

**이성규** 서울복지재단 대표이사

- 고려대학교 경제학과 졸업
- 서울대학교 행정대학원 졸업
- 런던정경대학 사회복지정책학과 졸업
- 한국장애인고용촉진공단 직업재활국장
- 대통령비서실 사회복지수석실 행정관
- 공주대학교 사회복지학과 교수
- 사단법인 장애인직업안정연구원장
- 서울시 사회복지위원회 위원
- 서울시립대학교 사회복지학과 교수



## 서울시 복지재원 효율적 사용방안은?

**먼저 취임을 축하드립니다. 최근 정부의 비전 2030 발표 등 복지에 대한 국민적 관심 및 정부의 의지가 어느 때보다 높은 이 시기에 대표이사로 선임되신 것에 대한 취임 소감이 남다를 것으로 생각합니다. 취임 소감 부탁드립니다.**

서울복지재단은 복지수요시민의 복지욕구에 부응해 복지시설·기관을 지원하고 복지행정의 전문성을 강화하기 위해 서울시에서 설립한 기관입니다. 민간 복지 전문가들이 주체가 되어 복지시설·기관과 서울시의 동반자적 협력체계를 구축하고 있습니다.

사회복지학계에 종사하는 한 사람으로서 서울복지재단의 설립초기부터 관심을 갖고 있었습니다. 사회복지업무의 지방이양이 본격화하는 시점에서 서울복지재단은 한국형 전문 '복지 Agent 모델'이라는 확신을 갖고 있었기 때문입니다.

설립이후 서울시 및 서울복지재단의 여러 연구와 사업에 참여하면서 재단을 가까이에서 지켜볼 수 있었고, 그 과정에서 재단에 바라는 기대와 아쉬움도 있었습니다. 서울복지재단이 출범한지 이제 겨우 2년이 지났습니다. 그동안은 신생기관으로서 운영체계를 마련



하고 향후 지속적으로 사업을 추진할 수 있는 기반을 갖추기 위해 노력했던 기간이었다고 생각합니다. 이제부터 본격적인 시작인 셈입니다. 서울복지재단의 문을 활짝 열고, 여러 귀한 말씀과 현장의 소리를 경청하며 서울복지공동체의 총체적 발전을 위하여 쉬지 않고 문제를 찾고 대안을 제시해 나가겠습니다.

**대표이사님께서 그동안 사회복지정책은 물론 장애인재활 분야에서도 다양한 활동을 하셨습니다. 이러한 현장에서 경험하고 느끼신 것을 토대로 한 대표이사님만의 사회복지 철학에 대해 소개 부탁드립니다. 또 복지철학을 복지재단 비전과 어떻게 접목해 나아갈 계획이십니까?**

서울복지재단의 1차 고객은 복지욕구와 수요를 갖고 있는 시민입

니다. 그리고 2차 고객은 복지수요시민에게 서비스를 전달하고 있는 복지시설·기관입니다.

우리 고객의 가치, 나아가 재단직원 및 사회가치를 높이며 융합할 수 있도록 지원하는 것이 제 철학이자 역할입니다. 우선 가치를 공감할 수 있도록 복지현장과 지역사회 그리고 복지수요 시민과 소통할 수 있어야 한다고 생각합니다. 그리고 의사소통을 할 수 있는 채널을 만들어야 한다고 생각합니다.

하나의 사례를 들자면 대표이사에게 업무용 차량이 배정됩니다. 당연히 일반 승용차입니다. 하지만 저는 복지현장을 다니는데 일반 승용차가 적합하지 않다고 생각해서 곧 교체하려고 합니다. 제가 만나서 얘기를 나눌 분들 중에는 휠체어를 이용해야 할 장애인, 어르신 등 장애를 갖고 계시는 분들이 많습니다. 이 분들과 담소를 나누면서 장소를 이동하고 싶을 때 휠체어를 실을 수 있는 차량이 없다면 고객이 불편한 상황에 놓이게 될 수 있습니다. 중요한 것은 고객을 위해 자연스러운 환경을 만들어야 나가야 한다는 것입니다.

조만간 저는 휠체어를 실을 수 있는 차량편으로 복지현장을 찾아다닐 것입니다. 차량교체가 아주 작은 부분일 수도 있지만 제 스스로 먼저 복지현장을 챙기겠다는 의지입니다.

**복지재단의 경우 사업을 진행함에 있어 타 기관과의 협력, 지원을 요하는 부분이 다른 어떤 기관보다 많다고 생각되는데, 타 사회복지기관과의 관계 형성을 위해 어떠한 노력을 하실 예정이십니까?**

사회복지기관은 우리의 고객입니다. 앞서서도 말씀드렸지만 고객의 가치를 향상시킬 수 있도록 서울복지재단에서 더욱 노력할 것을 약속드립니다.

조금 구체화해서 설명을 드리자면 우선 서울복지재단과 사회복지기관과의 의사소통구조를 공고히 할 것이라는 점입니다. 그 형태는 제가 직접 기관에 가서 의견을 나누는 방법도 있고, 또 저희에게 기관의 건의사항, 재단에 바라는 점에 대해서 제안을 해주셔도 좋습니다. 온라인·오프라인으로 언제나 환영입니다.

사회복지기관과의 정기적인 간담회도 계획하고 있습니다. 간담회를 통해 기관별로 애로사항을 파악하고 아직 정책이 반영되지 못했던 부분이 있으면 적극 반영할 것이고 불합리한 부분이 있으면 고쳐나갈 수 있도록 최선을 다하겠습니다.

두 번째로는 서울복지재단과 사회복지기관과의 네트워크가 서울

시, 각 지방자치단체로 확산될 수 있도록 서울복지재단에서 중심점 역할을 하겠습니다. 사회복지기관은 서울복지재단과의 관계형성 뿐 아니라 각 자치구, 서울시 및 정부 등과의 긴밀한 네트워크가 필요한 조직입니다. 또 이제는 글로벌 시대를 맞아 아시아는 물론 나아가 세계와 네트워크가 필요합니다. 서울복지재단에서는 사회복지기관의 네트워크를 지원해 나가며 양 기관이 상호발전 할 수 있는 모델을 구축해 나갈 것입니다.

## 현재 실시하고 계신 종사자 교육 외에 사회복지사들의 역량 강화 및 전문성 향상을 위한 복지재단의 사업에 대한 소개 부탁드립니다.

재단에서 진행하고 있는 사업들 중 직접적으로 사회복지사들의 역량강화 및 전문성 향상에 도움이 되는 사업을 소개드리자면 △ 사회복지 우수 프로그램 공모 △ 사회복지시설 프로그램 매뉴얼이 있습니다.

매년 복지시설의 우수한 프로그램을 발굴하고 보급하기 위해 '사회복지 우수프로그램'을 공모하고 있습니다. 이 공모사업은 복지시설은 물론 사업담당 사회복지사를 격려하고 포상하는데 목적이 있습니다. 담당 사회복지사들이 우수한 프로그램을 기획하고 추진해가면서 많은 성장과 발전이 있을 것으로 기대합니다.

지난해 주제는 '지역사회자원 개발과 연계'였으며 올해의 주제는 '가족기능의 지원 및 강화'로 이용시설과 생활시설을 나눠서 우수 프로그램에 대해 시상하고 있습니다. 또한 사회복지사들의 전문성향상을 위해 사회복지 프로그램을 개발·보급하고 있습니다. 미국, 일본, 영국의 경우 사회복지 매뉴얼 개발 및 보급사업이 활발한 반면 국내에서는 초기 단계입니다.

현재 사회복지 프로그램 매뉴얼 4권, 장애인복지관 프로그램 매뉴얼 4권, 노인종합복지관 프로그램 매뉴얼 3권, 노인주간·단기보호 시설 서비스 매뉴얼 1권 등 총 4종 12권을 개발했습니다. 매뉴얼에 대한 반응도 아주 높습니다. 매뉴얼 설명회 및 보급 교육에 서울시 복지시설종사자는 물론 지방의 참여도 쇄도하고 있습니다.

매뉴얼은 사회복지현장에서 바로 활용할 수 있도록 실무자들의 의견과 욕구를 충분히 수렴했으며 전문적지식과 실천기술의 확보를 위해 학계 전문가들의 참여로 이뤄졌습니다. 이 매뉴얼을 통해 현장 실무자들의 역량강화에 많은 도움이 되고 있으며 보급을 위해 매뉴얼 교육은 물론 재단 홈페이지에서 매뉴얼을 다운로드 할 수 있도록 안내하고 있습니다. 이 외에도 복지시설종사자교육은 물론 △ 사회복지시설 경영컨설팅 △ 사회복지시설 인증 △ 학술 심포지움 등을 통

해 사회복지사의 전문성 향상을 지원하고 있으며 향후에도 더욱 노력해 나가겠습니다.

## 서울복지재단의 향후 중점 추진 사항은 무엇입니까?

서울복지재단은 서울시 복지정책의 통합적인 조정역할을 하며 국가복지를 견인하는 '서울복지'를 구현할 것입니다.

이를 위해 첫째, 장기적 관점에서 서울시 복지정책의 대안을 제시하며 서울시-자치구 복지정책의 통합적 조정, 지역간 불균형으로 인한 비효율성 해소 등 서울시 복지재원이 효율적으로 사용될 수 있는 기반을 구축할 것입니다. 둘째, 서울시 복지수준을 높일 수 있도록 복지시설 종사자의 교육은 물론 복지시설·기관의 투명하고 체계적 운영을 위한 각종 제도를 정비해 나갈 것입니다. 셋째, 사회복지인증제도와 경영컨설팅을 통해 복지서비스의 품질을 확보하고 복지시설·기관의 경영합리화를 도모할 것입니다. 이런 노력들은 결국 복지시설·기관의 발전과도 직결되는 문제이며 서울복지재단은 시설·기관의 지원을 위해 일하고 있는 것입니다.

마지막으로 지식기반의 복지시스템을 구축해서 복지가 과학적이고 통합적인 인프라에서 서비스 될 수 있도록 역점을 두고 사업들을 추진해 나갈 것입니다.

## 현장의 사회복지사들에게 제언이나 당부의 말씀 부탁드립니다.

얼마 전 '깨진 유리창 법칙'이란 책을 인상적으로 읽었습니다. 이 법칙은 간단히 말해 고객이 겪은 한 번의 불쾌한 경험, 한 명의 불친절한 직원, 정리되지 않은 상품, 말뿐인 약속 등 사소한 실수가 앞날에 큰 영향을 미친다는 것입니다.

저는 복지현장에도 적용되는 법칙이라고 생각합니다. 특히 우리의 고객은 더 까다로울 수 있고, 혹은 반응표현에 있어 서툴 수도 있고, 침묵 속에 게실 수도 있습니다. 고객은 일차적으로 사회복지사와의 접촉을 통해 복지시설, 나아가 서울시 복지를 가늠할 수도 있습니다. 여러분 한 분 한 분이 서울시 복지를 대표하는 분임을 늘 상기해주셨으면 합니다. '맑은 유리창'을 기대합니다. 아울러 우리가 수선해야 할 '깨진 유리창'이 있으면 언제든 알려주시고, 함께 개선해나갈 수도 있습니다.

어려운 환경에서도 묵묵히 일하시는 사회복지사분들이 많이 계시는 것을 잘 알고 있고, 여러분들 편에서 열심히 일하겠습니다. 감사합니다. 