상담이 가능하고 상담 중 발견된 욕구들은 평생교육, 문화, 복지, 고용, 여성 · 보육지원, 주거복지, 청소년의 8개영역에서 사례관리시스템에 의해 통합적으로 공급하게 된다.

이제는 움직일 때, 시대적 흐름에 눈을 떠라

이에 주민들은 서비스를 제공하는 단체를 일일이 찾아가는 불편 없이 상담을 받고 원하는 여러 가지 서비스를 한꺼번에 받을 수 있는 것이다. 즉 지금까지 각 기관이나 부서에서 분산되어 제공되던 각종 생활지원서비스들을 한 자리에 모아 제공하는 것이다. 읍 · 면 · 동이든 시 · 군 · 구청이든 어느 한 곳만 방문하면 원하는 서비스를 제공받을 수 있으니 주민들은 그만큼 편리해지게 되는 것이다.

그러나 이를 위해서는 민간의 도움이 필수적이다. 256개 서비스를 국가가 직접 하지 않기 때문이다. 먼저 민간에 무엇이 있는지를 알아야 하며 자료조사와 실제 서비스기관과의 연결도 해야 한다. 이것이 거버넌스가 필요한 이유이며 동시에 배경이 되는 것이다.

주민생활지원서비스와 관련한 사회복지계의 활동을 어떻게 평가하고 계십니까?

기존의 복지는 보건복지부 중심으로 되어 있었기 때문에 주류가 아니었다. 그러나 행자부로 넘어오면서 복지가 주류가 될 수 있는 기회를 만난 것이다. 문제는 기회를 복지계 내부에서 이를 기회로 보지 못하고 위기의식이 팽배하고 참여하기보다는 비판하는 경향이 크다.

또 논의 구조에 복지가 들어오지 않는다. 논의구조에 적극적으로 참여한다면 복지가 이 사회 주류 문화가 되는 기회를 잡을 수 있다.

행정자치부의 경우는 행정 외의 전문 능력을 필요로 하고 있다. 이들은 조직과 예산과 힘을 가지고 단기간내에 강한 추진력을 보인다. 이에 사회복지계는 현재 논의구조에 좀 더 진보적인 시각을 가져야 할 것이다. 그렇지 않으면 소외의 위험도 배제할 수 없다. 적극적 참여를 통해 기회로 만들어야 한다.

이미 지역에는 지역사회복지협의체가 구성되어 있다. 주민생활지원서비스 활성화에 있어 지역사회복지협의체의 역할 및 관계는 어떻습니까?

지역사회복지협의체가 민관협력으로 복지를 풀어나가는 것인데 주민생활지원서비스는 복지는 물론 앞서 말한 8개 영역이 모두 포함될 만큼 확장된 개념의 거버넌스이다.

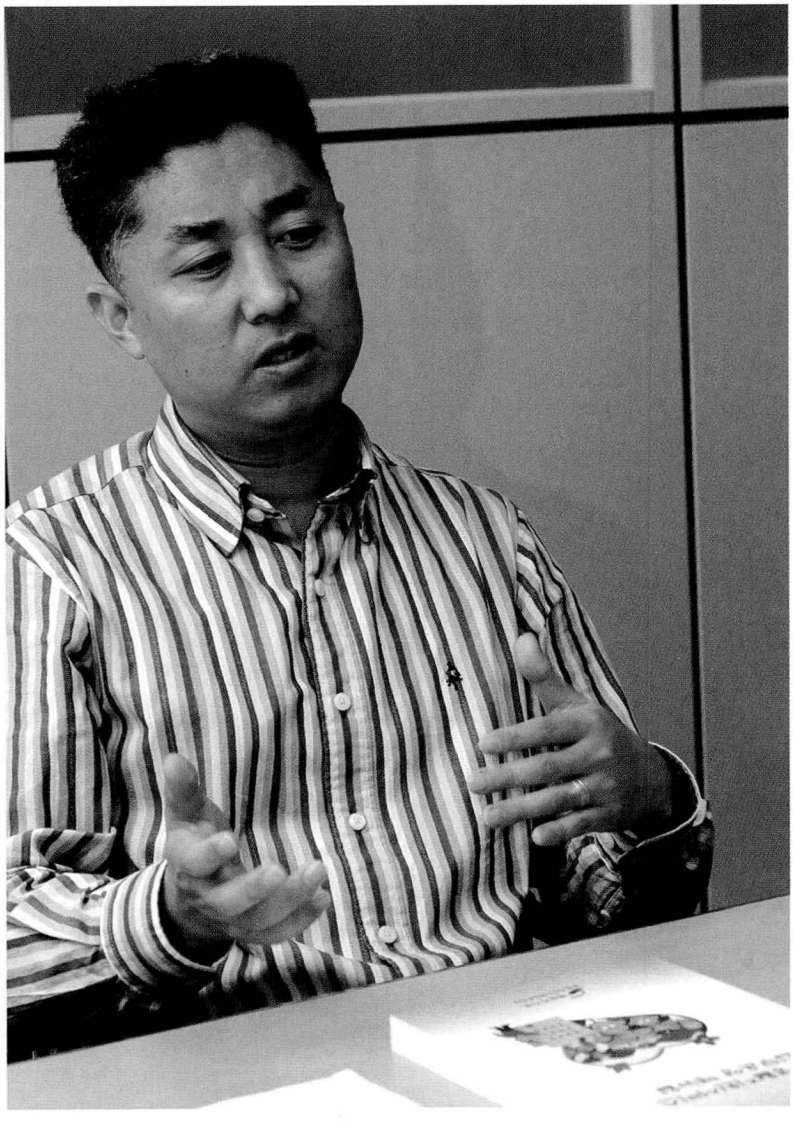
복지가 광의의 복지로 틀이 바뀌었기 때문에 기존의 복지는 8개의 줄기 중에 한 줄기이다.

지역복지협의체 역시 8개 영역 협의회 중의 하나이다. 거버넌스를 만들어내는 과정에서 지역복지협의체가 활성화되어 있는 지역은 지역사회복지협의체를 중심에 놓고 조직화 해나 갈 것이다. 명명화하자만 지역사회복지협의체 중심형, 민간네트워크중심형, 주민자치센터중심형, 자원봉사센터중심형, 기타중심형으로 하나의 틀에 맞추는 것이 아니라 지역적 특성에 따라 자발적 네트워크가 왕성한 기관을 중심에 놓고 지원해 나갈 것이다.

각 지역에 조직되는 네트워크의 설립 과정에 대해 말씀해주십시오.

우선 관심있는 지역에서 요청이 들어오면 정책설명회를 통해 조직과정이나 방법 등에 대해 알리고 간담회, 토론회를 개최한다. 이 과정에서 활발한 활동을 보이는 몇몇이 전국단위의 민간네트워크의 회원으로 활동하게 되며, 정책적 흐름에 관한 자료나 정보를 교환하며 네트워크 창립을 위한 준비를 하게 된다.

"현장의 사회복지사들은 공부하려 하지 않는다. 정책적 변화가 있으면 복지적으로 어떤 의미가 있고 활용이 가능할까 고민해야 한다. 실제 학창시절에 접한 것이 이론으로서만 끝나는 것이 아니라 그 과정들이 실제로 어떻게 집행되고 이행되는지에 관해 꾸준히 모니터해야한다."



지역 네트워크는 지역별차이가 크기 때문에 현재까지는 2개밖에 이루지 못했다. 민의 자율성과 자발성을 바탕으로 움직이게 되는 것이기에 늦어지는 부분이 있다.

현재 시범사업이 진행되고 있는 53개지역을 중심으로 움직이고는 있지만, 이 외의 관심 있는 지역도 도와준다. 전주와 원주가 그 좋은 예로 이 두 지역은 시범지역은 아니지만 자발적으로 활동하고 관심을 가졌기 때문에 네트워크가 구성될 수 있었다. 올해 안에 10개를 목표로 하고 있으나 최종적으로는 내년까지 50여개 달성을 목표로 하고 있다. 이후에는 기존의 네트워크를 모델로 자생적으로 만들어질 것을 기대한다.

마지막으로 후배 사회복지사들에게 한말씀 부탁드립니다.

지역복지관의 사회복지사들이 새로운 정책에 대한 낮은 인지도를 키우고 배움의 자세를 가져야 한다는 것이다. 현실에 안주하려는 성향으로 부정적인 면을 먼저 생각하기보다는 현재에 접목시켜 활용할 수 있는 긍정적인 측면을 통해 접근하는 것이 바람직하다. 일단은 바람직한 방향으로의 변화가 시작되었다는 사실에 만족하면서 부족하고 미흡한 점이 있더라도 건전한 비판과 대안의 제시로 참여하고 격려해 주는 성숙된 자세가 본 사업의 조기 정착을 도와주는 밑거름이 될 것이다. 현장의 사회복지사들은 공부하려 하지 않는다. 정책적 변화가 있으면 복지적으로 어떤 의미가 있고 활용이 가능할까 고민해야 한다.

대학시절에 배웠던 사회복지정책과정을 기억할 것이다. 실제 학창시절에 접한 것이 이론으로서만 끝나는 것이 아니라 그 과정들이 실제로 어떻게 집행되고 이행되는지에 관해 꾸준히 모니터해야한다. 현재의 흐름에도 많이 뒤처지고 있는 것은 주민지원서비스라는 큰 패러다임의 변화와 같은 정책적 시행에 관심을 갖는 평소의 훈련이 없었기 때문이다. 이에 평소에도 관심을 가지고 모니터하는 습관을 들여서 전문가로서의 면모를 키우는 것이중요하다. 시대의 변화가 어떤 것인지 전반적 흐름에 민감할 필요가 있는 것이다. 사회복지사여! 깨어있자!!