

# 도민 모두가 행복한 공공복지실현

## 전남도사회서비스원



긴급 돌봄·사회 복지 대체 인력 지원 등 사업  
출자출연기관 경영평가 3년 연속 최우수등급

전남의 복지 정책과 관련 사업을 책임지고 있는 전남도사회서비스원(이하 사회서비스원)이 지난 2021년 6월 개원한 뒤 긴급 돌봄, 사회 복지 대체 인력 지원 등 다양한 사업을 수행하며 전남 대표 공공기관으로 자리매김하고 있다. 전남도의 출자출연기관 경영평가에서 3년 연속 최우수등급을 받기도 했다. 기관 및 직원의 역량이 갖춰지면서 현재 9개의 시설 및 사업을 수탁해 운영 중인 서비스원은 올해 7개 이상의 시설을 신규로 수탁할 방침이다.

앞으로 사회 서비스의 공공성과 투명성을 높이

면서 수탁사업 종사자들의 능력 함양, 처우 개선 등을 통해 서비스 품질을 개선, 도민 삶의 질 향상에 기여하기로 했다. 지난 2022년 11월 17일 취임한 강성휘 제2대 원장은 노인, 장애인, 아동 등 도내 약자가 보다 양질의 서비스를 받을 수 있도록 새로운 시도에 나설 예정이다. '사각지대 없는 촘촘한 돌봄, 도민이 체감하는 돌봄'이라는 전남도의 방침에 따라 긴급돌봄 대상자, 민간 기피 분야, 고난이도 대상자, 틈새 돌봄 등에 대해 직접 서비스를 제공해 공공의 혜택을 누구나 받을 수 있게 하겠다는 것이 강 원장과 직원들의 각오다.

◇전남도사회서비스원, 2013년 출범 전남복지재단 확대 개편=65세 이상 고령자가 전체 인구의 20% 이상인 초고령화사회에 진입한 전남도는 청년 인구 유출, 저출산 등의 영향으로 인구마저 꾸준히 감소하고 있다. 고령자, 아동에 대한 공공의 적극적인 돌봄을 포함해 사회 서비스 전반에 대한 수요가 증가할 수밖에 없다. 이에 따라 '더 나은 사회서비스 제공 환경 구축'의 필요성이 제기되면서 지난 2021년 6월 전남도는 기존 전남복지재단을 사회서비스원으로 확대 개편해 개원했다. 설립 목표는 내 삶을 책임지는 돌봄, 더 행복한 사회서비스 일자리 창출로, 2023년 1월 현재 연간 105억 원의 예산으로 150명의 직원이 9개의 수탁시설 및 사업을 운영하고 있다.

에서 대체 인력을 파견해주는 것이다. 다만 선정 건수 대비 실제 파견율은 70% 정도에 불과해 향후 관련 사업비를 더 증액할 방침이다. 지난 2022년에만 약 1,500번을 파견한 것으로 조사됐다.

◇국공립 사회복지시설, 전남광역이동지원센터 등 직접 운영=사회서비스원은 순천시 설립한 한신더휴어린이집과 신평주야간보호센터 등 2곳을 위탁받아 운영하고 있다. 올 2월부터 신안 군립어린이집 7곳을 위탁받아 운영할 예정이다. 사회서비스원이 복지시설 운영의 민간 편중성을 개선하고, 사회서비스의 공공성과 투명성 강화하기 위해 국공립 복지시설을 운영에 참여하고 있다. 교통 약자의 이동 지원을 최일선에서 수행 중인 전남광역이동지원센터도 맡고 있다.

◇민간 서비스 공백 채우고, 지역 맞춤형 서비스 연구·개발=사회서비스원의 수행 업무는 크게 다섯 가지로 나뉜다. 먼저 종합재가센터를 통해 코로나 19 등으로 돌봄 공백이 발생한 도민들을 대상으로 긴급돌봄사업을 실시하고 있다. 두 번째로 전남 도내에 소재한 국공립 요양시설, 어린이집 등 국공립 사회복지시설을 수탁해 운영 중이며, 세 번째로, 사회복지서비스 품질 향상을 위해 도내 사회복지 종사자 역량강화 교육, 모니터링, 시설운영 컨설팅 등을 수행하고 있다. 이외에 지역 맞춤형 사회서비스 정책 연구·개발, 사회서비스 분야에서 좋은 일자리 모델 창출 등도 맡고 있다. 업무 범위는 전남도 전지역, 도민 전체지만 농산어촌 등 상대적으로 취약한 지역과 약자를 우선해 서비스를 제공한다는 것도 특징이다.

전남광역이동지원센터는 2023년까지 전국 최고 수준의 관제시스템 도입과 2024년까지 교통약자 이동지원서비스 민원 제로화에 도전하고 있다. 자동 배차(AI)시스템 도입, 시·군 운전원 및 차량용 통신장비 교체, 콜 교환기(CTI) 교체, 웹(web) 접근성 확산 등을 추진해 관제 시스템을 고도화하고, 상담원을 증원하는 등 자체적인 1단계 사업을 완료했다. 이 기간 동안 신규 등록자는 1만9,030명으로 전년 대비 75.45%의 증가율을 보였고, 콜센터 개선을 통한 콜량은 전년 대비 134.7%가 증가한 108만7,889콜을 소화했다. 또 전년 대비 대기 시간을 34분에서 24분으로 10분 단축시키는 등 서비스의 질이 크게 개선되고 있다.

대표적인 사업으로는 긴급돌봄과 사회 복지 대체 인력 지원을 들 수 있다. 긴급 돌봄은 코로나19 등으로 돌봄 공백이 발생했거나, 사·간 등으로 인해 돌봄이 필요하지만 공적인 지원 대상자로 선정되기 전까지 공백기간을 메꾸는 틈새돌봄, 섬지역 주민을 대상으로 하는 다도에서서비스사업 등이 있다.

이 밖에도 지역맞춤형 사회복지서비스를 실시하고 있는 '지역사회복지지원단', 독거노인 등 응급 상황에 대응하고 있는 '전남응급안전안심거점센터', 일상생활이 어려운 취약 노인에게 맞춤형 돌봄서비스를 제공하는 '전남 노인 맞춤 돌봄서비스' 등 다양한 사업을 추진하고 있다.

사회 복지 대체 인력 지원은 도내 소규모 사회복지시설 종사자들을 위한 사업이다. 시설 규모가 적어 휴가나 병가를 쓰지 못하는 경우 사회서비스원

사회서비스원 관계자는 "좋은 일자리 창출을 위해 직원의 채용 조건과 근로 조건 개선 등 처우 개선을 지속적으로 추진할 계획"이라며 "도민 모두가 행복한 공공복지를 구현해 명실상부한 전남 대표 사회복지서비스 허브기관으로 자리매김하겠다"고 말했다. /윤현석 기자 chadod@kwangju.co.kr



'전남도사회서비스원 상생 협의회 2차 정기회의'에 참석한 강성휘 신임 원장 등이 기념촬영을 하고 있다. 전남도사회서비스원은 도민 모두가 행복한 공공복지 실현을 위해 관련 기관의 직접 운영, 민간 서비스의 공백 지원, 신규 서비스 연구·개발 등을 수행하고 있다.

### “소통·협력으로 행복한 일터·성공하는 서비스원 만들 것”

#### 강성휘 신임 원장 인터뷰

지난 2022년 11월 17일 취임한 강성휘 전남도사회서비스원 제2대 원장은 전남에서 익히 알려진 지역 정치인이다. 1998년 북포시의원에 출마해 당시 호남에서 최연소인 만 29세로 당선되며 화려하게 지역 정계에 진출해 시의원 3선 연임에 이어 2010년 7월에는 전남도위원으로 자리를 옮겨 2선 연임했다. 모두 20년간 지방의원으로 일하며, 임기 중 14년을 사회 복지와 보건 분야 위원회에서 활동했다. 무려 5년 연이어 당선될 만큼 성실한 의정 활동으로 지역 내에서 인정을 받았고, 전문성도 어느 정도 갖췄다는 의미다.

그는 항상 우수 평가를 받는 의원이었다. 목표와 전남에 대한 깊은 애정을 갖고 이를 자신의 역량 내에서 어떻게 해결할 것인지 끊임없이 고민하고 대책을 내놔기 때문이다. 매일 오전 중요한 기사를 꼼꼼히 정리하고, 전문서적부터 수필·소설까지 즐겨 읽는 강 원장은 지역을 위한 새로운 아이디어로 담당 공무원들을 곤잘 놀래키기도 했다. 주변의 이야기를 듣는데 익숙하며, 겸손한 자세로 아랫사람이라도 스스럼없이 무릎을 맞대는 편한 사람이다.

강 원장이 전남의 취약지역과 약자를 돌보는 전남도사회서비스원을 맡게 되자 주위에서는 크게 기대하는 분위기다. 봉사의 의미를 아는 그가 개원한지 2년도 안 된 공공기관을 제 2대에 올릴 적격자로 판단했기 때문이다. 인사청문회에서도 청문위원들은 운영 계획을 묻고 당부와 제안을 하며 강 원장에게 힘을 실어줬다.

- 다음은 일문일답.
- 취임한 지 60여 일이 지났다.
- ▲20년에 걸친 지방의회 의정 활동 및 다양한 사회서비스 단계 활동을 통해 얻은 경험과 지식을 쏟아부을 생각이다. 감동 주는 돌봄을 실천하고 든든한 일자리 창출을 통해 도민 모두가 행복한 공공복지를 실현하겠다. 행복한 일터가 성공하는 조직을 만든다는 경영 철학을 바탕으로 소통과 협력을 통해 행복한 일터, 성공하는 전남도사회서비스원을 만들겠다.
- 20년간 지방의원으로 일했다.
- ▲의정 활동 과정에서 가장 기억에 남는 일은 2015년 10월 전라남도 생활임금 조례를 대표



#### '저출산·고령화·저성장' 현실 종합적 사회서비스 돌봄 실현

발하고 제정할 일이다. 도청 및 출자·출연기관 소속 비정규직에 대해 생활임금을 적용하게 한 것이다. 학생, 청년 그리고 지방의원 등 인생의 가장 중요한 시기를 보내면서 오직 사람을 중심에 놓고 임했다. 특히 지방의원을 지낸 시기에는 서민과 사회적 약자에 집중해 이야기를 듣고 문제를 풀어나가는 데 총력을 기울였다. 가장 잘 할 수 있는 것은 현장에서 사람을 중심에 놓고 제기된 문제 해결에 전력투구하는 기획력과 실천력이다.

- 전남의 현실은 매우 열악하다.  
▲저출산, 고령화, 저성장으로 요약할 수 있다. 전남의 복지 수요는 어느 지역보다 높지만, 재정자립도는 전국 최하위로 재원 마련은 늘 큰 과제다. 이러한 여건에서 전남도사회서비스원은 비상한 노력을 기울여 감동 주는 돌봄, 든든한 일자리 창출이라는 과제를 수행해야 한다. 직원, 소속 시설 종사자, 이용자 등 서비스원 3주체의 소통과 협력을 통해 서비스의 공공성과 전

문성 투명성을 제고하고 서비스 품질 향상을 제공 기관에 대한 신뢰도를 높여 나가겠다.

-윤석열 정부 출범에 따라 정책적인 변화가 있는지.

▲윤석열 정부는 문재인 정부와는 달리 민간의 전문성과 창의성을 활용한 사회서비스의 규모화, 고도화를 강조한다. 사·도 사회서비스를 광역 단위 사회서비스 종합지원기관으로 재편하고, 사회서비스 신규 정책의 테스트 베드 역할을 하도록 하겠다는 것이다. 돌봄에 대한 필요성이 매우 높고 국민들은 사회서비스원에 대한 이용 만족도가 굉장히 높기 때문에 앞으로도 사회서비스원이 주민 곁에서 돌봄과 다양한 서비스를 지원할 수 있을 것으로 기대하고 있다.

- 최근 사회복지의 키워드가 있다면.

▲우선 단순한 복지의 개념에서 종합적인 사회서비스 개념으로 확장되고 있다. 생계 중심의 복지에서 현재는 주거복지, 교육복지 등 종합적인 사회서비스 개념으로 발전하고 있다. 두 번째로, 돌봄의 대세화다. 개인이 책임지는 것이 아니라 국가 돌봄, 사회적 돌봄으로 부양과 보호의 개념이 진화했다. 세 번째로 반려의 시대다. 전남지역도 1인 가구가 전체 가구의 40%에 이르고 있다. 반려동물, 반려식물 뿐만 아니라 반려로봇도 상용화 단계에 이르고 있다.

- 사회복지 종사자들에 대한 처우개선이 필요하다는 목소리가 높다.

▲사회 서비스분야 노동이 저임금 노동으로 인식되는 경우가 많다. 매우 중요한 노동이라는 인식이 낮고, 사회적으로 임금구조가 취약하기 때문이다. 사회서비스원 내부 비정규직을 원장 직고용 시스템으로 받아들여 최저임금이 아닌 전남형 생활임금을 지급하고, 급사비 등의 복리후생분야를 지속적으로 개선해 사회 서비스 분야에서 좋은 일자리의 모델을 만들겠다.

-도민들에게 마지막으로 하고 싶은 말이 있다면.

▲전남도사회서비스원 원장으로 도민을 위해 일할 수 있게 된 것에 대해 매우 영광스럽게 생각한다. 항상 도민의 의견에 귀 기울이고, 전문가들의 고견과 현장의 의견을 반영해 도민 모두가 행복한 삶을 이루어낼 수 있도록 늘 함께 하기 위해 노력하겠다.

/윤현석 기자 chadod@kwangju.co.kr



최근 전남도내 사회복지 관련 시설을 방문해 의견을 수렴하며 대화를 나누고 있는 강성휘 신임 원장과 사회서비스원 직원들.



전남도사회서비스원은 개원 1년 6개월여 만에 전남 대표 공공기관으로 자리를 잡았다. 전남도의 출자출연기관 경영평가에서 3년 연속 최우수등급을 받기도 했다. 사진은 제2차 정기이사회 회의 장면.