

발간등록번호

11-1352000-001142-11

2017

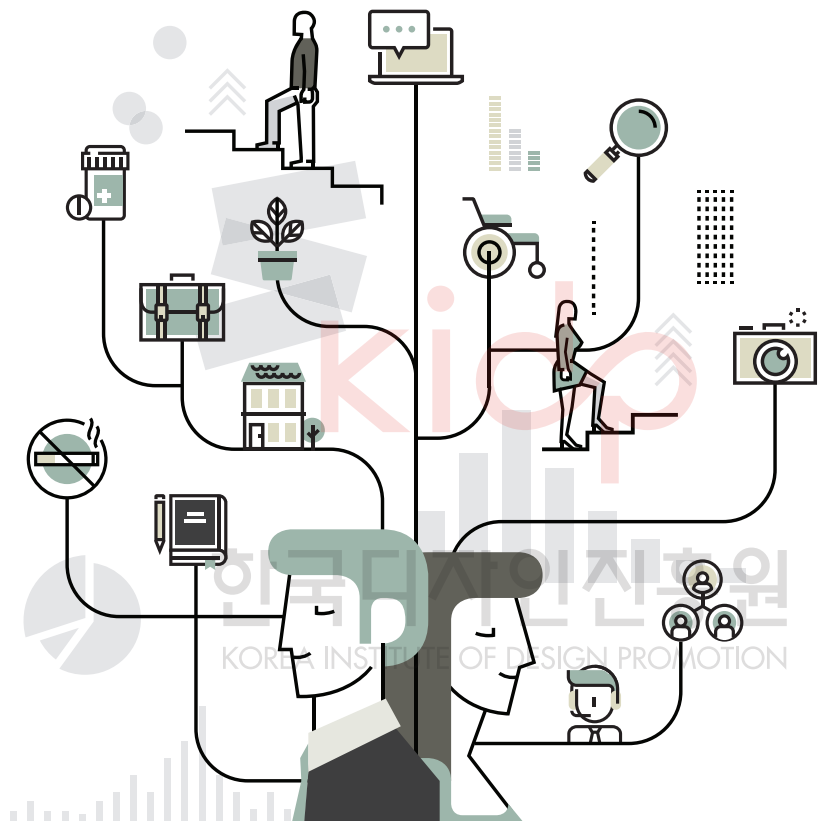
사회서비스 수요공급 실태 조사·연구

정성조사보고서



사회서비스 수요공급 실태조사 정성조사보고서

보건복지부



한국디자인진흥원
KORIA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION

책임연구자

강필현 한국디자인진흥원 서비스디자인기획PD

공동연구진

신영준 한국디자인진흥원 선임연구원

심성보 한국디자인진흥원 선임연구원

안나영 한국디자인진흥원 선임연구원

김상일 한국디자인진흥원 주임연구원

심혜림 한국디자인진흥원 연구원

홍종규 한국디자인진흥원 수석연구원

양아름 한국디자인진흥원 연구보조원

제 출 문

보건복지부 장관 귀하

본 보고서를 「2017 사회서비스 수요공급 실태 조사·연구」의
최종보고서로 제출합니다.

(조사연구기간: 2017. 06. 02~2017. 11. 30)

kidp

2017년 12월

한국디자인진흥원장

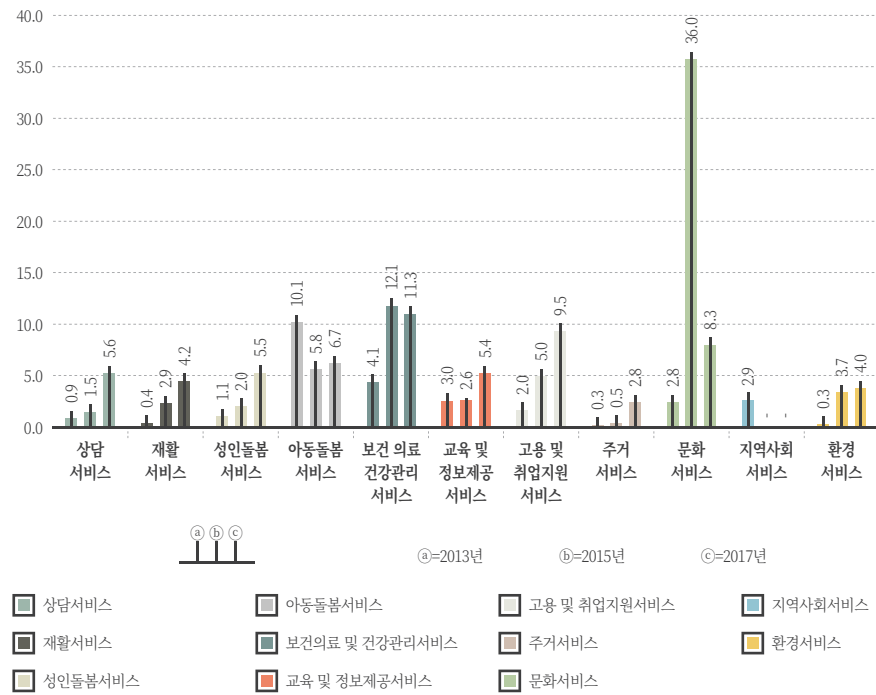
한국디자인진흥원

KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION

2017년 사회서비스 수요 실태조사 주요 결과

가장 많이 이용하는 사회서비스(2013년~2017년)

상담서비스 4.1%p 상승, 성인돌봄 서비스 3.5%p 상승, 고용 및 취업지원서비스 4.5%p 상승(2015년 대비, 꾸준히 상승세) 반면, 문화서비스 -27.7%p 하락(2015년 대비)



* 2013년은 서비스 이용자 표본이 추가된 조사임. 따라서, 일반 이용자 데이터만으로 별도 분석

가장 많은 시간과 비용을 투자하는 사회서비스(2017년)



일평균 최대 시간 이용 서비스
주거서비스(97.3시간)

* 주거서비스: 시설보호를 비롯하여 주거 지원과 관련된 서비스 투입시간 대비 지불비용은 46천 원 내외로 낮은 편



일평균 최대 비용 투입 서비스
아동돌봄 서비스(120천 원)

* 아동돌봄서비스: 영·유아 및 아동 보육과 돌봄, 보호를 위한 서비스 비용 대비 투입시간은 69.6 시간으로 낮은 편

* 사회서비스 유형별 이용시간 및 이용금액 참고

생애주기별 가족이 가장 많이 이용하는 사회서비스(2017년)

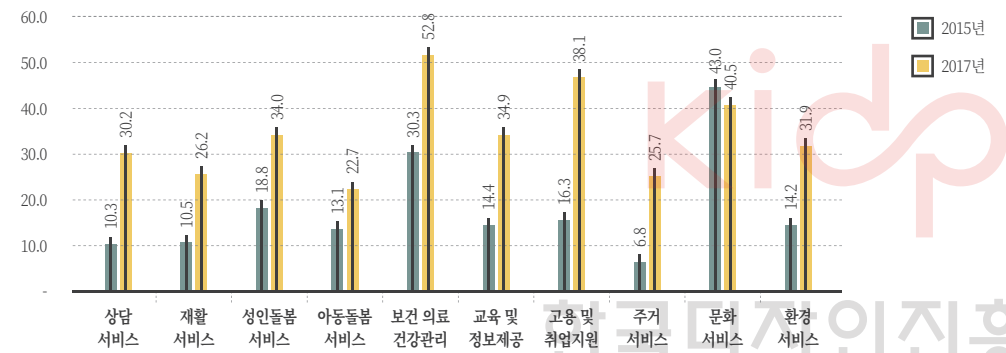
자녀가 있는 경우 자녀와 관련한 서비스, 자녀가 독립한 이후는 노년 건강 케어에 집중함



영역별 필요도 인식변화(2015년~2017년)

대부분의 서비스가 2015년 대비 상승함

- 필요도가 높은 서비스 2015년 문화서비스(43.0%), 2017년 보건의료 및 건강관리 서비스(52.8%)
- 필요도가 낮은 서비스 2015년 주거서비스(6.8%), 2017년 아동돌봄 서비스*(22.7%)

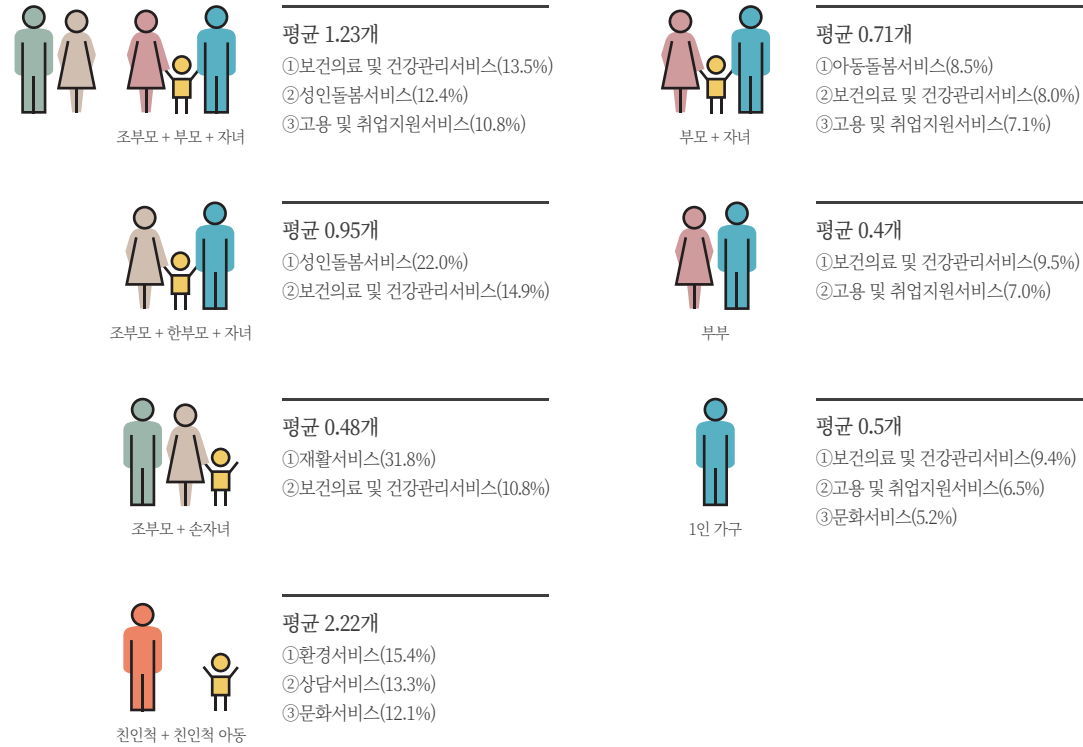


* 대부분의 서비스가 상승하여 필요도가 낮은 서비스도 상대적으로 낮음
사회서비스 중 필요도가 보건의료 및 건강관리 서비스는 급증, 문화서비스는 다소 하락

2017년 사회서비스 수요 실태조사 주요 결과

가족 구성별 사회서비스 이용 수와 많이 이용하는 사회서비스(2017년)

구성원이 많고, 구성원 간 혈연관계가 멀수록 다양한 서비스를 필요로 함
조부모와 손자녀 구성 가정의 경우 서비스 접근이 어려워 이용률이 낮은 것으로 파악



사회서비스 대상에 대한 인식(2017년)

사회서비스를 경험해 본 사람일수록 해당 비용을 국가가 더 부담해야 하며, 전 국민이 모두 사회서비스 대상이 될 수 있다고 느낌



사회서비스 경험자

대상은 소득이 낮은 사람(39.8%), 장애를 가진 사람(21.9%), 원하는 사람 누구나(19.0%) 등이 적절하다.



사회서비스 무경험자

대상은 소득이 낮은 사람(47.3%), 장애를 가진 사람(19.9%), 원하는 사람 누구나(14.9%) 등이 적절하다.



CONTENTS

1. 서론	19
가. 연구의 필요성	20
나. 연구 내용	22
다. 연구 절차	24
2. 사회서비스 유망분야 도출 방법	27
가. 미래 예측 연구 방법 이해	28
(1) 미래 예측 연구의 필요성과 목적	28
(2) 미래 예측을 통한 사회서비스 개발	30
나. 서비스디자인 방법 이해	31
(1) 서비스디자인 이해	31
(2) 서비스디자인 방법과 절차	34
(3) 서비스디자인을 통한 사회서비스 개발 적용	36
다. 유망 사회서비스 도출 프레임워크	38
(1) 유망 사회서비스 도출 프레임워크 구조	38
(2) 유망 사회서비스 도출 프레임워크 활용	38
(3) 사회서비스디자인	40
3. 사회서비스의 현황 및 전망	43
가. 사회서비스의 정의 및 범주	44
(1) 국내 사회서비스의 발생 배경과 정책 도입 과정	44
(2) 사회서비스 개념과 정의	46
나. 사회서비스의 현황 분석	50
(1) 국내 사회서비스 현황 분석 범위	50
(2) 사회서비스의 전달 체계 및 방식	51
다. 사회서비스의 정성조사·분석	58
(1) 전문가 인터뷰	58
(2) 수요자 조사	61
(3) 공급자 조사	68
라. 사회서비스 문제 진단 및 서비스 개발 원칙 수립	74
(1) 진단 과정	74
(2) 이슈별 문제 진단과 개선 방향	78
(3) 유망 사회서비스 개발 시 고려할 원칙	98
4. 유망 사회서비스 분야 도출	103
가. 현재 사회서비스 니즈 도출	105

CONTENTS

(1) 현재의 사회서비스 맵핑을 통한 서비스 사각지대 분석	105
(2) 현재 사회서비스 분석을 통한 대상자 도출 및 분석	107
나. 미래 트렌드 분석을 통한 니즈 도출	119
(1) STEEP 분석을 위한 준비	119
(2) STEEP 분야별 메가트렌드	120
(3) 메가트렌드 별 환경 영향 분석	122
(4) 미래사회 구성 및 새로운 사회서비스 수요대상 분석	144
다. 유망 서비스 개발 아이디어 선정	156
(1) 사회와 국민접점에 기초 건강진단 서비스: “셀프(Self) 건강진단”	156
(2) 자립 네트워크 구축: “마을이 함께 책임지는 돌봄”	161
(3) IT기술 슬로우어답터(Slow-adopter) 탈출: “스마트시대 정보격차 해소 서비스”	166
(4) N잡러의 사회 안전망 찾기: “새로운 노동자를 위한 사회적 포털 서비스”	172
(5) 돌봄 + 공동 활동 공간: “엄마들의 비밀 언덕이 되는 커뮤니티 공간”	177
(6) 준비하는 죽음: “함께 쓰는 엔딩 노트”	184
(7) 치매환자를 함께 돌보는 지역사회: “치매 친화적 지역사회”	188
라. 유망 서비스 아이디어 선정	195
5. 유망 사회서비스 모델 개발	197
가. 도출과정: 3대 유망 사회서비스	198
(1) 웰 케어: 우리동네 마음가게	198
(2) 웰 에이징: 가족과 함께하는 치매 지원	200
(3) 웰 다잉: 10세엔 장래희망, 100세엔 장례희망	201
나. 최종 유망 사회서비스 선정 도출 과정	203
(1) 사회서비스 수요·공급 실태조사 결과	203
(2) 유망서비스 선정	203
다. 서비스 개요 및 배경	205
(1) 서비스 개요 및 범위	205
(2) 서비스 특성	205
(3) 서비스 관련 주요 현황	209
라. 서비스 모델 개발	211
(1) 서비스 이해관계자 정의	211
(2) 서비스에 대한 고객 여정 맵	214
마. 서비스 프로토타이핑	216
(1) 서비스 프로토타이핑 시나리오	216
(2) 서비스 프로토타이핑	218
(3) 전문가 프로토타이핑 평가	220
바. 서비스 블루 프린트 개발	222

6. 정책적 제언	227
가. 사회서비스 정책 추진 방향	228
나. 사회서비스 실태조사의 발전 방향	230
<표 2-1> 미래 예측, 미래학 연구의 정의	29
<표 2-2> 공공서비스 향상에 서비스디자인 방법론이 줄 수 있는 기여	32
<표 2-3> 정책품질 관리단계와 서비스디자인프로세스의 단계별 공통점	35
<표 2-4> 서비스디자인을 활용한 영국의 공공서비스 혁신 사례	37
<표 3-1> 국내 사회서비스 역사적 개괄	45
<표 3-2> 기타 관련 법령에서의 사회서비스 정의	45
<표 3-3> 사회서비스 용어 변화의 주요 계기	46
<표 3-4> 2015년도 사회서비스 수요·공급 실태조사 영역별 주요 사회서비스 유형	47
<표 3-5> 국내·외 학자들이 정의한 사회서비스 개념	48
<표 3-6> 사회서비스 범위	49
<표 3-7> 중앙정부 부처별 사회서비스 사업 추진 현황	50
<표 3-8> 보건복지부 사회서비스 제공 계획 수립 대상사업 및 2017년도 사업규모	50
<표 3-9> 공급기관 지원 방식과 수요자 지원 방식의 차이	52
<표 3-10> 전자바우처 사회서비스 사업	52
<표 3-11> 지역사회서비스 투자사업의 표준모델(아동, 노인, 장애인 대상)	54
<표 3-12> 지역사회서비스 투자사업의 사업시설 변화 추이	55
<표 3-13> 현장조사 인터뷰이 목록	58
<표 3-14> 전문가 유망사회서비스 의견	60
<표 3-15> 수요자 구분기준	62
<표 3-16> 고령 수요자 생활환경 관찰	65
<표 3-17> 고령 수요자 생활환경 관찰	66
<표 3-18> 고령수요자 생활환경 관찰	67
<표 3-19> H 정신건강센터	71
<표 3-20> Y노인복지센터	72
<표 3-21> 사회서비스 문제 진단과 서비스 개발 원칙 수립	76
<표 4-1> 유망 사회서비스 분야 도출 방법	104
<표 4-2> 학업중단 이후 경로 유형 구분	108

CONTENTS

<표 4-3> 치매가족 및 당사자 등의 Pain point 와 Needs	114
<표 4-4> 감정노동을 많이 수행하는 직업 30선	117
<표 4-5> 세계 기관별 메가트렌드 예측	120
<표 4-6> 국가별 노인인구 변화 추세	122
<표 4-7> 국가별 합계출산율 변화 추세	122
<표 4-8> 여건변화와 기후변화 영향에 따른 미래전망 종합	135
<표 4-9> 트렌드 블록	144
<표 4-10> 트렌드 블록과 시나리오	145
<표 4-11> 폭염, 한파로 인한 환자(사망자) 숫자	154
<표 4-12> 여성 취업의 장애 요인 성별 분석 결과	178
<표 4-13> 5가지 사회서비스 개발 원칙	195
<표 5-1> ‘우리동네 마음가게’에서의 가족의 역할	208
<표 5-2> 서울시 e-품앗이 운영 현황	209
<표 5-3> 수요자별 페르소나	212
<표 5-4> 수요자 유형별 사용자 여정 맵	214
<표 5-5> 수요자 페르소나별 시나리오	216
<표 5-6> 전문가 리스트	220
[그림 2-1] 현대사회의 특징	28
[그림 2-2] 전략적 미래 예측 단계	29
[그림 2-3] 미래 예측 연구를 통한 사회서비스개발의 기대효과	30
[그림 2-4] 공공서비스 정책이 처해 있는 상황	32
[그림 2-5] 국민건강지킴이를 통해 개발된 의약품 안전정보 콘텐츠	34
[그림 2-6] 영국 디자인협회의 더블다이아몬드 프로세스	35
[그림 2-7] 사회서비스의 서비스 특징	36
[그림 2-8] 유망 사회서비스 도출 프레임워크	38
[그림 3-1] 전자바우처 운영흐름도	51
[그림 3-2] 현행 사회서비스 바우처 상품 유형 분석	53
[그림 3-3] 복지로 사이트	56
[그림 3-4] 복지로 사이트 내 ‘우리동네 복지시설’ 화면	57
[그림 3-5] 전자바우처 서비스 제공기관 검색기능	61

[그림 3-6] 장애인 수요자 서비스 경험 과정	63
[그림 3-7] 고령층 수요자 우선순위 선정기준	64
[그림 3-8] 거동이 어려우나 비교적 건강한 고령자 일일생활패턴	64
[그림 3-9] 거동이 어려우나 비교적 건강한 고령자 서비스 이용과정	65
[그림 3-10] 고령 수요자 인터뷰	66
[그림 3-11] 고령자 페르소나 개발	68
[그림 3-12] 현재 7대 서비스유형별 사회서비스 제공 영역	69
[그림 3-13] 지역 사회서비스시설	71
[그림 3-14] 사회서비스 문제 진단 및 분석 - 이슈 간 관계	75
[그림 3-15] 사회서비스 문제 진단 및 서비스 개발 원칙 수립 과정	75
[그림 3-16] 리빙랩의 공통 요소	81
[그림 3-17] 스페인 Living Lab Social Aging Lab	82
[그림 3-18] 사회서비스 인력 채용을 가져오는 핵심 요소들	84
[그림 3-19] European Social Network's(ESN)이 발간한 고령자 돌봄 사회서비스 역량강화를 위해 개발한 툴킷	85
[그림 3-20] 사회서비스 제공기관 검색 및 품질평가 화면	87
[그림 3-21] CQC 홈페이지	89
[그림 3-22] 우리나라 사회서비스 공급체계	90
[그림 3-23] 2013년 영국에서 돌봄 서비스를 통합적으로 제공하기 위해 14개 중앙 부처및 지방정부, 기관 및 단체가 맺은 협약	94
[그림 3-24] Scirocco의 Maturity Model for Integrated Care 진단 툴	95
[그림 3-25] 서비스 이용자의 참여 정도	97
[그림 3-26] 사회서비스 문제 진단을 통한 사회서비스 개발 원칙 도출	98
[그림 3-27] 사회서비스 개발 원칙	100
[그림 4-1] 현재의 사회서비스 맵핑 과정	105
[그림 4-2] 현재의 사회서비스 맵핑 결과	106
[그림 4-3] 현재 수요 분석을 통해 도출한 유망 사회서비스 영역	107
[그림 4-4] 2535세대가 사랑한 편의점 PB제품	109
[그림 4-5] 노인 자녀와 동거의향 및 살고 싶은 곳	111
[그림 4-6] 스페인 Aging-Lab 홈페이지	112
[그림 4-7] 천만서울시민 기억친구	115
[그림 4-8] 장애인 경제활동 지표(2015년)	116

CONTENTS

[그림 4-9] STEEP 분석 영역	119
[그림 4-10] 미래 Mega Trends Grouping	121
[그림 4-11] 연간 총 치매 돌봄 비용 및 치매 환자 수	123
[그림 4-12] 전 세계 인구 변화와 전망 1950~2050	124
[그림 4-13] 전 세계 인구의 도시규모별 구분	125
[그림 4-14] 소멸위험 지역 지도	125
[그림 4-15] 유럽 국가별 사회적경제에 의한 고용 규모	127
[그림 4-16] 2026년 중국 GDP 미국 추월 예상	128
[그림 4-17] 잠재 성장률 추이 (한국은행 발표)	129
[그림 4-18] 과학기술의 진보 속도	129
[그림 4-19] 아마존 에코	130
[그림 4-20] 사회 변화와 초연결사회의 도래	132
[그림 4-21] 무크의 대표적 사례, 칸 아카데미	133
[그림 4-22] 기존 거래방식과 블록체인 방식의 비교	133
[그림 4-23] 기후변화의 파급효과	134
[그림 4-24] 신기후체제 패러다임: 기후변화 대응 패러다임 변화	136
[그림 4-25] 긴급 생존에 대비할 수 있는 가정용 키트를 인포그래픽으로 구성한 '생존배낭'	137
[그림 4-26] 성장의 한계 World3 모델의 인과지도	138
[그림 4-27] Bonn 2011 Nexus Conference에서 발표된 물·식량·에너지의 프레임 워크	139
[그림 4-28] 식용곤충	141
[그림 4-29] 오바마 전 대통령의 트위터 타운홀 활용사례	142
[그림 4-30] 해적당의 '정책결정' 절차	143
[그림 4-31] 강남 살인사건 피해자 추모 공간	143
[그림 4-32] 연령별 디지털정보화 수준	150
[그림 4-33] 여성경제활동인구 및 참가율	151
[그림 4-34] 서비스 수요자를 바탕으로 한 서비스 아이디어 도출	156
[그림 4-35] 셀프 건강진단 서비스 개념도	156
[그림 4-36] 2002년 대비 2013년 초고도비만을 증가 배수	157
[그림 4-37] 사회서비스 모델 평가_셀프(Self) 건강진단	158
[그림 4-38] 사람들이 많이 모이는 곳에 설치된 CarePro 부스	159
[그림 4-39] CarePro 자가채혈 장면	160

[그림 4-40] My Family Health Portrait	160
[그림 4-41] 지역단위 P2P 돌봄 서비스 모형도	161
[그림 4-42] 한국의 사회통합지표 영역별 수준 국가 간 비교	162
[그림 4-43] 사회서비스 모델 평가_마을이 함께 책임지는 돌봄	163
[그림 4-44] 관심사 네트워크 구축하기 위한 주민 만남과 앱을 통한 정보 수집	164
[그림 4-45] 돌봄 네트워크 구축하기 위한 주민 필요 파악과 역할분배	164
[그림 4-46] 라이프 서포트 미애니시 사업의 개요	165
[그림 4-47] Child care 홈페이지 내 서비스 제공자 프로필 검색 페이지	166
[그림 4-48] 챗봇 서비스	167
[그림 4-49] 장애인과 장노년층의 정보격차 추이	168
[그림 4-50] 연령별 모바일 App 설치 및 이용 개수	169
[그림 4-51] 사회서비스 모델 평가_스마트 시대 정보격차 해소 서비스	170
[그림 4-52] 시니어플래닛 웹사이트	171
[그림 4-53] 오츠(OATS)의 시니어 플래닛 익스플로레이션 센터	171
[그림 4-54] 새로운 관점으로 일을 재조명하고 변화를 모색하기 위해 개최된 'RE: WORK 컨퍼런스 2017'	175
[그림 4-55] 사회서비스 모델 평가_새로운 노동자를 위한 사회적 포털 서비스	175
[그림 4-56] 영국의 마이 서포트 브로커 프로그램	177
[그림 4-57] 맞벌이·기혼직장 여성 민원 유형	178
[그림 4-58] 경력단절여성 민원 유형	179
[그림 4-59] 사회서비스 모델 진단_엄마들의 비밀 언덕이 되는 커뮤니티 공간	180
[그림 4-60] 마더센터 국제네트워크 홈페이지	181
[그림 4-61] 코워크 레체	182
[그림 4-62] 코워크 레체 내 아이 돌봄공간 및 공간 활용 모습	183
[그림 4-63] 9Floor의 모습	184
[그림 4-64] 사회서비스 모델 평가_함께 쓰는 엔딩 노트	186
[그림 4-65] Let's have dinner and talk about death	187
[그림 4-66] 일본에서 시중에 판매되는 다양한 '엔딩노트'	188
[그림 4-67] 전국 치매 현황	189
[그림 4-68] 사회서비스 모델 평가_지역치매센터 중심 원스톱 서비스	191
[그림 4-69] Dementia Friends UK 교육	192
[그림 4-70] Dementia Friends US 온라인 교육	193
[그림 4-71] 호그벡 마을	194

CONTENTS

[그림 4-72] 서비스아이디어 평가 결과	195
[그림 5-1] 웰 패밀리와 3대 유망 사회서비스	198
[그림 5-2] '우리동네 마음가게' 서비스 시나리오	199
[그림 5-3] '우리동네 마음가게' 서비스 제안 배경	200
[그림 5-4] 가족과 함께하는 치매 지원 서비스 시나리오	201
[그림 5-5] 웰 다잉 서비스 시나리오	201
[그림 5-6] 웰 다잉 서비스 제안 배경	202
[그림 5-7] 최종 유망 서비스 선정	204
[그림 5-8] 적용 범위	205
[그림 5-9] 서비스 모델	206
[그림 5-10] 확대된 서비스 수요자와 공급자	206
[그림 5-11] 타임뱅크로 이루어진 서비스 보상체계	207
[그림 5-12] 프리미엄 서비스	207
[그림 5-13] 공급자의 전문성에 따른 허락된 활동범위	208
[그림 5-14] 서울시 나눔이웃 내용	210
[그림 5-15] 서비스 이해관계자와 관계	211
[그림 5-16] 서비스 수요자별 페르소나	212
[그림 5-17] 모바일 UI 목업	219
[그림 5-18] 시나리오별 비디오 프로토타이핑	219
[그림 6-1] 사회서비스 레벨	228
[그림 6-2] 사회서비스 정책 추진 방향	229
[그림 6-3] 사회서비스 실태조사 연구체계	230


 The logo for KIDP (Korea Institute of Design Promotion) features the lowercase letters 'kidp' in a light red, rounded, sans-serif font. The 'i' and 'd' are connected, and the 'p' has a distinctive shape with a loop at the bottom.

한국디자인진흥원
KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION

연구 요약

□ 연구의 배경 및 필요성

- 사회서비스가 제도적으로 도입된 지 10년이 지나면서 사회서비스에 대해 개선과 혁신의 주문이 이어짐
 - 사회서비스에 대한 국민 수요자의 기대 수준이 높아짐에 따라 공급자 중심으로 설계된 사회서비스에 대한 문제 제기
 - 사회서비스가 제공하는 서비스 분야와 사회서비스를 통해 해결하려는 문제가 복잡해지고 있지만 공급자 중심의 사회서비스의 개발 과정은 개선되지 않고 있음
- 사회의 진화속도가 빨라짐에 따라 미래를 예측해 정책에 반영하는 선제적 대응이 중요해지고 있음
 - 사회서비스는 이러한 변화를 빠르게 파악하고, 변화하는 삶의 모습 속에서 수요자의 니즈를 정확하게 파악하고 민첩하게 대응할 필요가 있음
 - 특히 현대사회서비스의 정책 방향은 당장의 문제를 해결하는 단기적 대응 방안보다는 미래를 내다보는 선제적 대응으로 발생이 예측되는 문제를 미리 예방하고 위험을 최소화하는 데 그 초점이 맞춰지고 있음
- 이에 현재 제공되고 있는 사회서비스에 대한 진단을 통해 개선과 발전 방향을 도출하고, 다가오는 미래사회의 모습에 대한 예측을 통해 새로운 사회서비스 수요를 발굴해 사회서비스의 발전 방향에 부합하면서 새로이 발생하는 국민수요를 만족시킬 수 있는 사회 서비스 모델의 개발을 시도

□ 연구의 주요 내용

- 정량조사 중심의 기존 사회서비스 실태조사 방법을 보완할 정성적 연구 방법 도입
- 현재 사회서비스 제도에 대한 현황 파악 및 서비스와 정책 수단의 적절성, 문제점을 파악하고 향후 사회서비스의 발전 방향에 대한 핵심 원칙을 도출
- 미래사회의 트렌드 및 사회 수요와 욕구를 반영한 미래 사회서비스 유망 분야 발굴
- 서비스디자인 방법을 활용한 유망 사회서비스 분야의 서비스 모델 디자인
- 서비스 모델의 실증 연구를 통한 검증 및 실현 방안 도출

□ 현재 진단

- 현재 제공되고 있는 사회서비스의 서비스 수준의 진단을 '복지로'사이트에서 제공하고있는 사회서비스 전수 조사 및 맵핑을 통해 파악한 후, 사회서비스의 대상임에도 불구하고 제공이 미약하거나 소외되어 있는 대상으로 '중장년 남성 1인 가구, 고령 고독노인, 갑정노동자' 등 도출
- 문헌 조사 및 전문가 인터뷰 등을 통해서 사회서비스영역의 발전을 가로막는 주요 이슈와 원인을 검토하여 사회서비스 개발 시 지켜야 할 핵심 원칙을 도출
 - 포괄성: 보편적 사회서비스로서 취약계층 뿐 아닌 여러 계층이 이용할 수 있는 사회서비스를 개발
 - 필요성: 현장의 목소리를 반영하여 현재 사회서비스가 충족하지 못하는 사각지대 및 새로운 니즈를 발견
 - 참여성: 지역사회 구성원들이 가치를 공동생산 할 수 있는 시스템 지향
 - 전달성: 수요자 중심 전달체제로 이용자가 맥락적으로 서비스를 이용할 수 있도록 전달체계를 설계
 - 발전성: 이용자 권리 제고를 통해 품질 향상을 도모하며, 이용자가 서비스 품질을 평가하고 선택
- 인터뷰를 통해 주요 대인서비스 유형별로 수요자 가상인격(페르소나)을 수립, 서비스 이용여정 과정 수립

□ 미래 예측

- 미래 사회서비스의 수요를 분석하기 위해 한국 사회의 미래상을 구성
- 국내외 각 기관들에서 발표한 미래 메가트렌드들을 검토하고 각 메가트렌드와 연관되어 나타나는 세부 트렌드 및 새롭게 등장하는 이미징 이슈를 탐색함
- 미래 연구 방법으로 널리 사용되는 STEEP분석을 통해 미래 환경 스캐닝
 - 분석을 통해 확인한 미래 한국 사회에 영향을 끼칠 메가 트렌드로 ①초고령사회 진입, ②도시화, ③세계 경제 재편, ④과학기술의 급속한 진보, ⑤초연결 사회, ⑥기후변화, ⑦식량·물·에너지 위기, ⑧권력의 분산 선정
- 각 메가트렌드 및 세부 트렌드들을 다양하게 조합하여 미래의 모습을 구체적인 장면 (Scene)으로 구성하고 각 장면에 등장하는 미래 수요자(국민)들을 발견
 - 새로운 수요자는 '다양하고 새로운 형태의 가족(비혼, 비혈연 가족과 공동체 등)', '과학기술 발전에 적응이 느린 사람들', '보육수요를 가지고 사회에 진출하는 여성들', '상근이 아닌 다양한 형태로 일하는 사람들', '소멸지역에 남겨진 사람들', '사회에 진출한 다문화 2-3세', '재난·재해 피해자'로 예측
 - 각 수요자 별로 대상자 전망, 발생할 수 있는 미래의 상황들, 핵심 니즈 및 극복해야할 문제들을 통해 수요자를 입체적으로 분석함

□ 서비스 아이디어 도출

- 아이디어선 방법을 통해 미래 사회 국민 수요를 해결할 새로운 사회서비스의 아이디어를 도출함
 - 각 서비스 아이디어는 앞서 발견한 새로운 수요자들의 니즈를 해결하면서 앞서 현재 진단을 통해 도출한 서비스의 원칙과도 부합하도록 개발
- 서비스 원칙에 대한 평가를 통해 최종적으로 3가지의 아이디어가 선정, 서비스 시나리오 도출, 3가지 서비스의 핵심개념은 가족의 해체와 재탄생임. 전통적인 가족 모형이 사회적 변화와 환경에 의해 해체되는 현상이 두드러지게 나타나고 이것이 또 다른 사회문제의 원인이 되는 구조적 문제를 안고 있음. 그러나 동시에 가족의 순기능에 목말라 하는 사람들의 욕구가 반영된 새로운 가족의 모델이 등장하고 있음
 - **우리동네 마음가게:** 동네주변에서 받을 수 있는 작은 도움을 서로 이어주는 서비스. 시간이라는 자원(Time Bank)을 상호 활용하며 도움이 완료될 시, 수혜자의 시간이 공급자에게 전달되어 공급자는 나중에 관련 시간만큼의 도움을 받을 수 있는 수혜자가 됨.
 - **가족과 함께 하는 치매지원:** 기존 치매 지원센터 사이트를 개편해 파편화되어있는 서비스 정보가 각 지역별 치매지원센터의 홈페이지에서 치매 가족, 치매 당사자, 요양사 등 대상에 따라 통합 정보를 제공하고 한 눈에 볼 수 있는 치매 정책을 제공
 - **장례 계획 서비스:** 가족과 웰 다잉을 위한 죽음 계획을 복지로 사이트에서 간단히 설계해 봄으로써 고독사 방지, 유언장 준비 등 죽음을 생각 하며 대비하도록 함.
- 세 가지 서비스 중 보건복지부와의 협의를 통해 최종적으로 '우리동네 마음가게'를 선정하고 서비스 모델을 수립함

2017

1

사회서비스
수요공급 실태 조사·연구
정성조사보고서

서론

가. 연구의 필요성

20

나. 연구 내용

22

다. 연구 절차

24

kidp

한국디자인진흥원

KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION

서론

가. 연구의 필요성

우리나라에 사회서비스(Social Service)제도가 시행된 지 10년이 지났다. 사회서비스 제도 도입을 통해 국민의 삶의 질 향상을 도모하려는 목표가 어느 정도 달성되었다고 볼 수 있지만 빠르게 변화하는 사회 환경을 반영하기 위해 사회서비스 분야에도 지속적인 혁신의 주문이 이어지고 있다. 국민에게 필요한 정책과 서비스 공급이라는 측면에서 그동안 파악된 문제에 대한 해결책을 제시하고 전환점을 맞이할 필요가 있는 것이다. 특히 사회서비스가 지닌 서비스적인 특성을 고려할 때 수요자 중심의 혁신의 필요가 증가하고 있다. 수요자 중심으로 서비스를 개선하기 위해서는 수요자가 가진 다양한 욕구와 필요를 개인적인 수준에서 파악할 뿐만 아니라 사회·문화·기술·환경 등 다양한 맥락 속에서 서비스 개선의 지점을 파악할 필요가 있다. 본 보고서는 국민의 삶과 사회적 변화를 정성적으로 조사분석하여 우리 사회에 필요한 사회서비스의 유망분야를 발굴하고 구체적인 서비스 제안을 통해 국민의 삶의 질을 향상시킬 수 있는 방안을 모색하고 있다. 서론에서는 사회서비스의 개략적인 도입과정과 현재의 문제에 대한 진단을 통해 연구의 필요성을 밝히고, 연구의 내용과 절차를 소개함을 통해 연구의 개괄을 밝히고자 한다.

□ 사회서비스 도입 후 10년: 사회서비스가 처한 상황

- 한국 사회서비스 정책의 시작과 전개
 - 2006년 대통령자문 국정과제위원회 '사람입국일자리위원회'에서 사회서비스 일자리 창출전략에 대해 처음 보고
 - 2006년 7월 사회서비스 향상 기획단에 전담 조직을 구성하여 운영 개시
 - 2007년 전자바우처 시스템 구축, '2012년 사회보장기본법' 개정을 통해 법적 근거 마련
 - 2015년 1월 사회서비스포괄보조의 제도화 시작
- 사회서비스와 관련한 논의가 도입 된지 10년 동안 관련 논의가 빠르게 확산되고 발전해 왔음. 그러나 그동안 파악된 문제에 대한 해결책을 제시하고 전환점을 맞이할 필요 대두

□ 수요자 중심의 혁신 필요성

- 특히 수요자 중심의 사회서비스 혁신 필요성이 지속적으로 제기되고 있음
- 첫째, 사회서비스에 대한 국민 수요자의 기대수준이 향상되면서 공급자 중심으로 설계된 사회서비스에 대해 개선과 혁신의 주문이 이어지고 있음
 - 기업이 제공하는 수요자 중심의 서비스에 익숙해진 국민들은 공급자 중심으로 설계된 행정의 사회서비스에 대해 문제의식을 느끼고 있음
- 둘째, 특정 분야나 하나의 기관의 노력이 아니라 여러 부처 및 여러 분야의 주체 간 협력이 필요하게 되었으나 여전히 행정 부처 및 부서 간 칸막이와 정보소통의 장벽 존재로 사회서비스 고도화에 한계 직면
 - 사회서비스 중복 투자, 문제의 본질보다는 단편적 정책을 양산하는 등 문제 발생

□ 사회서비스 미래 10년: 급변하는 사회를 반영한 선제적 대응이 필요한 시기

- 글로벌화, 고령화와 저성장, 기하급수적 기술진보, 글로벌 경제 질서 재편, 기후 변화 노력강화와 에너지(자원)시장 변화¹⁾ 등 세계에 영향을 미치는 메가트렌드(Mega Trends)가 한국사회에도 영향을 끼치고 있음(기획재정부, 2015)
- 산업화의 후발 주자인 한국은 유럽, 미국 등의 선진국이 겪고 있는 사회문제를 준비할 시간이 훨씬 짧고, 이미 현상이 드러난 후 대응할 경우 문제 해결에 더 많은 재원이 투자될 가능성이 높음
 - 예를 들어, 한국은 세계 최저의 출산율과 고령인구 증가의 복합적 이유로 빠르게 초고령화 사회로 진입하고 있음
- 사회서비스는 이러한 변화를 빠르게 파악하고, 변화하는 삶의 모습에서 수요자의 니즈를 정확하게 파악하고 민첩하게 대응할 필요가 있음
- 특히 현대사회서비스의 정책 방향은 당장의 문제를 해결하는 단기적 대응 방안보다는 미래 10년을 내다보는 선제적 대응이 필요하므로, 예측되는 문제를 예방하고 위험을 최소화하면서 사회변화의 트렌드와 시민 수요를 파악해 반영하여야 함



한국디자인진흥원
KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION

서론

나. 연구 내용

Framework: 정량 조사 중심의 기존 사회서비스 실태조사 방법을 보완할 사회서비스 진단 방법 도출

- 기존의 사회서비스 수요·공급 실태조사는 정량조사 방식으로 사회서비스 가치사슬에 포함된 다양한 이해관계자의 현황과 필요에 대하여 통계적 수치를 통해 조사하였음
 - 단순한 현황 파악에는 효율적이거나 숫자 이면에 숨겨진 수요자들의 필요(Needs)를 도출하기에는 어려움
- 본 연구는 미래 사회 예측을 통해 새롭게 등장하는 국민 수요를 발굴하고 이를 새로운 서비스 개발에 특화된 서비스디자인기법을 활용하는 방법론을 적용

사회서비스 현황 및 전망: 사회서비스 정책 도입 이후 서비스의 발전과 제공 과정을 살피고 직면하는 문제에 대한 발전 방향 모색

- ‘복지로’ 사이트에서 제공하는 사회서비스의 내용과 대상의 적절성 등을 시각적으로 조사하는 맵핑(Mapping) 방식을 통해 새로운 수요 계층 발굴
- 사회서비스의 발전에 걸림돌이 되는 현상을 통해 핵심 문제를 진단하고 이에 대한 대응 방향을 제시
- 향후 진행할 서비스 모델 구축 과정에서 반영할 서비스 원칙 도출

Trends & Needs: 미래사회의 트렌드 및 사회 수요와 욕구를 반영한 사회서비스 유망분야 발굴

- 새로운 라이프스타일 확산을 비롯하여 신기술의 등장이 국민 생활 전반에 밀접한 영향을 미치며 이전 사회와는 전혀 다른 생활 패턴이 등장함
 - 1인 가구의 증가로 전통적 가구 형태의 변화와 공동체의 붕괴, 옴로(YOLO), 휘계(HYGGE) 등
- 본 연구는 사회서비스가 다변화하는 수요자의 필요를 파악하고 새롭게 발생할 사회문제를 예방할 수 있도록 유망분야를 발굴하였음

Service Design: 서비스디자인 방법을 활용한 유망 사회서비스 분야의 서비스 모델 디자인

- 사회서비스는 대면 중심의 인간서비스(Human Service)로서 다양한 사용자의 상황을 고려하여야 함은 물론 사용자의 심리적, 감정적 경험에 대한 관리가 중요함. 이를 위해 정량조사에서는 드러나지 않는 많은 정보 파악이 필요
- 서비스디자인(Service Design)은 서비스를 수요자 중심의 관점에서 맥락(Contextual)으로 관찰하여 수요자의 서비스 경험을 향상 시키는 방법론으로 최근 산업과 서비스분야에서 광범위하게 사용하고 있음
- 본 연구는 서비스디자인 방법론을 적용하여 사회서비스 제공 현장을 조사하고 유망 사회서비스를 개발하였음

Prototyping: 서비스 모델의 실증 연구를 통한 검증 및 실현 방안 도출

- 공공서비스 모델을 개발하고 시행할 때에는 검증 과정이 필수임
- 하지만 국민을 대상으로 하는 공공서비스의 특성상 서비스를 테스트하고 검증한 후 실시하는 것은 쉽지 않음

- 본 연구에서는 유망분야 서비스 중 한 가지를 실제 서비스 모델로 구체화하고 이를 프로토타이핑(Prototyping)²⁾방식으로 검증하여 개선·발전된 서비스를 제시하였음
 - 프로토타이핑 디자인 기술은 대규모의 예산이 실행되기 이전에 작은 규모로 프로젝트의 적용 효과를 빠르게 점검해보고 문제점을 개선할 기회를 제공함으로써 리스크를 관리할 방법을 제시할 수 있음(디자인진흥원, 2013)

kidp

한국디자인진흥원
KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION

서론

다. 연구 절차

사회서비스 개발 원칙 수립

- 각종 자료를 통해서 현재 한국의 사회서비스가 가진 문제점을 탐색하고 분석
- 이를 통해 유망 사회서비스 개발 시 적용할 원칙을 수립함

현장 조사

- 사회서비스 수요자 및 공급자, 공무원 등 심층 인터뷰 통해 현장의 니즈, 서비스 전달체계에 대한 의견 등 수렴

현재 사회서비스 니즈 파악

- 보건복지부 '복지로'를 통해 제공되고 있는 사회서비스의 현황을 분석, 이를 통해 현재 사회서비스 제도가 포괄하지 못하고 있거나 미래 수요에 대응하지 못하고 있는 기회 영역을 발견

트렌드 수집과 미래 수요 예측

- 최신 트렌드를 수집하고 미래사회 예측을 도울 수 있는 다양한 자료를 수집하여 한국 사회가 맞이할 미래 모습을 도출하였음
- 그 결과를 토대로 해외 사회서비스 선진국의 사례와 연구진의 아이디어션(Ideation)을 통해 미래에 수요가 있을 것으로 예측되는 다양한 서비스를 제안함

다학제 협업 아이디어션과 검증

- 2차에 걸친 전문가 의견 수렴 워크숍을 통해 가장 유망한 분야를 선정하고 이를 서비스디자인 방법론을 활용해 구체적인 서비스로 제안
- 현장의 니즈와 미래 수요 예측을 바탕으로 새로운 사회서비스 분야와 세부 사업의 서비스 모델을 제시
- 현장 조사를 바탕으로 서비스 전문가, 사회문제 전문가를 포함한 연구진 간의 브레인스토밍을 통해 사회서비스의 컨셉을 개발하고 발전시키는 작업을 공동창작(Co-creation) 방식으로 진행

서비스 모델링 및 검증

- 도출된 아이디어를 전문가 워크숍 등을 통해서 확정하고 이를 발전시켜서 실제 현장에서 활용 가능한 서비스 모델로 만들고, 프로토타이핑을 통해 테스트 함

kidp

한국디자인진흥원
KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION

2017

사회서비스
수요공급 실태 조사·연구
정성조사보고서

2

2. 사회서비스 유망분야 도출 방법

가. 미래 예측 연구 방법 이해	28
나. 서비스디자인 방법 이해	31
다. 유망 사회서비스 도출 프레임워크	38

kidp

한국디자인진흥원
KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION

2. 사회서비스 유망분야 도출 방법

가. 미래 예측 연구 방법 이해

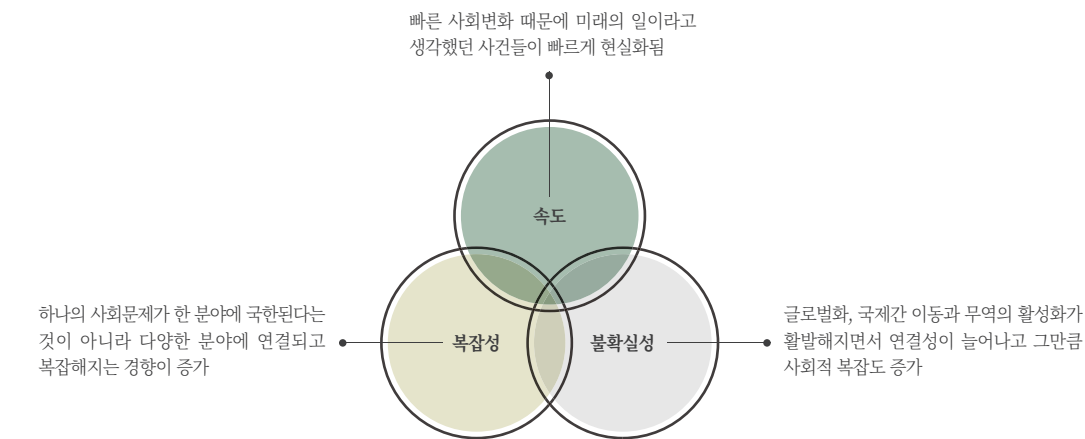
미래 한국사회와 국민에 필요한 유망 사회서비스 분야를 발견하고 서비스를 구체화하기 위해 미래 예측 및 서비스디자인 방법론을 통해 정성적 분석 접근을 시도하였다. 최신 트렌드(Trends)와 이슈(Issue) 분석을 통해서 변화하는 사회의 흐름을 반영하여 미래 사회모습을 입체적으로 구성하여 실제 그 사회 속에서 국민들이 느끼게 될 필요와 발생할 수 있는 욕구에 대한 예측을 시도하였다. 트렌드란 사람들에게 영향을 끼치는 변화의 흐름으로 시대가 변화하는 모습을 반영하고 있기 때문에 트렌드의 추세를 분석하면 우리사회가 직면하게 될 문제를 변화와 혁신의 기회로 삼을 수 있다. 더불어 기존의 통계 분석 방법론이 포함하지 못하는 정상적 방법을 체계화하여 새롭게 등장하는 사회적 문제와 다양해지는 시민의 필요를 맥락적(Contextual)으로 파악하는 통합적이고 체계적인 틀로서 작용하도록 서비스디자인의 방법론을 활용해 구체적인 사회서비스 모델을 구성할 수 있도록 하였다. 최종적으로 미래 연구와 이를 통한 서비스디자인을 통해 사회서비스의 유망분야와 서비스를 모델링 할 수 있는 프레임워크(Frame work)를 구성하였다.

(1) 미래 예측 연구의 필요성과 목적

□ 현대사회의 특성에 따른 미래 연구의 중요성

- 현대사회의 주요한 특징은 속도(Speed), 복잡성(Complexity), 불확실성(Uncertainty)³⁾으로, 현재와 미래는 시간적으로 멀리 떼어 놓기 힘든 개념이 되어가고 있음

[그림 2-1] 현대사회의 특징



- 빠르고 복잡한 사회 변화를 예측하여 미래의 모습을 그려낸다 할지라도 완벽한 미래 예측은 있을 수 없지만, 많은 국가와 기관은 불확실성에 대응하기 위해 미래사회 변화를 예측하여 대응하기 위한 노력을 높여나가고 있음

□ 미래 예측 정의

- 미래 예측 혹은 미래학에 대한 학자들의 정의를 정리해 보면 <표 2-1>과 같음
- 미래학의 목적은 단순히 '미래의 모습이 어떠한지를 아는 것'이 아니라, 보다 나은 세상을 만들기 위한 적극적 태도임을 발견할 수 있음

<표 2-1> 미래 예측, 미래학 연구의 정의

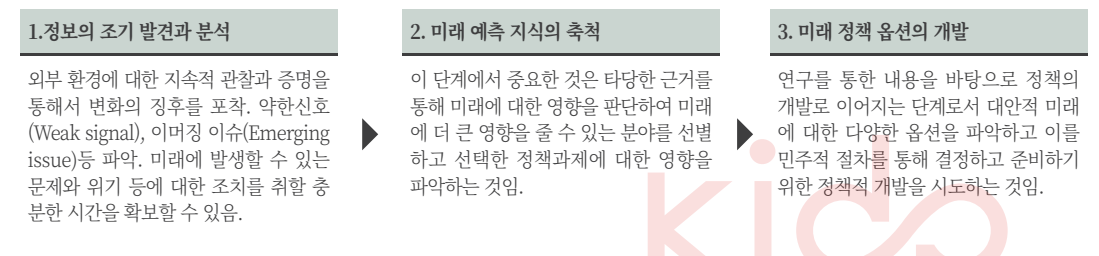
이름	내용
Wendell Beell(1997)	인류의 자유와 복지를 유지하거나 향상시키는 것
Edward Cornish(2004)	보다 나은 미래를 만들기 위한 것
Warren Wagar(1996)	미래를 단순히 예측하거나 이해하는 방법을 다루는 것만이 아니라, 보다 나은 세상을 만들기 위한 규범적 제안이나 인간 사회에 대한 평가를 포함 시키는 것
Jim Dator(1998)	바람직한 미래사회의 비전이나 기준의 설정, 여러 가능한 미래변화에 대한 탐구와 대안을 제시하는 것

출처:김동환 등(2010)⁴⁾

□ 전략적 미래 예측을 통한 정책 수립

- 미래 예측은 미래를 보다 적극적으로 대비하여 더 나은 사회를 만드는 데 기여하는 창조적 행위로서 특히 정책 수립을 가능하게 함
 - 미래 예측이란 기술, 시장, 조직, 정책 등의 분야에서 미래의 상황을 체계적으로 예측하고 일련의 전략을 제시하는 가치 창조적 행위 (권기현, 2008)⁵⁾
- 정책개발을 위한 전략적 미래 예측은 아래와 같은 3단계로 이루어짐(Martine and Irvine 1989; 김동환 등, 2010에서 재인용)

[그림 2-2] 전략적 미래 예측 단계



- 많은 국가에서 기술 수요를 중심으로 한 미래 예측에 집중하는 경향이 있지만, 일부 국가에서는 기술 예측 뿐만 아니라 사회변화, 미래 수요와 기술적인 공급, 정책적 지원 등을 고려하여 통합적으로 미래를 예측하였으며, 그 과정에서 다양한 이해관계자가 참여하며 범국가적 자원을 활용하였음

2. 사회서비스 유망분야 도출 방법

가. 미래 예측 연구 방법 이해

(2) 미래 예측을 통한 사회서비스 개발

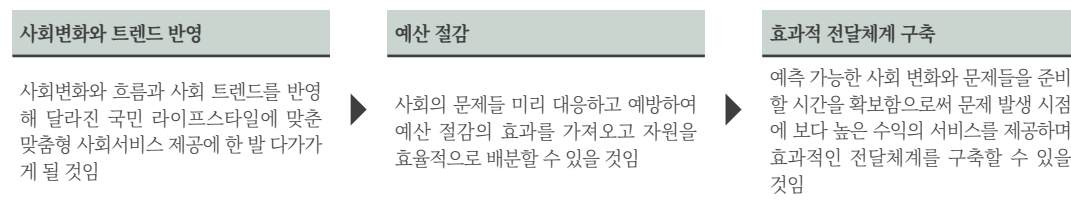
사회서비스 정책의 전환 필요

- 사회발전과 더불어 복지 대상이 확장되고 있음. 전 국민의 삶의 질의 향상을 목적으로 물질 뿐만 아니라 서비스 지원이 필요하다는 인식하에 사회서비스 개념이 발전하고 있음
- 문제가 드러난 이후에 해결책을 찾기에는 너무 늦을 정도로 사회 변화가 빠르므로, 선제적으로 사회서비스 수요를 파악하고 예방적 대책을 통해 리스크를 최소화하는 방향으로 정책 전환이 필요함
- 그러나 한국에서 사회서비스 정책은 여전히 일자리 창출 관점에서 다루지고 있기 때문에 사회서비스의 유망분야에 대한 관점도 보다 많은 일자리를 창출하는 분야로 정의되는 경향이 있음
- 기존 사회서비스 유망분야 선정은 통계적 수요예측 조사를 바탕으로 진행되었으므로 장기적 미래를 구상하기보다 단기적 수요에 대응하였음

미래 예측을 통한 사회서비스 개발

- 현재 미래 예측 연구는 정성적 연구조사 방법을 통해 사회의 변화와 발전방안을 포착하고, 더불어 정량적이고 시스템적인 연구 방법을 통해 그 활용도가 높아지고 있음
- 미래 예측 연구와 사회서비스 정책 개발이 연결될 때에 사회변화와 트렌드를 반영한 맞춤형 서비스, 예산절감, 효과적인 서비스 전달 체계 구축과 같은 기대효과가 예상됨

[그림 2-3] 미래 예측 연구를 통한 사회서비스개발의 기대효과



나. 서비스디자인 방법 이해

(1) 서비스디자인 이해

서비스디자인이란

- 영국 디자인협회(BritishDesign Council)는 서비스디자인을 “고객이 서비스를 통해 경험하게 되는 모든 유·무형 요소 및 모든 경로에 대해 고객 중심의 맥락적 리서치 방법을 활용하여 이해 관계자 간 잠재 요구를 포착하고, 이것을 창의적이고 다학제적·협력적인 디자인 방법을 통해 실제화함으로써 고객 및 서비스 제공자에게 효과·효율적이며 매력적인 서비스 경험을 향상시키는 방법 및 분야”라고 정의함
- 서비스 산업 발전에 따라 서비스를 개선·혁신하는 방법론도 함께 발전해 왔음
 - 현대사회 산업의 중심이 제조업 중심에서 서비스 중심으로 이동한 이후에 서비스를 고도화 하고 고객에게 보다 나은 사용자 경험을 제공하는 데 더 많은 관심이 기울여 지고 있는 것임
 - 서비스디자인은 다양한 디자인적 프로세스와 방법론을 통해서 서비스를 혁신하는 대표적인 방법으로 최근 들어 우리나라 기업은 물론 정부 정책을 서비스디자인 방식으로 개발하는 사례가 늘어나고 있음

서비스디자인의 활용 목적과 특징

- ‘사용자 중심’ 혹은 ‘인간 중심’은 서비스디자인의 대표적인 특징임
 - Holly&Patel(2009)은 인간, 사용자를 이해하고 그들의 경험만족을 목적으로 하기에 보다 인간 중심적 아젠다에 기초함.⁶⁾ 서비스를 사용하는 사람중심이라는 것은 곧 수요자 중심의 특성을 지니는 것임(김정원 등, 2013)
- 사회의 서비스화 경향에 따라 공급자(공장, 생산자)에서 소비자(시장) 위주로, ‘생산력’ 중심에서 ‘사용자의 욕구’ 중심으로 힘의 위치가 옮겨가고 있음(윤성원, 2015)⁷⁾
- 서비스디자인은 수요자 니즈를 민감하게 포착하고 창의적으로 미래를 구상하여 가시화하고, 지속가능하게 운영될 서비스 모델을 구상하는 분야에서 부상(윤성원, 2015). 이러한 이유로 서비스디자인은 최근 산업 뿐만 아니라 공공과 정책 분야에서 주목받고 있음

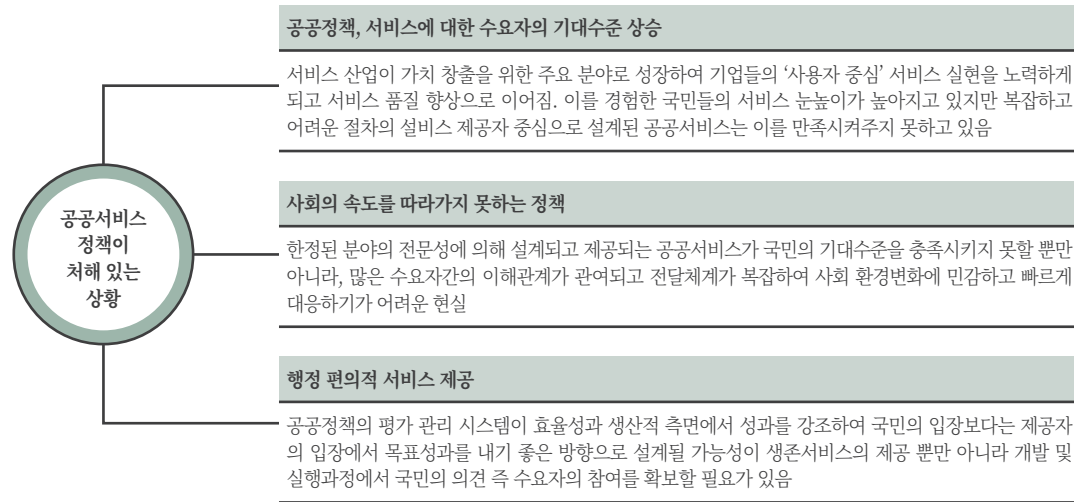
서비스디자인과 공공서비스 간의 관계

- 민간서비스와 달리 공공서비스는 제한된 예산으로 다수의 대상에게 최상의 유·무형적 서비스를 제공해야 하는 어려움이 있고, 사회 문제 해결을 위해 투입되는 정책 설계이므로 동원할 수 있는 인적 자원과 역량에 제약이 큼(전영욱 등, 2015)⁸⁾
- 사회, 복지, 환경 등과 관련한 서비스 분야에서 국가와 사회가 요구하는 디자인의 역할로 등장한 개념이 서비스디자인임(전영욱 등, 2015)
- 공공서비스 정책이 처한 상황은 [그림 2-4]와 같음(강필현 등, 2015)⁹⁾

2. 사회서비스 유망분야 도출 방법

나. 서비스디자인 방법 이해

[그림 2-4] 공공서비스 정책이 처해 있는 상황



• 이와 같은 현실에 대응하기 위한 노력을 유럽 및 선진국에서는 공공서비스 디자인을 일찍부터 국가적 차원으로 도입하였음
- 영국디자인협회(British Design Council)(2008)는¹⁰ 공공서비스 및 민간분야의 서비스 향상을 위해 디자인 방법론이 줄 수 있는 기여를 아래와 같이 정리함

<표 2-2> 공공서비스 향상에 서비스디자인 방법론이 줄 수 있는 기여(계속)

제목	내용	사례
향상된 맞춤형 서비스의 개발	디자인 기술은 사용자의 니즈를 파악하고 그에 해당하는 서비스 설계에 도움을 줌	영국 개인병원협회가 소규모 환자그룹의 경험을 기초로 종합 환자 체험 프로그램을 작성
현장 인력의 지식활용	협력적인 디자인 기술은 서비스를 향상시키는 데 현장인력의 지식을 활용할 수 있게 함	영국 국립의료서비스 혁신 연구소가 루튼(Luton)과 던스테이블(Dunstable)의 국립 의료서비스 트러스트의 일선 팀을 위한 창의적인 워크숍을 준비해서 현장에 반영할 수 있는 아이디어를 제안 받음
새로운 아이디어 프로토타이핑을 통한 리스크관리	공공서비스의 시행이전에 작은 규모로 프로젝트를 시작해서 문제점을 해결해 나감으로써 정책 시행에 따르는 리스크 관리가 가능	Dott(Design of the time)이라는 프로젝트의 일부로 한 거리의 가정들을 대상으로 에너지 계기판 설치로 에너지 소비를 줄이는 방법을 연구. 프로토타입테스트 과정에서 에너지 사용량을 60%까지 줄일 수 있음을 증명
효율성 및 투자 가치의 개선	서비스의 시각화 등 디자인적 접근을 통해 서비스가 비효율적으로 제공되고 있는 부분을 개선할 수 있는 부분을 찾아냄	선덜랜드(Sunderland)시의 실업자 구제 프로그램을 서비스디자인 방법을 통해 기존에 사용자 필요를 만족해주지 못하던 부분을 새로운 서비스로 개선하여 정책의 효율성(투입 대비 산출효과) 개선

<표 2-2> 공공서비스 향상에 서비스디자인 방법론이 줄 수 있는 기여

제목	내용	사례
서비스 사용자에게 보다 많은 권한 부여	사용자 중심이라는 원칙을 통해 서비스의 주도권을 공급자가 아닌 사용자에게 줌으로써 심리적인 부분은 물론 효율성의 측면에서도 향상된 서비스 경험을 제공	볼튼(Bolton)시에서 'Open Health'라는 프로그램을 통해 당뇨병 환자들이 스스로 자신의 상태를 통제하도록 하는 서비스를 개발

- 최근에는 우리나라에서도 서비스디자인 방법을 활용하여 공공서비스나 정책을 개발하는 사례가 늘어나고 있음
- 행정안전부에서 진행하는 '국민디자인단'은 그 대표적인 사례임

[국내 사례] 국민디자인단

국민디자인단은 정책의 제안, 결정, 집행 등의 정책의 모든 단계에 국민·디자이너·공무원·전문가 등이 참여해 서비스디자인기법을 통해 정책 및 서비스를 개발하는 국민참여 방식

2014년 중앙부처 19개, 지자체 12개 정책에 대해 시범운영을 시작한 뒤 2017년까지 4년 동안 지속되고 있음

[국내 사례] 국민건강지킴이(식품의약품 안전처_2016년)¹¹⁾

현황 및 문제점

- 고령화 사회로 급격한 전환과 함께 결혼·임신 연령 상승, 만성질환 증가, 저출산 등으로 의약품 사용 패턴도 변화
- 특히 가임기 여성 또는 임부가 자칫 약물을 잘못 복용할 때 본인 뿐만 아니라 태아에게도 돌이키기 어려운 부작용이 발생할 수 있으므로 약물 사용에 주의할 필요가 있음

정책 추진 내용

- 여성 생애주기별 맞춤형 의약품정보 개발 (국민, 공무원, 서비스디자이너가 함께 참여하여 국민의 요구를 반영)
- 콘텐츠 및 메시지 전달방법 개발

운영 성과

- 수요자 관점에 맞춘 여성 생애주기별(Life Stage) 의약품 안전정보 콘텐츠 제공
- 콘텐츠를 다양한 매체를 통해 배포할 수 있게 하여 수요자 접근성 제고



2. 사회서비스 유망분야 도출 방법

나. 서비스디자인 방법 이해

[국내 사례] 국민건강지킴이(식품의약품 안전처_2016년)¹¹⁾

[그림2-5] 국민건강지킴이를 통해 개발된 의약품 안전정보 콘텐츠

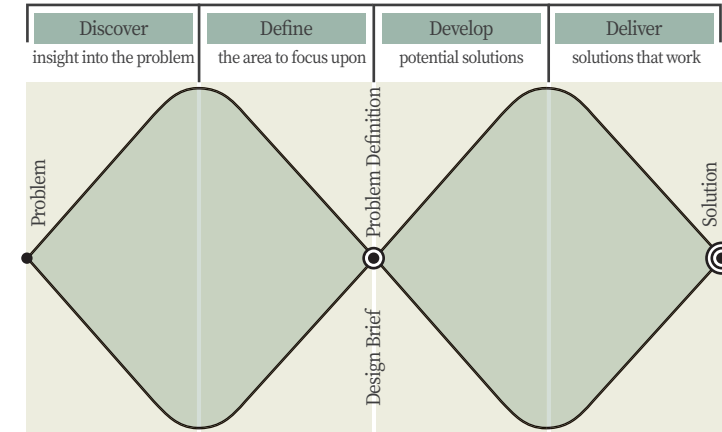


(2) 서비스디자인 방법과 절차

□ 일반적인 방법론

- 영국 디자인협회가 개발한 ‘더블 다이아몬드 프로세스’가 서비스디자인 방법론에 큰 영향을 미침
- 더블다이아몬드 프로세스는 서비스디자인의 과정을 발견(Discover)-정의(Define)-개발(Development)-전달(Deliver) 4단계로 구성하여 각 단계를 진행할 때마다 사고의 흐름이 확산과 수렴을 반복하는 과정을 거친다는 특징을 가진다

[그림 2-6] 영국 디자인협회의 더블다이아몬드 프로세스



출처: 영국 Design council 홈페이지(<https://www.designcouncil.org.uk/news-opinion/design-process-what-double-diamond>)

- 가장 적합한 아이디어를 발견하기 위해서는 적합한 문제를 발견하고 확산과 수렴을 반복하는 것임. 이를 통해 미약한 단계의 아이디어가 검증과 테스트를 거치며 좋은 결과로 이어짐(영국 디자인협회 홈페이지)¹²⁾

□ 공공서비스 개발을 위한 적용

- 김정원 등(2013)이 도출한 정책품질 관리단계와 서비스디자인 프로세스와 비교를 통해 정책 추진 과정에서 간과되는 미싱 포인트(Missing Point)는 ‘현장조사’와 ‘초기 아이디어의 정성적 타당성 검토’, ‘현장 점검 및 정성적 평가 부재’ 등이 꼽힘
- 그동안 정량적 데이터 수집으로 수요조사를 실시하였으나, 현장의 맥락과 수요자의 숨은 니즈 파악 등이 중요함
- 다양한 이해관계자의 의견 및 니즈를 정성적으로 파악하는 데 서비스디자인 방법론이 도움이 될 수 있음(김정원 등, 2013)

<표 2-3> 정책품질 관리단계와 서비스디자인프로세스의 단계별 공통점

정책품질 관리단계	정책형성	정책수립	정책집행	정책평가	
The Public Policy Process	Problem Identification	Policy Formulation	Policy Adoption	Policy Implementation	Policy Evaluation
공통 단계	문제 발견	아이디어 수립	해결책 구체화	집행	평가
단계별 주요 목표	- 문제의 본질 파악 - 지속적 국민 관심 유도를 위한 수시 방안 마련	- 목표설정(타당성 검토) - 이해관계자와의 합리적 의사소통	- 일관성 확보 만족도, 운영실태 수시 확인	- 정기적 현장 점검 필수사항 아님	- 정성적 평가 부재
Missing Point	- 현장조사 필수사항 아님	- 정성적 타당성 검토 부재	- 정기적 현장 점검 필수사항 아님	- 정성적 평가 부재	

출처: 김정원 외 (2013)

2. 사회서비스 유망분야 도출 방법

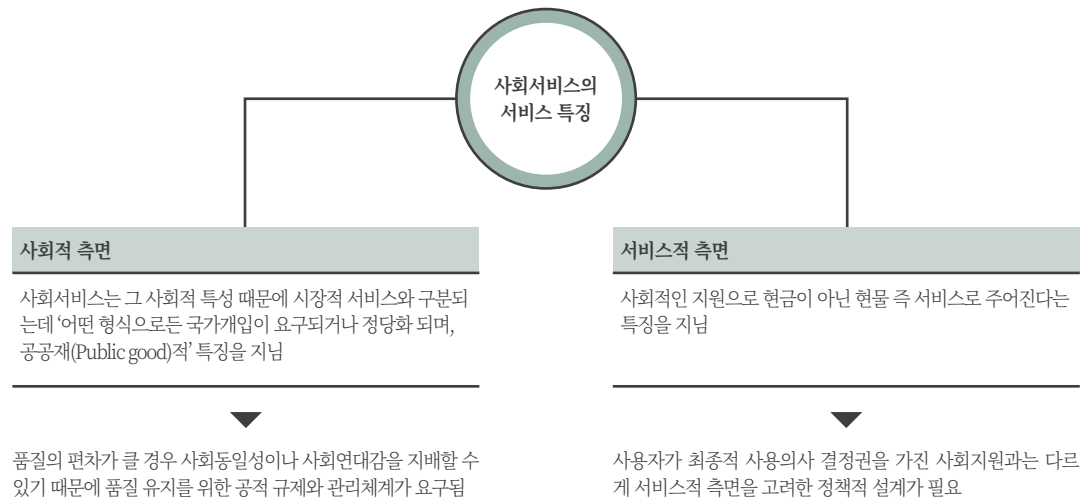
나. 서비스디자인 방법 이해

(3) 서비스디자인을 통한 사회서비스 개발 적용

□ 사회서비스의 서비스 특징

- 사회서비스는 ‘사회적’ 측면과 ‘서비스적’ 측면을 동시에 가지고 있음(김은정, 2013)¹³⁾

[그림 2-7] 사회서비스의 서비스 특징



출처: 김은정 (2013)에서 재구성

□ 서비스디자인의 사회서비스의 개발 적용

- 사회서비스는 공공적으로 제공되는 서비스라는 측면에서 일차적으로 서비스디자인의 적용 대상임
- 그러나 단순히 서비스의 개발이기 때문에 서비스디자인이 필요한 것이 아니라, 사회서비스가 처해 있는 현재 상황에서 아래와 같은 점으로 인해 사회서비스 개발에 서비스디자인 방법론이 효과적임
- 첫째, 사회서비스의 대표적 특징 중 하나인 대인서비스(Human service)적 특징은 서비스디자인의 인간 중심, 사용자 중심 관점을 통해 발전될 수 있음
 - 인간 중심 디자인(Human Centered Design): 서비스디자인은 문제 발견 단계에서부터 수요자인 사람을 관찰하고 이해관계자를 분석하는 리서치활동에 특화되어 있음. 이는 통계적 지표, 설문조사 등에서는 나타나지 않거나 발견하기 힘든 사용자의 숨은 필요 뿐만 아니라 공급자와 주변인들의 필요까지 종합적으로 포착할 수 있도록 돕고 있음. 국내외에서 서비스디자인이 대면서비스를 중심으로 인간을 다루는 의료, 병원 서비스 혁신 등에 적극적으로 활용되고 있다는 점은 이를 뒷받침해주는 근거가 됨
 - 사회서비스는 사회적으로 작동된다는 점에서 다원화된 참여자 특성 존재함. 사람 간 관계에 의해 이루어지며 정형화되기 어려운 개별적 성과를 필요로 한다는 점에서 휴먼서비스적 특성을 가짐(박세경 등, 2013)
- 둘째, 사회서비스가 공공성을 지닌 정책적 특징을 가진다는 점을 고려하여 리스크 관리 필요
 - 서비스디자인의 서비스 검증과정은 시범 사업 이전의 단계에서부터 실제 환경의 요소들을 갖추어놓고 시뮬레이션하여 검증하는 기법들을 발전시키고 있고 이를 반복적으로 시행하면서 서비스의 고도화를 통해 실패의 위험을 줄임

- 서비스의 성과평가 기준 역시 공급자 위주의 지표가 아닌 실제 사용자의 만족도와 효과성을 검증할 수 있도록 제공하기 때문에 이전보다 효율적인 서비스 개발과 리스크 관리가 가능함
- 셋째, 미래사회를 대비한 혁신적 사회서비스의 출현을 기대하기 위함
 - 우리나라에 사회서비스 개념이 도입된 지 얼마 되지 않은 상황에서 현재까지는 공급 대상의 확대, 복잡한 사회서비스의 전달체계를 효율화 하는 등 기존 제도의 개선 차원에서만 사회서비스 발전 방향이 논의되었음
 - 빠르게 변화하는 미래에 대비하고 다양한 국민들의 서비스 수요를 반영하기 위해서 사회서비스 분야의 혁신성 향상이 필요

□ 사회혁신 차원의 사회서비스

- 최근 이러한 움직임은 ‘사회혁신’의 관점에서 활발하게 논의 되고 있음. TEPSIE project에 의하면 사회혁신은 ‘사회적 요구를 (기존 해결책보다 더 효과적으로) 즉각 해결하거나 기존 자원의 효율적 활용과 관계, 역량을 개선하고 새롭게 만드는 해결’을 의미함 (Social Innovation Community 홈페이지)¹⁴⁾
- 새 정부에서 사회혁신 수석을 신설하며 국가차원에서의 혁신을 추진하고 있는데 사회서비스도 이와 같은 관점에서 대응 방안을 마련할 필요가 있을 것임
- 유럽 등에서는 사회혁신을 추동하는 데 서비스디자인을 접목하는 사례가 증가하고 있음
 - <표 2-4>는 영국에서 공공서비스를 개선하기 위해 서비스디자인을 활용했던 사례로, 넓은 범위에서 공공서비스라는 이름으로 소개되고 있지만 대부분 사회서비스의 혁신 사례로도 부합함

<표 2-4> 서비스디자인을 활용한 영국의 공공서비스 혁신 사례

적용분야	프로젝트명	주요 내용
의료/건강	• Design Bugs out(2009)	• 병원 내 간접접촉에 의한 의료 감염 문제 해결
	• 환자존엄성을 위한 디자인(2010)	• 환자 사생활 및 존엄성 손상 문제 개선
	• 병원 침입과 폭력 문제 해결(2011)	• 병원 입·수속 절차 및 응급실 대기 치료 방식에 대한 개선
	• Dott07 중 건강(2007)	• 노령화 대비 건강 유지 서비스디자인
	• RED 중 Open Health 캠페인/노령화(2004)	• 현대인들의 잘못된 생활습관 개선에 디자인 적용
교육	• 웰커밍 워크플레이스(2008)	• 의미있는 노령의 삶을 위한 역할 및 의무 부여
	• 독거노인 문제(2012)	• 독거노인의 보다 나은 삶을 위한 서비스 제안
	• 고령화 문제에 왜 디자인이 결부되어야 하는가?(2011)	• 에너지 생산형 게임, 문화요소를 접목한 웰니스 디자인
	• 다발성경화증(MS) 의료서비스디자인(2007)	• MS 의료서비스의 실용성 있는 시스템 재구축
보건/복지	• 360도 회전교실(2007)	• 학생들의 창의성을 증진시키는 기분좋은 교육 환경 만들기
	• Dott07 중 Eco Design Challenge(2007)	• 디자인교육 방법론 적용을 통한 창의력 증진 조기교육
고용	• Dott07 중 이동(2007)	• 무(無)장애 도시를 위한 서비스디자인 표준모델 개발
	• 오픈 시네마(Open Cinema)(2005)	• 영화로 노숙인들의 문화적, 감성적 충족감 제공
	• 노던웨이 고용창출 정책(2006~2007)	• 실업자들의 건강장애 및 사회적 장애 극복지원

출처: 전영옥 (2015)

2. 사회서비스 유망분야 도출 방법

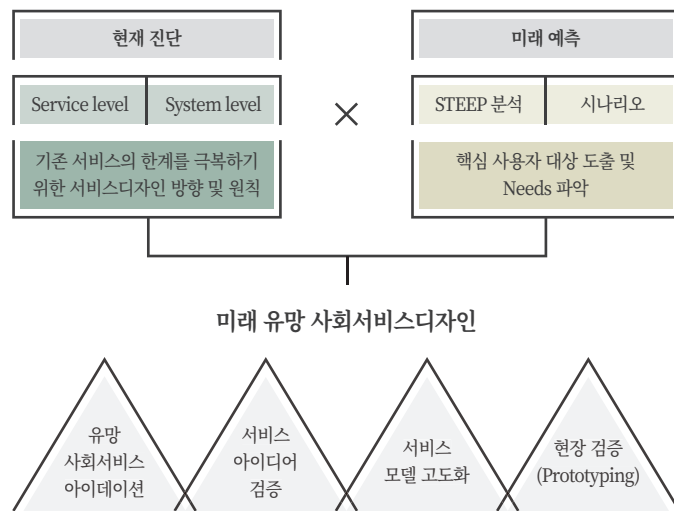
다. 유망 사회서비스 도출 프레임워크

(1) 유망 사회서비스 도출 프레임워크 구조

현황 진단과 미래 예측을 위한 접근

- 미래 사회서비스의 유망분야 도출을 위한 접근에는 현재적 진단도 중요하지만 변화하는 사회와 미래 수요자의 필요를 예측하는 미래적 관점의 접근도 필요
- 미래적 관점의 접근은 단순히 현재 진단을 통해 나온 문제점을 해결하려는 보완적 성격만을 띄는 것이 아니라 현재 우리가 생각하지 못한 새로운 필요를 발견하고 대비하는 미래의 정책 옵션 개발의 목적도 있음
- 본 연구에서는 기존에 실시하던 통계적 연구 방법론을 보완하는 질적 연구의 방법을 사용하기 때문에 현장조사 및 데이터 처리 과정에 있어서 사용자의 질적 평가를 서비스 개발 과정에 반영할 수 있는 방안에 대한 고려도 필요함
- 아래 그림은 현재 사회서비스의 공급을 진단하여 발전 방향을 도출하고 미래 사회의 변화를 고려한 사회서비스 수요자의 욕구를 예측하여 미래에 유망할 사회서비스를 도출하는 프레임워크임

[그림 2-8] 유망 사회서비스 도출 프레임워크



(2) 유망 사회서비스 도출 프레임워크 활용

1) 현재 진단

현재 사회서비스 제공 현황 분석을 통한 사회서비스 발전 방향 도출

- 현재 사회서비스의 목표와 방향, 전달체계 및 평가와 환류체계 등 사회서비스의 모습에 영향을 미치는 여러 요소를 점검하여 현재를 진단

- 사회서비스의 문제 내용을 파악하여 현재의 문제 현상을 반복하지 않기 위한 서비스 원칙을 도출해 미래의 사회서비스 개발 시 반영

현재 진단 방법

- 사회서비스가 되는 한국의 사회서비스 공급체계(수립-전달-사용-평가)에 대하여 서비스 차원의 진단과 시스템 차원의 진단을 포함함
- 서비스 차원의 진단은 실제로 제공되고 있는 서비스들이 수요자들에게 어떻게 전달되고 수요자들은 어떻게 이를 활용하고 있는지 상호작용의 측면에서 보완점과 대응책을 파악하는 노력
- 시스템 차원의 진단은 우리나라 사회서비스제도와 체계의 발전을 저해하는 주요 이슈와 문제점을 파악하고 균형 잡힌 비판을 통해 향후 방향성을 제시

진단 결과의 활용

- 최종적으로 유망 사회서비스 모델을 디자인할 때 적용할 디자인 원칙(Design Principle)을 도출하는 것이 목표임
- 디자인 원칙은 사회서비스가 지닌 현재의 문제를 극복하고 미래의 사회서비스가 가져야할 방향성이며, 새로운 사회서비스 모델을 도출할 때 이를 기획, 디자인, 평가하는 기준으로 사용됨

2) 미래 예측

다가올 미래의 모습 속 국민들의 새로운 욕구와 서비스 수요를 파악

- 공급자 위주의 서비스 제공이라는 공공서비스의 특성상 발생하는 문제를 해결하기 위해서는 수요자 중심의 인간 중심적 서비스 설계 및 디자인이 활용되고 효과를 보이고 있음
- 따라서 유망 사회서비스 도출을 위해서는 사회 변화에 따른 시민들의 욕구를 입체적으로 파악하여야 함

미래 예측의 과정

- 사회서비스의 미래 수요를 파악하기 위해서는 통계적 수치로 파악하지 못하는 수요 및 필요(Unmet Needs)를 파악하는 것이 무엇보다 중요하므로, 사회를 입체적으로 조망하고 다가올 미래를 현실감 있게 구성해내는 기법을 사용
- 본 연구에서는 현재의 트렌드와 이슈들을 중심으로 STEEP분석을 시도하여 우리사회의 변화를 이끌고 있는 다양한 동인들을 균형 있는 관점으로 파악하는 한편 이러한 트렌드와 이슈들간의 상호작용을 통해서 다가오는 미래의 모습을 재구성함
- 연구의 목적을 효과적으로 달성하기 위해서 광범위한 미래의 모습을 모델화하기보다는 사회변화를 통해 발생할 수 있는 도전과제들을 파악하고, 다양한 선진 사례들의 시사점을 참조함으로써 유망 사회서비스에 대한 초점을 좁혀 나감

2. 사회서비스 유망분야 도출 방법

다. 유망 사회서비스 도출 프레임워크

□ 미래 예측의 활용

- 미래사회의 모습에 대한 사실감 있는 시나리오는 미래 사회를 파악하기에 도움을 주며 그 장면들 속에 등장하는 국민들이 바라고 원하는 필요와 욕구를 파악하는 데 활용됨

(3) 사회서비스디자인

□ 서비스 원칙 및 사용자 욕구 기반의 서비스디자인

- 현재진단과 미래 예측을 통해 나온 각각의 결과를 바탕으로 국민들의 수요가 집중되는 유망 사회서비스 분야를 도출한 후 서비스 아이디어(Ideation)
- 도출된 아이디어를 서비스디자인 과정을 통해 발전시켜 새로운 서비스를 개발함

□ 서비스 프로토타이핑 및 검증

- 개발된 서비스는 서비스를 테스트 할 수 있는 형태로 프로토타이핑 되어 현장 수용성과 적용성을 파악하는 검증과, 사고의 확장 및 수렴 과정을 거치면서 고도화 됨
- 서비스 모델의 검증은 1) 사회서비스 진단을 통해 나온 미래 사회서비스의 발전 방향을 담보하는 원칙에 얼마나 만족하고 있는가, 2) 새로운 서비스가 사용자들의 필요 수요를 얼마나 만족시키며 효과성이 있는가를 평가하는 진단의 틀을 통해 평가하여 결정

kidp

한국디자인진흥원
KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION

2017

사회서비스
수요공급 실태 조사·연구
정성조사보고서

3

3. 사회서비스의 현황 및 전망

가. 사회서비스의 정의 및 범주	44
나. 사회서비스의 현황 분석	50
다. 사회서비스 정성조사·분석	58
라. 사회서비스 문제 진단 및 서비스 개발 원칙 수립	74

kidp

한국디자인진흥원

KIDP INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION

3. 사회서비스 현황 및 전망

가. 사회서비스의 정의 및 범주

3장에서는 국내 주요 연구자들의 보고서 및 논문을 통해 우리나라 사회서비스 정책의 도입과 실행 과정을 살펴보고 사회서비스를 사용하는 국민들의 입장에서 느낄 수 있는 주요한 문제점을 맵핑하였다. 이 문제점들을 바탕으로 개선 방향을 제안하고 개선의 방향이 미래 사회서비스 유망 분야 도출 과정에 반영되도록 서비스 개발 원칙을 수립하였다. 기존에 사회서비스의 제공방향이 취약계층을 대상으로 잔여적 복지에 머물렀던 점, 중앙정부의 Top-down 정책체계 속에서 현장의 수요를 반영한 정책과 서비스 개발이 진행되지 못하고 이용자의 권리 보호 측면 등이 취약했던 점들을 고려하여 미래의 사회서비스 유망분야를 도출하기 이전에 사회서비스가 갖추어야 할 바람직한 서비스 형태와 방식을 고려할 수 있도록 했다. 이 원칙은 포괄성, 필요성, 참여성, 전달성, 발전성 등 5개 분야로 나뉘어 실제 사회서비스 개발 과정에서 서비스를 평가하는 척도로 사용되었다.

(1) 국내 사회서비스의 발생 배경과 정책 도입 과정

1) 사회·경제적 등장 배경

- 한국에서 사회서비스는 핵가족화, 고령화, 저출산, 여성의 경제활동 증가와 같은 사회·경제적 환경 변화에 따라 사회복지 증진에 대한 필요가 커지면서 부상함
- 산업구조의 변화로 인해 일자리 창출이 둔화되었고, 1997년 외환위기, 2008년 글로벌 금융위기로 인해 지속적 고용 불안정이 계속되면서 높은 실업률이 사회문제로 급부상 하였음
- 이와 같은 거시적 변화 속에서 전통적으로 가족과 공동체 안에서 해결되어 왔던 사적인 욕구가 다양한 이유로 자체적으로 충족되지 못하자 일부를 시장에서 구매하거나 국가의 복지서비스를 통해 해결하고자 하는 경향이 높아짐
- 그간 소득 보장 성격이 강했던 복지서비스가 사회적 변화에 대응하여 저소득층과 중산층의 삶의 질을 제고하는 것과 동시에 보편적인 서비스를 제공하는 것에 초점을 맞추게 되면서, 사회서비스에 대한 욕구가 급증하게 되었음. 이에 따라 사회서비스는 <표 3-1> 과 같이 점차 사회안전망이 반영하지 못하는 사회·경제적 변화를 보충하는 성격으로 변화하기 시작함(노기성, 2011)

2) 사회서비스 정책 도입 과정

□ 사회서비스 정책의 도입

- 선행연구는 국내 사회서비스의 도입의 시기에 대한 견해 차이가 있으나, 2006년 대통령자문위원회와 기획예산처를 중심으로 본격적으로 시작되었다는 데 이견이 없음
 - 2006년 4월 '사람·입국일자리위원회'에서 수립한 '사회서비스일자리 창출추진 기본 방향' 수립
 - 2006년 7월 기획예산처에 정부합동 태스크포스(TF)인 '사회서비스 향상기획단' 구성

□ 사회서비스 정책 전개

- 2008년 9월 '사회서비스 확충 및 선진화 전략'을 발표하였고, 2009년 4월 '사회서비스 전자바우처사업 선진화 방안', 2010년 5월 '사회서비스 육성 및 선진화 방안' 등의 추진을 통해 사회서비스 산업육성을 본격적으로 추진함

<표 3-1> 국내 사회서비스 역사적 개괄

	생활시설 원조 (1950~1970)	이용서비스 원조 (1980~2000년대 중반)	서비스 바우처 방식 (2000년대 중반 이후)
사회적 욕구	대규모 전쟁 이재민에 대한 구호 욕구	단순 의식주 이상의 사회복지적 욕구	신사회적위협 경제성장·고용의 탈동조화
정치/경제 패러다임	개발독재 체제 선성장 후분배	민주주의 분배이념	신공공관리론
법령	사회복지사업법 (1970년 제정)	신사회복지사업법 (1997년 제정)	사회보장기본법 (2013년 개정)
제공서비스	단순 의식주 중심 생활지원 서비스	이용서비스 중심의 시설 지원	대인서비스
수요자 개념	절대 빈곤층 (대상자)	일반 저소득층 (대상자)	보편적 수요자 (이용자)
		서비스생산자에 대한 정부 부문의 선택권과 함께 통제력도 강화	서비스대상에 중산층을 포함. 보편적 사회서비스 인프라 구축을 도모함.

출처: 김영중(2012), 김은정(2013), 전문가 인터뷰(이재원, 백종만) 재구성¹⁵⁾

- 2006년부터 기존 사회복지서비스 이외에 돌봄서비스를 지원하는 복지정책을 사회서비스 정책으로 통칭하면서 사회서비스라는 용어를 사용하기 시작하였고, 2013년 초 '사회보장기본법'의 개정(13. 01. 27. 시행)을 통해 사회서비스 개념이 법제화됨

사회서비스의 법률적 정의

사회보장기본법 제3조 제4호
 (대상) 국가·지방자치단체 및 민간 부문의 도움이 필요한 모든 국민에게 (분야) 복지, 보건의료, 교육, 고용, 주거, 문화, 환경 등의 분야에서 (기능) 인간다운 생활을 보장하고 상담, 재활, 돌봄 정보의 제공, 관련 시설의 이용, 역량 개발, 사회참여 지원 등을 통하여 (목적) 국민의 삶의 질이 향상되도록 지원하는 제도

출처: 보건복지부(2017)¹⁶⁾

<표 3-2> 기타 관련 법령에서의 사회서비스 정의

사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률 제2호 제1호	“사회서비스”란 「사회복지사업법」 제2조 제4호에 따른 사회복지서비스, 「보건의료기본법」 제3조 제2호에 따른 보건의료서비스, 그 밖에 이에 준하는 서비스로서 대통령령으로 정하는 서비스를 말한다.
사회복지사업법 제2조 제6호	“사회복지서비스”란 국가·지방자치단체 및 민간 부문의 도움을 필요로 하는 모든 국민에게 상담, 재활, 직업 소개 및 지도, 사회복지시설의 이용 등을 제공하여 정상적인 사회생활이 가능하도록 제도적으로 지원하는 것을 말한다.
보건의료기본법 제3조 제2호	“보건의료서비스”란 국민의 건강을 보호·증진하기 위하여 보건의료인이 행하는 모든 활동을 말한다.

3. 사회서비스 현황 및 전망

가. 사회서비스의 정의 및 범주

□ 사회서비스 정책 도입 특징

- 사회서비스의 정책적 도입 과정을 살펴보면 사회적 합의를 바탕으로 개념화를 정립하여 정책을 추진하기보다는 일자리 창출이라는 정책 목적에 방점을 두고 있음을 알 수 있음
 - 2000년대 중반 이후 사회서비스 정책이 적극적으로 확대되는 데는 사실상 제조업 등의 분야에서 담보되던 일자리를 서비스 분야에서 창출하고자 했던 정책 목표가 크게 작용했음
- 사회서비스를 먼저 정책의 틀 속으로 가져온 후 정책이 진행되는 과정에서 사회서비스 개념이 정리되는 방식으로, 이로 인해 정책적 필요에 의해 도입되는 사회서비스마다 정부 부처별 각기 다른 개념을 사용하게 되었고 그 결과 사회서비스에 대한 정의와 현황 파악에 어려움을 겪고 있음(노기성, 2011)¹⁷⁾

<표 3-3> 사회서비스 용어 변화의 주요 계기

사회서비스 일자리 사업정책이 돌봄 중심으로 이뤄짐 → 돌봄 영역이 사회서비스라는 용어로 대체되어 사용
바우처 사업이 실시되면서 서비스 대상을 중산층까지 포함하게 되었음 → 취약계층 중심이었던 사회복지서비스 용어와 차별화하기 위해 사회서비스라는 용어 사용
사회서비스 바우처제도와 노인요양보험제도에 시장기제 도입 → 서비스의 제공이 수요자의 지원 방식으로 전환되면서 사회서비스라는 용어 사용

(2) 사회서비스 개념과 정의

1) 개념과 정의에 있어 국내 사회서비스의 특징

- 사회서비스로 명명되는 정책이 확대되고 서비스 공급이 늘어나고 있지만, 국내 사회서비스에 대한 분석과 연구는 시작단계에 있음
- 2012년 사회보장기본법 개정으로 사회서비스의 법적 정의가 공표되었지만, 위에서 살펴본 정책도입 과정상 학계와 현장에서 사회서비스의 개념과 정의, 범주에 대한 합의수준은 미약하다고 할 수 있음
- 사회서비스를 무엇으로 정의하고 개념화할지에 대한 학계의 혼란이 존재함
 - 사회서비스의 개념 규정 및 포괄 범위 관련 논의는 현재에도 진행형으로써 학계나 정책 영역에서 일관되게 수용할 수 있는 정의나 범주에 대해 합의된 바가 없음
 - 이로 인해 한국의 사회서비스에 대한 분석이나 논의가 정부가 사회서비스라 명명하는 제도나 프로그램에 한정되는 경향이 나타나기도 함(양난주, 2014)¹⁸⁾

2) 사회서비스의 개념과 범위: 사회서비스기본법에 따른 법적 정의 및 선행연구 중심으로

- 법적 정의는 정책을 추진하기 위한 명분과 근거임
- 사회보장기본법 제3조(정의)에 따르면 사회서비스란 국가, 지방자치단체 및 민간 부문의 도움이 필요한 모든 국민에게 복지, 보건, 의료, 교육, 고용, 주거, 문화, 환경 등의 분야에서 인간다운 생활을 보장하고 상담, 재활, 돌봄, 정보의 제공, 관련 시설의 이용, 역량 개발, 사회참여지원 등을 통하여 국민의 삶의 질이 향상되도록 지원하는 제도를 말함
- 2007년 지역사회서비스, 노인 돌봄종합, 장애인 활동지원으로 처음 시작한 사회서비스는 영역을 계속 확대하여, 사회보장기본법에서는 사회서비스를 7개 영역, 7가지 유형의 서비스와 사회서비스 특수 분류 중 대부분류 기준 조합에 따라 총 10개 영역을 규정하고 있음

<표 3-4> 2015년도 사회서비스 수요·공급 실태조사 영역별 주요 사회서비스 유형

영역	사회서비스 유형	
1) 상담	정신건강 및 정서적 지원을 위한 상담 또는 심리지원 서비스: 개별 상담, 집단 상담, 가족 상담, 부부 상담, 사례 관리 등	
2) 재활	재활서비스: 직업재활, 물리치료, 심리재활서비스 등	
돌봄	3) 성인돌봄	성인(장애인, 노인)돌봄 및 일상생활 지원을 위한 서비스: 장기요양서비스, 가사간병서비스, 장애인 활동지원서비스, 산모·신생아돌봄 서비스, 가사도우미, 파출부 등
	4) 아동돌봄	아동보육·돌봄서비스: 어린이집, 개인 아이돌보미 파견, 베이비시터 등
5) 보건/의료/건강관리	보건의료·건강관리서비스: 운동처방서비스, 영양 보조, 금연 클리닉 등 (※병·의원의 의료서비스, 일반 의료·건강검진서비스 제외)	
6) 교육 및 정보 제공	교육, 정보 제공 및 역량 개발을 위한 교육·정보제공서비스: 평생교육, 재무설계, 세무·법률지원 서비스, 노후설계서비스 등(※학원 등 사교육서비스 제외)	
7) 고용/취업	직업훈련, 취업 지원 등 고용지원서비스: 구직·일자리 알선, 직업 기능 교육 및 훈련, 근로자 상담 등	
8) 주거	주거 보호 및 주거 지원을 위한 주거서비스: 시설 거주를 통한 일상생활 지원, 소규모 그룹홈 등	
9) 문화	문화, 여가생활 지원을 위한 문화서비스: 문화, 여가, 스포츠, 바우처, 문화생활 체험, 캠프 등	
10) 환경	환경서비스: 환경 정비, 방역, 환경 가꾸기, 냉난방비 지원, 주거 환경 개선 등	

출처: 박세경 등(2015)¹⁹⁾

- 기존 연구에서 사회서비스는 사회복지서비스(Social Welfare Service), 대인사회서비스(Personal Services or Human Service), 사회적 보호(Social Care) 등 다양한 개념 및 분류가 혼용되어 정의되고 있는데, 국내의 연구를 통해 정리된 사회서비스의 개념은 다음과 같음

kidp

한국디자인진흥원
KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION

3. 사회서비스 현황 및 전망

가. 사회서비스의 정의 및 범주

<표 3-5> 국내·외 학자들이 정의한 사회서비스 개념

학자	사회서비스 개념
Bahle(2003)	가족 구성원간의 서비스를 출발점으로 제도화된 '대인서비스' 개개인이 속한 삶의 영역에서 각자의 사회적 기능을 지원하기 위해 공공 부문에 의해 계획되고 공공 및 민간 부문을 통해 직접 제공되는 개별화된 대인서비스
Kahn(1979)	근대 사회에서 인간의 상호관계와 역할로 인해 발생하는 욕구를 충족시키기 위한 '사회적 발명(Social invention)'
강혜규(2007)	내용: 사회복지서비스, 보건의료서비스, 교육서비스, 문화예술서비스 기능: 생활보장서비스, 정신보건서비스, 인적자본서비스, 사회적 관계와 참여를 위한 사회자본서비스, 일자리 서비스, 일반행정서비스 등 수혜대상: 노인·장애인을 위한 성인서비스, 아동·청소년, 여성·가족, 노숙인, 미혼모, 국제결혼 이주민을 위한 특수 취약계층 서비스 등
정경희 외(2006)	궁극적인 목적과 동기, 규모의 결정방식, 행위의 성격 등을 기준으로 이윤추구를 일차적 목적으로 하지 않으면서 사회적 욕구 충족에 초점을 두는 집합적이고 관계지향적인 활동
이봉주 외(2008)	재화의 생산이나 분배가 아닌 대 인적 서비스로서 개인의 사회적 역할과 관련된 욕구를 충족시키려는 활동 사이추구가 아니라 공익적이고 이타적인 성격 제공자와 이용자 사이의 직접적인 상호작용을 통하여 전달되며 이 과정에서 정서적 측면의 활동이 포함
김진 (2011)	광의: 교육서비스, 보건서비스, 의료서비스, 사회복지서비스, 환경서비스, 문화서비스 등 협의: 보건서비스, 의료서비스, 사회복지서비스 최협의: 사회적 돌봄서비스, 노인활동보조, 건강관리서비스, 장애인 활동보조, 장애아동돌봄, 보육서비스, 일상생활 지원서비스, 가사지원 및 간병서비스, 인지·인성 발달지원서비스 등
노기성 (2011)	사회서비스(Social service)란 소비외부성(Consumption externality)이 크고 사회적으로 공적제공(Public provision)이 요구되는 대인서비스(Personal service)로 정의

출처: 박세경(2013)²⁰, 노기성(2011)

- 이와는 별개로 현장에서 사회서비스라는 용어는 2006년 이후 활발하게 사용되기 시작하였으며, 어떤 경우 사회복지서비스와 같은 의미로 사용되기도 함. 이런 현상의 이유는 다음과 같음
 - 일자리 창출 사업의 일환으로 진행된 '사회서비스 일자리사업'이 돌봄 영역을 중심으로 추진되면서 돌봄 영역이 사회서비스라는 용어로 대체되어 사용되었기 때문
 - 바우처사업의 실시로 서비스의 대상이 중산층으로 확대되었고, 과거 취약계층 중심의 사회복지서비스라는 용어를 대체할 수 있는 것으로 사회서비스가 자주 사용됨
 - 과거 기관지원 방식으로 제공되었던 서비스가 바우처제도와 노인요양보험제도의 도입으로 수요자 지원 방식으로 바뀌면서 이런 방식으로 제공된 서비스를 사회서비스로 부르기 시작하였기 때문임
 - 이런 맥락에서 우리나라에서 사용하는 '사회서비스'라는 용어는 현재 국내 사회복지서비스의 특수한 지형을 반영하는 용어로 볼 수 있음

3) 본 과업에서의 사회서비스 정의

- 사회서비스에 대한 본 과업에서 바라보고자 하는 정의를 살펴봄에 앞서, 사회서비스의 특성을 정의할 때 유의해야 하는 세 가지 측면이 있음(노기성, 2011)
 - 첫째, 사회서비스는 제공 주체가 민간, 사회적기업, 지역사회 등 상이할 수 있으나, 사회적으로 공적제공에 대한 수요가 존재하기 때문에 재원 공급에 있어 일부 정부 개입이 정당화될 수 있음
 - 둘째, 특성상 노동생산성 향상으로 이윤을 창출하는 접근이 불가능하며, 대인관계를 기초로 개인에게 제공되는 직접적인 서비스임

- 셋째, 재화처럼 눈으로 확인하고 구입하는 것이 아니라 경험재(Experience Goods)로써 구매 후에 질을 확인할 수 있음

- 넷째, 서비스가 이뤄지는 지역이 공간적으로 수요자와 근접한 근접서비스(Proximity Services)로 서비스 제공자와 수요자간의 유대가 매우 중요함

<표 3-6> 사회서비스 범위

구분	범위
광의	교육서비스, 보건서비스, 의료서비스, 사회복지서비스, 환경서비스, 문화서비스 등
협의	보건서비스, 의료서비스, 사회복지서비스
최협의(사회복지서비스)	사회적 돌봄서비스, 노인활동보조, 건강관리서비스, 장애인활동보조, 장애아동돌봄, 보육서비스, 일상생활 지원서비스, 가사지원 및 간병 서비스, 인지·인성 발달지원서비스 등

출처: 노기성(2011)

- 현재까지 사회서비스의 개념 및 현황 관련 연구와 위에서 정립한 사회서비스의 특성을 중심으로 <표 3-6>과 같이 사회서비스를 광의, 협의, 최협의 범위로 정할 수 있음
- 본 과업에서 사회서비스는 현재 사회적 맥락을 반영해 사회서비스의 범위와 고유한 특성을 정의하고자 하며, 무엇보다 현재 사회 경제적 경향과 미래 전망을 복합적으로 고려한 보편성의 관점에서 새로운 사회서비스를 제안하고자 하는 과업 특성을 반영하여 위의 세 가지 정의 범위 중 교육서비스, 보건서비스, 의료서비스, 사회복지서비스, 환경서비스, 문화서비스 등을 포괄하고 있는 광의에 초점을 맞추었음

kidp

한국디자인진흥원
KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION

3. 사회서비스 현황 및 전망

나. 사회서비스의 현황 분석

(1) 국내 사회서비스 현황 분석 범위

- 2000년 이후 정부의 사회서비스 지출이 크게 증가하고 다양한 종류의 사업을 추진하였음. 그러나 부처 간 연계·조정이나 정보 공유 없이 산발적으로 확충되었고, 정책 효율성 저하 및 시장 활성화 미흡 등 일부 문제점이 제기되었음(보건복지부, 2012)²¹⁾
- 이후 각 부처 사회서비스 사업 연계협조 체계를 구축하고자 하는 노력으로 중앙정부의 사회서비스 사업은 보건복지부를 중심으로 운영되고 있음
- 그러나 국내 사회서비스의 현황을 파악하기 위해서는 보건복지부 외에도 여성가족부, 교육부, 고용노동부 등 여러 부처에서 추진하고 있는 사업을 통합적으로 살펴보아야 함

<표 3-7> 중앙정부 부처별 사회서비스 사업 추진 현황

(단위: 개, 억 원)

구분	계	복지부	교과부	농림부	문화부	여성부	고용부	보훈처
사업수	57	32	6	2	6	7	2	2
비율(%)	(100)	(56.1)	(10.5)	(3.5)	(10.5)	(12.3)	(3.5)	(3.5)
예산(11)	89,213	76,073	8,217	685	1,258	1,149	1,663	168
비율(%)	(100)	(85.3)	(9.2)	(0.8)	(1.4)	(1.3)	(1.9)	(0.2)

출처: 보건복지부 보도자료(2012)

- 이를 고려했을 때 2005년 8월 국민의 복지 사각지대 해소를 위해 보건복지부 외 여타 부처의 사회서비스를 포괄하여 다양한 복지제도 정보와 맞춤형 복지서비스를 제공하는 복지포털 '복지로'를 분석의 대상으로 하였음
- 복지로 서비스는 취약계층은 물론 보편적 수요자를 포괄하며 제공 방식에 있어 대인서비스 외의 현물지급까지 포함하고 있으며, 복지로에서 제공하는 생애주기별 복지서비스는 모든 국민을 대상으로 제공되는 보편적 서비스의 범주라 판단됨

<표 3-8> 보건복지부 사회서비스 제공 계획 수립 대상사업 및 2017년도 사업규모(계속)

사업명	예산(단위: 백만 원)	대상자(명, 추계)
계	6,005,356	1,648,156
1 지역사회서비스 투자사업	232,638	96,518
2 산모신생아건강관리 지원사업	55,634	74,952
3 가사간병방문 지원사업	29,248	10,197
4 노인돌봄종합서비스 (단기가사서비스포함)	126,060	43,219
5 장애인활동지원서비스	809,704	65,000
6 발달재활서비스	97,554	45,012
7 언어발달지원서비스	779	351
8 발달장애인 부모상담지원	1,335	700
9 임신·출산 진료비 지원사업	* 건강보험 청구시 지급하므로 별도의 예산책정 없음	500,000

<표 3-8> 보건복지부 사회서비스 제공 계획 수립 대상사업 및 2017년도 사업규모

사업명	예산(단위: 백만 원)	대상자(명, 추계)
10 청소년산모 임신·출산 의료비 지원사업	1,200	1,000
11 저소득층 기저귀 조제분유 지원	42,600	67,400
12 영·유아보육료 지원	4,608,604	743,807

출처: 보건복지부(2017)²²⁾

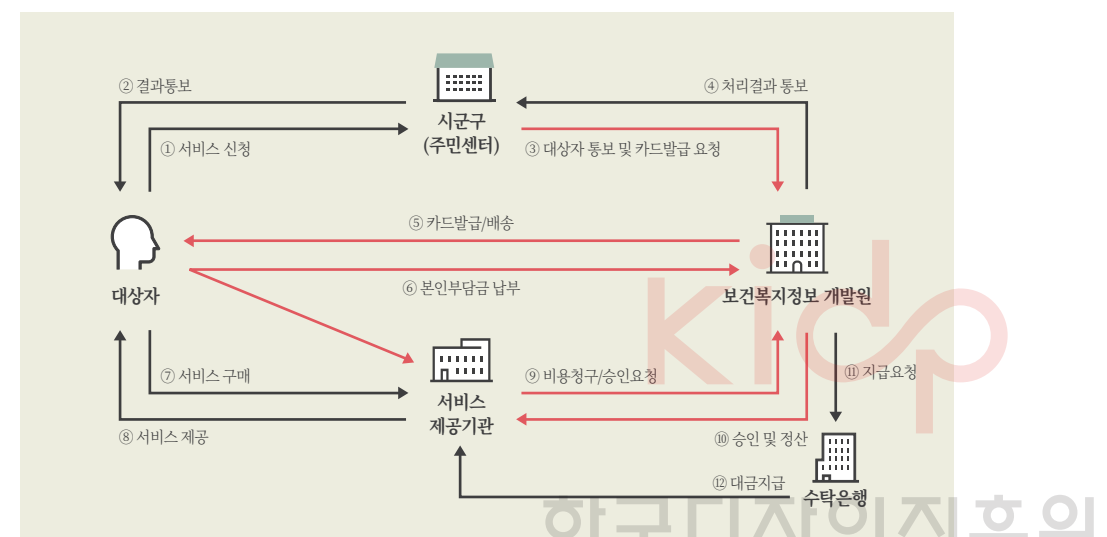
(2) 사회서비스의 전달 체계 및 방식

1) 사회서비스 전자바우처 개념

□ 개념

- 보건복지부에서는 2007년도부터 전자바우처 사업을 도입하여 사회서비스 정책을 추진하고 있음
- 사회서비스 전자바우처란 사회서비스를 필요로 하는 이용자들에게 사회서비스 구매 증서를 제공하여, 이용자가 공급기관을 선택하여 사용할 수 있도록 하는 제도를 의미함
- 일반적으로 현금카드 형태로 지급되며, 서비스 신청에서 이용과 비용지급, 정산 등 전 과정이 전자시스템으로 처리·기록됨²³⁾

[그림 3-1] 전자바우처 운영흐름도



출처: 보건복지부 (2015)²⁴⁾

3. 사회서비스 현황 및 전망

나. 사회서비스의 현황 분석

- 이 제도의 도입으로 인하여 정부에 의해 일방적으로 제공되어왔던 공공서비스 영역에 시장화의 가능성이 열림
 - 이용자들이 제공기관을 선택할 수 있게 되면서 이용자들의 선택권을 보장하고, 사회서비스 제공기관 간 경쟁을 유도하는 효과를 가져와 사회 서비스 시장이 공급자 위주의 시장에서 소비자 중심의 시장으로 변화되는 계기를 마련함

<표 3-9> 공급기관 지원 방식과 수요자 지원 방식의 차이

구분	공급기관 지원 방식	수요자 지원 방식
대상	수급자 등 저소득층(수동적 보호대상)	서민·중산층까지 확대(능동적 구매자)
서비스 비용	전액 국가 지원	일부 본인부담
서비스 시간	공급 기관 재량	대상자 욕구별 표준화
공급기관	단일 기관 독점	다수 기관 경쟁
특징	획일적이고 정형화된 서비스 제공	공급자간 경쟁을 통한 다양한 서비스 제공

출처: 조현승 등(2012)

□ 현황

- 사회서비스 전자바우처 사업의 예산은 2016년 기준 1조 2660억 원이며, 이는 2007년 예산인 892억 원에 비해 14배 이상 증가한 규모임
- 사회서비스 정책은 전자바우처를 이용한 몇 가지 서비스에 국한해 인식되는 경향도 있음

<표 3-10> 전자바우처 사회서비스 사업

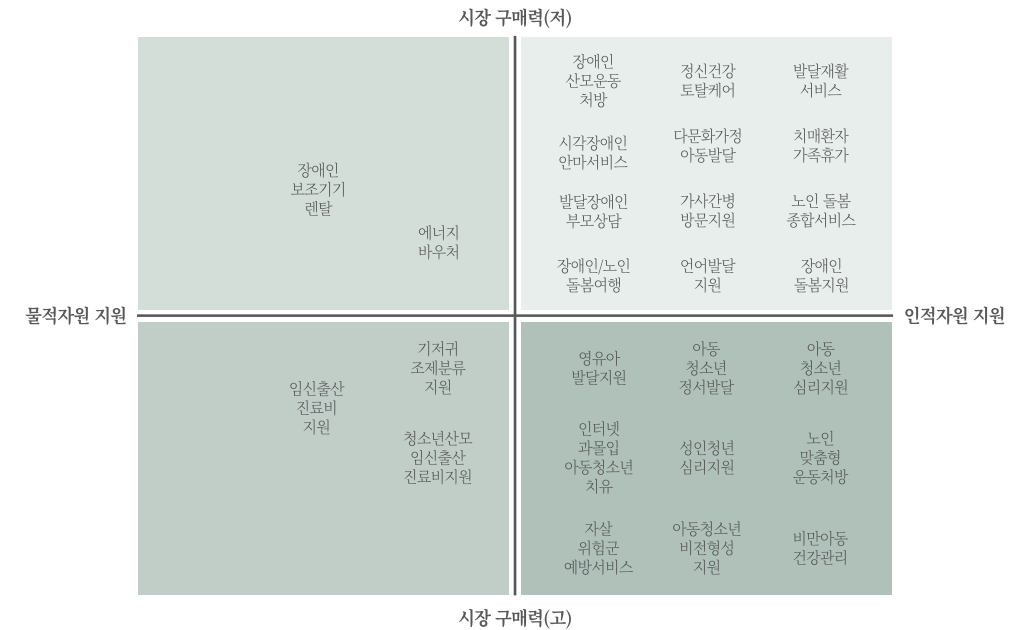
사업명	서비스명
노인돌봄 서비스	노인돌봄조항 서비스
	노인단기가사 서비스
	치매환자가족 휴가지원 서비스
장애인사업	장애인 활동지원
	시도추가지원
지역자율형 사회서비스 투자사업	지역사회서비스
	산모신생아 건강관리지원
	가사간병방문지원
장애아동가족지원	발달재활서비스
	언어발달지원
	발달장애인부모상담서비스
임신출산 진료비지원	
청소년산모 임신출산 진료비지원	
기저귀 조제분유 지원	
에너지바우처	

출처: 보건복지부 사회서비스 전자바우처 홈페이지(<http://www.socialservice.or.kr>)²⁵⁾

□ 특징

- 2017년 사회서비스 전자바우처 사업 포트폴리오의 유형을 분석해본 결과, 정책 대상자로서는 장애인, 노인, 아동을 위한 서비스가 대다수를 차지하고 있음
- 서비스 콘텐츠로는 최근의 사회서비스 전경 경향에 따라, 시장에서의 서비스 구매력이 상대적으로 낮은 사회적 약자 뿐만 아니라, 일반시민을 대상으로 하는 서비스도 포함되어 있음

[그림 3-2] 현행 사회서비스 바우처 상품 유형 분석



출처: 보건복지부 사회서비스 전자바우처 홈페이지(<http://www.socialservice.or.kr>) 사회보장정보원(<http://www.ssis.or.kr/index.do>)을 통해 재구성

2) 지역사회서비스 투자사업

□ 개념

- 지역사회서비스 투자사업은 지역특성과 주민 수요에 따라 지자체가 기획 및 발굴한 사업을 바우처 방식으로 지원하여 지역사회서비스 확충 및 일자리 창출을 도모하기 위한 것임
 - 중앙정부에서 직접 기획 및 관리하는 현행 사회서비스 공급체계로는 지역 특성과 주민의 다양한서비스 욕구를 충족하기 어렵고, 돌봄서비스 간 칸막이로 지역 수요변화에 대한 탄력적 대응이 곤란함을 해소하기 위하여 시행하고 있음
- 지역사회서비스 투자사업의 도입은
 - 2007년 「사회서비스 확충 실행 전략」 으로부터 시작되어 2012년 「사회서비스이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 의 시행으로 법적 기반을



3. 사회서비스 현황 및 전망

나. 사회서비스의 현황 분석

마련하였고 2013년 포괄보조 형태로 전환되어 산모신생아건강관리 지원사업, 가사간병방문관리 지원사업과 함께 지역자율형 사회서비스 투자사업으로 통합 운영되고 있음

- 지역자율형 사회서비스 투자사업(포괄보조): 3개의 내역사업(지역사회서비스 투자사업, 산모신생아건강관리 지원사업, 가사간병방문관리 지원사업) 간에는 가이드라인 범위 내에서 예산 조정과 지역의 자율적 운영이 가능하도록 개편하여 그간, 사업간 칸막이 등 중앙정부의 통제로 지역 수요 변화에 대한 탄력적 대응의 한계를 극복하고자 도입(박상현, 2015)

• 이 중에서도 지역사회서비스 투자사업은 지역의 기획 및 집행상 자율성이 가장 강조되는 사업이라 할 수 있음(박상현, 2015)²⁶⁾

□ 추진체계 및 내용

• 추진체계는 정부, 광역지방자치단체가 중심이 되고, 기초지방자치단체와 지역사회서비스 투자사업 지원단이 공공기관, 비영리기관, 영리기관과 공동 협력하여 추진되고 있음(홍성운, 2014)²⁷⁾

• 지역사회서비스 투자사업은 지역개발형과 지역선택형 사업으로 분류됨(류진석, 2010)²⁸⁾

- 지역선택형 사업은 서비스 수요가 비교적 고르게 분포되어 있거나, 미래에 대한 선제적 투자 등 전국 단위에서 공급해야 할 필요성이 높은 분야로 보건복지부가 직접 사업을 발굴 및 제시하고 지자체가 선택하는 사업임

- 지역개발형 사업은 지자체가 지역 특성이나 수요에 맞는 사회서비스를 직접 발굴 및 기획하고 보건복지부가 이를 심사하여 선정·지원·평가하는 사업으로써 지역의 자원과 역량에 따라 사업내용 및 서비스 제공여부에 차이가 있음

• 이용자 선택권 보장과 제공기관 간의 품질 경쟁을 유인하여 양질의 서비스 공급을 담보하기 위해 지역사회서비스 투자사업은 사업 개시부터 전자바우처 시스템을 적용하고 있음

□ 분야

• 지역사회 중심으로 지역수요를 반영하여 서비스를 발굴 및 기획하기 때문에 지역에 따라 다종다양한 서비스 공급이 이뤄지고 있으나, 2015년 기준, 보건복지부 사업지침에 따르면 서비스유형은 아동재활 사업군, 아동역량개발 사업군, 노인·장애인 사회참여 지원 사업군, 신체 건강관리 사업군, 정신건강관리 사업군 및 가족역량강화 사업군 등 크게 6개로 분류됨

<표 3-11> 지역사회서비스 투자사업의 표준모델(아동, 노인, 장애인 대상)(계속)

대상	사업명	서비스 내용	소득기준
아동	영·유아 발달지원(0~6세)	영·유아 발달검사 결과 문제 우려시 영·유아 대상운동, 언어, 인지, 정서, 사회성 발달 중재서비스를 제공	100% 이하
	아동정서발달(8~13세)	불안정한 양육여건, 가족해체 등으로 인한 아동·청소년의 정서적, 행동적 문제 해결을 위한 음악교육 제공	100% 이하
	아동청소년 심리지원(18세 미만)	문제행동(ADHA)의 조기발견과 개입을 통해 아동·청소년의 성장 지원	120% 이하
	인터넷 과몰입 아동청소년 치유(18세 미만)	인터넷 과다사용 아동·청소년의 조기 발견과 치료개입	100% 이하
	아동청소년 비전형성 지원(7~15세)	체계적인 사회문화 활동 및 자기주도력 향상 프로그램을 통해 미래 비전 형성을 지원	100% 이하

<표 3-11> 지역사회서비스 투자사업의 표준모델(아동, 노인, 장애인 대상)

대상	사업명	서비스 내용	소득기준
아동	다문화가정 아동 발달지원(3~12세)	부모로부터 한국어 언어 습득이 어려운 다문화가정 아동의 언어발달 지원	100% 이하
	(비만)아동 건강관리(5~12세)	경도 이상 비만 혹은 허약 아동과 그 부모에게 건강교육, 운동처방 및 운동지도 등을 통해 체질 개선과 질병예방	소득기준 없음
노인	노인 맞춤형 운동처방	노인의 신체활동 지원을 통해 의료비 절감 및 건강증진	120% 이하 (장기요양 등급외)
	고령자 소외예방	적극적 노후대비 전략을 제시하고 생활에 실천할 수 있도록 하여 활기찬 노년기를 보낼 수 있도록 지원	120% 이하
	장애인·노인 돌봄여행	신체적 제약 및 관광인프라 부족으로 여행 기회를 갖지 못하는 대상자에게 특화된 전문 돌봄 여행 서비스 제공	120% 이하 (등록장애인 및 노인)
장애인	장애인 보조기기 렌탈서비스	지체 및 뇌병변, 처수장애 아동 등에게 맞춤형 보조기기 대여 및 지속관리	소득기준 없음
	시각장애인 안마서비스	노인성 질환자의 건강 증진을 위해 일반 사업장 취업이 곤란한 시각장애인에게 안마서비스 일자리 제공	120% 이하 (기초연금 수급자)

출처: 보건복지부(2015)²⁹⁾

• 보건복지통계연보에 따르면 2014년 지역사회서비스 투자사업을 통해 연간서비스 이용자는 38만 9천명으로 2008년과 비교하여 2배 가량 증가하였으며, 제공기관은 2.7배인 2,387개소, 서비스 제공 인력은 3.5배인 5만 9천여 명으로 확대되고 있는 추세임(김윤정, 김민정, 2015)³⁰⁾

<표 3-12> 지역사회서비스 투자사업의 사업시설 변화 추이

(단위: 명, 명, 개소)

구분	2008년	2009년	2010년	2011년	2012년	2013년	2014년
이용자	200천	278천	314천	473천	450천	484천	389천
제공 인력	17,425	34,980	17,959	19,677	20,218	25,242	59,800
제공기관	880	906	1,081	1,463	2,170	2,541	2,387

출처: 2014 보건복지백서, 사회서비스전자바우처 홈페이지



3. 사회서비스 현황 및 전망

나. 사회서비스의 현황 분석

□ 특징

- 아직 지역사회보장의 개념 규정이나 구체적인 구성요소, 나아가 성공요인이나 장애 요인 등에 대한 견해들이 일반화되지 못하였고, 관련된 사회적 합의 과정을 충분히 거쳤다고 보기 어려움(박세경, 2016)³¹⁾
- 그러나 대인서비스와 근접서비스의 특성을 가지는 사회서비스의 퀄리티 증진을 위해서는 중앙집권적 집행 관행을 벗어나, 중앙과 광역, 기초자치단체가 역동적이고 다원적인 네트워크를 만들어내면서 서비스 공급이 이뤄져야 함
- 또한 정책 추진의 성과로서 지역사회서비스 투자사업의 확대와 양적 팽창이 이뤄지고 있지만, 사회서비스 정책의 지향과 목표에 대한 사회적 합의가 부족한 상황에서 지역사회서비스 투자사업의 정책 실행전략과 사업의 집행 및 관리 과정 전반에 걸쳐 지방정부의 역할과 기능에 대한 질적 향상이 더 필요한 상황임

3) 사회서비스 제공 정보 플랫폼: 복지로

□ 개념

- ‘복지로’는 복지 사업을 안내하고 서비스를 신청할 수 있는 정부의 복지정보 포털사이트로, 21개 부처·청에서 운영하고 있는 360여 개 사업을 16개 범주로 나누어서 간편하게 검색할 수 있고, 3번의 클릭으로 자신에게 필요한 다양한 복지제도 정보와 맞춤형 복지 서비스를 안내 받을 수 있음
- 메인화면에 있는 ‘한눈에 보는 복지정보’를 통해 생애주기, 가구상황, 관심주제별로 자신이 필요로 하는 부분을 간편하게 찾고 정보를 얻을 수 있는 편리한 인터페이스로 구성되어 있음

[그림 3-3] 복지로 사이트

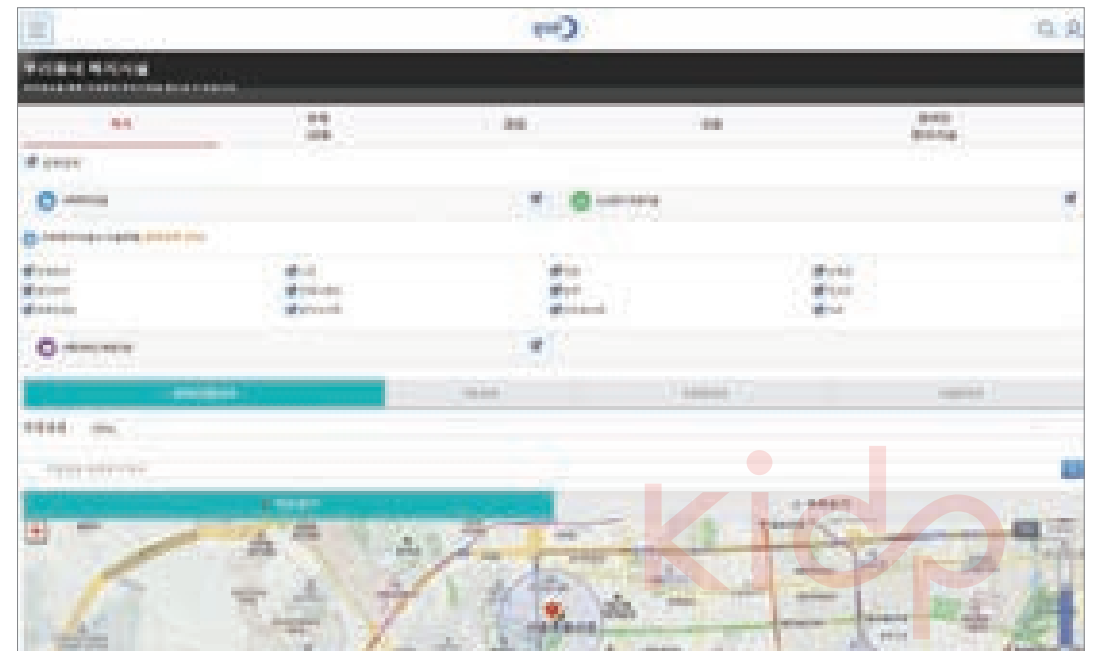


출처: 복지로 사이트(www.bokjiro.go.kr)³²⁾

□ 특징

- ‘복지로’가 제공하는 주요 정보는 개인에게 필요한 복지정보 찾기와 복지소식 찾기로 크게 나뉨
- 복지서비스를 찾을 수 있을 뿐만 아니라, 개인에게 적용되는 복지서비스 모의 계산도 가능하며, 연령, 상황, 관심사 별 맞춤 복지정보를 선별하여 받을 수 있음. 그밖에도 사회보장 관련된 정보를 뉴스와 칼럼, 인포그래픽을 통해 쉽게 접할 수 있도록 제공함
- 문자 정보뿐만 아니라 일러스트 이미지 등을 활용하여 누구든지 최대한 이해하기 쉽도록 구성 및 표현되고 있음. 사회복지서비스 통합 정보 제공에 있어서 주요 선진국의 해외 포털과 비교하여 정보의 질적·양적 측면에서 모두 우수한 것으로 판단됨(보건복지부, 한국과학기술원, 2015)
- 하지만 사용자가 필요한 정보를 찾거나 신청하는 기능 외, 사용자 간 복지서비스에 대해 평가하고 의견을 개진하는 기능이 부재함
- 또한 사회서비스 공급 기관에 대한 정보와 관련하여 이용자에게 필요한 서비스 정보를 포함하고 있지 않음(박세경 등, 2016)
- 복지로 사이트 내에서 이러한 정보를 제공하는 것이 ‘우리동네 복지시설’이나 위치와 업체명, 업체 연락처 정도의 단순 정보 열람만 가능하며, 타 이용자의 서비스 이용후기 등 선택에 도움을 줄 수 있는 유의미한 정보가 부족함

[그림 3-4] 복지로 사이트 내 ‘우리동네 복지시설’ 화면



출처: 복지로 사이트(www.bokjiro.go.kr)

□ 개선 방향

- 사회서비스 이용자가 직접 참여하여 서비스에 대한 제안과 의견을 개진하고 이용자 커뮤니티가 형성될 수 있는 제공 중심형, 생성 과정 중심형, 사용자 네트워크 중심형이 결합된 서비스 플랫폼으로의 개선이 요구됨(보건복지부, 한국과학기술원, 2015)

3. 사회서비스 현황 및 전망

다. 사회서비스의 정성조사·분석

사회서비스 수요자 및 공급자 인터뷰, 그리고 사회서비스 전문가 인터뷰를 통하여 현장에서의 사회서비스 전반에 대한 전달체계, 인력, 사용행태와 문제점과 시급하게 필요하는 사회서비스 영역이나 유망 서비스 업종에 대한 니즈를 청취하였다.

<표 3-13> 현장조사 인터뷰이 목록

구분	이름	소속
전문가	정숙희	노사발전재단
	유태균	승실대학교
	이인재	한신플러스케어
	백종만	사회서비스연구원
	함영진	한국보건사회연구원
수요자	이재원	부경대학교
	송OO	지체 장애인
	신OO	시각 장애인
	권OO	독거 고령 노인
	박OO	독거 고령 노인
	이OO	독거 고령 노인
	이OO	저소득 부부 노인
	최OO	비혼 자녀 동거 노인
	정숙희	중산층 독거 고령 노인
	나OO	동 주민센터 복지 담당 공무원
공급자	구OO	노인요양원
	임OO	정신건강센터
	박OO	청소년 쉼터
	김OO	노인복지센터
	OOO	자치구 치매 지원센터
	OOO	종합복지관
	OOO	노인복지관

(1) 전문가 인터뷰

1) 인터뷰 개요

- 2017년 6월부터 한 달간 전문가 인터뷰 6명 진행
- 사회서비스 일반과 프로세스의 문제점, 개선사항, 유망분야에 대해 심층인터뷰 진행

2) 인터뷰 내용

□ 사회서비스 정의 및 제도에 대한 문제

• 사회서비스의 정의 및 특성

- (서비스 구분) 사회보험, 공공부조, 사회서비스로 나뉘고 보편/선택적 서비스로 구분
- (서비스 핵심) 사회서비스의 핵심은 비물질적 서비스 즉 퍼스널 서비스라는 점(사회서비스연구원, 백종만 이사장)
- (서비스 정의) 내용이 복잡하여 정의하기도 어렵고 요구되는 인력범위, 전문성의 정도도 확실화가 어려움(사회서비스연구원, 백종만 이사장)

• (사회복지와의 차별성이 크게 없는 국내의 사회서비스) 아직도 사회복지 프레임에 갇혀있음. 경제사회를 뛰어넘는 사회적경제에 대한 시장화와 연구가 시급하지만 아직까지의 국내의 사회복지의 복지기관을 관리·감독하는 시스템으로만 보고 있다는 한계. 시장 기반의 사회서비스와 국가주도형 복지서비스는 서로 규제를 포함하여 분리되어야 함(한신대, 이OO 교수)

• (영역의 확대에도 불구하고, 아직은 낮은 품질 수준의 사회서비스) 사회서비스의 외연의 확장과 예산의 증가, 양적 증가가 이루어지고 있음. 그에 따른 평가제도 개선 필요. 피상적인 모니터링이나 형식적인 평가로는 품질 개선 어려움, 그리고 일자리 처우 개선도 함께 필요(보건사회연구원, 함영진 연구위원)

• (사회서비스 관련 법과 제도 미비) 사회서비스 출발은 복지부가 아닌 기획예산처, 국회의원 위주로 만들어져 사회보장기본법 개념이 너무 포괄적, 개념과 범위가 광범위해 모호함(백종만 이사장)

• (바우처 산업화) 요양 보험 등에서 성공했지만 수요자가 스스로 품질 평가가 어려움에 따라 서비스 질에 대한 문제점 존재(백종만 이사장)

□ 사회서비스 생태계의 한계와 문제점

• (사회서비스의 복지와 시장 논리사이에서의 갈등) 사회서비스가 아직도 복지와 시장의 논리안에서 한없이 갈등 중. 건강한 사회적 경제 체제에서 운영되어야 할 시에만 이러한 문제점 해결, 가장 문제는 중앙정부의 정책 방향성의 혼돈(한신대, 이OO 교수)

• (제한된 사회서비스 시장) 새로운 시장을 찾기보다 기존의 시장을 튼튼하게 유지하는 게 아직까지는 나을수도(승실대, 유태균 교수). 단, 시장의 활성화를 위해서라면 사회서비스 시장을 세분화하여 타겟시장을 선정하여 접근하는 방법이 바람직

• (난립하고 있는 사회서비스 제공) 바우처를 줄 수 있는 수십 개의 자격증이 있는데 이를 복지부가 통제하기 어려움. 서비스 제공자가 지정제에서 등록제로 되면서 엄청난 서비스 난립(한신플러스케어, 이OO 대표)

• (한정된 사회서비스 분야) 사회서비스의 종류와 분야가 많은데도 불구하고, 현 정부는 바우처 사업을 하는 서비스 영역만을 다루고 있음 (보건사회연구원, 함영진 연구위원)

• (사회서비스 인력 부족과 처우 개선 필요) 종사자의 감사로 인한 과도한 행정(아날로그식 서류) 업무, 또한 수요자 중심의 인원배정으로 인해 혼자서 5, 6명을 케어 하는 방식이다 보니 24시간 근무하는 일이 발생(노사발전재단, 정숙희)

• (순환적 인력 구조 필요) 노인사회복지사가 아동으로 갈 경우 경력 인정 안 됨. 순환될 수 있는 경력 통합 또는 연계 시스템 필요

□ 사회서비스 전달체계에 대한 개선점

• (법부처적 종관기관 필요) 보건복지부 내부서간 칸막이 아직도 존재, 보건복지부 내 통합을 통한 표준점을 제시 하던가 법무처적 총괄기관이 필요함. 예를 들어 총리실 산하의 사회서비스 일자리 위원회 등(이OO, 정숙희)



3. 사회서비스 현황 및 전망

다. 사회서비스의 정성조사·분석

- (사업 설계, 집행, 평가, 사후관리로 이어지는 정책관리체계 필요) 중앙부처는 정책관리 및 성과관리에 집중, 지자체는 정책개발과 집행, 평가하는 기관으로 변화 필요(함영진 연구위원), 또한 사회서비스 품질을 관리할 수 있는 전문 기관 필요
- (공유경제 체제 안에서의 사회서비스 보급) 성미산과 같이 사회 공동체안에서의 수요와 공급의 자연스러운 상호작용을 이끌어 냄으로써 지역사회 중심 사회서비스 공급과 이용 필요. 정부와 공유경제의 양립이 어려울 수도 있으나 기존의 마을 만들기 등의 사례를 본받아 일부 지원하는 체계는 어떨지?(백종만 이사장)
- (농산어촌 사회서비스 부족) 제공기관 및 인력의 한계로 시의적절한 서비스를 받을 수 없음(함영진 연구위원)
- (지역자율형 사회서비스 투자사업 필요) 표준화된 중앙부처 사회서비스 대비 지역특수성을 반영한 사업설계의 장점과 포괄 보조 사업으로 인한 지역자율성 제고를 위한 외연확대와 동시에 내실화가 필요함. 이는 지역별 사업다변화로 일자리 확대효과(함영진 연구위원)
- (찾아가는 사회서비스로의 발전) 현재 찾아가는 사회시스템이 아님. 상담을 무조건 받아야관련 서비스 혜택을 받을 수 있는 구조인데 관련 정보를 친절하게 찾을 수 있는 곳에 있지 않음(정숙희 위원)
- (이용 중심의 설계 필요) 전달 체계란 용어를 쓰는 것부터가 잘못. 수요가 없으면 공급도 없고 관련 시장과 생태계가 발생되지 않음. 국가가 다양한 사회서비스를 풀어놓으면 수요자가 이용자 관점에서 선택할 수 있는 “이용 체계”로의 환경이 구축되어야 함(이재원 교수)
- (자유로운 바우처 이용) 바우처를 받는 사람이 직접 공급기관을 선택하고 찾게 할 수 있게 함으로써 이용자와 공급자간의 자연스러운 시장이 형성될 수 있게 변경 필요(이재원 교수)
- (쌍방향 사회서비스 플랫폼 필요) 현재 서비스는 공급 위주로 흐르는 서비스로 일방적이 아닌 쌍방향 커뮤니케이션 플랫폼 필요(이인재 대표)
- (등급 판정 선, 관련 기관 연계 후에 따른 불판함) 장애나 요양등급에 따라 달라지는 관련 기관, 정보, 케어, 정책이 다 달라짐에 따라 이를 확인 받기 위해서는 병원부터 찾아야 하는 데 이 부분이 많이 부담스럽고 복잡함(정숙희 위원)

□ 유망 사회서비스

<표 3-14> 전문가 유망사회서비스 의견

정숙희	이인재	백종만	함영진	이재원
<ul style="list-style-type: none"> • 연금관련 • 노년층 놀거리/일거리 • 공동체 회복 • 동네 통장을 이용한 복지사각지역 발굴 • 모병제 	<ul style="list-style-type: none"> • 육아는 하이브리드 방식으로 • 자살예방 • 감정노동자 • 저출산, 고령화(치매전 예방) • 은퇴후 일자리(지하철, 스쿨, 문화유산 해설사 등) • ICT활용 사회서비스 • 사회적경제조직을 이용할 수 있는 장년 서비스 • 다문화 아이들을 위한 서비스 	<ul style="list-style-type: none"> • 중소기업 은퇴자 교육프로그램 • 도벽을 가진 아동의 상담서비스 	<ul style="list-style-type: none"> • 맞벌이 가구를 위한 가사도우미 • 저출산에 따른 아동분야 지원 • 장애인 관련 사회서비스 (활동보조기구 중심의 사업설계의 한계) 	<ul style="list-style-type: none"> • 농촌의 짬질방 • 농촌의 소셜인프라 • 도시의 보육시설

(2) 수요자 조사

1) 수요자 조사 개요

- 수요자 섭외 조건 및 과정
 - 1순위 섭외자: 사회서비스 전자바우처 경험자 + 노인
 - 사회서비스 전자바우처 제공기관 검색에 조건값을 다음과 같이 넣어 주요 수요자 섭외(경기도 용인/수원/성남 + 노인돌봄 + 치매가족휴가 지원 + 가사간병방문관리)
 - 최종 선택된 사회서비스(아래 그림) 수요자를 중심으로 공문 발송 및 섭외 완료

[그림 3-5] 전자바우처 서비스 제공기관 검색기능



출처: <http://www.socialservice.or.kr/user/svcsrch/supply/supplyList.do>

- 수요자 조사 방법 및 과정
 - 대상자에 대한 심층인터뷰 진행
 - 인터뷰 내용은 서비스 사용 현황, 서비스 이용 절차, 서비스에 대한 정보 채널, 문제점(Pain Point)을 인터뷰하여 내용 정취

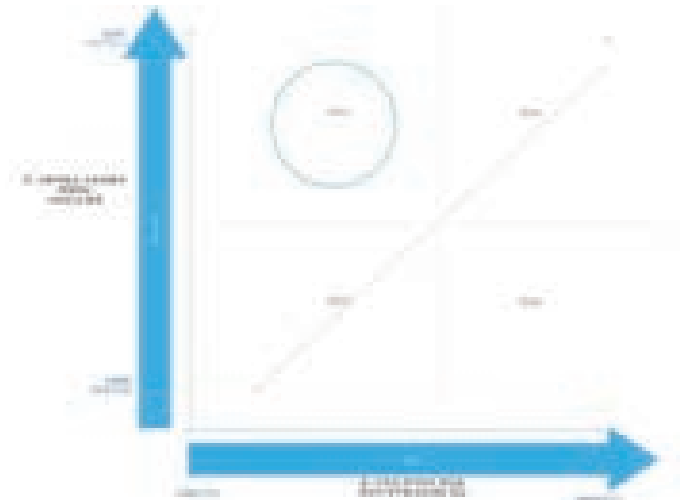
3. 사회서비스 현황 및 전망

다. 사회서비스의 정성조사·분석

2) 수요자 선정 배경

- 사회서비스 전자바우처 시장을 사회서비스 수요자에게 제공되는 서비스 형태를 한 축으로(X), 수요자 적격여부를 개인을 욕구로 판단하는 정도를 다른 축으로(Y) 설정하여 세분화, 아래의 기준에 따른 선별
 - 보편적 수요자, 보편적 서비스 지향
 - 사회서비스 시장화를 위해 공급자간 자율경쟁을 통한 서비스 품질 증진과 수요자가 서비스를 비교하고 공급자 선택 지향, 서비스 제공 적격여부가 재산이 아닌 욕구기준으로 지향

<표 3-15> 수요자 구분기준



SEG1 고객: 사회적 약자, 전통적 복지정책 개념 정부의 인식: 서비스를 받아야 할 대상자 서비스 타입: 대인서비스	SEG2 고객: 보편적 수요자, 바우처 사업 이후 개념 정부의 인식: 스스로 서비스를 선택할 권한이 있는 이용자 서비스 타입: 대인서비스
SEG3 고객: 사회적 약자, 전통적 복지정책 개념 정부의 인식: 서비스를 받아야 할 대상자 서비스 타입: 현물급여	SEG4 고객: 보편적 수요자, 바우처 사업 이후 개념 정부의 인식: 스스로 서비스를 선택할 권한이 있는 이용자 서비스 타입: 현물급여

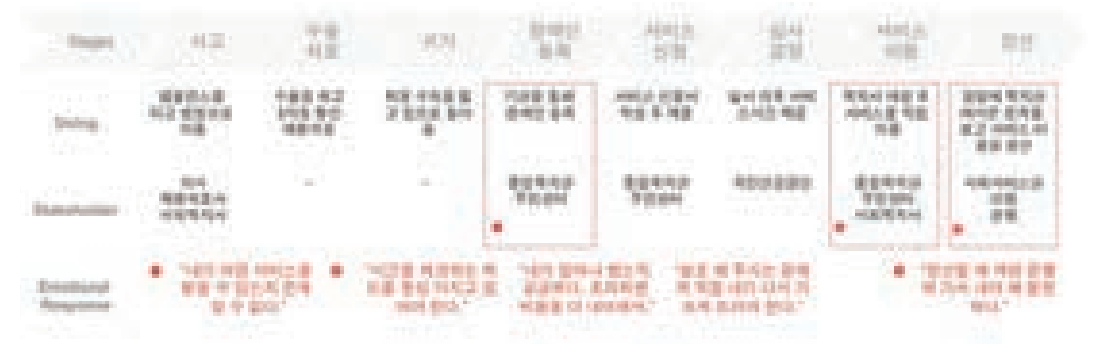
3) 수요자 조사내용 (장애인)

□ 장애인 송OO(36세 남, 지체장애 1급)

- (활동보조 이용) 후천적 장애로 재활병원에서 치료받다 정보 제공 받음, 그 외에는 장애복지관에서 대부분의 서비스를 접함
- (정보: 장애인 간 또는 장애복지관을 통해 정보 교류) 먼저 지역사회로 돌아간 장애인과 사회로 돌아왔을 때 제일 먼저 접하는 기관인 장애복지관을 통해 대부분의 서비스와 정보를 접함. 하지만 보장구 등 세심한 정보 등은 사회복지사가 직접 정보를 제공해주어 아직은 스스로 안내 및 정보 제공은 부족

- (심사: 심사 후 활동보조 서비스 확정) 필요한 서비스를 받기 위해서는 연금공단에서 심사가 나와 활동보조 필요 여부와 필요한 바우처 시간 평가 및 최종 확정
- (서비스 이용: 활동보조인의 사전 교육 부족) 서비스 제공자와 수요자의 첫 대면 시, 장애정도에 대한 정보 부족하여 수요자가 공급자에게 일일이 설명해줘야 하는 번거로움. 아직은 활동보조 교육이 부족함
- (서비스 시간 및 이용 방법) 매달 서류를 직접 제출하여 보조를 받는 형식 불편, 말일이 넘어가면 수급불가. 또한 서비스 시간을 정확히 써야하는 것에 대한 불편. 다 써야 다음달에 서비스를 받을 수 있고 초과를 하면 안 됨

[그림 3-6] 장애인 수요자 서비스 경험 과정



□ 장애인 신OO(33세 여, 후천적 시각장애1급, 장애 단체 피아니스트)

- (이동서비스 및 활동보조 서비스) 시각장애 이동 콜 서비스, 생활 지원(화장, 문서작성 등) 서비스
- (활동 보조 서비스 이용: 전문적 지원 사회복지사 찾기 어려움) 문서작업 등 전문적 활동보조지원을 할 수 있는 사회복지사나 요양사 찾기 어려움
- (서비스의 지속적인 이용: 지속가능성이 떨어지는 단편적인 서비스) 한 번 마음에 들었던 봉사자나 공급자를 다시 선택할 수 없어 불편함
- (이동 서비스 이용) 콜서비스를 한번 부르면 왔을 때 바로 이용해야 하므로 원하는 시간에 이동은 거의 불가능. 서비스 시간 안에서 도움을 받을 수 있으므로 원거리 이동은 가능하나 장거리 이동은 불가능하여 항상 주변 도우미가 있어야만 출장 등은 불가능. 시간을 한 달에 소진해야 하는 것 말고도 축적해서 한꺼번에 사용할 수 있는 효율적인 시간 활용서비스 필요

□ 장애를 가진 수요자층의 주요 Key Findings

- (정보의 개방 및 접근성 향상) 복지관에 방문을 한다거나 해당 복지사, 또는 같은 장애를 가진 사람들로부터 관련 혜택 및 사회서비스 정보를 얻는 방법이 없어 폭 넓은 정보의 개방 필요
- (활동보조인들에 대한 교육 필요) 처음 방문 시 수요자에 대한 장애정도 인지와 그에 따른 교육이 필요함. 또한 문서 작업 등의 전문 활동에 대한 전문 교육도 필요

3. 사회서비스 현황 및 전망

다. 사회서비스의 정성조사·분석

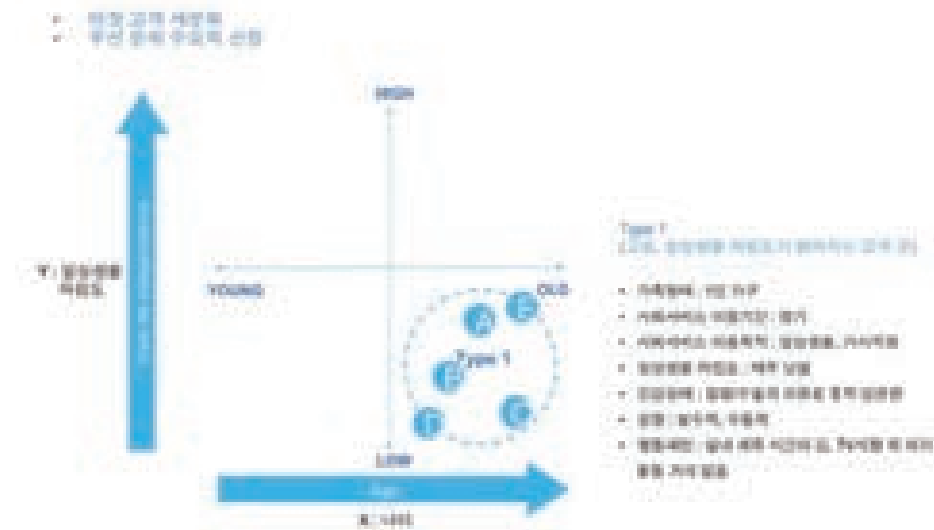
- (활동보조인 지정제 필요) 현재는 복지관에서 보조인을 신청하고 이를 수요자에게 지정형식. 그러다 보니 원하는 활동보조인을 얻을 수 없음
- (탄력적인 활동 바우처 시간 필요) 원거리 이동 등 한 달에 많은 시간을 써야 할 경우가 생김. 이것을 이전 달이나 다음 달 시간에서 모아주는 등의 탄력적인 시간 배분 필요

4) 수요자 조사내용 (노령층)

□ 수요자 선정 배경

- 타겟 고객을 세분화 하여 고령, 일상생활 자립도가 떨어지는 고객군을 우선순위 수요자 선정

[그림 3-7] 고령층 수요자 우선순위 선정기준



A. 80세 여 권OO(독거노인, 관절염, 보행이 어려움)

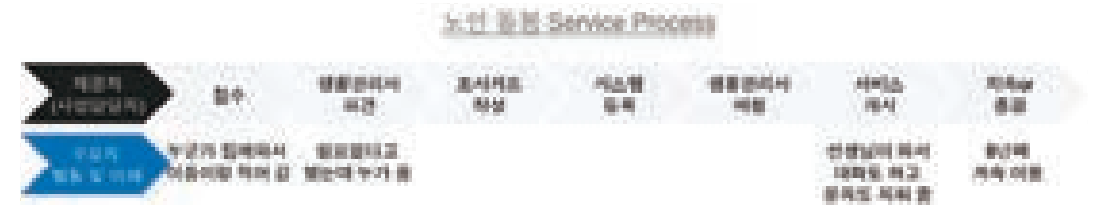
- 요약: 지병으로 거동이 불편해져 최근 야외 활동의 제약을 받음. 이로 인해 자율적이고 생산적인 여가 활동을 하고 싶은 욕구가 강함
- (평소생활) 복지관을 거리가 멀어 못 가고 경로당 매일 방문하여 주로 TV시청

[그림 3-8] 거동이 어려우나 비교적 건강한 고령자 일일생활패턴



- (생활 관리사 서비스 이용) 서비스에 대한 정보가 없는 상태에서 누군가 집으로 방문하여 생활관리사를 파견하여 현재 이용 중. 안전 확인을 하는 노인 돌봄으로 20-30분 대화와 안전 확인(일주일 한 번 방문, 두 번 전화 통화, 폭염일 시에는 매일 통화로 8년간 이용 중)

[그림 3-9] 거동이 어려우나 비교적 건강한 고령자 서비스 이용과정



- (이동 서비스 필요) 자식 집에 편하게 이동하여 방문하는 것, 어디든 가까운 것 또한 경로당보다는 복지관, 복지관 보다는 노인 대학 등에 가고 싶음

<표 3-16> 고령 수요자 생활환경 관찰



B. 70세 여 박OO(독거 노인, 여러 수술로 몸이 좋지 않음)

- (서비스 신청: 자식들이 있어 제한적인 노인 돌봄 서비스 신청) 아들 둘이 있어 노인 돌봄 등 다양한 사회서비스를 받을 때 제한요소가 많음. 주변의 요양보호사 소개로 바우처 신청 및 수술 등 문제 해결
- (서비스 이용: 가끔 부담스러운 노인 돌봄) 평생 외국에서 일을 했던 경력 등으로 인해 남에게 의지하거나 폐를 끼치는 것을 좋아하지 않아 요양사가 상주했을 경우 부담스러움
- (그 외 생활: 기초수급자에게도 문턱이 높은 경로당) 기초수급자들은 경로당 등 노인정 출입이 어려움. 다른 노인들이 눈치를 줌. 그래서 그 주변 일대 지하주차장 등 공간을 만들어 비슷한 노인들끼리 모여 시간을 보내는 게 외부 생활의 전부

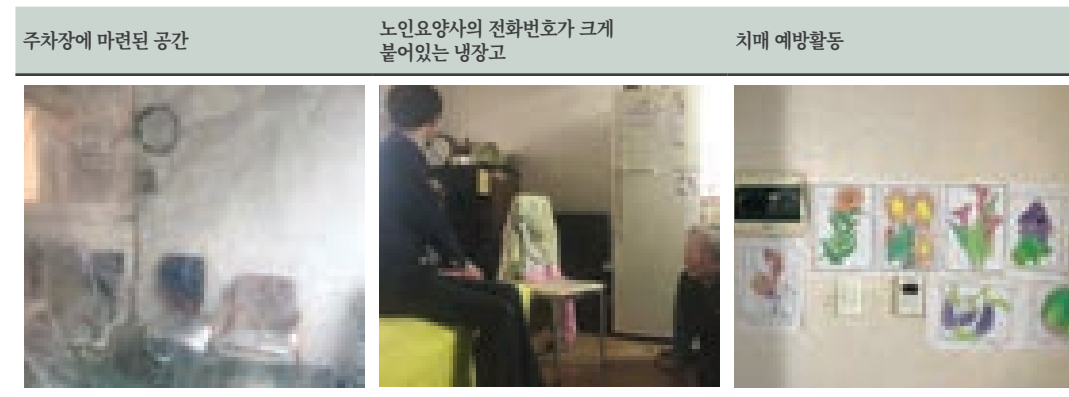
3. 사회서비스 현황 및 전망

다. 사회서비스의 정성조사·분석

C. 70세 여 박OO(독거 노인, 여러 수술로 몸이 좋지 않음)

- (딸보다 소중한 요양보호사 매주 방문) 모든 것을 해결해 주는 요양보호사 덕분에 일상생활에 큰 지장이 없음. 바우처와 같은 모든 관련 서비스에 대해서는 요양보호사가 다 알아서 해주는 상황으로 바우처에 대한 인식이 전혀 없음
- (한 달에 한 번 이상 노인복지관 방문) 한 달에 한 번 복지관에 방문하여 반찬 만들기 등의 활동을 진행하거나 아주 가끔 복지관에 방문. 그 외의 시간은 동네 주차장에 마련된 공간에서 수다를 떨거나 산책을 함

<표 3-17> 고령 수요자 생활환경 관찰



D. 74세 여 이O에(노부부, 우울증 치료 중)

- (노인 돌봄 서비스 이용) 노인 돌봄 서비스를 이용하는 데 요양인이 자주 바뀌어 익숙해지지 않음. 눈이 오거나 날씨가 궂은날엔 오지 않고 다른 사람을 소개하거나 전화통화로 대신함
- (가끔 운동을 위해 혼자 이동) 다리가 성치 못해 다른 친구들과 함께 산책은 어렵고, 남편도 같이 운동하는 것을 원치 않아 함. 멀리 가고 싶은데 그게 여의치 않음

[그림 3-10] 고령 수요자 인터뷰



E. 87세 여 최O옥(아들과 거주, 독실한 기독교 신자)

- (노인 돌봄 서비스 이용) 큰며느리와 큰아들이 연결, 집에 와서 청소 등 생활서비스에 만족함. 자식보다 좋은 서비스, 복지에 의지하고 감사. 밥은 같이 사는 아들이, 반찬은 딸이 해다 줌
- (요양원 보다는 교회) 어떻게든 요양원 등 가지 않기 위해서 매일 20-30분씩 운동을 하고 새벽기도를 꼭 다님. 주로 TV시청을 하는 데 기독교 방송만 시청하고 취미활동으로 성경 필사를 함. 종교의 힘으로 긍정적으로 살기 위해 노력 중

<표 3-18> 고령수요자 생활환경 관찰



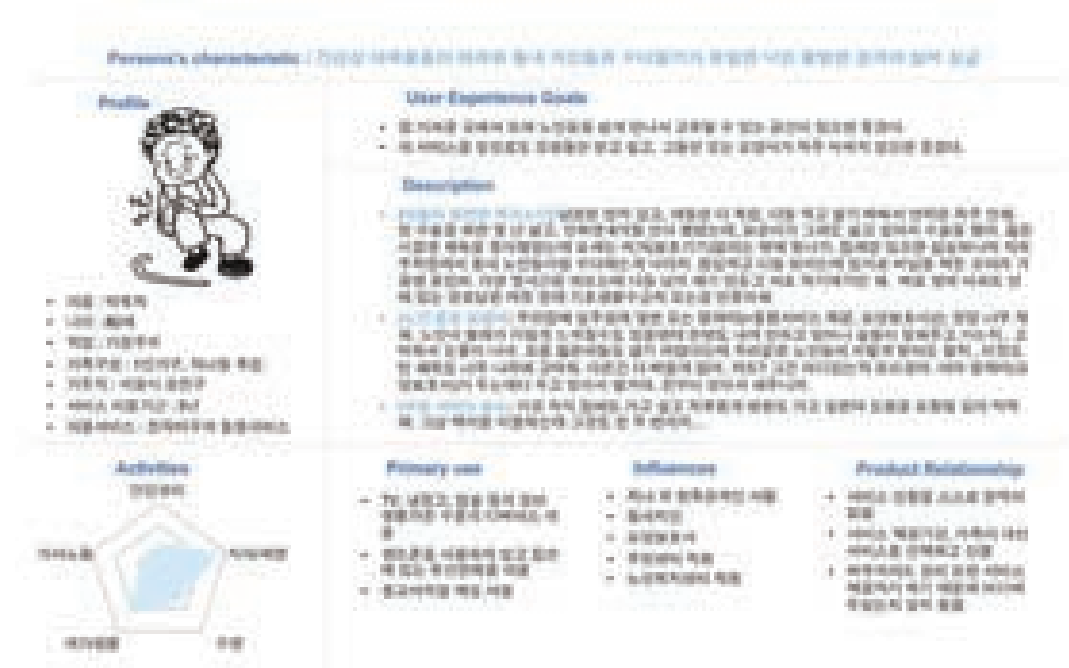
□ 노인층에 대한 주요 Key Finding

- (서비스 정보의 비대칭) 수요자는 일상에서 발생하는 생활비는 백 원 단위로도 인지하면서 자신이 받는 서비스에 대해서는 잘 이해하지 못하고 있었음
- (수동적인 수요자 발굴 및 신청) 서비스 신청에 있어 자발적으로 선택하는 게 아니라 기관으로부터 선택을 받는 방식이었음에 따라 정보를 얻지 못하는 노인에게는 사각지대. 반대로 정보가 많은 노인들에게는 수혜자층이 아니더라도 불균형적 혜택이 돌아갈 수 밖에 없는 구조
- (삶의 질을 향상하기 위한 사회서비스 목표 필요) 단지 노약자의 생활을 보조하기 위한 사회서비스가 아닌 삶의 질적 향상을 위한 노력도 필요함
- (다양한 이동지원) 노인들에게 현 상황에서 제일 필요한 서비스는 생활지원이기도 하지만 삶의 질을 향상하기 위해서는 이동서비스가 자유롭고 탄력적으로 운영되어야 함
- (서비스 수요와 인식의 차이) 사회복지사의 정서적인 교류가 있을 경우 사회복지사가 노인의 삶에 많은 부분을 차지하는 '가까운 소통자'임. 그렇지 않은 경우 단순한 생활 도우미 이상의 역할로 인지하지 않음
- 이와 같은 수요자층의 니즈와 문제점들을 중심으로 다음과 같은 가상의 수요자(페르소나) 설정. 이는 향후 유망서비스 모델 기획 시 주요한 수요자 니즈와 행동 등을 반영하는 틀로써 작용

3. 사회서비스 현황 및 전망

다. 사회서비스의 정성조사·분석

[그림 3-11] 고령자 페르소나 개발



(3) 공급자 조사

1) 공급자 조사 개요

- 공급자 선정 원칙 및 배경
 - 공급자 표본설계 원본 입수
 - 산업대분류 코드 기준으로 데이터 재구성 (N, P, Q, S 영역 아래 그림)
 - 조건값: 서울경기지역 + 표본우선순위 + 종사자수 + 매출액 등
- 최종 선정 사회서비스 공급자 및 조사내용
 - 사회서비스 7대 영역과 유형을 중심으로 복지 영역에서의 상담, 재활, 돌봄, 정보제공, 시설이용, 참여지원 유형에서 공급자를 선정하여 심층 인터뷰를 진행함
 - 주요 담당업무, 복지프로세스, 사회서비스 정의 및 일반, 수요자 특성, 개선사항, 수요자 및 공급자 니즈 중심으로 청취

[그림 3-12] 현재 7대 서비스유형별 사회서비스 제공 영역

“복지, 보건의료, 교육, 고용, 주거, 문화, 환경 등의 분야에서 인간다운 생활을 보장하고 상담, 재활, 돌봄, 정보제공, 관련 시설 이용, 역량 개발, 사회참여 지원 등을 통하여 국민 삶의 질이 향상되도록 지원하는 제도” - 사회보장기본법 제3조 제4호

사회서비스 7대 영역

	복지	보건의료	교육	고용	주거	문화 및 환경
생활보장	✓					
상담	✓	✓	✓	✓	✓	
재활	✓	✓	✓	✓		
돌봄	✓					
정보제공	✓	✓	✓	✓	✓	✓
시설이용	✓			✓	✓	✓
참여지원	✓		✓	✓		✓

7대 서비스 유형

2) 공급자 조사 내용

A. S시 주민 센터 복지 담당자

- 복지 프로세스
 - 인구통계학적 기준, 수급자 자산조사 기준으로 공급, 그 외 객관적으로 보았을 때 어려울 보일 때는 방안 설명
 - 노인, 장애인은 요양관정을 받으면 시설 정보 제공 및 의뢰
 - 전산으로 주로 진행하지만 내방을 선호해 2명이 함께 방문
- 담당업무에 대한 애로사항
 - (한정된 자원, 한정된 인력) 많은 서비스를 제공하고 싶은데, 한정된 자원으로 대상자에게 서비스 제공할 때 전문가적 판단이 어려움. 공단, 복지관, 센터 등 모든 복지 업무가 주민센터로 집중화로 업무과중 높음
 - (개인적인 바람과 공적인 업무간의 불일치) 1차적 창구가 동주민센터인 만큼 측은지심을 발동되어 실제 서비스를 하고 싶으나 행정 이외에는 해줄 수 없다는 것에 대한 무력감
 - (전담공무원 배치로 인한 수요자 불만족) 공무와 행정의 효율화로 인한 전담공무원 중심의 복지는 절차나 품질 면에서 수요자의 불만족을 높일 수밖에 없음. 한정된 자원을 공무원을 통해 적절하게 배정하라는 제도는 불만만 높임
 - (다양한 욕구에 대한 대응 불가) 정보 전달 체계의 문제로 오늘을 못 버틸 차상위 계층사람들이 주로 방문, 그러다보니 다양한 욕구에 대한 상담이 불가능할 때가 많음. 또한 수요자들이 미리 사전서류 지참을 하지 않아 서류 작성 시 많은 시간 할애

3. 사회서비스 현황 및 전망

다. 사회서비스의 정성조사·분석

• 사회서비스 일반에 대한 문제점 및 니즈

- (사회서비스가 가족 대체는 어려움) 오히려 가족의 해체를 조장하는 경우도 생김. 하지만, 반신 불수 등 장애등급이 높은 수급자들이 가족이 돌보라고 하는 것은 인생을 포기하라는 것과 마찬가지로, 개인이 부양하기 어려운 경우에는 상황을 고려해줄 필요가 있음
- (백락적이지 않은 혜택 기준) 혜택에 대한 너무 명확한 소득기준은 오히려 불합리적
- (자주 바뀌는 제도를 통한 낮은 이해도) 수요자뿐만 아니라 공급자 입장에서 새로운 제도가 계속 생기고 변화됨에 따라 정확한 제도에 대한 이해도가 높지 않음
- (인지된 서비스와 제공된 서비스의 차이) 수요자 본인이 느끼는 서비스와 제공 받는 서비스의 질과 양이 다름
- (신체적으로 어려운 사회복지사 영역) 사회복지사 대부분이 여성으로 신체적으로 어려운 일에 대해서는 대처능력 상황이 좋지 않음

B. H요양원

• 장기노인요양원의 원장(이전 12년간 간호사 근무)

- 수요자: 건강보험공단에서 장기요양기금으로 운영, 요양등급을 받으신 분들이 입소하여 생활하는 시설
- 인터뷰: 장기노인요양원의 원장(이전 12년간 간호사 근무)
- 수요자: 건강보험공단에서 장기요양기금으로 운영, 요양등급을 받으신 분들이 입소하여 생활하는 시설

• 요양원 운영의 문제점

- (노인들의 심리적 불안) 자녀들의 의지로 오게 되고 이곳에 오시는 분들 대부분(80-90%)은 버림 받았다고 느끼시고 단식하는 분들도 많음
- (부적격자 고발 제도 필요) 기초수급자 위주로 들어와야 함에도 그렇지 않은 경우가 발생, 혜택을 받아야 할 사람이 못 들어 온 경우 생김. 공무원들은 모르지만 요양원 직원들은 이를 알. 이에 대해 지자체 조사 때 이의 제기를 하였으나 크게 달라지지 않음
- (낙상 등 보호자 부담 제도 명확한 인지 필요) 낙상을 하게 되면 보호자가 담당하게 그 책임을 요양원에 넘기게 되지만 이윤을 남기지 않는 요양원 입장에서 이는 쉽지 않은 일. 명료하게 대응할 수 있는 방안 시급
- (개인사업자는 쉽지 않은 운영) 현실상 이윤을 남길 수가 없는 구조로 이는 편법을 쓰라는 얘기와 같음

• 서비스 제공 전문 인력에 대한 문제점

- (이직률이 높은 요양보호사) 타 직장에서 이직한 분들로 연세들이 많음. 육체적 피로도와 경력 인정, 낮은 급여로 인해 이직률이 높음. 노인 보다는 보호자들을 상대하는 게 쉽지 않음
- (생활지도원에서 요양보호사 변경으로 인해 낮아진 요양보호사의 연령과 질) 장기요양이 제도적으로 들어오기 전에 생활지도원이라는 이름으로 요양보호사 업무 수행, 생활지도원은 급여체계가 나쁘지 않았으나 국가에서 예산절감 명목으로 요양보호사를 만들어 오히려 질과 급여를 나쁘게 만들. 그때는 전문교육을 받았고 젊은 사람들이 대부분이었기 때문에 서비스 질이 높았음. 근로상황이 열악해짐에 따라 근로자의 연령과 질이 나빠지고 있는 현실

• 유망분야

- (자유로운 노인 돌봄터)등급을 받지 않아도 경로당 같이 지역 또는 동네에서 가족과 함께 생활하면서 짬짬으로 식사 제공 필요. 경로당, 노인대학, 종교시설 같이 이미 있는 시설들을 눈치 안 보고 편하게 이용할 수 있게 보편적 시설로 변경 필요
- (사회복지시설) 정신적인 문제를 가진 사람들이 현재는 약물 치료를 받고는 있지만 지원은 턱없이 부족. 집에서 생활하면서 작업장을 나갈 수 있는 시설 필요
- (공동체 마을) 케어해주는 사람들도 일자리를 얻고, 어른들도 익숙한 동네에서 돌봄 등의 사회서비스를 마을에서 운영

[그림 3-13] 지역 사회서비스시설



C. H정신건강센터

- 수요자: 정신과 진단을 받으신 분들을 대상으로 정신분열, 우울증, 강박장애 같은 증상으로 일상생활과 사회생활이 어려운 분들 대상
- 심리치료/사회복귀(재활훈련)/직업재활
- 서울시 보조금 운영, 보건복지부 평가와 감사(연 2회), 평가 후 등급 공개

• 문제점

- (수요자들과의 지속적 상호작용) 수업만 듣고 가는 것이 아닌 계속적 응대 필요. 그러다보니 모든 행정업무 오후 4시 이후 발생
- (과도한 업무) 1인당 7~8인에 대한 일 하루에 모두 진행. 30명 케어를 5명이 담당하는 것은 역부족. 하지만 증원 또는 직원고용이 자유롭지 않음

• 신규유망사업

- (정신질환자들에 대한 건강지원) 정신질환자 중에는 비만이 많음. 우울증 등의 약 안에는 신경안정제 기능이 있어서 신체 활동을 최소화하기 때문에 비만 발생. 각 구마다 운동처방실이 있지만 고령자 위주로 젊은 사람들은 후순위가 됨
- (정신질환성인의 돌봄 시설) 가정폭력이나 학대를 받았던 경우 시설을 가게 되지만 20대가 되면 무조건 보육시설에서 나와야 함. 보육시설 이후 초기 성인들을 위한 공간 전무

<표 3-19> H 정신건강센터



3. 사회서비스 현황 및 전망

다. 사회서비스의 정성조사·분석

D. Y시 노인복지센터

- 운영자
- 수요자: 65세 이상 노인성 질환 있는 분들의 재가노인 대상자
- 저소득층, 독거노인, 일상생활에 보조가 필요한 분들을 지원하는 재가노인 지원사업
- 자살위험군은 시나 군에서 대상자 선정
- 바우처 사업 전반에 대한 현황 및 문제점
 - (요양보호사들 고용의 어려움) 서비스 요청 시에만 인력 공고, 하지만 요양보호사 분들이 원거리 직장, 쉬운 일, 보호자를 터치 많이 하지 않는 일 선호, 보호자 요구사항이 많아 힘들어 함. 돌봄 비용은 높지 않아 요양사들의 기피대상, 시급 외에 다른 공급 없음
 - (서비스 수요자들에 제재 권한 필요) 주민센터에서 바우처 신청 시 자격요건이 안되시는 분들에 대해 선별이 없어 한정적인 바우처 예산을 지원 못 받는 주요 수요자들 발생, 바우처 대상자에 대한 수시검증 필요. 선정권한이 없다면 제재할 수 있는 권한이라도 있었으면
 - (재가노인 복지사업은 수익성이 없어 포기할 예정) 4대보험과 퇴직금 등의 비용지출이 많아 요양사 급여를 복지부가 직접 제어하면 더 좋을 듯 하지만, 복지부가 이를 동의하지 않음

<표 3-20> Y노인복지센터



E. 서울시 S 종합복지관

- 고령화 부서 사회복지사
- 수요자: 기초수급자 독거노인
- 서비스: 점심 식사 제공, 매일 식사 시간 때 출석체크를 통한 고독사 방지
- 문제점
 - (미시적인 생활 지원 불가능) 다양한 사업으로 재가노인돌봄사업을 진행하지만, 봉사로 제공되는 생활 지원 부분은 일시적이고 단편적으로 미시적인 생활지원들은 불가능
 - (이동지원 불가능) 한 수요자 분당 응급 병원 이송, 치매 지원센터 이동 등의 긴급 이동 지원은 가능하지만 주기적인 이동지원은 불가능
 - (문화생활 부족) 봉사자들의 지원으로 다양한 문화생활들을 지원하려 하지만 기초수급자 독거노인의 특성상 벗어나지 않으려고 함
 - (인력부족으로 자원봉사자들에게 의지할 수밖에 없는 상황) 2명의 사회복지사로 몇 백 명에 가까운 어르신 돌봄은 불가능, 이를 해결하기 위해 다양한 자원봉사자들을 유치해보지만 지속적인 자원봉사(급식도우미 등) 외에는 단기적이고 즉각적인 자원봉사자지원 찾기 어려움

- (자원봉사자들의 이탈과 공급 어려움) 요즘에는 기업에서 운영되는 자원봉사자단에 들어가는 것을 선호하여 크게 기획되고 대대적인 홍보를 지닌 자원봉사활동에 많이 몰려 소규모의 미시적인 자원봉사일은 거의 공급을 찾기 어려운 상태

□ 사회서비스 공급자들의 주요 Key Findings

- (행정과 서비스 제공간의 통합) 현재는 서비스 정보를 제공하고 수요자를 선정하는 행정적인 업무(동주민센터)와 서비스 공급기간 간의 명확한 분리로 이해하는 서비스와 제공되는 서비스 간의 괴리, 서비스 부정 수급자 발생, 편중되는 과도한 행정업무, 원거리에 위치한 복지관 등으로 인한 미시적인 생활 지원의 불가능 등이 생김. 이를 해결하기 위한 행정과 공급을 하나로 통합 시킬 수 있는 혁신적인 시스템 또는 플랫폼 필요
- (노인 돌봄 요양사들의 권리 확보) 가족들의 역할을 대신하고 있는 요양사들이 오히려 수혜자 가족들로 인해 어려움을 호소하고 있는 실정임에 따라 공급자와 수혜자 간, 보호자 간의 서로에게 평등한 권리를 행사할 수 있는 제도적 장치 필요
- (자원봉사자들의 난 극복) 능동적인 자원봉사자들이 줄어드는 현 상황에서 VMS나 1365 등의 시스템만을 통해 수요에 맞는 자원 봉사자들을 모집하는 것은 불가능. 다른 대체 서비스나 수요와 공급 체계가 필요함



3. 사회서비스 현황 및 전망

라. 사회서비스 문제 진단 및 서비스 개발 원칙 수립

(1) 진단 과정

□ 문헌연구와 전문가 인터뷰

- 2010년 이후 작성된 한국의 사회서비스의 문제를 진단하거나 대안을 제시한 내용의 연구물을 검토함
- 사회서비스 전문가 인터뷰, 사회서비스 수요자와 공급자 대상으로 실시한 인터뷰를 통해 위에서 파악한 주요 이슈들이 현장에서 발생하는 맥락을 확인함

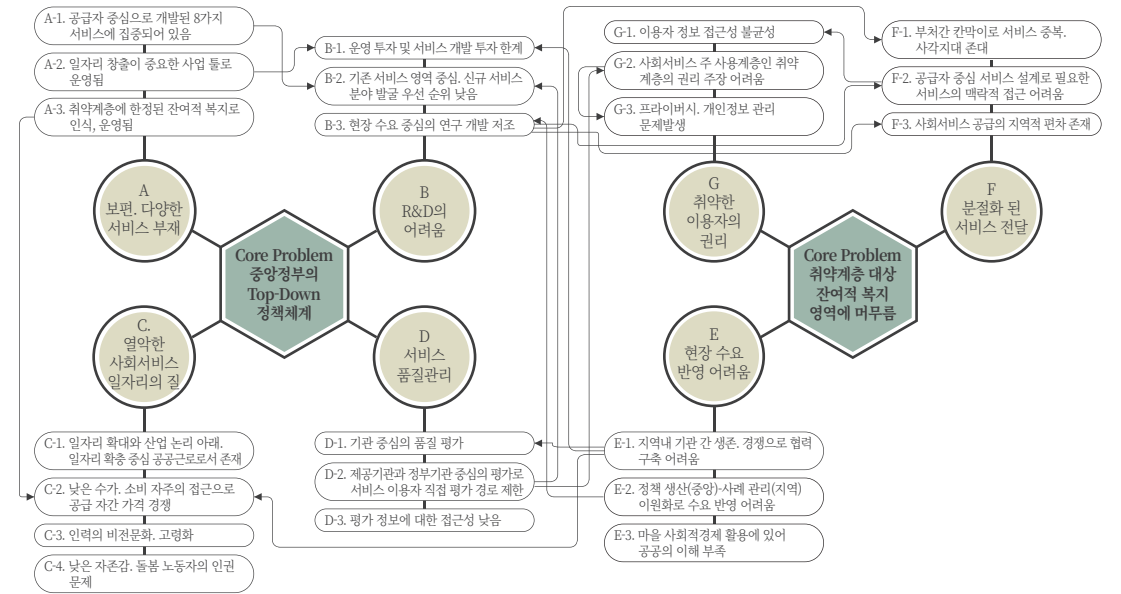
□ 사회서비스에 대한 7가지 주요 이슈 도출

- 문헌에서 사회서비스의 핵심적·반복적으로 언급된 이슈를 분석한 결과 다음의 7가지 주요 이슈를 도출하였음
 - A. 보편화, 다양화되지 못함
 - B. R&D의 어려움
 - C. 열악한 사회서비스 일자리의 질
 - D. 서비스 품질관리
 - E. 지방·현장 밀착 서비스 개발·운용이 어려움
 - F. 공급자 중심으로 분절화된 서비스 전달체계
 - G. 취약한 이용자의 권리

□ 문제현상과 원인 분석 후 개선 방향 제시

- 각 이슈는 다른 이슈의 원인이 되거나, 상호 영향을 주고받는 복합적인 관계임
- 그 가운데 여러 가지 이슈의 발생에 중첩적으로 영향을 미치는 핵심 원인은 ‘잔여적 복지영역을 벗어나지 못함’과 ‘중앙정부의 Top-down 정책체계’로 파악됨. 이는 [그림 3-14]와 같이 문제 현상 전반에 영향을 미침

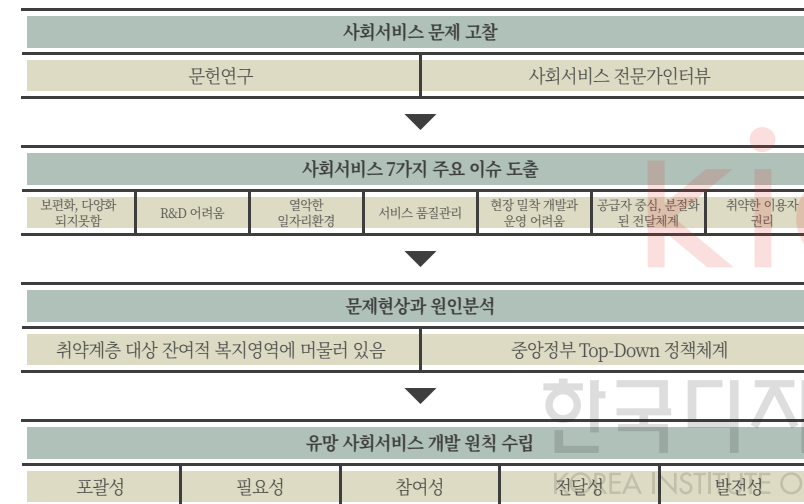
[그림 3-14] 사회서비스 문제 진단 및 분석 - 이슈 간 관계



□ 유망 사회서비스 개발 시 고려할 원칙 수립

- 각 이슈별로 문헌에 제시된 개선 방향을 정리하고, 그 중 제도적 접근보다는 사회서비스 개발 시 적용할 수 있는 내용을 중심으로 본 연구에서 유망 사회서비스 개발 시 고려할 원칙을 수립함

[그림 3-15] 사회서비스 문제 진단 및 서비스 개발 원칙 수립 과정



3. 사회서비스 현황 및 전망

라. 사회서비스 문제 진단 및 서비스 개발 원칙 수립

<표 3-21> 사회서비스 문제 진단과 서비스 개발 원칙 수립

주제	I. 고품질 다양한 서비스로 발전하지 못함				II. 공급자 중심의 서비스 개발과 운영		
핵심원인	취약계층 대상 잔여적 복지 영역에 머물러 있음				중앙정부의 Top-down 정책체계		
주요 이슈	A. 보편화, 다양화되지 못함	B. R&D 어려움	C. 열악한 사회서비스 일자리 질	D. 서비스 품질관리	E. 지방·현장 밀착 서비스 개발·운영이 어려움	F. 공급자 중심, 분절화된 서비스 전달체계	G. 취약한 이용자의 권리
문제현상	<p>취약계층에 한정된 잔여적 복지로 인식, 운영되고 있음</p> <p>공급자(보건복지부)중심으로 개발된 8가지 서비스에 집중</p> <p>보건복지부의 사회복지일자리사업 틀에서 운영</p>	<p>고급화된 전문서비스로 발전하지 못하고 있음</p> <p>취약계층 복지서비스로 인식되다보니 운영에 대한 투자와 서비스 개발이 원활하게 이뤄지지 않음</p> <p>기존 8대 영역 중심으로 운영되고 있어, 필요한 사회서비스에 빈 분야 발생현상 수요 중심의 서비스 개발이 저조함</p>	<p>일자리 확대와 산업논리로 시작: 공공근로로 인식</p> <p>낮은 수가, '소비자주의' 접근으로 공급자간 가격 경쟁 치열: 노동자 저임금 심각</p> <p>인력의 비전문화와 고령화, 여성화: 저임금, 전문성을 인정받지 못하는 체계</p> <p>취약계층 잔여복지인식으로 전문적 서비스직으로 발전하지 못함</p> <p>낮은 자존감, 돌봄 노동자 인권 문제</p>	<p>바우처 확대로 돌봄서비스 수요 급증: 서비스 및 고용의 질 저하</p> <p>서비스 품질평가: 서비스와 제공 인력 평가가 아닌 기관 평가가 이뤄짐: 기존 사회복지시설평가와 유사</p> <p>평가주체: 서비스 이용자가 아닌, 서비스 제공기관과 정부기관이 평가</p> <p>평가 정보에 대한 이용자 접근성 낮음</p>	<p>시장에 의존하다보니 공급자간 가격경쟁 치열</p> <p>지역사회 내 다양한 자원 참여가 저조해짐</p> <p>중앙이 사회서비스를 만들고, 읍·면·동에는 사례 관리만 맡김으로서 현장 수요에 맞는 서비스가 생산되지 않음</p> <p>점차 마을, 사회적경제로 접근하려 하지만, 애매한 공사 관계로 인해 활성화되기 어려움</p> <p>민간 및 지역사회에 권한은 주지 않고 의존하는 애매한 공사 관계가 존재함</p> <p>정부가 민간을 이용하여 복지의 빈 구석을 메우는 형식으로 오작동</p>	<p>중앙 부처별 칸막이로 인해 서비스 중복이나 사각지대 존재, 자원간 교류나 융복합이 어려움</p> <p>중앙과 지방의 사회서비스 관리 이중구조로 복잡함</p> <p>공급자 중심의 서비스 제공으로, 이용자가 자신의 필요에 의한 서비스를 통합적이고 맥락적으로 찾거나 이용하기 어려움</p> <p>새로운 사회서비스 전달체계를 구축하기 복잡한 토대로 사회서비스 공급의 지역별 편차가 심함</p>	<p>이용자 정보 불균형: 서비스라는 재화의 특성상 발생</p> <p>사회서비스 주 사용자가 취약계층이기 때문에 더욱 심각(돌봄기관에서 확대 등 발생)</p> <p>취약한 프라이버시: 이용자의 정보가 집적되고, 온라인으로 관리되며, 정보가 민간에 제공되는 추세</p>
개선 방향	<ul style="list-style-type: none"> - 여러 계층을 대상으로 다양한 욕구를 충족시킬 보편화된 사회서비스 개발 	<ul style="list-style-type: none"> - 현장 (이용자/지역사회) 중심의 사회서비스 개발 - 사회서비스 개발에 이용자 참여 제고 - 수요자와 공급자가 지역사회 내에서 서비스 생산과 이용에 함께 참여(사회적경제 접근) - 사회서비스 수요에 대한 면밀하고 폭넓은 조사 	<ul style="list-style-type: none"> - 경력에 따른 임금체계 도입 - 돌봄 노동자들이 전문적인 인력으로서 서비스 할 수 있도록 전문 교육을 공공에서 제공 	<ul style="list-style-type: none"> - 품질평가 결과를 이용자들이 서비스 이용에 쉽게 활용할 수 있도록 공개 - 이용자가 품질에 대한 평가를 할 수 있는 시스템 마련 - 개인을 대신하여 신뢰할 수 있는 지역 사회 단체나 기관이 평가에 참여 	<ul style="list-style-type: none"> - 지역사회 밀착형 사회서비스 개발을 촉진 - 중앙보다는 지역·민간이 서비스 개발하고 운영할 권한 확대 - 주민을 복지에 동원하는 방식 지양 	<ul style="list-style-type: none"> - 지방 정부에 좀 더 재량을 부여하여 지역의 특성에 맞는 사회서비스 개발 촉진 - 이용자가 통합적, 맥락적으로 이해할 수 있도록 이용자 중심 정보제공과 서비스 전달체계 구축 - 이용자가 가장 편하게 접근할 수 있는 정보 및 서비스 전달체계 	<ul style="list-style-type: none"> - 이용자의 권리 제고 - 개인정보 과다한 수집을 지양, 보안관리 철저

유망 사회서비스 개발 시 고려할 원칙

1. 포괄성: 취약계층 뿐만 아니라 여러 계층이 이용할 수 있는 사회서비스를 개발
2. 필요성: 현장의 목소리를 반영하여 현재 사회서비스가 충족하지 못하는 사각지대 및 새로운 니즈를 발견
3. 참여성: 지역사회 밀착형 수요-공급체계 반영: 지역사회 구성원들이 가치를 공동생산 할 수 있는 시스템을 만들
4. 전달성: 수요자 중심 전달체계: 이용자가 맥락적으로 서비스를 이용할 수 있도록 전달체계 설계
5. 발전성: 이용자 권리 제고: 이용자가 서비스 품질을 평가하고 선택하도록 함



3. 사회서비스 현황 및 전망

라. 사회서비스 문제 진단 및 서비스 개발 원칙 수립

(2) 이슈별 문제 진단과 개선 방향

I. 고품질 다양한 서비스로 발전하지 못함

I-A. 보편화, 다양화 되지 못함

1) 문제현상

사회서비스가 취약계층에 한정된 잔여적 복지로 인식·운영되고 있음

• 보건복지부가 2007년부터 사회서비스 개념을 바탕으로 전자바우처를 운영하였고 정책 내용은 대부분 돌봄 서비스에 대한 것이었으므로 사회서비스를 곧 전자바우처와 돌봄과 동일한 것으로 인식하는 경향이 있음(이재원, 2012)³³⁾

• 일반 국민들은 사회서비스 경험이 적으며, 사회서비스 정책에 대한 인지도도 낮음(박세경, 이주영, 2016)³⁴⁾
- 사회복지서비스 제공이 일부 빈곤계층에 집중되어 있으므로, 빈곤계층이 아니지만 서비스가 필요한 이들에게 접근성이 낮음

일반 국민들의 사회서비스 경험 부족으로 새롭고 다양한 사회서비스에 대한 욕구 낮음

• 일반 국민들은 사회서비스를 받은 경험이 적기 때문에 사회서비스를 통해 개인의 일상생활 욕구를 충족할 수 있다는 인식이 낮음. 예를 들어, 최근 일반 국민들의 심리 상담에 대한 수요가 높지만, 그것을 사회서비스로 제공 받을 수 있다는 인식은 낮음(박세경, 이주영, 2016)

공급자 중심으로 개발된 8가지 서비스를 벗어나지 못함

• 사회서비스는 다양한 이들의 니즈를 바탕으로 개발될 수 있지만, 현재는 보건복지부에서 운영하는 8대 바우처 서비스(장애인활동지원, 노인 돌봄 및 단기사, 산모신생아건강관리지원, 가사간병방문지원, 발달재활서비스, 언어발달지원, 발달장애인부모심리상담, 지역사회서비스 투자)에만 공급이 집중되어 있음
• 8대 사업에 행정력이 집중되다보니 전체 사회서비스 영역에 영향력을 파급시키는데 한계가 있음(박세경 등, 2016)³⁵⁾

기존 사회복지 일자리사업 틀을 벗어나지 못함

• 일반적인 서비스산업의 일자리 정책은 미래창조과학부와 산업통상자원부에서 담당하지만, 사회서비스는 보건복지부에서 운영하므로 독립적인 산업 분야로 자리매김 하지 못함(유태균 외, 2017)³⁶⁾

• 전국 표준화된 형태로 시군구 단위의 제한된 관할구역범위에 한정된 복지사업 플랫폼에서는 시장과 산업의 정책이 활성화되기 어려움(유태균 외, 2017)

“지금도 사회서비스가 굉장히 폭 넓은 데도 정부는 바우처 사업을 하는 그런 서비스만을 주로 다루고 있다.” (전문가 인터뷰_백종만)

2) 개선 방향

보편적 이익(General Interest)의 성격을 지닌 사회서비스 필요

• 생애주기 전반에 걸친 사회서비스 욕구에 대해 보편적으로 접근할 필요가 있음

취약집단에 대한 집중적이고 전문적 서비스 개발과 운영은 병행

• 더불어 취약집단에게 대응할 수 있는 전문적이고 집중적 서비스 전달 방식도 동시에 고려해야 함(박세경 등, 2016)
- 취약계층이나 노인의 경우 서비스 접근성이나 이용 방법에 관한 정보력이 일반 계층에 비해 부족하므로 이를 지원하는 제도적 노력이 필요
- 즉 서비스를 이용할 가능성이 높은 대상자만을 표적으로 한 프로그램 뿐만 아니라 서비스 참여가 제한되어 있는 이들의 사회서비스 욕구를 해결하는 프로그램을 개발하고 운영해야 함(김은정, 2013)

시민사회 참여를 통해 이용자와 제공자 관점을 포괄하는 사회서비스 체제 구축

• 보편적 이익을 위한 사회서비스 개발을 위해서 시민사회의 참여를 통해서 이용자와 제공자의 관점을 모두 포괄할 수 있는 사회서비스 체제의 구축 필요(박세경 등, 2013)³⁷⁾

I-B. R&D 어려움

1) 문제현상

고급화된 전문서비스로 발전하지 못하고 있음

• 사회서비스의 시장과 산업이 활성화되기 위해서는 고부가가치의 전문적인 사회서비스 상품을 지속적으로 개발할 필요가 있지만, 실제로 활성화되지 않았음

• 고부가가치 전문 사회서비스 상품을 개발하기 위한 전문기관이나 인력이 부족하고, 대학의 전공 학과에서도 시장의 상품으로서 보편적 사회서비스에 대한 인식과 접근은 낮음(이재원, 2012)

• 4차 산업혁명으로 융복합, 신기술, 경쟁력 강화에 초점을 맞춘 서비스업 육성이 강조되지만, 사회서비스 분야에서는 그러한 움직임이 저조함(박세경 등, 2016)

취약계층 복지서비스로 인식되다보니 운영에 대한 투자와 서비스 개발이 원활하게 이뤄지지 않음

• 취약계층 대상의 돌봄 영역이라는 인식이 강하여 민간 투자를 기대하기 어려움

• 사회서비스는 대인서비스의 성격을 가지고 있는데, 복지기술의 개발에 따른 사회서비스의 기계화, 효율화는 사회서비스 인력을 감축시킬 것이라는 우려가 있음(보건복지부, 한국과학기술원, 2015)³⁸⁾

3. 사회서비스 현황 및 전망

라. 사회서비스 문제 진단 및 서비스 개발 원칙 수립

□ 사용자 경험과 수요에 주목해야 함(보건복지부, 한국과학기술원, 2015)

- 해외에서는 각종 앱을 개발할 때 사용자 경험 기반형의 복지기술개발이 주류인 반면 한국은 사회서비스 분야의 기술개발 노력은 주로 전문가나 공급자 중심으로 이루어지고 있어 사용자 경험에 주목하는 노력은 매우 부족함
- 사회서비스를 위한 기술 개발은 첨단기술 공급중심의 기술개발 전략보다는 사용자 경험 기반의 기술혁신 추구 필요(Norman,1998). 복지기술개발정책은 전문가나 과학기술 공급을 중심으로 기술을 개발하기보다는 현장 문제 해결 중심의 기술개발 비중을 늘리는 것이 바람직

□ 지역사회 특성에 맞는 사회서비스 개발의 어려움(최영준, 최혜진, 2016)³⁹⁾

- 지역사회서비스 투자사업 대상에서 아동(52%)과 노인(15%)이 차지하는 비중이 큼(2010년 기준). 이처럼 사회서비스 프로그램 대상자와 영역이 다양하지 않음
- 프로그램 내용이 결정되는 과정을 이용자 중심이라고 보기 어렵고, 서비스 대상자가 거주하고 있는 지역사회의 특수성을 반영하는 프로그램이 부족함(보건복지부, 한국과학기술원, 2015)
- 과거 지역사회보장 계획 경험을 비추어 볼 때 지역의 기획력은 일부 연구소나 교수들에게 기획을 의존하고 있고, 지역복지를 창의적으로 기획하고 실행할 만큼 행정이나 연구 인력이 충분하지 않음
- 그나마 서울시와 경기도 등에서는 지역 복지재단을 연구에 활용하고 있지만, 시군구단위까지 지역 복지재단이 기획을 하기는 어려운 실정임
- 인력이 제한된 비수도권 지역에서 사회서비스를 기획하고 실행하기 위해서는 지역 시민사회와의 적극적인 협력이 필요함
 - 예를 들어 경기도에서 수원이나 부천, 남양주 등에서 공무원에 의해서 우수한 지역사회복지계획이 작성된 바 있는데, 그것은 시민사회의 역량이 뒷받침되었기 때문임(최영준, 최혜진, 2016)

□ 사회서비스에 사각지대 발생

- 2000년대 개발된 8대 사회서비스를 중심으로 서비스가 공급되어 왔기 때문에, 나머지 분야에 사각지대 발생
- 사회변화에 능동적으로 대처하지 못함
 - 예를 들어, 한국의 고령화와 장애인구 증가 등 사회지표 변화에 적절히 대응할 만큼 사회서비스가 개발·공급되지 못함(노기성 편, 2011)
 - 사회복지서비스의 수요와 공급에 대한 종합적인 연구와 자료관리가 미흡하기 때문임(노기성 편, 2011)⁴⁰⁾

2) 개선 방향

□ 지역사회 특성에 맞는 사회서비스 개발: 지역 시민사회와의 협력

- 지역사회 특성에 맞는 사회서비스를 개발하기 위한 지역의 행정역량, 연구 및 전문가 역량이 충분하지 않은 상황에서 지역 내 시민사회와의 협력을 통해 사회서비스 수요를 발굴하고 개발이 유용함

□ 사회서비스 개발에 이용자 참여 제고: Living Lab

- 사용자 역할의 중요성을 감안할 때, 이들이 연구개발 활동에 참여할 수 있도록 하는 경로 마련이 필요. 예를 들어, 최근에는 사회서비스 연구개발 작업에 시민이 직접 참여하는 ‘리빙랩(Living Lab)’이 유럽의 여러 국가를 중심으로 활발하게 진행되고 있음(성지은, 2015: 보건복지부, 한국과학기술원, 2015에서 재인용)
 - 리빙랩은 ‘일상생활의 실험실’이라는 뜻으로 공공, 기업, 시민 등 다양한 사회 주체가 혁신 주체로 참여하여 문제를 해결하는 방식임
 - 리빙랩의 다섯가지 요소는 실제 생활 환경(Real-life Setting), 공동 제작(Co-creation), 다양한 방법으로 접근(Multi-method Approach), 이용자의 참여(User Engagement), 다양한 이해관계자의 참여(Multi-stakeholder Participation)임. 즉, 리빙랩은 실제 생활환경에서 통합된 연구와 혁신 프로세스로, 체계적인 공동 제작 방식으로 접근하여 형성된 사용자 중심의 열린 혁신 생태계라고 정의할 수 있음(ENOLL)⁴¹⁾
 - 유럽 이외에 미국, 우리나라를 비롯한 아시아 지역까지 사회혁신 활성화를 위해 리빙랩 확산이 진행 중
- 유럽 리빙랩 네트워크(ENOLL)의 150개 리빙랩 멤버들의 활동 영역을 조사한 결과, 건강과 웰빙이 가장 많았고(52%), 사회혁신(41%)과 사회통합(39%)이 뒤를 이었음. 즉 사회서비스 영역에서 리빙랩이 활성화되어 있음을 알 수 있음(복수응답)
 - “수요자와 공급자가 참여하는 코 크리에이션(Co-creation) 사례를 활용하자.” (전문가 인터뷰_백종만)

[그림 3-16] 리빙랩의 공통 요소



출처: Penny Evans et al. (2017)

kidp

한국디자인진흥원
KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION

3. 사회서비스 현황 및 전망

라. 사회서비스 문제 진단 및 서비스 개발 원칙 수립

[해외사례] 스페인 Aging Lab

스페인에서는 고령 친화 도시를 조성하기 위해 고령자들의 리빙랩 프로젝트를 실시함. 고령자의 시각으로 생활세계의 불편함을 개선하기 위한 열린 연구(open research)를 실시함. 실제 생활세계의 환경에서 시니어들의 경험세계에 기반한 연구와 프로토타입, 혁신디자인을 수행함. 9천 명의 시니어가 참여하는 데 그 중 5천 명은 자율적으로 생활 가능한 이들과, 550명은 스스로 생활하기 어려운 이들로, 나머지 3,450명은 자율성과 의존성을 모두 가진 이들로 구성되어 있음

Aging-lab 재단에서 실시하고, 방법론은 European Network of Living Labs(ENoLL)의 지원을 받았음

에이징 랩(Aging Lab) 재단: 에이징 랩 재단은 고령화에 대한 사회혁신 벤치마크 모델을 만들고, 주체적인 개인의 삶을 지원하기 위해 2013년 안달루시아 지방에서 설립되었음. 수명증가라는 중대한 사회문제에 대응하여 고령자 뿐만 아니라 전 연령대의 삶 변화를 반영한 사회를 만들기 위하여 연구와 프로젝트를 실행함

[그림 3-17] 스페인 Living Lab Social Aging Lab



출처: Living Lab Social 홈페이지 (<http://livinglabsocial.com>)

□ 수요자와 공급자가 지역사회 내에서 서비스 생산과 이용에 함께 참여: 사회적경제적 접근

- 지역사회 차원에서는 민간 R&D 투자나 시장 확대를 통한 서비스 개발이 어려우므로, 지역사회 내에서 수요를 발견하고 다양한 지역사회 자원을 활용하여 서비스를 제공할 수 있도록 사회적경제를 통한 사회서비스 생산이 유효함
- 기부활동의 확대와 같은 새로운 사회적경제메커니즘을 통한 투자 역할이 한국 사회에서는 더욱 중요할 것으로 보임(보건복지부, 한국과학기술원, 2015)

□ 사회서비스 수요에 대한 현장 중심의 지속적인 조사

- 8대 바우처 서비스 분야 외에 현재의 욕구 뿐만 아니라 미래 변화를 반영하기 위해 현장에 밀착한 지속적 욕구조사가 필요함

I-C. 열악한 사회서비스 일자리 질

1) 문제현상

□ 일자리 확대와 산업 논리로 시작: 공공근로라는 인식

- 사회서비스가 일자리 확대를 위한 산업 논리로 시작된 측면이 있기 때문에, 취약계층을 대상으로 한 저렴한 돌봄 노동 일자리, 보건 복지분야의 공공근로 일자리라는 인식 존재

□ 낮은 수가, 공급자 간 가격 경쟁으로 인한 저임금 노동

- 현재 사회서비스의 대부분을 차지하는 돌봄 노동자들은 낮은 수가 속에서도 치열한 시장 경쟁으로 인해 열악한 임금과 장시간 노동, 불안정한 고용 조건에 처해 있음

“사회서비스 직에 대해 임금기준이 없이 만들어진 것이다. 공무원 임금 70프로라고 하는 데. 그럼 왜 70이 되어야 하는지 논거가 없지 않은가.” (전문가 인터뷰_정숙희)

□ 인력의 비전문화: 저임금, 전문성을 인정받지 못하는 수가체계

- 현장의 돌봄 노동자들은 대부분 중고령 여성으로 장기간 경력단절 비숙련 근로자거나 생애 첫 번째 근로자인 경우도 많음
- 평균연령 55세이고 실질적 가구주로 일반 노동시장에서 선택할 수 있는 직업이 없는 상황에서 단기간에 자격을 득하고 일할 수 있어서 투입된 경우가 많음(박세경 등, 2013)
- 대인서비스이기 때문에 경력에 따라 전문성과 서비스 품질에 차이가 존재하지만 경력에 따른 임금인상이 실질적으로 이뤄지고 있지 않음
- 예를 들어, 요양보호사의 경우 경력자일 경우 서비스에 대한 만족도가 높고, 컴플레인도 적음. 신임요양보호사의 경우 야간근무나 '와상 어르신 돌보는 것'에 대한 두려움이 있기에 서비스 이용자들이나 기관 운영자들도 경력자를 우대하지만, 수가에 경력에 따른 임금인상이 반영되지 않는 직종에서는 경력자가 지속적으로 일하기 어려운 구조임(김미현, 2015)⁴²⁾
- 어린이집 경우에도 아동 연령에 따라 기본보육료와 보육비용을 정한 표준보육비용에 의거한 비용 지원은 교사들의 경력에 따른 인건비 차이와 상승분을 고려하지 않고 있어 보육교사의 근속연한에 따른 인건비 상승을 개별 어린이집 차원에서 소화할 수 없음. 경력적이 역설적으로 채용에서 배제되는 현상이 발생하기도 함(박세경 등, 2013)

□ 서비스 제공 인력의 열악한 처우는 서비스 품질 악화를 초래

- 사회서비스는 대인서비스이므로 노동자의 낮은 일자리 질은 서비스 품질 저하를 가져옴
- 저가 경쟁을 하고 있는 민간 사회서비스 기업 차원에서 서비스 제공 인력의 처우를 개선하거나, 전문성을 제고시키는 것이 어려운 현실임
- 제공 인력에 대한 적극적 보호나 권리 확보에 대해 관심을 갖지 않는 것은 중장기적으로 사회서비스 정책의 지속가능성을 낮추는 요인이 될 것임(박세경 등, 2016)
- 유럽에서는 장기 사회서비스 인력의 부족으로 인해 사회서비스 품질 저하를 우려하여, 다양한 방법으로 전문 인력을 양성하고자 함. 에이전시 위주의 단기 인력공급보다 학교에서부터 현장 경험을 통한 전문적 사회서비스 인력을 양성하고자 함(ESN, 2017)

3. 사회서비스 현황 및 전망

라. 사회서비스 문제 진단 및 서비스 개발 원칙 수립

□ 사회서비스 인력의 공급부족 우려

- 사회서비스 직은 저임금의 단순 노동이라는 인식이 강하며, 전문 서비스직으로서 발전할 수 있는 동력이 약함
- 직업적 비전이 없는 일자리로 지속될 경우, 종사자 공급 부족이 우려됨. 8대 바우처 사업 중 특히 신체적 돌봄을 포함하는 서비스에 대해서는 제공 인력의 공급이 부족해질 가능성이 매우 높음. 이러한 서비스에 대한 수요증가 예측치에 비해 공급여력이 낮을 것으로 예상되므로 향후 발생하게 될 공급부족에 대한 정책적 대응이 이루어져야 함(박세경 등, 2016)

□ 낮은 자존감, 돌봄 노동자 인권 문제

- 노동자 스스로도 돌봄 노동에 대한 사회적 비하로 인해 낮은 자존감을 갖고 있음
 - 예를 들어, 요양보호사들 중 상당수는 이용자들로부터 요양과 무관한 각종 가사노동을 요구받음. 요양보호사에 대한 성희롱, 성폭력 문제가 사회문제화 되었으나, 영세한 서비스 제공업체 차원에서는 노동자가 소비자에게 겪은 인권 침해에 미온적으로 대처하게 됨. 따라서 단순 가사노동자가 아니라 요양 전문가로서 치매나 외상환자 등을 전문적으로 돌볼 수 있는 프로그램, 발 마사지 등 각종 치료활동을 할 수 있도록 전문성 제고를 위한 지원이 필요함(김미현, 2015)
- 사회서비스 정책이 초기부터 이용자의 선택의 권리에 집중하면서, 상대적으로 제공 인력의 인권 확보나 신변 보호 등에 대한 정책적 관심이 저조하였음. 사회서비스 노동자가 겪는 인권 침해 문제를 해소할 곳이나, 문제를 적극적으로 해결할 주체가 없음(박세경 등, 2016)

2) 개선 방향

□ 자부심과 비전을 가지고 근무할 수 있는 여건 조성

- 유럽 사회 네트워크(2016)는 사회서비스 인력 채용을 가져오는 핵심 요소로 역할을 명확히 하는 것, 명확한 팀과 관리 구조, 스태프를 지원하는 체계 마련, 훈련 프로그램, 직업 안정성, 명확한 직업 경로 전망을 꼽음(ESN, 2016)⁴³⁾

[그림 3-18] 사회서비스 인력 채용을 가져오는 핵심 요소들

Figure 3: key drivers for recruiting social care staff, adapted from ESN publication "Investing in the social services workforce"



출처: ESN (2016)

□ 경력에 따른 임금체계 도입

- 실무경력에 따른 자격승급제도를 활성화함으로써 장기적·전문적 인력의 확보 및 유지가 가능함(박세경 등, 2016). 또한 직급에 따라 신입 인력들에게 교육 및 관리 등 역할을 부여함으로써 사회서비스직의 직업 전문성을 제고할 수 있음

□ 돌봄 노동자들이 전문적인 인력으로서 서비스할 수 있도록 전문 교육을 공공에서 제공

- 전문 서비스를 제공할 수 있도록 전문적으로 돌볼 수 있는 프로그램을 민간 기업에서 개별적으로 개발하기 어려우므로, 이러한 프로그램을 개발하고 교육하는 공적 기관 설립이 필요함(김미현, 2015)
 - 서울시는 돌봄 종사자 처우개선과 노동환경 개선을 위해 '어르신 돌봄지원센터'를 설치, 운영하고 있으며, '좋은 돌봄' 캠페인을 하고 있음
- 유럽사회서비스네트워크(ESN)은 유럽연합의 사회서비스 품질개선, 인력의 전문성 제고, 사회서비스 개발 등을 위해 연구 및 정책 개발, 세미나와 워크숍 등을 수행하고 있음

[그림 3-19] European Social Network's(ESN)이 발간한 고령자 돌봄 사회서비스 역량강화를 위해 개발한 툴킷



출처: <http://www.esn-eu.org>

I-D. 서비스 품질관리

1) 문제현상

□ 돌봄 서비스 수요 급증으로 인한 서비스 및 고용의 질 저하

- 8대 바우처 사용의 확대로 돌봄 서비스에 대한 수요가 급증하였음. 이에 따라 시장에서 저가 경쟁이 이뤄지면서 품질 저하 우려가 심화되고 있음(박세경 등, 2016)



3. 사회서비스 현황 및 전망

라. 사회서비스 문제 진단 및 서비스 개발 원칙 수립

- 전문적이고 고품질의 서비스 제공을 위하여 업체에서 제공 인력에 대한 교육과 품질관리를 해야 하지만, 대부분이 영세한 사회 서비스 제공 업체에서는 업체 차원에서 인적 자원의 전문성 제고를 하지 못하고 있음

□ 서비스 품질평가: 서비스에 대한 평가가 아닌, 기관 평가

- 서비스 품질에 대한 평가는 제공되는 서비스에 대한 평가가 이루어져야 하지만, 실제로는 서비스 제공기관에 대한 평가가 이뤄지고 있음
- 보건복지부의 사회복지시설 평가와 유사한 방식, 유사한 내용으로 이뤄지고 있음
- 사회서비스는 대인서비스이기 때문에 제공 기관에 대한 평가보다는 제공 인력이나 서비스의 내용에 대한 품질 평가가 중요함

현행 사회서비스 품질평가 방법

품질평가 대상: 산모·신생아 건강관리 지원사업, 가사·간병 방문 지원사업, 노인돌봄종합서비스, 지역사회서비스 투자사업

평가방법: (1차)자체평가 → (2차)현장평가로 진행하되 현장평가 대상기관은 사업규모 등에 따라 결정

- 자체평가: 평가지표별 기준에 따라 전체 평가대상 기관이 자체적으로 평가시스템을 통하여 수행
- 현장평가: 현장평가단이 제공기관을 방문하여 평가자료를 확인하여 평가

평가주기: 근거법령에 따라 3년마다 1회 이상 평가

출처: 사회서비스 전자바우처 홈페이지(<http://www.socialservice.or.kr/>)

□ 평가주체: 서비스 이용자가 아닌, 서비스 제공기관과 정부기관이 평가

- 여타 서비스와 달리 사회서비스에 대한 평가는 이용자가 아닌 제공기관 자체평가와 정부기관의 평가로 이뤄지고 있음. 즉, 서비스 이용자의 평가가 배제되고 있음
- 사용자에게 유용한 정보를 제공하기 위한 목적과 관점의 평가이기보다, 공급자가 관리를 위해 운영되는 공급자 중심의 품질 평가임

□ 평가 정보에 대한 이용자 접근성 낮음

- 품질관리 체계의 목적은 실제 제공되는 서비스의 기준을 향상시키고 그 결과의 공지를 통해 서비스 이용자의 알 권리를 충족시키고, 이에 따라 이용자의 선택과 통제권이 강화되는 결과를 가져와야 함(이동석, 2014)⁴⁴⁾
- 현재 사회서비스 평가 내용은 사회복지시설 평가와 비슷한 서비스 제공기관에 대한 평가로 이루어짐
- 평가 결과는 A~F등급의 정량적 평가로 이뤄지고 있어서, 이용자들이 실질적으로 서비스 선택에 참고할만한 정보로 활용되기 어려움
 - 서비스 기관 품질평가 결과를 온라인(복지로, 사회서비스 전자바우처 홈페이지)을 통해 공개하고 있지만, 정량적 정보만 담겨있을 뿐 사용자 입장에서 판단의 근거로 사용할 유용한 정성적 정보는 부족하고, 홈페이지에 제대로 기재되지 않기도 함

[그림 3-20] 사회서비스 제공기관 검색 및 품질평가 화면(계속)



출처: 보건복지부 사회서비스 전자바우처 홈페이지

kidp

한국디자인진흥원
KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION

3. 사회서비스 현황 및 전망

라. 사회서비스 문제 진단 및 서비스 개발 원칙 수립

[그림 3-20] 사회서비스 제공기관 검색 및 품질평가 화면



2) 개선 방향

□ 이용자가 품질 평가에 참여하도록 평가 시스템 개선

- 이용자가 직접 서비스 품질을 평가할 수 있도록 평가 방법, 평가 내용, 평가 절차 등을 개선

□ 품질평가 결과를 이용자들이 서비스 이용에 쉽게 활용할 수 있도록 공개

- 현행 사회서비스 제공 기관에 대한 정보를 제공하는 온라인 서비스(복지로, 사회서비스전자바우처포털)에는 이용자가 자유롭게 서비스 이용후기를 기재하거나, 문의 내용이 공개되지 않고 있음
- 이용자들이 사회서비스 이용 후기를 남기고, 건의사항도 기재할 수 있도록 하며, 이용자 간 서로 자유롭게 정보를 주고받을 수 있는 네트워크형 플랫폼으로 개선하는 방안

□ 개개인을 대신하여 신뢰할 수 있는 지역사회 단체나 기관이 평가에 참여

- 사회서비스 품질을 모니터링하고, 신뢰할 수 있는 정보를 제공하는 역할을 지역의 시민사회나 별도의 기관이 수행하는 방안도 모색 가능함
- 독일 사회보험조합이나 지방자치단체는 영리기관보다 사회서비스 수급자의 이익을 옹호하는 사회적 변호사 기능(Anwaltschaftliche Funktion)을 담당함으로써 제한된 이용자 주권(선택권)을 행사할 수 있도록 하고 비영리 단체는 영리사회서비스 전달자가 갖지

못한 이점을 가지고 이를 옹호함(강현주, 권혜영, 2013)⁴⁵⁾

“사용자가 직접 스스로 품질 평가를 실행하기 어렵다(치매, 장애인 등)” (전문가 인터뷰_백종만)

[해외 사례] 영국의 사회서비스 기관 정보공시 위원회 CQC(Care Quality Commission)

돌봄의 질 위원회(CQC)는 보건과 돌봄 분야의 독립적인 조정자 역할을 함. 모든 영국의 보건과 돌봄 서비스 제공자는 위원회에 등록하도록 되어 있음

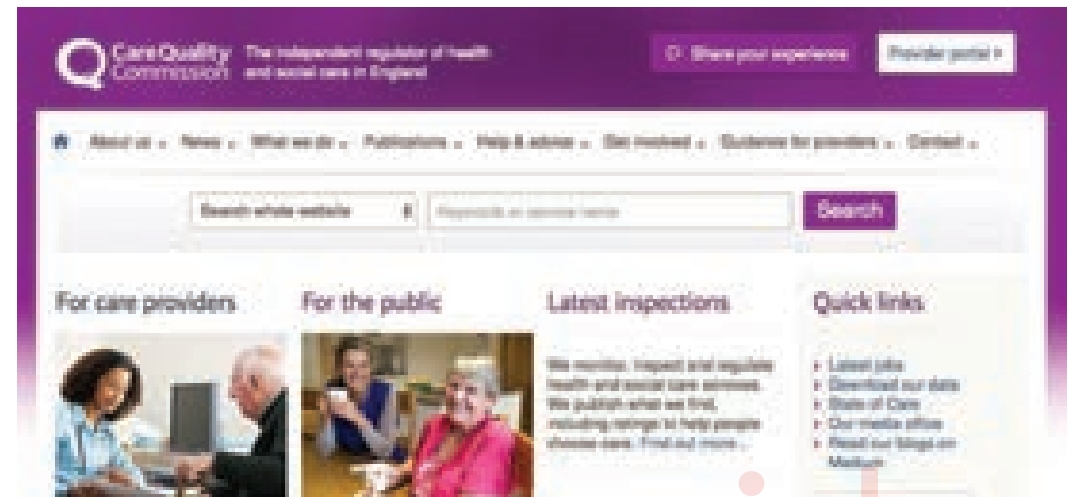
이들은 서비스 제공자를 등록하고, 모니터와 감사를 통해 평가함. 서비스 이용자들을 보호하기 위한 행동을 취하고, 보건과 돌봄 분야에서 품질과 관련한 주요 이슈에 대해 목소리를 내고 보고서를 출간하기도 함

영국 CQC 홈페이지에는 서비스 제공기관에 대한 평가결과가 네 가지 색으로 표시되어 있어, 소비자들이 서비스 제공기관 선택 시 쉽게 참고할 수 있음

- 최우수는 초록색 원, 우수는 초록색 원, 개선필요는 주황색 원, 부적절은 붉은색 원으로 표시

평가 영역별(안전, 서비스 효과성, 돌봄의 질, 욕구에 대한 대응성, 행정관리수준) 평가결과에 대해서 각각 수준을 표시하여 이용자 선택을 지원하고 있음

[그림 3-21] CQC 홈페이지



출처: www.cqc.org.uk

II. 공급자 중심의 서비스 개발과 운영

II-A. 지방·현장 밀착 서비스 개발·운영이 어려움

1) 문제현상

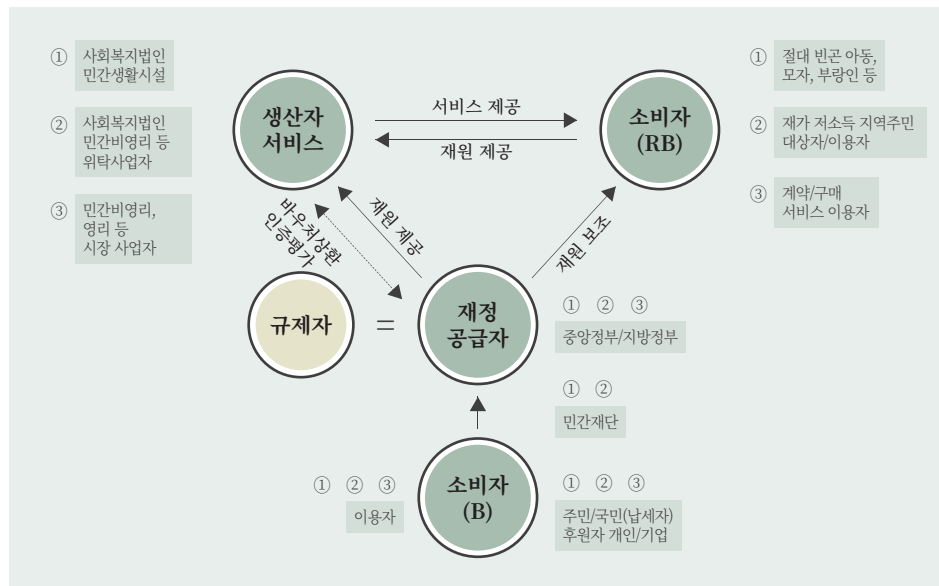
□ 중앙정부 중심성

3. 사회서비스 현황 및 전망

라. 사회서비스 문제 진단 및 서비스 개발 원칙 수립

- 한국의 사회서비스 정책체계는 <그림 3-12>와 같이 중앙정부가 재원을 제공하면서 서비스 생산자를 규제하는 역할을 하고 있음
- 유럽 국가들은 사회서비스에 있어서 중앙정부가 서비스의 구체적인 급여나 자격조건 그리고 재정과 관련한 결정까지도 지방정부에 위임하지만, 한국은 중앙정부가 매우 구체적인 지침을 통해서 지방정부와 일선관료 수준의 재량을 엄격히 제한하고 있음(최영준, 최혜진, 2016)

[그림 3-22] 우리나라 사회서비스 공급체계



출처: 김영중(2012)

□ 민간에 권한은 주지 않고 의존하는 애매한 공사 관계가 존재함

- 현재의 사회서비스 체계에서 민간은 공공 부문의 역할을 대행하는 성격을 가지고 있으며, 서비스 공급 과정에서의 재량은 거의 없는 상황임. 대부분의 사회서비스 사업에서 중앙정부는 무엇을 제공할지, 얼마를 받을지, 누구에게 제공할지 등에 대한 상세한 지침을 제시하고 있음(김철, 이재훈, 2015; 최영준, 최혜진, 2016에서 재인용)
- 민간 시장의 경쟁이 심화되고 이로 인한 서비스 품질 저하, 서비스 제공 인력의 처우 악화 등의 문제점이 발생하고 있지만, 중앙정부가 이러한 생태계를 개선하는 등의 개입에는 소극적임

□ 현장 수요에 맞는 서비스가 생산되지 않음

- 최근 트렌드는 마을 만들기의 틀 내에서 읍·면·동 복지기능 강화가 추진되고 있음. 그러나 <그림 3-12>와 같이 중앙정부가 지침을 하달하고 현장에서는 사례 관리만 하는 지금의 체계에서는 서비스 연계와 사각지대 발견이 어려움(보건복지부, 한국보건사회연구원, 2015)

□ 지역사회 내 다양한 자원의 참여가 약화

- 돌봄 영역의 사회적기업은 인건비를 보전받는 방식이 제도화되면서 지역사회에서 공급받을 수 있는 자발적인 사회적 자본의 양이 축소되고 있음(박세경 등, 2013)
 - 돌봄 분야 사회적기업의 재원 구조에서 기업 혹은 개인의 기부금이나 자원봉사 노동의 기여수준이 매우 낮음
 - 주민들의 지역사회 참여나 자원봉사 등 민간 차원에서 인적·물적 자원조달이 원활하지 않음
- 해외에는 사회서비스 이용자 그룹이 자체적으로 상당기간 축적된 역량을 토대로 조직과 및 회원을 위해 사회서비스를 제공하는 반면, 한국의 이용자 그룹은 조직화 수준이나 사회서비스 활동 정도는 미미함(보건복지부, 한국과학기술원, 2015)

□ 주민참여가 자칫 복지에 주민 동원으로 이용될 우려

- 최근 마을 만들기나 주민참여, 민관 거버넌스가 복지와 밀접하게 결합하는 경향이 있음
- 그러나 이러한 방식은 행정이나 민간으로 하여금 자칫 '복지 행정에 민간을 동원하는 방식'으로 오인되거나, 오작동 할 우려가 있다는 지적을 받음
 - 예를 들어, 서울시의 '찾아가는 동주민센터' 사업은 복지와 마을을 한 사업 안에서 추진하는 것이 큰 특징임. 복지와 마을이 상호보완적으로 작용할 수 있을 것이라는 기대를 담았지만, 현장 실무자들은 두 개의 서로 다른 지향을 가지고 있는 두 영역이 융합하기는 어렵다고 느끼고 있으며 이를 위한 상호간의 교류나 의사소통의 기회도 많지 않다고 보고함(김정현, 2017: 김보영, 2017에서 재인용). 복지생태계 구현이 지역사회가 주체가 되기보다는, 행정이 제공해야 할 공적 복지의 제도적 사각지대나 불충분성을 민간 자원을 동원하여 메우는 것이 아니냐는 우려가 있음(김보영, 2017)

2) 개선 방향

□ 중앙보다는 지역·민간이 서비스 개발하고 운영할 권한 확대

- 중앙정부의 Top-down방식을 지양하고 지방정부와 민간주체들과 재량과 결정권한을 공유하는 동반자적 관계유형으로 변화해야 함. 중장기적으로 중앙정부는 사회보험이나 현금 위주의 복지급여에 집중을 하며, 충분한 자원을 동원해주는 역할을 맡되, 사회서비스는 지방정부의 자율성을 확대하여 담당하게 할 필요가 있음(최영준, 최혜진, 2016)
- 중앙정부는 각 지역별 특성 및 개인의 특성에 맞는 '맞춤형' 사회서비스를 설계하고 규제할 수 있다는 '환상'을 내려놓을 필요가 있음. 중앙정부는 소득보장 및 조세제도에 집중을 하고, 각 지역에서 사회서비스를 활발하게 시도하도록 장을 마련해주는 역할 필요(최영준, 최혜진, 2016)

□ 사회서비스 영역의 사회적경제 활성화 지원 필요

- 사회적경제는 사회서비스의 특성상 현장에 필요한 사회서비스를 개발하고, 민주적으로 운영되며, 지역사회 내 다양한 자원을 동원할 수 있다는 장점이 있음(김학실, 2017)
- 그러나 현재의 사회적경제 서비스 시장은 질적 수준을 담보하기 위한 기제가 필요하므로, 지역사회 주민, 지역사회 이용자들이 사회서비스 제공기관의 이사회 구성원으로 의사 결정에 참여하고, 지역사회에서의 활동을 직접 모니터링하는 체계가 구축되어야 서비스 질을 담보하는 지역사회친화적 기관이 될 수 있음(최상미, 2017)⁴⁶⁾



3. 사회서비스 현황 및 전망

라. 사회서비스 문제 진단 및 서비스 개발 원칙 수립

□ 지역사회에 밀착하여 서비스 개발과 운영

- 현재는 중앙 정부가 서비스 개발에서 제공까지 전 과정을 정부 주도함으로써 지역사회와 연계가 부족하여, 본질적으로 대인서비스인 사회서비스의 효과성을 기대하기 어려운 구조임
- 휴먼서비스는 생산자에 의한 단독 생산이 불가능하므로, 공동생산의 특성을 강조해서 소비자의 협력적 참여를 유발할 수 있어야 함. 사회서비스 생산에서 지역사회적 접근 방식을 추가함으로써 서비스 공급의 효과성을 높여야 함
- 지역의 필요를 파악하고, 지역사회 자원을 활용하여 사회서비스를 개발하고 운영할 수 있도록 중앙정부는 지방정부와 긴밀한 협력, 펀드 및 자원 조성 등 지역 밀착형 사회서비스 활성화를 위한 생태계를 조성하는 데 노력해야 함

[해의 사례] UK. 나은 돌봄을 위한 펀드(Better care fund, BCF)

- BCF는 영국 취약계층에게 건강과 복지의 통합된 서비스를 제공하기 위해 조성된 펀드임
- 국가보건서비스(NHS)와 지역사회·지방정부, 보건부, 지방정부협의회(LGA)가 합작하여 조성하고, 이 네 주체가 영국 전역에 통합적인 건강과 사회서비스를 제공하기 위해 긴밀하게 협력함
- 2016-17년에는 £59억(한화 약 8조9천7백억 원)의 기금을 조성하였음

출처: 영국 NHS 홈페이지(<https://www.england.nhs.uk/>)⁴⁷⁾

II-B. 공급자 중심, 분절화된 서비스 전달체계

1) 문제현상

□ 중앙 부처별 칸막이로 인해 서비스 중복이나 사각지대 존재, 자원 간 교류나 융복합이 어려움

- 사회서비스 영역별로 관련 부처들에서 고유의 예산 운영방식을 적용하여 다양한 사업을 추진하고 있음. 이러한 공급양태는 사회 서비스 이용 일반 국민의 입장에서 사회서비스 정책에 대한 인지도 및 정책 체감도를 희석시킬 가능성이 높음(보건복지부, 한국보건 사회연구원, 2015)
- 아동의 경우 기존의 복지제도, 바우처서비스제도, 보육제도, 학교 교육제도 등으로 분절되어 있으며 특히 교육제도와 복지제도의 분절은 심각한 상태임(박세경 등, 2016)

□ 공급자 중심의 서비스 제공으로, 이용자가 서비스를 통합적이고 맥락적으로 찾거나 이용하기 어려움

- 부처별 칸막이로 인해 사회서비스 및 서비스 정보가 분절적, 파편화되어 제공되어 있음
 - 국민이 자신의 삶의 환경과 조건 등 맥락에 따라 서비스를 찾아 사용하고 접근하는 데 어려움
 - 한국은 일반인의 사회서비스 이용 경험이 적고 접근성이 낮기 때문에, 사회서비스의 내용, 이용 과정 및 절차, 그리고 접근 방법 등에 관한 정보가 이용자에게 편리한 방식으로 제공될 필요성이 더욱 큼(박세경, 이주연, 2016)
- ‘전달체계’는 공급자 관점이고, 이용자 관점에서 보면 ‘이용 체계’라고 바뀌어야 한다고 생각했다(전문가 인터뷰_이재원)

□ 사회서비스 공급의 지역별 편차가 심함

- 시장화 방식의 급작스러운 도입으로 농어촌의 공급자 부족 현상 발생
 - 2015년 사회서비스 수요·공급 조사에 의하면 사회서비스의 지역별 편차가 뚜렷함. 사회서비스 이용경험이 대도시와 중소도시 주변으로 보편화 되고 있고, 읍면부 지역의 서비스 이용 경험은 적음(박세경, 이주연, 2016)
- 지자체 담당 부서나 인력에 따라 정책수행 의지와 역량에 많은 차이가 있음(이재원, 2012)

2) 개선 방향

□ 이용자 중심으로 통합적, 맥락적으로 서비스를 이용하도록 전달체계 설계

- 이용자의 생애주기, 니즈, 상황적 맥락에 따라 필요한 서비스를 편리하게 찾을 수 있도록 전달체계를 설계하여야 함

□ 이용자에 맞는 사회서비스 정보 제공 방법 고려

- 많은 사회서비스가 온라인으로 제공되고 있지만, 고령자 등 취약계층은 온라인 접근성이 낮음. 이용자에게 친숙한 매체를 통해 사회 서비스를 제공하여야 서비스 정보 제공의 사각지대가 발생하지 않음

“홈페이지에 들어와서 보라는데 아무리 컴퓨터를 잘해도 잘 아는 사람이 없어요.” “뭔가 사회적 서비스를 받으려면 특수한 꼴을 하나 뒀으면 좋겠다.” (전문가 인터뷰_정숙희)

□ 서비스 간 융합을 위한 혁신적 시스템 마련

- 통합적이고 수요자 중심적인 서비스가 최근 사회서비스의 트렌드인 만큼, 유럽에서는 보건서비스와 돌봄서비스를 통합하여 운용하는 사례가 증가하고 있음
 - 유럽위원회는 활력 있고 건강한 노화를 위한 유럽 혁신 파트너십(EIP on AHA) 속에 통합적 돌봄을 위한 액션 그룹을 형성하고 유럽 전역에서 통합적 돌봄서비스 지원을 확산하기 위해 다양한 활동을 펼치고 있음
- ESN(2017)은 거시적, 중간, 미시 차원에서 보건과 돌봄 서비스를 통합한 사회서비스를 개발하고 운영하기 위해 취할 수 있는 노력에 대해 연구하였음. 그 결과 거시, 중간, 미시적 차원의 접근 방법을 개발함
 - 거시적 차원: 중앙정부 차원에서 부처 간 공동 기금을 조성하거나, 위원회를 구성하거나, 서비스 제공자를 통합 운영
 - 중간 차원: 기관이나 커뮤니티 차원에서 서비스 전달 경로를 통합
 - 미시 차원: 지역사회 차원에서 수요자 개인에게 통합된 서비스를 제공⁴⁸⁾

3. 사회서비스 현황 및 전망

라. 사회서비스 문제 진단 및 서비스 개발 원칙 수립

[그림 3-23] 2013년 영국에서 돌봄 서비스를 통합적으로 제공하기 위해 14개 중앙부처 및 지방정부, 기관 및 단체가 맺은 협약



출처: UK government.(2013)

[해외 사례] 보건과 돌봄의 통합정도를 진단할 수 있는 톨: Scirocco의 Maturity Model for Integrated Care 진단 톨

SCIROCCO는 ‘활력있고 건강한 나이들을 위한 유럽 혁신 파트너십(EIP on AHA)’에 있는 통합적 돌봄을 위한 액션 그룹의 활동 중 하나임

이들은 보건과 사회서비스의 통합적 서비스가 시민들에게 책임성 있고 사용자 중심의 서비스를 전달한다고 보고, 유럽 전역에서 통합적 돌봄을 실현하기 위한 좋은 사례를 전파하고 통합적 서비스 제공 역량을 강화하기 위해 ‘통합적 돌봄을 위한 성숙 모델’이라는 자기 진단 톨을 개발함

이 모델에는 사용자 중심의 통합적인 돌봄을 전하기 위한 12가지 분야가 있고, 각 분야별 지표를 만들었음, 또한 유럽의 국가별·지역별 최근 평가를 파악할 수 있음

사용자 중심의 통합적인 돌봄을 위한 12가지 분야는 다음과 같음, 변화를 위한 준비(Readiness to change): 위기를 인지하고 실행 가능한 전략을 세웠는지 여부

- 역량 쌓기(Capacity Building): 기관 간 역량을 강화하기 위한 지혜를 나누고 있는가
- 구조와 거버넌스(Structure & Governance): 정보와 e헬스 서비스(Information & eHealth services): 지역/국가 차원에서 개인의 건강에 대한 정보를 온라인 건강 돌봄 시스템으로 운영하는가
- 재정과 자금조달(Finance & Funding): 지역과 정부 차원에서 혁신적인 방법으로 자금을 조성하는가
- 표준화와 단순화(Standardisation & Simplification): 서비스에 사용되는 데이터와 시스템이 간소화되어 통합적으로 이용 가능한가
- 장애물 제거(Removal of Inhibitors): 장애물 때문에 프로젝트 진행이 멈추지 않도록 전략을 세워 해결책을 찾는가

[해외 사례] 보건과 돌봄의 통합정도를 진단할 수 있는 톨: Scirocco의 Maturity Model for Integrated Care 진단 톨

- 인구적 접근(Population Approach): 각기 다른 계층이 사용할 수 있는 다양한 공중 보건과 예방 프로그램
- 시민 역량 강화(Citizen Empowerment): 시민들이 서비스 설계, 의사결정 등에 참여하고 보건 데이터에 접근할 수 있는가
- 평가 방법(Evaluation Methods): 체계적인 접근으로서 평가가 존재하고, 결과에 대해 책임성이 있으며 서비스디자인에 영향을 미치는가
- 자신감(Breadth of Ambition): 시민들이 체감하는 통합의 정도
- 혁신 관리(Innovation Management): 전방위적으로 열린, 창의적인 혁신이 이루어지도록 지지, 관리되는가⁴⁹⁾

[그림 3-24] Scirocco의 Maturity Model for Integrated Care 진단 톨



출처: <http://www.scirocco-project.eu>

II-C. 취약한 이용자의 권리

1) 문제현상

□ 서비스라는 재화의 특성상 발생하는 공급자·이용자 간 정보 비대칭

- 서비스는 재화의 특성상 정보의 비대칭성을 내재하고 있음. 이용자들은 서비스 공급자들에 대한 정확한 정보가 없으며, 제공하는 서비스의 품질에 대한 평가도 비교하기 어렵고, 서비스를 경험하기 전까지는 어떤 제공자나 공급기관이 좋은 기관인지 알기 어려움 (김학실, 2017)⁵⁰⁾

3. 사회서비스 현황 및 전망

라. 사회서비스 문제 진단 및 서비스 개발 원칙 수립

• 정보 비대칭으로 인한 문제에 예방·대처하기 위해 사회서비스 공급 과정에서 공공이 적절하게 개입하고 조정, 품질을 관리할 필요 (박세경 등, 2016)

□ 사회서비스 주 사용자가 취약계층이기 때문에 더욱 심각

• 서비스 이용자들은 노인, 장애인, 아동 등 사회적 취약계층 당사자거나 가족인 경우가 많음. 이들은 정보에 대한 접근과 선택에 제한을 받을 가능성이 상대적으로 높아 자신이 처한 상황에 어떤 개입조치가 필요한지에 대한 판단과 선택, 관리능력이 부족하므로 사회서비스 시장에서 이용자가 공급자보다 더 불리한 위치에 있는 상황이 종종 발생(김학실, 2017)

• 따라서 취약계층에게는 사회복지사, 의사, 친구, 가족 등의 권고가 요건할 수 있음

□ 온라인 DB화에 따른 취약한 프라이버시

• 사회서비스 이용자의 정보가 집적되고, 온라인으로 관리되며, 정보가 민간에 제공되는 추세임
 - 사회서비스 분야는 개인의 신체정보, 장애정보, 질병정보, 주거정보, 금융정보, 소득정보, 학력정보, 상담정보, 복지급여 및 서비스 수혜정보 등의 민감성이 높은 개인 정보가 생산, 이용되고 있으나 이에 대한 표준적 관리나 이용 체계가 확립되어 있지 않음(박세경 등, 2016)

- 예를 들어, 복지플래너 사업의 경우 직접적인 서비스나 급여의 욕구를 파악하는 것 이외에 이것과 직접적 연관성이 없는 가족사항, 질병, 병원 이용횟수, 우울감, 자살생각, 결혼관계, 종교, 종교기관 이용까지 매우 민감한 정보도 수집함. 이렇게 수집된 정보는 전산시스템에 모두 등록되고 앞으로 민간기관과의 공유까지 계획되어 있음(서울시, 2016: 김보영, 2017에서 재인용)⁵¹⁾

• 복지기술(WT) 적용 시 개인 정보 보호에 대한 법·제도가 미비한 실정으로 사회서비스 수급, 관리 과정에서 개인정보 유출로 인해 프라이버시 침해 및 사이버 인권침해 또는 범죄에 악용될 수 있음(보건복지부, 한국과학기술원, 2015)

• 개인 정보 유출을 막기 위해 익명화와 정보 접근 및 처리에 대한 통제가 필요하며, 개인 정보에 대한 효율적인 활용을 위해 효과적인 보안 정책 마련이 시급(보건복지부, 한국과학기술원, 2015)

[해외 사례] 노르웨이 베룸 장애인 재활서비스의 개인정보 보호
 노르웨이 베룸의 장애인 재활서비스에서 치료 대상자의 기록은 개별 태블릿에 저장되지 않고 NAV(Norwegian Labor and Welfare Organization)에서 관리함으로써 태블릿 사용으로 인한 치료 정보의 유출 가능성에 대비하여 개인정보 보호 강화 방안을 마련하고 있음

출처: 보건복지부, 한국과학기술원(2015)

2) 개선 방향

□ 이용자 참여 제고

- 이용자 참여는 ‘개별 이용자로서의 참여’와 ‘이용자 집단으로서의 참여’로 구분
 - 각 차원의 이용자 참여는 서비스가 제공되는 공간의 문화, 서비스 제공자들의 신념, 이용자의 지위를 규정하는 서비스 제도, 이용자의 권리 의식, 이용자 집단의 조직화 수준 등 다양한 요소들에 따라 그 수준이 달라짐
- 이용자 참여를 지원하기 위해서는 전문가에 대한 교육과 서비스 제공 인력에 대한 교육 및 지원이 필요하며, 이용자 참여를 위한 조사 연구도 중요(박세경 등, 2016)
- 서비스 이용자가 서비스에 참여하는 정도는 다양하게 설계할 수 있음. 영국 NHS(2015)는 이를 정보, 컨설팅, 참여, 파트너십과 공동

생산, 통제의 다섯 가지로 구분하였음(ESN, 2017)

- 정보: 이용자는 정보를 제공 받음. 그러나 서비스에 영향을 미치지 못함
- 컨설팅: 사용자들은 그들의 관점에 대한 의견을 요구받을 수 있음. 그러나 서비스에 적은 영향을 미침
- 참여: 서비스 이용자는 제안을 하고 결과에 영향을 미침
- 파트너십/공동 생산: 사용자는 의사결정과 책임을 공유함. 결과물에 영향을 미치고 성과를 좌우함
- 통제: 사용자는 최고 수준까지 의사결정을 컨트롤하고 결과를 모니터링 함

□ 서비스에 대한 신뢰를 높일 수 있는 정보 제공

• 이용자는 서비스 제공 인력에 대한 신뢰를 바탕으로 서비스를 신뢰하므로, 서비스 제공 인력에 대한 신뢰감 형성은 사회서비스 정책의 성패를 가르는 핵심 요소임

• 사회서비스 정책은 서비스 제공자와 공급자의 상호작용에 기반하므로 서비스 제공 인력에 대한 최소한의 신뢰를 보장하여야 함

• 사회서비스 제공 인력으로 사회보장정보원에 등록하기 전에 반드시 확인 해야만 하는 범죄전력의 내용과 범위를 명확히 해야 함 (박세경 등, 2016)

- 성범죄 전력이거나 마약중독 전력 등은 우선 검토

[그림 3-25] 서비스 이용자의 참여 정도



출처: 영국 NHS, 2015: ESN, 2017에서 재인용

3. 사회서비스 현황 및 전망

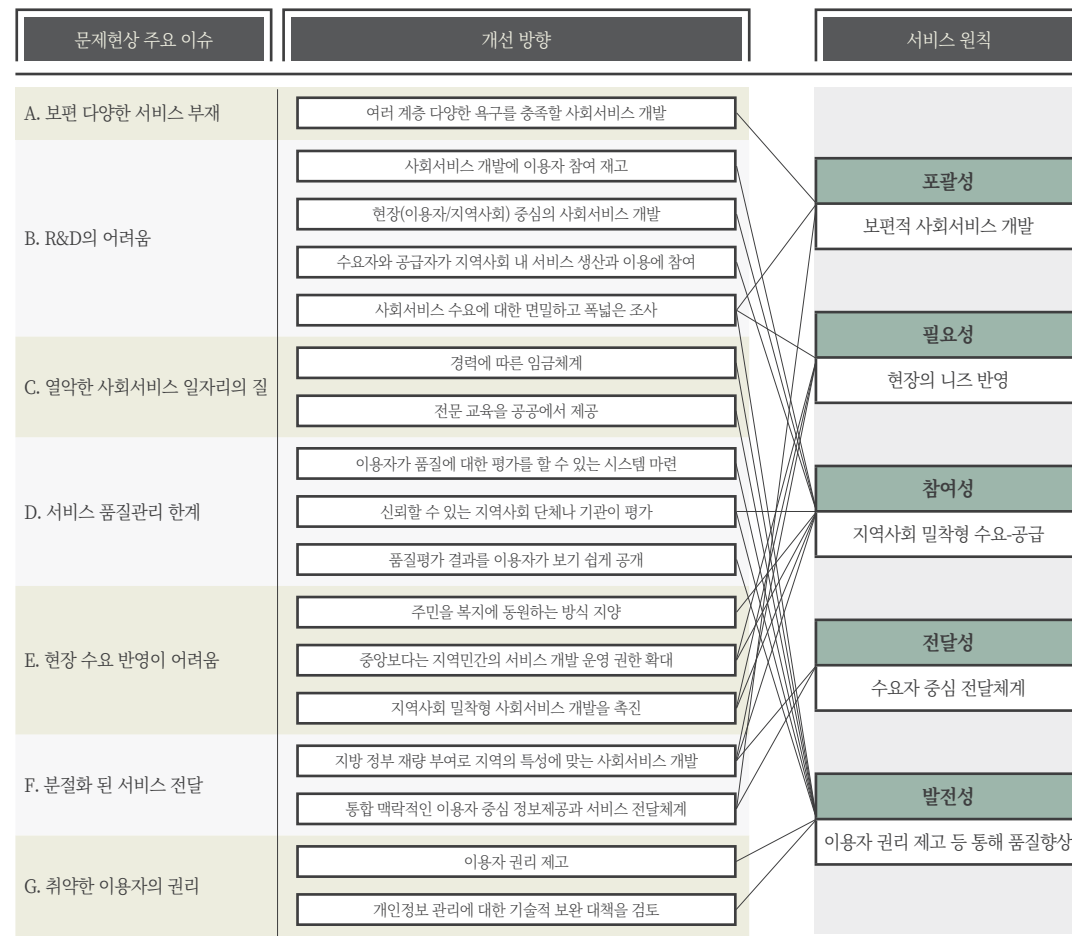
라. 사회서비스 문제 진단 및 서비스 개발 원칙 수립

(3) 유망 사회서비스 개발 시 고려할 원칙

개선방안을 종합하여 사회서비스 개발 원칙 제시

- [그림 3-26]과 같이 각 문제 현상마다 진단을 통해 제시한 개선방안을 종합하여 다음과 같은 다섯 가지 원칙을 도출하였음
- 이를 [그림 3-27]과 같이 유망 사회서비스 모델에 대한 진단 도구로 사용함

[그림 3-26] 사회서비스 문제 진단을 통한 사회서비스 개발 원칙 도출



1) 포괄성

보편적 사회서비스 개발

- 취약계층 뿐만 아니라 여러 계층이 이용할 수 있는 보편적 사회서비스를 개발함
- 취약계층으로 분류되지 않은 국민들의 다양한 사회서비스 수요에 대한 면밀하고 폭넓은 조사 필요

2) 필요성

현장의 니즈 반영

- 현장의 목소리를 반영하여 현재 사회서비스가 충족하지 못하는 사각지대 및 새로운 니즈를 발견함
- 서비스 수요자, 공급자 등 행정이나 전문가에 의한 서비스 발굴보다는, 현장의 목소리를 수시로 반영할 수 있는 조사 시스템 마련

3) 참여성

지역사회 밀착형 수요-공급체계

- 지역사회 구성원들이 가치를 공동생산 할 수 있는 시스템 형성
- 현장의 니즈를 반영하여 필요한 서비스를 지역 특성에 맞게 공급할 수 있다는 점에서 R&D, 현장 수요반영, 서비스 전달체계 등의 문제를 해소할 수 있는 방법
- 이러한 관점에서 사회서비스의 사회적경제 접근에 대한 관심이 고조되고 있음

4) 전달성

수요자 중심 전달체계

- 이용자가 맥락적으로 서비스를 이용할 수 있도록 전달체계를 설계

5) 발전성

이용자 권리 제고를 통해 품질 향상

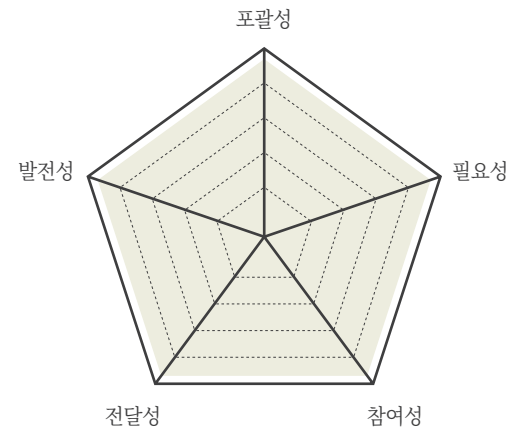
- 이용자가 서비스 품질을 평가하고 선택할 수 있도록 설계함
- R&D, 사회서비스 일자리 질 제고 역시 품질 향상에 기여함



3. 사회서비스 현황 및 전망

라. 사회서비스 문제 진단 및 서비스 개발 원칙 수립

[그림 3-27] 사회서비스 개발 원칙



2017

4

사회서비스 수요공급 실태 조사·연구 정성조사보고서

4. 유망 사회서비스 분야 도출

가. 현재 사회서비스 니즈 도출	105
나. 미래 트렌드 분석을 통한 니즈 도출	119
다. 유망 서비스 개발 아이디어선	156
라. 유망 서비스 아이디어 선정	195

kidp

한국디자인진흥원
KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION

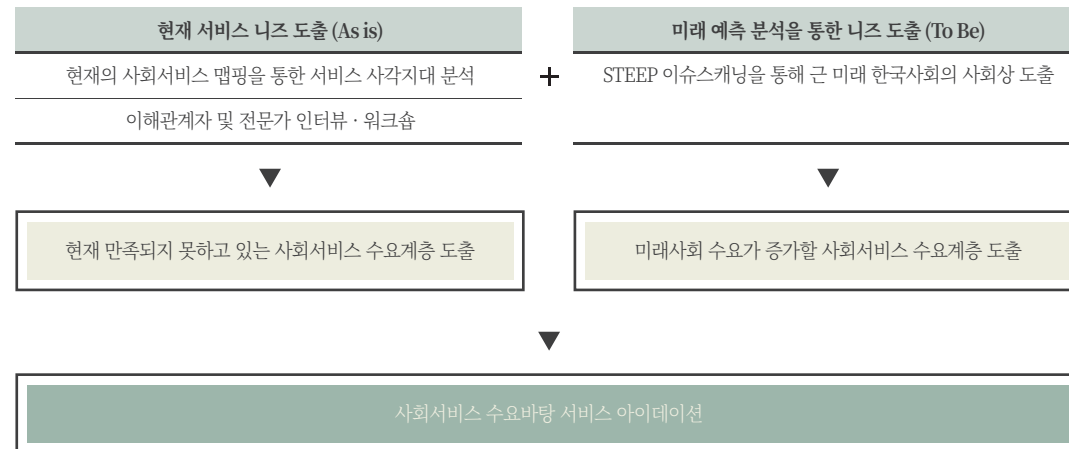
4. 유망 사회서비스 분야 도출

4장에서는 미래사회서비스의 수요를 분석하고 이를 바탕으로 미래에 유망할 것으로 예상되는 사회서비스 모델의 아이디어를 제시하고 있다. 본 장에서 제시된 아이디어는 우리 국민들에게 필요하며 동시에 수요도 높은 서비스를 개발, 발굴하기 위해서 한국사회의 미래상을 입체적으로 구현한 결과로 도출된 것이다. 이는 미래의 트렌드를 분석하여 사회의 거시적인 변화의 흐름을 포착함과 동시에 거대한 트렌드와 함께 나타날 수 있는 국민의 삶을 각 장면(Scene)을 통해 포착하고 각 상황에서 수요자가 되는 국민들의 필요를 파악함을 통해 가능한 작업이다. 미래 사회에서 새로운 사회서비스의 수요자로 등장할 것으로 예상되는 ‘다양하고 새로운 형태의 가족(비혼, 비혈연 가족과 공동체)’, ‘과학기술 발전에 적응이 느린 사람들’, ‘소멸지역에 남겨진 사람들’ 등 미래상을 통해 파악한 대상자들의 구체적인 상황 맥락별로 수요 대상자 전망, 발생할 수 있는 미래의 상황들, 핵심 니즈 및 극복해야할 장애 등을 통해 서비스를 구성하였다.

□ 방법

- 현재 서비스 니즈 도출: 현재 제공되는 사회서비스 분석을 통해 만족되지 못하고 있는 사회서비스 수요계층과 분야 도출
 - 현재의 사회서비스를 생애주기와 사회서비스 니즈를 축으로 맵핑하여 서비스 사각지대 분석
 - 이해관계자 및 전문가 인터뷰, 워크숍을 통해 현장에서 필요로 하지만 제공되지 않는 사회서비스 분야 발견
- 미래 예측 분석을 통한 니즈 도출: 미래 예측(트렌드와 머징이슈 스캐닝)을 바탕으로 미래수요가 발생할 사회서비스 새로운 영역을 발굴

<표 4-1> 유망 사회서비스 분야 도출 방법



가. 현재 사회서비스 니즈 도출

(1) 현재의 사회서비스 맵핑을 통한 서비스 사각지대 분석

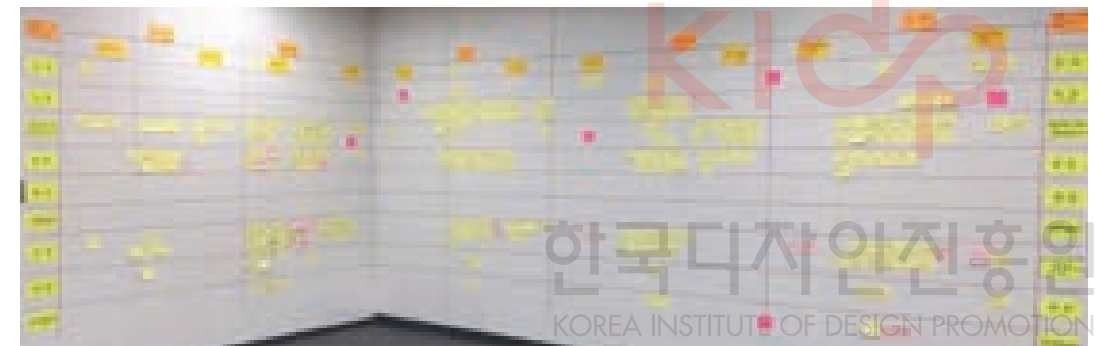
□ 분석 대상: ‘복지로’ 제공 서비스

- 복지로의 생애주기별 복지서비스는 모든 국민을 대상으로 제공되는 보편적 서비스의 범주라 판단함
- 보편적 수요자를 포함하며 제공 방식에 있어서 대인서비스 외의 현물지급까지 포함하고 있는 사회복지정보 포털 ‘복지로’에 제시된 서비스를 분석 대상으로 선택
- 2017년 10월 기준 복지로에 열거된 818개 사회서비스 가운데 본 연구에서 정의한 광의의 사회서비스에 해당하는 254개 사회서비스를 뽑고, 지역 투자사업 을 재조사하여 추가하여 총 264개 사회서비스를 264개 사회서비스를 분석 대상으로 삼음

□ 분석틀: 생애 단계(Life Stage)와 사회서비스 욕구(Better Life Index)

- 사회 구성원의 보편적인 사회서비스 니즈를 파악하기 위해 사회서비스 맵핑 툴로써 Life Stage와 Better Life Needs를 각각 축으로 사용함
- X축: 생애단계(Life stage)
 - Levinson의 생애단계에 의하면 특정 생애단계에 속한 사람들이 경험하는 위험과 그에 따른 사회서비스 니즈가 유사함
 - 영 · 유아/아동·청소년/임신출산·청년/중장년층/노인으로 구분
 - 가족 및 공동체의 해체가 진행되고 개인의 자유가 확장됨에 따라 Life Stage에 따른 사회서비스 니즈가 다변화되므로, 이를 바탕으로 Life Stage에 영·유아기 부모의 돌봄 여건, 청소년의 학교 재학 여부, 청년 및 중장년기 1인 가구 여부, 노인의 커뮤니티 소속 여부 등을 핵심 Life context로 추가하였음
- Y축: 사회서비스 욕구 BLI(Better Life Index)
 - 한국에서 사회복지 제도는 공적 부조를 통해 생리적 욕구를, 사회보험을 통해 나머지 욕구를 충족시키는 구조임
 - OECD는 Better Life Index를 개발, 정기적으로 측정함으로써 OECD에 속한 국가의 국민의 삶의 질을 비교/분석해 오고 있음. BLI가 삶의 질을 측정하는 가장 포괄적인 수단의 하나라 보고, 삶의 질 측정 영역으로 사용함
 - BLI의 11가지 영역(주거, 소득, 직업과 소득, 사회적 관계, 교육과 기술, 환경의 질, 공공참여와 거버넌스, 건강상태, 주관적 안녕, 개인의 안전, 일과 삶의 조화) 가운데 사회서비스 특성과 부합하지 않는 영역(소득, 환경, 시민참여, 생활만족)을 제외하고 주거, 노동, 공동체/가족/사회적관계, 교육, 건강, 안전, 문화/여가향목 사용

[그림 4-1] 현재의 사회서비스 맵핑 과정



4. 유망 사회서비스 분야 도출

가. 현재 사회서비스 니즈 도출

[그림 4-2] 현재의 사회서비스 맵핑 결과

	1		2	4	7
			20	11	1
	10	17	8	14	15
	8	13	16	11	4
	5	27	15	12	16
	1	1	2	1	1
		2	1	1	1

비어있는 부분을 중심으로 유망 사회서비스 영역 도출

- 생애단계(Life stage)와 사회서비스 욕구(BLI)를 축으로 현재 제공되는 '복지로' 상 사회서비스를 배치했을 때 비어있는 부분이 발견 되었음
- 이것은 변화하는 사회구조와, 인간의 다양한 욕구를 반영하였을 때 현재 복지 수요가 있음에도 불구하고 공급되지 못하는 사각 지대로 볼 수 있음
- 맵핑한 사회서비스를 중심으로 유망 사회서비스 영역을 도출

발굴된 사회서비스 분야

- 학교 밖 청소년 제 삶 찾기
- 주거와 관계망이 취약한 청년 1인 가구
- 삶을 돌보지 못하는 중장년 남성 1인 가구
- 생애 말기를 맞은 고령 노인

[그림 4-3] 현재 수요 분석을 통해 도출한 유망 사회서비스 영역

		Life Context				
		영유아	아동청소년	임신출산/청년	중장년	노년
Better Life Needs	주거				3. 주거환경 미화	
	노동(일자리)			2. 청년 1인가구 생활공동체 지원		6. 고독 노인 Re-activation
	공동체/가족/사회적관계		1. 학교 밖 청소년 제 삶 찾기		4. 중년 1인가구 사회적관계 회복	
	교육					
	건강					
	안전					
	문화/여가/스포츠				5. 중장년 이후 여가활동 지원 확대	

(2) 현재 사회서비스 분석을 통한 대상자 도출 및 분석

- 맵핑을 통해 발견한 사회서비스 사각지대 분석, 전문가 인터뷰를 통해 현장에서 시급하게 필요로 하는 사회서비스 영역을 종합하였음
- 발굴한 유망서비스 대상자
 - A. 학교 밖 청소년
 - B. 주거와 관계망이 취약한 청년 1인 가구
 - C. 삶을 돌보지 못하는 중장년 남성 1인 가구
 - D. 생애 말기를 맞은 고령 노인
 - E. 치매 당사자와 가족
 - F. 장애를 극복하려는 사람들
 - G. 감정노동자



4. 유망 사회서비스 분야 도출

가. 현재 사회서비스 니즈 도출

A. 학교 밖 청소년			
대상자 현황			
매년 6~7만 명 청소년이 학업을 중단하고 학교를 떠나고 있음(교육부, 2013: 최인재 등, 2015에서 재인용)			
학교를 그만둔 이유는 아침에 일어나기 힘들어서(27.5%), 공부하기 싫어서(27.2%), 원하는 것을 배우려고(22.3%), 검정고시 준비(15.3%) (최인재 등, 2015) ⁵²⁾			
학업을 중단한 계기는 학업 중단 후의 경로와 밀접한 관계가 있음. 학업 중단 후 경로에 따라 학업형, 직업형, 무업형, 비행형으로 구분할 수 있으며, 유형에 따른 니즈와 지원방향이 다름(윤철경 등, 2016)			
Pain Point와 Needs			
대상자 니즈: 주거 노동 등 경제적 지원과 진로, 정서 등 상담 필요			
- 학교 밖 청소년이 가장 많이 필요로 하는 도움은 경제적 지원(25.3%)과 진로상담(19.2%)이었으며, 생활에 필요한 정보(14.1%), 심리상담(11.9%), 취업지원(11.2%) 순임			
- 학교 밖 청소년들이 꼭 필요하지만 지원이 적은 서비스로 꼽은 것은 주거비와 직업상담, 자격증 정보, 일자리 제공, 정서문제에 대한 상담 지원임 (윤철경 외, 2016)			
<표 4-2> 학업중단 이후 경로 유형 구분			
구분	학업중단 후 경로	비율	특성과 니즈
학업형	어떤 형태로든 학업을 지속하는 경우	50%	대안교육을 사유로 중단하는 경우 많음
직업형	직업훈련을 받거나 전일제 알바나 취업 등	32%	부모가 없거나 경제적 지원이 적은 청소년이 많음. 직업교육을 받은 경험은 7.8%에 불과함. 학업중단 시 진로나 직업 정보 제공이 필요
무업형	학업도 일도 하지 않음	18%	학교 부적응이나 학교 문제로 그만둔 경우 학업중단 시 정보제공을 받은 경험이 적고, 같은 처지의 학교 밖 청소년과 교류가 적어 정보 습득이 적음
비행형		-	학교 부적응이나 학교 문제로 그만둔 경우 조기에 학업중단 할 경우 비행형이 될 위험 높음. 조기 학업중단 청소년을 위한 긍정적 활동 제공이 필요
출처: 윤철경 등 (2016)을 재구성			
학업 중단 시 상담과 정보제공 필요. 그러나 학업 중단 시 아무하고도 의논하지 않은 경우가 14.5%이고, 2명 중 1명은 학교를 그만둔 것을 후회함. 학업 중단 전 논의할 대상이 마땅치 않음(여성가족부, 2015)			
사회서비스 제공 방향 제안			
은둔형 청소년과 어떤 기관에도 소속되지 않은 청소년을 발굴하여 서비스 연계가 필요함			
학교 소속이 없으면 프로그램에 참여하거나 서비스에 가입하기 어려움. “재학생 자격으로 자격을 제한하는 공모전이 많아 포기하는 경우가 많으며, 인터넷 서비스에 가입 시 소속 학교를 기재하도록 되어있는 곳이 많아 어려움을 겪음” ⁵³⁾ (송인걸, 2017)			
유형에 따라 니즈가 다르므로 서비스 제공 시 유형 별 접근이 필요			
사전 예방이 중요: 학업중단 전에 고민을 나누고, 학업중단에 이르게 된 문제를 해결하도록 돕는 예방 차원의 서비스			
학업중단 후 사례 관리와 긍정적 활동으로 연계 서비스 필요: 학업 중단 후 삶을 설계할 수 있도록 자원을 연결하고 지속적인 모니터링과 지원			
10대로서 취약한 노동과 주거를 안정적으로 영위함으로써 위험으로부터 보호받을 수 있는 서비스			

B. 주거와 관계망이 취약한 청년 1인 가구	
대상자 현황	
청년 1인 가구는 생애주기에 따라 취업이나 진학을 위해 1인 가구가 되는 경우가 많고, 가족과 떨어져 살지 않지만 결혼은 하지 않아 일시적으로 가족과 분리되어 있음(대학내일20대연구소, (썬케이티, 2016)	
낮은 소득, 높은 주거비 부담으로 신빈곤층인 ‘청년 주거 빈곤층’이 등장하고 있으며, 이들은 주로 주거비가 저렴한 1인 가구 밀집지역에서 주로 소형 주택을 월세형태로 거주하고 있는 특징을 보이고 있음	
- 원룸, 고시원, 지하 등 좁고 열악한 주거공간에 거주하는 청년들이 타인의 관계단절, 외로움, 사회적 고립 등 사회적 문제로 연결될 수 있기 때문에, 최근 이러한 문제를 해결하기 위하여 청년 공유주택이 민간과 공공에서 공급되고 있음(지예진, 신화경, 2017) ⁵⁴⁾	
현재 청년층에 대한 정책 지원은 주로 취업 상담과 수당 지급, 소수의 청년들에게 저렴한 가격으로 주거를 직접 지원하거나 전세 자금을 지원하는 주거정책 등의 형태로 추진되고 있고 사회서비스적 접근은 부족한 상황	
Pain Point와 Needs	
높은 주거비 부담과 잦은 이사: 청년 1인 가구는 한 집에 머무는 평균 거주 기간은 청년 1인 가구는 1.3년에 불과하고, 절반이 넘는 이들이 보증금 있는 월세에서 거주하는 것으로 나타남(장예진, 2017)	
식생활의 부실: 청년 1인 가구는 주 4-5회 편의점에서 간식과 식사를 해결하는 것으로 조사됨(대학내일 20대 연구소, 2016) ⁵⁵⁾ 청년 1인 가구가 편의점에 의존하게 된 이유는 사회생활로 인한 잦은 외식 습관 및 식료품이 필요할 때 소량 구매하기 때문임	
심리적 불안감과 외로움: 20대와 30대 1인 가구는 생활의 장점에 대해 ‘행동에 통제, 간섭 없음’(37.3%)을 꼽았고 가족으로부터 독립적 성향이 다인 가구에 비해 높음. 한편 1인 가구로 생활하면서 어려운 점에 대해 ‘심리적 불안감 또는 외로움’(25.3%), ‘아플 때 간호해 줄 사람이 없음’(24.1%)을 가장 많이 꼽음(대학내일 20대 연구소, (썬케이티, 2016) ⁵⁶⁾	
문화생활 욕구: 20-30대 ‘나홀로 여행족’이 늘어나고 있다는 보도가 있지만, 청년 1인 가구는 다인 가구에 비해 여행 빈도가 낮음(대학내일 20대 연구소, (썬케이티, 2016)	
[그림 4-4] 2535세대가 사랑한 편의점 PB제품	
	
출처: 대학내일 20대 연구소(2016)	
사회서비스 제공 방향 제안	
독립적인 생활을 영위하면서도 홀로 거주로 인한 심리적 불안감과 외로움을 줄이고 안전을 도모할 수 있도록, 청년세대의 대인 특성에 맞는 느슨한 형태의 공동체를 형성하는 방향의 서비스	
건강한 음식을 섭취할 수 있도록 지원, 1인 가구가 소비할 수 있는 소량의 건강한 식재료와 간편한 조리법 접근	
청년 1인 가구가 고립되지 않도록 사회 관계망을 형성	

4. 유망 사회서비스 분야 도출

가. 현재 사회서비스 니즈 도출

사회서비스 제공 방향 제안
 주거 안정성을 확보하기 위한 주거 공간 제공 및 부동산 관련 컨설팅

C. 삶을 돌보지 못하는 중장년 남성 1인 가구

대상자 현황

중산층 몰락, 소득 양극화, 이혼 증가, 가계 부채 증가로 가족과 떨어져 혼자 지내는 남성 증가. 국내 홀로 사는 50대 남성은 29만 명임
 실직, 이혼 등 비자발적 요인으로 인하여 1인 가구가 된 40~50대 중년들은 심리적 안정감이 낮고, 우울과 자살 생각을 많이 함. 중년 1인 가구 급증은 우리 사회의 잠재적 위험 요인임

신 복지 사각지대: 65세 이상 독거노인에 대한 다양한 복지제도가 마련돼 있지만, 50대 중장년층은 아직 근로능력이 있는 것으로 간주되어 복지혜택을 받지 못한 사각지대에 놓여 있음

“장년층은 의무만 있고 권리는 모르는 세대다. 아프다 해도 안되고. 취약계층 뿐만 아니라 대기업 내부에서도 상담 시스템이 있는데 이런 서비스 이용을 하지 않는다. 받으면 약하다는 판단 때문이다.”(전문가 인터뷰_이인재)

50대 남성의 고독사의 위험이 높음: 2013년 서울시 고독사 중 남성이 84.57%로 여성의 비율이 월등히 높고, 연령대는 55~59세가 19.75%, 50~54세가 16%, 45~49세가 14.2% 순으로, 40~50대가 가장 많음(송인주, 2016)⁵⁷⁾

Pain Point와 Needs

취사 등 자신의 생활을 스스로 돌볼 기초적인 생활 기술 부족: 자활의 의지를 다질 수 있도록 보다 건강한 음식과 건강관리 기회를 제공할 필요

영양실조, 과도한 알코올 섭취 등으로 인한 건강 문제: 50대 고독사 현장에서는 알코올과 인스턴트 음식의 흔적이 공통적으로 발견됨(김태훈, 2017)

경제적 어려움과 마땅한 일자리 부재: 파산, 부채 등으로 인해 1인 가구가 된 경우가 많음. 부채탕감과 신용회복 등에 대한 도움 필요. 중년 남성이 할 수 있는 일자리는 일용직 외에 드물

사회·가족과 단절, 고립: 중년 1인 가구의 경우 직장과 결혼으로 형성된 인적 자원을 일시에 상실하는 경우가 많아 사회적 관계를 회복하는 것이 주요 과제임

“자존심 때문에 죽어도 도움은 못 받겠다면서 아예 문을 열어주지 않는 남성들도 적지 않았다. 고독사 위험군이다.”(박선영, 2017)

사회서비스 제공 방향 제안

자기 삶을 돌볼 수 있는 기본적인 생활기술을 제공해 생활의 필요를 스스로 해결할 수 있도록 자립을 유도하고 사회적 관계 회복으로 고립 상태에서 벗어나도록 유도하여 고독사 등을 예방

신체적 질병과 우울, 자살충동 등 심리적·신체적 건강에 관심을 가지고 지속적으로 관리할 수 있는 사회서비스 제공을 통해 성인 질환 및 자살 등 예방

[국내 사례] 서울시 양천구의 ‘나비남 프로젝트’

나비남이란 ‘나는 혼자가 아니다’라는 의미로, 50대 독거남의 사회적 고립과 복합적 문제를 민관이 함께 해결하고 도와주기 위한 지원 체계임

양천구는 2017년 2월 주민등록상 1인 가구로 조사된 50~64세 남성 6,841명 전수조사를 통해 총 404명의 ‘나비남’을 발굴함. 양천구는 여건이 허락하는 독거남을 설득해 현재 80% 까지 조사를 완료했으며, 문제 상황 시 위치추적, 강제 개문(開門) 등이 가능하도록 소방서 및 경찰서와 협약을 맺음

1단계 프로젝트는 전수·실태조사 - 2단계 관계맺기 - 3단계 문제 해결 - 4단계 희망찾기 과정으로 진행 중이다. 95명의 지역사회 자원봉사자를 멘토로 구성해 나비남들과 일대일 결연 관계를 맺어 주 1회 이야기를 나누고 필요한 도움을 주는 방식으로 활동함

3단계 문제 해결은 민관 합동의 총 52개 사업으로 이뤄지는데 양천구 17개동이 각각의 동 특성에 맞게 반찬(사랑찬) 지원사업, 이발 목욕 쿠폰 지원, 치과 검진 및 치료비 지원, 건강검진, 생필품 구매 쿠폰, 요리실습에 LED등 교체사업 등을 실시

[국내 사례] 서울시 양천구의 ‘나비남 프로젝트’

출처: 박선영 (2017.12.23) “할아버지의 밥짓기” 고독사 가장 많은 50대 독거남... ‘나비남’을 구하라” 한국일보 (2018.1.10)⁵⁸⁾

D. 생애 말기를 맞은 고령 노인

대상자 현황

고령후기 노인의 연령 기준은 80세로 정의(삶의 여정이 끝나가는 시기. 사망 전 2.4년)함. 통상적으로 79세~82.4세 연령대는 4대 노인문제(빈곤, 질병, 무위, 고독)에 전부 노출되는 시기로서 이전 연령대와 차별됨(김경래 외, 2016)⁵⁹⁾

현행 노인복지정책이 고령전기와 중기 노인을 중심으로 전개되고 있어, 노령 후기 노인에게 특화된 정책적 접근이 부족

고독한 노년: 초고령화 진전, 사별, 가족 해체로 노인 1인, 부부가구(부양 자녀가 없는)의 증가 추세가 지속되고 있음

- 65세 이상 1인 가구는 2015년 120만 3천 가구(32.8%)에서 2045년에 371만 9천 가구(34.9%)로 2015년에 비해 3.1배로 증가할 전망이다(통계청, 2015)⁶⁰⁾

- 60세 이상 고령자 4명 중 3명은 향후에도 자녀와 「같이 살고 싶지 않음」에 응답하였으며 이 비율은 지속적으로 증가하여 고령자 독신가구 또는 고령자 부부가구가 증가하고 있음(통계청, 2015)

- 연령이 높아질수록 남에게 도움을 받을 수 있다고 응답한 비율이 점점 감소하고 사람 수도 줄어드는 것으로 나타남

고독한 죽음에 대한 불안: 생애주기별로 죽음에 대한 불안은 다른데, 노인들은 남에게 짐이 되거나 쓸모없는 존재가 되는 것, 아무도 없는 상태에서 홀로 죽는 것을 두려워함(Cicirelli, 2002: 김경래 외, 2016에서 재인용)

죽음 준비: 노인들은 자신의 죽음에 대비하는 행동을 다양한 측면에서 시도함. 유언장 작성, 영정사진 촬영, 자신이나 친지의 죽음에 대비해 수의를 비롯한 장례용품 준비, 장례 준비 관련 상품 구입 및 상조가입, 생명보험 가입, 장례 방법 선택 등을 함(김경래 외, 2016)

[그림 4-5] 노인 자녀와 동거의향 및 살고 싶은 곳



출처: 통계청, 2015년 사회조사 결과(복지, 사회참여, 문화와여가, 소득과소비, 노동)

Pain Point와 Needs

노인의 4고가 중첩: 노인의 4대 고(苦)인 빈곤, 질병, 무위, 고독이 중첩되어 나타나는 시기가 80대임. 60대에는 빈곤, 질병 등 2고에 노출되고, 70대는 사회적으로 완전 은퇴 시기 도래로 인해 ‘무위’ 문제가 추가되며, 80대에는 배우자와의 사별, 사회가족 등 공동체 내 역할상실과 고립으로 인해 ‘고독’ 문제에 추가 노출될 가능성이 커짐(김경래 외 2016)

신체의 노화로 인해 가사, 짐 옮기기, 병원 가기 등 생활에 필요한 일을 스스로 하기 어려워짐

고독사에 대한 두려움으로 인해 노령 말기 삶의 질이 낮아짐

“우리 동네에 혼자 죽은 노인이 둘 있었어. 그 애길 들은 뒤부터 아무도 없을 때 나 혼자 죽으면 어떡하나 고민이 되어 잠이 안 왔어. 아들네 근처로 이사 온 뒤로는 그런 걱정이 없어져서 건강도 좋아진 것 같아.”(수요자 인터뷰_정OO(83세))

4. 유망 사회서비스 분야 도출

가. 현재 사회서비스 니즈 도출

Pain Point와 Needs

문화, 여가의 욕구: 여가시간을 재미있게 보내고 싶지만 (관광, 복지회관이나 문화센터 방문) 거동이 불편하여 참여가 어려움

“그냥 산보로 이 동네, 요 앞에 근처를 왔다갔다 산책한다. 그거 아니면 여기 아래 주차장에서 동네 사람들 만나서 얘기하는 게 전부야. 나는 어딜 간다면 저기 있는 박물관 한 번 가보고 싶다.”(수요자 인터뷰_박OO(81세))

“근처 아파트에 노인정이 있는데 우리 같은 머저리들은 못간다. 못 들어오게 한다.”(수요자 인터뷰_박OO(84세))

“98세 어른이 하나 있는데 나랑 둘이 그런거야. 치매 예방한다고 색칠하는 거. 밑그림은 다 그려서 오고 우리는 색칠만 하는 데 재밌지.”(수요자 인터뷰_이OO(89세))

사회서비스 제공 방향 제안

고령자가 사회 활동에 장애를 덜 겪을 수 있도록, 고령자 친화적인 사회서비스 설계(예: 고령자 Living Lab)

일자리, 자기관리, 소통, 건강관리, 사회참여 등이 복합적으로 이루어질 수 있는 도시노인 전문 커뮤니티 형성 지원 추진

건강관리, 사회참여 등을 복합적으로 할 수 있는 프로그램 필요

“복지부의 노인일자리 서비스 있다. 공익형은 20만 원 정도, 월 27만 원으로 현재 추정됨, 평균이 78세, 90세 100세도 있다. 지하철 청소, 스킨 폴리스, 문화유산 해설사 등. 이런 일자리 사업은 노령층의 건강한 삶에 영향을 준다. 돈을 벌기 위해서는 자기 관리를 해야 하는데, 이러한 일자리가 건강보장 비용을 확 줄여줄 수 있다. 이 분들도 내 힘으로 돈을 벌기 때문에 자부심이 높아진다. (중략) 같은 이유로 지하철 무임승차가 노인의 건강복지 효과도 있다. 노인이 집에서 병이 들어 누워버리면 사회적 비용이 더 들기 때문이다. 단순히 급여를 지급하는 것 뿐만 아니라 이러한 복합적인 접근이 필요하다.”(전문가 인터뷰_이인재)

고독사와 고독사에 대한 두려움을 방지

이웃사회와 노인의 관계맺음, 독거 노인 정기 방문, 폭염이나 혹한 시 정기적 전화통화 등 IoT 기술을 활용한 노인의 신체활동 확인, AI기술을 활용하여 노인이 손쉽게 필요한 서비스에 접근할 수 있도록 지원

고독사를 예방할 수 있는 근본적 대책으로 죽음이 누구에게나 다가오는 현실임을 직시하고 미리 대비하는 문화가 필요. 이른바 ‘웰 다잉(well-dying)’이라 불리는, 존엄 있게 죽음을 맞는 문화가 정착될 수록 연령대를 떠나 고독사 위험에 취약한 이들을 지원할 수 있음(김태훈, 2017)⁶¹⁾

[해외사례] 스페인 Aging Lab

고령자의 시각으로 생활세계의 불편함을 개선하는 활동. 안달루시아 지역 정부와 전문 연구기관이 합작하여 고령친화적 프로젝트를 육성하는 재단을 설립

고령자 9,000명이 참여하여 고령자의 생활과 활동에 장애 요소를 제거·개선함. 실제 환경을 기반으로 솔루션을 개발하고, 이를 테스트, 검증하여 프로토타입을 만들고 수정함

[그림 4-6] 스페인 Aging-Lab 홈페이지



출처: <http://livinglabsocial.com/index.html>

[해외사례] 스페인 라달스

혼자 사는 노인의 고립을 막기 위한 휴먼 레이더. Radars는 스페인어로 ‘레이더’라는 뜻으로, 지역사회 구성원들이 고립된 노인의 욕구를 조기에 발견하는 레이더 역할을 함

지역 취약 노인을 지속적으로 관찰하여 안전 지킴이가 된다는 지역공동체 운동으로 2008년 바르셀로나시의 ‘마을’ 특성을 가진 그라시아 지역의 캄프 덴 그라스(Camp d'en Grassot)마을에서 시범적으로 실시되었고, 이후 바르셀로나시 전 지역으로 확산되었음

지역 주민이나 약국, 식당 등 구성원들 중 희망자가 홀로 사는 노인을 관찰하는 자원봉사자로 활동함. 특히 약국은 노인들이 자주 방문하고 신뢰하는 곳이므로 약국의 역할이 매우 큰 것으로 알려짐

라달스 운영위원회는 지역 사회복지조직, 지역기관 등이 참여해 실행계획과 전략을 수립함. 프로그램을 수립하고, 홍보활동을 벌임. 자원활동가들이 혼자 사는 노인 집을 가가호호 방문하여 라달스 프로그램 관찰대상자로 선정하면 선정된 노인이 지역 사회복지기관에 의뢰되어 선문적인 사정을 받음

즉각적인 위험이 없는 경우 전화 모니터링 대상으로 전환됨. 주기적으로 자원활동가들이 전화를 걸어 모니터링하고, 지역에서 벌어지는 축제나 행사 정보를 알려주어 참여 기회를 제공

[해외사례] 포르투갈 리스boa S.O.S

포르투갈 리스본 시청이 운영하는 핫라인 서비스. 독거 노인 응급상황을 지원하기 위해 2012년 시작

연중무휴 24시간 가동되는 노인 전용 핫라인. 시청이 노인 관련 기관에서 파악한 65세 이상 취약노인의 집에 전용전화기를 제공하고, 서비스 내용에 대해 설명. 노인들은 위급상황이 발생하면 전화기 버튼을 누르는데 그 즉시 리스본 근교에 위치한 종합상황실로 연결됨. 하루 평균 6.5명 노인들이 전화하였음

종합상황실(SALOC)에는 시민보호청, 소방서, 경찰에서 파견된 요원들이 합동 근무하며 24시간 대응함. 비상요원은 20명 정도, 3교대 8시간 근무

2015년 현재 약 600명 노인이 등록되어 있는데, 종합상황실 전산망에 노인의 가족상황, 건강 등 개인 정보와 그간의 이력 등 DB가 확보되어 있어 전화를 받는 요원들이 응급상황을 신속하게 파악하고 필요한 서비스로 연계함

대상자 확대를 위해 텔레아시스턴시아(teleasistencia)프로그램 실시. 자원봉사자가 대상 노인에게 정기적으로 전화하여 정서적 고립을 해소하고, 해당 노인의 상태를 파악하는 예방서비스임. 이 프로그램에서 일하는 사람들도 모두 노인 자원봉사자로 이뤄져 있음

E. 치매 당사자와 가족

대상자 현황

치매는 정상적으로 생활해오던 사람에게 후천적으로 다양한 원인으로 인해, 기억력을 비롯한 여러 가지 인지기능의 장애가 나타나, 일상생활을 혼자 하기 어려운 정도로 심한 영향을 주는 상태(중앙치매센터 홈페이지)

- 치매의 가장 흔한 증상은 기억력 저하로, 기억력 외에 언어나 판단력 등의 인지기능도 저하될 수 있으며, 기분, 성격, 행동에도 영향을 미침. 치매가 있을 경우 남들과 소통하며 평소처럼 생활하는 것이 어려워짐. 가장 많은 유형인 알츠하이머형 치매는 발병 후 사망까지 유병기간이 약 10년으로 알려짐(중앙치매센터 홈페이지)

고령화로 인해 치매환자 증가

- 2015년 우리나라 65세 이상 노인인구 중 약 64만 8천명이 치매를 앓고 있는 것으로 추정되고, 향후 17년마다 두 배씩 증가하여 2024년에는 100만, 2041년에는 200만을 넘어설 것으로 예상(중앙치매센터 홈페이지)⁶²⁾

- 인구 1,000명 당 연간 7.9명으로 매 12분마다 1명의 새로운 치매환자가 발생하고 있음

- 치매 유병률은 65~69세에서는 1.3~3.6%이나 85세 이상에서는 30.5~33.2%로 연령에 따라 급격히 증가

치매노인 실종도 급증: 2016년 9천 869건으로 하루 평균 27명 실종

조기 발견과 치료가 중요하지만, 치매에 대한 인식 부재로 사회적 비용 발생

4. 유망 사회서비스 분야 도출

가. 현재 사회서비스 니즈 도출

E. 치매 당사자와 가족

대상자 현황

- 치매는 비가역성 질환으로 약물치료를 통해 진행 속도를 늦출 수는 있지만 진행을 멈출 수는 없음. 그러므로 조기 발견과 치료가 최선의 대응책임
- 그러나 나이가 들어감에 따라 기억력이 감퇴하는 것을 당연하게 여기는 인식으로 인해, 치매의 조기 발견과 대응이 어려운 현실(박영임 등, 2017)

치매환자로 인한 가정 경제·돌봄 노동 부담

- 치매환자 돌봄 부담을 경감하기 위해 2007년 노인장기요양보험제도가 도입되었지만, 여전히 치매 환자에 대한 돌봄을 가정에서 하여야 한다는 정서와 문화로 인해 치매 초기에는 가족이 돌보다가 후기에 요양기관에 입소하는 경우가 많음(박영임 등, 2017)⁶³⁾
- '치매노인실태조사(2011)'에서 주 보호자는 치매환자와 가족관계(90.1%)인 경우가 많고, 주보호자의 대다수는 여성(68.5%)이며, 하루 평균 돌봄시간은 4.8±8.8시간. 치매발병 후 보호자 27%가 직장을 퇴사하고, 51%가 노동시간을 축소하는 것으로 조사됨(중앙치매센터 홈페이지)

젊은 치매자(초로기 치매): 65세 미만의 초로기 치매환자가 늘고 있어, 전체치매환자의 20%가 65세 미만이라고 보고있다. 사회활동이 가장 왕성한 40~50대에 치매가 발병하면 가정경제가 붕괴되어 노인 치매보다 파생되는 문제가 심각함(신민우, 2016)⁶⁴⁾

Pain Point와 Needs

치매인을 돌보는 가족 및 치매 당사자가 맞이하는 어려움과 필요는 아래와 같음

<표 4-3> 치매가족 및 당사자 등의 Pain Point 와 Needs

대상	Pain Point 와 Needs
치매가족	- 가족이 주 보호자임 - 보호자는 직장을 퇴사하거나 근로시간을 축소해야 하는 어려움 발생 - 치매자 실종에 대한 두려움 - 치매자 치료와 보호에 드는 경제적 부담
치매 당사자	- 가족에게 부담이 되고 싶어하지 않음 - 중증 치매 발생의 경우 국가 등 외부의 도움을 받기 원함 - 치매의 진행을 늦추고 싶어함 - 실종에 대한 두려움
젊은 치매자	- 치매에 대한 진단이 느려, 회복도 어려움 - 경제활동과 정상적인 사회활동 어려움으로 인한 빈곤 - 병을 밝히는 것에 대한 사회적인 두려움 - 기존의 경제적, 사회적 활동의 단절 - 회복되기 어렵다는 절망감

사회서비스 제공 방향 제안

조기 치매검진으로 치매를 예방하고, 빠른 진단으로 진행을 늦추는 것이 최상의 방안

자신이나 부모 등이 조기 치매검진을 할 수 있도록 손쉬운 검진도구 마련

치매 환자를 돌보는 가족이 지치거나 고립되지 않도록 조력 필요하며, 정보와 서비스를 찾는 노고를 줄이도록 매력적이고 통합적인 서비스 전달체계 필요

치매 환자의 주변 이웃, 지역사회에서 치매환자에 대한 이해와 돌봄 조력

치매 환자와 가족의 경제적 부담을 경감

GPS 기술 등을 활용한 치매노인의 실종 방지 서비스

[국내 사례] 치매상담콜센터(1899-9988)

• 24시간 365일 치매상담서비스 제공

• 보건복지부가 중앙치매센터에 위탁 운영하는 치매상담콜센터는 지난 2013년 12월 출범 후 치매환자와 가족, 관련기관 종사자, 일반 국민을 대상으로 연중무휴 치매관련 상담을 진행해 옴

[국내 사례] 서울시 광역치매 지원센터 천만시민 기억친구

서울시 광역치매 지원센터에서 운영하는 프로젝트로, 치매를 올바르게 이해하고 치매 환자와 가족을 따뜻하게 도와주는 사람들이 많아지도록 치매에 대한 올바른 지식을 알리고 부정적 인식을 개선하기 위한 '기억친구'를 양성함

기억친구는 '무언가' 특별한 일을 하는 사람이 아니라 치매를 이해하고 치매환자와 가족에게 따뜻한 시선으로 다가가고 지원하는 사람으로서 동네 약국, 아파트 경비원, 슈퍼마켓 직원, 버스타 택시운전자 등 누구나 가능

기억친구로 활동하기 위해서는 기억친구 양성 교육(1시간) 받고 기억친구 신청서를 작성 후 홈페이지 등록하면 가능함. 기억친구의 역할은 치매에 대해 올바르게 이해하고 편견 없이 치매 환자와 가족 부양자를 따뜻한 시선으로 지켜보는 일부터 시작하는 데, 지역에서 치매환자가 있을 경우 가족과 상의해서 서울시광역치매센터 또는 해당 자치구치매 지원센터를 알려줌

기억친구를 양성하고 치매에 대해 시민에게 알리는 강사 역할로서 '기억친구 리더'가 있음. 기억친구 리더로 활동하게 되면 배운 지식과 체험 등을 지역, 직장, 학교 등에서 시민에게 전달하여 '기억친구'를 양성할 수 있음

서울시에서 활동하는 기억친구는 65,480명, 기억친구 리더는 2,212명임(2018년 1월 기준)

[그림 4-7] 천만서울시민 기억친구



출처: 서울시 광역 치매센터 홈페이지 <http://www.seouldementia.or.kr/memory/intro/intro.asp65>



4. 유망 사회서비스 분야 도출

가. 현재 사회서비스 니즈 도출

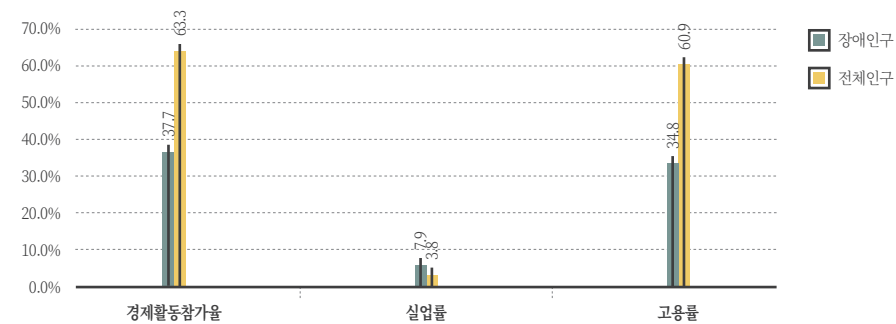
F. 장애를 극복하려는 사람들

대상자 현황

전국 등록 장애인 수는 251만명으로 인구의 약 6%를 차지함(통계청, 2016)

고졸 이상의 학력을 취득한 장애인이 전체의 43.4%에 달하지만, 장애인의 경제활동참가율은 37.7%에 불과함(한국장애인고용공단 고용개발원, 2016)⁶⁶⁾

[그림 4-8] 장애인 경제활동 지표(2015년)



주 1: 만 15세 이상 경제활동상태 총괄 현황임
 2: 경제활동참가율 = (경제활동인구/15세 이상 생산가능인구)X100
 3: 실업률 = (실업자 수/경제활동인구)X100. 고용률 = (취업자 수/15세 이상 생산가능인구)X100
 자료: 한국장애인고용공단. 「2015 장애인 경제활동 실태조사」 2015. 12/통계청. 「경제활동인구조사(2015년 5월)」 2015

출처: 한국장애인고용공단 고용개발원(2016)

2007년부터 장애인일자리사업을 실시하여 연간 1만 7천여 명의 일자리를 창출하고 있음. 대부분 공공서에 배치되고, 최저임금을 웃도는 저임금 일자리에(윤용구, 2017)⁶⁷⁾

- 분야는 시·군·구청과 읍·면·동 주민센터 등에서 전일제 또는 시간제로 일하는 '일반형 일자리'와, 복지관, 공공서 등에서 주 14시간 이내 일하는 '복지형 일자리', 시각장애인 안마사 파견과 발달장애인 요양보호사 보조 일자리인 '특화형 일자리'로 구분됨

특정 장애를 가진 사람이 다른 분야에서 뛰어난 재능을 발휘하여도 이를 확인하거나 개발할 수 있는 제도 미비

“장애인도 평생 색종이만 접다가 죽을 순 없다. 인간답게 살다가 죽어야 한다.”(전문가인터뷰_정숙희)

Pain Point와 Needs

개인별 잠재 능력을 확인하고 발전시킬 수 있는 기회가 제한되어 있음

- 장애인들 스스로에 잠재 능력 발굴에 대한 인식이 결여되기도 함. 사회적 장애로 인해 풀 수 있는 꿈의 크기가 축소됨

- 잠재능력을 발굴하고 사용할 수 있는 기회를 얻고 싶어함

장애인일자리사업 참여자 중 일반 기업에 취업할 수 있는 기회가 생기면 취업시도를 하겠다는 응답자가 절반을 차지함(50.2%). 기업체 취업을 위한 무료 프로그램을 제공한다면 참여할 의향에 대한 질문에 특히 젊은 20-40대가 참여 의향이 높았음

장애인을 보살피고 돌봐야 하는 존재로 보는 사회의 시선에 대해, 나이에 맞는 대우를 받고 싶어함

책과 영상물 등 각종 교육 콘텐츠가 비장애인 중심으로 되어 있어서, 장애인에게 접근성이 낮음. 장애 특성을 고려한 양질의 인문학과 교육 콘텐츠를 제공 받고 싶음

거동이 불편한 경우가 많으므로, 가까운 곳에서 일하거나 교육받을 수 있기 원함

사회서비스 제공 방향 제안

장애인이 자신의 잠재능력을 계발하고 사회적으로 활용할 수 있도록 지원

장애 별로 접근할 수 있는 양질의 교육, 문학 콘텐츠를 개발

장애인 당사자가 필요한 서비스를 개발하는 데 직접 참여하도록 함

G. 감정노동자

대상자 현황

감정노동: 직업상 고객을 대할 때, 자신의 감정이 좋거나 슬프거나 화나는 상황이 있더라도 회사에서 요구하는 감정과 표현만을 고객에게 보여주는 고객 응대업무를 하는 노동

직업 중분류별로 감정노동을 많이 수행하는 직업군은 음식서비스 관련직, 영업 및 판매 관련직, 미용·숙박·여행·오락·스포츠 관련직, 사회복지 및 종교 관련직 등임(한상근, 2013)

현재 국내 감정노동자의 규모는 560~740만 명 수준으로, 전체 임금 근로자의 31~41%를 차지하는 것으로 추정됨.(정형욱, 2014)⁶⁸⁾ 향후 감정노동 수행 일자리 증가가 예상됨(한상근, 2013)

감정노동자는 여성 30대 미만 연령대가 많으며, 민간기업에서 일하는 직업인이 감정노동을 많이 수행(한상근, 2013)⁶⁹⁾

감정노동을 장기적으로 수행한 근로자들 가운데 상당수가 정신적 스트레스가 누적되어 스마일 마스크 증후군(smile mask syndrome)을 비롯한 정신적, 육체적으로 심각한 질병에 노출됨(한상근, 2013). 우울증 및 불면 뿐만 아니라 작업장에서의 적극적 대응이 아닌 근로자 개인이 참거나 스스로 해소해야 하는 상황이 빈번함

“문제가 있어도 혼자서는 상담받으려 안 간다. 회사 내에서는 상담도 못한다.”(전문가 자문, 이인재)

<표 4-4> 감정노동을 많이 수행하는 직업 30선

직업 코드	직업명	평균	직업 코드	직업명	평균
1241	항공기 객실 승무원	4.70	0651	물리 및 작업 치료사	4.20
1054	홍보 도우미 및 판촉원	4.60	0291	비서	4.19
1032	통신서비스 및 이동통신기 판매원	4.50	1274	스포츠 및 레크리에이션 강사	4.18
1223	장례상담원 및 장례지도사	4.49	0614	치과 의사	4.16
0863	아나운서 및 리포터	4.46	0711	사회복지사	4.16
0181	음식서비스 관련 관리자	4.44	1233	여행 및 관광통역 안내원	4.15
1154	검표원	4.43	0531	경찰관	4.15
0882	미술사	4.39	1221	결혼상담원 및 웨딩플래너	4.13
1321	패스트푸드원	4.39	0471	유치원 교사	4.13
0282	고객 상담원(콜센터 상담원)	4.38	0881	연예인 및 스포츠 매니저	4.13
1212	미용사	4.35	1111	경호원	4.12
1034	텔레마케터	4.35	0331	보험 영업원	4.12
0323	출납창구 사무원	4.34	0721	보육교사	4.12
0675	응급구조사	4.34	0631	약사 및 한약사	4.11
0641	간호사(조산사 포함)	4.33	1231	여행상품 개발자	4.10

출처: 한상근(2013)



4. 유망 사회서비스 분야 도출

가. 현재 사회서비스 니즈 도출

Pain Point와 Needs

우울증, 소화기계, 근골격계 질환 등 각종 질병에 걸릴 위험도가 높음. 심리적 케어에 대한 욕구가 상시적으로 발생함

대부분 여성들이기 때문에 성희롱과 언어 폭력, 신체적 폭력에 시달림

직업으로 인한 고통을 받지만, 누군가 하소연 할 데도, 책임지는 곳도 없음. 작업장에서는 오히려 친절을 강요하는 근무 평가 등으로 근로자를 옥죄(김종진, 송민지, 2014)

잡은 이직과 전직으로 인해 불안정하며 전문성을 기르고 싶음

직업에 대한 편견에서 벗어나고 싶음

사회서비스 제공 방향 제안

사업장에서 감정노동자를 보호하기 위한 업무 매뉴얼이나 규칙을 마련

감정노동자에 대한 정서적 지원과 상담, 휴식 제공

지자체 및 정부 차원에서 감정노동자의 인권을 보호하고 상담을 지원

나. 미래 트렌드 분석을 통한 니즈 도출

STEEP 환경 스캐닝, 미래 사회 장면(Secene) 구성 등을 통해 파악한 미래상을 통해 새로운 사회서비스 수요를 연구진 아이디어션 하여 사회서비스 대상과 니즈를 도출하였다.

(1) STEEP 분석을 위한 준비

□ 환경스캐닝 기법 소개

- 환경스캐닝 기법은 “미래의 불확실성과 변화의 징후를 감지하기 위해 사용되는 가장 기본적인 방법”임(서용석 외, 2011)⁷⁰⁾
- 현재 사회에서 분명히 드러나는 추세(Trends)를 발견하는 것은 물론 약한 신호(Weak Signals)를 찾아내 변화의 가능성을 찾아내 있을 수 있는 미래에 영향을 끼칠 수 있는 변인을 찾아내는 것이 목적임
- 환경 스캐닝은 STEEP범주로 나누어 분석하는 것이 일반적임. STEEP은 사회(Society), 기술(Technology), 경제(Economy), 환경(Ecology), 정치(Political)의 영역으로 구성됨
- 분야별로 미래 사회 변화를 예측할 수 있는 주요 트렌드 및 이슈들을 종합하고 정리하여 다가오는 미래의 모습을 재구성하였음

[그림 4-9] STEEP 분석 영역



□ 메가트렌드

- 메가트렌드는 트렌드 가운데 가장 광범위한 영향을 미치고 최소 수십 년에 걸친 변화를 통해 지속적인 경향을 보이는 것으로 1) 글로벌한 변화 일 것, 2) 다양한 영역에서 동시에 일어날 것, 3) 수십 년에 걸친 변화여야 할 것 등의 기준으로 검증해 볼 수 있음⁷¹⁾
- 본 연구에서는 다수의 공신력 있는 기관들의 메가트렌드 분석과 전망 자료를 바탕으로 거시적인 사회변화 흐름을 분석하였음

□ 마이크로트렌드 및 이머징 이슈

- 마이크로트렌드(Micro Trends)는 메가트렌드보다 국지적, 짧은 기간 나타나는 사회변화의 추세로 대중적으로 짧은 시간 나타났다가 사라지는 페드(Fads)와는 다름

4. 유망 사회서비스 분야 도출

나. 미래 트렌드 분석을 통한 니즈 도출

- 이머징 이슈(Emerging Issue)는 트렌드가 되기 전 발생하기 시작한 사회의 관심 혹은 작은 신호로서 기존의 사회패턴과는 구분되는 여러 정보들을 탐색하고 분류하는 과정에서 발견 할 수 있음
- 본 장에서는 환경 스캐닝 방식을 통해 메가트렌드와 함께 이와 관련한 우리나라의 마이크로트렌드 이머징 이슈 등을 함께 분석하여 우리나라에서 발생할 수 있는 미래를 보다 적합하게 예측하고 적절하게 대응할 수 있는 기초를 마련함

(2) STEEP 분야별 메가트렌드

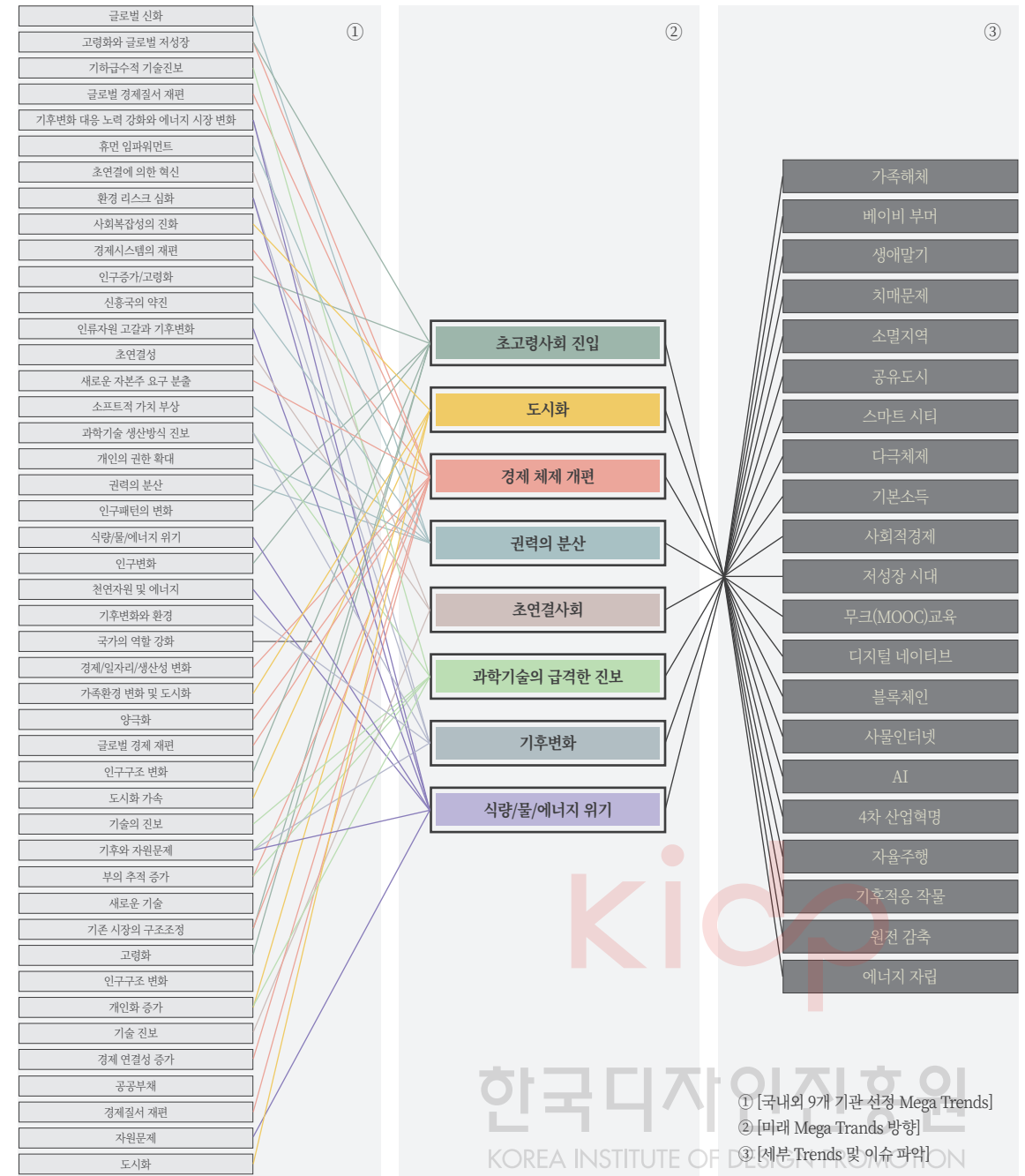
□ 분야별 메가트렌드

- 세계 여러 기관의 메가트렌드 분석을 종합하고 이를 STEEP 분류에 따라 재분류 하여 전체적인 글로벌 트렌드 동향을 정리
- 세계 각 기관이 예측한 글로벌 메가트렌드는 아래와 같음
- 본 연구는 이를 STEEP구분에 따라 5개 영역으로 구분하고 비슷한 의미를 지니는 내용을 묶어 분류하여 주요 메가트렌드(Mega Trend)를 선정하였음

<표 4-5> 세계 기관별 메가트렌드 예측

번호	메가트렌드	기관	작성시기
1	글로벌 심화, 고령화와 글로벌 저성장, 기하급수적 기술진보, 글로벌 경제질서 재편, 기후변화 대응 노력 강화와 에너지 시장 변화	중장기전략연구작업반	2015
2	휴먼 임파워먼트, 초연결에 의한 혁신, 환경리스크 심화, 사회복잡성의 진화, 경제시스템의 재편	한국과학기술 기획평가원	2017
3	인구증가/고령화, 신흥국의 약진, 인류자원 고갈과 기후변화, 초연결성, 새로운 자본주의의 요구 분출, 소프트적 가치의 부상, 과학기술생산방식 진보	지식경제부	2011
4	개인의 권한확대, 권력의 분산, 인구패턴의 변화, 식량/물/에너지 위기	미국국가정보원 (NIS)	2012
5	인구변화, 천연자원 및 에너지, 기후변화와 환경, 글로벌화, 국가의 역할 강화, 경제/일자리/생산성 변화, 가족환경 변화 및 도시화, 양극화	OECD	2016
6	글로벌 경제 재편, 인구구조변화, 도시화 가속, 기술의 진보, 기후와 자원 문제	PwC	2016
7	부의 축적 증가, 새로운 기술, 기존 시장의 구조조정, 고령화	Forbes	2017
8	인구구조 변화, 개인화 증가, 기술진보, 경제연결성 증가, 공공부채, 경제질서 재편, 자원 문제, 도시화	KPMG	2013
9	인구학적 변화, 세계화, 산업과 기술의 혁명, 기후변화/에너지 및 자원경쟁, 변화하는 권력과 취약한 다자주의	ESPAS	2015

[그림 4-10] 미래 Mega Trends Grouping



① [국내외 9개 기관 선정 Mega Trends]
 ② [미래 Mega Trends 방향]
 ③ [세부 Trends 및 이슈 파악]

4. 유망 사회서비스 분야 도출

나. 미래 트렌드 분석을 통한 니즈 도출

(3) 메가트렌드 별 환경 영향 분석

I. 사회영향 (Society)

A. 초고령사회 진입

- UN의 분류 기준에 따르면 전체 인구 중 65세 인구 차지 비율이 7% 이상이면 고령화 사회로 분류 14%이상이면 고령사회, 20%이상이면 초고령사회로 구분함
- 독일과 일본은 이미 초고령사회 진입 (독일: 2010년, 일본: 2006년) 프랑스, 영국 등도 향후 5년 이내 초고령사회 진입 예상⁷²⁾
- 초고령사회 진입은 전 세계적인 저출산 기조와 인간 기대수명 증가로 인한 복합적 이유로 점차 가속화되고 있는 상황임
- 우리나라는 세계 최저의 저출산 국가로 향후 고령화는 더욱 가속화될 전망
- 우리나라는 2017년 8월 65세 이상 노인인구를 725만 7,288명으로 발표하며 전체 인구의 14.02%가 고령인구로 집계되면서 고령사회로 진입 (행정안전부 2017.08 집계)했으며, 이는 기준에 통계청이 예측한 2018년보다 1년 앞당겨진 것임

<표 4-6> 국가별 노인인구 변화 추세

국가	진입년도			소요기간(년)	
	고령화 사회(7%)	고령사회(14%)	초고령사회(20%)	7%→14%	14%→20%
프랑스	1864	1979	2019	115	40
미국	1942	2014	2030	72	16
영국	1929	1976	2020	47	44
독일	1932	1972	2010	40	38
일본	1970	1994	2006	24	12
한국	2000	2018	2026	18	8

출처: 통계청(2006) "2006 장래 인구추계"

<표 4-7> 국가별 합계출산율 변화 추세

국가	진입년도		증감율
	1985	2014	
한국	2.23	1.21	-1.02
프랑스	1.87	1.98	+0.11
일본	1.75	1.42	-0.33
독일	1.46	1.47	+0.01

출처: 통계청(2006) "2006 장래 인구추계"

- 초고령사회 진입으로 인해 경제활동인구의 감소, 복지지출 확대 등 사회경제적 영향과 함께 증가하는 노인인구의 인생 후반기 생애

설계가 필요한 한편 취약계층 노인에 대한 사회안전망 확보가 시급함

I-A. 초고령화 연관 트렌드 및 이슈

베이비부머

베이비부머(Babyboomers)는 전후 출생이 활발한 시대에 태어난 인구를 지칭하며, 우리나라 베이비부머 세대는 1955년~1963년 생 (2017년 기준 54~62세)로 한국전쟁이후 출생한 세대임

인구 규모는 약 712만명으로 전체 인구의 14.5%를 차지함

베이비부머 세대의 특징은 '미흡한 노후준비'로 한국 베이비 부머 세대의 가장 큰 관심사는 자녀의 교육, 취업 및 결혼으로 스스로의 노후 준비는 미흡한 상황임

현재의 사회시스템과 사회보장제도는 베이비 부머 세대를 모두 수용하기에는 인프라가 매우 부족하고 특히 이들은 '복지 정책의 사각지대'에 놓여 있음(박시내, 심규호, 2010)⁷³⁾

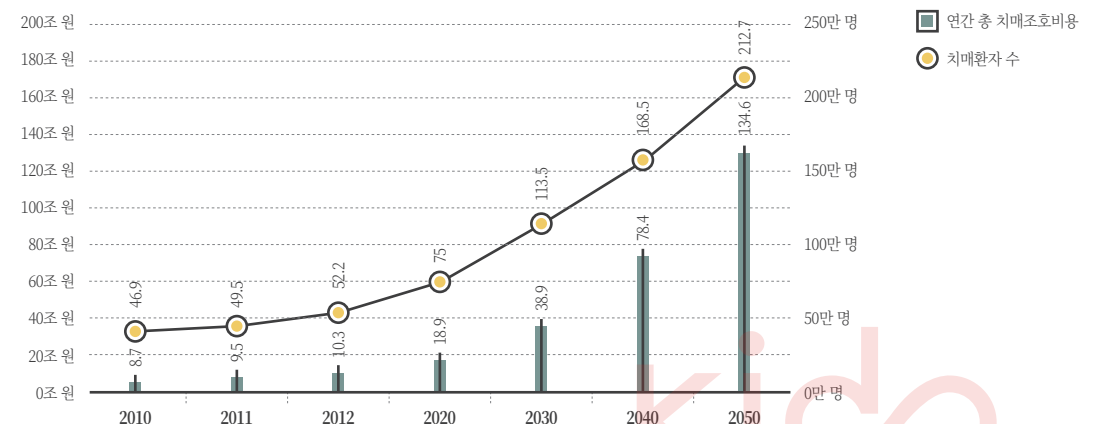
치매

2050년 세계 치매인구는 1억 3천 546만 명으로 예상되고 있음. 2015년 현재 우리나라 65세 이상 노인인구 중 약 64만 8천 명이 치매를 앓고 있는 것으로 추정되고 2024년에는 100만, 2041년에는 200만 명을 넘어설 것으로 예상됨.

치매 발병률은 1000명 당 연간 7.9명으로 매 12분마다 1명의 새로운 치매환자가 발생⁷⁴⁾

우리나라 치매인구에 대한 사회적 비용 역시 2013년 11조 7000억에서 2050년 43조 2000억 원으로 GDP의 1.5%까지 늘어날 것으로 예상됨 (치매노인 실태조사_보건복지부)

[그림 4-11] 연간 총 치매 돌봄 비용 및 치매 환자 수



출처: 중앙치매센터 홈페이지(https://www.nid.or.kr/info/diction_list2.aspx?gubun=0201)

가족 해체

저출산·고령화로 인한 노인인구의 급증으로 가족 내 돌봄·부양이 필요한 수요자는 급증하는 데 비해 부양관의 약화 되고 가족 규모의 축소, 맞벌이부부 증가, 가족해체 등으로 가족 내 돌봄·부양을 담당할 주체가 감소하는 현상 발생

4인 가구 비중이 2045년 7%로 축소되고, 2019년에는 1인 가구가 부부 가구를 추월할 것으로 예상됨. 2045년 가구유형은 1인 가구(36.3%), 부부 가구(21.2%), 부부 + 자녀 가구(15.9%) 순임

이는 돌봄·부양 환경이 악화돼 가족부양 및 돌봄 기능 공백에 노출될 가능성이 높음을 시사하고, 개인주의가 확산되고 부부 및 세대 간 소통 단절로 인한 가족 갈등이 증가하고 있음

4. 유망 사회서비스 분야 도출

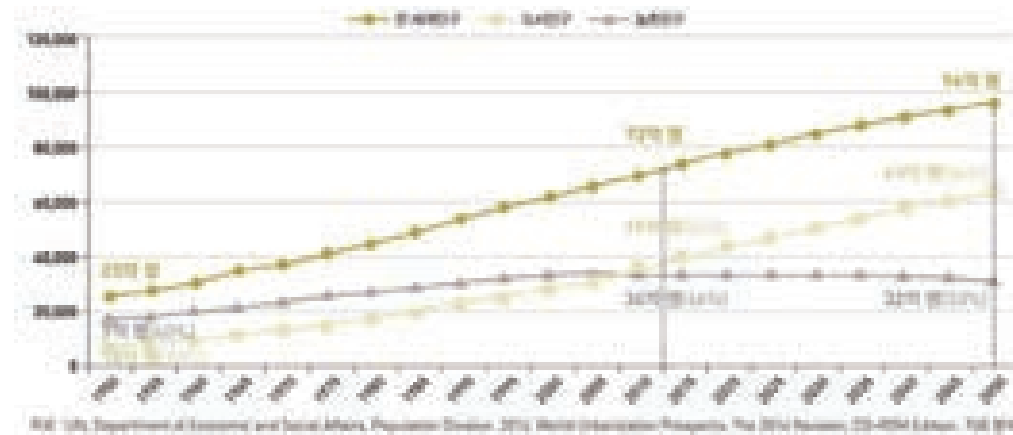
나. 미래 트렌드 분석을 통한 니즈 도출

가족 해체
가족·사회 환경이 변화함에 따라 가정이 가족 보호 기능을 상실하거나 가정해체 등의 위기를 경험하고 있음에도 특수한 가족 욕구에 대응하는 맞춤형 서비스의 제공은 미흡한 실정으로, 사회적 부담 해소를 위해 가족위기 대응에 대한 정책적 모색이 요구됨
생애 말기
생애 말기는 죽음을 향해 가는 시간적 과정의 연속적 개념으로 보고, 마무리를 시작하는 시점부터 사망 시까지의 시기로 정의
노인은 연령이 올라갈수록 빈곤, 질병, 무위, 고독(우울 포함)에 처할 가능성이 높아지고, 4고(4苦)가 현저히 심화됨
늘어나는 기대 수명에 따라 안정적이고 건강한 노년의 삶에 대한 관심이 높아지고 있음
- 2017년 세계 보건기구와 영국 임페리얼 칼리지 런던이 경제협력개발기구(OECD) 35개 회원국 기대수명을 분석한 결과 2030년에 태어나는 한국여성의 기대수명은 90.82살, 남성은 84.07살로 여성과 남성 모두에서 세계 1위를 기록함(조일준 2017) ⁷⁵⁾
특히 연령이 높아질 수록 사회 고립과 우울증상이 증가됨에 따라 여러 요인들이 겹쳐져 있는 경우 자살, 고독사 등 심각한 상황에 처해질 우려가 있음
한국은 생애 말기 계획에 대해 60.4% 정도만이 가족, 지인등과 이야기를 편하게 한다고 응답. 질병으로 인해 죽음에 임박했을 때 이를 알기 원하는 비율은 70.6%였으며, 생애 말기 돌봄에서 고통이 없는 것(33.3%)을 가장 중요하게 여기고 있음(고숙자, 정영호, 2014) ⁷⁶⁾

B. 도시화

- 도시화란 농촌과 외곽지역의 인구가 도시로 이주하면서 도시지역에 인구가 집중되는 현상임. 세계 인구는 2050년에 약 95억 명에 달할 것으로 예상되며 이 중 도시 인구는 63억 명으로 약 3분의 2를 차지할 것으로 예상됨⁷⁷⁾

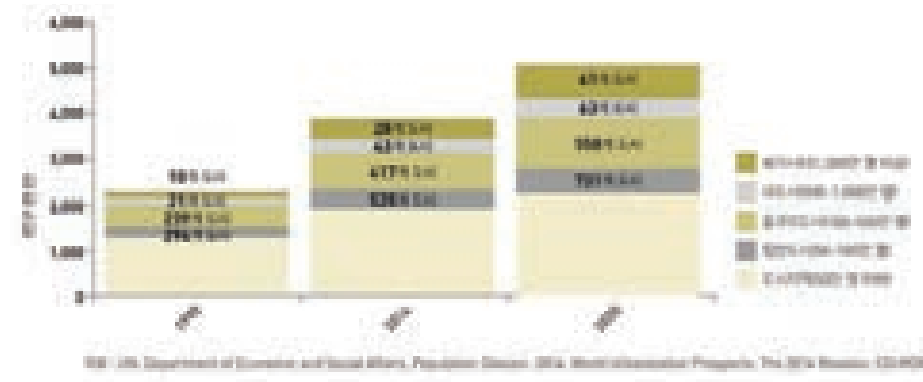
[그림 4-12] 전 세계 인구 변화와 전망 1950~2050



출처: 세계도시화의 핵심이슈와 신흥도시들의 성장전망(2015) 송미영에서 재인용

- UN은 2030년까지 인구 1,000만 명 이상의 메가시티를 비롯해 도시가 급속도로 증가할 것으로 예측

[그림 4-13] 전 세계 인구의 도시규모별 구분



출처: 세계도시화의 핵심이슈와 신흥도시들의 성장전망(2015) 송미영에서 재인용

- 급격한 도시화는 인구 집중으로 인한 교통, 환경, 주거 등의 문제가 발생하고 도시와의 농촌과의 지역격차로 인한 지역 간 양극화 현상이 나타날 수 있음

I-B. 도시화 연관 트렌드 및 이슈

소멸지역

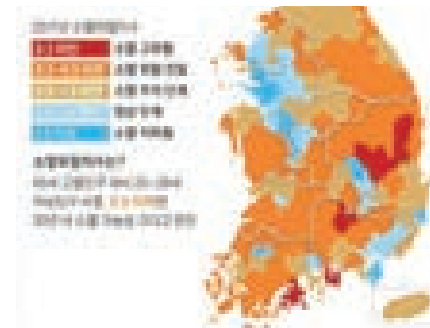
2014년 5월에 발표된 일본 창성회의(日本創成会議)의 보고서 「성장을 이어가는 21세기를 위하여: 저출산 극복을 위한 지방활성화 전략」이라는 보고서는 속칭 ‘마스다 보고서’라고 불리며 일본사회에서 인구 감소에 대한 관심을 불러일으킴

마스다 보고서는 현재와 같은 인구 유출이 지속된다면 2040년 까지 인구가 사라질 가능성이 높은 896개 지역을 열거하는 ‘마스다 리스트’를 발표(박승현, 2017)⁷⁸⁾

우리나라의 경우 2017년 7월 기준 소멸위험지수가 0.5미만인 지자체는 85곳. 소멸위험지수는 고령인구(65세 이상) 대비 20~39세 여성인구의 비중을 말함. 지수가 1.5이상이면 소멸 저위험, 1.0~1.5미만이면 정상, 0.5~1.0미만이면 소멸주의, 0.5미만이면 소멸위험, 0.2미만은 소멸위험 지역으로 분류함

소멸 위험군에 속하는 지자체는 극적인 전환의 계기가 없다면 30년 내 사라질 위기에 처할 수 있음(장원석, 2017)⁷⁹⁾

[그림 4-14] 소멸위험 지역 지도



출처: 중앙일보 '지자체 85곳 30년 내 사라진다... 전남, 소멸위험지역 첫 진입'(2017.09.04)

4. 유망 사회서비스 분야 도출

나. 미래 트렌드 분석을 통한 니즈 도출

스마트 도시
<p>유럽연합위원회(European Commission)에 의한 스마트 도시를 다음과 같이 정의함</p> <ul style="list-style-type: none"> - 스마트 도시는 디지털 기술을 활용하여 시민을 위해 더 나은 서비스를 제공하고, 자원을 효율적으로 사용하며, 환경에 미치는 영향을 줄임 - 스마트 도시는 기존의 네트워크와 서비스에 디지털 기술을 결합하여 그 효율성을 높임으로서 주민과 기업의 이로움을 높인다. 스마트도시는 자원을 적게 소비하고 탄소배출을 감소하는 차원을 넘어섬 - 더 똑똑한 교통, 상하수도, 조명과 냉난방 등을 포함하여, 상호소통을 높이고 시민의 요구를 만족할 수 있는 거버넌스, 도시안전, 고품격 친화적 도시 등도 포함함 - 궁극적으로 시민의 삶의 질을 개선하고 도시의 지속가능성을 높이고자 한다 <p>바르셀로나 시는 시 활동을 시민에게 더욱더 투명하게 하고자 44개의 시민 집중 키 오스크와 374개의 오픈 데이터 포털을 개설함. 또한 센터가 장착된 스마트 쓰레기통을 길에 설치해 실시간으로 쓰레기 수준 정보를 확인하고 있음</p> <p>바르셀로나 시는 시 활동을 시민에게 더욱더 투명하게 하고자 44개의 시민 집중 키 오스크와 374개의 오픈 데이터 포털을 개설함. 또한 센터가 장착된 스마트 쓰레기통을 길에 설치해 실시간으로 쓰레기 수준 정보를 확인하고 있음</p> <p>스마트 가로등은 무선 인터넷 공유기 역할을 하는 동시에 소음수준, 공기 오염도를 통해 인구 밀집도 까지 파악함. 2015년 160개 도로에 3,360개 가로등 설치 계획 수립되어 운영 중임</p> <p>서울시의 올빼미 버스는 23시 이후 심야시간대에 운영하는 노선 버스로, 서울시는 노선 결정을 위해서 KT와 협력하여 시에서 보유한 데이터와 KT이동 통신망 데이터 등을 분석해 활용하였음. 이를 통해 유동인구가 많은 노선을 우선 선정하여 배차 할 수 있었음</p>
공유도시
<p>도시화 문제를 해결하기 위해 서울시는 2012년 공유도시를 선언</p> <p>‘공유도시 서울’은 시민이 보유하고 있지만 사용하지 않는 각종 물건 뿐만 아니라 시간, 정보, 공간 등을 나누어 쓰는 체계를 구축하여 ①자원의 활용성 극대화, ②공동체복원, ③도시 경제 활성화 추구⁸⁰⁾</p> <p>서울시의 공유 자전거 ‘따릉이’는 서울시가 구축한 공유 자전거 시스템으로 2017년 서울시민이 뽑은 10대 정책 1위를 차지했음. 서울시 전역에 1,028개소의 대여소가 설치되어 있고, 서비스 시작 2년 만에 누적 대여 건수 656만건을 기록함⁸¹⁾</p>

II. 경제영향 (Economic)

A. 경제 체제 재편

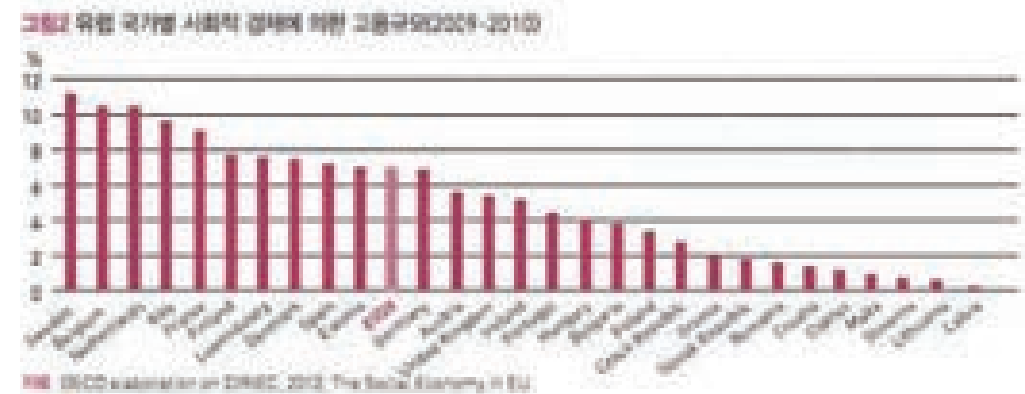
- OECD 과학기술혁신 미래전망보고서(OECD, Science, Technology and Innovation Outlook, 2016)는 글로벌 경제성장률이 2010년~2020년 사이에 3.6%에서 2.4%로 하락할 것으로 보며 세계 경제의 중심축은 미국, 유럽 등 서구사회에서 아시아와 개도국 등으로 이동할 것으로 전망하였음
- 2015년의 대한민국 중장기 경제발전 전략에서도 글로벌 저성장 기조가 이어질 것으로 전망하면서 현재 세계 경제의 성장률을 이끌고 있는 중국이나 인도조차도 고령화 등에 따라 30년 이후에는 경제성장률이 하락세로 돌아설 것이라고 예측하였음
- 역시 같은 보고서에서 미국은 경제·군사·기술·문화 등에 있어서 위상이 과거에 비해 약화되지만 최강대국의 지위를 유지할 전망이지만 중국의 구조개혁 성공 여부에 따라 미국 중심의 경제 질서에 미치는 파급효과가 달라질 것으로 예상되었음
- 한편 기존 신흥 경제 시장인 동남아시아(태국, 베트남, 필리핀, 인도네시아), 중동(터키, 이집트), 중남미(멕시코, 아르헨티나) 등 신흥국이 세계 성장을 주도할 것이라는 전망도 제기됨. 신흥국들은 GDP성장률이 높고 외국인 직접 투자가 많은 특징을 가지며 급속한 산업화가 진행 중임(이상선, 2016)⁸²⁾
- 이러한 국가 간 경제 재편 외에도 저성장의 장기화 등에 따라 자본주의와 신자유주의 체제에 대한 대안 경제 모델을 요구하는 목소리

도 높아지고 있음. 기존에 자본주의가 가진 한계를 극복하고 보완하기 위해 사회적경제를 발전시키고자 하는 움직임도 확대되고 있음

- 우리나라는 2007년 사회적기업육성법이 제정되었고 이후 협동조합, 마을 기업 등의 사회적경제 시장 활성화를 위한 제도적 노력을 지속해 오고 있음

- 유럽 전역에서 사회적기업에 의한 고용규모는 1,400만 명에 이르고 있으며 OECD 발간 자료에도 EU 28개국의 사회적기업에 의한 고용이 7%에 이르는 것으로 조사됨(정홍준, 2016)⁸³⁾

[그림 4-15] 유럽 국가별 사회적경제에 의한 고용 규모



출처: 정홍준(2016)

II-A. 경제체제 개편 관련 연관 트렌드 및 이슈

사회적경제

사회적경제는 양극화, 신자유주의로 인한 무한경쟁 사회의 폐해, 금융 투기로 인한 경제 위기 등 자본주의의 다양한 부작용의 대안으로 사람 우선, 공동체를 중시하며 조직의 구성원과 지역사회를 위한 사업을 펼치는 대안적 경제체제로 대두됨

2016년 7월 말 현재 서울시의 사회적경제 조직의 수는 3,318개소이고 2015년 기준 매출은 약 1조 4천600억으로 서울시 GRDP의 0.4%를 차지함. 약 17,900명을 고용해 서울시 총 고용의 0.4%를 차지함⁸⁴⁾

돌봄서비스는 관계재(Relational Goods)적 특징을 지니고 있으며, 이러한 서비스는 시장경제나 공공경제가 제공하는 것보다 사회적경제 쪽이 더 유리할 수 있음. “공동체의 복원 없이 복지국가는 불가능하기” 때문이며 “사회서비스는 기업이 생산하는 제품, 서비스와는 다른 원리로 작동하며 제공과 소비 역시 공동체에 기반해야 하기 때문이다.”(새로운사회를여는연구원, 2014)⁸⁵⁾

대통령직속 일자리위원회는 2017년 10월 ‘일자리 정책 5년 로드맵’과 ‘사회적경제 활성화 방안’을 의결하였음(임도원, 2017)⁸⁶⁾

기본소득

기본소득은 모든 사회구성원에게 조건 없이 연령별로 균등하게 추가적으로 지급되는 최소생계비⁸⁷⁾, “노동중심주의를 대체하여 노동과 소득의 연계를 끊고 자유로운 삶과 자유로운 노동을 촉진하는 새로운 패러다임”(곽노완, 2007)

국내외에서 기본소득에 대한 실험 또는 기본소득과 유사한 제도를 실험적으로 도입하기도 하였음

- 핀란드는 세계 최초로 중앙정부 차원에서 기본소득 실험을 진행함. 전국의 25~58세 실업자 중 2,000명을 무작위로 선정해 2년간 월 560유로를 지급하고 있음

- 유럽연합(EU)이 회원국 시민 1만명을 대상으로 진행한 설문조사에서는 응답자 64%가 기본소득 도입에 찬성하고 그 이유로는 ‘경제적 근심 경감’과 ‘기회 균등’을 꼽음(조일준, 2017)⁸⁸⁾

4. 유망 사회서비스 분야 도출

나. 미래 트렌드 분석을 통한 니즈 도출

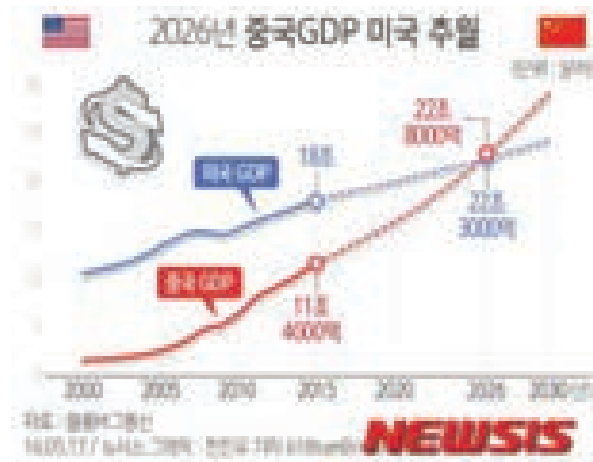
기본소득

우리나라에서는 서울시의 '청년수당'과 성남시의 '청년배당' 등 청년세대를 위한 지방자치단체 차원의 시도가 주목받음
 - 서울시는 선발과정을 통해 서울시민 중 19~29세 청년으로 중위소득 150% 미만, 미취업자 5,000명에게 2~6개월간 월 50만 원의 현금을 지급하고 있으며, 성남시는 성남시에 거주하는 24세 청년에게 지역상품권 형태의 기본소득을 분기별로 25만 원 씩 연 100만 원을 제공하는 형태
 기본소득은 양극화와 저성장 시대에 새로운 복지의 개념으로 혹은 일자리 구조 변화를 가져올 인공지능시대에 적응하기 위한 안전장치 등 여러 각도에서 가능성의 논의가 지속되고 있음
 - 실리콘밸리의 세계적인 벤처캐피탈인 'Y콤비네이터'의 대표인 샘 알트만은 향후 5년간 미국에서 기본소득에 대한 실험과 연구를 진행할 계획이라고 밝히며 "기술이 점차적으로 전통적인 일자리를 없애고 더 많은 새로운 부를 창출함에 따라 어느 시점에 우리는 어떤 형태로든 기본소득을 전국 차원에서 경험하게 될 것이라고 확신한다."고 예측(이재용, 2016)⁸⁹⁾

경제 다극체제

미국 국가정보위원회(NIC)의 '글로벌트렌드 2025: 변화된 세계' 보고서는 신흥국들의 부상으로 미국의 세계 지배력이 약화되고 중국, 인도 등의 신흥 강국의 등장으로 세계 경제 및 권력이 이동할 것으로 예측
 금융위기⁹⁰⁾와 기후변화협약 등의 영향으로 제조업체들이 공급망을 가까운 곳으로 돌리는 추세에 따라 세계 경제의 블록화도 가속(KDI 경제정보센터 홈페이지)⁹¹⁾
 - EU(유럽연합), NAFTA(북미 자유무역협정) 등 외에도 중국은 RCEP(역대포괄적경제동반자협정)이라는 새로운 협정을 중심으로 세계 경제를 주도하려는 움직임을 보임. 이 협정은 우리나라를 비롯 일본, 호주, 아세안 10개국 등 대상인구 35억명에 GDP 22조6천억 달러로 최대 경제권임(정의길, 2017)⁹²⁾

[그림 4-16] 2026년 중국 GDP 미국 추월 예상



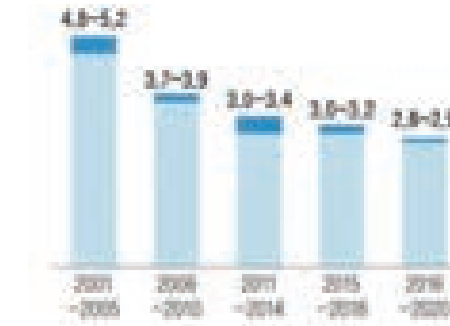
출처: '2026년 중국 GDP 미국 추월' 중앙일보(2016.05.13) <http://news.joins.com/article/20023286>

저성장 시대

'뉴 노멀(New Normal)'은 2008년 세계 금융위기 이후 저성장, 저물가, 저금리, 높은 실업률 등의 특징을 보이는 경제 상황을 뜻함(이광형, 2016)⁹³⁾
 - 세계 경제 성장률이 3%미만인 지속적인 낮은 경제 성장률 기조가 이어지고 있음. 선진국은 물론 중국, 인도 등의 신흥국의 경제 성장률도 최고점에서 소폭 하락하고 있는 상황임. 이러한 경제 상황을 '뉴노멀'이라는 말로 표현하기도 함
 미래창조과학부 미래준비위원회 등은 저성장의 원인으로 경제 침체로 인한 투자부진, 저임금 노동력에 의존한 성장의 한계, 고용 없는 성장으로 인한 일자리 부족, 고령화로 인한 생산인구 감소 및 복지부담 증가, 기후변화 대응을 위한 국가부담 증가 등을 꼽음
 우리나라의 경우 2008년 글로벌 금융위기 이후 낮은 경제 성장률이 지속되고 있고 빠른 고령화가 동시에 진행되면서 잠재 경제성장률에 대한 예측에서 낮은 수치가 예상되고 있음

저성장 시대

[그림 4-17] 잠재 성장률 추이 (한국은행 발표)



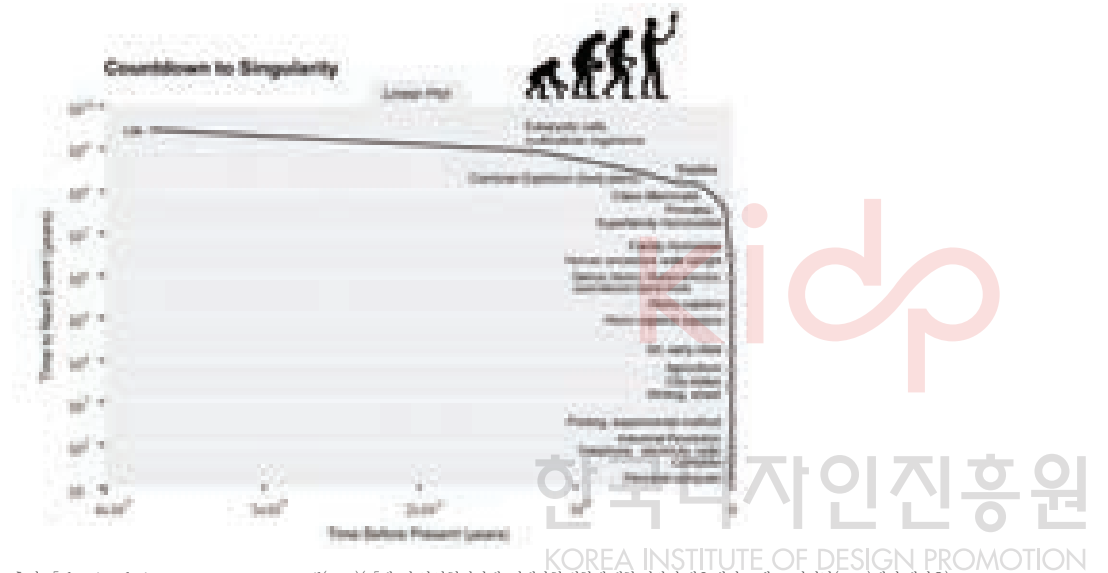
출처: 이주영(2017)⁹⁴⁾

III. 과학영향 (Technology)

A. 과학기술의 급속 진보

- 현대의 다양한 과학기술의 진보 속도는 과거와는 비교할 수 없을 정도로 빨라지고 있음
- <그림 4-17>은 인류의 등장 이래 새로운 발견이나 결정적 사건의 발생 주기가 점차 짧아지고 있음을 보여줌

[그림 4-18] 과학기술의 진보 속도



출처: 「The Singularity Is Near」, Ray Kurzweil(2006)(「제4차 산업혁명시대, 미래사회 변화에 대한 전략적 대응 방안 모색」, 김진하(2016)에서 재인용)

4. 유망 사회서비스 분야 도출

나. 미래 트렌드 분석을 통한 니즈 도출

- 최근에는 1, 2차 산업혁명의 시대를 지나 ‘디지털혁명’ 시대인 3차 산업혁명 그리고 융합의 시대인 4차 산업혁명에 이르고 있다는 전망이 지배적임
- 인공지능기술의 발전은 인류의 생활과 일자리의 변화 등 사회, 경제적 측면에서 막대한 변화를 가져올 것으로 예상됨
 - 2016년 인공지능의 일자리 대체 수준은 7점 만점에 2.76점에 불과하지만, 2030년에는 평균값이 5점에 근사한 4.98점을 기록해 본격적인 직업능력의 대체가 이루어지며, 30년 후인 2045년에는 5.89점으로 대다수의 직무능력이 인공지능에 대체될 것으로 예상됨(박가열 등, 2016)⁹⁵⁾

III-A. 과학기술의 급속 진보 연관 트렌드 및 이슈

AI(Artificial Intelligence 인공지능)

2016년 구글 딥마인드(Google DeepMind)가 개발한 인공지능 바둑프로그램 알파고와 세계 최정상 바둑기사인 우리나라 이세돌 9단과의 대국에서 인간인 이세돌 9단이 1:4로 패하여 많은 이들에게 충격을 주었음

인공지능은 이미 인간의 삶에 깊숙이 들어왔고, 인공지능 비서 시스템과 관련된 시장은 매년 성장하는 추세임

- 과학기술정책연구원의 2017년 8월 이슈와 동향에 따르면 2024년까지 연평균 34.9% 성장하여 인공지능 비서의 글로벌 시장 규모가 110억 달러에 육박할 전망임

- 이미 아마존 에코(ECHO), 구글 홈(Google Home) 등이 공개되며 경쟁이 본격화 되고 있음

[그림 4-19] 아마존 에코



챗봇 역시 인공지능을 활용하여 서비스영역이 확장되고 있음

- 시장조사업체 ‘테크나비오’는 글로벌 챗봇 시장이 2021년 31억 7천만 달러로 2017년 7억 달러 보다 4배 이상으로 커진다고 전망(이광영, 2017)⁹⁶⁾

- 챗봇 서비스는 텍스트를 기반으로 사용자가 익숙한 플랫폼을 활용해 서비스의 연결을 받을 수 있다는 장점을 가지고 있어서 향후 장애인, 노약자를 위한 특화서비스로 발전할 가능성도 가지고 있음

- 최근 행정안전부는 민원인이 궁금해 하는 행안부 업무담당자와 연락처를 자동으로 알려주는 챗봇 서비스를 개시하기도 함⁹⁷⁾

인공지능으로 인해 일자리가 소멸하고, 동시에 새로운 일자리가 생겨남

- 가트너(Gartner)는 ‘2018년 이후 주목해야 할 10대 주요 전망’을 통해 2020년 인공지능으로 인해 일자리 230만 개가 창출되고 동시에 180만 개의 일자리가 소멸할 것으로 전망

- 주요 소멸 업종으로는 제조업, 운송 등이 꼽히고 헬스케어, 금융, 보안, 미디어 등에서는 일자리 감소가 적을 것으로 예측⁹⁸⁾

4차 산업혁명

4차 산업혁명은 기존의 3차 산업혁명(디지털혁명)에 더해 물리적 공간, 디지털적 공간 및 생물학적 공간의 경계가 희석되는 기술융합의 시대로 정의됨⁹⁹⁾

2016년 1월 다보스포럼(WEF; World Economic Forum)의 주제 중 하나는 4차 산업혁명으로, WEF의 보고서 「The Future of Jobs」 는

4차 산업혁명

4차 산업혁명 도래를 예견하면서 일자리구조의 변화가 사회변화를 가져올 것이라고 예측함

4차 산업혁명으로 인한 다양한 사회, 환경적 변화 예측(산업통상자원부, 2016)¹⁰⁰⁾

- 산업구조, 비즈니스 모델 등이 달라져 기존의 가치사슬 패러다임이 변화하는 동시에, 공급과 소비 패턴의 변화가 기존 산업구조 변혁을 야기해 공유 경제가 활성화 될 것임

- 시민의 공공 부문에 대한 감시와 정부의 사회 감시가 용이해짐으로써 정부 정책의 형성 및 결정 과정변화

- 인간에 대한 인식 변화로 인해 프라이버시, 소유권 의식과 소비패턴, 근로시간과 여가, 커리어 개발 방법, 인간관계 등과 관련된 이슈가 중요해질 것임

현 정부는 대통령 직속 ‘4차 산업혁명위원회’를 발족하고 초지능, 초연결 기반 구축을 선결과제로 제시하였음

- 5G 이동통신 상용화, IoT(사물인터넷)전용망 조기 구축 등 기술적인 측면의 발전과 함께 인공지능 시대에 재취업, 신규 인력 교육을 강화하는 기반 구축 정책도 발표됨. 향후 5년간 4차 산업혁명 대응 계획은 1단계 기반구축 2단계 신산업 육성 3단계 성과 창출을 목표로 진행될 예정임(박수형, 2017)¹⁰¹⁾

자율주행자동차

자율주행자동차는 인공지능의 발전과 IoT기술의 결정체로서 인류 생활에 가장 직접적인 영향을 미치게 될 초연결사회의 분야 중 하나임

자동차 자체의 자율주행성 뿐만 아니라, 그로 인한 제반 변화에도 관심

- 자율주행은 단순히 차량 그 자체의 자율주행 가능성에 머무르는 것이 아니라, 차량 간 안전한 운행을 지원하는 ICT 인프라와 융합기술이 포함됨

- 자율주행이 바꿀 일상의 삶에 대한 관심이 높아질 것으로 전망됨. 즉 자율주행으로 인해 확보된 시간을 사람들이 어떻게 활용할 것인가는 다양한 분야의 관심을 모으고 있는 주제임

- 자율주행차가 외부의 다양한 사물과 연결되어 있다면, 사람이 별도의 신경을 쓸 필요가 없는 편안하고 안락한 주행을 하는 동안 외부에 접속해 업무를 보거나 집에 도착하기 전에 집안의 기기들에 명령을 내리는 등 다양한 활동을 할 수 있을 것으로 예상됨

B. 초연결사회

• 초연결(Hyper Connection)은 사람과 사람, 사람과 사물이 디지털로 연결되는 네트워크로, 초연결사회가 발전해 가면서 산업 기간 융합이 일어나고 데이터를 기반으로 한 다양한 시도들이 이뤄지고 있음

• 초연결사회는 사람과 사물이 연결되는 실시간 상호작용을 기반으로 하고 있으며 이를 사물인터넷(IoT: Internet of Things)과 5G 기반 고속통신기술 등의 발전이 뒷받침함

• 전 세계 디지털 데이터의 양은 2년마다 2배씩 성장하고 있음

- 2012년 2.8ZB (제타 바이트, 제타 바이트는 10의 21제곱에 해당하는 수)에서 2020년 40 ZB에 이를 것으로 전망되고 있음. 그러나 전체 디지털 데이터 중 0.5%만이 분석되고 19%만이 보호 받고 있음(Dell EMC, 2012)¹⁰²⁾

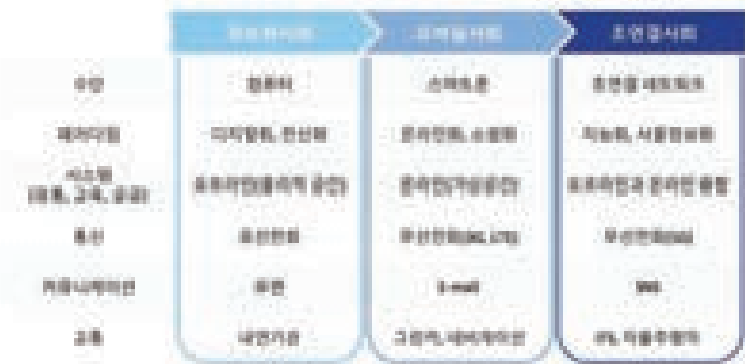
• 초연결 네트워크사회를 이끄는 것은 디지털 네이티브 세대(Digital Native Generation)로 디지털 중심의 생활방식과 소비특성을 바탕으로 소비자 간 정보를 활용해 사회적 의사결정을 진행하고 있음(전승수, 2012)¹⁰³⁾

- 미국 시장조사회사 e마케터가 2017년 조사한 소셜네트워크서비스(SNS) 이용 실태에 관한 리포트에 따르면 SNS세계 이용자 수는 24억 6천만 명으로 지난해 22억 8천만 명에서 약 8%일 것으로 추산함. 이는 전 세계 인터넷 사용자의 71%에 달함(우예진, 2017)¹⁰⁴⁾

4. 유망 사회서비스 분야 도출

나. 미래 트렌드 분석을 통한 니즈 도출

[그림 4-20] 사회 변화와 초연결사회의 도래



출처: 삼정KPMG(2017).¹⁰⁵⁾

III-B. 초연결사회 연관 트렌드 및 이슈

디지털 네이티브(Digital Native)

디지털 네이티브는 '디지털 환경이 안정화된 상태에서 태어나, 디지털 기술을 일상의 일부로 인식하며 성장한 존재'(김민정, 2015)¹⁰⁶⁾에 대해 이전 세대는 디지털 기술을 개발하고 익혀 활용하는 '디지털 이민자'(Digital Immigrants)라고 부르며 디지털 원주민인 새로운 세대와 구분됨

- 국제전기통신연합(ITU)의 '정보사회측정'(2013)에 따르면 한국 청소년인구의 99.6%가 디지털 네이티브인 것으로 조사됨. 이는 조사대상 국가 중 첫 번째로 높은 수치로, 전체 인구 중 디지털 네이티브 비율에서는 한국이 13.5%로 아이슬란드(13.9%)와 뉴질랜드(13.6%)에 이어 세 번째로 높음(최용성, 2014)¹⁰⁷⁾

디지털 네이티브의 특징은 1) 멀티태스킹에 익숙하고 이를 통한 일처리를 선호 2) 신속한 반응을 추구하여 즉각적인 피드백과 평가에 익숙 3) 적극적으로 자신을 드러내려는 성향을 추구하여 자신이 '주인공'이 되고자하는 성향이 강함 4) 도전적이고 재미있을 때 몰입하고 재미없는 일은 아무리 중요하더라도 관심을 가지지 않음(강승훈, 2004)¹⁰⁸⁾

- 텍스트보다 영상, 음악 등이 포함된 콘텐츠를 선호하는 디지털 네이티브의 선호가 드러나는 동영상 플랫폼인 유튜브의 경우 13~24세 사이의 이용률이 86%로 다른 세대보다 높고, 연령이 높아질수록 플랫폼 이용률이 낮음(25~39세 76%, 40~59세 66%, 60대 이상 57%). 13~24세의 유튜브 하루 평균 실행 횟수는 4.4회, 이용시간은 51.5분으로 다른 세대보다 평균 3배 이상 높음(고현실, 2017)¹⁰⁹⁾

무크교육(MOOC)

무크(MOOC: Massive Open Online Course)는 학습자가 수동적으로 듣기만 하던 기존의 온라인 학습동영상과 달리 교수와 학습자, 학습자 간의 질의응답, 토론, 퀴즈 과제 제출 등의 양방향 학습이 가능한 새로운 교육환경임(K-Mooc 홈페이지)¹¹⁰⁾

칸 아카데미는 인도 출신 미국인 살만 칸(Salman Khan)이 설립한 비영리 단체인, 에널리스트였던 칸은 그의 조카가 학교수업을 잘 따라가지 못하자 유튜브에 강의를 올리게 시작했고 2004년 전 세계 학생들이 강의를 들을 수 있도록 동영상 교육 업체 칸 아카데미를 세움(유진우, 김나영, 2014)¹¹¹⁾ 칸 아카데미에는 수학, 과학을 비롯한 1만 8천 개의 강의를 등록되어 있고, 4천 8백 만이 넘는 사람들이 사이트에 가입하여 학습하고 있음

현재 무크에는 하버드, MIT, 스탠포드, 동경대학교 등 세계적 수준의 대학들이 참여함

무크는 기존의 동영상 강의를 가지고 있던 일방적 강의의 한계를 극복하기 위해 온라인을 통해 교수와 학습자 간 상호작용이 가능하도록 새로운 기술이 적용되고 있고 최근에는 무크 교육만으로 학위를 인정받는 사례도 등장하고 있음

무크교육(MOOC)

[그림 4-21] 무크의 대표적 사례, 칸 아카데미



출처: 칸아카데미 홈페이지 (<https://ko.khanacademy.org/>)

블록체인

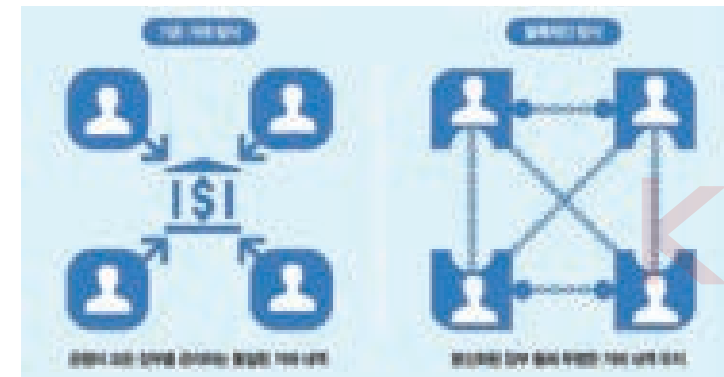
블록체인은 '분산형 거래장부'라고 불리는 기술로 P2P(Peer to Peer)기반의 거래를 지원하기 위해 투명한 거래내역 유지를 가능하게 하는 기술임. 즉 개인과 개인의 거래가 하나의 '블록'에 저장되고 이는 시간이 지날수록 순차적으로 연결된 사슬 구조를 가지게 되며 이때 모든 거래 장부는 네트워크 참여자들에게 공개됨

거래 장부가 수많은 사람들에게 전송되어 승인을 거쳐야 하고 10분에 한 번씩 승인된 거래들이 쌓이기 때문에 어떤 특정한 정보를 위조하기가 불가능하다고 알려짐. 이러한 신뢰성과 투명성 때문에 블록체인을 연구하는 학자들은 블록체인이 우리 삶에 혁명적 변화를 가져올 것이라고 예견함

블록체인의 핵심은 '분산화 된 처리방식'으로 중앙집권적으로 통제되고 관리됨을 통해서 신뢰성을 확보하면서도 정보를 제공하는 사람에게는 종속적이었던 기존의 방식에서 벗어나 중앙의 통제가 없이도 개인과 개인 간에 주체적인 거래나 정보의 교환이 가능하고 다중의 신뢰로 보증됨

비트코인 등으로 대표되는 가상화폐와 거래 뿐만 아니라, 신뢰도가 필요한 다양한 분야(투표, 공증, 주민등록)에 활용될 것이 기대되고 있음

[그림 4-22] 기존 거래방식과 블록체인 방식의 비교



출처: 양재봉(2016)¹¹²⁾

4. 유망 사회서비스 분야 도출

나. 미래 트렌드 분석을 통한 니즈 도출

IV. 환경 영향(Ecology)

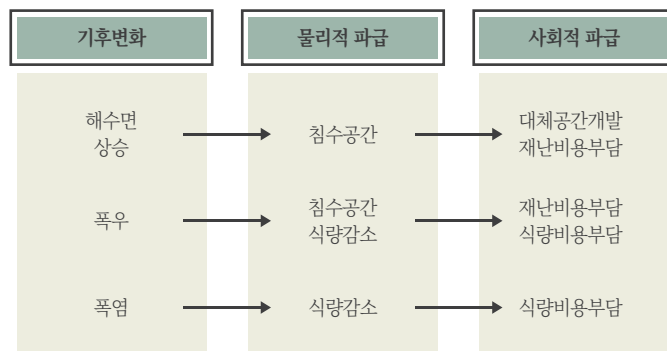
A. 기후변화

- 기후변화는 지구 대기나 태양활동의 변화 등과 같이 자연적인 요인도 있지만 산업화 이후 인간 활동으로 발생 시킨 화석연료가 가장 큰 원인임(문태훈, 김병석, 2009)
- 인간의 경제활동에 의한 기후변화는 장기적으로 기온상승, 강수량과 강우패턴 변화, 해수면 상승 등을 초래하고 단기적으로 이상 기후 현상의 빈도와 강도에 영향을 미치며 결과적으로 자연 생태계와 인간의 생활에 심각한 피해를 초래함¹¹³⁾
- 한국환경정책연구원에 의하면 21세기 말 한반도 평균 기온 상승폭은 세계 평균 기온의 상승폭을 상회하는 3°C가 될 것으로 예측되며, 이러한 변화에서 양서류가 멸종하고 생물종 20~30%가 멸종될 것으로 예측됨(문태훈, 2009; 박창석 외, 2015에서 재인용)¹¹⁴⁾
 - 우리나라는 과거 10년(1971~1980)에 비해 최근 10년(2001~2010)의 연평균 기온이 상승하였고, 여름은 길어지고 겨울은 짧아지는 등 기후 패턴의 변화가 뚜렷하게 나타남(박창석 외, 2014)¹¹⁵⁾
 - 열대야, 폭염, 집중호우 등 극한기후현상 발생일수가 급격하게 증가했고, 기상관련 자연재해도 증가하고 있음. 한반도 주변 해수면 온도와 수위가 상승함(박창석 외, 2014)

□ 기후변화가 미치는 영향

- 기후변화는 자연 생태계 뿐만 아니라 인간의 경제, 사회, 도시 등 여러 방면에 영향을 미침(문태훈, 김병석, 2009)
 - 건설, 에너지산업, 물 공급, 기후변화로 인한 재해와 이로 인한 복구비용과 보상 등 경제적인 영향
 - 열대지역에서 주로 창궐하는 전염병의 발생 지역이 확대
 - 도시열섬현상이 발생하여 에너지 균형이 왜곡되고, 에너지 균형을 보전하기 위한 에너지의 추가 소비에 의해 대기오염도 심화
 - 태풍, 해일, 집중호우 등과 같은 기상 변화로 인해 재난이 발생하거나 교통 등 기반시설에 손실을 입히기도 함
- 기후변화는 해수면 상승과 폭우, 폭염 등의 현상으로 나타나는데 이것은 1차적으로 침수공간 발생, 식량감소와 같은 물리적 파급 효과를 가져오며, 대체 공간 개발, 재난비용 부담, 식량비용 부담과 같은 사회적 파급효과도 초래(박창석 등, 2015)

[그림 4-23] 기후변화의 파급효과



출처: 박창석 등(2015)

□ 기후변화로 인한 미래전망

- 10년 이내 기후환경 변화가 사회에 미칠 상위 5개 리스크로는 1) 폭염 및 고온으로 인한 온열질환 및 사망 위험 증가, 2) 인구 고령화, 가족 해체 등에 따른 기후변화 취약계층 증가, 3) 매개 감염병 및 수인성 질병의 증가, 4) 국가 간 인도적 지원요청의 증가, 5) 환경성 질환의 증가가 꼽힘(박창석 등, 2014)
- 미래 예측에 따른 제반 여건 변화를 고려하여 기후변화로 인한 미래 전망을 예측하면 <표 4-8>과 같음

<표 4-8> 여건변화와 기후변화 영향에 따른 미래전망 종합

여건변화	여건변화와 기후변화 영향에 따른 미래전망
인구변화	인구의 고령화, 생산 가능인구 감소, 부양부담 증가에 따른 기후변화 적응능력 저하 경제적 취약계층의 증가에 따른 기후변화 취약계층 증가
도시화	도시 내 노후화건물의 증가에 따른 기후변화 취약성 증가
국토환경	기반시설 수요 및 건설 증가에 따른 기후재해 피해규모의 증가 예상 기반시설 붕괴 및 마비로 인한 2차 피해 중 산업계 피해가 가장 클 것으로 전망
경제성장	경제적 취약계층 증가에 따른 기후변화의 경제적 피해 심화
산업구조	국내 기후변화 관련 산업의 비중 증가 전망 온실가스 감소, 에너지 효율 증진 등 기술개발 투자 확대 예상
에너지	평균기온 상승에 따른 에너지 소비의 지속적 증가 에너지 발전시설의 불안전성 증가
수자원 및 식량	물 부족 심화 식량 생산량 감소, 해외 수입의 불안정 등에 따른 식량 안보 불안전성 증가

출처: 박창석 등(2014)에서 가공

□ 기후변화 위험에 노출된 취약계층

- 기후변화로 인한 폭염, 한파, 풍수해 등은 취약계층의 삶에 더욱 큰 영향을 미침(양광익 외, 2012; 채여라 등, 2017에서 재인용)¹¹⁶⁾
 - 폭염은 영·유아나 노인층과 같은 생물학적 취약계층과 밀집도가 높고 냉방기가 없는 열악한 주거환경의 사회·경제적 취약계층에게 위협임
 - 한파는 야외에서 일하는 작업자나 열악한 주거환경의 취약계층에게 큰 영향을 미침. 난방을 위한 에너지 소비를 많이 요함
 - 풍수해에 취약한 밀집지역, 노후 건물에 거주하는 구도시의 저소득층 주거지역에서 시설물 피해가 증가

□ 대기오염으로 4계절 마스크

- 계절 구분 없이 미세먼지 주의보 발생으로 대기 질 악화에 따라 외부활동 시 대기정보 탐색 활동이 일상화 되고 있음. 환경평가지수 2016에 따르면 한국 대기질은 조사대상국 180개국 가운데 173위임
- 인체 면역력 저하, 호흡기 질환 등 각종 질병을 유발시키며, 어린이와 노약자의 건강 및 활동에 악영향을 끼침(한국정보화진흥원, 2016)
- 공기청정기, 마스크 등의 보급이 빠르게 증가하고 있으며, 인터넷 등으로 대기정보를 확인하는 것이 일상화 되는 등 대기오염은 일상 생활을 변화시키고 있음

4. 유망 사회서비스 분야 도출

나. 미래 트렌드 분석을 통한 니즈 도출

IV-A. 기후변화 연관 트렌드 및 이미징 이슈

신기후체제

기후변화 문제에 전 지구적인 대응을 위하여 2015년에는 파리기후협정을 통해 선진국 뿐만 아니라 개도국까지 모든 국가가 의무적으로 이행해야 하는 2020년부터 신기후체제를 시행하기로 함

- 신기후체제 하에서 각 국은 지구의 온도를 산업혁명 이전 대비 2°C 이하로 상승시키기 위한 자발적인 노력을 해야 하며, 5년마다 각국은 온실가스 감축 목표치를 상향 조정해야 하는 의무를 갖게 되었음

이에 따라 주요 온실가스 배출국들은 신기후체제에 대비하여 전기 자동차 보급, 차세대 전력망 구축 등 적극적인 정책대응에 나서고 있음
에너지 신산업이 발전하고 있으며 에너지 자원에 대한 투자가 국가 경쟁력으로 부상하고 있음. 전기차, 친환경에너지타운, 미니발전소, 에너지 저장장치(ESS), 에너지 관련 민간투자 등이 관심을 얻고 있음(한국정보화진흥원, 2016)¹¹⁷⁾

[그림 4-24] 신기후체제 패러다임: 기후변화 대응 패러다임 변화

구분	종전 패러다임	신기후체제 패러다임
초점	문제 지향적(problem oriented)	해결·지향적(solution oriented)
시점	중기	중장기(2050 및 2100년)
목표기준	온실가스 배출량	지구 평균 기온상승 억제
전략	온실가스 감축	온실가스 감축 및 기후변화 적응을 통한 지속가능 발전
접근방식	환경-경제 분리(decouple)	환경-경제 통합·상생(win-win)
관리방법	부문별 분산(separate) 관리	통합(integrated) 관리
정책조합	규제 및 시장메커니즘	규제 시장 및 비시장메커니즘 + 기술혁신
의사결정체계	중앙집권형 하향식체계	참여형 다차원적 체계

출처: 채여라 등(2017: 환경부, 2015에서 재작성)

복합재난

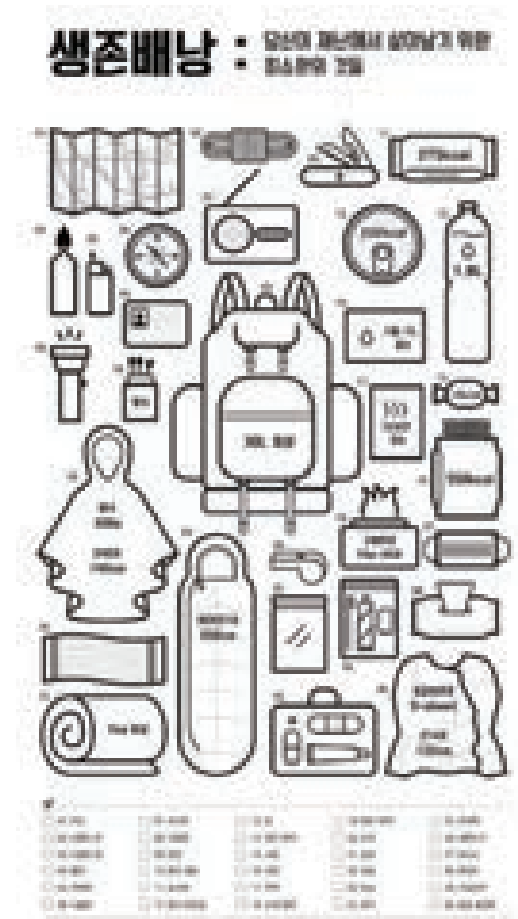
복합재난은 단일 재난으로 인해 다른 재난이 연쇄적으로 발생하는 재난으로, 환경 재난과 사회 재난이 상호복합적으로 영향을 주어 발생함

- 현대사회는 교통량 증가, 도로망 확충, 국제교류 증가 등으로 피해가 대형화 될 위험을 안고 있음
- 예를 들어, 2011년 발생한 동일본 대지진은 규모 9.0의 지진과 함께 대형 쓰나미가 발생하여 건물 붕괴, 대형 화재, 도시 침수 등이 일어났고, 잇달아 원자료가 폭발하고 방사능이 유출되는 복합 재난이 발생하였음
- 우리나라에서도 2011년 7월 수도권 집중호우로 우면산 산사태, 정전, 고속도로 마비, 강남역 일대 등 침수피해, 철도와 지하철 마비 등 복합적인 피해가 발생함. 또한 2011년 9월 정전사고로 산업시설이 마비되고 신호등 작동 중단으로 교통 마비, 산업시설과 소상공인 피해, 통신 중단으로 인한 피해, 농어가 양계농장 피해, 승강기 사고와 대입 일정 지연 등 복합적인 피해를 파생하였음

이에 대비하기 위해 공공에서는 복합재난 대비 매뉴얼, 훈련 등 재난관리 체계를 마련하고 있고, 국민 개개인들도 일상적으로 재난 대비를 위해 생존키트를 마련하거나 재난에 대응 지식을 습득·공유에 관심을 기울이게 되었음

복합재난

[그림 4-25] 긴급 생존에 대비할 수 있는 가정용 키트를 인포그래픽으로 구성한 '생존배낭'



출처: 슬로워크 홈페이지 <http://slowwalkstory.com/1922>에서 17.12.27 인출



4. 유망 사회서비스 분야 도출

나. 미래 트렌드 분석을 통한 니즈 도출

새로운 질병

대기오염과 알레르기, 새로운 전염병: 지구온난화에 따른 매개체 발생 분포가 확대되면서 말라리아나 쯤쯤가무시 등 열대지역 질병 범위가 확대되고 있음. 유해물질 노출, 대기오염 등 환경 변화로 아토피, 천식 등 환경성 질환자가 증가하고 있음. 재발과 증상 악화로 결석, 결근이 증가하고 신체활동 제한 및 수면장애 등으로 삶의 질이 저하됨(환경부, 2011)¹¹⁸⁾

기후변화로 인한 건강 유망 산업분야(명수정 외, 2014)¹¹⁹⁾는 다음과 같음

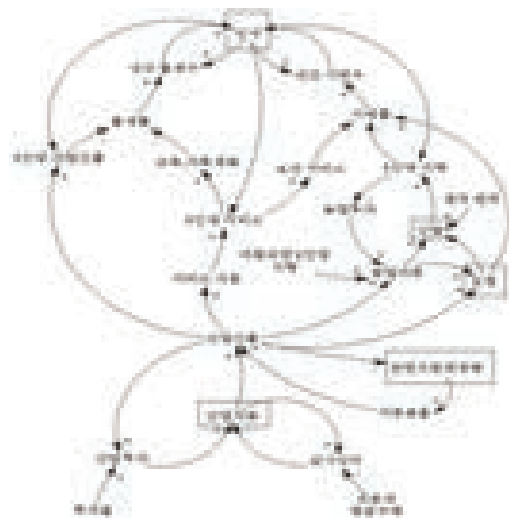
- 원격의료 산업: ICT 기술 발달, 농어촌 등 의료공급 취약지역 확대로 기후변화로 인한 질환에 대해 원격 의료산업이 발달
- 응급의료 산업: 폭염으로 인해 독거노인 등 응급 질환 발생. 의료기관이 부족한 농어촌 지역 응급의료산업 수요 증가
- 방문 양로 도우미 산업: 폭염과 한파, 열대성 풍토병 증가로 노년층과 만성질환자 등 취약계층 대상 의료 서비스. 독거노인 증가 추세로 방문 요양 서비스가 발달할 것으로 전망
- 아열대성 질환 백신 산업: 열대성 질환 관련 백신에 대한 수요 증가
- 식품안전 진단 산업: 기후변화로 온습해지면서 음식 매개 질환 발생 빈도 증가. 식중독 등 식품 안전 진단기기 발전 유망
- 실내 환경 관리업: 실내 공기 질, 알레르기 관리

B. 물/식량/에너지 위기

□ '성장의 한계'

- '로마클럽'이 1972년 발표한 '성장의 한계' 보고서에 따르면 여러 가지 시나리오별 인류의 미래를 탐색한 결과 현재의 인구성장과 경제성장을 유지한다면 자원고갈, 환경문제, 식량부족 등으로 인류의 성장에 한계가 도래할 것이라 전망함(문태훈, 2016)¹²⁰⁾
- 이후 '성장의 한계' 모델을 업데이트하고, 과거 연구팀의 예측을 실제 실측한 자료와 비교한 연구들이 발표됨. 그 결과는 '성장의 한계'가 전망했던 비슷한 것으로 보고됨. 전 세계적으로 세계 시스템은 지속불가능한 궤적을 따라 움직이는 것으로 보고됨(Graham, 2008: 문태훈, 2016에서 재인용)

[그림 4-26] 성장의 한계 World3 모델의 인과지도

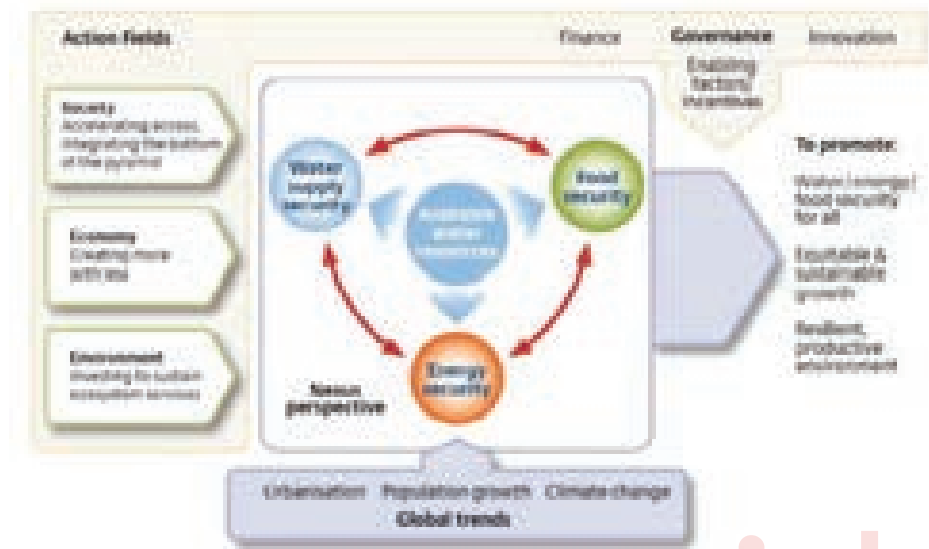


출처: Meadows, Dennis L. et al. (1974): 문태훈, 김병석 (2009): 문태훈 (2016)에서 재인용

□ 물-에너지-식량 위기의 연계성(Nexus)

- 에너지와 식량, 물 수급은 서로 밀접한 연관성이 있음. 세 가지 위기는 서로 위기를 증폭시킴. 세계 담수의 70%는 농업에 사용되고, 농업 다음으로 물 소비가 많은 부문이 에너지 산업임(정우진, 2015)¹²¹⁾
- 에너지 생산을 위해 농작물을 바이오연료로 경작함에 따라 세계 식량 수급이 위협되기도 하며, 저개발 국가에서는 에너지 부족이 식량 생산 부진을 촉진함
- 기후변화에 대응하기 위해 물과 식량, 에너지의 복합적 대응에 국제사회의 관심이 고조되고 있음
- 그러나 한국은 물을 에너지 생산에 소비하는 비율이 1~3%로 낮고, 바이오 연료를 에너지원으로 사용하는 비율도 낮아서 세 자원 간 연계성이 낮은 상태임
- 하지만 에너지와 식량의 해외 의존도가 낮아 공급불안 위험이 존재함

[그림 4-27] Bonn 2011 Nexus Conference에서 발표된 물-식량-에너지의 프레임워크



출처: SEI(2011): Hoseok Kim et al.(2015) 에서 재인용¹²²⁾

□ 물 위기

- 한국은 상수도 보급률이 98%으로 국제사회에서 평가하는 물 안보 위험국은 아니지만(정우진, 2015), 기후변화로 강우 변동성이 큼
- 기상청(2012)에 의하면 2100년까지 한반도 전역에서 강수량은 증가하지만 홍수와 가뭄 발생 빈도가 증가할 것으로 예측되어 가뭄 발생, 홍수심화, 수질악화 우려됨(명수정 외, 2014)¹²³⁾
- 한국 다목적댐은 70~80년대에, 정수장은 60~90년대에 집중적으로 건설되었기 때문에 지하에 매설된 상·하수도 관로 노후화 됨
- 수도물 누수, 수질오염, 관로 손상으로 인한 단수사고 등 위험 관리 필요
- 재원이 열악한 지자체의 경우 인프라 관리가 어려우며, 농업 수리 시설 노후화로 농업용수 공급 차질 우려



4. 유망 사회서비스 분야 도출

나. 미래 트렌드 분석을 통한 니즈 도출

□ 식량 위기

- 세계 식량 소비량 증가, 곡물 메이저의 독과점 심화, 국내 곡물 생산량 저하
 - 세계 인구가 증가하고 중국·인도 등 인구 대국의 경제발전, 곡물을 사료로 사용하는 육류 소비량이 세계적으로 증가하면서 곡류 소비가 급증
 - 세계 곡물 생산은 소수 국가에 집중되어 있고 소수의 다국적기업에 의해 지배되고 있어 식량위기의 원인으로 지목됨(한국농촌경제연구원, 2007: 문태훈, 2009에서 재인용)
 - 세계적으로 1인당 경작지는 감소하는 반면, 소수의 곡물 메이저 기업 지배력 강화로 세계 곡물시장 수급과 가격 통제하는 독과점 구조 심화
- 국내 곡물자급률은 1990년 43.1%에서 2011년 22.6%로 낮아지고, 경지면적도 2,109ha에서 1,698ha로 감소함. OECD 국가 중 곡물 자급률이 가장 낮은 상황임(정우진, 2015)
 - 농업 경지면적 감소, 농업인구의 고령화 등으로 식량 자급에 구조적으로 취약한 상황
 - 젊은 농민 양성, ICT 융합 등 기술농업 확대 등으로 식량 생산 구조에 대응이 시급

□ 에너지 위기

- 기후변화는 다양한 형태로 우리 삶에 영향을 주고 있는데, 특히 여름철 폭염과 겨울철 한파의 발생이 증가하면서 여름 전력소비 증가, 겨울철 전력 소비와 도시가스 사용량이 증가하고 있음
 - 기후변화로 인해 전기 사용량 증가함. 1인당 연간 에너지 소비량은 1981년 1.18TOE에서 2012년 5.57TOE로 30년 간 약 5배 증가함¹²⁴⁾
 - 전기를 활용하는 냉방 및 난방 기기의 보급 증가는 여름 및 겨울철 전력을 포함한 에너지 소비를 급격하게 증가시키고 있음. 에어컨의 보급률은 2013년 가구당 0.78대로 2011년 대비 29% 증가하였음
 - 세계 에너지 수요는 현 상태를 유지할 경우 2050년에 2005년의 11% 증가 할 것으로 전망됨(UN세계 물개발보고서, 2012: 정우진, 2015에서 재인용)
- 현재 한국은 에너지 수입 의존도가 96%에 달하여 대외의 작은 여건 변화에도 큰 영향을 받을 것으로 예상
- 기후변화로 인한 전력 소비가 증가하면서, 취약계층의 에너지 복지문제가 대두
 - 에너지 사용의 양극화: 소득이 100만 원 이하인 가구에서는 에어컨을 0.23대를 보유하고, 501만 원 이상일 경우 가구당 1.13대 보유함
 - 난방비 지원, 전기 및 가스 요금 할인, 공급중단 유예, 에너지 안전 등 국가적 차원에서 에너지 빈곤층에 대한 지원은 확대되고 있지만, 고유가 지속으로 에너지 빈곤층은 확대되고 있음

IV-B. 물/식량/에너지 위기 연관트렌드 및 이머징 이슈

기후변화 적응형 작물과 농작물 재배시설

기후변화로 인한 환경 변화에 대응한 새로운 품종과 종자 개발: 내재해성, 내고온성, 내한성, 내병충성 등 변화한 기후에 대응한 종자개발이 각광받고 있음

국내외에서 ICT 기술을 활용한 농작물 재배시설, 축사시설 개발과 보급에 노력을 기울이고 있음

육류를 대체할 배양육과 곤충산업

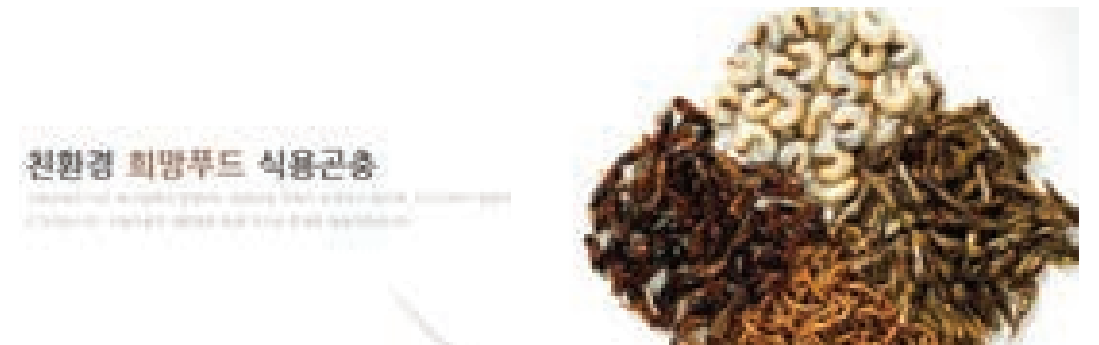
육류 소비량의 급증으로 온실가스 배출, 물 부족이 심화되고 있으며, 가축 사료를 위한 토지 점용도 증가함

배양육(Cultured Meat): 소나 돼지의 근육조직에서 추출한 세포를 배양해 만들어내는 육류. 생산 과정에서 동물들이 도살되지 않으며, 동물을 길러내기 위한 곡물이나 물이 투입되지도 않는다. 배양육으로 같은 양의 육류를 생산할 때 기존 방법보다 온실가스는 최대 79%, 에너지 사용량은 45%, 물은 96%까지도 절약할 수 있음(박정훈, 2017)¹²⁵⁾

육류를 대체할 배양육과 곤충산업

식용곤충: 2013년 유엔식량농업기구(FAO)는 곤충을 유망한 미래 식량으로 지정하였음. 식용 곤충은 단백질, 불포화지방산 등이 풍부하고, 단백질 함량에 비해 재배시 투입되는 자원의 양과 배출 CO₂가 현저히 적음. 확산을 위해서는 거부감을 줄이는 것이 관건임

[그림 4-28] 식용곤충



출처: 한국식용곤충연구소 홈페이지 <http://keilabstore.cafe24.com/>

제로 에너지 빌딩(ZEB) (최경석, 2017)¹²⁶⁾

건물 에너지 소요량을 최소화하고 화석연료를 사용하지 않으며 신재생에너지로 건물에 필요한 에너지를 생산하여 운영되는 건물을 의미
유럽 연합은 2010년부터 EPBD를 모든 회원국에게 제로에너지 빌딩 의무 시행을 규정하고 있음

'Global Construction 2020'은 2030년 이후에는 제로 에너지 건물과 같은 녹색건축물분야의 시장규모가 전체시장에서 약 60%를 차지할 것으로 판단하였음

스마트 그리드

- 기존 전력망에 정보통신기술(ICT)을 더해 전력 생산과 소비 정보를 양방향, 실시간으로 주고받음으로써 에너지효율을 높이는 차세대 전력망임
- 다양한 데이터로 사용하는 전기량을 예측하는 식으로 효율을 높여 에너지 낭비를 막으며 신·재생에너지를 고려한 분산 발전 형태로, 양방향으로 전력 과 정보가 흘러 소비자 참여로 설비가 운영됨
- 가전제품에 IT를 적용해 가정 내 전력 네트워크를 구성하는 방식으로 사물인터넷을 이용해 사용하지 않는 기기를 구분하고, 전기요금에 가장 저렴한 시간대에 충전함

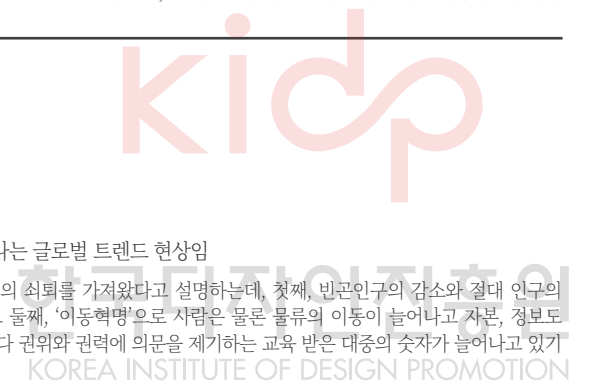
그 외에도 건물 전체 혹은 여러 건물들을 연결해서 스마트그리드를 구성할 수 있는데, 전기요금에 저렴한 시간에 전기를 저장해두었다가 필요한 시간에 사용할 수 있음

V. 정치·정책 영향(Politics)

A. 권력의 분산

• 권력의 분산은 국제 정치 뿐만 아니라 국내 정치에서도 나타나는 글로벌 트렌드 현상임

- '권력의 종말' 저자 모이제스 나임은 세 가지 혁명이 기존 권력의 쇠퇴를 가져왔다고 설명하는데, 첫째, 빈곤인구의 감소와 절대 인구의 증가로 풍요로운 삶을 사는 많은 사람을 통제하기가 더 어렵고 둘째, '이동혁명'으로 사람은 물론 물류의 이동이 늘어나고 자본, 정보도 순식간에 이동할 수 있기 때문이며 셋째, '의식혁명'으로 과거보다 권위와 권력에 의문을 제기하는 교육 받은 대중의 숫자가 늘어나고 있기 때문이라고 분석함(모이제스 나임, 2015)¹²⁷⁾



4. 유망 사회서비스 분야 도출

나. 미래 트렌드 분석을 통한 니즈 도출

- 글로벌 차원에서 기존 미국의 1강 체제로부터 신흥 강국 혹은 국가 간 연합체의 경제적·국제 정치적 영향력이 커지고 있음
- 국가 내에서도 기존에 자본이나 정치적 영향력을 통해서 통제했던 정보들에 대한 접근성이 향상되면서 중앙집권적으로 통제되었던 권력이 분산되는 양상을 보임
 - 행정적으로는 지방자치의 발전, 자치단체의 지방정부화로 드러나다가 하던 ‘시민권력’의 발전과 더불어 직접민주주의에 대한 열망이 늘어나고 이를 ‘디지털 민주주의’기술이 뒷받침해주고 있기도 함

A. 권력의 분산 연관 트렌드 및 이슈

촛불혁명

우리나라는 2016년 겨울에서 2017년 초까지 수백만 명의 시민들이 거리에서 정권의 비리를 규탄하는 평화시위를 벌였고 그 결과로 정권의 교체가 이뤄짐. 2016년의 검색어 순위에서 ‘국정농단’과 관련한 검색어가 네이버와 다음 양대 포털에서 1위를 차지했을 정도로 국민들의 뜨거운 관심을 받았고 그 여파는 1년여가 지난 후에도 이어짐

로버트 베데스키(Robert Bedeski) 캐나다 빅토리아 대학 교수는 촛불혁명을 주제로 한 포럼에서 “향후 20~30년 동안 일련의 단계적 정치 패턴을 보게 될 것”이라 말하며 “신흥 권력 추구세력과 신흥 권력자들이 부상할 것”이라고 주장함¹²⁸⁾

미국의 싱크탱크 중 하나인 아틀란틱 카운슬은 2017년 ‘세계시민상’을 문재인 대통령에게 시상함. 문재인 대통령은 시상소감에서 “폭력이 아니라 평화의 힘이 세상을 바꾼다”라고 말하며 촛불혁명의 비폭력, 평화 시위로서의 의미를 강조하였고, 독일 에버트 재단도 2017년 ‘인권상’을 촛불시민에게 수여하며 “가장 성공적인 혁명”의 사례라고 언급함

디지털 민주주의

세계적으로 직접적인 정치 참여를 원하는 시민들의 요구가 높아지고 있기 때문에 기존에 대의민주주의 체제를 보완하기 위한 새로운 시도가 늘어나고 있음. 디지털 기술을 통해 직접민주주의를 실현하려는 노력들이 대표적임

클라우드 서비스를 통해 정부 네트워크, 시스템 구축 등을 진행하는 그라니쿠스(Granicus)의 대표 톰 스펡글러(Tom Spengler)는 디지털 기술을 통해 시민참여를 이끌어 내어 사회적 문제를 논의하고 해결한 사례들을 소개하는 데 예를 들어 미국 오바마 전 대통령 집권 시기 건강보험제도 개편에 대한 의견 수렴을 위해서 SNS서비스인 트위터를 가상의 시민 의회처럼 활용해 의견수렴을 진행하기도 했으며, 법률제정이 필요한 사안에 대해 국민들이 직접 전자청원을 할 수 있는 사이트인 ‘체인지’(Change.org)라는 사이트를 벤치마킹해 미국 백악관의 청원사이트인 ‘위더피플’(We The People)을 만든 사례도 소개함(Tom Spengler, 2014)¹²⁹⁾

우리나라도 문재인 정부 출범시기 광화문 1번가라는 국민 청원 창구를 온·오프라인에서 운영했고 현재는 온라인을 통해 상시 운영 중임

[그림 4-29] 오바마 전 대통령의 트위터 타운홀 활용사례



출처: Liz Games(2011)

디지털 민주주의

‘해적당’은 2006년 스웨덴의 소프트웨어, 개발자 등이 중심이 되어 만든 단체로 초기에는 ‘정보의 자유로운 공유’를 목표로 운동하는 단체였으나 2009년 유럽의회 선거에서 7%의 득표로 소속 의원 한 명을 유럽 의회에 진출시킨 이후 유명세를 타기 시작해 유럽의 각 나라에 해적당이 창당됨. 독일의 경우 2011년 베를린 주 의회에서 15석을 차지하였고, 아이슬란드의 경우 3명의 국회의원을 탄생시키기도 함

해적당은 기존의 정치, 권력 체계에 문제를 제기하며 일반 시민도 정치의 주인공이 될 수 있는 플랫폼 정치를 추구함. 누구나 제안하고 토론할 수 있는 인터넷 소통방식을 기반으로 활동한다는 특징을 가지고 있으며 누구도 대표성을 가지지 않는 조직으로 모두가 평등원이며 동등한 위치에서 토론에 참여할 수 있고 의사결정을 진행한다는 특징이 있음(권오성, 2016)¹³⁰⁾

[그림 4-30] 해적당의 ‘정책결정’절차



출처: 권오성(2016)

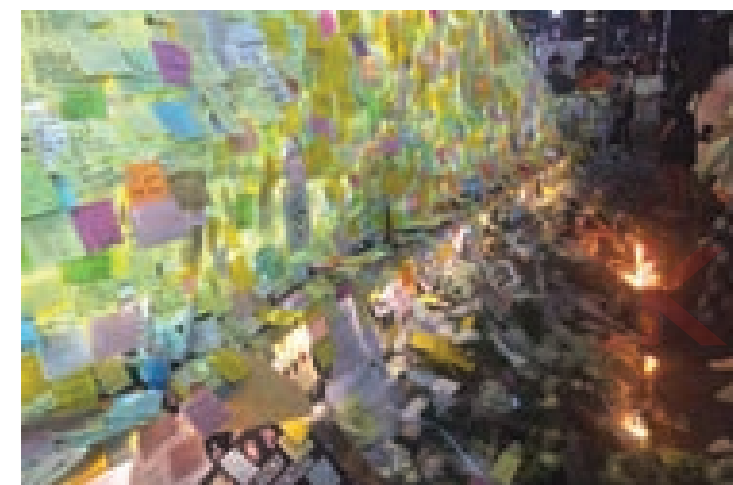
페미니즘

2016년 강남에서 일어난 여성 살인사건이 가져온 사회적 파장으로 인해 우리사회에 여성이 처한 차별적 현실에 대한 심각성을 인식시키고 사회적 논의가 촉발됨 특히 기존에 공개적인 논의가 활발해지지 않았던 과거에 비추어 볼 때 피해 당사자들이 스스로 자신의 목소리를 내려는 시도들이 늘어나고 있고(해시태그를 통해 문단내 성폭력 사례 폭로 등) 온라인 공간에서 해당 주제에 대한 공론화가 이루어지는 등의 노력이 이어짐

- 미국의 ‘Time’지는 매해 선정하는 올해의 인물에 2017년 수상자로 미국의 성추행 사건을 폭로한 여성들(#MeToo 캠페인)을 선정하였는데, 할리우드 유명 영화 제작자에게 성폭력을 당했던 여성들의 피해 사실폭로가 전국적인 움직임으로 이어졌고 타임지는 여성들을 ‘침묵을 깬 사람들’로 부르면서 ‘1960년대 이래 가장 빠른 시간 안에 사회, 문화적 반향을 일으켰다’고 평가(이승우, 2017)¹³¹⁾

- 미국의 유력 온라인 사진 메리엄-웹스터는 올해의 단어로 ‘페미니즘’을 선정하면서 유력 정치인의 페미니스트 선언, 미투 캠페인 등으로 인해 페미니즘을 검색한 사람의 수가 전년보다 70%가 증가함(전정윤, 2017)¹³²⁾

[그림 4-31] 강남 살인사건 피해자 추모 공간



출처: 강남 살인사건이 ‘여성혐오’범죄인 이유, 2016. 05.19, 한겨레(http://www.hani.co.kr/arti/society/society_general/744707.html)

4. 유망 사회서비스 분야 도출

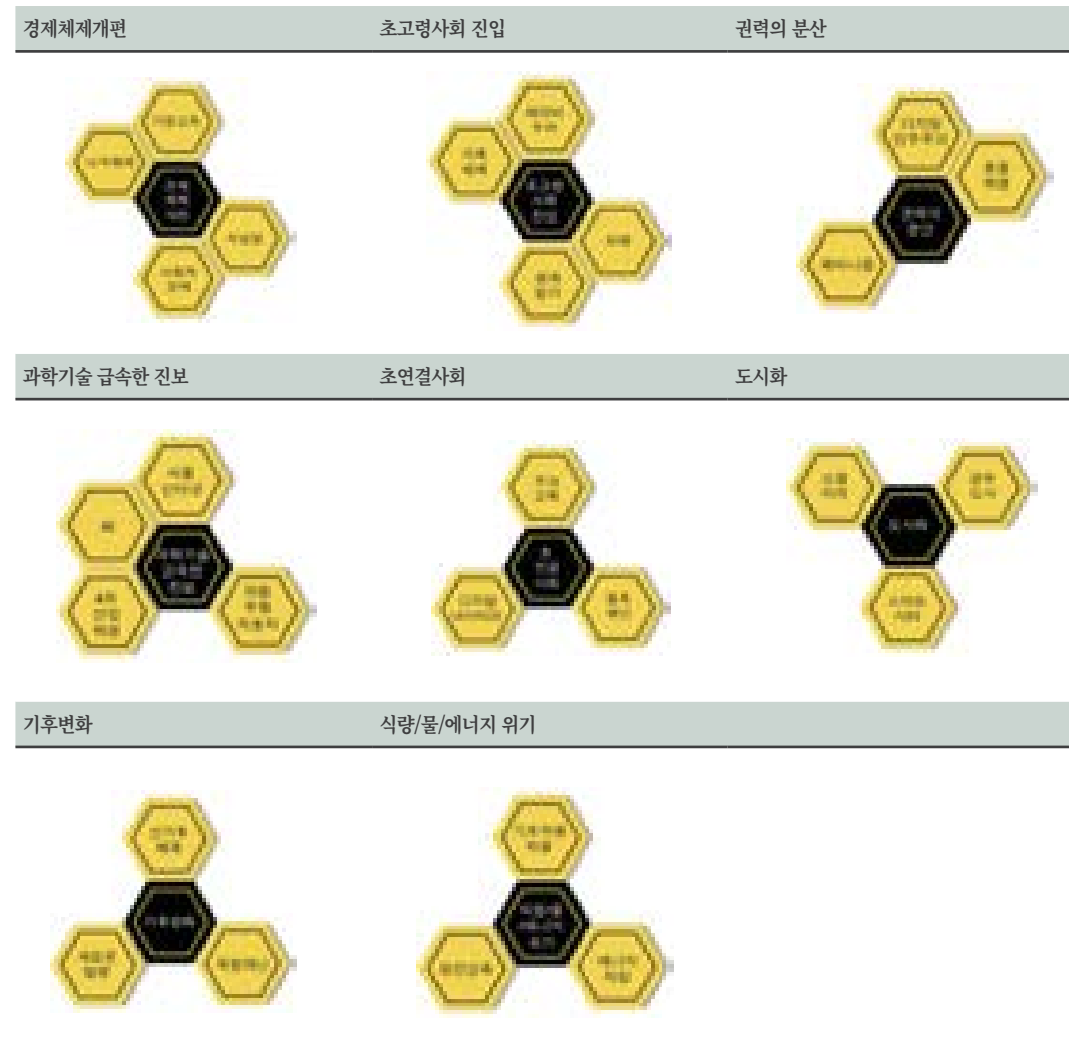
나. 미래 트렌드 분석을 통한 니즈 도출

(4) 미래사회 구성 및 새로운 사회서비스 수요대상 분석

1) 분야별 트렌드와 이슈

- 앞서 제시된 주요 분야별 메가트렌드와 연관 트렌드 및 이머징 이슈를 블록화 하여 다양한 조합을 통해서 연구진들의 아이디어션을 실행함
- 아이디어션을 통해서 미래의 장면(Scene)을 재구성하여 미래사회의 모습의 구체적인 모습을 그려냄

<표 4-9> 트렌드 블록



<표 4-10> 트렌드 블록과 시나리오(계속)

트렌드 조합	장면 제목	내용
	<Forecast #1> “AI 비서는 일인 가구들의 필수품이 될 것이다”	AI 비서는 네트워크로 혼자 살아가는 사람과 사회를 연결해주는 필수품이 될 것이다. 특히 IT기계 등에 취약한 독거하는 고령자들이 혼자서도 살아갈 수 있도록 예약, 장보기 등 간단한 활동에서부터 의료서비스에 대한 접근, 긴급상황 연결 등 다양한 기능을 목소리만으로 해결할 수 있을 것이다
	<Forecast #2> “기계와 함께 일하는 시대, 혹은 기계가 일하는 시대”	AI와 로봇기술의 발전으로 인해 인간이 로봇과 협업을 할 수 있는 능력이 일자리를 얻는데 중요한 능력이 될 것이다. 더 나아가 인간의 일자리 중에 일부는 로봇이 대체하는 시대가 온다.
	<Forecast #3> “디지털 재교육이 필수가 된다”	로봇이 일자리를 대체하는 시대에는 디지털 네이티브 세대와 그렇지 않은 세대간의 디지털 격차가 더 벌어진다. 기술의 진보를 따라잡지 못하는 세대들의 재교육 수요가 높아지고 새로운 것을 따라잡기 위해 평생 교육받아야 하는 시대가 온다.
	<Forecast #4> “사회적 부의 재분배는 기본소득으로”	비약적으로 발전한 생산력, 로봇의 노동력 대체로 인한 노동시장의 변화 등으로 인해 부의 재분배 문제가 사회적 이슈로 떠오른다. 로봇에게 세금을 물리고 사람들은 직업의 유무와 관계 없이 받는 기본소득을 통해 생계를 보장받는다.
	<Forecast #5> “서로의 부족함을 채우며 함께 사는 새로운 가족의 탄생”	고령화와 의료기술이 발달로 수명이 늘지만 가족의 해체, 치매 등의 증가로 연장된 삶만큼 삶의 질이 따라오지 못하는 시기가 일정기간 지속된다. 하지만 시민의식의 향상과 가치를 추구하는 삶에 대한 관심이 늘어나 이를 극복하기 위해 서로 돕고 돌봄의 기능을 나누는 사회적 가족, 공동체적 대안 모델이 더 많이 등장한다.

4. 유망 사회서비스 분야 도출

나. 미래 트렌드 분석을 통한 니즈 도출

<표 4-10> 트렌드 블록과 시나리오(계속)

트렌드 조합	장면 제목	내용
	<Forecast #6> “사회참여와 민주적 의사 결정에 디지털화된 방식이 더 많이 사용”	디지털 기술을 통해 대의제 민주주의를 보완할 수 있는 다양한 직접 참여적 방법이 개발된다. 사회적으로 뿐만 아니라 자신이 속한 조직 및 개인간의 관계에있어서도 민주적이고 수평적인 의사소통과 결정구조가 강조된다. 더불어 사회참여의 방식에서도 디지털 자원을 활용하여 원거리에서 원격 혹은 실시간으로 사회적 필요에 반응하는 활동을 펼칠 수 있도록 지원한다.
	<Forecast #7> “돌봄 노동 시장에서 사회적 경제의 영향이 더 확대”	휴먼서비스로서 사용자와 제공자간의 관계가 중요한 돌봄 노동에 있어 사람 중심의 경제를 표방하는 사회적경제와의 접점이 점차 확대된다.
	<Forecast #8> “소멸지역에 남겨진 사람들”	우리나라에 인구과소 지역으로 예견되는 곳들이 늘어나고 있다. 문제는 인구과소지역의 특징이 초고령화와 맞물려 있다는 점이다.
	<Forecast #9> “N잡러(N-jobler, 독립 활동가 전성시대”	주 5일제 정규직 노동을 기반으로 한 노동의 패턴이 바뀌고 돈을 버는 일과 자아를 성취하는 일 등 여러 개의 직업을 가지고 살거나 새로운 직업을 창직하여 혼자 일하는 사람이 늘어날 것이다.
	<Forecast #10> “공유가 소유를 넘어선다”	이미 무리하게 소유하기 보다는 빌려쓰거나(렌탈) 선택과 집중을 하는 소비의 패턴이 익숙해졌다. 앞으로는 소유보다는 공유를 통해 삶의 필요를 해결하고, 그것을 통해 남은 잉여 자원을 자아실현이나 삶의 즐거움을 위해서 무형의 시간이나 재능으로까지 지속적으로 확장될 것이다.

<표 4-10> 트렌드 블록과 시나리오

트렌드 조합	장면 제목	내용
	<Forecast #11> “자살과의 싸움”	지난 십여 년 동안 자살자는 지속적으로 증가하고 있다. 앞으로도 그 추세가 지속될 가능성이 높다. 사람들이 개인적으로 맺는 사회적 관계망을 지원하기 위한 프로그램을 비롯해서 심리적 돌봄에 대한 수요가 늘어나고 심리적 치료가 일반화 되면서 이에 대한 사회적 문턱도 낮아질 것이다.
	<Forecast #12> “가장 무서운 재난은 디지털 대란”	과학기술의 발전으로 모든 것이 네트워크와 디지털로 제어되는 시대가 오지만 디지털로 이를 수 있는 것이 많아진 만큼 보안과 2중 3중의 안전망 구축이 중요해진다.
	<Forecast #13> “고령인구 증가로 새로운 질병의 지속적 출현에 취약”	사스, 메르스 등 현재도 이어지고 있는 새로운 질병의 유행이 앞으로도 이어질 것으로 예측되는 가운데 고령인구의 증가가 이와 같은 질병을 예방하고 대응하는 데 큰 변수가 될 수 있다.
	<Forecast #14> “베이비부머 세대의 고령화”	본격적인 고령화에 접어들 베이비부머 세대는 노후가 잘 준비되어 있지 않아 노동시장에서 벗어나기 힘들지만 현 세대의 기술적 진보를 따라가지 못할 가능성이 있다. 이에 대한 재교육 및 노후를 위한 사회안전망 확보가 중요한 이슈로 등장하였다.
	<Forecast #15> “Eco-Friendly(환경친화적) 삶의 방식 확산”	기후 변화로 인한 다양한 영향(온난화 및 이상한파, 태풍 등)이 늘어나고 핵을 비롯한 에너지 및 자원 관련 이슈가 환경적 논의로 확산되는 가운데, 경제적 이유 등으로 절약형 삶에 대한 관심도 높아지면서 복합적인 이유로 인한 환경 친화적 삶에 대한 관심도 증가될 것이다.

4. 유망 사회서비스 분야 도출

나. 미래 트렌드 분석을 통한 니즈 도출

2) 새로운 사회서비스 수요 대상 분석 및 니즈 파악

- 연구진에 의해 구성된 미래 사회상에 등장하는 주요 대상자들이 미래사회에 어떻게 전망되고 있는지 상황을 예측
- 그러한 상황에서 수요자들의 페인 포인트(Pain Point: 소비자가 불편, 불안, 고통을 느끼는 지점) 및 니즈(Needs)를 분석하고 제공되어야 할 사회서비스의 방향을 모색

A. 다양하고 새로운 형태의 가족
대상자 전망 2030년까지 장래 인구 추이를 살펴보면, 전통적인 핵가족은 급격히 감소하고 1인 가구의 급증이 예상됨 - 2030년까지 전통적인 핵가족 형태(부부+미혼자녀)가 급속도로 감소할 것으로 전망됨. 2010년 37.4% => 2030년 21.5% 예상(통계청) - 1인 가구(33%), 부부 가구(20%), 한부모가구(11%)의 형태가 빠르게 증가하여 전체 가구의 약 64%를 차지할 것으로 전망됨 부부-자녀 형태의 가족형태를 중심으로 한 전통적인 사회서비스에서는 청년 뿐 아니라 중장년층을 포함한 급증하는 1인 가구에 대한 지원은 부족하였음 의학기술 발달로 수명이 연장되고, 초고령 사회 추세인데 노인 1인, 부부가구(부양 자녀가 없는)의 증가 추세가 지속되고 있어서 노인 1인 가구 증가가 예상됨 - 청년 1인 가구가 장차 중장년 1인 가구, 독거노인이 될 가능성이 높으므로 이에 대비한 사회서비스 필요
예측되는 상황 <input type="checkbox"/> 비혼, 비혈연 가족과 공동체 증가 청년기 남녀가 결혼하여 출산함으로써 형성·유지되는 전통적인 가족구조가 상당수 해체 동거 커플, 재혼 가정, 한부모 가정, 동성애 가정 등과 같이 현재 프랑스 등 유럽사회에서 확대되는 다양한 가정의 모습이 한국 사회에서도 다수가 됨 혈연이나 혼인으로 맺어지지 않은 사람들과 어울려 사는 가족과 공동체가 확대 됨. 현재 대두되는 1인 가구 공동주거, 노인들의 공동체, 비혼 여성 공동체 확대 <input type="checkbox"/> 노-노(老-老) 돌봄 가족 증가 고령화가 가속화되고 부모 부양이라는 사회적 규범이 사라지면서, 노인세대가 구성하는 가족의 삶도 다양한 양상으로 변화하고 있음. 1인 가구 노인의 급증에 따라 혼자 생활해나가는 노인 가구 비율은 늘었지만, 새로운 배우자를 맞거나 비슷한 연배의 사람들과 어울려 공동생활 또는 유사 가족으로서의 삶을 살아가는 노인세대로 다변화 함(송다영, 정선영, 2013) ¹³³⁾ 이와 더불어 초고령화 사회가 진전됨에 따라 노인이 노인을 돌보는 ‘노-노케어’가 증가할 것으로 예상
Pain Point와 Needs <input type="checkbox"/> 비혼, 비혈연 가족 전통적 가족 구조가 해체되는 경향 속에서도, 소득이 높은 계층은 전통적 가족구조를 유지하는 경향이 있음. 즉, 가족의 변화가 세대와 젠더, 소득계층에 따라 다르게 나타남. 따라서 전통가족이 해체되고 다양한 형태로 분화되는 가족은 불안과 가난에 놓일 가능성이 높음(홍승아 외, 2015) ¹³⁴⁾ 새로운 복지 사각지대 발생: 복지서비스가 여전히 전통적 가족 단위를 기준으로 제공되고, 새롭게 등장하는 가족의 형태를 반영하지 못함으로써 복지 혜택을 받지 못하는 이들이 발생할 수 있음 - 가족을 공식적으로 증명하기 위한 어떠한 행정적/법적 자료가 없음 - 전통적 가족구조에 기반한 법률, 행정, 복지 시스템으로 인해 기본적 서비스를 받지 못하는 경우 발생(비혼 가정 자녀의 취학, 임대주택 입주자격, 대출 등) <input type="checkbox"/> 노-노(老-老) 돌봄 가족

Pain Point와 Needs
비혼과 저출산 트렌드가 진행되면서 노후를 자녀 없이 보내는 부부나 개인이 증가할 것으로 예상됨. 혼자 나이들에 대한 두려움, 노인만으로는 할 수 없는 일들(무거운 것 들기 등)이 생기거나, 노인 세대만이 고립되어 변화하는 사회와 과학기술 기기에 적응하기 어려울 수 있음 노인을 돌보던 노인의 치매와 병환 등으로 돌봄을 지속하기 어려운 경우, 고독 속에 스스로를 돌보거나 노인을 돌보는 이들의 고립이 사회 문제가 될 수 있음 - 일본에서는 이미 1인 노인의 홀로 돌봄이나, 나이 든 자녀가 노부모를 돌보는 老-老개호, 돌봄으로 인한 스트레스인 ‘개호피로’ 등이 사회문제로 대두되었음(야마무라 모토키, 2014) ¹³⁵⁾ 점차 시설 입소보다 재가 돌봄이 강조되는 정책적 추세 속에서 노인이 스스로를 돌보거나, 노인이 노인을 돌보도록 지원하는 정책과 사회서비스에 대한 필요성이 높아질 것으로 전망됨
사회서비스 제공 방향 전통적 가족구조에 기반한 법률, 행정, 복지 시스템으로 인해 기본적 서비스를 받지 못하는 이들을 위한 각종 컨설팅과 서비스 대행 비혈연 가족과 공동체를 위한 물리적 환경(공동 거주 공간, 공유 인프라, 공유 재산 등)과 함께 공동체 생활을 위한 소프트웨어(만남, 공동생활 적응, 규범 만들기, 분쟁 조정 등) 지원 노인이 스스로를 돌보거나, 노인이 노인을 돌볼 수 있도록 조력하는 지역 밀착형 각종 사회서비스 제공 노인을 돌보는 이들이 외롭게 고립되지 않도록 지지와 케어
[해외사례] 일본의 ‘노노개호’ 일본은 인구 네 명 중 한 명이 65세 이상인 초고령화 사회다. 그로 인해 노인이 노인을 돌보는 ‘노노개호(노인이 노인을 돌봄)’라는 사회현상 발생. 애초에는 노부부가 서로를 돌보는 것을 뜻했으나, 고령화가 진전되면서 60, 70대 노인이 된 자녀가 자신보다 나이가 많은 노부모를 모신다는 뜻으로 확대됨 더불어 일본에서는 만혼화와 비혼화가 진행되고 있어서 나이는 부모를 독신인 자녀가 돌보는 책임을 안게 되는 경우가 많음 일본의 복지제도는 지역사회를 중심으로 재가 개호에 초점을 맞추어 서비스를 제공하는 데, 재가 돌봄을 돕는 서비스가 마련되어 있어도 누군가가 가정 내에서 돌봄을 전담해야 하기 때문에 이로 인한 사회 문제들이 발생 치매에 걸린 노인을 돌보다가 배우자나 고령이 된 자녀가 치매에 걸리는 경우가 발생하기도 하고, 노부모를 돌보는 이들이 ‘개호피로’를 느끼기도 함. 2013년 일본에선 한 해 268명이 ‘개호 및 간병 피로’로 목숨을 끊음 출처: 야마무라 모토키(2014)

B. 과학기술 발전에 적응이 느린 사람들
대상자 전망 과학기술 발전으로 인해 경제활동 뿐만 아니라 일상생활에서도 과학기술 기기에 대한 접근성과 사용 역량의 격차로 인해 배제되는 계층이 발생할 것으로 예상되며, 취약계층이나 노년층일 가능성이 높음 - 일반 국민의 디지털정보화 수준을 100이라고 할 때 디지털 취약계층의 디지털 정보화 수준은 장애인(65.4), 저소득층(77.3), 농어민(61.1), 장노년층(54.0)임(한국정보화진흥원, 2016) - 가구소득 별 디지털 정보화역량 수준에 현격한 차이가 있음. 월 소득이 낮을수록 디지털 정보화역량이 낮음 ¹³⁶⁾ 4차 산업혁명으로 인해 새롭게 생기는 일자리와, 사라지는 일자리 발생 - 세계경제포럼(WEF)의 ‘일자리의 미래’ 보고서에 의하면 4차 산업혁명으로 2020년까지 710만개의 일자리가 사라지고, 200만개가 창출될 것으로 전망되며, 사라지는 일자리는 주로 사무·관리·운전직이고, 새로 생기는 일자리는 컴퓨터 빅데이터 AI 분야가 많음 - 일본에서는 사무·관리직 일자리 감소 사례가 구체적 수치로 나타나고 있음. 일본 보험사 후코쿠생명보험은 올해부터 문맹과 단어를 해독하는 IBM의

4. 유망 사회서비스 분야 도출

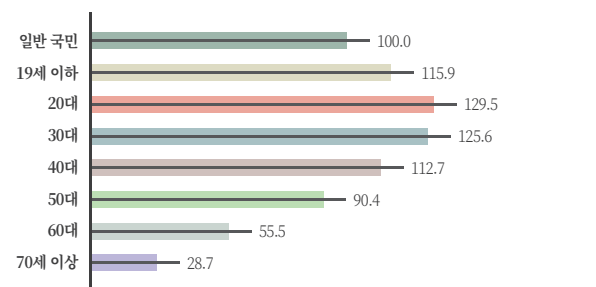
나. 미래 트렌드 분석을 통한 니즈 도출

B. 과학기술 발전에 적응이 느린 사람들

대상자 전망

AI '왓슨'을 진단서 읽기 등에 활용하면서 단순 사무직 부서 인원이 30% 가까이 줄어들 것으로 알려짐¹³⁷⁾

[그림 4-32] 연령별 디지털정보화 수준 (단위: %)



예측되는 상황

은행업무, 세무나 공공기관 서류발급 등 생활에 필수적인 서비스가 점차 디지털화 되고 있음. 심지어 점차 복지정보나 및 사회서비스도 온라인과 모바일로 구축되고 있는 상황에서 노년층과 취약계층이 서비스 이용과 정보 접근에서 소외될 수 있음

한편, AI의 발달로 복잡하던 디지털 기기 작동 방법이 쉬워지면서 노년층의 디지털 접근성이 높아질 수 있음

그러나 AI 기기 소유 여부에 따라 향유할 수 있는 계층 간의 격차도 발생함

AI의 발전으로 사람이 하던 일의 상당수가 기계로 대체되면서 대량 구조적 실업이 발생함. 단순 노동직 뿐만 아니라 사무직, 기자와 법률가 등의 전문직까지 실업 발생

- 미취업자, 실직자, 재직자 대상으로 기술교육 실시. 기업에서 AI 도입으로 대체될 직군의 직원들을 대상으로 재교육을 실시하여 타 직군에 재배치함. 혹은 희망퇴직자를 대상으로 직업 훈련을 실시함

- AI의 발달로 인한 실업자들은 기본소득이나 기본소득에 준하는 실업급여에 의존하여 생활할 것으로 예측

Pain Point와 Needs

일상 생활에 필요한 대부분의 서비스가 정보통신기술과 모든 것이 기술과 연결되기 때문에, 디지털 취약계층은 일상 생활 전반에 점차 장벽을 느낌

- 단순히 어떤 디바이스를 사용하지 못한다는 개념이 아니라, 사회 전체적으로 할 수 있는 여러 활동들에 장애가 많음
- 마땅히 물어볼 사람이 없음

AI 발달로 인한 일자리 구조 변화 부작용: 실업, 재교육

- 디지털 취약계층이 종사할 직업의 종류와 양이 줄어들고, 저임금 일자리에 종사하게 될 가능성 높음
- 디지털과 AI 사용 등 직무에 필요한 기술을 재교육 받아야 하는 부담

사회서비스 제공 방향

과학기술 취약계층에 대하여 과학기술 접근성을 제고하거나(기기의 공적 사용 확대, 기기의 공유 등을 통한 접근성 제고), 사용 역량 강화를 위한 교육 및 재교육 제공

- 주변에서 편하게 새로운 기술 사용법에 대한 문의를 할 수 있는 서비스, 원하는 때 필요한 기술을 편리하게 교육 받을 수 있도록 함

사회서비스의 경우 주요 수요자가 취약 계층이나 노년층임을 고려하여, 과학기술로 인해 사회서비스로부터 배제되지 않도록 사용자에게 편리한 방식으로 서비스를 설계·제공할 필요가 있음. 예를 들어 온라인으로만 서비스 정보나 서비스를 제공하기보다 오프라인을 병행하는 등 사용자에게 익숙한 방식을 사용

사회서비스 제공 방향

미취업자, 실업자, 재직자에 대한 직업교육이 이뤄지며, 낮은 비용으로도 다양한 교육을 받을 수 있도록 설계

- 실직자에 대한 실업급여 외 사회서비스: 정보를 교류할 수 있는 네트워크 형성, 실업과 재교육 기간에 사용할 공용 학습 및 사무 공간 마련 등

C. 사회에 진출할 여성들

대상자 전망

여성의 경제활동 참가율은 점진적으로 증가

- 2017년 4월 여성의 경제활동 참가율은 역대 최고치인 53.0%를 기록함. 이에 30대 경력단절 여성의 재취업이 가장 큰 몫을 차지하는 것으로 나타남 (이대희, 2017)¹³⁸⁾

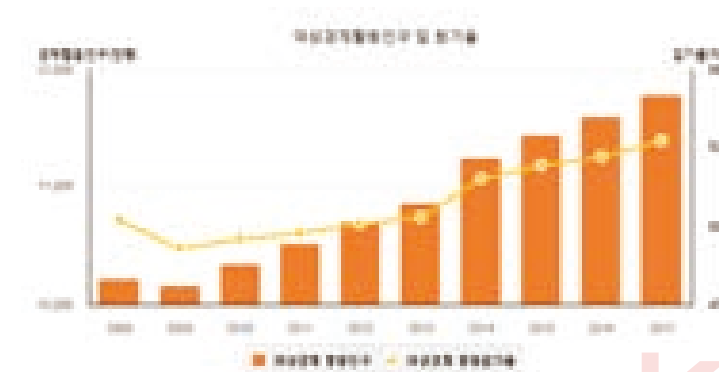
- 2016년 여성 고용률은 50.2%로 매년 지속적으로 증가하고 있음. 연령별 고용상태를 보면, 임신·출산·보육을 경험하는 30대에 줄어들다가 다시 증가하는 M자 형태를 보이고 있으나, 2010년에 비해 일하는 30대 여성의 비율은 증가하고 있음(여성가족부, 2017)¹³⁹⁾

여성의 경제활동에 대한 욕구는 크지만, 아직까지 여성에게 맡겨진 육아부담으로 인해 경제활동에 어려움이 있음

- 여성의 취업을 어렵게 하는 가장 큰 요인으로 워킹맘은 4명 중 3명(74.5%)이 '육아부담'이라고 생각함. 미취학 자녀가 있는 여성 10명 중 9명(90.9%)은 '직업을 가지는 것이 좋다'는 견해를 가지고 있지만, 실제로 직업을 갖기 어려움

그러나 향후 남성 육아휴직 확대, 남편의 가사와 육아 공동 책임을 강조하는 사회적 분위기, 새 정부의 여성 일자리 정책 확대 등으로 자녀가 있는 여성의 경제활동은 확대될 전망

[그림 4-33] 여성경제활동인구 및 참가율



출처: 통계청, 경제활동인구조사

예측되는 상황

남성의 육아휴직과 보육에 대한 욕구가 늘어나면서 남성이 육아와 가사를 위해 시간을 투자할 수 있도록 기업의 제도가 변화할 것임. 그러나 여전히 남성 생계부양자 문화가 남아있는 기업 문화 속에서 갈등이 발생할 수 있음

유연한 근무나 다양한 일의 방식이 증가함에 따라 육아와 일을 병행하려는 여성들이 일과 육아를 할 수 있도록 지원하는 사업장 증가

Pain Point와 Needs

여성이 가사와 돌봄을 전담해야 한다는 부담

- 육아를 공동으로 하는 것에 대한 가족들의 협조를 구할 때, 그것이 당연한 것임에도 협조를 구해야 한다는 것의 어려움

4. 유망 사회서비스 분야 도출

나. 미래 트렌드 분석을 통한 니즈 도출

Pain Point와 Needs

- 가정을 돌보아야 한다는 사회적 시선이 부담스러움

육아와 노동을 병행할 수 있도록 돕는 서비스

- 아이를 안전하게 맡길 수 있는 돌봄 서비스

- 시간과 장소의 이분법 없이 가정 안과 밖에서 육아와 일을 조정할 수 있는 노동 시스템과 문화

사회서비스 제공 방향

가정 또는 근무지에서 육아와 일을 불편함 없이 병행할 수 있도록 지원

남성의 육아와 가사 참여를 돕거나 촉진

'엄마' 혼자 고립되어 육아에 전념하지 않고 능력을 계발할 수 있도록 관계망 형성과 재교육 지원

D. 상근 아닌 다양한 형태로 일하는 사람들

대상자 전망

최근 평생 직장, 평생 직업이라는 개념이 사라지면서, 두 개 이상의 직업을 가진 '엔(N)잡러'가 새로운 트렌드로 자리잡기 시작함

역압적인 조직문화, 강도 높은 노동강도와 긴 노동시간을 강요하는 한국의 기업문화에서 이탈하는 2030세대가 증가하고 있음

'프리랜서 100만 명 시대'로 추산되고 있으며, 향후 프리랜서나 재택근무처럼 근무형태가 다양한 사람들이 증가할 것임(황세원, 2017)¹⁴⁰⁾

2014년 미국 프리랜서 협회에서 실시한 조사결과에 따르면, 미국에서 프리랜서로 활동하는 인구는 5천3백만 명으로, 전체 노동인구의 34%, 3분의 1에 달함. 비정규직 경제(Gig economy)가 노동시장에 미치는 영향이 확대될 것으로 전망

현재 일과 삶의 균형이 중요시되는 사회적 분위기가 급속히 확산되고 있고, 재택 근무 및 프리랜서 등 고용형태도 다양해짐. 4차 산업혁명과 로봇의 발달로 앞으로의 노동 시장에서 일의 개념과 형태가 점차 달라질 것이며, 더욱 다양한 일의 방식과 형태가 등장할 것으로 기대됨

예측되는 상황

고정적인 사무실이 필요하지 않으며, 집단보다는 개인의 자격으로 일하는 경우가 더욱 많아짐

대부분은 고용관계가 명확하지 않거나, 개인사업자 신분으로 기존 법체계와 사회복지의 틀 안에서 인정받기가 어려움

기존의 사회보장보험이나 사회서비스의 수혜자 자격을 갖추지 못할 가능성이 높아짐. 이로 인해 사회서비스의 사각지대가 발생

Pain Point와 Needs

현재 정규직·상근직 중심의 노동구조로 인한 불이익, 4대보험 가입의 어려움 등 안전망 미비

- 노무 관련된 정보에서 스스로 챙기지 않으면 배려 받기 어려움

- 계약 관계에서 본인의 권리를 어느 정도까지 쟁길 수 있을지에 대한 사회적 예시가 전무함

- 경력을 증명하거나 경력 증명 서류를 일일이 떼기 어려움

사무기기를 마련해야 하는 부담 없이 일할 수 있는 장소에 대한 필요가 있음

함께 일할 동료, 챙겨주는 업계가 없어 외롭고 불안함

사회서비스 제공 방향

정규직 및 상근직 중심으로 마련되어 있는 노동환경 속에서 불이익을 당하지 않을 수 있는 상담, 정보 제공 서비스 확대

새로운 노동환경 및 라이프 스타일 등을 반영하여 창의적으로 직업 경력을 만들어갈 수 있도록 지원할 수 있는 컨설팅 및 상담 등 제공

사회서비스 제공 방향

소규모 창업, 프리랜서 직종 등 작은 규모의 사업 운영을 가능하게 하는 작업 공간 등 제공

E. 소멸지역에 남겨진 사람들

대상자 전망

저출산과 고령화 등의 인구 변화로 인해 도시가 축소하고 종래에 소멸될 것으로 예상

- 한국은 고령화 사회(65세 이상 고령인구 비율 14% 이상)이지만, 고령인구가 20%를 넘는 초고령사회를 맞이한 기초자치단체가 5분의 1 이상임(김태운·장원석, 2016)¹⁴¹⁾

'지방소멸' 발생: 저출산 고령화로 인한 인구 순 감소 뿐만 아니라 이주 등으로 인한 인구의 감소도 늘어나고 있음

- 도시화에 따라 도농간의 소득, 생활수준의 격차가 증가. 2025년 도시근로자 가구소득 대비 농가소득은 약 47.4%로 추정됨

- 지역의 중소도시를 대상으로 한 조사에 따르면 최근 10년 간 빈집(공가)의 숫자가 지속적으로 늘어나고 있고 지역의 재정자립도가 15%에 미치지 못하는 도시들도 있어 도시 인프라의 유지가 어려운 상황이 도래할 수 있음을 예견함(장예진, 2017)¹⁴²⁾

예측되는 상황

소멸지역으로 예상되는 지역의 인구 감소로 인해 지역기능이 온전히 유지 될 수 없고, 지역 예산 감소, 각종 기반시설에 대한 투자가 더이상 이루어지지 않는 상황이 도래할 수 있음

인구가 감소하는 지역의 행정력 및 치안 기능이 약화되면서 지역이 슬럼(Slum)화되는 상황이 도래할 수 있음. 도시와 지역 간의 격차가 늘어나 도시로의 인구 쏠림 현상이 증가

Pain Point와 Needs

지역에 인구가 거의 없는 상황에서 늘어나는 고령인구, 일인 노인 가구 등에서 고독사에 대한 염려가 증가하며 외로움 등으로 인한 정신, 정서적 지원 수요가 증가함

기반시설에 대한 투자 및 사회 인프라의 철수로 인해 복지와 의료의 사각지대가 늘어남

지역에서 살아가고자 하는 의지가 있다하더라도 양질의 일자리가 없어 지역에서 생계를 유지할 방법이 사라짐

치안에 대한 걱정, 범죄에 노출될 위험 등이 증가하여 여성, 아동, 노인 등이 특히 불안감을 많이 느끼게 됨

아동인구의 감소로 인해 교육기관이 줄어들고 교육을 이유로 타지로 이주할 수밖에 없음

사회서비스 제공 방향

지역 고령화로 인한 노-노 돌봄 증가에 대한 대응 방안을 마련. 특히 돌봄의 대상이면서 돌봄을 제공하고 있는 노령계층에 대한 지원방안 마련

지역 인프라가 약화됨에 따라 비어있게 되는 지역의 필요를 일자리로 연결 하여 자립의 의지가 있는 지역 주민들의 일자리를 확보 할 수 있는 방안을 마련

젊은 인구의 유입을 촉진할 수 있는 정착 프로그램의 고도화

F. 사회에 진출한 다문화 2~3세

대상자 전망

2016년 다문화가정 학생 수 99,186명. 2007년 14,654명에 비해 6배 증가. 급증하는 추세(여성가족부, 2017)¹⁴³⁾

90년대에 급증한 다문화 가정의 2세들이 성인이 되면서 대학입학, 취업 등 사회진출 활발함. 연예계, 스포츠 등에서 두각을 드러내고 있음

4. 유망 사회서비스 분야 도출

나. 미래 트렌드 분석을 통한 니즈 도출

대상자 전망
한편으로는 여전히 언어문제, 정체성 혼란, 문화 차이로 또래와 어울리기 어려움 등의 어려움을 겪고 있음. 고등교육 진학률도 다문화 가정 학생은 일반 가구 자녀에 비해 현저히 낮음
현재 1천여 명이 현역병으로 근무하고 있는데, 2025년을 넘어서면 연평균 8천여 명의 다문화 장정이 입대할 것으로 추산됨(이희용, 2016) ¹⁴⁴⁾
예측되는 상황
다문화 가정 및 이주인구의 자녀 세대 중 학업에서 소외된 사람들이 새로이 취약계층에 편입될 수 있음
사회, 문화적 정체성의 혼란과 사회적 편견 극복 등을 위해 정신적, 사회적 돌봄의 수요가 증가
조직 및 사회 내에서의 인권과 관련한 이슈가 사회적으로 증가하고 이에 대한 조정과 관리에 대한 요청이 늘어남
Pain Point와 Needs
학업기회 및 취업 기회에 있어서의 평등한 대우를 받고 싶음
자신의 부모가 가진 문화적 근본과 뿌리에 대해 학습하고 싶고 정체성 혼란에 대한 지원을 받고 싶음
새로운 조직, 환경에 적응하는 데 많은 시간이 걸리고 차별에 대한 두려움을 항시 가지고 있음
사회서비스 제공 방향
교육과정에서 다문화, 이주자 자녀에 대한 전담 인력을 확보
사회통합의 대전제 아래 미등록 이주민들의 자녀들에 대한 사회보장과 지원을 확대하고 성인 이후의 삶의 경로에 대한 대책 마련
사회 각 조직, 단체, 일자리 등에서 문화적 다양성과 인권에 대한 교육을 의무화

G. 환경 재난, 재해 피해자			
대상자 전망			
UN 국제전략기구(UN ISDR, International Strategy for Disaster Reduction)에 따르면 지난 20여 년(1995~2015)동안 기후 관련 재난으로 목숨을 잃은 사람들은 전 세계적으로 60만 명에 달하는 것으로 조사됨			
기후와 관련된 재난은 홍수와 태풍, 전염병 등으로 특히 홍수와 태풍 등에 대해서는 아시아 지역의 사람들이 큰 영향을 받고 있음. 또한 열사와 한파 등도 새롭게 등장하는 기후 변화로 인한 재난 재해로서 우리나라의 경우 이상 폭염, 한파 등으로 인해 연도별로 환자 및 사망자가 크게 차이 나고 있음			
<표 4-11> 폭염, 한파로 인한 환자(사망자) 숫자			
원인	년도	환자(사망자)	비고
폭염	2016	2,125명(17명)	온열 질환자 약 2배 증가
	2015	1,056명(11명)	
한파	2015	483명(26명)	한랭 사망자 약 2배 증가
	2014	458명(12명)	
출처: 국무조정실, 기상청(2017)			
2016년과 17년에 일어난 경상도 지역의 지진 피해를 통해 우리나라도 지진에 안전지역이 아니라는 인식이 확산됨			

예측되는 상황
기후 변화로 인해 냉열, 난방에 대한 수요가 증가함에 따라서 환경의 변화에 취약한 고령자나 경제적으로 취약한 계층 등이 가장 큰 피해를 받을 위험 존재
고온, 한파 등으로 인한 생산성 저하 및 경제 침체 등의 문제 발생. 실제 미국에서 2014년에 발행한 기록적 한파로 인해 전체 GDP의 0.3%로 추정 변화하는 기후 환경 등으로 인해 새로운 전염병이 발생하거나 질병의 전파속도가 변화하는 등 보건관련 대책에 대한 정책 수요가 증가
Pain Point와 Needs
재난 피해 비용에 대한 경제적 부담 증가 및 외부활동 감소로 인한 취약계층 일자리 감소 우려
식품안전에 대한 관심이 높아지고 관리에 대한 비용이 증가
전염병 등 확산을 예방할 수 있는 체계적 대비와 발생 시 피해를 최소화 할 수 있는 절차가 필요
재난 재해 지역 주민에 대한 정서적 피해(트라우마) 치료
사회서비스 제공 방향
재난·재해에 대한 체계적인 대응 시스템 및 매뉴얼 등 마련하고 이에 대한 지속적인 교육과 홍보가 필요
노인, 장애인 등 재난·재해에 특별히 취약한 계층에 대한 맞춤형 대책을 준비
재난관련 학과 개설, 전문 인력 양성



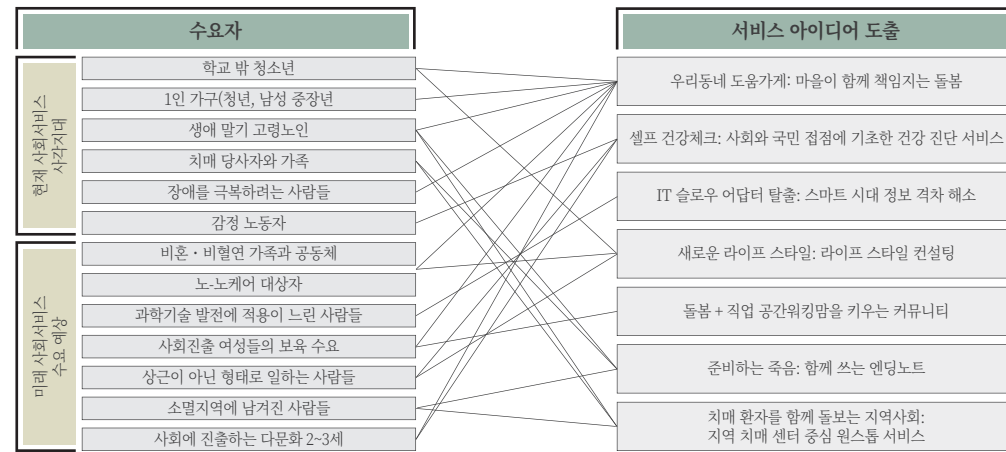
4. 유망 사회서비스 분야 도출

다. 유망 서비스 개발 아이디어선

□ 서비스 아이디어 도출

- 현재 사회서비스 사각지대 분석과 미래 사회 예측을 통한 수요 예상자들에 대한 현황, 페인 포인트(Pain Point) 및 니즈(Needs) 등에 대한 분석 자료들을 바탕으로 아이디어선 작업을 통해 서비스 아이디어를 도출함

[그림 4-34] 서비스 수요자를 바탕으로 한 서비스 아이디어 도출



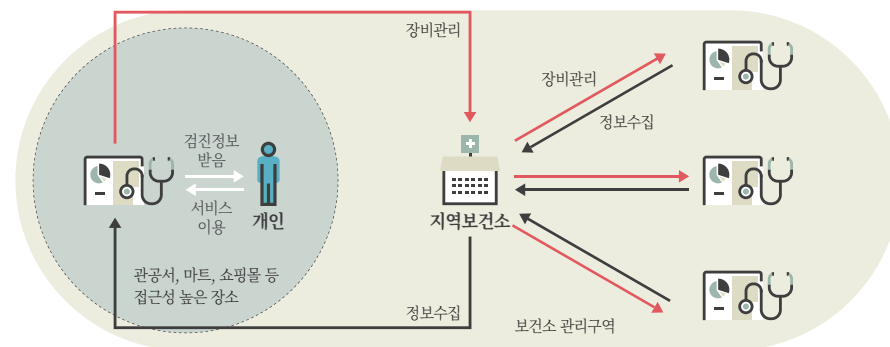
(1) 사회와 국민접점에 기초 건강진단 서비스: “셀프(Self) 건강진단”

1) 서비스 예시

□ 셀프 건강진단 키오스크 서비스

- 대중의 접근성이 용이한 공간에 키오스크를 설치하여 누구나 저렴한 가격에 간단한 건강 검진 및 문진서비스를 받을 수 있도록 함
- 개방형 서비스가 아니라 프라이버시를 보장 받을 수 있는 소형 공간을 확보하여 검진 결과는 보안정보로 관리하고 개인기기(모바일 등)로 받을 수 있도록 함

[그림 4-35] 셀프 건강진단 서비스 개념도



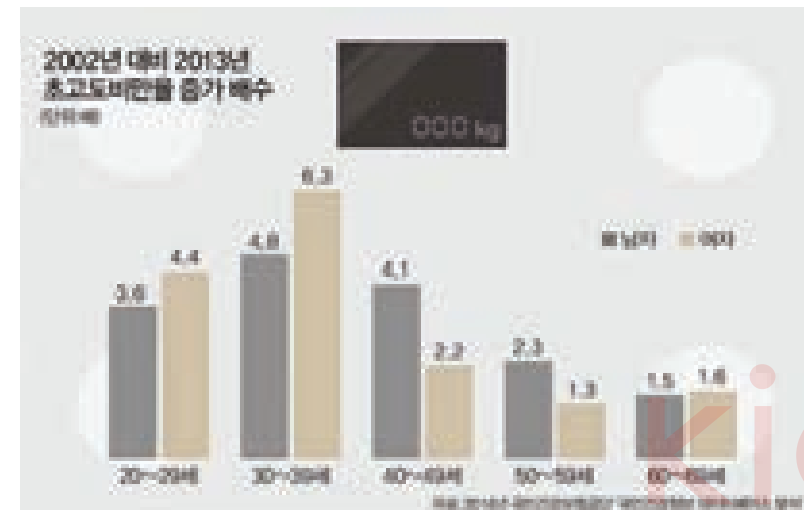
- 개인 동의 시 지역 보건소 등 관계 기관과 정보를 교류할 수 있도록 하여 지역 건강 증진 및 국민건강 기초자료로 활용할 수 있음. 관리는 지역 단위 보건소 등이 주체가 되어 운영
- 건강검진 진단과 함께 정신건강에 대한 상담의 창구로도 활용 가능
 - 최근에는 간단한 심리 상담을 문자로 주고받는 서비스¹⁴⁵⁾ 등 사회적 시선이 부담스러운 사람들이 보다 쉽게 접근할 수 있는 상담창구의 운영이 늘어나고 있음. ‘트루스트’라는 문자 상담 서비스는 텍스트 기반의 심리상담을 진행하는 소셜벤처로, 메신저 형태로 상담이 가능해 접근성이 좋고 응답이 빠르며 오프라인과의 연계도 진행(안경은, 2016)
 - 정신건강과 관련한 도움이 필요한 사람들에게 심리적 상담 혹은 안정을 취할 수 있는 점점으로 활용할 수 있음

2) 수요자 니즈

□ “혼자 살면서 건강을 챙기기 힘들다.”

- 1인 가구 청년들의 취약한 영양섭취 등으로 인해 향후 관련 질병에 대한 의료비 지출이 늘어날 가능성이 있음. 1인 가구 청년들의 식사 행태인 ‘혼밥’(혼자서 먹는 밥)은 즉석조리나 간편식이 주를 이루고 있고 이에 따른 영양 불균형, 비만 등의 위험성도 높아지고 있음
- 혼자 지내는 사람들은 영양가 있는 식사를 하기 어려운 조건, 건강에 대해 정보를 교류하거나 신경 써줄 수 있는 상대가 없고, 지속적인 관리도 어려움

[그림 4-36] 2002년 대비 2013년 초고도비만을 증가 배수



출처: ‘앉아서 아프고 아파서 서려운 청춘’ 시사인, 2017.04.04. 변진경

□ “정신 건강에 대한 상담을 하고 싶지만 진료의 문턱을 넘기가 힘들다.”(보건복지부, 2017. 04. 11)

- 성인 4명 중 1명은 평생 1번 이상 정신질환을 겪음(남성 28.8%, 여성 21.9%)¹⁴⁶⁾ 하지만 정신건강 문제로 전문가와 상의한 적이 있는 경우는 전체의 9.6%. 정신건강서비스 이용률은 미국 43.1%, 호주 34.9% 등에 비해 낮은 수준임

4. 유망 사회서비스 분야 도출

다. 유망 서비스 개발 아이디어션

“정신질환도 신체질환과 마찬가지로 조기 발견과 치료가 완치와 회복을 위한 가장 중요한 방법”이며, “정신질환에 대한 인식개선과 더불어 정신보건서비스의 문턱을 낮추는 것이 무엇보다 중요하다”(전남대학교 김성완 교수)

3) 서비스 특성

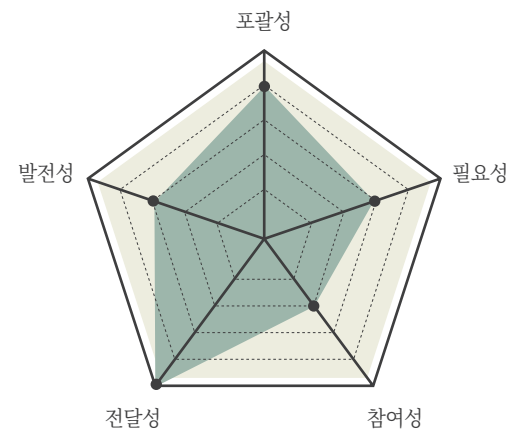
□ 다양한 계층이 쉽게 접근할 수 있는 자동화 서비스

- 바쁜 현대인, 특히 조직적인 건강관리나 서비스를 받기 힘든 자영업자, 비정규직, 일용직 근로자 혹은 주부 등도 적은 비용으로 항상 오가는 동선 안에서 건강검진을 이용할 수 있는 장점이 있어 접근성을 개선할 수 있음
- 셀프 건강체크 개념으로 부스 내에서 검진이 자동화되어 검진 결과를 바로 확인할 수 있고, 결과를 온라인을 통해 검진자 개인 및 지역 보건소 등과 함께 관리할 수 있기 때문에 개인의 건강관리는 물론 지역단위의 건강관리도 보다 체계적으로 진행할 수 있는 데이터를 확보할 수 있음

□ 대면서비스를 어려워하는 트렌드를 반영

- 최근 젊은 세대는 ‘디지털 네이티브’ 세대로 대인서비스 보다 온라인을 통한 비대면서비스에 더 익숙하고, 최근 트렌드는 이러한 비대면서비스를 지원하는 플랫폼 형태의 서비스들임. 더불어 혼자서 병원에 가거나 특히 민감한 영역에 있어 자신을 오픈한 것을 어려워하는 경향이 있음
- 비록 간단한 건강관련 진단과 심리적 위안을 줄 수 있는 힐링 서비스를 제공 받는 것일지라도 점차 늘어나는 20-30대 성인병, 정신질환 등에 대한 조기 파악에 효과적일 수 있음

[그림 4-37] 사회서비스 모델 평가_셀프(Self) 건강진단



4) 해외사례

□ CarePro(일본)

- CarePro(<http://carepro.co.jp/>)는 보건·복지와 관련한 서비스를 제공하는 일본의 사회적기업이다. 도심 마트, 쇼핑센터 등 사람들의 유동이 많은 곳에 부스를 차려 놓고 간단한 건강검진(혈당, 콜레스테롤, 골밀도 등)을 할 수 있음. 가격은 500엔(한화 약 6,000원)
- 이 회사의 설립자인 카와조에 타카시(川添高志)는 간호의료 학부 출신으로 병원에서 근무하며 더 빨리, 더 쉽게 검진을 받을 수 있었다면 중증으로의 진행을 막을 수 있었던 사람들을 보았음. 특히 건강에 관심이 높지 않았던 젊은 사람, 건강검진 비용이 부담스러운 일용직근로자나 시간적 여유가 없는 자영업자 등에게 이러한 서비스가 필요할 것이라 생각했음
- 검사 결과를 스마트폰이나 컴퓨터를 통해 전송 받을 수 있으며 개인이 검사 받은 이력 관리가 가능하기 때문에 데이터를 통해 건강 추이를 지속적으로 관리할 수도 있음. 일본의법제상 의료진이 아닌 사람이 의료행위를 할 수 없지만 개인이 직접 채혈을 해서 건강 정보를 확인하는 것은 가능하기 때문에 셀프 건강체크방식을 도입했음
- 이 서비스는 2016년 1월 말 현재 약 34만 명이 서비스를 이용했고 최근에는 인도 등 의료접근성이 취약한 해외에 진출해 서비스를 진행하고 있기도 함

□ My Family Health Portrait(미국)

- 미국 보건복지부(Department Health and Human services)에서 제공하는 가족력 확인서비스로, 중요한 질병에 대한 가족력 정보를 입력하면, 유의해야 할 건강 및 질환에 대한 정보가 출력됨
- 이 페이지에서는 개인의 가족력에 대해 정보를 관리할 수 있는 개인화된 페이지를 제공하고 이를 활용할 수 있는 가이드를 제공

[그림 4-38] 사람들이 많이 모이는 곳에 설치된 CarePro 부스



출처: CarePro 페이스북페이지 갈무리(<https://www.facebook.com/carepro/>)

4. 유망 사회서비스 분야 도출

다. 유망 서비스 개발 아이디어션

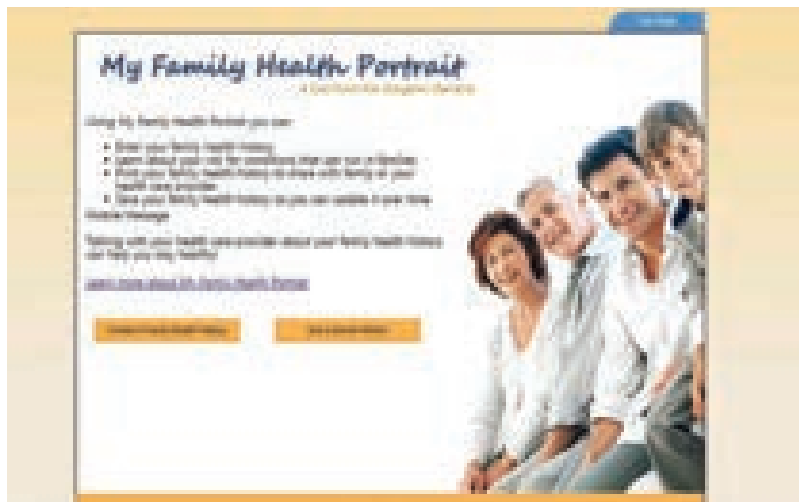
[그림 4-39] CarePro 자가채혈 장면



출처: CarePro 페이스북페이지 갈무리(<https://www.facebook.com/carepro/>)

- 이 페이지에서는 개인의 가족력에 대해 정보를 관리할 수 있는 개인화된 페이지를 제공하고 이를 활용할 수 있는 가이드를 제공
- 가이드에서는 특히 가족 간 대화를 통해 가족력과 질병의 관리에 대해 이야기 하는 과정에 대해서 중요하게 다루고 있음
 - 이 서비스는 질병을 관리하기 위한 도구이기도 하지만 동시에 가족 간에 이야기 해 보지 않았던 서로의 질병에 대한 대화를 하고 그 과정에서 서로를 더 알아갈 수 있도록 돕고 있음

[그림 4-40] My Family Health Portrait



출처: 웹사이트(<https://familyhistory.hhs.gov/FHH/html/index.html>)

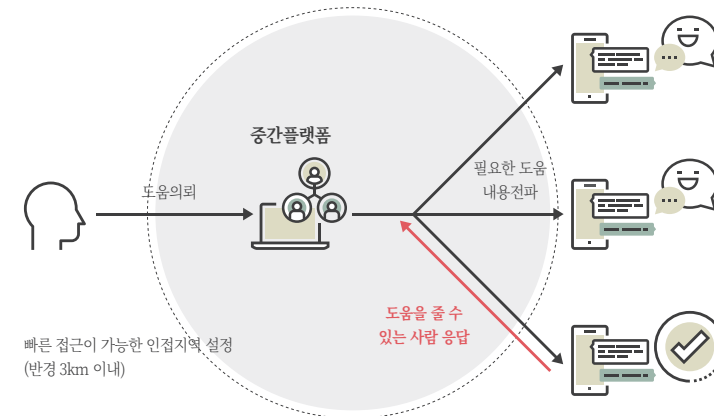
(2) 자립 네트워크 구축: “마을이 함께 책임지는 돌봄”

1) 서비스 예시

□ 지역 단위 Peer to Peer 돌봄 서비스

- 가족과 공동체의 붕괴에 따라 돌봄이 필요한 대상을 위해 가족의 기능을 대신하여 이웃과 타인이 돌봄에 참여할 수 있는 서비스
- 타인의 돌봄에 참여하도록 유도하는 개인적 대면서비스이지만, 개인이 타인의 돌봄에 대해 너무 많은 책임을 지지 않도록 플랫폼을 통해 중개함
- 지역단위로 가입자를 유치하여 ‘도움을 받는 사람’과 ‘주는 사람’이 가까운 곳에서 서로 연결될 수 있도록 함
- IT에 익숙하지 않은 고령자 등 취약계층 ‘도움을 받는 사람’은 그들에게 익숙한 전화 등으로 도움을 청하고, ‘도움을 주는 사람’은 모바일 앱 등을 활용한 플랫폼에서 손쉽게 자신 이 도움 활동에 참여할 수 있도록 설계
- 도움에 참여하는 이들이 인센티브를 받을 수 있도록 보상체계 마련

[그림 4-41] 지역단위 P2P 돌봄 서비스 모형도



- 서비스를 제공 받은 후에는 상호가 서로에 대한 평가를 할 수 있도록 해서 서비스의 질을 유지하고, 서비스 제공자들도 감정노동으로 인한 어려움을 표현할 수 있도록 설계. 상호가 마음에 드는 서비스였다면 차후에도 지정하여 연결할 수 있도록 지원

2) 수요자 니즈

□ “도움이 필요할 때 도움을 청할 사람이 없다.”

- 한국은 사회적 관계가 취약

- 2016년 경제협력개발기구(OECD) 사회통합지표에 의하면, 한국은 사회적관계 부분에서 10점 만점 중 0.2점을 받아 최하위를 기록했음. ‘곤경에 처했을 때 도움을 받을 가족이나 친구가 없다’는 답변은 전체의 27.6%로 OECD 회원국 중 가장 높은 수치임. 특히 50세 이상에서는

4. 유망 사회서비스 분야 도출

다. 유망 서비스 개발 아이디어션

40%로 OECD 평균 12%보다 30% 높은 수치를 기록했음

- 이러한 상황에 영향을 주는 요소가 다양하지만 대표적으로 가족구조의 변화가 영향을 끼치고 있는 것으로 보임
 - 2035년 한국의 1인 가구 비중은 36.3%로 예측되는데 이는 일본(37.2%)보다는 낮지만 비슷한 시기 영국(2039년, 30.7%), 캐나다(2036년 30.4%)보다는 높은 수준. 급격히 늘어나고 있는 노인계층의 경우 어려울 때 의지할 수 있는 관계로 가족과 친인척을 가장 많이 선택(65.7%)했지만 가족기능이 약화되면서 의지할 대상이 사라지고 있음

[그림 4-42] 한국의 사회통합지표 영역별 수준 국가 간 비교



주 :
 1) 사회통합지표는 11개 영역과 그에 따른 세부 하위지표들로 구성되며, 각 영역별로 국가 간 비교가 가능하도록 표준화된 점수(0부터 10까지)
 2) OECD 34개국 중 최상위 국가로 스웨덴(파란색), 최하위 국가로 멕시코(노란색), 그리고 한국(빨간색)과 OECD 평균(초록색)을 제시함
 출처: 이만우(2016)¹⁴⁷⁾

□ “하고 싶은 일이 있지만 혼자만의 힘으로는 어렵다.”

- 현장인터뷰에서 고령노인들은 쇠약해지는 신체적 한계로 인해 자신이 원하는 일들에 대한 기대를 접어야 하는 데에서 어려움을 호소
 - “다리만 안 이러면 복지관을 가지, 거기서 노래교실도 다녔어”(수요자인터뷰_권OO, 고령노인)
 - “정확한 제도 명칭을 모르니 '병원에 가고 싶은데 동행해 줄 수 있느냐'고 묻는다.”(공급자인터뷰_나구원, OO동주 민센터 복지담당공무원)
 - 좋은 서비스를 받았지만 이후에 다시 재차 서비스를 지정하여 받을 수 없는 경우도 있음.
 - “아무래도 제공을 해주는 사람은 처음 저를 보시니까. 장애 정도에 대해서도 잘 모르고”(수요자인터뷰_송OO, 장애인)
- 가까운 곳에서 지속적으로 서비스를 제공 받으며 만족도를 높여갈 수 있지만 현재 바꾸쳐 시스템은 그러한 지원이 불가함

3) 서비스 특성

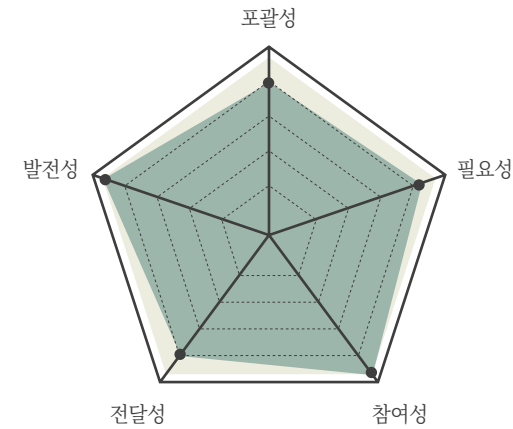
□ 지역기반의 서비스를 통해 공동체를 통해 사회적 필요를 채우는 모델 지향

- 자문을 통해 만난 전문가들은 사회가 채울 수 없는 사회서비스의 욕구를 공동체적 방법을 통해 해결해 나가는 모델의 중요성과 가능성을 강조
 - “사회서비스는 대인 관계성이 중요하므로 공유경제 같은 공동체 개념이 이상적이겠다.”(전문가 인터뷰_백종만)
 - “공동체 마을이 일본 방송에서 나오는 것을 본 적이 있는데 좋은 것 같다. 케어해주는 사람들도 일자리를 얻고, 어른들도 익숙한 동네에서 살 수 있는 마을에서 운영하는”(공급자인터뷰_구OO, 요양원장)

□ 상호평가를 통해 서비스의 질을 유지

- 해외의 경우 사회서비스를 제공 받는 소비자의 선택권을 보장하는 쪽으로 플랫폼이 발전하고 있음. 서비스를 제공 받은 후 제공자를 실시간으로 평가하고 이 평판이 다른 사용자들의 선택에도 영향을 줌
- 서비스 제공자도 좋은 평가를 받으면 자신의 수당을 높일 수 있고 더 많은 일을 받을 수도 있어서 자연스럽게 서비스의 질이 유지 되는 효과를 가져옴. 상호평가를 통한 서비스 질의 유지는 최근 만들어지는 다양한 O2O(Online to Offline)서비스의 기반이 되고 있음

[그림 4-43] 사회서비스 모델 평가_마을이 함께 책임지는 돌봄



4) 해외사례

□ Sharing Zone(호주)

- 셰어링 존은 호주의 사회혁신 중간지원 조직인 호주사회혁신센터(TACSI: The Australia Centre for Social Innovation)가 인큐베이팅 하고 있는 시범 서비스임
- 셰어링 존은 일정한 지역단위를 기반으로 설계, 운영되는데 크게 1)관심사 중심의 연결망을 구성하는 셰어링 존 구축 팀과 2)지역 기반의 돌봄 시스템 구축을 두 축으로 구성



4. 유망 사회서비스 분야 도출

다. 유망 서비스 개발 아이디어션

- 관심사 중심으로 웨어링 존을 구축하는 팀의 활동: 대상 지역이 정해지면 관심사 연결 미팅, 가가호호 방문 및 파티, 축제 등 이벤트 등을 통해 주민을 직접 만나고 'Would you like to'라는 전용 앱을 통해 개개인의 관심사를 수집. 매니저들은 관심사들이 연결되는 지점을 찾아 서로의 필요가 맞는 주민을 연결
- 지역 기반의 돌봄 시스템을 구축하는 팀 활동: 지역 내에 돌봄 역할을 맡을 의지가 있는 사람들을 조사하고, 지역 내 돌봄과 관련한 크고 작은 일자리 수요를 조사. 여기에 연결 할 수 있는 사람들을 배정함.
 - 예를 들어 한 주민은 자신의 지역 내에 5명의 노인을 돌보는데 가정방문, 함께 장보기 등의 역할을 수행하며 지자체 등으로부터 대가를 지불 받는 구조임

[그림 4-44] 관심사 네트워크 구축하기 위한 주민 만남과 앱을 통한 정보 수집



[그림 4-45] 돌봄 네트워크 구축하기 위한 주민 필요 파악과 역할분배

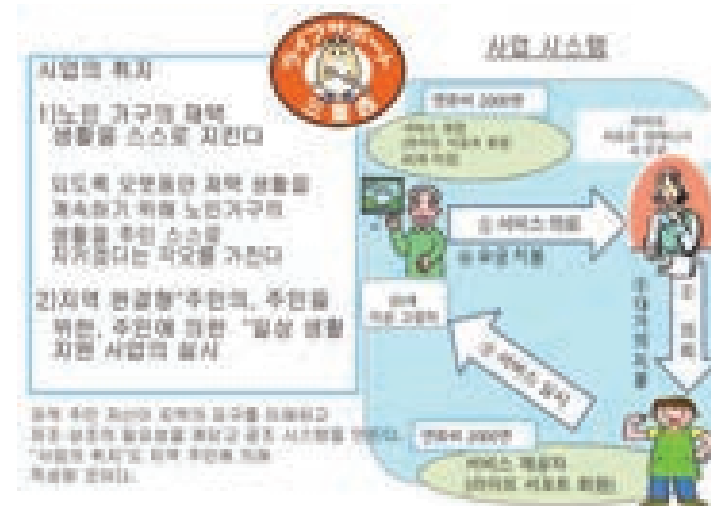


출처: Sharing zone 소개 팸플릿(<http://www.tacsi.org.au/wp-content/uploads/2014/08/GL6-Sharing-Zone.pdf>)

□ 라이프서포트 미애니시(일본)

- 라이프서포트 미애니시는 일본의 오키카치시에서 운영하는 복지 법인임
- 노인의 고립을 방지하고 생활에 필요한 서비스들을 제공하기 위해 지역에 마련된 노인 거점공간에 노인 당사자들과 주민들이 함께 모여 논의하고 운영
- 노인들이 재택 생활을 유지하기 위해 필요한 서비스를 의뢰하고 사무국을 통해서 지역 주민들이 서비스 제공자로 나설 수 있도록 중개
- 서비스를 제공 받는 사람과 주는 사람 모두 회원으로 연회비를 내고 있는데 이는 지역의 문제를 지역 스스로 함께 해결해 나가겠다는 의지가 담겨있음

[그림 4-46] 라이프 서포트 미애니시 사업의 개요



출처: 2016 고령친화서울 국제포럼 자료집(2016), 서울시 복지재단

- 대상이 되는 서비스는 쓰레기 버리기, 집 청소, 식사배달, 야외작업 및 진찰 동행 등 간단하면서도 혼자서는 고령 노인에게 꼭 필요한 서비스가 주를 이루고 있음
- 서비스 요금은 쓰레기 버리기에는 1회 50엔(약 600원), 이야기 상대 300엔(약 3600원), 진찰 동행 2,000엔(약 24,000원) 등

□ 차일드 케어(Child Care)(영국)

- 차일드 케어는 보육과 관련한 다양한 필요를 가진 수요자와 공급자를 연결해 주는 플랫폼으로, 이곳에서 찾을 수 있는 차일드 마인더 (Child Minder)는 하루 2시간 이상 자기 집에서 아이를 돌보는 사람을 지칭함

4. 유망 사회서비스 분야 도출

다. 유망 서비스 개발 아이디어션

- 차일드 마인더는 보육사나 어린이집과는 다른 개념이며 5세 이하 학령기 아이들을 가르치고 보호해 주는 사람으로 인증 받은 기관으로부터 자격을 취득해야 함
- 홈페이지에서 보육의 내용(종일보육, 등하원지도, 개인 교습 등)과 집에서의 거리 기타 필요한 내용(운전면허 소지여부, 공급자의 성별, 시간대 선택이 자유로운 사람 등)을 조합하여 자신에게 가장 적합한 제공자를 찾을 수 있음
- 서비스를 받은 후에는 사용자가 서비스의 내용을 평가하여 평가점수를 매길 수도 있으며 개별 제공자들의 자세한 프로필도 검색해 볼 수 있음

[그림 4-47] Child care 홈페이지 내 서비스 제공자 프로필 검색 페이지



출처: Child Care 홈페이지(<https://www.childcare.co.uk>)

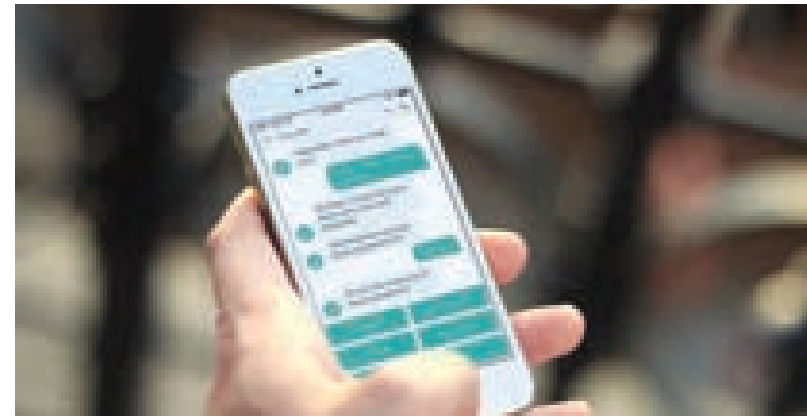
(3) IT기술 슬로우어답터(Slow-adopter) 탈출: “스마트시대 정보격차 해소 서비스”

1) 사회서비스 개요

□ AI 기반의 대화형 챗봇(Chatbot) 플랫폼¹⁴⁸⁾

- 급변하는 모바일 기술에서 뒤처지기 쉬운 취약계층 및 노년층을 위한 서비스
- AI 기반의 대화형 챗봇 플랫폼을 활용하여 온·오프라인으로 실생활에서 필요한 모바일·웹에 대한 간단한 학습과 기술을 지원하는 서비스

[그림 4-48] 챗봇 서비스



출처: Digital Trends 홈페이지¹⁴⁹⁾

- 이미 챗봇은 금융이나 유통 영역에서 상품이나 서비스에 대한 문의 및 고객 불만 등을 처리하기 위해 제공되고 있으며, 최근 IBM의 '왓슨'(Watson)과 아마존의 '알렉사'(Alexa), 아이폰의 '시리'(Siri)처럼 AI의 발전을 기반으로 하여 사용자의 필요를 이해하면서 커뮤니케이션하여 문제를 해결해주는 기술이 급성장하고 있음
- 특정 번호로 통화하거나, 문자 전송 및 메시지를 통해 모바일 기기나 기술로 인해 겪는 어려움에 대한 해결책을 요청하면 챗봇이 단시간 내에 필요한 정보나 지원을 제공
- 챗봇은 '딥러닝'(Deep-learning) 알고리즘의 AI를 기반으로 하여 데이터를 축적하고 이를 스스로 분석해 솔루션을 제시할 뿐만 아니라, 각 사용자의 문제 패턴을 분석하여 맞춤형 정보를 사전적으로 제공할 수 있음
- 챗봇으로 정확한 해결이 어렵거나 물리적 서비스가 필요한 경우에는 지역에서 상호간에 필요한 작은 도움을 서로 이어주는 '타임뱅크' 개념의 자원공유 플랫폼을 활용하여 면대면 서비스를 공급

2) 수요자 니즈

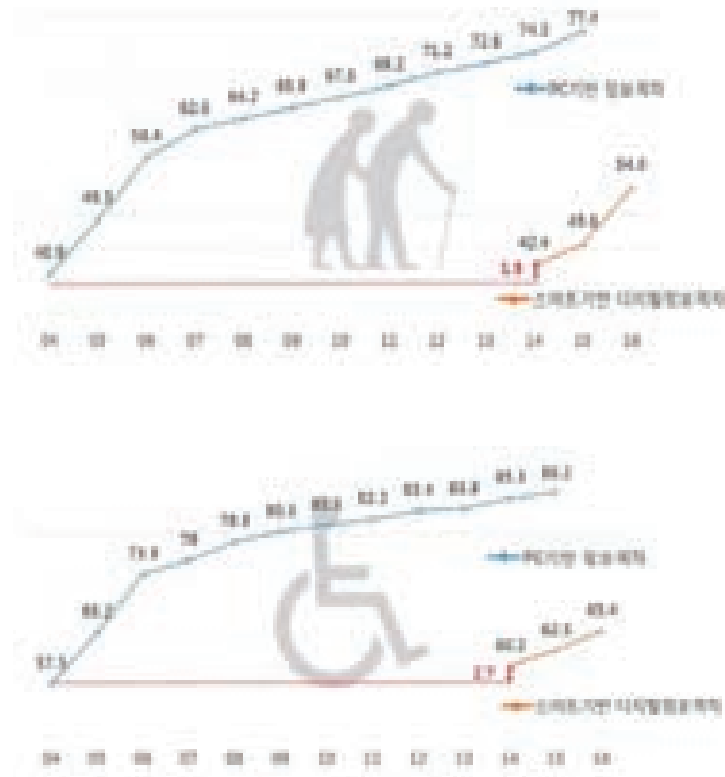
□ 제4차 산업혁명 시대, 디지털 세대격차의 가속화

- 제4차 산업혁명과 사물인터넷(IoT) 시대에 접어들면서 전문가 영역에 속했던 인공지능, 빅데이터, 핀테크가 상업화되고, 모바일 서비스가 일상화되는 속도가 가속화됨
- 공공 및 민간의 정보화 교육 등의 성과로 실생활에서 필요한 일상적이고 보편적인 용도의 웹 활용도는 개선되고 있으나, 최근 인터넷 웹이 아닌 모바일 웹과 어플리케이션 위주의 서비스가 일반화되면서 기술의 발전에 적극적으로 따라가지 못하는 계층이나 세대에게 부담이 가중되고, 이에 세대간 디지털 격차는 벌어질 가능성이 높아짐
- 아래 그림은 장애인과 장노년층의 PC기반 정보격차와 스마트기반 디지털 정보격차의 추세를 보여주는 것으로, 2020년 스마트기기 중심으로 IT 서비스 이용 환경 변화에 따라 고령층과 장애인 등의 PC격차가 스마트 격차로 옮겨가 지속됨

4. 유망 서비스 분야 도출

다. 유망 서비스 개발 아이디어선

[그림 4-49] 장애인과 장노년층의 정보격차 추이



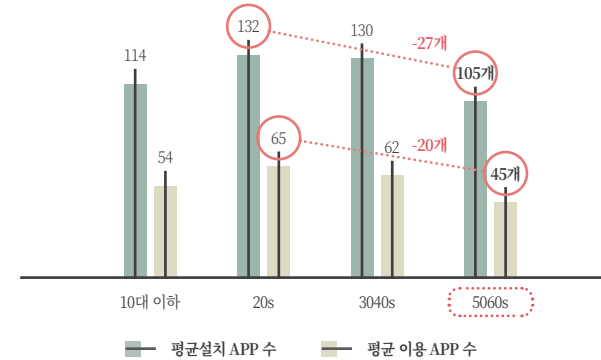
출처: 2020지능정보격차해소 종합계획(안), 한국정보화진흥원

• 정보화 사회에서 정보 격차는 장기적으로 개인의 사회적·경제적 격차의 원인으로 작용함. 스마트폰, 태블릿PC 등 디지털 기기가 보편화되면서 이를 수월하게 활용하는 계층은 더 많은 지식을 갖게 되고 소득도 증가함. 반면 디지털 기기를 이용하지 못하는 사람은 지식과 소득이 감소하여 계층 간 격차가 더욱 커지는 현상이 심화될 것으로 예측

□ 디지털 세대격차로 인한 노년층의 사회경제적 소외 증가

- 노년층의 경우 스마트폰의 기본적인 기능을 활용하지 못해 '요금 폭탄'을 맞거나, 작은 기능을 바꾸는데도 주변의 도움이 필요한 상황에 맞닥뜨리는 경우 발생
- 금융 서비스를 비롯하여 일상생활의 많은 서비스가 모바일 위주로 옮겨간다면 기기나 서비스 사용에 어려움을 느끼는 대다수의 노인들은 지속적인 소외감을 느끼게 됨

[그림 4-50] 연령별 모바일 App 설치 및 이용 개수



출처: 2016, Nielsen Koreanclick Mobile Behavioral Data

- 서울시 120다산콜센터 전화나 SNS를 통해 간편히 해결하거나 전문가의 직접적 도움을 구할 수도 있는 등 난이도 혹은 사용자 선호에 따라 다양한 서비스 지원 방식이 필요함

3) 특성

□ 급변하는 IT 환경에 대비하는 사전적 서비스

- 베이비붐 세대가 노년층으로 편입됨에 따라 앞으로 고령자 정보기술 이용에 대한 사회적 수요는 더욱 증가할 것으로 기대됨. 급변하는 ICT 환경 속에서 이러한 수요를 어떻게 충족시킬 것인가에 대한 사전적 서비스가 될 수 있음

□ 누구나 지역에 관계 없이 접근가능한 높은 활용성

- 디지털 정보화 역량을 키우기 위해 IT 기기 보급이나 교육 등이 실시되고 있으나, 이러한 서비스 혜택을 받는 대상층이 한정되어 있으며, 만 55세 이상 국민의 디지털 정보화 역량은 전체 국민의 54% 수준에 머무르고 있음
- 이러한 경향은 도시 지역보다 군 단위 지역으로 갈수록 심화되는데, 이는 기존의 지원이 인구가 집중되어 있는 도시지역에 집중되어 있기 때문임. 위 서비스는 누구나 쉽게 사용할 수 있는 챗봇을 기본으로 활용함으로써 지역과 계층, 연령이나 지역별 인프라 격차와 관계 없이 서비스 접근이 가능함

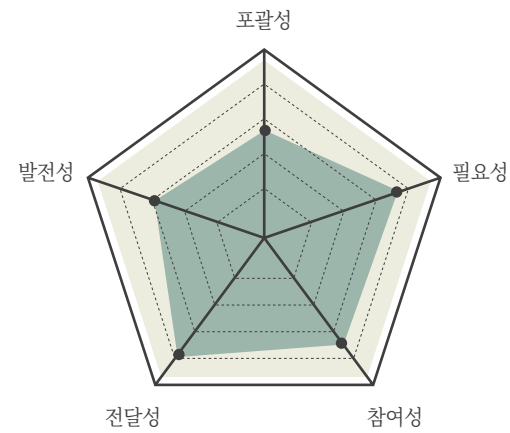
□ AI 기술 발전에 따른 높은 서비스 발전 가능성

- AI 기술은 사용 데이터가 축적됨에 따라 장기적으로 개인 맞춤형의 더욱 유용한 솔루션을 제공할 수 있다는 장점을 가지며, 서비스 품질은 물론 이용자의 서비스 편의가 향상될 수 있음

4. 유망 사회서비스 분야 도출

다. 유망 서비스 개발 아이디어션

[그림 4-51] 사회서비스 모델 평가_스마트 시대 정보격차 해소 서비스



4) 해외사례

□ 오츠(Older Adults Technology Services, OATS, 미국)

- 뉴욕시를 중심으로 디지털 시대 이전에 태어난 고령자들을 위한 무료 IT 교육 코스를 제공하는 미국 비영리 기관임. 고령자에게 특화된 프로그램을 제공하는 비영리 조직으로 미국 내 가장 큰 규모로 인정받고 있음. 프로그램 접근성을 높이기 위해 도서관, 공공학교, 노인센터 등 지역 공공기관 및 단체들과 협력하여 무료 IT 기술교실을 진행하고 있음
- 이메일 사용, SNS 활용, 모바일 기기 사용과 같은 일상 생활에 필요한 IT 교육 뿐만 아니라, 온라인 금융사기 예방 교육 등 급변하는 IT 환경 속에서 필요한 다양한 콘텐츠를 개발·제공하고 있음
- 2013년에는 ‘시니어 플래닛’(Senior Planet)이라는 온라인 플랫폼을 론칭하여 노년층을 위한 정보와 자원을 공유하고 있음. 전문 칼럼니스트들이 건강, 성, 예술과 디자인, 시니어 스타일, 여행과 엔터테인먼트 등 다양한 주제로 칼럼을 싣고 있으며, 매달 평균 13만여 명이 방문함

[그림 4-52] 시니어플래닛 웹사이트



출처: 시니어플래닛 웹사이트(www.seniorplanet.org)

- 웹사이트의 성공을 바탕으로 2013년 오프라인 공간인 ‘시니어 플래닛 익스플로레이션센터’(Senior Planet Exploration Center)를 개소하여, 노인들의 평생학습을 위한 거점공간으로 활용하고 있음. 뉴욕 첼시와 같은 도시의 주요한 장소에 위치하여 고령자들이 편하게 찾아와 필요한 정보나 오츠가 제공하는 IT 교육을 받을 수 있음

[그림 4-53] 오츠(OATS)의 시니어 플래닛 익스플로레이션 센터



출처: MichelleI Arnot(2016)¹⁵⁰⁾

4. 유망 사회서비스 분야 도출

다. 유망 서비스 개발 아이디어션

전 세계적으로 AI기반 챗봇(Chatbot) 활용 증가

- 글로벌 챗봇 시장은 연평균 24.3%의 성장률을 보이면서 빠르게 성장하고 있음
 - 이미 챗봇은 헬스케어, 미디어, 엔터테인먼트, 여행, 온라인 상거래 등 다양한 분야에 적용되고 있으며, 2016년에는 금융계가 가장 높은 챗봇 활용률을 보이고 있음
 - 국내에도 같은 경향이 나타나고 있으며, 거의 모든 금융권에서 챗봇 구축을 시작했고, 챗봇을 포함한 AI 혁신을 시도하고 있음(Jamie Park, 2017)¹⁵¹⁾
- 챗봇이 활용되고 있는 범위가 확장 중
 - 노스 캐롤라이나 혁신센터(iCenter)는 내부의 IT 업무지원부서의 일 중 일상적인 질문들을 처리하는 데 챗봇을 활용하는 파일럿 프로그램을 진행 중임. 접수되는 질의 중 89~90%가 비밀번호나 ID와 관련된 계정 질문과 관련되어 있음을 발견하고 챗봇을 활용하여 처리하고 있으며, 추후 AI기술을 접목하여 통상적인 요청뿐만 아니라, 인적 지원을 필요로 하는 복잡한 이슈에도 적용할 수 있을 것으로 전망함(Desouza & Krishnamurthy, 2017)¹⁵²⁾
- 공공영역에서도 챗봇을 활용하는 사례가 증가
 - 비자봇(Visabot)은 미국 이민법에 능통한 변호사 챗봇으로 미국법에 대한 이해를 바탕으로 개인의 조건 및 환경에 따라 비자를 올바르게 신청하는 것을 도와줌
 - 채팅을 통해 신청서 작성이 올바르게 되었는지 확인하고, 비자작성 시간을 절약할 수 있음
 - 호주 국세청은 2016년 3월 '알렉스(Alex)'라는 챗봇을 도입하여 시민들의 세금 관련 민원을 처리하고 있음. 백만 건 이상의 민원을 처리하며 뛰어난 성능을 보여주고 있어, 시민들의 필요를 충족하기 위한 정부의 사회서비스 전달과정에서 챗봇의 역할의 가능성을 보여주고 있음
- 현재 챗봇은 민간 기업분야에서 적극적으로 투자가 이뤄지고 서비스들이 개발되고 있고, 챗봇의 의사결정 구조(Decision Tree)나 자연어 처리 기능이 향상되면 공공영역의 사회서비스에 적용되어 기존의 사회서비스의 전달 범위나 이용성을 상당히 확장시킬 수 있을 것으로 기대됨

(4) N잡리의 사회 안전망 찾기: “새로운 노동자를 위한 사회적 포털 서비스”

1) 사회서비스 개요

N잡리를 위한 네트워크 포털

- 최근 평생 직장, 평생 직업이라는 개념이 사라지면서, 두 개 이상의 직업을 가진 'N(엔)잡리'¹⁵³⁾가 새로운 트렌드로 자리잡기 시작함
 - 하버드 비즈니스 리뷰가 5년 이상 여러 개의 직장을 갖고 살아온 사람 48명을 인터뷰한 글을 실으며 엔잡리에 대한 관심이 높아졌으며, 포브스는 2012년 칼럼에서 '멀티 커리어리즘(Multi-Careerism)' 현상을 소개하면서 돌을 벌기 위한 직업 외에 다른 활동을 별도로 추구하는 사람이 많아지고 있다고 전함(임하람, 2017)
- 이들은 자신의 가치를 스스로 찾고자 그에 맞는 여러 직업을 가진다는 점에서 프리랜서와 다른 의미를 가짐
 - 프리랜서가 소속 없이 자유롭게 일하는 사람을 일컫는 반면, N잡리는 여러 직장에 소속된 사람으로 각 일터에서 주도권을 갖고 일하는 사람을 지칭함

N잡리의 라이프스타일

[N잡리라는 개념을 만들어낸 홍OO씨의 인터뷰 중]
 “하고 싶은 것이 이렇게 많은데 왜 하나의 직장에서만 일해야 할까란 생각을 많이 했어요. 하나의 직업으로만 나를 설명할 수 없을거란 생각이 들었죠.”
 월요일과 목요일에는 A에 출근해 미디어커뮤니케이션 업무를 담당한다. 화·수·금요일에는 활동가 그룹인 B로 출근해 콘텐츠 매니저로 일한다.

N잡리의 라이프스타일

저녁과 주말에도 프로젝트 일로 바쁘다. 이밖에도 세상을 선하게 만드는 단체나 프로젝트에 투자하는 모임도 진행중이다. 이곳저곳 참석하고 있는 소소한 프로젝트 모임이 많다.”

출처: 김정훈, (2017.11.11), [이사람] 'N잡 대모험'에 나서다, MoneyS

- 일반 정규직이 아닌, 새로운 노동방식을 실현하는 주체로서 이들의 생활패턴 및 경제적 조건, 노동 환경으로 기존의 법 체계, 복지 시스템에서 예외적인 상황이 발생. 이로 인해 법 체계와 복지 시스템 내 새로운 정책과 서비스가 개발되어야 하는 데, 본 서비스는 다양한 노동을 위한 안전망을 국가와 사회가 만드는 것을 전제로 하는 사회서비스임
- 'N잡리'를 위한 네트워크 포털은 현재 법체계상 임금근로자도 아니고 자영업자도 아닌 제3의 영역에 속한 노동자인 N잡리를 위해 다음과 같은 서비스를 제공
 - 노동 계약 체결 시, 계약체계의 기본 기준이나 규정을 지킬 수 있도록 하는 고용지원 서비스를 제공하며,
 - N잡리를 채용하고자 하는 공공기관 및 기업, 시민사회 기관의 고용 정보 데이터베이스를 제공하여 N잡리와 프로젝트를 매개하는 기능을 갖추고 있으며,
 - N잡리들이 일자리나, 노동조건, 비용을 줄일 수 있는 여러 정보를 공유하고 안정감을 느끼는 동료그룹을 만드는 커뮤니티를 조성
- 계약, 근로시간, 보상 등에 있어 N잡리가 기초적 임금노동자의 권리를 일반 임금 근로자와 동등하게 보장받을 수 있도록 하는 정책 정보 제공부터, N잡리의 조건을 고려한 일자리 매칭(Job Matching), 상대적으로 불안정한 노동 환경과 근로 조건에 놓일 수밖에 없는 이들이 각자의 사례와 경험을 공유하고, 새로운 해결방안을 도출하고 더 나아가 정책 제언까지 가능한 소통의 장을 마련

2) 수요자 니즈

- N잡리가 개인적 선택에 따른 예외적인 노동의 형태로 소개 및 인식되기 시작한 것은 최근의 일로 우리사회 내 N잡리들을 위한 사회적 고려나 최소한의 안전망에 대한 논의는 전무함

N잡리가 갖는 취약한 사회안전망을 보완하는 서비스 필요

- 현재 정부 정책은 한 개의 직장에 다니는 사람을 중심으로 실현되고 있음
- 고용자와 피고용자의 관계에서 N잡리는 고용자에게 새로운 계약 형식과 다른 조직 내 운영방식에 대한 융통성을 고민하게 하는 '올'의 입장에 놓이게 됨
 - 일반 노동자보다 문제 제기가 어려운 상황임을 고려했을 때 N잡리가 최소한의 권익을 보장받도록 표준 계약서와 같은 계약 체계의 수립이 필요
 - 4대 보험, 연차와 같은 노무 관련 문제도 고용자와 피고용자가 새롭게 규정해 나가야 하는 경우가 발생
- 사회가 합의하는 합리적이고도 일반적인 규정이 없는 상황에서 고용자가 자신의 권리를 주장하는 데 어려움이 발생할 수 있는데, 정규직 임금 노동자가 갖는 기본 기준 및 규정을 고려하여 권리를 보장하는 정책적 접근이 필요

N잡리들이 찾는 일자리·조직의 희소성: 일자리 매칭의 어려움

4. 유망 사회서비스 분야 도출

다. 유망 서비스 개발 아이디어션

- N잡러들은 각자 추구하는 일을 하면서 동시에 근무 유연성을 담보하는 일자리를 찾는 데 어려움을 겪음
 - N잡러들에게는 근무 요일이나 시간에 있어 유연성을 가질 수 있느냐의 여부가 중요한 근로조건임
 - 공공이나 민간 영역은 물론 사회적경제나 비영리 등 소셜 섹터에서도 이러한 유연성을 고려하고 수용할 수 있는 조직이 드문 현실
- N잡러의 노동 형태나 활동 분야를 고려한 채용 공고에 대한 정보제공은 거의 없음
 - 기존의 취업 포털이나 구인구직 사이트는 아르바이트나 (비)정규직 임금 근로자 중심의 채용 서비스를 제공하고 있음
 - 현재 N잡러들은 주변의 추천이나 직접 개별 조직에 문의를 하는 방식으로 일자리를 구하고 있고, 정보의 부족으로 구직 과정에서 어려움에 직면함

□ N잡러의 경험과 필요를 나누는 커뮤니티가 필요

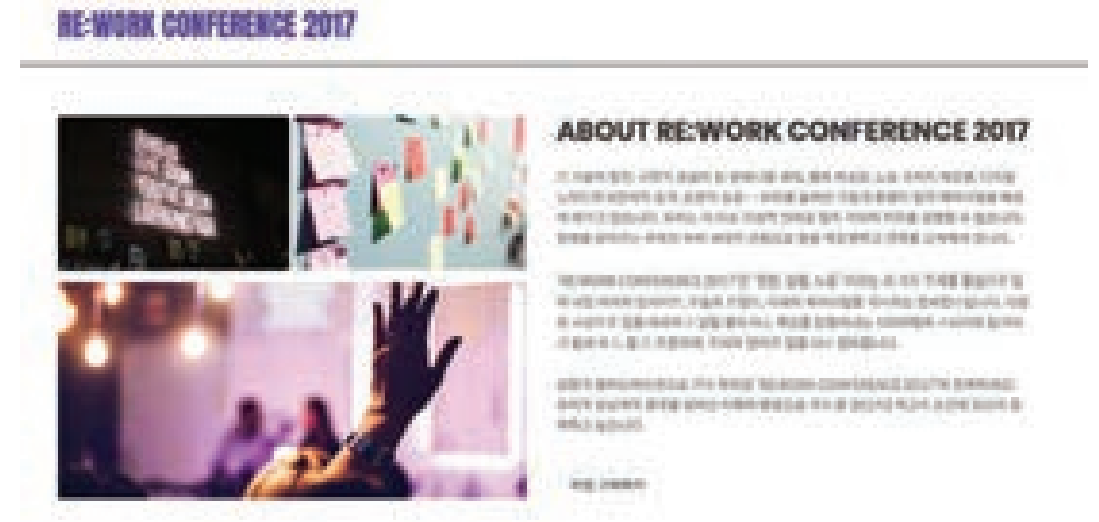
- 기술과 환경의 변화로 바뀌고 있는 일의 패러다임 속에서 다양한 시선으로 일을 바라보고 실험하고 있는 개인의 이야기를 듣고, 공유하고자 하는 움직임이 만들어지고 있음
- 2030세대의 특징과 함께 우리 사회의 구조상 지금의 추세로는 조직을 떠나들며 일하는 사람들이 점점 많아질 것임. 일에 대해 서로 이야기를 나누면서, 연대감과 공감을 나누고자 하는 개인의 필요는 커지고 있으나, 하고 있는 '일'의 종류나 시기, 목적이 모두 달라서 연대하기 위한 구심점을 만들어내기 어려운 상황
- 기성 조직의 시스템이나 조직 문법과는 다른 조건 내에서 직면하는 어려움이나 이슈를 중심으로 정보를 공유하고 함께 고민하는 네트워크나 커뮤니티에 대한 필요성이 제기됨(황세원, 2017)

3) 특성

□ N잡러를 새로운 노동자 유형이자 사회서비스 대상으로 고려함으로써 새로운 노동을 포용하는 방향으로 사회서비스 전환의 계기를 마련

- 현재 국내 법체계는 임금근로자, 자영업자 이외의 제3의 영역에 대한 고려를 하고 있지 않음
 - 프리랜서의 경우에도, 모호한 '종사상 지위'로 인해 명확한 사회보장 체계에 편입되지 못하고 있음. 경제활동인구조사(통계청)에서는 취업자의 종사상 지위를 ①상용근로자, ②임시근로자, ③일용근로자, ④고용원이 있는 자영업자(이전의 고용주), ⑤고용원이 없는 자영업자(이전의 자영업자), ⑥무급가족종사자로 구분함
 - 오랫동안 노동의 한 방식으로 자리 잡았던 프리랜서 뿐만 아니라, N잡러처럼 새로운 노동의 방식을 실험하고 있는 이들은 더욱 복지제도 내 사각지대에 놓이기 쉬움
- '평생 직장'에 대한 개념이 약화되고 정규직 일자리가 줄어드는 사회 변화 속에서 새로운 노동자의 출현에 대비하여 일하는 사람에 대한 기본적인 지원제도가 필요함
- 그러나 제도보다 빨리 나타나고 있는 사회변화에 대응하고, 문제를 겪는 당사자를 지원하기 위한 서비스 필요
- 본 서비스는 N잡러의 사회안전망에 대한 필요를 적극적으로 고려함으로써 복지 사각지대를 해소의 가능성을 높이는 것은 물론, 미래 환경 변화에 따른 노동의 다양화에 대한 사전적 대응 성격을 가지고 있음

[그림 4-54] 새로운 관점으로 일을 재조명하고 변화를 모색하기 위해 개최된 'RE: WORK 컨퍼런스 2017'

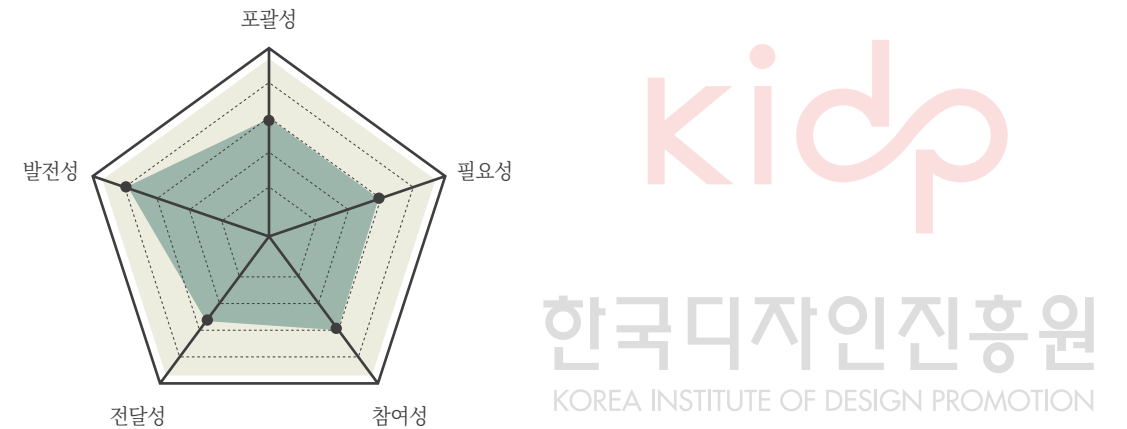


출처: RE: WORK 컨퍼런스 웹사이트

□ N잡러 간 상호 네트워크를 통해 추가적 효과 기대

- N잡러를 포함해 각자 다른 일의 방식을 추구하고 있는 개인들은 활동 주제나 일의 방법, 목적이 다른 경우가 많아 일을 기반으로 하는 협력의 가능성은 높아도, N잡러라는 정체성만으로 연대하기는 쉽지 않음
- 포털을 통해 정보나 경험을 공유하고, 공동의 이슈를 논의할 수 있는 장이 마련된다면 상호 간의 협업이나 네트워크가 활성화되는 추가적인 효과를 기대해볼 수 있음

[그림 4-55] 사회서비스 모델 평가_새로운 노동자를 위한 사회적 포털 서비스



4. 유망 사회서비스 분야 도출

다. 유망 서비스 개발 아이디어션

4) 해외사례

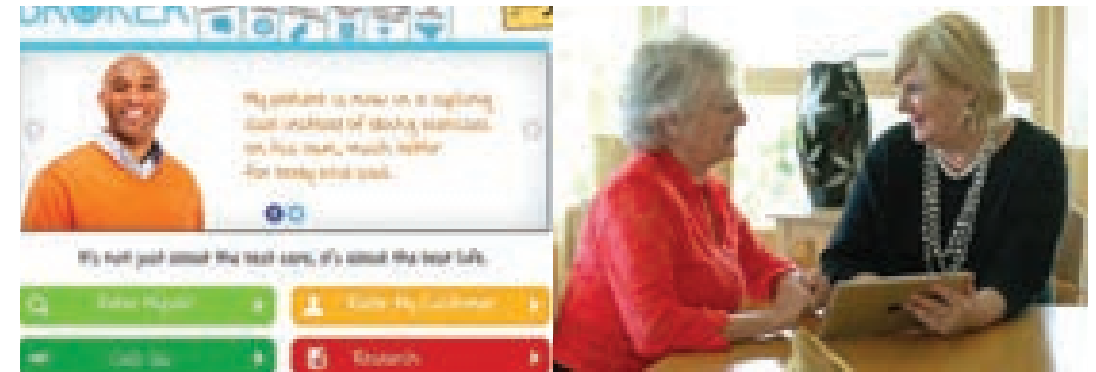
□ 스마트eu(SMarteu, 벨기에)

- 1998년 벨기에에서 비영리 단체로 시작된 스마트eu는 ‘예술가들을 위한 협동조합’으로 예술가들이 예술 창작활동에 집중할 수 있도록 필요한 문서작업 및 법적 절차 등을 지원함
 - 예술가들의 경우 프로젝트에 따라 고용주나 팀원이 달라지면서 고용 환경과 조건이 유동적으로 바뀜. 특수한 업무 패턴으로 인해 세금 및 사회보장 관련한 복잡한 행정/법률 처리나 문서작업에 어려움을 겪고 있는데, 스마트eu는 이러한 어려움을 해결하기 위해 온라인으로 쉽게 관련 작업들을 관리할 수 있는 툴과 서비스를 개발
- 초기 예술가 프리랜서들을 중점에 두고 서비스를 시작하였으나, 활동을 확장하여 프리랜서들의 활동과 관련한 모든 행정 서비스를 제공하는 것을 목표로 하고 있음. 구체적으로 조합원들에게 계약서와 인보이스를 쉽게 작성할 수 있는 툴을 제공하는 데, 조합원은 스마트eu를 통해 계약을 진행하고, 계약기간 동안 스마트eu는 프리랜서의 고용주로서 사회보장 혜택을 제공하여 조합원들의 경제적 위험과 이익의 상호부조 효과를 달성함. 이 밖에도, 보험, 리스크 보호, 교육훈련, 업무 공간 제공, 법률 및 재무 관련 자문을 제공
- 1998년 벨기에에서만 8만 명이 스마트eu의 툴을 활용했으며, 유럽 내 프리랜서 노동자들의 비중이 크게 늘어나고 있는 2016년 현재, 2만여 명이 넘는 프리랜서가 스마트eu를 통해 2,700여 계약을 체결함. 영역을 확장하여 프랑스, 스웨덴, 스페인, 이탈리아, 네덜란드, 오스트리아, 독일, 헝가리 등 8개국에 자매기관을 두고 있음

□ 마이 서포트 브로커(My Support Broker, 영국)

- 영국 전역을 대상으로 복합적인 의료 및 돌봄 지원이 필요한 사람들과 해당 지역 내 전문성 및 숙련된 경험을 가진 ‘지원 브로커’(Support Broker)를 중개
- ‘마이 서포트 브로커’는 역량이 있는 ‘지원 브로커’를 키워내기 위해 자체적인 교육 기관을 운영하고 있으며, 이렇게 훈련받은 지원 브로커는 수요자와 지역 관청의 허가 하에 ‘케어 및 지원 계획’을 수립하여, 수요자 맞춤형의 서비스를 중개하고 전 과정을 관리함
 - ‘지원 브로커’는 수요자의 필요에 맞는 복지 서비스를 조사하고, 이를 중재·제공하는 전문가임. 특정 교육과정을 거쳐 독립적으로 활동하며 지역 내 자원을 모으고 수요자 맞춤형 서비스 제공
- 맞춤형의 서비스 계획을 수립하며 이에 소요되는 예산을 파악하는 것은 물론, 추후 관리 까지 원스톱 서비스 지원을 제공함
 - ‘지원 브로커’들은 대부분 헬스케어나 돌봄 분야의 깊이 있는 경험을 가지고 있는 사람들로, 수요자들의 상황과 감정에 대한 공감을 바탕으로 문제를 파악하고, 해당 문제를 해결하기 위해 무엇이 중요한지 그리고 어떤 서비스가 필요한지 도출해냄으로써 통합적 솔루션을 제공

[그림 4-56] 영국의 마이 서포트 브로커 프로그램



(5) 돌봄 + 공동 활동 공간: “엄마들의 비밀 언덕이 되는 커뮤니티 공간”

1) 사회서비스 개요

□ 엄마와 아이를 위한 공동 거실

- 아이를 키우는 엄마들이 모여서 교류하고, 활동을 조직하며 품앗이 육아도 가능한 커뮤니티 내 공간 운영을 지원하는 사회서비스. 공익적인 목적으로 운영되는 만큼 이주여성, 한부모, 미혼모에 대한 차별없이 누구나 아이를 데리고 와서 차와 식사를 하고, 이용자들이 자체적으로 프로그램을 진행하며, 품앗이 육아도 이뤄지는 등 엄마들을 위한 다목적 공간
- 사회생활을 하고 있는 워킹맘도 시간에 크게 구애 없이 집 근처에 위치한 곳에 마음 놓고 아이를 맡길 수 있고, 출근이 필요 없는 프리랜서 엄마도 이곳에서 아이를 살피면서도 일도 함께 할 수 있는 등 엄마와 아이를 위한 커뮤니티 공간으로 조성
- 커뮤니티 안에서 함께 아이들을 안전하고 건강하게 키우면서, 부모들이 겪는 어려움을 함께 고민하며 연대와 협력 안에서 해결하고자 하는 공동체성을 띤 거점 공간으로 활용될 수 있으며, 더 나아가, 육아를 하는 부모들이 가지는 다양한 필요들, 예를 들어 공동육아, 경력단절 여성으로서의 재취업 정보, 마을의 이슈 해결, 마을 자원 기반의 비즈니스를 시작해볼 수 있는 창구로서 기능할 수 있음

2) 수요자 니즈

□ 사회진출 여성의 육아부담 가중

- 과거에 비해 여성들의 사회진출이 활발해졌으나, 시간과 노동이 투입되는 돌봄노동을 개별 가정의 여성의 역할로 전담시키는 사회적 분위기 속에서 우리나라의 일과 육아의 병행은 여성 개인에게 맡겨져 있음
- 출산 후 육아에 전념하기 위해 퇴직하거나 휴직하는 여성이 많아 경력단절이 발생하고 있으며, 맞벌이를 하더라도 육아와 가사노동에 대한 여성의 부담이 커져 여성의 사회진출 및 활동에 걸림돌이 되고 있음

4. 유망 사회서비스 분야 도출

다. 유망 서비스 개발 아이디어션

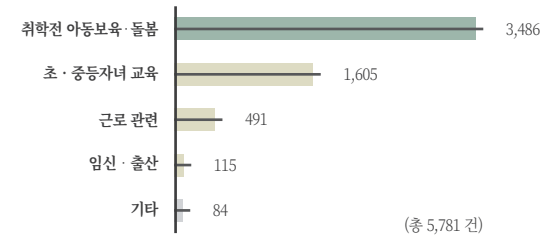
<표 4-12> 여성 취업의 장애 요인 성별 분석 결과

(%)	육아부담	가사부담	사업체의 남녀 차별적 관행	장래비전 부족
남성	54.2	16.6	10.7	9.1
여성	71.1	10.9	8.7	4.0

출처: 고용노동부(2011)¹⁵⁴⁾

- 국민권익위원회가 최근 5년간 국민신문고에 접수된 기혼직장 여성(5,781건) 및 경력단절 여성(207건)이 제기한 민원 5천 9백여 건을 분석한 결과¹⁵⁵⁾ 기혼직장 여성은 취학 전 아동 보육 및 돌봄 문제(60.3%)가 가장 큰 고충인 것으로 나타남

[그림 4-57] 맞벌이·기혼직장 여성 민원 유형



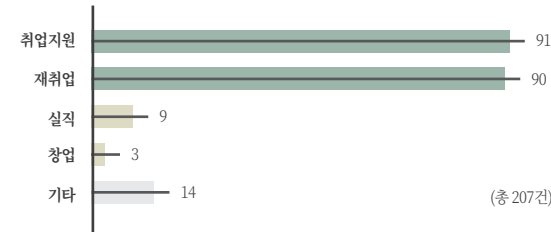
출처: 국민권익위원회

• 특히, 취학 전 아동 보육 및 돌봄 민원은 주로 어린이집(36.7%)과 유치원(31.8%)에 관한 것으로 나타남. 대부분 입소 경쟁이나 장기 대기 불만, 시설 증설 요청으로 어린 자녀가 있는 직장 여성이 안심하고 직장 생활을 계속할 수 있도록 보육 및 돌봄시설 확충이 시급

□ 지역 내 다양한 엄마들의 필요와 욕구 존재

- 직장인 여성이 결혼 후 집안 살림과 출산, 육아를 모두 감당해야 하는 상황 속에서 경력을 지속하는 것이 쉽지 않은 현실에서 많은 여성이 직장을 그만두는 상황임
- 그러나 경력이 단절된 전업주부는 아이를 어느 정도 키운 후 사회적 자아를 실현하기 위한 활동과 재취업을 희망함
- 새로운 활동을 시작할 수 있는 기회나 구직 정보를 교류할 수 있는 커뮤니티가 필요하며 재취업 교육프로그램에 대한 수요도 높음
- 재취업에 성공하더라도 양육 및 보육의 부담으로 아이를 믿고 맡길 수 있는 보육 시설을 필요로 함
- 프리랜서와 같이 유연한 노동이 가능한 엄마들도 아이를 돌볼 수 있는 보육시설과 집이 아닌 일에 집중할 수 있는 사무공간에 대한 필요가 높음

[그림 4-58] 경력단절여성 민원 유형



출처: 국민권익위원회

□ 안정적인 보육환경 제공하는 부모들의 공간 및 커뮤니티가 시급

- 엄마들이 모일 수 있는 공간으로 카페를 최고 만남의 장소로 꼽지만, 아이를 데려가 즐기기에 부족한 장소임
- 카페 등 공간에서 차만 마시고 헤어지는 것보다 생산적인 활동을 하면서 아이들과 편하게 함께 할 수 있는 곳을 찾고자 하는 필요가 커지고 있고, 최근 엄마들을 위한 공동체를 만들고자 하는 시도가 활발해짐
- 서울시 광진구 '함께누리'처럼 멀리 가지 않고 집 앞이나 근처에서 육아를 공유하기도 하고, 배우기도 하는 활동을 할 수 있는 커뮤니티 공간에 대한 움직임이 지역 단위에서 만들어지고 있음
 - 함께누리: 광진구 마을활동을 기반으로 형성된 복합예술문화 공간. 문화예술 프로그램, 동아리 활동, 주민모임, 공동육아 등 마을공동체를 활성화하기 위해 기획되었음(박종일, 2015)¹⁵⁶⁾
- 육아, 돌봄을 중심으로 엄마들에게 최적화된 공간 지원을 통해 고립 육아를 해소하고, 틈새보육의 수요충족, 안정적 보육환경을 조성함으로써 여성의 사회·경제 진출과 활동을 촉진하기 위한 실질적 지원이 필요함

3) 특성

□ 엄마로서의 어려움을 함께 고민하고 나누는 서로 돌봄 서비스

- 최근 여성의 경제활동 참여 증가가 미래 성장동력 확보 측면에서 중요하다는 인식이 확산되면서 정부의 여성 일자리 확대 정책이 중요해지고 있지만 국내 여성 경제 활동의 환경과 현실은 다름. 30대 여성의 경제 활동 참가율은 저조한데, 임신과 출산, 육아에 따른 노동시장 이탈이 전체 여성 경제활동 참가율을 크게 하락시키는 요인으로 작용하고 있음. 출산과 유아 양육기에 노동시장을 이탈 하는 비율이 선진국에 비해 높아 경력단절이 심함
- 경력단절 여성들은 육아와 일을 동시에 하기 어렵기 때문에 일자리보다 일거리를 필요로 하며, 워킹맘의 경우에는 어린이집에 대한 고민으로 직장을 그만두고 육아에 전념하는 것을 생각하기도 함
- 본 서비스는 커뮤니티 내에서 여성이 일과 육아, 사회 활동가 육아 사이에 균형을 찾고, 위에서 언급한 사회경제적 주체로서 엄마가 가지는 어려움을 나누고 함께 고민할 수 있는 커뮤니티성을 강조한 서로 돌봄 모델임

□ 엄마들의 필요가 반영되어 있는 '엄마 최적화 공간'

4. 유망 사회서비스 분야 도출

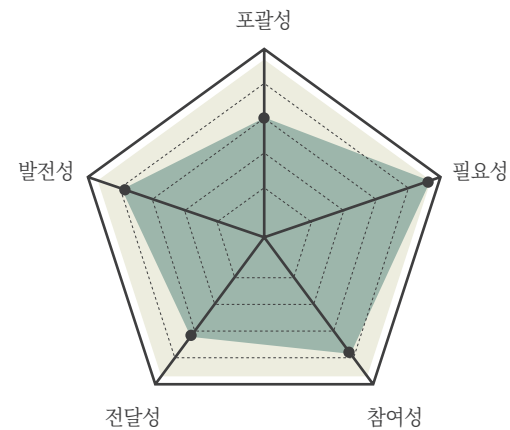
다. 유망 서비스 개발 아이디어션

- 여성과 육아에 대한 사회적 지원이 출산과 국공립 어린이집 확충에 집중되어 있고, 출산과 육아로 경력에 단절된 여성이나 육아와 돌봄을 외주화할 수 밖에 없는 워킹맘을 세심하게 배려하는 커뮤니티 연계형 보육을 위한 사회서비스는 부족함
- 상호 지지 및 연대하는 분위기 속에서 거리와 시간에 크게 구애받지 않고 아이를 맡길 수 있는 보육 지원, 아이와 함께 가도 타인의 눈치 보지 않고 즐길 수 있는 환경, 그리고 취미 생활을 공유하거나 교육프로그램에 참여, 육아 고민과 경험을 나눌 수 있는 또래 커뮤니티, 사회적 활동을 시작해볼 수 있는 기회 제공 등 다양한 엄마들의 선택권을 보장하고 필요를 해결하는 활동이 가능

□ 엄마와 아이를 구심점으로 하는 복합 커뮤니티 공간으로 발전

- 본 서비스의 기본적인 기능은 아이들과 부모에게 열린 공간을 제공하는 것이나, 공간을 매개로 하여 다양한 커뮤니티 활동이 이뤄지고, 이로 인해 해당 커뮤니티의 건강성과 안정성이 높아지는 등 사회서비스의 부가적인 효과가 창출될 수 있음
- 또한 이용자들의 참여와 기획에 따라 복합 커뮤니티 공간으로서 기능할 수 있음

[그림 4-59] 사회서비스 모델 진단_엄마들의 비밀 언덕이 되는 커뮤니티 공간



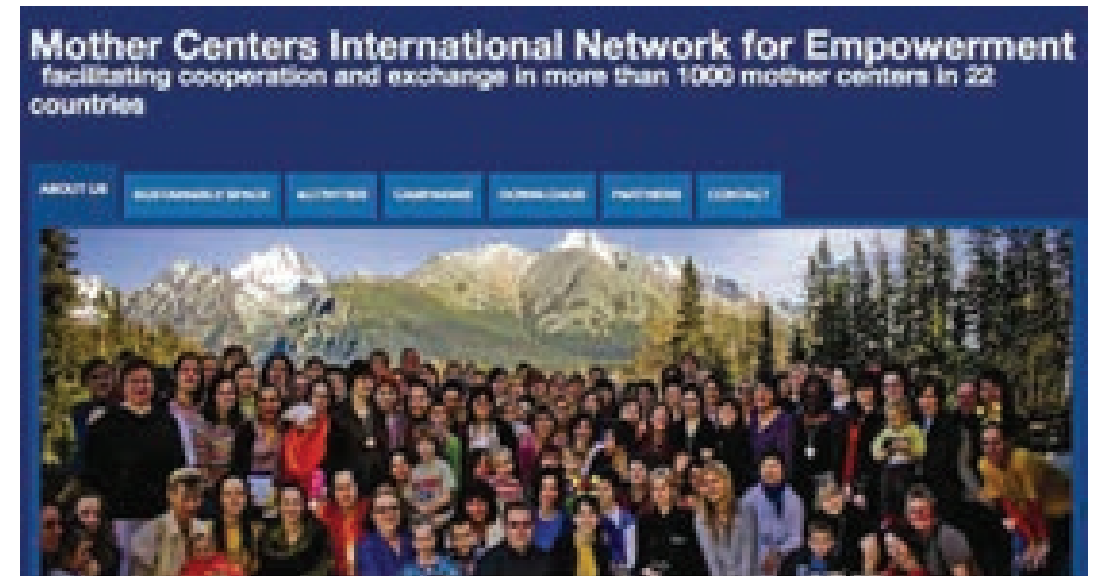
4) 해외사례

□ 마더센터(Mother Center, 독일)

- 마더센터는 1980년대 독일의 저출산, 고령화, 여성의 일·가정 양립의 어려움, 보육시설 부족과 같은 사회문제를 둘러싸고 지역 내 여성의 욕구를 반영하여 자발적으로 생긴 공동체로 육아와 여성문제 해결에 앞장서고 있음
- 풀뿌리 지역운동의 성격으로 독일 내 400여 개 마더센터가 설립되었으며, 이 모델이 세계적으로 확산되어 22개국 1,000여 개 이상의 센터가 생기는 등 국제 네트워크 활동으로 이어짐
- 마더센터는 여성과 아이들은 물론, 커뮤니티를 위한 종합적 서비스를 제공하는 중심 거점 역할을 함
 - 전 세대가 언제든지 드나들 수 있는 카페형 공간을 운영하며, 상담과 교류의 장을 제공하고 있음. 아이와 함께 밥을 먹고 놀 수도 있고, 아이만 맡길 수도 있으며, 퇴근 후 필요하면 홈서비스를 받기 위해 들르기도 하고, 노인돌봄이나 의료 서비스 연계도 이뤄지는 등 세대나 시간의 제약을 뛰어넘어 이용할 수 있는 공간으로 발전함

- 전통적인 돌봄기관이기보다는 커뮤니티의 '거실'과 같은 역할을 수행하고 있으나, 가장 핵심적인 역할은 여성들 간 교류를 매개하여 여성들이 적극적으로 활동하고 경험을 나누며, 공간에서 일 경험을 갖고 활동을 시작할 수 있는 기회의 장을 마련한다는 것임
 - 여성들이 경제활동을 하고자 하면, 마더센터 내에서 수익을 위해 함께 활동할 수 있으며, 동시에 육아도 마더센터의 커뮤니티 안에서 할 수 있는 구조임
- 마더센터는 아이를 둔 엄마들의 생활리듬에 맞춰 운영되고 있는데, 카페 문은 늘 열려있고, 세미나나 서비스, 레크리에이션에 참여하고자 하는 활동에 맞춰 엄마들은 자유롭게 참여할 수 있음
- 아이를 데려오는데 부담이 없으며 추가적인 비용을 부과하지 않음
- 마더센터 내 모든 일들은 엄마들이 스스로 조직하여 실행하고, 센터 운영을 기획하고 경영하는 주체로서 역할을 함. 이러한 역량을 키우기 위해 마더센터 내 별도의 교육과정이 진행되고, 이를 통해 평범한 엄마들이 전문가로 거듭날 수 있게 됨

[그림 4-60] 마더센터 국제네트워크 홈페이지



출처: <http://www.mine.cc/>

kidp

한국디자인진흥원
KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION

4. 유망 사회서비스 분야 도출

다. 유망 서비스 개발 아이디어션

□ 코워크 레체(Co-work Reche, 프랑스)

- 프랑스 파리에 있는 ‘어린이집 겸용 공동작업실’로 프리랜서나 소규모 그룹으로 일하는 젊은 부모가 9세 미만의 영아를 가까이 두고 일할 수 있는 공간으로 2012년에 설립됨
- 파리 내 처음으로 보육시설을 갖춘 코워킹 스페이스로, 15년간 간호사로 일하던 설립자 무리엘(Muriel Ighmouracène)이 아이를 키우는 프리랜서의 어려움을 접한 후, 육아와 일을 병행할 수 있는 프리랜서 커뮤니티를 고민하는 과정에서 만들어짐
- 개인사업자, 청년 기업인 등 사무실 없이 혼자 혹은 소규모로 일하는 작업자가 연대하고 상호간 긍정적 자극을 주고받으며 일할 수 있는 공동 작업실로, 꼭 아이를 가진 부모가 아니라도 이용이 가능함

[그림 4-61] 코워크 레체



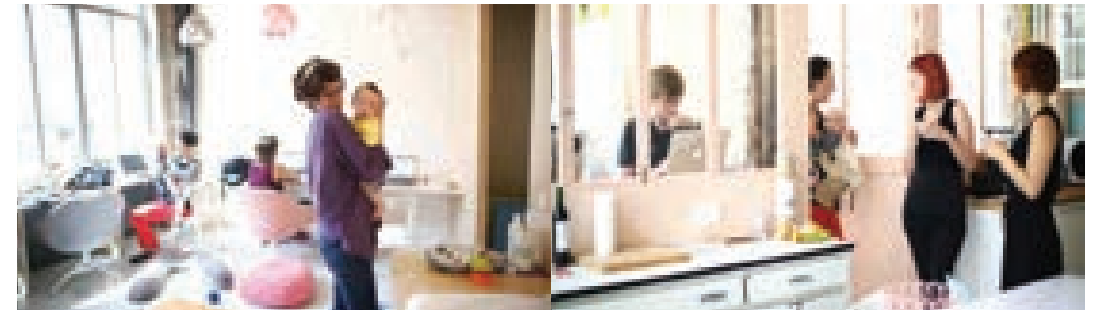
출처: 코워크 레체 홈페이지

공간 활성화를 위해 코워크레체가 집중하는 주제들

- 혁신, 협력적 경제, 웹과 소셜 네트워크
- 코워커들 간의 서비스 교환, 좋은 사례 공유
- 코워킹, 생산성을 높이는 도구들, 일과 개인적 삶의 조화
- 부모 되기, 가족 행사, 아이들을 위한 워크숍
- 웰빙을 위한 순간들: 그룹 요가 혹은 필라테스 수업, 마사지 세션, 명상 등

- 코워크 레체는 가족 같은 분위기를 추구하는 코워킹 스페이스로 이를 구현하기 위하여 오래된 연구소를 따뜻하고 깔끔한 공간으로 개조하였음

[그림 4-62] 코워크 레체 내 아이 돌봄공간 및 공간 활용 모습



출처: Copass¹⁵⁷⁾

- 코워킹 공간은 내부 구조가 변동 가능하도록 복합적으로 구성되어 있으며, 2015년 50개의 작업 공간을 마련하였음
- 회의실, 부엌, 탕비실부터 사무에 필요한 프린터, 스캐너 등과 같은 설비들을 일체 제공하고 있음
- 특히, 생후 9개월 미만의 아이를 데리고 오는 부모들의 사정을 고려하여, 10개의 좌석은 항상 이들을 위한 공간으로 지정해둠
- 공간을 제공하는 일 뿐만 아니라, 커뮤니티성을 느낄 수 있는 분위기를 조성하고자 하며, 이를 위해 코워킹 스페이스를 찾는 사람들을 위한 세미나, 컨퍼런스, 워크숍, 브런치 등의 이벤트를 개최함
- 부모들이 일하는 동안 아이들이 마음껏 놀고 친구를 사귈 수 있는 전용 공간과 시설을 갖추고 있는 것이 특징
- 생후 3개월부터 3세까지의 아이들을 수용할 수 있으며, 부모들은 아이와 함께 출근하고 퇴근할 수 있음
- 집에서 일하며 동시에 아이를 돌보아야 했던 프리랜서들의 가장 큰 어려움을 해결해주고 있음

□ 9플로어(9Floor, 대만)

- 2005년에 대만의 수도 타이베이에서 시작된 9플로어는 5개의 실험적인 공동생활 아파트를 만들었음
- 대만의 부동산은 2008년 미국발 금융위기와 유럽의 재정위기 속에서도 고공행진을 하여, 청년들의 월급만으로는 집값을 감당할 수 없는 살인적인 집값으로 악명이 높음
- 타이베이에서 대학생으로 살아가던 9플로어의 공동 설립자들은 주거 문제를 직접 경험하며, 어떻게 하면 더 나은 삶을 함께 살아갈 수 있을지 고민하면서 서로의 경험을 공유하고, 그 방법으로서 생활공간의 일부를 개방하고 공유하는 새로운 ‘코리빙(Co-living)’ 모델을 고안함
- 거주를 넘어서 삶의 경험을 거주 공간에서 공유하는 것을 강조하여, ‘공동주거’(Co-housing)가 아닌 ‘공동생활’(Co-living)을 하고자 함
- 기존의 셰어하우스와 9플로어의 ‘코리빙’ 방식의 차이점은 이들의 목표가 단순히 함께 살아가는 집을 공유하는 것이 아니라, 일상생활에서 필수적인 장소를 집안에 구현하고자 하는 접근방식임
- 이 공간에서 사람을 모으고 사람들을 알아가기 위해 요리 워크숍을 열기도 하고, 일도 함께 하는 등 다양한 활동이 9플로어 공간에서 이뤄짐
- 물리적인 주거 공간 뿐만 아니라, 생활의 일부분을 함께 공유하면서 상호간에 이익을 주고받는 최초의 공동주거 모델로 평가받고 있음
- 거주를 넘어서 삶의 경험을 거주 공간에서 공유하는 것을 강조하여, ‘공동주거’(Co-housing)가 아닌 ‘공동생활’(Co-living)을 하고자 함

4. 유망 사회서비스 분야 도출

다. 유망 서비스 개발 아이디어션

[그림 4-63] 9Floor의 모습



출처: 9Floor 페이스북

(6) 준비하는 죽음: “함께 쓰는 엔딩 노트”

1) 서비스 개요

온라인 엔딩노트

- 자신이 죽음을 맞았을 때를 대비하여 삶을 정리하고 자신이 원하는 방식으로 죽음을 맞이하는 방법에 대하여 온라인에 기록함
- 작성자 사후 본인이 작성한 것이 확인된 기록(공인인증, 공증 등의 방식)에 대하여 사망자의 의료적 지향, 신변 정리 기준으로 삼음
- 다음과 같은 내용을 본인 스스로 기록하고 수정하며, 공유를 원하는 이들(가족 등)에게 전송할 수 있음
 - 유·무형의 재산(재산 뿐만 아니라 온라인 계정, 물품 등) 처분 방법
 - 죽음을 맞고 싶은 장소나 함께하고 싶은 사람(가족 뿐만 아니라 사랑하는 사람, 종교인 등)
 - 원하는 장례 방식과 절차
 - 연명치료 여부, 장기 기증 등
 - 사랑하는 사람에게 남기는 메시지, 유언

고립되지 않은 죽음을 위하여 함께 쓰는 엔딩노트

- 가족이나 사랑하는 사람과 함께 작성하도록 홍보·캠페인: 죽음에 대한 언급을 터부시하는 것보다 자녀나 부부가 함께 작성하면서 당사자가 원하는 존엄한 죽음을 맞을 수 있고, 남겨진 사람들이 슬픔과 당황을 겪지 않도록 할 수 있다는 점 인식
- 무연고자, 1인 가구 등에게는 종교시설이나 사회복지사가 작성을 도움으로써 당사자에게는 고독사와 사후 처리에 대한 불안감을 덜고, 원하는 사람(종교인, 이웃 등)이 임종과 장례에 참여할 수 있도록 미리 연계할 수 있음

유족들에게 임종 및 장례, 사후 정리에 대한 지침 제공과 교육

• 갑작스런 죽음을 맞이한 유족들, 특히 장례 경험이 없는 젊은 세대에게는 임종과 장례, 사후 정리 방법에 대한 지식이 없음. 사전에 작성된 엔딩노트와 함께 장례, 사후 정리 방법 등에 대한 매뉴얼을 제공하고, 행정적·법률적 지원을 연계할 수 있는 온라인 원스톱 서비스 마련

• 사전연명의료 의향서, 사망신고, 금융정보 조회와 상속 및 상속포기, 장기기증, SNS와 이메일 등 디지털 유품 상속과 처리 등에 대한 안내와 처리 서비스를 연계

2) 수요자 니즈 해결 방안

죽음을 터부시하거나 두려워하지 않고 대비

• 현재는 공공에서 추진하는 웰 다잉 관련 교육, 민간에서 추진하는 상조관련 서비스만 존재하여 가족 간의 생애 말을 설계하는 서비스는 제공되지 않고 있음

• 갑작스러운 죽음, 죽음에 대한 막연한 두려움보다는, 자신의 삶을 잘 마무리하기 위하여 조기 웰 다잉(Well-dying) 설계

자신이 원하는 존엄한 죽음 설계

• 고령 노인은 고독사에 대한 두려움이 가장 큼. 고령화 사회가 진전되면서 노인 1인 가구가 증가하고 있음. 고독한 죽음, 병원에서의 죽음이 아니라 자신이 원하는 방식으로 존엄한 죽음을 맞을 수 있도록 도움을 제공

• 생애 말기 전, 가족과 함께 죽음을 시계열로 죽을 장소, 유산, 재산처리 등 사망 전 해결해야 할 것들을 구체적 같이 구상하고 디자인함으로써 가족 간의 유대감 및 책임감, 상호간의 죽음에 대한 준비가 가능

노년기의 고독한 죽음 방지

• 죽음에 대한 두려움을 혼자 감당하기보다 가족이나 사랑하는 사람과 나눔

• 가족 및 주변 사람들에게 자기가 원하는 방식의 죽음을 알리고 대비하도록 함

• 가족이 없는 임종 시 자신의 곁을 지켜주기 바라는 사람과 미리 관계 맺도록 도움으로써 고독사에 대한 두려움을 완화함

자신의 삶을 돌아보고 더 나은 삶을 살 수 있도록 동기 부여

• 자살예방, 생명 존중, 사랑하는 사람들과의 유대감 확인 등의 계기

3) 서비스 특성

고령 노인 뿐만 아니라 전 세대가 이용 가능하며 죽음을 미리 생각하고 대비하는 교육·문화적 효과

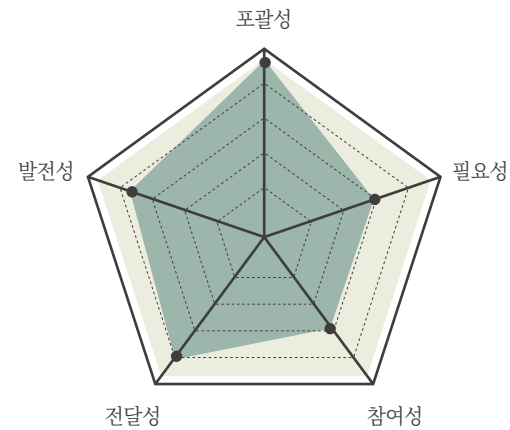
• 죽음을 앞둔 사람들, 자살 위험이 있는 사람 등 전 세대를 대상으로 하는 보편적 서비스

4. 유망 사회서비스 분야 도출

다. 유망 서비스 개발 아이디어션

- 노령층 뿐만 아니라 말기 암 환자 등 죽음에 대한 대비를 요하는 이들에게 이용될 수 있는 서비스
- “죽음 준비 교육은 청소년과 청년층을 비롯한 전 세대에게 유효함. 죽음에 대한 교육이 전혀 없기 때문에 왕따, 자살, 낙태 등도 어렵지 않게 생각한다. 생명존중 교육이 웰 다잉 교육이기도 하다. 삶에 대한 가치관 정립이 청소년기에 필요하다.”
- 최영숙(웰 다잉 협회 회장)(박예슬 외, 2016)¹⁵⁸⁾
- 온라인과 오프라인을 활용하고, 사후 행정처리와 연계
 - 온라인 사이트에 공인인증 등 본인확인 절차를 거친 후 손쉽게 기록·수정 및 지인들에게 공유 가능함
 - 디지털이 낯선 고령자와 취약계층에게는 가족 및 종교기관, 복지관, 복지사 등의 도움으로 작성을 도움
 - 사후 처리와 관련된 각종 행정 서비스와 연계 가능

[그림 4-64] 사회서비스 모델 평가_함께 쓰는 엔딩 노트



4) 해외사례

□ Death over Dinner(미국 등)

- 2013년 미국에서 시작하여 20개국으로 확산된 서비스. 가족, 사랑하는 사람을 저녁식사에 초대해 죽음에 대해서 이야기 나눔
- 자신의 상황, 초대하고 싶은 사람, 어떤 저녁식사를 원하는 지 등 설문을 거치면 그에 맞는 저녁식사 테이블을 마련해 줌
- 참여하기 전에 본인과 초대받은 이들에게 미리 읽거나 시청하면 좋을 죽음 관련 도서나 영화 등을 권함

[그림 4-65] Let's have dinner and talk about death



출처: <http://deathoverdinner.org/>

□ 엔딩노트(일본)

- 초고령화 사회가 진행되고, 남에게 폐를 끼치지 않으려는 문화가 강한 일본에서는 임종을 준비하는 활동인 ‘슈카쓰’(終活)가 새로운 문화현상으로 대두됨
- 자신이 묻힐 납골당이나 묘지를 둘러보는 ‘슈카쓰투어’가 성행하며 무덤 친구인 ‘하카토모’(墓友)라는 신조어도 형성
- 일본 노인들은 간병, 종말 의료, 장례 준비, 재산 상속 등에 대한 체크리스트를 만들어 ‘만일의 경우’를 대비
- 시중에는 ‘엔딩노트’라는 공책도 팔리고 있음(김진우, 2017)¹⁵⁹⁾
- 일본 미야자키시는 2014년부터 ‘내 마음을 전하는 노트’라는 일종의 엔딩노트를 고령 노인에게 배포함
- 다른 엔딩노트와 다르게 미야자키시의 엔딩노트에는 연명치료 여부에 초점을 맞췄다. 작성자는 의식이 없어 판단이 불가능하고 회복 가능성이 없을 때 의사에게 자신이 원하는 치료범위를 적도록 되어 있음. 인공호흡기, 심장마사지, 인공호흡이나 인공영양주입 장치 희망여부 등을 선택할 수 있음. 또한 혼수상태에 빠졌을 때 대신 판단을 내릴 가족 연락처도 기재하도록 함(김경래 외, 2016)

4. 유망 사회서비스 분야 도출

다. 유망 서비스 개발 아이디어션

[그림 4-66] 일본에서 시중에 판매되는 다양한 '엔딩노트'



출처: <http://www.shuukatsu.blog/entry/endingnote-comparison>

미야자키 시의 엔딩노트 '내 마음을 전하는 노트' 기재사항(김경래 외, 2016)¹⁶⁰⁾

1. 회복 가능성이 없어 보일 때의 조치 사항
 - 인공호흡기, 심장마사지 등 생명 유지를 위한 최대한의 치료를 희망한다.
 - 인공호흡은 희망하지 않지만, 위루술(위에 구멍을 뚫어 영양분공급) 등을 통한 지속적 영양 공급을 희망한다.
 - 영양 공급을 희망하지 않지만, 수분 공급은 희망한다.
 - 수분 공급도 희망하지 않는다.
 - 연명치료를 희망하지 않지만, 고통을 덜어 주는 치료는 희망한다.
2. 가족들에게 전하는 말
3. 가족의 서명
4. 병명과 얼마나 더 살 수 있을지를 의사로부터 설명을 들을지 여부
5. 혼수상태 시에 자신을 대신해 판단을 내릴 친지의 긴급 연락처

(7) 치매환자를 함께 돌보는 지역사회: “치매 친화적 지역사회”

1) 서비스 개요

가족 및 지역사회 이웃이 치매를 이해하고 치매환자를 돕는 '기억친구' 또는 '치매파트너' 확대·개선

- 지역사회 주민들이 치매 환자를 인지하고, 치매에 대한 이해를 바탕으로 한 대처를 통해 치매 환자는 존엄을 지키며 지역사회에서 삶을 영위할 수 있음

- 치매는 노인 열 명 중 한 명이 앓는 병이고 중증이 아닌 경우 대부분 환자가 자택에서 생활함
- 독거 노인이 증가하고, 가족들은 치매 노인 돌봄에 대한 부담 뿐만 아니라 치매환자의 실종, 이웃과의 갈등 등에 대한 스트레스를 부담하고 있음
- 중앙 및 광역 치매 지원센터에서 지역사회 주민들의 치매에 대한 인식 제고를 위해 노력하고 있지만, 캠페인 및 자원봉사자 교육만으로는 확산에 한계가 있음
 - 중앙 치매 지원센터는 '치매 파트너'를, 서울시 광역 치매 지원센터에서는 '기억친구'를 치매 교육을 이수한 자원봉사자로 양성하고 있음
- 참여자의 관심과 자발성만으로 느슨하게 운영되는 현재 '치매 파트너'와 '기억친구'를 보다 확산하기 위해 수요자(치매를 이해하고 치매 환자를 조력할 수 있는 지역주민) 입장에서 효과적으로 참여할 수 있는 서비스로 개선
 - 수요자 측면에서 참여 동기 및 참여에 대한 인센티브가 무엇인지 확인하고, 이를 이용한 서비스 제공

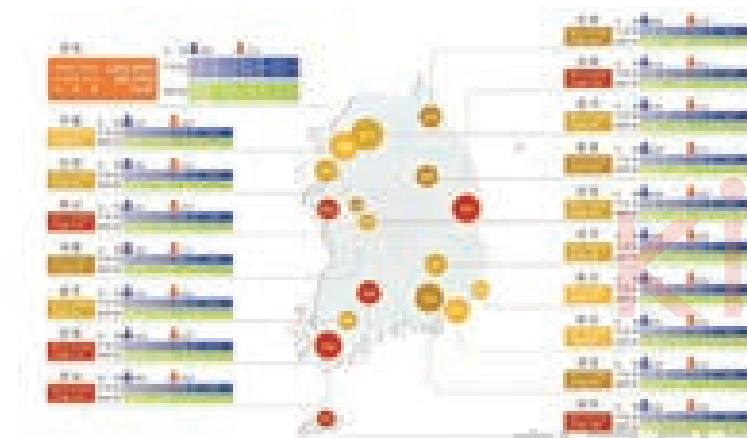
치매 당사자와 가족, 지역사회 주민이 참여한 서비스디자인(Living Lab) 활용

- '기억친구'와 '치매 파트너' 사업에 대해 수요자(치매 환자를 조력할)와 이해관계자(관계 기관, 치매 가족, 치매 환자, 의료기관, 행정 등)이 치매 친화적 지역사회를 조성하기 위한 리빙랩 실시
- 치매 유병률이 높은 지역을 중심으로 치매 친화마을을 시범적으로 운영하는 방법도 고려할 수 있음

지역(구/읍/면 단위) 치매 센터에서 예방과 진단, 치료, 치매가족 지원 통합 지원

- 치매 환자와 가족이 치매와 관련한 서비스 필요 시 자기 지역(자치구)에 있는 치매 지원센터에서 필요한 서비스를 원스톱으로 받을 수 있도록 지역 치매 지원센터 서비스를 수요자 관점에서 새롭게 디자인
- 각 지역별 치매 지원센터의 홈페이지를 가족과 당사자, 요양사에 맞춰 통합 정보 제공하고 또한 한눈에 볼 수 있도록 치매 정책 제공

[그림 4-67] 전국 치매 현황



출처: 중앙치매센터(2016)

4. 유망 사회서비스 분야 도출

다. 유망 서비스 개발 아이디어션

2) 수요자 니즈 해결 방안

자신과 가족의 치매를 조기에 발견하고 대응할 수 있음

- 치매는 비가역성 질환으로 약물치료를 통해 진행 속도를 늦출 수는 있지만 진행을 멈출 수는 없기 때문에 조기 발견과 치료가 최선의 대응책임. 그러나 나이가 들어감에 따라 기억력이 감퇴하는 것을 당연하게 여기는 인식으로 인해, 치매의 조기 발견과 대응이 어려운 현실임
- 치매에 대한 이해와 인식 개선으로 주민들이 보다 치매 예방에 대한 정보 및 검진의 필요성·접근성이 제고됨에 따라 조기 진단과 예방이 가능함

치매 환자를 돌보는 가족의 고립 해소

- 치매 환자의 실종, 이웃 주민과의 갈등 등으로 인한 심리적 압박이 가중되는 치매 가족들의 부담감 해소
- 가족과 이웃이 치매에 함께 대응하기 위해 지역사회 내 치매 지원센터의 서비스를 통합적, 맥락적으로 연결. 치매관련 전 여정을 중심으로 가족을 대상으로 서비스를 운영
- 현재는 치매 당사자의 진단, 보호자 상담과 교육이 단편적으로 제시되어 있어 치매 가족에 대한 정서적 안정을 위한 서비스를 제공하고 있지 않음. 치매 당사자와 가족이 이웃사회의 이해를 바탕으로 안정감 있게 생활하며, 필요시 지역사회 “기억친구”나 “치매 파트너” 또는 치매 지원센터와 상담

치매 의심 시 대응할 수 있는 이용자 중심의 손쉽고 맥락적 서비스 접근

- 현재 치매는 범국가적으로 중앙 치매 센터를 두어 전국적으로 지원센터를 운영 중임
- 치매 온라인·오프라인 진단, 상담, 교육, 자조모임 등의 서비스가 보건소·광역·지역 치매 지원센터에 산재되어 있음
- 치매는 하나만의 문제가 아닌 가족이 함께 하는 병으로 각각의 입장을 고려한 정보서비스가 필요. 치매에 대한 가족 구체적인 상담 필요. 인식 뿐만 아니라 계획, 아동 교육 포함

3) 서비스 특성

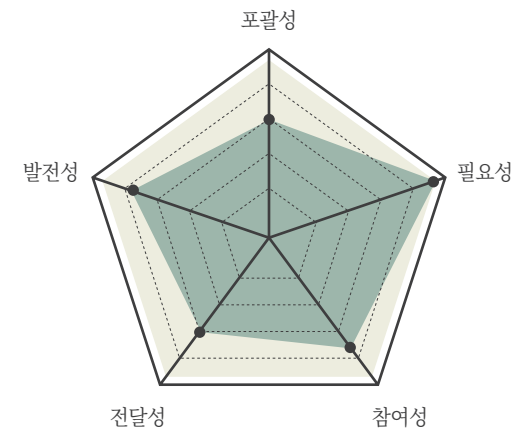
본인 뿐만 아니라 가족, 주변의 이웃들이 치매에 함께 대응

- 치매환자 뿐만 아니라 치매 예방을 원하는 사람, 치매 의심자, 가족, 이웃, 상인, 자원봉사자 등 다양한 사람들이 지역 치매 지원센터를 통해 서비스를 제공하고 공급할 수 있도록 함
- 기억친구를 통해 가족 및 지역사회 이웃들의 광범위한 참여를 이끌어냄

수요자 중심 맥락적·통합적 서비스 및 서비스 정보 제공

- 치매 환자, 치매 환자의 가족이 생활 환경 가까이에서 치매 관련 상담, 정보, 교육 등의 지원을 원스톱으로 받을 수 있음

[그림 4-68] 사회서비스 모델 평가_지역치매센터 중심 원스톱 서비스



4) 국내외 사례

치매 친구들(Dementia Friends, 영국, 미국 등)

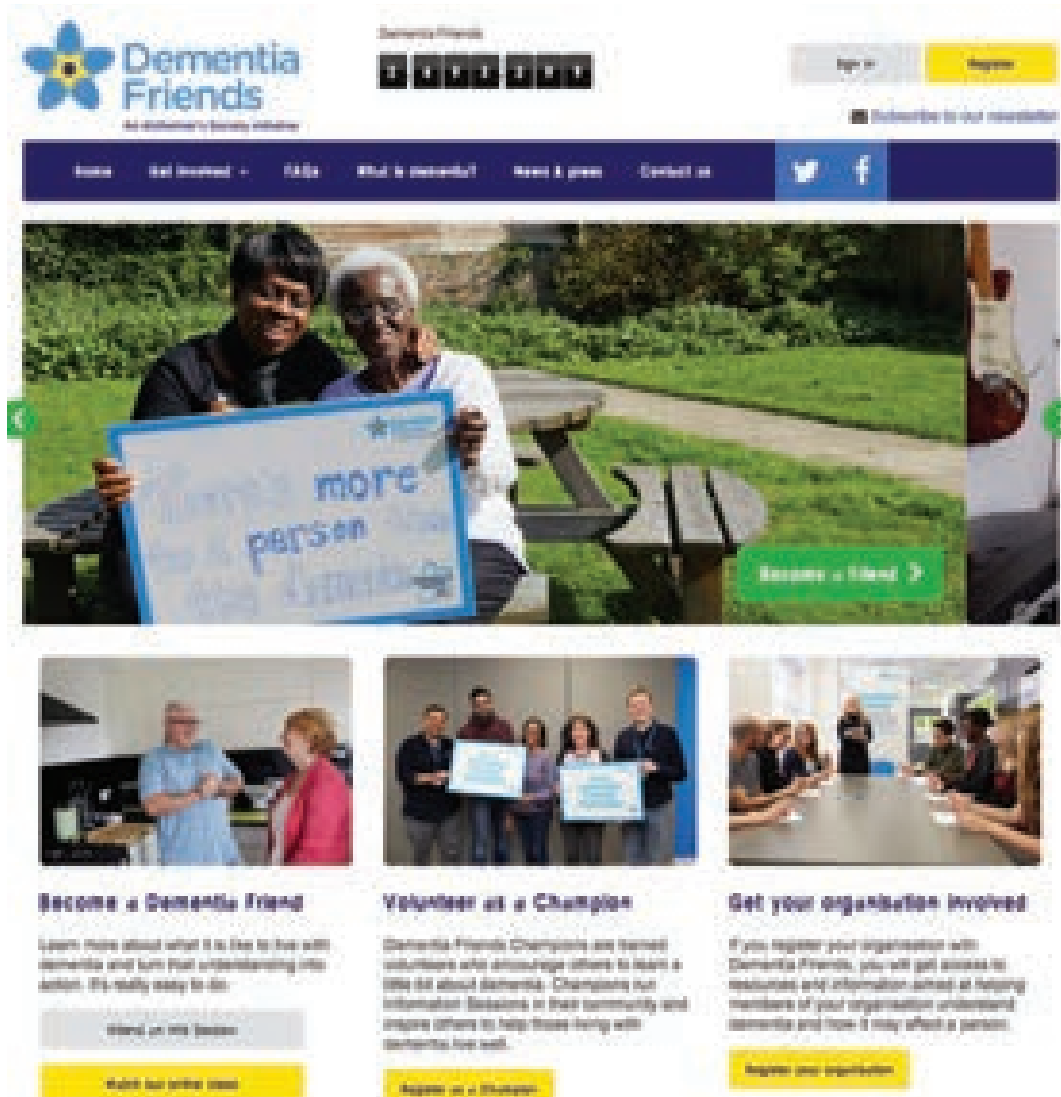
- 영국의 알츠하이머 소사이어티(Alzheimer's Society)에서 시작
- 지역사회 모든 구성원들이 치매가 무엇인지, 어떻게 대응해야 할지에 대하여 이해하도록 돕는 것을 목적으로 활동
- Dementia Friends UK에서는 치매 친구로 등록하면 온라인 영상을 시청하도록 하고, 영국 각 지역에서 수시로 열리는 오프라인 교육·모임에 참석할 수 있음



4. 유망 사회서비스 분야 도출

다. 유망 서비스 개발 아이디어션

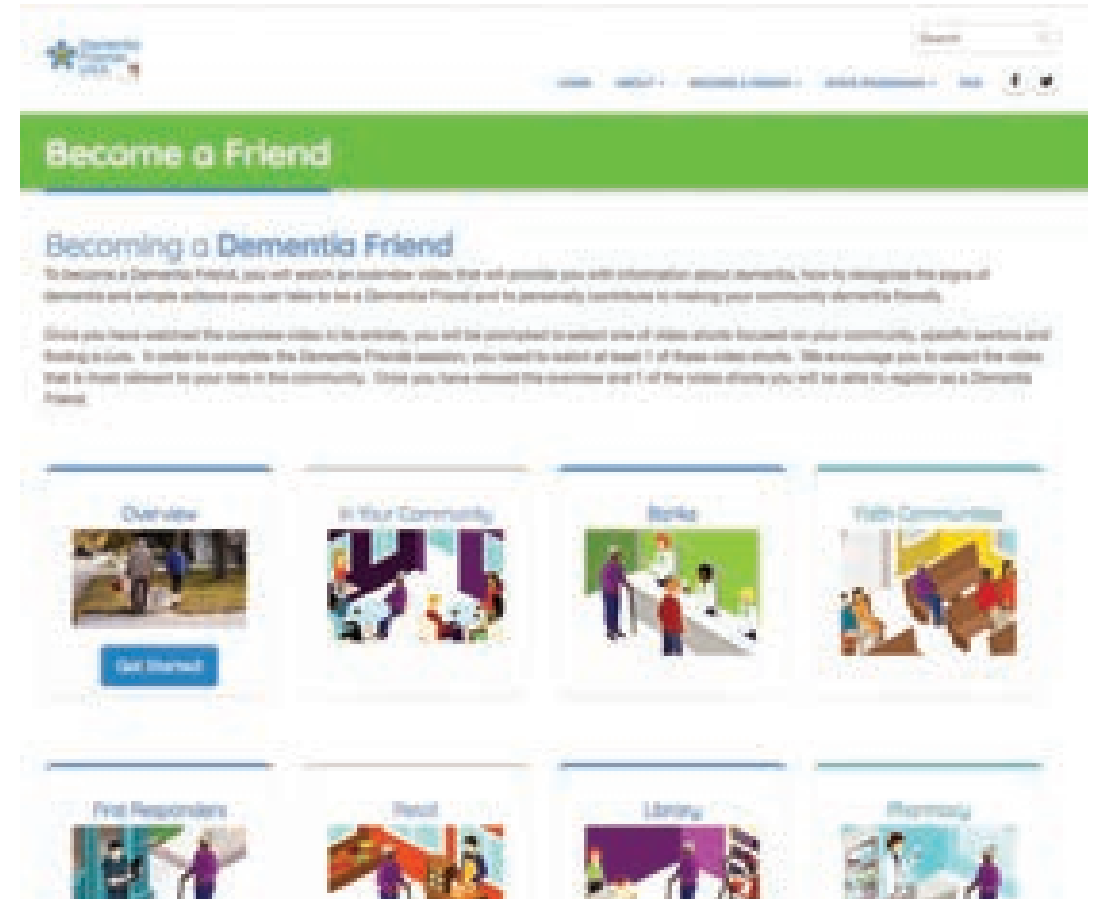
[그림 4-69] Dementia Friends UK 교육



출처: Dementia Friends 홈페이지(<https://www.dementiafriends.org.uk/>)

- Dementia Friends US의 경우 ‘치매 친구’로 온라인 등록을 하면 곧바로 치매에 대한 전반적인 영상(<그림 4-69> 좌측)을 시청하고, 시청을 완료한 후에는 자신의 일상생활에서 치매 환자를 만날 가능성이 가장 높은 장소에서의 대응책에 대한 영상(그림 4-69 우측)을 시청하도록 권고함
- 미국 내 지부가 설치된 주를 클릭하면, 사용자가 자신이 거주하는 주의 담당자에게 이메일을 보낼 수 있음

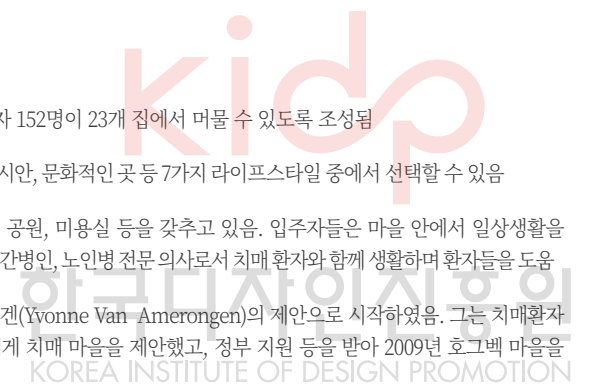
[그림 4-70] Dementia Friends US 온라인 교육



출처: Dementia Friends US 홈페이지(<https://dementiafriendsusa.org/>)

□ 호그벡(Hogeweyk) 마을(네덜란드)

- 호그벡 케어 센터의 부분으로 조성된 호그벡 마을은 치매 환자 152명이 23개 집에서 머물 수 있도록 조성됨
- 상류 계층, 가정집 같은 곳, 기독교적인 곳, 예술가의 집, 인도네시아, 문화적인 곳 등 7가지 라이프스타일 중에서 선택할 수 있음
- 호그벡은 4,500여 평의 부지 안에 커피숍, 슈퍼마켓, 음식점, 공원, 미용실 등을 갖추고 있음. 입주자들은 마을 안에서 일상생활을 누릴 수 있으며, 각 상점 등에 배치된 직원은 요양전문 간호사나 간병인, 노인병 전문 의사로서 치매 환자와 함께 생활하며 환자들을 도움
- 호그벡 마을은 요양원에서 간호사로 일하던 이본느 반 아메롱겐(Yvonne Van Amerongen)의 제안으로 시작하였음. 그는 치매환자도 삶의 재미를 느낄 수 있어야 한다는 생각에 병원 경영진에게 치매 마을을 제안했고, 정부 지원 등을 받아 2009년 호그벡 마을을 조성함(이은수, 2017)¹⁶²⁾



4. 유망 사회서비스 분야 도출

다. 유망 서비스 개발 아이디어션

• 호그벡은 현재 치매 돌봄의 성공적인 사례로서 해외에 전파되고 있음

• 그러나 호그벡 마을에서 거주하기 위한 비용은 정부 지원금을 포함하여 1인당 월 700만 원이고, 평균대기자는 80여 명으로 보통 1년 정도의 대기 기간이 소요되어 보급·확산에 대한 부담이 존재함

[그림 4-71] 호그벡 마을



출처: 호그벡 홈페이지(<https://hogeweyk.dementiavillage.com>)

라. 유망 서비스 아이디어 선정

□ 서비스 아이디어 선정

연구진의 아이디어션 과정을 통해 선정된 7개의 미래 유망 서비스 아이디어를 대상으로 아이디어 선정 과정을 거쳐 3가지 유망 아이디어를 최종 선택하였다. 아이디어의 선정은 우리나라사회서비스 진단 과정을 통해 발견한 문제의 개선 방향을 반영해 수립한 5대 서비스 원칙을 기준으로 평가 하였다.

<표 4-13> 5가지 사회서비스 개발 원칙

5대 서비스 원칙	
포괄성	보편적 사회서비스 개발
필요성	현장의 니즈 반영
참여성	지역사회 밀착형 수요·공급
전달성	수요자 중심 전달체계 수립
발전성	이용자 권리 제고를 통한 품질 향상

• 아이디어의 평가는 5가지 각 서비스 원칙마다 5점 만점으로 평가하도록 하여 아이디어 개발에 참여한 연구진의 자체 평가를 진행 하고 동점인 아이디어에 대하여 보건복지부와 의 논의를 통해 결정하여 최종3개의 아이디어를 선정.

• 이 과정을 통해 선정된 아이디어는 아래와 같이 ‘마을이 함께 책임지는 돌봄’, ‘치매 원스톱 서비스’, ‘가족과 함께 준비하는 죽음’.

[그림 4-72] 서비스아이디어 평가 결과



2017

5

사회서비스 수요공급 실태 조사·연구 정성조사보고서

5. 유망 사회서비스 모델 개발

가. 도출과정: 3대 유망 사회서비스	198
나. 최종 유망 사회서비스 선정 도출 과정	203
다. 서비스 개요 및 배경	205
라. 서비스 모델 개발	211
마. 서비스 프로토타이핑	216
바. 서비스 블루 프린트 개발	222

KIDP

한국디자인진흥원

KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION

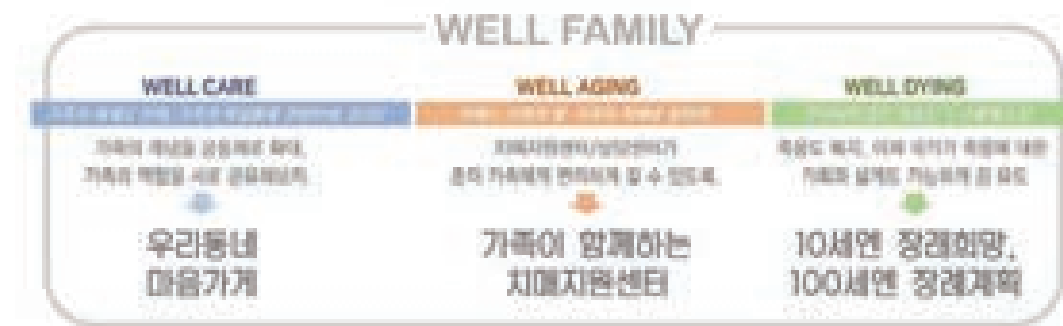
5. 유망 사회서비스 모델 개발

가. 도출과정: 3대 유망 사회서비스

5장에서는 앞서 연구된 내용을 바탕으로 도출한 유망 사회서비스 영역에서 연구진이 세운 기준으로 우선순위를 부여하여 1개의 서비스 영역을 선정하였다. 서비스디자인의 과정을 보여주기 위해 1개의 서비스 모델을 선정하여 프로토타입으로서 개발, 시연과 피드백까지 실행하여 유망 정책과제로서 상세하게 제안하고자 한다. 앞의 정성연구에서 제시된 최종 3가지의 유망 사회서비스를 실태조사 분석 결과를 토대로 현재 유의미한 가치를 지닌 “우리동네 마음가게” 사회서비스를 선택하여 그에 따른 서비스 모델링과 이해관계자, 고객여정맵들을 개발하였다. 이를 중심으로 서비스 프로토타이핑을 위한 서비스 시나리오 개발 이를 토대로 UI Mockup개발과 Video Prototyping을 제작하였고, 이를 토대로 전문가 프로토타이핑 평가를 실시하였다. 보안과 신뢰도의 문제, 보상의 문제 등이 거론되었고 이러한 의견들을 적용 보완하여 최종 블루 프린트와 서비스 비즈니스 모델이 제시되었다.

앞에서 최종 제안된 3가지 유망 사회서비스에 대한 컨셉과 서비스 시나리오를 이장을 통해 보여 주하고자 한다. 이 3가지 유망사회서비스들은 “웰 패밀리”라는 큰 서비스 개념 안에 위치할 수 있는 서비스들로 다음과 같은 서비스 컨셉을 지닌다.

[그림 5-1] 웰 패밀리와 3대 유망 사회서비스



(1) 웰 케어: 우리동네 마음가게

□ 핵심 아이디어

- 동네주변에서 받을 수 있는 작은 도움을 서로 이어주는 서비스 시간이라는 자원(Time Bank)을 상호 활용
- 도움 완료 시, 수혜자의 시간이 공급자에게 전달 하되 공급자는 나중에 관련 시간만큼의 도움을 받을 수 있는 수혜자가 됨(기초 수급자 등 복지수혜자들에게는 기본적인 시간 제공)

- 현재의 VMS시스템을 지역 중심으로 설계하고 생활지원서비스의 항목을 추가함으로써 공급자와 수혜자가 서로 시간을 개념으로 상호 나눔 할 수 있는 체계 마련

□ 서비스 시나리오

- 수요자가 필요한 생활지원 서비스를 요청하여 주변 봉사지원자에게 직접 공급을 받고, 이에 대한 시간을 주고받는 서비스

[그림 5-2] '우리동네 마음가게' 서비스 시나리오



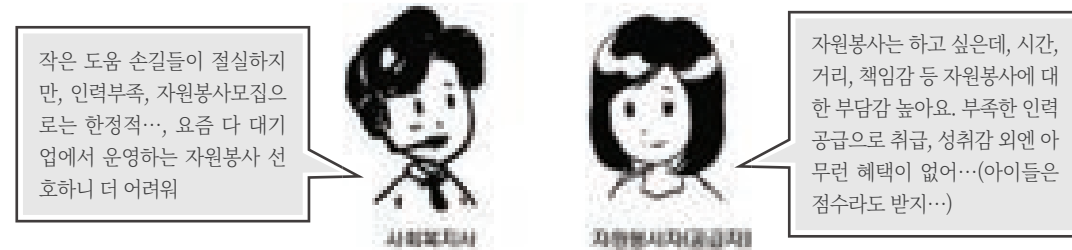
□ 수요 및 목적

- 가족의 해체로 가족의 기능이 해줄 수 있는 미시적인 사회복지서비스가 필요하지만, 현재의 인력과 시스템으로는 부족
- 기존 사회복지 전달체제의 문제를 극복하기 위한 공급자의 적극적 Outreach Service 필요
- 원활한 공급과 수혜를 위해서는 직접적인 연결이 제일 적합함

5. 유망 사회서비스 모델 개발

가. 도출과정: 3대 유망 사회서비스

[그림 5-3] '우리동네 마음가게' 서비스 제안 배경



□ 핵심 가치

- 수요자/수혜자 측면: 기존의 통합되지 않고 미시적인 조정이 불가피한 사회서비스 영역을 즉각적이고 미세조정이 가능한 서비스로 제공함으로써 일상생활에의 다양한 사회서비스 제공을 받을 수 있음. 또한 동네 주민 대상이라는 지역적 특수성으로 말미암아 받기만 하는 사회서비스가 아닌 나중에 공급자가 될 수 있는 순환적 구조를 가지고 있음에 따라 이웃사촌간의 호혜관계를 유지할 수 있음
- 공급자 측면: 기존의 한정된 시간과 먼거리라는 물리적으로 어려웠던 자원봉사가 쉽게 주변에 어려운 이웃사촌을 도와주는 형태가 됨으로써 물리적인 부담감의 해소를 할 수 있을 뿐만 아니라 사회복지서비스의 부족한 인력공급 해소
- 사회적 측면: 통합적이지 못한 사회복지전달체계, 공급자 중심의 사회서비스, 즉각적인 서비스 대응과 수요자 니즈 파악의 어려움을 일부 해소가 가능할 뿐만 아니라 기존의 이웃사촌이라는 지역 공동체 회복

□ 차별화 요소

- 수혜자 공급자가 나눠어진 사회서비스가 아닌 누구든지 수혜자 또는 공급자가 될 수 있는 선순환 구조의 서비스로 복지 사각지대를 자발적인 참여로 발굴

(2) 웹 에이징: 가족과 함께하는 치매 지원

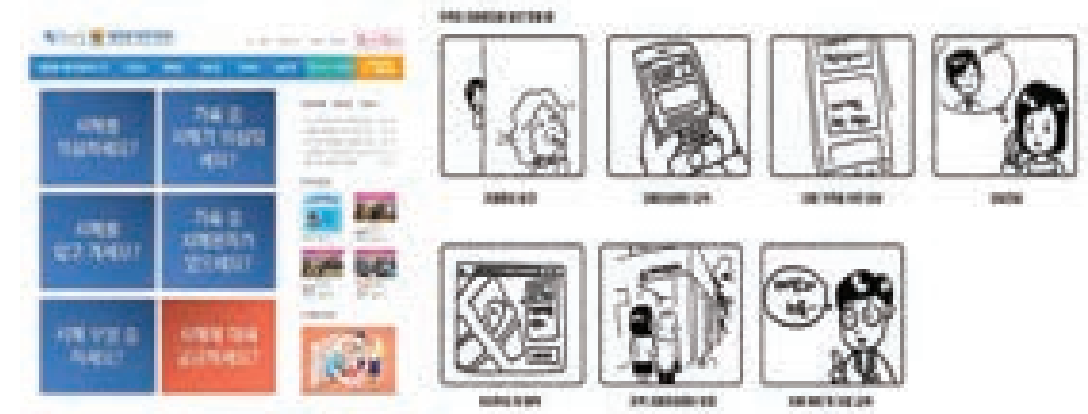
□ 핵심 아이디어

- 현재는 치매에 대한 정보가 파편화되어 있음에 각 지역별 치매 지원센터의 홈페이지를 가족과 당사자에 맞춰 통합 정보와 한눈에 볼 수 있는 치매 정책 제공
- 현재 복잡한 구조의 치매 지원센터의 웹사이트를 치매여성과 수요자 중심의 정보로 제공. 또한, 다양한 가족 교육과 상담을 제공함으로써 향후 치매 지원에 대해 구체적인 계획을 가족중심으로 세울 수 있게 전개

□ 서비스 시나리오

- 본인이나 가족 중 치매가 의심될 때 치매 지원센터에서 한 번에 모든 궁금증을 해결해주는 과정. 나라에서 지원하는 다양한 정책을 한눈에 총체적으로 확인할 수 있는 서비스를 제공함으로써 치매 의심 시, '공포의 시간'을 최대한 단축

[그림 5-4] 가족과 함께하는 치매 지원 서비스 시나리오



(3) 웰 다잉: 10세엔 장래희망, 100세엔 장례희망

□ 핵심 아이디어

- 가족과 Well Dying을 위한 죽음 계획을 '복지로' 사이트에서 간단히 설계해 봄으로써, 고독사 방지 및 유언장 등 죽음 관련 준비

[그림 5-5] 웰 다잉 서비스 시나리오



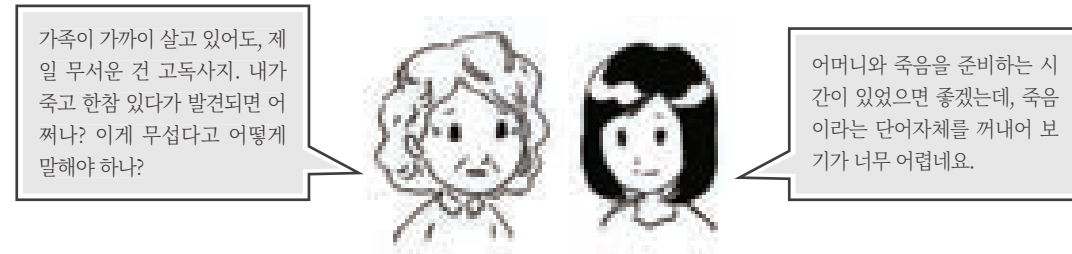
5. 유망 사회서비스 모델 개발

가. 도출과정: 3대 유망 사회서비스

□ 수요 및 목적

- 현재는 공공에서 추진하는 웰 다잉 관련 교육, 민간에서 추진하는 상조관련 서비스만 존재하여 가족 간의 생애말을 설계하는 서비스는 제공되지 않고 있음
- 생애 말기 전, 가족과 함께 죽음을 시계열로 죽을 장소, 유산, 재산처리 등 사망 전 해결해야 할 것들을 구체적 같이 구상하고 디자인함으로써 가족 간의 유대감 및 책임감, 상호간의 죽음에 대한 준비가 가능함

[그림 5-6] 웰 다잉 서비스 제안 배경



□ 핵심 가치

- 수요자/수요자 가족 측면: 고독사, 갑작스러운 죽음으로 인한 장례, 유산문제 등을 가족과 함께 고민하면서 해결
- 사회적 측면: 무분별한 장례, 유산문제로 인한 가족 간의 갈등, 이러한 가족의 위기 등을 극복함으로써 건강한 가족으로 회귀하여 사회적 비용 발생 감소 효과

□ 차별화 요소

- 사회복지 통합사이트인 복지로의 하나의 이벤트 형식으로 서비스 함으로써 보험설계나 교육설계와 같이 담당하게 가족과 함께 죽음을 설계

나. 최종 유망 사회서비스 선정 도출 과정

최종 유망사회서비스 도출을 위해 현재의 AS-IS를 파악할 수 있는 정량조사, 정성조사, 미래 예측 방법과 서비스디자인 방법을 활용한 TO-BE 방법을 활용하여 최종 유망서비스를 선별하였다.

(1) 사회서비스 수요·공급 실태조사 결과

□ 다양한 사회서비스 이용 양상

- ‘첫 자녀 입학 전 ~ 재학기’에서 사회서비스 이용이 타 생애주기에 비해 상대적으로 높게 나타나고, 조부모를 모시고 사는 가족원수가 비교적 많은 경우가 사회서비스 이용경험 많음
- 대도시 거주자들의 사회서비스에 대한 수요가 높고, 돌봄 가구원 중 영·유아가 있는 가구와 기러기 가족/다문화가구/기초생활보장 수급가구 등에서 사회서비스 이용경험이 높음
- 이와 같은 현상은 해체된 가족, 결핍된 가족에서 가족의 역할을 사회서비스로 대신하고자 하는 것으로 판단 할 수 있음

□ 사회서비스 이용률과 이용 의향률

- 가구 특성에 따라 서비스 이용양태가 다르지만, 이용 의향률은 전체 영역에 걸쳐 이용비율에 비해 상당히 높게 측정됨. 이는 사회 서비스에 대한 인지도가 전 계층에 걸쳐 높아졌음을 시사, 잠재적 수요계층이 많아졌음을 알 수 있음
- 서비스의 주된 비용 사유로는 대부분 영역에서 ‘서비스 정보 부족’이라는 응답이 높아 잠재 계층에 대한 적극적인 정보제공 필요함
- 소득수준에 따른 차등부와 방식에 긍정적인 입장을 취함에 따라 향후 양질의 서비스를 안정적으로 공급하기 위한 재원 확충 방안 입과 동시에 사회서비스에 대한 기존과는 다른 품질을 기대하고 있음. 이는 성숙기를 지나 고도화를 해야 할 시기임에 따라 사회복지 통합서비스에 대한 논의할 시기임

□ 사회서비스 정책에 대한 인식의 격차

- 정부의 사회서비스 정책에 대해서는 78.9%가 정도가 인식하고 있으나, 실질적인 구체적 인지도는 2.3%에 불과, 아직까지는 사회 서비스에 대한 대중적 이해 부족
- 하지만 사회서비스 정책 인지도는 돌봄에 관련된 주기일수록 정책인지도가 전체의 88%로 가장 높게 나타나고(니즈) 소득수준이 높을수록 정책 인지도가 높음(홍보)
- 수요자 중심의 서비스 설계와 적극적인 정보전달이 제공되었을 경우 대중적인 인지도 상승 가능성 높음.

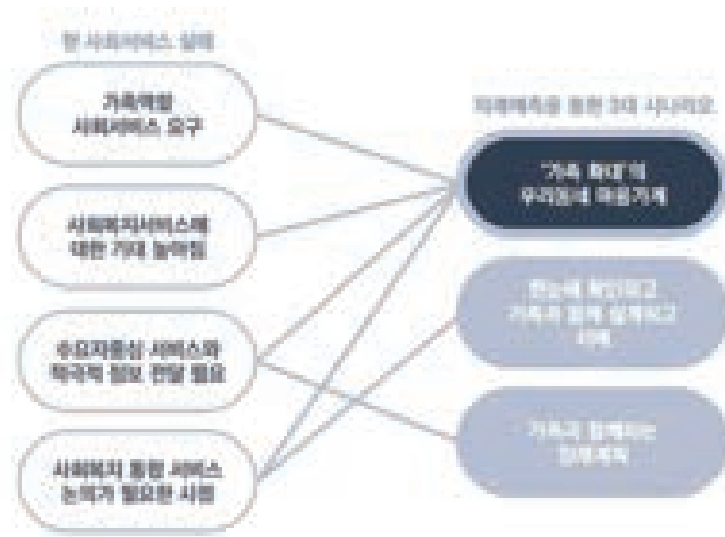
(2) 유망서비스 선정

- 앞선 정량/정성 실태조사에서의 키워드를 중심으로 위의 세 가지 서비스를 분석한 결과 ‘우리 동네 마음가게’가 적합한 서비스로 선택됨

5. 유망 사회서비스 모델 개발

나. 최종 유망 사회서비스 선정 도출 과정

[그림 5-7] 최종 유망 서비스 선정



다. 서비스 개요 및 배경

(1) 서비스 개요 및 범위

□ 개인적 대면서비스가 가능하도록 하되 개인이 타인의 돌봄에 대해 너무 많은 책임을 지지 않도록 플랫폼을 통해 중개하는 서비스

- (자원봉사의 확대) 일자리 미스매치를 해결하기 위한 수요자 중심의 지역형 자원봉사로의 확대
- (사회서비스 공급자의 확대) 기존 사회서비스 분야 중 이동, 돌봄, 생활 지원등 가족의 기능을 대신하고 있는 사회서비스 분야들의 공급 형태를 같은 지역(동네)의 일반 주민에게 공급자 역할 부여
- (사회서비스 수요자의 확대) 사회복지서비스 수혜자 중심이 아닌 일반 가족의 기능(돌봄, 이동, 가사지원)을 대신할 수 있는 생활 지원 서비스 수요자에게로 확대
- (보상체계) 기존의 '시간인증제' 보상이 아닌 시간을 서로 주고받는 타임뱅크를 도입하여 이를 향후
- (서비스 질 유지) 서비스를 제공 받은 후에는 상호가 서로에 대한 평가를 할 수 있도록 서비스의 질을 유지하고, 서비스 제공자들도 감정노동으로 인한 어려움을 표현할 수 있도록 설계

[그림 5-8] 적용 범위



(2) 서비스 특성

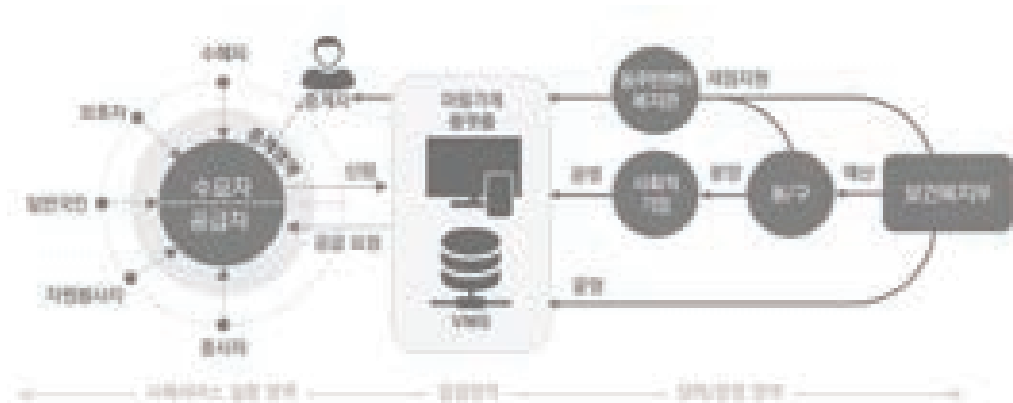
□ 수요자 공급자 간의 단일화된 인터페이스 서비스

- 기존의 공급기관(복지관, 동 주민센터) 중심의 업무 프로세스 재구성하여 사용자와의 접촉점을 하나의 단일화된 시스템으로 재구성, 사용자 관점에서 통합된 서비스 운영을 통해 효율성 강화, 접점의 통일화를 통한 서비스 제공의 효율화와 서비스전달체계 개선

5. 유망 사회서비스 모델 개발

다. 서비스 개요 및 배경

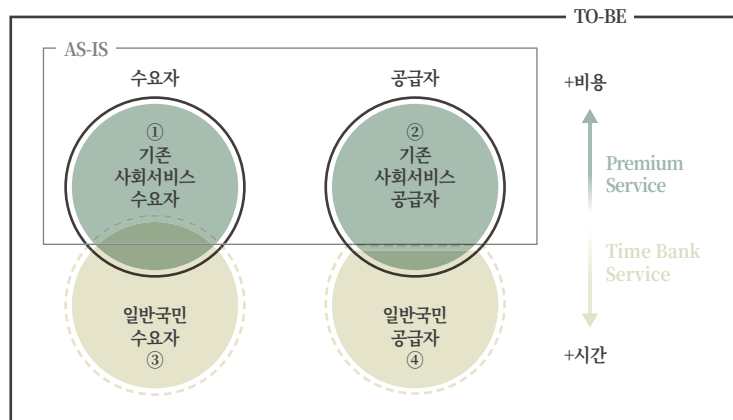
[그림 5-9] 서비스 모델



□ 일반 국민을 수요자/공급자 대상으로 확대

- 서비스 공급자는 일반 국민과 사회복지사 등 사회복지서비스 종사자, 그리고 재능 나눔이 가능한 전문가로 나뉘고, 수요자는 일반 국민과 기관 서비스 수요자로 나뉨. 일반 국민 공급자와 수요자는 항시 입장이 변경 될 수 있는 상호보완적 관계

[그림 5-10] 확대된 서비스 수요자와 공급자

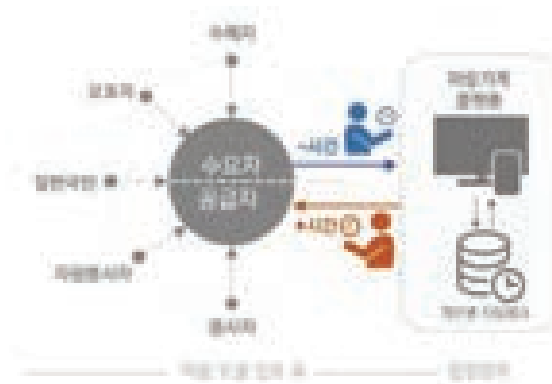


□ 상호보완적인 타임뱅크 경제 도입

- 공급자간 수요자간의 '마음도움'에 대한 거래 보상으로 기존의 봉사시간과 같은 상호보완적 "타임뱅크"시스템을 도입하여 이를 마을 화폐로도 활용 가능하게 확대
- 기본적으로 모든 국민에게 일정한 기본시간을 제공하고 이를 동네 이웃 간 '마음도움 품앗이' 활동을 통해 거래하는 형식

- 기초수급자, 정부의 사회복지수혜자들에게는 생활지원 서비스라는 명목으로 그에 맞는 시간을 매달 제공하여 관련 생활지원 서비스 혜택을 부여

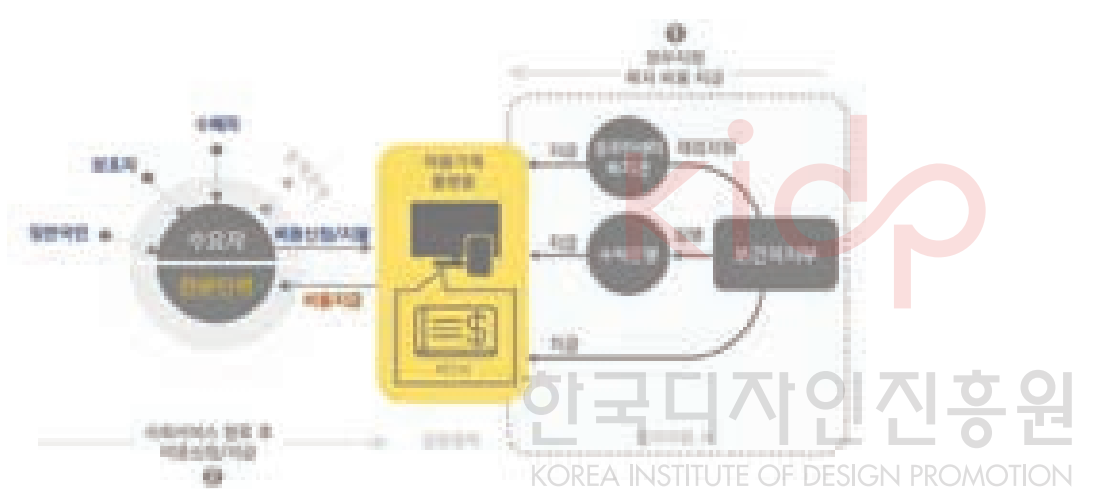
[그림 5-11] 타임뱅크로 이루어진 서비스 보상체계



□ 일반 국민에게도 확대된 전문 사회 "프리미엄 서비스"

- 기존 정부지원으로 운영되던 사회복지서비스를 일반인들에게 비용을 지불받는 프리미엄 서비스로 확대함으로써 사회복지서비스 질의 향상과 서비스간의 경쟁력 확보가 가능함
- 또한, 경쟁력 구도를 통한 사회복지서비스에 대한 전문성확보와 지역사회 안에서의 다양한 연계된 서비스 구현 가능
- 기존의 복지기관 안에서만 이루어지던 서비스를 공급기관이 아닌 사회복지 공급자와 직접 연결해주고 관련 비용이 처리됨으로써 전문 인력에 대한 처우 개선이 예상됨

[그림 5-12] 프리미엄 서비스



5. 유망 사회서비스 모델 개발

다. 서비스 개요 및 배경

□ 일상생활에서 전문영역까지의 “가족역할서비스”

- 가족의 해체로 가족의 역할을 대신해 줄 수 있는 서비스가 중요하게 됨
- 경제공동체나 사회보장과 같은 높은 신뢰기반의 서비스를 제외한 생활지원 안에서의 가족의 역할을 이웃의 도움을 통해 대신하는 서비스

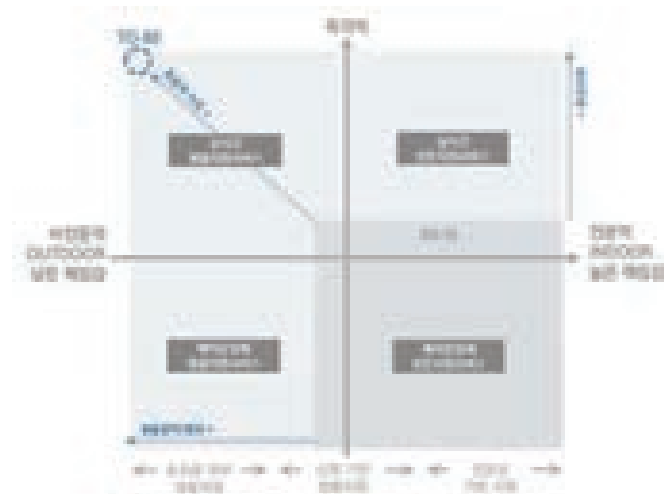
<표 5-1> ‘우리동네 마음가게’에서의 가족의 역할

가족 역할	관련 서비스
경제공동체	
외부 활동	이동, 장 보기, 업무 보기, 병원 가기 등
부양/보육/돌봄	아이 돌보기, 어르신 돌보기 등(주택, 공급자 집, 기타 기관, 기타 장소)
정서적 유대	말 두무 해주기, 같이 밥 먹기 등
가사노동	집 치우기, 짐 옮기기, 가사 활동, 쓰레기 버리기, 전구 갈기, 가전 제품 사용
사회보장	
여가/교육	인터넷 하기, 핸드폰 사용하기, 기타 재능 나눔

- 모든 서비스들은 이웃 간의 신뢰가 높지 않더라도 이용할 수 있는 외부활동, 느슨한 관계 기반 가벼운 서비스에서부터 신뢰가 기반이 되는 돌봄, 부양 등의 신뢰 기반의 가택 내 서비스, 전문 사회서비스 종사자의 도움이 필요한 전문 서비스까지 공급자의 도움내역과 전문성에 따라 활동범위가 산정됨

- 기존 정부지원으로 운영되던 사회복지서비스를 일반인들이 전문사회서비스를 이용하고 비용을 지불하는 프리미엄 서비스로 확대 함으로써 사회복지서비스의 질의 향상과 서비스간의 경쟁력 확보가 가능함

[그림 5-13] 공급자의 전문성에 따른 허락된 활동범위



(3) 서비스 관련 주요 현황

□ 국내 지역기반 사회서비스

- (서울시 e-품앗이) 지역과 호혜성을 기반으로 하는 서울시복지재단의 추진사업¹⁶³⁾
- 품앗이¹⁶⁴⁾, 두레, 계와 같은 우리민족 전통의 상부상조정신을 되살려 상호 신뢰의 지역 연대의식을 바탕으로 아이 돌보기, 수리, 미용 등의 품(시간)과 물품이 거래되는 것이 주목적.
 - 10개 공동체(양천, 노원, 은평, 도봉, 강서, 광진, 마포, 관악, 구로, 서초) 운영 중
 - 현재 각 지역에서 위탁운영 중으로 위탁기관의 성격에 맞게 장터/활동/자원봉사/교육의 형태로 진행되고 있어 기존의 ‘품앗이’의 개념과는 멀어지고 있는 실정임

<표 5-2> 서울시 e-품앗이 운영 현황

역품앗이명	운영기관 및 단체명	홈페이지 주소	운영 내용
동작e품앗이	마을발전소	http://cafe.naver.com/dongjaknet	활동과 거래중심(활성화)
강서e품앗이	아이쿱 강서생협	http://www.gscoop.kr/	장터거래중심(활성화)
성동e품앗이	옥수종합사회복지관	http://www.oksoopoomasi.or.kr/	품앗이학교/장터(알 수 없음)
은평e품앗이	은평e품앗이	http://www.poomasi.org/	장터거래중심(알 수 없음)
창동e품앗이	창동종합사회복지관(분이네)	http://changdong21.or.kr/	장터거래중심(활성화)
강남e품앗이	강남종합사회복지관	www.kangnamwelfare.co.kr	품앗이학교(알 수 없음)
노원e품앗이	노원구마을공동체지원센터	http://happynowon.kr/	장터거래중심(NW지역화폐)
강북e품앗이	번동5단지종합사회복지관	http://wiz.won.or.kr/user/bun5bok/index.action	정보를 찾을 수 없음
공덕e품앗이	사랑의전화마포종합사회복지관	http://www.laf.or.kr/	정보X, 주민조직화(품모아)
구로e품앗이	구로 아이쿱생협	http://www.icoop.or.kr/	생협활동 중심

□ (서울시 나눔 이웃 사업) 동네 안에서 이웃을 돌보는 이웃 사업¹⁶⁵⁾

- 서울시 복지재단의 지역사회 복지 네트워크 지원 사업 중 하나로, 지역 내 어려운 이웃에 대한 ‘돌봄공동체’를 만들어 가는 것으로 시민이 직접 지역사회 나눔을 실천하는 사업
- 서울시는 더욱 촘촘하게 어려운 이웃을 돌볼 수 있도록 종합사회복지관 중심의 거점기관을 ‘동 단위’로 재편, 복지사각지대에 처한 어려운 이웃을 적극적으로 발굴, 지원할 수 있는 토대를 마련하고 마을중심의 나눔·돌봄 이웃의 복지생태계 구축을 실현
- 이를 위해 서울시는 동 주민센터와의 협약을 통한 민·관 협력 강화, 지속가능한 나눔이웃 동아리 활성화, 나눔이웃의 리더 역량 교육, 지역복지공동체 정착을 위한 자치구·동의 지원체계 강화 등을 주요 골자로 올해 나눔이웃 사업을 시행
- (나눔 이웃의 유형) 이웃을 돌아보는 나눔이웃, 자신의 재능을 나누는 나눔이웃, 어려운 이웃을 돌보는 나눔이웃, 주민반사회, 주민 교육 등 리더의 나눔이웃 등이 있음

5. 유망 사회서비스 모델 개발

다. 서비스 개요 및 배경

[그림 5-14] 서울시 나눔이웃 내용



- (나눔의 참여 성장단계) 1단계 나눔 이웃으로 시작하여, 역량강화 단계인 2단계, 그리고 마지막인 주민복지리더 단계로 나누어짐
- 하지만 여전히 수혜자층의 수요자들의 적극적인 니즈를 반영하기는 어려운 단방향인 구조, 즉 지역주민인 사회서비스 공급자들이 직접 수요자들을 찾아다녀야 하는 시스템으로 일자리 미스매칭과 공급자와 수요자가 명확하게 분리되는 문제점이 지적됨

라. 서비스 모델 개발

(1) 서비스 이해관계자 정의

□ 서비스 이해관계자

- 서비스 이해관계자는 서비스 수요자인 일반 국민, 정부지원수혜자와 공급자로는 자원봉사자를 포함한 일반 국민과 전문 종사자로 나뉨
- 시스템에 접근이 어려운 사용자를 위해 사회복지사나 동주민센터의 복지 담당자가 중개자로서의 역할을 함
- 사회적 기업은 일반 국민 공급자를 관리, 운영, 홍보하는 역할을 담당하고 전문종사자는 기존과 동일하게 복지관 등의 민간/위탁 기관 등에서 관리 운영됨
- 단, 전문종사자의 처우 개선을 위해 일반 수요자가 전문종사자의 서비스, 프리미엄 서비스를 제공 받을 경우 사회적 기업이 이를 관리 운영함. 즉, 일반수요자와 공급자 관련 되어서는 사회적 기업이 기존의 정부지원 수혜자의 전문서비스를 위해서는 기존 복지관 등의 민간 기관에서 담당함

[그림 5-15] 서비스 이해관계자와 관계



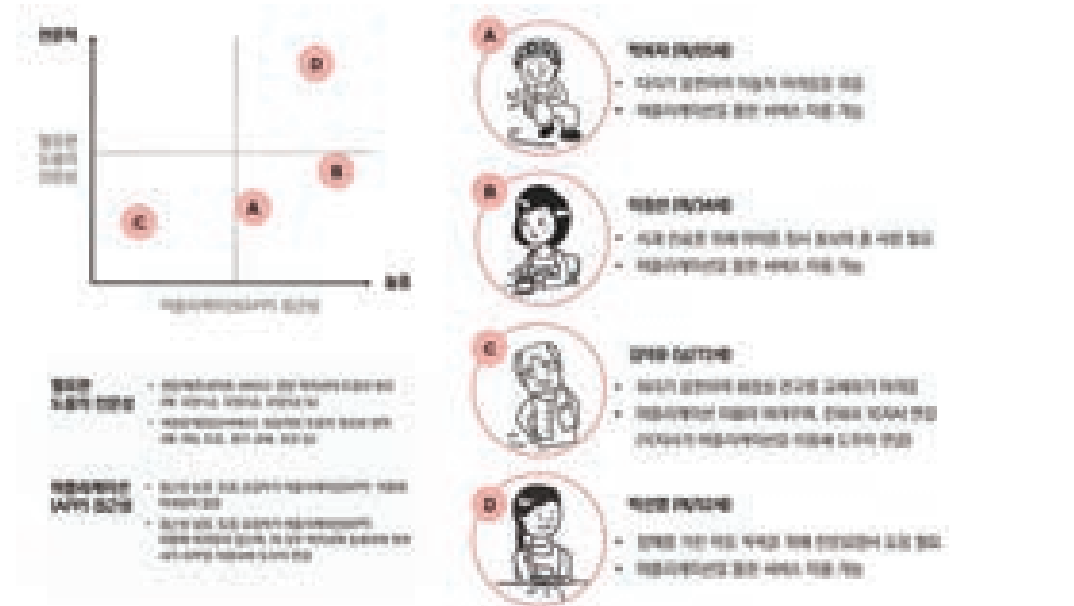
□ 서비스 대상자들에 대한 페르소나

- 서비스 기능의 도출과 서비스 여정 경험을 설계하기 위해 수요자와 공급자, 중개자들의 페르소나를 구축하여 그들의 니즈와 목표 등을 아래와 같이 도출함

5. 유망 서비스 모델 개발

라. 서비스 모델 개발

[그림 5-16] 서비스 수요자별 페르소나



<표 5-3> 수요자별 페르소나(계속)

유형	페르소나
일반수요자	
일반공급자	

<표 5-3> 수요자별 페르소나

유형	페르소나
정부지원수요자	
일반공급자	

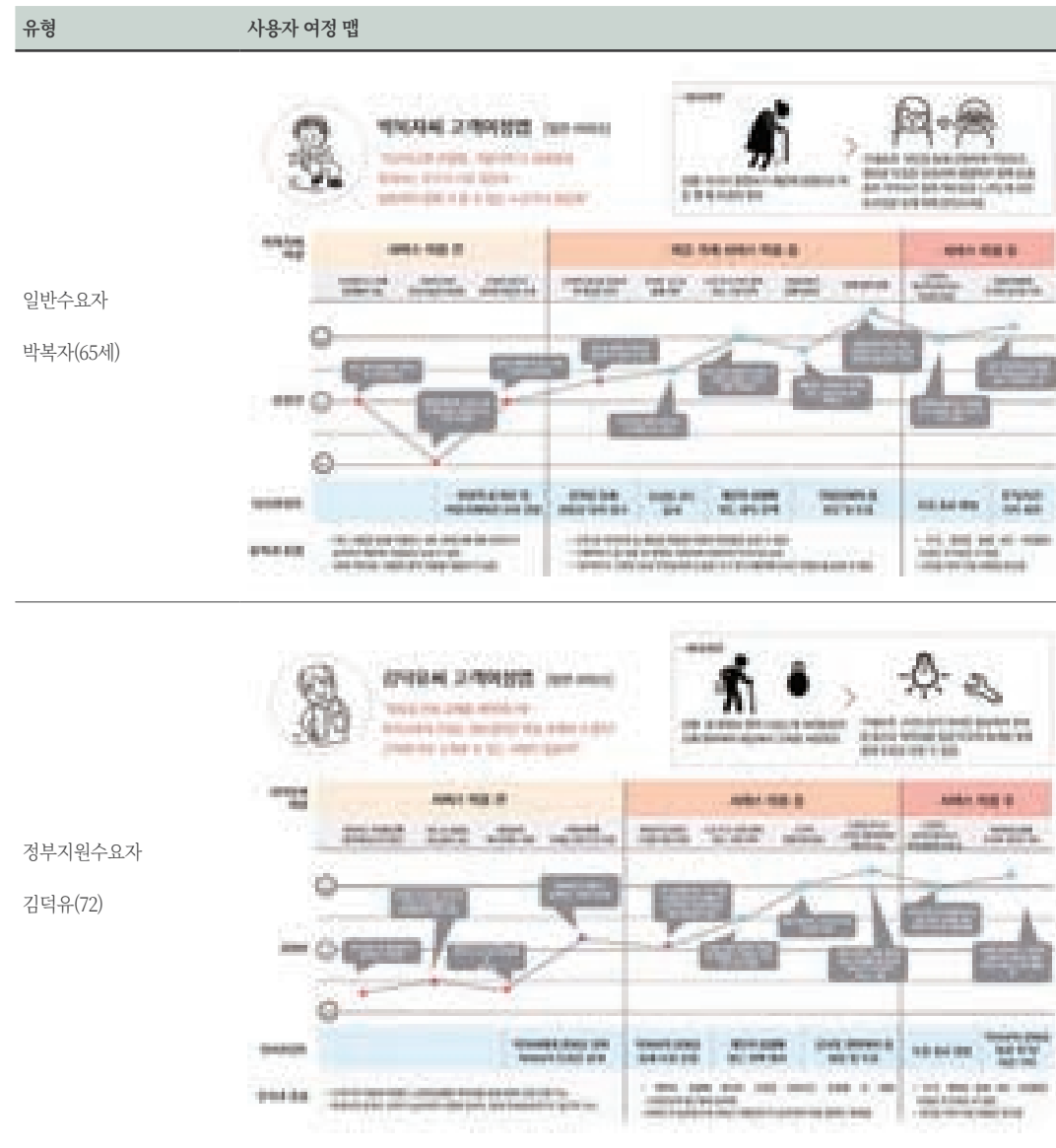
5. 유망 사회서비스 모델 개발

라. 서비스 모델 개발

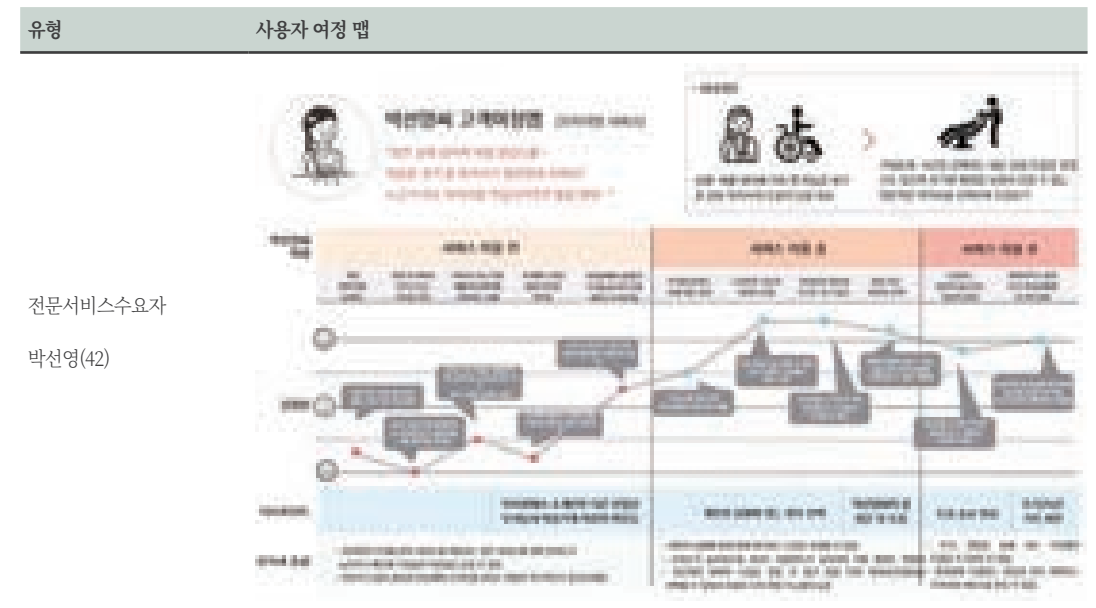
(2) 서비스에 대한 고객 여정 맵

- 고객 여정 맵은 고객의 경험을 시간의 흐름에 따라 시각화 하는 방법론으로 마음가게 서비스를 사용하게 되는 동기, 경험의 흐름, 감정의 흐름 등을 맵핑함으로써 경험 가치나 감성적 가치 등을 파악하여 극대화 할 수 있음.

<표 5-4> 수요자 유형별 사용자 여정 맵(계속)



<표 5-4> 수요자 유형별 사용자 여정 맵



5. 유망 사회서비스 모델 개발

마. 서비스 프로토타이핑

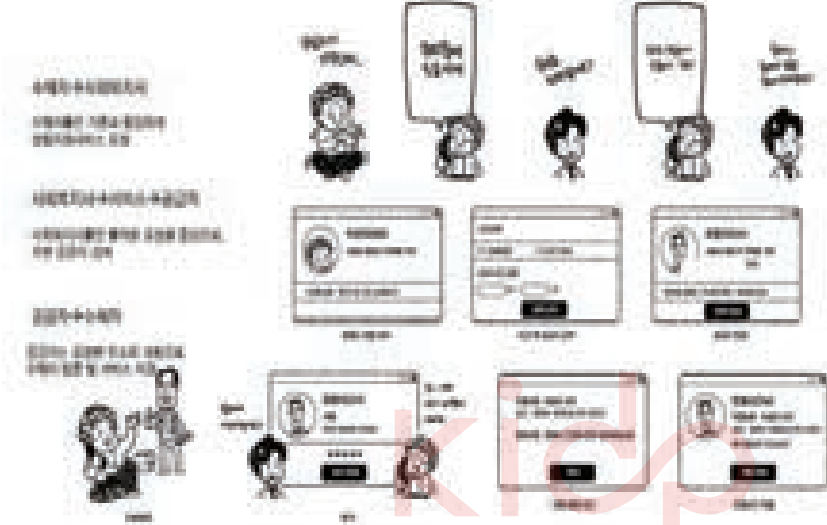
(1) 서비스 프로토타이핑 시나리오

- 앞에서 설계된 주요 서비스 수요자와 공급자의 유형화를 바탕으로 각 페르소나의 서비스 사용 시나리오를 개발. 이를 통해 핵심 서비스 기능 등을 도출하고 서비스 플로우를 설계.

<표 5-5> 수요자 페르소나별 시나리오(계속)

유형	시나리오
일반수요자 박복자(65세)	<p>관절염이 생겨서 통원 중이었던 박복자 씨.</p> <p>최근 겨울이라 추위가 심해짐에 따라 혼자 이동해서 병원가기 어려운 상태가 되어 방문을 미루고 있었다. 아파트 반장의 추천으로 카톡을 통해 '우리동네 마음가게' 앱을 소개 받는다. 반장이 보낸 카톡 링크를 통해 간편하게 어플리케이션을 설치한다. 추천회원으로 회원가입에 클릭 후, 반장이 문자로 보내준 코드를 입력 후 가입 진행한다. 내가 도움을 받을 수 있을 뿐만 아니라 도움을 줄 수 있는 영역을 선택할 수 있어 스스로에 대한 자신감도 생긴다. 박복자 씨도 육아를 선택한다. 가입이 완료 되기 전 동 주민센터 승인 필요하다는 메시지로 인해 안심할 수 있다. 박복자씨는 쉽게 자신이 도움 받고 싶은 '이동'을 찾아 쉽게 목적지를 입력하여 서비스를 이용할 수 있다. 당장 이동을 함께 할 수 있는 사람을 찾는데 사람을 선택할 수 있다는 것에 만족감을 느낀다. 도움을 줄 수 있는 같은 아파트 새댁을 선택하여 기다리니 얼마 지나지 않아 아파트로 새댁이 방문하여 함께 병원을 갈 수 있게 된다. 도움을 준 새댁이 집으로 돌아가고 요청한 시간이 끝나자마자 도우미에게 도움 받은 시간과 도우미의 별점을 체크하는 팝업이 떴다. 박복자씨는 너무 고마움이 커서 별점을 최고점으로 주고 이정선 씨에 대한 댓글도 남긴다.</p> <p>[핵심서비스]</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 추천인 코드를 통한 어플리케이션 설치: 추천인이 카톡으로 설치 링크와 추천인 코드를 보내주면 쉽게 어플리케이션을 설치 할 수 있고 추천인 코드를 넣으면 번거롭게 동주민 인증을 하지 않아도 된다. 2. 도움을 받을 수 있는 분야를 직관적으로 인지 할 수 있도록 UI가 설계 되어 앱을 활용해 손쉽게 도움을 요청할 수 있다. 3. 낯선 사람과의 접촉의 위험을 피할 수 있게 도움을 받을 수 있는 사람의 성별 및 나이 등을 선택할 수 있다. 4. 별점 평가를 통해 상대방에 대한 신뢰를 구축하고 서비스를 평가 할 수 있다. 5. 같은 동네 같은 아파트의 주민들과 관계성을 구축하여 이웃을 맺을 수 있다. <p>[서비스 스토리보드]</p> 

<표 5-5> 수요자 페르소나별 시나리오(계속)

유형	시나리오
정부지원수요자 김덕유(72)	<p>김덕유 할아버지는 허리가 불편해서 항상 앉아 있거나 누워있다. 어느날 화장실의 전등의 수명이 다 되어 어려움을 겪는다. 혼자 교체해보려고 시도해보았으나, 허리에 무리가 가서 포기하고 결국 어두운 채로 화장실 문을 열어놓고 사용한다. 그러다 더 큰 사고로 이어지기 전에 복지사에게 전화를 하게 된다. 복지사가 친절하게 응대하며 할아버지에게 어떤 도움이 필요한지 여쭙본 후 주변에서 도움을 제공할 수 있는 사람을 연결해 준다. 복지사는 '마음 도우미' 정영국씨의 연락처를 알려 준다. 정영국씨는 할아버지에게 바로 전화해서 집주소 확인하고 자신이 몇 시쯤에 도착할지 할아버지에게 알려 드린다. 정영국씨는 직접 김덕유 할아버지의 집에 방문하여 전등을 교체한다. 정영국씨에게 감사를 표하고 이야기를 나누다 보니 정영국씨가 같은 동의 주민 인 것을 알고 친해진다. 이 계기로 정영국씨와 인연을 앞으로도 도움이 필요하면 서로 돕는 좋은 이웃사가 된다. 도움 시간이 종료된 후 복지사가 김덕유 할아버지에게 전화해서 정영국씨의 도움은 어땠는지 물어본다. 할아버지는 정영국씨의 도움에 매우 만족해하며 고마움을 전달한다.</p> <p>[핵심 서비스]</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 스마트폰 사용이 어렵기 때문에 복지사의 전화 통화만으로도 쉽게 도움을 요청할 수 있다. 2. 복지사를 통해 연결 받은 검증된 '마음 도우미'로 낯선 사람과의 접촉의 위험을 피할 수 있는 도우미의 성별 및 나이 등을 선택할 수 있다. 3. 별점 평가 또한 복지사가 도움 시간이 종료된 후에 전화로 도움받은 마음 도우미에 대한 별점 평가와 후기를 남길 수 있도록 도와준다. 4. 도움 받은 것을 계기로 동네 이웃 주민들과 관계성을 구축하여 자주 교류할 수 있는 이웃을 맺을 수 있다. <p>정부지원수요자 김덕유(72)</p> 

5. 유망 사회서비스 모델 개발

마. 서비스 프로토타이핑

<표 5-5> 수요자 페르소나별 시나리오

유형	시나리오
전문서비스수요자	<p>어느 겨울날, 장을 보고 집으로 돌아오는 빙판길에 넘어져 팔이 부러지는 사고를 당한다. 깁스를 3주간 하게 되면서 장애 아들을 둔 박선영씨는 걱정이 앞서게 된다. 당장 아들을 씻겨 재활 센터에 보내야 하는 데 도와줄 이웃도 가족도 없는 상황이다. 아들이 장애를 갖고 있기 때문에 더욱 전문적인 복지사의 도움이 필요하지만 복지관에 전화해서 도움을 요청하면 가능한 복지사가 나타날 때까지 기다려야만 한다. 그러다 복지관에서 소개 받았던 ‘우리동네 마음가게’ 서비스가 기억나면서 설치해보기로 한다. 설치한 어플을 실행하다보니 당장 도움을 받을 수도 있게 시간 설정이 가능하고 도움 받을 복지사도 선택할 수 있다는 점에 매우 만족한다. 복지사의 후기를 보면서 서비스에 대한 신뢰도가 쌓인다. 원하는 복지사의 도움을 받은 박선영씨는 복지사에게 후기와 평점을 남기고 프리미엄 도움서비스를 받은 것에 대한 시간비용 처리를 한다. 오늘 도움받은 복지사가 잘 챙겨줘서 언젠가 나중에 또 도움받기로 마음먹고 이번 서비스 이용을 통해 매우 만족한 박선영씨는 다음에도 또 이용하기로 결심한다.</p>
박선영(42)	<p>[핵심 서비스]</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 어플리케이션을 통해 긴급한 일이 발생할 때 간편하게 도움을 요청할 수 있다. 2. 당장 도움이 필요한 경우 시간 선택 부분에서 ‘지금당장’ 부분을 선택하여 빠르게 도움을 받을 수 있다. 3. 도움 받을 수 있는 장소를 직접 선택하여 이동의 용이성과 안전성을 높일 수 있다. 4. 프리미엄 서비스를 통해 전문적 도움을 받을 수 있도록 복지사의 성별 및 나이 등을 선택하여 필요한 부분에 적합한 복지사를 선택할 수 있다. 5. 별점 평가를 통해 복지사에 대한 신뢰를 구축하고 서비스를 평가 할 수 있다. 6. 이번에 도움받은 복지사에게 나중에 다시 도움을 받을 수 있다.

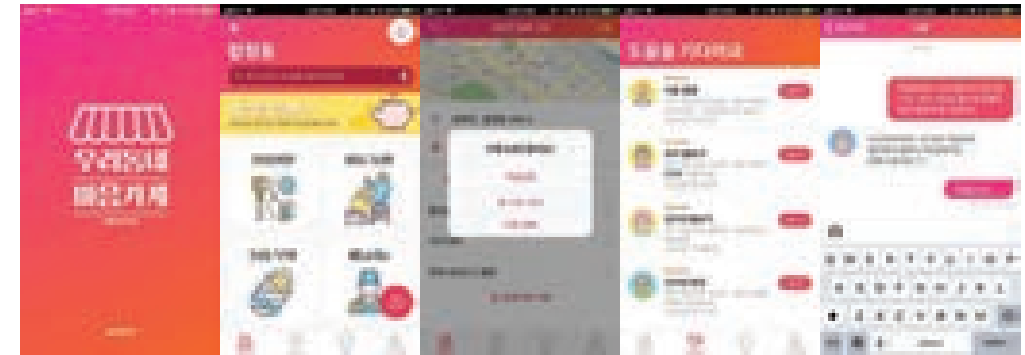
(2) 서비스 프로토타이핑

- 도출된 서비스 아이디어를 실행 전 점검하고, 최종 서비스 모델을 구축하는 과정으로 무형의 서비스를 구체화하여 이해관계자 및 소비자의 반응 관찰
- 이 연구에서는 선행된 단계에서 선정된 최종 아이디어들에 대해 서비스 시나리오와 블루 프린트 등을 작성하여 서비스 단계별 프로토타이핑을 기획, 서비스 프로토타이핑 테스트 실행 후 단계별 문제점과 이외에 추가할 서비스 포인트를 파악하여 실행 시 적용
- 서비스에 대한 고객의 선호도 및 이용 의향을, 문제가 될 수 있는 부분들을 인터뷰와 관찰을 통해 파악함

□ UI MOCK-UP

- ‘우리동네 마음가게’ 서비스를 실제에 가깝게 제작하여 실행하기 전 테스트를 위해 인터랙티브한 사용자 인터페이스 프로토타이핑 제작.
- 모바일 목업 도구인 스케치와 인비전, 플린토등을 사용하여 위에서 설계한 서비스 시나리오별 모바일 프로토타이핑 개발함

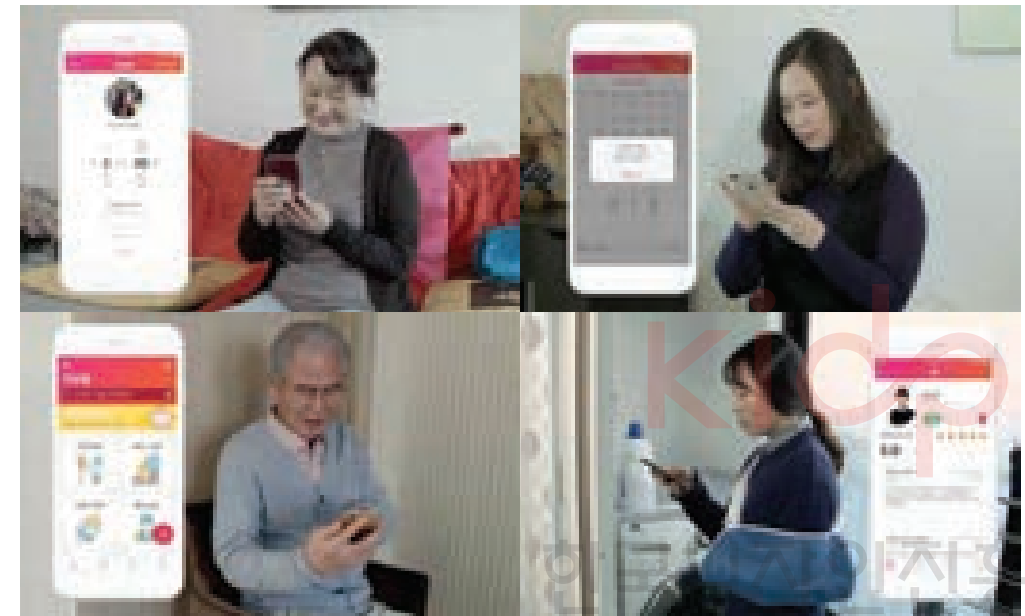
[그림 5-17] 모바일 UI 목업



□ 비디오 프로토타이핑

- 비디오 프로토타이핑 방법은 서비스 시나리오별 동영상 촬영하여 서비스 이해관계자들이 어떠한 맥락과 동기 안에서 서비스를 사용하고, 새로운 시스템과 어떻게 상호작용하는 방법을 설명하고, 최종 서비스에 대한 피드백이 어떠한지를 가상으로 설계함
- 이는 서비스 이해관계자들에게 서비스의 목표와 시스템에 대한 이해, 강조하고자 하는 서비스 기능들을 표현함으로써 서비스 고도화를 위해 다양한 이해관계자들의 의견을 최대한 수렴할 수 있는 프로토타이핑 도구임

[그림 5-18] 시나리오별 비디오 프로토타이핑



5. 유망 사회서비스 모델 개발

마. 서비스 프로토타이핑

(3) 전문가 프로토타이핑 평가

□ 평가 방법

• 앞서 제작된 프로토타이핑을 바탕으로 전문가 인터뷰를 실시, 각 서비스에 대한 예상되는 문제점, 기능별 특장점, 필요한 기능들에 대한 의견들을 청취함

<표 5-6> 전문가 리스트

성명	소속	직위	비고
1 김O득	성공회대학교 사회복지학과	교수	외부 전문가
2 정O희	노사발전재단	연구위원	
3 안O정	희망제작소	연구원	
4 함O진	보건사회연구원	연구위원	주최부처
5 이O경	보건복지부 사회서비스정책과	사무관	
6 이O열	보건복지부 사회서비스정책과	주무관	정량조사
7 정O호	서울마케팅리서치	이사	

□ 시나리오 검토 및 문제점 논의

- (보안 및 신뢰도 문제) 해당 플랫폼과 플랫폼 내 공급자 Pool 에 대한 신뢰도 확보 방법으로 인증여부 고민 필요
 - 지방행정기관을 통해 동단위의 인증을 통해 가입
 - 회원등급을 일반회원, 추천회원(사회적 허들 설치) 으로 구분하여 신뢰기반을 통한 서비스 차별화까지 시도
 - 하지만, 인증 등의 절차를 피해가는 것이 현실적(서비스 공간, 시간 등 공공영역으로 끌어들여 자연감시 및 안전성 확보 등 검토)
- (기타 서비스 기능 및 사용성) 다양한 채널을 통해 제공하고 IT장벽과 관계 없이, 시간소요를 최소화하도록 보완
 - 긴급도움 버튼: 고령자가 도움을 요청하면 공급자 또는 복지사가 연락하여 확인하는 채널 필요
- (서비스 제공내용) 어떤 서비스를 어떻게 제공할지 옵션을 더 풍부하게 만들 필요
 - 서비스의 인지도와 활용도를 높이기 위해 킬링콘텐츠 필요(예: 전남 100원택시 서비스 사례), 유용성을 따지면 이동 서비스 등이 효과적인 것
 - 지역별로 주로 필요한 서비스와 수요자/공급자 비율과 서비스제공 형태 가 상이하므로 개인대 개인 뿐만 아니라, 개인-기관, 1-n서비스, 비대면 서비스, 물적 서비스 등 다양한 제공형태를 검토
 - 제공하기 위한 지역의 구분도 행정구역대로가 아니라 수도권/도심형/지역형 으로 나누어 구분 필요
- 단계별 공급자들의 사용 동기(보상) 방안 모색
 - 비대면서비스부터 시작(예: 온라인번역서비스 플리토 등)
 - (즉각적 보상) 시간 포인트, 지역화폐 등
 - (중기적 동기부여) VMS와 시스템이 분리되더라도 자원봉사 실적 등은 연계하여 참여자 실적 제공
 - (장기적 동기부여) 우수 공급자 스토리 공모, 시상, 인증, 직업으로 연계 검토 등
- (시스템 구축) 기존 사회복지서비스와의 통합 방안 모색

- 기존 VMS의 정보를 활용 가능
- VMS의 한계점을 극복하고 실제로 사용이 가능하도록 만들기 위해서는 분리하는 것이 효율적
- (운영모델) 지역별로 특성화하여 지역에서 운영토록 구조개선
 - 운영주체: 지역별로 관련 조합 등에서 운영하여 지역수요자에 맞게 특성화 할 수 있도록 가계처럼 분양
 - 운영주체의 역할: 지역 공급자 · 수요자에 대해 관리, 가입해 있는 사람들에 대한 분석, 숙련도를 체계적으로 인증관리 및 향상
 - 협동조합과의 연계 방안 검토: 특정 공동체를 해당 플랫폼 내부에 지역별로 구성할 수 있도록 검토(온라인 플랫폼 내에서 비용투입과 보상이 지속적으로 이루어지도록)
 - 지속가능한 운영모델: 각 단체에는 해당 서비스의 운영대행 권한을 부여, 시스템 제공 및 기본 운영비 일부 지원



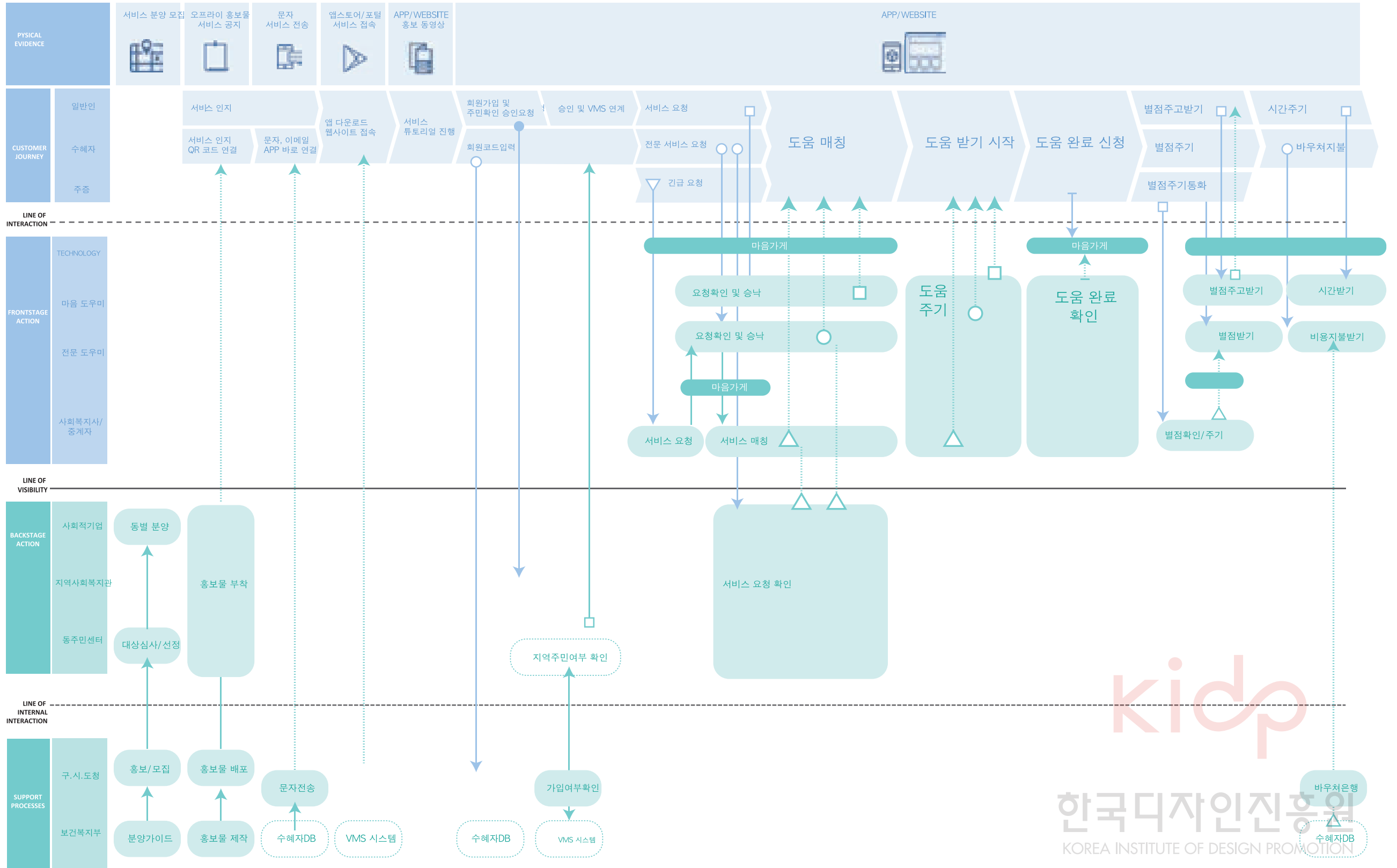
5. 유망 사회서비스 모델 개발

바. 서비스 블루 프린트 개발

-
- 앞서 제작된 서비스 프로토타이핑과 그에 따른 평가를 통한 서비스 개선안을 도출하여 아래와 같은 서비스 블루 프린트를 개발함
 - 서비스 블루 프린트는 서비스 수혜자, 제공자 외 다양한 이해관계자의 서비스 진행과정을 접점(터치 포인트)을 중심으로 도식화하여 최종 서비스 모델과 함께 전달하는 방법론
 - 일반적으로는 서비스 전달과정에서 영향을 미치는 여러 이해관계자가 전체 맥락을 공유하고 각자의 역할을 이해시킴으로써 새로운 서비스가 안정되는 것을 목표로함

The logo for KIDP (Korea Institute of Design Promotion) features the lowercase letters 'kidp' in a light red, sans-serif font. The letter 'i' has a dot, and the 'p' has a distinctive loop at the bottom.

한국디자인진흥원
KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION



2017

사회서비스
수요공급 실태 조사·연구
정성조사보고서

6

6. 정책적 제언

가. 사회서비스 정책 추진 방향

228

나. 사회서비스 실태조사의 발전 방향

230

KIDP

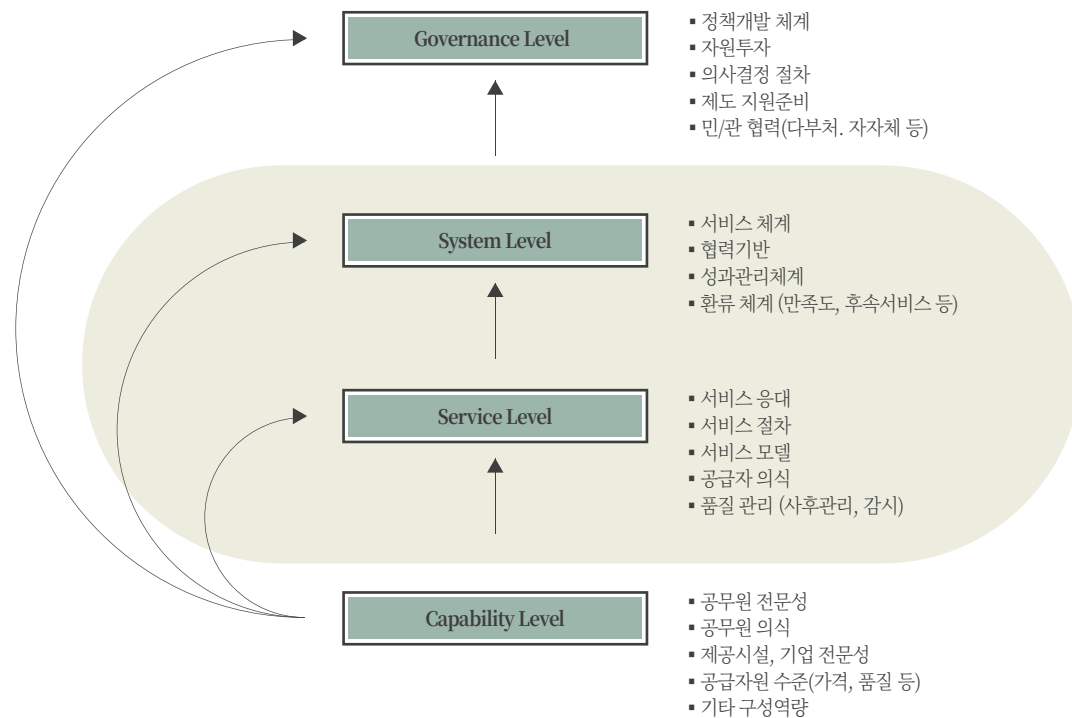
한국디자인진흥원
KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION

6. 정책적 제언

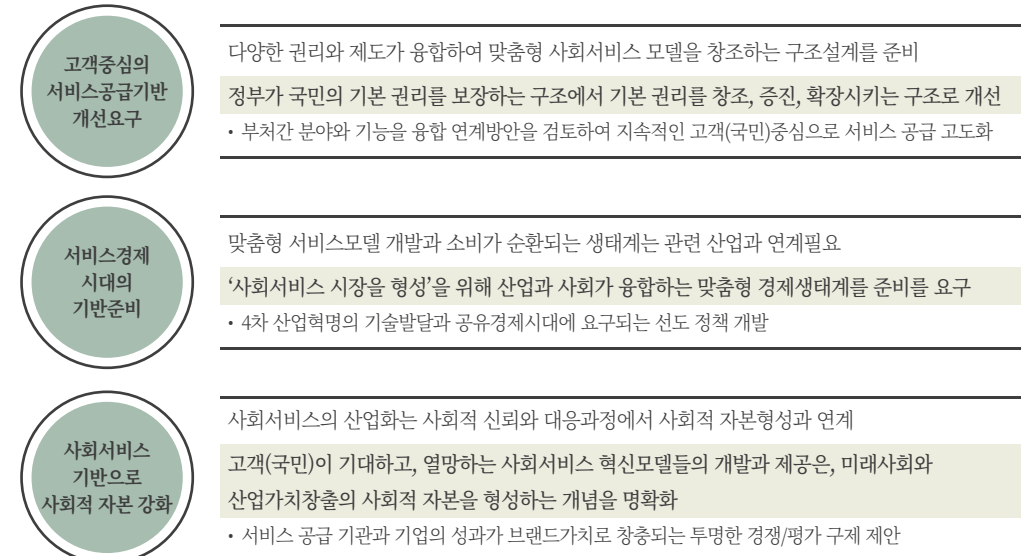
가. 사회서비스 정책 추진 방향

본 연구에서는 사회서비스의 현황 진단과 유망사회서비스의 도출부분에 있어서 공급체계(System level)와 개별서비스(Service level) 단계를 중심으로 조사, 연구개발이 진행되었다. 그 과정을 통해 도출된 수요자 입장에서의 요구사항과 미래사회 트렌드 예측, 발견된 기회영역 데이터를 단서로 정책 추진 방향에 대한 제언을 하고자 한다. 사회서비스 공급체계와 서비스가 결국 정책적 단계(Governance level)의 영향력 하에 있으며, 일반수요자의 접점을 향상하려면 결국 수요자 중심의 중앙 정책방향 구성과 일관된 집행이 선행되어야 하기 때문이다.

[그림 6-1] 사회서비스 레벨



[그림 6-2] 사회서비스 정책 추진 방향



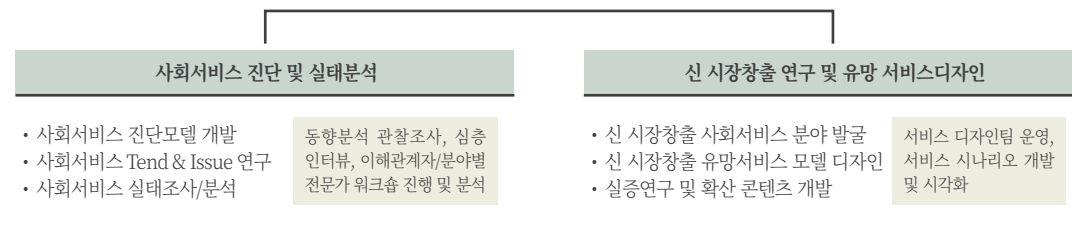
kidp

6. 정책적 제언

나. 사회서비스 실태조사의 발전 방향

공급자의 전문가, 수요자가 고정관념화 되어있는 사회서비스의 정책적 차원에 있어서, 새로운 시장을 발굴하고 정책을 개발할 수 있는 체계가 중요하다. 연차별로 변동폭이 적거나 공급자의 개소/폐소가 잦은 사회서비스 실태조사의 결과를 보다 효과적으로 활용하기 위한 방안을 고민해야 한다. 새로운 정책개발 체계의 일부로 본 실태조사가 긍정적으로 작동할 수 있도록 2017년도 조사부터는 아래 그림과 같은 두 가지 핵심 축을 중심으로 연구체계를 개선하여 추진하였다.

[그림 6-3] 사회서비스 실태조사 연구체계



이러적으로 정성조사를 중심으로 추진된 본 연구를 통해, 향후에 보완하여 실행되어야 할 점들이 도출되었다. 이를 바탕으로 향후 사회서비스 실태조사가 가져야 할 방향성에 대해 간략하게 정리하였다.

가) 조사 대상의 확대

- 사회서비스 수요자, 공급자, 전문가 뿐만 아니라 사회서비스 관련 트렌드 예측조사를 위한 다양한 전문가 필요

나) 정성적 조사 방법의 다양화

- 거버넌스 레벨안에서의 사회서비스의 문제점 진단 또는 미래 예측을 위해서는 전문가와의 미래 예측 코-크리에이션 워크숍을 통한 시너지 극대화 필요
- 사회서비스 수요자들의 인터뷰만을 통한 정성연구는 한계임. 숨겨진 또는 암묵적 니즈를 끌어내기 위해서는 인터뷰 이상의 환경 조사, 관찰 등의 서비스 디자인 방법론들의 적극적 활용 필요
- 사회서비스 공급자와 같은 경우 다양한 이해관계가 얽혀있는 상황에서 인터뷰 등을 통한 공급과정에서의 문제 진단 어려움. 공급자 또한 사회서비스 사용자로 인식하여 사회서비스 행위 안에서 일어나는 다양한 니즈 및 문제점 발굴 필요. 이를 위해서는 에스노그래피, 맥락 질문 등 인류학적 관찰 방법 필요

다) 양보다는 질적인 조사 내용 필요

- 무조건적으로 많은 데이터 축적이 목적이 아니라 조합이 가능하며 현장에 활용이 용이한 데이터 추출 필요
- 기존의 현상을 파악하기 위한 수단으로써의 조사내용이 아닌 문제점을 발굴하고 새로운 기회를 찾기 위한 방법으로써의 조사가 되기 위해 문제의 정의, 가설 등을 새롭게 재정립하여 그에 따른 조사 제안

라) 활용방안

- 사회적 자본의 활성화를 위한 다양한 사회적기업의 활동을 유치하기 위한 발판으로 삼기 위한 자료로 활용 가능한 모습으로 변화 필요
- 과거를 진단하는 것도 의미하지만 이를 중심으로 현재를 파악하고 미래를 설계하기 위한 수단으로써의 활용가치 구축 필요



참고문헌

문헌자료

Design council. (2008). The role of design in public services

European Social Network. (2017). Investing in later life: A toolkit for social services providing care for older people. Brighton: European Social Network.

Hoeseok Kim, Semeo Yoon, Eulsaeng Cho, Jongho Kim. (2015). A Study on Policy Directions for the Water-Food-Energy Nexus (I). Korea Environment Institute.

Penny Evans et al. (2017). Living Lab Methodology Handbook. U4IoT UK government. (2013)

National Collaboration for Integrated Care and Support. Integrated Care and Support: Our Shared Commitment.

- 강승훈. (2004). 디지털 시대의 신인류 디지털 네이티브, LG 경제연구원 연구보고서
- 강필현, 윤성원, 김선아, 오영미, 최민영, 안나영, 이지혜. (2015). 서비스디자인 적용을 통한 국민참여형 정책개선 및 국민디자인 운영모델 실증연구 최종보고서, 행정자치부·한국디자인진흥원
- 강현주, 권혜영. (2013). 주요국 사회서비스 품질관리 사례, 경기복지재단, GGWF Report 2013-16
- 고숙자, 정영호. (2014). 생애 말기 케어의 사회적 가치 분석, 한국보건사회연구원
- 고용노동부. (2011). 남녀고용평등 전 국민 의식조사 보고서
- 광노완. (2007). 기본소득과 사회연대소득의 경제철학. 시대와 철학. 제18권 2호.
- 국무조정실, 기상청 외. (2017). 2016년 이상기후 보고서. 관계부처합동. 발간등록번호 11-1360000-000705-01
- 권기현. (2008). 미래 예측학, 법문사
- 기획재정부. (2015). 대한민국 중장기 경제발전전략. 기획재정부 중장기전략연구작업반
- 김경래, 황남희, 정진욱, 송기민, 양찬미, 이수현. (2016). 초고령사회 고령후기 노인을 위한 생애 말기 정책 지원방안연구, 한국보건사회연구원
- 김동환, 서용석, 송영조. (2010). 미래 예측결과를 입법활동에 반영하기 위한 제도 개선방안, 국회입법조사처
- 김미현. (2015). 서울시 어르신돌봄종사자 종합센터 기능 및 역할 정립. 서울복지재단 2015-34. 서울복지재단·서울특별시
- 김보영. (2017). 무엇을 위한 '찾아가는 동주민센터'인가. 참여연대사회복지위원회. 월간 복지동향 no. 224. 52-59
- 김수영, 신진호, 장수지, 문경주. (2017). 고령친화도시 행복한 노년: 스페인·포르투갈. 서울: 미세움
- 김영종. (2012). 한국사회서비스 공급체계의 역사적 경로화 쟁점, 개선 방향. 보건사회연구 32(2) 41-76
- 김윤정, 김민정. (2015). 지역사회서비스 현장조사의 방법론적 쟁점과 과제. 국회입법조사처 정책연구용역보고서
- 김은정. (2013). 사회서비스정책 현황 분석과 정책적 과제. 한국사회와 행정연구 제24권 11호
- 김정원, 윤성원, 안나영. (2013). 수요자 중심의 공공서비스 혁신을 위한 공공서비스디자인 프로세스 연구, 한국디자인학회 2013 봄 국제학술대회 2013. 5. 196-197

- 김진하. (2016). 미래사회 변화에 대한 전략적 대응 방안 모색 KISTPEP InI 15호
- 김학실. (2017). 사회서비스의 사회적경제 전략, 2017 한국서비스학회 추계학술대회 자료집, 3-48
- 김현경. (2012). 디지털 네이티브의 특성에 따른 디지털 사이니지 수용에 관한 연구: 디지털사이니지의 유형을 중심으로, OOH광고학 연구 제 12권 2호
- 노기성 편. (2011). 사회서비스 정책의 현황과 과제: 사회복지서비스를 중심으로. KDI, 정책연구시리즈 2011-07
- 대학내일 20대연구소·(주)케이티. (2016). 2016 청년세대 1인 가구 라이프스타일 조사: 1인 가구의 민낯
- 류진석. (2010). 지역사회서비스 투자사업의 특징과 쟁점: 대전광역시 지역개발형을 중심으로. 사회과학연구. 제21권 2호. 85-108
- 명수정, 송영일, 박창석, 김지영, 이수재 외. (2014). 기후변화 적응산업 육성전략 마련. 환경부·한국환경정책·평가연구원·국가 기후변화적응센터
- 모이제스 나임. (2015). 권력의 종말, 책 읽는 수요일
- 문태훈. (2016). 성장의 한계 논의의 전개와 지속가능발전의 함의. 한국 시스템다이나믹스 연구 제17권 제2호, 5-32
- 문태훈, 김병석. (2009). 인과지도로 본 한국의 성장의 한계: 인구, 경제, 자원, 환경, 식량 위기요인을 중심으로. 「한국 시스템다이나믹스 연구」 제10권 제3호, 47-79
- 박가열, 천영민, 홍성민, 손양수. (2016). 기술변화에 따른 일자리 영향연구, 한국고용정보원 기본연구
- 박병원. (2011). 미래 예측, 무엇을 공부할 것인가?, Futuer Horizon, 10호
- 박상현. (2015). 지역사회서비스 투자사업의 평가와 과제, 강원발전연구원
- 박세경, 김정현, 이주연, 오다은, 이정은, 김은정, 양난주. (2015). 2015년도 사회서비스 수요·공급 실태조사. 보건복지부·보건사회연구원
- 박세경, 신수민, 이정은, 김은정, 안상훈, 장원봉. (2013) 사회서비스 발전 전략, 한국보건사회연구원, 정책보고서 2013-84
- 박세경, 이주연. (2016) '2015년도 사회서비스 수요·공급 실태조사'에 나타난 서비스 수요의 지역 특성별 편차에 관한 소고, 보건복지포럼 2016년 12월호 (통권 제242호), 2016.12, 69-83
- 박세경, 하태정, 김보영, 김용득, 김은정, 이봉주, 이인재. (2016) 사회서비스 정책 진단과 고도화 전략 연구, 보건복지부, 한국보건사회연구원
- 박세경. (2013). 사회서비스 보장의 쟁점과 과제, 사회서비스 간담회, 국회입법조사처 정책세미나
- 박세경. (2016). 지역사회서비스 투자사업의 성과와 과제, 한국보건사회연구원
- 박상현. (2017). '지방소멸'과 '지방창생': 재후의 관점으로 본 '마스다 보고서'. 일본비평, 일본연구소, Vol. 16, 158-183
- 박시내, 심규호. (2010). 베이비붐 세대의 현황 및 은퇴효과 분석. 통계청
- 박영일, 박정수, 윤현서, 김남희, 전진호. (2017). 지역사회 노인들의 치매에 대한 두려움과 관련된 요인. 예술인문사회융합멀티미디어논문지. 7권 4호 829-839
- 박예슬, 송병기, 장윤형, 정진용, 조민규. (2016). 해피엔딩: 행복한 죽음을 위하여. 서울: 엔자임헬스(주)
- 박창석, 송영일, 강영은, 안윤정, 문태훈 외. (2015). 기후환경 리스크 전망과 국가전략 2권. 한국환경정책·평가연구원사업보고서 2015-03-01

참고문헌

- 박창석, 송영일, 이정호, 명수정, 조광우 외. (2014). 제2차 국가기후변화적응대책 수립방안 연구. 환경부, 한국환경정책·평가연구원, 국가기후변화적응센터
- 보건복지부, 한국과학기술원. (2015). 사회혁신과 과학기술을 활용한 사회서비스 발전방안
- 보건복지부. (2012). 각 부처 사회서비스 사업 연계·협조체계 구축, 보도자료
- 보건복지부. (2015). 2015년도 지역자율형 사회서비스 투자사업 안내
- 보건복지부. (2017). 공고 제2017-15호, 2017년도 사회서비스 제공 계획, 2017. 1
- 보건복지부. (2017). 2017년도 지역사회서비스 투자사업 안내. 보건복지부 지침
- 산업통상자원부. (2016). 4차 산업혁명 정의 및 거시적 관점의 대응 방안 연구
- 삼정KPMG. (2017). 4차 산업혁명과 초연결사회, 변화할 미래 산업
- 새로운사회를여는연구원, 의료복지사회적협동조합연합회. (2014). 지역의 사회적경제 돌봄서비스 활성화를 위한 기초연구
- 서용석, 최호진, 정다혜. (2011). 미래 환경스캐닝을 통해서 본 가족환경 변화. 한국여성정책연구원
- 서울시 사회적경제지원센터. (2016). 2011-2015 서울시 사회적경제 활성화 정책 5년 성과 및 향후 과제
- 송다영, 정선영. (2013). 통합적 가족정책으로의 패러다임 전환을 위한 과제. 비판사회정책 제39호, 2013. 5, 145-189
- 송미경. (2015). 공유도시 서울, 세계와 도시 1,2호
- 송미영. (2015). 세계도시화의 핵심이슈와 신흥도시들의 성장전망. 세계와 도시 7호
- 송인주. (2016). 서울시 고독사 통계와 의미. 복지이슈Today. 서울복지재단. vol.42, 10-11
- 야마무라 모토키. (2014). 나홀로 부모를 떠안다: 고령화와 비혼화가 만난 사회. 코난북스 양난주. (2014). 한국의 사회서비스 -민간 의존적 공급의 한계와 과제, 동향과전망, 한국사회과학연구회
- 여성가족부. (2017). 2017 청소년통계
- 이상선. (2016). 미래 MegaTrends와 유망산업·기술, 고분자 과학과 기술 27호, 한국고분자학회
- 유태균, 이재원, 박혜경, 서명지, 이인재. (2017). 사회서비스 산업 육성을 위한 새로운 시장 플랫폼. 한국사회복지행정학, 19(3), 115-139
- 윤성원. (2015). 수요자 중심 공공정책을 위한 공공서비스디자인 모델에 관한 연구, 박사학위 논문, 국민대학교, 서울
- 윤용구. (2017). 장애인일자리사업 추진경과 및 현황, 2017년 장애인일자리사업 종합평가 연구 토론회 자료집. 2017. 11. 28. 국회의원 양승조·한국장애인개발원. pp.3-7
- 이광형. (2016). 10년 후 대한민국 뉴노멀 시대의 성장전략, 미래창조과학부 미래준비위원회, 서울: 시간여행
- 이동석. (2014). 한국사회복지서비스의 변화와 과제: 재정지원 방식, 공급주체의 성격, 품질관리기제를 중심으로. 사회서비스연구. 제5권 제1호(2014. 4). 5-44
- 이만우. (2016). OECD 사회통합지표 분석 및 시사점. 지표로보는 이슈 제62호, 국회 입법조사처
- 이원학, 김인중, 김승희. (2014). 기후변화와 에너지복지. 정책메모 2014-61. 강원발전연구원
- 이재원. (2012). 사회서비스 정책의 전개과정과 정책과제. 지방정부연구, 15(4), 333-359

- 전영욱, 나건. (2015). 국가별 산업특성 및 정책동향에 따른 서비스디자인의 사회문제 해결 유형 분석, 기초조형학회논문집, vol. 16
- 전승수. (2012). 초연결 사회의 빅데이터 생태계 분석과 시사점. 한국과학기술기획평가원
- 정기수, 박상민, 김진희, 박영우. (2014). 농업농촌 유망일자리 발굴조사연구, 농촌진흥청, 지역농업네트워크
- 정우진. (2015). 에너지·식량·물 불안 가속화: 시장기능 확대와 기술개발로 대응, 과학기술정책연구원, Future Horizon: Winter 2015 (제23호). pp.16-19
- 정형욱. (2014). 감정노동 실태 및 법제도 현황. (재)경기도가족여성연구원. 제52호
- 정홍준. (2016). 청년실업, 사회적 기업에 거는 기대, 세계와 도시 15호
- 조현승, 박문수, 고대영. (2012). 전자바우처 도입과 사회서비스산업의 구조 변화. 산업연구원
- 중앙치매센터. (2016). 2016 연차보고서
- 지예진, 신화영. (2017). 청년 1인 가구를 위한 공유주택의 특성에 관한 연구. 한국주거학회 학술대회논문집, 29(1), 145-150
- 채여라, 박정규, 신용승, 윤정호, 최희선 외. (2017). 미래 기후 및 사회경제 여건 변화 대응을 위한 환경정책 이슈 발굴. 정책보고서 2017-04. 한국환경정책·평가연구원
- 최경석. (2017). 제로에너지 건축물 정책 및 동향. 대한설비공학회 2017년도 하계학술발표대회(2017-06)
- 최상미. (2017). 사회적경제, 사회서비스 확대를 위한 최선의 대안인가. 2017 한국사회서비스학회 추계학술대회 자료집. 51-54
- 최영준, 최혜진. (2016). 사회서비스 거버넌스의 재구조화. 한국사회정책, 23(4), 35-60
- 최인재, 이경상, 김정숙, 장근영. (2015). 2015 학교 밖 청소년 실태조사. 여성가족부, 한국청소년정책연구원, 한국리서치
- 통계청. (2015). 2015년 사회조사 결과(복지, 사회참여, 문화와여가, 소득과 소비, 노동)
- 한국디자인진흥원. (2013). 공공정책 책상에서 현장으로
- 고용개발원 조사통계팀. (2016). 한눈에 보는 2016 장애인 통계. 한국장애인고용공단 고용개발원
- 한국정보화진흥원. (2016). 디지털정보격차 실태조사. 한국정보화진흥원
- 한국정보화진흥원. (2016). 빅데이터로 본 2017년 STEEP별 이슈 전망, Near & Future vol. 24)
- 한상근. (2013). 감정노동의 직업별 실태. KRIVET Issue Brief. vol. 26
- 행정안전부. (2016). 정부 3.0 국민디자인과제 우수사례 보고서
- 홍성운. (2014). 새로운 사회구조변화에 대응한 지역사회서비스의 개선방안 모색. 한국위기관리논집. 제10권 제10호. 147-171
- 홍승아, 최진희, 진미정, 김수진. (2015). 가족변화 대응 가족정책 발전 방향 및 정책과제 연구
- 환경부. (2011). 저탄소 녹색성장기본법에 따른 국가 기후변화 적응 기후계획 수립연구

참고문헌

신문기사

- 김재득. (2017. 10. 23). “촛불 혁명, 기존 정치 패러다임의 종말, 새 정치 패러다임 시작” 중앙일보. (<http://news.joins.com/article/22041818>)
- 고현실. (2017. 03. 29). “10~20대는 유튜브세대 하루 4.4회 52분 본다” 연합뉴스. (<http://www.yonhapnews.co.kr/bulletin/2017/03/29/0200000000AKR20170329082000017.HTML>)
- 권오성. (2016. 11. 14). “한국판 해적당 생긴다면 ‘순시리’는 사라질까” 한겨레. (http://www.hani.co.kr/arti/science/science_general/770131.html)
- 김창훈. (2017. 01. 06). AI시대 일자리 감소 등은 불가피... 현명한 대응이 앞서야 한국일보. (<http://www.hankookilbo.com/v/3faee6d20486412c974a64da06744afa>)
- 김태윤, 장원석. (2016. 05. 09). “[당신의 고향이 사라진다] 기초단체 80곳 30년 후엔 인구 소멸 위험지역” 중앙시사매거진. (<https://jmagazine.joins.com/economist/view/311293>)
- 김태훈. (2017. 09. 03). “쓸쓸히 홀로 세상 떠나는 우리의 중년 이웃들” 경향신문. (http://news.khan.co.kr/kh_news/khan_art_view.html?artid=201709031001001&code=940100#csidx7df78ebd9e5cce589d6205e3f439dba)
- 박선영. (2017. 12. 23). “[할아버지의 밥짓기] 고독사 가장 많은 50대 독거남... ‘나비남’을 구하라” 한국일보. (<http://www.hankookilbo.com/m/v/407e012ea7b84c22827472aafc2b902e>)
- 박수형. (2017. 07. 19). “문재인 정부 ‘4차 산업혁명 청사진’ 나왔다.” 지디넷. (http://www.zdnet.co.kr/news/news_view.asp?article_id=20170719104924)
- 박종일. (2015. 07. 23). “광진구 주민 열린 커뮤니티 공간 ‘함께누리’ 개관” 아시아경제. (<http://www.asiae.co.kr/news/view.htm?idno=2015072307505446652>)
- 신민우. (2016. 03. 09). “초로기 치매, 먼 이웃 얘기 아닙니다” 경향신문. (http://news.khan.co.kr/kh_news/khan_art_view.html?artid=201603091526495&code=900303#csidx8e5dcb27c7b4e62af3375b81cbda5da)
- 양정우. (2017. 10. 29). “담당자 찾아드립니다. 행안부 카톡 챗봇서비스 개시” 연합뉴스. (<http://www.yonhapnews.co.kr/bulletin/2017/10/27/0200000000AKR20171027050000004.HTML>)
- 김진우. (2017. 06. 20). [특파원 칼럼] 고독사 시대의 ‘웰 다잉’ 경향신문. (http://news.khan.co.kr/kh_news/khan_art_view.html?artid=201706201618001&code=990100)
- 송인걸. (2017. 05. 17). “학교밖 청소년들, 우리와 학교안 청소년이 다른가요?” 한겨레신문. (<http://www.hani.co.kr/arti/society/area/795051.html#csidx753675c7d4c50bfaeb38da1f66e0d6>)
- 우예진. (2017. 07. 19). “세계 SNS이용자 수 올해 24억 6천만 명 작년 대비 8% 증가” 중앙일보. (<http://news.joins.com/article/21770960>)
- 유진우, 김나영. (2014. 09. 25). 무크의 거인들-칸 아카데미 조선비즈. (http://biz.chosun.com/site/data/html_dir/2014/09/25/2014092501779.html)
- 이광영. (2017. 12. 21). “IT조선 테크위크 2017 개최”

조선일보. (<http://it.chosun.com/news/article.html?no=2844354>)

- 이대희. (2017. 05. 13). ‘30대 경단녀 재취업의 힘’...여성 경제활동참가율 사상 최고. 연합뉴스. (<http://www.yonhapnews.co.kr/bulletin/2017/05/12/0200000000AKR20170512167500002.HTML>)
- 이승우. (2017. 12. 06). 타임 ‘올해의 인물’에 ‘미투’ 촉발한 “침묵을 깬 사람들” 연합뉴스. (<http://www.yonhapnews.co.kr/bulletin/2017/12/06/0200000000AKR20171206197500071.HTML>)
- 이윤주. (2017. 10. 12). “2020년, AI가 만들 일자리>뺏을 일자리” 경향신문. (http://biz.khan.co.kr/khan_art_view.html?code=920100&artid=201710122140005)
- 이재용. (2016. 02. 19). “인공지능, 기본소득을 다시 불러내다.” 블로터닷넷. (<http://www.bloter.net/archives/250088>)
- 이주영. (2017. 07. 13). “고령화, 생산성 하락에 한국 잠재경제성장률 2%대로 추락” 경향신문. (http://biz.khan.co.kr/khan_art_view.html?artid=201707132139015&code=920100)
- 이희용. (2016. 12. 19). “<다문화 2세가 뜬다> ② 미성년 꼬리 떼고 속속 사회로” 연합뉴스. (<http://www.yonhapnews.co.kr/bulletin/2016/12/16/0200000000AKR20161216034600371.HTML>)
- 임도원. (2017. 10. 19). “문재인 대통령, 사회적경제 혁신창업서 일자리 해법 찾겠다.” 한국경제. (<http://news.hankyung.com/article/2017101872231>)
- 장예진. (2017. 04. 27). “인구 줄어드는 ‘축소 도시’ 전국 20곳”. 연합뉴스. (<http://www.yonhapnews.co.kr/bulletin/2017/04/26/0200000000AKR20170426189800003.HTML>)
- 장원석. (2017. 09. 04). “지자체 85곳 30년 내 사라진다. 전남, 소멸 위험지역 첫 진입” 중앙일보. (<http://news.joins.com/article/21902650>)
- 전정윤. (2017. 12. 13). “2017년을 휩쓴 ‘#미투’페미니즘” 한겨레. (http://www.hani.co.kr/arti/international/international_general/823421.html)
- 전진우. (2016. 05. 13). 2026년 미국, 중국 GDP전망. 중앙일보. (<http://news.joins.com/article/20023286>)
- 정의길. (2017. 01. 24). “미국이 발빠져 ‘자유무역’ 중국이 전면에” 한겨레신문. (<http://www.hani.co.kr/arti/international/china/780088.html>)
- 조일준. (2017. 02. 22). “한국인 기대수명은 남녀 모두 세계 1위다” 허핑턴포스트. (http://www.huffingtonpost.kr/2017/02/22/story_n_14924176.html)
- 조일준. (2017. 03. 01). “핀란드 기본소득 실험 2개월, 어떤 변화?” 한겨레신문. (<http://www.hani.co.kr/arti/international/europe/784752.html>)
- 최용성. (2014. 10. 21). “한국 청소년 ‘디지털 네이티브’ 세계 1위” 매일경제. (<http://news.mk.co.kr/newsRead.php?year=2014&no=1338202>)
- 홍지유. (2017. 12. 17). “2017년 서울시민이 뽑은 10대 정책, 1위는 따릉이” 중앙일보. (<http://news.joins.com/article/22210959>)

참고문헌

보도자료

- Dell EMC. (2012. 12. 17). “전 세계 디지털 데이터 양, 2020년 40 ZB에 도달할 것”. 보도자료 (<https://korea.emc.com/about/news/press/korea/20121217.htm>)
- 국민권익위원회. (2017. 11. 15). “기혼직장女 ‘취직 전 보육’, 경력단절女 ‘재취업’ 어려워요…국민권익위 민원분석”. 보도자료
- 대학내일 20대연구소. (2016). “청년 1인 가구, 주 4~5회 편의점서 간식·식사 해결”. (2016. 06. 21). 보도자료
- 보건복지부. (2017. 04. 11). “성인 4명 중 1명, 평생 1번 이상 정신질환 겪어”. 보도자료
- 여성가족부. (2017. 06. 27). “2017 통계로 보는 여성의 삶”. 보도자료

인터넷 문서

- Child Care. 홈페이지(<https://www.childcare.co.uk>)
- Copass. 웹사이트(<https://copass.org/cospaces/coworkcreche>)
- Design Council. 홈페이지(<https://www.designcouncil.org.uk/news-opinion/design-process-what-double-diamond>)
- Dyllan Furness. (2016. 10. 07). “The chatbot will see you now: AI may play doctor in the future of healthcare” Digital Trends. 웹사이트(<https://www.digitaltrends.com/cool-tech/artificial-intelligence-chatbots-are-revolutionizing-healthcare>)
- Jamie Park. (2017. 12. 20). “2018년 5가지 챗봇 트렌드 전망” <https://brunch.co.kr/@gentlepie/25>에서 인출
- KDI경제정보센터 홈페이지 > 교육자료 > 교육콘텐츠 > ‘경제블록화’. (<https://eiec.kdi.re.kr/material/archive/concept/view.jsp?c=00002000010000100011&cid=156>)
- Kevin C. Desouza & Rashmi Krishnamurthy. (2017. 06. 02). Friday, June. “Chatbots move public sector toward artificial intelligence.” Brookings 재단. 홈페이지(<https://www.brookings.edu/blog/techtank/2017/06/02/chatbots-move-public-sector-towards-artificial-intelligence>)
- K-MOOC 홈페이지 무크 소개. (www.kmooc.kr/about)
- Liz Gannes. (2011. 07. 06). “Twitter Gives Obama Town Hall a Real-Time Flavor”. All things. 홈페이지(<http://allthingsd.com/20110706/twitter-gives-obama-town-hall-a-real-time-flavor/>)
- Living Lab Social. 홈페이지(<http://livinglabsocial.com/en/index-en.html>)
- Michelle Arnot. (2016. 09. 19). “OLDER ADULTS TECHNOLOGY SERVICES: BRIDGING THE INTERGENERATIONAL INTERNET GAP”. NewYork Nonprofit Media. 홈페이지(<http://nynmedia.com/news/older-adults-technology-services-bridging-the-intergenerational-internet-gap>)
- My Family Health Portrait. 웹사이트(<https://familyhistory.hhs.gov/FHH/html/index.html>)
- Scirocco. 홈페이지(<http://www.scirocco-project.eu>)

- Social Innovation Community. 홈페이지(<https://www.siceurope.eu/about-sic/what-social-innovation>)
- The European Network of Living Labs: ENOLL. 홈페이지(<http://www.openlivinglabs.eu>)
- Tom Spengler. (2014.5.20) “5 Innovative Tech Solutions for Civic Disengagement”, planetizen. (<https://www.planetizen.com/node/68881>)
- 박정훈. (2017). “[식품산업의 미래①] GMO 배양육 식용곤충까지 기술혁신이 답” company (2017. 04. 17). (<http://www.econovill.com/news/articleView.html?idxno=310566>)
- 보건복지부 사회서비스 전자바우처. 홈페이지(<http://www.socialservice.or.kr>)
- 복지로 홈페이지(www.bokjiro.go.kr)
- 서울시 광역 치매센터 홈페이지(<http://www.seouldementia.or.kr/memory/intro/intro.asp>)
- 시니어플래닛 웹사이트(www.seniorplanet.org)
- 안경은. (2016). “심리상담, 이제는 문자로 쉽고 빠르게” 텍스트 테라피 서비스, ‘트로스트’. 벤처스퀘어. 홈페이지(<http://www.venturesquare.net/719934>)
- 양재봉. (2016. 10. 13). 거래의 패러다임을 바꾸는 ‘블록체인’ 생태계, SW중심사회. 홈페이지(<https://www.software.kr/um/um03/um0304/um0304View.do?postId=25323&>)
- 영국 NHS 홈페이지(<https://www.england.nhs.uk/ourwork/part-rel/transformation-fund/bcf-plan>)
- 이은수. (2017). “치매 환자의 천국, 네덜란드 호그벡 마을의 비밀”. 베네피트 매거진(<http://www.benefit.is/18439>)
- 임하람. (2017). “<시사금융용어> 엔(N)잡”. 연합인포맥스. (<http://news.einfomax.co.kr/news/articleView.html?idxno=3422877>)
- 중앙치매센터 홈페이지(https://www.nid.or.kr/info/diction_list2.aspx?gubun=0201)
- 중앙치매센터 홈페이지. 정보 > 치매대백과 > 치매, 얼마나 많은가요. (https://www.nid.or.kr/info/diction_list2.aspx?gubun=0201)
- 코워크레체 홈페이지(<http://www.coworkcreche.paris>)
- 통계청 홈페이지(<http://kostat.go.kr/portal/korea/index.action>)
- 황세원. (2017). [자비 없네 잡이 없어] 프리랜서는 행복할까?, 희망제작소 홈페이지(<http://www.makehope.org/?p=41942>)

참고문헌

- 1) 「대한민국 중장기 경제발전전략」 (2015. 12). 중장기전략연구작업반
- 2) 프로토타이핑 디자인 기술은 대규모의 예산이 실행되기 이전에 작은 규모로 프로젝트의 적용 효과를 빠르게 점검해보고 문제점을 개선할 기회를 제공함으로써 리스크를 관리할 방법을 제시할 수 있다. (디자인진흥원(2013) “공공정책 책상에서 현장으로”, 36p
- 3) 박병원. (2011). 미래예측, 무엇을 공부할 것인가?, Futuer Horizon, 10호
- 4) 김동환, 서용석, 송영조. (2010). 미래예측결과를 입법활동에 반영하기 위한 제도 개선방안, 국회입법조사처
- 5) 권기현. (2008). 미래예측학, 법문사
- 6) 김정원, 윤성원, 안나영. (2013). 수요자 중심의 공공서비스 혁신을 위한 공공서비스디자인 프로세스 연구, 한국디자인학회 2013 봄 국제학술대회, 2013. 05, 196-197
- 7) 윤성원. (2015). 수요자 중심 공공정책을 위한 공공서비스디자인 모델에 관한 연구, 박사학위 논문, 국민대학교, 서울
- 8) 전영옥, 나건. (2015). 국가별 산업특성 및 정책동향에 따른 서비스 디자인의 사회문제 해결 유형 분석, 기초조형학회 논문집, vol. 16
- 9) 강필현, 윤성원, 김선아, 오영미, 최민영, 안나영, 이지혜. (2015). 서비스디자인 적용을 통한 국민참여형 정책개선 및 국민디자인 운영모델 실증연구 최종보고서, 행정자치부·한국디자인진흥원
- 10) Design council. (2008). The role of design in public services
- 11) 행정안전부. (2016). 행정안전부 홈페이지 내 2016 “정부 3.0 국민디자인과제 우수사례 보고서” 재구성(http://www.mois.go.kr/frt/bbs/type001/commonSelectBoardArticle.do?bbsId=BBSMSTR_000000000039&nttId=57615)
- 12) <https://www.designcouncil.org.uk/news-opinion/design-process-what-double-diamond>
- 13) 김은정. (2013). 사회서비스정책 현황분석과 정책적 과제. 한국사회와 행정연구 제24권 11호
- 14) Social Innovation Community 홈페이지. <https://www.siceurope.eu/about-sic/what-social-innovation>
- 15) 김영중. (2012). 한국사회서비스 공급체계의 역사적 경로화 쟁점, 개선 방향. 보건사회연구 32(2) 41-76
- 16) 보건복지부. (2017). 2017년도 지역사회서비스 투자사업 안내. 보건복지부 지침
- 17) 노기성 편. (2011). 사회서비스 정책의 현황과 과제: 사회복지서비스를 중심으로. KDI, 정책연구시리즈 2011-07
- 18) 양난주. (2014). 한국의 사회서비스 -민간 의존적 공급의 한계와 과제, 동향과전망, 한국사회과학연구회
- 19) 박세경, 김정현, 이주연, 오다은, 이정은, 김은정, 양난주. (2015). 2015년도 사회서비스 수요·공급 실태조사. 보건복지부·보건사회연구원
- 20) 박세경. (2013). 사회서비스 보장의 쟁점과 과제, 사회서비스 간담회, 국회입법조사처 정책세미나
- 21) 보건복지부. (2012). 각 부처 사회서비스 사업 연계·협조체계 구축, 보도자료
- 22) 보건복지부. (2017). 공고 제2017-15호, 2017년도 사회서비스 제공계획, 2017. 01
- 23) 조현승, 박문수, 고대영. (2012). 전자바우처 도입과 사회서비스산업의 구조 변화. 산업연구원
- 24) 보건복지부. (2015). 지역자율형 사회서비스 투자사업 안내: 지역사회서비스투자사업, 보건복지부
- 25) 보건복지부 사회서비스 전자바우처 홈페이지 <http://www.socialservice.or.kr/>
- 26) 박상현. (2015). 지역사회서비스투자사업의 평가와 과제, 강원발전연구원

- 27) 홍성운. (2014). 새로운 사회구조변화에 대응한 지역사회서비스의 개선방안 모색. 한국위기관리논집. 제10권 제10호. 147-171
- 28) 류진석. (2010). 지역사회서비스투자사업의 특징과 쟁점: 대전광역시 지역개발형을 중심으로. 사회과학연구. 제21권 2호. 85-108
- 29) 보건복지부. (2015). 2015년도 지역자율형 사회서비스 투자사업 안내
- 30) 김윤정, 김민정. (2015). 지역사회서비스 현장조사의 방법론적 쟁점과 과제. 국회입법조사처 정책연구용역보고서
- 31) 박세경. (2016). 지역사회서비스투자사업의 성과와 과제, 한국보건사회연구원
- 32) 북지로 홈페이지(www.bokjiro.go.kr)
- 33) 이재원. (2012). 사회서비스 정책의 전개과정과 정책과제. 지방정부연구, 15(4), 333-359
- 34) 박세경, 이주연. (2016). ‘2015년도 사회서비스 수요·공급 실태조사’에 나타난 서비스 수요의 지역 특성별 편차에 관한 소고, 보건복지포럼 2016년 12월호(통권 제242호), 2016. 12, 69-83
- 35) 박세경, 하태정, 김용득, 김용득, 김은정, 이봉주, 이인재. (2016). 사회서비스 정책 진단과 고도화 전략 연구, 보건복지부, 한국보건사회연구원
- 36) 유태균, 이재원, 박혜경, 서명지, 이인재. (2017). 사회서비스 산업 육성을 위한 새로운 시장 플랫폼. 한국사회복지행정학, 19(3), 115-139
- 37) 박세경, 신수민, 이정은, 김은정, 안상훈, 장원봉. (2013). 사회서비스 발전 전략, 한국보건사회연구원, 정책보고서 2013-84
- 38) 보건복지부, 한국과학기술원. (2015). 사회혁신과 과학기술을 활용한 사회서비스 발전방안
- 39) 최영준, 최혜진. (2016). 사회서비스 거버넌스의 재구조화. 한국사회정책, 23(4), 35-60
- 40) 노기성 편. (2011). 사회서비스정책의 현황과 과제: 사회복지서비스를 중심으로. KDI 정책연구시리즈 2011-07
- 41) The European Network of Living Labs: ENOLL 홈페이지(<http://www.openlivinglabs.eu>)
- 42) 김미현. (2015). 서울시 어르신돌봄중사자 종합센터 기능 및 역할 정립. 서울복지재단 2015-34. 서울복지재단·서울특별시
- 43) European Social Network. (2017). Investing in later life: A toolkit for social services providing care for older people. Brighton: European Social Network.
- 44) 이동석. (2014). 한국사회복지서비스의 변화와 과제: 재정지원방식, 공급주체의 성격, 품질관리기제를 중심으로. 사회서비스연구. 제5권 제1호(2014. 04). 5-44
- 45) 강현주, 권혜영. (2013). 주요국 사회서비스 품질관리 사례, 경기복지재단, GGWF Report 2013-16
- 46) 최상미. (2017). 사회적경제, 사회서비스 확대를 위한 최선의 대안인가. 2017 한국사회서비스학회 추계학술대회 자료집. 51-54
- 47) 영국 NHS 홈페이지, <https://www.england.nhs.uk/ourwork/part-rel/transformation-fund/bcf-plan/>에서 2017년 12월 28일 인출
- 48) UK government. (2013). National Collaboration for Integrated Care and Support. Integrated Care and Support: Our Shared Commitment. 영국 정부 발간물 홈페이지(<https://www.gov.uk/government/publications/integrated-care>)
- 49) Scirocco 홈페이지 <http://www.scirocco-project.eu/>
- 50) 김학실. (2017). 사회서비스의 사회적 경제 전략, 2017 한국서비스학회 추계학술대회 자료집, 3-48

참고문헌

- 51) 김보영. (2017). 무엇을 위한 ‘찾아가는 동주민센터’인가. 참여연대사회복지위원회. 월간 복지동향 no.224. 52-59
- 52) 최인재, 이경상, 김정숙, 장근영. (2015). 2015 학교 밖 청소년 실태조사. 여성가족부, 한국청소년정책연구원, 한국리서치
- 53) 송인걸. (2017. 05. 17). 학교밖 청소년들 “우리와 학교안 청소년이 다른가요?”한겨레신문. <http://www.hani.co.kr/arti/society/area/795051.html#csidx753675c7d4c50bfaeb38da1f66e0d6c> 에서(2017. 05. 17) 인출
- 54) 지예진, 신화영. (2017). 청년 1인가구를 위한 공유주택의 특성에 관한 연구. 한국주거학회 학술대회논문집, 29(1), 145-150
- 55) 대학내일 20대연구소. (2016). “청년 1인가구, 주 4~5회 편의점서 간식·식사 해결”. (2016. 06. 21). 보도자료
- 56) 대학내일 20대연구소·(주)케이티. (2016). 2016 청년세대 1인가구 라이프스타일 조사: 1인 가구의 민낯
- 57) 송인주. (2016). 서울시 고독사 통계와 의미. 복지이슈Today. 서울복지재단. vol.42, pp.10-11
- 58) 박선영. (2017. 12. 23). “[할아버지의 밭짓기] 고독사 가장 많은 50대 독거남… ‘나비남’을 구하라” 한국일보 (2018. 01. 10). <http://www.hankookilbo.com/m/v/407e012ea7b84c22827472aafc2b902e>
- 59) 김경래 외. (2016). 초고령사회 고령후기 노인을 위한 생애말기 정책 지원방안 연구, 한국보건사회연구원
- 60) 통계청. (2015). 2015년 사회조사 결과(복지, 사회참여, 문화와 여가, 소득과 소비, 노동)
- 61) 김태훈. (2017. 09. 03). “쓸쓸히 홀로 세상 떠나는 우리의 중년 이웃들. 경향신문. http://news.khan.co.kr/kh_news/khan_art_view.html?artid=201709031001001&code=940100#csidx7df78ebd9e5cce589d6205e3f439dba에서(2018. 01. 10) 인출
- 62) 중앙치매센터 홈페이지. 정보>치매대백과>치매, 얼마나 많은가요.https://www.nid.or.kr/info/diction_list2.aspx?gubun=0201 에서(2018. 01. 10) 인출
- 63) 박영임, 박정수, 윤현서, 김남희, 전진호. (2017). 지역사회 노인들의 치매에 대한 두려움과 관련된 요인. 예술인문사회융합멀티 미디어논문지. 7권 4호 829-839
- 64) 신민우. (2016. 03. 09). 초로기 치매, 먼 이웃 얘기 아닙니다. 경향신문. http://news.khan.co.kr/kh_news/khan_art_view.html?artid=201603091526495&code=900303#csidx8e5dcb27c7b4e62af3375b81cbda5da 에서 (2018. 01. 10). 인출
- 65) 서울시 광역 치매센터 홈페이지. <http://www.seouldementia.or.kr/memory/intro/intro.asp>
- 66) 한국장애인고용공단 고용개발원. (2016). 한눈에 보는 2016 장애인 통계
- 67) 윤용구. (2017). 장애인일자리사업 추진경과 및 현황, 2017년 장애인일자리사업 종합평가 연구 토론회 자료집. 2017. 11. 28. 국회 의원 양승조·한국장애인개발원. pp. 3-7
- 68) 정형욱. (2014). 감정노동 실태 및 법제도 현황. (재)경기도가족여성연구원. 제52호
- 69) 한상근. (2013). 감정노동의 직업별 실태. KRIVET Issue Brief. vol. 26
- 70) 서용석, 최호진, 정다혜. (2011). 미래 환경스캐닝을 통해서 본 가족환경 변화. 한국여성정책연구원
- 71) 정기수, 박상민, 김진희, 박영우. (2014). 농업농촌 유망일자리 발굴조사연구. 농촌진흥청, 지역농업네트워크
- 72) 통계청(<http://kostat.go.kr/portal/korea/index.action>)
- 73) 박시내, 심규호. (2010). 베이비붐 세대의현황 및 은퇴효과 분석(2010)
- 74) 중앙치매센터 홈페이지 (https://www.nid.or.kr/info/diction_list2.aspx?gubun=0201)
- 75) 조일준. (2017. 02. 22). “한국인 기대수명은 남녀 모두 세계 1위다”, 허핑턴포스트(<http://www.huffingtonpost.kr/2017/02/22/>

story_n_14924176.html)

- 76) 고숙자, 정영호. (2014). 생애말기 케어의 사회적 가치 분석, 한국보건사회연구원
- 77) 세계도시화의 핵심이슈와 신흥도시들의 성장전망(2015), 송미영, 세계와 도시 7호
- 78) 박승현. (2017). ‘지방소멸’과 ‘지방창생’ : 재후의 관점으로본 ‘마스다 보고서’
- 79) 장원석. (2017. 09. 04). “지자체 85곳 30년 내 사라진다. 전남, 소멸 위험지역 첫 진입”, 중앙일보(<http://news.joins.com/article/21902650>)
- 80) 송미경. (2015). 공유도시 서울, 세계와 도시 1, 2호
- 81) 홍지유. (2017. 12. 17). “2017년 서울시민이 뽑은 10대 정책, 1위는 따릉이”, 중앙일보(<http://news.joins.com/article/22210959>)
- 82) 이상선. (2016). 미래 MegaTrends와 유망산업·기술, 고분자 과학과 기술 27호, 한국고분자학회
- 83) 정홍준. (2016). 청년실업, 사회적 기업에 거는 기대, 세계와 도시 15호
- 84) 2011-2015 서울시 사회적경제 활성화 정책 5년 성과 및 향후 과제(2016) 서울시 사회적경제지원센터
- 85) 새로운사회를여는연구원, 의료복지사회적협동조합연합회. (2014). 지역의 사회적 경제 돌봄서비스 활성화를 위한 기초연구(2014)
- 86) 임도원. (2017. 10. 19). “문재인 대통령, 사회적경제 혁신창업서 일자리 해법 찾겠다.”, 한국경제(<http://news.hankyung.com/article/2017101872231>)
- 87) 광노완. (2007). 기본소득과 사회연대소득의 경제철학. 시대와 철학. 제18권 2호.
- 88) 조일준. (2017. 03. 01). “핀란드 기본소득 실험 2개월, 어떤 변화?” 한겨레신문(<http://www.hani.co.kr/arti/international/europe/784752.html>)
- 89) 이재웅. (2016. 02. 19). “인공지능, 기본소득을 다시 불러낸다.” 블로터닷넷(<http://www.bloter.net/archives/250088>)
- 90) 전진우. (2016. 05. 13). 2026년 미국, 중국 GDP전망 출처: 중앙일보(<http://news.joins.com/article/20023286>)
- 91) KDI경제정보센터 홈페이지(<https://eiec.kdi.re.kr/material/archive/concept/view.jsp?cc=00002000010000100011&cid=156>)
- 92) 정의길. (2017. 01. 24). “미국이 발빠져 ‘자유무역’중국이 전면예” 한겨레신문(<http://www.hani.co.kr/arti/international/china/780088.html>)
- 93) 이광형. (2016). 10년 후 대한민국 뉴노멀 시대의 성장전략, 미래창조과학부 미래준비 위원회, 서울: 시간여행.
- 94) 이주영. (2017. 07. 13). “고령화, 생산성 하락에 한국 잠재경제성장률 2%대로 추락”, 경향신문(http://biz.khan.co.kr/khan_art_view.html?artid=201707132139015&code=920100)
- 95) 박가열, 천영민, 홍성민, 손양수. (2016). 기술변화에 따른 일자리 영향연구, 한국고용정보원 기본연구
- 96) 이광영. (2017. 12. 21). “IT조선 테크위크 2017 개최” 조선일보(<http://it.chosun.com/news/article.html?no=2844354>)
- 97) 양정우. (2017. 10. 29). “담당자 찾아드립니다. 행안부 카톡 챗봇서비스 개시” 연합뉴스(<http://www.yonhapnews.co.kr/bulletin/2017/10/27/0200000000AKR201710270500000004.HTM>)
- 98) 이윤주. (2017. 10. 12). “2020년, AI가 만들 일자리>뺏을 일자리”, 경향신문(http://biz.khan.co.kr/khan_art_view.html?code=920100&artid=201710122140005)

참고문헌

- 99) 미래사회 변화에 대한 전략적 대응방안 모색. (2016). 김진하, KISTPEP InI 15호
- 100) 4차 산업혁명 정의 및 거시적 관점의 대응방안 연구. (2016). 산업통상자원부
- 101) 박수형. (2017. 07. 19). “문재인 정부 ‘4차 산업혁명 청사진’ 나왔다.” 지디넷, (http://www.zdnet.co.kr/news/news_view.asp?artice_id=20170719104924)
- 102) Dell EMC 보도자료. (2012. 12. 17). <https://korea.emc.com/about/news/press/korea/20121217.htm>
- 103) 전승수. (2012). 초연결 사회의 빅데이터 생태계 분석과 시사점. 한국과학기술기획평가원
- 104) 우예진. (2017. 07. 19). “세계 SNS이용자 수 올해 24억 6천만 명 작년 대비 8% 증가”, 중앙일보(<http://news.joins.com/article/21770960>)
- 105) 삼정KPMG. (2017). 4차 산업혁명과 초연결사회, 변화할 미래 산업
- 106) 디지털네이티브의 특성에 따른 디지털 사이니지 수용에 관한 연구: 디지털사이니지의 유형을 중심으로(2012), 김현경, OOH광고학연구 제12권 2호
- 107) 최용성. (2014. 10. 21). “한국 청소년 ‘디지털 네이티브’ 세계 1위”, 매일경제(<http://news.mk.co.kr/newsRead.php?year=2014&no=1338202>)
- 108) 강승훈. (2004). 디지털 시대의 신인류 디지털 네이티브, LG 경제연구원 연구보고서
- 109) 고현실. (2017. 03. 29). “10~20대는 유튜브세대 하루 4.4회 52분 본다” 연합뉴스
- 110) K-MOOC 홈페이지 무크 소개(www.kmooc.kr/about)
- 111) 유진우, 김나영. (2014. 09. 25). 무크의 거인들-칸 아카데미, 조선비즈(http://biz.chosun.com/site/data/html_dir/2014/09/25/2014092501779.html)
- 112) 양재봉. (2016. 10. 13). 거래의 패러다임을 바꾸는 ‘블록체인’ 생태계, SW중심사회 홈페이지(<https://www.software.kr/um/um03/um0304/um0304View.do?postId=25323&>)
- 113) 문태훈, 김병석. (2009). 인과지도로 본 한국의 성장의 한계: 인구, 경제, 자원, 환경, 식량 위기요인을 중심으로. 「한국시스템다이내믹스 연구」 제10권 제3호(2009. 10): 47-79
- 114) 박창석, 송영일, 강영은, 안윤정, 문태훈 외. (2015). 기후환경 리스크 전망과 국가전략 2권. 한국환경정책·평가연구원 사업보고서 (2015-03-01)
- 115) 박창석, 송영일, 이정호, 명수정, 조광우 외. (2014). 제2차 국가기후변화적응대책 수립방안 연구. 환경부, 한국환경정책·평가연구원, 국가기후변화적응센터
- 116) 채여라, 박정규, 신용승, 윤정호, 최희선 외. (2017). 미래 기후 및 사회경제 여건 변화 대응을 위한 환경정책 이슈 발굴. 정책 보고서 2017-04. 한국환경정책·평가연구원
- 117) 한국정보화진흥원. (2016). 빅데이터로 본 2017년 STEEP별 이슈 전망, Near & Future vol.24)
- 118) 환경부. (2011). 저탄소 녹색성장기본법에 따른 국가 기후변화 적응 기후계획 수립연구
- 119) 명수정, 송영일, 박창석, 김지영, 이수재 외. (2014). 기후변화 적응산업 육성전략 마련. 환경부·한국환경정책·평가연구원·국가기후변화적응센터
- 120) 문태훈. (2016). 성장의 한계 논의의 전개와 지속가능발전에의 함의. 「한국 시스템다이내믹스 연구」 제17권 제2호 (2016. 06):

- 5-32
- 121) 정우진. (2015). 에너지·식량·물 불안 가속화: 시장기능 확대와 기술개발로 대응, 과학기술정책연구원, Future Horizon: Winter 2015 (제23호). pp. 16-19
- 122) Hoeseok Kim, Semeo Yoon, Eulsaeng Cho, Jongho Kim. (2015). A Study on Policy Directions for the Water-Food-Energy Nexus (I). Korea Environment Institute.
- 123) 명수정, 송영일, 박창석, 김지영, 이수재 외. (2014). 기후변화 적응산업 육성전략 마련. 환경부, 한국환경정책평가연구원, 국가기후변화적응센터
- 124) 이원학, 김인중, 김승희. (2014). 기후변화와 에너지복지. 정책메모 2014-61. 강원발전연구원
- 125) 박정훈. (2017). “[식품산업의 미래①] GMO 배양육 식용곤충까지 기술혁신이 답” company 2017. 04. 17. <http://www.econovill.com/news/articleView.html?idxno=310566> 에서 인출
- 126) 최경석. (2017). 제로에너지 건축물 정책 및 동향. 대한설비공학회 2017년도 하계학술발표대회 (2017-06)
- 127) 모이세스 나임. (2015). 권력의 종말, 책 읽는 수요일
- 128) “촛불 혁명, 기존 정치 패러다임의 종말, 새 정치 패러다임 시작” (2017. 10. 23). 중앙일보(<http://news.joins.com/article/22041818>)
- 129) 5 Innovative Tech Solutions for Civic Disengagement. (2014. 05. 20). Tom Spengler, planetizen(<https://www.planetizen.com/node/68881>)
- 130) 권오성. (2016. 11. 14). “한국판 해적당 생긴다면 ‘순시리’는 사라질까.” 한겨레(http://www.hani.co.kr/arti/science/science_general/770131.html)
- 131) 이승우. (2017. 12. 06). 타임 ‘올해의 인물’에 ‘미투’ 촉발한 “침묵을 깬 사람들”, 연합뉴스(<http://www.yonhapnews.co.kr/bulletin/2017/12/06/0200000000AKR20171206197500071.HTML>)
- 132) 전정운. (2017. 12. 13). “2017년을 휩쓴 ‘#미투’페미니즘”, 한겨레(http://www.hani.co.kr/arti/international/international_general/823421.html)
- 133) 송다영, 정선영. (2013). 통합적 가족정책으로의 패러다임 전환을 위한 과제. 비판사회정책 제39호, 2013. 05, 145-189
- 134) 홍승아, 최진희, 진미정, 김수진. (2015). 가족변화 대응 가족정책 발전방향 및 정책과제 연구
- 135) 야마무라 모토키. (2014). 나홀로 부모를 떠안다: 고령화와 비혼화가 만난 사회. 코난북스
- 136) 한국정보화진흥원. (2016). 디지털정보격차 실태조사
- 137) 김창훈. (2017. 01. 06). AI시대 일자리 감소 등은 불가피... 현명한 대응이 앞서야, 한국일보 기사. [http://www.hankookilbo.com/v/3faee6d20486412c974a64da06744afa에서\(2018. 01. 10. 인출\)](http://www.hankookilbo.com/v/3faee6d20486412c974a64da06744afa에서(2018. 01. 10. 인출))
- 138) 이대희. (2017. 05. 13). ‘30대 경단녀 재취업의 힘’...여성 경제활동참가율 사상 최고. 연합뉴스. <http://www.yonhapnews.co.kr/bulletin/2017/05/12/0200000000AKR20170512167500002.HTML> (2018. 01.10. 인출)
- 139) 여성가족부. (2017). 2017 통계로 보는 여성의 삶. 보도자료(2017. 06. 27)
- 140) 황세원. (2017). [자비 없네 잡이 없어] 프리랜서는 행복할까?, 희망제작소. 홈페이지 <http://www.makehope.org/?p=41942>에서 (2018. 01. 10. 인출)

참고문헌

- 141) 김태윤·장원석. (2016.05.09). “[당신의 고향이 사라진다] 기초단체 80곳 30년 후엔 인구 소멸 위험지역”, 중앙시사매거진 (<https://jmagazine.joins.com/economist/view/311293>)
- 142) 장예진. (2017. 04. 27). “인구 줄어드는 ‘축소도시’ 전국 20곳”. 연합뉴스(<http://www.yonhapnews.co.kr/bulletin/2017/04/26/0200000000AKR20170426189800003.HTM>)
- 143) 여성가족부. (2017). 청소년통계
- 144) 이희용. (2016. 12. 19). “<다문화 2세가 뜬다> ② 미성년 꼬리 떼고 속속 사회로”. 연합뉴스(<http://www.yonhapnews.co.kr/bulletin/2016/12/16/0200000000AKR20161216034600371.HTML>)
- 145) 안경은. (2016). “심리상담, 이제는 문자로 쉽고 빠르게” 텍스트 테라피 서비스, ‘트로스트’ 벤처스퀘어. 홈페이지(<http://www.venturesquare.net/719934>)
- 146) 보건복지부. (2017. 04. 11). “성인 4명 중 1명, 평생 1번 이상 정신질환 겪어” 보도자료
- 147) 이만우. (2016). OECD 사회통합지표 분석 및 시사점. 지표로보는 이슈 제62호, 국회 입법조사처
- 148) Chatbot, 대화형 로봇
- 149) 출처: <https://www.digitaltrends.com/cool-tech/artificial-intelligence-chatbots-are-revolutionizing-healthcare/>
- 150) Michelle Arnot. (2016. 09. 19). “OLDER ADULTS TECHNOLOGY SERVICES: BRIDGING THE INTERGENERATIONAL INTERNET GAP”. NewYork Nonprofit Media. 홈페이지(<http://nynmedia.com/news/older-adults-technology-services-bridging-the-intergenerational-internet-gap>)
- 151) Jamie Park. (2017. 12. 20). “2018년 5가지 챗봇 트렌드 전망” <https://brunch.co.kr/@gentlepie/25>에서 인출
- 152) Kevin C. Desouza & Rashmi Krishnamurthy. (2017. 06. 02)Friday, June “Chatbots move public sector towardartificial intelligence.” Brookings 재단. 홈페이지(<https://www.brookings.edu/blog/techtank/2017/06/02/chatbots-move-public-sector-towards-artificial-intelligence>)
- 153) 임하람. (2017). “<시사금융용어> 엔(N)잡”. 연합뉴스포맥스. (<http://news.einfomax.co.kr/news/articleView.html?idxno=3422877>)
- 154) 고용노동부. (2011). 남녀고용평등 전국민 인식조사 보고서
- 155) 출처: 국민권익위원회. (2017. 11. 15). 보도자료(<http://www.acrc.go.kr/acrc/board.do?command=searchDetail&method=searchDetailViewInc&menuId=050505&boardNum=67482>)
- 156) 박종일. (2015. 07. 23). “광진구 주민 열린 커뮤니티 공간 ‘함께누리’ 개관”. 아시아경제. (<http://www.asiae.co.kr/news/view.htm?idxno=2015072307505446652>)
- 157) 출처:<https://copass.org/cospaces/coworkcreche>
- 158) 박예슬, 송병기, 장운형, 정진용, 조민규. (2016). 해피엔딩: 행복한 죽음을 위하여. 서울: 엔자임헬스(주)
- 159) 김진우. (2017. 06. 20). [특파원 칼럼] 고독사 시대의 ‘웰다잉’, 경향신문 <http://news.khan.co.kr>에서 2017. 11. 28. 인출
- 160) 김경래, 황남희, 정진욱, 송기민, 양찬미, 이수현. (2016). 초고령사회 고령후기 노인을 위한, 생애말기 정책 지원방안 연구. 한국보건사회연구원
- 161) 중앙치매센터. (2016). 2016 연차보고서.

162) 이은수. (2017). “치매 환자의 천국, 네덜란드 호그벵 마을의 비밀”. 베네핏 매거진

163) <http://poomasi.welfare.seoul.kr/main/index.do>

164) ‘폼앗이’는 일손을 의미하는 ‘폼’과 주고받으며 갚는 행위 등이 포함된 ‘앗이’가 결합된 합성어로 ‘폼’은 상대방에 대한 이해와 양해, 배려를 포함할 뿐 아니라 정(情)이라는 감정까지 포함, ‘앗이’는 혼자가 아니라 최소한 두 사람 이상의 관계에서 등장하는 것으로 호혜성을 전제로 함. 균형 잡힌 방식으로 도움을 주는 것이 호혜성의 기본으로 전혀 모르는 남남 간이 아니라 서로가 잘 아는 사람들 사이에서 가능함.

165) <https://www.welfare.seoul.kr/business/nanum>


 The logo for KIDP (Korea Institute of Design Promotion) features the word "kidp" in a lowercase, rounded, pink font. The letter 'i' has a dot, and the 'p' has a curved tail that loops back towards the 'd'.

한국디자인진흥원
KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION

발행처 보건복지부

담당부서 사회서비스정책과

조사연구 한국디자인진흥원

경기도 성남시 분당구 양현로 322 코리아디자인센터

서울마케팅리서치

서울시 서초구 강남대로 507 신태양빌딩5층

문의 anna@kidp.or.kr 031-780-2263

디자인 (주)쏘크리에이티브 www.socreative.co.kr

한국디자인진흥원
KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION
이 보고서의 내용은 보건복지부 조사연구사업의 결과를 바탕으로 개발되었으며 무단전재 및 재배포 등이 허용되지 않습니다. 국가통계와 관련된 일부 데이터는 국가통계포털(kosis.kr)을 통해 확인할 수 있습니다.