



2009

서울시 복지서비스전달기관 간 협력적 네트워크
구축방안 연구

A Study on Collaborative Network in Seoul Metropolitan
Social Service Delivery System

이주현 · 김선자 · 조권중

서울시 복지서비스전달기관 간 협력적 네트워크
구축방안 연구

A Study on Collaborative Network in Seoul Metropolitan Social
Service Delivery System

2009

■ 연구진 ■

이 주 현 • 창의시정연구본부 부연구위원
김 선 자 • 창의시정연구본부 연구위원
조 권 중 • 창의시정연구본부 연구위원
박 성 문 • 창의시정연구본부 연구원

이 보고서의 내용은 연구진의 견해로서
서울특별시의 정책과는 다를 수도 있습니다.

요약 및 정책건의

1. 연구의 배경 및 목적

- 경제적 불황의 현 상황은 복지수요의 증가와 복지재원확보의 어려움이라는 이중적인 문제를 낳고 있음.
- 복지재정이 지속적으로 증가하기 어려운 현 상황에서는 자원의 절대투입량을 늘리는 방식의 서비스전달체계는 더 이상 유지되기 어려우며, 적은 자원으로 같은 수준의 복지서비스를 전달할 수 있는 시스템개편방안이 마련되어야 함.
- 복지서비스의 효율성은 복지서비스의 전달체계의 구성에 매우 큰 영향을 받음. 따라서, 지난 10년간 지속적으로 복지서비스전달체계의 개편이 이루어져 왔음.
- ‘사회복지협의체’와 ‘주민생활지원과’를 중심으로 한 현행 사회복지서비스전달체계는 복지프로그램의 중복성과 복지서비스전달자 간의 단절성의 문제를 인지하고, 이를 극복함으로써 복지서비스 전체의 효율성을 높이려는 목표를 가지고 있음.
- 하지만, 현행 제도의 효과성에 대한 종합적인 평가는 부재한 상태이며, 운영상의 문제점도 체계적으로 파악되고 있지 않음.
- 이 연구에서는 사회복지서비스전달체계의 운영현황을 자치구를 중심으로 살펴보고, 사회복지협의체의 운영을 다각적으로 평가함으로써, 보다 효율적이고 효과적인 사회복지서비스전달체계 구축을 위한 방향을 제시하고자 함.

2. 사회복지서비스전달체계의 현황

- 사회복지서비스전달체계는 지역사회 내에서 클라이언트에게 적절한 서비스를 효율적으로 제공하기 위한 공공 및 민간기관들의 협력적 서비스전달 체계망을 뜻함.
- 참여정부는 ‘참여복지와 삶의 질 향상’의 세부과제로 ‘사회복지사무소 설치 등 사회복지 전달체계 개편’을 추진하였고, 보건복지부는 이에 근거하여 사회복지사무소 시범사업을 추진하였음.
- 지방화와 더불어 지역사회복지계획의 수립이 의무화되었으며, 각 시·군·구에서는 2005년 이후 지역사회복지의 정책적 방향 및 시책 정립, 자원의 개발, 서비스의 제공 등을 지역주체들 간의 연계·협력을 통해 추진하도록 하는 지역사회복지협의체가 구성, 운영되기 시작하였음.
- 이와 동시에, 2006년 7월부터 시·군·구 단위의 복지서비스 전달체계가 주민생활지원서비스 제공방식으로 단계적인 개편을 시작하였음. 2006년 7월 1일, 53개 시·군·구를 시작으로 2007년 1월부터는 전국의 시·자치구로 확대, 2007년 7월 1일부터 전국으로 확대되어 개편이 진행되었음.
- 사회복지서비스전달체계의 개편은 지속되고 있는데, 특히 ‘희망한국 21’의 기초 아래, 복지사업 조정, 사회복지통합관리망 구축, 새올시스템 정비, 복지시설 기능정비 및 지방자치단체의 기능정비 등의 사업이 지속되고 있음.

3. 사회복지서비스전달체계 사례연구

- 서울시 내 자치구별 기초 현황 및 복지시설, 수혜자 관련 현황 자료에 의하면, 주거밀집지역인 노원, 강서, 중랑, 은평구 등 서울의 도심을 벗어난 자치구에서 복지수혜자 및 시설의 수가 많은 것으로 나타나고 있음.

- 노원구와 송파구는 인구 60만을 넘는 대형자치구로서 인구학적으로 비슷한 모습을 보임. 하지만, 국민기초생활보장수급자 현황 등 복지현황을 보면, 그 차이가 매우 큼. 또한 두 자치구의 경우 주거지구 형태를 띠는 자치구이지만 재정 여건 등으로 인한 차이가 발견되기 때문에, 그러한 차이로 인한 복지여건의 변화가 어떻게 이루어지고 있는가를 분석해 보는 것도 의미가 있을 것으로 판단됨.
- 서울시와 노원구, 송파구의 기본 현황과 재정력, 그리고 복지시설 등의 현황은 아래와 같음.

〈표 1〉 서울시, 노원구, 송파구 인구 및 재정자립도

		+ ()	(%)
	10,200,827	7,680,362	50.8
	615,981	389,434	29.2
	668,962	375,242	74.6

〈표 2〉 서울시, 노원구, 송파구 복지비 지출

(단위 : 백만원)

					, 가	,				
	2,282,225	32%	676,886	104,468	777,572	662,247	34,417	5,086	677	20,872
	174,081	46%	68,920	2,092	51,851	51,218	-	-	-	-
	101,856	30%	19,864	4,778	41,097	34,444	1,324	349	-	-

〈표 3〉 서울시, 노원구, 송파구 복지수요 현황

	10,200,827	408,033.1	668,962	615,981
	203,721	7854.8	6,011	22,012
	852,235	34,089.4	41,787	50,656
	346,275	13,851.0	16,710	24,727

〈표 4〉 서울시, 노원구, 송파구 수급자 현황

	1,272	-	1,272	-	-	-
	22,012	20,320	853	839	3.57	615,981
	6,011	5,341	393	277	0.90	668,962

- 서울시 복지국에 의하면 송파구 복지기관은 총 108개로 지역주민 시설 25개, 노인 시설 22개, 장애인 시설 36개, 여성 시설 5개, 부랑인/노숙인 시설 1개, 청소년/아동 시설 19개가 분포하고 있음.
- 노원구 복지기관은 총 103개로 지역주민 시설 18개, 노인 시설 24개, 장애인 시설 49개, 여성 시설 2개, 부랑인/노숙인 시설 1개, 청소년/아동 시설 8개, 한부모가족 시설 1개가 분포하고 있음.
- 이 연구는 보건복지가족부, 서울시 복지국, 서울복지재단 및 해당 자치구의 복지기관리스트를 종합하여 송파구 59개, 노원구 90개의 복지기관을 대상으로 설문조사를 실시하여, 103부(69.1%)를 수거, 분석하였음.

4. 서울시 자치구 지역사회복지서비스전달체계 현황 분석

- 노원구와 송파구의 복지서비스전달조직에 대한 실증분석 결과, 서비스조직의 수는 노원구가 많았지만, 서비스대상자 대비 복지기관의 수는 송파구가 많음.
- 현행 복지서비스전달체계의 중심인 지역사회복지협의체의 역할과 기능에 대한 평가를 위하여, 설문에 응답한 조직들을 사회복지협의체 참여기관과 미참여 기관으로 나누어서 분석함.
- 지역복지 네트워크의 활성화정도에 대해서, 송파구 지역사회복지협의체 참여기관의 50.0%가 ‘활성화되어 있는 편이다’라고 응답하였고, 참여하지

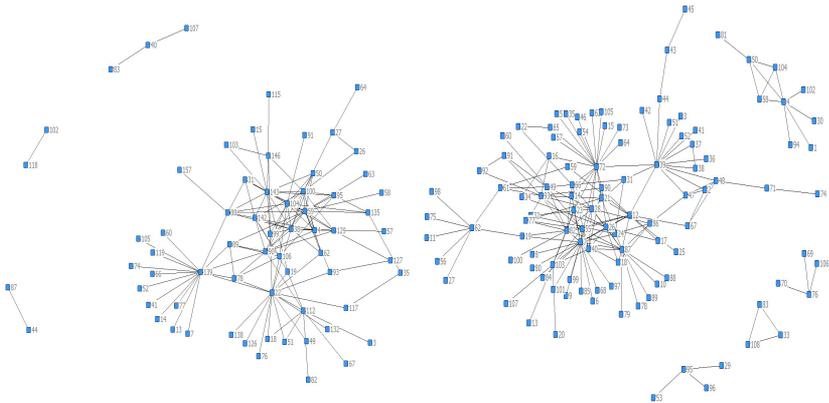
않는 기관들의 경우는 ‘활성화되어 있지 않은 편이다’와 ‘보통이다’라는 응답이 35.3%로 나타났는데, 미참여기관에서 좀 더 부정적인 응답이 높은 것으로 조사됨.

- 노원구에서는 지역사회복지협의체에 참여하는 기관의 경우 44.8%가 ‘보통이다’라고 응답하였고, ‘활성화되어 있는 편이다’라는 응답이 34.5%로 조사됨. 미참여기관의 경우는 ‘활성화되어 있지 않은 편이다’라는 응답이 35.7%로 가장 높았고, ‘보통이다’라는 응답도 30.0%로 조사됨.
- 지역사회복지협의체에 참여여부를 통해 비교해 보면, 참여하는 기관에 비해 참여하지 않는 기관의 응답이 전반적으로 지역복지 네트워크가 활성화되어 있지 않다고 지적한 것을 알 수 있음.
- 지역복지 네트워크의 활성화가 필요한 이유에 대해서는 서비스 향상-사례정보공유-중복서비스 제공 방지 등이 높은 응답수준을 보였음.
- 지역복지 네트워크 연계를 위한 기관의 역할은 기관 간 서비스 전달 및 연계조정-기관별 정보수집과 제공-기관별 사업에 대한 평가와 예산지원 등으로 기대되었음.
- 지역복지 네트워크의 중심역할은 자치구, 종합복지관, 지역사회복지협의체 등이 담당해야 한다는 응답이 많았음. 현재 지역사회복지협의체에 가입하지 않은 기관은 협의체보다는 공공기관에 대한 기대가 상대적으로 더 높았음.

5. 사회복지서비스전달체계 분석 : 연결망 연구

- 복지서비스전달체계의 현황을 시각적으로 가장 잘 나타낼 수 있는 방법론은 연결망 분석임. 이를 통해서, 자원 및 정보의 흐름을 알 수 있으며, 지역사회복지체계의 중심기관을 진단하고, 서비스 종류 및 클라이언트별 복지네트워크의 특성을 진단할 수 있음.

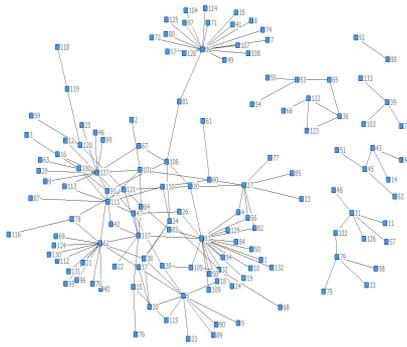
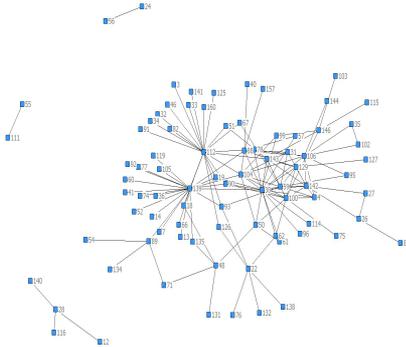
- 네트워크 연구의 첫 번째는 복지전달기관 간의 협력관계(정보교환, 서비스이관, 사례관리공유, 물적/인적교류, 사업비교류 및 공동사업)에 따른 자치구(노원구 및 송파구)의 네트워크 유형에 대한 분석임.
- 분석 결과 노원구 지역복지전달체계에 더 많은 행위자가 참여하고 있으나, 송파구 기관들이 상대적으로 더 많은 관계를 유지하고 있음.
- 송파구의 경우 협력관계에 따라 특성이 상이한 네트워크로 구성되는 반면, 노원구는 협력관계에 상관없이 비슷한 특성을 가짐.
- 네트워크의 파편화정도를 고려했을 경우, 아래 그림의 사례관리 네트워크의 예에서 보여지듯이 노원구의 파편화정도가 높음. 이는 지역사회복지네트워크 내 사례관리의 공유와 정보의 흐름이 송파구에서 더 효율적일 가능성이 높음을 나타내며, 전체 네트워크의 관리비용 역시 효율적일 것이라고 생각할 수 있음.



〈그림 1〉 송파구 사례관리공유 네트워크 〈그림 2〉 노원구 사례관리공유 네트워크

- 네트워크 연구의 두 번째는 복지전달기관 간의 협력내용(일상생활지원, 경제적 지원, 보호서비스, 보건/의료, 고용/자활, 교육서비스)에 따른 자치구(노원구 및 송파구)의 네트워크 유형에 대한 분석임.

○고용/자활, 경제적 지원, 일상생활지원 등 빈민층에게 필수적인 복지서비스 네트워크에서는 노원구가 네트워크 크기나 밀도, 집중도 등에서 높은 수치를 보임. 또한 협력관계 네트워크와 같이 노원구 네트워크의 파편화 정도가 높음. 이는 아래 <그림 3>과 <그림 4>의 예에서 볼 수 있음.



<그림 3> 송파구 일상생활지원 네트워크 <그림 4> 노원구 일상생활지원 네트워크

6. 사회복지서비스 전달조직 간 협력증진요인 분석

- 네트워크분석을 통해, 동일한 제도적 기반을 가진 노원구와 송파구는 실질적인 서비스관련 정보의 흐름과 자원에 있어서는 상이한 모습을 가지고 있음을 알 수 있음.
- 하지만, 네트워크분석만으로는 개별 기관들이 묘사된 사회복지서비스전달관련 협력 네트워크에 참여하는 이유와 협력을 유발하는 요소를 구별해 낼 수는 없음.
- 따라서 이 연구는 다중회귀분석을 이용해 위에서 제기한 문제에 대한 설명을 보완하고자 하였음.
- ‘협력관계’를 수치화한 ‘협력수준’으로 정의한 종속변수는 기관 간 협력의 정도를 나타내며, 이에 영향을 미치는 독립변수는 크게 관계변수, 조직

변수, 위치변수로 나누어짐.

- 분석결과, 사회복지서비스전달조직은 공공기관과의 관계수준이 높을수록, 자발적인 조직에 참여한 경우, 해당 기관책임자의 사회복지부문에서의 경력이 오래될수록 타 기관과의 협력에 긍정적이고, 송파구에 위치한 기관들의 협력수준이 높았음. 반면, 사회복지협의체의 참여여부는 기관들의 협력수준에 유의미한 영향을 미치고 있지 않음.
- 회귀모형을 통한 설명적 연구는 이후의 정책연구의 중요한 기초자료로 활용될 수 있을 것임. 특히, 이 연구에서 유의미한 것으로 확인된 변수와 관련된 정책이 우선적으로 고려될 수 있을 것임.

7. 정책제언

- 이 연구의 결과, 현재 복지서비스전달체계의 중심인 지역사회복지협의체가 제 역할을 담당하고 있다고 평가하기는 어려움.
- 사회복지협의체의 개편 : 현재의 사회복지전달체계가 목표로 하는 복지전달네트워크의 운영과 관련기관의 역할에 있어서는 서비스 공급의 실천적인 ‘필요’가 있는 곳에 자원이 부여되는 것이 바람직함. 노원구와 송파구의 경우 노원희망네트워크와 재가복지네트워크라는 자발적 네트워크 조직이 존재하는데, 이와 같은 실천적이고 자발적인 조직이 뿌리를 내린 경우 네트워크의 역량은 관주도의 사회복지협의체보다 자발적 조직에 의해 발휘되는 방향으로 정책을 수정하는 것이 바람직함. 사회복지협의체는 차후 구조화된 지역복지네트워크의 한 부분으로 역할을 수행하게 하는 방법도 생각해볼 수 있을 것임.
- 공공의 현명한 개입(intervention) : 사회복지전달네트워크 운영의 가장 큰 원칙은 네트워크의 운영에 대한 공공기관의 개입을 최소화하고, 소규모의 기관을 발굴하고 육성하는 것에 역량을 쏟아야 한다는 것임. 즉, 네트워크

조직의 특성상 쉽지 않은 기관별 평가와 동시에, 지역 내 소규모 기관들이 네트워크조직에 성공적으로 착근할 때까지 행정적 지원과 운영적 프로토콜(protocol)을 제공하는 것이 공공의 역할이 되어야 한다는 것임.

- 사회복지관의 역할을 네트워크의 거점기관으로서 사회복지에 대한 모든 서비스에 대한 연계기능을 중심으로 하고, 구조적 공백(structural holes)을 메우고, 수요자에게 직접 제공하는 서비스는 가능한 한 소수의 서비스를 전문화시킨 기관으로 이관하는 것이 필요함.

목 차

제1장 연구개요	3
제1절 연구배경 및 목적	3
제2절 연구내용 및 연구방법	6
1. 연구내용 및 구성	6
2. 연구방법	7
제2장 사회복지서비스전달체계의 현황	11
제1절 사회복지서비스전달체계의 정의	11
1. 사회복지서비스전달체계의 정의	11
제2절 사회복지서비스전달체계의 개편과정과 현황	13
1. 사회복지서비스전달체계의 발전 배경	13
2. 사회복지서비스전달체계의 개편과정	13
3. 현재의 사회복지서비스전달체계	16
4. 향후의 사회복지서비스전달체계 개편안	21
제3절 사회복지서비스전달체계관련 이론적 배경	26
1. 거버넌스와 민-관 협력의 이론적 배경	27
2. 거버넌스와 복지서비스전달체계의 선행연구	27
제3장 서울시 사회복지서비스전달체계의 사례연구 : 노원구와 송파구	37
제1절 서울시 자치구 비교 분석	37
1. 자치구 기본 현황	37
2. 재정자립도	38
3. 사회복지예산	40
4. 사회복지 시설	41

5. 국민기초생활보장수급자	43
6. 장애인복지시설 및 등록현황	44
7. 저소득 모·부자 가정	45
제2절 사례지역 선정	46
1. 사례지역 선정 이유	46
2. 사례지역 인구특성	47
3. 사례지역 복지시설 현황	48
제3절 조사 및 분석	54
1. 조사개요	54
2. 조사내용	55
제4장 사회복지서비스전달체계 분석: 기술적 연구	59
제1절 조사분석 개요	59
1. 조사개요	59
제2절 조사 대상기관 일반 현황	60
1. 응답자 개인사항	60
2. 조사대상 기관관련 사항	66
제3절 지역복지네트워크 활성화 조사분석	81
1. 지역복지네트워크 활성화 정도	81
2. 지역복지네트워크 활성화의 필요 이유	83
3. 지역복지네트워크 활성화 개선 필요사항	94
4. 지역복지네트워크 활성화를 통한 기대이익	110
5. 지역복지네트워크 수행기관의 역할	120
6. 네트워크 중심역할 수행 적합도	130

제4절 지역복지네트워크 참여 현황	142
1. 지역사회복지계획 작성 참여여부	142
2. 재가복지네트워크/노원희망네트워크 참여 여부	143
3. 기타 지역복지관련 네트워크 참여 여부	144
제5절 소결	146
제5장 사회복지서비스전달체계 분석: 네트워크 분석	151
제1절 사회복지서비스전달체계 분석: 네트워크 분석	151
1. 네트워크분석의 이론적 배경	151
2. 복지서비스전달체계 분석 개요	152
제2절 복지서비스전달네트워크 비교분석	153
1. 6가지 협력관계에 따른 네트워크의 비교	153
2. 6가지 협력내용에 따른 네트워크의 비교	169
3. 공공기관과의 네트워크의 비교	185
제3절 소결: 복지서비스전달네트워크의 다양성	200
제6장 사회복지서비스전달조직 간 협력증진 요인분석	205
제1절 사회복지서비스전달체계 분석: 설명적 연구	205
제2절 변수의 측정과 가설설정	206
1. 변수의 측정	206
제3절 가설검증과 사회복지서비스조직 간 협력요인 진단	210
1. 회귀모형과 가설검증	210
제4절 소결: 복지서비스전달기관의 협력기제 분석	215

제7장 결론 및 정책제언	219
제1절 결론	219
1. 기술적 연구 및 결론	220
2. 네트워크분석 및 결론	220
3. 설명적 연구 및 결론	221
제2절 복지서비스전달기관 간 네트워크구축을 위한 정책제언	222
1. 지역사회복지협의체의 개편	223
2. 네트워크운영을 위한 현명한 개입(Intervention)	224
3. 구조적 공백(Structural Hole) 메우기	225
참고문헌	229
부 록	237
영문요약	257

표 목 차

〈표 2-1〉	복지전달체계의 개선 전·후 비교	25
〈표 3-1〉	서울시 자치구 기본 현황	38
〈표 3-2〉	서울시 자치구 재정자립도 현황	39
〈표 3-3〉	서울시 자치구 사회복지예산 현황	40
〈표 3-4〉	서울시 자치구 사회복지시설 현황	42
〈표 3-5〉	서울시 자치구 국민기초생활보장수급자 현황	43
〈표 3-6〉	서울시 자치구별 장애인복지시설 및 등록 현황	44
〈표 3-7〉	서울시 자치구별 저소득 모·부자 가정 현황	45
〈표 3-8〉	사례지역 인구특성	47
〈표 3-9〉	서울시 대상별 복지시설 개괄 현황	48
〈표 3-10〉	서울시 사회복지시설 현황	49
〈표 3-11〉	송파구 사회복지시설 현황	52
〈표 3-12〉	노원구 사회복지시설 현황	53
〈표 3-13〉	사례지역 조사대상 현황	54
〈표 4-1〉	근무기간, 경력, 연령 : 송파구	61
〈표 4-2〉	근무기간, 경력, 연령 : 노원구	62
〈표 4-3〉	응답자 직위 : 송파구	62
〈표 4-4〉	응답자 직위 : 노원구	63
〈표 4-5〉	응답자 학력 : 송파구	63
〈표 4-6〉	응답자 학력 : 노원구	64
〈표 4-7〉	응답자 전공 : 송파구	65
〈표 4-8〉	응답자 성별 : 송파구	65
〈표 4-9〉	응답자 성별 : 노원구	66
〈표 4-10〉	운영주체 : 송파구	66

〈표 4-11〉 운영주체 : 노원구	67
〈표 4-12〉 조직특성 : 송파구	68
〈표 4-13〉 조직특성 : 노원구	69
〈표 4-14〉 기관형태 : 송파구	70
〈표 4-15〉 기관형태 : 노원	71
〈표 4-16〉 시설정보-예산규모	73
〈표 4-17〉 시설정보-예산내역 : 송파구	74
〈표 4-18〉 시설정보-예산내역 : 노원구	75
〈표 4-19〉 시설정보-사용자규모	76
〈표 4-20〉 시설정보-현재 활동인력 : 송파구	77
〈표 4-21〉 시설정보-현재 활동인력 : 노원구	78
〈표 4-22〉 시설정보-기관 사용면적 : 송파구	79
〈표 4-23〉 시설정보-기관 사용면적 : 노원구	79
〈표 4-24〉 시설소유여부 : 송파구	80
〈표 4-25〉 시설소유여부 : 노원구	80
〈표 4-26〉 지역복지네트워크 활성화 정도 : 송파구	82
〈표 4-27〉 지역복지네트워크 활성화 정도 : 노원구	82
〈표 4-28〉 수요자에 대한 서비스 향상 : 송파구	84
〈표 4-29〉 수요자에 대한 서비스 향상 : 노원구	84
〈표 4-30〉 수요자에 대한 중복서비스 제공방지 : 송파구	85
〈표 4-31〉 수요자에 대한 중복서비스 제공방지 : 노원구	86
〈표 4-32〉 수요자에 대한 사례정보 공유 : 송파구	87
〈표 4-33〉 수요자에 대한 사례정보 공유 : 노원구	88
〈표 4-34〉 기관별 특성화와 역할 정립 : 송파구	89
〈표 4-35〉 기관별 특성화와 역할 정립 : 노원구	89
〈표 4-36〉 상호정보 교류 : 송파구	91

〈표 4-37〉 상호정보 교류 : 노원구	91
〈표 4-38〉 기관 간 복지프로그램 공유 : 송파구	92
〈표 4-39〉 기관 간 복지프로그램 공유 : 노원구	93
〈표 4-40〉 기관 간 연계를 위한 법(제도)마련 : 송파구	94
〈표 4-41〉 기관 간 연계를 위한 법(제도)마련 : 노원구	95
〈표 4-42〉 기관 간 연계를 위한 재정(금전)지원 : 송파구	96
〈표 4-43〉 기관 간 연계를 위한 재정(금전)지원 : 노원구	96
〈표 4-44〉 기관 간 연계를 위한 특화사업 개발 및 지원 : 송파구	98
〈표 4-45〉 기관 간 연계를 위한 특화사업 개발 및 지원 : 노원구	98
〈표 4-46〉 서비스/프로그램 내용 표준화 : 송파구	99
〈표 4-47〉 서비스/프로그램 내용 표준화 : 노원구	100
〈표 4-48〉 사회복지정보망 구축 : 송파구	101
〈표 4-49〉 사회복지정보망 구축 : 노원구	102
〈표 4-50〉 물적/인적 자원 공유 : 송파구	103
〈표 4-51〉 물적/인적 자원 공유 : 노원구	104
〈표 4-52〉 공동 전산망 사용 : 송파구	105
〈표 4-53〉 공동 전산망 사용 : 노원구	105
〈표 4-54〉 기관 간 연계를 위한 협약 체결 : 송파구	107
〈표 4-55〉 기관 간 연계를 위한 협약 체결 : 노원구	107
〈표 4-56〉 기관 간 연계를 위한 정기모임 : 송파구	108
〈표 4-57〉 기관 간 연계를 위한 정기모임 : 노원구	109
〈표 4-58〉 기관의 서비스비용 절감 : 송파구	110
〈표 4-59〉 기관의 서비스비용 절감 : 노원구	111
〈표 4-60〉 기관의 서비스 품질 향상 : 송파구	112
〈표 4-61〉 기관의 서비스 품질 향상 : 노원구	113
〈표 4-62〉 지역 내 복지자원에 대한 정보 증진 : 송파구	114

〈표 4-63〉 지역 내 복지자원에 대한 정보 증진 : 노원구	115
〈표 4-64〉 기관연계에 따른 물적/인적자원 공유 : 송파구	116
〈표 4-65〉 기관연계에 따른 물적/인적자원 공유 : 노원구	117
〈표 4-66〉 기관 간 서비스 연계에 대한 재정적 지원 : 송파구	118
〈표 4-67〉 기관 간 서비스 연계에 대한 재정적 지원 : 노원구	119
〈표 4-68〉 기관 간 서비스 전달 및 연계조정 : 송파구	120
〈표 4-69〉 기관 간 서비스 전달 및 연계조정 : 노원구	121
〈표 4-70〉 기관별 사업에 대한 평가와 예산지원 : 송파구	122
〈표 4-71〉 기관별 사업에 대한 평가와 예산지원 : 노원구	123
〈표 4-72〉 기관별 특성화 유도 및 지원 : 송파구	124
〈표 4-73〉 기관별 특성화 유도 및 지원 : 노원구	125
〈표 4-74〉 기관별 정보수집과 제공 : 송파구	126
〈표 4-75〉 기관별 정보수집과 제공 : 노원구	127
〈표 4-76〉 장애인 고용서비스에 대한 요구 및 프로그램 제공 : 송파구	128
〈표 4-77〉 장애인 고용서비스에 대한 요구 및 프로그램 제공 : 노원구	129
〈표 4-78〉 지방자치단체 : 송파구	130
〈표 4-79〉 지방자치단체 : 노원구	131
〈표 4-80〉 주민자치센터 : 송파구	132
〈표 4-81〉 주민자치센터 : 노원구	133
〈표 4-82〉 지역사회 종합복지관 : 송파구	134
〈표 4-83〉 지역사회 종합복지관 : 노원구	135
〈표 4-84〉 지역사회복지협의체 : 송파구	136
〈표 4-85〉 지역사회복지협의체 : 노원구	137
〈표 4-86〉 재가복지네트워크/노원희망네트워크 : 송파구	138
〈표 4-87〉 재가복지네트워크/노원희망네트워크 : 노원구	139
〈표 4-88〉 지역사회 시민사회단체 : 송파구	140

〈표 4-89〉	지역사회 시민사회단체 : 노원구	141
〈표 4-90〉	지역사회복지계획 작성 참여여부	142
〈표 4-91〉	재가복지네트워크/희망네트워크 참여 여부	144
〈표 4-92〉	기타 지역복지관련 네트워크 참여 여부	145
〈표 5-1〉	6가지 협력관계에 따른 전체 네트워크 기술통계량	154
〈표 5-2〉	송파구 조직들의 중심성 분석: 정보교환 네트워크	157
〈표 5-3〉	노원구 조직들의 중심성 분석: 정보교환 네트워크	158
〈표 5-4〉	송파구 네트워크 중심성 분석 결과: 서비스이관 네트워크	159
〈표 5-5〉	노원구 네트워크 중심성 분석 결과: 서비스이관 네트워크	160
〈표 5-6〉	송파구 조직들의 중심성 분석: 사례관리 공유 네트워크	161
〈표 5-7〉	노원구 조직들의 중심성 분석: 사례관리 공유 네트워크	163
〈표 5-8〉	송파구 조직들의 중심성 분석: 물적/인적교류 네트워크	164
〈표 5-9〉	노원구 조직들의 중심성 분석: 물적/인적교류 네트워크	165
〈표 5-10〉	송파구 조직들의 중심성 분석: 사업비교류 네트워크	166
〈표 5-11〉	노원구 조직들의 중심성 분석: 사업비교류 네트워크	167
〈표 5-12〉	송파구 조직들의 중심성 분석: 공동사업 네트워크	168
〈표 5-13〉	노원구 조직들의 중심성 분석: 공동사업 네트워크	169
〈표 5-14〉	6가지 협력내용에 따른 전체 네트워크 기술통계량	170
〈표 5-15〉	송파구 조직들의 중심성 분석: 일상생활 지원 네트워크	173
〈표 5-16〉	노원구 조직들의 중심성 분석: 일상생활 지원 네트워크	174
〈표 5-17〉	송파구 조직들의 중심성 분석: 경제적 지원 네트워크	175
〈표 5-18〉	노원구 조직들의 중심성 분석: 경제적 지원 네트워크	176
〈표 5-19〉	송파구 조직들의 중심성 분석: 보호서비스 네트워크	177
〈표 5-20〉	노원구 조직들의 중심성 분석: 보호서비스 네트워크	178
〈표 5-21〉	송파구 조직들의 중심성 분석: 보건/의료 네트워크	179
〈표 5-22〉	노원구 조직들의 중심성 분석: 보건/의료 네트워크	180

〈표 5-23〉 송파구 조직들의 중심성 분석: 고용/자활 네트워크	181
〈표 5-24〉 노원구 조직들의 중심성 분석: 고용/자활 네트워크	183
〈표 5-25〉 송파구 조직들의 중심성 분석: 교육서비스 네트워크	184
〈표 5-26〉 노원구 조직들의 중심성 분석: 교육서비스 네트워크	185
〈표 5-27〉 6가지 공공기관과의 협력관계에 따른 전체 네트워크 기술통계량	187
〈표 5-28〉 송파구 조직들의 중심성 분석: 서비스연계 네트워크	188
〈표 5-29〉 노원구 조직들의 중심성 분석: 서비스연계 네트워크	189
〈표 5-30〉 송파구 조직들의 중심성 분석: 갈등해결요청 네트워크	190
〈표 5-31〉 노원구 조직들의 중심성 분석: 갈등해결요청 네트워크	191
〈표 5-32〉 송파구 조직들의 중심성 분석: 규정수정요구 네트워크	192
〈표 5-33〉 노원구 조직들의 중심성 분석: 규정수정요구 네트워크	193
〈표 5-34〉 송파구 조직들의 중심성 분석: 보조금수령 네트워크	194
〈표 5-35〉 노원구 조직들의 중심성 분석: 보조금수령 네트워크	195
〈표 5-36〉 송파구 조직들의 중심성 분석: 기관평가 네트워크	196
〈표 5-37〉 노원구 조직들의 중심성 분석: 기관평가 네트워크	197
〈표 5-38〉 송파구 조직들의 중심성 분석: 사업감사 네트워크	198
〈표 5-39〉 노원구 조직들의 중심성 분석: 사업감사 네트워크	199
〈표 6-1〉 협력관계 변수	207
〈표 6-2〉 회귀모형 1: 분산분석	211
〈표 6-3〉 회귀모형 1: 모형요약	212
〈표 6-4〉 회귀모형 1: 계수요약	212
〈표 6-5〉 회귀모형 2: 분산분석	213
〈표 6-6〉 회귀모형 2: 모형요약	214
〈표 6-7〉 회귀모형 2: 계수요약	214

그림목차

〈그림 2-1〉	현재의 사회복지 전달체계 흐름도	16
〈그림 2-2〉	대도시형 본청기구 개편(예시)	18
〈그림 2-3〉	송파구 본청기구 조직도	19
〈그림 2-4〉	노원구 본청기구 조직도	19
〈그림 2-5〉	개편 후 사회복지 전달체계 흐름도	20
〈그림 4-1〉	지역사회복지협의체 참여와 미참여 기관수	60
〈그림 5-1〉	송파구 정보교환 네트워크	156
〈그림 5-2〉	노원구 정보교환 네트워크	158
〈그림 5-3〉	송파구 서비스이관 네트워크	159
〈그림 5-4〉	노원구 서비스이관 네트워크	160
〈그림 5-5〉	송파구 사례관리 공유 네트워크	161
〈그림 5-6〉	노원구 사례관리 공유 네트워크	162
〈그림 5-7〉	송파구 물적/인적교류 네트워크	163
〈그림 5-8〉	노원구 물적/인적교류 네트워크	164
〈그림 5-9〉	송파구 사업비교류 네트워크	165
〈그림 5-10〉	노원구 사업비교류 네트워크	166
〈그림 5-11〉	송파구 공동사업 네트워크	167
〈그림 5-12〉	노원구 공동사업 네트워크	168
〈그림 5-13〉	송파구 일상생활 지원 네트워크	172
〈그림 5-14〉	노원구 일상생활 지원 네트워크	173
〈그림 5-15〉	송파구 경제적 지원 네트워크	175
〈그림 5-16〉	노원구 경제적 지원 네트워크	176
〈그림 5-17〉	송파구 보호서비스 네트워크	177
〈그림 5-18〉	노원구 보호서비스 네트워크	178

〈그림 5-19〉 송파구 보건/의료 네트워크	179
〈그림 5-20〉 노원구 보건/의료 네트워크	180
〈그림 5-21〉 송파구 고용/자활 네트워크	181
〈그림 5-22〉 노원구 고용/자활 네트워크	182
〈그림 5-23〉 송파구 교육서비스 네트워크	183
〈그림 5-24〉 노원구 교육서비스 네트워크	184
〈그림 5-25〉 송파구 서비스연계 네트워크	188
〈그림 5-26〉 노원구 서비스연계 네트워크	189
〈그림 5-27〉 송파구 갈등해결요청 네트워크	190
〈그림 5-28〉 노원구 갈등해결요청 네트워크	191
〈그림 5-29〉 송파구 규정수정요구 네트워크	192
〈그림 5-30〉 노원구 규정수정요구 네트워크	193
〈그림 5-31〉 송파구 보조금수령 네트워크	194
〈그림 5-32〉 노원구 보조금수령 네트워크	195
〈그림 5-33〉 송파구 기관평가 네트워크	196
〈그림 5-34〉 노원구 기관평가 네트워크	197
〈그림 5-35〉 송파구 사업감사 네트워크	198
〈그림 5-36〉 노원구 사업감사 네트워크	199

제1장 연구개요

제1절 연구배경 및 목적

제2절 연구내용 및 연구방법

제 1 장

연구개요

제1절 연구배경 및 목적

20세기 말 이후, 한정된 자원으로 더 많은 서비스를 제공하고자 하는 것은 모든 행정의 기본 목표가 되어왔다. 특히, 상대적으로 적은 사회적 자원을 가진 국민을 대상으로 하는 사회복지서비스분야에서는 낭비되는 자원을 최소화함으로써, 더 많은 수혜자에게 혜택이 돌아가게 해야 하는 필요성이 항존하고 있다.

한편, 현재와 같이 자원의 희소성이 극대화되는 경제침체의 상황은 이와 같은 행정서비스전달 효율성의 필요성을 더욱 높이고 있다. 복지재정이 지속적으로 증가하기 어려운 현 상황에서는 자원의 절대투입량을 늘리는 방식의 서비스전달체계는 더 이상 유지되기 어려우며, 적은 자원으로 같은 수준의 복지서비스를 전달할 수 있는 시스템개편방안이 마련되어야 한다.

하지만, 현재의 복지서비스 전달시스템에 대한 평가는 그리 긍정적이지 않다. 물론 지난 10여년간 전반적인 복지서비스전달체계의 혁신이 시도되어 온 것은 사실이다. 하지만, 현재진행형인 이 개혁이 긍정적인 결과를 낳고 있는지에 대해서는 체계적인 평가가 이루어진 적이 없다.

최근 이루어진 복지서비스전달관련 개혁은 신공공관리론(new public management), 공공 거버넌스(public governance), 파트너십(partnership)이론 및 협치관리론(collaborative management) 등 행정학, 사회학, 정치학 등 사회과학 전반에 나타나는 이론적 변화에 기반하고 있다. 복지정책관련분야도 이런 이론들의 변화를 반영하여 복지서비스전달체계의 조직상의 효율화(streamlining), 서비스산출의 효율성 증대(efficiency), 그리고 복지서비스의 효과성 확보(effectiveness)를 위해 종합적인 전달체계에 대한 관심이 증대되고 있다. 이는 과거 중앙정부 중심의 관료적, 수직적 복지시스템의 한계를 인지하고, 민간의 자원을 복지정책집행과정에 최대한 활용하려는 목적을 가지고 있다.

2003년 사회복지사업법 개정으로 구성된 ‘사회복지협의체’는 이와 같은 이론적 배경의 실현이라는 의미와 함께, 복지자치를 위한 최소한의 제도적 기반으로서 매우 큰 기대를 가지고 태어났다. 특히, 기존의 복지체계 내에서 수직적으로만 공공기관과 관계를 유지하였던 복지서비스전달 담당기관들이 사회복지협의체를 통하여 수평적인 연결망을 구성할 것이라는 기대가 높았다. 또한 이를 통하여 지속적으로 제기되었던 서비스의 단절성과 중복성이 일정 정도 완화될 것이라는 예측도 높았다. 하지만, 그 이후의 정책 및 실증연구들은 파트너십 혹은 연결망 중심의 복지전달서비스에 대한 전반적인 평가에 관심을 두지 않았으며, 특히 서울시와 같은 대도시권의 복지전달체계의 복잡성과 특수성에 대한 연구도 매우 미진했던 것이 사실이다. 또한, 현행 복지서비스전달체계가 가진 본질적인 영역별/프로그램별/클라이언트별 분절성은 학술 및 정책연구에서도 그대로 드러나고 있다. 이처럼 분절되어 있는 서비스의 전달은 종합적이고 포괄적인 지역중심의 복지서비스를 어렵게 하는 요인으로 지적되었다. 하지만, 이러한 문제를 과학적으로 분석하고 평가해야 하는 학술연구 역시 복지서비스전달의 분절성에 기초하여 이루어져 온바, 현행 사회복지법이 추구하는 사회복지협의체 중심의 지역복지체계에 대한 실질적인 분석 및 평가는 미비한 실정이다.

이러한 문제의식을 바탕으로 이 연구는 서울시의 도시형 사회복지서비스전달체계에 대한 종합적인 분석과 평가를 그 목적으로 한다. 첫째로, 사회 환경과 관계없이 이루어지는 현행 체계 내에서, 거대도시인 서울시가 가지는 복지체계의 도시맥락적 특성을 서술해 내는 것은 정책수립의 기초작업으로서 큰 의미가 있을 것이다.

둘째, 현행 복지서비스전달체계의 복잡성을 고려할 경우, 이에 대한 분석이 다면적일 때, 그 효과가 클 것이다. 이 연구는 복지기관 서비스 담당자들에 대한 설문조사와 동시에, 노원구와 송파구 지역복지체계에 대한 연결망 분석, 그리고 복지서비스전달조직의 협력요인에 대한 설명적 연구 등 다양한 분석들을 동원하여 현행 지역복지서비스전달체계에 대한 종합적인 이해를 도모하려고 하였다.

셋째, 현재까지의 복지서비스전달은 중앙정부차원의 제도적 기반위에서 이루어졌으며, 서울시와 자치구의 차원에서는 전반적인 행정적 효율성 증대보다는 프로그램개발 등의 단편적인 접근이 시도되어 온 것이 사실이다. 이 연구는 사례로 선정된 두 자치구(송파구, 노원구)가 복지, 사회적 환경의 차이뿐 아니라, 복지서비스전달에서도 상이한 구조적 특성을 보이고 있음을 지적하고, 물개성적인 제도의 개편보다는 서울시나 자치구차원의 절차적 제도의 개편으로 복지서비스전달을 효과적으로 개선해 나갈 수 있음을 보이고자 한다.

따라서 이 연구는 미시적 차원의 복지서비스전달체계 개편을 통한 행정효율성 달성이라는 목표를 위한 기초조사의 의미를 가진다고 할 수 있으며, 또한 지역사회의 특성에 맞는 복지서비스전달체계 효율화방안을 제시하는 것이라고 할 것이다.

제2절 연구내용 및 연구방법

1. 연구내용 및 구성

이 연구는 크게 서론과 선행연구분석, 복지서비스전달체계에 대한 실증분석, 그리고 결론 및 정책제언 등의 7장으로 구성되어 있다.

제1장은 서론으로, 연구의 배경과 전반적인 연구흐름을 요약하고, 연구의 방향을 제시하고 있다.

제2장은 현행 사회복지서비스전달체계에 대한 개요와 구조개편의 흐름을 요약하고, 다양한 시각에서 바라본 서비스전달체계의 선행연구들을 요약한다.

제3장은 연구의 사례로 선정된 서울시 송파구와 노원구의 인구사회통계학적 배경과 사례의 선정이유를 밝힌다.

제4장은 실증연구의 첫 번째 부분으로, 두 자치구 소재 복지서비스전달조직 실무자들을 대상으로 한 설문조사의 결과를 종합적으로 제시한다.

제5장은 두 자치구 내 사회복지서비스전달조직 간의 네트워크분석결과를 제공한다. 특히, 분석기법상 조직 간 관계내용 및 관계유형별로 네트워크분석을 세분화하여, 조직 간 네트워크의 다양성을 실증적으로 검증하였다.

제6장은 네트워크 내의 조직들 간 실질적인 협력을 유발하는 요인들이 무엇인지 분석하는 것에 초점을 맞추고 있다. 이를 통해 조직 간 협력을 증진시키는 정책수단을 찾아낼 수 있을 것으로 기대한다.

마지막으로 제 7장은 실증연구들의 요약 및 정리와 이를 통해 도출해낼 수 있는 정책들을 제시하고 있다.

2. 연구방법

1) 문헌연구 및 1차자료 분석

이 연구의 기초자료를 제공하고 체계적인 연구들을 구성하는 과정에 있어서 선행연구들은 매우 중요한 역할을 하고 있다. 특히, 사회복지서비스 전달체계 전반에 걸친 연구보고서들은 현행제도의 파악과 현재 이루어지는 복지서비스 전달을 이해하는데 매우 효율적인 자료이다. 또한 복지영역/프로그램에 관한 다양한 학술논문들은 이 연구의 실증연구에 있어 가설설정과 분석의 바탕이 되었다. 한국보건사회연구원, 서울복지재단 및 공공기관에서 발행한 연구보고서들과 한국행정학회보, 정책학회보, 사회보장 등의 국내학술지, 그리고 Public Administration Review, journal of public administration research and theory, administration & society 등의 외국학술지 등도 중요한 자료를 제공하였다.

2) 사회복지서비스전달조직 실무담당자에 대한 설문조사

복지서비스전달 현황과 정책방향성을 알 수 있는 가장 기초적인 정보는 현재 복지서비스전달을 직접 담당하고 있는 조직의 실무담당자에 대한 직접 설문조사로부터 도출되었다. 송파구와 노원구의 총 148개 기관에 대한 설문조사는 조사원의 방문조사로 이루어졌고, 이는 조직의 현황, 타 복지서비스전달기관과의 관계, 공공기관과의 관계, 복지전달체계 전반에 대한 의견 등의 내용을 담고 있다. 대상기관은 대부분 비영리단체이며, 절대다수의 기관은 사회복지법인의 성격을 가지고 있었다. 응답자는 대부분 실무를 총괄하는 관리자 혹은 실무책임자였으며, 소수의 기관대표나 사회복지사가 응답을 한 경우도 있다.

3) 사회연결망(네트워크)분석

설문조사로 얻은 ‘관계’에 대한 정보는 기관 간 네트워크분석을 위한 자료로 제공되었다. 네트워크분석(social network analysis)을 통해 현재 자치구 내 사회복지서비스전달체계 내에 존재하는 복지기관 간의 연결형태 및 연결강도가 분석되며, 복지서비스전달체계 내에서 상대적으로 중요한 역할을 담당하는 기관이 파악될 수 있다.

4) 회귀분석

네트워크분석이 현재 구성되어 있는 전달체계를 입체적이고 시각적으로 묘사하는데 탁월한 장점이 있는 반면, 네트워크, 즉 관계가 조직의 행태에 어떻게 영향을 미치고 있는지에 대한 설명에는 취약하다고 할 수 있다. 따라서 실증연구의 마지막 부문은 복지전달조직의 조직적 특성, 이들 간의 네트워크, 즉 관계적 특성, 그리고 조직의 위치 등 기타 물리적 특징을 설명변수로 하고, 기관들의 협력정도를 종속변수로 하는 다중회귀분석을 실시하여, 기관의 협력을 증진할 수 있는 요인들은 찾아내고 변수 간 관계를 설명하고자 한다.

제2장 사회복지서비스전달체계의 현황

- 제1절 사회복지서비스전달체계의 정의
- 제2절 사회복지서비스전달체계의 개편과정과 현황
- 제3절 사회복지서비스전달체계관련 이론적 배경

제 2 장

사회복지서비스전달체계의 현황

제1절 사회복지서비스전달체계의 정의

1. 사회복지서비스전달체계의 정의

사회복지서비스에 대한 정의는 이 주제와 관련된 연구나 연구자의 관심에 따라 조금씩 달라지게 된다. 가장 일반적으로 박풍규(1997)는 사회복지서비스 전달체계를 사회복지 서비스를 필요로 하는 사람에게 질적, 양적으로 적정한 서비스를 효율적으로 제공하는 것과 관련된 체계 및 제도라고 정의한다. 이러한 일반적 시각에서 이현주(2007) 역시 이를 사회복지급여 및 서비스를 필요로 하는 수요자들에게 사회복지서비스와 급여를 적절하게 제공할 수 있도록 하는 환경, 구조와 관련된 모든 것이라고 정의하고 있다. Friedlander & Apte(1980) 또한 사회복지서비스전달체계를 클라이언트를 둘러싼 일체의 공적, 사적 복지기관의 서비스전달 체계망이라는 관점으로 보고 있다. Gilbert & Specht(1981) 역시 이를 지역사회에서 서비스 제공자들 간을, 그리고 서비스 제공자와 소비자들 간을 연결하는 조직적 체계로 정의하고 있다. Gilbert and Terrell(2005, 차보현 2006 재인용)은 사회복지서비스전달체계는 ‘누구에게’, ‘무엇을’ 주는 일이 ‘어떻게 이루어질 것인가’를 결정하는 부문으로, 지역사회

안에서 서비스 공급자들 사이에, 그리고 서비스 공급자와 소비자들 사이에 존재하는 조직의 배열을 지칭하는 것이라고 정의하고 있다.

이에 비해 김태진·박미선(2001)은 사회복지서비스전달체계를 공공부문 전달체계와 민간부문으로 나눌 수 있다고 보고, 이러한 구분은 복지대상자들에게 적합하고 필요한 과정이며, 전달체계의 행정조직, 전달자, 복지대상자 사이의 조직적 배열이라고 정의한다. 이와 같은 공공, 민간부문의 구분 및 두 부문의 원활한 협력추구라는 시각은 신공공관리론(New Public Management), 거버넌스이론, 그리고 공동국가론(Hollow State) 등 공공과 민간의 파트너십을 통한 효율성 추구하고 민간재원의 활용이라는 사회적 추세와 그 맥락을 같이하고 있다.

거버넌스, 혹은 파트너십 중심의 정의는 필연적으로 협력(cooperation), 협치(collaboration), 그리고 조정(coordination)의 기제를 서비스전달의 중심으로 끌어들이게 된다. 선진국에 비해 충분한 복지재원을 투자하고 있지 못한 우리나라의 사정을 고려할 경우, 민간부문에 편재되어 있는 인적, 물적 자원들을 효과적으로 복지서비스전달에 투입하는 것은 매우 중요한 행정목표가 된다. 따라서, 오늘날과 같은 복지환경에서 복지서비스전달체계는 반드시 이같은 공공-민간 파트너십이나 연결망에 의한 협력이라는 관점에서 정의되어야 할 것이다. 따라서 이 연구는 사회복지서비스전달체계를 지역사회 내에서 클라이언트에게 적절한 서비스를 효율적으로 제공하기 위한 공공 및 민간기관들의 협력적 서비스전달 체계망이라고 정의한다.

제2절 사회복지서비스전달체계의 개편과정과 현황

1. 사회복지서비스전달체계의 발전 배경

IMF 외환위기 이후 빈부격차 등 사회양극화가 심화되고 다양한 사회복지정책의 요구가 높아지면서 사회안전망의 취약성에 대한 인식이 확산되었다. 특히 저출산 고령화의 급진전으로 복지수요가 증가하고 다양한 서비스 욕구가 분출함에 따라 정책 수급의 전달 통로에 해당하는 전달체계 개편의 중요성이 급부상했다.¹⁾ 하지만 사회복지 서비스정책의 공급량의 확대에도 불구하고 서비스 체감도를 높이지 못함으로써 전달체계가 국민들의 기본생활을 보장할 수 있는 핵심기제로서의 역할과 기능을 제대로 수행하지 못한다는 지적이 계속되었다. 다른 한편으로는 각 서비스가 지자체와 행정기관별로 분산되거나 복잡한 경로를 통해 개별적으로 제공됨으로써 다양화된 사회복지욕구에 효과적으로 대응하지 못하고 서비스 간의 단절성과 중복성의 문제를 야기시킨다는 문제가 증폭되었다.

2. 사회복지서비스전달체계의 개편과정

그동안 지역복지 서비스 전달체계의 여러 문제들에 대한 개선방안을 지속적으로 논의해왔으나, 공공복지 서비스 전달체계에 대한 것이 대부분이었다. 또한 지역복지 서비스 전달체계에 대한 논의들은 구체적인 경험적 자료를 축적하기보다는, 관념적이고 추상적인 수준의 안을 구상하는 정도에 머물러왔다.

1) 정부는 사회안전망을 구축하기 위해 복지예산을 지속적으로 늘려왔으며, 정부예산에서 차지하는 보건복지예산의 비중은 꾸준히 늘어나 1985년 2.7% 수준에서 2009년에는 9.2%로 크게 증가하였다. 보건복지예산은 2007년 이후 매년 두 자릿수 이상의 증가율을 유지하고 있으며 사회안전망 구축을 위해 다수의 복지제도를 도입하고 있는 상황이다. 2008년 여성가족부(가족업무), 국가청소년위원회 등 부처통합으로 2008년 예산이 크게 증가하였다.

1980년대에는 공공복지 전달체계 개편을 위한 방법을 논의하는 과정에서 연계보다 진전된 통합 방법이 도입되었다. 그 일환으로 ‘보건복지사무소 시범사업’이 실시되었는데, 이는 공공복지 전달체계의 모형이다. 이 시도는 주민 접근성을 확보하기 어렵다는 문제가 제기되었고, 시범사업 기간 동안 구체적인 보건·복지 연계 서비스 제공은 미흡하였다는 부정적인 평가가 강하였다.

1990년대 중반 지방자치체가 정착되면서 지역 내 분절적으로 이루어지고 있는 복지서비스 제공을 협력과 조정으로 활성화시키려는 현실적인 필요성이 증가하게 되었다. 1990년대 후반에는 읍·면·동사무소의 기능전환에 대한 논의를 계기로 공공복지 전달체계의 대안적 모형에 대한 관심이 높아지게 되었고, 1999년부터는 주민복지센터 모형이 제안되었다.

2003년에는 참여정부의 12대 국정과제의 하나인 ‘참여복지와 삶의 질 향상’의 세부과제로 ‘사회복지사무소 설치 등 사회복지 전달체계 개편’이 포함되었고, 이에 근거하여 보건복지부는 사회복지사무소 시범사업을 추진하였다. 2003년 9월에는 보건복지부 내에 사회복지사무소시범사업 추진단이 구성되어, 2004년 7월 1일부터 약 2년간 사회복지사무소 시범사업을 수행하였다. 그리고 이에 앞서 다음과 같은 공공전달체계 개선의 원칙이 시범사업에 반영되도록 시범사업 모형의 설계가 준비되었다(강혜규, 2001).

2003년에 출범한 참여정부는 복지전달체계 개편에 대한 일련의 노력을 기울여왔고, 보건복지부가 사회복지 전달체계 개편을 목표로 사회복지사무소 시범사업(2004. 7~2006. 6)을 추진하였다. 그러나 시범사업 기간 중인 2004년 12월 대구에서 발생한 4세 장애어린이의 사망사건이 언론에 보도되면서 복지 전달체계의 심각성이 사회적으로 각인되었고, 이를 계기로 이후 범정부적 추진체계를 통해 사회복지 전달체계 개편안을 본격적으로 논의하게 되었다. 2005년 2월에는 대통령 주재 국무회의에서 대통령자문 빈부격차·차별시정위원회가 주도하여 행정자치부, 보건복지부, 기획예산처가 함께 『사회복지 전달체계 개선방안』을 보고하게 되었는데, 보고내용에는 사회복지 행정체계 개편

의 기본방향이 담겨 있으며, 위기가정 발견 시스템 구축 및 긴급보호체계 개선, 시·군·구·읍·면·동의 기능재조정과 담당인력 확충, 지역사회 민관협력의 강화, 교육훈련 및 성과평가를 통한 복지서비스의 질 제고 등 4개 영역의 개선과제도 제시되어 있다. 이에 대한 후속작업으로 대통령자문 고령화및미래사회위원회가 전달체계에 대한 발전된 대안을 수립하는 과정에서 「지역주민 통합서비스 제공체계 구축방안연구」가 진행되었으며, 이 연구를 통한 전달체계 개선안은 2005년 9월 26일 국무조정실이 주관하여 관계부처합동으로 발표한 「희망한국 21」에 담기게 되었다. 「희망한국 21」은 향후 4년간 시행될 복지정책의 종합계획으로서, 사회안전망 추진체계를 개편하기 위해 ‘사회안전망 확충에 따른 복지예산의 효율적 집행과 국민의 복지 체감도를 높이는 맞춤형 서비스 제공이 가능하도록’ 하는 전달체계 개편방안을 제시하고 있다. 이를 기초로 하여 2005년 하반기부터는 행정자치부가 지방행정 개편의 준비를 주도하게 되었으며, 2006년 2월부터는 청와대 주관의 관계부처 합동 TF가 구성되어 세부 준비가 이루어졌다. 이를 통해 2006년 4월 「시·군·구 주민생활지원서비스 기능 강화 계획」이 발표되고, 1단계 개편 작업이 진행되었다. 2006년 6월에는 행정자치부에 ‘주민서비스혁신추진단’을 설치하여 관계부처 공무원을 파견받음으로써 협력을 추진할 수 있는 체계가 구성되었다.

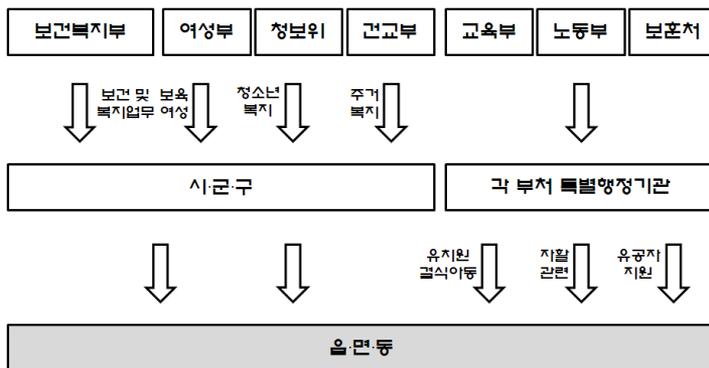
한편 이러한 과정은 참여정부가 추진했던 ‘사회복지사무소 시범사업’ 진행 중에 이루어져서, 앞서 진행되어 2년차에 접어든 시범사업은 사업의 활성화를 꾀하던 시범지역의 추진 의지를 소진시키며 소기의 시범사업 성과를 확인하기 어려운 상황이 되었다. 그러나 「희망한국 21」의 개편안이나 「주민생활지원서비스 혁신을 위한 전달체계 개편안」은 읍·면·동의 복지문화센터로의 전환과 시·군·구의 통합서비스조직인 ‘주민생활지원국’ 설치를 주 내용으로 하고 있는데, 이는 사회복지사무소 시범사업에서 강조되었던 시·군·구의 기획팀과 통합조사팀을 통한 기능별 업무의 전문화 구조가 반영된 것이기도 하다. 즉 통합조사팀과 서비스연계팀 활용의 이점, 시·군·구 기획 기능 강화의 필

요성이 시범사업을 하면서 확인된 것이다. 특히 시범사업에서 크게 지적되었던 읍·면·동 기능 보강의 문제가 주민생활지원서비스 행정 기능 강화를 위해 읍·면·동에서 일부 행정직을 사회복지업무에 투입함으로써 해소되도록 한 바 있다.2)

3. 현재의 사회복지서비스전달체계

1) 지역사회 복지전달체계 개요

기존 사회복지 전달체계는 중앙정부(복지부)가 별도의 복지서비스 전달체계를 가지지 않고 시·군·구·읍·면·동의 지자체 조직을 활용하는 특징을 가진다(<그림 2-1> 참조). 단, 공공보건업무를 수행하기 위하여 각 지역에 보건소와 보건진료소, 보건지소를 두고 있다. 보건소는 시·군·구별 1개소, 보건지소는 읍·면별 1개소, 보건진료소는 리(里)단위의 오·백지에 설치되는 것이 원칙이다. 반면, 교육부·노동부·보훈처는 특별행정기관을 갖고 있고, 일부 업무를 지자체를 통해 집행한다. 노동부의 대표적 특별행정기관인 고용



<그림 2-1> 현재의 사회복지 전달체계 흐름도

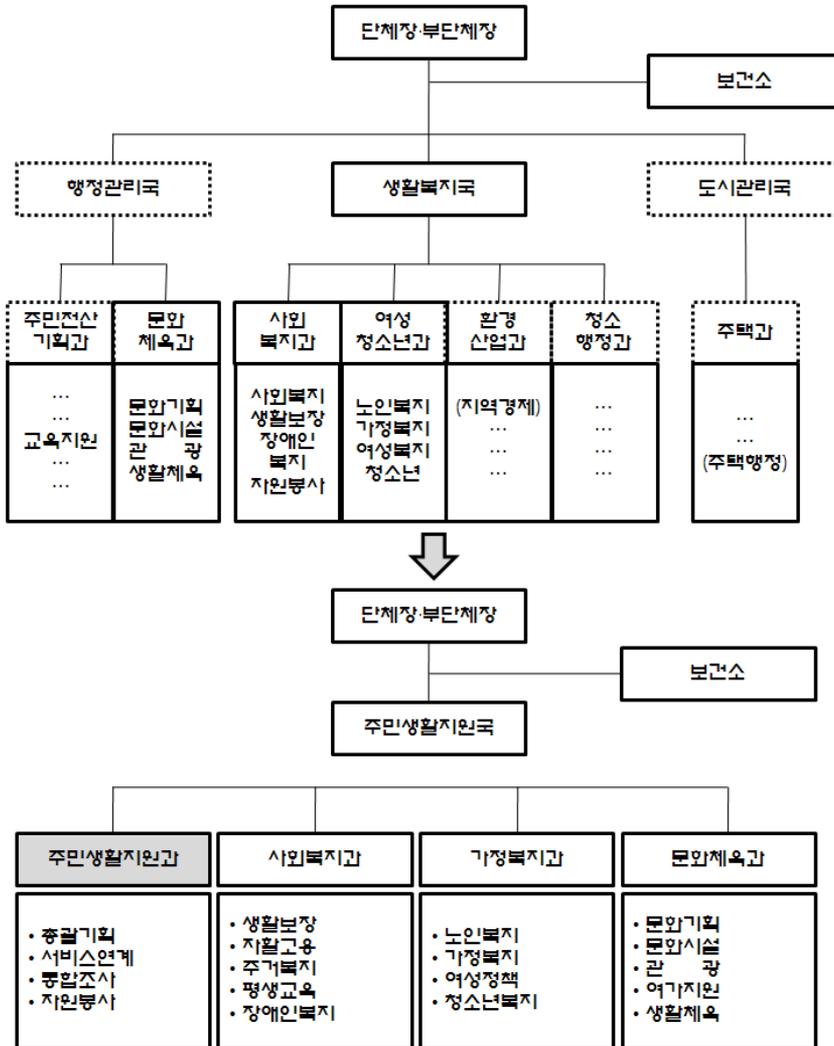
2) 2007년 10월, 월간 복지동향 제108호

안정센터는 전국의 약 100여개의 사무소를 가지고 있으며, 한 개의 사무소는 대개 2~3개의 시·군·구를 관할한다(이현주 외, 2007).

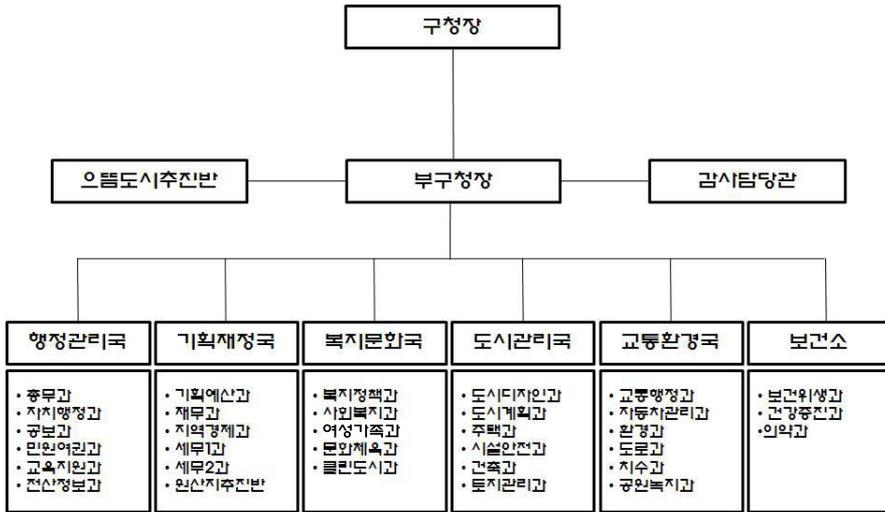
2006년 7월부터 시·군·구 단위의 복지서비스 전달체계가 주민생활지원서비스 제공방식으로 단계적인 개편을 시작하였다. 2006년 7월 1일 53개 시·군·구를 시작으로 2007년 1월부터 전국의 시·자치구로, 2007년 7월 1일부터는 전국으로 확대되어 개편이 진행되었다. 주민생활지원서비스 전달체계로의 개편은 조직구조, 인력의 배치, 업무분담, 그리고 업무 간 연계에 이르기까지 서비스행정의 총체적인 변화를 포괄하는 것이다. 개편의 내용이 매우 포괄적임에도 불구하고 충분한 준비기간을 갖지 못한 채 매우 빠른 속도로 사업이 추진되었다.

개편의 목적은 지방자치단체 또는 지역별로 민감하고 고품질의 주민생활지원서비스를 제공하는 능력을 갖추는 것이었다. 이 목적 달성을 위한 하위 목표로는 기획력 제고, 서비스 전문화, 서비스 연계 및 통합서비스 제공, 서비스 대응성 향상이 거론되었다. 하지만 이 개편의 목적과 목표는 너무 방대하여 제한된 자원이 주어진 가운데 자원의 확대 지원 등이 이루어지지 않은 상태에서 무엇을 달성하고자 한 것인지가 다소 애매해지고 말았다.

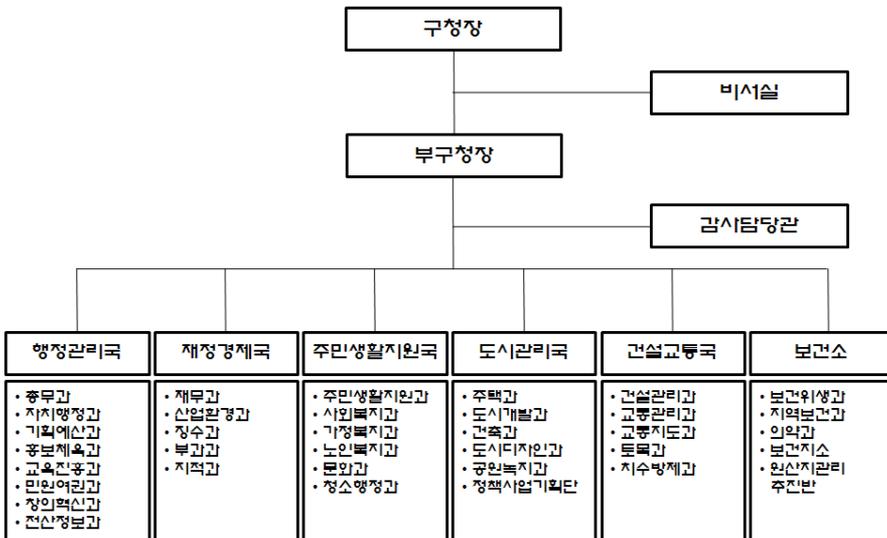
개편된 공공행정서비스 체계, 즉 주민생활지원서비스 전달체계의 내용을 살펴보면 주로 조직의 구조의 편성 변화에 초점을 두고 있으며 이에 따른 인력의 재배치, 기능이관 및 재분담이 골자를 이룬다. 시·군·구에 주민생활지원전담부서(대도시의 경우 국)를 설치하여 복지정책을 중심으로 하는 주민생활지원서비스를 통합된 부서가 수행하도록 하였다. 기능적 분화를 중심으로 통합조사팀, 총괄기획팀, 서비스 연계팀 등 주요 신생팀을 구성하고 이 팀들로 하여금 서비스의 전문적 지원이 이루어지도록 하였다(이현주 외, 2007).



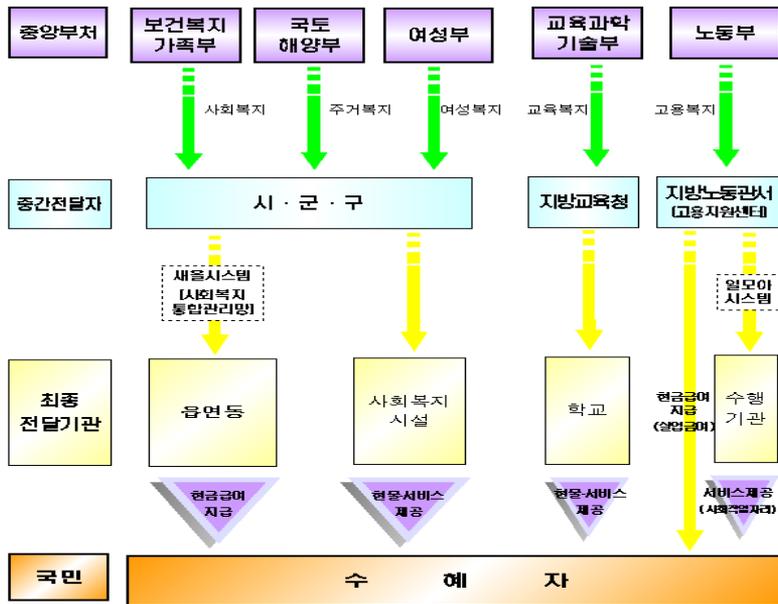
〈그림 2-2〉 대도시형 본청기구 개편(예시)



〈그림 2-3〉 송파구 본청기구 조직도



〈그림 2-4〉 노원구 본청기구 조직도



〈그림 2-5〉 개편 후 사회복지 전달체계 흐름도

2) 현재 사회복지서비스 전달체계의 문제점

- DB ⇨ .
- 개인별·가구별 서비스 수혜현황을 정확히 파악할 수 없어, 부정·중복수급 가능성
- 시·군·구별로 분산된 DB로 지자체 간 정보연계 미흡
 - * 수급자의 지자체 간 이동을 통한 부정수급, 잦은 데이터 이관으로 인한 행정낭비와 오류가능성

⇨ ,

- 232개 시·군·구별로 공적자료 기관의 소득정보에 대해 각각 개별 조회
- 사업별로 동일한 개인·가구에 대해 중복하여 조사

⇒

- 국민들은 각종 복지서비스를 어디에 가서, 어떻게 받을지 쉽게 알기 어렵고, 개별 서비스마다 따로 신청하여 불편
- 사업별 칸막이로 개인·가구별 중복급여를 파악하지 못해, 급여의 중복·누락 발생

⇒

가

- 차명계좌 등록, 급여액 결정 후 금액 임의변경 등 조작 가능성

4. 향후의 사회복지서비스전달체계 개편안³⁾

우리나라의 복지예산은 지난 10년간 약 4배 증가하였고, 복지사업은 9개 부처에 총 249개에 이르는 등 폭넓은 복지 서비스를 제공하고 있는 실정이다. 이러한 과정에서 부처 간·사업 간 중복으로 인한 복지 서비스의 비효율이 증가하여 수혜자의 복지 체감도는 낮은 상태이다. 또한 허술한 전달체계 등 복지예산에 대한 관리 미흡으로 중복수혜가 발생한 반면, 정작 필요한 계층이 수혜 대상에서 제외되는 등 복지 사각지대가 발생하고 있는 상황이며, 다양하고 복잡한 복지사업을 틈탄 담당 공무원의 부정수급 증가 등의 문제점이 발생하고 있다. 이러한 문제점들을 극복하기 위한 복지서비스전달체계의 기본 개편방향은 다음과 같다.

- 복지사업 관리의 효율성을 제고하여 중복수혜 및 복지 사각지대 해소
- 복지전달체계의 투명성을 제고하여 부정수급 방지
- 수혜자에게 더 많은 혜택과 편익을 주는 등 수요자 중심의 맞춤형 서비스 제공

3) 2009년 6월 12일, 국무총리실 보도자료

○소요 인력은 업무재조정 등으로 확보하고 증원은 억제

1) 복지사업 조정

- 현재 9개 부처가 수행하는 249개 복지사업 중 90개를 정비하여 복지사업을 159개로 조정(△36%)
- 지원대상과 내용이 모두 다른 103개는 유지하고, 유사한 146개를 정비
 - 정비대상인 146개 사업은 자금·집행체계를 일원화하고, 서비스 범위, 지원기준, 전달체계 등을 통합·연계하여 56개로 조정
- 이는 복지사업 수 증가와 사업 세분화에 따른 수혜자의 혼란과 불편, 중복수혜, 수혜자 간 형평성 저해, 집행기관의 과도한 행정부담, 유사서비스 사업의 분리운영에 따른 신축적인 자금집행 곤란 등 각종 부작용과 비효율을 개선하기 위한 것으로,
 - 특히, 기존 복지 서비스 수준과 범위는 축소하지 않으면서 불필요한 행정비용을 줄이고 수혜자들이 보다 실질적인 혜택을 받을 수 있도록 개선하는데 역점
- 「복지사업 통합·정비방안」은 2010년 예산에 반영할 예정이며,
 - 신규 복지사업에 대해서는 예산편성 과정에서 재정부에 ‘(가칭)복지사업 심사 TF’를 구성하여 사업의 필요성, 기존사업과의 중복성 등을 보다 엄격히 심사

2) 사회복지통합관리망(사통망) 구축

- 보건·복지서비스의 개인별·가구별 통합관리를 위해 사회복지통합관리망(사통망)을 2009년 11월까지 구축
- 「사통망」이 구축되면 복지부에서 사업별로 관리하고 있는 119개(복지분야 105개, 보건분야 14개) 서비스에 대한 개인별·가구별 지원현황을 파악할 수 있어 부정·중복 수급 방지 효과

- 2010년 6월까지의 복지부, 교과부, 노동부 간 전산망을 연계해 부처별 현금급여의 개인별·가구별 지급현황을 통합 관리·운영

3) 현금성 복지급여의 단일계좌 통합관리

- 수급자에게 지급되는 모든 현금성 복지급여를 단일계좌로 통합관리(1인 1계좌)하는 「복지관리계좌」를 도입
- 단일계좌를 통해 현금급여를 개인별·가구별로 통합 관리함에 따라 상시적인 급여내역 모니터링이 용이하여 공무원 횡령과 복지급여의 유사·중복 수급을 방지
- 또한, 수급자는 모든 복지급여의 지급내역을 통합적으로 알 수 있어 복지체감도를 제고

4) 새올시스템 개선과 예산집행 실명제 도입

- 최근 지자체에서 발생한 공무원의 횡령 등 부정행위를 방지하기 위해 새올시스템을 개선하고 예산집행 실명제를 도입
- 횡령 등 부정행위를 사전에 원천 방지하기 위해 그동안 일부 문제점이 있었던 지자체 새올시스템을 개선
 - 읍·면·동의 제3자 임의계좌를 시·군·구 승인을 받아 등록하도록 하고, 새올시스템과 전자결재 및 지방재정시스템(e-호조)의 연계 강화
- 현재 시범운영 중인 「기초보장관리단」을 「복지급여통합관리단(가칭)」으로 확대·개편하여 현금성 급여의 부정수급 방지와 조사단속 등 사후관리 강화
- 지자체 예산집행의 전(全)단계에 예산집행실명관리카드(帳簿)를 작성하는 「예산집행실명제」를 도입

5) 사회복지시설의 기능조정 실시

- 사회복지시설 이용의 편리성과 접근성을 높이고 복지서비스 전달을 효율화하기 위해 사회복지시설의 기능조정을 실시
- 유사 대상·기능을 가진 사회복지시설 유형의 과다 및 중복으로 인한 수요자들의 불편과 예산운용의 비효율성을 해소할 수 있도록 사회복지시설 유형을 현행 103개에서 55개로 조정
 - 시설이 집중된 도시형은 시설별 전문화를 통해 기능중복을 해소하고, 시설이 부족한 농어촌형은 시설을 다기능화하여 서비스 제공을 확대

6) 사회복지담당 공무원의 인력 보강

- 일선 공무원의 과중한 업무부담을 완화하기 위해 사회복지담당 공무원의 인력을 보강
- 그간 결원이 있어도 충원이 지연되어 왔던 사회복지직렬 결원 인력 175명을 연내 충원
- 지자체별로 구성·운영하고 있는 「대체인력 pool」을 확대하여 사회복지직렬공무원의 육아·출산휴직으로 인한 업무공백 최소화
 - * 사회복지직렬은 여성공무원이 정원의 76%를 차지
 - * 159개 지자체에서 3,833명 대체인력풀 운영 중(퇴직공무원, 민간전문인력 등으로 구성)

7) 지자체 조직과 기능의 조정

- 지자체 조직과 기능의 조정으로 급증하는 복지수요에 대응하고 일선 복지담당인력의 업무부담도 완화
- 일선 동(洞)의 6급 공무원 팀장제를 폐지하여 실무 업무를 담당토록 하고, 읍·면·동 사회복지인력은 종전의 8대 서비스에서 5대 서비스 업무에

집중할 수 있도록 조정

* 8대 서비스 : 5대 서비스(보건·복지·고용·교육·주거) + 문화, 체육, 관광

○시·군·구의 경우에도 주민생활지원부서가 5대 서비스와 사업자금융자 등 민생안정 중심으로 업무를 전담할 수 있도록 조정

8) 복지전달체계 개선 전·후 비교

〈표 2-1〉 복지전달체계의 개선 전·후 비교

		前	後
·		10,215	10,390 (175)
	洞 「 」	6 (2)	
	· · · · ·	8 (, , , , , , , , ,)	5 (, , 가)
			·가
			.
		(가)	(가)
		가	가
		1	1 1
		()	가 5
		103	55
		()	,
	·		

: 2009 6 12 ,

복지전달체계 개선 전과 후를 비교해 보면 인력보강 및 기능조정에 있어서는 약간의 증원이 있으나 기능에 있어서는 기존보다 통합되어 운영된다고 볼 수 있다. 또한 사회복지통합관리망 구축에 있어서는 세부적 관리를 강화하면서 투명성을 보장할 수 있도록 전체적인 관리망이 구성된 것을 알 수 있다. 또한 민간복지시설의 효율화를 극대화하기 위하여 사회복지시설의 유형을 좀 더 간소화하여 구분이 편하도록 하였으며, 시설의 전문화와 다기능화를 추구하고, 민·관의 협력을 강화할 수 있는 지역사회복지협의체 기구를 더욱 활성화 하는 방향으로 진행될 것으로 판단된다.

제3절 사회복지서비스전달체계관련 이론적 배경

복지재원의 축소와 복지수요의 확대에 대한 정책적 대응은 민간부문의 자원을 복지서비스전달에 효과적으로 활용하고자 하는 시도에서 비롯되었다. 이는 앞에서도 지적하였듯이 공공-민간의 파트너십 강화와 자원흐름의 네트워크의 구조화, 그리고 공공부문의 역할변화를 동반하는 변화라 할 수 있다.

이러한 복지서비스전달체계의 변화에 대한 연구 역시 활발하게 이루어져 왔다. 과거의 제도 및 프로그램 효과성에 대한 연구와는 달리 현재는 전달체계 자체의 구조적 변화와 복지프로그램의 효율적인 연계에 대한 연구가 증가하고 있는데, 이는 연결망분석(social network analysis) 등 새로운 방법론의 활용과 그 맥락을 같이하고 있다.

이 장에서는 이렇게 변화하는 복지전달체계 제도의 맥락 속에서 조직 간 협력과 민-관 파트너십의 이론적 배경, 그리고 이와 관련된 선행연구를 살펴봄으로써, 연구의 이론적 배경과 방향성을 제시하도록 한다.

1. 거버넌스와 민-관 협력의 이론적 배경

21세기 초반 공공행정부문의 이론적, 실천적 배경은 정부주도의 관료적 행정이 아닌 사회 전 부문 간 연계를 통한 통합적 거버넌스라고 할 수 있을 것이다. 1980년대 이후 공공서비스 생산을 위한 자원의 절대투입량이 줄어들게 되는 상황은 2차 대전 이후 지속되었던 비효율적인 공공행정에 대한 반성을 불러 일으켰으며, 공공관리론(New Public Management)에 입각한 새로운 행정이론은 정부의 역할을 축소시키는 한편, 계약(contracting out), 민영화(privatization) 등의 수단을 통해 민간부문의 경험과 효율성을 행정의 영역에 끌어들이려 하였다. 따라서 전통적인 명령과 통제(command and control)에 의한 행정과정에서는 크게 문제시되지 않았던 기관과 기관, 개인과 개인의 ‘관계’는 새로운 패러다임하에서 새롭게 정의되어야 했으며, 이 ‘관계’의 구성에 따라서 행정의 목표달성의 효과성이 영향을 받게 되는 상황이 전개되었다.

최근 사회전반에 걸친 ‘거버넌스’에 대한 논의 역시 이러한 ‘관계’중심의 개념을 내포하고 있다. 기존 ‘거버먼트(government)’ 주도의 행정이 정부부문의 사회부문에 대한 통치(govern)를 의미하였다면, 거버넌스의 이념은 정부와 사회부문의 협치(co-govern or collaboration)을 추구하고 있다. 따라서 거버넌스에 대한 연구는 기본적으로 협력(co-)에 대한 것이고 그 중심에 바로 조직과 조직, 개인과 개인 등 사회구성원들 사이의 ‘관계’에 대한 관심이 자리하고 있는 것이다.

2. 거버넌스와 복지서비스전달체계의 선행연구

거버넌스와 파트너십을 중심으로 한 공공행정일반과 복지행정의 변화는 비록 그 이론적 바탕은 매우 현실적이고 과거의 문제점에 대한 대안을 제시하고 있지만, 이론의 실천적 적용에서 나타나는 문제, 특히 행정과정의 참여자 증대와 다양한 이해관계, 그리고 배타적인 행위유형 등 거버넌스체제 운영의 비용

에 대해서는 자세히 언급하고 있지 않다.

이와 같은 시스템 전반에 걸친 복잡성은 여전히 복지서비스전달체계에도 나타나고 있으며, 그 결과 체계에 대한 종합적인 분석을 어렵게 하고 있는 것이 현실이다.

복지프로그램 중심으로 구성되어 있는 현재의 복지시스템 하에서는 담당부서 간, 사업영역 간, 그리고 프로그램 간 관계와 협력에 대한 연구가 특히 어렵는데, 이는 고질적인 자부서 중심주의, 복지행정관련 중앙-지방 간 불균형성과 복지자치의 부재, 그리고 복지관련담당 공무원의 절대부족 등으로 인한 것이다. 따라서 현행 연구는 대부분 동질적인 사업영역 내(장애인, 노인 등), 혹은 프로그램 내(고용, 보건 등)로 연구대상을 한정하여 복지서비스의 본질적인 문제인 복잡성을 극복하려 하고 있다.

하지만, 지속적인 발전에도 불구하고, 현재 연구들은 현행 복지제도가 추구하는 종합적인 ‘지역복지’의 이념을 제대로 반영하고 있지 못하다. 선행 연구들도 실제 서비스제공과 마찬가지로 클라이언트별 및 서비스 영역별로 분절화되어 이루어지고 있다. 이 중 많은 연구가 과거와 마찬가지로 제도변화로 인한 복지전달체계의 개편현황의 기술에 초점을 맞추고 있다. 최근의 분석적 연구의 측면에서는 조직개편의 효과성에 초점을 맞추고 조직의 구조와 특성이 사회복지기관의 효과성에 미치는 영향을 측정하려는 노력이 나타나고 있다. 특히, 민-관 파트너십과 네트워크의 구조를 주요 설명변수로 보려는 경향이 강한데, 이 절에서는 이러한 ‘관계’ 혹은 네트워크 중심의 연구경향을 이전의 연구와 비교하여 분석하고자 한다.

1) 사회서비스전달체계 선행연구: 제도적 접근

사회복지의 학문적 영역에서 사회복지서비스의 ‘전달’에 대한 관심이 늘어난 것은 비교적 최근의 일이다. 이전까지 학문적, 정책적 연구는 대부분 사회복지 제도의 개편과 그 효과에 관한 연구가 많았으며, 이들 연구들 또한 장애

인, 고용, 노인 등 세부영역으로 나뉘어져 있어 복지서비스전달이라는 주제를 종합적으로 파악하기는 쉽지 않다.

하지만, 이 연구들을 통해 사회복지서비스의 전달체계의 개편필요성과 방향성을 유추할 수 있다. 차보현(2006)은 중앙정부와 지방정부, 그리고 사회복지협의체의 역할을 명확히 하고, 업무를 분담함으로써 신뢰성 있는 복지전달체계를 구축할 수 있다고 보고, 그 중심에 동반자적 파트너십과 IT(정보기술)를 활용한 정보공유가 있다고 보았다. 이와 같은 맥락에서 신동면 외(2004) 역시 효율적인 복지서비스전달의 핵심은 정확하고 공유가능한 정보의 존재라고 보고, IT를 활용한 신뢰성 있고 접근성 높은 정보시스템 개발이 효율적인 복지전달체계구축의 가장 중요한 전제조건이라고 주장한다.

최근의 사회복지전달체계에 대한 연구에서 또 하나의 중요한 주제는 복지자치 혹은 지방자치단체 중심의 복지서비스전달체계라고 할 수 있다. 이러한 흐름은 제도화과정을 거쳐 이미 사회복지사업법 등이 시행되고 있다고 할 수 있지만, 자율적인 복지행정의 시각에서 바라보았을 때, 현행 지자체중심으로 이루어지는 복지서비스전달이 과연 ‘자치적’이고 ‘자율적’인지에 대해서는 여전히 의문이 남는다. 박영미·김경명(2007)은 역할수행만을 지방정부로 넘긴 현행 사회복지전달체계는 지방의 자율권과 정책결정권의 이양으로 뒷받침되어야 한다고 주장한다.

하지만, 서재호(2008)의 연구에서 알 수 있듯이, 현재 기초자치단체를 중심으로 하는 지방정부들의 복지역량은 여전히 미흡한 실정이다. 현행 사회복지서비스전달체계는 그 이전과 비교하였을 때, 통합성을 구현하고, 접근 이용성을 확장해주고 있고, 적절성을 향상시킨다고 할 수 있지만, 여전히 전문성의 확보는 어려운 실정이다. 고질적인 사회복지전담인력의 부족현상은 사회복지서비스전달의 전반적인 문제점의 중심이라고 할 수 있으며, 또한 기존 인력의 능력향상이 없다면 보다 효율적인 체계구축이 어려울 것이라 여겨진다.

이와 같은 문제점을 해결하기 위한 방안으로 사회복지 및 복지행정의 연구

들은 민·관 협력, 또는 공공과 민간부문의 협치(collaboration)의 중요성을 강조하고 있다. 사회의 다양한 영역 간, 혹은 조직 간, 개인 간 협력은 기존의 공공부문 주도의 복지서비스전달체계에 대한 대안적 성격을 가진다. 앞서서도 설명하였듯이, 민간부문에 비해 효율성과 문제해결능력이 비교열세에 처한 현대의 행정부문에 민간의 경험과 다방면에 걸친 경제성 및 효율성을 도입하려는 것이 이러한 변화의 이론적 기초이다. 하지만, 복지서비스전달체계에 민간부문을 단순히 참여시키는 것만으로 민·관 협력의 장점을 살릴 수 있는 것은 아니다. 문제는 복지행정체제가 가지는 행정의 비탄력성과 경직성의 맥락 아래에서 어떻게 민간의 자율적 선택을 극대화하여 자원의 ‘배분적 효율성’(allocative efficiency)을 이룰 수 있는가에 있으며, 이는 결국 공공과 민간부문의 협력관계에서 일종의 ‘균형점’을 찾고자 하는 노력으로 귀결된다.

2) 사회서비스전달체계 선행연구: 지역사회복지협의체

2005년 사회복지사업법을 시행한 이후 가장 큰 변화는 2002년 시·군·구 단위로 시범적으로 설치되었던 지역사회복지협의체가 전면적인 시행에 들어가게 되었다는 것이다. 지역사회복지협의체는 공공부문과 민간 전문가와 비전문가, 실무자 그리고 지역복지지관 간의 협력과 조정을 통하여 구현되며, 구성원들은 복지서비스 제공시설인 사회복지 이용시설 시설장과 생활시설 시설장, 시·군·구 공무원, 보건소장, 주민조직 대표, 복지서비스 수요자 조직 대표, 관련단체 대표, 지역의 사회복지전문가, 실무협의체 간사 등으로 지역 내 복지관련 주체들이 모두 포함된다. 이러한 지역 내 복지관련 주체들이 공동의 관심사를 가지고 신뢰를 바탕으로 협력적 네트워크 구축 하에 지역에 복지를 구현하고자 하는 것이 바로 지역사회복지협의체의 로컬 거버넌스적 시도라고 할 수 있다(김창기, 2007: 176).

이현주(2003) 또한 지역사회복지협의체에 대해 복지관련 주체들의 전문화와 분화가 강화되는 경향과 서비스 수요자들의 복합적인 욕구의 증가라는 두

가지 축을 동시에 포괄하는 조직적인 대응으로 이해하고, 지역사회의 종합적인 협의기구로서 지역 내 신뢰증진을 통한 복지서비스의 원활한 제공 역할을 기대하고 있다.

하지만, 전면적 시행 3년이 지난 지금까지 지역사회복지협의체의 역할에 대해서 종합적인 분석이나 평가는 아직 이루어져 있지 않다. 함철호(2003)는 그의 연구에서 지역사회복지협의체의 역할에 대한 협의체 참여자들의 인식을 조사한 바 있지만, 이것은 2002년 이후 시행된 시범사업에 한정되어 있다는 점에서 그 한계가 뚜렷하다고 할 수 있다.

사회복지협의체라는 제도의 특징은 현재 행정조직개편의 이론적 배경을 이루는 조직 간 협력 및 네트워크이론을 실천적으로 적용하려고 한 점에 있다. 현 사회복지사업법이 추구하는 지역사회복지 네트워크는 지역사회구성원의 자발성과 상호신뢰성을 기초로 운영되고, 구성원들이 동등한 자격의 수평적 관계를 형성하며, 개방적인 의사소통으로 협의하고, 다양한 주체들이 참여해 다양한 복지문제의 검토와 포괄적 접근으로 대책을 마련하는 것이고(초의수, 2007), 그 제도적 중심에 위치하는 것이 지역사회복지협의체인 것이다.

초의수의 연구에 의하면, 지역사회복지협의체는 구성원들 간 네트워크의 활성화가 구성원들의 네트워크에 대한 기대수준을 높이고, 또한 의사소통이 원활해지는 기능을 함으로써 네트워크를 공고화하는 선순환구조를 만들어내는 역할을 할 수 있으며, 이 네트워크를 이용해 민·관의 협력체계를 구조화하는 기능을 수행한다.

따라서 지역사회복지협의체에 대한 관심은 조직 간 협력 네트워크에 대한 연구로 연결된다고 할 수 있다. 네트워크에 대한 연구는 현재 사회복지전달체계분석의 중심을 이루며, 네트워크 구조 자체에 대한 연구와 네트워크의 효과성에 대한 연구로 나눌 수 있다.

3) 사회서비스전달체계 선행연구: 사회복지서비스전달네트워크

지역사회복지협의체를 중심으로 한 현행 지역복지서비스전달체계가 추구하는 구조는 과거의 수직적이고 관료적인 서비스제공체계와는 달리 공공과 민간 부문의 다양한 연결망을 통해 서비스자원이 제공되는 한편, 수요자는 이 연결망 내의 조직 어디에서도 서비스에 대한 접근을 보장받을 수 있는 구조이다. 따라서 서비스전달체계의 네트워크구조에 대한 분석과 이러한 구조와 조직성과와의 관계가 가장 큰 연구 대상으로 등장하였다.

네트워크의 시각에서 복지서비스전달을 바라이 연구사례로는 장애인 고용네트워크를 분석하여 장애인고용촉진공단의 중심자적 역할을 진단해낸 김연아 외(2008)의 연구, 노인보호서비스의 공급을 분석하여 조직 간 협력관계의 유형에 따라 기관역할이 변함을 보여준 강창현(2002)의 연구, 그리고, 지방정부와 사회복지관의 관계를 네트워크의 측면에서 분석하여 사회복지관의 다양한 유대관계를 정리해낸 김희연·한인숙(2002)의 연구 등이 있다.

한편, 아직 그 수는 적지만, 여전히 이론적인 측면에서만 논의되는 경향이 강한 네트워크구조와 조직성과와의 관계를 실증적으로 설명하려는 노력도 지속되고 있다. 최유미·심성지(2007)는 자원봉사조직의 네트워크 특성이 그 조직의 사업성과와 운영성과에 유의미한 영향을 미치고 있음을 통계적으로 밝혔고, 전국 사회복지관을 대상으로 연구한 김준기·이민호(2008)는 복지관 이용자수로 측정된 복지관의 성과에 복지관의 네트워크 수준, 규모, 강도 등이 일정한 영향을 미치고 있음을 증명하였다.

이러한 실증연구와는 달리, 정책문제에 초점을 맞추는 연구들은 네트워크의 측정이나 기타 변수와의 관계보다는 민간-공공부문이 현재 어떻게 연계가 되어가고 있으며, 더 바람직한 민·관 협조체계를 구축하기 위해 필요한 제도개선안을 도출하려고 노력하고 있다. 특히, 서울시 복지재단과 한국보건사회연구원 연구원이 2008년에 각각 출판한 『민간부문 복지전달체계 개편방안』과 『공공부문 복지전달체계 개편방안』은 비록 그 초점은 각 부문에 있지만, 궁극적으로

는 어떤 제도가 이 두 부문의 연결과 협력에 순기능을 미칠 것인지 찾아내고자 하였다.

요약하면, 민·관의 협력과 긴밀한 네트워크 구성으로 사회복지서비스를 더욱 효율적으로 전달하려는 제도개편의 방향은 옳다고 할 수 있지만, 아직 우리는 어떤 네트워크구조가 더 효율적인지, 아니면 모든 네트워크구조가 반드시 효율적인지의 물음에 대한 실증적인 대답을 하고 있지는 못하다. 하지만, 만일 더욱 많은 연구가 네트워크의 모습을 다양하게 그려낸다면 그 속에서 가장 최적의 네트워크모델을 찾아낼 수 있을 것이다.

제3장 서울시 사회복지서비스전달체계의 사례연구 : 노원구와 송파구

제1절 서울시 자치구 비교 분석

제2절 사례지역 선정

제3절 조사 및 분석

제 3 장

서울시 사회복지서비스전달체계의 사례연구 : 노원구와 송파구

제1절 서울시 자치구 비교 분석

이 연구에서 연구 대상으로 선정된 노원구와 송파구의 현황을 타 자치구와 비교하여 알아보기 위하여 우선적으로 서울시 전체 자치구의 현황을 알아보았으며 이후 두 자치구를 비교하였다. 이를 위해 서울시 홈페이지에 등록되어 있는 ‘통계연감 2008’ 자료(2007년 말 기준)를 활용하였다.

1. 자치구 기본 현황

자치구의 기본현황을 통하여 비교한 결과, 인구는 송파구가 668,962명으로 가장 많았고, 노원구가 615,981명으로 두 번째로 많았다. 재정자립도의 경우 노원구가 29.2%로 가장 낮은 반면, 중구가 85.7%로 가장 높게 나타났다.

이 연구에서 표본으로 선정된 노원구와 송파구를 재정자립도의 측면에서 비교해 보면, 노원구가 자치구 중 가장 낮고 송파구는 어느 정도 건전하다고 볼 수 있는데, 재정자립도 측면에서 상호비교는 두 개의 자치구 간의 복지시설 현황을 비교하는 데 있어서 의미가 있을 것으로 판단된다.

〈표 3-1〉 서울시 자치구 기본 현황

		+ ()	(%)
	10,200,827	7,680,362	50.8
	170,705	254,988	81.2
	130,362	278,317	85.7
	238,224	231,774	60.4
	314,212	275,450	51.0
	375,482	247,995	47.1
	370,250	298,872	44.5
	427,871	300,243	30.2
	473,357	323,629	40.6
	342,274	282,091	35.0
	373,936	237,596	37.2
	615,981	389,434	29.2
	458,401	308,317	35.3
	331,688	262,291	41.9
	385,119	287,696	48.2
	502,343	290,259	50.8
	576,848	379,989	32.9
	420,795	281,827	40.1
	247,320	247,192	37.4
	408,099	314,300	68.8
	400,866	278,119	44.0
	534,556	319,620	34.5
	406,320	363,657	78.5
	557,832	575,519	79.4
	668,962	375,242	74.6
	469,024	275,943	49.0

2. 재정자립도

특소세와 등록세의 비율이 높은 종로구, 중구, 서초구, 강남구, 송파구 등의 재정자립도는 70%를 상회하는 수준으로 타 자치구에 비해 높은 것으로 나타

나고 있다. 하지만 주거밀집지역인 노원구, 강서구, 중랑구 등의 재정자립도는 30% 안팎으로 낮게 나타나고 있다.

〈표 3-2〉 서울시 자치구 재정자립도 현황

(단위 : 백만원)

			%)		(%)
	7,151,315	3,635,908	50.8	3,515,407	49.2
	222,040	180,313	81.2	41,728	18.8
	247,761	212,304	85.7	35,457	14.3
	215,701	130,283	60.4	85,419	39.6
	263,168	134,173	51.0	128,995	49.0
	239,313	112,815	47.1	126,498	52.9
	268,000	119,384	44.5	148,616	55.5
	290,727	87,810	30.2	202,917	69.8
	305,254	123,863	40.6	181,391	59.4
	266,666	93,229	35.0	173,437	65.0
	232,397	86,364	37.2	146,034	62.8
	377,479	110,273	29.2	267,206	70.8
	299,000	105,473	35.3	193,527	64.7
	252,800	106,039	41.9	146,761	58.1
	261,200	125,777	48.2	135,423	51.8
	277,426	140,855	50.8	136,571	49.2
	350,415	115,131	32.9	235,284	67.1
	272,100	109,138	40.1	162,962	59.9
	239,627	89,641	37.4	149,985	62.6
	270,000	185,799	68.8	84,201	31.2
	260,956	114,766	44.0	146,190	56.0
	303,300	104,704	34.5	198,596	65.5
	315,961	247,977	78.5	67,983	21.5
	537,156	426,475	79.4	110,681	20.6
	343,531	256,112	74.6	87,419	25.4
	239,337	117,209	49.0	122,129	51.0

재정자립도가 낮은 노원구, 강서구 등은 이러한 재정상태를 보전하기 위해 조정교부금 등을 통한 조정금액이 많이 유입되어, 이들 재원에 대한 의존도가 높게 나타나고 있다.

이 연구에서 강서구와 송파구를 비교하여 사회복지시설의 네트워크 현황을 분석하여 본다면, 이러한 재정 상태와의 상관관계 등을 통해 복지서비스가 제공되는 대상이나 제공 형태들을 비교분석할 수 있을 것으로 판단된다.

3. 사회복지예산

〈표 3-3〉 서울시 자치구 사회복지예산 현황

(단위 : 백만원)

					,가	,				
	2,282,225	32%	676,886	104,468	777,572	662,247	34,417	5,086	677	20,872
	40,129	18%	9,955	1,117	13,056	14,917	1,084	-	-	-
	55,817	23%	14,548	11,686	12,517	13,978	1,102	1,986	-	-
	59,847	28%	16,847	4,894	16,771	19,674	1,553	108	-	-
	77,759	30%	24,951	2,749	24,107	22,064	1,704	-	0	2,184
	72,573	30%	18,666	580	32,361	19,242	246	387	-	1,091
	83,649	31%	25,168	250	52,573	-	-	-	-	5,658
	108,068	40%	36,514	2,704	37,555	30,858	-	233	-	204
	99,705	37%	29,659	5,978	34,025	28,022	1,001	177	-	843
	103,025	39%	37,000	2,186	31,494	29,778	1,759	154	654	-
	82,511	36%	18,477	3,753	32,876	26,874	-	407	-	124
	174,081	46%	68,920	2,092	51,851	51,218	-	-	-	-
	111,772	37%	29,196	4,507	36,716	37,673	3,558	103	19	-
	83,172	33%	19,522	7,200	26,159	28,803	1,488	-	-	-
	90,685	35%	25,876	7,728	25,584	26,332	5,087	78	-	-
	94,396	34%	24,047	8,096	33,839	28,414	-	-	-	-
	152,906	44%	66,185	9,238	39,791	37,063	177	174	-	278
	83,919	31%	23,751	3,352	32,478	22,495	1,543	95	-	205

〈표 계속〉 서울시 자치구 사회복지예산 현황

(단위 : 백만원)

					,가	,				
	77,097	32%	25,646	2,446	26,982	20,351	1,590	79	3	-
	81,080	30%	27,639	2,249	26,604	23,271	758	184	-	375
	89,229	34%	20,552	7,386	27,791	28,887	4,465	148	-	-
	115,961	38%	34,787	685	37,295	35,869	2,724	-	-	4,601
	53,121	17%	9,510	3,160	19,125	20,442	759	125	-	-
	115,658	22%	30,879	4,223	33,094	40,127	2,025	-	-	5,310
	101,856	30%	19,864	4,778	41,097	34,444	1,324	349	-	-
	74,209	31%	18,728	1,433	31,827	21,452	470	299	-	-

세출예산을 기준으로 하여 자치구별 일반회계와 일반회계 중에서 사회복지 예산의 비율을 살펴보았다. 일반회계 대비 사회복지비의 비율을 산정해본 결과 노원구가 46%로 가장 높은 반면, 서초구와 종로구는 각각 17%, 18%로 가장 낮게 나타났다.

25개 자치구 평균이 32%임을 감안하면, 노원구는 평균보다 14%를 초과하는 비용을 사회복지분야에 투입하여 예산을 집행하고 있는 상황이다.

4. 사회복지 시설

서울시 통계연감 자료에 등록된 사회복지시설의 수와 그 시설에서 생활하는 생활인원을 분석한 결과, 사회복지시설은 영등포구가 14개로 가장 많았으며, 은평구와 노원구는 10개가 넘었다.

생활인원의 경우 은평구가 부랑인시설과 아동복지시설에서의 생활인원이 타 구보다 많음에 따라 3,315명으로 자치구 중 가장 많았으며, 노원구의 경우도 933명으로 높은 편으로 나타났다.

시설당 인원수를 살펴보면 은평구의 경우 생활인원에서와 같이 가장 높은 수치(236.8명)를 보였고, 기관수가 적은 중랑구도 194.5명으로 높은 편으로 나타났다.

〈표 3-4〉 서울시 자치구 사회복지시설 현황

	7	690	98.6	-	120	527	43	-	-
	2	68	34	55	-	-	13	-	-
	9	299	33.2	133	25	39	102	-	-
	2	293	146.5	44	249	-	-	-	-
	1	15	15	-	15	-	-	-	-
	4	58	14.5	-	38	-	20	-	-
	2	389	194.5	-	389	-	-	-	-
	9	313	34.8	16	117	79	101	-	-
	4	143	35.8	-	-	129	14	-	-
	5	242	48.4	29	114	99	-	-	-
	12	933	77.8	84	474	317	58	-	-
	14	3,315	236.8	1,130	281	329	9	200	1,366
	10	318	31.8	198	36	-	84	-	-
	10	394	39.4	80	218	54	42	-	-
	5	450	90	127	9	314	-	-	-
	8	362	45.3	80	164	72	46	-	-
	9	265	29.4	98	-	-	167	-	-
	4	196	49	72	124	-	-	-	-
	14	619	44.2	167	164	265	23	-	-
	10	440	44	213	151	52	24	-	-
	7	398	56.9	195	53	140	10	-	-
	2	128	64	-	-	128	-	-	-
	10	827	82.7	93	228	157	199	-	150
	7	437	62.4	-	178	249	10	-	-
	7	432	61.7	155	9	268	-	-	-
	15	2,234	148.9	288	100	-	610	617	619

5. 국민기초생활보장수급자

〈표 3-5〉 서울시 자치구 국민기초생활보장수급자 현황

	1,272	-	1,272	-	-	-
	3,995	2,990	971	34	2.34	170,705
	4,132	3,863	65	204	3.17	130,362
	4,120	3,839	255	26	1.73	238,224
	7,248	7,084	46	118	2.31	314,212
	4,847	4,781	-	66	1.29	375,482
	8,157	7,874	182	101	2.20	370,250
	10,406	9,878	408	120	2.43	427,871
	8,282	7,927	276	79	1.75	473,357
	9,718	9,554	72	92	2.84	342,274
	4,840	4,718	99	23	1.29	373,936
	22,012	20,320	853	839	3.57	615,981
	12,092	8,741	3,124	227	2.64	458,401
	6,261	5,984	211	66	1.89	331,688
	6,621	6,341	150	130	1.72	385,119
	7,321	6,181	417	723	1.46	502,343
	19,417	18,537	375	505	3.37	576,848
	6,763	6,410	259	94	1.61	420,795
	7,388	7,076	133	179	2.99	247,320
	8,592	7,948	539	105	2.11	408,099
	6,145	5,672	330	143	1.53	400,866
	9,965	9,450	342	173	1.86	534,556
	2,969	2,792	146	31	0.73	406,320
	2,969	8,678	328	41	0.53	557,832
	6,011	5,341	393	277	0.90	668,962
	6,100	5,548	497	55	1.30	469,024

국민기초수급생활자의 경우 노원구가 22,012명으로 가장 많았고, 강서구가 19,417명, 은평구가 12,092명으로 그 뒤를 잇고 있다. 국민기초생활수급자가 적은 자치구는 종로, 강남, 광진구의 순으로 나타났다.

이 연구에서 선정된 노원구와 송파구는 비슷한 인구규모를 지닌 자치구이면

서 국민기초생활보장수급자의 수가 상이하게 다른 경우라고 볼 수 있다. 인구 대비 수급자 비율을 살펴보면 노원구는 3.57%, 송파구는 0.90%로 약 60만명 인구규모의 자치구에 있어서 상호 간의 비교분석이 가능할 것으로 판단된다.

6. 장애인복지시설 및 등록현황

장애인복지시설과 관련하여 보다 구체적으로 살펴보면, 생활인원의 경우 은평구와 노원구, 강북구가 많은 것으로 나타나고 있다.

〈표 3-6〉 서울시 자치구별 장애인복지시설 및 등록 현황

	2	527	5,862
	-	-	5,258
	1	39	7,957
	-	-	11,932
	-	-	11,280
	-	-	14,604
	-	-	17,158
	1	79	16,362
	2	129	14,927
	1	99	12,446
	5	317	24,727
	3	329	17,629
	-	-	11,844
	1	54	11,864
	3	314	15,599
	1	72	22,815
	-	-	15,055
	-	-	9,530
	3	265	14,557
	1	52	13,587
	1	140	17,984
	2	128	8,817
	1	157	12,830
	4	249	16,710
	4	268	14,941

등록된 장애인의 경우 인구수 60만 이상의 노원구가 24,727명으로 가장 많은 것으로 나타났다. 하지만, 노원구와 비슷한 인구규모를 지닌 송파구의 경우 16,710명으로 나타나 상대적으로 적은 것을 알 수 있다.

한편, 전반적인 재정여건이나 기타 시설의 질 등을 고려하여 자치구 간에 복지시설이 어떻게 분포하고 운영되는가를 살펴볼 필요가 있을 것으로 판단된다.

7. 저소득 모·부자 가정

〈표 3-7〉 서울시 자치구별 저소득 모·부자 가정 현황

	가		가		가		가	
	가	가	가	가	가	가	가	가
	225	571	136	324	89	247	-	-
	460	1,204	250	639	210	565	-	-
	506	1,310	348	885	157	423	1	2
	1,081	2,861	642	1,607	439	1,254	-	-
	1,130	2,464	861	2,054	269	410	-	-
	1,378	3,550	757	1,861	621	1,689	-	-
	2,186	5,734	1,533	3,951	653	1,783	-	-
	1,247	3,155	841	2,051	405	1,101	1	3
	1,612	4,311	980	2,528	632	1,783	-	-
	1,139	3,144	752	1,946	387	1,198	-	-
	1,594	4,311	772	1,950	822	2,361	-	-
	1,514	4,093	885	2,318	629	1,775	-	-
	895	2,373	579	1,511	316	862	-	-
	694	1,788	485	1,198	209	590	-	-
	1,360	3,551	830	2,147	530	1,404	-	-
	2,637	6,851	991	2,632	1,646	4,219	-	-
	941	2,515	625	1,633	316	882	-	-
	1,146	2,974	791	2,010	355	964	-	-
	998	2,824	513	1,316	485	1,508	-	-
	917	2,470	580	1,517	336	951	1	2
	1,605	4,172	969	2,431	636	1,741	-	-
	298	767	192	496	106	271	-	-
	503	1,320	259	662	244	658	-	-
	957	2,675	579	1,589	376	1,081	2	5
	995	2,534	621	1,522	374	1,012	-	-

저소득 모·부자 가정에 대한 지원의 경우 한부모가족지원법, 국민기초생활 보장법, 국가보훈법의 수급자를 기준으로 하여 시행되고 있다. 자치구별 가구 수와 인원수를 살펴보면, 강서구가 각각 2,637가구와 6,851명으로 가장 많았으며, 다음으로 중랑, 노원, 관악, 양천, 금천구 순으로 많았다.

저소득 모·부자 가정은 전반적으로 주거밀집 지구에 많이 분포하고 있음을 알 수 있으며, <표 3-7>을 보더라도 노원구와 송파구의 경우는 비슷한 인구 규모를 나타내지만 그 수는 차이가 있음을 알 수 있다.

제2절 사례지역 선정

1. 사례지역 선정 이유

사례지역 선정에 앞서 서울시 복지시설과 관련된 기초 현황을 살펴보면, 앞의 자료에서와 같이 자치구별 기초 현황 및 복지시설, 수혜자 관련 현황 자료를 분석한 결과 우선은 주거밀집지역인 노원, 강서, 중랑, 은평구 등 서울의 도심을 벗어난 자치구에서 복지수혜자 및 시설의 수가 많게 나타나고 있음을 알 수 있다.

이 연구에서 선정된 노원구와 송파구의 경우는 인구 60만을 넘는 대형자치구 2곳을 비교해 본다는 데서 그 의의를 찾을 수 있을 것으로 판단된다. 두 자치구가 상이한 부분을 나타내는 재정자립도나 국민기초생활보장수급자 현황 등에서 보면, 인구규모는 비슷하지만 기타 여건이 차이를 드러내는 가운데 상호 간의 복지시설 현황을 비교하는 것이 타당할 것으로 생각된다.

또한 두 자치구의 경우 주거지구라는 점은 같지만 재정 여건 등에서 차이가 발견되는데, 그러한 차이로 인해 복지여건이 어떻게 변하고 있는가를 분석해 보는 것도 의미가 있을 것으로 판단된다.

2. 사례지역 인구특성

사례지역으로 선정된 노원구와 송파구의 인구특성은 다음과 같다. 복지사업의 주요 대상자가 되는 수급자, 노인, 장애인 등의 인구특성을 살펴보면 두 자치구 모두 인구수에 있어서는 서울시 자치구 평균보다 훨씬 많은 것을 알 수 있다. 두 자치구에서 가장 차이가 많이 나는 것은 수급자 현황으로, 노원구가 송파구보다 3배가량 많다. 전반적으로 노원구의 경우는 서울시 평균에 비해 복지사업 대상자가 많은 편에 속하여 전통적 의미의 복지수요가 많다고 볼 수 있는 지역인 반면, 송파구의 경우는 상대적으로 복지집단이 적은 특성을 보이는 지역으로 볼 수 있다.

두 자치구만을 비교해 봤을 때도 노원구가 송파구에 비해 수급자, 노인, 장애인 모두 많은 것을 알 수 있다.

이처럼 기본적인 현황에서 차이가 나는 두 자치구를 비교해 봄으로써 사회 복지서비스의 차별화된 공급의 형태가 나타난다고 볼 수 있으며, 이를 통해 두 자치구의 복지서비스 전달체계 및 네트워크의 구성이 어떻게 차이가 나는가를 알 수 있을 것으로 기대된다.

〈표 3-8〉 사례지역 인구특성

	10,200,827	408,033.1	668,962	615,981
	203,721	7854.8	6,011	22,012
	852,235	34,089.4	41,787	50,656
	346,275	13,851.0	16,710	24,727

3. 사례지역 복지시설 현황

1) 서울시 복지시설

두 사례지역의 복지시설 현황을 구체적으로 살펴보기에 앞서 우선 서울시 복지국 홈페이지에 등록되어 있는 복지기관의 현황을 살펴보면 대상자는 지역 주민, 노인, 장애인, 부랑인/노숙인, 청소년/아동, 여성, 한부모가족으로 구분되

〈표 3-9〉 서울시 대상별 복지시설 개괄 현황

				/	/		가
	58	23	26	-	10	6	1
	12	45	39	1	17	2	-
	25	37	49	1	26	2	2
	12	23	21	1	26	2	-
	10	30	8	-	14	2	-
	19	17	18	2	58	2	-
	10	16	17	1	22	2	3
	17	29	11	2	22	1	-
	18	24	49	1	8	2	1
	7	22	11	-	15	1	-
	12	21	3	1	19	4	-
	18	19	16	-	18	4	-
	31	21	7	-	19	6	2
	28	17	25	-	3	4	-
	16	39	9	4	17	5	3
	4	17	11	3	17	-	-
	19	30	7	8	37	3	2
	25	22	36	1	19	5	-
	11	13	14	2	30	4	-
	24	28	10	7	18	5	-
	22	11	8	4	15	3	2
	18	34	26	4	11	3	-
	38	28	8	2	3	6	-
	29	10	6	2	12	4	-
	7	25	10	2	25	1	-
	-	1	28	3	-	1	-
	490	602	473	52	481	80	16

:

어 있으며, 복지기관의 경우 노인대상 602개, 지역주민대상 490개, 청소년/아동대상 481개, 장애인대상 473개로 조사되었다.

노원구의 경우는 장애인 관련 기관이 49개로 가장 많았으며, 송파구도 노인 관련 기관이 36개로 많은 편으로 나타났다.

이 자료의 경우 서울시 복지국 홈페이지에 정식으로 등록되어 있는 기관만을 대상으로 조사한 것이기 때문에 단순 여가시설인 경로당이나 생활주거복지시설인 영유아 기관은 생략되었음을 밝힌다.

〈표 3-10〉 서울시 사회복지시설 현황

(503)		95	/ (481)	가	53
		297			7
		111			1
(602)		27			33
		20			5
		35			3
		137			2
	가	245			2
	가	28			2
		1			12
(470)		109		232	
	가	145		61	
		14		17	
		39		33	
		84		2	
		51		12	
		39		3	
		18	가 (16)		1
(80)		80			6
	가	45		가	2
		5		가	2
		22		5	
/ (52)		8	가	1	
		39	: 2,204		
		5			
	8				

:

<표 3-10>은 2009년 9월 현재 서울특별시 복지국에 등록되어 있는 서울시의 복지시설 현황을 수요 대상으로 구분하여 작성된 것이다. 이 표에서 보는 바와 같이 복지시설은 사업영역별로 다양한 형태로 구성되어 운영되고 있음을 알 수 있다⁴⁾.

지역주민을 대상으로 하는 종합사회복지관, 사회복지법인, 사단법인은 503개로 나타나고 있다. 역사가 가장 오래되고 대표적인 사회복지시설인 사회복지관은 95개로 구당 평균 3~4개가 있음을 알 수 있다. 도심권인 종로, 중구, 용산, 동대문, 성동구 등의 경우는 2~3개로 적지만, 주거지구인 노원이나 송파구 등에는 6~7개로 많은 것으로 나타나고 있다.

노인들을 위한 복지시설 종류로는 노인종합복지관, 고령자취업센터, 재가노인, 노인의료, 데이케어센터 등이 있으며, 가장 많이 분포하고 있는 재가노인 복지시설에는 가정봉사원 파견시설과 주·단기 보호시설이 있다. 그러나 가정봉사원 파견 및 주·단기 보호사업은 노인복지관 및 사회복지관에서도 동일한 사업을 하고 있다. 이 연구에서 경로당은 생략되었는데, 이는 특별한 사업이 없이 노인들이 장거나 바둑을 두면서 단순히 낮시간을 보내는 사랑방 정도의 기능만 하고 있어 복지시설이라고 보기 어렵기 때문이다(김경혜, 2006).

장애인 복지시설은 총 470개로, 이 중에서 공동생활가정이 145개로 가장 많이 있고, 주간보호시설과 직업재활시설이 각각 84개와 80개로 그다음으로 많이 분포하고 있다. 이는 장애인 복지기관 중에서 사회재활시설이 가장 많은 것을 의미하며 지역사회재활시설에는 장애인복지관을 비롯하여 주·단기보호시설, 공동생활가정, 자립생활센터 등이 있다.

여성을 위한 복지시설로는 가정폭력상담소가 45개로 가장 많이 있으며, 성폭력 상담소도 22개로 나타났다. 이와 더불어 여성의 교육 및 여가선용을 위

4) 이 자료는 서울특별시 복지국 홈페이지에서 구분해 놓은 분류기준에 따라 열람 가능한 기관들을 조사한 것이다. 다른 국가복지정보포털, 서울복지재단, 서울특별시사회복지협의회 등에서도 열람이 가능하도록 해 두었으나, 분류 기준들이 모두 다른 상황이다. 이에 이 장에서는 서울특별시 복지국에서 열람 가능한 기관들을 기준으로 기본 현황을 보이고자 한다.

한 여성발전센터, 여성인력개발센터 등도 운영되고 있다.

이 자료에서는 청소년과 아동을 하나로 묶어서 나타낸 관계로 정확하게 구분하기는 어렵지만, 수치를 살펴보면 청소년보다는 아동을 대상으로 하는 기관들이 더 많이 분포하고 있음을 알 수 있다. 청소년과 아동을 대상으로 한 복지시설은 481개로 나타났으며, 이 중에서 지역사회 아동의 보호·교육, 건전한 놀이와 오락의 제공, 보호자와 지역사회의 연계 등 아동의 건전한 성장을 위하여 종합적인 아동복지서비스를 제공하는 시설인 지역아동센터가 232개로 가장 많이 분포하고 있음을 알 수 있다.

부랑인/노숙인 복지기관의 경우 52개가 분포하고 있으며, 이 중에서 노숙인을 일정기간 입소시켜 숙소 제공, 재활 및 자활 프로그램 운영 등의 서비스를 제공하는 보호시설인 노숙인쉼터가 39개로 가장 많이 있는 것으로 조사되었다. 부랑인 및 노숙인을 상담하고 부랑인복지시설 및 노숙인쉼터 등의 사회복지시설에 연계하거나 이들에게 일시적으로 생활편의를 제공하고 보호하는 시설로서 상담보호센터도 운영되고 있음을 알 수 있다.

한부모가족을 대상으로 하는 복지기관은 16개로 가장 적게 분포하는 것으로 나타났다. 생활이 어려운 모자가정을 일시 또는 일정기간 보호하여 생계를 지원하고 퇴소 후 자립기반 조성을 지원하는 것을 목적으로 하는 시설인 모자보호시설과 미혼여성이 임신을 하였거나 출산을 하였을 경우 안전하게 분만하게 하고 심신의 건강을 회복할 때까지 일정기간 보호함을 목적으로 하는 미혼모자시설이 각각 6개와 5개가 분포하고 있음을 알 수 있다.

2) 송파구 복지시설

송파구 복지기관은 총 108개로 지역주민 시설 25개, 노인 시설 22개, 장애인 시설 36개, 여성 시설 5개, 부랑인/노숙인 시설 1개, 청소년/아동 시설 19개가 분포하고 있는 것으로 나타났다. 송파구에 장애인 관련 시설이 가장 많이 있는 것을 알 수 있다.

〈표 3-11〉 송파구 사회복지시설 현황

(25)		6	/ (19)	가	7
		11		-	
		8		-	
(22)		1		-	
		-		-	
		1		-	
		2		-	
	가	11		1	
	가	1		-	
		-		-	
		6		5	
(36)	가	14		4	
		2		-	
		2		2	
		6		-	
		3		-	
		3		-	
		1		-	
		5		-	
(5)	가	3	가 (-)	-	
		-	가	-	
		1	-		
		1	가	-	
/ (1)		1	: 108		
		-			
		-			

:

〈표 3-12〉 노원구 사회복지시설 현황

(18)		8	/ (8)	가	-
		9			-
		1			-
(24)		1			1
		1			-
		1			-
		6			-
	가	8			-
	가	1			-
		-			1
(49)		6			-
	가	10			3
		1			1
		6			1
		13			-
		4			1
		5			-
		1			-
(2)		9	가 (1)		1
	가	1			-
		-		가	-
		1			-
/ (1)		-		가	-
		-	: 103		
		-			

노원구 복지기관은 총 103개로 지역주민 시설 18개, 노인 시설 24개, 장애인 시설 49개, 여성 시설 2개, 부랑인/노숙인 시설 1개, 청소년/아동 시설 8개, 한 부모가족 시설 1개가 분포하고 있는 것으로 나타났다. 노원구의 경우에도 장애인 관련 시설이 가장 많이 있는 것을 알 수 있다.

전반적으로 살펴보면 송파구나 노원구 모두 장애인이나 노인 등 사회적 약자들에 대한 서비스가 주를 이루고 있음을 알 수 있다. 이는 전반적인 사회복지서비스의 경향이 아직은 전통적 의미의 공급이 더 활발하게 이루어지고 있기 때문이다.

제3절 조사 및 분석

1. 조사개요

사례지역으로 선정된 노원구와 송파구 내 연구대상 복지시설을 조사하였다. 각 해당 자치구에 복지기관이 어느 정도 있는가를 알아보기 위하여 국가복지정보포털, 서울복지재단, 해당 자치구의 구정현황 자료를 토대로 기관 리스트를 생성하여 해당 기관의 실무담당자 및 기관장과 1:1 면접방식의 설문을 진행하였다.

기본적인 설문문항과 더불어, 이용자 현황, 예산현황 등을 조사하였고, 해당

〈표 3-13〉 사례지역 조사대상 현황

	7	6	9	9
	11	11	17	11
	7	3	12	7
	3	2	2	1
	2	1	5	3
	4	-	4	3
	1	2	3	2
	24	16	38	23
	59	41(69.5%)	90	59(65.5%)

자치구 복지기관 간의 네트워크 분석을 위한 설문조사도 하였다. 조사는 2009년 6월 17일부터 26일까지 10일간 진행하였다.

총 조사대상 기관수는 노원구 90개, 송파구 59개로 이 중 대상자별 조사완료 현황은 <표 3-13>과 같다. 이 리스트는 앞의 <표 3-11>과 <표 3-12>와는 다른데, 이는 복지기관 자체의 분류가 어렵고, 분류주체에 따라 다른 기준을 사용하기 때문이다. 이 연구는 국가복지포털, 서울시 복지국, 서울복지재단 및 해당 자치구의 리스트를 종합하고, 중복기관 등을 정리하여 조사 대상을 선정하였다.

2. 조사내용

우선은 기초 데이터로 기본적인 운영주체와 조직특성, 예산현황, 시설사용자규모, 인력규모, 시설정보를 조사하였다.

두 번째 파트에서는 해당 자치구의 복지기관 간의 협력에 관하여 조사하였는데, 정보교환, 서비스이관, 사례관리공유, 물적/인적교류, 사업비교류, 공동사업을 통해 협력관계의 정도를 조사하였고, 일상생활지원, 경제적 지원, 보호서비스, 보건/의료, 고용/자활, 교육을 통해 협력내용을 조사하였다. 이는 다중응답이 가능토록 하여 협력의 정도를 파악하고자 한 것이다. 협력수준과 협력성과 만족도는 단일 응답 형태로 하여 조사하였다.

그리고 공공기관과의 관계를 파악하기 위해 서비스연계, 갈등발생 시 해결요청, 사업관련규정 수정요구, 보조금수령, 기관평가, 사업감사의 항목을 통해 조사하였다.

최종적으로는 지역사회복지네트워크 활성화와 관련조사는 문항을 통해 실무자 및 기관장에게 견해를 묻는 방식으로 실시하였다.

제4장 사회복지서비스전달체계 분석 : 기술적 연구

제1절 조사분석 개요

제2절 조사 대상기관 일반 현황

제3절 지역복지네트워크 활성화 조사분석

제4절 지역복지네트워크 참여 현황

제5절 소결

제 4 장

사회복지서비스전달체계 분석 : 기술적 연구

제1절 조사분석 개요

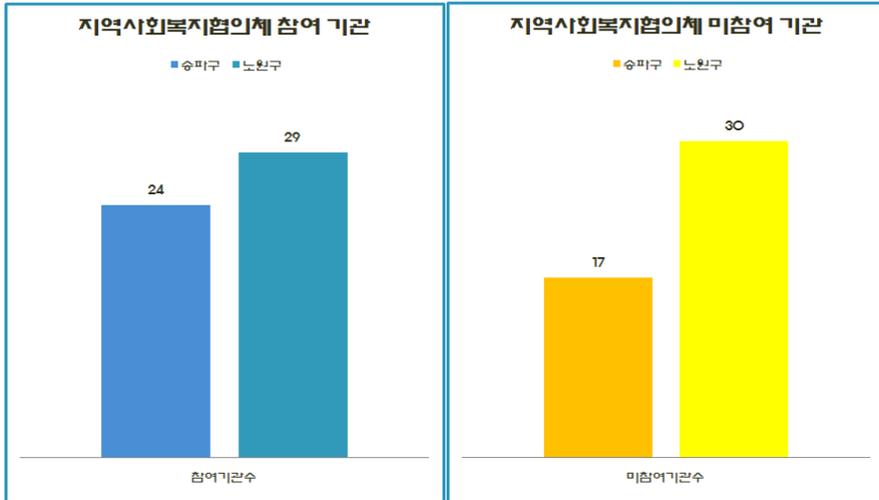
1. 조사개요

사회복지서비스 전달체계와 관련한 전반적인 사항들에 대한 조사는 사례지역으로 선정된 노원구와 송파구 내 연구대상 복지기관 중 노원구 90개 기관, 송파구 59개 기관을 대상으로 실시하였다.

이 장에서는 기본적인 설문문항과 더불어, 이용자 현황, 예산현황을 조사하였고, 지역사회복지네트워크와 관련한 전반적인 인식도 조사하였다.

이 중에서 송파구 41개(69.5%), 노원구 59개(65.5%) 기관이 응답하였으며, 이러한 응답기관들을 분석함에 있어서는 조사된 기관 전체보다 지역사회복지협의체에 참여하는 기관과 참여하지 않는 기관으로 구분하여 비교·분석해 보는 것이 그 차이를 알아 볼 수 있는데 도움이 될 것으로 판단된다.

지역사회복지협의체에 참여하는 기관은 송파구 24개와 노원구 29개, 미참여 기관은 송파구 17개, 노원구 30개로 나타났다. 본 분석에서는 크게는 지역사회복지협의체에 참여 여부를 비교하여 결과를 도출하고, 세부적으로는 두 자치구와 지역사회복지협의체에 참여여부를 교차하여 결과를 산출하려고 한다.



〈그림 4-1〉 지역사회복지협의체 참여와 미참여 기관수

제2절 조사 대상기관 일반 현황

다음의 설문조사 내용은 노원구와 송파구 조사 대상기관의 일반적 현황, 인력 현황, 재정 현황과 응답자의 개인사항 전반에 대한 것이다.

1. 응답자 개인사항

(1) 응답자의 근무기간, 경력, 연령 분포

송파구 지역사회복지협의체에 참여하는 24개 기관의 실무담당자 및 기관장의 근무기간은 평균 59.83개월로 5년 정도, 사회복지분야에서의 종사기간은 평균 137.21개월로 10년이 조금 넘는 것으로 나타났으며, 연령은 평균 40.21세로 조사되었다.

〈표 4-1〉 근무기간, 경력, 연령 : 송파구

	N					
	24	3	180	59.83	58.50	3423.01
	24	9	480	137.21	129.54	16781.65
	24	24	64	40.21	11.14	124.25
	N					
	17	2	120	35.29	35.86	1286.09
	17	9	120	57.06	39.84	1587.68
	17	24	50	35.41	8.89	79.13

송파구 지역사회복지협의체에 참여하지 않는 17개 기관의 경우는 근무기간이 평균 35.29개월로 3년 정도, 사회복지분야 종사기간은 평균 57.06개월로 약 5년으로 나타났으며, 연령은 평균 35.41세로 조사되었다.

지역사회복지협의체 참여여부를 기준으로 구분해서 비교한 결과, 전체적으로 근무기간, 연령에 있어서 지역사회복지협의체에 참여하는 기관이 높게 나타나고 있음을 알 수 있다.

노원구 지역사회복지협의체에 참여하는 29개 기관의 실무담당자 및 기관장의 근무기간은 평균 70.21개월로 6년 이상, 사회복지분야 종사 기간은 평균 101.97개월로 9년 이상으로 나타났으며, 연령은 평균 36.93세로 조사되었다. 미참여기관의 경우 근무기간은 평균 72.43개월, 사회복지분야 종사 기간은 평균 111.37개월, 연령은 평균 39.23세로 나타났다.

〈표 4-2〉 근무기간, 경력, 연령 : 노원구

	N					
	29	3	300	70.21	75.64	5721.95
	29	6	300	101.97	67.44	4548.67
	29	24	58	36.93	8.66	75.13
	N					
	30	1	300	72.43	76.55	5861.22
	30	24	300	111.37	68.41	4680.93
	30	26	62	39.23	9.52	9.80

송파구에 비해서 노원구가 전체적인 근무기간이나 사회복지분야 종사 기간이 길게 나타나고 있음을 알 수 있다. 연령이나 전체적인 근무기간 등을 고려해 볼 때, 노원구의 경우는 해당 자치구에서 오랫동안 지역복지 활동을 전개해 왔다고 볼 수 있다.

(2) 응답자 직위

송파구의 경우 지역사회복지협의체에 참여하는 기관의 직위는 기관장 20.8%, 부서(팀)장 41.7%, 기타 37.5%로 부서장이 가장 높게 나타났고, 미참여

〈표 4-3〉 응답자 직위 : 송파구

	5	20.8	2	11.8
()	10	41.7	6	35.3
	9	37.5	9	52.9
	24	100.0	17	100.0
	0	0	0	0
	24	100.0	17	100.0

기관의 경우는 기관장 11.8%, 부서(팀)장 35.3%, 기타 52.9%로 기타가 가장 높게 조사되었다.

〈표 4-4〉 응답자 직위 : 노원구

	2	6.9	8	26.7
()	15	51.7	13	43.3
	11	37.9	9	30.0
	28	96.6	30	100.0
	1	3.4	0	.0
	29	100.0	30	100.0

노원구 지역사회복지협의체에 참여하는 기관의 직위는 기관장 6.9%, 부서(팀)장 51.7%, 기타 37.9%로 조사되었고, 미참여기관의 경우는 기관장 26.7%, 부서(팀)장 43.3%, 기타 30.0%로 나타났다.

(3) 응답자 학력

송파구 조사대상자의 학력을 살펴보면, 지역사회복지협의체에 참여하는 인

〈표 4-5〉 응답자 학력 : 송파구

	2	8.3	1	5.9
	11	45.8	12	70.6
	7	29.2	3	17.6
	4	16.7	1	5.9
	24	100.0	17	100.0
	0	0	0	0
	24	100.0	17	100.0

력의 경우 대졸이 45.8%로 가장 높았고, 대학원 이상의 경우도 29.2%로 조사되었다. 미참여기관의 경우 대졸이 70.6%로 가장 높았고, 대학원 이상은 17.6%로 나타났다.

〈표 4-6〉 응답자 학력 : 노원구

	2	6.9	2	6.7
	16	55.2	19	63.3
	10	34.5	9	30.0
	1	3.4	0	0
	29	100.0	30	100.0
	0	0	0	0
	29	100.0	30	100.0

노원구 조사대상자의 학력을 살펴보면, 지역사회복지협의체에 참여하는 실무담당자의 경우 대졸 이상이 55.2%, 대학원 이상이 34.5%로 조사되었고, 지역사회복지협의체 미참여기관 실무자의 경우는 대졸 이상이 63.3%, 대학원 이상이 30%로 나타났다.

지역사회복지협의체에 참여 여부에 따라 비교해 보면 두 자치구 모두 대졸 이상이 많았지만, 지역사회복지협의체에 참여하지 않는 기관보다 참여하는 기관의 경우 대학원 이상이 좀 더 많은 것을 알 수 있다.

(4) 응답자 전공

조사된 실무담당자의 전공을 살펴보면 사회복지학이 두 자치구 모두 90% 이상으로 높았으며, 지역사회복지협의체에 참여 여부에 상관없이 사회복지학이 가장 높은 것으로 조사되었다. 단, 노원구의 경우는 송파구에 비해서 기타 전공자가 좀 더 많이 분포하고 있는 것으로 나타났다.

〈표 4-7〉 응답자 전공 : 송파구

	1	4.2	0	0
	22	91.7	17	100.0
	23	95.8	0	0
	1	4.2	0	0
	24	100.0	17	100.0
	2	6.9	3	10.0
	27	93.1	27	90.0
	29	100.0	30	100.0
	0	0	0	0
	29	100.0	30	100.0

(5) 응답자 성별

송파구 복지기관 종사자의 성별을 살펴보면, 지역사회복지협의체에 참여하는 기관의 경우는 남성 45.8%, 여성 54.2%로 조사되었고, 미참여기관에서는 여성이 88.2%로 남성보다 높게 나타났다.

〈표 4-8〉 응답자 성별 : 송파구

	11	45.8	2	11.8
	13	54.2	15	88.2
	24	100.0	17	100.0
	0	0	0	0
	24	100.0	17	100.0

〈표 4-9〉 응답자 성별 : 노원구

	11	37.9	7	23.3
	18	62.1	23	76.7
	29	100.0	30	100.0
	0	0	0	0
	29	100.0	30	100.0

노원구 복지기관 종사자의 성별을 살펴보면, 지역사회복지협의체에 참여하는 기관의 경우 남성 37.9%, 여성 62.1%로 나타났고, 미참여기관에서는 남성 23.3%, 여성 76.7%로 조사되었다.

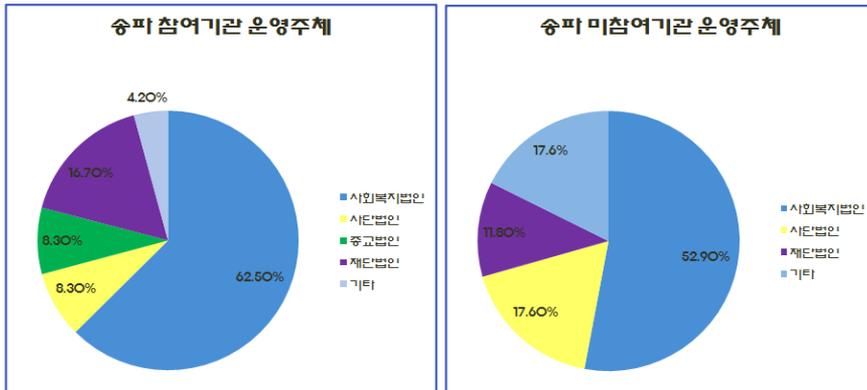
이처럼 두 개의 차치구 모두 여성이 남성보다는 훨씬 많은 것으로 나타나고 있음을 알 수 있다.

2. 조사대상 기관관련 사항

(1) 기관의 운영주체

〈표 4-10〉 운영주체 : 송파구

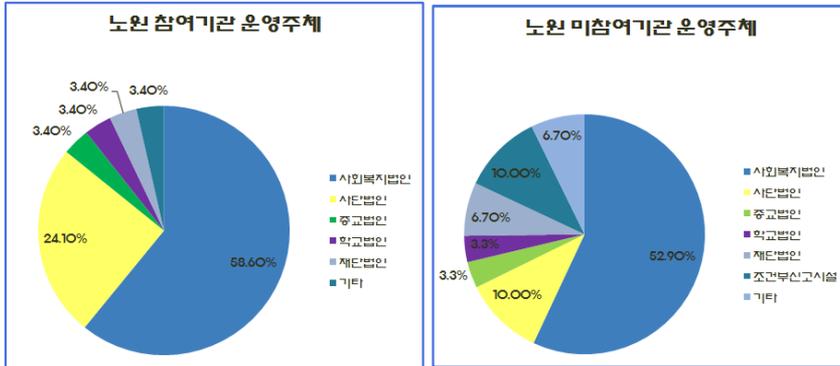
	15	62.5	9	52.9
	2	8.3	3	17.6
	2	8.3	0	0
	0	0	0	0
	4	16.7	2	11.8
	0	0	0	0
	0	0	0	0
가	0	0	0	0
	0	0	0	0
	1	4.2	3	17.6
	24	100.0	17	100.0
	0	0	0	0
	24	100.0	17	100.0



송파구 지역사회복지협의체 참여기관의 운영주체를 살펴보면, 사회복지법인이 62.5%로 가장 높았으며, 재단법인이 16.7%로 그다음으로 높은 것으로 나타났다. 지역사회복지협의체 미참여기관의 경우에는 사회복지법인이 52.9%로 가장 높았으며, 다음으로 사단법인 17.6%, 재단법인 11.8% 등의 순으로 조사되었다.

〈표 4-11〉 운영주체 : 노원구

	17	58.6	18	60.0
	7	24.1	3	10.0
	1	3.4	1	3.3
	1	3.4	1	3.3
	1	3.4	2	6.7
	1	3.4	0	0
	0	0	0	0
가	0	0	0	0
	0	0	3	10.0
	1	3.4	2	6.7
	29	100.0	30	100.0
	0	0	0	0
	29	100.0	30	100.0



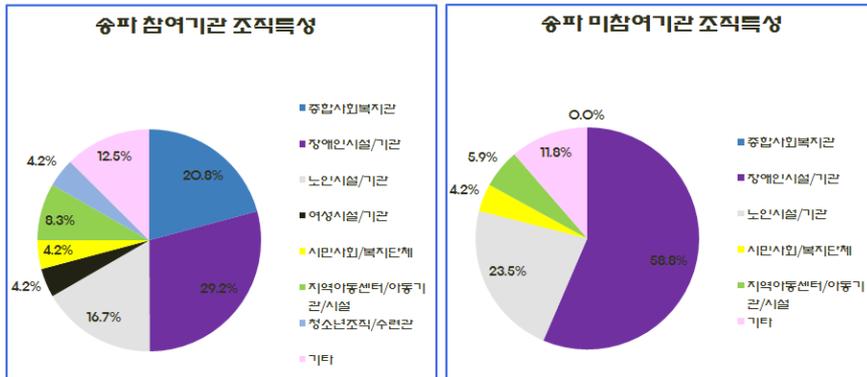
노원구 지역사회복지협의체 참여기관의 경우 사회복지법인이 58.8%로 가장 높았고, 사단법인이 24.1%로 그다음으로 높은 것으로 조사되었다. 지역사회복지협의체 미참여기관의 경우에도 사회복지법인이 60.0%로 가장 높았고, 사단법인이 10.0%로 그다음으로 높은 것으로 나타났다.

두 자치구 모두 사회복지법인과 사단법인 위주로 운영되고 있음을 알 수 있다.

(2) 조직특성

〈표 4-12〉 조직특성 : 송파구

	5	20.8	0	0
/	7	29.2	10	58.8
/	4	16.7	4	23.5
/	0	0	0	0
/	1	4.2	0	0
	0	0	0	0
/	1	4.2	0	0
/ /	2	8.3	1	5.9
/	1	4.2	0	0
/	0	0	0	0
/	0	0	0	0
	3	12.5	2	11.8
	24	100.0	17	100.0
	0	0	0	0
	24	100.0	17	100.0

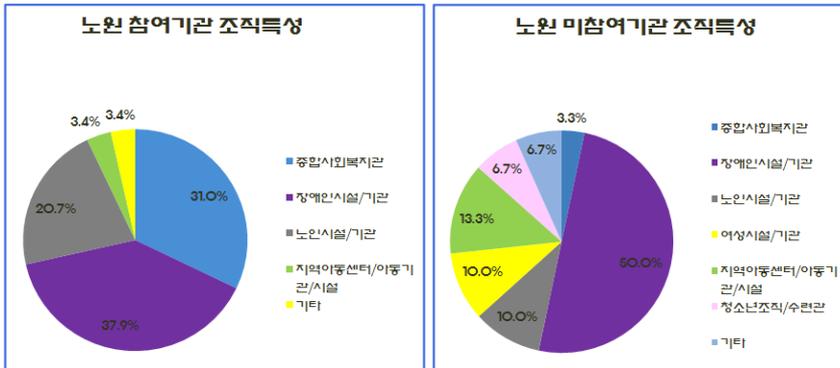


송파구 지역사회복지협의체 참여기관의 조직특성을 살펴보면 종합사회복지관, 장애인시설/기관, 노인시설/기관이 집중되어 있으며, 미참여기관의 경우에는 장애인시설/기관, 노인시설/기관이 몰려 있는 것으로 나타났다.

노원구 복지기관의 조직특성 역시 종합사회복지관, 장애인시설/기관, 노인시설/기관이 주로 분포하고 있음을 알 수 있다.

〈표 4-13〉 조직특성 : 노원구

조직특성	개수	비율 (%)	개수	비율 (%)
	9	31.0	1	3.3
/	11	37.9	15	50.0
/	6	20.7	3	10.0
/	0	0	0	0
/	0	0	3	10.0
	0	0	0	0
/	0	0	0	0
/ /	1	3.4	4	13.3
/	0	0	2	6.7
/	0	0	0	0
/	0	0	0	0
	1	3.4	2	6.7
	28	96.6	30	100.0
	1	3.4	0	0
	29	100.0	30	100.0

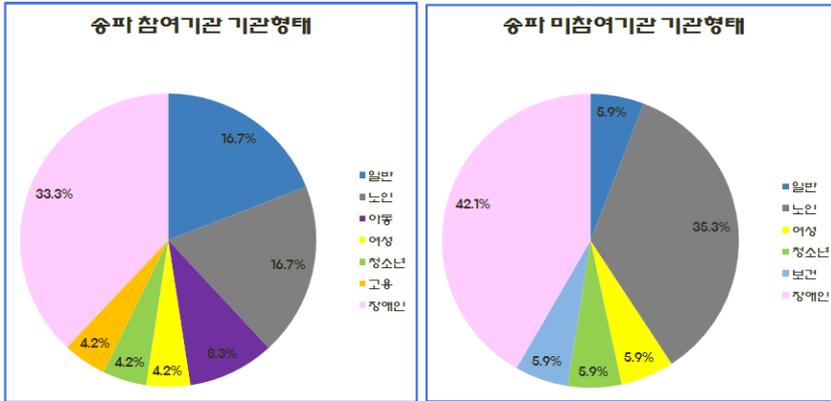


이는 복지기관의 서비스가 아직은 사회적으로 어려운 장애인이나 노인층에 많이 편중되어 제공되고 있기 때문이다.

(3) 기관형태

〈표 4-14〉 기관형태 : 송파구

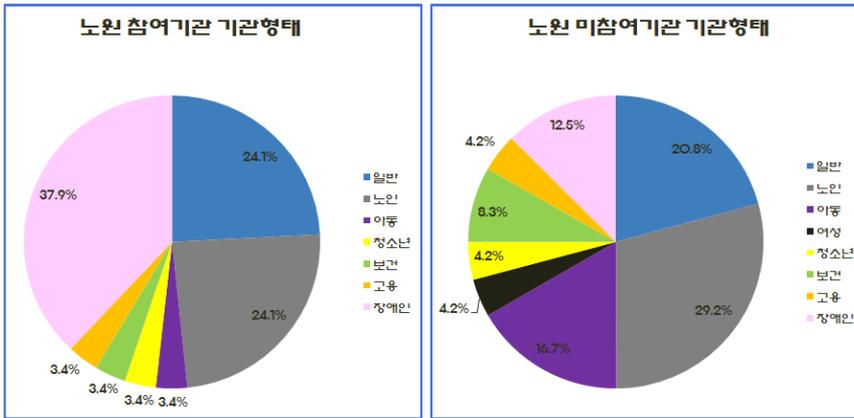
구분	종류	개수	비율	종류	개수	비율
노원 참여기관	중합시외복지관	4	16.7	장애인시설/기관	1	5.9
	장애인시설/기관	4	16.7	노인시설/기관	6	35.3
	노인시설/기관	2	8.3	여성시설/기관	0	0
	지역아동센터/아동기관/시설	1	4.2	지역아동센터/아동기관/시설	1	5.9
	기타	1	4.2	정소년조직/수련관	1	5.9
		0	0	기타	1	5.9
		1	4.2		0	0
		0	0		0	0
		8	33.3		7	41.2
		0	0		0	0
		0	0		0	0
		21	87.5		17	100.0
		3	12.5		0	0
		24	100.0		17	100.0



송파구 복지기관 중 지역사회복지협의체에 참여하는 기관의 형태를 살펴보면 일반 16.7%, 노인 16.7%, 장애인 33.3%로 높게 조사되었고, 미참여기관의 경우 노인 35.3%, 장애인 41.2%로 높게 나타났다.

〈표 4-15〉 기관형태 : 노원

	7	24.1	2	6.7
	7	24.1	4	13.3
	1	3.4	3	10.0
	0	0	1	3.3
	1	3.4	2	6.7
	1	3.4	2	6.7
	1	3.4	1	3.3
	0	0	0	0
	11	37.9	14	46.7
	0	0	0	0
	0	0	0	0
	29	100.0	29	96.7
	0	0	1	3.3
	29	100.0	30	100.0



노원구 복지기관 중 지역사회복지협의체에 참여하는 기관의 형태를 살펴보면 일반 24.1%, 노인 24.1%, 장애인 37.9%로 높게 나타났으며, 미참여기관의 경우 노인 13.3%, 아동 10.0%, 장애인 46.7%로 높게 조사되었다.

이처럼 두 자치구 모두 장애인을 위한 시설이 가장 많고, 노인과 아동을 위한 시설도 많은 것을 알 수 있다.

(4) 시설정보-예산규모

각 복지기관의 예산규모를 살펴보면, 송파구에서 지역사회복지협의체에 참여하는 기관의 경우 평균 7억원으로 조사되었고, 지역사회복지협의체에 참여하지 않는 기관의 경우는 평균 1억8천만원 정도로 지역사회복지협의체 참여기관과 미참여기관의 평균 예산액의 차이가 큰 것으로 조사되었다.

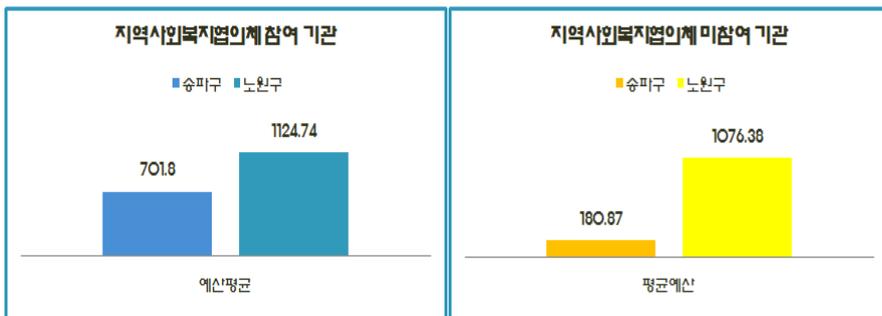
노원구의 경우 지역사회복지협의체에 참여하는 기관의 예산규모는 평균 11억2천만원 정도로 조사되었고, 참여하지 않는 기관의 예산규모는 평균 약 10억7천만원 정도로 조사되었다.

예산규모에 있어서는 조사된 기관의 경우를 살펴보면 송파구는 지역사회복지협의체에 참여하는 여부에 따라 차이가 크게 나타난다고 볼 수 있고, 노원구는 크게 차이가 나지 않는 것으로 판단된다.

그러나 노원구의 경우에는 지역사회복지협의체 참여기관 간, 혹은 미참여기관 간 편차가 큰 것으로 미루어 볼 때, 다양한 규모의 예산을 기관들이 편성하고 있는 것으로 볼 수 있다.

〈표 4-16〉 시설정보-예산규모

	N					
	20	378.00	16	2893	701.80	739.83
	N					
	15	100.00	43	540	180.87	149.87
	N					
	27	1298.00	16	2720	1124.74	956.30
	N					
	26	167.50	20	8900	1076.38	1890.76



(5) 시설정보-예산내역

송파구의 예산내역을 살펴보면 지역사회복지협의체 참여기관의 경우 세입은 보조금이 66.99%, 사업수입이 16.72%로 조사되었으며, 세출은 인건비가

50.96%로 가장 높았고, 사업비가 30.56%로 그다음으로 높게 나타났다. 미참여 기관의 경우 세입은 보조금이 67.3%, 사업수입이 37.81로 높게 나타났으며, 세출은 인건비가 60.43%로 가장 높았고, 사업비가 21.62%로 그다음으로 높게 조사되었다.

〈표 4-17〉 시설정보-예산내역 : 송파구

	N					
- -	20	74.50	12	100	66.99	25.38
- -	14	11.75	4	72	16.72	17.15
- -	14	5.22	1	19	6.06	4.68
- -	14	7.29	1	60	12.19	15.84
- -	12	10.68	1	20	9.63	5.83
- -	20	49.00	15	90	50.96	20.75
- -	19	30.00	6	61	30.56	16.31
- -	17	7.30	4	29	12.23	8.98
- -	11	5.00	2	17	6.00	4.68
- -	11	7.20	0	45	9.79	13.20
	N					
- -	12	70.00	31	100	67.73	20.83
- -	11	25.00	10	100	37.81	30.13
- -	7	5.00	0	14	6.20	4.48
- -	6	5.00	1	24	9.33	10.05
- -	8	8.00	1	35	11.49	10.73
- -	12	62.00	25	80	60.43	15.03
- -	10	16.00	10	60	21.62	15.42
- -	12	14.85	3	40	18.73	11.22
- -	3	9.00	3	10	7.33	3.78
- -	2	6.00	2	10	6.00	5.65

노원구의 예산내역을 살펴보면 지역사회복지협의체 참여기관의 경우 세입은 보조금이 65.51%로 가장 높았고, 사업수입이 17.22%로 그다음으로 높게

조사되었으며, 세출에서는 인건비가 53.29%로 가장 높았고, 사업비가 30.24%로 그다음으로 높게 나타났다. 미참여기관의 경우 세입은 보조금이 75.84%, 사업수입이 31.82로 높게 나타났으며, 세출은 인건비가 60.94%로 가장 높았고, 사업비가 20.70%로 그다음으로 높게 조사되었다.

두 자치구 모두 세입은 보조금과 사업수입금에 의존하는 비율이 높은 것을 알 수 있고, 세출은 60% 정도를 인건비로, 30% 정도를 사업비로 지출하는 것을 알 수 있다.

〈표 4-18〉 시설정보-예산내역 : 노원구

	N					
- -	27	70.00	21	90	65.51	16.95
- -	22	12.90	2	66	17.22	15.49
- -	22	3.25	0	25	5.74	6.26
- -	26	9.00	0	37	10.66	9.52
- -	20	7.20	0	20	7.34	4.76
- -	27	60.00	17	82	53.29	18.29
- -	27	21.00	1	76	30.24	21.29
- -	27	5.60	1	24	8.10	6.33
- -	23	4.00	0	12	4.63	3.40
- -	18	2.50	1	26	5.17	6.55
	N					
- -	23	80.00	29	100	75.84	20.41
- -	13	26.00	3	100	31.82	28.04
- -	11	3.00	0	15	3.93	4.19
- -	14	7.05	0	26	8.93	7.75
- -	8	3.40	1	47	9.19	15.50
- -	23	68.00	1	87	60.94	22.07
- -	20	15.65	5	60	20.70	15.11
- -	22	10.00	1	40	11.47	8.94
- -	15	2.00	0	10	3.10	3.20
- -	14	6.75	0	99	13.33	24.98

(6) 시설정보-사용자규모

송파구의 시설 사용자규모를 조사한 결과 지역사회복지협의체에 참여하는 기관의 평균 인원은 3,783명 정도로, 미참여기관은 15.19명으로 나타났다. 단, 참여기관의 표준편차에서 알 수 있듯이 참여기관 내의 사용자규모 현황의 편차가 매우 큰 것을 알 수 있다.

노원구의 시설 사용자규모를 조사한 결과는 지역사회복지협의체에 참여하는 기관의 평균 인원은 292.54명으로, 미참여기관의 경우는 904.11명으로 참여기관보다 높게 나타났다. 노원구에서는 미참여기관 내의 사용자규모에서 편차가 크게 나타나고 있음을 알 수 있다.

조사된 내용을 토대로 정리하면, 송파구의 경우 지역사회복지협의체에 참여하는 기관의 평균 사용인원이 가장 많고, 편차도 큰 것으로 미루어 다양한 콘텐츠를 공급하는 큰 규모의 복지기관이 존재하는 것으로 판단된다. 또 노원구의 경우는 지역사회복지협의체에 참여하지 않는 기관이 사용인원이 많지만, 여기에도 편차가 큰 것으로 볼 때, 다양한 형태의 서비스를 제공하는 기관들이 존재하는 것으로 볼 수 있다.

〈표 4-19〉 시설정보-사용자규모

	N					
	18	100.00	4	63113	3783.89	14815.82
	N					
	16	10.00	3	55	15.19	16.16
	N					
	24	88.00	6	1400	292.54	391.28
	N					
	27	37.00	3	16425	904.11	3199.70

(7) 시설정보-활동인력

현재 활동인력을 살펴보면, 송파구의 지역사회복지협의체 참여기관의 경우 21개 기관에서 정규직원이 평균 13.52명으로 조사되었고, 그 중 사회복지사는 평균 7.60명으로 나타났다. 또한 자원봉사자의 비율의 경우 16개 기관에서 가장 많은 평균 194.81명으로 조사되었다. 미참여기관의 경우 17개 기관에서 평균 3.06명의 정규직원이 활동하고, 그 중에서 응답한 14개 기관의 경우 평균 2.43명이 사회복지사인 것으로 나타났다.

〈표 4-20〉 시설정보-현재 활동인력 : 송파구

	N					
-	16	6.00	3	26	7.50	5.24
- ()	21	9.00	3	42	13.52	11.48
- ()	20	5.50	2	20	7.60	5.35
- ()	11	4.00	1	30	7.82	8.51
- ()	5	1.00	1	1	1.00	.00
	16	10.00	1	2660	194.81	659.19
	N					
-	6	5.00	1	20	6.50	7.06
- ()	17	3.00	1	6	3.06	1.60
- ()	14	2.00	1	5	2.43	1.15
- ()	6	1.00	1	45	10.67	17.72
- ()	1	1.00	1	1	1.00	0.
	11	3.00	1	50	9.00	14.31

노원구의 지역사회복지협의체 참여기관의 경우는 29개 기관에서 정규직원이 평균 18.00명으로 조사되었고, 그 중 사회복지사는 평균 11.28명으로 송파구 보다는 다소 많게 나타났다. 또한 자원봉사자 비율의 경우 22개 기관에서 평균 22.88명으로 조사되었다. 미참여기관의 경우 27개 기관에서 평균 10.30명

의 정규직원이 활동하고, 그 중에서 응답한 24개 기관의 경우 평균 4.38명이 사회복지사인 것으로 조사되었다.

전체적으로는 정규직의 비율이 비상근직원에 비해 높았으며, 자원봉사자의 비율도 다소 높게 나타나고 있다고 볼 수 있다.

〈표 4-21〉 시설정보-현재 활동인력 : 노원구

	N					
-	14	8.00	5	48	11.07	10.97
- ()	29	21.00	1	49	18.00	13.73
- ()	27	11.00	1	29	11.26	8.83
- ()	15	6.00	1	44	14.73	14.70
- ()	9	4.00	1	50	10.33	15.81
	22	9.00	1	100	22.86	27.60
	N					
-	11	7.00	4	11	7.18	2.35
- ()	27	4.00	1	52	10.30	13.53
- ()	24	2.00	1	32	4.38	6.88
- ()	10	2.00	1	31	7.40	10.92
- ()	4	1.50	1	3	1.75	.95
	16	5.00	1	30	8.19	8.18

(8) 시설정보-기관 사용면적

송파구 지역사회복지협의체에 참여하는 기관 중 조사된 14개 기관의 토지면적은 평균 1346.08㎡로 나타났고, 18개 기관의 건물면적은 평균 8569.22㎡로 조사되었다. 미참여기관의 경우는 6개 기관의 토지면적이 평균 1321.15㎡, 14개 기관의 건물면적은 평균 161.77㎡로 조사되었다. 지역사회복지협의체에 참여하는 기관들의 경우 건물의 면적이 상당히 큰 것을 알 수 있다.

〈표 4-22〉 시설정보-기관 사용면적 : 송파구

		N					
-	-	14	736.40	20	4902	1346.08	1576.44
-	-	18	709.40	18	138275	8569.22	32383.10
		N					
-	-	6	361.00	70	6600	1321.15	2590.61
-	-	14	94.50	14	826	161.77	219.25

노원구 지역사회복지협의체에 참여하는 기관 중 조사된 20개 기관의 토지면적은 평균 3433.78㎡, 25개 기관의 건물면적은 평균 23018.78㎡로 나타나 송파구와 비교하여 넓은 토지와 건물을 가지고 있는 것으로 조사되었다. 미참여기관의 경우는 16개 기관의 토지면적이 평균 2406.77㎡, 24개 기관의 건물면적은 평균 960.10㎡로 조사되었다. 송파구와 마찬가지로 지역사회복지협의체에 참여하는 기관들의 건물 면적이 상당히 큰 것을 알 수 있다.

기관사용면적에 대한 설문을 분석한 결과, 송파구에 비해서 노원구의 경우 보다 넓은 시설들을 보유하고 있는 점이 특징이라고 볼 수 있다. 이는 노원구의 경우, 복지서비스의 질적인 측면을 제외하더라도, 현재 복지서비스를 제공하는 전체적인 인프라의 구축이 광범위하게 되어 있다고 판단된다.

〈표 4-23〉 시설정보-기관 사용면적 : 노원구

		N					
-	-	20	1091.20	56	20295	3433.78	5212.78
-	-	25	1983.48	75	285126	23018.78	71183.37
		N					
-	-	16	2858.00	59	4969	2406.77	1916.37
-	-	24	271.89	16	7991	960.10	1714.49

(9) 시설소유여부

송파구 복지기관들의 시설소유 여부를 살펴보면 지역사회복지협의체에 참여하는 기관의 경우, 조사된 17개 기관(70.8%)이 임대인 것으로 나타났고, 미참여기관의 경우 조사된 10개 기관(58.8%)이 임대인 것으로 조사되었다.

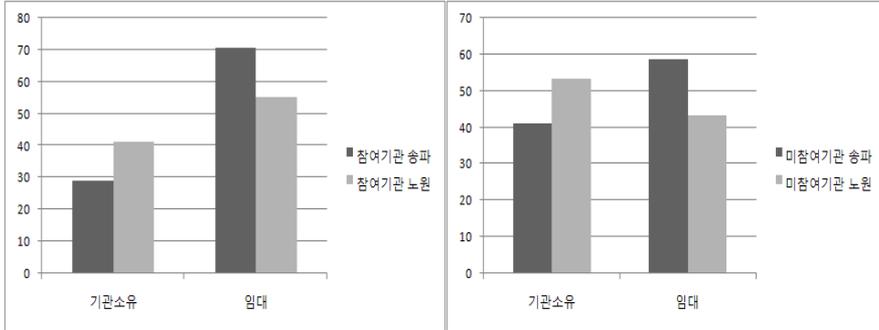
〈표 4-24〉 시설소유여부 : 송파구

	7	29.2	7	41.2
	17	70.8	10	58.8
	24	100.0	17	100.0
	0	0	0	0
	24	100.0	17	100.0

노원구 복지기관들의 시설소유 여부를 살펴보면 지역사회복지협의체에 참여하는 기관의 경우, 조사된 16개 기관(55.2%)이 임대, 12개 기관은 기관소유인 것으로 조사되었다. 미참여기관의 경우 조사된 13개 기관(43.3%)이 임대, 16개 기관(53.3%)이 기관소유인 것으로 나타나 기관소유가 많은 것을 알 수 있다.

〈표 4-25〉 시설소유여부 : 노원구

	12	41.4	16	53.3
	16	55.2	13	43.3
	28	96.6	29	96.7
	1	3.4	1	3.3
	29	100.0	30	100.0



또한 지역사회복지협의체에 참여하는 기관의 경우 송파구에서는 임대형 태로 운영되는 것이 많음을 알 수 있다.

제3절 지역복지네트워크 활성화 조사분석

이 절에서는 지역복지네트워크의 활성화와 관련하여 활성화 정도, 활성화의 필요 이유, 활성화를 위한 개선사항, 활성화를 통해 기대되는 이익, 수행기관의 역할, 네트워크에서의 중심역할 수행 적합도를 조사·분석하였다.

1. 지역복지네트워크 활성화 정도

지역복지 네트워크 활성화와 관련한 문항에 대하여 송파구 지역사회복지협의체 참여기관의 경우 50.0%가 ‘활성화되어 있는 편이다’라고 응답하였고, 참여하지 않는 기관들의 경우는 ‘활성화되어 있지 않은 편이다’와 ‘보통이다’라는 응답이 35.3%로 나타났는데, 미참여기관에서 좀 더 부정적인 응답이 높은 것으로 조사되었다.

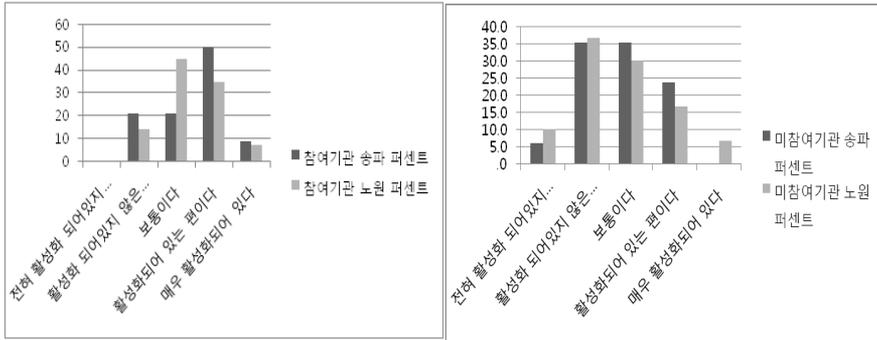
〈표 4-26〉 지역복지네트워크 활성화 정도 : 송파구

	0	0	1	5.9
	5	20.8	6	35.3
	5	20.8	6	35.3
	12	50.0	4	23.5
	2	8.3	0	0
	24	100.0	17	100.0
	0	0	0	0
	24	100.0	17	100.0
/	3.46	.93	2.76	.90

노원구에서는 지역사회복지협의체에 참여하는 기관의 경우 44.8%가 ‘보통이다’라고 응답하였고, ‘활성화되어 있는 편이다’라는 응답이 34.5%로 조사되었다. 미참여기관의 경우는 ‘활성화되어 있지 않은 편이다’라는 응답이 35.7%로 가장 높았고, ‘보통이다’라는 응답도 30.0%로 조사되었다.

〈표 4-27〉 지역복지네트워크 활성화 정도 : 노원구

	0	0	3	10.0
	4	13.8	11	36.7
	13	44.8	9	30.0
	10	34.5	5	16.7
	2	6.9	2	6.7
	29	100.0	30	100.0
	0	0	0	0
	29	100.0	30	100.0
/	3.34	.81	2.73	1.08



지역사회복지협의체에 참여여부를 통해 비교해 보면, 참여하는 기관에 비해 참여하지 않는 기관의 응답이 전반적으로 지역복지 네트워크가 활성화되어 있지 않다고 지적한 것을 알 수 있다.

2. 지역복지네트워크 활성화의 필요 이유

(1) 수요자에 대한 서비스 향상

지역복지 네트워크 활성화 이유에서 수요자에 대한 서비스의 향상의 중요도를 조사한 결과 송파구 지역사회복지협의체에 참여하는 기관의 경우 41.7%가 ‘중요한 편이다’, ‘매우 중요하다’라고 응답하였고, 미참여기관에서도 ‘중요한 편이다’라는 응답이 52.9%로 가장 높았으며, ‘매우 중요하다’라는 응답도 41.2%로 나타났다. 이처럼 지역사회복지협의체 참여 여부에 상관없이 수요자의 서비스 향상이 중요하다고 인식하는 것으로 나타났다(<표 4-28> 참조).

노원구 지역사회복지협의체에 참여하는 기관의 경우 37.9%가 ‘중요한 편이다’라고 응답하였고, ‘매우 중요하다’라는 응답이 48.3%로 가장 높게 조사되었다. 미참여기관에서는 ‘중요한 편이다’라는 응답이 53.3%, ‘매우 중요하다’라는 응답이 36.7%로 나타났다(<표 4-29> 참조).

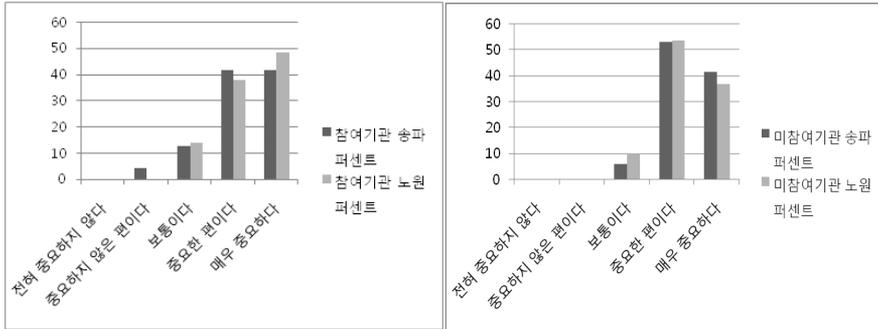
〈표 4-28〉 수요자에 대한 서비스 향상 : 송파구

	0	0	0	0
	1	4.2	0	0
	3	12.5	1	5.9
	10	41.7	9	52.9
	10	41.7	7	41.2
	24	100.0	17	100.0
	0	0	0	0
	24	100.0	17	100.0
/	4.21	.83	4.35	.60

〈표 4-29〉 수요자에 대한 서비스 향상 : 노원구

	0	0	0	0
	0	0	0	0
	4	13.8	3	10.0
	11	37.9	16	53.3
	14	48.3	11	36.7
	29	100.0	30	100.0
	0	0	0	0
	29	100.0	30	100.0
/	4.34	.72	4.27	.64

이처럼 지역사회복지협의체에 참여하는 기관에서 ‘매우 중요한 편이다’라고 응답한 비율이 다소 높은 것을 알 수 있다. 수요자에 대한 서비스 향상에 대해서는 모두 중요한 것으로 인식하고 있음을 알 수 있다.



(2) 수요자에 대한 중복서비스 제공 방지

지역복지 네트워크 활성화 이유에서 수요자에 대한 중복 서비스 제공방지의 중요도를 조사한 결과, 송파구 지역사회복지협의체에 참여하는 기관의 경우 37.5%가 ‘중요한 편이다’, 45.8%가 ‘매우 중요하다’라고 응답하였고, 미참여기관에서는 ‘중요한 편이다’라는 응답이 58.8%로 가장 높았으며, ‘보통이다’라는 응답도 53.5%로 나타났다. 송파구의 경우 지역사회복지협의체에 참여하는 기관들은 수요자에 대한 사례정보 공유가 중요한 편이라고 생각하는 응답이 높았지만, 참여하지 않는 기관에서는 ‘보통이다’라는 응답이 다소 높게 나타나고 있다.

〈표 4-30〉 수요자에 대한 중복서비스 제공방지 : 송파구

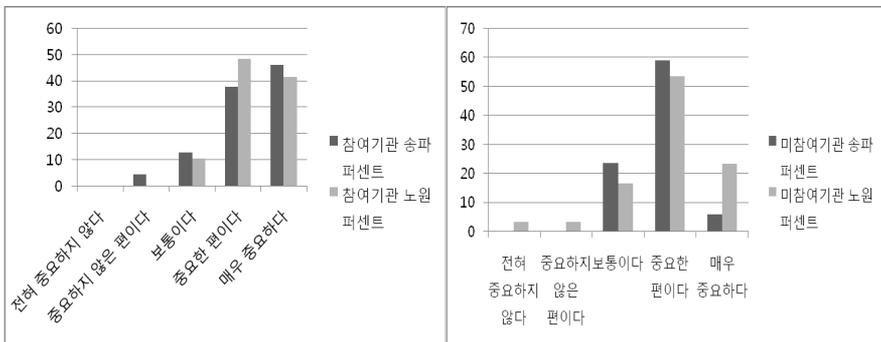
	송파구		미참여기관	
	응답수	비율	응답수	비율
0	0	0	0	0
1	4.2	0	0	0
3	12.5	4	23.5	
9	37.5	10	58.8	
11	45.8	1	5.9	
24	100.0	15	88.2	
0	0	2	11.8	
24	100.0	17	100.0	
/	4.25	.84	3.80	.56

노원구 지역사회복지협의체에 참여하는 기관의 경우 48.3%가 ‘중요한 편이다’라고 응답하였고, ‘매우 중요하다’라는 응답도 41.4%로 높게 조사되었다. 미참여기관에서는 ‘중요한 편이다’라는 응답이 53.3%, ‘매우 중요하다’라는 응답이 23.3%로 나타났다.

〈표 4-31〉 수요자에 대한 중복서비스 제공방지 : 노원구

	0	0	1	3.3
	0	0	1	3.3
	3	10.3	5	16.7
	14	48.3	16	53.3
	12	41.4	7	23.3
	29	100.0	30	100.0
	0	0	0	0
	29	100.0	30	100.0
/	4.31	.66	3.90	.92

지역사회복지협의체에 참여하는 기관들의 경우는 수요자에 대한 중복서비스 제공방지가 중요하다는 인식이 두 자치구 모두 높게 나타나고 있으나, 미참여기관에서는 참여기관에 비해 다소 낮게 나타난다고 볼 수 있다.



(3) 수요자에 대한 사례정보 공유

지역복지 네트워크 활성화 이유에서 수요자에 대한 사례정보 공유의 중요도를 조사한 결과 송파구 지역사회복지협의체에 참여하는 기관의 경우 ‘중요한 편이다’라는 응답이 58.3%, ‘매우 중요하다’라는 응답이 33.3%로 조사되었고, 미참여기관에서는 ‘중요한 편이다’라는 응답이 58.8%로 가장 높았으며, ‘보통이다’라는 응답이 29.4%로 나타났다. 지역사회복지네트워크 참여 여부와 상관없이 중요하다고 인식하는 것으로 볼 수 있다.

〈표 4-32〉 수요자에 대한 사례정보 공유 : 송파구

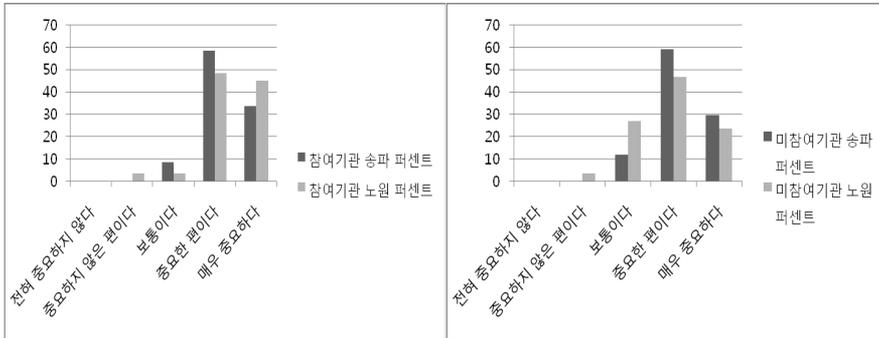
	지역사회복지협의체에 참여하는 기관		미참여기관	
	응답수	비율	응답수	비율
매우 중요하다	0	0	0	0
중요하다	0	0	0	0
중요한 편이다	2	8.3	2	11.8
보통이다	14	58.3	10	58.8
중요하지 않다	8	33.3	5	29.4
매우 중요하지 않다	24	100.0	17	100.0
합계	0	0	0	0
합계	24	100.0	17	100.0
/	4.25	.60	4.18	.63

노원구에서 지역사회복지협의체에 참여하는 기관의 경우 48.3%가 ‘중요한 편이다’라고 응답하여 가장 높았으며, ‘매우 중요하다’는 응답도 44.8%로 조사되었다. 미참여기관에서는 ‘중요한 편이다’라는 응답이 53.3%, ‘매우 중요하다’라는 응답이 23.3%, ‘보통이다’라는 응답이 26.7%로 나타났다(〈표 4-33〉 참조).

지역사회복지협의체에 참여하는 기관들의 경우, 수요자에 대한 사례정보 공유가 중요하다는 인식이 두 자치구 모두 높게 나타나고 있으나, 미참여기관에서는 참여기관에 비해 중요하다고 인식하는 강도가 약한 것으로 판단된다.

〈표 4-33〉 수요자에 대한 사례정보 공유 : 노원구

	0	0	0	0
	1	3.4	1	3.3
	1	3.4	8	26.7
	14	48.3	14	46.7
	13	44.8	7	23.3
	29	100.0	30	100.0
	0	0	0	0
	29	100.0	30	100.0
/	4.34	.72	3.90	.80



(4) 기관별 특성화와 역할 정립

지역복지 네트워크 활성화 이유에서 기관별 특성화와 역할 정립의 중요도를 조사한 결과 송파구 지역사회복지협의체에 참여하는 기관의 경우, ‘보통이다’라는 응답이 33.3%, ‘중요한 편이다’라는 응답이 41.7%, ‘매우 중요하다’라는 응답이 20.8%로 조사되었다. 미참여기관에서는 ‘매우 중요하다’라는 응답이 41.2%로 가장 높게 나타났으며, ‘중요한 편이다’라는 응답이 29.4%, ‘보통이다’라는 응답이 17.6%로 나타났다. 전체적으로는 60% 이상이 중요하다고 인식하고 있지만 ‘보통이다’라는 응답이 다른 중요도 문항에 비해 높게 나타나고 있음을 알 수 있다.

〈표 4-34〉 기관별 특성화와 역할 정립 : 송파구

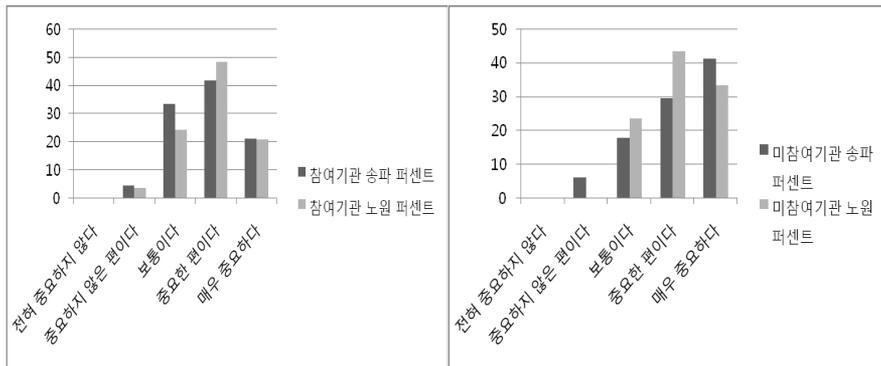
	0	0	0	0
	1	4.2	1	5.9
	8	33.3	3	17.6
	10	41.7	5	29.4
	5	20.8	7	41.2
	24	100.0	16	94.1
	0	0	1	5.9
	24	100.0	17	100.0
/	3.79	.83	4.13	.95

노원구에서 지역사회복지협의체에 참여하는 기관의 경우 48.3%가 ‘중요한 편이다’라고 응답하여 가장 높았으며, ‘매우 중요하다’라는 응답이 20.7%, ‘보통이다’라는 응답이 24.1%로 조사되었다. 미참여기관에서는 ‘중요한 편이다’라는 응답이 43.3%, ‘매우 중요하다’라는 응답이 33.3%, ‘보통이다’라는 응답이 23.3%로 나타났다.

〈표 4-35〉 기관별 특성화와 역할 정립 : 노원구

	0	0	0	0
	1	3.4	0	0
	7	24.1	7	23.3
	14	48.3	13	43.3
	6	20.7	10	33.3
	28	96.6	30	100.0
	1	3.4	0	0
	29	100.0	30	100.0
/	3.89	.78	4.10	.75

기관별 특성화와 역할 정립의 중요도에 대한 질문에서는 지역사회복지협의체에 참여하는 기관들보다 참여하지 않는 기관에서 보다 중요하다고 인식하는 것으로 나타났다.



(5) 상호정보 교류

지역복지 네트워크 활성화 이유에서 상호 정보 교류의 중요도를 조사한 결과 송파구 지역사회복지협의체에 참여하는 기관의 경우, ‘중요한 편이다’라는 응답이 54.2%로 가장 높았으며, ‘매우 중요하다’라는 응답도 41.7%로 조사되었다. 미참여기관에서는 ‘중요한 편이다’라는 응답이 41.2%로 가장 높게 나타났으며, ‘매우 중요한 편이다’라는 응답이 35.3%, ‘보통이다’라는 응답이 23.5%로 나타났다. 지역사회복지협의체에 참여하는 기관들은 90% 이상이 중요하다고 인식하고 있지만, 미참여기관의 경우는 다소 낮게 나타나고 있음을 알 수 있다(<표 4-36> 참조).

노원구에서 지역사회복지협의체에 참여하는 기관의 경우, 48.3%가 ‘중요한 편이다’라고 응답하여 가장 높았으며, ‘매우 중요하다’라는 응답이 31.0%, ‘보통이다’라는 응답이 20.7%로 조사되었다. 미참여기관에서는 ‘중요한 편이다’라는 응답이 53.3%, ‘매우 중요하다’라는 응답이 30.0%, ‘보통이다’라는 응답이 13.3%로 나타났다(<표 4-37> 참조).

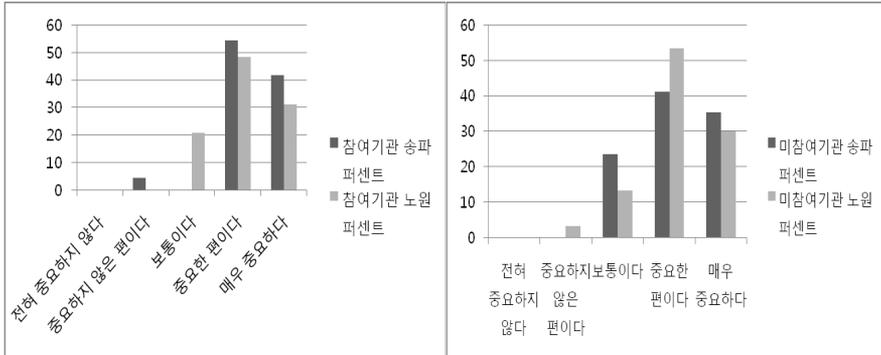
〈표 4-36〉 상호정보 교류 : 송파구

	0	0	0	0
	1	4.2	0	0
	0	0	4	23.5
	13	54.2	7	41.2
	10	41.7	6	35.3
	24	100.0	17	100.0
	0	0	0	0
	24	100.0	17	100.0
/	4.33	.70	4.12	.78

〈표 4-37〉 상호정보 교류 : 노원구

	0	0	0	0
	0	0	1	3.3
	6	20.7	4	13.3
	14	48.3	16	53.3
	9	31.0	9	30.0
	29	100.0	30	100.0
	0	0	0	0
	29	100.0	30	100.0
/	4.10	.72	4.10	.75

지역복지 네트워크 활성화가 필요한 이유 중 상호정보 교류와 관련해서는 지역사회복지협의체 참여 여부와 상관없이 전반적으로 중요하다고 인식하는 것으로 나타났다.



(6) 기관 간 복지프로그램 공유

지역복지 네트워크 활성화 이유에서 기관 간 복지프로그램 공유의 중요도를 조사한 결과 송파구 지역사회복지협의체에 참여하는 기관의 경우, ‘중요한 편이다’라는 응답이 50.0%로 가장 높았으며, ‘매우 중요하다’라는 응답도 33.3%로 조사되었다. 미참여기관에서는 ‘중요한 편이다’라는 응답이 58.8%로 가장 높았으며, ‘매우 중요한 편이다’라는 응답이 23.5%, ‘보통이다’라는 응답이 17.6%로 나타났다.

〈표 4-38〉 기관 간 복지프로그램 공유 : 송파구

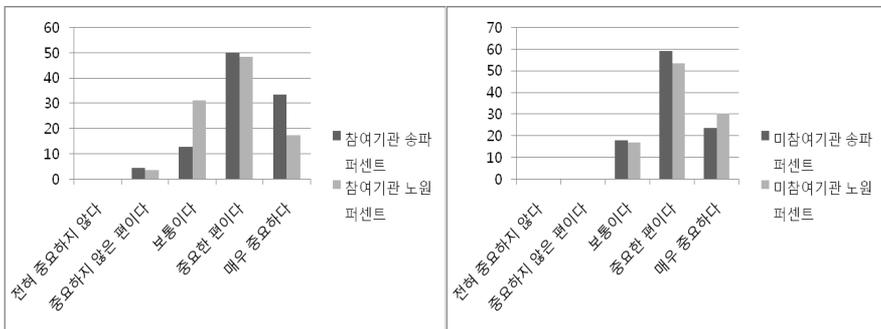
	참여기관		미참여기관	
	송파구	노원구	송파구	노원구
0	0	0	0	0
1	4.2	0	0	0
3	12.5	3	17.6	
12	50.0	10	58.8	
8	33.3	4	23.5	
24	100.0	17	100.0	
0	0	0	0	0
24	100.0	17	100.0	
/	4.13	.79	4.06	.65

노원구에서 지역사회복지협의체에 참여하는 기관의 경우, 48.3%가 ‘중요한 편이다’라고 응답하여 가장 높았으며, ‘매우 중요하다’라는 응답이 17.2%, ‘보통이다’라는 응답이 31.0%로 조사되었다. 미참여기관에서는 ‘중요한 편이다’라는 응답이 53.3%, ‘매우 중요하다’라는 응답이 30.0%, ‘보통이다’라는 응답이 16.7%로 나타났다.

〈표 4-39〉 기관 간 복지프로그램 공유 : 노원구

	0	0	0	0
	1	3.4	0	0
	9	31.0	5	16.7
	14	48.3	16	53.3
	5	17.2	9	30.0
	29	100.0	30	100.0
	0	0	0	0
	29	100.0	30	100.0
/	3.79	.77	4.13	.68

지역복지 네트워크 활성화가 필요한 이유 중 기관 간 복지프로그램 공유와 관련해서는 노원구의 지역사회복지협의체 참여기관이 조금은 낮게 조사되었지만, 전반적으로는 두 자치구의 복지기관 모두 중요하다고 인식하는 것으로 나타났다.



3. 지역복지네트워크 활성화 개선 필요사항

(1) 기관 간 연계를 위한 법(제도) 마련

지역복지 네트워크의 활성화를 위한 개선요구 사항 중 기관 간 연계를 위한 법(제도) 마련의 필요 정도를 조사한 결과, 송파구 지역사회복지협의체에 참여하는 기관의 경우, ‘보통이다’라는 응답이 29.2%, ‘필요한 편이다’라는 응답이 33.3%, ‘매우 필요하다’라는 응답이 29.2%로 조사되었다. 미참여기관에서는 ‘보통이다’라는 응답이 29.4%, ‘필요한 편이다’라는 응답이 35.3%, ‘매우 필요하다’라는 응답이 23.5%로 나타났다.

〈표 4-40〉 기관 간 연계를 위한 법(제도)마련 : 송파구

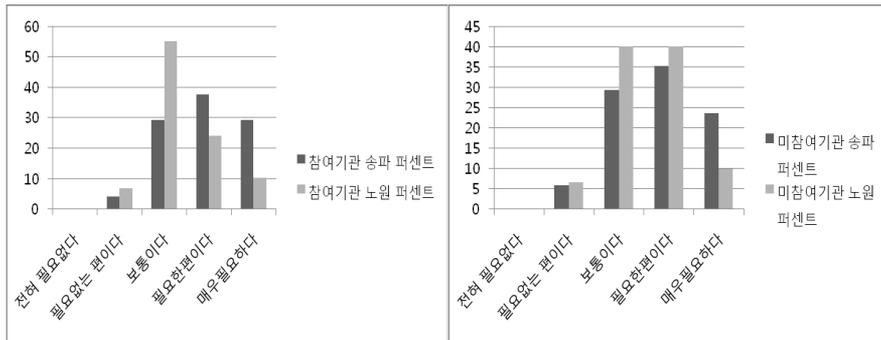
	참여기관		미참여기관	
	횟수	비율	횟수	비율
매우 필요하다	0	0	0	0
필요한 편이다	1	4.2	1	5.9
보통이다	7	29.2	5	29.4
필요한 편이 아니다	9	37.5	6	35.3
매우 필요하지 않다	7	29.2	4	23.5
합계	24	100.0	16	94.1
미응답	0	0	1	5.9
합계	24	100.0	17	100.0
/	3.92	.88	3.81	.91

노원구에서 지역사회복지협의체에 참여하는 기관의 경우, 55.2%가 ‘보통이다’라고 응답하여 가장 높았으며, ‘필요한 편이다’라는 응답이 24.1%, ‘매우 필요하다’라는 응답이 10.3%로 조사되었다. 미참여기관에서는 ‘보통이다’라는 응답이 40.0%, ‘필요한 편이다’라는 응답이 40.0%, ‘매우 필요하다’라는 응답이 10.0%로 나타났다.

〈표 4-41〉 기관 간 연계를 위한 법(제도) 마련 : 노원구

	0	0	0	0
	2	6.9	2	6.7
	16	55.2	12	40.0
	7	24.1	12	40.0
	3	10.3	3	10.0
	28	96.6	29	96.7
	1	3.4	1	3.3
	29	100.0	30	100.0
/	3.39	.78	3.55	.78

지역사회복지협의체에 참여하는 기관 중 송파구의 경우에는 전반적인 응답이 골고루 나타나면서 노원구와 차이를 보였지만, 미참여기관의 경우에는 ‘보통이다’라는 응답을 제외하고는 전반적으로 필요하다고 인식하는 것으로 조사되었다.



(2) 기관 간 연계를 위한 재정(금전) 지원

지역복지 네트워크의 활성화를 위한 개선요구 사항 중 기관 간 연계를 위한 재정(금전) 지원의 필요 정도를 조사한 결과, 송파구 지역사회복지협의체에 참여하는 기관의 경우, ‘필요한 편이다’라는 응답이 41.7%, ‘매우 필요하다’라는

응답이 50.0%로 높게 나타났다. 미참여기관에서는 ‘필요 없는 편이다’라는 응답이 17.6%로 참여기관에 비해 다소 높았으며, ‘필요한 편이다’라는 응답이 35.3%, ‘매우 필요하다’라는 응답이 35.3%로 조사되었다(<표 4-42> 참조).

노원구에서 지역사회복지협의체에 참여하는 기관의 경우, 48.3%가 ‘매우 필요하다’라고 응답하여 가장 높았으며, ‘필요한 편이다’라는 응답이 37.9%, ‘보통이다’라는 응답이 10.3%로 조사되었다. 미참여기관에서는 ‘보통이다’라는 응답이 26.7%, ‘필요한 편이다’라는 응답이 33.3%, ‘매우 필요하다’라는 응답이 30.0%로 나타났다(<표 4-33> 참조).

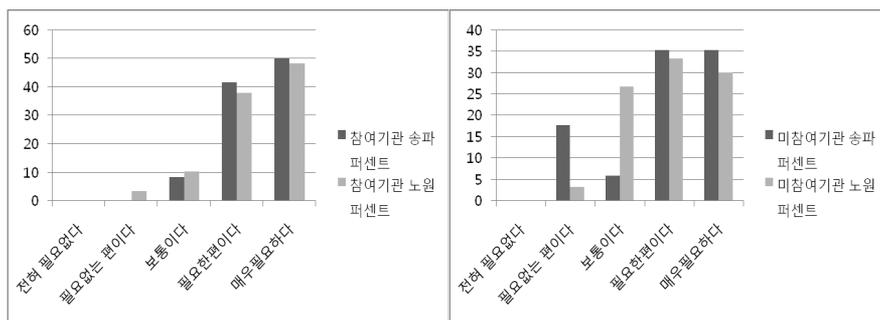
<표 4-42> 기관 간 연계를 위한 재정(금전) 지원 : 송파구

	0	0	0	0
	0	0	3	17.6
	2	8.3	1	5.9
	10	41.7	6	35.3
	12	50.0	6	35.3
	24	100.0	16	94.1
	0	0	1	5.9
	24	100.0	17	100.0
/	4.42	.65	3.94	1.12

<표 4-43> 기관 간 연계를 위한 재정(금전) 지원 : 노원구

	0	0	0	0
	1	3.4	1	3.3
	3	10.3	8	26.7
	11	37.9	10	33.3
	14	48.3	9	30.0
	29	100.0	28	93.3
	0	0	2	6.7
	29	100.0	30	100.0
/	4.31	.80	3.96	.88

재정 지원의 필요성에 대해서는 두 자치구 모두 ‘필요하다’라고 응답한 비율이 높았으나, 송파구의 지역사회복지협의체에 참여하지 않는 기관의 경우는 ‘필요 없다’라는 응답이 17.6%나 나온 특이한 경향을 보이고 있다.



(3) 기관 간 연계를 위한 특화사업 개발 및 지원: 송파구

지역복지 네트워크의 활성화를 위한 개선요구 사항 중 기관 간 연계를 위한 특화사업 개발 및 지원의 필요 정도를 조사한 결과, 송파구 지역사회복지협의체에 참여하는 기관의 경우, ‘필요한 편이다’라는 응답이 41.7%, ‘매우 필요하다’라는 응답이 58.3%로 가장 높게 나타났다. 미참여기관에서는 ‘보통이다’라는 응답이 17.6%로 참여기관에 비해 다소 높았으며, ‘필요한 편이다’라는 응답이 41.2%, ‘매우 필요하다’라는 응답이 29.4%로 나타났다. 이러한 필요성에 대한 인식에서 참여기관과 미참여기관 간에 정도의 차이가 나타나는 것으로 볼 수 있다(<표 4-44> 참조).

노원구에서 지역사회복지협의체에 참여하는 기관의 경우, 55.2%가 ‘필요한 편이다’라고 응답하여 가장 높았으며, ‘매우 필요하다’라는 응답이 27.6%, ‘보통이다’라는 응답이 13.8%로 조사되었다. 미참여기관에서는 ‘매우 필요하다’라는 응답이 46.7%로 가장 높았고, ‘필요한 편이다’라는 응답이 43.3%, ‘보통이다’라는 응답이 10.0%로 나타났다. 노원구의 경우에는 특화사업 개발 및 지원과 관련하여 지역사회복지협의체에 참여하는 기관과 참여하지 않는 기관 간에 인식의 차이가 없는 것으로 판단된다(<표 4-45> 참조).

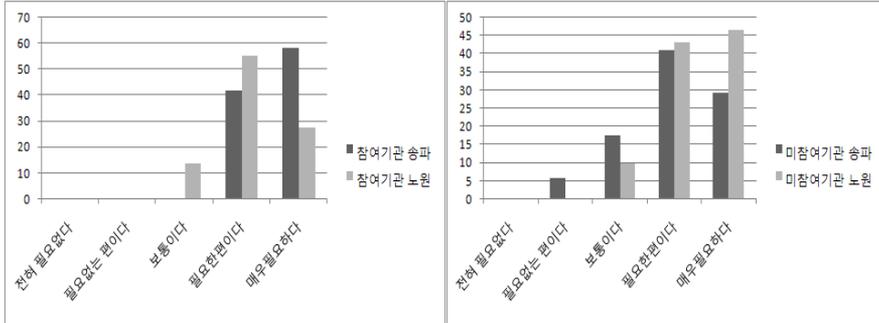
〈표 4-44〉 기관 간 연계를 위한 특화사업 개발 및 지원 : 송파구

	0	0	0	0
	0	0	1	5.9
	0	0	3	17.6
	10	41.7	7	41.2
	14	58.3	5	29.4
	24	100.0	16	94.1
	0	0	1	5.9
	24	100.0	17	100.0
/	4.58	.50	4.00	.89

〈표 4-45〉 기관 간 연계를 위한 특화사업 개발 및 지원 : 노원구

	0	0	0	0
	0	0	0	0
	4	13.8	3	10.0
	16	55.2	13	43.3
	8	27.6	14	46.7
	28	96.6	30	100.0
	1	3.4	0	0
	29	100.0	30	100.0
/	4.14	.65	4.37	.66

기관 간 연계를 위한 특화사업 개발 및 지원의 필요성에 대하여 송파구의 경우는 지역사회복지협의체에 참여하지 않는 기관들이 부정적 견해를 약간 보인 것을 제외하고는 전반적으로는 그 필요성에 대하여 긍정적인 반응을 보이고 있다고 볼 수 있다.



(4) 서비스/프로그램 내용 표준화

지역복지 네트워크의 활성화를 위한 개선요구 사항 중 서비스/프로그램 내용 표준화의 필요 정도를 조사한 결과, 송파구 지역사회복지협의체에 참여하는 기관의 경우, ‘필요한 편이다’라는 응답이 50.0%로 가장 높았으며, ‘매우 필요하다’라는 응답도 25.0%로 나타났다. 미참여기관에서는 ‘보통이다’라는 응답이 35.3%로 참여기관의 16.7%에 비해 다소 높았으며, ‘필요한 편이다’라는 응답이 35.3%, ‘매우 필요하다’라는 응답이 23.5%로 나타났다. 이러한 필요성에 대한 인식에서 참여기관과 미참여기관 간에 정도의 차이가 나타나는 것으로 볼 수 있다.

〈표 4-46〉 서비스/프로그램 내용 표준화 : 송파구

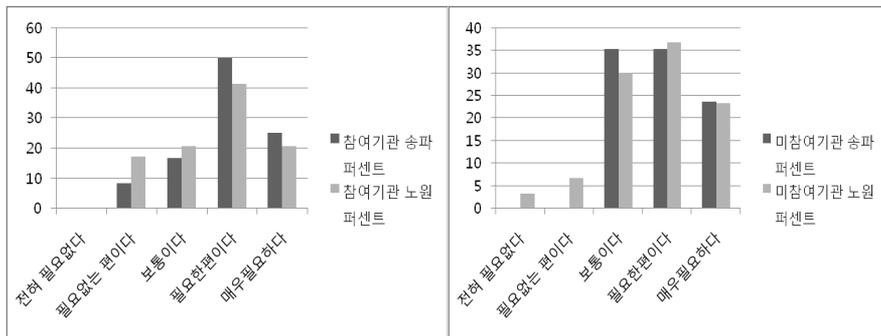
	참여기관		미참여기관	
	인원	비율 (%)	인원	비율 (%)
전혀 필요없다	0	0	0	0
필요없는 편이다	2	8.3	0	0
보통이다	4	16.7	6	35.3
필요한 편이다	12	50.0	6	35.3
매우 필요하다	6	25.0	4	23.5
합계	24	100.0	16	94.1
미응답	0	0	1	5.9
총합	24	100.0	17	100.0
/	3.92	.88	3.88	.80

노원구에서 지역사회복지협의체에 참여하는 기관의 경우, 41.4%가 ‘필요한 편이다’라고 응답하여 가장 높았으며, ‘매우 필요하다’라는 응답이 20.7%, ‘보통이다’라는 응답이 20.7%로 조사되었다. 미참여기관에서는 ‘보통이다’라는 응답이 30.0%, ‘필요한 편이다’라는 응답이 36.7%, ‘매우 필요하다’라는 응답이 23.3%로 나타났다.

〈표 4-47〉 서비스/프로그램 내용 표준화 : 노원구

	0	0	1	3.3
	5	17.2	2	6.7
	6	20.7	9	30.0
	12	41.4	11	36.7
	6	20.7	7	23.3
	29	100.0	30	100.0
	0	0	0	0
	29	100.0	30	100.0
/	3.66	1.01	3.70	1.02

서비스/프로그램 내용 표준화의 필요성에 대해서는 지역사회복지협의체에 참여하는 기관들의 경우는 두 자치구 모두 필요하다고 응답한 비율이 높았으나, 지역사회복지협의체에 참여하지 않는 기관의 경우는 보통이다라는 응답이 상대적으로 높게 나타났다.



(5) 사회복지정보망 구축

지역복지 네트워크의 활성화를 위한 개선요구 사항 중 사회복지정보망 구축의 필요 정도를 조사한 결과, 송파구 지역사회복지협의체에 참여하는 기관의 경우, ‘필요한 편이다’라는 응답이 41.7%, ‘매우 필요하다’라는 응답이 45.8%로 가장 높게 나타났다. 미참여기관에서는 ‘보통이다’라는 응답이 23.5%로 참여기관의 4.2%에 비해 다소 높았으며, ‘필요한 편이다’라는 응답이 47.1%, ‘매우 필요하다’라는 응답이 29.4%로 나타났다. 미참여기관의 응답 중에서 ‘보통이다’라고 응답한 비율이 상대적으로 높게 나타난 것으로 미루어 볼 때, 이러한 필요성에 대한 인식에서 참여기관과 미참여기관 간에 정도의 차이가 나타나는 것으로 볼 수 있다.

〈표 4-48〉 사회복지정보망 구축 : 송파구

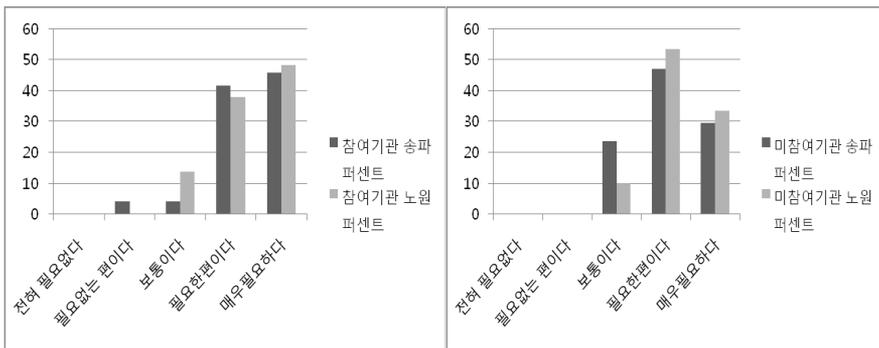
	0	0	0	0
	1	4.2	0	0
	1	4.2	4	23.5
	10	41.7	8	47.1
	11	45.8	5	29.4
	23	95.8	17	100.0
	1	4.2	0	0
	24	100.0	17	100.0
/	4.35	.77	4.06	.74

노원구에서 지역사회복지협의체에 참여하는 기관의 경우, 48.3%가 ‘매우 필요하다’라고 응답하여 가장 높았으며, ‘필요한 편이다’라는 응답이 37.9%, ‘보통이다’라는 응답이 13.8%로 조사되었다. 미참여기관에서는 ‘필요한 편이다’는 응답이 53.3%로 가장 높았으며, ‘매우 필요하다’라는 응답이 33.3%, ‘보통이다’라는 응답이 10.0%로 나타났다.

〈표 4-49〉 사회복지정보망 구축 : 노원구

	0	0	0	0
	0	0	0	0
	4	13.8	3	10.0
	11	37.9	16	53.3
	14	48.3	10	33.3
	29	100.0	29	96.7
	0	0	1	3.3
	29	100.0	30	100.0
/	4.34	.72	4.24	.63

사회복지정보망 구축의 필요성에 대해서는 두 자치구 모두 필요하다는 인식이 높은 것으로 나타났다. 전반적으로 기관 간 복지정보의 교류를 원하고, 네트워크의 효율적인 구성과 운영도 기대하고 있다고 판단된다.



(6) 물적/인적 자원 공유

지역복지 네트워크의 활성화를 위한 개선요구 사항 중 물적/인적 자원 공유의 필요 정도를 조사한 결과, 송파구 지역사회복지협의체에 참여하는 기관의 경우, ‘필요한 편이다’와 ‘매우 필요하다’라는 응답이 각각 45.8%로 가장 높게

나타났다. 미참여기관에서는 ‘보통이다’라는 응답이 29.4%로 참여기관의 8.3%에 비해 다소 높았으며, ‘필요한 편이다’라는 응답이 35.3%, ‘매우 필요하다’라는 응답이 35.3%로 조사되었다. 미참여기관의 응답 중에서 ‘보통이다’라고 응답한 비율이 상대적으로 높게 나타난 것으로 미루어 볼 때, 이러한 물질/인적 자원 공유의 필요성에 대한 인식에서 참여기관과 미참여기관 간에 정도의 차이가 나타나는 것으로 볼 수 있다.

〈표 4-50〉 물질/인적 자원 공유 : 송파구

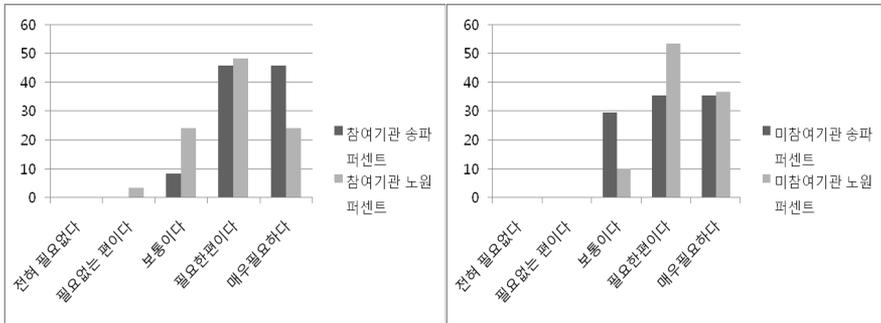
	0	0	0	0
	0	0	0	0
	2	8.3	5	29.4
	11	45.8	6	35.3
	11	45.8	6	35.3
	24	100.0	17	100.0
	0	0	0	0
	24	100.0	17	100.0
/	4.38	.64	4.06	.82

노원구에서 지역사회복지협의체에 참여하는 기관의 경우, 48.3%가 ‘필요한 편이다’라고 응답하여 가장 높았으며, ‘매우 필요하다’와 ‘보통이다’라는 응답도 24.1%로 조사되었다. 미참여기관에서는 ‘필요한 편이다’라는 응답이 53.3%로 가장 높았으며, ‘매우 필요하다’라는 응답이 36.7%, ‘보통이다’라는 응답이 10.0%로 나타났다.

물질/인적 자원 공유의 필요성에 대해서는 두 자치구 모두 필요하다는 인식이 전반적으로는 높게 나타나고 있지만, 송파구의 지역사회복지협의체에 참여하지 않는 기관의 경우에는 그 필요성의 정도가 다소 낮게 나타나고 있음을 알 수 있다.

〈표 4-51〉 물적/인적 자원 공유 : 노원구

	0	0	0	0
	1	3.4	0	0
	7	24.1	3	10.0
	14	48.3	16	53.3
	7	24.1	11	36.7
	29	100.0	30	100.0
	0	0	0	0
	29	100.0	30	100.0
/	3.93	.79	4.27	.64



(7) 공통 전산망 사용

지역복지 네트워크의 활성화를 위한 개선요구 사항 중 공통 전산망 사용의 필요 정도를 조사한 결과, 송파구 지역사회복지협의체에 참여하는 기관의 경우, ‘필요한 편이다’라는 응답이 41.7%로 가장 높았으며, ‘매우 필요하다’라는 응답이 33.3%, ‘보통이다’라는 응답은 16.7%로 나타났다. 미참여기관에서는 ‘보통이다’라는 응답이 17.6%로 참여하고 있는 기관과 유사하였고, ‘필요한 편이다’라는 응답이 52.9%로 가장 높았으며, ‘매우 필요하다’라는 응답도 29.4%로 나타났다.

〈표 4-52〉 공통 전산망 사용 : 송파구

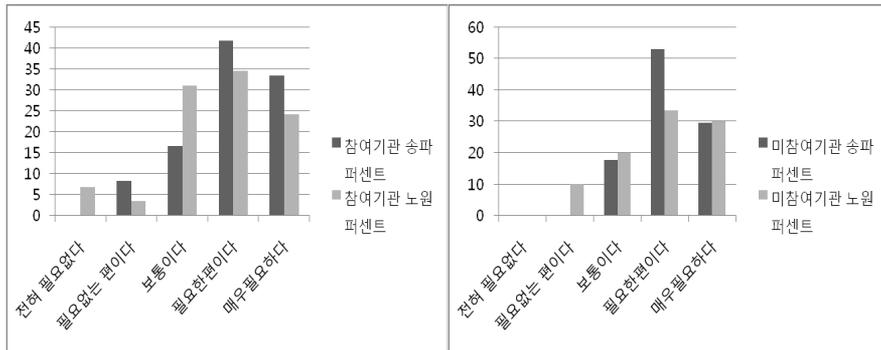
	0	0	0	0
	2	8.3	0	0
	4	16.7	3	17.6
	10	41.7	9	52.9
	8	33.3	5	29.4
	24	100.0	17	100.0
	0	0	0	0
	24	100.0	17	100.0
/	4.00	.93	4.12	.69

노원구에서 지역사회복지협의체에 참여하는 기관의 경우 공통 전산망 사용의 필요성에 대하여 34.5%가 ‘필요한 편이다’라고 응답하여 가장 높았으며, ‘매우 필요하다’라는 응답이 24.1%, ‘보통이다’라는 응답이 31.0%로 조사되었다. 미참여기관에서는 ‘필요한 편이다’라는 응답이 33.3%로 높았으며, ‘매우 필요하다’라는 응답은 30.0%, ‘보통이다’라는 응답은 20.0%로 나타났다.

〈표 4-53〉 공통 전산망 사용 : 노원구

	2	6.9	0	0
	1	3.4	3	10.0
	9	31.0	6	20.0
	10	34.5	10	33.3
	7	24.1	9	30.0
	29	100.0	28	93.3
	0	0	2	6.7
	29	100.0	30	100.0
/	3.66	1.11	3.89	.99

공통 전산망 사용의 필요성에 대해서 지역사회복지협의체에 참여하는 기관들의 경우 노원구에서는 ‘보통이다’라는 응답이 다소 높았으며, 참여하지 않는 기관에서도 송파구에 비해서 그 필요성이 다소 낮게 나타나고 있음을 알 수 있다.



(8) 기관 간 연계를 위한 협약체결

지역복지 네트워크의 활성화를 위한 개선요구 사항 중 기관 간 연계를 위한 협약 체결의 필요 정도를 조사한 결과, 송파구 지역사회복지협의체에 참여하는 기관의 경우, ‘필요한 편이다’라는 응답이 58.3%로 가장 높았으며, ‘매우 필요하다’라는 응답도 25.0%로 나타났다. 미참여기관에서는 ‘보통이다’라는 응답이 29.4%로 참여기관의 12.5%에 비해 다소 높았으며, ‘필요한 편이다’라는 응답이 23.5%, ‘매우 필요하다’라는 응답이 29.4%로 나타났다. 미참여기관의 응답 중에서 ‘보통이다’라고 응답한 비율이 상대적으로 높았으며, 상대적으로 고른 분포의 응답이 나온 점 등을 미루어 볼 때, 이러한 기관 간 연계를 위한 협약 체결의 필요성에 대한 인식에서 참여기관과 미참여기관 간에 정도의 차이가 나타나는 것으로 볼 수 있다.

〈표 4-54〉 기관 간 연계를 위한 협약 체결 : 송파구

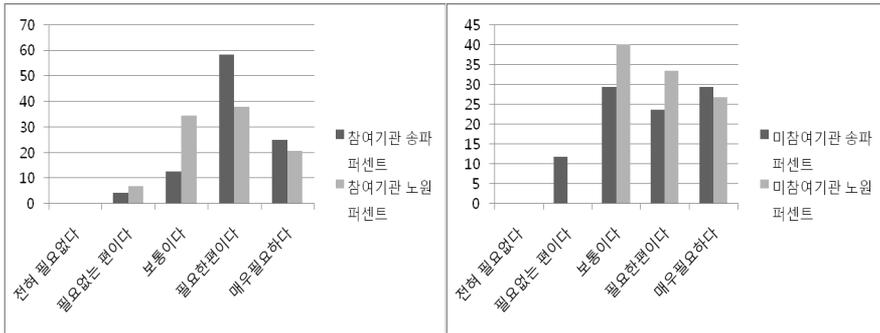
	0	0	0	0
	1	4.2	2	11.8
	3	12.5	5	29.4
	14	58.3	4	23.5
	6	25.0	5	29.4
	24	100.0	16	94.1
	0	0	1	5.9
	24	100.0	17	100.0
/	4.04	.75	3.75	1.06

노원구에서 지역사회복지협의체에 참여하는 기관의 경우 기관 간 연계를 위한 협약 체결의 필요성에 대하여 37.9%가 ‘필요한 편이다’라고 응답하여 가장 높았고, ‘보통이다’라는 응답이 34.5%, ‘매우 필요하다’라는 응답이 20.7%로 조사되었다. 미참여기관에서는 ‘보통이다’라는 응답이 40.0%로 가장 높았으며, ‘필요한 편이다’라는 응답은 33.3%, ‘매우 필요하다’라는 응답은 26.7%로 나타났다.

〈표 4-55〉 기관 간 연계를 위한 협약 체결 : 노원구

	0	0	0	0
	2	6.9	0	0
	10	34.5	12	40.0
	11	37.9	10	33.3
	6	20.7	8	26.7
	29	100.0	30	100.0
	0	0	0	0
	29	100.0	30	100.0
/	3.72	.88	3.87	.81

기관 간 연계를 위한 협약 체결의 필요성에 대해서 지역사회복지협의체에 참여하는 기관들을 보면 노원구 복지기관의 경우에는 송파구에 비해 고른 응답을 보이며 차이를 나타내고 있음을 알 수 있다. 또한 이러한 협약체결에 대한 필요성의 인식에서 미참여기관은 참여기관에 비해 상대적으로 낮다고 볼 수 있다.



(9) 기관 간 연계를 위한 정기모임

지역복지 네트워크의 활성화를 위한 개선요구 사항 중 기관 간 연계를 위한 정기모임의 필요 정도를 조사한 결과, 송파구 지역사회복지협의체에 참여하는

〈표 4-56〉 기관 간 연계를 위한 정기모임 : 송파구

	송파구		노원구	
	횟수	퍼센트	횟수	퍼센트
0	0	0	0	0
1	1	4.2	0	0
3	3	12.5	3	17.6
13	13	54.2	8	47.1
7	7	29.2	5	29.4
24	24	100.0	16	94.1
0	0	0	1	5.9
24	24	100.0	17	100.0
/	4.08	.77	4.13	.71

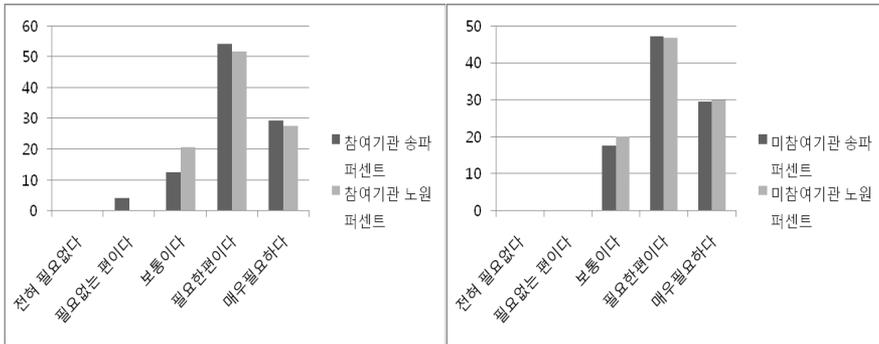
기관의 경우, ‘필요한 편이다’라는 응답이 54.2%로 가장 높았으며, ‘매우 필요하다’라는 응답도 29.2%로 조사되었다. 미참여기관에서는 ‘필요한 편이다’라는 응답이 47.1%로 가장 높았으며, ‘매우 필요하다’라는 응답이 29.4%, ‘보통이다’라는 응답이 17.6%로 나타났다.

노원구에서 지역사회복지협의체에 참여하는 기관의 경우 기관 간 연계를 위한 정기모임의 필요성에 대하여 51.7%가 ‘필요한 편이다’라고 응답하여 가장 높았으며, ‘보통이다’라는 응답이 20.7%, ‘매우 필요하다’라는 응답이 27.6%로 조사되었다. 미참여기관에서는 ‘보통이다’라는 응답은 20.0%, ‘필요한 편이다’라는 응답은 46.7%, ‘매우 필요하다’라는 응답은 30.0%로 나타났다. 노원구 복지기관들의 경우 정기모임의 필요성에 대해서는 필요하다는 인식이 높은 것으로 조사되었다.

〈표 4-57〉 기관 간 연계를 위한 정기모임 : 노원구

	0	0	0	0
	0	0	0	0
	6	20.7	6	20.0
	15	51.7	14	46.7
	8	27.6	9	30.0
	29	100.0	29	96.7
	0	0	1	3.3
	29	100.0	30	100.0
/	4.07	.70	4.10	.72

기관 간 연계를 위한 정기모임의 필요성에 대해서는 두 자치구 모두 필요하다는 인식이 높은 것을 알 수 있다.



4. 지역복지네트워크 활성화를 통한 기대이익

(1) 기관의 서비스비용 절감

지역복지 네트워크의 활성화를 통해 기대되는 이익 중에서 기관의 서비스비용 절감의 기대 정도를 조사한 결과, 송파구 지역사회복지협의체에 참여하는 기관의 경우, ‘기대되는 편이다’라는 응답이 50.0%로 가장 높았으며, ‘매우 기대된다’라는 응답은 16.7%, ‘보통이다’라는 응답은 29.2%로 미참여 기관보다 높게 나타났다. 미참여기관에서는 ‘기대되지 않는다’라는 응답이 17.6%로 참

〈표 4-58〉 기관의 서비스비용 절감 : 송파구

응답	송파구		미참여기관	
	인원	비율	인원	비율
전혀 필요없다	0	0	0	0
필요없는 편이다	1	4.2	3	17.6
보통이다	7	29.2	1	5.9
필요한 편이다	12	50.0	8	47.1
매우 필요하다	4	16.7	4	23.5
합계	24	100.0	16	94.1
응답률	0	0	1	5.9
응답률	24	100.0	17	100.0
평균	/	3.79	/	3.81
표준편차	/	.77	/	1.04

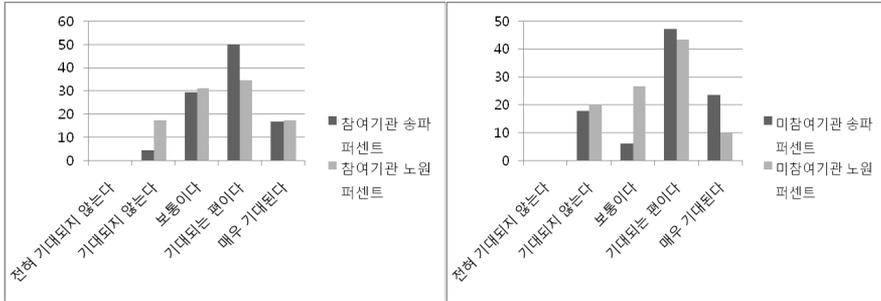
여기관의 4.2%에 비해 높았으며, ‘기대되는 편이다’라는 응답이 47.1%, ‘매우 기대된다’라는 응답이 23.5%로 조사되었다. 기대된다는 인식의 경우는 참여기관과 미참여기관이 60% 이상으로 비슷하지만, ‘기대되지 않는다’와 ‘보통이다’의 항목에서 차이를 보이고 있다.

노원구에서 지역사회복지협의체에 참여하는 기관의 경우, 기관의 서비스비용 절감 기대에 대하여 34.5%가 ‘기대되는 편이다’라고 응답하여 가장 높았으며, ‘매우 기대된다’라는 응답이 17.2%, ‘보통이다’라는 응답이 31.0%, ‘기대되지 않는다’라는 응답이 17.2%로 조사되었다. 미참여기관에서는 ‘보통이다’라는 응답은 26.7%, ‘기대되는 편이다’라는 응답은 43.3%, ‘매우 기대된다’라는 응답은 10.0%로 나타났다. 참여기관과 미참여기관이 유사한 응답분포를 나타내고 있다고 볼 수 있다.

〈표 4-59〉 기관의 서비스비용 절감 : 노원구

	0	0	0	0
	5	17.2	6	20.0
	9	31.0	8	26.7
	10	34.5	13	43.3
	5	17.2	3	10.0
	29	100.0	30	100.0
	0	0	0	0
	29	100.0	30	100.0
/	3.52	.98	3.43	.93

기관의 서비스비용 절감의 기대 정도에 대해서 지역사회복지협의체에 참여하는 기관들을 보면 노원구 복지기관의 경우에는 송파구에 비해 고른 응답을 보이며 차이를 나타내고 있음을 알 수 있다. 그러나, 미참여기관의 경우에는 노원구 복지기관들이 느끼는 기관의 서비스비용 절감의 기대 정도가 송파구에 비해 상대적으로 낮다고 볼 수 있다.



(2) 기관의 서비스품질 향상

지역복지 네트워크의 활성화를 통해 기대되는 이익 중에서 기관의 서비스 품질 향상의 기대 정도를 조사한 결과, 송파구 지역사회복지협의체에 참여하는 기관의 경우, ‘기대되는 편이다’라는 응답이 58.3%로 가장 높았으며, ‘매우 기대된다’라는 응답은 25.0%, ‘보통이다’라는 응답은 12.5%로 미참여 기관보다 높게 나타났다. 미참여기관에서는 ‘기대되는 편이다’라는 응답이 64.7%로 가장 높았으며, ‘매우 기대된다’라는 응답도 29.4%로 조사되었다. 기대된다는 인식의 경우는 송파구 지역사회복지협의체 참여기관과 미참여기관이 80% 이상으로 비슷하였지만, ‘기대되지 않는다’와 ‘보통이다’의 항목에서 차이를 보이고 있다.

〈표 4-60〉 기관의 서비스 품질 향상 : 송파구

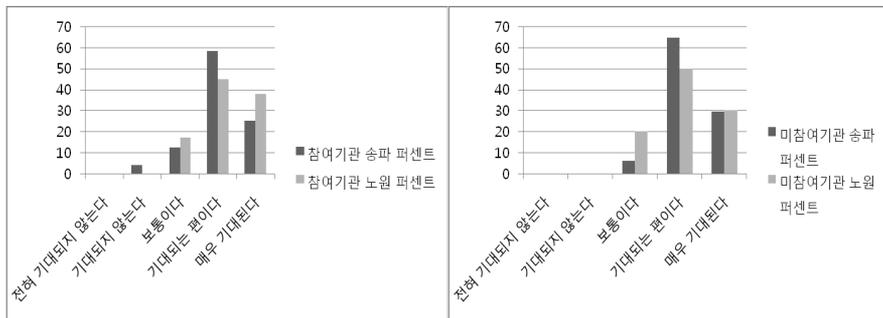
	참여기관		미참여기관	
	인원	퍼센트	인원	퍼센트
전혀 기대되지 않는다	0	0	0	0
기대되지 않는다	1	4.2	0	0
보통이다	3	12.5	1	5.9
기대되는 편이다	14	58.3	11	64.7
매우 기대된다	6	25.0	5	29.4
합계	24	100.0	17	100.0
미참여기관	0	0	0	0
합계	24	100.0	17	100.0
/	4.04	.75	4.24	.56

노원구에서 지역사회복지협의체에 참여하는 기관의 경우, 기관의 서비스 품질 향상 기대에 대하여 44.8%가 ‘기대되는 편이다’라고 응답하여 가장 높았으며, ‘매우 기대된다’라는 응답이 37.9%, ‘보통이다’라는 응답이 17.2%로 조사되었다. 미참여기관에서는 ‘보통이다’라는 응답은 20.0%, ‘기대되는 편이다’라는 응답은 50.0%, ‘매우 기대된다’라는 응답은 30.0%로 나타났다.

〈표 4-61〉 기관의 서비스 품질 향상 : 노원구

	0	0	0	0
	0	0	0	0
	5	17.2	6	20.0
	13	44.8	15	50.0
	11	37.9	9	30.0
	29	100.0	30	100.0
	0	0	0	0
	29	100.0	30	100.0
/	4.21	.72	4.10	.71

기관의 서비스 품질 향상의 기대 정도에 대해서 지역사회복지협의체에 참여하는 기관들의 경우에는 두 자치구 모두 기대치가 높은 것으로 나타났다. 미참여기관의 경우에는 송파구의 기관들이 노원구 복지기관보다 기대치가 조금 더 높은 것을 알 수 있다.



(3) 지역 내 복지자원에 대한 정보 증진

지역복지 네트워크의 활성화를 통해 기대되는 이익 중에서 지역내 복지자원에 대한 정보 증진의 기대 정도를 조사한 결과, 송파구 지역사회복지협의체에 참여하는 기관의 경우, ‘기대되는 편이다’라는 응답이 66.7%로 가장 높았으며, ‘매우 기대된다’라는 응답도 29.2%로 나타났다. 미참여기관에서는 ‘기대되는 편이다’라는 응답이 58.8%로 가장 높았으며, ‘매우 기대된다’라는 응답도 35.3%로 조사되었다. 지역 내 복지자원에 대한 정보 증진이 기대된다는 인식의 경우는 송파구 지역사회복지협의체 참여기관과 미참여기관 모두 90% 이상으로 높게 나타나고 있음을 알 수 있다.

〈표 4-62〉 지역 내 복지자원에 대한 정보 증진 : 송파구

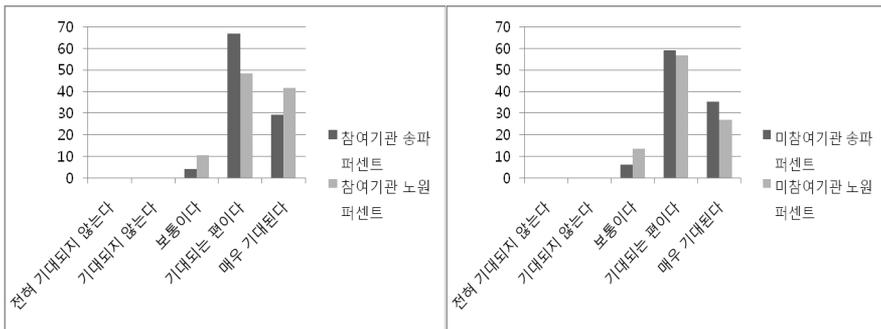
	0	0	0	0
	0	0	0	0
	1	4.2	1	5.9
	16	66.7	10	58.8
	7	29.2	6	35.3
	24	100.0	17	100.0
	0	0	0	0
	24	100.0	17	100.0
/	4.25	.53	4.29	.58

노원구에서 지역사회복지협의체에 참여하는 기관의 경우, 지역 내 복지자원에 대한 정보 증진의 기대에 대하여 48.3%가 ‘기대되는 편이다’라고 응답하여 가장 높았으며, ‘매우 기대된다’라는 응답이 41.4%, ‘보통이다’라는 응답이 10.3%로 조사되었다. 미참여기관에서는 ‘보통이다’라는 응답이 13.3%, ‘기대되는 편이다’라는 응답은 56.7%, ‘매우 기대된다’라는 응답은 26.7%로 나타났다.

〈표 4-63〉 지역 내 복지자원에 대한 정보 증진 : 노원구

	0	0	0	0
	0	0	0	0
	3	10.3	4	13.3
	14	48.3	17	56.7
	12	41.4	8	26.7
	29	100.0	29	96.7
	0	0	1	3.3
	29	100.0	30	100.0
/	4.31	.66	4.14	.63

지역 내 복지자원에 대한 정보 증진의 기대 정도는 지역사회복지네트워크에 참여하는 기관이 참여하지 않는 기관보다는 다소 높게 나타나고 있음을 알 수 있다.



(4) 기관연계에 따른 물적/인적자원 공유

지역복지 네트워크의 활성화를 통해 기대되는 이익 중에서 기관연계에 따른 물적/인적자원 공유의 기대 정도를 조사한 결과, 송파구 지역사회복지협의체에 참여하는 기관의 경우, '기대되는 편이다'라는 응답이 62.5%로 가장 높았

으며, ‘매우 기대된다’라는 응답은 25.0%로 나타났다. 그러나, 미참여기관에서는 ‘보통이다’라는 응답이 41.2%로 가장 높았으며, ‘기대되는 편이다’라는 응답이 35.3%로 조사되었다. 기관연계에 따른 물적/인적자원 공유가 기대된다는 인식의 경우, 송파구 지역사회복지협의체 참여기관이 미참여기관보다는 좀 더 긍정적으로 생각하고 있는 것으로 볼 수 있다.

〈표 4-64〉 기관연계에 따른 물적/인적자원 공유 : 송파구

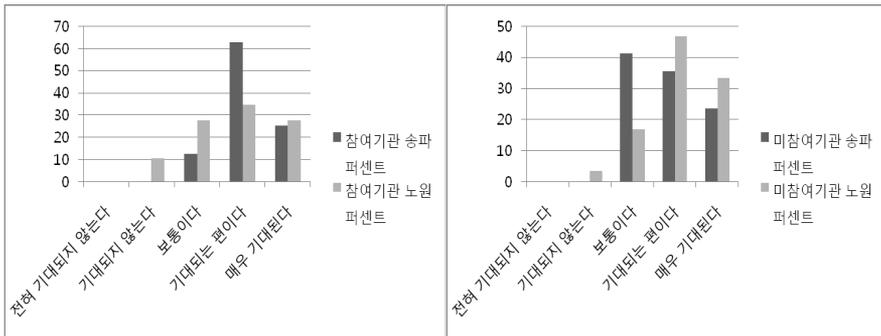
	0	0	0	0
	0	0	0	0
	3	12.5	7	41.2
	15	62.5	6	35.3
	6	25.0	4	23.5
	24	100.0	17	100.0
	0	0	0	0
	24	100.0	17	100.0
/	4.13	.61	3.82	.80

노원구에서 지역사회복지협의체에 참여하는 기관의 경우, 기관연계에 따른 물적/인적자원 공유의 기대에 대하여 34.5%가 ‘기대되는 편이다’라고 응답하여 가장 높았으며, ‘매우 기대된다’라는 응답이 27.6%, ‘보통이다’라는 응답도 27.6%로 조사되었다. 미참여기관에서는 ‘보통이다’라는 응답은 16.7%, ‘기대되는 편이다’라는 응답은 46.7%, ‘매우 기대된다’라는 응답은 33.3%로 나타났다. ‘기대되지 않는다’는 응답률에서 참여기관과 미참여기관 간에 차이가 있음을 알 수 있다.

〈표 4-65〉 기관연계에 따른 물적/인적자원 공유 : 노원구

	0	0	0	0
	3	10.3	1	3.3
	8	27.6	5	16.7
	10	34.5	14	46.7
	8	27.6	10	33.3
	29	100.0	30	100.0
	0	0	0	0
	29	100.0	30	100.0
/	3.79	.97	4.10	.80

기관연계에 따른 물적/인적자원 공유의 기대 정도는 지역사회복지네트워크에 참여하는 기관에 있어서는 송파구가 노원구보다 기대치가 더 높은 것으로 나타났으며, 미참여기관의 경우에도 노원구가 좀 더 부정적으로 인식하는 것을 알 수 있다.



(5) 기관 간 서비스연계에 대한 재정(금전)적 지원

지역복지 네트워크의 활성화를 통해 기대되는 이익 중에서 기관 간 서비스연계에 대한 재정(금전)적 지원의 기대 정도를 조사한 결과, 송파구 지역사회

복지협의체에 참여하는 기관의 경우, ‘매우 기대된다’라는 응답은 50.0%로 가장 높았으며, ‘기대되는 편이다’라는 응답도 41.7%로 조사되었다. 그러나, 미참여기관에서는 ‘보통이다’라는 응답이 17.6%로 참여하는 기관과 차이를 보였으며, ‘기대되는 편이다’라는 응답이 35.3%, ‘매우 기대된다’라는 응답도 35.3%로 나타났다. 기관연계에 따른 물적/인적자원 공유가 기대된다는 인식의 경우, 송파구 지역사회복지협의체 참여기관이 미참여기관보다는 좀 더 긍정적으로 생각하고 있는 것으로 볼 수 있다.

〈표 4-66〉 기관 간 서비스 연계에 대한 재정적 지원 : 송파구

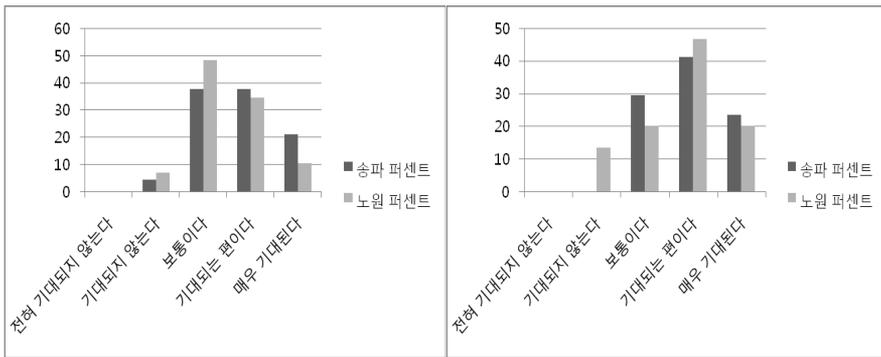
	0	0	0	0
	0	0	3	17.6
	2	8.3	1	5.9
	10	41.7	6	35.3
	12	50.0	6	35.3
	24	100.0	16	94.1
	0	0	1	5.9
	24	100.0	17	100.0
/	3.75	.84	3.94	.77

노원구에서 지역사회복지협의체에 참여하는 기관의 경우, 기관 간 서비스 연계에 대한 재정(금전)적 지원의 기대에 대하여 48.3%가 ‘보통이다’라고 응답하여 가장 높았으며, ‘기대되는 편이다’라는 응답은 34.5%, ‘매우 기대된다’라는 응답은 10.0%로 조사되었다. 미참여기관에서는 ‘기대되는 편이다’라는 응답은 46.7%로 가장 높았으며, ‘보통이다’라는 응답은 20.0%, ‘매우 기대된다’라는 응답은 20.0%로 나타났다. 노원구의 경우에는 기관 간 서비스 연계에 대한 재정적 지원의 기대에 대해서는 참여기관이 좀 더 부정적으로 인식하는 것으로 판단된다.

〈표 4-67〉 기관 간 서비스 연계에 대한 재정적 지원 : 노원구

	0	0	0	0
	2	6.9	4	13.3
	14	48.3	6	20.0
	10	34.5	14	46.7
	3	10.3	6	20.0
	29	100.0	30	100.0
	0	0	0	0
	29	100.0	30	100.0
/	3.48	.78	3.73	.94

기관 간 서비스 연계에 대한 재정(금전)적 지원의 기대 정도는 두 자치구 모두 지역사회복지네트워크에 참여하는 기관들이 참여하지 않는 기관보다는 좀 더 부정적으로 인식하는 것을 알 수 있다.



5. 지역복지네트워크 수행기관의 역할

(1) 기관 간 서비스전달 및 연계조정

지역복지 네트워크의 연계를 위해 중요 역할을 수행하는 기관의 기관 간 서비스 전달 및 연계조정 에 대한 중요도를 조사한 결과, 송파구 지역사회복지협의체에 참여하는 기관의 경우, ‘중요한 편이다’라는 응답이 58.3%로 가장 높았으며, ‘매우 중요하다’라는 응답은 33.3%, ‘보통이다’라는 응답은 8.3%로 미참여 기관보다 높게 나타났다. 미참여기관에서는 ‘중요한 편이다’라는 응답이 70.6%로 가장 높았으며, ‘매우 중요하다’라는 응답도 29.4%로 조사되었다. 기관 간 서비스 전달 및 연계조정 기능이 중요하다는 인식의 경우는 지역사회복지협의체 참여기관과 미참여기관 모두 90% 이상으로 높게 나타났다.

〈표 4-68〉 기관 간 서비스 전달 및 연계조정 : 송파구

	0	0	0	0
	0	0	0	0
	2	8.3	0	0
	14	58.3	12	70.6
	8	33.3	5	29.4
	24	100.0	17	100.0
	0	0	0	0
	24	100.0	17	100.0
/	4.25	.60	4.29	.47

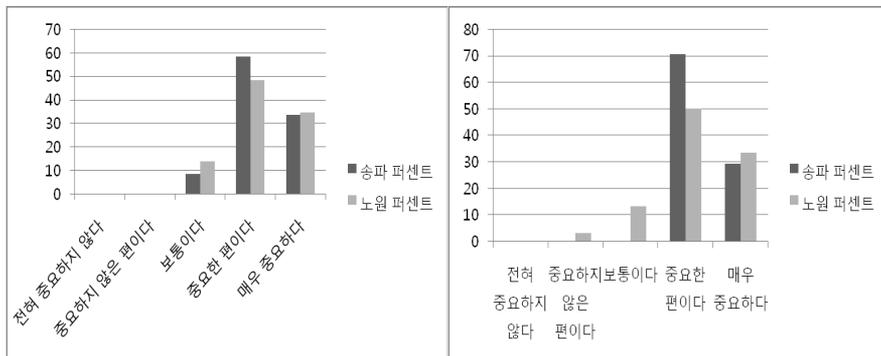
노원구에서 지역사회복지협의체에 참여하는 기관의 경우, 기관 간 서비스 전달 및 연계조정의 중요성에 대하여 48.3%가 ‘중요한 편이다’라고 응답하여 가장 높았으며, ‘매우 중요하다’라는 응답은 34.5%, ‘보통이다’라는 응답은 13.8%로 조사되었다. 미참여기관에서는 ‘중요한 편이다’라는 응답이 50.0%로 가장

높았으며, ‘매우 중요하다’라는 응답은 33.3%, ‘보통이다’라는 응답은 13.3%로 나타났다. 노원구의 경우에는 기관 간 서비스 전달 및 연계조정 중요성에 대하여 참여기관과 미참여기관 모두 비슷하게 인식하는 것을 알 수 있다.

〈표 4-69〉 기관 간 서비스 전달 및 연계조정 : 노원구

	0	0	0	0
	0	0	1	3.3
	4	13.8	4	13.3
	14	48.3	15	50.0
	10	34.5	10	33.3
	28	96.6	30	100.0
	1	3.4	0	0
	29	100.0	30	100.0
/	4.21	.68	4.13	.77

기관 간 서비스 전달 및 연계조정 중요 정도에서는 두 자치구의 지역사회 복지네트워크에 참여하는 기관이나 참여하지 않는 기관 모두 중요하다고 인식한 것으로 조사되었다.



(2) 기관별 사업에 대한 평가와 예산지원

지역복지 네트워크의 연계를 위해 중요 역할을 수행하는 기관의 기관별 사업에 대한 평가와 예산지원에 대한 중요도를 조사한 결과, 송파구 지역사회복지협의체에 참여하는 기관의 경우, ‘중요한 편이다’라는 응답이 45.8%로 가장 높았으며, ‘매우 중요하다’라는 응답은 25.0%, ‘보통이다’라는 응답은 25.0%로 미참여기관보다 높게 나타났다. 미참여기관에서는 ‘중요한 편이다’라는 응답이 64.7%로 가장 높았으며, ‘매우 중요하다’라는 응답도 23.5%로 조사되었다. 기관별 사업에 대한 평가와 예산지원의 중요도의 경우, 지역사회복지협의체에 참여기관보다 미참여기관이 좀 더 중요하게 인식하는 것으로 조사되었다.

〈표 4-70〉 기관별 사업에 대한 평가와 예산지원 : 송파구

	참여기관		미참여기관	
	평가	예산지원	평가	예산지원
매우 중요하다	0	0	0	0
중요하다	1	4.2	1	5.9
중요한 편이다	6	25.0	1	5.9
보통이다	11	45.8	11	64.7
중요하지 않다	6	25.0	4	23.5
매우 중요하지 않다	24	100.0	17	100.0
합계	0	0	0	0
비율	24	100.0	17	100.0
평균	/	3.92	.83	4.06
표준편차				.74

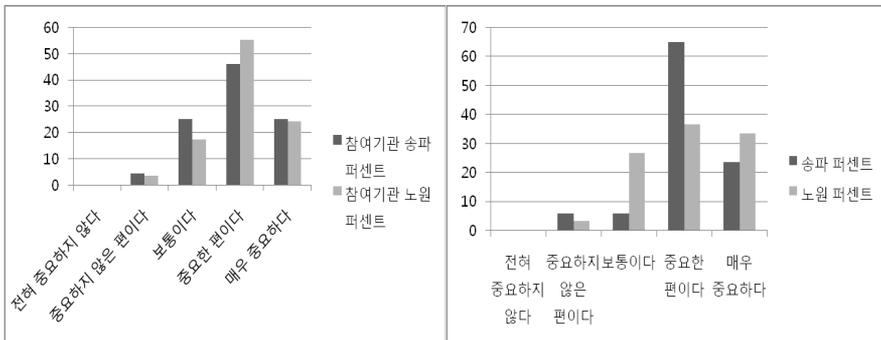
노원구에서 지역사회복지협의체에 참여하는 기관의 경우, 기관별 사업에 대한 평가와 예산지원의 중요성에 대하여 55.2%가 ‘중요한 편이다’라고 응답하여 가장 높았으며, ‘매우 중요하다’라는 응답은 24.1%, ‘보통이다’라는 응답은 17.2%로 조사되었다. 미참여기관에서는 ‘중요한 편이다’라는 응답이 36.7%로 가장 높았으며, ‘매우 중요하다’라는 응답은 33.3%, ‘보통이다’라는 응답은 26.7%로 참여기관보다 높게 나타났다. 노원구의 경우에는 기관 간 서비스 전

달 및 연계조정 중요성에 대하여 참여기관과 미참여기관 모두 비슷하게 인식하는 것을 알 수 있다.

〈표 4-71〉 기관별 사업에 대한 평가와 예산지원 : 노원구

	0	0	0	0
	1	3.4	1	3.3
	5	17.2	8	26.7
	16	55.2	11	36.7
	7	24.1	10	33.3
	29	100.0	30	100.0
	0	0	0	0
	29	100.0	30	100.0
/	4.00	.75	4.00	.87

기관별 사업에 대한 평가와 예산지원의 중요 정도에서는 두 자치구의 지역 사회복지네트워크에 참여하는 기관의 경우에는 비슷하게 인식하는 것으로 나타났다으나, 참여하지 않는 기관에서는 송파구가 노원구보다 더 중요하게 인식하는 것으로 조사되었다.



(3) 기관별 특성화 유도 및 지원

지역복지 네트워크의 연계를 위해 중요 역할을 수행하는 기관의 기관별 특성화 유도 및 지원에 대한 중요도를 조사한 결과, 송파구 지역사회복지협의체에 참여하는 기관의 경우, ‘보통이다’, ‘중요한 편이다’, ‘매우 중요하다’라는 응답이 모두 33.3%로 동일하게 나타났다. 미참여기관에서는 ‘중요한 편이다’라는 응답이 52.9%로 가장 높았으며, ‘매우 중요하다’라는 응답이 29.4%, ‘보통이다’라는 응답이 17.6%로 조사되었다. 기관별 특성화 유도 및 지원의 중요도의 경우, 지역사회복지협의체 참여기관보다 미참여기관이 좀 더 중요하게 인식하는 것으로 조사되었다.

〈표 4-72〉 기관별 특성화 유도 및 지원 : 송파구

	0	0	0	0
	0	0	0	0
	8	33.3	3	17.6
	8	33.3	9	52.9
	8	33.3	5	29.4
	24	100.0	17	100.0
	π	0	0	0
	24	100.0	17	100.0
/	4.00	.83	4.12	.69

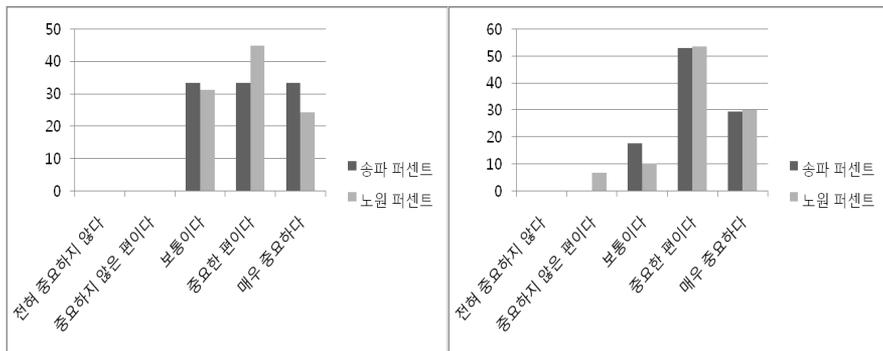
노원구에서 지역사회복지협의체에 참여하는 기관의 경우, 기관별 특성화 유도 및 지원의 중요성에 대하여 44.8%가 ‘중요한 편이다’라고 응답하여 가장 높았으며, ‘매우 중요하다’라는 응답은 24.1%, ‘보통이다’라는 응답은 31.0%로 미참여기관보다 높게 나타났다. 미참여기관에서는 ‘중요한 편이다’라는 응답이 53.3%로 가장 높았으며, ‘매우 중요하다’라는 응답은 30.0%, ‘보통이다’라는 응답은 10.0%로 나타났다. 노원구의 경우에는 기관별 특성화 유도 및 지원

의 중요성에 대하여 참여기관이 미참여기관보다 좀 더 낮게 인식하고 있는 것으로 조사되었다.

〈표 4-73〉 기관별 특성화 유도 및 지원 : 노원구

	0	0	0	0
	0	0	2	6.7
	9	31.0	3	10.0
	13	44.8	16	53.3
	7	24.1	9	30.0
	29	100.0	30	100.0
	0	0	0	0
	29	100.0	30	100.0
/	3.93	.75	4.07	.82

기관별 특성화 유도 및 지원의 중요 정도에서 두 자치구의 지역사회복지네트워킹에 참여하는 기관들은 ‘보통이다’라고 응답한 비율이 높은 것으로 미루어 볼 때, 미참여기관보다 중요도를 낮게 인식하고 있는 것으로 볼 수 있다.



(4) 기관별 정보수집과 제공

지역복지 네트워크의 연계를 위해 중요 역할을 수행하는 기관의 기관별 정보수집과 제공에 대한 중요도를 조사한 결과, 송파구 지역사회복지협의체에 참여하는 기관의 경우, ‘중요한 편이다’라는 응답이 45.8%로 가장 높았으며, ‘매우 중요하다’라는 응답은 41.7%, ‘보통이다’라는 응답은 12.5%로 미참여기관보다 낮게 나타났다. 미참여기관에서는 ‘중요한 편이다’라는 응답이 47.1%로 가장 높았으며, ‘매우 중요하다’라는 응답도 29.4%로 조사되었다. 기관별 정보수집과 제공의 중요도의 경우, 지역사회복지협의체 참여기관이 미참여기관보다 좀 더 중요하게 인식하는 것으로 조사되었다.

〈표 4-74〉 기관별 정보수집과 제공 : 송파구

	0	0	0	0
	0	0	0	0
	3	12.5	4	23.5
	11	45.8	8	47.1
	10	41.7	5	29.4
	24	100.0	17	100.0
	0	0	0	0
	24	100.0	17	100.0
/	4.29	.69	4.06	.74

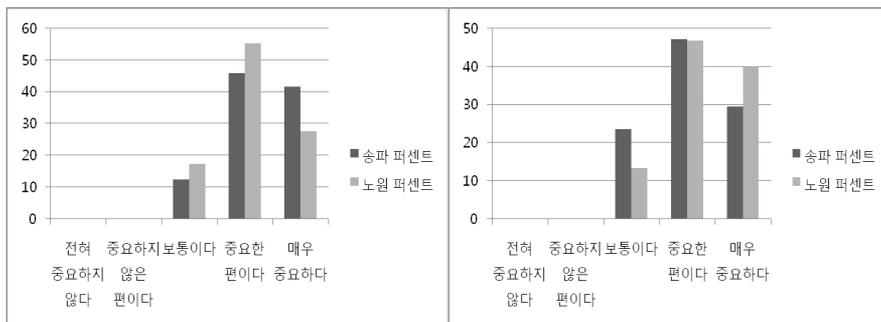
노원구에서 지역사회복지협의체에 참여하는 기관의 경우, 기관별 정보수집과 제공의 중요성에 대하여 55.2%가 ‘중요한 편이다’라고 응답하여 가장 높았으며, ‘매우 중요하다’라는 응답은 27.6%, ‘보통이다’라는 응답은 17.2%로 미참여기관보다 약간 높게 나타났다. 미참여기관에서는 ‘중요한 편이다’라는 응답이 46.7%로 가장 높았으며, ‘매우 중요하다’라는 응답은 40.0%, ‘보통이다’라는 응답은 13.3%로 나타났다. 노원구의 경우에는 기관별 정보수집과 제공의

중요성에 대하여 참여기관과 미참여기관 모두 중요하게 인식하는 것으로 조사되었다.

〈표 4-75〉 기관별 정보수집과 제공 : 노원구

	0	0	0	0
	0	0	0	0
	5	17.2	4	13.3
	16	55.2	14	46.7
	8	27.6	12	40.0
	29	100.0	30	100.0
	0	0	0	0
	29	100.0	30	100.0
/	4.10	.67	4.27	.69

기관별 정보수집과 제공의 중요 정도에서 두 자치구의 복지기관 모두 지역사회복지네트워크 참여와는 상관없이 중요하게 인식하고 있는 것을 알 수 있다.



(5) 장애인 고용서비스에 대한 요구 및 프로그램 제공

지역복지 네트워크의 연계를 위해 중요 역할을 수행하는 기관의 장애인 고용서비스에 대한 요구 및 프로그램 제공에 대한 중요도를 조사한 결과, 송파구

지역사회복지협의체에 참여하는 기관의 경우, ‘중요한 편이다’라는 응답이 50.0%로 가장 높았으며, ‘매우 중요하다’라는 응답은 25.0%, ‘보통이다’라는 응답은 20.8%로 나타났다. 미참여기관에서는 ‘중요한 편이다’라는 응답이 41.2%로 가장 높았으며, ‘매우 중요하다’라는 응답도 35.3%로 조사되었다. 장애인 고용서비스에 대한 요구 및 프로그램 제공의 중요도의 경우, 두 자치구의 복지기관 70% 이상이 중요하게 인식하고 있는 것을 알 수 있다.

〈표 4-76〉 장애인 고용서비스에 대한 요구 및 프로그램 제공 : 송파구

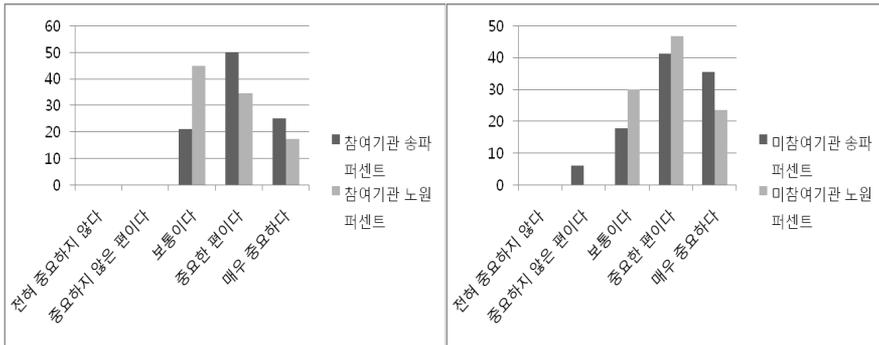
	0	0	0	0
	0	0	1	5.9
	5	20.8	3	17.6
	12	50.0	7	41.2
	6	25.0	6	35.3
	23	95.8	17	100.0
	1	4.2	0	0
	24	100.0	17	100.0
/	4.04	.70	4.06	.89

노원구에서 지역사회복지협의체에 참여하는 기관의 경우, 장애인 고용서비스에 대한 요구 및 프로그램 제공의 중요성에 대하여 44.8%가 ‘보통이다’라고 응답하여 가장 높았으며, ‘중요한 편이다’라는 응답은 34.5%, ‘매우 중요하다’라는 응답은 17.2%로 조사되었다. 미참여기관에서는 ‘중요한 편이다’라는 응답이 46.7%로 가장 높았으며, ‘매우 중요하다’라는 응답은 23.3%, ‘보통이다’라는 응답은 30.0%로 나타났다. 노원구의 경우에는 장애인 고용서비스에 대한 요구 및 프로그램 제공의 중요성에 대하여 지역사회복지협의체 미참여기관이 참여기관보다 좀 더 긍정적으로 인식하는 것으로 조사되었다.

〈표 4-77〉 장애인 고용서비스에 대한 요구 및 프로그램 제공 : 노원구

	0	0	0	0
	0	0	0	0
	13	44.8	9	30.0
	10	34.5	14	46.7
	5	17.2	7	23.3
	28	96.6	30	100.0
	1	3.4	0	0
	29	100.0	30	100.0
/	3.71	.76	3.93	.74

장애인 고용서비스에 대한 요구 및 프로그램 제공의 중요 정도에서는 노원구의 복지기관이 송파구 복지기관보다 ‘보통이다’라고 응답한 비율이 높게 나타나면서, 상대적으로 중요도를 낮게 인식하고 있음을 알 수 있다.



6. 네트워크 중심역할 수행 적합도

(1) 지방자치단체(자치구 해당 구청)

지방자치단체(해당구청)가 지역복지 네트워크에서 중심역할을 수행하는데 있어서의 적합도를 조사한 결과, 송파구 지역사회복지협의체에 참여하는 기관의 경우, ‘적절한 편이다’라는 응답이 37.5%로 가장 높았으며, ‘매우 적절하다’라는 응답은 20.8%, ‘보통이다’라는 응답은 29.2%로 미참여기관보다 높게 나타났다. 미참여기관에서는 ‘적절한 편이다’라는 응답이 52.9%로 가장 높았으며, ‘매우 적절하다’라는 응답도 35.3%로 조사되었다. 지방자치단체(해당구청)의 중심역할 적합도의 경우, 지역사회복지협의체 참여기관이 미참여기관보다 좀 더 낮게 인식하는 것으로 볼 수 있다.

〈표 4-78〉 지방자치단체 : 송파구

	0	0	0	0
	3	12.5	2	11.8
	7	29.2	0	0
	9	37.5	9	52.9
	5	20.8	6	35.3
	24	100.0	17	100.0
	0	0	17	100.0
	24	100.0	17	100.0
/	3.67	.96	4.12	.92

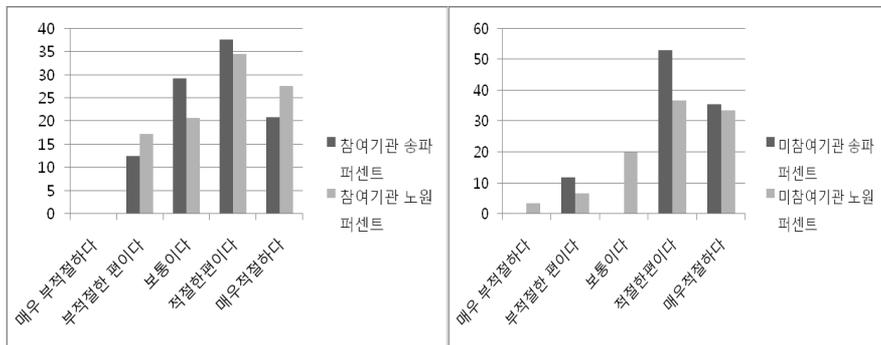
노원구에서 지역사회복지협의체에 참여하는 기관의 경우, 지방자치단체(해당구청)의 지역복지네트워크 중심역할 수행 적합도에 대하여 34.5%가 ‘적절한 편이다’라고 응답하여 가장 높았으며, ‘부적절한 편이다’라는 응답은 17.2%, ‘보통이다’라는 응답은 20.7%, ‘매우 적절하다’라는 응답은 27.6%로 조사되었

다. 미참여기관에서는 ‘적절한 편이다’는 응답이 46.7%로 가장 높았으며, ‘매우 적절하다’라는 응답은 33.3%, ‘보통이다’라는 응답은 20.0%로 나타났다. 노원구의 경우에는 지방자치단체(해당구청)의 지역복지네트워크 중심역할 수행 적합도 대하여 지역사회복지협의체 참여기관이나 미참여기관 모두 비슷한 반응을 보였다.

〈표 4-79〉 지방자치단체 : 노원구

	0	0	1	3.3
	5	17.2	2	6.7
	6	20.7	6	20.0
	10	34.5	11	36.7
	8	27.6	10	33.3
	29	100.0	30	100.0
	0	0	0	0
	29	100.0	30	100.0
/	3.72	1.06	3.90	1.06

지방자치단체(해당구청)의 지역복지네트워크 중심역할 수행 적합도에 있어서는 송파구의 복지기관이 노원구의 복지기관보다 좀 더 높게 인식하고 있는 것을 알 수 있다.



(2) 주민자치센터(동사무소 주민지원센터)

주민자치센터가 지역복지 네트워크에서 중심역할을 수행하는데 있어서의 적합도를 조사한 결과, 송파구 지역사회복지협의체에 참여하는 기관의 경우, ‘보통이다’라는 응답이 37.5%로 가장 높았으며, ‘적절한 편이다’라는 응답은 33.3%, ‘매우 적절하다’라는 응답은 8.3%로 미참여기관보다 낮게 나타났다. 미참여기관에서는 ‘적절한 편이다’라는 응답이 41.2%로 가장 높았으며, ‘매우 적절하다’라는 응답이 17.6%, ‘보통이다’라는 응답이 35.3%로 조사되었다. 주민자치센터의 중심 역할 적합도의 경우, 지역사회복지협의체 미참여기관이 참여기관보다 좀 더 높게 인식하는 것으로 볼 수 있다.

〈표 4-80〉 주민자치센터 : 송파구

	1	4.2	0	0
	2	8.3	1	5.9
	11	45.8	6	35.3
	8	33.3	7	41.2
	2	8.3	3	17.6
	24	100.0	17	100.0
	0	0	17	100.0
	24	100.0	17	100.0
/	3.33	.91	3.71	.84

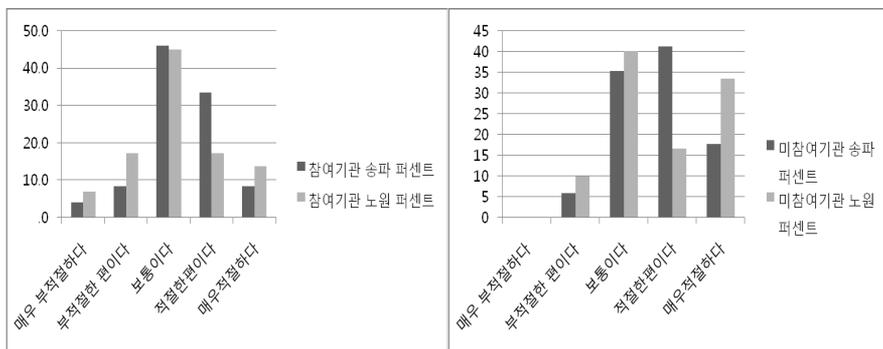
노원구에서 지역사회복지협의체에 참여하는 기관의 경우, 주민자치단체의 지역복지네트워크 중심역할 수행 적합도에 대하여 44.8%가 ‘보통이다’라고 응답하여 가장 높았으며, ‘부적절한 편이다’와 ‘매우 적절하다’라는 응답은 17.2%, ‘매우 적절하다’라는 응답은 13.8%로 조사되었다. 미참여기관에서는 ‘보통이다’라는 응답이 40.0%로 가장 높았으며, ‘적절한 편이다’라는 응답은 16.7%, ‘매우 적절하다’라는 응답은 33.3%로 나타났다. 노원구의 경우에는 주

민자치센터의 지역복지네트워크 중심역할 수행 적합도에 대하여 지역사회복지협의체 미참여기관이 참여기관에 비해 좀 더 적합하다고 생각하는 것으로 판단된다.

〈표 4-81〉 주민자치센터 : 노원구

	2	6.9	0	0
	5	17.2	3	10.0
	13	44.8	12	40.0
	5	17.2	5	16.7
	4	13.8	10	33.3
	29	100.0	30	100.0
	0	0	0	0
	29	100.0	30	100.0
/	3.14	1.09	3.73	1.04

주민자치센터의 지역복지네트워크 중심역할 수행 적합도에 있어서는 송파구의 지역사회복지협의체 참여기관이 좀 더 적합하다고 생각하고 있으며, 미참여기관에서는 노원구의 경우 ‘매우 적절하다’라는 응답이 가장 높게 나타나고 있다.



(3) 지역사회 종합복지관

지역사회종합복지관이 지역복지 네트워크에서 중심역할을 수행하는데 있어서의 적합도를 조사한 결과, 송파구 지역사회복지협의체에 참여하는 기관의 경우, ‘적절한 편이다’라는 응답이 37.5%로 가장 높았으며, ‘매우 적절하다’라는 응답은 29.2%, ‘보통이다’라는 응답은 25.0%로 나타났다. 미참여기관에서는 ‘적절한 편이다’라는 응답이 35.3%로 가장 높았으며, ‘매우 적절하다’라는 응답이 29.4%, ‘보통이다’라는 응답이 25.3%로 조사되었다. 주민자치센터의 중심 역할 적합도의 경우, 지역사회복지협의체에 참여하는 기관이나 참여하지 않는 기관이 비슷하게 인식하는 것으로 볼 수 있다.

〈표 4-82〉 지역사회 종합복지관 : 송파구

	지역사회복지협의체 참여기관		지역사회복지협의체 미참여기관	
	응답수	비율(%)	응답수	비율(%)
매우 적절하다	0	0	0	0
적절하다	2	8.3	2	11.8
적절한 편이다	6	25.0	4	23.5
보통이다	9	37.5	6	35.3
적절하지 않다	7	29.2	5	29.4
매우 적절하지 않다	24	100.0	17	100.0
합계	0	0	17	100.0
미지정	24	100.0	17	100.0
/	3.88	.94	3.82	1.01

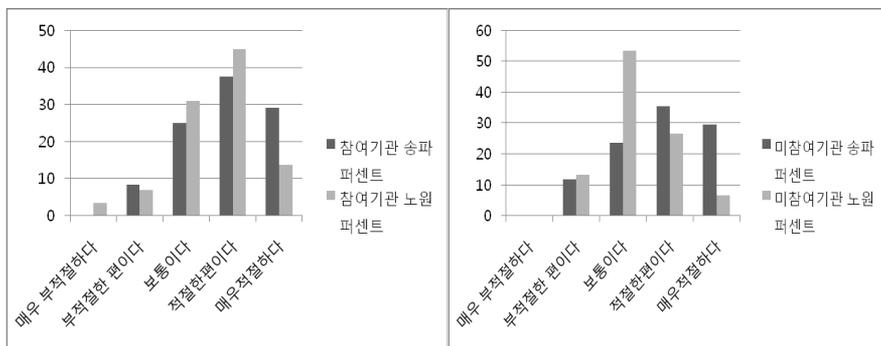
노원구에서 지역사회복지협의체에 참여하는 기관의 경우, 지역사회종합복지관의 지역복지네트워크 중심역할 수행 적합도에 대하여 44.8%가 ‘적절한 편이다’라고 응답하여 가장 높았으며, ‘부적절한 편이다’라는 응답은 6.9%, ‘매우 적절하다’라는 응답은 13.8%, ‘보통이다’라는 응답은 31.0%로 조사되었다. 미참여기관에서는 ‘보통이다’라는 응답이 53.3%로 가장 높았으며, ‘적절한 편이다’라는 응답은 26.7%, ‘매우 적절하다’라는 응답은 6.7%로 나타났다. 노

원구의 경우에는 지역사회종합복지관의 지역복지네트워크 중심역할 수행 적합도에 대하여 지역사회복지협의체 참여기관의 58.6%가 적합하다고 생각하는 것으로 조사되었다.

〈표 4-83〉 지역사회 종합복지관 : 노원구

	1	3.4	0	0
	2	6.9	4	13.3
	9	31.0	16	53.3
	13	44.8	8	26.7
	4	13.8	2	6.7
	29	100.0	30	100.0
	0	0	0	0
	29	100.0	30	100.0
/	3.59	.94	3.27	.78

지역사회종합복지관의 지역복지네트워크 중심역할 수행 적합도에 있어서 지역사회복지협의체에 참여하는 기관들의 경우는 적합도가 높다는 반응을 보인 반면, 참여하지 않는 기관들 중에서 노원구의 경우는 ‘보통이다’라는 반응이 가장 높아 참여기관에 비해 부정적인 인식이 더 높은 것으로 판단된다.



(4) 지역사회복지협의체

지역사회복지협의체가 지역복지 네트워크에서 중심역할을 수행하는데 있어서의 적합도를 조사한 결과, 송파구 지역사회복지협의체에 참여하는 기관의 경우, ‘적절한 편이다’와 ‘매우 적절하다’라는 응답이 37.5%로 가장 높았으며, ‘보통이다’라는 응답도 16.7%로 나타났다. 미참여기관에서는 ‘적절한 편이다’라는 응답이 41.2%로 가장 높았으며, ‘매우 적절하다’라는 응답이 17.6%, ‘보통이다’라는 응답이 29.4%로 조사되었다. 주민자치센터의 중심 역할 적합도의 경우, 송파구 지역사회복지협의체에 참여하지 않는 기관이 참여하는 기관보다 좀 더 낮게 인식하는 것으로 판단된다.

〈표 4-84〉 지역사회복지협의체 : 송파구

	0	0	0	0
	2	8.3	1	5.9
	4	16.7	5	29.4
	9	37.5	7	41.2
	9	37.5	3	17.6
	24	100.0	16	94.1
	0	0	1	5.9
	24	100.0	17	100.0
/	4.04	.95	3.75	.85

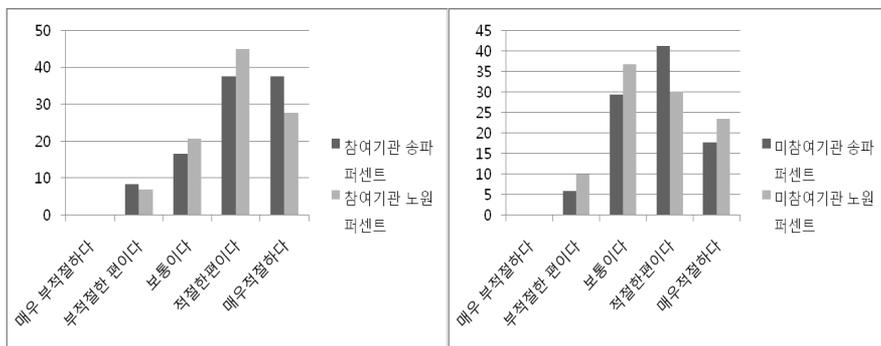
노원구에서 지역사회복지협의체에 참여하는 기관의 경우, 지역사회복지협의체의 지역복지네트워크 중심역할 수행 적합도에 대하여 44.8%가 ‘적절한 편이다’라고 응답하여 가장 높았으며, ‘부적절한 편이다’라는 응답은 6.9%, ‘매우 적절하다’라는 응답은 27.6%, ‘보통이다’라는 응답은 20.7%로 조사되었다. 미참여기관에서는 ‘보통이다’라는 응답이 36.7%로 가장 높았으며, ‘적절한 편이다’라는 응답은 30.0%, ‘매우 적절하다’라는 응답은 23.3%로 나타났다. 노

원구의 경우에는 지역사회복지협의체의 지역복지네트워크 중심역할 수행 적합도에 대하여 지역사회복지협의체 참여기관이 미참여기관보다 좀 더 적합하다고 생각하는 것을 알 수 있다.

〈표 4-85〉 지역사회복지협의체 : 노원구

	0	0	0	0
	2	6.9	3	10.0
	6	20.7	11	36.7
	13	44.8	9	30.0
	8	27.6	7	23.3
	29	100.0	30	100.0
	0	0	0	0
	29	100.0	30	100.0
/	3.93	.88	3.67	.95

지역사회복지협의체의 지역복지네트워크 중심역할 수행 적합도에 있어서 지역사회복지협의체에 참여하는 기관들의 경우, 적합도가 높다는 반응을 보인 반면, 참여하지 않는 기관들 중에서 노원구의 경우는 ‘보통이다’라는 반응이 가장 높아 참여기관에 비해 더 부정적인 인식이 높은 것으로 판단된다.



(5) 자체 복지네트워크

송파구의 재가복지네트워크가 지역복지 네트워크에서 중심역할을 수행하는 데 있어서의 적합도를 조사한 결과, 송파구 지역사회복지협의체에 참여하는 기관의 경우, ‘매우 적절하다’라는 응답이 37.5%로 가장 높았으며, ‘보통이다’라는 응답이 33.3%, ‘적절한 편이다’라는 응답이 25.0%로 나타났다. 미참여기관에서는 ‘적절한 편이다’라는 응답이 35.3%로 가장 높았으며, ‘매우 적절하다’라는 응답이 17.6%, ‘보통이다’라는 응답이 29.4%로 조사되었다. 송파구 재가복지네트워크의 중심 역할 적합도의 경우, 송파구 지역사회복지협의체에 참여하는 기관이 참여하지 않는 기관보다 좀 더 높게 나타나고 있음을 알 수 있다.

〈표 4-86〉 재가복지네트워크/노원희망네트워크 : 송파구

	송파구		노원희망네트워크	
	응답수	비율	응답수	비율
매우 적절하다	0	0	0	0
적절하다	1	4.2	2	11.8
적절한 편이다	8	33.3	5	29.4
보통이다	6	25.0	6	35.3
부적절하다	9	37.5	3	17.6
매우 부적절하다	24	100.0	16	94.1
합계	0	0	1	5.9
미참여기관	24	100.0	17	100.0
평균	/	3.96	/	.95
표준편차		.95		3.63
표준오차				.95

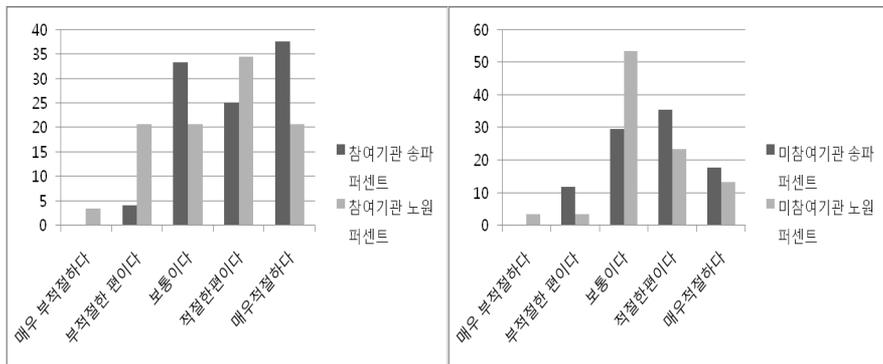
노원구의 노원희망네트워크가 지역복지 네트워크에서 중심역할을 수행하는 데 있어서의 적합도를 조사한 결과, 노원구 지역사회복지협의체에 참여하는 기관의 경우, ‘적절한 편이다’라는 응답이 34.5%로 가장 높았으며, ‘매우 적절하다’라는 응답은 20.7%, ‘보통이다’와 ‘부적절하다’라는 응답은 각각 20.7%로 나타났다. 미참여기관에서는 ‘보통이다’라는 응답이 53.3%로 가장 높았으며, ‘적절한 편이다’라는 응답이 23.3%, ‘매우 적절하다’라는 응답이

13.3%로 조사되었다. 노원구 노원희망네트워크의 중심 역할 적합도의 경우, 노원구 지역사회복지협의체에 참여하지 않는 기관이 참여하는 기관보다 좀 더 높게 나타나고 있음을 알 수 있다.

〈표 4-87〉 재가복지네트워크/노원희망네트워크 : 노원구

	1	3.4	1	3.3
	6	20.7	1	3.3
	6	20.7	16	53.3
	10	34.5	7	23.3
	6	20.7	4	13.3
	29	100.0	29	96.7
	0	0	1	3.3
	29	100.0	30	100.0
/	3.48	1.15	3.41	.90

해당 지역구에 조성된 복지관련 네트워크의 지역복지네트워크 중심역할 수행 적합도에 있어서 지역사회복지협의체에 참여하는 기관들의 경우, 적합도가 높다는 반응을 보인 반면, 참여하지 않는 기관들은 전반적으로 적합하지 않다고 인식하는 것으로 조사되었다.



(6) 지역사회 시민사회단체

지역사회 시민사회단체가 지역복지 네트워크에서 중심역할을 수행하는데 있어서의 적합도를 조사한 결과, 송파구 지역사회복지협의체에 참여하는 기관의 경우, ‘보통이다’라는 응답이 33.3%로 가장 높았으며, ‘매우 적절하다’라는 응답이 12.5%, ‘적절한 편이다’라는 응답이 29.2%로 나타났다. 미참여기관에서는 ‘부적절한 편이다’, ‘보통이다’, ‘적절한 편이다’라는 응답 모두 23.5%로 조사되었다. 지역사회 시민사회단체의 중심 역할 적합도의 경우, 송파구 지역사회복지협의체에 참여하는 기관이 참여하지 않는 기관보다 좀 더 긍정적으로 생각하는 것을 알 수 있다.

〈표 4-88〉 지역사회 시민사회단체 : 송파구

	지역사회 시민사회단체 참여 기관		지역사회 시민사회단체 미참여 기관	
	응답 수	비율 (%)	응답 수	비율 (%)
매우 적절하다	0	0	0	0
적절한 편이다	3	12.5	4	23.5
보통이다	8	33.3	4	23.5
부적절한 편이다	7	29.2	4	23.5
매우 부적절하다	3	12.5	0	0
합계	21	87.5	12	70.6
미응답	3	12.5	5	29.4
총합	24	100.0	17	100.0
/	3.48	.92	3.00	.85

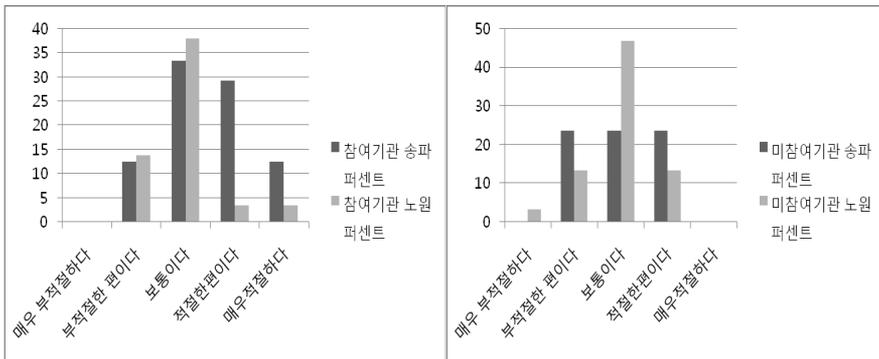
노원구에서 지역사회복지협의체에 참여하는 기관의 경우, 지역사회 시민사회단체의 지역복지네트워크 중심역할 수행 적합도에 대하여 37.9%가 ‘보통이다’라고 응답하여 가장 높았으며, ‘부적절한 편이다’라는 응답도 13.8%로 조사되었다. 미참여기관에서는 ‘보통이다’라는 응답이 46.7%로 가장 높았으며, ‘적절한 편이다’라는 응답은 13.3%, ‘부적절한 편이다’라는 응답은 13.3%로 나타났다. 노원구의 경우에는 지역사회 시민사회단체의 지역복지네트워크 중

심역할 수행 적합도에 대하여 전반적으로는 낮게 평가하고 있는 것으로 조사되었다.

〈표 4-89〉 지역사회 시민사회단체 : 노원구

	0	0	1	3.3
	4	13.8	4	13.3
	11	37.9	14	46.7
	1	3.4	4	13.3
	1	3.4	0	0
	17	58.6	23	76.7
	12	41.4	7	23.3
	29	100.0	30	100.0
/	2.94	.74	2.91	.73

지역사회 시민사회단체의 지역복지네트워크 중심역할 수행 적합도에 있어서 지역사회복지협의체에 참여하는 기관들의 경우, 적합도가 높다는 반응을 보인 반면, 참여하지 않는 기관들은 전반적으로 참여하고 있는 기관들에 비해 부정적인 응답을 한 것으로 나타났다.



제4절 지역복지네트워크 참여 현황

노원구와 송파구 지역복지기관들이 지역복지네트워크에 참여하는 현황을 조사한 것이다. 구체적으로는 지역사회복지계획 작성에 대한 참여 여부, 해당 자치구 자체 복지네트워크 참여 여부, 기타 네트워크 참여 여부에 대한 현황을 알아보았다.

1. 지역사회복지계획 작성 참여여부

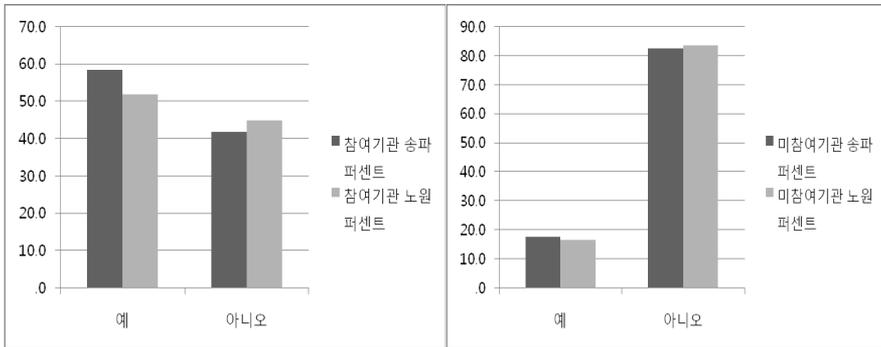
지역사회복지계획 작성 참여여부를 조사한 설문에서는 송파구 지역사회복지협의체에 참여하는 기관들의 경우 14개 기관(58.3%)이 참여하고 있다고 응답한 반면, 미참여기관에서는 14개 기관(82.4%)이 참여하지 않고 있다고 응답한 것으로 조사되었다. 노원구의 경우도 참여하는 기관의 경우 51.7%가 지역사회복지계획 작성에 참여한 것으로 나타났으나, 그 반대의 경우는 송파구와 비슷한 수치를 기록하였다. 지역사회복지계획에 대해서는 지역사회복지협의체를 구성하는 기관들이 적극적으로 활동하고 있는 것으로 판단된다.

〈표 4-90〉 지역사회복지계획 작성 참여여부

	송파구		노원구	
	개수	비율(%)	개수	비율(%)
참여	14	58.3	3	17.6
미참여	10	41.7	14	82.4
합계	24	100.0	17	100.0
응답 없음	0	0	0	0
합계	24	100.0	17	100.0

〈표 계속〉 지역사회복지계획 작성 참여여부

	15	51.7	5	16.7
	13	44.8	25	83.3
	28	96.6	30	100.0
	1	3.4	0	0
	29	100.0	30	100.0



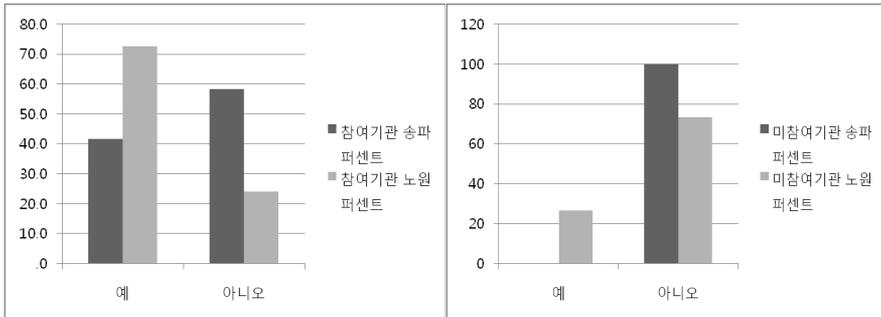
2. 재가복지네트워크/노원희망네트워크 참여 여부

해당 자치구별 복지네트워크 참여 여부에 있어서 송파구의 경우 지역사회복지협의체에 참여하는 기관의 58.3%가 재가복지네트워크에 참여하지 않지만, 미참여기관의 경우 17개 기관 모두가 재가복지네트워크에 참여하지 않는 것으로 나타났다. 노원구의 경우 지역사회복지계획에 참여하는 기관의 72.4%가 노원희망네트워크에 참여하는 반면, 미참여기관의 73.3%는 노원희망네트워크에 참여하지 않는 것으로 조사되어 대조를 이루고 있음을 알 수 있다.

〈표 4-91〉 재가복지네트워크/희망네트워크 참여 여부

	10	41.7	0	0
	14	58.3	17	100.0
	24	100.0	0	0
	0	0	0	0
	24	100.0	17	100.0

	21	72.4	8	26.7
	7	24.1	22	73.3
	28	96.6	30	100.0
	1	3.4	0	0
	29	100.0	30	100.0



3. 기타 지역복지관련 네트워크 참여 여부

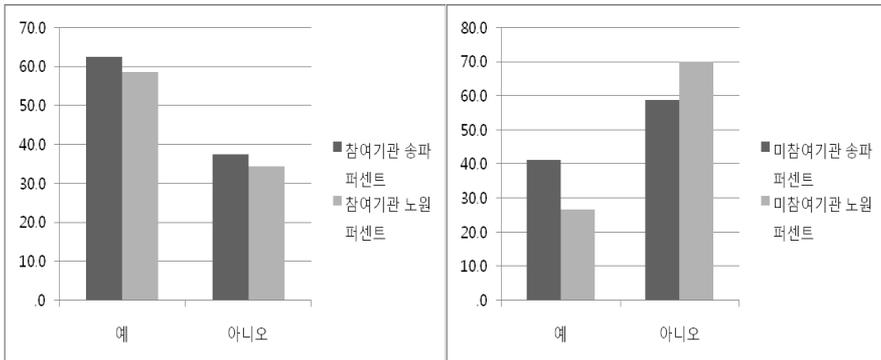
기타 지역복지관련 네트워크 참여 여부를 묻는 질문에 대해서는 송파구 지역사회복지협의체에 참여하는 기관의 경우 17개 기관(62.5%)이 ‘그렇다’라고 응답한 반면, 미참여기관의 경우는 58.8%가 참여하지 않고 있다고 응답하였

다. 노원구의 경우 응답한 기관 가운데 지역사회복지협의체에 참여하는 기관의 58.6%가 ‘그렇다’라고 응답한 반면, 지역사회복지계획 미참여기관의 70.0%는 참여하지 않고 있다고 응답하였다. 지역사회복지협의체 참여에 따라 네트워크 참여 여부가 대조적으로 나타나고 있음을 알 수 있다.

〈표 4-92〉 기타 지역복지관련 네트워크 참여 여부

	지역사회복지협의체 참여		지역사회복지계획 미참여기관	
	예	아니오	예	아니오
참여기관	15	62.5	7	41.2
미참여기관	9	37.5	10	58.8
합계	24	100.0	17	100.0
응답률	0	0	0	0
총합	24	100.0	17	100.0

	지역사회복지협의체 참여		지역사회복지계획 미참여기관	
	예	아니오	예	아니오
참여기관	17	58.6	8	26.7
미참여기관	10	34.5	21	70.0
합계	27	93.1	29	96.7
응답률	2	6.9	1	3.3
총합	29	100.0	30	100.0



제5절 소결

지금까지 노원구와 송파구의 일반현황과 네트워크 활성화 정도, 네트워크 활성화의 필요 이유·개선사항·기대이익, 수행기관의 역할, 중심역할 수행 적합도, 지역복지네트워크 참여 현황에 대하여 자치구별로 지역사회복지협의체에 참여하는 기관과 참여하지 않는 기관을 구분하여 구체적인 내용들을 살펴보았다.

현재의 지역복지네트워크 활성화 정도에 대한 인식에 있어서는 송파구와 노원구 간에 약간의 차이는 있지만, 전반적으로는 활성화되어 있다고 느끼지 못하는 것으로 볼 수 있으며, 특히 지역사회복지협의체에 참여하지 않는 기관들이 좀 더 부정적으로 인식하는 것으로 조사되면서, 두 집단 간에 인식의 차이가 있는 것을 알 수 있다.

지역복지네트워크 활성화의 필요 이유와 관련한 항목에서 수요자에 대한 서비스 향상·중복서비스 제공 방지·사례정보 공유, 기관별 특성화와 역할정립, 상호정보 교류, 기관 간 복지프로그램 공유에 대하여 두 자치구의 구성원 대부분이 중요하다고 인식하는 것으로 조사되었다.

지역복지네트워크 활성화를 위한 개선필요사항 항목을 살펴보면, 재정적 지원 부분에 있어서는 지역사회복지협의체에 참여하는 기관과 참여하지 않는 기관 모두가 필요하다는 인식에는 동의하고 있는 것으로 조사되었다. 서비스/프로그램 내용 표준화, 물적/인적 자원공유, 공통 전산망 사용, 기관 간 연계를 위한 협약체결 항목의 경우에는 지역사회복지협의체에 참여하는 기관보다 참여하지 않는 기관들이 좀 더 부정적으로 인식하고 있는 것을 알 수 있다.

지역복지네트워크의 활성화를 통한 기대이익에 관한 결과를 요약하면, 기관의 서비스비용 절감에 대해서는 노원구가 송파구보다 기대하는 수준이 낮게 나타나고 있으며, 서비스 품질향상에 대한 기대 정도에 있어서는 오히려 노원구가 좀 더 높게 조사되었다. 서비스연계에 대한 재정적 지원의 기대 정도에

있어서는 지역사회복지협의체에 참여하지 않는 기관이 참여하는 기관보다 더 기대하지 않는 것에 차이가 있다.

지역복지네트워크를 위한 중요 기관의 역할의 중요도에 대해서는 대부분의 항목에서 두 집단이 중요하다고 인식하는 것으로 조사되었으나, 기관별 특성화 유도 및 지원의 중요 정도에 대해서는 지역복지네트워크에 참여하는 기관들이 다소 낮게 나타난 점이 특이하다고 볼 수 있으며, 장애인 고용서비스에 대한 요구 및 프로그램 제공의 중요도에 있어서는 두 자치구 간에 약간의 차이가 있음을 알 수 있다.

지역복지네트워크에 있어서의 중심역할 수행 적합도를 묻는 문항에 있어서는 지방자치단체(자치구 해당 구청)가 중심역할을 하는 것에 적절하다고 인식하는 것으로 조사되었고, 반면 나머지 주민자치센터, 지역사회 종합복지관, 자체 네트워크, 지역사회 시민사회단체의 경우는 지역사회복지협의체에 참여하지 않는 기관이 참여하는 기관보다 부정적으로 인식하고 있는 것을 알 수 있다.

제5장 사회복지서비스전달체계 분석 : 네트워크 분석

제1절 사회복지서비스전달체계 분석
: 네트워크 분석

제2절 복지서비스전달네트워크 비교분석

제3절 소결 :
복지서비스전달네트워크의 다양성

제 5 장

사회복지서비스전달체계 분석 :네트워크 분석

제1절 사회복지서비스전달체계 분석 : 네트워크 분석

제4장에서는 송파구와 노원구의 지역 내 사회복지서비스 전달조직들의 현황과 조직적 특성, 그리고 현행 전달체계에 대한 내부적 평가에 대하여 알아보았다. 이를 바탕으로 이 장에서는 이들 복지서비스전달기관들의 관계가 어떻게 연결되어 있으며, 각 자치구의 전달체계의 네트워크가 어떤 구조를 가지고 있는지에 대해서 기관 간 협력관계와 협력내용을 중심으로 알아보고자 한다.

1. 네트워크분석의 이론적 배경

사회네트워크는 행위자(actor)와 그들 간의 관계(tie)로 이루어진 관계구조를 의미한다. 네트워크 분석에 있어서 기본적인 분석단위는 행위자들이 다른 행위자와 맺고 있는 관계이며, 이러한 상호 관계의 패턴에 따라 행위자들의 구조적 특성이 도출된다.

네트워크 분석은 기본적으로 세 가지의 분석을 기본으로 한다. 첫 번째, 전체 네트워크 수준에서 기술적인 통계량 분석이다. 두 번째, 네트워크 관계를

시각화하기 위한 소시오그램 분석이다. 세 번째로 네트워크에서 어떠한 기관들이 중요한 역할을 하는지 알아보기 위한 연계중심성(degree centrality)과 사이중심성(betweenness centrality) 분석이다.

연계중심성(degree centrality)이란 하나의 행위자가 총 몇 개의 관계를 가지는가를 합한 것이다. 따라서 연계중심성이 가장 높은 행위자는 소위 마당발로 표현될 수 있는 위치를 가지는 행위자가 된다.

사이중심성(betweenness centrality)이란 다른 행위자들 사이에 위치하는, 즉 다리 역할을 하는 정도를 수치화시킨 것이다. 따라서 사이중심성이 높다는 것은 자원의 흐름에 있어 중요한 역할, 또는 매개, 중개의 역할을 하는 것으로 해석할 수 있다.

2. 복지서비스전달체계 분석 개요

이 장에서 실시된 네트워크 분석은 총 3가지 타입의 네트워크들의 분석결과이다.

첫 번째, 민간, 즉 비영리 사회복지 기관들 간 협력관계에 대한 네트워크 분석이다. 이는 복지서비스전달체계로서 지역복지 네트워크에 있어 중요한 여섯 가지 협력관계인 정보교환, 기관 간 서비스 이관, 사례관리공유, 물적/인적 교류, 사업비 교류, 공동사업 관계로 구성된 네트워크를 분석한 것이다.

두 번째, 사회복지기관들 간 협력대상 서비스에 대한 네트워크 분석이다. 이는 효과적인 지역복지 전달을 위하여 기관 간 협력이 필요한 여섯 가지 서비스협력내용(일상생활지원, 경제적 지원, 보호서비스, 보건의료, 고용자활, 교육서비스)에 대해 네트워크 방법론을 이용해 분석한 것이다.

마지막으로 서비스전달기관과 공공기관들의 협력관계에 대한 네트워크분석이다. 이는 사회복지전달 체계에서 가장 중요한 역할을 하는 공공기관들과 지역의 사회복지전달을 담당하는 비영리민간기관들의 협력관계에 대한 네트워

크를 분석한 것이며, 총 여섯 가지 관계(서비스연계요청, 갈등발생 시 해결요청, 사업관련수정요구, 보조금 수령, 기관평가, 사업감사)에 대한 네트워크도 분석한 것이다.

제2절 복지서비스전달네트워크 비교분석

1. 6가지 협력관계에 따른 네트워크의 비교

송파구와 노원구의 복지서비스전달네트워크에 대한 분석을 위해 이 연구는 두 가지의 기준을 정하고, 그 기준에 따라 두 자치구의 네트워크가 어떻게 구성되어 있는지 살펴보았다. 이 중 첫 번째 기준은 복지서비스전달기관 간의 협력관계이고, 그 정의는 아래와 같다.

- ① 정보교환 : 귀 기관 및 업무에 대한 정보를 타 기관에게 주거나 타 기관의 정보를 받은 경우.
- ② 서비스이관 : 복지대상자가 더욱 적절한 서비스를 받을 수 있도록 다른 전문기관으로 복지수요자를 이관하거나, 타 기관으로부터 복지수요자를 이관 받은 경우
- ③ 사례관리공유 : 복지수요자의 개별적 필요에 대응하기 위하여 수요자 개인의 사례 정보를 공유하는 경우
- ④ 물적/인적 교류 : 보다 효과적인 복지서비스전달을 위하여 기관들 간의 물적자원(사무실공유 등) 및 인적자원(직원파견 등)을 주거나 받은 경우
- ⑤ 사업비교류 : 복지서비스 전달과정에서 기관들 사이에서 사업비를 주거나 받은 경우
- ⑥ 공동사업 : 복지서비스전달을 위하여 기관들과 프로젝트나 특정사업을 공동으로 수행한 경우

위의 협력관계 정의에서 나타나듯이, 여섯 가지 관계들은 특정 방향을 가지지 않는다(unordered pairs). 따라서 네트워크 분석에 있어 한 기관이 다른 기관에 대하여 관계가 있다고 응답한 경우, 양방향 모두 관계가 있는 대칭화(symmetrization) 네트워크로 간주한다.

<표 5-1>은 각 네트워크들이 가지는 구조적 특성에 대한 기술통계량을 제시하고 있다.

<표 5-1> 6가지 협력관계에 따른 전체 네트워크 기술통계량

				1			**
		102	556	5.45	10.79%	28.83%	
		173	800	4.62	5.38%	19.04%	
		84	362	4.31	10.38%	32.94%	
		98	270	2.76	5.68%	18.15%	
		67	264	3.94	11.94%	21.96%	
		108	356	3.30	6.16%	9.86%	
/		124	452	3.65	5.93%	15.99%	
		184	540	2.93	3.21%	8.58%	
		66	160	2.42	7.46%	13.61%	
		86	236	2.74	6.46%	17.17%	
		93	306	3.29	7.15%	19.67%	
		106	318	3.00	5.71%	17.47%	

행위자의 수는 네트워크에서 하나 이상의 관계를 유지하는 행위자들의 총수를 의미하며, 관계수는 이들 행위자들이 네트워크 내에서 가지는 관계들의 총수를 의미한다. 1조직당 관계수는 각 네트워크에서 평균적으로 하나의 기관이 다른 기관들과 가지고 있는 협력관계의 수를 의미한다.

네트워크 밀도는 만약 네트워크에 참여하는 모든 행위자들이 서로 관계를 가지고 있는 완전한 네트워크(complete network)와 비교하여, 네트워크에 어느 정도나 관계들이 존재하는가를 나타내는 지표이다. 예를 들어 5명으로 이루어진 네트워크에서 가능한 모든 관계의 수는 10개($5*4/2$)인데, 실제로 4개의 관

계가 존재한다면, 이 네트워크의 밀도는 40%(4/10)임. 이에 따라 0에서 1사이의 값을 가지게 된다.

네트워크 집중도는 네트워크에서 가장 많은 관계를 가지고 있는 하나의 행위자(연계중심성이 가장 높은 행위자)에 다른 모든 행위자들이 얼마나 의존적 인가를 나타내는 지표이다. 즉 네트워크 집중도가 100%이면, 모든 행위자들이 단 하나의 행위자와 관계를 가지며, 그들 간에는 전혀 관계가 없는 완전히 집중화된 네트워크(star network)를 의미한다. 이에 따라 0에서 1사이의 값을 가진다.

첫째, 전반적으로 송파구와 비교하여 노원구 사회복지 네트워크에 더 많은 행위자가 참여하는 것으로 나타난다. 그러나 전반적으로 송파구 지역복지네트워크에 참여하는 기관들이 상대적으로 더 많은 관계를 유지하며, 네트워크 집중도도 상대적으로 더 높은 것으로 나타나고 있다.

노원구의 경우 여섯 가지 협력 네트워크 밀도가 크게 차이가 나지 않으며(최고 6.46%, 최소 3.21%), 네트워크 집중도 역시 최고 19%, 최저 8.6%로 상대적으로 비슷한 특성을 보여준다. 반면, 송파구의 경우 네트워크 밀도가 최고 11.94%, 최저 5.9%라는 차이를 보이며, 네트워크 집중도 역시 최고 28.8%, 최저 13.6%라는 차이를 보인다. 즉 송파구는 협력관계의 종류에 따라 특성이 상이한 네트워크로 구성되는 반면, 노원구는 상대적으로 협력관계의 차이와 관계없이 비슷한 특성을 가지는 네트워크로 구성된다는 것이다.

특이할 점은 송파구는 상대적으로 협력의 강도가 낮은(또는 비공식적 협력관계) 관계 네트워크에서 높은 협력관계를 보이는 반면, 노원구는 협력의 강도가 상대적으로 높거나 공식적 협력관계로 표시될 수 있는 사업비 교류, 공동사업 네트워크에서 강한 협력관계를 가진다는 것이다.

예를 들어 사례관리 공유의 경우, 송파구는 노원구에 비하여 월등히 강한 협력관계로 나타나고 있으나, 사업비 교류 네트워크에 있어서는 노원구가 상당히 높은 네트워크 집중도를 보이고 있으며, 1기관당 관계의 수도 송파구보

의 기관이 상호 1개의 관계를 가지는 소규모 네트워크가 그것이다.

<표 5-2>는 송파구 정보교환 네트워크의 기술통계량을 정리한 것이다. 이에 의하면, 100번 기관이 가장 높은 연결중심성을 보이는 반면, 139번 기관이 가장 높은 사이중심성을 보이는 것을 알 수 있다.

<표 5-2> 송파구 조직들의 중심성 분석 : 정보교환 네트워크

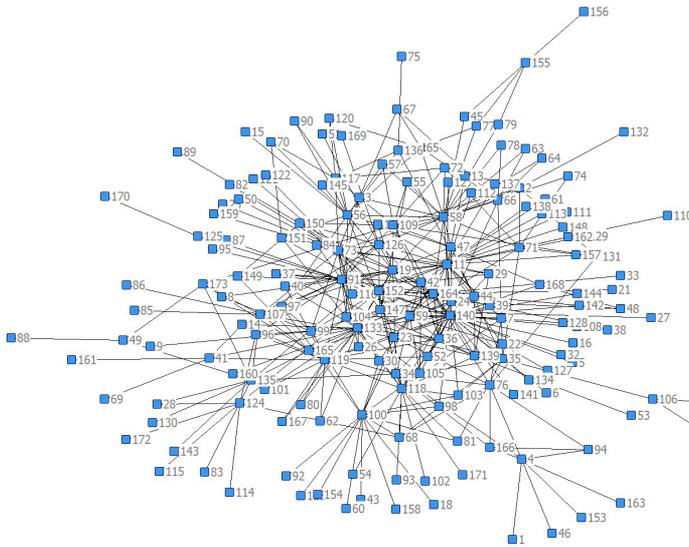
순위	기관번호	연결중심성	순위	기관번호	사이중심성
1	100	33.663	1	139	24.682
2	104	25.743	2	100	19.729
3	59	24.752	3	22	16.879
3	22	24.752	4	112	15.246
3	139	24.752	5	104	11.578
6	38	22.772	6	38	9.372
7	106	21.782	7	143	7.190
8	90	20.792	8	106	6.517
9	112	19.802	9	88	5.504
10	88	18.812	10	90	5.428
10	143	18.812	11	59	5.031

* ()

** 15 .

<그림 5-2>는 노원구 정보교환 네트워크의 모습을 보이고 있다. 송파구와 마찬가지로, 대부분의 네트워크가 포함된 중심지역과 오른쪽 두 개의 기관으로 구성된 소규모 네트워크가 노원구의 정보교환 네트워크를 구성한다.

아래의 <표 5-3>은 140번 기관과 11번 기관이 연계중심성과 사이중심성 모두에서 가장 중요한 역할을 담당하고 있음을 나타내고 있다.



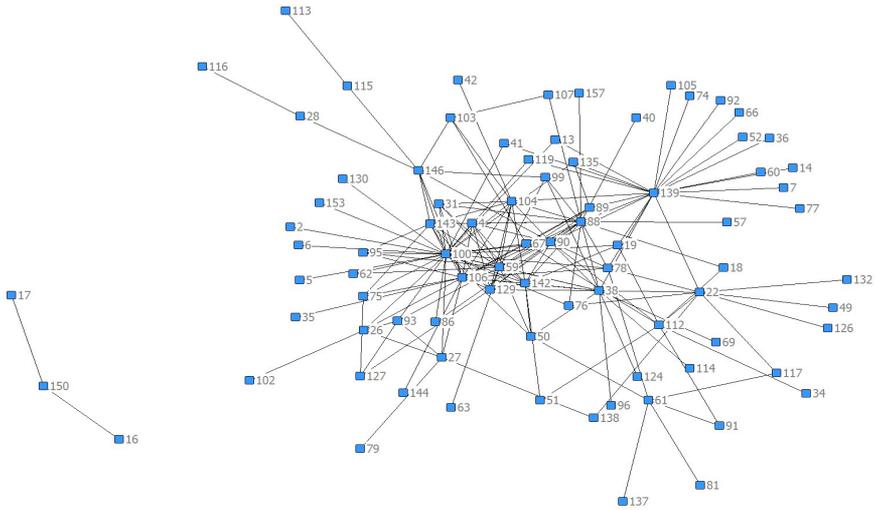
〈그림 5-2〉 노원구 정보교환 네트워크

〈표 5-3〉 노원구 조직들의 중심성 분석 : 정보교환 네트워크

1	140	21.512	1	140	19.969
2	11	19.186	2	11	17.366
3	91	13.953	3	58	14.304
3	58	13.953	4	73	11.03
5	133	13.372	5	91	10.93
6	73	12.791	6	133	10.232
6	19	12.791	7	100	8.737
8	118	11.047	8	118	7.203
8	59	11.047	9	19	7.194

2) 서비스 이관 네트워크

두 번째 협력관계 네트워크는 서비스이관에 관한 네트워크이다(〈그림 5-3〉). 송파구에서는 100번 기관과 139번 기관이 다른 기관과 비교하여 월등히 높은 연계중심성과 사이중심성을 보인다. 이는 아래 <표 5-4>에 정리되어 있다.

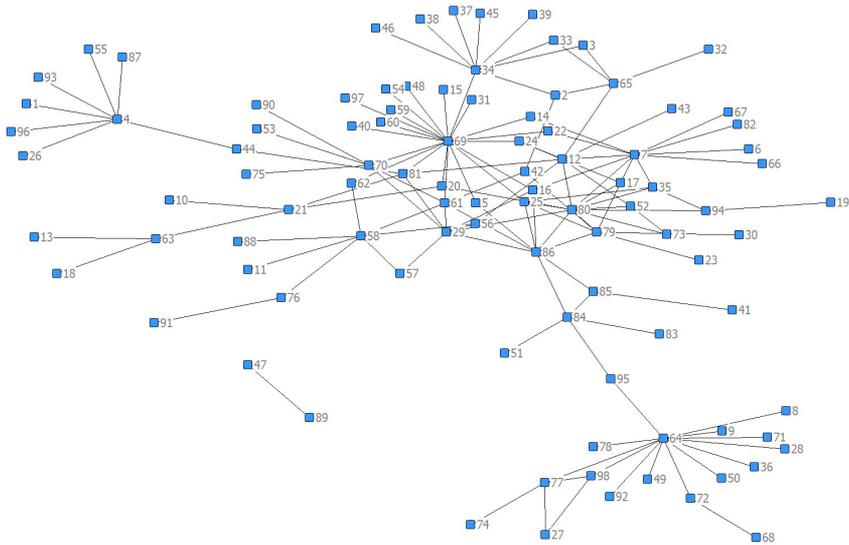


〈그림 5-3〉 송파구 서비스이관 네트워크

〈표 5-4〉 송파구 네트워크 중심성 분석 결과 : 서비스이관 네트워크

1	100	37.349	1	100	27.48
2	139	26.506	2	139	25.923
3	88	22.892	3	38	14.042
4	106	21.687	4	88	13.392
5	59	19.277	5	106	10.971
6	38	18.072	6	22	10.832
7	90	16.867	7	146	9.715
8	142	15.663	8	90	8.026
9	104	14.458	9	78	6.624

노원구의 경우 송파구와는 매우 다른 서비스이관 네트워크의 모습을 보인다. 즉 노원구의 네트워크는 송파구와 마찬가지로 2개의 구성원(component)로 나누어지지만, 왼쪽 위와 아래쪽의 길게 뻗은 네트워크 가지는 각각 기관에 의해 중심네트워크로 연결되는 모습을 보인다.



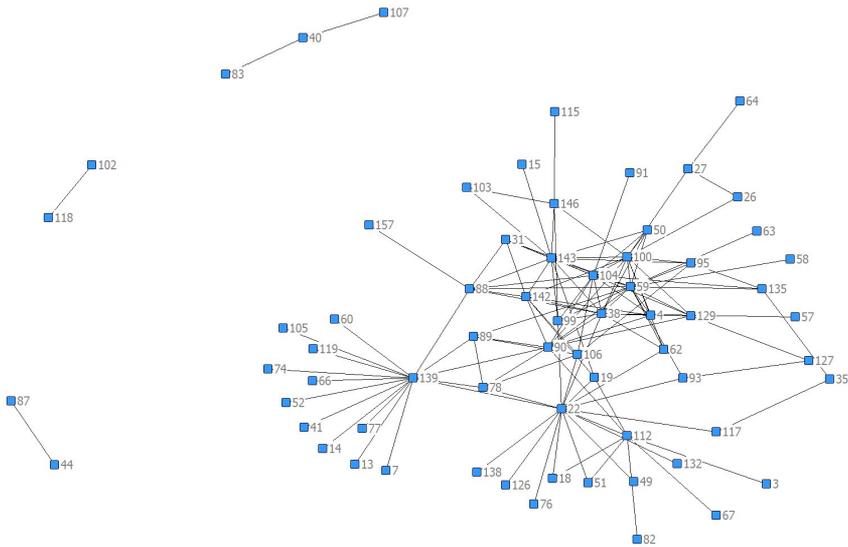
〈그림 5-4〉 노원구 서비스이관 네트워크

노원구의 경우에는 86번 기관과 69번 기관이 중심성에서는 가장 중요한 역할을 담당하지만, 위에서 언급하였듯이 95번 기관과 4번 기관의 역할도 매우 중요하다고 평가할 수 있다.

〈표 5-5〉 노원구 네트워크 중심성 분석 결과 : 서비스이관 네트워크

Rank	Node ID	Centrality Score	Rank	Node ID	Centrality Score
1	69	20.619	1	86	35.645
2	64	13.402	2	69	35.032
3	80	12.371	3	84	31.765
4	7	11.34	4	64	27.878
5	34	9.278	5	95	27.148
5	86	9.278	6	81	20.347
7	29	8.247	7	80	15.985
7	12	8.247	8	29	15.26
9	58	7.216	9	34	13.303
10	79	7.216	10	44	13.23
10	4	7.216	11	4	11.791

3) 사례관리 공유 네트워크



〈그림 5-5〉 송파구 사례관리 공유 네트워크

사례관리 공유 네트워크는 위의 두 가지 종류의 네트워크와는 달리 매우 파편화된 모습을 보인다. 송파구의 경우 중심네트워크와 나머지 세 개의 소규모 네트워크 등 총 4개로 구성되어 있다.

〈표 5-6〉 송파구 조직들의 중심성 분석 : 사례관리 공유 네트워크

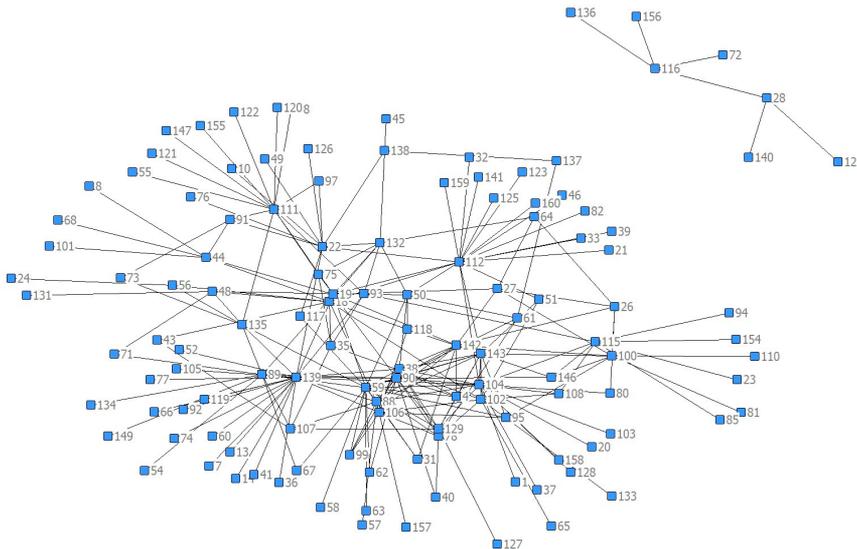
1	59	27.273	1	139	28.104
2	22	25.758	2	22	27.139
3	139	24.242	3	90	12.485
4	104	21.212	4	59	10.77
4	38	21.212	5	100	10.278
4	100	21.212	6	112	8.738
4	143	21.212	7	143	7.889
8	90	16.667	8	90	7.807
9	142	13.636	9	38	7.61

없이도 네트워크 참여자로서 중요한 역할을 담당하고 있다는 점에서 28번 기관은 그 설립목표를 일정정도 달성하고 있다고 평가할 수 있다.

〈표 5-7〉 노원구 조직들의 중심성 분석 : 사례관리 공유 네트워크

1	7	11.215	1	7	22.756
2	72	9.346	2	72	21.577
3	87	7.009	3	39	20.17
3	82	7.009	4	6	12.967
3	39	7.009	5	87	8.261
6	12	5.607	6	62	7.456
7	28	5.14	7	82	6.526
7	26	5.14	8	19	6.31
9	55	4.206	9	28	4.605
9	93	4.206	10	103	4.507

4) 물적/인적교류 네트워크

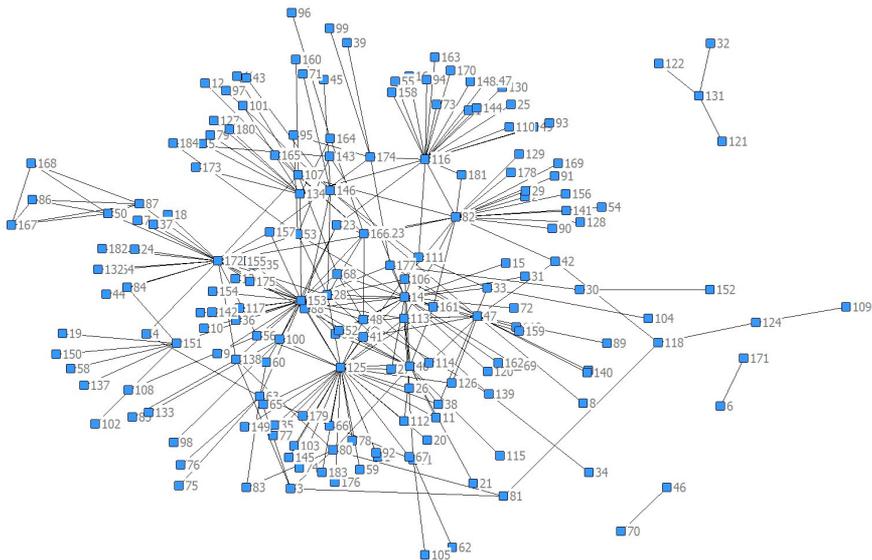


〈그림 5-7〉 송파구 물적/인적교류 네트워크

송파구의 물적/인적교류 네트워크 역시 아래의 중심네트워크와 오른쪽 위의 소규모 네트워크로 구성된다. 이 네트워크에서는 아래 표에서 보듯이 139번 기관이 각각 연계중심성과 사이중심성에서 가장 중요한 역할을 담당하지만, 112번 기관의 역할도 중요하다고 평가할 수 있다.

〈표 5-8〉 송파구 조직들의 중심성 분석 : 물적/인적교류 네트워크

1	139	18.699	1	139	24.251
2	59	16.26	2	112	19.406
3	112	14.634	3	104	16.951
4	104	13.821	4	19	12.071
4	90	13.821	5	111	11.6
6	143	12.195	6	22	11.323
7	88	10.569	7	59	10.742
7	111	10.569	8	90	7.393
9	38	9.756	9	89	6.896



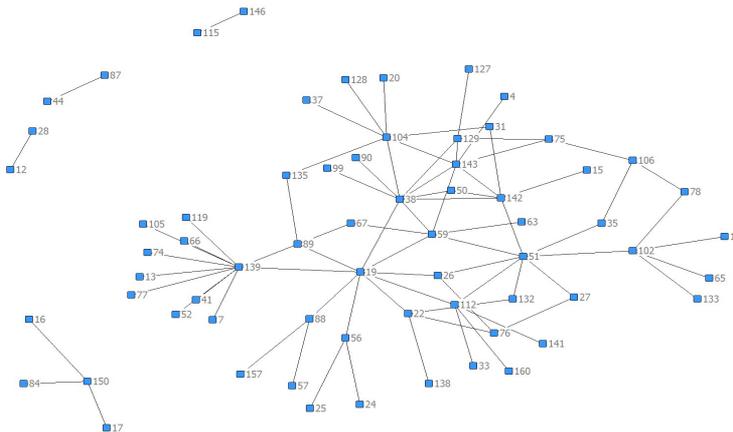
〈그림 5-8〉 노원구 물적/인적교류 네트워크

노원구의 물적/인적교류 네트워크는 송파구에 비해 그 파편화 정도가 심하며, 연계중심성보다는 사이중심성이 높은 모습을 보인다. 125번 기관이 153번 기관과 더불어 중심기관으로 나타났으며, 116번 기관과 다수의 사회복지관들도 그 중요성이 상대적으로 높았다. 특이한 점은 사이중심성의 차원에서 111번 기관 및 123번 기관 등과 같은 비 복지기관의 역할이 나타난 것이다.

〈표 5-9〉 노원구 조직들의 중심성 분석: 물적/인적교류 네트워크

1	125	9.29	1	153	35.352
2	153	9.016	2	125	22.405
3	116	6.011	3	116	18.421
3	172	6.011	4	82	17.446
5	14	5.738	5	172	16.921
6	82	5.464	6	14	11.399
7	40	3.552	7	134	9.713
7	47	3.552	8	113	6.74
9	134	2.732	9	47	6.359
10	146	2.459	10	111	5.581

5) 사업비교류 네트워크

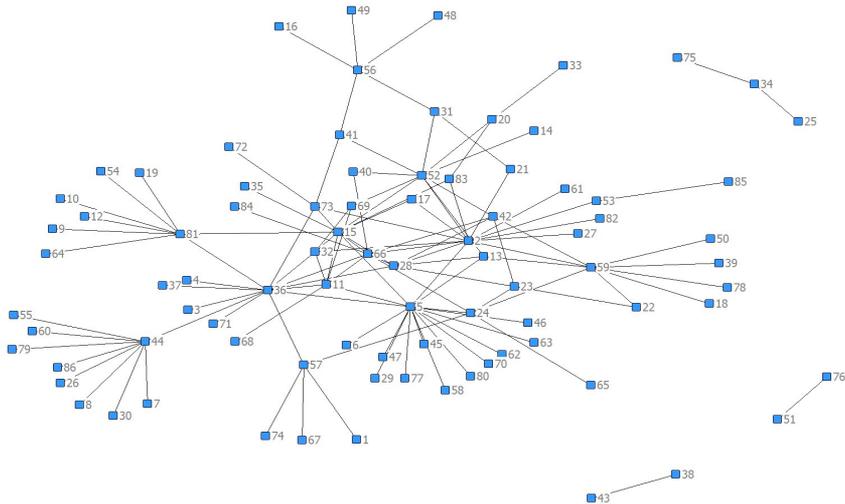


〈그림 5-9〉 송파구 사업비교류 네트워크

송파구의 사업비교류 네트워크의 경우 다른 네트워크와 비교하여 그 파편화 정도가 더 크다. 아래 표에서 나타난 특이점은 139번 기관과 더불어 19번 기관의 역할이 사업비교류에서 매우 중요하다는 것이다. 특히, 19번 기관은 사업비의 직접적인 지원과 더불어 사업비교류의 중심기관으로 기관 간 연계기능 등 네트워크 중심기관이 될 가능성이 높다.

〈표 5-10〉 송파구 조직들의 중심성 분석 : 사업비교류 네트워크

1	139	16.923	1	19	38.67
2	19	13.846	2	139	21.635
2	38	13.846	3	38	19.94
4	51	12.308	4	51	19.127
5	104	10.769	5	59	10.429
5	143	10.769	6	112	9.984
7	142	9.231	7	102	9.447
7	59	9.231	8	104	9.428
9	112	7.692	9	143	7.331
9	102	7.692	10	142	7.208



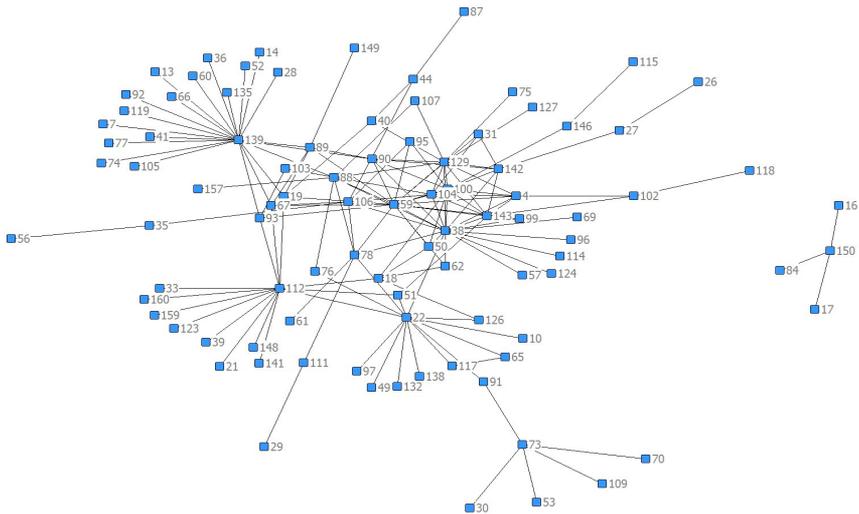
〈그림 5-10〉 노원구 사업비교류 네트워크

노원구의 경우에도 2번 기관의 역할은 상당히 높게 나타났으나, 송파구에 비해 사회복지관의 역할이 더욱 두드러진다고 할 수 있다. 특히, 15번 기관의 역할이 상당히 높은데, 이는 높은 복지수요를 충족하기 위해 공공부문에 투입 되는 재원이 송파구보다 높은 수준임을 나타내는 것이다.

〈표 5-11〉 노원구 조직들의 중심성 분석 : 사업비교류 네트워크

1	5	20	1	36	34.279
2	2	16.471	2	5	26.464
3	36	15.294	3	2	21.459
4	15	12.941	4	44	16.471
5	52	11.765	5	15	13.875
6	66	10.588	6	81	12.859
6	59	10.588	7	52	12.392
6	44	10.588	8	59	10.265
9	81	9.412	9	73	8.51

6) 공동사업 네트워크

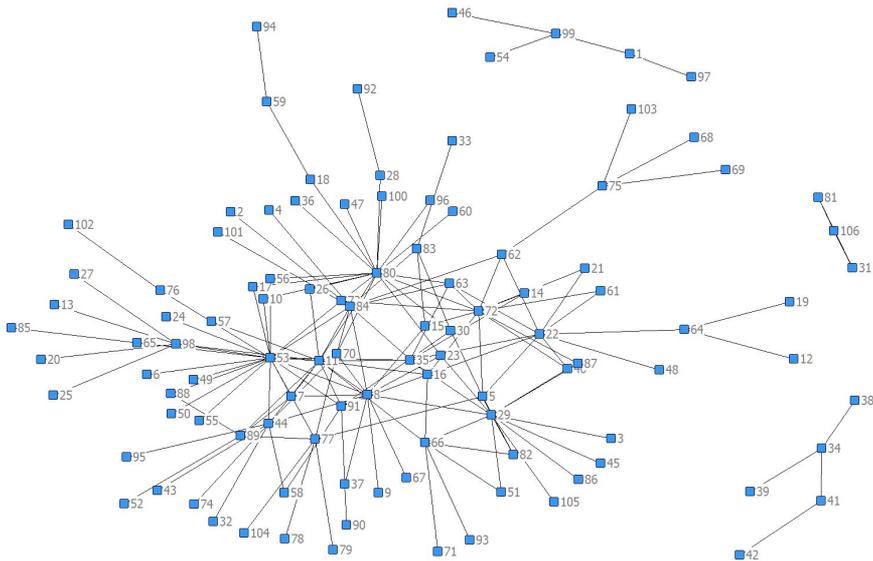


〈그림 5-11〉 송파구 공동사업 네트워크

공동사업의 경우 모든 협력관계 네트워크 중 가장 그 공식성이 높은 네트워크이다. 송파구에서는 139번 기관의 역할이 여전히 두드러지며, 22번 기관 역시 매우 중요한 역할을 담당하고 있다. 사회복지관들의 경우 조직 간 연계에서 더 높은 중심성을 보이고 있다.

〈표 5-12〉 송파구 조직들의 중심성 분석: 공동사업 네트워크

1	139	22.826	1	22	29.522
2	38	21.739	2	139	29.311
3	59	19.565	3	38	25.087
4	112	15.217	4	112	21.458
4	22	15.217	5	88	10.988
6	129	14.13	6	59	10.119
7	100	13.043	7	91	9.914
8	104	9.783	8	78	9.001
8	143	9.783	9	73	8.17



〈그림 5-12〉 노원구 공동사업 네트워크

공동사업 네트워크의 경우 기타 네트워크보다 상대적으로 참여기관의 수가 적었다. 또한, 67번 기관을 제외하고는 중심성수준이 높은 공공기관은 찾아볼 수 없었는데, 이는 비록 공식성이 높은 공동사업의 경우에도 자발적인 기관 간 협력은 매우 활발하게 이루어지고 있음을 나타내고 있다.

〈표 5-13〉 노원구 조직들의 중심성 분석 : 공동사업 네트워크

1	53	20.0	1	53	23.698
2	80	17.143	2	80	18.814
3	11	13.333	3	11	15.722
4	29	12.381	4	84	11.349
4	8	12.381	5	8	10.541
6	72	11.429	6	29	9.943
7	84	10.476	7	22	8.613
8	22	9.524	8	72	7.483
9	44	8.571	9	44	7.286
10	66	6.667	10	67	6.879

2. 6가지 협력내용에 따른 네트워크의 비교

사회복지서비스전달네트워크의 두 번째 분석은 전달기관 간 협력의 내용이 라는 기준에 따른 것이다. 협력내용에 대한 정의는 아래와 같다.

- ① 일상생활지원 : 일반적 가사지원, 가정봉사원 파견, 이동목욕, 편의시설 이용 등 일상생활관련 지원 프로그램
- ② 경제적 지원 : 생활비 및 용품지원, 후원금품 제공 등
- ③ 보호서비스 : 주간·단기보호, 아동·청소년 방과후 보호, 아동 일시보호, 위기여성 긴급보호, 노숙인 보호 및 3개월 이상 장기 시설보호 등 모든 보호서비스
- ④ 보건·의료 : 건강상담, 방문간호, 방문간병, 의료연계, 진료, 검사, 의료

적 치료, 간호 등 복지대상자의 건강 관련 서비스

- ⑤ 고용·자활 : 직업상담 및 평가, 정보제공, 직업알선 등의 일자리관련 서비스와 자활공동체, 공동작업장 등 직접적 고용서비스.
- ⑥ 교육서비스 : 아동, 청소년, 성인, 노인 등 모든 연령대를 대상으로 하는 모든 주제에 관한 교육프로그램 서비스.

위의 협력내용 정의에서 나타나듯이, 여섯 가지 관계들은 특정 방향을 가지지 않는다(unordered pairs). 따라서 네트워크 분석에 있어 한 기관이 다른 기관과 관계가 있다고 응답한 경우, 양방향 모두 관계가 있는 대칭화(symmetrization) 네트워크로 간주한다.

<표 5-14>는 두 자치구의 협력내용에 따른 복지서비스전달네트워크를 정리한 것이다. 이에 따르면, 전반적으로 송파구와 비교하여 노원구 사회복지 네트워크에 더 많은 행위자가 참여하는 것으로 나타나고 있다(노원구는 평균 114개 기관, 송파구는 평균 73개 기관).

<표 5-14> 6가지 협력내용에 따른 전체 네트워크 기술통계량

				1	***	**
		84	270	3.21	7.75%	23.19%
		133	310	2.33	3.53%	13.59%
		90	302	3.36	7.54%	14.53%
		124	392	3.16	5.14%	17.22%
		51	174	3.41	13.65%	28.29%
		122	328	2.69	4.44%	26.31%
/		42	104	2.48	12.08%	21.83%
		78	168	2.15	5.59%	14.46%
/		49	130	2.65	11.05%	20.30%
		65	150	2.31	7.21%	22.07%
		122	478	3.92	6.48%	17.71%
		161	564	3.50	4.38%	18.03%

** degree centralization :

가 가

그러나 전반적으로 송파구 지역복지네트워크에 참여하는 기관들이 상대적으로 더 많은 관계를 유지하며, 네트워크 집중도도 상대적으로 더 높은 것으로 나타났다(1기관당 평균 관계수가 송파구는 3.2개, 노원구는 2.7개).

앞서 분석되었던 협력관계 네트워크와 비교하여, 협력내용에 따라 네트워크 밀도가 상대적으로 낮은 것으로 나타나고 있다. 그러나 네트워크 집중도는 오히려 약간 높은 경향을 보인다.

네트워크 집중도의 경우, 노원구와 송파구가 상당히 차이를 보이는 협력내용은 일상생활 지원뿐인 것으로 나타났다. 이는 앞서 분석되었던 것과 마찬가지로, 공식성 정도가 낮은 협력 프로그램에 있어서 노원구와 비교하여 송파구가 더욱 높은 협력 정도를 나타내는 것으로 보인다.

다른 한편으로, 여섯 개의 협력 내용 중 일상생활지원, 보건/의료, 그리고 교육서비스는 빈곤층에 국한된 서비스가 아니라 일반주민들 역시 수혜를 받는 경우가 많은 서비스로, 특히 일상생활지원과 보건/의료는 빈곤층이 아닌 일반주민들이 더 많은 수혜를 볼 수 있는 복지서비스이다. 이러한 측면에서 해석하면, 송파구의 일상생활지원과 보건/의료 네트워크의 네트워크 밀도가 높고, 집중도가 높은 것은 송파구의 사회/경제적 특성이 반영된 것으로 해석될 수도 있다.

노원구의 경우 여섯 가지 협력 네트워크 밀도는 차이가 크지 않으나(최고 7.21%, 최소 3.53%), 네트워크 집중도는 최고 26%, 최저 13.6%로 협력내용에 따라 네트워크 구조에 차이가 큰 것으로 나타나고 있다. 송파구의 경우, 네트워크 밀도는 최고 13.7%, 최저 6.5%라는 차이를 보이며, 네트워크 집중도도 최고 28.3%, 최저 14.5%라는 차이를 보인다.

송파구의 보호서비스와 보건/의료서비스 네트워크는 차이를 보이고 있다. 특히 보건/의료 서비스의 경우 송파구는 네트워크 밀도가 높으며, 네트워크 집중도 역시 상대적으로 매우 높게 나왔는데, 이는 송파구의 보건/의료 서비스 체계가 노원구와는 다르다는 것을 의미한다. 그러나 보호서비스의 경우, 노원

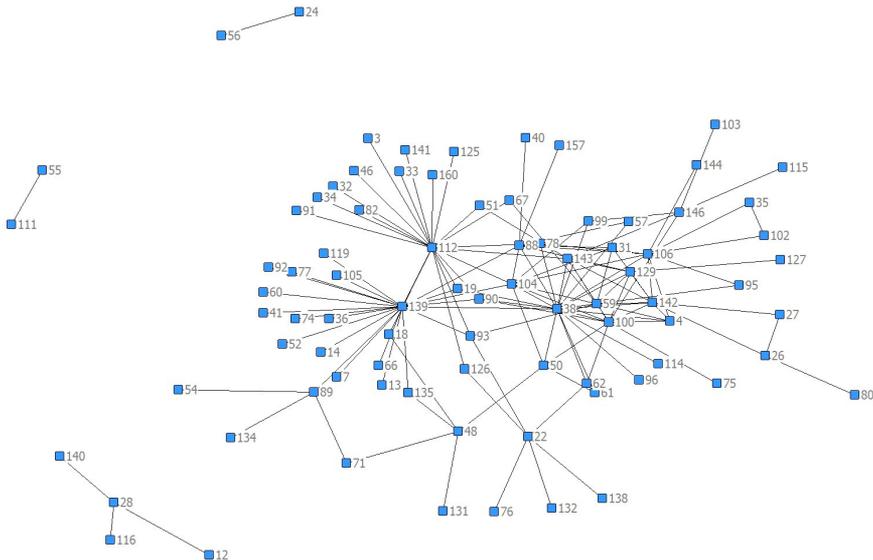
구는 네트워크 밀도가 상대적으로 낮지만, 집중도는 높다. 전체 조직들 상호 간 보호서비스에 대한 업무연계는 별로 없지만(밀도가 4.4%), 그 중 상당수(4분의 1 이상)가 특정 조직에 집중되어 있다는 것은 노원구 보호서비스에 특성이 있다는 것을 의미한다.

고용/자활, 경제적 지원 등 최저 빈민층에게 필수적인 복지서비스 네트워크의 경우 오히려 노원구가 네트워크 크기나 밀도, 집중도 등에서 상대적으로 높은 수치를 나타내고 있다. 즉 노원구는 송파구와 비교하여, 기본 복지 수요(즉, 최소 생활비, 생활용품, 그리고 빈곤층의 취업 등)가 높기 때문에, 이러한 수요에 대응하여 노원구의 사회복지 네트워크가 반응하는 특성이라고 할 수 있다.

교육서비스는 두 개 구간 전체 네트워크 특성에서의 차이가 크지 않다.

아래부터는 6개의 협력내용별 네트워크가 송파구와 노원구에서 각각 어떻게 구조화되어 있는지 자세하게 살펴보도록 하겠다.

1) 일상생활 지원 네트워크



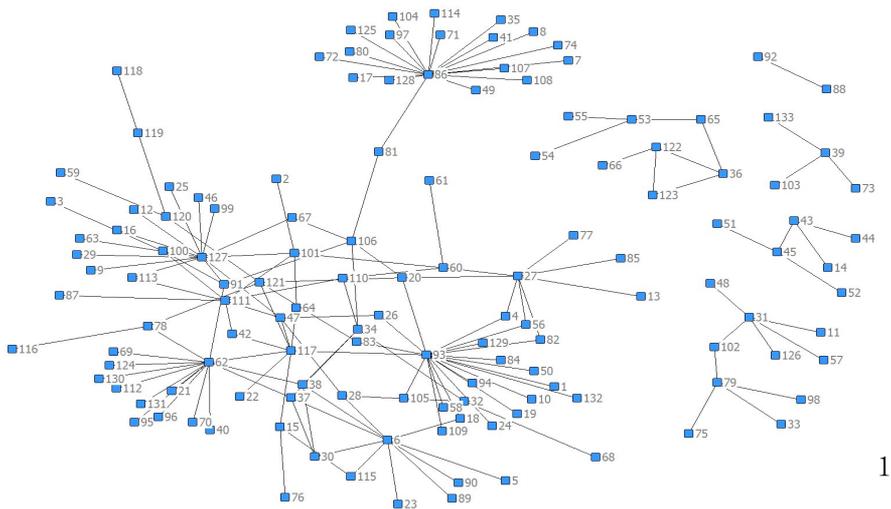
〈그림 5-13〉 송파구 일상생활 지원 네트워크

송파구 일상생활지원 네트워크는 총 4개의 네트워크로 구성되어 있으며, 139번 기관과 112번 기관을 중심으로 한 중심네트워크와 2~4개의 기관으로 구성된 소규모 네트워크로 구성되어 있다.

〈표 5-15〉 송파구 조직들의 중심성 분석 : 일상생활 지원 네트워크

1	139	26.506	1	139	34.991
2	112	25.301	2	112	27.238
3	38	24.096	3	38	20.504
4	100	14.458	4	104	7.573
5	59	13.253	5	106	7.526
6	142	12.048	6	142	6.966
6	104	12.048	7	88	6.695
6	106	12.048	8	22	6.621

노원구의 경우는 그 파편화 정도가 훨씬 심한데, 총 6개의 네트워크로 이루어져 있으며, 중심네트워크 이외의 네트워크도 그 규모가 상대적으로 큰 편이다.



〈그림 5-14〉 노원구 일상생활 지원 네트워크

한편, 왼쪽의 네트워크의 경우 81번 기관을 통해 위편에 위치한 86번 기관을 중심으로 한 네트워크가 연결되고 있는데, 이와 같은 기관의 연계기능이 과연 어떤 기제를 통해 이루어지는지에 대한 사례연구가 필요하다고 할 것이다.

〈표 5-16〉 노원구 조직들의 중심성 분석 : 일상생활 지원 네트워크

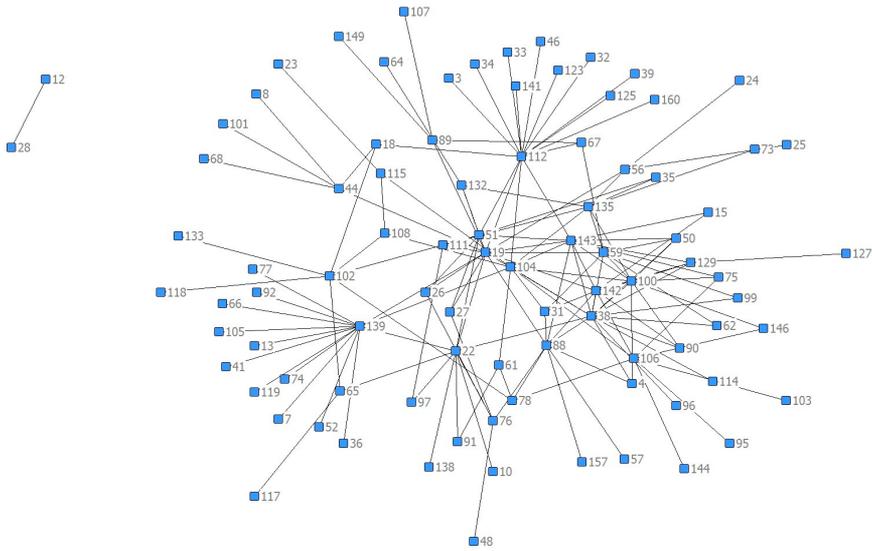
1	93	15.152	1	106	20.176
2	86	13.636	2	93	18.537
3	62	11.364	3	86	18.286
4	127	9.848	4	81	17.488
5	6	7.576	5	62	14.439
6	117	6.061	6	117	13.191
6	27	6.061	7	127	11.184
8	111	5.303	8	20	10.747
9	34	3.788	9	91	8.98

<표 5-16>은 일상생활지원 네트워크의 중심기관을 보여주고 있는데, 노원구의 경우에는 93번 기관과 106번 기관이 중심기관으로 진단되었다. 또한 연계 중심성의 차원에서는 117번 기관과 34번 기관 등이, 사이중심성에서는 81번 기관, 91번 기관 등 교육기관과 20번 기관 및 117번 기관 등 다양한 부문의 다양한 기관들이 중심역할을 수행하고 있었다.

2) 경제적 지원 네트워크

송파구의 경제적 지원네트워크는 상대적으로 응집도가 높았으며, 두 개의 기관을 제외하고는 하나의 네트워크에 모두 연결이 되어 있다.

경제적 지원 등 최저 빈민층에게 필수적인 복지서비스 네트워크에서는 오히려 노원구가 네트워크 크기나 밀도, 집중도 등에서 상대적으로 높은 수치를 나타내고 있다.

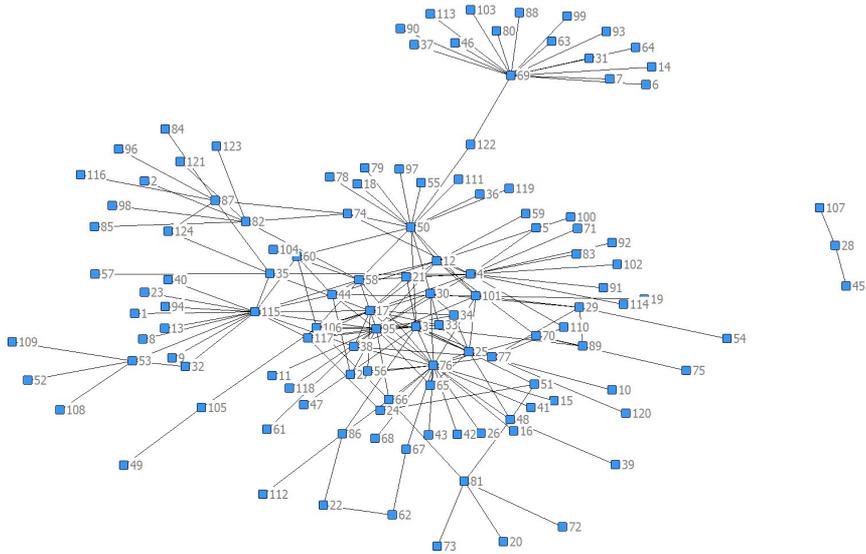


〈그림 5-15〉 송파구 경제적 지원 네트워크

송파구의 경제적 지원 네트워크의 중심기관은 19번 기관과 112번 기관이다. 중심성의 측면에서는 두 기관의 중요성이 매우 중요하지만, 그 실제적인 역할은 네트워크분석을 통해서 알기는 어려운 점이 있다. 이는 송파구 지역복지네트워크에 대한 심도 깊은 사례연구가 필요한 이유가 될 것이다.

〈표 5-17〉 송파구 조직들의 중심성 분석: 경제적 지원 네트워크

1	112	17.978	1	19	32.003
1	38	17.978	2	112	23.441
3	19	16.854	3	139	23.3
4	139	15.73	4	104	19.494
5	100	13.483	5	22	14.08
5	143	13.483	6	38	12.913
7	104	12.36	7	143	8.01
8	88	11.236	8	88	7.746
8	22	11.236	9	106	7.65
8	142	11.236	10	44	6.9



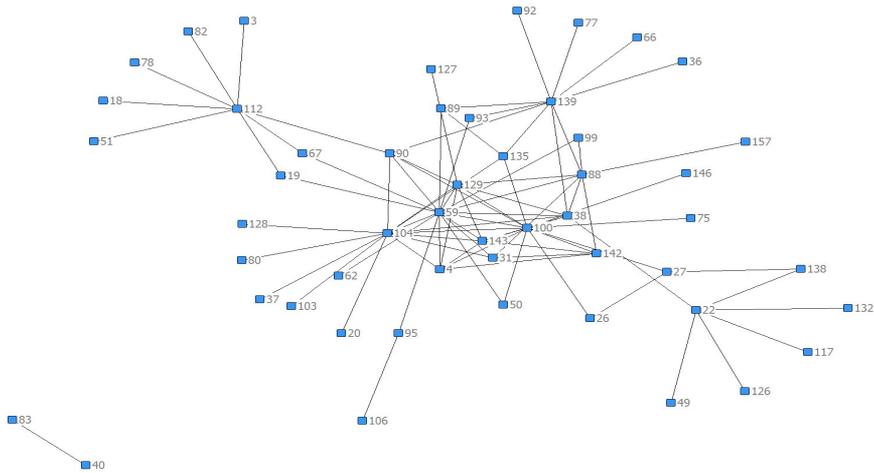
〈그림 5-16〉 노원구 경제적 지원 네트워크

노원구의 경제적 지원 네트워크는 일상생활지원의 경우와 같이 한 개의 조직(122번 기관)을 통해 두개의 네트워크가 연결되는 모습을 보인다. 이러한 모습은 이 기관의 높은 사이중심성을 통해 증명되고 있다.

〈표 5-18〉 노원구 조직들의 중심성 분석 : 경제적 지원 네트워크

순위	조직번호	중심성	연결된 조직 수	중심성	연결된 조직 수
1	76	19.512	1	50	35.883
2	95	15.447	2	69	22.391
3	115	13.821	3	122	22.178
4	69	13.008	4	76	21.963
4	50	13.008	5	115	19.366
6	4	12.195	6	58	16.434
7	17	11.382	7	4	13.509
8	3	9.756	8	95	13.262
9	58	8.13	9	3	12.632
9	12	8.13	10	17	8.125

3) 보호서비스 네트워크



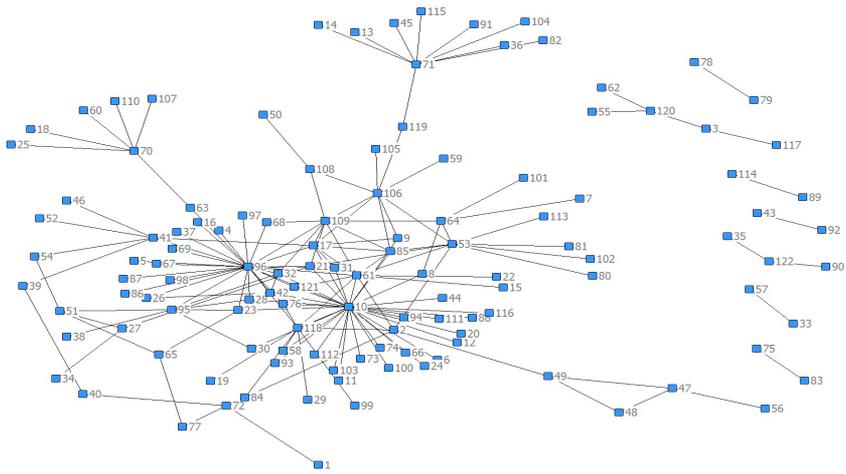
〈그림 5-17〉 송파구 보호서비스 네트워크

송파구 보호서비스에서 가장 중요한 기관들은 59번 기관을 중심으로 한 종합복지관들로 나타났다. 즉, 보호서비스 전달은 해당 서비스를 전문적으로 제공하는 기관들보다는 사회복지관을 중심으로 한 네트워크를 따라 이동하고 있음을 알 수 있다.

〈표 5-19〉 송파구 조직들의 중심성 분석 : 보호서비스 네트워크

순위	기관번호	중심성	순위	기관번호	중심성
1	59	34	1	59	29.171
2	100	28	2	38	21.264
3	104	28	3	104	20.645
4	139	20	4	100	19.49
5	129	18	5	112	18.626
6	112	16	6	90	17.993
7	88	16	7	139	17.338
8	38	16	8	22	16.313
9	143	14	9	88	7.004

노원구는 송파구에 비해 그 파편화의 정도가 매우 심해, 상대적으로 비효율적인 네트워크의 경향을 보이고 있다. 하지만, 송파구와 같이 노원구에서도 보호서비스 네트워크는 종합사회복지관들이 가장 중심적인 역할을 수행하고 있음을 알 수 있다.



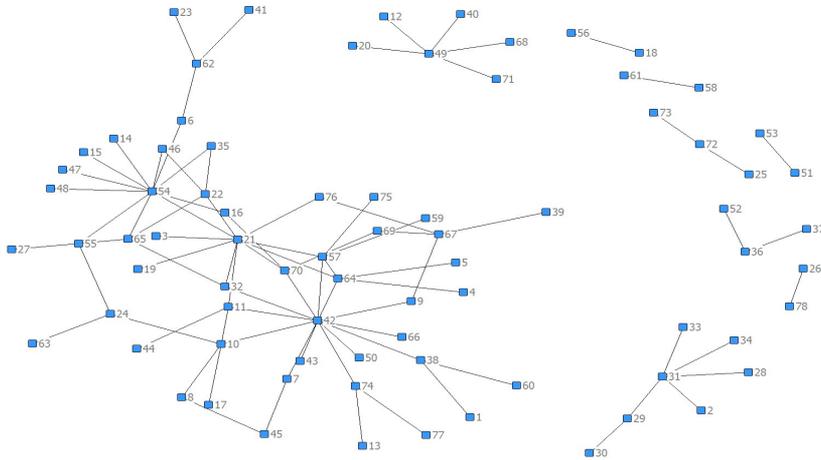
〈그림 5-18〉 노원구 보호서비스 네트워크

연계중심성의 경우 상위 6개의 중심기관이 모두 종합사회복지관이었고, 사이중심성의 경우에도 상위 2개 기관이 종합사회복지관이었으며, 기타 노인보호기관들이 그 뒤를 따르고 있다.

〈표 5-20〉 노원구 조직들의 중심성 분석 : 보호서비스 네트워크

순위	노원구 내 기관 수	연계중심성	사이중심성	기타 노인보호기관 수	중심성 지수
1	10	28.099	1	96	29.662
2	96	23.14	2	10	27.462
3	61	9.091	3	106	16.126
4	109	8.264	4	119	11.653
4	53	8.264	5	71	10.854
4	118	8.264	6	53	9.209
7	71	7.438	7	2	9.076
7	17	7.438	8	61	8.831
7	106	7.438	9	118	8.4

크가 가장 파편화가 컸다는 점에서 이 네트워크의 특이점을 보여주고 있다. 노원구에서도 21번 기관이 매우 중요한 중심역할을 수행하고 있지만, 그 정도는 송파구보다 상대적으로 덜하다고 할 수 있다. 요약하면, 송파구는 93번 기관을 중심으로 한 밀집도와 집중도가 높은 보건/의료 네트워크를 가지고 있으나, 노원구의 경우에는 그 파편화의 문제로 인해 정보의 흐름이나 조직 간 협력에서 상대적으로 더 많은 비용이 소모되는 비효율적인 네트워크 구조를 가지고 있다고 할 것이다.

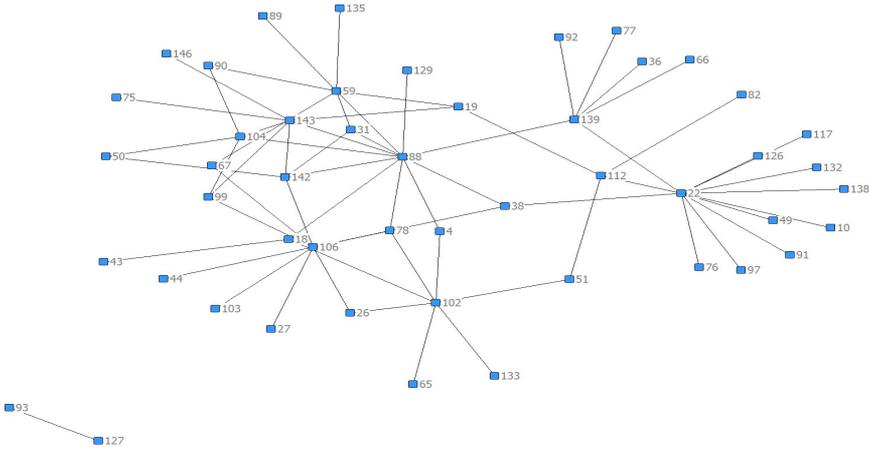


〈그림 5-20〉 노원구 보건/의료 네트워크

〈표 5-22〉 노원구 조직들의 중심성 분석: 보건/의료 네트워크

Rank	Node ID	Centrality Score	Rank	Node ID	Centrality Score
1	42	16.883	1	42	20.455
2	54	14.286	2	21	16.336
3	21	12.987	3	54	15.483
4	10	6.494	4	10	5.795
4	57	6.494	5	6	4.819
4	31	6.494	6	57	4.404
4	49	6.494	7	64	4.404
4	64	6.494	8	70	4.139

5) 고용/자활 네트워크



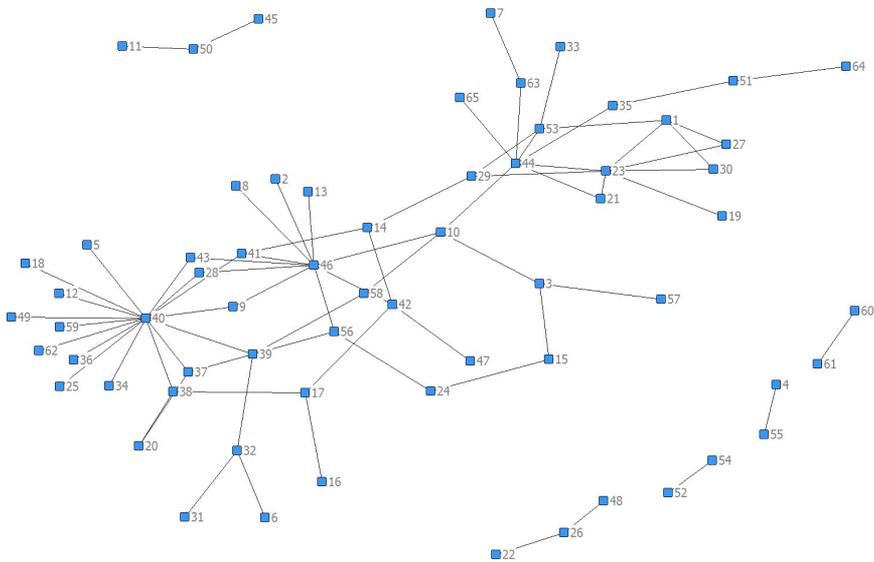
〈그림 5-21〉 송파구 고용/자활 네트워크

고용/자활 네트워크는 위의 보건/의료 네트워크와 더불어 6가지 협력네트워크 중 가장 적은 수의 관계가 존재하는 것이다. 다시 말해서, 이 네트워크는 그 서비스의 성격이라는 면에서 상대적으로 전문적이고 독특한 성격을 가지고 있기 때문에, 일반적인 서비스를 제공하는 기관들은 대규모의 종합사회복지관을 제외하고는 참여하기가 어려운 네트워크라고 할 수 있다.

〈표 5-23〉 송파구 조직들의 중심성 분석: 고용/자활 네트워크

1	22	25	1	88	36.979
2	88	22.917	2	22	36.101
3	106	18.75	3	139	21.69
4	59	14.583	4	106	18.895
4	102	14.583	5	38	15.44
4	143	14.583	6	59	12.299
7	139	12.5	7	112	12.215
8	104	10.417	8	102	11.406
8	142	10.417	9	143	10.536

송파구의 고용/자활 네트워크의 가장 주요한 중심기관은 22번 기관과 88번 기관인데, 사업영역이 상이한 두 기관이 이 네트워크에서 중요한 역할을 담당한다는 것은 매우 이채로운 일이라고 할 것이다. 이는 지역사회복지체계는 사업영역이나 클라이언트만을 중심으로 하는 네트워크보다는 지역이라는 공간 내에서 서로 상이한 수요자를 대상으로 하는 기관 간의 연계가 더욱 필요하다는 것을 상징적으로 보여지고 있는 것이다.



(그림 5-22) 노원구 고용/자활 네트워크

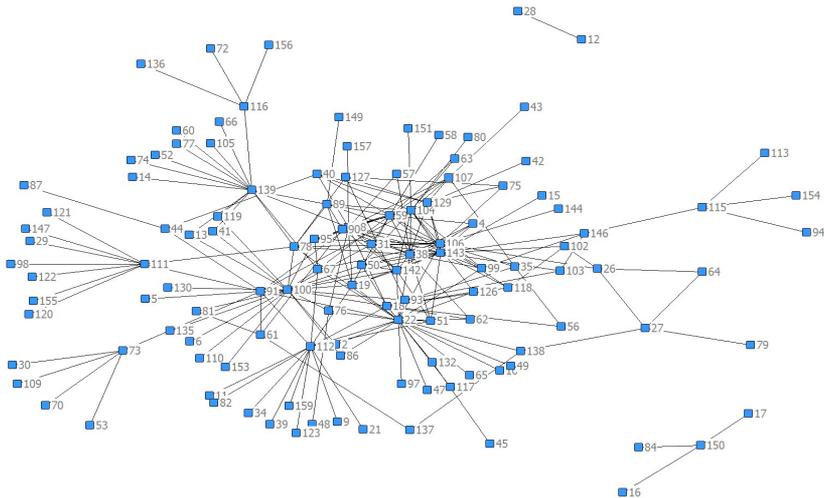
노원구의 경우 역시 파편화의 정도가 높았으며, 40번 기관이 가장 중요한 중심기관임을 알 수 있다. 특이한 점은 10번 기관과 41번 기관, 42번 기관 등 공공기관의 사이중심성 수준이 매우 높았는데, 이는 송파구와는 달리 노원구의 경우 고용/자활의 서비스전달에서 공공기관의 역할이 상대적으로 중요함을 나타내고 있는 것이다.

〈표 5-24〉 노원구 조직들의 중심성 분석: 고용/자활 네트워크

1	40	25	1	40	25.968
2	46	15.625	2	10	24.008
3	23	10.938	3	44	22.727
3	44	10.938	4	46	22.572
5	38	7.813	5	38	12.723
6	1	6.25	6	23	9.073
6	53	6.25	7	41	8.448
6	10	6.25	8	14	8.007
6	42	6.25	9	29	7.019

6) 교육서비스네트워크

교육서비스의 경우, 모든 네트워크 중 가장 많은 행위자가 참가하고, 관계수 및 기관당 관계수도 가장 많은 네트워크로 나타났다. 또한 네트워크의 밀도와 집중도도 가장 낮은 수준으로, 네트워크의 구조가 소수의 기관을 중심으로 이루어져 있지 않았고, 다수의 기관이 네트워크 내에서 상대적으로 비슷한 중요성을 가지고 있는 것으로 분석되었다.

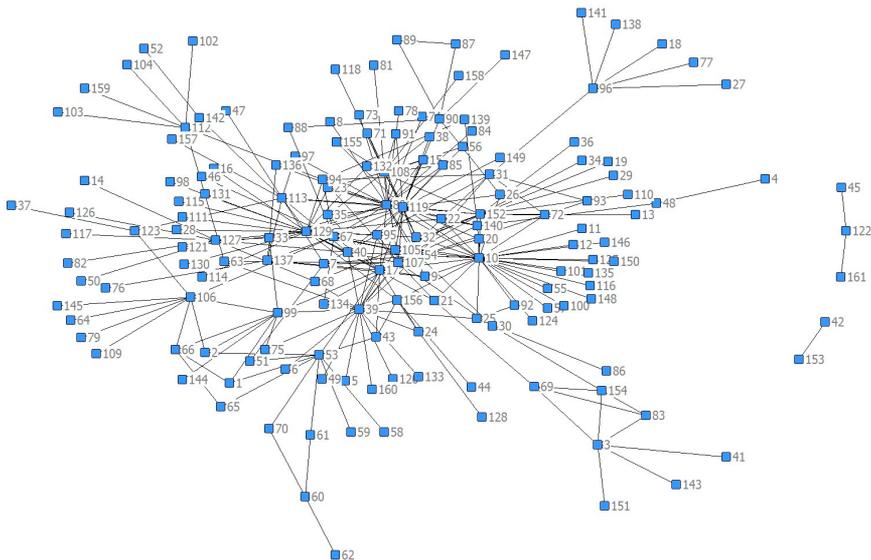


〈그림 5-23〉 송파구 교육서비스 네트워크

송파구에서는 22번 기관이 가장 중심성이 높은 기관이었으며, 139번 기관, 100번 기관 등이 비슷한 수준의 중심성을 보이고 있었다. 이를 통해서, 복지서비스 전달기관은 기관별 특화된 서비스만을 제공하는 것이 아니라, 상대적으로 다양한 교육의 기회를 제공하고 있음을 알 수 있다.

〈표 5-25〉 송파구 조직들의 중심성 분석 : 교육서비스 네트워크

순위	기관번호	중심성	순위	기관번호	중심성
1	22	20.661	1	22	21.222
2	100	19.008	2	139	17.813
3	143	16.529	3	100	15.294
4	106	16.529	4	91	15.088
5	59	14.876	5	88	13.47
6	88	14.876	6	112	12.687
7	104	14.05	7	143	11.027
8	38	13.223	8	78	11.008
9	139	12.397	9	111	10.784



〈그림 5-24〉 노원구 교육서비스 네트워크

노원구는 송파구보다 종합사회복지관의 역할이 매우 중심적이었다. 이는 교육서비스 네트워크의 경우에 각 지역 내 종합사회복지관을 중심으로 서비스관련 정보와 자원이 이동하고 있음을 나타내는 것이다.

〈표 5-26〉 노원구 조직들의 중심성 분석 : 교육서비스 네트워크

1	10	20	1	10	22.32
2	119	17.5	2	129	16.913
3	129	15	3	119	16.804
4	80	13.75	4	17	16.273
5	39	13.125	5	80	12.149
6	108	10	6	39	12.025
6	17	10	7	67	10.458
8	152	9.375	8	53	9.165
8	107	9.375	9	152	8.381

3. 공공기관과의 네트워크의 비교

앞에서 살펴본 복지서비스전달네트워크는 공공기관을 ‘포함’한 지역 내 복지전달관련기관 전체의 조직 간 네트워크에 대한 연구이다. 하지만, 법적, 제도적 통제가 강한 한국의 복지시스템에서는 공공기관과의 관계에서만 나타날 수 있는 서비스전달상 특성이 있을 것으로 생각된다. 따라서, 이 연구는 복지서비스전달기관들과 공공기관들과의 관계를 아래의 6가지 범주로 나누어 네트워크분석을 시행하였다.

- ① 서비스연계 요청 : 특정 서비스와 관련하여 공공기관에 타 기관과의 연계를 요청하거나 받은 경우
- ② 갈등발생 시 해결요청 : 복지서비스와 관련하여 타 기관과의 갈등이 발생한 경우 공공기관에 이의 해결을 요청한 경우
- ③ 사업관련규정 수정요구 : 공공기관에 복지서비스사업과 관련된 규정이나

규제의 수정을 요구한 경우

- ④ 보조금수령 : 공공기관으로부터 기관 및 사업운영에 대한 보조금을 받은 경우
- ⑤ 기관평가 : 공공기관으로부터 기관운영 전반에 관련된 평가를 받은 경우
- ⑥ 사업감사 : 공공기관으로부터 사업운영 및 예·결산에 관련된 감사를 받은 경우

위의 관계에 대한 정의에서 나타나듯이, 공공기관과의 여섯 가지 관계들은 방향성을 가진다. 예를 들면 보조금수령 관계의 경우, 보조금을 지급한 기관과 보조금을 받은 기관의 명확한 구분이 가능하다(ordered pairs). 따라서 네트워크 분석에 있어 비대칭화됨(asymmetrized) 매트릭스로 분석을 실시하였다.

<표 5-27>에서 제시되었듯이, 공공기관과의 관계는 서비스 연계를 제외하고는 상대적으로 상당히 적은 수의 관계를 가지는 것으로 나타났다.

서비스 연계 네트워크는 공공기관이 서비스 연계(service referral)에 있어 조정역할(coordination)을 얼마나 하는가를 알아볼 수 있는 네트워크로서, 송파구와 노원구의 네트워크 구조특성은 비슷하게 나타나고 있다. 이를 통하여 기초자치단체 수준에서 공공기관들의 조정역할은 기초자치단체의 상이함(경제적, 인구 사회적 차이)과 관계없이 비슷하게 수행되고 있다는 것을 알 수 있다.

갈등해결 요청의 경우 상대적으로 적은 수의 조직들이 네트워크에 참여하고 있음을 알 수 있다. 특히 노원구의 경우 in-degree 네트워크 집중도가 35%에 달하는 것을 볼 때, 갈등해결을 요청하는 기관의 다양성이 떨어지는 것으로 나타났다.

전반적으로 송파구와 비교하여 노원구 공공기관과의 사회복지 네트워크에 더 많은 행위자가 참여하는 것으로 보인다. 두 개의 자치구 모두 30여%의 out-degree 집중도를 보이는 것으로 보아, 소수 또는 하나의 기관에 대하여 보조금 의존도가 높은 것으로 판단된다.

〈표 5-27〉 6가지 공공기관과의 협력관계에 따른 전체 네트워크 기술통계량

				1			*
		44	141	3.20	14.90%	20.930%	23.310%
		62	209	3.37	11.05%	27.71%	24.38%
		24	28	1.17	10.14%	12.854%	21.928%
		27	34	1.26	9.69%	18.94%	34.916%
		24	25	1.04	9.06%	13.422%	27.032%
		38	41	1.08	5.83%	13.97%	28.24%
		44	57	1.30	6.03%	30.233%	8.816%
		29	54	1.86	13.30%	33.80%	19.01%
가		32	40	1.25	8.06%	22.477%	9.157%
		53	73	1.38	5.30%	46.30%	11.02%
		37	43	1.16	6.46%	25.231%	8.102%
		47	61	1.30	5.64%	28.21%	8.22%

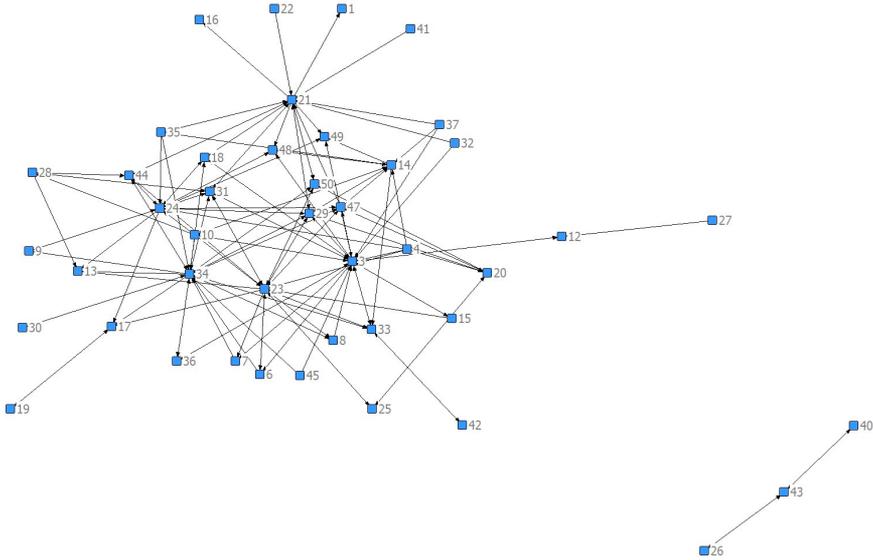
* : out-degree , in-degree

또한 보조금 수령 네트워크에 있어서는 송파구는 상당히 많은 수가 참여하고 있지만, 보조금을 받는 집중도(in-degree 집중도)는 상대적으로 낮게 나온 것으로 보아, 여러 기관들이 보조금을 받는 것으로 보인다. 이에 반하여, 노원구는 약 19%의 in-degree 집중도를 보이는 것으로 보아, 하나의 기관이 상당히 많은 보조금을 받고 있는 편중현상이 있는 것을 알 수 있다.

기관평가 네트워크의 경우, 노원구의 경우 비영리 기관에 대하여 실시되는 기관평가 중 46.30%가 하나의 기관에 의해 이루어지는 것으로 보아 평가기관의 집중화가 매우 높은 것으로 판단된다.

1) 서비스 연계 네트워크

송파구의 공공기관과의 서비스연계 네트워크는 크게 두 개로 구성된다.

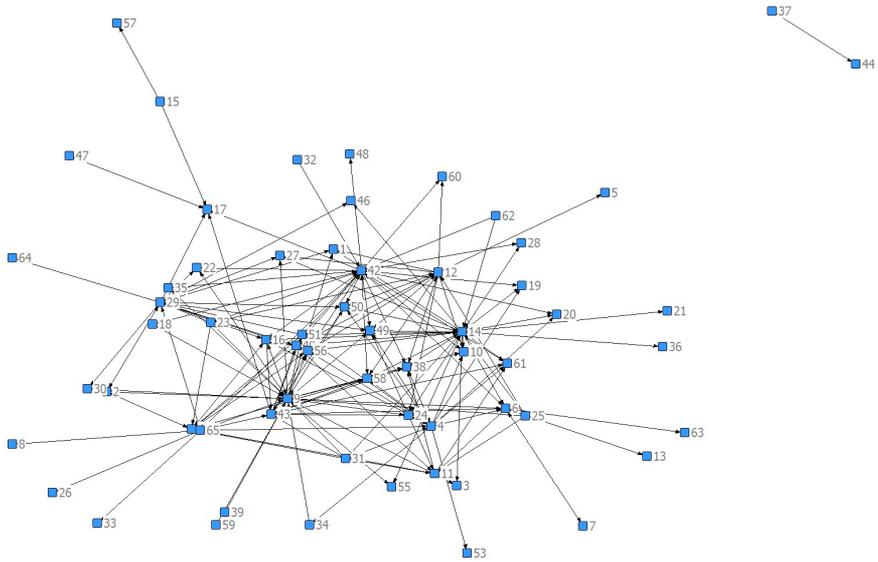


〈그림 5-25〉 송파구 서비스연계 네트워크

공공기관 가운데 공동모금회가 가장 높은 중심성을 보였으며, 23번 기관과 34번 기관 역시 높은 중심성을 보였다.

〈표 5-28〉 송파구 조직들의 중심성 분석 : 서비스연계 네트워크

		out degree			in degree			
1	23	27.907	1	3	30.233	1	3	13.548
2	3	27.907	2	34	30.233	2	34	12.209
3	34	27.907	3	23	23.256	3	23	9.461
4	21	20.93	4	32	23.256	4	32	8.957
5	24	20.93	5	24	20.93	5	29	7.068
6	49	16.279	6	29	16.279	6	31	5.706
7	29	16.279	7	31	13.953	7	24	4.515



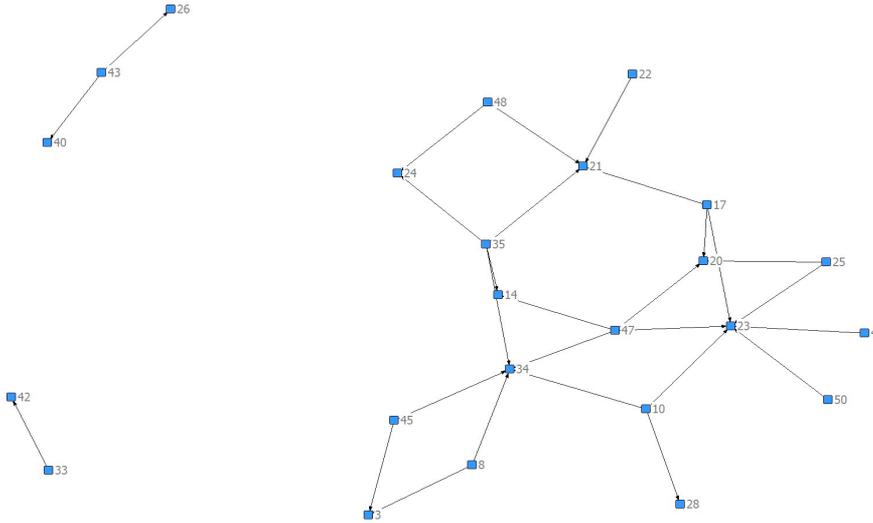
〈그림 5-26〉 노원구 서비스연계 네트워크

노원구의 경우에는 4번 기관의 역할이 상대적으로 낮았으며, 14번 기관과 9번 기관의 역할이 중심적이었다. 특히, 42번 기관이 노원구에서는 상대적으로 중요한 역할을 수행하고 있음을 알 수 있다.

〈표 5-29〉 노원구 조직들의 중심성 분석 : 서비스연계 네트워크

		out degree			in degree			
1	14	32.787	1	9	29.508	1	9	13.494
2	42	29.508	2	14	22.951	2	14	12.652
3	9	27.869	3	42	21.311	3	42	10.27
4	4	24.59	4	43	13.115	4	6	7.808
5	29	21.311	5	6	13.115	5	49	4.472
6	12	19.672	6	4	11.475	6	4	4.09
7	43	14.754	7	29	11.475	7	29	3.974

2) 갈등해결요청 네트워크

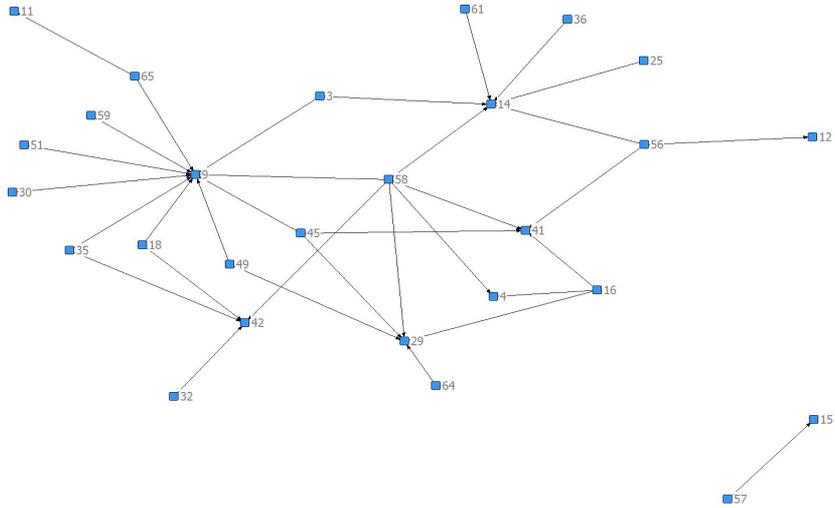


〈그림 5-27〉 송파구 갈등해결요청 네트워크

갈등해결요청 네트워크는 아래의 규정수정요구 네트워크와 더불어 행위자 수와 관계의 수가 가장 적은 네트워크이다. 송파구에서는 47번 기관과 35번 기관에서 가장 많은 요청을 하였으며, 23번 기관과 34번 기관의 in-degree 중심성이 가장 높았다.

〈표 5-30〉 송파구 조직들의 중심성 분석 : 갈등해결요청 네트워크

		out degree			in degree
1	47	17.391	1	23	26.087
2	35	17.391	2	34	21.739
3	17	13.043	3	21	17.391
4	10	13.043	4	20	13.043
5	43	8.696	5	3	8.696
6	8	8.696	6	14	8.696
7	48	8.696	7	24	8.696



〈그림 5-28〉 노원구 갈등해결요청 네트워크

노원구의 경우에도 14번 기관과 9번 기관의 주민생활지원과가 in-degree 중심성이 높았다.

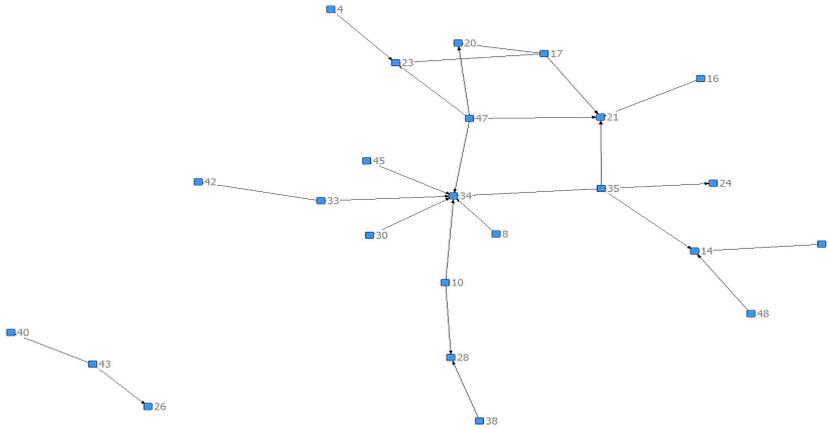
〈표 5-31〉 노원구 조직들의 중심성 분석 : 갈등해결요청 네트워크

		out degree			in degree
1	58	23.077	1	9	38.462
2	16	11.538	2	14	23.077
2	56	11.538	3	29	19.231
2	45	11.538	4	41	15.385
5	3	7.692	4	42	15.385
5	49	7.692	6	4	7.692
5	35	7.692	7	12	3.846
5	18	7.692	7	11	3.846
5	65	7.692	7	15	3.846

* 0

3) 사업규정수정요구 네트워크

사업규정수정요구는 복지서비스와 관련하여 서비스전달기관의 의견을 공공기관에 적극적으로 개선하는 행위이다. 송파구의 사업규정수정요구네트워크는 아래와 같다.

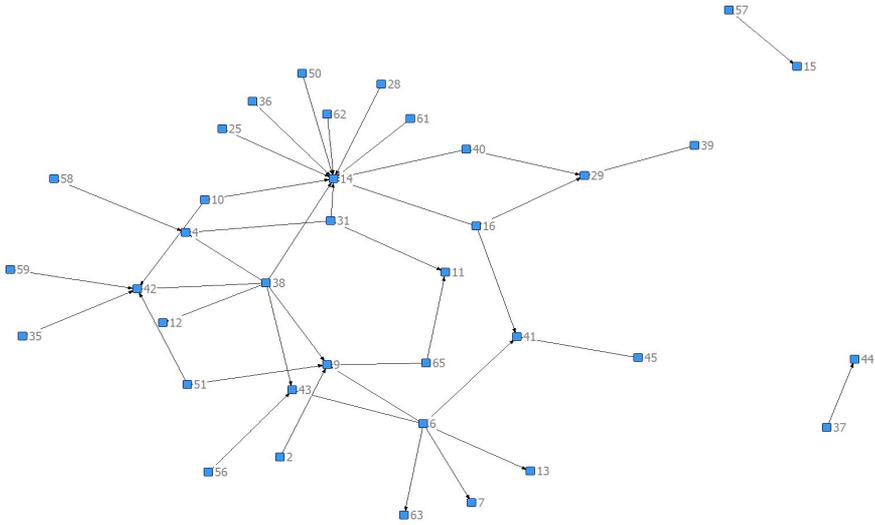


〈그림 5-29〉 송파구 규정수정요구 네트워크

갈등해결요청과 마찬가지로, 35번 기관과 47번 기관의 out-degree 중심성이 높았으며, 34번 기관으로의 수정요구가 가장 많음을 알 수 있다. 특히, 규정과 관련한 의사소통에 있어서 21번 기관의 역할이 두드러진다.

〈표 5-32〉 송파구 조직들의 중심성 분석 : 규정수정요구 네트워크

		out degree			in degree
1	35	17.391	1	34	30.435
1	47	17.391	2	21	17.391
3	17	13.043	3	14	13.043
4	33	8.696	3	23	13.043
4	10	8.696	5	28	8.696
4	43	8.696	5	20	8.696
7	4	4.348	7	40	4.348
7	8	4.348	7	42	4.348
7	16	4.348	7	24	4.348
7	45	4.348	7	26	4.348



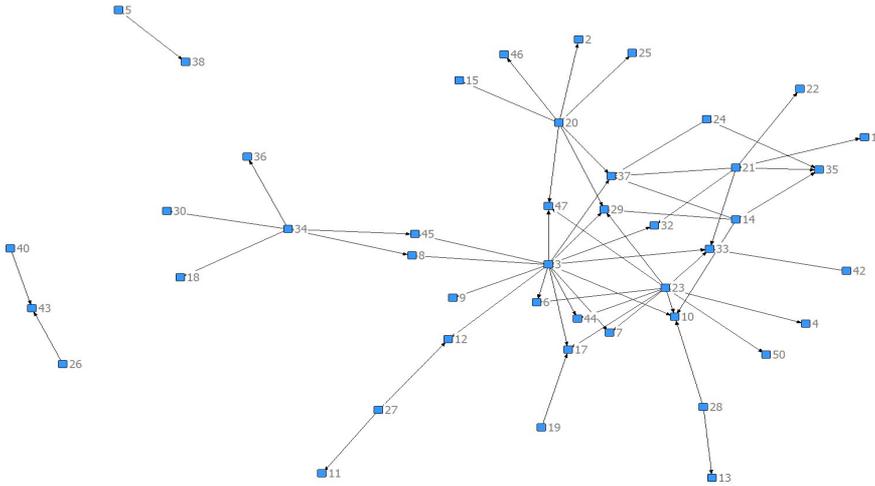
〈그림 5-30〉 노원구 규정수정요구 네트워크

노원구의 경우에는 사업규정에 대한 문의나 수정의 요구는 대체적으로 지역 사회복지관들로부터 나오고 있음을 알 수 있다. 이들은 주로 14번 기관이나 9번 기관, 그리고 42번 기관에 사업규정의 수정을 요구하는 등 사업관련 의견을 개진하고 있다.

〈표 5-33〉 노원구 조직들의 중심성 분석 : 규정수정요구 네트워크

		out degree			in degree
1	6	16.667	1	14	30.556
1	38	16.667	2	9	13.889
3	31	8.333	2	42	13.889
3	16	8.333	4	4	8.333
5	65	5.556	4	41	8.333
5	10	5.556	4	29	8.333
5	51	5.556	4	43	8.333
5	40	5.556	8	11	5.556

4) 보조금 수령 네트워크

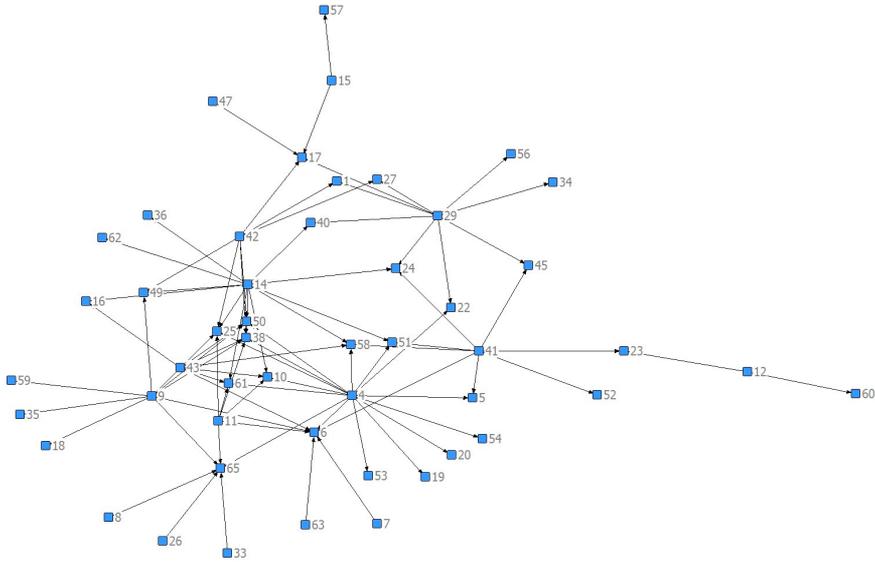


〈그림 5-31〉 송파구 보조금수령 네트워크

송파구의 경우 공공기관과의 관계에서 보조금의 out-degree 중심성이 가장 높은 기관은 3번 기관이었다. 그리고 23번 기관, 20번 기관, 21번 기관이 송파구 보조금수령 네트워크에서 중심역할을 수행하고 있다.

〈표 5-34〉 송파구 조직들의 중심성 분석: 보조금수령 네트워크

		out degree			in degree
1	3	32.558	1	37	11.628
2	23	23.256	2	29	9.302
3	20	16.279	2	33	9.302
4	21	13.953	2	10	9.302
5	34	11.628	5	35	6.977
6	14	9.302	5	17	6.977
7	24	4.651	5	47	6.977
7	28	4.651	8	12	4.651
7	27	4.651	8	6	4.651

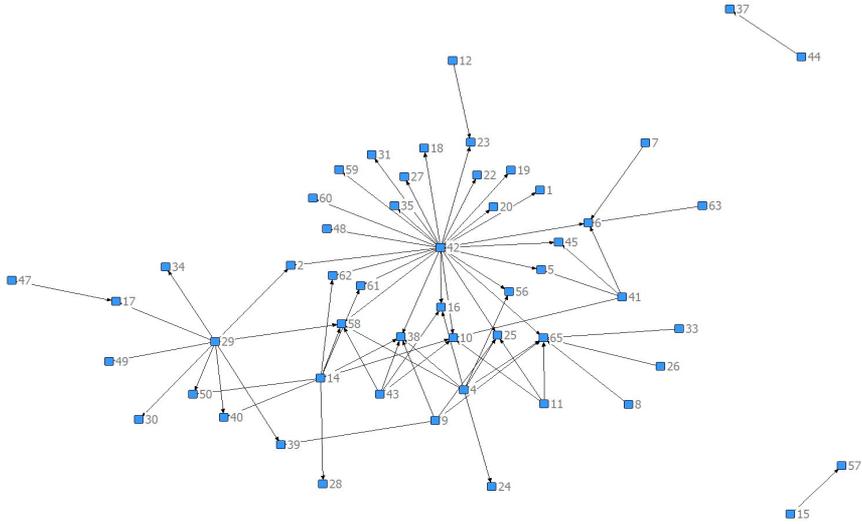


〈그림 5-32〉 노원구 보조금수령 네트워크

노원구의 경우도 송파구와 그리 크게 다른 모습을 보이지는 않지만, 43번 기관과 11번 기관의 보조금수령 out-degree 중심성이 높은 것으로 보아, 송파구에 비해 노원구의 복지서비스의 내용에 교육관련 프로그램이 더 많이 포함되어 있다는 것을 유추하여 볼 수 있다.

〈표 5-35〉 노원구 조직들의 중심성 분석 : 보조금수령 네트워크

		out degree			in degree
1	14	39.286	1	6	25
2	4	32.143	2	25	21.429
3	43	28.571	2	38	21.429
4	9	25	4	50	17.857
5	11	21.429	5	10	14.286
6	41	14.286	5	58	14.286
7	42	10.714	5	61	14.286
7	29	10.714	8	51	10.714



〈그림 5-34〉 노원구 기관평가 네트워크

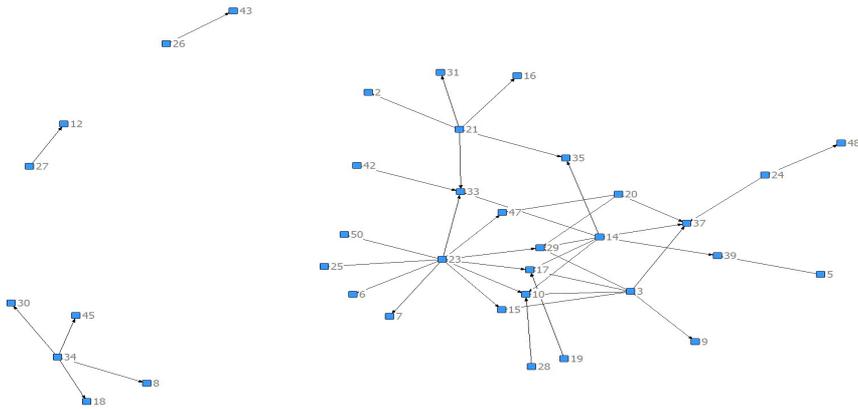
노원구의 경우도 마찬가지로 42번 기관의 기관평가역할이 두드러진다. in-degree의 측면에서 종합사회복지관들이 높은 순위를 차지하는데, 이는 기관의 평가가 복지관 위주로 이루어지고 있음을 나타내는 것이다.

〈표 5-37〉 노원구 조직들의 중심성 분석:기관평가 네트워크

		out degree			in degree
1	42	48.077	1	65	13.462
2	29	17.308	2	10	9.615
3	14	15.385	3	38	9.615
4	4	13.462	4	58	9.615
5	41	7.692	5	6	7.692
6	9	7.692	6	25	7.692
7	43	7.692	7	16	5.769
8	11	5.769	8	5	3.846

6) 사업감사 네트워크

마지막으로, 사업감사 네트워크에 대한 분석이다. 기본적으로 사업감사 네트워크의 성격은 기관평가 네트워크와 크게 다르지 않다고 할 수 있다.



〈그림 5-35〉 송파구 사업감사 네트워크

송파구의 사업감사 네트워크는 다른 네트워크에 비해서 파편화의 정도가 크다. 이는 여기서의 감사는 기관별로 이루어지기보다는 사업별로 이루어지는 경우가 많고, 감사의 주체와 그 시기도 다양하기 때문에 나타나는 현상이라고 보여진다. 23번 기관과 14번 기관이 주요 감사기관이다.

〈표 5-38〉 송파구 조직들의 중심성 분석 : 사업감사 네트워크

		out degree			in degree
1	23	27.778	1	17	11.111
2	14	19.444	1	10	11.111
3	3	16.667	1	29	11.111
4	21	13.889	1	33	11.111
5	34	11.111	1	37	11.111
6	20	8.333	6	15	5.556
7	24	5.556	6	35	5.556

제3절 소결 : 복지서비스전달네트워크의 다양성

이 장에서는 복지서비스전달기관 간 협력관계와 협력내용에 따라 수평적 네트워크의 특성을 송파구와 노원구의 맥락에서 분석해보았으며, 6가지의 공공기관과의 관계를 중심으로 민·관 네트워크의 구체적인 모습도 알아보았다.

이 분석을 통해 각각의 관계와 내용에 따라 어떠한 네트워크유형을 보이는지를 여기서 다시 서술하지는 않기로 한다. 하지만, 네트워크분석을 통해 나타난 각 자치구의 맥락적 차이점에 대해서 종합적으로 요약해야 할 필요는 있을 것이다.

우선, 두 자치구의 복지서비스전달의 실제 모습은 법적, 제도적 기반의 동일성에도 불구하고 상당한 차이가 존재하고 있다. 이는 두 자치구의 맥락적 특성과 제도적 기반이 결합하는 과정에서 나타나는 것으로 볼 수 있는데, 이같은 제도와 수요의 결합과정에 대한 종합적 이해는 서비스전달체계를 더욱 시스템화하는데 매우 중요한 기초자료가 될 것이다.

예를 들어, 노원구의 경우, 서비스전달의 파편화 정도가 훨씬 심각함을 알 수 있다. 물론, 훨씬 많은 복지수요와 많은 수의 기관이 존재하기 때문에 네트워크 자체의 운영에 더 많은 비용이 드는 것이 사실이지만, 만일 원활한 네트워크운동을 통한 서비스전달이 더 효율적일 수 있다는 가정이 사실이라면, 노원구의 경우 전체적 네트워크 운영과 연계를 책임질 기관이 필요하다고 할 것이다.

두 번째로, 노원구의 경우 종합사회복지관의 중요성이 두드러진다. 이같은 특징은 네트워크의 중심기관으로서의 복지관의 역할을 기대하게 하며, 정책적으로 복지관의 경우에는 직접 제공하는 서비스의 양을 줄이고, 지역복지네트워크의 거점기관으로 특화하는 정책을 생각할 수 있게 하는 정보가 될 것이다.

또한, 네트워크의 구조적 구멍(Structural Hole)을 메우고 있는 기관들에 대한 심도 깊은 연구가 필요할 것이다. 네트워크분석의 장점 중 하나로서, 기대

하지 않았던 기관의 역할에 관심을 기울이게 된 것은 매우 고무적인 결과라고 할 것이다.

물론 이 외에도 네트워크 분석을 통해 제시할 수 있는 제언도 많을 것이다. 그 중에서 네트워크분석을 통해 발견할 수 있었던 가장 큰 결론은 복지서비스 전달과정의 ‘다양성’을 이해하지 않는 정책수립은 그 자체로 비효율적일 수 있다는 것이다.

다음 장은 네트워크 분석이 남긴 하나의 과제, 즉 이러한 조직 간, 기관 간 연계와 협력에 영향을 미치는 요인은 무엇인지에 대해서 분석할 것이다.

제 6 장 사회복지서비스전달조직 간 협력증진 요인분석

제1절 사회복지서비스전달체계 분석 : 설명적 연구

제2절 변수의 측정과 가설설정

제3절 가설검증과 사회복지서비스조직 간
협력요인 진단

제4절 소결: 복지서비스전달기관의 협력기제 분석

제 6 장

사회복지서비스전달조직 간 협력증진 요인분석

제1절 사회복지서비스전달체계분석 : 설명적 연구

제5장에서는 송파구와 노원구의 지역 내 서비스전달네트워크를 협력관계와 협력내용을 중심으로 살펴보았다. 비록 행정적인 서비스전달체계는 동일한 구조를 가지고 있지만, 이 연구를 통해서 실질적인 서비스관련 정보의 흐름과 자원의 이동은 상이한 모습을 가지고 있는 것을 확인할 수 있었다.

하지만 네트워크분석만으로는 서비스전달기관 간 협력네트워크의 생성과 공고화를 이루는 요인을 분석해 낼 수는 없다. 즉, 네트워크분석으로 지역복지 서비스체계의 평면적인 구조를 묘사할 수는 있지만, 개별 기관들이 이와 같은 협력네트워크에 참여하는 이유와 협력을 유발하는 요소를 구별해낼 수는 없다는 것이다.

이 장에서는 다중회귀분석을 이용해 위에서 제기한 문제에 대한 설명을 보완하고자 한다. 특히 기관 간 협력의 증진요인에 대한 진단은 사회복지서비스 전달체계의 효율화달성을 위한 정책개발에 중요한 기초자료가 될 것으로 기대된다.

제2절 변수의 측정과 가설설정

이 장에서 다루는 설명적 연구의 종속변수는 사회복지서비스전달기관의 협력수준이다. 이는 복지서비스전달과정체계 내에 위치하는 한 기관의 기타 기관과의 협력수준으로 정의할 수 있다.

1. 변수의 측정

1) 종속변수의 측정

조직 간 연구에 있어서 가장 이견이 많고 어려운 과정이 바로 변수의 측정 부분이다. 조직 간 관계에 대한 연구는 본질적으로 ‘관계’에 대한 측정이라는 점에서 주로 조직의 담당자로부터 정보를 얻게 되는데, 이러한 정보는 대부분 개인의 직관적이고 주관적인 의견을 반영할 때가 많으며, 객관적으로 통용될 수 있는 정보는 매우 한정적이라는 특징이 있다.

이 연구는 이같은 한계를 인식하면서, 적절한 설문응답자를 선정하고, 설문 문항과 과정을 최대한 객관화하는 방법으로 조직 간 관계에 대한 정보를 수집하였다.

이 연구의 종속변수인 조직 간 관계는 설문문항 중 기관 간 ‘협력관계’의 6가지 분류(정보교환, 서비스이관, 사례관리공유, 물적/인적교류, 사업비교류, 공동사업)를 수치화하여 사용하였다. 기본적인 수치화는 각 관계를 합하는 방법으로 사용하였는데, 만일 기관 A가 기관 B와 정보교환을, 기관 C와 사례관리공유를, 기관 D와 사업비교류 및 공동사업을 수행하였다면, 기관 A의 협력수준은 4로 측정하였다.

하지만, 이와 같은 단순계산법은 모든 협력관계의 성격이 동일할 경우에 더욱 유의미한 방법일 것이다. 조직 간 협력에 대한 많은 연구들은 협력의 특성

이 모두 다르며, 어떤 협력은 다른 것보다 조직 간 관계에 더 큰 영향을 미치고 있음을 증명하고 있다(Agranoff and McGuire, 2003). 이론적인 측면에서도 단순한 정보의 전달이나 의견의 청취보다 물적/인적자원의 교류나 사업비의 공유 등과 같은 협력관계가 훨씬 공식적이고, 무엇보다도 높은 수준의 상호신뢰관계가 바탕이 되어야 한다는 것이다. 이러한 축적된 신뢰관계는 사회자본(social capital)이라고 개념화되고 있는데, Putnam(1993) 등의 연구에 의하면 신뢰를 바탕으로 한 사회자본은 전 사회적인 효율성 및 경쟁력 증대에 매우 긍정적인 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다.

따라서 더 높은 사회적 신뢰를 바탕으로 하는 조직간 협력관계는 변수의 측정에서도 높은 평가를 받아야 할 것이다. 이 연구에서는 6가지 변수를 2가지 혹은 3가지의 수준으로 개념화하고 각각의 기준에 따라 조직 간 협력을 측정하였다. 각 측정의 수준은 가중치를 주는 방법을 사용하였다.

〈표 6-1〉 협력관계 변수

1	2	3
/	/ x2 x2 x2	/ x2 x2 x3

위의 표에서 보이듯이, 측정 2는 물적/인적교류, 사업비교류, 공동사업의 관계를 보다 공식적이고 지속적인 것으로 판단하여 2배의 가중치를 주었다. 측정 3의 경우 공동사업의 관계에 3배의 가중치를 주었는데, 이는 공동사업이 6가지 관계 중 가장 높은 수준의 상호신뢰를 필요로 하고, 가장 공식적인 동반자적관계를 요구한다는 점에서 타당하다고 볼 수 있다.

2) 독립변수의 측정

조직 간 협력에 영향을 미치는 독립변수는 크게 관계변수, 조직변수, 그리고 위치변수로 분류되었다.

(1) 독립변수의 측정 : 관계변수

우선 관계변수의 분류는 공공기관과의 관계와 네트워크에의 참여여부의 더미변수로 구성되었다.

첫 번째 관계변수인 공공기관과의 관계는 개별 기관의 공공기관과의 관계를 수치화한 것이다. 구체적 변수의 측정은 설문으로 얻은 각 기관의 공공기관과의 관계(서비스연계, 갈등발생 시 해결요청, 사업관련규정 수정요구, 보조금수령, 기관평가, 사업감사)를 합하여 수치화한 것이다. 공공기관과의 관계는 기관의 서비스전달체계 내에서의 협력수준에 부정적인 영향을 미칠 것이라고 기대되는데, 이는 simon(1993)의 near-decomposability의 가설에 따른 것이다. 즉, 조직화된 체계 내의 하부기관(sub-unit)은 상부기관과의 원활한 관계가 가장 중요하고, 조직의 설계구조는 이러한 상·하관계의 효율성을 바탕으로 하고 있다는 것이다. 이를 자치구의 복지서비스전달체계에 적용시켜 보면, 재원의 70%를 지원하고, 감사와 평가권한을 가진 공공기관과의 관계가 각 복지전달 기관에게는 가장 중요할 것이라는 것은 쉽게 유추할 수 있다. 따라서 개별 기관은 수평적 위치에 있는 다른 서비스전달기관과의 관계에 크게 관심을 기울이지 않을 것이라는 가설설정이 가능하다.

H1:

두 번째 관계변수는 네트워크에의 참여여부이다. 이는 각 기관이 어떤 사회 복지관련 네트워크에 참여하고 있는지를 더미변수로 측정된 것이다. 네트워크

참여여부의 측정은 각 기관의 지역사회복지협의체, 사회복지계획 참여여부, 그리고 자발적인 복지서비스관련네트워크(송파구의 경우는 재가복지네트워크인 누리보듬사업, 노원구는 노원희망네트워크)에의 참여여부이다. 각 네트워크에 참여한 기관일 경우 협력수준이 높을 것으로 기대된다.

H2:

(2) 독립변수의 측정 : 조직변수

두 번째의 분류인 조직변수는 조직의 특성을 측정한 것이다. 구체적으로는 조직의 예산, 재원의 독립성, 인력, 사용자규모, 건물소유여부 등 조직관련 변수와 조직책임자의 경력 등 개인변수가 측정되었다.

예산, 재원독립성, 인력, 건물소유여부 등은 조직의 협력수준에 부정적인 영향을 미칠 것으로 예상되는데, 이는 조직의 특성상, 협력으로 얻는 효율성보다 조직의 자율성을 더 높게 평가할 것이라는 가정에 근거한 것이다. 즉, 기관의 소유자원이 높을수록 기관 간 협력의 유인이 낮을 것이라는 가정이다.

H3:

H4:

H5: 가

H6:

사용자규모의 경우 사용자가 많을수록 외부자원이 더욱 필요하여 조직 간 협력이 높을 것이라는 추측이 가능하다.

H7: 가

조직책임자변수는 조직 책임자의 사회복지분야에서의 근무기간과 개별 기관에서의 근무기간으로 측정되었다. 두 변수 모두 책임자의 경력과 근무기간이 길수록 조직 간 협력에 긍정적 영향을 미칠 것으로 기대되었는데, 이는 개인이 오랜 기간 동안 지역복지체계 내에서 쌓게 되는 인적 네트워크가 조직적 차원에서도 영향을 미칠 수 있다는 가정을 바탕으로 하고 있다.

H8:

H9:

(3) 독립변수의 측정 : 위치변수

세 번째 분류인 위치변수는 기관의 위치를 측정한 것이다. 구체적으로는 더미변수를 사용해 측정하였으며, 송파구에 위치한 기관은 0, 노원구에 위치한 기관은 1을 부여하였다. 귀무가설은 다음과 같다.

H10:

제3절 가설검증과 사회복지서비스조직 간 협력요인 진단

1. 회귀모형과 가설검증

제2절에서 설정된 가설을 검증하기 위하여 이 연구는 측정된 변수들을 사용한 다중회귀분석을 실시하였다. 특히 종속변수의 정규분포라는 가정을 만족시키기 위해서 독립변수는 자연로그화하여 사용하였다.

회귀모형은 종속변수에 따라 총 3가지 모형이 검증되었다. 앞 절에서 설명하였듯, 이 연구는 ‘협력관계’에 따라 다른 가중치를 두어 협력수준을 각각 측정하였는데, 분석결과 측정 1과 2는 거의 차이점을 보이지 않았다. 따라서 이 절은 종속변수 1(가중치 없음)과 3(가중치 있음)의 경우에 한하여 설명하도록 하겠다.

1) 회귀모형과 가설검증: 가중치 없는 경우

첫 번째 회귀모형은 종속변수에 가중치를 주지 않은 경우이다. 종속변수는 정규분포를 이루며, SPSS 12.0K를 사용하여 검증한 결과 공공기관과의 관계, 자발적 네트워크에의 참여여부, 기관의 위치, 그리고 업무책임자의 사회복지 분야에서의 근무기간이 유의미한 변수로 나타났다.

〈표 6-2〉 회귀모형 1 : 분산분석

모형		제곱합	자유도	평균제곱	F	유의확률
1	선형회귀분석	11,622	1	11,622	14,304	.000 ^a
	잔차	34,936	43	.812		
	합계	46,558	44			
2	선형회귀분석	18,157	2	9,078	13,425	.000 ^b
	잔차	28,401	42	.676		
	합계	46,558	44			
3	선형회귀분석	22,825	3	7,608	13,144	.000 ^c
	잔차	23,733	41	.579		
	합계	46,558	44			
4	선형회귀분석	25,131	4	6,533	12,792	.000 ^d
	잔차	20,427	40	.511		
	합계	46,558	44			

a. 예측값 (상수), public1
b. 예측값 (상수), public1, partnet
c. 예측값 (상수), public1, partnet, loc
d. 예측값 (상수), public1, partnet, loc, fieldper
e. 종속변수 LNI

〈표 6-3〉 회귀모형 1 : 모형 요약

모형	R	R 제곱	수정된 R 제곱	추정값의 표준오차
1	.500 ^a	.250	.232	.90137
2	.624 ^b	.390	.361	.82233
3	.700 ^c	.490	.453	.76082
4	.749 ^d	.561	.517	.71462

a. 예측값: (상수), public1
 b. 예측값: (상수), public1, partnet
 c. 예측값: (상수), public1, partnet, loc
 d. 예측값: (상수), public1, partnet, loc, fieldperi
 e. 종속변수: LNI

〈표 6-4〉 회귀모형 1 : 계수 요약

모형		비표준회 계수		표준회 계수	t	유의확률
		B	표준오차	베타		
1	(상수)	2,389	.212		11,241	.000
	public1	.064	.017	.500	3,782	.000
2	(상수)	2,115	.213		9,932	.000
	public1	.053	.016	.412	3,331	.002
	partnet	.783	.252	.385	3,109	.003
3	(상수)	2,463	.232		10,612	.000
	public1	.049	.015	.380	3,304	.002
	partnet	1,076	.255	.529	4,223	.000
	loc	-.727	.256	-.346	-2,840	.007
4	(상수)	2,127	.255		8,343	.000
	public1	.048	.014	.373	3,448	.001
	partnet	1,116	.240	.549	4,653	.000
	loc	-.805	.242	-.384	-3,322	.002
	fieldperi	.003	.001	.269	2,544	.015

a. 종속변수: LNI

<표 6-2>부터 <표 6-4>까지는 기관의 공공기관과의 관계, 자발적 네트워크에의 참여여부, 기관책임자의 복지분야 근무기간 등이 조직 간 협력수준에 긍정적인 영향을 미치고, 송파구에 위치한 기관이 협력수준이 높다는 결과를 보여주고 있다.

2) 회귀모형과 가설검증: 가중치를 준 경우

두 번째 회귀모형은 종속변수에 가중치를 준 경우로서, 물질/인적교류와 사업비교류에 두 배의 가중치를, 공동사업에 세배의 가중치를 주어 조직 간 협력수준을 측정 후 이를 자연로그화한 것을 종속변수로 사용한 경우이다. 회귀분석의 결과는 아래와 같다.

<표 6-5> 회귀모형 2 : 분산분석

모형		제곱합	자유도	평균제곱	F	유의확률
1	선형회귀분석	11,780	1	11,780	13,251	.001 ^a
	잔차	38,228	43	.889		
	합계	50,008	44			
2	선형회귀분석	18,057	2	9,029	11,868	.000 ^b
	잔차	31,951	42	.761		
	합계	50,008	44			
3	선형회귀분석	23,521	3	7,840	12,137	.000 ^c
	잔차	26,487	41	.646		
	합계	50,008	44			
4	선형회귀분석	28,119	4	7,030	12,847	.000 ^d
	잔차	21,888	40	.547		
	합계	50,008	44			
5	선형회귀분석	30,239	5	6,048	11,931	.000 ^e
	잔차	19,769	39	.507		
	합계	50,008	44			

a 예측값: (상수), public2
b 예측값: (상수), public2, partnet
c 예측값: (상수), public2, partnet, loc
d 예측값: (상수), public2, partnet, loc, fieldperi
e 예측값: (상수), public2, partnet, loc, fieldperi, own
f 종속변수 LN3

〈표 6-6〉 회귀모형 2 : 모형 요약

모형	R	R 제곱	수정된 R 제곱	추정값의 표준오차
1	.485 ^a	.236	.218	.94288
2	.601 ^b	.361	.331	.87220
3	.686 ^c	.470	.432	.80375
4	.750 ^d	.562	.519	.73974
5	.778 ^e	.605	.554	.71197

a. 예측값: (상수), publicx2
 b. 예측값: (상수), publicx2, partnet
 c. 예측값: (상수), publicx2, partnet, loc
 d. 예측값: (상수), publicx2, partnet, loc, fieldperi
 e. 예측값: (상수), publicx2, partnet, loc, fieldperi, own
 f. 종속변수: LNG

〈표 6-7〉 회귀모형 2 : 계수 요약

모형		비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률
		B	표준오차	베타		
1	(상수)	2.863	.219		13.055	.000
	publicx2	.043	.012	.485	3.640	.001
2	(상수)	2.595	.223		11.619	.000
	publicx2	.035	.011	.400	3.155	.003
	partnet	.768	.268	.364	2.872	.006
3	(상수)	2.963	.242		12.261	.000
	publicx2	.033	.010	.373	3.184	.003
	partnet	1.083	.269	.513	4.022	.000
	loc	-.785	.270	-.361	-2.908	.006
4	(상수)	2.543	.265		9.580	.000
	publicx2	.034	.009	.386	3.572	.001
	partnet	1.118	.248	.530	4.508	.000
	loc	-.873	.250	-.402	-3.489	.001
	fieldperi	.004	.001	.306	2.899	.006
5	(상수)	2.733	.272		10.032	.000
	publicx2	.031	.009	.355	3.381	.002
	partnet	1.005	.245	.477	4.102	.000
	loc	-.848	.241	-.390	-3.517	.001
	fieldperi	.004	.001	.362	3.440	.001
	own	-.482	.236	-.224	-2.045	.048

a. 종속변수: LNG

<표 6-5>부터 <표 6-7>까지 보이는 결과와 기중치를 주지 않은 모형과의 차이점은 두 번째 모형에서 기관건물의 소유여부가 유의미하게 검증되었다는 것이다. 즉, 다른 변수의 영향은 두 모형이 비슷하지만, 기관의 소유여부에 관해서 두 번째 모형은 부(負)의 영향을 검증함으로써, 기관의 재원이 많을수록 타 기관과의 협력수준이 낮다는 가설을 과학적으로 검증해내었다고 할 수 있다.

제4절 소결 : 복지서비스전달기관의 협력기제 분석

이 장에서는 제5장에서 남긴 협력관계에 대한 설명이라는 문제를 해결하기 위하여 설문을 이용해 측정된 협력관계를 종속변수로 한 다중회귀분석을 실시하였다. 이를 통해 한 조직이 타 기관과의 협력에 이르는 기제를 분석하여 조직 간 협력이 필요한 경우 유효한 정보를 제공하고자 하였다.

분석결과, 사회복지서비스전달조직은 공공기관과의 관계수준이 높을수록, 자발적 조직에 참여하였을 경우, 해당 기관책임자의 사회복지부문에서의 경력이 오래될수록 타 기관과의 협력에 긍정적이고, 송파구에 위치한 기관들의 협력수준이 높았다. 이 결과는 다음과 같이 설명될 수 있다.

첫째, 가설과는 달리 공공기관과의 관계가 조직 간 협력에 긍정적인 영향을 미치고 있는데, 이는 여전히 지역복지서비스전달체계는 정보전달이나 수집, 자원의 흐름 등에 무시할 수 없는 영향을 미치고 있음을 나타내고 있는 것이다. 또한, 이를 통해 현 복지서비스전달체계는 지역 내 민간 혹은 비영리단체들의 역량만으로는 효과적으로 운영되기 어려운 현실은 반영하고 있다는 것이다.

둘째, 네트워크 참여여부에 관해서 3가지 네트워크 유형(사회복지협의체, 사회복지계획작성, 자발적 네트워크) 중 오직 자발적 네트워크에의 참여여부

만이 유의미한 변수로 검증되었다. 이는 조직의 협력은 관(자치구)주도의 사회 복지협의체나 복지계획참여 네트워크를 통해 이루어지기보다는 조직의 필요에 의해 생성되고 운영되는 자발적인 네트워크의 연결망을 따라 이루어지고 있음을 증명하는 것이다.

셋째, 기관책임자의 복지부문 경력이 오래될수록 해당기관의 협력수준이 높다는 것은 기관책임자가 복지부문에서 오랫동안 구축한 공식/비공식적 개인간 네트워크가 조직적 차원에서도 매우 긍정적인 영향을 미치고 있다는 것을 의미한다.

넷째, 송파구의 경우 협력수준이 높다는 것은 제5장에서도 확인한 바 있는데, 그 이유에 대해서는 좀 더 깊은 현장조사가 필요한 부분일 것이다.

한편, 두 번째 모형에서 새롭게 유의미한 변수로 확인된 건물의 소유여부는 조직의 자율성과 독립성추구라는 측면에서 이해될 수 있다. 즉, 복지서비스전달기관이 스스로 기관건물을 소유한 것은 최소한의 자원 독립성을 갖추고 있다는 의미이고, 이는 협력을 통해서 해당 조직이 얻을 수 있는 효과보다 투입해야 하는 비용이 더 높을 수 있다는 이성적인 판단을 하고 있다는 것을 뜻한다. 즉, 조직 간 협력이란 제도적인 뒷받침과 더불어 각 기관에 순이익을 가져다줄 수 있는 경우에 더 활성화될 수 있음을 보여주는 것이다.

이 장에서의 회귀모형을 통한 설명적 연구는 이후의 정책연구의 중요한 기초자료로 활용될 수 있을 것이다. 특히, 이 연구에서 유의미한 것으로 확인된 변수와 관련된 정책이 우선적으로 고려될 수 있을 것이다.

제 7 장 결 론 및 정 책 제 언

제1절 결론

제2절 복지서비스전달기관 간

네트워크 구축을 위한 정책제언

제 7 장

결론 및 정책제언

제1절 결론

서론에서 밝혔듯이 이 연구는 현재 영역별, 프로그램별, 클라이언트별로 이루어지는 사회복지전달체계에 대한 연구의 분절성을 극복하고, 지역이라는 공간 내에서 구성된 종합적인 복지서비스전달네트워크를 분석하며, 각 기관이 이 서비스전달 네트워크에 참여하는데 영향을 미치는 요인을 밝힘으로써, 향후 보다 협력적인 복지서비스전달체계 구축을 위한 방향을 제시하고자 하였다.

송파구와 노원구 내 사회복지서비스전달체계에 대해서 이 연구는 가능한 한 다양한 시각과 방법론으로 시스템 전체를 종합적으로 이해하고자 하였다. 첫째, 지역복지전달네트워크에 대한 기관책임자들의 내부평가와 의견을 종합함으로써, 서비스전달체계의 구조적, 과정적 현황을 파악하였다. 둘째, 네트워크 분석을 이용하여 협력관계와 협력내용에 따른 네트워크 실태를 파악함으로써, 서비스전달체계의 구조적 특성과 참여기관의 다양성, 그리고 관계의 특수성을 진단하였다. 셋째, 각 기관이 타 기관과의 협력하는 데 영향을 미치는 요인을 찾아냄으로써, 기관 간 협력에 대한 과학적 설명을 제시하였다.

1. 기술적 연구 및 결론

복지서비스전달기관들에 대한 설문을 통해 이 연구는 송파구와 노원구의 경우, 복지수요, 재정능력 및 인구사회학적 차이에도 불구하고 행정적인 차원에서 차이점을 발견하지는 못하였다. 따라서 복지서비스전달과정에서의 효율성은 지역 내 복지서비스당사자들 간의 관계가 가장 중요한 변수임을 유추할 수 있었다.

이러한 ‘관계’에 대해서 지역 내 복지기관들은 기관 간 밀접한 관계망을 통한 네트워크구축을 매우 중요하게 인식하고 있었고, 기관 간 정보의 공유, 사례공유, 중복서비스 방지 등을 가장 시급한 과제로 꼽았다. 하지만, 소규모의 기관들(주로 지역사회복지협의체)에 참여하지 않은 기관들은 네트워크구조를 통한 기관의 특성화를 가장 시급한 과제로 여기고 있었는데, 이는 전문화를 통한 조직의 자율성 확보에 대한 의지로 이해될 수 있을 것이다.

한편, 지역 내 복지서비스전달네트워크의 중심기관으로는 자치구와 지역사회복지협의체가 가장 높은 지지를 받았고, 지역사회종합복지관의 역할도 높은 기대를 얻었다. 지역 내 복지기관들은 이 기관들에 대해서 신뢰성과 접근가능성이 높은 정보, 혹은 사례공유의 중심기관으로서의 역할을 기대하고 있다.

2. 네트워크분석 및 결론

실증연구의 두 번째 부분인 네트워크분석을 통해서 이 연구는 다음과 같은 결론을 도출하였다.

네트워크에 대한 기술분석은 비록 노원구의 사회복지전달네트워크 참여자와 네트워크 관계(tie)의 수가 많지만, 송파구의 복지기관들이 기관당 연결망 수나 네트워크 밀도 등이 높음을 보여주고 있다. 또한 송파구의 경우는 협력관계나 협력내용에 따라 상대적으로 다양한 서비스전달네트워크의 모습을 보이

고 있다.

노원구의 경우에는 보다 공식적인 관계(사업비교류, 공동사업 등)의 네트워크가 상대적으로 더 강한 모습을 보이는데, 이는 노원구 서비스전달 네트워크가 공식적이고 지속가능한 관계로 발전할 수 있는 가능성이 높음을 나타내고 있는 것이다.

네트워크분석으로 또 한 가지 알 수 있는 사실은 사회복지사업법에 의해 출범한 네트워크 중심기관인 사회복지협의체의 역할이 아직은 매우 미약하다는 것이다. 특히, 노원구의 경우 노원희망네트워크라는 자발적인 네트워크가 사례공유와 사업비의 공유, 그리고 일상지원 네트워크에서 매우 중요한 역할을 담당하고 있음을 알 수 있는데, 이는 관주도의 네트워크중심기관인 사회복지협의체의 역할이 실제적으로는 매우 한정적일 수 있음을 보여주는 증거라고 할 수 있다.

공공기관과의 관계는 두 자치구에서 크게 나타나지 않았다. 이는 주로 법적, 제도적 관계를 중심으로 하는 공적 관계를 고려해볼 때 예측가능한 것이라고 할 것이다.

3. 설명적 연구 및 결론

세 번째 실증연구는 지역복지전달기관이 타 기관과의 협력을 선택하는데 영향을 미치는 요인진단과 설명에 관한 것이다. 다중회귀분석결과, 측정된 기관의 협력수준은 공공기관과의 관계수준, 자발적 네트워크에의 참여여부, 업무담당자의 복지부문 근무기간, 시설의 소유여부, 기관의 위치에 의해 통계적으로 유의미한 영향을 받고 있다. 예상과는 달리 공공기관과의 관계수준이 높은 기관이 수평적 관계, 즉 타 서비스전달기관과의 협력수준도 높았는데, 이는 지역복지네트워크의 구축은 민·관, 수직적·수평적 관계의 동시적 발전을 요구하는 근거라고 할 수 있다.

설명적 연구의 중요한 발견은 관주도의 사회복지협의체의 참여여부보다는 민주도의 자발적인 서비스전달네트워크가 기관의 협력수준에 훨씬 큰 영향을 미치고 있다는 것이다. 이 결과는 앞의 네트워크분석 결과와도 맥락을 같이하는데, 참여와 협력은 위에서 주어지는 것이 아닌, 스스로의 ‘필요’에 의해 합리적으로 선택되는 행태라는 것을 증명하고 있다.

또한 기관책임자 혹은 업무책임자의 경력기간이 유의미한 변수로 도출되었다. 즉, 오랜 기간 동안 쌓인 개인수준의 네트워크가 조직의 협력수준에 순영향을 미치고 있다는 것이다.

시설소유여부는 기관의 자원소유여부를 나타낸다. 예상과 같이 더 많은 자원을 소유한 기관은 조직 간 협력에 소극적인데, 이는 협력을 통해 얻을 수 있는 편익이 지출해야 하는 비용보다 클 때에만 협력이 이루어질 수 있다는 합리적 선택이론의 가설을 검증한 것이라고 할 것이다.

마지막으로, 네트워크분석에서 나타난 것과 같이, 송파구의 기관들이 조직 간 협력에 더 적극적임을 알 수 있다.

제2절 복지서비스전달기관 간 네트워크 구축을 위한 정책제언

사회복지서비스전달체계의 지속적인 개편 이유 중 하나는 참여의 확대를 통해 민주성 확보와 수요자들의 선호를 더욱 잘 파악할 수 있는 배분적 효율성(allocative efficiency)을 높일 수 있다는 이론적 배경을 가지고 있다는 것이다. 또 다른 개편 이유는 서비스전달조직 간의 관계를 재구성하고 소통을 원활하게 함으로써 자원의 이동을 수월하게 하고 의사소통의 비용을 줄이는 거래비용(transaction)의 효율성을 높일 수 있다는 것이다.

따라서 보다 발전된 복지서비스전달체계를 위한 정책수단 역시 이와 같은

방향성에 따라 수립되어야 할 것이다. 이 절에서는 첫 번째보다는 두 번째 이론적 근거, 즉 거래비용 최소화를 통한 복지서비스전달체계의 효율화방안을 제시하도록 하겠다.

1. 지역사회복지협의체의 개편

이 연구의 실증분석에 의하면, 현행 네트워크 중심조직으로서의 역할을 담당하는 지역사회복지협의체의 기능이 매우 제한적인 것을 알 수 있다. 복지협의체 내에서는 원활한 의사소통과 서비스의 수요와 공급에 대한 정보가 공유되어, 시간의 지체 없이 복지수요가 있는 곳에 서비스가 공급될 수 있도록 하는 역할이 기대되었다. 하지만, 서비스전달네트워크의 차원에서의 분석결과 협의체의 기능은 매우 제한적이었다.

반면, 복지서비스의 공급을 담당하는 실무자들 간의 자발적 네트워크는 상대적으로 더욱 짧은 역사에도 불구하고, 사회복지협의체보다 더 많은 역할을 담당하고 있다. 즉, 네트워크를 이용한 서비스의 효율적인 전달은 서비스의 공급을 담당하는 실무자들의 현실적 ‘필요’가 있는 경우에 훨씬 효과적이라는 것이다.

따라서 현행 사회복지협의체의 구성과 역할에 대한 재조정이 필요하다고 보인다. 사회복지협의체의 활용방안에 대해서 대부분의 선행연구는 협의체에 사무국을 두어 실무를 담당하게 하고, 협의체의 운영방식을 더욱 공식화하는 것에 초점을 두고 있다. 하지만, 현재 협의체가 운영기관장들의 정기모임의 역할만을 담당하고 실제적인 복지수요에 대한 정보교환이나 기관 간 역할조정 등에 대한 기능을 수행하지 못하고 있는 점을 고려하였을 때, 협의체조직의 확대개편은 복지서비스전달체계에 또 하나의 통제기제중심의 공공기관을 만들 수도 있다는 것이다.

따라서 네트워크의 운영과 조직의 역할은 서비스 공급에 있어서 실천적인

‘필요’가 있는 곳에 부여되는 것이 바람직하다. 노원구와 송파구의 경우 노원 희망네트워크와 재가복지네트워크라는 자발적 네트워크 조직이 존재하는데, 이와 같은 실천적이고 자발적인 조직이 뿌리를 내린 경우 네트워크의 역량은 관주도의 사회복지협의체보다 자발적 조직에 의해 발휘되는 방향으로 정책을 수정하는 것이 바람직하다. 사회복지협의체는 차후 구조화된 지역복지네트워크의 한 부분으로 역할을 수행하게 하는 방법도 생각해볼 수 있을 것이다.

자발적 네트워크조직의 중심역할로는 기관정보의 교환 등과 같은 단순한 것부터, 기관들이 소유한 사례들의 공유, 그리고 무엇보다 수요와 공급을 연결시켜주는 서비스연계의 기능이 기대될 수 있다. 현재 주민자치센터 주민생활지원국 내의 서비스연계팀의 역할을 자발적인 네트워크조직에 이양하고, 공공조직의 역할은 최소한의 모니터링으로 제한하는 것이 바람직하다.

네트워크의 운영에서 공공기관의 개입을 최소화하는 것은 네트워크운영의 비용을 줄이는 차원에서도 매우 중요하다. 사회복지전달 실무자들이 조직 간 협력이나 네트워크에 대해서 토로하는 가장 많은 불만은 조직 간 협력을 공공기관에서 ‘관리’하기 때문에 이를 수행하기 위한 시간과 비용이 지나치게 많이 든다는 것이다. 즉, 현재 기관평가나 감사의 일부분으로서의 조직 간 협력, 또는 네트워크현황 평가는 조직의 운영비용을 오히려 증가시키는 기능을 하고 있다는 것이다. 따라서 행정적인 red tape(관료적 형식주의)을 획기적으로 줄이는 것이 필요하고, 공공의 개입은 네트워크의 이념인 ‘자율적이고 자발적인’ 조직운영방침을 뒷받침하는 것으로만 한정할 필요가 있을 것이다.

2. 네트워크운영을 위한 현명한 개입(Intervention)

효율적인 네트워크 조직의 구성과 운영을 위해서 가장 중요한 것은 자율성과 자발성의 원칙이다. 현행 공공기관의 네트워크에 대한 이해가 가장 떨어지는 부분도 이런 네트워크의 기본적인 운영원리에 대한 것이다. 즉, 사회복지서

비스전달체계를 관주도적, 관료적, 그리고 통제적으로 운영해온 경험은 전혀 새로운 복지거버넌스체제, 즉 네트워크를 중심으로 한 자발적인 상호교류체계에 더 이상은 유효하지 않다는 것이다.

따라서 네트워크중심의 복지서비스전달을 위해서는 공공의 현명한 네트워크개입방침이 필요하다. 가장 큰 원칙은 네트워크의 운영에 대한 공공기관의 개입을 최소화하고, 소규모의 기관을 발굴하고 육성하는 것에 역량을 쏟아야 한다는 것이다. 즉, 네트워크조직의 특성상 쉽지 않은 기관별 평가와 동시에, 지역 내 소규모 기관들이 네트워크조직에 성공적으로 착근할 때까지 행정적 지원과 운영적 프로토콜(protocol)을 제공하는 것이 공공의 역할이 되어야 한다는 것이다.

각 개별기관의 협력을 이끌어내기 위한 정책 역시 지역이나 각 개별기관의 맥락적 특성을 무시해서는 안 될 것이다. 구체적으로 이 연구의 설명적 연구에서 유의하게 나타난 변수들을 중심으로 하여 상황에 따른 정책수단을 여러 가지로 디자인할 필요가 있다. 예를 들어, 기관소유의 재산이 있는 기관과 그렇지 않은 기관이 똑같은 정책으로 네트워크 참여가 협력을 이끌어내는 것은 현명하지 못하다고 할 것이다. 한정된 자원으로 최대한의 정책효과를 이끌어내기 위해서는 지역 내 기관들에 대한 총괄적인 이해가 선행되어야 하며, 이를 위한 기초연구조사는 지역사회복지계획과 더불어 시행되어야 할 것이다.

3. 구조적 공백(Structural Hole) 메우기

구조적 공백이란 네트워크 참여자들 간의 공백을 의미한다. Burt(1992)는 이러한 공백을 메우는 것을 교량연결(bridging tie)이라고 칭하고, 이러한 연결역할을 담당하는 기관에 의해 사회적 자본(social capital)이 증가한다고 보았다.

사회복지서비스전달체계에 이 이론을 대입하면, 자원이나 정보의 흐름이 끊겨 있는 부분에 인위적으로 연결기능을 담당하는 기관을 세우거나, 혹은 기

존기관에 이러한 연결기능을 담당하게 한다면, 현행 네트워크 운영이 훨씬 효율화될 수 있다는 것이다. 또한, 네트워크 분석을 통해 이러한 교량역할을 담당하고 있는 기관들(주로 사이중심성이 높은 기관들)에 대한 인센티브를 부여하여 서비스와 정보의 연계역할을 담당하는 거점기관들로 육성하는 것이 필요하다. 이를 위해서 자치구 차원에서 지역복지서비스 전달의 거점기관들을 지정하고, 이 기관들의 역할을 네트워크 운영을 중심으로 재편하는 것이 바람직하다.

이 연구를 통해 우리는 지역사회복지관이 이러한 거점기관으로서의 역할을 이미 수행하고 있는 것을 확인하였다. 따라서 사회복지관의 역할을 네트워크의 거점기관으로서 모든 사회복지서비스에 대한 연계기능을 중심으로 하고, 수요자에게 직접 제공하는 서비스는 가능한 한 소수 서비스를 전문화시킨 기관으로 이관하는 것이 필요할 것이다. 이러한 개편이야말로, 각 기관의 자율성 확보와 동시에 수요자의 요구에도 빠르게 대응할 수 있는 보다 효율적이고 체계화된 사회복지서비스전달체계의 모형이라고 할 것이다.

참 고 문 헌



참고문헌

- 감정기, 2000, “비영리 민간단체의 지역사회복지 협력방안”, 지역사회복지학회
- 강인수, 2007, “강원도 지역사회복지협의회의 발전방안에 관한 연구”, 상지대학교
학위논문
- 강창현, 2001, 『사회복지서비스 공급 네트워크에 관한 연구』, 연세대학교 박사학위
논문
- _____, 2002, “지역복지공급 거버넌스 연구: 네트워크 접근”, 『한국행정학보』 제
36권 제2호
- _____, 2003, “사회복지서비스 지역전달네트워크의 실험적 설계: 노인보건복지의
경우”, 한국행정학회 춘계학술대회 발표자료
- _____, 2009, “주민생활지원체계의 한계와 수요자중심모형의 설계: 학습·고용·
복지를 중심으로”, 『현대사회와 행정』 제19권 제1호
- 강혜규, 2001, “한국의 공공복지 전달체계 개편실험의 성과분석”, 『연세사회복지
연구』 제5권
- 강혜규·이현주·최균 외, 2008, 『사회복지서비스 공공 전달체계 개선방안』, 보건
복지가족부·한국보건사회연구원
- 권태환·이재열, 1998, “사회운동 조직간 연결망”, 『한국사회과학』
- 김경혜, 2006, 『복지시설 간 서비스 중복 실태와 개선방안』, 서울시정개발연구원
- 김문조, 1987, “연줄망 분석의 논리와 절차”, 『사회구조와 사회사상』
- 김범수, 2006, “강서구 자원봉사 네트워크 실태에 관한 연구”, 『한국지역사회복지
학』
- 김선주·김교정, 2006, “소년소녀 가정서비스 네트워크 특성과 영향요인 연구”,
『한국청소년연구』

- 김순양, 1997, “지방정부의 바람직한 사회복지 행정체계 구축방안”, 『한국사회복지학』
- 김언아·강용주·황수정·박치성, 2008, “장애인 고용 네트워크의 구조 분석 연구: 서울지역을 중심으로”, 『사회복지정책』 제32집
- 김영중, 1994, “사회복지조직들의 지역사회 자원 활용에 영향을 미치는 요인들에 대한 분석”, 『한국사회복지학』
- _____, 2003, “한국 사회복지에서의 공공과 민간 부문의 협력체계”, 『한국사회복지학』
- _____, 2004, “한국 사회복지서비스의 공공과 민간 부문간 협력관계”, 『한국사회복지행정학』 제6권 제1호
- 김용학, 2007, 『사회 연결망 분석』, 박영사
- 김인숙·신은주·김혜선, 1999, “가정폭력 피해자를 위한 서비스 네트워크 모델 개발”, 『한국가족복지학』
- 김인숙·우국희, 2000, “사회적 관계망 개입의 유형과 장애요인 연구”, 『한국사회복지학』
- 김인숙·우아영, 2003, “부천시 여성복지 관련 조직의 네트워크 특성과 영향요인 연구”, 『한국사회복지학』
- 김준기·이민호, 2006, “한국의 네트워크 거버넌스에 관한 연구: 사회복지관의 네트워크와 조직효과성”, 『행정논총』 제44권 제1호
- 김창기, 2007, “로컬 거버넌스적 접근을 통한 지역복지협의체의 의미와 역할”, 『한국지역사회복지학』
- 김형모·유정원·이귀애 외, 2007, 『지역복지 전달체계 네트워킹을 위한 지역사회복지협의회의 역할과 과제』, 한국사회복지협의회 용역보고서
- 김희연, 2001, “지역사회복지의 네트워크 분석: 대전광역시 사회복지관을 중심으로”, 이화여자대학교 박사학위 논문

- 김희연·한인숙, 2002, “네트워크 이론에서 본 지역사회복지-지방정부와 사회복지
기간의 관계를 중심으로”, 『한국지방자치학회보』
- 박광덕, 1999, “지역사회복지와 시·군·구 사회복지협의회의 역할”, 한국행정학회
박능후·민소영, 2008, “사회복지서비스 전달체계상의 분절성에 대한 탐색적 연구:
재가노인복지서비스 분석을 중심으로”, 『한국사회복지행정학』 제10권 제
2호 (통권 제23호)
- 박영미·김경명, 2007, “지방공공복지 전달체계 개편과정에 관한 분석”, 『지방정
부연구』 제11권 제4호
- 박치성, 2006, “사회서비스 비영리조직들의 협력패턴에 대한 탐색적 요구”, 『한국
행정학보』
- 박태영, 2000, “지역복지 추진을 위한 사회복지협의회와 사회복지관의 역할”, 『사
회복지개발연구』
- 박태영·김덕진, 2001, “지역사회복지협의회의 구조개혁 방안”, 『사회복지개발연구』
- 배은영, 2007, “역사회복지 네트워크 활성화 방안에 관한 연구-인천광역시 사회
복지관을 중심으로”, 인하대학교 학위논문
- 보건복지가족백서, 2007, 보건복지가족부
- 서재호, 2008, “기초자치단체의 사회복지서비스 전달체계 개편에 대한 평가: 사회
복지전달체계의 구성원칙을 중심으로”, 『한국거버넌스학회보』 제15권 제
1호
- 서울복지재단, 2008, 『사회복지서비스 민간전달체계 개선방안 연구』
- 성규탁, 1992, “사회복지서비스 전달체계의 개념적 틀과 분석방법의 예”, 『사회복지』
- 손광훈, 1998, “사회복지서비스 전달체계의 새로운 변화를 위한 ‘기관 상호 간 협
력’의 개념 도입에 관한 연구”, 『경성대학교 사회과학연구』
- 신동면·한상연·김종호 외, 2004, “지역복지 정보네트워크의 구축에 관한 연구”,
『한국정책학회보』 제13권 제1호

- 오정수, 2000, “민간복지 전달체계의 현황과 과제-지역복지 공동체와 네트워크 형성을 위하여”, 『계산 사회복지』 147호
- 유태균·김자옥, 2001, “서울시 소재 종합사회복지관 간의 네트워크 특성 및 네트워크 상에서의 중심자적 역할 정도 결정요인에 관한 연구”, 『사회보장연구』 제17권 제2호
- 이민홍·최재성, 2003, “사회복지조직 간의 상호협력이 조직효과성에 미치는 영향-사회복지관을 중심으로”, 『정책분석평가학회보』
- 이원규·김재일, 2007, “건강가정지원센터 중심의 한국 가족복지서비스 전달체계 구축”, 한국사회정책학회
- 이현주, 2000, “복지시설 및 기관들 간 네트워크 구축의 의의와 추진 방안”, 『군산대학교 지역복지지원센터 지역복지 실무자 전문워크숍 자료집』
- _____, 2001, “공공복지 전달체계에 대한 새로운 대안 모형의 모색”, 『사회복지연구』
- _____, 2003, “지역사회복지협의체의 의미와 적용방안 탐색: 참여의 기제로서 지역사회복지협의체의 가능성”, 비판과 대안을 위한 사회복지학회 2003년 춘계학술대회
- 이현주, 2005, “공공과 민간의 협치기제로서 지역사회복지협의체의 활성화 방안”, 『보건복지포럼』 109호
- 이현주·강혜규·석재은 외, 2004, 『지역사회복지협의체 시범사업 평가와 모형개발』, 한국보건사회연구원
- 이현주·유진영·권영혜, 2007, 『복지전달체계 개편을 위한 행정기능 재조정 방안』, 한국보건사회연구원
- 이혜원, 2002, “결식아동 지원조직 간 서비스 연계망에 관한 연구”, 『한국사회복지학』
- 전광현, 2004, “지역사회복지 활성화를 위한 네트워크 구축에 관한 연구-부천시를 중심으로”, 『한국지역사회복지학』

- 정순돌, 1996, “노인복지기관들의 특성과 관계 유형에 관한 연구”, 한국사회복지학회 추계학술대회
- _____, 1999, “사회사업에의 체계망 분석법 적용”, 『연세사회복지연구』
- 조애정 외, 1996, 『지역단위 사회복지서비스 연계체계 구축방안』, 한국보건사회연구원
- 차보현, 2006, “사회복지 전달체계의 개편과 발전과제: 이론적 배경을 바탕으로”, 『복지행정논집』 제16권 제2호
- 최유미, 2008, “자원봉사조직의 네트워크 특성이 조직 효과성에 미치는 영향에 관한 연구”, 대구카톨릭대학교 박사학위 논문
- 초의수, 2007, “지역사회복지협의체의 운영 실태와 네트워크 영향요인에 대한 연구”, 『지방정부연구』 제11권 제4호
- 최유미·심성지, 2007, “자원봉사조직의 네트워크 특성이 조직효과성에 미치는 영향에 관한 연구”, 『한국비영리연구』 제6권 제3호
- 함철호, 2003, “지역사회복지실천에 있어서 기관 간 연계의 효과성 평가: 지역사회복지협의체 사업의 참여자와 수혜자의 태도”, 『한국사회복지학』
- 홍경준, 2001, “실직관련 민간 비영리 조직간 관계의 구조적 특성 연구: 의사소통 관계와 실직관련 활동의 전제양상을 중심으로”, 『사회복지연구』
- _____, 2002, 『전주지역 자활관련 조직들의 네트워크 구조에 관한 연구』, 한국아동복지학회
- Agranoff, R.& McGuire, M., 2003, *Collaborative Public Management: New Strategies for Local Governments*, Georgetown University Press: Washington, D.C.
- Burt, R. 1992, *Structural Holes: the Social Structure of Competition*, Harvard University Press: Cambridge, Massachusetts.

- Friedlander, W. A. & R. Z. Apte, 1980, *Introduction to Social Welfare*, 5th eds. Prentice-Hall: Englewood Cliffs, New Jersey.
- Gilbert, Neil & Harry Specht, 1981, *The Emergence of Social Welfare and Social Work*, F. E. Peacock Publishers: Itasca, Illinois.
- Gilbert, Neil & Paul Terrell, 2005, *Dimensions of Social Welfare Policy*, 6th eds. Allyn and Bacon: Boston.
- March, James G. & Herbert A. Simon, 1958, *Organizations*, John Wiley & Sons Inc, New York, New York.
- Merton, Robert K. 1957, *Social Theory and Social Structure*, Free Press: Glencoe, Illinois.
- Putnam, R. 1993, *Making Democracy Work: Civic Traditions in Modern Italy*, Princeton University Press: Princeton, New Jersey.
- Ring Peter M. & Andrew H. Van de Ven, 1994, "Developmental Process of Cooperative Interorganizational Relationships," *Academy of Management Review*, Vol. 19, No. 1.
- Shafritz, Jay M. & J. Steven Ott, 1996, *Classics of Organization Theory*, 4th eds. Harcourt Brace College Publishers: New York, New York.
- Scott, W. Richard, 1998, *Organizations: Rational, Natural, and Open Systems*, Prentice Hall: Upper Saddle River, New Jersey.
- Simon, Herbert A. 1996, *The Science of the Artificial*, 3rd eds. The MIT Press, Boston, Massachusetts.
- Tushman, Michael L. & Thomans J. Scanlan, 1981, "Boundary Spanning Individuals: Their Role in Information Transfer and Their Antecedents," *Academy of Management Journal*, Vol. 24, No. 2.

부 록

사회복지네트워크 분석을 위한 설문지

노원	ID			
----	----	--	--	--

지역복지 네트워크에 대한 설문조사

안녕하십니까?

서울시정개발연구원은 서울시의 지역복지전달체계에 관한 연구를 수행하고 있으며, 올해 연구과제로 「복지서비스전달조직간 협력증진방안」에 대한 연구를 진행하고 있습니다.

증가하는 지역 내 복지수요에 대응하기 위해서는 어느 한 기관의 역할만으로는 다양한 복지욕구를 충족시키기 어려울 수 있으며, 여러 기관들의 협력이 필요할 수 있습니다. 이에 저희 연구팀은 설문조사를 통해 지역복지네트워크, 즉 지역사회 내 복지시설 및 기관들 간의 협력과 관련하여 귀 기관의 현황과 의견을 알고자 합니다.

본 질문지는 기관과 사업을 대상으로 조사되기 때문에 기관을 대표하시는 기관장 또는 실무책임자께서 응답해주시기 바라며, 시간은 30여분 정도 소요됩니다. 부족하지만 설문 응답에 대한 감사의 표시로 상품권을 준비하였습니다.

본 설문조사를 통하여 얻어진 자료는 보다 효율적인 지역복지네트워크를 구성하기 위한 귀중한 자료로만 사용되며, 통계법(제13조)에 의해 비밀이 보장됩니다. 귀 기관의 소중한 답변을 부탁드립니다, 설문에 응해주신데 대해 다시 한 번 감사드립니다.

2009. 6.
서울시정개발연구원

※ 본 질문지와 관련하여 의문사항이 있으시면, 아래의 연락처로 문의하여 주시기 바랍니다.

(02-2149-1264)

(02-2149-1206)

귀 기관의 일반적 현황 · 인력 현황 · 재정현황에 관한 질문입니다.

	— — — (:)	— — 가 —)	— — —)																								
	— — (:)	— — —)	— — —)																								
2008	_____ (2008)																										
2008	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;"></td> <td style="width: 5%;"></td> <td style="width: 45%;"></td> <td style="width: 5%;"></td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">(%)</td> <td></td> <td style="text-align: center;">(%)</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>								(%)		(%)																
	(%)		(%)																								
	_____ / (2008)																										
		() ()	/																								
	_____ m ² _____ m ²		— —																								

귀 기관의 협력네트워크에 관한 질문입니다.

다음은 지역복지네트워크 관련 기관 간 협력에 대한 결론들입니다. 해당사항을 기록해 주시기나 번호를 적어주십시오. 응답자께서는 다음 페이지(3 Page)의 리스트에 있는 기관 중 협력관계에 있는 기관의 번호 또는 이름의 번호 또는 이름을 맨 왼쪽칸에 적으신 다음, 선택하신 기관과 귀 기관이 어떤 유형의 협력을 하고 계신지 기재하시는 순서로 진행하시면 됩니다.

“노원구 내 복지기관들의 목록”은 다음 페이지(3 Page)에 제공되어 있으며, “기관 간 협력단계와 내용에 관한 설명”은 그 다음 페이지(4 Page)에 정리되어 있습니다. 각각의 기관과 협력단계 및 내용의 정의에는 개별번호가 부여되어 있으니, 기재하실 때에는 번호만 적으셔도 됩니다. 리스트에 제공되지 않은 조직의 경우에는 기관명을 직접 기입하여 주십시오.

협력의 기간은 최근 1년(2008년)을 기준으로 기입하여 주십시오.

[작성 예시]

현재 협력하는 조직(기관)명	협력단계 (번호모두표시)	협력내용 (번호모두표시)	협력수준	협력성과 만족도
○○ 종합 사회 복지관	√① -② -③ √④ -⑤ -⑥ 정보 서비스 사제관 물적/사업비 관리 이관 리공유 인적 교류 공동 사업	-① √② -③ √④ -⑤ -⑥ 일상생활 경제적 상호생 활지원 지원 서비스 의료 고용/ 자활	√① -② -③ 낮음 중간 높음	-① √② -③ -④ -⑤ 매우 낮음 대체로 낮음 보통 높음 대체로 높음 매우 높음
○○ 이등 복지 센터	-① -② √③ √④ -⑤ -⑥ 정보 서비스 사제 관리 인적 공유 공동 사업	-① -② -③ √④ -⑤ -⑥ 일상생활 경제적 상호생 활지원 지원 서비스 의료 고용/ 자활	-① √② -③ 낮음 중간 높음	-① -② √③ -④ -⑤ 매우 낮음 대체로 낮음 보통 높음 대체로 높음 매우 높음
주민 복지 센터	-① -② √③ -④ -⑤ √⑥ 정보 서비스 사제 관리 인적 공유 공동 사업	-① √② √③ -④ -⑤ √⑥ 일상생활 경제적 상호생 활지원 지원 서비스 의료 고용/ 자활	-① -② √③ 낮음 중간 높음	-① -② -③ √④ -⑤ 매우 낮음 대체로 낮음 보통 높음 대체로 높음 매우 높음

〈노원구 복지기관 시설 목록〉

구분	시설유형	구분	시설유형
일반	1) 공릉종합사회복지관 2) 노원1종합사회복지관 3) 마들사회복지관 4) 북부종합사회복지관 5) 상계종합사회복지관 6) 월계종합사회복지관 7) 중계종합사회복지관 8) 평화종합사회복지관 9) 동광모자원	노원구 장애인	54) 가브리엘장애인활동시설 55) 가브리엘주간보호센터 56) 나눔의집공동생활가정 57) 노원시각장애인복지관 58) 노원시각장애인복지관 심부름센터 59) 노원구수화통역센터 60) 들평한집 61) 다북스위트홀 62) 다은복지관 63) 대린직업훈련원 64) 동천 65) 동진요양원 66) 동천의집 67) 배움터2호 68) 배테스다 69) 배테스다의집 70) 배테스다장애인주간보호소 71) 북부장애인종합복지관 72) 북장애인직업재활시설 73) 북부사회복지관 장애인주간보호소 74) 사랑의집공동생활가정 75) 상계장애인주간보호센터 76) 사회복지법인 진애원 77) 서울노원시각장애인복지관 78) 서울시각장애인심부름센터 79) 서울시립북부장애인종합복지관 80) 서울시립상이군경복지관 81) 성김주간보호센터 82) 성민장애인주간보호센터
	10) 공릉심버치매노인주간보호센터 11) 좋은나무요양보호사파견센터 12) 공릉단기요양센터 13) 공릉방문요양센터 14) 동천단기보호 15) 사랑채단기보호 16) 상계노인주간보호소 17) 상계요양보호사교육원 18) 새서울노인복지센터 19) 서울시립노인요양원 20) 시립노원노인종합복지관 21) 영기노인전문요양원 22) 중계노인복지관 23) 중계노인주간보호센터 24) 평화심버하우스 25) 하계심버센터 26) 울파요양원		
노인			
이동	27) 근빛지역아동센터 28) 노원구보육정보센터		

구분	시설유형	구분	시설유형
	29) 노원좋은이웃지역아동센터 30) 노원지역아동센터 31) 마음터지역아동센터 32) 산들지역아동센터 33) 셋별지역아동센터 34) 서울동광원 35) 성모자애보육원 36) 성모지역아동복지센터 37) 염마시름지역아동센터 38) 하늘꿈지역아동센터		83) 쉼터요양원 84) 시각장애인주간보호센터 85) 아람마을 86) 양진보호작업시설 87) 오투기노성매비인주간보호센터 88) 중계장애인주간보호소 89) 천애보호작업시설 90) 천애재활원 91) 훈련홀
여성	39) 노원여성인력개발센터 40) 월계우리가족상담소		92) 주민자치센터 주민생활지원과 93) 노원구 주민생활지원국 94) 노원구 교육진흥과 95) 노원구 사회복지협의회 96) 서울시 복지국 97) 서울시 복지재단 98) 서울시 북부교육청 99) 보건복지가족부 100) 공동모금회 101) 공공보건소
청소년	41) 노원청소년수련관 42) 노원구청소년소녀 43) 상계2동 공부방 44) 상계5동 공부방 45) 청소년 자활지원관	공공기관	
보건	46) 가온길 47) 사랑마을 48) 새뜰마을 49) 하나그린		102) 노원희망네트워크 103) 노원아동청소년네트워크 104) 공공도서관 (기관의 이름을 기입해 주십시오) 105) 시민사회단체 (기관의 이름을 기입해 주십시오) 106) 종교시설 (기관의 이름을 기입해 주십시오) 107) 기타 (기관의 이름을 기입해 주십시오) 108) 초·중·고등학교 (기관의 이름을 기입해 주십시오) 109) 대학교 (기관의 이름을 기입해 주십시오) 110) 대학원교 (기관의 이름을 기입해 주십시오)
고용	50) 서울노원남부지역자활센터 51) 서울노원북부지역자활센터 52) 서울노원지역자활센터	기타	
새터민	53) 서울북부하나센터		

〈설문 문항 내용 설명〉

설문항목		관 련 내 용
조직(기관)명	한번이라도, 어떤 형태로 연계활동을 했거나 귀하 조직에 참여했던 기관, 단체, 자원봉사조직, 동호회 동아리, 기업, 학교 등의 이름을 기록합니다.	
협력관계	① 정보교환 : 귀 기관 및 업무에 대한 정보를 타 기관에게 주거나 타 기관의 정보를 받은 경우입니다. ② 서비스이관 : 복지대상자가 더욱 적절한 서비스를 받을 수 있도록 다른 전문기관으로 복지수요자를 이관하거나, 타 기관으로부터 복지수요자를 이관 받은 경우입니다. ③ 사례관리공유 : 복지수요자의 개별적 필요에 대응하기 위하여 수요자 개인의 사례 정보를 공유하는 경우입니다. ④ 물적/인적 교류 : 보다 효과적인 복지서비스 전달을 위하여 기관들 간의 물적자원(사무실공유 등) 및 인적자원(직원파견 등)을 주거나 받은 경우입니다. ⑤ 사업비교류 : 복지서비스 전달과정에서 기관들 사이에서 사업비를 주거나 받은 경우입니다. ⑥ 공동사업 : 복지서비스 전달을 위하여 기관들과 프로젝트나 특정사업을 공동으로 수행한 경우입니다.	
협력내용	① 일상생활지원 : 일반적 가사지원, 가정봉사원 파견, 이동목욕, 편의시설 이용 등 일상생활관련 지원 프로그램 ② 경제적 지원 : 생활비 및 용품지원, 후원금품 제공 등 ③ 보호서비스 : 주간·단기보호, 이동·형식년 병과후 보호, 이동일시보호, 위기여성, 긴급보호, 노숙인 보호 및 3개월 이상 장기 시설�보호 등 모든 보호서비스 ④ 보건·의료 : 건강상담, 방문간호, 방문간병, 의료연계, 진료, 검사, 의료적 치료, 간호 등 복지대상자의 건강과 관련된 서비스 ⑤ 고용·자활 : 직업상담 및 평가, 정보제공, 직업알선 등의 일자리관련 서비스와 자활공동체, 공동작업장 등 직접적 고용서비스 ⑥ 교육서비스 : 아동, 청소년, 성인 등 모든 연령대를 대상으로 하는 모든 주제에 관한 교육프로그램 서비스	
협력수준	① 낮음 (비정기적 비공식적 관계) : 간단한 정보교환, 일회성 행사(이벤트, 비공식 연락업무 비연속적 협력수준 ② 중간 (정기적 비공식적 관계) : 정기간담회, 공식적 업무협력 등 연속성이 있는 협력수준 ③ 높음 (정기적 공식적 관계) : 공동컨소시엄, 공동기획 및 수행, 공동평가관리 등 하나의 조직과 같은 협력수준	
협력성과 만족도	① 매우 낮음 ② 대체로 낮음 ③ 보통 ④ 대체로 높음 ⑤ 매우 높음	

현재 귀기관과 협력하는 조직(기관)명	협력관계 (해당번호 모두표시)	협력내용 (해당번호 모두표시)	협력수준 (한 가지만 선택)	협력성과 만족도 (한 가지만 선택)
	①-① 정보 서비스 이관 교환 ②-② 사물관 리공유 ③-③ 사물관 인적 교류 ④-④ 물적/사업비 교류 ⑤-⑤ 공동 사업 ⑥-⑥ 공동 사업	①-① 일상생활 활지원 ②-② 경제적 지원 ③-③ 보호 서비스 ④-④ 보건/의료 ⑤-⑤ 고용/자활 ⑥-⑥ 교육	①-① 낮음 ②-② 중간 ③-③ 높음	①-① 매우 낮음 ②-② 대체로 낮음 ③-③ 보통 ④-④ 대체로 높음 ⑤-⑤ 매우 높음
	①-① 정보 서비스 이관 교환 ②-② 사물관 리공유 ③-③ 사물관 인적 교류 ④-④ 물적/사업비 교류 ⑤-⑤ 공동 사업 ⑥-⑥ 공동 사업	①-① 일상생활 활지원 ②-② 경제적 지원 ③-③ 보호 서비스 ④-④ 보건/의료 ⑤-⑤ 고용/자활 ⑥-⑥ 교육	①-① 낮음 ②-② 중간 ③-③ 높음	①-① 매우 낮음 ②-② 대체로 낮음 ③-③ 보통 ④-④ 대체로 높음 ⑤-⑤ 매우 높음
	①-① 정보 서비스 이관 교환 ②-② 사물관 리공유 ③-③ 사물관 인적 교류 ④-④ 물적/사업비 교류 ⑤-⑤ 공동 사업 ⑥-⑥ 공동 사업	①-① 일상생활 활지원 ②-② 경제적 지원 ③-③ 보호 서비스 ④-④ 보건/의료 ⑤-⑤ 고용/자활 ⑥-⑥ 교육	①-① 낮음 ②-② 중간 ③-③ 높음	①-① 매우 낮음 ②-② 대체로 낮음 ③-③ 보통 ④-④ 대체로 높음 ⑤-⑤ 매우 높음
	①-① 정보 서비스 이관 교환 ②-② 사물관 리공유 ③-③ 사물관 인적 교류 ④-④ 물적/사업비 교류 ⑤-⑤ 공동 사업 ⑥-⑥ 공동 사업	①-① 일상생활 활지원 ②-② 경제적 지원 ③-③ 보호 서비스 ④-④ 보건/의료 ⑤-⑤ 고용/자활 ⑥-⑥ 교육	①-① 낮음 ②-② 중간 ③-③ 높음	①-① 매우 낮음 ②-② 대체로 낮음 ③-③ 보통 ④-④ 대체로 높음 ⑤-⑤ 매우 높음

현재 귀기관과 협력하는 조직(기관)명	협력관계 (해당번호 모두표시)	협력내용 (해당번호 모두표시)	협력수준 (한 가지만 선택)	협력성과 만족도 (한 가지만 선택)
	①-① 정보 서비스 이관 교환 ②-② 서비스 이관 교환 ③-③ 사례관 리공유 교류 ④-④ 물적/ 인적 교류 ⑤-⑤ 사업비 교류 ⑥-⑥ 공동 사업	①-① 일상생활 활지원 ②-② 경제적 지원 ③-③ 보호 서비스 ④-④ 보건/ 의료 ⑤-⑤ 고용/ 자활 ⑥-⑥ 교육	①-① 낮음 ②-② 중간 ③-③ 높음	①-① 매우 낮음 ②-② 대체로 낮음 ③-③ 보통 ④-④ 대체로 높음 ⑤-⑤ 매우 높음
	①-① 정보 교환 ②-② 서비스 이관 ③-③ 사례관 리공유 교류 ④-④ 물적/ 인적 교류 ⑤-⑤ 사업비 교류 ⑥-⑥ 공동 사업	①-① 일상생활 활지원 ②-② 경제적 지원 ③-③ 보호 서비스 ④-④ 보건/ 의료 ⑤-⑤ 고용/ 자활 ⑥-⑥ 교육	①-① 낮음 ②-② 중간 ③-③ 높음	①-① 매우 낮음 ②-② 대체로 낮음 ③-③ 보통 ④-④ 대체로 높음 ⑤-⑤ 매우 높음
	①-① 정보 교환 ②-② 서비스 이관 ③-③ 사례관 리공유 교류 ④-④ 물적/ 인적 교류 ⑤-⑤ 사업비 교류 ⑥-⑥ 공동 사업	①-① 일상생활 활지원 ②-② 경제적 지원 ③-③ 보호 서비스 ④-④ 보건/ 의료 ⑤-⑤ 고용/ 자활 ⑥-⑥ 교육	①-① 낮음 ②-② 중간 ③-③ 높음	①-① 매우 낮음 ②-② 대체로 낮음 ③-③ 보통 ④-④ 대체로 높음 ⑤-⑤ 매우 높음
	①-① 정보 교환 ②-② 서비스 이관 ③-③ 사례관 리공유 교류 ④-④ 물적/ 인적 교류 ⑤-⑤ 사업비 교류 ⑥-⑥ 공동 사업	①-① 일상생활 활지원 ②-② 경제적 지원 ③-③ 보호 서비스 ④-④ 보건/ 의료 ⑤-⑤ 고용/ 자활 ⑥-⑥ 교육	①-① 낮음 ②-② 중간 ③-③ 높음	①-① 매우 낮음 ②-② 대체로 낮음 ③-③ 보통 ④-④ 대체로 높음 ⑤-⑤ 매우 높음

현재 귀기관과 협력하는 조직(기관명)	협력관계 (해당번호 모두표시)	협력내용 (해당번호 모두표시)	협력수준 (한 가지만 선택)	협력성과 만족도 (한 가지만 선택)
	①-① 정보 서비스 이관 ②-② 사내관 리공유 교류 ③-③ 물적/인적 인적 교류 ④-④ 사업비 교류 ⑤-⑤ 공동 사업 ⑥-⑥ 공동 사업	①-① 일상생활 활지원 ②-② 경제적 지원 ③-③ 보호 서비스 ④-④ 보건/의료 ⑤-⑤ 고용/자활 ⑥-⑥ 교육	①-① 낮음 ②-② 중간 ③-③ 높음	①-① 매우 낮음 ②-② 대체로 낮음 ③-③ 보통 ④-④ 대체로 높음 ⑤-⑤ 매우 높음
	①-① 정보 서비스 이관 ②-② 사내관 리공유 교류 ③-③ 물적/인적 인적 교류 ④-④ 사업비 교류 ⑤-⑤ 공동 사업 ⑥-⑥ 공동 사업	①-① 일상생활 활지원 ②-② 경제적 지원 ③-③ 보호 서비스 ④-④ 보건/의료 ⑤-⑤ 고용/자활 ⑥-⑥ 교육	①-① 낮음 ②-② 중간 ③-③ 높음	①-① 매우 낮음 ②-② 대체로 낮음 ③-③ 보통 ④-④ 대체로 높음 ⑤-⑤ 매우 높음
	①-① 정보 서비스 이관 ②-② 사내관 리공유 교류 ③-③ 물적/인적 인적 교류 ④-④ 사업비 교류 ⑤-⑤ 공동 사업 ⑥-⑥ 공동 사업	①-① 일상생활 활지원 ②-② 경제적 지원 ③-③ 보호 서비스 ④-④ 보건/의료 ⑤-⑤ 고용/자활 ⑥-⑥ 교육	①-① 낮음 ②-② 중간 ③-③ 높음	①-① 매우 낮음 ②-② 대체로 낮음 ③-③ 보통 ④-④ 대체로 높음 ⑤-⑤ 매우 높음
	①-① 정보 서비스 이관 ②-② 사내관 리공유 교류 ③-③ 물적/인적 인적 교류 ④-④ 사업비 교류 ⑤-⑤ 공동 사업 ⑥-⑥ 공동 사업	①-① 일상생활 활지원 ②-② 경제적 지원 ③-③ 보호 서비스 ④-④ 보건/의료 ⑤-⑤ 고용/자활 ⑥-⑥ 교육	①-① 낮음 ②-② 중간 ③-③ 높음	①-① 매우 낮음 ②-② 대체로 낮음 ③-③ 보통 ④-④ 대체로 높음 ⑤-⑤ 매우 높음

						가	
가							
()							

[3]



?

()					
()					
/					
/					
()					

[4]

?



/					
()					
()					

[5]

?

✓

가					
()					

[6]

✓

?

()					
()					
()					
()					

다음은 귀 기관의 지역복지네트워크 참여 현황에 대한 질문들입니다.

[1] _____ ?

예) _____ 아니요) _____

[2] _____ ?

예) _____ 아니요) _____

[3] _____ ?

예) _____ 아니요) _____

[4] _____ ?

예) _____ 아니요) _____


 [4-1] _____ , _____ ?

- (_____)
- (_____)
- (_____)
- (_____)
- (_____)

다음은 본 설문지에 응답을 해주신 분의 개인사항에 대한 질문입니다.

[1] _____ ?

_____년, _____개월

[2] _____ ?

_____년, _____개월

[3] _____ ?

① 기관장 ② 부서(팀)장 ③ 기타_____

[4] _____ ?

① 고등학교 졸업 ② 초대 졸업 ③ 대학교 졸업 ④ 대학원 이상 ⑤ 기타_____

[5] _____ ?

(_____)전공

[6] _____ ?

남성(_____), 여성(_____)

[7] _____ ?

만(_____)세

영문 요약 (Abstract)



A Study on Collaborative Network in Seoul Metropolitan Social Service Delivery System

Joo Hun Lee · Sunja Kim · Kwonjoong Choh · Seong-Moon Park

The recent financial crisis creates increasing welfare demands. However, resources for public use such as tax revenues has been shrinking at the same time.

This welfare-paradox requires a fundamental reform of the welfare system as a whole. The new welfare system is expected to be more cost-efficient and long-term sustainable.

At the heart of the welfare reform lies a welfare delivery system. More efficiency can be found in realignment of service delivery relations and redundancy minimization inherent in welfare programs. Unlike the traditional welfare delivery system, in the new system some authorities and autonomy are given to non-governmental welfare organizations, and their active involvements in welfare delivery are always welcome.

‘Community Welfare Organizations’ are the key institutions that would reflect the concept of participatory governance since 2005. However, neither systemic evaluation of their effectiveness nor attempt to correct operational defections has been made since. In addition, although the success of new welfare delivery system depends largely on the voluntary participation and active collaboration among welfare organizations outside governmental sector, no comprehensive study on inter-organizational collaboration has been conducted as well.

In this context, the purpose of this study is threefold. First, it delves into the dynamics of welfare delivery system in local governments within Seoul

metropolitan government. Operating managers of non-profit social service organizations were asked to evaluate the effectiveness of current system and degree of collaboration, and to identify the major partners in welfare program implementation.

Second, based on the data gathered, this study describes the diversity and dynamics of social service delivery networks. This study found out that despite the same institutional background, social service delivery systems in two local governments (Songpa-Gu and Nowon-Gu) show a considerable level of diversity. Twelve different network maps were drawn in accordance with the relationships between organizations and service programs.

Third, the factors promoting collaboration were determined. A series of regression analyses were conducted, and the results show that the degree of integration with public agencies, the participation in the existing social welfare networks, and the managerial professionalism of managers are significant factors that influence on the level of collaboration of social service delivery organizations. In addition, organizations in Songpa-Gu are generally more collaborative than the organizations in Nowon-Gu. An interesting finding is that the membership of 'Community Welfare Organization' is not related to the level of collaboration of organizations. It could mean that the major goal of recent social service delivery reform has not been accomplished, and it is necessary to develop different strategies to promote participatory and collaborative culture in social service delivery system.

Based on the findings, this study suggests that, first, the Community Welfare Organizations should be rearranged in a direction that guarantees more autonomy and public assistance. Second, public intervention in service delivery should be smart. For example, by transferring information sharing and management functions to community welfare center, public agencies can avoid heavy overload and thus concentrate on the more significant functions such as monitoring, auditing and evaluation. Finally, the identified structural holes in two local governments should be carefully managed. these holes(organizations) are the key resources by which we can minimize the managerial cost and

effectively run the social service delivery networks.

Table of Contents

Chapter I Introduction

1. Purpose of the Study
2. Problem Statement and Research Method

Chapter II Descriptions on the Current Social Service Delivery System

1. Definition of Social Service Delivery System
2. Direction of Social Service Delivery System Reform
3. Theoretical Background of Social Service Delivery System

Chapter III Case Study: Nowon-Gu and Songpa-Gu

1. Descriptions on the Local Governments in Seoul Metropolis
2. Case Selection
3. Research Method

Chapter IV Descriptive Analysis on Social Service Delivery System

1. Introduction
2. Summary of Social Service Delivery Organizations
3. Appraisal of Community Welfare Network
4. Appraisal of Participation in Welfare Community Organizations
5. Summary

Chapter V Network Analysis on Social Service Delivery System

1. Introduction
2. Comparative Analysis on Local Social Service Delivery System
3. Summary

Chapter VI Explanatory Analysis on Inter-agency Collaboration

1. Introduction
2. Measurement and Hypotheses Development
3. Analyses on Collaborative Strategy of Welfare Organizations
4. Summary

Chapter VII Summary

1. Summary of The Study
2. Policy Recommendations

References

Appendices

시정연 2009-PR-16

**서울시 복지서비스전달기관 간
협력적 네트워크 구축방안 연구**

정 문 건

2009년 8월 31일

서울시정개발연구원

137-071 서울특별시 서초구 서초동 391

전화 (02)2149-1234 팩스 (02)2149-1025

값 5,000원 ISBN 978-89-8052-680-2 93330

본 출판물의 판권은 서울시정개발연구원에 속합니다.