

경기북부특별자치도 복지분야 전략

목차

- I. 특별자치도 설립 현황
- II. 특별자치도 설립을 대비한 복지대응 전략
- III. 정책제언

경기북부특별자치도 설치 필요성 증대 및 복지분야 전략 누락

- ▶ 경기도는 북부의 성장잠재력을 바탕으로 행정 및 재정특례와 고도의 자치권이 부여된 경기북부특별자치도(이하 특별자치도) 설치를 추진
 - 경기북부지역은 높은 성장잠재력에도 불구하고 저발전 상황에 있으며, 이를 해결하기 위한 전략으로 '경기북부특별자치도 설치'가 제안·준비
 - 그러나 경기북부의 낙후된 부분이 산업과 교통뿐만은 아니며, 경기북부 주민들의 삶의 질 향상을 위해서는 복지분야의 전략 마련도 긴급

상대적으로 열악한 복지수준 제고를 위한 전략 마련이 긴급

- ▶ ①공급적 측면(재정 및 인프라), ②수요적 측면(복지대상자 및 서비스 만족도)에서 경기북부의 현재상황을 분석
 - 공급적 측면에서 복지재정의 수준은 열악하며, 인프라 수준은 남부지역의 73% 수준(전체 시설수 기준)에 불과하며, 특정지역에 편중
 - 수요적 측면에서 복지대상자 비율이 높으며(기초수급가구 -142%, 수급자- 146%), 아동, 장애인 돌봄서비스 만족도와 생활환경만족도, 삶의 질 등이 상대적으로 낮게 나타나고 있음
 - ①재정확대를 통한 스마트복지(인프라) 확대, ②복지서비스 고도화를 통한 만족도 제고, ③지역특화 복지서비스 확대, ④지역주도 사회보장 확대 등의 전략 마련이 긴급

정책 제언

- ▶ 특별자치도는 3 Belt, 1 Zone을 중심으로 복지특화 전략 구상
 - Red Belt(복지기반시설 확충), Blue Belt(복지서비스 고도화), Green Belt(지역특화복지 확대) 및 Zone(사회보장특구) 등을 구분하여 복지대응전략 마련 필요



9 772982 554000

ISSN 2982-5547

경기북부지역의
지역주도발전을 위해
특별자치도 설치가
추진되고 있음

경기북부특별자치도는 왜 필요한가?

- ▶ 경기도는 북부의 성장잠재력을 바탕으로 지역주도 발전과 남북 평화공존시대 준비를 위해 행정 및 재정특례와 고도의 자치권이 부여된 경기북부특별자치도(이하 특별자치도) 설치를 추진하고 있음
 - 「경기북부특별자치도 설치 추진 기본계획」에 따르면, 2022년 12월 민관합동추진위원회의 구성 및 출범과 함께 동월 특별자치도 설치 추진을 위한 전담 조직을 신설
 - 또한 경기도 의회에서는 2023년 1월 2일 「경기북부특별자치도 설치 추진 및 지원에 관한 조례」를 제정하여 효율적 추진체계 구축 및 범도민 공감대 형성을 위한 제도적 지원 근거를 마련하였음
 - 이후 경기연구원을 통해 「경기북부특별자치도 설치 기본계획 및 비전·발전전략」 수립에 관한 정책연구 용역을 추진하여 2023년 11월 ‘비전·발전전략 공청회’를 진행
- ▶ 특별자치도 설치는 ①경기북부의 주인 필요, ②북부 발전의 출발점, ③북부 특성에 맞는 전략수립과 추진력 확보, ④행정기구의 정상화, ⑤도민생활 불편 및 행정의 비효율 제거 등의 의의가 있음
 - 「경기북부특별자치도 비전과 추진과제」에 따르면, 현재 경기북부 인구수는 361만 명(전국 3위), 면적은 4,268km²(전국 9위) 수준임
 - 그러나 많은 인구와 면적에도 불구하고 1인당 GRDP는 2,492만 원, 4년제 대학 수는 4개, 도로보급률은 1.09%, 광제조업 유형자산 연말 잔액은 186,290억 원 등으로 타 광역정부에 비해 매우 낮은 수준

〈그림 1〉 타 광역정부 대비 경기북부 주요 지표 수준



자료: 경기도, 경기북부특별자치도 비전과 추진과제

- 또한 중첩규제 속에 경기 남북부간 GRDP 격차는 계속 심화되고 있으며, 기업유치에 필수적인 도로, 철도 및 산업단지 등 인프라는 부족한 실정임
- 즉, 경기북부는 지리적 특성과 수도권이라는 이유로 국가정책에서 소외되는 등 저발전 상황에 놓여 있으며, 이로 인해 그동안의 ‘분도론’에서 ‘특별자치도’ 설치로 논의가 진화하였음

I. 특별자치도 설립 현황

특별자치도 설치에
대한 긍정적 여론이
형성되고 있으나,
복지분야에 대한
전략은 부재한 상황

- 경기북도의 설치가 북부의 발전과 연계되기 위해서는 규제개선, 투자유치, 재정력 강화 등에 대한 대안 정립이 필요
 - 제주, 강원, 전북 등 특별자치도의 사례를 바탕으로 단순한 경기북도의 설치가 아닌 특별자치도를 설치하는 것이 경기북부지역에는 타당
 - 또한 경기북부의 잠재력과 지정학적 위상을 고려할 때, 특별자치도의 설치에 단순히 지역이슈가 아닌 '국가이슈'인 것이며, 지방분권에 기초한 균형발전을 위한 방법임
- ▶ 특별자치도 설치에 관한 도민 여론조사에서도 55.3%가 필요하다는 응답을 보였으며, 남북간 특성이 다르고 지나치게 커 분리가 필요하다는 응답이 54.5%
- '22년에 실시한 '경기북부특별자치도 설치 필요성 여론조사 결과'를 보면, 필요하다는 응답은 55.3%, 보통(중립) 33.5%, 불필요하다는 응답은 11.2%로 나타남
 - 거주지별로는 북부거주자의 67.1%, 남부거주자의 50.3%가 필요하다는 의견을 보였으며, 특히 경원권역(의정부, 양주, 포천, 동두천, 연천)은 77.8%가 필요하다고 응답한 것으로 조사됨
 - 또한 특별자치도 설치에 따라 ①교통 이용 편리성 증대(75.2%), ②일자리 증가(70.5%), ③행정서비스 개선에 따른 삶의 질 향상(68.7%), ④지역자금심 고취(63.8%)의 변화를 기대하는 것으로 나타남
 - 특별자치도 설치에 따라 부동산 가격이 상승할 것이라는 응답도 81.1%
- ▶ 현재 발표된 특별자치도 비전과 추진과제 및 시군별 공청회 자료의 추진전략을 살펴보면, 산업 및 교통인프라, 중첩규제 등을 중심으로 진행
- 추진전략(안)에서는 크게 ①(성장)4대 성장동력 9대 전략산업 벨트 조성, ②광역교통인프라개선 및 역세권 복합개발, ③중첩규제 개선, ④국제평화자유지대화, ⑤상생발전 자치분권 모델 구축 등을 제시하고 있음
 - 이는 특별자치도 설치의 비전을 ①대한민국 신성장엔진, ②남북을 잇는 동북아의 국제평화자유도시, ③지역간 상생발전의 미래형 분권 모델 등으로 설정했기 때문
- ▶ 그러나 경기북부의 낙후된 부분이 산업과 교통뿐만은 아니며, 경기북부 주민들의 삶의 질 향상을 위해서는 복지분야의 전략 마련도 긴급
- 경기북부지역은 복지인프라의 부족과 높은 복지대상자(기초수급자, 노인, 장애인 등) 인구 비율, 낮은 재정력으로 인한 낮은 사회복지비 지출 등으로 인하여 복지서비스 만족도가 낮은 악순환이 지속되고 있음
 - 특별자치도 설치의 궁극적인 목표가 경기북부 주민들의 삶의 질을 향상시키는 것이라면 복지분야에 대한 전략마련은 중요하고 시급한 과제로 볼 수 있음
 - 이에 본 FOCUS에서는 특별자치도의 성공적 정착을 위한 복지분야의 대응전략을 모색하고자 함

II. 특별자치도 설립을 대비한 복지대응 전략

경기북부의 복지수준을
다차원적으로 분석하여
필요한 복지분야를
발굴하는 것이 긴급

경기 남북부의 복지분야 현재를 검토하여 지원 확대가 필요한 부분을 검토

- ▶ 지역간 복지격차를 측정할 수 있는 지표는 크게 ①공급적 측면, ②수요적 측면으로 구분할 수 있으며, 공급적 측면은 재정부문과 인프라부문, 수요적 측면은 대상자의 인구학적 특성과 만족도 등 복지인식으로 구분됨
 - 지역격차와 복지격차에 대한 선행연구¹⁾ 검토 결과 경기북부와 남부간의 지역적 복지격차를 측정하기 위해서는 공급과 수요 양자 측면을 함께 고려하는 것이 필요
 - 일반적으로 수요적 측면은 공급적 요인에 의해 영향을 받는다고 볼 수 있으나, 수요적 측면에서는 복지만족도와 함께 복지대상자의 인구사회학적 특성 등이 포함되어 있기 때문에 양자를 함께 검토하는 것이 필요
- ▶ 민효상 외(2023)²⁾에서 정리한 복지격차를 확인할 수 있는 다양한 지표들을 경기북부와 경기남부로 나누어 현재의 지역간 복지의 수준을 진단하고자 함
- ▶ (공급-재정) 높은 사회복지예산 비율에 비해 1인당 사회복지예산, 자체복지예산 등은 남부에 비해 상당히 열악한 수준
 - 남부에 비해 북부지역은 지역내 총생산(GRDP)은 평균 59%, 재정자립도는 67% 수준임에도 1인당 세출예산액은 108%로 높은 수준임
 - 그러나 복지분야에서는 높은 사회복지예산 비율(106%)에도 불구하고, 1인당 사회복지예산(84%), 자체복지예산 비중(70%)은 상당히 열악한 수준임
 - 이는 북부지역에서 사회복지예산(전체 및 자체)을 증가할 수 있는 재정적 여력이 매우 부족함을 의미하며, 북부 10개 시군별로 차이가 존재(아래 그림 참조)
 - 붉은색으로 표기된 지역은 상대적으로 열악하거나 복지 수요가 많음을 보여주며, 푸른색으로 표기된 지역은 상대적으로 여건이 양호하거나³⁾ 복지 수요가 적음을 나타냄

〈표 2〉 공급-재정부문 북부-남부 비교

구분		경기도	북부	남부	격차 비 (북/남)
거시	2021 1인당 GRDP(백만원) ¹⁾	35.8	23.7	40.1	0.59
	2022 재정자립도(%) ²⁾	44.4	32.8	48.6	0.67
세입	2021 1인당 지방세부담액(천원) ³⁾	1,994.9	1,583.2	2,140.1	0.74
세출	2023 1인당 사회복지예산(천원)	1,196	1,093	1,297	0.84
	2023 사회복지예산 비율(%)	43.1	44.2	41.8	1.06
	2023 1인당 전체 세출예산액(천원)	2,997	3,171	2,936	1.08
	2022 자체복지예산 비중(%)	7.8	6.0	8.5	0.70

주1: 2015년 기준년 가격 기준 / 주2: 세입과목 개편전 기준 / 주3: 결산징수실적 기준

자료: 경기통계. "2021년 경기도 시군단위 지역내총생산 추계결과 통계표"; "2021년 경기도 주민등록인구통계"; 지방재정 365. "항목별현황(예산기준)"; "사회복지비중"; "주민1인당 세출예산액"; 통계청. "지방세 부담"; 민효상 외(2023)⁴⁾를 바탕으로 저자 직접계산.

- 1) 김병록(2006). "지역사회복지시설 수탁자 평가요소와 상대적 중요도 분석". 『지역사회연구』, 14(2): 69-94;
김승희(2015). "복지수준의 지역간 비교분석에 관한 연구: 강원도 지역을 중심으로 한 지역 정책적 접근". 『주거환경』, 13(1): 165-180.
김종건(2011). "복지의 지역 간 불평등 문제". 『월간 복지동향』, (157): 15-18.
- 2) 민효상-정술 박예은(2023). 「경기도 시군별 복지불평등 유형 특성에 관한 연구」. 경기복지재단
- 3) 남부지역에 비해 좋은 것은 아닐 수 있음
- 4) 민효상-이성욱 박혜선(2023). 「2022 경기도 복지재정 현황 및 특성 분석: 시계열분석 및 복지대상자 지역별 유형화를 중심으로」. 경기복지재단

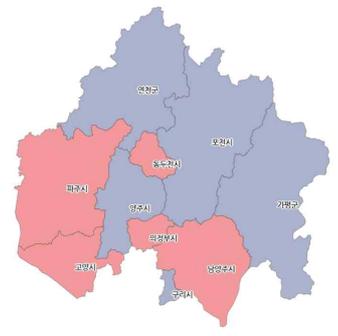
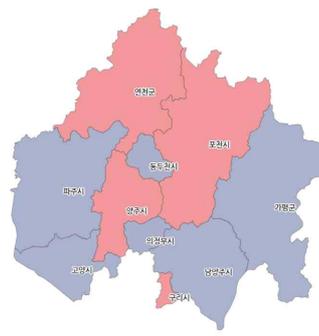
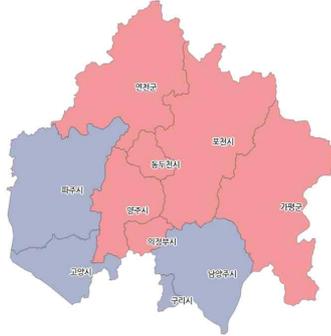
II. 특별자치도 설립을 대비한 복지대응 전략

공급측면(재정 및 인프라)은 남부지역에 비해 상대적으로 열악한 수준이며, 시군별 편차도 큼

〈그림 2〉 재정자립도

〈그림 3〉 1인당 사회복지예산

〈그림 4〉 자체복지예산 비중



- ▶ (공급-인프라) 사회복지시설의 접근성 수준을 확인하기 위하여 면적을 기준으로 대상자별 시설에 대한 비교결과 전체 시설수 기준으로 북부지역은 남부지역의 73% 수준
 - 그동안 사회복지시설의 인프라 수준을 확인하는 자료는 대상인구당 시설수 기준을 활용하였으나, 이는 접근성을 확인하기 어렵기에 면적을 기준으로 재산정
 - 사회복지시설은 일반적으로 대상자 인구수를 기준으로 설치하고 있으나, 인구밀도와 교통여건 등을 고려한 접근성을 기준으로 파악하는 것이 실제 이용자들의 서비스 만족도 평가를 위한 기초자료로 활용할 수 있음
 - 면적을 기준으로 남부에 비해 북부지역은 전체 시설 73%, 노인시설 95%, 아동시설 47%, 장애인 시설 62%, 저소득 시설 69% 수준으로 상대적으로 매우 낮음

〈표 3〉 공급-인프라부문 북부-남부 비교

구분	경기도	북부	남부	격차 비 (북/남)
2022 면적100km ² 당 전체 시설수	76.69	63.03	86.52	0.73
2022 면적100km ² 당 노인 시설수*인구비	6.66	6.58	6.92	0.95
2022 면적100km ² 당 아동 시설수*인구비	8.48	5.09	10.91	0.47
2022 면적1000km ² 당 장애인 시설수*인구비	3.64	2.70	4.34	0.62
2022 면적1000km ² 당 저소득 시설수*인구비	0.45	0.35	0.51	0.69

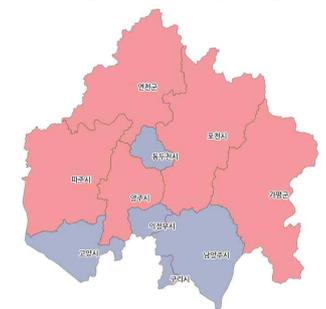
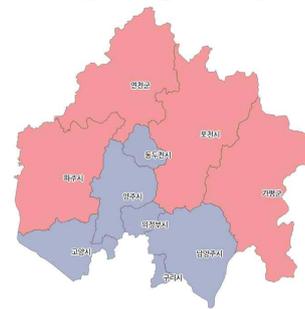
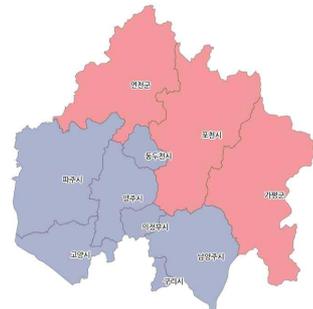
주: 자료별 대상자별 시설 분류 기준은 민효상 외(2023)⁵⁾를 따름

자료: 복지포(2022). "복지시설 시설구분별 시설수"; "기초생활보장 수급자구분별 수급가구수, 수급자수"; 행정안전부(2022). "주민등록인구통계"; 통계청(2022). "장애인 현황"; 경기도 홈페이지. "행정구역 현황(2023.9.30.기준)"을 바탕으로 저자 직접계산.

〈그림 5〉 아동시설

〈그림 6〉 장애인시설

〈그림 7〉 저소득 시설



5) 민효상·정술 박예은(2023). 「경기도 시군별 복지불평등 유형 특성에 관한 연구」, 경기복지재단

II. 특별자치도 설립을 대비한 복지대응 전략

복지서비스만족도는
다소 낮으나,
복지대상자의 비율이
매우 높음

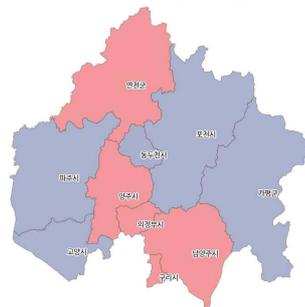
- ▶ (수요-만족도) 노인을 제외한 아동, 장애인 돌봄서비스, 생활환경, 삶의 질 등이 남부 지역에 비해 상대적으로 낮게 나타나고 있으며, 자살률 또한 남부지역의 125% 수준
 - 노인돌봄서비스에 대한 만족도는 남부지역에 비해 상대적으로 높은 만족도(102%)를 보이고 있으나, 아동돌봄(99%)과 장애인돌봄(97%)에 대한 만족도는 다소 낮음
 - 또한 생활환경(97%)과 삶의 질(98%)도 상대적으로 낮게 나타나고 있으나 재정분야에 비해서는 전반적으로 양호한 수준임에도 시군별 편차는 크게 나타남

〈표 4〉 수요-복지만족도 부문 북부-남부 비교

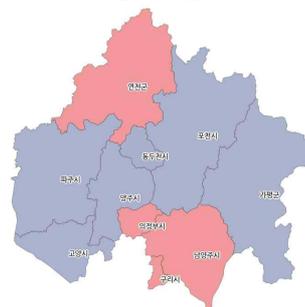
구분	경기도	북부	남부	격차 비 (북/남)
2020 아동돌봄서비스 전반적 만족도(점/100점)	72.7	71.4	72.0	0.99
2020 노인돌봄서비스 전반적 만족도(점/100점)	72.7	73.9	72.5	1.02
2020 장애인돌봄서비스 전반적 만족도(점/100점)	71.7	69.7	71.7	0.97
2020 생활환경 만족도(점/100점)	63.8	61.6	63.7	0.97
2020 삶의 질(점/100점)	59.8	58.6	59.8	0.98
2022 자살률(십만 명당 명)	21.5	24.0	19.1	1.25

주: 경기도 현황은 경기도(2021) 결과를 인용, 북부, 남부 현황은 해당 시군별 평균값을 산출하여 제시
자료: 경기도(2021), 제4기 경기도 지역사회보장조사; 통계청, "인구십만명당 자살률(시도/시/군/구)".

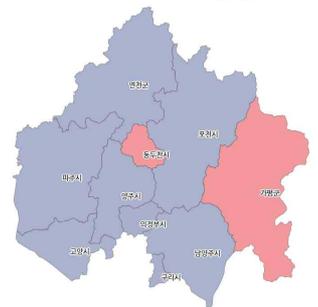
〈그림 8〉 아동돌봄 만족도



〈그림 9〉 장애인돌봄 만족도



〈그림 10〉 자살률



- ▶ (수요-복지대상자) 북부지역은 남부에 비해 전반적으로 전통적 복지대상자 비율이 높으며, 특히 기초생활보장 수급가구(142%) 및 수급자(146%) 비율이 높음
 - 북부지역 아동인구 비율은 남부지역의 97% 수준이나 절대적인 아동인구수는 매우 적은 상황이며, 합계출산율 또한 남부지역의 95% 수준임
 - 다만 합계출산율은 해석에 유의가 필요한데, 경기도에서 합계출산율이 가장 높은 지역은 연천(1.04명)으로 나타나고 있으나, 이는 합계출산율의 분모인 가임기 여성의 숫자가 매우 적기 때문에 나타나는 결과임
 - 여러 가지 상황을 고려하더라도 북부지역의 출산율은 남부지역에 비해 낮은 수준
 - 반면 전통적 복지대상자, 즉 노인(119%), 기초연금 수급자(112%), 노인 1인가구(122%), 장애인(113%), 조손가구(119%) 비율은 상대적으로 매우 높음
 - 특히 기초생활보장 수급가구 비율은 142%, 수급자 비율은 146%로 북부지역의 저소득 취약계층 비율이 남부지역에 비해 높은 것으로 확인됨

II. 특별자치도 설립을 대비한 복지대응 전략

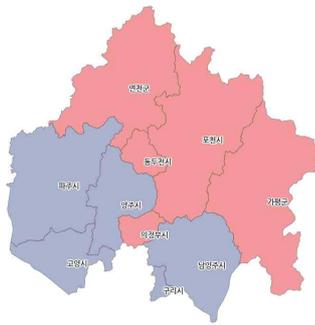
공급-수요의 측면에서
다양한 복지전략
마련을 위해
복지재정확대가 선행될
필요성이 높음

〈표 5〉 수요-복지대상자 부문 북부-남부 비교

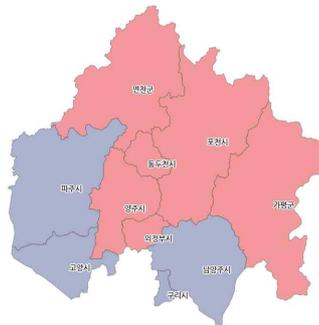
구분	경기도	북부	남부	격차 비 (북/남)	
노인	2023 노인인구비율(%)	15.1	17.1	14.4	1.19
	2023 기초연금 수급자 비율(%)	61.6	66.5	59.6	1.12
	2022 노인1인가구 비율(%)	6.7	7.8	6.4	1.22
	2020 노인 1인가구 중 기초생활보장 수급자 비율(%)	18.9	15.8	20.4	0.78
장애인	2023 장애인인구 비율(%)	4.30	4.72	4.16	1.13
아동	2023 아동인구 비율(%)	14.6	14.3	14.8	0.97
여성	2023 여성인구 비율(%)	49.7	50.3	49.5	1.02
다문화	2022 다문화가구 비율(%)	2.2	1.8	2.3	0.75
출산	2022 합계출산율 ¹⁾ (가임여성 1명당 명)	0.839	0.827	0.871	0.95
조손가구	2022 조손가구 비율(%)	0.50	0.57	0.48	1.19
저소득	2023 기초생활보장 수급가구 비율(%)	5.80	7.42	5.22	1.42
	2023 국민기초생활보장 수급자 비율(%)	3.48	4.53	3.11	1.46

주1: 경기도 현황은 통계청 자료 인용, 북부, 남부 현황은 해당 시군별 평균값을 산출하여 제시
 자료: 행정안전부. "주민등록인구통계"; 통계청. "독거노인가구비율(시도/시/군/구)"; "독거노인 현황(연령별)"; "시군구/연령별 취업자 및 고용률"; "인구총조사"; "시군구/출생아수 합계출산율"; 복지포털. "장애인복지통계"; "장애정도별 장애유형별 장애인 수"; "기초연금 인구대비 수급률"; "기초생활보장 수급자구분별 수급가구수, 수급자수"를 바탕으로 저자 직접계산.

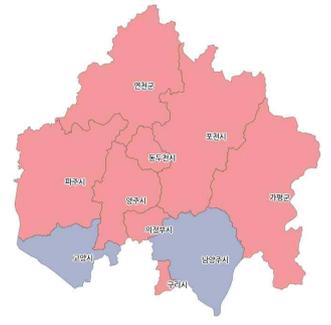
〈그림 11〉 노인인구비율



〈그림 12〉 장애인인구 비율



〈그림 13〉 저소득 비율



전략 1: 재정확대를 통한 스마트복지(인프라) 확대

▶ 세부전략①: 특별자치도에 부여되는 재정특례를 적극 활용하여 부족한 복지인프라 확충에 투입

- 제주특별자치도의 재정특례의 주요 사항은 ①세율조정(세액감면 중심), ②보통교부세 3%, ③지방교육재정교부금의 1.57%, ④균특회계(제주계정) 등임
- 그러나 재정특례 후 제주의 자체세입 증가율(2016-2019, 3.4%)은 전국 평균(6.2%)에 비해 낮게 나타나고 있으며, 재정자립도와 재정자주도 또한 하락하고 있는 것을 감안하면 재정개선효과는 크지 않은 것으로 나타나고 있음
- 세종특별자치시의 경우에도 ①기준재정수요의 감소에 따른 지방교부세 규모의 감소, ②별도계정을 설치하여 운영하고 있으나 특별한 혜택이 없는 균특회계 등으로 인해 재정개선효과는 높지 않은 상황
- 강원특별자치도의 경우에도 ①재정확충을 위한 재정특례는 교부세 활용만 가능하다는 점, ②여타 재정특례의 활용 불가능성 등으로 인해 실질적 재정확충에 어려움을 겪고 있음

II. 특별자치도 설립을 대비한 복지대응 전략

복지서비스의 질적
수준 제고를 위해
SERVPERF기법의
측정지표 강화가 필요

- 또한 특별지방자치단체의 설치를 고려하고 있는 광주·전남의 경우에도 자체재원 확보를 위한 방안을 마련하고 있으며, 국가지원의 확대 등이 필요함을 피력하고 있음
- ▶ 세부전략②: 경기북부특별자치도는 지방교부세 교부단체가 될 가능성이 높기에 기준재정수요액 산정에서의 특례 적용을 통한 교부세 확대를 모색
 - 세종의 경우 기준재정수요 및 기초수요가 2019년을 기점으로 감소하는데, 규모가 증가함에도 기준재정수요 산정방식으로 인해 교부세가 감소하는 상황이 나타남
 - 앞선 경기도도 설치에 따른 기준재정수요액 산출과 이에 따른 보통교부세의 산정에서도 알 수 있듯이 단순히 현시점을 기준으로 교부금의 규모를 결정할 것이 아니라, 특별자치도의 특성을 반영하여 특례를 적용하는 것을 적극 추진
- ▶ 세부전략③: 중앙정부에 복지분야 국고보조율의 일괄인상을 적극 건의하고, 이를 통해 나타나는 잉여재원을 복지인프라(접근성) 확대에 투입
 - 현재 지방자치단체는 상당수 국고보조사업을 진행하고 있으며, 지방대응비의 형태로 국가위임사무를 수행하고 있음
 - 그러나 국고보조사업의 지방대응비는 지방재정을 국가목적사업에 동원하는 수단이라는 평가가 많이 나타나고 있고, 경기북부 지역의 현 상황을 고려할 때 단기간에 지방세수를 증가시키기는 어려운 부분이 많음
 - 경기북부 지역의 낮은 1인당 GRDP, 도시 인프라, 교육여건 등을 고려하면, 현재 경기도에서 추진중인 3zone 클러스터, 9대 전략산업 벨트, 도시 인프라 확충 등은 단기간에 성과가 나타나기 어려울 뿐 아니라, 대규모의 재정이 투입되어야 하는 상황
 - 따라서 경기도 차원의 재정지원뿐 아니라 타 지방정부와 재정갈등이 발생하지 않는다는 점에서 국고보조율의 일괄인상을 통한 중앙정부의 재정지원이 긴요

전략 2: 복지서비스 고도화를 통한 만족도 제고

- ▶ 복지서비스의 질적수준 강화 및 만족도 제고를 위해서는 SERVPERF 기법에서 활용하고 있는 유형성, 신뢰성, 대응성, 보증성, 공감성 등 5가지 지표에 대한 강화가 필요
 - 윤기찬(2004)⁶⁾은 사회복지서비스의 질 측정 및 만족도 영향요인에 대해 분석하면서, 기존 연구들을 참고하여 측정지표로 아래의 5가지를 제시
 - ①유형성: 현대적 시설의 구비, 최신 교육장비 구비, 안내시설의 구비 및 이해 등
 - ②신뢰성: 약속시간 이행정도, 업무처리과정의 정확한 통보, 서비스나 교육의 이행, 관련 종사자들의 신뢰, 서비스 및 교육의 질적 수준 등
 - ③대응성: 요구 및 불편사항에 대한 신속한 해결, 종사자들의 자발적 도움, 질문에 대한 충분한 답변 등

6) 윤기찬(2004). "서브퍼프(SERVPERF)를 이용한 사회복지서비스의 질 측정 및 만족도 영향요인 분석". 『행정논총(Korean Journal of Public Administration)』, 42(4): 133-162.

II. 특별자치도 설립을 대비한 복지대응 전략

부족한 자체복지재원의
확대와 자생적으로
사회보장수준을 높이기
위한 지역주도전략
마련이 필요

- ④보증성: 업무 처리에 대한 믿음, 종사자들의 친절과 공손함 및 지식과 능력, 시설 이용목적의 충족도 등
- ⑤공감성: 종사자들의 인간적 배려 및 인격존중, 이용시간의 편리함, 이용자에 대한 개별적 관심 및 요구사항에 대한 이해도 등
- 다양한 연구에서 복지서비스의 질적 수준과 만족도를 높이기 위해서는 상기 5가지를 요구함에 따라 복지서비스 고도화가 필요한 지역에서는 종사자들에 대한 교육의 확대 등을 통해 이용자의 만족도 제고와 서비스 제공의 질적 수준을 향상
- 또한 이용자의 관심 및 요구사항과 함께 환경적 변화에 따라 신속하게 신규프로그램 등을 지속적으로 개발하여 이용자의 만족도를 높이는 것도 중요

전략 3: 지역특화 복지서비스 확대

- ▶ 타지역에 비해 부족한 자체복지사업 예산 확대를 통한 지역맞춤형(특화) 新복지 사업을 구상하고, 실행하는 것이 필요
- 인구고령화와 많은 복지대상자 등으로 인한 지방대응비의 증가로 인하여 자체복지 사업비를 증가시킬 재정여력은 매우 어려운 상황임
- 그러나 앞선 전략1을 통해 확보된 예산을 복지분야에서 적극 활용하여 지역의 특성에 맞는 자체 복지사업의 확대를 적극 도모할 필요가 높음

전략 4: 지역주도의 사회보장 확대

- ▶ 국고보조율의 일괄인상에도 불구하고 복지자원이 부족한 지역에 대해서는 핀셋 지원 방식의 경기북부특별자치도 사회보장특구 지정을 적극적으로 고려
- 사회보장특구 지정은 생활권을 중심으로 주민 주도의 복지서비스 자생적 선순환을 확립하여 복지문제를 해결하는 방식으로 보조율 일괄인상 방식과는 차별성 존재
- 사회보장특구 지정방식은 수요적 차원의 지원으로 볼 수 있어, 보조율의 일괄인상에 따른 재정확대 방안(공급적 측면)과는 차별성을 가짐
- 동두천시의 경우 낮은 출생률과 함께 사회적 이동(인구유출)이 높은 지역으로 인근 양주시와 의정부시로의 이주가 높게 나타나고, 동두천시 내에서 이동도 높게 나타남
- 이는 저소득층은 동두천시 내에서 더 지가가 싼 지역으로, 중산층 이상은 신도시(양주시, 의정부시)로 이동함을 의미
- 2023년 기준으로 양주시로의 전출인구는 3,120명, 의정부시로의 이동은 716명으로 나타나며, 동두천시 내에서의 이동은 4,029명(총 전출인구 9,627명)
- 결국 동두천시는 부족한 복지인프라와 낮은 복지만족도, 많은 복지대상자들과 함께 중산층 이상은 주변 신도시로 이주하는 등 지속적으로 사회보장 수준이 악화될 것으로 예상됨
- 따라서 정책적 개입이 매우 시급한 지역이며, 이에 현재 진행 중인 사회보장특구 사업을 동단위에서 확대하여 동두천시가 복지문제를 스스로 해결할 수 있도록 지원이 필요

경기북부특별자치도는
3Belt, 1Zone을
중심으로 한
복지특화전략

특별자치도는 3 Belt, 1 Zone을 중심으로 복지특화 전략 구상

- ▶ 경기 북부지역 복지의 현재 수준을 검토한 결과 시군별로 유사성과 상이성이 나타나며, 이를 바탕으로 향후 특별자치도의 복지전략은 3대 벨트와 1개 zone을 중심으로 발전시키는 전략이 필요
 - 공급-수요의 양측면을 모두 고려하면, 북부지역은 ①사회복지인프라 확충 지역, ② 복지서비스 만족도제고 지역, ③자체복지사업 확대 지역, ④전반적인 사회보장수준 향상 지역 등으로 구분할 수 있음
 - 복지대상자가 많음에도 불구하고 낮은 재정력 등으로 인하여 사회복지인프라의 접근성이 부족하고, 복지서비스의 만족도가 낮은 북부지역의 복지발전을 위해서 시군별 취약부분을 해결하기 위한 특화전략의 수립이 필요
 - 이를 위해 3대 복지벨트와 1개의 복지전략지역을 중심으로 복지강화 전략을 구상할 필요가 높으며, 도식화한 내용은 아래 그림과 같음

〈그림 14〉 경기북부특별자치도 3대 복지벨트 및 1개 복지전략지역(안)



- 3대 복지벨트와 1개 복지전략지역에 대한 세부전략은 다음과 같음
 - Red Belt: 파주(저소득, 장애인), 연천(저소득, 아동), 포천(저소득, 아동), 가평(저소득, 아동) 등은 복지기반(시설)확충
 - Blue Belt: 연천(생활환경만족도), 동두천(삶의 질), 남양주(삶의 질), 가평(삶의 질) 등은 복지서비스 고도화(혁신)를 통해 서비스만족도를 제고하고, 삶의 질 등을 향상
 - Green Belt: 고양, 의정부, 남양주 등은 자체복지사업의 확대를 통해 지역특화 복지 사업을 마련하고, 이를 통해 복지분야의 질적 수준을 향상
 - Zone: 동두천은 전반적으로 모든 영역에서 사회보장수준이 낮은 상태로 사회보장특구 등의 지역전체 지정을 통해 재정지원 등의 노력이 필요