

## 사회복지사무소 시범사업의 현황과 과제

심 재 호\*

### I. 사회복지사무소 시범사업의 실시 배경과 의의

1987년에 사회복지를 전담하는 공무원인 사회복지전문요원이 저소득층 밀집지역에 집중적으로 배치되기 시작하면서 공공복지전달체계에 커다란 변화가 나타났다. 즉, 사회복지전문인력이 공공부문에 배치됨으로써 당시의 생활보호행정의 수준을 한 단계 상승시켜 공공부조 업무의 전문성을 높였고 서비스를 질적으로 향상시키는 효과를 가져왔다. 이를 바탕으로 공공부문에서 사회복지전문인력은 계속 확대되어 왔으며, 2000년 10월부터 시행된 국민기초생활보장제도를 계기로 사회복지전담공무원은 보다 확대되어 현재 7,200명 수준에 이르고 있다.

한편, 이러한 인력의 확대를 바탕으로, 조직차원의 변화를 시도하기 위해 보건복지사무소 시범사업이 1995년부터 5개 지역에서 실시되었는데, 일정한 성과가 있었음에도 불구하고 사회복지전달체계 개편작업이 본격화되지는 못했다. 이러한 과정을 거쳐 2004년 7월부터 공공복지전달체계를 개편하기 위한 사회복지사무소 시범사업이 실시되고 있는데, 시범사업의 주된 목적은 사회복지전달체계의 개선효과를 검증하고, 전달체계 개선에 따른 문제점을 사전에 분석하여 보완방안을 강구함으로써 전국적 확대 설치의 기반을 마련하는 것과, 지역별로 다양한 모형의 사회복지사무소를 시범운영함으로써 지역특성에 적합한 사무소 운영 모델을 제시하는 것에 두고 있다.

이번 시범사업에 대해 발표자는 사회복지전달체계의 확립을 위한 '최후적' 시도로서 역사적 의미를 갖는다고 생각한다. 이러한 사회복지사무소 시범사업의 의의를 정리하면 다음과 같다.

첫째, 공공부조제도의 획기적인 전환을 이룩했다고 평가받는 국민기초생활보장

제도의 목적을 보다 충실하게 실천할 수 있는 바탕을 마련하게 되었다는 점이다. 지금까지 읍·면·동사무소에서 1인이 종합적으로 업무를 담당해 오면서 기초보장에 필요한 전문적인 서비스를 충실히 수행하기 어려웠으나, 사회복지사무소라는 분업화된 시스템을 통해 특정 업무영역에 대한 전문성을 확보할 수 있게 되어 국민기초생활보장제도의 효과적인 목적달성이 가능해 질 것이다.

둘째, 사회복지전달체계에 있어서 공공부문의 기능이 강화될 것으로 기대되어 공공과 민간전달체계 간에 균형을 갖추게 되었다. 지금까지 사회복지관 등 민간전달체계가 양적·기능적 측면에서 상대적으로 큰 비중을 차지한 것에 비해, 공공전달체계는 인력이 증원되기는 했으나 일선 집행조직의 이원적 분리구조(시군구는 정책결정, 읍면동은 집행)로 인해 정책결정 및 집행의 효과성이 상대적으로 낮았다. 이러한 상황에서 사회복지사무소 시범사업은 공공전달체계의 질적·기능적 변화를 실현함으로써 상대적으로 미약했던 공공복지 인프라를 강화시켜 줄 수 있을 것으로 기대된다.

셋째, 공공전달체계를 통해 제공되는 복지급여의 범위를 공공부조에서 사회복지서비스로 확대할 수 있게 될 것이다. 지금까지 공공기관의 사회복지부서와 담당인력들은 공공부조업무에 치중하여 왔다. 그런데 복지욕구가 점차 다양해지고 있는 현실을 고려할 때 이에 대응하여 공공부문의 복지서비스 공급 역시 다양화되어야 할 필요성이 높아졌는데, 사회복지사무소는 일정 부분 이를 가능하게 할 것으로 기대된다. 다만, 이것은 기존의 사회복지관처럼 서비스를 직접 제공한다기보다는 민간기관의 서비스기능이 강화될 수 있도록 지원하는 형태로 나타나게 될 것이다.

넷째, 일선 복지현장에서 나타나는 정책의 성패를 집약하여 정책의사결정에 반영할 수 있게 됨으로써 현장중심의 정책 수립이 가능해 질 것이다. 지금까지 중앙정부의 지침을 받아서 일선에서 집행하는 Top-down 방식으로 정책의 집행과 결정이 이루어졌으나, 사회복지사무소 체제에서는 사회복지전문인력에 의해 정책기획 기능이 보강됨으로써 정책집행 및 결정에 있어서 Bottom-up 방식도 부분적으로 가능하게 될 것이다.

## II. 사회복지사무소 시범사업의 개요

사회복지사무소 시범사업의 주요 목적 또는 기대효과는 첫째, 지방자치단체 사회복지담당부서의 조직구조 및 인력 배치·활용방법을 개선하여 복지업무를 전담하고 전문영역별로 분담할 수 있도록 하는 것이다. 둘째, 지방자치단체가 수행하는 사회복지업무의 내용 및 역할을 확대·강화하여 기존 공공부조 및 복지서비스

를 보다 내실화하고, 지역복지정책 기획 및 민간과의 연계·협력을 확대하여 지역 사회복지의 중심이 되도록 하는 것이다. 셋째, 지방자치단체의 사회복지업무 수행 절차 및 단계를 개선하여 전문 서비스 제공을 가능하게 하는 것 등으로 요약할 수 있다.

이러한 목적을 지닌 시범사업의 주요 내용은 표 1에 정리되어 있다. 먼저, 시범사업 지역은 총 9개지역인데, 대도시로서 서울 서초구, 부산 부산진·사하구, 광주 남구 등 4개지역, 중소도시로서 강원 춘천시, 충남 공주시, 경북 안동시 등 3개지역, 농촌지역으로서 충북 옥천군, 울산 울주군 등 2개지역이다. 다음으로 설치방식은 시군구 조례를 개정하여 한시기구로 사회복지사무소를 설치하며, 시군구청 내 기존 사무실 개·보수 등을 통해 사무 공간 확보하고 여기에 시군구의 사회복지담당부서 소속 공무원(행정직 포함) 및 읍·면·동 사회복지담당공무원을 사회복지사무소 소속으로 배치하도록 한다. 사회복지사무소의 주요 업무는 시·군·구와 읍·면·동에서 수행하고 있는 기존 사회복지 업무, 기초생활보장 및 복지서비스의 내실화를 위한 사업, 민간자원의 개발·연계 등 지역사회복지의 활성화, 지역사회복지협의체 구성 및 운영 등이다. 이러한 시범사업에 소요되는 예산은 국고로 시군구당 1억1천만원~1억5천만원이 지원되고 지방정부도 동일한 예산을 부담한다.

<표 1> 사회복지사무소 시범사업의 개요

구분	내용
시범사업 기간	2004년 7월 ~ 2006년 6월(2년간)
시범사업 지역	- 대도시 : 서울 서초, 부산 부산진·사하구, 광주 남구 - 중소도시 : 강원 춘천시, 충남 공주시, 경북 안동시 - 농촌 : 충북 옥천군, 울산 울주군
설치방식	- 시군구 조례를 개정하여 한시기구로 사회복지사무소 설치 - 시군구청 내 기존 사무실 개·보수 등을 통해 사무 공간 확보 - 시군구의 사회복지담당부서 소속 공무원(행정직 포함) 및 읍·면·동 사회복지담당공무원을 사회복지사무소 소속으로 배치
주요 업무	- 시·군·구, 읍·면·동에서 수행하고 있는 기존 사회복지 업무 - 기초생활보장 및 복지서비스의 내실화 - 민간자원의 개발·연계 등 지역사회복지의 활성화 - 지역사회복지협의체 구성 및 운영
시범사업 예산	- 국고로 시군구당 1억1천만원~1억5천만원 지원, 지방정부도 동일한 예산을 부담

### III. 사회복지사무소의 조직구조와 기능

#### 1. 사회복지사무소의 조직모형

조직이란 주어진 목적을 달성하기 위해서 일정한 원칙에 따라 구성된 단위로서, 환경의 변화에 적응하기 위하여 합리적 내부구조를 채택하여야 한다. 사회복지사무소 역시 하나의 조직으로서 주민의 복지수요와 환경변화에 따라 적절한 조직구조와 그에 따른 기능을 갖추어 나가는 것이 필요하다. 이를 고려하여 사회복지사무소의 구조는 표 2에서 보듯이 크게 대도시지역은 3개과형이고 일반도시(중소도시)는 2개과형이고 농어촌지역은 1개과형으로 설정하였다. 이러한 사회복지사무소의 모형을 좀 더 자세하게 알아보기로 한다.

<표 2> 지역유형별 사회복지사무소의 조직모형

구분	지역 유형			사무소 기구		
	행정구역·행정조직	인구규모	복지자원 및 접근성	소장	과	팀
3개과형 (대도시형)	- 특별·광역시의 自治區 (道の市 지역 일부 포함) - 사회복지관련부서 2개 課 설치지역	약40만명 이상	- 복지자원 풍부 - 접근성 양호	1 (4급)	3 (5급)	12
2개과형 (일반도시형)	- 道の市 지역(특별·광역시의 자치구, 광역시 郡 지역 일부 포함) - 사회복지관련부서 1개 課 설치지역	약10~ 40만명	- 복지자원 양호 - 접근성 양호	1 (4급)	2 (5급)	8~10
1개과형 (농어촌형)	- 道の郡 지역(道の市 일부 포함) - 사회복지관련부서 1개 課가 설치되어 있고, 局 단위 조직이 없는 지역	약10만명 이하	- 복지자원 취약 - 접근성 미흡	1 (5급)	-	6~8

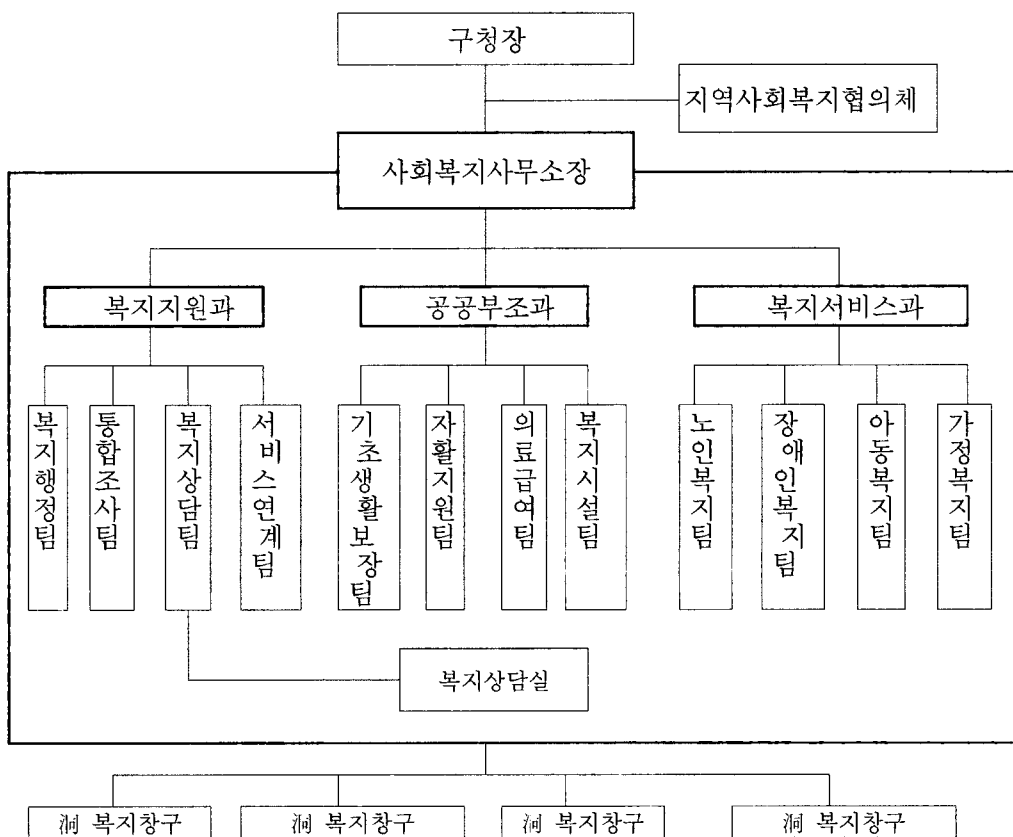
비고 : 팀 수는 각 모형별 평균적인 팀 규모를 의미하며, 각 지자체별로 활용가능한 인원 범위 내에서 업무량 등을 감안하여 팀 수를 조정할 수 있음.

#### 1) 3개과형 기본모형(대도시형)

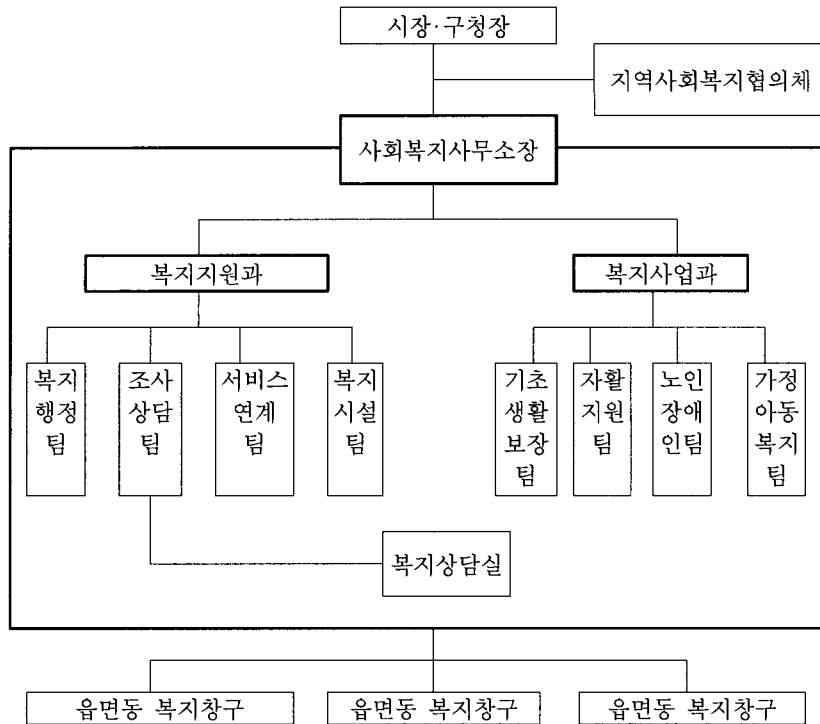
이 모형의 적용지역은 특별시·광역시의 자치구(道の市 지역 일부 포함) 중 현재 시·구에 사회복지관련 課가 2개 설치된 곳으로서, 인구가 많고(약 40만명 이상) 비교적 민간 복지자원이 풍부하며 도시지역의 교통이 편리하여 접근성이 양호한 지역이 해당된다. 이 지역의 시범 사회복지사무소의 기구는 그림 1에서 보듯이 소장(4급), 3개과(5급 과장), 12개 팀으로 구성된다.

## 2) 2개과형 기본모형(일반도시형)

이 모형의 적용지역은 일반적인 중소도시인 道의 市 지역(특별시, 광역시의 자치구 일부 포함) 중 현재 시·구에 사회복지관련과가 1개 설치된 지역이다. 지역 특성은 인구가 약 10~40만명 수준이고 대체로 민간 복지자원의 분포가 양호하며 도시 지역이므로 접근성에 문제가 적은 지역이다. 이 모형에 해당하는 시범 사회복지사무소의 기구는 그림 2에서 보듯이 소장(4급), 2개 과(5급 과장), 8~10개 팀으로 구성된다.



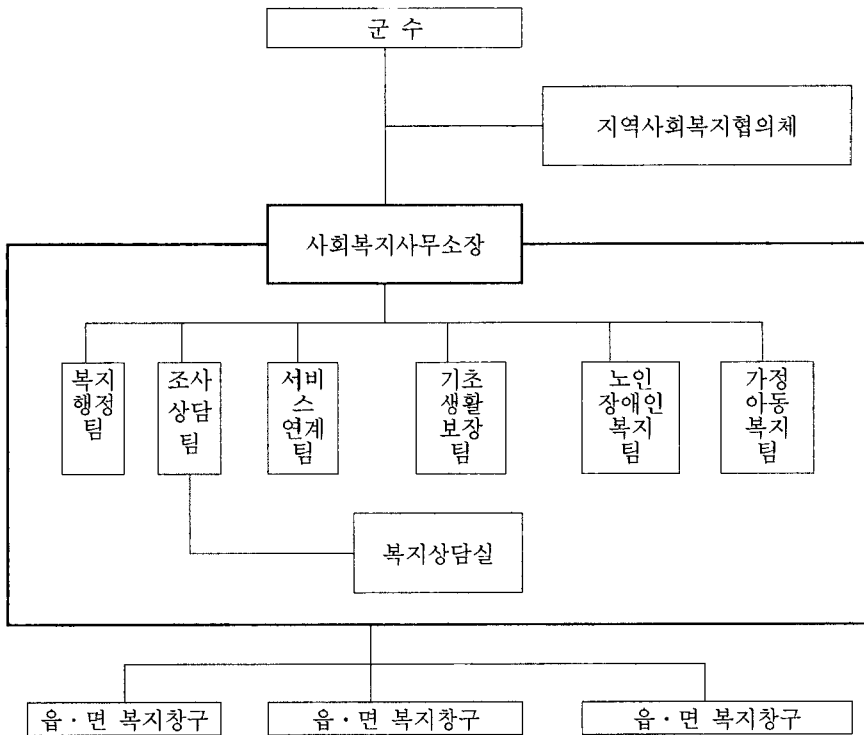
<그림 1> 대도시형(3개과형) 사회복지사무소 기본모형



<그림 2> 일반도시형(2개과형) 사회복지사무소 기본모형

### 3) 1개과형 기본모형(농어촌형)

이 모형의 적용지역은 道の 郡지역 전체 및 道の 市지역 중 局단위 조직이 없는 소도시가 일부 포함될 수 있다. 지역특성은 인구가 적고(약10만명 이하) 대부분 활용가능한 복지자원이 적으며, 교통이 불편하고 사무소까지의 거리가 멀어 접근성이 떨어지는 지역이다. 이 모형에 해당하는 시범 사회복지사무소 기구는 그림 3에서 보듯이 소장(5급), 6~8개 팀으로 구성된다.



<그림 3> 농촌형(1개과형) 사회복지사무소 기본모형

## 2. 인력

사회복지사무소의 인력은 추가적인 인원증원이 없이 기존 사회복지관련 부서의 인력과 읍면동 사회복지담당 공무원을 활용하는 것을 기본원칙으로 한다. 물론 지방자치단체별로 보정정원 범위 내에서 자체 정원조정을 통하여 인원을 증원할 수는 있다. 다만, 1개 또는 2개의 과가 신설됨에 따라 과장 및 팀장의 직급정원은 늘어나게 되는데, 3개과형(대도시형)과 2개과형(일반도시형) 사회복지사무소는 직급간 정원을 조정하여 5급 1명과 6급 3~5명의 증원(승진)이 가능하고, 1개과형은 5급을 제외한 6급 3~5명의 증원(승진)이 가능하다.

직위별로 보면 사회복지사무소의 소장은 3개과형 및 2개과형의 경우 지방서기관으로, 1개과형의 경우 지방행정사무관 또는 지방사회복지사무관으로 보하되, 4급 소장의 경우는 사회복지담당 국장이 겸직하는 것을 원칙으로 한다. 그리고 사회복지사무소의 과장은 지방사회복지사무관 또는 지방행정사무관으로 보하고, 사회복지사무소의 팀장은 지방사회복지주사 또는 지방행정주사가 담당한다. 단, 보건복지부는 사회복지

사무소의 전문성 확보를 위해 시범지역 자치단체에 대하여 조사상담팀(통합조사팀), 서비스연계팀, 기초생활보장팀(또는 자활지원팀) 등 사회복지분야의 실무경험과 전문성이 요구되는 분야의 팀장은 사회복지직을 배치하도록 권고하였다.

### 3. 주요 업무

#### 1) 팀별 담당업무

사회복지사무소 내에 두게 되는 각 팀별 주요 업무 내용은 표 3에서 보는 바와 같다. 각 팀의 명칭은 시범사업을 실시하는 지역의 상황에 따라 변경할 수 있으나, 이 표에서 제시된 기능들은 가능한 한 수행하여야 한다.

<표 3> 사회복지사무소 각 팀별 주요 업무 분장

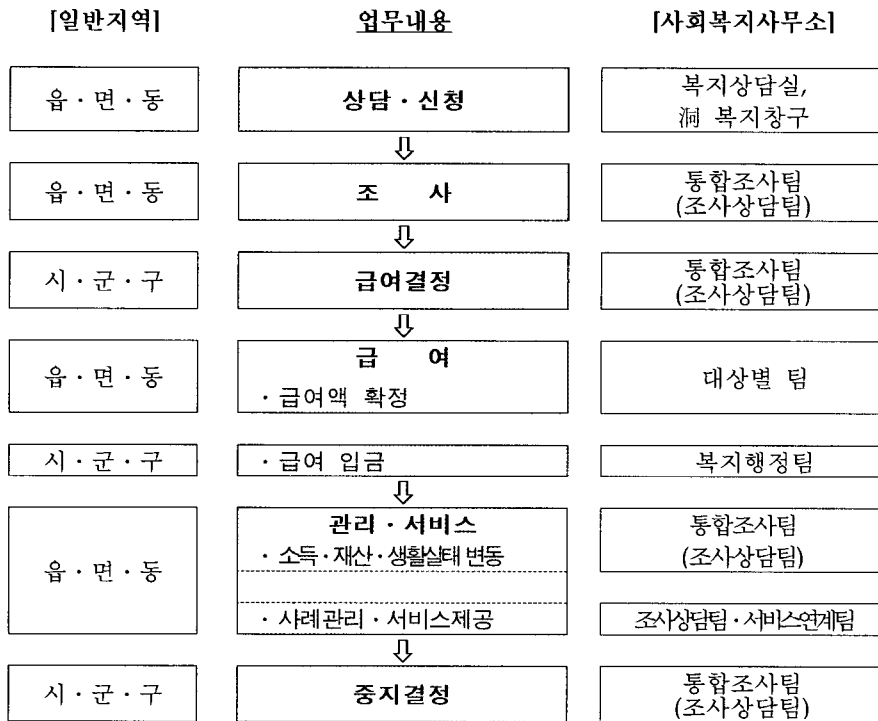
팀	담당업무(예시)	비 고
복지행정팀	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 지역사회복지협의체 운영 지원</li> <li>○ 지역사회복지욕구조사, 지역복지계획 수립 및 평가</li> <li>○ 지역사회 복지사업의 기획·개발 및 시행</li> <li>○ 사회복지사무소 홍보, 교육</li> <li>○ 복지대상자 통합급여 입금</li> <li>○ 복지행정 전산망 관리</li> <li>○ 지역복지정보의 개발·관리</li> <li>○ 사회복지전담공무원 관련 업무</li> <li>○ 사회복지사무소 서무, 예산, 인력관리</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 복지기획팀·행정지원팀으로 분리하는 방안 (3개과형)도 고려</li> </ul>
통합조사팀	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 복지대상자 자산조사                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 신청조사, 직권조사</li> <li>- 연간조사계획에 의한 확인조사(*)</li> </ul> </li> <li>○ 복지대상자 생활실태 및 욕구조사</li> <li>○ 복지대상자 결정 및 중지</li> <li>○ 사례관리·서비스 제공 대상자 파악 후 관련팀 의뢰</li> <li>※ 지역담당제로 운영 가능(읍면동 파견자가 지원)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 조사상담팀으로 통합(1, 2개과형)</li> <li>* 수급자 확인조사 (소득·재산·생활실태등의 변동 확인 및 관리)는 기초생활팀에서 담당하는 방안도 고려</li> </ul>
복지상담팀	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ '복지상담실'의 운영                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 각종 급여·서비스 신청 접수 및 초기상담</li> <li>- 전화 및 방문민원 상담</li> <li>- 접수된 민원을 담당 팀으로 연계</li> <li>- 각종 증명서 발급</li> </ul> </li> <li>○ 읍면동 복지창구 운영 관련 업무</li> </ul>	
서비스연계팀	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 지역복지자원의 관리·개발·동원·조정                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 후원·결연, 이웃돕기성금 모금·집행, 자원봉사 등</li> </ul> </li> <li>○ 복지대상자별 서비스 연계·조정</li> <li>○ 복지대상자 사례관리 및 사회복지서비스 실시(*)</li> <li>○ 영구임대주택, 전세자금·생활안정자금융자 등</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 복지대상자 사례관리는 조사상담팀(통합조사팀)이 수행하는 방안도 고려</li> </ul>



팀	담당업무(예시)	비 고
기초 생활 보장팀	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 수급자에 대한 각종 급여액(생계,교육,해산,장제 등) 결정</li> <li>○ 보장비용의 징수</li> <li>○ 이의신청 처리</li> <li>○ 수급자에 대한 자체 지원사업</li> <li>○ 시군구 생활보장위원회 운영</li> <li>○ 노숙자, 의사상자, 재해구호, 북한이탈주민 업무 등</li> </ul>	
자활지원 팀	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 조건부수급자 관리, 자활지원계획 수립</li> <li>○ 생업자금 융자 및 기타 자활사업 실시</li> <li>○ 자활사업 프로그램 개발</li> <li>○ 기초생활보장기금 관리</li> <li>○ 자활후견기관 관리 등</li> </ul>	
의료 급여팀	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 의료급여 대상자 자격관리 및 급여비용 자격확인</li> <li>○ 의료급여증 관련 업무</li> <li>○ 의료급여 대불금 지급 및 관리</li> <li>○ 의료급여 중복청구 조사 등 사후관리</li> <li>○ 의료급여 진료기관 관리</li> <li>○ 의료급여 기금업무, 의료급여심의위원회 운영</li> </ul>	
복지 시설팀	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 사회복지시설의 관리·지도감독 및 지원</li> <li>- 노인·장애인·아동·모자복지,부랑인 등 생활시설 관리·지원</li> <li>- 사회복지관 등 이용시설 관리·지원</li> <li>○ 미신고복지시설 관련 업무</li> <li>○ 사회복지시설의 설치, 사회복지법인 관련 업무</li> </ul>	
노인 복지팀	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 경로연금, 노인교통수당 지원</li> <li>○ 노인 일자리 지원</li> <li>○ 노인 질병예방 및 건강보장</li> <li>○ 재가노인복지관련 사업</li> <li>○ 경로당 운영·관리</li> <li>○ 장묘·장사 등에 관한 업무</li> </ul>	○ 노인장애인복지 팀으로 통합 (1,2개과형)
장애인 복지팀	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 장애인 등록 및 복지카드 관련 업무</li> <li>○ 장애수당, 장애인자립자금, 자녀교육비 등 지원</li> <li>○ 장애인 편의시설 설치</li> <li>○ 장애인 자동차 표지, 할인카드 발급</li> <li>○ 장애인 재활보조기구 교부</li> <li>○ 복지상담실 내 장애인복지창구 운영 등</li> </ul>	
아동 복지팀	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 소년소녀가정·가정위탁 지원</li> <li>○ 보육료 지원</li> <li>○ 보육시설 설치·변경·폐지, 보육관련 업무</li> <li>○ 아동결연사업, 입양 업무</li> <li>○ 아동안전, 미아 방지, 결식아동 지원, 아동학대 예방 등</li> </ul>	○ 가정아동복지팀 으로 통합 (1,2개과형)
가정 복지팀	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 저소득 모부자가정 지원</li> <li>- 아동양육비·자녀학비 지원, 자립자금 대여 등</li> <li>○ 건전가정육성 및 생활제도 개선</li> </ul>	
읍면동 복지 창구	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 각종 급여·서비스 신청 접수, 초기상담 및 담당 팀 연계</li> <li>○ 각종 증명서 발급</li> <li>○ 지역 복지자원 개발, 관리, 홍보</li> <li>○ 집중관리 대상가구 사례관리, 복지대상자 조사·관리 등 지원</li> </ul>	* 지자체 실정에 맞게 구성

## 2) 업무 수행 절차

사회복지사무소의 설치에 따라 그 이전까지 수행해 온 업무절차가 크게 바뀌게 되었다. 지금까지 상담·신청, 조사, 급여실시, 대상자관리 등 주요한 기초보장 업무가 읍면동사무소에서 이루어졌으나 그림 4에서 보듯이 대부분의 업무가 사회복지사무소로 이관되어 이루어지게 되었다.



<그림 4> 사회복지업무 수행절차의 비교

## IV. 사회복지사무소 시범사업 현황

### 1. 사회복지사무소의 주요 현황

지금까지 검토한 것은 사회복지사무소의 기본모형이며, 실제로 시범사업을 수행하는 시군구는 이 기본모형을 토대로 지역특성을 반영한 조직구조를 만들어 시행하고 있다. 현재까지 시범지역에서 시행되고 있는 사회복지사무소 조직은 지역별

로 3과12팀(서초)~6팀(옥천)으로 구성되었는데 평균적으로 2과 9팀을 갖추었다고 할 수 있다. 그리고 인력은 사회복지직과 행정직의 비율이 약 6:4이며 1개소당 평균 61명이 근무하고 있다. 전체 인력 중에서 약 80%가 사회복지사무소에 근무하고, 20%는 읍면동에 배치되었다. 끝으로 사회복지사무소의 설치 장소는 사하구를 제외하면 모두 시군구 본청에 위치하고 있다.

<표 4> 사무소의 조직, 인력 및 장소

시군구	조직	인력			
		계	사무소 소속		읍면동 소속
			사무소 근무자	읍면동 근무자(A)	읍면동 근무자(B)
서울 서초구	3과 12팀	77(25)	57(17)	8(8)	12(0)
부산 부산진구	2과 12팀	95(66)	69(40)	-	26(26)
부산 사하구	2과 10팀	76(61)	58(43)	-	18(18)
광주 남구	2과 8팀	51(26)	51(26)	-	-
강원 춘천시	2과 8팀	62(45)	45(28)	17(17)	-
충남 공주시	2과 8팀	57(35)	46(24)	11(11)	-
경북 안동시	2과 10팀	70(51)	45(26)	25(25)	-
울산 울주군	2과 8팀	36(21)	36(21)	-	-
충북 옥천군	6팀	28(16)	28(16)	-	-
계	18과 82팀	552(346)	435(241)	61(61)	56(44)
평균	2과 9팀	61(38)	48(27)	7(7)	6(5)

※ 비고 1) 괄호안은 사회복지직 인원  
 2) A는 사회복지사무소 소속이면서 읍면동에 파견된 경우이며, B는 원래의 소속이 읍면동으로서 읍면동에 근무하는 경우임.

그런데 읍면동 인력배치 현황을 보면, 시범지역의 읍면동은 총 162개로 지역당 평균 18개인데, 이 중 111개(69%) 읍면동에는 복지담당 공무원이 배치된 반면에 51개(31%) 읍면동에는 배치되지 못하였다. 이들 외에 공익근무요원(99명)과 복지도우미(97명) 등 총 208명의 보조인력이 배치되어 있는데, 보조인력은 대부분 복지담당공무원이 배치되지 않은 읍면동에서만 활용되고 있다.

<표 3> 읍면동 인력배치 현황

시군구	읍면동 수	복지담당 공무원 배치여부		읍면동 인력배치현황(명)						
		배치 읍면동	미배치 읍면동	계	공무원		공익근무요원	복지도우미	업무보조요원	기타
					복지직	행정직				
서울 서초구	18	18	-	28	8	12	8	-	-	-
부산 부산진구	25	25	-	82	26	-	25	31	-	-
부산 사하구	16	16	-	54	18		27	9	-	-
광주 남구	16	-	16	31			16	15	-	-
강원 춘천시	25	17	8	45	17	-	14	14	-	-
충남 공주시	17	11	6	28	11	-	-	17	-	-
경북 안동시	24	24	-	34	25	-	7	2	-	-
울산 울주군	12	-	12	14	-	-	2	-	-	12
충북 옥천군	9	-	9	9	-		-	9	-	-
계	162	111	51	325	105	12	99	97	0	12
평균	18	12	6	36	12	1	11	11	0	1

## 2. 시범사업 추진 초기에 나타난 문제

사회복지사무소가 운영되기 시작한 지가 불과 2개월밖에 지나지 않았기 때문에 이 시점에서 시범사업에 대한 본격적인 평가나 문제진단은 불가능하다. 따라서 여기에서는 지금까지 현상적으로 드러나고 있는 몇 가지 문제점들을 정리하고자 한다.

첫째, 부양의무자 조사에 필요한 주민등록관리시스템 활용에 어려움이 나타나고 있다. 부양의무자 조사업무는 기초법수급자의 적격성을 판별하는 중요한 작업인데, 지금까지 복지담당 공무원이 읍면동에서 근무할 때에는 주민등록 담당자의 협조를 받아서 주민등록관리시스템을 이용해 대상자의 주민등록정보를 쉽게 확인할 수 있었다. 그러나 사회복지사무소에는 이 시스템이 설치되지 않았기 때문에 일부 지역의 경우에는 즉시 조회가 곤란하여 정보확인에 어려움을 겪기도 했다.

둘째, 복지담당 공무원이 배치되지 않은 일부 읍면동의 경우에 민원처리가 신속하지 못한 경우가 발생되고 있다. 공익근무요원 등 보조인력만 배치된 경우에는 해당 읍면동에 각종 증명서 발급 신청시 사회복지사무소로 전송하여 FAX로 발급하고 있다. 이 문제는 시범사업 자체가 추가적인 인력배치 없이 진행되는 데에 따라 발생하는 것으로 어느 정도 불가피한 측면도 있다고 생각된다.

셋째, 사회복지사무소 내의 각 팀 및 읍면동 배치자의 업무분장에 문제가 나타

나고 있다. 이 문제는 시범사업 초기에 업무분장 및 담당자가 동시에 바뀔에 따라 발생하는 것으로, 특히 조사상담팀과 기초생활보장팀간에 또는 사무소와 읍면동간에 협조가 원활하지 못한 측면이 있다.

넷째, 읍면 근무자의 경우에 업무협조가 수월하지 못하다. 지금까지는 읍면동에 소속되어 근무하여 왔기 때문에 다른 직원으로부터 업무협조가 수월하였으나, 소속이 다르게 됨으로 인해 업무협조가 어려운 상황이 나타나고 있다.

다섯째, 공무원 내부에서 시범사업에 대한 지지분위기가 미흡하다. 일부 지역이기는 하지만, 신설되는 팀과 관련된 인사발령에 있어서 일반행정직의 승진이 부분적으로 좌절됨에 따라 시범사업에 대한 냉소적인 분위기가 나타나기도 했다.

여섯째, 추가적인 인원배치가 없는 상태로 시범사업이 진행됨에 따라 인력부족의 문제가 나타나고 있다. 시범사업 모형이 정상적인 효과를 얻기 위해서는 충분한 인력이 배치되어야 한다. 그러나 현재의 시범사업은 추가적인 인력배치 없이 진행되는 것이기 때문에 조직구조와 업무분장에 있어서 근본적인 문제가 발생되고 있다.

## V. 결론 : 시범사업 정착을 위한 과제

사회복지사무소 시범사업은 우리나라 공공복지전달체계의 정착을 위해서 반드시 필요한 사업이다. 이것은 공공부문의 변화에 그치지 않고 민간부문의 복지공급에도 긍정적인 영향을 줄 것으로 판단된다. 그러나 시범사업이 충분한 행·재정적 조건 하에서 실시되는 것이 아니기 때문에, 위에서 살펴 본 바와 같이, 일부 문제점들이 나타나고 있다. 따라서 사회복지사무소의 성공적인 정착을 위해서는 다음과 같은 몇 가지 과제를 해결하는 것이 필요하다.

첫째, 사회복지사무소 조직구조의 안정화가 시급히 필요하다. 즉, 조사상담팀과 기초생활보장팀간의 업무분담이 보다 명확해져야 하고 읍면동에 파견되어 있는 전담공무원의 업무분장이 보다 명확해져야 한다. 이 문제는 사회복지사무소의 성패가 걸려있다고 해도 과언이 아닐 정도로 중요한 문제이긴 하지만, 발표자의 견해로는 조직구조가 바뀐 데에 따른 초기혼란으로 당초에 충분히 예상하고 있었던 문제이다. 이 문제와 관련하여 현재 각 팀간 바람직한 업무분장 구조를 찾기 위한 내부 논의가 이루어지고 있기 때문에 어느 정도 시간이 지나면 안정적인 업무분장 구조를 확립할 수 있을 것으로 보인다.

둘째, 사회복지사무소 시범사업과 동시에 추진하게 되어 있는 지역사회복지협의체의 구성을 완료하고 본격적인 활동을 준비하여 공공과 민간의 협조적인 연계망

구축을 이루어나가야 한다. 사회복지사무소는 그 효과가 공공복지전달체계의 개선에 그치는 것이 아니라 민간부문에 대한 지원과 협조도 가능해진다는 점에서 지역사회복지 전반에 걸쳐 긍정적인 영향을 가져다 줄 수 있다. 이러한 기대효과는 특히 사회복지사무소가 지역사회복지협의체의 구성과 운영을 지원한다는 점과 관련된 것이라고 할 수 있다. 따라서 지역사회복지협의체를 가능한 한 시급히 구성하는 것이 필요하다.

셋째, 시범지역 직원에 대한 교육연수를 실시하여야 한다. 시범사업 추진에 따라 새로 생겨난 업무영역에 대한 숙련도를 높이기 위해서는 일정기간 동안 민간 전문가들의 지원을 받아 체계적인 교육을 실시하여야 한다.

넷째, 시범지역의 특성에 맞는 복지프로그램 개발하여 주민을 위한 복지사업을 확대해 나가도록 하여야 한다. 사회복지사무소의 도입에 따른 기대효과를 지역주민들이 직접 느낄 수 있도록 하기 위해서는 새로운 복지사업을 실시하는 것이 필요하다.

다섯째, 시범사업의 목표달성을 위해서는 꾸준한 평가를 통해 성과에 대한 적절한 보상과 지원이 이루어져야 한다. 예를 들어 우수직원을 포상하거나 우수지역에 대해서는 보건복지부의 다른 (시범)사업예산을 우선적으로 지원하는 등 유·무형의 지원방안을 고려해 볼 필요가 있다.

여섯째, 인력의 추가배치가 절대적으로 필요하다. 공공복지전달체계는 어떤 조직구조를 갖춘다하더라도 현재의 인력규모로는 과중한 업무부담을 피할 수가 없다는 점에서, 시범사업은 근본적으로 한계가 있다. 이 점은 시범사업의 종료 후에 그 결과에 대한 평가에서도 반영이 되어야 할 부분인데, 시범사업의 효과를 충분히 확보하기 위해서는 적정규모의 인력을 추가배치하여야 한다.

## 참 고 문 헌

보건복지부 사회복지사무소 시범사업추진단(2004), 사회복지사무소 시범사업 준비  
workshop 자료집(1)

보건복지부 사회복지사무소 시범사업추진단(2004), 사회복지사무소 시범사업 안내  
사회복지사무소 시범사업 홈페이지 <http://www.welfare.go.kr/>