

이달의 초점

사회보장 특별지원구역 사업 주요 현황과 특화사례 분석

사회보장 특별지원구역 사업의 현황 및 성과

| 김희성·김진화·이주민 |

사회보장 특별지원구역 1기 사업 분석: 주민 주도형 복합공유공간 사례를 중심으로

| 홍재봉 |

사회보장 특별지원구역 1기 사업 분석: 지역맞춤형 사회서비스 사례를 중심으로

| 주은수 |

사회보장 특별지원구역 1기 사업 분석: 마을공동체 활동 및 주민 조직화 사례를 중심으로

| 임태영 |



사회보장 특별지원구역 1기 사업 분석: 지역맞춤형 사회서비스 사례를 중심으로¹⁾

The Social Security Special Support Zones Project: Community-Tailored Social Services

주은수 울산대학교 사회·복지학과 교수

사회보장 특별지원구역 사업은 사회서비스가 취약한 지역 지원을 강화하기 위한 사업인 만큼 지역 특성을 고려한 사회서비스 제공이 핵심적인 사업 내용 중 하나이다. 이 글에서는 사회보장 특별지원구역 1기 사업 중 지역맞춤형 사회서비스 사례를 살펴보았다. 지역맞춤형 사회서비스는 주로 노인과 장애인을 대상으로 한 사업이 많았는데, 짧은 사업 기간에도 불구하고 여러 가지 긍정적인 성과를 만들어냈다. 이러한 성과는 ‘지역 특성을 반영한 서비스 제공’, 단순한 서비스 수급자가 아니라 ‘문제해결의 파트너인 지역주민의 존재’, ‘다양한 기관들의 지원과 협력’이 있었기 때문에 가능한 것이었다. 이러한 분석을 토대로 특구 사업이 지속 가능한 성과를 내기 위해 필요한 정책과제를 논의하였다.

1 들어가며

사회보장 특별지원구역 사업(이하 특구 사업)은 영구임대주택단지나 저소득층 밀집 지역 등 사회서비스가 취약한 지역을 대상으로 지역주민의 사회보장 욕구를 충족시킬 수 있는 서비스를 제공하고, 지

역주민들이 주도적으로 참여하여 지역사회의 문제를 해결할 수 있는 자생체계를 구축할 수 있도록 지원하는 사업이다. 「사회보장급여법」 제48조에 근거하여 추진되고 있는 특구 사업은 지역사회 주민들이 함께할 수 있는 공유 공간을 확보하거나, 보다 안전하고 쾌적한 환경을 조성하고, 그것을 매개

1) 사회보장 특별지원구역 사업은 2020년부터 2023년까지 1기 사업이 진행되었고, 현재는 2기 사업(2023~2026년)이 진행되고 있다. 이 글은 1기 사업에 대한 컨설팅과 성과 분석 보고서인 김희성, 김진희, 이주민, 김가희, 임덕영, 주보혜, 홍재봉, 엄태영, 채현탁, 주은수, 어유경, 손호성. (2023). 사회보장 특별지원구역 사업 컨설팅 및 성과관리(한국보건사회연구원)의 제6장 제2절을 수정·보완한 것이다. 보다 세부적인 사업 내용과 성과는 해당 보고서를 참조하기 바란다.

로 지역의 변화를 이끌어 내거나, 지역주민을 조직화함으로써 자생적인 문제해결 역량을 제고하는 다양한 사업을 포함하고 있다. 하지만 특구 사업이 취약계층 밀집 지역을 대상으로 한 사업이고, 이들 지역은 전반적인 자원과 서비스 공급이 부족한 지역이라는 점을 고려할 때, 특구 사업의 핵심적인 내용은 지역 특성에 맞는 서비스를 제공하는 것이라고 할 수 있다. 따라서 이 글에서는 지역주민들의 다양한 욕구에 맞는 사회서비스를 제공함으로써 지역주민과 지역사회에 긍정적인 변화를 만들어 낸 사례를 소개하고자 한다.

앞서 언급한 것과 같이 특구 사업 대상 지역으로 선정된 곳은 대부분 다른 지역에 비해 사회·경제적 취약계층의 비중과 밀집도가 높고, 이와 관련된 다양한 사회문제에 노출되어 있는 지역이다. 또한 문제의 심각성에 비해 이를 해결하는 데 필요한 자원은 턱없이 부족한 지역이다. 특구 사업은 이처럼 자원이 부족하다는 이유로 문제를 해결하기 위한 사업을 시작하는 것도 쉽지 않은 지역을 대상으로 중앙정부의 예산을 지원함으로써 그것이 마중물이 되어 지역 문제에 대한 해결 역량을 강화할 수 있도록 지원하는 사업이다.

특구 사업의 세부 사업 중 상당수는 충족되지 않은 지역주민의 욕구를 채워 줄 수 있는 서비스를 제공하는 것으로 구성되어 있다. 특구 지역으로 선정된 지역들은 타 지역 대비 기본적인 욕구조차 제대로 해결되지 않은 주민의 비중이 높은 곳임에도 불구하고 지자체의 재정적인 여력이 부족하다는 이유

로 지역주민의 욕구를 해결해 줄 수 있는 서비스를 제대로 제공하지 못하는 문제를 갖고 있다. 이러한 문제를 완화하기 위해 각 지역의 특구 사업에서는 지역과 주민의 특성을 고려한 서비스를 기획하여 제공하였다.

특구 사업이 ‘커뮤니티 임팩트’, ‘커뮤니티 리더십’, ‘집합적 임팩트’를 지향하고 있는 만큼(김희성 외, 2020) 특구 사업의 서비스 제공 프로그램들은 일반적인 프로그램들과는 다른 중요한 특징을 갖고 있다. 그것은 서비스 제공 그 자체를 목적으로 하기보다는 그것을 매개로 주민 간 교류를 활성화함으로써 지역 공동체를 복원하는 데 좀 더 많은 관심을 갖고 있다는 점이다. 그리고 서비스를 이용하는 주민을 수동적인 서비스 수급자에서 전문적이지는 않지만 다른 누군가에게 도움을 줄 수도 있는 공급자로 변화시키고자 했다는 점이다. 다시 말해 서비스 제공을 통한 문제해결을 넘어 서비스 제공을 매개로 지역사회 구성원의 관계와 역할을 변화시키고, 구성원들의 문제해결 역량을 강화하는 데 보다 많은 관심을 갖고 있었다.

초기에는 전반적으로 특구 사업의 특성과 지향점을 이해하지 못하는 주민들이 많았고, 기관 간의 협업도 원활하지 않아 사업을 추진하는 데 어려움을 겪는 지역이 적지 않았다. 하지만 사업이 진행되면서 조금씩 긍정적인 변화와 성과가 나타나고 있다. 사회보장특구 1기 지역의 사업은 대체로 취약계층 노인과 장애인을 핵심적인 표적 대상으로 설정하고 있는 사업이 많은 편이지만, 대부분의 프로그램이

[표 1] 지역맞춤형 사회서비스 특화 사례

연번	지자체	사업명
1	부산 북구	우리마을백서 천권도서관 “人(인) 스토리”
2	인천 남동구	문화육구 총족 및 사회참여 촉진 “생애주기별 문화교육”
3	광주 동구	올커버 일자리 지원
4	광주 서구	AI 스피커 기반 돌봄이웃 스마트 안심케어 서비스
5	강원 춘천	신체 및 정신건강 돌봄 “케어카페”
6	강원 원주	저장강박각구 지원
7	경북 울진	농촌 1인 노인가구 대상 지원체계 구축

출처: “사회보장 특별지원구역 사업 컨설팅 및 성과관리”, 김희성 외, 2023, 한국보건사회연구원, p. 510.

노인과 장애인뿐만 아니라 다양한 지역주민이 함께 참여할 수 있도록 설계되었다. 이러한 방식으로 인해 다양한 지역주민들이 특구 사업을 매개로 도움을 주고받으며 지역 공동체를 강화해 가고 있다.

다음의 <표 1>은 사회보장특구 제1기 사업 지역의 대표적인 지역맞춤형 사회서비스 사업을 정리한 것이다. 다음 장에서는 이들 사업에 대한 세부적인 내용을 좀 더 구체적으로 살펴볼 것이다. 이를 토대로 이들 사업이 가시적인 성과를 낼 수 있었던 공통적인 성공 요인은 무엇이며, 이러한 성과가 특구 사업 지역에 국한된 한시적인 성과를 넘어서기 위해 필요한 정책과제는 무엇인지에 대해 논의할 것이다.

2 지역맞춤형 사회서비스 사례 분석

가. 부산 북구: 우리마을백서 천권도서관 ‘人(인) 스토리’

부산 북구는 지역주민들로 하여금 자신의 이야기

를 담은 책을 제작하도록 함으로써 자존감을 회복하고, 지역 공동체를 강화하는 사업을 추진하였다. ‘우리마을백서 천권도서관: 人(인) 스토리’라는 이름으로 추진된 이 사업의 핵심적인 내용은 고령자와 장애인 등 지역주민의 이야기를 담은 도서를 제작하고, 이렇게 제작된 책을 지역주민들과 나눌 수 있는 도서관을 건립하는 것이다. 이 때문에 표면적으로는 책을 만들고 도서관을 건립하는 사업으로 보일 수 있지만, 사실 이 사업의 핵심은 책 제작을 매개로 지역주민들이 자신의 삶을 긍정적으로 인식하고, 공유 공간인 천권도서관을 거점으로 활용하여 자신의 이야기를 이웃 주민들과 공유하도록 함으로써 자신뿐만 아니라 타인의 삶에 대해서도 긍정적인 시각을 갖고 궁극적으로는 지역 공동체를 강화하는 것이다.

부산 북구가 이 같은 사업을 추진하게 된 것은 지역 특성과 관련이 있다. 부산 북구의 특구 사업 지역은 영구임대아파트가 있는 곳으로 만성적인 저소득 취약계층의 비중이 높다. 최근에는 정신질환으로 어려움을 겪는 주민들이 증가하고 있는 지역이

다. 이러한 지역적 특성으로 인해 주민들의 자존감이 낮고, 지역 공동체도 활성화되어 있지 않았다. 부산 북구는 이러한 문제를 해결하기 위해서는 무엇보다 지역주민 개개인의 자존감을 회복하는 것이 시급한 과제라고 보았고, 이를 위해 지역주민 개개인의 삶을 한 권의 책으로 엮어 내는 사업을 기획하게 되었다. 자신의 이야기를 담은 책을 제작하는 과정에서 지역의 서비스 제공 기관들과 연계하여 다양한 활동에 참여하도록 함으로써 자연스럽게 지역 내 관계망을 확장할 수 있도록 지원하였고, 이러한 과정을 통해 자신과 지역주민의 삶에 대해서도 긍정적으로 인식할 수 있도록 한 것이다.

부산 북구의 결과 보고서에 따르면 사업 추진 초기에는 적극적으로 사업에 참여하는 주민이 많지 않아 어려움을 겪었다. 대부분 자신의 삶을 부끄럽게 생각하며 타인에게 노출하고 싶어 하지 않았기 때문에 선뜻 자신의 이야기를 책으로 써 보겠다고

나서는 주민이 많지 않았다. 하지만 수차례에 걸친 사업 담당자의 설득 과정을 통해 섭외된 첫 번째 주민이 책을 만들고, 구청장과 함께 출판기념회도 가지면서 서서히 자신의 삶에 대해 긍정적으로 인식하며 자존감을 회복하기 시작하였고, 이러한 긍정적인 변화는 개인을 넘어 가족관계의 변화로 이어졌다. 이와 같은 변화가 다른 주민들의 참여를 이끌어 내는 데 결정적인 요인으로 작용하면서 사업이 활성화될 수 있었다.

부산 북구의 우리마을백서 천권도서관 ‘(인) 스토리’ 사업은 책 제작과 도서관 건립이라는 외형적인 성과를 넘어 지역주민 개개인의 삶과 지역사회의 관계망을 긍정적으로 변화시키는 데 상당한 성과를 거둔 사례라고 할 수 있다. 다음의 <표 2>는 ‘(인) 스토리’ 사업의 배경과 목적 및 주요 사업 내용을 정리한 것이다.

[표 2] (부산 북구) 우리마을백서 천권도서관 ‘(인) 스토리’ 사례

□사업 배경

- 영구임대아파트 내 정신장애인 주민 증가로 인한 사회적 문제 요소 증가
- 북구 사회복귀시설 미비로 인한 정신장애인의 직업재활 및 자립 기회 박탈

□사업 목적

- 지역 거주민의 특성을 반영한 지역맞춤형 문화 여가 공간(천권도서관) 조성
- 지역사회와 연계하여 주민의 삶을 담은 도서 제작을 위한 다양한 교류 활동 진행
- 주민 자조모임 생성 및 활성화를 통한 주민력 강화 기대

□사업 대상

- 부산광역시 북구 MBC 아파트 거주 지역주민(기초생활수급자 및 고령자 우선 선발)

[표 2] 계속

□ 사업 내용 및 방법

- 지역주민 맞춤형 문화공간(천권도서관) 조성
- 주민 도서 제작을 위한 다양한 교류 활동 진행
- 주민 도서를 통한 문화 콘텐츠 사업 영역 확대(주민 도서발표회, 전시회 등)
- 천권도서관 거점 연극단 추진 및 활동 진행
- 주민 작가 활동가 육성

□ 사업 연계·협력

- 프로그램 홍보 및 대상자 추천: 북구청, 덕천1동 행정복지센터
- MOU 체결 및 도서 제작 협력: 동의대학교 지속가능한국어커뮤니티연구소, 콜라보센터
- 프로그램 연계: 부산북구문화도시지원센터(도시아카이브사업)
- 주민 도서 제작 검수: 독립출판 비클립, 빨간집
- 주민연극단 전문컨설팅: 낙동국악예술원, 부산연극공동체 ‘온’

□ 주요 성과

- 지역 욕구를 반영한 맞춤형 문화 커뮤니티 공간 조성(천권도서관)
- 주민 주도형 문화콘텐츠사업 활성화를 통한 문화공동체 조성 및 확장 가능성 확인
- 지역 대학 및 문화 영역 기관과의 네트워크를 통한 다양한 협업 연계
- 지역주민 활동가 육성 및 외부 활동 연계, 지원으로 주민 자존감 향상
- 주민 교류 활성화를 통한 신규 사회관계망 형성

출처: “사회보장 특별지원구역 사업 컨설팅 및 성과관리”, 김희성 외, 2023, 한국보건사회연구원. p. 512.

**나. 인천 남동구: 문화 욕구 충족 및
사회참여 촉진 ‘생애주기별 문화교육’**

인천 남동구는 문화교육 프로그램으로 주민들의 문화 욕구를 충족시키는 동시에 교육에 참여하면서 자연스럽게 형성된 공동체를 통해 사회참여를 촉진하는 ‘생애주기별 문화교육’ 사업을 추진하였다. 이 사업은 지역주민의 욕구에 비해 문화교육 인프라가 부족하고 지역주민 간 교류와 신뢰가 부족한 인천 남동구의 문제를 해결하기 위해 기획된 것으로 아동, 청년, 중장년, 노인 등 참여자의 연령 특성을 고려하여 다양한 교육 프로그램을 제공하였다. 하지

만 이 사업은 일반적인 교육문화 사업과는 대비되는 특징이 있었는데, 그것은 이 사업의 가장 중요한 목적이 교육 프로그램을 제공하는 것이 아니라 이를 매개로 지역주민들이 공동된 관심사를 가진 이웃과의 사회적 관계망을 형성할 수 있도록 지원하는 것이라는 점이다. 다시 말해 교육 그 자체가 목적이 아니라 비슷한 취미를 갖고 있는 비슷한 연령대의 이웃들이 자조모임이나 동아리와 같은 모임을 만들어 교류할 수 있도록 지원하는 것이 이 사업의 가장 중요한 목적이자 특징이다.

이러한 사업의 방향성을 유지하고 취지에 맞게 사업을 운영하기 위해서는 강사의 역할이 매우 중

요하다. 왜냐하면 이와 같은 사업에서 강사의 역할은 단순히 강의만 제공하고 끝나는 것이 아니라 교육에 참여한 주민들이 자연스럽게 관계를 형성하고, 다양한 후속 모임과 활동을 통해 느슨한 공동체를 만들어 갈 수 있도록 지원하는 것까지 포함하는 것이기 때문이다.

인천 남동구의 결과 보고서에 따르면 이러한 사업의 취지에 공감하고 충분한 역량을 갖춘 강사를 섭외하는 것은 쉽지 않은 일이었다. 적절한 강사를 찾고 섭외하기 위해 상당히 많은 시간과 에너지가 투입되었다. 가장 먼저 한 일은 여러 정보를 활용하여 교육 프로그램 주제별로 강사 리스트를 만드는 것이었고, 그다음으로는 섭외 담당자가 리스트에

있는 강사 교육에 직접 참여하여 강사의 전문성과 역량, 태도 등을 확인하는 것이었다. 이러한 과정을 통해 사업 취지에 공감할 수 있을 것으로 보이는 강사를 발굴하였으며, 적절한 강사를 찾은 후에는 ‘생애주기별 문화교육’ 사업의 목적과 추진 방향을 설명하고 후속 모임까지 진행해 줄 의향이 있는지 확인하였다. 일반적으로 한 명의 강사가 섭외되기까지는 온라인 미팅(ZOOM)과 전화통화 등을 포함하여 세 번 이상의 만남이 이루어질 정도로 좋은 강사를 찾기 위해 많은 노력을 기울였다.

다음의 <표 3>은 ‘생애주기별 문화교육’ 사업의 배경과 목적, 주요 사업 내용을 정리한 것이다.

[표 3] (인천 남동구) 문화 욕구 충족 및 사회참여 촉진 ‘생애주기별 문화교육’ 사례

□사업 배경

- 높은 문화교육 욕구 대비 부족한 인프라
- 이웃 간 교류와 신뢰의 부족

□사업 목적

- 다양한 문화활동으로 여가활동의 즐거움 제공, 일상생활에 대한 활력 및 자신감 향상
- 문화교육을 통한 사회참여 동기부여 및 다양한 지역문화 형성

□사업 대상

- 아동 및 부모, 청년, 중장년, 노인 등 다양한 연령대의 주민

□사업 내용 및 방법

- 생애주기별 교육: 아동, 청년, 성인, 노인 여가문화 프로그램 및 특강
- 가족기능 강화 교육: 가족활동 및 부모교육, 부모와 자녀가 함께하는 교육
- 주민 동아리: 같은 관심사로 모이는 주민 동아리 조직 및 활동 지원
- 마을선생님 양성: 마을선생님 양성 교육 및 자조모임 결성
 - 숲생태 교육 및 자조모임
 - 푸드아트자격증 및 자조모임
 - 그림책 스토리텔링 교육 및 자조모임

[표 3] 계속

□ 사업 연계·협력

- 교육 프로그램 및 동아리 연계: 남동구청 평생교육과
- 장애인, 비장애인이 함께 어울리는 시민옹호지원사업 연계: 남동장애인종합복지관
- 숲생태 놀이 프로그램 연계: 녹색연합
- 프로그램 홍보: 관내 어린이집 및 유치원, 아파트관리사무소(15개 단지)
- 동네공방 강사 파견 및 마을 활동 연계: 뜨개나무 공방 '하마캘리그래피'
- 장소 협조: 아파트관리사무소(15개 단지), 뜨개나무 공방 '하마캘리그래피'

□ 주요 성과

- 생애주기별 문화교육: 개인의 만족감 향상과 사회참여 확대, 주민 주도성과 역량 강화
- 주민 동아리: 개인의 만족감 향상, 친밀한 이웃 관계망 형성, 공동체성 향상

출처: “사회보장 특별지원구역 사업 컨설팅 및 성과관리”, 김희성 외, 2023. 한국보건사회연구원. p. 514.

다. 광주 동구: 울커버 일자리 지원

광주 동구는 찾아가는 상담소를 운영함으로써 1:1 맞춤형 일자리 상담과 컨설팅, 취업 지원 교육, 취업 알선 서비스 등을 통합적으로 제공하는 ‘울커버 일자리 지원’ 사업을 추진하였다. 이미 여러 기관에서 다양한 취업 지원 프로그램을 시행하고 있지만, 이 사업이 기존 사업과 다른 점은 기존 프로그램이 포괄하지 못한 사각지대의 취약계층을 핵심적인 사업 대상으로 설정하였다는 것이다.

광주 동구의 특구 사업 지역에 거주하는 취약계층 중에는 기존의 취업 지원 프로그램에 참여하기 어려울 정도로 역량이 부족하고, 서비스 이용 경험 이 많지 않아 기존 서비스보다 훨씬 더 다가가기 쉽도록 밀착 서비스를 제공해야 하는 대상들이 많았다. 이 때문에 대상의 특성이나 욕구에 따라 사업을 세분화하지 않고 초기 상담을 통해 기존의 사업으

로 지원이 가능한 사례로 판단될 경우에는 기존 사업을 연계하고, 그렇지 않은 경우에는 직접 지원하는 방식의 원스톱 서비스 형태로 사업을 진행한 것이다.

광주 동구가 이 사업을 기획하게 된 가장 중요한 이유는 기존 일자리 지원 사업의 지원 대상은 아니지만 일자리가 필요한 주민들을 추가적으로 지원할 수 있는 사업이 필요하다고 판단했기 때문이다. 아직까지는 이와 같은 특성을 갖고 있는 이용자가 많지는 않다. 대부분의 상담이 기존의 사업으로 지원이 가능한 사례인데, 이 때문에 기존의 일자리 지원 사업으로 연계하는 업무의 비중이 높은 실정이다. 또한 이 사업을 노인 대상 사업으로 인식하는 주민들이 많아 중장년층의 참여가 저조하고, 창업자본 대출과 같이 이 사업의 취지에 맞지 않는 도움을 요청하는 사례가 많아 어려움을 겪고 있다. 하지만 이러한 문제들은 사업 초기에 발생하는 자연스러운

현상이라고 할 수 있다.

광주 동구의 결과 보고서에 따르면 기존 일자리 지원 사업으로 연계한 사례를 제외하면 이 사업에 참여한 지역주민이 많지는 않았지만, 참여자의 35% 이상이 취업에 성공하였고, 직업훈련 참여자의 80% 이상이 자격증을 취득하는 등 가시적인 성과를 거두고 있다. 이보다 더 중요한 성과는 이 프로그램에 참여하면서 삶이 긍정적으로 변화한 사례가 많다는 것이다. 예를 들면 건강이 좋지 않고 매사에 자신감이 부족했던 70대 참여자는 인터넷과 컴퓨터 활용 교육 초급과정을 이수한 후 인터넷으로 필요한 자료도 찾고, 손자와 문자 대화도 할 수 있게 되면서 전반적인 삶의 만족도가 높아졌고, 삶

의 태도도 긍정적으로 변화하였다. 이 외에도 지역 주민을 대상으로 한 일대일 지원 서비스를 제공하다 보니 “서류 내려 갈 때 동행해 주고, 업체에서 설명하는 것을 함께 듣고 나중에 따로 설명해 줘서 좋았다”, “함께 일자리를 찾아보고 나에게 맞는 곳인지 이것저것 같이 고민해 주는 것 자체가 너무 좋았다”며 만족해하는 참여자도 적지 않았다. 이처럼 취업이나 자격증 취득과 같은 성과는 아니지만, 지역 주민이 피부로 느끼는 긍정적인 변화를 만들어 가고 있다.

다음의 <표 4>는 ‘올커버 일자리 지원’ 사업의 배경과 목적, 주요 사업 내용을 정리한 것이다.

[표 4] (광주 동구) 올커버 일자리 지원

□사업 배경

- 취업 사각지대에 있는 주민의 수요를 반영한 맞춤형 일자리 지원 시스템이 필요함

□사업 목적

- 최적의 일자리 연계를 통한 취약계층 주민의 삶의 질 향상 및 자립능력 배양

□사업 대상

- 산수1동, 계림1동에 거주하며 취업을 희망하는 만 18세 이상 주민

□사업 내용 및 방법

- 대상자 모집 및 초기 상담: 1:1 상담, 찾아가는 상담소 운영
- 맞춤형 컨설팅: 자격증 상담, 국민취업지원 제도 연계 맞춤형 컨설팅
- 취업 지원 교육: 자격증 취득, 직업 기초소양 교육, 면접기술 교육 등
- 취업 연계: 집중 취업 알선, 동행 면접
- 만족도 조사: 사업 참여자 만족도 조사

□사업 연계·협력

- 광주 동구: 사업 기획 및 계획 수립, 사업 운영, 예산 지원 및 점검
- 국제커리어센터(사업수행기관): 민간 취업 전문기관과 협약, 양질의 취업 서비스 제공

[표 4] 계속

- 아파 공동체: 주민대표 의견 수렴, 지역주민 홍보, 사업 대상자 선정 심의
- 고용복지센터: 국제케어센터와 협력하여 국민취업지원제도, 취업성공패키지, 집단직업상담 프로그램 운영

□ 주요 성과

- 65명의 지역주민이 이 사업에 참여하여 24명이 취업에 성공함(취업률 36.9%)
- 맞춤형 직업훈련 과정(대형운전면허, 요양보호사, 바리스타 등)에 참여한 지역주민 12명 중 10명이 자격증을 취득하였음

출처: "사회보장 특별지원구역 사업 컨설팅 및 성과관리", 김희성 외, 2023, 한국보건사회연구원, p. 517.

라. 광주 서구: AI 스피커 기반 돌봄 이웃 스마트 안심케어 서비스

광주 서구는 독거노인, 장애인, 기저질환자 등 사회적 취약계층에게 위급 상황이 발생하더라도 24시간 중단없이 보호를 받을 수 있도록 디지털과 아날로그를 결합한 ‘AI 스피커 기반 돌봄 이웃 스마트 안심케어 서비스’ 사업을 추진하였다. 이 사업은 돌봄 영역에 AI와 사물인터넷(IOT) 기술을 결합한 것으로, AI 스피커를 기반으로 돌봄시스템을 구축하고, IOT 기술을 기반으로 문열림이나 스마트스 위치와 같은 서비스를 제공하였다.

이러한 서비스가 개별 이용자 입장에서는 별것 아닌 것으로 여겨질 수도 있지만, 지자체 입장에서는 소수의 인력으로 다수 취약계층의 위험을 모니터링하고 위기 상황이 발생할 경우 신속하게 대응할 수 있는 기반을 제공해 준다는 측면에서 매우 유용하고 효과적인 사업이다. 광주 서구는 이 사업을 통해 디지털 기술을 활용한 돌봄서비스의 혁신을

시도하는 것은 물론 노인맞춤돌봄서비스와 응급안전알림서비스, 통합돌봄서비스, IOT돌봄서비스 등을 체계적으로 정비하여 광주 서구형 돌봄체계를 구축해 가고 있다. 하나의 서비스를 넘어 전달체계의 변화를 시도하고 있는 것이다.

결과 보고서에 따르면 사업 초기에는 대상자 선정에 어려움이 많았다. 개인정보 보호 등의 문제로 인해 건강보험공단으로부터 돌봄이 필요한 지역주민에 대한 정보를 제공받기 어려웠기 때문에 사회복지행정망을 통해 개인의 정보를 일일이 확인해야 하는 어려움이 있었다. 또한 어렵게 확인한 자료가 실시간 자료가 아니어서 실제와는 다른 잘못된 정보도 적지 않았다. 하지만 이러한 문제는 유관 기관들과의 협업체계를 정비함으로써 상당 부분 해결할 수 있었고, 이제는 안정적으로 사업이 추진되고 있다. 그 결과 노인 돌봄의 사각지대가 상당 부분 해소되었으며, 서비스 제공 기간 동안 고독사가 발생하지 않는 등 가시적인 성과를 거두고 있다.

이 사업은 지투사업을 마중물로 지자체 자체 예

산을 편성·운영하는 사업으로 발전시켰다는 점에 부더는 서구 자체 예산을 편성하여 운영하고 있다. 서도 주목할 만하다. 광주 서구는 2022년까지는 다음의 <표 5>는 광주 서구의 'AI 스피커 기반 돌봄 이웃 스마트 안심케어 서비스' 사업의 배경과 목적, 주요 사업 내용을 정리한 것이다.

[표 5] (광주 서구) AI 스피커 기반 돌봄 이웃 스마트 안심케어 서비스

□ 사업 배경

- 코로나19의 장기화에 따른 비대면 서비스 필요성 증대
- 노인, 장애인 등 돌봄이 필요한 취약계층에 대한 돌봄 인프라의 한계 발견
- 인적, 시간적, 공간적 제약을 넘어서는 혁신적인 돌봄서비스의 필요성 증대

□ 사업 목적

- 독거노인, 장애인, 기저질환자 등 사회적 취약계층이 위급 상황에서도 24시간 보호받을 수 있는 인공지능 돌봄시스템 구축

□ 사업 대상

- 65세 이상 독거노인, 지체장애인, 기저질환자

□ 사업 내용 및 방법

- 사전 연구: 실증사례 및 기술 검토, 업체 용역 발주, 스마트통합 돌봄체계 연계 검토
- AI 스피커 기반 돌봄시스템 구축 & IOT(문열림, 스마트스위치) 서비스 시행
 - 1단계: 65세 이상 독거노인, 지체장애인, 기저질환자 112가구
 - 2단계: 취약계층 밀집지역(상무2동, 금호1동) 중심 300가구 추가 지원
 - 3단계: 65세 이상 독거노인, 지체장애인, 기저질환자 100가구 추가 지원
- 통합관제시스템 및 관제소 구축
- 디지털과 아날로그가 함께하는 돌봄체계 확보
- 2022년 12월부터 구청 기본 사업으로 편성하여 운영

□ 사업 연계·협력

- 광주 서구: 사업 수행 및 업무 총괄, 돌봄데이터 취합, 통합돌봄체계 연계
- 서구지역사회보장협의체: 서비스 대상 선정, 돌봄매니저 운영 및 관리, 모니터링 및 사업 효과성 검증
- 돌봄매니저: 1일 2~3명 방문 및 말벗 서비스, 응급 상황 모니터링
- AI 제공 통신기관: AI 스피커 센서 설치, 스마트돌봄 관제서비스 운영, 서버 시스템 운영, 돌봄매니저 교육
- 자문 연구기관: AI 돌봄서비스 효과성과 효율성, 지속 운영 가능성 연구

□ 주요 성과

- 돌봄의 디지털 기술 접목: AI, IOT 기술을 활용한 노인 돌봄 혁신 사례
- 돌봄사각지대 해소: 정서적 안정감 제공 및 돌봄 사각지대 해소를 통한 고독사 예방
- 서구형 통합돌봄체계 구축: 노인맞춤돌봄서비스, 응급안전알림서비스, 통합돌봄서비스, IOT돌봄서비스 등을 체계적으로 정비하여 서구형 돌봄체계를 구축함

출처: “사회보장 특별지원구역 사업 컨설팅 및 성과관리”, 김희성 외, 2023, 한국보건사회연구원. p. 519.

마. 강원 춘천: 신체 및 정신건강 돌봄 ‘케어 카페’

춘천시는 마을 단위로 구축된 케어카페 공간을 활용하여 전문적인 간호서비스와 만성질환에 대한 케어서비스를 제공하는 ‘케어카페’ 사업을 추진하였다. 초기에는 거점 공간을 중심으로 신체 및 정신 건강 서비스를 제공하는 사업으로 시작하였으나, 점차 지역주민의 생활 공간으로 다가가 서비스를 제공하는 형태로 사업을 확대·운영하였다. 케어카페는 크게 거점형 케어카페, 이동형 케어카페, 상호관리형 케어카페, N개의 케어카페라는 네 가지 유형으로 운영되는데, 거점형과 이동형 케어카페는 간호 진단과 상담 프로그램 등 전문적인 서비스를 제공하며, 상호관리형과 N개의 케어카페는 전문적인 서비스보다는 만성질환과 같이 일상적인 관리가 필요한 주민을 주된 대상으로 서비스를 제공하고 있다.

일반적인 건강 관련 사업과 비교했을 때 춘천시 케어카페 사업의 가장 큰 특징은 일상적인 건강관리 서비스를 매개로 지역 공동체를 복원하고, 지역 주민을 서비스의 이용자인 동시에 제공자로 설정함으로써 지역주민이 주도하는 돌봄 공동체를 구현하고자 한다는 점이다. 이러한 특징을 가장 잘 대변하는 것이 ‘N개의 케어카페’인데, 이러한 사업이 안정적으로 운영되기 위해서는 공간과 사람에 대한 신뢰를 확보하는 것이 무엇보다 중요하다. 돌봄서비스 제공을 위한 거점 공간을 새롭게 구축한다고

하더라도 그러한 공간이 주민들에게 낯설고 불편한 공간으로 인식된다면 본연의 기능을 수행하기 어려울 것이기 때문이다. 그렇기 때문에 케어카페 사업은 초기부터 공간과 사람에 대한 신뢰를 확보하는데 많은 에너지를 투입하였다. 일반적인 건강사업과 다른 케어카페 사업의 취지를 알리기 위해 노력하였을 뿐만 아니라 케어카페를 운영할 때 각 마을의 통장이 함께 참여하도록 함으로써 주민들이 좀 더 편안하게 이용할 수 있는 분위기를 만들기 위해 힘썼다. 이러한 전략은 거점형 케어카페를 넘어 건강두레와 N개의 케어카페로 사업을 확장하는데 큰 기여를 하였다.

케어카페 사업에서는 연계·협력 사업으로 온라인 콘텐츠를 활용한 주민 네트워크 강화 사업도 추진하고 있다. 사업을 진행하다 보니 지역주민들의 일상적인 건강관리를 강화하기 위해서는 간호서비스를 제공하는 것뿐만 아니라 주민 스스로 건강관리의 중요성을 이해하고 관리하는 것이 중요하다는 것을 파악하게 되었다. 이를 위해 온라인 콘텐츠 제작 사업을 추가하게 된 것이다. 온라인 콘텐츠는 건강과 관련된 것뿐만 아니라 마을건강체조, 마을반찬, 마을텃밭, 효자동할머니 등으로 확대되었는데, 주민들의 일상적인 건강관리 역량을 강화하기 위해서는 자존감을 강화하는 것이 중요하고, 지역주민들 간 상호 케어가 가능하기 위해서는 지역 공동체를 강화하는 것이 중요하기 때문이다.

다음의 <표 6>은 춘천시 ‘케어카페’ 사업의 배경과 목적, 주요 사업 내용을 정리한 것이다.

[표 6] (강원 춘천) 신체 및 정신건강 돌봄 '케어카페' 사례

□ 사업 배경

- 제도적 돌봄서비스의 한계로 인해 광범위한 돌봄 사각지대가 존재함
- 기능장애와 결핍에 대한 서비스에서 벗어나 상호지원을 통해 돌봄이 이루어지는 새로운 복지모델의 필요성 증대

□ 사업 목적

- 마을 단위 케어카페 운영을 통해 누구에게도 제공되는 일상 건강관리서비스 제공
- 마을 주민 상호돌봄을 위한 공동체 자원을 발굴하고 연계하여 수요자 중심, 주민 주도 돌봄서비스 실현

□ 사업 대상

- 돌봄 욕구가 있는 효자2동 거주 주민 누구나

□ 사업 내용 및 방법

- 마을 내 전문간호서비스 상시 지원
 - 1단계, 거점형 케어카페: 간호 진단 및 상담 프로그램, 상호건강 활동 프로그램
 - 2단계, 이동형 케어카페: 간호 진단 및 상담 프로그램, 인지강화 프로그램
- 마을 주민 건강 특성 기반 서비스 제공
 - 3단계, 상호관리형 케어카페: 만성질환 주민 대상 상호 질환관리 프로그램 운영
 - 4단계, N개의 케어카페: 주민 자력을 활용하여 인근 주민 대상 서비스 제공

□ 사업 연계·협력

- 마을돌봄간호사협동조합 '길벗': 일상적 건강관리 및 의료상담
- 마을활동가: 이용자 발굴 및 케어카페 연계
- 춘천시청소년수련관: 공간 지원('효자동사랑방')
- 효자동 내 경로당: 공간 지원(상신, 도화, 화목, 삼정 할머니/삼정 할아버지)
- 안녕하는사이: 효자동 마을(영상) 콘텐츠 공동기획 운영('효자동하숙집', '효자동할머니', '효자동모닝')

□ 주요 성과

- 참여 인원 1935명, 재방문율 87%로 지역주민의 호응이 높았음
- 고혈압, 당뇨 등 사업에 참여한 지역주민의 만성질환이 개선되었음

출처: "사회보장 특별지원구역 사업 컨설팅 및 성과관리", 김희성 외, 2023, 한국보건사회연구원, p. 524.

바. 강원 원주: 저장강박가구 지원

강원 원주에서는 저장강박가구가 증가함에 따라 이웃 간 갈등 사례가 늘어나고 있는 문제를 해결하기 위해 저장강박가구의 주거환경 개선 사업을 추진하였다. 일반적으로 저장강박 문제에 대한 해법

은 자원봉사자를 연계한 청소와 정리에 초점을 맞추는 경우가 많은데, 원주시는 이와 같이 일시적으로 문제를 해결하기보다는 저장강박가구의 심리적 문제를 해결하고, 그들의 사회적 관계망을 복원하는 등 문제의 근본적인 원인을 해결하는 데 초점을 맞추어 추진하였다.

저장강박가구의 문제에 개입하기 위해서는 일차적으로 당사자의 동의를 얻어야 하는데, 이것이 가장 어렵고 핵심적인 과업이기도 하다. 원주시는 저장강박가구의 동의를 얻는 것이 매우 어렵고 많은 시간이 요구되는 과업이라는 점을 인식하고 성급하게 문제해결을 시도하기보다는 충분한 시간을 두고 천천히 접근하는 방식을 택하였다. 저장강박의 문제를 근본적으로 해결하기 위해서는 당사자의 심리·사회적 변화가 필수적이기 때문에 물리적인 환경의 변화보다는 저장강박가구를 지원할 수 있는 사회적 관계망과 지지체계를 강화하는 데 많은 시간과 노력을 할애한 것이다. 일차적으로 저장강박가구의 이웃과 통반장, 마을활동가 등 지역주민 네트워크를 활용하여 저장강박가구가 신뢰할 수 있는 사회적 관계망을 확보하였으며, 정리·수납 교육을 통해 문제해결 역량과 동기를 강화하였다. 이러한 방식으로 저장강박가구에 대한 지지체계를 강화한 후 자발적인 동의에 기반하여 문제해결을 시도하는 방식으로 사업을 추진하였다.

원주시의 이러한 접근 방식은 저장강박가구와 이들을 지원하는 지역주민과 봉사자에 대한 깊은 이해와 당사자 관점의 문제해결 노력이 있었기 때문에 가능하였다. 저장강박의 문제는 심리사회적인 요인과 밀접하게 연계되어 있고, 저장강박가구의

거주 공간을 정리하는 것은 당사자의 내밀한 사생활이 드러나는 일이기 때문에 충분히 신뢰할 수 있는 관계가 전제되지 않고는 개입하기 어려운 문제이다. 이 때문에 성급하게 표면적인 문제를 해결하기보다는 설득과 신뢰 구축 과정을 전제로 조심스럽게 문제해결을 시도한 것이다. 또한 저장강박가구를 지원하는 지역주민과 봉사자는 가구 정리 과정에서 분실물이 발생하거나 크고 작은 갈등과 분쟁이 발생할 가능성에 대한 부담이 있을 수 있기 때문에 이와 관련된 책임을 묻지 않겠다는 동의를 받고 정리를 진행할 수 있도록 했다. 이처럼 원주시는 저장강박가구의 사적인 영역에 대한 고려뿐만 아니라 이들을 도와주는 주민과 봉사자의 책임 부담을 덜어 주기 위한 노력도 소홀히 하지 않았다. 이와 같은 사업 수행 기관의 민감성과 배려가 중요한 성공 요인으로 작용하였다.

요약하면 원주시의 사업은 저장강박가구의 문제가 개인의 문제가 아니라 개인을 둘러싼 관계의 문제라는 인식을 바탕으로 문제해결을 시도한 사례이다. 어려움을 겪고 있는 당사자뿐만 아니라 그들을 둘러싼 사회적 환경을 변화시킨 모범적인 사례라고 할 수 있다. 다음의 <표 7>은 원주시 저장강박가구 지원 사업의 배경과 목적, 주요 사업 내용을 정리한 것이다.

[표 기] (강원 원주) 저장강박가구 지원

□ 사업 배경

- 저장강박가구의 증가 및 이로 인한 이웃 간 갈등 증가
- 주거 공간의 위생관리 실패로 인한 건강 악화 위험 사례 증가

□ 사업 목적

- 저장강박가구의 주거환경 개선을 통한 심리 안정과 이웃 관계 개선

□ 사업 대상

- 원주시 명륜2동 저장강박가구

□ 사업 내용 및 방법

- 참여자 선정 회의: 마을활동가, 명륜2LH관리사무소, 사례관리팀이 참여자 선정
- 사례 회의: 선정 사례별 개입 계획 수립
- 참여자 사전 교육: 참가신청서, 사례관리동의서 작성 및 사업 진행 과정 설명
- 주거환경 개선: 청소 및 방역, 도배, 장판, 수납가구 교체 등 환경개선 작업 진행
- 참여자 모니터링: 정리수납봉사단과 사례관리자의 모니터링을 통한 사후관리

□ 사업 연계·협력

- 사례 발굴, 입주자 합의: 온마을만들기 마을활동가, 주택관리공단 명륜2LH관리사무소
- 환경미화: 주택관리공단 명륜2LH관리사무소
- 사례 관리: 명륜2동 행정복지센터
- 정리 및 모니터링: 온마을 정리수납활동 봉사자

□ 주요 성과

- 이웃 주민과의 갈등 완화: 벌레, 악취로 인한 지역주민과의 갈등 완화
- 사회적 비용 감소: 주거환경 개선 사업에 투입되는 사회적 자원 절약
- 참여자의 삶의 질 향상
 - 주거환경 만족도 향상, 개인위생 및 건강 증진, 다양한 2차 사고 예방

출처: "사회보장 특별지원구역 사업 컨설팅 및 성과관리", 김희성 외, 2023, 한국보건사회연구원. p. 526.

사. 경북 울진: 농촌 1인 노인가구 대상 지원 체계 구축

경북 울진에서는 농촌 지역의 1인 노인가구 증가 및 이들을 대상으로 한 공식적인 지원 서비스의 부족 문제를 해결하기 위해 맞춤형 통합지원 체계를 구축하였다. 찾아가는 정신건강서비스와 주·부식

제공을 통한 영양 지원, 불박이장과 싱크대 같은 소규모 주거환경 개선 서비스와 같이 노인 1인 가구가 일상생활에서 경험할 수 있는 다양한 어려움을 해결할 수 있는 지원체계를 강화한 것이다. 이 사업은 전문가와 주민 활동가의 역할 분담을 통해 서비스 제공 인프라 부족 문제의 해결을 시도하고 있다는 점이 인상적이다.

정신건강서비스와 같이 전문적인 개입이 필요한 문제로 인해 어려움을 겪고 있는 노인들에게는 관련 전문가가 직접 찾아가서 서비스를 제공하도록 하였다. 울진군의 경우 정신건강서비스를 제공할 수 있는 인프라가 부족하기 때문에 이와 관련한 전문적인 서비스를 제공하기 어려운 상황이었다. 이 때문에 특구 사업을 통해 정신건강전문가와 미술치료사가 직접 노인 1인 가구를 방문하여 상담을 진행하는 서비스를 제공하도록 한 것이다. 상당수의 노인 1인 가구는 장기간 가족과 단절되어 고립된 생활을 하면서 여러 가지 심리정서적인 문제를 겪고 있음에도 불구하고 인프라 부족으로 인해 적절한 서비스를 제공받지 못한 채 방치된 사례가 많은데, 전문가들이 이들을 직접 방문하여 적절한 서비스를 제공하도록 한 것이다. 그 결과 가족에 대한 부정적 인식이 감소하고, 자존감이 높아지는 등 조금씩 긍정적인 변화가 나타나고 있다.

주민 활동가들에게는 노인 1인 가구의 영양 지원 업무를 맡도록 했다. 주·부식 지원 서비스를 통해 노인 가구의 일상적인 건강관리를 강화하는 한편 이들의 관계망을 통해 지역 공동체를 강화함으로써 주민 주도의 서비스 공급 체계를 강화하고자 한 것이다. 실제로 주민 활동가들은 서비스 지원 과정에서 발견한 다양한 문제에 자연스럽게 관여하게 되었다. 이들의 지원 활동으로 많은 문제가 손쉽게 해결될 수 있었다. 지역주민을 지역 문제를 직접 해결하는 적극적인 참여자로 변화시킨 것이다.

이 사업이 이러한 가시적인 성과를 낼 수 있었던 것은 다양한 기관과의 연계·협력이 가능했기 때문이다. 사업의 대상인 노인 1인 가구가 겪고 있는 문제는 매우 다양했으며, 모든 문제를 특구 사업 체계 내에서 해결하기는 어려웠다. 특히 예상치 못한 돌발 상황이 발생하여 어려움을 겪게 되는 경우가 적지 않았는데, 이러한 문제는 주민 활동가의 도움이 없었다면 해결하기 어려웠을 것이다. 예를 들면 영양지원사업을 통해 다양한 주·부식을 지원하였는데, 이를 지원받은 노인 상당수가 평소 먹어 보지 못했던 귀한 음식이라며 본인이 먹지 않고 자녀나 손주에게 주기 위해 보관한 것이다. 이러한 문제를 파악한 후에는 특별한 음식을 제공하기보다는 익숙한 음식을 제공하였고, 주민 활동가가 직접 노인 가구를 방문하여 함께 조리하기도 하면서 일상적인 건강관리가 가능하도록 유도하였다. 주민 활동가나 이장의 도움이 없었다면 이러한 문제를 파악하고 개선 방안을 도출하기 어려웠을 것이다. 정신건강 서비스, 영양 지원, 주거환경 개선 등 이 사업의 핵심적인 서비스는 주민 활동가나 이장 외에도 좋은 씨앗 심리상담센터, 울진군장애인보호작업장, 경찰대 LINC+사업단 등 많은 협력 기관의 도움이 있었기에 가능하였다.

다음의 <표 8>은 '농촌 1인 노인 가구 대상 지원 체계 구축' 사업의 배경과 목적, 주요 사업 내용을 정리한 것이다.

[표 8] (경북 울진) 농촌 1인 노인 가구 대상 지원체계 구축

□ 사업 배경

- 농촌 지역 1인 노인 가구의 지속적 증가 및 생사와 건강상태 확인 필요성 증대
- 노인들의 거주지에서 일상을 보호하고 지원할 수 있는 공식적 지원체계의 한계

□ 사업 목적

- 노인들에 대한 맞춤형 통합지원 체계 구축

□ 사업 대상

- 울진군 기성면 거주 1인 노인 가구

□ 사업 내용 및 방법

- 찾아가는 정신건강서비스: 정신건강전문가와 미술치료사의 방문 상담(월 1회)
- 영양 지원: 마을활동가 25명이 월 2회 맞춤형 주 부식 지원, 월 1회 밀키트 지원
- 소규모 주거환경 개선: 맞춤형 불박이장 및 싱크대 설치

□ 사업 연계·협력

- 찾아가는 정신건강서비스
 - 줄은씨앗 심리상담센터, 별빛사회적협동조합, 울진군정신건강센터
- 영양 지원: 마을활동가, 기성면 이장협의회, 특구운영위원회, 경일대 LINC+사업단
- 소규모 주거환경 개선: 울진군장애인보호작업장, 경일대 LINC+사업단

□ 주요 성과

- 찾아가는 정신건강서비스
 - 가족관계 단절, 사별, 이혼 등을 경험한 1인 남성 노인의 우울, 불안, 고독감 해소
- 영양 지원: 건강 불균형 해소 및 안부 확인
- 소규모 주거환경 개선:
 - 거주 공간 노후화로 인한 주거 불안 해소 및 안정적 주거생활 지원

출처: “사회보장 특별지원구역 사업 컨설팅 및 성과관리”, 김희성 외, 2023, 한국보건사회연구원, p. 529.

3 나가며

지금까지 살펴본 7개의 지역맞춤형 사회서비스 사례는 핵심 수행 기관과 협력 기관, 지역주민이 협력하여 지역사회의 변화를 만들어 낸 성공 사례라고 할 수 있다. 이들 사례의 내용을 종합해 보면 다음과 같은 세 가지 요인이 긍정적인 변화와 성과를

만들어 내는데 중요한 요인으로 작용한 것을 확인할 수 있다.

첫째, 지역사회의 욕구와 특성을 세심하게 고려하여 기획한 사업이었다.

일자리, 돌봄, 기초생활 지원 등은 특구 사업 지역이 공통적으로 경험하고 있는 사회적 어려움이다. 광주 동구의 ‘올커버 일자리 지원’은 높은 1인

중장년·노인의 비율에 비해 이들을 대상으로 한 일자리 관련 프로그램이 없는 현실에 착안하여 기획된 사업이며, 광주 서구의 'AI 스피커 기반 돌봄서비스'는 돌봄이 필요한 취약계층의 위급 상황에 대응할 필요성이 증가하고 있는 지역의 특성을 반영한 사업이다. 이처럼 지역의 욕구와 특성을 적극적으로 고려하여 서비스를 기획·추진함으로써 긍정적인 성과를 만들어 낼 수 있었다.

둘째, 서비스 이용자의 자발적이며 적극적인 참여가 강조된 사업이었다.

앞서 소개한 사업들은 주민들을 수동적인 서비스 수혜자로 바라본 것이 아니라 능동적 참여자가 될 수 있도록 역할을 부여하였다. 이러한 차별성으로 인해 일반적인 프로그램들보다 한 차원 높은 성과를 만들어 낼 수 있었다. 부산 북구의 '스(인) 스토리' 사업은 초기에 참여자를 확보하는 데 어려움을 겪었지만, 사업 추진의 속도를 늦추는 대신 방향성을 유지하면서 지역주민의 참여를 이끌어 내기 위해 노력했고, 그 결과 참여자의 높은 만족도와 지역주민의 성장이라는 성과를 만들어 낼 수 있었다. 서비스 이용자의 자발성은 서비스 제공의 성과를 결정하는 매우 중요한 요소임에도 불구하고 간과되는 경우가 많은데, 앞서 살펴본 특구 사업의 사례는 이용자의 능동적인 참여와 변화에 초점을 두고 사업을 추진했고 그 결과 긍정적인 성과를 만들어 냈다는 점을 주목할 필요가 있다.

셋째, 지자체와 핵심 수행 기관뿐만 아니라 다양한 기관과의 협업을 통해 추진한 사업이었다.

앞서 살펴본 모든 사업은 지자체와 각 사업의 핵심 수행 기관 외에도 여러 기관과 지역주민의 협업이 있었기 때문에 긍정적인 성과를 만들어 낼 수 있었다. 인천 남동구의 '생애주기별 문화교육 프로그램'은 불편한 대중교통과 낮은 강사비에도 불구하고 기꺼이 사업에 동참해 준 강사들이 없었다면 불가능했을 사업이며, 경북 울진군의 '영양 지원 및 소규모 주거환경 개선 지원'도 마을 이장과 이웃 주민들의 적극적인 협조와 협력이 있었기에 가능했던 사업이다.

특구 사업을 계기로 지방자치단체와 사회복지서비스 제공 기관, 지역주민들은 지역 문제를 해결하기 위해 함께 노력하였고, 이를 통해 어느 정도의 가시적인 성과를 달성하기도 하였다. 특구 사업의 가장 중요한 성과는 각 사업이 개별 사업 수준의 목표를 달성한 것이 아니다. 지자체와 지역의 서비스 제공 기관, 지역주민이 협업하여 지역 공동체를 강화한다면 지역사회가 고민하고 있는 많은 문제를 스스로의 힘으로 해결할 수 있다는 효능감을 강화한 것이라고 할 수 있다.

1기 사업 지역의 사례를 돌아보면 특구 사업을 통한 정부와 지방자치단체의 재정 지원이 지역의 여건과 역량을 변화시키는 데 긍정적인 기여를 하였다. 이러한 성과가 정부의 재정 지원이 중단될 경우에도 지속 가능할 것인지는 알 수 없다. 특구 사업의 성과가 한시적인 것으로 끝나지 않고 지속적으로 성장 가능한 성과가 되기 위해서는 각 사업이 보다 안정적으로 추진될 수 있는 지원체계가 갖추

어제야 한다. 다시 말해 특구 사업 종료로 중앙정부의 예산 지원이 중단되더라도 지속적으로 사업이 추진될 수 있도록 각 지자체가 별도의 재원과 인적, 물적 인프라를 확보할 필요가 있다. 중앙정부는 특구 사업을 통해 성과가 확인된 사업 중 전국적 확대가 필요한 사업을 적극적으로 발굴하여 중앙정부의 사업으로 전환하는 데 좀 더 많은 관심을 기울일 필요가 있다. 예를 들면 울진군의 ‘찾아가는 정신건강 서비스’나 춘천시의 ‘신체 및 정신건강 돌봄 케어카페’ 같은 사업은 필요성과 성과를 고려해 볼 때 특정 지역뿐만 아니라 전국으로 확대해도 좋을 만한 사업이다.

물론 특구 사업의 내용과 추진 과정을 고려할 때 중앙정부가 재정 지원을 강화한다고 해서 모든 지역에서 비슷한 성과를 낼 수 있는 것은 아니다. 왜냐하면 특구 사업의 성과는 중앙정부의 재정적인 지원뿐만 아니라 지자체와 서비스 제공 기관, 지역 주민의 신뢰와 협업이 있었기에 가능했던 것이기 때문이다. 하지만 중앙정부의 지원이 이러한 협업을 가능하게 한 중요한 계기를 제공했다는 것 역시 부정할 수 없는 사실이다. 중앙정부는 특구 사업의 성과가 특정 지역의 한시적인 성과를 넘어 전국적으로 확대되고 지속 가능한 성과로 성장할 수 있도록 제도적 기반을 강화할 필요가 있다. 〰

참고문헌

김희성, 김진희, 이주민, 김가희, 임덕영, 주보혜, 홍재봉,

엄태영, 채현탁, 주은수, 어유경, 손호성. (2023).

사회보장 특별지원구역 사업 건설 및 성과관리.

한국보건사회연구원.

김희성, 김태은, 어유경, 임덕영, 손호성, 엄태영, 주은수,

홍재봉, 함영진, 홍민지. (2020). **사회보장 특별**

지원구역 모니터링 및 성과평가 연구. 한국보건사

회연구원.

The Social Security Special Support Zones Project: Community-Tailored Social Services

Ju, Eunsu

(University of Ulsan)

The Social Security Special Support Zones Project, aimed at enhancing support for areas where social services are insufficient, has as one of its goals the provision of social services tailored to local characteristics. This article looks in particular at community-tailored social services provided as part of the first wave of the special support project. These services, primarily intended for older adults and disabled residents, achieved considerable success in many respects despite the relatively short timeframe of the project. This success is attributed to the 'provision of services reflecting the community needs,' 'community residents not just as service recipients but also as partners in problem solving,' and 'support and collaboration from various organizations.' In addition, I discuss policy implications for further, sustained success in the support project.