

지역사회복지협의체 종사자의 특성이 통합서비스에 미치는 영향에 관한 연구: 민간인과 공무원 비교를 중심으로

최 종 복
(춘의종합사회복지관)

김 석 준
(가톨릭대학교)

이 경 온*
(고양시신도동종합복지회관)

본 연구는 지역사회복지협의체의 발전적인 성과를 강화하기 위한 방법으로 그간 연구되지 않은 지역사회복지협의체 종사자(간사)의 특성이 통합서비스에 어떠한 영향을 미치는지 민간인 종사자와 담당 공무원을 비교하여 분석하였다. 지역사회복지협의체의 궁극적인 목적은 통합서비스의 제공에 있다고 할 수 있는데, 이를 효과적으로 분석하기 위해 다섯 가지 하위요인(자원개발, 자원관리, 네트워크, 민·관 협력, 서비스 조정)으로 세분화하였고 종사자의 특성은 개인적 특성(성별, 연령, 학력, 혼인여부)과 환경적 특성(근무경력, 근무형태, 자격, 업무기간, 협의체 전담여부, 타 업무 병행 시간, 주당 근무 시간, 교육 횟수, 협의체 회의개최 횟수, 실무분과 회의개최 횟수, 자체예산 사업 수, 외부지원 사업 수, 자원개발 및 연계 경험 등)으로 나누어 살펴보았다. 연구결과, 지역사회복지협의체 종사자의 근무형태, 업무담당기간, 자체예산 사업수, 교육 횟수와 근무경력, 실무분과 회의개최 횟수, 협의체 회의개최 횟수, 외부지원 사업 수 등이 통합서비스에 유의한 영향을 미치고 있음을 알 수 있었다. 이러한 결과를 토대로 할 때 지방자치단체에서는 자체예산 사업수를 늘리는 등 행·재정적인 지원을 강화하여야 할 것이다. 또한 종사자의 상황에 따라서는 민간인 종사자의 경우 안정적인 근무환경 지원체계를 마련하고, 공무원 종사자의 경우에는 업무적 이해를 높이기 위한 직무교육과 민간 실무분과와의 유기적인 연계활동 등이 적극 장려되어야 한다.

주요용어: 지역사회복지협의체, 개인적 특성, 환경적 특성, 통합서비스

* 교신저자: 이경온, 고양시신도동종합복지회관(lko100@hanmail.net)

■ 투고일: 2012.4.23 ■ 수정일: 2012.6.12 ■ 게재확정일: 2012.6.21

I. 연구의 목적

지역사회복지협의체는 민·관 협력의 기초아래 지역사회가 가지는 복지문제를 자치 구조를 통해 해결하는 협의의 기구이다. 민주적 의사소통의 구조를 확립하고 수요자 중심의 통합적인 복지서비스를 제공하기 위해 지역 내 보건복지서비스 제공자 간의 연계망을 구성하며, 잠재적 복지자원 발굴 및 지역사회 자원을 효율적으로 활용하기 위한 체계를 조성하는데 그 목적이 있다. 이러한 목적을 달성하기 위해 지역사회복지협의체는 협치의 기능, 연계의 기능, 통합서비스의 기능이 활용되는데, 협치의 기능은 민과 관의 협력적 관계를, 연계의 기능은 지역사회 인적 물적 자원의 연계와 조직화, 통합서비스의 기능은 협의체 내 각 분과 간 통합과 조정, 효율적인 서비스 전달을 지원하는 것(이재완·최영, 2011)을 의미한다.

2001년 10월 보건복지부의 시범사업으로 추진되기 시작한 사회복지전달체계 개편의 중심축인 지역사회복지협의체는 사회복지서비스를 제공함에 있어 지방정부의 역할을 강화하고 민과 관의 협력적 파트너십을 통한 공동노력과 수요자 중심의 사회복지서비스를 제공하기 위해 사례관리 기반을 마련하고 서비스의 중복과 누락을 예방하며, 지역사회 복지자원의 효율적인 활용체계를 조성·발전시켜야 하는 역할을 부여 받았다. 이는 복지 국가에 대한 국민적 욕구가 증대되고 정책에 대한 비판과 참여 등 시민의식이 제고된 현대사회에서는 점점 다양화 되는 사회복지서비스 대상자에 대해 즉각적이고 효과적인 서비스가 효율적으로 제공되지 못한다면 그 존재가치가 없다는 것을 의미한다.

최근 보건복지부는 희망복지지원단이라는 사례관리를 중심으로 하는 사회복지 전달 체계를 개편하였는데(보건복지부, 2012) 통합적 복지서비스를 제공하는 사례관리 실천 방식은 지역사회복지협의체의 기능인 민관 협력을 토대로 분과 간 조정과 협의를 통해 자원 연계와 조직화를 기반으로 통합 서비스가 안정적으로 전달될 때 그 효과성이 높아질 수 있다. 결국 구조적으로 조직 형태를 구성하는 것이 중요한 것이 아니라 이를 기능하게 하는 동력을 만들고 조정과 조율, 협의의 체계를 마련하는 것이 더 중요하다는 것이다.

지역사회복지협의체는 그간 10년이 지난 지금까지 다양한 연구기관에 의해 그 발전적 지표를 제언 받고 인력 및 예산을 확충함으로써 구조적인 토대를 마련하는데 집중하여 왔다. 그 결과 2011년 6월을 기준으로 한 보건복지부의 발표자료(권덕철, 2011)를

보면 대표협의체 4,406명(공공 839 : 민간 3,567), 실무협의체 4,780명(공공 1,419 : 민간 3,361), 실무분과 1,652개, 15,877명으로 사회복지사업법에 따라 전국 230개 시군구에 조직의 구성 형태는 이루어진 것으로 확인할 수 있다. 하지만 주민 협치와 연계를 통한 통합 서비스를 제공하는 그 실행 차원에서는 해결되지 못한 점들이 여전히 존재하고 있다. 그 우선적인 미해결 과제는 각 분과 위원들의 참여 동기를 극대화하고 발전적인 서비스 제공을 위해 협의, 조정하도록 지원하는 역할인 지역사회복지협의체의 종사자(민간 상근간사)가 완전하게 배치되지 않았다는 점이다.

이러한 문제의식은 여러 연구 결과에서 나타나고 있는데 보건복지부의 발표에서도 실무분과의 적극적인 운영 정도는 상근간사 배치여부와 상관적인 관계가 있음을 언급하고 있으며 상근간사가 미 배치된 대구, 대전의 경우 실무분과의 활동도 저조함을 분석 결과로 제시하고 있다(권덕철, 2011). 또한 전병관(2006)은 충남지역 7개시를 중심으로 지역사회복지협의체의 운영상 문제점을 지적하면서 상근 유급 간사의 배치가 이루어지지 못하고 있음을 문제점으로 제시하고 있으며 강영숙과 조정아(2008)의 연구에서도 군산시 지역사회복지협의체의 활성화를 위해 간사 또는 상근직원 고용이 중요함을 강조하고 있다. 아울러 지역사회복지협의체의 발전을 위한 세미나와 포럼 등 토론회에서도 동일하게 통합적인 서비스 조정과 조율을 위해 각 협의체 위원(대표협의체, 실무협의체, 실무분과)들이 안정적으로 참여하도록 행 재정적으로 지원하는 전문적 인력(민간 상근간사)의 배치가 필요하다는 것을 강조하고 있다(경기복지재단, 2010; 과천시지역사회복지협의체, 2011; 안양시지역사회복지협의체, 2010).

이렇듯 지역사회복지협의체의 발전을 위해서는 종사자의 안정적인 배치가 필요한데 이를 증거할 수 있는 연구들이 이루어지지 않고 제언적 측면에서의 강조로 그치게 되면서 이는 지방자치단체에서의 당위적 과업보다는 선택적 사안에 머무르는 결과를 가져왔다고 볼 수 있다. 이는 그간의 선행 연구들을 살펴보면 더욱 분명한데, 대부분의 연구들은 지역사회복지협의체의 종사자(민간 상근간사)에 대한 연구보다는 지역사회복지협의체의 효과성 평가와 개선방안 제시, 활성화를 위한 요인연구 등에 집중되어 있다. 시범사업 및 특정지역에서의 운영에 대한 효과성 평가(이주현, 2010; 이현주, 2005; 임태경, 2009; 푸른경기21실천협의회, 2008; 함철호, 2003)와 관련된 연구들이나 지역사회복지협의체가 가지는 한계점과 방해요인을 분석하여 개선방안을 제시(강영숙·조정아, 2008; 김창기·정재욱, 2009)하거나 네트워크 기제로써의 지역사회복지협의체(강창현,

2005) 등과 같은 연구들은 현재 지역사회복지협의체가 부여받고 수행 중인 역할에 대해 새삼 강조하는 차원에서 논의되고 있으며, 최근에는 사회복지협의회의와 같은 유사 조직과의 연계 방안(오충순, 2010)이나, 지역사회복지협의체의 로컬 거버넌스 운영 등 활성화에 영향을 미치는 요인분석(김창기, 2005; 안혜영, 2010b; 이용돈, 2010; 전병관, 2006; 초의수, 2008)과 같은 연구가 주를 이루고 있다.

따라서 지역사회복지협의체의 안정적인 운영과 발전을 위해서는 그간 꾸준히 제기되었던 효과성 평가나 활성화를 위한 요인분석과 같은 구조적이고 기능적 측면의 연구에서 벗어나 실질적인 통합서비스 활성화에 기여하는 등 실무분과 활동에 영향을 미치고 있는 인력적 측면에 대한 심층적인 연구가 필요하다고 할 수 있다. 이에 본 연구에서는 지역사회복지협의체 종사자에 대한, 그간 다루지 않은 인력적 측면에 대한 연구를 시작하고자 하며 이를 위해서 개인적 특성과 환경적 특성을 구분하여 통합서비스 제공에 어떠한 영향을 미치는지 종합적으로 분석함으로써 지역사회복지협의체의 발전에 도움을 주고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 지역사회복지협의체의 의미

1995년 지방자치제 도입 이후, 복지욕구와 관련된 ‘삶의 질’ 문제가 크게 대두되면서 지방자치단체의 역할과 사회복지 전달체계에 많은 변화가 일어나기 시작했다. 특히 참여정부 이후 실질적인 지방분권정책이 추진되면서 2003년 사회복지사업법 개정으로 ‘지역사회복지협의체’가 도입되게 된다. 개정된 사회복지사업법은 지방자치단체로 하여금 지역복지계획을 수립하게 함으로써 사회복지서비스에 대한 지방자치단체의 책임을 강화하는 것이 요지이다. 이에 따라 지방자치단체는 사회복지서비스 기획능력을 강화하고 서비스 이용자인 주민들의 요구와 의견이 지역사회복지서비스의 공급에 적극 반영될 수 있도록 해야 한다(전병관, 2006). 이 같이 지역사회복지협의체의 등장은 ‘지방분권과 사회복지전달체계의 근원적 변화’와 함께 ‘지역복지 환경의 특성에 의한 연계 및 조직화의 필요성’, ‘지역사회 공동체적 기능 회복과 사회자본 증대의 절실성’, 그리고 ‘정

보통신 기술의 발전으로 인한 새로운 사회 조직화의 가능성'이라고 하는 복지환경의 변화에 맞춘 정책적 대응의 의미를 지니고 있다(보건복지부, 2009).

지역사회복지협의체는 지역사회에서 작동하는 복지분야의 협치기구로서, 지역 내 복지 주체들이 공동의 관심사를 가지고 협력적 네트워크 구축을 통해 의사결정과정에 모두 참여하고 지역의 복지 현안에 대해 논하며 이를 협의하는 구성체이다(김창기, 2005; 임태경, 2009). 또한 지역사회복지협의체는 사회서비스전달 담당기관들이 수평적인 협력연결망을 구성하여 서비스의 단절과 중복 문제를 완화시킬 것이라는 기대(강창현, 2005)와 민간 자원을 복지정책 집행과정에 최대한 활용하려는 목적(이주현, 2010)을 가지고 등장한 것이라 할 수 있다.

이상과 같은 일반적·제도적 환경의 변화를 등장배경으로 볼 때, 지역사회복지협의체는 변화된 복지환경에 빠르고 적절하게 대응하기 위한 새로운 차원의 사회복지서비스 전달체계라 할 수 있다.

2. 통합서비스 작동기제로서 지역사회복지협의체

가. 통합서비스의 개념

‘통합서비스(integrated service)’의 개념에 대하여 합의된 정의는 현재 존재하지 않는다. 이것은 복지체계(welfare system)의 발달, 그 중에서도 사회복지서비스 전달체계가 발달되는 과정에 대한 비판과 반성을 통해 나타난 새로운 개념이다(이경은, 2011). 기존의 사회복지 전달체계는 저소득층 중심의 공공부조나 선별적 서비스의 제공이 주를 이루고 있었고, 주민의 일상생활과 관련된 업무나 서비스는 개별적이고 분산적이어서 그 효과성 및 효율성이 미미했다. 또한 기업의 복지재단이나 사회복지 공동모금회, 종교계, 자원봉사단체 등은 상당한 자원을 가지고 있으나, 동기부여가 약하고 공공과 민간의 협력체계가 전무하여 효과성이 적다는 평가를 받아왔다(김경혜, 1999; 박광원·이주열, 1995; 이인재, 2002; 이현주, 2000; 조애저 외, 1996). 이러한 비판의 목소리는 통합서비스의 필요성을 대두시켰다.

Leichsenring(2004)은 통합서비스를 “비용효과를 높이고 서비스의 질을 개선하며 이용자와 공급자의 만족도를 높이기 위한 목적으로 실행되는 서비스”로 정의했으며,

Kodner(2002)는 “복지서비스의 연결, 정렬, 협력을 이루기 위해 설계된 재정, 행정, 조직, 서비스 전달 등에 있어 통일된 방법과 모델의 집합체”로 규정하고 있다. 또한 통합 서비스의 목적은 ‘복합적이고 장기적인 문제를 지닌 대상자가 필요로 하는 다양한 서비스 형태에 대하여 질적 수준, 소비자 만족도, 시스템의 효율성을 제고하는 것’이라 언급하며, 이와 같은 통합을 이루기 위한 다각적 노력의 결과가 바로 통합서비스라고 정의한다.

논의의 공통 개념을 정리하면, 통합서비스란 지역주민에게 제공하는 광의적 개념의 대민서비스를 제공하기 위한 하나의 시스템이며, 통합서비스의 시스템을 운영하기 위한 효율성의 증대와 지속성의 확보, 그리고 이용자의 참여도를 제고시키는 전략이 그 안에 포함되어 있다는 것을 의미하는 개념으로 볼 수 있다. 여기서 대민서비스는 작게는 보건과 복지서비스, 넓게는 보건과 복지를 포함하여 문화, 고용, 생활체육, 주거, 평생교육 등 복지부, 교육부, 노동부, 여성가족부, 건교부, 청소년위, 정통부 등에서 제공하는 대민 교육, 상담, 시설이용지원 등을 포괄하는 개념으로 볼 수 있다(고령화및미래사회위원회, 2005).

일반적으로 통합의 수준은 통합의 정도에 따라 연계(linkage), 조정(coordination), 완전통합(full integration)으로 구분할 수 있다(Kodner & Kyriacou, 2000; Leutz, 1999). 여기서 연계란 분절된 기존 체계에서 대상자의 필요에 따라 공급주체 밖의 기관들에 도움을 요청하는 방식을 취하는 것으로 협조 기관별로 대상자의 자격기준, 재정, 급여범위, 운영규칙 등을 독자적으로 결정하고 운영하는 것을 뜻한다. 조정은 클라이언트를 위한 연속적인 서비스를 위한 체계를 구축하며 포괄적 기능사정, 사례관리, 대학제간 팀 접근, 통일된 기록체계 등 체계적인 관리시스템을 운영함으로써, 관련 기관 간 의사소통을 원활히 하고 서비스 분절 및 비연속성을 줄이기 위한 노력을 의미한다. 끝으로 완전통합은 여러 관련 기관과 서비스의 자원과 재정을 단일 기관 하에서 통합하는 것이다. 통일된 서비스 네트워크를 구축하여 위의 조정 수준에서 활용되는 접근과 방법을 이용하게 되는 것이다.

이상으로 미루어볼 때, 통합서비스는 지역사회복지협의체 내에서 각 분과 간 통합·조정·연계의 역할과 효율적인 서비스 전달을 위한 지원, 그리고 통합서비스 제공을 위해 기존의 보건복지연계 이외 관련 타 영역과의 연계 확대를 그 내용으로 하고 있다고 볼 수 있다. 따라서 통합서비스는 수요자 중심의 통합적 서비스 제공이라는 목적을 실

현하는데 있어 지역사회복지협의체의 기능 중 가장 핵심적인 것이라 하겠다.

나. 통합서비스의 작동기제

통합서비스 체계 구축의 기본 방향은 그동안 분절적으로 제공되어오던 지역주민의 생활서비스를 가급적 동일한 체계 내에서 통합적으로 해결하도록 지방정부의 조직체계를 재구성하는 데 있다. 그동안 통합서비스는 사례관리와 거의 동일시 되어왔으나(윤춘모, 2009; 이용돈, 2010; 최향순·윤춘모, 2011), 지역사회복지협의체는 사례관리를 직접적으로 할 수 있는 구조가 아니며, 단지 지원할 수 있는 구조이다(이경은, 2011). 따라서 협의체 차원에서 논의되는 소위 ‘통합서비스’의 기제가 제대로 작동하기 위해서는 먼저 자원의 개발과 관리, 그리고 이들을 엮어낼 수 있는 네트워크의 구축과 연계, 서비스 조정과 같은 역할들이 선행되어야 한다.

1) 자원개발

지역사회복지협의체와 같은 비영리조직은 여러 가지 방법을 동원하여 부족한 자원을 마련하기위해 노력한다. 보건복지부(2009)의 운영안내에서는 협의체 구성 모형에 대해 지역별 특성으로 나누어 제시하고 있는데, 이는 지역 내 자원의 실태에 따라 자원이 풍부한 지역과 부족한 지역으로 구분하여 해당지역별로 적합한 모델로 구성할 것을 권고하고 있다.

지역사회복지자원의 지역 간 격차는 어제 오늘 일이 아니라, 우리나라와 같이 정부의 비영리조직(사회복지기관)에 대한 재정 지원이 부족할 경우에는 자원부족 현상은 더욱 문제가 되고 있는 실정이다. 특히 비영리조직의 자원개발의 필요성은 필요한 공공재가 한정되어있기 때문에 언제나 제기되는 문제였다. 비영리조직의 자원은 한정돼 있는 반면에 수요는 언제나 공급을 초과하므로 자원은 부족한 상태에 놓여있게 되는 것이다. 따라서 부족한 자원의 개발을 위해서는 자원이 가지고 있는 속성에 대해 제대로 파악하고 있을 필요가 있다. 지역사회복지협의체에서 활용할 수 있는 자원은 크게 인적자원과 물질자원으로 대별할 수 있다(이경은, 2011).

Nadler(1970)는 인적자원개발을 “행동 변화의 가능성을 가져오는 조직화된 학습 경험”이라 정의하여, 외부환경의 변화와 지식기반사회로의 이행에 따라 인적자원개발의

개념을 확장하였다(조은상, 2001에서 재인용). 이러한 인적자원개발의 개념은 그 초점이 개인이나 집단 학습의 미시적 수준에서 점차 조직 수준의 성과 향상이라는 거시적 수준으로까지 발전해왔다. McLean과 McLean(2001)은 인적자원개발의 연구 가능성을 국가, 사회 혹은 범세계적 차원으로 확장시킬 것을 제안하였다. 즉, 인적자원개발 관련 활동의 범위는 훈련에 제한되는 경우부터 학습 및 행동변화, 성과 향상, 태도 및 조직 문화의 변화를 지칭하는 경우까지 포함된다는 것이다. 또한 모든 사람의 국가 개발 과정 참여 보장을 위해 기술 및 생산 기술의 향상과 육체적, 감성적, 영적 및 지적인 면에서 잠재능력 개발을 위한 활동을 포함시켜야 한다고 주장한다.

한편 물적자원은 지방자치단체에서 공공서비스를 전달하기 위해 이용하는 인프라를 비롯해 정부의 지원금 및 기금, 기업의 협찬금, 일반 시민의 기부금, 서비스 이용료, 수익사업 등 다양한 유형의 자원을 포함한다(이경은, 2011). 그러나 지역사회복지협의체는 다른 비영리단체들과 달리 부족한 자원을 직접적으로 확보하기 위한 모금이나 수익사업을 펼칠 수 없어 외부의 기금원에 의존하는 것이 어려운 실정이다. 가능하다면 다양한 협약(MOU)을 통하거나 지역사회복지계획과 같은 ‘복지자원의 개발과 적정배분’이라는 과정을 통해 간접적으로 물적자원개발이 가능하다고 할 수 있다. 지역사회복지협의체는 대표협의체와 실무협의체를 통해 필요한 물적자원을 제공하거나 연계에 관련된 협의 또는 건의를 할 수 있다(이경은, 2011).

2) 자원관리

자원관리란 조직의 유지(지속성)와 관련된다. 비영리부문의 조직과 관리에 있어서는 내부자, 외부자 등이 주요 주체인데 이러한 점에 있어 인적자원은 핵심 영역이므로 전략적 계획 수립에 있어 우선 고려사항이 된다. 비영리부문의 자원관리는 다양한 사회관계 내에서 형성되며 이를 위한 전략의 수립이 조직의 생존에 관건이 된다(Pawlak & Vinter, 2004).

지역사회복지협의체와 같은 비영리부문의 자원관리가 중요한 이유는 바로 비영리부문이 사회경제적, 문화적 급변과 새로운 사회서비스 등장 등으로 매우 역동적인 변화 속에 있기 때문이다. 따라서 조직의 생존과 발전을 위해서는 인적자원개발을 위한 체계적인 관리가 필요하다(Pynes, 2004). Pynes(2004)에 따르면 비영리부문의 인적자원의 중요 요소는 지식, 기술, 역량과 그 밖의 특성이다. 하지만 기능중심의 미국과 달리 지

역사회복지협의체를 비롯한 우리나라 비영리부문의 인적자원은 사회적 가치와 공동체, 자원봉사 정신 등의 내용이 더 큰 의미를 지닐 수 있다고 판단된다.

3) 네트워크

네트워크에 대해서는 학자들마다 상이한 견해가 있는데 Njoh(1993)은 네트워크를 ‘기관의 관계’, ‘기관의 상호작용’, ‘기관과 환경의 관계’, 그리고 ‘타 기관들 간의 기관 간 관계’로 정의하고 있다. 또한 O’Toole(1997)는 네트워크에 대한 구체적인 예로 행정조직 간의 협조적 사업수행 체계, 중앙과 지방 또는 지방자치단체 간의 프로그램 관리체계, 계약사업복합체(complex contracting arrays), 그리고 민·관 협력 등을 들고 있다.

이준영(2007)은 사회적 관계망, 조직간 관계, 서비스 연계망, 기관 간 연계, 조직간 협력, 지역사회관계망 등 기존의 다양한 연구에서 네트워크의 개념을 종합하여 네트워크를 자원, 기술, 지식, 신뢰 등을 서로 공유할 수 있는 사람들 또는 단체의 공식적 혹은 비공식적 관계의 망(net)으로서의 유대, 연계라고 정의하였다. 이외에도 공공기관, 기업체, 비영리집단, 자원봉사 단체 등을 포함하는 공공서비스 전달과 관련하여 상호 연계되고 공통의 이해를 가진 모든 조직체의 협조체계로 이해할 수 있다(김석준 외, 2000).

지역사회복지 네트워크의 구축은 횡적 네트워킹과 종적 네트워킹의 접점에서 형성된다. 횡적 네트워킹은 부분별, 대상자별 단위로서 복지대상자 또는 복지 분야별(아동, 노인, 장애인, 여성, 환자), 담당기관 및 부문별(사회복지관, 장애인복지관, 노인복지관, 보건의료기관, 노동 관련 기관 등) 기관을 나타내며, 종적 네트워킹은 공간적·지역적 단위로서 전국, 광역시도, 시군구, 지역, 소집단, 개인 단위를 의미한다(이재완, 2005).

이 가운데 이현주 외(2000)는 지역 단위 사회복지서비스 네트워크 구성 방안을 제시하면서 기관 네트워크에서 기관장 위원회, 서비스 지원 위원회, 소비자 대표 위원회, 실무 위원회를 두고 지방자치단체를 포함시킬 것을 제안하고 있으며, 이인재(2002: 207-234)는 지역 단위 복지네트워크는 지역 내 사회복지 관련 이용 시설, 생활 시설, 자활 지원센터, 고용안정센터, 자원봉사센터, 시민단체, 의사 및 변호사협회 등 전문가 단체, 종교기관 등을 망라하여 참여 가능한 부분부터 단계적으로 구성해 나갈 것을 제안하고 있다.

따라서 지역사회복지협의체는 민·관 및 민간 내 대상자별 서비스 체계를 협력적으로 구축하여 서비스 대상자별로 보건, 복지, 고용, 문화, 체육 등 분야별 서비스를 연계, 제공해야 할 것이다.

4) 민·관 협력

사회복지분야에서 민·관 협력이란 사회복지서비스의 효과적인 공급을 위해 정부와 민간기관이 역할분담을 통해 서비스를 제공하는 것을 의미한다(김석준 외, 2000). 공공 부조와 같이 정부기관에서 전담하여 제공하고 있는 부분도 있지만, 많은 사회복지서비스들이 민간위탁, 보조금 지급, 계약 등의 방법으로 정부와 민간기관의 협력을 통해 제공되고 있다. 이는 사회복지서비스가 민간 또는 정부가 전담하여 제공하기에 한계가 있기 때문이다.

정부는 2006년 7월 1일부터 세 단계로 나누어 전국 시·군·구 및 읍·면·동에 걸친 행정체계 개편을 단행하고 있다. 개편의 주요 목적은 복지·보건·고용·문화·평생학습 등 주민생활에 필요한 서비스 영역을 통합적으로 제공하여 주민의 삶의 질을 높이는 효율적인 행정체계를 구축하는 것이다. 이에 지역사회 내의 민간부분에서도 지금까지의 분절적 활동에서 벗어나 주민 생활을 위해 핵심 영역 간에 상호 연계를 행함은 물론, 공공과의 협력관계를 형성하는 것이 어느 때보다 중요하게 간주되고 있다. 특히 지방분권화에 따른 지역복지발전의 계기로 민과 관의 협치(governance)의 중요성이 강조되고 있는 가운데, 지역사회 내의 복지발전 주체들인 지방자치단체, 지역복지기관 및 단체, 그리고 지역주민들의 능동적인 역할이 부상되고 있다(이경운, 2011).

지역사회복지 분야에서의 민·관 협력 유형은 4가지 형태를 상정할 수 있다(안혜영, 2010a: 63-76). 첫째, 병행보완모형(Parallel Supplement Model)은 공공과 민간이 각각 재원을 조달하고 급여를 제공하지만, 급여의 대상이 다른 경우이다. 이 경우 민·관의 협력은 급여의 대상자 선정과정에서 이루어진다. 둘째, 병행보충모형(Parallel Complement Model)은 공공과 민간이 각각 재원을 조달하고, 급여 및 대상이 같지만 서로 상이한 급여를 제공하는 것이다. 이 경우 민·관 협력은 급여의 내용을 결정하는 과정에서 이루어진다. 셋째, 협동대리모형(Collaborative Vendor Model)은 공공은 재원 조달의 책임을 맡고, 민간은 급여의 책임을 맡는다. 이 모형에서 민·관 협력은 재원을 배분하는 과정에서 이루어진다. 넷째, 협동동반모형(Collaborative Partnership

Model)은 공공이 재원조달의 책임을 맡고, 민간이 급여를 받는다는 점은 앞의 세 번째 모형과 동일하지만, 민간은 프로그램 관리나 정책개발에서 정당한 재량권을 가질 뿐 아니라 공공의 정책결정과정에 영향을 미치는 점에서 차이가 있다.

최근 지역사회복지 서비스 전달방식은 관 주도적 형태에서 민간부문의 권한을 강화하는 방식으로 선화하고 있다. 민간 서비스 공급자원이 급격히 늘어나는 추세인 요즘, 민간의 권한을 높이는 협력체계를 구축해야 민·관 협력이 효과적으로 이루어질 것이다. 따라서 지역사회복지협의체의 통합서비스에 있어 민·관 협력은 통합서비스의 체감도 향상에 있어 중요한 역할을 할 것으로 보인다.

5) 서비스 조정

지역사회복지서비스 전달체계는 의료, 교육, 종교, 교정, 노동을 포함한 다양한 인접 체계와의 원활한 연계가 요구된다. 이 중, 사회보험과 공적부조 및 사회복지서비스를 제공하는 복지서비스 전달체계는 지역사회와 사회를 통합하는데 잠재적으로 유용한 자원을 클라이언트에게 제공하기 때문에 서비스의 연계 및 조정이 보다 절실히 요구된다(서동우, 1997; 이선훈, 2000).

서비스 조정이란 ‘서비스 제공주체들 간에 협력과 교환이 이루어져 결과적으로 서비스가 유의미하고 적절한 시간적 진행에 의해 제공되는 것’으로 정의할 수 있다(Baker, 1991). Aiken(1975)은 이러한 조정 행위가 발생하는 영역으로 프로그램, 자원, 클라이언트, 정보 등 네 가지 요소를 제시하였다. 또한 Aldrich(1976)는 조직 간의 상호작용을 강조하면서 조정의 개념을 ‘법이나 행정적 규제에 의해 지시되는 관계들’로 정의하였다. 또한 Ries(1992)는 다중진단에 대한 접근모형을 서비스 조정 수준에 따라 일련(serial), 연계(linkage), 통합(integration)의 세 가지 모델로 구분하고 ‘일련 모델’보다는 ‘연계 모델’ 하에서 서비스 조정이 보다 증대되며, ‘연계 모델’보다는 ‘통합 모델’ 하에서 조정의 정도가 극대화된다고 설명하고 있다.

지역사회복지협의체는 지역사회가 사회복지서비스 제공에서 갖게 되는 강점을 살리는 주요한 방식으로 이해된다. 그러므로 지역사회복지협의체는 지역의 복지욕구에 대해 정확한 파악과 욕구에 민감한 서비스 체계를 구성하는 기반이 될 뿐 아니라, 지역사회의 복지 관련 상황에 대한 파악에 기초하여 지역의 복지에 대한 체계적인 의견을 수렴하여 서비스 조정 계획을 세워야 한다. 또한 복지 관련 서비스의 연계 및 조정의 기반

을 마련하여 서비스의 중복과 누락을 예방할 수 있어야 한다(이현주, 2003). 서비스 조정을 위해서는 정보공유 및 합리적 서비스 조정 시스템의 구축을 통해 민·관이 지역사회 내의 자원 총량을 적절히 조정할 수 있는 체계를 구축해야 한다. 전체적으로 우리나라의 사회복지 전달체계는 서비스 제공자의 확충을 병행하면서 서비스 제공자 간 협력을 보다 공식화하고, 이를 통해 협력이 보다 원활히 이루어질 수 있도록 구조화하는 작업이 필요하다. 지역사회복지협의체는 이러한 시도로서 이해되어야 하며, 우리나라의 수준을 고려하면 지역사회복지협의체와 같은 연계를 중심으로 하는 서비스 간 조정이 더욱 절실하다 할 것이다(이현주, 2003).

이 같은 측면에서 지역사회복지협의체는 공공기관은 물론 기업의 사회공헌, 노조조직, 서비스 기관, 시민단체 등 공공 및 민간의 자원보유기관을 망라한 네트워크를 구축하고 이들 간의 원활한 협조 속에 자원의 효율적 운영과 서비스 조정을 도모해야 한다.

3. 지역사회복지협의체 종사자의 특성과 통합서비스와의 관계

제도 도입 이후 지금까지 지역사회복지협의체와 운영의 핵심적 역할을 담당하는 종사자에 관한 연구는 매우 제한적이고 단편적으로만 이루어져왔다. 또한 관련 연구의 대부분은 분절되어 있는 사회복지서비스 전달체계의 문제가 종합적이고 포괄적인 복지서비스를 어렵게 하는 요인으로 지적되고 있음에도 불구하고(강혜규 외, 2008; 박능후·민소영, 2008; 이주현, 2010; 초의수, 2007), 이에 대한 대안을 제대로 제시하지 못하였다. 이로 인해 사회복지사업법과 지역사회복지협의체가 추구하는 통합적 복지서비스 전달에 대한 실질적인 분석 및 평가는 아직 미비한 실정이다(우정자, 2006; 이주현, 2010).

본 연구는 이 같은 한계를 극복하기 위해 지역사회복지협의체 종사자의 역할이 그들의 특성을 특정하며, 이들의 특성이 통합서비스에 어떤 영향을 미치는지 검증하고자 한다. 먼저 통합서비스에 영향을 미치는 요인 연구로는 대부분 지역사회복지협의체 시범사업에 대한 운용실태와 평가를 중심으로 한 연구(강혜규, 1998; 이현주 외, 2000; 함철호, 2003)와 통합서비스 영향 요인을 밝히기 위해 이론을 구성하고 가설을 검증하는 차원의 연구(김미주, 2004; 박미은; 2002) 등이 소수 이뤄졌다.

예컨대 함철호(2003)는 통합적 접근에 대한 영향요인을 역사적 요인, 조직적 요인, 전

문직 특성 요인, 지리적 요인, 적용범위 요인으로 구분하여 접근하고 있으며, 박영란과 황정임(2000)은 개인특성, 기관특성, 연계특성을 중심으로 기관 간 연계 정도에 영향을 미치는 요인을 파악하였다. 또한 이혜원(2002)은 지원 조직 간 서비스 연계의 결정요인으로 개인요인과 조직요인으로 구분하여 서비스 연계조직 수에 미치는 영향을 분석하였다.

그 밖에 지역변수, 기관특성변수, 개인특성변수가 기관의 협력정도에 미치는 영향을 규명한 연구(이현주 외, 2000)와 파편화된 사회복지 서비스 제공을 개선하여 통합적으로 서비스를 제공해야 한다는 점을 강조하여 사회복지서비스 전달체계에 대한 개선방안으로 통합적 모델로 제시한 연구(김윤재, 2004; 박능후·민소영, 2008) 등이 있다.

이처럼 기존 연구에서는 통합서비스의 영향요인에 대해 매우 다양한 관점을 제시하고 있으나 본 연구에서는 이를 크게 개인적 특성과 환경적 특성으로 나누어 살펴보고자 한다. 왜냐하면 통합서비스와 같은 복합적 업무의 수행은 전통적으로 개인의 특성에 초점을 맞춰 왔지만(Herzberg, 1959), 최근에는 지역사회환경과 같은 환경적 요인이 업무에 영향을 미치는 주요인으로 지적되고 있기 때문이다(Porter & Steers, 1973; 이경은, 2011; 주상현 외, 2003).

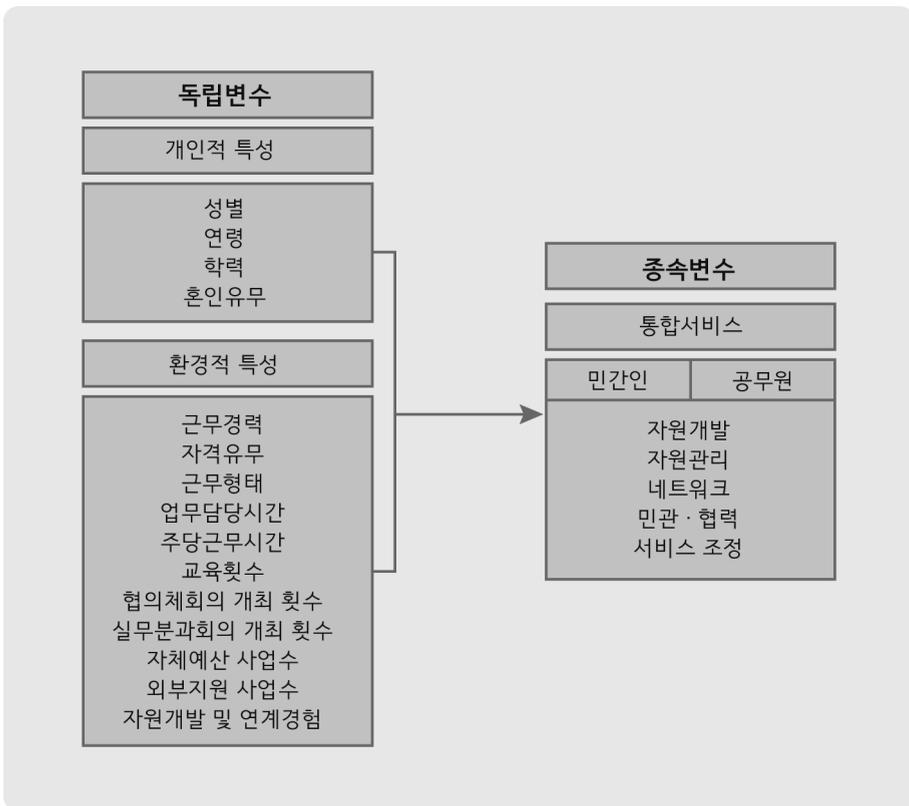
먼저 개인적 특성으로는 성별, 연령, 혼인여부, 경력, 학력 등과 같은 인구사회학적 요인을 예측 요인으로 볼 수 있으며, 환경적 특성은 기관의 특성과 전반적인 근무환경, 연계(네트워크), 전문성(자격 및 교육) 등과 같은 변수로 나누어볼 수 있다(김미주, 2004; 김재엽·박수경, 2001; 박경숙, 1996; 박미은, 2002; 박영란·황정임, 2000). 이 중 환경적 특성 변수는 지역사회복지협의체 종사자의 특성을 고려하여 근무경력, 자격증 소지 여부, 근무형태, 업무담당기간, 주당 근무시간, 협의체 전문교육 횟수, 각종 관련 회의 개최 횟수, 자체 예산 사업수, 외부자원 사업수, 자원개발 및 연계 경험 등과 같은 요인으로 세분화하여 분석에 활용하고자 한다. 이를 바탕으로 지역사회복지협의체 종사자의 개인 및 환경적 특성이 이들의 통합서비스 제공에 영향 요인인가를 검증하고, 서비스 제공 주체별 통합서비스의 차이를 명확히 비교하고자 민간인 종사자와 담당 공무원을 중심으로 본 연구를 진행하려 한다.

Ⅲ. 연구방법

1. 연구모형

본 연구는 선행연구들을 참고하여 지역사회복지협의체 종사자의 개인 및 환경적 특성이 통합서비스에 영향을 준다는 연구모형을 [그림 1]과 같이 구축하고 회귀분석을 통해 연구문제를 검토하였다. 본 연구에서 독립변수는 인구사회학적 요인을 중심으로 한 개인적 특성과 지역사회복지협의체 종사자의 특성을 고려한 환경적 특성이며, 종속변수는 통합서비스이다. 분석 결과는 민간인 종사자와 담당 공무원으로 나누어 제시하였다.

그림 1. 연구모형



2. 변수설명 및 측정도구

가. 종속변수

협의체 종사자들의 ‘통합서비스’를 측정하기 위해 이경운(2011)의 통합서비스 척도를 사용하였다. 통합서비스 척도는 자원관리 10개, 자원개발 4개, 네트워크 3개, 민·관 협력 4개, 서비스 조정 4개 등 총 5개 영역, 25개 문항으로 구성되어 있다. 척도의 신뢰도는 .961로 높은 신뢰수준을 보였다. 회귀분석에서 사용한 전체 통합서비스는 각 하위요인들 간의 합으로 구성되어 있으며, 이후부터는 각 하위요인에 해당하는 응답의 합으로 이루어져 있다.

나. 독립변수

개인적 특성은 성별, 연령, 학력, 혼인여부 등과 같은 인구사회학적 요인으로 구성되어 있다. 성별은 여성은 0, 남성은 1로 가변수 처리하였으며, 연령은 응답자의 답변을 그대로 사용하였다. 학력은 고졸부터 박사수료까지의 서열변수로 측정하였다. 혼인여부는 기혼을 1, 그 외 결혼은 0으로 가변수 처리하였다. 더불어 환경적 특성은 지역사회복지협의체 종사자의 특수한 상황을 고려하여 근무경력, 자격증 소지 여부, 근무형태, 업무담당기간, 주당 근무시간, 협의체 전문교육 횟수, 각종 관련 회의 개최 횟수, 자체 예산 사업수, 외부자원 사업수, 자원개발 및 연계 경험 등으로 세분화하였다. 먼저 근무 경력은 연령과 마찬가지로 연속변수로 측정하였다. 자격증 소지 여부는 유무를 중심으로, 근무형태는 정규직을 1, 비정규직을 0으로 하여 가변수로 처리하였다. 그 밖에 업무담당기간, 주당 근무시간, 협의체 전문교육 횟수, 각종 관련 회의 개최 횟수, 자체 예산 사업수, 외부자원 사업수, 자원개발 및 연계 경험은 모두 응답자의 답변을 그대로 한 연속변수로 측정하였다.

3. 연구대상 및 자료수집

본 연구의 조사대상은 전국 230개 시·군·구에 설치된 지역사회복지협의체에서 지역

사회복지협의체 업무를 담당하고 있는 공무원과 현재 지역사회복지협의체 상근 유급간사로 채용된 민간인 종사자들이다. 연구범위를 전국의 시·군·구로 한 데에는 본 연구를 통해 나타난 결과를 가급적 일반화하기 위해서이다.

설문지 배포 방식은 우편조사와 E-mail 조사를 혼합하여 전국에 배포하였으며, 설문지 배포 시기는 2011년 6월 1일부터 시작되어 7월 20일까지 회수하였다. 설문에 응한 대상자는 상근 유급간사 112명 중 103명과 협의체 업무를 담당하고 있는 129개 시·군·구의 공무원 종사자 105명이다. 결과적으로 230개 시·군·구에서 총 208부의 설문지를 회수하게 되었다. 이 중 불성실하게 응답한 2부를 제외한 206부를 최종분석에 사용하였다.

4. 자료분석

본 연구에서 수집된 자료는 PASW 18.0 for windows를 통해 다음과 같은 단계를 거쳤다. 먼저 연구대상자의 일반적 특성과 차이를 알아보기 위해 빈도분석과 집단 간 평균비교 분석, 분산분석 등을 실시하였다. 다음으로 상관관계분석을 실시하여 변수 간 기본적인 관계를 확인하고 다중공선성의 문제를 검토하였다. 끝으로 지역사회복지협의체 종사자의 특성이 통합서비스에 미치는 영향을 분석하기 위해 다중선형회귀분석(Multiple Linear Regression Analysis)을 실시하였다. 종사자의 개인 및 환경적 특성을 독립변수에 투입하고, 통합서비스의 다섯 가지 하위요인을 종속변수로 투입하여 변수 간의 유의한 영향력을 확인하였다.

IV. 연구결과

1. 지역사회복지협의체 종사자의 특성

전체 응답자의 개인적 특성을 분석한 결과, 민간인 종사자의 성별은 여성(72.8%)이 남성(27.2%)에 비해 압도적으로 많았으며, 연령은 30대가 전체 응답자 중 절반 이상(50.5%)으로 가장 많았다. 학력은 대졸자(53.4%)가 가장 많았으며, 응답자는 기혼자

(71.8%)가 미혼자(28.2%)에 비해 더 많았다. 공무원 종사자의 경우, 성별은 남성(50.5%)과 여성(49.5%)의 성비가 거의 같았으며, 연령대는 40대(57.3%)가 가장 많아 민간인 종사자들에 비해 연령대가 다소 높은 편으로 나타났다. 또한 학력은 대졸자(67%)가 가장 많았으며, 응답자 대부분이 기혼자(93.1%)로 나타나 민간인 종사자들에 비해 기혼자의 비율이 더 높았다.

표 1. 협의체 종사자의 개인적 특성

(단위: 명, %)

구분	민간인(N=103)		공무원(N=103)		
	빈도	비율	빈도	비율	
성별	남성	28	27.2	52	50.5
	여성	75	72.8	51	49.5
	합계	103	100.0	103	100.0
연령	20대	15	14.6	1	1.0
	30대	52	50.5	13	12.6
	40대	29	28.2	59	57.3
	50대 이상	7	6.8	30	29.1
	합계	103	100.0	103	100.0
학력	고졸	1	1.0	11	10.7
	초대졸	16	15.5	10	9.7
	대졸	55	53.4	69	67.0
	대학원졸	26	25.2	13	12.6
	박사과정/수료	5	4.9	0	0.0
	합계	103	100.0	103	100.0
혼인여부	기혼	74	71.8	95	93.1
	미혼	29	28.2	7	6.9
	합계	103	100.0	102	100.0

또한 이들의 환경적 특성을 파악하기 위해 집단 간 평균 비교 분석과 분산분석을 실시한 결과, 민간인 종사자의 근무경력(평균 73.27개월(약 6.1년)인데 비해, 공무원 종사자의 근무경력(평균 115.85개월(약 9.7년)로 민간인 종사자들에 비해 근무경력이 길었으며 이 같은 차이는 통계적으로 유의($p < .001$)한 것으로 나타났다. 반면 근무형태의 경우 민간인 종사자는 대부분 비정규직(90.3%)이었으나 공무원 종사자는 응답자

전원이 정규직(100%)인 것으로 나타나 민간인 종사자들에 비해 고용지위가 매우 안정적이었다. 사회복지 관련 자격 소지여부의 경우, 민간인 종사자는 절반 이상이 사회복지사 1급 자격증(66%)을 소지하고 있었으나, 공무원 종사자는 응답자의 절반 가량(49.5%)이 사회복지 관련자격이 없다고 응답해 대조적이었다. 협의체 업무 담당 기간은 민간인 종사자의 경우 평균 23.24개월(약 1.9년)로 공무원 종사자의 13.11개월(약 1.1년)에 비해 담당 업무 기간에서 차이가 있었으며 이 같은 차이는 통계적으로 유의한 수준($p < .05$)이었다. 또한 민간인 종사자는 응답자 대부분이 협의체 업무를 전담하고 있다(91.2%)고 응답한 반면, 공무원 종사자는 모두 협의체 업무를 병행(100%)한다고 응답해 대조를 이루었다. 본인이 맡고 있는 업무 외 타 업무를 병행한다고 응답한 민간인 종사자들은 모두 업무 시간 중 10시간 미만으로 타 업무를 병행하고 있었으며, 공무원 종사자 역시 대부분 10시간 미만(89.3%)을 타 업무에 할애하고 있는 것으로 조사되었다. 민간인 종사자들의 주당 근무시간은 평균 11.89시간으로 공무원 종사자의 5.26시간에 비해 2배 이상 긴 시간을 근무하고 있는 것으로 나타났으며, 이러한 차이는 통계적으로 유의($p < .05$)했다. 또한 이들이 협의체 업무에 투입되면서 받은 전문교육 횟수에 대해서는 민간인 종사자와 공무원 종사자 모두 '없다'고 응답한 비율이 절반 이상으로 높게 나타났으나, 민간인 종사자는 53.5%, 공무원 종사자는 70.9%로 공무원 종사자의 응답비율이 민간인 종사자에 비해 다소 높았으며, 이 같은 차이는 통계적으로 유의($p < .001$)한 것으로 조사되었다. 그러나 협의체 종사자의 신분을 차치하고 응답자 모두 협의체 업무에 대한 전문교육의 횟수가 현저히 낮은 수준인 만큼 협의체 업무에 대한 전문교육이 두 집단 모두 절실히 필요한 것으로 사료된다.

협의체 회의 개최 횟수는 민간인 종사자의 경우, 2010년 기준 평균 7.47회 실시했다고 응답해 공무원 종사자의 4.83회에 비해 현저한 차이를 보였으며, 이러한 차이는 통계적으로 유의($p < .01$)하게 나타났다. 또한 실무분과 및 기타 회의 역시 민간인 종사자는 평균 48.24회 실시했다고 응답한 반면, 공무원 종사자는 평균 7.06회 실시했다고 보고해 큰 차이를 보였으며, 집단 간 차이 역시 유의($p < .001$)한 것으로 분석되었다. 자체예산 사업수 또한 민간인 종사자는 평균 4.98회 실시한 반면, 공무원 종사자는 0.73회 실시했다고 응답해 대조를 이루었으며, 외부지원 사업수 역시 민간인 종사자는 평균 1.18회 실시했으나 공무원 종사자는 평균 0.29회 실시해 현격한 차이를 보였다. 특히 자원개발 및 연계경험에 대해 민간인 종사자는 평균 34.65회 실시했다고 응답한

반면, 공무원 종사자의 경우 평균 2.87회에 불과해 협의체 위주의 진행 사업이 매우 부족한 것을 알 수 있다.

표 2. 협의체 종사자의 환경적 특성 (1)

(단위: 명, %)

구분		민간인(N=103)			공무원(N=103)			t/p
		빈도	비율	평균 (SD)	빈도	비율	평균 (SD)	
근무경력 (개월)	5년 미만	45	43.7	73.27 (51.236)	39	37.9	115.85 (93.722)	4.046***
	10년 미만	40	38.8		19	18.4		
	15년 미만	15	14.6		11	10.7		
	20년 미만	2	1.9		17	16.5		
	20년 이상	1	1.0		17	16.5		
	합계	103	100.0		103	100.0		
근무형태	정규직	10	9.7	.10 (.298)	103	100.0	1.00 (.000)	-22.496***
	비정규직	93	90.3		-	0.0		
	합계	103	100.0		103	100.0		
자격여부	없음	1	1.0	2.32 (.489)	51	49.5	1.56 (.621)	-9.720**
	사회복지사 1급	68	66.0		47	45.6		
	사회복지사 2급	34	33.0		4	3.9		
	사회복지사 3급	-	0.0		1	1.0		
	합계	103	100.0		103	100.0		
업무 담당 기간 (협의체업무)	1년 미만	33	33.3	23.24 (20.515)	60	60.0	13,11 (9.175)	-2.583*
	2년 미만	26	26.3		21	21.0		
	3년 미만	16	16.2		15	15.0		
	3년 이상	24	24.2		4	4.0		
	합계	99	100.0		100	100.0		
협의체 업무 전담 여부	전담	93	91.2	.91 (.285)	-	0.0	0.00 (.000)	32.465***
	병행	9	8.8		103	100.0		
	합계	102	100.0		103	100.0		
타 업무 병행 업무 시간	10시간 미만	7	100.0	.19 (.817)	92	89.3	5.55 (2.973)	-17.641***
	10시간 이상	-	0.0		11	10.7		
	합계	7	100.0		103	100.0		
주당 근무 시간	10시간 미만	4	44.4	11.89 (9.993)	86	83.5	5.26 (7.136)	-2.583*
	10시간 이상	5	55.6		17	16.5		
	합계	9	100.0		103	100.0		
교육 횟수	없음	54	53.5	.63 (.857)	73	70.9	.36 (.608)	-2.642**
	1회	36	35.6		23	22.3		
	2회	7	6.9		7	6.8		
	3회	2	2.0		-	0.0		
	4회	2	2.0		-	0.0		
	합계	101	100.0		103	100.0		

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

표 3. 협의체 종사자의 환경적 특성 (2)

(단위: 명, %)

구분		민간인(N=103)			공무원(N=103)			t/p
		빈도	비율	평균 (SD)	빈도	비율	평균 (SD)	
협의체 회의 개최 횟수	없음	2	1.9	7.47 (4.550)	-	0.0	4.83 (3.086)	-4.843**
	1~5회	36	35.0		64	62.7		
	6~10회	49	47.6		32	31.4		
	11~15회	8	7.8		5	4.9		
	16회 이상	8	7.8		1	1.0		
	합계	103	100.0		102	100.0		
실무분과 및 기타 회의 개최 횟수	없음	-	0.0	48.24 (40.984)	12	11.8	7.06 (11.869)	-9.752***
	1~10회	17	16.5		72	70.6		
	11~20회	15	14.6		9	8.8		
	21~30회	13	12.6		5	4.9		
	31회 이상	58	56.3		4	3.9		
	합계	103	100.0		102	100.0		
자체예산 사업수	없음	11	10.7	4.98 (4.476)	67	65.7	.73 (1.314)	-9.215***
	1회	21	20.4		17	16.7		
	2회	12	11.7		7	6.9		
	3회	7	6.8		6	5.9		
	4회	4	3.9		2	2.0		
	5회	7	6.8		1	1.0		
	6회 이상	41	39.8		2	2.0		
	합계	103	100.0		102	100.0		
외부지원 사업수	없음	32	31.1	1.18 (1.250)	88	86.3	.29 (1.279)	-5.040**
	1회	41	39.8		9	8.8		
	2회	20	19.4		3	2.9		
	3회	5	4.9		1	1.0		
	4회 이상	5	4.9		1	1.0		
	합계	103	100.0		102	100.0		
자원개발 및 연계경험	없음	1	1.0	34.65 (85.673)	63	61.8	2.87 (6.466)	-3.735***
	10회 미만	19	18.4		27	26.5		
	10회 이상	83	80.6		12	11.8		
	합계	103	100.0		102	100.0		

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

2. 상관관계 분석

각 연구변인들 간 상관관계를 분석한 결과는 아래 <표 4>와 같다. 일반적으로 Pearson $|r| > .8$ 이면 상관관계가 매우 높아(윤영선, 2000), 다중공선성(multicollinearity)을 의심할 필요가 있다고 보고 있으나, 이처럼 높은 상관관계를 보인 변수는 없는 것으로 나타났다.

먼저 통합서비스의 하위요인 간에는 모두 정적 상관관계가 존재하고 있었다. 자원개발과 자원관리 간에 높은 정적 관계가 존재하여 자원개발의 수준이 높을수록 자원관리의 수준도 높은 것으로 나타났다($r=.759, p < .001$). 또한 자원개발은 네트워크($r=.613, p < .001$), 민·관 협력($r=.626, p < .001$), 서비스 조정($r=.576, p < .001$) 사이에도 비교적 높은 수준의 정적 상관관계를 보이고 있었다. 그 밖에 자원관리와 네트워크($r=.749, p < .001$), 민·관 협력($r=.629, p < .001$), 서비스 조정($r=.707, p < .001$) 사이에도 유의한 정적 상관관계가 존재하고 있었으며, 네트워크와 민·관 협력($r=.594, p < .001$), 서비스 조정($r=.695, p < .001$) 사이에도 중간 정도의 정적인 상관관계를 나타내었다. 끝으로 민·관 협력과 서비스 조정($r=.701, p < .001$)에도 비교적 높은 상관관계가 존재해 통합서비스의 한 수준이 높아지면, 다른 수준도 높아지는 양상을 보이는 것을 알 수 있다.

한편 개인적 특성 요인에 해당하는 연령의 경우, 환경적 특성 가운데 근무경력($r=.181, p < .001$)과 근무형태($r=.495, p < .001$)와는 정적인 관계를 보이지만 자격 여부($r=-.371, p < .001$), 협의체회의 개최 횟수($r=-.229, p < .001$), 실무분과회의 개최 횟수($r=-.313, p < .001$), 외부지원 사업수($r=-.261, p < .001$) 등과는 부적인 관계를 보이는 것으로 나타났다. 또한 환경적 특성 가운데 근무형태의 경우, 주당 근무시간($r=.281, p < .001$)을 제외한 다른 환경적 변인 및 통합서비스 요인들과 부적인 상관관계를 보이고 있었다. 그 밖에 협의체 회의와 실무분과회의 개최 횟수, 자체예산 사업수, 외부지원 사업수 등은 개인적 특성을 제외한 대부분의 변인들과 정적인 관계를 보이고 있는 것으로 나타났다.

표 4. 연구변인 간 상관관계

구분	성별	연령	학력	혼인유무	근무경력	직격 여부	근무 형태	업무 기간	근무 시간	교육 횟수	협의체 회의	분과 회의	자체 예산	외부 지원	자원 연계	자원 개발	자원 관리	네트 워크	민관 협력	서비스 조정	
성별	1																				
연령	-.319**	1																			
학력	.020	-.104	1																		
혼인유무	.181**	-.459**	.054	1																	
근무경력	-.046	.271**	.210**	-.156*	1																
직격여부	.138*	-.371**	.170*	.268**	.101	1															
근무형태	-.182**	.495**	-.139*	-.223**	.264**	-.528**	1														
업무기간	.145**	-.020	.196**	-.080	.136	.087	-.227**	1													
근무시간	-.065	.117	-.083	.016	.097	-.149*	.291**	-.200**	1												
교육횟수	.048	-.075	.097	.087	.035	.111	-.209**	.274**	.014	1											
협의체회의	.101	-.229**	.151*	.133	.003	.104	-.267**	.162*	-.065	.082	1										
분과회의	.134	-.313**	.225**	.070	-.041	.218**	-.528**	.379**	-.200**	.134	.565**	1									
자체예산	.187**	-.197**	.167*	.042	-.051	.274**	-.497**	.375**	-.240	.177*	.384**	.674**	1								
외부지원	.145*	-.261**	.148*	.116	.009	.184**	-.338**	.154*	-.103	.158*	.174*	.220**	.314**	1							
자원연계	-.027	-.089	.075	-.060	.095	.065	-.234**	.369**	-.104	.120	.498**	.535**	.211**	.109	1						
자원개발	.170*	-.312**	.247**	.137	-.131	.429**	-.670**	.359**	-.188**	.151*	.367**	.584**	.584**	.315**	.296**	1					
자원관리	.097	-.291**	.297**	.057	-.054	.406**	-.664**	.419**	-.158*	.232**	.349**	.591**	.547**	.315**	.284**	.759**	1				
네트워크	.140*	-.279**	.172*	.088	-.093	.294**	-.502**	.286**	-.187**	.140*	.411**	.531**	.457**	.224**	.233**	.613**	.749**	1			
민관협력	.202**	-.257**	.275**	.188**	-.125	.311**	-.457**	.239**	-.138*	.140*	.261**	.397**	.351**	.212**	.150*	.626**	.649**	.594**	1		
서비스조정	.080	-.147*	.249**	.039	-.035	.216**	-.393**	.328**	-.130	.110	.359**	.423**	.362**	.228**	.217**	.576**	.707**	.695**	.701**	1	

* $p < .05$, ** $p < .001$

3. 지역사회복지협의체 종사자의 특성이 통합서비스에 미치는 영향

가. 종사자의 특성이 통합서비스에 미치는 영향

본 연구의 목적은 지역사회복지협의체 종사자의 특성이 통합서비스에 미치는 영향을 파악하고 이를 종사자 신분을 중심으로 조명하는 것이다. 이 같은 연구목적에 달성하기 위해 먼저 전체 통합서비스 모형에 대한 다중회귀분석을 실시하였으며, 이후 보다 세부적인 양상을 파악하기 위해 통합서비스 하위요인 다섯 가지에 대해 각각 다중회귀분석을 실시하였다. 이 과정에서 환경적 특성의 한 요인인 ‘근무형태’의 경우, 공무원 종사자를 대상으로 한 분석에서는 제외되었는데 그 이유는 공무원 종사자의 근무형태가 모두 ‘정규직’이기 때문이다. 그럼에도 불구하고 근무형태를 분석에서 제외하지 않은 이유는 근무형태가 민간인 종사자의 통합서비스에 영향을 미치는 요인으로 예상되기 때문이다.

전체 통합서비스 모형에서 민간인 종사자를 대상으로 한 분석의 경우, 모형의 총 설명력은 38%로 양호하게 나타났으며 개인 및 환경적 특성 가운데 통계적으로 유의한 영향을 미친 요인들이 발견되었다. 개인적 특성에서는 혼인유무($B = -.234, p < .05$)에서 유의한 영향력을 나타냈는데, 이는 민간인 종사자의 경우 미혼자가 기혼자에 비해 통합서비스 제공에 더 유리한 위치에 있음을 보여주는 결과라 할 수 있다. 또한 환경적 특성 요인 가운데 업무담당기간($B = .175, p < .01$)과 협의체 회의 개최횟수($B = .556, p < .05$)에서 유의한 영향력이 발견되었다. 이는 민간인 종사자의 경우 협의체 업무를 담당할 기간이 길고, 협의체 회의를 많이 해 본 민간인 종사자가 통합서비스에도 긍정적인 영향을 준다는 결과라 해석할 수 있다.

한편 공무원 종사자를 대상으로 한 분석에서는 모형의 총 설명력이 39.5%로 민간인을 대상으로 한 앞선 분석과 비슷한 수준으로 나타났다. 또한 통합서비스에 영향을 미치는 요인으로는 자체예산 사업수($B = .237, p < .001$)와 외부지원 사업수($B = .089, p < .05$)가 나타났는데, 이는 공무원 종사자에게 있어 자체예산 사업과 외부지원 사업 등 협의체가 중심이 되는 사업운영 경험이 통합서비스에 있어 매우 중요하다는 것을 보여주는 결과라 할 수 있다. 즉, 협의체가 주도하는 자체예산 사업과 자원개발, 자원관리, 민·관 협력 등을 통한 외부지원 사업의 운영 등 협의체가 가진 강점을 발휘해 사

업운영의 묘(妙)를 발휘한다면 통합서비스의 제공뿐만 아니라 협의체 운영을 보다 활성화시킬 수 있다는 것이다.

표 5. 협의체 종사자의 특성이 통합서비스에 미치는 영향

변수		민간인(N=103)		공무원(N=103)	
		B(SE)	β	B(SE)	β
상수(Constant)		76.731(12.042)		69.445(11.310)	
개인적 특성	성별	.163(2.265)	.007	-2.813(1.917)	-.143
	연령	.194(.170)	.132	-.214(.159)	-.138
	학력	1.161(1.389)	.091	1.075(1.221)	.086
	혼인유무	-5.240(2.556)	-.234*	-.762(3.958)	-.019
환경적 특성	근무경력	-.031(.021)	-.156	-.003(.013)	-.029
	자격유무	.009(2.053)	.000	1.921(1.817)	.122
	근무형태	-2.415(3.858)	-.066	-	-
	업무담당기간	.175(.057)	.351**	.081(.102)	.075
	주당근무시간	-.180(.214)	-.080	.066(.145)	.046
	교육횟수	-.077(1.125)	-.007	2.420(1.536)	.150
	협의체회의 개최 횟수	.556(.283)	.253*	.124(.324)	.038
	실무분과회의 개최 횟수	.049(.036)	.200	.344(.084)	.418
	자체예산 사업수	-.129(.283)	-.056	1.773(.812)	.237***
	외부지원 사업수	.726(.772)	.090	.089(.770)	.012*
	자원개발 및 연계경험	-.017(.016)	-.147	-.024(.183)	-.016
	F		3.311***		3.875***
R^2		.380		.395	
Adj. R^2		.265		.293	

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

나. 종사자의 특성이 자원개발에 미치는 영향

통합서비스의 다섯 가지 하위요인 가운데 자원개발의 경우, 민간인 종사자를 중심으로 한 분석에서 모형의 총 설명력은 31.2%로 나타났으며, 투입된 요인 가운데 유일하게 자체예산 사업수($B=.154$, $p < .05$) 만이 통계적으로 유의한 영향력을 지닌 변수로

분석되었다. 이는 민간인 종사자의 경우 자체예산 사업의 수가 자원개발에 긍정적인 영향을 미친다는 것을 의미한다. 그러나 그 밖에 요인으로는 민간인 종사자의 자원개발을 유의하게 설명할 수 없었다.

한편 공무원 종사자를 대상으로 한 분석에서 모형의 총 설명력은 27.4%로 나타났으며, 자격유무($B=1.002, p < .05$)와 자체예산 사업수($B=.212, p < .01$)가 유의한 영향력을 지닌 요인으로 분석되었다. 즉, 공무원 종사자의 경우 자원개발에 긍정적인 영향을 미치는 요인은 자원개발의 중요성을 강조하는 사회복지사 자격의 소지와 함께 협의체가 중심이 되는 활발한 자체예산 사업이라는 것이다.

표 6. 협의체 종사자의 특성이 자원개발에 미치는 영향

변수		민간인(N=103)		공무원(N=103)		
		B(SE)	β	B(SE)	β	
상수(Constant)		12.407(3.186)		5.133(3.046)		
개인적 특성	성별	-.799(.600)	-.139	.427(.516)	.088	
	연령	.034(.045)	.092	.011(.043)	.028	
	학력	.432(.368)	.135	-.414(.329)	-.134	
	혼인유무	-.727(.677)	-.129	.834(1.066)	.082	
환경적 특성	근무경력	-.003(.005)	-.056	-.004(.003)	-.144	
	자격유무	-.269(.544)	-.052	1.002(.489)	.258*	
	근무형태	-.140(1.022)	-.015	-	-	
	업무담당기간	.020(.015)	.162	.003(.027)	.012	
	주당근무시간	.027(.057)	.047	.045(.039)	.126	
	교육횟수	-.058(.298)	-.020	-.237(.414)	-.060	
	협의체회의 개최 횟수	.041(.075)	.075	.064(.087)	.081	
	실무분과회의 개최 횟수	.002(.010)	.026	.062(.023)	.308	
	자체예산 사업수	.154(.075)	.268*	.212(.219)	.116**	
	외부지원 사업수	.137(.205)	.068	-.083(.207)	-.044	
	자원개발 및 연계경험	.001(.004)	.048	.026(.049)	.069	
	F		2.450**		2.236*	
	R^2		.312		.274	
Adj. R^2		.185		.151		

* $p < .05$, ** $p < .01$

다. 종사자의 특성이 자원관리에 미치는 영향

자원관리의 경우, 민간인 종사자를 대상으로 한 분석에서 모형의 총 설명력은 44.5%로 비교적 높게 나타났으며, 개인적 특성 가운데 혼인유무($B = -3.136, p < .01$)와 환경적 특성 가운데 근무형태($B = -4.570, p < .05$), 업무담당기간($B = .106, p < .001$)이 자원관리에 유의한 영향요인으로 조사되었다. 본 분석에서 민간인 종사자의 근무형태가 유의한 영향요인으로 나타난 것은 큰 의미를 지니고 있다고 볼 수 있다. 왜냐하면 업무의 안정성을 가지고 있는 정규적이 고용의 불안정성을 안으며 일하고 있는 비정규직에 비해 상대적으로 자원관리에 더 유리한 입장이라는 것을 뜻하기 때문이다. 민간인 종사자의 대부분이 비정규직(90.3%)임을 상기해볼 때, 이 같은 결과는 향후 민간인 종사자의 처우개선에 중요한 근거로 쓰일 수 있으리라 판단된다. 또한 업무담당기간은 협의체 업무에 대한 담당기간이 길어질수록 자원관리에 대한 전문성이 더욱 발휘된다는 의미로 해석된다.

한편 공무원 종사자를 대상으로 한 분석에서 모형의 총 설명력은 43.2%로 나타났으며, 개인적 특성 가운데 성별($B = -1.878, p < .05$)과 학력($B = 1.298, p < .05$)이, 환경적 특성 가운데 교육 횟수($B = 1.811, p < .01$)와 실무분과회의 개최 횟수($B = .149, p < .001$), 자체예산 사업수($B = .728, p < .05$)가 유의한 영향요인으로 나타났다. 이는 공무원 종사자의 경우 남성이 여성에 비해, 학력이 높을수록 자원관리에 더욱 긍정적인 영향을 미치는 것을 의미한다. 또한 교육횟수가 자원관리에 영향력 있는 요인으로 나타났는데, 이는 대부분의 공무원 종사자가 협의체 전문교육을 받지 않았다(70.9%)는 현실에 비추어볼 때, 매우 의미 있는 결과라 할 수 있다. 또한 실무분과회의 개최 횟수는 분과 회의를 통해 지역사회자원의 네트워크를 유지·관리함으로써 보다 효과적인 자원관리를 할 수 있음을 의미하는 것이다. 또한 협의체가 중심이 되는 자체예산사업을 실행한 경험이 공무원 종사자로 하여금 자원관리에 긍정적인 영향을 미치고 있음을 보여주는 결과라 할 것이다.

표 7. 협의체 종사자의 특성이 자원관리에 미치는 영향

변수		민간인(N=103)		공무원(N=103)	
		B(SE)	β	B(SE)	β
상수(Constant)		35.971(5.527)		26.579(5.259)	
개인적 특성	성별	-.372(1.041)	-.034	-1.878(.891)	-.198*
	연령	.040(.078)	.056	-.083(.074)	-.112
	학력	.295(.638)	.048	1.298(.568)	.215*
혼인유무		-3.136(1.175)	-.289**	-6.00(1.841)	-.030
환경적 특성	근무경력	-.015(.010)	-.151	.001(.006)	.022
	자격유무	.161(.944)	.016	.920(.845)	.121
	근무형태	-4.570(1.773)	-.256*	-	-
	업무담당기간	.106(.026)	.435***	.061(.047)	.117
	주당근무시간	-.130(.098)	-.118	.074(.067)	.107
	교육횟수	-.055(.517)	-.010	1.811(.714)	.234**
	협의체회의 개최 횟수	.193(.130)	.181	.013(.151)	.008
	실무분과회의 개최 횟수	.019(.017)	.163	.149(.039)	.377***
	자체예산 사업수	-.024(.130)	-.022	.728(.378)	.203*
	외부지원 사업수	.131(.355)	.034	.479(.358)	.131
	자원개발 및 연계경험	-.008(.007)	-.135	-.131(.085)	-.182
F		4.324***		4.505***	
R^2		.445		.432	
Adj. R^2		.342		.336	

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

라. 종사자의 특성이 네트워크에 미치는 영향

통합서비스의 또 다른 하위변수인 네트워크의 경우, 민간인 종사자를 대상으로 한 분석에서 모형의 총 설명력은 36.7%로 나타났다. 또한 환경적 특성 가운데 근무경력($B = -.006$, $p < .05$), 주당근무시간($B = -.069$, $p < .05$), 협의체 회의 개최 횟수($B = .145$, $p < .01$), 외부지원 사업수($B = .199$, $p < .05$)가 네트워크에 유의한 영향요인인 것으로 나타났다. 이 중, 근무경력과 주당근무시간이 네트워크에 부정적인 영향요인으로 나타난 것은 특이할만하다. 통상 꾸준한 근무경력과 근무시간은 전문성과 성실성으로 대

표되어 통합서비스를 비롯한 서비스 제공에 긍정적인 영향요인으로 예상할 수 있다. 하지만 본 연구에서는 오히려 근무경력과 주당근무시간이 길어질수록 네트워크에 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이 같은 결과는 조사대상자 중 상당수가 30대이며, 근무경력 5년 미만인 민간인 종사자가 다수를 차지하고 있기 때문으로 판단된다. 또한 민간인 종사자의 주당근무시간은 평균 11.89시간으로 공무원 종사자의 두 배에 달하는 등 업무량이 과도할 것으로 예상된다. 따라서 적정한 근무시간을 누리고 있는 민간인 종사자가 네트워크에 있어 보다 긍정적인 영향을 미칠 것으로 사료된다. 아울러 협의체 회의 개최 횟수와 외부지원 사업수는 협의체가 중심이 되는 각종 회의와 외부지원 사업을 통해 협의체 네트워크를 더욱 확장시킬 수 있다는 것을 의미하는 결과로 볼 수 있다.

표 8. 협의체 종사자의 특성이 네트워크에 미치는 영향

변수		민간인(N=103)		공무원(N=103)	
		B(SE)	β	B(SE)	β
상수(Constant)		8.645(1.792)		12.241(1.650)	
개인적 특성	성별	.388(.338)	.115	-.417(.280)	-.158
	연령	.021(.025)	.098	-.050(.023)	-.241*
	학력	.031(.207)	.017	-.231(.178)	-.138
	혼인유무	-.719(.381)	-.218	-.096(.577)	-.017
환경적 특성	근무경력	-.006(.003)	-.216*	.003(.002)	.240*
	자격유무	.255(.306)	.084	-.364(.265)	-.173
	근무형태	.367(.575)	.068	-	-
	업무담당기간	.012(.009)	.166	.003(.015)	.023
	주당근무시간	-.069(.032)	-.206*	-.001(.021)	-.007
	교육횟수	-.127(.168)	-.073	.438(.224)	.203*
	협의체회의 개최 횟수	.145(.042)	.447**	-.007(.047)	-.017
	실무분과회의 개최 횟수	.009(.005)	.238	.029(.012)	.264*
	자체예산 사업수	-.050(.042)	-.150	.112(.118)	.112
	외부지원 사업수	.199(.115)	.168*	-.171(.112)	-.169
	자원개발 및 연계경험	-.004(.002)	-.214	.033(.027)	.165
F		3.137***		2.292**	
R^2		.367		.279	
Adj. R^2		.250		.157	

* $p < .05$, ** $p < .01$

한편 공무원 종사자를 대상으로 한 분석에서 모형의 설명력은 27.9%로 나타났으며, 개인적 특성 가운데 연령($B=-.050, p < .05$)과 환경적 특성 가운데 근무경력($B=.003, p < .05$), 교육횟수($B=.029, p < .05$), 실무분과회의 개최 횟수($B=.029, p < .05$)가 통계적으로 유의한 영향요인으로 분석되었다. 네트워크에 대한 영향요인 가운데 연령과 근무경력이 상반되게 나타난 것은 흥미로운 결과로 볼 수 있는데, 이는 업무에 대한 근무경력이 충분하면서 연령대는 비교적 낮은, 젊고 경험 있는 공무원 종사자가 네트워크에 긍정적 영향을 미치고 있음을 보여주는 결과라 해석할 수 있다. 또한 협의체 종사자에 대한 전문교육이 네트워크를 비롯한 협의체 주요 업무에 매우 중요한 역할을 하고 있음을 보여준다. 끝으로 실무분과회의 개최를 통한 여러 분과와의 활발한 의견 교환 및 수렴이 네트워크에 있어서도 긍정적 영향을 미치고 있음을 보여주는 결과라 할 것이다.

마. 종사자의 특성이 민·관 협력에 미치는 영향

민·관 협력의 경우, 민간인 종사자를 대상으로 한 분석에서는 모형적합도가 통계적으로 유의하지 않아 민·관 협력에 영향을 미치는 예측요인을 탐색하는데 실패했다. 이는 민간인 종사자가 지닌 개인 및 환경적 특성 외에 제3의 요인이 민·관 협력에 영향을 미치는 예측요인이라는 것이다. 이정운(2011)의 연구에 따르면, 민·관 협력의 경우 민(民)과 관(官)의 입장이 수평적이지 않기 때문에 대부분의 민간인 종사자가 담당 공무원의 업무를 보조하는 역할에 머물러 있음을 지적하고 있다. 이로 인해 이상적인 민·관 협력이 제대로 이루어지지 않고 있다는 것이다. 이로 미뤄볼 때, 민간인 종사자들에 대한 민·관 협력은 본 연구에서 투입된 변수 외에 다른 양적 혹은 질적인 변수에 의해 영향을 받을 것으로 판단된다. 향후 이와 관련된 후속 연구가 필요할 것으로 보인다.

한편 공무원 종사자를 대상으로 한 분석에서 모형의 총 설명력은 24.5%였으며, 환경적 특성 가운데 실무분과회의 개최 횟수($B=.046, p < .05$)와 자체예산 사업수($B=.399, p < .05$)가 유의한 영향을 미치는 요인으로 나타났다. 이는 공무원 종사자의 경우 민·관 협력에 있어 실무분과 회의를 통한 다양한 의견교환과 수렴과정, 그리고 이를 바탕으로 한 협의체 자체예산 사업의 추진을 통해 민과 관의 협력관계를 더욱 증진시킬 수 있음을 보여주는 결과라 할 것이다.

표 9. 협의체 종사자의 특성이 민·관 협력에 미치는 영향

변수		민간인(N=103)		공무원(N=103)	
		B(SE)	β	B(SE)	β
상수(Constant)		7.944(2.915)		12.260(2.523)	
개인적 특성	성별	.826(.549)	.171	-.189(.428)	-.048
	연령	.047(.041)	.153	-.036(.036)	-.117
	학력	.314(.337)	.117	.201(.272)	.080
	혼인유무	.516(.619)	.110	-.980(.883)	-.119
환경적 특성	근무경력	-.003(.005)	-.072	-.003(.003)	-.139
	자격유무	.113(.498)	.026	.372(.405)	.118
	근무형태	1.758(.935)	.227	-	-
	업무담당기간	.009(.014)	.082	-.018(.023)	-.083
	주당근무시간	-.037(.052)	-.077	-.006(.032)	-.022
	교육횟수	.241(.273)	.097	.031(.343)	.010
	협의체회의 개최 횟수	-.009(.069)	-.019	-.015(.072)	-.023
	실무분과회의 개최 횟수	.012(.009)	.234	.046(.019)	.282*
	자체예산 사업수	-.104(.069)	-.216	.399(.181)	.268*
	외부지원 사업수	.052(.187)	.031	-.153(.172)	-.101
	자원개발 및 연계경험	-.002(.004)	-.067	.039(.041)	.131
	F		1.181		1.927*
R^2		.180		.245	
Adj. R^2		.028		.118	

* $p < .05$

바. 종사자의 특성이 서비스 조정에 미치는 영향

마지막으로 통합서비스의 하위요인인 서비스 조정의 경우, 민간인을 대상으로 한 분석에서 모형의 총 설명력은 27.2%로 나타났으며, 개인적 특성 가운데 혼인유무 ($B=-1.173$, $p < .05$), 환경적 특성 가운데 업무담당기간($B=.028$, $p < .05$)과 협의체회의 개최 횟수($B=.186$, $p < .01$)이 서비스 조정에 영향을 미치는 예측요인으로 분석되었다. 즉, 미혼인 민간인 종사자가 서비스 조정에 있어 긍정적인 영향을 미친다는 것을 뜻한다. 또한 업무담당기간이 길수록, 협의체가 중심이 되는 회의의 개최 횟수가 많

을수록 서비스 조정에 보다 긍정적인 영향을 미치는 결과로 해석할 수 있다.

한편 공무원 종사자를 대상으로 한 분석에서 모형의 총 설명력은 24.9%로 나타났으며, 유일하게 실무분과회의 개최 횟수($B=.057, p < .01$)가 통계적으로 유의한 영향요인으로 분석되었다. 이는 공무원 종사자의 경우 서비스 조정자로서의 역할은 실무분과회의를 통한 다양한 분과별 논의를 통해 이루어질 수 있다는 것을 의미하는 결과라 할 수 있다.

표 10. 협의체 종사자의 특성이 서비스 조정에 미치는 영향

변수		민간인(N=103)		공무원(N=103)	
		B(SE)	β	B(SE)	β
상수(Constant)		11.765(2.795)		13.230(2.816)	
개인적 특성	성별	.120(.526)	.025	-.756(.477)	-.171
	연령	.051(.040)	.163	-.056(.040)	-.162
	학력	.088(.323)	.032	.221(.304)	.079
	혼인유무	-1.173(.594)	-.245*	.081(.986)	.009
환경적 특성	근무경력	-.004(.005)	-.098	-.001(.003)	-.037
	자격유무	-.250(.477)	-.057	-.009(.452)	-.002
	근무형태	.172(.897)	.022	-	-
	업무담당기간	.028(.013)	.265*	.031(.025)	.131
	주당근무시간	.028(.050)	.059	-.045(.036)	-.139
	교육횟수	-.078(.261)	-.031	.377(.382)	.104
	협의체회의 개최 횟수	.186(.066)	.395**	.069(.081)	.096
	실무분과회의 개최 횟수	.007(.008)	.137	.057(.021)	.312**
	자체예산 사업수	-.105(.066)	-.214	.322(.202)	.193
	외부지원 사업수	.207(.179)	.120	.017(.192)	.010
	자원개발 및 연계경험	-.006(.004)	-.225	.009(.046)	.026
F		2.013*		1.969*	
R^2		.272		.249	
Adj. R^2		.137		.123	

* $p < .05$, ** $p < .01$

V. 결론 및 함의

본 연구는 지역사회복지협의체 종사자(간사)의 특성이 통합서비스에 미치는 영향에 관해 민간인 종사자와 공무원을 중심으로 비교·분석하였다. 본 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 조사대상자들의 일반적 특성을 분석한 결과, 민간인 종사자는 여성이 다수를 이루고 30대의 대졸 학력을 가진 기혼자였으며 공무원의 경우는 성비의 차이가 적고 40대의 대졸 학력 기혼자로 나타났다. 환경적 특성의 경우 근무경력에서는 공무원이 민간인 종사자에 비해 3년 이상 장기간 근무하고 있었으며, 이는 안정된 고용지위에 의한 결과로 판단된다. 전문성에 대한 부분에서는 민간인 종사자의 경우 절반이 넘는 66%가 사회복지사 1급 자격을 소지하고 협의체 업무 담당 시간이 2년 정도(23.24개월)로 길었으며 협의체 업무를 전담하며, 주당 근무시간이 공무원의 2배에 달하는 등 공무원들과 큰 차이를 보였다. 하지만 협의체 업무에 대한 전문교육에 있어서는 민간인 종사자와 공무원 간의 차이가 거의 없을 정도로 두 집단 모두 절실히 필요한 상황이었다. 협의체 회의 개최는 민간인 종사자가 모든 분야에서 현저히 많았는데, 특히 실무분과 회의 개최의 경우 8배 이상 차이가 나타났다. 또한 자체예산 사업 수에 있어서도 6배 이상, 외부지원 사업 수에 있어서 4배 이상, 자원개발 및 연계 경험에서는 무려 12배의 차이를 보였다.

둘째, 통합서비스에 미치는 영향 요인을 살펴보고자 지역사회복지협의체 종사자를 민간인 종사자와 공무원으로 비교·분석하였다. 민간인 종사자의 경우 개인적 특성에서는 혼인유무가 유일한 영향 요인이었으며, 환경적 특성요인에서 업무 담당기간과 협의체 회의개최 횟수, 자체예산 사업 수와 외부지원 사업 수에서 통합서비스에 유의한 영향을 미치는 요인인 것으로 나타났다. 반면 공무원을 대상으로 한 분석에서는 개인적 특성에서의 영향요인이 발견되지 않았고, 환경적 요인 가운데 자체예산 사업 수만이 통합서비스에 유의한 영향요인인 것으로 분석되었다.

셋째, 이를 더욱 심층적으로 살펴보기 위해 다섯 가지의 하위변수로 나누어 살펴본 결과, 민간인 종사자의 경우 자원개발에서는 자체예산 사업 수만이 유의하게 나타났으며, 자원관리의 경우에는 혼인유무와 근무형태, 업무 담당기간에서 유의하였고, 네트워크에 있어서는 근무경력과 주당 근무시간, 협의체 회의 개최횟수, 외부지원 사업 수 등

에서 유의하였다. 특이한 점은 민·관 협력에 있어서는 유의한 결과를 보이지 않았다는 것이다. 마지막으로 서비스 조정에 있어서는 혼인유무와 업무 담당기간, 협의체 회의 개최 횟수가 서비스 조정에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 반면 공무원을 대상으로 한 분석에서는 자원개발의 경우 자격유무와 자체예산 사업 수에서, 자원관리에 있어서는 성별과 학력, 교육 횟수와 실무분과 회의개최 횟수, 자체예산 사업 수에서 유의한 영향을 미치고 있었다. 네트워크에 영향을 미치는 요인으로는 연령과 근무경력, 교육 횟수, 실무분과회의 개최 횟수로 나타났으며, 민간인 종사자에게서는 영향요인이 나타나지 않았던 민·관 협력의 경우 실무분과회의 개최 횟수와 자체예산 사업 수에서 유의한 결과가 나타났다. 마지막으로 서비스 조정에서는 실무분과의 회의개최 횟수가 유일하게 영향요인으로 나타났다.

이상의 결과를 토대로 지역사회복지협의체의 발전을 위한 정책적 제언을 하면 다음과 같다.

첫째, 지방자치단체의 예산으로 개발되는 사업들이 확대되어야 한다. 이는 지방자치단체의 지역사회복지협의체에 대한 의지를 보여주는 것으로써 자체예산 사업수가 많은 것은 해당 지방자치단체가 지역사회복지협의체의 운영에 적극적으로 행·재정적인 지원을 강화한다는 것이며 동시에 지역 단위의 민·관 협력 사업이 많아진다는 것은 다양하고 우수한 사업에 대한 개발을 권장하게 됨으로써 사회복지서비스 발전과 참여, 협치의 로컬 거버넌스를 안정적으로 운영할 수 있어 효과적이라 할 수 있다. 그간 지역사회복지협의체에 대한 예산은 각 지방자치단체에 따라 천차만별로 나타나고 있는데 이는 예산이 충분히 반영된 지역에서 사업적 성과도 높다(경기복지재단, 2010; 보건복지부, 2012)는 점을 볼 때 매우 시사하는 바가 크다고 하겠다.

둘째, 민간인과 공무원 종사자의 환경적 특성에 맞춘 차별화된 업무적 지원이 필요하다. 본 연구 결과에서 특이한 점은 민간인과 공무원의 환경적 특성에 따라 통합서비스 영향요인이 상이하게 나타났다는 것이다. 즉, 민간인 종사자의 경우는 주당근무시간, 근무경력, 업무담당기간, 근무형태 등 근무환경이나 여건 등과 같은 업무기반에 집중되는 반면, 공무원 종사자의 경우는 자체예산 사업수, 실무분과 회의개최 횟수, 교육 횟수 등 개인의 자기개발과 민간 실무자와의 연계활동 등 업무에 있어서의 실천적 자세와 기술에 집중되는 것을 알 수 있다. 따라서 종사자가 근무하는 환경적 특성에 따라 통합서비스 전달에 있어 분명한 차이가 존재함을 알 수 있어 더 효과적이고 효율적인 서비스

제공을 위해서는 종사자에 대한 맞춤형 지원이 필요하다고 하겠다.

셋째, 민간인 종사자의 안정적인 근무환경과 지원체계를 마련하는 것이 필요하다(김승용·이재모, 2011). 협의체의 업무만을 전담하여 수행하지 못하는 공무원에 비해 민간인의 경우 업무적 성과가 대단히 높은 것으로 조사 결과 나타났다. 이는 지역사회복지협의체 종사자의 환경적 특성을 공무원과 비교해 보았을 때 협의체 회의개최 횟수, 실무분과 및 기타회의, 자체예산 사업수, 외부지원 사업수, 자원개발 및 연계경험 등에서 많게는 12배 이상 현격한 차이를 보이고 있다는 점에서 알 수 있다. 따라서 지역사회복지협의체의 목적인 수요자 중심의 통합적 복지서비스를 제공하기 위해서는 실무분과의 기능을 활성화시키는(안혜영·이용우, 2011) 등 민간인 종사자의 업무 성과를 극대화하는 노력이 지방자치단체별로 강구되어야 할 것이다. 앞서 제시되었듯, 민간인 종사자의 경우 근무환경 등 행정적 기반이 안정적일 때 통합서비스에 유의한 영향을 미치고 있음을 알 수 있어 안정적인 근무형태와 적절한 업무시간, 업무량 등을 명확히 지원함으로써 이를 실현할 수 있을 것이다. 이러한 기반이 마련될 때 민간 실무분과들의 자발적인 활동을 활성화시키고 분과 간 연대를 조율하고 외부 자원체계와의 유기적인 연계를 지원할 수 있을 것이다. 더 나아가 행정체계에서 자체예산 사업 수립에도 직·간접적인 영향을 미치게 될 가능성이 높아 효과적인 서비스가 안정적으로 지원될 수 있다고 본다.

본 연구의 한계는 다음과 같다. 먼저 본 연구는 지역사회복지협의체의 발전적 제언을 제공하기 위해 통합서비스에 영향을 미치는 요인을 종사자의 특성을 중심으로 살펴보았다. 종사자의 특성으로는 일반적 사항에 해당하는 개인적 특성과 업무적 요소들에 해당하는 환경적 특성으로 구분하여 살펴보았는데, 이 과정에서 개인적 특성과 환경적 특성 외에 업무활동에 영향을 미칠 수 있는 다각적인 변수(특성)들에 대한 고려는 이루어지지 못하였다는 한계가 있다. 즉, 업무에 대한 이해나 업무량의 정도 등 업무상황적 측면, 지위와 권한 및 자율성 정도, 지역적 특성(상황), 지역 내 의견수렴 정도 등 종사자의 판단에 영향을 미칠 수 있는 상황적 측면들이 존재한다는 것이다. 이러한 한계점을 고려하여 차체에 더 발전적인 연구가 이어질 수 있기를 바라며 지역사회복지협의체의 발전에 본 연구가 조금이나마 도움이 되었으면 한다.

참고문헌

- 강영숙, 조정아(2008). 지역사회복지협의체의 정책심의 과정에 영향을 미친 요인에 관한 연구. 한국사회복지학회 춘계학술대회 자료집, pp.343-352.
- 강창현(2005). 지역복지공동체형성에 있어 다자간 협력이론의 적용: 지역사회복지협의체의 가능성. 한국정책과학학회보, 19(1), pp.73-94.
- 강혜규(1998). 한국의 공공복지전달체계 개편 실험의 성과 분석, 연세사회복지연구, 5, pp.1-36.
- 강혜규, 이현주, 최균, 안혜영, 김영중, 전지현 외(2008). 사회복지서비스 공공 전달체계 개선방안 연구. 서울: 한국보건사회연구원.
- 경기복지재단(2010). 경기도지역사회복지대회 자료집. 경기복지포럼.
- 과천시지역사회복지협의체(2011). 과천시 지역복지발전을 위한 민관 네트워크 활성화. 과천시지역복지포럼.
- 권덕철(2011). 지역사회복지협의체의 현황과 발전과제. 한국지역사회복지학회 추계학술대회 자료집, pp.3-13.
- 김경혜(1999). 서울시 지역복지전달체계 개선방안. 서울: 서울시정개발연구원.
- 김미주(2004). 보건간호사와 사회복지간의 지역사회 보건복지협력에 관한 연구. 박사학위논문, 서울대학교, 서울.
- 김석준, 이선우, 문병기, 박진영(2000). 뉴거버넌스 연구. 서울: 대영문화사.
- 김승용, 이재모(2011). 지역사회복지협의체 기능의 실태와 과제. 한국지역사회복지학회 추계학술대회 자료집, pp.71-100.
- 김윤재(2004). 치매노인 부양자의 부양부담 감소를 위한 지원체계 대처전략에 관한 연구. 박사학위논문. 상명대학교, 서울.
- 김재엽, 박수경(2001). 가정폭력 관련 기관들의 서비스 연계 실태와 관련요인, 한국사회복지학, 47, pp.107-147.
- 김창기(2005). 지역사회복지협의체 형성과정에서의 로컬 거버넌스 연구: 제천시 지역사회복지협의체를 중심으로. 박사학위논문, 사회복지학과, 숭실대학교, 서울.
- 김창기, 정재욱(2009). 지역사회복지협의체의 성공적 정착을 위한 공공과 민간의 Governance 구축에 관한 연구 : AHP분석을 중심으로 한국콘텐츠학회논문지,

9(3), pp.262-269.

대통령자문고령화및미래사회위원회(2005). 지역주민통합서비스 제공체계 구축방안 비판
과 대안을 위한 사회복지학회 학술대회 발표논문집, pp.129-151.

박경원, 이주열(1995). 보건복지사무소의 운영방안. 최신의학, 38(2), pp.80-86.

박경숙(1996). 사회복지전문요원과 복지관, 보건소의 서비스 연계에 영향을 미치는 요인
들: 중·소도시, 농촌의 사회복지전담요원을 중심으로. 한국사회복지학, 30,
pp.48-76.

박능후, 민소영(2008). 사회복지서비스 전달체계상의 분절성에 대한 탐색적 연구: 재가노
인복지서비스분석을 중심으로. 한국사회복지행정학, 10(2), pp.57-83.

박미은(2002). 정신보건사회복지사들의 서비스연계 실태 및 연계관련 요인. 한국사회복지
학, 51, pp.63-91.

박영란, 황정임(2000). 여성에 대한 폭력관련 상담소의 서비스 연결실태 및 연계관련 요
인. 한국사회복지학회, 43, pp.42-75.

보건복지부(1999). 생산적 복지 구현을 위한 참여복지체계 구축방안. 서울: 보건
복지부.

_____ (2009). 지역사회복지협의체 운영지침 운영사례. 서울: 보건복지부.

_____ (2012). 희망복지지원단 업무안내. 서울: 보건복지부.

서동우(1997). 정신장애자의 장애인혜택 수혜와 지역사회정신보건. 정신보건, 2(1),
pp.44-52.

안양시지역사회복지협의체(2010). 제2회 안양시 지역사회복지협의체 연수 자료집.

안혜영(2010a). 민관협력과 지역사회복지협의체 활용방안. 제1기통합서비스연계과정 자료
집. 한국보건복지인력개발원·보건복지부, pp.63-76.

_____ (2010b). 지역사회복지협의체 활성화에 미치는 영향 요인에 관한 연구. 사회과학
연구, 26(2), pp.319-346.

안혜영, 이용우(2011). 지역사회복지협의체 평가의 현황과 과제. 한국지역사회복지학회
추계학술대회 자료집, pp.111-135.

오충순(2010). 시·군·구 사회복지협의회와 지역사회복지협의체와의 역할분담 및 연계모
형 개발 연구. 한국비영리연구, 8(3), pp.167-206.

우정자(2006). 사회복지조직간 협력관리 요인에 관한 탐색적 연구. 한국사회복지학,

58(4), pp.37-63.

윤영선(2000). 상관분석. 서울: 교육과학사.

윤춘모(2009). 지역사회복지협의체의 거버넌스와 네트워크요인이 통합서비스에 미치는 영향. 박사학위논문, 행정학과, 경원대학교, 경기.

이경은(2011). 지역사회복지협의체의 직무환경이 통합서비스 활성화에 미치는 영향. 박사학위논문, 사회복지학과, 경기대학교, 서울.

이선혜(2000). 지역사회 정신보건사업에서의 서비스 조정전략, 정신보건과 사회사업, 9, pp.127-152.

이용돈(2010). 지역사회복지거버넌스의 효과성과 그 영향요인에 관한 연구. 박사학위논문, 행정학과, 중앙대학교, 서울.

이인재(2002). 사회 운동과 우리 사회 : 여성운동, 소비자운동, 환경운동, 지역 복지 운동의 현황과 과제; 지역복지운동의 의의와 지역복지운동단체의 역할, 사회 이론, 22, pp.207-234.

이재완(2005). 정부의 사회복지전달체계 개선방안 어떻게 볼 것인가?, 월간복지동향, 78, pp.38-41.

이재완, 최영(2011). 지역사회복지협의체 구조의 현황과 과제. 한국지역사회복지학회 추계학술대회, pp.17-58.

이주현(2010). 효율적인 지역복지전달체계 구축을 위한 협력적 서비스전달기제의 평가에 관한 연구 : 서울특별시 지역사회복지협의체를 중심으로. 지방행정연구, 24(3), pp.145-170.

이준영(2007). 사회복지 네트워크의 이론과 과제. 한국사회복지행정학회, 한국사회복지행정학회 2007년도 춘계학술대회자료집, pp.3-34.

이현주(2000). 지역복지 네트워크 구축의 의의와 도입방안. 군산대 지역복지지원센터 세미나 자료집.

_____(2003). 공공부조와 사회복지서비스의 체계분석 및 재편방안. 서울: 한국보건사회연구원.

_____(2005). 공공과 민간의 협치기제로서 지역사회복지협의체의 활성화방안. 보건복지포럼, 109, pp.51-63.

이현주, 강혜규, 이윤경(2000). 지역단위 사회복지 관련 서비스 연계체계 모형개발. 서울:

한국보건사회연구원.

- 이혜원(2002). 결식아동 지원조직간 서비스 연계망(network)에 관한 연구. *한국사회복지학*, 49, pp.190-224.
- 임태경(2009). 사회복지전달체계의 네트워크 거버넌스 시스템 분석 - 지역사회복지협의체를 중심으로 -. *한국정책학회, 2009 한국정책학회 춘계학술대회 자료집*, pp.129-145.
- 전병관(2006). 지방자치단체의 복지역량 강화를 위한 지역사회복지협의체의 활성화 방안. *충남지역 7개시를 중심으로 사회복지*, 168, pp.62-79.
- 조애저, 이상영, 배화옥(1996). 지역단위 사회복지 서비스 연계체계 구축방안. 서울: 한국보건사회연구원.
- 조은상(2001). 인적자원개발 : 다학문적 접근. 서울: 한국직업능력개발원.
- 주상현, 최낙관, 김근식, 왕문석(2003). 사회복지시설종사자의 직무만족에 영향을 미치는 요인 연구. *한국사회와 행정연구*, 14(1), pp.323-343.
- 초의수(2007). 지역사회복지협의체의 운영 실태와 네트워크 영향요인에 대한 연구. *지방정부연구*, 11(4), pp.265-290.
- _____(2008). 지역사회복지의 로컬 거버넌스 영향요인에 대한 연구: 부산지역 지역사회복지협의체의 운영실태를 중심으로. *한국지역사회복지학*, 24, pp.1-26.
- 최항순, 윤춘모(2011). 지역사회복지협의체의 통합서비스제공에 영향을 미치는 요인에 관한 연구: 성남시지역사회복지협의체를 중심으로. *한국정책연구*, 11(3), pp.367-386.
- 푸른경기21실천협의회(2008). 경기의제21실천사업, 2008 사회복지의제.
- 함철호(2003). 지역사회복지실천에 있어서 기관간 연계의 효과성 평가 - 지역사회복지협의체 사업의 참여자와 수혜자의 태도 -. *한국사회복지학*, 55, pp.309-339.
- Aiken, M.(1975). *Coordinating human services: New strategies for building service delivery systems*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Aldrich, H. E.(1976). Resource dependence and interorganizational relations: Local employment service offices and social services sector organizations. *Administration and Society*, 7, pp.419-454.
- Baker, F.(1991). *Coordination of alcohol, drug abuse, and mental health*

- services*. Rockville, MD: U.S. Department of Health and Human Services.
- Herzberg, F.(1959). *The Motivation to Work*. New York: John Wiley.
- Kodner, D. L.(2002). Integrated care: meaning, logic, applications, and implications - a discussion paper. *International Journal of Integrated Care*, 2002 Oct-Dec, 2(e12), pp.1-6.
- Kodner, D. L., Kyriacou, C. K.(2000). Fully integrated care for frail elderly : two American models. *International Journal of Integrated Care*, 2000 Oct-Dec, 1(e08), pp.1-19.
- O'Toole L. J. Jr.(1997). Treating Networks Seriously: Practical and Research-Based Agendas in Public Administration. *Public Administration Review*, 57(1), pp.45-52.
- Leichsenring K.(2004). Providing integrated health and social care for older persons - a European overview, In Leichsenring K, Alaszewski A. M(eds). *Providing integrated health and social care for older persons. A European overview of issues at state*. Hants, England, Ashgate, 2004. pp.9-52.
- Leutz W. N.(1999). Five Laws for integrating medical and social services : Lessons from the United States and the United Kingdom. *Milbank Quarterly*, pp.77-110.
- McLean. G. N., McLean. L.(2001). If we can't define HRD in one country, how can we define it in an international context? *Human resource development international*, 4(3), pp.313-326.
- Njoh, A. J.(1993). The Effective Theory of Interorganizational Relations Explored in The Context of a Developing nation, *International Review of Administrative Sciences*, 59, pp.235-250.
- Pawlak, E. J., Vinter, R. D.(2004). *Designing & Planning for Nonprofit & Government Organization*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Porter, L. W., Steers, R. M.(1973). Organizational, Work, and Personal Factors in Employee Turnover and Absenteeism, *Psychological Bulletin*, 80(173), pp.151-176.

- Provan, K. G., Milward, H. B.(2001). Do networks really work? A framework for evaluating public-sector organizational networks, *Public Administration Review, July/August 2001, 61(4)*, pp.414-423.
- Pynes, J. E.(2004). *Human Resources Management for Public and Nonprofit Organizations*. San Francisco: John Wiley & Sons.
- Ries R. K.(1992). Serial, parallel, and integrated models of dual-diagnosis treatment, *Journal of Health Care for the Poor and Underserved, 3(1)*, pp.173-180.

최종복은 가톨릭대학교에서 사회복지학 박사과정을 수료하였으며 현재, 춘의종합사회복지관 관장 및 부천시지역사회복지협의체 실무협의체위원장으로 재직 중이다. 주요 관심분야로는 지역사회복지와 관련된 것으로 사회복지관, 지역사회복지협의체, 지역사회조직, 마을만들기, 민간위탁운영체제 등이다. (E-mail: jbchoi70@hanmail.net)

김석준은 가톨릭대학교 사회복지학 박사과정을 수료했으며, 현재 서울신학대학교 사회복지학과 강사로 재직 중이다. 주요 관심분야는 사회적 약자를 위한 다양한 사회복지정책과 사회복지전달체계, 그리고 시민참여이다. (E-mail: welfare@catholic.ac.kr)

이경은은 경기대학교에서 사회복지학 박사학위를 취득하였으며, 부천시지역사회복지협의체 사무국장 및 전국지역사회복지협의체 사무국 연합회장 역임, 현재 고양시신도동종합복지회관장으로 재직 중이다. 주요 관심분야는 사회복지정책 및 행정, 지역복지, 사례관리, 사회복지전달체계 그리고 협의체와 연관된 네트워크, 민관협력, 자원개발 등이다. (E-mail: lko100@hanmail.net)

A Study on the Influence of Traits of Community Social Welfare Consultative Group Workers on an Integrated Service:

Focusing on the Comparison Analysis of
Civilians and Government Officials

Choi, Jong-Bog

(Choonie Social Welfare Center)

Kim, Seok-Jun

(Catholic University of Korea)

Lee, Kyeong-On

(General Social Welfare Centre of Shindo-dong, Goyang City)

This study is essentially a method proposed to enhance the developmental performance of the community social welfare consultative groups, analysing the influence of various traits of social welfare consultative group workers, a topic that has not yet been a subject of study, which have not been a topic for studies in the past, on integrated services, the purpose of consultative groups, through a comparison between civilian workers and government officials. In order to conduct the analysis effectively and efficiently, five sub-factors have been identified, while the traits of group workers have been classified into personal characteristics and environmental characteristics. As a result, it was observed that job types, work periods, number of internally-financed projects, frequency of training sessions and work experience, frequency of working-level branch meetings, frequency of consultative group meetings, number of externally-financed projects have significant influence on the integrated service. Based on this result, local governments should reinforce their administrative and financial support; as for the situation of workers, stable working environment supporting system should be prepared for civilian workers and for government officials, there should be job training programs to increase vocational understanding and networking to encourage organic activities with working-level branch.

Keywords: Community Social Welfare Consultative Groups, Personal Characteristics, Environmental Characteristics, Integrated Services