



저작자표시 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.
- 이차적 저작물을 작성할 수 있습니다.
- 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#) 

석사학위논문

경기도 무한돌봄센터의 운영평가 연구

-남양주, 구리센터 종사자의 면접조사를 중심으로-

2012년

한성대학교 행정대학원

사회복지학과

사회복지전공

조영일

석 사 학 위 논 문
지도교수 윤 경 준

경기도 무한돌봄센터의 운영평가 연구
-남양주, 구리센터 종사자의 면접조사를 중심으로-

Operation stand research of Gyeonggi Unlimited Care Center
- Focus on the interview investigation of Namyangju and
Guri center worker -

2011년 12월 일

한성대학교 행정대학원
사 회 복 지 학 과
사 회 복 지 전 공
조 영 일

석 사 학 위 논 문
지도교수 윤 경 준

경기도 무한돌봄센터의 운영평가 연구
-남양주, 구리센터 종사자의 면접조사를 중심으로-

Operation stand research of Gyeonggi Unlimited Care Center
- Focus on the interview investigation of Namyangju and
Guri center worker -

위 논문을 사회복지학 석사학위 논문으로 제출함

2011년 12월 일

한성대학교 행정대학원
사 회 복 지 학 과
사 회 복 지 전 공
조 영 일

조영일의 사회복지학 석사학위논문을 인준함

2011년 12월 일

심사위원장 _____ 인

심 사 위 원 _____ 인

심 사 위 원 _____ 인



국 문 초 록

경기도 무한돌봄센터의 운영평가 연구
-남양주, 구리센터 종사자의 면접조사를 중심으로-

한성대학교 행정대학원
사회복지학과
사회복지전공
조 영 일

지방자치제가 실시된 이후 복지정책과 사업은 더 이상 중앙정부에 국한된 것이 아니라 지방정부의 중요한 과제가 되었다. 이에 지방자치단체는 복지사업을 슬로건으로 내걸고, 지역복지 수준을 끌어올리기 위한 노력에 상당한 심혈을 기울이고 있는 실정이다. 경기도의 무한돌봄사업도 그런 점에서 지방정부의 독자적인 복지사업의 좋은 사례로써, 사업의 취지는 현행 법상 기초생활보장제도, 긴급복지 지원제도의 자격요건에 해당되지 않아 지원받지 못하는 복지사각지대의 위기가정과 저소득계층을 대상으로 2008년 11월부터 경기도민을 대상으로 실시하고 있는 사업이다.

그러나 사업이 최근에 진행되어 아직 성과 파악이 제대로 이루어지지 않고 있을 뿐만 아니라 이용자, 시설 등에 대한 설문조사가 사실상 힘들어 무한돌봄센터의 운영평가를 위하여 적절성, 효율성, 효과성을 측정하고 센터의 업무를 담당하고 있는 종사자들의 면접조사를 실시하여 이를 바탕으로 무한돌봄센터의 활용 개선방안을 도출하였다

운영평가에서 무한돌봄센터의 종사자들은 처우와 운영관리의 항목에서 낮은 평가를 제시하였다. 적절성 측면의 종사자 근무환경 중 처우에서 ‘급여수준’과 ‘승급, 보수교육’에 대하여 만족도가 떨어지고 있으며, 효율성 측면에서 운영관리 중 ‘직원회의 실시 및 업무협약’에 대하여 긍정적인 평가가 나오지 않고 있는 것이다.

그러므로 이같은 상황을 고려하여 무한돌봄센터의 발전방안을 도출하였다. 발전방안으로 제안하는 것은 종사자들의 인력지원과 구조에 관한 것과 협력기관과의 업무협약에 관한 것으로 크게 이분화하여 인력지원, 성과주의

관리방식 도입, 인력의 역할 조정, 센터 운영지원 확대, 네트워크 구조의 확대 5가지이다.

첫째, 인력지원의 경우 무한돌봄센터 내에 무한돌봄사업 담당자를 배치 시킴으로서 무한돌봄사업대상자에 대한 연계 뿐만 아니라 무한돌봄센터 내의 '위기가정판정위원회'를 통한 지원대상자 선정, 다양한 지원서비스 개발이 가능하도록 하여야 함을 제안하였다.

둘째, 성과주의 관리방식 도입의 경우, 사업의 목표와 성과지표를 설정하고 지표에 의한 평가결과를 재정운영에 반영하는 것으로 성과위주의 관리방식을 도입하여 사업을 통해 달성하고자 하는 성과목표를 자치단체별로 사전에 설정하고 성과목표의 달성여부를 측정할 수 있는 계량화된 성과지표를 개발하여 성과목표와 사업시행결과를 비교평가하여 그 결과를 다음 연도 재정에 환류할 수 있도록 해야 함을 제안하였다.

셋째, 인력의 역할 조정의 경우, 서비스연계팀장이 시군 무한돌봄센터장을 겸직할 경우 공공지원이 제한되어 있다는 점에서 무한돌봄센터 전담공공 인력을 1인 이상 배치하도록 하여 업무의 범위가 과다해지지 않게 해야 할 것과 전반적인 인력의 역할 조정이 필요함을 제시하여 무한돌봄센터 업무 전반에 대한 이해를 통해 센터장이 행정지원인력의 업무, 사례관리전문의의 업무, 사회복지통합서비스 전문요원간의 업무를 조정하고 이들간의 영역과 위계를 정해줌으로써 원활한 업무협조가 이루어지게 해야 함을 제안하였다.

넷째, 센터운영 지원 확대 경우, 무한돌봄센터와 무한네트워크팀의 종사자에 대한 수당지원도 확대되어야 할 것이다.

다섯째, 네트워크 구조의 확대의 경우 생활시설관계자도 사례회의에 참여하도록 유도함으로써 네트워크 구조를 확대해야 함을 제안하였다.

마지막 결론부분에서는 이와 같은 연구결과를 종합하였으며 시사점과 연구의 한계를 제시하였다.

【주요어】 사회복지사업, 무한돌봄사업, 무한돌봄센터,

목 차

제 1 장 서 론	1
제 1 절 연구 배경과 목적	1
제 2 절 연구 대상과 방법	2
제 2 장 이론적 고찰	4
제 1 절 지역사회복지와 경기도 무한돌봄사업	4
1. 복지과 지역사회복지의 개념	4
2. 지역사회복지의 필요성과 결정체계	6
3. 지역사회복지로써 경기도 무한돌봄사업의 배경	7
4. 경기도 무한돌봄사업의 운영구조	8
제 2 절 경기도 무한돌봄센터	13
1. 경기도 무한돌봄센터 설치의 필요성 및 추진경과	13
2. 경기도 무한돌봄센터의 구성과 운영현황	15
3. 경기도 무한돌봄센터의 역할	19
제 3 장 평가지표와 연구방법	23
제 1 절 운영평가	23
제 2 절 운영평가에 관한 선행연구	25
1. 운영평가의 정의와 방법	25
2. 운영평가의 요인	26
3. 운영평가 관련 선행연구	32
제 3 절 연구의 진행과 평가틀	34

제 4 장 분석 및 평가36

제 1 절 평가 개요36

제 2 절 경기도 무한돌봄센터의 운영평가37

1. 경기도 무한돌봄센터의 적절성 평가37

2. 경기도 무한돌봄센터의 효율성 평가42

3. 경기도 무한돌봄센터의 효과성 평가48

제 3 절 경기도 무한돌봄센터 발전방안 도출53

1. 인력지원54

2. 성과주의 관리방식 도입55

3. 인력의 역할 조정55

4. 센터 운영 지원 확대56

5. 네트워크 구조의 확대57

제 5 장 결론58

제 1 절 요약 및 제언58

제 2 절 연구의 한계61

참고문헌62

영문초록64

표 목 차

<표 2-1> 경기도 무한돌봄사업의 지원대상의 정의	9
<표 2-2> 가구당 경기도 무한돌봄사업 지원을 위한 소득기준(2010)	10
<표 2-3> 가구당 경기도 무한돌봄사업 지원을 위한 재산기준(2010)	10
<표 2-4> 경기도 무한돌봄사업 지원내용	11
<표 2-5> 경기도 무한돌봄센터의 추진경과	14
<표 2-6> 지역별 경기도 무한돌봄센터 운영유형 현황	17
<표 2-7> 기역별 경기도 무한돌봄센터 근무자 현황(2010.12.14 현재) ...	18
<표 2-8> 경기도 무한돌봄센터의 단계별 역할	22
<표 3-1> 경기도 무한돌봄센터 운영평가 항목	24
<표 3-2> 경기도 무한돌봄센터 적절성 평가지표의 구성	27
<표 3-3> 경기도 무한돌봄센터 효율성 평가지표의 구성	29
<표 3-4> 경기도 무한돌봄센터 효과성 평가지표의 구성	31
<표 4-1> 경기도 무한돌봄센터 종사자의 수당체계	41
<표 4-2> 경기도 무한돌봄센터의 적절성 평가결과	41
<표 4-3> 경기도 무한돌봄센터 조직 업무	43
<표 4-4> 운영위원회와 솔루션위원회 조직 업무	44
<표 4-5> 네트워크팀 조직 업무	45
<표 4-6> 경기도 무한돌봄센터의 효율성 평가결과	47
<표 4-7> 사례관리 업무처리 단계	49
<표 4-8> 경기도 무한돌봄센터의 효과성 평가결과	53

그 립 목 차

[그림 2-1]	경기도 무한돌봄센터의 구성모형	16
[그림 3-1]	연구의 진행	34
[그림 4-1]	시·군 무한돌봄센터의 조직구성도	38



제 1 장 서 론

제 1 절 연구 배경과 목적

지방자치제가 실시된 이후 복지정책과 사업은 더 이상 중앙정부에게 국한 된 것이 아니라 지방정부의 중요한 과제가 되었다. 그러므로 지방자치단체는 복지사업을 슬로건으로 내걸고 지역 복지 수준을 끌어올리기 위한 노력에 상당한 심혈을 기울이고 있는 실정이다. 경기도의 무한돌봄사업도 그 사례로써, 사업의 취지는 현행법상 기초생활보장제도, 긴급복지 지원제도의 자격요건이 안 돼 지원받지 못하는 각지대의 위기가정과 저소득계층을 대상으로 경기도가 도내 시·군에 무한돌봄센터를 설치하여 이들을 지원해주는 사업이다.

그러나, 현 복지사업은 다양한 복지욕구와 수요자층의 확대로 복지예산과 사업들이 급증하고 있는데 반해 이에 대한 복지수요자들의 복지체감도는 상대적으로 낮은 편이다. 더욱이 사회복지서비스전달체계들이 각 공공기관의 담당부서를 중심으로 분절화됨으로써 공급자 중심의 복지사업이 시행되고 있다는 비판을 받고 있다.

이에 경기도에서는 수요자 중심의 맞춤형이자 원스톱 복지서비스 제공과 민·관협력방식을 통해 민간기관과 공공기관이 함께 복지서비스를 제공하고자 경기도 무한돌봄센터 모형을 개발하여 현재 도 센터와 30개 시·군에 무한돌봄센터를 설치·운영하고 있다.

그러므로 본 연구에서는 경기도내 시·군에 설치되어 있는 경기도 무한돌봄센터를 대상으로 업무를 담당하고 있는 종사자들에게 면접조사를 실시하여 경기도 무한돌봄센터 운영의 적절성, 효율성, 효과성을 측정하고 이를 바탕으로 경기도 무한돌봄센터 활용의 개선방안을 도출해 보고자 하였다.

이러한 본 연구의 목적을 위하여 선행연구조사를 실시해 보았으나, 경기

도 무한돌봄센터와 관련한 선행연구자료는 없었고, 대신 유사한 목적의 주민자치센터, 자원봉사센터, 지역아동센터를 연구한 자료를 수집할 수 있었다. 이들의 자료를 통하여 센터 운영에 대한 측정도구를 수집할 수 있었고, 이에 본 연구는 이러한 측정도구들을 본 연구의 목적에 맞게 수정, 재정리하여 경기도 무한돌봄센터에 적용하고 문헌 및 면접조사를 통하여 발전방안의 도출을 시도하였다.

제 2 절 연구 대상과 방법

본 연구의 진행을 위하여 선행연구조사를 하였으나, 경기도 무한돌봄센터의 운영평가 및 발전방안 제시와 관련한 선행연구가 없었다. 그러므로 황성철(2004)과 우수명(2004)의 연구에서 제시한 시설운영평가 항목을 본 연구의 측정도구의 기준으로 삼았다. 이 평가 항목은 크게 적절성과 효율성 그리고 효과성으로 구성되어 있으며, 적절성의 경우 시설과 조직운영, 종사자 근무환경으로 나뉘어져 있고, 효율성의 경우 운영관리와 사업내용으로 나뉘어져 있으며, 효과성의 경우 사업내용과 예산대비 사업결과로 나뉘어져 있다. 이렇게 나뉘어진 각각의 항목들은 또 다시 면접 질문이 되는 문항으로 분류되어져 있다. 그러므로 본 연구에서는 이 측정도구를 연구의 대상인 경기도 무한돌봄센터의 종사자에게 면접조사지로 만들어 배부하여 인터뷰를 실시하였다. 면접조사 결과는 정성평가의 자료로 다루어졌으며, 이 평가자료와 함께 문헌조사를 실시하여 문헌조사 결과 나온 경기도 무한돌봄센터 운영현황 중 적절성과 효율성, 효과성에 대입할 수 있는 부분들을 결합하였다. 즉, 문헌조사와 면접조사의 평가 결과를 종합하여 현재 운영되고 있는 경기도 무한돌봄센터를 선행연구조사에 의해 수집한 적절성, 효율성, 효과성에 맞추어 정리하는 방식을 채택한 것이다.

단, 경기도 무한돌봄센터는 무한돌봄사업과 시·군 무한돌봄센터, 무한돌

봄네트워크팀, 지역 협력기관으로 구성되어 있는데, 본 연구에서 면접조사하는 종사자들은 시·군 무한돌봄센터, 무한돌봄네트워크팀에 한정되었다. 이들에 대한 면접조사 결과이므로 경기도 무한돌봄센터의 발전방안 역시 시·군 무한돌봄센터, 무한돌봄네트워크팀의 발전방안을 주된 목표로 하고 넓게 나아가 경기도 무한돌봄사업의 발전방안까지 연장선상에서 다루어 보고자 하였다.



제 2 장 이론적 고찰

제 1 절 지역사회복지와 경기도 무한돌봄사업

1. 복지와 지역사회복지의 개념

복지(welfare)의 사전적 의미는 좋다는 말(well)과 생활의 상태를 나타내는 말(fare)의 합성어로 좋은 상태라는 뜻을 함축하고 있다. 여기서의 well이란 물질적인 개선뿐만 아니라 정신적인 면에서의 생활의 개선을 포함하며, 소득 수준이 높고 물질적으로 풍요해질 뿐만 아니라 생활의 질 면에서 만족해지는 상태를 의미한다. 복지를 자아실현과 인생만족, 사회성과 국가발전을 모두 포함하는 의미로 개념화하며 참된 복지란 객관적 측면에서는 개인의 자아실현과 사회의 응집력 및 평등을, 주관적 측면에서는 인격적인 충족과 사회적 연대 및 국가발전을 전반적으로 개념화하는 것으로 볼 수 있다.

지역사회복지는 지방자치시대를 맞이하여 최근 학문적으로나 정치적으로나 많은 관심분야로 부각되고 있다. 이러한 지역사회복지에 대한 용어는 역사적으로 19세기 후반의 Settlement운동과 20세기초 미국에서 전개된 지역사회센터운동 등에서 찾아볼 수 있다(윤성진, 1991 : 254)

지역사회복지사업의 발생배경은 첫째, 지역사회 및 가족기능의 변화에 따라 가족과 지역공동체가 지니고 있던 복지기능이 약화되고 이를 보완하는 서비스가 사회적으로 필요하게 되었으며, 둘째, 복지요구가 경제적인 면에서 비경제적인 복지서비스로 옮겨지고 있으며, 셋째, 종래의 시설수용위주의 복지에서 탈피하여 가정과 이웃과의 정상적인 생활속에서 수요자에게 서비스를 제공하는 재가복지서비스가 등장하였으며, 넷째, 지역사회의 중요성을 점차 인지하게 되었다는 것이다(김태영, 1987 : 64~65)

이러한 지역사회복지에 대해 학자들 간 다양한 정의를 내리고 있는데, “지역사회복지는 일정한 지역을 기초로 하여 집단 및 지역주민들의 기본적인 신체적·정신적 권리를 보호하는 동시에 생활의 질을 향상시키고 지방정부의 지원을 받으면서 지역사회의 균형있는 발전을 도모하고 지역사회 내의 여러 집단과 계층사이의 원만한 협조관계를 유지하여 지역의 근대화 및 부의 공정한 배분을 실현하려는 지역사회의 노력이다”(신윤복, 1987 : 99~100)라고 정의하기도 하였으며, “지역사회복지는 지역주민이 스스로 나서서 지역사회의 문제점을 바라보고 그것을 해결하기 위해서 상호간의 협동체제를 구축하고 행동계획을 수립하여 실천에 옮김으로서 주민의 복리와 생활수준의 향상을 도모하는 것이다”(이계탁, 1986)라고 정의하기도 하였다. 이렇게 지역사회복지(Community welfare)란 말은 매우 포괄적인 개념으로 전문 혹은 비전문인력이 지역사회 수준에 개입하여 지역사회에 존재하는 각종 제도에 영향을 주고, 지역사회 문제를 예방하고 해결하고자 하는 일체의 사회적 노력을 의미하는 매우 포괄적이고 광범위한 의미를 가지고 있다(최일섭, 1993). 즉, 지역사회복지란 광의의 정책목표로서 사회복지에 지역성을 강조하여 지역주민의 복지증진을 의미하기도 하지만, 보다 실천적인 개념을 포함하고 있는 것이다. 이러한 지역사회복지의 영역에는 재가복지서비스, 지역환경개선운동, 지역사회개발운동, 자발적인 민간활동인 모금운동, 복지기금, 자원봉사 등 그리고 노인, 장애인, 학부모 단체 등의 조직화 활동 등이 모두 포함된다. 따라서 급변하는 사회속에서 사회복지환경의 변화와 사회과학이론의 발달에 따라 지역사회복지의 성격과 달성하고자 하는 목표 또한 더욱 복잡하고 다양해지고 있다.

지역사회복지의 다양한 형태들을 살펴보면, 그중 핵심은 지역사회주민의 공통된 욕구와 문제를 해결하기 위하여 그 지역사회가 지니고 있는 인적·물적·내적·외적자원을 동원하고 조직하며 조정하는 “지역사회조직사업”이라고 할 수 있다. 지역사회조직사업(Community Organization)

이란 개별지도사업(Case Work), 집단지도사업(Group Work)과 함께 전문 사회사업의 한 방법으로서, 지역사회를 구성하는 개인, 집단, 이웃의 사회적 복리를 원하는 방향으로 향상시키기 위해 지역사회수준에서 전개되는 일련의 활동을 의미한다(최일섭, 1993 : 25~27)

2. 지역사회복지의 필요성과 결정체계

지역공동체의 주민이 자치단체에 참여하여 지역의 공동사무를 자기책임 하에 스스로 또는 대표자를 통하여 처리하는 정치분권화제도가 지방자치이다. 그리고 지방자치제도가 지니는 장점이 개인의 권리와 자유신장, 주민복지증진, 효율적 배분이고 지방자치제도가 지니는 단점이 자원배분의 효율성과 지방자치단체간의 관계변화, 지방정부와 주민간의 관계변화, 주민복지의 내용 및 강조점 변화, 공공서비스 공급체계의 변화, 공·사적 영역의 중복가능성의 확대, 지역이기주의와 연관되는 주민갈등, 정보제공 등이다. 지역복지가 지역사회에서 서비스될 때는 지역복지조직이나 기관 등을 통해 제공되는 것이 대부분이다. 지역사회복지가 지방자치제도에서 실현될 때 지역사회복지는 사회복지분야 속에서 다음과 같은 전개 필요성을 가진다.

첫째, 지역사회복지의 기본적인 기능을 발휘하고 그 목적을 달성하기 위해서는 그 지향하는 바가 생활문제 발생의 근원이 지역사회이어야 한다.

둘째, 지역사회복지 보호대상자가 갖는 생활상의 욕구를 충족하기 위해서는 지역사회에서 그들이 갖는 모든 사회관계를 유지, 발전시키는 방향으로 원조하여야 한다. 지역사회관계나 가족관계를 단절시키는 보호는 참된 사회복지 원조가 아니다.

셋째, 문제발생 후의 사후적 대책보다는 문제발생을 예방하는 대책이 합리적이다. 사회생활상의 곤란을 사전에 방지하고 문제를 사전에 발견하여

해결하는 예방적 지역사회복지를 발전시켜야 한다.

넷째, 주민의 생활문제와 관련되는 지역사회제도나 사회적 시책입안, 실시, 운영에 대하여 주민을 효과적으로 참가시키기 위해서는 지역사회 차원의 주민과 원조대상자는 같은 입장이기 때문에 주민참가를 원조하기에 가장 적합하다. 민주적인 주민참가를 가능케하는 지역사회야말로 지역사회복지의 최대 관심사이다.

이러한 과제를 달성하기 위해서는 지역주민의 주체적이고 조직적인 참여에 의한 활동이 요청되고 있다. 즉, 지역주민의 자발적인 노력에 의한 지역사회복지의 활성화가 요청된다.

사회적 욕구는 복지서비스의 필수적인 전제 요건이며, 복지서비스는 사회적 욕구에 대응하는 수단이다. 나아가 지역사회복지정책 내지 사회복지행정의 목적과 수단은 사회적 요구에 기초하여야 하고 사회적 요구의 해결은 지역사회복지정책과 복지행정의 목적과 수단을 합리적으로 계획하는데 달려 있음을 알 수 있다. 따라서 지역사회복지정책은 합리적인 계획으로 지역사회의 욕구를 기초로 하는 것을 추진하여야 한다. 또한 지역사회 복지행정은 집행기관(지방자치단체장), 지방의회, 각종이익단체, 지역언론, 그리고 중앙정부의 관련부처·기관 등이 사업결정에 주요한 영향력을 행사하게 된다. 그러므로 지역사회복지는 이러한 형성과정의 참여자로 형성되는 지역사회복지사업 결정체계내의 상호작용에 의해 형성되는 것으로 볼 수 있다.

3. 지역사회복지로써 경기도 무한돌봄사업의 배경

경기도 무한돌봄사업은 경제 위기의 심각성을 인식하고 빈곤으로 인한 어려움을 겪는 잠재적 빈곤층에 대해 광역자치단체가 자율적이며 적극적으로 개입하여 추진하는 사업으로써 의미를 가지고 있다.

경기도는 기초생활보장제도 등 기존 제도로도 보호받지 못하고 사각지대에

놓여 있는 취약계층과 저소득가정을 위하여 2008년 7월 7일 도지사 주재의 민생안정 대책회의를 가졌고, 이를 시작으로 다수의 회의 및 간담회를 통하여 경기도 무한돌봄 사업계획을 확정시켰다. 그리하여 최종적으로 2008년 11월 1일부터 경기도 무한돌봄사업이 시행되기에 이르렀고, 이 사업을 추진하기 위하여 경기도 별도의 제도와 예산을 책정하였다.

경기도가 경기도 무한돌봄사업을 추진하기 위하여 마련한 제도적 근거로는 2008년 11월 5일에 제정한 ‘경기도 저소득 주민의 생활안정에 관한 조례’가 있다. 이 조례에는 경기도가 어려움을 겪는 저소득 주민에 대하여 생계비, 의료비, 교육비, 연료비 등을 지원할 수 있도록 하는 내용을 담고 있다. 이 조례는 경기도 무한돌봄사업 뿐 아니라, 그동안 경기도의 관련 조례 없이 국가법으로 시행되던 기초생활보장제도, 긴급복지지원제도 집행의 근거 조례가 되었다. 또한 명절이나 연말, 기념일에 저소득층에게 위문금·품을 지원할 수 있도록 하여 기존에 관행으로 연말·연시 또는 특별히 어려운 가정에게 일시적으로 지원해왔던 사항에 대하여도 법적인 근거를 마련하였다는 의미가 있다(경기도, 2010b).

4. 경기도 무한돌봄사업의 운영구조

1) 지원대상

경기도 무한돌봄사업의 주 대상은 ‘위기 가정’으로써 경기도에 주민등록이 되어 있는 자 중 실제 거주하고 있는 도민에 한정하고 있다. 즉, 경기도 내의 위기가정으로써, 수급자와 소득의 차이가 크지 않아 생활이 빈곤함에도 제도적 지원을 받지 못하는 차상위계층과 어려운 생활에도 불구하고 부양 의무자 규정 등으로 인해 기초생활수급자로 선정되지 못하는 기초생활

보장제도의 사각지대에 놓인 가구를 포함하고 있으며, 구체적인 지원대상은 <표 2-1>과 같이 정리할 수 있다.

<표 2-1> 경기도 무한돌봄사업의 지원대상의 정의

위기 가정	실직, 사업실패, 가정해체 등으로 위기상황에 처했으나 긴급복지지원을 포함한 현행 법과 제도로 지원을 받을 수 없는 가정
	긴급복지지원법에 의한 지원을 받은 후에도 위기상황이 해소되지 않은 가정
위기 상황	주 소득자가 사망, 가출, 행불, 구금 등으로 생계가 곤란하게 된 때
	중한 질병 또는 부상을 당한 때
	가구종사자로부터 방임, 유기, 학대, 가정폭력, 성폭력 등을 당한 때
	화재 등으로 거주하는 주택에서 생활하기 곤란하게 된 때
	주 소득자와 이혼의 사유로 생계가 곤란하게 된 때
	실직, 사업실패(휴.폐업)로 소득을 상실하여 생계가 곤란하게 된 때
	최저생계비 120% 이하의 빈곤가구가 위기에 처할 우려가 있게 된 때

출처 : 경기도(2010a)의 지원대상 내용을 정리함

이러한 위기상황에 처한 위기가정을 사업대상으로 선정하고 있는데, 선정기준으로써의 소득기준과 재산기준을 설정하고 있다. 즉, 소득기준은 당초 2008년 11월 1일 시행 시 최저생계비 150% 이하였으나, 2009년 1월 1일부터 최저생계비 170% 이하로 상향조정되었다(<표 2-2>참조).

<표 2-2> 가구당 경기도 무한돌봄사업 지원을 위한 소득기준(2010)

(단위: 천원)

구분	1인가구	2인가구	3인가구	4인가구	5인가구	6인가구
최저생계비	504	859	1,111	1,363	1,615	1,867
170%	857	1,460	1,889	2,317	2,746	3,175

출처 : 경기도(2010a)의 내용을 정리함

재산기준은 일반재산과 금융재산으로 구분되어 있으며, 각각의 기준금액 이하여야 한다. 일반재산은 토지·주택·상가·자동차 등의 부동산과 동산이며, 지역별 특성을 반영하여 대도시 13,500만원, 중소도시 8,500만원, 농어촌 7,250만원으로 차등을 두어 정하고 있으며, 2008년 11월 1일 시행 시 실거래가에서 2010년 5월 24일부터 공시지가로 상향조정하여 대상자의 폭을 확대하였다(<표 2-3>참조).

<표 2-3> 가구당 경기도 무한돌봄사업 지원을 위한 재산기준(2010)

구분	재산기준	시·군
대도시 (16시)	13,500만원	수원, 성남, 부천, 용인, 안산, 안양, 광명, 시흥, 군포, 의왕, 과천, 고양, 의정부, 하남, 오산, 구리
중소도시 (11시)	8,500만원	평택, 화성, 광주, 김포, 이천 안성, 남양주, 파주, 포천, 양주, 동두천
농어촌 (4군)	7,250만원	여주, 양평, 가평, 연천

출처 : 경기도(2010a)의 내용을 정리함

금융재산은 현금, 수표, 어음, 주식, 예금, 적금, 부금, 저축성 보험 등이 포함되며, 금융재산은 300만원 이하이다.

2) 지원내용

경기도(2010a)에 의하면 경기도 무한돌봄사업의 지원종류는 생계지원과 의료지원, 주거비지원, 교육비지원, 사회복지시설이용료 지원, 연료비, 해산비, 장제비, 전기요금 등의 9가지 종류가 있다(<표 2-4> 참조).

<표 2-4> 경기도 무한돌봄사업 지원내용

종류	지원금액	지원방식	비고
생계지원	가구규모 1인(224천원), 2인(380천원), 3인(492천원), 4인(604천원), 5인(715천원), 6인(827천원)	근로무능력자의 경우 3개월 단위로 지원결정 및 월별지원(3개월 단위로 확인하여 최대 연 9개월 [2회 연장가능] 이내 지원가능) 경기도 무한돌봄 지원대상자 명의의 계좌로 입금	가구규모 7인 이상인 경우-1인 추가 시 112천원 추가 지급
의료지원	입원에서 퇴원까지 각종 검사와 치료에 소요된 본인부담금 및 비급여항목에 대해 한계 없이 지원	수급자가 퇴원 전 신청 시 의료기관에 소요비용을 직접 지급하고, 퇴원 후 1개월 이내 신청하면 기 납부액을 경기도 무한돌봄 수급자에게 직접 지급	지원신청일 기준 경기도내 1년 전에 등록되어 있는 실제거주자에 한함
주거지원	(1)대도시:가구중사자1~2인(304천원/월), 3~4인(506천원/월), 5~6인(667천원/월) (2)중소도시:가구중사자1~2인(200천원/월), 3~4인(333천원/월), 5~6인(439천원/월) (3)농어촌:가구중사자1~2인(115천원/월), 3~4인(192천원/월), 5~6인(252천원/월)	1개월이 원칙이나, 필요시 1개월 단위로 연장 가능 수급자에게 직접 지급	수급자에게 직접 지급
교육지원	초.중.고생 수업료 및 학교운영비, 급식비	수업료 및 학교운영비(2회이상 미납자), 급식비(3회이상 미납자)에 신청일 기준 당해 분기를 포함한 1년 이내 미납금액에 한	

		해 지원대상자의 학교장이 고시한 금액전액을 학교계좌로 납입	
사회 복지 시설 이용 료	입소자수 1인(422천원/월), 2인(719천원/월), 3인(930천원/월), 4인(1,141천원/월), 5인(1,352천원/월)	1개월이 원칙이나, 필요시 1개월 단위로 연장 가능 해당시설의 운영자에게 지원	
연료 비	100천원/회	연 1회, 필요시 2회 연장 가능	
해산 비	500천원/회	연 1회 지원 원칙 대상자에게 지급	
장제 비	500천원/회	연 1회 지원 원칙 대상자에게 지급	
전기 요금	500천원이내/회	연 1회 지원 원칙 대상자에게 지급	3개월이상 체 납 가정

출처 : 경기도(2010b)의 내용을 정리함

3) 재원 및 전달체계

경기도 무한돌봄사업의 재원은 경기도와 도내 시·군이 함께 부담하는 구조로 짜여져 있다. 2008년 11월 1일 시행 당시에는 경기도와 시·군이 절반씩 부담하는 구조였지만, 2009년 1월 1일부터는 시·군의 재정력을 감안하여, 시·군별에 차등을 두어 부담하게 하고 있다. 경기도(2010b)에 의하면 평균적으로 경기도가 40%, 시·군이 60%를 부담하는 것으로 조사되고 있으며, 2008년도의 경기도 무한돌봄사업의 총 예산은 20억원이었으나, 2009년도는 433억원으로 증가하였고, 2010년도에는 165억원(도비 6,453백만원, 시·군비 10,090백만원)이 편성되었다(경기도, 2010b).

한편, 경기도 무한돌봄사업은 경기도-시·군-읍·면·동사무소의 전달체계로 구성되어 있다. 경기도는 무한돌봄사업의 계획수립 및 홍보, 평가, 지도, 지원의 기능을 하고 있고, 실무 부서로는 경기도청 복지정책과에서

담당하고 있다. 실질적인 지원 업무의 책임은 거주지 지원을 원칙으로 하기 때문에 거주지를 관할하는 시장·군수에게 있다. 시·군 본청에서는 경기도 무한돌봄 지원 결정, 재산 및 소득조사, 신청접수, 현장확인, 적정성 심사, 관할구역 내 홍보 등을 담당하고, 일선 읍·면·동에서는 상담안내, 신청접수, 현장 확인 등을 수행하고 있다.

제 2 절 경기도 무한돌봄센터

1. 경기도 무한돌봄센터 설치의 필요성 및 추진경과

경기도가 2008년 11월부터 시작한 경기도 무한돌봄사업은 ‘정부의 지원 기준에 해당되지 않아 지원을 받지 못하는 경기도민을 지원’하였고, 사업 시행 이후 2010년 6월까지 39,034가구에 465억원을 지원하는 성과를 가져왔음에도 불구하고, 중앙정부에서 시행하고 있는 기존의 저소득가정 위기 지원사업 목적의 지원대상, 지원내용 등이 유사하여 사업의 차별성을 가지지 못할 우려가 있다고 판단되었다(경기도, 2010c). 뿐만 아니라 경기도 무한돌봄사업의 지원대상자가 겪는 위기상황이 짧은 시일 내에 해소되기 어렵다는 것을 고려할 때 단순지원을 넘어 지속적인 개입과 모니터링, 사후관리를 통해 위기가구를 돕는 지원체계가 필요하게 되었다. 즉, 중앙정부의 긴급지원사업은 현금급여중심의 단순 생계지원이 타당한 반면, 지방정부의 위기지원사업은 지역의 복지자원과 인프라를 활용하여 보다 실효성 있고 전문적인 빈곤가구지원사업으로 정착하는 것이 바람직한 것이다.

민간차원에서도 개별 기관단위에서의 사례관리가 갖는 한계를 극복하고 수요자의 욕구를 중심으로 지역단위에서 서비스의 조정과 연계를 이루고자 하는 시범사업이 지역복지협의체나 지역의 민간복지서비스네트워크를 통

해 이루어져 왔다. 이러한 활동은 기관중심의 사례관리의 틀을 벗어나 협력기관들의 공동개입과 역할분담을 통해 지역복지의 변화를 유도했으나, 공적 권위와 지역적 책임성의 부족, 자발적 관계와 협의구조가 갖는 기능상의 한계로 지역사회보호체계의 구조적 변화로 이어지는 데에는 어려움이 있다. 그러므로 이러한 어려움을 극복하고 지역 내 관리보호체계를 통해 민간기관들과의 연계와 의뢰체계를 구축하여 상시적인 지원이 지역에서 이루어지도록 하기 위한 방안이 모색되어야 한다는 필요성이 제기되었다(홍선미, 2009). 이에 경기도 무한돌봄센터가 추진되기에 이르렀고 추진경과를 살펴보면 <표 2-5>와 같다.

<표 2-5> 경기도 무한돌봄센터의 추진경과

년도	월일	내용
2008	8	시.군 무한돌봄센터 운영모델(안) 제출
	8~9	경기도 무한돌봄센터 설치 관련 포럼 및 간담회 진행(6회)
	10~11	시.군 무한돌봄센터 설치 관련 일반 및 집중 자문 실시
	11	경기도 무한돌봄 민간참여 협약 체결(도 주최)
	11	경기도 무한돌봄센터 운영지침(안) 제출
	12	경기도 무한돌봄센터 홈페이지 오픈
	12	경기도 무한돌봄사업 발전방안 포럼
	12	사회복지전달체계 변화와 발전을 위한 토론회
2009	1	경기도 무한돌봄센터 시.군 담당공무원연찬회
	1~7	시.군 무한돌봄센터 컨설팅 및 순회간담회
	2	경기도 무한돌봄센터 시.군 담당공무원 간담회
	2~3	경기도 무한돌봄센터관련기관 MOU 및 전문가위원회위원 위촉
	3	경기도 무한돌봄센터 시.군 센터장 간담회
	4.1	경기도 무한돌봄센터 개소

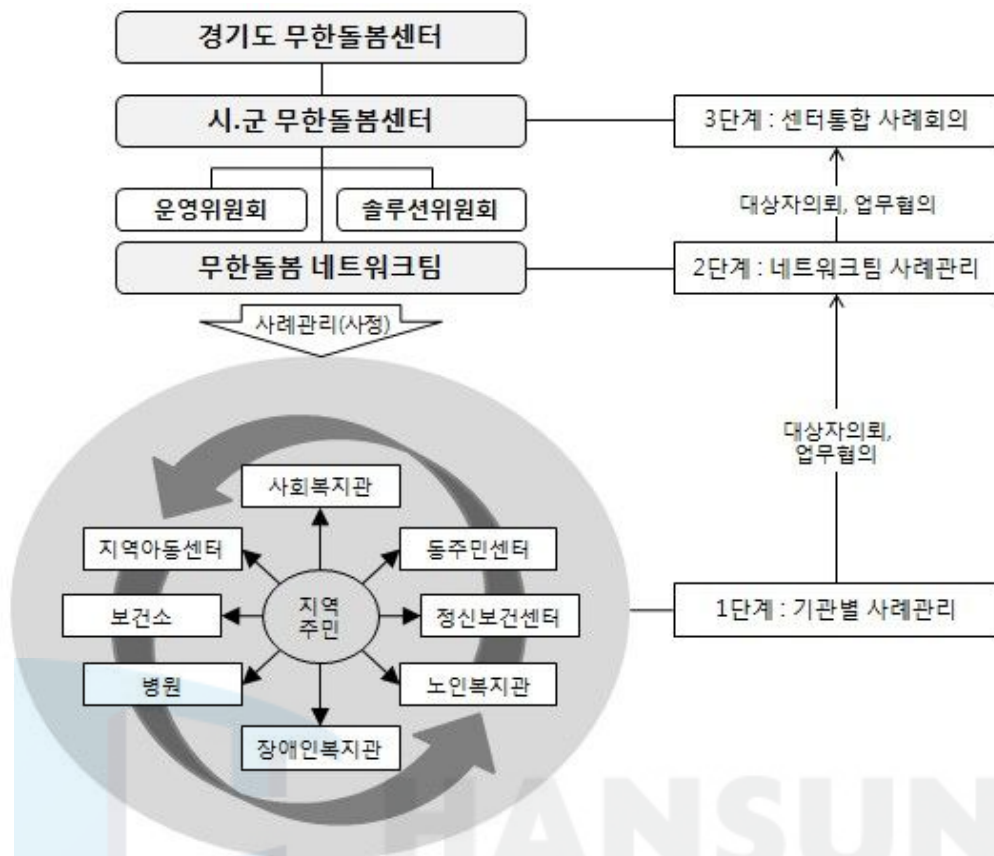
	4	경기도 무한돌봄센터 종사자 워크숍
	6	경기도 무한돌봄센터 종사자의 사례관리교육에 대한 욕구조사
	7	시·군 무한돌봄센터 1차 모니터링 보고서 작성
	8.23	민관합동 연찬회
	9.10	일본 시즈오카 복지대학 경기도 무한돌봄센터 내방
	9.10	한국 사회복지행정학회 MOU체결 및 학회발표
	9.28	경기도 무한돌봄센터 사례관리자 교육
	10.14	경기도 무한돌봄센터 통합복지포럼 개최
	10.22	경기도 무한돌봄센터 슈퍼바이저 교육
	12.13	권역사례회의
	12.13~20	상반기 16개 시·군 무한돌봄센터 현장모니터링

출처 : 경기도(2010c)의 내용을 정리함

2. 경기도 무한돌봄센터의 구성과 운영현황

경기도에서 시행하는 경기도 무한돌봄센터는 도내 각 지역을 단위로 다층적으로 연계하는 구조이다. 즉, 경기도 무한돌봄센터가 최상위에 존재하며 그 하위로 시·군 무한돌봄센터가 있고, 다시 하위로서 무한돌봄네트워크팀이 있으며 이 네트워크팀은 지역에 존재하는 사회복지관, 지역아동센터, 보건소, 병원, 장애인복지관, 노인복지관, 정신보건센터, 동주민센터 등의 각 기관과 연계하고 있는 형태이다. <그림 2-1>에서 보는 바와 같이 지역에 존재하는 각 기관들은 1단계로써 기관자체의 사례를 관리하는데, 이 1단계에서 지역주민을 직접적으로 대면하게 된다.

[그림 2-1] 경기도 무한돌봄센터의 구성모형



출처 : 경기도(2010c)의 내용을 정리함

1단계에서 각 기관은 지역주민을 직접 대면하여 경기도 무한돌봄 대상자에 대한 사례를 관리하며, 2단계인 네트워크팀에 사례를 의뢰하며 업무를 협의한다. 네트워크팀은 1단계에서 의뢰된 사례를 사정하며 다시 3단계인 시.군 무한돌봄센터에 대상자를 의뢰하며 업무를 협의하게 되는 구조로 이루어져 있다. 이렇게 구성된 이유는 지속적인 관리과정 중 역할분담을 통해 각 기능을 차별화하기 위함이다.

이러한 구조로 이루어진 경기도 무한돌봄센터는 다시 지역현실에 맞게 3가지 유형으로 운영되어진다. 기본형, 확장형, 혼합형이 그것인데, 기본형

은 네트워크팀을 기존 사회복지관에 설치하고 사례전문가 1인을 배치하는 유형이며, 확장형은 복지자원이 부족한 지역에 설치하는 유형으로 사례관리기능과 함께 위기가구에게 복지서비스를 직접 제공하는 기능을 병행하며 사례관리전문가는 규모에 따라 1~5명을 배치한다. 혼합형은 도농복합지역에 해당하는 유형으로 지역내 자원의 분포에 따라 기본형과 확장형을 혼합하여 설치한다. 즉, 중심지는 기본형 네트워크팀을 설치하고 복지자원이 부족한 외곽지역에는 확장형네트워크팀을 설치하는 것이다.

이러한 세 가지 유형에 대한 지역별 운영현황을 살펴본 것이 <표 2-6>와 같다.

<표 2-6> 지역별 경기도 무한돌봄센터 운영유형 현황

유형	특징	설치 지역
기본형	네트워크팀을 기존 사회복지관에 설치, 사례관리전문가 1인 배치	성남, 고양, 광명, 안산, 파주, 구리, 오산, 의왕, 과천, 동두천 등
확장형	복지서비스 직접제공, 사례관리전문가 1~5명 배치	남양주, 광주, 안성 등
혼합형	도.농복합지역에 설치	가평, 포천, 화성 등

출처 : 경기도(2010c)의 내용을 정리함

지역별 무한돌봄센터는 이와 같이 3가지의 유형으로 운영되고 있으며, 각 지역별 네트워크팀에 종사하는 실무자는 총 264명이고 2010년 12월 기준 현황은 <표 2-7>과 같다.

<표 2-7> 지역별 무한돌봄센터 근무자 현황(2010.12.14 현재)

연번	시.군명	시센터 (명)	네트워크팀 인원(팀수)	비고	계
총계		124	140(83)		264
1	성남	5	6(6)	공무원3, 사례관리자2	11
2	고양	4	5(5)	공무원2, 사례관리자2, 사회복지통합서비스전문요원3	9
3	부천	4	7(7)	공무원2, 사례관리자2	11
4	용인	4	3(3)	공무원2, 사례관리자2	7
5	안산	4	4(4)	센터장(민간)1, 공무원1, 사례관리자2	8
6	안양	4	4(4)	공무원2, 사례관리자2	8
7	남양주	5	20(2)	공무원3, 사례관리자2	25
8	의정부	4	3(3)	공무원2, 사례관리자2	7
9	평택	4	2(2)	공무원2, 사례관리자2	6
10	시흥	4	6(6)	공무원2, 사례관리자2	10
11	화성	4	7(3)	공무원2, 사례관리자2	11
12	광명	5	3(3)	공무원3, 사례관리자2	8
13	파주	4	2(2)	공무원2, 사례관리자2	6
14	군포	4	2(2)	공무원2, 사례관리자2	6
15	광주	4	10(2)	공무원2, 사례관리자2	14
16	김포	4	4(1)	공무원2, 사례관리자2	8
17	이천	4	2(2)	공무원2, 사례관리자2	6
18	구리	4	2(2)	공무원2, 사례관리자2	6
19	양주	4	8(2)	공무원2, 사례관리자2	12
20	안성	4	10(2)	공무원2, 사례관리자2	14
21	포천	4	11(3)	공무원2, 사례관리자2	15
22	오산	4	2(2)	공무원2, 사례관리자2	6
23	하남	5	1(1)	공무원3, 사례관리자2	6
24	의왕	4	2(2)	공무원2, 사례관리자2	6
25	여주	4	2(2)	공무원2, 사례관리자2	6
26	동두천	4	1(1)	공무원2, 사례관리자2	5
27	양평	4	2(2)	공무원2, 사례관리자2	6
28	과천	4	1(1)	공무원2, 사회복지통합서비스전문요원2	5
29	가평	4	6(2)	공무원2, 사례관리자2	10
30	연천	4	2(2)	공무원2, 사례관리자2	6

출처 : 경기도(2010c)

3. 경기도 무한돌봄센터의 역할

경기도 무한돌봄센터의 구성이 지역내 협력 기관 - 무한돌봄네트워크팀 - 시.군 무한돌봄센터로 이루어져 있으므로, 세 단계별 역할을 살펴보는 것이 필요할 것이다.

1) 지역내 협력기관

지역내 협력 기관이라 함은 지역별 복지자원현황에 따라 보건소, 정신보건센터, 사회복지관, 노인.장애인복지관, 지역아동센터, 건강가정지원센터, 지역자활센터, 병.의원, 학교, 청소년시설 등을 말한다. 이들 기관은 관내 대상가구 발굴 및 추천, 관내 자원발굴, 복지관련 서비스 제공 등의 역할을 담당한다. 지역주민을 직접 대면하면서 기관외부의 전문적인 개입과 서비스 연계, 자원발굴이 필요한 경우에는 지역 내 서비스 연계와 조정을 위해 권역별 네트워크팀으로 사례를 의뢰하고 권역별로 이루어지는 사례회의에 협력기관으로서 참여하여 타 서비스수행기관들과의 연계와 협력을 이룬다.

2) 무한돌봄네트워크팀

각 지역내 협력기관에서 의뢰 및 발굴된 사례는 무한돌봄네트워크팀에서 사례회의를 진행하게 된다. 그리고 집중대상 사례에 대한 서비스 제공 및 개입, 자원조직화 및 개발 등의 기능을 수행한다. 권역별 네트워크팀을 운영하는 무한돌봄 네트워크팀은 기초자치단체에서 운영하는 시.군단위의 무한돌봄센터와 긴밀하게 연계하여 민간기관 주도로 이루어지는 권역별

통합사례관리네트워크가 탄력적이고 전문적으로 운영되도록 중간지원조직의 역할을 담당하는 핵심기관으로 기능하도록 한다.

권역별 네트워크팀의 사례관리자는 간접적인 서비스의 조정과 자원연계에 초점을 둔 조정자의 역할이 강조됨에 따라, 직접적인 서비스제공을 위한 임상가의 역할을 강조하는 개별기관에서의 일반적인 사례관리실천과 차별화된 기능을 수행한다. 구체적으로 사례관리 수행기관들 간의 네트워크를 활성화하고 사례회의를 전문적으로 운영하기 위한 행정지원을 한다. 그리고 권역별 네트워크팀은 마을단위의 사례관리네트워크에 참여하는 수행기관의 협력을 증진시키기 위한 인센티브와 지지체계를 갖추도록 하며 개별사례를 지원하는 지역 내 사례관리수행기관들에 대해 필요한 자원을 지급할 수 있는 재량권을 부여받아 권역별 사례관리 네트워크를 공식적으로 운영하는 주체로서 기능한다.

3) 시·군 무한돌봄센터

시·군 무한돌봄센터는 권역별 네트워크팀으로부터 접수된 사례에 대해 사례판정 및 사례배분, 긴급사례에 대한 솔루션 위원회 개최, 지역 내 무한돌봄네트워크팀 등 관련기관과 협업체계 구성 및 통합사례회의 지원 등의 업무를 담당한다. 시·군 무한돌봄센터는 공적 책임성과 안정적인 지원구조 및 업무의 전문성 확보를 위해 민관협력으로 구성한다. 즉, 행정지원을 담당하기 위하여 공공인력을 배치하고 사례관리업무를 담당하기 위하여 민간전문인력으로 구성된 2개의 팀으로 운영한다.

시·군 무한돌봄센터의 역할을 구체적으로 살펴보면, 첫째, 시·군 단위의 무한돌봄센터의 사례관리 전문가는 권역단위로 구성된 네트워크팀에 대한 책임을 지고 권역별 사례관리거점기관과 사례관리네트워크를 지원하

는 조정자의 역할을 담당한다. 즉, 직접서비스의 제공보다는 복지자원 연계, 위기 및 통합사례관리 지원, 무한돌봄네트워크팀 지원 등 지역사회 통합사례관리 지원체계의 조정자 역할을 수행한다. 둘째, 경기도 무한돌봄센터의 사례관리전문가는 지역사회 서비스와 자원을 연계하고 조정하는 기존의 사례관리자 역할과 더불어 보다 적극적으로 지역 내 자원을 개발하고 확대하는 기능을 강화하도록 한다. 셋째, 통합사례관리와 관련하여, 경기도 무한돌봄센터는 문지기(gate-keeper) 역할을 하는 대상자를 의뢰받는 통로역할을 담당하고 지역전체의 위기가구사례에 대한 관리가 이루어지도록 한다. 이를 위하여 무한돌봄네트워크팀으로부터 발굴·접수된 위기가정 사례건수 및 사례관리 현황 등을 수시로 보고받아 시·군의 총괄적인 현황을 파악하고 관리하도록 한다.

이상의 경기도 무한돌봄센터의 단계별 역할을 정리한 것이 <표 2-8>이다.



<표 2-8> 경기도 무한돌봄센터의 단계별 역할

구분	주요역할
시·군서비스 연계팀(시·군 무한돌봄센터)	- 사례관리 추천대상 욕구조사 실시(욕구조사표 작성) - 미간 및 공공서비스 자원 및 시설 정보제공 - 자원 발굴 및 서비스 연계의뢰 - 대상자 적격 유무 및 사례분류 판정회의 - 무한돌봄네트워크팀에서 상정된 서비스 제공계획 검토 및 확정 - 긴급사례에 대해 솔루션 위원회 개최 및 서비스제공 계획 수립 - 사례 종결심사회의 개최(지속, 종결여부 판정) - 시·군 차원에서 부족한 서비스 연계 제공 - 무한돌봄네트워크팀 사례회의에 참석하여 지속적인 관계 유지 - 무한돌봄네트워크팀 사례관리 운영 및 성과평가 - 무한돌봄네트워크팀과 협업체계 구성
무한돌봄 네트워크팀	- 협력기관과의 네트워크 구축 - 대상가구 발굴 및 추천(읍면동으로 추천) - 주 사례관리기관 및 서비스 제공기관 배정 - 사례회의 개최(서비스 제공 계획 수립 및 서비스제공기관 결정) - 정기사례회의 개최(서비스 점검 및 욕구변화 등 점검) - 복합적 문제발생시 시·군 무한돌봄센터 솔루션위원회 상정 - 종결평가회의 개최
협력기관	- 대상가구 발굴 및 추천(읍·면·동으로 추천) - 욕구조사 지원 및 대상자 정보 제공 협조 (* 시·군 무한돌봄센터 사례관리전문가 욕구조사) - 사례관리 및 서비스제공 모니터링 - 서비스 및 복지정보 제공
시·군통합 조사관리팀	- 법정급여 및 서비스 신청자에 대한 현장조사 - 수급자격 심사 시에 사례관리대상자 발굴 및 추천 - 자격변동 조사, 급여 사후관리 시 대상가구 발굴 및 추천 - 경제상황 및 가족관계 정보 등의 사례관리대상자 정보제공
읍·면·동 담당자	- 대상가구 발굴 및 추천(시·군 통하조사관리팀으로 추천) - 초기상담(초기면접지 작성)을 통해 신청 가능한 급여 도는 서비스 파악 - 필요시 사례관리 대상가구의 현장점검을 통한 욕구변화 및 서비스 점검 - 필요시 사례회의에 참석하여 대상자의 현황 정보 제공

출처 : 경기도(2010c)

제 3 장 평가지표와 연구방법

제 1 절 운영평가

경기도 무한돌봄센터의 운영평가를 위하여 경기도 무한돌봄센터의 설치 및 운영에 대한 문헌, 보고자료와 종사자와의 인터뷰조사를 활용하였다. 선행연구인 황성철(2004) 및 우수명(2004)의 평가도구를 활용하여 본 연구를 위한 운영평가 요인은 크게 적절성(appropriateness)과 효율성(efficiency) 그리고 효과성(effectiveness)으로 구분하였으며, 적절성은 ‘시설 및 조직운영 적절성’과 ‘종사자 근무환경의 적절성’으로 구성하였고, 효율성은 ‘운영관리의 효율성’과 ‘사업내용과 프로그램수행의 효율성’으로 구성하였다. 마지막으로 효과성은 ‘사업내용과 프로그램수행의 효과성’과 ‘예산투입에 대한 사업결과의 효과성’으로 구성하였다. 그리고 각각의 구성요인을 측정하기 위하여 다음과 같은 항목을 설정하였다.

<표 3-1> 경기도 무한돌봄센터 운영평가 항목

구성	요인	항목		조사방법
적절성	시설,조직 운영	사업운영지침 사업보고서에 기술된 시설 및 실제 설치된 시설이 사업을 운영하기에 적절한가?		사업보고서, 종사자 면담조사
		사업운영지침 사업보고서에 기술된 조직 및 실제 구성된 조직이 사업을 운영하기에 적절한가?		
	종사자 근무환경	관 리	종사자의 자격, 경력, 학력조건이 충족되어 있는가?	사업보고서, 종사자 면담조사
			종사자 관리규정이 마련되어 있는가?	
		처 우	급여수준에 대해 종사자가 만족하는가?	
			근무시간에 대해 종사자가 만족하는가?	
		승급, 보수교육에 대해 종사자가 만족하는가?		
효율성	운영관리	일일/주간/월간/년간 운영계획이 잘 구성되어 있는가?		사업보고서, 종사자 면담조사
		직원회의 실시 및 업무협의를 잘 되는가?		
		예산,결산서 작성 및 현금, 통장, 카드 사용 출납부 작성이 잘 되는가?		
	사업내용	이용자 상담프로그램은 계획대로 수행되는가?		사업보고서, 종사자 면담조사
		이용자의 교육,지원 프로그램은 계획대로 수행되는가?		
		지역사회와의 연계 프로그램은 계획대로 수행되는가?		
효과성	사업내용	이용자 상담프로그램 수행결과가 당초계획과 일치하는가?		사업보고서, 종사자 면담조사
		이용자의 교육,지원 프로그램 수행결과가 당초계획과 일치하는가?		
		지역사회와의 연계 프로그램 수행결과가 당초계획과 일치하는가?		
	예산대비 사업결과	전체사업비와 대비하여 사업수행 결과에 만족하는가?		사업보고서, 종사자 면담조사

제 2 절 운영평가에 관한 선행연구

1. 운영평가의 정의와 방법

평가는 “수행된 사업에 대한 책무성과 전문성의 증명을 어떻게 할 것인가”에 대한 해답을 찾아가는 논리적, 객관적 정보제공의 과정이며, 이러한 과정을 통해 도출된 결과와 비판 등을 근거로 보다 더 발전적이고 유용한 방안을 도출하기 위해 반드시 필요한 과학적 분석과정이다. 이러한 평가는 논리적이고 과학적인 사정방법을 사용하여 정책이나 사업, 프로그램의 효용성을 높이하고자 하는 의도적인 노력과정으로 사전적 정의는 사물 또는 그 속성에 대한 가치판단을 의미한다(정무성, 2005). 평가란 사업 또는 운영내용에 대한 기관의 계획, 수행, 성장 등 제반활동을 체계적으로 가치판단하는 일련과 총괄적인 과정을 의미하며, 평가과정을 통해 당초에 설정한 목표의 달성도와 이것이 관련 사회문제에 미치는 영향의 정도를 체계적으로 측정하는 것이다.(우수명, 2004). 그러므로 평가는 평가를 기획하는 내부평가자나 외부평가자가 조직의 내·외부의 환경을 고려하여 평가결과의 활용과 적응에 대한 설득과 공유를 감안하는 것이 요구된다(정무성, 2005). 거시적 차원에서의 평가범위에는 행정관리 수단, 프로그램의 질, 욕구에 대한 서비스 제공여부, 효과성과 효율성 등을 파악하는 일련의 과정적 접근이며, 이러한 평가과정을 통해 사업 또는 운영계획 시 설정된 목적과 목표를 달성하기 위해 선정, 조직된 내용(활동)을 매개로 전반적인 이용대상자와 공급자의 실행과정과 그 최종성결과를 검증하게 된다.

평가가 사업운영에 대하여 이루어질 때, 그 사업의 운영평가는 조직의 전체 또는 기관이 운영하는 프로그램의 효과성과 효율성을 철저하게 평가할 뿐만 아니라 비판적으로 평가하게 된다(김형식, 1994 : 12~25)고 하며 또한 평가란 행정관리의 수단, 서비스의 욕구를 가지고 있는 대상에게 정확하게 서비스가 전달되는지, 적절한 서비스인지, 효과적 혹은 효율적인지를 사정하는 것을 의미한다(최재성, 1999)고 하였다.

2. 운영평가의 요인

구체적인 적절성, 효율성, 효과성 평가지표의 세부 항목과 지표 그리고 평가내용을 살펴보면 다음과 같다.

1) 적절성(appropriateness)

적절성 평가지표는 이용자의 욕구 정도에 비해 기관에서 제공된 서비스가 질과 양 측면에서 적합했는가를 평가하는 것을 의미하는 것으로(황성철, 2004), 사업초기단계에서 투입(Input)에 대한 계획수립과 운영과정을 통해 목적 및 목표가 기관, 종사자, 이용자의 상황과 특성에 대한 광범위한 개념의 평가이다. 본 연구에서는 경기도 무한돌봄센터의 적절성 운영평가를 위하여 2개 항목의 6개 지표에 22개 평가내용을 구성하였다.



<표3-2> 경기도 무한돌봄센터 적절성 평가지표의 구성

항목(2)	지표(6)	평가내용(22)
시설운영 과 조직운영 에 관련된 법 제도적 근거를 가지고 있는가?	설립목적 및 운영목표의 적절성	-사업보고서에 기술된 설립목적 및 목표기술 내용분석 및 요약기술 -보건복지부 사업운영지침 내용의 반영(관련성)여부 검토
	연 간 사 업 계 획에 따른 사 업 운 영 의 적절성	-연간사업계획서에 기술된 영역구분 여부, 해당시설 빈도(%) -연간계획, 월(주)간 계획 내용의 내용검토 및 해당시설 빈도(%)
	월 간 (주 간) 계획의 작성 및 활용	-월(주)간 계획 주제 및 목표의 영역별 내용구성 분류, 해당시설 빈도(%) -주제 및 목표기술 영역별 구분 및 내용검토, 영역별 관련내용 기술
	시설 환경 및 설 치 환 경 의 적절성	-설립주체별 유형구분 및 해당시설 빈도(%) -건물현황 영역 및 내용구분, 해당시설 빈도(%) -전용공간 구분 및 내용, 해당시설 빈도(%)
인력관리및 운영시간이 적절하게 계획되었 는가?	종사자 현황 의 적절성 -종사자 관리 -종사자 처우 -근무환경	-자격유형의 해당시설 빈도(%), 학력현황의 해당시설 빈도(%) -시설근무경력 현황의 최소, 최대, 평균(년 월) -상근종사자 수의 최소, 최대, 시설평균(명)/ 보조인력 배치현황 최대. 최소, 시설평균(명)/ 자원봉사자 현황 최소, 최대, 시설평균(명)
		-기초교육 실시여부에 대한 해당시설 빈도(%), 내용 검토 및 기술 -승급. 보수교육 실시여부에 대한 해당시설 빈도(%), 내용검토및 기술 -종사자 관리규정의작성. 구비현황에대한 해당시설 빈도(%), 시행내용
		-종사자 급여지급액 해당시설별 기술(원), 최소, 최대, 평균(원) -근무시간 시설별 기술, 최소, 최대, 평균(시간 분) -근무환경에 대한 내용축약 및 기술
	운영시간의 적절성	-평일운영시간의 내용구분 및 해당시설의 빈도(%) -야간연장운영여부에 대한 해당시설의 빈도(%) -주말 운영여부에 대한 해당시설의 빈도(%) -방학 중 개방내용에 대한 해당시설의 빈도(%)

2) 효율성(efficiency)

서비스 목표달성을 위해 투입된 비용이 서비스 단위당 얼마였는가에 대한 과정과 서비스에 투입된 비용에 비해 산출된 서비스의 양을 비교하여 효율적으로 운영되었나를 평가하는 기준으로써, 효율성은 사업의 과정 및 결과로 이루어진 성과물들이 사업에 투입한 자원과 비교하여 최소비용으로 얼마나 최대의 산출을 얻어냈는가에 대한 평가¹⁶⁾를 실시하는 것이다 (우수명, 2004). 본 연구에서는 경기도 무한돌봄센터의 효율성 운영평가를 위하여 2개 항목의 7개 지표에 15개 평가내용을 구성하였다.



<표 3-3> 경기도 무한돌봄센터 효율성 평가지표의 구성

항목(2)	지표(7)	평가내용(15)
예산투입에 대한 서비스제공 및 운영관리가 효율적으로 수행되고 있는가?	연간계획에 대한 실행 방법	-실천내용기록의 영역 및 내용기술, 기록현황의 시설별 빈도(%) -일일운영일지 구성내용기술 및 작성여부에 대한 해당 시설 빈도(%)
	직원회의, 업무협의, 내부평가 현황	-직원회의 실시 횟수 및 내용검토 및 기술, 주별 회의 실시 해당시설 빈도(%), 정기 및 월별 회의실시 해당시설 빈도(%) -업무협의에 대한 내용검토 및 기술, 해당시설 빈도(%)
	재정운영에 관한 문서관리 효율성	-예. 결산서 작성여부에 대한 해당시설 빈도(%) -현금출납부 작성 및 사용유무에 대한 해당시설 빈도(%) -통장, 카드사용 및 기록유무에 대한 해당시설 빈도(%)
사업내용(프로그램)수행은 운영지침과 사업운영계획에 따라서 효율적으로 수행되고 있는가?	생활지원 프로그램수행의 효율성	-생활지도, 보건.안전.위생, 생활지원의 기본운영프로그램 내용구분에 따른 내용검토 및 내용기술 -해당시설의 빈도(%)
	학습지원 프로그램수행의 효율성	-교육(학습지원), 특기, 적성, 예. 체능의 기본운영프로그램 내용구분에 따른 내용검토 및 내용기술 -영역별 해당시설의 빈도(%)
	이용자 사례관리수행의 효율성	-이용자상담, 가족지원의 기본운영프로그램 내용구분에 따른 영역별 내용검토 및 내용기술 -영역별 해당시설의 빈도(%)
	지역사회 연계 프로그램수행의 효율성	-지역사회연계의 일반적 구분인 인적자원, 물적자원, 자원연계 내용 구분에 따른 세부영역별 항목구분 및 내용기술 - 영역별 해당시설의 빈도(%)

3) 효과성(effectiveness)

기관에서 투입하는 프로그램과 서비스, 행정지원서비스 각종 노력들이 기관의 목표와 각 프로그램이 의도하는 목표를 어느 정도 달성했는지 평가하고자 하는 기준이다. 또한 투입하는 자원과 서비스 행정지원 서비스 외 제공되는 여러 가지 프로그램에 관한 노력들이 기관의 목표와 각 프로그램이 의도하는 목표를 어느 정도 달성했는가에 대한 평가의 의미를 포함하고 있다. 본 연구에서는 경기도 무한돌봄센터의 효과성 운영평가를 위하여 2개 항목의 5개 지표에 12개 평가내용을 구성하였다.



<표 3-4> 경기도 무한돌봄센터 효과성 평가지표의 구성

항목(2)	지표(5)	평가내용(12)
사업(프로그램) 수행 및 평가는 운영지침에 따라서 효과적으로 추진되었는가?	사업 계획에 따른 프로그램 수행결과와의 일치성	-기본운영프로그램 중 교육(학습지원) 프로그램의 연간 프로그램계획의 세부내용기술, 월(주)간 수행결과와 세부내용기술 -연간계획내용과 월(주)간 내용의 일치(3항목 이상) 해당시설 빈도(%)
	사업 성과에 대한 평가의 효과성	-이용자상담. 운영일지(일일활동일지)에 대한 총괄보고 유무, 해당시설 빈도(%) -만족도 등 평가방법 내용기술 및 설문지 작성유무, 해당시설 빈도(%) -프로그램 평가의 방법 내용기술 및 실시여부, 해당시설 빈도(%) -이용자 대상 욕구조사 방법 내용기술 및 실시여부, 해당시설 빈도(%)
예산투입에 대한 산출의 생산성과 운영효율성은 효과적으로 수행되었는가?	사업 결과의 공개 및 환류의 효과성	-유관기관 및 이용자 대상 간담회, 소식지, 자체자료집 제작에 대한 내용검토에 의한 세부내용기술, 해당시설 빈도(%) -예. 결산 집행보고의 내용검토 및 내용기술, 해당시설 빈도(%) -사업실적보고의 내용검토 및 내용기술, 해당시설 빈도(%)
	전체사업비에 대한 집행항목의 비용효과성	-전체사업비, 급식비, 후원금(외부지원금), 운영보조금, 운영비, 인건비, 프로그램비의 시설별 금액(원) 현황 -항목별 최소 및 최대값(원), 평균값(원)
	사업비 총액에 대한 비용 효과성	-시설규모별, 운영비 총액(원), 이용자 수(명), 직원 수의 시설별 내용검토 및 현황기술, 최소. 최대, 평균값

3. 운영평가 관련 선행연구

사회복지 분야의 연구에 있어서 사업이나 프로그램 또는 시설에 대한 운영평가는 지역아동센터와 보육시설 등의 유·아동복지 분야와 노인전문요양시설 등의 노인복지 분야 그리고 장애인복지관 등의 장애인 복지분야 등으로 나누어 시행되고 있었다. 먼저 유·아동 복지 분야에서의 운영평가 선행연구를 살펴보면, 공창숙(2008)은 수원시, 부천시, 안산시, 시흥시, 오산시, 평택시의 6개 시 36개소 지역아동센터를 대상으로 1단계로 지역아동센터 전반의 운영실태 및 평가방향을 설정하고 예비조사를 실시, 2단계로 내부분서의 내용을 검토, 3단계에서 전화면접을 통해 내부분서에서 누락된 자료 수집을 실시한 후 운영평가를 위한 연구 분석틀을 구성하였다. 이때, 기관의 내부분서(사업운영보고서, 월(주)간 활동계획서, 예·결산서 외 소식지 및 기관 안내지)등이 포함되었다. 평가의 분석틀은 적절성과 효율성, 효과성으로 구성되었으며, 분석결과 첫째, 시설운영, 조직운영, 인력관리에 대한 계획의 적절성항목에서 시설운영과 조직운영계획은 설립목적 및 운영목표, 연간사업계획에 따른 사업운영, 월(주)간 계획의 작성 및 활용, 운영시간은 모두 계획 및 근거에 적절한 수준이나 시설환경 및 설치환경의 적절성은 낮게 나타났다. 그리고 인력관리 및 운영시간 계획은 종사자 확보 및 관리, 종사자 처우, 근무환경의 세부영역에서 모두 보완 및 개선이 필요한 부적절한 결과가 나타났으며, 운영시간의 경우 적절한 결과가 나타났다. 둘째, 서비스 제공, 운영관리 및 기본운영프로그램 진행의 효율성 항목에서 사업내용 및 운영관리는 연간계획에 대한 실행방법에서 연간계획과의 연계성을 가지고 효율적으로 진행되었다. 또한 행정관리 및 문서관리의 효율성도 매우 높은 결과로 나타났다. 반면, 직원회의, 업무협의를 통한 적절한 계획 및 실천이 원활하지 못한 것으로 나타났다. 셋째, 사업수행 및 평가, 투입에 대한 산출결과의 효과성 항목에서 사업결과 및 평가영역은 사업계획에 따른 프로그램의 수행결과의 일치성에서 연간계획에 의거 높은 내용일치성을 나타냈으며, 사업성과 및 내부평가, 사업결과의 공개 및 환류는 전반적으로 낮은 결과를 나타냄으로써 효과성이 낮음으로 평가되었다.

그리고 노인복지분야의 운영평가 선행연구를 살펴보면, 민현정(2005)의 연구가 있다. 그는 노인전문요양시설 보은의 집을 대상으로 보은의 집 운영현황을 설립목적 및 연혁, 시설현황, 입소자 및 종사자 현황, 조직도, 사업현황으로 나누어 살펴보았다. 이를 위해 노인복지시설과 관련된 국내의 정부간행물, 각종 문헌 및 통계자료, 연구논문, 관련법규, 인터넷사이트 자료를 중심으로 평가하였다. 평가결과 첫째, 시설과 환경영역에서 시설은 적절함으로, 환경은 높은 평가가 나타났다. 둘째, 조직운영 및 인사관리 영역에서는 다시 6개의 하위영역으로 구성되어 있는데, 이 중 가장 높은 평가는 직원만족도였다. 반면에 가장 낮은 평가는 시설관리 및 운영의 전산처리 미비와 홈페이지 구축이었다. 셋째, 서비스의 질 영역의 하위요인 중에서는 가장 높은 평가로 기본생활과 사회서비스였고, 가장 낮은 평가는 호스피스 및 장례영역이었다. 넷째, 지역사회 연계 영역에서 가장 높은 평가는 지역기관과의 관계와 개방성이었고, 가장 낮은 평가는 홍보인 것으로 나타났다.

장애인 복지분야에 관한 운영평가 선행연구는 이은기(2006)의 연구에서 찾아볼 수 있었다. 그는 1998년 2월에 장애인복지관으로 개관한 노틀담복지관을 대상으로 생애주기 관점의 조직운영모델을 평가하였다. 그는 연구의 결과로써 생애주기별 조직모델이 발전하기 위해서 장애인복지관의 조직적 지원이 필요함과 지역서비스가 보다 다차원적인 욕구분석에 의해 통합적으로 접근될 필요가 있음을 제기하였다. 그리고 팀협력 서비스를 통해 이용자에게 종합적이고 전문적인 서비스가 지원되어야 하고, 지역사회생활에 초점을 둔 직·간접 서비스의 연계 협력이 강화되어야 함을 강조하였다.

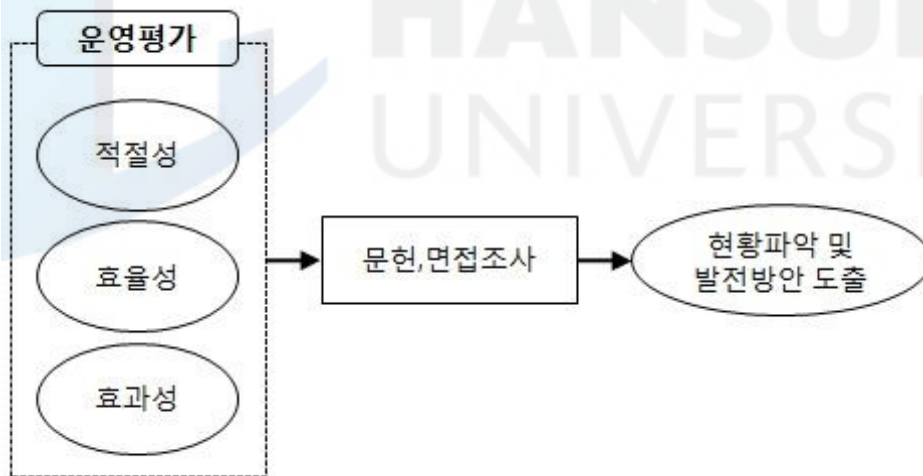
제 3 절 연구의 진행과 평가들

적절성, 효율성, 효과성으로 구성된 경기도 무한돌봄센터 운영평가 지표는 각 요인과 항목에 의해 면접을 위한 자료로 구성이 되었고, 이 면접지를 바탕으로 경기도 무한돌봄센터의 종사자에게 면접조사를 실시하여 적절성과 효율성 그리고 효과성의 각 항목이 요구하는 현황을 파악하고 평가하는 것을 연구의 진행으로 삼았다.

그리고 경기도 무한돌봄센터 종사자와의 면접조사와 아울러 현재 경기도에서 시행하는 경기도 무한돌봄사업의 운영보고서와 매뉴얼, 경기도 무한돌봄센터의 현황과 운영에 대한 보고서 및 보도자료 등을 수집하고 파악하여 적절성과 효율성, 효과성의 운영평가 기준에 맞는 내용을 분류하여 조사하는 것을 병행하였다.

연구의 진행과정에 대한 도해는 [그림 3-1] 과 같다.

[그림 3-1] 연구의 진행



경기도 무한돌봄센터의 운영평가를 위한 적절성, 효율성, 효과성 분류와 이에 해당하는 각 요인 및 항목에 대한 운영평가를 위하여 문헌조사 및 면접조사를 시행하여 현황과악 및 평가분석을 한 후 이를 바탕으로 경기도 무한돌봄센터의 발전방안을 도출하고자 하는 것이 본 연구의 목적이며 진행방법이다. 그리고 연구의 분석을 위하여 문헌과 면접조사에 의해 수집된 자료는 각각 빈도분석과 교차분석에 의해 정량적·정성적 평가로 분석되었다.



제4장 분석 및 평가

제 1 절 평 가 개 요

본 연구의 목적인 경기도 무한돌봄센터의 적절성과 효율성, 효과성을 측정하기 위하여 경기복지재단(2010)의 연구보고서 “2010년 경기도 무한돌봄센터 모니터링 보고서”와 “2010년 경기도 무한돌봄사업 모니터링 및 발전방안”과 경기복지재단(2009)의 연구보고서 “경기도 무한돌봄센터 운영 매뉴얼”의 문헌조사를 실시하였다. 그리고 2010년 1월 13일에 개소된 남양주의 희망케어센터와 5월 1일에 개소된 구리의 무한돌봄센터에 근무하는 종사자를 대상으로 면접조사를 실시하였다. 남양주의 희망케어센터에 근무하는 종사자는 5명(공무원 3명, 사례관리자 2명)이고 구리 무한돌봄센터에 근무하는 종사자는 4명(공무원 2명, 사례관리자 2명)으로 남양주의 경우 확장형으로써 4개의 네트워크팀에 20명의 인원이 배치되어 있으며, 구리의 경우 일반형으로써 2개의 네트워크 팀에 2명의 인원이 배치되어 있다.

이들은 사례관리 추천 대상에 대하여 욕구조사를 실시하며, 욕구조사표를 작성한다. 그리고 민간 및 공공서비스 자원·시설 정보를 제공하며, 자원 발굴 및 서비스 연계를 의뢰한다. 그리고 대상자에 대하여 적격 유무 및 사례분류 판정회의를 하며, 긴급사례에 대해 솔루션 위원회를 개최하고 서비스제공 계획을 수립한다. 또한 무한돌봄네트워크팀 사례회의에 참석하여 지속적인 관계를 유지하며, 무한돌봄네트워크팀 사례를 관리·운영하고 성과를 평가하며, 이들과 협업체계를 구성한다.

본 연구의 진행을 위하여 이들에 대한 면접조사를 실시하였고, 면접조사는 2011년 10월 12일부터 15일까지 4일간 시행되었다.

제 2 절 경기도 무한돌봄센터의 운영평가

경기도 무한돌봄센터의 운영상황을 평가하기 위하여 실시된 문헌조사·면접조사는 ‘적절성’과 ‘효율성’, ‘효과성’의 측면에서 이루어졌다. 적절성은 다시 ‘시설과 조직의 운영’, ‘종사자 근무환경’으로 구성되었으며, 효율성은 ‘운영관리’, ‘사업내용’으로 구성되었다. 그리고 효과성은 ‘사업내용’과 ‘예산대비 사업결과’로 구성되었다. 다음에서 이들의 운영평가를 자세히 살펴본다.

1. 경기도 무한돌봄센터의 적절성 평가

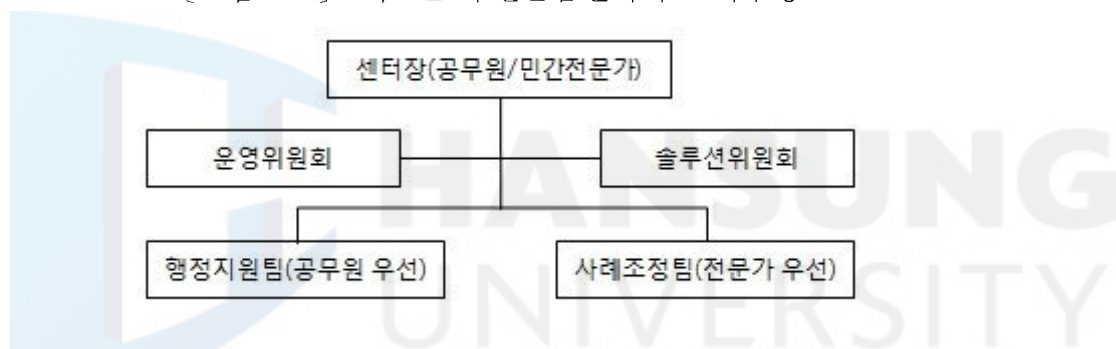
1) 시설과 조직운영에 대한 평가

경기도 무한돌봄센터의 적절성을 평가하기 위해서 ‘시설과 조직의 운영’, ‘종사자 근무환경’을 살펴보았는데, 먼저 ‘시설과 조직의 운영’은 “보건복지부 사업운영지침 사업보고서에 기술된 시설 및 실제 설치된 시설이 사업을 운영하기에 적절한가?”에 대한 평가와 “보건복지부 사업운영지침 사업보고서에 기술된 조직 및 실제 구성된 조직이 사업을 운영하기에 적절한가?”에 대한 평가를 실시하였다. 그리고 ‘종사자 근무환경’에 대해서는 관리차원에서 “종사자의 자격, 경력, 학력조건이 충족되어 있는가?”의 문제와 “종사자 관리규정이 마련되어 있는가?”의 문제를 평가하며, 처우차원에서는 “급여수준에 대해 종사자가 만족하는가?”와 “근무시간에 대해 종사자가 만족하는가?”, “승급, 보수교육에 대해 종사자가 만족하는가?”에 대한 평가를 실시하였다.

적절성에 대한 평가 결과 ‘시설과 조직운영’에 대해서는 먼저 사업운영지침과 관련법에서 규정하고 있는 시설과 조직구성에 대해서 조사해 볼 필요가 있었다. 문헌조사 결과 시·군 단위의 무한돌봄센터의 기본적인 공공 운영원칙은 공공지원을 통해 공적 책임성과 안정적인 지원구조 속에서 운영하되 업무의 전문성을 확보하도록 민간전문가가 사례관리업무를 담당하는 방식이므로 현재 시·군 무한돌봄센터의 센터장을 서비스연계팀

장이 겸직하는 경우가 많음에 따라 공공의 책임성과 권위를 살려 사업을 안정적으로 지원하며 과정과 성과를 모니터링 하는 한편, 조직 내 민간사례관리전문가의 독립성과 자율성을 보장하고 사례관리 및 관련 사업에 대한 책무성을 명확히 하는 것을 중요한 운영원칙으로 강조하고 있다. 그러므로 사업운영지침 상 조직은 센터장 및 2개 팀(행정지원팀, 사례조정팀)으로 구성된다. 공무원(센터장 포함)과 민간 사례관리전문가가 각각 2인 이상 배치되고 민생안정요원은 시·군의 자율적인 배치에 따라 무한돌봄센터나 무한돌봄 네트워크팀의 업무와 연계하고 지원한다. 센터장은 행정적 혹은 사회복지직 5-6급 공무원을 원칙으로 하고 민간 센터장은 사회복지경력 7년 이상인 자를 채용하는 것을 원칙으로 하고 있다. 민간사례관리자는 전문성을 발휘할 수 있도록 팀장은 5년 이상 경력자, 팀원은 3년 이상 경력자를 채용하는 것을 원칙으로 하고 있다(경기도, 2010c).

[그림 4-1] 시·군 무한돌봄센터의 조직구성도



이와 같은 조직구성에 대하여 본 연구의 사례대상인 남양주 희망케어센터와 구리 무한돌봄센터의 현황을 항목별로 평가해 보면, 먼저 “사업운영지침 사업보고서에 기술된 시설 및 실제 설치된 시설이 사업을 운영하기에 적절한가?” 항목에 대해서는 센터 종사자들의 면접에서도 알 수 있었던 바와 같이 사업을 운영하기에 적절한 것으로 보인다. 시·군 무한돌봄센터의 경우 남양주는 공무원 3명과 사례관리자 2명으로 구성되어 있고, 구리의 경우는 공무원 2명과 사례관리자 2명으로 구성되어 있어, 이들이 근무할 수 있는 시설이라는 것이, 프로그램을 시행하고 시설을 제공하는 시설이 아니라 사무시설이므로 시설에 대해서는 적절한 것으로 보인다. 또

한 네트워크팀의 경우도 기존의 사회복지기관에 설치되고 있으므로 사회복지기관의 시설이 네트워크팀 업무를 시행함에 있어서 적절하다고 평가되고 있다. 그리고 "사업운영지침 사업보고서에 기술된 조직 및 실제 구성된 조직이 사업을 운영하기에 적절한가?"라는 항목에 대해서는 현재, 사례관리자의 수가 부족하다는 의견이 나오고 있다. 네트워크팀의 경우 남양주는 4개의 네트워크팀에 20여명의 인원이 업무를 수행하고 있으나, 구리의 경우는 2개의 네트워크팀에 단 2명의 인원이 업무를 수행하고 있어서, 기본형으로 운영되고 있는 네트워크팀의 인력이 상당히 부족한 실정이다. 뿐만 아니라 시·군 무한돌봄센터의 사례관리자 역시 현재의 2배 정도로 인력을 늘려주어야 한다는 의견이 종사자 면담에서 나왔다.

2) 종사자 근무환경에 대한 평가

경기도 무한돌봄센터의 적절성 중 '종사자 근무환경'에 대한 평가는 관리측면과 처우측면으로 나누어 살펴볼 수 있다. 먼저 관리측면에서는 "종사자의 자격, 경력, 학력 조건이 충족되어 있는가?"라는 문제와 "종사자 관리 규정이 마련되어 있는가?"라는 문제에 대한 평가 항목으로 문헌조사와 면접조사를 실시하였다. 문헌조사 결과 센터장은 행정직 혹은 사회복지직 5-6급 공무원을 원칙으로 하고 민간 센터장은 사회복지경력 7년 이상인 자를 채용하는 것을 원칙으로 하고 있다. 민간사례관리자는 전문성을 발휘할 수 있도록 팀장은 5년 이상 경력자, 팀원은 3년 이상 경력자를 채용하는 것을 원칙으로 하고 있으며, 본 연구의 사례대상인 남양주와 구리 경기도 무한돌봄센터의 경우 이 원칙을 충족하고 있는 것으로 나타났다. 또한 종사자 관리규정에 대해서는 경기도 무한돌봄센터 조직운영지침에 의거 관리되고 있었으며, 네트워크팀 종사자에 대해서도 적용되는 것은 마찬가지였다. 종사자의 면담조사결과에서도 종사자 관리를 위한 자격조건이나 관리규정에 대해서는 긍정적인 의견이 나타났다. 즉, 남양주 경기도 무한돌봄센터의 종사자 A는 "경기도 무한돌봄센터의 조직구성에 대한 업무지침이 있어 이에 따른 조직구성을 하고 있으므로 경력자 채용에 관한 문

제는 규정에 맞게 운영되고 있다”라고 하였으며 구리 무한돌봄센터의 종사자 B 역시 “규정에 의한 종사자 구성으로 조직에 대해서는 규정에 어긋나는 인사를 할 수 없다”라고 하였다.

그리고 치우측면에서는 “급여수준에 대해 종사자가 만족하는가?”라는 문제와 “근무시간에 대해 종사자가 만족하는가?”, “승급, 보수교육에 대해 종사자가 만족하는가?”에 대한 평가 항목이 있으며, 이에 대하여 문헌조사를 실시한 결과 종사자에 대한 사례발굴과 사례관리에 대한 교육매뉴얼은 존재하며, 실제로 월 1회 이상 지속적인 교육이 시행되고 있었다. 하지만, 급여수준, 근무시간, 승급 및 보수교육에 대한 종사자의 면접조사에서는 만족할 만한 의견이 나오지 못하였다. 남양주 희망케어센터의 종사자 C는 “공무원의 경우 급여를 받고 일을 하기 때문에 보수에 대한 불만이 없을지 모르지만, 사회복지사나 다른 직원의 경우, 즉 공무원이 아닌 경우 근무조건이나 급여에 대해 불안과 불만을 가지고 있다”고 하였고, 구리 무한돌봄센터 종사자 B의 경우도 “계약직의 경우 계약이 끝나고 재계약에 대한 불안감이 항상 존재하며, 급여의 경우도 충분하지 못하다”고 하였다. 경기도 무한돌봄센터의 종사자는 공무원과 사례관리자로 나누어져 있고, 네트워크팀에는 사회복지사 등 민간인으로 구성된 인원이 업무를 담당하고 있는데, 공무원이 아닌 사례관리자나 사회복지사 등의 급여수준과 승급 및 보수교육은 상당히 만족도가 떨어지고 있었다. 실제로는 급여가 아닌 수당으로 책정되어 있으며, 업무지침에 의하면 <표 4-1>과 같다.

<표 4-1> 경기도 무한돌봄센터 종사자의 수당체계

수당명	지급대상	지급기준	지급시기	지급액	비고
사례관리 전문가 수당	직원	지급시기	매월	센터장 30만원 사례관리전문가 “가급” 20만원 사례관리전문가 “나급” 15만원	
슈퍼바이 저수당	슈퍼 바이저	지급시기	매월	10만원	경기도 무한돌 봄네트 워크팀 의 “기본형 ”에만 적용“

출처: 경기도(2009)

* 슈퍼바이저: 무한돌봄네트워크팀의 위탁기관 업무지원자

반면에 근무시간에 대해서는 만족도가 좋게 나타났다. 그러므로 종사자에 대한 급여수준과 승급, 보수교육 만족도 제고 대책이 절실히 요구된다고 할 것이다.

종합적으로 살펴볼 때, 적절성에 대한 평가결과는 <표 4-2>와 같다.

<표 4-2> 무한돌봄센터의 적절성 평가결과

구 성	요인	항목		긍정평가 명(%)	평가
적 절 성	시설.조직 운영	보건복지부 사업운영지침 사업보고서에 기술된 시설 및 실제 설치된 시설이 사업을 운영하기에 적절한가?		12(75)	적절
		보건복지부 사업운영지침 사업보고서에 기술된 조직 및 실제 구성된 조직이 사업을 운영하기에 적절한가?		12(75)	적절
	종사자 근무환경	관리	종사자의 자격, 경력, 학력조건이 충족되어 있는가?	13(81.25)	충족
			종사자 관리규정이 마련되어 있는가?	13(81.25)	충족
		처우	급여수준에 대해 종사자가 만족하는가?	4(25)	불만족
			근무시간에 대해 종사자가 만족하는가?	11(68.75)	만족

			승급, 보수교육에 대해 종사자가 만족하는가?	4(25)	불만족
--	--	--	-----------------------------	-------	-----

전체 면접자 : 16명

적절성에 대한 평가결과 시설과 조직운영의 항목은 “관련법이나 규정에서 근거한 시설과 조직이 사업을 운영하기에 적절”한지 여부를 묻는 것이었다. 이에 대해서는 전체 16명 중 12명에 해당하는 75%가 적절하다고 평가하였다. 그리고 종사자 근무환경은 관리측면과 처우측면에서 항목이 구성되었는데, 관리측면에서의 구성은 “자격, 경력, 학력, 관리규정”에 대한 것이었으며, 13명에 해당하는 81.25%가 충족되었다는 평가를 하였고, 처우측면에서도 “근무시간에 대한 종사자의 만족”은 11명에 해당하는 68.75%가 만족한다는 평가를 하였고, 처우측면의 나머지 두 항목인 “급여수준”과 “승급, 보수교육”에 대해서는 4명에 해당하는 25%만이 만족한다는 평가를 하여, 급여와 보수 및 승급에 대한 만족도가 낮은 것으로 조사되었다.

2. 경기도 무한돌봄센터의 효율성 평가

경기도 무한돌봄센터의 효율성을 평가하기 위해서 ‘운영관리’, ‘사업내용’에 대해서 살펴보았는데, 평가를 위하여 먼저 경기도 무한돌봄센터의 조직구성과 업무내용을 파악해 볼 필요가 있었다.

먼저 조직은 행정지원팀과 사례조정팀으로 나뉘어져 있었다. 행정지원팀은 제반행정업무와 각종 위원회 운영, 경기도 무한돌봄네트워크팀 위탁업무, 복지자원개발 및 연계, 경기도 무한돌봄센터와의 연계 업무, 각종 교육 및 행사 지원, 시·군 관련부서 연계 업무가 주요업무이며, 사례조정팀은 욕구조사, 복지자원 조사 및 연계, 위기가정 DB구축 및 관리, 사례관리 지원 및 평가, 민간자원 발굴 및 연계, 사례관리 네트워크 구축 등이 주요업무에 속한다. 이들의 업무는 <표 4-3>과 같다.

<표 4-3> 경기도 무한돌봄센터 조직 업무

구분	주요업무
행정지원팀	예산, 인사, 회계, 문서관리, 비품관리, 전산 등 지원업무 각종 위원회 위촉 및 운영 무한돌봄네트워크팀 위탁업무 시·군 관련부서 연계 업무 경기도 무한돌봄센터와의 연계 업무 교육지원, 각종 행사 지원 등 공공의 접수된 사례에 대하여 욕구조사 실시(욕구조사표 작성)
사례조정팀	공공으로부터 접수된 사례에 대한 사례판정회의 실시(사례배분 및 이관) 위기가정 DB구축 및 관리 사례관리 지원 및 평가 사례관리 네트워크 구축 무한돌봄네트워크팀과의 연계업무 경기도 무한돌봄센터와의 연계업무 복지자원 조사 및 연계 민간자원 발굴 및 연계 복지자원 연계 협약(MOU) 체결업무 정보제공 및 안내, 홍보에 관한 사항

출처: 경기도(2009)

뿐만 아니라 시·군돌봄센터에는 운영위원회와 솔루션위원회가 가동되어 협의체계를 구성하고 있다. 그러므로 운영위원회와 솔루션위원회의 업무를 살펴볼 필요가 있다. 먼저 운영위원회는 35명 내외로 구성되며, 시장 혹은 부시장을 위원장으로 하여 분기별 1회 실시할 수 있다. 그리고 솔루션위원회는 사례분야별 솔루션전문위원으로 10명 내외를 구성하는데, 위원장은 위원중에서 호선되고 있다. 운영은 분기별 1회 이상, 필요시 수시로 실시하는 것으로 되어 있다. 이 위원회의 기능을 조사한 것이 <표 4-4>와 같다.

<표 4-4> 운영위원회와 솔루션위원회 조직 업무

구분	주요업무
운영위원회	시(군) 무한돌봄센터 운영목표와 방향, 비전 논의 시(군) 무한돌봄센터 운영계획의 수립·평가에 관한 사항 시(군)의 나눔문화 확산사업의 계획수립·평가에 관한 사항 시(군)의 서비스 자원을 개발하고 자원의 서비스 수행에 필요한 부분을 지원하는 통합·연계·조정 역할 시(군)의 서비스 연계기관 협력을 위한 MOU체결 사례관리 네트워크에 따라 시·군 무한돌봄센터 및 무한돌봄네트워크팀이 원활히 운영될 수 있도록 의사조정 및 자문 시·군의 사례관리 수행과 관련된 모니터링을 통해 지역 내 의견수렴을 종합하고 사업의 문제와 방향을 제시 시(군)의 나눔문화 확산사업 홍보대사 활동에 관한 사항 기타 시(군) 무한돌봄센터 운영에 관한 자문
솔루션위원회	지역별 무한돌봄네트워크팀에서 의뢰된 사례에 대한 평가 지역별 무한돌봄네트워크팀에서 의뢰된 사례에 대한 집중 문제해결 논의 지역별 무한돌봄네트워크팀에서 의뢰된 사례에 대한 자원연계 자문 지역별 무한돌봄네트워크팀에서 의뢰된 사례에 대한 현장개입 응급사례로서 지역으로부터 의뢰된 위기가정사례에 대한 상담 및 지원

출처: 경기도(2009)

그리고 경기도 무한돌봄네트워크팀도 경기도 무한돌봄센터의 구성에 포함되므로 네트워크팀에 대한 업무를 파악할 필요가 있다. 네트워크팀의 주요업무는 사례발굴과 접수, 집중대상 사례관리, 자원조직화 및 개발이며 구체적인 업무는 <표 4-5>와 같다.

<표 4-5> 네트워크팀 조직 업무

구분	주요업무
사례발굴 및 접수	사례발굴 적극노력(홍보, 협력기관 등 연계, 동단위 통장 참여유도 등)
집중대상 사례관리	욕수사정 및 사례회의를 통한 문제해결 목표설정 구체적인 자원연계방안 모색, 서비스 제공 모니터링, 평가 및 사후관리 주 사례관리기관 사례배정 주 사례관리기관 사례 전문솔루션회의 사례의뢰
자원조직화 및 개발	지역단위의 민·관자원발굴 및 개발 사례관리 협력기관 네트워크 구축 위기가정 문제해결을 위한 직접사업비 마련 계획 수립 인접지역과 복지자원 연계

출처: 경기도(2009)

결국 경기도 무한돌봄센터는 시·군 무한돌봄센터의 행정지원팀과 사례조정팀 그리고 운영위원회, 솔루션위원회, 무한돌봄네트워크팀으로 구성이 되며, 이용자(사례대상자)에 대한 지원프로그램과 지역사회 및 협력기관과의 연계업무를 수행하기 위한 사례회의를 중심으로 한다. 다만, 행정지원팀과 사례조정팀이 일반적인 운영계획에 의거하여 직원회의나 예산, 결산서 등을 작성하게 된다. 그러므로 본 연구에서 평가하고자 하는 효율성 측면의 운영관리와 사업내용은 이렇게 포괄적인 의미에서 살펴볼 필요가 있고, 포괄적인 평가를 기반으로 하여 개별항목에 대한 평가를 실시할 필요가 있었다.

먼저 운영관리와 사업내용에 대한 포괄적인 평가에 대해서는 운영이나 사업내용 자체가 운영지침에 의거 관리되고 있으므로 수행에 차질이 없는 것으로 보인다. 하지만, 구체적인 항목별로 종사자들이 제시하는 의견이 다를 수 있으므로 면접조사에 의한 평가를 실시해 보았는데, 먼저 운영관리의 경우 ‘일일/주간/월간/년간 운영계획이 잘 구성되어 있는가?’에 대한 문제와 “직원회의 실시 및 업무협약이 잘 되는가?”, “예산,결산서 작성 및 현금, 통장, 카드 사용 출납부 작성이 잘 되는가?”에 대한 평가를 실시하였다. ‘일일/주간/월간/년간 운영계획이 잘 구성되어 있는가?’에 대해서는 운영계획이 잘 구성되어 있는 것으로 평가하였고, “예산,결산서 작성 및

현금, 통장, 카드 사용 출납부 작성이 잘 되는가?“에 대해서도 높은 평가 의견을 나타내었다. 그러나 ”직원회의 실시 및 업무협약이 잘 되는가?“에 대해서는 상황에 따라, 사례에 따라 다르다는 의견이었다. 직원회의의 경우 필요시 실시되고, 정규적으로 실시되지는 않는 것으로 나타났다. 업무협약의 경우도 형식적으로 치우치는 경우가 많아 실질적인 업무협약에 대해서는 다소 비관적인 의견이 나타났다. 구리시 무한돌봄센터 종사자 D는 ”센터의 일은 업무지침이 있어서 업무지침 대로 운영이 되지만, 실제로 네트워크팀과의 업무협약, 그리고 네트워크팀과 협력기관과의 업무협약은 수월하게 진행되고 있는 것 같지 못하다“고 하였고, 구리 무한돌봄센터 직원 E는 ”위원회나 협의회와의 업무협약이 잘 진행되지 못하는 것은 일에 대한 구속력이 약하기 때문이다“라고 하였다.

그리고 사업내용의 경우 “이용자 상담프로그램은 계획대로 수행되는가?”라는 문제와 “이용자의 교육, 지원프로그램은 계획대로 수행되는가?”, “지역사회와의 연계프로그램은 계획대로 수행되는가”에 대한 평가를 실시하였다. “이용자 상담프로그램은 계획대로 수행되는가?”에 대해서는 운영지침에 의거하여 조직화된 경기도 무한돌봄센터와 네트워크팀이 사례를 발굴하고 선정, 관리하기 때문에 긍정적인 평가의견이 나타났고, “이용자의 교육, 지원프로그램은 계획대로 수행되는가?”의 경우도 매뉴얼에 의한 프로그램이 수행되므로 긍정적으로 평가하였다. 뿐만 아니라 “지역사회와의 연계프로그램은 계획대로 수행되는가”에 대해서도 경기도-시·군-협력기관 간의 연계에 의해 사례가 선정, 관리되고 있으므로 이에 대해서도 높은 평가의견이 나타났다. 남양주 희망케어센터 종사자 D와 구리시 무한돌봄센터 종사자 E는 이에 대해 “경기도 무한돌봄센터 사업내용은 계획에 의해서 움직이기 때문에 잘 수행되는 것 같다”라고 하였다.

종합적으로 효율성에 대한 의견을 정리해 보면 <표 4-6>과 같다.

<표 4-6> 무한돌봄센터의 효율성 평가결과

구 성	요인	항목	긍정평가 명(%)	평가
효 율 성	운영관리	일일/주간/월간/년간 운영계획이 잘 구성되어 있는가?	11(68.75)	잘 구성됨
		직원회의 실시 및 업무협의를 잘 되는가?	7(43.75)	상황에 따라 다름
		예산,결산서 작성 및 현금, 통장, 카드 사용 출납부 작성이 잘 되는가?	13(81.25)	잘 됨
	사업내용	이용자 상담프로그램은 계획대로 수행되는가?	12(75)	계획대로 수행됨
		이용자의 교육,지원 프로그램은 계획대로 수행되는가?	11(68.75)	계획대로 수행됨
		지역사회와의 연계 프로그램은 계획대로 수행되는가?	11(68.75)	계획대로 수행됨

전체 면접자 : 16명

효율성 평가결과는 운영관리 측면과 사업내용 측면에서 수행되었다. 운영관리의 항목 중 “일일/주간/월간/년간 운영계획이 잘 구성되어 있는가?”와 “예산,결산서 작성 및 현금, 통장, 카드 사용 출납부 작성이 잘 되는가?”에 대한 항목은 각각 11명(68.75%)과 13명(81.25%)이 긍정적인 평가를 하였다. 그러나 “직원회의 실시 및 업무협의를 잘 되는가?”에 대해서는 7명에 해당하는 43.75%만이 긍정적인 평가를 하여 상황에 따라 다른 것으로 나타나 상황에 따라 부정적인 면도 있는 것으로 보인다. 그리고 사업내용 측면의 세 항목인 “이용자 상담프로그램은 계획대로 수행되는가?”와 “이용자의 교육,지원 프로그램은 계획대로 수행되는가?” 그리고 “지역사회와의 연계 프로그램은 계획대로 수행되는가?”는 각각 12명(75%)과 11명(68.75%)이 긍정적인 평가를 하였다. 결론적으로 효율성에서는 직원회의 실시 및 업무협의를에 대한 문제가 제기될 수 있다고 보여진다.

3. 경기도 무한돌봄센터의 효과성 평가

경기도 무한돌봄센터의 효과성을 평가하기 위해서 ‘사업내용’, ‘예산대비 사업결과’에 대해서 살펴보았는데, 사업내용은 “이용자 상담프로그램 수행결과가 당초계획과 일치하는가?”라는 문제와 “이용자의 교육,지원 프로그램 수행결과가 당초계획과 일치하는가?”, “지역사회와의 연계 프로그램 수행결과가 당초계획과 일치하는가?”의 항목을 평가하였고, 예산대비 사업결과는 “전체사업비와 대비하여 사업수행 결과에 만족하는가?”의 문제를 평가하였다.

효과성 평가를 위하여 경기도 무한돌봄센터의 주요사업인 사례관리에 대한 업무처리 과정을 조사하여 보았다. 사례가 발굴되고 선정하여 서비스와 연계시키고 종결시키는 과정까지 일련의 사항을 살펴보면, ‘대상발굴·추천’, ‘육구조사 및 선정’, ‘서비스제공 계획 수립’, ‘서비스연계 및 점검’, ‘종결’의 5단계로 이루어져 있고 <표 4-7>과 같다.



<표 4-7> 사례관리 업무처리 단계

구분	단계				
	대상발굴 추천	욕구조사 및선정	서비스제공 계획수립	서비스연계 및점검	종결
읍면동 복지담당 당자	관내 대상가구 발굴 및 추천			현장점검을 통 한 욕구변화 및 서비스점검	
시군통 합 조사관 리 담당	자 격 조 사 와 선정, 사후관 리 시 대상가구 발굴 및 추천	대상가구 가족 관계 및 가구 유형 정보 등 제공			
시 군 경 기 도 무 한 돌 봄 센 터	주조 정자	접수된 후보 자 중 사례관리 전문가 배정	욕구조사 결과 및 사례관정회 의를 통해 사 례관리 대상자 선정	서비스 연계 및 점검·지도 감독	-종결심사회 의 개최 - 심 사 회 의 결과조치(지 속, 종결)
	사례 관리 전문 가	-욕구조사 -대 상자 정 보 수집 -사 례 회 의 록 작성 -사례의 네트 워크팀 이관	-서비스 제 공계획 접수 및 확정(승 인) -솔루션위원 회 회의개최	-서비스의뢰서 작성 -서비스점검표 작성 -대상가구 욕 구 및 환경변 화 점검	종 결 심 사 서 작성
	자원 관리 연계 담당 자		-관내 자원 발굴 -가 용 자 원 정보제공	서비스연계 의 뢰	
경기도 무한돌 봄네트 워크팀	관내 대상가 구 발굴 및 추천	시·군에서 전 달된 대상자 및 주사례관리 기관통보	서비스제공 계획 사례회의 개최	서비스제공 기 관 배정	종결평가 회 의
협 력 기 관	주사 례관 리 기 관	관내 대상가구 발굴 및 추천	-욕구조사 지 원 -대상자 정보 수집	-서비스제공 계획수립 -사 례 회 의 록 작성	-사례관리 -서비스제공 모 니터링 -서비스제공
	서비 스제 공기 관	관내 대상가구 발굴 및 추천		서비스제공	

출처: 경기도(2009)

1단계인 대상발굴 및 추천과정에서는 읍면동 복지담당자, 무한돌봄네트워크팀, 협력기관 등에서 이루어지고, 대상은 읍면동 복지담당자를 통하여 시·군 통합조사관리팀으로 외뢰된다. 단, 무한돌봄네트워크팀 및 협력기관에서는 통일된 초기면접지 서식으로 읍면동 복지담당자에게 추천된다. 그리고 읍면동 복지담당자들의 업무수행 중 사례관리가 필요한 대상자를 발굴하여 추천하게 된다. 그리고 시·군통합조사관리팀에서는 통합조사 및 결과반영 업무 중 사례관리 대상자 추천조건에 적합하다고 판단되는 경우 상담시스템을 활용하여 시·군 무한돌봄센터(서비스연계팀)로 신청정보를 전달하게 되고, 시·군 무한돌봄센터 주조정자는 통합조사관리팀으로부터 접수된 사례에 대해 시·군의 사례관리 전문가를 배정하여 욕구조사를 실시하게 된다.

2단계인 욕구조사 및 선정에서는 시·군 무한돌봄센터 사례관리전문가가 욕구조사를 위해 사례 해당지역 경기도 무한돌봄네트워크팀에 의뢰하여 주사례관리기관을 선정하고, 시·군 무한돌봄센터의 사례관리전문가와 주사례관리기관의 담당자가 함께 욕구조사를 실시한다. 이때 사례관리전문가는 다양한 정보수집을 바탕으로 욕구조사에 의거하여 실시하고, 이를 근거로 사례관정을 위한 회의자료를 작성한다. 이 회의자료를 바탕으로 시·군경기도 무한돌봄센터의 주조정자는 사례판정회의를 개최하여 시·군의 사례관리전문가, 무한돌봄네트워크팀의 슈퍼바이저 및 전담직원, 주사례관리기관 담당자와 함께 대상자 선정 및 긴급·집중·단순사례를 판정한다. 그리고 시·군 무한돌봄센터의 사례관리전문가는 사례회의록을 작성하고 사례판정 결과를 내부적으로 결재받아 관리하게 된다.

3단계인 서비스 제공계획 수립에서는 욕구사정을 통해 얻어진 내용을 기초로 개인 및 가구에 대한 지원방향 및 목표, 지원 계획을 세우도록 하는 것이다. 이 과정에서 무한돌봄네트워크팀은 시·군 무한돌봄센터에서 이관된 사례를 주사례관리기관에 적절히 배정하고, 서비스제공 계획을 수립하기 위해 사례회의를 개최한다. 사례회의에는 주사례관리기관 및 협력기관이 참여하여 서비스 제공계획을 수립하고 서비스 제공기관을 결정한 후 시·군 무한돌봄센터로 확정 승인을 요청한다. 그리고 시·군 무한돌

봄센터의 주조정자 및 사례관리전문가는 무한돌봄네트워크팀, 주사례관리기관이 참여하는 사례회의를 개최하여 서비스제공 계획을 확정한다. 다만, 긴급으로 분류된 사례는 시·군의 사례관리전문가가 사례에 대한 욕구조사표를 솔루션위원회에 상정하고 주조정자는 상정된 긴급사례에 대해 솔루션위원회를 개최하여 서비스 제공계획을 수립하고 확정하게 된다.

4단계인 서비스 연계 및 점검에서는 무한돌봄네트워크팀이 주사례관리기관에 확정된 서비스제공 계획을 전달하고 서비스제공기관을 배정한다. 주사례기관은 서비스제공 계획에 따라 서비스 제공 및 모니터링을 실시하며, 서비스제공기관은 계획에 따라 서비스를 제공한다. 무한돌봄네트워크팀은 최소 월 1회 이상 정기적인 사례관리 회의를 개최하며 주사례관리기관, 서비스제공기관들은 사례회의에 참석한다. 주사례관리기관은 정기 사례회의 시마다 욕구변화, 문제해결정도, 서비스 점검 등의 내용을 보고하고, 서비스제공기관은 서비스 내용, 횟수 등과 문제점등을 보고한다. 이때 네트워크팀의 슈퍼바이저는 사례에 대한 슈퍼비전을 제공하고, 필요시 솔루션위원회를 요청하여 슈퍼비전을 제공받을 수 있다. 그리고 시·군 경기도 무한돌봄센터의 주조정자는 무한돌봄네트워크팀에서 요청한 부족서비스에 대해 서비스를 연계하고 무한돌봄네트워크팀과 주사례관리기관의 지도감독을 실시한다.

5단계인 종결에서는 종결평가회의가 개최된다. 이 회의에는 무한돌봄네트워크팀(슈퍼바이저, 전담직원), 주사례관리기관, 서비스제공기관이 참여하고 주사례기관리 종결평가서를 작성한다. 그리고 종결평가서를 시·군 무한돌봄센터로 제출하면 사례관리전문가는 종결심사회의에 상정하게 된다. 시·군 무한돌봄센터 주조정자는 종결심사회의를 개최하여 사례 종결 여부 및 지속관리에 대해 심사·확정하게 되고, 심사회의에는 시·군 무한돌봄센터, 무한돌봄네트워크팀(슈퍼바이저, 전담직원), 주사례관리기관이 참여한다.

이러한 사업의 절차를 효과성 측면의 사업내용과 예산대비사업결과에 대비시켜 종사자면담에 의한 면접조사를 시행해 보았더니, 각 항목당 다음과 같은 평가가 나타났다. 즉, 사업내용 측면에서 “이용자 상담프로그램

수행결과가 당초계획과 일치하는가?”, “이용자의 교육,지원 프로그램 수행결과가 당초계획과 일치하는가?”, “지역사회와의 연계 프로그램 수행결과가 당초계획과 일치하는가?”항목에 대하여 종사자들은 사례대상에 대한 발굴, 선정, 서비스제공, 종결의 수행절차가 계획과 일관성을 가지고 운영되고 있다고 평가하였다. 이는 종사자 자체가 일정한 자격이상의 전문성 있는 인력들로 구성되어 있고, 협력기관 등과 회의 및 업무협조체계를 구성하고 있어 서로 간의 감시, 관리 역할이 수립되어 있기 때문이라고 할 것이다. 또한, 예산대비 사업결과 측면에서 “전체사업비와 대비하여 사업수행 결과에 만족하는가?”항목의 평가는 다소 부정적인 것으로 나타났다. 이는 사례발굴 과정에서 선정되는 사례의 비중이 크지 않기 때문에 사업비가 보다 더 확충된다면, 사례의 선정비율이 높아지고 많은 사례를 관리할 수 있게 되기 때문이다. 또한 현재 경기도 무한돌봄센터와 협력기관의 전문가에 대한 보수가 수당제로 되어 있고 수당 자체 금액도 낮게 평가되어 있어서 전체 사업비 대비 사업수행결과에 대해서는 크게 만족하지 않는 것으로 보인다. 남양주 희망케어센터 종사자 F는 “사업의 내용과 사업의 결과는 거의 당초의 계획대로 수행되며, 일치되고 있다”고 하였고, 구리 무한돌봄센터 종사자 G의 경우도 “경기도 무한돌봄센터는 업무지침에 의해서 운영되고, 협력기관-네트워크팀-센터-위원회-사업팀 등의 단계적 구성에 의해서 서로 필요한 영역에서 필요한 만큼의 일을 추진하고 진행하기 때문에 처음의 계획에 일치하는 사업의 내용으로 마무리 된다”고 하였다.

종합적으로 효과성에 대한 평가를 정리한 것은 <표 4-8>과 같다.

<표 4-8> 무한돌봄센터의 효과성 평가결과

구 성	요인	항목	긍정평가 명(%)	평가
효 과 성	사업내용	이용자 상담프로그램 수행결과가 당초계획과 일치하는가?	14(87.5)	일치한다
		이용자의 교육,지원 프로그램 수행결과가 당초계획과 일치하는가?	13(81.25)	일치한다
		지역사회와의 연계 프로그램 수행결과가 당초계획과 일치하는가?	14(87.5)	일치한다
	예산대비 사업결과	전체사업비와 대비하여 사업수행 결과에 만족하는가?	12(75)	만족한다

전체 면접자 : 16명

효과성 평가는 사업내용 측면과 예산대비사업결과 측면으로 나누어 평가되었다. 사업내용 세 가지의 항목으로 구성되었으며, “이용자 상담프로그램 수행결과가 당초계획과 일치하는가?”, “이용자의 교육,지원 프로그램 수행결과가 당초계획과 일치하는가? ”, “지역사회와의 연계 프로그램 수행결과가 당초계획과 일치하는가?”에서 각각 14명(87.5%), 13명(81.25%), 14명(87.5)이 긍정적인 평가를 하였다. 또한 예산대비 사업결과의 항목인 “전체사업비와 대비하여 사업수행 결과에 만족하는가?”에서도 12명(75%)이 긍정적인 평가를 하여, 효과성에 대해서는 큰 문제가 없는 것으로 조사되었다.

제 3 절 경기도 무한돌봄센터 발전방안 도출

이상의 평가에서 나타난 바와 같이 무한돌봄센터의 종사자들은 치우와 운영관리의 항목에서 낮은 평가를 제시하였다. 적절성 측면의 종사자근무환경 중 치우에서 ‘급여수준’과 ‘승급, 보수교육’에 대하여 만족도가 떨어지고 있으며, 효율성 측면에서 운영관리 중 ‘직원회의 실시 및 업무협약’에 대하여 긍정적인 평가가 나오지 않고 있는 것이다. 그러므로 이 같은 상황

을 고려하여 무한돌봄센터의 발전방안을 도출해 보고자 하였다. 발전방안으로 제안하는 것은 종사자들의 인력지원과 구조에 관한 것과 협력기관과의 업무협약에 관한 것으로 크게 이분화하여 인력지원, 성과주의 관리방식 도입, 인력의 역할 조정, 지원내용의 확대, 네트워크 구조의 확대의 5가지이다. 이 방안은 앞서 제시하였던 분석결과에 따라 도출된 것으로써, 분석결과는 “급여와 승급”에 대한 평가, “회의실시와 업무협약”에 대한 평가에서 나온 것이다. 즉, 급여와 승급에 대한 낮은 평가는 인력지원과 성과주의 관리방식 도입, 인력의 역할 조정, 지원내용의 확대의 방안을 도출하는 원인이 되었고, 회의실시와 업무협약에 대한 낮은 평가는 네트워크 구조의 확대라는 방안을 도출하는 원인이 될 수 있었다. 다음에서 이를 구체적으로 제안하고자 한다.

1. 인력지원

경기도 무한돌봄사업의 현금지원업무는 공공인력만이 수행할 수 있는 업무이기 때문에 이를 경기도 무한돌봄센터의 민간 사례관리전문가가 수행할 수 없다. 이에 경기도 무한돌봄센터 내에 경기도 무한돌봄사업 담당자를 배치시킴으로서 경기도 무한돌봄사업대상자에 대한 연계 뿐만 아니라 경기도 무한돌봄센터 내의 ‘위기가정관정위원회’를 통한 지원대상자 선정, 다양한 지원서비스 개발이 가능하도록 하여야 한다. 그러나 경기도 무한돌봄사업담당자가 열의를 가지고 경기도 무한돌봄사업을 운영하기 위해서는 경기도 무한돌봄센터담당자와 경기도 무한돌봄사업 담당자는 분리되어 있어야 한다. 특히, 경기도 무한돌봄센터의 경우에도 서비스연계팀장이 자원개발, 공공자원조정으로 진행해야 하기 때문에 경기도 무한돌봄사업을 함께 수행하는 것이 어렵다. 이런 측면에서 경기도 무한돌봄사업 담당자를 경기도 무한돌봄센터에서 근무하도록 하며, 경기도 무한돌봄사업 담당자와 경기도 무한돌봄센터 담당자를 구분하는 것이 필요하다.

2. 성과주의 관리방식 도입

경기도 무한돌봄사업의 개선을 위해서 현재의 실적위주 혹은 투입위주의 관리방식이 성과중심방식으로 전환되어야 한다. 성과관리방식이란 사업의 목표와 성과지표를 설정하고 지표에 의한 평가결과를 재정운영에 반영하는 것을 말한다. 즉 얼마의 비용을 지원했는지가 아니라 얼마의 비용을 들였더니 목표를 얼마나 달성했다는 식의 관리가 이루어져야 한다는 것이다. 구체적으로 실행과정 중 계획단계부터 목적과 목표를 명확히 하여야 한다. 기초자치단체는 사업지침과 사업물량이 경기도로부터 내려오기 때문에 별도의 목적이나 목표를 세우지 않는다. 그러나 성과관리가 되기 위해서는 사업을 통해 달성하고자 하는 성과목표를 기초자치단체별로 사전에 설정하고 성과목표의 달성여부를 측정할 수 있는 계량화된 성과지표를 개발하여 성과목표와 사업시행결과를 비교평가하여 그 결과를 다음 연도 재정에 환류할 수 있도록 하는 것이다. 이를 위해서는 성과를 측정할 수 있는 지표가 먼저 만들어지고 이것이 현장에 배포되어야 할 것이다. 이같이 성과위주의 관리방식이 도입된다면 담당공무원의 업무추진방식도 달라질 수 있다. 무엇보다도 경기도 무한돌봄사업담당자에게 주어진 재량권을 행사할 수도 있을 것이다. 즉 성과지표가 만들어지면 위기가정이라고 재량적인 판단이 내려진 가구에 대해 지원을 한 해당 지표에 따라 평가한다면 재량행위에 대한 감사에서 벗어날 수 있기 때문이다.

3. 인력의 역할 조정

센터장의 경우 서비스연계팀장이 시군 무한돌봄센터장을 겸직할 경우 지원연계 측면에서 센터장이 수행할 수 있는 업무의 범위가 상당히 제한된다. 업무가 과다하여 대부분 대외업무, 회의 참여 수준으로 업무가 제한되어 있고, 자원발굴 등 자원조정 업무 등이 소원해질 수 밖에 없다. 그러므로 서비스연계팀장이 시군 무한돌봄센터장을 겸직할 경우 공공지원이 제한

되어 있다는 점에서 경기도 무한돌봄센터 전담공공 인력을 1인 이상 배치하도록 하여야 한다. 그리고 전반적인 인력의 역할 조정이 필요하다. 경기도 내의 31개 시·군은 다양한 특징을 가지고 운영되기 때문에 시군별 무한돌봄센터 운영의 중심이 조금씩 다를 수 밖에 없고, 이런 차이가 긍정적인 발전의 동력이 될 수 있을 것으로 기대된다. 다만, 기본업무 수행과 역할 조정 과정에서 갈등 발생 여부가 중요하다. 시군별 무한돌봄센터 업무 전반에 대한 이해를 통해 센터장이 행정지원인력의 업무, 사례관리전문가의 업무, 사회복지통합서비스 전문요원간의 업무를 조정하고 이들간의 영역과 위계를 정해줌으로써 원활한 업무협조가 이루어지게 해야 한다.

4. 센터 운영지원 확대

경기도 무한돌봄사업의 지원금액은 상당히 부족한 상황이다. 현재와 같이 제한된 기간 동안 제한된 금액만을 지원했던 것은 경기도 무한돌봄사업이 한시적인 제도인 경우 타당성이 있다. 즉 애초에 지원계획이 없었으나 경제상황이 좋지 않아 일시적으로 지원하는 것이기 때문에 지원금액이 최저생계비의 150% 정도로 규정했었다는 것이다. 그러나 경기도 무한돌봄사업이 한시적인 제도가 아니라 경기도형 위기가정 지원사업이라고 할 경우에는 지원금액의 인상은 필수적으로 수반되어야 하는 것이라 할 수 있다. 뿐만 아니라 경기도 무한돌봄센터와 무한테트워크팀의 종사자에 대한 수당지원도 확대되어야 할 것이다. 업무를 담당하는 종사자의 수당도 급여 제로 전환하거나 수당액을 상향 조정하는 것이 필요하다.

5. 네트워크 구조의 확대

경기도 무한돌봄센터 홍보는 대상자 발굴이라는 점에서 중요한 의미를 가지고 있다. 특히 방송매체를 통한 홍보도 중요하지만, 네트워크 구조 확대를 위한 사업들이 필요하다. 네트워크 구조의 경우 사례관리를 진행하는 혹은 진행할 것으로 예상되는 기관들을 중심으로 형성되어 있다. 이런 네트워크를 거점으로 네트워크 구조의 확대가 필요하다. 이를 위해 읍·면·동 공무원 뿐만 아니라 서비스연계가 필요할 경우 생활시설관계자도 사례회의에 참여하도록 유도함으로써 네트워크 구조를 확대한다. 이런 확대된 네트워크 구조는 수요자 중심의 복지서비스 전달체계를 구축하는데 있어 핵심이라 할 수 있다.



제5장 결 론

제 1 절 요약 및 제언

경기도의 무한돌봄사업의 취지는 현행법상 기초생활보장제도, 긴급복지지원제도의 자격요건이 안 돼 지원받지 못하는 각지대의 위기가정과 저소득계층을 대상으로 경기도가 도내 시·군에 경기도 무한돌봄센터를 설치하여 이들을 지원해 주는 사업이다. 본 연구에서는 경기도내 시·군에 설치되어 있는 경기도 무한돌봄센터를 대상으로 업무를 담당하고 있는 종사자들에게 면접조사를 실시하여 경기도 무한돌봄센터 운영의 적절성, 효율성, 효과성을 측정하고 이를 바탕으로 경기도 무한돌봄센터 활용의 개선방안을 도출해 보고자 하였다.

이를 위하여 경기도 무한돌봄센터의 종사자에게 면접조사지로 만들어 배부하여 인터뷰를 실시하였고, 면접조사 결과는 정성평가의 자료로 다루어졌으며, 이 평가자료와 함께 문헌조사를 실시하여 문헌조사 결과 나온 경기도 무한돌봄센터 운영현황 중 적절성과 효율성, 효과성에 대입할 수 있는 부분들을 결합하였다. 단, 본 연구에서 면접조사하는 종사자들은 시·군 무한돌봄센터, 무한돌봄네트워크팀에 한정되었으므로 발전방안 역시 시·군 무한돌봄센터, 무한돌봄네트워크팀의 발전방안을 주된 목표로 하고 넓게 나아가 경기도 무한돌봄사업의 발전방안까지 연장선상에서 다루었다.

평가결과, 적절성 중 시설과 조직운영에 대해서는 두 가지 항목(문항)이 제시되었는데, “보건복지부 사업운영지침 사업보고서에 기술된 시설 및 실제 설치된 시설이 사업을 운영하기에 적절한가?”와 “보건복지부 사업운영지침 사업보고서에 기술된 조직 및 실제 구성된 조직이 사업을 운영하기에 적절한가?”이다. 이 두 문항에 대한 평가는 모두 적절하다는 의견이었다. 그리고 종사자 근무환경에 대해서는 다시 관리측면과 처우측면으로 구

성되어졌으며, 관리측면에서 “종사자의 자격, 경력, 학력조건이 충족되어 있는가?”와 “종사자 관리규정이 마련되어 있는가?”의 두 문항이 제시되었고 이에 대한 평가는 충족하다는 의견이었다. 그러나 처우측면에 있어서는 “근무시간에 대해 종사자가 만족하는가?”에 대해서만 만족하였고, “급여수준에 대해 종사자가 만족하는가?”와 “승급, 보수교육에 대해 종사자가 만족하는가?”에 대해서는 불만족인 것으로 평가되었다.

그리고 효율성에 대한 평가에서는 운영관리 측면과 사업내용 측면으로 구분하였는데, 운영관리 측면에서는 “일일/주간/월간/년간 운영계획이 잘 구성되어 있는가?”와 “예산,결산서 작성 및 현금, 통장, 카드 사용 출납부 작성이 잘 되는가?”의 문항에 대해서 좋은 평가가 나타났지만, “직원회의 실시 및 업무협의를 잘 되는가?”의 문항에 대해서는 상황에 따라 다르다는 평가가 나타났다. 그리고 사업내용 측면에서는 “이용자 상담프로그램은 계획대로 수행되는가?”와 “이용자의 교육,지원 프로그램은 계획대로 수행되는가? ”, “지역사회와의 연계 프로그램은 계획대로 수행되는가?”의 세 문항이 제시되었고 이에 대해서는 모두 긍정적인 평가가 나타났다.

마지막으로 효과성에 대한 평가에서는 사업내용 측면과 예산대비 사업결과 측면으로 구분되었는데, 먼저 사업내용측면에서는 “이용자 상담프로그램 수행결과가 당초계획과 일치하는가?”와 “이용자의 교육,지원 프로그램 수행결과가 당초계획과 일치하는가?”, “지역사회와의 연계 프로그램 수행결과가 당초계획과 일치하는가?”의 세 문항이 제시되었고 모두 긍정적 평가가 나타났다. 그리고 예산대비 사업결과 측면에서는 “전체사업비와 대비하여 사업수행 결과에 만족하는가?”문항이 제시되었고 이 역시 긍정적 평가가 나타났다.

이러한 평가결과를 바탕으로 경기도 무한돌봄센터 발전방안을 도출하여 제시하였다. 발전방안으로 제안하는 것은 종사자들의 인력지원과 구조에 관한 것과 협력기관과의 업무협약에 관한 것으로 크게 이분화하여 인력지

원, 성과주의 관리방식 도입, 인력의 역할 조정, 지원내용의 확대, 네트워크 구조의 확대의 5가지 분야였다.

첫째, 인력자원의 경우 경기도 무한돌봄센터 내에 경기도 무한돌봄사업 담당자를 배치시킴으로서 경기도 무한돌봄사업대상자에 대한 연계 뿐만 아니라 경기도 무한돌봄센터 내의 ‘위기가정관정위원회’를 통한 지원대상자 선정, 다양한 지원서비스 개발이 가능하도록 하여야 함을 제안하였다.

둘째, 성과주의 관리방식 도입의 경우, 사업의 목표와 성과지표를 설정하고 지표에 의한 평가결과를 재정운영에 반영하는 것으로 성과위주의 관리방식을 도입하여 사업을 통해 달성하고자 하는 성과목표를 자치단체별로 사전에 설정하고 성과목표의 달성여부를 측정할 수 있는 계량화된 성과지표를 개발하여 성과목표와 사업시행결과를 비교평가하여 그 결과를 다음 연도 재정에 환류할 수 있도록 해야 함을 제안하였다.

셋째, 인력의 역할 조정의 경우, 서비스연계팀장이 시군별 무한돌봄센터장을 겸직할 경우 공공지원이 제한되어 있다는 점에서 시군별 무한돌봄센터 전담공공 인력을 1인 이상 배치하도록 하여 업무의 범위가 과다해지지 않게 해야 할 것과 전반적인 인력의 역할 조정이 필요함을 제시하여 시군별 무한돌봄센터 업무 전반에 대한 이해를 통해 센터장이 행정지원인력의 업무, 사례관리전문가의 업무, 사회복지통합서비스 전문요원간의 업무를 조정하고 이들간의 영역과 위계를 정해줌으로써 원활한 업무협조가 이루어지게 해야 함을 제안하였다.

넷째, 센터 운영 지원 확대의 경우, 현재와 같이 제한된 기간 동안 제한된 금액만을 지원했던 것을 생계비 지원과 종사자 수당 확대로 나누어 각각 제안하였다.

다섯째, 네트워크 구조의 확대의 경우 생활시설관계자도 사례회의에 참여하도록 유도함으로써 네트워크 구조를 확대해야 함을 제안하였다.

제 2 절 연구의 한계

본 연구는 경기도 일부 무한돌봄센터와 무한돌봄네트워크팀의 종사자를 대상으로 면접조사를 실시한 것으로 경기도내의 모든 경기도 무한돌봄센터와 무한돌봄네트워크팀을 대상으로 하지 않고 남양주와 구리시의 센터 및 네트워크팀 종사자만을 대상으로 하였다. 그러므로 연구의 대상 범위를 보다 더 확대하여 경기도내 모든 종사자들에 대한 인식파악이 시행되어야 보다 더 명확한 평가가 가능할 것이다. 그러므로 향후의 연구에서는 이러한 점을 감안하여 경기도 무한돌봄센터와 네트워크팀 그리고 협력기관에 종사하는 모든 사람들을 대상으로 면접조사를 시행할 필요가 있을 것이다.

또한 경기도 무한돌봄사업 자체가 최근에 시행됨으로 인하여 선행연구가 부족하여 측정도구를 선정함에 있어서 상당한 한계가 존재했다. 경기도 무한돌봄사업과 경기도 무한돌봄센터는 일반적인 시설과 프로그램에 대한 운영평가항목으로는 제대로 평가할 수 없는 부분들이 존재했다. 예를 들면 시설과 같은 경우가 그것이다. 복지관이나 체육관 등의 시설은 시설 자체가 하나의 프로그램이며, 이 시설의 현황에 따라 서비스의 질이 달라질 수 있고, 또한 이용자의 만족도가 달라질 수 있고 종국에서 사업의 평가에 영향을 미치게 될 것이다. 하지만, 경기도 무한돌봄사업과 센터의 경우 경기도 무한돌봄사업 프로그램을 적합시키는 시설이 존재하는 것이 아니라 지원하는 프로그램만이 존재하기 때문에 운영평가항목에서 시설과 같은 항목을 포함시킬 수 없는 것이다. 그러므로 경기도 무한돌봄사업과 센터의 평가를 하기 위한 제대로 된 측정도구를 선행연구를 통해 찾을 수 없는 한계가 존재하였다. 그러므로 본 연구에서는 선행연구를 통해 시설항목이 없는 평가지표를 수집하였고, 이 때문에 적절성과 효율성 그리고 효과성이라는 평가항목으로 정리하여 면접조사하게 된 것이다. 향후 연구에 있어서는 경기도 무한돌봄사업과 센터 및 네트워크팀에 맞는 평가항목을 개발하는 노력이 필요할 것이다.

참고문헌

1. 국문 단행본

- 정무성, 2005, 「사회복지프로그램개발론」, 서울:학현사
- 경기도, 2010a. 「2010년도 위기가정 경기도 무한돌봄 사업안내」
- 경기도, 2010b. 「2010년 경기도 무한돌봄사업 모니터링 및 발전방안」. 경기복지재단
- 경기도, 2010c. 「2010년 경기도 무한돌봄센터 모니터링 보고서」. 경기복지재단
- 경기도, 2009. 「경기도 무한돌봄센터 운영 매뉴얼」. 경기복지재단
- 이계탁, 1986. 「복지행정론」. 서울:고려원
- 최일섭, 1993. 「지역사회복지론」. 서울대학교 출판부
- 경기도, 2008. 경기도 저소득 주민의 생활안전지원에 관한조례

2. 국문 논문

- 강양숙, 2004, “지방화시대의 지역사회복지행정에 관한 개선방안 : 안양시를 중심으로”, 중앙대학교 행정대학원 석사학위논문
- 공창숙, 2008, “지역아동센터 운영평가 및 발전방안에 관한 연구” : 경기도 지역을 중심으로, 중앙대학교 대학원 박사학위논문
- 김태영, 1987. “지방자치와 사회복지사업. 지방자치와 사회복지”, 제4회 전국 사회복지대회 자료집. 64-65
- 김형식, 1994. “프로그램 평가방법과 모델”. 서울장애인종합복지관 직원 교육자료집. 12-25
- 신운복, 1987. “2000년대를 향한 지역복지의 과제와 수행전략”, 한국지역 복지학. 한국지역복지학회. 99-100

- 신효자, 2009, “지역아동센터 운영 활성화방안에 관한 연구”: 경기북부
지역을 중심으로”, 광운대학교 정보복지대학원 석사학위논문
- 우수명, 2000, “사회복지사를 위한 사회조사실무방법론”, HS Research
Center.TP 사회조사, 인간과 복지
- 우수명, 2004, “사회복지 프로그램 욕구조사 및 평가조사 교육”. 사회복지
협의회 실무자료집.
- 윤성진, 1991, “지역복지의 발전방향에 관한 연구”. 지역복지정책. 제5집.
한국지역복지정책학회.
- 이성혁, 2001, “종합자원봉사센터의 활성화방안에 관한 연구”: 경기도 종합
자원봉사센터를 중심으로”, 국민대학교 행정대학원 석사학위논문
- 이은기, 2006, “장애인복지관의 생애주기별 조직모델 운영 사례평가” : 노틀
담복지관을 중심으로”. 성공회대학교 시민사회복지대학원 석사학위논문
- 이필신, 2002, “지역사회복지 활성화를 위한 민·관 협력 방안에 관한
연구”, 경기대학교 행정대학원 석사학위논문
- 장승정, 2006, “공공사회복지 전달체계의 현황과 개선방안에 관한 연구”,
명지대학교 대학원 석사학위논문
- 채희균, 2008, “자원봉사센터 운영 활성화 방안에 관한 연구 : 경기도 자원
봉사센터를 중심으로”, 아주대학교 대학원 석사학위논문
- 최재성, 1998, “사회복지기관 평가모델 개발의 방향과 과제: 장애인복지관
운영평가프로그램 개발사례를 중심으로”, 연세대학교 사회복지연구소
Vol 265~290
- 황성철, 1998, “사회사업실천의 효과성에 관한 논쟁과 미국사회사업의
발전-임상적 실천을 중심으로”, 한국사회복지학 Vol-No. 34

ABSTRACT

Operation stand research of Gyeonggi Unlimited Care Center

- Focus on the interview investigation of Namyangju and
Guri center worker -

Cho, Young Il
Major in Social Welfare
Dept. of Social Welfare Administration
Graduate School of Public Administration
Hansung University

After launch the autonomous local government system, welfare policy and business are no longer limited to the central government, and it became important task of local government. So, the local self-governing group puts up a welfare work with slogan. They are making more effort to raise the standard of social welfare level. Also, Unlimited Care business is a good example of independent of local government's welfare work. The purpose of the business does not correspond with requirements of current guarantee program, emergency welfare support system. Therefore, this business has supported only for people who live

in Gyeonggi-do with low income and lost their welfare funding from government since November 2008.

But, this welfare business has relatively low welfare sensory level as compare to expand business and welfare budget from various welfare desires and expand demands. Furthermore, they are criticized to implement only for supplier from welfare delivery system divided by a public institution. So, Gyeonggi-do provides 30 Unlimited Care Centers in city to support the right welfare service that is cooperated with a private and public organization.

However, due to business advance recently, the result analysis can't be accomplished well. Also, it is difficult to conduct a survey for consumer and facility. So, they interviewed employee who work in center and measured their propriety, effectiveness, and effectualness. From these results, they found the ways to improve Unlimited Care Center .

The employees gave poor evaluation in treatment and operation management section. They are not satisfied with a pay level, promotion, refresher training in appropriate side and coordination of business, staff meeting in effectiveness side.

Considering these problems, I want to give five suggestions for improvement of Unlimited Care Center . These are personal support, performance-related system; employees assign a role, expand center operational support, and network structure.

First, in personal support, by adding extra help who can charge in center and they may develop various support service and choose people who need support efficiently.

Second, in performance-related system, I suggest setting the business goal and performance indicator, reflecting the results in operational finance and it's needed to introduce comparative evaluation between a goal of performance of business and a result of business project. The results will be reflected to next year's finances.

Third, in assigning an employee's role, if a leader of service team holds an additional position of director of Unlimited Care Center then, only they can not help providing limited support. So, increase the number of those exclusively responsible for the worker not to take too much work, I suggest the director of Unlimited Care Center choose the right position to employees in each task in order to improve coordination work.

Fourth, in expanding center operational support; Unlimited Care Center and Muhan network team will get more benefits.

Fifth, in network structure, I suggest the staff of present facilities should attend to the meeting and work hard to expand network structure.

At the conclusion, I suggest implication and limitation by combining various results.

【Key words】 Social welfare business, Unlimited Care business,
Unlimited Care Center

