

새로운 시대의 새로운 사회복지사업 실천방안 모색을 위한 토론회

2024. 6. 11. (화) 16:00 ~ 18:00
서울특별시의회 제2대회의실 (서소문청사 2동 2층)



주 최



서울특별시의회
Seoul Metropolitan Council

주 관

서울특별시의회 보건복지위원회 이소라 부위원장



서울시사회복지관협회

발제

김용득

성공회대학교 사회복지학과 교수

사회서비스 제도 변화와 사회복지관 포지셔닝

- 강점과 자산 기반의 시민 참여 지원 -

김용득(성공회대학교)

목차

1. 사회서비스 모델 변화와 전통서비스의 한계

- 1) 사회서비스 모델 변화
- 2) 전통 표준 서비스의 함정

2. 우리나라 사회서비스와 사회복지관 모형 변화

- 1) 지역기반 사회서비스 지형 변화
- 2) 사회복지관 모형의 변화

3. 사람중심과 지역 밀착을 결합하는 자산접근

- 1) 사회복지관 미래 모형과 자산접근
- 2) 자산접근 원리와 구성 요소
- 3) 자산접근 실천 과정

* 별첨 참고: 영국 사회서비스 제도의 3단계 변화

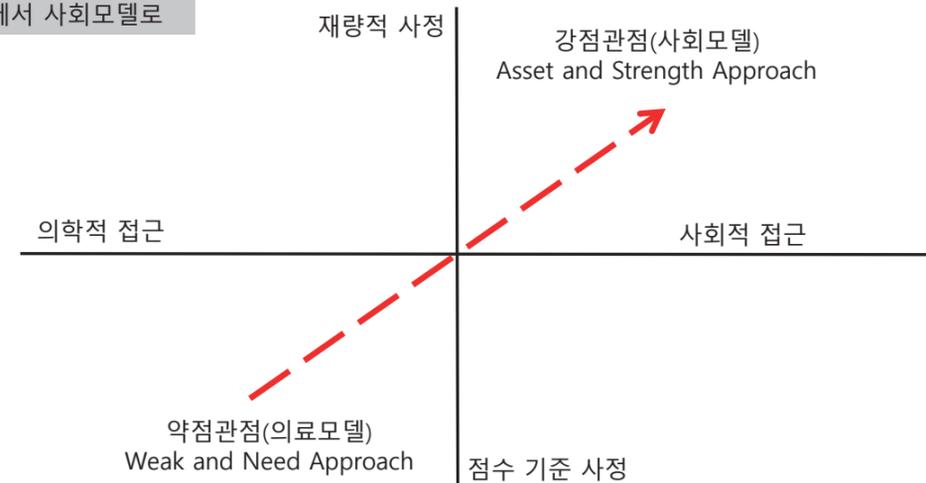
1. 사회서비스 모델 변화와 전통서비스의 한계

사회서비스의 지향과 모델은 세계적으로 어떻게 변화하고 있으며, 어떤 한계에 직면해 있는가?

1. 사회서비스 모델 변화와 전통서비스의 한계

1) 사회서비스 모델 변화

의료모델에서 사회모델로



김용득, 2023. 자산접근과 대인사회서비스: 이론과 실천. 박영스토리

. 사회서비스 모델 변화와 전통서비스의 한계

) 사회서비스 모델 변화

의존에서 자립으로, 자립에서 상호의존으로

○ 사회서비스 모델 변화

- 의존(dependence)모델: 1980년대 이전, 대형시설 분리보호
- 자립(independence)모델: 1980-90년대, 소비자주의 기반 이용자 선택
- 상호의존(interdependence)모델: 2000년대 이후, 공동체 접근 강화, 표준화 대신 유연화(personalisation)

(1) 의존모델: 보호담론

- 의존적 존재, 병리학적 이해, 치료적 접근
- 의존의 양면적 의미: 사적인 생활에서는 정상적, 공적인 영역에서는 수치
- 노인, 장애인 등 지원이 필요한 사람 → 돌봄의 제공 → 의존의 심화

I. 사회서비스 모델 변화와 전통서비스의 한계

) 사회서비스 모델 변화

의존에서 자립으로, 자립에서 상호의존으로



- 욕구대응력도 낮고 상호의존성도 낮은 1-1(낮은 질의 개인귀속형 서비스)은 양자가 모두 높은 5-5로 발전
- 욕구대응력은 높고, 상호의존성은 낮은 5-1(좋은 개인귀속형 서비스)은 상호의존성을 높여 양자가 모두 높은 5-5로 발전
- 욕구대응력은 낮고, 상호의존성은 높은 1-5(지역사회개발)는 욕구대응력을 높여 5-5로 발전

1. 사회서비스 모델 변화와 전통서비스의 한계

1) 사회서비스 모델 변화

의존에서 자립으로, 자립에서 상호의존으로

(2) 자립모델: 소비자주의 담론

- 전통 가족이데올로기 해체, 인구 고령화 → 사회서비스 중요성 인식 증대
- 장애인 운동 등 서비스 이용자 운동 → 이용자 선택과 결정의 권리 요구
- 신공공관리의 영향 → 서비스 시장화와 이용자 선택
- 사회서비스 제도화와 공식화 → 서비스 표준화 → 상세화, 파편화

(3) 상호의존 모델: 공동체주의 담론

- 개인의 자율성과 시장의 역할을 중심으로 설계된 접근 방식의 한계
- 상호의존은 자연스럽고, 보편적이고, 정상적인 것
- 개인의 독립과 선택의 자유보다는 사람 사이의 신뢰와 감정적 유대가 중요
- 표준적인 방식을 대체하고 이용자의 삶에 실제로 중요한 문제에 자연스러운 방식으로 지원이 제공되는 유연화(personalisation)가 강조됨
- 상호의존과 연대책임을 통한 공동체주의의 실현이 목표

1. 사회서비스 모델 변화와 전통서비스의 한계

2) 전통 표준서비스의 함정

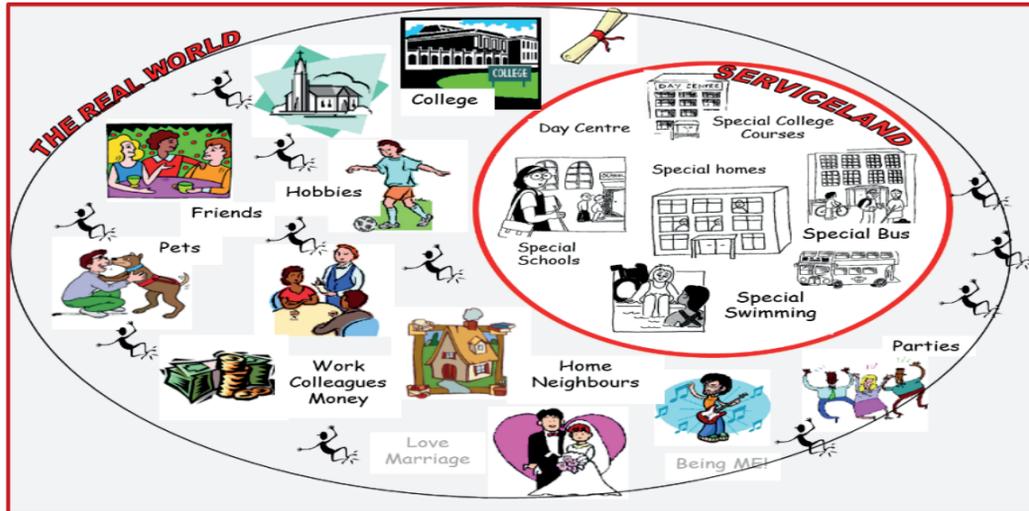
- 기존 표준적 서비스가 주는 무기력
 - 서비스 자격심사를 받을 때 '당신은 일정 이상으로 취약하고 욕구를 가지고 있습니까?'라는 질문
 - 서비스 할당(upfront)을 위한 자산조사에서 '당신은 기준 이상으로 가난합니까?'라는 검증
 - 서비스 계획과 자원 할당에서 '전문가들이 당신이 어떤 서비스가 필요한지 결정하였으니, 계획에 의견이 있으면 전문가와 상의하면 됩니다.' 라는 통보.
- 높은 욕구, 낮은 소득, 부족한 가족 돌봄 상태에 있는 경우에 현재를 유지하는 수준의 지원을 받게 되고, 계속 서비스를 받으려면 동일한 의존 상태에 있음을 입증해야 함. 현재 체계는 자연스러운 삶과 서비스의 공간(service land)을 분리시키고 있음.
- service land에서는 사람 중심을 기대하기 어렵기 때문에 지원활동은 사람들을 '서비스 박스'에 맞추려 하지 말고, 사람들의 '진짜' 관계가 잠식되지 않고 강화되도록 하여야 함.

Fox, A. 2013. *The new social care: strength-based approach*. UK: Shared Lives Plus.

1. 사회서비스 모델 변화와 전통서비스의 한계

2) 전통 표준서비스의 함정

Real World vs Service Land



By In Control

1. 사회서비스 모델 변화와 전통서비스의 한계

2) 전통 표준서비스의 함정

사회서비스 4대 함정과 대안적 과업

■ 동정의 함정

과업: 동정, 의존, 연민이라는 기존 서비스에 깊게 내재해 있는 부정적 감정을 제거하고, 당사자의 주도성을 존중하는 사랑과 공감의 감정으로 대체
* Duffy, S. 2016. Love and welfare. Sheffield: Centre for Welfare Reform.

■ 분절의 함정

과업: 부처간, 서비스간, 전문영역간, 기관간 서비스 분절과 정보의 단절을 제거하고, 이용 단위에서는 서비스가 유기적으로 통합되고, 관련 정보는 잘 소통되게 함

■ 불신의 함정

과업: 높은 손상, 낮은 소득, 부족한 가족 돌봄 상태에 있음을 입증해야 지원을 받게 되는 불신의 전제를 제거하고, 사람과 상황에 대한 종합적 맥락적 정보를 통하여 신뢰의 전제로 대체

■ 지속불능의 함정

과업: 인구고령화 환경에서 지속가능하지 않은 약점과 욕구 기반의 접근에서 강점과 자산 기반 접근으로 전환하고, 디지털 활용을 통하여 강점과 자산을 강화

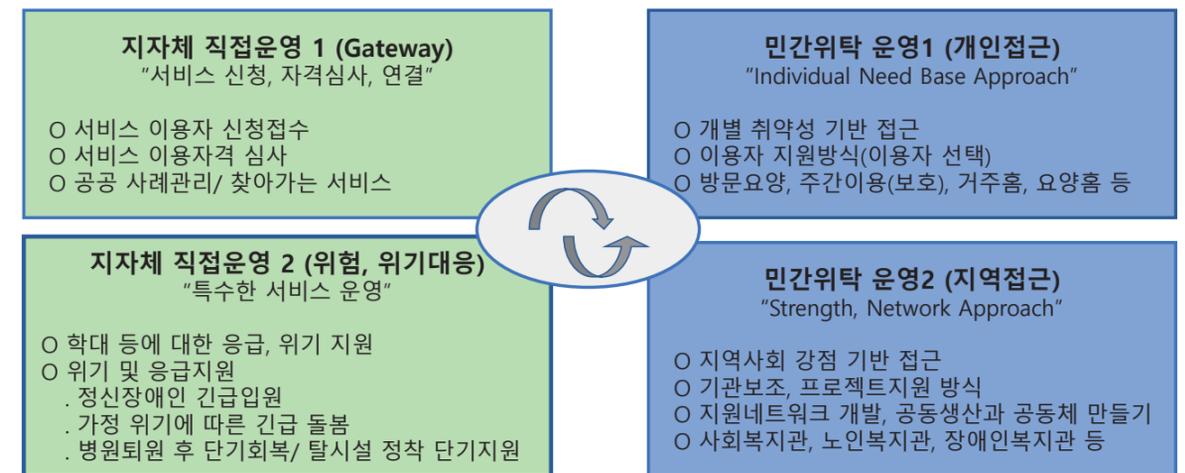
2. 우리나라 사회서비스와 사회복지관 모형 변화

우리나라 지역사회서비스의 지형은 어떻게 변화하였으며, 이에 따라 사회복지관 모형은 어떻게 달라졌는가?

2. 우리나라 사회서비스와 사회복지관 모형 변화

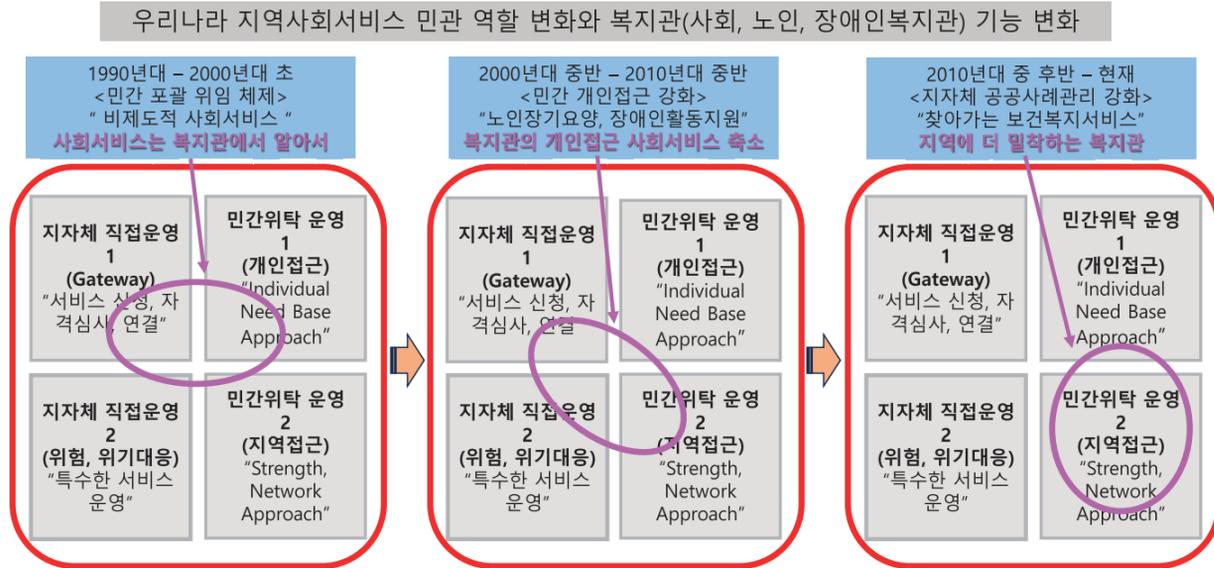
1) 지역기반 사회서비스 지형 변화

지역사회서비스의 민관 역할 분담 분석 모형 (세계적 보편 설명 모형)



2. 우리나라 사회서비스와 사회복지관 모형 변화

1) 지역기반 사회서비스 지형 변화



2. 우리나라 사회서비스와 사회복지관 모형 변화

2) 사회복지관 모형의 변화

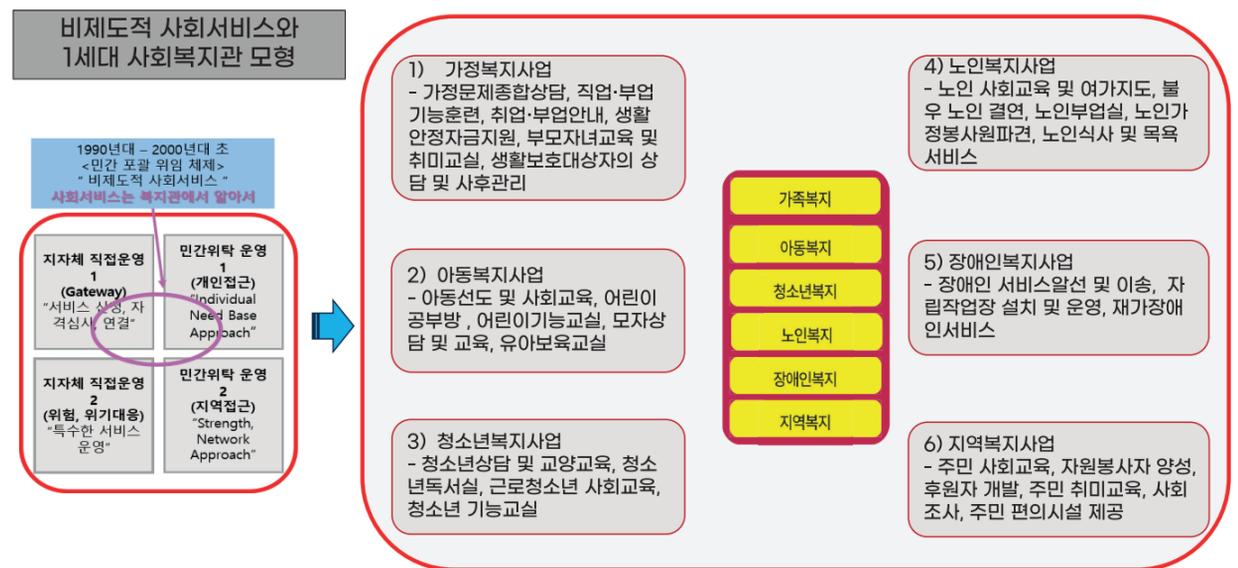
사회복지관 발전 3단계



이 그림은 섣달장애인종합복지관 섣달장애인사회복지관의 30주년 기념 세미나(2023년) 발표 자료에 수록된 내용을 재구성한 것임

2. 우리나라 사회서비스와 사회복지관 모형 변화

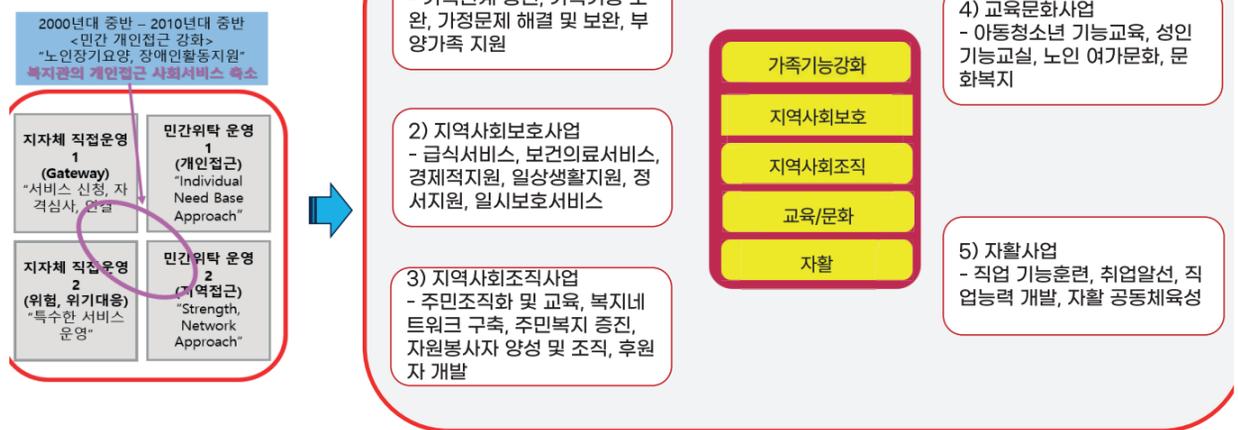
2) 사회복지관 모형의 변화



2. 우리나라 사회서비스와 사회복지관 모형 변화

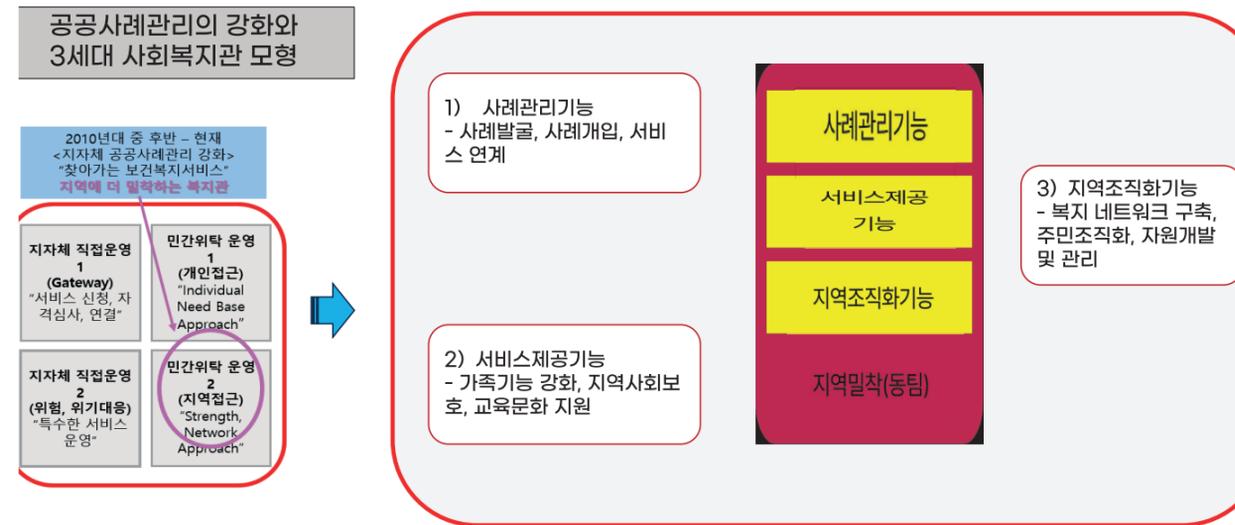
2) 사회복지관 모형의 변화

개인접근 사회서비스 확장 2세대 사회복지관 모형



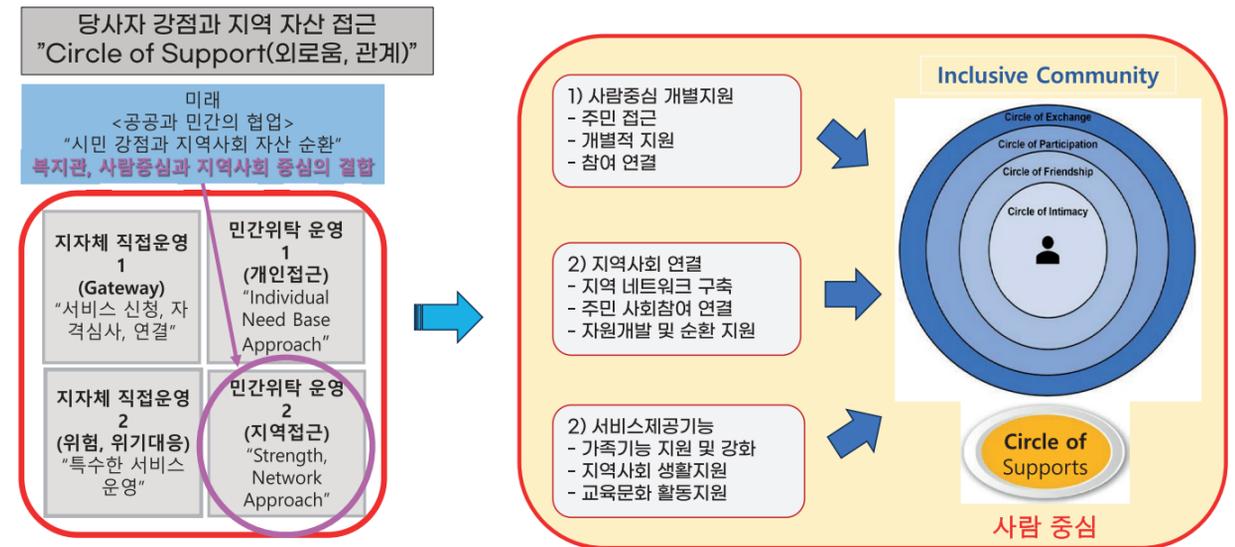
2. 우리나라 사회서비스와 사회복지관 모형 변화

1) 사회복지관 모형의 변화



3. 사람중심과 지역 밀착을 결합하는 자산접근

1) 사회복지관의 미래 모형과 자산접근

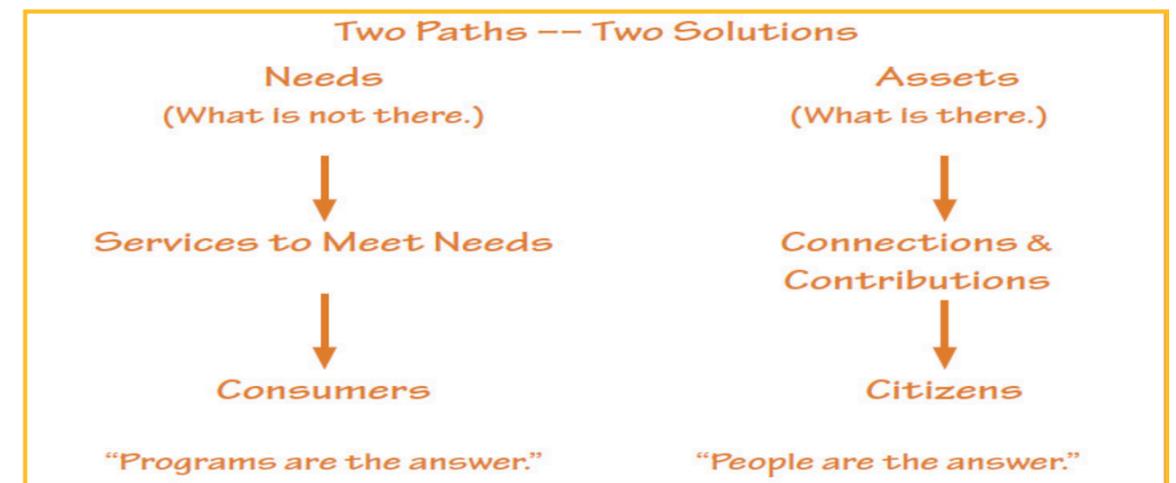


Circle of Support 그림 출처: <https://www.hse.ie/eng/services/list/4/disability/newdirections/a%20guide%20to%20circles%20of%20support.pdf>

3. 사람중심과 지역 밀착을 결합하는 자산접근

2) 자산접근의 원리와 구성요소

원리: 욕구 중심과 자산 접근의 비교



Source: M. Meier, H. and O'Brien, 2006. What works for people with mental health problems. p. 7

3. 사람 중심과 지역 밀착을 결합하는 자산 접근

사회복지관의 미래 모형은 어떻게 설정될 수 있을까?

표준화의 한계를 해소하고, 사람 중심과 지역사회 중심의 결합을 표방하는, 자산접근의 구성요소와 실천 과정은 어떻게 설명되는가?

3. 사람중심과 지역 밀착을 결합하는 자산접근

2) 자산접근의 원리와 구성요소

원리: 욕구 중심과 자산 접근의 비교

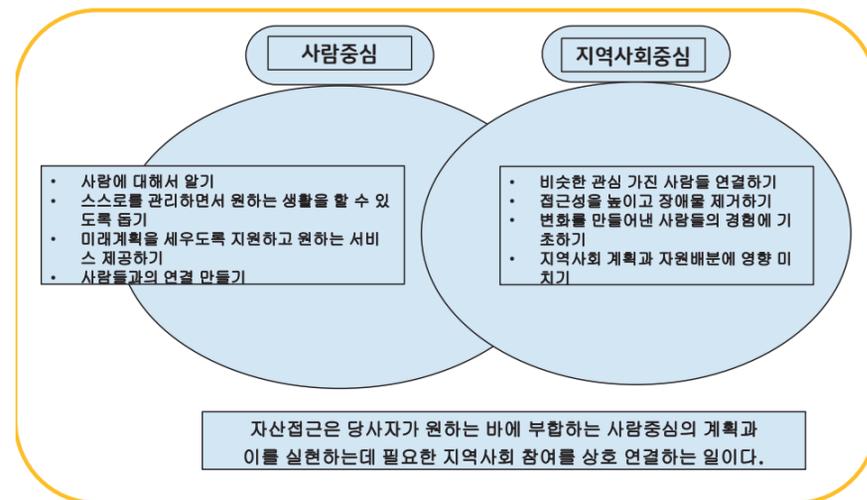
구분	전통적 접근	자산기반 접근
이용자와 지역사회에 대한 관심	-취약성(deficit)과 욕구(need)	-자산(asset)과 재능(gift)
이용자의 지위	-클라이언트(client)/ 의존적인 존재(dependency)	-시민(citizen)/ 상호 돕는 존재(interdependency)
이용자의 서비스에서의 역할	-배제(exclusion)/ 받기(receiving)	-참여(engagement)/ 기여(contribution)
서비스 집행 원리	-서비스 체계(system)/ 프로그램(program)/ 표준화(standardization)	-대화(conversation)/ 운동(movement), 관계(relation)/ 유연화(personalization)
서비스 집행 주체와 지향	-기관(institution)/ 제도화(institutionalization)	-결합체(association)/ 공동체 회복(re-communalization)
강점(자산)에 대한 평가	-불이익 처분(punish)	-존중(respect)
자원을 보는 관점	-좁음(기관이 서비스를 제공하는데 필요한 자원)	-넓음(이용자와 지역사회가 경험할 수 있는 공감, 시간, 기회 등)
서비스 이용의 결과	-권한약화(dis-empowerment)	-자력화(empowerment)

이 표는 Cormac Russell이 2014년에 스코틀랜드 애버딘에서 개최된 ONE Community Conference에서 Asset Based Community Development(ABCD)에 대한 57분 강연 영상을 표로 요약한 것임. (<https://www.youtube.com/watch?v=w5wK8455pwo>)

3. 사람중심과 지역 밀착을 결합하는 자산접근

2) 자산접근의 원리와 구성요소

원리: 사람 중심과 지역사회 중심의 결합



Foundation for people with learning disabilities. 2012, The accomplished community: building inclusive communities.

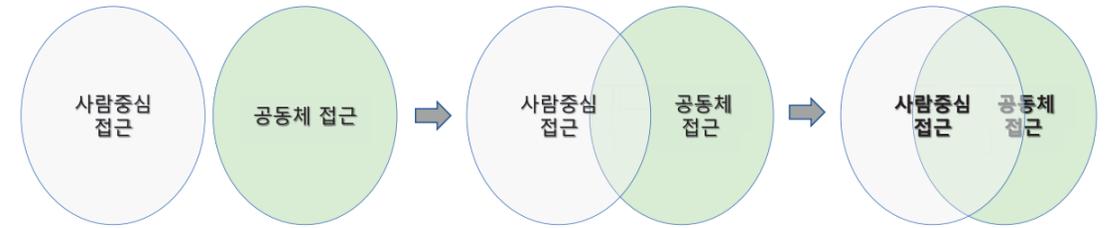


scie social care institute for excellence

3. 사람중심과 지역 밀착을 결합하는 자산접근

2) 자산접근의 원리와 구성요소

원리: 사람 중심과 지역사회 중심의 결합



<자산접근 실천의 두 경로>

- 개인 당사자의 강점에서 출발하여 다양한 지역사회 자원 접근으로 가는 경로
- 지역사회 자산, 강점에서 출발하여 당사자의 강점 강화에 연결되는 경로

3. 사람중심과 지역 밀착을 결합하는 자산접근

2) 자산접근의 원리와 구성요소

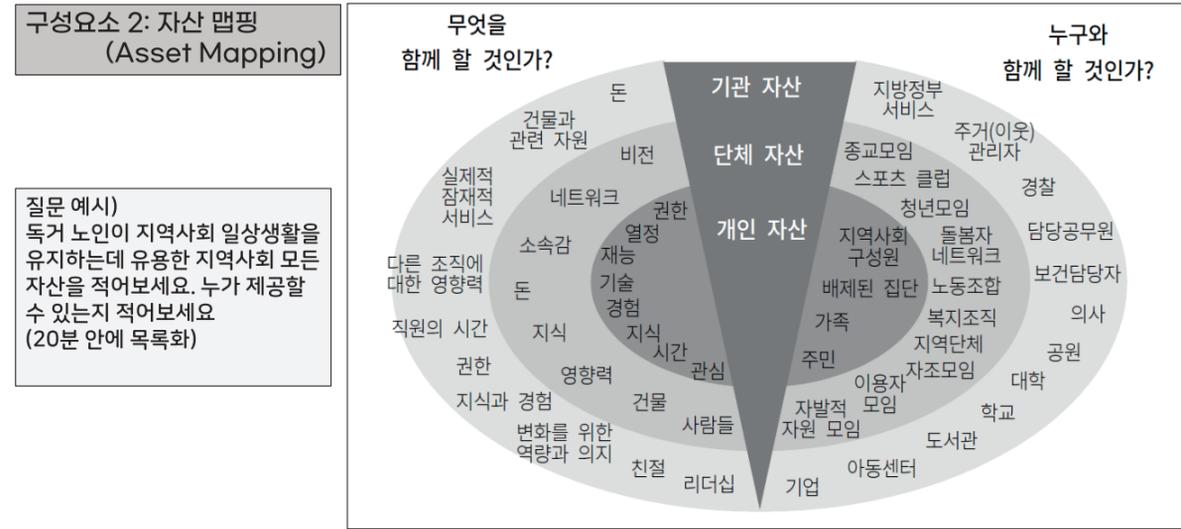
구성요소 1: 사람중심 실천_대화를 통한 사정 (conversational assessment)

- 대화식 사정은 당사자의 욕구에 제한하지 않고 삶 전반을 다룬다.
- 대화식 사정은 당사자들이 자신의 삶에 대한 전문가이며, 스스로에 도움이 되는 자원, 기술, 경험을 보유하고 있음을 인정한다.
- 대화식 사정은 신뢰, 솔직, 개방에 기초하여 수행된다.
- 대화식 사정은 양식에 따라 하는 것이 아니라, 개방적인 대화로 시작한다.
- 대화식 사정은 당사자와 편안하게 이야기를 주고받아야 하므로 충분한 시간이 필요하다.
- 대화식 사정은 기관이 제공하는 서비스와 관계된 영역에 국한되지 않고, 당사자의 전체 삶과 지역사회의 맥락에서 수행된다.

김용득. 2023. 자산접근과 대인사회서비스: 이론과 실천. 박영스토리

3. 사람중심과 지역 밀착을 결합하는 자산접근

2) 자산접근의 원리와 구성요소



김용득, 2023. 자산접근과 대인사회서비스: 이론과 실천, 박영스토리

3. 사람중심과 지역 밀착을 결합하는 자산접근

2) 자산접근의 원리와 구성요소

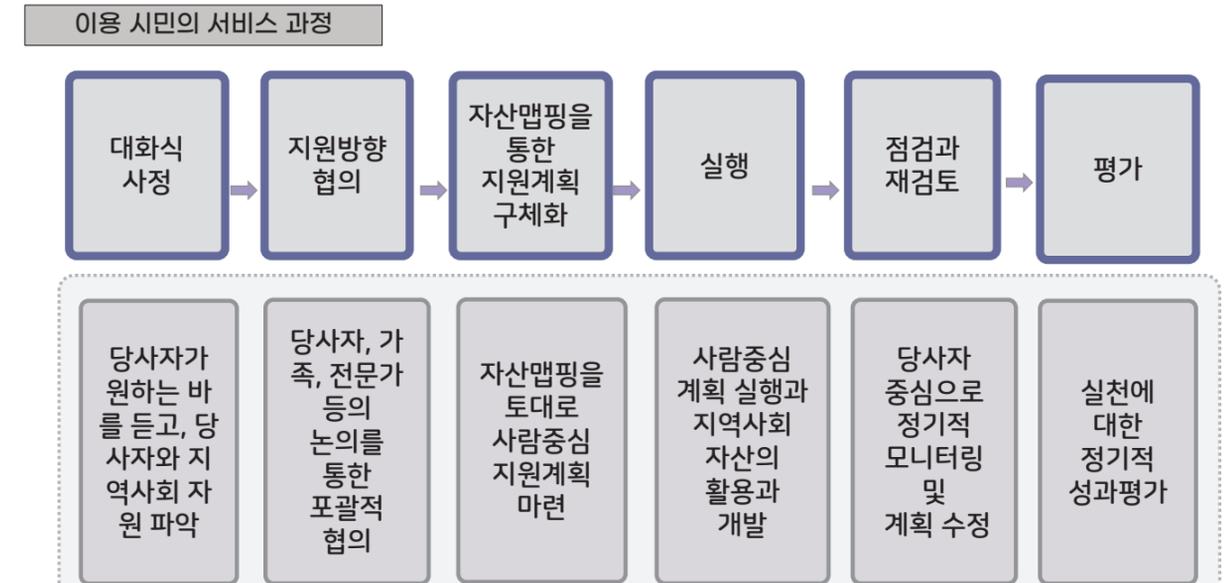
구성요소 2: 자산 맵핑 (Asset Mapping)

방법 \ 차원	지역 전체 차원	기관의 목적 차원	프로그램 차원	이용자 차원
주민 주도 자산 맵핑	주민 주도, 지역 전체 대상	주민 주도, 기관의 목적 관련	주민 주도, 특정 프로그램 관련	주민 주도, 특정 이용자 관련
기관(전문가) 주도 자산 맵핑	기관(전문가) 주도, 지역 전체 대상	기관(전문가) 주도, 기관의 목적 관련	기관(전문가) 주도, 특정 프로그램 관련	기관(전문가) 주도, 특정 이용자 관련

김용득, 2023. 자산접근과 대인사회서비스: 박영스토리

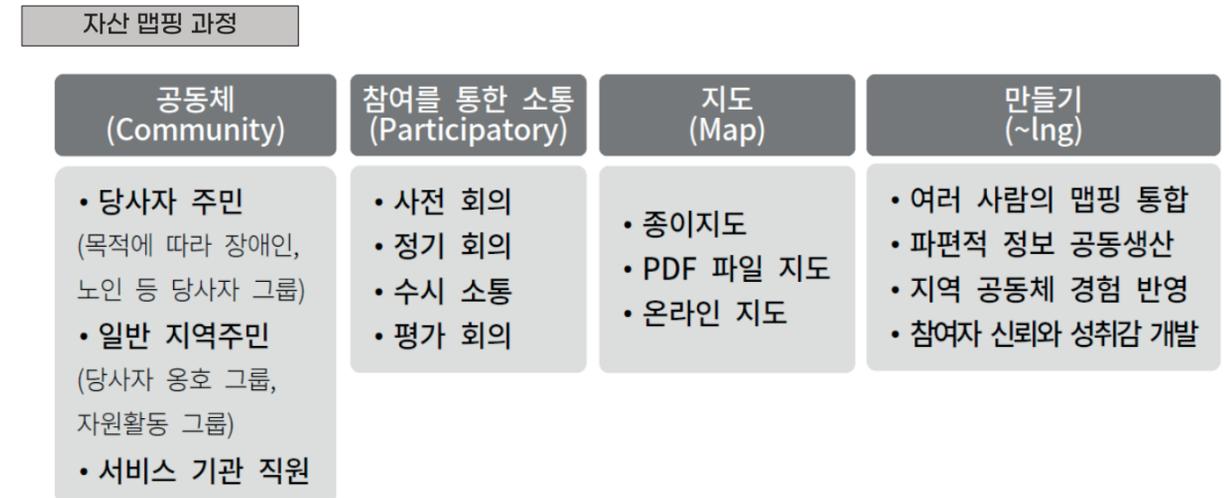
3. 사람중심과 지역 밀착을 결합하는 자산접근

3) 자산접근 실행



3. 사람중심과 지역 밀착을 결합하는 자산접근

3) 자산접근 실행



김용득, 2023. 자산접근과 대인사회서비스: 이론과 실천, 박영스토리

3. 사람중심과 지역 밀착을 결합하는 자산접근

3) 자산접근 실행

주민참여 자산 맵핑(**community engaged mapping**) 활동 실제

(참여 인원 10~12명, 지도 또는 지도 화면 당 4~5명으로 구성)

1. 자산맵핑 소개 및 자산 정의하기(10분)
 - 자산맵핑의 목적 나누기
 - 자산이 무엇인지 설명하기
 - 탐색하려는 지역사회 범위 정하기
2. 자산맵핑 worksheet 배부 및 작성 사례 설명(10분)
 - 개인단위 자산 맵핑 작업 서식 배부하기
 - 개인단위 서식에 작성된 작업 사례(샘플) 설명하기
3. 개인별 자산맵핑 worksheet 작성(20분)
 - 개인별로 서식에 자산 기입하기
 - 진행하는 서식에 자산의 이름, 내용, 소재지 등 자산정보를 기입하도록 개인별로 안내하기
4. 개인별 worksheet 를 지도상에 표시하기(20분)
 - 개인별로 작성된 서식을 **온라인 지도**에 옮겨서 표시하기
 - **온라인 지도**를 사용하고, 지도당 4-5명이 한 지도에 표시하기
 - 각 그룹의 지도를 하나의 지도로 합치기
5. 지도상에 취합된 자산 공유와 누락된 자산 토의(20분)
 - 하나의 지도에 표시된 자산 정보에 대해서 함께 나누기
 - 혹시 누락된 자산은 없는지 전체 토의에서 확인하기
6. 정리와 마무리(10분)
 - 맵핑 세션에 대해서 피드백 나누기
 - (보관을 위하여) 개인별 작성 서식과 조별 작성 지도 취합하기
 - 종료 인사나누기

Burns, J. C., Paul, D. P. and Paz, S. R. 2012. Participatory asset mapping. Advancement Project-Healthy City.

별첨 참고. 영국 사회서비스 제도의 3단계 변화(2쪽)

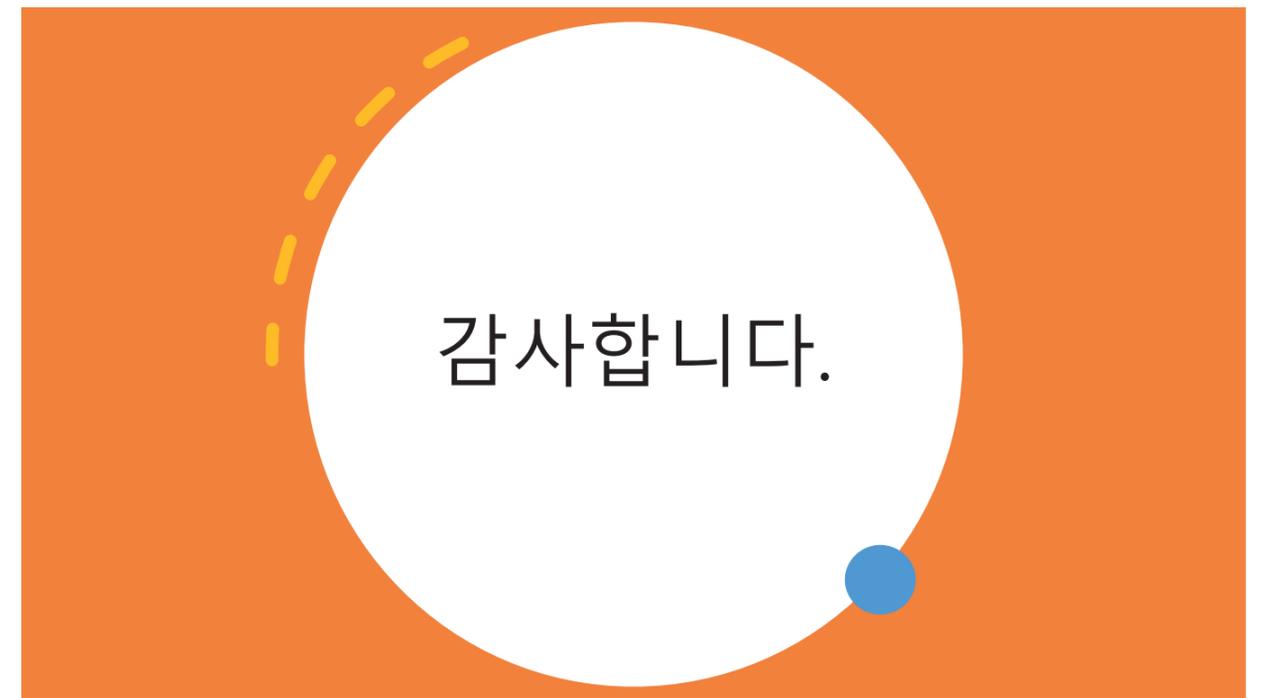
패러다임	국가직영 (state)	시장제공 (market)	지역사회기반 (community)
조직문화	위계적	거래적	창의, 협동적
재정 방식	전문가와 관료에 의해 배분되고 통제되는 공공자금	개별 이용자의 욕구와 이용결정에 따라 집행되는 공공자금	집단으로서의 이용자, 지역사회, 시민에 의해 배분되고 통제되는 자금
거버넌스의 핵심	중앙집중화: 중앙정부와 지방정부	중앙집중화: 정부와 거대 공급자(지방정부 역할 약화)	분권화: 지역사회 집단들, 지방정부, 분권화된 공공서비스
기술에 대한 태도	관료조직의 효율성을 제고하기 위하여 활용되는 것	서비스 이용자에게 빠르고 다양하게 제공하기 위하여 활용되는 것	협력과 지역사회 역동을 위한 플랫폼을 만들기 위해 사용되는 것
정치적 맥락	사회민주주의	신우파	Anti-establishment
주도 담론	전문가, 계획, 규제	효율성, 경쟁, 선택	협력, 예방, 권한이동
주도 학자	William Beveridge (비버리지 보고서)	Milton Friedman (자유시장경제학자)	Elinor Ostrom (지역사회 자조조직을 강조하는 경제학자)

Lent, A and Studdert, J. 2019. The community paradigm: why public services radical change and how it can be achieved. London: New Local government network. pp.10-11.

별첨 참고. 영국 사회서비스 제도의 3단계 변화(1쪽)

패러다임	국가직영 (state)	시장제공 (market)	지역사회기반 (community)
기간	1940년대 중반에서 1980년대 초반	1980년대 중반에서 2010년대 중반	2010년대 후반 이후
핵심 운영 원리	국가에 고용된 전문가에 의해 설계되고 전달되는 공공서비스	시장에서의 거래와 유사하게 작동하도록 설계되고 전달되는 공공서비스	지역사회와 함께 지역사회 주도로 설계되고 전달되는 공공서비스
대응하려는 핵심과업	요람에서 무덤까지의 욕구를 충족하고 5대 악을 제거함	효율적으로 운영하고, 이용자선택에 의해 욕구 충족하기	시민의 참여를 통해서 욕구를 충족함으로써 급증하는 욕구를 감소시키기
권한부여의 소재지	국가와 국가에 고용된 관료와 전문가들	서비스 고객	네트워크로 속해 있는 지역사회와 사람들
이용자에 대한 전제	자격을 부여 받는 소극적 시민	고객	제공자와 창의적으로 협력하는 사람
공급자에 대한 전제	기계처럼 작동하는 톱니바퀴	비용 흐름의 거점	시민과 창의적으로 협력하는 사람
실행 수단	시설 같은 건물	시장의 창출	문화적 변화

Lent, A and Studdert, J. 2019. The community paradigm: why public services radical change and how it can be achieved. London: New Local government network. pp.10-11.



2

발제

이 아 진

태화기독교사회복지관 관장



복지환경 변화 속에 사회복지관의 오늘과 내일

이아진 관장 (태화기독교사회복지관)
발표일 | Date. 2024.06.11



목차 소개

Table of Contents

- 01

사회복지관 역사 흐름

 - 시대별 특징

02

시대 요구에 대한 응답
- 03

오늘날 복지환경 변화

 - 인구학적 변화 / 가구변화
 - 사회문제

04

일반적인 사회 흐름

 - 디지털 기술 활용
 - 기후위기
- 04

사회복지관의 인식

 - 사회복지관 전문성
 - 대응수준

06

사회복지관의 향후과제



01. 사회복지관 역사 흐름

사회복지관 출발의 뿌리가 된 태화여자관으로부터 사회복지 103년의 역사

01

태동기
(1906-1964)
7개소

태화여자관(1921년) 여성교육과 아동보건사업으로 시작
일제시대 서울시 5개의 인보관(1930년대)
전쟁 후 극빈층 구호, 이화사회관(1956년)



<태화사회관 전경(1939년)>

02

정착기
(1965-1989)
11개소

6대 대상별 복지사업, 종합적 복지서비스 제공기반 형성한 시기
사회복지관 정부보조금 지원 개시
대학사회복지관 증가



<서울시 첫 위탁사업(1975년)>

03

성장기
(1990-2002)
90개소

영구임대단지 내 사회복지관 설립으로 복지관수 비약적으로 증가
재가복지봉사센터, 자활지원사업 및 노숙인지원사업, 지역자원발굴 모색(푸드뱅크 등)
사회복지관 기능특화사업 시행(노인, 장애인)

* 1992년 : 서울시사회복지관협회 설립



01. 사회복지관 역사 흐름

사회복지관 출발의 뿌리가 된 태화여자관으로부터 사회복지 103년의 역사

04

발전기
(2003-2011)
95개소

5대 영역별 복지사업 추진체계
사례관리 사업 추진 및 민관협업 확대
보편적 접근으로 복지대상 확대

05

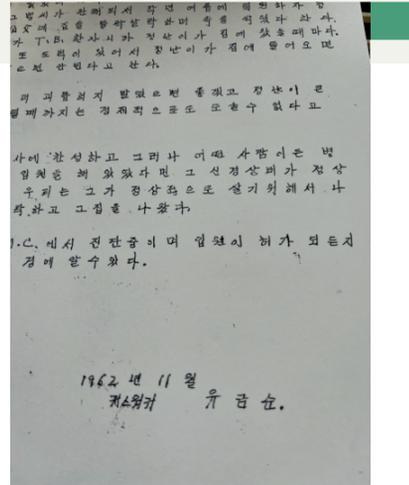
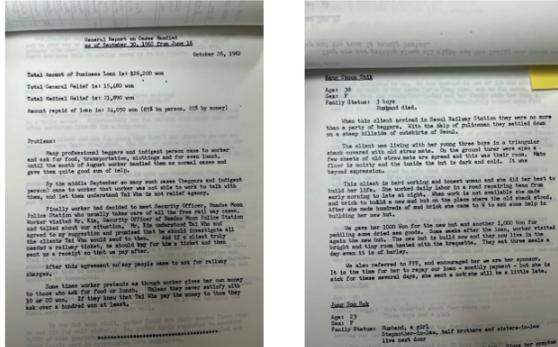
성숙기
(2012-현재)
99개소

3대 기능별 복지사업 추진체계
민관협력 활성화
코로나19 대응

01. 사회복지관 역사 흐름

배경 페이지의 서브 타이틀을 입력해주세요

» 1962년 당시 case file (출처 : 태화기독교사회복지관 역사물)



02. 시대에요구에 대한 응답(1)

사회복지관 역사

» 끊임없는 질문, <방향성>

- COVID19 이전에도 계속되어온 질문
- 시대마다 당시 사회현상에 따라 영향 크게 받아
 - 새로운 사회변화에 대응하고 있는가?
 - 기존의 것이 아닌 혁신해야 할 것은 무엇인가?
 - 사회복지관은 어떤 역할을 해야 하는가?
- 사회복지관 정체성에 관한 질문이기도 함



<2019년 서울시사회복지관협회 전문위원 워크숍 장면>

» 시대별 취약한 이웃을 위한 사업 전개

- 사회복지관 기능과 역할이 바뀌어도 취약계층 돕는 지역기관으로 지역복지전달체계의 중추적 역할을 감당해옴.
- 시대상황에 따른 취약계층 사업 적극 전개
 - IMF시대 노숙인 희망의집, 자활사업
 - 사각지대 예방을 위한 희망은돌사업
 - 결식아동지원사업
 - 자산형성지원사업
 - 가정폭력피해여성

02. 시대에요구에 대한 응답(2)

현황 페이지의 서브 타이틀을 입력해주세요

» 공공전달체계 변화시, 민관협력으로 발전

- 희망복지지원단(시군구 통합사례관리)
- 서울시 찾아가는동주민센터, 읍면동복지허브화
- 돌봄SOS센터, 지역사회통합돌봄



출처 : 서울시 찾동 민관협력 컨퍼런스 행사전경 (2016년)

» 코로나19 전염병 시대, 복지관 마다 적극 대응체계 마련하고 대처



출처 : 서울시사회복지관협회 사진자료실 게시물 일부 (2021년)

02. 시대에요구에 대한 응답(3)

배경 페이지의 서브 타이틀을 입력해주세요

» 사회복지관 사업의 다양성 존재

- 사회복지관이 추구하는 가치와 사명, 비전에 근거한 복지사업 추진
- 운영주체 또는 운영법인에 따른 운영체계의 차이
- 사회복지관이 위치한 지역환경의 뚜렷한 차이
 - 임대단지 내 위치
 - 다주택 + 아파트 혼잡지역
 - 아파트단지 밀집 지역
- 지역의 현안과 이슈 존재
- 각 기관이 보유한 전문성과 강점을 발휘할 수 있는 분야

» 복지사업의 역동성

- 사회복지관 기능과 역할에 근거한 사업
- 정부 정책에 따른 복지사업
- 각 기관의 특화된 복지사업

<사회복지관 홍보책자, 서울시사회복지관협회 (2020, 2021)>



03. 오늘날 복지환경 : 인구학적 변화

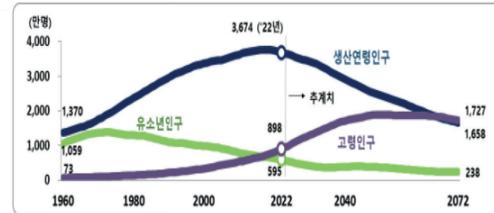
고령인구의 증가에 따른 변화 (향후 30년까지의 전망을 중심으로)

- 연령계층별 인구구성에서 고령층은 2024년 19.2%에서 2054년(30년 후) 41.3%로 증가할 전망
- 노년부양비(15~64세 생산연령인구 1백명당 고령인구)는 2024년 42.5명에서 2054년 118.5명까지 증가할 전망
- 노령화지수(유소년 1백명당 고령인구)는 2024년 181.2명에서 2054년 543.5명까지 증가할 전망
- 중위연령은 2024년 46.1세에서 2054년 59.5세로 높아질 전망



출처 : KOSIS (2024)

<연령계층별 인구구성 (1960-2072)>



출처 : 통계청(2024), 장래인구추계

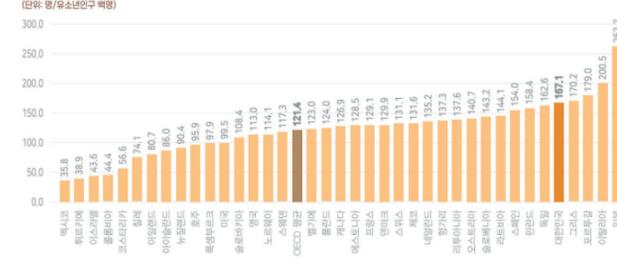
2) 가파른 고령화 추세

2025년, 노인인구 천만시대로 진입

전세계적으로 고령화 증가추세가 가장 빠른 사회

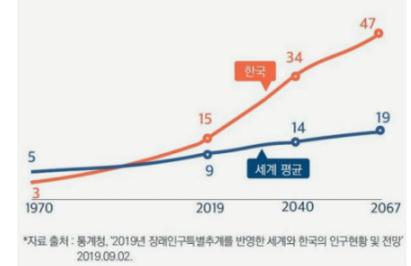
- 2023년 노령화지수는 167.1명으로 평균 121.4명보다 월등히 높고, OECD국가중 다섯번째로 높음.
- 점점 더 급변하는 복지환경이 예상

OECD 국가별 노령화지수(2023년)



출처 : 한국안전재고서(2023)

고령인구(65세 이상) 구성비 추이 세계 평균과 비교(%)



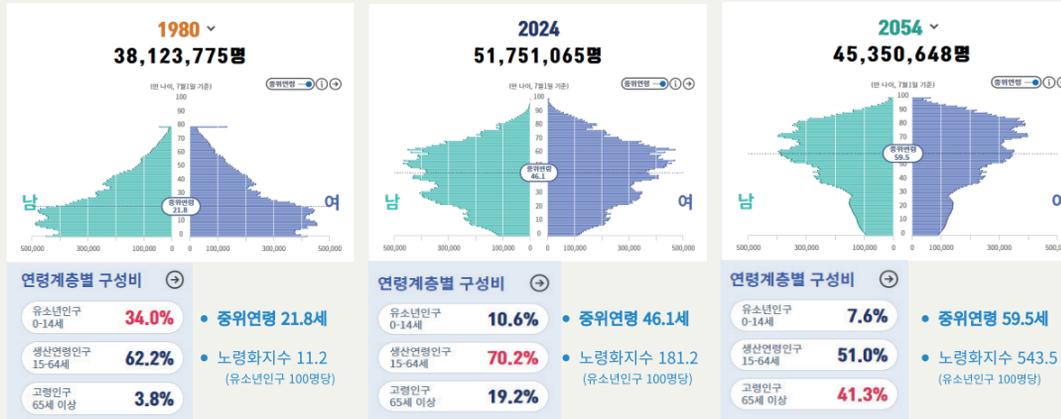
*자료 출처 : 통계청, 2019년 장래인구특별추계를 반영한 세계와 한국의 인구현황 및 전망' 2019.09.02.

1) 연령계층구조 변화

30-40년 전후의 비교를 통한 변화추이

60대 이상이 두터워지는 역삼각형 구조의 인구 피드미드로의 변화

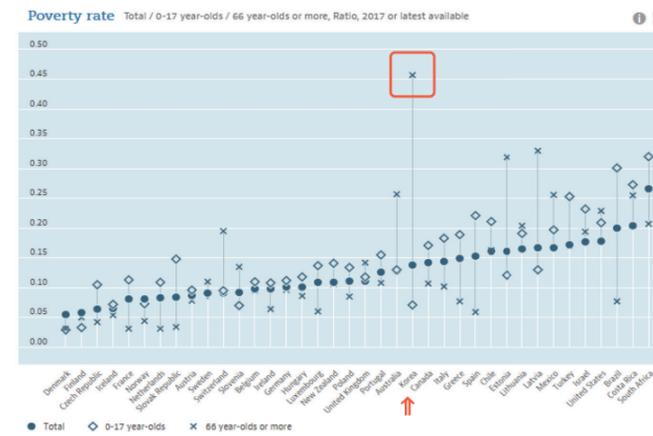
자료 : KOSIS (2024)



3) 높은 노인빈곤율

65세 이상 노인빈곤율, OECD 국가중 가장 높아

자료 : OECD (2024)



03. 오늘날 복지환경 : 가구의 변화

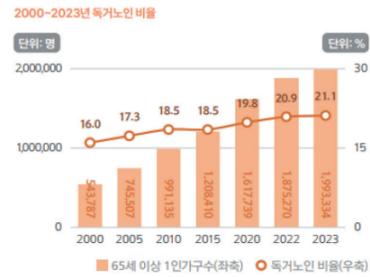
핵 개인의 시대

1인 가구 증가 추세

- 1인 가구 비율은 2000년 15.5%에서 2024년 33.97%로 두배 이상 증가
- 2023년 독거노인 가구수는 21.1%로 노인 5명중 1명이 해당되며 꾸준히 증가하는 추세



출처 : KOSIS (2024)



출처 통계청, 「장래가구추계(2020년 기준)」, 「장래인구추계(2022년 기준)」

1인 가구 : 외로움과 고립

중장년 남성이 외로움 및 사회적 고립비율 가장 높은 집단으로 나타나

서울시 1인 가구 외로움 실태 현황

- 서울시 1인 가구 실태조사 결과
- 외로움 비율은 전체의 62.1%가 응답하였으며, 중장년 1인 가구(65.3%), 특히 **중장년 남성의 외로움 비율이 66%로 가장 높음**
- 사회적 고립을 느끼는 비율은 총 13.6%이며, 중장년 1인 가구(15.2%), 특히 **중장년 남성의 사회적 고립비율이 15.8%로 가장 높음**

< 서울시 1인 가구 외로움 비율 >

구분	전체	남성	여성
청년 1인가구	58.9%	61.0%	57.0%
중장년 1인가구	65.3%	66.0%	64.6%
노년 1인가구	64.8%	65.6%	64.5%
합계	62.1%	63.4%	61.0%

< 서울시 1인 가구 사회적 고립 비율 >

구분	전체	남성	여성
청년 1인가구	13.1%	14.0%	12.3%
중장년 1인가구	15.2%	15.8%	14.6%
노년 1인가구	12.0%	11.5%	12.2%
합계	13.6%	14.3%	12.9%

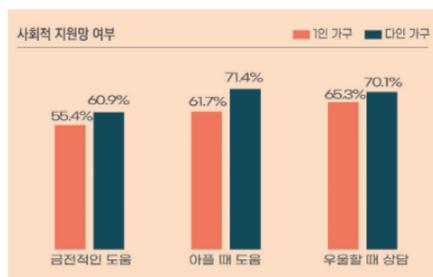
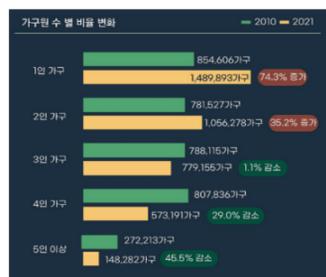
출처 : 서울시 1인가구 실태조사, 서울연구원(2022)

4) 1인 가구의 증가

지역에 따라 1인 가구 특성 차이 존재

서울시 1인가구 특징

- 2010년 대비 2021년 기준 1인 가구는 총 74.3% 증가
- 서울시 1인 가구 비중은 20대가 26.2%로 가장 많고, 고령층에서 1인 가구의 상승세가 큼
- 80대 이상 고령층은 176.7%, 60대 117.3%, 70대 81.6%순으로 고령층의 1인 가구는 급격한 증가 추세



출처 : 서울인포그래픽, 서울연구원 (2022)

5) 사회적 고립 현상

60세 이상 사회적 고립도 40.7%로 가장 높아

사회적 고립감의 심화

- 사회적 고립도는 2021년 34.1%에서 소폭 감소했지만, 코로나19 이전 시기로 회복되지는 못하고 높은 비율을 유지
- 남성의 사회적 고립도 35.2%로 여성보다 높고, 사회적 고립도가 가장 높은 연령층은 60대 이상(40.7%)

< 사회적 고립도(2009-2023) >



출처 통계청, 「사회조사」
주 19세 이상 인구를 대상으로 함.

< 성별, 연령별 사회적 고립도(2023) >



출처 통계청, 「사회조사」

출처 : 국민의 삶의 질 보고서(2023)

6) 고독사 증가

50~60대 남성이 가장 높아

고독사 발생현황

- 2017~2021년까지 매년 고독사 증가추세
- 남성 고독사가 여성에 비해 4배 많고, 2021년은 5.3배로 격차가 벌어짐
- 50~60대가 50%이상의 비중 차지

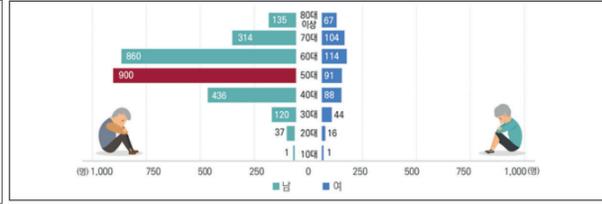
고독사 예방을 위한 정책이 마련되기 시작

- 중앙정부와 지자체의 고독사예방 종합계획 발표
 - 보건복지부 제 1차 고독사예방 기본계획(2023~2027)
 - 서울시 6차 고독사예방 종합계획 (2023년)
- 사회적 고립가구지원센터 설치, 사회적 고립가구 발굴 '잇다'사업

< 최근 5년간(2017~2021) 고독사 발생현황 >



< 성별, 연령별 고독사 발생현황 >



출처 : 고독사 실태조사(2022), 보건복지부

03. 오늘날 복지환경 : 지역사회 정신건강

지난 10년간 정신장애인 꾸준히 증가 (서울시 장애유형별 통계, 2021)

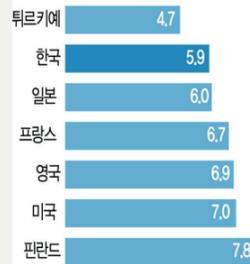
삶의 질, 정신건강에 대한 사회적 책임 강화

- 우리나라 자살률 여전히 OECD 국가 1위, 삶의 만족도 하위 그룹
- 코로나19 전염병 이후, 정신건강에 대한 국가책임 강화 및 정책 수립
- 정신건강을 웰빙(well-being)의 기초로 여기는 개인, 지역사회 인식 증가

지역사회 정신건강증진사업 시도

- 서울시 시범사업 또는 복지관 자체 사업 확대
- 우울, 불안 등 정신건강문제를 포함한 사례관리실천 증가
- 1인 가구, 사회적 고립가구, 고독사 등의 문제와 복합적으로 맞물리며 복지관의 역할 및 개입이 경제선없이 확장되고 있음. (일원화된 체계나 표준화된 접근방식이 아닌, 다차원적 접근이 필요)

OECD 주요국 삶의 만족도 (단위: 점)



* 2019~2021년 평균, 10점 만점 기준 자료: 통계청

출처 : 서울경제 2023.02.20일자

OECD 주요국 자살사망률



자료: 통계청

출처 : 연합뉴스 2023.09.21일자

04. 사회흐름 : 디지털 기술의 확장

IoT, 인공지능(AI), 로봇, AR/VR 등 혁신 디지털기술의 활용 접목 증가

- 코로나19 전염병 시대, 디지털 기술 기반의 비대면 복지서비스 각광
- 돌봄 로봇 활용, 안심전화 클로바케어콜 도입 등
- 노인복지관 및 장애인복지관 뿐 아니라 지역사회복지관에서도 노인맞춤형돌봄, 위기가구 발굴을 위한 기술 도입
- 약자와의 동행, 서울시 스마트복지 정책연구(서울복지재단, 2023), 스마트 사회서비스 시범사업 추진(보건복지부, 2024) 본격화

디지털 리터러시 향상을 위한 지원

- 고령층의 디지털 기기 사용 및 접근의 어려움 해소, 디지털 정보화 교육이 또 하나의 복지서비스가 됨.
- 다양한 매체를 활용한 디지털 기술 활용교육 진행
 - 스마트폰, 키오스크, 디지털기술이 접목된 운동기구 등
- 스마트기술 체험할 수 있는 물리적 환경 구축
 - 스마트기술 체험공간(zone), 스마트플레이존(zone) 등 조성하여 지역주민 무료 개방

04. 사회흐름 : 기후위기

기후변화에 대한 문제인식과 환경실천 노력 증가

- 코로나19 전염병과 또 다른 미래사회의 위협요소로 인식
- ESG 경영, 환경에 대한 사회복지관의 인식과 참여 확대되고 있음.
 - <사회복지관 ESG 사회복지관 경영 선언>
 - <2023년 친환경 사회복지관 만들기>, <2024년 지구들봄 사회복지관 만들기>

사회복지실천 역량과의 관계성

- 기후위기 대응하기 위한 사업, 주로 환경보호와 에너지 절감을 위한 실천활동 수준의 미시적 접근에 머물러 있는 편
- 기후변화가 취약계층에 미치는 영향에 대해 공감하는 한편, 실천역량에 있어서는 아직 모호하고 구체적이지 않은 편 (재난으로 인한 취약계층 피해 발생 후 후속조치에 집중되어 있음)

05. 사회복지관의 인식

주로 환경변화의 어떤 측면을 주목하고 대응하고 있는가

“ 사회복지사는 사회복지관의 전문성을 어떻게 인식하는가 ”
복지관 기능과 오늘날 복지환경에 대한 사회복지관의 인식

» 서울시사회복지관 사업 전문성 강화 연구(2023)

- 서울시 99개 사회복지관, 473명의 사회복지사 응답
- 3대기능의 전문성 인식수준과 새로운 복지환경에 대한 관심수준, 현재 사회복지관의 대응 정도를 살펴보고 사회복지관의 향후 과제를 도출함.
- 사회복지관의 최고책임자, 중간관리자, 실무직원이 고루 참여한 조사로 사회복지관이 주체적으로 우리의 역할을 스스로 되문고 통합적으로 사회복지관의 향후 과제를 살펴봄으로, 사회복지사업 전문성 향상을 위한 논의를 펼친 것에 연구 의미가 있음.

1) 3대 기능에 대한 사회복지관의 인식

- 사회복지관이 향후 최우선적으로 보완, 강화해야 할 영역은 사례관리기능이 1순위로 나타남
- 사례관리 > 지역조직화 > 서비스제공

< 사회복지관이 보완/강화해야 할 우선순위 >

구분	1순위		2순위		3순위		1~3순위 통합 명(%)
	사례(명)	비중(%)	사례(명)	비중(%)	사례(명)	비중(%)	
사례관리 기능	241	51.8	163	35.1	62	13.3	1,111 (39.8)
서비스제공기능	59	12.7	123	26.5	28.2	60.6	705 (25.3)
지역조직화기능	165	35.5	178	38.4	121	26.0	972 (34.9)
전체	465	100.0	464	100.0	465	100.0	-

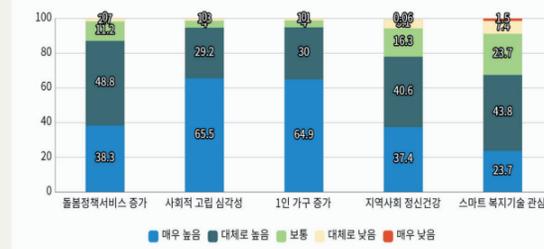
출처 : 사회복지관 전문성 강화 조사연구, 서울시사회복지관협회(2023)

2) 환경변화에 대한 사회복지관의 인식

- 사회복지관은 주요 환경변화에 대한 높은 수준의 관심을 두고 있으며, **사회적 고립의 심각성(94.7%)**과 **1인가구 증가(94.9%)**를 가장 높게 주목함.
- 대응수준은 사회적 고립과 1인 가구에 대한 대응이 높은 반면, **정신건강과 스마트복지기술에 대한 대응수준은 높지 않은 것으로 나타남.**
- **돌봄서비스가 증가했다는 응답자의 94.7%**는 서비스 대상이 노인으로 나타남.

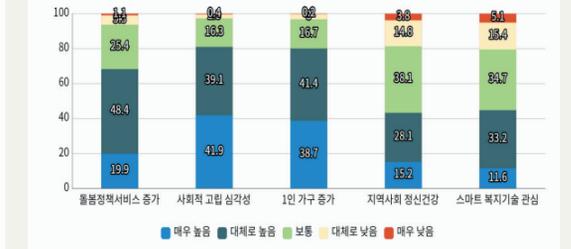
< 사회복지관이 주목하는 환경변화 >

- 주요 변화에 대한 주목도의 전체 평균은 4.26
- 사회적 고립의 심각성 대두와 1인 가구 증가 모두 4.59점으로 가장 높음.



< 사회복지관의 대응수준 >

- 주요 변화에 대한 대응수준 전체 평균은 3.77점
- 사회적 고립의 심각성 대두(4.20)와 1인 가구 증가(4.15)의 대응수준이 높음.

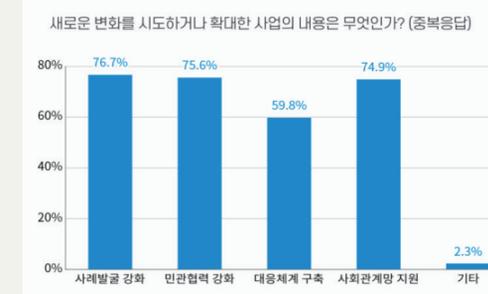


출처 : 사회복지관 전문성 강화 조사연구, 서울시사회복지관협회(2023)

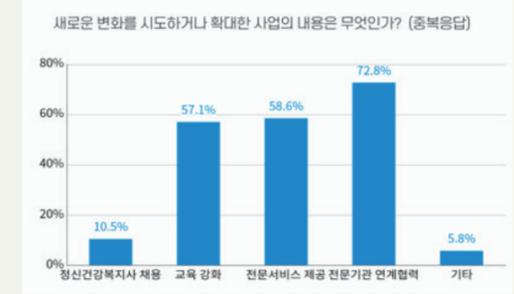
3) 환경변화에 대한 사회복지관의 인식

- 사회적 고립 및 1인 가구 지원을 위해 사회복지관은 **사례발굴을 1순위로, 민간협력, 사회관계망 형성지원** 순으로 개입하고 있음.
- 지역사회 정신건강지원원을 위해 사회복지관은 전문기관과의 연계를 가장 많이 시도함.

< 사회적 고립 및 1인가구 관련, 새롭게 시도한 내용 >



< 정신건강 관련 사업에서 새롭게 시도한 내용 >



출처 : 사회복지관 전문성 강화 조사연구, 서울시사회복지관협회(2023)

05. 사회복지관의 인식 요약

환경변화와 사회복지관 종사자 및 이용자들의 인식을 토대로 앞으로의 과제 도출

주요 사회환경변화에 따른 복지관의 인식과 대응수준

주요 변화	사회복지관의 인식과 대응현황	사업의 주요 변화 내용
고령화	- 확대한 돌봄서비스의 주 대상은 노인 - 고령인구 증가에 따른 영향	민관협력, 통합돌봄체계 구축, 보호서비스 증가
1인 가구 / 사회적 고립	- 사회복지관이 가장 주목하고 관심이 높은 사회변화 - 사업의 변화를 시도했거나 대응수준이 가장 높은 영역 - 기관별로 능동적으로 대처하는 영역	사례발굴 및 개입강화, 민관협력, 사회관계망 지원 확대
정신건강	- 주요 변화로 주목하는 정도에 비해 사업대응이 비교적 낮은 편 - 해당분야에 대한 전문지식과 기술(교육)이 필요한 것으로 인식하며, 전문인력충원이 요구되는 영역으로 인식	외부 전문기관 연계 > 직접 사업
스마트 복지기술 활용	- 새로운 복지환경으로 주목하는 정도와 실제 대응 모두 낮은 편 - 미진한 이유로 전문기술 역량 부족 외에 사업예산의 부족을 지적	스마트워크시스템과 직원교육 강화, 디지털 기술 기반의 복지서비스 추진

05. 사회복지관에 대한 이용자의 인식

- 서울시 종합사회복지관 기능 및 역할 재정립 연구 (서울복지재단, 2023)
 - 99개 복지관 이용자 979명을 대상으로 조사
- (사회복지관 역할)에 대한 이용자들의 응답 결과
 - 1순위: 돌봄이 취약한 주민을 발굴하고 서비스를 제공하거나 연계하는 곳
 - 2순위: 경제적으로 어려운 주민을 찾고 지원하는 곳
 - 3순위: 교육 및 여가프로그램을 제공하는 곳
- (본인에게 필요한 서비스)
 - 1순위: 경제적 지원서비스
 - 2순위: 여가 및 문화활동
 - 3순위: 일상생활지원서비스
- (만족도가 높은 복지 서비스)
 - 공동체활동(주민모임, 주민동아리활동, 소규모집단활동, 마을활동)

06. 사회복지관 향후과제 _ 사례관리기능

최근 사회복지관 사업운영에 영향을 미치는 몇 가지 과제

사례관리 중요성에 대한 공감

- 중요도/전문성을 가장 높게 평가함
- 복지관은 1인가구/사회적 고립 대응전략으로 사례발굴 및 개입을 우선 확대함. 민관협력도 주요한 대응전략임.
- 민간기관의 사례발굴과 개입, 관계형성의 유연함은 사회적 고립가구대상의 공공 정책의 성공요인으로 도출됨. (서울복지재단, 2023)
- 복지관 이용자도 취약한 이웃을 발굴하는 곳으로 인식

사례관리 발전방안

- 사례관리 역량개발 집중
복지관의 전문성을 대표하는 사례관리전문역량을 증진하기 위한 집중 지원 필요
- 민관협력의 공동과제, 사례관리
- 미래사회 사례관리 실천의 변화 모색
디지털 기술활용의 복지서비스가 확대되는 미래사회에서 사례관리실천은 어떻게 달라질 수 있는지에 대한 논의도 있어야

06. 사회복지관 향후과제 _ 공동체 강화(지역조직화 기능)

최근 사회복지관 사업운영에 영향을 미치는 몇 가지 과제

사회관계망, 공동체 필요 영역

- 가속화 되는 고령화, 외로움/고립의 심화, 삶의 질과 직결되는 정신건강, 기후 위기 대응은 개별서비스/직접 서비스 제공으로 해결할 수 없는 사회구조적 문제
- 이웃관계망, 공생성이 요구되는 사회
- 주민모임, 주민동아리, 마을사업 등 복지관의 공동체 활동사업에 대한 이용자들의 만족도가 가장 높다는 연구결과(서울복지재단, 2023), 주목할 만함.

뚜렷한 민간기관의 역할

- 공공체계 접근만으로 한계가 있는 영역에서는 밀착 또는 느슨한 관계를 넘나들 수 있는 민간기관의 강점이 충분히 발휘될 수 있음.
- 다양한 주체들과의 연대를 통한 추진과 공동체 향상의 성과에 대해 공유/확장
 - 민관, 민민 포함
- 커뮤니티 센터 기능
 - 주민이 모이는 공간, 교류장소
 - 관계형성의 중심점
 - 청년, 중장년도 자연스럽게 모이는 곳

06. 사회복지관 향후 과제 _ 고려할 측면(1)

지역밀착형 » 복지관사업 의 경험

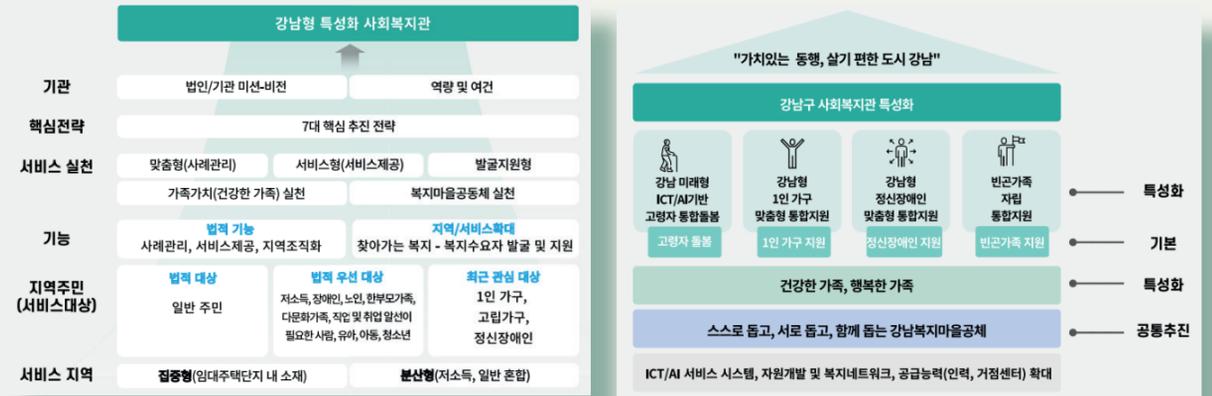
- 사업초기 수 많은 논의에도 불구하고, 다수기관이 사업에 참여하며 지역환경특성에 기반한 여러 유형의 사업을 추진함.
- 지역 특성 외에도 기관이 보유한 전문성, 강점, 가치에 기반하면서 차별화된 사업을 펼침.

» 특성화 전략

- 해당되는 지역사회 변화흐름과 특성화해야 할 기능, 각 복지관이 가장 잘 알아
- 복지관의 특화기능을 세밀하게 발전/모색 할 수 있는 추진전략을 현장에 과감히 위임하고 합의된 방향에 대해서는 실질적으로 지원해야
(참고사례 : 강남구 내 6개 복지관 기능재정립 연구)

사례참고) 급변하는 사회복지환경에 대응할 실천방안 모색을 위한 <강남구 내 종합사회복지관 역할 재정립을 위한 시도>

» 추진 과정 및 전략



사례참고) 급변하는 사회복지환경에 대응할 실천방안 모색을 위한 <강남구 내 종합사회복지관 역할 재정립을 위한 시도>

» 6개 종합사회복지관 공동연구 수행(2022년)

» 연구 필요성

- 사회복지환경 변화에 따른 대응(1인 가구 증가, 40~50대 중장년과 노인의 단절, 소외, 고립 등 문제, 소득 불평등 심화, 돌봄욕구 증가)
- 공공전달체계 확대 및 지역밀착형복지관사업으로 민관협력의 요구 증가
- 강남구에 산재한 우선대상에 서비스 확대

» 연구 목적

- 강남구 주민 복지욕구에 기반한 사회복지관 실천 방안 마련
- 서울시 및 강남구 복지정책 변화에 따른 사회복지관 역할과 기능 도출
- 강남구 복지환경에 최적화된 사회복지관의 발전안 모색

» 연구에서 제시한 특성화전략에 근거해 각 기관 사업 추진(2023년)



06. 사회복지관 향후 과제 _ 고려할 측면(2)

계속되는 » 복지관 역할 기능 논의

- 사회복지관 3대 기능 개편에 대한 논의 및 사회복지관 재구조화를 주제로 최선의 복지관 대안 모색이 계속되는 시점으로 복지관 자체적인 변화 불가피함.

» 복지관 사업 영향력 제시

- 지역사회에서 사회복지전달체제로 중추적 역할을 해온 만큼, 공적서비스 수행기관에서 벗어나 복지관의 정체성을 토대로 주도적이고 주체적으로 사업제안하고 적극 참여 필요
- 복지관 사업의 사회경제적 효과와 가치, 영향력/성과를 객관화하여 제시할 필요



감사합니다



토론

최미정

월계종합사회복지관 사례관리팀장

사회적 변화에 대응하는 복지관의 실천사례



2024.06.11(화)

월계종합사회복지관 사례관리 팀장 최미정



지역사회복지관의 ESG실천 사례

지역사회복지관의 ESG경영선포



기후 위기에 대응하여
사회복지관 마다
지역적 특성을 반영하여
탄소중립 프로젝트,
분리배출 주민교육 등 진행



목차



- 1 지역사회복지관의 ESG실천 사례
 - 지역사회복지관의 ESG경영선포
 - 지역주민모임, 어르신사회활동사업에서 ESG 실천 적용
- 2 1인·고립가구 증가에 대응하는 사업실천 사례
 - 고립가구 발굴을 위한 다양한 실천사례
 - 위기·고립가구 증가로 사업 운영 시스템의 변화
- 3 4차 산업혁명 적용 사례
 - 사례관리&고립위기보호를 위한 정보관리체계 구축



지역사회복지관의 ESG실천 사례

지역주민모임, 어르신사회활동사업에서 ESG 실천 적용 :월계복지관 중심으로



줍깅 챌린지 : 자원봉사



주민조직 : 폐식용유 비누만들기



어르신사회활동 : 커피재활용



1인·고립가구 증가에 대응하는 사업실천 사례

1인가구·고립가구 증가에 대한 대응 사례 : 발굴

Chapter 01 지역 전수조사

- 관내 이용자 전수조사
- 관할 임대 단지 1인가구 타겟 조사
- 동별 이용자 맵핑

Chapter 03 고립가구 지원 주민 조직

- 고립가구 의뢰, 보호를 위한 지역 주민 조직
- 임대 단지 동별 주민 조직화

Chapter 02 지역 홍보 및 캠페인

- 우리 동네 착한 탐정캠페인
- 소방서 및 경찰서, 교회 아웃리치
- 상점 접촉으로 고립가구 의뢰 접수

Chapter 04 발굴 지원을 위한 네트워크

- 지역 내 재가 장기요양기관
- 노인맞춤형돌봄서비스 제공기관



1인·고립가구 증가에 대응하는 사업실천 사례

위기·고립가구 증가로 사업 운영 시스템의 변화

사례예시(가상)

1인 가구로 척추질환으로 근로활동할 수 없으며, 동생이 남긴 유품(자동차)가 정부 기준에 넘어 기초생계급여 대상이 부적절한 복지사각계층임. 노모, 동생 사망 이후 사회적 관계망 단절

이전 시스템
: 서비스 대상 적절성 여부를 판단 > 종결

변경시스템
: 고립위기보호(가제) 대상으로 선정
복지상담 · 필요자원연계



1인·고립가구 증가에 대응하는 사업실천 사례

위기·고립가구 증가로 사업 운영 시스템의 변화

추진배경

- 빠른 시간 내에 개입이 필요한 위기 대상의 증가
- 선정회의, 상담 기록 등의 행정절차의 간소화 필요

운영시스템 변화 내용

- 사례관리 / 고립위기보호(가제) 분리 운영
- 시급하고 단기로 개입해야하는 경우 사례관리가 아닌 '고립위기보호'로 개입



1인·고립가구 증가에 대응하는 사업실천 사례

위기·고립가구 증가로 사업 운영 시스템의 변화

성과

2023년 기준 207명의 고립가구 발굴과 58명 지원

고립가구 지원에 대한 내·외부 네트워크 구축

한계

고립가구 지원의 실적화의 어려움

향후 과제

고립가구 지원을 위한 사회복지사 전문역량 강화

고립가구 지원 전문 실천을 위한 서비스 실천의 효율화



4차 산업혁명 적용 사례

-사례관리&고립위기보호를 위한 정보관리체계 구축

사례관리 & 고립위기가구 구분 실천



사례관리&위기고립보호 개입 기록 전산화로 Date Base구축



4차 산업혁명 적용 사례

사례관리&고립위기보호를 위한 정보관리체계 구축

내용1. 사례관리 매뉴얼을 반영한 사례관리 정보관리체계 구축과 운영

월계복지관 사례관리 매뉴얼 양식에 맞춘 자체 사례관리 전산 시스템 개발, 활용
 사례관리 진행기록에 대한 전자 결재 시스템 도입으로 상시 보고 및 슈퍼비전
 실천 이후 변화 상황과 결과에 대한 모니터링(통계)활용



4차 산업혁명 적용 사례

-사례관리&고립위기보호를 위한 정보관리체계 구축

사례(예시)

70세
1인가구
남성어르신

20년 전 이혼 후 혼자 생활
 음주운전 사고로 보행의 약간의 어려움이 있음.
 경비원으로 근무하였으나, 입주민과의 다툼으로 퇴사

퇴사 이후 모든 관계를 끊고, 술을 마시며 생활하다 1년간 외부와
 단절된 생활을 하다 주거비 체납으로 퇴거위험에 처하자 기관에
 내방하여 도움을 청함.



4차 산업혁명 적용 사례

-사례관리&고립위기보호를 위한 정보관리체계 구축

이전 : 한글, 엑셀등을 활용한 정보관리

3) 주거환경 [매슬로우 1단계: 생리적 욕구, 2단계: 안전의 욕구]

욕구	주거현황	<input type="checkbox"/> 자가 (만원) <input type="checkbox"/> 전세 (만원) <input type="checkbox"/> 월세 (300만원/ 15만원)
	주거유형	<input type="checkbox"/> 무료임대(소유자와의 관계:) <input type="checkbox"/> 기타()
		<input type="checkbox"/> 아파트(영구임대/공공임대/일반) <input type="checkbox"/> 단독주택 <input type="checkbox"/> 다가구주택
	안정성	<input type="checkbox"/> 다세대주택(빌라) <input type="checkbox"/> 기타 ()
	안전성	<input type="checkbox"/> (반지하) <input type="checkbox"/> 1층 <input type="checkbox"/> 2층 <input type="checkbox"/> 3층 이상 <input type="checkbox"/> 옥탑
기능성	안정성	<input type="checkbox"/> 안정 <input type="checkbox"/> 불안정 (사유: 임대료 및 관리비제납)
	안전성	<input type="checkbox"/> 안전 <input type="checkbox"/> 불안전 (사유:)
	적절	<input type="checkbox"/> 적절 <input type="checkbox"/> 부적절 ()
쾌적성	기능성	<input type="checkbox"/> 고장 () <input type="checkbox"/> 미비 ()
	쾌적성	<input type="checkbox"/> 청결/쾌적 <input type="checkbox"/> 보통 <input type="checkbox"/> 불결/불량 ()
Ct 목표	→ "집에서 안 못겨 날 수 있도록, 밀린 관리비를 해결하고 싶어요" → 관리비 미납분을 해결 → 주거지 안정의 욕구	



4차 산업혁명 적용 사례

-사례관리&고립위기보호를 위한 정보관리체계 구축

정보관리체계 사용 전산시스템활용

주거환경

일반적인 특성 | 의생활 | 식생활 | 주거환경 | 심리/정서 | 신체/정신건강영역 | 경제 | 안전 | 교육/발달 | 직업 | 가족 및 사회적 관계 | 역량 | 가족기능화/가족역량 | 사회복지사 코멘트 | 직

주거환경

주거환경 자가 () 만원) 전세 () 만원) 월세 (300) 만원) 무로임대 (소유자와의 관계) 기타 ()

주거유형 아파트 () 영구임대) 단독주택 다가구주택 다세대주택(빌라) 기타 ()

방 (개 ,) 평)

안정성 안정 불안정 임대료, 관리비체납

안전성 안전 불안전 사유

기능성 적절 노후 () 고장 () 미비 ()

쾌적성 청결/쾌적 보통 불결/불량 ()

CT 목표

→ "집에서 안 쫓겨 날 수 있도록, 밀린 관리비를 해결하고 싶어요."
→ 관리비 미납분을 해결
→ 주거지 안정의 욕구

4차 산업혁명 적용 사례

-사례관리&고립위기보호를 위한 정보관리체계 구축

실천 이후 변화 상황과 결과에 대한 모니터링(통계)활용

문서번호	문서종류	문서제목	기안자	기안일
2024_1_00972	서비스상담	어르신 밀반찬 인터넷	김은지	2024-05-23
2024_1_00953	사례관리상담	건강 : 돌봄의원 왕진진료	유주연	2024-05-21
2024_1_00952	사례관리상담	건강 : 산정특례대상 신청	유주연	2024-05-20
2024_1_00951	사례관리상담	식생활 : 밀반찬 선정	유주연	2024-05-08
2024_1_00950	사례관리상담	정신건강사례관리 대상 선정 예정	유주연	2024-05-02
2024_1_00962	인터넷기록지	인터넷기록지	조은혜	2024-05-02
2024_1_00844	위기개입 활동일지	위기개입 활동일지	유주연	2024-04-29
2024_1_00948	사례관리상담	노원구 알환자 외래비 지원 안내	유주연	2024-04-26
2024_1_00949	사례관리상담	자살사고 표현	유주연	2024-04-26
2024_1_00898	사정기록	사정기록	유주연	2024-04-16
2024_1_00947	사례관리상담	사례관리대상 선정	유주연	2024-04-08
2024_1_00882	인터넷기록지	인터넷기록지	유주연	2024-03-29

4차 산업혁명 적용 사례

-사례관리&고립위기보호를 위한 정보관리체계 구축

실천 이후 변화 상황과 결과에 대한 모니터링(통계)활용

번호	이름	보호구분	담당자	사정/재사정	실행계획표	점검 달성도	평가 달성도
32		맞춤형(성계/의료/주거/교육)		2023-02-13	· 1순위 심리정서 :1 · 1순위 건강 :1	· 1순위 심리정서 :50 · 1순위 건강 :50	· 1순위 심리정서 :평동계획:100 실행목표:100 단기목표:100 · 1순위 건강 :평동계획:100 실행목표:100 단기목표:100
31		맞춤형(성계/의료/주거/교육)		2023-02-10	· 1순위 건강 :5 · 2순위 심리정서 :4	· 1순위 건강 :50 · 2순위 심리정서 :50	· 1순위 건강 :평동계획:90 실행목표:90 단기목표:90 · 2순위 심리정서 :평동계획:90 실행목표:90 단기목표:90
30		일반		2023-02-08	· 1순위 가족관계 :1 · 1순위 경제 :1	· 1순위 가족관계 :0 · 1순위 경제 :0	· 1순위 가족관계 :평동계획:100 실행목표:100 단기목표:100 · 1순위 경제 :평동계획:100 실행목표:100 단기목표:100



4차 산업혁명 적용 사례

-사례관리&고립위기보호를 위한 정보관리체계 구축

내용 2. 고립위기보호(가제) 대상에 대한 기록과 개입을 단순화 하여 신속한 지원과 해결력 향상

접수정보 직접신청 내부 직원 발굴 외부기관의뢰 주민제보 기타

접수일

성명 생년월일 (주민번호 뒷번호는 생략)

주소

상세주소

보호유형 해당사항없음 장애유형 및 등급 () 장기요양등급 ()

대상구분 수급유형 () 생계 의료 주거 교육) 자살위 밀반찬소속 () 일반

가족유형 1인가구 원부모 노인부부 부모자녀 기타 위탁가정

위기유형 생명 건강 안전 식생활 주거 경제 기타 ()

4차 산업혁명 적용 사례

-사례관리&고립위기보호를 위한 정보관리체계 구축

내용 2. 고립위기보호(가제) 대상에 대한 기록과 개입을 단순화 하여 신속한 지원과 해결력 향상

슬라이드 복구상황	
사회복지사 접수내용	
관리	<input checked="" type="radio"/> 육구접속 <input type="radio"/> 종결 <input type="radio"/> 사례관리대상 선정 <input type="radio"/> 위기대상 선정 <input type="radio"/> 위기관 의뢰 <input type="radio"/> 기타 (<input type="text"/>)
종결일	연도-월-일 <input type="text"/>

4차산업혁명·인공지능 시대에 대응 사례

성과 1. 사업의 효율성 증진

사례관리 과정 기록의 전산화로 행정에 소요되는 시간과 노력 감소
 전자결재 연동과 상시 슈퍼비전 반영으로 운영효율화
 사례관리 전산화로 통계 데이터 활용
 권한받은 사례관리자의 관 내·외 협업 도구로 활용

성과2. 사업의 효과성 증진

고립위기가구 및 사례관리 기록의 구분으로 신속하지 지원과 해결력을 강화

기대효과: 인공지능을 활용한 사회복지 실천

사례관리 실천 통계 Date 구축 ▶ 프로그램 기획, 정책 제안 등에 활용
 인공지능을 활용한 사회복지 기록 - 사정, 목표 수립 등



2

토론

이 두 진

장위종합사회복지관 관장

토론문

3대 기능통합에 따른 사회복지관의 역할과 변화를 중심으로

장위종합사회복지관 관장 이두진

1. 시대 변화에 따른 복지관의 향후 과제

김용득 교수님의 사회서비스 모델과 사회복지관 모형 변화, 사람중심과 지역밀착을 결합하는 자산기반 접근의 발제 내용에 동의하고 특별한 이견이 없습니다. 마찬가지로 이아진 관장님의 사회환경 변화에 따른 복지관의 대응과 인식수준에 대해서도 동의합니다. 두 분의 발제에서 시대 변화에 따른 복지관의 기능이 공적서비스 수행기관 또는 전달체계 대행의 역할에서 사람과 지역과 관계를 통합하는 기능으로 전환되어야 할 필요성을 느꼈습니다. 이런 맥락에서 제 토론은 두 분의 발제를 근거로 몇 가지 제언으로 같음하고자 합니다.

① 사회복지관 3대 기능의 통합

사회복지관의 3대 기능은 사례관리기능, 서비스제공기능, 지역사회조직화기능으로 구분되어 있습니다. 현행 복지관 사업은 기능적으로 분류되고 이를 세부사업화하여 측정 또는 평가해왔으나, 최근 서울시의 경우 지역밀착사업이 추진되면서 3대 기능 통합이라는 연속적 과정의 실천과 이에 기반한 성과가 나오고 있습니다. 기능적 분류 기반 실천과 3대 기능 통합 실천은 성과에 대한 의미와 해석도 다릅니다.

기능적 분류기반 실천은 각각의 영역이 구분되고 실적과 성과도 각각의 영역별로 측정하고 평가합니다. 이러한 분류에서는 ‘이웃관계 회복, 주민참여’와 ‘사회적 취약계층의 발굴과 지원’이 기능적으로 구분됩니다. 주민의 삶이 세 가지 기능으로 분류되지 않듯이 일상의 삶도 기능적으로 구분되지 않습니다. 이러한 분류가 강조될수록 김용득 교수님의 발제에서 언급되듯 주민의 삶이 이뤄지는 리얼 월드와 복지서비스가 제공되는 서비스랜드는 구분될 수 밖에 없습니다.

반면 3대 기능 통합은 주민의 삶을 상황과 조건에 따라 연속적으로 이뤄지는 과정으로 봅니다. ‘이웃관계 회복, 주민참여’가 잘 될수록 ‘사회적 취약계층의 발굴과 지원’도 잘 이뤄질 수 있다고 보거나, 사회적 취약계층의 발굴과 지원은 이웃관계 회복, 주민참여로 이어져야 한다고 봅니다. 이는 이웃관계 회복, 주민참여 활성화가 지역사회에서 사회적 취약계층 발굴과 지원에 있어 상호돌봄에 대한 주민의 직접관

계를 증가시키거나, 사회복지사와의 간접관계에서 비롯된 사회적 취약계층 발굴과 지원이 주민과 지역사회의 직접관계로 활성화된다는 의미입니다.

이아진 관장님의 발제문에서 언급되었듯, 외로움과 고립이 심각하고 만성화되어 가는 시대적 변화 상황에서 주민의 강점에서, 지역사회의 강점에서 교집합을 찾고 공동체성을 찾아가는 것이 훨씬 중요하게 되었습니다.

제언은 지역사회복지관의 실천방법이 통합되는 경향과 사례 분석을 통해 ‘외로움과 고립’이라는 시대적 화두에 대한 사회복지관의 대응과 성과의 변화를 살펴보는 것입니다. 3대 기능통합이라는 지역밀착복지관의 실천은 아직 초기이고 과도기이기도 합니다. 그런 만큼 사회복지관의 지역밀착의 형식과 내용은 다양합니다.

2. 사회복지관의 밀착

① 밀착의 이유. 세 가지 말

서울시의 경우 지역밀착복지관으로의 전환 이후 지역별 기관별로 밀착의 형식이 다양하게 이뤄지고 있습니다. 지역사회복지관의 밀착의 이유에 대한 여러 ‘말’이 있습니다. 밀착에 대한 해석에 따라 그 이유는 매우 다양해집니다. 현재 동 중심 지역 밀착 사업에 참여하고 있는 지역사회복지관의 유형이 다양한 것은 3대 기능 분류와 통합이 정리되지 않은 상황을 반영하고 있습니다. 스펙트럼이 넓은 만큼 해석도 다양할 수 있지만 큰 범주로 나눠보면 다음과 같습니다.¹⁾

첫째, “지역사회복지관은 이미 주민들과 밀착을 잘해왔는데 이를 동 단위에서 더욱 잘하기 위해 한다.”

둘째, “지역사회복지관이 복지 사각지대 해소를 위한 역할을 위해서는 동 단위 서비스 완결이 필요하다.”

셋째, “지역사회복지관의 밀착은 주민의 주체성과 강점에 근거한 관계와 공생을 위한 접근이다.”

한편 서울시 종합사회복지관 기능 및 역할 재정립 연구(서울복지재단, 2023)에 따르면 사회복지사들의 사회복지관 향후 역할에 대한 인식은 다음과 같습니다.

1) <https://wish.welfare.seoul.kr/swfilmsfront/board/boardr.do?bmno=10001&bno=98414&pno=10019&pno=0&> (이두진, 공유복지플랫폼(2023))

는 공통점이 보입니다. 중요도의 차이가 발생하는 것은 시대 변화에 따른 사회복지관 실천이 재정립되는 과도기이기 때문이라 생각됩니다. 분명한 것은 지역사회보호의 필요성이 강조된다고 해서 이웃관계 회복과 주민참여가 등한시 될 수 없고 그 반대의 경우도 마찬가지입니다. 외로움과 고립이 화두가 된 시대에 표준화된 접근만으로는 그 문제를 해결할 수 없기 때문입니다.

② 밀착, 복지관 사회사업 실천의 핵심을 찾아가는 과정

혼란한 시기는 오히려 핵심이 명확히 드러날 수 있는 좋은 기회입니다. 핵심이 명확해야 밀착도 가능합니다. 지역사회복지관의 밀착은 결국 사회사업실천의 본질을 찾아가는 과정이라 생각합니다.

‘서울형’이라는 말은 다른 곳과 똑같은 방식을 얼마나 더 많이 하는가가 아닐 것입니다. 사회복지에서 얘기하는 집합적 연대는 개별화에 근거합니다. 새로운 시대, 더 강화된 외로움과 고립이라는 복지의 화두를 개별화된 지역사회에서 개별화된 방식으로 실천하되 연대의 지점, 민관협력의 지점을 잘 찾는 노력이 지역사회복지관에서 이뤄지길 바랍니다. 아직은 초기, 과도기 단계인 지역 밀착 기반 3대 기능 통합이 실천되고 경험이 누적될 시간이 필요합니다. 제도와 정책이 담보해야 할 일은 새로운 지침, 더 나은 모델, 새로운 유형화가 아닙니다. 핵심을 잘 찾아갈 수 있는 협력적 거버넌스가 잘 구축되는 것입니다.

외로움과 고립의 시대 질문의 변화가 필요합니다.
질문의 변화는 실천의 변화를 전제합니다.

여성, 수급, 한부모, 후천적 시각상실, 높은 우울감	
어떤 도움이 필요하세요?	내일 무엇이 하고 싶으신가요?
경제적, 정서적으로 힘들어요-서비스 매칭	사람들과 같이 운동하고 싶어요-뜨개 번개모임
서비스제공/사례관리/조직화	3대 기능 통합
잔여적/결핍 욕구/서비스 제공	보편적/생성 욕구/관계·연결
사회복지사와의 간접 관계	주민과 지역사회의 직접 관계
경제적 지원 또는 자립 지원	느슨한 조직화
수동적 존재/patient/의존/낙인	능동적 존재/이웃/상호(의존)돌봄/지역사회 기여
주요 행동체계는 사회복지사 - 대상자	주요 행동체계는 지역사회-이웃-사회복지사
복지관에서 도움 받아 고마워요	복지관에서의 직접적 지원 없지만 행복해요

새로운 시대의
새로운 사회복지사업
실천방안 모색을 위한
토론회

주 최



서울특별시의회
Seoul Metropolitan Council

주 관

서울특별시의회 보건복지위원회 이소라 부위원장

SASWC 서울시사회복지관협회