

세계도시 정책동향

Global Urban
Policy Trend

602호
2026. 7. 27.

자원 봉사 활성화

심층 리포트 자원봉사 정책의 전환: 미국·영국·캐나다 사례와 서울의 과제

정책 돋보기 베를린주 | 주정부와 자치구가 함께 만드는 자원봉사 지원체계
보스턴시 | 11년째 이어 온 주민 주도 동네 봄맞이 대청소
청두시 | 재난 대응과 판다 보호로 특성화한 자원봉사
슬랑고르주 | 지역 문제를 주민 스스로 풀어내는 자원봉사

정책 뉴스 볼티모어시 | 산타모니카시

자원봉사 정책의 전환: 미국·영국·캐나다 사례와 서울의 과제

임현정(서울연구원 포용도시연구실 연구위원)

자원봉사, 지역사회와 개인의 문제를 해결하는 전략적 자산

- 자원봉사는 단순한 자선활동을 넘어 지역사회 문제 해결과 사회 결속력 강화에 기여하며 봉사자 개인의 신체적·정신적 건강과 대인 신뢰, 시민성 강화에도 긍정적 영향을 미치는 활동으로 재조명되고 있음
- 주요 외국에서는 자원봉사를 통해 공공서비스의 공백을 보완하고 비용을 절감하고 있으며 나아가 정부와 자원봉사자 간 파트너십을 통해 공공서비스를 공동으로 생산하기도 함

[표 1] 자원봉사 패러다임의 변화

구분	전환기 이전	전환기 이후
참여 방식	오프라인 봉사	융·혼합형(대면+비대면) 자원봉사
활동 장소	국내 활동 중심	글로벌 자원봉사 확산(국내외)
주요 이슈	사회복지 관련 이슈	지역사회 문제 해결 관련 이슈
활동 범위	전통적 사회복지시설 중심	지역사회 단위·특성화
참여 동기	자선적/ 이타적 참여 동기	성찰적/ 자기 성장 참여 동기
구조·기간	조직 중심/ 장기적 참여 위주	개인 중심/ 단기적·이슈 위주
관계성	활동가와 수혜자의 분리	상호 호혜적 관계
자원봉사 특성	프로그램·서비스 제공형	시민 주도적·전문적·창의적 자원봉사
공식 여부	공식적(formal) 자원봉사	공식적·비공식적 자원봉사

자료: 행정안전부, 2023, p. 7.

- ◎ 서울시 자원봉사 참여율은 코로나19 시기 하락한 뒤 이전 추이를 회복하지 못하고 있음. 자원봉사 활성화를 위해서는 변화하는 자원봉사 패러다임에 부합한 정책 전환이 요구됨. 주요 국외 사례를 검토하여 서울의 과제를 살펴볼 필요가 있음

미국·영국·캐나다 자원봉사 정책 동향과 운영 사례

미국 뉴욕시 'NYC 서비스'

- NYC 서비스는 2009년 뉴욕시장 주도로 설립된 자원봉사 촉진 기관으로, 기존 시장 자원봉사센터를 21세기형 모델로 현대화해 출범함. '봉사를 통해 도시를 연결하고 변화시킨다'는 미션을 바탕으로 혁신적 거버넌스를 실현하는 뉴욕시의 핵심 사회 참여 플랫폼으로 가능함
- 코로나19 팬데믹 기간 약 24만 명의 자원봉사자가 활동하였으며, 미국·유럽 280여 개 도시가 벤치마킹하는 '서비스 도시' 모델의 표본으로 평가받음
- ◎ 지역사회 문제 해결을 위한 다양한 주체·기관 간 협력 활성화
 - 뉴욕시는 자원봉사를 '도시 문제 해결을 위한 전략적 도구'로 재정의하고, 교육·건강·환경·주거·재난 대응 등 공공서비스와 직접 연결함. 특히 이 과정에서 연방정부, 뉴욕시 행정기관, 민간 기업 등 다양한 민간 기관과 협업하여 사업을 추진함

[표 2] NYC 서비스 주요 사업

단체명	주요 사업 내용
아메리코어 (AmeriCorps) 프로그램	(목적) NYC 서비스는 미국 연방기구 봉사기관인 아메리코어 프로그램을 통해 도시의 공공서비스 수요에 대응하고, 청년층의 시민참여를 촉진하며, 사회적 불평등 해소에 기여함 (운영 방식) NYC 서비스 산하에 설치된 아메리코어 NYC 팀이 프로그램을 기획·관리하며, 뉴욕시 내의 비영리단체, 공공기관, 학교, 보건소, 주택청(NYCHA) 등 다양한 기관에 아메리코어 회원을 배치함. 아메리코어 봉사자는 전일제(full-time)로 활동하며, 보통 1,700시간 이상 봉사함. 활동 종료 후에는 연방정부로부터 교육 장학금을 받음 (성과) 보건, 교육, 식량 안보, 지역사회 개발 등 취약 지역에 집중 배치하여, 매년 수만 명의 뉴욕 시민에게 필수 서비스를 제공함으로써 자원봉사가 도시 정책의 실행력을 높이는 수단으로 작동하도록 함
자원봉사 조정 태스크포스 (Volunteer Coordination Taskforce, VCTF)	(목적) 비상 대응 자원봉사 조정 태스크포스(VCTF)를 통해 자연재해나 보건 위기 등 비상 상황에서 자원봉사를 중앙에서 조정·연계함으로써 신속하고 조직적인 대응체계를 구축 (운영 방식) 뉴욕시 비상관리국(NYC Emergency Management), 자원봉사 중간지원 조직 역할을 하는 비영리단체 뉴욕 케어스(New York Cares), 뉴욕시 재난대응 민간단체 협의체(NYC Voluntary Organization Active in Disaster, NYC VOAD) 등과 협력하여 운영 (성과) 코로나19 팬데믹 대응 시 약 1만 1,000명의 자원봉사자를 동원하여 긴급한 지역사회 수요에 대응하였음

단체명	주요 사업 내용
뉴욕시 시민참여 임팩트 지원사업 (NYC Civic Impact Funding)	(목적) 시민 기금을 통해 건강 및 사회경제적 격차가 심한 지역의 주민들에게 필수 서비스를 제공하는 지역사회 기반 단체를 지원함 (성과) 3년간 47개 단체가 약 6,000명의 자원봉사자를 모집하여 28만 명 이상의 주민에게 식료품과 식사 제공. 팬데믹 시기의 식량 접근성 문제 해결에 실질적으로 기여함
뉴욕시 공공주택청 헬스케어 (NYCHA Health Corps)	(목적) 아메리코어 체계 내 프로그램으로, 공공주택 거주자를 대원으로 모집하여 일정 기간 비영리 단체·공공기관에서 전일제 공중보건 활동을 수행하도록 함으로써 공공 보건 인력 수요에 대응하고, 공공주택 거주자의 건강 및 생활 수준 향상을 도모함 (운영) NYC 서비스가 뉴욕시 공공주택청(NYCHA)과 협력하여 운영 (성과) 2022년 출범 첫해에 1만 3,158명의 주민에게 보건 서비스를 제공함
NYC 서비스 뷰로 프로그램 (NYC Service Bureau Program)	(목적) 뉴욕시 소속 행정기관을 대상으로 자원봉사 프로그램 신설·확대에 필요한 자원과 역량 강화를 지원함 (운영 방식) 매년 12~15개 시 소속 행정기관에 기술 지원 및 기금을 제공함 (성과) 연간 3만 명 이상의 자원봉사자가 노인 지원, 환경, 청소년, 경제 역량 강화, 폭력 예방 등 다양한 분야에서 활동함
청소년 리더십 위원회 네트워크 (Youth Leadership Council Network)	(목적) 청소년 리더십 네트워크를 통해 청소년의 시민참여 증진 및 지역사회 문제 해결 능력을 배양함 (운영 방식) NYC 서비스가 네트워크를 조성·총괄하고, 시 행정기관·학교·비영리단체 등 호스트 기관이 청소년 위원을 모집하여 자율 운영함 (성과) 200개 이상의 위원회, 약 1,000명의 청소년이 참여함. 청소년 주도의 프로젝트 수행 및 정책 개선 제안. 지역사회 내 청소년의 목소리를 제도화하는 데 기여함
뉴욕시 기업 봉사 네트워크 (Businesses in Service Network)	(목적) 기업 자원봉사 네트워크를 활용하여 민간 부문의 사회적 책임을 강화하고, 이를 통해 도시 문제를 해결하는 데 민간 자원을 효과적으로 동원함 (운영 방식) 기업의 CSR·사회적 영향 담당자가 참여하는 정기 회의체를 운영하여 정기적인 교류 및 지식 공유를 통해 기업들이 자사의 봉사활동을 뉴욕시 지역사회 우선 과제와 연계시키도록 함 (성과) 기업과 비영리단체 간 실질적 파트너십 구축
팀 NYC 시범사업	(목적 및 운영방식) 기업 자원봉사자가 시 행정기관의 핵심 프로젝트에 기술 기반 봉사를 제공하도록 함 (성과) 마스터카드, 민간 HR 테크기업인 글로트(Gloat), 건강 및 생산성 향상을 위한 행동 변화 기술 기업인 스라이브 글로벌(Thrive Global)과 시범사업 추진

◎ 데이터 기반 자원봉사 성과관리

- 뉴욕시는 자원봉사자 수, 봉사 시간, 수혜 주민 수 등 핵심 지표를 정기 수집·분석하고, 그 결과를 예산 배분과 정책 결정에 반영함
- 참여율 등의 단기 실적뿐 아니라 자원봉사가 개인과 사회에 미치는 영향에 관한 실증연구도 추진함. 2025년 발간한 「자원봉사의 힘(The Power of Volunteering)」 보고서가 대표적임. 뉴욕 시민 8,156명이 온라인 조사에 응하였으며, 응답자의 47%가 현재 또는 최근 12개월 내 공식적 자원봉사에 참여, 자원봉사를 통해 65%가 외로움을 덜 느꼈고, 78%가 정치적 견해가 크게 다른 사람과 긍정적·신

회 관계를 형성했다고 응답함. 비자원봉사자의 60%도 자원봉사가 지역사회의 형평성과 정의를 증진한다는 데 동의함

◎ 자원봉사 역량 강화 지원

- NYC 서비스 뷰로 프로그램을 통해 시 행정기관의 자원봉사 확대에 필요한 기술과 기금을 지원함
- NYC 서비스 주도로 교육 자료, 정책 가이드, 자원봉사자 관리 툴킷 등 역량 강화 자원을 개발·배포하여 참여 기관의 행정 부담을 완화함

영국 런던 ‘팀 런던(Team London)’

◎ 리더십 주도로 자원봉사 거버넌스 플랫폼인 팀 런던 구축

- 팀 런던은 2011년 런던시장이 출범시킨 시민참여 촉진 정책으로, 런던 시장실이 주도하고 민간단체·지역사회와 협력하여 자원봉사 기회를 제공함
- 금융위기 이후 재정 감축 기조 속에서 공공서비스 일부를 지역사회·민간이 분담하는 ‘빅 소사이어티(Big Society)’ 구상과 맞물려 등장하였으며, 자원봉사를 자선 활동이 아닌 도시 문제 해결의 전략적 자산으로 규정한 점에서 차별화됨
- 팀 런던은 직접 활동보다 다수 단체와의 연계를 통해 자원봉사를 중개·지원하는 거버넌스 플랫폼으로 기능함. 런던 전역의 지역 기반 자선단체·커뮤니티 조직 약 60개를 발굴하고, 소액 지원 기금(small grants fund)을 통해 재정 기반을 마련함
- 이를 통해 다문화 커뮤니티·기후행동 교육(셀비 센터), 도시 양봉·녹지 확대(비 어

[표 3] 팀 런던과 협력하는 대표 단체 활동 사례

단체명	주요 사업 내용
셀비 센터 (The Selby Trust)	지역 커뮤니티 자립을 지원하는 단체로, 커뮤니티 정원 조성을 위한 페인팅, 푸드뱅크 운영(Food Hub), 기업 자원봉사, 지역 주민 대상 기후 행동 교육 등 다양한 프로그램 운영
월드 라이트 (World Write)	교육 자선단체로, 주로 청년을 대상으로 영상 제작, 편집, 인터뷰 진행 등 미디어 교육을 제공하고, 사회적 이슈에 관한 영상 콘텐츠 제작을 지원
비 어반 (Bee Urban)	도시 생태계 복원을 목표로 하는 환경 전문 자원봉사 단체로, 런던 도심에 설치된 양봉장 관리, 도시 녹지 확대, 환경교육을 수행
프로비던스 로우 (Providence Row)	노숙인 및 주거 취약계층 지원을 목적으로 하는 커뮤니티 기반 자선단체로, 지역의 노숙인들과 취약계층에 최소한의 잠자리, 아침 식사, 샤워, 인터넷 사용을 제공하고, 노숙인 대상 위기 지원, 조언, 회복, 학습 및 훈련 프로그램을 제공

반), 노숙인·주거 취약계층 지원(프로비던스 로우) 등 지역 문제 유형별 단체와 시민을 연결함

- 온라인 플랫폼·대규모 캠페인은 청년·중산층·디지털 접근성이 높은 집단의 참여에 효과적이었음. 다만 다음과 같은 한계가 지적됨. ① 노년층·저소득층·비영여권 이민자의 참여는 낮은 수준에 머무른 점, ② 기획·운영·평가 책임이 상당부분 민간에 집중됐지만 협업하는 소규모 단체는 기금 신청·보고 절차와 자원봉사자 관리를 감당할 인적·재정적 역량이 부족한 경우가 많았던 점, ③ 정량적 산출 외에 사회적 영향력 등 정성적 성과에 관한 평가 시스템이 부재하고 정책 효과 측정·환류가 미비한 점

캐나다 ‘카티마비크(Katimavik)’

- 캐나다 카티마비크는 1977년 설립된 비영리기관으로 연방정부와의 협력을 통해 국가 단위의 청년 리더십·거주 기반 봉사 프로그램을 운영하고 있음. 다양성과 문화 교류, 공동체 경험, 고용 연계 등 다층적 가치를 제공하는 대표적인 자원봉사 모델임
- 국가 단위 프로그램이지만 지역사회·비영리기관과의 긴밀한 협력으로 추진된다

[표 4] 카티마비크 주요 사업

단체명	주요 사업 내용
내셔널 익스피어런스 (National Experience)	• 17~25세 청소년·청년이 22주간 서로 다른 두 지역사회에서 합숙하며 비영리기관과 협력해 봉사를 수행, 11명 정도로 구성된 소그룹이 식사·예산·공동생활 규칙을 자율 운영하고 시민교육·리더십 훈련·화해 교육을 병행함 • 프로젝트 리더가 멘토링을 제공하며, 카티마비크는 리더를 지원함. 청소년·청년 참여자는 월요일부터 목요일까지 약 30시간을 자원봉사에 할애하며, 금요일에는 원주민 공동체 관련 활동에 참여함 • 1977년 이후 4만 명의 청소년·청년이 참여함 • 프로그램 참여에 관한 비용(교통비, 그룹 활동비, 주거·식사 비용)은 캐나다 정부 캐나다 서비스 코어 이니셔티브 자금으로 지원됨
퓨처 퍼펙트 (Future Perfect)	• 18~30세 사이의 청년이 3~4개월간 지역사회 기관에 배치되어 사회적 기업·지속가능 기술·공공부문 직무를 체험하는 진로 연계형 프로그램으로, 청년 고립·구직난 대응을 위한 사회적 투자 사업으로 평가 • 참여자는 14주 동안 실무 경험을 쌓게 됨. 2주간은 취업 역량 교육 기간이며, 12주간 정규직 유급 근무(주당 35~40시간)를 하게 됨 • 비용 중 이사가 필요한 경우 왕복 이동비, 숙박비, 급여 상당 부분, 훈련 지원 비용은 캐나다 고용 사회개발부 재정 지원으로 충당되며, 근무 중 식사, 직장 출근 교통비, 개인 지출은 개인 부담임

는 점에서 참고할 만한 사례임

- 카티마비크는 ‘캐나다 전역의 청년이 국가와 유대감을 형성하도록 돕고, 이를 통해 상호 이해, 리더십, 시민참여를 촉진하는 것’을 미션으로 함. 자원봉사와 역량 강화를 통해 카티마비크는 다양한 배경의 청년이 함께 모여 성장하고 학습하며 긍정적인 변화를 이끌면서 증오를 줄임으로써 보다 포용적이고 공평한 사회를 만들고자 함
- 연방정부 자금을 기반으로 비영리법인이 운영하는 공공-비영리 협력 모델로, 참여자 수·봉사 시간·수혜 기관 수 등 정량 지표와 청년의 인식 변화·참여 동기 등 정성 지표를 함께 수집하며, 연간보고서의 평가 결과가 정부 예산 편성의 기준으로 활용됨

해외 사례의 정책 시사점

전략적 자산화

- ◎ 런던과 뉴욕은 사회적 고립, 정신건강, 자연재해, 지역 격차, 청년 문제 등 도시 난제 해결 과정에 자원봉사자와 조직을 전략적으로 참여시키고 있으며, 자원봉사를 ‘개입을 최소화할 민간의 자율 영역’이 아니라 정책 파트너로 규정

민관 네트워크 거버넌스를 통한 자원봉사

- ◎ 자원봉사가 필요한 대상과 분야, 봉사 방식이 다양해지면서 여러 민관 주체 간 협력의 중요성이 커지고 있음

포용성과 정보 접근성

- ◎ 뉴욕 공공주택청 헬스케어, 런던의 프로비던스 로우, 카티마비크 내셔널 익스피어런스 프로그램 등에서 볼 수 있는 바와 같이 자원봉사 참여의 사회경제적 불균형에 대응하는 장치가 필요함. 정보 접근성이 낮은 집단을 위한 현장 중심 홍보와 오프라인 지원 등을 적극 고려

증거 기반 관리와 정책 환류

- ◎ 뉴욕과 카티마비크는 정량·정성 지표를 병행 수집하고 그 결과를 예산 편성과 정책 결정의 근거로 환류하는 구조를 제도화함

전문성 및 역량 지원 인프라

- ◎ 소액 지원 기금(런던), 기술 및 기금 지원·톨킷(뉴욕)과 같이 소규모·비공식 주체의 실행 역량을 보완하는 인프라가 네트워크 거버넌스의 전제 조건

서울을 위한 정책 제안

자원봉사 개념 확장 및 도시 난제 해결을 위한 전략적 자산으로 역할 재정립

- ◎ 자원봉사는 기존에 “지역사회·국가 및 인류사회를 위하여 대가 없이 자발적으로 시간과 노력을 제공하는 행위”로 정의되어 왔으며, 조직을 통한 공식 자원봉사가 중심이 되어 왔음
- ◎ 그러나 해외 사례에서 확인할 수 있는 바와 같이 비공식 자원봉사가 확대되고 있으며, 경험·전문성과 같은 무형적 편익이나 활동비 등 금전적 대가를 지원받는 봉사도 증가하고 있음
- ◎ 중앙정부도 이러한 자원봉사 외연 확장을 반영하여 「자원봉사활동 기본법」을 2026년 5월 「자원봉사기본법」으로 전부 개정함. ‘자원봉사활동’ 용어를 ‘자원봉사’로 변경하고 그 개념적 범위도 ‘시간과 노력’뿐 아니라 ‘재능, 기술 등’을 제공하는 행위까지 확장함(2027년 5월 시행 예정)

[표 5] 자원봉사 법적 개념 정의 변화

자원봉사활동 기본법 [시행 2024. 2. 17.] [법률 제19634호, 2023. 8. 16., 타법개정]	자원봉사기본법 [시행 2027. 5. 20.] [법률 제21671호, 2026. 5. 19., 전부개정]
제3조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다. 1. “ 자원봉사활동 ”이란 개인 또는 단체가 지역사회·국가 및 인류사회를 위하여 대가 없이 자발적으로 시간과 노력을 제공하는 행위를 말한다.	제3조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다. 1. “ 자원봉사 ”란 개인 또는 단체가 지역사회·국가 및 인류사회를 위하여 대가 없이 자발적으로 시간과 노력, 재능, 기술 등 을 제공하는 행위를 말한다.

- ◎ 서울시도 다변화되는 자원봉사 양태와 시민의 수요에 부합하는 자원봉사를 시책에 포괄할 수 있도록 자원봉사 개념을 비공식 자원봉사를 포함하는 자발적 공익활동 전반으로 확장하는 것이 바람직함. 또한 「자원봉사기본법」 시행에 맞춰 지체 없이 관련 자치법규상 자원봉사 개념 정의도 확장할 필요
- ◎ 자원봉사를 단순한 자선활동이 아닌 도시의 난제 해결을 위한 전략적 자산으로 재정

럽하고, 봉사자를 공공부문의 주요한 정책 파트너로 인식할 필요. 자원봉사자가 이러한 파트너십의 과정을 통해 일 경험, 네트워크 구축 등 역량을 강화할 수 있도록 적극 장려

민관협력을 통한 자원봉사 전문성 강화 및 참여 유인 제고

- ◎ 서울시와 서울시 자원봉사센터도 팀 런던, NYC 서비스와 같이 자원봉사 플랫폼으로서의 기능을 강화하는 것이 바람직함
- ◎ 서울시가 상경 청년·외국인 유학생의 외로움 문제 등 자원봉사를 통해 해결하고자 하는 우선적인 사회문제를 명확히 설정하고, 이를 해결하는 데 필요한 다양한 민간·공공 부문 주체와의 협력을 구축하여 전략적으로 자원봉사를 기획·운용할 필요
- ◎ 이를 통해 사회적 책임을 다하고자 하는 기업·공공기관·교육기관 등의 수요에 부응하고, 이들 기관의 전문성과 자원을 바탕으로 더 효율적으로 도시 난제에 대응할 필요
- ◎ 이러한 다양한 민관 기관과의 협력 활성화는 자원봉사를 통한 진로 탐색·연계, 네트워크 구축 등을 바라는 청소년·청년 세대의 참여 유인을 강화하는 데 도움이 될 수 있음

자원봉사에서 소외되는 계층·집단을 위한 적극적 지원 정책 필요

- ◎ 사회적 취약계층도 자원봉사에 접근할 수 있도록 서울시 약자동행 정책과 자원봉사 기회 제공을 연계 고려. 공공주택 거주자를 대상으로 특화 봉사 프로그램을 운영하는 뉴욕시 사례, 캐나다 원주민 청소년·청년의 봉사프로그램 참여를 장려하는 카티마비크 사례 참고 가능
- ◎ 언어 문제로 자원봉사 관련 정보를 쉽게 접하기 어려운 서울 거주 외국인, 시간이 부족해 참여하기 어려운 직장인, 활동비나 근로 시간 차감으로 참여에 부담을 느끼는 저소득층을 대상으로 맞춤형 유인 설계와 애로사항 해소 필요

양적 참여율에서 사회적 영향·개인 성장 등 질적 성과 중심 관리로 전환

- ◎ 비공식 자원봉사 규모와 성장세를 고려할 때 공식 봉사활동만을 집계하는 봉사활동 참여율에만 관심을 기울이는 것은 지양할 필요
- ◎ 확대되는 자원봉사 개념을 적극적으로 수용하여 성과관리 또한 양적 실적 관리에서 질적 성과에 관한 체계적 진단과 정책 환류 중심으로 개편할 필요
- ◎ NYC 서비스의 「자원봉사의 힘(The Power of Volunteering)」 보고서 등과 같이 자원

봉사의 다차원적 성과를 조명할 수 있는 연구 축적과 홍보도 병행할 필요

봉사활동 참여기관에 대한 역량·자원 지원

- ◎ 자원봉사 추진체계에 새롭게 편입되는 다양한 주체들을 뒷받침하기 위해 톨킷 등 정보 자원과 프로젝트 리더 등 자원봉사 전문가 지원을 병행할 필요
- ◎ 공공성이 높고 시정 우선순위가 높은 봉사 영역·활동에 관해서는 재정 지원도 보다 적극적으로 고려할 필요



- ◎ 임현정·오찬섭·이종화, 2026년 발간 예정, 「서울시 자원봉사 활성화 방안 연구」, 서울연구원.
- ◎ 행정안전부, 2023, 「자원봉사활동 진흥을 위한 제4차 국가기본계획(2023~2027)」.
- ◎ Bovaird, T. et al., 2014, “Activating Citizens to Participate in Collective Co-Production of Public Services”, *Journal of Social Policy*, Vol. 44/1, pp. 1~23, <https://doi.org/10.1017/s0047279414000567>.
- ◎ NCVO, 2023, Time Well Spent 2023: Volunteering Barriers and Enablers.
- ◎ NYC Service, 2025, The Power of Volunteering.
- ◎ OECD, 2024, Unleashing the potential of volunteering for local development: An international comparison of trends and tools, *OECD LEED Papers*, No. 2024/11, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/deab71bd-en>.
- ◎ Team London, 2025, London Vision for Volunteering.
- ◎ The City of New York·NYC Service, 2024, NYC Service Strategic Plan 2024-2025.
- ◎ United Nations Volunteers, 2021, State of the World’s Volunteerism Report 2022: Building Equal and Inclusive Societies.
- ◎ <https://katimavik.org>(카티마비크 누리집)
- ◎ <https://www.nycservice.org/>(NYC 서비스 누리집)



주정부와 자치구가 함께 만드는 자원봉사 지원체계

독일 베를린주 | 홍남명 통신원

독일 베를린주에서는 약 110만 명의 시민이 2만 7,000개 이상의 등록단체(Verein)와 1,000개 이상의 재단, 수많은 비공식 이니셔티브에서 자원봉사 활동에 참여하고 있음. 베를린주는 자원봉사 지원을 주정부와 12개 자치구가 공동으로 담당하는 도시의 정책 과제로 다루며, 근린 단위의 생활환경 개선과 사회통합 사업은 물론 보험·할인·예우 제도도 운영함

베를린 전체의 자원봉사 전략: 참여전략 2020~2025

- ◎ 베를린은 2020년 수립한 ‘베를린 시민참여전략 2020~2025(Berliner Engagement strategie 2020~2025)’를 기반으로 자원봉사 참여 기회 확대, 지원 기반 강화, 디지털 전환, 교육과 인정 제도 등을 추진
 - 2019년 베를린주 의회 의결로 개발에 착수해, 베를린 상원사무처 주관 아래 시민·시민사회·학계·경제계·행정·정치권이 참여하는 약 1년간의 협의 과정을 거쳐 전략을 수립함
 - 전략에는 정치·행정기관, 시민사회 조직과 기업 등 베를린의 자원봉사 지원 주체가 실행할 수 있는 총 100개의 행동 권고가 포함
 - 행동 권고는 네 개 분야로 구성: ① 자원봉사 참여 기회 확대와 진입 장벽 해소, ② 자원봉사 및 시민참여 지원 인프라 강화, ③ 디지털 전환의 기회 활용, ④ 자원봉사에 대한 인정과 예우 확대
- ◎ 2025년 12월 베를린주 정부가 주의회에 제출한 이행보고서에 따르면, 자원봉사 지원은 특정 부서에 한정되지 않고 여러 행정부서와 자치구가 함께 담당하는 범부처적 과제로 추진
 - 주정부는 기존 전략의 종료 이후에도 행동 권고를 계속 이행하고, 주정부 부처와 자치구 대표가 참여하는 ‘자원봉사 지원 실무그룹’을 구성해 베를린 전역에 적용할 후속 조치계획을 마련할 예정

자치구 자원봉사 지원기관과 목표협약

- ◎ 자치구 자원봉사 지원기관 ‘프라이빌리겐아겐투어(Freiwilligenagentur)’ : 베를린 12개 자치구에서 각각 운영되며, 베를린 자원봉사 지원 인프라의 핵심 기관 중 하나
 - 자원봉사를 희망하는 주민에게 적합한 활동처를 안내하고, 비영리단체와 시민 이니셔티브에 자원봉사자 모집·관리, 교육 및 네트워크 형성 등에 관한 상담과 지원을 제공
 - 일부 자치구 기관은 온라인 양식이나 전화·이메일로 상담을 신청받은 뒤, 개인의 관심 분야와 가능한 활동 시간에 맞는 시설·단체·프로젝트를 함께 찾도록 지원
- ◎ 자원봉사 지원기관 베를린 전역 관리 목표협약
 - 베를린주 문화·사회통합부와 재무부, 12개 자치구가 체결했으며 2026~2027년에 적용
 - 협약 목표: 자치구별 지원기관의 품질과 역량을 높이고, 모든 자치구에서 비교 가능한 수준의 서비스를 제공하는 것
 - 협약은 지원기관의 업무를 주민의 자원봉사 진입 지원, 비영리단체와 시민 이니셔티브의 자원봉사 관리 역량 강화, 상담·지원 서비스의 품질관리로 규정
 - 이를 네 가지 지표인 ① 데이터베이스에 등록된 자원봉사 활동 기회 수, ② 자원봉사 희망자와 활동자의 상담 만족도, ③ 비영리단체의 서비스 만족도, ④ 연방 자원봉사기관협회(bagfa) 품질관리 기준 충족 여부로 관리

FEIN: 동네 자원봉사 지원사업

(Freiwilliges Engagement in Nachbarschaften, FEIN)

- ◎ 근린(quartier)을 매개로 한 사회통합과 자원봉사
- ◎ 주민의 자원봉사 활동을 공공 기반시설과 생활환경 개선에 연계하는 사업
 - 베를린주 도시개발·건설·주거부는 2001년부터 자치구에 물품비를 배정해, 주민과 시민 이니셔티브가 학교, 어린이집, 노인 여가시설, 사회시설, 체육시설, 공원, 도로와 광장 등 공공시설을 직접 정비하고 개선할 수 있도록 지원
 - 즉 주민과 비영리 시민 이니셔티브가 사업을 직접 기획하고 자원봉사 활동으로 참여하면, 행정이 페인트, 식물, 정비·보수 재료 등 사업에 필요한 물품비를 지원.
 - 개별 사업에는 최대 3,500유로가 지원되며, 지원금으로 구입한 사업 관련 물품은 원칙적으로 베를린주 소유로 귀속
 - 개별 사업은 원칙적으로 도시개발 지원사업인 ‘사회적 결속’ 공식 사업구역 밖에서 시행

- ◎ 2009년부터는 FEIN 시범사업도 운영
 - 공공 기반시설 개선과 주민 활성화, 지역문화 및 시민사회 네트워크 형성을 결합한 동네 단위 종합사업을 지원
 - 신청 주체는 자치구청이며, 지원액은 통상 사업당 최대 3만 유로임. 자치구 재원과 결합해 최대 3년간 초기 지원금으로 제공
- ◎ 2025년 미테구 지원 사례: 노숙인을 위한 언어카페, 공동체 정원, 어린이집 안뜰 녹화, 야외영화관 기반시설, 체육시설의 수납공간 등 여러 사업이 FEIN 지원을 받음
 - 노숙인 언어카페: 노숙인이 무료로 독일어를 배울 수 있도록 피셔인젤의 지역센터에서 정기 언어카페를 운영하는 사업
 - 야외영화관 기반시설 확충: 문화공간 시네마 트랜스토피아(Berlin SINEMA TRANSTOPIA) 영화관에 정원 흙, 목재와 건축재료, 스크린, 기술·조명 장비, 묘목과 종자 등의 구입비를 지원해 정원 기반시설과 야외영화관을 확충한 사업
 - 미식축구장 수납 차고 설치: 미식축구단 베를린 아들러(Berlin Adler e.V.)의 운동장 관리 도구를 보관할 수 있도록 조립식 차고와 하부구조 설치에 지원한 사업

BENN: 베를린, 새로운 이웃을 만든다

(Berlin Entwickelt Neue Nachbarschaften, BENN)

- ◎ 대규모 난민 공동거주시설 주변 동네의 사회적 결속과 통합을 강화하는 프로그램
 - 베를린주 도시개발·건설·주거부가 자치구와 협력해 운영
 - 1차 사업은 2017년부터 2021년 말까지 20개 지역에서 시행되었으며, 2022년부터는 대규모 난민 공동거주시설 주변 23개 지역에서 운영
- ◎ 각 지역에는 BENN팀과 현장사무소가 설치됨
 - 현장사무소는 주민의 상담·소통 창구 역할을 하며, BENN팀은 난민과 기존 주민이 만나고 대화할 수 있는 활동을 지원
 - 자원봉사와 시민사회 이니셔티브의 구축·발전·활동을 지원하고, 생활 여건 등의 이유로 이전까지 참여하기 어려웠던 주민이 활동에 진입할 수 있도록 도움
- ◎ 자원봉사 지원과 시민사회 네트워크 형성이 주요 과제
 - 자치구 자원봉사 지원기관을 비롯한 기존 시민참여 조직 및 지원체계와의 협력을 구축·강화
- ◎ 구체적 사례: BENN 알렌데(Allende) 지구
 - 공동정원: 2023년부터 난민 공동숙소와 인접 지역센터의 외부 공간에 공동정원을 운영. 난민 숙소 주민과 주변 주민, BENN팀 등이 함께 식재 계획을 수립하고

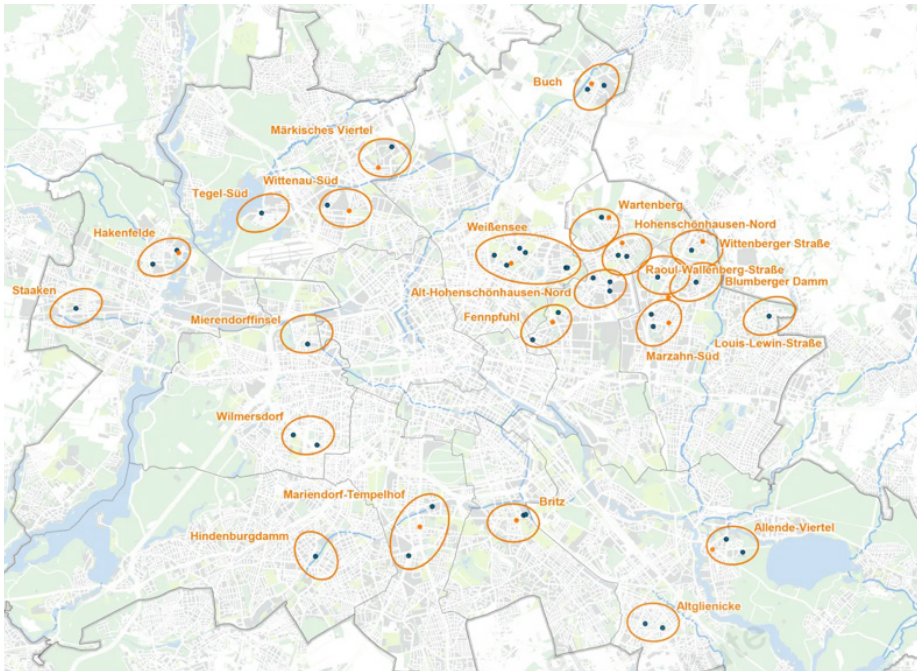
꽃·과일·채소를 재배하며, 봄맞이 청소와 모종 교환 등 공동 활동을 진행

- 언어카페: 2024년 시작된 마을클럽 알렌데(KIEZKLUB Allende) 언어카페는 2025년 5월부터 BENN의 지원을 받고 있음. 자원봉사자가 매월 두 차례 프로그램을 진행하며, 난민과 이주 배경이 있는 주민/없는 주민이 함께 독일어를 연습하고 교류함

할인카드와 예우 행사, 보험 등으로 활동 지속 지원

- ◎ 자원봉사 카드: 베를린과 브란덴부르크주는 일정 기간 이상 활동한 자원봉사자에게 공동 자원봉사 카드를 발급
 - 발급 대상: 베를린 또는 브란덴부르크에서 최소 1년 이상, 연간 200시간 이상 활동하고 앞으로도 활동을 계속할 의사가 있는 자원봉사자
 - 카드는 3년간 유효. 문화·체육시설과 기타 상업시설에서 무료 입장 및 할인 혜택을 받을 수 있음. 현재 베를린·브란덴부르크와 온라인의 400곳 이상 지점에서 300개 이상의 혜택이 제공
 - 자원봉사자는 카드를 직접 신청할 수 없으며, 소속 비영리단체가 활동 요건을 확인 후 신청. 비영리단체에 소속되지 않고 활동하는 경우에는 해당 자치구의 자원봉사 지원기관을 통해 신청 가능
- ◎ 예우 행사: 베를린주 정부와 의회는 매년 ‘베를린이 감사를 전합니다(Berlin sagt Danke)’ 행동의 날(Aktionstag)을 개최
 - 행동의 날에는 문화·여가·스포츠 및 상업시설 등 참여 기관들이 무료 관람, 무료 입장권, 특별 투어와 프로그램, 할인 등의 혜택을 제공할 예정
- ◎ 단체보험: 베를린주 정부는 취리히보험과 자원봉사자를 위한 배상책임 및 상해 단체보험을 체결하고 보험료를 부담
 - 보험은 법정 재해보험이나 소속단체의 보험으로 보장되지 않는 경우를 보완하는 보충적 안전망으로 운영됨(이웃돕기·자조모임·소규모 시민 이니셔티브 등)
 - 배상책임 단체보험은 법인 자격이 없는 이니셔티브·프로젝트 등의 자원봉사 활동에 적용되며, 상해 단체보험은 법인 단체에 소속된 봉사자에게도 보충적으로 적용
 - 이니셔티브·그룹·프로젝트는 보험 적용을 위해 별도로 사전 등록할 필요가 없으며, 활동비를 받는 경우에도 보험 보장에는 영향을 미치지 않음

[그림 1] 베를린 내 BENN 프로그램 실행지역(Berliner BENN Gebiete)



[그림 2] BENN 알렌데 지구: 자원봉사자들과 난민 어린이들이 함께 활동하고 있는 모습



The Seoul Institute

<https://www.berlin.de/sen/kultgz/engagement/>
https://www.berlin.de/sen/kultgz/_assets/engagement-und-demokratiefoerderung/zielvereinbarung-zur-gesamtstaetischen-steuerung-der-freiwilligenagenturen-2026-2027.pdf?ts=1770727126
https://www.berlin.de/ba-mitte/politik-und-verwaltung/bezirksamt/beschluesse-des-bezirksamts/2025/888_vorlage_fein_2025_anlage1.pdf?ts=1752710436
<https://www.berlin.de/rbmskzl/aktuelles/pressemitteilungen/2025/pressemitteilung.1622111.php>
<https://www.berlin.de/sen/stadtentwicklung/quartiersentwicklung/programme/freiwilliges-engagement-in-nachbarschaften-fein/>
<https://www.berlin.de/ba-mitte/aktuelles/pressemitteilungen/2025/pressemitteilung.1557802.php>
<https://www.berlin.de/sen/stadtentwicklung/quartiersentwicklung/programme/berlin-entwickelt-neue-nachbarschaften-benn/>
<https://www.berlin.de/ba-treptow-koepenick/politik-und-verwaltung/service-und-organisationseinheiten/sozialraumorientierte-planungskoordination/archiv-allende-viertel/artikel.825004.php>
<https://www.berlin.de/buergeraktiv/anerkennung/ehrenamtskarte/>
<https://www.benn-allende-viertel.de/2683-2022/>
<https://www.berlin.de/berlin-sagt-danke/>
<https://www.berlin.de/sen/kultgz/engagement/versicherung/>

11년째 이어 온 주민 주도 동네 봄맞이 대청소

미국 보스턴시 | 이경선 통신원

미국 보스턴시는 주민이 자원봉사에 참여하도록 매년 봄 ‘러브 유어 블록(Love Your Block)’을 운영. 주민이 직접 자기 동네 미화 봉사를 주최하고, 시는 도구 대여와 쓰레기 수거를 지원함. 2015년 외부 비영리단체의 3년 보조금으로 시작했으나 지원 만료 후 시의 상설 사업으로 전환해 11년째 지속. 2025년에는 152개소에서 3,100명 이상이 참여하는 등 규모가 매년 확대되고 있음

정책 배경

- ◎ 보스턴시에는 이전부터 ‘보스턴 샤인즈(Boston Shines)’라는 도시 미화를 위한 청소 캠페인이 존재
 - 2015년 비영리 단체인 ‘시티스 오브 서비스(Cities of Service)’에서 시가 3년 기한 보조금을 받아 이를 ‘러브 유어 블록’으로 재출범
 - 2018년 보조금 지급이 만료되었지만 시의 상설 프로그램으로 전환하여 2026년 현재 11년째 지속 중

정책 내용

- ◎ 매년 봄 시행되는 시 전역 도시 미화 봉사활동으로, 주민이 직접 자기 동네의 미화 활동을 주최하거나 기존 활동에 참여할 수 있음
 - 2026년은 4월 24일, 25일 및 5월 2일 시행. 2026년은 ‘보스톤 250(Boston 250: 보스턴이 주관하는 미국 독립 250주년 기념사업)’의 일부로 배치하여, 도시의 역사적 기념사업과 자원봉사를 결합
 - 활동은 거리 및 보도의 쓰레기 수거, 공원 미화, 공터와 도시 자연지(urban wilds) 정비, 멀칭(mulching), 꽃 심기, 페인팅 등이 있음
- ◎ 주민들이 자체적으로 주최하고 시가 뒷받침하는 구조
 - 도시 미화 봉사활동을 주최하는 주민 개인이나 지역 단체는 청소할 장소를 직접

- 지정한 뒤, 온라인 양식으로 사전에 현장 위치·예상 봉사자 수·필요한 도구를 신청
- 도구를 배분하는 장소로 보스턴 공공도서관 분관이나 보스턴 청소년가족센터와 같은 지역 인프라 활용
 - 도시 미화에 참여하고자 하는 시민이 사전 등록을 하면 시가 거주 지역을 기준으로 참여 가능한 현장 목록을 매칭해 보내 줌
 - 행정은 도시 미화 봉사를 보조하는 역할로, 시의 시민참여조직실(Office of Civic Organizing)이 행정을 담당하며 공공사업국(Public Works) 및 공원레크리에이션국(Parks and Recreation)과 협력
 - 일회용 장갑, 집게, 빗자루, 갈퀴, 삽, 쓰레받기, 쓰레기봉투 등 도구 일체 무상 대여
 - 소속감 및 가시성 부여를 위한 ‘러브 유어 블록’ 티셔츠 제공
 - 주민들이 모은 쓰레기 수거 대행
 - 행정은 누리집을 통해 주최자용 운영 매뉴얼과 구체적 가이드라인을 제공해 주최자 역량 강화를 지원

정책 효과와 시사점

- ◎ ‘러브 유어 블록’ 행사에는 2024년 총 121개 장소에서 2,000명 이상의 봉사자가 참여했으며, 2025년에는 152개소에서 3,100명 이상이 참여했음
- ◎ 전 연령대가 참여할 수 있으며, 일회성 이벤트가 아닌 지역의 연례 봉사 행사로 정착됨
- ◎ 물리적으로 도시 미관 개선 효과를 보이며, 사회적으로는 이웃들과 함께 지역을 돌보며 유대를 강화하는 효과를 달성
- ◎ 2026년 행사는 보스턴 250 기념사업에 편입하여 봉사를 도시의 역사 및 정체성 서사와 결합함으로써 참여의 명분을 강화

<https://www.boston.gov/news/mayor-michelle-wu-and-office-civic-organizing-announce-2025-love-your-block-dates>

<https://www.boston.gov/departments/civic-organizing/love-your-block-2026>

<https://www.boston.gov/news/registration-now-open-2026-love-your-block-cleanups>

재난 대응과 판다 보호로 특성화한 자원봉사

중국 청두시 | 모종혁 통신문

청두시는 재난 대응과 생태 보호를 자원봉사의 핵심 분야로 특성화. 재난 분야에서는 시민 누구나 참여할 수 있는 교육·훈련 체계를 구축하고 응급구조, 지진 대응, 재난 복구, 감염병 대응 프로그램을 운영하며 평상시 대응 역량을 강화. 생태 분야에서는 판다 과학교육 자원봉사 프로그램을 운영해 이를 통한 환경교육, 생물다양성 홍보, 외국인 안내 등 다양한 활동을 전개. 지역의 재난 위험과 대표 생태자원을 자원봉사와 연계해 시민 참여를 확대한 특성화 모델임

재난 대응·생태 보호 중심의 추진 배경

- ◎ 중국 내륙 쓰촨(四川)성은 규모 6.0 이상의 지진이 자주 발생하는 지역
 - 2008년 5월에 쓰촨대지진이 일어나 사망자 6만 9,227명, 실종자 1만 7,923명, 부상자 37만 4,643명에 달하는 인명피해를 입었음
 - 쓰촨대지진 이후 2013년 4월 루산(蘆山), 2017년 8월 주자이거우(九寨溝), 2022년 6월 마얼캉(馬爾康) 등 쓰촨성 곳곳에서 규모 6.0 이상의 지진이 계속 발생
- ◎ 쓰촨성은 중국에서 ‘천부지국(天府之國)’이라 불릴 정도로 다양한 자연환경과 뛰어난 농업 생산력을 보유
 - 천부지국은 ‘하늘이 내린 풍요로운 땅’이라는 뜻으로, 동부 지역인 청두평야는 비옥한 토지와 풍부한 수자원을 갖추고 있고 서부 지역은 해발 3,000m 이상의 고산과 풍부한 생물다양성을 보유하고 있음
 - 이런 풍부한 자연환경에 중국에만 서식하는 자이언트 판다(이하 ‘판다’)가 살고 있음. 2025년 말 판다는 2,700여 마리로 추산되는데, 사육 판다 808마리 중 90% 이상이 쓰촨성에 몰려 있음

재난 대응 중심의 자원봉사 활성화

- ◎ 쓰촨성의 성도(省都)인 청두시는 재난 대응을 시민들이 가장 쉽게 참여할 수 있는 자

원봉사 분야로 발전시킴

- 청두시는 쓰촨대지진 당시 주요 피해 도시 중 하나로, 사망 4,276명, 부상 2만 6,413명 발생. 이에 따라 평상시 교육과 훈련을 중심으로 시민 참여를 확대하여, 시민 누구나 재난 자원봉사자로 활동할 수 있도록 시 차원에서 지원함
 - 청두시 정부는 재난 대응을 전문으로 하는 자원봉사 단체를 학교, 기업, 지역사회 등과 연결해서 정기적인 방재훈련과 재난 대응 모의훈련을 실시함. 전문성과 실효성을 갖춘 재난 자원봉사 체계를 구축하여 시민들의 지속적인 참여를 유도함
- ◎ 재난 상황에 대비하여 평상시 전문 재난 자원봉사자를 양성하고 있는 프로그램을 운영. 프로그램을 통해 시민들의 재난 대응 역량을 평상시에 축적하여 재난 발생 시에 신속한 대응체계를 구축하고 있다는 점에서 의미가 있음
- 응급구조 전문교육: 심폐소생술(CPR), 응급 처치, 구조장비 사용, 응급 대피
 - 지진 대응 훈련: 지진 대피훈련, 비상 대피, 대피소 운영, 구조훈련
 - 재난 복구 지원: 구호물품 배분, 피해조사 지원, 심리 상담, 임시 대피소 운영, 자원봉사자 현장 교육
 - 감염병 대응: 생활물품 배송, 방역 지원, 취약계층 돌봄, 의료기관 안내

판다를 중심으로 한 생태 보호 자원봉사

- ◎ 청두시 정부는 지역적 특성을 살려 판다를 중심으로 한 생태환경 보호를 또 다른 대표 자원봉사 분야로 육성
- 청두판다번육기지(成都大熊貓繁育基地)는 위룽(臥龍), 야안(雅安), 진링(秦嶺) 등 중국 4대 판다기지 중 유일하게 도시에 조성되었으며, 청두를 대표하는 관광명소 중 하나임
 - 청두판다기지는 전체 면적이 2.38km²에 달하고, 지난 30여 년 동안 260여 마리의 판다를 관리하고 보호해 왔으며, 현재는 50여 마리의 판다가 생활하고 있음
 - 청두시 정부는 청두판다기지와 함께 2015년부터 해마다 시민과 대학생으로 나눠 판다 과학교육 자원봉사 프로그램(大熊貓科普志願服務)을 운영함
 - 지원자는 서류심사와 면접, 전문교육, 현장실습을 거쳐 정식 자원봉사자로 활동하는데, 시민에게 생태환경의 중요성을 알리는 환경교육 활동을 수행하며 만족도가 높음
 - 판다 자원봉사자 프로그램의 주요 활동
 - 청두, 위룽, 야안 판다기지에 배치된 자원봉사자는 전시관 안내, 외국인 대상 번역 및 안내, 방문객 대상 환경교육, 생태 보호 교육 콘텐츠 제작 등 업무를 수행함

— 청두시 관내의 자원봉사자 활동은 장소에 따라 구분됨. 학교·기업·지역사회 등에서 개최하는 생태 보호 행사에서는 생물다양성 홍보, 판다 생태와 보호정책 해설, 생태 체험 및 보호 프로그램 운영 등을 진행하고, 주요 관광지에서는 외지·외국 관광객을 대상으로 생태 체험·보호 프로그램 운영, 판다 및 생태 보호 캠페인 등을 진행함

◎ 청두시는 세계적으로 널리 알려진 멸종위기종 판다를 매개로 생태 보호 활동을 전개해 자원봉사를 시민문화의 일부로 정착시킴

- 2025년까지 판다 과학교육 자원봉사 프로그램을 이수하고 활동한 자원봉사자가 3,000명을 넘어섰고, 모집 때마다 수십 대 1의 경쟁률을 기록함. 2021년에는 중국과학기술협회로부터 국가급 우수 자원봉사 모델·우수 과학 자원봉사팀으로 선정됨
- 판다를 단순한 관광자원이 아닌 생태 보전과 환경교육의 상징으로 삼아, 시민이 지속적으로 참여하는 특성화 모델을 구축한 점에서 의미가 큼



<https://www.panda.org.cn/en/news/events/2025-03-08/8651.html>

<https://www.panda.org.cn/yc/education/volunteers>

http://www.zgzyz.org.cn/gb/articles/2025-07/01/content_NVeaWS7A.html

<https://sc.people.com.cn/n2/2021/0301/c379469-34599438.html>

https://www.chengdu.gov.cn/cdsrmzf/c178980/2025-02/05/content_e73dfdc66c2d45879e1b77e218fb25ce.shtml

지역 문제를 주민 스스로 풀어내는 자원봉사

말레이시아 슬랑고르주 | 홍성아 통신원

슬랑고르주 정부는 주민이 지역사회 문제를 스스로 조사하고 해결 방안을 봉사활동 프로그램으로 계획·실행·평가하는 시민 주도형 봉사활동 단체 ‘팀 슬랑고르(Team Selangor)’를 운영. 주민이 직접 봉사활동을 기획하면 주정부가 재정을 지원하는 ‘커뮤니티 지원금’ 제도를 통해 환경 보전, 양성평등, 문화 보전 등 6개 분야 사업을 뒷받침함

주민 주도형 자원봉사 활동 단체

- ◎ 팀 슬랑고르(Team Selangor)는 2017년 12월 30일 환경 보호, 지역사회 정비, 불법 소각 감시 등 지역 현안 해결을 목표로 하는 주민 주도형 자원봉사 조직
 - 수해 복구, 긴급 구호, 취약 계층 지원, 대규모 국가 행사 운영 지원 등 지역사회 안전망 역할
 - 2025년 4월 푸트라 하이츠(Putra Heights) 가스관 폭발 사건 당시 현장 구조 지원, 사고 복구에 투입
 - 2026년 8월 예정된 제22회 말레이시아 전국체전(SUKMA)에 약 3,000명 규모의 자원봉사 인력 운영 예정
- ◎ 주민 주도형 문제 해결을 지원하는 자원봉사 체계 ‘커뮤니티 지원금(Geran Komuniti)’ 제도
 - 팀 슬랑고르는 지역 현안 해결을 위해 주민이 직접 봉사활동을 기획·추진하고 주정부가 재정을 지원하는 ‘커뮤니티 지원금(Geran Komuniti)’ 제도를 운영
 - 주민이 지역사회 문제를 발굴하고 해결 방안을 설계·실행할 수 있도록 지원하는 참여형 자원봉사 모델
 - 커뮤니티 지원금 지원 대상 및 자격 요건
 - 신청 자격: 슬랑고르주에 거주하는 주민 및 대학생
 - 신청 주체: 개인, 미등록 소규모 자원봉사 그룹, 대규모 등록 단체(정당 제외), 주의 회 사무실, 봉사 프로젝트 관련 물품 및 서비스 제공 업체(개인·법인)

- 커뮤니티 지원금 지원 가능 프로젝트 분야
 - 기초 생활 지원: 보건, 소득 지원, 위생 개선 및 교육 인프라 확충 등 주민의 기본 생활 여건 개선 관련 사업
 - 양성평등: 여성의 사회·경제적 역량 강화와 노동시장 참여 확대를 위한 사업
 - 인권: 기본권 보호, 공공 안전 증진, 민주적 참여 확대와 시민사회 활성화를 위한 사업
 - 사회경제적 역량 강화: 지역 공동체 정체성 형성과 주민 역량 및 기술 개발을 위한 사업
 - 환경 보전: 지역 환경 보호와 지속가능한 지역 문제 해결을 위한 사업
 - 문화 보존: 지역 전통문화 계승과 주민 간 유대 강화에 기여하는 사업
- ◎ 커뮤니티 지원금 프로젝트 신청 및 시행운영 절차
 - 기획 및 신청 단계: 봉사자는 지역사회 문제 해결을 위한 기획안(영문 또는 말레이어)을 슬랑고르 공식 웹사이트(www.teamselangor.org)를 통해 제출
 - 예산 심사 및 승인 단계: 신청서 제출 이후 2주 이내에 ‘슬랑고르 시민의식 및 지역사회 역량 강화 이니셔티브(Inisiatif Kenegaraan dan Pemerkasaan Komuniti Selangor)’¹ 사무국이 프로젝트의 필요성, 실행 가능성 등을 종합적으로 검토해 지원 여부와 예산 규모 결정. 지원 규모는 프로젝트 참여 인원과 활동 범위에 따라 차등 적용됨
 - 교육 및 프로젝트 실행 단계: 사무국은 프로젝트 시행 전 전문 강사를 연계해 봉사자를 대상으로 인권 보호, 안전관리, 현장 대응 및 활동 수행 관련 교육을 제공
 - 프로젝트 기획자는 활동 목적에 적합한 강사를 직접 추천할 수 있으며, 사무국은 이를 검토해 교육 운영을 지원
 - 평가 및 사후 관리 단계: 프로젝트 종료 후 봉사자는 활동 결과와 성과를 정리한 디브리핑(Debriefing) 보고서 작성

정책 평가

- ◎ 시민 주도형 자원봉사를 통한 지역사회 문제 해결 역량 강화
 - 봉사활동의 기획, 실행, 평가 등 전 과정에 시민이 직접 참여하는 구조를 구축해

¹ 슬랑고르 시민의식 및 지역사회 역량 강화 이니셔티브(Inisiatif Kenegaraan dan Pemerkasaan Komuniti Selangor): 주민의 자발적인 지역사회 참여 의식을 고취하고, 공동체의 자생력을 기르기 위한 정책. 지역 공동체가 스스로 문제를 진단하고 주도적으로 발전할 수 있도록 권한과 기반을 조성하는 데 목적이 있음

지역 주민이 스스로 지역 문제를 찾고 해결하는 모델을 제시

◎ 자원봉사 활동의 전문성 제고

- 봉사활동에 필요한 지식과 실무 교육을 체계적으로 제공해 활동의 전문성을 높이고 지속 가능한 봉사 체계 구축



<https://teamselangor.org/aktiviti/>

https://www.utusan.com.my/berita/2024/12/selangor-hantar-misi-bantuan-pasca-banjir-ke-kelantan/#google_vignette

<https://dewan.selangor.gov.my/question/sukarelawan-alam-sekitar/>

<https://www.thestar.com.my/news/nation/2025/04/07/putra-heights-inferno-technical-investigation-only-possible-after-site-is-stable-says-mb>

<https://teamselangor.org/pelancaran-volunteer-team-selangor/>

<https://teamselangor.org/geran-komuniti/>

<https://thesun.my/sports/selangor-sukma-volunteer-registration-to-open-early-next-year-gf14885388/>

이웃이 이웃의 눈을 치운다, 스노 코어

배경

- ◎ 볼티모어시의 제설 작업은 차도 중심으로 이루어지며, 보도 제설은 조례상 주민의 의무로 위반 시 과태료가 부과됨
- ◎ 고령자, 장애인 등은 폭설 시 스스로 보도의 눈과 얼음을 안전하게 치우기 어려워 이동과 안전에 어려움을 겪음
- ◎ 2026년 1월 23일 대형 겨울폭풍으로 볼티모어시에 비상사태가 선포되고 시내 적설이 5인치를 넘어서자, 시장실 지역사회협력실(MOCA)이 스노 코어(Snow Corps)를 시범 프로그램으로 도입

주요 내용

- ◎ 볼티모어시는 도움이 필요한 주민과 돕고자 하는 이웃을 매칭하는 이웃 간 상호부조 방식(neighbor-to-neighbor)의 자원봉사 프로그램 '스노 코어'를 운영
 - 기존의 시 제설 작업을 대체하는 것이 아니라 보완하는 성격임을 명시
 - 시는 차도 제설에 제설 차량 약 700대를 투입하는 반면, 스노 코어는 보도를 대상으로 함
 - 1월 시범운영 시 지원 대상은 고령자, 장애인 등 보도를 안전하게 치우기 어려운 주민
- ◎ 도움을 받는 주민과 돕는 주민 모두 같은 경로로 신청
 - 311 전화, 311 웹페이지, BALT311 앱 중 하나로 신청
 - 도움이 필요한 주민은 보도 제설 지원을 요청, 돕고자 하는 주민은 자원봉사자로 등록
- ◎ 긴급운영센터의 소규모 팀이 접수된 신청을 실시간으로 확인하고, 봉사자와 도움이 필요한 주민을 가능한 한 같은 동네 안에서 매칭
 - 2026년 1월 25일과 26일 시범 프로그램으로 가동
 - 휴교일에 참여하는 학생에게 봉사학습시간 인정

◎ 시는 프로그램의 한계를 사전에 고지

- 자원봉사자 확보 여부에 따라 운영되므로 신청했다고 반드시 지원을 받는 것은 아니며, 시는 대응 시간이나 처리 완료를 보장하지 않음
- 자원봉사자는 본인의 판단과 책임하에 참여하며, 봉사 중 발생하는 부상이나 재산상 손해에 대해 시는 책임을 지지 않음

◎ 1월 시범운영 후 2026년 2월 22일 겨울폭풍 시 재가동. 이때 지원 대상을 ‘65세 이상 고령자와 이동에 제약이 있는 장애인’으로 구체화함

— 이경선 통신원



<https://www.baltimorecity.gov/moca/baltimore-snow-corps>

<https://www.baltimorecity.gov/mayor/news-media/press-releases/2026-01-25-C-city-of-baltimore-update-on-winter-storm-management>

<https://www.baltimorecity.gov/mayor/news-media/press-releases/2026-02-23-city-of-baltimore-morning-update-on-winter-storm-management-and-preparedness--feb-23-2026>

<https://snow.baltimorecity.gov/baltimore-housing-reminds-everyone-be-shovel-ready>

버스정류장을 하나씩 맡아 돌보는 주민 자원봉사

배경

- ◎ 산타모니카 시영버스 빅블루버스(Big Blue Bus)가 운영하는 정류장은 약 930개
 - 시 유지관리 인력만으로 모든 정류장의 청결과 안전 상태를 상시 점검하기에는 한계 존재
 - 정류장 훼손이나 오염을 시가 뒤늦게 인지해 대응이 지연되는 문제 발생
- ◎ 대중교통 이용 경험의 질은 차량뿐 아니라 정류장 상태에도 좌우된다는 인식이 확산
- ◎ 빅블루버스는 정류장 조명·좌석·승하차 공간 개선을 위한 ‘더 나은 정류장 사업(Better Blue Bus Stops)’을 병행 중으로, 입양 프로그램은 시설 개선과 일상 관리를 함께 묶어 접근

주요 내용

- ◎ 주민, 지역 상점, 시민단체가 특정 정류장을 ‘입양(adopt)’해 상시 관리하는 자원봉사 프로그램
 - 시 유지관리 작업을 대체하는 것이 아니라 보완하는 성격
 - 입양자는 가벼운 청소와 정류장 상태 점검을 수행하고, 파손이나 안전 문제는 빅블루버스에 직접 보고
 - 시는 문제를 조기에 인지해 신속한 대응
- ◎ 봉사자에게 보상을 제공하는 한편, 안전을 위해 활동 범위를 명확히 제한
 - 무료 버스 승차권 및 전용 굿즈 제공
 - 차도나 갓길의 쓰레기 및 유해 폐기물은 수거 금지
 - 야간이나 악천후 시 활동 금지
 - 시나 빅블루버스의 공식 홍보대사 또는 직원 사칭 금지
 - 정류장 주변에 놓인 개인 소지품에 손대지 말고, 통행이 막힌 경우 빅블루버스에 신고
 - 청소 중 이어폰 착용이나 통화 금지

정책 효과 및 시사점

- ◎ 시 인력의 물리적 한계를 주민 참여로 보완. 봉사자가 곧 현장 모니터링 요원이 되어, 별도 점검 인력 고용 없이 효율적 관리가 가능
- ◎ 특정 정류장을 입양하는 방식은 주인의식과 지속적 책임감을 유발

— 이경선 통신원



<https://www.santamonica.gov/blog/introducing-big-blue-bus-s-adopt-a-stop-volunteer-program-0>
<https://santamonica.volunteermatters.org/project-catalog/158>



북아메리카

미국

매디슨·시카고	조민서
샌프란시스코	송태수
시카고	강기향
포틀랜드	김현철
휴스턴	이경선

캐나다

에드먼턴	장지훈
토론토	고한나



아프리카

르완다

키갈리	한울
-----	----



오세아니아

오스트레일리아

시드니	황현정
-----	-----



아시아

말레이시아

쿠알라룸푸르	홍성아
--------	-----

싱가포르

싱가포르	이지은
------	-----

인도

뉴델리	박원빈
-----	-----

일본

도야마	서유환
도쿄	김영준

중국

베이징	정민욱
충칭	모종혁



유럽

네덜란드

암스테르담	장한빛
-------	-----

독일

베를린	홍남명
슈투트가르트	정윤주
프랑크푸르트	이은희

스페인

바르셀로나	진광선
-------	-----

이탈리아

피렌체	김예름
-----	-----

프랑스

파리	정연주
----	-----

세계도시정책동향 602호

발행인 오균

발행처 서울연구원

06756 서울특별시 서초구 남부순환로 340길 57

02-2149-1234

ISSN 2586-5102

발행일 2026년 7월 27일

디자인 박진범

인쇄·제본 경성문화사

세계도시정책동향은 서울시 정책 개발과 도시 관련 연구에 참고할 가치가 있는

세계 주요 도시의 정책 사례와 동향을 소개하는 정기간행물입니다.

도시 정책 전문가와 세계 각지에서 활동 중인 해외통신원들이 시의성 있는 사례와

정확한 현지 정보를 전해 드립니다.

세계도시정책동향에 관한 문의나 건의사항이 있으신 분은 담당(song@si.re.kr)에게 연락 바랍니다.

* 세계도시정책동향은 세계도시동향의 발간 취지를 이어받으면서도

새롭고 한층 심도 있게 개편한 서울연구원 정기간행물의 새 이름입니다.