

지역사회복지관과 동주민센터 복지협업의 현재와 미래

지역조직팀장 황호진

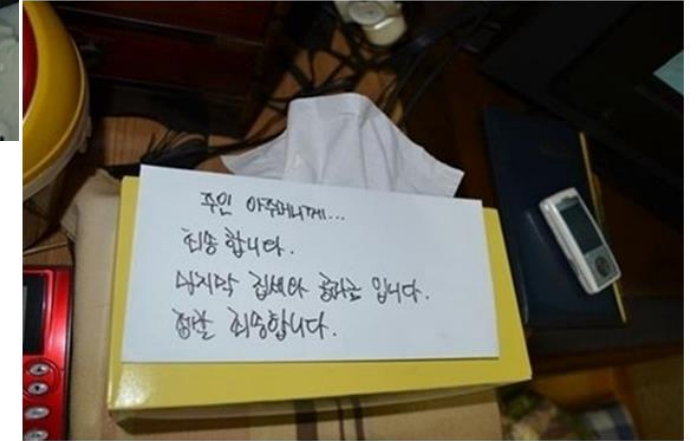
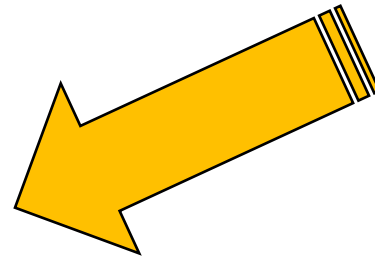


성장중심의 사회



찾아가는
동주민센터

공공전달 체계의 변화



▲ '세 모녀 동반자살 사건'에 대한 정치인들의 애도 물결이 이어졌다. 사진은 세 모녀가 마지막으로 남긴 편지. ©연합뉴스

한국 삶의 질 61개국 중 47위<한국무역협회, 2016>
행복도 조사에서 한국은 143개국 중 118위<한국갤럽, 2015>
OECD 국가 중 자살률 1위<통계청, 2015>
헬 조선, N포 세대

“기존 복지 서비스 전달체계의 한계”



보편적 복지의 구현,
사람과 삶 중심의 지역사회 구축 지향

- 사회복지서비스 공급 확대
- 전달체계 효율성 제고
- 정부재정 지원 한계 극복
- 지속 가능한 복지생태계 구축



**지역중심 민관협력
중요성 강조**

Step 1. 초기

공공전달체계 변화 속에 민관협력

공공의 변화에 대한 기대
민-관 협력, 주민참여
활성화 기대

민-관 협력이 강조되면서 이전의 협력의 모습과는 다를 수 있음. 민간과 주민의 다양한 소리가 공공전달체계에 내재될 수 있을 거고 점차 주민들의 참여 역시 높아지게 되지 않을까?

지속 가능한
복지생태계 실현

공공도 민간도 결국 한계는 있음. 하지만 공공과 민간 그리고 주민이 함께한다면 다양하게 발생하는 문제에도 유연하게 대응할 수 있는 지속 가능한 복지 생태계가 실현될 수 있지 않을까?

공공전달체계 변화 속에 민관협력

민관협력의 필요성은 공감하나..

**형식적이거나
관주도의 협력체계**

민관협력은 이전에도 강조 되어왔음. 하지만 실제 형식적이거나 관주도형 협력체계로 민간을 통제하거나 종속하는 형태의 모습으로 전략해 버리는 경우가 많았음. 이번에도 그러지 않을까?

**민-관의
공통영역에 대한 우려**

민관이 공통되는 사례발굴과 사례관리, 자원개발, 주민 참여 속에서 공공기관과 민간기관 각각 독자적인 영역을 어떻게 가져갈 것인가? 협력이 아닌 갈등과 경쟁만 더 부추기지 않을까?

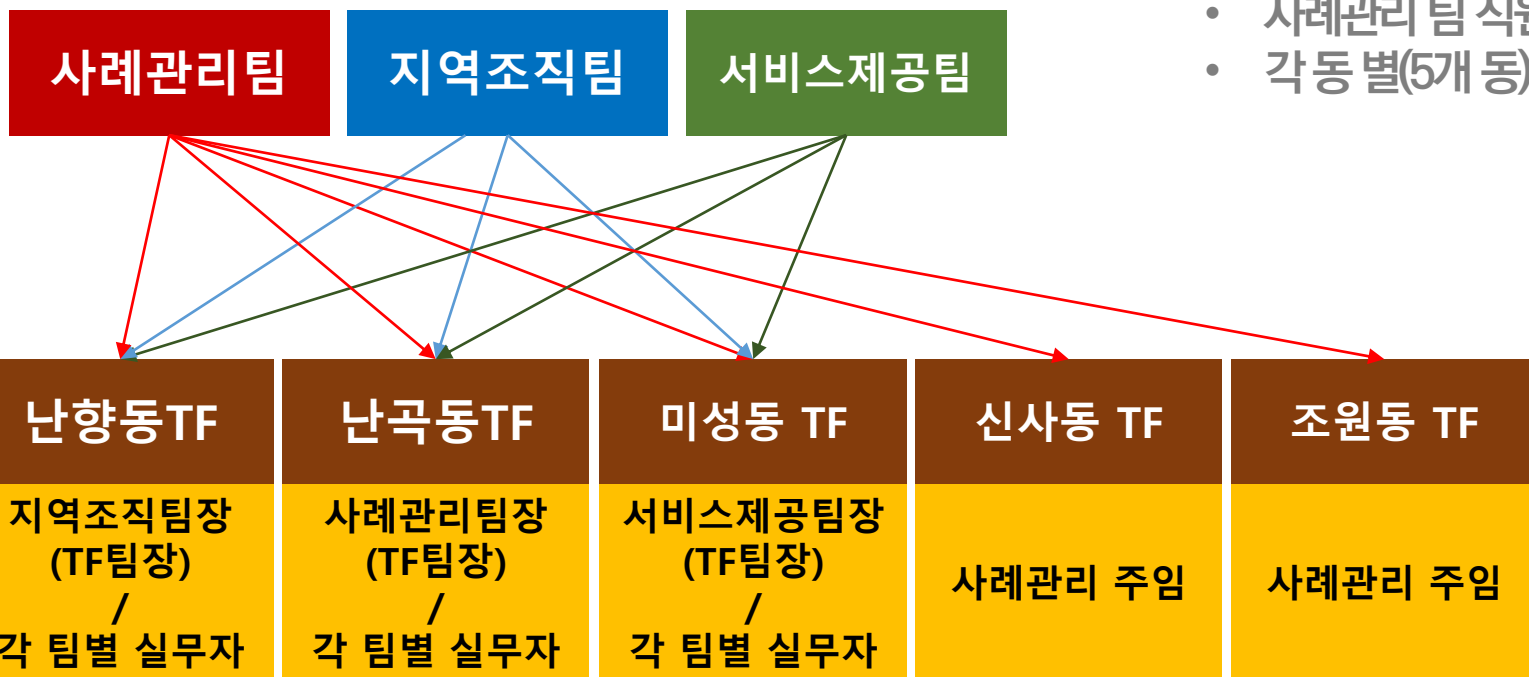
Step 2. 과정

지역사회복지관과 동주민센터의 협력적인 변화

찾아가는 동주민센터 TF팀 신설

민관협력 대응을 위한 인력증원 및 업무분장

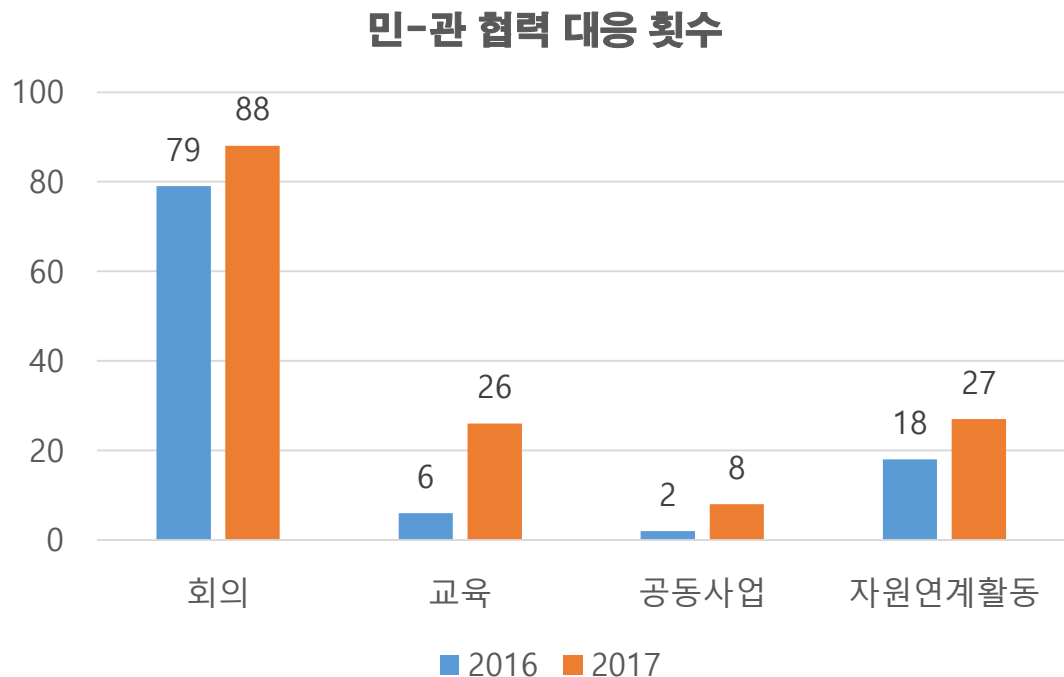
- 사례관리 팀 직원 1인 증원 및 경력직 직원 배치
- 각동 별(5개 동) 통합사례회의 대응을 위한 사례관리 담당자 배치



Step 2. 과정

지역사회복지관과 동주민센터의 협력적인 변화

찾아가는 동주민센터 대응을 위한 노력



- **2016년**
총 105회, 248시간, 168명(연인원) 투입
- **2017년**
총 168회, 517시간, 219명(연인원) 투입

Step 2. 과정

지역사회복지관과 동주민센터의 협력적인 변화

민-관 소통의 노력

- 서울시 및 관악구 찾동 운영위원회
- 동주민센터-복지관과의 '상견례'(동주민센터-복지관 사업설명회)
- 사례관리 관점을 맞추기 위한 '학습 스터디'

복지관에 대한 참여와 이해도 증대

- 복지관 행사와 사업에 대한 관심과 참여 이전대비 증가
- 서로 간의 정보교환 증가



민관 스터디 '이웃사이다' (위) / 복지관 후원행사 참여(아래)

Step 2. 과정

지역사회복지관과 동주민센터의 협력적인 변화

자원연계 및 지원사례 증가

- 2016년 사례 및 서비스의뢰 18건(1월~12월)
- 2017년 사례 및 서비스의뢰 27건(1월~12월)

통합사례를 통한 공동대응

- 난곡동 쓰레기집 공동개입 사례
 - 난곡동주민센터, 신림종합사회복지관 합동 가정방문 및 사례지원 계획 수립
 - 청소 및 방역: 관악구청 청소과, 희망복지지원단, 난곡동 주민센터
 - 도배 및 장판 교체: 신림종합사회복지관
 - 건강검진 및 치매검사: 신림종합사회복지관, 관악보건소
 - 무료급식서비스연계: 신림종합사회복지관, 나눔과 기쁨
 - 차상위 의료급여 연계: 난곡동 주민센터
 - 장기요양 등급신청 및 요양보호사 파견: 난곡동 주민센터, 지역활동가



주거환경 불량으로 안전과 위생이 심각했던 사례

Step 2. 과정

지역사회복지관과 동주민센터의 협력적인 변화

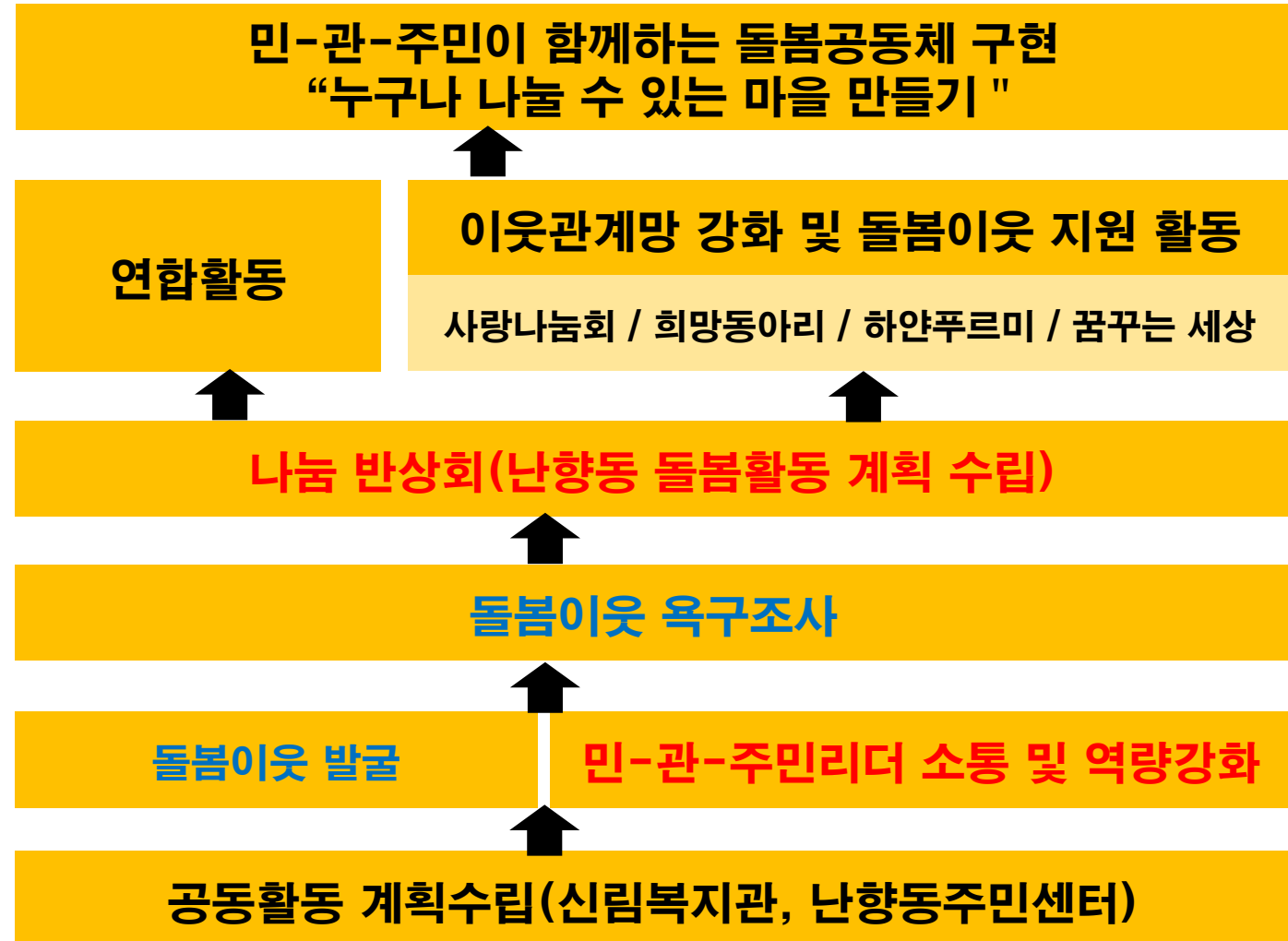
동주민센터

- 관악구 지하 및 옥탑방 전수조사
- 취약가정 방문 및 욕구조사
- 주민모임 '꿈꾸는 세상' 지원

복지관

- 돌봄 공동체의 비전 그리기 위한 스터디
- 욕구조사를 바탕으로 나눔반상회 기획 및 진행 (활동계획 워크숍)
- 주민모임 '사랑나눔회, 희망동아리, 하얀푸르미' 지원

공공과 민간 특성에 따른 협력적 사업 “신(신림복지관)난(난향동)동행(동행) 프로젝트”



Step 2. 과정

지역사회복지관과 동주민센터의 협력적인 변화

공공과 민간 특성에 따른 협력적 사업 “신신림복지관난민행동동행 프로젝트”

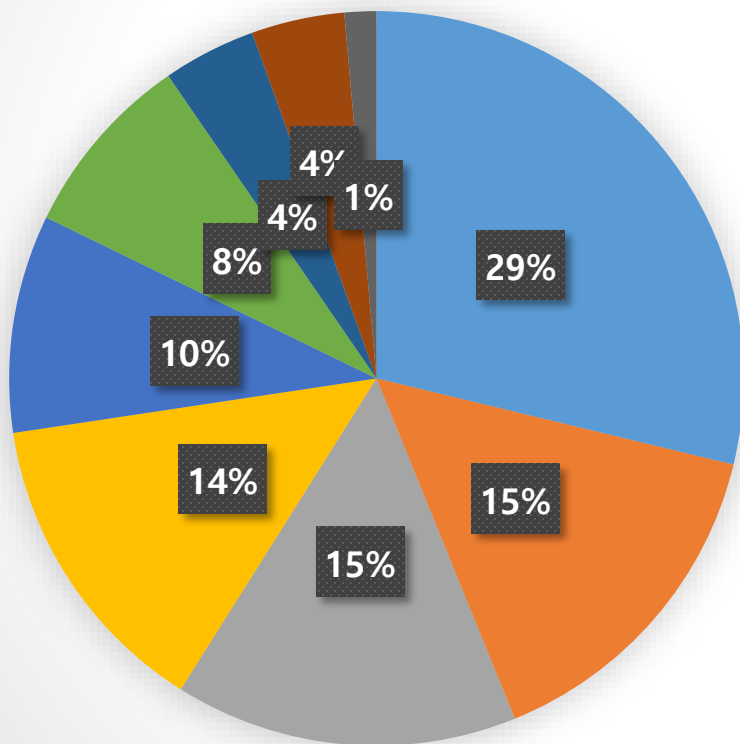


Step 2. 과정

지역사회복지관과 동주민센터의 협력적인 변화의 한계 민관협력을 저해하는 것들은 무엇일까?

민관협력을 저해하는 요인 설문

관악구 5개종합사회복지관 사회복지사 대상 설문조사(2018년 3월, 총 73명)



- 공무원들의 잦은 인사이동
- 과도한 실적경쟁
- 정보 및 자원공유 시스템
- 사업중복, 모호한 역할분담
- 소통부족
- 찾동사업의 이해 및 의지 부족
- 과도한 업무량
- 컨트롤타워 부재
- 과도한 행정

Step 2. 과정

지역사회복지관과 동주민센터의 협력적인 변화의 한계 민관협력을 저해하는 것들은 무엇일까?

1. 공무원들의 잦은 인사이동

“민-관 스터디를 통해 합의된
관점들과 향후 계획들,
담당자가 바뀌니 다시 소통해야 하고
처음부터 시작하는 일들에 점점 지치네요.”

“동 주민센터는 지역이 파악될 때쯤
이동 해야 하는 구조로,
업무의 일관성과 지속성을 가져가기가 힘들어
협력하는데 한계가 있어요.”

2 과도한 실적 경쟁

“질적 평가를 점차 강조하지만, 실제 평가는 수치에
의존하다 보니 동과 동, 구와 구간의 경쟁이 되고
과도한 실적경쟁이나 압박으로 밀어붙이기 식으로
단기간에 사업이 진행되거나, 성과를 독촉하게 되어
사업이 형식적으로 변질 되는 경우들이 있어요.”

“동 주민센터에서는 실적이 중요하게 여겨지다 보니,
협력의 순수성 보다 복지관에서도 실적 때문에
이 일을 하고 있지 않을까라는 오해와 거부가 있기도
했어요.”

3 정보 및 자원공유 시스템

“동 주민센터와 복지관 간의
정보 및 자원공유 시스템 부재 및
폐쇄적 이예요.”

지역사회복지관과 동주민센터의 협력적인 변화의 한계

민관협력을 저해하는 것들은 무엇일까?

4. 사업중복, 모호한 역할분담

“동 주민센터, 복지관, 시민단체 등 늘어나는 유사사업(마을공동체 사업)에 때로는 사업이 중복되고 참여하는 주민들도 중복되는 경우가 있어요.”

“의뢰와 자원요구로만 공공의 역할이 끝나는 경우가 있어요.”

5. 소통의 부족

“상호 관련해서 사업과 특성에 대한 이해도가 낮은 반면에, 동 주민센터에서 다양한 사업들이 촉박하게 돌아가요. 그러다 보니 일방적 협력으로 흐를 때가 있어요.”

6. 리더의 상이한 인식과 이해

“동 담당자가 아무리 적극적이어도, 동장들의 변화된 공동전달체계의 이해가 낮거나 인식이 부정적이면 협력업무는 담당자의 부담이 될 수 밖에 없어요.”

Step 3. 방향

지역사회복지관과 동주민센터의

협력의 방향

복지생태계
협력



Step 3. 방향

지역사회복지관과 동주민센터의 협력의 방향

복지생태계 협력



공동의 비전확립

- 지역별 접근의 다양성 인정(경쟁식의 성과 지양)
- 작은 이슈로 시작, 기획 및 계획단계에서 부터 참여
- 이슈를 토대로 한 합의된 역할분담
- 과정중심의 협력, 단기보다 장기적 전략 수립

Step 3. 방향

지역사회복지관과 동주민센터의

협력의 방향

복지생태계 협력



수평적 소통문화

- 공공과 민간의 **고유의 전문성과 강점을 존중**
- 민관 실무자들 간의 **유대관계 형성의 기회 증대**
- **소통을 지향하는 조직문화 확산**

Step 3. 방향

지역사회복지관과 동주민센터의 협력의 방향

복지생태계 협력



역량강화 성장지원

- ‘복지생태계’의 충분한 이해와 인식의 변화
- 민-관-주민 협력을 주도적으로 이끌어낼 전문가 양성

정보 및 자원 공유

- 소극적 공유에서 적극적 공유로
- 정보 공유시스템 구축(단, 중복적 시스템 지양)

지역사회복지관과 동주민센터의
협력의 방향

사람 중심, 사람이 행복한 마을