

전라북도사회서비스원 설립타당성 연구보고서

2020. 9.

제 출 문

전라북도지사 귀하

본 보고서를 「전라북도사회서비스원 설립 타당성 연구 용역」의 최종 결과물로 제출합니다.

2020년 9월

전북대학교 산학협력단

참 여 연 구 진

책임연구원	최원규	(전북대학교 사회복지학과 교수, 사회복지연구소장)
공동연구원	여영훈	(전북대학교 사회복지학과 교수, 사회복지연구소 간사)
공동연구원	김윤영	(전북대학교 사회복지학과 교수, 사회복지연구소 연구원)
보조연구원	석소원	(전북대학교 사회복지학과 박사과정, 사회복지연구소 조교)
보조연구원	오지원	(전북대학교 사회복지학과 석사과정, 사회복지연구소 조교)

목 차

제1장 연구의 개요	3
제1절 연구의 배경 및 목적	3
제2절 연구의 범위 및 방법	7
제3절 연구 수행 절차	10
제2장 사회서비스원 설립 추진 배경	13
제1절 사회서비스원 설립 필요성	13
제2절 사회서비스 정책환경	19
제3장 전라북도 사회복지 현황	29
제1절 전라북도 일반 및 복지현황	29
제2절 전라북도 사회서비스 공급현황	45
제3절 전라북도 사회복지 예산현황	50
제4장 전라북도사회서비스원 설립관련 주민의견조사	53
제1절 설문조사 결과	53
제2절 초점집단심층면접조사 결과	92
제3절 전문가 자문조사 결과	99
제4절 공청회 결과	111
제5장 전라북도사회서비스원 운영방안	115
제1절 타시도(2019년 설립) 사회서비스원 비교분석	115
제2절 전라북도사회서비스원 설립 기본방향	123
제3절 전라북도사회서비스원 운영 모형	131
제6장 전라북도사회서비스원 설립 타당성 분석	143

제1절 설립 타당성 검토 기준	143
제2절 분야별 타당성 검토	147
제7장 결론	177
부 록	187
부록 1. 참고문헌	187
부록 2. 전라북도사회서비스원 설립타당성연구 설문지	189
부록 3. 전라북도 사회서비스원 설립타당성연구 심층면접 설문지	193

[표 목 차]

[표 1-1] 전라북도사회서비스원 설립 타당성 연구수행 원칙	8
[표 1-2] 전라북도사회서비스원 설립 타당성 연구수행 절차	10
[표 2-1] 사회서비스 영역별 주요 서비스 유형	14
[표 2-2] 사회서비스 유형별 서비스 이용 경험률과 향후 1년 내 이용 의향	15
[표 2-3] 노인장기요양기관 시설 및 종사자 추이	16
[표 2-4] 보건복지부 주관부처 국정과제 내용	19
[표 2-5] 사회서비스 관련 국정과제 #17의 개요	21
[표 2-6] 사회서비스원 추진경과	22
[표 3-1] 행정구역 및 면적	29
[표 3-2] 시·군별 인구 현황	30
[표 3-3] 연령대별 인구 현황	31
[표 3-4] 전국 시도별 출생아 수	32
[표 3-5] 전국 대비 전라북도 청소년 인구 현황 및 추계	33
[표 3-6] 학령기 인구감소 추이	33
[표 3-7] 시도별 65세 이상 노인 인구 비율	34
[표 3-8] 고령 인구 현황 및 추계(전국, 전북 비교)	35
[표 3-9] 사회복지 부문별 대상자 현황	37
[표 3-10] 저소득층 대상자 현황 : 국민기초생활수급자	38
[표 3-11] 저소득층 대상자 현황 : 차상위	39
[표 3-12] 노인 인구 현황	40
[표 3-13] 장애인 인구 현황	41
[표 3-14] 영유아 인구 현황	42
[표 3-15] 한부모 가족 현황	43
[표 3-16] 아동·청소년인구 현황	44
[표 3-17] 사회복지시설 현황	46
[표 3-18] 시군별 사회서비스 관련 이용시설 현황	47

[표 3-19] 시군별 사회서비스 제공기관 현황	49
[표 3-20] 주요 사회복지예산 지급계획	50
[표 4-1] 연구 설문조사의 조사대상 기관유형 및 대상	54
[표 4-2] 연구 설문조사 설계	55
[표 4-3] 전라북도사회서비스원 설립타당성 연구 설문지 구성	56
[표 4-4] 설문조사 응답자의 일반사항 : 지위, 성별, 연령대, 경력, 기관유형	57
[표 4-5] 설문조사 응답자의 일반사항 : 거주지역	58
[표 4-6] 전라북도사회서비스원 설립 인지 여부	59
[표 4-7] 전라북도사회서비스원 설립 인지 경로	60
[표 4-8] 전라북도사회서비스원 설립 인지 경로 기타 응답내용	61
[표 4-9] 전라북도 사회서비스의 공공성 수준	62
[표 4-10] 전라북도 사회서비스 공공성의 앞으로 방향	63
[표 4-11] 전라북도 사회서비스만족도 : 제공기관 설립 및 운영 충분성	64
[표 4-12] 전라북도 사회서비스만족도 : 제공기관의 서비스 접근성	65
[표 4-13] 전라북도사회서비스만족도 : 제공기관 종사자 역량 및 전문성	66
[표 4-14] 전라북도사회서비스만족도 : 사회서비스 품질	66
[표 4-15] 전라북도사회서비스만족도 : 제공기관 종사자의 처우	67
[표 4-16] 전라북도사회서비스만족도 : 종사자의 고용 안정성	68
[표 4-17] 전라북도사회서비스만족도 : 사회서비스 전반적 평가	69
[표 4-18] 전라북도사회서비스 만족도를 높이기 위해 가장 필요한 사항	71
[표 4-19] 전라북도 사회서비스만족도를 높이기 위해 가장 필요한 사항 기타 응답내용 ...	71
[표 4-20] 전라북도사회서비스원 설립의 찬반여부에 대한 의견	72
[표 4-21] 전라북도사회서비스원 설립 반대 이유	73
[표 4-22] 전라북도사회서비스원 설립의 반대 이유 기타 응답내용	74
[표 4-23] 전라북도사회서비스원 사업 : 제공기관 종사자 직접고용	75
[표 4-24] 전라북도사회서비스원 사업 : 표준운영 모델 · 운영지침 마련	76
[표 4-25] 전라북도사회서비스원 사업 : 제공기관 대체인력지원	77

[표 4-26] 전라북도사회서비스원 사업 : 제공기관 전문수탁운영	77
[표 4-27] 전라북도사회서비스원 사업 : 재정 투명성 증진 노력	78
[표 4-28] 전라북도사회서비스원 사업 : 경영, 컨설팅, 교육지원	79
[표 4-29] 전라북도사회서비스원 사업 : 전라북도사회서비스 정책 연구	80
[표 4-30] 전라북도사회서비스원 사업 : 민간이 맡기 어려운 부문 담당	81
[표 4-31] 전라북도사회서비스원 효과 : 시설운영의 투명성 강화	82
[표 4-32] 전라북도사회서비스원 효과 : 사회서비스 품질 향상	83
[표 4-33] 전라북도사회서비스원 효과 : 사회서비스 종사자 처우개선	84
[표 4-34] 전라북도사회서비스원 효과 : 양질의 일자리 창출	85
[표 4-35] 전라북도사회서비스원 효과 : 민간이 맡기 어려운 부문 보완	86
[표 4-36] 전라북도사회서비스원 효과 : 경영 컨설팅을 통한 시설경영합리화	87
[표 4-37] 전라북도사회서비스원 효과 : 사회서비스 정책 개발 및 연구 강화	88
[표 4-38] 전라북도사회서비스원 효과 : 도내 지역 간 사회서비스 격차해소	89
[표 4-39] 전라북도사회서비스원 설립 시 건의사항 및 의견	91
[표 4-40] FGI 응답자의 일반사항 : 성별, 연령, 지위, 경력, 기관유형	93
[표 4-41] FGI 응답자의 일반사항 : 거주지역	94
[표 4-42] FGI 의견조사 종합	95
[표 5-1] 서울사회서비스원 확대목표(안)	116
[표 5-2] 대구사회서비스원 확대목표(안)	116
[표 5-3] 경기사회서비스원 확대목표(안)	117
[표 5-4] 경남사회서비스원 확대목표(안)	118
[표 5-5] 2019년 설립 4개 사회서비스원의 미션, 비전, 목표, 주요사업 비교	119
[표 5-6] 2019년 설립 4개 사회서비스원의 조직구성, 시설운영, 관련조례 비교	120
[표 5-7] 시도별 사회서비스원 시범사업 주요 유형 비교	122
[표 5-8] 전라북도사회서비스원 설립단계 업무분장 계획	133
[표 5-9] 전라북도사회서비스원 안정단계 조직 및 인력구성	134
[표 5-10] 전라북도사회서비스원 성숙단계 업무분장 계획	136

[표 5-11] 전라북도사회서비스원 발전 단계별 산하기관 운영 종합	138
[표 6-1] 타당성 항목 및 주요내용	144
[표 6-2] 지방 출자·출연기관 설립 타당성 검토 기준	145
[표 6-3] 전라북도사회서비스원 대상사업의 범위	147
[표 6-4] 연도별 운영예산 추정(5개년)	151
[표 6-5] 전라북도사회서비스원 연도별·직급별 인건비 계획	152
[표 6-6] 직접 운영에 따른 간접 편익	153
[표 6-7] 민간사회서비스 제공 지원사업에 따른 간접편익(5개년)	155
[표 6-8] 설립 후 20년간 비용편익 분석 결과	156
[표 6-9] 사업 수행방식 유형별 장·단점	157
[표 6-10] 사회서비스원 설립에 따른 긍정적 효과에 대한 도민 설문조사 결과	159
[표 6-11] 사회서비스원 설립에 따른 이용자 효과에 대한 전문가 FGI 의견 예시	160
[표 6-12] 투자비에 의한 파급효과 산출방법	161
[표 6-13] 전라북도사회서비스원 설립 시 경제적 파급효과 산출액 추정	162
[표 6-14] 전라북도사회서비스원 설립에 의한 연도별 파급효과	162
[표 6-15] 전라북도 중기 세입 전망(일반+특별+기금)	163
[표 6-16] 전라북도 세입·세출 추계(일반+특별+기금)	163
[표 6-17] 전라북도 지방세 수입전망(세목별 추계)	164
[표 6-18] 전라북도 복지관련 예산 추세	165
[표 6-19] 연도별 운영예산 추정 (5개년)	165
[표 6-20] 사회서비스원과 유사기능을 수행하는 민간·공공기관	167
[표 6-21] 사회서비스원과 민간기관과의 비교	169
[표 6-22] 사회서비스원과 교육프로그램 비교	170
[표 6-23] 발전단계별 인력계획	170
[표 6-24] 전라북도사회서비스원 설립단계 업무분장 계획	171
[표 6-25] 전라북도사회서비스원 연도별·직급별 인건비 계획	173

[그림 목차]

[그림 2-1] 사회서비스원 추진체계	25
[그림 3-1] 연령대별 인구 현황	31
[그림 3-2] 전국 대비 전라북도 출생아 수	32
[그림 3-3] 전국 대비 전라북도 고령 인구 비율	35
[그림 3-4] 고령 인구 추계비율(전국, 전북 비교)	36
[그림 4-1] 전라북도사회서비스원 설립 인지 여부	60
[그림 4-2] 전라북도사회서비스원 설립 인지 경로	61
[그림 4-3] 전라북도 사회서비스의 공공성 수준	62
[그림 4-4] 전라북도 사회서비스 공공성의 앞으로 방향	63
[그림 4-5] 전라북도 사회서비스만족도 : 제공기관 설립 및 운영 충분성	64
[그림 4-6] 전라북도 사회서비스만족도 : 제공기관의 서비스 접근성	65
[그림 4-7] 전라북도 사회서비스 만족도 : 제공기관 종사자역량 및 전문성	66
[그림 4-8] 전라북도 사회서비스만족도 : 사회서비스 품질	67
[그림 4-9] 전라북도 사회서비스만족도 : 제공기관 종사자의 처우	68
[그림 4-10] 전라북도 사회서비스만족도 : 종사자의 고용 안정성	69
[그림 4-11] 전라북도 사회서비스만족도 : 사회서비스 전반적 평가	70
[그림 4-12] 전라북도 사회서비스만족도를 높이기 위해 가장 필요한 사항	71
[그림 4-13] 전라북도사회서비스원 설립의 찬반여부에 대한 의견	72
[그림 4-14] 전라북도사회서비스원 설립 반대 이유	73
[그림 4-15] 전라북도사회서비스원 사업 : 제공기관 종사자 직접고용	75
[그림 4-16] 전라북도사회서비스원 사업 : 표준운영모델·운영지침 마련	76
[그림 4-17] 전라북도사회서비스원 사업 : 제공기관 대체인력지원	77
[그림 4-18] 전라북도사회서비스원 사업 : 제공기관 전문수탁운영	78
[그림 4-19] 전라북도사회서비스원 사업 : 재정 투명성 증진 노력	79
[그림 4-20] 전라북도사회서비스원 사업 : 경영, 컨설팅, 교육지원	80
[그림 4-21] 전라북도사회서비스원 사업 : 전라북도 사회서비스정책연구	81

[그림 4-22] 전라북도사회서비스원 사업 : 민간이 맡기 어려운 부문 담당	82
[그림 4-23] 전라북도사회서비스원 효과 : 시설운영의 투명성 강화	83
[그림 4-24] 전라북도사회서비스원 효과 : 사회서비스 품질 향상	84
[그림 4-25] 전라북도사회서비스원 효과 : 사회서비스 종사자 처우개선	85
[그림 4-26] 전라북도사회서비스원 효과 : 양질의 일자리 창출	86
[그림 4-27] 전라북도사회서비스원 효과 : 민간이 맡기 어려운 부문 보완	87
[그림 4-28] 전라북도사회서비스원 효과 : 경영컨설팅 통한 시설경영합리화	88
[그림 4-29] 전라북도사회서비스원 효과 : 사회서비스 정책 개발 및 연구 강화	89
[그림 4-30] 전라북도사회서비스원 효과 : 도내 지역간 사회서비스 격차해소	90
[그림 4-31] 전라북도사회서비스원 설립 시 건의사항 및 의견	91
[그림 5-1] 전라북도사회서비스원 비전 및 추진 전략	124
[그림 5-2] 전라북도사회서비스원 세부추진전략	125
[그림 5-3] 전라북도사회서비스원 발전단계별 추진방향	129
[그림 5-4] 전라북도사회서비스원 발전단계별 조직구성 및 인력	131
[그림 5-5] 전라북도사회서비스원 설립단계 조직 및 인력계획	132
[그림 5-6] 전라북도사회서비스원 성숙단계 조직 및 인력계획안	135

제1장

연구의 개요

제1절 연구의 배경 및 목적

제2절 연구의 범위 및 방법

제3절 연구 수행 절차

제1장 연구의 개요

제1절 연구의 배경 및 목적

1. 연구의 배경

- 한국사회는 저출산·고령화, 이로 인한 돌봄공백 등의 사회적 문제가 야기되고 있음. 이에 사회서비스의 확대를 비롯한 정책적 대응이 이어졌음. 사회서비스를 확장하는데 있어 주요 문제는 서비스 제공기관과 제공인력의 확보라 할 수 있음.
- 1991년 영유아보육법을 제정하면서 민간기관이 출현했고, 2007년 노인장기요양보험법을 만들면서 개인과 영리 사업기관의 진입을 허용했음. 제공인력인 보육교사와 요양보호사를 양성하기 위해 단기 교육과정을 열어 정책목표는 달성했음.
- 사회서비스 시장에 진입한 민간기관과 개인 사업자들은 경쟁구조에서 생존해야 했고 사회서비스 수요에 기반한 고용의 적정 수준을 유지하지 못했으며 제공인력은 열악한 근로조건에 처해있음. 이러한 사회서비스 환경이 사회서비스 질을 높이는 데 어려움이 있음.
- 따라서 사회서비스의 질을 개선하라는 요구가 지속적으로 제기되어 왔으며 그에 대한 노력도 계속되고 있음.
- ‘2015년 사회서비스 수요·공급 실태조사(보건복지부, 2016)’에 의하면, 사회서비스가 경쟁력을 갖추기 위해서는 ‘사회서비스 전문인력의 양성(30.5%)’, ‘사회서비스 품질향상(21.8%)’, ‘제공인력의 처우개선(12.4%)’이라는 응답의 비중이 높았음.
- 사회서비스 질을 개선하라는 요구에 서울시는 국공립 보육시설의 대폭적 확충과 민간시설에 대한 지원을 강화하여 사회서비스 공공성을 강화하는 방향을 설정하였음. 아울러 육아종합지원센터와 같은 지원체계를 확대하였고, 시설의 평가인증제도를 도입하여 보육서비스 질을 향상시키려 하였음. 동시에

제공인력의 근로조건을 개선하기 위해 보육교사 인건비를 지원하고 요양보호사의 지위 향상을 위한 조례를 제정하였음.

- 국민의당(2016)은 ‘사회서비스공단’¹⁾을 설치하여 사회서비스 기관을 직영하고 종사자들도 공단의 직원으로 채용하자는 제안을 하였고, 서울시 산하에 ‘사회서비스 인력공단’을 만들어 사회서비스 종사자들을 직접 고용하여 사회서비스 질을 향상시키자는 방안도 제시되었음(김진석 외, 2015).
- 이와 같은 사회서비스의 질 개선에 대한 요구에 따라 정부의 사회서비스 정책도 사회서비스의 질을 개선하기 위한 정책을 구성하고 있음.
 - 문재인 정부는 국정과제(17-2)로 사회서비스원 설립 운영을 제시하였고, 사회서비스원 설립·운영 근거를 위한 법률이 발의되었으며, 보건복지부는 이에 부응하여 “사회서비스원·일자리 추진단”(단장: 사회복지정책실장)을 구성 운영하고 있음.
 - 사회서비스원에 대한 기본방향이 국정기획자문위원회 주관으로 2017년 7월에 발표되었으며 국정과제(국정과제 17-2: 정부 주도의 사회서비스 관리 주체 설립으로 양질의 일자리 확충)의 하나로 시·도 사회서비스원 설립·운영 계획이 반영되었음.
 - 사회서비스원에 대한 전문가 및 이해관계자들의 의견을 수렴하고 이해도를 제고시키기 위해 2018년 3월부터 7월까지 총 16회의 사회서비스 포럼을 개최하였음. 또한 2017년 12월부터 2018년 11월까지 공공일자리 전문위원회(대통령직속 일자리 위원회)에서 사회서비스원 설립방안을 논의하였음.
 - 또한 사회서비스원 설립 및 운영에 대한 법적 근거 마련을 위해 「사회서비스 관리 및 지원에 관한 법률(‘18.5.4., 남인순 의원)안」, 「사회서비스 공공성 강화를 위한 법률(‘18.10.16., 윤소하 의원)안」이 발의되어 국회에 계류되어 있는 상태이며 2018년 7월에는 당·정·청 협의 등을 거쳐 2019년 사회서비스원 시범사업 예산 60억원을 편성하였고 2018년 12월에는 제9차 일자리위원회에서 ‘사회서비스원 설립·운영 방안’을 발표함.

1) ‘사회서비스공단’은 사회서비스 정책 추진과정에서 다음과 같이 변경되어 왔음.

□ 명칭변경과정 : 사회서비스공단 → 사회서비스진흥원 → 사회서비스원

- 2019년 사회서비스원 시범사업 공모를 거쳐 현재 4개 지역(서울, 경기, 대구, 경남)에서 시범사업을 추진 중이며 7개 지역(충남, 강원, 광주, 세종, 인천, 대전, 전남)은 설립 준비중임. 보건복지부에서는 2022년까지 17개 광역 자치단체에 사회서비스원 설립 확대를 추진하고 있음.
- 이러한 중앙정부의 정책 흐름에 발맞추어 전라북도사회서비스원을 설립하고, 사회서비스의 공공성을 강화하여 양질의 일자리 창출과 서비스 질을 제고하려는 노력이 필요함.
- 사회서비스는 저출산·고령화, 돌봄 수요 증가 등으로 비약적으로 성장하였고, 그 과정에서 민간중심으로 확대되었음. 이를 통해 서비스의 제공에 민간 역량을 활용할 수 있음. 또한 적극적 민간자원 동원으로 서비스 공급 확대에 기여함. 하지만 공공보다 상대적으로 불안정한 재정을 기반하는 민간의 특성상 사회서비스 공급 확대는 서비스 질 경쟁보다는 경영수익 우선으로 변화하는 양상을 띠. 따라서 사회서비스의 만족도는 공급확대에 비례하지 않는 상황을 초래함.
- 또한 사회서비스의 민간중심 확대는 제공기관의 재정이 서비스 이용자 수와 법인의 재정 능력에 따라 유동적으로 변화하게 되어 운영의 불안정성을 높임. 이는 양질의 서비스 운영 한계 및 제공인력의 저임금 근로로 인한 고용 불안을 야기함.
따라서 사회서비스의 안정적인 운영을 도모하고, 이용자와 제공자, 시설 운영자 모두에게 이익이 향상되는 운영체계도입이 필요함.
- 전라북도 제4기 지역사회보장계획의 '2020년도 연차별 시행계획'에 의하면, 전북 14개 시군 중 국공립보육시설이 설치되지 않은 지역(임실)이 있고, 전라북도에서 복지수요가 높은 농촌지역보다 도시지역을 중심으로 복지시설이 설치되어 있어 사회복지시설의 지역 간(도시-농촌) 불균형으로 복지시설의 인프라의 편차가 심각한 상황임. 전라북도 복지시설 중 이용시설은 대체로 시부(전주, 군산, 익산)에 집중되어있지만 생활시설은 완주, 익산 등의 지역에 집중되어 있어 복지서비스의 이용에 있어서도 지역 간 서비스 격차가 발생되고 있음.
- '지방자치단체 출자·출연기관의 운영에 관한 법률' 제7조는 지방자치단체가 출자·출연기관을 설립하려는 경우 설립 타당성 검토를 사전에 수행하도록

규정하고 있음. 따라서 전라북도는 전라북도사회서비스원이라는 지방자치단체 출연 기관을 설립하기 위해서는 행정안전부가 제시하고 있는 설립 타당성을 제시해야 함.

- 따라서 사회서비스의 서비스 질 개선을 위해 시설 및 지역 간 사회서비스 격차 해소, 근로자 처우개선 등을 담아내는 플랫폼(Platform)으로서의 사회서비스원 설립 타당성 연구를 수행할 필요가 있음.

2. 연구의 목적

- 본 연구의 목적은 전라북도사회서비스원의 설립 타당성을 제시하는 것임. 아울러 사업의 적정성, 주민복지에 미치는 효과, 지역 경제에 미치는 효과, 지방 재정에 미치는 영향 등 설립 타당성도 연구되어야 함.
- 또 다른 연구목적은 전라북도 사회서비스실태를 반영한 전북형 사회서비스원 모형과 운영방안을 개발하는 데 있음. 전라북도 사회서비스환경을 검토하고 지역주민과 사회서비스 수요자 및 제공자의 의견을 수렴하며 전라북도의 사회서비스의 공공성 강화 도모하고자 함.

제2절 연구의 범위 및 방법

1. 연구의 범위

1) 연구의 시간적 범위

- 기준연도 : 2019년
- 계획기간 : 2020년 ~ 2023년(5개년)
- 목표연도 : 2022년
 - 장기 목표 및 비전은 2021년 ~ 2040년까지 20개년²⁾ 임.

2) 연구의 공간적 범위 : 전라북도 전역

3) 연구의 내용적 범위

- 전라북도사회서비스원 설립 추진배경
- 전라북도 사회복지의 수급 진단
- 전라북도 사회복지 환경, 복지, 자원현황
- 전라북도사회서비스원 설립 주민 의견 조사
- 전라북도사회서비스원 역할 및 발전 전략
- 전라북도사회서비스원 설립 및 운영방안
- 전라북도사회서비스원 설립 타당성 검토

2. 연구의 방법

1) 연구수행 원칙

- 전라북도의 과업지시서를 바탕으로 관계 법령 및 기타 관련지침에 따라 연구를 수행하고 전라북도 도청 주무부서와 협의하여 연구 수행함.
- 본 연구의 수행원칙은 참여, 과학성, 객관성, 실천성을 주요 연구수행 원칙으로 추진함.

2) 「지방 출자·출연기관 설립기준(행정안전부, 2017.12.27. 개정)」

Ⅲ. 설립단계별 세부 검토기준의 경제성분석(BC분석)에는 10년 이상의 장기적 관점에서 분석을 실시하라고 명기되어 있음.(일반적으로 건물·구축물 등은 대상물의 수명을 감안한 30년 이상을 기준으로 설정함)

[표 1-1] 전라북도사회서비스원 설립 타당성 연구수행 원칙

수행원칙	내용
참 여	연구 진행 시, 사회서비스원 이해당사자인 지역사회 주민, 관련 분야 전문가, 전라북도 공무원, 해당분야 실무자들의 참여를 가능한 수준에서 이끌어내고 이들의 의견을 경청하여, 사회서비스원 설립방향에 반영.
과학성	연구대상 표집 및 설문조사, 집단심층면접을 통한 실증적 조사진행
객관성	연구에 대한 문헌적·과학적 기초자료 확보 및 전라북도 사회서비스 운영실태 조사
실천성	전라북도 환경에 적합한 운영방안 제시를 위해 위치·행정·재정적 계획 수립

2) 연구수행 방법

(1) 제1단계 : 기존 문헌 자료 수집

- 중앙정부 및 관련 정책 현황 파악 및 추이 검토
- 1차 전라북도사회서비스원 설립 타당성 연구 및 타 시도 관련 계획 검토
- 중앙, 광역시도, 전라북도 등의 자료 수집을 연구원들이 직접 검토한 후 전체 연구진 회의를 통한 공통된 내부 계획 수립 방안 마련

(2) 제2단계 : 자문위원회 구성 및 운영, 전라북도 사회서비스 현황조사 및 전북도민조사

- 전라북도사회서비스원 설립타당성 연구 실행을 위한 사회서비스 관련 전문가 자문위원회 구성
- 전라북도의 사회서비스 자원 현황을 파악하고, 전북지역 사회서비스 욕구 실태, 관련 전문가의 의견 등을 객관적인 방향으로 파악함
- 사회서비스 관련 지역주민, 수요자, 제공자 등을 중심으로 한 설문조사 및 FGI 실시 및 분석하여 중요 내용들을 도출함

(3) 제3단계 : 중간보고회 및 전라북도사회서비스원 타당성 검토

- 연구의 적절성, 타당성, 실효성 등을 관련 전문가, 담당 공무원 및 전북지역 사회복지 분야 대표들과의 토론을 통해 수정 보완
- 사회서비스원 타당성 검토는 자료 수집 및 분석, 관련 기관 방문, 전문가 자문 등의 방법을 활용하여, 투자 및 사업의 적정성, 지역경제에 미치는 영향, 타 기관과의 유사 기능 검토, 조직 및 인력 수요분석, 적정 자본 구조분석,

공무원정원 감축 계획 수립 및 적정성 검토 등의 내용을 바탕으로 타당성 검토를 실시함

(4) 제4단계 : 전라북도사회서비스원 역할·기능·운영방안 검토 및 의견반영

- 타당성 검토 자료 및 중간보고회 의견들을 바탕으로 전라북도사회서비스원의 역할 및 운영방안(사회서비스원 비전, 역할, 민관협력단계, 발전 전략 등) 제시
- 행정안전부 출자 및 출연기관 설립계획서 기준을 반영하여 운영방안 제시
- 연구 결과에 대해 담당자들과의 협의를 통해 연구 결과를 정리하고, 결과에 대한 공청회를 개최하고, 이를 반영한 최종보고서 제출

제3절 연구 수행 절차

[표 1-2] 전라북도사회서비스원 설립 타당성 연구수행 절차

절차	내용	방법
1단계	연구 계획 및 방향 수립	<ul style="list-style-type: none"> □ 관계자 의견수렴 □ 연구진 공유
2단계	사회서비스원 설립 방향설정을 위한 환경 분석	<ul style="list-style-type: none"> □ 기초현황분석 □ 지역환경분석 □ 문헌조사 □ 전문가 의견수렴 □ 관련근거 검토
	전라북도 사회서비스 설립 방향 설정	
3단계	전라북도사회서비스원 설립에 대한 조사	<ul style="list-style-type: none"> □ 설문조사 □ 집단심층면접 □ 자문반영
4단계	전라북도사회서비스원 설립타당성 검토	<ul style="list-style-type: none"> □ 사회서비스원 설립조사를 기반으로 종합분석 □ 경제성분석: NPV, B/C Ratio 도출 □ 산업연관 분석
5단계	전라북도사회서비스원 모델 구축	<ul style="list-style-type: none"> □ 선행연구 분석 □ 유사사례 비교분석 □ 중간보고회
6단계	전라북도사회서비스원 주민의견수렴	<ul style="list-style-type: none"> □ 도민공청회
7단계	최종보고서 제출	<ul style="list-style-type: none"> □ 최종보고회

제2장

사회서비스원 설립 추진 배경

제1절 사회서비스원 설립 필요성

제2절 사회서비스 정책환경

제2장 사회서비스원 설립 추진 배경

제1절 사회서비스원 설립 필요성

1. 사회서비스 개념 및 유형

- 사회서비스는 사회보장을 구현하는 요소 중 하나로 사회보장기본법 제3조 제4호에 따르면, “국가·지방자치단체 및 민간부문의 도움이 필요한 모든 국민에게 복지, 보건의료, 교육, 고용, 주거, 문화, 환경 등의 분야에서 인간다운 생활을 보장하고 상담, 재활, 돌봄, 정보의 제공, 관련 시설의 이용, 역량 개발, 사회참여 지원 등을 통하여 국민의 삶의 질이 향상되도록 지원하는 제도”로 정의하고 있음.
- 광의의 사회서비스는 사회적 보호(social care)와 더불어 국민 개인의 다양한 복지 욕구에 따라 제공되는 사회복지, 돌봄, 의·식·주의 보장 및 보건의료, 교육, 고용 등의 개입을 통해 이루어지는 다양한 서비스를 포괄하고 있음.
- 사회서비스 유형은 상담, 재활, 성인 및 아동 돌봄, 보건 의료 및 건강관리, 교육 및 정보제공, 고용, 주거, 문화, 환경의 총 10개 유형으로 대별되며 각 유형별 주요 세부 서비스는 [표 2-1] 와 같음.

[표 2-1] 사회서비스 영역별 주요 서비스 유형

영역		서비스 유형
상담		정신건강 및 정서적 지원을 위한 개별상담, 가족상담, 집단상담, 사례관리, 부부상담 등
재활		장애진단 및 판정, 신체적 재활, 직업재활, 사회심리재활, 알코올·약물중독 치료 및 재활, 수화서비스, 음악·놀이·미술 등 특수치료 등
돌봄	성인돌봄	주야간보호 및 단기보호, 장애요양서비스, 간호 및 가사간병, 장애인활동지원서비스, 가사도우미, 안전서비스, 산모신생아돌봄서비스 등
	아동돌봄	방과 후 돌봄, 아이돌봄서비스, 장애아동 돌봄, 베이비시터, 학교부적응/위기청소년 지원 등
보건/의료/건강관리		금역클리닉, 건강관리지원, 영양보조서비스, 운동처방서비스 등
교육·정보제공		평생교육, 아동학습지원, 장애아동(특수)교육, 평생교육·사회교육, 교육관련 상담/평가 및 정보제공(진학상담, 컨설팅 등), 노후설계지원서비스, 세무 및 법률지원서비스, 부모교육 등
고용		구직 및 일자리알선, 직업기능 교육·훈련, 근로의욕 고취를 위한 근로관련 심리상담, 자영창업 지원 등
주거		시설 거주를 통한 일상생활 지원서비스, 그룹홈, 공동생활가정의 생활시설 거주, 일시보호, 주거비 지원 등
문화		공연 및 전시, 여가 및 관광, 캠프, 스포츠 동호회서비스 등
환경		청소 및 환경정비 서비스, 주거환경개선, 환경가꾸기(숲가꾸기, 텃밭 운영 등) 등

자료: 보건복지부, 2017년 사회서비스 수요공급 실태조사 연구.

○ 사회서비스는 부분 경합성과 부분 배제성을 갖는 준공공재적 특징을 갖고 있음. 대인 서비스인 경우, 다른 공공재와는 달리 서비스 혜택이 개인에게 귀속되는 가분성을 갖는 공공재이며 다음과 같은 특징을 지니고 있음.

- 국민의 일상생활 지원과 가족 및 공동체를 위한 생활서비스
- 상대적인 불평등과 관련된 요구가 강한 서비스
- 사회적으로 필요하지만 시장에서 최적의 양이 공급되지 못하고 있어 주로 초기에 공공부문에서 제공기반이 마련될 필요가 있는 서비스
- 이윤추구와 같은 경제적 동기 외에 이타주의 등 사회적 동기가 결합
- 사회적 소비의 총량은 개인적 선택 외에 집단적인 의사결정이 중요한 요소로 작용.

2. 사회서비스원 추진 필요성 및 과제

1) 사회서비스 수요의 지속적 증가

- 2000년대 이후 경제·사회·인구의 변화에 따라 이전에 경험하지 못했던 범위, 속도, 양적 측면의 변화가 복지부문 전반에 확산되고 있음. 특히 저출산과 고령화, 1인 가구 증가가 두드러지게 나타나고 있으며, 이를 대응하기 위해 사회서비스의 양적, 질적 증대와 함께 새로운 사회서비스가 필요한 시기임.
- 사회서비스는 저출산·고령화, 일·가정 양립, 청년실업, 소득 양극화, 주거 불안 등 다양한 사회불안과 위험으로부터 국민의 삶의 질을 보장하는 측면에서 그 역할이 중요해질 것으로 예상되며, 사회서비스 전 유형에 걸쳐 현재 이용가구 경험률에 비해 향후 사회서비스 이용의향률([표 2-2] 참고)이 매우 높게 나타나고 있는 점 등을 고려 시 사회서비스의 지속적인 확충이 요구됨.

[표 2-2] 사회서비스 유형별 서비스 이용 경험률과 향후 1년 내 이용 의향

(단위: %)

구 분	전체 (N=4,000)		영유아 양육가구 ³⁾ (N=375)		등록장애가구 ⁴⁾ (N=147)		노인가구 ⁵⁾ (N=1,126)		기초생활보장수급가구 (N=130)	
	이용 경험률	이용 의향	이용 경험률	이용 의향	이용 경험률	이용 의향	이용 경험률	이용 의향	이용 경험률	이용 의향
노인돌봄	2.8	12.1	-	1.6	13.2	31.3	8.7	32.4	0.6	30.1
장애인돌봄	0.7	2.0	-	0.6	19.5	30.8	1.7	4.5	0.1	14.3
일상지원	2.4	7.6	-	2.1	12.7	25.1	7.4	21.5	0.5	36.8
출산지원	3.0	3.8	16.9	11.8	0.8	0.3	0.2	0.4	3.6	-
보육	8.9	10.6	81.7	86.5	0.2	0.4	0.9	1.2	10.9	2.5
방과후돌봄	4.9	7.6	11.1	28.1	3.6	4.1	1.2	1.6	11.8	1.4
신체건강	63.2	73.1	60.0	69.6	72.9	80.5	79.8	86.8	62.4	83.7
정신건강	0.8	4.3	0.4	1.3	5.8	9.3	1.3	6.9	0.4	12.2
재활	1.1	4.2	1.0	2.9	5.0	12.7	2.6	7.7	1.1	6.0
평생교육	5.8	17.4	5.8	23.1	8.2	12.2	7.6	13.7	4.6	10.0
정보제공	0.9	4.9	1.0	6.4	1.7	4.1	0.6	3.6	1.3	-
취창업 지원	3.1	7.6	0.6	5.9	2.9	3.7	0.7	3.9	2.5	10.1
일자리 지원	4.6	14.2	1.2	10.7	12.3	19.4	12.6	23.8	1.9	15.5
사회참여	2.9	9.2	2.4	5.2	2.3	2.9	2.4	9.1	3.0	4.7
문화·여가	2.7	17.5	2.0	18.6	7.7	13.0	3.2	20.8	2.2	25.3
주거·환경	4.8	14.3	4.9	12.3	17.9	33.5	10.3	23.5	2.4	66.3

자료: 보건복지부, 2019년 사회서비스 이용체계 실태조사.

3) 가구원 중 만 5세 이하 영유아 가구원이 있는 경우

4) 가구원 중 등록 장애인이 있는 가구

5) 가구원 중 65세 이상 노인가구원이 있거나 노인 단독 및 노인부부 가구 포함

2) 사회서비스의 공공성 확보를 위한 공공부문의 역할 강화

- 민간 시장의 확대를 통하여 서비스 제공기관 및 인력을 확충하고 바우처 방식 도입을 통한 수요자 중심주의·선택권 강화로 사회서비스 시장 형성을 촉진하는 등 사회서비스 인프라 양적 성장을 이루는 성과를 거두었음.
- 그러나 사회서비스 공급기관 간 소규모 기관의 과도한 경쟁구조 등으로 인해 서비스 질 관리의 어려움과 서비스 제공인력 처우개선 등에 한계가 발생하고 있고, 비중이 낮은 국공립 사회복지시설도 대부분 민간 위탁방식으로 운영되고 있어 사회서비스 공공성 확보를 위한 공공부문의 역할 강화에 대한 필요성이 증대되고 있음.
- 사회서비스는 1991년 영유아보육법 제정 및 2007년 노인장기요양보험법 제정 당시 제공기관의 설립 주체를 민간으로 다변화하여 왔으며, 그 동안 민간기관 위주로 비약적인 양적 증가를 이루어 왔으나 사회서비스에 대한 이용률 증가 및 이용자의 재이용 의향 증가로 이용자의 다양한 욕구 또한 증가함. 이에 이용자의 다양한 욕구 대응 및 사회서비스 질 개선에 대한 과제가 대두됨.
- 노인요양서비스 제공기관(장기요양기관) 경우 2019년 6월 말 기준 시설수 22,182개소, 전체 종사자수 446,430명으로 2013년 이후 연평균 시설 규모는 5.1%, 종사자수는 7.2%씩 증가하고 있음.

[표 2-3] 노인장기요양기관 시설 및 종사자 추이

(단위: 개소, 명, %)

구분	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	연평균 증가율
시설수	15,704	16,543	18,002	19,398	20,377	21,290	22,182	5.1
종사자 ⁶⁾ 수	274,243	292,889	324,946	344,242	377,184	420,194	446,430	7.2

자료: 국민건강보험공단, 노인장기요양보험 통계 DB, 2019년 6월말 반영/ 국가정보포털

6) 종사자 수는 사회복지사, 의사, 간호(조무)사, 치과위생사, 물리(작업)치료사, 요양보호사, 영양사 포함 수치임.

3) 사회서비스 종사자에 대한 처우개선 필요

- 사회서비스 설립 주체가 민간으로 다변화 됨에 따라 다수의 민간 기관이 사회서비스를 제공하게 되었고 이에 과도한 경쟁구도가 형성되었으며 서비스 제공 시설의 신설과 폐업이 빈번하게 일어나 양질의 서비스 질을 확보하기 어려움.
- 사회서비스는 제공인력의 역량에 따라 서비스질이 결정되는 사회서비스인 점을 감안하면 서비스 제공자인 전문 인력의 전문성과 근로조건은 서비스질에 상당한 영향을 미치게 되지만 현재 사회서비스 제공기관들의 재정 운영 여건과 정부 지원 수준으로 이들에게 적절한 수준의 보상을 해주는 어려운 구조임
- 이에 따라 사회서비스 품질향상을 위해 사회서비스 시설 등을 공공이 직접 운영하고 종사자를 직접 고용함으로써 근로조건을 향상하고자 하는 종사자 처우개선이 요구되고 있음.

4) 사회서비스 공급의 새로운 대안 모색 필요

- 민간위탁의 경우 민간의 전문성을 활용하고 재정 효율화를 도모한다는 측면에서 긍정적이나 위탁계약의 연속성이 담보되지 않아 고용관계가 불안하고 각 시설의 분절적 운영으로 체계적·균질적 서비스 제공에 한계가 존재함.
- 공공 직영방식은 시설 운영 책임주체가 명확하고 투명한 시설운영과 종사자 고용불안 해소가 가능하나 민간영역에 비해 전문성이 부족하고 효율적인 관리·운영에 한계가 존재함
- 이에 따라 사회서비스 공공성 강화를 통한 질 제고를 위해 민간의 전문성과 공공의 투명성을 결합한 사회서비스 공급주체로 사회서비스원 설립 논의가 제기되고 있음.

5) 전라북도 사회서비스 환경변화와 공공부문의 역할에 대한 기대증대

- 전라북도는 출생아 수의 감소, 전국 대비 높은 고령화 등으로 급격히 지역 여건이 변화하고 있음. 하지만 이를 대비할 사회서비스 인프라는 지역격차가 크고, 민간중심으로 구성되어 있어 매우 취약함. 따라서 전라북도는 사회서비스에 대한 욕구가 타 광역시도에 비해 매우 높음.
 - 이는 전라북도 인구가 사회서비스의 주요 수요자로 구성됨을 의미하며, 보육, 요양, 돌봄의 서비스의 확대가 필요할 것으로 전망됨.
- 전라북도 출생아 수(2020년 기준)는 전라북도 출생아 수는 -10.67%로 감소하고 있어, 전국 출생아수의 감소(연평균 -8.83%)보다 빠른수치로 감소하고 있음. 이와 같은 출생아수 감소는 지역 내 인구감소를 빠르게 촉진할 것으로 예상됨.
 - 따라서 보육 및 돌봄서비스의 강화로 아이키우기 좋은 환경을 조성하여, 전라북도 인구의 빠른 감소를 저지해야 함.
- 또한 전라북도 고령인구비율(2020년 기준) 21.1%로, 전국에서 가장높은 전남 23.3%, 경북 21.4% 다음으로 세 번째로 높은 수준임. 나아가, 전라북도 고령 인구는 2015년에 이미 전국 고령 인구비율인 13.1%보다 훨씬 상회하는 17.8%를 나타냈으며, 이후 지속적으로 증가하여 2020년에는 21.1%가 고령 인구임. 이와 같은 고령인구의 추이는 80세 이상 고령인구의 급속한 증가로 치매나 중풍 등 노인성 질환에 노출되는 고위험군이 큰 폭으로 증가할 것으로 예상됨.
- 현, 전라북도 사회서비스의 공공성에 대해 전라북도 도민의 절반이상은 보통이라고 응답하였으나, 사회서비스 공공성의 앞으로 방향에 대해서는 과반이상이 공공성이 강화되거나 매우 강화될 것으로 예상한다는 응답이 있었음. 이는 사회서비스의 공공성 강화에 대한 도민의 적극적인 요구로 해석할 수 있다고 봄.
- 이와 같은 전라북도 사회서비스 환경변화는 사회서비스의 공공성 강화에 대한 요구를 강화시키고 있으며, 이를 견인하는 역할로 사회서비스원 설치의 필요를 높이고 있음.

제2절 사회서비스 정책환경

1. 사회서비스 정책환경 배경

- 2017년 새 정부 출범 후, 국정비전과 5대 국정 목표를 달성하기 위한 실천 전략으로 같은 해 7월 20대 국정 전략을 설정하고, 이 전략별로 100대 국정과제, 437개 실천과제로 세분류하여 발표함.
- 100대 국정과제 중, 보건복지부를 주관부처로 하는 국정과제는 6개 과제가 있으며, 국정과제 #17, #42, #43, #44 #45, #48 이 이에 해당되며 그 과제의 내용은 [표 2-4]와 같음.

[표 2-4] 보건복지부 주관부처 국정과제 내용

국정과제		주요 내용
국정과제 #17	사회서비스 공공인프라 구축과 일자리 확충	1. 사회서비스 일자리 창출 2. 사회서비스공단 설립 3. 찾아가는 보건복지서비스
국정과제 #42	국민의 기본생활을 보장하는 맞춤형 사회보장	1. 공공부조 혁신: 기초생활보장 주거급여 '18년부터 부양의무자 기준 폐지 등 추진, 자활대상자 확대 및 자활급여 단계적 인상 등 취약계층 자립 지원 2. 생애맞춤형 소득지원: '18년부터 0~5세 아동수당 월 10만원 지급 등 추진 3. 사회보험 사각지대 해소: 국민연금, 고용보험 등 사회보험 사각지대 해소 4. 장애인 지원 강화: 장애등급제 단계적 폐지 및 종합지원체계 도입 추진
국정과제 #43	고령사회 대비, 건강하고 품위있는 노후생활 보장	1. 노후소득 보장 강화: 국민연금, 기초연금의 적정수준 보장 2. 신중년 생활안정지원: 두루누리 건강보험 지원확대 등추진 3. 치매 국가책임제: '17년부터 전국 252개 치매안심센터 확충 등 추진

국정과제		주요 내용
국정과제 #44	건강보험 보장성 강화 및 예방중심 건강관리 지원	<ol style="list-style-type: none"> 1. 건강보험 보장 강화: 비급여 풍선효과 해소 2. 가계부담 대폭경감: 소득수준을 고려하여 본인부담상한 설정 3. 예방적 건강관리: 건강검진 사후관리 강화, 초·중·고생 독감 예방접종 국가 지원 확대 4. 정신건강 증진체계 강화: 정신건강 관련 서비스 전달체계 개편 및 전문인력 총원과 근무조건 개선, 자살예방 및 생명 존중 문화 확산 5. 건강보험료 부과체계 개편: 평가소득 폐지, 보수 외 고소득 직장인 보험료 부담 강화, 피부양자 단계적 축소 등 추진
국정과제 #45	의료 공공성 확보 및 환자중심 의료서비스 제공	<ol style="list-style-type: none"> 1. 지역사회기반 의료체계: 건강보험 수가구조개편방안 마련 등 2. 의료격차 해소: `2년까지 의료 취약지에 거점종합병원 확충 추진 3. 의료 공공성 강화: 소아전문응급센터 및 재활병원 확대 등 추진
국정과제 #48	미래세대 투자를 통한 저출산 극복	<ol style="list-style-type: none"> 1. 결혼·출산 친화 환경 조성: `17년부터 난임시술비 등 건강보험 적용 등 보육·양육 지원 강화, 매년 어린이집 대폭 확충하여 2년 국공립 어린이집 이용률 40% 달성 등 2. 일·가정양립 지원 강화: `18년부터 아빠 육아휴직 보너스 제도 도입 등 3. 저출산 대책: 저출산 대책에 대한 컨트롤타워 기능 강화 4. 아동보호 종합지원체계 구축: 학대아동, 입양아동, 요보호 아동 등 지원에 대한 중앙과 지방의 컨트롤타워 기능과 공공성 강화

- 국정과제 #17의 “사회서비스 공공 인프라 구축과 일자리 확충”과제의 과제 목표, 주요 내용은 [표 2-5]와 같음.

[표 2-5] 사회서비스 관련 국정과제 #17의 개요

목 록	내용	
과 제 목 표	아동·노인·장애인 대상 생애주기별 사회서비스 확대 및 공공인프라 확충을 통해 양질의 일자리 창출	
내 용	#17-1. 사회서비스 일자리 창출	사회서비스 공공인프라 확충, 지역 내 전달체계 보강, 보장성 확대를 통해 2022년까지 양질의 사회서비스 일자리 34만개 창출
	#17-2. 사회서비스 공단설립	사회서비스 공단 설립을 통해 공공사회서비스 일자리 창출 및 사회서비스 제공인력 처우개선 - 국공립 어린이집·요양시설, 공공병원 등 공공보건복지인프라 확충을 통한 일자리 창출 - 사회서비스 제공인력 보수인상, 근로시간 단축 등 처우개선을 통해 사회서비스의 안정적 제공 및 품질 향상
	#17-3. 찾아가는 보건복지서비스	지역사회 보건복지 전달체계 혁신 등을 통해 주민의 복지체감도 및 삶의 질 향상 도모 - 읍면동 주민센터의 ‘찾아가는 보건·복지서비스’강화 및 지자체 사회복지전담공무원 대폭 확충 - 방문건강관리를 수행하는 간호직 공무원 등을 ‘21년까지 확충하고, 0세아와 노인가구를 대상으로 보편적 방문건강관리서비스제공
기대 효과	공공부문 일자리의 마중물 역할로 보다 많은 양질의 일자리 제공	

2. 사회서비스원 추진경과

[표 2-6] 사회서비스원 추진경과

구분	추진일자	주요내용
사회서비스원 기본방향 발표	17.7	<ul style="list-style-type: none"> □ 국정기획자문위원회 주관으로 사회서비스원 기본방향 발표 및 국정과제에 시도 서비스원 설립계획 반영 □ 국정과제 17-2 : 사회서비스공단 설립
↓		
사회서비스 포럼 개최	18.3~7	<ul style="list-style-type: none"> □ 사회서비스 포럼 개최(16회) 등 이해 관계자 및 전문가 논의 통해 서비스원에 대한 의견수렴 및 이해도 제고
↓		
사회서비스원 설립·운영 근거 마련 위한 법률안 발의	18.5 18.10	<ul style="list-style-type: none"> □ 사회서비스 관리 및 지원에 관한 법률안(18.5 남인순 의원) □ 사회서비스 공공성 강화를 위한 법률안(18.10 윤소하 의원)
↓		
2019년 서비스원 시범사업 예산편성	18.7	<ul style="list-style-type: none"> □ 당·정·청 협의(18.7) 등 거쳐 시범사업 예산 편성 □ 국회 심의 결과 총 59.7억원 반영 <ul style="list-style-type: none"> - 4개 시도 사회서비스원 개소당 12.4억원, 중앙지원단 10.1억원 반영
↓		
사회서비스원 일자리 추진단 구성·운영	18.10~	<ul style="list-style-type: none"> □ 보건복지부 내 사회서비스원·일자리 추진단 구성·운영
↓		
사회서비스원 설립·운영방안 발표	18.12	<ul style="list-style-type: none"> □ 제9차 일자리위원회 사회서비스원 설립·운영방안 발표
↓		
2019년 사회서비스원 시범사업 공모 및 대상지역 선정	19.1	<ul style="list-style-type: none"> □ 2019년 사회서비스원 시범사업 공모 및 대상지역 선정 □ 대상지역 : 서울, 대구, 경기, 경남 4개소
[국정과제 17-2] 사회서비스공단 설립 - 문재인 정부 국정운영 5개년 계획		
<ul style="list-style-type: none"> □ (사회서비스공단) 사회서비스공단 설립을 통해, 공공사회서비스 일자리 창출 및 사회서비스 제공인력처우개선 <ul style="list-style-type: none"> - 국공립 어린이집·요양시설, 공공병원 등 공공보건복지인프라 확충을 통한 일자리 창출 - 사회서비스 제공인력 보수 인상, 근로시간 단축 등 처우개선을 통해 사회서비스의 안정적 제공 및 품질 향상 		

3. 사회서비스원 설립 추진체계

1) 사회서비스원 설립 목적 및 근거

(1) 설립 목적

- 사회서비스원의 설립 목적은 삶의 질 향상을 위한 노력을 통해 시민이 신뢰하고 안심할 수 있는 행복한 전복을 만들어가는 것이며 구체적인 미션은 사회서비스원이라는 복지협력공동체구축을 통해 시민이 행복한 전복을 만드는 것임.

(2) 설립 근거

- 시·도 단위로 설립하며 2019년 4개 시·도에서 2022년 17개 시·도로 확대할 예정.
- 시·도지사가 특수법인(공익법인) 형태로 사회서비스원을 설립.
- 국회 계류 중인 사회서비스원 근거 법률(이하 '서비스법')이 제정될 경우 특수법인, 법률안 제정 전에는 「공익법인 설립·운영에 관한 법률」에 근거하여 공익법인으로 설립.

(3) 설립 절차

- 시·도지사는 사회서비스원 설립·운영의 타당성 등에 대해 검토 후 시·도 운영심의위원회 심의를 거쳐 행정안전부 협의 및 보건복지부의 허가를 받아 설립.

2) 사회서비스원의 주요기능

- 사회서비스원의 주요 역할은 국·공립 서비스 제공기관을 지자체로부터 위탁받아 직접 운영하면서 서비스 제공하는 것임. 현재는 지자체가 국·공립시설 운영을 주로 민간법인 등에 위탁하고 있으나 향후에는 신규 설치시설, 위·불법 발생 또는 평가 결과 저조 시설, 기타 시·군·구청장이 위탁하고자 하는 경우에 사회서비스원이 직접 운영하면서 서비스를 제공할 예정임. 보건복지부의 2019년 사회서비스원 추진계획에 따르면 신규 국·공립 시설 설치계획은 2022년까지 보육시설 510개소, 요양시설 치매전담 344개소 등이 있음.
- 사회서비스원에서 제공하는 서비스 유형은 기본적으로 모든 사회서비스를 대상으로 하되 구체적인 서비스 유형 및 운영시설의 종류는 시·도지사가 지

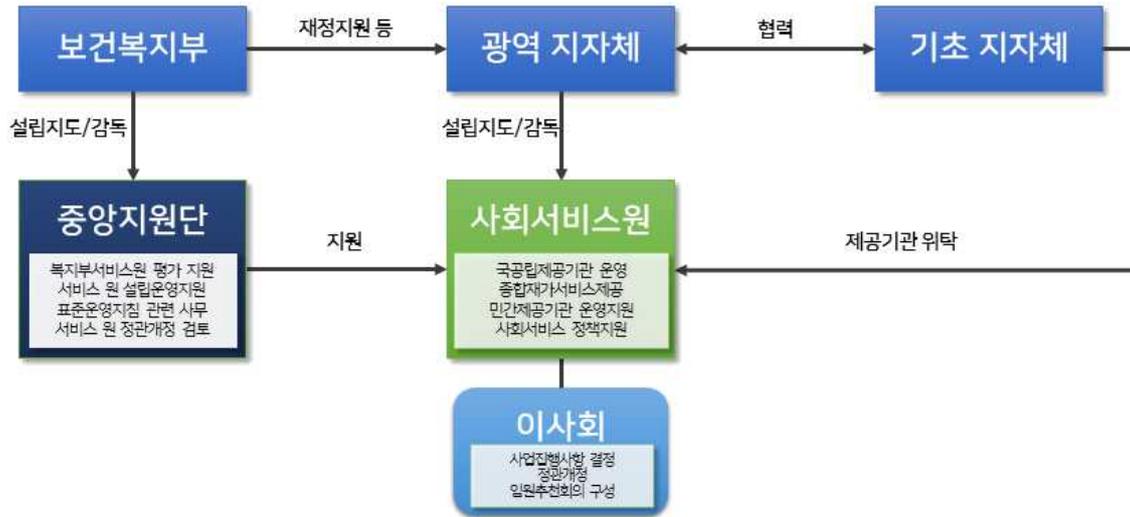
역여건 및 특성 등을 고려하여 결정함. 다만, 서비스 수요가 많고 공공성 향상에 대한 국민 요구가 높은 '보육, 요양' 분야는 필수로 제공함

- '종합재가센터' 설립하여 각종 재가서비스를 통합·연계하여 제공함. 예를 들면 장기요양, 노인돌봄, 장애인활동보조 등 유사서비스를 종합 제공함. 2019년 10개소에서 2022년에는 136개소까지 확대 예정.
- 재가서비스 사업의 규모화, 공공기관의 서비스 제공자 직접 고용 등을 통해 종사자 고용안정성 및 처우를 개선하도록 유도함. 현행 단일 서비스, 단시간, 시급제에서 통합서비스, 기본근무시간 보장, 월급제로 추진함.
- 민간 제공기관의 서비스 품질 향상을 위해 재무·회계·노무 등 상담·자문, 대체인력 및 시설 안전점검 등 지원함. 그리고 지자체의 지역사회 내 사회서비스 질 제고 등을 위한 정책지원과 기타 공공성 제고 등을 위해 시·도지사가 필요하다고 인정하는 사업을 실시.

3) 사회서비스원의 추진체계

- 보건복지부는 시범사업 운영계획 수립 대상지역을 선정하고 관련 법·제도를 개선하며 재정지원, 시범사업 관리 및 평가 등을 실시함. 사회서비스 중앙지원단에서는 사회서비스원 설립 지원 및 운영지침 마련, 평가업무 등을 지원함.
- 광역 지자체에서는 사회서비스원 설치, 시범사업 운영 및 재원확보, 사업범위 및 규모 확정, 품질향상 및 종사자 역량강화 등을 지원함. 기초 지자체에서는 국·공립 시설 수탁 운영기관 선정 및 관리 등을 실시함.
- 2019년 사회서비스원 시범사업 추진계획에 따르면 사회서비스원의 추진체계는 [그림 2-1]과 같음.

[그림 2-1] 사회서비스원 추진체계



제3장

전라북도 사회복지 현황

제1절 전라북도 일반 및 복지현황

제2절 전라북도 사회복지서비스 공급현황

제3절 전라북도 사회복지 예산현황

제3장 전라북도 사회복지 현황

제1절 전라북도 일반 및 복지현황

1. 전라북도 일반 현황

1) 행정구역 및 면적

- 행정구역은 6시군 8개군으로 구성되어 있으며, 면적은 약 8,069.13km² 규모임.
- 행정구역별 면적을 살펴보면 완주군이 821.06km²로 가장 넓고, 전주시 206.04km²로 가장 작아 시·군 간 면적에 큰 편차를 보이고 있음.
- 이에 따라 완주군과 같이 면적이 넓은 농촌지역의 경우 사회복지기관 반경 3km 이내에 포괄되지 못해 사회서비스 및 복지혜택을 받는데 어려움이 있고 이는 사회서비스 제공의 지역적 격차의 원인이 되고 있음.

[표 3-1] 행정구역 및 면적

(2020년 8월 기준, 단위: km², %)

	구분	면적	구성비
	합계	8,069.13	100
1	전주시	206.04	2.6
2	군산시	396.68	4.9
3	익산시	506.54	6.3
4	정읍시	693.04	8.6
5	남원시	752.19	9.3
6	김제시	545.86	6.8
7	완주군	821.06	10.2
8	진안군	789.09	9.8
9	무주군	631.76	7.8
10	장수군	533.20	6.6
11	임실군	597.22	7.4
12	순창군	495.79	6.1
13	고창군	607.48	7.5
14	부안군	493.18	6.1

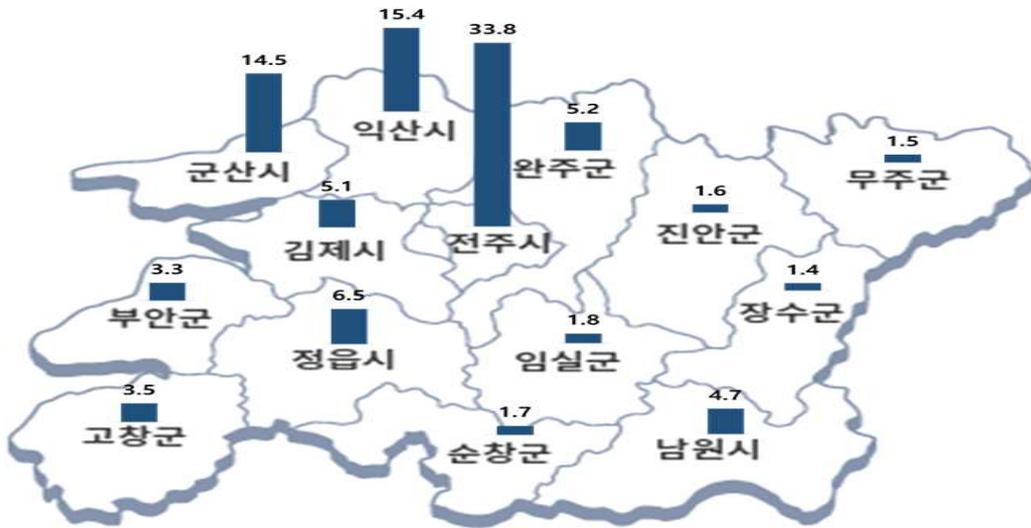


2) 인구현황 및 추이

(1) 전라북도 시군별 인구 현황

- 전라북도 총 인구는 829,789세대, 1,807,094명으로 성비는 남성 49.7%, 여성 50.3% 비율을 보임.
- 시·군별 인구 구성비를 살펴보면 전주시(33.8%), 익산시(15.4%), 군산시(14.5%)등 순으로 주민들이 많이 거주하고 있음. 그리고 장수군(1.4%), 무주군(1.5%), 진안군(1.6%)의 순으로 주민들이 가장 적게 거주하고 있음.

[표 3-2] 시·군별 인구 현황



(2020년 8월 기준, 단위: 세대, 명, %)

구분	세대수	구성비	주민등록인구		
			계	남	여
전주시	280,768	33.8	656,149	323,103	333,046
군산시	119,972	14.5	267,982	135,367	132,615
익산시	127,784	15.4	283,496	141,163	142,333
정읍시	54,124	6.5	109,167	54,088	55,079
남원시	39,215	4.7	81,062	39,728	41,334
김제시	42,325	5.1	83,061	41,140	41,921
완주군	42,756	5.2	91,741	47,109	44,632
진안군	13,333	1.6	25,466	12,845	12,621
무주군	12,565	1.5	24,024	11,938	12,086
장수군	11,451	1.4	22,159	11,023	11,136
임실군	14,789	1.8	27,663	14,144	13,519
순창군	13,992	1.7	27,942	13,569	14,373
고창군	28,995	3.5	54,727	27,019	27,708
부안군	27,720	3.3	52,455	26,060	26,395
합계	829,789	100	1,807,094	898,296	908,798

자료: 행정안전부, 주민등록 인구 및 세대현황.

- 연령대별 인구 구성 분포를 살펴보면 전라북도는 전국 대비 구성비가 10대 미만 7.3%, 10대 9.8%, 20대 11.7%, 30대 10.6%, 40대 15.0%이며 50대 16.6%, 60대 이상 29.0%으로 전국 대비 60세 이상의 인구 구성비가 많음.

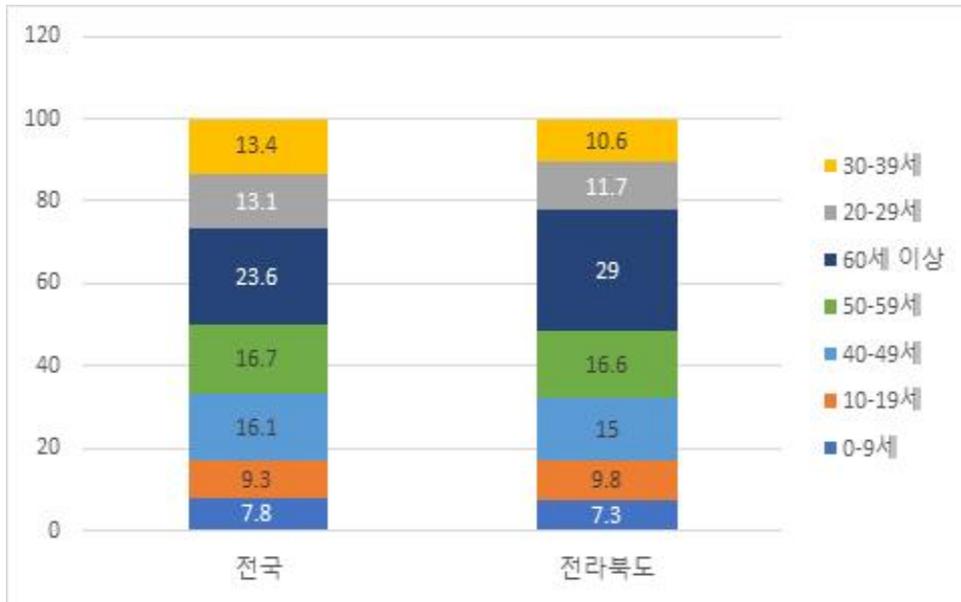
[표 3-3] 연령대별 인구 현황

(2020년 8월 기준, 단위: 명, %)

구분	0-9세	10-19세	20-29세	30-39세	40-49세	50-59세	60세 이상	합계
전국 (구성비)	4,045,950 (7.8)	4,838,700 (9.3)	6,800,612 (13.1)	6,939,804 (13.4)	8,330,276 (16.1)	8,651,547 (16.7)	12,233,064 (23.6)	51,839,953 (100.0)
전라북도 (구성비)	131,521 (7.3)	176,668 (9.8)	211,321 (11.7)	191,716 (10.6)	270,761 (15.0)	300,573 (16.6)	524,534 (29.0)	1,807,094 (100.0)

자료: 행정안전부, 연령별 인구현황.

[그림 3-1] 연령대별 인구 현황



- 2020년 6월 기준 전라북도 출생아 수는 614명으로 전국 출생아수 22,193명 대비 2.77%의 비율을 차지하고 있음. 전국 출생아 수는 2015년부터 2019년까지 연평균 -8.83%로 감소하는데 비해 전북 출생아 수는 연평균 -10.67%로 감소하고 있어 감소율이 높은 것으로 나타나고 있음. 이와 같은 출생아 수 감소는 지역 내 인구감소를 빠르게 촉진할 것으로 예상됨.

7) 주민등록구분은 거주자, 거주불명자, 재외국민 중 거주자만을 선택하여 자료를 추출함.

[표 3-4] 전국 시도별 출생아 수

(단위: 명)

구분	2015	2016	2017	2018	2019 ⁸⁾
전국	438,420	406,243	357,771	326,822	302,676
전북	14,087	12,698	11,348	10,001	8,971
서울	83,005	75,536	65,389	58,074	53,673
부산	26,645	24,906	21,480	19,152	17,049
대구	19,438	18,298	15,946	14,400	13,233
인천	25,491	23,609	20,445	20,087	18,522
광주	12,441	11,580	10,120	9,105	8,364
대전	13,774	12,436	10,851	9,337	8,410
울산	11,732	10,910	9,381	8,149	7,539
세종	2,708	3,297	3,504	3,703	3,819
경기	113,495	105,643	94,088	88,175	83,198
강원	10,929	10,058	8,958	8,351	8,283
충북	13,563	12,742	11,394	10,586	9,333
충남	18,604	17,302	15,670	14,380	13,228
전남	15,061	13,980	12,354	11,238	10,832
경북	22,310	20,616	17,957	16,079	14,472
경남	29,537	27,138	23,849	21,224	19,250
제주	5,600	5,494	5,037	4,781	4,500

자료: 통계청/2020년 기준, 인구동향조사 출생·사망통계.

[그림 3-2] 전국 대비 전라북도 출생아 수



8) 2019년 출생자 수는 '2019년 인구동향조사 출생·사망통계 잠정결과'임.

- 전라북도의 청소년 인구(9세-24세)는 2020년 8월 기준 306,946명으로 전라북도 전체 인구의 약 17.0%를 차지하고 있음. 전라북도 청소년인구 비율은 전국 평균 청소년 인구 비율인 16.6%보다는 다소 높은 편임.

[표 3-5] 전국 대비 전라북도 청소년 인구 현황 및 추계
(2020년 8월 기준. 단위: 천명, %)

구분		전국			전라북도		
		2000년	2020년	2045년	2000년	2020년	2045년
전체	인구	47,732	51,839	49,574	1,999	1,807	1,606
청소년 ⁹⁾	인구 (구성비 ¹⁰⁾)	11,581 (24.3)	8,608 (16.6)	5,224 (10.5)	510 (25.5)	307 (17.0)	166 (10.3)

자료: 통계청 「장래인구추계」 성 및 연령별 추계인구

- 다만 저출산 고령화로 인해 청소년인구의 감소는 지속될 것으로 예상되고 있음. 2045년 전라북도의 청소년인구비율은 10.3%로 감소할 것으로 추정되고 있고 전국적으로는 청소년인구가 10.5%밖에 되지 않을 것으로 추정됨.

[표 3-6] 학령기 인구감소 추이
(단위: 천명, %)

연도	총인구	학령인구 (6-21세)	초등학교 (6-11세)	중학교 (12-14세)	고등학교 (15-17세)	대학교 (18-21세)
2000년	1,927	467 (24.2% ¹¹⁾)	160 (8.3%)	76 (3.9%)	93 (4.8%)	138 (7.2%)
2010년	1,796	373 (20.8%)	123 (6.8%)	76 (4.2%)	80 (4.5%)	95 (5.3%)
2018년	1,828	304 (16.6%)	97 (5.3%)	49 (2.7%)	60 (3.3%)	98 (5.4%)
2020년 8월	1,808	286 (15.9%)	96 (5.3%)	66 (3.7%)	53 (2.9%)	87 (4.9%)
2030년	1,810	233 (12.9%)	80 (4.4%)	42 (2.3%)	46 (2.5%)	65 (3.6%)
2040년	1,778	212 (11.9%)	76 (4.3%)	41 (2.3%)	41 (2.3%)	54 (3.0%)
2045년	1,739	201 (11.6%)	68 (3.9%)	39 (2.2%)	40 (2.3%)	54 (3.1%)

자료: 통계청 「장래인구추계」, 행정안전부 연령별 인구현황

9) 청소년인구: 청소년 기본법에 의한 9-24세까지의 인구

10) 청소년 인구에 대한 각각의 구성비임

11) 학령 인구비율 : 학령인구/총인구x100

- 학령기 인구의 감소추이를 보면 전라북도의 학령기 인구(6세-21세)는 2000년 192.7만명에서 2018년 182.8만명으로 감소하였고 2045년에는 173.9만명으로 크게 감소할 것으로 추정됨.
- 전체인구 대비 학령기 인구의 비율은 2018년 16.6%에서 2045년 11.6%로 약 5% 정도 감소할 것으로 추정됨. 학령기 인구의 감소는 도시지역보다는 농촌지역에서 보다 심각하게 나타나고 있어 농산어촌 지역의 학령기 인구감소에 따른 농촌과소화의 문제 그리고 폐교에 따른 지역사회의 위기 문제 등에 따른 대안 마련 필요.

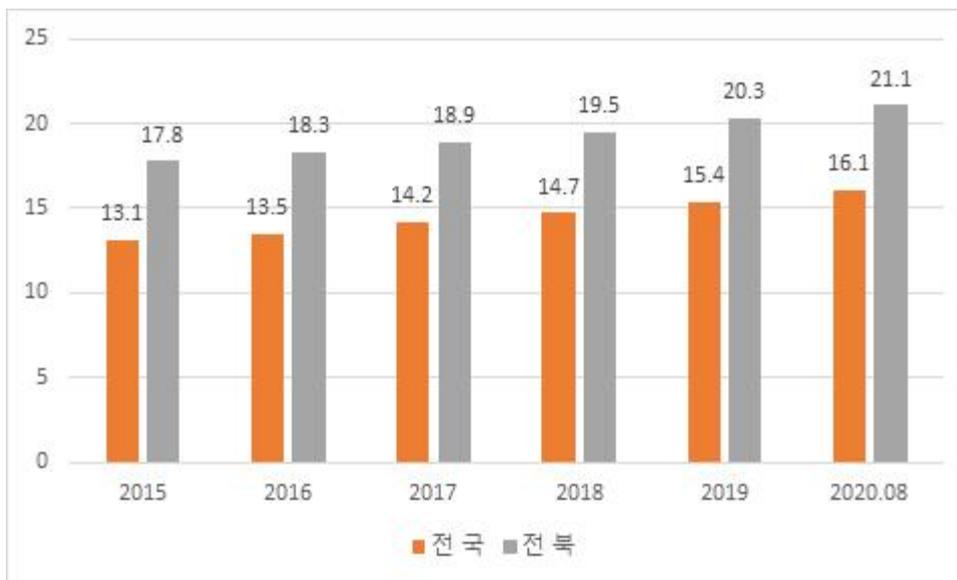
[표 3-7] 시도별 65세 이상 노인 인구 비율

(2020년 8월 기준. 단위: %)

구분	2015	2016	2017	2018	2019	2020.08
전 국	13.1	13.5	14.2	14.7	15.4	16.1
전 북	17.8	18.3	18.9	19.5	20.3	21.1
서 울	12.5	13.0	13.7	14.4	15.1	15.8
부 산	14.6	15.3	16.2	17.1	18.1	19.0
대 구	12.7	13.2	14.0	14.7	15.5	16.2
인 천	10.7	11.0	11.7	12.2	13.0	13.7
광 주	11.3	11.7	12.3	12.8	13.4	13.9
대 전	10.9	11.3	12.0	12.6	13.4	14.1
울 산	8.8	9.3	10.0	10.7	11.5	12.3
세 종	10.6	9.9	9.6	9.3	9.4	9.7
경 기	10.5	10.8	11.4	11.8	12.4	13.0
강 원	16.8	17.1	18.0	18.7	19.6	20.4
충 북	14.8	15.1	15.8	16.3	17.1	17.7
충 남	16.4	16.7	17.1	17.5	18.2	18.8
전 남	20.5	20.9	21.5	21.9	22.6	23.3
경 북	17.7	18.2	19.0	19.7	20.6	21.4
경 남	13.8	14.2	14.9	15.5	16.3	17.0
제 주	13.7	13.9	14.1	14.4	14.9	15.5

자료: 통계청 시도 고령인구비율, 행정구역별 주민등록인구.

[그림 3-3] 전국 대비 전라북도 고령 인구 비율



- 전라북도 고령인구비율¹²⁾은 2020년 8월 21.1%로, 전국에서 가장 높은 전남 23.3%, 경북 21.4% 다음으로 세 번째로 높은 수준임.
- 전라북도 고령인구비율은 2015년에서 2020년까지 연평균 3.46% 증가하여 노령인구 증가율은 중간정도임. 하지만 2015년에 이미 전국 고령인구비율인 13.1%보다 훨씬 상회하는 17.8%를 나타냈으며 이후 지속적으로 증가하여 2020년에는 21.1%가 고령인구임.

[표 3-8] 고령 인구 현황 및 추계(전국, 전북 비교)

(단위: 명, %)

구분 \ 년도		2020	2025	2030	2035	2040
전국	총 인구	51,780,579	51,905,126	51,926,953	51,629,895	50,855,376
	고령 인구	9,999,541	12,952,427	15,956,505	19,008,549	22,394,341
	고령 인구 추계 비율	19.3	25.0	30.7	36.8	44.0
전북	총 인구	1,792,292	1,747,329	1,718,458	1,690,804	1,654,350
	고령 인구	469,720	561,217	654,861	749,645	860,712
	고령 인구 추계 비율	26.2	32.1	38.1	44.3	52.0

자료: 통계청, 「시도별 장래인구추계」 2017년

12) 65세 이상 인구(A)가 전체인구(B)에서 차지하는 비율을 %로 환산한 것(A/B*100)

[그림 3-4] 고령 인구 추계비율(전국, 전북 비교)



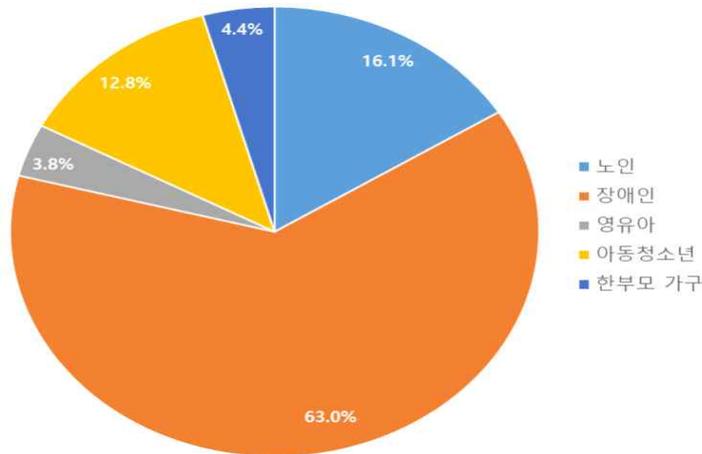
- 시도별 장래인구추계의 고령 인구 현황을 살펴보면 전국 총인구 51,780,579명 중 고령 인구는 9,999,541명으로 19.3%를 차지하고 있음. 전북의 경우 총 가구 수 대비 고령 인구의 비율은 26.2%로 전국에 비해 6.9% 높은 비율을 보이고 있음.
- 이후 2040년까지의 추계를 살펴보면, 고령 인구 비율이 지속적으로 증가하는 추세를 보임. 2040년의 고령 인구 비율은 전국의 경우 44.0%, 전북의 경우 52.0%로 총 인구 대비 절반의 인구가 고령화 되어감을 확인할 수 있음.

(2) 전라북도 사회복지 부문별 인구 현황

(가) 전라북도 사회복지 부문별 대상자 현황

- 전라북도의 사회복지 부문별 대상자 현황은 [표 3-9]와 같음. 전라북도 사회복지 대상자는 소폭 상승하고 있으며, 2019년 전라북도 사회복지 대상자 중 가장 많은 비율을 차지하는 것은 장애인(1,453,047명, 63.0%)이며, 노인(370,676명, 16.1%), 아동청소년(295,903명, 12.8%) 순으로 나타났다.

[표 3-9] 사회복지 부문별 대상자 현황



(단위: 명)

구분	2013년	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년
계	2,482,584	2,466,311	2,450,277	2,442,383	2,442,658	2,436,795	2,307,039 (100.0%)
노인 ¹³⁾	312,764	322,626	333,524	341,203	351,282	358,410	370,676 (16.1%)
장애인 ¹⁴⁾	1,589,876	1,576,087	1,561,728	1,559,848	1,569,385	1,577,163	1,453,047 (63.0%)
영유아 ¹⁵⁾	113,709	110,999	108,996	106,734	101,312	94,615	86,986 (3.8%)
아동청소년 ¹⁶⁾	374,980	363,166	351,657	340,003	326,138	310,736	295,903 (12.8%)
한부모 가구 ¹⁷⁾	91,255	93,433	94,372	94,595	94,541	95,871	100,427 (4.4%)

자료 : 행정안전부, 연령별 인구현황/사회보장정보통계.

13) 노인은 65세 이상인 사람을 의미함

14) 장애인은 장애인복지법상 등록장애인을 의미함

15) 영유아는 만 6세 미만을 의미함

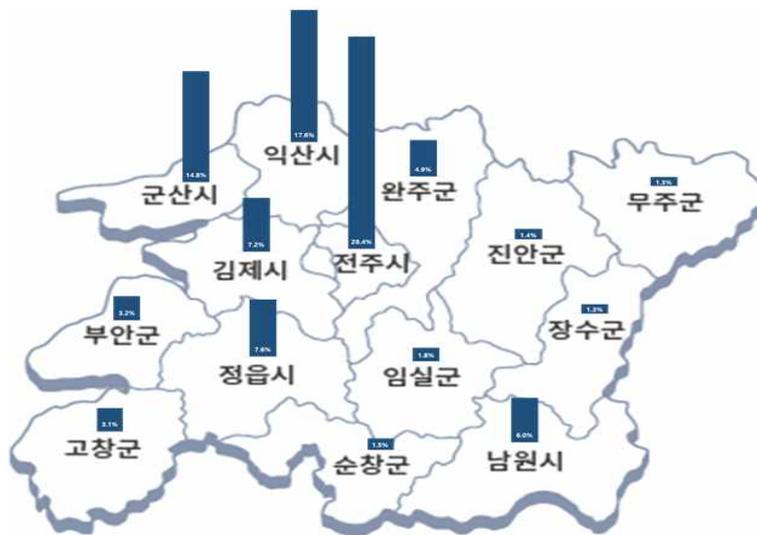
16) 아동은 (아동복지법 기준) 만 18세 미만을 의미함

17) 한부모 가족은 모자가족, 부자가족, 조손가족, 청소년 모자가족, 청소년 부자가족의 가구수를 합산한 인원임.

(나) 시군별 저소득층 현황 : 국민기초생활수급자, 차상위

- 전라북도 저소득층 대상자를 14개 시군별로 나누어 분석해보았으며, 저소득층은 국민기초생활수급자와 차상위로 나누어 살펴볼 수 있음. 2019년 전라북도 국민기초생활수급자 대상자 현황 중 가장 많은 비율을 차지하고 있는 지역은 전주시(292,538명, 28.4%)이며, 익산시(181,556명, 17.6%), 군산시(152,729명, 14.8%)순으로 확인할 수 있음.

[표 3-10] 저소득층 대상자 현황 : 국민기초생활수급자



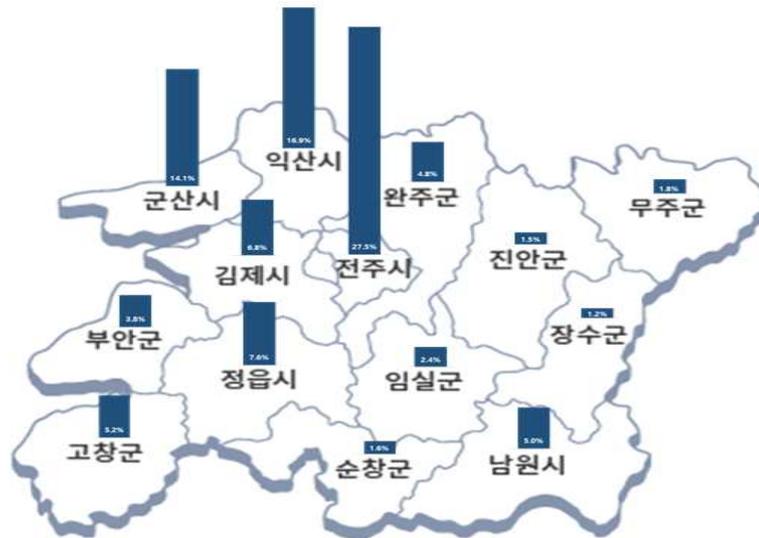
(단위: 명)

구분	2013년	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년
계	1,122,246	1,068,354	1,094,477	1,226,582	1,164,233	1,147,783	1,030,955 (100.0%)
전주시	286,494	275,790	293,163	355,020	338,757	334,063	292,538 (28.4%)
군산시	153,308	146,588	152,534	169,666	162,735	164,217	152,729 (14.8%)
익산시	189,204	182,999	187,341	207,922	200,122	199,634	181,556 (17.6%)
정읍시	101,574	95,594	94,468	102,991	94,242	88,883	78,728 (7.6%)
남원시	75,692	70,106	69,154	72,194	68,954	66,883	61,374 (6.0%)
김제시	99,876	92,006	90,533	93,972	87,205	84,744	74,498 (7.2%)
완주군	53,698	50,774	52,178	58,365	56,528	57,374	50,841 (4.9%)
진안군	17,234	16,174	16,080	17,706	16,431	15,488	14,320 (1.4%)
무주군	14,633	13,613	13,957	15,258	14,070	13,977	13,045 (1.3%)
장수군	16,117	15,587	16,071	17,480	16,607	15,487	12,990 (1.3%)
임실군	22,603	21,383	21,275	22,011	20,303	19,894	18,006 (1.8%)
순창군	17,705	16,386	16,439	17,260	16,497	16,429	15,437 (1.5%)
고창군	35,820	34,601	34,366	36,992	34,436	34,305	32,064 (3.1%)
부안군	38,288	36,753	36,918	39,745	37,346	36,405	32,829 (3.2%)

자료 : 행정안전부, 연령별 인구현황/사회보장정보통계

- 2019년 전라북도 저소득층 차상위 현황을 살펴보면, 가장 많은 비율을 차지하고 있는 지역은 전주시(190,413명, 27.5%)이며, 익산시(117,407명, 16.9%), 군산시(97,921명, 14.1%)순으로 나타났다. 저소득층 대상자 중 수급자와 차상위 모두 전주시가 가장 많은 비율을 차지하고 있음.

[표 3-11] 저소득층 대상자 현황 : 차상위



(단위: 명)

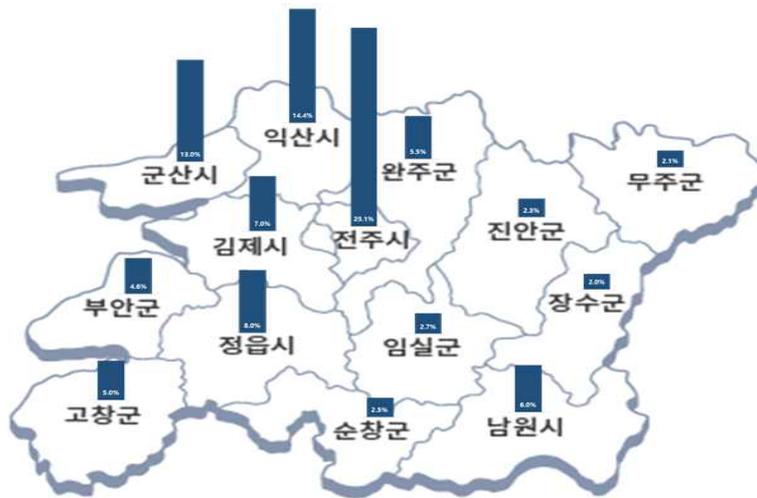
구분	2013년	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년
계	784,605	778,218	752,040	707,434	700,305	639,602	693,561 (100.0%)
전주시	221,127	219,315	211,958	198,947	194,021	174,410	190,413 (27.5%)
군산시	98,356	100,481	98,369	93,152	95,113	88,877	97,921 (14.1%)
익산시	126,563	125,176	120,411	116,270	117,554	108,989	117,407 (16.9%)
정읍시	65,296	62,481	59,614	55,099	54,389	48,672	52,901 (7.6%)
남원시	37,160	37,750	37,489	34,981	34,363	32,292	34,370 (5.0%)
김제시	53,833	52,333	50,187	46,169	46,635	43,269	46,805 (6.8%)
완주군	39,928	38,892	37,054	36,240	33,198	30,027	33,044 (4.8%)
진안군	11,109	11,167	11,098	10,539	10,339	9,391	10,152 (1.5%)
무주군	15,725	15,741	14,526	13,174	13,217	11,906	12,165 (1.8%)
장수군	9,893	9,879	9,536	8,878	9,379	8,128	8,462 (1.2%)
임실군	16,849	16,528	16,165	15,745	16,132	15,474	16,606 (2.4%)
순창군	11,958	12,324	11,540	10,787	10,620	10,146	11,069 (1.6%)
고창군	43,774	43,062	42,097	38,520	37,025	32,982	35,742 (5.2%)
부안군	33,034	33,089	31,996	28,933	28,320	25,039	26,504 (3.8%)

자료 : 사회보장정보통계.

(다) 노인

- 전라북도 65세 이상 노인 인구의 시군별 현황은 [표 3-12]와 같음. 전라북도의 노인 인구는 2013년부터 지속적으로 증가하고 있음을 알 수 있음. 2019년의 전라북도 노인 인구비율을 살펴보면 가장 많은 비율을 차지하고 있는 지역은 전주시(93,161명, 25.1%)이며 익산시(53,525명, 14.4%), 군산시(48,059명, 13.0%)순으로 나타났음.

[표 3-12] 노인 인구 현황



(단위: 명)

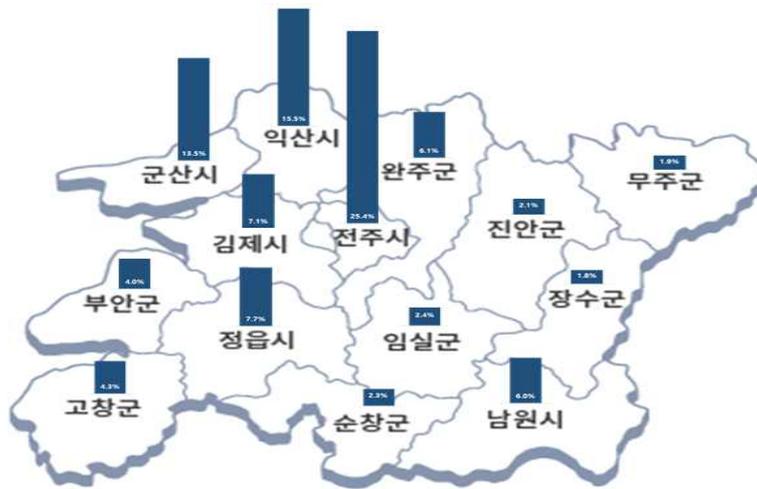
구분	2013년	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년
계	312,764	322,626	333,524	341,203	351,282	358,410	370,676 (100.0%)
전주시	71,736	75,226	78,948	81,555	85,157	88,563	93,161 (25.1%)
군산시	38,073	39,555	41,317	42,810	44,580	45,913	48,059 (13.0%)
익산시	43,731	45,251	47,026	48,531	50,357	51,541	53,525 (14.4%)
정읍시	26,685	27,327	27,944	28,228	28,587	28,804	29,490 (8.0%)
남원시	19,611	20,003	20,468	20,711	21,167	21,444	22,050 (6.0%)
김제시	23,593	24,040	24,524	24,850	25,155	25,257	25,650 (7.0%)
완주군	16,788	17,430	18,326	18,813	19,377	19,780	20,438 (5.5%)
진안군	7,872	7,996	8,110	8,133	8,309	8,435	8,613 (2.3%)
무주군	7,177	7,245	7,441	7,527	7,701	7,715	7,891 (2.1%)
장수군	6,641	6,700	6,832	6,974	7,111	7,198	7,304 (2.0%)
임실군	9,219	9,353	9,529	9,552	9,669	9,770	9,830 (2.7%)
순창군	9,024	9,160	9,184	9,193	9,286	9,279	9,312 (2.5%)
고창군	16,939	17,381	17,656	17,857	18,147	18,076	18,370 (5.0%)
부안군	15,675	15,959	16,219	16,469	16,679	16,635	16,983 (4.6%)

자료 : 행정안전부, 연령별 인구현황

(라) 장애인

- 전라북도 장애인 인구의 시군별 현황은 [표 3-13]과 같음. 전라북도 장애인 인구는 2013년부터 꾸준하게 감소하는 것을 알 수 있음. 2019년의 전라북도 장애인 인구 비율을 살펴보면 가장 많은 비율을 차지하고 있는 지역은 전주시(368,672명, 25.4%)이며 익산시(224,579명, 15.5%), 군산시(196,733명, 13.5%)순으로 나타났음.

[표 3-13] 장애인 인구 현황



(단위: 명)

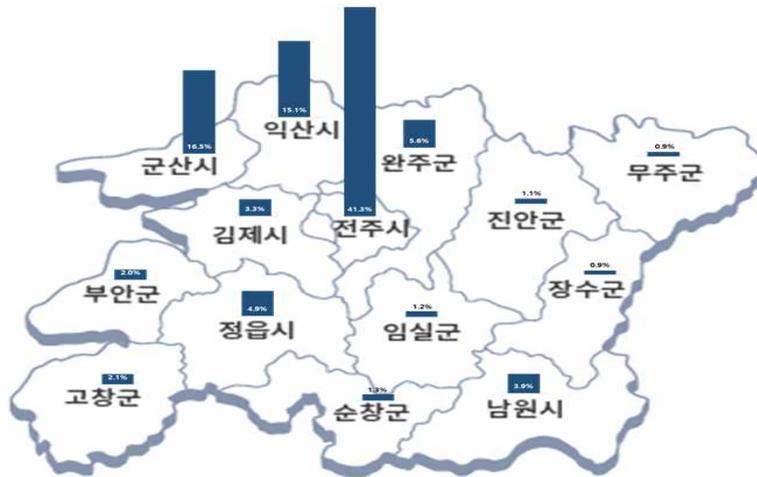
구분	2013년	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년
계	1,589,876	1,576,087	1,561,728	1,559,848	1,569,385	1,577,163	1,453,047 (100.0%)
전주시	404,832	400,423	396,482	394,728	395,619	397,511	368,672 (25.4%)
군산시	210,192	208,511	207,471	209,412	212,341	214,068	196,733 (13.5%)
익산시	244,670	243,317	241,051	240,862	242,458	243,246	224,579 (15.5%)
정읍시	124,067	122,558	121,197	120,330	120,461	121,130	111,721 (7.7%)
남원시	94,168	93,705	92,702	92,556	93,722	94,313	86,597 (6.0%)
김제시	118,300	116,506	114,603	113,301	112,698	112,451	103,105 (7.1%)
완주군	90,447	90,714	92,029	93,264	94,480	95,684	88,288 (6.1%)
진안군	33,281	33,001	32,456	32,571	33,262	33,791	31,134 (2.1%)
무주군	29,677	29,658	29,593	29,775	30,037	30,367	27,733 (1.9%)
장수군	29,644	28,575	28,177	28,086	28,410	28,825	26,381 (1.8%)
임실군	39,017	38,686	38,583	38,385	38,353	38,395	35,043 (2.4%)
순창군	36,267	36,089	35,279	35,090	35,836	36,195	32,991 (2.3%)
고창군	69,599	69,360	68,225	68,164	68,535	68,182	62,386 (4.3%)
부안군	65,715	64,984	63,880	63,324	63,173	63,005	57,684 (4.0%)

자료 : 사회보장정보통계

(마) 영유아

- 전라북도 영유아 인구의 시군별 현황은 [표 3-14]와 같음. 전라북도 영유아 인구는 2013년부터 지속적으로 감소하고 있음. 2019년 전라북도 영유아 인구 비율을 살펴보면, 가장 많은 비율을 차지하고 있는 지역은 전주시 (35,879명, 41.3%)이며, 군산시(14,335명, 16.5%), 익산시(13,174명, 15.1%) 순으로 확인 할 수 있었음. 2019년 전라북도 영유아 비율이 가장 높은 지역은 전주시이었으며, 익산시보다 군산시 영유아 인구 비율이 높은 것을 확인할 수 있었음.

[표 3-14] 영유아 인구 현황



(단위: 명)

구분	2013년	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년
계	113,709	110,999	108,996	106,734	101,312	94,615	86,986 (100.0%)
전주시	42,876	42,231	41,507	41,083	39,258	37,782	35,879 (41.3%)
군산시	19,205	18,803	18,703	18,295	17,155	15,863	14,335 (16.5%)
익산시	18,706	18,001	17,639	17,147	16,222	14,774	13,174 (15.1%)
정읍시	5,985	5,715	5,555	5,357	5,087	4,717	4,301 (4.9%)
남원시	4,585	4,384	4,130	4,036	3,759	3,589	3,371 (3.9%)
김제시	4,309	4,074	3,886	3,776	3,630	3,246	2,908 (3.3%)
완주군	6,416	6,601	6,815	6,613	6,314	5,637	4,824 (5.6%)
진안군	1,406	1,288	1,255	1,174	1,103	1,014	920 (1.1%)
무주군	1,314	1,220	1,135	1,048	953	870	777 (0.9%)
장수군	1,179	1,178	1,113	1,091	958	844	754 (0.9%)
임실군	1,348	1,351	1,305	1,246	1,233	1,158	1,026 (1.2%)
순창군	1,397	1,314	1,299	1,348	1,324	1,256	1,133 (1.3%)
고창군	2,480	2,471	2,361	2,287	2,184	1,943	1,813 (2.1%)
부안군	2,503	2,368	2,293	2,233	2,132	1,922	1,771 (2.0%)

자료 : 행정안전부, 연령별 인구현황

(바) 한부모 가족

- 전라북도 한부모 가족의 시군별 현황은 [표 3-15]와 같음. 전라북도 한부모 가족 인구는 2013년부터 지속적으로 증가되고 있음을 확인하였음. 2019년 전라북도 한부모 가족 인구 비율을 살펴보면 가장 많은 비율을 차지하고 있는 지역은 전주시(전주시가 37.79%를 차지하고 있으며 익산시 21.18%, 군산시 13.96%순으로 전주시가 한부모 가족 비율이 가장 많은 것으로 나타남.

[표 3-15] 한부모 가족 현황



(단위: 명)

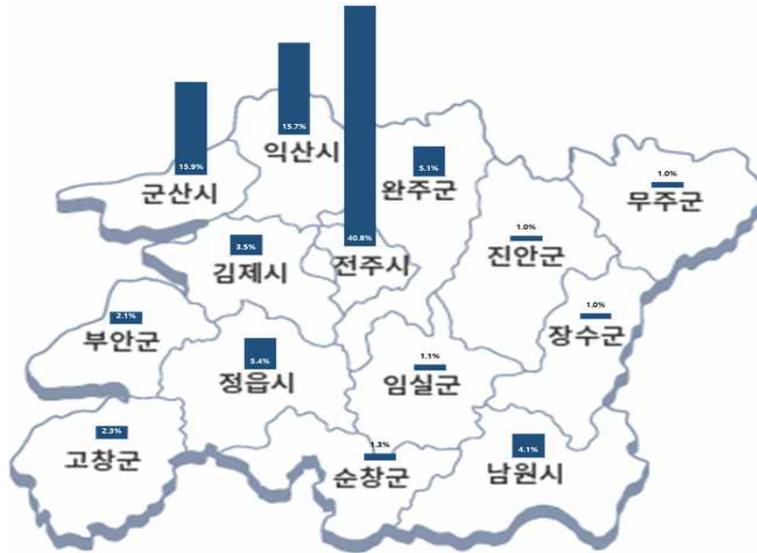
구분	2013년	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년
계	91,255	93,433	94,372	94,595	94,541	95,871	100,427 (100.0%)
전주시	32,184	33,976	34,836	34,953	35,102	35,729	37,954 (37.8%)
군산시	12,380	12,736	12,913	12,672	12,556	12,972	14,016 (14.0%)
익산시	21,009	20,720	20,429	21,106	21,110	21,149	21,266 (21.2%)
정읍시	6,203	5,806	5,509	5,493	5,670	5,569	5,902 (5.9%)
남원시	3,610	3,641	3,795	3,697	3,624	3,759	3,980 (4.0%)
김제시	3,934	3,904	4,037	3,952	4,281	4,357	4,443 (4.4%)
완주군	3,627	3,948	3,954	4,249	3,866	4,094	4,409 (4.4%)
진안군	664	625	696	669	652	631	647 (0.6%)
무주군	822	824	781	715	761	733	751 (0.8%)
장수군	596	677	736	774	849	761	763 (0.8%)
임실군	775	761	688	725	697	795	727 (0.7%)
순창군	1,076	1,075	1,063	980	957	1,059	1,076 (1.1%)
고창군	2,202	2,407	2,608	2,416	2,232	2,175	2,329 (2.3%)
부안군	2,173	2,333	2,327	2,194	2,184	2,088	2,164 (2.2%)

자료 : 사회보장정보통계

(사) 아동·청소년

- 전라북도 아동·청소년의 시군별 현황은 [표 3-16]과 같으며 아동·청소년 인구는 2013년부터 꾸준히 감소하고 있음. 시군별 비율을 살펴보면 전주시(120,748명, 40.8%)가 가장 높은 비율을 차지하고 군산시(46,975명, 15.9%), 익산시(46,484명, 15.7%)순으로 나타나고 있음.

[표 3-16] 아동·청소년인구 현황



(단위: 명)

구분	2013년	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년
계	374,980	363,166	351,657	340,003	326,138	310,736	295,903 (100.0%)
전주시	147,418	143,383	138,275	133,929	128,562	124,858	120,748 (40.8%)
군산시	58,211	56,788	55,452	53,955	51,691	49,456	46,975 (15.9%)
익산시	62,787	60,062	57,701	55,350	53,092	49,927	46,484 (15.7%)
정읍시	21,462	20,503	19,573	18,805	17,741	15,816	15,845 (5.4%)
남원시	16,118	15,427	14,724	14,072	13,320	12,754	12,020 (4.1%)
김제시	14,043	13,314	12,651	12,178	11,758	11,036	10,349 (3.5%)
완주군	17,046	17,455	17,992	17,513	17,248	16,252	15,077 (5.1%)
진안군	3,838	3,634	3,578	3,399	3,325	3,108	2,896 (1.0%)
무주군	3,876	3,713	3,539	3,380	3,232	3,097	2,929 (1.0%)
장수군	3,457	3,410	3,328	3,296	3,037	2,995	2,744 (1.0%)
임실군	3,965	3,892	3,898	3,785	3,688	3,534	3,188 (1.1%)
순창군	4,591	4,444	4,391	4,280	4,165	3,987	3,711 (1.3%)
고창군	9,223	8,858	8,655	8,446	8,120	7,304	6,759 (2.3%)
부안군	8,945	8,283	7,900	7,615	7,159	6,612	6,178 (2.1%)

자료 : 행정안전부, 연령별 인구현황

제2절 전라북도 사회서비스 공급현황

1. 전라북도 사회복지 시설 현황

1) 전라북도 사회복지시설 현황

- 2020년 6월 기준, 전라북도 사회복지시설 현황은 [표 3-17]과 같음. 전라북도 사회복지시설은 총 3,123개소이며, 이 중 국공립시설은 157개소로 5.0%를 차지하고 있음. 전라북도 사회복지 종사자는 40,183명이며, 이들 중 국공립 시설종사자는 2,435명으로 6.1%로 나타남.
- 이를 통해 전라북도 사회복지시설이 민간 중심으로 구성된 것을 알 수 있으며 이 시설에 종사하는 종사자들의 처우 또한 민간 법인과 각 시군의 역량에 따라 달라 질 수 있음을 예상할 수 있음.
- 전라북도사회서비스원의 설립으로 불안한 처우와 열악한 운영환경에 노출되어 있는 기관과 종사자를 지원하여 이들의 처우와 운영개선을 도모하는 것이 중요함. 또한 이와 같은 민간 사회복지시설 지원하는 것은 사회서비스의 공공성을 증대하고 사회서비스의 지역편차를 감소시키며 서비스 질을 높이는 데 긍정적인 영향을 줄 것으로 예상됨.

[표 3-17] 사회복지시설 현황

(단위: 개소, 명, %)

구분	사회복지시설(개소)			사회복지 종사자(명)		
	전체	국공립시설	국공립비율	전체	국공립시설 종사자수	국공립비율
계	3,123	157	5.0%	40,183	2,435	6.1%
노인복지시설	1,283	35	2.7%	25,586	1,015	4.0%
아동복지시설	350	6	1.7%	1,207	96	8.0%
장애인 복지시설	191	15	7.9%	1,930	135	7.0%
어린이집	1,197	88	7.4%	10,324	1,049	10.2%
정신보건재활	21	0	0.0%	125	0	0.0%
정신보건 요양시설	4	0	0.0%	143	0	0.0%
노숙인시설	5	2	40.0%	58	31	53.4%
사회복지관	17	11	64.7%	172	109	63.4%
지역자활센터	18	0	0.0%	133	0	0.0%
성매매피해지원시설	2	0	0.0%	6	0	0.0%
성폭력피해보호시설	2	0	0.0%	10	0	0.0%
가정폭력보호시설	4	0	0.0%	22	0	0.0%
한부모가족복지시설	8	0	0.0%	36	0	0.0%
건강가정지원센터	1	0	0.0%	24	0	0.0%
건강가정·다문화가족지원센터	13	0	0.0%	324	0	0.0%
다문화가족지원센터	1	0	0.0%	41	0	0.0%
청소년복지시설	6	0	0.0%	42	0	0.0%

자료: 전라북도 내부자료(2020년 6월) *노인복지시설 중 경로당 제외

2) 시군별 사회서비스 관련시설 및 제공기관 현황

○ 전라북도 시군별 사회서비스 관련 이용시설 현황은 [표 3-18]과 같음.

[표 3-18] 시군별 사회서비스 관련 이용시설 현황



(2019년 12월말기준. 단위: 개소)

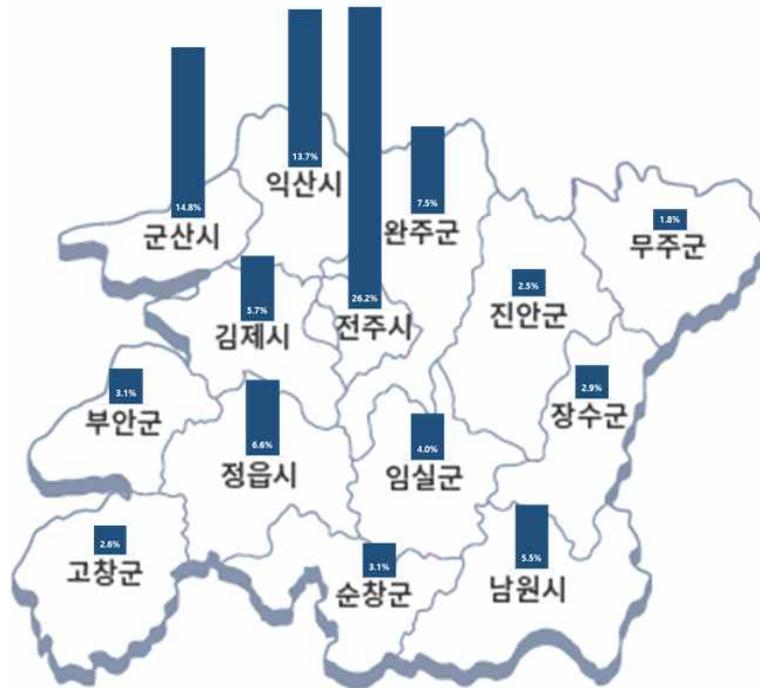
	전주	군산	익산	정읍	남원	김제	완주	진안	무주	장수	임실	순창	고창	부안	합계
전체	703 (36.2%)	301 (15.5%)	304 (15.6%)	122 (6.3%)	107 (5.5%)	82 (4.2%)	109 (5.6%)	30 (1.5%)	24 (1.2%)	26 (1.3%)	33 (1.7%)	20 (1.0%)	42 (2.2%)	40 (2.1%)	1,943 (100.0%)
사회복지관	5	2	3	1	1	3	0	0	0	0	0	0	1	0	16
장애인복지관	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	13
장애인 수어통역센터	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
장애인생활 이동지원센터	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
장애인 주간보호센터	13	4	4	2	3	1	1	1	0	1	0	0	0	1	31
장애인 체육시설	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4
점자도서관	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
장애인직업 적응훈련시설	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
장애인 보호작업장	4	1	4	2	0	1	3	1	1	1	1	0	0	1	20
장애인생활 판매시설	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
노인일자리 지원기관	3	1	2	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	13
노인복지관	7	2	3	2	1	1	0	1	1	1	2	1	1	0	23
노인대학	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	3

	전주	군산	익산	정읍	남원	김제	완주	진안	무주	장수	임실	순창	고창	부안	합계
정신재활시설	2	1	3	1	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	11
지역자활센터	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
여성폭력 피해자지원시설	9	3	4	3	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	24
건강가정·다문화 가족지원센터	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14
재가노인 복지시설	34	27	26	6	10	10	12	4	2	3	6	1	3	4	148
어린이집	545	206	201	68	58	46	73	6	9	7	10	11	25	23	1,288
지역아동센터	67	46	48	30	23	11	13	12	5	7	6	3	7	6	284

자료: 2019년말 사회복지이용시설현황..전라북도청 홈페이지

- 시군별 사회서비스 제공기관 현황은 [표 3-19]과 같음. 전라북도 사회서비스 시설은 전주시(23.7%), 군산시(14.8%), 익산시(13.7%)에 집중되어 있는 것을 확인할 수 있었음.

[표 3-19] 시군별 사회서비스 제공기관 현황



(단위: 개소)

	장애인 활동지원	발달재활	언어 발달지원	발달 장애인 부모상담	발달 장애인 주간활동	발달장애 학생 방과후활동	지역자율형 사회서비스			합계
							지역사회 서비스투자	가사간병 방문지원	산모산양 건강관리	
합계	63	112	36	5	12	17	356	31	18	650 (100.0%)
전주시	13	33	11	1	4	5	85	7	11	170 (26.2%)
군산시	6	19	4	2	2	2	55	4	2	96 (14.8%)
익산시	6	20	2	1	1	2	50	4	3	89 (13.7%)
정읍시	4	4	5	0	1	1	27	1	0	43 (6.6%)
남원시	3	4	2	0	1	2	18	4	2	36 (5.5%)
김제시	5	3	2	0	0	2	24	1	0	37 (5.7%)
완주군	5	13	9	0	1	1	19	1	0	49 (7.5%)
진안군	3	1	0	0	1	1	9	1	0	16 (2.5%)
무주군	2	3	0	0	0	0	6	1	0	12 (1.8%)
장수군	3	0	0	0	0	0	15	1	0	19 (2.9%)
임실군	5	4	1	0	0	0	14	2	0	26 (4.0%)
순창군	4	3	0	0	1	1	10	1	0	20 (3.1%)
고창군	2	3	0	0	0	0	10	2	0	17 (2.6%)
부안군	2	2	0	1	0	0	14	1	0	20 (3.1%)

자료: 2020년 사회서비스 전자바우처, 사회서비스 제공기관 현황.

제3절 전라북도 사회복지 예산현황

1. 전라북도 예산규모

- 2020년 전라북도 예산의 총 규모는 [표 3-20]과 같이 8,309천만원으로 이는 일반회계 6,665천만원, 특별회계 631천만원, 기금 1,013천만원으로 구성되어 있음. 이 예산 중, 사회복지 및 보건관련 예산은 3,160천만원으로 전체 예산의 38.0%를 차지하고 있음.
- 2020년 전라북도의 투자가용재원은 전체예산에서 경상지출을 제외한 5,149천만원으로 전라북도의 재정규모는 3,023천만원임.

2. 사회복지예산 현황

- 전라북도 주요 사회복지예산 지급계획은 [표 3-20]과 같음.

[표 3-20] 주요 사회복지예산 지급계획

구 분	내 용
기초연금(지원)	3조 9,945억원
의료급여 업무위탁사업	2조 6,287억원
생계급여	1조 5,423억원
아동수당 지급	4,881억원
주거급여 지원	3조 9,945억원
장애인 활동지원사업	3,133억원
노인생활시설 지원	1,946억원
가정양육수당	1,682억원
자활근로사업	1,576억원
지역자율형 사회서비스 투자사업	1,106억원
아이돌봄 지원	847억원
지역아동센터 운영비 지원	705억원

자료: 2020-2024년도 전라북도 증기재정계획, 전라북도 홈페이지

제4장

전라북도사회서비스원 설립관련 주민의견조사

제1절 설문조사 결과

제2절 초점집단심층면접조사 결과

제3절 전문가 자문조사 결과

제4절 공청회 결과

제4장 전라북도사회서비스원 설립관련 주민의견조사

제1절 설문조사 결과

1. 설문조사 개요

1) 조사 목적

- 본 연구의 설문조사는 전라북도 14개 시군의 일반시민, 사회서비스 수요자, 종사자를 대상으로 표본 추출하여 최종 1,040명을 조사함. 이 조사는 전라북도 사회서비스에 대한 전반적 평가, 전라북도사회서비스원의 설립, 운영, 효과에 대한 의견을 수렴하여 전라북도사회서비스원 설립을 위한 기초자료로 활용하는 데 그 목적이 있음.

2) 조사 설계

- 본 연구의 설문조사 대상은 전라북도 14개 시군의 일반시민, 사회서비스 수요자, 종사자임. 이 조사대상은 2020년 2월을 기준으로 각 시군별 인구수를 파악후 지역별 비율에 따라 비례할당표집추출을 하여, 표본의 대표성을 확보하고자 노력하였음.
- 설문조사 대상의 구성을 자세히 살펴보면 다음과 같음. 본 연구의 설문조사 대상은 전라북도 14개 시군지역의 일반시민, 사회서비스 수요자, 종사자로 구성됨. 각 구성별로 내용을 보면 다음과 같음.
 - 일반시민은 사회서비스 수요자, 종사자에 해당하지 않는 전라북도 도민임. 사회서비스 수요자 및 종사자는 전라북도 도민으로 사회서비스를 이용한 경험이 있거나 근무한 경험이 있는 사람임.
 - 사회서비스 종사자는 서비스 기관 유형별로 인원을 비례할당하였는데 아동청소년, 노인, 장애인, 지역사회, 공무원으로 구성되어 있으며, 사회서비스 수요자도 서비스 기관 유형별로 인원을 할당하였고 아동청소년, 노인, 장애인, 지역사회, 기타로 구성하였음.
 - 본 연구의 설문조사는 일반시민, 수요자, 종사자 각각 2:3:5의 비율로 1,100명을 실시하였으며 성별 및 연령 그리고 지역을 단위로 추출하였음.

- 본 연구의 설문조사에서 설문조사원에게 제시한 기관 유형은 [표 4-1]과 같으며 이와 같은 내용을 사전에 제공하고 안내하여 할당에 따라 조사가 진행될 수 있도록 하였음.

[표 4-1] 연구 설문조사의 조사대상 기관유형 및 대상

유형	이용대상 및 내용
아동청소년	<ul style="list-style-type: none"> □ 수 요 자 : 만 18세 미만 아동청소년인 전라북도 도민 □ 기관범위 : 지역아동센터, 보육원, 청소년문화센터, 청소년 수련관 등 아동청소년 관련 사회서비스 제공기관
노인	<ul style="list-style-type: none"> □ 수 요 자 : 만 65세 이상 노인인 전라북도 도민 □ 기관범위 : 재가노인복지센터, 노인요양기관, 노인복지관 등 노인관련 사회서비스 제공기관
장애인	<ul style="list-style-type: none"> □ 수 요 자 : 장애인복지법 상 등록장애인인 전라북도 도민 □ 기관범위 : 장애인복지관, 장애인주간보호센터, 장애인협회, 장애인체육회, 장애인부모회 등 장애인 관련 사회서비스 제공기관
지역사회	<ul style="list-style-type: none"> □ 수 요 자 : 전라북도 도민 □ 기관범위 : 지역사회복지관, 지역건강가정지원센터, 지역다문화가족지원센터 등 지역사회관련 사회서비스 제공기관
기타	<ul style="list-style-type: none"> □ 수 요 자 : 전라북도 도민 □ 기관범위 : 지역자활센터, 여성관련 시설(한부모 지원, 성매매피해 지원 등), 기타 관련 사회서비스 제공기관

- 설문조사 기간은 2020년 5월 14일부터 6월 20일까지이며 조사방법은 조사원이 표집된 기관을 방문하여 1:1 개별면접 방법을 기반으로 집합조사를 병행하는 방식으로 이루어졌으며 최종적으로 응답 오류 및 무응답 등의 60명 답변을 제외한 유효 표본은 사회서비스 수요자와 일반시민이 포함된 도민이 537명, 사회복지 종사자가 503명으로 총 1,040명임.

[표 4-2] 연구 설문조사 설계

구분	내용
조사대상	전라북도 14개 시군 일반시민, 사회서비스 수요자 및 종사자
표본	<ul style="list-style-type: none"> □ 2020년 2월 기준 전라북도 14개 시군별 인구수, 성별, 나이에 따른 비례할당추출 □ 일반시민, 수요자, 종사자 각각 2:3:5의 비율로 1,100명을 실시 □ 유효표본은 도민 또는 사회서비스 수요자 537명, 사회복지 종사자 및 관련자 503명으로 총 1,040명임.
조사기간	2020년 5월 14일 ~ 6월 20일
자료수집방법	설문조사원 방문 1:1 개별면접 및 집합조사 병행
조사항목	리커트 4~5점 척도 및 명목척도

3) 조사 내용 및 분석방법

- 본 연구의 설문조사 도구는 구조화된 설문지로 '전라북도사회서비스원 설립에 대한 설문조사'이며, 표본을 일반시민, 사회서비스 수요자 및 종사자로 구성하였지만 단일한 설문지로 조사를 하였음. 설문지의 자세한 구성내용은 [표 4-3]에 제시하였음.
- 설문조사지는 전라북도사회서비스원의 설립과 현 전라북도 사회서비스의 현황 등을 내용으로 하는 A, B, C 영역으로 나뉘어 있으며 총 문항수는 36문항임.
 - A영역은 전라북도사회서비스원 설립 인지 및 전라북도 사회서비스를 만족도에 대한 영역으로 전라북도사회서비스원 설립인지관련 사항 2문항, 현 전라북도 사회서비스의 공공성의 수준과 방향 2문항, 현 전라북도 사회서비스에 대한 만족도 7문항, 현 전라북도 사회서비스 만족도 향상을 위한 필요사항 1문항 총 12문항으로 구성되어 있음.
 - B영역은 전라북도사회서비스원 설립, 중요사업, 효과에 대한 영역으로 전라북도사회서비스원 설립에 대한 찬반사항 2문항, 전라북도사회서비스원에 적합한 사업내용 8문항, 전라북도사회서비스원 설립의 예상효과 8문항, 전라북도사회서비스원 설립 시 건의사항 1문항 총 18문항으로 구성되어 있음.
 - C영역은 응답자의 일반사항에 대한 영역으로 거주지역, 성별, 연령대, 지위, 사회서비스관련 근무경력, 사회서비스 이용 및 근무기관 유형으로 각 1문항으로, 총 6문항으로 구성되어 있음.

[표 4-3] 전라북도사회서비스원 설립타당성 연구 설문지 구성

구분	내용	문항수
A. 전라북도사회서비스원 설립 인지도 및 사회서비스만족도	<ul style="list-style-type: none"> □ 전라북도사회서비스원 설립인지여부 □ 전라북도사회서비스원 인지경로 □ 현, 전라북도 사회서비스의 공공성 수준,방향 □ 현, 전라북도 사회서비스 만족도 □ 현, 전라북도 사회서비스 만족도 향상 필요사항 	12
B. 전라북도사회서비스원 설립, 중요사업, 효과	<ul style="list-style-type: none"> □ 전라북도사회서비스원 설립 찬반여부 □ 전라북도사회서비스원 반대이유 □ 전라북도사회서비스원의 적합한 사업내용 □ 전라북도사회서비스원 설립의 예상효과 □ 전라북도사회서비스원 설립 시 건의사항 	18
C. 응답자 일반사항	<ul style="list-style-type: none"> □ 거주지역, 성별, 연령대, 지위 □ 사회서비스 관련 근무경력 □ 사회서비스 이용 및 근무기관 유형 	6
총 문항 수	36문항	

- 본 연구의 설문조사를 위해 총 1,100부의 구조화된 설문지가 배포되었고 수거된 설문지 중 결측치를 제외한 총 1,040부의 설문지를 분석하였음. 설문조사의 자료분석과 관련 항목들에 대한 특성과 요구분석을 위해서 연구항목별로 부호화 작업과 오류 검토 작업을 거쳐서 기초통계량을 산출하고 빈도분석을 실시하였음. 각 문항별로 전체응답, 도민, 사회복지 종사자를 나누어 자료를 분석하였음.

2. 설문조사 결과

1) 설문조사 응답자의 일반사항

- 본 연구의 설문에 응답한 일반시민, 사회서비스 수요자 및 종사자의 일반사항은 다음 [표 4-4], [표 4-5]와 같음.

[표 4-4] 설문조사 응답자의 일반사항 : 지위, 성별, 연령대, 경력, 기관유형

구분		전체 (N=1,040)		도민·사회서비스 수요자 (N=537)		사회복지 종사자·관계자 (N=503)	
		빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)
지위	시설 대표자·운영자	48	4.6	-	-	48	9.5
	종사자	363	34.9	-	-	363	72.2
	공무원·전문가	92	8.8	-	-	92	18.3
	이용자	323	31.1	323	60.1	-	-
	도민	214	20.6	214	39.9	-	-
성별	남자	410	39.4	254	47.3	156	31.0
	여자	630	60.6	283	52.7	347	69.0
연령대	10대-20대	167	16.1	97	18.1	70	13.9
	30대	225	21.6	87	16.2	138	27.4
	40대	267	25.7	123	22.9	144	28.6
	50대	224	21.5	98	18.2	126	25.0
	60대	97	9.3	73	13.6	24	4.8
	70대이상	60	5.8	59	11.0	1	0.2
사회서비스 관련 근무경력	3년미만	136	13.1	13	2.4	123	24.5
	3-5년	117	11.3	14	2.6	103	20.5
	6-10년	105	10.1	11	2.0	94	18.7
	11년이상	91	8.8	5	0.9	86	17.1
	모름/응답거절	591	56.8	494	92.0	97	19.3
이용 및 근무기관 유형	아동·청소년	152	14.6	89	16.6	63	12.5
	노인·장애인	373	35.9	170	31.7	203	40.4
	여성가족·정신보건	100	9.6	29	5.4	71	14.1
	지역사회 복지	210	20.2	124	23.1	86	17.1
	관공서·연구기관	205	19.7	125	23.3	80	15.9

[표 4-5] 설문조사 응답자의 일반사항 : 거주지역



구분	전체 (N=1,040)		도민·사회서비스 수요자 (N=537)		사회복지 종사자·관계자 (N=503)		
	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)	
거주지역	전주시	394	37.9	173	32.2	221	43.9
	군산시	116	11.2	59	11.0	57	11.3
	익산시	75	7.2	49	9.1	26	5.2
	정읍시	57	5.5	31	5.8	26	5.2
	남원시	45	4.3	28	5.2	17	3.4
	김제시	74	7.1	31	5.8	43	8.5
	완주군	30	2.9	16	3.0	14	2.8
	진안군	22	2.1	19	3.5	3	0.6
	무주군	40	3.8	28	5.2	12	2.4
	장수군	43	4.1	29	5.4	14	2.8
	임실군	33	3.2	20	3.7	13	2.6
	순창군	38	3.7	10	1.9	28	5.6
	고창군	29	2.8	19	3.5	10	2.0
부안군	44	4.2	25	4.7	19	3.8	

○ 구체적으로 살펴보면 응답자는 대부분 여성(60.6%)이었고 연령대는 30대(21.6%), 40대(25.7%), 50대(21.5%)가 고른 분포를 보였으나 40대가 가장 많았음. 응답자 지위의 절반이상은 사회복지 종사자(51.3%)이었고, 이들은 대부분 3년 미만(13.1%)이었음. 가장 많이 이용 및 근무한 사회서비스 기관 유형은 노인 및 장애인(35.9%)기관이었음. 응답자의 다수는 전주시(37.9%)에 거주하고 있었음.

2) 전라북도사회서비스원 설립 인지 및 전라북도 사회서비스 만족도

- 설문조사는 전라북도사회서비스원의 설립과 현 전라북도 사회서비스의 현황 등을 내용으로 하는 A, B, C 영역으로 나뉘며 A영역은 전라북도사회서비스원 설립 인지 및 전라북도 사회서비스를 만족도에 대한 영역으로 구성되어 있음. A영역에서는 이 항목에 대한 평가와 사회서비스 만족을 높이기 위해 중요하다고 생각하는 사항에 대한 조사가 이루어짐.

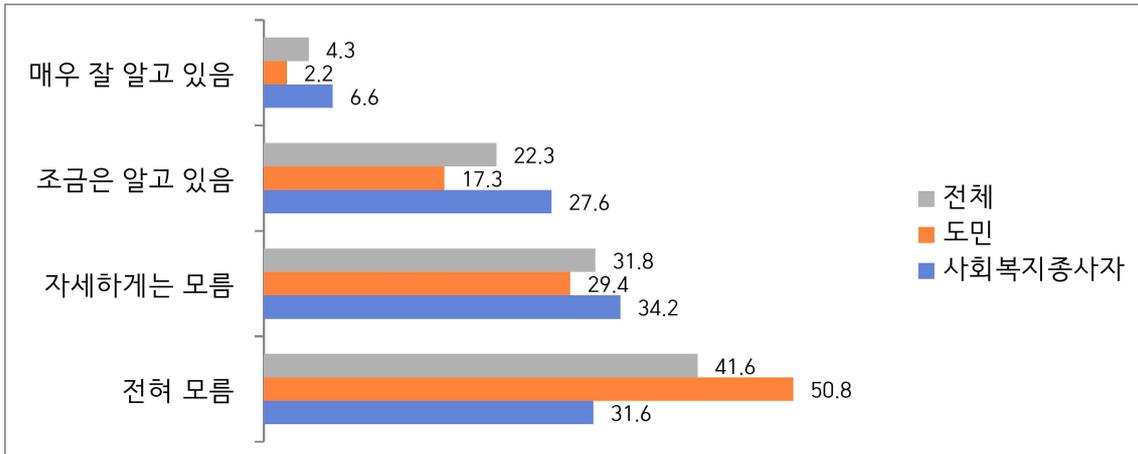
(1) 전라북도사회서비스원 설립 인지 관련

- 전라북도사회서비스원의 설립 인지에 대한 응답([표 4-6], [그림 4-1])을 보면 매우 잘 알고 있음(4.3%), 조금은 알고 있음(22.3%), 자세하게는 모름(31.8%), 전혀 모름(41.6%)으로 나타나, 조사응답자들은 전라북도사회서비스원의 설립에 대해 모르는 편임을 알 수 있음. 도민의 경우 매우 잘 알고 있음(2.2%)와 조금은 알고 있음(17.3%)으로 알고 있음이 19.5%로 나타나, 사회복지 종사자의 매우 잘 알고 있음과 조금은 알고 있음이 34.2%에 비해 도민이 사회복지 종사자보다 잘 모르고 있는 것으로 나타남.

[표 4-6] 전라북도사회서비스원 설립 인지 여부

구분	전체		도민		사회복지 종사자	
	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)
매우 잘 알고 있음	45	4.3	12	2.2	33	6.6
조금은 알고 있음	232	22.3	93	17.3	139	27.6
자세하게는 모름	330	31.8	158	29.4	172	34.2
전혀 모름	432	41.6	273	50.8	159	31.6

[그림 4-1] 전라북도사회서비스원 설립 인지 여부

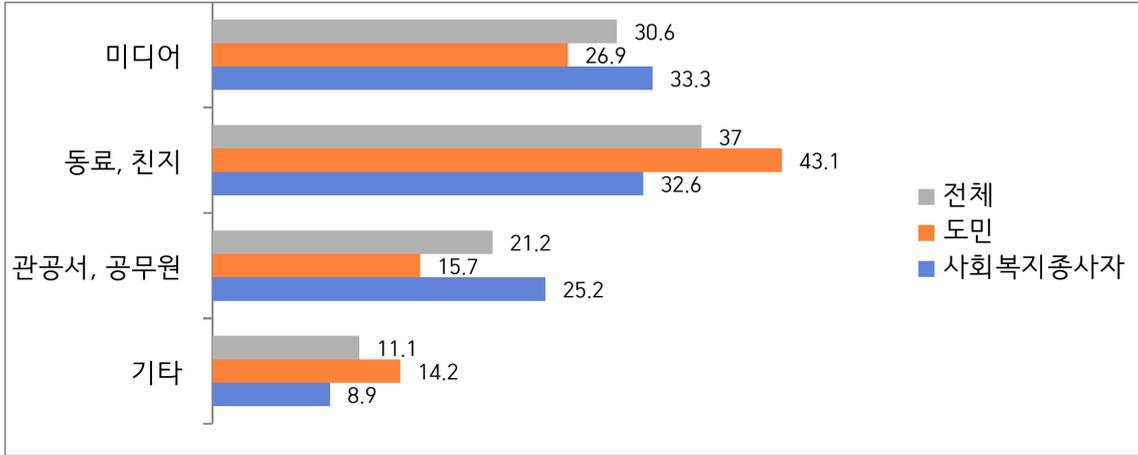


○ 전라북도사회서비스원의 인지 경로에 따른 응답([표 4-7], [그림 4-2])을 보면 동료, 친지등을 통해서 37.0%, 신문, 방송, 인터넷 등의 미디어 30.6%, 관공서, 공무원등을 통해서 21.2%, 기타 11.1%의 순으로 나타났다. 또한 사회복지 서비스원 설립인지 경로의 기타 응답은 [표 4-7]과 같음. 도민은 동료, 친지 등을 통해서(43.1%), 사회복지 종사자는 신문, 방송, 인터넷 등 미디어를 통해서 (33.3%) 사회복지서비스원 설립에 대해 인지하고 있었음.

[표 4-7] 전라북도사회서비스원 설립 인지 경로

구분	전체		도민		사회복지 종사자	
	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)
신문방송인터넷등의 미디어	143	30.6	53	26.9	90	33.3
동료, 친지등을 통해서	173	37.0	85	43.1	88	32.6
관공서, 공무원 등을 통해서	99	21.2	31	15.7	68	25.2
기타	52	11.1	28	14.2	24	8.9

[그림 4-2] 전라북도사회서비스원 설립 인지 경로



[표 4-8] 전라북도사회서비스원 설립 인지 경로 기타 응답내용

	내용
1	교육을 통해 알게됨
2	기관방문을 통해서 알게됨
3	메일 수신을 통해 알게됨
4	보건복지부 책자를 통해 알게됨
5	부모를 통해 알게됨
6	사회복지영역 회의를 통해 알게됨
7	서비스를 받으면서 처음 알게됨
8	설문지, 설문조사를 통해서 알게됨
9	재가복지센터를 통해 알게됨
10	업무로인해 알게되기도 함
11	서비스 제공인력(요양보호사, 활동서비스 선생님, 사회복지종사자)을 통해서
12	홍보물(전단지, 팸플릿 등)을 통해 알게됨
13	전라북도 사회복지협의회를 통해 알게됨
14	종사자를 통해 알게됨
15	지인을 통해 알게됨
16	직장을 통해서 알게됨
17	진안군 사회복지협의회 설명을 통해 알게됨
18	학교를 통해 알게됨
19	학술활동을 통해 알게됨
20	전북사회복지협의회를 통해 알게됨

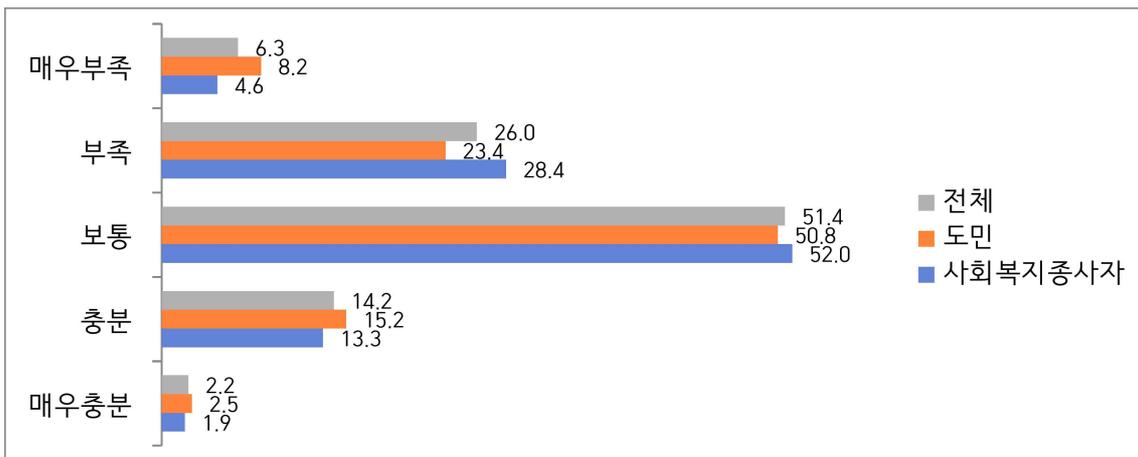
(2) 현재 전라북도 사회서비스의 평가 관련

- 현재 전라북도 사회서비스의 공공성 수준에 대한 응답([표 4-9], [그림 4-3])을 보면 매우부족과 부족을 합해 볼 때 32.3%, 충분과 매우충분을 합해 볼 때 16.4%로 나타나 조사응답자들은 전라북도 사회서비스의 공공성이 부족한 편으로 응답한 것으로 나타남. 사회복지 종사자의 경우 33.0%로 나타나 도민 31.6%에 비해 공공성이 부족한 것으로 응답하였음.

[표 4-9] 전라북도 사회서비스의 공공성 수준

구분	전체		도민		사회복지 종사자	
	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)
매우부족	58	6.3	36	8.2	22	4.6
부족	240	26.0	103	23.4	137	28.4
보통	475	51.4	224	50.8	251	52.0
충분	131	14.2	67	15.2	64	13.3
매우충분	20	2.2	11	2.5	9	1.9

[그림 4-3] 전라북도 사회서비스의 공공성 수준



- 전라북도 사회서비스 공공성의 앞으로 방향에 대한 응답([표 4-10], [그림 4-4])을 보면 매우 약화와 약화를 합해 볼 때 4.1%, 강화와 매우강화를 합해 볼 때 70.7%로 나타나 조사응답자들은 사회서비스 공공성이 앞으로 강화되는 것이라고 응답함.

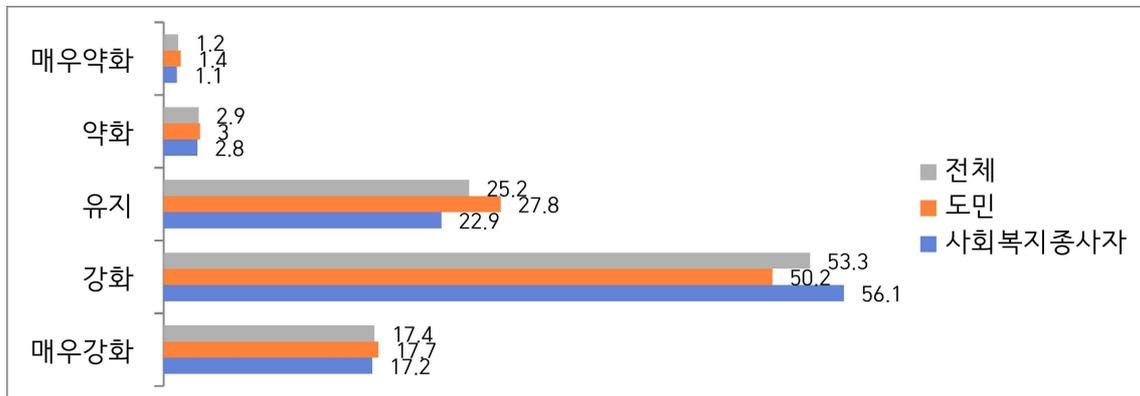
- 사회복지 종사자의 경우 73.3%로 나타나 도민 67.9%보다 앞으로 사회서비스

공공성의 방향이 더 강화될 것이라고 응답하였음.

[표 4-10] 전라북도 사회서비스 공공성의 앞으로 방향

구분	전체		도민		사회복지 종사자	
	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)
매우약화	11	1.2	6	1.4	5	1.1
약화	26	2.9	13	3.0	13	2.8
유지	229	25.2	121	27.8	108	22.9
강화	483	53.3	219	50.2	264	56.1
매우강화	158	17.4	77	17.7	81	17.2

[그림 4-4] 전라북도 사회서비스 공공성의 앞으로 방향



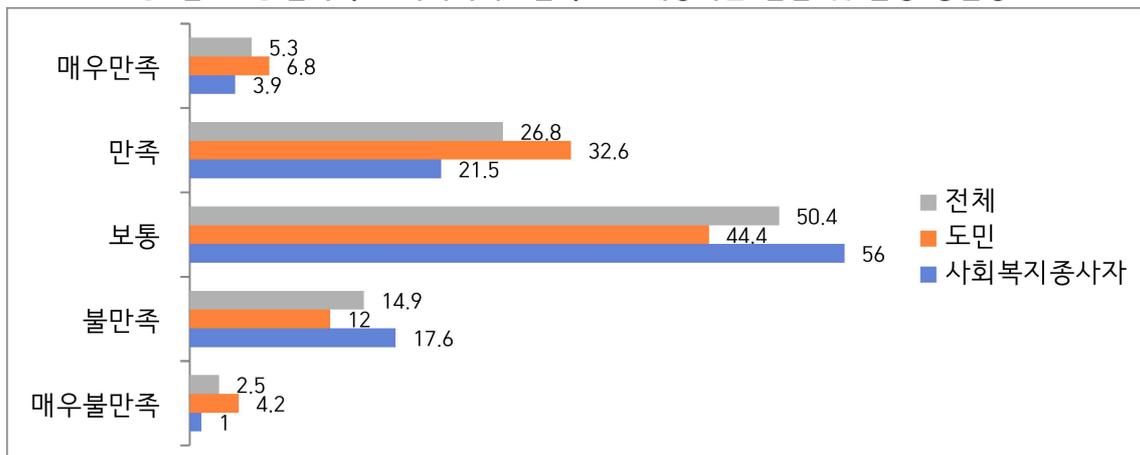
■ 현재 전라북도 사회서비스의 만족도

- 다음으로 현재 전라북도 사회서비스의 만족도에 대한 조사를 하였음. 전라북도 사회서비스 만족도 중 제공기관 설립 및 운영의 수가 충분한지에 대한 전체 응답([표 4-11], [그림 4-5])을 살펴보면 매우만족(5.3%), 만족(26.8%), 불만족(14.9%), 매우불만족(2.5%)로 나타나 조사응답자들은 제공기관 설립 및 운영의 수에 대해 만족하는 편(32.1%)이 불만족(17.4%)보다 높은 것을 알 수 있음. 도민의 경우 매우만족과 만족이 39.4%, 사회복지 종사자의 경우 매우만족과 만족이 25.4%로 도민이 사회복지 종사자에 비해 더 만족하고 있는 것으로 나타남.

[표 4-11] 전라북도 사회서비스만족도 : 제공기관 설립 및 운영 충분성

구분	전체		도민		사회복지 종사자	
	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)
매우만족	50	5.3	31	6.8	19	3.9
만족	254	26.8	149	32.6	105	21.5
보통	477	50.4	203	44.4	274	56.0
불만족	141	14.9	55	12.0	86	17.6
매우불만족	24	2.5	19	4.2	5	1.0

[그림 4-5] 전라북도 사회서비스만족도 : 제공기관 설립 및 운영 충분성



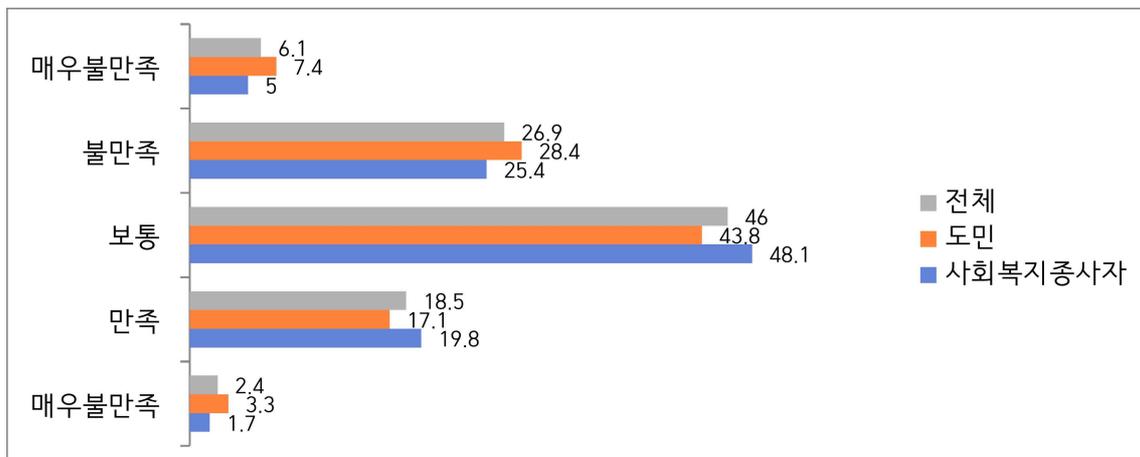
- 전라북도 사회서비스 만족도 중 제공기관의 서비스 접근성에 대한 전체 응답 ([표 4-12], [그림 4-6])을 보면 매우만족과 만족을 합해 볼 때 33.0%, 불만족과 매우불만족을 합해 볼 때 20.9%로 나타나 조사응답자들은 제공기관의 서

비스 접근성에 만족하는 편임을 알 수 있음. 도민의 경우 매우만족과 만족이 35.8%, 사회복지 종사자의 경우 30.4%로 도민이 사회복지 종사자보다 제공기관의 서비스 접근성에 더 만족하는 것으로 나타남.

[표 4-12] 전라북도 사회서비스만족도 : 제공기관의 서비스 접근성

구분	전체		도민		사회복지 종사자	
	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)
매우만족	58	6.1	34	7.4	24	5.0
만족	254	26.9	131	28.4	123	25.4
보통	435	46.0	202	43.8	233	48.1
불만족	175	18.5	79	17.1	96	19.8
매우불만족	23	2.4	15	3.3	8	1.7

[그림 4-6] 전라북도 사회서비스만족도 : 제공기관의 서비스 접근성

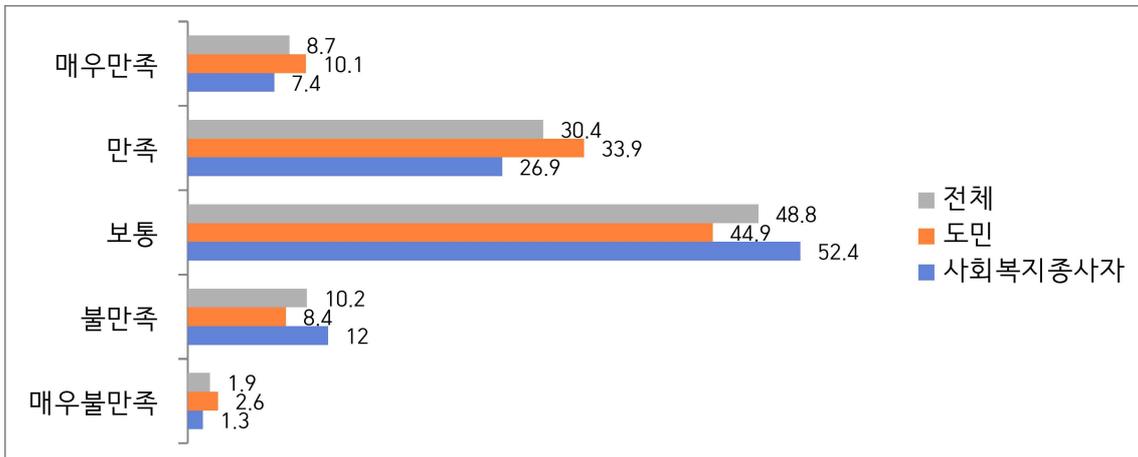


- 제공기관 종사자의 역량 및 전문성에 대한 전체 응답([표 4-13], [그림 4-7])을 보면 매우만족과 만족을 합해 볼 때 39.1%, 불만족과 매우불만족을 합해 볼 때 12.1%로 나타나 조사응답자들은 제공기관 종사자 역량 및 전문성에 만족하는 편임을 알 수 있음. 도민의 경우 매우만족과 만족이 44.0%, 사회복지 종사자는 34.3%로 도민이 사회복지 종사자에 비해 제공기관 종사자 역량 및 전문성에 더 만족하는 것으로 나타남.

[표 4-13] 전라북도사회서비스만족도 : 제공기관 종사자 역량 및 전문성

구분	전체		도민		사회복지 종사자	
	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)
매우만족	81	8.7	46	10.1	35	7.4
만족	282	30.4	154	33.9	128	26.9
보통	453	48.8	204	44.9	249	52.4
불만족	95	10.2	38	8.4	57	12.0
매우불만족	18	1.9	12	2.6	6	1.3

[그림 4-7] 전라북도 사회서비스 만족도 : 제공기관 종사자역량 및 전문성

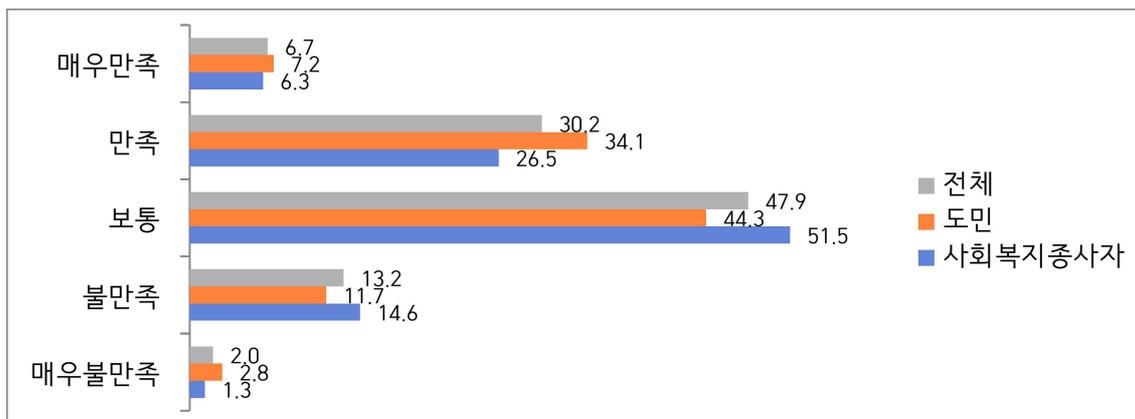


○ 전라북도 사회서비스 만족도 중 사회서비스 품질에 대한 전체 응답([표 4-14], [그림 4-8])을 보면 매우만족과 만족을 합해 볼 때 36.9%, 불만족과 매우불만족을 합해 볼 때 15.2%로 나타나 조사응답자들은 사회서비스 품질에 만족하는 편으로 알 수 있음. 도민의 경우 매우만족과 만족이 41.3%, 사회복지 종사자의 경우 32.8%로 도민이 사회서비스 품질에 더 만족하는 것으로 나타남.

[표 4-14] 전라북도사회서비스만족도 : 사회서비스 품질

구분	전체		도민		사회복지 종사자	
	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)
매우만족	63	6.7	33	7.2	30	6.3
만족	284	30.2	137	34.1	127	26.5
보통	451	47.9	204	44.3	247	51.5
불만족	124	13.2	54	11.7	70	14.6
매우불만족	19	2.0	13	2.8	6	1.3

[그림 4-8] 전라북도 사회서비스만족도 : 사회서비스 품질

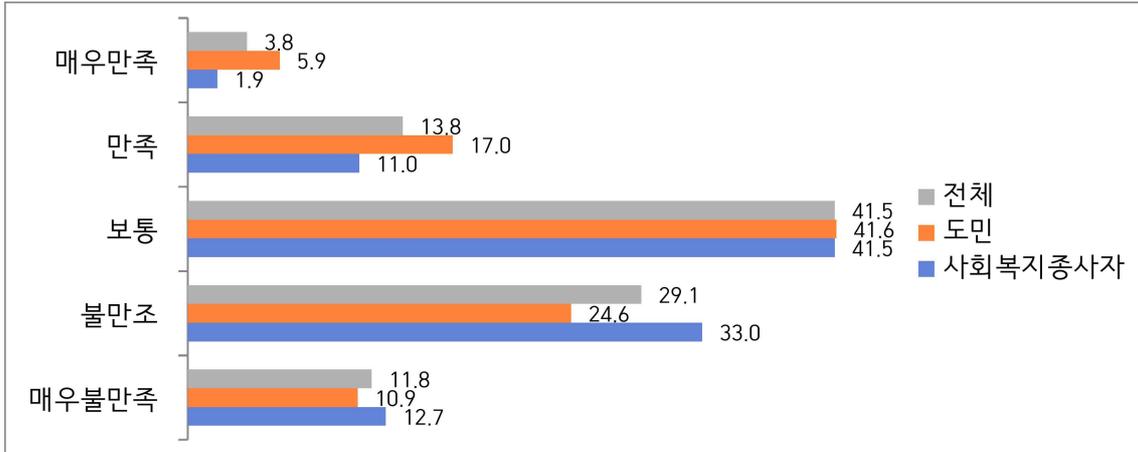


○ 전라북도 사회서비스 만족도 중 사회서비스 제공기관 종사자의 처우([표 4-15], [그림 4-9])에 대한 전체응답을 보면 매우만족과 만족을 합해 볼 때 17.6%, 불만족과 매우불만족을 합해 볼 때 40.9%로 나타나 조사응답자들은 제공기관 종사자의 처우에 대해 불만족하고 있음을 알 수 있음. 사회복지 종사자의 경우 불만족과 매우불만족은 45.7%, 도민의 경우 35.5%로 나타나 도민에 비해 사회복지 종사자가 제공기관 종사자의 처우에 불만족하는 것으로 나타남.

[표 4-15] 전라북도사회서비스만족도 : 제공기관 종사자의 처우

구분	전체		도민		사회복지 종사자	
	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)
매우만족	34	3.8	25	5.9	9	1.9
만족	125	13.8	72	17.0	53	11.0
보통	376	41.5	176	41.6	200	41.5
불만족	263	29.1	104	24.6	159	33.0
매우불만족	107	11.8	46	10.9	61	12.7

[그림 4-9] 전라북도 사회서비스만족도 : 제공기관 종사자의 처우

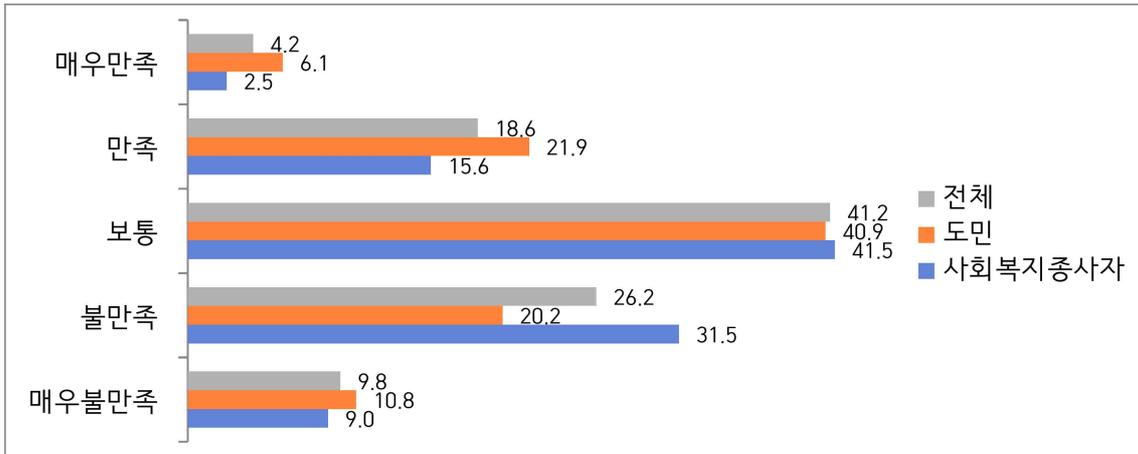


○ 전라북도 사회서비스 만족도 중 사회서비스 종사자의 고용 안정성에 대한 전체 응답([표 4-16], [그림 4-10])을 보면 매우만족과 만족을 합해 볼 때 22.8%, 불만족과 매우불만족을 합해 볼 때 36.0%으로 나타나 조사응답자들은 종사자의 고용 안정성에 불만족이 높음을 알 수 있음. 사회복지종사자의 경우 불만족과 매우불만족이 40.5%, 도민의 경우 31.0%로 나타나 도민에 비해 사회복지 종사자가 종사자의 고용 안정성에 더 불만족하는 것으로 나타남.

[표 4-16] 전라북도사회서비스만족도 : 종사자의 고용 안정성

구분	전체		도민		사회복지 종사자	
	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)
매우만족	38	4.2	26	6.1	12	2.5
만족	168	18.6	93	21.9	75	15.6
보통	373	41.2	174	40.9	199	41.5
불만족	237	26.2	86	20.2	151	31.5
매우불만족	89	9.8	46	10.8	43	9.0

[그림 4-10] 전라북도 사회서비스만족도 : 종사자의 고용 안정성

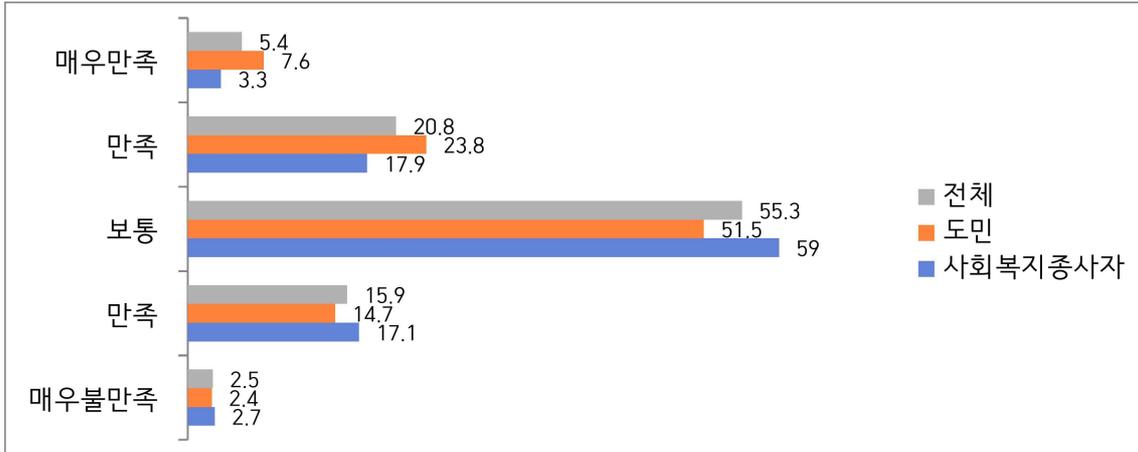


○ 전라북도 사회서비스 만족도 중 사회서비스 전반적 평가에 대한 전체 응답 ([표 4-17], [그림 4-11])을 보면 매우만족과 만족을 합해 볼 때 26.2%, 불만족과 매우불만족을 합해 볼 때 18.4%로 나타나 조사응답자들은 사회서비스 전반적 평가에 만족하는 편임을 알 수 있음. 도민의 경우 매우만족과 만족이 31.4%, 사회복지 종사자의 경우 21.2%로 도민이 사회복지 종사자보다 사회서비스 전반적 평가를 더 만족하는 것으로 나타남.

[표 4-17] 전라북도사회서비스만족도 : 사회서비스 전반적 평가

구분	전체		도민		사회복지 종사자	
	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)
매우만족	51	5.4	35	7.6	16	3.3
만족	197	20.8	110	23.8	87	17.9
보통	524	55.3	238	51.5	286	59.0
불만족	151	15.9	68	14.7	83	17.1
매우불만족	24	2.5	11	2.4	13	2.7

[그림 4-11] 전라북도 사회서비스만족도 : 사회서비스 전반적 평가



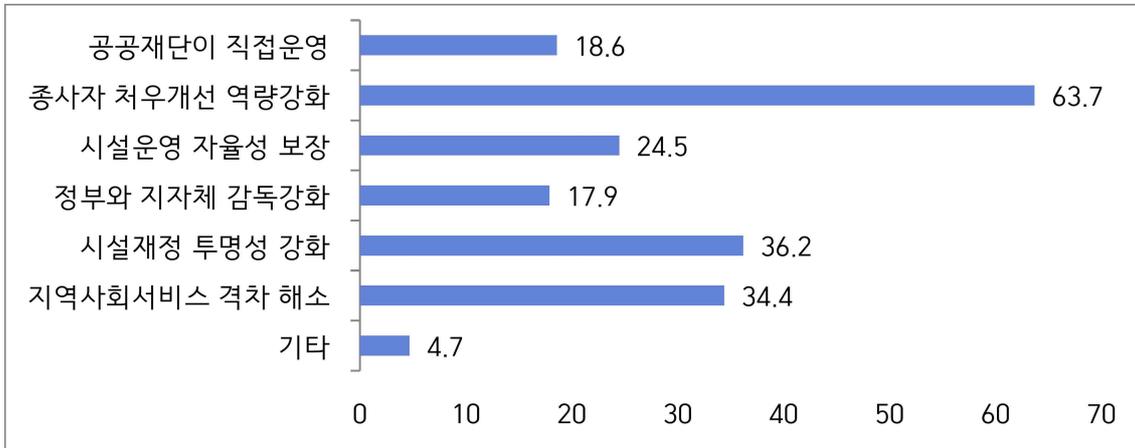
○ 마지막으로 전라북도 사회서비스 만족도를 높이기 위해 가장 필요한 사항에 대한 응답을 보면 [표 4-18]과 같음.

- 1순위 응답을 살펴보면 '종사자의 처우개선 및 역량강화'가 54.2%로 가장 높은 비율을 보였으며 다음으로 '공공재단(기관)이 직접 운영' 18.5%, 정부와 지방자치단체의 관리감독 강화 8.9%, '시설 운영의 자율성 보장' 7.9%, '사회복지시설(기관) 재정운영의 투명성 강화' 5.9%, '기타' 3.7%, '지역 간 사회서비스 격차 해소' 0.9%의 순으로 나타남.
- 2순위에서는 '지역 간 사회서비스 격차 해소' 33.5%로 가장 높았으며 다음으로 '사회복지시설(기관) 재정운영의 투명성 강화' 30.3%, '시설운영의 자율성 보장' 16.6%, '종사자의 처우개선 및 역량강화' 9.5%, '정부와 지방자치단체의 관리감독 강화' 9.0%, '기타' 1.0%, '공공재단(기관)이 직접운영' 0.1%의 순으로 응답함.
- 1순위 응답과 2순위 응답을 합한 결과는 [그림 4-12]와 같음. 응답자들의 다수는 전북사회서비스 만족도를 높이기 위해 가장 필요한 사항 1순위는 '종사자 처우개선 및 역량강화' 54.2%이었고 2순위는 '사회복지시설 재정운영의 투명성 강화' 36.2%, 3순위 '지역 간 사회서비스 격차 해소' 34.4%이었음.
- 따라서 전라북도사회서비스원의 설립 및 운영으로 사회서비스 제공인력 처우를 개선하고 시설재정의 투명성을 강화하며 각 지역별 서비스 격차를 해소하여 사회서비스의 공공성을 실현하는 방향으로 나아가야 할 것임.

[표 4-18] 전라북도사회서비스 만족도를 높이기 위해 가장 필요한 사항

구분	1순위		2순위		1순위 + 2순위	
	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)
공공재단(기관)이 직접 운영	192	18.5	1	0.1	193	18.6
종사자의 처우 개선 및 역량 강화	562	54.2	88	9.5	650	63.7
시설 운영의 자율성 보장	82	7.9	154	16.6	236	24.5
정부와 지방자치단체의 관리감독 강화	92	8.9	84	9.0	176	17.9
사회복지시설(기관) 재정운영의 투명성 강화	61	5.9	282	30.3	343	36.2
지역 간 사회서비스 격차 해소	9	0.9	312	33.5	321	34.4
기타	38	3.7	9	1.0	47	4.7

[그림 4-12] 전라북도 사회서비스만족도를 높이기 위해 가장 필요한 사항



[표 4-19] 전라북도 사회서비스만족도를 높이기 위해 가장 필요한 사항 기타 응답내용

	내용
1	기관 환경개선
2	사회서비스에 대해 알리는 것이 먼저 개선되어야 함.
3	서비스 제공인력 전문성 강화
4	서비스제공 기관수 증가
5	예산부족 대기자문제 해소
6	운영예산증액
7	지리적 접근성
8	투명한 블라인드채용
9	홍보
10	홍보. 몰라서 못받는 경우도 있을것 같아서.

3) 전라북도사회서비스원 설립의견, 중요사업, 효과

- B영역은 전라북도사회서비스원의 설립, 중요사업 효과에 대한 내용으로 전라북도사회서비스원 설립 찬반여부, 적합한 사업내용, 예상효과, 건의사항 부분으로 구성되어 있음.

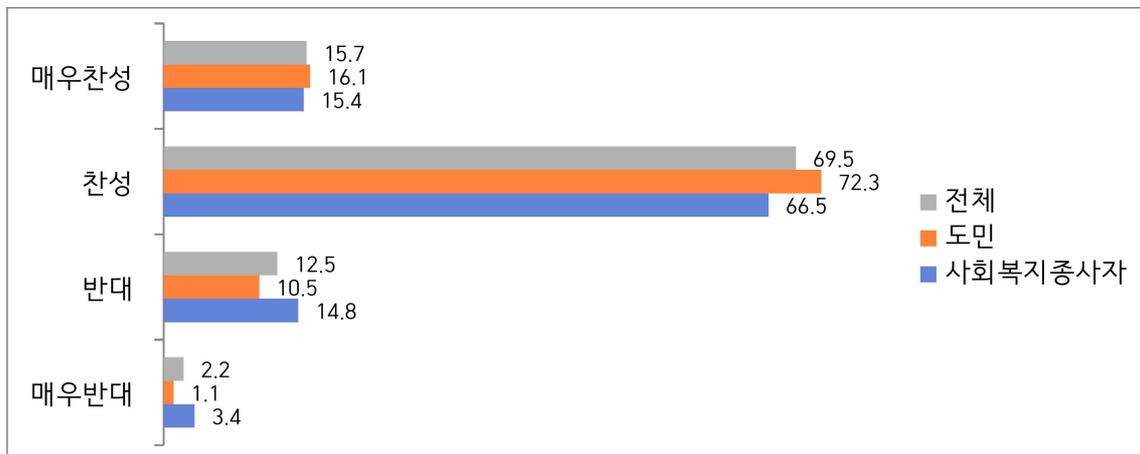
(1) 전라북도사회서비스원 설립 찬반 관련

- 전라북도사회서비스원 설립의 찬반여부에 대한 의견([표 4-20], [그림 4-13])을 보면 매우 찬성과 찬성을 합해 볼 때 85.2%, 반대와 매우 반대를 합해 볼 때 14.7%로 나타나 조사응답자들의 절대 다수가 찬성하는 것을 알 수 있음.
- 도민의 경우 88.4%로 나타나, 사회복지 종사자 81.9%에 비해 더 많이 찬성하는 것으로 나타났음.

[표 4-20] 전라북도사회서비스원 설립의 찬반여부에 대한 의견

구분	전체		도민		사회복지 종사자	
	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)
매우찬성	163	15.7	86	16.1	77	15.4
찬성	720	69.5	387	72.3	333	66.5
반대	130	12.5	56	10.5	74	14.8
매우반대	23	2.2	6	1.1	17	3.4

[그림 4-13] 전라북도사회서비스원 설립의 찬반여부에 대한 의견



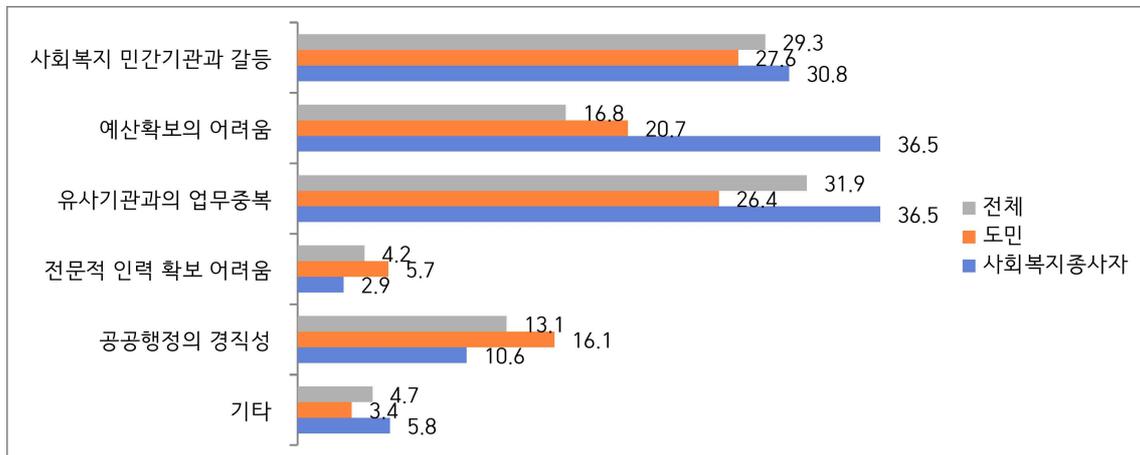
○ 전라북도사회서비스원 설립의 반대 이유에 대한 의견([표 4-21], [그림 4-14])을 보면 다음과 같음.

- '유사기관과의 업무중복'이 31.9%로 가장 많았으며, 다음으로 '사회복지 민간기관과의 갈등' 29.3%, '예산 확보의 어려움' 16.8%, '공공행정의 경직성' 13.1%, '기타' 4.7%, '전문적 인력 확보의 어려움' 4.2% 순으로 나타났음. 기타 응답은 [표 4-21]과 같음.
- 도민의 경우 '사회복지 민간기관과 갈등' 27.6%, '유사기관과의 업무중복' 26.4%, '예산확보의 어려움' 20.7%, '공공행정의 경직성' 16.1%, '전문적 인력 확보 어려움' 5.7%, '기타' 3.4% 순으로 응답하였음.
- 사회복지 종사자는 '유사기관과의 업무중복' 36.5%, '사회복지 민간기관과 갈등' 30.8%, '예산확보의 어려움' 13.5%, '공공행정의 경직성' 10.6%, '기타' 5.8%, '전문적 인력 확보 어려움' 2.9% 순으로 응답하였음.

[표 4-21] 전라북도사회서비스원 설립 반대 이유

구분	전체		도민		사회복지 종사자	
	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)
사회복지 민간기관과 갈등	56	29.3	24	27.6	32	30.8
예산확보의 어려움	32	16.8	18	20.7	14	13.5
유사기관과의 업무중복	61	31.9	23	26.4	38	36.5
전문적 인력 확보 어려움	8	4.2	5	5.7	3	2.9
공공행정의 경직성	25	13.1	14	16.1	11	10.6
기타	9	4.7	3	3.4	6	5.8

[그림 4-14] 전라북도사회서비스원 설립 반대 이유



[표 4-22] 전라북도사회서비스원 설립의 반대 이유 기타 응답내용

	내용
1	기대치가 없음
2	기존시설의 개선 및 전문성 확보가 시급함
3	서비스원 유지를 위한 비용낭비
4	실제로 별 도움이 안될 것 같음
5	아직은 준비단계 미흡
6	이미 많은 제공기관으로 인한 중복적인 부분이 포화상태이고 현재 제공기관이 1 곳이 있다해서 할 수 없는 사업이 많습니다
7	정치적으로 작동될 우려(선거조직화)

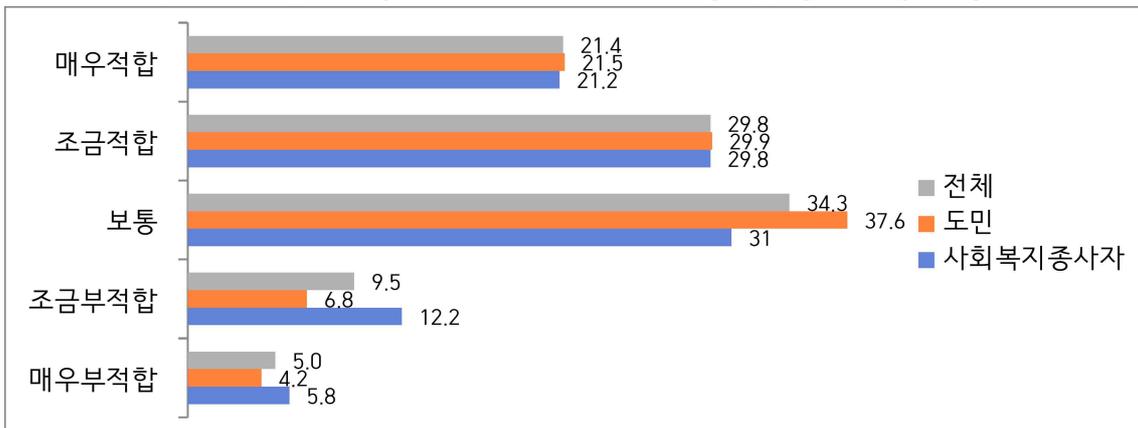
(2) 전라북도사회서비스원 추진사업에 대한 의견

- 전라북도사회서비스원의 적합한 사업에 대한 의견을 수렴함.
- 사회서비스 제공기관 종사자 직접고용([표 4-23], [그림 4-15])을 보면 매우적합과 조금적합을 합해 볼 때 51.2%로 나타났고 조금 부적합과 매우 부적합을 합해 볼 때 14.5%로 나타나 조사응답자들은 종사자 직접고용이 부적합보다 적합이 더 높게 나타났음.
 - 도민의 경우 매우 적합과 조금 적합이 51.4%로 나타나, 사회복지 종사자의 경우 51.0%로 도민이 사회복지 종사자에 비해 제공기관 종사자 직접고용에 더 적합하다고 응답하는 것으로 나타남.

[표 4-23] 전라북도사회서비스원 사업 : 제공기관 종사자 직접고용

구분	전체		도민		사회복지 종사자	
	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)
매우 적합	197	21.4	98	21.5	99	21.2
조금 적합	275	29.8	136	29.9	139	29.8
보통	316	34.3	171	37.6	145	31.0
조금 부적합	88	9.5	31	6.8	57	12.2
매우 부적합	46	5.0	19	4.2	27	5.8

[그림 4-15] 전라북도사회서비스원 사업 : 제공기관 종사자 직접고용



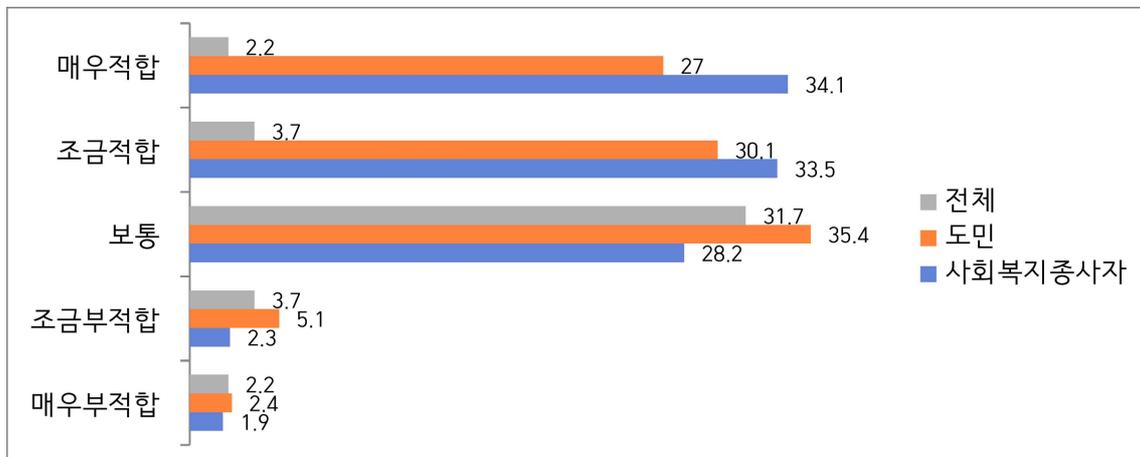
- 사회서비스 제공기관 표준운영 모델·운영 지침마련([표 4-24], [그림 4-16])을 보면 매우적합과 조금 적합을 합해 볼 때 62.4%, 조금부적합과 매우부적합을 합해 볼 때 5.9%로 나타나, 조사응답자들은 제공기관 표준운영지침 마련이

적합하다고 응답함. 사회복지 종사자의 경우 매우 적합과 조금 적합이 67.6%로, 도민 57.1%보다 더 적합하다고 응답한 것으로 나타남.

[표 4-24] 전라북도사회서비스원 사업 : 표준운영 모델·운영지침 마련

구분	전체		도민		사회복지 종사자	
	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)
매우 적합	284	30.6	123	27.0	161	34.1
조금 적합	295	31.8	137	30.1	158	33.5
보통	294	31.7	161	35.4	133	28.2
조금 부적합	34	3.7	23	5.1	11	2.3
매우 부적합	20	2.2	11	2.4	9	1.9

[그림 4-16] 전라북도사회서비스원 사업 : 표준운영모델·운영지침 마련

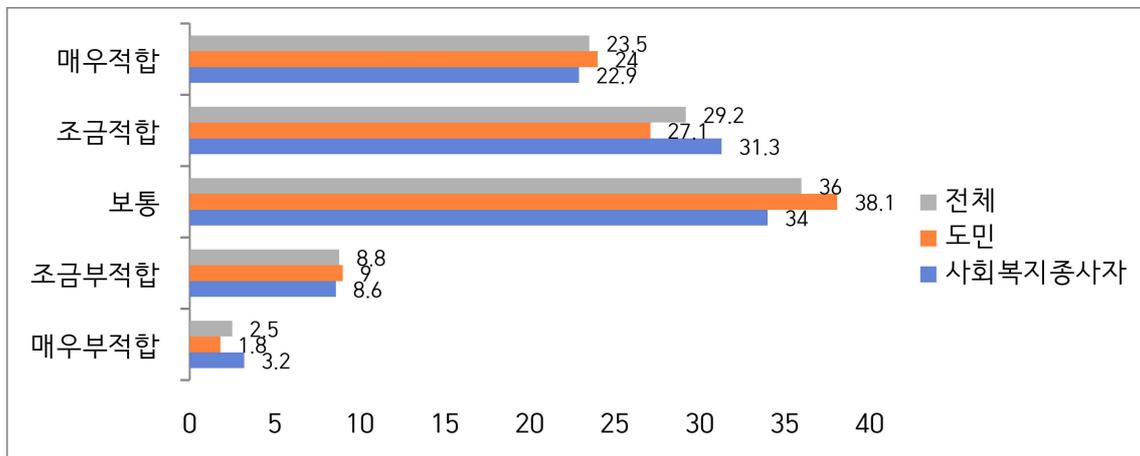


- 제공기관 대체인력지원([표 4-25], [그림 4-17])의 전체 응답을 보면 매우 적합과 조금 적합을 합해 볼 때 52.7%, 조금부적합과 매우 부적합을 합해 볼 때 11.3%로 나타나 조사응답자들은 제공기관 대체인력지원이 적합하다고 응답함. 사회복지 종사자의 경우 매우 적합과 조금 적합이 54.2%로, 도민의 경우 51.1%로 사회복지 종사자가 더 적합하다고 응답한 것으로 나타남.

[표 4-25] 전라북도사회서비스원 사업 : 제공기관 대체인력지원

구분	전체		도민		사회복지 종사자	
	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)
매우 적합	216	23.5	109	24.0	107	22.9
조금 적합	269	29.2	123	27.1	146	31.3
보통	332	36.0	173	38.1	159	34.0
조금 부적합	81	8.8	41	9.0	40	8.6
매우 부적합	23	2.5	8	1.8	15	3.2

[그림 4-17] 전라북도사회서비스원 사업 : 제공기관 대체인력지원

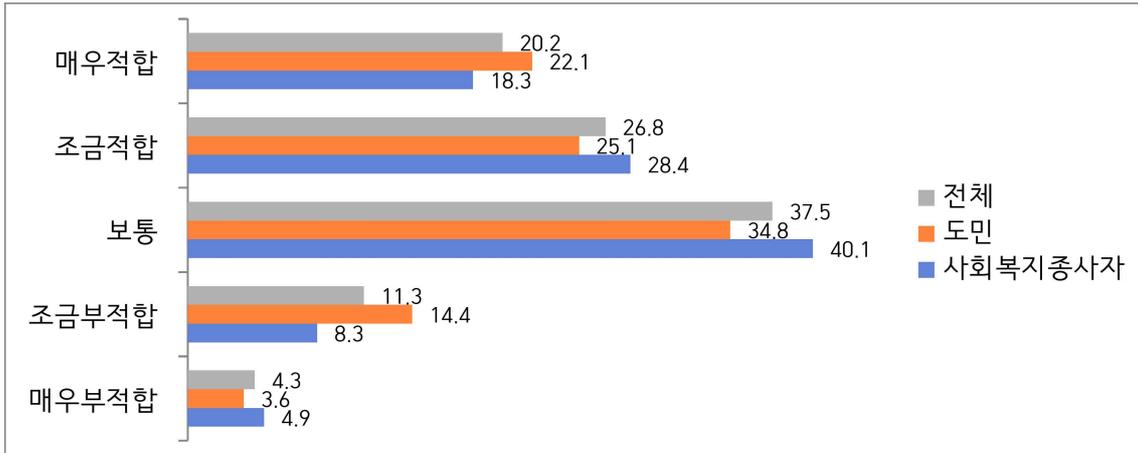


○ 제공기관 전문 수탁운영([표 4-26], [그림 4-18])을 보면 매우적합과 조금적합을 합해 볼 때 47.0%, 조금 부적합과 매우 부적합을 합해 볼 때 15.6%로 나타나 조사응답자들은 제공기관 전문수탁운영에서 부적합보다 적합하다고 응답한 비율이 높게 나타났음. 도민의 경우 매우 적합과 조금 적합이 47.2%, 사회복지 종사자의 경우 46.7%보다 도민이 더 적합하다고 응답한 것으로 나타남.

[표 4-26] 전라북도사회서비스원 사업 : 제공기관 전문수탁운영

구분	전체		도민		사회복지 종사자	
	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)
매우 적합	184	20.2	98	22.1	86	18.3
조금 적합	244	26.8	111	25.1	133	28.4
보통	342	37.5	154	34.8	188	40.1
조금 부적합	103	11.3	64	14.4	39	8.3
매우 부적합	39	4.3	16	3.6	23	4.9

[그림 4-18] 전라북도사회서비스원 사업 : 제공기관 전문수탁운영

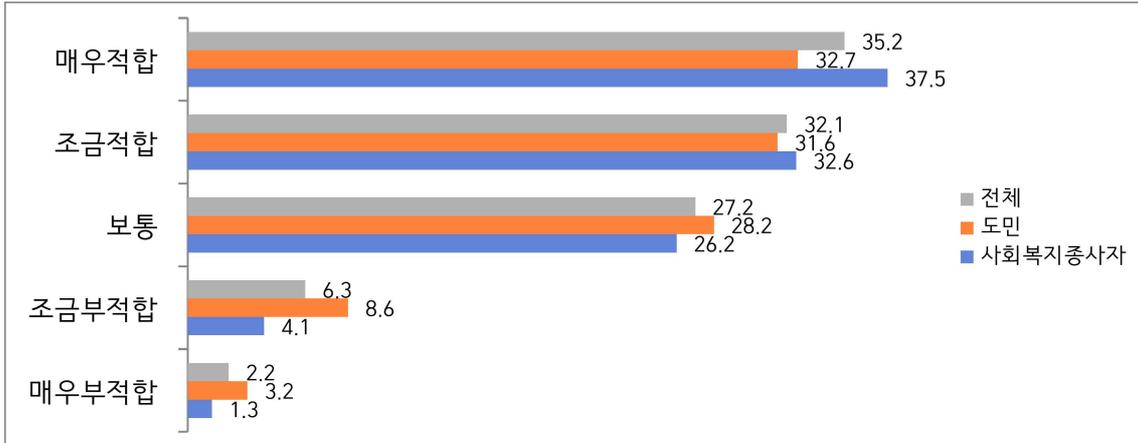


○ 제공기관 재정 투명성 증진 노력([표 4-27], [그림 4-19])을 보면 매우적합과 조금적합을 합해 볼 때 67.3%, 조금부적합과 매우부적합을 합해 볼 때 8.5%로 나타나 조사응답자들은 재정 투명성 증진 노력에 적합함을 응답한 비율이 높은 것으로 나타남. 사회복지 종사자의 경우 매우 적합과 조금 적합이 70.1%, 도민의 경우 64.3%로 사회복지 종사자가 재정 투명성 증진 노력에 더 적합하다고 응답한 것으로 나타남.

[표 4-27] 전라북도사회서비스원 사업 : 재정 투명성 증진 노력

구분	전체		도민		사회복지 종사자	
	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)
매우 적합	321	35.2	145	32.7	176	37.5
조금 적합	293	32.1	140	31.6	153	32.6
보통	248	27.2	125	28.2	123	26.2
조금 부적합	57	6.3	38	8.6	19	4.1
매우 부적합	20	2.2	14	3.2	6	1.3

[그림 4-19] 전라북도사회서비스원 사업 : 재정 투명성 증진 노력

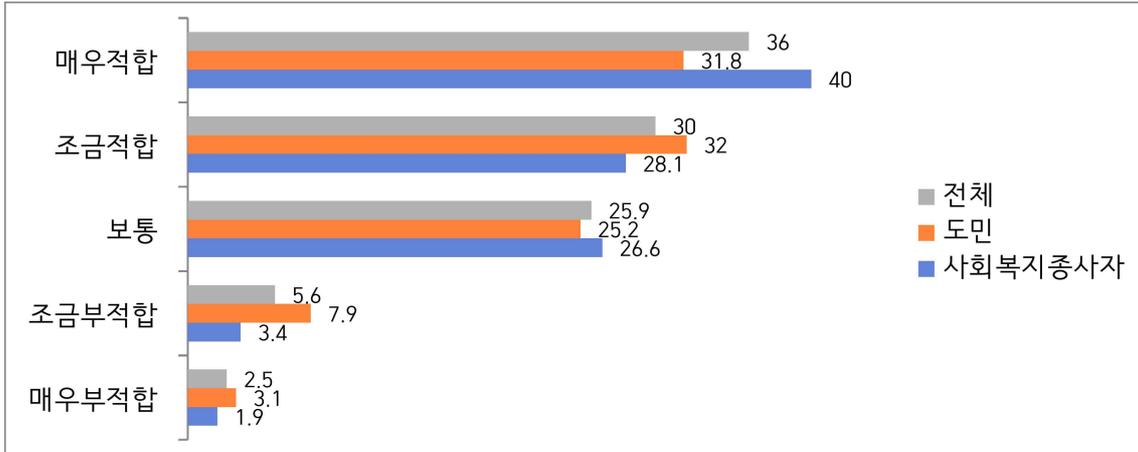


○ 제공기관 경영, 컨설팅, 교육지원([표 4-28], [그림 4-20])을 보면 매우적합과 조금적합을 합해 볼 때 66.0%, 조금부적합과 매우부적합을 합해 볼 때 8.1%로 나타나 조사응답자들은 경영, 컨설팅, 교육지원에 적합하다고 응답한 비율이 더 높은 것으로 나타남. 사회복지 종사자의 경우 매우 적합과 조금 적합이 68.1%, 도민의 경우 63.8%로 사회복지 종사자가 더 적합하다고 응답한 것으로 나타남.

[표 4-28] 전라북도사회서비스원 사업 : 경영, 컨설팅, 교육지원

구분	전체		도민		사회복지 종사자	
	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)
매우 적합	336	36.0	145	31.8	191	40.0
조금 적합	280	30.0	146	32.0	134	28.1
보통	242	25.9	115	25.2	127	26.6
조금 부적합	52	5.6	36	7.9	16	3.4
매우 부적합	23	2.5	14	3.1	9	1.9

[그림 4-20] 전라북도사회서비스원 사업 : 경영, 컨설팅, 교육지원

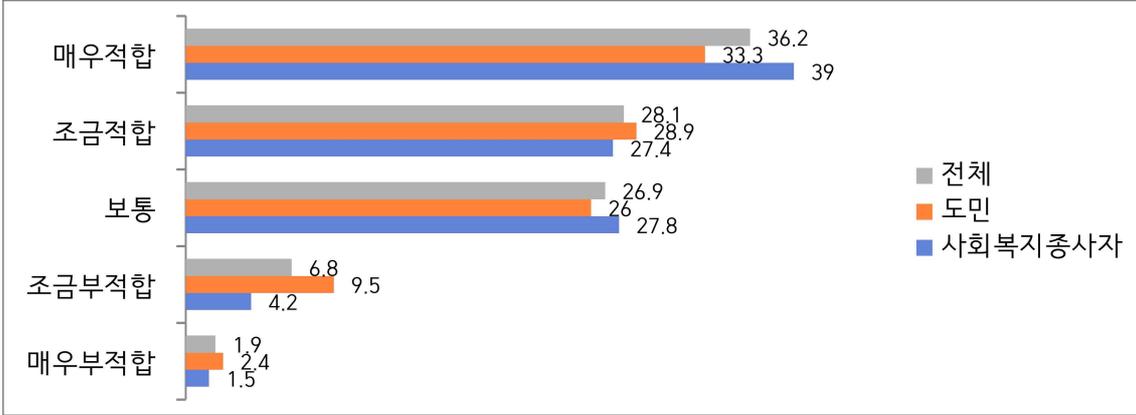


○ 전라북도 사회서비스 정책개발 및 연구([표 4-29], [그림 4-21])를 보면 매우 적합과 조금 적합을 합해 볼 때 64.3%, 조금 부적합과 매우 부적합을 합해 볼 때 8.7%로 나타나 조사응답자들은 사회서비스 정책개발 연구에 적합하다고 응답한 비율이 더 높은 것으로 나타남. 사회복지 종사자의 경우 매우 적합과 조금 적합이 66.4로, 도민의 경우 62.2%보다 사회서비스 정책 연구에 더 적합하다고 응답함.

[표 4-29] 전라북도사회서비스원 사업 : 전라북도사회서비스 정책 연구

구분	전체		도민		사회복지 종사자	
	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)
매우 적합	336	36.2	151	33.3	185	39.0
조금 적합	261	28.1	131	28.9	130	27.4
보통	250	26.9	118	26.0	132	27.8
조금 부적합	63	6.8	43	9.5	20	4.2
매우 부적합	18	1.9	11	2.4	7	1.5

[그림 4-21] 전라북도사회서비스원 사업 : 전라북도 사회서비스정책연구

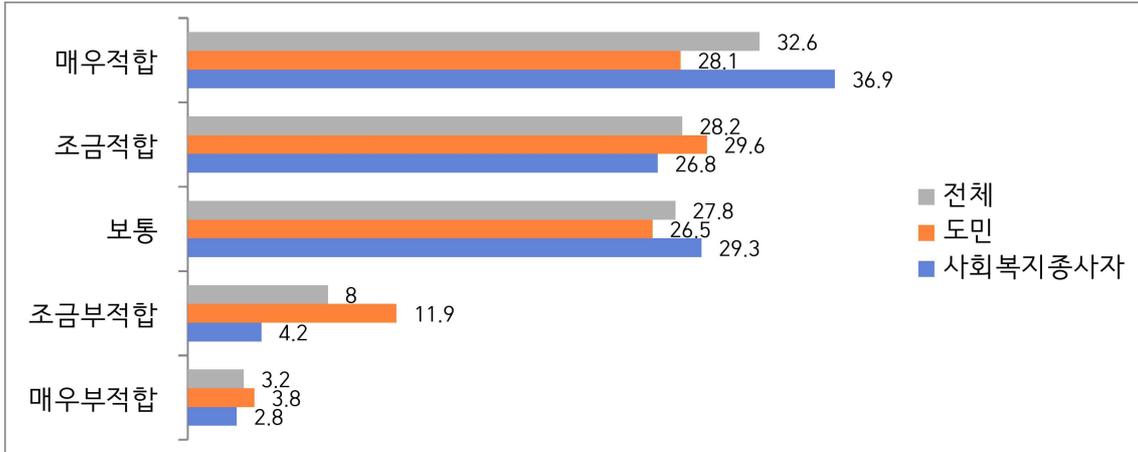


○ 민간 제공기관이 맡기 어려운 부분을 담당([표 4-30], [그림 4-22])을 보면 매우 적합과 조금 적합을 합해 볼 때 60.8%, 조금 부적합과 매우 부적합을 합해 볼 때 11.2%로 조사응답자들은 민간이 어려운 부분을 담당하는 것이 적합하다고 응답한 비율이 더 높게 나타남. 사회복지 종사자의 경우 매우 적합과 조금 적합이 63.7%로 도민의 경우 57.7%보다 더 적합하다고 응답한 비율이 높은 것으로 나타남

[표 4-30] 전라북도사회서비스원 사업 : 민간이 맡기 어려운 부문 담당

구분	전체		도민		사회복지 종사자	
	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)
매우 적합	301	32.6	127	28.1	174	36.9
조금 적합	260	28.2	134	29.6	126	26.8
보통	258	27.8	120	26.5	138	29.3
조금 부적합	74	8.0	54	11.9	20	4.2
매우 부적합	30	3.2	17	3.8	13	2.8

[그림 4-22] 전라북도사회서비스원 사업 : 민간이 맡기 어려운 부문 담당



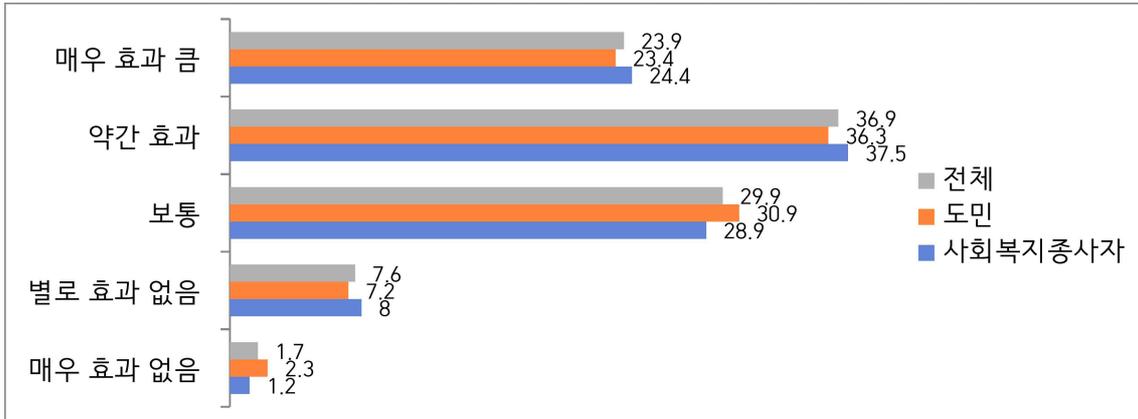
(3) 전라북도사회서비스원의 효과에 대한 의견

- 전라북도사회서비스원의 설립과 운영시 효과에 대해 투명성 강화, 사회서비스 품질 향상, 사회서비스 종사자 처우개선, 양질의 일자리 창출, 민간이 맡기 어려운 부문 보완, 경영 컨설팅을 통한 시설경영합리화, 사회서비스 정책 개발 및 연구 강화, 도내 지역간 사회서비스 격차해소, 전라북도사회서비스원 설립 시 건의사항 및 의견을 수렴함.
- 시설 운영의 투명성 강화([표 4-31], [그림 4-23])를 보면 매우 효과 큼과 약간 효과를 합해 볼 때 60.8%, 별로 효과 없음과 매우 효과 없음을 합해 볼 때 9.3%로 조사응답자들은 시설 운영의 투명성 강화에 효과가 있다고 응답한 비율이 더 높은 것으로 나타남. 사회복지 종사자의 경우 매우 효과 큼과 약간 효과 있음이 61.9%로 나타나 도민의 경우 59.7%보다 더 효과가 있다고 응답한 비율이 높은 것으로 나타남.

[표 4-31] 전라북도사회서비스원 효과 : 시설운영의 투명성 강화

구분	전체		도민		사회복지 종사자	
	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)
매우 효과 큼	246	23.9	124	23.4	122	24.4
약간 효과	380	36.9	193	36.3	187	37.5
보통	308	29.9	164	30.9	144	28.9
별로 효과 없음	78	7.6	38	7.2	40	8.0
매우 효과 없음	18	1.7	12	2.3	6	1.2

[그림 4-23] 전라북도사회서비스원 효과 : 시설운영의 투명성 강화

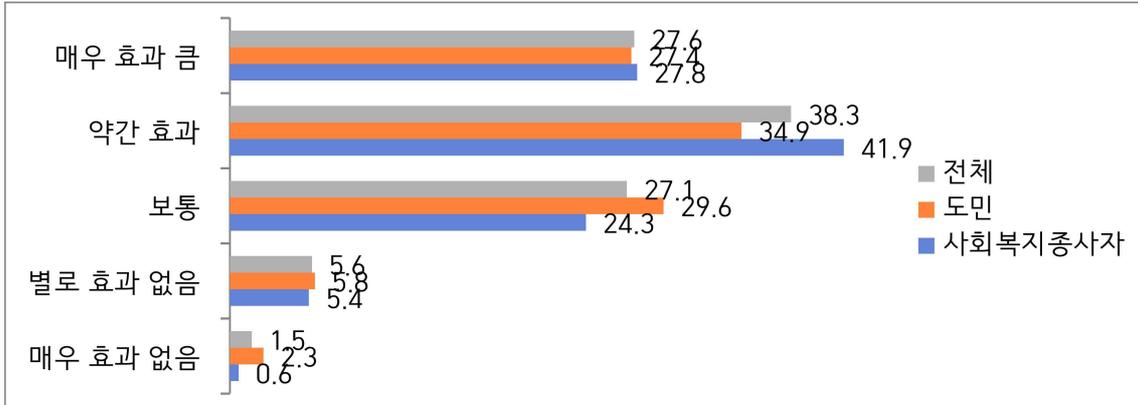


○ 사회서비스 품질 향상([표 4-32], [그림 4-24])을 보면 매우 효과 큼과 약간 효과를 합해 볼 때 65.9%, 별로 효과 없음과 매우 효과 없음으로 합해 볼 때 7.1%로 조사응답자들은 사회서비스 품질향상에 효과가 있다고 응답한 비율이 더 높은 것으로 나타남. 사회복지종사자의 경우 매우 효과 큼과 약간 효과가 69.7%로 도민의 경우 62.3%보다 더 효과 있다고 응답한 비율이 높은 것으로 나타남.

[표 4-32] 전라북도사회서비스원 효과 : 사회서비스 품질 향상

구분	전체		도민		사회복지 종사자	
	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)
매우 효과 큼	284	27.6	146	27.4	138	27.8
약간 효과	394	38.3	186	34.9	208	41.9
보통	279	27.1	158	29.6	121	24.3
별로 효과 없음	58	5.6	31	5.8	27	5.4
매우 효과 없음	15	1.5	12	2.3	3	0.6

[그림 4-24] 전라북도사회서비스원 효과 : 사회서비스 품질 향상

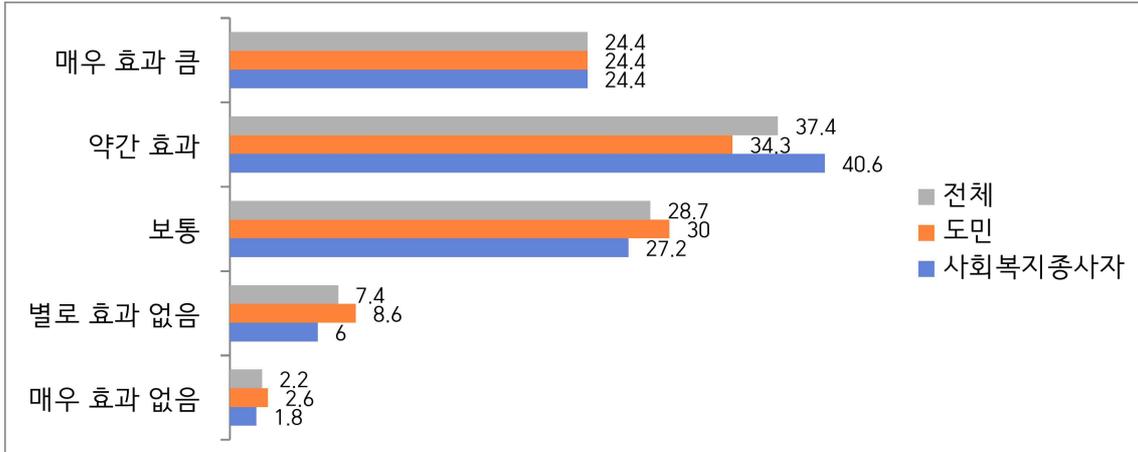


○ 사회서비스 종사자 처우개선([표 4-33], [그림 4-25])을 보면 매우 효과 큼과 약간 효과를 합해 볼 때 61.8%, 별로 효과 없음과 매우 효과 없음을 합해 볼 때 9.6%로 조사응답자들은 종사자 처우개선에 효과가 있다고 응답한 비율이 더 높은 것으로 나타났음. 사회복지 종사자의 경우 매우 효과 큼과 약간 효과가 65.0%로 도민의 경우 58.7%보다 더 효과 있다고 응답한 비율이 높을 것으로 나타남.

[표 4-33] 전라북도사회서비스원 효과 : 사회서비스 종사자 처우개선

구분	전체		도민		사회복지 종사자	
	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)
매우 효과 큼	252	24.4	130	24.4	122	24.4
약간 효과	386	37.4	183	34.3	203	40.6
보통	296	28.7	160	30.0	136	27.2
별로 효과 없음	76	7.4	46	8.6	30	6.0
매우 효과 없음	23	2.2	14	2.6	9	1.8

[그림 4-25] 전라북도사회서비스원 효과 : 사회서비스 종사자 처우개선

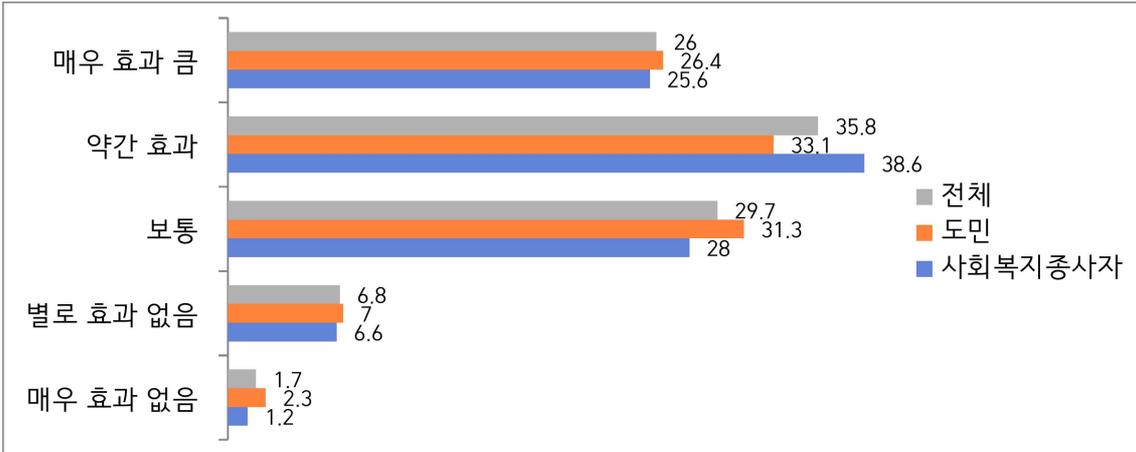


○ 사회서비스 분야 양질의 일자리 창출([표 4-34], [그림 4-26])을 보면 매우 효과 큼과 약간 효과를 합해 볼 때 61.8%, 별로 효과없음과 매우 효과 없음을 합해 볼 때 8.5%로 조사 응답자들은 양질의 일자리 창출에 효과가 있는 것으로 응답한 비율이 더 높게 나타남. 사회복지 종사자의 경우 매우 효과 큼과 약간 효과가 64.2%로 도민의 경우 59.5%보다 더 효과가 있다고 응답한 비율이 높은 것으로 나타남.

[표 4-34] 전라북도사회서비스원 효과 : 양질의 일자리 창출

구분	전체		도민		사회복지 종사자	
	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)
매우 효과 큼	268	26.0	140	26.4	128	25.6
약간 효과	369	35.8	176	33.1	193	38.6
보통	306	29.7	166	31.3	140	28.0
별로 효과 없음	70	6.8	37	7.0	33	6.6
매우 효과 없음	18	1.7	12	2.3	6	1.2

[그림 4-26] 전라북도사회서비스원 효과 : 양질의 일자리 창출

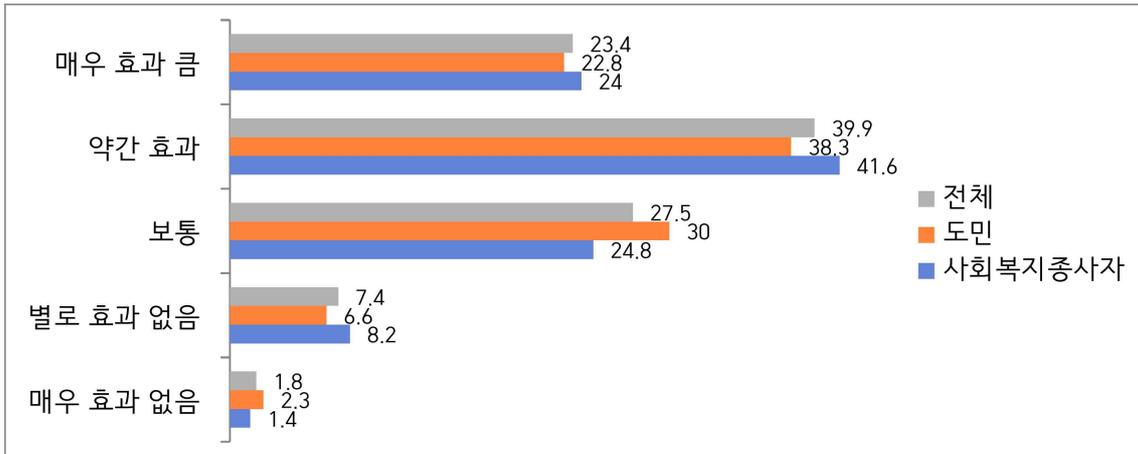


○ 민간이 담당하기 어려운 부문 보완([표 4-35], [그림 4-27])을 보면 매우 효과 큼과 약간 효과를 합해 볼 때 63.3%, 별로 효과 없음과 매우 효과 없음을 합해 볼 때 9.2%로 조사응답자들은 민간이 담당하지 어려운 부분에 대해 효과가 있다고 응답한 비율이 더 높은 것으로 나타남. 사회복지 종사자의 경우 매우 효과 큼과 약간 효과가 65.6%로 도민의 경우 61.1%보다 더 효과가 있다고 응답한 비율이 높은 것으로 나타남.

[표 4-35] 전라북도사회서비스원 효과 : 민간이 맡기 어려운 부문 보완

구분	전체		도민		사회복지 종사자	
	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)
매우 효과 큼	241	23.4	121	22.8	120	24.0
약간 효과	411	39.9	203	38.3	208	41.6
보통	283	27.5	159	30.0	124	24.8
별로 효과 없음	76	7.4	35	6.6	41	8.2
매우 효과 없음	19	1.8	12	2.3	7	1.4

[그림 4-27] 전라북도사회서비스원 효과 : 민간이 맡기 어려운 부문 보완

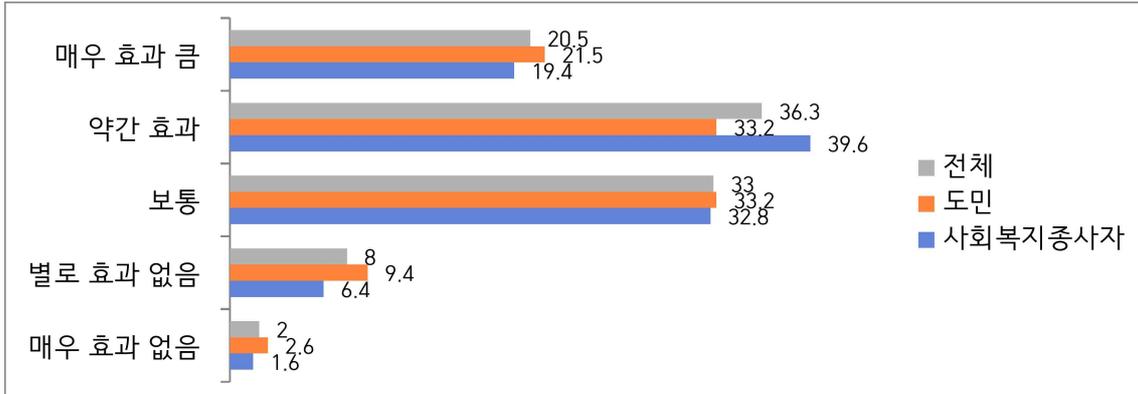


- 경영 컨설팅을 통한 시설경영의 합리화([표 4-36], [그림 4-28])를 보면 매우 효과 큼과 약간 효과를 합해 볼 때 56.8%, 별로 효과 없음과 매우 효과 없음을 합해 볼 때 10.0%로 조사응답자들은 경영 컨설팅을 통한 시설경영합리화에 효과가 있다고 응답한 비율이 더 높게 나타남. 사회복지 종사자의 경우 매우 효과 큼과 약간 효과가 59.0%로 나타나 도민의 경우 54.7%보다 더 효과가 있다고 응답한 비율이 높은 것으로 나타남.

[표 4-36] 전라북도사회서비스원 효과 : 경영 컨설팅을 통한 시설경영합리화

구분	전체		도민		사회복지 종사자	
	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)
매우 효과 큼	211	20.5	114	21.5	97	19.4
약간 효과	374	36.3	176	33.2	198	39.6
보통	340	33.0	176	33.2	164	32.8
별로 효과 없음	82	8.0	50	9.4	32	6.4
매우 효과 없음	21	2.0	13	2.5	8	1.6

[그림 4-28] 전라북도사회서비스원 효과 : 경영컨설팅 통한 시설경영합리화



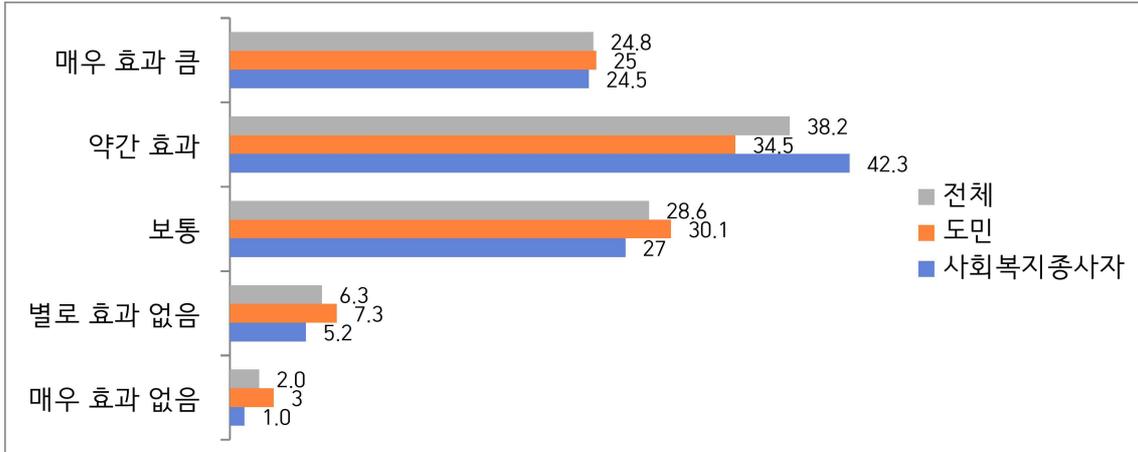
○ 사회서비스 정책 개발 및 연구 강화([표 4-37], [그림 4-29])를 보면 매우 효과 큼과 약간 효과를 합해 볼 때 63.0%, 별로 효과 없음과 매우 효과 없음을 합해 볼 때 8.3%로 조사응답자들은 사회서비스 정책 개발 및 연구 강화에 효과가 있다고 응답한 비율이 더 높은 것으로 나타남.

- 사회복지 종사자의 경우 매우 효과 큼과 약간 효과가 66.8%로 나타나 도민의 경우 59.5%보다 더 효과가 있다고 응답한 비율이 높은 것으로 나타남.

[표 4-37] 전라북도사회서비스원 효과 : 사회서비스 정책 개발 및 연구 강화

구분	전체		도민		사회복지 종사자	
	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)
매우 효과 큼	255	24.8	133	25.0	122	24.5
약간 효과	393	38.2	183	34.5	210	42.3
보통	294	28.6	160	30.1	134	27.0
별로 효과 없음	65	6.3	39	7.3	26	5.2
매우 효과 없음	21	2.0	16	3.0	5	1.0

[그림 4-29] 전라북도사회서비스원 효과 : 사회서비스 정책 개발 및 연구 강화

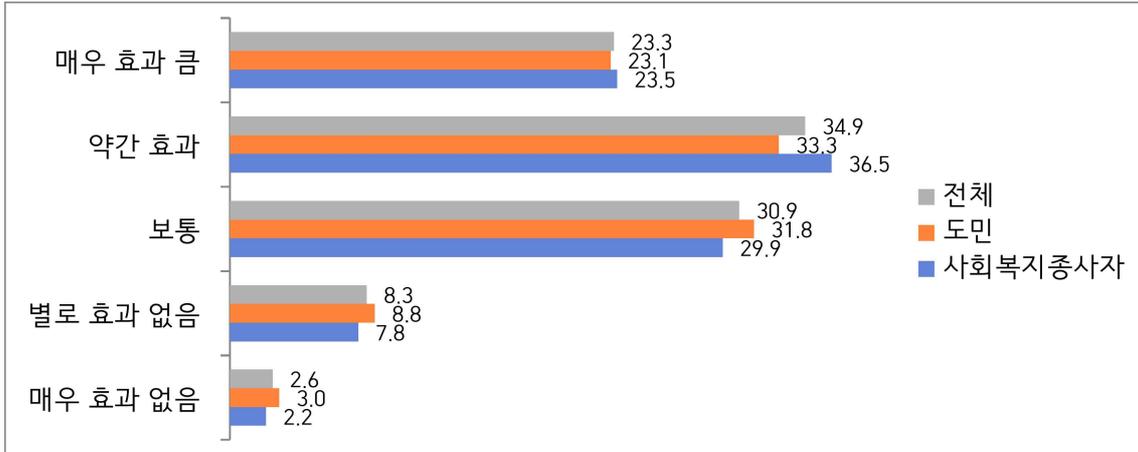


○ 도내 지역 간 사회서비스 격차 해소([표 4-38], [그림 4-30])를 보면 매우 효과 큼과 약간 효과를 합해 볼 때 58.2%, 별로 효과 없음과 매우 효과 없음을 합해 볼 때 10.9%로 조사응답자들은 지역서비스 격차해소에 효과가 있다고 응답한 비율이 더 높은 것으로 나타남. 사회복지 종사자의 경우 매우 효과 큼과 약간 효과가 60.0%로 나타나 도민의 경우 56.4%보다 더 효과가 있다고 응답한 비율이 높은 것으로 나타남.

[표 4-38] 전라북도사회서비스원 효과 : 도내 지역 간 사회서비스 격차해소

구분	전체		도민		사회복지 종사자	
	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)
매우 효과 큼	240	23.3	123	23.1	117	23.5
약간 효과	359	34.9	177	33.3	182	36.5
보통	318	30.9	169	31.8	149	29.9
별로 효과 없음	86	8.3	47	8.8	39	7.8
매우 효과 없음	27	2.6	16	3.0	11	2.2

[그림 4-30] 전라북도사회서비스원 효과 : 도내 지역간 사회서비스 격차해소



○ 마지막으로 전라북도사회서비스원 설립 시 건의 사항 및 의견에 대한 문항에 대해 살펴보면, 총 91명이 응답하였으며 응답 내용을 범주화 해본 결과 11개의 범주가 도출되었음.

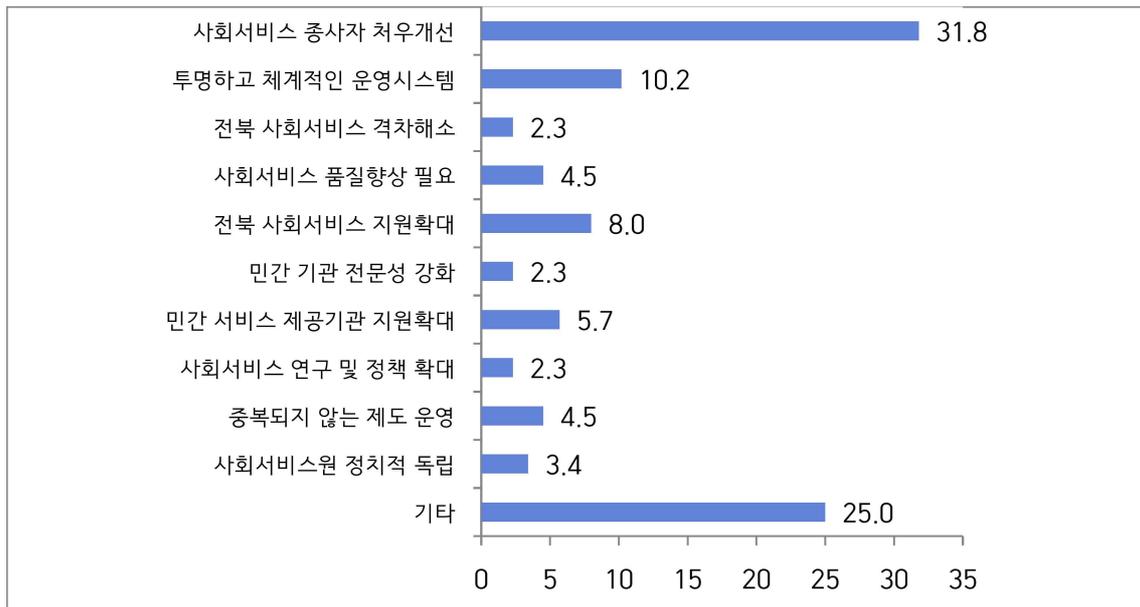
- 그 내용과 응답비율은 '사회서비스 종사자 처우개선 기대(직접고용, 호봉제, 일자리 보장 및 확대)' 31.8%, '투명하고 체계적인 운영시스템 필요' 10.2%, '전북 도민 사회서비스 지원 확대 및 사회적 지지망 형성 역할 필요' 8.0%, '기존 민간 사회서비스 제공기관 지원확대' 5.7%, '사회서비스 품질향상 필요' 4.5%, '유사기관 서비스 중복되지 않는 제도 운영' 4.5%, '사회서비스원의 정치적 독립 필요' 3.4%, '전라북도 내 사회서비스 격차 해소' 2.3%, '민간 사회서비스 제공기관 전문성 강화' 2.3%, '사회서비스 연구 및 정책개발 확대' 2.3%, 기타가 25.0%이었음.

○ 응답결과를 통해 응답자들은 사회서비스원의 설립 및 운영을 통해 사회서비스 종사자 처우개선을 기대하고 직접고용, 호봉제 등의 일자리 보장성이 확대되기를 기대하는 것으로 나타났음.

[표 4-39] 전라북도사회서비스원 설립 시 건의사항 및 의견

구분	빈도(명)	비율(%)
사회서비스 종사자 처우개선 기대(직접고용, 호봉제, 일자리 보장 및 확대)	28	31.8
투명하고 체계적인 운영시스템 필요	9	10.2
전라북도 내 사회서비스 격차해소	2	2.3
사회서비스 품질향상 필요	4	4.5
전북 도민 사회서비스 지원 확대 및 사회적 지지망 형성 역할 필요	7	8.0
민간 사회서비스 제공기관 전문성 강화	2	2.3
기존 민간 사회서비스 제공기관 지원확대	5	5.7
사회서비스 연구 및 정책개발 확대	2	2.3
유사기관 서비스 중복되지 않는 제도운영	4	4.5
사회서비스원의 정치적 독립필요	3	3.4
기타	22	25.0
모르겠음	3	-
무응답	949	-

[그림 4-31] 전라북도사회서비스원 설립 시 건의사항 및 의견



제2절 초점집단심층면접조사 결과

1. 초점집단심층면접(FGI: Focus Group Interview)조사 개요

1) 조사 목적

- 지역 사회서비스 및 전라북도사회서비스원 설립 관련 총 50명의 전문가를 대상으로 초점집단심층면접을 통해 의견을 수렴하여 전라북도사회서비스원이 나아가야 할 방향, 전라북도사회서비스원의 중요 기능 및 역할, 지역사회에 미치는 영향 등 시사점을 모색함.

2) 조사 개요

구분	내용
조사 대상	전라북도 내외 전문가, 서비스 공급자 및 공무원 등 50명
조사 방법	이메일을 통한 설문조사
조사 기간	2020.5.21. - 2020.7.13.
조사 내용	<ul style="list-style-type: none"> □ 전라북도사회서비스원이 나아가야 할 방향 □ 전라북도사회서비스원의 중요 기능 및 역할 □ 전라북도사회서비스원이 지역사회에 미치는 영향 <ul style="list-style-type: none"> - 전북사회서비스정책 발전방향 측면 - 예산 투자 및 사업의 적정성 - 지역경제 및 지방재정에 미치는 효과 - 사회서비스 전달체계 측면 - 사회서비스 종사자 측면 - 사회서비스 이용자 측면 □ 전라북도사회서비스원 설립 및 운영 시, 예상되는 어려움, 해결되어야 할 점 □ 전라북도사회서비스원의 바람직한 운영 <ul style="list-style-type: none"> - 전라북도사회서비스원 측면 - 사업영역 측면 - 조직구조 측면 - 의사결정권한 측면 - 민관협치 측면 □ 전라북도사회서비스원 설립을 위한 다양한 의견

2. 초점집단심층면접(FGI) 결과

1) 초점집단심층면접(FGI) 응답자의 일반사항

[표 4-40] FGI 응답자의 일반사항 : 성별, 연령, 지위, 경력, 기관유형

구분		전체(n=56)	
		빈도(명)	비율(%)
성별	남자	31	55.4
	여자	25	44.6
연령대	20대	0	0.0
	30대	8	14.3
	40대	27	48.2
	50대	17	30.4
	60대	4	7.1
	70대 이상	0	0.0
지위	시설 대표자·운영자	16	28.6
	종사자	32	57.1
	공무원·전문가	6	10.7
	도민	2	3.6
사회서비스 관련 근무경력	3-5년	6	10.7
	6-10년	17	30.4
	11년 이상	33	58.9
이용 및 근무 기관 유형	아동·청소년	12	21.4
	노인·장애인	18	32.1
	여성·가족·정신보건	2	3.6
	지역사회복지	15	26.8
	관공서·연구기관	9	16.1

[표 4-41] FGI 응답자의 일반사항 : 거주지역



구분		전체	
		빈도(명)	비율(%)
거주 지역	전주시	26	46.4
	군산시	9	16.1
	익산시	7	12.5
	정읍시	1	1.8
	남원시	5	8.9
	김제시	1	1.8
	진안군	1	1.8
	고창군	1	1.8
	완주군	2	3.6
	부안군	3	5.4

2) 초점집단심층면접(FGI) 조사결과

[표 4-42] FGI 의견조사 종합

구분	의견사항
<p>전라북도 사회서비스원이 나아가야 할 방향</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 소외계층 중심의 사회서비스 확대가 필요함 ▪ 복지서비스의 통합적 체계와 안정적인 서비스 공급 ▪ 사회복지시설 종사자 처우개선 필요 ▪ 공공성 강화와 양질의 일자리 등 창출
<p>전북 사회서비스원의 중요기능 및 역할</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 사회서비스의 표준화된 모델 개발 ▪ 지역 간 서비스 불균형 해소를 위한 예산, 인력수급, 시설 운영에 대한 구체적인 목적과 계획을 제시하여야 함 ▪ 복지서비스 취약계층을 대상으로 직접적 서비스 제공을 위한 시스템 구축 ▪ 사회서비스 종사자의 고용안정성 강화 ▪ 지역적 특성에 맞는 인프라 설계를 위한 연구개발
<p>전라북도 사회서비스원이 지역사회에 미치는 영향</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 표준화된 서비스 제공이 이루어지면 지역간의 서비스 질적수준 최소화 ▪ 민간서비스시설의 선도적 역할과 행복도시의 컨트롤 타워의 비전으로 지역사회의 좋은 영향 ▪ 사회서비스 운영자들의 사업운영에 대한 경쟁심리, 위축심리를 통해 투명성 확대
<p>전라북도 사회서비스정책 발전방향 측면</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 전문적 연구와 조사를 바탕으로 한 사회정책의 제안 및 제도화 가능성 향상 ▪ 어린이, 노약자, 취약계층의 이용자 중심의 맞춤형 사회서비스 강화될 것임 ▪ 지역 사정을 고려한 사회서비스 개발과 적용으로 인해 지역 주민의 욕구해결에 유용할 것임 ▪ 사회복지서비스의 질적 수준 향상

구분	의견사항
예산 투자 및 사업의 적정성	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 안정적인 서비스원 운영을 위해 초기예산 투자가 많이 필요할 것임. 특히 사업안착을 위한 연구개발 R&D예산 투입이 필요함 ▪ 적극적인 예산 투입이 필요함. 초기 기본자산 및 출연금 등 기초적인 재정투자가 충분한 지원이 이루어져야 함
지역경제 및 지방재정에 미치는 효과	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 소외지역, 취약계층 등 지역주민의 일자리창출로 지역의 전반적인 긍정적 효과를 미칠 수 있음 ▪ 우수한 인재들의 대도시 유출을 막아 지역 경제 활성화에 도움 ▪ 사회복지 인력 증원으로 지역경제에서 소비문화가 확대되고, 사회적 경제적 비용 절감 효과가 예상됨
사회서비스 전달체계 측면	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 민간과 공공 사회서비스의 역할 분담을 강화 ▪ 공공과 민간의 사회서비스 제공영역이 충돌되어 혼란스러운 상황이 발생할 수 있으므로, 전달체계를 적절하게 중재하고 컨트롤 할 수 있는 역할이 필요 ▪ 민간에서 직접서비스가 어려운 취약대상을 담당해야 하고, 민간시설에 대한 철저한 감독이 필요함
사회서비스 종사자 측면	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 좋은 일자리를 위해 사회서비스원이 사회서비스 종사자를 직접고용 필요함 ▪ 사회복지종사자의 고용 안정성 강화가 필요함 ▪ 사회복지종사자의 균등한 처우 개선이 필요함
사회서비스 이용자 측면	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 서비스 안정성을 기대할 수 있음 ▪ 고품질의 전문적 서비스를 공공에서 제공한다는 인식이 형성되어 긍정적인 영향을 미칠 수 있음 ▪ 다양한 욕구에 효율적인 대응이 가능하여 자원 연계가 강화되고 긍정적 효과가 있을 것임 ▪ 서비스 중복, 누락을 막을 수 있고, 즉각적인 피드백이 가능하며 통합 서비스가 이루어져 이용자의 만족도가 높아질 것임

구분	의견사항
<p>전라북도 사회서비스원 설립 및 운영 시, 예상되는 어려움, 해결되어야 할 점</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 예상되는 어려움 <ul style="list-style-type: none"> - 기존 민간 수탁 법인의 반감이 예상 - 종사자와 운영법인 간의 갈등, 민간법인시설과 서비스원 운영시설 간 종사자 급여 편차 - 어느 선까지 사회서비스원의 역할을 허용할 것인지의 문제로 인한 갈등 - 종사자의 계층화에 따른 인력확보 어려움, 민간기관 운영의 어려움 ▪ 해결되어야 할 점 : <ul style="list-style-type: none"> - 사회서비스원 출범과 운영을 통한 기존 시설운영 법인에 대한 견제필요 - 사회서비스원 설립 과정에서 다양한 분야의 의견을 수렴하여 민간의 협치를 이끌어내야 함 - 사회서비스원 수탁 시설과 민간 시설이 동등한 관계에서 서비스를 제공할 수 있는 시스템을 모색해야 함
<p>전라북도 사회서비스원의 바람직한 운영 (전라북도 사회서비스원 측면)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 공공성 강화를 위해 직영 운영하는 것이 좋음 ▪ 공공성과 전문성을 전제로 설립되어야 함. 전문가 그룹이 참여하는 공공직영형태로 도입하고 기존 행정조직에서 독립된 방식으로 운영되어야 함 ▪ 전북지역의 모든 사회서비스 관리 등 핵심적인 역할을 담당하면서 품질관리기능까지 겸비하여야 함
<p>사업영역 측면</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 장기요양, 치매돌봄 시설 등 사업영역을 확대하여 전반적인 사회서비스를 제공할 필요가 있음 ▪ 보육, 요양 등의 공공서비스 사회적 수요가 많은 분야와 노인, 아동, 다문화가정, 결혼이주여성 등 맞춤형 통합돌봄서비스 강화가 필요함 ▪ 연구개발과 전달체계를 강화하여 선도적인 역할을 해야함

구분	의견사항
조직구조 측면	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 운영관리에서 인사노무관리, 재정관리, 시설 지원의 역할이 필요함 ▪ 연구조사에서 지역 사회서비스 현황과 방향성 제시와 같은 역할이 필요함 ▪ 사회서비스 산하 조직으로 세분화하여 보육, 돌봄의 센터를 운영하도록 함 ▪ 사회서비스 관련 기능에 따라 조직구성(정책개발, 교육지원, 운영지원 등)
의사결정권한 측면	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 공공출연기관의 독립된 의사결정 보장이 중요 ▪ 이사회와 운영위원회의 권한을 강화하여 민주적인 의사결정이 이루어져야 함
민관협치 측면	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 공공과 민간의 신뢰형성을 위한 노력이 필요하고, 경쟁구도가 아닌 민간과 공공의 협치가 필요함. 이를 위해 운영과 사업 기획 단계에서부터 민관이 서로 이해할 수 있는 절차를 마련해야함 ▪ 민간과 민간의 갈등, 민간과 공공의 갈등이 나타날 수 있으므로, 다양한 이해관계자의 의사결정 참여 요구에 대한 합리적 제안이 필요함 ▪ 민관상생을 위한 제도적 기반이 필요하고, 민간기관에게 홍보 및 교육을 통해 정보공유할 수 있어야 함
전라북도 사회서비스원 설립을 위한 다양한 의견	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 적극적이고 활발한 홍보활동이 이루어져서 사회서비스원에 대한 다양한 의견을 반영해야 할 것임 ▪ 공공과 민간기관의 상호 보완적인 관계를 형성하고 과도한 경쟁을 하지 않기 위해 사회서비스원에서는 공공과 민간이 조화롭게 상생하는 길을 찾는 주도적인 역할이 필요함 ▪ 설립과정에서 나타날 수 있는 갈등의 최소화를 위한 단계적 설립방안을 제시해야 함. 사회서비스원의 공공성강화와 좋은 일자리 창출을 목적으로 한 설립방안을 구체적으로 제시할 것이 필요함

제3절 전문가 자문조사 결과

- 전라북도 내외 사회서비스 관련 전문가, 서비스 공급자 및 공무원 총 14명을 대상으로 이메일을 통한 설문조사를 통해 의견을 수렴하여, 전라북도사회서비스원 설립 타당성 연구의 계획, 설문지, FGI 질문지 구성, 연구결과 보고서에 대한 의견 등을 수렴하여 전문적인 연구수행을 도모하기 위해 자문을 실시함.

1. 1차 전문가 자문

1) 1차 자문회의 조사 개요

구분	내용
조사 대상	전라북도 내외 전문가, 서비스 공급자 및 공무원 등 14명
조사 방법	이메일을 통한 설문조사
조사 기간	2020.5.1. - 2020.5.8.
조사 내용	<ul style="list-style-type: none"> □ 전라북도사회서비스원 설립 타당성 연구 계획에 관한 의견 □ 전라북도사회서비스원 설립 타당성 연구 설문지 구성(내용)에 대한 의견 □ 전라북도사회서비스원 설립 타당성 연구 FGI 질문지에 대한 의견

2) 1차 자문의견 내용

(1) 사회서비스원이 설립 시 예상되는 문제점

의견사항	수정 · 보완사항
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 사회서비스원 설립 시 이해충돌이 우려되는 지점에 대하여 FGI 조사 또는 공청회, 간담회 등을 통해서 대안을 모색 ▪ 향후 사회서비스원 시범사업을 주도할 시도의 정책 추진계획 및 방향, 재정지원에 대한 생각, 타 시도 추진 사례에 대한 의견들도 사전 연구에서 확인이 필요함. 향후 해당 내용들이 전라북도사회서비스원 설립 및 운영을 위한 기본원칙과 추진방향, 구체적 서비스 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 다양한 의견반영을 위해 FGI 조사, 공청회, 중간보고회를 개최하여 의견을 반영하였음. ▪ 전북의 정책 추진계획과 방향, 재정에 대한 생각을 듣고 연구에 반영하였음. 또한 타 지역의 사회서비스원을 방문하여 운영상황과 각 사업에 대해 알아보고 연구에 반영하였음.

의견사항	수정 · 보완사항
<p>스 영역별 사업 범위를 확정하고, 이에 필요한 재정지원을 확보하는데 매우 중요한 근거가 될 것임. 또한 제4개 시도 운영성과 평가를 진행하면서 그러한 준비가 사전에 잘 되어야 실제 설립 이후 추진과정에서 계획에 따라 공공성 확대를 위하여 적절한 성과를 도출할 수 있었으니 참고 바람.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 도내 관계 공무원 및 전문가, 시군 관계 공무원 등에 대한 질문에 있어서 사회서비스 공공성 확대를 위한 기존 민간위탁 시설 또는 다양한 공공센터, 소규모 복지서비스 위탁 운영에 대한 생각이나 계획 등으로 사전에 파악하는 것이 필요함 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 공청회를 통해 자문위원과 도 내의 관심있는 사람 100여명의 의견을 파악하여 연구에 반영함
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 전라북도사회서비스원은 2020년 설립운영이 기정사실화 되어 있는 사안으로 연구조사 방법에 대한 고려시 우선적으로 장기적인 계획수립을 위한 일반적인 데이터의 정리도 필요하지만 초기 출발에 도움이 될 수 있는 연구조사(기 운영중인 지자체의 시행관련 오류와 문제, 초기 신설시 참여시설 및 기관 인원 구성 등)에 힘을 집중해 출발을 실질적으로 도울 수 있는 연구조사에 비중을 늘려 진행하는 것 고려 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 공청회를 개최하여 다양한 의견들이 있었지만 초기 사회서비스원 신설시 발생하는 문제에 대한 우려가 있었음. 향후 민관이 협의할 수 있는 기회를 갖아야 될 것임

(2) 사회서비스원 설립 방법 검토

의견사항	수정 · 보완사항
<ul style="list-style-type: none"> 충분한 연구기간을 가지고 사회서비스원 편입시설에 대한 지역사회전반의 충분한 의견수렴이 무엇보다도 중요할 것 같음. 	<ul style="list-style-type: none"> FGI(초점집단심층면접)는 e-mail조사를 통해 약 2개월의 충분한 기간을 두고 의견을 수렴하였음
<ul style="list-style-type: none"> 사회서비스원의 배경 및 목적 등과 관련하여 가장 큰 쟁점이 될 수 있는 공공성 vs 공공기관에 대한 검토가 필요할 것으로 생각됨. 	<ul style="list-style-type: none"> 연구보고서에 공공성 강화 부분을 반영함
<ul style="list-style-type: none"> 선행되고 있는 일부 사회서비스원 설립 및 운영에서 문제점이 되고 있는 종사자 처우, 바우처에 관해 전라북도는 답습하지 않고 진정한 공공성, 공공구도를 이루어졌으면 하는 기대가 큼. 종사자들이 처우가 뒷받침되어야 서비스품질도 향상되고, 수요자들 또한 만족이 커질 것으로 생각되어짐. 고정관념의 틀에 얽매이지 않고 잘 준비되어 있는 설문내용을 토대로 실제 설립, 운영이 될 수 있도록 전라북도민들이 꾸준한 관심을 가질 수 있도록 홍보 또한 지속적으로 해야 할 것임. 	<ul style="list-style-type: none"> 일반도민들에게 사회서비스원에 대해 알릴 수 있는 홍보와 체감할 수 있는 정책으로 소통할 예정임. 이와 관련한 정책추진방향은 보고서에 반영함.
<ul style="list-style-type: none"> 전달 체계상 사회서비스원의 위치를 어떻게 설정할 것인가의 문제임. 즉, 기존의 복지전달체계를 고려하지 않은 서비스원의 설립은 오히려 혼란을 야기하거나, 옥상옥의 형태를 띠 수도 있을 것임. 	<ul style="list-style-type: none"> 설문조사와 지역현황 조사를 통해 전북 맞춤형 복지전달체계를 파악하고 적절한 모델을 제시하였음
<ul style="list-style-type: none"> 2020년 현재 4개 시도(서울, 대구, 경기, 경남)의 시범사업을 통한 사회서비스원의 설립 현황(설립 과정의 갈등관계 및 의견) 및 사업 성과, 제기되는 문제점, 개선 필요사항 등을 살펴볼 필요가 있음. 	<ul style="list-style-type: none"> 전북사회서비스원 설립 준비단계에서 민간이 모여 사회서비스원 설립 추진단을 구성하고 민간의 협의가 적극적으로 이루어질 수 있도록 할 것임.

(3) 설문조사에 대한 평가

의견사항	수정 · 보완사항
<ul style="list-style-type: none"> A2에 사회서비스의 공공성에 대한 인식 내지 평가가 포함되었으면 좋겠음. 	<ul style="list-style-type: none"> 'A2. 현재 전라북도 사회서비스(어린이집, 노인요양원, 장애인 시설 등)의 공공성(국가 역할 및 책임의 정도)에 관한 질문입니다.'의 문항에서 현재 수준과 앞으로의 방향에 대해 국가의 역할과 책임 정도를 표시할 수 있도록 수정함
<ul style="list-style-type: none"> 공공, 민간부문 종사자들에 대한 처우 및 요구사항에 대한 설문문항 첨부 	<ul style="list-style-type: none"> 'B3. 전라북도사회서비스원이 설립되면 전반적으로 예상되는 효과에 관한 질문입니다.'의 문항에서 B3_3. 사회서비스 종사자 처우개선'으로 수정함 'B4. 전라북도사회서비스원 설립 시 바라는 점이나 건의사항 등이 있으시면 자유롭게 적어주시기 바랍니다.'의 문항에서 종사자들에 대한 요구사항을 적을 수 있도록 수정함.
<ul style="list-style-type: none"> B1에서 공공행정의 경직성(철밥통)이 중요한 반대논리로 제기되어 이를 예시문항으로 할 필요가 있음 	<ul style="list-style-type: none"> 'B1-1. 전라북도사회서비스원 설립에 반대하시는 가장 큰 이유는 무엇입니까?'의 문항을 추가하고, ⑤ 공공행정의 경직성 수정반영함
<ul style="list-style-type: none"> B2에서 주요 사업분야를 주민과 이해당사자에게 묻는 것도 중요함(예를들면, 보육, 요양, 장애인활동보조, 노인보호기관, 아동보호기관, 장애인권익보호기관, 복지관, 정신보건센터 등 주요 사업컨텐츠를 직접 문의하는 것도 통계적으로 제시할 수 있음) 	<ul style="list-style-type: none"> 응답자 일반사항의 C4. 응답자 지위에서 시설 대표자/운영자, 기관 종사자, 공무원/전문가(교수, 연구원), 이용자, 일반 도민으로 다양한 대상으로 구분함.
<ul style="list-style-type: none"> 기존의 일부 저소득 취약계층과 돌봄서비스 계층보다는 교육, 일자리, 주거문제 등 보편적이고 종합적인 사회서비스 보장체계를 내용으로 하는 설문내용이 있었으면 좋다고 생각함. 	<ul style="list-style-type: none"> 'B2_1. 사회서비스 제공기관 종사자 직접 고용'과 'B2_6. 사회서비스 제공기관 경영, 컨설팅, 교육 지원'의 문항으로 수정함.
<ul style="list-style-type: none"> 설문조사 A1. 다음에 A1-1의 질문을 추가하여 '알고 있는 경우 어떤 경로를 통해 정보를 알게 되었는지' 질문을 추가하여 현재 전라북도사회서비스원, 혹은 사회서비스원에 대해 어떤 경로를 통해 공론화 혹은 정보공개가 되고 있는지, 정보를 획득하는지 확인할 필요가 있음. 	<ul style="list-style-type: none"> 'A1-1. 『전라북도사회서비스원』 설립에 대해 어떻게 알게 되었습니까?'의 문항을 추가하고, 정보취득 경로를 표시할 수 있도록 수정함.

의견사항	수정 · 보완사항
<ul style="list-style-type: none"> A3. 질문도 서비스와 관련한 영역을 구분해서-사회서비스 제공기관 관련, 사회서비스 종사자 관련-구체적으로 선택하도록 하면 어떨까 함. 	<ul style="list-style-type: none"> A3.의 문항에서 사회서비스 제공기관과 관련하여 사회서비스 제공기관 총분성, 사회서비스 제공기관의 서비스 접근성, 사회서비스 제공기관 종사자의 역량 및 전문성, 사회서비스 품질 만족도로, 사회서비스 종사자 관련하여 사회서비스 제공기관 종사자의 처우, 사회서비스 종사자의 고용 안정성으로 수정함.
<ul style="list-style-type: none"> 목차와 연계하여 '투자 및 사업의 적정성', '지역경제 및 지방재정에 미치는 효과'를 개괄적으로 문의할 필요도 있음 	<ul style="list-style-type: none"> 3번 문항에서 '예산 투자 및 사업의 적정성'과 '지역경제 및 지방재정에 미치는 효과'의 문항을 반영하고 수정함.
<ul style="list-style-type: none"> 2번 질문 전라북도사회서비스원 의 중요기능과 역할에 대한 질문과 함께 업무에 대한 예시(설문지 B2 정도 내용)가 제공되어야 하지 않을까 생각되어짐. 	<ul style="list-style-type: none"> 2번 문항에서 '2. 전북지역 특성을 고려할 때, 전라북도사회서비스원 의 중요기능과 역할은 어떤 것들 이어야 할까요? (예: 서비스인력의 고용안정성 증진, 지역형 사회서비스 개발 및 연구 등)'로 수정함.
<ul style="list-style-type: none"> 4번 질문과 관련해서 전라북도사회서비스원의 설립에 대한 찬성 또는 반대 입장에 대한 질문(설문지 B1, B1-1 내용)도 필요하지 않을까 생각되어짐. 찬성하는 분들의 입장(기대)과 함께 반대하는 분들의 입장(우려)도 다루어져야 할 부분이라고 생각함. 	<ul style="list-style-type: none"> 4번 문항을 '4. 전라북도사회서비스원의 성공적인 설립과 운영에 관련하여, 귀하께서 예상하시는 어려움이나 해결되어야 할 점은 무엇입니까?(찬, 반에 근거하여 입장을 말씀해 주세요.)'으로 수정함.
<ul style="list-style-type: none"> 사회서비스원 설립 이후 종사자들의 신분 및 처우문제에 대한 논의가 필요해 보임. 	<ul style="list-style-type: none"> 3번 문항에서 '사회서비스 종사자 측면(예) 직접고용, 처우개선 등)'로 수정함.
<ul style="list-style-type: none"> 5번의 경우 사회서비스원의 구체적 운영방안을 각 차원에서 질문하는데 있어 질문을 포괄적인 형식으로 간소화하고 축소하는게 좋을 듯함. 	<ul style="list-style-type: none"> 5번 문항에서 빈칸의 각 문항을 '-측면'의 형태로 간소화함.
<ul style="list-style-type: none"> 전북지역의 인구 및 면적 등을 고려할 때, 사회서비스원의 위상 및 조직규모(인력, 자원)에 대한 전반적 의견과 사회서비스원의 비전을 문의할 수 있음 	<ul style="list-style-type: none"> 사회서비스원의 조직규모(인력, 자원)은 5번 문항에서 조직구조 측면(예) 인력, 자원, 채용방식 등)로 추가함. 사회서비스원의 비전은 1번문항에서 '전북에서 제공되고 있는 사회서비스 사업(보육 및 돌봄사업 등)이 실질적으로 나아갈 방향은 무엇이라고 생각하십니까?'로 반영함.
<ul style="list-style-type: none"> 타시도 사회서비스원 설립과정에서도 사회 	<ul style="list-style-type: none"> 이에 대한 의견을 반영하여 5번 전라

의견사항	수정 · 보완사항
<p>서비스원의 편입시설을 두고 민간복지시설과 추진단간의 이해관계가 첨예하게 대립되는 등의 문제가 노출되었다는 점을 고려하면 초점집단 인터뷰에서는 연구진에서 1차 검토한 사회서비스원 직영(위탁포함) 시설을 대상으로 운영방식과 채용방식 등에 대한 충분한 논의가 있어야 할 것 같음.</p> <ul style="list-style-type: none"> 아울러 이미 설립 운영중인 타시도의 사회서비스원 운영의 장단점에 대한 검토를 토대로 설문지를 구성하는 것이 바람직해 보임. 	<p>북도사회서비스원 이 설립 후, 어떻게 운영되는 것이 바람직하다고 생각하십니까? 문항에서 조직구조측면으로 인력, 자원, 채용방식등에 대한 의견을 수렴함.</p> <ul style="list-style-type: none"> 타 시도 사회서비스원 벤치마킹 하여 운영상의 장단점을 파악하고 연구에 반영하였음
<ul style="list-style-type: none"> 일정 및 방법이 전반적으로 무리는 없으나 코로나19로 인한 시공간적인 제약으로 인해 심도있는 연구조사의 질을 얻기 위해 시간연장 또는 특단의 방법에 대해 고려 	<ul style="list-style-type: none"> 일정에 대해서 도청과 협의하여 각 시군구에 협조요청하여 설문조사를 진행하였고 전북사회복지협의회를 통해 전북도민 설문조사를 진행함.
<ul style="list-style-type: none"> 코로나19로 인한 시공간적인 제약으로 인해 심도있는 연구조사의 질을 얻기 위해 시간연장 또는 특단의 방법에 대해 고려 일정이 부족한 경우를 먼저 추진한 타 시도에서 확인한 바 있으므로, 이에 대한 사전관리 및 조율이 필요할 수 있음. 	<ul style="list-style-type: none"> 코로나19 사태로 인해 비대면 방식으로 e-mail을 통한 자문의견과 FGI 답변서를 받았음. 또한 FGI 조사연구의 질적수준을 높이기 위해 약 2개월의 기간을 통해 e-mail을 통해 조사하였음.
<ul style="list-style-type: none"> 응답자의 40%인 사회서비스제공자(400명)는 현재 지역별로만 구분되어 있는데 직능과 분야별로 어떻게 인원을 구성 할지... 제공하는 사회서비스와 근무기관의 유형에 따라 응답의 온도차가 있을 것으로 예상됨. 	<ul style="list-style-type: none"> 14개 시군 제공자를 각 지역별로 최소 50명이상 인원할당하였고, 이 중 지역별로 아동청소년, 노인, 장애인, 지역사회, 기타로 구분하여 설문조사 하였음.
<ul style="list-style-type: none"> 지역주민의 비율을 20%로 하향조정하고, 이용자와 서비스제공자 비율을 각각 40% 정도로 하는 것이 보다 유의미한 결과를 도출할 것으로 생각됨. 	<ul style="list-style-type: none"> FGI 인원구성 시 이용자와 서비스제공자의 비율을 각 40%로 조정하여 조사하였음
<ul style="list-style-type: none"> 방법에 있어 설문조사자수(1,000명에 맞춘 듯?)에 연연하지 마시고 현 사회서비스 이용자 중심으로 설문조사를 하는 방법을 모색하고(사회서비스를 이용해보지 않은 일반 도민에게는 문항들이 어렵고 무관심한 문항들임), 종사자들에게는 설문조사와 자문, FGI를 병행하는 방법이 좋을듯 함. 	<ul style="list-style-type: none"> 설문조사자는 무응답과 불성실한 응답자를 예상하여 약 1,300명을 조사할 것이며, 이용자 뿐만 아니라 일반 도민, 종사자에게 조사하였음. 현 사회서비스와 관련된 현장실무경험이 많은 종사자에게 자문, FGI를 병행하여 조사함.
<ul style="list-style-type: none"> 사회서비스원의 주 대상시설이자 다수를 차지하고 있는 보육시설과 노인복지시설에 관 	<ul style="list-style-type: none"> 보육과 노인복지시설 의견수렴을 위해 FGI 조사의 인원구성 비율 중 보육

의견사항	수정 · 보완사항
한 심층적인 연구조사가 필요함	및 노인복지시설의 종사자는 약 35-40%정도로 구성하였음.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 방법, 도구, 연구진 구성, 보고서 목차, 일정 등이 적절하게 짜여져 있음. 다만, 사회보장 기본법상 “사회서비스”가 돌봄, 보건 뿐만 아니라 의료, 주거, 문화, 고용 등이 포함되어 있다는 점을 감안하여, 이 연구용역에서 사용하는 ‘사회서비스’에 대한 정교한 조작적 정의가 필요함 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 사회서비스에 대한 조작적 정의와 공공성 확보에 관한 내용은 최종보고서에 넣었음.

2. 2차 전문가 자문

1) 2차 자문회의 조사 개요

구분	내용
조사 대상	전라북도 내외 전문가, 서비스 공급자 및 공무원 등 14명
조사 방법	이메일을 통한 설문조사
조사 기간	2020.8.21. - 2020.8.27.
조사 내용	□ 전라북도사회서비스원 설립 타당성 연구 중간보고서에 대한 의견

2) 2차 자문의견 내용

(1) 전라북도 사회서비스 특성 반영과 민간 의견 수렴을 통한 역할 설정

의견사항	수정 · 보완사항
<ul style="list-style-type: none"> 전북의 현황과 도민과 종사자들이 느낄 수 있는 복지체감도를 반영하고, 설립 반대 이유(중복성, 민간기관과의 갈등)를 해소할 수 있는 전북형 사회서비스원이 설립될 수 있도록 설립 기본방향, 추진전략 등에 추가가 필요할 것으로 봄 	<ul style="list-style-type: none"> 기본방향, 추진전략에 일정 부분 반영되었음. 보다 구체적인 사항은 여러 소통채널에 기반하여 구체적인 실행과정에서 논의하고 반영되어야 함
<ul style="list-style-type: none"> 서비스원과 기존의 민간시설의 원만한 관계설정을 위한 노력들이 필요하다고 생각함. 이에 보육 및 요양관련 제 기관 및 단체, 전문가 등을 포괄하는 거버넌스를 구축하고 이를 활용하는 것에 대하여 고민이 있으면 어떻게 제안드릴 	<ul style="list-style-type: none"> 사회서비스원 준비단계에서 다양한 분야 전문가 및 단체를 포괄하여 설립 추진단을 구성 운영할 계획임

(2) 홍보

의견사항	수정 · 보완사항
<ul style="list-style-type: none"> 전북사회서비스원 설립인지 여부에 응답자의 41.5%는 전혀 모르고 있으며 31.7%는 자세하게는 모른다고 응답하여 70%이상의 응답자가 사회서비스원의 설립에 대해 제대로 모르고 있는 상황이어서 설립과정에서 적절한 안내와 소통이 필요하다고 생각함. 	<ul style="list-style-type: none"> 응답자의 표본에 일반시민들이 많이 포함되어 있어 상대적으로 수치가 높게 나타난 경향도 있으나 앞으로 홍보와 체험할 수 있는 정책으로 소통할 예정임. 이와 관련한 추진방향을 보고서에 포함함

(3) 시설종사자 임금 격차 및 처우개선 기대

의견사항	수정 · 보완사항
<ul style="list-style-type: none"> 고용안정성에 대한 응답이 보통 41.5 % 불만족과 매우불만족을 합하면 40.5%에 이르러 대다수의 종사자가 고용안정성에 대한 만족도가 높지 않고 이와 관련하여 전라북도 사회서비스 만족도를 높이기 위해 가장 필요한 사항으로 종사자의 처우개선 및 역량강화에 대한 의견이 50%를 넘어서고 있고 전북사회서비스원 설립 시 건의사항 및 의견에서도 종사자 처우개선 기대가 높은 비율로 의견 개진되고 있음에도 불구하고 당장은 사회서비스원이 종사자의 처우개선의 주체가 될 수 없는(전체 종사자의 극히 일부인 고용인력을 제외한) 상황임. 이 부분에 대한 정확한 인지가 없다면 설립에 대한 기대와 실망이 엉뚱한 곳에서 발생 할 수도 있어 종사자 처우개선에서 사회서비스원의 역할과 한계, 과제를 분명히 해야 하지 않을까 생각함. 	<ul style="list-style-type: none"> 사회서비스원에서 운영하지 않는 민간시설 종사자의 상대적 박탈감과 그 영향은 있을 수 있다고 생각함. 이는 사회서비스원 설립과정과 그 이후에 여러 소통채널을 통하여 반영해야 함 민간 사회복지시설 종사자들의 처우개선에서는 예산 확보 등 중장기적 관점에서 접근해야 할 필요성이 있다고 여겨짐. 전라북도사회서비스원은 본부 및 그 산하시설 종사자에 대한 처우는 지역의 사회서비스 종사자 처우에 대한 표준안으로 제시될 수 있는 긍정적 효과가 있음

(4) 민관 서비스 제공기관 상호 간에 연계성 미흡

의견사항	수정 · 보완사항
<ul style="list-style-type: none"> 전라북도사회서비스원과 전라북도 지역 사회서비스지원단의 관계성과 역할 분담에 관해서도 비교 및 분석 또는 업무 유사·중복 문제 해소를 위한 통합운영 방안 제시되었으면 함. 	<ul style="list-style-type: none"> 전라북도사회서비스원은 종합재가센터 등 직영시설 운영, 대체인력 사업 등 민간지원 사업 등이 추가되며, 지역사회서비스 사업을 담당하는 서비스지원단과는 업무성격이 다름. 향후 사회서비스원의 기능이 확대됨에 따라 사회서비스원에 흡수될 수도 있겠지만 이는 중앙의 정책 방향을 살펴보아야 함. 현재 사회서비스원이 설립된 모든 지역은 사회서비스지원단 역시 설립되어 있으며, 사회서비스원 산하로 둔 경우가 많음.
<ul style="list-style-type: none"> '전라북도사회서비스원'이 설치되면 기존 기관(예: 교육의 경우 전북사회복지협의회, 전북사회복지사협회, 전라북도인재개발원 등)과 중복 또는 옥상옥이 될 수 있는 만큼 기존 공공 및 민간기관 간의 연구, 교육, 법, 서비스체계 등에 관한 통폐합 또는 역할 정립이 되었으면 함. 	<ul style="list-style-type: none"> 전북사회복지협의회, 전북사회복지사협회 등 민간기관의 기능, 역할 및 조직을 비교 검토내용을 실었음.

(5) 중간보고서에 대한 평가

의견사항	수정 · 보완사항
<ul style="list-style-type: none"> 기존의 유사 기관과의 중복성 검토 부분이 미약해 보임. 예를 들어 151페이지의 전북연구원 사회서비스원과의 업무 중복성 검토의 경우 실질적인 분석이 안된 것으로 보임. 사실상 이 사회서비스원은 사회서비스만을 대상으로 하기에 포괄하는 영역이 보다 작을 뿐 사실상 전북사회서비스원이 생기면 자연히 흡수 통합되어야 할 기관으로 보일 정도로 근본적인 유사성이 높은데 보고서에서는 단편적으로 유사성이 낮다고 분석함. 	<ul style="list-style-type: none"> 전라북도사회서비스원은 정책연구팀을 구성하지 않음. 따라서 전북연구원의 사회복지 정책연구 업무와는 중첩되지 않음. 전라북도는 사회복지 및 사회서비스 정책 개발 및 연구 인프라가 미진한 상황이나, 이러한 상황에서 한정된 재원과 인력의 사회서비스원에 정책연구팀을 구성하기보다 기존 전북연구원의 사회복지, 사회서비스 정책연구 기능 강화가 효율적으로 판단됨.
<ul style="list-style-type: none"> 120-123페이지에서, 보충 설명이 필요해 보임. 기초단계와 성숙단계에 왜 그와같은 인력이 필요한지 그 근거가 필요할 	<ul style="list-style-type: none"> 기초단계는 배정된 예산에 맞게 인력을 운용하고 성숙단계는 조직이 확대됨에 따라 예산을 확보하고 인력을 추가적으로

의견사항	수정 · 보완사항
<p>덧함</p>	<p>늘려갈 예정임. 관련 내용을 보고서에 보강함</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 타 지자체 사례분석이 들어갔으면 함. 타 지자체 추진 사례 중 유사 지자체와 전북의 특징적인 면을 비교 분석하여 이를 반영하면 좋을 듯함 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 2019년 시범사업 주요내용을 보면, 서울, 대구, 경기, 경남 4개 지역에서 실시하였음. ▪ 이에 서울, 대구, 경기, 경남 사례분석을 포함시킴
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 최근 코로나로 인해 주목받고, 정부 차원에서 추진 예정인 긴급 돌봄 서비스 사업 관련 조직 및 서비스 운영 관련 내용을 사회서비스 중앙지원단으로부터 컨설팅 받아 사전에 반영하는 것이 필요하며, 2019년 사회서비스원 시범사업의 개요 및 계획뿐만 아니라 시범사업 성과 및 평가결과 관련 자료도 협조 받아 참고하여 보고서에 반영하면 더욱 좋을 것으로 생각함 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 최근 코로나와 긴급 돌봄 서비스 사업은 현재 진행 중인 사업임. 결과가 모아지는 대로, 향후 사회서비스원 운영에 반영할 예정임.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 사회서비스원 설립타당성의 근거로 공공성 확보나 종사자 근로환경 개선 등을 제시할 수 있는지 여부(중간보고서 12쪽 이하) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 공공성과 돌봄종사자 근로환경 개선은 사회서비스원 설립의 주요 논거임. 공공성이란 개념은 다차원적이지만 여기서는 민간이 수행하지 못하는 돌봄 사각지대 보완에 초점이 있음. ▪ 사회서비스원이 설립됨으로써 지역의 모든 사회서비스 종사자 처우가 일시에 개선되지는 못하겠지만 사회서비스원 본부 및 산하기관 종사자 처우가 표준안으로 제시될 수 있음.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 전달체계상의 문제(150쪽 이하) : 사회서비스원의 주요기능이 공공센터나 국공립 복지시설 등 일부시설의 수탁 . 운영 ② 표준운영모델제시 및 경영컨설팅 제공 ③ 서비스제공기관의 통합 . 관리 및 연계 등에 있는 것으로 볼 때 종래의 전달체계 즉, 국민건강보험공단 . 국민연금공단과 같은 관리주체 및 지자체 등과의 전달체계를 어떻게 조율해가면서 역할을 정립해 나갈 것인가 하는 점이 충분히 고려되어야 할 것임. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 국민건강보험공단과 국민연금공단은 중앙에서 운용되는 보건과 연금 제도에 관한 업무를 수행하고 있음. 사회서비스원은 직접적인 대면서비스를 제공한다는 점에서 전달체계에서의 차이가 있음. ▪ 다만, 중장기적으로는 상보적인 관계임을 감안하여 소통할 수 있는 창구에서 논의할 필요성은 있음.

의견사항	수정 · 보완사항
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 초창기 1원장, 1본부장 및 3개팀의 전문 인력 채용과 확보가 중요한 만큼 이에 관한 전문성 강화와 인력 수급을 위한 구체적인 방안이 제시되었으며 함. 예를 들면 전문인력을 채용할 때 자격증, 현장 경험, 전문성을 담보할 수 있는 인사원칙이 제시되었으며 함. 이 같은 문제점을 해결하기 위한 (가칭) 사회서비스조정위원회를 구성하여 운영하기를 제안함. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 전라북도사회서비스원 설립준비단계에서 전문인력의 확보를 위해 설립 추진단 및 실무협의회 검토를 통해 인사원칙 및 채용규정을 마련할 계획임.

제4절 공청회 결과

1. 공청회 개요

구분	내용
주제	전북사회서비스원 설립 타당성 연구 안내 및 시민 의견 수렴
일시	2020. 9. 2(수) 10:00-12:00
방법	온라인(인터넷 'Zoom') * 코로나19 확산예방 및 사회적 거리두기 2단계 격상에 따라 대면으로 진행
대상	도 및 시군 사회서비스 관련 담당 공무원, 사회서비스 관계자 및 이용자, 도민 등 100명
내용	사회서비스원 설립 운영 정책 방향 소개, 연구용역 추진상황 설명, 토론, 질의응답 등

2. 공청회 의견 정리

1) 전북사회서비스원 설립 방안 관련

의견사항	의견에 대한 답변
<ul style="list-style-type: none"> 사회서비스원의 설립과정 중 민간과 충분한 논의가 필요하므로 민관 합동의 논의 테이블 필요 	<ul style="list-style-type: none"> 전라북도사회서비스원 설립준비단계에서 민간관련단체 대표가 포함된 사회서비스원 설립 추진단을 구성하여 민간의 협조가 적극적으로 이루어지도록 할 계획임
<ul style="list-style-type: none"> 공급자보다 사회서비스 이용자 중심으로 공공성 확보 수단으로서의 서비스원에서 설치가 필요하며, 서비스원의 사회복지시설 직영에 따른 민간기관과의 갈등 해소 방안 제시 	<ul style="list-style-type: none"> 용역자료에 수탁운영의 기준선(또는 가이드라인)을 제시함
<ul style="list-style-type: none"> 사회서비스원에서 수탁시설 예측치에 대한 산출근거 정확해야 자료에 대한 신뢰도 높음 	<ul style="list-style-type: none"> 예측치에 대한 산출 근거를 제시함
<ul style="list-style-type: none"> 사회서비스원이 설립되면 현재 민간에서 시행되고 있는 장기요양이나 돌봄서비스, 활동지원서비스가 이관되는 걸로 알고 있는데 이렇게 이관할 때의 기존 서비스 제공기관과의 협의, 조정과정은 어떻게 되는지 	<ul style="list-style-type: none"> 전라북도사회서비스원이 설립된다고 하여 기존 민간기관이 모두 이관되는 것은 아님. 수탁기관을 선정하는 절차가 남아있고, 수탁기관을 선정하는 기준이나 가이드라인은 보고서에 제시함

2) 전북사회서비스원 운영방안 관련

의견사항	의견에 대한 답변
<ul style="list-style-type: none"> 보육과 돌봄의 취지는 다름에도 서비스원에서 직접 국공립 어린이집을 운영하고 보육교직원을 채용하는 것에 대한 면밀한 검토 필요 	<ul style="list-style-type: none"> 보육도 사회서비스의 한 영역으로서 보건복지부 가이드라인에 따라 국공립 어린이집이 필수 운영되어야 함
<ul style="list-style-type: none"> 사회서비스 종사자의 처우개선과 전북의 스타일에 맞는 '전북형 사회서비스원' 설립을 위해서는 정책연구기능 필요 	<ul style="list-style-type: none"> 현재 전북지역의 복지분야에 대한 연구기능은 전북연구원에서 담당하고 있어 전북연구원과 기능 분담이 적절함
<ul style="list-style-type: none"> 사회서비스 제공인력의 역량강화 뿐만 아니라 서비스를 제공받는 이용자, 도민까지 교육이 필요 	<ul style="list-style-type: none"> 사회서비스원 민간지원팀의 교육사업의 다각화가 필요한 지점이며 관련 내용을 보고서에 포함
<ul style="list-style-type: none"> 사회서비스원이라는 매개체를 통해 현장의 목소리가 전라북도를 통해 정책화 될 수 있는 시스템 필요 	<ul style="list-style-type: none"> 사회서비스원 민간지원팀을 통해 현장의 욕구에 대한 기반자료를 구축하고자 함
<ul style="list-style-type: none"> 도내 사회서비스제공 인프라가 농촌지역은 열악 	<ul style="list-style-type: none"> 지역 간의 사회서비스 격차 해소를 전라북도사회서비스원 세부추진전략으로 설정함
<ul style="list-style-type: none"> 사회서비스를 위탁받는 기관의 관리자가 투명한 기관 운영을 할 수 있도록 지원 	<ul style="list-style-type: none"> 사회서비스원 설립 후 서비스원의 이사회 및 감사의 중요 역할이며, 이에 대한 세부 규정이 추후 마련될 필요성이 있음.
<ul style="list-style-type: none"> 복지서비스이긴 하나 제공인력들은 언어 재활사나 심리사, 예술치료사 등 다양한 직군이 존재하잖아요. 중심을 사회복지사에 기준하는 것 같아서 괴리감이 느껴지는데요. 다양한 직군에 대한 개입도 포함되는지? 	<ul style="list-style-type: none"> 전북사회서비스원에서는 사회복지사 직종에만 제한시켜서 나갈 수 없음. 설립 시 종합재가센터의 요양보호사가 포함되는 것처럼. 사회서비스원의 성숙단계를 거치며 다양한 직종과 함께 어우러져 가리라 봄

제5장

전라북도사회서비스원 운영방안

제1절 타시도(2019년 설립) 사회서비스원 비교분석

제2절 전라북도사회서비스원 설립 기본방향

제3절 전라북도사회서비스원 운영 모형

제5장 전라북도사회서비스원 운영방안

제1절 타시도(2019년 설립) 사회서비스원 비교분석

- 2019년 시범사업 서울, 대구, 경기, 경남 4개소에서 실시하였음. 예산은 1개소당 평균 12.4억원으로 설치비 5억과 운영비 7.4억임. 주요 사업내용은 국·공립 시설 위탁운영, 종합재가서비스 설치 운영, 민간 제공기관 품질 향상 지원, 지자체 사회서비스 정책 지원임.
- 구체적으로 2019년까지 국·공립 시설 31개소, 종합재가센터 10개소를 운영하였고, 사회서비스원 소속 종사자를 약1천7백여 명 고용하고 있음.

1. 서울특별시

- 서울특별시는 재가서비스 품질향상 및 돌봄종사자 처우개선을 중점으로 추진하였음. 2019년 4월 서울특별시사회서비스원을 신규설립하였으며, 본부조직은 1실 4팀(22명)으로 총 예산은 73.8억원(국비 12.4억원 + 지방비 61.4억원)임. 사업규모는 국·공립 시설 5개소(운영준비), 종합재가 4개소, 민간제공기관 지원 사업 1개이며, 종사자 수 550명, 이용자 수 약 1,500명임.
- 설립 당시 국·공립 시설 위탁운영은 어립이집 5개소(신축, 종사자 수 70명)와 요양시설 1개소 및 종합재가센터 4개소(신축, 종사자 수 480여명)임. 민간제공기관 지원사업은 민간기관에 회계, 노무 등 컨설팅을 본부인력 3명을 활용하여 지원함. 2019년 3월 서울시사회서비스원을 개원하고, 2019년 상반기 운영준비를 거쳐 2019년 하반기에 서비스를 개시함.
- 2019년 9개소, 종사자 550명에서 2022년 45개소, 3,944명으로 직영 및 수탁기관을 확대할 예정임.

[표 5-1] 서울사회서비스원 확대목표(안)

구분	계		2019		2020		2021		2022	
	개소	명	개소	명	개소	명	개소	명	개소	명
계	45	3,944	9	550	10	745	12	1,309	14	1,340
종합재가센터 (요양시설 포함)	25	3,664	4	480	5	675	7	1,239	9	1,270
국공립 어린이집	20	280	5	70	5	70	5	70	5	70

2. 대구광역시

- 대구시사회서비스원은 2019년 3월 신규설립으로 시립복지시설 희망원을 수탁하여 운영의 투명성 제고 및 이용자 자립을 지원함. 본부조직은 1실 3팀 24명으로 예산은 총 27억원(국비 13.2억원+지방비 13.8억원)임. 시설운영은 국·공립 시설 9개소, 종합재가 2개소, 민간지원사업 4개이며, 종사자 수 468명, 이용자 수 약 1,932명으로 예상하고 있음.
- 국·공립 시설 수탁운영은 총 9개소로 어린이집 2개소, 노숙인 재활 1개, 요양시설(노숙, 정신)2개, 장애인 주간보호센터 1개, 공공센터 3개이며, 종사자 205명임.
- 종합재가센터 설립·운영은 기본형과 확대형의 종합재가센터 2개소를 설립하고 종사자는 263여명임. 민간제공기관 지원사업은 대체인력 지원, 시설안전 점검, 경영컨설팅, 민간협력지원이 있음.
- 2019년 11개소, 종사자 468명에서 2022년 36개소, 1,497명으로 직영 및 수탁기관을 확대할 예정임.

[표 5-2] 대구사회서비스원 확대목표(안)

구분	계		2019		2020		2021		2022	
	개소	명	개소	명	개소	명	개소	명	개소	명
계	36	1,497	11	468	8	318	9	343	8	368
어린이집	8	80	2	20	2	20	2	20	2	20
노인요양시설	6	140	-	-	1	20	2	40	3	80
기타 시설	14	225	7	185	3	15	3	20	1	5
종합재가센터	8	1,052	2	263	2	263	2	263	2	263

3. 경기도

- 경기도사회서비스원은 2019년 4월 기존의 복지재단에 사회서비스원 시범사업단을 설치하고, 다양한 공공센터 운영을 통해 민간위탁 사업 종사자의 고용안정성을 제고함. 2019년 4월부터 경기복지재단에서 '사회서비스원 시범사업단' 운영한 후 12월에 별도 사회서비스원 설립하여 운영함.
- 본부조직은 시범사업단의 3팀(11명)에서 서비스원을 설립하면 1본부 3팀(20명)으로 이루어짐. 예산규모는 총 19.8억원(국비 12.4억원+지방비 7.4억원)임.
- 2019년 시설운영은 국·공립 시설 10개소, 종합재가 2개소, 민간지원사업 4개이며, 종사자 수는 326명, 이용자 수는 616명임. 국·공립 시설 수탁운영은 총 10개소로 어린이집 2개소, 요양시설 1개, 다함께 돌봄 2개, 공공센터 5개소이며, 종사자 136명임.
- 종합재가센터의 경우 기본형 2개소를 설립하였으며, 종사자는 190여명임.
- 민간제공기관 지원사업은 대체인력 지원, 시설안전점검, 경영컨설팅, 인력수급지원이 있음. 2019년부터 12개소, 종사자 326명에서 2022년 126개소, 종사자 4,272명으로 직영 및 수탁기관을 확대할 계획임.

[표 5-3] 경기사회서비스원 확대목표(안)

구분	계		2019		2020		2021		2022	
	개소	명	개소	명	개소	명	개소	명	개소	명
계	126	4,272	12	326	23	1,062	37	1,339	54	1,545
어린이집	34	469	2	19	7	75	10	150	15	225
노인요양시설	17	449	1	19	2	180	4	100	10	150
다함께돌봄	27	81	2	6	5	15	10	30	10	30
기타 시설	19	341	5	92	2	50	3	59	9	14
종합재가센터	29	2,932	2	190	7	742	10	1,000	10	1,000

4. 경상남도

- 경상남도사회서비스원은 2019년 5월 신규 설립, 커뮤니티케어센터와 종합재가센터를 통합 운영하여 이용자에 대한 사례관리와 지역사회 돌봄서비스를 연계제공함. 본부조직은 1본부, 4개팀(20명)으로 예산은 총 21.6억원(국비 11.6억원+지방비 10.0억원)임.
- 2019년 시설운영(안)은 국·공립 시설 7개소, 종합재가센터 2개소, 민간지원 사업 4개로 종사자 수 378명, 이용자 수는 약 1,545명으로 나타났음. 국·공립 시설 수탁운영은 총 7개소로 어린이집 5개소, 노인요양시설 1개소, 커뮤니티케어 1개소이며, 종사자는 173명임.
- 수탁시설 종류에 따라 상이한 차이는 있지만, 2019년 5월부터 12월에 개원 하며, 2019년 위탁기간이 종료되는 시설에 대해 공모절차 통해 수탁을 추진 함. 수탁 공모대상은 어린이집 31개(위탁종료 23개, 공동주택 리모델링 8개), 요양시설 2개임.
- 종합재가센터 설립·운영은 1개 유형의 종합재가센터를 2개소 설립, 종사자는 212명임. 민간제공기관 지원사업은 대체인력 지원, 시설안전점검, 경영컨설팅, 교육훈련 지원을 실시함.
- 2019년 9개소, 종사자 385명에서 2022년 33개소, 종사자 1,471명으로 직영 및 수탁기관을 확대할 계획임.

[표 5-4] 경남사회서비스원 확대목표(안)

구분	계		2019		2020		2021		2022	
	개소	명	개소	명	개소	명	개소	명	개소	명
계	33	1,474	9	385	8	362	8	362	8	362
어린이집	20	400	5	100	5	100	5	100	5	100
노인요양시설	4	200	1	50	1	50	1	50	1	50
종합재가센터	8	848	2	212	2	212	2	212	2	212
커뮤니티 케어	1	23	1	23	-	-	-	-	-	-

5. 사회서비스원 설립 사례 종합

- 4개 사회서비스원의 미션, 비전, 목표 및 전략, 주요사업의 비교는 [표 5-5]와 같음. 공공, 공정, 사회서비스 질, 복지컨트롤타워 등의 비전이 강조되며, 4개 사회서비스원 공통적으로 국공립사회복지 시설운영, 종합재가센터운영, 컨설팅 및 대체인력지원 등의 민간서비스가 주요사업으로 제시됨.
- 대구와 경남의 경우 서울 및 경기와 달리 복지정책 개발 및 연구의 주요역할도 제시되고 있음. 이는 사회서비스원이 지역 내 복지컨트롤타워의 역할을 적극적으로 수행하도록 지역사회서비스의 실천과 연구 역할을 병합한 것으로 보임.

[표 5-5] 2019년 설립 4개 사회서비스원의 미션, 비전, 목표, 주요사업 비교

지역 목록	서울	경기	대구	경남
미션	-	-	복지협력공동체 구축으로 시민이 행복한 대구	사람중심 경남복지
비전	공공이 책임지는 사회서비스 창출	공정하고 질 높은 복지서비스 제공	행복도시를 이끄는 복지컨트롤타워 사회서비스원	사회서비스의 질 제고
목표 (전략)	<ul style="list-style-type: none"> □ 종사자 직접 교육, 직접서비스로 일자리 질과 서비스 질 제고 □ 민간 사회서비스의 질제고를 위한 공공·민간 동반 발전 전략 마련 □ 보육·요양·장애인 활동지원 등 주요서비스 정착뒤 서비스확대 □ 이용자 편의 확대와 서비스 만족도 제고를 위한 통합서비스 제공 	<ul style="list-style-type: none"> □ 국공립 시설운영 □ 직접서비스 제공·신규사업 추진지원 □ 민간지원 	<ul style="list-style-type: none"> □ 투명한 운영과 공공성 확보 □ 좋은 돌봄을 위한 안정된 일자리 창출 □ 대구형 복지정책의 개발, 연구 □ 지역돌봄의 표준 모델 개발 	<ul style="list-style-type: none"> □ 공공성(이용자만족도 개선) □ 전문성(종사자처우 개선 및 역량강화) □ 투명성(서비스제공 기관 품질향상)
주요사업	<ul style="list-style-type: none"> □ 국공립사회복지 시설운영(장기요양시설 신규 또는 위탁만료 시설, 국공립 어린이집 등) 	<ul style="list-style-type: none"> □ 국공립보육시설,국공립요양시설, 공공센터, 비영리 복지시설 운영 □ 종합재가서비스,유 	<ul style="list-style-type: none"> □ 문제발생 국공립 시설의 우선 위탁으로 정상화 추진 □ 커뮤니티케어 조성(통합돌봄센터, 통합 	<ul style="list-style-type: none"> □ 종사자 처우개선 □ 표준운영모델 개발 □ 민간운영 지원 □ 안전점검 지원 □ 체계적인 교육훈련

지역 목록	서울	경기	대구	경남
	<ul style="list-style-type: none"> □ 종합재가센터설치, 운영 □ 민간서비스기관 지원(컨설팅, 대체인력 지원, 교육지원 등) □ 서비스 품질관리(표준운영모델, 종사자 교육 체계화, 서비스품질관리 체계 구축 등) 	<ul style="list-style-type: none"> 사 서비스 통합제공, 커뮤니티케어사업 연계, 다함께 돌봄 □ 시설 안전점검, 경영 컨설팅, 대체인력, 직무역량 강화, 시군 및 민관협력 지원 	<ul style="list-style-type: none"> 사례관리 등) □ 인권강화 및 학대 예방 통합운영 □ 민간지원사업으로 적정수준 모델화 전파, 확대(대체인력지원 시설점검, 컨설팅 등) □ 구, 군의 국공립시설 위탁 	<ul style="list-style-type: none"> □ 사회복지정책 연구 □ 사회서비스 플랫폼 구축 □ 신규 사회서비스 발굴

○ 4개 사회서비스원의 조직구성, 시설운영, 관련조례 비교는 [표 5-6]과 같음. 설립 시 20명~29명의 인원으로 구성되며 사회서비스원의 성숙기는 70명~80명으로 인원확대가 계획됨.

○ 설립 시 구성된 조직체계의 각 팀이, 성숙기는 본부로 승격되며 각 관련 하부 팀을 구성하는 것으로 계획됨.

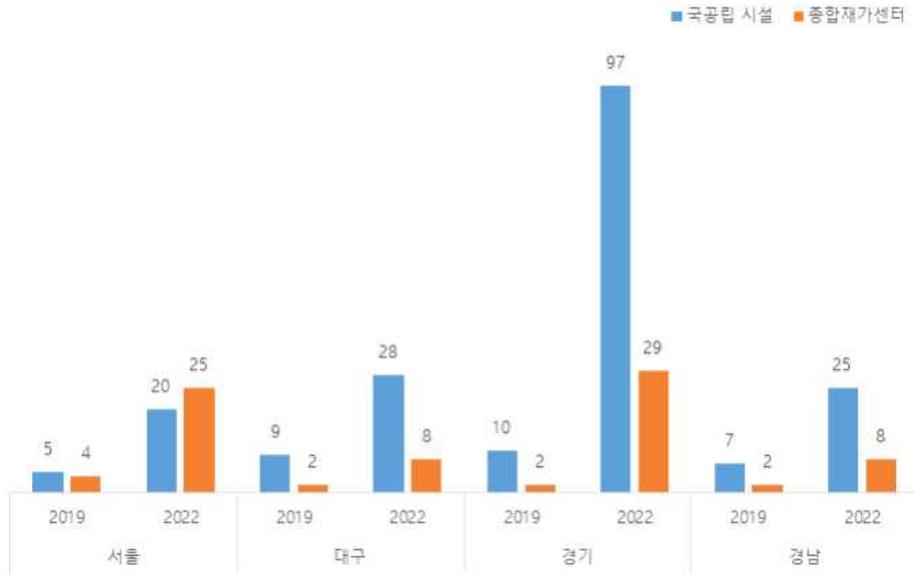
[표 5-6] 2019년 설립 4개 사회서비스원의 조직구성, 시설운영, 관련조례 비교

지역 목록	서울	경기	대구	경남
설립기	<ul style="list-style-type: none"> ■ 구성 : 1실 4팀 22명 □ 내용 <ul style="list-style-type: none"> - 기획예산팀 - 운영지원팀 - 종합재가서비스팀 - 어린이집운영팀 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 구성 : 3팀 20명 □ 내용 <ul style="list-style-type: none"> - 경영지원팀 - 시설운영팀 - 품질개선팀 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 구성 : 1실 5팀 29명 □ 내용 <ul style="list-style-type: none"> - 경영기획실 <ul style="list-style-type: none"> ▷ 경영기획팀, ▷ 민관협력지원팀 - 정책개발연구팀 - 돌봄서비스지원팀 - 시설운영지원팀 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 구성 : 1본부 4팀 20명 □ 내용 <ul style="list-style-type: none"> - 경영기획팀 - 시설운영팀 - 민간지원팀 - 정책연구팀
조직구성 성숙기	<ul style="list-style-type: none"> 시범운영 성과를 바탕으로 조직 개편 예정 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 구성 : 3부 11팀 70명 □ 내용 <ul style="list-style-type: none"> - 경영지원부 <ul style="list-style-type: none"> ▷ 기획관리팀 ▷ 운영지원팀 - 시설운영본부 <ul style="list-style-type: none"> ▷ 보육시설팀 ▷ 요양시설팀 ▷ 공공센터운영팀 ▷ 다함께돌봄팀 ▷ 종합재가운영팀 - 품질개선부 <ul style="list-style-type: none"> ▷ 품질개선팀 ▷ 대체인력지원팀 ▷ 노무지원팀 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 구성 : 1실 5본부 16팀 80명 □ 내용 <ul style="list-style-type: none"> - 기획관리실 <ul style="list-style-type: none"> ▷ 기획팀 ▷ 관리팀 ▷ 공익제보센터 - 정책연구개발본부 <ul style="list-style-type: none"> ▷ 사회복지정책연구팀 ▷ 사회서비스정책연구팀 - 사회서비스시설운영본부 <ul style="list-style-type: none"> ▷ 직영시설 운영지원팀 ▷ 직영시설관리팀 - 돌봄서비스지원본부 <ul style="list-style-type: none"> ▷ 인력지원팀 ▷ 인력교육팀 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 구성 : 4본부 10팀 70명 □ 내용 <ul style="list-style-type: none"> - 경영기획 <ul style="list-style-type: none"> ▷ 기획관리팀 ▷ 운영지원팀 - 시설운영 <ul style="list-style-type: none"> ▷ 보육지원팀 ▷ 요양사업팀 ▷ 돌봄사업팀 ▷ 커뮤니티케어팀 - 대외협력 <ul style="list-style-type: none"> ▷ 시설관리팀 ▷ 인력관리팀 - 연구개발 <ul style="list-style-type: none"> ▷ 정책연구팀

지역 목록	서울	경기	대구	경남
		▶ 안전진단팀	▶ 인력관리팀 - 지역사회서비스지원본부 ▶ 지역사회서비스사업개발팀 ▶ 시설평가성과관리지원팀 - 민관협력사업지원본부 ▶ 협력사업개발팀 ▶ 협력네트워크운영팀 ▶ 민관기관운영지원팀	▶ 품질관리팀
시설운영	■ 구성 : 9개소 550명 □ 내용 - 국공립시설 5개소 70명 : 어린이집 - 종합재가센터 4개소 480명 - 민간지원사업 3명 : 경영컨설팅	■ 구성 : 12개소 396명 □ 내용 - 국공립시설 10개소 136명 : 어린이집, 요양시설, 돌봄, 공공센터 - 종합재가센터 2개소 190명 - 민간지원사업 70명 : 대체인력지원, 시설안전점검, 경영컨설팅, 인력수급지원	■ 구성 : 11개소 485명 □ 내용 - 국공립시설 9개소 205명 : 어린이집, 노숙인재활, 요양 시설, 장애인주간보호센터, 공공 센터 - 종합재가센터 2개소 263명 - 민간지원사업 17명 : 대체인력지원, 시설안전점검, 경영컨설팅, 민관협력지원	■ 구성 : 9개소 419명 □ 내용 - 국공립시설 7개소 173명 : 어린이집, 노인요양시설, 커뮤니티케어 - 종합재가센터 2개소 212명 - 민간지원사업 34명 : 대체인력지원, 시설안전 점검, 경영컨설팅, 교육훈련지원
	* 2022년 45개소 3,944명 확대 계획	* 2022년 126개소 4,272명 확대 계획	* 2022년 36개소 1,497명 확대 계획	* 2022년 33개소 1,471명 확대 계획
사회서비스원 조례 포함 내용	□ 내용 목적, 시장책무, 설립, 적용범위, 사업, 운영, 정관, 임원, 임원직무, 이사회, 직원, 재산 및 운영재원, 공유재산 대부, 공무원 파견, 사무 및 사업 위탁, 검사 및 감독, 시행규칙	□ 내용 목적, 정의, 도지사 책무, 법인격, 적용범위, 사업, 운영, 정관, 임원, 임원직무, 이사회, 직원, 재산 및 운영재원, 공유재산 대부, 공무원 파견, 사무 및 사업위탁, 지부 비정 및 설치, 검사 및 감독, 준용, 시행규칙	□ 내용 목적, 법인격, 사업, 정관 협의사항 의회 보고, 임직원, 기본재산 조성, 운영 및 사업 재원, 공무원 파견, 사무 위탁 대행 및 자료제공, 관련법규 적용, 운영규정	□ 내용 목적, 정의, 법인격, 사업, 운영, 기본재산 조성, 공유재산 대부, 공무원 파견, 사무 및 사업 위탁, 검사 및 감독, 시행규칙

- 4개 사회서비스원의 산하기관 및 민간시설 지원사업의 비교는 [표 5-7]과 같음. 사회서비스원 대상의 국공립 시설의 수는 전체 총 31개소에서 170개소, 종합재가센터는 10개소에서 70개소로 종사자 수는 1,850명에서 11,184명으로 확충될 계획임.
- 시설유형으로는 4개의 지역 모두 어린이집과 요양시설을 포함하고 있으며, 대구는 노숙인시설, 장애인시설, 기타 공공센터 등을 추가로 포함하고, 경기도는 다함께 돌봄센터, 기타 공공센터 등을 추가로 포함하며, 경남은 커뮤니티 케어 센터 등을 추가로 포함하여 추진 중임.

[표 5-7] 시도별 사회서비스원 시범사업 주요 유형 비교



(단위: 명)

구분	사회서비스원 운영내용				
	국공립 시설	종합재가센터	종사자 수	시설유형	
계	'19	31	10	1,850명	-
	(~'22)	170	70	11,184명	
서울	'19	5	4	550명	어린이집, 요양시설 ('20년 이후)
	(~'22)	20	25	3,944명	
대구	'19	9	2	485명	어린이집, 요양시설, 노숙인시설, 장애인시설, 기타 공공센터
	(~'22)	28	8	1,497명	
경기	'19	10	2	396명	어린이집, 요양시설, 다함께돌봄, 기타 공공센터
	(~'22)	97	29	4,272명	
경남	'19	7	2	419명	어린이집, 요양시설, 커뮤니케어센터
	(~'22)	25	8	1,471명	

제2절 전라북도사회서비스원 설립 기본방향

1. 설립 기본방향 개요

- **설립근거**
 - 「지방자치단체 출자·출연기관의 운영에 관한 법률」 제4조(지방자치단체의 출자·출연 등)
 - 「민법」 제32조(비영리법인의 설립 및 허가)
 - 「공익법인의 설립·운영에 관한 법률」 제4조(설립허가 기준)

- **설립명칭** : (재)전라북도사회서비스원

- **설립목적** : 사회서비스 공공성 강화 및 품질 향상으로 도민들이 더 나은 사회서비스를 믿고 이용할 수 있도록 하기 위함
 - (제공기관) 시설운영방식 개선 등을 통해 공공성 및 투명성을 제고하고, 서비스 품질 향상으로 제공기관에 대한 신뢰도 제고
 - (종 사 자) 근무환경 및 처우개선으로 일자리 안정성 향상, 체계적인 교육 훈련을 통한 전문성 및 역량강화
 - (이 용 자) 사회서비스 공공성 및 품질 향상, 투명한 시설운영으로 서비스 선택권 확대, 지역·시설 간 격차 해소 등에 따른 신뢰도 및 만족도 제고

- **설립형태** : 지방 출연기관(재단법인, 공익법인)
- **설립시기** : 2021년 7월 개원 목표
- **소재지** : 전라북도 전주시 관내(예정)
- **자본금(기본재산)** : 10억 원

- **재정지원 계획** : 자본금(기본재산) 및 본부 소요 운영비(연) 출연
 - (기본재산) 설립 시 도비 10억 원 출연('21년 본예산 반영)
 - (설 치 비) 5억원(국비 100%) (설치비는 전액 국보조이나 추비용이 발생 할 경우 도비 부담)
 - (운 영 비) 2021년 9.6억원(국비 50%, 도비 50%) *6개월 분
2022년부터 19.2억원(국비 50%, 도비 50%)
 - (수탁시설 운영비) 추가 지원 없이 각 시설 현행처럼 자체 수입(보조금 등) 내 독립채산제 방식 운영

- **조직·인력** : 원장, 1본부 3팀 총 20명 (종합재가센터, 수탁시설 인력은 별도)

2. 비전, 추진전략 및 주요사업

1) 비전 및 추진방향

- 전라북도사회서비스원의 비전은 도민이 체감하는 사회서비스 품질향상과 이를 통한 복리 및 삶의 질 증진을 기치로 '사회서비스 품질 향상으로 따뜻하고 정다운 복지환경 조성'으로 설정함.
- 전라북도사회서비스원은 산재된 전라북도의 사회서비스를 집결하고 도민이 요구하는 사회서비스의 공적역할을 강화함으로써, 전라북도 사회서비스의 새로운 플랫폼 구축을 추진방향으로 설정함. 이를 위해 수요자위주의 서비스, 균질화된 서비스, 공공성 강화 및 효율적 기관운영을 기본전략으로 정함.

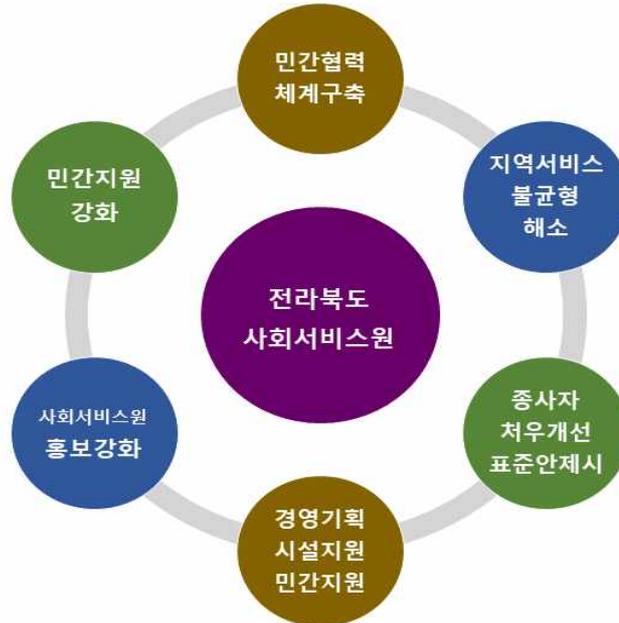
[그림 5-1] 전라북도사회서비스원 비전 및 추진 전략



세부추진방향	수요자 위주 서비스	균질화된 서비스	공공성 강화 및 효율적 기관운영
		<ul style="list-style-type: none"> □ 시장에서 배제된 사각지대 해소 □ 사회서비스 틈새 보완, 확장된 서비스 제공 □ 클라이언트 맞춤형 서비스 개발 	<ul style="list-style-type: none"> □ 표준운영모델 및 서비스 표준화 전파 □ 대체인력 지원 □ 지역 간 사회서비스 불균형 해소

2) 세부추진전략

[그림 5-2] 전라북도사회서비스원 세부추진전략



- 전라북도사회서비스원의 기본전략인 수요자위주의 서비스, 균질화된 서비스, 공공성 강화 및 효율적 기관운동을 효과적으로 추진하기 위해서는 민과 관이 함께하는 사회서비스원이 되어야 함. 이를 위해 다양한 경로(지역사회서비스 환경분석, 도민설문조사, 전문가초점인터뷰, 자문위원단 의견, 공청회 등)를 통해 전라북도사회서비스원의 성공적 안착과 내실있는 운영, 지역과 협력을 통한 도민이 체감하는 사회서비스 품질향상을 위해 다음의 6대 세부추진전략을 설정함.
- **민간사회서비스기관과의 협력체계 구축:** 전라북도사회서비스원은 전라북도의 민간사회서비스기관의 통제 및 경쟁기관이 아니라 협조와 상생의 기관임. 전라북도 사회서비스의 품질향상과 인프라개선을 위해 민과 관의 갈등을 최소화하고 상호 협력체계 구축을 도모해야 함.
 - 전라북도사회서비스원 준비단계 시 사회서비스원 설립 추진단에 관련단체 대표를 일정비율 의무 포함하여 민의 의견을 적극적으로 청취, 반영하도록 함.
 - 전라북도사회서비스원의 직접운영 및 위탁운영의 무리한 확장보다 민간에서 담당하지 못하는 사각지대 및 사회서비스 인프라가 부족한 지역을 대상으로 산하시설 운영을 시작으로 전라북도 사회서비스의 보편화에 앞장섬.
 - 행·재정 여건으로 민간시설의 운영이 어려운 경우 전라북도사회서비스원이 수탁운영하도록 함.

- **지역의 사회서비스 불균형 문제 해소:** 전라북도의 사회서비스 환경은 지역별 격차가 크게 나타나고 있음. 도시와 농촌의 격차가 크며, 전주, 완주, 익산, 군산의 전라북도 북부지역에 사회서비스 인프라가 집중됨. 전라북도사회서비스원은 이러한 지역별 사회서비스 불균형 문제 해소에 앞장서도록 하여 함.
 - 전라북도사회서비스원의 산하시설을 사회서비스가 상대적으로 부족한 지역을 우선으로 운영하도록 함. 예를 들어 종합재가센터의 경우 사회서비스가 부족한 무주, 진안, 장수 등의 지역을 1차 설립하도록 하고 사회서비스원의 발전단계에 따라 전라북도 모든 지역에 확대 신설하도록 함.
 - 전라북도 사회서비스의 지역별 불균형 해소 및 각 지역주민의 욕구를 적극적으로 반영할 수 있도록 전라북도사회서비스원 준비단계 시 전라북도 각 시군 담당공무원이 포함된 실무협의체를 구성함. 또한, 전라북도사회서비스원 안정단계 또는 성숙단계에 전라북도사회서비스원 민간지원팀에 각 지역 담당자를 배정하여, 지역과 사회서비스원 소통에 힘쓰도록 함.

- **사회서비스종사자 처우개선 표준안 제시:** 전라북도사회서비스원을 통해 열악한 여건의 사회서비스종사자 처우개선에 대한 강한 기대로 나타남. 하지만 전라북도사회서비스원은 전라북도의 모든 사회서비스 종사자를 대상으로 임금체계, 복리후생 등의 조건을 강제하거나 조정할 수 있는 권한이 없음. 사회서비스원 산하시설 종사자에 대한 안정적 고용과 적합한 임금체계 및 복리후생을 제공함으로써 지역의 타 사회서비스 종사자들에 대한 표준안을 제시할 수 있음.
 - 전라북도사회서비스원의 민간지원팀 주요사업 중 하나를 각 지역, 분야별 전라북도 사회서비스 종사자의 처우 및 욕구에 대한 연간조사를 실시하도록 하여 사회서비스 종사자 처우에 대한 객관적 자료 확보 및 종사자 간 처우 불균형 문제 해소를 위한 기반자료제공에 앞장서도록 함.

- **경영기획, 시설지원, 민간지원의 3대 기능 중점:** 사회서비스원의 기본 3대 기능인 경영기획, 시설지원, 민간지원에 중점을 두고 사회서비스원 설립하도록 함.
 - 전라북도의 경우 전라북도 사회복지 및 사회서비스 정책연구를 담당하는 인원이 전북연구원 소수의 연구원에 불과하여 정책연구 인프라가 매우 미진한 실정임. 하지만 전라북도사회서비스원에 정책연구팀을 신설하기보다 기존의 전북연구원에 사회복지 및 보건, 사회서비스 관련 연구원을 총원하여 전북

연구원 사회복지팀의 기능을 강화하는 것이 더욱 효율적임.

- 전라북도사회서비스원의 한정된 예산과 인력을 감안할 때 설립 시는 3대 기본기능에 충실하도록 하여 성공적 안착 및 안정화에 힘쓰고, 사회서비스원 안정 또는 성숙단계 시 사회서비스원 초기 성과에 대한 평가를 통하여 점차 기능을 확장하도록 함.

- **전라북도사회서비스원 홍보강화:** 공청회 및 전문가 자문위원의 주요 의견 중 하나가 전라북도사회서비스원에 대한 내용이 도민들에게 효율적으로 전달되지 못한다는 점임. 이는 도민설문조사에서 사회서비스원의 낮은 인지도에서도 나타남.
 - 전라북도사회서비스원 준비단계 시 사회서비스원의 기능 및 역할에 대한 적극적 도민홍보가 필요함. 전라북도사회서비스원 홍보 리플렛을 주민센터, 보건소, 경로당 등을 중심으로 배치하도록 하여 인지도를 높임.
 - 전라북도사회서비스원의 경영기획팀에 홍보전담요원을 배치하도록 하여 사회서비스원의 성과확산 및 주민인지도 개선에 앞장서도록 함.

- **종사자/이용자 교육 등의 민간지원 강화:** 전라북도사회서비스원이 민간과의 협력 관계가 가장 두드러진 지점이 사회서비스원의 민간지원팀임. 특히 종사자의 역량강화뿐만 아니라 이용자에 대한 교육에 대한 수요도 공청회 시 제기됨.
 - 민간 교육, 대체인력지원, 프로그램 개발보급, 홍보 등 다양한 업무를 담당하게 되는 민간지원팀의 지역 특성화 및 전문화가 필요함. 이를 위해 전라북도사회서비스원 준비단계 시 사회서비스 실무협의체를 통하여 전라북도사회서비스원에서 특성화하여야 할 민간지원 사업에 대한 지역의 욕구파악이 필요함.
 - 전라북도 특성 및 욕구에 적합한 종사자 전문교육 프로그램을 개발하고 이에 대한 평가, 그리고 보완의 환류체계 구축 필요. 청문회 시 제기된 사회서비스 종사자 직무교육을 실행할 연수원은 도 및 중앙정부와 조율을 통해 적극적 신설 추진이 필요함. 또한, 종사자 교육과 더불어 중요하게 제기된 이용자 교육에 대한 프로그램 또는 표준안내문 필요.

3) 주요사업 내용

- 국공립 서비스 제공기관 직접 운영 및 종사자 직접 고용
 - 국공립 서비스 제공기관을 도 및 시군으로부터 위탁받아 직접 운영하면서 서비스 제공
 - 신규 설치되는 국공립 시설 중 국공립 어린이집, 공립 요양시설과 위·불법 발생 또는 평가 결과 저조 국공립 시설 등 우선 위탁
 - 도 및 시군에서 서비스원에 시설을 위탁하고자 하는 경우
 - 본부 직원 및 소속 시설 직원 등 일반직으로 공개경쟁을 통해 채용하여 고용계약을 통해 신분 불안 해소
 - 단, 기존 운영시설을 수탁(위·불법 발생, 평가 결과 저조 시설 등)하는 경우 종사자 고용승계
 - 운영시설의 서비스 품질 향상 및 공공성 제고 등을 위해 종사자 역량·자질 향상, 시설 운영방식 개선 등 추진

- 종합재가센터 설치로 재가서비스 직접 제공
 - 사회서비스원 산하에 '종합재가센터' 설치
 - 사회서비스원 설립 시 도내 14개 시군 중 재가서비스 충족율이 낮은 시군 중심으로 종합재가센터 2개소 설치하여 지역 간 사회서비스 불균형 해소 주력, 2025년까지 도내 14개 시군에 모두 설치 추진.
 - 각종 재가서비스를 통합·연계 제공
 - 재가요양서비스, 가사간병서비스, 장애인활동지원 등 유사 서비스를 종합적으로 제공

- 민간제공기관 사회서비스 품질관리 지원 등
 - 민간시설 및 서비스 제공기관 운영지원
 - 민간에서 시설 운영 또는 서비스를 제공하는 자에 대한 재무·회계·법무·노무 등에 관한 상담·자문 지원
 - 시설 대체인력 및 안전 점검 전문가 등 지원
 - 사회서비스 표준운영모델을 개발하여 전파, 관련 교육 실시
 - 기타 사회서비스 체계적 관리 지원
 - 서비스 질 제고 관련 연구, 종사자 처우개선 등을 위한 사업 등

3. 단계별 추진방향 개요

- 전라북도사회서비스원 설립 및 발전단계는 [그림 5-2]와 같이 4단계 과정으로 진행될 예정임.

[그림 5-3] 전라북도사회서비스원 발전단계별 추진방향



- **준비단계(2020년 - 2021년 하반기 설립 시까지)**
 - 2020년 12월 전라북도 출연기관 운영심의위원회 심의·의결, 2021년 3월 전라북도사회서비스원 설립 운영 조례 제정을 목표로 함
 - 전문가, 도의원, 공무원, 관련단체 등의 10여명으로 구성된 사회서비스원 설립 추진단을 구성하여 월 1회 운영
 - 14개 시군 담당공무원으로 구성된 실무협의체를 구성하여 사회서비스원 설립의 원활한 업무추진을 위한 실무협의체 구성 운영
- **설립단계(2021년 하반기 설립 시부터 - 2022년)**
 - 1본부 3개팀 20명으로 구성함. 국공립어린이집, 공립요양시설, 지역사회서비스지원단, 대체인력지원센터 등 8개 산하시설 종사자 331명을 대상으로 2021년 7월 설립을 목표로 하며, 2022년 종합재가센터를 추가 2개소 증설

○ **안정단계(2022년 - 2023년)**

- 전라북도사회서비스원 설립단계에 관한 전반적 운영평가를 통해 지역사회 사회서비스 욕구에 보다 긴밀하게 반응하는 사회서비스원 체계 및 사업을 구축하고 기존 사업의 개선을 통해 내실화를 다짐. 종합재가센터를 2022년, 2023년 각각 3개소 증설

○ **성숙단계(2025년 -)**

- 전라북도사회서비스원이 전라북도의 사회서비스 플랫폼 역할을 수행하도록 기능 및 역할 확장. 국공립 시설 직영 및 수탁 기관 확대. 종합재가센터 4개소 증설
- 사회서비스 표준운영지침, 평가틀 제공 및 각 시군별 수요공급 분석 등을 통해 지자체 지원 강화를 통해 도내 사회서비스 격차 해소에 주안을 둠

제3절 전라북도사회서비스원 운영 모형

1. 전라북도사회서비스원 운영 모형

1) 조직구성 및 업무분장

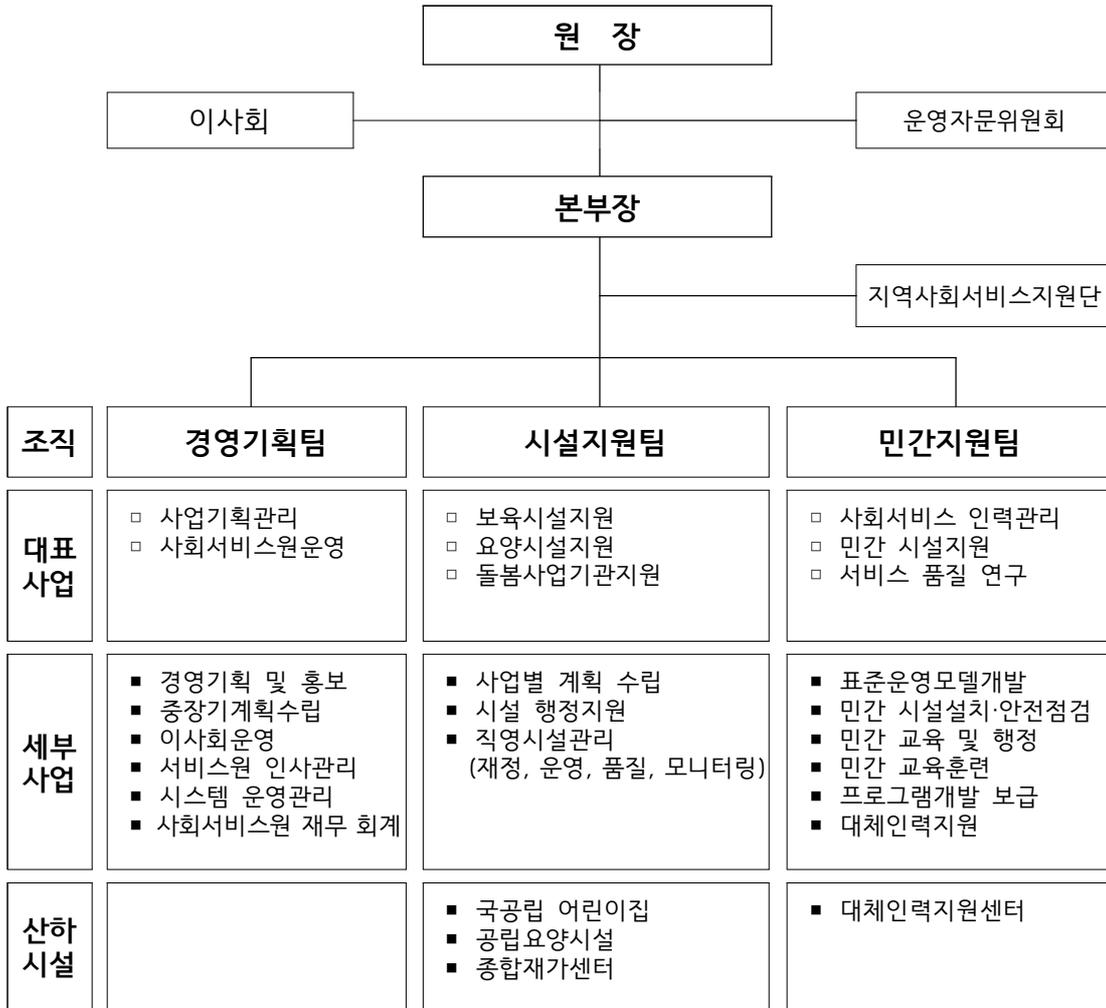
- 전라북도사회서비스원은 설립단계, 안정단계, 성숙단계의 과정을 통해 역할과 임무를 강화하고, 이를 위해 각 단계별로 인력을 충원하고 조직구성을 확대하고자 함.

[그림 5-4] 전라북도사회서비스원 발전단계별 조직구성 및 인력



- 전라북도사회서비스원의 **설립단계(2021.7~2022년)** 조직구성은 1본부 3팀 20명으로 구성함. 조직구성은 보건복지부 가이드라인을 준수하여 경영기획팀, 시설지원팀, 민간지원팀으로 구성함.
- 대구시 및 경상남도사회서비스원의 경우 정책연구도 사회서비스원의 주요 역할로 부여되고, 이를 위한 팀도 설치됨. 전라북도의 경우 전북연구원에서 전라북도 사회복지 및 사회서비스 정책연구의 역할을 수행하고 있음. 다만 맡은 업무에 비해 관련 연구원 수가 부족한 측면이 있어, 전북연구원의 보건 및 사회복지 관련 연구원 충원을 통해 사회복지 및 사회서비스 정책연구팀을 신설하고 역할을 강화할 필요성이 보임.

[그림 5-5] 전라북도사회서비스원 설립단계 조직 및 인력계획



구분	계	원장	1급	2급	3급	4급	5급	6급
원 장	1	1						
본 부 장	1		1					
경영기획팀	5			1	1	1	1	1
시설지원팀	6			1	1	1	1	2
민간지원팀	7			1	1	1	2	2
합 계	20	1	1	3	3	3	4	5

- 경영기획팀은 사회서비스원의 운영전반에 대한 업무를 총괄하며, 시설지원팀은 종합재가센터와 국·공립 직영시설 관리 등의 시설 행정지원을 맡음. 민간지원팀은 대체인력사업 및 지역사회서비스사업의 관리, 안전점검 지원, 프로그램 개발 보급 등을 수반함.

[표 5-8] 전라북도사회서비스원 설립단계 업무분장 계획

기능구분	전라북도사회서비스원	인원(명)
원장	<ul style="list-style-type: none"> 전라북도사회서비스원 총괄 	1
본부장	<ul style="list-style-type: none"> 사회서비스원 사업운영 총괄 	1
경영기획팀	<ul style="list-style-type: none"> <기획> 경영기획 및 평가, 중장기 사업계획 수립 <행정> 이사회, 인사위원회, 운영위원회 등 각종 회의 운영; 급여지급, 복지후생, 복무 관리, 근태관리 등; 조직, 인사 채용; 정관 및 조례 관리 등 <대외협력 및 홍보> 대외협력 업무, 보도자료, 언론홍보, 홈페이지 관리 등 <예산> 계약 및 재산관리; 예산 편성 및 운영 등 	5
시설지원팀	<ul style="list-style-type: none"> <산하시설 지원> 사업별 사업계획 수립 및 행정지원 등 <직영시설 운영> 직영시설 재정, 운영, 품질, 모니터링 등 	6
민간지원팀	<ul style="list-style-type: none"> <대체인력사업> 인력수급 지원 및 대체인력사업 관리 등 <교육> 종사자 직무교육 및 이용자 교육 등 <컨설팅> 노무, 인사, 회계 등 컨설팅 사업 등 <품질개선> 프로그램 개발보급, 민간 서비스품질연구 등 <네트워크> 지역사회서비스시설 네트워크 구축; 지역간 사회서비스 불균형해소를 위한 전략개발 등 <기타> 안전점검 지원사업 등 	7
합계		20

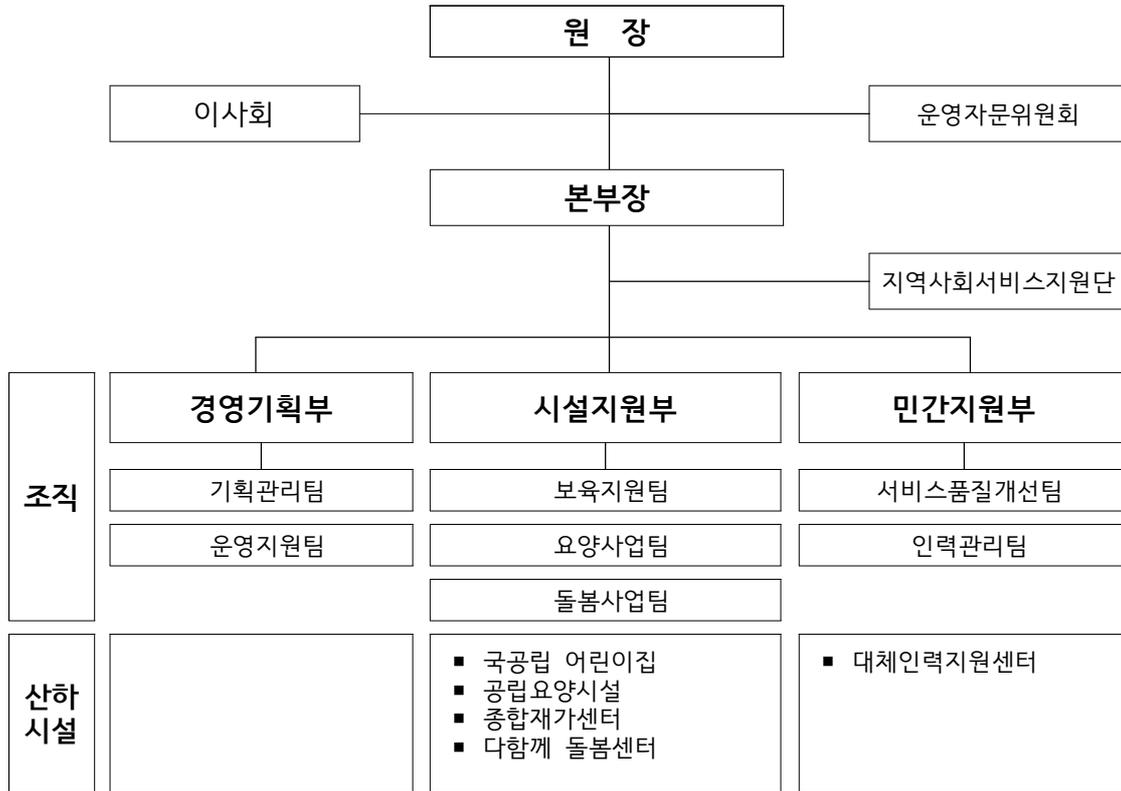
- 전라북도사회서비스원의 **안정단계(2023년~2024년)** 조직구성은 설립단계의 1본부 3팀제를 유지하며, 각 팀의 인력을 충원하여 사업 내실화에 주력함.
- 전라북도사회서비스원의 본부인력은 기존 20명에서 38명으로 증원되며, 이는 사회서비스원 산하기관의 확대, 업무의 전문화 등을 통한 인력보강이 필요함을 감안한 사항임.

[표 5-9] 전라북도사회서비스원 안정단계 조직 및 인력구성

구분	계	원장	1급	2급	3급	4급	5급	6급
원 장	1	1						
본 부 장	1		1					
경영기획팀	8			1	2	2	3	4
시설지원팀	16			1	2	2	3	4
민간지원팀	12			1	2	2	3	4
합 계	38	1	1	3	6	6	9	12

- 전라북도사회서비스원의 **성숙단계(2025년)**는 추가 인원충원과 함께 설립단계 및 안정단계의 1본부 3팀제를 확대 개편하여 3부 7팀제로 구성하여 전라북도 사회서비스 플랫폼 역할을 강화하고자 함.
- 전라북도사회서비스원의 본부인력은 안정단계의 38명에서 60명으로 증원되며, 이는 사회서비스원 산하기관의 확대, 조직개편을 통한 사회서비스원의 전문화, 타 지역의 사회서비스원 성숙단계 계획인원 등을 고려한 사항임.

[그림 5-6] 전라북도사회서비스원 성숙단계 조직 및 인력계획안



구분	계	원장	1급	2급	3급	4급	5급	6급
원장	1	1						
본부장	1		1					
경영기획부	1			1				
- 기획관리팀	5				1	1	1	2
- 운영지원팀	4				1	1	1	1
시설지원부	1			1				
- 보육지원팀	9				1	2	3	3
- 영양사업팀	8				1	2	2	3
- 돌봄사업팀	10				1	2	3	4
민간지원부	1			1				
- 서비스품질개선팀	11				1	3	3	4
- 인력관리팀	8				1	2	2	3
합계	60	1	2	4	6	8	10	12

- 경영기획부는 중장기 계획 및 기획 업무 중심의 기획관리팀과 사회서비스원 운영지원 중심의 경영지원팀으로 구성함. 시설지원부는 관련 사회서비스기관 시설 성격에 따라 보육지원팀, 영양사업팀, 돌봄사업팀으로 구성함. 민간지원부는 서비스품질개선팀과 인력관리팀으로 세분화함.

[표 5-10] 전라북도사회서비스원 성숙단계 업무분장 계획

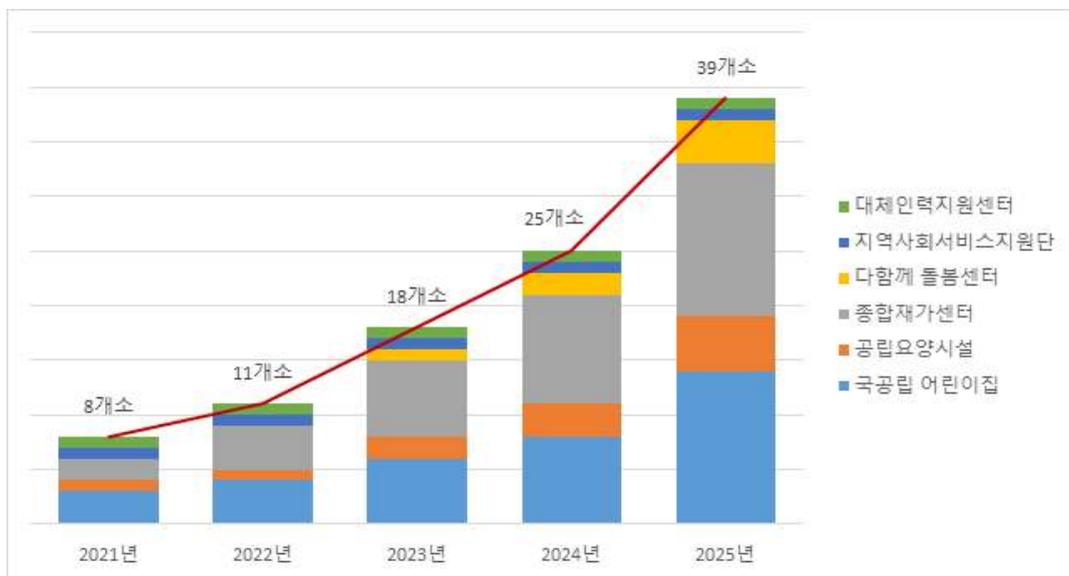
기능구분	전라북도사회서비스원	인원(명)	
원장	▪ 전라북도사회서비스원 총괄	1	
본부장	▪ 사회서비스원 사업운영 총괄	1	
경영기획부	경영기획부 부장	▪ 경영기획부 사업총괄 및 운영, 관리	1
	기획 관리팀	▪ 경영기획 및 중장기 사업계획 수립 ▪ 경영평가 관련 업무 ▪ 이사회, 인사위원회, 운영위원회 등 각종 회의 운영 ▪ 대외 협력 업무 ▪ 정관 및 조례 관리 ▪ 보도자료, 언론홍보, 홈페이지 관리 등	5
	운영 지원팀	▪ 본부 인사(평가, 승진, 채용, 복무), 예산편성 및 운영, 세무 ▪ 급여지급, 복지후생, 복무 관리, 근태관리; 조직, 인사 채용 ▪ 시스템 운영관리 등 정보화 등	4
시설지원부	시설지원부 부장	▪ 시설지원부 사업총괄 및 운영, 관리	1
	보육 지원팀	▪ 보육 및 아동돌봄 관련 직영 및 위탁 시설관리(재정, 운영, 품질, 모니터링 등) (예, 국공립 어린이집, 다함께 돌봄센터) ▪ 사업별 사업계획 수립 및 행정지원 등	9
	요양 사업팀	▪ 요양관련 직영 및 위탁시설관리(재정, 운영, 품질, 모니터링 등) (예, 공립요양시설) ▪ 사업별 사업계획 수립 및 행정지원 등	8
	돌봄 사업팀	▪ 돌봄관련 직영 및 위탁시설관리(재정, 운영, 품질, 모니터링 등) (예, 종합재가센터) ▪ 사업별 사업계획 수립 및 행정지원 등	10
민간지원부	민간지원부 부장	▪ 민간지원부 사업총괄 및 운영, 관리	1
	서비스 품질 개선팀	▪ 사회복지시설 안전점검 지원 ▪ 지역시설관련 노무, 인사, 회계 등 컨설팅 사업 수행 ▪ 프로그램 개발 보급, 민간 서비스품질연구 ▪ 지역 사회서비스시설 네트워크 구축 ▪ 사각지대 발굴, 민관서비스연계, 자원관리 등	11
	인력 관리팀	▪ 인력수급 지원 및 대체인력사업 관리 ▪ 사회서비스 종사자 및 이용자 교육 등	8
합계		60	

3) 산하시설 운영 계획

- 전라북도사회서비스원 설립 시 수탁시설 및 종사자 수는 8개소 331명을 시작으로 2025년 성숙단계에서는 35개소 1,976명까지 확대함. 수탁시설 인력은 직접 고용 원칙이며 시설을 설치 운영·지원하는 시군의 예산여건, 각 개별사업 내 구분된 수입과 독립회계 범위 내 인력이 운영됨
- **국공립 어린이집**: 2020년 6월말 기준, 전라북도는 1,283개소의 어린이집이 소재하며 이 중 35개소가 국공립 어린이집으로 나타나. 전체 어린이집 대비 국공립 어린이집의 비율은 2.7%로 2019년 말 기준 전국 평균인 11.6%와 비교하여 국공립 어린이집이 크게 미흡함. 전라북도사회서비스원은 설립단계 시 3개소를 시작으로 2025년 성숙단계에는 14개소까지 운영하는 것을 목표로 함
- **공립요양시설**: 2020년 6월말 기준, 전라북도 내 노인요양시설은 160개소로 설립구분별로 살펴보면 공립 6개소, 법인 86개소, 개인 135개소로 나타남. 보건복지부는 노인요양 및 돌봄의 공공성 강화를 위해 2020년 32개소를 시작으로 2022년 130개소 등 지속적인 추가 설치를 계획함. 전라북도사회서비스원은 설립단계 1개소를 시작으로 안정단계는 3개소, 성숙단계는 5개소를 수탁운영하는 것을 목표로 함
- **종합재가센터**: 종합재가센터는 재가요양서비스, 가사간병서비스, 장애인활동지원 등 다양한 재가 서비스를 한 기관에서 종합적으로 제공하는 기관으로, 보건복지부는 2022년까지 시군구별로 1개소 설치를 목표로 하고 있음. 사회서비스원 설립 시 도내 14개 시군 중 재가서비스 충족율이 낮은 시군을 중심으로 종합재가센터 2개소를 설치하며 2025년 사회서비스원 성숙단계까지 매년 3, 4개소 증설을 추진하여, 전라북도 모든 시군에 종합재가센터가 설치되는 것을 목표로 함.
- **다함께 돌봄센터**: 만 12세 이하 돌봄이 필요한 아동을 대상으로 취약시간대 및 긴급상황 발생 시 일시돌봄을 지원하고, 등하원지원 등의 다양한 아동지원을 목표로 함. 전라북도는 2018년 익산시를 시작으로 2022년까지 66개소 설치 등 지속적인 확충을 계획하고 있음. 전라북도사회서비스원은 각 시군의 다함께 돌봄센터 위탁을 받아 운영기관을 지속적으로 확충하고자 함.

- **전라북도지역사회서비스지원단:** 보건복지부 사회서비스전자바우처 사업 중 지역사회서비스투자사업, 가사간병지원사업, 산모신생아건강관리지원사업 등 지역자율형사회서비스투자사업에 대하여 관리, 지원, 협력하는 기관으로 현재 전북연구원에서 위탁 운영 중임.
- **대체인력지원센터:** 사회복지시설 종사자의 휴가, 교육, 경조사 등의 불가피한 사유로 업무공백 시 시설에 대체인력파견을 지원하여 업무공백을 최소화하고 종사자의 안정된 근무환경을 조성하기 위한 사업으로 현재 전라북도사회복지사협회에서 운영 중임.

[표 5-11] 전라북도사회서비스원 발전 단계별 산하기관 운영 종합



구분	설립단계 (2021.7-2022)		안정단계 (2023-2024)		성숙단계 (2025 -)
	2021년	2022년	2023년	2024년	2025년
국공립 어린이집	3개소 60명	4개소 80명	6개소 120명	8개소 160명	14개소 280명
공립요양시설	1개소 50명		2개소 100명	3개소 150명	5개소 250명
종합재가센터	2개소 200명	4개소 400명	7개소 700명	10개소 1,000명	14개소 1,400명
다함께 돌봄센터	--		1개소 5명	2개소 10명	4개소 20명
지역사회서비스지원단	1개소 6명		1개소 6명		1개소 6명
대체인력지원센터	1개소 15명		1개소 20명		1개소 20명
합 계	8개소 331명	11개소 551명	18개소 951명	25개소 1,346명	35개소 1,976명

* 위 표는 기본 안을 제시하며, 사회서비스원 안정적 정착 및 활성화 단계를 거치며 시군의 협조를 통해 수탁시설 유형 및 개소를 확대 추진할 계획임

3) 인력운용 계획

- **지위 및 고용관계:** 전라북도사회서비스원의 본부 직원은 「지방자치단체 출자·출연 기관의 운영에 관한 법률」에 따라 출자·출연기관 직원의 지위를 가짐. 전라북도사회서비스원의 예산과 법령, 정관 및 내부 규정이 정하는 바에 따라서 운영함.
 - 전라북도사회서비스원에서 본부 및 직영시설의 종사자 직접고용을 원칙으로 신분 안정성을 확보함.
 - 전라북도사회서비스원 직원의 정년은 「고용상 연령차별금지 및 고령자고용 촉진에 관한 법률」, 민간사회복지사업 주체에 대한 인건비 보조금 지급 상한연령, 타 지역의 사회서비스원을 참고하여 60세로 정함. 사회서비스원이 운영하는 시설의 시설장은 정년을 65세로 함.
- **채용:** 전라북도사회서비스원 본부 및 직영시설의 직원은 공개채용을 원칙으로 함. 채용방법 및 자격, 수습임용 등에 관한 구체적인 규정은 '2019년 사회서비스원 시범사업 안내(보건복지부)'를 바탕으로 전라북도사회서비스원 준비단계 시 설립추진단의 협의를 통하여 인사규정을 마련함.
- **임기:** 전라북도사회서비스원의 원장은 3년, 이사는 2년을 임기로 함, 원장 연임은 1회 가능하며 임원추천위원회 및 이사회 심의를 거치도록 함. 사회서비스원 직영 또는 국·공립시설 및 기관 종사자 등의 정년 및 고용과 관계된 사항은 사업별 관련 규정과 운영지침에 따라 결정하도록 함.
- **인사관리:** 전라북도사회서비스원 준비단계 시 타지역의 사회서비스원 규정을 검토하여 보직, 승진, 근무평가 등의 인사관리규정을 마련함. 객관적이고 효율적인 통합 인사관리 시스템을 구축하여 우수인력의 안정적 확보에 주력함.
- **임금체계:** 전국 지방출자 출연기관의 평균임금 수준을 고려하되 전라북도 지역 실정에 맞도록 보수규정 수립을 추진함.
 - 직영 또는 위탁시설의 경우 독립채산제로 운영함. 자체 수입을 바탕으로 운영하는 것을 원칙으로 하되 타 지역과 사회복지시설 종사자 가이드라인의 직급체계를 활용한 단일임금체계, 생활임금제 등을 고려하여 종사자의 처우가 개선되는 방향으로 설정하도록 함.
 - 재가서비스 종사자(요양보호사 등)는 업무량 확보를 통해 현행 단시간, 시급제를 개선하여 기본근무시간을 보장한 고정월급제를 적용할 수 있도록 함.

제6장

전라북도사회서비스원 설립 타당성 분석

제1절 설립 타당성 검토 기준

제2절 분야별 타당성 검토

제6장 전라북도사회서비스원 설립 타당성 분석

제1절 설립 타당성 검토 기준

1. 타당성 검토 개요

1) 타당성 검토의 개념

- 이번 사업에서 설립타당성 검토는 한정된 예산을 효율적으로 사용하기 위하여 전라북도가 추진하고자 하는 재단법인 전라북도사회서비스원 설립이 정책목표를 실현하기 위해 실행과 집행가능성을 평가하는 것을 의미함.
- 타당성 검토의 자세한 검토기준은 행정안전부 장관이 정함. 「지방자치단체 출자·출연 기관의 운영에 관한 법률」 제7조 1항에 의거하여 '지방자치단체는 출자·출연기관을 설립하는 경우 또는 대통령령으로 정하는 일정금액 이상을 추가로 출자하거나 전년에 비해 증액하여 출연하려는 경우에는 심의위원회의 심의·의결을 거쳐 출자·출연 기관의 설립·운영의 타당성 등에 대하여 미리 검토하여야 한다'고 명시하고 있어, 본 전라북도사회서비스원 설립은 타당성 검토 대상임.
- 따라서 본 전라북도사회서비스원 설립하기 전, 사업의 적정성과 수행 방식, 주민·지역 경제·지방재정에 미치는 영향 등을 객관적인 자료를 기반으로 검토하여 출자·출연의 그 필요가 인정되는 경우에만 설립을 추진해야 함.

2) 타당성 검토 기준

- 연관기준 : 지방출자출연기관 설립기준에 따름.
- 범위 : 「출자기관」 또는 「출연기관」을 지방자치단체가 설립할 때.

[표 6-1] 타당성 항목 및 주요내용

항목	주요내용
투자 및 사업의 적정성	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 대상사업 해당 여부 검토 ▪ BC 분석에 기반한 경제성 분석 ▪ 사업 수행 방법의 적절성
주민복리에 대한 영향	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 지역주민의 복리에 미치는 영향은 범위가 광범위하고 질적 속성을 있어 객관적이고 계량화된 지표분석이 쉽지 않아 주민 설문 조사에 근거함
지역경제에 미치는 효과	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 본 사업이 지역경제에 미치는 파급효과를 알아보기 위해 생산유발효과, 부가가치 유발효과, 고용유발효과 제시
지방재정에 미치는 영향	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 설립 기관의 5년간 사업수지 분석하며 지자체 직접 수행과 민간 위탁의 다른 대안들과 비교 분석 ▪ 지방자치자체의 중기지방재정계획을 기반으로 가용투자 재원 및 향후 5개년 동안의 추세 분석
타 기관과 유사 중복 기능 검토	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 지방자치단체의 타 출자·출연기관 혹은 공기업과의 기능 중복과 조정에 관한 검토
조직 및 인력 수요분석	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 조직 분석 ▪ 인력 분석 ▪ 직급별 인건비 분석 ▪ 세부 사업 분석
적정 자본 구조 분석	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 공유재산을 현물로 출자(출연)할 때 「공유재산 및 물품 관리법」에 따라 용도폐지 가능여부를 검토
공무원 정원감축계획 수립 및 적정성 검토	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 타당성 검토 시 지자체 정원감축계획의 적절성 여부 검토

- 지방 출자·출연기관 설립 기준에서는 「지방자치단체 출자·출연기관 운영에 관한 법률 시행령」 제7조 제4항에서 규정된 설립 타당성 검토와 관련하여 다음과 같은 기준을 제시하고 있음.

[표 6-2] 지방 출자·출연기관 설립 타당성 검토 기준

구분		검토 내용전체
투자 및 사업의 적정성	대상사업의 합리성	<ul style="list-style-type: none"> 주민복지 증진 기여, 지역주민의 소득 증대, 지역경제 발전, 지역 개발 활성화·촉진에 이바지할 수 있어 법의 대상사업에 해당하는 지 구체적 분석
	경제성분석 (BC분석)	<ul style="list-style-type: none"> 비용편익 분석방법을 활용하여 각 사업별로 분석하며 합리적인 방식으로 편익비용값(BC ratio)을 구함. 10년 이상 장기적 관점에서 분석 실시, 할인율은 최근 3년 기간 동안 지방채 이자율의 평균값 활용
	사업 수행방식의 적절성	<ul style="list-style-type: none"> 법인 신설이 필요한 것인지 검증하며 되도록 객관적인 근거 제시 지자체가 수행하고, 혹은 민간위탁이나 현 출자·출연기관 혹은 공기업 등 5년이상 중장기적 시각에서 본 사업이 지속 가능한지 살펴보고 그렇지 않을 경우 기관의 일몰에 대한 견해 제시
주민복리에 미치는 효과		<ul style="list-style-type: none"> 신뢰를 확보한 여론조사 기관에 의뢰, 주민 설문조사 실시 주민 설문조사와 관할 지역 지방자치단체, 지방의회 등 각 주체들의 의견을 수렴하여 주민복리에 미칠 영향을 제시
지역경제에 미치는 효과		<ul style="list-style-type: none"> 본 사업이 지역경제에 미치는 파급효과를 알아보기 위해 생산유발효과, 부가가치 유발효과, 고용유발효과 제시
지방재정에 미치는 영향	수지분석	<ul style="list-style-type: none"> 설립 기관의 5년간 사업수지 분석, 미 실시 사업 및 지자체 직영운영과 민간 위탁 등 다른 대안들의 경우와 비교
	지방재정에 미치는 영향	<ul style="list-style-type: none"> 사업별 편익분석을 바탕으로 지방재정에 대한 영향 분석, 다른 대안들과 비교
	수입	<ul style="list-style-type: none"> 기대되는 배당 수입과 소득세 및 법인세 등에 미치는 영향 분석이나 영향이 미미한 경우 생략이 가능함
	지출	<ul style="list-style-type: none"> 출자·출연과 보조금 지급계획, 사업비 지출 계획 등 활용
	가용투자 자원분석	<ul style="list-style-type: none"> 지자체 중기지방재정계획에 기반하여 가용투자재원과 미래 5년 동안의 추세를 분석함 해당 지자체의 일반예산에서 출연금 혹은 출자금(총액)이 차지하는 비중 등 검토

구분		검토 내용전체
다른 기관과 유사·중복 기능 검토		<ul style="list-style-type: none"> 지자체의 다른 출자·출연기관 혹은 공기업과의 기능 중복 여부와 조정 방안 검토
조직 및 인력 수요분석	조직 분석	<ul style="list-style-type: none"> 타 기관 등의 운영사례를 종합 분석하여 설립 예정 기관이 수행 할 사업기능을 중심으로 최적의 업무분장 도출 업무분장을 바탕으로 적정조직(안) 도출하고 대안을 비교평가하여 최적인 선정(인사·조직 지침에 따라 인력·조직 운영 기준 준수)
	인력 분석	<ul style="list-style-type: none"> 선정된 조직 계획안에 근거 적정 소요인력을 분석하며 분야, 직급별로 범주화함
	직급별 인건비 분석	<ul style="list-style-type: none"> 직급별 인건비 수준을 분석하여 적정 인건비 지급수준을 결정하고 경상경비를 추정함
적정 자본 구조 분석		<ul style="list-style-type: none"> 자본금 출자에 대한 적정성 분석(출자기관) 현물로 공유재산을 출자(출연)할 때 공유재산 및 물품관리법에 따라 용도폐지 가능성을 검토 차입이 필요한 경우 차입금 상환계획의 적정성 분석
공무원 정원 감축계획 수립과 적정성 검토		<ul style="list-style-type: none"> 지자체가 수행하던 기존 사업을 출자·출연기관에 위탁할 때 기존 인력 감축 원칙(위탁업무 관리를 위한 최소인력을 남기고 나머지 인력은 감축) 타당성 검토할 때 지자체 정원감축계획의 적절성 여부 검토 지자체 조직관리부서에서는 정원감축계획을 기기본인력운영 계획에 반영

- 또한 동 기준의 지자체 출연기관 설립 협의 심사표 상 개별 사업의 적정성 심사 평가항목으로 대상사업 해당 여부, 경제성, 정부시책 등 부합성, 사업 지속가능성 등을 심사·평가하고 있음.

제2절 분야별 타당성 검토

1. 투자 및 사업의 적정성

1) 대상사업의 범위

[표 6-3] 전라북도사회서비스원 대상사업의 범위

항목	주요내용
경영기획	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 경영기획과 중장기 사업계획수립 ▪ 본부 인사(승진, 평가, 채용, 복무), 계약, 예산, 기부금 관리 ▪ 이사회 및 운영자문위원회 운영 ▪ 사회복지 및 그 시설과 돌봄인력 통합정보망 관리운영 ▪ 각종 비리나 부정에 대한 제보관리 ▪ 사회복지사 인권 및 갈등관리
시설운영	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 직영시설 재무 및 회계관리, 운영모니터링 ▪ 직영시설 서비스 질 관리 및 성과관리 ▪ 직영시설 조직진단과 조직혁신 및 프로그램컨설팅 컨설팅 ▪ 직영시설 안전점검 등 안전관리 및 시설관리 ▪ 직영시설 도민모니터링단 운영
민관 지원	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 직영시설 및 민간시설 종사자 교육훈련 ▪ 사회복지시설 대체인력 지원 ▪ 표준운영모델 연구개발·보급 및 지원 ▪ 사회복지시설 안전점검 및 평가지원 ▪ 종사자 교육훈련 프로그램 개발·보급 ▪ 민간 제공기관 재무·회계·법무·노무 등에 관한 상담·자문

- 전라북도사회서비스원의 주요사업 중 국공립시설 직업 운영관리 및 종사자 직접 고용에 대한 부문 등에서 민간의 우려가 다음과 같이 있는 만큼 전라북도사회서비스원 설립 이전까지 다양한 의견수렴 전문가 심층논의 이해관계자 워크숍, FGI, 설립추진단 등 2020년까지 9월까지 진행하여 보완하였음.

2) 대상사업의 법률적 적합성 여부

- 지방 출자·출연기관 설립 기준에서는 「지방자치단체 출자·출연기관 운영에 관한 법률 시행령」 제7조 제4항에서 규정된 설립 타당성 검토와 관련하여 다음과 같은 기준을 제시하고 있음.

지방자치단체 출자·출연기관 운영에 관한 법률 제4조 제1항(대상사업의 범위)

- ① 지방자치단체는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사업을 효율적으로 수행하기 위하여 자본금 또는 재산의 전액을 출자 또는 출연하거나 지방자치단체 외의 자(외국인 및 외국법인을 포함한다)와 공동으로 출자하거나 출연하여 상법에 따른 주식회사나 민법 또는 [공익법인의 설립·운영에 관한 법률]에 따른 재단법인을 설립할 수 있다.
1. 문화, 예술, 장학, 체육, 의료 등의 분야에서 주민의 복리 증진에 이바지할 수 있는 사업
 2. 지역주민의 소득을 증대시키고 지역경제를 발전시키며 지역개발을 활성화하고 촉진하는 데에 이바지할 수 있다고 인정되는 사업

(1) 대상사업의 법률적 해당여부

- 상기 검토 결과, 전라북도사회서비스원의 대상사업인 국공립 시설 수탁 운영 사업, 직접 재가서비스 제공 사업, 민간 제공기관 지원 사업 등은 모두 지방자치단체 출자·출연기관 운영에 관한 법률 제4조 제1항에서 규정한 대상사업의 범위에 포함됨.
- 상기에 의거하여, 전라북도가 지방자치단체 출자·출연기관 운영에 관한 법률 제4조 제1항에 의거 전라북도사회서비스원을 재단법인으로 설립하는 것은 법률적으로 타당함.

3) 경제적 타당성 검토

(1) 경제적 타당성 검토의 개요

- 경제적 타당성이란 함은 실제 투자예산액과 그 투자사업으로 야기되는 직접적 재정 수입 비교와 함께 공익적 효과까지 화폐가치로 환원하여 사업의 타당성을 경제적 측면에서 검토하는 방식임.
- 경제적 타당성에 일반적으로 사용되는 방법은 비용과 편익의 비율을 이용하는 것과 사업의 할인된 총비용과 총편익의 차이인 순현재가치를 이용하는 방안 등이 있음.
- 민간에서는 투입비용과 수익을 금전적 가치로 표시되는 비용·수익분석을 사용할 수 있는데 이는 투입비용 대비 발생하는 수익을 바탕으로 사업의 추진 여부를 결정하는 구조이며 비교적 단순하게 분석을 할 수 있음.

- 하지만 공익사업은 다양한 파급효과, 즉 지역주민의 만족도, 생활의 질의 향상, 일자리 창출 및 연관사업에의 경제적 파급효과 등 간접적으로 발생하는 편익들에 대하여도 고려되어야 함. 이에 단기간의 금전적 손실이 발생할 수 있으며 간접효과를 추정하고 이를 반영해 오고 있음. 이에 대한 간접효과는 추정치이며 여러 가능성이 존재할 수 있음.

(2) 경제적 타당성 분석방법

- 경제적 타당성 분석방법은 행정안전부에서 「지방자치단체 출자·출연기관 설립기준(이하 설립기준), 2017.12.27.」을 제시하였음. 이는 아래와 같음.

○ 비용편익비율(B/C Ratio : Benefit - Cost Ratio)

- 비용편익비율은 총편익과 총비용 할인금액의 비율로 미래에 발생할 비용과 편익을 현재가치로 분석하여 편익 현재가치 대비 비용 현재가치로 구한 것임.
- 일반적으로 비용편익비율이 1보다 크면 경제성이 있다고 판단함.
- 비용편익비율의 산출 공식은 다음과 같음.

$$\text{비용편익비율}(B/Cratio) = \frac{\sum_{t=0}^n \frac{B_t}{(1+r)^t}}{\sum_{t=0}^n \frac{C_t}{(1+r)^t}} \quad 18)$$

○ 내부수익률(IRR : Internal Rate of Return)

- 내부수익률이란 사업의 시행으로 발생하는 편익과 비용의 현재가치로 환원한 값이 같아지는 할인율임.
- 내부수익률은 순현재가치가 0이 되도록 하는 할인율을 의미함.
- 내부수익률의 산출 공식은 다음과 같음.

$$\text{내부수익률}(IRR) : \sum_{t=0}^n \frac{B_t}{(1+r)^t} = \sum_{t=0}^n \frac{C_t}{(1+r)^t} \quad 19)$$

○ 순현재가치 (NPV : Net Present Value)

- 순현재가치는 사업의 모든 비용과 편익을 기준년도의 현재가치로 할인하여 총 편익에서 총비용을 차감하여 구함.
- 순현재가치의 값이 양(+)의 수치인 것은 분석된 할인율에서 자본비용을 회수하고도 잉여가 생기는 것임.
- 순현재가치의 산출 공식은 다음과 같음

$$\text{순현재가치}(NPV) = \sum_{t=0}^n \frac{B_t}{(1+r)^t} - \sum_{t=0}^n \frac{C_t}{(1+r)^t} \quad 20)$$

- 또한 상기 설립기준에 의거하여 비용(편익)에는 명시적 비용(편익)뿐만 아니라 암묵적 비용(편익)도 포괄하여 기관의 수지에 더해 지역사회에 미치는 영향과 비용이 반영될 수 있도록 분석을 진행함.

■ 분석기간 총 20년²¹⁾(운영 후 20년): 2021년~2040년

■ 사회적 할인율(이자율): 4.5% (한국개발연구원 예비타당성 공공할인율기준)

(3) 비용 추정

(가) 투자계획

- 전라북도사회서비스원 설립에 소요되는 비용은 자본금(기본재산), 설치비(본부 및 종합재가센터) 및 본부 운영비(인건비, 운영경비, 사업비 등)로 구분할 수 있음.
- 전라북도사회서비스원은 2021년 하반기부터 조직 확대를 통해 본격적으로 운영할 예정임.
- 안정적 설립운영과 설립초기 부담 경감을 위하여 전라북도사회서비스원 설립 재원은 24.6억원 수준으로 국비9.8억, 도비 14.8억을 출연하여 마련함.
- 전북 재정지원 계획 : 자본금(기본재산) 및 본부 소요 운영비(연) 출연. 전라북도사회서비스원 설립 재원은 자본금(기본재산) 10억원 수준으로 도비(100%)를 출연하여 마련함. 2021년 6개월 운영 소요비용은 설치비(본부 및 종합재가센터) 및 운영비(사무집기, 인건비, 차량 등 자산 구매비, 운영경비 등)로 14.6억원으로 계획됨.
 - 자본금(기본재산): 설립시 도비 10억 원 출연('21년 본예산 반영)
 - 설치비: 5억원(국비, 설치비는 전액 국비보조이나 추가비용이 발생 할 경우 도비 부담)
 - 운영비: 9.6억원(국비 4.8억, 도비 4.8억) ※6개월분임
 - (수탁시설 운영비) 추가 지원없이 각 시설 현행처럼 자체 수입(보조금 등) 내 독립채산제 방식 운영.

18) Bt : t 시점의 편익, Ct : t 시점의 비용, r : 할인율, n : 분석기간

19) 비용편익 비율 공식과 동일함.

20) 비용편익 비율 공식과 동일함.

21) 「지방 출자·출연기관 설립기준(행정안전부, 2017.12.27. 개정) Ⅲ.(설립단계별 세부 검토기준)의 경제성분석(BC분석)에는 10년 이상의 장기적 관점에서 분석을 실시하라고 명기 (일반적으로 건물·건축물 등은 대상물의 수명을 감안 30년 이상을 기준으로 설정)

(나) 운영비 산정

- 2021년부터 2025년까지 5년간 전라북도사회서비스원은 약 182억원의 운영비가 투입될 것으로 예상됨.

[표 6-4] 연도별 운영예산 추정(5개년)

(단위: 백만원)

구분	2021년	2022년	2023년	2024년	2025년	계	
계	1,460	2,320	4,248	4,248	5,959	18,235	
설치비 ²²⁾	500	400	600	600	800	2,900	
운영비 ²³⁾²⁴⁾	소계	960	1,920	3,648	3,648	5,159	15,335
	인건비 ²⁵⁾	595	1,225	2,331	2,401	3,859	10,411
	운영경비	314	509	1,117	1,047	1,080	4,067
	사업비	51	186	200	200	220	857

(다) 인건비 산정

- 인건비 산정기준은 같이 「지방재정365(지방재정통합공개시스템)」에 따른 2018년도 전국 지방출자 출연기관 평균 연봉에 연평균 실질 임금상승률²⁶⁾ 3%를 감안하여 2021년부터 2025년까지의 인건비를 산정하였음.
 - 기관장(원장) 평균연봉: 94백만원 (2018년 평균연봉)
 - 본부장(이사급) 평균연봉: 72백만원 (2018년 평균연봉)
 - 일반정규직 평균연봉: 51백만원 (2018년 평균연봉)
- 추후 재단 설립 시 실제 인건비는 출연자인 전라북도청의 예산 및 채용 인력에 대한 인원수 및 성격 등에 따라 별도 산정 필요

22) 2021년 '설치비'에는 본부설치비 및 종합재가센터 2개의 설치비가 포함된 금액임

23) 2021년부터는 사업비용은 제외하고 순수 본부 운영경비만 반영함

24) 자본금 성격의 출연금은 제외

25) 5장에 의거하여 21, 22년 20명, 23, 24년 38명, 25년 60명으로 산정하여 추정하였음. 2018년 지방재정365(지방재정통합공개시스템)에 따른 전국 지방출자 출연기관 평균 연봉에 연평균 실질 임금상승률 2.5%를 감안하여 추정함.

26) 실질임금상승률은 명목임금상승률(4.6%)에서 물가상승률(2.0%) 차감한 율로 2.5% 적용함. (출처: 한국은행경제통계시스템, '09~'18'까지 최근 10개년 평균) / ※ 행정안전부 「2018년도 지방출자·출연기관 예산편성 지침」에 따른 2018도 인건비 인상률은 2017년 대비 2.6% 인상률 범위 내에서 지방자치단체장과 협의하여 적용·편성하도록 규정

- 2021년 인건비는 20명의 본부 직원에 594백만 원, 2022년 20명에 1,225백만원, 2023년 38명에 2,330백만원, 2024년 38명에 2,400백만원과 안정기인 2025년에는 60명에 3,858백만원으로 계획됨.
- 2021년 설치비는 본부 설치비 및 종합재가센터 2개의 설치비를 포함하여 5억원, 2022년 설치비는 종합재가센터 2개의 설치비를 포함하여 4억원, 2023년과 2024년의 설치비는 종합재가센터 3개의 설치비를 포함하여 각 6억, 2025년의 설치비는 종합재가센터 4개의 설치비를 포함하여 8억을 추정하여 산정함.
- 상기 기준에 따른 연도별 인건비 소요내역은 [표 6-5]와 같음.

[표 6-5] 전라북도사회서비스원 연도별·직급별 인건비 계획

(단위: 천원)

구분	2021년		2022년		2023년		2024년		2025년	
	인원	금액	인원	금액	인원	금액	인원	금액	인원	금액
원장	1	51,402	1	105,888	1	109,065	1	112,337	1	115,707
본부장	1	39,517	1	81,404	1	83,846	1	86,361	1	88,952
일반 정규직	18	503,755	18	1,037,735	36	2,137,734	36	2,201,866	58	3,653,874
계	20	594,673	20	1,225,027	38	2,330,644	38	2,400,564	60	3,858,533

(라) 편익 추정

- 전라북도사회서비스원은 순수 국고보조금과 전라북도 출연금 등으로 운영되는 「재단법인」으로 사업수익은 별도로 발생하지 않지만 사업 수행과정에서 간접 편익은 발생할 수 있음.
- 사업을 직접 운영함에 따라 간접 편익이 발생하는데 직접 운영을 함에 따라 직영 운영에 따른 업무부담 경감, 서비스 질 개선효과, 사회복지 분야 종사자 교육비 절감, 돌봄 제공인력의 고용안정효과, 사회서비스 제공에 따른 간접 편익을 들 수 있음. 사회서비스 제공에 따른 간접 편익은 이용자의 의료비 절감 효과인데 이는 추정이 어려워 계량화 하지 않음.

- 사회서비스원 본부에서 사업 대상 시설의 경영·재무·회계 관리, 노사문제, 민원대처 등을 체계적으로 통합 지원함으로써 사업 대상시설의 업무효율성을 증대할 수 있음
 - 업무 효율성 증대 효과 : 사업대상 시설 인건비의 5% 수준
 - ※ 타시도 사례 : '대구사회서비스원 설립타당성 조사'에서는 근로자 1인 급여 수준으로 산정함

- 서비스 질 개선 효과 : 직접시설 운영 예산의 15% 수준이기도 하며 서비스 질 개선은 인력이 직접 하는 일이므로 인건비 수준의 간접 효과를 낼 것으로 추정함.
 - ※ 민간시설 운영 시 이윤 10%, 일반관리비 2% 등 12%를 절감액 산정
 - ※ 타시도 사례 : '대구사회서비스원 설립타당성 조사' 15% 기준

[표 6-6] 직접 운영에 따른 간접 편익

(단위: 천원)

구분	2021년	2022년	2023년	2024년	2025년	계
서비스 질 개선	509	569	1,606	1,645	2,645	6,974
업무부담 경감	710	858	951	963	963	4,445
사회복지 관련 종사자 교육비 절감	39	55	66	67	67	294
사회서비스 제공에 따른 간접 편익	732	1,359	1,815	1,815	2,315	8,036
계	1,990	2,841	4,438	4,490	5,990	19,749

- 또한 사회복지 분야 종사자와 돌봄인력에 대한 무료 보수교육을 제공하여 종사자들의 보수교육(교육비) 감소효과가 있으며 이는 1인 교육비 기준으로 50,000원 상당의 편익을 추정함.
 - ※ 타시도 사례 : '대구사회서비스원 설립타당성 조사' 1인 교육비 기준

- 돌봄 제공인력과 이용자의 관계를 설정하고 적정업무량을 확보하여 고정월급제를 시행할 수 있음. 이에 고용안정효과가 발생할 수 있음. 한편, 고정월급제 시행에 따라 발생할 수 있는 주휴수당, 퇴직급여 등 돌봄 제공인력의 부수 수입을 일부 반영할 때 131백만 원의 편익이 예상됨.

- 끝으로 지역사회에서 돌봄사업 등 사회서비스 제공에 안정적인 생활환경을 이용자에 제공함으로써 건강증진과 각종 질병과 사고 예방 등의 효과를 기대함으로써 이용자의 의료비가 절감될 수 있음. 이에 사회서비스 제공에 따른 간접 편익이 기대되나 이는 계량화 하지 않음.

(마) 민간사회서비스 제공 지원사업에 근거한 간접편익

- 시설운영 컨설팅은 타 기관의 사례를 참고하여 연간 60백만원 상당의 간접 편익을 기대됨.
- 광주복지재단은 6개 복지시설 컨설팅으로 36백만원의 수입을 추정(2018년) 하였으며 경기를 비롯한 여타 복지재단은 재단과 복지시설이 비용분담제를 적용하고 있는 것으로 확인됨.
- 대구사회서비스원은 2020년(직원 수 80명) 10개 복지시설 컨설팅으로 60백만원 상당의 편익이 발생할 것으로 추정하였음
- 광주복지재단은 2018년 6개소 복지시설 컨설팅으로 36백만원 상당의 수입을 추정함.
- 전라북도사회서비스원은 2021년 5개 복지시설 컨설팅으로 28백만원 수준의 편익이 발생할 것으로 추정됨.
- 다음으로 민간시설 지원과 업무개선, 고용창출효과와 관련 민간 사회복지시설에 대체인력을 지원할 수 있음. 이에 서비스 제공인력의 병가·휴가 등 권리를 보장하여 사회서비스 제공인력 정보를 제공함에 따라 원활한 인력공급이라는 간접 편익을 들 수 있음.
 - 이 경우 대구와 경상남도 등의 타당성 검토보고서를 참고하여 22년 1년 운영시, 우선 13명(233명 ÷ 17개 시도) 가량의 고용창출 효과를 반영함(1인당 22.6백만원 수준으로 산출하였음)
 - ※ 타시도 사례 : '경남사회서비스원 설립타당성 조사' 기준

[표 6-7] 민간사회서비스 제공 지원사업에 따른 간접편익(5개년)

(단위: 백만원)

구분	2021년	2022년	2023년	2024년	2025년	계
시설운영 컨설팅	28	58	58	58	60	262
사회복지시설 성과평가	16	77	103	138	143	468
민간시설 지원에 따른 업무개선과 고용창출	146	294	314	325	336	1,424
계	190	429	475	521	539	2,154

(4) 경제적 타당성 분석

- 전라북도사회서비스원 설립의 비용·편익분석을 위하여 설립 후 20년 동안의 운영을 기준으로 비용 및 편익을 구함.
 - 20년 동안 운영의 총 편익은 84,076백만원, 비용은 67,823백만원으로 나타남.
 - 사회적 할인율(이자율)은 4.5%인데 이는 한국개발연구원(KDI)의 예비타당성 공공할인율의 일반적인 기준임.
- 비용 및 편익을 순현재가치로(NPV)로 환산한 B/C비율은 1.14로 보여지며 사업의 경제적 타당성이 확인됨. 하지만, 향후 사업의 확대 혹은 축소 여부에 따라 변경 가능성이 있음. 이는 앞서 밝혔듯 사회복지사업의 간접 편익의 특성에 기인함.

[표 6-8] 설립 후 20년간 비용편익 분석 결과

(단위: 백만원)

연도	경상가		할인계수	현재가치			BC ratio
	편익	비용		편익	비용	순현재가치 (편익-비용)	
2021	1,985	1,460	1	1,985	1,460	525	1.36
2022	2,842	2,320	0.9569	2,720	2,220	500	1.23
2023	4,438	4,248	0.9157	4,064	3,890	174	1.04
2024	4,490	4,248	0.8763	3,935	3,723	212	1.06
2025	5,990	5,959	0.8386	5,023	4,997	26	1.01
2026	5,990	5,159	0.8025	4,807	4,140	667	1.16
2027	5,990	5,159	0.7679	4,600	3,962	638	1.16
2028	5,990	5,159	0.7348	4,401	3,791	611	1.16
2029	5,990	5,159	0.7032	4,212	3,628	584	1.16
2030	5,990	5,159	0.6729	4,031	3,471	559	1.16
2031	5,990	5,159	0.6439	3,857	3,322	535	1.16
2032	5,990	5,159	0.6162	3,691	3,179	512	1.16
2033	5,990	5,159	0.5897	3,532	3,042	490	1.16
2034	5,990	5,159	0.5643	3,380	2,911	469	1.16
2035	5,990	5,159	0.5400	3,235	2,786	449	1.16
2036	5,990	5,159	0.5167	3,095	2,666	429	1.16
2037	5,990	5,159	0.4945	2,962	2,551	411	1.16
2038	5,990	5,159	0.4732	2,834	2,441	393	1.16
2039	5,990	5,159	0.4528	2,712	2,336	376	1.16
2040	5,990	5,159	0.4333	2,595	2,235	360	1.16
계	109,595	95,620		71,671	62,751	8,920	1.14

4) 사업 수행방식의 적절성

(1) 사업수행방식의 유형

- 지자체가 특정 사업을 수행하는 것은 사업의 특성 및 서비스의 생산과 공급 목적에 기인하여 여러가지로 분류될 수 있음. 운영주체에 따라 지방자치단체가 직접 운영하는 직접운영 방식이 있고, 타 기관이나 민간에게 위임/위탁하는 간접운영 방식으로 구분됨.
- 자치단체에서 직접 수행하고 운영하는 방식은 직접운영방식이며, 간접운영 방식은 재단법인 설립, 지방공기업 위탁, 민간단체 위탁 방식이 있음.

[표 6-9] 사업 수행방식 유형별 장·단점

구분	장점	단점
지방자치단체 직접 수행	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 예산운영과 사업추진의 연속성과 안정성 보장 ▪ 예산집행에 대한 감독 및 통제가 쉬움 ▪ 연구과정에서 내부자료 활용 동의 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 연구의 다양성 및 자율성 제약 ▪ (정부 및 지자체의 정책의제 우선) ▪ 민간과의 소통 한계 ▪ 외부 연구수탁사업 제한
재단법인 설립	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 여러 업무 수행 가능 ▪ 공공과 민간자원의 활용 극대화 ▪ 일정한 책임성 ▪ 전문성과 자율성 확보 ▪ 법률적 지위와 자치단체의 지원으로 안정적 운영이 가능 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 설립 기간 상기소요 ▪ 소요예산 부담 가중
공단/공사 위탁	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 공공성과 책임성 확보 ▪ 외부환경 변화에 유연한 대응 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 전문성과 창의성 부족 ▪ 관료화 ▪ 경직된 기관운영
민간단체 위탁	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 운영효율성 ▪ 전문성 보유 ▪ 유관 단체 적극적 참여 유도 가능 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 공공성 훼손 가능성 존재 ▪ 시설물 관리 및 통제 부실

출처) 재단법인 논산시청소년행복재단 설립 타당성 검토, 2017

- 직접운영 방식은 정치적/행정적 의사결정 과정으로 인해 환경변화에 탄력적으로 운영되지 못할 가능성이 존재함.
- 연구원 산하 사회복지법인이나 연구센터 형태로 검토 가능하지만 독립성이 떨어지고 총괄기관으로의 자율적인 사업추진 및 위상에 한계가 존재함.
- 따라서 유연성과 전문인력 확보가 상대적으로 쉽고, 사회복지전달체계에 민관 교량역할 수행을 위해 타 시도사례와 같이 도에서 출연하는 재단법인 형태의 설립이 바람직할 것으로 여겨짐.
- 앞으로 조직규모나 예산사안은 사회서비스원 출범시 도에서 공무원을 파견하는 방안을 통해 부담을 완화시킬 수 있음.

(2) 중장기적 관점(5년 이상)의 지속가능성

- 국공립 사회복지시설 수탁 운영, 종합재가센터 설치·운영을 통한 직접 재가 서비스제공, 민간 제공기관 지원 등 전라북도사회서비스원의 대상사업은 도민에게 제공되는 사회서비스의 공공성·투명성 제고 및 서비스질을 개선하기 위해 추진되는 사업으로 현 정부 국정운영 5개년계획 및 정부 사회복지 분야 최상위 계획인 제2차 사회보장기본계획 등의 계획 기조와 대체로 부합하는 사업이라 여겨짐.
- 사회복지사업의 문제해결 접근은 공공성과 전문성, 연계성을 유지하여 사업의 지속성을 위해 전라북도사회서비스원의 중장기적인 역할이 중요함

2. 주민 복리에 미치는 영향

- 지역주민의 복리증진에 미치는 영향 분석은 「지방출자·출연기관 설립기준, 행정안전부 2017.12.27.」에 의거 범위가 광범위하고 질적인 특성을 갖고 있어 객관적이고 실증화된 지표분석이 쉽지 않아 주민 설문조사 및 지역 전문가 대상 FGI를 실시하여 분석함.
- 전라북도사회서비스원의 설립으로 주민복리에 미치는 영향은 전라북도 도민 대상의 본 연구 설문조사 및 전문가 대상의 FGI 연구 결과에서 매우 긍정적으로 나타남.
- 현재 전라북도 사회서비스의 공공성 수준에 대한 응답에 따르면 보면 보통(51.4%) 및 부족(26.0%) 등의 순으로 나타났으며 전라북도 사회서비스 공공성의 앞으로의 방향에 대해 강화(53.3%), 매우강화(17.4%)로 나타나 사회서비스 공적역할 확대 및 공공성에 대한 욕구가 강한 것으로 나타남.
- 또한 전라북도 사회서비스 만족도를 높이기 위해 가장 필요한 사항으로 종사자의 처우 개선 및 역량강화(54.2%), 공공재단이 직접운영(18.5%) 등이 꼽히고 있으며 이는 전라북도사회서비스원의 주요 역할과 직접 관련됨.
- 전라북도사회서비스원 설립에 대한 찬성 의견이 다수(85.2%)를 차지하며 전라북도사회서비스원 설립의 효과에 대해 모든 설문영역에 대해 긍정적인 답변 또한 다수를 차지함

[표 6-10] 사회서비스원 설립에 따른 긍정적 효과에 대한 도민 설문조사 결과
(단위: %)

구분	매우 효과 큼	약간 효과	전체 긍정적 예상
시설운영의 투명성 강화	23.9	36.9	60.8
사회서비스 품질 향상	27.6	38.3	65.9
사회서비스 종사자 처우개선	24.4	37.4	61.8
양질의 일자리 창출	26.0	35.8	61.8
민간이 맡기 어려운 부문 보완	23.4	39.9	63.3
경영 컨설팅을 통한 시설경영합리화	20.5	36.3	56.8
사회서비스 정책 개발 및 연구 강화	24.8	38.2	63.0
도내 지역 사회서비스 격차해소	23.3	34.9	58.2

- 지역 전문가 대상의 FGI에서도 전라북도사회서비스원의 설립으로 지역의 사회서비스 품질향상을 통한 주민복리가 향상될 것으로 기대하고 있음.

[표 6-11] 사회서비스원 설립에 따른 이용자 효과에 대한 전문가 FGI 의견 예시

구분	전문가 FGI 의견 예시
사회서비스 품질 향상	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 고품질의 전문성 있는 서비스를 안정적으로 이용할 수 있음 ▪ 사회서비스 이용자의 실질적인 욕구에 대한 반영으로 서비스 개선 ▪ 사회서비스 제공인력의 질적 향상으로 서비스 품질 개선
사회서비스 신뢰구축	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 신뢰성 있고 안정성 있으면서도 저비용으로 사회서비스를 이용하여 출산장려효과와 의료서비스절감효과 등으로 삶의 질을 향상시킬 수 있음
사회서비스 보편화	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 보육돌봄, 장애인, 어르신 등 직접적인 수혜자 측면에서는 삶의 질을 향상 시킬 수 있는 최고의 사회복지시스템이 될 것이며 이용자가 언제든 어디든 손쉽게 이용하고 혜택받을 수 있는 시스템이 제도적으로 정착되어야 할 것임 ▪ 이용자들은 지역 어디서나 동일되고 체계화된 서비스를 받을 수 있기에 더욱 이용자 측면에서 좋을 것으로 보임
사회서비스 만족도 향상	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 생애주기별 사회서비스가 확대되고 서비스 만족도도 향상되리라 보며, 다양한 욕구에 효율적 대응이 예상되고 자원들의 연계가 강화되는 긍정적 영향이 있을 것이라 봄 ▪ 사회서비스 플랫폼을 통해 서비스에 대한 고객만족 및 불만사항을 실시간으로 반영함으로써 서비스 이용자에게 즉각적인 피드백이 가능함

3. 지역경제에 미치는 영향

1) 경제적 파급효과

(1) 경제적 파급효과 추정

- 경제적 파급효과분석은 설립단계의 투자비에 의한 경제적 파급효과와 운영단계의 지출액에 의한 경제적 파급효과 분석으로 나누어 추정하나 여기서는 설립단계의 투자비에 의한 경제적 파급효과만 추정함.

(2) 투자비에 의한 경제적 파급효과 추정 방법

- 투자비에 의한 경제적 파급효과는 산업연관분석 중 각종 개발사업 추진과정에서 투입되는 자금으로 인한 파급효과를 내는 관련 산업의 제반 승수를 이용하여 측정함.
- 전라북도사회서비스원의 주요 사업은 사회서비스가 주를 이루고 있으므로 한국은행에서 2016년에 발표한 '2014년 산업연관표'에 따라 '보건 및 사회복지산업'의 생산유발, 고용유발, 부가가치 계수를 적용하여 투자비에 해당 계수를 곱하여 추정함.

[표 6-12] 투자비에 의한 파급효과 산출방법

파급효과	파급효과 산정 시 방법	보건 및 사회복지 승수
생산 파급효과	투자비 x 보건 및 사회복지서비스업 생산유발계수	1.77
고용 유발효과	투자비 x 보건 및 사회복지서비스업 고용유발계수	16.7/10억 원
부가가치 파급효과	투자비 x 보건 및 사회복지서비스업 부가가치유발계수	0.784

출처) 재단법인 논산시청소년행복재단 설립 타당성 검토, 2017

(3) 투자비에 의한 경제적 파급효과 추정 결과

- 전라북도사회서비스원 설립 계획기간인 2021년도 총 투자비 14.6억원으로 발생하는 경제적 파급효과는 25.84억원으로 가장 높고 고용 유발효과 20명 부가가치 파급효과 11.44억원으로 추정됨.

[표 6-13] 전라북도사회서비스원 설립 시 경제적 파급효과 산출액 추정
(단위: 명, 백만원)

파급효과	2021년 투자비(백만원)	보건 및 사회복지 승수	산출액
생산파급효과	1,460	1.770	2,584
고용유발효과(명)	1,460	16.7/10억 원	20
부가가치 파급효과	1,460	0.784	1,144

자료: 보건 및 사회복지서비스 계수는 한국은행 '2016년 발표 산업연관표'

- 2021년~2025년 5년간 전라북도사회서비스원 설립 및 운영에 의한 생산파급 효과는 약 227억 원, 고용 파급효과 176명, 부가가치 파급효과 약 100억원으로 추정됨.
- 전라북도사회서비스원 설립 및 운영비 투자에 의한 연도별 파급효과는 아래 [표 6-14]와 같음.

[표 6-14] 전라북도사회서비스원 설립에 의한 연도별 파급효과
(단위: 명, 백만원)

파급효과	2021년	2022년	2023년	2024년	2025년	합계
생산파급효과	2,584	2,584	4,909	4,909	7,752	22,738
고용유발효과(명)	20	20	38	38	60	176
부가가치 파급효과	1,144	1,144	2,174	2,174	3,432	10,068

자료: 보건 및 사회복지서비스 계수는 한국은행 '2016년 발표 산업연관표'

2) 고용, 삶의 질 개선 등의 파급효과

- 직영 운영을 통하여 사회적·경제적 비용 절감 및 사회서비스 질 향상
- 전북 도민에게 적합한 사회서비스 사업개발과 서비스의 제공을 통한 전북 도민들의 생활 복지 향상
- 지역사회보호와 재가돌봄을 강화하여 지역사회돌봄시스템을 확립하고 커뮤니티케어환경 마련
- 일자리 창출 및 제공인력의 고용 안정을 통한 지역경제의 활성화

4. 지방재정에 미치는 영향

1) 전라북도 중기 재정수입·지출 전망

(1) 중기 세입 전망(총괄)

- 2020 ~ 2024년간 43조 4,774억원 (연평균 증감률 2.6%)
 - 일반회계 : 36조 1,026억원 (연평균 증감률 4.1%)
 - 특별회계 : 3조 3,106억원 (연평균 증감률 2.4%)
 - 기 금 : 4조 642억원 (연평균 증감률 △8.5%)

[표 6-15] 전라북도 중기 세입 전망(일반+특별+기금)

(단위: 백만원, %)

구 분	중기재정계획						연평균 증가율
	계	2020년	2021년	2022년	2023년	2024년	
총규모	434,774	83,092	85,004	85,836	88,655	92,187	2.6
일반회계	361,026	66,652	69,170	72,023	75,018	78,163	4.1
특별회계	33,106	6,313	6,461	6,615	6,776	6,941	2.4
기 금	40,642	10,127	9,373	7,198	6,861	7,083	△8.5

자료: 2020-2024년도 전라북도 중기지방재정계획. 전라북도 홈페이지

(2) 세입·세출 계획

[표 6-16] 전라북도 세입·세출 추계(일반+특별+기금)

(단위: 백만원, %)

구 분	중기재정계획						연평균 신장률
	계	2020년	2021년	2022년	2023년	2024년	
① 세입	43,477,415	8,309,126	8,500,359	8,583,660	8,865,596	9,218,674	2.1
② 경상지출	16,843,427	3,159,752	3,232,458	3,342,229	3,504,225	3,604,763	2.7
③ 투자가용재원 (① - ②)	26,633,988	5,149,374	5,267,901	5,241,431	5,361,371	5,613,911	1.7
④ 재정규모	16,094,500	3,022,600	3,096,900	3,193,000	3,341,200	3,440,800	2.6

자료: 2020-2024년도 전라북도 중기지방재정계획. 전라북도 홈페이지

- 특히 지방세 수입이 지속적으로 증가하여 2021년 2조 7,501억원에서 연평균 2.7%씩 증가, 2025년엔 3조 611억원까지 예상됨
- 지방세 수입 증가 중에 지방소비세가 연평균증가율 5.6%으로 절대적으로 기여하고 있음. 지방소비세는 2021년엔 7,720억원, 2025년 8,841억원으로 증가를 보임

(3) 세입 현황 및 전망

[표 6-17] 전라북도 지방세 수입전망(세목별 추계)

(단위: 백만원, %)

구분	계	2020년	2021년	2022년	2023년	2024년	연평균 신장률
합 계	43,477,415	8,309,126	8,500,359	8,583,660	8,865,596	9,218,674	2.6
자 체 재 원	9,020,725	1,724,422	1,763,925	1,801,852	1,843,540	1,886,986	2.3
지 방 세	8,535,470	1,626,457	1,665,722	1,706,122	1,747,424	1,789,745	2.4
세외수입	485,255	97,965	98,203	95,730	96,116	97,241	△0.2
이 전 재 원	27,996,016	5,092,948	5,332,719	5,585,836	5,852,312	6,123,901	4.8
지방교부세	6,393,149	1,197,400	1,236,660	1,277,251	1,319,219	1,362,619	3.3
국고보조금	17,916,108	3,204,299	3,382,882	3,572,020	3,772,353	3,984,554	5.6
균특보조금	2,405,593	454,011	467,177	480,726	494,667	509,012	2.9
기금보조금	1,281,166	236,538	246,000	255,839	266,073	276,716	4.0
지 방 채	798,406	153,420	156,488	159,619	162,812	166,067	2.0
보전수입 및 내부거래	5,662,268	1,339,036	1,247,227	1,036,353	1,006,932	1,032,720	△6.3

자료: 2020-2024년도 전라북도 중기지방재정계획, 전라북도 홈페이지

[표 6-18] 전라북도 복지관련 예산 추세

(단위: 억 원, %)

구 분	계	2020년	2021년	2022년	2023년	2024년	연평균 신장률
총예산(A)	43,477	8,309	8,500	8,584	8,866	9,219	2.6
복지관련(B) ²⁷⁾	16,843	3,160	3,232	3,342	3,504	3,605	2.7
복지예산비율 (B/A)	38.7	38.0	38.0	38.9	39.5	39.1	0.6

자료: 2020-2024년도 전라북도 증기지방재정계획. 전라북도 홈페이지

- 전라북도사회서비스원 설립연도인 2021년의 도비 조달자금은 총 14.8억 원이며 국비 9.8억원이 전라북도의 직접적인 소요재원임.
- 2021년 전라북도의 복지관련 예산은 3,160억으로 사회서비스원 초기투자비와 운영비로 총 투입되는 도비 14.8억원은 미미한 수준으로 지속가능한 예산으로 추정됨.

[표 6-19] 연도별 운영예산 추정 (5개년)

(단위: 백만원)

구 분	2021년	2022년	2023년	2024년	2025년	합계
인건비	595	1,225	2,331	2,401	3,859	10,411
설치비 ²⁸⁾	500	400	600	600	800	2,900
운영경비 ²⁹⁾	365	695	1,317	1,247	1,300	4,924
계	1,460	2,320	4,248	4,248	5,959	18,235

- 전라북도의 2025년까지 재정수입 흐름은 매우 양호하며 투자가용재원의 규모도 2021년 8조 2천억 원에서 2025년 10조 4천억원으로 지속적으로 확보할 것으로 예상됨
- 또한 사회복지관련 예산도 2021년을 포함한 직전 5년간 연평균 8%이상 지속적으로 증가하고 있으며 전체 예산에서 사회복지관련 예산이 차지하는 비율도 증가하고 있음

27) 복지관련 예산은 사회복지와 보건 예산을 합한 예산임.

28) 2021년 '설치비'에는 본부설치비 및 종합재가센터 2개의 설치비가 포함된 금액임

29) 자본금 성격의 출연금은 제외

- 전라북도사회서비스원 설립연도인 2021년의 경우 전라북도의 사회복지관련 예산은 3조 4천억 원으로 그 중 전라북도사회서비스원 설립과 관련한 도비 부담금 약 14.8억원은 0.01% 미만으로 재정 건전성에는 크게 영향이 없을 것으로 판단됨.

5. 다른 기관과의 유사·중복성

1) 사회서비스원과 유사기능 수행기관들의 기능과 사업

[표 6-20] 사회서비스원과 유사기능을 수행하는 민간·공공기관

구분	기관명	주요기능
재단	(재)전라북도 사회서비스원	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 국가·지방자치단체가 설치한 사회복지시설의 운영 ▪ 통합재가센터 및 표준운영 모델 개발 ▪ 사회서비스 전달체계 개선 및 공공성 강화에 관한 사업 ▪ 민간시설 및 서비스 제공기관 운영지원 사업 ▪ 사회복지기금의 조성 및 운영 ▪ 사회복지정책에 대한 조사·연구 및 정책개발 ▪ 국가·지방자치단체 등으로부터 위탁받은 사업 ▪ 그 밖에 재단의 목적 달성에 필요한 사업
공공	전북연구원	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 지역의 중·장기발전계획수립 및 정책개발 ▪ 국내외 전문기관과의 학술 및 정보교류 ▪ 도시계획·교통·환경·관광·농어촌 등 지역발전을 위한 정책수립 ▪ 지역경제 및 산업정책 연구 ▪ 역사문화 정책개발과 문화유산의 발굴 및 보존 ▪ 지역개발 정보의 종합적이고 체계적인 관리·공급 ▪ 기타 연구원의 목적달성을 위하여 필요한 사업
민간	전라북도 사회복지 협의회	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 사회복지에 관한 조사·연구 및 정책 건의 ▪ 사회복지 관련 기관·단체 간의 연계·협력·조정 ▪ 사회복지 소외계층발굴, 민간사회 복지자원과의 연계·협력 ▪ 대통령령으로 정하는 사회복지 사업의 조성 등
	전라북도 사회복지사협회	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 국민의 사회복지향상을 위한 활동 ▪ 사회복지사의 전문성 향상을 위한 교육훈련 및 보수교육 ▪ 사회복지에 관한 전문지식과 기술의 개발 및 보급 ▪ 사회복지사의 권익옹호와 복지증진 ▪ 사회복지사 국가시험운영 및 자격증 교부 등의 수탁업무 ▪ 사회복지사에 관한 조사연구 및 홍보, 출판 등
	전라북도 사회복지 공동모금회	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 사회복지공동모금 사업 ▪ 공동모금재원의 운용 및 관리 ▪ 공동모금재원의 배분 ▪ 제14조에 따른 사회복지공동모금 지회의 운영 ▪ 사회복지공동모금에 관한 조사·연구·홍보 및 교육·훈련 ▪ 사회복지공동모금과 관련된 국제교류 및 협력증진사업 ▪ 다른 기부금품모집자와 협력사업 ▪ 그 밖에 협력사업 목적 달성에 필요한 사업

2) 사회서비스원과 공공기관과의 중복성

- 전라북도사회서비스원과 전라북도 내 공공기관과의 중복성을 검토하기 위하여 각 기관별로 기관의 목적, 주요 기능 및 조직을 검토하면 다음과 같음

(1) 재단법인 전북연구원³⁰⁾

(가) 설립목적

- 지역단위 중장기 발전계획의 수립
- 지역경제·사회에 관한 통계 및 정보자료 수집제공
- 산업경제, 제도개선 및 경제·사회 현안과제의 조사·연구
- 지역발전과 경제에 관한 정책대안 모색
- 역사문화 관련 정책개발, 문화유산의 발굴 및 보존
- 출연기관 및 타 기관단체의 연구의뢰 사업 및 원가계산업무
- 지역관련 세미나, 간담회 개최 및 조사 연구내용의 발간
- 기타 연구원의 목적달성을 위하여 필요한 사업

(나) 주요기능

- 지역의 중·장기발전계획수립과 정책 발굴
- 지역산업 및 경제정책 연구
- 도시계획·환경·교통·농어촌·관광 등 지역발전에 기여하는 정책수립
- 지역발전을 위한 종합적이고 체계적인 정보의 관리·공급
- 역사문화 정책개발과 문화유산의 발굴 및 보존
- 국내외 전문기관과의 정보 및 학술교류
- 기타 연구원의 목적달성을 위하여 필요한 사업

(다) 업무 중복성 검토

- 전북연구원은 사회가족연구실 여성가족정책연구센터에서 사회복지 정책연구를 수행하고 있어, 전라북도사회서비스원의 사회서비스 개발 및 서비스 질 향상 등의 업무등과 중복되는 것처럼 보여질 수 있음. 하지만 전라북도사회서비스원의 조직에 정책연구팀이 구성되어 있지 않아, 업무의 중복성이 없음.
- 나아가 전북연구원의 사회서비스 수요자 및 도민에 대한 기초조사, 정책연구 기능은 전라북도사회서비스원의 운영에 주요한 근거 및 방향을 제시할 수 있음. 앞으로 전라북도 사회서비스 발전을 위한 주요한 협력역할을 할

30) 본 자료는 전북연구원 홈페이지(<http://www.gndi.re.kr>)를 참조하였음

수 있을 것으로 보임.

3) 사회서비스원과 민간기관과의 중복성

- 전라북도사회서비스원과 민간기관의 기능, 역할 및 조직을 비교 검토내용은 [표 6-21]과 같음

[표 6-21] 사회서비스원과 민간기관과의 비교

구분	전라북도 사회복지협의회	전라북도 사회복지사협회	전라북도사회서비스원
법적근거	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 사회복지사업법 제33조 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 사회복지사업법 제46조 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 조례
목적	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 사회복지에 있어 국민참여를 도모하며 사회복지 발전과 증진에 기여 ▪ 사회복지 관련 조사와 연구, 여러 복지사업 조정 ▪ 사회복지활동 및 사업을 체계적으로 조정 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 사회복지사 역량증진을 위한 교육훈련과 복지 향상을 도모 ▪ 사회복지에 관한 전문 지식과 기술 개발 및 보급 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 지역주민 관심 유도과 참여를 통하여 지역사회문제해결 및 변화 유도
조직설치 근거	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 민간중심의 자발적 협의 기구 ▪ 법률로 자체정관 규정 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 민간중심 자발적 기구 ▪ 조직운영에 관한 사항 자체 정관 규정 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 법률 ▪ 「지방자치단체 출자·출연기관의 운영에 관한 법률」 제7조 및 행정안전부 「지방 출자·출연기관 설립기준」에 의거함
재정	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 후원금, 보조금, 회비 등으로 구성됨 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 회원비, 보조금 등 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 보조금, 출연금 등
구성	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 기관, 단체, 복지, 전문가 등의 회원제 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 중앙법인의 지부기능 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 이사회(감사)
기능 역할	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 사회복지조사, 연구 및 정책 건의 ▪ 사회복지자원 연계협력 ▪ 소외계층 발굴 및 민간 ▪ 사회복지사업 조성 등 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 사회복지사 전문성 향상 교육훈련 및 전문지식 개발 및 보급 ▪ 사회복지사의 권익 옹호와 복지증진, 취업정보 제공 ▪ 사회복지사와 관련된 조사연구, 홍보 및 출판 ▪ 국내외 사회복지관련 전문가, 단체 교육 및 협력 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 자원의 효율적인 조정을 통해 지역 문제를 해결
실제 수행사업	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 기부식품제공사업(푸드뱅크) ▪ 사회복지 근무자 전문성 강화교육 ▪ 사회공헌 사업 ▪ 사회복지 자원봉사 인증 관리요원 교육 ▪ 사회복지종사자 복지증진 ▪ 사회복지종사자 해외연수 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 사회복지종사자 보수교육 ▪ 사회복지사 권익증진 및 처우개선 사업 ▪ 사회복지사 자격증 교부 ▪ 메일 및 웹진 등 홍보출판사업 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 지역복지특화사업, 시설 평가(지원), 컨설팅 ▪ 사회복지기관 간 네트워크 구축 및 교류, 지역 자원 네트워크 구축 ▪ 전북형 복지전달체계 연구, 프로그램 매뉴얼 개발 및 보급 ▪ 도민인식개선 교육, 민간종사자 전문교육 등

- 전라북도사회서비스원은 전라북도 복지를 광범위하게 포괄하며 시설경영 및 프로그램 개발을 바탕으로 종사자의 역량강화를 수행함. 또한 민간 사회복지기관들의 원활한 서비스 수행을 위해 간접적인 지원이 이뤄지며 균형적인 배분으로 중복을 방지할 계획임.

[표 6-22] 사회서비스원과 교육프로그램 비교

구분	전라북도 사회복지협의회	전라북도 사회복지사협회	전라북도사회서비스원
교육 프로그램	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 사회복지종사자 복지아카데미 교육 ▪ 사회복지자원봉사 인종관리요원 양성 및 보수교육 ▪ 사회복지 리더스아카데미 ▪ 사회복지 행정실무교육 ▪ 사회공헌 아카데미 및 관계자교육 ▪ e-나라도움 전산교육 ▪ 멘토링 코디네이터 교육 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 예비사회복지사 교육 ▪ 사회복지사 법정 보수 교육 ▪ 사회복지종사자 인권 교육 ▪ 사회복지 전문화 특화교육 (노무, 중독예방, 복지역사 등) ▪ 사회복지종사자의 안전을 위한 보호체계구축사업 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 사회복지담당공무원 및 종사자 역량강화 교육 ▪ 사회복지프로그램 성과평가 전문과정 ▪ 종사자 회계교육 ▪ 직급별 리더십 교육 ▪ 현장맞춤 특화교육 ▪ 학습조직 교육 및 지원 ▪ 사이버 교육 (사회복지 및 보건의로 분야)실시

6. 기관의 조직과 인력 수요 분석

1) 전라북도사회서비스원의 조직과 인력

(1) 설립 초 시범사업 추진 시 조직 및 인력계획

- 2021년 설립초기 보건복지부 가이드라인을 준수하여 3개팀 20명으로 사업을 추진

(2) 연도별 조직 및 인력운영 계획

- 2021년 설립초기 3개팀 20명으로 시범사업을 추진하면서 2022년까지 사회복지서비스 사업에 진입하여, 2023년, 2024년 확대기를 거쳐 2025년부터 총 인력 60명으로 안정화할 것임.

[표 6-23] 발전단계별 인력계획

(단위: 명)

발전단계 구분	설립단계		안정단계		성숙단계
	2021년	2022년	2023년	2024년	2025년
인력 수	20	20	38	38	60

[표 6-24] 전라북도사회서비스원 설립단계 업무분장 계획

기능구분	전라북도사회서비스원	인원(명)
원장	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 전라북도사회서비스원 총괄 	1
본부장	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 사회서비스원 사업운영 총괄 	1
경영기획팀	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 경영기획 및 중장기 사업계획 수립 ▪ 경영평가 관련 업무 ▪ 이사회, 인사위원회, 운영위원회 등 각종 회의 운영 ▪ 그 밖의 대외 협력 업무 ▪ 조직, 인사 채용 등 업무 ▪ 정관 및 조례 관리 ▪ 계약 및 재산관리 등 ▪ 예산 편성 및 운영 ▪ 급여지급, 복지후생, 복무 관리, 근태관리 등 ▪ 보도자료, 언론홍보, 홈페이지 관리 등 	5
시설지원팀	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 직영 시설관리(재정, 운영, 품질, 모니터링) ▪ 사업별 사업계획 수립 및 행정지원 등 	6
민간지원팀	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 대체인력사업 및 지역사회서비스지원사업 관리 ▪ 인력수급 지원 및 지역사회서비스시설 네트워크 구축 ▪ 사회복지시설 안전점검 지원사업 ▪ 지역시설관련 노무, 인사, 회계 등 컨설팅 사업 수행 ▪ 프로그램 개발 보급, 민간 서비스품질연구 ▪ 종사자 교육 등 	7
합계		20

(3) 인력운영

- 인력채용 : 총 60명
 - 설립단계인 2021년 하반기 중(채용인원-20명)
 - 안정단계인 2023년(채용인원-38명)
 - 성숙단계인 2025년(채용인원-60명)

- 채용원칙
 - 전라북도사회서비스원 본부 직원 및 직영시설 직원 공개채용: 설치주체와 위·수탁 계약 체결 후 채용
 - 기존에 운영되던 시설을 수탁하게 되는 경우, 직원 고용승계 원칙
 - ※ 시설장은 업무전문성 등을 감안하여 유능한 전문 경영인 영입이 필요하므로 공개모집을 통해 채용함

- 고용계약
 - 전라북도사회서비스원에서 본부·직영시설 직원 직접고용으로 신분불안해소
 - ※ 시설운영은 운영시설 설치주체(시·군)와 사회서비스원간 위·수탁 계약

- 인사관리 : 운영시설 전체의 통합 인사관리로 승진 등 비전 제시, 우수 인력 안정적 확보 추진

- 급여지급
 - (산하시설) 개별 사업·시설 지침에 따라 급여지급
 - (본부직원) 별도의 인건비 기준(보수규정) 마련 : 인건비 산정기준은 「지방재정365(지방재정통합공개시스템)」에 따른 2018년도 전국 지방출자·출연기관 평균 연봉을 참고하였으며, 연평균임금상승률 3%를 감안하여 2021년부터 2025년까지의 인건비산정
 - 공공기관 직무급제와 연계하여 기준 개선
 - 재가서비스 종사자는 업무량 확보를 통해 고정월급제³¹⁾를 기본으로 함

31) 제공인력당 다수 이용자 매칭을 통해 1일 6시간 근무 가능토록 노력함

[표 6-25] 전라북도사회서비스원 연도별·직급별 인건비 계획

(단위 : 천원)

구분	2021년		2022년		2023년		2024년		2025년	
	인원	금액	인원	금액	인원	금액	인원	금액	인원	금액
원장	1	51,402	1	105,888	1	109,065	1	112,337	1	115,707
본부장	1	39,516	1	81,404	1	83,846	1	86,361	1	88,952
일반 정규직	18	503,755	18	1,037,735	36	2,137,734	36	2,201,866	58	3,653,874
합계	20	594,673	20	1,225,027	38	2,330,645	38	2,400,564	60	3,858,533

주) 실질임금상승률은 명목임금상승률(4.6%)에서 물가상승률(2.0%) 차감한 비율로 2.5% 적용함
(출처: 한국은행경제통계시스템, '09~'18'까지 최근 10개년 평균)

○ 교육·연수

- 교육·연수 등으로 전문성을 향상시키고 승진 등 비전 제시

7. 적정 자본구조 검토

- 적정 자본구조분석은 행정안전부에서 제시한 「지방자치단체 출자·출연기관 설립기준, 2017.12.27」에 의거하여 다음과 같은 기준으로 분석을 진행하여야 함.

1) 자본금 출자의 적정성분석

- 적정 자본구조분석은 행정안전부에서 제시한 「지방자치단체 출자·출연기관 설립기준, 2017.12.27」에 의거하여 사업의 규모와 부채비율 등을 고려하여 적정자본금 수준으로 분석해야 함.
- 전라북도사회서비스원의 사업 규모 및 운영은 설립 이후 크게 본부 운영 및 개별 사회서비스 사업운영으로 구분할 수 있으며, 개별사회서비스 사업은 이미 전라북도 중기 재정계획으로 편성·조달될 예정이므로 여기서는 본부운영과 관련한 예산만을 고려하여 분석하기로 함.
- 안정적 운영지원과 설립초기 부담 경감을 위해 전라북도사회서비스원은 최초 설립시 전라북도 도비 100%로 10억원의 출연금을 부담하여 최초 설립비용 14.8억원은 보건복지부 '사회서비스 설립방안('18. 10)기준에 따른 적정규모를 유지하고 있음.

2) 공유재산 현물 출자(출연) 시 적정성

- 공유재산을 현물로 출자(또는 출연)할 시에는 「공유재산 및 물품관리법」에 따라 용도폐지 가능여부 등을 엄격히 함. 수익, 처분 등이 사실상 어려운 재산, 조성목적에 기인하여 연속적인 사용기간 중에 있는 재산 등이 현물출자(출연)되지 않도록 주의해야 함. 또한 「공유재산 및 물품관리법」에 의한 행정재산은 출자(출연) 배제해야 함
- 전라북도사회서비스원은 설립 시 도비인 출연금으로 총당될 예정으로 현물로 출연(또는 출자)되지 않을 예정임

3) 차입금 상환계획의 적정성

- 전라북도사회서비스원은 처음 설립 및 추후 운영 시 도비(출연금)와 국비에 의해 운영될 계획이며, 차입 및 차입에 따른 상환 계획은 없음

8. 공무원 정원감축계획 수립 및 적정성 검토

- 행정안전부에서 제시한 「지방자치단체 출자.출연기관 설립기준, 2017.12.27」에 따라 지방자치단체가 직접 수행하던 기존사업을 출연기관에 위탁하고자 할 시 기존인력 감축이 원칙임. 또한 위탁업무 관리를 위한 최소인력을 제외한 나머지 인력은 감축하도록 되어 있음.
- 전라북도사회서비스원 주요업무 중 전라북도로부터 이관사업이 없고 신규사업 중심으로 특화사업 개발, 시설컨설팅, 평가, 인증 등으로 운영할 시 전라북도사회서비스원이 설립되더라도 공무원 인력 감축 요인은 없음.
- 다만 전라북도사회서비스원은 설립 이후 민간위탁기관 등 기존 운영시설 종사자들의 고용보장 부분과 관련하여 기타 비슷한 여건의 직업군 종사자와의 형평성 등을 감안하여 세심한 검토가 필요함.
- 또한 전라북도사회서비스원이 신규로 직접 채용하는 본부 직원, 시설 직원과 기존시설 종사자들의 직접 고용에 대해서는 향후 전라북도사회서비스원이 예상치 못한 사유로 재단 운영이 만료되거나 법인이 해체될 시 고용 승계 대책도 필요한 것으로 보여짐.

제7장

결론

제7장 결론

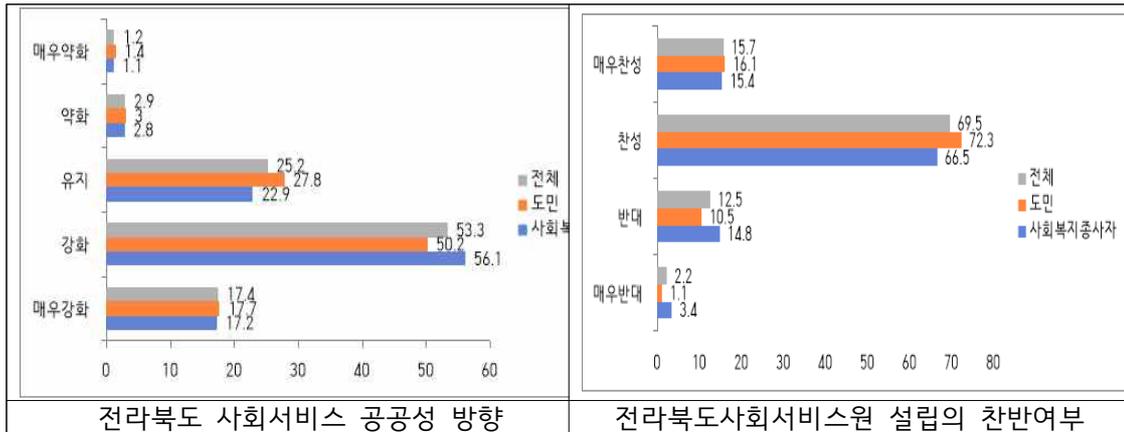
- 한국사회의 저출산·고령화현상으로 사회서비스가 지속적으로 확장되고 있으나, 사회서비스 시장에 진입한 민간기관과 개인 사업자들은 과도한 경쟁구조속에서 생존해야 했고 적정 수준을 담보하지 못했으며 제공인력 또한 열악한 근로조건에 처해있음. 이러한 사회서비스 환경은 사회서비스 질 저하를 초래하였고 사회서비스의 질을 개선하기 위한 공적체계 역할강화의 요구가 지속적으로 제기됨.
- 문재인 정부는 국정과제(17-2)로 사회서비스원 설립 운영을 제시하였고, 사회서비스원 설립·운영 근거를 위한 법률 발의와 함께 보건복지부는 “사회서비스원·일자리 추진단”(단장: 사회복지정책실장)을 구성하여 운영함.
- 2019년 사회서비스원 시범사업 공모를 거쳐 2019년 4개 지역(서울, 경기, 대구, 경남)에서 시범사업을 시작으로 2022년까지 17개 광역자치단체에 사회서비스원 설립 확대를 추진하고 있음. 전라북도의 경우 2021년 7월 전라북도사회서비스원 설립을 계획하고 있음
- 본 연구의 목적은 전라북도 사회서비스실태를 반영한 전북형 사회서비스원 모형 및 설립 타당성을 제시하는 데 있음. 이를 위해 전라북도 사회서비스 환경을 검토하고 지역주민과 사회서비스 수요자 및 제공자의 의견을 수렴하며 전라북도의 사회서비스의 공공성 강화를 도모하고자 함.

1. 전라북도사회서비스원 설립관련 주민의견조사

1) 설문조사 결과

- 전라북도 14개 시군의 일반시민, 사회서비스 수요자, 종사자를 대상으로 표본 추출하여 2020년 5월 14일부터 6월 20일까지 설문조사를 실시하여 최종 1,040명에 대해 분석함.
- 전라북도 사회서비스 공공성 앞으로의 방향에 대해 공공성 강화 및 매우강화에 대한 응답이 70.7%에 달함. 전라북도사회서비스원 설립에 대한 긍정적

의견 또한 85.2%로 나타나 전라북도사회서비스원의 필요성에 대해 도민이
깊이 공감하는 것으로 나타남.



2) 초점집단심층면접조사 결과

- 학계, 현장전문가 등 56명을 대상으로 초점집단심층면접 조사를 실시하여 전라북도사회서비스원의 방향, 기능, 지역사회영향, 사업의 적정성, 사회서비스종사자 및 이용자측면 등에 대해 조사함
- 전라북도사회서비스원은 소외계층 중심의 사회서비스 확대, 복지서비스의 통합적 체계와 안정적인 서비스 공급, 사회복지시설 종사자 처우개선 필요, 공공성 강화와 양질의 일자리 제공, 사회서비스 표준화 모델 개발, 지역 간 사회서비스 불균형 해소 등에 대해 역할을 집중하여야 한다는 의견이 모임
- 전라북도사회서비스원 설립과 관련한 예상되는 어려움 및 해결되어야 할 과제으로써, 기존 민간 수탁 법인의 반감, 민간법인시설과 사회서비스원 운영시설 간 종사자 급여 편차, 사회서비스원 역할 범위 갈등 등이 제시되었고, 사회서비스원 설립 과정에서 다양한 분야의 의견을 수렴하여 민간의 협조를 이끌어내야 한다는 데 의견이 모임.

3) 전문가 자문조사 결과

- 사회서비스 관련 전문가, 서비스 공급자 및 공무원 총 14명을 대상으로 전라북도사회서비스원 설립 타당성 연구의 계획, 설문지, FGI 질문지 구성, 연구결과 보고서에 대한 의견 등을 수렴하여 전문적인 연구수행을 도모하기 위해 자문을 실시함.

- 전라북도 민관 사회서비스 제공기관 연계성 문제와 함께, 기존 민간시설과의 원만한 관계설정을 위한 방안제시가 제기됨. 따라서 전라북도사회서비스원 설립 시 까지 준비단계를 설정하고 다양한 분야의 목소리가 전라북도사회서비스원 설립에 반영되도록 설립추진단 신설 및 운영을 계획함.
- 전라북도사회서비스원 인지도가 낮은 형편으로 홍보 강화가 요구되었으며 또한 시설종사자 임금 격차 및 처우개선에 대한 의견이 제시됨. 당장은 사회서비스원이 종사자의 처우개선의 주체가 될 수 없는 상황이나 전라북도사회서비스원은 본부 및 그 산하시설 종사자에 대한 처우는 지역의 사회서비스 종사자 처우에 대한 표준안으로 제시될 수 있는 긍정적 효과가 있을 것으로 보임.

4) 공청회 결과

- 전라북도사회서비스원 설립 타당성 연구 결과에 관한 온라인(Zoom) 공청회를 도 및 시군 사회서비스 관련 담당 공무원, 사회서비스 관계자 및 이용자, 도민 등 100명을 대상으로 실시함.
- 민관 합동의 논의 테이블 제공, 민간기관과의 갈등 해소 방안, 전라북도사회서비스원의 역할 및 기능, 도내 사회서비스 인프라 격차, 사회서비스 제공인력 및 이용자 교육 등에 관한 의견이 제시됨.

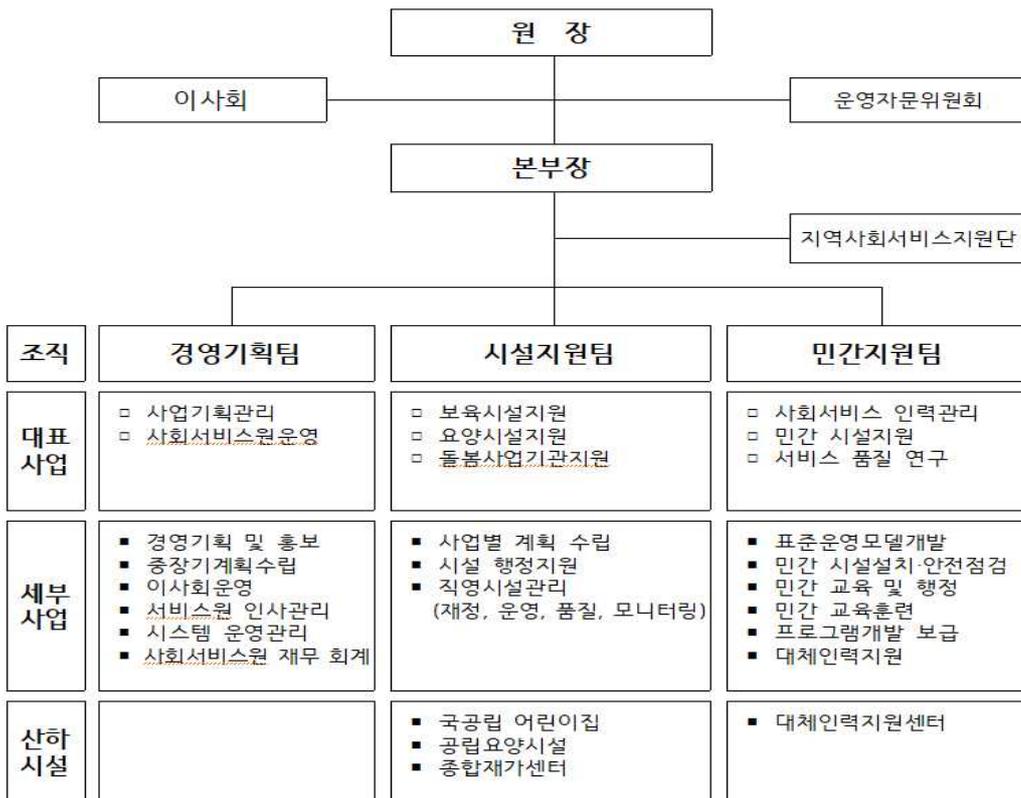
2. 전라북도사회서비스원 설립방안

- 전라북도사회서비스원의 비전은 '사회서비스 품질 향상으로 따뜻하고 정다운 복지환경 조성', 추진방향은 '사회서비스의 새로운 플랫폼 구축 운영', 3대 기본 전략은 수요자 위주의 서비스, 균질화된 서비스, 공공성 강화 및 효율적 기관운영으로 설정함.
- 전라북도 사회서비스 환경 및 욕구를 고려하여 6대 세부 추진전략을 마련함: 민간사회서비스기관과의 협력체계 구축, 지역의 사회서비스 불균형 문제 해소, 사회서비스종사자 처우개선 표준안 제시, 경영기획, 시설지원, 민간지원의 3대 기능 증점, 전라북도사회서비스원 홍보강화, 종사자 및 이용자 교육 등의 민간지원 강화

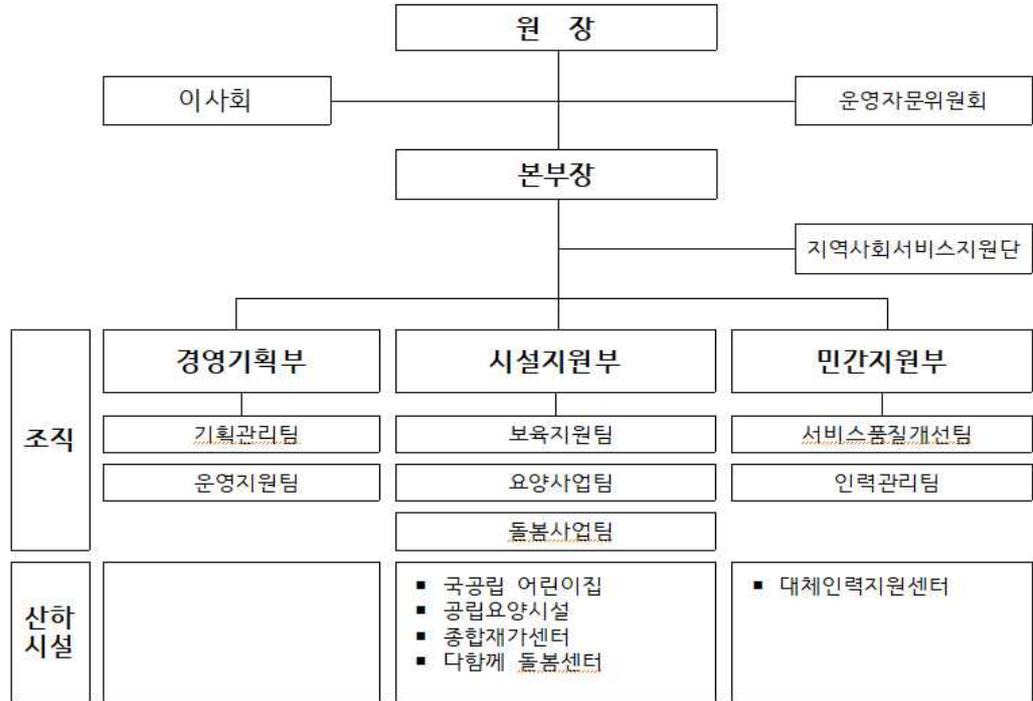
- 주요사업 내용: 국공립 서비스 제공기관 직접 운영 및 종사자 직접 고용, 종합재가센터 설치로 재가서비스 직접 제공, 민간제공기관 사회서비스 품질관리 지원 등
- 전라북도사회서비스원은 2021년 7월까지 전라북도사회서비스원 준비단계, 2022년까지 설립단계, 2024년까지 안정단계, 2025년부터 성숙단계로 설정함



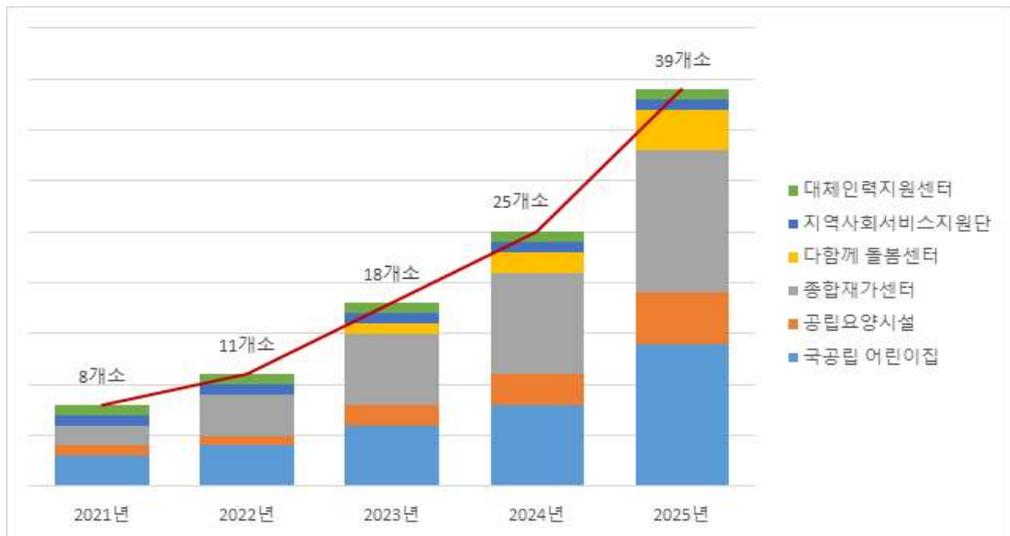
- 전라북도사회서비스원 설립단계 시 1본부 3팀의 조직구성은 아래와 같음



○ 전라북도사회서비스원 성숙단계 시(2025년) 조직은 3부 7팀으로 확대 개편함.



○ 전라북도사회서비스원은 발전단계를 거치며 기능강화 및 전문화를 도모하며, 산하시설을 점차 확대할 계획임.



3. 전라북도사회서비스원 설립 타당성 분석

1) 투자 및 사업의 적정성

- 법률적 적합성: 전라북도사회서비스원의 대상사업인 국공립 시설 수탁 운영 사업, 직접 재가서비스 제공 사업, 민간 제공기관 지원 사업 등은 모두 지방자치단체 출자·출연기관 운영에 관한 법률 제4조 제1항에서 규정한 대상사업의 범위에 포함됨.
- 경제적 타당성: 전라북도사회서비스원 설립의 비용·편익분석을 위하여 설립 후 20년 동안의 운영을 기준으로 비용 및 편익을 구한 결과 20년 동안 운영의 총 편익은 84,076백만원, 비용은 67,823백만원으로 나타남.
- 사업수행방식 적절성: 직접운영 방식은 정치적/행정적 의사결정 과정으로 인해 환경변화에 탄력적으로 운영되지 못할 가능성이 존재함. 따라서 유연성과 전문인력 확보가 상대적으로 쉽고 사회복지전달체계에 민관 교량역할 수행을 위해 타 시도사례와 같이 도에서 출연하는 재단법인 형태의 설립이 바람직할 것으로 여겨짐.

2) 주민복리에 미치는 영향

- 전북 사회서비스 만족도를 높이기 위해 가장 필요한 사항으로 종사자의 처우 개선 및 역량강화(54.2%), 공공재단이 직접운영(18.5%) 등이 꼽히고 있으며, 이는 전라북도사회서비스원의 주요 역할과 직접 관련됨.
- 설문조사 및 전문가 대상의 FGI에서도 전라북도사회서비스원의 설립으로 지역의 사회서비스 품질향상을 통한 주민복리가 향상될 것으로 기대하고 있음.

3) 지역경제에 미치는 영향

- 2021년~2025년 5년간 전라북도사회서비스원 설립 및 운영에 의한 생산파급 효과는 약 227억 원, 고용 파급효과 176명, 부가가치 파급효과 약 100억원으로 추정됨.

- 전라북도사회서비스원 본부 및 산하시설 직원의 일자리 창출 및 고용안정성과 처우를 개선함으로써 전라북도 사회서비스 제공인력의 처우에 대한 표준안을 제시하고 이를 통한 지역경제 활성화를 도모할 수 있음.

4) 지방재정에 미치는 영향

- 전라북도의 2025년까지 재정수입 흐름은 매우 양호하며 투자가용재원의 규모도 2021년 8조 2천억 원에서 2025년 10조 4천억원으로 지속적으로 확보할 것으로 예상됨
- 전라북도사회서비스원 설립연도인 2021년의 경우 전라북도의 사회복지관련 예산은 3조 4천억 원으로 그 중 전라북도사회서비스원 설립과 관련한 도비 부담금 약 14.8억원은 0.01% 미만으로 재정 건전성에는 크게 영향이 없을 것으로 판단됨.

5) 타 기관과 유사 중복 기능 검토

- 전라북도사회서비스원의 3대 주요사업인 국공립 서비스 제공기관 직접 운영 및 종사자 직접 고용, 종합재가센터 설치로 재가서비스 직접 제공, 민간제공 기관 사회서비스 품질관리 지원 등은 전라북도 소재 관련 민간 및 공공기관(전라북도 사회복지협의회, 전라북도 사회복지사협회, 전라북도 사회복지공동모금회, 전북연구원)과의 역할이 중첩되지 않음

6) 조직 및 인력 수요분석

- 2021년 설립초기 보건복지부 가이드라인을 준수하여 3개팀 20명으로 사업을 추진. 전라북도사회서비스원 안정단계인 2023년부터 38명, 성숙단계인 2025년부터 60명으로 확대할 것임. 이러한 인력확대는 전라북도사회서비스원의 기능강화 및 산하시설 확대에 따른 것으로, 운영 중인 타 사회서비스원의 증장기 계획과 비교하여 적절한 것으로 판단됨.

7) 적정 자본 구조 분석

- 안정적 운영지원과 설립초기 부담 경감을 위해 전라북도사회서비스원은 최초 설립시 전라북도 도비 100%로 10억원의 출연금을 부담하여 최초 설립 비용 14.8억원은 보건복지부 '사회서비스 설립방안('18. 10)기준에 따른 적정규모를 유지하고 있음.

8) 공무원 정원감축계획 수립 및 적정성 검토

- 전라북도사회서비스원 주요업무 중 전라북도로부터 이관사업이 없고 신규사업 중심으로 특화사업 개발, 시설컨설팅, 평가, 인증 등으로 운영할 시 전라북도사회서비스원이 설립되더라도 공무원 인력 감축 요인은 없음.
- 다만 전라북도사회서비스원은 설립 이후 민간위탁기관 등 기존 운영시설 종사자들의 고용보장 부분과 관련하여 기타 비슷한 여건의 직업군 종사자와의 형평성 등을 감안하여 세심한 검토가 필요함.

부 록

부록 1. 참고문헌

부록 2. 전라북도사회서비스원 설립타당성연구 설문조사지

부록 3. 전라북도사회서비스원 설립타당성연구 심층면접질문지

부록 1.

참고문헌

㉠ 학술·연구 문헌

- 경남미래사회연구원. 2019. “(재)경상남도 사회서비스원 설립 사업타당성 검토 용역 보고서.” 경상남도.
- 광주대학교 산학협력단. 2019. “광주사회서비스원 설립타당성 등 설립방안 연구용역.” 광주광역시.
- 계명대학교 산학연구소. 2018. “^{가칭}재)대구사회서비스진흥원 설립타당성 및 운영방안 연구.” 대구광역시.
- 대전세종연구원. 2019. “대전사회서비스원 설립연구.” 대전광역시.
- 도시경영연구원. 2019. “경기도사회서비스원 설립 타당성 연구.” 경기도.
- 보건복지부. 2019. “2019년 사회서비스원 시범사업 추진계획.”
- 보건복지부. 2020. “2019년 인구동향조사 출생·사망통계 잠정결과.”
- 전라북도. 2020. “2020년도 중기지방재정계획(2020~2024).” 전라북도: 내부자료.
- 전북연구원. 2018. “제4기 전라북도 지역사회보장계획(2019~2022).” 전라북도.
- 이중섭·이동기. 2018. “사회서비스원 설립 동향과 전라북도의 과제.” 전북연구원 이슈 브리핑 vol.185, 전북연구원.
- 중앙대학교 산학협력단. 2016. “서울시 사회서비스재단 설립 타당성 검토 연구.” 서울 특별시.
- 제주대학교 산학협력단. 2019. “제주특별자치도사회서비스원 설립 타당성 검토 및 운영방안 연구용역.” 제주특별자치도.
- 한국보건사회연구원. 2015. “2015년 사회서비스 수요공급 실태조사.” 보건복지부.
- 한국보건사회연구원. 2019. “2019년 사회서비스이용체계실태조사 연구.” 보건복지부.

㉡ 통계자료

- 국가통계포털. 전라북도 시군별 고령인구비율.
- 국가통계포털. 전라북도 시군별 성 월별 출생.
- 국민건강보험. 장기요양기관 현황(2019년 3월 31일 기준).
- 보건복지부·한국사회보장정보원. 전라북도 시군별 기초생활보장 수급자구분별 수급자 수(2013~2019).
- 보건복지부·한국사회보장정보원. 전라북도 시군별 차상위계층 수급자수(2013~2019).
- 보건복지부·한국사회보장정보원. 전라북도 시군별 한부모가족 가구수(2013~2019).
- 보건복지부·한국사회보장정보원. 전라북도 시군별 등록장애인 수(2013~2019).
- 전라북도. 전라북도 주민등록인구 현황(2020년 7월 말).

전라북도. 전라북도 사회복지시설 현황(2020년 6월 기준).

행정안전부. 연간 연령별 인구현황(2013~2019).

행정안전부. 주민등록인구 및 세대 현황(2013~2019).

호남지방통계청. 2019. 전라북도 청소년의 건강과 안전.

부록 2.

전라북도사회서비스원 설립타당성연구 설문조사지

* 연구원 외 작성하지 마세요.	지역		-	설문지 번호			

『전라북도사회서비스원』 설립에 대한 설문조사

안녕하십니까?
 전라북도는 사회서비스의 공공성 강화 및 서비스 품질향상을 목표로 『전라북도 사회서비스원』을 추진하고 있습니다. 본 설문조사는 전라북도 사회서비스 관련 시설 종사자, 이용자, 일반 도민을 대상으로 『전라북도사회서비스원』설립과 관련한 의견을 수렴하는데 목표를 두고 있습니다. 여러분의 소중한 의견은 『전라북도사회서비스원』설립 및 향후 운영방안 모색에 크게 도움을 줄 것이며, 전라북도의 사회서비스 품질 개선에 이바지할 것입니다.
 귀하의 답변과 귀하에 대한 정보는 통계법 제33조(비밀의 보호)에 의거하여 엄격하게 보호되며, 통계분석에만 활용됩니다. 바쁘시더라도 적극적으로 설문에 협조해 주실 것을 부탁드립니다.

2020. 05.

조 사 기 관 : 전북대학교 산학협력단 · 전북대학교 사회복지연구소
조사책임자 : 최원규 교수(전북대학교 사회복지학과, 사회복지연구소 소장)
연 락 처 : 063 - 219 - 5572

『전라북도사회서비스원』

- 급속한 노인인구 및 돌봄수요 증가로 인해 사회복지 및 보건 서비스가 급속히 확대되는 과정에서 민간이 큰 역할을 담당하였으나, 사회서비스의 공공성 확보, 서비스 품질 관리, 종사자 처우개선을 목표로 공공주도의 사회서비스 제공기관 설립이 추진되고 있습니다. 2020년 현재 4개 시도(대구, 전북, 경기, 서울)에서 사회서비스원이 운영 중이며, 보건복지부 계획에 따르면 2022년까지 17개 시도에 설립될 계획입니다.
- 『전라북도사회서비스원』은 사회서비스 제공기관의 위탁 운영, 서비스 제공인력 직접 고용을 통한 일자리 창출, 전라북도 사회서비스 기관 지원 및 표준 운영모델 제시 등을 통해 보다 전문적이고 효과적인 전라북도 사회서비스 체계를 구축하는데 그 목표를 두고 있습니다.

A. 『전라북도사회서비스원』 설립 인지도 및 사회서비스 만족도

A1. 전라북도가 추진 중인 『전라북도사회서비스원』 설립에 대하여 얼마나 알고 계십니까?

- ① 매우 잘 알고 있음 (A1-1로 가세요.) ② 조금은 알고 있음 (A1-1로 가세요.)
- ③ 자세하게는 모름 ④ 전혀 모름

A1-1. 『전라북도사회서비스원』에 대해 어떻게 알게 되었습니까?

- ① 신문/방송/인터넷 등의 미디어 ② 동료/친지 등을 통해서 ③ 관공서/공무원 등을 통해서
- ③ 기타 (_____)

A2. 현재 전라북도 사회서비스(어린이집, 노인요양원, 장애인 시설 등)의 공공성(국가 역할 및 책임의 정도)에 관한 질문입니다.

※ 해당되는 번호에 ○ 표시함		알지 못함	매우부족	부족	보통	충분	매우충분
A2-1	현재 수준	◎	①	②	③	④	⑤
		알지 못함	매우약화	약화	유지	강화	매우강화
A2-2	앞으로의 방향	◎	①	②	③	④	⑤

A3. 현재 전라북도 사회서비스에 대하여 어느 정도 만족하는지에 대한 질문입니다

※ 해당되는 번호에 ○ 표시함		알지 못함	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족
A3-1	사회서비스 제공기관 설립 운영 수 충분성	◎	①	②	③	④	⑤
A3-2	사회서비스 제공기관의 서비스 접근성	◎	①	②	③	④	⑤
A3-3	사회서비스 제공기관 종사자의 역량 및 전문성	◎	①	②	③	④	⑤
A3-4	사회서비스 품질 정도(가격, 시간 등)	◎	①	②	③	④	⑤
A3-5	사회서비스 제공기관 종사자의 처우	◎	①	②	③	④	⑤
A3-6	사회서비스 종사자의 고용 안정성	◎	①	②	③	④	⑤
A3-7	사회서비스 전반적 평가	◎	①	②	③	④	⑤

A4. 전라북도 사회서비스 만족도를 높이기 위해 가장 필요한 것 두 가지만 선택해주세요

- ① 공공재단(기관)이 직접 운영
- ② 종사자의 처우 개선 및 역량 강화
- ③ 시설 운영의 자율성 보장
- ④ 정부와 지방자치단체의 관리감독 강화
- ⑤ 사회복지시설(기관) 재정운영의 투명성 강화
- ⑥ 지역 간 사회서비스 격차 해소
- ⑦ 기타 ()

B. 『전라북도사회서비스원』 설립, 중요사업, 효과

B1. 『전라북도사회서비스원』 설립에 대한 귀하의 찬성·반대 의견을 묻겠습니다.

- ① 매우 찬성 ② 찬성 ③ 반대(B1-1로 가세요.) ④ 매우 반대(B1-1로 가세요.)

(B1 문항에서 반대/매우 반대를 답한 사람만 응답)

B1-1. 『전라북도사회서비스원』 설립에 반대하시는 가장 큰 이유는 무엇입니까?

- ① 사회복지 민간기관과 갈등 ② 예산확보의 어려움 ③ 유사기관과의 업무중복
- ④ 전문적 인력확보 어려움 ⑤ 공공행정의 경직성
- ⑥ 기타 _____

B2. 『전라북도사회서비스원』의 사업으로 어느 것이 적합하다고 생각하십니까?

구분	잘 모르겠음	매우 적합	조금 적합	보통	조금 부적합	매우 부적합
B2_1. 사회서비스 제공기관 종사자 직접고용	◎	①	②	③	④	⑤
B2_2. 사회서비스 제공기관 표준운영 모델운영 지침 마련	◎	①	②	③	④	⑤
B2_3. 사회서비스 제공기관 대체인력지원	◎	①	②	③	④	⑤
B2_4. 사회서비스 제공기관 전문수탁 운영	◎	①	②	③	④	⑤
B2_5. 사회서비스 제공기관 재정 투명성 증진 노력	◎	①	②	③	④	⑤
B2_6. 사회서비스 제공기관 경영, 컨설팅, 교육 지원	◎	①	②	③	④	⑤
B2_7. 전라북도 사회서비스 정책개발 및 연구	◎	①	②	③	④	⑤
B2_8. 민간사회서비스 제공기관이 맡기 어려운 부문 담당	◎	①	②	③	④	⑤

B3. 『전라북도사회서비스원』이 설립되면 전반적으로 예상되는 효과에 관한 질문입니다.

구분	매우 효과 큼	약간 효과	보통	별로 효과 없음	매우 효과 없음
B3_1. 시설 운영의 투명성 강화	①	②	③	④	⑤
B3_2. 사회서비스 품질 향상	①	②	③	④	⑤
B3_3. 사회서비스 종사자 처우개선	①	②	③	④	⑤
B3_4. 사회서비스 분야 양질의 일자리 창출	①	②	③	④	⑤
B3_5. 민간부분이 담당하기 어려운 부문 보완	①	②	③	④	⑤
B3_6. 경영컨설팅을 통한 시설 경영의 합리화	①	②	③	④	⑤
B3_7. 사회서비스정책 개발 및 연구 강화	①	②	③	④	⑤
B3_8. 도내 지역 간 사회서비스 격차 해소	①	②	③	④	⑤

B4. 『전라북도사회서비스원』 설립 시 바라는 점이나 건의사항 등이 있으시면 자유롭게 적어주시기 바랍니다.

C. 응답자 일반사항

C1. 거주 지역	① 전주 ② 군산 ③ 익산 ④ 정읍 ⑤ 남원 ⑥ 김제 ⑦ 완주 ⑧ 진안 ⑨ 무주 ⑩ 장수 ⑪ 임실 ⑫ 순창 ⑬ 고창 ⑭ 부안
C2. 응답자 성별	① 남자 ② 여자
C3. 응답자 연령대	① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 ⑤ 60대 ⑥ 70대 이상
C4. 응답자 지위 (①②③ 응답자는 C4-1.로 가세요)	① 시설 대표자/운영자 ② 사회서비스 기관 종사자 ③ 공무원/전문가(교수, 연구원) ④ 사회서비스 이용자 ⑤ 일반 도민 C4-1. 사회서비스 관련 총 근무경력 : ____년
C5. 사회서비스 이용·근무 기관 유형	① 아동/청소년(보육기관, 어린이집, 아동복지시설, 청소년복지시설 등) ② 노인/장애인(노인복지시설, 장기요양기관, 장애인복지시설 등) ③ 여성/가족/정신보건(다문화가족지원시설, 성폭력/가정폭력 피해보호시설 정신보건시설 등) ④ 지역사회복지(사회복지관, 노숙인시설, 지역자활센터 등) ⑤ 관공서 및 연구기관

※ 설문에 참여해주셔서 감사드립니다.
완성된 설문지는 빠진곳이 없는지 다시 확인 후, 조사요원에게 제출해주시길 바랍니다.

『전라북도사회서비스원』 설립에 대한 집단심층면접(FGI) 질문

안녕하십니까?

전라북도는 사회서비스의 공공성 강화 및 서비스 품질향상을 목표로 『전라북도 사회서비스원』을 추진하고 있습니다. 본 집단 심층면접 질문(FGI)지는 전라북도 사회서비스 관련 시설 종사자, 이용자, 일반 도민을 대상으로 『전라북도사회서비스원』설립과 관련한 의견을 경청하고자 합니다. 여러분의 성실한 의견은 『전라북도사회서비스원』 설립 및 향후 운영방안 모색과 전라북도의 사회서비스 품질 개선에 이바지할 것입니다.

귀하의 답변과 정보는 통계법 제33조(비밀의 보호)에 의거하여 엄격하게 보호되며, 통계분석에만 활용됩니다. 바쁘시더라도 질문 응답에 협조해 주시면 감사드리겠습니다.

2020. 05.

조 사 기 관 : 전북대학교 산학협력단 · 전북대학교 사회복지연구소

조사책임자 : 최원규 교수(전북대학교 사회복지학과, 사회복지연구소 소장)

연 락 처 : 063 - 219 - 5572

『전라북도사회서비스원』

- 급속한 노인인구 및 돌봄수요 증가로 인해 사회복지 및 보건 서비스가 급속히 확대되는 과정에서 민간이 큰 역할을 담당하였으나, 사회서비스의 공공성 확보, 서비스 품질 관리, 종사자 처우개선을 목표로 공공주도의 사회서비스 제공기관 설립이 추진되고 있습니다. 2020년 현재 4개 시도(대구, 전북, 경기, 서울)에서 사회서비스원이 운영 중이며, 보건복지부 계획에 따르면 2022년까지 17개 시도에 설립될 계획입니다.
- 『전라북도사회서비스원』은 사회서비스 제공기관의 위탁 운영, 서비스 제공인력 직접 고용을 통한 일자리 창출, 전라북도 사회서비스 기관 지원 및 표준 운영모델 제시 등을 통해 보다 전문적이고 효과적인 전라북도 사회서비스 체계를 구축하는데 그 목표를 두고 있습니다.

집단심층면접(FGI) 질문지

(※ 모든 질문에 응답 시, 귀하의 의견이 충분히 반영될 수 있도록, 3줄 이상 기술해 주면 감사드리겠습니다.)

1. 전북에서 제공되고 있는 사회서비스사업(보육 및 돌봄사업 등)이 실질적으로 나아갈 방향은 무엇이라고 생각하십니까?

2. 전북지역 특성을 고려할 때, 전라북도사회서비스원 의 중요기능과 역할은 어떤 것들 이어야 할까요?

(예: 서비스인력의 고용안정성 증진, 지역형 사회서비스 개발 및 연구 등)

3. 전라북도사회서비스원이 설립 및 운영 시, 사회서비스원이 지역사회서비스에 어떤 영향을 미치리라 생각하십니까?

전북사회서비스 정책 발전방향 측면	
예산 투자 및 사업의 적정성	
지역경제 및 지방재정에 미치는 효과	
사회서비스 전달체계 측면	예) 공공 및 민간의 역할분담, 위탁 운영에 대한 생각 등
사회서비스 종사자 측면	예) 직접고용, 처우개선 등
사회서비스 이용자 측면	

4. 전라북도사회서비스원 의 성공적인 설립과 운영에 관련하여, 귀하께서 예상하시는 어려움이나 해결되어야 할 점은 무엇입니까?(찬, 반에 근거하여 입장을 말씀해 주세요.)

5. 전라북도사회서비스원이 설립 후, 어떻게 운영되는 것이 바람직하다고 생각하십니까?

전라북도사회서비스원 측면	예) 사회서비스원의 위상, 사회서비스원 직영(위탁포함) 운영방식
사업영역 측면	예) 보육, 돌봄 등
조직구조 측면	예) 인력, 자원, 채용방식 등
결정권한 측면	
민관협치 측면	

6. 지금까지 응답하신 내용 이외에 전라북도사회서비스원 설립을 위해 필요한 내용이 있으시면, 자유롭게 이야기 해주세요.

[* 다음 장의 응답자 일반사항에도 답변해주시길 부탁드립니다.]

※ 응답자 일반사항

1. 거주 지역	① 전주 ② 군산 ③ 익산 ④ 정읍 ⑤ 남원 ⑥ 김제 ⑦ 완주 ⑧ 진안 ⑨ 무주 ⑩ 장수 ⑪ 임실 ⑫ 순창 ⑬ 고창 ⑭ 부안
2. 응답자 성별	① 남자 ② 여자
3. 응답자 연령대	① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 ⑤ 60대 ⑥ 70대 이상
4. 응답자 지위 (①②③ 응답자는 C4-1.로 가세요)	① 시설 대표자/운영자 ② 사회서비스 기관 종사자 ③ 공무원/전문가(교수, 연구원) ④ 사회서비스 이용자 ⑤ 일반 도민
	4-1. 사회서비스 관련 총 근무경력 : ____년
5. 사회서비스 이용·근무 기관 유형	① 아동/청소년(보육기관, 어린이집, 아동복지시설, 청소년복지시설 등) ② 노인/장애인(노인복지시설, 장기요양기관, 장애인복지시설 등) ③ 여성/가족/정신보건(다문화가족지원시설, 성폭력/가정폭력 피해보호시설 정신보건시설 등) ④ 지역사회복지(사회복지관, 노숙인시설, 지역자활센터 등) ⑤ 관공서 및 연구기관

※ 질문에 응답해주셔서 감사드립니다.

완성된 질문지는 빠진곳이 없는지 다시 확인 후, 제출해주시길 바랍니다.