

! 연구보고서 !

남양주시 복지관 공급량 적정성 분석 및 현안 진단 연구

- 노인, 장애인, 사회복지관 중심으로 -



남양주시복지재단

남양주시 복지관 공급량 적정성 분석 및
현안 진단 연구

- 노인, 장애인, 사회복지관 중심으로 -

책임연구원 _ 선미정(숭의여자대학교 사회복지학과 교수)

공동연구원 _ 유정원(경기복지재단 연구위원)

정명희(대진대학교 사회복지·아동학부 강사)

연구보조원 _ 유혜선(이화여자대학교 사회복지학과 석사과정)

2024. 12. 16.

(재)남양주시복지재단

제 출 문

본 보고서를 [남양주시 복지관 공급량 적정성 분석 및 현안 연구]의
최종보고서로 제출합니다.

2024. 12. 16.

책임연구원 : 선 미 정

공동연구원 : 유 정 원

정 명 희

연구보조원 : 유 혜 선

〈차례〉

I. 서론	1
제1절 연구 배경 및 목적	1
1. 연구 배경	1
2. 연구목적	2
제2절 연구 범위 및 추진체계	3
1. 연구 범위	3
2. 연구 추진 체계	5
II. 남양주시 복지 환경 문헌고찰	11
제1절 남양주시 사회복지 환경	11
1. 지역개요	11
가. 위치	11
나. 지적	12
다. 교통	12
라. 행정구역	13
마. 남양주시 생활권	13
2. 인구 현황	14
가. 전국 인구 현황	14
나. 경기도 인구 현황	15
다. 경기도 연령별 인구 현황	16
라. 남양주시 인구 현황	17
마. 남양주시 동별 세대당 인구수 현황	21
바. 인구 유입 계획	21
3. 경제	21
가. 경제성장률	21
나. 지역내 총생산	21
다. 재정자립도 및 보조금 비중	22
라. 1인당 전체 예산 및 사회복지예산비율	22
마. 1인당 사회복지예산 및 자체예산비율	23
바. 일자리	24
사. 남양주시 부양비 및 노령화 지수	24

제2절 남양주시 사회복지 시설 현황	26
1. 남양주 복지 시설 현황	26
가. 보건복지부 복지로 복지시설 현황	26
나. 경기도 복지시설 현황과 비교	26
2. 노인 대상 시설 현황	28
가. 노인 천명당 노인 대상 시설수	28
나. 노인 관련 복지 이슈	28
3. 장애인 대상 시설 현황	29
가. 장애인 천명당 장애인 대상 시설수	29
나. 장애인 관련 복지 이슈	29
4. 저소득층 대상 시설 현황	29
가. 수급자 천명당 저소득 대상 시설 수	29
나. 저소득 관련 복지 이슈	30
5. 아동 대상 시설 현황	30
가. 아동 천명당 아동 대상 시설수	30
나. 아동 관련 복지 이슈	31
6. 기타	32
가. 인구 천명당 전체 시설수	32
나. 기타 복지 이슈	32
제3절 남양주시 복지관 기능과 역할	33
1. 노인복지관	34
가. 정의	34
나. 관련 법령	35
다. 기능과 역할	35
라. 남양주시의 노인복지관	36
1) 남양주시노인복지관	36
2) 남양주시 동부노인복지관	37
3) 남양주시 해피누리 노인복지관	38
2. 장애인 복지관	39
가. 정의	39
나. 관련 법령	39
다. 장애인복지관의 기능과 역할	39
라. 남양주시의 장애인 복지관	41
1) 남양주시 장애인복지관	41
2) 남양주시 북부장애인복지관	42
3. 사회복지관	43

가. 정의	43
나. 관련 법령	43
다. 사회복지관의 3대 기능과 역할	43
라. 남양주시 사회복지관 희망케어센터의 기능과 역할	44
1) 남양주시 사회복지관 동부희망케어센터	45
2) 남양주시 사회복지관 서부희망케어센터	46
3) 남양주시 사회복지관 남부희망케어센터	47
4) 남양주시 사회복지관 북부희망케어센터	48
Ⅲ. 남양주시 복지관 적정성	51
제1절 남양주시 복지대상 및 인프라 현황	51
1. 복지대상 현황 및 복지관 잠재적 이용자 추정	51
2. 남양주시 복지욕구와 인프라	53
제2절 타 시·군 복지 인프라 비교	59
1. 전국 시군구 복지관 공급현황	59
가. 전국 시군구 평균 사회복지관 공급현황	59
2. 경기도 시·군 인구 및 인프라 비교	64
가. 인구와 3종 복지관 현황	64
제3절 남양주시 복지관 공급 적정성	69
1. 사회복지시설 공급 기준	69
가. 국토교통부 기초생활인프라 최저기준	69
나. 경기도 사회복지 인프라 균형발전 최저기준	72
2. 남양주시 복지관 공급 적정성	73
Ⅳ. 남양주시 복지관 현안과 개선 방안	79
제1절 남양주시 복지관 운영과 사업 분석	79
1. 노인복지관	80
가. 남양주시 노인복지관	80
1) 시설 및 환경 영역	80
2) 재정 및 조직운영 영역	80
3) 프로그램 및 서비스 영역	80
4) 이용자 권리 영역	81
5) 기관의 강·약점과 외부환경의 기회 및 위협요인, 대응전략	81
나. 남양주시 동부노인복지관	83

1) 시설 및 환경 영역	83
2) 재정 및 조직운영 영역	83
3) 프로그램 및 서비스 영역	84
4) 이용자 권리 영역	85
5) 기관의 강약점과 외부환경의 기회 및 위협요인, 대응전략	85
다. 해피누리 노인복지관	87
1) 시설 및 환경 영역	87
2) 재정 및 조직운영 영역	87
3) 프로그램 및 서비스 영역	87
4) 이용자 권리 영역	88
5) 기관의 강약점과 외부환경의 기회 및 위협요인, 대응전략	88
2. 장애인복지관	90
가. 남양주시 장애인복지관	90
1) 시설 및 환경 영역	90
2) 재정 및 조직운영 영역	90
3) 프로그램 및 서비스 영역	90
4) 이용자 권리 영역	91
5) 기관의 강약점과 외부환경의 기회 및 위협요인, 대응전략	91
나. 남양주시 북부장애인복지관	93
1) 시설 및 환경 영역	93
2) 재정 및 조직운영 영역	93
3) 프로그램 및 서비스 영역	93
4) 이용자 권리 영역	94
5) 기관의 강약점과 외부환경의 기회 및 위협요인, 대응전략	95
3. 사회복지관	97
가. 남양주시 사회복지관 동부희망케어센터	97
1) 시설 및 환경 영역	97
2) 재정 및 조직운영 영역	97
3) 프로그램 및 서비스 영역	99
4) 이용자 권리 영역	100
5) 기관의 강약점과 외부환경의 기회 및 위협요인, 대응전략	101
나. 남양주시 사회복지관 서부희망케어센터	103
1) 시설 및 환경 영역	103
2) 재정 및 조직운영 영역	103
3) 프로그램 및 서비스 영역	104
4) 이용자 권리 영역	105

5) 기관의 강·약점과 외부환경의 기회 및 위협요인, 대응전략	105
다. 남양주시 사회복지관 남부희망케어센터	107
1) 시설 및 환경 영역	107
2) 재정 및 조직운영 영역	107
3) 프로그램 및 서비스 영역	108
4) 이용자 권리 영역	109
5) 기관의 강·약점과 외부환경의 기회 및 위협요인, 대응전략	109
라. 남양주시 사회복지관 북부희망케어센터	111
1) 시설 및 환경 영역	111
2) 재정 및 조직운영 영역	112
3) 프로그램 및 서비스 영역	112
4) 이용자 권리 영역	114
5) 기관의 강·약점과 외부환경의 기회 및 위협요인, 대응전략	114
제2절 질적연구 결과 분석	117
1. 초점집단면접조사(FGD) 개요	117
가. 연구방법 및 과정	117
나. 주요질문	117
1) 내부관계자	118
2) 외부관계자	119
2. 분석결과	120
가. 노인복지관	120
1) 연구참여자의 일반적 특성	118
2) 분석결과	120
나. 장애인복지관	137
1) 연구참여자의 일반적 특성	137
2) 분석결과	137
다. 사회복지관	154
1) 연구참여자의 일반적 특성	154
2) 분석결과	154
라. 외부관계자	170
1) 연구참여자의 일반적 특성	170
2) 분석결과	170
제3절 델파이 조사	187
1. 델파이 조사	187
가. 조사 내용 및 수집	187
나. 델파이 조사 참여자	187

다. 델파이 조사 분석방법	188
2. 델파이 조사 결과	189
가. 남양주시 복지관이 경험하는 어려움	189
나. 변화 및 개선 필요 영역의 중요도 및 시급성	192
1) 노인 복지관	192
2) 장애인복지관	193
3) 사회복지관(희망케어센터)	195
다. 서비스 및 지원 필요영역의 중요도 및 시급성	197
1) 노인복지관	197
2) 장애인복지관	200
3) 사회복지관(희망케어센터)	202
3. 기타	204
가. 남양주시 인구 변화 추이에 따른 우선 복지 강화 대상 우선순위	204
나. 남양주시 복지관 유형 중 우선 공급 분야	204
다. 남양주시 복지관 유형별 각 기관의 발전을 위한 개선 사항 우선순위	205
1) 노인복지관	205
2) 장애인복지관	205
3) 사회복지관(희망케어센터)	206
V. 결론 및 제언	209
제1절 결론	209
1. 남양주시 복지관 적정성	209
2. 남양주시 복지관 현안 기초조사	210
가. 노인복지관	210
나. 장애인복지관	211
다. 사회복지관	211
3. 남양주시 복지관 FGI	213
가. 노인복지관	213
나. 장애인복지관	214
다. 사회복지관	214
라. 외부관계자	215
4. 남양주시 복지관 델파이 조사	216
제2절 제언	219
1. 신규시설 확충 및 기존 복지관 내실화와 기능·역할 전환	219
2. 남양주시 특성과 욕구를 반영한 사업운영과 특화사업 개발	220

3. 복지관별 특성화된 발전 방향성 제시	221
가. 노인복지관	221
나. 장애인복지관	222
다. 사회복지관	222
4. 안정적 운영을 위한 인력 확충과 재정지원 확대 필요성	223
5. 민·관 공동대응 협력체계 구축과 대응 역량강화	225
6. 제한점과 한계	225
참고문헌	227

〈표 차례〉

〈표 1〉 기관분석조사서	3
〈표 2〉 FGI 질문	4
〈표 3〉 델파이 조사서 설문지	5
〈표 4〉 연구추진체계	7
〈표 5〉 남양주시 일반 현황 (2024년 6월 기준)	17
〈표 6〉 남양주시 인구 추이 (2020년 ~ 2024년)	17
〈표 7〉 남양주시 읍면동별 세부 인구현황 (2024년 6월 기준)	18
〈표 8〉 남양주시 부양비 및 노령화지수 (2020년 ~ 2024년)	24
〈표 9〉 남양주시 읍면동별 부양비 및 노령화지수 (2024년 6월 기준)	25
〈표 10〉 남양주시 복지시설 현황	26
〈표 11〉 복지시설 분류 기준 비교	27
〈표 12〉 남양주시 복지권역별 인구수 및 복지관 현황	33
〈표 13〉 4대 노인복지사업 분류	34
〈표 14〉 노인복지관 기본 제공 사업	35
〈표 15〉 남양주시노인복지관의 기능과 역할	36
〈표 16〉 남양주시 동부노인복지관의 기능과 역할	37
〈표 17〉 남양주시 해피누리 노인복지관의 기능과 역할	38
〈표 18〉 장애인 복지관의 역할 및 구성요소	40
〈표 19〉 남양주시 장애인복지관의 기능과 역할	41
〈표 20〉 남양주시 북부장애인복지관의 기능과 역할	42
〈표 21〉 3대 기능 중심의 사업복지관 사업 (사회복지사 임법 시행규칙)	44
〈표 22〉 남양주시 동부희망케어센터의 기능과 역할	45
〈표 23〉 남양주시 서부희망케어센터의 기능과 역할	46
〈표 24〉 남양주시 남부희망케어센터의 기능과 역할	47
〈표 25〉 남양주시 북부희망케어센터의 역할	48
〈표 26〉 남양주시 읍면동별 수급자 수 및 비율 (2024년 3월)	51
〈표 27〉 남양주시 복지대상자 현황 (2022년 12월 기준, 중복 제외)	52
〈표 28〉 사회보장 제도별 복지대상자 수 (2022년 12월 기준)	53
〈표 29〉 남양주시 북부지역 복지욕구	54
〈표 30〉 남양주시 서부지역 복지욕구	54
〈표 31〉 남양주시 동부지역 복지욕구	55
〈표 32〉 남양주시 남부지역 복지욕구	55
〈표 33〉 남양주시 복지관 시설 현황 (2024년 7월)	58
〈표 34〉 전국 시군구 평균 사회복지관 공급 현황 (2023년 기준)	59

<표 35> 전국 시군구 평균 노인복지관 공급 현황 (2023년 기준)	60
<표 36> 전국 시군구 평균 장애인복지관 공급 현황 (2024년 기준)	61
<표 37> 경기도, 서울시 사회복지관 개소 수 및 지역별 인구수 (2024년 6월 기준)	63
<표 38> 경기도 인구별 그룹 구분	64
<표 39> 2그룹(화성시, 성남시, 부천시, 남양주시, 안산시) 연령 유형별 현황 (2024년 6월 기준)	64
<표 40> 2그룹 부양비 및 노령화지수 (2024년 6월 기준)	65
<표 41> 2그룹(화성시, 성남시, 부천시, 남양주시, 안산시) 수급자 비교 (2024년 6월) ·	66
<표 42> 2그룹(화성시, 성남시, 부천시, 남양주시, 안산시) 복지시설 비교 (2024년 6월)	66
<표 43> 2그룹(화성시, 성남시, 부천시, 남양주시, 안산시) 복지관 비교 (2024년 7월) ·	67
<표 44> 국토교통부 기초생활인프라 최저기준 (2013년)	70
<표 45> 국토교통부 기초생활인프라 범위 및 최저기준 (2018년)	72
<표 46> 경기도 사회복지 인프라 균형발전 기준선	73
<표 47> 남양주시 사회보장 대상자 현황과 복지관 현황	74
<표 48> 남양주시 복지관 거리 및 도달시간	76
<표 49> 남양주시 복지관 필요 개소 수와 수요 적합성	76
<표 50> 복지관 현안 분석틀	79
<표 51> 남양주시 노인복지관 SWOT분석	82
<표 52> 남양주시 동부노인복지관 SWOT분석	86
<표 53> 해피누리 노인복지관 SWOT 분석	89
<표 54> 남양주시 장애인복지관 SWOT 분석	92
<표 55> 남양주시 북부장래인복지관 SWOT 분석	96
<표 56> 남양주시 사회복지관 동부희망케어센터 SWOT 분석	102
<표 57> 남양주시 사회복지관 서부희망케어센터 SWOT 분석	106
<표 58> 남양주시 사회복지관 남부희망케어센터 SWOT 분석	110
<표 59> 남양주시 사회복지관 북부희망케어센터 SWOT 분석	115
<표 60> 복지관 내부관계자 FGI 진행 주요 질문	118
<표 61> 복지관 외부관계자 FGI 진행 주요 질문	119
<표 62> 남양주시 노인복지관 연구참여자의 특성	120
<표 63> 노인복지관 FGI 분석결과	121
<표 64> 남양주시 장애인복지관 연구참여자의 특성	137
<표 65> 장애인복지관 FGI 분석결과	138
<표 66> 남양주시 사회복지관 연구 참여자의 특성	154
<표 67> 사회복지관 FGI 분석결과	154
<표 68> 복지관 외부관계자 연구참여자의 특성	170

<표 69> 외부관계자 FGI 분석결과	171
<표 70> 델파이 조사 참여자 기초 특성	188
<표 71> 남양주시 복지관의 어려움 경험 정도	191
<표 72> 남양주시 노인복지관의 변화개선 영역의 중요도 및 실행시급성/필요도	192
<표 73> 남양주시 장애인복지관의 변화개선 영역의 중요도 및 실행시급성/필요도	194
<표 74> 남양주시 사회복지관(희망케어센터)의 변화개선 영역의 중요도 및 실행시급성/필요도	196
<표 75> 남양주시 노인복지관의 효과적 운영을 위한 서비스 및 지원 필요 영역의 중요도 및 실행시급성/필요도	199
<표 76> 남양주시 장애인복지관의 효과적 운영을 위한 서비스 및 지원 필요 영역의 중요도 및 실행시급성/필요도	201
<표 77> 남양주시 사회복지관(희망케어센터)의 효과적 운영을 위한 서비스 및 지원 필요 영역의 중요도 및 실행시급성/필요도	203
<표 78> 남양주시 복지관 필요 개소 수와 수요 적합성	209
<표 79> 남양주시 권역별 복지욕구 시급성 및 중요성	220
<표 80> 서비스 및 지원 필요 우선 순위	224
<표 81> 사회복지관 보강 직원 규모	224

〈그림 차례〉

〈그림 1〉 남양주시 위치	11
〈그림 2〉 남양주시 도시지역 및 교통	12
〈그림 3〉 남양주시 행정구역	13
〈그림 4〉 남양주시 도시기본계획의 생활권 구분	13
〈그림 5〉 남양주시 희망케어센터의 복지권역 구분	14
〈그림 6〉 전국광역단체 인구 및 세대당 인구수 현황	15
〈그림 7〉 경기도 도시별 인구 및 세대당 인구수 현황	15
〈그림 8〉 경기도 인구 50만 이상 도시 연령 분포 현황	16
〈그림 9〉 남양주시 읍면동별 인구 연령 현황	19
〈그림 10〉 남양주시 읍면동별 인구 및 세대당 인구수 현황	20
〈그림 11〉 남양주시 인구 분포 (세대당인구수, 연령별인구)	20
〈그림 12〉 경기도 시군별 경제성장률	21
〈그림 13〉 경기도 인구 50만 이상 도시의 지역내 총생산	22
〈그림 14〉 경기도 인구 50만 이상 도시의 재정자립도 및 보조금 비중	22
〈그림 15〉 경기도 인구 50만 이상 도시의 예산 및 사회복지 예산 비율	23
〈그림 16〉 경기도 인구 50만 이상 도시의 예산 및 자체복지예산비율	23
〈그림 17〉 경기 2그룹 도시 노인 대상 시설수	28
〈그림 18〉 경기 2그룹 도시 장애인 대상 시설수	29
〈그림 19〉 경기 2그룹 도시 저소득 대상 시설수	30
〈그림 20〉 경기 2그룹 도시 아동 대상 시설수	31
〈그림 21〉 경기 2그룹 도시 인구 천명당 전체 시설수	32
〈그림 22〉 남양주시 노인인구, 노인관련 이용시설(경로당 미포함) 분포(2021.12월 기준)	56
〈그림 23〉 남양주시 수급자수, 저소득관련 이용시설 분포(2021.12월 기준)	56
〈그림 24〉 남양주시 장애인인구, 장애인관련 전체시설 분포 (2021. 12월 기준)	57
〈그림 25〉 남양주시 3종 복지관 위치	75
〈그림 26〉 노인복지관 변화개선 중요도 및 시급성	193
〈그림 27〉 장애인복지관 변화개선 중요도 및 시급성	195
〈그림 28〉 종합사회복지관(희망케어센터) 변화개선 중요도 및 시급성	197
〈그림 29〉 노인복지관 서비스 및 지원 필요영역 중요도 및 시급성	198
〈그림 30〉 장애인복지관 서비스 및 지원 필요영역 중요도 및 시급성	200
〈그림 31〉 종합사회복지관(희망케어센터) 서비스 및 지원 필요영역 중요도 및 시급성	202

연구요약

1 서론

□ 연구 필요성

남양주시는 경기 북부의 넓은 면적과 도농복합도시이며 다핵도시의 특성을 지니고 있고, 2014년부터 최근까지 인구가 꾸준히 늘고 있어 현재 약 73만 이상, 향후 100만을 바라보는 도시로 성장 중이다. 남양주시의 특징으로는 농촌의 도시화에 따른 신도심과 구도심의 변화, 새로운 교통 발달과 신도시 생성, 이로 인한 신규지역 간 격차 등 다양하고 복합적인 환경변화가 급속도로 변화하고 시민의 복지욕구 증가와 사회복지 재정 지출도 늘고 있는 실정으로 공적자원 운영에 따른 체계적 관리와 명확한 진단을 통한 복지 인프라가 구축될 필요성이 있어 정책 실행에 따른 우선순위 검토가 필요하다.

사회복지 인프라나 시민의 사회복지 욕구 대응이나 서비스 질적 변화는 단순 제한된 개소수나 지출예산으로 살펴보기에 한계가 있다. 특히 종합적 서비스를 대응하는 복지관의 기능이나 역할에 대한 시민들의 관심과 기대는 지속적으로 높아질 것이다. 노인, 장애인, 사회복지관(희망케어센터)의 기능과 역할, 복지 욕구가 강조됨에 따라 남양주시의 대표 기관들의 현안과 복지 인프라 적정성에 대한 세밀한 검토가 요청되는 시점이다.

□ 연구목적

남양주시 복지 발전과 서비스 고도화를 위하여 남양주시 내 복지자원 및 공급량 적정성을 평가하고 노인, 장애인, 사회복지관을 중심으로 현안진단과 개선방안 강구로 남양주시 복지 활성화를 도모하고자 한다.

2 남양주시 복지 인프라 및 타 시군구 비교

□ 남양주시 복지대상 및 인프라 현황

남양주시에는 복지대상자로 기초생활수급자가 전체인구 수 대비 약 3.6%(26,232명) 있으며 금곡동(5.5%), 별내동(4.7%)이 높은 비율을 보인다. 차상위계층, 한부모가족, 장애인연금 수급자 등 사회보장 대상자는 금곡/양정 지역에 많이 살고 있는 것으로 나타났다. 또 중위소득을 감안한 집중관리 계층은 진접/오남, 화도/수동, 별내 지역에 많이 살고 있는 것을 확인하였다.

주민의 욕구와 복지 인프라 현황을 살펴보면 남양주시 북부지역의 욕구는 노인복지가 1순위고 중요성 또한 노인복지로 나타났다. 한편, 북부에는 진접읍에 사회복지관 1개소, 장애인복지관 1개소가 설치·운영되고 있다. 서부지역에는 3개소의 복지관들이 설치·운영되고 있으며 진건읍에 노인복지관 1개소와 다산1동에 사회복지관 1개소와 노인복지관 1개소가 있다. 다산1동은 상대적으로 취약계층에 대한 복지를 시급성과 중요성에서 1순위를 꼽았는데 실제로는 노인복지관이 운영되고 있다. 동부지역에도 총 3개소의 복지관이 운영되고 있으며 취약계층에 대한 복지 욕구가 높은 화도읍에 사회복지관이 1개소 있고 노인복지를 3순위로 꼽은 호평동에 노인복지관이 1개소 운영되고 있다. 또 수동면에도 노인복지관이 1개소 있는데 노인복지가 시급성 1순위를 한 지역이므로 주민의 욕구에 부합하는 복지관들이 위치하고 있다고 볼 수 있다. 남부지역에는 장애인복지관 1개소, 노인복지관 1개소가 와부읍과 금곡동에 설치되어 운영 중이다.

남양주시에는 총 10개의 복지관(분관을 제외하고 본관을 중심으로)이 운영되고 있으며 다산2동, 별내동, 오남읍, 퇴계원읍, 별내면, 조안면, 평내동 등에서 복지관이 없다. 향후 복지관을 확충한다면 주민의 복지욕구와 인프라 여건을 감안하여 설립을 추진하는 것이 필요하다.

□ 타 시·군 복지인프라 비교

전국 시군구 사회복지관, 노인복지관, 장애인복지관 공급현황 자료(2023)에 따라 각 기관의 수를 비교했을 때 최대로 많은 시군은 10개소 이상도 있으나 평균을 비교하면 남양주시의 복지관들이 개소 수가 적다고 할 수 없다. 예를 들면, 사회복지관은 서울시 평균이 4개소이며 경기도 평균은 3개소로 전국 시군구에서도 많은 수에 해당된다. 남양주시 사회복지관은 4개소로 한 시군에 있는 수로는 적지 않다. 다만, 사회복지관의 형태와 기능 및 역할이 타 시군에 있는 사회복지관들과 동등한지 살펴볼 필요가 있다.

노인복지관도 서울시는 4개소가 평균이나 경기도 31개 시군의 평균은 2개소로 나타났다. 남양주시 노인복지관 수도 2개소 운영되고 있다. 장애인복지관은 그 수가 더 적어서 평균 1개소 설치되어 있는데 남양주시에는 2개소가 운영 중에 있다. 복지관의 개소 수 자체보다는 주민의 욕구에 맞게 위치하고 있는지 또 그 기능과 역할에서 수요와 부합하게 운영되고 있는지를 살펴볼 일이다.

경기도 시군 중 2그룹에 속하는 남양주시는 화성시, 성남시, 부천시, 안산시와 비교 대상이 될 수 있으며 이는 인구수에 따른 분류이다. 연령대로 보면 남양주시는 75세 이상의 인구 비율이 타 시군에 비해 높은 편이며 기초생활수급자 비율도 안산시에 이어 두 번째로 높다. 사회복지시설 인프라를 양적으로 비교했을 때는 생활시설, 이용시설을 모두 합쳤을 때 537개소로 타 시군에 비해 많은 것처럼 보일 수 있으나 유형으로 봤을 때는 노인의료복지시설이 가장 많고 이용시설이 상대적으로 적다.

따라서 개소 수보다는 인프라의 유형과 프로그램 및 서비스 내용이 주민의 욕구와 필요에 맞는지를 확인하여 적절성을 판단해야 하며 기존에 운영되는 시설이 충분한지 검토해야 한다.

3 남양주시 복지관 적정성

□ 남양주시 복지관 공급 적정성

국토교통부에서 2013년, 2018년에 걸쳐 제시한 기초생활인프라 국가적 최저기준과 경기도 사회복지 인프라 균형발전 기준선 중 적정기준을 적용하여 남양주시 내 복지관들의 위치와 이용자 수 등이 적절한지를 검토하였다. 기준에 있는 대로 노인복지시설은 인구 3만명당 1개소, 사회복지관, 노인복지관은 기준지점에서 20~30분 정도 소요되는 거리를 중심으로 살펴보았을 때 남양주시 3종 복지관은 거리상으로는 모두 20분 이내에 해당된다. 다만, 남양주시 동부노인복지관의 경우 33분이 소요된다.

<표 1> 남양주시 복지관 거리 및 도달시간

중심지역	도착(복지관)	복지관까지 거리	도달시간 (자동차)	도달시간 (대중)
금곡양정행정복지센터	남양주시장애인복지관	1.1km	3분	10분
진접오남행정복지센터	남양주시북부장애인복지관	4.4km	13분	20분
다산행정복지센터	남양주시다산노인복지관	2.1km	11분	17분
화도수동행정복지센터	남양주시동부노인복지관	7.7km	17분	33분
호평평내행정복지센터	해피누리노인복지관	56m	1분	1분
금곡양정행정복지센터	남양주시노인복지관	7.5km	14분	21분
다산행정복지센터	남양주시사회복지관 서부희망케어센터	1.6km	7분	15분
진접오남행정복지센터	남양주시사회복지관 북부희망케어센터	75m	1분	1분
화도수동행정복지센터	남양주시사회복지관 동부희망케어센터	3.6km	12분	22분
와부조안행정복지센터	남양주시사회복지관 남부희망케어센터	848m	1분	1분

자료 : 네이버 길찾기 참고

경기도 인프라 균형발전 기준선에 따른 인구수 대비 복지관 1개소 설치라는 기준을 적용했을 때는 장애인복지관은 수요 적합성이 95.2%, 노인복지관은 68.9%, 사회복지관은 88.8% 충족되는 것으로 나타났다.

〈표 2〉 남양주시 복지관 필요 개소 수와 수요 적합성

경기도 인프라 균형발전 기준선			남양주시 복지관 현황			필요 ¹⁾ 개소 수	수요 ²⁾ 적합성
유형	인구	개소 수	유형	해당 인구 ³⁾	개소 수		
장애인복지관	15,542명당	1	장애인복지관	33,172명	2	2.1	95.2%
노인복지관	20,291명당	1	노인복지관	119,929명	4	5.8	68.9%
사회복지관	164,772명당	1	사회복지관	733,054명	4	4.5	88.8%

4 남양주시 복지관 현안과 개선방안

□ 기초조사 및 FGI를 통한 남양주시 복지관 현안과 개선 방안

복지관별 현안 분석을 위해 기관 운영과 사업 전반에 대해 살펴볼 수 있는 경기도형 평가지표를 중심으로 시설 및 환경 영역, 재정 및 조직운영 영역, 프로그램 및 서비스 영역, 4) 이용자 권리로, 총 4개 영역으로 나누어 살펴보았다. 그리고 SWOT 분석을 통해 각 기관별 제시하는 강점과 약점, 외부환경의 기회와 위협요인 등을 분석하였다.

구분	주요 분석 내용
시설 및 환경	<ul style="list-style-type: none"> · 시설의 안정성 및 편리성, 쾌적성에 대한 기관의 전반평가 · 시설 안전성, 편리성, 쾌적성, 시설 이용 및 환경 정비 중점 추진 및 개선 사항
재정 및 조직운영	<ul style="list-style-type: none"> · 사업비 및 후원금 조성, 직원 충원율 및 근속율, 자원 개발, 직원 교육 및 복지에 대한 평가 기관의 조직 및 조직운영에 대한 전반 평가 · 향후 기관의 재정 및 조직운영에 관한 중점추진 및 개선방향
프로그램 및 서비스	<ul style="list-style-type: none"> · 지역사회 변화와 주민 욕구 고려한 사업운영(대표 사업의 취지와 특성, 잘 수행된 점 및 취약점 등)에 관한 전반 평가 · 향후 사업진행에 관한 중점추진 및 개선방향
이용자권리	<ul style="list-style-type: none"> · 이용자 권리 운영(비밀보장, 학대예방, 인권 보장, 고충처리 등)에 대한 잘 수행된 점과 취약점 등)에 기반한 전반 평가 · 향후 이용자의 권리운영에 관한 중점추진 및 개선방향
SWOT 분석	<ul style="list-style-type: none"> · 기관의 강·약점, 외부환경의 기회 및 위협 요인, 대응전략 등

노인복지관의 경우, 3개 기관별 다양한 현안에 놓여져 있음을 확인할 수 있었다. 주요 내

1) 필요 개소수는 기준선에 맞춰 인구 대비 필요한 시설의 수를 의미함

2) 수요적합성은 필요 개소 수 대비 현재 남양주시 인프라 수요에 부합하는 비율을 계산한 것임

3) 남양주시청 www.nyj.go.kr 참고

용을 요약하면 1) 시설 및 환경 영역에 있어 남양주시 노인복지관과 동부노인복지관은 노후화된 시설로 인한 유지보수 문제가 발생되며 이용자들을 위한 안전성과 편리성, 쾌적성 차원에서 다양하게 개선되어야 할 현안이 도출되었다. 또한, 이용자들의 물리적 접근성 문제가 중차대한 현안으로 제시되었다. 남양주시 노인복지관을 포함해 2개 기관 모두 공통적으로 공간 확보 문제가 주요 현안으로 나타났다. 2) 재정 및 조직운영 영역에서는 공통적으로 경기도의 타 시군 대비 낮은 경상보조금 수준으로 기관 운영과 사업 운영에 어려움이 나타나고 있으며, 부족한 인력문제를 제시하고 있다. 특히, 동부노인복지관은 11명의 직원규모로 분관과 본관을 동시 운영하며, 인력충원의 필요성이 배가 되고 있다. 3) 프로그램 및 사업 운영에서는 지역사회 변화와 욕구를 반영한 6대 기본 사업 운영에 노력을 기울이고 있다. 동부노인복지관의 경우 본관과 분관을 운영하는 가운데, 수동에 위치한 본관은 물리적 접근성의 한계로 노인 이용자가 감소하고 있는 반면 분관은 이용자의 포화상태가 해결해야 할 현안을 제시되고 있다. 한편 해피누리노인복지관은 개관 초기부터 현재까지 평생교육 프로그램을 집중 운영하며 ‘문화센터’로서의 기능과 이미지를 고수하는 점, 이로 인한 직원의 정체성 혼란으로 인한 잦은 입·퇴사 문제가 중차대한 현안으로 분석되며, 노인복지관으로서의 서비스 공급기관에 대한 기능 정립의 과제가 중요한 현안으로 발견된다. 4) 이용자의 권리 측면에서는 각 기관별로 관련하여 정보관리와 고충처리, 이용자 권리 운영을 위한 다각적인 교육 운영이 이루어지고 있었다. 5) SWOT 분석을 통해 기관별 내부역량이라 할 수 있는 강점과 약점, 외부환경에 대한 기회와 위협요인, 이를 통해 제시하는 대응전략을 살펴볼 수 있었다.

장애인복지관 경우, 남양주시 장애인복지관은 2006년에 개관하였으며, 남양주시 북부장애인복지관은 2021년에 개관하며 큰 시간적 간격을 두고 있다. 이러한 배경을 토대로 주요 현안을 요약하면 다음과 같다. 1) 시설 및 환경 영역에 있어 남양주시 장애인복지관은 오래된 개관 역사 속에 지속되고 있는 시설 노후문제를 제시하고 있는 가운데, 지자체와의 협의를 통해 지속적인 유지보수를 통해 안전성과 편리성, 쾌적성에 만전을 기하고 있었다. 한편 북부장애인복지관은 신축 건물로 쾌적하고 안전한 여건이 조성되어 있으나, 물리적 접근성이 어려워 이용자들의 편의에 어려움을 주는 현안과 좁은 주차장 문제를 제시하고 있다. 2) 재정 및 조직운영 영역의 경우, 남양주시 장애인복지관은 재정영역에 있어 안정적인 사업비 재원 확보를 위해 외부지원금 확보에 대한 노력과 성과를 보이는 반면, 저조한 후원금 조성율을 약점으로 제시하고 있다. 그런 가운데, 장기근속 직원이 많아 높은 직원 충원율을 보이는 점을 강점으로 제시하였다. 한편, 북부장애인복지관의 경우 매년 고정되는 지자체 경상보조금의 상황과 맞물려 감소되는 정기 및 기업후원금 문제를 들어 재정운영의 어려움을 보여주고 있다. 또한, 이 기관의 물리적 접근성 문제는 직원 충원 문제에도 어려움으로 작용하고 있는 것으로 나타났다. 3) 프로그램 및 사업 영역에서 남양주시 장애인복지관의 주요 현안은 프로그램실 공간 부족과 물리적 여건이 사업 운영에도 지대한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 북부장애인복지관의 경우 매년 고정되는 경상보조금

상황에서 외부지원금에 의존해야 하는 현실에서 안정적인 사업운영의 어려움과 이용자의 측면에서 물리적 접근성을 해소하기 위해 찾아가는 프로그램 확대에 대한 의지와 함께 부담요인을 제시하고 있다. 4) 이용자 권리영역에 있어 장애특성과 연령을 고려한 운영 방향과 방침을 만들어 운영하고 있는 것으로 나타났다. 그런 가운데 북부장애인복지관은 이용자의 의견을 경청하고 수렴하는 이용자 관리 기반 운영의 한계를 들며, 이용자 자치위원회 설치 부재를 취약점이자 해결해야 할 현안으로 제시하고 있다. 5) SWOT 분석을 통해 기관별 내부역량인 강점과 약점, 외부환경에 대한 기회와 위협요인, 이를 토대로 제시하는 대응전략을 살펴볼 수 있었다.

사회복지관에 있어 남양주시 내 4개 사회복지관은 희망케어센터 설치 및 운영조례에 근거하여 2007년 4월, 동서남북으로 권역을 나누어 사례관리기능 기관으로 4개의 희망케어센터가 개소되었으며, 현재는 사회복지관으로 기능이 전환되어 운영되고 있다. 이런 배경 속에 주요 현안을 요약하면 다음과 같다 1) 시설 및 환경 영역에 있어 남양주시 첫 영구임대아파트 단지 내 위치한 서부 희망케어센터를 제외(외곽 담당 지역은 접근성 문제 내재)하고 모두 심각한 물리적 접근성 문제(교통 불편 등)가 중차대한 현안으로 제시되고 있으며, 이를 위한 방편으로 찾아가는 서비스 중심으로 운영하고 있다. 또한, 4개 기관 모두 프로그램실 공간 부족으로 이용자의 편의성과 안전성, 쾌적성 등을 바탕으로 접근성 문제가 나타나고 있으며, 이는 급기야 직원들에게도 열악한 근무환경을 조성하는 요인이 되는 것으로 분석된다. 2) 재정 및 조직운영 영역에서는 낮은 경상보조금 수준으로 기관 운영과 사업 운영에 지대한 어려움이 나타나고 있으며, 더욱이 직원교육비 지원과 복지 등에 대한 지자체로부터의 보조금과 법인전입금에 대한 통제로 인해 기관의 자율성과 근무환경을 저해하는 상황이 나타난다. 더욱 중차대한 현안은 4개 사회복지관 모두 사회복지관 최소인력 권고안 인원 13명에 미치지 못하는 인력부족 문제를 제시하고 있다. 서부 희망케어센터의 경우, 본관과 분관이 동일한 사업운영체계를 가지며, 11명의 직원이 2개 기관을 운영하는 현실로 업무 과중과 소진을 호소하고 있는 것으로 나타났다. 북부 희망케어센터의 경우, 도농복합지역 특성과 광범위한 권역을 담당하는 역할 속에 이용자들의 물리적 접근성을 가진 문제 해결을 위해 찾아가는 이동서비스 형태가 주를 이루는 상황에서 현 인력체계의 한계를 직시하고 있다. 3) 프로그램 및 사업 영역에서는 복지관에서 수행해야 할 필수사업에 기반한 운영과 조직업무 분장 상황은 편차를 갖는 것으로 나타났다. 여전히 사례관리 기능 중심에서 역할을 다하고 있는 기관이 있는가 하면, 복지관 기능 전환에 따른 역할과 기능을 정립해나가는 기관의 모습이 분석을 하며 발견되고 있다. 그런 가운데, 물리적 접근성과 프로그램실 공간 확보 문제는 4개 기관 모두 원활한 사업 운영에 악영향을 미치고 있는 현안으로 제시되고 있다. 4) 이용자 권리 영역에서는 각 기관별 실정을 고려한 개인정보 관리 및 고충처리, 관련 교육 제공 등 다양한 운영 방식을 피하고 있음을 살펴볼 수 있었다. 지역주민에 대한 이용자 권리 보장을 위한 실천도 중요하지만, 이용자의 입장에서 이에 대한 인식

제고를 위한 교육 제공의 필요성을 제시하고 있다. 또한, 물리적 접근성의 문제는 이 영역에서도 약점으로 작용되고 있어, 각 기관들에서는 사각지대의 민원 고충과 의견 수렴 등의 이용자 권리 실천을 위해 다양한 방법을 통한 운영방식을 시도하는 것으로 나타났다. 5) SWOT 분석을 통해 기관별 내부역량인 강점과 약점, 외부환경에 대한 기회와 위협요인, 이를 토대로 제시되고 있는 대응전략을 살펴볼 수 있었다.

3종 복지관(노인복지관 5명, 장애인복지관 4명, 사회복지관 8명)별 실무자인 내부관계자와 외부관계자(9명)를 대상으로 초점집단면접(FGI) 조사를 실시하였다. 노인복지관은 5개 영역, 10개의 주제와 26개의 하위주제를 도출하였다. 주요 영역인 1) 지역사회 환경 특성, 2) 사회복지현안, 3) 기관의 긍정적인 기능과 한계점, 4) 기관운영 및 사업추진의 주안점 및 개선방안, 5) 지자체의 역할과 지원방안 등에 대한 결과가 도출되었다. 장애인 복지관은 총 6개 영역, 11개의 주제와 29개의 하위주제로 추가적인 결과로는 지원법과 정책 개선 방안에 대한 영역이 도출되었다. 사회복지관은 총 5개 영역, 10개의 주제와 26개의 하위주제, 외부 관계자는 총 5개 영역, 10개의 주제와 28개 하위주제를 도출하였다. 구체적인 분석결과는 본문에 제시하였다.

□ 전문가 델파이 조사에 따른 현안과 개선방안

남양주시의 노인, 장애인, 사회복지관은 각각이 갖는 특성과 설립 연도, 지역 편차, 운영 수탁자 및 방식의 차이로 각각이 갖는 현안적 어려움은 공통성보다 개별적 차원으로 다양한 의견이 있었다. 그럼에도 3종 복지관이 동일하게 경험하는 어려움으로는 「재정 운영」 부분으로 조사되었고, 장애인 및 사회복지관(희망케어센터)은 민관협력정도에 대한 부분에서 높은 어려움을 경험하는 것으로 드러났다.

남양주시 노인, 장애인, 사회복지관의 현재 변화 및 개선 필요영역의 중요도와 시급성을 조사한 결과, 노인복지관은 「재정운영」, 「조직인사운영」, 「특화사업」에 대한 중요도와 높은 시급성을 보였고, 장애인복지관은 「재정운영」, 「민관 협력」, 「조직인사운영」 순서로 나타났고, 사회복지관은 「민관협력」, 「특화사업」, 「주요사업 및 서비스 적절성」 순서로 조사되었다.

서비스 지원과 필요영역으로 3종 복지관 모두 우선순위로 조사된 영역은 「인력추가」와 「예산추가」 항목으로 공통적으로 조사되었고, 노인복지관의 「시설 및 안전관리지원」, 장애인 및 사회복지관은 「직원 인권 및 복지 지원」 순서로 나타났다.

기타 의견으로 남양주시 인구변화 추이에 따른 우선 복지 대상자로 강화되어야 할 부분으로 경제적 취약 가구, 노인, 맞벌이 아동, 장애인 기타 순서로 나타났으며, 남양주시 복지관 유형 중 우선 공급이 필요한 영역으로는 사회복지관 66.7%, 장애인복지관 22.2%, 노인복지관 11.1% 순서로 조사되었다. 남양주시의 경우, 사회복지관 운영에 있어 기존 희망케어센터 형태로 운영되고 있어 본연의 사회복지관의 지원 형태나 기능을 원활히 할 수 있는 방안이 강구될 필요성이 제기되고 있다.

5 결론 및 제언

□ 결론

인구대비 숫자로 봤을 때 장애인복지관 2개소가 95.2%의 수요 적합성을 보이며, 노인복지관은 68.9%로 필요개소수 5.8개에 미치지 못한다. 또한, 사회복지관은 164,772명당 1개소로 계산하였을 때 4.5개소가 있어야 한다고 계산되지만 4개소에 불과하여 88.8%의 수요 적합성을 보인다.

더구나 숫자로 따지면 사회복지관, 노인복지관, 장애인복지관 모두 서울이나 경기도 평균에 뒤지지 않는 수가 운영되고 있는 것처럼 보이지만 사회복지관(희망케어센터)가 타 시군에 있는 사회복지관과 같은 역할과 기능을 하고 있는지는 인력, 시설환경, 프로그램 내용 등을 면밀히 살펴보아야 한다.

또한, 남양주시 도시기본계획에 따른 생활권과 행정구역은 동부, 남부, 북부로 3개권으로 구분하여 발전 방안을 모색하는데, 복지서비스 제공에 따른 구분은 동,서,남,북의 4개 권역으로 구분하여 지원하고 있다. 그러나 4개 권역의 차이도 3종 복지관 전반적 구분이나 서비스 지원이 아닌 희망케어센터 중심의 지역별 경계로 구성되어 있다. 이에 전반적 복지서비스 구축이나 다양한 발전 방안의 구심점을 논의하기 위해서 도시기본 계획 또는 생활권 및 행정구역 간 상이한 부분을 최소화하고 통합적 발전 방안을 모색하는 것이 요청된다.

각 기관별 현안으로는 노인복지관은 노후화된 시설과 물리적 접근성에 대한 어려움에 대한 해결이 강조되고 있으며, 직원 충원문제에 대하여 지속 제기되고 있다. 뿐만 아니라 일부 기관의 프로그램이 노인복지관으로서의 목적달성의 역할에 대한 기능 정립이 과제로 제시되었다.

장애인복지관은 개관에 있어 시간 간격에 따른 노후문제와 신규 시설은 공간 환경적 부분은 쾌적하나 물리적 접근성의 어려움이 드러났다. 이용자 권리영역 부분에서 다변화되는 장애 인구 특성과 최중증 장애인, 경계성 및 미등록 장애인에 대한 개입과 장애인 이용에 있어 조례 검토가 요청된다.

사회복지관 희망케어센터의 경우 설립 당시 강점으로 가지고 있던 기능과 사회복지관으로 재편되면서 추가적으로 요청되는 다양한 기능을 실행하기 위하여 기본적인 공간과 장소, 물리적 접근, 인력 충원에 대한 문제가 시급한 것으로 확인되었다. 본관과 분관 운영에 따른 장점이 있는 반면 운영에 있어 인력의 업무과중, 소진 어려움을 호소하고 있다. 이러한 과정에서 사회복지관으로서의 기능과 역할, 사업 내용에 대한 질적 변화 등을 요구받고 있다.

전반적으로 남양주시 노인, 장애인, 사회복지관의 변화 개선, 지원 필요영역으로 두드러지는 부분은 인력, 재정, 공간 및 시설에 대한 영역으로 사회복지 시설로서의 기본 운영을 위한 기초적이고 물리적 요소들의 보장이 요청된다. 더하여 민관협력과, 특화사

업 및 주요사업과 서비스 적절성, 직원 인권 및 복지 지원을 통한 발전 방안 모색이 요청된다.

□ 제언

첫째, 신규시설 확충 및 기존 복지관 내실화와 기능·역할 전환에 대한 모색이 필요하다. 구체적인 방안으로 두 가지를 제안하며 남양주시 특성과 현안에 따라 우선순위를 타진하는 것이 필요하겠다. 한 가지 방안은 기존 복지시설을 유지하면서, 새로운 수요를 충족시킬 수 있는 사회복지관을 새롭게 확충 설립 운영하는 방식으로, 원래 사회복지관의 목적과 운영 방식에 적합한 사회복지관을 말한다. 다른 방안으로는 현재 있는 복지관을 대상으로 인력과 예산, 시설환경을 보완하여 제 기능을 할 수 있도록 하는 방식이다. 그러나 당초의 목적이 다르게 시작한 기관을 개조하는 것에 가깝기 때문에 더 많은 어려움이 따를 수도 있다. 한 번에 모든 기관의 변화를 도모할 수 없다면 연차별 또는 시기를 두고 순차적으로 진행하는 방법도 가능할 것이다.

둘째, 남양주시 특성과 시민의 욕구를 반영한 사업운영과 특화사업 개발이 요청된다. 읍면동별 세부 인구현황과 지역조사에서 도출된 복지대상, 욕구를 매칭하여 분야별 인프라와 특화 사업이 강구되어야 한다. 남양주시는 다핵도시라는 특성으로 인하여 복지관에 따른 분소형태로 운영되는 부분도 고려해야 한다. 결국, 각 지역별로 완성형 시설을 설립하는 것이 한계가 있다면 각 지역별 ‘찾아가는 서비스’ 및 ‘지역 특성화 프로그램’에 대한 배치가 필요하겠다. 다양한 인구유입에 따른 잠재적인 위기상황에 대한 대응이 구체적으로 이루어질 필요가 있다. 따라서 지역사회의 다변화, 지역개발과 다양한 인구 유입에 대한 복지관별 강점과 외부환경 변화에 대한 기회와 취약요인들을 살펴보고 기관 내·외부적인 생태체계적 역동을 고려한 체계적이고 단계별 대응 전략과 중장기 미션과 비전이 마련되고 공유되어야 하겠다.

셋째, 복지관별 특성화된 발전 방향 제시에 있어 우선 노인복지관은 노화 및 질병, 인지, 일상생활수행능력(ADL, Activities of Daily Living) 장애 등의 문제로 거동과 이동이 어려운 고령인구와 접근성 자체가 어려운 외곽 노인들에 있어서는 찾아가는 서비스의 특성화, 이동복지 개념을 접목하여 휴대폰 및 아이패드, AI 등을 활용한 비대면 프로그램 등을 제안할 수 있겠다. 또한 사업 및 이용자 관리 등에 체계적인 정보관리에 대한 노력이 요구된다.

장애인복지관은 기존·신설 장애인복지관 간의 비전과 사업 방향, 이용자 유치 등에 대한 끊임없는 상생 방안과 기능별 활성화에 대한 모색과 양 기관의 상호협력과 특화된 부분을 강조하며 중복서비스, 이용자 중첩에 대한 묘안 등에 대한 검토가 필요하다. 최근 영유아 장애 연령층 유입, 최중증 장애인 서비스 강화, 장애등급을 받지 못했으나 도움이 요청되는 경계성 대상과 돌봄 및 취업욕구 등의 복합적 욕구를 가진 중·고령 장애인 증가, 종결되지 못한 장기관리 대상자들의 생애주기를 고려한 개입의 필요 등

지역 환경적 분석에 기반한 특화사업의 다각화의 필요성이 제기된다. 더불어 경제성장 장애 대상자와 미등록 장애인 등을 위한 이용자 확대를 위한 조례 검토가 필요하다.

사회복지관으로서 조례변경과 법적 지위, 관련 평가를 실행하고 있어 이제는 명실상부 사회복지관으로서의 정체성과 기능 재정립을 할 것인지, 혹은 기존에 갖춘 사례관리, 위기대응과 모금 배분의 탁월성 등을 기반한 남양주시만의 전문 기관으로 발전할지에 대한 역할과 기능에 대한 정립을 재조명하여 합의된 의견이 필요하다. 사회복지관의 위상과 역할, 발전 방안을 위하여 시의성 있는 새로운 복지수요에 대응하고 서비스 개발과 운영에 적극성을 보여야 할 것이다. 최근 저소득 및 경제적 위기가구를 넘어 사회적 고립·은둔 가구, 중장년 1인 가구, 자립 청년 등 신규 복지대상을 위한 선도적 사업과 인큐베이팅을 하고 사회복지관의 3개 기능 10대 사업 분야의 개편(강혜규 외, 2023)을 시도하는 시점에서 미래지향적이고 지역사회 변화 촉진적인 지역 중심 특화사업을 개발해야 할 것이다.

넷째, 인력 및 재정지원의 확대가 요청된다. 복지관의 질적 제고와 서비스 고도화를 위하여 인력 확충과 재정지원에 대한 강력한 지원이 요청된다. 중앙정부차원에서 원칙적으로 ‘복지관의 인력기준 및 인력기준 권고안’이 최소 기준이 아닌 적정 인력기준안을 설정하는 노력이 필요하다. 지방자치단체 차원에서 인력 가이드라인을 명확화 하여 ‘복지관 운영지침’에 업무수행에 차질이 없도록 적정 인력을 명시하여 운영의 현실화를 위한 선제적 개편안을 제시하는 것도 바람직하다.

우선 4개 사회복지관 모두 사회복지관 최소인력 기준 권고안인 13명 기준에 미치지 못하는 현실적인 문제가 나타나고 있다(경상보조금 기준, 동부: 8명, 서부 : 11명(본관/분관 2개 운영, 11명 직원투입), 남부 : 7명, 북부 : 8명). 이러한 문제로 복지관 평가 지표에 근거한 직원확보에 있어 평가 점수 획득이 불가한 상황이다. 한편, 노인복지관의 경우에 있어서도 경기도 노인복지관 나형 평가지표 최대 권장 15명 기준, 3개 기관 모두 11명으로 운영되고 있는 가운데, 동부노인복지관은 본관과 분관이 운영되고 있는 점을 감안하면 배가 되는 인원 충원이 필요할 것으로 예상된다.

마지막으로 민관 공동 대응 협력체계 구축과 대응 역량 강화가 필요하다. 공공인력에 있어 사회복지 전문성과 중장기 발전과 효과적 소통을 위한 잦은 순환보직체제 검토가 요청되며, 남양주시복지재단의 설립과 역할 기대에 따른 구심적 역할과 소통의 징검다리로서의 기능을 확대하길 기대한다.

I. 서론

제1절 연구 배경 및 목적

제2절 연구 범위 및 추진체계

I. 서론

제1절 연구 배경 및 목적

1. 연구 배경

남양주시는 경기 북부에 위치하여 경기도 면적(10,199.54 km²) 중 458.1 km²를 넓은 면적을 차지하나 보전용지 비율이 높고, 도농복합도시이며 다핵도시의 특성을 지니고 있다. 인구적인 특성은 2014년부터 최근까지 꾸준히 증가해 현재 약 73만 이상으로 도달하였고, 향후 100만을 바라보는 도시로 성장 중에 있다. 남양주시의 특징으로는 농촌의 도시화에 따른 신도심과 구도심의 변화, 새로운 교통 발달과 신도시 생성, 이로 인한 신규지역 간 격차 등 다양하고 복합적인 환경변화가 급속도로 이루어지고 있다. 더하여, 코로나19 등 다양한 사회경제적 환경변화에 따라 시민들의 복지 욕구도 함께 증가하고 있으며, 그에 따라 사회복지 재정지출이 늘어나고 있는 실정이다.

시민들의 복지 욕구에 적절히 대응하는 것은 지방자치단체의 필수적인 요소이며 이로 인한 사회복지 지출확대 역시 급격히 요청될 것으로 예견된다. 사회복지 지출의 확대는 사회안전망 강화 측면에는 바람직한 현상이지만, 공적 자원으로 운용되기에 체계적인 관리와 명확한 수준 진단도 필요하다. 특히, 시민들에게 적절한 복지서비스를 제공하기 위해서는 적정 수준의 복지 인프라가 구축되어야 하며, 욕구와 현상에 따른 우선순위 정책 실행도 필요하다.

현재 남양주시 재정 규모 2조 5,952억내 분야별 세출 중 사회복지 세출 예산이 38.1%가 편성되어 있으며, 전년 대비 0.96% 증가하여 957,587백만원 수준이다. 유형별로는 노인 및 청소년 분야가 379,040백만원 40%, 보육 및 여성분야 321,184백만원 34%, 기초생활보장 분야 111,583백만원 12% 순서로 유형 평균 대비 높은 수준으로 확인된다(남양주 공시, 2024). 이러한 복지활동을 관장하는 사회복지 기관 및 시설(이용 및 생활 시설 포함)은 약 537개소(노인 391개소⁴), 장애인 38개소⁵), 사회복지관 4개소⁶) 아동 및 청소년 87개소⁷), 기타 17개소⁸)로 조사되고 있다(복지로, 2024).

사회복지 인프라나 욕구 대응 질적 변화는 단순 제한된 개소수나 지출예산으로 살펴

4) 노인주거복지시설(7), 노인의료복지시설(190), 재가노인복지시설(180), 노인여가복지시설(13), 노인일자리지원기관(1)

5) 장애인거주시설(12), 장애인지역사회재활(18), 장애인직업재활시설(8)

6) 희망케어센터(4)

7) 아동복지시설(72), 다함께돌봄센터(13), 청소년복지시설(2)

8) 정신재활시설(2), 정신건강증진기관(1), 자활시설(1), 한부모가족시설(1), 성폭력피해보호시설(2), 가정폭력피해보호시설(2), 건강가정지원센터(1), 다문화가족보호시설(1), 기타복지시설(6)

보기에 한계가 있다. 특히 종합적 서비스를 대응하는 복지관의 기능이나 역할에 대한 시민들의 관심과 기대는 지속적으로 높아질 것이다. 또한, 상대적으로 소규모 기관에 비해 노인, 장애인, 사회복지관(희망케어센터)의 기능과 역할, 복지 욕구가 강조됨에 따라 남양주시의 복지 인프라 적정성에 대한 세밀한 검토가 요청된다.

이에 남양주시 복지시설에 대한 연구조사를 통해 인구수 대비 시민의 복지 수요와 수준에 맞는 복지관 적정 공급량이 어떠한지 살펴보고, 동시에 노인, 장애인, 사회복지관의 사업 내용과 현안을 진단하여 효과적 운영방안을 고찰하고자 한다. 궁극적으로 남양주시 내 복지 발전과 복지관의 서비스 고도화와 복지향상에 기여하고자 한다.

2. 연구목적

남양주시 복지 발전과 서비스 고도화를 위하여 남양주시 내 복지자원 및 공급량 적정성을 평가하고 노인, 장애인, 사회복지관을 중심으로 현안진단과 개선방안 강구로 남양주시 복지 활성화를 도모하고자 한다.

1. 연구 범위

본 연구의 목적을 달성하기 위하여 3가지 영역으로 조사 및 분석을 실시하였다. 첫째, 남양주시 복지자원 비교를 위하여 경기도 지역사회보장계획 수립 자원조사 결과를 바탕으로 경기도 내 유사 시군구와 남양주시의 복지자원을 비교검토하고, 복지관 공급량 추정 모델에 따른 복지관 공급량 적정성을 추정하였다.

둘째, 남양주시 내 종합적인 서비스를 지원하는 노인, 장애인, 사회복지관(희망케어센터)를 중심으로 주요 현안을 파악하였다. 시설 및 환경 영역, 재정 및 조직운영, 프로그램 및 서비스, 이용자 권리에 대한 기관조사서를 바탕으로 각 기관별 강점과 약점, 환경적 기회와 위협요인을 SWOT 분석을 통해 파악하였다.

〈표 1〉 기관분석조사서

구분	내 용
시설 및 환경 영역	시설 안전성, 편리성, 쾌적성, 시설 이용 및 환경 정비 중점 추진 개선 사항
재정 및 조직 운영	사업비 및 후원금 조성, 직원 충원을 및 근속율, 자원 개발, 직원 교육 및 복지에 대한 평가 및 개선 사항
프로그램 및 서비스	지역사회 변화 주민 욕구 고려한 대표 사업의 취지와 특성, 잘된점 및 취약점, 향후 방향성
이용자 권리	이용자 권리 운영(비밀보장, 학대예방, 인권 보장, 고충처리 등)에 대한 잘된점과 취약점, 향후 개선 사항
SWOT 분석	기관별 강점, 약점, 환경적 기회 및 위협 요인 파악

셋째, 남양주시 복지관의 현안진단과 개선방안 강구를 위하여 실무자 및 관리자, 외부 전문가를 대상으로 FGI 분석과 델파이 조사를 진행하였다. FGI 질문은 기관 담당자 그룹(관리자 및 실무자)과 전문가 그룹(담당 공무원, 이용인, 외부 전문가)으로 구분하여 인구사회학적 요인, 남양주시 지역특성과 사회복지 현안, 기관의 긍정 역할과 기능, 사업 수행의 어려움과 애로 사항, 향후 사업 추진 주안점과 개선 방안, 지자체 지원 방안과 현행 사회복지 관련 지원법과 정책의 한계와 개선 방안에 대하여 질문하였다.

〈표 2〉 FGI 질문

구분	내 용
인구사회학적 요인	성별, 연령, 학력, 전공, 자격증, 직책, 직무, 경력 등
남양주시 지역특성 사회복지 현안	남양주시 지리적, 물리적, 인구사회학적, 환경적 특성 지역내 사회복지 현안과 지역의 현안 해결을 위한 강점과 약점
기능과 역할 역할 수행 어려움	각 기관별 역할과 긍정 기능, 사업 수행 어려움
개선 방안	향후 사업 추진 주안점, 개선 방안
지자체 역할	지자체의 역할, 지자체의 우선 지원 방안
지원법 및 정책	현행 제도, 정책, 법, 현행 제도의 한계와 개선 방안

델파이 조사는 총 2차에 의해 진행되었으며, 복지관의 효과적 운영을 위하여 현재 경험하는 어려움, 변화 개선 및 서비스 지원 필요영역에 대한 중요도와 시급성에 대하여 조사되었다. 구체적 설문조사는 경영관리 영역, 경영성과 영역, 윤리경영, 민관 협력 정도에 대하여 조사되었다. 남양주시 내 복지관의 효과적 운영을 위한 서비스 및 지원 필요영역의 중요도와 실행시급성에 대한 조사는, 시설환경, 재정 및 조직, 프로그램 및 서비스, 이용자 권리, 지역사회 관계, 점검 및 평가 영역이 조사되었다. 또한, 남양주시 내 추가적 복지서비스 필요 대상과 공급이 우선적으로 필요한 복지관 유형, 개선 사항에 대한 우선순위가 조사되었다.

〈표 3〉 델파이 조사서 설문지

구분		내 용
어려움 / 변화 개선	경영관리	리더십, 조직 및 인사운영, 재정운영, 사회적 책임
	경영성과	주요 사업 및 서비스 적절성, 이용자 만족도, 지역 이해도 및 네트워크 역량, 특화사업
	수탁자	적격성, 재정 책임성
	윤리경영	경영윤리, 직원윤리, 이용자 윤리의 어려움 경험 정도, 변화 개선의 중요도 및 실행 시급성
	민관 협력정도	어려움 경험정도, 변화개선의 중요도 및 실행시급성
중요도 / 실행 시급성	시설환경	관련 법률, 조례 제정 및 개정, 시설 및 안전 관리, 지역 사회 실태조사 등 시설 환경
	재정 및 조직	미션 및 비전 리더십 전문성 지원, 직원 전문성 향상 노력, 인력 추가 지원, 직원 인권 및 복지 지원, 예산 추가 확보 능력, 재무 관리 능력, 행정 통계 생산 및 관리 개선
	프로그램 및 서비스	서비스 표준모델 및 특화사업 개발 및 운영 지원, 직급별 영역별 교육지원, 이용자 사례조사, 슈퍼비전 및 전문가 연계, 근거기반(사업성과, 연구) 서비스 지원 능력
	이용자 권리	지역주민 욕구조사 및 활용능력 지원, 이용자 만족도 향상 노력, 이용자 고충 및 민원 지원
	지역사회 관계	홍보 및 언론 보도, 민관 거버넌스, 소통체계 및 협의체 구성, 조직시민 행동 강화 노력, 지역 상생 발전(사회적 가치 실현) 기여도,
	점검 및 평가	점검 및 모니터링, 컨설팅, 수탁기관 이행 능력 검토

2. 연구 추진 체계

연구추진 체계는 〈표 4〉와 같다. 연구목적 달성을 위하여 연구진은 남양주복지재단 으로부터 과제 의뢰 후 연구 수행을 위하여 노인, 장애인, 사회복지관(희망케어센터) 관리자 및 실무자, 외부전문가와 협력하여 착수, 중간, 최종보고회를 거치며 본 연구 성과를 위해 다음과 같이 실행하였다.

연구 진행 기간은 2024년 6월~12월까지 진행되었으며, 책임 및 공동연구원 3명과 연

구보조원 1명이 전반적 업무를 담당하였다. 참여 기관 및 인원은 노인 3개 기관(남양주시노인복지관, 남양주시동부노인복지관, 해피누리노인복지관), 장애인 2개 기관(남양주시장애인복지관, 남양주시북부장애인복지관), 사회복지관_희망케어센터 4개 기관, 노인, 장애인, 통합돌봄 담당 공무원 3명, 노인, 장애인, 사회복지관 이용인 3명, 외부 전문가 3인이 조사에 참여하였다.

연구 조사는 문헌고찰을 통하여 남양주시 환경과 사회복지 인프라 현황에 대하여 파악하였고, 전반적인 노인, 장애인, 사회복지관의 기능과 효과적인 운영을 위한 평가틀이나 논의점들에 대한 부분을 검토하였다. 문헌고찰을 바탕으로 유사 시군구와 비교하여 사회복지 공급 적정량에 대한 추정을 진행하였다. 또한, 노인, 장애인, 사회복지관(희망케어센터)의 현안과 개선방향을 파악하기 위하여 기관분석 조사서와 FGI 텔파이 조사를 진행하였다.

<표 4> 연구추진체계

구분	세부내용										
연구 목적	<p>남양주시 복지 발전과 서비스 고도화를 위하여 남양주시 내 복지자원 및 공급량 적정성을 평가하고 노인, 장애인, 사회복지관을 중심으로 현안 진단과 개선방안을 강구하여 남양주시 복지 활성화를 도모하고자 한다.</p>										
연구 내용	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="347 584 488 779">①</td> <td data-bbox="488 584 1431 779"> <p>[복지자원 비교 및 복지관 공급량 적정성 추정] - 남양주시 복지관 공급량 추정모델 따른 적정성 평가 - 제5기 경기도 지역사회보장계획 수립 자원조사 결과에 따른 경기도 내 유사 시군구 복지자원 비교</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="347 779 488 909">②</td> <td data-bbox="488 779 1431 909"> <p>[노인, 장애인, 사회복지관 현안 진단] - 노인, 장애인, 사회복지관 현황 파악 - 노인, 장애인, 사회복지관 주요 사업 및 현안 진단</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="347 909 488 1043">③</td> <td data-bbox="488 909 1431 1043"> <p>[남양주시 노인, 장애인, 사회복지관 개선방안 강구] - FGI를 통한 현안 및 개선방안 도출 - 델파이조사를 통한 현안과 개선방안 우선순위 파악</p> </td> </tr> </table>	①	<p>[복지자원 비교 및 복지관 공급량 적정성 추정] - 남양주시 복지관 공급량 추정모델 따른 적정성 평가 - 제5기 경기도 지역사회보장계획 수립 자원조사 결과에 따른 경기도 내 유사 시군구 복지자원 비교</p>	②	<p>[노인, 장애인, 사회복지관 현안 진단] - 노인, 장애인, 사회복지관 현황 파악 - 노인, 장애인, 사회복지관 주요 사업 및 현안 진단</p>	③	<p>[남양주시 노인, 장애인, 사회복지관 개선방안 강구] - FGI를 통한 현안 및 개선방안 도출 - 델파이조사를 통한 현안과 개선방안 우선순위 파악</p>				
①	<p>[복지자원 비교 및 복지관 공급량 적정성 추정] - 남양주시 복지관 공급량 추정모델 따른 적정성 평가 - 제5기 경기도 지역사회보장계획 수립 자원조사 결과에 따른 경기도 내 유사 시군구 복지자원 비교</p>										
②	<p>[노인, 장애인, 사회복지관 현안 진단] - 노인, 장애인, 사회복지관 현황 파악 - 노인, 장애인, 사회복지관 주요 사업 및 현안 진단</p>										
③	<p>[남양주시 노인, 장애인, 사회복지관 개선방안 강구] - FGI를 통한 현안 및 개선방안 도출 - 델파이조사를 통한 현안과 개선방안 우선순위 파악</p>										
연구 방법	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="347 1084 488 1234">문헌 연구</td> <td data-bbox="488 1084 1431 1234"> <ul style="list-style-type: none"> 남양주시 복지 환경 남양주시 복지 현황 남양주시 복지관 기능과 역할 </td> </tr> <tr> <td data-bbox="347 1234 488 1391">적절성 분석</td> <td data-bbox="488 1234 1431 1391"> <ul style="list-style-type: none"> 복지관 적정공급량 추정 모델에 따른 공급 분석 제5회 경기도지역보장계획 내 자원조사 결과 따른 경기도 내 유사 시군구 복지자원비교 </td> </tr> <tr> <td data-bbox="347 1391 488 1520">내용 분석</td> <td data-bbox="488 1391 1431 1520"> <ul style="list-style-type: none"> 남양주시 노인, 장애인, 사회복지관 현안 조사 - 종합 조사서 따른 현황 및 기관별 강·약점 도출 및 분석 </td> </tr> <tr> <td data-bbox="347 1520 488 1650">FGI</td> <td data-bbox="488 1520 1431 1650"> <ul style="list-style-type: none"> 남양주시 사회복지 현안 및 개선방안 도출 - 내부관계자 : 복지관 관리자급 9명/ 실무자 9명 - 외부관계자 : 남양주시 복지 외부 복지전문가 9명 </td> </tr> <tr> <td data-bbox="347 1650 488 1783">델파이</td> <td data-bbox="488 1650 1431 1783"> <ul style="list-style-type: none"> 남양주시 사회복지 현안 및 개선방안 우선순위 확인 - 내부관계자 : 복지관 관리자급 9명 - 외부관계자 : 남양주시 복지 외부 복지전문가 9명 </td> </tr> </table>	문헌 연구	<ul style="list-style-type: none"> 남양주시 복지 환경 남양주시 복지 현황 남양주시 복지관 기능과 역할 	적절성 분석	<ul style="list-style-type: none"> 복지관 적정공급량 추정 모델에 따른 공급 분석 제5회 경기도지역보장계획 내 자원조사 결과 따른 경기도 내 유사 시군구 복지자원비교 	내용 분석	<ul style="list-style-type: none"> 남양주시 노인, 장애인, 사회복지관 현안 조사 - 종합 조사서 따른 현황 및 기관별 강·약점 도출 및 분석 	FGI	<ul style="list-style-type: none"> 남양주시 사회복지 현안 및 개선방안 도출 - 내부관계자 : 복지관 관리자급 9명/ 실무자 9명 - 외부관계자 : 남양주시 복지 외부 복지전문가 9명 	델파이	<ul style="list-style-type: none"> 남양주시 사회복지 현안 및 개선방안 우선순위 확인 - 내부관계자 : 복지관 관리자급 9명 - 외부관계자 : 남양주시 복지 외부 복지전문가 9명
문헌 연구	<ul style="list-style-type: none"> 남양주시 복지 환경 남양주시 복지 현황 남양주시 복지관 기능과 역할 										
적절성 분석	<ul style="list-style-type: none"> 복지관 적정공급량 추정 모델에 따른 공급 분석 제5회 경기도지역보장계획 내 자원조사 결과 따른 경기도 내 유사 시군구 복지자원비교 										
내용 분석	<ul style="list-style-type: none"> 남양주시 노인, 장애인, 사회복지관 현안 조사 - 종합 조사서 따른 현황 및 기관별 강·약점 도출 및 분석 										
FGI	<ul style="list-style-type: none"> 남양주시 사회복지 현안 및 개선방안 도출 - 내부관계자 : 복지관 관리자급 9명/ 실무자 9명 - 외부관계자 : 남양주시 복지 외부 복지전문가 9명 										
델파이	<ul style="list-style-type: none"> 남양주시 사회복지 현안 및 개선방안 우선순위 확인 - 내부관계자 : 복지관 관리자급 9명 - 외부관계자 : 남양주시 복지 외부 복지전문가 9명 										
성과 및 기여	<ul style="list-style-type: none"> 남양주시 복지자원 비교 및 복지관 적정성 평가 남양주시 복지관 현안 및 개선방안 도출 남양주시 복지관 운영 활성화 모색 										

II. 남양주시 사회복지 환경 문헌고찰

제1절 남양주시 사회복지 환경

제2절 남양주시 사회복지 시설 현황

제3절 남양주시 복지관 기능과 역할

II. 남양주시 복지 환경 문헌고찰

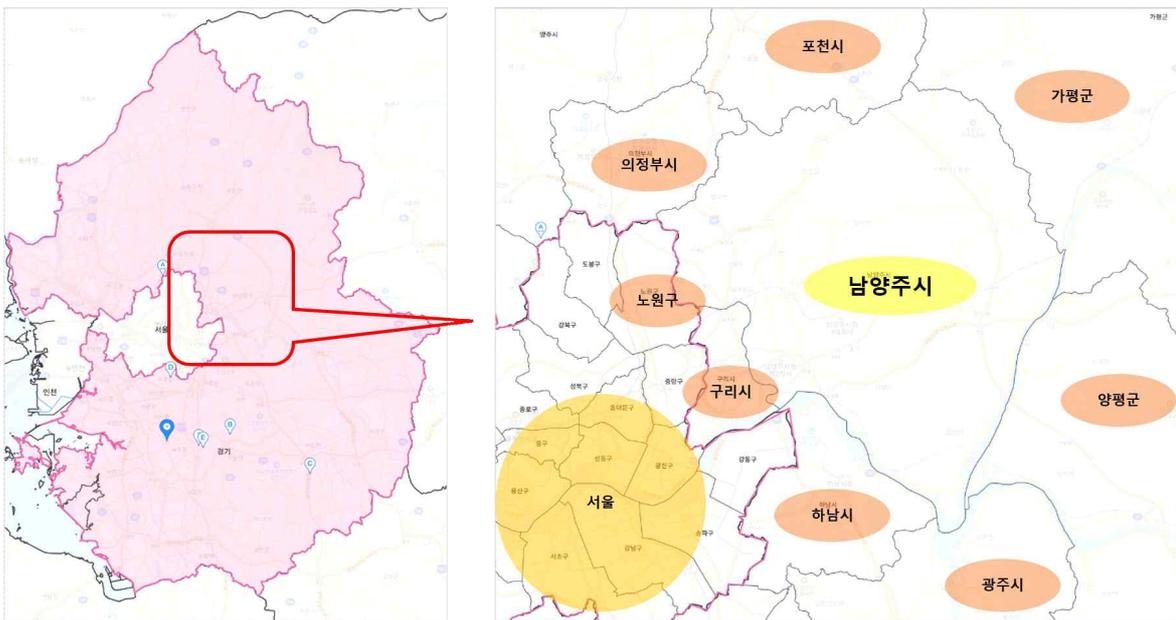
제1절 남양주시 사회복지 환경

1. 지역개요

가. 위치

경기도 남양주시는 경기도의 전체 면적인 10,199.54 km² 중에서 458.1 km²의 면적을 차지하고 있고, 경기도의 전체 인구인 1,300만여 명 중에서 약 73만여 명 이상(약 30만 세대)이 거주하고 있는 도시이다(국가통계포털, 2024; 남양주시청, 2024). 남양주시는 서울·경기·인천을 수도권으로 봤을 때 수도권에 중심부에 위치하였고, 서울시와 인접해 있다는 지리적 이점을 갖고 있다. 인접한 도시들을 살펴보면 동쪽으로는 가평군과 양평군에 접해 있고, 서쪽으로는 서울시 노원구와 구리시와 인접하였다. 또한, 남양주시의 남쪽에는 하남시와 광주시와 인접해 있으며, 북쪽으로는 의정부시와 포천시와 인접하고 있는 경기 북부 지역이다.

<그림 1> 남양주시 위치



자료 : 카카오맵, 2024.07.29.

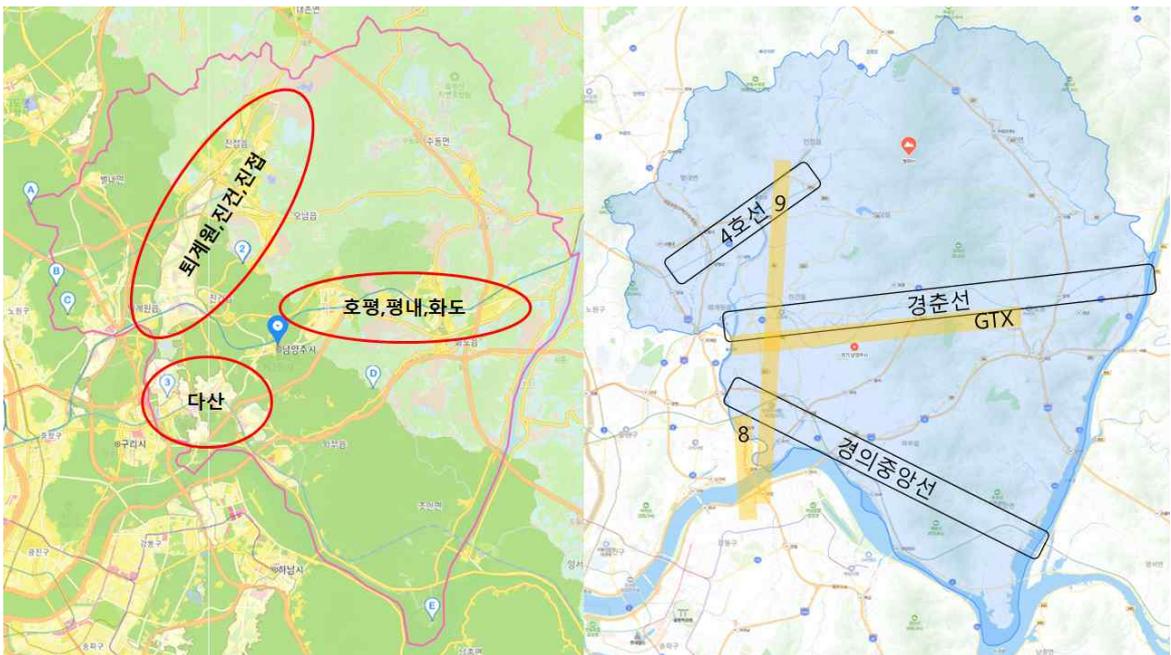
나. 지적

남양주시는 시가화용지와 시가화예정용지⁹⁾의 비율이 낮고 보전용지의 비율이 전체 면적의 83.3%에 이른다. 따라서 시가화지역이 분절된 형태를 보이는 도농복합도시의 특징을 갖고 있으며, 각 지역에 2만 명 ~ 15만 명의 인구가 분포하고 있다. 주요 도시 지역으로는 퇴계원·진건·진접읍, 호평·평내·화도에 주거지역이 형성되어 있으며 그 외에도 와부읍과 별내면 등에 주거지역이 형성되어 있다(2035 남양주시 도시기본계획).

다. 교통

남양주시를 지나는 광역도로로는 서울양양고속도로, 수도권제1순환고속도로, 북부간선도로, 세종포천고속도로가 있고, 그 외의 국도들이 서울 및 외곽 도시와의 연결을 담당하는 기능을 담당하고 있다. 또한, 수석호평도시고속도로와 덕송내각고속화도로가 도시 내부를 연결해주고 있다. 남양주시를 지나는 철도 및 지하철로는 서울 4호선이 진접읍까지 연결되어 있고, 경춘선과 경의 중앙선이 남양주시를 관통하고 있으며, 최근에 서울 8호선이 별내역까지 개통되었다. 또한, 신규 철도 노선으로 서울 9호선 및 GTX-A노선의 개통을 앞두고 있어 교통이 더 편리해질 것으로 보인다.

<그림 2> 남양주시 도시지역 및 교통



자료 : 카카오맵. <https://map.kakao.com/> 네이버지도. <https://map.naver.com/> 2024.08.05.

9) 남양주시 기정 도시기본계획의 토지이용계획에서는 남양주시의 전체 면적을 시가화용지와 시가화예정용지 및 보전용지로 구분하였다. 시가화용지(7.7%)는 주거용지(6.5%), 상업용지(0.5%), 공업용지(0.2), 관리용지(0.5%)를 합산하였고, 시가화예정용지(9.0%)는 시가화예정용지(6.9%)와 도시지역외지단구역(2.1%)를 합산하였다.

라. 행정구역

남양주시는 6개의 읍 지역과 3개면, 7개 동으로 행정구역이 나누어져 있고, 8개의 행정복지센터가 운영되고 있다.

<그림 3> 남양주시 행정구역



자료 : 남양주시청 2024.08.12.

마. 남양주시 생활권

2035년 남양주시 도시기본계획에서는 남양주시를 3개의 생활권으로 보았는데, ①동부 생활권을 화도읍, 수동면, 조안면으로, ②북부 생활권을 진건읍, 진접읍, 오남읍, 별내동, 별내면, 퇴계원읍으로, ③남부 생활권은 도농동, 지금동, 양정동, 금곡동, 와부읍, 호평동, 평내동으로 구분하였다.

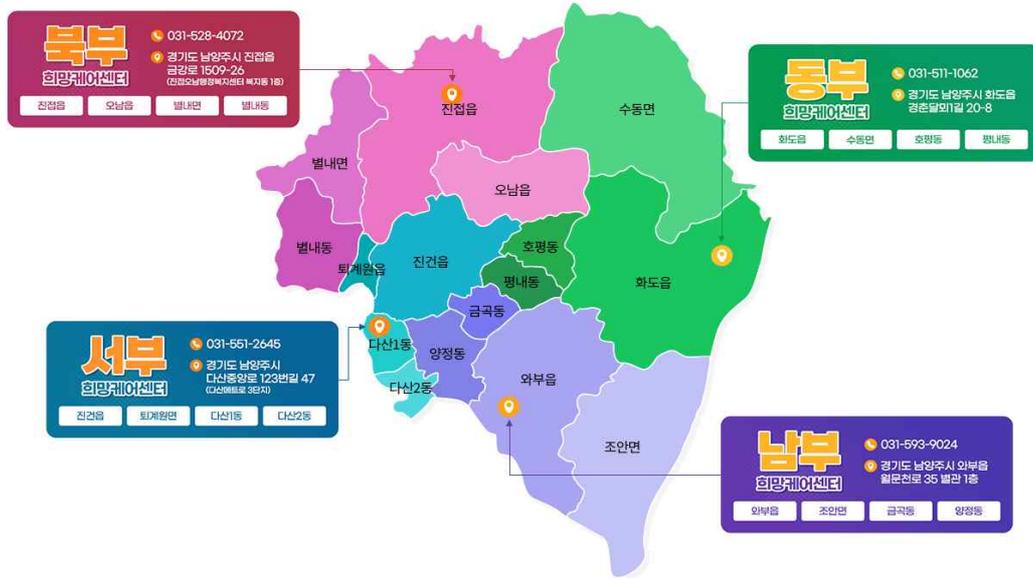
<그림 4> 남양주시 도시기본계획의 생활권 구분



자료 : 남양주시청 2024.08.12.

한편 남양주시청에서는 복지시스템을 4개의 복지 권역으로 나누어 실시하고 있는데 ①동부권역에는 수동면, 화도읍, 호평동, 평내동이 ②서부권역에는 퇴계원읍, 진건읍, 다산1동, 다산2동이 포함되며, ③남부권역에는 조안면, 와부읍, 금곡동, 양정동이 ④북부권역에는 별내면, 별내동, 진전읍, 오남읍이 포함되는 것으로 확인되었다. 이는 사회복지관 희망케어센터를 구체화하여 권역을 나누는 것이나 노인, 장애인복지관 등과 공통적인 권역 분모는 존재하지 않는 것으로 확인된다.

<그림 5> 남양주시 희망케어센터의 복지권역 구분



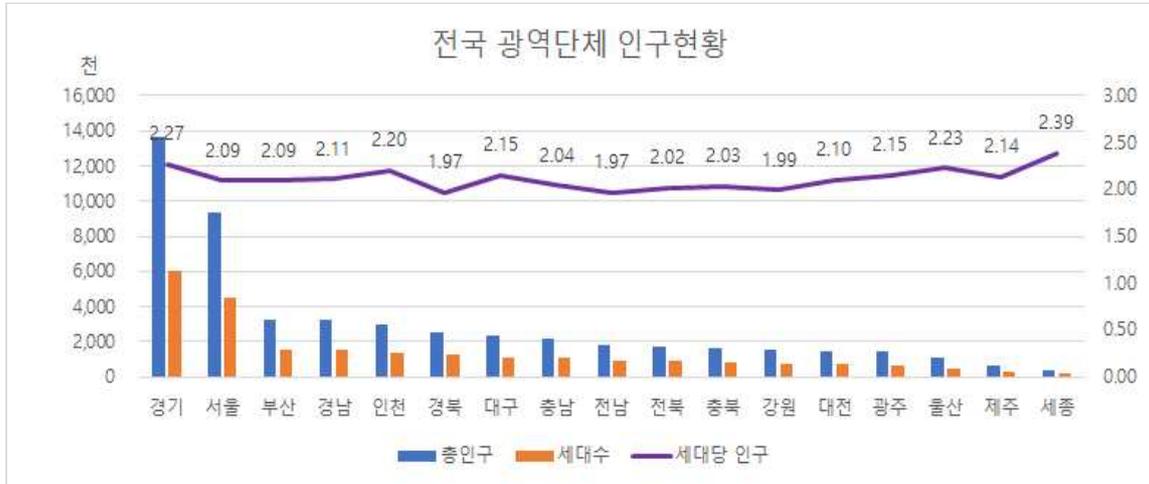
자료 : 남양주시 희망케어센터

2. 인구 현황

가. 전국 인구 현황

우리나라의 인구 약 5,100만여 명(약 2,400만여 세대)중 경기도에 등록된 인구는 약 1,300만여 명(약 600만여 세대)이다. 서울·경기·인천을 수도권으로 봤을 때, 서울특별시에 등록된 인구는 약 930만여 명(약 448만여 세대)이고, 인천광역시에 약 300만여 명(약 136만여 세대)를 합쳐서 약 2,530만 여명(약 1,180만여 세대)으로, 우리나라의 전체 인구 중 약 반 정도는 수도권에 살고 있는 것으로 나타났다. 또한, 세대당 인구수 현황은 세종시를 제외하고 경기도가 2.27명으로 가장 높아 자녀를 양육하고 있는 세대가 많은 광역자치단체임을 알 수 있다.

<그림 6> 전국광역단체 인구 및 세대당 인구수 현황

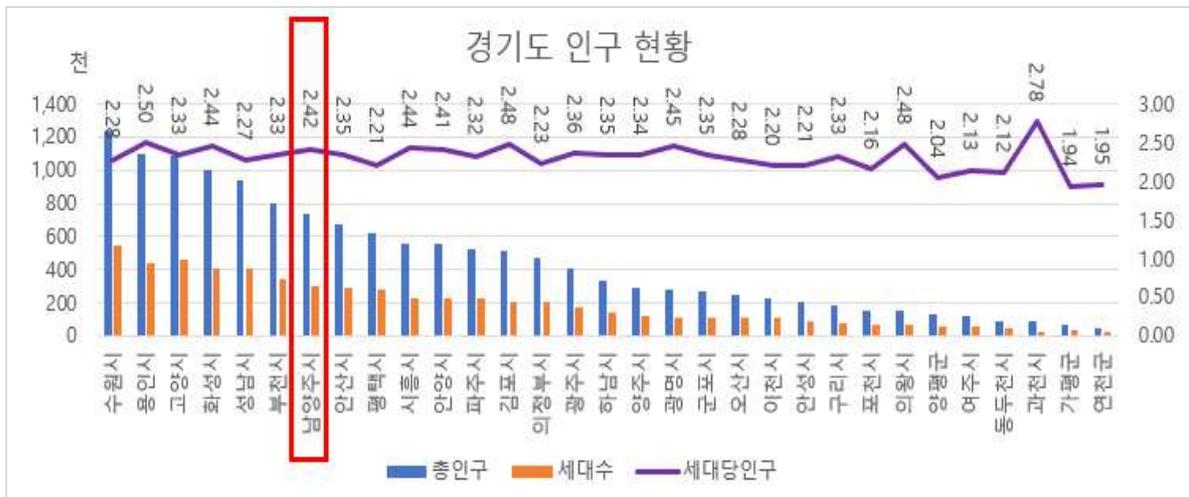


자료 : 국가통계포털 KOSIS 2024.08.13.

나. 경기도 인구 현황

경기도의 도시별 인구의 규모를 살펴보았다. 2024년 6월 기준으로 등록된 인구가 100만이 넘는 도시는 수원시, 용인시, 고양시, 화성시로 나타났고, 성남시와 부천시에 80만 이상의 인구가 살고 있으며, 남양주시에 약 73만명 이상의 인구가 등록되어 있어 경기도에서 7번째로 인구가 많은 도시로 확인되었다. 인구가 50만이 넘는 도시는 13개의 도시로 나타났으며, 남양주시는 세대당 인구수도 용인, 시흥, 화성에 이어 4번째로 높은 도시라는 것을 알 수 있었다. 즉, 남양주시는 경기도에서 자녀를 양육하고 있는 세대가 거주하는 비율이 높은 편인 도시라고 할 수 있다.

<그림 7> 경기도 도시별 인구 및 세대당 인구수 현황

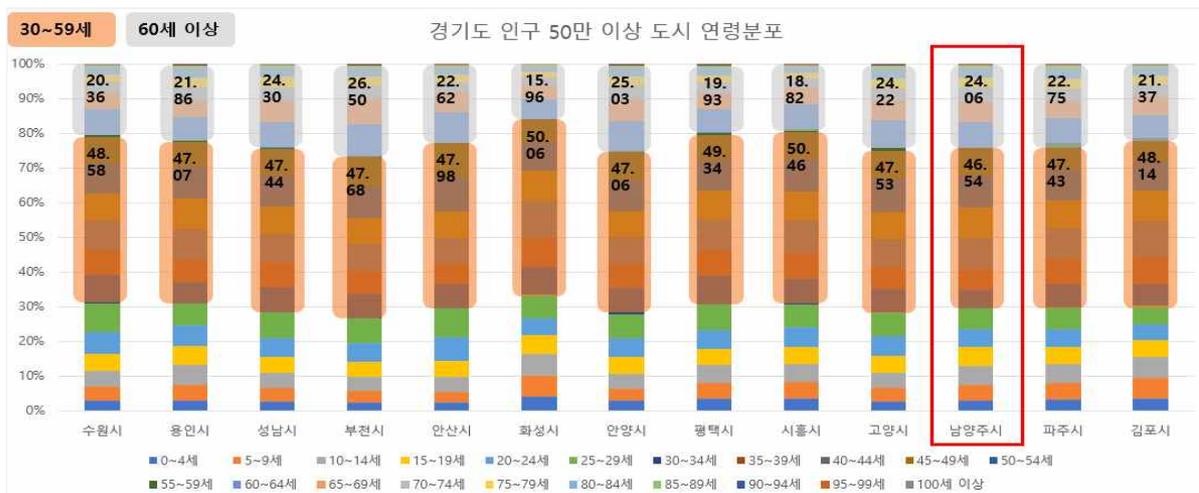


자료 : 국가통계포털 KOSIS 2024.08.13.

다. 경기도 연령별 인구 현황

다음으로 경기도에서 50만 이상의 인구가 거주하고 있는 도시들의 연령별 인구 분포를 살펴보았다. 통계청에서는 등록된 인구를 5세 단위로 구분된 정보를 제공하고 있어 30세에서 59세까지의 인구 분포를 확인할 수 있었다. 확인된 결과는 시흥시와 화성시가 50% 이상으로 나타나 경제활동이 왕성한 연령대의 인구분포율이 가장 높은 것으로 나타났고, 남양주시의 경우 30세에서 59세까지의 인구가 46.54%로 낮은 편에 속했다. 즉, 인구 50만 이상의 다른 도시들에 비해 경제활동이 가능한 인구보다 부양해야 할 인구의 비율이 높을 수 있음을 알 수 있었다. 관련하여 60세 이상의 인구 분포율을 살펴본 결과, 인구 50만 이상의 도시들 사이에서 부천시와 안양시에 60세 이상의 인구가 가장 많이 등록되어 있었고, 성남시와 고양시에 이어 남양주시에 등록된 60세 이상의 인구의 비율이 24.06%로 경기도에서 5번째로 높은 것으로 나타났다. 결과적으로 남양주시는 경기도의 50만 이상 인구가 등록된 도시 중에서 세대당 인구수가 높은 편에 속해 자녀를 양육하고 있는 세대가 많을 것이며, 60세 이상의 인구 분포율도 높은 편에 속하는 도시이지만, 경제활동이 가능한 연령대의 분포는 낮은 편으로 나타나 부양이 필요한 인구가 많을 것으로 예측할 수 있는 도시이다. 이러한 내용은 사회조사 결과에서도 엿볼 수 있었는데 경기도의 19세 이상 인구 중에서는 84.4%가 소득이 있고 소득 만족 비율이 14.9%로 나타났고, 남양주시의 19세 이상 인구 중에서는 80.6%가 소득이 있고 만족 비율은 12.2%로 나타나 경기도의 다른 도시들보다 소득 활동을 하는 인구가 적고 부양할 인구가 많으면서 소득에 대한 만족도도 떨어짐을 알 수 있었다.

<그림 8> 경기도 인구 50만 이상 도시 연령 분포 현황



자료 : 국가통계포털 KOSIS 2024.08.13.

라. 남양주시 인구 현황

남양주시 인구는 2024년 6월 현재 733,279명이며 306,741세대, 시의 면적은 458.1km²이며 행정구역은 6읍(2개 출장소), 3면, 7동, 8개 행정복지센터로 이루어져 있다.

<표 5> 남양주시 일반 현황 (2024년 6월 기준)

구분	세대수	인구 수	면적	행정구역
남양주시	306,741세대	733,279명	458.1km ²	6읍(2개 출장소), 3면, 7동, 8개 행정복지센터

자료 : 남양주시청 누리집, 일반현황(<https://www.nyj.go.kr/www/index.do>)

남양주시 인구는 2020년 이후 증가하는 추세로 2024년 6월 현재 733,279명에 이르고 있으며 최근 5년간 인구 추이를 살펴보면, 2021년에 전년 대비 20,477명이 증가하여 가장 큰 증가 폭을 나타내고 있다. 연령 유형별로는 영유아(0~5세, 유형 I)와 아동(6~14세, 유형 II), 생산가능인구(15~64세, 유형 III)의 점유율이 하락하는 경향을 보인다.

유형 IV(65~74세, 전기 노인)과 유형 V(75세 이상, 후기 노인) 점유율은 2020년 약 14.1%에서 2024년 6월 약 17.1%로 증가하는 경향을 보이고 있다. 이와 같은 결과는 아동·청소년 등 향후 생산가능인구보다는 노인 또는 후기 노인의 인구가 증가하는 것으로 돌봄 대상의 증가 경향을 나타내고 있다.

<표 6> 남양주시 인구 추이 (2020년 ~ 2024년)

(단위: 명, (%))

구분	2020년	2021년	2022년	2023년	2024년 6월	
전체 인구	713,321 (100.0)	733,798 (100.0)	737,353 (100.0)	732,265 (100.0)	733,279 (100.0)	
전년 대비 증가 인원	11,491	20,477	3,555	△5,088	1,014	
증가 추세	1.02	1.03	1.00	0.99	1.00	
연령 유형	유형 I (0~5세)	33,337 (4.7)	31,836 (4.3)	29,232 (4.0)	26,188 (3.6)	25,235 (3.4)
	유형 II (6~14세)	71,182 (10.0)	72,606 (9.9)	71,358 (9.7)	68,771 (9.4)	67,464 (9.2)
	유형 III (15~64세)	508,625 (71.3)	521,071 (71.0)	521,598 (70.7)	515,375 (70.4)	514,800 (70.2)
	유형 IV (65~74세)	59,588 (8.4)	64,667 (8.8)	68,656 (9.3)	72,587 (9.9)	74,914 (10.2)
	유형 V (75세 이상)	40,949 (5.7)	43,618 (5.9)	46,509 (6.3)	49,344 (6.7)	50,866 (6.9)

주 : 연령을 영유아(0~5세, 유형 I), 아동(6~14세, 유형 II), 생산가능인구(15~64세, 유형 III), 전기 노인(65~74세, 유형 IV), 후기 노인(75세 이상, 유형 V)으로 구분하여 분석

자료 : 행정안전부 누리집, 주민등록인구통계(<https://jumin.mois.go.kr/>)

남양주시에서 읍면동별 인구가 가장 많은 지역은 다산1동으로 104,729명(14.3%)이 거주 중에 있으며 반대로 양정동(2,631명), 조안면(3,832명), 수동면(8,778명)의 순으로 인구가 적은 것으로 나타나고 있다.

읍면동별 인구 유형의 특성을 살펴보면, 유형 I (0~5세, 영유아)는 다산1동이 6,091명(5.8%)으로 높은 비율을 보이고 수동면은 65세 이상 노인인구의 비율이 34.5%(3,030명)로 노령인구가 가장 많은 지역으로 나타났다. 지역별 인구는 복지대상자 선정과 지역 내 복지 인프라 구축에 중요한 요소로 작용하는데 인구가 가장 많이 거주하는 다산1동과 노인비율이 높은 진접읍의 환경을 분석하여 복지서비스 및 인프라 활용 계획을 수립해야 한다.

<표 7> 남양주시 읍면동별 세부 인구현황 (2024년 6월 기준)

(단위: 명, (%))

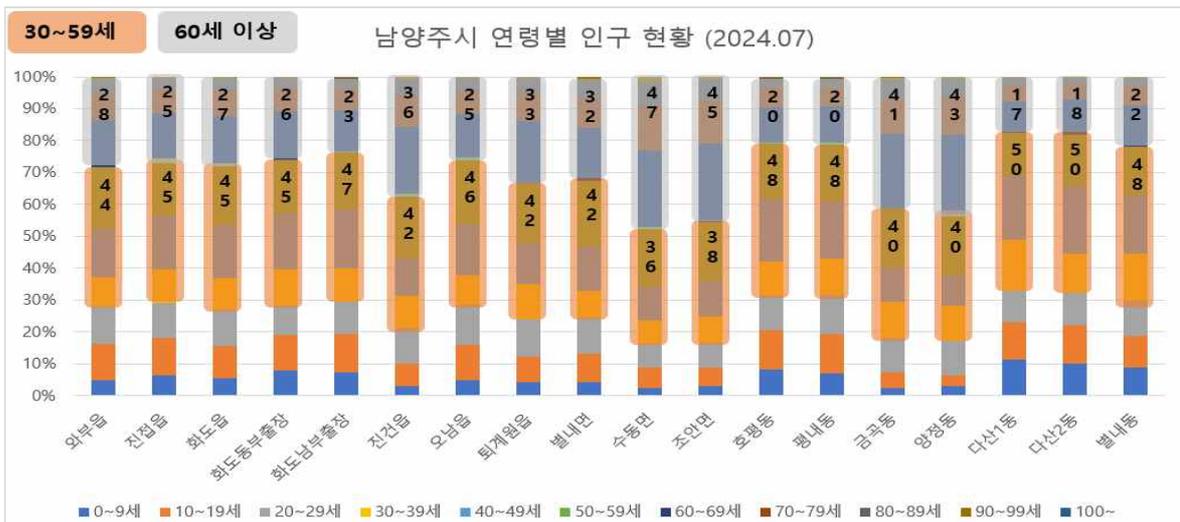
구분	유형 I (0~5세)	유형 II (6~14세)	유형 III (15~64세)	유형 IV (65~74세)	유형 V (75세 이상)	합계
와부읍	1,295 (2.2)	4,551 (7.9)	40,362 (69.8)	6,553 (11.3)	5,059 (8.7)	57,820 (100.0)
진접읍	2,847 (3.0)	8,751 (9.2)	67,008 (70.3)	9,902 (10.4)	6,845 (7.2)	95,353 (100.0)
화도읍	1,672 (2.6)	5,091 (7.9)	45,269 (70.6)	7,106 (11.1)	5,021 (7.8)	64,159 (100.0)
화도읍동부출장소	538 (4.1)	1,263 (9.5)	9,128 (68.8)	1,462 (11.0)	867 (6.5)	13,258 (100.0)
화도읍남부출장소	1,243 (3.5)	3,566 (10.0)	25,082 (70.5)	3,340 (9.4)	2,362 (6.6)	35,593 (100.0)
진건읍	316 (1.5)	968 (4.7)	14,264 (69.4)	2,985 (14.5)	2,028 (9.9)	20,561 (100.0)
오남읍	1,179 (2.3)	3,945 (7.7)	37,362 (72.6)	4,999 (9.7)	3,953 (7.7)	51,438 (100.0)
퇴계원읍	565 (2.1)	1,575 (5.8)	18,886 (69.6)	3,750 (13.8)	2,357 (8.7)	27,133 (100.0)
별내면	330 (1.8)	1,203 (6.6)	12,477 (68.0)	2,381 (13.0)	1,951 (10.6)	18,342 (100.0)
수동면	92 (1.0)	357 (4.1)	5,299 (60.4)	1,695 (19.3)	1,335 (15.2)	8,778 (100.0)
조안면	56 (1.5)	171 (4.5)	2,335 (60.9)	765 (20.0)	505 (13.2)	3,832 (100.0)
호평동	2,066 (3.7)	6,164 (11.0)	39,609 (70.9)	4,632 (8.3)	3,431 (6.1)	55,902 (100.0)
평내동	1,366 (3.6)	3,516 (9.3)	27,443 (72.9)	3,124 (8.3)	2,210 (5.9)	37,659 (100.0)

구분	유형 I (0~5세)	유형 II (6~14세)	유형 III (15~64세)	유형 IV (65~74세)	유형 V (75세 이상)	합계
금곡동	196 (1.1)	603 (3.5)	11,634 (66.9)	2,950 (17.0)	2,007 (11.5)	17,390 (100.0)
양정동	40 (1.5)	80 (3.0)	1,718 (65.3)	513 (19.5)	280 (10.6)	2,631 (100.0)
다산1동	6,091 (5.8)	13,029 (12.4)	72,788 (69.5)	8,033 (7.7)	4,788 (4.6)	104,729 (100.0)
다산2동	1,668 (4.6)	4,470 (12.3)	25,829 (71.1)	2,830 (7.8)	1,536 (4.2)	36,333 (100.0)
별내동	3,675 (4.5)	8,161 (9.9)	58,307 (70.8)	7,894 (9.6)	4,331 (5.3)	82,368 (100.0)
남양주시 합계	25,235	67,464	514,800	74,914	50,866	733,279

자료 : 행정안전부 누리집, 주민등록인구통계(<https://jumin.mois.go.kr/>)

남양주시의 연령별 인구 분포를 읍·면·동별로 살펴보면 양정동, 수동면, 조안면, 금곡동에 60세 이상의 인구가 40% 이상 분포하는 것으로 나타났다. 이를 통해 노인 인구 비율이 높고, 2명 이하의 인수로 구성된 세대가 많은 이 지역들에 독거노인이 많이 살고 있음을 알 수 있다. 경제활동이 활발한 연령대인 30~59세 인구가 가장 많이 거주하고 있는 지역은 다산1동, 다산2동, 호평동, 평내동, 별내동으로 확인되었으며, 이 지역들은 60세 이상의 인구 분포율은 낮고 20대 이하의 분포율이 높은 것으로 나타났다. 또한, 이 지역들은 앞서 살펴본 세대당 인구수가 높은 지역과 일치하여 학령기 자녀를 양육하고 있는 세대가 많이 살고 있음을 알 수 있다.

<그림 9> 남양주시 읍면동별 인구 연령 현황



자료 : 국가통계포털 KOSIS 2024.08.13.

마. 남양주시 동별 세대당 인구수 현황

남양주시의 읍·면·동별 인구 및 세대수를 살펴보면, 다산1동과 진접읍 및 별내동에 가장 많은 인구가 살고 있으며 세대당 인구수는 평내동, 호평동, 다산2동, 와부읍, 다산1동이 2.5명 이상으로 자녀를 양육하는 세대가 많은 것으로 나타났다. 반면에 양정동, 수동면, 조안면, 금곡동은 세대당 인구수가 2명 이하인 것으로 나타났다.

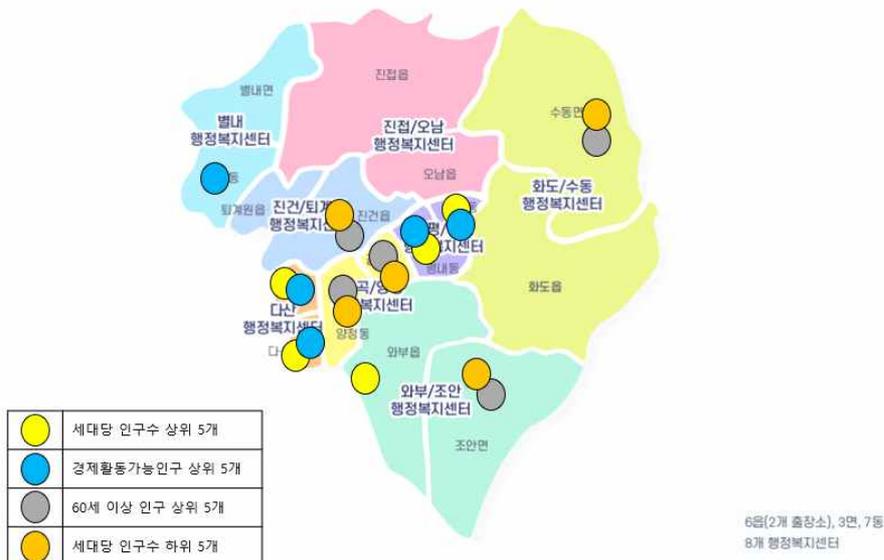
<그림 10> 남양주시 읍면동별 인구 및 세대당 인구수 현황



자료 : 국가통계포털 KOSIS 2024.08.13.

종합해보면 세대당 인구수가 많고 경제활동이 왕성한 연령대의 인구가 많은 지역은 다산1·2동, 평내동, 호평동이고, 60세 이상 인구가 많고 세대당 인구수가 적은 지역은 금곡동, 양정동, 수동면, 조안면, 진건읍임을 알 수 있으며 해당 지역의 위치를 지도에 표시해보면 <그림 11>과 같다.

<그림 11> 남양주시 인구 분포 (세대당인구수, 연령별인구)



바. 인구 유입 계획

남양주시 도시계획에 따르면 3기 신도시로 지정된 진건읍 신월리 일대에 왕숙1 신도시 및 왕숙2 신도시를 조성하여 약 165,000명의 인구 유입을 계획하고 있다(목표연도 2028년). 또한, 양정역세권에 약 33,000명(목표연도 2024년)과 진접 2지구에 약 24,000명(목표연도 2022년)의 인구 유입이 계획되어 있다. 이러한 내용을 바탕으로 경기도 시군별 장래인구추계에서는 남양주시의 인구가 2025년에 75만, 2030년에 78만, 2035년에 80만 명 이상으로 증가할 것으로 보고 있다.

3. 경제

가. 경제성장률

2023년에 발표된 “2021년 경기도 시군별 경제성장률” 자료에 따르면 남양주시의 주요산업은 제조업, 부동산업, 건설업으로 나타났으며 성장기여도 상위 3개 산업은 보건업 및 사회복지 서비스업, 교육서비스업, 부동산업으로 나타났다. 또한, 경기도의 인구 50만 이상의 주요 도시 중에서 남양주시의 경제성장률이 최하위권에 머무는 것으로 나타났다.

<그림 12> 경기도 시군별 경제성장률



자료 : 경기도 시군단위 지역내 총생산 추계결과 보고서. 2021년 기준. (2023)

나. 지역내 총생산

남양주시의 1인당 GRDP는 1,811만원으로 경기도 평균 3,888만원 대비 매우 낮으며, 앞서 살펴본 인구 50만 이상 대도시들 사이에서는 가장 낮은 수준이었다.

〈그림 13〉 경기도 인구 50만 이상 도시의 지역내 총생산

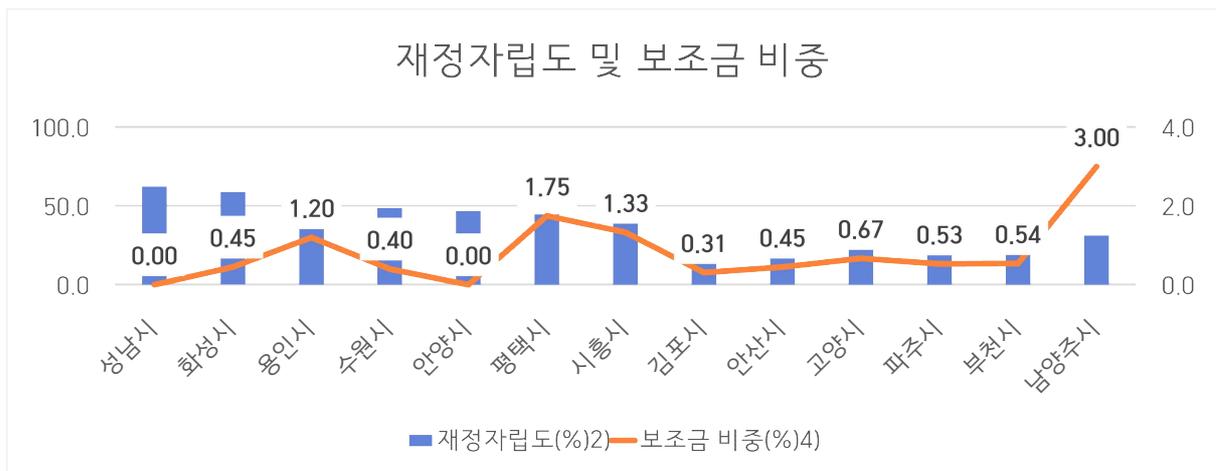


자료 : 경기도 시군단위 지역내 총생산 추계결과 보고서, 2021년 기준, (2023)

다. 재정자립도 및 보조금 비중

남양주시의 재정자립도는 31.2%로 최하위를 차지하고 있으며 보조금의 비중은 3.0%로 압도적으로 높았다. 유사한 인구수의 도시인 부천시의 재정자립도도 남양주시와 함께 최하위권에 머무르고 있어 사회복지 시설의 현황을 유심히 살펴볼 필요가 있다. 10)

〈그림 14〉 경기도 인구 50만 이상 도시의 재정자립도 및 보조금 비중



자료 : 민효상 외(2023). 경기도 시군별 복지불평등 유형 특성에 관한 연구

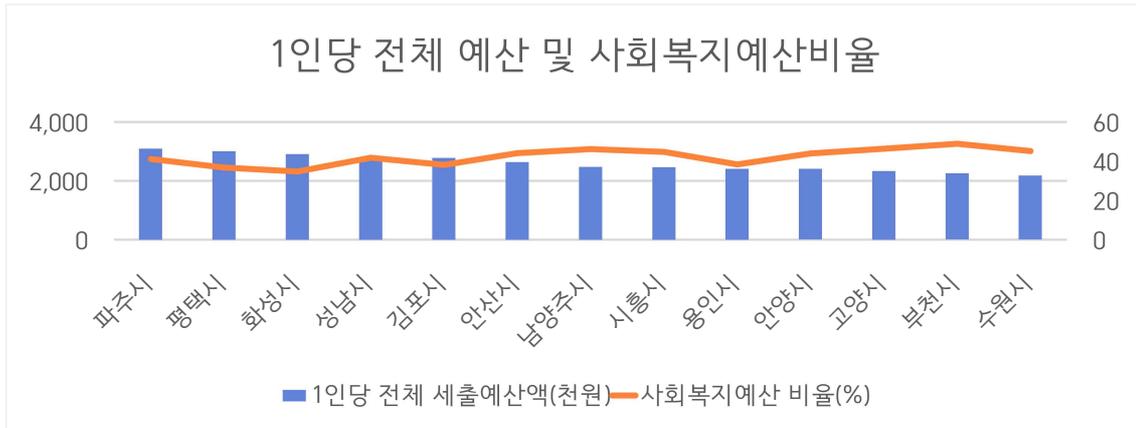
라. 1인당 전체 예산 및 사회복지예산비율

경기복지재단에서 수행한 정책연구보고 자료에 따르면 남양주시의 1인당 전체 세출 예산액은 2,471,000원으로 경기 주요 도시의 평균인 2,591,310원보다 다소 낮게 나타났다

10) 부천시 총인구수 약 80만, 세대당 인구수 2.33명, 재정자립도 34.0%, 보조금 비중 0.54%, 경제성장률 -0.6%
남양주시 총인구수 약 73만 이상, 세대당 인구수 2.42명, 재정자립도 31.2%, 보조금 비중 3.00%, 경제성장률 1.7%

다. 또한 남양주시의 사회복지 예산비율은 46.30%로 경기 주요 도시에서 세 번째로 높으며, 평균인 42.45%보다는 높은 것으로 나타났다.

<그림 15> 경기도 인구 50만 이상 도시의 예산 및 사회복지 예산 비율

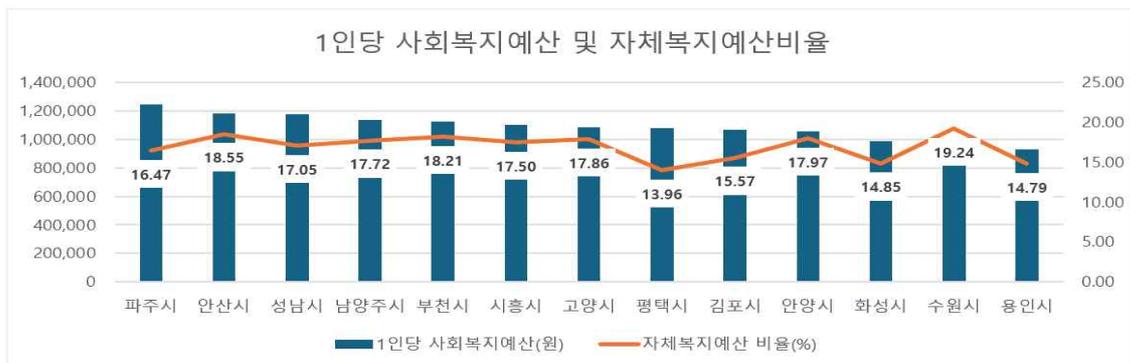


자료 : 민효상 외(2023). 경기도 시군별 복지불평등 유형 특성에 관한 연구

마. 1인당 사회복지예산 및 자체예산비율

남양주시의 1인당 사회복지 예산은 1,138,564원이고 자체복지예산비율은 17.72%인 것으로 나타났다. 부천시와 함께 시흥시도 남양주시와 유사한 수준의 사회복지예산과 자체복지예산비율을 갖고 있는 것으로 나타났다. 시흥시는 개발 지역이 분산되어 있음에 따라 이를 개선하기 위한 도시공간구조의 형성이 시의 중요한 이슈가 되었다(박훈, 정재용, 2011). 따라서 시흥시 역시 남양주시와 함께 다핵도시의 특성을 갖고 있으므로 유심히 살펴볼 필요가 있다.11)

<그림 16> 경기도 인구 50만 이상 도시의 예산 및 자체복지예산비율



자료 : 민효상 외(2023). 경기도 시군별 복지불평등 유형 특성에 관한 연구

11) 시흥시 총인구수 약 55만, 세대당 인구수 2.44명, 재정자립도 40.9%, 보조금 비중 1.33%, 경제성장률 2.3%
 남양주시 총인구수 약 73만 이상, 세대당 인구수 2.42명, 재정자립도 31.2%, 보조금 비중 3.00%, 경제성장률 1.7%
 시흥시 택지 수 : 20개, 남양주시 택지 수 : 18개 (자료 : 지구정보_경기_20240831, 택지정보시스템)

바. 일자리

경기도 사회조사에 따르면 지역내 일자리가 충분하다고 생각하는 사람들이 11.8%이고, 경력단절 여성의 비율이 81.1%인 것으로 나타났다. 남양주시 경우에는 지역 내 일자리가 충분하다고 생각하는 사람들이 6.2%에 그쳤고, 경력단절여성의 비율도 86.5%에 달했다. 또한, 경기도에는 300인 이상의 종사자를 보유한 사업체는 826개로 전체 사업체 수의 0.055%를 차지하고 있고, 종사자의 44.9%는 9인 이하의 사업체에서 일하고 있는 것으로 나타났다. 반면에 남양주시에는 300인 이상의 사업체 수가 10개로 전체 사업체 수의 0.015%인 것으로 나타났으며, 종사자의 57.7%가 9인 이하의 사업체에서 일하고 있는 것으로 나타났다. 이러한 내용을 보완하기 위해 남양주시에서는 왕숙 1·2지구 및 양정 역세권 개발 사업을 중심으로 자족 기능을 강화하여 경제 규모를 상승시키고, 향후 수도권 동북부 거점도시로서 자족기반을 마련하여 고용율을 높이기 위한 내용을 도시계획에 포함하고 있다(남양주시, 2022).

사. 남양주시 부양비 및 노령화 지수

남양주시 부양비 및 노령화 지수 표는 다음과 같다.

〈표 8〉 남양주시 부양비 및 노령화지수 (2020년 ~ 2024년)

구분	2020년	2021년	2022년	2023년	2024년 6월
총부양비	40.3	40.8	41.4	42.1	42.4
유년부양비	20.6	20.0	19.3	18.4	18.0
노년부양비	19.8	20.8	22.1	23.7	24.4
노령화지수	96.2	103.7	114.5	128.4	135.7

주 : 총부양비 = 유년부양비 + 노년부양비

유년부양비 = 유소년인구(유형 I, II) / 생산가능인구(유형 III) * 100

노년부양비 = 고령인구(유형 IV, V) / 생산가능인구(유형 III) * 100

노령화지수 = 고령인구(유형 IV, V) / 유소년인구(유형 I, II) * 100

자료 : 행정안전부 누리집, 주민등록인구통계(<https://jumin.mois.go.kr/>)

남양주시 연령 구간별 분포 변화에 따라 총부양비 지수는 2020년 40.3에서 2024년 6월 현재 42.4로 증가하는 추세이며 이 이중 유년부양비는 2020년 20.6에서 2024년 6월 18.0으로 소폭 하락하였으나, 노년부양비의 경우 2020년 19.8에서 2024년 6월 현재 24.4로 상승하였다. 고령인구와 유소년인구를 비교하는 노령화지수도 2020년 기준 96.2에서 2024년 6월 현재 135.7로 상승하고 있다. 정리하면, 최근 5년간 추이를 살펴보면 유년부양비 지수만 감소하고, 노년부양비와 총부양비, 그리고 노령화지수는 점차 증가세에 있는 것을 알 수 있다. 이는 예산이 사용되어야 할 복지분야를 결정하는 것으로 향후 계획에 반영되어야 할 부분이다.

남양주시 읍면동별 부양비 및 노령화지수를 살펴보면 다음과 같다.

<표 9> 남양주시 읍면동별 부양비 및 노령화지수 (2024년 6월 기준)

읍면동	총 부양비	유년 부양비	노년 부양비	노령화 지수	읍면동	총 부양비	유년 부양비	노년 부양비	노령화 지수
와부읍	43.3	14.5	28.8	198.6	수동면	65.7	8.5	57.2	674.8
진접읍	42.3	17.3	25.0	144.4	조안면	64.1	9.7	54.4	559.5
화도읍	41.7	14.9	26.8	179.3	호평동	41.1	20.8	20.4	98.0
화도동부출장소	45.2	19.7	25.5	129.3	평내동	37.2	17.8	19.4	109.3
화도남부출장소	41.9	19.2	22.7	118.6	금곡동	49.5	6.9	42.6	620.4
진건읍	44.1	9.0	35.1	390.4	양정동	53.1	7.0	46.2	660.8
오남읍	37.7	13.7	24.0	174.7	다산1동	43.9	26.3	17.6	67.1
퇴계원읍	43.7	11.3	32.3	285.4	다산2동	40.7	23.8	16.9	71.1
별내면	47.0	12.3	34.7	282.6	별내동	41.3	20.3	21.0	103.3
남양주시 평균						45.75	15.17	30.59	270.42

주 : 총부양비 = 유년부양비 + 노년부양비

유년부양비 = 유소년인구(유형 I, II) / 생산가능인구(유형 III) * 100

노년부양비 = 고령인구(유형 IV, V) / 생산가능인구(유형 III) * 100

노령화지수 = 고령인구(유형 IV, V) / 유소년인구(유형 I, II) * 100

자료 : 행정안전부 누리집, 주민등록인구통계(<https://jumin.mois.go.kr/>)

유년 부양비와 노년 부양비를 합산한 총 부양비의 경우 수동면(65.7), 조안면(64.1), 양정동(53.1)의 순으로 가장 높게 나타났다. 이외에도 금곡동(49.5), 별내면(47.0), 화도읍 동부출장소(45.2), 진건읍(44.1), 다산1동(43.9), 퇴계원읍(43.7) 등이 남양주시 평균(42.4) 보다 높은 것으로 나타나고 있다. 총 부양비 값이 가장 낮은 지역은 평내동(37.2)과 오남읍(37.7)으로 생산가능인구가 타 읍면동보다 상대적으로 높은 지역이다. 남양주시의 평균 노령화 지수는 135.7로 다산1동(67.1), 다산2동(71.1), 호평동(98.0) 등이 상대적으로 낮은 지역으로 나타나고 있으며, 수동면(674.8), 양정동(660.8), 금곡동(620.4), 조안면(559.5), 진건읍(390.4) 등이 평균 대비 높은 노령화지수를 보이고 있다. 이 지역들은 노인복지에 대한 욕구가 상대적으로 높을 것으로 예측할 수 있으며 복지인프라 비교에서 고령화 지수가 고려되어야 할 것이다.

제2절 남양주시 사회복지 시설 현황

1. 남양주 복지 시설 현황

가. 보건복지부 복지로 복지시설 현황

보건복지부의 복지로에서는 복지통계의 시설구분별 시설수 자료를 통해 사회복지시설 현황 자료를 제공하고 있으며, 남양주시에 총 537개 시설이 조회되고 있다.¹²⁾

<표 10> 남양주시 복지시설 현황

대상	시설수	시설종류
노인	391	노인주거복지시설(7), 노인의료복지시설(190), 재가노인복지시설(180), 노인여가복지시설(13), 노인일자리지원기관(1)
장애인	38	장애인거주시설(12), 장애인지역사회재활(18), 장애인직업재활시설(8)
종합	4	사회복지관(4)
아동·청소년	87	아동복지시설(72), 다함께돌봄센터(13), 청소년복지시설(2)
기타	17	정신재활시설(2), 정신건강증진기관(1), 자활시설(1), 한부모가족시설(1), 성폭력피해보호시설(2), 가정폭력피해보호시설(2), 건강가정지원센터(1), 다문화가족보호시설(1), 기타복지시설(6)
총 시설수	537	

자료 : 복지로 <https://www.bokjiro.go.kr/> 2024.11.10.

나. 경기도 복지시설 현황과 비교

성은미, 주사랑(2022)은 경기도 복지자원에 관한 현황 및 특성 연구를 위해 사회복지시설정보시스템에서 추출한 원자료에 경기도 내부자료 등을 결합하여 2차 자료를 구축하였다. 본 조사에서는 2023년 경기도 시군별 복지불평등 유형 특성에 관한 연구에서 활용한 성은미, 주사랑(2022)의 사회복지시설의 구분을 활용하여 경기도의 인구 50만 이상 주요 도시들의 사회복지시설 현황을 조사하였다. 본 조사에서는 경기도의 인구별 그룹 구분에서 남양주시가 포함되는 2그룹 도시들의 평균과 비교하였다.¹³⁾

12) 각 연구 목적별 시설 분류가 상이함으로 연구에 따른 분류와 해석에 유의가 필요함.

13) 경기도의 31개 시군을 인구 현황에 따라 7개의 그룹으로 구분하여 복지 서비스 및 인프라를 비교하는 것은 지역사회보장계획 수립, 복지기준선 마련, 복지자원 실태조사 등의 경기도의 지역별 특성과 관련한 연구에서 보편적으로 활용되는 구분 방법.

〈표 11〉 복지시설 분류 기준 비교

구분	복지로 복지통계	성은미·주사랑(2022)	복지로(2024)
노인 대상 시설	노인여가복지시설(노인복지관), 노인의료복지시설, 노인일자리지원기관, 노인주거복지시설, 복합노인복지시설, 재가노인복지시설, 노인보호전문기관, 학대피해노인전용쉼터	노인상담센터, 치매안심센터, 노인여가시설(노인복지관), 노인의료복지시설, 노인일자리지원기관, 실버인력뱅크, 노인주거복지시설, 재가노인복지시설	노인주거복지시설(7), 노인의료복지시설(190), 재가노인복지시설(180), 노인여가복지시설(13), 노인일자리지원기관(1)
아동 대상 시설	아동복지시설, 다함께돌봄센터	아동복지시설, 정다함께돌봄센터	아동복지시설(72), 다함께돌봄센터(13), 청소년복지시설(2)
장애인 대상 시설	장애인거주시설, 장애인생산품판매시설, 장애인의료재활시설, 장애인지역사회재활시설, 장애인직업재활시설	장애인거주시설, 장애인생산품판매시설, 장애인의료재활시설, 장애인지역사회재활시설, 장애인직업재활시설, 중증장애인자립생활지원센터	장애인거주시설(12), 장애인지역사회재활(18), 장애인직업재활시설(8)
저소득 대상 시설	일반사회복지시설, 자활시설, 노숙인복지시설	무한돌봄네트워크팀(경기도 자체사업), 푸드뱅크, 일반사회복지시설, 자활시설, 노숙인복지시설	희망케어센터(4), 자활센터(1) ¹⁴⁾
전체 시설	정신요양시설, 정신재활시설, 가정폭력피해보호시설, 성폭력피해보호시설, 성매매피해지원시설, 통합상담소, 한부모가족복지시설, 다문화가족복지시설, 청소년복지시설, 결핵한센시설, 기타복지시설	정신요양시설, 정신재활시설, 가정폭력피해보호시설, 성폭력피해보호시설, 가정폭력·성폭력 관련 기관(경기도 내부자료 활용하여 보완), 성매매피해지원시설, 노인보호전문기관, 학대피해노인전용쉼터, 아동보호전문기관, 청소년복지시설, 통합상담소, 한부모가족복지시설, 다문화가족복지시설, 결핵한센시설, 기타복지시설	정신재활시설(2), 정신건강증진기관(1), 한부모가족시설(1), 성폭력피해보호시설(2), 가정폭력피해보호시설(2), 건강가정지원센터(1), 다문화가족보호시설(1), 기타복지시설(6)

자료 : 2023년 경기도 시군별 복지불평등 유형 특성에 관한 연구
 복지로 <https://www.bokjiro.go.kr/>

14) 각 연구 목적별 시설 분류가 상이함으로 연구에 따른 분류와 해석에 유의가 필요함.

2. 노인 대상 시설 현황

가. 노인 천명당 노인 대상 시설수

경기도의 도시들을 인구에 따라 분류한 내용에서 남양주시는 화성시, 성남시, 부천시, 안산시와 함께 2그룹으로 분류되어 시설 현황을 2그룹 내에서 비교하였다. 노인 대상 시설수는 안산시와 성남시, 남양주시 순으로 많은 것으로 나타났고, 남양주시는 평균 수준임을 알 수 있다.

<그림 17> 경기 2그룹 도시 노인 대상 시설수



나. 노인 관련 복지 이슈

2023년 남양주시 사회조사 결과에 따르면 노인이 느끼는 가장 큰 문제는 경제문제와 외로움과 소외감인 것으로 나타났다. 노후 준비가 되어 있다고 응답한 60세 이상의 인구는 71.7%인 것으로 나타났으며, 이들 중 77.1%는 국민연금을 노후 준비라고 생각하고 있었다. 또한, 노후 준비가 되어 있지 않다고 응답한 28.3%에 달했고, 이유로는 준비할 능력이 없다(45.3%)와 자녀에게 의존한다(46.5%)는 응답이 가장 많은 것으로 나타났다. 종합해보면, 남양주시 노인의 28.3%는 노후가 준비되어 있지 않으며, 이들 대부분이 앞으로 노인 빈곤층에 속할 가능성이 높음을 시사하는 내용이다. 더불어 사회복지 우선 지원분야로 노인복지사업 확대가 필요하다고 응답한 사람들을 대상으로 필요한 서비스가 무엇인지 알아본 결과, 가사(27.5%), 간병·목욕(20.4%), 취업 알선(18.4%)이 높게 나타났다.

3. 장애인 대상 시설 현황

가. 장애인 천명당 장애인 대상 시설수

남양주시는 장애인 대상 시설이 경기도의 2그룹 도시 평균보다 낮은 것으로 나타났으며, 부천시, 성남시, 화성시는 평균 수준이며 안산시는 남양주시보다 낮은 수준임을 확인할 수 있다.

<그림 18> 경기 2그룹 도시 장애인 대상 시설수



나. 장애인 관련 복지 이슈

2023 남양주시 사회조사 결과에 따르면 우선 필요한 장애인 정책의 1순위는 취업지원(37.7%), 2순위는 장애인 복지시설 확대(22.8%)인 것으로 나타났다. 그 외에도 일상생활 지원서비스 확대(17.5%)가 우선적으로 필요하다고 응답하였다.

4. 저소득층 대상 시설 현황

가. 수급자 천명당 저소득 대상 시설 수

남양주시의 저소득 대상 시설수는 경기도 2그룹 도시들의 평균보다 높은 것으로 나타났다. 저소득 대상 시설수가 가장 많은 지역은 화성시, 가장 낮은 지역은 부천시인 것으로 확인되었다.

〈그림 19〉 경기 2그룹 도시 저소득 대상 시설수



나. 저소득 관련 복지 이슈

경기도의 극저신용대출사업 참여자들을 대상으로 복지 욕구를 조사한 연구에서는 생계, 의료, 주거, 교육, 일자리 분야 복지의 필요 여부를 조사했는데, 생계지원이 필요하다고 응답한 사람들이 996명 중 541명(54.3%), 주거지원이 필요하다고 응답한 사람들은 440명(44.2%)로 나타났다. 한편 교육지원과 920명(92.4%)가 필요하지 않다고 응답하였고, 일자리지원도 870명(87.3%)이 필요하지 않다고 응답하여 생계 및 주거 지원에 대한 욕구가 높음을 알 수 있었다(남궁현, 석희정, 2024).

5. 아동 대상 시설 현황

가. 아동 천명당 아동 대상 시설수

남양주시는 아동 인구 천명당 아동 대상 시설수가 경기도 2그룹 도시들의 평균에 미치지 못하는 것으로 나타났다. 아동 대상 시설수가 가장 많은 도시는 화성시, 가장 적은 도시는 성남시임을 알 수 있다.

<그림 20> 경기 2그룹 도시 아동 대상 시설수



나. 아동 관련 복지 이슈

2023 경기도 및 남양주시 사회조사 결과에 따르면 남양주시에서 학교생활을 만족하는 학생의 비율은 39.2%로 경기도 학교생활 만족하는 학생 비율인 46.1%보다 낮게 나타났다. 또한, 남양주시의 반 이상의 학생이 분야별 학교 교육의 효과를 부정적으로 평가하였고, 공교육 이외 교육 환경의 만족도도 경기도에 비해 낮은 것으로 나타났다. 남양주시의 초·중·고 자녀가 있는 가구의 93.7%가 자녀들이 사교육 경험이 있고, 가구당 월평균 93.8만원의 사교육비를 지출하고 있는 것으로 나타났다. 반면에 보육환경 만족도가 경기도보다 높은 것으로 나타나, 학령기 아동을 양육하고 있는 가구의 만족도가 떨어짐을 알 수 있었다.

남양주시는 경기도에서 20번째로 유니세프와 아동친화도시의 조성을 위해 업무협약을 체결하여 2026년에 인증을 받는 것을 목표로 추진하고 있다. 유니세프 아동친화도시 10주년 성과보고서에 따르면 인증을 받은 지자체의 변화로 아동권리 전담조직과 조례가 많아지고, 아동 관련 예산이 증가했음을 알 수 있다. 따라서 남양주시도 아동복지 환경의 변화가 시작될 것으로 보인다.

6. 기타

가. 인구 천명당 전체 시설수

경기 2그룹 도시의 인구 천명당 전체 시설수는 성남시와 안산시, 화성시의 순으로 높았으며, 남양주시와 부천시는 평균 수준에 미치지 못 하는 것으로 나타났다.

<그림 21> 경기 2그룹 도시 인구 천명당 전체 시설수



나. 기타 복지 이슈

2023년 경기도 및 남양주시 사회조사 결과에 따르면 남양주시의 주택 만족은 55.4%, 기반시설 만족은 53.6%, 주차장 만족은 44.5%인 것으로 나타났다. 이러한 내용을 경기도와 비교해보면 주택 만족은 경기도(23.0%)보다 높았고, 기반시설과 주차장 만족은 경기도(54.6%, 38.6%)보다 낮은 수치인 것으로 확인되었다.

또한, 남양주에 필요한 공공시설로 공공병원, 보건소 등의 보건의료 시설이라고 응답한 비율이 높게 나타났고, 서울로 출퇴근하는 사람들이 33.8%로 경기도 평균 서울 출퇴근 인구(20.3%)의 비율보다 월등히 높았다.

남양주시의 지역에 대해 불만족한 사람들의 불만족 이유로는 교통(52.5%), 편의시설(24.2%)의 불편이 높게 나타나 의료 및 도로 등 기반시설의 욕구가 있음을 알 수 있었다. 더불어, 경력단절 여성들의 단절된 사유가 출산, 육아, 가사로 나타났고, 향후 직장을 다니고 싶다는 의향도 75.9%로 높게 나타났다.

제3절

남양주시 복지관 기능과 역할

남양주시의 인구를 남양주시 복지시스템으로 나누어보면 북부, 동부, 서부, 남부권역의 순으로 많은 것으로 나타났다. 또한, 남양주시의 노인 인구는 북부, 동부, 서부, 남부권역의 순으로 많은 것으로 나타났다. 즉, 북부와 동부권역에 전체 인구는 물론 노인 인구도 가장 많이 거주하고 있음을 알 수 있다.

〈표 12〉 남양주시 복지권역별 인구수 및 복지관 현황

권역	노인인구	전체인구	세대당인구	평균연령	인구밀도	노인복지관	장애인복지관	사회복지관
동부	31,992	224,188	2.4	43.8	3,298.3			
화도읍	17,818	120,323	2.4	42.6	1,683	화도(분관) 노인복지관		동부 희망케어센터
수동면	2,698	9,364	1.8	52.6	129	동부 노인복지관		
호평동	7,030	57,713	2.6	39.7	6,307	해피누리 노인복지관		
평내동	4,446	36,788	2.7	40.3	5,074			
서부	23,573	180,698	2.5	42.6	8,143.0			
진건읍	4,838	23,998	2.2	47.9	769	남양주시 노인복지관		
퇴계원읍	5,313	29,037	2.4	45.7	8,880			
다산1동	9,782	92,040	2.6	38.0	16,584	다산(신설) 노인복지관		서부 희망케어센터
다산2동	3,640	35,623	2.7	38.7	6,339			
남부	17,009	87,454	2.1	49.0	1,079.5			
와부읍	10,523	60,486	2.6	44.0	1,213			남부 희망케어센터
조안면	1,147	4,118	2.0	51.1	81			
금곡동	4,178	18,538	2.1	49.3	2,675		남양주시 장애인복지관	
양정동	1,161	4,312	1.7	51.6	349			
북부	35,711	248,516	2.4	42.8	2,184.8			
진접읍	14,049	95,259	2.5	42.2	1,444	행복공간(분관)	남양주시 북부 장애인복지관	북부 희망케어센터
오남읍	7,953	54,052	2.4	42.7	2,140			
별내면	3,979	19,636	2.3	45.9	886			
별내동	9,730	79,569	2.4	40.2	4,269			
합계	108,285	740,856	2.5	42.1	1,617			

자료 : 국가통계포털(2024) 2021년 인구 통계자료. 2024.07.07. 인출.

남양주시의 면적대비 인구밀도는 서부, 동부, 북부, 남부권역의 순으로 높아 인구밀도가 가장 높은 서부 권역은 도시가 발달하고 가장 낮은 남부 권역은 자연환경이 발달했을 것으로 보여진다. 다음으로 세대당 인구수는 서부, 동부 및 북부, 남부권역의 순으로 높고, 평균연령은 서부, 북부, 동부, 남부의 순으로 낮은 것으로 나타나 자녀를 양육하는 세대는 서부 권역에 많이 거주하고 있음을 알 수 있다.

본 조사에서는 사회복지관, 노인복지관, 장애인복지관을 복지관이라 칭하고 있으며 남양주시 사회복지관 희망케어센터는 사회복지관에 포함된다. 구체적으로 동부·서부·남부·북부 4곳의 희망케어센터와 남양주시 노인복지관, 동부노인복지관, 해피누리 노인복지관 3곳의 노인복지관 및 남양주시 장애인복지관과 북부 장애인복지관 2곳의 장애인복지관을 포함하여 총 9개 기관을 조사대상으로 한다.

1. 노인복지관

가. 정의

보건복지부의 노인 보건복지사업 안내서에는 노인 복지 시설의 운영을 위한 지침을 제시하고 있다. 노인 보건복지 사업은 크게 건강, 소득, 주거, 사회서비스의 4개로 분류되며 노인복지관은 사회서비스 제공을 위한 기관으로 노인여가복지시설에 포함된다(보건복지부, 2023).

<표 13> 4대 노인복지사업 분류

대분류	사업명
건강보장	노인장기요양보험, 노인복지시설(의료), 재가노인복지사업, 치매안심센터 운영, 치매 검진사업, 치매 치료 관리비 지원사업
소득보장	노인일자리 및 사회활동 지원사업
주거보장	노인복지시설 (주거)
사회서비스 제공	노인맞춤돌봄서비스, 노인여가복지시설(경로당, 노인복지관 등), 결식우려 노인 무료 급식지원, 경로우대제(철도, 전철, 국공립공원 등)

자료 : 보건복지부 (2023) 노인보건복지사업안내

복지서비스가 필요한 노인을 대상으로 ① 건강한 노후를 위한 예방, 취약노인 케어 기반구축 및 확충 ② 활동적인 노후를 위한 사회참여 여건 조성 및 활성화 ③ 안정적 노후를 위한 소득보장의 다양화와 내실화를 통해 성공적인 노후가 실현될 수 있도록 지원하는 종합적 노인복지서비스 전달기구로서 중심적 역할을 하는 것을 목표로 한다 (보건복지부, 2023).

노인복지법 제36조에는 노인복지관을 “노인의 교양·취미생활 및 사회참여활동 등에 대한 각종 정보와 서비스를 제공하고, 건강증진 및 질병예방과 소득보장·재가복지, 그 밖에 노인의 복지증진에 필요한 서비스를 제공함을 목적으로 하는 시설” 이라고 명시되어 있다(국가법령정보센터, 2024).

나. 관련 법령

사회복지사업법 제2조에 제시된 27개의 관련 법령 중 노인 관련 법령은 「노인복지법」, 「기초연금법」을 들 수 있다.

다. 기능과 역할

보건복지부에서는 노인종합복지관으로서의 기능과 역할을 수행하기 위해 기본적으로 제공해야 할 사업들을 노인 보건복지 사업안내를 통해 제시하고 있다. 사업 구분에 따라 6가지 대분류를 기준으로 2가지 이상의 소분류 사업을 기관에서 자율적으로 선택하여 운영할 수 있으며, 그 외 지역 특색 및 이용자 욕구에 맞는 선택사업은 환경에 맞게 운영할 수 있다(보건복지부, 2023).

<표 14> 노인복지관 기본 제공 사업

대분류	사업 내용
상담	일반상담 및 정보제공, 전문상담
사례관리 및 지역사회돌봄	위기·취약노인 지원, 지역사회 생활자원 연계 및 지원, 가족기능 지원
건강생활지원	건강증진지원, 기능회복지원, 급식지원
노년 사회화 교육	평생교육지원, 취미여가지원
지역자원 및 조직화	지역자원개발, 지역복지연계, 주거지원
사회참여 및 참여증진	사회참여증진, 노인권익증진, 고용 및 소득지원

자료 : 보건복지부 (2023) 노인보건복지사업안내

노인층이 증가함에 따라 취약계층에 초점을 두었던 노인복지서비스는 일반계층으로 확대되고 있으며, 노인복지서비스를 공급하는 주체가 다양해지면서 노인복지관의 기능과 역할이 모호해지는 문제도 발생하고 있다. 더불어 대상자가 확대되는 등의 급격한 사회환경의 변화에 노인복지관이 이용자들의 욕구를 반영하기가 어려운 실정으로 노인복지관의 중심성과 고유성을 밝히고자 하는 등의 발전 방안 연구가 진행되고 있다(원영희, 최혜지, 2015).

라. 남양주시의 노인복지관

1) 남양주시노인복지관

대한불교 조계종 사회복지재단에서 1995년에 설립하였고, 자비와 인간존중의 정신을 바탕으로 맞춤형 서비스를 통해 지역 어르신들이 건강하고 아름다운 노후를 영위토록 돕고, 더 나아가 변화하고 참여하는 새로운 노년상을 제시하여 고령사회에 세대공감과 함께 존경받는 어르신으로 자리매김하실 수 있도록 돕는 것을 목적으로 한다. 본관은 진건읍에 위치하였고, 2012년, 서부권역의 진접읍에 분관(행복공간)을 설치하여 소규모의 급식시설과 휘트니스실을 운영하고 있으며 24개의 프로그램이 있다.

<표 15> 남양주시노인복지관의 기능과 역할

대분류	사업명	실제 프로그램
상담	상담사업	일반상담 및 정보제공, 전문상담, 집단상담, 노인심리건강관련 교육, 연계상담, 이용방법
사례관리 및 지역사회 돌봄	위기·취약 노인지원사업	대상자 선정 및 사례관리, 맞춤형 서비스 및 자원연계, 절차에 따른 통합 사례관리
	노인맞춤 돌봄서비스사업	안전지원, 사회참여, 생활교육, 일상생활 지원, 연계서비스, 특화서비스
	응급안전 안심서비스사업	응급상황 발생시 시스템 연동 하에 119 자동 신고, 응급상황 시 응급요원 방문, 정기 안전확인 및 예방교육
건강생활지원	건강생활 지원사업	축삭진료, 물리치료, 건강교육, 건강검진, 휘트니스
	복리후생사업	셔틀버스, 경로식당, 저소득 및 수급자 무료급식
	밑반찬 배달 서비스사업	대상자 선정 후 주 1회 3찬 방문 배달
노년 사회화 교육	노년사회화 교육사업	건강관리, 교양교육, 전통문화, 건강증진, 정보화, 취미·여가, 자율(취미), 특별행사 등 40개 프로그램 실시
지역자원 및 조직화	지역자원 개발사업	나눔해you, 마중물 후원회, 지역후원자 발굴, 후원자 관리, 결연 나눔, 일반나눔, 특별행사, 물품 나눔
사회참여 및 참여증진 특화사업	노인자원봉사 활성화사업	시니어 봉사단(도시락 전달, 실버경찰, 지구사랑봉사, 아띠리포터, 고고락전통놀이봉사, 유노플레이보드게임봉사, 신바람 풍물, 그레이트 통기타, 넷피쉬 오카리나, 행복드림 마술봉사, 시니어뮤지컬, 시니어밴드, 개별봉사, 단체봉사, 청소년 봉사
	노인사회활동 지원사업	공공시설, 스쿨존안전지원, 학교지원, 시니어폐건전지수거, 공공행정업무지원, 시니어금융업무지원, 취약계층노인시설지원, 치유농업활동가지원, 약손사업단
	특판·홍보사업	보도자료, 홈페이지, 소식지, 리플렛, 전단지, 현수막
선택사업	특화사업	놀이문화 플랫폼, 커뮤니티 케어

자료 : 남양주시노인복지관(2024년 7월 기준)

2) 남양주시 동부노인복지관

사회복지법인 휴먼복지회에서 기독교 정신을 바탕으로 지역사회 복지에 기여하고자 2005년에 설립하였으며, 화도읍에 분관을 설치하여 급식시설 및 강의실 등을 운영하고 있으며 약 20개의 프로그램을 실시하고 있다.

〈표 16〉 남양주시 동부노인복지관의 기능과 역할

대분류	사업명	실제 프로그램
상담	상담사업	개인 및 집단상담, 복지상담, 위기지원상담, 심리검사, 전문심리상담, 추후상담
사례관리 및 지역사회 돌봄	사례관리사업	초기상담, 사례관리, 서비스 지원 및 연계, 사후관리 등 절차에 따른 통합 사례관리
	노인맞춤 돌봄서비스	안전지원, 사회참여 등의 직접서비스 및 민간후원 자원 연계서비스
건강생활지원	건강증진 지원사업	건강상담, 건강교육, 건강검진, 골밀도검진, 치과검진, 치매선별검사 및 예방교육, 건강증진실, 인지지원서비스, 의료서비스
	기능회복 지원사업	건강상담, 통증관리, 자가운동, 운동지도, 마사지기 및 온열치료
	급식지원사업	무료급식, 유료급식
노년 사회화 교육	노년사회화 교육사업	노래교실, 난타교실, 풍물교실, 문인화 교실, 서예한문, 서예한글, 손뜨개 교실, 우쿨렐레, 오카리나, 경기민요, 하모니카, 스마트폰 왕초보, 스마트폰 아카데미, 컴퓨터 기초 및 활용, 사교댄스 지르박, 댄스자이브, 댄스스포츠, 건강생활체조, 라인체조, 요가, 치매예방체조, 댕돌체조, 국학기공, 영어회화, 문해교실, 탁구, 당구, 바둑
지역자원 및 조직화	동부 재가노인 지원서비스센터	사례관리, 정서지원, 일상생활지원, 보건의료지원, 특별사업, 후원사업
사회참여 및 참여증진 특화사업	사회참여 및 권익증진	공공시설도우미, 스쿨존교통안전, 환경지킴이, 어린이안심등하교지원, 지역통합돌봄지원, 사회복지시설지원, 시니어금융업무지원, 약손도우미, 카페테리아
	특판·홍보사업	소식지, 리플릿, 홍보지, 보도자료, 감사편지
선택사업	특화사업	소양교육, 안전교육, 직무교육, 문화나들이, 동행봉사단, 온마음손뜨개, 온에어방송단

자료 : 남양주시 동부노인복지관(2024년 7월 기준)

3) 남양주시 해피누리 노인복지관

사회복지법인 선한이웃복지재단에서 2017년에 남양주시 호평동에 설립하였고, 노인의 존엄성이 실현되어 자아실현을 달성할 수 있도록 ‘사회공동체를 생각하는 지속 가능한 경영을 실천’ 하는 것을 목표로 삼고 있다.

〈표 17〉 남양주시 해피누리 노인복지관의 기능과 역할

대분류	사업명	실제 프로그램
상담	노인상담사업	일반상담, 신입회원교육, 전문상담, 집단프로그램
사례관리 및 지역사회 돌봄	사례관리사업	상담, 자원연계, 지역사회 네트워크 등 절차에 따른 사례관리
	노인맞춤돌봄서비스	전화방문 안전안부확인, 일상생활 및 보건복지 정보제공, 정서지원 말벗 서비스, 일상생활지원-외출동행, 나들이, 레크레이션, 우울치매예방 프로그램, 신체건강 프로그램
건강생활지원	건강증진 지원프로그램	축탁의 진료, 혈압혈당검사, 상하지운동, 인바디, 응급처치
	기능회복지원사업	표층 열치료, 심부 열치료, 전기치료, 아쿠아안마
	급식지원사업	무료급식, 유료급식
노년 사회화 교육	행복플러스 평생대학	정보화증진(컴퓨터기초, 스마트폰 기초 등), 기초인문(영어, 중국어, 일본어 등), 미술(수채화, 스케치, 캘리그래피 등), 악기(오카리나, 우쿠렐레, 하모니카 등), 건강증진(체조, 요가 등), 댄스·모델(라인댄스, 한국무용, 시니어모델 등), 노래(민요, 팝송 등), 스포츠(당구, 탁구, 포켓볼 등)
	행복누리학교	초등반, 중등반, 고등검정고시반, 전문학사연계
	노인일자리 및 사회활동지원사업	스쿨존 교통안전 지원, 공공시설지원, 교육시설 지원, 지역사회환경 개선 봉사, 온종일 돌봄시설 지원, 그림책 놀이지도 강사파견사업, 취약계층 공익증진 지원(치매인지지원, 시니어금융), 노인관련시설 지원, 도시농업교육 체험지원단, 약손도우미
지역자원 및 조직화	지역사회 자원연계	생활용품, 식료품, 후원금, 기금후원·물품후원·특별후원 모집, 기업, 성인, 청소년의 봉사활동 모집
사회참여 및 참여증진 특화사업	노인권익증진사업	노인권익증진교육, 노인인식개선사업(노인권익 캠페인 등)
	노인자원봉사자	스마트봉사단, 시니어기자단, 크낙봉사단
선택사업	복지관특화사업	남양주시민필하모니오케스트라, 동아리 운영지원

자료 : 남양주시 해피누리 노인복지관(2024년 7월 기준)

2. 장애인 복지관

가. 정의

장애인복지법 제58조에는 장애인 복지시설의 종류를 장애인 거주시설, 장애인지역사회재활시설, 장애인 직업재활시설, 장애인 의료재활시설, 그 밖에 대통령령으로 정하는 시설로 명시되어 있고, 장애인복지법과 장애인고용촉진 및 직업재활법에서는 장애인복지관을 ‘장애인 지역사회재활시설’로 규정하고 있다(국가법령정보센터, 2024).

장애인복지법 시행규칙에는 장애인 복지관이 장애인에 대한 각종 상담 및 사회·심리·교육·직업·의료재활 등 장애인의 지역사회 생활에 필요한 종합적인 재활서비스를 제공하고 장애에 대한 사회적 인식 개선사업을 수행하는 시설이라고 명시되어 있다(국가법령정보센터, 2024).

나. 관련 법령

장애인 복지 관련 법으로는 「장애인복지법」, 「장애인연금법」, 「장애인활동 지원에 관한 법률」, 「장애아동 복지지원법」, 「발달장애인 권리보장 및 지원에 관한 법률」, 「정신건강증진 및 정신질환자 복지서비스 지원에 관한 법률」, 「장애인·노인·임산부 등의 편의증진 보장에 관한 법률」이 있다.

다. 장애인복지관의 기능과 역할

관할 지역 내 장애인의 복지증진을 위해 종합적인 서비스와 이를 통한 장애인의 사회참여를 지원하는 장애인복지센터로서의 기능과 역할을 충실히 수행할 수 있도록 장애인복지관의 주요기능을 참고하여 필요한 사업을 선택하여 유연하게 수행할 수 있다(보건복지부, 2024).

경기도의 인구 대비 등록 장애인 비율은 4.16%이고, 남양주시의 인구 대비 등록 장애인은 4.44%로 경기도 평균보다 높은 수준이다. 남양주시에는 남부와 북부권역에 장애인복지관이 설치되어 운영 중이다.

〈표 18〉 장애인 복지관의 역할 및 구성요소

주요기능	역할	구성요소
개인별 지원 계획 수립	이용자 욕구에 따른 서비스 이용 계획 지역 장애인의 개별적 욕구에 부합하는 유연한 지원	공식서비스 중심형 자연지원망 구축 중심형
중재(치료)와 컨설팅	기능향상을 통해 발달을 촉진시키는 환경조성 치료 효과를 향상시키기 위한 부모 대응방법 컨설팅 컨설팅 과정을 통해 부모와 치료사가 창의적인 방법 개발	기관 내 중재(치료) 지역사회지향 중재(치료) 타 기관의 중재(치료)를 통합하는 컨설팅
낮활동 및 행동지원	장애인 낮시간을 위한 재미있고 의미있는 활동 개발 관심행동 중증장애인 대상 서비스제공 및 긍정적 변화지원	기관내 역동적 낮활동 지역사회 허브 개발 중증장애인 행동지원
직업지원	지역사회 고용 중심 네트워크 거점기관 직업적 중증장애인 고용지원 중점기관	직업(적용) 훈련 적극적 지원고용 지역사회중심 직업지원 일자리 창출
가족 (지원자) 지원	가족대상 개별 지원 및 옹호 가족 역량 강화 집중 지원 지역사회 내 돌봄 지원체계 구축을 위한 전문적 개입	가족(지원자) 역량강화 지원 가족(지원자) 휴식 지원
사례관리 및 권익옹호	장애인이 지역사회에서 자신의 의사에 따라 본인이 원하는 바를 말하고 권리를 확보하고 필요한 서비스를 얻을 수 있도록 지원 장애인들과 협력관계를 형성하여 실천	사례관리 일상적 권익옹호 독립적 권익옹호 구조적 권익옹호
지역사회 중심지원서비 스 (CBSS)	장애인이 지역사회 내에서 성공적으로 자립할 수 있는 기반 조성 및 완전한 사회 참여 도모	지역사회 생활지원 (재가서비스) 주민조직화 지역사회 통합환경조성
기획홍보 및 운영지원	지역사회기반 적극적 역할수행 실천을 위한 기획·홍보·총무 등 복지관 운영을 위한 다양한 지원업무	기획, 홍보, 운영지원
도 기반 서비스	지역 내 장애인 복지관, 유관 기관, 소규모 시설, 단체 등을 대상으로 영역별 네트워크 구성 및 운영 공통과 선택으로 나누어 도립 복지관 특성에 맞게 유연하게 운영 * 선택영역 : 권익옹호 등 인권허브기관 역할 수행, 여성장애인 역량강화와 권리확보, 정신장애인(지적, 자폐성, 정신장애인) 자립지원 종합상담 운영, 중증장애인 직업지원 네트워크 구축과 고용활성화	공통: 실천현장중심형 정책조사연구, 프로그램 개발 및 보급, 장애인복지시설 경영지원, 장애인 복지 전문인력 역량강화, 장애인 복지 네트워크, 서비스 소외지역 해소

자료 : 보건복지부(2024) 장애인복지시설 사업안내

라. 남양주시의 장애인 복지관

1) 남양주시 장애인복지관

보편교회로서의 대한성공회 유지재단에서 중용 및 민주주의적 합의를 존중하며 2006년에 설립하였다. 그리스도의 가르침에 따라 사회복지사업을 수행함으로써 소외된 인간의 복지증진에 기여하며 장애인의 삶의 질 향상을 목적으로 각종 사회복지시설 운영 지원 및 복지사업을 시행하고 있다.

<표 19> 남양주시 장애인복지관의 기능과 역할

주요기능	사업명	실제 프로그램
개인별 지원 계획 수립	지원계획	상담 - 종합사정 - 서비스계획회의 - 서비스 이용 - 모니터링 - 종결 및 사후관리
중재(치료)와 컨설팅	기능향상	로봇보행훈련, 스마트 투게더, 스마트업, 친구랑, 119 코칭, 찾아가는 컨설팅, 운동관리실
	발달재활	수중·언어·음악·미술 재활, 일반이용(서비스 제외대상자)
낮활동 및 행동지원	평생교육	지역사회 틈새교육, 맞춤형 지원교육, 남양주시 평생학습도시 프로그램, 문화예술지원사업, 정보화교육, 어울림평생학습, 이모티콘 창작소, 성인발달장애인 주간활동서비스
직업지원	직업지원	찾아가는 고용지원서비스, 전환교육, 취업역량강화, 직업상담 및 평가, 사업체개발 및 장애인 고용 컨설팅, 취업알선 및 근로계약, 취업 후 적응훈련, 중증장애인 지원고용사업, 장애인복지일자리사업, 근로지원인 지원사업
가족(지원자) 지원	가족지원	가족역량강화, 가족상담 및 사례관리, 가족기능강화, 휴식지원, 양육지원
사례관리 및 권익옹호	상담사례지원	생애주기별 맞춤형 상담, 사람 중심 사례관리사업, 지역사회 중심재활(CBR), 맞춤형 도우미 사업
지역사회중심 지원서비스 (CBSS)	발달장애인 권익옹호	발달장애인 권리옹호 프로그램, 발달장애인 당사자 인식개선 강사양성 한결옴더, 이용인 인권교육
	지역사회 조직화 장애인 인식개선	인식개선 캠페인, 사회적 인식개선교육, 직장 내 장애인 인식개선 교육, 주민 조직화 사업 “장애친화상점”
	자원개발 관리	후원사업, 자원봉사사업
기획홍보 및 운영지원	홍보	직원교육, 홍보사업
	조직운영	ESG 실천, 이용인 참여, 보조기기 대여, 방역관리, 시설개방
	기획	사업계획 및 평가, 실습지도
	장애인목욕탕	장애인전용 목욕탕
도 기반 서비스	사회서비스	장애인 활동지원사업
	주간보호센터 (본관)	낮 활동 서비스, 긴급보호, 자율활동, 건강관리, 정서여가지원, 이용인 권리증진, 가족지원
	성인주간보호센터 (별관)	낮 활동 서비스, 긴급보호, 자율활동, 건강관리, 정서여가지원, 이용인 권리증진, 가족지원

자료 : 남양주시 장애인복지관(2024년 7월 기준)

2) 남양주시 북부장애인복지관

복지 100년 기반을 구축한 대한불교조계종사회복지재단에서 2020년에 상생, 나눔, 소통, 협력, 공감을 바탕으로 남양주시 장애인과 가족들이 ‘보통의 날에 보통의 행복을 느끼며 살아가는 일상’을 지원하기 위해 설립되었다.

〈표 20〉 남양주시 북부장애인복지관의 기능과 역할

주요기능	사업명	실제 프로그램
개인별 지원 계획 수립	상담 및 개별화 지원사업	종합상담, 개별화지원사업
중재(치료) 와 컨설팅	자립지원	장애인 자조모임, 개별 및 그룹 수중활동, 발달재활 서비스
	물리활동	개별물리활동, 집중재활활동, 통증재활활동
	개별화지원	의료진단, 개별화계획, 진단평가, 부모상담
낮활동 및 행동지원	성인 평생교육	한글, 영어, 명상과 차, 컴퓨터, 스마트교실, 미술직업훈련, 댄스, 미술, 서예, 악기, 요가, 탁구, 토탈공예, 국악, 디지털아카데미
	아동·청소년 평생교육	방송댄스, 생활체육, 요리교실, 토탈공예, 난타교실, 피아노, 통합스포츠, 수영, 방학 계절학교
	평생학습도시	원예, 건강, 노래, 가족공예, 컴퓨터, 직업능력
	역량강화사업	문화산책수다, 우리끼리피크닉, 일상생활훈련, 자기결정훈련
직업지원	직업지원	상담사례지원, 직업평가지원, 취업 지원, 사업체 지원, 구인·구직 컨설팅, 4차산업 VR 콘텐츠 플랫폼, 지역사회 중심형 네트워크, 장애인복지일자리 및 직무지도원 파견사업, 직무지도원 관리위탁사업, 중증장애인지원고용 민간위탁사업,
가족 (지원자) 지원	가족기능강화	심리정서지원, 부모자조모임, 부모자녀관계형성프로그램, 부모간담회
	가족역량강화	부모교육, 장애자녀 양육컨설팅, 양육자프로그램(배움 프렌즈, 슬기로운 자취생활)
	가족휴식지원	투어스케치, 힐링라이프, 가족통합나들이, 전지적 가족시점
	가족지원	팀 사례회의, 가정의 달 행사, 방과후 활동 서비스, 개별언어활동, 찾아가는 언어발달서비스, 보행 재활로봇활동
사례관리 및 권익옹호	통합사례지원	사례관리 상담, 통합사례관리, 네트워크, 외부자원연계
	장애인식개선	장애인 인식개선 캠페인, 장애이해교육, 장애인식개선 동화
	인권·권익옹호	인권상담, 인권위원회, 이용자 인권교육, 인권 및 권익옹호 정보제공, 당사자 권익옹호단 운영
지역사회 중심 지원서비스 (CBSS)	지역사회개발	지역사회교류협력사업(지역사회 및 주민 조직화, 스몰스파크, 협업사업, 지역사회 연계사업 등), 재가장애인복지사업(경제·정서 지원, 건강·일상생활 지원), 사회복지현장실습, 편의지원 사업(보조기기 대여 및 무상점검), 작업활동, 감각통합활동
	후원 개발	후원자 개발, 결연후원, 후원자의 날 행사
	자원봉사	재가·문화·학습·행정·노력·상담 봉사, 자원봉사자 심화교육 및 간담회, 자원봉사자 나들이 및 중식비 지원, 청소년 자원봉사학교
기획홍보 및 운영지원	기획홍보	소식지, 리플렛, 프로그램 안내지, 공공기관 홍보, 기관 견학, 보도, 홈페이지, 홍보캠페인, 지역행사참여
	운영지원	운영관리, 운영지원사업, 노사협의, 식당 및 시설 관리 등
도기반 서비스	-	-

자료 : 남양주시 북부장애인복지관(2024년 7월 기준)

3. 사회복지관

가. 정의

지역사회를 기반으로 일정한 시설과 전문인력을 갖추고 지역주민의 참여와 협력을 통하여 지역사회복지 문제를 예방하고 해결하기 위하여 종합적인 복지서비스를 제공하는 시설을 말한다(보건복지부, 2024). 즉, 지역사회의 욕구와 문제를 발굴하여 구성원들에게 필요한 서비스를 제공하는 가장 대표적인 직접서비스 기관이다(최일섭, 2007).

나. 관련 법령

사회복지사업법 제2조에 제시된 관련 법령은 총 27개이며, 그 중 저소득 취약계층을 대상으로 하는 법률은 「국민기초생활 보장법」, 「의료급여법」, 「긴급복지지원법」, 「노숙인 등의 복지 및 자립지원에 관한 법률」, 「보호관찰 등에 관한 법률」, 「성매매방지 및 피해자보호 등에 관한 법률」, 「성폭력방지 및 피해자보호 등에 관한 법률」, 「가정폭력방지 및 피해자보호 등에 관한 법률」, 「일제하 일본군위안부 피해자에 대한 생활안정지원 및 기념사업 등에 관한 법률」, 「사회복지공동모금회법」, 「농어촌주민의 보건복지증진을 위한 특별법」, 「식품 등 기부 활성화에 관한 법률」을 들 수 있다.

다. 사회복지관의 3대 기능과 역할

첫째, 서비스제공 기능과 역할로 가족 기능 강화, 지역사회 보호, 교육문화, 자활 지원 등으로 많은 부분 직접적인 서비스(김운재, 금유현, 2013)를 말하며, 이용자에게 제공되는 지역사회의 돌봄 사업, 가족복지사업, 교육문화 사업 등의 영역이 포함된다(보건복지부, 2024).

둘째, 사례관리의 기능과 역할로 사회복지관은 인력, 자원을 많이 보유하고 있으므로 지역 단위에서 밀착적 사례관리의 수행이 가능하며, 공공과 민간 역량의 가교역할을 할 수 있는 서비스의 통합성과 보호의 지속성을 갖고 있으므로 거점 사례관리 기능을 수행하기에 적합하다고 보고되었다. 따라서 거점 사례관리를 위한 실천적 요소로 사례관리 개념의 일관성과 전문적이고 체계적인 운영 과정의 수립이 필요하다고 하였다(김형용 외, 2015). 보건복지부(2024)에서는 사례관리의 기능을 복합적인 상황에서 도움이 필요한 주민들을 대상으로 전문성을 기반으로 한 체계적인 욕구 사정과 지역사회자원 연계를 통해 사례주민과 가족의 사회적 기능을 강화·유지하는 것이라고 하였다. 사회복지관은 대상자를 사례관리로 접수하고 초기상담, 욕구 조사, 종결, 사후관리를 전담하는 주 사례관리자의 역할과 서비스제공을 지역사회와 공동으로 수행하기 위한 공동

사례관리자로서의 역할도 수행한다(보건복지부, 2024).

셋째, 지역사회 조직화의 기능과 역할로 사회복지관은 지역사회를 기반으로 지역주민의 참여와 협력을 통해 지역 욕구에 맞추어 지역사회문제를 예방·해결하는 데 초점을 두고 있다. 지역사회 조직화 기능은 지역에서 발생한 문제나 욕구를 해결하기 위한 자원을 개발하고, 구성원들이 스스로 조직화하여 협력하고 해결할 수 있도록 교육 및 지원하는 것을 말한다(김운재, 금유현, 2013). 이를 통해 지역 내 복지기관·시설들과 네트워크를 구축함으로써 복지서비스 공급의 효율성을 제고하고, 지역복지의 중심 역할을 강화할 수 있다(보건복지부, 2024).

<표 21> 3대 기능 중심의 사업복지관 사업 (사회복지사 입법 시행규칙)

기능	사업분야	사업 및 내용
서비스제공 기능	가족기능강화	가족관계증진사업, 가족기능보완사업, 가정문제해결·치료사업, 부양가족지원사업, 다문화가정, 북한이탈주민 등 이용자 특성 반영사업
	지역사회보호	급식서비스, 보건의료서비스, 경제적지원, 일상생활지원, 정서서비스, 일시보호서비스, 재가복지봉사서비스
	교육문화	아동·청소년 사회교육, 성인기능교실, 노인여가 문화, 문화복지사업
	자활지원·기타	직업기능훈련, 취업알선, 직업능력개발, 그 밖의 특화사업
사례관리 기능	사례발굴	보호가 필요한 대상자 및 위기 개입 대상자 발굴 및 개입계획 수립
	사례개입	보호 필요 대상자 및 위기 개입대상자의 문제와 욕구에 대한 맞춤형 서비스 제공될 수 있도록 사례개입
	서비스연계	사례 개입에 필요한 지역 내 민간 및 공공의 가용자원과 서비스에 대한 정보 제공 및 연계, 의뢰
지역조직화 기능	복지네트워크구축	지역사회연계사업, 지역욕구조사, 실습지도
	주민조직화	주민복지증진사업, 주민조직화사업, 주민교육
	자원개발 및 관리	자원봉사자 개발·관리, 후원자 개발·관리

자료 : 보건복지부(2024). 사회복지관 운영관련 업무처리 안내.

라. 남양주시 사회복지관 희망케어센터의 기능과 역할

남양주시에서 출자·출연금을 받아 설립한 복지 전문기관인 남양주시복지재단에서는 돌봄, 생활, 건강, 주거, 정서, 자활, 금융, 고용의 8개 분야 30종 서비스와 통합사례관리, 지원관리를 시민의 가까운 곳에서 실생활에 꼭 필요한 맞춤형으로 제공하기 위해 2007년에 동·서·남·북부 권역에 각각 희망케어센터를 설립하였다.

1) 남양주시 사회복지관 동부희망케어센터

인구 12만 명을 바라보는 화도읍에 위치하였으며, 수려한 산세와 맑은 물로 유명한 수동면은 인구가 적고 노인이 많으며, 호평동과 평내동은 서울과 인접하여 젊은 세대 비율이 높다. 이에 따라, 독거노인 및 30대~50대 교육과 경제활동 및 자립 욕구에 맞춤 서비스를 제공하고 있다.

〈표 22〉 남양주시 동부희망케어센터의 기능과 역할

대분류	내용	
사례관리	사례관리사업	사례관리사업
서비스제공 기능	가족관계 증진 사업	희망가족 힐링캠핑, 희망리퀘스트, 가정의 달 릴레이 행사
	아동·청소년 사회교육	월드비전 꿈디자이너 사업, 학습플래너 사업
	밀반찬, 급식서비스	식사지원사업 (밀반찬, 도시락)
	경제적 지원	경제적지원, 명절사업, 기후변화대비사업, 정기결연후원, 희망매니저 활동
	주거환경 개선 사업	주거환경개선, 일상생활지원
	통합돌봄사업	텔레케어, 우리家빌리지
	기타 특별 사업	-
지역조직화 기능	지역사회연계사업	주민교육, 남양주 아.이.돌 네트워크, 보건의료서비스
	후원사업	후원자개발관리사업
	자원봉사	자원봉사
	주민조직화	지역사회육구조사

자료 : 남양주시 사회복지관 희망케어센터 (2024년 7월 기준)

2) 남양주시 사회복지관 서부희망케어센터

남양주시 다산 신도시 내에 본관과 분관을 설치하여 운영하고 있으며, 민·관 협력을 통해 서부권역 주민들의 주체적인 삶을 지향한다. 또한, 이웃이 이웃을 돌보며 행복한 마을 복지 실현을 추구하고, 지역복지 플랫폼의 중심이 되는 기관이다.

〈표 23〉 남양주시 서부희망케어센터의 기능과 역할

대분류	내용	
사례관리	사례관리사업	사례관리, 일반상담, 사례발표회
서비스제공기능	가족관계 증진 사업	다문화가족지원사업, 희망가족상담치료실
	아동·청소년 사회교육	월드비전 꿈꾸는 아이들 “꿈디자이너”
	밑반찬, 급식서비스	밑반찬 급식 서비스, 식생활 지원 “요리보고 조리보고”
	경제적 지원	-
	주거환경 개선 사업	-
	통합돌봄사업	케어 안심 주택
	기타 특별 사업	기타 특별 사업, 병원모심카, 동고동락, 카페 “초아”, 찾아가는 생일잔치
지역조직 화기능	지역사회연계사업	일상생활지원사업, 긴급지원사업, 일시후원사업, 서비스연계, 똑똑! 야쿠르트 안부확인, 지역특화사업, 복지사각지대발굴 활동, 텔레케어, 지역네트워크, 사회복지현장실습
	후원사업	후원사업, 기부1004프로젝트
	자원봉사	자원봉사 육성사업
	주민조직화	다산동감초

자료 : 남양주시 사회복지관 희망케어센터(2024년 7월 기준)

3) 남양주시 사회복지관 남부희망케어센터

와부읍의 와부조안행정복지센터의 증축동에 위치해 있다. 와부·조안 지역은 다산 유적지, 실학 박물관 등이 위치하여 수려한 자연경관이 문화예술과 결합해 지역주민의 욕구에 맞는 복지서비스가 필요하며, 금곡·양정 지역은 장애인복지관, 청소년 쉼터, 아동보호전문기관 등이 위치해 있는 만큼 복합적인 욕구를 갖고 있는 지역이다. 이에 따라, 생애주기별·유형별로 맞춤형 복지서비스를 제공하고 있다.

〈표 24〉 남양주시 남부희망케어센터의 기능과 역할

대분류	내용	
사례관리	사례관리사업	사례관리사업, 무한돌봄사업
서비스제공 기능	가족관계 증진 사업	-
	아동·청소년 사회교육	비행기 장학회 사업
	밑반찬, 급식서비스	밑반찬 급식 서비스 사업
	경제적 지원	경제적 지원, 후원물품 지원사업, 희망나눔푸드마트사업, 기후변화대비사업
	주거환경 개선 사업	주거환경개선사업
	통합돌봄사업	일상생활 지원사업, 통합 돌봄 사업
	기타 특별 사업	희망레벨업 사업, 기타특별사업
지역조직화 기능	지역사회연계사업	고독사 예방사업, 문화복지사업, 지역사회 네트워크사업, 읍면동지역사회보장협의체지원사업, 만족도 및 욕구조사 사업, 복지서비스 실습지원, 주민소통공간운영사업 덕담, 대내외홍보 및 웹진제작사업
	후원사업	후원자개발관리사업, 후원금품관리사업
	자원봉사	자원봉사개발
	주민조직화	주민조직 모집, 활동사업

자료 : 남양주시 사회복지관 희망케어센터(2024년 7월 기준)

4) 남양주시 사회복지관 북부희망케어센터

진접읍에 위치하였으며, 금곡리와 장현리에 저소득가구 및 사할린 이주단지 형성되어 있고, 오남읍에 형성된 자연부락에 저소득 노인가구가 집중되어 있다. 또한, 별내동의 신도시 개발에 따른 지속적 인구 유입으로 복지 대상층의 증가가 예상되며, 북한 이탈주민 33%가 거주하고 있다. 이에 따라, 상대적으로 낙후된 지역인 별내면에 특화사업이 이루어지고 있으며, 사례관리, 지역사회 보호 및 조직화 사업, 북한 이탈주민 등 지역 맞춤 복지프로그램을 운영하고 있다.

〈표 25〉 남양주시 북부희망케어센터의 역할

대분류	내용	
사례관리	사례관리사업	내방상담, 방문상담, 유선 및 기관의뢰
서비스제공기능	가족관계 증진 사업	희망 리퀘스트
	아동·청소년 사회교육	꿈꾸는 아이들, 드림메이커, 소중한 나 만들기, G-Love, 희망소리
	밀반찬, 급식서비스	밀반찬 지원
	경제적 지원	생활비 지원, 교육비 지원, 의료비 지원, 주거비 지원, 긴급 지원, 기후변화맞춤사업, 희망하우스 보증금지원, 희망이음, 희망마차
	주거환경 개선 사업	주거환경개선사업
	통합돌봄사업	세탁지원, 식수개선지원사업, 목욕지원사업, 희망매니저, 텔레케어, 복지 소외계층 돌봄사업, 케어안심주택 통합돌봄, 임시거주지 지원사업
	기타 특별 사업	청년 취업 자립 프로젝트
지역조직화기능	지역사회연계사업	복지네트워크 연계사업, 온마을축제, 사랑나눔大巴자회
	후원사업	후원자 개발 관리
	자원봉사	자원봉사자 개발 관리
	주민조직화	온마을 돌봄 프로젝트, 복지사각지대 인식 향상을 위한 주민 마을 공모전, 우리도 하면 된다 청춘은 칠십부터, 마을 홍보단, 주민 만나기 위밋

자료 : 남양주시 사회복지관 희망케어센터(2024년 7월 기준)

Ⅲ. 남양주시 복지관 적정성

제1절 남양주시 복지대상 및 인프라 현황

제2절 타 시·군 복지 인프라 비교

제3절 남양주시 복지관 공급 적정성

Ⅲ. 남양주시 복지관 적정성

제1절 남양주시 복지대상 및 인프라 현황

1. 복지대상 현황 및 복지관 잠재적 이용자 추정

남양주시 기초생활수급자 수와 비율을 살펴보면, 2024년 3월 현재 총인구 732,810명 중 수급자 비율은 약 3.6%(26,232명)인 것으로 나타나고 있으며 읍면동별 전체 인구대비 수급 비율이 높은 지역은 금곡동(5.5%), 별내동(4.7%) 등의 순이다. 와부읍(1.6%), 조안면(1.8%), 평내동(1.9%), 다산2동(2.2%) 등은 남양주시 평균에 비해 상대적으로 낮은 수급 비율을 보이고 있다.

지역 별 인구비율에 따라 수급자 비율이 높을 가능성이 있지만 진접읍의 경우 인구가 가장 많은 다산1동과 비교해서도 수급자 수가 많은 것을 알 수 있다. 이는 복지서비스와 인프라의 구성에 있어서 어느 지역의 환경과 요인이 고려되어야 할지를 보여주는 결과이다.

〈표 26〉 남양주시 읍면동별 수급자 수 및 비율 (2024년 3월)

(단위: 명, %)

읍면동	수요량 (인구수)	수급자수	수급비율	읍면동	수요량 (인구수)	수급자수	수급비율
와부읍	57,715	904	1.6	수동면	8,696	330	3.8
진접읍	95,467	4,244	4.4	조안면	3,864	70	1.8
화도읍	64,375	5,186	4.6	호평동	56,071	1,560	2.8
화도동부출장소	13,260			평내동	37,701	730	1.9
화도남부출장소	35,759			금곡동	17,566	974	5.5
진건읍	20,764	906	4.4	양정동	2,745	77	2.8
오남읍	51,537	1,963	3.8	다산1동	103,187	3,033	2.9
퇴계원읍	27,258	1,066	3.9	다산2동	36,385	808	2.2
별내면	18,437	526	2.9	별내동	82,023	3,860	4.7
남양주시 전체					732,810	26,232	3.6

주 : 공공데이터포털에 공개된 2024년 3월을 기준으로 산출

자료 : 행정안전부 누리집, 주민등록인구통계(<https://jumin.mois.go.kr/>), 공공데이터포털 누리집(<https://www.data.go.kr/>)

한편, 남양주시가 2022년 현재 사회보장 대상자를 기초생활수급자, 차상위계층, 한부모가족, 기초연금 대상, 장애인연금수급자, 장애인 등의 수로 분류했을 그 수는 총 134,549명이었으며 이를 지역별로 구분하면 금곡/양정동 28.9%에 해당하는 수가 사회보장 대상자가 되는 것으로 나타났다. 진건/퇴계원읍의 경우도 12,238명으로 약 24.3%가 사회보장 대상자로 다른 읍면동에 비해 비율이 높다.

<표 27> 남양주시 복지대상자 현황 (2022년 12월 기준, 중복 제외)

(단위:명, %)

구분	총 인구수	사회보장 대상자	
		수 (명)	비율
와부/조안	62,181	9,793	(15.7%)
진접/오남	148,644	31,097	(20.9%)
화도/수동	125,702	27,511	(21.9%)
진건/퇴계원	50,465	12,238	(24.3%)
호평/평내	94,475	13,846	(14.7%)
다산	135,515	15,835	(11.7%)
별내	98,767	16,914	(17.1%)
금곡/양정	21,604	6,238	(28.9%)
시설입소자	-	1,077	-
합계	737,353	134,549	(18.2%)

자료 : 보장별 대상자 수는 수급자+차상위+한부모가족+기초연금+장애인연금 수급자+일반장애인을 총합한 수
남양주시 내부자료(2023), 「남양주시 복지대상자 현황(2022.12월말 기준)」.

사회보장 제도별 복지 대상자 134,549명을 다시 집중관리 계층과 일반관리 계층으로 분류하여 지역별로 살펴보았을 때 진접/오남읍 총수가 31,097명으로 가장 많고 화도/수동면 27,511명, 별내 16,914명 등으로 나타났다. 이는 위의 사회보장 대상자의 비율과는 별개로 복지서비스의 잠재적 이용자 수로 볼 수 있다. 따라서 현재 사회보장 대상자 비율과 실제 이용자가 될 수 있는 인구수를 안배하여 서비스가 제공되어야 할 것이다.

〈표 28〉 사회보장 제도별 복지대상자 수 (2022년 12월 기준)

(단위: 명)

구분	계	집중관리 계층			일반관리 계층		
		맞춤형급여 (중위소득 50%)	차상위 (중위소득 50%)	한부모 (중위소득 52%)	기초연금 (기초수급 제외)	장애인연금 (차상위초과)	일반 장애인
와부/조안	9,793	906	336	206	5,983	193	2,169
진접/오남	31,097	5,925	2,303	1,676	15,128	430	5,635
화도/수동	27,511	5,338	1,757	1,454	13,575	409	4,978
진건/퇴계원	12,238	1,807	695	381	6,770	83	2,502
호평/평내	13,846	2,137	894	568	7,306	226	2,715
다산	15,835	3,128	955	644	7,378	269	3,461
별내	16,914	3,761	1,193	698	8,129	262	2,871
금곡/양정	6,238	1,009	301	137	3,607	95	1,089
시설입소자	1,077	1,076	0	0	1	0	0
합계	134,549	25,087	8,434	5,764	67,877	1,967	25,420

자료 : 남양주시 내부자료(2023), 「남양주시 복지대상자 현황(2022.12월말 기준)」.
 행정안전부 누리집, 주민등록인구통계(<https://jumin.mois.go.kr/>) (2022.12월말 기준)

2. 남양주시 복지욕구와 인프라

제5기 남양주시 지역사회보장계획 수립을 위한 복지욕구 조사를 기반으로 남양주시의 복지욕구 유형과 인프라 현황을 살펴보면 다음과 같다. 이는 향후 복지관으로 대표되는 사회복지시설 서비스 제공을 위한 기초자료로서 의미가 있다. 진접읍, 오남읍, 별내면, 별내동 등 남양주시 북부에 해당하는 지역에서 가장 시급성이 높은 복지 분야는 노인복지분야로 조사되었다. 이와 함께 지역주민이 중요하다고 판단하는 복지 분야 역시 노인복지로 나타났다. 이를 순위별로 살펴보면 다음 표와 같다. 다만, 본 자료는 제5기 지역사회보장계획 기초자료로 동서남북 권역으로 조사된 내용을 바탕으로 제시하며 이는 남양주시 생활권의 읍면동 구분과는 다소 차이가 있다. 향후 남양주시 읍면동 권역별 욕구나 권역별 분석 또는 사회복지기관 설립 시 세부 차이를 발생할 수 있기에 남양주시 생활권으로 구분된 읍면동 권역과 차이가 있음을 밝힌다.

〈표 29〉 남양주시 북부지역 복지욕구

구분	시급성 (지역주민욕구조사)			중요성 (지역주민욕구조사)		
	1순위	2순위	3순위	1순위	2순위	3순위
진접읍	노인복지	대중교통	치안 안전	노인복지	대중교통	치안안전
오남읍	노인복지	취약계층	도로인도	노인복지	취약계층	도로인도
별내면	노인복지	대중교통	청소년	노인복지	치안안전	주거환경
별내동	노인복지	취약계층	대중교통	노인복지	치안안전	도로인도

자료 : 제5기 남양주시 지역사회보장계획

남양주시 서부지역의 복지욕구는 보다 다양한 양상을 보이고 있으며 읍면동별로 주민들의 욕구가 다르지만 취약계층 복지에 대한 욕구가 많은 것으로 나타났다. 진건읍은 주거환경에 대한 복지가 시급성과 중요성에서 모두 1순위였다. 퇴계원읍은 노인복지가 우선시 되었으며 다산1동은 취약계층에 대한 보호가 시급성도, 중요성도 높았다. 다산2동은 공공보전에 대한 관심이 높았으며 시급성에서도 중요성에서도 1순위였다.

〈표 30〉 남양주시 서부지역 복지욕구

구분	시급성 (지역주민욕구조사)			중요성 (지역주민욕구조사)		
	1순위	2순위	3순위	1순위	2순위	3순위
진건읍	주거환경	노인복지	취약계층	주거환경	도로인도	취약계층
퇴계원읍	노인복지	취약계층	도로인도	노인복지	도로인도	취약계층
다산1동	취약계층	치안안전	노인복지	취약계층	노인복지	치안안전
다산2동	공공보전	대중교통	치안안전	주거환경	공공보전	치안안전

자료 : 제5기 남양주시 지역사회보장계획

남양주시 동부지역의 복지욕구는 보다 다양한 양상을 보이고 있으며 읍면동별로 주민들의 욕구가 다르지만 취약계층 복지와 도로 및 인도와 주거환경 등에 대한 요구가 많은 것을 알 수 있다. 화도읍은 시급성에 대해 취약계층 복지를 1순위로 꼽았으며 지역주민 욕구는 도로인도 개선이 중요하다고 조사되었다. 수동면은 노인부양비 지수와 노령화 지수가 높은 만큼 노인복지를 시급성과 중요성 모두 1순위로 판단하였다. 호평동은 오히려 대중교통이나 치안 등 지역적 특성을 갖는 욕구가 높았다고 하겠다. 평내동에서는 2순위로 청소년 복지에 대한 관심이 높았다.

〈표 31〉 남양주시 동부지역 복지욕구

구분	시급성 (지역주민욕구조사)			중요성 (지역주민욕구조사)		
	1순위	2순위	3순위	1순위	2순위	3순위
화도읍	취약계층	노인복지	도로인도	도로인도	주거환경	취약계층
수동면	노인복지	주거환경	취약계층	노인복지	주거환경	취약계층
호평동	대중교통	문화예술	노인복지	치안안전	청소년	도로인도
평내동	치안안전	청소년	도로인도	문화예술	공공보건	대중교통

자료 : 제5기 남양주시 지역사회보장계획

남양주시 남부지역 복지욕구는 보다 다양한 양상을 보이고 있으며 읍면동별로 주민들의 욕구가 다르지만 대중교통 불편개선과 치안안전 같은 도시환경 복지에 욕구가 많은 것을 알 수 있다. 와부읍은 대중교통을 시급성과 중요성에서 1순위로 꼽았으며 조안면은 대중교통의 개선이 시급하고 치안안전이 가장 중요하다고 조사되었다. 또 금곡동 주민들은 치안안전이 가장 시급하고 주거환경 개선이 중요하다고 응답한 것으로 나타났다. 양정동 주민들은 대중교통의 개선이 가장 시급하고 주거환경 개선이 중요도 1순위였다.

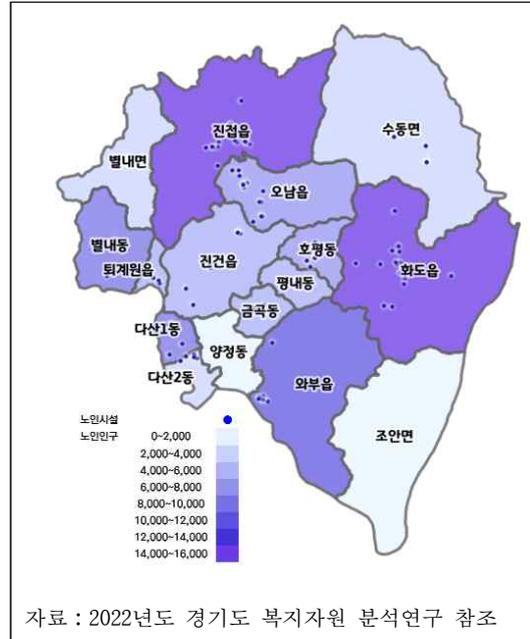
〈표 32〉 남양주시 남부지역 복지욕구

구분	시급성 (지역주민욕구조사)			중요성 (지역주민욕구조사)		
	1순위	2순위	3순위	1순위	2순위	3순위
와부읍	대중교통	공공보건	노인복지	대중교통	공공보건	노인복지
조안면	대중교통	문화예술	도로인도	치안안전	대중교통	노인복지
금곡동	치안안전	청소년	도로인도	주거환경	청소년	치안안전
양정동	대중교통	공공보건	노인복지	주거환경	치안안전	대중교통

자료 : 제5기 남양주시 지역사회보장계획

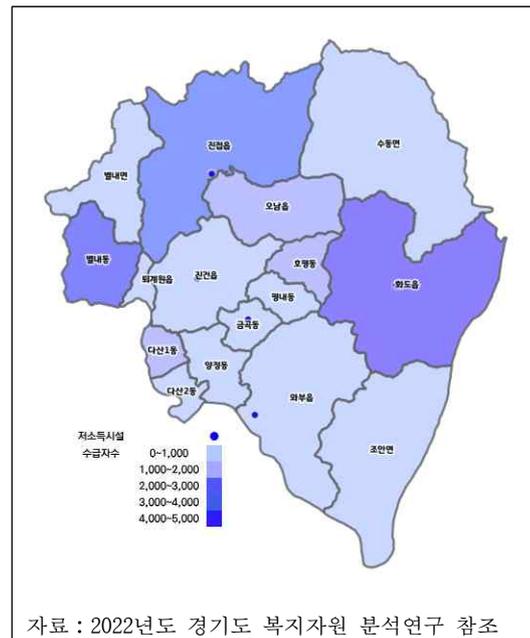
<그림 22> 남양주시 노인인구, 노인관련 이용시설(경로당 미포함) 분포(2021.12월 기준)

노인인구 수와 노인복지 분야 인프라 현황을 살펴보면 그림과 같다. 노인인구 비율은 화도읍, 진접읍, 와부읍 등에 많이 분포되어 있다. 이와 관련하여 경로당을 제외한 노인 관련 이용시설은 노인 인구가 많이 분포하는 지역에 주로 설치 운영되고 있는 것을 알 수 있다. 다만, 별내면과 조안면에는 노인복지 이용시설이 없는 것으로 나타났다.



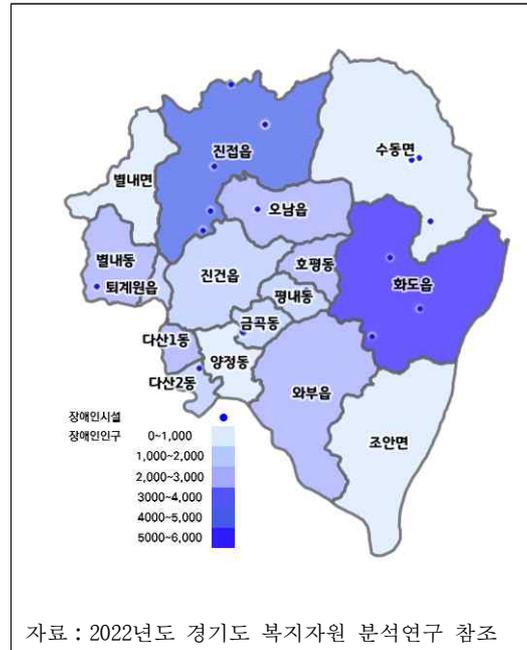
<그림 23> 남양주시 수급자수, 저소득관련 이용시설 분포(2021.12월 기준)

저소득 취약계층과 관련한 이용시설은 남양주시에 많지 않으며 진접읍, 다산동, 화도읍, 와부읍에 위치하여 사회복지관의 역할을 하는 희망케어센터가 있다. 희망케어센터를 중심으로 한 사회복지관 운영이 남양주시 취약계층 복지 충분한 역할과 기능으로 작용하고 있는지 살펴볼 필요가 있다.



<그림 24> 남양주시 장애인인구, 장애인관련 전체시설 분포 (2021. 12월 기준)

장애인 인구와 장애인 복지분야 인프라 현황을 살펴보면 옆의 그림과 같다. 이용 시설과 생활시설 등을 모두 표시했으나 남양주시 내에 전체 30개소를 넘지 않으며 특히, 장애인복지관은 2개소가 설치 운영되고 있다.



2024년 7월 현재 남양주시 내에 설치 운영 중인 사회복지시설 중 이용시설로 대표되는 3종 복지관(사회복지관, 노인복지관, 장애인복지관)은 모두 10개소가 있다. 사회복지관은 와부읍, 진접읍, 화도읍, 진건읍에 각 1개소가 운영 중이며 노인복지관은 진건읍, 수동면, 호평동, 다산 1동에 설치되어 있다. 또 장애인복지관은 진접읍, 금곡동에 각 1개소가 있는데 주민의 복지욕구와 수요에 따라 적절하게 설치·운영되고 있는지 검토할 필요가 있다.

<표 33> 남양주시 복지관 시설 현황 (2024년 7월)

(단위: 개소)

구분	사회복지관	노인복지관	장애인복지관	합계
와부읍	1	-	-	1
진접읍	1	-	1	2
화도읍	1	-	-	1
진건읍	-	1	-	2
오남읍	-	-	-	-
퇴계원읍	-	-	-	-
별내면	-	-	-	-
수동면	-	1	-	1
조안면	-	-	-	-
호평동	-	1	-	1
평내동	-	-	-	-
금곡동	-	-	1	1
양정동	-	-	-	-
다산1동	1	1	-	1
다산2동	-	-	-	-
별내동	-	-	-	-
합계	4	4	2	10

자료 : 남양주시청 누리집

1. 전국 시군구 복지관 공급현황

가. 전국 시군구 평균 사회복지관 공급현황

남양주시의 사회복지관 수의 적정성을 검토하기 위해서는 경기도를 포함한 시도 및 시군구의 사회복지관 평균 개소 수 등을 비교하는 과정이 필요하다.

〈표 34〉 전국 시군구 평균 사회복지관 공급 현황 (2023년 기준)

행정구역 (시군구별)	시군구 수	사회복지관 수	시군구별 사회복지관 설치 1~3순위	1개 시군구당 사회복지관 평균 개소 수
서울특별시	25	99	강서구(10), 노원구(9), 송파구·강남구·동작구(6)	4
부산광역시	16	54	북구(9), 해운대구(7), 영도구·사하구(5)	3
대구광역시	9	28	서구(9), 달서구(7), 수성구(6)	3
인천광역시	10	21	동구(7), 남동구(5), 연수구(4)	2
광주광역시	5	20	북구(7), 서구(5), 광산구(4)	4
대전광역시	5	21	서구(6), 동구(5), 중구·대덕구(4)	4
울산광역시	5	8	울주군(3), 동구(2), 남구·중구·북구(1)	2
세종특별자치시	1	2	-	2
경기도	31	88	성남시·부천시(10), 고양시(9), 시흥시(7)	3
강원특별자치도	18	16	원주시(4), 춘천시(3), 나머지 시군 각각(1)	1
충청북도	11	13	청주시(8), 증평군(2), 충주시·제천시·진천군(1)	1
충청남도	15	23	아산시(5), 당진시(4), 공주시·천안시(3)	2
전북특별자치도	14	18	전주시(6), 김제시·익산시(3), 군산시(2)	1
전라남도	22	14	여수시(4), 목포시(3), 순천시(2)	1
경상북도	22	15	포항시(3), 문경시·구미시(2) 나머지 시군 각각(1)	1
경상남도	18	31	창원시(6), 진주시·양산시·사천시(3), 의령군·거제시·김해시·통영시(2)	2
제주특별자치도	2	11	제주시(7), 서귀포시(4)	6
전국	229	482	서울 강서구/경기 성남시·부천시(10) 서울 노원구/대구 서구, 경기 고양시(9) 충북 청주시(8)	2

자료 : 보건복지부(2024), 「2024년 사회복지관 운영관련 업무처리 안내」.

보건복지부 자료에 의하면 2023년말 기준 사회복지관은 전국 229개 시군구에 482개소가 설치 운영되고 있다. 사회복지관 수가 가장 많은 광역지자체는 서울시이며 총 사회복지관이 99개소 운영되고 있으며 경기도가 88개소로 두 번째로 많다. 이를 기초지자체마다 평균 개소 수로 보면 제주특별자치도가 6개로 가장 많다. 서울은 평균 4개소, 경기도는 평균 3개소의 사회복지관이 설치 운영 중에 있다. 한 기초지자체에서 최대 10개소, 최소 1개소의 복지관이 운영되고 있으며 경기도에서는 성남시, 부천시, 고양시, 시흥시 등이 설치 수가 많은 지자체로 나타나고 있다.

남양주시의 노인복지관 수의 적정성을 검토하기 위해서는 경기도를 포함한 시도 및 시군구의 노인복지관 평균 개소 수 등을 비교하는 과정이 필요하다. 보건복지부 자료에 의하면 2023년 말 기준 노인복지관은 전국 229개 시군구에 총 438개소가 설치 운영되고 있다. 서울시가 91개소로 가장 많고 경기도에도 67개소가 운영 중에 있다. 다음으로는 전라남도 22개 시군에 33개소의 노인복지관 설치되어 운영 중인 것으로 나타났다. 평균 3~4개소의 노인복지관이 있는데 경기도 수원시와 성남시에는 각각 6개소의 노인복지관이 운영 중에 있다. 기초지자체의 예산 등 복지환경뿐만 아니라 수요 인구 수 등을 확인하고 복지관 또는 다른 유형의 사회복지 인프라까지 감안하였을 때 적정성을 도출할 수 있을 것이다. 남양주시는 전국 시군구 평균(2개소), 경기도 평균(2개소)보다 많은 노인복지관을 운영하고 있다.

<표 35> 전국 시군구 평균 노인복지관 공급 현황 (2023년 기준)

행정구역 (시군구)별	시군구 수	노인복지 관 수	시군구별 노인복지관 설치 1~3순위	1개 시군구당 노인복지관 평균 개소 수
서울특별시	25	91	은평구(7), 성북구·성동구·강남구(6), 중랑구·도봉구·강서구(5)	4
부산광역시	16	34	동구·부산진구·해운대구·사하구·강서구·기장군 (3), 중구·서구·영도구·남구·수영구·사상구(2), 나머지 시군 각각(1)	2
대구광역시	9	24	서구·북구·달서구(4), 동구·수성구·달성군(3), 중구·남구·군위군(1)	3
인천광역시	10	26	미추홀구·계양구·서구(4), 연수구·부평구(3), 강화군·동구·남동구(2)	3
광주광역시	5	10	남구(3), 서구·북구·광산구(2), 동구(1)	2
대전광역시	5	8	동구·서구·유성구(2), 중구·대덕구(1)	2
울산광역시	5	13	동구(4), 남구(3), 중구·북구·울주군(2)	3
세종특별자치시	1	-	-	-
경기도	31	67	수원시·성남시(6), 화성시·남양주시·평택시(4), 용인시·고양시·부천시·안산시·의정부시(3)	2

행정구역 (시군구)별	시군구 수	노인복지 관 수	시군구별 노인복지관 설치 1~3순위	1개 시군구당 노인복지관 평균 개소 수
강원특별자치도	18	17	춘천시(4), 원주시·강릉시·동해시·삼척시(2), 나머지 시군 각각(1)	1
충청북도	11	22	청주시(6), 제천시·보은군(3), 음성군·단양군(2)	2
충청남도	15	19	보령시·태안군(3), 천안시·아산시·당진시(2) 나머지 시군 각각(1)	1
전북특별자치도	14	29	전주시(7), 익산시·정읍시(4), 군산시·무안군(3)	2
전라남도	22	33	목포시·순천시(4), 여수시·나주시·광양시·진도군(3), 고흥군(2)	2
경상북도	22	23	의성군(3), 경산시(2), 나머지 시군 각각(1)	1
경상남도	18	20	창원시(8), 진주시·김해시(3), 양산시(2)	1
제주특별자치도	2	2	제주시·서귀포시(1)	1
전국	229	438	경남 창원시(8), 서울 은평구·전북 전주시(7) 경기 수원시·성남시/서울 성북구·성동구· 강남구/충북 청주시(6)	2

자료 : 보건복지부(2024), 「2024 노인복지시설 현황(2023.12.31. 기준)」.

남양주시의 장애인복지관 수의 적정성을 검토하기 위해서는 경기도를 포함한 시도 및 시군구의 장애인복지관 평균 개소 수 등을 비교하는 과정이 필요하다. 전국에는 총 266개소의 장애인복지관이 운영되고 있으며 서울시와 경기도에 많이 분포되어 있다. 또 시군구 평균은 최소 1개소에서 최대 3개소로 나타났다.

경기도 31개 시군에는 39개의 복지관이 있으며 이는 서울시 51개소 다음으로 가장 많은 것이다. 양주시에 4개소로 가장 많은 장애인복지관이 운영 중에 있으며 용인시가 3개소 있고 남양주시에는 2개의 장애인복지관이 운영되고 있다.

<표 36> 전국 시군구 평균 장애인복지관 공급 현황 (2024년 기준)

행정구역 (시군구)별	시군구 수	장애인 복지관 수	시군구별 장애인복지관 설치 1~3순위	1개 시군구당 장애인복지관 평균 개소 수
서울특별시	25	51	강남구·노원구(6), 강동구(4), 강서구·동작구·송파구(3)	2
부산광역시	16	17	북구(3), 남구(2), 나머지 시군 각각(1)	1
대구광역시	9	6	달서구(3), 달성군·북구·수성구(1)	1
인천광역시	10	11	동구·미추홀구(2), 나머지 시군 각각(1)	1
광주광역시	5	7	남구·북구(2), 나머지 시군 각각(1)	1
대전광역시	5	8	동구(3), 유성구(2), 대덕구·중구·서구(1)	2

행정구역 (시군구)별	시군구 수	장애인 복지관 수	시군구별 장애인복지관 설치 1~3순위	1개 시군구당 장애인복지관 평균 개소 수
울산광역시	5	5	중구·남구·동구·북구·울주군(1)	1
세종특별자치시	1	2	-	2
경기도	31	39	용인시(3), 남양주시·성남시·수원시·안산시·안양시·오산시·평택시·화성시(2)	1
강원특별자치도	18	11	원주시·춘천시(2), 나머지 시군 각각(1)	1
충청북도	11	12	청주시(2), 나머지 시군 각각(1)	1
충청남도	15	17	천안시(3), 공주시(2), 나머지 시군 각각(1)	1
전북특별자치도	14	14	전주시(2), 나머지 시군 각각(1)	1
전라남도	22	18	목포시·광양시(2), 나머지 시군 각각(1)	1
경상북도	22	20	포항시(4), 안동시(2), 나머지 시군 각각(1)	1
경상남도	18	22	창원시(4), 김해시·양산시(2), 나머지 시군 각각(1)	1
제주특별자치도	2	6	제주시(5), 서귀포시(1)	3
전국	229	266	서울 강남구·노원구(6) 제주 제주시(5) 서울 강동구·경기 양주시·경북 포항시(4)	1

자료 : 공공데이터포털 누리집(<https://www.data.go.kr>)

3종 복지관 중에서 가장 이용자가 많은 사회복지관은 경기도 31개 시군에 설치된 수가 2024년 6월 현재로 90개소에 이른다. 또한, 전국에서 가장 많은 서울시 99개소와 유사한 개소 수이나 아직 설치되지 않은 시군이 5개(가평군, 광주시, 동두천시, 여주시, 이천시) 있다. 단순히 이용자 수로만 비교해보면 경기도 26개 시·군의 개소당 이용 인원은 142,011명으로 서울특별시 개소당 이용 인원 94,609명의 약 1.5배의 인원이 1개소를 이용하고 있는 것으로 나타났다. 잠재적 이용자 등 조건을 검토해야 하겠으나 경기도 내 사회복지시설이 서울시 기초지자체 단위로 봤을 때는 개소당 이용자 수가 훨씬 많은 셈이다.

남양주시는 총인구수 733,279명 대비 4개의 사회복지관이 운영 중이며, 개소당 183,320명이 이용 가능한 상황이며 경기도 평균인 142,011명과 큰 차이가 없으나, 개소당 이용 인원을 볼 때, 총인구수가 비슷한 경기도 부천시(77,447명)나 서울특별시 송파구(108,792명)에 비해 남양주시의 개소당 이용 인원은 상당히 높은 편이라고 할 것이다. 사회복지시설은 보건복지부로부터 주기적으로 시설 평가를 받고 있으므로 같은 광역지자체 안에서도 설치 운영되고 있는 시설의 수에 대한 비교검토와 프로그램 운영 내용 등에 대한 분석이 있어야 한다. 이를 통해 향후 증설 또는 기능과 역할 개편에 대한 적절한 근거를 찾을 수 있을 것이며 지원책을 마련할 수 있다.

〈표 37〉 경기도, 서울시 사회복지관 개소 수 및 지역별 인구수 (2024년 6월 기준)

지역	총인구수 (명)	복지관 개소 수	개소당 이용 인원	지역	총인구수 (명)	복지관 개소 수	개소당 이용 인원
경기도**	12,781,001	90	142,011	서울특별시	9,366,283	99	94,609
고양시	1,072,125	9	119,125	강남구	556,570	6	92,762
과천시	84,921	1	84,921	강동구	462,646	2	231,323
광명시	278,458	3	92,819	강북구	285,054	4	71,264
구리시	186,280	2	93,140	강서구	559,335	10	55,934
군포시	258,991	3	86,330	관악구	481,145	5	96,229
김포시	486,017	2	243,009	광진구	334,159	3	111,386
남양주시	733,279	4	183,320	구로구	390,169	3	130,056
부천시	774,474	10	77,447	금천구	226,672	2	113,336
성남시	917,192	10	91,719	노원구	495,183	9	55,020
수원시	1,196,959	5	239,392	도봉구	305,400	3	101,800
시흥시	518,716	7	74,102	동대문구	341,345	2	170,673
안산시	625,274	5	125,055	동작구	378,324	6	63,054
안성시	191,677	1	191,677	마포구	363,029	3	121,010
안양시	546,542	4	136,636	서대문구	305,369	3	101,790
양주시	280,188	1	280,188	서초구	407,404	4	101,851
양평군	126,273	1	126,273	성동구	276,597	3	92,199
연천군	41,091	1	41,091	성북구	424,194	5	84,839
오산시	236,847	3	78,949	송파구	652,752	6	108,792
용인시	1,082,468	1	1,082,468	양천구	433,307	5	86,661
의왕시	155,593	1	155,593	영등포구	375,040	2	187,520
의정부시	461,193	3	153,731	용산구	206,061	2	103,031
파주시	506,269	2	253,135	은평구	464,738	3	154,913
평택시	594,191	2	297,096	종로구	139,189	1	139,189
포천시	142,365	1	142,365	중구	121,475	3	40,492
하남시	330,003	3	110,001	중랑구	381,126	4	95,282
화성시	953,615	5	190,723				
가평군*	62,393	-	-				
광주시*	393,286	-	-				
동두천시*	87,499	-	-				
여주시*	114,645	-	-				
이천시*	222,614	-	-				

주 1 : 사회복지관이 미설치된 시·군 5개 지역(가평군, 광주시, 동두천시, 여주시, 이천시)은 계산식에서 제외 (*)

주 2 : 경기도 총인구와 개소당 이용 인원은 복지관이 설치된 26개 지역만 합산함 (**)

자료 : 자료 : 경기도 및 31개 시·군청 누리집 등, 행정안전부 누리집, 주민등록인구통계(<https://jumin.mois.go.kr/>)

2. 경기도 시·군 인구 및 인프라 비교

가. 인구와 3종 복지관 현황

경기도의 31개 시군을 인구 현황에 따라 7개의 그룹으로 구분하여 복지서비스 및 인프라를 비교하는 것은 지역사회보장계획 수립, 복지기준선 마련, 복지자원 실태조사 등의 경기도의 지역별 특성과 관련한 연구에서 보편적으로 활용되는 구분 방법이다. 남양주시와 함께 2그룹에 속하는 시군은 인구가 60만 이상이며 100만 미만인 지역들이다. 남양주시는 2024년 6월을 기준으로 인구가 733,279명으로 경기도 내 31개 시군 중 7번째로 주민등록 인구가 많은 지역이다. 2그룹에는 화성시, 성남시, 부천시, 안산시가 포함된다.

〈표 38〉 경기도 인구별 그룹 구분

구분	시·군	비고
1그룹	수원시, 용인시, 고양시	100만 이상
2그룹	화성시, 성남시, 부천시, 남양주시, 안산시	60만 이상 ~ 100만 미만
3그룹	평택시, 안양시, 시흥시, 파주시, 김포시, 의정부시	40만 이상 ~ 60만 미만
4그룹	광주시, 하남시	30만 이상 ~ 40만 미만
5그룹	양주시, 광명시, 군포시, 오산시, 이천시	20만 이상 ~ 30만 미만
6그룹	안성시, 구리시, 의왕시, 포천시, 양평군, 여주시	10만 이상 ~ 20만 미만
7그룹	동두천시, 과천시, 가평군, 연천군	10만 미만

주 : 주민등록인구통계(2024년 6월)를 기준으로 경기도 31개 시·군을 구분

자료 : 행정안전부 누리집, 주민등록인구통계(<https://jumin.mois.go.kr/>)

경기도 2그룹에 해당하는 화성시, 성남시, 부천시, 남양주시, 안산시의 연령별 유형 특성은 다음과 같다.

화성시의 전체 인구수는 953,615명으로 그룹 내 다른 시에 비해 영유아(유형 I, 0~5세) 및 아동(유형 II, 6~14세) 구성분포가 16.1%로 높은 특징이 보인다. 성남시(917,192명)는 2그룹 내에서 평균에 가까운 연령 유형별 인구분포를 보이고 있으며, 부천시의 전체 인구수는 774,474명으로, 그룹 내 다른 시에 비해 전기 노인(유형 IV, 65~74세) 비율이 11.6%(89,467명)로 높다. 남양주시의 전체 인구수는 733,279명으로 그룹 내 다른 시에 비해 후기노인(유형 V, 75세 이상) 비율이 6.9%(50,866명)로 높게 나타나고 있으며, 안산시는 총인구수 625,274명 중, 475,078명(76.0%)이 생산가능인구(유형 III, 15~64세)에 속해 그룹 내 다른 시에 비해 상대적으로 높게 나타남과 동시에 영유아와 아동의 인구분포도 가장 낮은 것으로 나타나고 있다.

<표 39> 2그룹(화성시, 성남시, 부천시, 남양주시, 안산시) 연령 유형별 현황 (2024년 6월 기준)

(단위: 명, (%))

구분	화성시	성남시	부천시	남양주시	안산시	
전체 인구	953,615 (100.0)	917,192 (100.0)	774,474 (100.0)	733,279 (100.0)	625,274 (100.0)	
연령 유형	유형 I (0~5세)	47,859 (5.0)	30,103 (3.3)	22,337 (2.9)	25,235 (3.4)	17,271 (2.8)
	유형 II (6~14세)	106,018 (11.1)	69,484 (7.6)	52,142 (6.7)	67,464 (9.2)	41,976 (6.7)
	유형 III (15~64세)	698,456 (73.2)	660,491 (72.0)	560,787 (72.4)	514,800 (70.2)	475,078 (76.0)
	유형 IV (65~74세)	63,448 (6.7)	94,382 (10.3)	89,467 (11.6)	74,914 (10.2)	57,098 (9.1)
	유형 V (75세 이상)	37,834 (4.0)	62,732 (6.8)	49,741 (6.4)	50,866 (6.9)	33,851 (5.4)

주 : 연령을 영유아(0~5세, 유형 I), 아동(6~14세, 유형 II), 생산가능인구(15~64세, 유형 III), 전기 노인(65~74세, 유형 IV), 후기 노인(75세 이상, 유형 V)으로 구분하여 분석
 자료 : 행정안전부 누리집, 주민등록인구통계(<https://jumin.mois.go.kr/>)

2그룹 내 5개 시의 부양비 및 노령화지수는 다음 <표 40>과 같다.

<표 40> 2그룹 부양비 및 노령화지수 (2024년 6월 기준)

구분	화성시	성남시	부천시	남양주시	안산시
총부양비	36.5	38.9	38.1	42.4	31.6
유년부양비	22.0	15.1	13.3	18.0	12.5
노년부양비	14.5	23.8	24.8	24.4	19.1
노령화지수	65.8	157.8	186.9	135.7	153.5

주 : 총부양비 = 유년부양비 + 노년부양비
 유년부양비 = 유소년인구(유형 I, II) / 생산가능인구(유형 III) * 100
 노년부양비 = 고령인구(유형 IV, V) / 생산가능인구(유형 III) * 100
 노령화지수 = 고령인구(유형 IV, V) / 유소년인구(유형 I, II) * 100
 자료 : 행정안전부 누리집, 주민등록인구통계(<https://jumin.mois.go.kr/>)

5개 시 중에서 총부양비가 가장 높은 시는 남양주시이며, 화성시는 노년부양비 14.5, 노령화지수 65.8로 다른 시에 비해 상대적으로 매우 낮은 수치를 보이고 있으며, 유년부양비는 22.0으로 가장 높게 나타났다. 성남시는 2그룹 내 다른 시에 비해 평균적인 총부양비(38.9), 유년부양비(15.1), 노년부양비(23.8), 노령화지수(157.8)를 보이고 있으며, 부천시는 상대적으로 높은 노년 부양비(24.8), 노령화지수(186.9)를 보이고 있다.

2그룹의 기초생활수급자 현황을 살펴보면, 남양주시가 다른 시에 비해서 상대적으로 높은 시설수급자 수(0.2%)와 가구(0.5%)를 보이고 있다. 2그룹에서 화성시가 전체 인구 대비 일반수급과 시설수급 모두 가장 낮은 비율을 보이고 있으며, 안산시는 일반 수급자 수가 33,182명(5.3%), 일반수급 가구가 23,155가구(8.0%)로 2그룹 내에서 가장 높은 수치가 나타나고 있다.

<표 41> 2그룹(화성시, 성남시, 부천시, 남양주시, 안산시) 수급자 비교 (2024년 6월)

(단위: 명, 가구, (%))

구분	화성시	성남시	부천시	남양주시	안산시
전체 인구	953,615 (100.0)	917,192 (100.0)	774,474 (100.0)	733,279 (100.0)	625,274 (100.0)
일반 수급자	18,568 (1.9)	33,654 (3.7)	29,792 (3.8)	26,730 (3.6)	33,182 (5.3)
시설수급자	1,133 (0.1)	513 (0.1)	1,073 (0.1)	1,632 (0.2)	1,175 (0.2)
수급자 합계	19,701 (2.1)	34,167 (3.7)	30,865 (4.0)	28,362 (3.9)	34,357 (5.5)
전체 세대 수	409,777 (100.0)	410,877 (100.0)	343,875 (100.0)	306,741 (100.0)	289,009 (100.0)
일반수급 가구	13,261 (3.2)	24,955 (6.0)	22,475 (6.5)	18,601 (6.1)	23,155 (8.0)
시설수급 가구	1,133 (0.3)	513 (0.1)	1,073 (0.3)	1,632 (0.5)	1,175 (0.4)
수급가구 합계	14,394 (3.5)	25,468 (6.2)	23,548 (6.8)	20,233 (6.6)	24,330 (8.4)

주 : 2024년 6월 기준으로 자료 추출

자료 : 사회보장정보시스템(행복e음), 복지로 누리집(<https://www.bokjiro.go.kr/ssis-tbu/>)

2그룹에 속한 시들의 복지시설 현황을 살펴보면, 다음 <표 42>와 같다. 사회보장정보시스템(행복e음) 기준, 보건복지부 사회복지시설 관리 안내에 따라 분류되는 사회복지시설은 남양주시가 총 537개소로 다른 2그룹 지역에 비해 가장 많은 것으로 조사되었다. 노인복지관은 노인여가복지시설에 해당되며, 장애인복지관은 장애인지역사회재활시설에 속한다. 또 사회복지관은 일반사회복지시설로 분류된다.

남양주시는 노인주거복지시설과 노인의료복지시설이 다른 시에 비해 상대적으로 많이 운영되고 있으나, 노인보호전문기관이나 학대피해노인전용쉼터 등은 미설치된 것으로 나타났다. 또한, 정신요양시설과 노숙인복지시설이 미설치되어 있으며, 정신재활시설도 2그룹 내 다른 시에 비해 개소 수가 적은 것으로 나타나고 있다. 상대적으로 다함께돌봄센터(13개소, 평균 17.8개소)와 장애인거주시설(12개소, 평균 17.4개소), 정신건강증진기관(1개소, 평균 2.2개소), 그리고 가정폭력피해보호시설(2개소, 평균 5.2개소) 등이 2그룹 평균에 비해 적다.

<표 42> 2그룹(화성시, 성남시, 부천시, 남양주시, 안산시) 복지시설 비교 (2024년 6월)

(단위: 개소)

구분	화성시	성남시	부천시	남양주시	안산시	2그룹 평균
노인주거복지시설	6	6	-	7	1	4.00
노인의료복지시설	120	42	141	190	150	128.60
노인여가복지시설	30	11	7	13	7	13.60
재가노인복지시설	149	139	190	180	119	155.40
노인보호전문기관	-	1	1	-	-	0.40
노인일자리지원기관	1	2	1	1	1	1.20

구분	화성시	성남시	부천시	남양주시	안산시	2그룹 평균
학대피해노인전용쉼터	-	-	1	-	-	0.20
아동복지시설	63	60	71	72	104	74.00
다함께돌봄센터	13	33	10	13	20	17.80
장애인거주시설	22	20	10	12	23	17.40
장애인지역사회재활시설	21	22	17	18	21	19.80
장애인직업재활시설	12	13	5	8	9	9.40
정신요양시설	1	-	-	-	-	0.20
정신재활시설	6	5	6	2	3	4.40
정신건강증진기관	3	3	1	1	3	2.20
노숙인복지시설	1	5	1	-	1	1.60
일반사회복지시설	5	10	10	4	5	6.80
자활시설	1	2	3	1	2	1.80
한부모가족복지시설	1	1	1	1	2	1.20
성매매피해지원시설	-	3	-	-	-	0.60
성폭력피해보호시설	3	5	4	2	3	3.40
가정폭력피해보호시설	5	9	4	2	6	5.20
통합상담소	1	1	-	-	-	0.40
건강가정지원센터	1	1	1	1	1	1.00
다문화가족복지시설	1	1	1	1	1	1.00
청소년복지시설	1	6	2	2	2	2.60
기타복지시설	14	40	17	6	15	18.40
합계	481	441	505	537	499	492.60

주 : 보건복지부 사회복지사업 안내에 따라 분류되는 복지시설 수를 2024년 6월 기준으로 추출
 자료 : 사회보장정보시스템(행복e음), 복지로 누리집(<https://www.bokjiro.go.kr/ssis-tbu/>)

2그룹에 속하는 5개 시의 3종 복지관 설치·운영 현황을 살펴보면 <표 43>과 같다. 사회복지관은 성남시와 부천시에 각각 10개소가 운영 중에 있고 화성시와 안산시가 각 5개소 운영 중이다. 남양주시는 4개소의 사회복지관이 있으며 경기도 평균보다는 1개소 많은 수이다. 5개 시 중에서 가장 적은 수의 복지관이 운영되는 것으로 볼 수 있으나 단순한 숫자보다는 이용자 비율과 지역환경, 복지관의 기능과 역할 측면에서의 검토와 계획수립이 필요하다. 노인복지관은 성남시에 가장 많고, 남양주시와 화성시에 각 4개소의 노인복지관이 운영 중이다. 경기도 평균은 2개소로 2그룹 5개 시 모두에 경기도 평균보다는 많은 노인복지관이 설치 운영되고 있다. 장애인복지관은 특히, 장애인 인구에 비례하는 수요를 보일 가능성이 높고 개소 당 이용인원에 대한 고려야 있어야 하는 특징을 갖는데 남양주시에는 2개소가 운영 중에 있다.

<표 43> 2그룹(화성시, 성남시, 부천시, 남양주시, 안산시) 복지관 비교 (2024년 7월)

(단위: 개소)

구분	화성시	성남시	부천시	남양주시	안산시	2그룹 평균	경기도 평균
사회복지관	5	10	10	4	5	6.80	3
노인복지관	4	6	3	4	3	4.00	2
장애인복지관	2	2	1	2	2	1.80	1
합계	11	18	14	10	10	12.60	6

자료 : 경기도 및 31개 시·군청 누리집 등

1. 사회복지시설 공급 기준

사회복지시설의 적정 공급 수준을 진단하거나 공급량을 도출하기 위해서 몇가지 기준을 적용하고자 하였다. 복지관의 공급과 수요에 대한 명확한 진단 기준이 존재하지 않기 때문에 국토교통부의 기초생활인프라 공급에 대한 최저기준은 접근성을 중심으로 산출하는 방식을 취한다. 또 선행연구들과 정책자료를 종합하여 사회복지시설을 공급할 때 고려해야 하는 요인을 중심으로 적정성을 예측하고자 한다. 이는 첫째 잠재적 대상자 수요이다. 특히 복지관은 지역주민이 이용하는 시설로서 장점을 가지나 전 지역주민이 실질적으로 복지관을 이용하는 것은 아니다. 복지관의 실이용자는 저소득 및 취약계층(아동·청소년, 노인, 장애인 등)임으로 지역 내 전체 주민을 대상으로 하기 보다는 실제 이용자 경향을 중심으로 잠재적 수요를 고려해야 한다.

둘째, 시설물을 이용할 수 있는 가능 범위이다. 복지관은 시설물이며 인력과 사업비의 규모에 따라 서비스 제공량 및 이용자 수가 달라질 수 있으므로 복지관이라는 시설물에 평균적으로 수용 가능하고 이용 가능한 인구가 얼마나 될 것인지를 고려해야 한다.

셋째, 시설의 입지조건으로서 접근성을 고려한다. 복지관은 이용시설이며 주민이 내방하기도 하며 복지관 인력이 지역 사회 내로 찾아가는 활동을 하는 역할이 크므로 접근성이 중요한 고려사항이 되어야 한다.

이와 같이 사회복지시설은 비교적 취약계층의 이용도가 높기 때문에 이동편의성, 접근성 등이 공급량을 기획할 시 중요한 요인이 될 수 있다.

가. 국토교통부 기초생활인프라 최저기준

국토교통부에서 발행한 기초생활인프라 현황조사¹⁵⁾를 활용하여 기초생활인프라 시설별 국가적 최저기준 달성 여부를 파악하고 소외지역 탐색과 과밀용량 해소 방안 모색을 통해 기초생활인프라 공급방향을 설정 및 지역 최저 기준과 목표를 설정할 수 있다. 이를 시도 단위, 시군 단위로 적용하여 활용하여 시설의 설치운영에 필요한 적정량을 예측하여 광역지자체와 기초지자체가 필요한 공급량을 산정할 때 사용할 수 있다. 2024년 현재까지 이와 유사하거나 대체할 만한 기준은 발표된 바 없으며 본 과제에서도 국토부의 최저기준을 활용하고자 한다.

사회복지관 공급의 적정기준은 제시되지 않았으나 통상적으로 인구를 기준으로 공급

15) 국토교통부(2019), 지역의 기초생활인프라 공급현황 자료 및 분석 안내서 참고

량의 정도를 파악하고 있다.¹⁶⁾ 국토교통부에서는 각 부서나 지방자치단체별로 개별기준에 따라 기초생활인프라를 공급하는 실태를 개선하기 위해 2018년 “기초생활인프라 국가적 최저기준(안)”을 제시한 바 있다. 2013년도 기준은 국가 및 지방자치단체가 도시주민의 생활편의를 증진하고 삶의 질을 일정한 수준으로 유지하거나 향상하기 위하여 다음에 제시한 국가적 최저기준 수준으로 기초생활인프라를 유지 또는 단계적으로 확충할 수 있도록 노력해야 한다는 조건을 제시한 내용이다. 생활권 규모, 지역 여건, 시설수요, 기존 유사시설의 유무 등을 고려하여 지자체별로 기준을 적용하도록 한다.

2018년도 제시된 해당 최저기준(안)에서는 사회복지관 및 노인복지관의 최저기준을 제시하고 있으나 “이동거리” 만으로 기준을 삼고 있어서 현실 적합성이 낮다는 한계가 있을 수 있다. 참고로 2013년에도 해당 기준을 제시한바 있으며 당시에는 노인의료복지시설을 대상으로 “인구 3만명 당 1개소”로 제시하였다.

〈표 44〉 국토교통부 기초생활인프라 최저기준 (2013년)

구분	기초생활인프라	국가적 최저기준(안)	생활권 규모		
			대 (인구 5만명 이상)	중 (인구 2만~3만명)	소 (인구 1만명)
교통시설	공공주차장	주거지역 내 주차장확보율 : 70% 시지역 1대/주택규모 85㎡ 군지역 1대/주택규모 95㎡			○
공간시설	생활권공원	1인당 공원 면적 9㎡			○
	근린광장	2,000~4,000세대당 1개소			○
유통·공급시설	상수도	상수도 보급률 100%	○	○	○
공공·문화 체육시설	유치원	2,000~3,000세대당 1개소			○
	초등학교	4,000~6,000세대당 1개소 학급당 학생수 : 21.5명			○
	공공체육시설	1인당 생활체육시설 면적 : 4.2㎡			○
	도서관	지역거점도서관·인구 3만명당 1개소 작은도서관 : 500가구 이상 1개소 (건물면적 33㎡ 이상)		○	○
	노인의료 복지시설	인구 3만명당 1개소		○	
방재시설	저류시설	목표연도 내 확률강우량을 결정 후 필요 저류시설 확보		○	
환경기초시설	하수도	하수도 보급률 100%	○	○	○

자료 : 국토교통부(2013), 국토교통뉴스

16) 오민수·김주연(2022), 성남시 사회복지관 건립 타당성 및 효과분석을 위한 연구에서 참고

2018년도 국토교통부는 접근성을 근거로 “기초생활인프라 범위 및 최저기준 개정(안)”을 제시하였다. 기초생활인프라 국가적 최저기준은 국민 누구든지, 어디에 거주하든지 상관없이 적용 가능한 보편적 생활서비스의 공급 및 지원 한계선으로서 시설별 1인당 소요 시간거리를 제기하여 획기적인 전환을 이루었다는 평가를 받았다. 시설 분류는 국민의 일상생활을 반영하여 ‘생활시간조사 행동분류’를 기반으로 필수적 생활행위로서 돌봄, 교육, 의료 등에 대해 공공시설을 우선으로 검토하였다. 전국 생활SOC 공급현황은 현재 전 국민의 90% 이상이 가능한 접근 거리 수준을 기초값으로 설정해 산출하였다.

특히, 이 기준은 전국 생활SOC 공급현황과 이용분석 자료를 통해 철저히 현실 수요에 기반하고 각 시설의 공급 기준과 사업 시행을 주관하는 관계 부처와의 협의 과정을 통해 합리적이고 상시적 수준으로 도출하였다. 생활인프라의 범위를 학습, 돌봄, 의료, 체육, 생활편의, 교통 등으로 확대하였으며 접근성 단위를 도보와 차량으로 구분하여 구체화 하였다는데 장점이 있다.

또한, 시설 영역에 사회복지시설을 명확히 명시하여 사회복지관과 노인복지관을 세부시설로 포함시켰으므로 복지 인프라 접근성을 고려할 때 활용성을 높였다. 해당 기준에서는 사회복지시설(사회복지관, 노인복지관)을 직접 명기하였고 “차량 기준 20~30분”으로 제시하고 있다. 출발지점은 제시하지 않고 있으나 복지시설의 경우는 이용자로 선정되는 전달체계로서 행정복지센터를 기준으로 하는 것이 적절할 것으로 보인다.

〈표 45〉 국토교통부 기초생활인프라 범위 및 최저기준 (2018년)

단위	분류	시설	세부시설	최저기준
마을 (도보)	교육	유치원	국공립·민간	5~10분
		초등학교	-	10~15분
	학습	도서관	공공·사립·작은도서관	10~15분
	돌봄	어린이집	국공립·민간, 놀이터	5분
		마을, 노인복지	경로당, 노인교실	5~10분
	의료	기초의료시설	의원, 약국	지역 보건의료 수요를 고려하여 서비스 전달추진
			건강생활지원센터	10분
	체육	생활체육시설	수영장, 간이운동장 체육도장 등	10분
	휴식	근린공원	도시공원	10~15분
	생활편의	주거편의시설	무인택배함, 폐기물수거시설 등	5분
소매점		-	10분	
교통	마을주차장	시군군 운영 노상·노외·시설 주차장	주거지역내 주차장확보율 70%이상	
지역 거점 (차량)	학습	공공도서관	국공립도서관 (국립, 도립, 시립, 교육청 설립)	10분
	돌봄	사회복지시설	사회복지관, 노인복지관	20~30분
	의료	보건소	-	20분
		응급실 운영의료기관	-	30분
	문화	공공문화시설	문화예술회관, 전시시설	20분
	체육	공공체육시설	경기장, 체육관, 수영장	15~30분
	휴식	지역 거점공원 (10만㎡이상)	-	10분

자료 : 국토교통부(2018)

나. 경기도 사회복지 인프라 균형발전 최저기준

1980년대 말 주택법 규정으로 일정 규모 이상의 영구임대 주택단지에 사회복지관 설치 의무화된 한편, 1990년대 초 서울시가 인구 10만 명당 사회복지관 1개 개소 설치를 시정 목표로 삼았던 시기가 있었다(김육진, 김태연, 2022). 그러나 시군구별 편차가 있고, 기초지자체별 인구, 재정과 기타 상황들에 따라 서울시와 동일한 목표 설정은 다소 어려운 상황으로 해석되기도 한다. 이에 경기도는 각 시군별 사회복지시설 행정통

계와 도민 대상 실태조사를 통해 현황분석하여 지역적 균형발전을 도모하기 위한 인프라 최저기준선을 도출한 바 있다. 기준의 설정 방법은 단계별로 이루어졌으며 1단계는 경기도 인구대비 인프라의 개소 수를 고려하였다. 도민이 각종 서비스와 여가 시설로 이용할 수 있는 3종 복지관(사회복지관, 노인복지관, 장애인복지관)의 현재 운영 개소 수와 인구대비 필요 개소 수를 산출하는 방식이다. 2단계는 2020년까지 경기도 시·군별 추계 인구수와 현재 이용률, 이용의향을 비교하였다. 노인, 장애인을 비롯한 복지관 실 이용자의 이용비율, 향후 이용의사, 인구의 증가 또는 감소를 감안하여 필요한 인력과 개소 수를 제안하였다. 3단계는 각 시군의 의견을 반영하였다. 지역별 필요 개소 수, 적정개소 수와는 별개로 시군에서 세우고 있는 확충계획 등을 반영하여 최종목표치를 설정한 것이다.

도민의 여가를 위한 이용시설을 대상별 수요에 맞게 공급하는 것을 목적으로 인프라 영역에서 각각 상황이 다른 시군이 적정기준에 도달하는 것이 어려우므로 이를 보완하여 인프라 격차를 최소화 할 수 있는 최저기준을 설정 제시하였다. 기준선 설정은 경기도민 총 30,918명(18,573가구)에 이르는 도민의 설문응답 조사결과 분석과 선행연구를 토대로 설정한 바 있다.

각 시군별 3종 복지관을 비롯한 20개 유형의 복지시설 이용현황, 이용률 등을 조사하고 복지정책과 등 담당 부서로부터 행정통계를 수집, 분석한 도출한 기준인 것이다. 이러한 과정을 통해 도출한 3종 경기도 인프라 균형발전 기준선과 정책 목표는 다음과 같다.

〈표 46〉 경기도 사회복지 인프라 균형발전 기준선

사회복지시설 유형	기준선	내용
사회복지관	최저기준	경기도민 164,772명당 사회복지관 1개소 설치
	적정기준	경기도민 127,000명당 사회복지관 1개소 설치
노인복지관	최저기준	경기도 노인 20,291명당 노인복지관 1개소 설치
	적정기준	경기도 노인 14,800명당 노인복지관 1개소 설치
장애인복지관	최저기준	경기도 장애인 15,542명당 장애인복지관 1개소 설치
	적정기준	경기도 장애인 10,000명당 장애인복지관 1개소 설치

자료 : 경기복지재단(2017), 경기도 사회복지 인프라 균형발전 기준선 연구

2. 남양주시 복지관 공급 적정성

남양주시 사회보장별 대상자 수와 3종 복지관 현황을 살펴보면, 다음〈표 47〉과 같다. 사회보장별 대상자는 집중관리 계층과 일반관리 계층의 합계 값으로, 집중관리 계층은 맞춤형 급여, 차상위, 한부모를 포함하고 있다. 일반관리 계층은 기초연금과 장애인연

금, 일반 장애인을 포함한 수치이다. 2022년 12월 기준, 남양주시 총인구 737,353명 중 18.2%(134,549명)이 사회보장별 대상자에 속한 것으로 나타나고 있으며 이는 시설입소자 1,077명(0.8%)을 포함한다. 행정복지센터 관할구역을 기준으로 볼 때, 금곡/양정 행정복지센터가 28.9%(6,238명), 진건/퇴계원 행정복지센터가 24.3%(12,238명), 화도/수동 행정복지센터가 21.9% (27,511명), 진접/오남 행정복지센터가 20.9%(31,097명) 순으로 남양주시 전체 평균 대비 높은 비율을 보이고 있다. 다산 행정복지센터는 11.7%(15,835명), 호평/평내 행정복지센터는 14.7%(13,846명), 와부/조안 행정복지센터는 15.7%(9,793명) 순으로 남양주시 평균 대비 낮은 대상자 비율이 나타난다.

한편, 남양주시에 설치된 3종 복지관은 2024년 7월 기준, 총 10개소로 사회복지관 4개소, 노인복지관 4개소, 장애인복지관 2개소이다. 관할 행정복지센터별로 살펴볼 때, 별내 행정복지센터 구역에는 설치된 복지관이 없는 것으로 나타난다.

<표 47> 남양주시 사회보장 대상자 현황과 복지관 현황

(단위:명, 개소)

구분	총 인구수	사회보장 별 대상자		3종 복지관 현황			
		수	비율	사회복지관	노인복지관	장애인복지관	합계
와부/조안 행정복지센터	62,181	9,793	(15.7%)	1	-	-	1
진접/오남 행정복지센터	148,644	31,097	(20.9%)	1	-	1	2
화도/수동 행정복지센터	125,702	27,511	(21.9%)	1	1	-	2
진건/퇴계원 행정복지센터	50,465	12,238	(24.3%)	-	1	-	2
호평/평내 행정복지센터	94,475	13,846	(14.7%)	-	1	-	1
다산 행정복지센터	135,515	15,835	(11.7%)	1	1	-	1
별내 행정복지센터	98,767	16,914	(17.1%)	-	-	-	-
금곡/양정 행정복지센터	21,604	6,238	(28.9%)	-	-	1	1
시설입소자	-	1,077	-	-	-	-	-
합계	737,353	134,549	(18.2%)	4	4	2	10

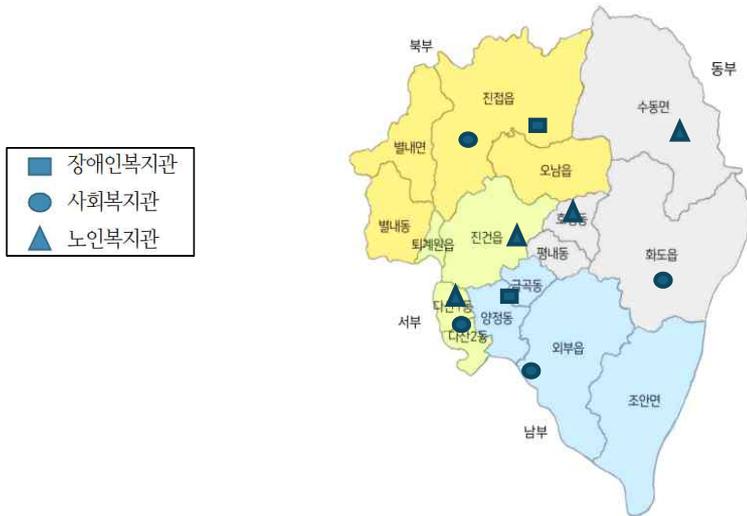
주 1 : 보장별 대상자는 ‘집중관리 계층’ 과 ‘일반관리 계층’ 의 합계 값으로, 중복대상자는 제외한 현황임

주 2 : 3종 복지관 현황은 2024년 7월 기준임

자료 : 남양주시 내부자료(2023), 「남양주시 복지대상자 현황(2022.12월말 기준)」.

행정안전부 누리집, 주민등록인구통계(<https://jumin.mois.go.kr/>) (2022.12월말 기준)

위의 내용을 바탕으로 남양주시 내 사회복지관, 노인복지관, 장애인복지관의 위치를 표시하면 다음 그림과 같다. 복지관들이 설치되어 있는 위치로 보면 동서남북으로 영역을 조합하였을 때도 시설이 설치되어 있지 않은 곳을 알 수 있다. 읍면동 각각의 생활환경과 수요에 따라 시설이 설치되지 않은 지역에 사회복지시설을 확충할 것인지 기존 설치되어 있는 사회복지시설의 기능과 역할을 보완할 것인지 논의가 필요해질 것이다.



출처 : 남양주시 복지기준선 설정연구(2021)
주 : 분관 제외

앞서 검토한 국토교통부의 기초생활인프라 최저기준과 경기도 사회복지 인프라 균형발전 기준선을 남양주시의 복지관에 적용하였을 때 다음<표 48>과 같다. 출발위치는 각 지역의 행정복지센터로 설정하고 복지관까지의 거리를 측정하였을 때 사회복지관과 노인복지관이 20~30분 내 도달하는 것이 최저기준이다. 남양주시 사회복지관 중에 최소 1분에서 최대 22분까지 소요되는 것으로 나타났다. 이는 자동차로 이동과 대중교통으로 이동하였을 때를 모두 감안해도 같은 결과가 나타났다. 동부노인복지관의 경우 대중교통을 이용했을 때 33분이 소요되는 것으로 도달시간이 가장 긴 것으로 나타났다. 따라서 남양주시 3종 복지관은 유형에 따라 설치 운영되고 있는 수가 적지만 이를 통합적으로 적용했을 때는 국토교통부의 최저 기준에 부합하는 결과를 보이고 있다.

〈표 48〉 남양주시 복지관 거리 및 도달시간

중심지역	도착(복지관)	복지관까지 거리	도달시간 (자동차)	도달시간 (대중)
금곡양정행정복지센터	남양주시장애인복지관	1.1km	3분	10분
진접오남행정복지센터	남양주시북부장애인복지관	4.4km	13분	20분
다산행정복지센터	남양주시다산노인복지관	2.1km	11분	17분
화도수동행정복지센터	남양주시동부노인복지관	7.7km	17분	33분
호평평내행정복지센터	해피누리노인복지관	56m	1분	1분
금곡양정행정복지센터	남양주시노인복지관	7.5km	14분	21분
다산행정복지센터	남양주시사회복지관 서부희망케어센터	1.6km	7분	15분
진접오남행정복지센터	남양주시사회복지관 북부희망케어센터	75m	1분	1분
화도수동행정복지센터	남양주시사회복지관 동부희망케어센터	3.6km	12분	22분
와부조안행정복지센터	남양주시사회복지관 남부희망케어센터	848m	1분	1분

자료 : 네이버 길찾기 참고

남양주시 복지관 필요 개소 수와 수요 적합성을 경기도 사회복지 인프라 균형발전 기준선에 적용하여 도출했을 때는 〈표 49〉와 같다. 장애인복지관은 인구 15,542명당 1개소 설치가 최저기준이며 남양주시는 해당 인구 대비 2개소의 장애인복지관이 있으므로 수요 적합성이 95.2%에 달하는 것으로 나타났다. 노인복지관은 4개소가 운영되고 있으나 수요적합성에는 68.9%에 그치고 있으며 사회복지관은 필요 개소 수가 4.5개소로 현재 4개소는 88.8%에 그친다.

〈표 49〉 남양주시 복지관 필요 개소 수와 수요 적합성

경기도 인프라 균형발전 기준선			남양주시 복지관 현황			필요 ¹⁷⁾ 개소 수	수요 ¹⁸⁾ 적합성
유형	인구	개소 수	유형	해당 인구 ¹⁹⁾	개소 수		
장애인복지관	15,542명당	1	장애인복지관	33,172명	2	2.1	95.2%
노인복지관	20,291명당	1	노인복지관	119,929명	4	5.8	68.9%
사회복지관	164,772명당	1	사회복지관	733,054명	4	4.5	88.8%

17) 필요 개소수는 기준선에 맞춰 인구 대비 필요한 시설의 수를 의미함

18) 수요적합성은 필요 개소 수 대비 현재 남양주시 인프라 수요에 부합하는 비율을 계산한 것임

19) 남양주시청 www.nyj.go.kr 참고

IV. 남양주시 복지관 현안 및 개선방안

제1절 남양주시 복지관 운영과 사업 분석

제2절 질적연구 결과 분석

제3절 델파이 조사

IV. 남양주시 복지관 현안과 개선 방안

제1절 남양주시 복지관 운영과 사업 분석

본 절에서는 남양주시 내 종합적인 서비스를 제공하는 3종 복지관인 사회복지관(희망케어센터, 4개), 노인복지관(3개), 장애인복지관(2개)을 중심으로 주요 현안을 파악하였다. 남양주 지역을 기반으로 각 복지관의 운영과 사업에 대한 분석을 하였다. 이를 위해 복지관별 운영과 사업 전반에 대해 살펴볼 수 있는 경기도형 평가지표 영역을 중심으로 1) 시설 및 환경, 2) 재정 및 조직운영, 3) 프로그램 및 서비스, 4) 이용자 권리를 살펴보았다. 복지관 평가지표에서는 총 5개 영역(시설 및 환경, 재정 및 조직운영, 프로그램 및 서비스, 이용자 권리, 운영전반)으로 하고 있으나, 본 연구에서는 이 중 운영전반을 제외하고 총 4개 영역을 토대로 각 기관의 입장에서 제시하고 있는 자체 운영조사서 내용을 바탕으로 현안을 짚어보았다. 한편 SWOT 분석을 통해 각 기관별 제시하는 강점과 약점, 외부환경의 기회와 위협요인 등을 파악하였다. 이 분석은 각 기관의 현안분석에 초점을 두고 환경과의 관계를 중시하며 조직에 영향을 미치는 환경변화의 효율적 관리를 지향하는 전략적 관리이론에서 유용하게 활용(이봉주 외, 2022)하는 분석틀이다. 이러한 SWOT 분석을 통해 3종 복지관별 내부역량이라 할 수 있는 강점과 약점, 외부환경 기회와 위협요인을 살펴보고 이에 근거하여 기관 운영과 사업에 있어 현안 해결을 위한 대응전략을 살펴보는데 의미가 있을 것이다.

〈표 50〉 복지관 현안 분석틀

구분	주요 분석 내용
시설 및 환경	<ul style="list-style-type: none"> · 시설의 안정성 및 편리성, 쾌적성에 대한 기관의 전반평가 · 시설 안전성, 편리성, 쾌적성, 시설 이용 및 환경 정비 중점 추진 및 개선 사항
재정 및 조직운영	<ul style="list-style-type: none"> · 사업비 및 후원금 조성, 직원 충원을 및 근속율, 자원 개발, 직원 교육 및 복지에 대한 평가 기관의 조직 및 조직운영에 대한 전반 평가 · 향후 기관의 재정 및 조직운영에 관한 중점추진 및 개선방향
프로그램 및 서비스	<ul style="list-style-type: none"> · 지역사회 변화와 주민 욕구 고려한 사업운영(대표 사업의 취지와 특성, 잘 수행된 점 및 취약점 등)에 관한 전반 평가 · 향후 사업진행에 관한 중점추진 및 개선방향
이용자권리	<ul style="list-style-type: none"> · 이용자 권리 운영(비밀보장, 학대예방, 인권 보장, 고충처리 등)에 대한 잘 수행된 점과 취약점 등)에 기반한 전반 평가 · 향후 이용자의 권리운영에 관한 중점추진 및 개선방향
SWOT 분석	<ul style="list-style-type: none"> · 기관의 강·약점, 외부환경의 기회 및 위협 요인, 대응전략 등

* 각 기관별 경기도형 복지관 자체 평가서 추가 확인함

1. 노인복지관

가. 남양주시 노인복지관

1) 시설 및 환경 영역

남양주시 노인복지관은 1995년 3월 개관 이후, 30년이 되어가는 시설노후 문제 해결을 위해 2023년 6월 리모델링을 통해 시설환경 정비를 위한 대응노력이 강점으로 드러나고 있다. 그러나 물리적 접근성을 고려하여 2012년 3월 개관한 분관(‘행복공간’)의 경우에는 12년이 경과되어 건물이 노후 되지는 않았으나, 협소한 물리적 공간문제로 이용자의 안전성과 쾌적성에 있어서의 열악한 문제점을 약점이자 해결해야 할 현안으로 제시하고 있다. 향후 이러한 문제 해결을 위해 우선 분관(‘행복공간’)의 기능보강 개선을 통해 안정성과 쾌적성 해결과 공간 확보의 필요성을 제시하고 있다. 그 다음으로는 본관은 노후된 시설환경 정비가 되었지만, 외부공간의 주차장과 편의시설에 대한 지자체의 기능보강을 통한 개선을 예정하고 있다.

2) 재정 및 조직운영 영역

재정 및 조직운영 측면에 있어 강점으로는 경상보조금 재원의 직원의 근속률이 높은 편이며, 직원교육 및 복지, 자원개발 등을 통한 안정적인 운영을 제시하고 있다. 그런 가운데, 타 시군 복지관에 비해 낮은 경상보조금 수준은 기관의 운영과 사업에 지대한 영향을 미치고 있는 점을 약점이자 중차대한 현안으로 제시하고 있다. 이러한 경상보조금 규모는 기관 사업비는 물론 직원 충원에 현실적으로 어려움을 초래하고 있다. 또한 저조한 후원금 조성율(2022~2023년 기준 : 11.27%)을 언급하고 있다.

이러한 현안 해결을 위해 기관 차원에서는 담당 지자체 부서와의 지속적인 협의와 건의를 통해 보건복지부 평가기준에 부합하는 직원정원 및 경상보조금 예상 증대가 현실화되도록 하는 노력을 중점추진 및 개선방안으로 제시하고 있다.

3) 프로그램 및 서비스 영역

그동안 이 복지관은 25년 이상 안정적이고 지역사회 변화와 지역주민 욕구를 고려하여 다양한 사업을 운영하고 있으며, 실제 보건복지부 평가기준 노인복지관 6대 사업에 부합하는 사업을 운영하고 있음을 강점으로 제시하고 있다. 그러나 앞서 재정영역에서도 언급을 하고 있듯이, 보조금 예산 및 직원 정원의 한계로 특성화된 고유사업 및 특화사업을 운영하기에는 어려움이 있으며, 사례관리 및 지역자원개발사업 등 전문화된 전담직원을 두기에는 현실적인 제약요소로 작용하고 있음을 중요한 약점이자 해결현안으로 언급하고 있다. 따라서 향후 프로그램과 사업 영역에 있어 중점추진 방향이자 개선과제로 우선 지자체의 예산과 직원 충원에 대한 지원이 중차대한 해결 현안으로, 이에 대한 개선을 전제로 복지관 기본사업과 특화사업에 있어 보다 전문적이고 체계적인

내실운영을 제시하고 있다. 이를 위해서는 기관 자체적으로 지자체와의 협의노력과 함께 동일한 현안에 놓여진 지역의 노인복지관과의 네트워크 협력을 통해 이 사안을 공동 노력해 나갈 방향을 나타내주고 있다.

4) 이용자 권리 영역

이 영역에 있어서는 그동안 복지관 이용자를 위한 인권보장 및 이용자권리 교육을 통해 이용자의 인권과 권리의식 향상을 위한 노력과 함께 다양한 이용자 참여를 통한 간담회와 캠페인 등을 실시하며 이용자 권리 운영을 하고 있는 측면을 강점으로 제시하고 있다. 그러나 지역사회 환경 변화를 고려해 볼 때, 이용자 권리에 있어서는 다양한 신규 이용자의 유입으로 민원과 고충처리에 대한 사례 증가와 대응의 어려움을 점진적으로 해결해 나가야 할 현안이자 약점으로 제시하고 있다. 따라서 기관에서 제시하는 이용자 권리운영에 관한 중점추진과 개선사항은 이용자들에 대한 정기적인 이용자 권리에 관한 교육과 함께 다양한 욕구에 부합하는 교육 및 간담회 등의 폭넓은 방면으로 이용자 권리 운영방안을 꾀할 필요성을 나타내주고 있다.

5) 기관의 강·약점과 외부환경의 기회 및 위협요인, 대응전략

남양주시 노인복지관이 제시한 SWOT 분석을 통한 강점과 약점, 기회와 위협요인을 통해 제안하는 대응전략은 다음<표 51>과 같다. 먼저, 내부적인 역량이라 할 수 있는 강점을 살펴보면 오랜 기간 안정적인 기관 운영과 직원들의 장기근속과 낮은 이직률을 제시하고 있다. 둘째, 약점으로는 낮은 경상보조금 예산 규모와 직원 수를 제시하고 있으며, 기관의 물리적 접근성 저하로 서비스 제공의 한계점을 들고 있다. 셋째, 외부환경적 기회로 인근지역 신도시 개발로 인해 외부 인구 유입 증가와 외부 지원 기능보강을 통해 시설환경 개선 기회 확보를 제시하고 있다. 마지막으로 위협요인으로는 신설되는 노인복지기관 실정 속에 지역주민들의 시설노후 체감도 증가와 이용자 저하를 예상하고 있다. 이에 따라 기관의 내부적인 역량과 외부환경 요인을 고려하여 대응전략을 제시하는 가운데, 안정적인 이용자 유치와 유지를 위해 신규 프로그램 개발과 확대, 다각적인 홍보전략, 그리고 다각적인 예산확보(예: 경상보조금 및 외부공모사업)를 통한 이용자의 편의향상과 노후시설개선, 직원복지와 근무환경 개선 등을 제시하고 있다.

<표 51> 남양주시 노인복지관 SWOT분석

내부역량 외부환경	강점 (S)		약점 (W)	
	<ul style="list-style-type: none"> ■ 오랜 기간 안정적인 기관 운영 ■ 직원들의 장기근속 및 낮은 이직률 		<ul style="list-style-type: none"> ■ 낮은 경상보조금 예산 및 직원 수 ■ 접근성저하로 서비스전달체계 한계 ■ 시설 노후 	
기회 (O)	SO	역량확대	WO	기회포착
<ul style="list-style-type: none"> ■ 인근지역 신도시개발로 인한 외부인구 유입 증가 ■ 외부 지원 기능보강을 통한 시설환경 개선 기회 확보 	① 다양한 이용자의 욕구에 부응하는 신규 프로그램 개발 확대		① 신규 이용자 증대 위한 다양하고 적극적인 온·오프라인 홍보 진행	
위협 (T)	ST	선택집중	WT	약점보완
<ul style="list-style-type: none"> ■ 신규기관 대비 시설노후 체감 증가 및 이용인원 저하 예상 ■ 경상보조금 예산부족에 따른 전문인력 이직률 증가위험 	① 이용자 편의향상 및 노후시설 개선 위한 외부공모 및 특화사업 운영		① 지역사회 연계 프로그램 개발 통한 네트워크 확대 ② 예산확보를 통한 직원 복지 및 근무환경 개선	

나. 남양주시 동부노인복지관

1) 시설 및 환경 영역

남양주시 동부노인복지관은 2005년 9월 개관하여 20년이 되어 가는 역사를 맞이하고 있는 가운데, 2021년 분관 화도노인복지관을 추가 개관해 운영해오고 있다. 이런 배경에서 세부적으로 제시하는 시설 및 환경 영역의 강·약점을 살펴보면 다음과 같다. 먼저 안전성의 측면에서 강점으로 이 기관은 안전관리계획서에 따른 철저한 자체적 시설안전관리 진행(월 1회 정기시설안전점검(전기, 소방, 시설 등), 상·하반기 소방훈련과 안전교육훈련 실시 등)과 상·하반기 외부기관 시설정기안전점검 실시를 병행하고 있는 점을 들고 있다. 이 외에도 경기도 유니버설 가이드라인을 준수하고 있는 점을 제시하고 있다. 한편 안전성에 대한 약점이자 현안으로는 시설 노후화와 외부 사면옹벽 균열이 발생하고 있으며, 2002년 건축 시기의 소방설비 관련법에 따라 미설치되었던 일부 자동스프링클러의 필요성을 제시하고 있다. 둘째, 편리성의 측면에서 강점으로는 편의시설 법적 규정 기준을 준수하고 있는 점과 시설 내 휴게 공간 마련과 시설 이용에 대한 안내에 있어 눈높이를 고려한 다양화를 들고 있다. 이에 반해 약점이자 해결해야 할 현안으로는 노인 이용시설로 거동 불편 이용자가 증가하고 있으나, 지하 1층과 2층을 연결하는 자동화설비(엘리베이터 등) 미설치 문제 등을 지적하고 있다. 셋째, 쾌적성 측면에서 잘 수행된 점은 2022년~2023년 부분 리모델링을 진행하여 냉·난방비, 내부마감, 창호설비, 기자재 교체 등과 월 1회 정기소독 실시를 들고 있다. 그러나 시설 노후화로 인해 일부 프로그램실 누수현상 발생이 점진적으로 증가되고 있으며, 로비 공간 냉난방 효율이 낮아 혹서기와 혹한기 이용에 있어 쾌적한 이용환경 조성 자체가 어려운 점을 약점이자 현안으로 제시하고 있다. 이를 토대로 향후 시설이용과 환경정비에 관한 중점추진 및 개선사항으로는 시설보수계획수립과 함께 근본적인 요인인 시설 노후화에 따른 누수보강 마련과 외부 조적난간 균열 등을 통해 이용자 안전관련 사항에 대한 보수 시행 계획 등을 제시하고 있다.

2) 재정 및 조직운영 영역

재정 및 조직운영 측면에 있어 제시하는 강점으로 먼저 재정부분에 있어 지역사회 이용자를 위한 양질의 프로그램 제공 및 취약계층을 위한 후원연계를 위해 지속적인 외부공모와 자원개발 주력을 통해 2023년 기준, 18건(138,585,604원)의 실적을 제시하고 있다. 둘째로는 조직운영 측면에 있어 예산 내 직원역량강화를 위한 직원교육비와 연구데이(연 2회)편성, 법인수당 지급(연 3회, 일반정규직), 건강관리지원금과 크리스마스 수당(전 직원) 등을 제시하고 있다. 또한 2023년에는 조직진단 컨설팅을 통해 부서개편과 직원 업무 편성을 통한 환경변화와 욕구 대응을 위해 노력하고 있는 점을 제시하고 있다. 반면 이 기관의 약점이자 중요한 현안으로 제시되는 측면은 먼저 경기도 내 타 노인복지관 대비 낮은 보조금 수준으로 사업비 반영이 어려운 점(2020년 경기도 31개

군 평균보조금 : 1,273,365천원, 남양주시동부노인복지관 2024년 보조금 : 713,000천원)을 제시하고 있다. 둘째로는 불안정적인 인력문제로 30개월 이상 직원 근속률은 33%(2022~2023년 기준)로 낮게 나타나고 있으며, 특히 5년 이상 근속직원은 정규직 11명 중 3명으로 잦은 입·퇴사 문제를 제시하고 있다. 더욱 심각한 점은 직원 퇴사시, 지리적 접근성의 문제로 후임자 충원기간이 2~3개월로 장기간 공석이 나타나는 문제를 지적하고 있다. 셋째로는 직원교육비가 편성되어 있더라도 적은 인력배치로 인해 외부교육 참여가 현실적으로 어려운 점을 들고 있다. 이러한 현안을 토대로 향후 기관의 재정 및 조직운영에 관한 중점추진 및 개선사항으로 제시하는 것은 ‘지속가능성을 고려한 재정과 조직운영 실시’를 모토로, 우선 효율적인 시설 및 비품관리를 통한 고정비 최소화와 환경캠페인을 통한 이용자 인식개선 및 폐기물 최소화를 제시하고 있다. 둘째, 관내 남양주시복지재단과의 연계성을 통한 자원연계 통로 확보와 지속적인 외부공모를 통한 사업비 유치 등을 제시하고 있다. 마지막으로 안정적인 조직 운영을 위해 정기적이고 형식적이지 않은 노사위원회 운영과 변화되는 인사 및 노무 관련 법령 등에 대한 신속한 운영규정 반영을 통해 합리적인 기관 운영 근거를 확보하는 노력을 제시하고 있다.

3) 프로그램 및 서비스 영역

남양주시 동부노인복지관은 2005년에 본관 개관 이후, 2021년 분관인 화도노인복지관을 추가적으로 문을 열며 지역사회 많은 노인 이용자를 대상으로 다양한 여가와 평생교육 프로그램을 실시·운영하며, 높은 만족도를 보이고 있는 점을 큰 성과이자 우선하는 강점으로 제시하고 있다. 둘째, 지역사회 변화와 지역주민 욕구를 반영한 본관과 분관 사업운영을 염두하며 욕구 및 만족도 조사를 실시하고, 노인 당사자 의견을 반영한 실정에 맞는 사업 운영 노력을 제시하고 있다. 셋째, 전형적인 가부장 사회에서 성장하고 생활한 대다수의 남자 어르신들의 경우, 주체적인 가사활동과 식생활 관리에 어려움이 있는 실정을 고려하여 식생활 개선과 관리능력 강화에 초점을 둔 웰빙교실 프로그램은 독거어르신의 정서지원과 소통을 위한 지지체계 마련에 기여한 우수 프로그램으로 소개하고 있다. 한편 이 영역에서의 약점이자 현안은 수동에 위치한 동부노인복지관(본관)은 노인 이용자가 감소하고 있는 점을 제시하고 있다. 이를 위한 방편으로 대기자가 많은 분관의 이용자 참여유도, 적극적인 홍보와 찾아가는 복지관 사업 방향을 고민하고 있다. 둘째, 일시적인 행사 참여도는 좋으나, 장기적이고 연속적인 사업의 경우, 특히 저소득층 남성 어르신과 같은 취약계층의 참여율이 낮아 안정적인 이용자 확보를 통한 사업 운영의 어려움을 제시하고 있다. 따라서 이러한 현안 해결을 위해 제시하는 향후 사업진행에 대한 중점추진 방향으로 어르신 당사자 중심의 욕구 파악과 권리 증진, 존중받을 수 있는 지역사회 조성을 모토로, 기존의 높은 만족도를 보이는 여가 및 건강증진 프로그램의 안정화와 함께 동아리 사업 강화의 필요성을 제시하고 있다. 또한 노인에게 의한 능동적이고 주체적인 재능기부와 사회참여 기회 제공을 위한

사업방향 수립의 필요성을 제시하고 있다. 그러나 앞서 약점으로 제시했던 본관과 분관의 불균형적인 이용자 변화에 따른 구체적인 방향을 제시가 되지 않고 있다.

4) 이용자 권리 영역

이용자 권리 영역에 대한 강점이자 잘 수행되고 있는 점을 크게 다섯 가지 측면으로 제시하고 있다. 우선, 기관 운영규정 내 이용자 권리에 관한 규정(개인정보, 노인학대, 인권보장, 고충처리 등)을 명문화하여 준수하고 있는 점을 들고 있다. 둘째, 개인정보 및 비밀보장을 위한 담당자 지정과 정기적인 직원교육 실시를 통해 정보보호에 대한 민감성 제고와 관리에 주안점을 두고 있는 점을 제시하고 있다. 셋째, 지역주민을 대상으로 선배시민자원봉사단 운영을 통해 이용자 중심의 주도적인 노인인권 캠페인과 상담 실시를 들고 있다. 넷째, 고충처리 발생시, 기한(30일)내 회의 진행을 통해 처리결과를 이용자들에게 안내하고 있으며, 마지막으로 직원들을 대상으로 이용자 권리에 관한 명확한 업무분장과 함께 교육(학대예방 및 인권보장 등)을 연 1회 이상 실시하고 있는 점을 들 수 있다. 그러나 이용자 권리 운영을 위해 각 해당사항별 업무분장이 너무 세분화되어 원활한 운영과 취합 등에 어려움이 예상됨을 약점으로 언급하고 있다. 이러한 측면을 토대로 앞으로 이 영역에 관해 중점추진 방향으로 첫째, 직원 업무용 컴퓨터의 개인정보 보안강화를 위한 관리방안을 제시하고 있으며, 나아가 정기적인 이용자 권리에 관한 교육 운영을 제시하고 있다. 또한 이용자 주민 참여를 유도하는 선배시민 자원봉사단의 활성화 방향 등을 제시하고 있다.

5) 기관의 강·약점과 외부환경의 기회 및 위협요인, 대응전략

남양주시 동부노인복지관이 제시한 SWOT 분석을 통한 강점과 약점, 외부환경 기회와 위협요인을 통해 제안하는 대응전략은 다음 <표 52>와 같다. 우선 내부역량 차원의 강점으로 기관에 대한 이용자의 높은 충성도와 함께 평생교육 프로그램에 대한 높은 만족도를 들고 있다. 또한 화도 분관 개관을 통해 이용자의 접근성을 도모하고 있으며, 본관과 분관의 프로그램 이원화를 통해 이용자들에게 다양한 선택 기회를 제공하고 있는 점 등을 강점으로 제시하고 있다. 한편 약점으로는 관할지역 외곽에 위치하여 물리적 접근성 문제와 기관 개관 역사에 비추어 낮은 인지도를 짚고 있다. 더욱이 본관인 수동지역 노인인구 참여도 저조로 이용자 확보의 필요성을 나타내고 있다. 외부환경에 따른 기관의 기회요인으로 신규 인구유입 증가와 유관기관 간의 원활한 협조체계를 제시하고 있다. 반면 위협요인으로 지역사회 내 저소득 노인인구가 증가하고 있는 점과 지리적 특성으로 다양한 인프라 확보가 어려운 점을 들고 있다. 이런 내부와 외부요인에 기반하여 다양한 대응전략을 제시하고 있는 가운데, 주요한 내용을 제시하면 다음과 같다. 우선, 노인 이용자의 자발적 참여 유도를 위한 프로그램 운영과 찾아가는 서비스를 통한 물리적 접근성의 한계 극복, 나아가 적극적인 홍보를 통한 이용자 확보를 제시하고 있다. 둘째, 본관과 분관의 차별화된 특화 프로그램 운영과 기관 홍보 및 다

양한 행사를 통한 기관과 서비스에 대한 주민 체감도 제고를 제시하고 있다. 셋째, 어르신 봉사단 및 동아리 활동 활성화를 통해 사회참여 위한 기회 확장을 얘기하고 있다. 마지막으로 본관 이용자의 경우 감소하고 있는데 반해, 분관인 화도노인복지관 이용자는 증가하는 추세는 기관차원에서 중요하게 인지하는 문제로, 이를 위해 화도노인복지관 이용자를 대상으로 본관 프로그램 이용을 유도하는 방안을 제시하고 있다.

<표 52> 남양주시 동부노인복지관 SWOT분석

외부환경 내부역량	강점 (S)		약점 (W)	
	<ul style="list-style-type: none"> ■ 이용자 충성도가 높음 ■ 평생교육 프로그램에 대한 참여자의 높은 만족도 ■ 화도 분관 개관을 통한 이용자의 접근성 도모 ■ 본관과 분관의 프로그램 이원화로 프로그램 선택 폭 증가 ■ 다양한 영역의 어르신 동아리 운영으로 사회참여 기회 확장 마련 		<ul style="list-style-type: none"> ■ 관할지역 외곽에 위치(10km 이상 이격) ■ 기관에 대한 지역주민의 낮은 인지도 ■ 수동지역 노인인구 참여도 저조로 인근 지역 거주자 유입필요 	
기회 (O)	SO	역량확대	WO	기회포착
<ul style="list-style-type: none"> ■ 신규인구 유입 증가 ■ 유관기관과 업무협조 원활 		<ol style="list-style-type: none"> ① 이용자의 자발적 참여 위한 다양한 서비스 제공 ② 신규유입 인원(60대) 욕구 충족시킬 수 있는 서비스 제공 ③ 찾아가는 복지관 사업으로 지역사회 내 후원개발 및 지역주민 참여 서비스 개발 ④ 봉사단의 지역사회 내 공연 및 전시 등을 통해 지역사회 문화증진에 기여 		<ol style="list-style-type: none"> ① 본관 및 분관별 특화 프로그램 운영 ② 찾아가는 복지관과 행사 등을 통한 복지관 기관 인지도 확보 ③ 봉사단 및 동아리 활동 통한 어르신 사회참여 위한 기회 확장
위협 (T)	ST	선택집중	WT	약점보완
<ul style="list-style-type: none"> ■ 지역사회 내 저소득 노인인구 증가 ■ 지리적 특성으로 인한 지역사회 기반 다양한 인프라부족 		<ol style="list-style-type: none"> ① 민·관 네트워크 협력을 통한 협조체계 구축과 상생 방안 마련 ② 이용자 홍보 등을 통한 사례관리 대상 발굴 주력 ③ 11개의 동아리와 3개의 봉사단 활동 위한 연속적인 자조모임 진행 		<ol style="list-style-type: none"> ① 지역 내 협력을 통한 재능나눔 강사 확보 등 이용자 서비스 질 향상을 위한 유관기관 네트워크 활용 ② 지역 자원자원 활용한 프로그램 제공으로 본관 신규 유입 인원 확보 ③ 기관 홍보 및 행사참여를 통해 복지기관과 서비스에 대한 주민 체감도 제고 ④ 화도노인복지관 이용자 대상으로 본관 프로그램 홍보 진행 통해 유입 유도

다. 해피누리 노인복지관

1) 시설 및 환경 영역

해피누리 노인복지관은 2017년 11월 개관하여 운영해오고 있는 가운데, 시설 및 환경영역의 강점으로 교통이 편리한 물리적 접근성과 이용자들의 편의 공간이 많다는 점이다. 이 점은 앞서 언급한 다른 두 개 노인복지관들이 갖는 약점을 강점으로 가지고 있는 점이라 볼 수 있다. 그런 가운데, 약점이자 현안은 시설 및 환경 영역에 있어 기관 자체적으로 안전관리 체계가 정비되지 못했으며, 이러한 이유는 담당 직원의 잦은 교체를 들고 있는 점이 인상적이다. 이는 실제 2023년 사회복지현장점검 컨설팅을 통한 문제점 파악에 있어서도 나타났던 문제이기도 했던 점을 제시하고 있다. 한편 많은 평생교육 프로그램 운영과 이용자 규모를 고려할 때, 협소한 경로식당과 강당, 주차장 등의 공간문제는 문제점이자 중차대한 현안으로 제시하고 있다. 이를 고려한 이 기관의 향후 중점추진 및 개선방향으로는 우선, 이용자 규모를 고려한 강당 및 경로식당 증축과 외부 주차장 공간 확보를 제시하고 있다. 또한 잦은 직원교체로 그동안 기관 시설 및 환경관리에 집중할 수 없는 상황 자체에 대한 개선을 제시하고 있다.

2) 재정 및 조직운영 영역

재정 및 조직운영 측면에 있어 강점으로 제시하고 있는 측면은 주 6일과 공휴일까지 평생교육 프로그램 중점 운영을 통한 안정적인 재정 확보를 들고 있으며, 이는 프로그램을 운영하는 이용자들의 높은 만족도에도 영향을 미치고 있음을 언급하고 있다. 이러한 운영 안에서 제시되고 있는 약점이자 중차대한 현안은 우선 평생교육 프로그램 중점 운영에서 오는 직원들의 정체성과 업무과다로 소진될 수 있는 문제점을 짚고 있다. 이는 실제 직원 근속율(2022~2023년 비율)에 있어 22.01%로 나타나고 있다. 둘째, 외부지원사업을 하기 위한 직원인력 부족 문제를 지적하며, 이러한 운영 방향은 직원들이 외부지원사업 유치에 통한 필요성이나 분위기 조성에도 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 셋째, 자체 후원금 개발노력((2022년~2023년 후원금 확보율: 3.18%)을 부족한 점으로 제시하고 있다. 따라서 향후 재정 및 조직운영을 위한 중점추진 및 개선사항으로 제시되고 있는 것은 우선 2023년부터 외부지원사업 노력을 통한 후원 사업비 유치 노력을 진행하고 있는 것을 언급하고 있다. 둘째로는 직원들의 정체성을 고려한 고른 업무개편에 대한 추진노력을 제시하고 있다. 마지막으로 직원의 역량강화를 위해 충분한 직원교육과 복지 지원 등을 제시하고 있다.

3) 프로그램 및 서비스 영역

프로그램 및 서비스 영역에 있어 이 기관에서는 이용자의 욕구를 파악하고자 욕구조사와 만족도 조사를 연 1회씩 실시해왔던 점을 강점으로 제시하고 있다. 그러나 평생교육 프로그램 중심(2024년 기준, 168개)으로 사업운영 방향과 이에 따른 인력이 편중

되어 운영되고 있는 측면이 이 기관의 심각한 약점이자 해결되어야 할 현안으로 제시하고 있다. 이는 노인복지관으로서의 정체성에 영향을 미칠 뿐만 아니라 평일 근무시간 오전 8시부터 오후 9시까지 운영되는 체제 속에 직원들의 업무적 피로도가 작용하고 있으며, 잦은 입·퇴사 문제로 이어지고 있음을 제기하고 있다. 이러한 현안에 입각하여 향후 사업진행에 대한 중점추진 및 개선사항으로 우선적으로 노인복지관으로서 수행해야 할 6대 사업이 고르게 운영될 수 있는 기관 운영 의지를 제시하고 있다. 둘째, 이러한 사업 운영체제에서 오는 직원들의 과도한 근무시간으로 인한 소진과 사회복지사로서의 정체성 속에서 오는 잦은 입·퇴사 문제에 대한 근본적인 해결을 위해서는 노인복지관으로서의 사업편성과 이에 따른 직원들의 고른 업무분장, 나아가 역량강화 방안이 마련되어야 할 것을 언급하고 있다. 마지막으로 이 기관은 2017년에 개관하여 평생교육 프로그램 기능 중심으로 운영됨에 따라 이용자뿐만 아니라 지역주민들의 인식은 복지관이 아닌 ‘문화센터’의 인식이 강함에 따라 이에 대한 인식변화까지를 개선과제로 제시하고 있다.

4) 이용자 권리 영역

이용자 권리를 위해 운영되고 있는 이 기관에서 잘 수행되고 있는 점은 이용자의 고충 처리함 운영을 통한 실시간 욕구 파악과 2주내 조치결과에 대한 공개에 대한 대응을 제시하고 있다. 또한 이용자의 인권보호와 정보공개 지침을 각 로비에 비치해 지역주민들이 이를 이해하고 이용할 수 있도록 통로를 마련하고 있으며, 직원들 차원에서는 이용자 권리 운영을 위한 학대예방교육 등의 교육 진행을 들고 있다. 한편 이 영역의 약점이자 어려운 현안으로는 이용자의 권리에 대한 요구증가와 이에 따른 다양한 민원 제기에 대한 직원들의 대처의 어려움을 제시하고 있다. 또한 이용자의 지나친 권리의식이 작용해 직원들에게 함부로 언행을 하는 문제가 직원들의 사기에 영향을 미치는 점 등을 들어 응대와 상담교육을 추진할 필요성을 제시하고 있다.

5) 기관의 강·약점과 외부환경의 기회 및 위협요인, 대응전략

해피누리 노인복지관이 제시한 기관의 강점과 약점, 외부환경 기회와 위협요인, 이를 통해 제시하는 대응전략은 다음<표 53>과 같다. 이 기관에서 제시하고 있는 강점으로는 프로그램 이용자의 높은 만족도와 교통의 편리성, 그리고 관장 교체에 따른 기관운영 분위기 전환가능성을 제시하고 있다. 반면, 이 기관에서 특정사업인 평생교육 프로그램만 확대하는 운영방향 자체를 중요한 약점으로 제시하고 있으며, 다양한 민원 증가에 따른 직원들의 사기저하, 주차공간의 협소 문제를 제시하고 있다. 외부환경요인에 따라 이 기관의 기회요인으로서의 외부 기능보강 지원기회 확보를 통한 복지관 증축에 따른 사업 개편 기반 마련을 들고 있는 반면 개관 이후 지속된 평생교육 프로그램에 따른 높은 지역요구도가 오히려 기관 운영 방향에서 축소의 어려움으로 작용되고 있으며, 외부 신규 회원 유입에 따른 기존 회원들 간의 욕구 대립을 제시하고 있다. 이를

통해 이 기관의 주요 대응전략으로서 첫째, 평생교육사업 운영의 중점방향을 지양하고 6대사업 중심의 노인복지관으로의 기능과 역할 확립을 제시하고 있으며, 나아가 지역육구에 기반한 다양한 신규 프로그램 개발과 운영지침 변경 추진을 나타내주고 있다. 둘째, 노인복지관으로서의 이미지와 인식개선 노력과 새로운 사업개편 등을 제시하고 있다. 셋째, 이용자 권리를 위한 인권경영 노력과 ESG 경영 변화에 대한 철저한 대응, 지역주민 편의를 도모하기 위한 교통이용 안내 확대방향을 제시하고 있다. 마지막으로 외부 기능보강지원 자원 확보를 통한 증축과 프로그램실 환경 개선 등의 기회 마련을 들고 있다.

<표 53> 해피누리 노인복지관 SWOT 분석

내부역량 외부환경	강점 (S)		약점 (W)	
	<ul style="list-style-type: none"> ■ 프로그램 이용자의 높은 만족도 교통의 편리성 ■ 관장 교체에 따른 기관 운영 분위기 전환 가능성 		<ul style="list-style-type: none"> ■ 특정사업(평생교육프로그램)만 확대하는 운영 방향 ■ 민원 증가에 따른 직원의 서비스 질과 사기 저하 ■ 주차공간의 협소 	
기회 (O)	SO	역량확대	WO	기회포착
<ul style="list-style-type: none"> ■ 외부기능보강 지원기회 확보를 통한 복지관 증축에 따른 사업 개편 기반 마련 	<ol style="list-style-type: none"> ① 6대사업 중심 운영으로 노인복지관으로서의 기능과 역할 확립 ② 새로운 프로그램 개발 및 운영지침 변경 		<ol style="list-style-type: none"> ① 체계적인 회원교육 통한 복지관으로의 이미지와 인식 개선 ② 새로운 업무분장에 따른 중점사업 재편성 	
위협 (T)	ST	선택집중	WT	약점보완
<ul style="list-style-type: none"> ■ 6년간 지속된 평생교육사업에 따른 높은 지역요구도로 인한 축소 어려움 ■ 신규 유입 회원에 따른 기존 회원들 간의 욕구대립 	<ol style="list-style-type: none"> ① 인권경영과 ESG경영 변화에 대한 준비 철저 ② 대중교통 이용 안내 확대 		<ol style="list-style-type: none"> ① 증축에 따른 프로그램실 환경 개선 ② 셔틀버스 안내 및 노선 변경 	

2. 장애인복지관

가. 남양주시 장애인복지관

1) 시설 및 환경 영역

남양주시 장애인복지관은 시설 및 환경영역에 대한 중차대한 현안으로 2006년 개관 이후, 지속적으로 진행되고 있는 시설노후 문제를 제시하고 있다. 이러한 현안문제 해결을 위해 기관이 가지고 있는 강점은 자체적인 시설 안전점검에 대한 민감성과 노력 가지고 적극적인 개선 노력과 대응을 기울이고 있다는 점이다. 그러나 이러한 시설 노후에 대한 현안을 해결하기에는 기관 자체적인 예산 한계를 약점으로 제시하고 있다.

그간 기관차원에서 이러한 문제를 개선하기 위한 노력으로 먼저 지역주민의 시설이용의 안전과 편리, 쾌적한 시설이 될 수 있도록 지자체 관련 부서에 관련 현안 사항을 지속적으로 공유하며, 공감 분위기 조성을 통해 적극적인 예산 확보 마련을 통해 실제 개선을 해오고 있는 점을 들고 있다. 구체적으로 살펴보면, 지자체의 공동 협력으로 기관 내 냉·난방기 전체 교체, 승강기 교체 및 누수개선을 위한 방수공사를 진행했다. 다음으로 안전 민감성 향상을 위해 중대재해처벌법 교육 및 예방을 위한 자체적인 계획 수립과 실행을 통해 안전한 시설운영에 대한 적극적인 노력을 기울이고 있는 점을 제시하고 있다. 이러한 현안을 고려하며 향후 시설이용 및 환경정비에 관한 개선사항으로는 시설에 대한 자체적인 점검 강화와 함께 시설의 면밀한 개선사항 파악을 위해 이용자와 가족, 종사자 의견 청취를 통한 방안 마련, 그리고 노후시설문제에 대해 지속적으로 지자체와의 공유를 통해 공동 개선의 필요성을 제시하고 있다.

2) 재정 및 조직운영 영역

재정 및 조직운영 측면에 있어 강점으로 제시하고 있는 측면은 장기근속 직원 확보로 기관의 안정적인 운영과 외부 프로포절 공모를 통한 사업비 유치를 통해 사업비 조성, 적극적인 직원교육비와 시간지원을 들고 있다. 그런 가운데, 이 영역의 약점이자 중차대한 현안은 저조한 후원금 조성율(2020~2022년 3개년 합산 : 8.58%)이 기관의 전반적인 재정의 어려움으로 작용되고 있는 점을 들고 있다. 이런 현안 해결을 위해 기관 차원에서는 조직개편을 강행(2024.10월)하며 지역사회 자원개발 강화를 핵심 포인트로 짚고 있다.

3) 프로그램 및 서비스 영역

프로그램과 서비스 영역에 대해 제시하는 강점이자 우수성에 있어서는 지역사회 변화와 지역주민 욕구를 반영한 신규 프로그램 개발과 정착노력을 들고 있다. 실제 이 기관에서는 웨어러블 보행로봇 도입(2022년 성인용, 2023년 아동용)과 스마트 재활프로그램 제공을 통해 다양한 장애특성과 욕구 대응을 하고 있다는 점이다. 둘째로는 다양

한 상황에서 돌봄에 관한 욕구와 문제를 고려한 돌봄 완화 가족지원서비스 강화를 들고 있다. 구체적으로 살펴보면, 중증 장애 정도를 반영하여 다양한 돌봄 서비스 개발과 확대에 주력했으며, 장애가정 돌봄 부담 완화를 위해 외부 사업비 유치(사회복지공동모금회 프로포절 공모)를 통한 적극적인 지원 노력과 전문성을 보여주고 있다.

이 영역의 약점이자 중요한 현안은 시설과 환경 영역에서도 제시되었듯이, 기관의 협소한 공간문제로 프로그램 운영의 어려움과 인력 확보의 필요성을 들고 있다. 나아가 향후 사업진행에 있어 중점추진 방향이자 개선과제로 다양한 지역사회 환경과 정책 변화에 대응하기 위해 장애인복지관으로서의 기능강화를 위한 조직개편의 필요성을 가지고 직접 시행하는 추진노력을 제시하고 있다. 이를 통해 각 팀별 사례관리와 권익옹호 기능강화, 생애주기를 고려한 이용자 중심 서비스 강화, 나아가 자원개발 등을 통해 사업 추진 기반 강화를 제시하고 있다.

4) 이용자 권리 영역

이 영역에서 잘 수행하고 있는 점은 첫째, 권익옹호 사례 발생시 지역주민을 대상으로 개입하고 교육을 실시하며 지역기반 인권옹호를 잘 다지고 있는 점을 기관자체 뿐만 아니라 2023년 복지관 현장평가단의 피드백을 제시하고 있다. 둘째, 이용자 권리와 관련된 인권교육 등을 통해 사회복지시설종사자 및 이용자 대상 의무교육 이수와 관리를 철저히 하고 있을 뿐만 아니라 장애인 인식개선 교육의 경우에는 발달장애인 당사자를 파트너 강사로 양성하고 활동함으로써 장애인 입장에서 실제적인 장애인 인식개선 도모에 영향을 미친 점을 제시하고 있다. 셋째, 이용자 모니터링단 운영으로 기관 운영 전반에 이용자의 참여를 활성화하여 서비스 이용 당사자 중심의 욕구와 의견을 수렴하고자 하는 노력들을 들고 있다.

그런 가운데 향후 이용자 관리 운영에 대한 중요한 현안이자 개선사항으로는 우선, 다양한 생애주기에 따른 영역을 고려한 권익옹호 기능강화를 제시하고 있다. 둘째, 두 가지 차원의 접근성 개선을 들고 있다. 장애를 고려한 이동지원 강화를 통한 물리적 접근성 문제해결과 정보화 시대를 살아가고 있는 상황 속에서 정보에 소외되고 차단된 사각지대를 위한 정보 접근성 문제 해결에 대한 현안을 짚고 있다. 셋째, 이용자 권리 강화를 위해 기관 운영 전반에 대한 정기적인 모니터링과 평가를 통해 객관성 유지와 강화 노력을 들고 있다. 마지막으로 다양한 측면에서 이용자의 권리 보장을 위해서는 장애인 당사자가 살아가고 있는 그 지역(living in place)에서 다양한 자원과 기회를 활용할 수 있도록 지역사회 연계 강화를 제안하고 있다.

5) 기관의 강·약점과 외부환경의 기회 및 위협요인, 대응전략

남양주시 장애인복지관에서 SWOT 분석을 통해 제시하는 내부역량인 강점과 약점, 외부환경 기회와 위협요인, 대응전략은 다음<표 54>와 같다. 먼저, 이 기관이 갖는 강점을 살펴보면 이용자의 높은 만족도와 안정적인 기관운영과 외부환경 변화의 수용, 협

력적 네트워크 기관과의 활성화를 제시하고 있다. 둘째, 기관의 약점으로는 노후화된 시설의 환경과 물리적 인프라 한계, 기관을 상징하는 브랜드 부재, 주민조직화 및 지역 자원개발 저조한 문제를 제시하고 있다. 셋째, 외부환경의 기회로는 북부장애인복지관 개소를 통해 인프라 증가와 함께 지역사회에서 요구되는 장애인복지관 기능 개편 기회와 지자체와의 협력체계 구축을 제시하고 있다. 마지막으로 외부환경으로부터 오는 위협요인으로는 지역사회의 변화와 서비스 이용자의 고령화에서 오는 측면을 제시하고 있다. 즉, 기존 발달장애인의 고령화와 중증발달장애 이용자의 증가, 나아가 경계선 장애인 등의 새로운 대상 확대 변화를 위협요인으로 제시하고 있다. 이러한 기관의 내부와 외부환경 요인을 고려하며 다양한 차원의 대응전략을 제시하고 있다. 먼저, 노후시설의 개·보수와 프로그램실 공간 확보를 통한 물리적 접근성 확대를 제시하고 있다. 또한 지역 환경과 기존 이용자의 고령화와 다양한 신규 이용자 유입을 고려한 조직 개편을 통해 장애인복지관으로서의 기능 강화는 물론 생애주기와 전문화에 중점을 둔 프로그램 개발과 확대 전략을 제시하고 있다. 나아가 이를 통해 이 기관에서는 브랜딩과 외부자원을 유치하는 기회 마련을 연결하는 대응전략을 제시하고 있다.

〈표 54〉 남양주시 장애인복지관 SWOT 분석

내부역량 외부환경	강점 (S)		약점 (W)	
	<ul style="list-style-type: none"> ■ 이용자의 높은 만족도 ■ 안정적 기관운영, 변화의 수용 ■ 협력적 네트워크 활성화 		<ul style="list-style-type: none"> ■ 시설 노후 ■ 기관 내부 물리적 인프라 한계 ■ 기관 브랜딩(시그니처) 부재 ■ 주민조직화 및 지역자원개발저조 	
기회 (O)	SO	역량확대	WO	기회포착
<ul style="list-style-type: none"> ■ 북부장애인복지관 개소 통한 장애인복지 인프라 증가 ■ 장애인복지관 기능개편 기회 ■ 지자체와의 협력 관계 구축 		<ol style="list-style-type: none"> ① 신규장애인복지관 개소에 따른 이용 신규프로그램 확대 ② 장애인복지관 개편 방향 반영 조직개편으로 서비스 강화 및 영역 확대 		<ol style="list-style-type: none"> ① 지자체와 협력적 관계와 공감대 형성으로 노후시설 개보수 추진 ② 조직개편에 따른 특화사업 추진으로 기관 브랜딩 및 자원확대
위협 (T)	ST	선택집중	WT	약점보완
<ul style="list-style-type: none"> ■ 발달장애인의 고령화 ■ 중증발달장애 이용자 증가 ■ 경계선 장애인 등 새로운 서비스 대상 확대 		<ol style="list-style-type: none"> ① 환경과 대상변화를 반영한 조직개편을 통한 전문 프로그램 개발 및 확대 		<ol style="list-style-type: none"> ① 조직개편에 따른 주민조직화 및 지역자원개발 중점추진사업 추진 ② 노후시설의 개·보수를 통한 내부 물리적 공간 확보

나. 남양주시 북부장애인복지관

1) 시설 및 환경 영역

남양주시 북부장애인복지관은 2021년 개관을 하며 시설의 안전성과 편리성, 쾌적성에 있어 중점적인 노력을 기울이면서 이것이 강점으로 작용하고 있음을 보여주고 있다. 우선 안전성의 측면에서는 지속적인 시설 자체 점검과 유지·보수 노력뿐만 아니라 외부 전문업체(소방, 승강기, 전기, 도시가스, 무인경비 등)을 통해 정기 안전점검 실시하고 있다. 또한 중대재해처벌법 실시에 따라 예방계획 및 매뉴얼 수립을 통하여 위험요소 제거와 감소를 위한 주력화와 안전사고 예방을 위한 CCTV 및 도어락 설치, 정기적인 종사자들의 안전관리교육 등이 이 기관이 노력하는 내용이다. 편리성의 측면에서는 장애물 없는 생활환경(BF) 인증 시설로, 안전한 이동과 공간을 제공하고 있으며, 1일 3회(오전 2회, 오후 1회) 셔틀 운영을 통해 이용자 이동과 접근성 확보에 주안점을 두고 있는 점이다. 이어서 쾌적성의 측면에서 시설이 쾌적하고 편안한 분위기 조성 및 직원들의 책임감 있는 시설 및 위생관리 등을 들고 있다. 한편 이 기관의 약점이자 현안은 크게 다섯 가지를 제시하고 있다. 첫째, 기관의 물리적 접근성이 낮아 이동 소요시간이 크거나 불편한 점을 제시하고 있다. 둘째, 자체 건물 내 3개의 시설(남양주시북부장애인복지관, 남양주시북부장애인복지관 보호작업장, 남양주시북부장애인복지관 주간보호센터)이 운영되고 있어 협소한 프로그램실 문제를 들고 있다. 셋째, 기관의 협소한 주차장 문제로 인해 이용자들의 승하차에 어려움이 있다는 점이다. 넷째, 기관 내 부족한 편의시설의 문제로 휴게공간이 협소하며, 남자 화장실의 경우에는 좌변기가 부족하여 생리적 문제 해결이 어려운 점을 제시하고 있다. 마지막으로 복지관 앞마당에 정화조 설치가 되어 악취문제로 제반 환경 여건에 어려움을 주고 있다는 점이다.

이러한 기관의 약점이자 현안 해결을 위해 향후 시설 이용과 환경정비에 대한 개선 방향으로 구체적인 방향을 제시하고 있다. 먼저 지속적인 시설의 안전성과 편리성, 쾌적성 확보와 유지를 들고 있다. 둘째, 관내 협소한 공간문제 해결이 중대한 사안인 만큼, 서비스 및 권역별 거점 공간 활용 방안 마련을 제시하고 있다. 셋째, 부족한 프로그램실과 주차 공간 마련 넷째, 지자체와 정화조의 악취문제에 대한 구체적인 협의, 마지막으로 셔틀 운영 확대 등을 제시하고 있다. 마지막으로 각 팀에서 1개 이상 ESG 맞춤 사업 추진과 기관운영을 언급하고 있다.

2) 재정 및 조직운영 영역

재정과 조직운영 영역에서 제시한 강점이자 잘 수행되고 있는 측면으로 크게 재정과 조직영역으로 구분하여 제시하고 있다. 먼저, 재정측면을 살펴보면 적극적인 외부지원 사업 공모와 지속적인 후원금 확보를 통해 안정적인 사업비와 후원금 조성을 짚고 있다. 둘째로는 확보된 후원금에 대한 투명한 운영관리 노력(예시: 매월 후원금 수입 및 사용내용 홈페이지 게시 등)을 제시하고 있다. 한편 조직측면에서는 투명한 공개채용과

근속률을 높이기 위한 다양한 복지증진 운영을 언급하고 있다. 세부적으로 살펴보면 종사자의 역량강화를 위한 적극적인 교육 및 연수 지원과 수평적 조직운영, 근로기준법에 근거한 다양한 복지제도(위라벨 보장, 시간제 휴가 사용, 노사협의회 운영 등) 등을 언급하고 있다. 또한 운영규정과 지침을 마련하여 체계적이고 합리적인 업무수행과 근무능률 향상을 위한 관리·운영을 제시하고 있다. 한편 이 영역에 있어 약점이자 현안으로 제시되고 되고 있는 측면들에 있어서는 먼저, 물리적으로 어려운 기관의 접근성 문제가 이용자는 물론 직원채용에 어려움으로 작용하고 있는 점을 제시하고 있다. 둘째, 매년 지자체 경상보조금 운영비 동결과 함께 장기근속으로 인한 고연차 직원비율이 늘어나며 인건비와 운영비 운영의 현실적인 어려움을 제시하고 있다. 이를 토대로 향후 이 기관의 재정 및 조직운영에 대한 중점추진과 개선방안으로 제시하는 측면은 먼저, 재정확보를 위한 측면을 제시하고 있다. 구체적으로 살펴보면 지자체 경상보조금 및 외부지원사업 공모를 통한 지속적이고 안정적인 예산 확보, 기관 홍보 및 마케팅 강화를 통한 고액 정기후원자(단체) 발굴, 온라인 플랫폼을 활용한 모금활동 시도 등을 제시하고 있다. 둘째, 조직운영 측면에서는 직원의 복지와 근속 등을 위해 운영규정, 취업규칙 등의 복무규정을 통한 근로기준법 준수와 직원복지 확대, 소진과 스트레스 관리 등을 들고 있다.

3) 프로그램 및 서비스 영역

프로그램과 서비스 영역에 대해 잘 수행된 점으로는 다음과 같이 제시하고 있다. 먼저 장애인과 장애인 가족의 욕구를 파악하고 원스톱 지원체계를 구축하여 평생교육부터 취업, 자립까지 지원하는 체계적인 사업 수행을 들고 있다. 둘째, 물리적 접근성이 낮은 기관의 한계를 고려하여 직접 이용자에게 찾아가는 프로그램 확대를 짚고 있다. 이를 토대로 제시한 우수 프로그램을 살펴보면, 성인 발달장애인의 자립생활을 위한 요리교실 프로그램(‘부제: 福스토랑’), 지체/뇌병변장애인의 보행기능 향상과 건강증진 비용 절감을 위해 수행된 보행재활로봇사업(‘부제: 장애인과 함께 걷는 세상 만들기’)의 성과 등을 제시하고 있다. 한편 다양한 장애특성을 가진 이용자를 위한 프로그램 및 서비스 운영에 있어 중요한 취약점이자 현안에 있어서는 기관의 물리적 접근성의 어려움을 제시하고 있다. 이러한 접근성 문제를 해결하기 위해 그간 기관 자체적으로 셔틀을 운영하고는 있으나, 넓은 지역적 특성을 커버하기에는 역부족인 점을 한계로 제시하고 있다. 또한 외부지원사업의 의존도가 크다보니, 안정적인 사업운영의 어려움을 언급하고 있다. 이러한 현안 해결을 위해 제시하는 향후 사업진행에 대한 중점추진 및 개선방안에 있어 우선적으로는 안정적인 사업운영을 위한 적극적인 재원 확보(경상보조금 확보 및 정기후원금 발굴, 외부지원사업 유치 등)를 위한 노력을 들고 있다. 또한 이용자들의 물리적 접근성 측면에서 다양한 교통수단 도입과 교통약자들이 원스톱 서비스를 받을 수 있도록 권역별 거점 공간 확보를 위한 방안 검토 의지를 제시하고 있다. 나아가 사람중심과 지역사회 기반 실천을 위한 직원들의 내재화 노력과

함께 4차 산업혁명 시대를 반영한 디지털 융합 서비스 개발과 적용의 필요성을 나타내 주고 있다.

4) 이용자 권리 영역

이용자 권리 운영 측면에서 이 기관에서 잘 수행하고 있는 측면으로는 먼저 기관 자체적으로 운영지침 내에서 이용자 권리보장뿐만 아니라 학대예방, 개인정보 보호 등의 세부내용의 지침을 만들어 이를 실천 운영하고 있는 점을 나타내주고 있다. 둘째, 사용하고 있는 다양한 정보관리시스템 안에서는 이용자의 비밀보장을 위해 직원 PC의 암호화와 정보보호를 위한 문서보관함 설치와 관리, 전자결재 시스템 안에서는 개인정보 자료는 비공개로 설정하여 관리하고 있으며, 나아가 철저하게 파쇄할 수 있도록 제반 환경을 갖추는 등의 실천 노력을 언급해주고 있다. 셋째, 모든 서비스 제공 절차 안에서는 철저하게 이용자의 개인정보보호 뿐만 아니라 권리와 의무에 대한 안내 고지와 동의절차를 수행하고 있으며, 고충처리 접수에 있어서는 다양한 창구 마련을 통한 체계와 결과 공유를 수행하고 있는 점을 들고 있다.

반면 이 영역에서의 취약점이 개선되어야 할 현안으로는 우선 이용자의 권리기반 기관 운영의 한계로, 이용자 자치위원회 설치 부재를 들고 있다. 다만, 각 프로그램에서 간담회, 평가회 등의 다채널 소통창구를 활용함으로써 이용자의 의견을 수렴하고 반영함으로써 한계점을 보완하고 있다. 다음으로 이용자 권리를 표현하고 발휘할 수 있는 고충처리 절차의 간소화는 물론 읽기 쉬운 정보자료를 제공함으로써 정보 접근성의 강화를 제시하고 있다. 다음으로 조직 구성원 차원에서는 이용자 권리에 대한 교육(예: 장애인학대예방, 인권옹호, 인권감수성 등) 강화를 통해 이용자 권리 운영을 위한 인식증진에 대한 주력과 이것이 실제 권익옹호서비스 연계 등의 사업 수행에 적용될 수 있도록 하는 방안을 제시하고 있다.

5) 기관의 강·약점과 외부환경의 기회 및 위협요인, 대응전략

남양주시 북부장애인복지관에서 제시하는 내부역량인 강점과 약점, 외부환경 기회와 위협요인, 나아가 대응전략은 다음<표 55>와 같다. 먼저, 이 기관이 갖는 강점을 살펴 보면 2021년 개관한 북부권역 유일 장애인복지관으로 쾌적한 시설환경과 분위기, 최신 장비와 시설보유에 대한 시설 및 환경의 측면과 유관기관 간의 유기적인 네트워크 구축 역량을 들고 있다. 둘째, 기관의 약점으로는 낮은 물리적 접근성과 협소한 공간 문제, 기관에 대한 낮은 인지도, 치료(중재)활동의 많은 대기자, 특정 장애유형으로의 이용자 쏠림 현상과 고령화 되어가는 장애인 증가 등의 복합적인 현안을 제시하고 있다. 셋째, 외부환경의 기회로 왕숙천 신도시 개발로 인한 다양한 인구 증가와 인프라 확장 기회, 지역사회 기반 찾아가는 복지관 역할 요구 증대, 높은 공동체 의식과 지역사회 애착 및 문제해결에 대한 적극적인 분위기, 활발한 네트워크로 다양한 협업추진의 가능성을 나타내주고 있다. 넷째, 외부환경으로부터 오는 위협요인에 있어서는 북부 지역

내 활용 가능한 인프라 부족문제, 장애와 장애인에 대한 낮은 인식, 신도시 개발에 따른 지역 불균형 등을 제시하고 있다. 이러한 기관 내부와 외부환경 요인을 고려하며 다양한 차원의 구체적인 대응전략을 아래와 같이 제시하고 있다.

<표 55> 남양주시 북부장애인복지관 SWOT 분석

내부역량 외부환경	강점 (S)		약점 (W)				
	<ul style="list-style-type: none"> ■ 북부권역 유일 장애인복지관 ■ 신규 건축물로 쾌적한 시설과 환경, 편안한 분위기 ■ 최신 장비 및 시설 보유 ■ 유관기관과 유기적인 네트워크 구축 역량 		<ul style="list-style-type: none"> ■ 낮은 접근성 및 협소한 공간 (유휴 공간 부족) ■ 기관에 대한 낮은 인지도 ■ 치료(중재)활동의 많은 대기자 ■ 이용자가 특정 장애 유형으로 쏠림현상 및 고령화 장애인 증가 ■ 개관 복지관으로서 기본사업에 충실 				
기회 (O)		SO	역량확대		WO	기회포착	
<ul style="list-style-type: none"> ■ 왕숙천 신도시 개발로 인한 인구 증가와 인프라 확장 기회 ■ 지역사회기반 찾아가는 복지관 역할 요구 증대 ■ 높은 농촌 공동체 의식과 지역사회 애착 및 문제해결 적극적인 분위기 ■ 활발한 네트워크로 다양한 협업 추진 가능 		<ol style="list-style-type: none"> ① 장애인 및 보호자 욕구에 따른 원스톱 서비스 지원 확대 ② 장애인구 유입으로 북부권역의 장애인복지의 허브역할 강화 ③ 확장될 인프라와 네트워크 기관과의 활발한 협업을 통해 특성화사업 개발과 추진 ④ 장애인 당사자뿐만 아니라 지역주민과의 유휴 공간 마련을 통한 장애인의 지역사회 어울림 도모 		<ol style="list-style-type: none"> ① 지역내 네트워크 기관 활용 및 서비스 연계 등을 통한 거점기관으로서의 역할 추진 ② 다양한 장애유형의 서비스 개발과 운영 ③ 공동체 의식을 기반으로 한 네트워크 구축으로 활발한 협업 환경 조성 ④ 팀 간 협력체계를 구축하여 대기자 프로그램 개발 			
위협 (T)		ST	선택집중		WT	약점보완	
<ul style="list-style-type: none"> ■ 북부 지역 내 활용 가능한 인프라 부족 ■ 장애와 장애인에 대한 낮은 인식 ■ 신도시 개발에 따른 지역 불균형 		<ol style="list-style-type: none"> ① 민·관 네트워크 협력을 통한 협조체계 구축과 상생 방안 마련 ② 북부권역의 장애인복지관으로의 역할 정립 및 모델링 ③ 접근성 약점 보완하기 위한 거점중심의 찾아가는 프로그램 확대 ④ 팀별마다 전문적인(특성화)사업을 진행하여 타 장애인복지관과의 긍정적인 경쟁 ⑤ 장애인식개선 사업 활성화를 통한 장애이해도 긍정적 변화 도모 		<ol style="list-style-type: none"> ① 민·관 협력 통한 정책방향 마련과 복지기관과 서비스에 대한 주민 체감도 제고 ② 지역내 생애주기별 장애인식개선을 사업 확대 ③ 기관의 역량과 환경을 분석하여 차별화된 특화사업 추진 ④ 동부권 장애인복지관 설립으로 서비스 이원화 ⑤ 장애인 이동권 향상 위한 노력 			

3. 사회복지관

가. 남양주시 사회복지관 동부희망케어센터

1) 시설 및 환경 영역

남양주시 사회복지관 동부희망케어센터는 2007년 4월, 지역 내 위기 및 취약계층을 위한 사례관리 기능을 수행하는 ‘희망케어’로 개소하였다. 이 기관은 시설 및 환경 영역에서 몇 가지 강점을 보유하고 있다. 먼저, 자연친화적인 위치와 단독 건물이라는 점은 외부 영향 없이 안정적으로 시설을 운영할 수 있는 여건을 제공한다. 또한, 2023년에 대대적인 시설 유지보수를 통해 냉난방 시설을 개선하며 보다 나은 환경을 조성하였다. 더불어, 철저한 안전관리계획서 수립과 정기적인 안전 점검을 시행하여 안전사고를 예방하고, 직원 휴게공간을 별도로 마련해 근무환경의 편의성을 확보하였다.

반면, 기관은 몇 가지 중요한 약점과 현안을 안고 있다. 첫째, 물리적 접근성 문제는 이용자들에게 큰 불편을 초래하고 있다. 복지참여자 대부분이 자가용이 없으며, 대중교통 접근성도 좋지 않아 기관 방문이 어렵다는 점이 지적된다. 둘째, 개소 이후 시설이 점차 노후화되면서 지속적인 유지보수가 필요하지만, 반복적인 하자가 발생하는 상황이다. 셋째, 이용 공간 부족으로 인해 기관 내에서 다양한 프로그램을 제공하기 어려운 열악한 운영 환경이 존재한다. 이러한 현안을 해결하기 위해 기관은 향후 시설 이용 및 환경 정비를 위한 중점 추진 및 개선사항을 제안하고 있다. 첫째, 물리적 접근성과 시설 노후화 문제를 근본적으로 해결하기 위해 지자체에 장소 이전을 검토할 것을 제안하고 있다. 둘째, 현재의 접근성 문제를 보완하기 위해 찾아가는 서비스를 강화하고, 관내 유희공간을 협력하여 프로그램을 운영하는 방안을 활용하고 있다. 그러나 이러한 대책은 현안을 일부 완화할 수는 있으나, 근본적인 해결에는 한계가 있음을 인식하고 있다. 따라서 기관은 시설 환경의 장점을 최대한 활용하면서도, 약점과 현안을 해결하기 위한 장기적이고 근본적인 대책을 모색해야 할 것이다. 이를 통해 더 나은 복지서비스 제공과 지역사회 신뢰를 확보할 수 있을 것으로 기대된다.

2) 재정 및 조직운영 영역

이 영역에서 제시한 강점이 잘 수행되고 있는 측면은 사업비와 후원금 조성을 위한 자원개발이 매우 활발히 이루어지고 있어, 복지사업 운영 과정에서 재정적 제약이 발생하지 않도록 하고 있다. 이는 기관이 지역사회 내 다양한 자원과 네트워크를 적극적으로 활용하며, 안정적인 재정 기반을 마련한 결과로 볼 수 있다. 이러한 재정적 안정성은 복지참여자들에게 지속적이고 체계적인 서비스를 제공할 수 있는 중요한 밑바탕이 되고 있다. 또한, 직원 충원율의 경우 2022년에 기존 6명에서 8명으로 확대되며, 운영 인력이 증원되었다. 비록 권고 기준에는 여전히 미치지 못하지만, 제한된 재정과 인력 여건 속에서도 인력 확충 노력이 이루어졌다는 점은 긍정적인 변화로 평가된다.

직원 교육 측면에서는 남양주시 복지재단이 개설한 다양한 무료교육 프로그램을 통해 직원들에게 교육 선택권을 제공하고 있으며, 개별적으로 직무 향상을 위한 교육 요청 시 예산 범위 내에서 적극적으로 지원하고 있다. 이는 직원들이 자신의 역량을 강화하고 전문성을 향상시킬 수 있도록 돕는 중요한 지원책으로, 제한된 교육비를 효율적으로 활용하고 있다는 점에서 높은 평가를 받을 수 있다.

자원봉사자와의 협력이 잘 이루어지고 있다는 점도 주목할 만하다. 물품 배분과 밀반찬 배달과 같은 핵심 사업이 지역 자원봉사자들의 적극적인 참여로 운영되고 있다. 이는 넓은 지역과 많은 대상자 수에 비해 상대적으로 부족한 인력의 한계를 보완하는 중요한 요소로 작용하고 있다. 직원 복지 측면에서도 휴가 사용을 적극 권장하고, 건강검진 독려, 공모사업 당선 시 포상휴가 지급 등의 정책을 시행하여 직원 만족도를 높이고 있다. 이러한 직원 복지 정책은 직원들의 사기를 높이고 근무 환경을 개선하는데 중요한 역할을 하고 있다.

그럼에도 불구하고, 동부희망케어센터는 여러 운영상의 한계와 도전 과제를 안고 있다. 첫째, 직원 충원율이 일부 개선되었음에도 불구하고, 현재 8명의 직원 수는 복지관 권고 기준에 미치지 못하고 있다. 이는 동부권역(화도, 수동, 호평, 평내)의 넓은 지역적 범위, 높은 인구수, 그리고 복지참여자 수에 비추어볼 때 심각한 인력 부족 상황을 반영한다. 이로 인해 직원들은 과중한 업무를 수행해야 하며, 이는 서비스의 질적 향상과 효율성을 저해하는 주요 요인이 되고 있다. 둘째, 직원 교육비 예산이 부족하여 심화된 전문교육이나 장기적인 역량 강화 프로그램을 제공하는 데 어려움이 있다. 교육은 서비스 질 향상뿐만 아니라 직원들의 전문성을 높이는 데 필수적인 요소이지만, 현재 예산 제약으로 인해 체계적이고 종합적인 교육이 이루어지지 못하고 있다. 셋째, 법인전입금 사용에 대한 기관의 자율성이 제한되는점, 현장 상황에 맞게 유연하고 효과적으로 예산을 활용할 수 없는 점은 복지사업 운영의 효율성을 크게 저해하고 있다. 특히, 인건비 가이드라인에 포함되지 않은 직급에 대한 수당 지급이 필요하다고 제시하였다. 마지막으로, 넓은 지역적 범위와 복지 수요에 비해 현저히 부족한 직원 수는 물리적, 시간적 한계를 초래하며, 서비스 제공의 범위와 효율성을 제한하고 있다. 이는 복지 참여자들의 욕구를 충분히 충족시키지 못하는 원인으로 작용하며, 기관 운영의 개선이 절실히 요구되는 부분이다.

향후 동부희망케어센터의 재정 및 조직운영을 개선하기 위해 다음과 같은 방향성을 제시하였다. 우선, 동부권역의 넓은 지역적 특성과 복지 수요를 고려할 때, 사회복지관 권고 기준에 맞는 인력 충원을 위해 지자체와의 지속적이고 적극적인 협의가 필요하다. 부족한 인력 문제는 서비스의 질과 효율성에 직접적인 영향을 미치는 만큼, 장기적인 관점에서 안정적인 인력 확보 방안을 마련해야 한다. 또한, 교육 예산 부족 문제를 해결하기 위해 남양주시 복지재단의 무료교육 활용을 더욱 활용하고, 내부적으로 워크숍과 같은 대안적인 방법을 통해 직원들에게 지속적인 교육 기회를 제공해야 하며, 직원들의 역량 강화를 위한 교육은 복지서비스의 질적 향상을 위한 필수적인 요소로, 다

양한 접근 방식으로 이를 보완할 필요가 있다. 법인전입금 사용에 대한 자율성을 확대하는 것도 중요한 과제이다. 현장의 요구와 필요에 따라 예산을 유연하게 사용할 수 있는 체계가 마련된다면, 복지사업 운영의 효율성과 적시성을 높일 수 있을 것이다. 이를 위해 기관의 의견을 반영하는 제도적 개선이 이루어져야 한다.

한편, 현재 자원봉사자들과의 성공적인 협력을 더욱 체계적으로 강화하여, 부족한 인력 문제를 보완하고 자원 활용의 효율성을 극대화해야 한다. 자원봉사자들은 지역사회와의 연계를 강화하는 데 중요한 역할을 하고 있으므로, 이들의 활동을 적극적으로 지원하고 확대할 방안을 모색해야 한다.

이와 같은 개선 방안들은 동부희망케어센터의 재정과 조직운영을 더욱 효율적으로 만들어, 지역사회 복지 수요에 보다 효과적으로 대응하고, 지역주민들에게 신뢰받는 복지기관으로 자리매김하는 데 기여할 것이라고 제안하고 있다.

3) 프로그램 및 서비스 영역

프로그램과 서비스 영역에 대해 잘 수행된 점으로는 지역사회 변화와 주민들의 다양한 욕구를 반영하여 복지사업을 운영하고 있다. 기관은 사례관리 전문기관으로서 중장기 사례관리 참여자를 대상으로 명확한 목표를 설정하고 이를 효과적으로 실천하고 있다. 특히, 강점관점사례관리의 실천을 통해 참여자들의 강점과 자원을 발굴하여 개인 맞춤형 복지서비스를 제공하려는 노력이 돋보인다. 또한, 자원 확보 및 활용에서 높은 전문성을 발휘하며 복지 참여자들을 위한 서비스를 안정적으로 지원하고 있다.

기관은 지역사회 주민들의 욕구를 세심히 반영하여 프로그램을 설계하고 있다. 접근성이 불편한 환경적 한계를 고려하여 찾아가는 서비스와 프로그램 송영을 통해 복지참여자들이 서비스를 이용할 수 있도록 지원하고 있다. 특히, 관 협조 프로그램은 기관의 목적사업에 부합하도록 보완하여 진행하고 있으며, 문화와 교육에서 소외된 지역을 위해 수동면 주민의 욕구를 반영한 ‘물골안유튜버’ 프로그램을 운영 중이다. 이는 미디어 교육을 시작으로 지역 주민들이 지역문제를 스스로 해결할 수 있도록 돕는 주민 자조모임 프로그램으로 발전하고 있다. 이러한 사업은 지역 특성을 반영한 맞춤형 프로그램이라는 점에서 의미가 크며, 주민 역량 강화와 공동체 활성화에 기여하고 있다.

그러나 몇 가지 중요한 어려움도 존재한다. 첫째, 복지참여자 수에 비해 현저히 부족한 직원 수는 사업 운영에 심각한 제약으로 작용하고 있다. 직원들이 과중한 업무를 수행하며, 지역 내 넓은 범위를 커버하기 위해 일일이 찾아가는 서비스를 제공하다 보니 물리적 시간이 과도하게 소요된다. 이는 복지참여자들의 다양한 요구를 충분히 충족시키지 못하고, 더 많은 참여자를 프로그램에 포함시키지 못하는 요인으로 작용하고 있다. 둘째, 서비스 의뢰 건수가 많아 행정적 업무를 처리할 시간이 부족해지고 있어, 효율적인 사업 운영에 어려움을 초래하고 있다.

이러한 문제를 해결하기 위해 몇 가지 중요한 개선 방향을 제안할 수 있다. 우선, 장소 이전에 대한 논의가 필요하다. 현재 기관은 접근성이 떨어지고 프로그램 공간이 부

족하여 사업 운영에 제약이 많다. 교통 접근성이 용이하고 프로그램 진행에 필요한 충분한 공간을 확보할 수 있는 지역으로 이전한다면, 복지참여자들의 접근성을 높이고 서비스 제공의 질을 개선할 수 있을 것이다. 또한, 인력 충원이 시급하다. 사회복지관 권고 기준에 맞는 인력을 확보하기 위해 지자체와의 적극적인 협의와 예산 확대 노력이 필요하다. 적정 인력을 확보하지 못하면 복지서비스의 질적 향상은 물론, 직원들의 업무 과중으로 인해 조직 안정성에도 부정적인 영향을 미칠 가능성이 크다.

마을별 조직화를 통한 사업 진행도 중요한 전략 중 하나다. 지역사회 내 소규모 주민 조직을 구성하고, 각 마을의 특성과 주민 욕구에 맞춘 맞춤형 프로그램을 운영함으로써 지역 주민들의 참여를 확대하고 지역 내 공동체 활성화를 도모할 수 있다. 이러한 방식은 복지관의 인력 및 자원의 한계를 보완하면서 주민 주도적인 사업 운영을 가능하게 한다는 계획을 제시하였다.

4) 이용자 권리 영역

이 영역에서 잘 수행되고 있는 측면은 우선 이용자 권리 보장을 위해 다양한 노력을 하고 있으며, 특히 이용자의 비밀보장과 권리 존중을 실천하는 운영 태도가 돋보인다. 2024년 새롭게 수립된 기관의 미션과 비전을 통해 “상호존엄복지 실천“이라는 목표를 설정하면서, 이용자와 직원의 인권 보호를 위한 기반을 한층 강화하였다. 이를 위해 인 권보호와 고충처리에 대한 명확한 규정을 마련하고 이를 적극적으로 운영에 반영하고 있다. 또한, 이용자 인권 보호를 위해 정기적으로 교육을 실시하고 있으며, 이 교육은 직원뿐 아니라 지역사회 후원자와 자원봉사자를 포함한 이해관계자 모두에게 적용하고 있다. 더불어, 고충처리위원회를 구성하여 체계적이고 신속한 절차를 통해 이용자와 직원의 고충을 해결하려는 노력을 하고 있다. 고충처리위원회는 기관장을 포함하여 각 팀의 팀장들로 구성하였으며, 각 사업과 이용자 특성에 맞춘 유연한 접근 방식을 적용 하고 있다.

그러나 이러한 노력에도 불구하고 몇 가지 취약점이 나타난다. 예를 들어, 공간 부족 과 접근성 문제로 인해 집단 프로그램이나 예방교육을 진행하는 데 어려움이 있다. 대 규모 교육 진행이 어려운 환경적 제약으로 인해 소규모 그룹 교육으로 나누거나 기존 프로그램과 통합하여 교육을 진행하고 있으나, 이는 이용자와 직원 모두에게 불편함을 초래하고 있다. 향후 이러한 현안 해결을 위해 기관의 중점추진 방향으로 이용자 권 리 보장을 위해 존엄복지 실천을 위한 정기적인 워크숍을 계획하고 이를 지속적으로 강화할 것이다. 이 워크숍을 통해 직원과 이해관계자가 존엄과 인권의 중요성을 체감 하며, 일상 업무에 자연스럽게 반영할 수 있도록 할 것이다. 또한, 인권보호와 고충처 리 절차를 더욱 효율적이고 이용자 친화적인 방식으로 개선을 제시하고 있다. 예를 들 어, 고충 접수 및 해결 절차를 디지털화하여 신속성과 투명성을 확보하고, 이용자의 접 근성을 높일 수 있는 방안을 모색할 것이다. 공간 부족 문제를 해결하기 위해 지역사 회 자원 및 연계기관을 활용한 교육 장소 확보 방안을 검토하고, 예방교육의 효과를

극대화할 수 있는 새로운 프로그램 개발에도 박차를 가할 것이다.

이와 같은 개선 사항은 기관의 미션인 상호존엄복지 실천을 실현하는 데 기여할 것이며, 이용자와 직원 모두가 신뢰하고 만족할 수 있는 복지환경을 조성하는 데 중요한 역할을 할 것이라는 의지를 나타내주고 있다.

5) 기관의 강·약점과 외부환경의 기회 및 위협요인, 대응전략

남양주시 사회복지관 동부희망케어센터에서 제시하는 내부역량인 강점과 약점, 외부환경 기회와 위협요인, 나아가 대응전략은 <표 56>과 같다. 먼저, 이 기관이 갖는 강점을 살펴보면 위기 대상에 대한 유연한 긴급 대응체계와 민·관 네트워크 협력을 통한 긴밀한 대응체계, 인적·물적 자원협조의 원활함, 나아가 이용자의 높은 만족도와 신뢰를 제시하고 있다. 둘째, 약점으로는 무엇보다 기관 접근성의 취약점을 제시하며, 시설 노후와 활용 공간 부족문제를 제시하고 있다. 또한 보건복지부 권장 인력기준 미 충족(이용자 대비 부족한 인력) 및 낮은 근속율 문제, 사회복지관 명칭 미사용으로 인한 신규유입 세대의 낮은 인지도 문제, 선별적 복지 대상을 중심으로 한 사업 운영이 나타나고 있다. 셋째, 외부환경의 기회요인으로는 신규 도로 개통으로 인한 인근지역 접근의 용이성과 신규 아파트 건축 부지 확정 등으로 유입인구 확대에 대한 기대 등을 제시하고 있다. 마지막으로 외부환경으로부터 오는 위협요인에 있어서는 복지 인프라 부족, 취약계층의 높은 밀집도, 정신건강 위기 가정 증가, 높은 고령화, 사례관리 서비스 의뢰증가로 인한 병목현상을 언급하고 있다.

이러한 기관 내부와 외부환경 요인을 고려하며 다양한 차원의 구체적인 대응전략을 아래와 같이 제시하고 있다.

〈표 56〉 남양주시 사회복지관 동부희망케어센터 SWOT 분석

내부역량 외부환경	강점 (S)		약점 (W)	
	<ul style="list-style-type: none"> ■ 위기 대상에 대한 유연한 긴급 대응 체계 ■ 민·관 네트워크 협력을 통한 긴밀한 대응 체계 ■ 자원 협조의 원활함(물적·인적 자원) ■ 이용자의 높은 만족도와 신뢰도 		<ul style="list-style-type: none"> ■ 기관 접근성 취약 ■ 시설 노후 및 활용 공간 부족 ■ 보건복지부 권장 인력 기준 미충족(이용자 대비 부족한 인력) 및 낮은 근무율) ■ 사회복지관 명칭 미사용으로 인한 신규유입세대 낮은 인지도 ■ 선별적 복지로 인한 복지대상 한정 	
기회 (O)	SO	역량확대	WO	기회포착
<ul style="list-style-type: none"> ■ 신규도로 개통으로 인한 인근 지역 접근의 용이성 ■ 신규 아파트 건축부지 확정 등으로 인한 유입인구 확대에 대한 기대 ■ 자연환경 접근의 용이성 		<ol style="list-style-type: none"> ① 인적, 물적, 환경 자원을 활용한 프로그램 개발 및 확대 		<ol style="list-style-type: none"> ① 복지참여자 접근이 용이한 지역으로의 이전 ② 신규 유입세대 대상의 홍보를 통한 기관 인지도 확보 ③ 찾아가는 복지사업 및 마을조직사업 확대를 통한 사업의 다양성 계획 ④ 환경변화에 따른 보편적 복지사업 순차적 확대
위협 (T)	ST	선택집중	WT	약점보완
<ul style="list-style-type: none"> ■ 복지 인프라 부족 ■ 취약계층의 높은 밀집도 ■ 정신건강 위기가정 증가 ■ 높은 고령화 ■ 사례관리 서비스 의뢰 증가로 인한 병목현상 		<ol style="list-style-type: none"> ① 긴급 대응체계의 원활한 운영을 위한 인력 확보를 위한 방안 마련 ② 인적·물적 자원 활용 및 사회적 기업 등을 통한 서비스제공 체계 마련 		<ol style="list-style-type: none"> ① 복지인프라 확충 ② 희망케어센터가 지역사회복지관으로서의 기능이 실현될 수 있는 체계 마련으로 복지기관과 서비스에 대한 지역주민 체감도 제고

나. 남양주시 사회복지관 서부희망케어센터

1) 시설 및 환경 영역

남양주시 사회복지관 서부희망케어센터는 2007년 4월, 본관 개소 이후 2021년 12월 남양주시 첫 영구임대단지인 다산센트럴6단지에 분관을 추가 개소하여 운영하고 있다. 본관은 2022년 5월, 남양주 첫 영구임대단지인 다산 메트로 3단지로 이전하였다. 현재 두 기관을 거의 동일한 수준으로 직원들이 분산되어 운영하고 있다. 이러한 배경 속에 시설 및 환경영역에서 제시하는 강점으로는 첫째, 남양주시 희망케어센터 기관들 중 프로그램실이 마련되어 내방하여 이용하는 프로그램 진행이 가능함을 제시하고 있다. 둘째, 본관과 분관의 위치상 남양주 첫 영구임대단지 조성으로 남양주 전역 주거취약 계층이 본관은 502세대, 분관은 425세대가 입주하여 근거리 돌봄이 가능한 이점이 있다. 그러나 일부 원도심인 진건과 퇴계원 지역은 프로그램은 찾아가는 사업으로 진행되고 있다.

한편, 이 영역에서는 본관과 분관 모두 약점과 주요 현안이 제시되고 있다. 우선 본관과 분관 모두 타 기관들(본관: 장애인가족지원센터, 사회적경제조직 2개, 분관: 시니어클럽, 삼성미소금융)이 함께 공간을 사용하여 활용도가 떨어지는 문제점을 제시하고 있다. 둘째, 한 건물에 여러 기관이 운영되는 상황 속에서 관리 운영과 독립성, 관리 책임 등의 업무량이 증가되는 점을 지적하고 있다.

이러한 기관의 약점이자 현안 해결을 향후 중점추진과 개선방향으로 본관과 분관을 각각 나누어 제시하고 있다. 먼저, 본관의 경우 다산역 개통으로 인한 기관 홍보 노력을 통한 접근성 문제 해결을 제시하며, 8호선 개통으로 2번 출구 앞 공원과 역사 이동에 보일 수 있는 외부 홍보 전광판 설치 계획을 제시하고 있다. 둘째, 실내 조명 교체 필요성을 제시하며, 초기 완공 시 내부 복도 및 프로그램실 조명 설치가 어두워 프로그램 이용에 불편함이 있음을 언급하고 있다. 다음으로는 분관에 대한 개선 방향에 있어 프로그램실 확보, 특히 분관 프로그램실은 실당 4평~6평으로 소인원 프로그램만 가능하기 때문에 대규모 단체 프로그램 공간 확보의 필요성을 제시하고 있다.

2) 재정 및 조직운영 영역

재정과 조직운영 영역에서 제시한 강점이자 잘 수행되고 있는 측면으로는 첫 번째로 직원교육과 직원 업무에 대한 동기부여 관리를 제시하고 있다. 둘째, 적극적인 직원 교육 독려와 외부공모사업 및 후원금 확보에 따른 포상제도 도입을 통해 재정 확보와 직원 격려의 성과를 제시하고 있다. 셋째, 서부권역 환경을 고려한 공동 협력사업 추진과 후원금 확보의 성과를 나타내주고 있다. 지역사회 관련 기관·단체들과의 협력사업 진행을 통해 소액기부자(기부1004) 사업 활성화와 진건읍, 퇴계원읍, 다산1동, 다산2동 지역 특성을 고려한 공동사업 진행을 통한 사업비(후원금) 확보 노력을 꼽고 있다.

한편 이 영역에 있어 제시되는 약점이자 현안으로 우선, 서부권역 내 기업체 수가

타 권역에 비해 현저히 부족하여 후원금 확보에 어려운 점을 제시하고 있다. 이러한 한계를 극복하기 위해 외부공모사업을 다양하게 진행하며 부족한 예산확보는 하였으나, 직원들의 업무량 증가로 인한 문제가 발생되고 있음을 약점으로 제시하고 있다. 둘째, 본관과 분관 2개소 운영으로 인한 팀 간 소통 및 협업의 어려움 등 조직운영과 직원들의 과도한 업무부담 문제를 제시하고 있다. 실제, 본관과 분관 공동사업 2회 진행은 직원들의 업무과중 뿐만 아니라 이동시간, 즉각적 소통, 시설관리 등에 2배의 관리와 인력 투입이 요구되고 있는 현안을 짚고 있다.

이러한 어려운 현안을 제시하며 향후 재정과 조직운영의 측면에서 제시하는 중점추진과 개선방향은 다음과 같다. 우선, 11명의 직원을 투입하여 운영되는 본관과 분관의 현 체제 속에서 전체 직원 및 팀별 정기적인 회의를 통한 업무 공유 및 추진 강화를 제시하고 있다. 둘째, 현실적인 인력 충원 및 직책 추가 필요성을 언급하고 있다. 4개 팀 체제로 팀장(과장급) 인력 충원(현재 2명)이 필요한 현실이다. 경기도 사회복지관 운영 정상운영 보조금 최소인력 기준은 13명이지만, 본 기관은 현재 11명의 직원을 중심으로 본관과 분관 2개소를 운영되고 있는 점을 고려할 때 인력 충원의 절박한 필요성을 시사하고 있다. 셋째, 현재 사용되고 있는 기관명 변경과 직위에 대한 검토의 필요성을 제시하고 있다. 현재, 남양주시 사회복지관 서부희망케어센터는 이름 안에 2개 기관처럼 보이며, 외부인에게 혼란을 야기할 수 있음을 우려하고 있다. 최근 개통된 8호선 다산역에도 Namyangju City Social Welfare Center Seobu Hope Care Center로 작성되어 기관명 안에 2개 Center가 표기되고 있는 문제가 발견되고 있다. 이와 함께 사회복지관 기관장은 관장으로 운영되지만, 희망케어센터는 센터장으로 운영되어 대외활동에 장애물이 되고 있음을 지적하고 있다.

3) 프로그램 및 서비스 영역

프로그램과 서비스 영역에 대해 잘 수행된 점으로는 우선, 지역사회 환경변화와 지역주민 욕구 반영을 위한 철저한 욕구 및 만족도 조사 시행을 통한 피드백 반영을 제시하고 있다. 둘째, 2021년 다산 신도시로 이전을 기점으로 실제 다양한 조사연구를 통한 욕구기반 프로그램 개발 노력을 들며, 입주민 욕구조사와 우울감척도, 사회적 고립감 조사 등을 통해 욕구기반 프로그램을 수행하고 있음을 제시하고 있다. 셋째, 남양주 첫 영구임대아파트 단지 돌봄 체계 구축 사례를 꼽고 있다. 구체적으로 다산돌봄네트워크 조직(다산동 유관기관) 및 협력사업 진행, 스마트 돌봄체계(효돌이, 엔젤케어, 희망체크인-안심개방시스템 등) 지원을 통한 고독사 예방 및 대응 체계 구축, 시니어클럽 어르신 일자리 사업을 신설하여 안부확인 체계 구축 등의 성과가 있었다.

한편, 프로그램과 서비스 운영에 있어 제시되는 약점이자 현안으로는 우선, 현재 본관과 분관 두 군데에 모두 동일 사업을 운영하며 사업수행과 관리에 대한 직원들의 업무량이 배가 되는 업무과중 문제를 제시하고 있다. 둘째, 남양주 전역 주거취약계층 및 수급·차상위 몰립 현상으로 인한 지속적인 민원 발생에 대한 대응의 어려움을 들며,

직원 폭행, 이웃 폭행, 성희롱, 지속적인 악성 민원신고 등이 발생되고 있음을 보여주고 있다. 셋째, 고독사 발생 대응으로 인한 직원 업무 소진 문제를 제시하고 있다. 기관 차원에서는 우울감 및 고립감 등에 대한 전수 조사와 함께 대응 체계 구축을 통해 대응 노력을 기울이고 있지만, 고령 및 지병 등으로 인한 사각지대의 고독사 문제에 대한 현안과 함께 이러한 문제에 대응하는 직원들의 소진문제를 언급하고 있다.

이러한 현안 해결을 위해 제시하는 향후 사업진행에 대한 중점추진 및 개선방안에 있어 첫째, 스마트돌봄체계 시범사업 중점 추진과 고령 장애인 돌봄 지원체계 구축사업을 제시하며, 1인 저소득 가구 중 외부 활동이 어려운 고령 장애인(50세 이상)에 대한 주안점을 제시하고 있다. 둘째, 다문화가정 및 아동·청소년 사업 확대 방향을 제시하며, 복지관으로서 다양한 연령 스펙트럼과 욕구에 기반한 사업 의지를 나타내고 있다. 마지막으로 다양하고 많은 사업을 수행하는 직원들의 업무환경 개선과 소진관리를 제시하고 있다.

4) 이용자 권리 영역

이용자 권리 영역에서 이 기관에서 잘 수행하고 있는 측면은 우선, 이용인 민원접수 사항에 대한 신속한 처리와 적용 노력을 제시하고 있다. 둘째, 민원에 대한 접근성을 다양화하고 있는 점을 들며, 남양주시, 남양주시복지재단, 홈페이지, 시설 내부 건의함, 내방 등의 다각적인 방법을 제시하고 있다. 셋째, 이용자들에게 주도적인 프로그램 기획 참여 기회제공을 들고 있다. 다산텃밭, 동고동락-우울예방회복프로그램 등의 다양한 사업에서 이용자가 직접 프로그램 기획에 욕구와 의견을 제시하고, 자발적인 역할을 부여하여 프로그램을 진행할 수 있도록 한 사례들을 제시하고 있다. 반면 이 영역에서의 취약점이 개선되어야 할 현안으로는 낙인감을 고려한 민감한 단어와 언행에 주의하는 직원들의 실천노력을 제시하고 있다.

이를 바탕으로 향후 이용자 권리 운영에 관한 중점추진 및 개선사항으로는 이용자들에게 있어 프로그램 참여에 있어 주체적인 참여 기회 확대를 제시하며, 프로그램 종료 후에도 이웃관계 유지 및 기관 협력자로 조력하는 분위기와 구조 형성(마을활동가, 또래상담가 등)을 제안하고 있다.

5) 기관의 강·약점과 외부환경의 기회 및 위협요인, 대응전략

남양주시 사회복지관 서부희망케어센터에서 제시하는 강점과 약점, 외부환경 기회와 위협요인, 나아가 대응전략을 제시하면 다음과 같다. 첫째, 기관이 제시하는 강점은 지역사회 협력체계와 다양한 시범사업 노하우와 기관 접근성(영구임대 1층 위치)이 좋은 점을 들고 있다. 둘째, 약점으로는 신규 인구 유입대비 기관 홍보 부족, 영구임대단지 민원 증가로 인한 고충, 2개 기관(본관과 분관) 운영을 위한 인력 부족 문제를 지적하고 있다. 셋째, 외부환경적 기회요인으로는 다산 신도시 인구 증가, 다산역 개통으로 인한 기관 앞 다양한 이동인구 증가, 선도·시범사업 진행 기회 가능성을 제시하고 있

다. 마지막으로 위협요인으로는 저소득 가정 유입(영구임대단지), 입주민 중·고령화(평균 연령 73세, 중장년 및 노인 70% 이상), 지역 고령화와 고독사 문제를 제시하고 있다.

이러한 기관 내부와 외부환경 요인을 고려하며 다양한 차원의 구체적인 대응전략을 아래와 같이 제시하고 있다.

<표 57> 남양주시 사회복지관 서부희망케어센터 SWOT 분석

내부역량 외부환경	강점 (S)		약점 (W)	
	<ul style="list-style-type: none"> ■ 지역사회 협력 체계 ■ 다양한 시범사업 경험 노하우 ■ 기관 접근성(영구임대 1층 위치) 좋음 		<ul style="list-style-type: none"> ■ 신규 인구 유입 대비 기관 홍보 부족 ■ 영구임대단지 민원 증가로 인한 고충 ■ 2개 기관(본관, 분관) 운영 인원 부족 	
기회 (O)	SO	역량확대	WO	기회포착
<ul style="list-style-type: none"> ■ 다산신도시 인구 증가 ■ 다산역 개통으로 인한 기관 앞 다양한 이동인구증가 ■ 선도·시범사업 진행 기회 		<ol style="list-style-type: none"> ① 다산돌봄 네트워크 및 기관 내 유관단체 강화 및 확대 ② 직원교육을 통한 선도적 역량 강화 진행 		<ol style="list-style-type: none"> ① 남양주 첫 영구임대단지 희망케어센터 서비스 모델화 (선도적 역할) ② 민원발생 요인을 파악하여 기관 운영 수정·보완
위협 (T)	ST	선택집중	WT	약점보완
<ul style="list-style-type: none"> ■ 저소득 가정 유입 (영구임대단지) ■ 입주민 중·고령화 (평균 연령 73세, 중장년 및 노인 70%이상) ■ 지역 고령화 및 고독사 발생 		<ol style="list-style-type: none"> ① 다산돌봄네트워크 협력을 통한 협조체계 구축과 지역사회 강화 ② 고독사 및 돌봄체계 부재를 스마트 돌봄 시범사업을 통한 체계 구축 		<ol style="list-style-type: none"> ① 지역사회 다산역 2번 출구 홍보 전광판 설치 후원 요청 ② 빠르고 정확한 민원응대 통한 복지관 고객 확보

다. 남양주시 사회복지관 남부희망케어센터

1) 시설 및 환경 영역

남양주시 사회복지관 남부희망케어센터는 다른 세 개 기관과 함께 2007년 4월 개소하였으며, 두 차례 이전을 거쳐 현재는 남양주시 와부읍행정복지센터 내 건물에 위치해 있다. 시설 및 환경영역에서 제시하는 강점으로는 우선 행정복지센터 내 위치하고 있어 장애인의 편의시설 등 기본안전 기준에 맞게 설계되어 위험에 노출이 적은 점을 꼽고 있다. 둘째, 시설 관리의 주체는 와부읍행정복지센터로 청소, 건물 보수 등의 지출이 없어 시설관리비가 절약되는 점을 들고 있으며, 준 신축 건물로 외관상 깨끗하고 주변 정비가 잘 조성되어 있다는 점이다. 마지막으로 주민소통공간인 “덕담” 카페사업 추진으로 지역주민들에게 편의시설 제공과 이에 따른 소액 후원자가 증가하고 있는 점을 제시하고 있다.

한편 이 영역에서 제기되는 약점이자 현안으로는 첫째, 복지관 위치상 4개 권역(와부읍, 조안면, 금곡동, 양정동) 중 와부읍에 위치하여 타 지역 주민 접근성이 떨어지고, 주변 도로에 외부 간판이 없어 찾는데 불편함이 초래되는 접근성 문제를 제시하고 있다. 둘째, 대중교통편이 부족하고, 복지관 내 프로그램실 부재로 다양한 욕구에 맞는 서비스 제공에 한계가 있어, 찾아가는 서비스에 집중할 수밖에 없는 업무부담과 과중의 문제를 제시하고 있다. 셋째, 시설비가 절약 되지만, 자치행정과의 시설관련 기능보강, 안내표지판 부재 등 행정절차가 복잡하여 시설보수까지 이어지기에는 장기간 소요되는 문제점을 지적하고 하고 있다. 넷째, 협소한 공간 문제로 창고의 규모가 협소하여 후원물품 보관의 어려움이 있음을 제시하고 있다. 전반적으로 본 기관은 사회복지관 평가 지표에서 요구하는 시설을 갖추지 못했으며, 타 지자체 사회복지관과 비교할 때 규모의 차이가 큼을 언급하고 있다.

따라서 이러한 현실적인 시설이용 및 환경정비에 대한 현안을 해결하기 위한 중점추진 및 개선방향은 우선, 이용자의 접근성 강화를 위한 주변 도로에 시인성 있는 간판 설치 방안을 제시하고 있다. 둘째, 서비스 제공의 원활성 측면에서 후원물품 보관이 용이 하도록 창고의 확보방안을 고려하고 있으며, 프로그램실 공간 확보를 통해 서비스의 확대를 도모하고 있다. 이러한 방향성과 함께 기본적으로 사회복지관의 기능에 비추어 볼 때, 이용자 규모와 함께 사회복지관 평가 지표에 부합한 시설 확장이 요구된다고 볼 수 있겠다.

2) 재정 및 조직운영 영역

재정과 조직운영 영역에서 제시하고 있는 강점은 우선 사회복지관 평가지표 최소권장 인원 기준에 미치지 못하는 규모로 운영하고 있지만, 종사자 근속률(2022~2023년 기준, 73.33%)이 타 희망케어센터에 비해 높은 편을 제시하고 있다. 둘째, 남양주시복지재단의 주기적인 교육 및 컨설팅 참여와 외부 교육을 통해 종사자의 교육 욕구를 해소

하고 있는 점을 제시하고 있다.

반면 제시되고 있는 약점이자 현안으로는 첫째, 사회복지관 평가지표 최소권장 인원 13명에 미치지 않은 12명의 인원으로 평가 점수 획득 불가의 결과가 초래되고 있으며, 이는 앞으로도 예측되는 현안으로 제시하고 있다. 둘째, 인력부족으로 지역욕구에 맞는 대응력이 저하되고, 사업진행 및 서비스 추진에 어려움이 초래되고 있음을 제시하고 있다. 셋째, 운영법인인 남양주시복지재단에서 종사자 복지와 처우개선과 관련한 지원을 하고 있으나, 지자체의 지원은 없어 복지관 평가 가산점 획득 불가의 아쉬움을 토로하고 있다. 마지막으로 복지관 평가 지표에 따라 컨설팅과 교육 횟수, 지출금액 등 많은 요구지표가 있지만, 예산 동결로 인해 현실적으로 운영에 어려움이 있는 한계를 제시하고 있다.

이러한 현안에 비추어 향후 이 기관에서의 중점추진과 개선방안으로는 우선, 조직운영 안정을 위해 종사자 12명에서, 복지관 최소권장 13명으로 증원의 요망을 제시하고 있다. 둘째, 사회복지관 사업 양과 규모에 맞는 인력 배치와 총 사업을 관장할 수 있도록 조직체계 개편 필요(부장 신설)를 제안하고 있다. 셋째, 컨설팅과 교육지원 예산을 반영해 사회복지관 지표 평가에 차질이 없도록 하고, 슈퍼비전 체계와 다양한 종사자의 교육 욕구를 해소할 수 있는 방안 마련을 제시하고 있다. 마지막으로 남양주시복지재단과 지자체 차원에서의 역할로, 타 지자체, 기관 벤치마킹을 통해 종사자 처우개선과 복리후생에 보다 많은 관심을 쏟아야 할 필요성을 제안하고 있다.

3) 프로그램 및 서비스 영역

프로그램과 서비스 영역에 있어 잘 수행되고 있는 측면을 대표 사업을 들어 제시하고 있다. 우선 비행기장학회사업으로, 이 사업은 기업차원에서 단순 교육비 지원이 아닌 인재양성을 통해 나눔의 선순환을 위한 장학회로 운영되고 있다. 이를 통해 기업의 사회적 책임 확대와 나눔 문화 활성화, 향후 학생들의 사회참여 기대와 선순환 복지시스템 기반 마련의 성과를 제시하고 있다. 두 번째로 지역주민 소통공간 “덕담” 카페 사업으로 지역주민 누구나 이용하고, 나눔 확산을 위한 자율적 기부를 위한 취지로 운영되고 있다. 이를 통해 남부희망케어센터가 복지관이라는 이용시설 인식 제고와 지역주민 참여 확대를 통한 소액 후원자 활성화에 기여하고 있는 점을 꼽고 있다. 세 번째로 주민조직화사업으로 지역사회 내 주민들이 스스로 문제를 인식하고 해결할 수 있도록 하기 위한 주민의 역량강화 취지를 담고 있는 사업을 들고 있다. 행정복지센터 내에 센터가 위치하고 있어 활발한 민·관 협력을 통해 지역조직화사업을 중점적으로 추진했던 과정과 함께 지역주민의 관심과 참여를 이끌어냈던 의의를 나타내주고 있다. 한편, 프로그램과 사업 운영에 있어 취약점이자 현안을 두 가지 차원에서 제시하고 있다. 먼저, 시설의 공간(프로그램실)과 인력 부족을 제시하고 있으며, 다음으로 현재 사용하고 있는 시설 명칭의 직관성 부족 문제를 꼽고 있다.

이러한 현안 해결을 위해 제시하는 향후 사업진행에 대한 중점추진 및 개선방안에

있어 우선적으로는 지역주민 인구이동 및 욕구변화(1인 가구, 청장년층, 아동청소년)에 대비한 프로그램 개발 및 공간 제공이 필요함을 강조하고 있다. 둘째, 희망케어센터의 역동성과 사업의 결과물들을 충분히 담아낼 수 있는 사업수행 체계 구축을 제시하고 있다. 마지막으로 기존 희망케어센터의 역할과 장점, 사회복지관으로서의 지역복지 책무성이라는 두 가지 대안을 적절히 융합해 남양주시 사회복지관만의 정체성 확립의 필요성을 제시하고 있다.

4) 이용자 권리 영역

이용자 권리 운영 측면에서 이 기관에서 잘 수행하고 있는 측면은 금번 복지관 평가시 이용자의 권리 영역에서 감점 없이 모든 점수를 잘 획득한 점을 들고 있다. 세부적으로는 이용자의 권리와 정보 보호를 위한 종사자 교육이 체계적으로 잘 이루어지고 있으며, 관련 지침과 규정 모두 마련되어 운영되고 있는 점을 들고 있다. 반면 이 영역에서의 취약점이자 개선되어야 할 현안으로는 일반적인 이용시설은 이용자가 시설에 내방해 건의함을 활용한 고충처리가 가능하나, 이 기관은 물리적 접근성을 고려한 재가서비스 중심의 사업으로 운영되기 때문에 각각의 담당자가 이용자의 가정방문을 통해 상담 과정에서 건의와 고충을 접수받으므로 공식적이고 익명성을 보장하기 불리하며, 근본적으로 이용자의 측면에 있어 접근성 자체에 문제가 있음을 제시하고 있다.

이를 바탕으로 향후 이용자 권리 운영에 관한 중점추진 및 개선사항으로 제시하고 있는 내용은 우선 직원을 대상으로 이용자의 권리 보장과 향상을 위한 필수 교육 외에 다양한 이용자 권리 교육 추진의 필요성을 제시하고 있다. 둘째, 온라인상의 다양한 통로를 활용한 건의 및 고충 접수, 처리 결과 공유 등에 대한 접근성과 소통 문제 해결을 제시하고 있다. 마지막으로 개인정보 보호를 위해 업무 PC의 보안성 강화 대책 마련 (보안 소프트웨어 적극 활용)의 필요성을 언급하고 있다.

5) 기관의 강·약점과 외부환경의 기회 및 위협요인, 대응전략

남양주시 사회복지관 남부희망케어센터에서 제시하는 강점과 약점, 외부환경 기회와 위협요인, 나아가 대응전략을 제시하면 다음과 같다. 첫째, 이 기관의 강점은 이용자의 높은 만족도, 지자체 청사관리로 인한 장애인 등 편의시설 구축으로 안전관리 철저, 장기근속 통한 전문성 및 조직의 안정성 확보를 제시하고 있다. 둘째, 약점으로는 지역주민의 기관에 대한 낮은 인지도와 대중교통 부재로 이용자 방문의 어려움, 그리고 인력 부족 문제를 제시하고 있다. 셋째, 외부 환경적 기회요인으로는 외부읍사무소 외부체육문화 센터, 도서관이 인접하여 유동인구가 많아질 것을 기대하며, 지역사회 인구 증가 및 개발에 따른 확장 이전 가능성을 제시하고 있다. 마지막으로 위협요인으로는 지역사회 기반 다양한 인프라 부족과 복지관 이용시설의 부족, 지역개발로 인구이동 가능성을 제시하고 있다. 이러한 기관 내부와 외부환경 요인을 고려하며 다양한 차원의 구체적인 대응전략을 살펴보면 다음과 같다.

〈표 58〉 남양주시 사회복지관 남부희망케어센터 SWOT 분석

내부역량 외부환경	강점 (S)		약점 (W)	
	<ul style="list-style-type: none"> ■ 이용자의 높은 만족도 ■ 지자체 청사관리로 인한 장애인 등 편의시설 구축으로 안전관리 철저 ■ 장기근속 통한 전문성 및 조직의 안정성 확보 		<ul style="list-style-type: none"> ■ 지역주민의 기관에 대한 낮은 인지도 ■ 대중교통 부재로 이용자의 방문이 어려움 ■ 인력부족 	
기회 (O)	SO	역량확대	WO	기회포착
<ul style="list-style-type: none"> ■ 외부읍사무소 외부체육문화센터, 도서관이 인접하여 유동인구가 많아질 가능성 ■ 지역사회 인구 증가 및 개발에 따른 확장이전가능성 		<ol style="list-style-type: none"> ① 다양한 지역주민 욕구에 부응하는 민간 신규서비스 개발 확대 ② 다양한 지역주민 욕구에 부응하는 이용시설의 확대 		<ol style="list-style-type: none"> ① 다양하고 적극적인 온·오프라인 홍보 전략 통한 기관 인지도 확보 ② 다양하고 적극적으로 지역주민을 대상으로 필요시설 욕구 조사 실시
위협 (T)	ST	선택집중	WT	약점보완
<ul style="list-style-type: none"> ■ 지역사회 기반 다양한 인프라 부족 ■ 복지관 이용시설의 부족 ■ 지역개발로 인구이동 		<ol style="list-style-type: none"> ① 민·관 네트워크 협력 통한 협조체계 구축과 상생 방안 마련 ② 지역주민 민원 발생에 따른 지자체 협조체계 구축 및 방안마련 		<ol style="list-style-type: none"> ① 민·관 협력을 통한 정책방향 마련과 복지기관과 서비스에 대한 주민 체감도 제고 ② 지자체 협력을 통한 이용시설 확대와 서비스 질 향상, 인력충원

라. 남양주시 사회복지관 북부희망케어센터

1) 시설 및 환경 영역

남양주시 사회복지관 북부희망케어센터는 2007년 개소하여 안정적이고 전문적인 사업운영과 지역주민들 간의 유대감과 신뢰감을 중요한 기반으로 운영되고 있다. 시설 및 환경 영역에서 제시하고 있는 강점은 첫 번째로, 시설과 환경의 안정성과 쾌적성을 꼽고 있다. 이 기관은 읍사무소와 함께 있는 물리적 위치가 장점으로 작용되고 있는 것으로 분석된다. 즉, 읍사무소와 같은 공공기관에서는 시설의 유지·보수를 위한 예산의 활용 범위가 사회복지관 보다 높기에 외부 전문가를 통해 정기적으로 시설을 점검하고 청결을 유지하여 시설안전관리가 원활함을 그 요인으로 꼽고 있다. 두 번째로 읍사무소와의 접근성과 편리성을 제시하며, 읍사무소와 함께 있어 지역주민들이 윈스톱으로 서비스를 이용 할 수 있어 시간을 절약 할 수 있고 지역기반의 신뢰성이 있기에 이용자들에게 있어서도 심리적으로 더 안정감을 느낄 수 있는 측면을 들고 있다.

한편 이 기관의 약점이자 주요 현안에 있어서는 크게 두 가지 측면을 제시하고 있다. 우선, 다양한 공공기관 등과 함께 있는 입지 환경으로 인한 시설의 혼잡성을 제시하고 있다. 읍사무소 및 주민자치센터 등과 같은 건물에 위치해 있다 보니, 시설의 혼잡함으로 이용자의 입장에서 장소를 찾는 데 어려움이 발생하고 있다. 둘째, 명칭변경의 필요성을 제시하며 희망케어센터를 지역주민들이 복지관으로 인식하지 못하고 잘못 이해하는 경우가 많음을 지적하고 있다. 셋째, 프로그램 공간 부재를 들고 있다. 기관 내 강당, 프로그램실 등의 부재로 생애주기에 따른 프로그램·사회교육 프로그램 등 프로그램 진행이 어려워 시설을 이용하는데 불편함이 초래되고 있으며, 공공기관의 업무가 많은 날에는 주차 공간이 제한적인 어려움을 제시하고 있다.

이러한 기관의 약점이자 현안 해결을 위한 중점추진 및 개선사항으로 우선, 이 기관은 진접 2지구 공공택지개발에 따라 2028년 6월 별도의 시설로 입주 예정을 언급하며, 앞서 제시한 문제가 일부 해소될 것을 기대하고 있다. 둘째, 기관 자체 내 프로그램 공간 확보의 한계를 해결하기 위해 4개 읍면동의 아웃리치를 강화하고 도서관, 읍면동, 자치센터 등의 시설 대여 확대를 방안으로 제시하고 있다.

2) 재정 및 조직운영 영역

재정 및 조직운영 영역에서 제시되고 있는 강점이자 잘 수행되고 있는 측면으로 첫 번째로 시(공공)와 민간(희망케어센터)와의 상호보완적인 역할 수행을 통해 희망케어라는 복지 전문 브랜드를 만들게 되어 지역 내 높은 인지도를 달성하게 되었고 다양한 복지전달체계를 전파한 점을 제시하고 있다. 둘째, 2007년부터 이 기관은 지자체와의 노력으로 지역사회 내 다양한 인적·물적 자원(자원봉사자, 후원금, 후원품 등) 발굴을 통해 재정의 안정성을 꾀하고 있는 점을 제시하고 있다. 셋째, 공공복지서비스 전달체계의 한계를 극복하는 역할을 꼽고 있다. 공공복지의 일방적 지원 방식의 제한과 한계(재정적 한계, 효율성 및 보편성, 불확실성 등)는 지역주민들의 복지체감도가 낮을

수 밖에 없다. 이에 희망케어센터 설립과 운영을 통해 다양한 복지서비스의 확대, 맞춤형 서비스, 민간과 공공의 적극적인 소통 및 협조 네트워크 구축하여 공공복지의 한계를 극복한 점을 제시하고 있다.

그러나 이 영역에서의 인력부족과 직원교육 및 복지 지원 등에서 여러 가지 약점이 자 중요 현안을 제시하고 있다. 우선, 인력 부족에 따른 업무 과중 문제점을 짚고 있다. 4개 읍면동의 24만명 인구를 관할해야 하는 지역 상황에 비추어 사회복지관의 역할을 수행하기에는 13명의 인력은 매우 부족한 실정임을 지적하고 있다. 또한, 내부 업무를 총괄해주어야 할 부장인력(TO)가 없고, 이 인력 부족에 따라 직원이 부담해야 할 업무가 과중한 상황을 제시하고 있다. 이로 인해 직원의 인사이동이 잦아(본 기관에서는 최근 3년동안 출산·육아휴직을 5명이 들어감) 업무 안정성이 저하되고 있음을 지적하고 있다. 둘째, 부족한 교육비와 직원 복지 문제이다. 다양한 지역 어려움에 직면하고 이를 극복하기 위해서는 직원의 역량강화가 필요한 현실이다. 그러나 직원역량을 강화하기 위한 교육비 예산이 부족(2022년: 2,268,000원, 2023년: 3,100,000원, 2024년 : 2,100,000원)하여 직원들의 교육지원에 어려움을 겪고 있으며, 이는 결과적으로 복지서비스의 일관성과 질이 저하되고 있음을 우려하고 있다. 이를 위한 차선택으로 직원교육비(보조금) 예산 부족으로 운영법인인 남양주시복지재단에서 2023년부터 다양한 직무 및 선택교육 과정을 개설하여 직원교육을 제공하는 차선택까지 마련하고 있다. 셋째, 과중한 업무 대비 낮은 임금체계(직급 수당 미비 등), 제한적인 법인 전입금, 부족한 직원 복지 등이 직원의 근무 만족도와 사기를 저하시켜 직원의 이직률이 증가하고 있다. 이는 직장 내 분위기와 업무 성과와도 직결되어 부정적인 영향을 미치고 있음을 제시하고 있다.

따라서 이러한 현실적인 현안을 해결하기 위해 향후 기관에서 제시하는 중점추진과 개선방안으로 크게 두 가지 방향을 제시하고 있다. 첫 번째로 예산 재조정을 통한 인력 충원 및 교육비 확보를 위한 다각적인 대안을 제시하고 있다. 우선 한정된 자원을 효과적으로 사용하기 위해 우선순위를 설정하여 불필요한 예산을 절감하고 배분하는 등 재조정을 진행하고자 하는 의지를 보여주고 있다. 또한 보조금 추가 자금 마련 방안을 마련하여 인력을 충원하여 업무과중을 해소(직급별 별도 수당 신설, 연구개발비지원 등)하고 교육의 질을 높이기 위해 온라인 교육 플랫폼 등을 활용하여 교육 프로그램을 확대·강화하여 변화하는 환경에 유연하게 대처할 수 있도록 하고자 하는 구체적인 방안 제시를 하고 있다. 두 번째로 복리후생제도 도입과 확대를 통한 근무환경 개선 노력이다. 직원이 안정적인 근무를 지속할 수 있도록 복리후생제도(유연근무제, 자녀돌봄휴가, 유급병가, 장기근속휴가 등)을 도입하고 확대 운영하여 일과 삶의 균형을 유지할 수 있도록 근무환경을 개선하고자 하는 자체적인 의지를 보여주고 있다.

3) 프로그램 및 서비스 영역

그동안 프로그램과 서비스 영역에 있어 잘 수행되고 있는 점으로 첫 번째로 적극적인 기부문화와 자발적인 지역주민 봉사단 운영을 통해 주민의 힘으로 주민을 도와주는

공동체의 성과를 제시하고 있다. 이 기관에서는 지역의 복지문제를 지역주민의 기부와 봉사참여로 지역 안에서 스스로 돕는 지역사회의 2차 안전망을 형성하며, 사람중심의 복지전달체계를 구축하고자 노력을 기울여왔다. 이를 위해 지역주민들의 목소리를 적극적으로 반영하기 위해 주민 참여와 소통 강화에 노력하며 주민들에게 신뢰를 얻고, 서비스의 질을 높이는데 기여하고 있는 점을 꼽고 있다. 두 번째로 후원개발사업에 대한 전문성과 적극성을 제시하며, 공공과 긴밀한 소통 및 협력을 통해 능동적이며 적극적인 문제해결 대응이 가능하고 유연한 후원개발이 가능했던 점을 들고 있다.

한편, 이 기관에서도 프로그램과 사업 운영에 있어 현실적인 취약점이자 현안을 드러내주고 있다. 우선, 기관에서 담당해야 할 관할지역의 광범위한 특성을 고려한 사업을 수행하기에 부족한 인력과 예산의 문제를 제시하고 있다. 점점 다양해지는 광범위한 관할지역 주민들의 욕구에 대응하기 위해서는 현 체제의 예산과 인력 수준에서는 서비스 제공거리가 멀어 서비스 접근성의 문제가 야기되고 있으며, 이는 지속적인 서비스의 효과성 감소뿐만 아니라 모든 지역을 만족시킬 수 있는 운영이 어려운 현실성을 반영해주고 있다. 둘째, 시설의 공간부족 문제이다. 북부권역 인구(24만명)를 대응하기 위해 사회복지관으로서 기능을 충분히 수행하기 위해서는 프로그램실, 조리실, 상담실 등 다양한 기능과 역할을 수행할 수 있는 공간이 필요한 현실이다. 하지만 현재 이러한 역할을 수행할 수 있는 공간이 없기에 제 역할을 하기에는 어려움에 봉착하고 있다. 이렇듯 현실적으로 봉착된 현안 해결을 위해 향후 중점추진 및 개선방안에 있어 우선, 지속가능한 자원 확보와 운영 방안을 제시하고 있다. 이를 위한 구체적인 방법에 있어서는 남양주시는 인구 100만의 메가시티를 바라보는 만큼 외부에서 지속적으로 인구가 유입될 것이고 그만큼 다양한 지역문제와 욕구들이 나타날 것이기에 지역주민들과의 협력 강화, 다양한 기부 프로그램 개발, 민·관 네트워크 협력 강화 및 확대 등을 통해 지속적인 후원금 조성과 자원 개발에 집중하여 안정적인 재원을 확보하고자 하는 의지를 보여주고 있다. 둘째, 외부사업(공모사업 등)을 통한 자원 확보와 전문사업 확대 및 확장 의지를 보여주고 있다. 셋째, 지역사회의 다변화와 욕구에 부응하기 위한 데이터 기반 사업 계획 수립을 제시하고 있다. 즉, 지역사회 내 이용자들의 다양한 욕구와 변화하는 지역사회의 트렌드를 정확히 파악하기 위해 데이터 분석을 적극적으로 활용하여 사업 계획을 수립하여 보다 지역사회 내 효과적이고 효율적인 서비스를 제공하고자 하는 사업운영 노력을 언급하고 있다. 마지막으로 지역 맞춤형 서비스 제공 강화를 제시하고 있다. 관할지역의 욕구를 반영한 맞춤형 서비스를 개발하고 특성에 따른 차별화된 서비스 제공의 필요성을 강조하고 있다. 이를 위해 장기적인 관점에서 지속 가능한 사업 모델을 구축하고 사업의 안전성을 높이기 위한 체계를 마련하고자 하는 구체적인 방향을 제시하고 있다. 즉, 지역밀착형 사업 강화, 사례관리 전문성 역량 강화를 통해 전문 사례관리 센터로서 자리매김, 생애주기에 따른 지역 맞춤형 사업 개발 및 안정화, 고립가구, 1인가구 등 사회 변화에 따른 대응사업 개발 및 활성화 등이다.

4) 이용자 권리 영역

이용자 권리 운영 측면에서 이 기관에서 잘 수행하고 있는 측면은 첫 번째로 철저한 비밀보장을 제시하고 있다. 이 기관에서는 이용자들의 개인정보 보호를 매우 중요하게 여기며 이용자의 기록 등은 전산 시스템을 활용하여 철저하게 관리하고 있음을 꼽고 있다. 전산 시스템의 경우에는 접근자의 권한을 제한적으로 부여하고 있으며, 정기적으로 직원들에게 개인정보 보호에 대한 교육을 실시하여 개인정보 보호의 중요성을 인식하고 실천하고 있음을 보여주고 있다. 반면 이 영역에서의 개선되어야 할 현안으로는 접근성과 인력부족에 따른 고충처리가 취약한 점을 꼽고 있다. 기관 자체적으로 고충처리 시스템이 마련되어 있음에도 불구하고 일부 취약계층에게는 접근성이 제한되거나 낮은 문제점을 지적하고 있다. 또한 인력부족에 따른 과중업무로 인해 이용자들의 권리가 충분히 보호되지 않는 결과도 초래되고 있는 현실적인 문제점을 제시하고 있다.

이를 토대로 향후 이용자 권리 운영에 관한 중점추진 및 개선사항으로 제시하고 있는 측면은 첫째, 이용자 권리 운영(비밀보장, 학대예방, 인권보장, 고충처리 등)에 대한 교육 강화를 제시하고 있다. 이용자 권리에 대한 명확한 이해를 돕기 위해 직원들에게 이론뿐만 아니라 실제 사례를 통한 정기 교육을 강화하여 실무에서 발생할 수 있는 다양한 상황에 대한 대응력을 키우고자 하는 방향성을 보여주고 있다. 둘째, 고충처리 시스템의 다각화이다. 이용자의 접근성을 높이기 위해 다양한 접수 방법(대면, 유선, 서면, 온라인 등)을 활용하고 각 방법에 대한 안내를 이용자 교육, 홍보 등 다양한 방법을 활용해 이용자들에게 충분히 안내할 예정임을 나타내주고 있다. 마지막으로 피해자 지원 체계 강화를 언급하고 있다. 학대, 인권침해 등의 문제가 발생할 경우 피해자에게 신속하고 적절한 지원을 제공하는 체계를 마련하고 강화하고자 하는 방향을 보여주고 있다.

5) 기관의 강약점과 외부환경의 기회 및 위협요인, 대응전략

남양주시 사회복지관 북부희망케어센터에서 제시하는 강점과 약점, 외부환경 기회와 위협요인, 나아가 대응전략을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 이 기관의 강점은 주민이 주민을 돕는 사람중심 시스템, 즉 물적·인적 자원의 발굴과 활용의 효율성이 높은 점과 기관에 대한 높은 인지도, 그리고 지역사회 네트워크 및 민관 협력 체계를 꼽고 있다. 둘째, 약점으로 제시되고 있는 측면은 적은 인력에 따른 업무 과중문제와 직원복지 및 근무환경 개선의 필요성, 공간 부족 문제를 꼽고 있다. 셋째, 외부 환경적 기회요인으로는 지속적인 외부 인구유입과 디지털 기술 발달(AI 등), 인구 고령화에 따른 수요 증가를 제시하고 있다. 넷째, 위협요인으로는 광범위한 관할구역으로 인한 운영의 어려움, 경쟁 기관의 증가, 정책변화에 따른 불확실성 문제가 나타나고 있다.

이러한 기관 내부와 외부환경 요인을 고려하며 다양한 차원의 구체적인 대응전략을 아래와 같이 제시하고 있다.

<표 59> 남양주시 사회복지관 북부희망케어센터 SWOT 분석

내부역량 외부환경	강점 (S)		약점 (W)	
	<ul style="list-style-type: none"> ■ 주민이 주민을 돕는 사람중심 시스템(물적·인적 자원의 발굴 및 활용의 효율성이 높음) ■ 탄탄한 지역사회 기반(높은 인지도) ■ 지역사회 네트워크 및 민관 협력 체계 		<ul style="list-style-type: none"> ■ 적은 인력에 따른 업무 과중 ■ 직원복지 및 근무환경 개선필요 ■ 별도 시설이 없음(공간 부족) 	
기회 (O)	SO	역량확대	WO	기회포착
<ul style="list-style-type: none"> ■ 지속적인 외부 인구유입 ■ 디지털 기술 발달(AI 등) ■ 인구 고령화에 따른 수요 증가 		<ol style="list-style-type: none"> ① 맞춤형 디지털 복지 서비스개발 ② 다양한 지역주민 욕구 및 고령화 대응 복지 서비스 개발 및 확대 ③ 다양한 파트너십 구축 		<ol style="list-style-type: none"> ① 인구 유입에 따른 인력 충원 및 인재 확보 ② 직원 복지 및 근무환경 개선으로 인력 유지 강화 ③ 노인 복지 수요 증가에 대응한 맞춤형 프로그램 개발
위협 (T)	ST	선택집중	WT	약점보완
<ul style="list-style-type: none"> ■ 광범위한 관할구역 ■ 경쟁 기관의 증가 ■ 정책변화에 따른 불확실성 		<ol style="list-style-type: none"> ① 광범위한 관할구역에 대응할 수 있는 네트워크 구축 ② 경쟁 기관과의 차별화 ③ 민관 협력체계 통한 정책 변화에 대한 대응력 강화 		<ol style="list-style-type: none"> ① 인력 관리 강화로 업무분산, 대응력 높임 ② 직원 복지 및 근무환경 개선을 통한 인력 유출 방지 ③ 외부 파트너십 및 협력 강화를 통한 공간 확보

1. 초점집단면접조사(FGI) 개요

가. 연구방법 및 과정

남양주시 3종 복지관, 즉 사회복지관(4개 기관), 노인복지관(3개 기관), 장애인복지관(2개 기관)의 내부관계자(소속기관(혹은 사회복지관관련 기관)) 3년 이상 종사한 현장 실무자와 외부관계자(공공 및 이용자, 전문가 등)을 대상으로 초점집단면접(FGI : Focus Group Interview)을 실시하였다. FGI 진행 목적은 남양주지역 문제예방과 해결을 위한 복지사업을 수행하는 복지관 기능별 각각의 내부관계자와 외부관계자의 입장에서 현장감 있는 정보를 수집하여 이들의 경험과 맥락에 대한 심층적인 이해를 통해 현안을 파악하고 향후 각 복지관의 개선과제, 나아가 실천·정책 대응과제를 도출하는데 기초자료로 활용하기 위함이다. 본 연구의 선정기준에 있어 내부관계자의 경우에는 각 복지관별 3년 이상 충분한 현장경험을 갖고 있는 참여자를 선정하였으며, 외부관계자에 있어서는 3종 기관별로 골고루 관련이 있는 공공과 이용자, 자문위원, 전문가 등의 명단을 추천받아 참여자를 섭외하고자 하였다. 이를 통해 연구참여자는 현장의 내부관계자의 경우 사회복지관 8명, 노인복지관 5명, 장애인복지관 4명의 실무자가 참여하였으며, 외부관계자의 경우 9명이 참여하였다.

인터뷰 진행방법은 각 복지관별로 구분되는 기능과 역할의 차이, 특징을 고려하여 3개 복지관별 내부관계자 그룹(사회복지관, 노인복지관, 장애인복지관 3개 그룹)과 각 기관과 관련한 외부관계자 그룹(1그룹)으로 나누어 진행하였다. 인터뷰 진행기간은 2024년 8월 27일부터 28일로 나누어 각 그룹당 2시간 정도의 시간이 소요되었다. FGI를 실시하기 위해 반구조화된 질문지를 활용하였으며, 인터뷰 실시 전 연구참여자에게 연구 목적, 주요 질문 등을 전달하였다. 모든 과정에서 연구참여자의 자발적 참여 의사를 확인한 후, 동의서를 작성하였으며 연구윤리에 위반하지 않도록 진행하였다. 인터뷰 종료 후 필요한 사항은 이메일 등을 통해 보완하여 자료의 포화가 이루어지도록 하였다. 인터뷰 진행은 연구진 2명과 석사과정생 1명이 참여하였으며, FGI 내용은 연구참여자 동의하에 녹음 후 필사하여 내용분석 방법을 활용해 분석하였다.

나. 주요질문

복지관 내부관계자와 외부관계자를 대상으로 진행된 FGI 질문은 다음과 같다.

1) 내부관계자

〈표 60〉 복지관 내부관계자 FGI 진행 주요 질문

구분	주요 질문
연구참여자 소개	-소속기관, 직위, 근무경력, 주요 담당 업무는 어떻게 되시나요?
남양주시 지역특성과 현안	<p>-남양주 지역만이 갖고 있는 특징은 무엇이라고 생각하시나요? (지리적·물리적 특성, 인구사회학적 특성, 주된 환경변화 등)</p> <p>-지역의 가장 시급하거나 중요한 사회복지 현안은 무엇이라고 생각하시나요? 그 이유는 무엇인가요? (시급한/중요한 현안제시와 그 이유)</p> <p>-이러한 사회복지 현안을 해결하는데 있어 남양주 지역이 가지고 있는 강점과 약점은 무엇이라고 생각하시나요?</p>
기관의 긍정적인 역할과 기능, 기관운영과 사업수행의 어려움과 애로사항	<p>-귀 기관은 지역사회 문제예방 및 해결 등에 있어 어떠한 긍정적인 역할과 기능을 해오고 있다고 생각하시나요? (지역사회 변화와 지역주민 욕구를 고려한 긍정적인 기여 및 역할 등)</p> <p>-기관 운영 및 사업 수행에 있어 경험하는 애로사항이나 어려움은 어떤 것들이 있으신가요? (생각하시는 해당되는 영역을 토대로 자유롭게 구체적으로 말씀해주세요)</p> <p><예시></p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 시설·환경(쾌적성, 안정성, 편리성, 접근성, 공간 확보 문제 등) 2) 재정·조직운영 3) 프로그램·서비스(인구대비 수용인원(실인원 및 연인원 변화), 수요대비 공급 사업규모(주요 사업변화) 등을 통한 사업수행의 어려움) 4) 이용자 권리 5) 지역사회 관계(협력·협업 등) 6) 시설 운영전반 7) 기타
향후 기관운영 및 사업추진의 주안점 혹은 개선방안, 대응과제	<p>-앞으로 귀 기관이 다양한 지역주민을 위한 복지서비스 공급주체로서 공공성 강화를 위해 어떠한 고유의 역할과 기능이 유지 혹은 강화되어야 한다고 생각하십니까?</p> <p>-향후 귀 기관의 운영과 사업 추진에 있어 지역사회에서 적정수준의 서비스 공급과 현안문제 해결을 위한 주안점 및 개선방안은 무엇이라고 보십니까? (생각하시는 해당되는 영역을 토대로 자유롭게 구체적으로 말씀해주세요)</p> <p><예시></p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 시설·환경(쾌적성, 안정성, 편리성, 접근성, 공간 확보 해결 등) 2) 재정·조직운영 3) 프로그램·서비스(인구대비 수용인원 규모, 수요대비 강화 혹은 축소사업방향 등) 4) 이용자 권리 5) 지역사회 관계 6) 시설 운영전반 7) 기타
지자체의 역할과 지원방안	-기관의 안정적인 운영을 토대로 지역주민들에게 적정 수준의 서비스 공급과 현안 문제 해결을 위해 지방자치단체(남양주시/읍·면·동)에 제안하는 지원방안은 무엇이라고 생각하십니까?
사회복지관련 지원 법과 정책의 한계와 개선방안	-기관의 안정적인 운영과 사업 수행 전반에 있어 현행 사회복지관련 법제도와 정책이 가지는 한계와 개선방안은 무엇이라고 생각하시나요? (제도 및 정책 : 중앙정부 역할, 사회복지서비스 관련 법 및 정책 등)

2) 외부관계자

〈표 61〉 복지관 외부관계자 FGI 진행 주요 질문

구분	주요 질문
연구참여자 소개	-소속기관이 있으시다면 어떻게 되시나요?(해당자만) -외부관계자로 활동하고 있는 기관과 기간, 내용은 어떻게 되시나요?
남양주시 지역특성과 현안	-남양주 지역만이 갖고 있는 특징은 무엇이라고 생각하시나요? (지리적·물리적 특성, 인구사회학적 특성, 주된 환경변화 등) -지역의 가장 시급하거나 중요한 사회복지 현안은 무엇이라고 생각하시나요? 그 이유는 무엇 인가요? (시급한/중요한 현안제시와 그 이유) -이러한 사회복지 현안을 해결하는데 있어 남양주 지역이 가지고 있는 강점과 약점은 무엇이라고 생각하시나요?
기관의 긍정적인 역할과 기능, 기관운영과 사업수행의 어려움과 애로사항	-외부관계자의 입장에서 활동(이용)하고 있는 기관은 지역사회 문제예방 및 해결 등에 있어 어떠한 긍정적인 역할과 기능을 해오고 있다고 생각하시나요? (지역사회 변화와 지역주민 욕구를 고려한 긍정적인 기여 및 역할 등) -외부관계자의 입장에서 활동(이용)하시는 기관의 운영과 사업수행에 있어 느끼시는 애로사항이나 한계점은 어떤 것들이 있으시다고 생각하시나요? (생각하시는 해당되는 영역을 아래 내용을 참고하시어 자유롭게 구체적으로 말씀해주세요) <예시> 1) 시설·환경(안전성, 쾌적성, 편리성, 접근성, 공간 문제 등) 2) 재정·조직운영(직원 수 등) 3) 프로그램·서비스(수용인원, 프로그램 종류 및 내용, 이용료 등) 4) 이용자 권리(안내 및 응대, 정보제공 등) 5) 지역사회 관계(협력·협업 등) 6) 시설 운영전반 7) 기타
향후 기관운영 및 사업추진의 주안점 혹은 개선방안	-외부 관계자의 입장에서 볼 때, 앞으로 활동(이용)하시는 기관이 다양한 지역주민을 위한 복지서비스 공급주체로서 공공성 강화를 위해 어떠한 고유의 역할과 기능이 유지 혹은 강화되어야 한다고 생각하십니까? -향후, 활동(이용) 기관의 운영과 사업 추진에 있어 지역사회에서 적정수준의 서비스 공급과 현안문제해결을 위한 주안점 및 개선방안은 무엇이라고 보십니까? (생각하시는 해당되는 영역을 토대로 자유롭게 구체적으로 말씀해주세요) 1) 시설·환경(안전성, 쾌적성, 편리성, 접근성, 공간 확보 등) 2) 재정·조직운영(직원 수 등) 3) 프로그램·서비스(수용인원, 프로그램 종류 및 내용, 이용료 등) 4) 이용자 권리(안내 및 응대, 정보제공 등) 5) 지역사회 관계(협력·협업 등) 6) 시설 운영전반 7) 기타
지자체의 역할과 지원방안	-외부 관계자의 입장에서 기관의 안정적인 운영을 토대로 지역주민들에게 적정 수준의 서비스 공급과 현안 문제 해결을 위해 지방자치단체(남양주시/읍·면·동)에 제안하는 지원방안은 무엇이라고 생각하십니까?
사회복지관련 지원 법과 정책의 한계와 개선방안	-외부 관계자의 입장에서 기관의 안정적인 운영과 사업 수행 전반에 있어 현행 사회복지관련 법제도와 정책이 가지는 한계와 개선방안은 무엇이라고 생각하시나요? (제도 및 정책 : 중앙정부 역할, 사회복지서비스 관련 법 및 정책 등)

2. 분석결과

가. 노인복지관

1) 연구참여자의 일반적 특성

노인복지관 현장실무자로 참여한 연구참여자들의 특성을 살펴보면 다음과 같다. 총 5명의 연구참여자 중 남성은 3명, 여성은 2명으로 연령대는 40대 4명, 50대 1명으로 분포하고 있었다. 현재 업무 최소경력은 1년 8개월에서 최고경력은 17년 5개월로 나타났으며, 직책은 팀장 1명, 과장, 1명, 부장 3명으로 구성되어 있었다. 전공분야는 모두 사회복지학을 전공하였으며, 학력은 대졸 1명, 대학원졸(석사) 4명으로 모두 1급 사회복지사자격증을 소지하고 있는 것으로 나타났다.

〈표 62〉 남양주시 노인복지관 연구참여자의 특성

연구참여자	성별	연령	학력	전공	직책	현 기관 경력	사회복지분야 총 경력	관련 자격증
A_1	남	40대	대졸(학사)	사회복지학	부장	17년 5개월	19년 11개월	사회복지사 1급
A_2	여	40대	대학원졸(석사)	사회복지학	부장	1년 8개월	17년 3개월	사회복지사 1급
A_3	남	40대	대학원졸(석사)	사회복지학	팀장	5년 7개월	8년 8개월	사회복지사 1급
A_4	여	50대	대학원졸(석사)	사회복지학	부장	2년	20년 5개월	사회복지사 1급
A_5	남	40대	대학원졸(석사)	사회복지학	과장	1년 8개월	11년 4개월	사회복지사 1급

2) 분석결과

노인복지관 관련 현장 실무자를 대상으로 한 분석결과에서는 다음 <표 63>과 같이 총 5개 영역, 10개의 주제와 26개의 하위주제가 도출되었다. 즉 1) 지역사회 환경특성, 2) 남양주 지역의 현안, 3) 기관의 긍정적인 기능과 한계점, 4) 기관운영 및 사업추진의 주안점 및 개선방안, 5) 지자체의 역할과 지원방안별로 다양한 주제와 하위주제가 도출되었다.

〈표 63〉 노인복지관 FGI 분석결과

영역	주제	하위주제
지역사회 환경특성	1) 다양한 연령층의 유입과 고령사회 진입에 따른 복지 욕구 증가	다양한 연령층 유입과 두드러진 고령인구 증가
		고령사회 진입을 염두한 노인복지욕구에 높은 관심
	2) 지역사회 환경의 강점	물리적 접근성을 고려한 본관과 분관 운영
		자발적인 건물 공간 기부 문화 조성
	3) 지역사회 환경의 약점	열악한 노인복지 인프라
		지역마다 다양하게 내재하는 교통문제
남양주 지역의 현안	1) 사회복지현안	다양한 노인욕구에 대응하는 서비스 공급량 증가에 대한 과제
		노인복지관의 기능과는 달리 운영되는 현실
		새로이 유입되는 신규노인과 기존노인 간의 발생하는 마찰문제
기관의 긍정적인 역할과 기능, 한계점	1) 기관의 긍정적인 역할과 기능	어르신들의 사랑방 역할
		노인 당사자에 대한 인식전환 : 노인에서 선배시민으로
		노인의 복합적인 욕구와 문제 해결 기능
	2) 기관 운영과 사업수행의 한계점과 어려움	열악한 인력구조와 재정으로 인한 안정적인 기관운영과 사업수행의 한계
		노후시설과 물리적 접근성에 따른 사업운영과 근무환경에 악영향
		자원개발의 한계와 불균형적인 자원쏠림 문제
기관 운영 및 사업추진의 주안점 및 개선방안	1) 복지관으로서의 정체성 확립과 기능정립	명확한 정체성 확립과 지역현안에 부응하는 기능정립 필요
		정보관리시스템 활용을 통한 체계적인 정보관리 필요
	2) 역량과 네트워크 강화	지역현안과 욕구에 부응하는 신규 프로그램 개발에 대한 고민과 노력
		대상 및 자원연계를 둘러싼 네트워크 기관들 간 유기적인 협력체계 구축 필요
지자체의 역할과 지원방안	1) 현안과 장기적 차원을 고려한 기관의 기능정립과 강화 지원	현실적인 기관운영 재정 규모 검토 필요
		노후화되고 열악한 시설·환경 정비 방안 검토
		양적 확대보다는 현존하는 기관실정을 반영한 질적 차원의 개선방안 주력 필요
	2) 기관과 직원처우에 깊이 있는 관심과 지원	진정성과 지속성을 가지고 기관업무의 이해와 관심
적정규모의 인력충원과 처우개선을 위한 건의		

가) 지역사회 환경 특성

(1) 다양한 연령층의 유입과 고령사회 진입에 따른 복지욕구 증가

(가) 다양한 연령층 유입과 두드러진 고령인구 증가

연구참여자들은 남양주 지역환경의 특성으로 신도시 개발로 인한 주요 변화를 제시하고 있다. 그 중에서도 다양한 연령층 유입과 두드러진 고령인구 증가를 제시하고 있다.

경기 북부 쪽은 사실 고양시 정도로 1기 신도시 빼고는 이제 메인 도시가 의정부는 사실상의 행정만 하는 도시이기 때문에 그 사이에서 남양주가 이제 서울의 집값이라든지 부동산 문제 때문에도 이제 근교에 신도시가 생겼을 때 가장 교통도 좋고 근접하게 출퇴근할 수 있는 측면에서 신도시로 다양한 인구 유입이 기하급수적으로 많아졌다고 보고요. (중략) 이제 진접을 시작으로 이제 별내 그다음에 다산 그렇게 이제 신규 노인 인원들이 많이 들어오다 보니까 저희는 약간 저희도 연령대가 좀 높은 편인데 70대 중후반 정도고 신도시의 영향을 많이 받는 것 같습니다. (A_1)

수동에 계신 분들은 평균 연령이 70대 후반에서 80대 초반 정도 연령을 가지고 계시고 처음에 오픈할 때 있으셨던 분들이 아직 3~4분 정도 다니고 계시는 분들이 좀 있어서 본인들 간의 끈끈함과 돈독함은 굉장히 많이 되고 있는데 요즘 이제 수동이 이제 그런 제2의 전원주택과 이런 것들이 많이 생기다 보니까 또 요양원이나 이런 것들이 좀 많다 보니까 외부에서 유입되는 어르신들이 많이 오시는거 같아요. 그런데 이분들이 조금 약간 민원성의 소지들을 많이 갖고 오시더라고요. (A_2)

지금 화도에도 아파트가 많이 생기다 보니까 이제 어르신들이 많이 유입은 되고 있는 상태이고 남양주 지역 안에서 어르신 인구 비율이 높은 걸로 제가 알고는 있거든요. 그래서 욕구는 지금 굉장히 많고 오히려 동부 수동보다는 화도에 신규 회원들이 훨씬 많이 집중이 지금 현재 되는 상태라고 봐주시면 될 것 같습니다. (A_2)

(나) 고령사회 진입을 염두한 노인복지욕구에 높은 관심

연구참여자들은 남양주 지역은 2023년 기준 65세 이상 인구 16.6%로, 이미 고령사회로 진입하며 다양한 노인복지욕구에 높은 관심을 제시하고 있다.

남양주가 유난히 노인복지에 관심과 노인복지관이 많은 것 같아요. (A_2)

저도 종합은 없는데 노인복지관은 생긴다는 느낌이 들어서... 제가 처음에 여기 남양주시에 왔을 때 동부하고 남노북 분관이 있잖아요. 저희도 당연히 분관이 있을 거라고 생각을 했어요. 그래서 다산이 솔직히 말하면 우리 복지관의 분관이라고 생각을 지리적으로 이렇게 제가 그림을 그렸을 때 그렇게 되더라고요. 그래서 제가 집이 여기거든요. 그래서 공간이 생기면 내가 출퇴근 쉽겠구나 생각을 했는데 그게 아니더라고요. 그래서 근데 복지관이 종합이 생겨야 될 법한데 종합은 안 생기고 노인복지관만 생긴다는 거가 저는 솔직히 약간 좀 남양주시에 좀 아이러니한 것도 있거든요. (A_4)

(2) 지역사회 환경의 강점

(가) 물리적 접근성을 고려한 본관과 분관 운영

연구참여자들은 남양주지역은 대중교통 불편 등의 문제해결을 위해 이용자들의 물리적 접근성 해소를 위해 본관과 분관 형태로 운영되고 있는 기관 사례(남양주시 노인복지관, 동부노인복지관)를 제시하고 있다. 이를 통해 이용자의 연령과 거동능력, 교통편의에 대한 물리적 접근성을 고려한 편의성을 고려한 강점 아닌 강점이지만, 그 이면에는 공간대비 좁은 운영 공간 문제와 이용포화에 따른 복합적인 어려움이 내재되고 있는 점을 함께 들고 있다.

저희 같은 경우는 그 당시에 남양주에 이제 유일한 복지관 1호 복지관이 생겼는데 위치 자체가 접근성이 워낙 낮다 보니까 사실 남양주에 있지만 진건, 오남 퇴계원 진접 이 4개 지역에서만 주로 오셨고 이 사업 같은 경우도 지금은 이제 권역이 나뉘져 있지만 그 당시에는 저희가 노인 돌봄 응급 밀반찬 저희가 다 커버를 해야 되다 보니까 너무 열악한 게 많았어요.(A_1)

하나의 기관의 이름 속에서 수동과 화도를 본관과 분관... 이렇게 나눈 부분들에 있어서는 어떤 물리적인 이동을 고려해서 그렇게 운영이 되고... (중략) 동부에서 저희가 운영을 하고 있으니 그러면 같은 법인에서 이렇게 연결성 있게끔 좀 운영을 했으면 좋겠다라고 해서 들어간 거 저희가 운영하게 된 걸로 제가 알고 있거든요. 네 그래서 지금 현재 두 군데를 운영을 하고 있는 본관 분관의 형태로 이제 운영을 하고 있는 상태입니다. (A_2)

동부는 2022년 3월 화도노인복지관(분관)을 개소하여 일정 부분의 복지 욕구를 수용할 수 있으나 좁은 연면적으로 인해 넓은실 면적이 필요한 부분에 대해서 이원화하여 운영되고 있어요. (A_3)

(나) 자발적인 건물 공간 기부 문화 조성

한편 연구참여자들은 남양주지역의 강점으로 지역에 조성된 자발적인 건물 기부를 통해 복지시설 용도로 사용되고 있는 점을 제시하고 있다.

저희도 역시 제가 알기로는 복지관 용도로 처음에 지어진 건물은 아니고 본관은 도서관 용도였고 분관은 LH공사에서 경로당 건물로 기부 채납하는 형식이예요. (A_1)

저희는 일단 동부라고 해서 수동과 화도 지역에 주로 위치해 있고요. 동부노인복지관은 개관한 건 2005년에 개관을 했어요. 그 건물이 지금 18년 거의 20년째 다 되어가는 건물인데 이것도 시에서 지은 건 아니고 어떤 교회에서 지어서 기부 채납을 한 건물을 이제 복지관으로 운영을 하고 있는 상태입니다. 그래서 거기는 수동이다 보니까 전체 인구 비율의 30% 이상의 노인분들이세요. 그래서 노인분들이 많긴 한데 복지관을 이용하시는 분들은 수동 분들은 거의 한 20%밖에 안 되고요. 나머지는 다 80%는 화도에서 넘어오시는 분들이라고 좀 생각을 해 주시면 될 것 같고 저희는 대신에 연령이 좀 높아요. (A_2)

(3) 지역사회 환경의 약점

(가) 열악한 노인복지 인프라

연구참여자들은 남양주 지역의 약점을 높은 고령인구 규모와 새로운 노인인구 유입

을 실정을 뒷받침하지 못하는 열악한 노인복지 인프라 문제를 제시하고 있다.

새로 유입되는 그런 분들 같은 경우는 어느 정도 경제적으로 잘 사는 것까지는 아니라도 기존 분들에 비해서는 중산층 정도 분들이 많으셔서 그동안의 노인복지관을 이용하면 저희가 제공하는 프로그램만 참석 하셔서 감사하다 뭐 이렇게 뭐 하지만 이제는 본인들의 목소리를 이제 더 적극적으로 내시는 분들이 많 아서... 왜냐하면 서울에 있는 노인복지관과 또 저희는 또 프로그램 운영 그리고 서울은 종합복지관이잖 아요. 노인종합복지관이고 해서 그냥 노인복지관이고 그런 인프라나 이런 여러 가지 면에서 비교가 될 수밖에 없어요. 근데 그거를 이제 수증하는 분들이 있고 그래서 안 다니시는 분들이 있고 그러면 신규 유입 민원에 대한 부분들을 저희가 저희가 가지고 있는 인프라 안에서 담아내기에는 좀 한계를 좀 많이 느끼긴 합니다. (A_1)

남양주 자체가 그렇기 때문에 뭔가 사업을 벌이고는 싶은데 직원들이 너무 힘들 것 같다 라는 생각 때문 에... 지금은 안 그래요. 사실 저도 00에서 일을 했을 때는 일을 엄청 벌렸던 사람 중에 하나인데 여기 와서는 조금 일을 우리가 감당할 수 있는 만큼만 해야겠다 라는 생각들을 조금 하게 되는 부분들이 좀 있어서 이렇게 뭔가 변화를 보고 아까 얘기했던 변화를 보고 쫓아가는 그 급급하게 따라가는 정도로만 뭔가 변화의 주도가 되고 싶은데, 그게 전혀 안 되는 열악한 지금 현실을 조금 체감을 좀 하고 있고 그 러다 보니... 저희도 이제 아무래도 이제 재가 서비스도 해야 되고 하는데 후원이라든지 자원 연계 자원 봉사자들 이런 것들을 많이 구하고 하고 싶은데 워낙 동네 자체도 이런 자원 연계가 잘 안 되는 동네이 고 해서 어려워요. (A_2)

(나) 지역마다 다양한 내재하는 교통문제

연구참여자들은 도농복합지역 환경 속에 기관 위치와 불편한 교통문제 등의 물리적 접근성으로 이용자들의 복지관 이용뿐만 아니라 자원봉사자 모집, 나아가 직원 채용에 있어서도 장기간 공석문제가 될 정도로 유치가 어려운 삼중의 어려움을 제시하고 있 다.

수동은 어르신들도 오시고 그렇고 자원봉사자도 안 들어오려고 해요. 너무 멀어서 안 오시려고 하는 거 예요. (A_2)

저희는 너무 외져서 사람을 뽑을 수가 없어요. 화도는 그나마 괜찮은데 화도에 공고를 내면 그래도 4 대 1, 5 대 1, 6 대 1 이렇게까지는 들어와요. 원서가 근데 동부 딱 수동은 지금 저희가 과장 자리가 지금 3개월 2개월째 공석이거든요. 안 들어와요. 들어오는 인력들 보면 미안한 얘기지만 서울에서 돌고 돌고 돌다가 이제 마지막으로 갈 데가 없어서 오는 사람들도 좀 있는 거 같다 라는 생각이 들어서 이렇게 좀 열심히 하고 잘하고 이제 제대로 배운 애들이 들어와야 되는데 그런 게 아니라 이제 조금 문제를 일으켰 거나 사고를 쳤거나 하는 분들이 이제 도피처로 오는 경우도 좀 있는 것 같아서 이 사람 구하는 게 너무 힘든 것 같아요. (중략) 아직도 고민 중이고 다 가지고 있는 숙제인데 특히 저희는 사람 구하는 게 너무 힘들어요. 그리고 오래 안 다니는 경우도 많기도 하고 해서 이게 저희의 가장 큰 물음표이지 않을까 일 이 많으니까 일단 안 오려고 하는 것 같아요. (A_2)

나) 남양주 지역의 현안

(1) 사회복지 현안

(가) 다양한 노인욕구에 대응하는 서비스 공급량 증가

연구참여자들은 지역사회 의 기존 노인뿐만 아니라 신도시 개발로 인해 다양한 신규 노인 인구 유입에 따라 다양한 노인욕구에 따른 서비스 공급량이 증가되는 현안을 제시하고 있다. 가령 베이비붐 세대의 경우는 일자리에 대한 욕구가 현저하게 드러나고 있으며, 후기 고령노인인 경우에는 재가서비스의 욕구가 증가하는 경험을 들어 제시하고 있다.

저희는 이제 베이비붐 세대가 이제 은퇴를 이제 하시게 되면서 그러니까 이제 일자리 사업으로 약간 욕구가 이제 경제적 욕구가 큰 분들은 이제 노인 일자리 사업에 지원을 많이 하시고 그 외에 욕구가 있는 분들은 이제 노인복지관을 찾지만 아무래도 60대 50대 후반인 분들은 이제 아직까지는 선불리 노인복지관에 오면 뭔가 좀 이제 아직은 난 청년이라는 인식들이 있으시잖아요. 그래서 기존 이용 회원분들과 이렇게 자연스럽게 융화되기는 쉽지 않다고는 생각을 해요. 저희가 운영하는 프로그램도 한계가 있고 그래서 이런 베이비 붐 세대에 대한 이제 노인복지관 저희 같은 경우는 이제 찾아오시면 이제 조금 한계를 느끼긴 하죠. (A_1)

일자리 외에 이제 제2의 인생을 이제 계획하고 있다면 근데 내가 왔는데 내 어머니벌들이랑 같이 수업을 듣는다든가 그런 거에 대한 특히 남자분들은 많기 때문에 그런 거를 저희가 또 특화 프로그램으로 또 이제 정규 프로그램으로 돌리기에 또 욕구 조사부터 또 예산이라든지 또 인력 또 이런 부분들을 또 고민을 해야 되다 보니까 항상 고민을 하고 있는데 이렇게 하나의 정규 프로그램으로 자리 잡기에는 ... 이제 앞으로 프로그램으로 좀 풀어나가야 될 고민이.. (A_1)

나이가 많은 재가 어르신들이 사실 많아지기는 해서 서비스를 제공을 해야 되는데 밑반찬이라든지 사실 후원금품에 대한 욕구들은 굉장히 재가 어르신들이 많이 갖고 계세요. (A_2)

(나) 노인복지관의 기능과는 달리 운영되는 현실

연구참여자들이 제시하고 있는 이 부분은 노인복지관의 설립목적으로 개관되었지만 개관초기부터 현재까지 ‘문화센터’와 같이 운영되는 시스템에 대한 문제점을 짚고 있다. 이로 인해 노인복지관으로서의 역할과 기능, 운영과 달리 운영되는 복지관 역할 속에 직원들은 정체성은 물론 이용자 관리뿐만 아니라 공유일 출근 등의 심한 업무가 중, 나아가 잦은 입·퇴사의 현실 문제를 제시하고 있다.

저희는 정상적인 복지관이.... 기존 노인복지관 역할과 달라요. 들으셨을지 모르겠지만 저희는 아침 8시부터 밤 9시까지 근무하고요. 그다음에 토요일도 근무를 하고 공휴일도 근무를 합니다. 그래서 저희는 365일 중에서 362일은 3일이죠. 3일을 쉬고 합니다. 그래서 성탄절하고 그다음에 석가탄신일 추석 당일 설 당일 4일만 쉬는군요. 4일만 쉬고 다 문을 여는 토요일 일요일 일요일도 빼고... (A_3)

저희는 17년도에 개관을 한 제일 막내 기관이었거든요. 17년에 개관을 했는데 그때부터 계속 일을 하셨어요. 그리고 그때는 설 추석 당일날도 근무를 했던 걸로 제가 알고 있어요. 왜냐하면 이제 그전에 있던 관장님의 생각이 설날 추석 날 혼자 있는 사람들이 많다. 그러니까 그 사람이 집에 있지 않고 복지관에 나와서 프로그램을 해야 된다는 것 때문에 프로그램을 돌리셨던 분이시고... (A_3)

위락을 받을 때 그거를 제안을 아마 하셨던 거라서 저희가 365일 운영하는 시간으로 처음에 테마가 그렇게 돼 있다 보니까 지금은 관장님이 바뀌셨는데 그거를 저희가 이제 딱 끊고 가지를 못해요. 근데 이제 이제 저희가 17년에 개관했지만 흘러오다가 코로나가 있었잖아요. 그러면 딱 끊고 갈 수도 있었는데 그걸 못하고 지금도 계속 연결되는 부분이 좀 있다 보니까 다른 복지관하고 좀 많이 다르게 운영이 돼요. (A_4)

한 70대 정도 후반은 아니고 초반 정도가 되실 것 같고요. 다른 복지관에 비해서 저희는 회원수가 많아요. (A_4)

(다) 새로이 유입되는 신규노인과 기존노인 간의 마찰문제

연구참여자들이 새로운 신규 노인 인구 유입과 함께 기존 노인들 사이에서 조성된 분위기와 문화 속에 갖은 마찰문제를 경험하고 있다.

지금 저희 안에 굳혀진 문화가 있는데 이 문화를 이분들은 이해를 못하고 이거를 깨기 위한 것들을 계속 민원이 좀 들어오는 상태로 복지관이 지금 운영이 되고 있는 부분은 있고요. (A_2)

다) 기관의 긍정적인 역할과 기능, 한계점

(1) 기관의 긍정적인 역할과 기능

(가) 어르신들의 사랑방 역할

연구참여자가 제시한 기관의 긍정적인 역할과 기능 중에 첫 번째로 제시하는 이 내용은 기관 운영을 하면서 자체적인 프로그램을 위한 목적도 있지만 제공되는 공간 자체의 기능이 바로 사랑방 역할을 하는 통로를 제시하고 있다.

저는 저희 복지관이 거기에 위치하고 있는 것 중에 하나가 그러니까 어르신들의 사랑방 이렇게 하면서 서로 간의 정보 공유하는 그런 거에 위치라고 저는 생각해요.(A_4)

저희 복지관이 지역사회 지역의 호평동에 할 수 있는 건 그렇게 주말에도 저희가 경로식당에서 이제 식사도 제공을 해드리니까... (중략) 토요일날은 토요 국수를 천 원짜리를 하고 있어요. 그러다 보니까 이제 그렇게 어르신들이 주말에도 편히 쉴 수 있는 사랑방 공간을 마련해 준다는 게 저희 복지관이 호평동에 위치한 것 중에 가장 큰 비중을 차지하는 거죠. (A_4)

(나) 노인 당사자에 대한 인식전환

연구참여자는 기관의 긍정적인 역할과 기능 중 두 번째로 노인 당사자에 대한 인식 전환을 제시하고 있다. 이 안에 담겨진 의미는 노인이라 하면 돌봄 제공을 받는 취약 계층이 아닌 자발적이고 주체적인 자원봉사와 재능기부 등을 통한 사회참여를 통해 긍정적인 기여와 본을 보여주는 선배시민으로서의 긍정적인 인식전환을 나타내주고 있다.

저희 전에 있던 관장님은 이제 선배 시민이라는 그 단어를 좀 좋아 하셨었고 지금 여기도 선배 시민 이야기를 많이 하고 있지만 저희 기관도 선배 시민 사업과 선배 시민에 대한 이야기들을 하고는 있는데 그래서 이제 어르신들의 인식 변화라든지 노인이 꼭 돌봄의 대상이 아니라 돌봄의 주체가 될 수도 있는 대상으로 변화해야 된다는 것들 그리고 자꾸 권리만 요구해서는 안 되고 본인들이 지역사회 공동체 안

에서 봉사하고 노력하는 모습들을 보여야 된다는 것들을 계속 언급은 하고 있는데 사실 쉽지 않고 그래서 이렇게 어르신들 스스로의 인식 전환을 저희는 하려고 이제 목표로 삼고 노력은 하고 있는데 이 부분을 조금이나마 시도하고 있다라는 게 조금 지역사회 내에 긍정적인 부분이 아닐까요. (A_2)

(다) 노인의 복합적인 욕구와 문제 해결 기능

연구참여자는 기관의 긍정적인 역할과 기능 중 세 번째로 다양한 목적에 기반한 사업 수행을 통해 지역사회 노인들과 가족들을 위해 돌봄, 문화, 여가, 욕구에 기반한 자원 연계 등의 복합적인 욕구와 문제해결 기능이 발견되었다.

1인 독거가구 및 노인가정의 노후 안전성 확보를 위해 노인 맞춤 돌봄 서비스 및 전문 사례관리를 진행하고 있으며, 경제적으로 어려운 가정을 위하여 후원사업을 통한 지역 내 자원연계의 교두보 역할을 하고 있어요. (A_1)

저희가 맞춤 돌봄이라든지 노인 일자리 사업... 저희 기관을 따지고 보면 2천 명 이상의 어르신들이 저희 기관으로 인해서 서비스를 받고 계시는 거니까 그거에 기여하면 어쨌든 지역사회 안에서 노인 돌봄에 대한 것들은 조금은 저희가 기여하는 부분이니까 생활지원사분들과 함께 그런 부분들은 있지 않나 라는 생각은 좀 들고 있고 여기도 오래됐지만 저희도 좀 오래됐다 보니까 이렇게 재가 서비스 지원센터라든지 시에서 같이 함께해야 될 사업들을 다 쪽 운영했었던 부분들은 다 있더라고요. (A_2)

남양주시, 특히 화도, 수동지역의 경우 도시지역에 비해 문화시설이 부족하며, 특히 노인 인구층의 복합 문화시설은 전무한 편임. 그 중 남양주시동부노인복지관은 화도, 수동지역의 노인 대상 전문 이용시설로서 포괄적인 문화여가시설로서의 역할을 하고 있는 점을 들 수 있어요. (A_2)

(2) 기관 운영의 한계점과 어려움

(가) 열악한 인력구조와 재정으로 인한 안정적인 기관운영과 사업수행의 한계

연구참여자들은 기관 운영의 한계점과 어려움으로 다양한 경험을 하고 있는 것으로 발견되었다. 첫 번째로 열악한 인력구조와 재정으로 인한 안정적인 기관운영과 사업수행의 한계를 들고 있다. 이에 대한 근본적인 문제는 현실적인 기관 운영과 사업 실행을 반영하지 못하는 노인복지 보조금 규모문제를 제시하고 있다. 이는 사업 재정뿐만 아니라 부족한 인력 문제로 전반적인 기관 운영과 기본적으로 수행해야 할 필수 사업 수행에도 못 미치는 부족한 재정과 인력문제의 어려움을 토로하고 있다.

인력이 없기 때문에 현재 그런 상태고 사실 3대 기능 6대 사업이라고 해서 노인복지관 협회에서 그리고 보건복지부에서 하라고 내려오는 사업들이 있지만 그거를 다 할 수 있는 인력 구조가 저희는 아니에요. (중략) 이런 것처럼 좀 이게 가장 큰 애로사항인 것 같아요. 그래서 한 명만 늘려주세요라고 계속 말하는데 그 한 명을 여기도 주고 여기도 주고 다 줘야 되니까 4명이 늘어나니까 시 입장에서는 좀 부담이 되는 것 같고 투자를 노인복지관은 너무 안 하는 것 같아요. (A_2)

저희는 다 정규직이고 저희는 이제 순수 운영비가 7억 천삼백에서 지금 11명으로 묶여 있고 그 외에는 다 기타 보조금 기타 사업이기 때문에 이거에 대한 인력을 이제 그러니까 예산에 맞춰 사업을 할 수밖에 없고 그거에 저희는 좀 취약계층 사업에 조금 더 주력을 하는 편이고 그래서 그러니까 노인복지관이 하는 사업들의 형태는 다 갖춰서 이제 그래도 안정적으로 운영을 하려고 노력은 해오고 있고 그래도 그렇

게 나름 잘해왔다고 이제 자평을 하는데 약간 이게 아까도 얘기했지만 이게 딱 발전은 못하는 거죠. 딱 요 정도까지만 안정적으로 운영을 하는 정도고 그 안에서 그냥 모범적으로 운영을 한다는 정도지 지금 인력 구조 그리고 계약직 직원들이 많다 보니까 또 이렇게 인사 이동을 돌릴 수 없어요. (A_1)

어차피 예산이 딱 정해져 있는 거라서 그런 거에 대한 한계점은 계속 이제 느끼다 보니까 그렇다고 지자체에서도 장애인복지관처럼 인건비 운영비를 별도로 줄 것도 아니고 그리고 또 내년에도 인건비 상승분 호봉 상승분에 대한 부분도 담당 주무관님은 노력을 하고 있는데 이런 기본적인 부분들서부터 저희는 안정화가 안 돼 있다 보니까 사업을 하는 데 있어서도 기본 사업 위주로 특출나게 못하더라도 기본만 하자 이런 부분인데 그냥 기본만 하는 중간만 가는 그냥 안정된 복지관 이런 느낌이 큰 것 같습니다. (A_1)

관장님 빼고 저 빼고 부서장들 3명 빼면은 그리고 영양사 빼고 물리치료사 빼면은 남는 인원은 진짜 3명, 사무원 하나 빼면은 3명 이에요. 3명에서 3기능 6대 사업을 다 해야 되는 거예요. 그러니까 이게 맞나라는 물음표는 머릿속에는 아직도 계속 있어요. 그래서 인력만 주고 예산만 주면 사업비만 주면 뭐든 할 수 있다라고 이야기를 하지만 그거 자체가 안 되는 것 같아요. 왜 안 될까도 고민을 해봤는데 개수가 너무 많아요. 애neh한테만 줄 수가 없는 거예요. 그러니까 노인복지관 4개가 있는데 그러면 1명씩만 늘려줘도 이게 4명이 늘어나는 거예요. (A_2)

현재 경상보조금의 약 90% 정도가 인건비 및 시설 유지에 사용되어 실제 프로그램 운영을 위해 투입되는 비용은 미비한 편임. 또한 직원 수는 “나” 형 최소인원으로 배치되어 추가적인 사업 운영을 위한 인원이 부족한 편이에요. (A_3)

(나) 노후시설과 물리적 접근성에 따른 사업운영과 근무환경에 악영향

연구참여자들은 기관 운영의 한계점과 어려움에 대한 두 번째는 노후되어 가는 시설 문제와 함께 교통편의 등의 물리적 접근성에 따른 사업운영과 재직하는 직원들뿐만 아니라 직원채용에 있어서도 지원하지 않은 근본적인 문제로 나타나고 있는 점을 근무환경에 악영향 경험을 제시해주고 있다. 특히, 모 기관은 노인이용자를 담당하지만 엘리베이터 부재, 음침한 위치와 높은 경사로, 교통의 악조건 등으로 인해 다양한 어려움을 토로하고 있다.

저희는 지역 자체가 수동이 다 교통이 너무 안 좋아요. 그래서 사실 저희는 이제는 재가 서비스를 조금 해야 될 것 같다는 생각은 하고 있어요. 사례 관리라든지 지역으로 찾아가는 서비스들은 이제 경로당 별로 가든지 뭔가 그 사업들을 좀 해야 될 것 같은데 업무도 못 내고 있죠.(A_1)

기관을 운영하는 데 애로사항들이 조금 많이 발생하는 부분들이 있어서 다양한 인센티브를 제공하고 이렇게 하는데도 불구하고 채용 지원자들이 잘 오지 않는 부분들이 있어요. 그래서 저희는 사실 장기적으로는 저희 건물이 너무 오래되기도 하고 그 산속에 있다 보니까 습한 것도 있어서 이제는 좀 나가야겠다 라는 생각을 좀 하고 있어요. 화도로 옮겨야겠다 라는 생각들을 좀 하고 있어요. 그래서 시에서도 이미 이 건물은 너무 오래됐고 노후됐기 때문에 저희는 엘리베이터도 없거든요. (A_2)

지하 1층부터 지하 지상 3층까지 이렇게 3층 옥상이라서 거의 안 쓰지만 이걸 왔다 갔다 할 수 있는 통로가 이제 경사로가 있었는데 그 경사로도 너무 이렇게 음침하고 해가지고 사실 이렇게 다니시기가 조금 불편한 저 뒤로 해서 다니시는 거라서 좀 불편한 부분들이 있어서 엘리베이터도 만들어달라고 하는데 저희가 만들 수 있는 구조 자체가 안 나오는 구조여서 이제는 시에서도 약간 여기에 투자하기보다는 이제 가자 화도로 나가자 이제 좀 더 권역으로 나가자 라는 얘기들을 지금 시에서도 하고 있고 저희도 추후에는 이제 그쪽으로 가는 게 저희의 가장 현안 중에 하나라고 좀 생각을 해 주시면 될 것 같아요. 아무래도 이쪽에서 이쪽을 분관으로 사용을 하고 좀 저쪽을 좀 더 본관 쪽으로 좀 운영해서 해야 되지 않을까 라는 생각들을 하고 있고... (A_2)

(다) 자원개발의 한계와 불균형적인 자원쏠림 문제

연구참여자들은 기관 운영의 한계점과 어려움에 대해 세 번째로 자원개발의 한계와 불균형적인 자원쏠림 문제 문제를 제시하고 있다. 지역사회 사회복지 관련한 다양한 기관이 신설되는 가운데, 기존 복지관의 후원금품 기능이 남양주시복지재단으로 가게 되면서 당면하는 자원개발의 어려움과 배분과정 등에서 나타나는 어려움을 드러내주고 있다.

저희가 자원개발하는 것도 한계가 사실 있고 대부분의 후원금품이 다 재단으로 지금 쏠리고 있기 때문에 저희는 오히려 동부희망에서 배분 못하는 게 저희 기관으로 오거든요. 그런 식으로 약간 좀 이렇게 한 번 걸러가는 듯한 느낌을 좀 듣기도 해서 듣기도 하더라고요. 그러니까 저희한테 바로 연락 오는 건 거의 없고 대부분 동부희망케어센터에서 감당이 안 될 때 이제 저희한테 넘어오거나 아니면 저희가 좀 부탁을 하거나 추석 때 이럴 때는 좀 부탁을 하거나 하는 형편이라서 좀 이제는 좀 나와야 되지 않을까 그리고 재가 서비스에 대한 걸 뭔가 더 만들어야 되지 않을까라고 고민을 하고는 있는데...(A_2)

기관에 후원금이 들어오는데 거기서 다 소화를 못하니까 우리 대상자 리스트를 주면 준다는 거예요. 그 공문 보내라고 했더니 공문 귀찮다고 후원금을 안 주더라고요. 내가 그래서 알아보니까 이제 같은 재단이고 하다 보니까 다 그걸로 보내주고 남는 거를 이제 남는 거를 저희 제 표현을 찌꺼기 우리한테 준다고 생각을 해서 하지 말라고 했어요. 그래서 한동안 안 받고 있다가 올해 들어서 전화해서 이런 물품이 있는데 혹시 필요하시면 가지러 오세요라고 얘기를 하더라고요. 근데 처음에는 희망케어센터에서 저희 쪽으로 내려주는 형식으로 진행이 돼서 저희는 저희 맞돌 담당자한테 아예 받지 말라고 했어요. 처음에는 공문 통해서 받지 않는 거는 아예 하지 말고 명단 주는 것도 안 된다 라고 얘기를 했었어요.(중략) 근데 앞으로도 재단에서의 후원금은 그쪽으로 쏠릴 거다. 네 저는 100%라고 생각해요. (A_2)

다 이제 희망케어센터로 가거나 아니면 이제 남양주 시책 사업을 운영하는 데 거의 대부분이 많이 가고 있는 건 알지만 저희도 돈이 없어서 재단에 지원을 요청하면 저희는 큰 기관이니까 안 해줄게 저희 기능 보강 같은 경우에도 저희도 경사사가 없다고 말씀드렸잖아요. 그래서 경사로 해달라고 올렸어요. 이번에 여기 복지재단 기능 보강에 너네는 큰 기관이잖아 예산안에서 할 수 있어라고 그냥 잘렸더라고요. (A_2)

(라) 민원 응대 스트레스와 무너져가는 인권

연구참여자들은 다양한 사업을 수행하면서 이용자의 권리의식과 인권인식 등은 향상되는 가운데, 지나친 자기권리 의식과 민원을 제기하는 이용자들에게서 오는 어려움과 잦은 빈도는 오히려 직원들의 사기는 물론 무너져가는 인권 문제를 제시하고 있다.

안 되면 그냥 시청 바로 가서 민원하고 또 민원에 또 이렇게 조율하고 그러다 보니까 민원이 있고 발전하면 되는데 이런 업무에 대한 스트레스나 아니면 그리고 우리가 사회복지사들이 응대해야 될 조심할 점 그리고 그런 부분이 같이 발전이 돼야 되는데 그런 부분이 좀 시급하지 않나 저는 개인적으로 생각을 합니다. (중략) 민원 업무도 그렇고 이런 것들이 앞으로 계속 어르신들이나 이렇게 유입되거나 그리고 또 인식이 개선되다 보면 이런 것도 신경을 많이 써야 되지 않나 이런 생각을 하게 됐습니다. 저는 그래요. 말 실수할까 봐 그저 되게 겁나네요. (A_4)

저희만의 갖고 있는 문제라고 하기는 그런데 이렇게 젊으신 노인분들이 많다 보니까 자기 주장도 좀 많으신 것 같고요. 거기에 따라서 이제 그분들 저희 과장님이 말했듯 그분들이 안 되면 직원들한테 그러니까 저희가 직원들을 대하는 태도가 회원님들이 대한 태도가 딱 두 가지예요. 하나는 그냥 아가씨 아직도라고 부르는 거야 야 이리 와 이렇게 하는 거가 있고 저희 그 기관의 단점이긴 한데 토요일 날 근무를

하는데 전 직원이 근무가 하는 게 아니라 한 명씩만 근무를 해요. 그걸 근무하면 본인들은 그걸 인식을 못해요. 본인들은 나오니까 왜 사무실에 이 직원들이 아무도 없어가 되는 거고 본인들은 점심시간에 12시부터 점심시간이잖아요. (A_4)

모든 인권에 대해서 우리가 존중해야 되고 그걸 하는 건 알지만 인권이라고 하는 게 여기서 현장에서 일하는 직원에 대한 인권이 과연 우리가 지켜지고 있는가라는 생각이 들고 저희 복지관이 기존의 직원들이 되게 자주 바뀌었어요. 1년에 12번씩 바뀌고 그랬는데 저는 자신 있게 22년부터는 안정화됐다고 생각하는데 그럼에도 불구하고 이 친구들이 힘들어해요. 그리고 어린 친구들이다 보니까 이 것들이 다른 친구들하고 비교했을 때 막노동하는 것처럼 느껴지는 거예요. (A_5)

6대 사업 중에 여러 가지가 있긴 한데 그 권익 증진 사업도 있고 여러 가지가 많아요. 그리고 어르신들의 인식을 개선하고 요즘 세대에 맞춰서 스마트하게 그리고 권익을 증진시킬 수 있는 이런 것들을 교육을 많이 하다 보니까 이거에 대한 긍정적인 건지 모르겠는데 민원이 많이 발생되는 것 같아요. 그러니까 예를 들어서 그러니까 내가 누려야 할 권리들 그러니까 기존에는 없다가 그러니까 유입되는 어르신들이 젊은 어르신들이 많다고 그랬잖아요. 근데 내가 이런 걸 갖고 싶고 이렇게 고충 처리함이라든가 이런 걸 되게 많이 이용을 하시는데 대부분 그거에 대한 저희가 반응을 해야 되는 부분이 있잖아요. 안 되면 또 시청에 저희는 특히 많거든요. (A_5)

(마) 복지관 기능과 역할에 대한 딜레마와 정체성 문제

연구참여자들은 기관 운영의 한계점과 어려움에 대한 마지막으로 것은 복지관 기능과 역할에 대한 딜레마와 정체성 문제를 경험하고 있었다. 노인복지관의 설립목적과 정체성에서 벗어나는 문화센터 기능 편중과 많은 규모의 평생교육 프로그램에 투입되는 직원들의 경우 사회복지사로서의 정체성과 함께 딜레마를 경험하고 있다.

저희는 그래서 저희가 타파하고 싶은 것 중에 하나가 우리는 복지관이 문화센터가 아니라는 것을 타파하려고 계속 노력을 해요. 저희는 그러니까 저희 어르신들의 인식 자체가 여긴 복지관이라서 이러이러한 것도 틀어야 되고 권익 증진에 대한 교육도 받으셔야 되고 이런 노인 학대에 대한 것도 교육받으셔야 되고 나는 아니야 난 프로그램만 들으러 왔으니까 프로그램만 들을 거야 라는 거가 아직도 있으세요. 저희가 계속 여기 문화센터가 아니라고 하면 필요 없고 난 이것만 들으러 왔어. 이거 폐강하면 안 돼 이렇게 말씀하시는 분이 많기 때문에 저희는 계속 지속적으로 여기는 문화센터가 아니라 복지관입니다라고 하는 것을 회원들한테 계속 인식을 시켜드리고 있고 저희 직원 중에 반 이상이 정규직 반 이상이 평생교육을 담당하는 직원이에요. 네 그러다 보니까 거의 저희가 200개 프로그램을 돌려요. (A_4)

강사는 근데 그렇게 많지 않고 한 68명 정도 되고요. 근데 거기 강사가 왜 초급 중급 이렇게 하니까 그래서 200, 3배수로 하면 되고 노인 일자리 강사님도 있고 그래서 네 그런 식으로 진행이 되고 있어요. (A_4)

라) 기관 운영 및 사업추진의 주안점 및 개선방안

(가) 명확한 정체성 확립과 기능 정립으로 지역현안에 부응하는 기능

연구참여자는 기관운영 및 사업 추진의 주안점 및 개선방안으로 자신들의 업무경험과 기관 실정에 비추어 다양한 측면을 제시하고 있다. 첫 번째로 복지관으로서의 명확한 정체성 확립과 기능 정립의 필요성을 제시하고 있다.

저 나름대로의 고민은 우리 직원들이 어쨌든 노인복지관에서 지역주민들의 문제가 무엇인지 이들을 위해 일하는 사회복지사잖아요. 어렵게 4년 공부해서 사회복지사라고 하는 전문직을 탄 친구들인데 이 친구들이 여기가 나 사회복지사로 일하는 거야가 아니라 직장인으로서 그냥 출근해서 월급 받고 어려운 일 하고 있어 이게 이렇게 인식될까 봐 저는 솔직히 걱정이 돼요. 그래서 애들한테 자기 스스로 공부할 수 있게끔 계속 공부하라고 얘기하고 원하면 대학원 가 이렇게 얘기를 하거든요. 그러니까 니네들은 사회복지사야 그냥 다른 직원들이 아니야 라는 걸 저는 심어주고 싶은데 애네들이 그렇게 했을 때 약간 딜레마가 있잖아 난 사회복지사야 근데 하고 있는 일은 평생교육 프로그램 짜고 있어 이게 과연 설득사일까 평생교육사일까라고 하는 딜레마에 빠질까 봐 솔직히 저는 약간 고민되기는 해요. (A_4)

(나) 정보관리시스템 활용을 통한 체계적인 정보관리 필요

연구참여자들은 각 기관들에서 수행되어져 오고 있는 사업들과 이용자 이력관리 등을 위한 체계적인 정보관리의 필요성을 나타내고 있다. 이 맥락 속에서는 과거부터 현재까지 정보관리를 위한 전산시스템이 구축되어 있지 않아 현재 이를 위한 검토를 하는 상황을 보여주고 있는가 하면, 뒤늦게 정보관리시스템 관리가 시작되어 과거 이력 관리에 대한 파악이 어려운 상황을 나타내주고 있다. 이러한 문제는 기관 내 뿐만 아니라 기관들 간의 이용자 중복과 누락 등의 문제가 발생됨을 언급하고 있다.

하드웨어나 이런 거에 한계가 있다 보니까 시대 변화에 이제 앞서가기보다는 이제 맞춰나가는 느낌으로 좀 운영을 하고 있는 것 같습니다. (A_1)

전산으로 남아 있는 데이터가 없어요. 저희는 전산으로 관리되어 있지 않아요. 여기는 그나마 선생이라서 전산으로 관리되고 있고 그다음에 다산도 이제 아마 시스템을 갖고 들어갔을 텐데 저희는 그런 전산 시스템이 하나도 구축이 안 돼 있다 보니까 현재도 없어요. 그래서 이것도 시스템 구축하는 데 비용이 꽤 많이 들거든요. 근데 그걸 꽤 많이 드는 거를 지금 여기 이 건물에 굳이 해야 되나라는 고민도 들고 있어서 지금 다른 이제 민간에서 쓰는 시스템을 지금 저희가 지금 찾고 있는 상황이에요. 네 약간 그렇다 보니까 이 변화 추이가 사실은 잘 저는 모르겠어요. 저희 지금 지금 제가 오고 나서 파악된 거는 한 900명 천 명 정도는 되는 것 같은데요. 그런데 근데 이게 데이터로 남아 있는 건 아니어서 직원들이 정리하는 기준도 다 다른 것 같고 그래서 지금 그 작업을 올해부터 하고 있거든요. (A_2)

전산 시스템이 없으니까 이것을 어떻게 정리할 수 있는 방법도 없어서 이제 그 작업을 해보려고 제가 지금 시도를 하고 있어요. 이게 담당자가 너무 자주 바뀌다 보니까 이게 업데이트도 그렇고 약간 엑셀 파일이라든지 이런 것들이 잘 남아 있지도 않고 하다 보니 이런 어려움이 좀 있어서 그거를 이제 바꿔보고자 지금 다양한 시스템을 좀 찾고 있는 상황이에요. 그래서 기관들간 정보 공유도 제대로 되지 않아 중복도 누락되는 문제가... (A_2)

우리 같은 경우는 2017년부터 전산시스템을 활용했어요. 그 이전 거는 전산관리가 되어 있지 않아서 파악이 어렵지요. (A_4)

(다) 역량과 네트워크 강화를 위해 지역 현안과 욕구에 부응하는 신규 프로그램 개발 노력

연구참여자들이 제시하는 맥락에서는 자신들의 역량과 유관기관들 간의 네트워크 강화를 위해서는 지역현안과 욕구에 부응하는 신규 프로그램 개발 노력을 강조하고 있

다. 대표적인 사례로 지역주민이자 잠재적인 인적 자원인 예비노인을 활용한 일자리 사업을 제시하며, 지속적인 모델사업으로 운영하고자 하는 의지를 나타내주고 있다. 한글 교사나 치매인지 지원, 놀이지도사 등의 다양한 인력풀을 양성해 기관에 올 수 없는 노인에게 눈높이를 맞출 수 있는 노인을 연결해준다든가, 손주별 되는 어린이집 아동을 대상으로 그림책을 읽어주거나 책놀이 수행을 통해 지역사회에 기여했던 성공경험을 제시하고 있다.

60세 초반 60세부터를 해 갖고 저희가 뽑아요. 시범 사업도 많이 하고는 저희 있는데 저희는 취약계층의 사례 관리를 저희가 올해 처음 상시적으로 했어요. 작년에 이제 했다가 평생대학 담당하는 사회복지사가 중복을 하고 사례관리 담당 중복을 하고 있는데 이 친구가 지금 10케이스 정도를 관리하고 있는데 사례 관리하다 보면 집에 혼자 계세요. 어디가 아프셔서 이분들이 욕구하는 게 한글을 배우고 싶다 이렇게 되는데 복지관에 나올 수가 없어요. 그러면은 거기에 따른 연결을 저희는 일자리로 하고 있어요. (A_4)

일자리 사업의 사회 서비스 제공 사업을 조금 더 전문화된 사업단을 만들어서 예를 들면 그림책을 통한 놀이지도사를 만들어서 그 자격증을 따게 해서 어린이집에 책놀이 선생님이 모셔 간다거나 아니면 치매 인지지원 강사를 뽑아서 이분들이 어르신 댁에 가서 치매 예방을 하는 인지 프로그램을 한다든지 이분들이 한글을 모르시는 가정의 집에 가서 한글 가르쳐준다든지 이렇게 해서 좀 전문성을 지금 저희가 하고 있고 사례관리하다 보면 그런 부분이 좀 생겨나요. 한글을 몰라서 답답해한다거나 이러면 저희가 이제 가정 방문해서 일주일에 한 번씩 정도 한글을 가르쳐 드리기도 하고요. 그러다 보면 이제 노인인데 노인이자 보니까 나 사실은 이게 또 문제야 이게 또 문제야 라고 하면 그거를 이제 저희 담당자한테 얘기를 하고 그게 이제 사례관리 쪽으로 연결이 돼서 저희는 그렇게 올해까지는 서비스가 하고 있고 지속적으로 저희는 그런 모델로 지금 가려고 하고 있고요. (A_4)

(라) 대상 및 자원연계를 둘러싼 네트워크 기관들 간 유기적인 협력체계 구축

연구참여자들은 향후 기관운영과 사업 추진의 주안점 및 개선방안으로 마지막으로 제시하는 측면은 지역의 다양한 대상 및 자원연계를 둘러싼 네트워크 기관들 간 유기적인 협력체계 구축으로 도출되었다. 이러한 측면으로서 노인복지관련 기관 중에서도 장기요양 대상자들이 많은 점을 감안한 장기요양서비스 기관들 간의 유기적인 협조체계 구축의 필요성을 언급하고 있다.

거동이 그래도 집에서 조금 가능하신 분들은 노인 맞춤 돌봄 사업으로 해서 안부 확인이나 아니면 조금 이렇게 집중이 되면은 조금 가사 서비스도 들어가고 이런 것들은 있거든요. 저희가 할 수 있는 한은 최대한하고 이제 안 될 경우에는 이제 민간 기관으로 장기요양으로 넘어갈 수 있는 경우들이 대부분이죠. (중략) 지금 민간에서 워낙 장기요양이 지금 또 활발하다 보니까 저희가 할 수 있는 것도 한계가 재가 서비스에 대한 것도 한계는 있긴 하겠지만 이제 조금 더 취약 어르신들한테는 저희가 또 해드려야 되는 게 또 따로 있지 않을까에 대한 고민은 하고는 있죠. (A_2)

저희가 하고 있는 응급안전 서비스도 그것도 사회안전망 차원인 거지 그분들의 기본적인 욕구 자체를 풀어드리지는 못해요. 그래서 민간에서 지금 주간보호센터가 많이 데이케어센터처럼 생기고 요양원이라든지 이런 부분들이 생겨서 어쩔거나 그거에 수급 조건이 되시는 분들은 그런 혜택을 받을 수 있다는 거는 약간 저희같이 공공성이 강한 복지관들이랑 이제 민간 기관들이랑은 조금 그래도 역할 분담이 좀 되지 않았나라고 생각해요. 남양주가 또 원체 많으니까 민간 시설들이...(A_4)

마) 지자체 역할과 지원방안

(1) 지역 현안과 장기적 차원을 고려한 기관의 기능정립과 강화지원

(가) 현실적인 기관운영 재정 규모 검토

연구참여자들은 지자체 역할과 지원방안으로 크게 두 가지 방향으로 제시하고 있다. 우선 지역 현안과 장기적 차원을 고려한 기관의 기능 정립과 강화지원을 제안하고 있다. 이에 대한 하위주제로 우선, 현실적인 기관운영 재정 규모 검토를 제시하고 있다.

노인 복지관을 짓기만 계속 짓는 것 같고 기존에 있던 거에는 이제 투자를 안 하는 듯한 이미 그러니까 장애인 복지관 2개가 딱 이렇게 운영이 되고 있다 보니까 추가로 더 짓는다고 지금 한 군데 얘기는 나오긴 하더라고요. 근데 노인복지관 딱 4개가 있으니까 이것만 그냥 안정적으로 운영하면서 더 이상의 투자 하지 않고 새로 생기는데다가 더 많이 지어서 개수를 일단 늘리자 라는 생각들이 더 있지 않나라는 생각이 들어요. 그래서 복지가 발전했다. 우리는 노인복지관이 몇 개 이상이다 막 이런 것들로 개수로 하려는 건가 싶은 때도 있기는 해요. 사실 그리고 지금 보면 다산도 건물을 지어서 들어간 게 아니라 기부채납 형태로 들어간 거거든요. (A_2)

저는 시설 관리인이라고 하는 거가 저희는 절실히 필요한 게 사회복지사가 시설 관리 업무를 하다 보니까 전문적이지도 않고 근데 이제 20년 30년이 됐다. 근데 저희는 7년 차밖에 안 됐는데도 팡팡 터져요. 시설에 대한 문제가 그러면 담당자가 몰라요. 모르면 그걸 어떻게 해결할지를 모르기 때문에 저는 복지관에 고정적으로 있어야 하는 물리치료사와 영양사처럼 시설 관리인에 대한 부분 그다음에 사무원에 대한 부분이 고정적으로 이제 있는 to가 그러니까 저희가 복지관 평가에 저희 다 나형이거든요. 그럼 13명에서 15명이잖아요. 딱 그게 커트라인에 딱 걸리는 그것만 주시는 거예요. 그러니까 거기에 13명이라고 하는 거예요.(A_4)

인력 풀이 제일 그거 저는 제일 그거라고 생각하는데 문제라고 생각하는데 지금 그러니까 사업을 추구 그러니까 시청이나 이렇게 보건복지부나 사업을 주고 나서 일을 시켜야 되는데 그거에 대한 일에 대한 인력이 없고 기존에 있던 사람들에게 더 일이 치증되는 거 그런 게 제일 힘든 것 같고요. (A_5)

인력 풀이 제일 문제고 사실 조금 이해가 안 되는 부분이 그러니까 별내복지관 다산복지관 생긴다고 얘기하는데 거기는 또 기본 세팅이 돼야 돼 10명 11명 기본 세팅을 또 줘야 되는 거잖아요. 근데 남양주시에서는 어떤 사회복지에 대한 보조금이 정해져 있을 건데 차라리 그게 되게 아까운 거예요. 그러니까 다산 만약에 별내를 안 열었어 그러면 별내 한 11명에서 2명씩만 줘도 얼마나 행복한 결과가 되지 않을까 라는... (A_5)

(나) 노후화되고 열악한 시설·환경 정비 방안 검토

연구참여자들은 두 번째로 각 기관들마다 놓여진 노후화되고 열악한 시설·환경 정비 방안 검토의 필요성을 강조하고 있다. 이 안에서는 다양한 측면을 제시하고 있다. 첫 번째로 노후화되어 유지보수를 통한 안전성과 쾌적성, 편리성에 대한 문제 해결 문제를 짚고 있다. 둘째, 다양한 사업을 수행해야 하는 프로그램 운영 공간 자체가 협소하거나 부족한 문제는 근본적인 해결 과제로 강조하고 있다. 셋째, 기본적인 물리적 접근성이라 할 수 있는 교통문제 해결을 통한 편의성을 짚고 있다.

엄청 작아서 저기 뭐야 남들이 벤치마킹 보면 좀 창피할 정도로 작아서 그러니까 접근성이 좋은 곳은 규모가 작고 본관은 규모는 있지만 접근성 자체가 안 좋고 이런 기본적인 부분들부터 이용자분들과 저희가 소통이나 이런 여러 가지 프로그램 자원봉사 사회 참여 돌리려고 해도 그런 약간 기본적인 장소라든지 또 시간적인 부분에서부터 막혀버리니까 저희는 사업의 한계성이 느껴져요(중략) (A_1)

저희가 갖고 있는 문제는 저희 복지관도 복지관을 만들기 위해서 만들어진 곳은 아니다 보니까 저희 복지관은 공원 안에 복지관이 있어요. 그래서 주차 공간이 다들 없겠지만 저희는 주차 공간이 특히 없는데 저희 어르신들이 꽤 잘 사는 편이라 차를 좀 고급차를 많이 갖고 오세요. (중략) 본인이 차를 갖고 오시는데 주차할 곳이 없어서 가장 시급한 게 이제 주차 문제인 거고요. 그리고 저희가 이제 그 회원 수에 비해서 프로그램실이 많지가 않다는 거가 있고요. (A_1)

저기 뭐야 본부랑 저희는 이제 접근성 차원에서 0000처럼 접근성이 좀 좋은 지역에 지어야 되는 게 지금은 당연히 여겨지는데 그리고 새롭게 생기는 별내 노인복지관도 접근성이 좋은 걸로 알고 있고 그러니까 어르신들이 이제 프로그램 수강이 아니면 일부러 오시기가 힘들거든요. (중략) 어르신들이 또 집에 가서야 되니까 물론 이제 야간 프로그램은 안 하지만 그렇다 하더라도 그 접근성 자체가 좋아야 복지관이라는 곳이 이런 사례 관리나 이런 서비스라든지 이런 부분에 있어서도 더 시너지가 난다고 보여지는데 저희도 그렇고 본관은 그나마 저희는 좀 진접역 근처에 있는데 엄청 작아요. (A_1)

신체적인 것뿐만 아니라 정신적인 문제가 있으신 분들이 복지관에 많이 오시는 거가 눈에 띄고요. 작년 하고는 좀 다르게 저희가 복지관 이용하시는 분들 중에 휠체어를 타고 오신 분이 없었거든요. 근데 유난히 올해는 눈에 보이더라고요. 그래서 우리 복지관이 정말 접근성이 좋아서 휠체어를 타고 오셔도 가능하신 곳인가라는 생각이 들면서 그러면 이분들이 휠체어 타신다고 하는 건 휠체어를 타고 와서 내리지 않으세요. (A_4)

정말 휠체어에 가서 한 몸에서 다니시는 분이신데 그분이 그 프로그램실에 들어갈 때도 책상에 앉을 때도 그런 걸 다 우리가 어쨌든 여건을 다 만들어야 되나 라는 거가 살짝 저는 요즘에 들어서 그게 보이기 하더라고요. (A_5)

(다) 양적 확대보다는 현존하는 기관실정을 반영한 질적 차원의 개선방안 주력

연구참여자들이 언급하는 이 측면은 양적인 차원의 노인복지관 확대보다는 체계적이고 장기적인 차원의 노인복지관 운영 계획을 언급하고 있다. 우선 기존 기관들이 안정적으로 내실화를 기해 운영할 수 있도록 기관 실정을 반영한 지원과 함께 이원화된 본관과 분관 운영에 대한 구체적인 방향성, 나아가 신규 증설되는 기관의 경우에도 현존하는 기관들과 함께 구체적인 운영방향을 기한 질적 개선 방향 수립의 중요성이 깔려져 있다.

노인복지관 파트에서는 이런 기본적인 내실화와 안정적인 부분들에 대한 기관 욕구 욕구들이 있습니다.(A_1)

새로 생기는 복지관들도 좋지만 기존에 있는 복지관들이 좀 더 안정적으로 운영될 수 있게끔 지원해 주는 게 더 필요해요. (A_2)

분관은 말씀하신 대로 뭔가 좀 차별성 있게 계획적으로 세워진 게 아니라 건물이 세워지고 이쪽에 복지관이 없으니까 여기서 분관을 해라 운영을 해라. 근데 물론 주어진다면 열심히 하기는 해보죠. 근데 태생적으로 목적을 갖고 그 지역의 문제라든지 인력이라든지 예산을 계획적으로 배치해서 생긴 복지관이란 그 상황에 맞춰서 이렇게 주어진 복지관이란 물론 지금은 그래도 어느 정도 자리는 잘 잡았는데 좀 태생적으로 이어온 부분들이 개선의 여지가 크게 없는 상황에서 10년 만에 사회복지사 1명에서 2명 늘은 거

든요. 그러니까 이게 관리자는 갈 생각도 못하고 그러니까 거기 있는 직원들은 결제 받으러 또 와야 되고 그런 거 그래서 이런 부분들은 그러니까 항상 복지관들이 예산과 인력 하는 게 시에서도 담당하실 거예요. (A_4)

(2) 기관과 직원처우에 대한 깊이 있는 관심과 지원

(가) 진정성과 지속성을 가지고 기관 업무에 대한 이해와 관심

연구참여자들은 지자체 역할과 지원방안으로 기관과 직원처우에 대한 깊이 있는 관심과 지원에 대한 제안으로, 먼저 진정성과 지속성을 가지고 기관 업무에 대한 깊은 이해와 관심을 제시하고 있다. 이 맥락 속에서는 기관실정과 형평성을 고려한 세심한 기관운영과 사업에 대한 이해와 관심을 나타내고 있다.

그 지역적 특성이나 이런 거는 뭐 이런 거 아까도 말씀드렸듯 다 기관마다 다 다르잖아요. 거기에 특색 있게 만약에 한다면 예를 들어서 접근성을 또 유리하게 한다든가 아니면 이렇게 옮겨준다든가 예를 들어서 큰 일이겠지만 그런 부분들이 좀 수렴이 됐으면 좋겠다는 거 근데 우리가 일률적으로 남양주나 아니면 이런 거 주는 것도 마찬가지로 다 일률적으로 다 똑같아 버리잖아요. 근데 그런 거를 좀 세심하게 지자체에서 좀 신경을 써준다거나 아니면 그거에 막 기능 보강비를 좀 다른 형식으로 준다거나 형평성 맞게 그렇게 하면 좋지 않을까라는 생각을 문득 들었습니다. (A_5)

만약에 주무관님 오셨는데 관심이 없는 주무관님이야 그러면 그냥 로봇처럼 일하다 또 가시고 저희는 또 의욕 꺾이고 그런 그냥 거창한 것보다 이런 단순한 부분 노인복지관을 운영하는 데 있어서 가장 운영비와 기본 인력 그리고 최소한의 인건비 상승분 이런 거 정도는 저희가 이런 것 때문에 스트레스 받으면서는 일을 안 해야 한다고 생각해요. (중략) (A_1)

(나) 적정규모의 인력충원과 처우개선을 위한 건의

다음으로 연구참여자들은 남양주시 노인복지관들의 적정규모 기준과 함께 기관들마다의 상황을 고려한 인력과 처우 개선을 위한 제안을 하고 있다. 본관과 분관으로 운영되는 기관들에 대한 고려, 기관 유형과 사업규모를 고려한 인력충원, 나아가 현실적인 급여와 승진체계를 보장해주는 처우개선을 건의하고 있다.

정규 프로그램으로 돌리기에는 예산이라든지 인력 고민을 해야 되다 보니까... 항상 고민을 하고 있는데... 현재의 직원들이 감당하기에는 어렵고... 하나의 안정적인 정규 프로그램으로 자리 잡기에는 아직 현실이 되지는 못하는 것 같습니다. (A_1)

무엇보다 보조금 인상과 직원(경상보조금 정규직) 증원이 필요합니다. 결국 양질의 서비스 제공을 위해서는 보조금 인상과 함께 직원 증원이 중요합니다. (A_3)

남자 친구들은 3년 차 5년차가 되면 군대를 갔다 오고 나이가 있기 때문에 그리고 거기에 플러스 결혼을 할 생각을 한다면 안정적인 급여와 안정적인 뭔가 이렇게 승진에 대한 것도 좀 있을 수 있고 왜냐하면 위애가 안 나가면 밑에는 승진 할 수 없고 복지관 체계에서 저희가 체계상으로는 3년이 되면 선임 사회복지사라 불러주고 이렇게 있는데 그거가 다 안 되거든요. 그러다 보니까 3년 10년 차인데도 불구하고 사회복지사인 친구들도 있을 수 있으니까 그런 것도 지금 이 승진에 대한 올라가고자 하는 거에 대한 욕

구도 있지 않을까요. (A_4)

저는 시설 관리인이라고 하는 거가 저희는 절실히 필요한 게 사회복지사가 시설 관리 업무를 하다 보니 까 전문적이지도 않고 근데 이제 20년 30년이 됐다. 근데 저희는 7년 차밖에 안 됐는데도 팡팡 터져요. 시설에 대한 문제가 그러면 담당자가 몰라요. 모르면 그걸 어떻게 해결할지를 모르기 때문에 저는 복지 관에 고정적으로 있어야 하는 물리치료사와 영양사처럼 시설 관리인에 대한 부분 그다음에 사무원에 대 한 부분이 고정적으로 이제 있는 t0가 그러니까 저희가 복지관 평가에 저희 다 나형이거든요. 그럼 13 명에서 15명이잖아요. 딱 그게 커트라인에 딱 걸리는 그것만 주시는 거예요. 그러니까 거기에 13명이라 고 하는 거예요. (A_4)

인력 풀이 제일 그거 저는 제일 그거라고 생각하는데 문제라고 생각하는데 지금 그러니까 사업을 추구 그러니까 시청이나 이렇게 보건복지부나 사업을 주고 나서 일을 시켜야 되는데 그거에 대한 일에 대한 인력이 없고 기존에 있던 사람들에게 더 일이 치중되는 거 그런 게 제일 힘든 것 같고요. 인력 풀이 제 일 문제고 사실 조금 이해가 안 되는 부분이 그러니까 별내복지관 다산복지관 생긴다고 얘기하는데 거기 는 또 기본 세팅이 돼야 돼 10명 11명 기본 세팅을 또 줘야 되는 거잖아요. 근데 남양주시에서는 어떤 사회복지에 대한 보조금이 정해져 있을 건데 차라리 그게 되게 아까운 거예요. 그러니까 다산 만약에 별 내를 안 열었어 그러면 별내 한 11명에서 2명씩만 줘도 얼마나 행복한 결과가 되지 않을까라는... (A_5)

나. 장애인복지관

1) 연구참여자의 일반적 특성

장애인복지관 현장실무자인 연구참여자들의 특성을 살펴보면 다음과 같다. 총 4명의 연구참여자들은 모두 여성으로 연령대는 30대 1명, 40대 2명, 50대 1명으로 분포하고 있었다. 현재 기관 최소경력은 3년 10개월에서 최고경력은 18년 2개월로 나타났으며, 직책은 팀장 2명, 사무국장 2명으로 구성되어 있었다. 전공분야는 모두 사회복지학을 전공하였으며, 학력은 모두 대학원졸업(석사)으로 1급 사회복지사자격증을 소지하고 있는 것으로 나타났다.

〈표 64〉 남양주시 장애인복지관 연구참여자의 특성

연구 참여자	성별	연령	학력	전공	직책	현 기관 경력	사회복지분야 총 경력	관련 자격증
B_1	여	40대	대학원졸 (석사)	사회 복지학	사무 국장	18년 2개월	20년	사회복지사 1급
B_2	여	30대	대학원졸 (석사)	사회 복지학	팀장	18년 1개월	18년 1개월	사회복지사 1급
B_3	여	50대	대학원졸 (석사)	사회 복지학	사무 국장	3년 10개월	21년	사회복지사 1급
B_4	여	40대	대학원졸 (석사)	사회 복지학	팀장	3년 10개월	17년 5개월	사회복지사 1급

2) 분석결과

장애인복지관 관련 현장 실무자를 대상으로 도출된 분석결과에서는 다음 〈표 65〉와 같이 총 6개 영역, 11개의 주제와 29개의 하위주제로 도출되었다. 이 도출 내용에 대해서는 1) 지역사회 환경특성, 2) 남양주 지역의 현안, 3) 기관의 긍정적인 기능과 한계점, 4)기관운영 및 사업추진의 주안점 및 개선방안, 5) 지자체의 역할과 지원방안, 6) 지원 법과 정책에 대한 개선방안에 대한 영역을 중심으로 내부관계자로서 다양한 경험을 통해 제시되고 있다.

〈표 65〉 장애인복지관 FGI 분석결과

영역	주제	하위주제
지역사회 환경특성	1) 다양한 인구변화와 성장 가능성	지역마다 다양한 연령층과 장애 특징
		다양한 인프라 유치와 많은 성장 가능성
	2) 지역사회 환경의 강점	민간영역 전달체계의 양적 확보와 협력체계
		장애이웃에 대한 높은 관심과 끈끈한 공동체 의식
	3) 지역사회 환경의 약점	물리적 접근성의 어려움
		타 지역 보다 낮은 장애인 복지정책 수준
남양주 지역현안	1) 사회복지현안	클라이언트 발굴과 유치 경쟁
		다양한 인구증가(고령, 다문화)와 장애인 서비스 욕구 증가
기관의 긍정적인 역할과 기능, 한계점	1) 기관의 긍정적인 역할과 기능	안정적인 기관 운영과 유연한 대응
		이용자의 서비스 선택에 자율성 존중
		다양한 대상층의 지역주민에게 장애인 인식개선 기여
		다양한 네트워크 협력체계 구축 통한 연계강화
	2) 기관 운영과 사업수행의 한계점과 어려움	종결이 없는 장기대상에 대한 개입의 한계
		열악한 인력과 재정상황에서 오는 기관운영과 사업 압박
		노후화된 시설과 공간의 한계
		외부환경변화에 대한 사업방향 수립의 어려움
기관 운영 및 사업추진의 주안점 및 개선방안	1) 지역현안에 대한 민감한 대응과 역량 기반 마련 필요	장애인에 대한 전문성과 역량강화 역할 주력
		젊은층 인구유입에 따른 영유아 장애연령층 증가 가능성 예상 대비
		사각지대 해소 위한 틈새사업 개발 필요
		이동권 확보와 사회적 배제 해소 위한 다각적 노력
	2) 기능정립과 강화를 위한 탄탄한 여건 조성	Old & New 종합복지관으로서 상생을 위한 비전과 사업 방향 수립과 끊임없는 기능고민
		장기 서비스 대상층을 위한 촘촘한 생애주기별 다각적인 접근 방안 필요
지자체의 역할과 지원방안	1) 안정적인 기관 운영과 사업을 위한 다각적인 지원	사각지대 사례발굴을 위한 공공영역의 지원 필요
		현실적인 재정지원 방안 마련
		안정적인 인력충원과 직원처우에 대한 관심과 지원
	2) 공공영역으로서의 역할과 여건 조성	장애인 전담인력의 안정성과 업무기피 해결
		담당인력의 현장에 대한 이해와 장애인에 대한 전문화 방안 필요
장애인 관련지원 법과 정책의 개선방안	1) 장애인과 현장을 반영한 제도와 정책 개선	지나친 장애인발달지원법 중심의 정책방향 지양
		장애등급을 받지 못한 경계선 대상에 대한 정책지원에 대한 근거마련 필요

가) 지역사회 환경 특성

(1) 다양한 인구변화와 성장가능성

(가) 지역마다 다양한 연령층과 장애특징

연구참여자들은 지역사회 환경특성상 물리적으로 광범위한 권역을 나누어 사업 운영을 하고 있는 두 개 복지관들(남양주시 장애인복지관, 북부장애인복지관)은 넓은 담당 권역의 범위 아래, 장애와 관련하여 구별되는 인구 구성분포의 특징을 갖는 것이 발견되고 있다.

저희는 특수 유형에 대한 저희가 데이터가 있죠. 저희는 아무래도 영유아부터 학년기 그리고 20대 30대가 가장 많아요. 20대 30대까지가 가장 많고 그리고는 고령은 사실 저희가 고령 장애인은 그렇게 많은 숫자는 아니지만 그럼에도 불구하고 고령에 지체장애인 분들은 일부 있어요. 고령의 장애인 분들은 대부분 지체장애인이시고요. 그다음에 가장 서비스 바운더리에 가장 많으신 분들은 영유아 그다음에 학년기 그리고 20대 30대의 발달장애인 가장 많아요. 저희가 생각하기에는 아까 약간 시설을 거주 시설을 말씀 하셨는데 실제로 남양주시는 이제 거주 시설이 굉장히 많은데 거주시설에 가보면 고령의 발달장애인 분들이 많으세요. (B_1)

저희는 지체 장애인분들과 발달장애인들 이렇게 혼합되어 있는 것 같습니다. 현재 연령층은 아무래도 이제 고령층이 많다 보니까 50대 60대 70대 이제 이런 분들이 많고 그다음에 또 이제 치료 쪽 받는 이제 아이들 아동 청소년이 또 발달장애인들이 일부 있고 이렇게 있거든요. 지금은 이쪽 복지관이나 저희 나이나 마찬가지로 약간의 청년층이 이제 부재한 또 주변에 다양하게 이제 복지 부모가 생겼다 보니까는 청년들이 없는 어떻게 보면 부족한 이런 상태인 것 같아요. (B_3)

(나) 다양한 인프라 유치와 많은 성장 가능성

한편 연구참여자들은 지역사회 환경특성에 대한 두 번째 특징으로 다양한 인프라 유치와 많은 성장 가능성이 많은 점을 들고 있다.

앞으로 100만 인구를 보는 성장 가능성이라고 생각해요. (B_1)

대학병원 유치도 한다고 하시고 하니까 어쨌든 기반시설이 기반 시설이 많아지고 있으니 이런 사회적 약자이신 분들도 그런 부분들을 좀 누릴 수 있지 않을까라는 게 강점이라고 생각이 들고요. 그리고 어쨌든 지금 말씀드렸던 것처럼 다른 시군구에서 복지관으로 남양주시로 넘어오면서 복지 서비스를 이용하는데 그때 거기서는 이랬어요. 여기는 왜 안 그래요라는 거를 많이 말씀해 주시거든요. 그러면 저희도 건의할 수 있고 변화할 수 있는 부분에 대한 의견 청취할 수 있고 그러다 보니 그런 것도 강점이라면 강점이 되지 않을까 그리고 저희 지금 공무원 분들이 많이 관심을 가져주시고 계신 것 같아요. (B_2)

(2) 지역사회 환경의 강점

(가) 민간영역 전달체계의 양적 확보와 협력체계

연구참여자들이 제시한 지역사회 환경의 강점으로 크게 두 가지 차원으로 도출되었다. 우선, 민간영역 전달체계 부분에 있어 양적 확보와 협력체계를 제시하고 있다. 무엇보다 2030 세대 발달장애인의 자립지원을 위한 사회복지전달체계가 많음이 발견되고 있을 뿐만 아니라 다양한 영역별 장애인 기반한 사회복지 전달체계가 잘 구축되어 있

음을 제시하고 있다. 특히 이러한 장애인 관련 전달체계 협력체계에 있어서는 민간 영역의 두드러진 양상이 강점으로 두드러지게 나타나고 있으며, 무엇보다 굳건한 파트너 장애인복지관이 남양주 지역에는 1개소에서 2개소로 확대된 점을 들고 있다

굉장히 전달 체계가 많아졌고 사회 서비스도 굉장히 양이 많아졌는데 그에 반해서 아까 제가 말씀드린 것처럼 실제로 거주 시설에 가셨을 때 탈시설을 위한 준비는 거주 시설에서 엄청 많이 해요. 일단 기본적으로 거주 시설 안에서의 자립할 수 있는 홈 이렇게 그것까지 다 준비를 해서 훈련을 하셔야 되는데 그것도 다 세팅되어 있거든요. 평가를 받기 때문에 그렇지만 실제로 거기 계신 분들은 너무 고령이시고 20년 30년 40년을 계셨던 분들이시기 때문에 사실 탈 시설을 이제 실제로 나와야겠다고 하시는 분들이 거의 안 계시죠. 거기는 사실은 좀 어렵다고 저는 생각해요. 그러니까 그분들까지 나와서의 자립 그러니까 지역사회가 준비가 돼서 자립을 해야겠다는 거는 사실 약간 좀 저는 좀 그건 좀 어려울 것 같고 현재 20대 30대 발달장애인들을 위한 그런 커뮤니티 케어가 중심이 돼야 된다고 생각하고 실제로 보면 사회 서비스 사업이 굉장히 많잖아요. (B_1)

장애인 전달 체계가 굉장히 많아졌다고 저는 생각을 하거든요. 서비스가 굉장히 많죠. 장애인 같은 경우에는 발달장애인 지원센터 그다음에 장애인 가족 지원센터 다양하게 하고 있어요. (중략) 그거 말고도 평생교육센터 발달장애인 평생교육센터도 있고 그러니까 전달 체계가 너무 많아요. 장애인 주간활동 서비스를 제공하고 있는 센터도 있고 그다음에 방과 후 서비스만 하고 있는 센터도 있고 발달재활 서비스를 제공하고 있는 한 18개인가 지금 아마 남양주가 한 21개인가 그렇게 굉장히 많거든요. (B_1)

하나의 기관이 생겼기 때문에 저희 입장에서는 사실 부담이 조금 덜긴 했어요. 남양주시에서의 장애인복지관 하나에 있을 때는 기대치가 너무 많았거든요. 뭔가를 해야 되는 역할도 지금 어디 지역에도 어떤 대상자 어떤 사회 아니면 어떤 서비스가 못 간다고 했을 때에 우리가 부족한 건 아닌지 거기까지 해야 되는 건 아닌지라는 사실 되게 부담이 많이 있었는데 북부장애복지관이 생기면서 뭔가 그런 부분을 좀 같이 나눌 수 있어서 저는 굉장히 좋죠. (중략) 예전엔 저희가 가는 방향을 저희가 단독으로 결정을 했다면 이제는 북부장애인 복지관도 있기 때문에 장애인 정책 복지 정책에 따라서 갈 때 뭔가 같이 공유할 수 있는 그런 파트너가 생겼기 때문에 저희 기관 입장에서는 든든한 뭔가 파트너라고 생각을 하고 있고요. (B_2)

(나) 장애이웃에 대한 높은 관심과 끈끈한 공동체 의식

연구참여자들이 제시하는 두 번째 강점으로는 장애이웃에 대한 높은 관심과 끈끈한 공동체 의식을 제시하고 있다. 전체적으로 도농지역의 특성상 남양주 지역의 강점인 동시에 이러한 양상이 더 두드러지는 지역 특성을 언급해주고 있다.

도시 같은 경우 이렇게 아파트 지역이고 서로 왕래도 안 하는 이런 분위기 속이지만 저희가 이제 도농 복합 지역이긴 한데 농촌에 가깝다고 저는 저희들은 이제 관광님도 그렇고 지금 시골에서 넘어 이렇게 얘기를 하시는데 그게 이제 나쁜 뜻이 아니라 농촌 지역의 특성 지역민에 대한 애착 이런 것들이 사람들이 있다 보니까 또 문제 해결에 대해서도 되게 적극적인 게 있어요. 또 진적 거래로 보면은 어떤 문제가 있을 때 이렇게 좀 얘기 말씀드리면 해결하고자 노력하시거든요. 주민자치회나 이런 쪽에서 그래서 그런 걸 보면서 도시하고는 좀 다른 내 지역 내 장애인에 대한 그런 애착 이런 부분이 있지 않을까 그건 이제 저도 제 개인적으로 이 생각을 해본 거거든요. 그래서 도시하고는 좀 다른 특성이 있지 않나.... (B_3)

서부권에 있는 장애인복지관에서는 그 지역사회 기반으로 실천하는 부분을 되게 어려워하더라고요. 어렵고 이 그쪽에 보면 주민 대표 이런 분이 동주민 대표 이런 분 만나보려고 하기 되게 어려운데 저는 잘 공감 안 되더라고요. 그러니까 이장협의회든 부녀회든 저희는 만나려고 하면 얼마든지 이제 만날 수 있는 여건이고 도와주려고 해요. 이제 이게 진접권이 오히려 더 다른 지역보다 더 우호적이고 또 그런 부분이 좋은 것 같아요. (B_3)

(3) 지역사회 환경의 약점

(가) 물리적 접근성의 어려움

한편 남양주 지역환경의 약점으로는 물리적 접근성의 어려움이 도출되고 있다. 남양주 지역의 넓은 면적으로 인한 물리적 약점인 동시에 장애를 가진 이용자는 대중교통편뿐만 아니라 전동휠체어 등을 통한 이동권에서의 물리적 접근성을 제시하고 있다.

일단 약점은 접근성. 교통 약점은 워낙 남양주가 넓어서 그럴 수밖에 없는 것 그러니까 어디에다가 복지관을 또 만들어도 제가 보기에는 이게 워낙 범위가 넓어서 교통이 정말 가장 큰 약점인데요. (B_1)

아무래도 신도시 때문에 인구 유입은 늘어난다고 하는데 남양주시가 공통적으로 이야기하는 게 접근성 부분일 것 같아요. 특히 이제 저희 복지관 같은 경우는 주 도심이나 신도시 쪽이랑 거의 접근성이 좀 멀리 떨어져 있고 또 진접역이 있다고는 하지만 여기서부터 복지관까지의 이동 부분 하다못해 전동 휠체어나 휠체어가 이동하려고 해도 이게 1차선 도로의 보도 블록이 또 원활하지 않다 보니 사실 전동 휠체어로 오는 것도 쉽지 않은 접근성이었거든요. 그리고 또 거주 지역이랑도 거리가 좀 있다 보니 신도시가 해서 인구 유입은 늘어났지만 접근성의 한계 때문에 실질적으로 그 부분에 대한 어려움이 더 크지 않나 생각합니다. (B_4)

(나) 타 지역 보다 낮은 장애인 복지정책 수준

한편 지역환경의 약점으로 타지역보다 낮은 장애인 복지정책 수준으로 도출되었다.

외부 인구 유입이 생기다 보니 사실 현장에서는 다른 지자체에서 살고 계시다가 남양주시로 들어왔을 때 그 지자체 간의 비교가 사실은 좀 있거든요. 그러니까 이쪽 지자체에서는 어떤 서비스들이 있었는데 여기서는 그게 시행되지 않나 이런 것들도 좀 있고 특히 서울권에서 유입되는 인구들이 좀 많다 보니까 아무래도 정책이 경기도보다 서울 쪽이 조금 발달돼 있는 부분이 어느 부분에 있어서는 일부 있을 수 있거든요. 그런 복지 정책에 대한 아쉬움들을 좀 토로하는 부분들이 좀 일부 있기는 해요. (B_4)

지방에서 이제 각 요즘 워낙에 지방분권화 되면서 지자체별로 좀 특성화된 그런 서비스들이 있다 보니 그 부분에 있어서 조금 요구 사항들이 좀 더 그러니까 다양한 지자체에서 오다 보니 그 요구 조건들이 좀 더 복잡하지 않나라는 생각이 좀 들고요. (B_4)

나) 남양주 지역의 현안

(1) 사회복지현안

(가) 클라이언트 발굴과 유치경쟁

연구참여자들은 사회복지 현안으로 우선 클라이언트 발굴과 유치경쟁을 제시하고 있다. 다양하게 들어가는 장애인복지 관련 기관들의 양상 속에서 각 기관들은 장애를 가진 클라이언트 발굴과 유치 경쟁이 나타나고 있으며, 급기야 중복대상 문제도 나타나고 있음을 제시하고 있다.

장애 주간활동 서비스 만들어 이제 바우처 사무실에 이제 그런 것들이 또 생기다 보니까 이제 보호 작업장 같은 것도 그쪽으로 또 어떻게 보면 빠져나가서 지금 보호자가 그냥 일할 사람이 없다 이제 이렇게 또 얘기를 하거든요. 대상층 발굴 특히 청년층 발굴이 어려워요. 이게 긍정적으로 생각하면 여러 군데 이제 갈 곳이 많이 생겨서 그래서 더 좋은 건지 그래서 복지관에서들도 계속 작은 인원 가지고 어떻게 쪼개냐 이런 것보다는 좀 생각을 다시 좀 해 봐야 될 것 같기는 해요. 그래서 어떤 부분은 좀 축소되고 어떤 부분은 좀 강화되고 이렇게 해야 되지 않을까 싶거든요. (B_3)

거주시설 안에서 이제 장애인을 위한 다양한 활동을 하다 보니까 지금은 다른 데는 그런 것도 있었던 것 같아요. 지역 이용시설도 이용하고 거주 시설에서 일부 이제 작업장을 다닌다든지 그렇죠. (중략) (B_3)

(나) 다양한 인구증가와 장애인 서비스 욕구 증가

연구참여자들은 다양한 인구증가에 있어서는 특히 고령인구와 다문화화를 들고 있으며, 돌봄 등의 다양한 장애인 서비스 욕구 증가를 제시하고 있다.

고령인구... 이주민...과 같은 다문화 인구도 많이 늘고 있어요. (B_1)

모두가 공감하듯이 일단 3기 신도시 때문에 인구 유입이 커지는 부분은 가장 크고요. 그중에서 이제 아까 앞에서도 잠깐 말씀하셨지만 돌봄이 가장 장애인 쪽에서는 이슈되고 있는 부분인 것 같아요. (B_2)

다) 기관의 긍정적인 역할과 기능, 한계점

(1) 기관의 긍정적인 역할과 기능

(가) 안정적인 기관 운영과 유연한 대응

연구참여자들은 지역사회 장애인과 가족 등을 위한 기관의 긍정적인 역할과 기능에 있어 다양한 측면을 들어 제시해주고 있다. 우선 안정적인 기관 운영과 유연한 대응을 꼽고 있다. 이 가운데에는 역사 속에 안정적인 운영과 함께 시대와 트렌드에 발맞추어 이용자의 욕구에 대응하는 치료와 재활을 위한 첨단 시설 구비를 통해 다각적인 개입 노력을 했던 점을 들고 있다.

기본적으로는 저희 복지관의 강점이라고 하면 오랜 시간 어쨌든 다 남양주시의 장애인 복지를 시작을 했고 지금도 유지하는 곳이고 그리고 사업을 아무래도 이제 18년이 되다 보니까 안정적으로 운영을 하는 게 가장 큰 강점이었던 것 같고 그리고 장애인 복지 정책에 맞춰서의 흐름에 따라서 조직도 개편을 하고 사업을 병행해 가는 좀 유연함도 있고 사업도 그렇게 진행이 좀 되지 않았나 그래서 현재는 점 현재 중점을 두고 있는 건 돌봄과 그리고 사회 서비스 관련된 분야의 포커스를 맞춰서 사업을 좀 진행을 하려고 하고 있습니다. (B_1)

새로 개관하면서 좀 최신 트렌드에 맞춘 좀 그런 사업들도 운영하고 있고 시설도 좀 첨단 시설들을 좀 많이 갖추고 있지 않나 이런 부분들, 그리고 또 개관 초기에 지역 주민이 외부에서 다양하게 들어왔듯이 각 지역에서 또 활동하던 그런 역량 있는 복지사들이 저희 기관에 오다 보니 또 각자의 그런 역량들을 발휘할 수 있는 기회들이 또 있지 않나 이런 부분들이 좀 있는 것 같습니다. (B_4)

(나) 이용자의 서비스 선택에 자율성 존중

연구참여자들은 기관 이용자들의 서비스 선택에 있어 이용자 당사자의 서비스 선택에 자율성을 존중해주고 있는 점을 들고 있다. 이런 점은 그동안 기관의 운영철학으로 이용자의 권리와 의견을 존중해주는 점이면서도 다양한 기관들 간의 중복과 혼선이 공존하고 있음을 보여주고 있다.

처음에는 아마 그렇게 지역을 좀 달리 하려고 하셨던 것 같아요. 저희가 같이 네트워크 이렇게 하다 보니까 어차피 이게 어차피 부족한데 이제 제공하는 서비스가 이제 어머님들이나 보호자나 장애인분들이 느끼시기에는 이게 하나가 더 생겼다고 해도 부족하기 때문에 이게 이제 중복적으로 이쪽 입장에서도 받고 또 이쪽에 기회가 되면 우리 쪽에서도 받고 그래서 이거를 이렇게 지역을 구분하지 않는 걸로 이제 저희가 생각을 했고 또 그중에서 장애 이해 교육이라든지 학교에 나와서 교육해야 되는 부분 같은 경우는 인식 개선 교육 이런 부분은 아무래도 떨리는 저희가 좀 어려움이 있으니까 그럴 때에 좀 지역을 좀 나누는 걸로 하고 근데 이제 이거를 의뢰하는 그 학교에서 굳이 이제 한쪽을 선택한다 그러면 그건 그렇게 놔두자 하는 거예요. (B_3)

현재는 지역을 나누고 있지는 않아요. 장애인분들이 선택을 하는 거지요. (B_4)

(다) 다양한 대상층의 지역주민에게 장애인에 대한 인식개선 기여

연구참여자들은 다양한 대상층의 지역주민에게 장애인에 대한 긍정적인 인식개선 기여를 들고 있다. 다양한 대상으로 한 인식개선 교육과 홍보를 통한 기여 뿐만 아니라 장애인활동 지원사 양성 안에서도 직업에서 한 단계 더 나아가 활동지원을 수행하면서 장애인에 대한 인식이 변화된 점, 외부환경 조성을 통해 버스기사들에게도 장애인에 대한 인식 변화에 의미가 있었던 다양한 경험들을 제시해주고 있다.

인식 개선이 되게 중요한 또 사업이잖아요. 저는 많이 좀 변화는 됐다고 생각을 해요. 제가 그냥 이젠 제 그냥 경험상 제 경험치 확인되지 않은 건데 이제 2006년도부터 쪽 보면 아이들에 대한 거 학생 학교 다니는 친구들이나 지역 주민이나 그러니까 장애인에 대한 인식은 굉장히 함께 살아야 되는 존재 이거에 대한 인식도는 저는 되게 높아졌다고 생각해요. (B_1)

전반적인 분위기가 그렇지 특별히 나면 옷이라기보다 정책상의 인식 개선 교육이 직장에서도 그렇고 굉장히 강화가 되어 있잖아요. 저는 그게 정말 되게 큰 의미가 있다고 생각해요. (중략) 과거 정말 몇 년 전만 해도 특수학교 한다고 그러면 님비 현상이라고 그랬잖아요. 사실 근데 지금은 마음속은 어떤지 모르겠지만 그런 내색을 하려고 하지 않아요. 왜냐하면 나의 이미지가 있으니까 저는 그거가 되게 국가적인 정책에서의 인식 개선 교육은 되게 중요하다고 생각해요.(B_1)

저희가 이제 활동 지원사 양성이 된단든지 그거 저희가 하고 싶어서 하고 있는데 오시는 분들이 꾸준하세요. 매 회기 70명 50명씩 하는데 오시는 분들이 계속 꾸준하고 그 꾸준하다라는 거는 활동지원사라는 직업 근로 지원이라는 직업 이제 그런 것들을 하면서 장애인과 실제로 이렇게 밀접하게 만나는 거 그리고 그런 직업을 갖고 싶다고 오시는 분들이신 거잖아요. 그래서 그러다 보니 전반적으로 인식 개선이 되고 있다라는 거에 좀 더 공감을 하는 근데 그런 것도 저는 그런 것 같아요. (B_2)

실제로 저희 복지관 옆에 버스 회사가 있어요. 이제 버스 기사님들이 저희 복지관 앞 도로를 이렇게 오가시는데 처음에 저희 복지관 생겼을 때 뭐 하는 데인지 몰랐어요 뭐 하는 데냐라고 물어보시기도 하고 근데 앞에 이제 장애인복지관이라고 써 있으니 쉽게 진출입을 안 하셨었거든요. 저희가 복지관 이

제 개관하면서 1층에 좀 카페 만들고 저희가 조금 아까 처음 말씀드렸듯이 지역 주민 친화력 있게 좀 하려고 밖에다 이제 캐릭터 같은 것도 좀 조성해 놓고 그래서 복지관 한번 와보시면 장애인복지관인가라는 생각이 들 정도로 이제 외관을 조금 친근감 있게 꾸며놓다 보니 기사님들이 이렇게 오며가며 하면서 저희 복지관 1층 카페에 처음에 한두 번씩 한두 분씩 이용하다가 지금은 거의 기사님들이 꽤 많이 이용하고 계세요. (B_2)

장애인복지관이라는 그 어려운 문턱을 쉽게 넘을 수 있게 되면서 장애인에 대한 인식 개선 역할을 또 하나 하지 않았나 그런 생각도 들고국장님 말씀하셨듯이 기관에 대한 홍보 자체가 장애인에 대한 인식 홍보였던 것 같아요. 그래서 개관하면서 기존의 장애 인식 개선 사업에 대한 틀을 좀 많이 깬 것 같아요. 그래서 저희 기관 같은 경우는 지역 축제나 사실은 다른 지자체에서도 그런 것들은 하고 있지만 어울림 음악회라든지 또는 고3 수험생, 고3 학생들이 성인으로 가는 그 과정에서 사회로 나오기 전에 장애인에 대한 그런 영화제나 음악회를 통해서 미리 사전에 그런 조금 긍정적인 변화 시각을 좀 가질 수 있게 심어주지 않았나 그래서 아무래도 좀 상급될 수 있지만 기본에 충실하면서 새로운 홍보들을 하면서 그런 역할들이 조금 기관에서 긍정적인 역할을 하지 않았나 그리고 남양주 북부 권역의 남양주 장애인에 대한 그런 인식 개선 역할이 좀 크게 이바지하지 않았나라는 생각이 듭니다. (B_4)

(라) 다양한 네트워크 협력체계 구축 통한 연계강화

연구참여자들은 기관의 긍정적인 역할과 기능에 대해 장애인과 가족들을 위해 지역 사회 내 다양한 네트워크 협력체계 구축 통한 연계강화를 제시하고 있다. 이는 장애인 관련 기관뿐만 아니라 3종 복지관 및 다양한 관련 기관들 간의 다양한 네트워크 구축을 통한 활발한 연계 강화가 맥락에서 드러나고 있다.

저희한테 남는 건 결국은 저소득의 증증에 이런 친구들을 가려고 해서의 뭔가 사각지대가 없도록 좀 좀 촘촘하게 서비스를 주려고 하고 있고 그다음에 또 한 가지는 저희의 강점이라고 하면 그래도 지역사회에서의 네트워크는 저희가 이제 그래도 오래됐으니까 그런 네트워크가 저희 기관의 강점이라고 생각을 해요. 이제 그런 네트워크로 인해서의 서비스 부족분을 이렇게 연계를 좀 해줄 수 있는 거죠. (B_1)

(2) 기관 운영과 사업수행의 한계점과 어려움

(가) 종결이 없는 장기대상에 대한 개입의 한계

연구참여자들이 업무를 수행하면서 경험하는 한계점과 어려움으로 다양한 측면을 제시해주고 있다. 우선 종결이 없는 장기대상에 대한 개입의 한계가 이들이 경험하는 어려운 요인으로 드러나고 있으며, 특히 최종중장애인의 경우 재활과 자립이 어렵다 보니 장기간 기관에 머무르며 생애주기에 따른 개입의 한계이자 과제로 제시되고 있다.

이용인 관련해서 좀 말씀을 드리면 저희가 이제 2006년도에 개관을 했잖아요. 저희 복지관도 나이가 들어가고 이용하시는 분도 같이 나이가 들어가고 있어요. 그래서 이제 그런 어릴 때부터 와서 이용했던 친구들이 지금도 계속 다니고 있거든요. (중략) 청년이 되고 나이가 들었는데 지역사회를 못 나갔네 자립을 못했네라는 부분이 좀 저희 기관으로서는 좀 더 고민해야 될 부분이 아닐까 생각이 들고 거기 보면 그 친구들 대부분 증증인 친구들이 좀 많긴 하거든요. 그런 부분에 대한 그리고 이제 같이 그 나이가 들어가고 있는데 부모님도 같이 나이가 들어가고 계시잖아요. 그래서 그때 이제 그 이후에 대한 부분은 복지관에서 어떻게 해야 될까라는 부분이 장기적으로 고민이 들어요. (B_2)

(나) 열악한 인력과 재정상황에서 오는 기관운영과 사업 압박

연구참여자들은 다양한 장애복지사업을 수행 중 열악한 인력 상황에서, 타 지역에 비해 사회복지사뿐만 아니라 치료사도 낮은 인력 채우와 열악한 재정 속에서 다양한 치료사업을 지속해야 하는 기관 운영과 사업 압박의 어려운 경험을 제시해주고 있다.

우리도 남양주만의 이 치료사를 붙잡을 만한 어떤 메리트 있는 뭔가 복지 포인트든 뭐가 있어야 되지 않을까 그래서 저희도 고민을 했었어요. 치료사를 좀 수당을 줘야 되나 하는데 또 다른 직군하고 했을 때 형평성 이런 걸로 생각했을 때 또 치료사만 줄 수도 없고 실제로 지방에서는 치료사를 수년 전에 한 거의 10년 전에도 그 수당을 만들었어요. 치료사의 수당을 그런 부분을 문제시되는 것 같아요. 그래서 이 치료프로그램들을 지속적으로 해야 하는 어려움이... (B_3)

현재는 저희가 이제 특히나 사회복지사 부분이 어렵고 지금 치료사 특히나 이제 치료사 문제는 심각한 것 같아요. 그래서 치료사업을 접어야 되나 이제 이런 것처럼 지금 원래 복지관 자 동부 파도의 쪽에 이제 대관하는 복지관도 워낙 치료 쪽 사업을 강화하고자 하셨었는데 안 된다 그렇게 지금 치료사 지금 이 인건비는 인건비로는 치료사를 구하기도 어렵고 그래서 뭔가 이제 이게 저희만의 것은 아니고 서울에서도 겪는 어려움이긴 해요. 치료사들이 병원 쪽으로 수가가 높다 보니까 병원 쪽으로 가게 되는데 이거에 대한 대책이 있어야 되지 않을까 아니면 치료 사업을 그냥 민간에서 하는 걸 지금은 발달재활 바우치가 있어서 거기서 제공을 하는데 그냥 그렇게 둘 것이냐 아니면 우리는 아예 그 사업을 아까 국장님 말씀대로 어떤 사업에 대해서는 그냥 이관해 버리고 우리는 그 사업을 접어야겠다 이런 생각이 좀 드는 거죠. (B_3)

이용자님들은 저희가 수중 치료나 예를 들어서 이제 언어 치료나 이런 것들은 거의 대기자 100명 있을 정도로 수중 치료 같은 거는 워낙에 이제 수요 대비 이제 예산적인 부분에 있어서 민간이 할 수 없는 부분이기 때문에 그거는 이제 장복에서 할 수 있는 것뿐이었고 그렇죠 어떻게 보면 최종증은 다른 거 다 프로그램 아무것도 안 돼도 이 수준만은 가능한 아이들이 있거든요. 그래서 이제 수중을 사실 포기할 수 없는데 이게 이제 복지관에서 수중 지금 저희도 수중이 옆에 복지관이 어울림 복지관이랑 강동 어울림복지관이 생기면서 수중 치료사 언어치료사가 그쪽으로 이동을 했어요. 아무래도 서울권에 이제 뭔가 그쪽에 이제 복지 포인트라든지 아무래도 대우가 꼭 그것 때문만은 아니지만 어쨌든 대우면에서 그런 부분에서 더 좋기 때문에 그쪽으로 옮겨갔다 생각하거든요. (B_3)

(다) 노후화된 시설과 공간의 한계

연구참여자들은 기관운영과 사업수행의 어려운 요인인 두 번째로 노후화된 시설과 공간의 한계를 제시하고 있다. 이 부분은 특히 장애인복지관으로 먼저 출발한 기관의 노후화된 시설 문제와 부족한 프로그램 공간의 한계가 나타나고 있다.

시설이 어쨌든 2006년에 지어졌다 보니까 지금은 이제 시설 노후화에 대한 문제 안전에 대한 문제를 좀 저는 이제 보직에 맞춰가지고 좀 관심을 가지고 있습니다. 그리고 어쨌든 북부장애인복지관이 최근에 생겼다 보니까 시설에 대한 환경 시설 환경 등에 대한 부분을 이용인 분들도 많이 좀 비교를 하시긴 하세요. 그 그러다 보니까 조금 더 그런 부분을 신경 쓰고 있어요. (B_2)

(라) 외부환경변화에 대한 사업방향 수립의 어려움

연구참여자들은 신도시 개발로 인한 다변화되는 외부환경 변화에 대한 사업방향 수립의 필요성을 절감하면서도 다양한 연령과 욕구를 반영한 사업 방향 수립의 어려움을

경험하고 있다.

저희는 우선 오래되다 보니까 이용인 분들이 되게 친밀하게 생각을 하시고요. 그거는 친밀하기 때문에 더 자주 찾아오시고 서비스가 없더라도 와서 요구하실 수 있는 부분이 되지 않나라는 생각이 들고요. 그리고 기본에 충실하게 사업하신다고 하셨는데 저희도 마찬가지로 기본 사업에 충실하면서 그러다 보니까 외부의 변화를 거부하는 건 아닌가라는 생각은 안 해봤어요. 그러니까 정책이나 제도가 변화해 가지고 기관에서 좀 더 빠르게 받아들이려고 하고 그리고 빠르게 적응시키려고 하는 부분도 있고 그리고 이제 그런 변화나 바뀌는 부분에 대해서 직원들이 이제 싫어요 라기보다는 같이 어떻게 하면 더 잘할까라는 거를 더 많이 공감해 주고 있는 부분이.. (B_2)

라) 기관운영 및 사업추진의 주안점 및 개선방안

(1) 지역현안에 대한 민감한 대응과 역량기반 마련 필요

(가) 장애인에 대한 전문성과 역량강화 역할 주력

기관운영 및 사업 추진의 주안점 및 개선방안으로 크게 두 가지 방향을 제시하고 있다. 먼저 지역 현안에 대한 민감한 대응과 역량기반 마련의 필요성으로 장애인에 대한 전문성과 역량강화 역할 주력을 제시하고 있다.

기관의 역할의 방향성과 같이 극장님께서 앞에서 말씀하신 부분이 맞는 것 같고요. 요즘은 아무래도 장애인 당사자 중심의 극장님 말씀하신 것처럼 장애인 당사자의 역량 강화에 치중했다면 요즘은 저희가 지역의 환경 분석을 하는 부분도 그런 이유인 것 같거든요. 환경이 같이 변화해야 지역 장애인 당사자가 지역 안에서 살아갈 수 있는 기반이 될 것 같고 그래서 말씀하신 대로 인식 개선이 가장 중요한 것 같고요. 또 장애인 당사자뿐만 아니라 민이나 관의 종사자의 역량 강화도 같이 동반돼야 되지 않나라는 생각이 들고 이제 사실은 저희도 현장에 근무하고는 있지만 현장에 있는 종사자들도 여전히 장애인에 대한 이해가 부족 워낙 다양한 장애 유형이기 때문에 그런 부분 포함해서 장애인 종사자 플러스 지역 주민의 그런 역량 강화에 조금 더 노력을 해야 한다고 생각해요. (B_4)

(나) 젊은층 인구유입에 따른 영유아 장애연령층 증가 가능성 예상 대비

다음으로 연구참여자들은 지역 현안에 대한 민감한 대응과 역량기반 마련의 필요성으로 신도시 개발로 인한 인구변화 속에 젊은 인구유입에 따른 영유아 장애연령층 증가 가능성에 대한 예상 대비를 제시하고 있다.

이제 남양주 자체가 노원에 노원 지역이나 이런 노원구에서 재개발되는 이런 인구들이 이쪽으로... 특히 젊은 연령층들이 오게 되면... 결국은 젊은 층 중에는 이제 영유아 이런 쪽이 좀 장애 인구가 좀 늘어나지 않을까 이렇게 생각을 하고 있어요. 인구 조사를 한번 노원구나 다른 타구나 이렇게 조사를 한 번 한 적이 있어요. 개인적으로 다른 학교에서 하는 것 때문에 했었는데 그때 보니까 노원구가 인구가 줄면서 그 인구 유입이 거의 남양주 양주 이런 쪽으로 인구유입이 되고 있더라는 거죠. (B_2)

(다) 사각지대 해소 위한 틈새사업 개발 필요

연구참여자들은 지역 현안에 대한 민감한 대응과 역량기반 마련의 필요성으로 사각지대 해소를 위한 틈새사업 개발을 제시하고 있다. 특히 여전히 사각지대에 머물러 있는 중증 장애인의 취업과 자립 등에 대한 틈새사업의 필요성을 언급하고 있다.

기본적으로 일단 사각지대 사각지대에 대한 부분들 분명 센터 사업 사업마다 틈새가 있거든요. 근데 그 사각지대를 얼마만큼 줄여야 되는지에 대한 고민이 있는데 그중에서도 발달장애인 중증의 발달장애인 결국은 그 부분을 커버해야 되는 게 우리 기관이 해야 되는 역할이 아니냐 기능이 좋은 친구든 지역사회에서는 취업을 하고 자립을 하고 할 수 있는 기관들이 너무 많거든요. 자립 지원해 줄 수 있는데 결국은 그렇지 못한 발달장애인 중증에 이제 그런 부분들을 저희가 좀 커버해야 된다고 생각을 하고 있어요. (B_1)

저희 기관에서는 앞으로 최중증 발달장애에 대한 부분들을 조금 더 신경 써야겠다라는 어쨌든 돌아오고 있는 거는 최중증 발달장애인밖에 없거든요. 복지관에 오는 그분들이 또 갈 곳도 복지관밖에 없는 거고 그래서 그런 거에 대한 부분만 네 저희 목적 과제라고 생각을 하고요. (B_2)

(라) 이동권 확보와 사회적 배제 해소 위한 다각적 노력

연구참여자들은 지역특성상 교통의 어려움을 제시하며, 노인이면서 장애인, 발달장애인 등 여전히 개선되지 않은 수많은 장애인들의 이동권 확보와 사회적 배제 해소 위한 다각적인 노력의 필요성을 제시하고 있다.

이동에 대한 부분들은 어려운 그런 것들 자체도 과거에는 어떤 노선을 정해서 셔틀버스 운영을 했거든요. 이제 그러다 보니까 사각지대가 있어요. 그리고 워낙 남양주 자체가 장애인 콜택시 수도 굉장히 많이 늘어나서 저희가 개관할 때는 제가 알기로는 장애인 콜택시가 5대 정도 됐는데 지금 한 50대 정도가 운영을 해요. 그러니까 그 콜택시로 사실 지체장애인 분들은 다 이용을 하시거든요. 예약도 잘 되고 근데 이제 거기에 이용하기 어려운 또 장애인 유형이 발달장애인이예요. 근데 사실 상식적으로 생각했을 때 발달장애인들이 왜 콜택시가 필요하다고 생각을 하는데 그분들은 사실 어디에서 중증인 분들은 내가 어디에서 어떤 차를 타고 어디서 내려야 되는지 전혀 모르시거든요. (B_1)

노인이면서 장애인분이 노인복지관 서비스 이용 못하세요. 왜 그러냐 하면 거기서 끼워주지 않으세요. 실질적으로 노인복지관을 이용하신다고 생각을 한다면 어느 정도 건강에 본인이 자기 건강관리를 할 수 있고 경제적으로 어느 정도 여유가 되신 분들이 노인복지관 자체가 복지관이라기보다는 사실 문화가 사업을 위주로 하시는 거잖아요. 거기에는 그리고 그 나름대로의 커뮤니티도 있기 때문에 고령의 노인 장애인분들이 노인복지관을 이용하시는 건 사실 어려워요. (B_1)

워낙에 저희가 이동권이나 이런 걸로 봤을 때는 이제 저상버스 저상버스도 없다고 봐요. 저희가 아마 서울하고 이제 이렇게 여기 남양주지역 근처에 있는 버스는 저상버스도입을 되지 못했고 그다음 저상버스에 관련해서 이제 주변 편의시설도 대로 턱이나 이런 인도에 인도 턱이나 이런 것도 좀 낮춰져 있고 그제반 여건이 돼야 되는데 이제 그러지 못해서 사실은 크게 생각하면 사실 가장 큰 게 사회 참여라고 생각을 하거든요. 자연히 우선돼야 되는데 사회 참여를 하기 위해서는 어쨌든 이동권이 개선이 돼야 되는데 그 이동권 문제도 사실 이렇게 같이 지역 안에서 노력해서 좀 개선할 수 있는 방안을 찾아야 되지 않을까 싶기는 하더라고요. (B_2)

(2) 기능정립과 강화를 위한 탄탄한 여건 조성

(가) Old & New 종합복지관으로서 상생을 위한 비전과 사업 방향 수립과 끊임없는 기능 고민

연구참여자들은 장애인복지관 기능정립과 강화를 위한 탄탄한 여건 조성으로 먼저, 역사가 오래된 기관과 이제 도입의 단계를 걸어가는 기관의 역사를 염두하며 Old & New 종합복지관으로서 상생을 위한 비전과 사업 방향 수립과 끊임없는 기능고민을 과제로 제시하고 있다. 이를 통해 기존 기관은 메너리즘에 빠지지 않으며 지속적인 성장과 변화를 도모하며, 신설기관은 기존 기관의 노하우와 걸어온 길을 배움 삼아 서로 간 사업에 대한 선택과 집중의 상생방안과 경쟁력 확보를 언급하고 있다.

이제 오래되기도 했지만 제가 이걸 제 개인적인 고민은 오래 돼서 이제 아까 강점을 이야기해 주시길 했지만 또 저희 고민은 18년 내후년이 20주년이거든요. 근데 그럼 20주년을 하면서의 우리 나름대로의 사실 브랜드가 있을까 그다음에 또 시그니처가 있나 장애인복지관은 생각나는 게 뭐지 약간 너무 올드한 이미지는 아닐까 이런 게 사실 저는 저희가 지금 고민하는 지점이고요. (중략) 우리가 서로 경쟁력을 뭔가 갖춰야 되는데 이제 그런 고민들이 저희 기관 내에서는 있어요. (B_1)

워낙 관장님도 우리 서로 경쟁하지 말자 그게 그렇게 하다 보면 이게 네트워크를 깨는 거다 얘기하시는데 그래도 아무래도 서로 경쟁이라는 거가 이렇게 나쁘게만 생각하는 게 아니라 더 도약하기 위한 거니까 이쪽에서 어떤 걸 했다고 그러면 저희 워낙 이제 선임 기관이기 때문에 저희가 많이 참고를 하는 것 같아요. 그래서 저도 이제 직원들한테 얘기할 때도 먼저 그 기관에서 그렇게 하고 있더라. 우리도 이렇게 좀 해보자 하기도 하고 또 서로 간에 이제 저희도 어떤 로봇이라든지 어떤 새로운 신규 사업을 하는 또 영역 자국에서도 또 그런 쪽에 또 또 비전을 세우기도 하고 하실 것 같기는 하거든요. (B_3)

그간 장애인 당사자도 대상으로 했고 그다음에 이제 장애인 단체장들도 대상으로 했고 했을 때 약간 홍보 정보 부족 이런 거를 많이 장애인들이 정보를 취득할 수 없어서 여기저기 서비스에서 소외되는 거가 있다 했는데 저희는 이제 기술 시스템이라는 거가 이제 따로 있어서 이제 어떻게 보면 운영팀하고 기획팀하고 분리돼 있어가지고 홍보 쪽을 좀 강화하고 있거든요. 근데 정보 제공하는 측면에서는 아직은 아직도 부족하긴 한데 아무래도 타 이제 복지관보다는 정보 제공에 있어서 어느 정도 좀 선호하는 게 있지 않을까... (B_3)

앞서 이야기한 것들에 대해서 이제 저도 이야기를 들으면서 고민했던 부분들이 아마 좀 광범위하게 고민해 본다면 장애인복지관의 역할에 대해서도 같이 함께 고민이 돼야 되지 않나라는 이제 모든 핵심은 그 부분인 것 같아요. (B_4)

시각이나 농어인이나 시각 청각 그다음에 발달장애인과 지체 뇌병변 모두가 다 같이 복지관을 이용하는 데는 물론 운영하는 측면에서도 어렵고 이용하시는 분들도 어려움이 있으실 거예요. 그러다 보니 이제 시각이나 농어인 분들은 자체 협회들로 이동이 좀 되시는 부분들이 있고 저는 이제 다양한 앞에서 말씀 주신 것처럼 다양한 복지 서비스 전달 체계들이 정말 모습이 많이 늘어난 거에 맞춰서 복지관의 역할도 선택과 집중이 이루어져야 되지 않나라는 생각이 좀 들고요. (B_4)

(나) 장기 서비스 대상층을 위한 촘촘한 생애주기별 다각적인 접근 방안 필요

연구참여자들은 최중증 장애인 등의 종결이 어려운 점을 고려하여 기관 차원에서 장기 서비스 대상층을 위한 촘촘한 생애주기별에 따른 다각적인 접근 방안 필요를 제시

하고 있다.

생애주기별로 조직이 개편이 되면서 생애주기별 접근을 더 강화를 해야 하는 거죠. (B_1)

장애 유형에 따라서도 생애 주기도 다양하기 때문에 저희는 전달 체계가 늘어나면서 저희가 할 수 있는 역할은 장기적으로 이용하는 장애인, 나이들어 하는 장애인과 가족들을 위한 생애주기를 고려한 프로그램을 고민해야 할 거 같아요. (B_1)

성인 그다음에 평생 서비스가 지원돼야 하는 장애인 특성상 구조적인 부분은 한계가 있는데... 한계점을 해결하기 위해서라도 이러한 기능을 해야... (B_4)

마) 지자체의 역할과 지원방안

(1) 안정적인 기관운영과 사업을 위한 다각적인 지원

(가) 사각지대 사례발굴을 위한 공공영역의 지원 필요

연구참여자들은 지자체 역할과 지원방안 영역에서는 안정적인 기관 운영과 사업을 위한 다각적인 지원을 제안하고 있다. 우선 사각지대 발굴을 위한 공공영역의 지원 필요성을 언급하고 있다.

사각지대 발굴을 해서 좀 말씀을 드리면 저희가 개관 초에는 등록되어 있는 장애인들 명단을 쪽 받아가지고 우편으로 이제 발송을 해서 개관초에 계산했습니다. 스페이스 이용하세요라는 게 전달이 됐었는데 지금은 개인정보 부분도 있기 때문에 말씀하신 아날로그식 사각지대를 발굴하는 부분은 실제 정말 가가호호 방문하지 않으면 이 사람은 못 하는데 가가호호 방문할 수 있는 자료조차 저희는 가질 수가 없거든요. 그렇기 때문에 사각지대 발굴은 공공에서 해야 더 적극적으로 해주셔야 될 거라고 생각을 해요. (B_2)

(나) 현실적인 재정지원 방안 마련

한편, 연구참여자들은 장애인복지관 운영과 사업 등의 현실을 반영한 재정적인 지원 방안을 중요하게 제안하고 있다.

이게 여기 우리만이 아닌 것 같긴 해요. 윤정부도 그렇고 여러 시군구가 지금 이런 재원의 문제 때문에 이제 보조금을 축소하는 이런 경우가 있어서 이번에 저희가 처음으로 보조금 좀 감액해라 이제 전체 금액 중에서 많은 금액은 아니지만 약간 그런 의미가 있어서 내년도 사업은 조금 감액한 상태고 저희가 재원에 대한 거는 계속해서 이제 외부 펀드를 따는 프리포절을 따는 걸로 할수 있는 부분이 없고 또 저희가 이제 시간이 얼마 안 된 기간이다 보니까 후원금이나 이런 것도 도 좀 약하죠. 그러다 보니 사실 아까 얘기드린 우리 음악회든지 그런 행사를 하면서 또 이렇게 연계돼가지고 사업비를 따게 되고 후원을 받고 또 그렇게 되는 것 같아요. (B_3)

인력의 한계 뭔가 새로운 사업이 정책이 생기면서 의무적으로 해야 되는 사업들이 들어왔을 때 특히 인력이 문제가 되니... 어떤 걸 포기해야 되나 고민들이 사실 현장에서는 되게 많거든요. (B_4)

(다) 안정적인 인력충원과 직원처우에 대한 관심과 지원

마지막으로 연구참여자들은 원활한 장애인복지관 기관 운영과 사업수행을 위해 안정적인 인력충원과 직원처우에 대한 관심과 지원을 제시하고 있다. 이는 사회복지사뿐만 아니라 다양한 영역의 치료사 등의 인력부족과 복리후생 등의 처우문제가 내재되어 있는 점을 제시하며, 이에 대한 지원을 제시하고 있다.

한 가지 만약에 지자체에 말씀을 드리고 싶은 거라면 제가 지금 생각을 해보니 저희가 처음에 개관했을 때 이제 남양주 저희 기관 앞에만 해도 차가 다니는 차가 한 대가 정도뿐이 없었어요. 지금은 굉장히 정비가 많이 됐는데 그때 남양주시에서 이렇게까지 와서 직원들 사회복지사들이 와서 여기서 서비스를 좋은 인력들을 받기 위해서 수단을 만들어줬어요. 남양주시 자체 시비로 근데 이제 사실 지금 없어졌거든요. 그러니까 제일 중요한 건 저희도 사회복지사와 동일하게 사회복지사 채용하기 굉장히 어려워요. 그래서 일단 이런 역량 있는 결국은 휴먼 서비스다 보니까 역량 있는 직원 채용을 위해서 지자체 차원에서 그런 직원들 복리후생을 좀 잘 해 주셨으면 좋겠다라는 것들을 제시하고 싶다 알겠습니다. 법인에서라도 지원을 해야 한다고 생각해요. (B_1)

치료를 복지관에서 어떤 거를 꼭 해야 되냐라고 물어보셨는데 사실 저는 어쨌든 복지관은 공공성을 띠고 있기 때문에 장애인복지관 지침 안에서 기능이 계속 개편되고 있지만 치료에 대한 부분은 계속 쪽 가고 있거든요. 그렇다라는 이유는 장애인복지관에서 치료를 꼭 해야 된다는 의미인 것 같아요. 병원에 가면은 천 원 2천 원 주고 물리치료 할 수 있지 않아요. 근데 그 질이 장애인에게 필요한 물리치료가 되는 것인가 복지관에 갔을 때 물리치료가 계속되는 것하고 질적인 부분이 차이가 있기 때문에 기본적으로 해야 되는 것 해야 되는 치료들은 다 가야 되지 않나라는 생각은 좀 가지고 있어요. (B_2)

현재는 저희가 이제 특히나 사회복지사 부분이 어렵고 지금 치료사 특히나 이제 치료사 문제는 심각한 것 같아요. 그래서 치료사업을 접어야 되나 이제 이런 것처럼 지금 원래 복지관 자 동부 파도의 쪽에 이제 대관하는 복지관도 워낙 치료 쪽 사업을 강화하고자 하셨었는데 안 된다 그렇게 지금 치료사 지금 인건비는 인건비로는 치료사를 구하기도 어렵고 그래서 뭔가 이제 이게 저희만의 것은 아니고 서울에서도 겪는 어려움이긴 해요. 치료사들이 병원 쪽으로 수가가 높다 보니까 병원 쪽으로 가게 되는데 이거에 대한 대책이 있어야 되지 않을까 아니면 치료 사업을 그냥 민간에서 하는 걸 지금은 발달재활 바우처가 있어서 거기서 제공을 하는데 그냥 그렇게 둘 것이냐 아니면 우리는 아예 그 사업을 아까 국장님 말씀대로 어떤 사업에 대해서는 그냥 이관해 버리고 우리는 그 사업을 접어야겠다 이런 생각이 좀 드는 거죠. (B_3)

남양주에서 이 치료사를 붙잡을 만한 어떤 메리트 있는 뭔가 복지 포인트든 뭐가 있어야 되지 않을까 그래서 저희도 고민을 했었어요. 치료사를 좀 수당을 줘야 되나 하는데 또 다른 직군하고 했을 때 형평성 이런 걸로 생각했을 때 또 치료사만 줄 수도 없고 실제로 지방에서는 치료사를 수년 전에 한 거의 10년 전에도 그 수당을 만들었어요. 치료사의 수당을 그런 부분을 문제시되는 것 같아요. (B_3)

정규직으로 달라고 해라 요청을 해라 그런 거 계속해서 생활임금 남양주 생활임금으로 사람을 채용하다 보니까 채용도 안 되고 이게 지금 돌봄 영역은 전문 돌봄 영역은 정규직도 채용이 어려워요. 그런데 정규직만큼의 인건비도 안 주면 누가 오겠냐는 거예요. 어려운 체증증이며 그래서 지금 최증증을 저희가 하게 돼도 고민인 거예요. 인력을 구할 수 있을까 그래서 최증증의 인력은 인건비를 저희가 보통 팀장이 3급이고 그다음에 사회복지사는 4급이거든요. 그러면 주간 보호가 지금 3급으로 시작되고 있고 그러면 최증증은 진짜 최소 3급으로 시작하면서 그 팀장급은 2급이나 1급으로 팀장을 줘야 된다 이런 생각인데 이제 그런 부분도 순환이 돼야 될 부분인 것 같거든요. (B_3)

(2) 공공영역으로서의 역할과 여건 조성

(가) 장애인 전담인력의 안정성과 업무기피 해결

연구참여자들이 지자체의 역할과 지원방안 두 번째로 제시하는 측면은 공공영역으로서의 역할과 여건 조성을 제시하며, 장애인 전담인력의 안정성과 업무 기피 문제 해결을 제시하고 있다.

일단은 장애인 창구에서의 사회복지 그러니까 사회복지 전담 공무원이 너무 빨리 바뀌어요. 그거는 그러니까 정책적으로 가야 되는 것 같아요. (B_1)

질적 조사 제가 했을 때 그런 부분이 많이 나왔었어요. 공무원들이 너무 많이 바뀝니다. 저희는 이제 장애인복지과도 있지만 공무원들이 2년을 넘기지 않으니까 장애인 관련해서 처음 오신 분들도 있고 처음 장애인을 맡으신 분들도 있고 그러니까... (B_3)

(나) 담당인력의 현장에 대한 이해와 장애인에 대한 전문화 방안 필요

다음으로 연구참여자들은 지자체 공공영역의 장애복지사업 관련 담당인력의 현장에 대한 이해와 장애인에 대한 전문화 방안 마련을 제시하고 있다. 공공영역 조직 특성상 순환보직체제에서 오는 담당 인력들의 업무의 안정성은 물론 전문성의 한계가 있는 점을 드러내주고 있다.

거기서의 그 담당 공무원이 정말 많은 정보를 알고 있어야 되는 경력자여야 되는데 항상 신규 담당 공무원이기 때문에 사실 저희보다도 잘 모르는 경우가 더 많기 때문에 이제 이거 적극적으로 반영이 되어야 한다고 봐요. (B_1)

프로그램이나 그러니까 사업적인 거는 어떻게 보면 시에서 주도하는 대로 지금 거의 공공이 주도하는 편인데 그거를 이제 사업을 만들어내는 그 분들의 전문성이라든가 이런 게 좀 없다고 했을 때는 또 문제가 되지 않나 그래서 이제 장애인 업무를 사실은 기피하는 업무라고 하세요. 더 이상 2년 정도 하면 가기를 원하시는 아는 게 그렇다고 하면 장애인을 담당하는 장애인 업무를 담당하는 이분들한테 어떤 인센티브가 주어져야 되는 게 아닌가 가장 좀 지역에서는 그런 부분도 좀 필요하지 않나 싶더라고요. (B_3)

기관의 역할의 방향성과 같이국장님께서 앞에서 말씀하신 부분이 맞는 것 같고요. 요즘은 아무래도 장애인 당사자 중심의 국장님 말씀하신 것처럼 장애인 당사자의 역량 강화에 치중했다면 요즘은 저희가 지역의 환경 분석을 하는 부분도 그런 이유인 것 같거든요. 환경이 같이 변화해야 지역 장애인 당사자가 지역 안에서 살아갈 수 있는 기반이 될 것 같고 그래서 말씀하신 대로 인식 개선이 가장 중요한 것 같고요. 또 장애인 당사자뿐만 아니라 민이나 관의 종사자의 역량 강화도 같이 동반돼야 되지 않나라는 생각이 들고 이제 사실은 저희도 현장에 근무하고는 있지만 현장에 있는 종사자들도 여전히 장애인에 대한 이해가 부족 워낙 다양한 장애 유형이기 때문에 그런 부분 포함해서 장애인 종사자 플러스 지역 주민의 그런 역량 강화에 조금 더 노력을 해야 한다고 생각해요. (B_4)

이제 현장의 조건들 현장의 환경들을 조금 파악하고 그다음에 그런 요구들이 들어와야 되지 않나 그래서 막무가내라고 말하기는 좀 조심스럽긴 한데 무조건적인 요구보다는 현장의 상황들을 좀 파악해 주셨으면 좋겠다. 그리고 또 좋은 인력들이 외부로 빠져나가지 않도록 지역 안에서도 너무 제한하기보다는 조금 역량 강화나 어떤 동기부여 될 수 있는 시스템들이 좀 마련됐으면 좋겠다. (B_4)

바) 장애인 관련 지원법과 정책의 개선방안

(1) 장애인과 현장을 반영한 제도와 정책 개선

(가) 지나친 장애인발달지원법 중심의 정책방향 지양

현행 장애인 관련 지원법과 정책의 개선방안에 있어 연구참여자들은 우선 장애인과 현장을 반영한 제도와 정책 개선을 제시하며, 지나친 장애인발달지원법 중심의 정책 방향 지양을 제시하고 있다.

저는 뇌병변 장애인이나 이제 개인적으로 사실 저는 뇌병변 장애인의 삶이 제일 힘들지 않을까라는 생각을 해요. 왜냐하면 인지도 되는데 신체적으로 너무 어렵기 때문에 근데 이제 어쨌든 저는 장애인복지관 안에서는 결국은 이 발달장애인에 대한 지원이 다른 장애 유형들은 사실 지역사회에서의 적당한 서비스가 계속 되어 있기 때문에 굳이 복지관을 이용하지 않으셔도 지역사회에서의 다양한 시설을 이용하면서 거주할 수 있다고 생각을 하거든요. (B_1)

사실은 또 다른 채널을 여는 게 아닐까 해서 좀 조심스러운 이야기가 있는데 사실은 장애인복지관 현장이 대부분 지금 발달장애인법 통과로 인해서 주된 장애인 분류는 15종이 있지만 주된 이용자가 발달장애인은 굉장히 몰입돼 있지 않나라는 생각이 들고요. 사실 앞서 이야기 나눈 것들 중에 다 포함되어 있겠지만 고령의 지체 뇌병변 장애인들은 고령의 경우 지체 뇌병변이 이제 복지관을 이용하시고 그다음에 발달 친구들은 이제 어려서부터 쪽 발달장애인이 주요 물론 장애인 범주상 지체 뇌병변 발달장애인이 주된 범위를 차지하고 있긴 하지만 대부분의 정책들이 발달장애인에 치우치다 보니 장애인복지관 역시 발달장애인 위주로 사업들이 돌아가는 부분이 조금 아쉽지 않나라는 생각이 좀 들고요. 그거에 반해서 사실은 어차피 상충되는 그런 장애 유형들이 있잖아요. (B_4)

과연 발달장애인법 통과로 인해서 발달장애인이 장애인복지관의 주된 이용자고 장애인 복지 서비스인데 발달장애인 서비스에 몰입돼 있는 부분이 맞나라는 아쉬움이 조금 들긴 하더라고요. (B_4)

(나) 장애등급을 받지 못한 경계선 대상에 대한 정책지원에 대한 근거마련 필요

한편 연구참여자들은 장애등급을 받지 못한 경계선 대상에 대한 정책지원에 대한 근거 마련의 필요성을 제시하고 있다. 현행 장애인 관련 정책과 제도는 장애인 등록 여부를 바탕으로 서비스 제공 기준을 제시하고 있어 사업지침에 의거하면 늘 장애등록을 받지 않은 대상은 사각지대가 되는 문제를 제시하며, 장애등록 기준에 대한 제도와 정책상의 검토의 필요성을 제시하고 있다.

가장 취약한 장애 유형이 발달장애인이라고 생각을 하고 그렇기 때문에 이제 발달장애인 복지법이 생긴 거고 그래서 이제 쪽 복지관이 저는 그렇게 가야 된다고 생각을 하는 데서의 이제 범주는 장애인을 등록이 됐나 안 됐나라기보다는 이제 경계선까지가 저희 바운더리 안에 들어가야 되는 게 맞지 않을까 이게 장애인을 등록하고 안 등록하고 중요할까 그러니까 사각지대에 대한 고민인 거죠. (B_1)

우리가 서비스를 줄 수 있는 영역을 좀 넓혀야 되는 거 아닌가라는 논의에서 경제장애선에 대한 논의가 됐어요. 정책적 지원을 특별히 한 건 없고 제가 이제 특수교육지원센터에 갔을 때 거기 장학사님하고 그런 이야기를 한번 했어요. 궁금했어요. 분명히 특수교육 지원 대상이었는데 장애 등록은 안 되어 있는데

이 친구는 혹시 저기 졸업한 다음에 어떻게 지내는지 아세요? 그랬더니 전혀 모르시더라고요. 그런 데이터도 없고 사실 그 부분이 좀 궁금해요. (B_1)

우리가 서비스를 줄 수 있는 영역을 좀 넓혀야 되는 거 아닌가라는 논의에서 경계선장애에 대한 논의가 됐어요. 정책적 지원을 특별히 한 건 없고 제가 이제 특수교육지원센터에 갔을 때 거기 장학사님하고 그런 이야기를 한번 했어요. 궁금했어요. 분명히 특수교육 지원 대상이라는데 장애 등록은 안 되어 있는데 이 친구는 혹시 저기 졸업한 다음에 어떻게 지내는지 아세요? 그랬더니 전혀 모르시더라고요. 그런 데이터도 없고 사실 그 부분이 좀 궁금해요. (중략) 저희도 이용규정이 있고... 남양주 장애인복지관 이용 규정에 있어요. 근데 제가 지금 장애인 복지 사업 안내를 봤는데 있는데 거기에는 없고 이게 하여튼 어디에 있는데 거기에는 근데 장애인 등록 장애인이라고 되어 있지 않아요. (B_1)

다. 사회복지관

1) 연구참여자의 일반적 특성

사회복지관 현장실무자로 참여한 연구참여자들의 특성을 살펴보면 다음과 같다. 총 8명의 연구참여자 중 남성은 5명, 여성은 3명으로 연령대는 30대 3명, 40대 3명, 50대 2명으로 분포하고 있었다. 현재 업무 최소경력은 1년 1개월에서 최고경력은 17년 4개월로 나타났으며, 직책은 팀장 3명, 과장, 1명, 센터장 4명으로 구성되어 있었다. 전공 분야는 모두 사회복지학을 전공하였으며, 학력은 전문대졸(학사) 1명, 대졸 3명, 대학원졸(석사) 4명으로 나타났으며, 사회복지사자격증의 경우 7명이 1급, 1명이 2급을 소지하고 있는 것으로 나타났다.

<표 66> 남양주시 사회복지관 연구 참여자의 특성

연구 참여자	성별	연령	학력	전공	직책	현 기관 경력	사회복지분야 총 경력	관련 자격증
C_1	여	40대	대학원졸(석사)	사회복지학	센터장	1년 1개월	17년 4개월	사회복지사 1급
C_2	여	40대	대졸(학사)	사회복지학	팀장	1년 6개월	8년 8개월	사회복지사 2급
C_3	남	50대	대학원졸(석사)	사회복지학	센터장	1년 1개월	27년 5개월	사회복지사 1급
C_4	남	30대	전문대졸(학사)	사회복지학	과장	9년 6개월	12년 3개월	사회복지사 2급
C_5	여	50대	대학원졸(석사)	사회복지학	센터장	1년 1개월	25년	사회복지사 1급
C_6	남	30대	대졸(학사)	사회복지학	팀장	13년 8개월	13년 8개월	사회복지사 1급
C_7	남	40대	대학원졸(석사)	사회복지학	센터장	2년 8개월	23년 8개월	사회복지사 1급
C_8	남	30대	대졸(학사)	사회복지학	팀장	9년	10년	사회복지사 1급

2) 분석결과

사회복지관 관련 현장 실무자를 대상으로 도출된 분석결과에서는 총 5개 영역, 10개의 주제와 26개의 하위주제로 도출되었다. 주요 영역으로 제시한 1) 지역사회 환경특성, 2) 남양주 지역의 현안, 3) 기관의 긍정적인 기능과 한계점, 4) 기관운영 및 사업추진의 주안점 및 개선방안, 5) 지자체의 역할과 지원방안에 대해 희망케어센터로 출발해 현재 사회복지관으로 기능전환이 된 현재의 시점에서 다양한 지역의 현안 속에 경험을 반영한 주제와 하위주제의 내용을 살펴볼 수 있다.

<표 67> 사회복지관 FGI 분석결과

영역	주제	하위주제
지역사회 환경특성	1) 다양한 인구변화와 불균형적인 지역개발	다양한 인구변화가 일어남
		불균형적인 지역개발이 이루어지고 있음
	2) 지역사회 환경의 강점	지역 현안에 대한 민·관 네트워크가 잘 구축됨
		지역 공동체 의식이 강함
	3) 지역사회 환경의 약점	열악한 지역 인프라
		다양하고 복합적인 지역성에 대한 대응 부족
남양주 지역의 현안	1) 사회복지현안	다양한 사회복지취약 계층과 고령화에 대한 대응
		부족한 사회복지서비스 공급량
기관의 긍정적인 역할과 기능, 한계점	1) 기관의 긍정적인 역할과 기능	사각지대와 위기대응의 사례관리 역할 수행
		공공의 사례관리 기반마련에 기여
		지역현안에 기반한 프로그램 개발과 제공
	2) 기관 운영과 사업수행의 한계점과 어려움	여전히 사례관리기관 역할에 머무름
		복지관 기능전환에 대한 역할 인식과 준비 부족
		복지관 운영과 사업 수행 위한 비현실적인 여건
기관 운영 및 사업추진의 주안점 및 개선방안	1) 복지관으로서의 정체성 확립과 기능정립	복지관 정체성과 기능정립을 위한 내재화 노력과 구체적인 방안 마련
		지역주민의 인식제고를 위한 자체적인 홍보전략 필요
		네이밍 한계가 아닌, 복지관 궤도에 이르기 위한 협력과 연대
	2) 자체적인 위상과 역량강화 노력	이론과 전문성이 기반이 된 내실 있는 사업운영과 성과입증
		복지관 기능과 지역현안에 부합하는 신규 프로그램 개발 노력
지자체의 역할과 지원방안	1) 지자체 차원의 구체적인 복지관 운영방향 수립과 지원	복지관 기능 전환에 따른 구체적인 운영방향 수립
		열악한 시설 및 환경 정비에 대한 현실적·구체적인 지원방안 검토
		안정적인 재정·조직운영을 위한 인력충원과 처우개선위한 관심과 지원
		인구 대비 사회복지관 증설 검토 필요
	2) 민간사회복지기관으로서의 위상과 역할 지원	기관의 자율성을 존중하고 보장해주는 분위기 조성
		현장실정과 지역현안에 귀 기울이는 관심과 지원

가) 지역사회 환경 특성

(1) 다양한 인구변화와 불균형적인 지역개발

(가) 다양한 인구변화가 일어남

연구참여자는 지역사회 환경특성으로 다양한 인구변화를 언급하고 있다. 신도시개발로 인해 저소득층 전출이 많은 지역, 영구임대아파트가 조성된 경우 남양주 전역이나 인근지역에서 저소득 인구가 유입되는 지역, 기존에도 노인인구가 많았지만 외부인구 유입에 따라 노인 슬럼화가 되는 지역 등 다양한 인구변화의 모습을 보여주고 있다.

이제 첫 번째 영구 임대단지 아파트가 이제 저희 본관과 분관에 이제 이사들어 오셨어요. 남양주 전역이나 구리, 중랑구 인근 지역의 비정형 거주자 및 저소득분들이 저희 쪽에 대거 이제 이사를 오셨고 본관에 502세대 분관에 425세대 분들이 오셔가지고 일단 기본 천명분들에 대한 돌봄은 저희가 확보한 상태에서 4개 권역을 좀 돌봄을 해야 돼가지고 저소득 인구 유입이 저희가 좀 가장 특징적이고 두드러지게 그리고 첫 번째 오셨기 때문에 각 지역에서 좀 상황이 예민하시든지 상황이 좀 더 어려우신 분들이 좀 첫 번째로 모이다 보니까 그런 분들이 많이 있는 부분들이 있는 것 같습니다. (C_4)

저소득층 분들이 전출이 많아요. 왜냐하면 저희 지역이 주택 가격만 따지면 저렴한 편은 아니거든요. 아마 남양주에서 다산동 다음으로 높지 않을까 제 생각엔 그럴거든요. 그러다 보니까 다산동이나 다른 지역에 임대 아파트가 이제 조성이 되면서 그쪽으로 이제 저소득층이 많이 이주를 갔죠. (C_6)

외부 인구가 많이 유입이 되면서 별내면은 고령화 인구가 슬럼화가 지금 되고 있어서 굉장히 좀 심각한 고령 문제가 좀 생기고... (C_7)

(나) 불균형적인 지역개발이 이루어지고 있음

한편, 연구참여자들은 불균형적인 지역개발을 들고 있다. 이 의미 속에서는 상당한 도시화가 되어가는 지역과 개발이 멈춰진 지역이 공존하는, 다시 말해 불균형적인 지역개발의 특성을 제시하고 있다. 이러한 특성에 따라 지역개발로 인한 새로운 인구유입도 있지만, 주택 가격이 높아지며 저소득층 인구는 다른 곳으로 이주해야 하는 상황을 겪고 있다.

저희 동부권역의 특징... 전반적인 우선 이제 지역적인 특징은 이제 동부권역은 화도 수동 호평 평내에 해당이 되어서 호평평지는 약간 상당히 도시화가 되어 있어요. (C_1)

저소득층 분들이 전출이 많아요. 왜냐하면 저희 지역이 주택 가격만 따지면 저렴한 편은 아니거든요. 아마 남양주에서 다산동 다음으로 높지 않을까 제 생각엔 그럴거든요. 그러다 보니까 다산동이나 다른 지역에 임대 아파트가 이제 조성이 되면서 그쪽으로 이제 저소득층이 많이 이주를 갔죠. 아마 그래서 아마 사례 연계 건수도 아마 그래서 좀 많이 줄고 있지 않나 그렇게 생각하는데 이제 장기적으로는 근데 저희도 양정역세권 쪽에 이미 도면이라는 게 다 나왔어요. (중략) 그거에 따른 새로운 욕구에 맞는 새로운 사업이라든가 그런 것들에 대해서 좀 고민을 많이 하고 있습니다. (C_6)

저희 지역은 타 지역하고 가장 차이점이 계획 하에 조성된 택지 지구가 없어요. 저희 지역만 저희가 외부 조안 금곡 양정인데 다 구도심이고 뭐 다산이라 말할 것도 없고 별내도 그렇고 그렇지만 저희 지역은

아직 그런 오래된 구옥에서 사시는 분들이 많고 그러다 보니까 저희 기관은 주거 환경 개선 관련된 사업을 많이 중점적으로 진행하고 있고요. 그리고 아무래도 저희 지역이 제가 14년 전에 여기를 처음 왔는데 그때보다 인구가 한 30% 정도 감소를 했어요. 저희 지역이 그 이유가 저희는 지금 이제 개발이 되는 이제 시작이 되는 시기라고 보면 되고 저희는 이제 양정역세권 개발이나 왕숙 신도시 개발이 그때 이루어져서 그때 이제 이루어질 때쯤에 이제 인구가 증가가 될 거란 말이죠. (C_6)

저희 쪽에 인구가 제가 처음에 왔을 때 한 12만 됐는데 지금 한 9만 10만 정도 저희 지역을 4개 다 합쳐서 그 정도밖에 안 돼서 그 점이 가장 갖고 있는 특징이라고 저희 지역의 특징이라고 할 수 있을 것 같고 그리고 아무래도 그러다 보니까 사실 사례 연계 건수도 당연히 적고 그리고 저희가 아마 4개 지역 중에서 가장 자원이 부족할 거예요. 특히 저희 지역은 다 그린벨트로 많이 역여 있어요. 북한강로를 다 따라서 있기 때문에 그런 부분에서 아마 개발에 대한 제한이 많아서 자원 개발에서 좀 어려운 부분이 있어서 저희도 이제 서울이라든가 타 지자체를 좀 개발하려는 노력들을 많이 하고 있습니다. (C_6)

상대적으로 이제 오남 지역 거기도 이제 우리나라의 임대 아파트 중에서는 최초로 생긴 아파트가 있는데 개발이 안 되고 있어가지고 아직까지 그런 어떤 지역에 또 내부 문제는 있는 것 같아요. (C_7)

(2) 지역사회 환경의 강점

(가) 지역 현안에 대한 민·관 네트워크가 잘 구축됨

연구참여자들은 남양주 지역환경의 강점으로 지역 현안에 대한 민·관 네트워크가 잘 구축되어 있음을 제시하고 있다. 이러한 측면은 지역 현안에 대한 소통과 협력이 잘 이루어지고 있음이 발견되고 있다.

사회복지 전달 체계나 이런 많이 세팅이 되어 있고 또 네트워크 협력 관계가 상당히 되어 있고 민관 협력이 상당히 되어 있기 때문에 그러한 것들이 요청되어지는 거일 수 있어요 그래가지고 우선은 그런 거는 잘 수립이 되어졌다. 그래가지고 발굴에 대한 그리고 사례 관리에 대한 이러한 시스템도 잘 갖춰져 있고 이 전달 체계가 이렇게 잘 있어요. (C_1)

지역사회랑 같이 좀 거드는 일들을 할 수 있을 때 협력 체계는 다른 센터도 동일하겠지만 좀 잘 강화돼 있는 것 같고 거기에 대해서 다산도 다산 돌봄 네트워크라고 해서 이제 유관기관들과 관리사무소까지 포함해가지고 한 9개 기관이 저희가 매월 회의를 같이 하면서 입주하신 분들의 집중 일반 단순 주요 확인 대상으로 좀 구분을 하고 그다음에 그들한테 제공해야 될 서비스와 지역사회에 안내될 부분들을 좀 같이 준비해서 좀 제공도 하고 계속 네트워크 하고 있는 부분들이 있습니다. (C_1)

저희 기관은 제 생각에는 굉장히 민간 협력이 잘 되는 것 같아요. 저희 특히 저희 센터는 오래 근무한 직원들이 굉장히 많고 그러다 보니까 관하구의 협조가 굉장히 잘 돼서 어떤 지역에 위기 상황이 나타났을 때 당연히 남부희망케어센터가 같이 해결해야 된다는 그런 인식들이 있는 것 같아요. 저희 지역에는 그런 점이 강점이라고 생각을 하고 있습니다. (C_6)

저희는 아무래도 이제 공동체성이 있다 보니까 여러 단체들하고의 어떤 관계성 굉장히 좋은 상황인 것 같고 그동안에 이제 토양이 잘 갖춰 있어가지고 희망케어랑 지역의 단체들하고의 관계는 굉장히 유기적으로 긴밀하게 잘 소통이 되고 있다 그런 좀 이점이 있는 것 같아요. (C_7)

(나) 지역 공동체 의식이 강함

또 하나의 지역 강점으로 지역공동체 의식이 강한 점을 제시하고 있다.

저희 지역에 있어서의 강점은 어렵고 힘든 분들도 상당히 많이 있긴 하지만 지역사회에 많은 이 부분을 다 같이 해결하거나 함께 하려고 하는 움직임이 상당히 좋은 지역이라고 생각해요. (중략) 그래서 우리가 인력의 한계는 있기는 하지만 문제 상황의 발생에 대해서 대처할 수 있는 이 지역성은 상당히 좋다고 봐요. (C_1)

어떻게 보면 이제 서울에 수도권에 인접해 있는데도 불구하고 굉장히 이제 공동체성이라든가 지역의 관심도 애착도가 높은 것 같아요. (C_7)

(3) 지역사회 환경의 약점

(가) 열악한 지역 인프라와 불편한 교통문제

연구참여자들은 지역의 약점에 대해서 열악한 지역 인프라와 불편한 교통문제를 들고 있다. 후원금을 조성할 수 있는 기업 등의 부족으로 후원금 확보 어려움을 드러내 주고 있으며, 대부분의 지역의 경우 불편한 교통문제를 제시해 주고 있다.

저희 지역의 좀 약점이라 했을 때에는 다른 권역에 비해서 이제 기업체 수가 좀 부족한 부분들이 있고 저희가 하고 싶은 사업을 하려고 할 때 확보된 후원금이 좀 적다 보니까 외부 공모 사업들을 좀 많이 도전하는 부분들이 있어요. (중략) 그래서 외부 공모와 그리고 또 소액 기부 기업체 수가 적다 보니까 평상시에 이제 이 지역사회 주민들의 소액 기부를 좀 활성화하기 위해서 기부 천사라든지 이런 기부 프로젝트들을 좀 의도적으로 좀 많이 강화해가지고 고정적인 후원금을 확보하려는 노력들이 있는 것 같습니다. (C_4)

저희 센터는 행정복지센터 안에 있다 보니까 주민들이 와가지고 이용하기에는 굉장히 편리한 점이 있는데 그 외에 이제 기타 지역에 있는 분들은 오기가 접근성이 좀 많이 좀 떨어지는 편이고 남양주가 이제 전통적으로 대중교통이 별로 좋지 않습니다. 그래서 버스라든가 지하철 이용 지하철이 진접까지 들어왔는데 그럼에도 불구하고 많이 좀 편하지는 않은 상황인 것 같아요. (중략) 약점은 저희 이제 별내면 같은 경우는 교통이라든가 인프라 개발이 안 되다 보니까 슬럼화되면서 그런 고령의 문제 이런 게 좀 있는 것 같아요. (C_7)

(나) 다양하고 복합적인 지역성에 대한 대응 부족

또 다른 약점으로는 다양하고 복합적인 지역성에 대한 대응 부족을 제시하고 있다. 이는 강점에서 제시된 바와 같이 네트워크는 잘 구축되어 있지만, 현재의 사회복지서비스 공급량으로는 지역문제를 대응하기엔 부족한 점을 들고 있다.

서비스 공급량에 대한 부분 이거는 안 되어 있기 때문에 지역의 어떤 문제를 대응하기 위해서는 더 들어와야 된다.... 이와 같은 건 문제점이다 라고 볼 수 있어요. (C_1)

나) 남양주 지역의 현안

(1) 사회복지 현안

(가) 다양한 사회복지 취약계층과 고령화에 대한 대응

연구참여자들은 사회복지 현안으로 우선으로 꼽는 것이 신도시 개발로 인한 다양한 지역차원으로 취약계층과 고령인구 유입의 현안을 제시하고 있다. 즉 저소득층과 정신 건강에 대한 어려움이 있거나 고령 인구 등이 남양주 지역으로 유입되면서 이에 대한 대응의 필요성을 제시하고 있다.

다산 신도시가 개발이 됐고 그러면 저희 권역이 이제 진건택지와 다산1 다산2동인데 원도심이랑 이제 신도심을 이제 아울러서 저희가 이제 좀 포괄해서 이제 운영을 하고 있는데 이제 첫 번째 영구 임대단지 아파트가 이제 저희 본관과 분관에 이제 이사들어 오셨어요. 남양주 전역이나 구리 중랑구 인근 지역의 비정형 거주자 및 저소득분들이 저희 쪽에 대거 이제 이사를 오셨고 본관에 502세대 분관에 425세대 분들이 오셔가지고 일단 기본 천명분들에 대한 돌봄은 저희가 확보한 상태에서 4개 권역을 좀 돌봄을 해야 돼가지고 저소득 인구 유입이 저희가 좀 가장 특징적이고 두드러지게 그리고 첫 번째 오셨기 때문에 각 지역에서 좀 상황이 예민하시다든지 상황이 좀 더 어려우신 분들이 좀 첫 번째로 모이다 보니까 그런 분들이 많이 있는 부분들이 있는 것 같습니다. (C_4)

저희가 2021년에 21년 12월달에 이제 분관에 이사를 하고 22년에 5월달에 본관으로 이제 이사를 진행을 했는데 이사 오기 전부터 저희가 지역사회보장협의체라든지 아니면 지역의 행정복지센터 분들이랑 같이 좀 미리 오기 전에 조사들을 좀 많이 했어요. 그래서 욕구 조사도 진행을 하고 그다음에 사회적 고립도랑 우울감 척도로 해가지고 지역에 이사 오신 분들의 특징과 또 원하는 서비스들은 어떤 것인지에 대한 조사들을 좀 데이터 기반으로 좀 많이 쌓았었고 가장 많이 나왔던 거는 사회적 관계와 밀반찬 이렇게 의식주 기본적인 부분에 대한 욕구들이 가장 높게 나타나는데 그분들이 대부분의 73% 정도였다는 우울감을 가지고 계셨던 사회적 고립이 있으셨던 분들이었어요. (C_4)

남양주에 아마 인구가 세 번째로 많은 지역이 이제 진접인데 별내 같은 경우는 이제 다산이 생기기 전에 이제 남양주에서 최초의 신도시였는데 별내면 하고는 좀 대비가 많이 되는 것 같아요. 외부 인구가 많이 유입이 되면서 별내면은 지금 아마 고령화 인구가 23%, 24% 정도가 돼가지고 슬럼화가 지금 되고 있어서 굉장히 좀 심각한 고령 문제가 좀 생기고 있고... 별내동 같은 경우는 그래도 이제 많이 좀 혼재가 되고 있는 상황인 것 같아요. (C_7)

(나) 부족한 사회복지서비스 공급량

연구참여자는 사회복지 현안에 있어 또 다른 차원으로 다양한 지역변화에 반해 부족한 사회복지서비스 공급량 문제를 제시하고 있다.

생활 불편에 대한 일상생활에 대한 불편에 대한 사항들이 많이 신고 접수가 되어져가지고 지부 희망케어 센터의 역할이 그런 공급 위기에 1차 대응하는 역할이 지금 상당히 많이 요구되어지는 그런 부분들 있다고 말씀드릴 수 있을 것 같고 제가 거기다 노트 한 부분들이 있기는 하지만 사회복지 어떤 현장에 이렇게 인프라의 규모로 이제 좀 보자 하면 인구 밀도 그러니까 저소득층도 많고 인수도 많이 있는 거에 반해서 사회복지 공급량이 너무 없고... 또 이제 지금 계속 생기는 사회복지사업... 어떤 추가되어지는 공급 그러니까 (중략) 교육부도 그렇고 경찰도 그렇고 이제 공공도 그렇고 다 사례관리 사업 단위들이 생기는 거에 반해서 서비스 단위가 생기지 않는 부분들이 있어요. (C_1)

서비스 공급량이 부족하다는 그 지점에서 어쨌든 민이든 관이든 해야 되는 서비스 제공의 역할들에 대한 부분의 어떤 한계, 부족함을 얘기하는 거죠. 그러다 보니까 지금 말고 제신 00센터에 대한 역할 기능이 과부화가 돼요. (C_1)

다) 기관의 긍정적인 역할과 기능, 한계점

(1) 기관의 긍정적인 역할과 기능

(가) 사각지대와 위기대응의 사례관리 역할 수행

연구참여자는 희망케어센터 사회복지관의 긍정적인 역할과 기능에 있어 지역의 다양한 사각지대와 위기상황에 대한 즉각적이고 적극적인 사례관리 대응능력을 꼽고 있다.

저는 희망케어센터가 지역사회 문제 예방에 긍정적인 역할을 했다라는 거는 다른 복지관과 다르게 희망케어센터는 복지 사각지대랑 긴급 위기 과정에 대한 대응이 엄청 신속해요 읍면동에서 제도권 안에 들어올 수 없는 사람이 이 가정을 어떻게 빨리 이 긴급 상황에서 구출할 수 있을까 대응할 수 있을까 했을 때 희망케어센터에 가라면 저희는 어떤 수단과 방법을 가리지 않고 이 가정을 위기 상황에서 그래도 잠깐은 안전할 수 있는 시간을 저희가 만들어 드리거든요. 그래서 제도권 안에 들어오실 수 있는 분들은 오시게 하고 아니 그렇지 않고 자립이 가능하신 분들은 자립이 가능하게 하는 게 어떤 지자체보다 가장 신속하게 대응할 수 있는 게 저희의 장점이라고 생각해요. 그게 태생이었고 여태까지 이어지고 있는 상황인 거죠. 근데 이제 그게 발달되다 보니까 사례 관리가 되게 전문적인 기관이었었어요. (C_1)

(나) 공공의 사례관리 기반마련에 기여

한편, 연구참여자는 희망케어센터가 그동안 공공의 사례관리 기반 마련에 다양한 차원에서 기여도가 있었음을 제시하고 있다.

희망케어센터의 기능과 역할에 있어서의 중요한 부분 중에 하나가 공공의 복지의 역할이 계속 바뀌어왔어요. 공공은 읍면동에서 복지 사업을 할 때 수급자나 이게 공공 구조에 대한 부분이 조사 책정하는 거에서 이제 사례 관리 기능도 생기고 읍면동 보장협의체에 관리하는 기능도 생기고 이러한 변화들에 있어서 공공이 한 번도 안 해봤었던 일들을 이제 수행하기 시작할 때 희망케어센터가 그 부분에 대해서 지원하기도 하는 일들을 계속해왔었어요. 그래서 공공의 사례관리가 자리를 잡고 공공의 읍면동 보장협의체가 역할을 자리 잡게 하는 거에 희망케어센터의 기여도가 상당했다라는 말씀을 드릴 수 있을 것 같아요. (C_1)

(다) 지역현안에 기반한 프로그램 개발과 제공

연구참여자는 다양한 지역사회의 욕구와 현안에 기반하여 청년 1인 가구 프로그램이라든가 마을활동가들과 함께 하는 정신건강 문제 발굴과 지원 등의 프로그램 개발과 제공을 나타내주고 있다.

이용자분들 당사자분들의 참여를 좀 저희가 유도를 많이 하는 편인데 기관의 미션과 비전도 마찬가지로 아까 정신 건강 프로그램도 말씀드렸지만 회복형에 참여하셨던 분들은 올해 년도에는 이제 다른 회복하

실 분들에 대해서 역할을 부여한다든지 그다음에 감초라고 해서 마을 활동가분들을 단지 내에 본인들의 이슈나 발견해야 될 것들을 본인들이 발견하는 구조를 만든다든지 해가지고 좀 당사자가 주체적인 참여를 할 수 있는 구조들을 각각의 사업 단위별로 역할을 하나씩 계속 부여해서 유도하는 부분들이 좀 잘하고 있는거라고 생각해요. (C_4)

작년에도 1인 가구가 이제 우리 남양주뿐만 아니라 1인 가구 사업을 진행하려고 했는데 사업을 또 구성해서 이용자 모집에 어려움이 있더라고요. 그래서 일단은 저희가 인식하고 있는 부분은 아무래도 청년의 문제 또한 고립의 1인 가구의 문제 이런 게 좀 심각하다 이렇게 생각하고 있고요. 그럼에도 불구하고 이제 청년 사업이나 청소년 사업이나 이런 사업들은 이제 다 할 수는 없지만 조금 어느 정도 좀 구성해서 좀 진행을 하려고 해요. (C_7)

(2) 기관 운영과 사업수행의 한계점과 어려움

(가) 여전히 사례관리기관 역할에 머무름

연구참여자들은 기관 운영과 사업수행의 한계점과 어려움으로 우선, 지역사회에서 사례관리 업무 요구도가 높은 현실에서 여전히 사례관리 기관 역할에 머무르고 있는 문제를 제시해주고 있다. 이는 기관의 기능의 한계라기보다는 그만큼 지역주민의 요구도와 공공과 민간영역에 있어 체계적인 사례관리 전달체계 여건이 조성되지 못한 점을 들고 있다. 이런 현실에서 한 연구참여자는 복지관 기능으로서의 다른 사업에 집중하지 못하는 상황에서 어찌할 바 없이 달려갔지만 지나치게 집중된 사례관리 업무 투입에 자기반성의 시간으로 돌려야 했던 경험을 나타내주고 있다.

사업들은 다 사례관리 형태로 많이 지금 발생이 되어지는 것 같아요. (중략) 그러니까 음변동에서도 역할을 계속 하고 계시는데 지금 일상생활에 대한 불편 사항에 대한 부분에 대한 거의 역할이 거기서 다 해결이 안 되다 보니까 그런 요청들이 계속 우리 센터로 오니 피로도가 커요. (C_1)

맞돌도 그렇고 응급도 그렇고 거의 이제 어떤 위기 상황을 갖다가 발굴하는 구조는 많이 있지만 저희한테 그런 것들이 많이 지금 쏠림이 되어져가지고 복지관으로서 기능이 전환이 되어지고 사업들이 다양하게 구성이 돼야 되는 필요가 있음에도 불구하고 인구가 지역사회로부터의 그런 1차적인 서비스 지원 요청에 대한 요구가 너무 많다 보니까 저희 기관으로서는 그거에 대한 피로도 큰거 같아요. (C_1)

희망케어센터의 퇴계 특징이자 장점 중에 하나가 사례 관리인 건 분명하지만 사례 관리에 대한 것도 저희가 생각했고 사례 관리가 잘 되게 하기 위해서는 사례관리 전달 체계가 같이 수립이 돼야 돼요. 네 그래서 지고 희망케어센터는 그 모든 것들을 해왔었다. 그래가지고 아까 말씀드린 것처럼 사례관리 그리고 사례관리에 수반되어지는 서비스 공급 이와 같은 것들을 저희가 다 품고 있었던 거죠. 그거는 계속 이제 해왔었던 일인 거고 그거에 대한 역할과 기능이 분산되지 않은 상태에서 복지관의 기능을 더해야 되는 상황인 거예요. (C_1)

다른 권역은 모르겠어요. 근데 동부는 이게 희망케어에 좀 집중이 되고 있어요. 저희가 사례 관리를 안 하느냐 사례 관리를 안 하지 않아요. 사례 관리도 자체적으로 하고 있지만 이 물리는 서비스가 이분들을 저희가 몰라라 할 수는 없잖아요. 그러다 보니까 그런 긴급 대응을 하느라고 또 이게 또 어려움이 있는 거예요. (C_2)

어떤 분이 경매 집이 갑자기 경매에 붙여졌어요. 길거리로 나왔게 생긴 거 그러면은 희망케어센터... 그럼 저희가 긴급 주거지를 마련해 드리고 거기서 일정 기간 자립을 하실 수 있도록 돕는 거죠. 그 과정이

만약에 제도권 안에 들어오실 수 있으면 그걸 돕고 만약에 그렇지 않은 상황이면 자립하실 때까지는 저희가 일정 기간 주거를 제공하면서 돕는 거예요. 예를 들어서 가정폭력이 일어났는데 아버지가 칼부림이 일어났대요. 경찰서에서 전화 와요. 희망케어센터. 그럼 저희가 뭘 하다가 달려가는 거예요. (C_2)

상대적으로 사례관리 대응이 많아지다 보니까 직원들은 체계적인 일을 할 수가 없는 거예요. 일반 복지관 같은 경우에는 연 사업을 계획을 해서 이 사업이 어떻게 어떻게 진행이 되고 평가 일을 하고 이런 식으로 진행이 되는데 저희는 그 계획을 하려고 계획을 다 잡아놨다가 갑자기 치고 들어온 일들이 너무 많은 거예요. 그럼 그거 하다 보면 나 그거 하기로 했는데 또 못했네. 그러니까 어떻게 보면 평가의 시간이 자기 반성의 시간이 되는 거예요. (C_2)

(나) 복지관 기능전환에 대한 역할 인식과 준비 부족

연구참여자는 근본적으로 희망케어센터에서 복지관 기능전환에 있어 이에 대한 역할 인식과 준비가 부족한 점을 제시하고 있다. 다시 말하자면 이를 위해 대비하고 예비하는 대안 없는 기능 전환이 된 상황을 언급해주고 있다.

제가 와서 보니까 제가 있었던 한 9년의 세월 동안에 여러 기관들이 사례관리가 너무 발달이 된 거예요. 심지어 공공까지도.... 그러다 보니 지금 나오는 이제 공공의 소리는 희망케어센터가 더 이상 사례 관리를 안 해 라는 소리가 들릴 정도로 다른 기관들의 사례 관리가 너무 잘 되어 있는 거예요. 근데 제 입장에서 봤을 때는 희망케어센터 안에 있는 저희 입장에서 봤을 때는 사례 관리만 발달이 됐어요. 그래서 이후에 대한 대안이 없는 거죠. 그래서 복지관으로 기능이 된거데... 근데 그 대안이 희망 케어로 많이 쏠리고 있어요. (C_2)

(다) 복지관 운영과 사업 수행 위한 비현실적인 여건

복지관 운영과 사업 수행을 위한 비현실적인 여건은 우선 시설·환경 측면 중에서도 부족한 사업운영공간과 물리적 접근성 문제와 인력부족 문제를 제시하고 있다. 이러한 여건 속에 연구참여자들은 다양한 경험을 하고 있는 것으로 나타났다.

먼저, 시설·환경에 있어 물리적인 접근성과 부족하고 협소한 공간의 열악성을 제시해주고 있다.

어떤 이용 프로그램을 한다거나 뭘 활용할 수 있는 공간이 전혀 되지 않아요. (중략) 두 곳은 이제 행정 복지센터에 들어가 있고 그다음에 이제 단독 건물을 가지고 있는 센터가 두 곳이기는 한데 저희는 정말 외진 곳에 덩그러니 있어요. 이용자분들이 전혀 오실 수 없는 곳에 있어 가지고....(C_2)

저희 센터는 행정타운 안에 들어가 있어요. 읍사무소 안에 그러다 보니까 청사 관리 주체가 저희가 아니거든요. 그러다 보니까 아무래도 하다못해 못 하나를 받더라도 상의를 해야 되고 어떤 프로그램실도 굉장히 부족하고 그러다 보니까 일반적인 복지관으로 복지관이라고 부르기가 좀 애매할 정도로 이제 프로그램실이라고 할 만한 것도 사실 없고 그런 면이 좀 약점이라고 볼 수가 있죠.(C_6)

건물을 가지고 있지 않다 보니까 그런 공간 활용에 있어서 굉장히 좀 어려움이 있어요. 그래서 지금 아웃리치 사업을 많이 하는데 하게 되면 이제 각 읍면동 단위에 있는 주민센터라든가 주민자치센터를 빌려서 할 수밖에 없는 상황이고 프로그램을 하더라도 이제 지역에 있는 도서관이나 그런 데를 이제 빌려서 할 수밖에 없는 구조인데 일단 생애 주기에 따라서 미취학에서부터 노년까지 프로그램을 하고 싶어도 공간의 부재, 인력의 부재 접근성에 여러 가지 이제 문제들이 좀 생기더라고요. 그래서 저희가 작년에 4개 읍면동 욕구 조사를 한 천 케이스 정도 했는데 거기에 나타났던 이제 가장 심각한 문제 중에 하나가 노

인의 건강 두 번째가 청년들의 취업 창업 이제 그런 어려움이 좀 나타나더라고요. 그래서 올해도 이제 청년 프로그램을 진행하려고 하는데 결국에는 이제 크리밍 현상인데 문제라고는 하는데 참여자를 모집하는 게 굉장히 좀 어렵더라고요. (C_7)

다음으로는 인력부족 문제에 대한 현장 경험을 제시하고 있다.

사업에 대한 것도 이게 비전과 미션, 지역사회의 특수성 이런 것들 전년도와 이번 연도 차기 이 모든 것들을 관통하는 발달까지로 요구되어지는데 지금 그런 것들을 이제 수행하는 게 복지관으로서 요구되어지는 상황이고.... (중략) 기존의 인력 갖고 그걸 다 완성도 있게 하려면 줄어들던지 인력을 추가해주든지... 어떤 인프라에 기반한 인력에 대한 충원 없이 현재 사회복지관의 기능을 유지한다는 부분에 있어서는 어렵다 생각해요. (C_1)

도와드려야 될 분들은 많은데 도와드릴 수 있는 그 주체들이 좀 부족하다. 저희가 이제 앞으로도 계속 말씀을 드리겠지만 저희 센터가 저희 포함해가지고 13명인데요. 이게 한 읍면동만 담당하기에도 이렇게 적은 수라고 볼 수 있을 것 같아요. 근데 4개 읍면동을 이제 담당을 해야 되다 보니까 제안하는 데도 좀 한계가 있지 않나 이런 생각이 들어요. 그런 부분들에 대한 어떤 인력 확보와 예산의 확대가 필요해요. (C_7)

(라) 아웃사이드, 사회복지기관으로 인정해주지 않음

연구참여자는 희망케어센터가 2015년 사회복지관으로 기능 전환이 되었지만, 흘러온 시간 속에서 아직까지 지역분위기는 희망케어센터로 인식을 해주는 현실을 토로하고 있다. 이런 상황 속에서 다양한 네트워크 기관들 간의 유대와 협력을 위해 복지관 협의체 등의 지역사회모임에 참여하고자 노력하나, 정작 끼워주지 않는 아웃사이드인 현실적인 문제가 나타나고 있다.

올해 저희가 알기로는 남양주에 노인복지관 장애인복지관이 있는데 복지관 협의체를 만들었어요. 근데 거기에 희망케어센터는 또 끼워주지도 않아요... (C_7)

라) 기관 운영 및 사업추진의 주안점 및 개선방안

(1) 복지관으로서의 정체성 확립과 기능 정립

(가) 복지관 정체성과 기능정립을 위한 내재화 노력과 구체적인 방안 마련

연구참여자들은 기관 운영 및 사업추진의 주안점과 개선방안으로 가장 먼저 언급한 것이 바로 복지관으로서의 정체성 확립과 기능정립을 제시하고 있다. 이는 단순히 희망케어센터에서 사회복지관의 기관 이름 변경이 아니기에, 다양한 차원에서 복지관으로서 갖추어야 할 측면들이 많음을 보여주고 있다. 이를 위해서는 복지관의 기능임에도 불구하고 시도하거나 주안점을 두지 않았던 솔직함에서부터 기능 수립을 위한 체계적인 노력이 필요할 것이며, 기관차원에서는 무조건 복지관체制的 운영과 방향성에 대

해서만 강조할 것이 아니라 직원들 간 소통을 통한 구체적인 논의와 방향성 제시 등의 중요성을 언급하고 있다.

다른 복지관들은 우선은 전문성 행정력 그리고 노하우, 독립된 기관으로서의 역할로 인정받는 것들이 우선 된 상태에서의 정체성을 고민하는 거죠. 근데 우리는 역할은 있는데 우선 그게 없어요. 그러니까 그거 조금 더 채워져야 된다는 거죠. (C_1)

기관장님들도 기존 희망케어센터의 역할에서 어떤 부분이 보완되면 이런 부분을 보완해서 가야해라고 생각하셔야지 무조건 종합사회복지관처럼 해야된다고만 하면 그건 더 후퇴되는 복지관이 된다고 생각합니다. (C_2)

희망케어센터에서 복지관으로 되려면 당신들이 고려해줘야 될 게 있다. 어떤 것들을 해야 복지관으로서 기능을 충분히 하느냐 이런 질문이신 것 같아요. 근데 그동안의 긴급 위기 대응만 가지고 잘 해왔는데 앞으로는 그것만 할 거면 굳이 복지관 복지관으로 변경에 대한 설득력과 설명력은 저는 좀 약하다는 생각이 좀 들거든요. (C_7)

저희는 보셔서 아시겠지만 주민들한테 안내를 하더라도 안녕하세요 북부희망케어센터입니다 하면 모르는 주민들이 많이 계세요. 그러면 또다시 복지관이다 이렇게 설명을 해야 되고 영어로 보더라도 커뮤니티 센터 내지는 소셜 웰페어 센터 한 다음에 호프 케어 센터 센터가 두 개나 지금 들어가고 있기 때문에 이거 이름에서 오는 이질감도 있고... (중략) 이제 사회복지관화 되려면 그런 부분들에 대한 어떤 인식의 변화도 좀 필요하고 그동안 하지 않았던 경험치들도 있기 때문에 과제가 될 것 같고요. 그래서 이제 매듭을 짓자면 희망케어센터의 특징과 장점 또 사회복지관으로 말은 그렇지만 거기에 선행되거나 또 갖춰야 할 것들이 굉장히 많이 요구가 되고 있다고 봐요. (C_7)

(나) 지역주민의 인식제고를 위한 자체적인 홍보전략 필요

연구참여자들은 지역주민의 인식제고를 위한 자체적인 홍보전략에 대한 필요성을 제시해주고 있다. 다양한 지역주민들에게 기관에 대한 홍보방법과 전략에 대해 다양한 고민을 하며 접근하고 있음을 발견할 수 있었다. 단순히 기관의 위치와 기능과 역할 이전에 희망케어센터라는 이름에서부터 시작되어야 하는 홍보의 고민이 시작되고 있다.

지역사회에서 사실 일반 지역 주민이 저기 복지관이 있는지 모르는 일반 시민들이 많단 말이죠. 거기에 대해서 저희가 하고 있는 실천들이나 하고 있는 것들을 좀 알리는 홍보에 이제 좀 올해년도부터 집중해 가지고 알리고 또 홍보하고 최근 개통된 다산역에도 저희가 기관명을 추가하고 거기에 어떤 홍보 방법으로 전략으로 일반 시민들이 좀 나눈에 참여할 수 있고 어려운 분들은 또 이용할 수 있는 부분에 대해서 노력해야 할거 같습니다. (C_4)

저희 센터는 지역 주민의 인식의 변화를 좀 중요시 생각하고 있어요. 사회복지관이고 그리고 저희가 타 서부하고 동부보다 좀 그래도 지역 주민들이 편하게 이용할 수 있는 행정복지센터 안에 들어가 있기 때문에 기본적으로 주민들이 자유롭게 이용할 수 있는 이용하면서 희망케어센터에서 자연스럽게 인식을 알게 되는 그런 좀 고민들을 많이 하고 있고요. 그리고 아까 말씀드렸듯이 저희 쪽이 많이 자원도 부족하고 또 인수도 물론 이제 이게 문제라고 보지는 않지만 장기적으로 또 이전을 하게 되고 하면은 자연스럽게 해소될 거지만 지금 이제 어쨌든 사례 대상 수도 좀 많이 감소하고 있기 때문에 그런 발굴에 있어서 어떤 루트를 좀 개발을 할까 학교라든가 그런 쪽으로 좀 많이 고민을 하고 있는 지금 상황이고요. (C_6)

인식의 변화가 많이 필요한 것 같아요. 앞서도 말씀드렸지만 원래 복지관이 없었잖아요. 지금도 복지관이냐 아니냐 희망케어센터이냐 복지관이냐 그게 언제까지 이 얘기를 계속 해야 될지 모르겠습니다. 법적인 어떤 설치 신고사항에는 복지관으로 되어 있고 저희도 복지관이라고 부르지는 않거든요. (C_7)

(다) 네이밍 한계가 아닌, 복지관 궤도에 이르기 위한 협력과 연대

연구참여자들은 앞으로 희망케어센터의 방향성에 대해서 단순히 네이밍의 한계가 아님을 직시하며, 복지관 기능 전환에 따른 자체적인 노력들을 구체적으로 언급하고 있다. 무엇보다 기존의 희망케어센터에서 머물던 역할과 기능에서 복지관으로서의 기능과 역할을 수행하는 기관이 되기 위해서는 복지관 기능의 본질을 내재화하며 이에 따르는 운영과 사업의 궤도에 오르기 위한 노력들이 함께 이루어져야 하며, 기관 운영과 사업에서 입증이 되어야 할 필요성을 언급하고 있다. 현재 4개 기관이 희망케어센터 사회복지관들의 입장에서는 복지관으로서의 기능과 방향성에 다름과 속도의 차이는 있지만, 이에 대해 함께 연대하고 협력하며 나아가야 할 비전과 구체적인 방향 논의가 필요함을 제시하고 있다.

복지관으로서 우리가 체질도 개선이 돼야 되고 사업들이 개선되고 개발되어야 되는 거에 대해서 상당히 동의되고 저도 의지가 있기는 한데 제가 또 조직에 있다 보니까 기존의 선생님들이 그 역할을 수행하고 있고 뭔가가 거기에서 조정이 되어지지 않은 상황에서 지금 그런 부분에 대한 엄청난 이제 피로와 긴장도가 있는 것 같아요. 그래가지고 제가 선생님 기존의 선생님들한테 어떤 그런 부분에 대한 합의 속도에 맞추는 그런 과정이 저한테 사실 필요해가지고 동부 권역은 형태가 지금 그러해서 그러니까 지금 연대하는 거 너무 좋고 말씀하신 우리가 지금 풀어야 되는 과제를 수행하기 위해서는 같이 힘을 합쳐가지고 같은 목소리를 내야 되는 부분이 맞기는 한데 기관마다 그 속도와 처지가 조금 차이가 있는 것 같아요. (C_1)

희망케어센터는 본래의 기능을 버릴 생각은 없다고 생각됩니다. 그게 시에서도 원하는 사항이고, 어찌됐던 태생이 제도권에서 해결할 수 없는 사항에 대한 대응 시스템이었고, 이것이 성공적으로 이루어 지기도 했고 안정화 되어 어느 지자체 보다 잘 대응 하고 있다고 생각합니다. 복지관으로 가고자 하는건 어찌보면 운영의 안정화를 원하는 부분일 것 같습니다. (C_2)

인력의 확보, 재원의 확보에 대한 기준이 있어야 하고 운영에 대한 근거가 희망케어센터를 구분지을 수 있는 부분은 아무래도 사회복지관입니다. 그러다 보니 평가를 받게 되고, 기존의 지자체의 보고, 감사가 아닌 객관적인 자료가 필요하게 되었습니다. 현재까지의 운영 형태로는 평가를 받을 수 없다 보니 3대 기능사업을 해야 한다가 대두되었고, 지금의 희망케어센터가 시설적인 측면이나 인력적인 측면이 뒷받침되지 않았어도 평가를 잘 받는게 중요하게 되었습니다. (C_2)

그냥 건물 주고 인력 주면은 우리가 그다음에 복지관으로서 기능을 하겠다라는 거 가지고서는 당사자들을 설득하기에는 제한적이지 않나 이런 생각이 들거든요. 그렇다면 복지관화가 되려면 그동안의 희망케어센터는 이랬지만 앞으로 희망 케어가 복지관으로 되려면 이런 것도 할 수 있는 역량과 이런 것도 앞으로 사업을 전개할 것이다 이렇게 나와야 설득이 될까 말까 하지 않나 이런 생각이 들거든요. (C_7)

(2) 자체적인 위상과 역량강화 노력

(가) 이론과 전문성이 기반이 된 내실 있는 사업운영과 성과입증

한편, 연구참여자들은 자체적인 위상과 역량강화 노력의 중요성을 제시하며 이를 위해 이론과 전문성이 기반이 된 기관의 내실 있는 사업 운영과 성과 입증의 중요성을 강조하고 있다. 이러한 구체적인 방향으로 기본적으로 기관 운영과 사업 전반에 데이터를 잘 구축해야 하는 시스템 구축에서부터 이론과 전문성이 기반이 된 사업운영 역량과 성과 입증을 언급하고 있다.

노력을 하고 있기는 한데 사업을 수행을 하면서 그거에다가 정확하게 얘기하시는 것처럼 자료를 잘 성실하게 만드는 건 되게 어려운 일인 것 같아요. 전산 자료 시스템도 그렇구... (C_1)

남양주시는 본래의 희망케어센터 기능을 수행함에 있어 행정적으로 실적과 기록을 체계적으로 더 잘 담아내야 하는 부분이 필요합니다. 아쉬운 부분이 행정으로 담아내지 못해 그 노력과 수고에 대한 증거가 없다는게 아쉽습니다. 그 행정만 잘 담아 내어도 희망케어센터는 복지사각지대, 긴급위기가정 대응에 더 고도화되고 특화된 복지관으로 인정 받을 것 같습니다....거기에 지역 상황에 맞는 복지사업을 수행할 수 있도록 한다면 저는 충분히 남양주형 복지관으로서 충분히 매력이 있을 것이라고 생각합니다. (C_2)

아까 김00 팀장께서도 말씀하셨지만 그 희망케어센터는 위기 긴급 과정에 대한 대응은 제가 봐도 서울에서도 보지 못했던 경기권에도 제가 다 살펴본 게 아니기 때문에 전국적으로도 제가 다 보지는 않았지만 공공 구조에서 하지 못하는 부분들에 대한 보안이나 이런 완충은 정말 충분히 해내는 조직인 것 같다. 이게 어떻게 보면 사례관리에 대해서는 저는 이제 저희 센터만 놓고 봤을 때는 이론적 어떤 배경이나 학문적 그런 것들은 조금 보완해야 될 필요를 저는 느끼고 있어요. 그렇기 때문에 일반 사례관리에서 이야기하는 그런 부분들은 조금 더 뭐랄까 내실을 다질 필요는 있다라고 생각해요. (C_7)

복지관화가 되려면 그동안의 희망케어센터는 이랬지만 앞으로 희망케어센터가 복지관으로 되려면 이런 것도 할 수 있는 역량과 이런 것도 앞으로 사업을 전개할 것이다 이렇게 나와야 설득이 될까,.. 이런 생각이 들거든요. (C_7)

(나) 복지관 기능과 지역현안에 부합하는 신규 프로그램 개발 노력

연구참여자들은 복지관 기능에 부합하는 사업 수행과 함께 다양한 지역현안에 기반한 신규 프로그램 개발에 대한 노력의 필요성을 제시하고 있다. 지역특성상 도농복합 지역이면서도 물리적 접근성과 함께 다양한 복지 현안에 대한 민감성을 가지고 접근하는 프로그램 개발에 대한 중요성을 시사해주고 있다.

더 이상 복지관은 사회복지관의 매뉴얼에 가이드라인대로 사업을 진행하기 어렵습니다. 그만큼 복지욕구가 다양해 지고 점차 세대간 문화 차이는 벌어지고 있습니다. 또 남양주시만 보아도 읍면동별 도시, 농촌의 문화가 극명하게 나뉘고 있고 제가 담당하고 있는 화도읍은 같은 읍안에서도 도농복합이 뚜렷이 존재하고 있습니다. 기존에 종합복지관이 실행하던 3대기능의 일반적인 사업들이 적용되기 어려울 수 있습니다. 그렇다면 지역마다 특색에 맞는 사업을 개발하고 적용해야 합니다. (C_2)

대상자의 변화를 위해서는 지금 말씀하신 부분인데 15회이든 20회이든 장기 프로그램을 하려 그러면 공간이 있어야 되고... 기존의 어떤 일회성 사업이 아니라 연속되는 새로운 사업을 만들어야 되는 게 그냥 그런 것들이 저희 사업의 역할이라고 봐요. (C_3)

마) 지자체의 역할과 지원방안

(1) 지자체 차원의 구체적인 복지관 운영방향 수립과 지원

(가) 복지관 기능 전환에 따른 구체적인 운영방향 수립과 지원

연구참여자들이 제시하는 지자체 역할과 지원방안에서는 다양한 제안을 제시하고 있다. 먼저 지자체 차원의 구체적인 복지관 운영방향 수립과 지원의 차원에서 복지관 기능 전환에 따른 구체적인 운영방향 수립과 지원을 제시하고 있다. 현재 남양주 지역의 사회복지관은 2007년 희망케어센터로 출발을 하여 2015년 사회복지시설인정에 따른 종사자들의 경력 인정을 위해 사회복지관으로 기능전환을 한 배경 속에 복지관 기능을 수행하기 위해서는 현실적인 운영방향에 대한 수립과 함께 물리적인 환경과 시설, 인력, 재정 등에 대한 지원의 필요성을 제시하고 있다.

2015년에 복지관으로 전환을 해가지고... 복지관 기능과 조금 정리가 돼야 될 부분들이 있어요. (중략) 복지관의 필요성이라기보다는 우리 이제 종사하시는 선생님들이 희망케어센터는 사회복지 사회사업법 안에 이제 있는 복지관이 아니다 보니까는 경력 인정이 경기도에서는 혹은 지자체에서 인정해 주긴 하지만 서울이라든지 타에서는 안 되다 보니까 복지관으로 전환했었을 때의 종사자들의 경력인가 그거를 좀 해결하려고 전환이 됐었다는 거지요. (C_1)

희망케어센터가 남양주의 사회복지관이기 때문에 사회복지관의 기능들을 갖다가 수행해야 된다고... 지금 각각의 기관들은 알고 있고 그래도 기존의 희망케어센터가 만들어져가지고 또 부여되어지고 기대되어지는 역할에 대한 것도 저희가 일정해야 된다는 부담을 갖고 있기는 한데... 이거 이거를 다 수행하기에 지금 물리적 환경, 인력, 예산 이런 것들이 적합하냐라고 했었을 때 저는 완전히 아니다라고 생각이 듭니다. (C_1)

현재 시설의 여건과 인력으로는 어렵습니다. (C_2)

(나) 열악한 시설 및 환경 정비에 대한 현실적·구체적인 지원방안 검토

다음으로 연구참여자들은 각 기관별로 높여져 있는 열악한 시설 및 환경정비에 대한 현실적이고 구체적 지원 방안 검토의 필요성을 언급하고 있다. 구체적으로 제시하는 내용을 살펴보면, 복지관 기능을 고려해 볼 때, 물리적 환경, 특히 건물 공간 자체가 없거나 협소한 공간문제도 공통적으로 발견되는 문제이며, 본관과 분관을 운영하는 기관 여건이 되지 않음에도 불구하고 무리하게 해야 하는 현실 등에 대한 개선의 필요성을 제시하고 있다.

저희는 공간 분산 형태로 운영이 되고 있습니다만 그런 형태하고 좀 다른 것 같아요. 저희는 뭘 해도 똑같은 사업을 두 번을 해야 되고 사실은 한쪽에서 하게 되면 다른 한쪽에서는 또 그런 요구가 있기 때문에 그런 점들이 최소의 인력으로... 기본적으로 인력, 차량, 재정 등이 작동되고 있지요. 두 군데를 조화롭게 운영한다는 게 쉽지 않은 부분이고... 두 군데가 있다 보니까 특히나 이제 저희가 이제 3년 차에 대한 이제 입주를 하셨다 보니까 16개 동에서 가장 거주가 어려우신 분들이 오시다 보니까 어떻게 보면 가

장 힘든 부분이고 민원에 대한 요소가 굉장히 많죠. (C_3)

저희는 5개 기관이 또 끼어 있기 때문에 저희가 분관 같은 경우는 프로그램로 쓸 수 있는 공간이 되게 부족하다기보다는 구조가 이상해서 쓰기에는 좀 한계점이 있고 근데 거기에 또 2개 기관이 들어와 있고.... (C_4)

저희가 건물을 가지고 있지 않다 보니까 그런 공간 활용에 있어서 굉장히 좀 어려움이 있어요. 그래서 지금 아웃리치 사업을 많이 하는데 하게 되는데, 이제 각 읍면동 단위에 있는 주민센터라든가 주민자치 센터를 빌려서 할 수밖에 없는 상황이고 프로그램을 하더라도 이제 지역에 있는 도서관이나 그런 데를 이제 빌려서 할 수밖에 없는 구조인데 일단 생애 주기에 따라서 미취학에서부터 노년까지 프로그램을 하고 싶어도 공간의 부재, 인력의 부재, 접근성이 떨어지는 여러 가지 이제 문제들이 좀 생기더라고요. (C_7)

명칭도 바뀌어야 되고 또 건물도 필요하고 또 인력도 필요하고.... (C_7)

(다) 안정적인 재정·조직운동을 위한 인력충원과 처우개선 위한 관심과 지원

연구참여자들은 사회복지관의 안정적인 재정과 조직운동을 위한 인력충원과 처우개선 위한 관심과 지원을 제시하고 있다. 먼저 복지관 운영 규모대비 비현실적인 보조금 규모와 인력 충원의 필요성을 언급하고 있다. 사회복지관 최소 인력기준 권고안에도 못 미치는 인력 실정에 대한 언급과 함께 본관과 분관을 운영하는 기관 같은 경우 재정뿐만 아니라 인력의 배가 들어가는 실정 등을 고려한 인력충원에 대한 구체적인 제안을 제시하고 있다.

기본적으로 노복과 장복은 보조금 사업이 주예요. 물론 희망 사회복지관 특성상 프로포절을 하긴 하지만 근데 이제 한번 생각해 보세요. 저희가 사회복지관 등록을 했는데 저희 사업은 기본적인 봉사단 운영 관리 외에는 전부 다 100%가 저희는 후원금 사업이에요. 그렇기 때문에 저희는 태생적으로 그런 일들이 사회복지관으로 전환을 하지만 그게 다른 점이니까 때문에 그걸 먼저 짚고 가셔야 된다는 점이 다른 거고요. (중략) 복지관의 기본적인 매뉴얼에 보면 인력과 규모를 기반한다고 했는데 저희는 사실은 인력도 자금 충원되지 않고요. 지금 13명, 12명 16명이라고는 하나 저희는 또 본관과 분관이 두 군데가 있고 저희가 기본적으로 인력 규모가 수반되지 않는 가운데 그 일을 해나가기 때문에 힘들 수밖에 없는 거예요. 엄밀히 따지면 별개의 사회복지관인데 이걸 저희가 2개 체제로 운영을 하고 있거든요. (C_3)

상대적으로 다른 센터에 비해서 저희가 본관도 있고 인원이 많아 보일 수 있는데 보일 수 있는데 저희가 2개소로 운영 선생님 말씀 안 하신다고 그랬는데 저희 2개소 운영하면 이제 정규 인력 16명이 반 쪼개면 8명씩 운영을 하고 있는 거라 실질적으로 복지관 경기도로 확장시켜서 생각한다. 그러면 다형 복지관 2개 정도가 운영이 되고 있는 건데 인력은 8명인 거예요. 그래서 다 환경에 맞춰서 또 힘든 부분도 있는 건데 그래서 인력에 대한 좀 계획이 있어야 될 것 같아요. (C_4)

우리 같은 경우는 기관 건물도 없고... 인력도 보강이 되어야 한다고 봐요. (C_7)

부장티오가 저희가 없어요 그러다 보니까 이 친구가 이제 다른 복지관의 부장으로 갔거든요. 그동안에 쌓아왔던 노하우를 가지고 있는 사람이 사라진다면 큰 자산이 증발되고 손실되는 건데... (중략) 근데 희망케어센터에 대한 어떤 직원 처우에 대한 존중은 너무 약하다는 거지요... 직원의 처우는 둘째 치고라도 경력자들이 또 다른 데 이탈하지 않고 여기에서 자기들 어떤 자아 실현이나 이런 부분에 있어서는 그런 걸 좀 어느 정도는 보장해줘야 되지 않나 다른 센터의 어떤 상황을 속속들이 알지는 못하지만 사회복지 조직들이 요즘에 이직도 많이 생기는데.... (중략) 한마디로 장기 근속이라든가 경력자에 대한 어떤 존중과 물론 이제 직원들도 그에 따른 역할과 또 책임성도 있어야 되겠죠. (C_7)

(라) 인구 대비 사회복지관 증설 검토 필요

연구참여자들은 남양주 지역 인구대비 사회복지관 증설 검토의 필요성을 제안하고 있다.

고양시 같은 경우에는 인구가 지금 100만 명인데 종합사회복지관이 9개인데, 우리는 사회복지관 형태를 띤 게 케어 센터가 4개가 있거든요. 그렇게 탐색해 보시면 저희가 이제 여러 가지 연구에서 기본적으로 8개가 있는 게 맞고 그 역할을 지금 하나에서 다 하다 보니까 이렇게 과부하라는 얘기를 할 수밖에 없는 걸 말씀드릴 겁니다. (C_3)

(2) 민간 사회복지기관으로서의 위상과 역할 지원

(가) 기관의 자율성을 존중하고 보장해주는 분위기 조성

연구참여자들은 민간 사회복지기관으로서의 위상과 역할 지원으로, 기관의 운영과 사업 전반에 있어 자율성을 존중하고 보장해주는 분위기 조성을 언급하고 있다.

관에 예속된 종속된 조직이라고 생각을 하는 듯한 느낌이 굉장히 좀 강해요. 그래서 위탁 시설보다는 좀 뭐랄까 좀 통제랄까 또 이렇게 간섭이랄까 이런 부분들에 대해서도 이 예로 보자면 이게 좀 사회복지 시설에 좀 적절하지 않을 수도 있는 거지만 한 달에 집행되고 있는 지출이나 이런 부분들을 다 스캔해가지고 시로 지금 보내고 있어요. 일반 사회복지 시설에서는 보기 좀 드문 그러니까 이것은 욕을 하고 비판하고 하는 어떤 의도라기보다는 그런 정도로 예속되고 종속된 분위기가 좀 강하다는 부분이에요. (C_7)

(나) 현장 실정과 지역 현안에 귀 기울이는 관심과 지원

복지관의 현장 실정과 함께 지역현안에 귀 기울이는 관심과 지원을 제시하고 있다.

이제 타 복지관처럼 복지관 딱 건립해놓고 공개 위탁해서 이렇게 정석대로 꾸렸으면 지금의 희망 케어하고 많이 다르지 않았을까라는 좀 생각을 하고 사실 어느 지자체에서 복지관에다가 너희들 모금 계획을 세워서 시에 내라 라고 하겠어요. 사실은 그 예만 봐도 되물고 싶은 게 희망케어센터를 복지관이라고 생각을 하느냐를 저는 묻고 싶어요. 현장의 역할과 상황을 이해하고.. 실로 지역에서 고민하는 게 무엇인지 관심을 갖고 지원하는게... (C_6)

라. 외부관계자

1) 연구참여자의 일반적 특성

남양주시 3종 복지관별 외부관계자로 참여한 연구참여자들은 공공, 이용자, 운영위원, 네트워크 기관, 전문가 등으로 3종 복지관과 관련하여 고르게 참여하도록 섭외하였다. 이에 대한 연구참여자들의 일반적 특성을 살펴보면 다음과 같다. 총 9명의 연구참여자 중 남성은 6명, 여성은 3명으로 연령대는 40대 3명, 50대 4명, 70대 2명으로 분포하고 있었다.

<표 68> 복지관 외부관계자 연구참여자의 특성

연구참여자	성별	연령	학력	관련기관	참여(이용)기간	참여(이용)내용	소속기관	직책
D_1	남	40대	대졸(학사)	노인복지관	2022년 11월~현재	공공/네트워크 기관	시청	주무관
D_2	여	40대	대졸(학사)	장애인복지관	2024년 7월~현재	공공/네트워크기관	시청	팀장
D_3	남	50대	대졸(학사)	사회복지관	2022년 7월~현재	공공/기관 운영위원	시청	팀장
D_4	남	70대	대학원졸(석사)	노인복지관	2005년 1월~현재	기관운영위원/서비스이용자	-	-
D_5	여	40대	대졸(학사)	장애인복지관	2014년 1월~현재	기관운영위원/서비스이용자	-	-
D_6	여	70대	초졸	사회복지관	2022년 9월~현재	또래상담가/서비스이용자	-	-
D_7	남	50대	대학원졸(석사)	사회복지관	2007년 1월~현재	네트워크 기관/전문자문	00복지회	이사장
D_8	남	50대	대학원졸(석사)	사회복지관	2000년 7월~현재	기관 운영위원	00사회복지관	관장
D_9	남	50대	대학원졸(석사)	장애인복지관	1994년 11월~현재	네트워크 기관	-	-

2) 분석결과

3종 복지관별 외부관계자를 대상으로 도출된 분석결과는 다음의 표와 같이 총 5개 영역, 10개의 주제와 28개의 하위주제로 도출되었다. 주요 영역으로 제시한 1) 지역사회 환경특성, 2) 남양주 지역의 현안, 3) 기관의 긍정적인 기능과 한계점, 4)기관운영 및 사업추진의 주안점 및 개선방안, 5) 지자체의 역할과 지원방안에 대해 다양한 외부자의 관점에서 주제와 하위주제를 도출했다는 점에서 의미가 있다고 볼 수 있다.

<표 69> 외부관계자 FGI 분석결과

영역	주제	하위주제
지역사회 환경특성	1) 지역격차와 다양해져 가는 지역성	청정한 자연환경과 순박한 인심
		점진적인 도시개발로 인한 지역격차와 다양한 지역성
	2) 지역사회 환경의 강점	네트워크 구축이 잘 되어 있음
		넓은 지리적 환경과 잘 되어있는 도로조성으로 인한 시설 계획 용이성
	3) 지역사회 환경의 약점	낮은 재정자립도
		인구대비 사회복지 인프라 부족
남양주 지역의 현안	1) 사회복지현안	빠른 고령화 진행 속도와 노인복지욕구 증가
		다핵도시 중심의 서비스 전달체계 변화 필요성
기관의 긍정적인 역할과 기능, 한계점	1) 기관의 긍정적인 역할 과 기능	민간기관으로서 복지컨트롤 타워 역할과 사례관리 기능
		지역주민을 위한 다양한 프로그램 제공
	2) 기관 운영과 사업수행 의 한계점과 어려움	사회복지경력 인정을 위한 사회복지관 기능전환
		희망케어센터 기능 VS 복지관 기능 상충
		기관 간 중복 기능과 서비스 문제
		조직화와 연대활동 기능이 부족함
	열악한 시설 여건과 인력체계	
기관 운영 및 사업추진 의 주안점 및 개선방안	1) 지역사회의 변화와 현안 대응 전략	다양한 인구유입에 따른 잠재적인 위기상황에 대한 대응 필요
		기존 기능과 복지관 기능을 살릴 수 있는 중장기 차원의 고민과 구체적인 전략 마련
		주거와의 물리적 접근성 고려한 사람 중심의 서비스 제공 기능 강화
		지역사회 기반 생애주기별 다채로운 접근방식의 사업 특화
	2) 복지관 기능정립과 강화를 위한 지역여건 조성	복지관으로서의 정체성과 기능 정립 시급성
		주민들과 함께 기관운영과 사업 방향을 그려감 민·관 협력 구축 필요
지자체의 역할과 지원방안	1) 현안과 복지관 기능 정립을 위한 역할 제안	기관 기능정립에 대한 공동 모색 필요
		복지관별 인력충원과 현실적인 예산규모 반영 검토
		열악한 시설·환경 정비에 대한 다각적인 검토
	2) 다양한 지역실정에 기반한 기관 지원	지역현안에 대한 민감성과 면밀한 이해 필요
		제공기관 중심이 아닌 당사자의 관점에서의 정책방향 수립 필요
		복지관과 지역 후원자에 대한 적극적 홍보 채널 역할

가. 지역사회 환경 특성

(1) 지역격차와 다양해져 가는 지역성

(가) 청정한 자연환경과 순박한 인심

연구참여자들이 제시하는 남양주 지역의 환경 특성으로 먼저, 청정한 자연환경과 순박한 인심을 제시하고 있다. 도농복합지역으로 점진적인 도시개발을 해 나가고 있지만, 아직까지 유지되고 지켜지는 청정한 공기와 녹지 등의 자연환경과 토착민들의 순박한 인심을 제시하고 있다.

수동이나 화도나 이렇게 원주민들이 좀 있으신 데는 순박한 분들도 많으시고 이런 것 같아요. (D_2)

공기는 좋아요. 왜냐하면 이 대기권이 위에서 상층부에만 덮여 있지 아래는 또 수목이 울창하니까 총령산이라는 산림지대가 있으니까 공기는 좋습니다. (중략) 제가 사는 수동이라는 데는 전부 나무 나무고 분지예요. 거기가 사방에 산으로 뱅 둘러싸여 그래서 그 공기 좋고 많이 발전했습니다. (D_4)

25년 전에는 진짜 막 자고 일어나면 현관의 동네에서 농사짓는 거 막 갖다 주시고 그때 지금도 공기는 여전히 좋아요. 그리고 우선은 이 사시는 분들의 마음씨가 너무 순박하신 거야. 제가 강원도가 고향인데 강원도 분들 그래서 내가 누가 뭐라 그러면 강원도가 가까워서 그래 이제 강원도 사람 좋다고 자꾸 지역 얘기를 해서 좀 그런데 그렇게 얘기를 하고 지금 지내고 있는데 여기 너무 살기는 좋은 곳이에요. (D_6)

(나) 점진적인 도시개발 인한 지역격차와 다양한 지역성

연구참여자들은 도시개발로 인해 대중교통 및 편의시설 증가 등의 발전적인 측면도 있는 한편 점진적이고 불균형적인 도시 개발 계획은 넓은 지역 범위를 지닌 지역 간의 격차와 다양해져가는 지역성을 제시하고 있다. 즉, 지역 간 편의시설과 대중교통의 격차, 교통량 증가, 다양한 공장조성으로 인한 환경오염, 낯선 외국인 등의 다양한 인구 유입 등이 공존하며 다양해져 가는 지역성을 제시하고 있다.

살기는 참 좋은 곳인데 이제 교통이 불편하다 그렇긴 합니다. 근데 지금 이제 남양주 같은 경우는 지금 교통이 많이 발전을 하고 있어요. 이제 GTX도 4개 5개 들어오고 전철도 5개 정도 들어온다고 하니까 그러면 상당히 이제 한강 북쪽으로 봤을 때는 상당히 많이 교통으로 상당히 좋은 곳이 될 것이고 그래서 지리적으로도 상당히 좋은 서울 근교에 있으니까요. 그래서 이제 인구 유입이 많아질 곳이기도 합니다. (D_1)

혼재돼 있는 지역이라서 이제 노령화가 되고 있긴 하지만 지역별로는 조금 덜 늙은 지역도 좀 있고 너무 늙은이라고 표현하기는 좀 그렇지만 아무튼 그런 부분들이 좀 혼재돼 있는 그래서 어떻게 타겟을 잡기가 좀 애매하기는 하다. 다양하게 어느 지역이나 다 그렇겠지만 이제 좀 그런 부분들을 이제 같이 고려를 해서 발전을 해야 되는 그런 과제가 있지 않나 생각해요. (D_2)

제가 처음에 갈 때만 해도 수동이라는 데가 집이 몇 채밖에 없었어요. 깨끗했고 지금은 완전히 도시화됐습니다. (중략) 차도 어떻게 많은지 이제 차가 밀려서 못 다니. 아침에 여기 수동을 들어가려면 수동 들어가는데 그냥 안 밀 때는 20~30분이면 가거든요. 마석에서 1시간 한 20분 걸립니다. 1시간이 넘어 걸

려요. 아침 출근하려면 그렇게 차가 밀려가지고 그것도 수동이 지역이 공장이 그렇게 많아요. 소규모 공장입니다. 대형 공장은 없어요. 다 가. 근데 그 공장 다니는 출퇴근하는 사람들이 차를 다 가지고 다니거든. 그리고 또 저녁이 되면 시커먼 사람들로 돌아다니 외국인들 파키스탄 사람들 저녁에도 무시무시하더라고. 저녁에 또 시커먼 사람들이 돌아다니고 지금 수동이라는 데도 이제 옛날 같지가 않아요. 그리고 많이 또 옆에 고속도로가 생기면서. 네 지금 물류 창고만 생기는 거야. 옆에 창고 그러니까 차량이 더 복잡해졌어요. 남양주가 정말 많이 발전했는데 나는 발전하는 게 싫어 진짜 싫어요. (D_4)

남양주 이쪽에다가 지금은 영구 임대료 많이 짓다 보니까 여기 경기도에서 저희 단지가 제일 크다고 그러시는 것 같아요. 그러다 보니까 어려우신 분들이 너무 많이들 이쪽으로 오셔서 많이 달라졌어요. (D_5)

지역이 넓다 보니까 여러 개를 이제 구성해야 된다는 그런 어려움이 있을 거고 또 읍면동에 보면 또 군형이 또 안 돼 있습니다. 예를 들어 외부 지역이라든지 이쪽에 시설은 너무 취약하고 또 시설이 너무 많고 또 한쪽이 좀 편중되는 것도 있고... (D_7)

주거 환경 신도시하고 이렇게 도농이 함께 있고 그다음에 이제 이런 부분들이 고민해야 될 내용들이고 신도시 개발이 계속되고 교통량 확장 그다음에 환경 보존 노력이 좀 더 돼야 될 필요가 있는 곳이라고 봅니다. (D_9)

(2) 지역사회 환경의 강점

(가) 네트워크 구축이 잘 되어 있음

지역사회 환경의 강점으로 연구참여자들은 잘 구축되어 있는 네트워크를 제시하고 있다.

우리가 그래도 남양주가 이제 지역사회보장협의체라든지 이런 네트워크가 잘 돼 있습니다. 기관 간 역할이 협의체라든지 희망케어센터가 아주 큰 역할을 해가지고 민간 자생단체들도 잘 협조가 되고 그런 인프라 뭐야 기업 네트워크 아주 잘 된 지역이라고 이제 소문이 났고... (D_7)

(나) 넓은 지리적 환경과 잘 되어있는 도로조성으로 인한 시설계획 용이성

다음으로 연구참여자는 넓은 지리적 환경과 잘 되어있는 도로조성으로 시설계획의 용이성을 제시하고 있다.

넓은 지리적 환경과 도로조성으로 인한 다양한 시설계획이 용이하다고 봐요. (D_5)

주거 환경 신도시하고 이렇게 도농이 함께 있고 공간이 넓어요. (D_9)

(3) 지역사회 환경의 약점

(가) 낮은 재정 자립도

연구참여자들이 남양주 지역의 약점으로는 우선 꼽는 점은 낮은 재정자립도의 문제를 제시하고 있다.

예산을 보면은 7억밖에 안 돼요. 1년 예산이 근데 그걸 들여다보니까 인건비야 다 나가는 게 복지 사들 인건비 줘야 되잖아요. 인건비로 나가니까 운영비가 없어 그렇다고 옛날같이 뭐 어디서 후원을 해줘가지고 이렇게 쓰는 것도 없고 후원도 없습니다. (중략) 그러니까 7억 가지고 어디 누구 코에 붙여 근데 나는 그래 국가에서 국방 예산보다 교육 예산보다 복지 예산이 지금 최고로 많이 늘어났거든요. 그럼 복지 예산이 늘어나는데 우리한테 혜택이 좀 와야 되는데 노인복지관 같은 데도 혜택이 전혀 없는 거야. 이게 예산이 늘어나야 되는데 동결이에요. (D_4)

남양주는 예산이 많이 부족한 거 같습니다. (D_5)

재정 자립도는 한 30%대 밖에 안 되고 그런 게 이제 복지에도 영향력이 없지 않아 있다고 보는 거고요. (중략) 그래서 이제 기반이 좀 재정이 좀 좋아져 뭔가 만들어내야 되는데 그게 없고 사람들이 모여서 쉽게 말해서 쥐어짜는 것만 해왔거든요. 사실은 그런 게 이제 한계가 이제 한계점이 왔다고 보는 거죠. 그런 부분이 있고 (D_7)

남양주는 이제 면적이 넓은 반면에 이제 아까처럼 발전되는 속도에 그것도 있겠지만 저는 개인적으로 어떤 생각이 들었냐면 남양주에서의 정책 방향을 어떻게 세워놓고 갈 거니까 이것을 지금 발전된 속도나 인구 구성의 변화들이 예상이 되어지거든요. (중략) 재정자립도가 30%밖에 안 되는데 기반 시설들을 막 확충할 수 있을까에 대한 부분은 분명히 존재할 것 같아요. (D_8)

(나) 인구 대비 사회복지 인프라 부족

연구참여자들은 남양주 지역의 약점으로는 인구대비 사회복지 인프라 부족 문제를 짚고 있다. 넓은 지역 특성상 균형 잡힌 인프라 구성은 시간이 걸릴 것을 예상하고 있다. 따라서 불균형적인 도시개발로 인한 지역 간 인프라 차이는 나고 있는 상황 속에서 타 지역과 달리 인구증가 속도가 빠른 상황이 인프라 구축의 시급성과 필요성에 박차를 가하고 있음을 제시하고 있다.

지역 주민들의 욕구들은 이제 계속 늘어나고 있고 인프라가 못 따라가니까 이제 그 부분은 이제 분야에 각 분야별로 기반 시설들을 좀 더 확충해 나가는 일이 좀 시급하고 어렵지요. (D_1)

갑자기 인구가 늘어나니까 이게 인프라가 따라가지 못하는 그런 부분이고 이제 앞으로 이제 10년 후에 이제 우리가 100만 명 보고 있는데 다산 왕숙신도시에 다 들어오면 그 정도 되면 이제 성남보다 더 큰 도시가 되는데도 불구하고 시설 확충은 안 돼 기업도 없고 세수도 없고... (중략) 지역이 넓다 보니까 여러 개를 이제 구성해야 된다는 그런 어려움이 있을 거고 또 읍면동에 보면 또 균형이 또 안 돼 있습니다. (D_7)

인프라가 사실 종합사회복지관도 사실 희망케어센터 이게 원스톱 서비스는 이제 우리 남양주 최초로 이제 만들어서 이제 시행했지만 그걸 하다 보니까 종합사회복지관이 없었거든요. 그동안 인구 10만당 한 명에 이제 한 개 사회복지관 권장하잖아요. 보건복지부에서 근데 이제 약 73만명 이상이면 7개 정도 있어야 되는데 지금 그동안 없다가 희망케어센터 그 역할을 계속해왔다고 해왔고 노인복지관도 최근에 이제 또 늘어나가지고 4개 정도 돼가지고 그나마 풀렸는데... 장애인 복지관도 좀 더 늘어나야 되고 그래서 이제 왜 인구 70만 비슷한 도시들 부천이나 안산하고 비교했을 때 좀 인프라가 좀 안 되는 이유는 급격히 발전하다 보니까 그래요. (D_7)

나. 남양주 지역의 현안

(1) 사회복지 현안

(가) 빠른 고령화 진행 속도와 노인복지욕구 증가

연구참여자들이 제시하고 있는 사회복지 현안으로는 우선 빠른 고령화 진행속도와 노인복지 욕구 증가를 제시하고 있다.

노인복지적으로 봤을 때는 지금 저희 남양주시가 원래 14%가 고령 사회라고 하는데 지금 16.2% 정도 되거든요. 근데 이제 앞으로 교통이 발전하고 하다 보면 외부에서 유입되는 인구와 그다음에 이제 기존에 계셨던 분들의 이제 나이가 상승을 함으로 인해서 노년 인구는 더 가속화될 거라 저는 생각을 하고 있어요. 그래서 저희는 이제 노인복지관이 더 확충을 하고 있어요. 이제 기관 4개 기관 분관까지 6개 또 이제 순차적으로 또 당장 이제 한 별내뿐만 아니라 양정 왕숙 거점형으로 해서 노인복지관을 이제 이제 확충해 나갈 예정인데 이제 그렇게 해서 노인 우리 어르신들의 여가 관련해서는 그렇게 이제 대비를 이제 하게 될 겁니다. 그래서 이제 경기 북부 지역에서는 그래도 가장 노인복지 쪽에서는 좀 많이 선두적인 역할을 하지 않을까라는 생각을 하게 되고요. 그리고 남양주가 이제 이제 나중에 북도로 분도가 될 수도 있어요. (D_1)

65세 노인이 차지하는 비율만 보더라도 우리 수동은 75%예요. (D_4)

남양주 노인 인구가 16%... 이제 20%가 넘어간다고... 계속 노인 인구가 늘어나는 쪽이지요. 남양주의 기본 지역적 특성들을 좀 보고 거기에 따라서 시설들을 막 짓기에는... (D_8)

(나) 다핵도시 중심의 서비스 전달체계 변화 필요성

한편 연구참여자는 그동안 남양주 지역은 신도시 개발에 따라 기존에 추구하던 다핵도시 중심의 사회복지서비스 전달체계에 대한 변화의 필요성을 제시해주고 있다. 즉, 신도시 개발로 인한 다양한 인구변화와 지역성을 고려한 서비스 공급체계의 변화를 언급하고 있다.

우리 시청 주변에 보면 완전 농촌 지역같이 보이거든요. 그게 무슨 말이나 하면 우리 남양주시의 특징 중에 하나가 다핵 도시예요. 각 권역별로 어떤 핵심적인 도시들이 띄엄띄엄 나눠져 있죠. 그래서 이제 저희도 이제 사회복지관이죠. 희망케어센터를 4개 권역으로 이렇게 찢어서 이렇게 만들고 그렇게 해서 저희가 한 20년간 운영을 해왔는데 최근에는 조금 그게 다핵도시라는 게 어떤 구역과 구역이 깨져 있는 그런 개념이 되어가고 있어요. (중략) 다핵 중심으로 제공했던 서비스들을 조금 어떤 방향을 바꿔서 가야 되는 그런 우리 남양주시만의 특징이 조금 변화가 있지 않나 그런 생각은 좀 있어요. (D_3)

서부나 북부나 남부권역 같은 경우는 신도시가 워낙 활발하게 지금 들어오고 있고 왕숙 신도시도 또 들어올 거고 하다 보니까... 다핵도시의 중심은 조금 깨지려고 하는 방향으로 흘러는 가고 있는데 기존에 이제 우리가 다핵 중심으로 이제 모든 복지 서비스가 지역별로 차별도 있고 지역성을 감안해서 서비스를 제공해 드렸는데 지금은 이제 그렇게 가면 안 될 것 같아요. 우리 남양주시만의 특징이 조금 변화가 있지 않나 그런 생각은 좀 있어요. (D_3)

다. 기관의 긍정적인 역할과 기능, 한계점

(1) 기관의 긍정적인 역할과 기능

(가) 민간기관으로서 복지 컨트롤 타워 역할과 사례관리 기능

연구참여자들은 민간기관으로서 희망케어센터는 복지 컨트롤 타워 역할과 사례관리 기능을 공고히 수행하였다는 측면을 제시하고 있다. 특히, 2007년 당시 별도의 행정복지센터가 없었던 열악한 상황 속에서 4군데 희망케어센터를 설치하며 복지 컨트롤 역할을 잘 수행했던 점과 함께 이는 공공영역의 사례관리 기반 마련에도 기여를 했다. 한편 사례관리 기능을 통해 지역주민의 다양한 위기상황 극복에 지대한 기여를 한 점이 발견되고 있다.

2007년도에 이제 시설 4군데 설치를 시작을 했는데 그 당시에는 아마 우리 지금처럼 행정 조직도 행정복지센터가 있는 것도 아니고 16개 읍면동이 개별적으로 있었잖아요. 그때는 우리가 아마 희망케어센터 네 군데에서 아마 어떻게 보면 우리 남양주 복지 컨트롤타워 역할을 했었죠. 이제 컨트롤 타워 역할을 할 수 있다는 그 환경이 뭐냐 하면 각 지역에 있는 지역 자원들을 어떻게 보면 희망케어센터 네 군데에서 어떻게 보면 독점을 했다고 봐야 되겠죠. 그 풍부한 자원을 가지고 있기 때문에 관에서 할 수 없었던 부분을 희망케어센터가 더 보완해 주는 그런 역할을 수행을 해왔지요. (D_3)

희망케어센터 그런데 그게 장점은 이제 지역의 사각지대라든지 취약계층에 대한 지원이 명확하죠. 확실하고 일반 복지관들이 민간에서 운영하는 건 그 정도까지 지원 안 되거든요. (D_7)

희망케어센터의 기본적인 그러니까 이제껏 잘해왔던 것은 위기 상황에 위기 상황 개별적으로 잘 접근해서 그 위기 상황을 잘 극복할 수 있도록 했다. 그건 남양주의 희망케어센터가 굉장히 잘했다고 생각합니다. (D_8)

희망케어센터도 저도 얘기를 좀 들어보면서 그 역할 기능... 사례기능은 되게 높다는 평가는 저도 공감합니다. (D_9)

(나) 지역주민을 위한 다양한 프로그램 제공

연구참여자는 각 기관들마다 지역주민의 욕구와 문제 해결을 위한 다양한 프로그램 제공을 언급하고 있다.

노인들에게 긍정적인 면은 우리 복지관을 보면은 다양한 프로그램이 있어요. 프로그램이 많아 가지고 건강에 관한 프로그램 예를 들어 댄스라든가 맨돌 체조라든가 이렇게 운동에 관한 거 이런 걸 많이 하는데 저희 집사람도 평상시에 운동을 잘 안 해요. 근데 복지관 가서 이 운동하는 거 그 댄스 반에 들어가서 스포츠 댄스를 한다든가 이게 굉장한 운동이 되거든요. 그래서 이게 건강 증진에 도움을 주고 있고 또 이제 그 프로그램에 교양 프로그램도 많아요. 그래서 여기 보면 이제 배우는 지식의 확충이 또 들어가요. 나 같은 경우는 이제 영어 회화반하고 일본어 회화반에 들어가서 지금은 정도 지금 하고 있습니다. (D_4)

유치원에서 초등 5학년까지 인지, 언어, 작업, 심리, 수영, 방과 후 수업이 운영되어 좋습니다. 그리고 저

럼한 교육비에 선생님들의 다양한 수업을 받을수 있어서 만족해요. (D_4)

저는 또래 상담가로 일을 하고 있는데, 활동을 한 지는 얼마 되지는 않았어요. 근데 또래 상담가로 우울 회복형 프로그램이 있어요. 이제 지체장애가 있는 분들 좀 도와드리면서 강사님 따라다니면서 심부름 비슷하게 하고 있는데... 복지관 선생님들이 좋은 프로그램 만드느라 많이 애써요. (D_6)

(2) 기관 운영과 사업수행의 한계점과 어려움

연구참여자들은 기관 운영과 사업수행의 한계점과 어려움으로 크게 5개의 하위주제가 도출되었다. 이 다섯 가지 하위주제 속에 3종 복지관들에 대한 한계점과 어려운 점이 복합적으로 발견되고 있다.

(가) 사회복지경력 인정을 위한 사회복지관으로의 기능전환

먼저, 기존의 사례관리 기능을 수행하던 희망케어센터의 역할에서 지역의 욕구와 사회복지관으로서의 여건이 조성됨으로써 출발하기 보다는, 사회복지경력 인정을 위한 사회복지관으로의 기능전환을 한계로 언급하고 있다.

왜 (복지관으로 기능전환을) 했냐면 그것도 사회복지관을 하고 싶어 하는 게 아니고 직원들이 경력이 인정이 안 돼요. (D_7)

기본적으로 시설 인정이 안 돼 시설 인정 안 되니까 남양주가 독자적으로 만든 거 다 보니까 직원들이 가면 경력 인정이 안 되거든 그 경력인정 때문에 사회복지로 전환한 거예요. 사실은... 종합복지관으로 가자는 게 아니고 그때는 그 당시에는 그렇게 갔는데 막상 가보니까 (사례관리 업무는) 유사하니까 이제 이렇게 가는 이분위기가 되었거든요. (D_7)

(나) 희망케어센터 VS 복지관 기능 상충

둘째로, 연구참여자들은 희망케어센터 기능과 복지관 기능 상충을 언급하며 이로 인한 사회복지관으로서의 기능 수행의 어려움을 제시하고 있다. 희망케어센터가 복지관으로 기능전환이 된 시점에서 사회복지관과 희망케어센터 상충 목적 때문에 함께 일하는 직원들과 외부 평가나 외부인들 간 부딪히는 문제가 많은 상황을 드러내주고 있다. 그러나 희망케어센터는 전통적인 기능에서 탈피해서 복지관 기능 전환의 역할의 중요성을 제시하고 있다.

희망케어센터가 또 만들어짐으로 인해가지고 또 역으로 좋은 점도 있지만 역으로 복지관이 들어설 수 없는 여건을 만든 거예요. 사실은 희망케어센터가 복지관의 역할을 많이 해버렸거든요. 그러니까 복지관을 만들려고 해도 희망케어센터가 잘하고 있는데 뭐 또 뭐 하러 또 만드냐 그러다 보니까 이런 문제가.... (D_7)

실제로 희망케어센터 사업은 고객 특성에 아주 특화된 업무죠. 그래서 특화된 사례관리를 버리지 못하잖아요. 사실 그걸 버려 버리면 일반적인 종합복지관 형태로 가버리면 그것도 문제고 그렇다고 그대로 가자는 얘기했던 시대적인 트렌드에 안 맞고... 그 갈등을 하고 있고 지금 현재도 정체성이 혼란스러워요. 사실은 직원도 그렇고 공무원도 그렇고 이걸 어떻게 해야 될까 재단에서도 앞으로

어떤 방향으로 가야 될까 이런 고민을 계속하고 있는 게 맞는데 답을 못 내놓고 있는 상황입니다. (중략) 특별히 C를 받은 기관은 기존의 정통성을 가지고 그 업무에 추진했고, A를 받은 데는 복지관이라는 시스템에 맞춰서 이제 업무를 보고 그래서 뭐가 잘하고 뭐가 되고의 문제가 아니거든 사실은 C 받은 데는 또 정통성을 살리려고 노력했던 말이에요. (D_7)

지방재정이 어려운데 물론 필요성은 있지만 그럼 계속 지을 수 있을까 그러면 조금 이 예산에 대한 재정들을 효율적으로 집행하면서 넓은 범위의 부분들을 커버할 수 있는 부분들이 뭘까에 대한 것들이 좀 고민이 됐으면 좋겠다는 의견이에요. (중략) 남양주에서 이루어지고 있는 희망케어센터도 그런 부분에서 좀 사례 관리에 집중화되어 있는 형태의 센터들을 만들어서 4개 권역으로 만들었던 것 같아요. (D_8)

15년 전에 이제 복지관 기능으로 돌려는 왔지만 실질적으로 전통적 복지관 종합사회복지관의 기능과 원래 당초에 희망케어센터가 가지고 있는 기능의 상충적인 목적 때문에 그 부분들에서 계속 일하는 사람과 그다음에 평가나 이런 외부에서 오는 인원들에 대한 부분이 많이 부딪혔던 것 같아서... (중략) 어찌 됐든 이제는 전통적 개념의 복지관의 기능을 하기는 어려워요. (D_8)

(다) 기관 간 중복 기능과 서비스 문제

셋째로, 연구참여자는 기관 간 중복 기능과 서비스 문제를 제시하고 있다. 서비스 중복 문제는 장애인복지관과 유관기관들 간의 상황으로 신규 장애인 이용자는 늘지 않고 있는 가운데, 장애인복지관, 장애인주간보호센터, 장애인직업재활시설 등 기관들 간 증가하는 중복 서비스 문제와 중복 대상 문제를 제시하고 있다.

이제 북부장애인복지관이 생긴 지는 얼마 안 됐는데 그냥 상식적인 선에서 생각하면 장애인 파이가 이만큼인데 장애인복지관이 하나가 이만큼을 다 커버하고 있었는데 이제 두 개가 생겼으면 상식적으로 반반이어야 되는데 이용객이 이용하시는 분들은 좀 중복해서 이용하시고 여전히 안 하시는 분들은 안 하시고 예산은 2배가 늘고 근데 과연 이게 이제 효율적인가 저희가 이제 또 공약적인 부분으로 또 이제 다른 장애인복지관 하나를 또 계획을 하고 있고 이제 진행을 할 계획인데 그렇게 되면 이제 예산은 3배인 건데 이제 과연 이용인도 3배일 건가 근데 종합복지관도 없는 곳에 장애인복지관이 들어가면 또 거기서는 과연 장애인을 위한 서비스를 위한 공간으로만 활용을 해야 되는가 그런 부분들도 조금 이런저런 이제 생각들을 하게 되더라고요. (D_2)

같은 물리 치료를 해도 무료로 여기서 물리치료를 월요일은 여기서 받고 그 중 여기서는 더 이상 안 되니까 이제 이쪽에 가서 받고.... (중략) 신규 인원이 안 늘어나지 않았다는 건 아니고 중복되기도 하다는 이 말이지요. 이제 예산의 파이가 2배가 됐는데 이용객의 파이는 2배는 아니고 이 정도까지... (D_2)

지금 복지관 장애인복지관에서는 물리치료, 언어치료 이런 치료적인 부분들의 기능도 하고 있고 가족 단위의 상담이라든지 사례 관리 부분들에 대한 역할들도 하고 있고 직업 훈련 장애인에 대한 직업 훈련 프로그램은 직업 재활시설하고 또 별개로 하고 있고 다 이제 어떻게 보면은 장애인 복지영역 안에서의 저는 중복에 대해서 조금 고민을 좀 하고 있습니다. (D_2)

이제 한 군데 있다가 두 군데 있으니까 프로그램이 이쪽, 저쪽에 있는 게 있다 보니까 운영하는 거 하고 또 새로운 데 있으니까... 그것도 하나의 시민들의 선택권이 주어졌다고 보고 그런거죠. (D_7)

한편, 기관 간 상충되는 중복기능 문제에 있어서는 자원개발과 동원의 상황을 들어 제시하고 있다. 기존에 4개의 각 희망케어센터가 하던 자원개발 역할과 기능을 남양주시복지재단이 생겨나며 상당 부분 수행하며 혼동과 어려움을 경험하고 있다. 자원영역

에서 한발 나아가 운영주체인 복지재단과 4개 기관들 간 현존하는 역할과 기능에 대한 조정의 필요성을 시사하고 있다.

희망케어센터 역할 중에 크게 가져가는 게 재단이고 그렇게 보니까는 이제 현재 문제점이라고 하면 과연 희망케어센터 4개 희망케어센터가 예전같이 그런 기능을 계속 가져가는 게 맞는지 그건 참 고민이 많이 돼요. (D_3)

4개 희망케어센터의 기존에 있던 제일 큰 소중한 지역 자원이 많이 줄었어요. 줄어서 재단이 그런 기능을 하고 있고 또 재단하고 희망케어센터하고 일부 기능도 또 중복을 하고 있고 음면동하고 또 중복된 기능이 있고 그래서... 시 차원에서는 지금 그 중복된 기능과 부분을 어떻게 분산을 시키고 희망케어센터는 희망케어센터대로, 재단 재단대로 역할을 가져가야 될지 많은 고민을 하고 있습니다. 제가 아직 답은 있는 건 아니고요.... (D_3)

(라) 조직화와 연대활동 기능이 부족함

연구참여자는 현재 희망케어센터 사업과 인력들의 업무분담 체계를 제시하며, 조직화와 연대활동 기능 부족 문제를 제시하고 있다.

현재 있는 희망 케어 내 무한 돌봄 5명과 직원 7명이면 12명인데... 그 12명 중에 그리고 행정 인력이 있고 조직화 인력이 있고 서비스 제공 인력들이 있는데 근데 지금 이제 희망케어센터는 5명이 사례 관리를 하고 있어 그러니까 이게 조직화 아까처럼 위기 상황에 예상되어질 수 있는 위기 가구들에 대한 대응 능력 그러니까 예방적인 차원에서의 대응 능력들이 현저히 지금 다른 기관들에 비해서 적은 거죠. (D_8)

희망케어센터도 저도 얘기를 좀 들어보면서 그 역할 기능을 잘 사례 기능을 되게 높다라는 평가는 저도 공감하는데 조직화하거나 연대해 나가는 활동들이 굉장히 좀 적다라는 의미로 저도 제가 직접 하지 않고 외부의 조사를 통해서 얘기를 좀 들었어요. (D_9)

4개 권역의 희망케어센터에 지금 현재 제가 두 군데를 갔다 왔지만 한 군데는 LH단지 안에 있는 거고 한 군데는 동사무소 행정복지센터에 있었는데 갔다 왔습니다. 어찌 됐든 전통적 개념의 복지관의 기능을 하기는 어려워요. 그러니까 교육 문화 프로그램을 해서 수익을 올려서 그걸 다시 사업비를 지출한다거나 이런 형태는 안 되겠지만 그렇다면 종합사회복지관의 기능 중에 하나인 취약 가구들에 대한 연계 서비스들을 뭘로 갈 거냐 근데 거기 되게 조직화가 많이 약하더라고요. (D_9)

(마) 열악한 시설 여건과 인력체계

연구참여자가 제시한 이 부분은 각 3종 복지관의 공통적인 현안으로 물리적 접근성과 공간부족 등의 열악한 시설 여건과 넓은 권역을 담당하기엔 부족한 인력체계 문제를 구체적으로 제시하고 있다.

현재 문제점이라고 하면 과연 희망케어센터 4개 희망케어센터가 예전같이 그런 사례관리 기능을 계속 가져가는 게 맞는지 그건 참 고민이 많이 돼요. 지금 담당 아마 팀장으로서 그런 부분 또 저희가 또 바꾸려고도 노력을 해봤는데 일단은 기존의 사회복지관에서 종합사회복지관 넘어가기는 해야 되는데 또 물리적인 공간 이런 게 지금 부족하잖아요. 4개 권역 중에 유일하게 이제 서부 희망케어센터는 신도시에 이제 아파트 임대 아파트 쪽에 들어와서 본관하고 분관 2개를 운영해서 일부 이제 사회복지관 프로그램도

운영을 하고는 해요. 그렇지만 3개 권역은 물리적 공간이 안 되기 때문에 단순 사각지대 발굴이라든지 사례 관리라든지 어떻게 보면 굉장히 편협한 활동을 하고 있죠. (D_3)

노인 인구가 자꾸 늘어나잖아요. 젊은 층의 인구는 줄고 노인 인구는 증가하고 이걸 따르지 못해 노인 인구가 증가하는 거에 대해서 여러 가지 면에서 다루지 예산 특히 예산입니다. 제가 다니는 복지관 예를 들면 15명이 복지사가 있어야 돼요. 15명 근데 지금 11명밖에 없어 정식 직원이 나머지가 다 계약직이야 20 몇 명이 있는데 다른 사람은 계약직이거든요. (D_4)

노인복지관 to가 15명인데 11명으로 돼 있다고... 그다음에 이제 교통 불편 이야기를 했어요. 복지사 부족하다는 거 말씀드렸고.... 그 다음에 화도 분관이 생겼는데.... 이제 수동에 본관이 있고 화도가 분관이야. 근데 분관 이용자가 더 많아 숫자가 인구가 많다 보니까. 근데 강의실은 3개밖에 없어. 강의실이 3개밖에 없으니까 프로그램 때문에 전부 수동으로 오는데 이 셔틀버스가 안 쏘을 수가 없어요. (D_4)

지금 현재 기반으로 복지관 기능도 못하고 있는데 건물도 없고 그 조그마한 데 사무실만 있고 그래서 종합복지관으로 갈 수도 없어요. 가고 싶어도 그러니까 인프라를 갖춰놓고 종합복지관이든 가야지... 사람은 10명 모아놓고 사무실 하나 있다고 그게 복지관이 되겠어요? (D_7)

제가 봤을 때는 사례 관리 기능은 굉장히 많은 인원이 투입돼서 굉장히 즐겁게 하고 있는데 이해가 약간 연계 되게 잘 돼 있다라고 하지만 그건 재단을 통한 연계들이 많은 거지 자체적으로 그 안에 이제 이 마을 사람들 살고 있는 사람들이 중심이 돼서 진행되기에는 권역이 너무 넓다라는 겁니다. 그러기엔 인원이 부족하다는 거예요. (중략) (D_8)

프로그램 강당이 너무 협소하고 다양한 기능의 공간이 있으면 좋겠어요. 가령 보호자, 활동보호사 선생님 체력달련실 등을 자유롭게 사용할 수 있으면 합니다. (D_5)

라) 기관 운영 및 사업추진의 주안점 및 개선방안

(1) 지역사회의 변화와 현안 대응 전략

(가) 다양한 인구유입에 따른 잠재적인 위기상황에 대한 대응 필요

연구참여자는 지역사회에 다양하게 유입되는 인구를 염두한 잠재적인 위기상황에 대한 대응의 중요성을 희망케어센터의 사례관리를 예시를 들어 제시하고 있다.

지금 고민되는 건 앞으로 유입되는 인구들은 위기 상황이 지금 있는 가구이기보단 추후에 위기 상황이 닥칠 위험성이 있는 가구가 유입될 것이라는 겁니다. 그러면 지금의 희망케어센터의 가구 안에 그 위기 상황을 그러니까 예방되어질 수 있는 기능들을 어떻게 가져갈 거냐는 게 저는 오히려 더 고민 지점이지 않을까 생각합니다. (D_8)

(나) 기존기능과 복지관 기능을 살릴 수 있는 중장기 차원의 고민과 구체적 전략 마련

연구참여자들은 희망케어센터 뿐만 아니라 기존 복지관 기능들을 염두하며 방향성을 제안하고 있다. 즉 기존에 수행하는 기능에서 인구변화 및 욕구 변화 등의 복지 현안

을 반영한 특화기능을 첨가하며 중장기 차원의 고민과 전략을 마련하는 방향성을 제안하고 있다. 어느 날 갑자기 한 기관의 기능과 역할이 정립되기란 어려운 현실을 고려하며 지역의 인구 및 욕구에 대한 다변화를 염두한 점진적인 기능 확장을 제안하고 있다.

센터의 기능에 노인 기능을 조금 특화시킬 수 있는, 장애인들이 좀 많이 살고있는 거나 또는 고령 가구가 많이 살고있는 곳이나 아니면 지역적 특성이 좀 나뉘지니까 그곳에 이 희망케어센터에서 복지관의 기능을 조금 살릴 수 있는 정도의 특화 기능들을 조금씩 넣어주면 실질적으로 그 지역에서 똑같은 예산이 아니라 좀 절감된 예산으로 비슷한 효과들을 만들어낼 수 있지 않을까라는 생각을 좀 했습니다. (D_8)

현재 있는 시설들에 어떠한 기능들을 조금 첨가하면 좀 그거와 비슷한 효과들을 낼 수 있고 중장기적으로는 어떻게 더 갈 수 있을지에 대한 결론들을 좀 내면 좋지 않을까 싶습니다. (중략) 시설들을 막 짓기에는 너무 예산이 많이 들어가니 그렇다면 그 기능들을 지금 현재 있는 형태에서의 기능들을 조금 특화시킬 때 어느 정도의 예산 범위 안에서 그것들을 좀 활용할 수 있을까 라는 부분들이 조금 강조되어진다면 조금 지금보다 좀 앞으로 미래지향적으로 그런 정책들이 또 되지 않을까라는 생각을 좀 가지고 있었어요. (D_8)

지역의 환경에 맞는 노인 특화가 될지 장애인 특화가 될지 지역의 다문화 특화가 될지 그 지역의 특성 결국은 지역사회복지관이 존재하는 건 지역에 있는 부분들을 기반으로 만들어가야 되지 않을까 싶습니다. 그래서 아까 제가 먼저 말씀드렸던 데이터가 어떻게 되느냐, 어떤 환경 변화 있느냐 그런 것들을 먼저 인식을 하고 예측되는 부분들이 중장기적으로 바라보는 부분들이 중요하다고 봅니다. 이를 근거로 예산도 따오고 확장할 수 있으니까.... (D_9)

(다) 지역사회 기반 생애주기별 다채로운 접근방식의 사업 특화

연구참여자들은 지역사회에 기반한 다양한 욕구와 인구변화를 고려한 생애주기별 다채로운 접근방식의 프로그램 개발을 통한 공급의 필요성을 제안하고 있다. 나아가 각 복지관들이 남양주의 넓은 지역의 사업범위와 인력의 한계, 물리적 접근성이 중차대한 현안임을 고려하여 이를 극복하기 위해서는 이동복지의 개념을 도입하여 휴대폰과 아이패드, AI 기능을 접목한 비대면 온라인 프로그램을 제안하고 있다.

사회활동을 할 수 있게 학년기부터 꾸준한 교육과 성인기에는 사회생활을 위한 피드백 제공으로 사회에 속할 수 있는 기회를 만들어 주셨으면 합니다. 예를 들어 학년기에는 교육, 청년기에는 직업교육, 성인기에는 다양한 동아리 활동을 할 수 있게 하는 프로그램이 필요해요. (D_5)

요즘은 여러 데이터를 바탕으로 비대면적인 어떤 플랫폼의 역할들을 충분히 만들어내고 있어요. 그 역할의 중요데 실질적으로 이제 그 역할을 수행할 만한 인력이 없는 거죠. 다 이쪽(사례관리)에 지금 집중돼 있기 때문에... 좀 그런 형태에서의 관점의 변화 그러니까 그거를 시설 내부 안에 기관 안에 있는 종사자들도 인정을 해야 되고 그리고 이제 그 집행하는 기관에서도 그러한 관점을 용인하기 위해서는 좀 나름대로의 그 기관들의 특수성에 따른 자율성 그런 정도 독립성 이런 것들이 충분히 운영 과정 안에서의 어느 정도의 용인성들을 볼 거냐에 따라서 달라지지 않을까요. 지금 네가 너무 똑같아요.(D_8)

장애인이든 노인이든 지역에 어떤 아이패드나 이런 패드의 기기를 갖고 있고 여기서 이제 지원해주는 중간 조직이 필요한 거죠. 어떤 상황이 생기면 이제 가서 지원을 해주는데 당장에 이제 매번 이렇게 가보기는 어려우니 계속 비대면으로 화상회의라든가 화상으로 이제 만나서 얘기하듯이 이제

그런 걸 스마트폰도 요즘 하시고 하니까 그렇게 지내다가 안부나 여러 가지 확인을 하다가 어떤 비상 상황이 생기거나 이럴 때 AI 스피커라든가 여러 가지 그런 걸 하고 제실지도 모르겠는데 제가 잘 몰라서 근데 그런 방식으로 이제 진행을 하면서 들어가는 방식이죠. 그러니까 지금 공간이 넓고 비용을 갑자기 확장하기는 어렵고 그렇다면 아까 거점도 만드는 것도 방법인데 그런 거 하나 또 하나는 이제 이동 복지라는 개념이 이제 제시가 될 수 있어요. (D_9)

이분들(장애인)이 살아갈 수 있는 평생 계획을 세울 수 있는 어떤 인프라를 만들어내는 거 그게 이제 각 복지관에서 해주면 좋겠습니다. 발달장애인 평생교육센터라든가 주간보호센터라든가 그러니까 낮 동안에 복지관에서도 약간 일부 프로그램이 있겠지만 주간도 할 수 있고 주간보호센터도 갈 수 있고 이분이 자기가 하고 싶은 대로 갈 수 있게끔 지원해주는 나는 시설로 가고 싶다면 시설로 가는 거고 나는 이런 프로그램들을 이용해서 지역에서 활동하고 싶다는 활동할 수 있게끔 지원해주는 거를 만들어가는 거죠. (D_9)

(2) 복지관 기능정립과 강화를 위한 지역여건 조성

(가) 복지관으로서의 정체성과 기능 정립 시급성

연구참여자들이 제시하고 있는 이 측면은 각각의 기능을 가진 복지관으로서의 정체성과 기능을 의미하는 내용이다. 특히, 이 맥락에서는 사례관리 중심의 희망케어센터의 사업과 역할분담 문제와 함께 노인복지관 중에서도 문화센터 기능으로 운영되고 있는 기관의 현안을 제시하며 정체성과 기능정립에 대한 시급함을 언급하고 있다.

고민하는 거는 희망케어센터 네이밍의 문제는 아니고요. 기존에 저희가 희망케어센터 설립 그 당시의 역할하고 지금 역할이 달라져야 된다고 해요. 그럼에도 불구하고 지금 여전히 같은 업무를 하고 있는 문제가 있기 때문에 그래서 이제 그 당시에는 어떻게 보면 취약계층들만을 위한 희망케어센터였는데 지금은 이제 계속 대도시화 되고 있는 상황에서 취약계층은 베이스로 가져가되 일반 주민들까지 어떤 복지 서비스를 줄 수 있는 사회복지관으로 가는 게 맞다고는 생각을 해요. 그렇지만은 이제 물리적인 그런 공간 그걸 어떻게 확대해 나갈지 그런 고민이죠. 솔직히 많이... (D_3)

이제 복지관 정체성을 우리 시가 좀 이렇게 앞으로 좀 방향을 잡아야 되지 않느냐 직원들도 혼란스럽고 재단 자체도 진짜 혼란스럽고 시도 마찬가지로요. (D_7)

복지관이 지금은 예전에 종합이지만 지금은 커뮤니티 센터로서의 역할들을 많이 한다. 그러니까 주민들의 소통 공간으로서 또는 그 주민들의 자립 공간으로서 그리고 또 아까 관에서 들어가기 애매한데 관에서는 공적 서비스의 영역에서는 애매한데 그리고 민간 영역에서 뭐 해줄 수 있지 예전에는 자원이었었어요. 지금은 자원이 아니라 이 사람이 케이스에 대한 관심이거든요. 그러니까 같이 살고 있는 주변의 사람들이 그 사람한테 어떤 관심을 갖고 있느냐는 건데 그거를 일으켜 줄 수 있는 데 공간으로서는 종합복지관의 기능에서 가장 중요한 영역이 아닐까를 지금 짚어가고 있다는 거죠. 아직도 그게 확립은 안 됐습니다. (D_8)

실질적으로 이 넓은 권역에서 그 마을 권역의 특성에 따른 주민들의 자율성과 또는 그분들의 자립성들이 실은 종합사회복지관에서 가장 중요한 부분이라고 저는 생각했거든요. 희망케어센터의 기능이 중복이다, 아니다... 네이밍이 바뀌든 안 바뀌든이 아니라, 그 안에 기능을 더 고민하는게 중요하다는 생각을 해 봤습니다. (D_8)

해피누리 같은 경우는 어떤 노인복지관의 기능보다는 자치문화센터의 기능으로서 한 200여 개의 프로그램이 풀가동하는 그런 부분들을 좀 보았을 때... 그게 이제 여가 복지 시설이잖아요. 여가복지시설이다

보니까 여가 복지외 그 다음에 이제 취미 여가와 그다음에 돌봄 이렇게 같이 가야 되는 게 맞는데.... 취미 요가 너무 이제 많이 커지다 보니까 돌봄이 상대적으로 작아지는 부분이긴 한데 근데 그것도 이제 저는 그렇게 생각합니다. 이게 시에서 어느 정도까지 터치를 해야 되느냐도 문제가 있어요. 근데 이게 원래 기관을 운영할 때 자율성이라는 게 있거든요. 어찌됐든 노인복지관이다보니... (D_1)

이거는 지침 문제랑 상관없는 건데 이거는 그러니까 이제 기관장의 마인드에 따라 달린 부분인 거예요. 저는 이제 직원들을 생각해서 이제 토요일 운영은 가끔적이면 좀 하지 마셔라라고 했었어요. 했는데 그 당시에 이제 관장님의 마인드가 365일 운영하는 복지관으로... (D_1)

(나) 지역주민들과 기관운영과 사업방향을 그려감

연구참여자가 제시하는 이 방향성은 모든 복지관을 염두하며 지역기반 리더들과 주민들과의 다양한 소통을 통해 기관운영과 사업의 방향을 함께 모색해보는 방안을 제시하고 있다. 예를 들어, 물리적인 이동문제에 대한 지역현안이 있다고 할 때에 이를 잘 아는 지역의 리더들과 다양한 지역주민들과 소통하며 고민해보는 것이 가장 현실적이자 기관이 보지 못하는 깊고 넓은 해안을 줄 수 있는 점을 들고 있다.

지역 리더들, 지역주민들 생각들을 모으는 장을 충분히 공감하고 만들어내는 게 좀 중요하지 않을까라는 생각이 좀 들었어요. 그래야 그 방향성을 좀 잘 만들어갈 수 있을 거라고 생각이 들어서 저도 두 분의 생각에 동의하면서 조금 더 제가 it에 대한 부분들이나 이동에 대한 고민들을 지역 중심으로 더 나아갈 수 있는 방법 노인도 그렇고 장애인도 그렇고 마찬가지로 생각이 들어서 그런 부분들을 추가적으로 좀 말씀을 드립니다. (D_9)

(다) 민·관 협력 구축 필요

연구참여자들은 지역의 강점이기도 한 네트워크 구축을 활용하여 민과 관이 함께 기관 운영과 현안을 해결하기 위한 협력을 강조하고 있다.

관이 주도하면 또 굉장히 여러 가지가 있지만 다시 행정적으로 너무 경직될 수 있었는데 그래서 민·관 협의가 잘 돌아가야 된다고 생각이 들어요. 그러니까 민이 갖고 있는 자율성을 담보하면서 관이 갖고 있는 행정적 지원 체계를 잘 가져갈 수 있는 시스템을 만드는 거가 중요하다. 그래서 그게 지금 아까 말씀드린 또 이게 딱 하면 너무 틀을 못 벗어나서 어려워지는 상황들이 생겨요. 그래서 민관 협력이 잘 만들어지는 게 중요하다고 생각이 들어요. (D_9)

행정에서 정책을 만들고 했는데 그냥 이렇게 했으니 가세요라고 하는 거와 모여서 같이 만드는 건 다르거든요. 한번 같이 얘기도 듣고 하면 그게 민관 협력이 되는 거거든요. (D_9)

마) 지자체의 역할과 지원방안

(1) 현안과 복지관 기능 정립을 위한 역할 제안

(가) 기관 기능정립에 대한 공동 모색 필요

연구참여자들이 제시하는 기관 기능정립에 있어서는 제시하는 기관은 사회복지관으로서의 기능정립을 언급하고 있다. 무엇보다도 희망케어센터라는 네이밍의 변화가 아니라, 기능정립에 대한 언급을 이야기를 하고 있다. 또한 도농복합과 광범위한 지역을 담당해야 하는 현실적인 문제에서 본관과 분관을 나누어놨지만 프로그램 공간이 없어 사업 수행이 어려운 점과 4개 기관 모두 인력부족에 대한 보장을 언급하고 있다.

저희(지자체)도 많이 고민을 하고 있고 또 나머지 3개 권역에 대해서 저희가 신도시 입주하면 새로 또 리모델링해서 물리적 공간도 확보해 드리려고 노력도 하고 동부는 또 신도시가 없지만 또 도시개발 사업 하는 쪽하고 저희가 계속 연락을 해서 저희가 또 들어갈 공간도 지금 마련하고 준비도 하고 있고 그래서 어떻게 보면 예전 같은 기능을 하는 게 맞지 않은 것 같아요. (D_3)

희망케어센터의 네이밍이 그렇게 바뀌든 안 바뀌든이 아니라 그 안에 기능을 조금 더 고민하시면 제 생각에는 제일 유리한 조건일 것 같아요. 개인적으로는 그런 생각을 좀 많이 해봤습니다. (D_8)

어쨌든 공간과 공간을 만들어놨지만 아까도 이제 000 관장님께서 말씀을 주셨는데 어쨌든 물리적인 거 리나 또 도농 복합형을 고려해서 어쨌든 간에 그 접근성을 강조하기 위해서 만들어놨지만 현실적으로 이 건물과 프로그램실이 없어서 이제 우리가 기능을 해야 되는데 그런 서비스를 제공할 수 없는 문제들이 해결되어야 하지 않을까요? (D_8)

현재 그러니까 지금 현재 있는 희망 케어 내 5명 무한 돌봄 5명과 직원 7명이면 13명인데 13명이면 기본 일본 기본복지관 직원 내에 가장 최소 인원이거든요. 근데 이 인원들이 사례관리는 3명밖에 안 해요. 복지관에 그 13명 중에 그리고 행정 인력이 있고 조직화 인력이 있고 서비스 제공 인력들이 있는데 근데 지금 이제 희망케어센터는 5명이 사례 관리를 하고 있어 그러니까 이게 조직화 아까처럼 위기 상황에 예상되어질 수 있는 위기 가구들에 대한 대응 능력 그러니까 예방적인 차원에서의 대응 능력들이 현저히 지금 다른 기관들에 비해서 적은 거죠. (D_8)

지역의 환경에 맞는 그래서 노인 특화가 될지 장애인 특화가 될지 지역의 다문화 특화가 될지 그 지역의 특성 결국은 지역사회복지관이 존재하는 건 지역에 있는 부분들을 기반으로 만들어가야 되는 그래서 아까 제가 먼저 말씀드렸던 데이터가 어떻게 되냐, 어떤 환경 변화 있냐... 그런 것들을 먼저 인식을 하고 예측되는 부분들이 중장기적으로 바라보는 부분들이 있어 거기에 그래서 예산을 투자하고 그래야 설명도 하고 이해를 구하고 예산도 따오고 확장할 수 있으니까... 그런 방식에 대한 모두 함께 하는 얘기라고 생각이 들어요. (D_9)

(나) 복지관별 인력충원과 현실적인 예산규모 반영 검토

연구참여자들이 제시하고 있는 복지관별 인력충원과 현실적인 예산 반영의 필요성에 있어서는 3중 복지관 모두 해결해야 할 공통 과제로 제시되고 있다. 복지관별 기능수행을 위해서는 기본적으로 인력과 재정이 뒤따라야 함에도 불구하고 이에 대한 한계를 제기하며 개선의 시급성을 나타내주고 있다. 특히, 서부 희망케어센터와 동부노인복지관이 경우 본관과 분관을 운영하고 있는 현 상황에서선 제대로 작동이 되기 위해서는 인력과 재정 보장이 필요해짐을 보여주고 있다.

남양주 그러니까 뭐든지 예산을 빼놓고 말씀을 말하기가 쉽지가 않아요. 그렇습니다. 네 근데 이제 원체 예산 그리고 또 화도와 수동의 노인복지관 문제는 그때 상황으로서는 그럴 수밖에 없었던 상황이었던 거예요. 그러니까 이제 화도 노인복지관이 갑자기 계획이 된 게 아니었던 건데. 그렇지 갑자기 생겼던 건

데.... 이게 이제 말은 길지만 그러다 보니까 이제 좀 약노인복지예산 문제를 말씀하셨는데 예산 문제는 그래도 최근 2년 전에 비해서는 많이 오르긴 했었습니다. 그것도 많이 올랐지만 경기도 전체로 봤을 때는 여기 하위권입니다. (중략) 나름 이제 고민을 많이 하고 복지관에서 자료도 받고 정리해서 지금 이제 고민을 많이 하고 있습니다. 그래서 이제 그래도 지금 복지관 예산에서 그게 한 80%가 인건비예요. 근데 원래는 한 60%가 가장 이상적인데 이제 80%까지 치고 올라오다 보니까 사업비는 줄고 사업비도 줄고 다른 곳에서 취업 짜야 되는 상황이 되고 더군다나 또 지금 공공요금은 올랐고 기름값도 오르고 전기요금도 오르고 가스 요금 다 오르잖아요. 그러다 보니까 이제 이제 이거는 육 먹더라도 일단은 올려야 되겠다라는 생각이 들어서.... (D_1)

지금 현재 있는 희망 케어 내 5명 무한 돌봄 5명과 직원 7명이면 13명인데 13명이면 기본 일본 기본복지관 직원 내에 가장 최소 인원이거든요. 근데 이 인원들이 사례관리는 3명밖에 안 해요. 복지관에 그 13명 중에 그리고 행정 인력이 있고 조직화 인력이 있고 서비스 제공 인력들이 있는데 근데 지금 이제 희망케어센터는 5명이 사례 관리를 하고 있어 그러니까 이제 조직화 아까처럼 위기 상황에 예상되어질 수 있는 위기 가구들에 대한 대응 능력 그러니까 예방적인 차원에서의 대응 능력들이 현저히 지금 다른 기관들에 비해서 적은 거죠. (D_8)

노인들에게 삶의 활력소를 불어넣어주는 게 이게 노인복지관인데... 근데 단점을 이야기하면 애로사항이 있어요. 노인 인구가 자꾸 늘어나잖아요. 젊은 층의 인구는 줄고 노인 인구는 증가하고 이걸 따르지 못해 노인 인구가 증가하는 거에 대해서 여러 가지 면에서 다루지 예산 특히 예산입니다. 제가 다니는 복지관 예를 들면 15명이 복지사가 있어야 돼요. 근데 지금 11명 밖에 없어 정식 직원이.... 나머지가 다 계약직이야... 제일 중요한 게 일할 수 있는 사람을 지원해줘야 돼요. (D_4)

노인복지관은 7억이면 그냥 7억이야. 계속 그렇게 그것도 매년마다 이제 올라갔다 이야기하고 해야지 올려주고 그런 문제가 있고 지 그거를 제가 그냥 설명이 들어왔어요. (중략) 그때 우리가 어쨌든 나형 기준이거든요. 나형이면 경기도 15명 기준인데 남양주는 다 11명이에요. (D_4)

희망케어센터가 여기 두 군데잖아요. 저희가 본원이고 여기 본관이고 선생님들이 다 그쪽에 가서 회의 중이고 또 그 가서 프로그램 하다가 이쪽으로 또 오고 왔다 갔다. 그래서 선생님들 얼굴 보기가 힘들 정도로 그렇게들 바쁘죠. (D_6)

(다) 열악한 시설·환경 정비에 대한 다각적인 검토

연구참여자들이 제시하는 시설과 환경에 대한 정비의 필요성은 3종 복지관의 중요한 현안 과제로 제시하고 있다. 이 안에는 물리적 접근성과 공간부족 등의 문제해결을 위해서는 각 기관별 실정에 대한 구체적인 현안 파악이 우선되어야 할 필요성을 여실히 나타내주고 있다.

복지관을 이용하는 복지 입장에서 수동 같은 데는 시골이라 굉장히 마을이 딱딱 떨어져 있어요. 근데 셔틀버스가 2대가 있습니다. 여기에 이 버스가 화도 분관이 생기면서 이 조정이 안 돼. 그래 그전에는 시골 구석구석까지 다녔거든요. 그래서 노인들에게 태워가지고 오고 그랬는데 큰 길 주도로만 다니는 거야. 그러니까 노인들이 걸어 나올 수가 없어. 그 시골 마을 주도로에서 우리 집 같은 경우도 걸어나가려면 한 15분을 걸어야 돼. 내 걸음으로도 근데 노인 걸음으로 너네들 여자들 걸으려면 한 30~40분 걸어야 돼. 그렇게 걸리면 그 그거 다닐 수가 없는 거야. 복지관을 다니고 싶어도 못 다녀. 저희 동네에도 다니고 싶었는데 차 이용이 안 되니까 못 다니고 있어요. 이렇게 복지관 이용하는 데 굉장히 불편이 있어요. 셔틀버스가 더 증가를 해주던가 뭘 해줘서 노인들을 모셔 와야 될 거 아니에요. (D_4)

화도 분관이 생겼는데, 여기 수동하고 화도하고 이제 수동의 공간이 있고 화도가 분관이야. 근데 분관 이용자가 더 많은데, 강의실은 3개밖에 없어. 화도 분관이 강의실이 3개밖에 없으니까, 프로그램 때문에 전부 수동으로 오는데 이 셔틀버스가 안 쏘를 수가 없어요. (D_4)

지금 한 23개월째 여기를 이용하고 있는데, 이용자로서 봤을 때 저희 아파트 단지가 2,200세대예요. 근데 거의 다 독거노인이고 혼자 사시는 분들이 많은데 장애인도 많으시고 근데 이 희망케어센터의 골고루 이렇게 프로그램이 많지가 않아요. 장소도 협소하고 강당은 하나밖에 없어요. 그리고 조그맣게 무슨 장애인 무슨 미술치료실 무슨 이렇게 쭉 조그맣게 이 사무실 반만 한 데만 저기 있어요. 그래서 요리 시간도 작년에 있어서 저희가 요리도 하고 그랬을 때... 요리할 데가 없는 거예요. (중략) 그래서 이렇게 복지관 제대로 돌아가게 좀 해 주십사 하고 저는 그런 이용자로서 그런 부탁을 할 수 있는 자리인 줄 알았더니, 그리고 저희 2,200세대 어르신들도 다 이 프로그램에 참여를 할 수 없게 그렇게 협소해요. (D_6)

(2) 다양한 지역실정에 기반한 기관 지원

(가) 제공기관 중심이 아닌 당사자의 관점에서의 정책방향 수립 필요

연구참여자는 지방정부 권한과 역할이 중요해진만큼 정책에 대한 관점 전환을 제안하고 있다. 즉, 서비스 공급자 중심이 아닌 복지제공자인 당사자 관점에서의 정책 방향에 대한 고민을 통한 수립이 훨씬 더 당사자들에게 의미가 되는 방향으로 갈 수 있음을 제안하고 있다.

기본적으로 복지를 바라보는 부분이 당사자 중심의 관점에서 바라보면 정책이 많이 다양하게 풀리거든요. 근데 이제 지금 딱 우리는 이제 위에서 공급자 중심으로 이렇게 자꾸 서비스를 하려고 하니까 복지가 하나의 인생이 이렇게 자꾸 얘기가 되다 보니까 그런 생각이 드는 것 같아요. 저는 실질적으로 그분들 한 분 한 분의 삶을 어떻게 계획해 줄까를 정책적으로 만들어내는 게 되면 훨씬 더 좀 더 이렇게 잘 살 수 있지 않을까 하는 생각이 들어요. (D_9)

(나) 복지관과 지역 후원자에 대한 적극적 홍보 채널 역할

연구참여자는 지자체가 복지관과 지역 후원자 모집에 대한 홍보 채널 역할이 되어 다양한 기관들의 현안과 홍보에 대한 역할의 필요성을 제안하고 있다.

예전에는 후원금 지원으로 형제자매 프로그램을 매주 할 수 있었어요. 이마트 봉사자들이 나들이지원도 해주셨는데 코로나 이후 힘드시니... 지자체에서 후원하는 분들이나 기관을 적극 홍보해주는 것도 좋을 거 같습니다. (D_5)

1. 델파이 조사

가. 조사 내용 및 수집

복지관의 효과적인 운영방안 모색을 위해 문헌고찰과 기관 컨설팅 및 평가 지표 요인을 기반으로 경영관리(리더십, 조직 인사 운영, 재정 운영, 사회적 책임), 경영성과(주요 사업 및 서비스 적절성, 이용자 만족도, 지역 이해도와 네트워크 역량, 특화사업), 수탁자 적격성 및 재정 책임성, 윤리경영(경영윤리, 직원윤리, 이용자 윤리), 민관(남양주시) 협력 정도에 대한 어려움을 파악하고자 하였다. 더하여 상기에 대한 영역별 변화 개선 필요영역의 중요도와 실행 시급성, 서비스 지원 필요영역(시설환경, 재정 조직, 프로그램, 서비스, 이용자 권리, 지역사회 관계, 점검 및 평가)에 대한 중요도와 시급성을 파악하고자 하였다.

델파이 조사는 특정 연구문제에 관한 전문가들의 의견 제시를 유도하여 종합적으로 판단하여 정리하는 방법으로 구조화된 질문지를 활용하여 특정 아젠다에 대한 합의점을 모으는 과정이라 할 수 있다. 보통 구조화된 설문조사는 2-3회 진행되며 본 과정에서는 1회 FGI 및 온라인 설문조사 총 2회 진행되었다.

연구자들의 문헌고찰 및 FGI 논의에서 구성된 진술 문항을 확정하여 5점 척도로 평정한 질문지를 구성하였다. 문항에 따라 적합도 또는 중요도 및 실행 시급성을 응답할 수 있도록 제작되었고, 각 문항에는 기타 의견란을 구성하여 수정 보완 사항을 기술할 수 있도록 하여 1차 온라인 설문조사가 배부되었다.

2차 온라인 조사과정에서는 1차 설문 수거 후 참여자들의 수정 및 보완 사항을 추가하여 설문지를 재구성하였다. 2차 조사에서는 평균값을 각각 제시하여 최종 의견 취합에 수렴되도록 하였다.

나. 델파이 조사 참여자

본 델파이 조사는 본 연구의 목적을 달성하기 위하여 노인, 장애인, 사회복지관의 관리자 9명과 기관별 담당 공무원, 이용자, 외부 전문가 9명으로 구성되어 총 18명의 전문가 의견을 취합하였다. 전문가 참여자의 기초 특성은 아래와 같다.

〈표 70〉 델파이 조사 참여자 기초 특성

구분		인원수(명)	백분율(%)
성별	남	9	50
	여	9	50
연령	40대	7	38.8
	50대	9	50
	70대	2	11.2
소속	복지관 담당자	9	50
	대학 및 연구기관	1	5.5
	지자체	3	16.6
	관련 기관 이용자	3	16.6
	복지관 관련 협의체 및 민간 대표 기관	1	5.5
	기타	1	5.5
경력	10년 미만	2	11.2
	10년 이상 ~ 20년 미만	7	38.8
	20년 이상 ~ 30년 미만	9	50
	평균	19년 7월	

다. 델파이 조사 분석방법

델파이 방법은 전문적 견해를 근거하여 향후 예측을 시도하는 방법으로 사회과학 분야에서 주로 활용되며, 예측하고자 하는 문제에 관하여 전문가들의 견해를 종합적으로 정리하는 일련의 절차다(이종성, 2001) 본 연구의 수집된 자료는 SPSS 및 Excel을 통해 기초분석, 평균, 표준편차 등이 분석되었고, 각 항목별 타당도를 확인하기 위하여 내용 타당도 비율인 CVR(Content Validity Ratio) 값을 산출하였다.

$$CVR = \frac{n_e - (N/2)}{N/2}$$

노인, 장애인, 사회복지관(희망케어센터) 영역별 전문가 구분하여 5-7명의 패널을 고려할 때 내용타당도(CVR) 최소값은 .99 이상일 경우 타당도가 있다고 판단한다(Lawshe, 1975). 소수의 전문가 패널의 의견 취합으로 전문가 전원이 합의되어야 내용 타당도를 있는 것으로 확인된다. 이를 보완하기 위하여 평균 중심 우선순위를 함께 확인함으로써 본 조사의 중요도와 시급성에 대한 교차 결과를 고려하고자 한다.

궁극적으로 본 델파이 조사를 통해 남양주시 내 복지관(노인, 장애인, 희망케어센터)

이 경험하고 있는 어려움, 변화 및 개선 영역, 서비스 및 지원 필요영역의 중요도와 시급성에 관한 인식 차이를 분석해 남양주시 복지관의 효과적 운영을 위한 우선순위를 파악하였다. 더하여 IPA 분석은 평균값을 기초로 하여 중요도와 실행 시급성 등의 차이를 측정하여 그래프로 제시함으로써 가시성을 통한 현안과 방향성을 제시할 수 있었다(임성근 외, 2017).

2. 델파이 조사 결과

가. 남양주시 복지관이 경험하는 어려움

노인, 장애인, 사회복지관(희망케어센터)이 경험하고 하는 어려움에 대하여 1점 ~ 5점 척도로 조사되었다. 내용은 경영관리(리더십, 조직 인사 운영, 재정 운영, 사회적 책임), 경영성과(주요 사업 및 서비스 적절성, 이용자 만족도, 지역 이해도와 네트워크 역량, 특화사업), 수탁자 적격성 및 재정 책임성, 윤리경영(경영윤리, 직원윤리, 이용자 윤리), 민관(남양주시) 협력 정도에 대한 어려움을 파악하고자 하였다.

전문가 패널 데이터의 소수라는 제한점에 의하여 CVR이 .99이상(사회복지관 .72)인 경우만 내용타당도가 있다고 판단할 수 있으나 본 연구가 각각의 기능이 다른 복지관을 대상으로 평가한다는 한계로 평균 점수에 따른 우선순위로 의미 있게 해석하고자 한다. 또한, 설문조사가 거듭함에 따른 수렴 정도는 유의미한 변화가 특별히 확인되는 항목은 없었다.

노인복지관이 경험하는 어려움에 대하여 1차 조사에서는 재정운영(M=4.2, SD=1.30), 이용자 윤리(M=3.5, SD=1.05), 조직 인사 운영(M=3.3, SD=1.21)순서로 나타났고, 2차 조사에서는 재정운영(M=4.7, SD=.52, CVR=.99)이 가장 높은 평균과 전문가 간 타당도가 있게 조사되었고 다음으로 조직인사운영(M=3.8 SD=.75)으로 나타났다. 공통으로 재정운영과 조직인사운영에 어려움이 있는 것으로 확인된다.

장애인 복지관이 경험하는 어려움의 1차 조사결과는 지역 이해도 및 네트워크 역량(M=3.2, SD=.45), 민관협력정도(M=3.2, SD=1.10) 순서였으며, 2차 조사결과 수렴 및 타당도가 확인된 결과는 없었으나 평균 상위 민관협력정도(M=3.6, SD=1.10), 재정운영(M=3.4, SD=0.55), 특화사업(M=3.4, SD=.89)순서로 나타났다. 공통으로 민관협력정도에 어려움을 경험하는 것으로 확인된다.

사회복지관(희망케어센터)가 경험하는 어려움의 1차 조사 결과 민관협력정도(M=3.6, SD=1.62), 수탁자 적격성, 주요사업 및 서비스 적절성, 재정운영의 평균이 3.1로 높게 나타났다. 2차 조사결과는 민관협력정도(M=3.7, SD=1.21), 주요사업 및 서비스 적절성(M=3.4, SD=1.27) 순서로 나타났다. 공통으로 민관협력정도에 어려움을 경험하는 것으로 보고되었다.

남양주시의 3종 복지관은 각각이 갖는 특성과 설립 연도, 지역 편차, 운영 수탁자 및

방식의 차이로 각각이 갖는 어려움은 다소 차이가 있는 것으로 보인다. 그럼에도 3종 복지관이 동일하게 어려움을 경험하는 영역으로 조사된 부분은 재정 운영부분이며, 장애인 및 사회복지관(희망케어센터)는 민관협력정도에 대한 부분에서 어려움이 있는 것으로 드러났다.

〈표 71〉 남양주시 복지관의 어려움 경험 정도

영역		노인복지관						장애인복지관						사회복지관(희망케어센터)					
		1차			2차			1차			2차			1차			2차		
		M	SD	CVR	M	SD	CVR	M	SD	CVR	M	SD	CVR	M	SD	CVR	M	SD	CVR
경영 관리	리더십	2.5	0.84	-	2.7	0.82	-	2.2	1.30	-	2.4	0.89	-	2.4	1.62	-	2.7	1.38	-
	조직 인사 운영	3.3	1.21	-	3.8	0.75	-	2.6	1.14	-	2.6	0.55	-	2.6	1.13	-	2.4	0.98	-
	재정운영	4.2	1.30	-	4.7	0.52	.99	3.0	1.22	-	3.4	0.55	-	3.1	1.21	-	3.0	1.15	-
	사회적 책임	2.6	0.89	-	3.0	0.63	-	2.8	1.48	-	3.0	0.71	-	2.7	1.50	-	2.9	1.57	-
경영 성과	주요 사업 및 서비스 적절성	3.0	0.89	-	3.2	0.41	-	2.6	1.14	-	3.2	0.45	-	3.1	1.35	-	3.4	1.27	-
	이용자 만족도	2.2	0.98	-	2.7	0.82	-	2.4	1.34	-	2.6	0.55	-	3.0	1.41	-	3.0	1.29	-
	지역 이해도 및 네트워크 역량	3.0	0.89	-	3.2	0.41	-	3.2	0.45	-	3.0	0.71	-	2.0	1.15	-	2.4	1.27	-
	특화 사업	2.7	1.37	-	3.0	0.63	-	3.0	1.22	-	3.4	0.89	-	2.9	1.46	-	3.1	1.35	-
수탁 자	적격성	1.8	0.75	-	2.2	1.17	-	2.2	1.30	-	2.2	0.84	-	3.1	1.07	-	3.1	0.90	-
	재정 책임성	2.0	0.63	-	2.2	0.75	-	2.6	1.67	-	2.4	0.89	-	2.7	1.50	-	2.7	1.38	-
윤리 경영	경영윤리	2.2	0.75	-	2.7	0.82	-	2.6	1.14	-	3.0	0.71	-	1.9	1.07	-	2.0	0.89	-
	직원윤리	2.5	1.05	-	2.7	1.03	-	2.6	1.14	-	3.0	0.71	-	1.7	0.76	-	2.0	0.89	-
	이용자 윤리	3.5	1.05	-	3.2	0.75	-	2.6	1.14	-	2.8	0.45	-	3.0	1.73	-	2.8	1.17	-
민관(남양주시) 협력 정도		3.0	0.89	-	3.0	0.00	-	3.2	1.10	-	3.6	0.55	-	3.6	1.62	-	3.7	1.21	-

나. 변화 및 개선 필요 영역의 중요도 및 시급성

변화 및 개선 필요영역도 경영관리의 4가지 영역, 경영성과의 4가지 영역, 수탁자 적격성 및 재정 책임성, 윤리경영 3가지 영역, 민관(남양주시) 협력 정도로 총 14가지 영역에 대하여 중요도와 실행 시급성이 조사되었다.

1) 노인 복지관

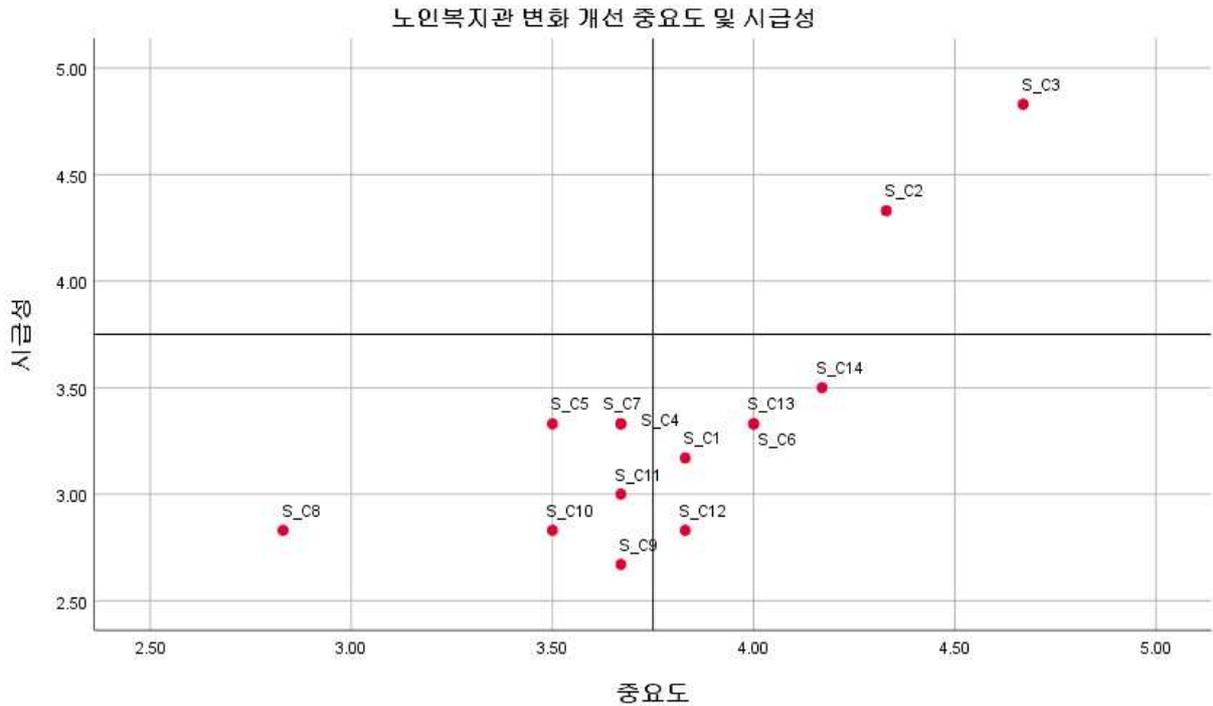
노인복지관의 효과적 운영을 위한 변화 및 개선 필요영역의 결과는 <표 72>에 제시하였다. 1차 조사결과 중요도가 높은 영역은 재정운영(M=4.7, SD=.52, CVR=.99), 이용자 윤리와 민관협력정도(M=4.2), 조직인사운영, 직원윤리(M=4.0)순서로 나타났다. 2차 조사에서는 재정운영(M=4.7, SD=.52, CVR=.99)과 조직인사운영(M=4.3, SD=.52, CVR=.99), 민관협력정도(M=4.2, SD=.41, CVR=.99)로 조사되었다. 실행 시급성에서도 유사한 결과가 1차 및 2차 조사에서 동일하게 확인된다.

<표 72> 남양주시 노인복지관의 변화개선 영역의 중요도 및 실행시급성/필요도

영역		노인복지관											
		1차						2차					
		중요도			실행시급성 /필요도			중요도			실행시급성 /필요도		
		M	SD	CVR	M	SD	CVR	M	SD	CVR	M	SD	CVR
경영관리	리더십	3.8	1.17	-	2.7	1.21	-	3.8	0.41	-	3.2	0.75	-
	조직 인사 운영	4.0	1.10	-	4.0	1.10	-	4.3	0.52	.99	4.3	0.52	.99
	재정운영	4.7	0.52	.99	4.7	0.52	.99	4.7	0.52	.99	4.8	0.41	.99
	사회적 책임	3.7	0.52	-	2.8	1.17	-	3.7	0.52	-	3.3	0.52	-
경영성과	주요 사업 및 서비스 적절성	3.5	0.84	-	3.5	0.55	-	3.5	0.55	-	3.3	0.52	-
	이용자 만족도	3.5	1.38	-	3.2	1.17	-	4.0	0.63	-	3.3	0.52	-
	지역 이해도 및 네트워크 역량	3.3	1.03	-	3.3	0.82	-	3.7	0.52	-	3.3	0.52	-
	특화 사업	2.7	1.03	-	2.8	0.75	-	2.8	0.41	-	2.8	0.41	-
수탁자	적격성	3.8	1.47	-	2.5	1.38	-	3.7	1.21	-	2.7	0.82	-
	재정 책임성	3.5	1.38	-	2.3	1.21	-	3.5	1.05	-	2.8	0.98	-
윤리경영	경영윤리	3.7	1.03	-	2.7	1.21	-	3.7	1.03	-	3.0	0.63	-
	직원윤리	4.0	0.00	.99	2.5	1.05	-	3.8	0.41	-	2.8	0.75	-
	이용자 윤리	4.2	0.45	-	3.6	0.55	-	4.0	0.63	-	3.3	0.52	-
민관(남양주시) 협력 정도		4.2	0.75	-	3.4	0.89	-	4.2	0.41	.99	3.5	0.55	-

중요도와 실행시급성에 대한 부분을 교차한 IPA 산점도를 확인한 우선순위 결과는 <그림 26>과 같다. 노인복지관의 효과적 운영을 위한 변화 및 개선 필요영역의 고순위 첫번째는 재정운영(S_C3), 두 번째는 조직인사운영(S_C2)확인된다. 반면 상대적으로 낮은 중요도와 낮은 실행 시급성으로 특화사업(S_C8) 영역으로 조사되었다.

<그림 26> 노인복지관 변화개선 중요도 및 시급성



2) 장애인복지관

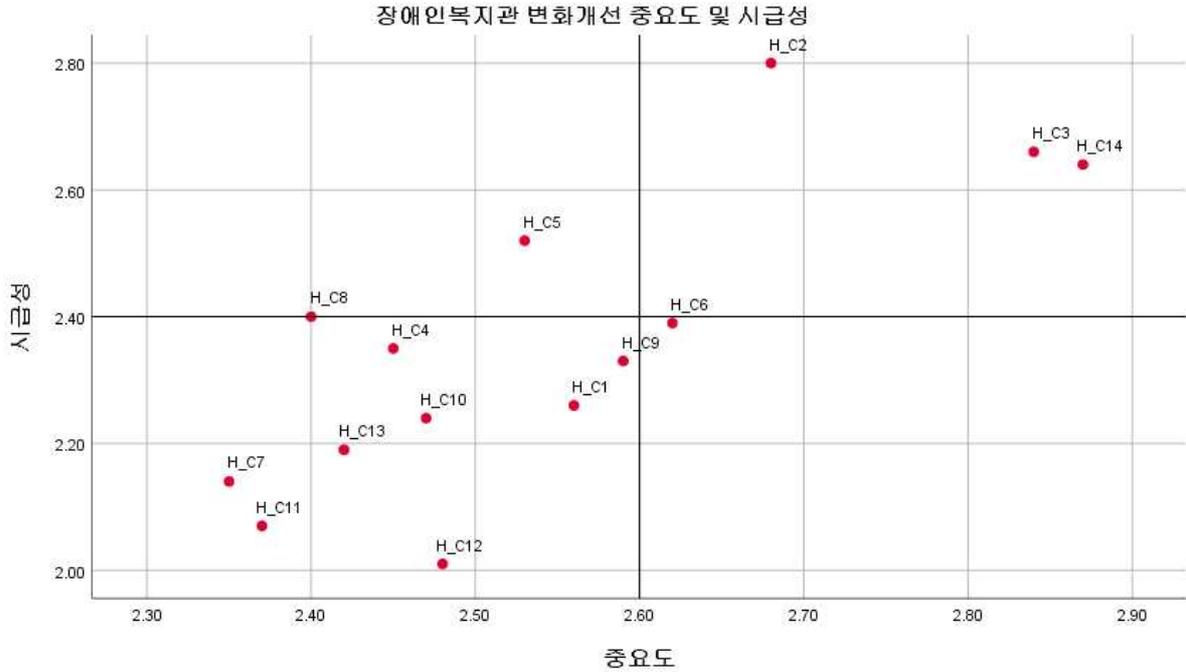
장애인복지관의 효과적 운영을 위한 변화 및 개선 필요영역의 결과는 <표 73>에 제시하였다. 1차 조사결과 중요도가 높은 영역은 재정운영, 수탁자의 재정책임성, 경영윤리, 민관협력정도가 동일한 평균점수(M=4.0)로 가장 높게 나타났고, 실행시급성은 재정운영(M=3.6)으로 확인된다. 2차 결과에서도 재정운영, 민관협력정도, 사회적책임이 각각 평균 점수(M=4.0)으로 확인되고, 실행 시급성에서는 특화사업(M=3.8), 재정운영과 민관협력정도(M=3.6)의 순서로 조사되었다. 타당성에 유의미한 결과는 확인되지 않으나 재정 운영과 민관협력정도에 대한 변화와 개선이 높은 중요도와 실행 시급성으로 드러났다.

<표 73> 남양주시 장애인복지관의 변화개선 영역의 중요도 및 실행시급성/필요도

영역		장애인복지관											
		1차						2차					
		중요도			실행시급성/필요도			중요도			실행시급성/필요도		
		M	SD	CVR	M	SD	CVR	M	SD	CVR	M	SD	CVR
경영관리	리더십	3.6	1.52	-	2.8	1.10	-	3.6	0.89	-	3.0	0.71	-
	조직 인사 운영	3.4	1.52	-	2.8	1.10	-	3.8	0.45	-	2.8	0.45	-
	재정운영	4.0	1.22	-	3.6	0.55	-	4.0	0.82	-	3.6	0.89	-
	사회적 책임	3.8	1.64	-	3.0	1.22	-	4.0	0.71	-	3.2	0.45	-
경영성과	주요 사업 및 서비스 적절성	3.2	1.30	-	3.4	1.52	-	3.0	0.71	-	3.4	0.89	-
	이용자 만족도	3.2	1.30	-	2.8	1.10	-	3.4	0.55	-	3.0	0.00	-
	지역 이해도 및 네트워크 역량	3.6	0.55	-	3.4	0.55	-	3.2	0.84	-	3.2	0.84	-
	특화 사업	3.6	1.14	-	3.4	1.14	-	3.4	0.55	-	3.8	0.84	-
수탁자	적격성	3.6	1.52	-	2.4	1.34	-	2.8	0.50	-	2.8	0.84	-
	재정 책임성	4.0	1.73	-	2.8	1.64	-	3.4	0.89	-	2.8	0.84	-
윤리경영	경영윤리	4.0	1.73	-	3.0	1.22	-	3.5	0.58	-	3.0	0.71	-
	직원윤리	3.8	1.64	-	2.8	1.10	-	3.6	0.55	-	2.8	0.45	-
	이용자 윤리	3.8	1.64	-	2.8	1.10	-	3.6	0.55	-	2.8	0.45	-
민관(남양주시) 협력 정도		4.0	1.73	-	3.4	1.52	-	4.0	0.71	-	3.6	1.14	-

장애인복지관의 효과적 운영을 위하여 변화 및 개선 필요영역에 대한 중요도와 실행시급성을 교차한 IPA 조사 결과는 <그림 27>과 같다. 재정운영(H_C3), 민관(남양주시) 협력(H_C14), 조직인사운영(H_C2)이 높은 순위로 확인되고, 그중 높은 실행시급이 요청되는 부분은 인사운영영역(H_C2)으로 조사되었다.

<그림 27> 장애인복지관 변화개선 중요도 및 시급성



3) 사회복지관(희망케어센터)

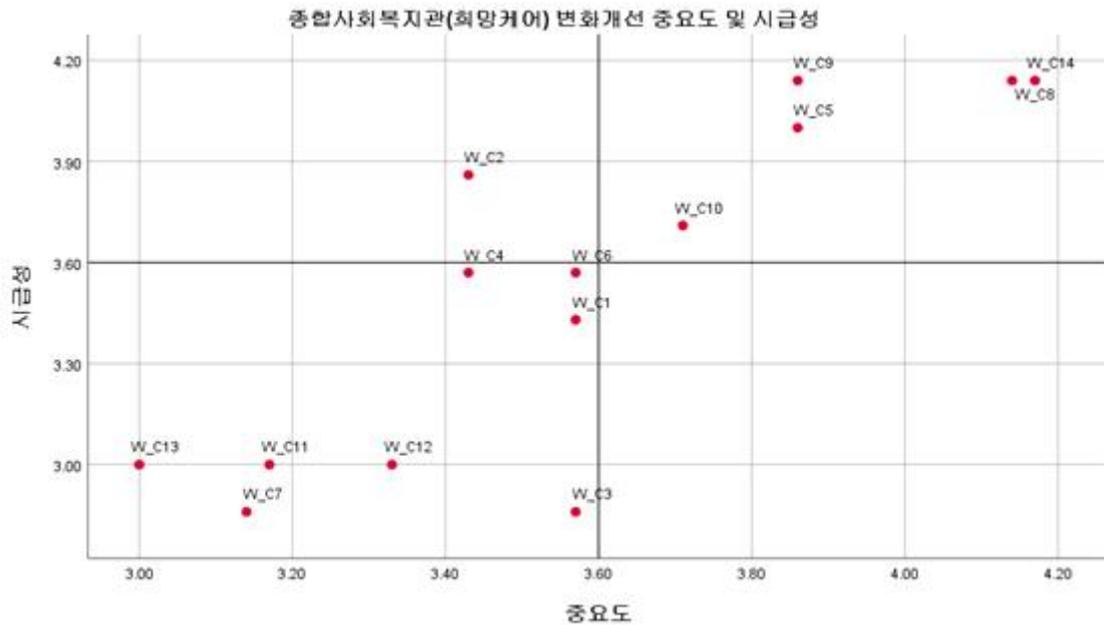
사회복지관(희망케어센터)의 효과적 운영을 위한 변화 및 개선 필요영역의 1차 조사 결과로 높은 중요도를 보이는 영역은 민관협력정도(M=4.7, SD=.52, CVR=.72), 특화사업(M=4.6, SD=.79, CVR=.72), 이용자 만족도(M=4.4, SD=1.13, CVR=.72) 순서로 나타났고, 실행 시급성도 동일한 순서로 조사되었다. 2차 조사결과 중요도는 민관협력정도(M=4.2), 특화사업(M=4.1)로 확인되며, 실행시급도도 민관협력정도(M=4.1, SD=1.07, CVR=.72)와 특화사업(M=4.1, SD=.69, CVR=.72)로 조사되었다. 공통으로 민관협력정도와 특화사업에 대한 변화 및 개선을 중요하고 실행이 시급하다고 인식하는 것으로 보인다.

<표 74> 남양주시 사회복지관(희망케어센터)의 변화개선 영역의 중요도 및 실행시급성/필요도

영역		사회복지관(희망케어센터)											
		1차						2차					
		중요도			실행시급성/필요도			중요도			실행시급성/필요도		
		M	SD	CVR	M	SD	CVR	M	SD	CVR	M	SD	CVR
경영관리	리더십	4.3	1.50	.72	3.4	1.27	-	3.6	1.81	-	3.4	1.40	-
	조직 인사 운영	4.1	1.07	.72	3.6	0.98	-	3.4	1.40	-	3.9	0.69	-
	재정운영	4.0	1.53	-	3.6	1.27	-	3.6	1.51	-	2.9	1.77	-
	사회적 책임	4.0	1.67	-	3.0	1.41	-	3.4	1.81	-	3.6	0.79	-
경영성과	주요 사업 및 서비스 적절성	4.3	0.95	-	4.3	0.95	-	3.9	1.46	-	4.0	1.15	-
	이용자 만족도	4.4	1.13	.72	4.4	1.13	.72	3.6	1.62	-	3.6	1.62	-
	지역 이해도 및 네트워크 역량	3.7	1.70	-	3.4	1.27	-	3.1	1.57	-	2.9	1.07	-
	특화 사업	4.6	0.79	.72	4.4	0.79	.72	4.1	0.90	-	4.1	0.69	.72
수탁자	적격성	4.1	1.57	-	4.1	1.57	-	3.9	1.07	-	4.1	0.90	-
	재정 책임성	3.7	1.50	-	3.7	1.50	-	3.7	1.25	-	3.7	1.60	-
윤리경영	경영윤리	4.1	1.46	.72	3.6	1.62	-	3.2	1.83	-	3.0	1.53	-
	직원윤리	4.0	1.53	-	3.4	1.62	-	3.3	1.63	-	3.0	1.15	-
	이용자 윤리	3.6	1.62	-	3.6	1.62	-	3.0	1.90	-	3.0	1.63	-
민관(남양주시) 협력 정도		4.7	0.52	.72	4.8	0.41	.72	4.2	1.17	-	4.1	1.07	.72

사회복지관(희망케어센터)의 효과적 운영을 위하여 변화 및 개선 필요영역에 대한 중요도와 실행시급성을 교차한 IPA 조사결과는 <그림 28>과 같다. 민관(남양주시) 협력(W_C14), 특화사업(W_C8)이 가장 높게 확인되고, 주요 사업 및 서비스 적절성(H_C5), 수탁자 적격성(W_C9), 수탁자 재정 책임성(H_C10) 높은 실행 시급성이 요청되는 영역으로 조사되었다.

〈그림 28〉 종합사회복지관(희망케어센터) 변화개선 중요도 및 시급성



다. 서비스 및 지원 필요영역의 중요도 및 시급성

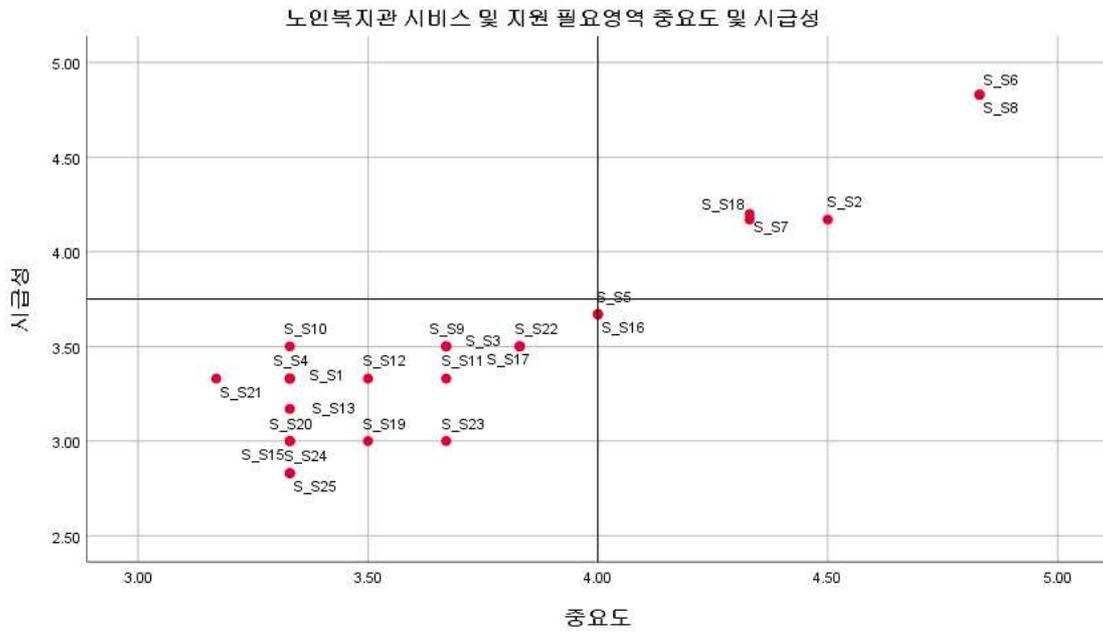
서비스 지원 필요영역은 시설환경의 3가지 영역, 재정 조직의 7가지 영역, 프로그램 및 서비스의 5가지 영역, 이용자 권리 3가지 영역, 지역사회 관계의 4가지 영역, 점검 및 평가의 3가지 영역으로 총 25가지 영역에 대한 중요도와 시급성이 조사되었다.

1) 노인복지관

노인복지관의 효과적 운영을 위한 서비스 및 지원 필요영역의 결과는 <표 75>에 제시하였다. 1차 조사결과에서 중요도와 실행 시급성이 공통으로 높게 나타난 영역은 예산 및 인력 추가 지원(M=4.6, SD=.55, CVR=.99)으며 타당도도 확보되었다. 2차 조사 결과에서도 예산 및 인력 추가 지원(M=4.8, SD=.41, CVR=.99)로 나타난 높은 점수로 수렴되는 것을 확인할 수 있다. 2차 조사결과에서 이용자 고충 및 민원 지원(M=4.3, SD=.52, CVR=.99)도 높은 중요도와 실행 시급성이 확인되고, 타당도가 확보된 것으로 조사되었다. 일부 타당도는 확보되지 않았으나 높은 중요도와 실행시급도가 조사된 영역으로 시설 및 안전 관리지원(1차 M=4.5 / 2차 M=4.2), 직원 인권 및 복지 지원(1차 M=4.3 / 2차 M=4.2) 항목이 나타났다.

노인복지관의 서비스 및 지원에 대한 필요영역의 중요도와 실행시급성을 교차한 IPA 산점도의 결과는 <그림 29>와 같다. 노인복지관의 효과적 운영을 위한 변화 및 개선 필요영역의 고순위 첫번째는 인력 추가 지원(S_S6), 예산추가 확보(S_S8)이 가장 높았고, 시설 및 안전 관리 지원(S_S2), 이용자 고충 및 민원 지원(S_S18), 직원 인권 및 복지 지원(S_S7)이 중요하고 시급한 영역으로 확인된다.

<그림 29> 노인복지관 서비스 및 지원 필요영역 중요도 및 시급성



〈표 75〉 남양주시 노인복지관의 효과적 운영을 위한 서비스 및 지원 필요 영역의 중요도 및 실행시급성/필요도

서비스 및 지원 필요 영역		노인복지관											
		1차						2차					
		중요도			실행시급성/필요도			중요도			실행시급성/필요도		
		M	SD	CVR	M	SD	CVR	M	SD	CVR	M	SD	CVR
시설 환경	관련 법률, 및 조례 제정 및 개정	3.4	1.14	-	3.2	0.84	-	3.3	0.52	-	3.3	0.52	-
	시설 및 안전관리 지원	4.2	0.45	-	3.6	1.52	-	4.5	0.55	.99	4.2	0.75	-
	지역사회 실태조사	3.8	0.84	-	3.0	1.22	-	3.7	0.52	-	3.5	0.55	-
재정 및 조직	미션 및 비전 리더십 전문성 지원	3.4	0.89	-	3.2	0.84	-	3.3	0.52	-	3.3	0.52	-
	직원 전문성 향상 노력	4.4	0.55	.99	3.8	0.84	-	4.0	0.00	.99	3.7	0.52	-
	인력 추가 지원	4.6	0.55	.99	4.6	0.55	.99	4.8	0.41	.99	4.8	0.41	.99
	직원 인권 및 복지 지원	4.2	0.84	-	4.2	0.84	-	4.3	0.52	.99	4.2	0.45	-
	예산 추가 확보 능력	4.6	0.55	.99	4.4	0.89	-	4.8	0.41	.99	4.8	0.41	.99
	재무 관리 능력	3.6	0.55	-	3.2	0.45	-	3.7	0.52	-	3.5	0.55	-
	행정통계 생산 및 관리 개선	3.8	0.84	-	3.4	0.89	-	3.3	0.52	-	3.5	0.55	-
프로그램 및 서비스	서비스 표준모델 및 특화사업 개발 및 지원	3.6	0.55	-	2.8	1.30	-	3.7	0.52	-	3.3	0.52	-
	직급별, 영역별 교육지원	3.6	1.14	-	3.2	1.30	-	3.5	0.55	-	3.3	0.52	-
	이용자 사례조사	3.8	0.84	-	3.6	0.55	-	3.3	0.52	-	3.2	0.41	-
	슈퍼비전 및 전문가 연계	3.6	0.55	-	2.8	1.30	-	3.8	0.41	-	3.5	0.55	-
	근거기반(사업성과, 연구) 서비스 지원 능력	3.4	0.89	-	3.2	1.10	-	3.3	0.52	-	3.0	0.63	-
이용자 권리	지역주민 욕구조사 및 활용 능력 지원	4.2	0.45	.99	3.6	1.14	-	4.0	0.63	-	3.7	0.52	-
	이용자 만족도 향상 노력	3.8	0.45	-	3.2	0.84	-	3.8	0.75	-	3.5	0.55	-
	이용자 고충 및 민원 지원	4.0	0.71	-	3.8	1.30	-	4.3	0.52	.99	4.2	0.41	.99
지역사회 관계	홍보 및 언론 보도 지원	3.4	0.55	-	2.8	0.45	-	3.5	0.55	-	3.0	0.00	-
	민관 거버넌스, 소통체계, 협의체 지원	3.8	0.84	-	3.2	1.10	-	3.3	0.82	-	3.0	0.63	-
	조직시민행동(자원 동원, 공신력) 강화 노력	3.6	0.55	-	3.4	0.89	-	3.2	0.41	-	3.3	0.82	-
	지역 상생 발전(사회적 가치 실현) 기여도	4.0	0.71	-	3.4	0.55	-	3.8	0.41	-	3.5	0.55	-
점검 및 평가	점검(평가) 및 모니터링	3.8	0.45	-	3.0	0.71	-	3.7	0.52	-	3.0	0.00	-
	컨설팅	3.0	0.71	-	3.2	0.84	-	3.3	0.52	-	2.8	0.41	-
	수탁기관 이행 능력 검토	4.0	0.71	-	2.8	1.10	-	3.3	0.52	-	2.8	0.41	-

2) 장애인복지관

장애인복지관의 효과적 운영을 위한 서비스 및 지원 필요영역의 중요도와 실행 시급성의 조사결과는 <표 76>과 같다. 1차 조사에서 중요도가 높은 영역은 시설 및 안전관리(M=4.6, SD=.55, CVR=.99), 예산추가 확보 능력, 지역주민 욕구조사 및 활용 능력지원, 이용자 만족도 향상 노력, 이용자 고충 및 민원지원(M=4.4, SD=.55, CVR=.99)로 확인되었다. 실행시급성 부분에서는 타당도가 확보되지 않았으나 평균이 높은 영역은 직원 인권 및 복지 지원(M=4.2), 시설 및 안전관리 지원, 인력추가 지원, 예산 추가 확보 능력 등(M=4.0)이 높게 확인되었다. 2차 조사결과에서도 유사하게 확인되며, 시설 및 안전관리(M=4.4, SD=.55, CVR=.99), 예산추가 확보능력(M=4.0, SD=.00, CVR=.99)으로 높은 중요도와 실행 시급성으로 평가되었다.

장애인복지관의 서비스 및 지원에 대한 필요 영역의 중요도와 실행시급성을 교차한 IPA 산점도의 결과는 <그림 30>과 같다. 장애인복지관의 효과적 운영을 위한 변화 및 개선 필요영역의 고순위는 인력 추가 지원(H_S6), 예산 추가 확보(H_S8)로 가장 높게 조사되었고, 직원 인권 및 복지지원(H_S7), 시설 및 안전 관리 지원(H_S2)가 중요하고 시급한 영역으로 확인된다.

<그림 30> 장애인복지관 서비스 및 지원 필요영역 중요도 및 시급성



<표 76> 남양주시 장애인복지관의 효과적 운영을 위한 서비스 및 지원 필요 영역의 중요도 및 실행시급성/필요도

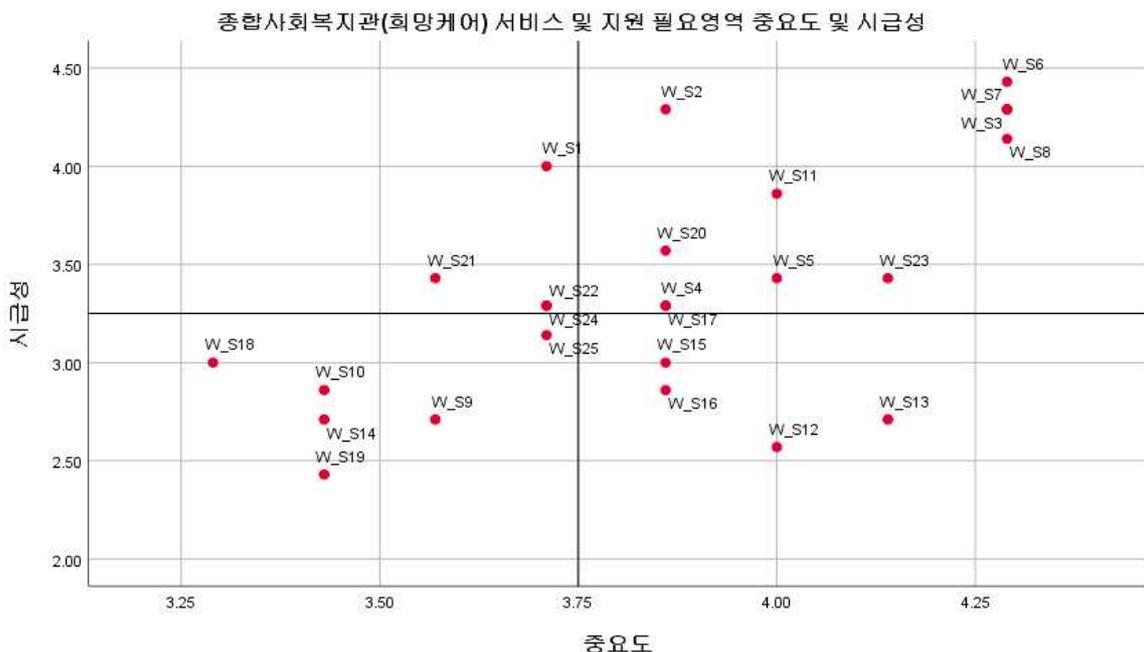
서비스 및 지원 필요 영역		장애인복지관											
		1차						2차					
		중요도			실행시급성/필요도			중요도			실행시급성/필요도		
		M	SD	CVR	M	SD	CVR	M	SD	CVR	M	SD	CVR
시설 환경	관련 법률, 및 조례 제정 및 개정	3.4	1.52	-	2.6	1.14	-	3.2	0.84	-	2.8	0.84	-
	시설 및 안전관리 지원	4.6	0.55	.99	4.0	0.71	-	4.4	0.55	.99	4.0	0.71	-
	지역사회 실태조사	4.2	0.84	-	3.4	0.55	-	3.6	0.55	-	3.4	0.55	-
재정 및 조직	미션 및 비전 리더십 전문성 지원	4.2	0.84	-	3.6	0.89	-	3.6	0.89	-	3.4	1.14	-
	직원 전문성 향상 노력	4.0	1.41	-	3.4	1.14	-	3.8	1.10	-	3.6	1.34	-
	인력 추가 지원	4.4	0.89	-	4.0	1.00	-	4.0	0.71	-	4.0	1.22	-
	직원 인권 및 복지 지원	4.4	0.89	-	4.2	0.84	-	4.0	0.71	-	3.8	1.10	-
	예산 추가 확보 능력	4.4	0.55	.99	4.0	0.71	-	4.0	0.00	.99	3.8	0.45	-
	재무 관리 능력	3.4	0.89	-	3.0	1.41	-	3.4	1.14	-	3.2	1.30	-
	행정통계 생산 및 관리 개선	3.2	0.84	-	2.6	1.14	-	3.2	0.84	-	2.6	0.89	-
프로그램 및 서비스	서비스 표준모델 및 특화사업 개발 및 지원	4.0	0.71	-	4.0	0.71	-	4.3	0.50	-	4.0	0.71	-
	직급별, 영역별 교육지원	3.6	0.55	-	3.6	0.55	-	3.8	0.96	-	3.6	0.89	-
	이용자 사례조사	3.8	0.84	-	3.8	0.84	-	3.5	0.58	-	3.5	0.58	-
	슈퍼비전 및 전문가 연계	4.0	1.00	-	4.0	1.00	-	3.5	0.58	-	3.4	0.55	-
	근거기반(사업성과, 연구) 서비스 지원 능력	3.6	0.55	-	3.6	0.55	-	3.8	0.50	-	3.6	1.14	-
이용자 권리	지역주민 욕구조사 및 활용 능력 지원	4.4	0.55	.99	4.0	0.71	-	3.8	0.50	-	3.8	0.45	-
	이용자 만족도 향상 노력	4.4	0.55	.99	3.8	0.84	-	4.0	0.00	-	3.6	0.55	-
	이용자 고충 및 민원 지원	4.4	0.55	.99	3.8	0.84	-	4.0	0.00	-	3.6	0.55	-
지역사회 관계	홍보 및 언론 보도 지원	3.6	0.89	-	3.0	0.71	-	3.8	0.50	-	3.0	0.71	-
	민관 거버넌스, 소통체계, 협의체 지원	3.6	0.89	-	3.0	0.71	-	3.8	0.50	-	3.2	0.45	-
	조직시민행동(자원 동원, 공신력) 강화 노력	3.8	0.84	-	3.4	0.55	-	4.0	0.00	-	3.2	0.84	-
	지역 상생 발전(사회적 가치 실현) 기여도	4.2	0.84	-	3.4	0.55	-	4.0	0.00	-	3.2	0.84	-
점검 및 평가	점검(평가) 및 모니터링	3.4	0.89	-	3.2	0.84	-	3.5	0.58	-	3.0	0.71	-
	컨설팅	3.4	0.55	-	3.2	0.45	-	3.3	0.50	-	3.2	0.45	-
	수탁기관 이행 능력 검토	3.4	1.52	-	3.2	1.30	-	3.5	0.58	-	3.0	0.82	-

3) 사회복지관(희망케어센터)

사회복지관(희망케어센터)의 효과적 운영을 위한 서비스 및 지원 필요영역의 중요도와 실행 시급성의 조사결과는 <표 77>과 같다. 1차 조사의 높은 중요도 영역은 미션 및 비전 리더십 전문성 지원(M=4.6, SD=.79, CVR=.72), 서비스 표준 모델 및 특화사업 개발 및 지원, 점검(평가) 및 모니터링(M=4.4, SD=.53, CVR=.72) 순서로 나타났다. 실행 시급성 부분에서는 서비스 표준 모델 및 특화사업 개발 및 지원(M=4.3, SD=.76, CVR=.72)로 타당도를 확보하였고, 지역 및 실태조사, 직원 인권 및 복지지원, 예산 추가 확보 능력(M=4.1, SD=1.46, CVR=.72)의 순서로 조사되었다. 2차 조사 결과에서는 중요도 및 실행 시급성이 인력추가지원과 예산 추가 확보 능력, 직원 인권 및 복지 지원(M=4.3, SD=1.50, CVR=.72)이 높게 조사되었다. 그 외 점검(평가) 및 모니터링(M=4.1)링의 중요도와 시설 및 안전 관리지원 및 지역사회 실태조사(M=4.3)에 대한 실행 시급성이 높게 조사되었다.

사회복지관(희망케어센터)의 서비스 및 지원에 대한 필요영역의 중요도와 실행시급성을 교차한 IPA 산점도의 결과는 <그림 31>과 같다. 사회복지관(희망케어센터)의 효과적 운영을 위한 변화 및 개선 필요영역의 고순위 첫번째는 인력 추가 지원(W_S6), 예산 추가 확보(W_S8), 직원 인권 및 복지지원(W_S7), 지역사회 실태조사(W_S3)이 가장 높았고, 서비스 표준모델 및 특화사업 개발 및 운영지원(W_S11), 점검(평가) 및 모니터링(W_S23)에 대하여 중요도가 높게 조사되었고, 시설 및 안전관리 지원(W_S2)도 실행 시급한 영역으로 확인된다.

<그림 31> 종합사회복지관(희망케어) 서비스 및 지원 필요영역 중요도 및 시급성



<표 77> 남양주시 사회복지관(희망케어센터)의 효과적 운영을 위한 서비스 및 지원 필요 영역의 중요도 및 실행시급성/필요도

서비스 및 지원 필요 영역		사회복지관(희망케어센터)											
		1차						2차					
		중요도			실행시급성/필요도			중요도			실행시급성/필요도		
		M	SD	CVR	M	SD	CVR	M	SD	CVR	M	SD	CVR
시설 환경	관련 법률, 및 조례 제정 및 개정	4.0	1.53	-	4.0	1.53	-	3.7	1.50	-	4.0	1.53	-
	시설 및 안전관리 지원	4.1	1.46	.72	4.1	1.46	.72	3.9	1.46	-	4.3	1.50	.72
	지역사회 실태조사	4.6	0.79	.72	4.3	0.95	-	4.3	0.95	-	4.3	0.76	.72
재정 및 조직	미션 및 비전 리더십 전문성 지원	3.6	1.27	-	3.3	1.37	-	3.9	1.07	-	3.3	0.76	-
	직원 전문성 향상 노력	4.1	1.46	.72	3.7	1.60	-	4.0	1.15	-	3.4	1.13	-
	인력 추가 지원	4.0	1.53	-	4.1	1.57	-	4.3	1.50	.72	4.4	1.51	.72
	직원 인권 및 복지 지원	4.1	1.46	.72	4.1	1.46	.72	4.3	1.50	.72	4.3	1.50	.72
	예산 추가 확보 능력	4.3	1.50	.72	4.1	1.46	.72	4.3	1.50	.72	4.1	1.46	.72
	재무 관리 능력	3.7	1.38	-	3.0	1.29	-	3.6	1.40	-	2.7	0.95	-
	행정통계 생산 및 관리 개선	3.1	1.07	-	2.7	0.95	-	3.4	1.27	-	2.9	1.07	-
프로그램 및 서비스	서비스 표준모델 및 특화사업 개발 및 지원	4.4	0.53	.99	4.3	0.76	.72	4.0	0.58	-	3.9	0.69	-
	직급별, 영역별 교육지원	3.9	0.69	-	3.1	1.07	-	4.0	1.00	-	2.6	1.27	-
	이용자 사례조사	3.6	0.53	-	3.2	1.33	-	4.1	0.69	.72	2.7	1.25	-
	슈퍼비전 및 전문가 연계	3.7	0.76	-	3.0	1.10	-	3.4	0.79	-	2.7	0.95	-
	근거기반(사업성과, 연구) 서비스 지원 능력	4.3	0.95	-	3.8	1.60	-	3.9	1.07	-	3.0	1.15	-
이용자 권리	지역주민 욕구조사 및 활용 능력 지원	3.7	0.95	-	3.1	1.68	-	3.9	1.07	-	2.9	1.07	-
	이용자 만족도 향상 노력	3.9	1.07	-	3.4	1.81	-	3.9	1.07	-	3.3	1.38	-
	이용자 고충 및 민원 지원	3.4	0.98	-	2.9	1.46	-	3.3	0.76	-	3.0	1.29	-
지역사회 관계	홍보 및 언론 보도 지원	3.4	1.13	-	2.9	1.46	-	3.4	0.98	-	2.4	1.13	-
	민관 거버넌스, 소통체계, 협의체 지원	3.9	0.69	-	3.7	0.76	-	3.9	0.69	-	3.6	0.79	-
	조직시민행동(자원 동원, 공신력) 강화 노력	3.6	0.98	-	3.0	1.15	-	3.6	0.79	-	3.4	0.79	-
	지역 상생 발전(사회적 가치 실현) 기여도	3.9	0.90	-	3.4	1.40	-	3.7	0.76	-	3.3	1.25	-
점검 및 평가	점검(평가) 및 모니터링	4.4	0.53	.99	3.9	1.46	-	4.1	0.69	.72	3.4	1.27	-
	컨설팅	4.1	0.90	-	3.7	1.38	-	3.7	0.76	-	3.3	1.38	-
	수탁기관 이행 능력 검토	3.7	0.95	-	3.4	1.13	-	3.7	0.76	-	3.1	0.90	-

3. 기타

가. 남양주시 인구 변화 추이에 따른 우선 복지 강화 대상 우선순위

남양주시는 고령화, 신도시 개발에 따른 신규 젊은 가구 유입, 장애 및 다문화 가구 등 증가로 다양한 변화에 직면하고 있다. 이러한 인구변화 추이에 따른 우선 복지서비스 대상을 조사한 결과 경제적 취약가구 33.3%, 노인 27.8%, 맞벌이 아동 16.7%, 장애인 11.1%, 기타 9.9% 순서로 조사되었다.

나. 남양주시 복지관 유형 중 우선 공급 분야

남양주시 복지관 유형 중 우선적으로 추가 공급이 필요한 분야에 대한 의견에는 사회복지관 66.7%, 장애인복지관 22.2%, 노인복지관, 11.1% 순서로 확인되었다.

사회복지관의 필요성을 강조한 이유는 현재 희망케어센터 사업 및 운영이 타 사회복지 시설 및 주민자치센터와 유사하게 운영되고 있거나, 복지재단 또는 지자체 수행기관의 역할 기능이 높다고 인식하고 있었다. 취약계층 대상 및 사회복지 질적 서비스 변화를 위한 본연의 업무인 사회복지관의 역할을 감당한 기관의 필요성을 다수가 요청하는 것으로 확인된다.

“현재 지역내 사회복지관 역할을 맡고 있는 희망케어센터가 대부분 복지재단이나 지자체의 전용 수행 기관으로 국한되어 있다고 생각하며, 일반적인 종합 사회복지관이 새로 생기거나 역할 재정립이 필요하다”

“사회복지관이 동서남북 권역별 4개 운영되고 있으나 프로그램이 주민자치 센터와 유사하게 운영되고 있어 특화 프로그램이 절실하다”

“남양주시 희망케어센터는 현재 사회복지관으로서 설치 및 기능이 온전하지 않아 지역내 취약계층을 위한 종합사회복지관이 공급되어야 한다”

“희망케어센터가 독립적인 공간으로 이전되는 것도 필요하고 사업과 운영을 할 수 있는 기반 조성이 필요하다. 인구수 대비 종합사회복지관이 부족하다.”

“희망케어센터가 종합사회복지관 기능과 역할을 감당하지 못해 규모나 내용면에서 부족한 부분이 많아 종합사회복지관으로서 지역 중심의 사업을 할 수 있도록 변화되어야 한다”

다. 남양주시 복지관 유형별 각 기관의 발전을 위한 개선 사항 우선순위

1) 노인복지관

노인복지관의 발전을 위하여 개선되어야 할 우선순위로 첫 번째, 인력지원 55.6%, 교통 및 운행 서비스 개선, 27.8%, 특화 서비스 및 사업 개발 11.1%, 기타 9.9% 순서로 조사되었다.

일차적으로는 인력과 예산 지원의 중요성에 동감하고 있으나 남양주시 재정자립도나 세액에 따른 지출 방식을 생각했을 때 보다 광역적인 변화 도모를 제안하기도 하였다. 또한, 남양주의 지형 특성상 넓은 공간적 부분을 총괄할 수 있는 교통과 운행 서비스 개선 방안을 강구하고, 직접 이동하기가 상대적으로 어려운 외곽의 노인들을 위한 찾아가는 서비스 특색화를 모색하는 것도 논의되었다. 마지막으로 민관에서 복지관 운영에 있어 일관성 있는 지원을 위해 매뉴얼이나 지침을 통일하는 것이 제안되었다.

“충분한 인력 지원과 예산 지원이 선행되어야 한다. 재정자립도에 따라 운영비 지원 차이가 큼으로 기초자치단체 부담을 낮추는 광역 차원의 지원이 필요하다”

“시민들의 접근성에 어려움이 있음으로 교통과 운행 서비스 개선방안에 대한 고민이 심도 있게 되어야 하고, 남양주 지형 특성상 산골이나 외곽에 서비스 지원에 대한 모색이 필요하다”

“남양주시 지자체의 주무관의 인사이동에 따라 운영 방식이나 지침, 기준이 매년 바뀌는 경향이 있어 복지관 운영에 있어 통일성과 일관성 있는 운영 매뉴얼과 방침이 필요하다”

2) 장애인복지관

장애인복지관의 발전을 위하여 개선되어야 할 우선순위로 첫 번째, 인력지원 22.2%, 교통 및 운행 서비스 개선 22.2%, 특화 서비스 및 사업 개발 22.2%, 복지기관 네트워크 전달체계 강화 16.7%, 기타 16.7% 순서로 조사되었다.

인적 물적 자원에 대한 필요는 필수 조건으로 판단하고 있으며, 특별히 장애인복지의 경우 다양한 환경과 사회 변화에 발맞추어 서비스 재편과 특화사업에 대한 필요성이 제기되고 있다. 또한, 민관협력 및 지역사회 네트워크를 통한 원활한 서비스 연계 및 물적 자원 배분에 대한 적정성에 대한 요청이 있었다.

“이용 대상자의 범위가 초고령화, 저출산, 1인가구 증가 등 다양한 복지욕구가 있어 새로운 서비스개발이 시급하다. 탈시설 장애인의 지역사회 정착과 자립, 사회참여, 신규 서비스나 지역맞춤형 서비스가 재편되어야 한다. 또한, 지역사회 민관협력을 통해 서비스 연계와 통합적 지원이 되도록 모델이 마련되어야 한다”

“한정된 자원에서 최대한 활용 가능하도록 인적, 물적자원 간 네트워크 강화가 절대적이다”

“남양주시 자원은 희망케어센터를 중심으로 긴 시간동안 개발되었고 현재는 복지재단 중심으로 자원이 배분되는 경우가 높다. 즉, 자원쏠림 현상이 매우 높다. 지역자원을 적정하게 배분하는 방안이 필요하다”

3) 사회복지관(희망케어센터)

사회복지관(희망케어센터)의 발전을 위하여 개선되어야 할 우선순위로 첫 번째, 인력 지원 38.9%, 특화 서비스 및 사업 개발 27.8%, 기관 목적에 맞는 서비스 운영과 개설 16.7%, 기관명칭 또는 용어 변경 및 기타 16.6% 순서로 조사되었다.

인력과 재정, 공간적인 부분에 대한 필요는 모든 복지관의 공통 요청사항이다. 사회복지관(희망케어센터)는 강점 사업과 서비스였던 사례관리와 위기지원의 특화된 부분을 읍면동사무소나 개별 사회서비스 기관이 성장할 수 있는 견인의 역할로 모범적이였다. 또한, 복지재단이 설립되면서 나눔사업팀과 일정 부분 사업이 중복되는 경우가 있어 사업 내용적인 부분에서도 충분한 고민이 필요한 시점이라고 의견이 취합되었다. 취약 계층이나 사회복지 서비스 질적 변화 요청하는 시점에서 사회복지관(희망케어센터)으로서 본연의 기능과 역할을 수행할 수 있도록 기관명, 사업내용, 공간등에 변화와 정체성에 대한 재정립이 요청되는 것으로 확인된다.

“사회복지기관으로서 긴급과 위기지원을 지속할 수 있을지 고민이다. 직원들이 큰 부담을 느끼고 있고, 좋은 선생님들이 떠나가지 않도록 상식적인 조직 구성이 필요하다”

“최소한의 인력 기준이 필요하며, 종합사회복지관으로서의 기능과 역할을 할 수 있도록 재편과 기관명의 변경도 필요하다”

“기존의 희망케어센터가 하던일을 복지재단의 나눔사업팀이 담당하고 있는 경향이 높다. 각가 역할 정립이 필요하다. 또한, 복지재단 설립 후 지역자원이 일원화되고 있고 읍면동 접점이 감소하고 있는건 아닌지 후원금 일원화하는 방식이 적절한지 검토가 필요하다”

V. 결론 및 제언

제1절 결론

제2절 제언

V. 결론 및 제언

제1절 결론

1. 남양주시 복지관 적정성

남양주시의 복지대상자와 복지시설 잠재적 이용자 중 노인인구는 화도읍, 진접읍, 와부읍 등에 주로 분포되어 있으며 저소득 취약계층은 4개소의 희망케어센터가 중심이 되어 서비스를 제공하고 있다.

한편 사회복지관은 와부읍, 진접읍, 화도읍, 다산1동에 각 1개소가 운영 중이며, 노인복지관은 진건읍, 수동면, 호평동, 다산1동에 있다. 또 장애인복지관은 진접읍, 금곡동에 각 1개소가 있는데 이는 주민의 복지욕구와 수요에 따라 적절하게 설치·운영되는 것인지 검토할 필요가 있다.

인구대비 숫자로 봤을 때는 그나마 장애인복지관 2개소가 95.2%의 수요 적합성을 보이며 노인복지관은 68.9%로 필요 개소 수 5.8개 못 미친다. 또 사회복지관은 164,772명당 1개소로 계산하였을 때 4.5개소가 있어야 한다고 계산되지만 4개소에 불과하여 88.8%의 수요 적합성을 보인다.

〈표 78〉 남양주시 복지관 필요 개소 수와 수요 적합성

경기도 인프라 균형발전 기준선			남양주시 복지관 현황			필요 ²⁰⁾ 개소 수	수요 ²¹⁾ 적합성
유형	인구	개소 수	유형	해당 인구 ²²⁾	개소 수		
장애인복지관	15,542명당	1	장애인복지관	33,172명	2	2.1	95.2%
노인복지관	20,291명당	1	노인복지관	119,929명	4	5.8	68.9%
사회복지관	164,772명당	1	사회복지관	733,054명	4	4.5	88.8%

더구나 숫자로 따지면 사회복지관, 노인복지관, 장애인복지관 모두 서울이나 경기도 평균에 뒤지지 않는 수가 운영되고 있는 것처럼 보이지만 희망케어센터가 타 시군에 있는 사회복지관과 같은 역할과 기능을 하고 있는지는 인력, 시설환경, 프로그램 내용 등을 면밀히 살펴보아야 한다.

20) 필요 개소수는 기준선에 맞춰 인구대비 필요한 시설의 수를 의미함

21) 수요 적합성은 필요 개소 수 대비 현재 남양주시 인프라 수요에 부합하는 비율을 계산한 것임

22) 남양주시청 www.nyj.go.kr 참고

2. 남양주시 복지관 현안 기초조사

노인복지관, 장애인복지관, 사회복지관 운영과 사업에 대해 공통적으로 살펴볼 수 있는 경기도 사회복지시설 평가지표에 근거하여 1) 시설 및 환경영역, 2) 재정 및 조직운영영역, 3) 프로그램 및 서비스영역, 4) 이용자 권리 영역을 중심으로 현안을 살펴보았다. 더하여, SWOT 분석을 통해 기관의 내부역량이라 할 수 있는 강점 및 약점, 외부환경변화에 따른 위기와 위협요인을 통해 제시되고 있는 대응전략을 살펴보았다.

가. 노인복지관

노인복지관의 경우, 3개 기관별 다양한 현안에 놓여 있음을 확인할 수 있었으며, 주요 내용을 요약하면 다음과 같다.

첫째, 시설 및 환경 영역에 있어 남양주시 노인복지관과 동부노인복지관은 공통적으로 노후화된 시설로 인한 유지보수 문제가 발생되며 이용자들을 위한 안전성과 편리성, 쾌적성 차원에서 다양하게 개선되어야 할 현안이 분석되었다. 또한, 이용자들의 물리적 접근성 문제가 중차대한 현안으로 제시되었다. 남양주시 노인복지관을 포함해 2개 기관 모두 공통적으로 공간 확보 문제가 주요 현안으로 나타나고 있다.

둘째, 재정 및 조직운영 영역에서는 공통적으로 경기도 타 시군 대비 낮은 경상보조금 수준으로 기관 운영과 사업 운영에 어려움이 나타나고 있으며, 부족한 인력문제를 제시하고 있다. 특히, 동부노인복지관은 11명의 직원 규모로 본관과 분관을 동시 운영하며, 인력충원의 필요성이 배가 되고 있는 문제를 심각한 현안으로 제시하고 있다.

셋째, 프로그램 및 사업 운영 영역에 있어서는 기관별로 지역사회 변화와 욕구를 반영한 6대 기본 사업 운영에 노력을 기울이고 있다. 동부노인복지관의 경우 본관과 분관을 운영하는 가운데, 수동에 위치한 본관은 물리적 접근성의 한계로 노인 이용자가 감소하고 있는 반면 분관은 이용자의 포화상태가 해결해야 할 현안을 제시되고 있다. 한편 해피누리노인복지관은 개관 초기부터 현재까지 평생교육 프로그램을 집중적으로 운영하며 ‘문화센터’로서의 기능과 이미지를 고수하는 점, 이로 인한 직원의 정체성 혼란으로 인한 잦은 입·퇴사 문제가 중차대한 현안으로 분석되며, 노인복지관으로서의 서비스 공급기관에 대한 기능 정립의 과제가 중요한 현안으로 발견되었다.

넷째, 이용자의 권리 측면에서는 각 기관별로 관련하여 정보관리와 고충처리, 이용자 권리 운영을 위한 다각적인 교육 운영이 이루어지고 있음을 살펴볼 수 있었다. 이에 대한 향후 중점추진과 개선사항에 있어서도 기관별로 다양한 운영전략을 제시하고 있다.

마지막으로 SWOT 분석을 통해 기관별 내부 역량차원에서 가지는 강점과 약점, 다양한 외부 환경변화에 따른 기회와 위협요인을 토대로 제시하는 대응전략을 살펴볼 수 있었다.

나. 장애인복지관

장애인복지관 경우, 남양주시 장애인복지관은 2006년에 개관하였으며 남양주시 북부 장애인복지관은 2021년에 개관하며 큰 시간적 간격을 두고 있다. 이러한 배경을 토대로 주요 현안을 요약하면 다음과 같다.

첫째, 시설 및 환경 영역에 있어 남양주시 장애인복지관은 오래된 개관 역사 속에 지속되고 있는 시설 노후문제를 제시하고 있는 가운데, 지자체와의 협의를 통해 지속적인 유지보수를 통해 안전성과 편리성, 쾌적성에 만전을 기하고 있다. 한편 북부장애인복지관은 신축 건물로 쾌적하고 안전한 여건이 조성되어 있으나, 물리적 접근성이 어려워 이용자들의 편의에 어려움을 주는 현안과 좁은 주차장 문제를 제시하고 있다.

둘째, 재정 및 조직운영 영역의 경우, 남양주시 장애인복지관은 재정영역에 있어 안정적인 사업비 재원 확보를 위해 외부지원금 확보에 대한 노력과 성과를 보이는 반면, 저조한 후원금 조성율을 약점으로 제시하고 있다. 그런 가운데, 장기근속 직원이 많아 높은 직원 충원율을 보이는 점을 강점으로 제시하고 있다. 한편, 북부장애인복지관의 경우 매년 고정되는 지자체 경상보조금의 상황과 맞물려 감소되는 정기 및 기업후원금 문제를 들어 재정운영의 어려움을 보여주고 있다. 또한, 이 기관의 물리적 접근성 문제는 직원 충원 문제에도 어려움으로 작용하고 있는 것으로 나타나고 있다.

셋째, 프로그램 및 사업 영역에서 남양주시 장애인복지관의 주요 현안은 프로그램실 공간 부족과 물리적 여건이 사업 운영에도 지대한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 북부장애인복지관의 경우 매년 고정되는 경상보조금 상황에서 외부지원금에 의존해야 하는 현실에서 안정적인 사업운영의 어려움과 이용자의 측면에서 물리적 접근성을 해소하기 위해 찾아가는 프로그램 확대에 대한 의지와 함께 부담요인을 제시하고 있다.

넷째, 이용자 권리영역에 있어 장애특성과 연령을 고려한 운영 방향과 방침을 만들어 운영하고 있는 것으로 나타났다. 특히, 남양주시 북부장애인복지관은 이용자의 의견을 경청하고 수렴하는 이용자 관리 기반 운영의 한계를 들며, 이용자 자치위원회 설치 부재를 취약점이자 해결해야 할 현안으로 제시하고 있다.

마지막으로 SWOT 분석을 통해 기관별 내부 역량차원에서 가지고 있는 강점과 약점, 다양한 외부 환경변화에 따른 기회와 위협요인, 대응전략을 살펴볼 수 있다.

다. 사회복지관

사회복지관에 있어 남양주시 내 4개 사회복지관은 희망케어센터 설치 및 운영조례에 근거하여 2007년 4월, 동서남북으로 권역을 나누어 사례관리기능 기관으로 4개의 희망케어센터가 개소되었으며, 현재는 사회복지관으로 기능이 전환되어 운영되고 있다. 이런 배경 속에 주요 현안을 요약하면 다음과 같다.

첫째, 시설 및 환경 영역에 있어 남양주시 첫 영구임대아파트 단지 내 위치한 서부

희망케어센터를 제외(외곽 담당 지역은 접근성 문제 내재)하고 모두 심각한 물리적 접근성 문제(교통 불편 등)가 중차대한 현안으로 제시되고 있으며, 이를 위한 방편으로 찾아가는 서비스 중심으로 운영하고 있다. 또한, 4개 기관 모두 프로그램실 공간 부족으로 이용자의 편의성과 안전성, 쾌적성 등을 바탕으로 접근성 문제가 나타나고 있으며, 이는 급기야 직원들에게도 열악한 근무환경을 조성하는 요인이 되는 것으로 분석되었다.

둘째, 재정 및 조직운영 영역에서는 낮은 경상보조금 수준으로 기관 운영과 사업 운영에 지대한 어려움이 나타나고 있으며, 더욱이 직원교육비 지원과 복지 등에 대한 지자체로부터의 보조금과 법인전입금에 대한 통제로 인해 기관의 자율성과 근무환경을 저해하는 상황이 나타나고 있다. 더욱 중차대한 현안은 4개 사회복지관 모두 사회복지관 최소인력 권고안 인원 13명에 미치지 못하는 인력부족 문제를 제시하고 있다. 특히 서부 희망케어센터의 경우, 본관과 분관이 동일한 사업운영체계를 가지며, 11명의 직원이 2개 기관을 운영하는 현실로 업무가중과 소진을 호소하고 있는 것으로 나타났다. 북부희망케어센터의 경우, 도농복합지역 특성과 광범위한 권역을 담당하는 역할 속에 이용자들의 물리적 접근성을 가진 문제 해결을 위해 찾아가는 이동서비스 형태가 주를 이루는 상황에서 현 인력체제의 한계를 직시하고 있다.

셋째, 프로그램 및 사업 영역에서는 복지관에서 수행해야 할 필수사업에 기반한 운영과 조직업무 분장 상황은 편차를 갖는 것으로 나타났다. 여전히 사례관리 기능 중심에서 역할을 다하고 있는 기관이 있는가 하면, 복지관 기능전환에 따른 역할과 기능을 정립해나가는 기관의 모습이 분석을 하며 발견되고 있다. 그런 가운데, 물리적 접근성과 프로그램실 공간 확보 문제는 4개 기관 모두 원활한 사업 운영에 악영향을 미치고 있는 현안으로 제시되고 있다.

넷째, 이용자 권리 영역에서는 각 기관별 실정을 고려한 개인정보 관리 및 고충처리, 관련 교육 제공 등 다양한 운영 방식을 꾀하고 있음을 살펴볼 수 있었다. 지역주민에 대한 이용자 권리 보장을 위한 실천도 중요하지만, 이용자의 입장에서 이에 대한 인식제고를 위한 교육 제공의 필요성을 제시하고 있다. 또한, 물리적 접근성의 문제는 이 영역에서도 약점으로 작용되고 있어, 각 기관들에서는 사각지대의 민원 고충과 의견 수렴 등의 이용자 권리 실천을 위해 다양한 방법을 통한 운영방식을 시도하는 것으로 나타나고 있다.

마지막으로 SWOT 분석을 통해 기관별 내부 역량차원에서 가지는 강점과 약점, 다양한 외부 환경변화에 따른 기회와 위협요인을 토대로 대응전략을 제시하고 있다.

3. 남양주시 복지관 FGI

3종 복지관(노인복지관 5명, 장애인복지관 4명, 사회복지관 8명)별 실무자인 내부관계자와 외부관계자(9명)를 대상으로 초점집단면접(FGI) 조사를 실시하고 결과를 분석하였다. 이를 통해 각 영역별 도출된 주요 결과를 정리하면 다음과 같다.

가. 노인복지관

노인복지관 현장 실무자를 대상으로 한 연구참여자에 대한 분석결과에서는 총 5개 영역, 10개의 주제와 26개의 하위주제를 도출하였다. 첫 번째 영역은 지역사회 환경특성에 관한 것으로 1) 다양한 연령층의 유입과 고령사회 진입에 따른 복지욕구 증가, 2) 지역사회 환경의 강점으로는 물리적 접근성을 고려한 본관과 분관 운영과 자발적인 건물 공간 기부 문화 조성으로 나타났으며, 반면 3) 약점으로는 열악한 노인복지 인프라와 지역마다 다양한 내재하는 교통문제로 도출되었다.

두 번째 영역은 남양주 지역의 사회복지 현안으로, 다양한 노인욕구에 대응하는 서비스 공급량 증가에 대한 과제와 노인복지관의 기능과는 달리 운영되는 현실, 새로이 유입되는 신규노인과 기존노인 간의 발생하는 마찰문제를 제시해주었다.

세 번째 영역은 기관의 긍정적인 역할과 기능, 한계점을 도출한 결과로 1) 기관의 긍정적인 역할과 기능으로는 어르신들의 사랑방 역할과 노인 당사자에 대한 인식전환, 나아가 노인의 복합적인 욕구와 문제 해결 기능, 2) 한계점과 어려움으로는 열악한 인력구조와 재정으로 인한 안정적인 기관운영과 사업수행의 한계와 노후시설과 물리적 접근성에 따른 사업운영과 근무환경에 악영향, 자원개발의 한계와 불균형적인 자원쏠림 문제, 민원 응대 스트레스와 무너져가는 인권, 복지관 기능과 역할에 대한 딜레마와 정체성 문제를 경험하고 있었다. 네 번째 영역은 기관운영 및 사업 추진의 주안점 및 개선방안으로 1) 복지관으로서의 정체성 확립과 기능 정립으로 지역현안에 부응하는 기능정립 필요와 정보관리시스템 활용을 통한 체계적인 정보관리 필요, 2) 역량과 네트워크 강화를 위해 지역현안과 욕구에 부응하는 신규 프로그램 개발 노력과 대상 및 자원 연계를 둘러싼 네트워크 기관들 간 유기적인 협력체계 구축으로 도출되었다. 마지막으로 지자체 역할과 지원방안 영역에서는 1) 현안과 장기적 차원을 고려한 기관의 기능정립과 강화지원으로 현실적인 기관운영 재정 규모 검토와 노후화되고 열악한 시설·환경 정비 방안 검토, 그리고 양적 확대보다는 현존하는 기관실정을 반영한 질적차원의 개선방안 주력, 2) 기관과 직원처우에 대한 깊이 있는 관심과 지원으로 진정성과 지속성을 가지고 기관 업무에 대한 이해와 관심, 적정규모의 인력충원과 처우개선을 위한 건의가 하위주제로 도출되었다.

나. 장애인복지관

장애인복지관 현장 실무자를 대상으로 진행된 분석결과에서는 총 6개 영역, 11개의 주제와 29개의 하위주제가 도출되었다. 첫 번째 영역은 지역사회 환경특성에 관한 것으로 1) 다양한 인구변화와 성장가능성, 2) 지역사회 환경의 강점으로는 민간영역 전달체계의 양적 확보와 협력체계, 장애이웃에 대한 높은 관심과 끈끈한 공동체 의식, 3) 약점으로는 물리적 접근성의 어려움과 타 지역보다 낮은 장애인 복지정책 수준으로 도출되었다. 두 번째 영역은 남양주 지역의 사회복지 현안으로 클라이언트 발굴과 유치경쟁, 다양한 인구증가(고령, 다문화)와 장애인 서비스 욕구 증가로 도출되었다.

한편 세 번째 영역은 기관의 긍정적인 역할과 기능, 한계점을 도출한 결과로 1) 기관의 긍정적인 역할과 기능으로는 안정적인 기관 운영과 유연한 대응과 이용자의 서비스 선택에 자율성 존중, 다양한 대상층의 지역주민에게 장애인에 대한 인식개선 기여, 그리고 다양한 네트워크 협력체계 구축 통한 연계강화로 나타났다. 2) 한계점과 어려움으로는 종결이 없는 장기대상에 대한 개입의 한계, 열악한 인력과 재정상황에서 오는 기관운영과 사업압박, 노후화된 시설과 공간의 한계, 그리고 외부환경 변화에 대한 사업방향 수립의 어려움을 경험하고 있었다. 네 번째 영역은 기관운영 및 사업 추진의 주안점 및 개선방안으로 1) 지역 현안에 대한 민감한 대응과 역량기반 마련의 필요성으로, 장애인에 대한 전문성과 역량강화 역할 주력과 젊은 인구유입에 따른 영유아 장애 연령층 증가 가능성 예상 대비, 그리고 사각지대 해소를 위한 틈새사업 개발 필요와 이동권 확보와 사회적 배제 해소를 위한 다각적인 노력의 필요성을 제시하고 있다. 2) 기능정립과 강화를 위한 탄탄한 여건 조성으로, Old & New 종합복지관으로서 상생을 위한 비전과 사업 방향 수립과 끊임없는 기능고민과 장기 서비스 대상층을 위한 촘촘한 생애주기별 다각적인 접근 방안 필요를 제시하고 있다. 다섯 번째 영역은 지자체 역할과 지원방안 영역에서는 1) 안정적인 기관 운영과 사업을 위한 다각적인 지원으로, 사각지대 발굴을 위한 공공영역의 지원과 현실적인 지원방안 마련, 2) 공공영역으로서의 역할과 여건 조성으로 장애인 전담인력의 안정성과 업무 기피 해결과 담당인력의 현장에 대한 이해와 장애인에 대한 전문화 방안 마련을 제시하고 있다. 마지막으로 현행 장애인 관련 지원법과 정책의 개선방안 영역으로 장애인과 현장을 반영한 제도와 정책 개선을 제시하며, 지나친 장애인발달지원법 중심의 정책 방향 지양과 장애등급을 받지 못한 경계선 대상에 대한 정책지원에 대한 근거마련의 필요성으로 하위주제가 도출되었다.

다. 사회복지관

사회복지관 현장 실무자를 대상으로 한 분석결과에서는 총 5개 영역, 10개의 주제와 26개의 하위주제가 도출되었다. 첫 번째 영역은 지역사회 환경특성에 관한 것으로 1)

다양한 인구변화와 불균형적인 지역개발로 도출되었으며, 2) 지역사회 환경의 강점으로 민·관 네트워크가 잘 구축되어 있으며, 지역공동체 의식이 강한 것으로 나타났다. 반면 3) 약점으로는 열악한 지역 인프라와 불편한 교통문제, 다양하고 복합적인 지역성에 대한 대응 부족으로 도출되었다.

두 번째 영역은 남양주 지역의 사회복지 현안으로 다양한 사회복지 취약계층과 고령화에 대한 대응과 부족한 사회복지 서비스 공급량으로 도출되었다.

세 번째 영역은 기관의 긍정적인 역할과 기능, 한계점을 도출한 결과이다. 1) 기관의 긍정적인 역할과 기능으로는 사각지대와 위기대응의 사례관리 역할 수행, 공공의 사례관리 기반 마련에 기여, 지역 현안에 기반한 프로그램 개발과 제공, 2) 한계점과 어려움으로는 복지관 기능전환에 대한 역할 인식과 준비부족, 복지관 운영과 사업 수행 위한 비현실적인 여건, 아웃사이드, 사회복지기관으로 인정해주지 않는 점으로 나타났다.

네 번째 영역은 기관운영 및 사업 추진의 주안점 및 개선방안으로 1) 복지관으로서의 정체성 확립과 기능 정립, 2) 자체적인 위상과 역량 강화 노력이 제시되었다.

마지막으로 지자체 역할과 지원방안 영역에서는 1) 지자체 차원의 구체적인 복지관 운영방향 수립과 지원으로, 복지관 기능 전환에 따른 구체적인 운영방향 수립, 열악한 시설 및 환경정비에 대한 현실적·구체적 지원 방안 검토, 안정적인 재정과 조직운영을 위한 인력충원과 처우개선 위한 관심과 지원, 그리고 인구대비 사회복지관 증설 검토 필요를 제안하고 있다. 2) 민간 사회복지기관으로서의 위상과 역할 지원으로, 기관의 자율성을 존중하고 보장해주는 분위기 조성 및 현장실정과 지역현안에 귀 기울이는 관심과 지원을 제시하고 있다.

라. 외부관계자

남양주시 3개 복지관과 관련된 외부관계자를 대상으로 진행된 결과는 총 5개 영역, 10개의 주제와 28개 하위주제를 도출하였다. 첫 번째 영역은 지역사회 환경특성에 관한 것으로 1) 지역격차와 다양해져 가는 지역성, 2) 지역사회 환경의 강점으로 네트워크 구축과 넓은 지리적 환경과 잘 되어있는 도로조성으로 시설계획 용이성을 들고 있으며, 3) 약점으로는 낮은 재정자립도와 인구대비 사회복지 인프라 부족으로 나타났다. 두 번째 영역은 남양주 지역의 사회복지 현안으로 빠른 고령화 진행속도와 노인복지관 욕구 증가와 다핵도시 중심의 서비스 전달체계 변화 필요성으로 도출되었다.

세 번째 영역은 기관의 긍정적인 역할과 기능, 한계점으로 1) 기관의 긍정적인 역할과 기능으로는 민간기관으로서 복지 컨트롤 타워 역할과 사례관리 기능과 지역주민을 위한 다양한 프로그램 제공, 2) 한계점과 어려움을 제시한 내용으로, 사회복지경력 인정을 위한 사회복지관으로의 기능전환, 희망케어센터 기능과 복지관 기능 상충, 기관간 중복 기능과 서비스 문제, 조직화와 연대활동 기능 부족, 열악한 시설 여건과 인력체제로 도출되었다.

네 번째 영역은 기관운영 및 사업 추진의 주안점 및 개선방안으로 1) 지역사회의 변화와 현안대응 전략으로, 다양한 인구유입에 따른 잠재적인 위기상황에 대한 대응 필요, 기존 기능과 복지관 기능을 살릴 수 있는 중장기 차원의 고민과 구체적인 전략 마련, 주거와의 물리적 접근성 고려한 사람 중심의 서비스 제공 기능 강화, 지역사회 기반 생애주기별 다채로운 접근방식의 사업 특화로 나타났다. 2) 복지관 기능정립과 강화를 위한 지역 여건 조성으로, 복지관으로서의 정체성과 기능 정립 시급성과 민·관 협력 구축 필요 등으로 도출되었다.

마지막으로 지자체 역할과 지원방안 영역에서는 1) 현안과 복지관 기능 정립을 위한 역할 제안, 2) 다양한 지역실정에 기반한 기관 지원이 하위주제로 도출되었다.

4. 남양주시 복지관 델파이 조사

복지관의 효과적인 운영방안 모색을 위해 경영관리(리더십, 조직 인사 운영, 재정 운영, 사회적 책임), 경영성과(주요 사업 및 서비스 적절성, 이용자 만족도, 지역 이해도와 네트워크 역량, 특화사업), 수탁자 적격성 및 재정 책임성, 윤리경영(경영윤리, 직원 윤리, 이용자 윤리), 민관(남양주시) 협력 정도에 대한 어려움을 파악한 결과 남양주시의 노인, 장애인, 사회복지관은 각각이 갖는 특성과 설립 연도, 지역 편차, 운영 수탁자 및 방식의 차이로 각각이 갖는 현안적 어려움은 공통성보다 개별적 차원으로 다양한 의견이 있었다. 그럼에도 3종 복지관이 동일하게 경험하는 어려움으로는 「재정 운영」 부분으로 조사되었고, 장애인 및 사회복지관(희망케어센터)은 민관협력정도에 대한 부분에서 높은 어려움을 경험하는 것으로 드러났다.

영역별 변화 개선 필요영역의 중요도와 실행 시급성을 살펴본 결과, 노인복지관은 「재정운영」, 「조직인사운영」, 「특화사업」에 대한 중요도와 높은 시급성을 보였고, 장애인복지관은 「재정운영」, 「민관 협력」, 「조직인사운영」 순서로 나타났고, 사회복지관은 「민관협력」, 「특화사업」, 「주요사업 및 서비스 적절성」 순서로 조사되었다. 각 기관별 공통적인 요소로는 노인복지관과 장애인복지관은 재정과 조직인사운영에 대한 높은 중요도와 실행 시급성이 조사되었고, 노인복지관과 사회복지관은 특화사업, 장애인복지관과 사회복지관은 민관협력에 대한 영역별 중요도와 실행 시급성을 고려하고 있었다.

서비스 지원 필요영역(시설환경, 재정 조직, 프로그램, 서비스, 이용자 권리, 지역사회 관계, 점검 및 평가)에 대한 중요도와 시급성을 파악한 결과, 모든 기관의 우선순위로 조사된 영역은 「인력추가」와 「예산추가」 항목으로 나타났다. 노인복지관의 「시설 및 안전 관리지원」, 장애인 및 사회복지관은 「직원 인권 및 복지 지원」에 대한 요청도 높은 순위로 조사되었다.

기타 의견으로 남양주시 인구변화 추이에 따른 우선 복지 강화 필요 대상자로는 경제적 취약 가구, 노인, 맞벌이 아동, 장애인 기타 순서로 나타났으며, 남양주시 복지관

유형 중 우선 공급이 필요한 영역으로는 사회복지관 66.7%, 장애인복지관 22.2%, 노인 복지관 11.1% 순서로 조사되었다. 남양주시의 경우, 사회복지관 운영에 있어 희망케어 센터시설의 운영으로 인한 강점과 취약 부분이 논의되면서 향후 본질적인 목적에 맞는 사회복지관의 운영 형태나 기능을 강구하는 것에 대한 요청이 제기되었다.

1. 신규시설 확충 및 기존 복지관 내실화와 기능·역할 전환

국토교통부 기초생활인프라 범위 및 최저기준에 따르면 사회복지시설(사회복지관, 노인복지관)은 지역거점으로부터 20~30분 소요시간으로 제시하고 있다. 남양주시의 각 행정복지센터를 중심지역으로 한 각 복지관을 대중교통으로 이용시간을 확인한 결과 대부분 30분 내 이동이 가능한 것으로 나타나 현재 접근성 부분에서는 적정 범위내로 양호한 결과이다. 이는 기존 시설들이 읍면동 행정복지센터를 근거리 혹은 동일 건물을 활용하고 있기때문에 1분거리로 활용이 가능하거나 평균 13분내로 이용이 가능한 상태이다.

그러나 남양주시가 다핵도시라는 점을 감안한다면 중심지역 외 서비스가 필요한 대상자들에게 적극적인 서비스 제공에 제한이 되거나 자가 이동이 어려운 경우 복지 인프라 활용 자체가 어려울 수 있는 점을 상기해야 한다. 또한, 궁극적으로는 복지시설로의 활용도를 높이기 위한 단독건물 설립 여부와 인구대비 활용 면적이나 공간 활용 적정성에 대한 고민이 필요한 시점이다.

경기도 인프라 균형발전 기준선에 따르면 남양주시 복지관 중 노인복지관은 필요 개소수 5.8개소 중 현재 4개소로 수요적합성 68.9%에 해당해 기준선에 따른 약 2개소가 부족한 것으로 확인된다. 장애인복지관은 필요 개소수 2.1개소 중 수요 적합성 95.2%로 적정 개소수로 조사되었고, 사회복지관은 필요 개소수 4.5개소 중 4개소로 88.8% 수요 적합성을 보여 약 1개소 정도 필요적정에 부족한 것으로 확인된다. 이에 필요 개소수에 비해 부족한 인프라에 대한 신규시설 확충이 요청된다.

그러나 지자체 예산 등을 고려하여 빠른시간 안에 인프라 확충이 어렵다면 지속적인 노인 인구 증가와 복지 욕구 다양화에 따른 기존 사회복지시설들의 기능을 강화를 통해 온전한 기능을 시행하는 방안을 고려하는 것도 합리적일 수 있다. 특히, 사회복지관은 현재 희망케어센터가 그 역할을 부여받고 있으나 당초 사례관리를 주목적으로 사회복지관과 같은 이용시설로서의 체계를 염두에 두지 않고 설치되었다는 한계점이 있다. 따라서 개소수로는 4개로 카운트되고 있으나 운영 내용적 측면에서는 다른 시군의 사회복지관과 비교하기 어려운 것이 현실이다. 또한, 전문가 조사결과 남양주시 복지관 유형 중 우선 공급 분야로 사회복지관에 대한 필요성이 약 70%이상 높게 나타났다. 따라서 일차적으로 사회복지관이 이용시설로서 적합한 역할과 기능을 할 수 있는 구조가 마련되어야 한다.

또한, 남양주시 도시기본 계획에 따른 생활권과 행정구역은 동부, 남부, 북부로 3개 권으로 구분하여 발전 방안을 모색하는데, 복지서비스 제공에 따른 구분은 동,서,남,북의 4개 권역으로 구분하여 지원하고 있다. 그러나 4개 권역의 차이도 3종 복지관 전반

적 구분이나 서비스 지원이 아닌 희망케어센터 중심의 지역별 경계로 구성되어 있다. 이에 전반적 복지서비스 구축이나 다양한 발전 방안의 구심점을 논의하기 위해서 도시 기본 계획 또는 생활권 및 행정구역 간 상이한 부분을 최소화하고 통합적 발전 방안을 모색하는 것이 요청된다.

2. 남양주시 특성과 욕구를 반영한 사업운영과 특화사업 개발

남양주시 내에 사회복지시설 공급량을 확충 또는 이용 효율성을 고려할 때 제고해야 할 사항은 최우선적으로 시민들의 인구 구성과 복지 욕구를 반영해야 할 것이다. 읍면동별 세부 현황과 지역조사에서 도출된 복지대상, 욕구를 매칭하여 분야별 인프라를 설치할 때 주민의 욕구 해결을 위한 시설이 적합한 지역에 설치되도록 배치해야 한다.

<표 79> 남양주시 권역별 복지욕구 시급성 및 중요성

구분	인구 구성		유년 부양비	노년 부양비	수급자 수	사회보장 비율	복지욕구 시급성 및 중요성
	남양주시 인구 대비 비율	읍면동별 자체 대비 비율					
동부		1.(65-74세)수동 1.(75세이상)수동		1. 수동	1.화도	3.화도 수동	취약계층 복지와 도로,주거환경 개선
서부	1.(0-5세)다산1동 1.(6-14세)다산1동 1.(15-64세)다산1동	1.(0-5세)다산1동 1.(6-14세)다산1동	1. 다산1동 2. 다산2동				취약계층과 노인복지
남부				2. 조안 3. 양정		1.금곡 양정	대중교통 개선과 치안
북부	1.(65-74세)진접 1.(75세이상)진접	1.(15-64세)오남	3. 별내동		2.진접 3.별내	2.진건 퇴계원	노인복지

제 5기 남양주시 지역사회보장계획의 복지욕구 조사에 따른 지역 구분으로 권역을 살펴보면, 남양주시 동부는 65세 이상 읍면동 인구 자체 대비 노인 비율이 가장 높고, 노년부양비와 수급자 수, 사회보장 대상자 비율이 높은 지역이다. 또한, 복지 욕구로 취약계층과 도로 주거환경 개선에 대한 시급성과 중요도가 높게 조사된바 향후 노인복지 및 취약계층 복지에 시설에 대한 부분이 확충되어야 할 것이다.

남양주시 내 인구 밀집 지역은 서부의 다산1동으로 전 연령 인구대비 비율이 높은 곳으로 전 연령층의 다양한 복지 욕구가 있을 것으로 예상된다. 그중 유년부양비가 가장 높기 때문에 영유아 및 아동, 청소년 관련 이슈들이 예상될 것이다. 더하여 현재 복지 욕구 시급성 및 중요성에 취약계층과 노인복지 욕구가 높게 조사된 것은 2024년 노인복지관 개관으로 인한 일부 해소될 수 있는 부분으로 판단된다.

남부 지역의 조안과 양정은 노년부양비 및 사회보장 비율이 높게 조사된 것으로 확인되며 전반적 인구비율은 다른 지역에 비해 두드러진 현상은 나타나지 않으나 지역별 15세~64세 생산가능인구가 높은 비율로 생활하고 있다. 이는 기본적인 기초적인 복

지인프라 구성에 대한 요청이 예상되며, 그 안의 취약계층에 대한 핀셋형 서비스가 강화될 필요성이 있다.

북부지역은 노인복지에 대한 복지욕구가 시급하고 중요하다고 통일성있게 조사되었다. 반면, 별내동은 유년부양비가 높은 지역으로 조사되었고, 별내, 진접, 진건, 퇴계원은 수급자 및 사회보장 대상자 비율이 높게 나타나 다양한 인구 편차와 욕구가 복합적인 것으로 확인된다. 결국, 우선복지 서비스를 위해서는 지역주민을 대상으로 주요하고 시급한 사안에 대한 평가를 기획하는 것이 필요해 보인다. 더하여 현재 조사된 결과를 기반한다면 연령대별 욕구 기반 프로젝트 서비스가 강화되는 방식을 모색해 보는 것이 필요하다.

그러나 앞서 논의한 바와 같이 남양주시 복지 발전을 기획할 때 기존과 동일하게 4개 권역으로 구분하여 상기와 같은 욕구 기반으로 인프라 조성을 지속할 것인지 또는 도시개발과 유사하게 3개 권역으로 재편성을 통한 방안을 강구할 것인지 사전 고려가 필요하겠다.

위의 내용과 더불어 남양주시는 다핵도시라는 특성으로 인하여 복지관에 따른 분소 형태로 운영되는 부분이 있다. 결국, 각 지역별로 완성형 시설을 설립하는 것이 한계가 있다면 각 지역별 ‘찾아가는 서비스’ 및 ‘지역 특성화 프로그램’에 대한 배치가 필요할 것이다. 다양한 인구유입에 따른 잠재적인 위기상황에 대한 대응이 구체적으로 이루어질 필요가 있다. 따라서 지역사회의 다변화, 지역개발과 다양한 인구 유입에 대한 복지관별 강점과 외부환경 변화에 대한 기회와 취약요인들을 살펴보며 기관 내·외 부적인 생태체계적 역동을 고려한 체계적이고 단계별 대응 전략과 중장기 미션과 비전이 마련되고 공유되어야 하겠다.

3. 복지관별 특성화된 발전 방향성 제시

가. 노인복지관

우선, 개관 이래 노후화되어 기관별 상황을 고려하여 안정성과 편의성, 쾌적성에 주안점을 둔 시설과 환경에 대한 정비와 개선을 서비스 공급기관으로서의 중요한 해결 현안으로 제시한다.

둘째, 남양주 지형 특성상 넓은 공간적 영역과 노인들의 이동성의 한계를 고려할 때, 접근편의를 위한 교통편과 운행서비스, 찾아가는 서비스 등의 다각적인 사업운영 전략이 필요하다고 보겠다. 특히, 노화 및 질병, 인지, 일상생활수행능력(ADL, Activities of Daily Living) 장애 등의 문제로 거동과 이동이 어려운 고령인구와 접근성 자체가 어려운 외곽 노인들에 있어서는 찾아가는 서비스의 특성화가 요청된다. 또한 이동복지 개념을 도입하여 휴대폰과 아이패드, AI 기능을 활용한 비대면 프로그램 시도를 제안한다.

셋째, 그동안 각 기관들에서는 사업 및 이용자 이력, 재정 관리 등에 대한 조직적이고 체계적인 정보관리가 제대로 운영되지 않았던 점을 고려해 볼 때, 정보관리시스템을 활용한 체계적인 기록과 정보관리를 통해 책무성을 입증할 수 있는 기반을 마련해야 하겠다.

넷째, 노인복지관 설립의 이유는 범으로부터 태생에 기인함을 고려해 볼 때, 현재 연구참여기관인 3개 기관 중 1개 기관은 복지관이라기 보다는 문화센터 혹은 평생교육센터의 기능이 유난히 부각됨을 볼 수 있다. 이러한 측면은 노인복지관으로서의 설립목적과 존립의 이유에 있어 당사자 기관 및 지자체와 함께 향후 기관의 정립과 운영방향에 대한 검토의 필요성을 제안한다.

마지막으로 신규 고령인구 유입과 기존 토착민 간의 욕구 및 문제에 대한 측면을 어떻게 사업에 반영할지 등에 대한 고민이 필요하다. 1인 가구 및 재가노인에게 있어서는 찾아가는 서비스 비중이 늘어나야 할 것이며, 더불어 기존 노인복지관으로서 수행해야 하는 6개 기능 사업수행의 충실과 책임, 나아가 다양한 욕구 대응을 위한 사업개발이 요구된다. 인구변화와 신도시 개발에 따른 노인복지관의 정체성과 기능 정립, 나아가 대응전략에 대한 과제가 요구된다.

나. 장애인복지관

기존·신설 장애인복지관 간의 비전과 사업 방향, 이용자 유치 등에 대한 끊임없는 상생 방안과 기능별 활성화에 대한 모색이 요청된다. 일부 이동과 개별 활동이 가능한 장애인들은 양 기관을 모두 활용할 수 있지만, 제한된 자원 안에서 두 기관을 활용할 수 없는 숨은 대상들이 발생할 수도 있다. 서비스 내용과 범위 간 차이점은 있을 수 있으나 발달장애인들에게 편중된 서비스가 제공되지 않도록 양 기관의 상호협력과 특화된 부분을 강조하여 이용자를 다각화할 필요가 제기된다.

또한, 다양한 사회변화에 발맞추어 서비스 재편과 특수 대상자를 위한 정책지원의 근거마련도 요청된다. 최근 영유아 장애 연령층 유입, 최중증 장애인 서비스 강화, 장애등급을 받지 못했으나 도움이 필요한 경계성 대상과 돌봄 및 취업욕구 등의 복합적 욕구를 가진 중·고령 장애인 증가, 종결되지 못한 장기관리 대상자들의 생애주기를 고려한 개입의 필요 등 지역 환경적 분석에 기반한 특화사업이 요청된다. 현재 남양주시 같은 경우 등록 장애인만을 대상으로 서비스 지원을 하는 조례임으로 경계성 대상들에 대한 지원을 위한 법적 제도화 모색도 필요하다.

다. 사회복지관

사회복지관 희망케어센터가 갖는 강점인 사례관리 기능강화를 통한 취약계층에 대한 위기지원 대응력으로 그동안 읍·면·동주민센터나 사회서비스 기관들이 개별 사례를 지

원하고 관리할 수 있는 견인의 역할을 잘 감당했다고 판단된다. 또한, 지역밀착화된 활동을 통하여 모금과 배분에도 탁월했다. 이러한 사업적인 부분이 현재는 복지재단의 설립으로 나눔사업팀의 역할과 중복되거나 희망케어센터의 내용적 역할과 기능이 다소 축소된 부분도 확인된다. 사회복지관으로서 조례변경과 법적 지위, 관련 평가를 실행하고 있어 이제는 명실상부 사회복지관으로서의 정체성과 기능 재정립이 요청된다. 기존에 갖춘 사례관리, 위기대응과 모금 배분의 탁월성 역시 사회복지관이 갖추어야 할 기본 역량일 뿐 아니라 가족기능강화, 지역사회 보호, 지역주민 조직화 등의 사회복지관의 기능 중심 사업과 역할에 대한 인식으로 변화되어야 한다. 기초 작업으로 희망케어센터라는 용어와 특성을 살리면서도 사회복지관의 역할을 하고, 지역주민의 인식제고와 이해도를 높이기 위하여 공식적인 기관명칭을 변경하는 시도가 요청된다.

그러나 명칭변경이나 기존사업의 재편성만으로는 희망케어센터가 사회복지관으로의 변모나 정체성을 확고히 할 수 있다고 담보할 수는 없다. 왜냐하면 현재 사회복지관도 사회와 시대변화에 따라 혁신적인 변화 모색에 골몰하고 있다. 사회복지관이 한국 사회복지 서비스 발전과정의 주도적 역할을 한 주요 기관이지만 2000년대 이후 사회서비스의 제도화가 본격 추진되어 사회서비스 분화, 전문제공기관을 통한 별도 운영 등으로 역할과 방향을 고민하는 단계가 희망케어센터와도 유사 부분이 있다고 판단된다. 사회복지관의 위상과 역할, 발전 방안을 위하여 시의성 있는 새로운 복지수요에 대응하고 서비스 개발과 운영에 적극성을 보여야 할 것이다. 최근 저소득 및 경제적 위기 가구를 넘어 사회적 고립·은둔 가구, 중장년 1인 가구, 자립 청년 등 신규 복지대상을 위한 선도적 사업과 인큐베이팅을 하고 사회복지관의 3개 기능 10대 사업 분야의 개편(강혜규 외, 2023)을 시도하는 시점에서 미래지향적이고 지역사회 변화 촉진적인 지역 중심 특화사업을 개발해야 할 것이다.

마지막으로 사회복지관 일부 희망케어센터는 물리적 접근성을 고려해 본관과 분관을 나누어 운영되고 있는 점이 타 지역과 비교해 볼 때 특수성이자 차별성으로 볼 수 있다. 이런 점에서 향후 사회복지관 기능 정립과 강화를 고려해볼 때, 각 4개 기관에 놓여진 현안과 실정을 바탕으로 자체적인 운영 성과 및 기능, 문제점 및 개선방안에 대한 기관 실무자 및 지역주민 등의 의견수렴을 통한 필수불가결한 운영전략이 요구된다. 더하여 인력의 전문성 강화와 평가 영역의 높은 평정을 위한 노력을 위한 점검과 모니터링 컨설팅에 대한 역량강화도 요청된다.

4. 안정적 운영을 위한 인력 확충과 재정지원 확대 필요성

「사회복지사업법」상 복지관은 일정한 시설과 전문인력을 갖추어야 한다고 명시하고 있다. 「사회복지관 최소 인력기준 권고안」에 따라 인력을 강화해야 함에도 불구하고 낮은 수준에 머물고 있다. 이는 사회복지 서비스의 질과 양을 담보할 수 없으며 결국 시민의 복지를 저해하는 요소로 작동할 수밖에 없다. 노인, 장애인, 사회복지관이

서비스 및 지원 필요영역으로 인력과 예산 지원을 1순위와 2순위로 모두 공통된 의견을 제시하고 있다.

<표 80> 서비스 및 지원 필요 우선 순위

범위	서비스 및 지원 필요영역		
	노인복지관	장애인복지관	사회복지관
1순위	인력추가	인력추가	인력추가
2순위	예산추가	예산추가	예산추가
3순위	시설 및 안전 관리 지원	직원 인권 및 복지 지원	직원 인권 및 복지지원

복지관별 최소인력 기준에 충족되지 못하는 현실에 대한 개선이 시급하게 요구된다. 3종 복지관들마다 안정적인 기관 운영과 사업 수행을 위해서는 현재 예산과 인력 수준에서 보강이 필요하다. 특히, 남양주시 재정자립도가 낮은 수준과 노인복지관의 현안에서는 타 시군보다 현저히 낮은 예산규모를 들어 언급하고 있다. 희망케어센터의 경우에 있어서도 기관 운영과 사업운영 전반에 예산 규모는 지대한 영향을 미치고 있음이 드러나고 있다. 3종 복지관별 실정을 반영한 예산 편성 통해 원활한 기관 운영과 직원들의 임금수준과 처우, 서비스 공급 기반 마련이 마련됨이 절실하다고 보겠다.

한편 복지관별 최소인력기준 인력충원 방안 마련과 배치 검토가 요구된다.

우선 4개 사회복지관 모두 사회복지관 최소인력기준 권고안 기준, 13명에 미치지 못하는 문제가 나타나고 있다. 이러한 문제로 복지관 평가지표에 근거한 직원확보에 있어 평가 점수 획득이 불가한 상황이다. 이를 고려할 때, 파악되는 직원확보 수와 향후 운영상황을 고려하여 제안하는 직원확보 수는 다음과 같다. 앞으로 기관 운영방향을 고려한 필요한 직원 확보 수를 예상해볼 수 있다.

<표 81> 사회복지관 보강 직원 규모

구분	동부	서부		남부	북부
		본관	분관		
현재 직원확보 수 (자체평가서 기준)	8명(경상보조금)	11명(경상보조금)		7명(경상보조금)	8명(경상보조금)
	5명(기타보조금)	5명(기타보조금)		5명(기타보조금)	5명(기타보조금)
충원 필요 직원 수 (최소 권장인원 기준(경상보조금))	5명 부족	향후, 분관 기능에 따른 추가 필요인력 검토 필요		6명 부족	5명 부족
소요될 기본급 보건복지부(2024), 사회복지시설 종사자 가이드라인	1호봉 기준(1년) 기본급 사회복지사 : 2,140,300×12개월 = 25,683,600원 관리직(관리인 등) : 2,087,400×12개월 = 25,048,800원 기능직(조리원 등) : 2,060,800원×12개월 = 24,729,600원 의료직(간호직, 영양사, 간호조무사, 물리치료사 등) : 2,101,400원×12개월 = 25,216,800원				

한편, 노인복지관의 경우에 있어서도 인력 충원이 필요한 현실이다. 나형의 경우에 있어서도 경기도 노인복지관 평가지표 최대권장 15명 기준, 3개 기관 모두 11명으로 운영되고 있는 가운데, 동부노인복지관은 본관과 분관이 운영되고 있는 점을 감안하면 배가 되는 인력 충원이 필요할 것으로 예상된다.

지방자치단체의 사회복지 정책 최일선 파트너로서 복지관(노인, 장애인, 사회복지관)은 그 역할을 오랫동안 충실히 수행해 오고 있다. 복지관의 질적 제고와 서비스 고도화를 위하여 인력 확충과 재정지원에 대한 강력한 지원이 요청된다. 중앙정부 차원에서 원칙적으로 ‘복지관의 인력기준 및 인력기준 권고안’이 최소 기준이 아닌 적정 인력기준안을 설정하는 노력이 필요하다. 이러한 기다림보다 지방자치단체 차원에서 인력 가이드라인을 명확화하여 ‘복지관 운영지침’에 업무수행에 차질이 없도록 적정 인력을 명시하여 운영의 현실화를 위한 선제적 개편안을 제시하는 것도 바람직하다.

5. 민·관 공동대응 협력체계 구축과 대응 역량강화

공공영역과 민간 영역의 사회복지서비스 전달체계로서, 지역 현안 해결을 위해서는 민·관의 공동대응 협력체계 구축이 요해진다.

인력과 예산 보장 등 다양한 현안에 대하여 민관 네트워크 협력 구축을 통하여 공통된 의견을 도출하고 본 의견들이 실행되기까지 상호 협력을 공고히 하는 것이 필요하다. 더불어 공공인력의 전문성과 복지영역의 잦은 순환보직체제 검토를 통해 지자체 복지 관련 담당 인력의 전문화 방안과 안정성을 보장해야 민간과의 중장기적 발전을 보다 효과적으로 소통할 수 있으리라 판단된다.

나아가 사회복지전달체계로서 공공과 민간은 평강히 유기적인 관계와 소통, 협조체계가 구축되는 중심축과 역할을 감당하는 기관이 필요하다. 특히, 남양주시복지재단의 설립과 운영으로 인한 역할 기대가 높고 다양한 복지전달체계의 통합된 장과 비전들을 공유할 수 있는 기관으로서 기대할 수 있게 되었다. 이에 민관 공동 대응협력 체계 구축과 대응 역량강화를 위한 구심적 역할과 소통의 징검다리로서의 기능을 기대한다.

6. 제한점과 한계

본 연구는 남양주시의 주요 복지서비스 공급 주체인 3종 복지관을 중심으로 공급량 적정성과 현안진단, 개선방안에 관한 연구를 진행함으로써 남양주시의 복지 발전과 고도화를 위한 제언을 한 것에 긍정적 평가를 할 수 있다. 분석에 있어 공급량 적정성 평가에서는 노인복지관은 2024년 개관한 다산노인복지관을 포함한 4곳, 장애인복지관 2곳, 사회복지관 희망케어센터 4곳 총 10곳을 기반으로 적정성을 살펴보고, 현안진단에 있어 다산노인복지관을 제외한 9곳 기관을 바탕으로 각 기관에서 제출한 자료를 기초하여 본관과 분관의 내용을 포함하여 분석되었다.

그러나 복지전달체계는 비단 3종 복지관을 넘어 다양한 서비스 기관과 대상들을 포함한 총체적 고려가 필요한 영역이라 할 수 있다. 이에 향후 연구에서는 보다 심도 있는 유관 기관들을 고려한 연구가 진행되어야 할 것이다. 추후에는 유사서비스 기관 혹은 남양주 지역의 넓은 범위의 지역특성을 고려하여 서비스 권역 혹은 물리적 접근성을 중심으로 서비스 공급량 적정성과 현안을 살펴보는 것도 의미가 있을 것이다.

또한, 본 연구에서 남양주시 각 시설별 프로그램 및 사업적 고도화와 내실화를 위한 질적 추구 방향에 대한 논의는 다소 협소하다. 각 복지관별 시민의 욕구에 부합한 프로그램 욕구와 질적 방향성이 검토되고, 각 기관별 정체성에 기반한 내용적 확대와 질적 깊이를 도모하는 연구들이 향후 진행되길 기대한다.

더불어, 본 연구에서는 각 기관의 관리 및 실무 대표자와 외부전문가를 중심으로 근거 기반 연구가 실시되었으나 보다 시민의 목소리가 담길 수 있도록 이용자 중심의 연구가 진행되는 것도 요청한다. 다수의 복지 인식이 증진되고 욕구가 다양화되고 세부화되는 과정에서 지자체의 비전과 재정을 기반한 실행 모형이 구축되기 위해서는 지자체의 정책과 재정을 담당하는 전문가 그룹의 의견도 고려되어 복합적인 발전을 기할 수 있는 장이 마련되길 바란다.

<참고문헌>

- 경기도(2023). 「2023 경기도 사회조사」.
- 경기복지재단(2022). 「초고령사회를 대비한 노인복지관 기능 모색 연구」. 경기복지재단.
- 경기복지재단 (2024). 2024년도 경기도형 사회복지시설 평가 「사회복지관 평가지표」, 경기복지재단.
- 경기복지재단 (2024). 2024년도 경기도형 사회복지시설 평가 「노인복지관 평가지표」, 경기복지재단.
- 경기복지재단 (2023). 2023년 경기도 「장애인 복지관 평가지표」, 경기복지재단.
- 경기통계 <https://stat.gg.go.kr/>
- 공공데이터(2024), <https://www.data.go.kr>
- 국가법령정보센터 <https://www.law.go.kr/> 2024.07.20.
- 국가통계포털 <https://kosis.kr/> 2024.07.07.
- 국가법령정보센터 <https://www.law.go.kr/> 2024.07.20.
- 국가통계포털 <https://kosis.kr/> 2024.07.07.
- 국토교통부 (2013), 기초생활인프라 국가적 최저기준 (국토교통뉴스)
- 국토교통부 (2019), 「지역의 기초생활인프라 공급 현황 지표 및 분석 안내서」, 건설기술정보시스템
- 국토교통부 홈페이지, <http://www.molit.go.kr> 2018 기초생활인프라의 국가적 최저기준 개정
- 김세진, 김혜수 (2021). 노인의 의료복지시설의 지역별 수요대비 공급의 적정성 분석 : 시·군·구를 중심으로, *GRI연구논총*, 23(4), 77-102.
- 김윤재, 금유현. (2013). 지역사회복지관의 기능전환에 따른 정체성 확립방안 연구. *Asia-Pacific Journal of Business Venturing and Entrepreneurship*, 8(1), 205-222.
- 김형식, 이영철, 신준섭 (2020). *사회복지행정론*, 파주 : 양서원.
- 남양주시복지재단(2021). 「남양주시 복지기준선 설정 연구」. 남양주시복지재단.
- 남양주시(2022) 「2035년 남양주 도시기본계획」.
- 남양주시(2023) 「2023 남양주시 사회조사」.
- 남양주시 노인복지관 www.nyjsw.or.kr 2027.07.25.
- 남양주시 동부노인복지관 www.dongbusenior.or.kr 2024.07.25.
- 남양주시 북부 장애인복지관 www.nyjbrc.com 2024.07.25.
- 남양주시 사회복지관 희망케어센터 <https://hope.nyj.go.kr/www/1> 2024.07.15.
- 남양주시 장애인복지관 <http://www.nyjwel.or.kr> 2024.07.25.
- 남양주시 홈페이지 www.nyj.go.kr 복지대상자 현황 (2022. 12말 기준)
- 남양주시 홈페이지 www.nyj.go.kr 제5기 남양주시 지역사회보장계획
- 네이버 길찾기 www.naver.com
- 네이버지도 <https://map.naver.com/>

민효상, 정솔, 박예은. (2023). 「경기도 시군별 복지불평등 유형 특성에 관한 연구」.
경기복지재단.

박훈, 정재용. (2011). 성장관리형 도심활성화 방안의 이론과 적용연구: 시흥시를 중심으로:
시흥시를 중심으로. **대한건축학회 논문집-계획계**, 27(8), 251-262.

보건복지부(2023). 「노인 보건복지 사업안내」.

보건복지부(2024). 「2024 노인복지시설 현황」.

보건복지부(2024). 「2024년 사회복지관 운영관련 업무처리 안내」.

보건복지부(2024). 「장애인복지시설 사업안내」.

보건복지부(2024). 「2024 사회복지관 운영 관련 업무처리 안내」.

보건복지부(2024). 「2024년 사회복지시설 종사자 인건비 가이드 라인」.

성은미, 주사랑. (2022), 「2022년 경기도 복지자원 분석연구」. 경기복지재단

오민수, 김주연. (2022). 「성남시 사회복지관 건립 타당성 및 효과분석을 위한 연구」.
성남시

오민수, 김주연. (2023). 지방자치단체의 사회복지관 설치를 위한 수요추정 방법과 적용에
관한 탐색적 연구, **한국지방행정학보**, 20(1), 1-25.

이봉주, 이선우, 신창환(2022). **사회복지행정론**, 학지사, 113-115.

원영희, 최혜지. (2015). 핵심사업을 통해 본 노인복지관 역할의 중심성과 고유성-서울시
노인복지관을 중심으로. **사회복지 실천과 연구**, 12(2), 104-136.

유정원(2017), 「경기도 사회복지 인프라 균형발전 기준선 연구」, 경기복지재단

조상미, 최미선, 조영민, 박윤세, 박수민, 우미숙(2022). 「남양주시 커뮤니티케어 서비스
생태계 구축방안 연구」. 남양주시복지재단·이화여자대학교.

중앙사회서비스원(2013). 「2023년 사회복지시설평가 서비스 품질관련 성과보고서」,
보건복지부중앙사회서비스원.

유니세프아동친화도시. <https://childfriendlycities.kr/>

유니세프아동친화도시(2023). 「유니세프아동친화도시 10주년 성과보고서」.

유니세프(2023). 「유니세프 한국위원회 연차보고서」. 2023. 유니세프

최성재, 남기민(2000). **사회복지행정론**, 서울 : 나남출판.

카카오맵 <https://map.kakao.com/>

한국사회보장정보원(2024). 사회보장정보시스템 (행복e음)

한국사회복지협의회(2024). 복지로 <http://www.bokjiro.go.kr>

행정안전부 누리집(2024). <https://jumin.mois.go.kr> 주민등록인구통계

행정안전부 누리집, <http://jumin.mois.go.kr> 주민등록인구통계 (2022. 12말 기준)

연구보고서

남양주시 복지관 공급량
적정성 분석 및 현안 진단 연구
- 노인, 장애인, 사회복지관 중심으로 -

인 쇄 2024년 12월 16일

발 행 2024년 12월 16일

발행처 송의여자대학교 산학협력단
서울특별시 중구 소파로 2길 10(예장동)

위탁기관 남양주시복지재단
경기도 남양주시 다산중앙로 7
(다산 행정복지센터 내 1층)

사전 승인 없이 보고서 내용의 무단전재, 복제를 금합니다.