

Chapter 03.

사회복지서비스 전달체계

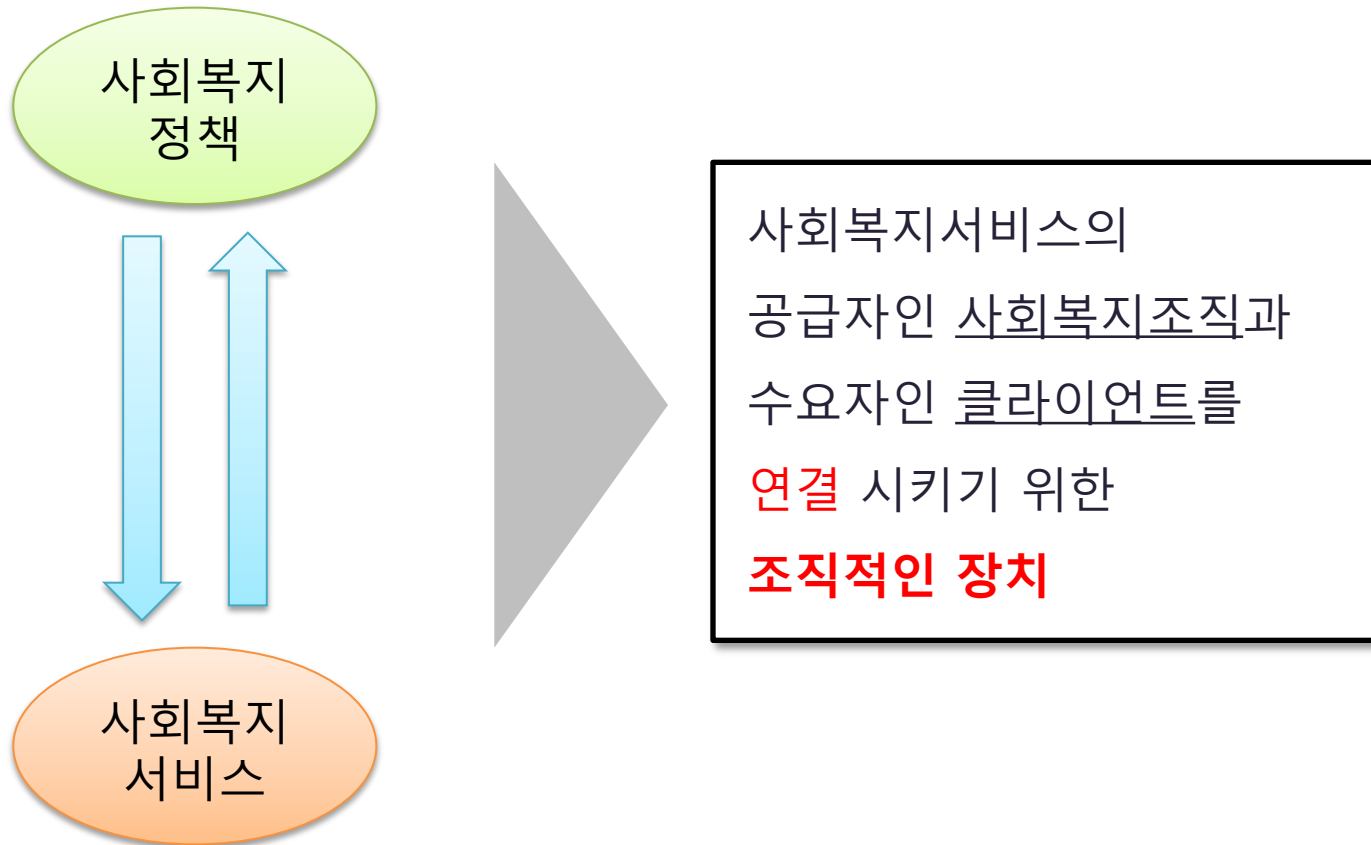
목 차

1. 사회복지서비스 전달체계의 개념
2. 사회복지서비스 전달체계의 원칙
3. 사회복지서비스 전달체계의 개선전략
4. 공적 사회복지서비스 전달체계
5. 사적 사회복지서비스 전달체계

1. 사회복지서비스전달체계의 개념

1) 사회복지서비스 전달체계의 정의와 구성요소

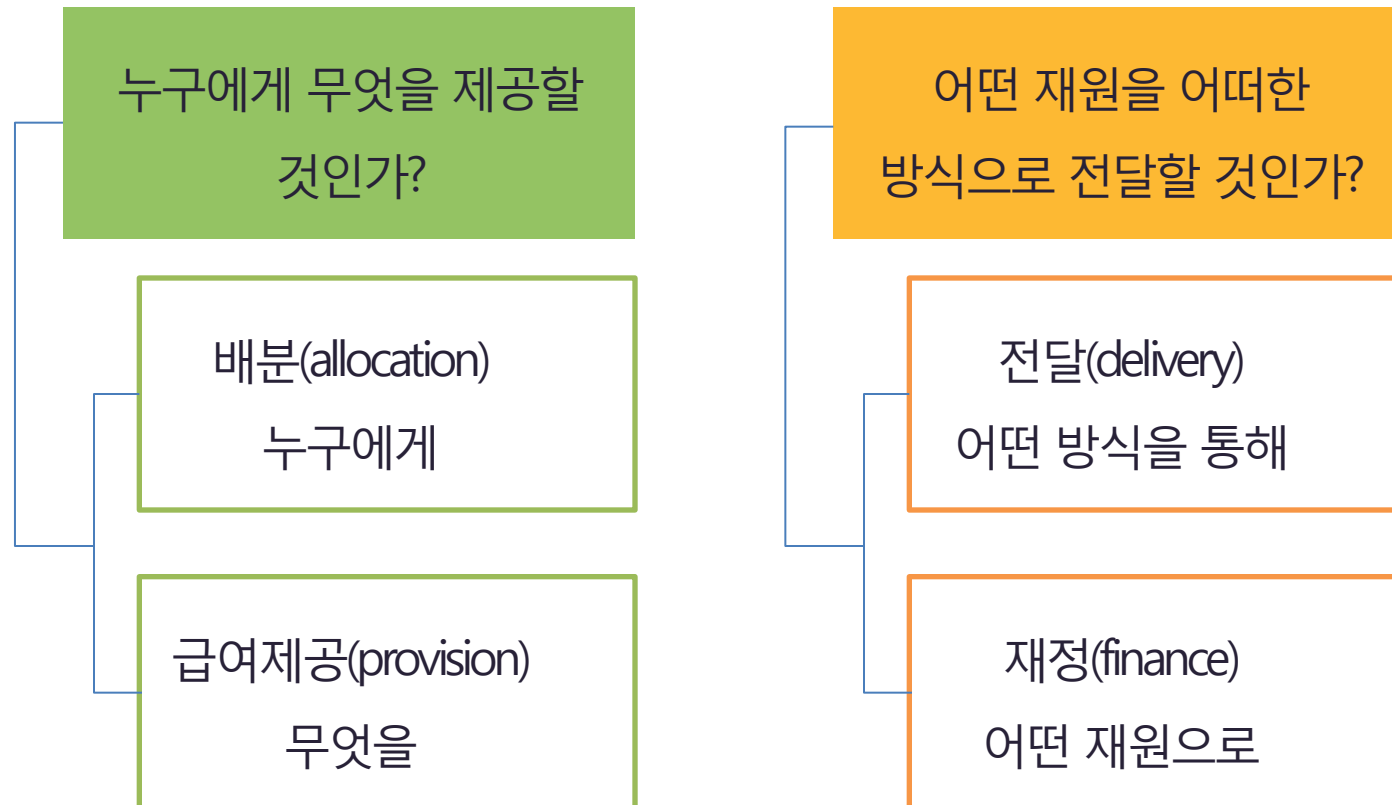
▶ 사회복지서비스전달체계



1. 사회복지서비스전달체계의 개념

1) 사회복지서비스 전달체계의 정의와 구성요소

▶ 사회복지서비스전달체계의 구성요소



1. 사회복지서비스전달체계의 개념

2) 사회복지서비스 전달체계의 분류

구조기능적 차원

운영주체적 차원

서비스의 종류

분류	내용
행정체계	서비스 전달을 기획, 지원 및 관리하는 체계 (예: 보건복지부→특별시·광역시·도→시·군·구)
집행체계	전달자가 소비자와 상호접촉을 통해 서비스를 직접 전달하는 체계(예: 읍면동→클라이언트)

1. 사회복지서비스전달체계의 개념

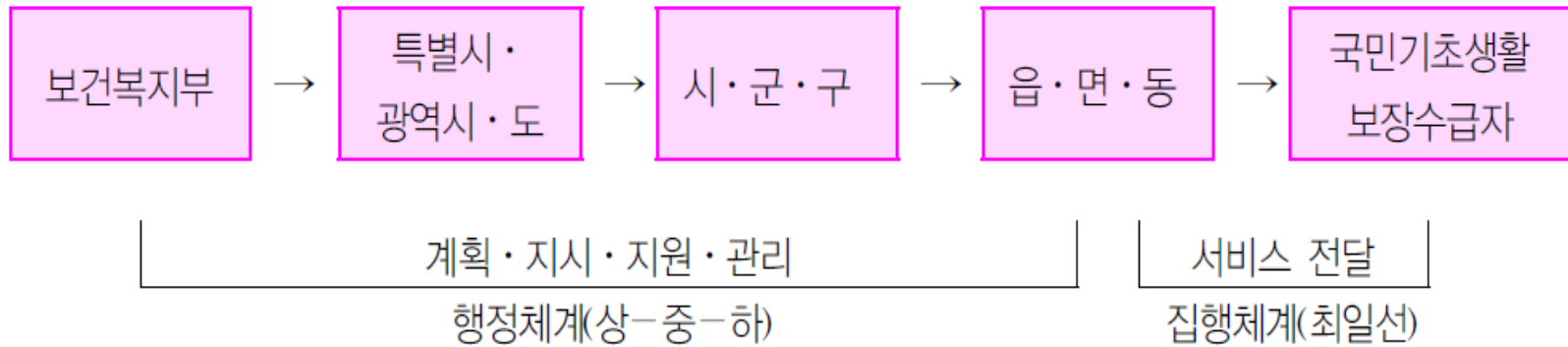
2) 사회복지서비스 전달체계의 분류

구조기능적 차원

운영주체적 차원

서비스의 종류

◆ 공공사회복지서비스 전달체계



1. 사회복지서비스전달체계의 개념

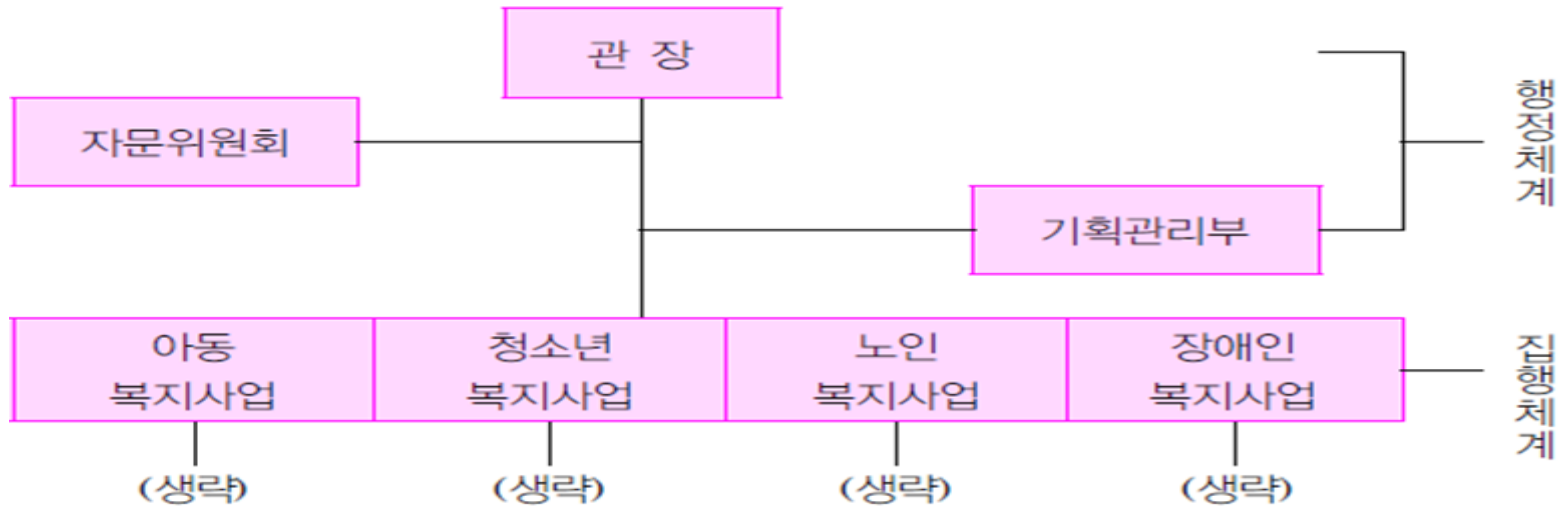
2) 사회복지서비스 전달체계의 분류

구조기능적 차원

운영주체적 차원

서비스의 종류

◆ 민간사회복지서비스 전달체계



1. 사회복지서비스전달체계의 개념

2) 사회복지서비스 전달체계의 분류

구조기능적 차원

운영주체적 차원

서비스의 종류

분류	담당	적용	내용
공적 전달체계	정부·공공기관	보건복지부→특별시·광역시·도→시·군·구 →읍면동→클라이언트	<ul style="list-style-type: none">재정·안정적관료적·복잡한 체계외적 요인에 둔감
사적 전달체계	민간·민간단체	복지재단, 자원봉사단체, 사회복지시설, 개인 등	<ul style="list-style-type: none">재정취약융통성·창의적·유연성사회적 변화와 요구에 민감

1. 사회복지서비스전달체계의 개념

2) 사회복지서비스 전달체계의 분류

구조기능적 차원

운영주체적 차원

서비스의 종류

분류	내용
아동복지서비스 전달체계	관련 공공기관, 보육시설, 학교급식, 일시보호
노인복지서비스 전달체계	관련 공공기관, 주야간보호시설, 양로원, 재가서비스
정신질환서비스 전달체계	관련 공공기관, 정신질환자가족협회, 정신병원, 요양병원
생활보호서비스 전달체계	공공기관의 위계 조직적 체계, 대상자 발굴기관, 의료 관련 기관

단점

체계들이 대부분 느슨하게 연결되어 있고, 심지어 전달체계에 자신들이 포함되어 있는지조차 모르는 경우도 있기 때문에 쉽게 파악하기 어려운 한계를 지님

2. 사회복지서비스전달체계의 원칙

▶ 사회복지서비스 전달체계의 문제

분열성

- 서비스가 한 장소에서 이루어지고 있지 않을 뿐만 아니라 서비스간 차별성이 없는 문제.

비접근성

- Ct의 소득, 연령, 종교, 이용료부담, 지리적 위치 등에 따라 서비스 이용에 제한을 두는 문제.

불연속성

- 서비스가 한 장소에서 이루어지고 있지 않을 뿐만 아니라 서비스간 차별성이 없는 문제.

무책임성

- Ct의 소득, 연령, 종교, 이용료부담, 지리적 위치 등에 따라 서비스 이용에 제한을 두는 문제.

이상적인 사회복지서비스 전달체계란 통합되어 있고, 연속적이며, 접근가능성이 높고, 그 책임성이 명백한 방향으로 이루어진 체계

2. 사회복지서비스전달체계의 원칙

▶이상적인 사회복지 서비스 전달체계

전문성의 원칙	핵심 업무는 반드시 전문가가 담당해야 한다.
충분성의 원칙	서비스는 클라이언트의 문제해결과 목표(재활 및 자활) 달성에 충분해야 한다.
포괄성의 원칙	다양한 욕구나 문제해결을 위해 다양한 서비스를 포괄적으로 지원해야 한다.
통합성의 원칙	문제해결을 위한 서비스 프로그램은 서로 연관되어야 한다.
연속성(지속성)의 원칙	문제해결에 필요한 서비스가 연속적으로 일정 기간 제공되어야 한다.
평등성의 원칙	누구에게나 평등하게 서비스가 제공되어야 한다.
책임성의 원칙	사회복지조직은 서비스 전달에 대해 책임져야 한다.
접근성의 원칙	누구나 서비스 이용에 아무런 장애가 없어야 한다.

3. 사회복지서비스전달체계의 개선전략

1) 의사결정의 권위와 통제의 재구조화 전략

2) 업무분담의 재조직화 전략

3) 전달체계의 구조의 변화전략

4) 전달체계의 운영주체에 관한 전략

5) 서비스 배분방법에 관한 전략

3. 사회복지서비스전달체계의 개선전략

1) 의사결정의 권한 및 통제의 재구조화 전략

조정 및 협조체제의 구축

시민 참여제 도입

- 사회복지서비스를 통합적이고 포괄적으로 발전시키기 위한 전략

종 류	내 용
중앙 집중화	각종 업무 부서를 하나로 통합하여 새로운 부서를 만드는 것
연합화	서비스 조직 간 그들의 기술, 자원, 인력 등을 협조체제로 활용하는 것으로 서로 다른 기관들의 자원을 지리적으로 집중화 하되 기관을 행정적으로 통합하지 않는 것
사례수준의 협력	전술한 조정체계가 잘 구축되지 않을 때 각 기관의 최일선 사회복지사들 간에 원조 네트워크를 만들 필요가 생기는데 이러한 아래로부터의 조정을 말함

3. 사회복지서비스전달체계의 개선전략

1) 의사결정의 권한 및 통제의 재구조화 전략

조정 및 협조체제의 구축

시민 참여제 도입

- 의사결정 권한을 기관과 클라이언트에게 재분배하는 전략

종 류	내 용
비배분적 참여	시민들이 교육이나 치료의 형태로 참여하거나, 단지 명목적으로만 참여하는 것으로 유사참여라고도 한다. ☞ 기존의 의사결정 권한에 실질적인 변화가 없음.
정상적인 참여	의사결정과정에서 시민이 정상적으로 참여하는 것. ☞ 의사결정에 결정적인 변화가 일어나지 않음
재배분적 참여	시민이 의사결정과 서비스 전달체계에 실질적인 영향을 미치는 경우 ☞ dient의 욕구에 더 잘 반응할 수 있음 But 대표성의 문제 발생

3. 사회복지서비스전달체계의 개선전략

2) 업무부담의 재조직화 전략

- 업무를 누가 담당할 것인가의 질문에 대한 전략

종 류	내 용
전문가역할 부여	수급자와 전문가 사이에 상호이해나 접근이 용이하지 않고 서비스 전달이 어려운 경우 중개역할을 할 수 있는 비전문가(토착적인 사람)에게 전문가 역할의 일부를 부여하는 것
전문가를 조직적 상황 에서 분리	서비스 전달조직이 관료제적인 특성이 강하여 전문성 발휘가 곤란한 경우 전문가로 하여금 조직을 떠나 개업하게 함으로써 전문성 발휘를 용이하게 하기 위한 조건을 만드는 것

3. 사회복지서비스전달체계의 개선전략

3) 전달체계 조직 구성의 변화전략

- 전달체계조직의 단위 및 수를 어떻게 할 것인가에 관한 전략

종 류	내 용
접근구조의 전문화 전략	서비스에의 접근을 촉진하는 것 그 자체를 하나의 특별한 서비스로 마련하는 것을 말함. → 즉 서비스의 접근을 전문으로 하는 기관을 만드는 것을 의미함.
의도적인 중복	의도적으로 같은 서비스 전달체계를 중복시키는 방법을 말함. → 지리적 장애나 교통상의 장애가 있을 때 서비스 조직을 지리적 또는 교통상으로 접근하기 쉬운 곳에 새로 설치하는 방법을 말함.

3. 사회복지서비스전달체계의 개선전략

4) 전달체계의 운영 주체에 관한 전략

- 전달체계를 누가 운영할 것인가에 관한 전략

종 류	내 용
공공조직	사회보험, 공공부조 등
민간조직	사회복지서비스

기관 주체	공급	프로그램	급여
공공(공단)	사회보험	국민연금, 건강보험, 노인장기요양보험, 산재보험, 고용보험	현금
공공(정부)	공공부조	기초생활보장, 장애수당, 자활급여 등	현금
민간/공공	사회복지서비스	노인 돌봄, 보육, 장애인활동보조, 지역사회서비스 투자, 복지관 및 생활시설 운영 등	현물 (서비스)

3. 사회복지서비스전달체계의 개선전략

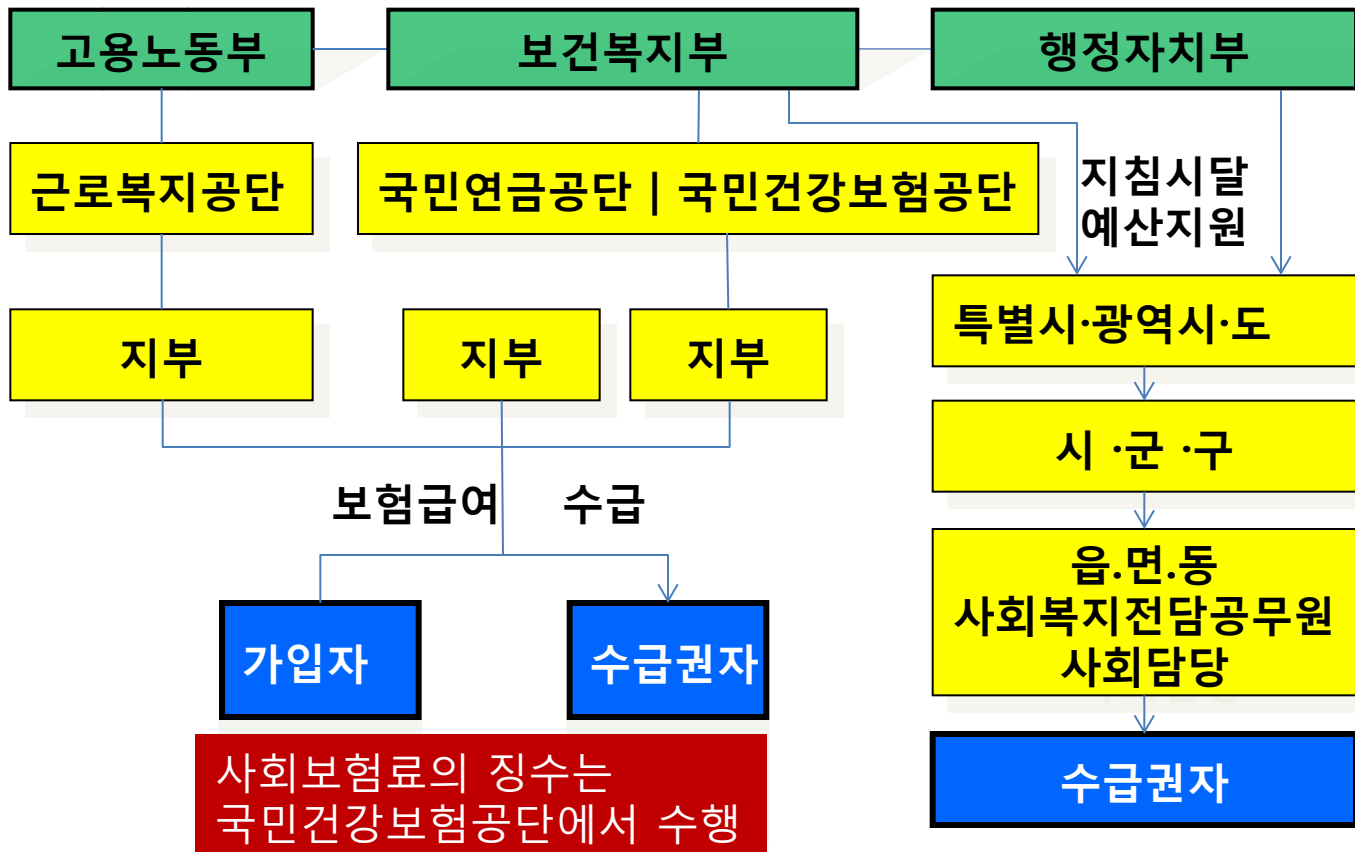
5) 서비스 배분방법에 관한 전략

종 류	내 용
공급억제 전략	클라이언트에 대한 제한 강화(dient의 수를 줄임) 서비스의 희석화(서비스 양과 질을 감소 시킴)
수요억제 전략	서비스 접근에 물리적, 시간적 및 사회적 장애를 제거하지 않거나 장애를 생기게 하여 서비스에 대한 접근을 어렵게 하는 것

4. 공적 사회복지서비스전달체계

1) 공적 사회복지서비스 전달체계의 현황

(1) 공적 사회복지서비스 전달체계의 개요



4. 공적 사회복지서비스전달체계

1) 공적 사회복지서비스 전달체계의 현황

공공복지 전달체계의 변화과정

1995.7 ~ 1999.12

보건복지사무소 시범사업

2004.7 ~ 2006.6

사회복지사무소 시범사업

2006.7 ~ 2012.3

시군구 주민생활지원서비스 전달체계

2010

사회복지통합관리망 구축

2012.4 ~

시군구 희망복지지원단

2016

읍면동 복지허브화

희망복지
전달체계

4. 공적 사회복지서비스전달체계

1) 공적 사회복지서비스 전달체계의 현황

(2) 주민생활지원서비스 전달체계

▪ 목표달성을 위한 수단적 목표

- ① 지방자치단체의 기획력 제고 ② 효과성 제고를 위한 서비스의 전문화
- ③ 서비스 연계 및 통합서비스 제공기반 강화 ④ 서비스의 민감성 향상

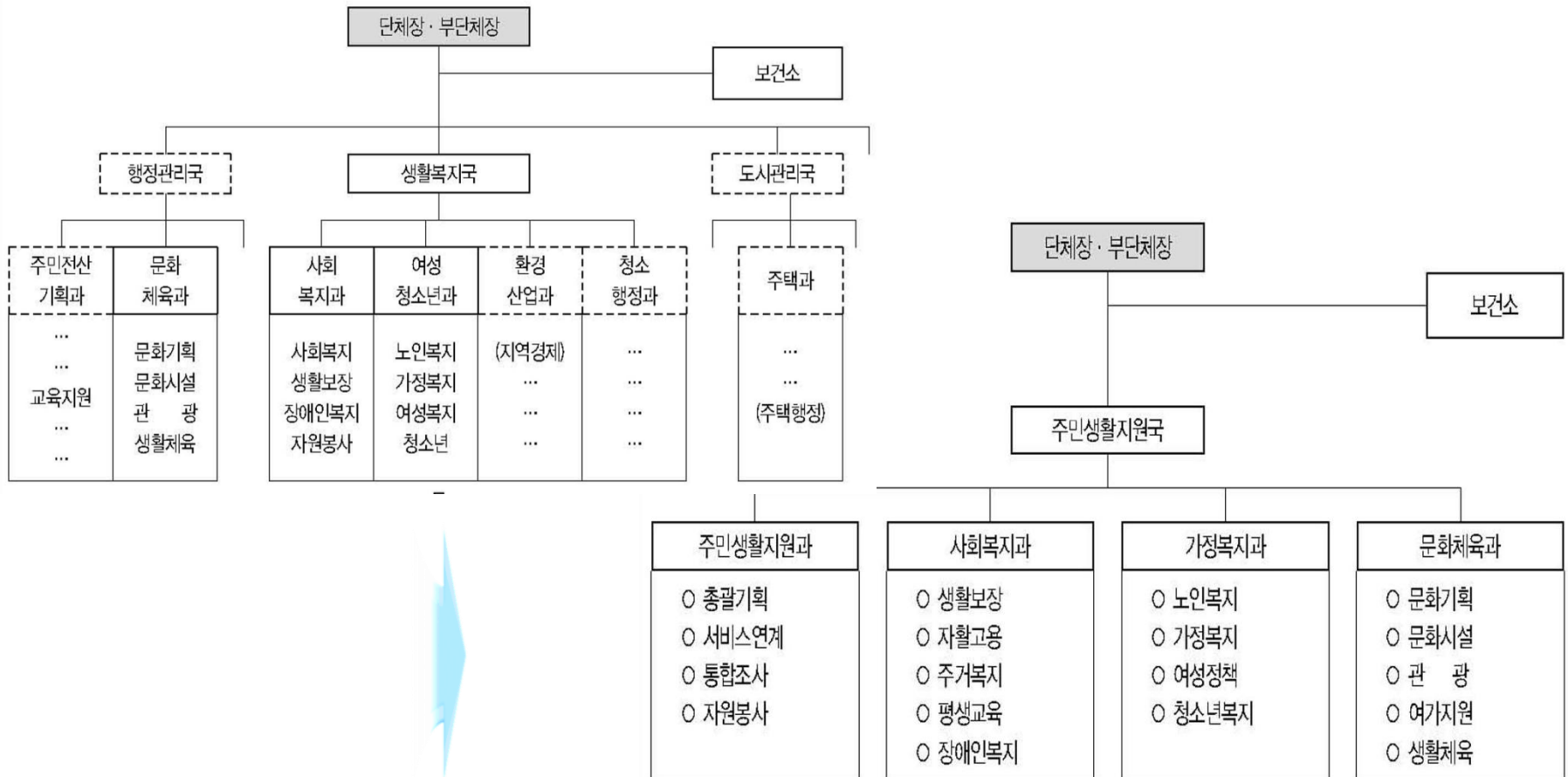
▪ 시군구의 주민생활지원조직 통합, 주민생활 중심으로 읍면동사무소 개편, 공공기관 간의 연계 구축

- ✓ 인력구조는 기존 수준 유지, 조직개편을 통한 인력 및 업무배치
- ✓ 시군구에 주민생활지원 전담부서 설치(8대 서비스 추진부서 통합)
- ✓ 서비스 기획팀, 통합조사팀 설치, 업무전산화를 통한 서비스 제공능력 강화
- ✓ 읍면동에 주민생활지원담당 설치
- ✓ 총괄기획, 서비스 연계, 통합조사 담당에 사회복지직 우선배치

4. 공적 사회복지서비스전달체계

1) 공적 사회복지서비스 전달체계의 현황

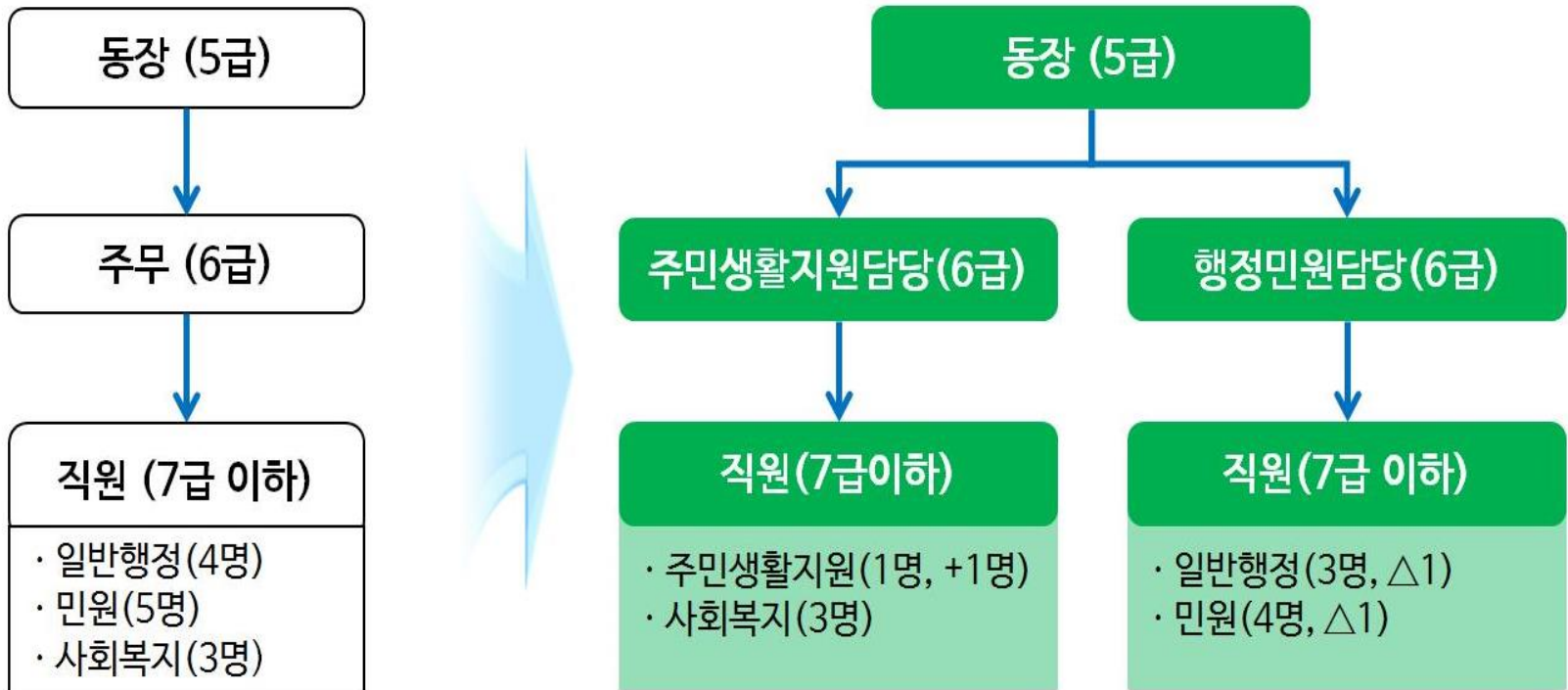
(2) 주민생활지원서비스 전달체계



4. 공적 사회복지서비스전달체계

1) 공적 사회복지서비스 전달체계의 현황

(2) 주민생활지원서비스 전달체계



4. 공적 사회복지서비스전달체계

1) 공적 사회복지서비스 전달체계의 현황

(3) 희망복지전달체계

▪ 행복e음 사회복지통합관리망 개통(2010.1)

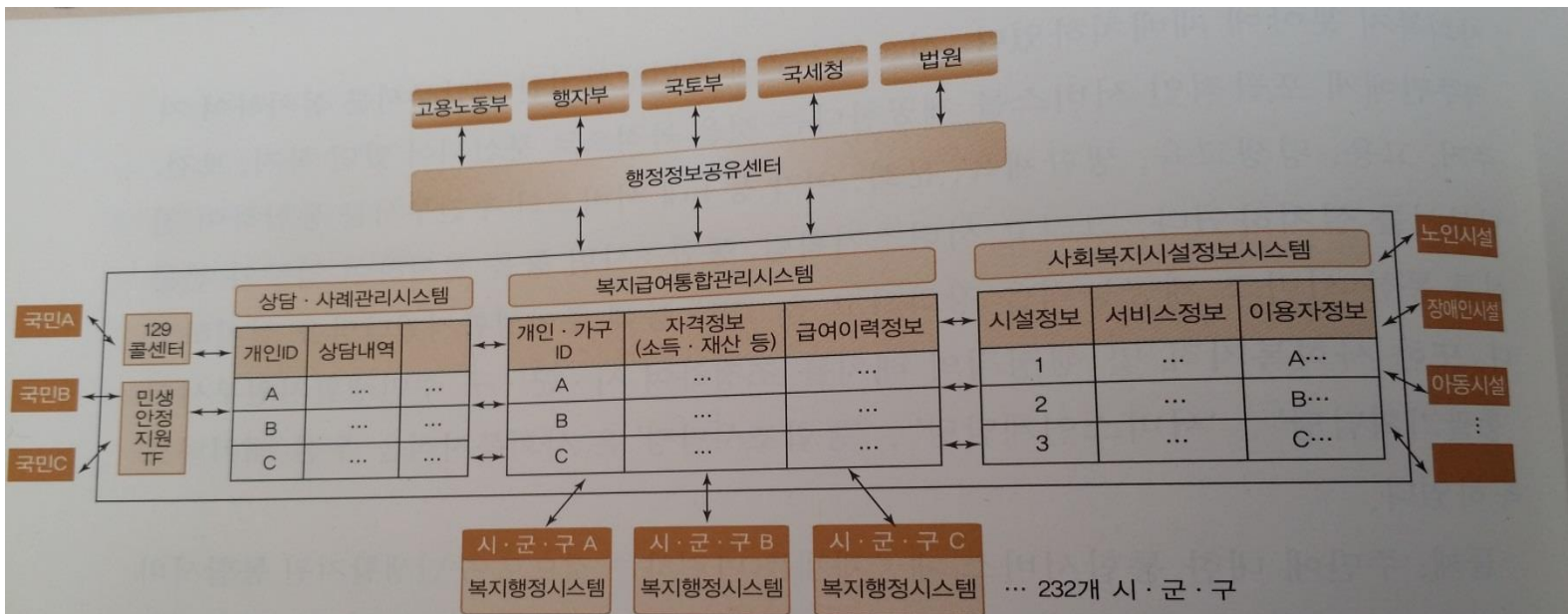
- ✓ 사회복지급여 및 서비스 지원대상자의 자격 및 이력에 관한 정보를 통합관리하고, 지자체의 복지업무 처리를 지원하기 위한 정보시스템 이다.
- ✓ 복지급여 통합관리시스템을 중심으로 상담 및 사례관리시스템, 사회복지 시설정보시스템으로 구성하고, 정책 소관부처인 보건복지부가 기획·관리 및 시스템 운영을 주관하도록 하고 있다.

4. 공적 사회복지서비스전달체계

1) 공적 사회복지서비스 전달체계의 현황

(3) 희망복지전달체계

- 행복e음 사회복지통합관리망 개통(2010.1)



| 그림 3-5 | 사회복지통합관리망의 구성도

4. 공적 사회복지서비스전달체계

1) 공적 사회복지서비스 전달체계의 현황

(3) 희망복지전달체계

▪ 희망복지지원단 설치 운영(2012)

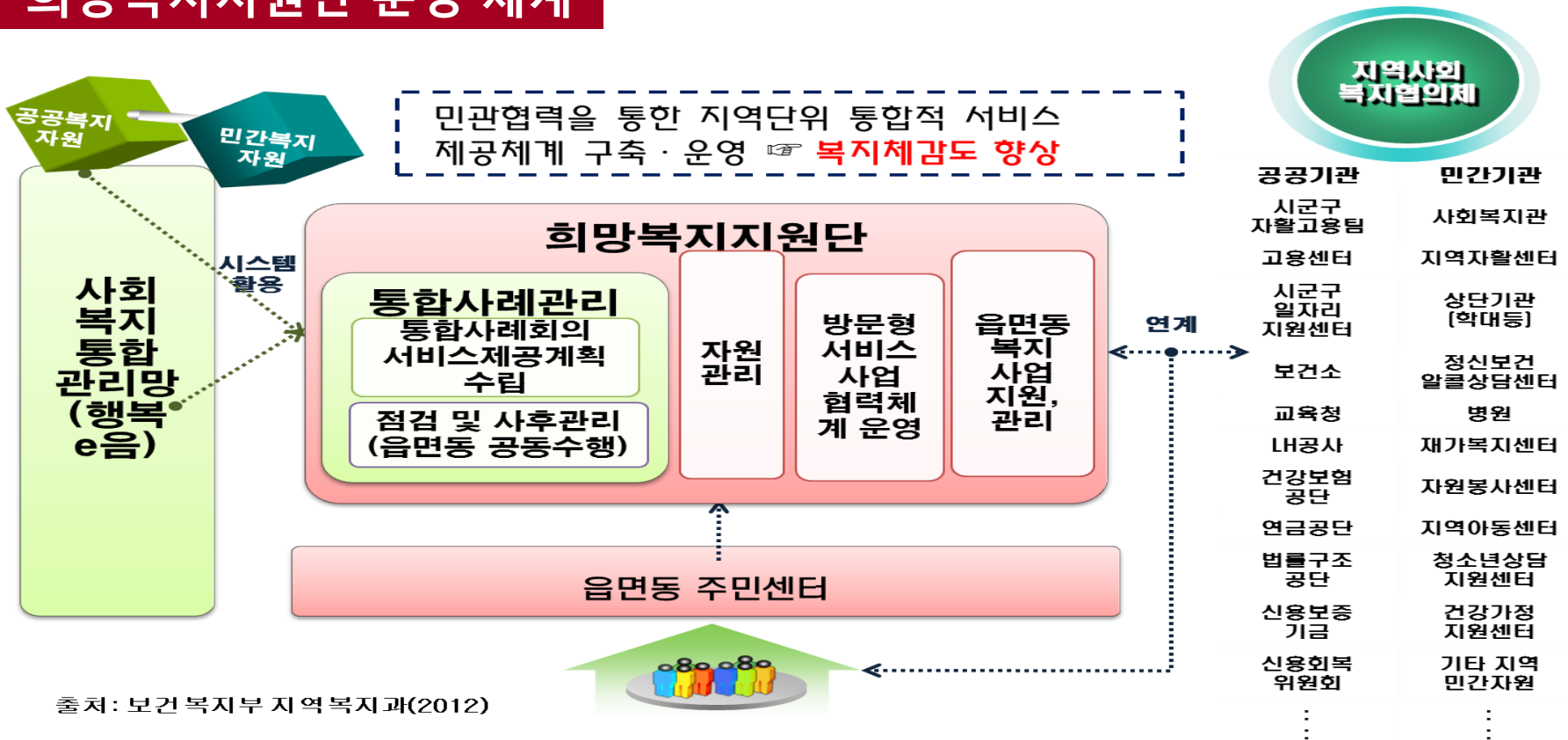
- ✓복합적 욕구를 가진 대상에게 **통합 사례관리**를 제공하고 지역 내 자원 및 방문형 서비스사업을 총괄 관리함으로써 지역 단위 통합서비스 제공의 중추적 역할을 수행하는 전담조직인 '희망복지지원단'이 설치 운영되기 시작함
- ✓기존 시군구 서비스 연계팀을 확대·개편, '희망복지지원단'을 설치·운영하여 통합사례관리를 강화하는데 목적을 둠

4. 공적 사회복지서비스전달체계

1) 공적 사회복지서비스 전달체계의 현황

(3) 희망복지전달체계

희망복지지원단 운영 체계

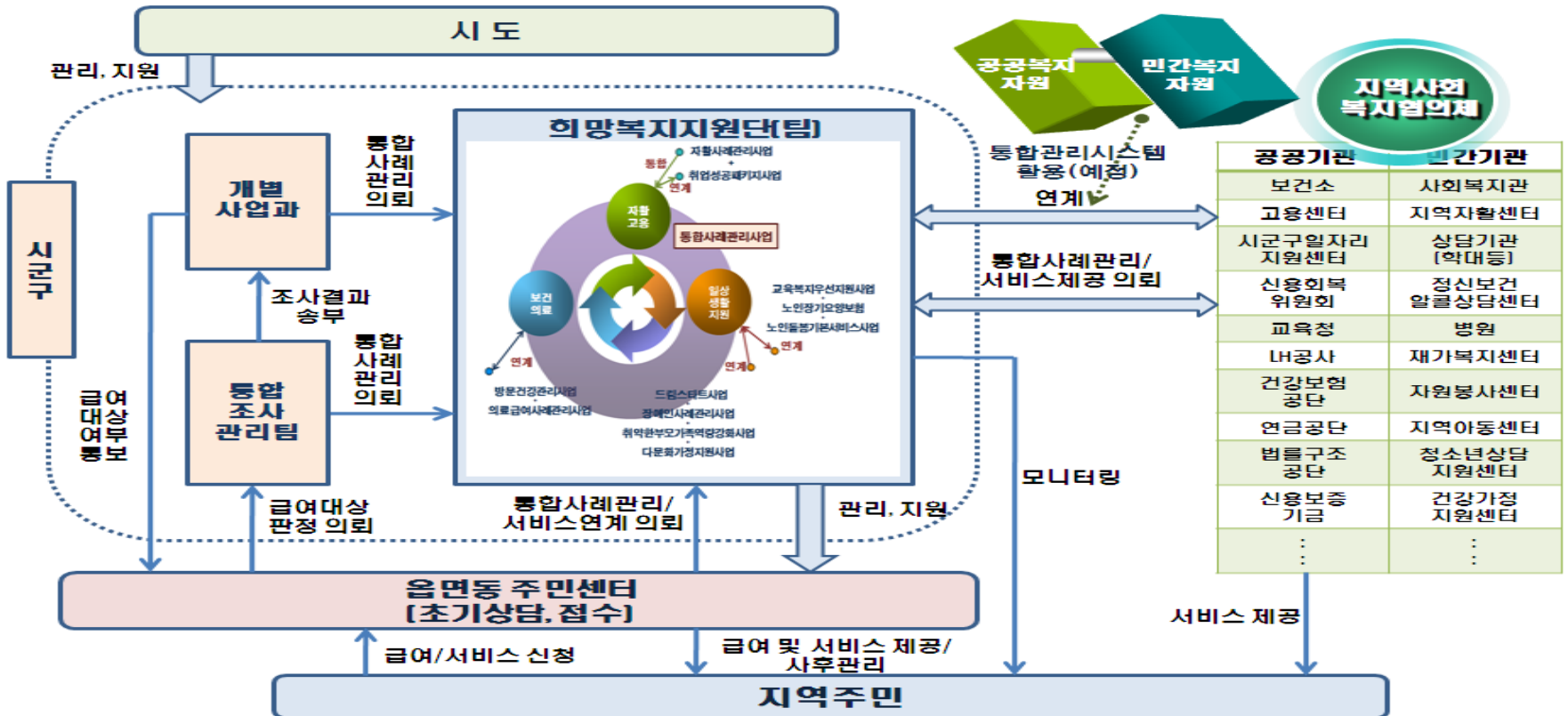


4. 공적 사회복지서비스전달체계

1) 공적 사회복지서비스 전달체계의 현황

(3) 희망복지전달체계

통합사례관리사업 운영체계



4. 공적 사회복지서비스전달체계

1) 공적 사회복지서비스 전달체계의 현황

(3) 희망복지전달체계

방문형서비스사업 연계의 운영체계

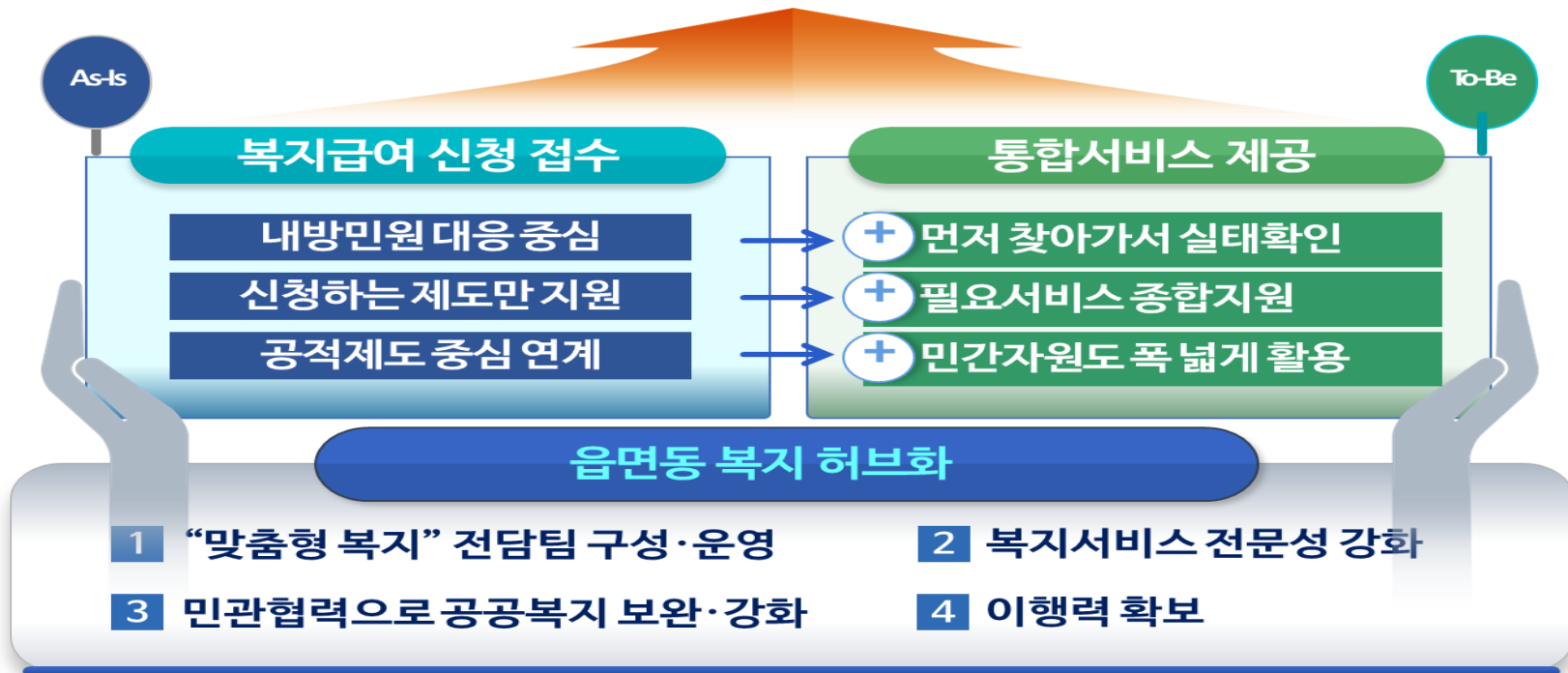


4. 공적 사회복지서비스전달체계

1) 공적 사회복지서비스 전달체계의 현황

(4) 읍면동 복지허브화

국민이 체감하는 맞춤형 복지 실현



4. 공적 사회복지서비스전달체계

1) 공적 사회복지서비스 전달체계의 현황

(4) 읍면동 복지허브화

- 복지사각지대 해소 및 주민 복지체감도 향상을 위해 읍면동의 복지 공무원이 주민을 직접 찾아가 상담하고, 주민 개개인에게 맞춤형 통합 서비스를 제공하는 것을 말한다.

복지갈때기 현상

**서비스의 분절성,
비효율성**

민관협력 부족

- ✓ 맞춤형 상담, 맞춤형 통합서비스 제공
- ✓ 맞춤형 복지전담팀 운영, 복지업무 전문성 강화
- ✓ 민관협력으로 공공복지 보완·강화
- ✓ 추진체계 구축·운영 및 이행력 확보

4. 공적 사회복지서비스전달체계

1) 공적 사회복지서비스 전달체계의 현황

(4) 읍면동 복지허브화

복지허브화 유형

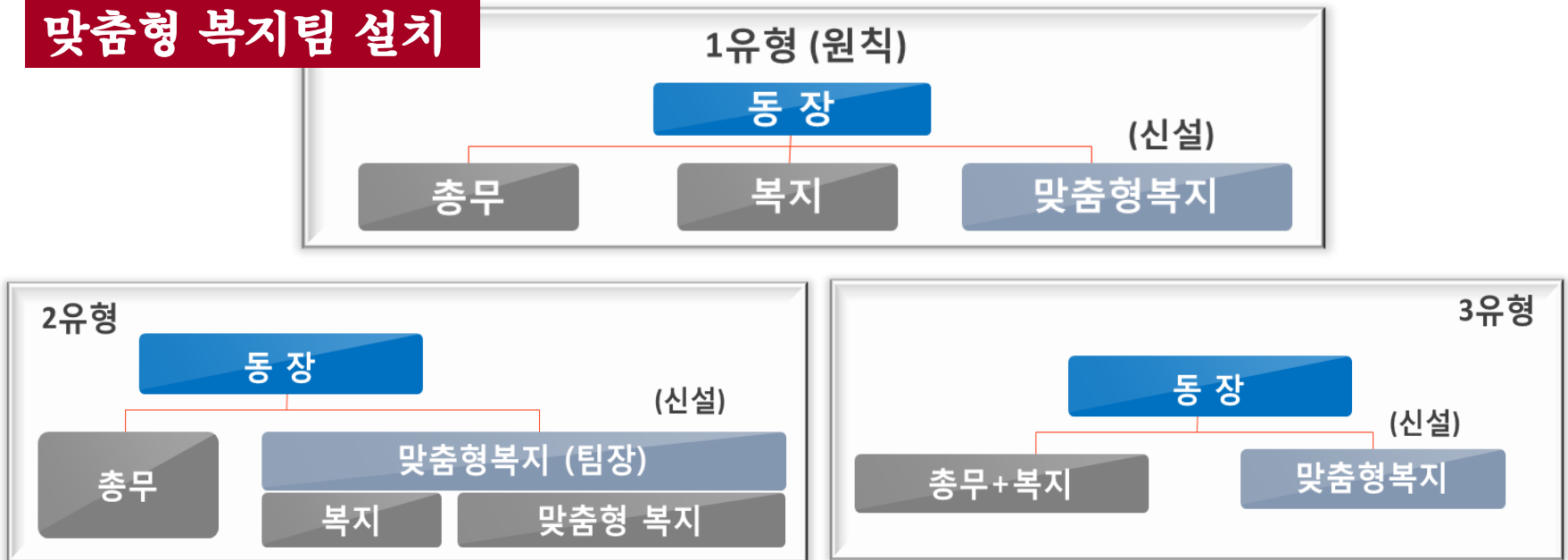


4. 공적 사회복지서비스전달체계

1) 공적 사회복지서비스 전달체계의 현황

(4) 읍면동 복지허브화

맞춤형 복지팀 설치



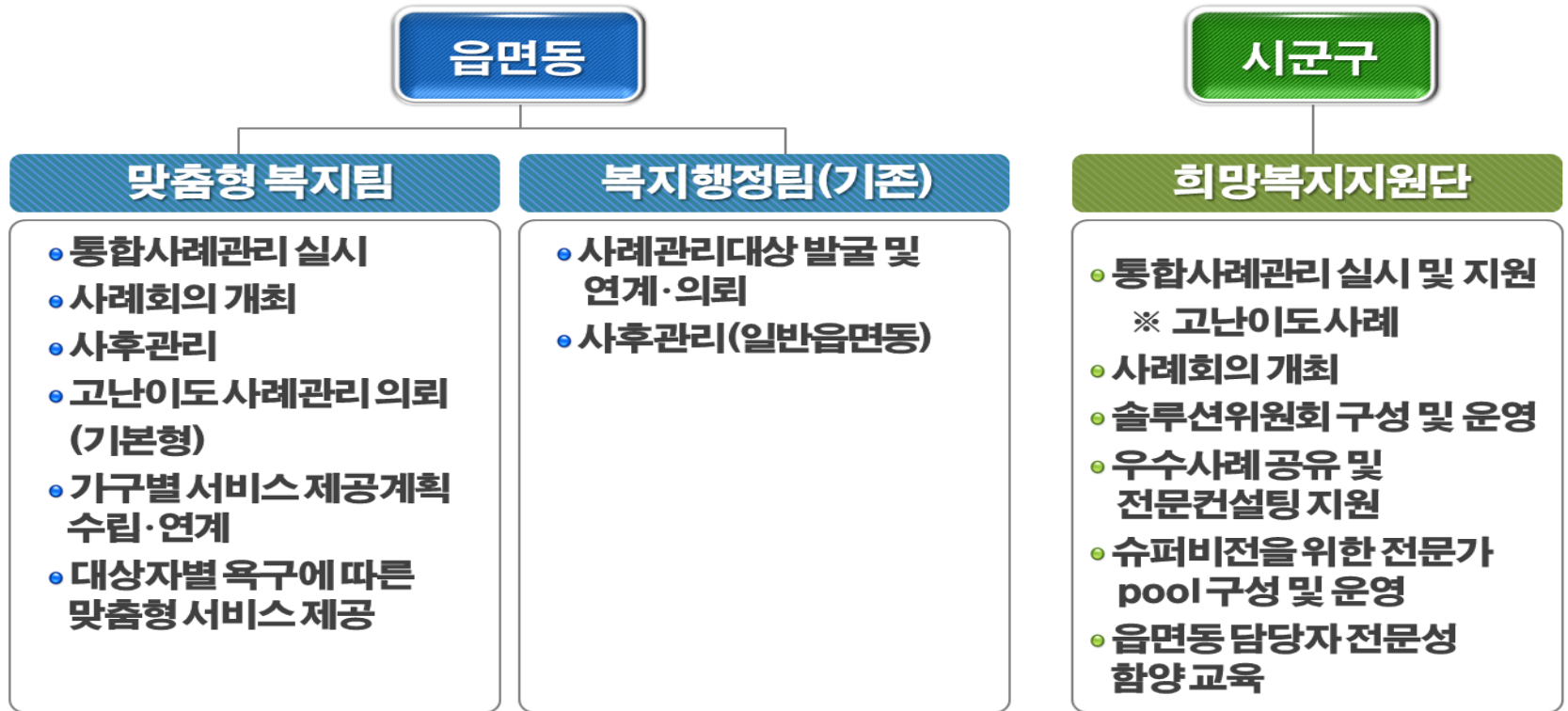
- (인력구성) 맞춤형복지팀장(6급)을 포함하여 3명 이상으로 구성
- (배치) 팀장·팀원은 복지업무 경력자 배치

4. 공적 사회복지서비스전달체계

1) 공적 사회복지서비스 전달체계의 현황

(4) 읍면동 복지허브화

통합사례관리 운영



4. 공적 사회복지서비스전달체계

1) 공적 사회복지서비스 전달체계의 현황

(4) 읍면동 복지허브화

읍·면 사무소, 동 주민센터 ⇒

“행정복지센터”



4. 공적 사회복지서비스전달체계

2) 공적 사회복지서비스 전달체계의 문제점

(1) 아직도 해결되지 않은 문제점

- 전문적이고 일원적인 사회복지의 독자적인 전달체계의 미확보
- 일선 행정체계의 획일성으로 인한 사회복지담당자의 전문성 발휘 곤란
- 상의하달식의 수직적 체계로 인한 공급자 중심의 행정
- 전문인력의 부족과 업무의 과중 문제
- 일반 행정공무원인 상급자의 사회복지분야에 대한 이해 부족

4. 공적 사회복지서비스전달체계

2) 공적 사회복지서비스 전달체계의 문제점

(2) 주민생활지원서비스 전달체계의 문제점

- 지방자치단의 기획력 제고와 관련한 한계
 - ✓지방자치단체에서 기획팀에 전문직을 배치하는 지역이 적음
- 서비스의 전문화와 관련한 문제
 - ✓조사의 신속성과 형평성이 우선되는 성과로 인식→ 수단에 대한 강조
- 서비스 연계 및 통합서비스 제공기반을 강화하는 목표와 관련한 문제
 - ✓읍면동의 전문직 비중이 낮아지면서 종합적 사례관리 여건의 악화
- 서비스의 민감성 향상이라는 목표와 관련한 문제
 - ✓과정중심의 신생팀에 전문직 배치→수익자중심의 팀에 전문직 부재현상

4. 공적 사회복지서비스전달체계

2) 공적 사회복지서비스 전달체계의 문제점

(3) 희망복지전달체계의 문제점

- 기존의 주민생활지원 개편안에 비해 공공역할이 특별히 보강되거나 달라진 것이 없음
- 효과적인 사례관리가 가능하도록 하는 본질적 문제 우회
- 사회복지통합관리망은 '수요자 중심이 아니라 자르는, 내모는, 행복e음이 아니라 불행e음'이라는 오명을 안게 됨(공급자의 관리 편의를 위한 개인별 정보체계 구축에 불과)
- 적정급여 관리의 초점이 부정수급에 대한 통제에 놓여져 있음

4. 공적 사회복지서비스전달체계

2) 공적 사회복지서비스 전달체계의 문제점

(4) 읍면동 복지허비화의 문제점

- 읍면동 복지허브화의 조직 구성과 관련한 문제
 - ✓업무조정과 협력, 인력배치 불균형, 행정직 공무원과 복지공무원과의 갈등 가능성
- 조직 내 인력 구성과 전문성에 관련한 문제
 - ✓인력보강 미흡, 맞춤형 복지팀장의 전문성(복지업무 경력 2년 이상 이면 가능)
- 읍면동 통합사례관리의 문제
 - ✓사례관리를 담당할 전문인력 미확충, 민간 사회복지서비스 기관 사례관리와 중복
- 민관협력 활성화의 문제
 - ✓관주도형 지역사회복지네트워크 조직의 구축 한계(민관 사이에 위계적 구조 풍토)

4. 공적 사회복지서비스전달체계

2) 공적 사회복지서비스 전달체계의 문제점

전달체계 과제

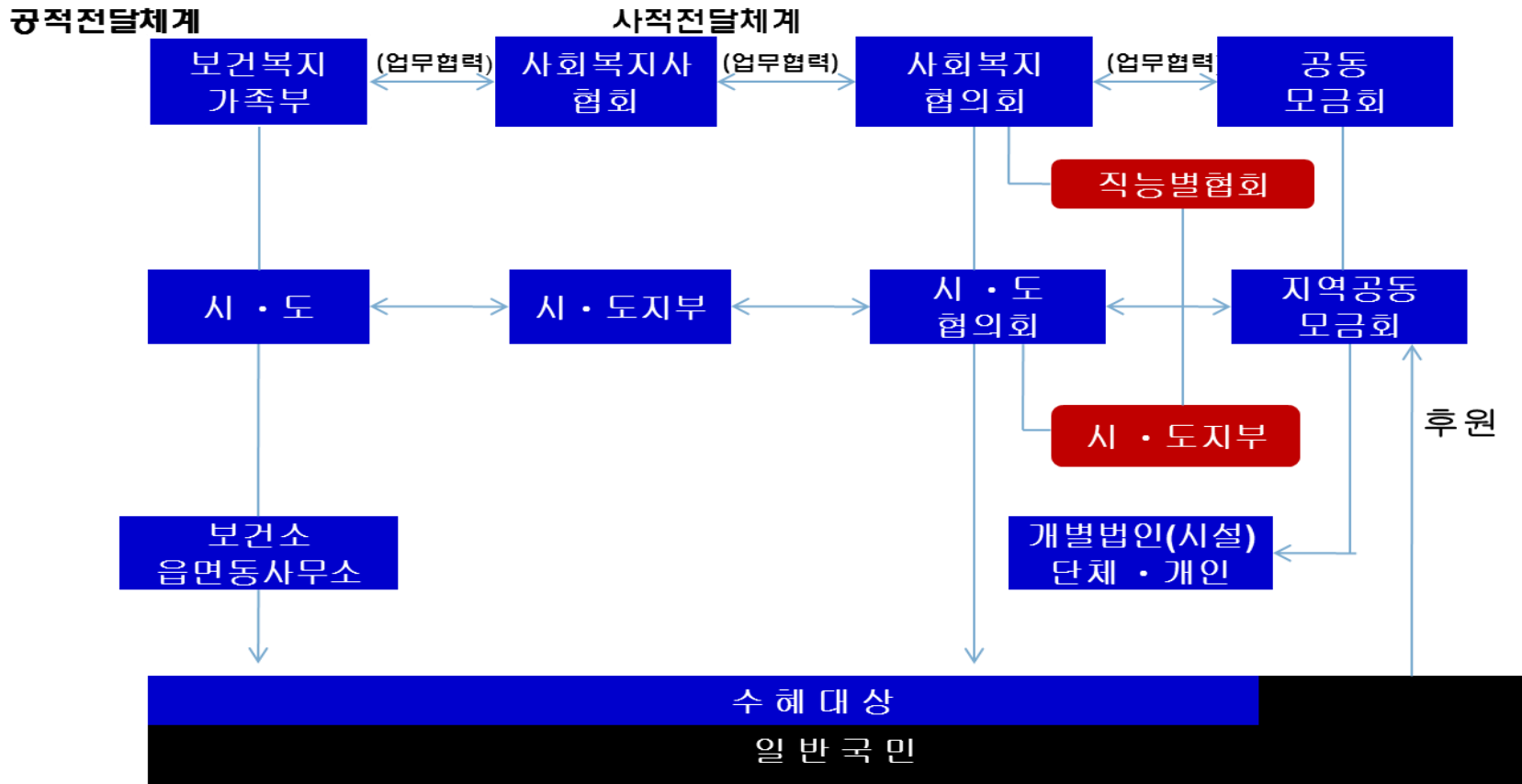
- 전달체계의 궁극적인 목적은 서비스를 효과적이고 효율적으로 전달하는 것



- ✓ 사회복지급여의 양과 질을 높여 사회복지서비스의 효과성 증진
- ✓ 전달체계의 전문성과 연계성 확보
- ✓ 복지전문인력과 복지자원 확충

5. 사적 사회복지서비스전달체계

1) 사적 사회복지서비스 전달체계의 현황



5. 사적 사회복지서비스전달체계

1) 사적 사회복지서비스 전달체계의 현황

사회복지협의체

사회복지기관협의회	▪ 지역사회 내의 사회복지기관, 사회복지를 담당하는 위원회 및 부서를 가진 여타 단체들의 협의체
지역사회복지협의회	▪ 전문적 혹은 비전문적 개인과 사회복지기관의 단체회원으로 구성된 협의체(한국사회복지협의회)
전문분야협회	▪ 직능별 협의체(한국의 사회복지사협회가 대표적)

5. 사적 사회복지서비스전달체계

1) 사적 사회복지서비스 전달체계의 현황

한국사회복지협의회의 문제점

- 회원구성 면에서 사회복지시설 및 기관의 장이 압도적 다수를 차지하고 있어 사회복지기관협의회의 성격을 띠고 있다.
- 지역사회복지협의회의 활성화 문제(시군구 수준에서의 활동 미약)
- 관변단체로서의 성격이 운영에 영향을 미치고 있다.
- 낮은 질적 수준의 간접서비스 활동

5. 사적 사회복지서비스전달체계

1) 사적 사회복지서비스 전달체계의 현황

한국사회복지협회의 개선방안

- 일반 주민을 비롯한 전문가의 참여 활성화
- 설립과 운영에 대한 법적 근거 마련
- 협의회 인적 구성의 민주화, 재정자립방안 모색
- 지역수준에 따른 기능과 역할의 재정립

5. 사적 사회복지서비스전달체계

2) 사적 사회복지서비스 전달체계의 문제점

조직구조상의 문제

관리운영상의 문제

전달인력상의 문제

▶정부의 재정보조에 의존

운영의 지도감독=>자율성, 창의성 제약



- 생활시설: 정부의 낮은 지원, 시설의 종별·지역별 분포의 불균형, 재정상태 및 전문인력 확보의 미비
- 사회복지관: 사회복지사의 업무과중, 보수의 취약성, 재정의 취약성

5. 사적 사회복지서비스전달체계

2) 사적 사회복지서비스 전달체계의 문제점

조직구조상의 문제

관리운영상의 문제

전달인력상의 문제

- 사회복지조직협의기구들의 조정자로서의 역할과 기능 미약
- 서비스 제공에 필요한 자원 빈약, 생활시설 만성적 재정난
- 단순 수용보호 사업만으로는 클라이언트의 복지목표 기대 곤란
- 이용시설, 서비스 간 연계 부족→프로그램의 중복, 누락현상

5. 사적 사회복지서비스전달체계

2) 사적 사회복지서비스 전달체계의 문제점

조직구조상의 문제

관리운영상의 문제

전달인력상의 문제

생활시설

▪ 취업기피현상→전문적 프로그램 제공 곤란

이용시설

▪ 사회복지사들의 높은 이직률

열악한 처우로 인한 **전문성과 책임성 추구의 한계**

감사합니다.
