

“광주의 더 나은 사회서비스 제공 환경을 위한 발걸음”



광주광역시 사회서비스원
시설운영차장 임경민

사회구조가 급격하게 변화하고 있다. 우리나라는 2017년 고령사회를 거쳐 2026년 초고령사회 진입을 앞두고 있다. 이와 동시에 여성의 사회 참여는 계속 확대되고 있으며, 맞벌이가구 비율은 2020년 기준 45.4% (통계청, 2020)로 나타났다. 이제는 전통적 가족주의에 따른 아동, 노인 돌봄을 포함한 모든 돌봄은 가족의 고유영역이 아닌 누군가의 도움이 절실히 필요한 영역이 되었다. 돌봄영역에서 발생한 문제는 더 이상 가족의 문제가 아니라 국가 및 사회의 책임과 역할이 된 것이다.

이와 같은 사회적 위협과 ‘더 나은 사회서비스 제공 환경구축’에 따른 필요성이 제기되면서 사회서비스원의 설립이 논의되었다. 각계각층의 의견수렴과 시행착오를 거쳐 사회복지계의 화두였던 ‘사회서비스원법’이 국회 본회의를 통과하였다. ‘2022년 3월 25일’ 법이 시행되면서, 사회서비스의 품질을 제고하고, 시·도 사회서비스원의 운영을 지원하는 ‘중앙사회

서비스원’이 출범하였다. 시·도 사회서비스원은 우리 광주광역시를 비롯하여 현재 14곳에 설립되었다.

그렇다면 ‘더 나은 사회서비스 제공 환경구축’은 무엇이고 어떻게 구축해나갈 것이며, 사회서비스원은 무엇을 해야 할까? 답은 사회서비스가 ‘휴먼 서비스’라는 특징에 있다. 사회서비스는 일반 기업체의 재화와 달리 눈에 보이지 않는 무형성의 특징을 가지며, 제공 주체(사회복지사 등 전문가)의 역량에 따라 서비스의 품질이 크게 좌우된다. 또한 사회서비스의 제공목적이 국민의 삶의 질 향상이고, 고객이 전적으로 서비스의 품질을 평가하기에 ‘수요자 중심’의 서비스를 제공해야 한다. 따라서 더 나은 사회서비스 제공 환경구축과 고객만족 실현을 위해서 다음과 같은 사항을 이행해나가야 한다.

첫째, 조직 내부의 체계(system)에 의해 서비스가 제공되고 품질관리가 되어야 한다. 「사회보장기본법」 제3조제4호에 ‘사회서비스’란 국가·지방자치단체 및 민간부문의 도움이 필요한 모든 국민을 대상으로 한다고 명시되어 있다. 사회서비스는 공공성이 담보되어있기 때문에 국민 누구나 서비스를 받을 수 있는 것이다. 따라서 적정수준의 품질이 보증된 서비스를 제공할 수 있는 체계가 마련되어, 제공 주체에 따라 품질이 좌우되는 편차를 줄여야 한다.

둘째, 균형성과지표(BSC), 핵심성과지표(KPI)를 도입해야 한다. 보건복지부는 사회복지시설평가를 통해 기관운영의 적정성과 표준화의 성과를 거둘 수 있었지만, 평가방식이 사회복지서비스 중심이 아닌 시설중심이라는 한계에 직면했다. 따라서 시설의 미션과 비전, 지역사회 여건, 제공 서비스의 품질향상이라는 목표에 입각한 조직의 균형성과지표와 조직 구성원의 핵심성과지표를 도입해야 한다. 성과지표가 시설의 미션과 비전을 측정하고 관리하며 이용자의 만족도 향상으로 이어지고, 그 과정을 조직과 조직 구성원이 직접 눈으로 가늠할 수 있도록 말이다.

셋째, 공공(국가 및 지방자치단체 등)의 적극적인 사업 및 예산지원이

필요하다. 공공은 소통창구를 통해 사회복지시설의 조직구성원과 이용자의 의견을 수렴하고, 시설의 개별성과지표가 잘 수립될 수 있도록 전문가를 통한 컨설팅을 지원하는 등 체감도 높은 서비스 전달체계 구축을 위해 지속적인 관심을 기울여야 한다.

현재 본 사회서비스원은 ‘소속시설 품질향상’ 사업을 시행하고 있다. 21년 소속시설의 운영실태 전반과 사업수행 진단, 투명성 향상을 위한 ‘현장 컨설팅’과 ‘후원금품내역 월별공시’, ‘사건·사고 처리방안’ 등을 실시하였다. 올해에는 21년 현장 컨설팅 결과를 바탕으로 소속시설의 주요 사업에 대한 컨설팅을 진행하여 이용자 만족도를 개선하고자 한다.

‘일상에서 누리는 광주형 사회서비스 실현’ 사회서비스원이 광주에 존재해야 할 이유이다. 사회서비스원법의 제정으로 이제 첫 단추는 꿰어졌다. 앞으로 소속시설의 품질향상을 통해 광주광역시의 모든 시민이 ‘따뜻한 돌봄’을 제공받을 수 있도록, ‘행복한 일자리’를 제공할 사회서비스원의 모습을 기대해 본다.