

발간등록번호

11-1371000-001040-01

문화복지정책 중장기 발전방향 연구

- 통합문화이용권 사업을 중심으로 -

2020. 03

제 출 문

문화체육관광부 장관 귀하

본 보고서를
「문화복지정책 중장기 발전방향 연구:
통합문화이용권 사업을 중심으로」의
최종보고서로 제출합니다.

2020년 3월
한국문화관광연구원장 김대관

목 차

제1장 서론	1
제1절 연구배경 및 목적	3
1. 연구배경	3
2. 연구목적	5
제2절 연구범위 및 방법	6
1. 연구범위	6
2. 연구방법	6
제2장 복지정책 환경 및 바우처 사업 분석	7
제1절 사회복지 및 사회서비스 정책환경	9
1. 사회복지 정책 개념 및 흐름 분석	9
2. 사회서비스 정책의 형성과 확대	11
제2절 바우처 사업의 개념과 특징	17
1. 바우처 개요	17
2. 사회서비스 바우처의 도입	19
3. 범부처 바우처 사업과 국가 바우처 사업	20
제3절 문화바우처 도입과 유사사업 분석	25
1. 문화바우처(통합문화이용권) 사업의 도입	25
2. 문화복지 분야 유사 ‘기능’ 바우처 사업 분석	26
3. 문화복지 분야 유사 ‘대상’ 바우처 사업 분석	34

제3장 문화복지정책 및 통합문화이용권 사업 현황 및 분석 .. 39

제1절 문화복지정책의 흐름 및 현황	41
1. 문화복지와 문화복지정책	41
2. 국내 문화복지정책의 흐름	46
3. 국내 문화복지정책 사업 현황	51
제2절 국외 문화복지정책 현황 및 바우처 사례	56
1. 주요국 문화복지정책 현황	56
2. 프랑스 컬처패스(Culture pass)	63
제3절 통합문화이용권 사업 분석	70
1. 통합문화이용권 사업 현황	70
2. 통합문화이용권 사업 대상 분석	81
3. 통합문화이용권 사업 대상 여가활동 분석	85

제4장 통합문화이용권 사업 의견 및 요구 분석 87

제1절 조사 개요 및 내용	89
1. 조사 개요	89
2. 조사내용	90
3. 조사대상 현황	95
제2절 사업 수혜자 의견 조사 결과 분석	98
1. 사업 인지도	98
2. 사업 이용현황	99
3. 사업 효과성	107
4. 사업 만족도 및 개선요구	114
제3절 사업 담당자 요구 조사 결과 분석	122
1. 사업 운영현황	122
2. 사업 개선방향	134
3. 기타의견	144

제4절 요약 및 개선 방안	147
1. 분석결과 요약	147
2. 개선 방안	150
제5장 문화복지정책 중장기 발전방향	157
제1절 문화복지정책 중장기 기본가치	159
1. 보편성(universality)	159
2. 형평성(equity)	161
3. 연대성(solidarity)	163
제2절 문화복지정책 중장기 기본방향	165
1. 문화복지정책 중장기 기본방향 설정	165
2. 문화복지정책 중장기 목표 설정	166
제3절 문화복지정책 중장기 중점과제	168
1. 사회적 포용 차원의 문화보편성 확대	168
2. 사회적 소외계층을 위한 적극적인 배려	172
3. 상호 연대를 통한 국민 행복 제고	176
참고문헌	183
부록	189

표 목차

〈표 1-1〉 기초 문화생활 보장을 위한 문재인 정부 국정과제 세부내용	3
〈표 1-2〉 연구 방법	6
〈표 2-1〉 사회서비스의 법률적 개념(사회보장기본법)	11
〈표 2-2〉 기능별 사회서비스 사업 현황(2018년 기준)	16
〈표 2-3〉 범부처 바우처 사업 현황	21
〈표 2-4〉 범부처 바우처 사업별 관리 체계	23
〈표 2-5〉 지역사회서비스 투자사업 문화 영역 사업 내용	29
〈표 2-6〉 중앙부처 문화복지 분야 바우처 사업(유사기능)	30
〈표 2-7〉 통합문화이용권 예산 및 발급자 수	30
〈표 2-8〉 스포츠강좌이용권 연도별 지원실적	30
〈표 2-9〉 산림복지서비스이용권 사업 이용자 수(2016~2019)	31
〈표 2-10〉 지역사회서비스투자사업 이용자 수(2014~2018)	31
〈표 2-11〉 지자체 문화 분야 바우처 사업(유사기능)	32
〈표 2-12〉 선별적 바우처 사업 내용(유사대상)	35
〈표 2-13〉 통합문화이용권과 스포츠강좌이용권 대상자비교(자격기준)	36
〈표 2-14〉 통합문화이용권과 스포츠강좌이용권 대상자비교(연령기준)	37
〈표 3-1〉 레이먼드 윌리엄즈(R. Williams)가 정의한 문화의 개념	41
〈표 3-2〉 문화복지정책의 정의	42
〈표 3-3〉 문화영역에서 바라보는 문화복지와 사회복지	44
〈표 3-4〉 역대 정부의 주요 문화복지정책 및 흐름	49
〈표 3-5〉 문화비전 2030에서 제시한 문화복지 분야 추진과제 및 내용	50
〈표 3-6〉 문화나눔사업	52
〈표 3-7〉 문화복지 주요사업 비교	52
〈표 3-8〉 한국문화예술교육진흥원 문화예술교육사업 (한국문화예술교육진흥원 복지사업 대상으로)	55
〈표 3-9〉 통합문화이용권사업의 문화예술진흥법 내 법적근거	70
〈표 3-10〉 100대 국정과제(2017년 8월)	71
〈표 3-11〉 통합문화이용권 사업 연도별 지원변화 1(2005~2010)	73
〈표 3-12〉 통합문화이용권 사업 연도별 지원변화 2(2011~2020)	73
〈표 3-13〉 통합문화이용권 사업 추진체계도 및 참여 주체별 역할 분담 체계	74

〈표 3-14〉 통합문화이용권 지역 주관처 운영 현황	75
〈표 3-15〉 통합문화이용권 사업 재원	76
〈표 3-16〉 문화누리카드 가맹업종	78
〈표 3-17〉 통합문화이용권 사업 실적(2016~2020)	79
〈표 3-18〉 5대 국정목표별 2020 지방자치단체합동평가 전체 및 문체부 소관 지표	80
〈표 3-19〉 지역유형별 통합문화이용권 지원대상 분포	82
〈표 3-20〉 행정구역별 통합문화이용권 지원대상 분포	82
〈표 4-1〉 대상별 조사 영역과 평가지표 체계	90
〈표 4-2〉 대상별 인터뷰 중점 방향	91
〈표 4-3〉 사업 수혜자 인터뷰 질문지 구성	91
〈표 4-4〉 사업 담당자 인터뷰 질문지 구성	93
〈표 4-5〉 사업 수혜자 인터뷰 참여자 정보	96
〈표 4-6〉 사업 담당자 인터뷰 참여자 정보	97
〈표 5-1〉 문화복지정책 중장기 기본 방향 체계도	167

그림 목차

[그림 2-1] 생애주기별 주요 사회서비스 영역과 내용	14
[그림 2-2] 사회서비스 영역별 필요도 변화	15
[그림 3-1] 문화예술계에서 바라보는 문화복지	44
[그림 3-2] 사회복지 영역의 확장과 문화복지	45
[그림 3-3] 문화복지 개념과 대상의 변화	50
[그림 3-4] 2019년 프랑스 컬처패스 시범사업 참여자 수 증가추이	66
[그림 3-5] 2019년 프랑스 컬처패스 시범사업 활동 내역	67
[그림 3-6] 프랑스 SIBIL 적용방법	68
[그림 3-7] 프랑스 컬처패스 애플리케이션 구현 페이지	68
[그림 3-8] 통합문화이용권: 예산 및 수혜인원 현황(2006~2019)	79
[그림 3-9] 시·도별 통합문화이용권 수급률 비교	83
[그림 3-10] 시·도별 통합문화이용권 발급대비 이용률 비교	84
[그림 3-11] 여가활동 참여 실태 조사표	85
[그림 3-12] 국민여가활동조사(전체, 가구소득 100만원 이하) 및 통합문화이용권 사업 수혜자 대상 여가활동 참여 비율 비교	86
[그림 4-1] 수혜자 인터뷰 참여자 지역별 분포	95
[그림 4-2] 수혜자 인터뷰 참여자 연령별 분포	95
[그림 4-3] 수혜자 인터뷰 참여자 카드 사용기간 분포	96
[그림 5-1] 평등과 형평성의 차이	162

제1장

서론

제1절 연구배경 및 목적

제2절 연구범위 및 방법

제1절

연구배경 및 목적

1. 연구배경

■ 기초 문화생활 보장을 위한 국정목표 및 국가비전 설정

- 2017년 8월에 발표된 100대 국정과제 중 국민 기초 문화생활 보장을 위한 통합문화이용권 확대를 주요 과제로 삼고 있음
 - 현 정부는 국민의 나라, 정의로운 대한민국 이라는 국가 비전하에 5대 국정 목표, 20대 국정 전략, 100대 국정 과제를 수립함
 - 모든 국민의 문화권 확보를 위해 언제 어디서나 문화를 즐길 수 있도록 문화 향유 기회를 전면적으로 확대하는 것을 주요 기조로 삼고 있음

〈표 1-1〉 기초 문화생활 보장을 위한 문재인 정부 국정과제 세부내용

국가비전	• 국민의 나라 정의로운 대한민국
국정목표	• 내 삶을 책임지는 국가
국정전략(전략5)	• 자유와 창익이 넘치는 문화국가
국정과제 (67번)	• 지역과 일상에서 문화를 누리는 생활문화 시대
세부내용	<ul style="list-style-type: none"> • 과제목표 <ul style="list-style-type: none"> - 생활문화 정책 추진을 통해 국민의 기본권으로서의 문화적 권리 확보 - 지역 간 문화격차 해소, 문화유산의 보존 및 활용 강화 • 주요내용 <ul style="list-style-type: none"> - (국민 기초문화생활 보장) 저소득층에게 연간 6만원이 지급되고 있는 통합 문화이용권을 연차별로 확대하여 '21년부터 10만원 지급 - (국민 문화예술 역량 강화) 생애주기별 문화예술교육 확대로 '22년 문화예술교육 수혜자 수 360만 명 달성 - (지역 간 문화 균형발전) 분야별 문화도시 지정을 확대하고, 문화마을(읍·면·동 단위 중심) 신규 조성 추진 - (문화유산 보존·활용 강화) 매장문화재조사 공영제 도입으로 '22년까지 연간 지표조사 및 발굴조사 지속 확대 - (문화재원 확대) 연차별로 문화 분야 재원 적극 확대 • 기대효과 <ul style="list-style-type: none"> - '22년 문화예술행사관람률85% 달성('16년 78.3%) - '22년까지 문화기반시설 3,080개 조성('16년 2,595개 등)으로 지역문화교형발전 토대 마련

자료: 정부업무평가위원회(2020)

- 2018년 9월 「문재인 정부 혁신적 포용국가 비전과 전략」 발표에 이은 2019년 2월 「문재인 정부 포용국가 사회정책」 대국민 현장보고에서도 문화생활을 누릴 수 있는 여건을 조성하고, 문화 인프라에 대한 접근성을 강화하겠다는 의지를 밝힘
 - 국민 누구나 동네 가까이에서 문화와 여가를 즐길 수 있는 환경을 조성하겠다는 정책목표 하에 2022년에는 모든 읍·면·동에 문화·체육시설이 1개소 이상 설치되어, 동네에서 문화와 여가를 누릴 수 있으며, 저소득층의 문화·스포츠 향유권이 대폭 확대된다는 목표를 설정함
 - 주요 과제로는 문화기반시설의 건립지원, 통합문화이용권 및 스포츠강좌이용권 등을 통한 문화격차 해소 등임

■ 기초 문화생활 보장 실현을 위한 중장기적 문화복지정책 방향 설정 필요

- 계층 간 문화격차 해소를 위한 통합문화이용권 지원금을 연차적으로 확대하여 저소득층 문화예술 관람률 상승에 기여
 - 지역과 일상에서 문화를 누리는 생활문화 시대를 위해 경제적·사회적 소외와 상관없이 모든 국민이 기초 문화생활을 보장받기 위해 통합문화이용권 인당 금액이 2021년까지 지속적으로 확대하고자 함(2017년 6만원 → 2018년 7만원 → 2019년 8만원 → 2020년 9만원 → 2021년 10만원)
 - 이와 같은 노력을 통해 저소득층 문화예술관람률 또한 상승함(월 소득 100만원 미만 2016년 30.9%년 → 2019년 51.7%로 20.8%p 증가, 월 소득 100-200만원 2016년 45.7% → 2019년 60.4%로 14.7%p 증가)
- 기초 문화생활 보장을 통하여 삶의 질을 향상시키는 중장기적 정책 방향 모색이 필요함
 - 기초 문화생활 보장을 위한 중장기적 정책 설계와 더불어 각 정책 사업의 정책 목표와 방향성에 대한 점검이 필요함
 - 특히 대표적인 정책 사업 중 하나인 통합문화이용권 사업을 중심으로 사업의 효율적 추진과 효과성 확보를 위한 개선점을 도출할 필요가 있음
 - 문화복지정책이 문화예술 향유·활동으로 자연스럽게 발현되어 문화예술 현장에 선순환 될 수 있도록 환경변화를 반영한 중장기적 발전방안 모색이 필요한 시점임

2. 연구목적

- 문화복지정책 관련 사업 현황분석과 실태파악을 통하여 통합문화이용권 사업 등 문화복지정책의 지속성과 효과성 제고를 위한 개선 방안을 제시함
- 연구결과는 국민의 기초 문화생활 보장하고 문화격차 완화하는 문화복지정책 설계의 기초자료로 활용할 수 있음
- 연구목적을 달성하기 위한 주요 연구 내용은 다음과 같음
 - 첫 번째, 문화복지정책 현황을 조사하고, 주요 사업을 집중 분석하여 문화복지정책의 주요 이슈를 도출함
 - 이를 위해 타부처의 유사 정책 및 사업(국가바우처) 등을 비교 조사함
 - 문화복지정책 중 주요사업인 통합문화이용권 사업을 집중 분석함
 - 두 번째, 경제적 소외계층과 통합문화이용권 관계자 등과의 면담조사를 통하여 문화활동의 개념, 경험, 취향 등을 파악하고, 현 사업에 대한 요구도를 분석함
 - 지역별, 연령별 수혜자 관계자 및 실무자 등 심층 면담조사를 진행함
 - 세 번째, 통합문화이용권 사업을 중심으로 환경변화에 따른 개선 방안 등을 도출하여 포용적 문화국가 실현을 위한 문화복지정책의 중장기 발전방향을 모색함
 - 통합문화이용권 사업의 지속성과 효과성 제고를 위한 적극적 방안을 제시함
 - 고령화, 4차 산업혁명, 라이프스타일 등 사회변화를 반영한 정책 사업 개선 방안을 제시함

제2절

연구범위 및 방법

1. 연구범위

■ 대상적 범위

- 계획대상: 문화복지정책 분야 전반(통합문화이용권 사업을 중심으로)
- 분석대상:
 - 국내 사회복지, 사회보장서비스 중 문화복지 분야 유관 정책 전반
 - 통합문화이용권 등 문화복지정책 사업 전반(관광, 체육, 예술, 문화예술교육 등 제외)

■ 내용적 범위

- 기존의 주요 사회정책·문화정책 중 문화복지정책 관련 사업 분석
- 경제적 소외계층과 통합문화이용권 관계자 면담 등을 통한 실태조사
- 통합문화이용권 등 문화복지정책의 중장기 발전방향 도출

2. 연구방법

〈표 1-2〉 연구 방법

문헌연구	<ul style="list-style-type: none"> • 사회복지정책, 사회보장서비스 등 관련 정책 분석, 국가바우처 등 유관 사업 분석 • 문화복지분야 관련 정책 계획 혹은 실전 전략 분석 • 주요 문화복지정책 사업(통합문화이용권 사업)성과 및 주요 이슈 분석
심층인터뷰 (IDI, FGI) 진행	<ul style="list-style-type: none"> • 경제적 소외계층 및 통합문화이용권 수혜자 대상 문화예술 활동 경험, 취향, 만족도 등 심층 인터뷰 진행 <ul style="list-style-type: none"> - 권역별(서울, 경기, 강원, 충청, 전라, 경상) 표본을 선정, 8개 그룹 총 35명을 대상으로 집단심층면담(Focus Group Interview, FGI) 진행 • 통합문화이용권 사업담당자(17개 시·도 지역주관처 담당자, 읍면동 주민센터 담당자) 대상 통합문화이용권 사업 만족도, 사업 개선 의견(현 사업에 대한 요구도) 수렴 <ul style="list-style-type: none"> - 지역주관처 담당자와 읍·면·동 주민센터 담당자 5명을 대상으로 개인심층면담(In-depth Interview, IDI)을 진행
자문회의진행	<ul style="list-style-type: none"> - 사회, 문화, 복지 등 다양한 분야의 전문가와의 수시 자문회의를 통하여 통합문화이용권 사업의 한계 및 주요이슈 발굴 및 개선 방안 도출 - 문화복지정책의 중장기적 방향성 및 의제 개발

제2장

복지정책 환경 및 바우처 사업 분석

- 제1절 사회복지 및 사회서비스
정책환경
- 제2절 바우처 사업의 개념과 특징
- 제3절 문화바우처 도입과 유사사업
분석

제1절

사회복지 및 사회서비스 정책환경

1. 사회복지 정책 개념 및 흐름 분석

■ 사회복지(social welfare)와 사회복지정책의 정의

- 사회복지란 ‘모든 사회구성원의 안녕(well)한 상태와 이를 이루기 위한 사회의 총체적인 제도 및 노력’을 의미하는 것으로, 정치·사회·경제적 여건과 시대에 따라 변화하는 개념임
- 사회복지정책은 “사회복지를 이루기 위한 국가 정책으로서 좁게는 사회적 안전망의 도움이 필요한 자들에게 정부를 비롯한 공공기관이 필요한 재화나 서비스를 제공하는 원칙과 그에 따른 활동을 의미하며, 넓게는 모든 사회 구성원들에게 그들이 건강하고 행복하게 살 수 있도록 재화나 서비스를 제공할 때 갖는 목표나 그에 따른 활동”을 의미함(이수천·고광신·전준현, 2012)

■ 사회복지의 중요성과 역할

- 산업사회 이후 사회복지는 가족, 경제, 정치, 종교 제도와 함께 현대사회의 중요한 사회제도로 기능하여 왔으며, 사회복지의 주요 기능이 다른 사회적 기능과 보충적인 관계를 갖는가, 또는 독자적인 위치를 차지하는가에 따라 그 분야를 설정하는데 상당한 영향을 미쳐 옴
- 제도의 사회적 기능에 따라 사회복지는 잔여적(residual) 개념과 제도적(institutional) 개념으로 구분됨(Wilensky & Leabeaux, 1965)
 - 잔여적 개념으로 사회복지는 개인의 욕구가 일차적으로 가족이나 시장을 통하여 충족되어야 한다고 보고 가족이나 시장이 제 기능을 할 수 없을 때 사회복지가 그 기능을 대체하는 것을 의미함
 - 제도적 개념으로 사회복지는 현대 산업사회에서 사람들이 만족할 만한 수준의 삶은 제도적으로 보장받아야 한다는 것을 전제로 다른 제도의 부차적인 것이 아니라 그 사회의 제일선의 기능(first line function)을 하는 것을 의미함

- 즉, 잔여적 개념으로 사회복지가 개인의 책임을 강조하는 반면, 제도적 개념은 사회구조적인 책임을 강조하는 것임
- 역사적으로 사회복지는 잔여적 개념에서 보편적 개념으로 변화하여 옴
 - 저소득층, 노인, 장애인 등 취약계층의 보호와 구제를 목적으로 기능하던 사회복지에서 복지 욕구(need)가 있는 전 국민의 삶의 질 향상과 사회통합을 목적으로 그 기능이 확대됨

■ ‘사회복지’와 ‘사회보장(social security)’

- 정책 영역에서 한국의 ‘사회복지’는 ‘사회보장(social security)’과 같은 의미로 통용되고 있으며, 「사회보장기본법」에 근거하여 사회보험, 공공부조, 사회서비스로 구분됨
- 「사회보장기본법」 제3조제1호에서는 “사회보장”을 출산, 양육, 실업, 노령, 장애, 질병, 빈곤 및 사망 등의 사회적 위험으로부터 모든 국민을 보호하고 국민 삶의 질을 향상시키는데 필요한 소득·서비스를 보장하는 사회보험, 공공부조 및 사회서비스로 정의함
 - “사회보험”은 국민에게 발생하는 사회적 위험을 보험의 방식으로 대처함으로써 국민의 건강과 소득을 보장하는 제도
 - “공공부조”는 국가와 지방자치단체의 책임 하에 생활 유지 능력이 없거나 생활이 어려운 국민의 최저생활을 보장하고 자립을 지원하는 제도
 - “사회서비스”란 국가·지방자치단체 및 민간부문의 도움이 필요한 모든 국민에게 복지, 보건의료, 교육, 고용, 주거, 문화, 환경 등의 분야에서 인간다운 생활을 보장하고 상담, 재활, 돌봄, 정보의 제공, 관련 시설의 이용, 역량 개발, 사회참여 지원 등을 통하여 국민의 삶의 질이 향상되도록 지원하는 제도
- 위의 분류에 따르면 전 국민을 대상으로 하는 사회보험과 사회서비스는 사회복지의 제도적 개념, 저소득층을 대상으로 하는 공공부조는 잔여적 개념에 근거한 제도 영역으로 볼 수 있음

2. 사회서비스 정책의 형성과 확대

■ 사회서비스의 법률적 지위

- 사회서비스가 한국의 사회보장제도의 하나로 법률적 지위를 가지게 된 것은 2012년 「사회보장기본법」이 전부 개정된 이후임
- 사회보장기본법 개정 이전 한국의 사회보장제도는 사회보험, 공공부조, 사회복지서비스, 관련복지제도로 구성되었으나 전부 개정으로 사회복지서비스와 관련복지제도가 사회서비스로 대체됨
- 사회보장기본법의 전부 개정은 복지정책 영역의 확장과 수혜 대상의 보편화를 가져왔다는 점에서 의미가 있음
- 기존의 취약계층을 대상으로 한 현금급여 중심의 소득보장형 복지국가에서 벗어나 전 국민이 생애주기 과정에서 겪는 다양한 사회적 위험을 줄이고 스스로 자립할 수 있도록 필요한 ‘사회서비스’를 제공하는 확장된 복지국가의 개념을 적용했다는 점에서 한국 사회보장제도의 보편적 지향성을 나타내는 것이라고 평가됨

〈표 2-1〉 사회서비스의 법률적 개념(사회보장기본법)

전부 개정 이전	전부 개정 이후
<p>“<u>사회복지서비스</u>”란 국가·지방자치단체 및 민간부문의 도움이 필요한 모든 국민에게 상담, 재활, 직업의 소개 및 지도, 사회복지시설의 이용 등을 제공하여 정상적인 사회생활이 가능하도록 지원하는 제도를 말한다(법 제3조제4호)</p>	<p>▶ “<u>사회서비스</u>”란 국가·지방자치단체 및 민간부문의 도움이 필요한 모든 국민에게 <u>복지</u>, 보건의료, 교육, 고용, 주거, <u>문화</u>, <u>환경</u> 등의 분야(서비스 영역)에서 <u>인간다운 생활을 보장</u>(목적)하고 상담, 재활, 돌봄, 정보의 제공, 관련 시설의 이용, 역량 개발, 사회참여 지원 등(제공 수단)을 통하여 <u>국민의 삶의 질이 향상</u>(목적) 되도록 지원하는 제도를 말한다(법 제3조제4호)</p>
<p>“<u>관련복지제도</u>”란 보건, 주거, 교육, 고용 등의 분야에서 인간다운 생활이 보장될 수 있도록 지원하는 각종 복지제도를 말한다(법 제3조제5호)</p>	

■ 정책용어로서의 사회서비스

- 사회서비스라는 용어가 정책 영역에서 공식적으로 사용된 것은 참여정부로 거슬러 올라감

- 2006년 노무현 정부가 ‘사회투자정책’을 보건복지정책의 기본방향으로 삼고 기획예산처에 정부합동 테스크포스(TF)인 ‘사회서비스 향상기획단’을 설치하면서 사회서비스 정책이 가시화 됨
- 동년 9월 보건복지부, 노동부, 문화관광부 등 관계부처 합동으로 ‘사회서비스 확충 전략’이 발표되면서 본격적으로 사회서비스 정책이 추진됨

■ 사회서비스 정책의 출현

- 사회서비스 정책이 출현한 배경에는 저출산·고령화, 가족해체, 양극화 등 신 사회적 위험(new social risks)의 등장과 보편적이고 다양한 복지 욕구의 증가에 따른 서비스 확충 요구, 실업 문제를 타개하기 위한 일자리 창출의 필요성 등이 복합적으로 작용하였음
- 한국의 사회서비스 정책 형성에 가장 큰 영향을 준 것은 1990년대 영국을 중심으로 한 서구 복지국가에서 논의되던 ‘신사회적 위험’과 연결됨
 - 이전까지 복지국가가 관리하던 사회적 위험은 질병, 노령, 산업재해, 실업 등에 따르는 소득의 상실과 그로 인한 어려움으로 사회보험과 공공부조가 이러한 위험에 적극적으로 대응해 옴
 - 그러나 탈산업사회에서 경제, 사회구조의 변화는 새로운 형태의 사회적 위험을 발생시켰고, 사회보험과 공공부조가 해결하지 못하는 사회문제를 사회서비스로 대응해야 할 필요성이 높아짐
- 사회서비스가 부각된 것은 핵가족화, 여성의 경제활동 증가, 저출산·고령화 등 급격한 사회경제적 여건의 변화에 기인함
 - 가족과 성 역할 변화로 여성의 노동시장 참여가 확대되면서 여성이 비공식영역에서 수행해 오던 아동, 노인의 돌봄 서비스에 대한 사회화 필요성이 높아짐
 - 또한 저출산이 사회적 문제로 대두됨에 따라 저출산의 주요 원인인 양육비, 교육비 등 문제를 해결하기 위한 아동 보육 및 교육 기관 확충에 대한 사회적 관심이 높아짐
- 더불어 1997년 외환위기 이후 산업구조의 변화, 실업 증대 등으로 상대적 취약계층이 증가하고 소득불평등이 악화되면서 저소득층에 한정되었던 사회복지 서비스의 대상이 다양한 계층으로 확대되는 패러다임의 전환이 요구되었음

- 이전까지 한국의 사회복지지는 저소득 취약계층에 대한 기초적 지원(기초생계급여, 의료급여, 건강보험 등)에 치중하고, 서민과 중산층의 삶의 질 제고를 위한 보편적 서비스는 미미하였음(이재원, 2012)
- 이러한 요구는 동시에 일자리 창출 관점에서 사회서비스 산업 육성의 필요성을 증대시킴
 - 참여정부는 노동시장유연화로 고용양극화가 극심한 가운데 집권하였기 때문에 이 문제에 대처하기 위한 방안으로 일자리 창출 정책을 적극 추진함
 - 사회서비스는 취업유발계수가 높아 사회적 일자리가 창출될 수 있는 잠재력이 크고, 장애인, 여성 등 취업취약계층의 고용을 증진시킬 분야로 주목받았고 일자리 창출의 정책 수단으로 사회서비스가 확대되기 시작함
 - 이로 인해 사회서비스는 정책적 측면에서 사회적 일자리 창출이 가능한 영역의 의미를 가지게 되었고, 사회적 일자리로 구분되는 중앙부처의 다양한 사업(자활·사회적일자리사업, 장애인·아동·노인 관련 사업, 간병사업, 환경·산림관련사업, 문화·체육관련사업, 지역복지혁신사업 등)이 사회서비스 영역으로 관리되기 시작함

■ 사회서비스의 정책 대상과 범위 및 추진 방향

- 한국의 사회서비스 정책은 개념과 범위에 대한 체계적 이론이 정립되지 않은 채 사회적 필요에 따라 정책이 먼저 추진되었기 때문에 정책 실무 영역에서 사회서비스 정책 대상과 범위, 추진 방향 등에서 일관성을 유지하기 쉽지 않은 문제를 내포하고 있음
- 법률적 개념에 근거한다면 서비스 영역이 복지, 보건의료, 교육, 고용, 주거, 문화, 환경 등으로 확대되고 제공 수단도 상담, 재활, 돌봄, 정보의 제공, 관련 시설의 이용, 역량 개발, 사회참여 지원 등으로 확장되었을 뿐 아니라 제도 목적 또한 ‘인간다운 삶의 보장’과 ‘국민의 질 향상’으로 추상성이 높아져 사회서비스 정책의 범위는 매우 광범위해짐
- 특히 새로운 서비스 영역으로 복지, 문화, 환경이 포함됨에 따라 사회복지와 타 복지 분야의 영역 구분이 모호해지고 있음
 - 예컨대 문화로 한정한다면, 문화활동의 대부분이 관련 시설의 이용, 사회참여 지원의 수단을 통하여 국민의 인간다운 삶의 보장과 삶의 질 향상을 목적으로 이루어지기 때문에 국가가 추진하는 문화복지정책이 사회서비스 정책의 하위 영역으로 간주되기도 함

■ 사회서비스의 영역과 주요 내용

- 사회보장기본법의 법률적 개념을 정책적으로 해석하여 사회서비스의 영역과 내용을 생애주기에 따라 정리하면 [그림 2-1]과 같음
 - 서비스 기능에 따라 사회서비스 영역은 보육, 교육, 고용, 돌봄, 안전 및 권익보장, 신체 및 정신건강, 주거, 환경, 문화로 분류됨
 - 보육, 교육, 고용, 돌봄은 특정 생애주기에 필요한 서비스 욕구와 관련된 영역이나 안전 및 권익보장, 신체 및 정신건강, 주거, 환경, 문화는 전 생애에 걸쳐 필요한 서비스 욕구 영역임

영유아기
(0~6세)

아동청소년기
(7~18세)

청년기
(19~34세)

장년기
(35~49세)

중년기
(50~69세)

전기노년기
(70~79세)

후기노년기
(80세~)

교육

고용, 교육

돌봄

보육

인지발달 및 학습지원

진로지도 및 상담

일상생활 적응지원
(따돌림, 학교밖)

장애-특수교육

방과후돌봄

직업상담 및 알선

직장생활 및 유지지원

직업능력개발, 직업교육 자립지원

양육상담, 부모교육

평생교육

법률 및 재무상담

사회복귀, 적응지원

재가요양(간병 및 돌봄)

주야간보호

단기보호

장기시설보호

이동지원

안전 및 권익보장 : 안정유지 지원(가정 내/가정 외 폭력, 학대 및 방임)

신체건강: 검진, 진단 및 치료, 질병예방 및 건강관리, 출산전후 관리, 의약품 및 보장구 지원, 재활치료, 생활체육

정신건강: 정서발달 및 치유, 정신심리 상담, 정신건강교육, 중독치료, 정신질환자 치료 및 사회복귀 지원

주거: 주거의 탐색, 정착, 이주 지원, 주거환경 개선 지원

환경: 환경오염(대기, 수질, 토질), 생활환경오염(폐기물, 상하수도, 소음 등) 개선 및 피해지원

문화: 문화예술 교육, 공연, 전시관람, 체험 및 여행, 취미활동 지원 등

주요 사회 서비스

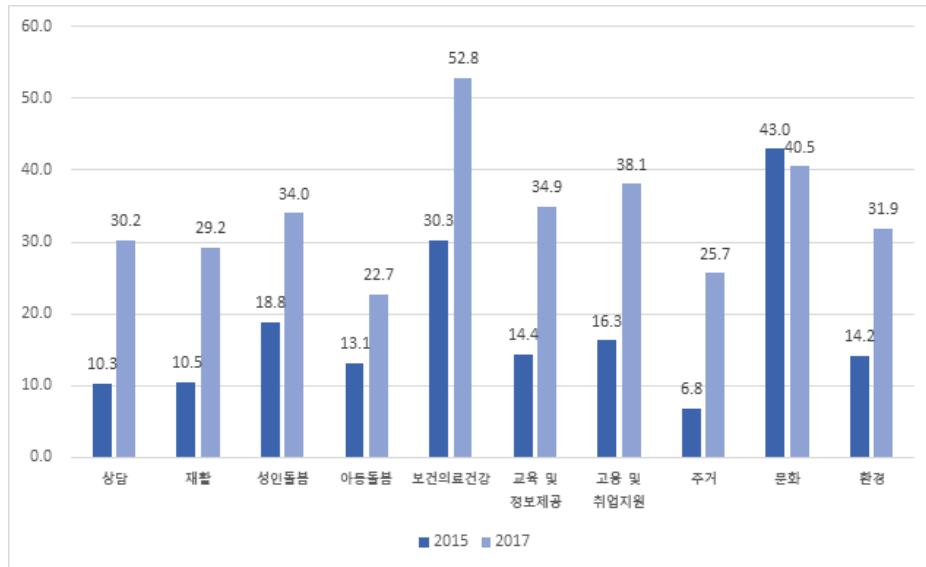
[그림 2-1] 생애주기별 주요 사회서비스 영역과 내용

■ 사회서비스 요구(수요) 증가

- 사회서비스에 대한 필요도(욕구)는 전 서비스 영역에서 점점 증가하고 있음
- 사회서비스 수요공급 실태조사(보건복지부, 2017) 결과에 따르면 상담, 재활, 성인돌봄, 아동돌봄, 보건·의료·건강관리, 교육 및 정보제공, 주거, 환경

서비스의 필요도는 2015년 대비 2017년에 큰 폭으로 증가함

- 문화 서비스에 대한 필요도는 2015년 43.0%, 2017년 40.5%로 다소 낮아졌으나 전 서비스 영역에서 두 번째로 욕구가 높은 영역으로 나타남



자료: 보건복지부, 『사회서비스 수요·공급 실태조사』(2017). 10쪽.

[그림 2-2] 사회서비스 영역별 필요도 변화

■ 사회서비스 영역의 집중과 서비스 불균형

- 한국의 사회서비스 투자는 영유아 및 노인을 대상으로 한 보육, 돌봄, 신체 건강 영역에 집중되어 있어 생애주기의 전 과정에서 다양한 영역의 사회서비스 확충이 꾸준히 요구되는 상황임(안수란, 2018)
- 2018년 기준 중앙부처에서 269개의 사회서비스 사업이 운영 중이나, 이 중 보육, 돌봄, 신체건강 기능 사업이 전체 사업 예산의 70% 차지하여 사회서비스 기능별 재정지원이 불균형하게 이루어지고 있음(〈표 2-2〉 참조)

〈표 2-2〉 기능별 사회서비스 사업 현황(2018년 기준)

사업기능	사업 수	예산액(백만원)
보육(아동돌봄)	23	7,470,285
교육	13	67,706
돌봄(성인돌봄, 일상생활지원)	26	2,120,368
신체건강	45	1,412,647
정신건강	21	223,117
안전 및 권익보장	41	282,484
주거	13	703,562
고용	41	2,415,523
문화 및 여가	26	380,186
복합	19	637,484
전체	269	15,714,361

자료: 안수란 외(2018) 62쪽의 〈표 3-3-5〉 수정

제2절

바우처 사업의 개념과 특징

1. 바우처 개요

■ 바우처(voucher)의 개념

- 바우처는 개인이 특정한 재화나 서비스를 구매할 수 있도록 일정액에 상응하는 구매력을 간접적으로 지원하는 전달방식을 의미함(Salaman, 2002; 강혜규 외, 2012)

■ 바우처의 특징

- 복지 급여 형태로서 바우처는 현금과 현물의 중간 형태를 취하는데, 특정 재화나 서비스에 대한 구매권을 부여한다는 점에서 현금급여와 구별되며 소비자가 다수의 공급자 중 원하는 공급자를 선택할 수 있다는 점에서 현물급여와 구별됨
- 현금, 현물 급여와 비교하여 바우처가 가지는 장점은 다음과 같음
 - 첫째, 소비자의 선택권을 보장하면서도 바우처를 통한 이전(transfer)이 정부가 의도하는 급여 목적에 부합되게 허용되어 사회통제가 가능함
 - 둘째, 공급자 간 소비자 확보를 위한 가격 경쟁을 통해 서비스의 가격 하락 및 질 향상을 기대할 수 있음
 - 셋째, 서비스 전달과정에서 발생할 수 있는 정부와 공급자 간의 결탁 등 비효율과 왜곡을 방지함
 - 넷째, 관련 산업의 육성과 활성화를 통한 긍정적 산업 연관 효과를 기대할 수 있음
- 반면, 소비자 유인을 위한 지나친 경쟁으로 인해 왜곡된 시장이 조성되거나 소비자와 공급자 결탁으로 인한 비효율이 발생하고 서비스에 대한 정보제공이 충분하지 않을 경우 초과적인 후생비용이 발생하는 한계도 가지고 있음(유한옥, 2006)

■ 바우처의 정책 목표

- 시장 수요와 공급 측면, 공공 행정적 측면에서 다양한 정책 목표를 추구할 수 있음(이현주 외, 2013)
- 시장 수요와 공급 측면에서는 공급자간 경쟁 촉진을 위한 생산효율성(productive efficiency) 및 소비자 선택권의 보장과 원활한 활용을 통한 분배효율성(allocative efficiency)을 높임(유한옥, 2006)
- 공공 행정적 측면에서는 공공부문의 비효율성 문제 해결을 위해 민간 부분의 생산시설이나 제도를 이용하도록 하여 관료제에 내재된 비효율성의 문제를 해결할 수 있음
 - 특정 재화나 서비스에 대한 구매범위와 수량을 한정함으로써 정부 예산에 대한 통제력을 확보할 수 있으며, 계약 생산방식에 수반된 대리인 비용을 감축시킴

■ 바우처 유형

- 이론적으로 바우처는 수혜대상의 범위와 지원 방식, 운영 방식에 따라 다양한 방식으로 유형화가 가능함
- 수혜대상 범위에 따라 보편적(universal), 선별적(selective)바우처로 구분됨
 - 보편적 바우처는 전체 소비자를 대상으로 지급하는 형태이며, 선별적 바우처는 특정 집단이 특정 서비스의 소비를 충분히 향유하지 못하는 경우 자격 요건을 구비하는 소비자를 대상으로 지급하는 형태를 의미
- 지원 방식에 따라서는 균일(uniform), 차등(differentiated) 바우처로 구분됨
 - 균일 바우처는 모든 이용자가 균일한 금액을 지원받는 형태이며, 차등 바우처는 이용자 자격요건과 공급업체의 서비스 가격조건에 따라 지원금액이 차별화되는 형태를 의미
- 운영방식에 따라 명시적(explicit), 묵시적(implicit), 환급형(reimbursement) 바우처로 구분함
 - 명시적 바우처는 이용자에게 쿠폰, 카드 등으로 직접 제공되는 형태이며, 묵시적 바우처는 이용자에게 서비스 기관의 선택권을 부여하고 비용 지불은 정부가 서비스 기관에 직접 하는 형태의 바우처

- 환급형 바우처는 이용자가 직접 비용을 지불하여 서비스를 구매한 후 정부가 세액 공제 등의 방법을 활용하여 이용자에게 비용을 환급해 주는 형태를 의미

2. 사회서비스 바우처의 도입

■ 사회서비스에서의 바우처

- 정책 영역에서 통상적으로 언급되는 사회서비스 바우처는 2007년 사회서비스 정책 추진과 함께 도입되었으며 이는 사회서비스 공급체계의 권한 이동 경향과 밀접한 관련이 있음(강혜규 외, 2012)
- 한국의 사회서비스 공급체계는 민간부문이 서비스의 생산과 전달을 전담해 온 역사적 특성을 가지고 있음
 - 1970년대부터 공급자 지원방식으로서 정부가 전통적인 사회복지시설에 대해 재정을 지원해 주는 보조금 방식이 사용되었으며, 1990년대에 공급자 지원방식의 하나로 이용시설 및 지역사회서비스에 대한 위탁계약방식이 도입됨
 - 2000년대 중반 사회서비스 정책 논의가 본격화 되면서 보편적 사회서비스를 공급하는 새로운 정책 수단으로 시장과 수요자 중심 가치를 실현할 수 있는 바우처 방식을 도입하여 공급체계의 전환을 꾀함
- 수요자 중심의 패러다임이 사회서비스 정책의 핵심 개념으로 부상한 배경에는 사회서비스가 개별적 욕구에 대응 가능한 유연성을 가져야 하며 개인의 의견이 서비스 공급에 반영되어야 한다는 역량강화(empowerment) 담론과 장애계를 중심으로 수동적 서비스 이용자가 아닌 스스로 선택권을 행사할 수 있는 권한이 부여되고 자신의 삶에 대한 통제력을 강조하는 독립생활 담론(independent living)이 부각되었기 때문임(김은정, 2009)

■ 사회서비스 바우처의 도입 및 운영

- 사회서비스에서의 바우처는 전자바우처(electronic voucher) 방식으로 운영방식을 선택했다는 점에서 전달체계의 혁신을 가져왔다고 평가됨
 - 전자바우처는 서비스 신청, 이용, 비용 지불, 정산 등의 전 과정을 전산시스템으로 처리하는 전달수단을 의미함

- 일반적으로 전자바우처는 비가시적으로 많은 수기절차를 거치면서 진행되는 종이 바우처와 달리 집행과정이 전자상으로 기록되기 때문에 자금 흐름의 투명성과 업무 효율성을 높이는 장점이 있음
- 사회서비스 전자바우처는 2007년 노인돌보미 사업(現 노인맞춤돌봄서비스로 통합), 중증장애인 활동보조 사업(現 장애인 활동보조), 지역사회서비스 혁신사업(現 지역 사회서비스 투자사업)을 시작으로 사업이 시행됨
- 이후 산모신생아도우미, 발달재활서비스, 언어발달서비스, 노인돌봄 단기가사서비스, 발달장애인부모상담지원서비스, 기저귀 조제분유 지원사업 등으로 확대됨

■ 사회서비스 바우처의 의의

- 첫째, 보편화한 사회복지서비스로서의 사회서비스임
 - 바우처 방식의 적용은 사회서비스 시장을 급속도로 확장시켰으며, 사회서비스 대상자가 차상위 계층 및 그 이상의 계층으로 빠르게 확대되면서 사회복지서비스의 보편화라는 의미와 결합됨
- 둘째, 공급자 중심의 전통적 사회복지서비스와는 차별화된 사회서비스임
 - 재정지원방식이 공급자 지원에서 수요자 지원으로 전환되면서 수요자 개인의 통제력 강화와 선택권의 증가가 강조됨

3. 범부처 바우처 사업과 국가 바우처 사업

■ 범부처 바우처 사업과 국가 바우처 사업 현황

- 2020년 1월 기준으로 바우처 방식으로 운영되는 범부처 사회보장사업은 총 32개로 확인되며 보건복지부, 여성가족부, 교육부, 고용노동부 등 8개 부처(청)에서 관리하고 있음
- <표 2-3>은 범부처 바우처 사업을 사업 기능, 대상기준, 자격기준의 특성에 따라 정리한 것임
 - 바우처 사업을 기능별로 분류하면 보호 및 요양 돌봄 12개, 건강의료 8개, 고용, 교육, 문화여가가 각각 3개, 생활지원 2개, 복합이 1개로 나타남
 - 인구집단 특성에 따라 지원 대상을 분류하면 영유아 및 아동청소년을 대상으로

한 바우처 사업이 다수를 차지함

- 신청자격에 소득 및 재산기준을 명시하고 있는 사업은 15개로 바우처 사업을 통한 복지 대상의 보편화를 추구하였으나 여전히 취약계층 중심의 서비스 제공이 이루어지고 있음을 확인할 수 있음

- 한편 범부처 바우처 사업은 소관부처별로 정책 요구에 따라 개별적으로 도입되고 발전해 온 역사를 지니기 때문에 단일한 관리 운영 체계를 가지고 있지 않음
- <표 2-4>는 범부처 바우처 사업별 관리 운영 체계를 정리한 것으로 사업별 별도의 바우처 카드가 지급되며 DB관리기관 및 정보시스템도 상이함
 - 보건복지부 소관 바우처는 대부분 국민행복카드와 아이행복카드로 지급되며 사회보장정보원의 보육정보시스템(보육 DW), 사회서비스 전자바우처 시스템(사회서비스 DW), 국가바우처 관리 시스템을 통해 관리 운영되고 있음
- 보건복지부 외 타 부처 사업은 별도의 정보시스템을 통해 운영하거나 시스템을 통한 정보의 관리가 이루어지지 않는 사업도 있음
 - 고용노동부, 교육부, 국가보훈처의 일부 사업은 HRD-NET, e-유치원시스템, V-NET, e-보훈 시스템 등 별도의 정보시스템을 통해 운영
 - 산림청, 문화체육관광부 사업의 경우 바우처 관리를 위탁받은 기관이 온·오프라인을 통해 신청을 받고, 제공기관 안내, 이용자 본인의 잔액 정보가 홈페이지를 통해 확인 가능하나 실시간 바우처 결제정보시스템은 운영하고 있지 않음

〈표 2-3〉 범부처 바우처 사업 현황

순번	사업명	소관부처	사업 기능	대상기준	자격기준 (소득/재산)
1	만 0-5세 보육료지원사업	보건복지부	보호돌봄	영유아	x
2	방과후보육료지원	보건복지부	보호돌봄	영유아	x
3	시간연장형보육료지원	보건복지부	보호돌봄	영유아	x
4	장애아보육료지원	보건복지부	보호돌봄	영유아	x
5	다문화보육료지원	보건복지부	보호돌봄	영유아	x
6	유아학비(만 3~5세)	교육부	보호돌봄	영유아	x
7	방과후학교자우수강권	교육부	교육	아동	o

순번	사업명	소관부처	사업 기능	대상기준	자격기준 (소득/재산)
8	지역사회서비스투자사업	보건복지부	복합	전체	○
9	가사간병방문지원사업	보건복지부	보호돌봄	노인	○
10	산모신생아건강관리지원사업	보건복지부	보호돌봄	영유아 /여성	○
11	건강보험 임신출산진료비지원	보건복지부	건강의료	여성	×
12	청소년산모 임신출산 의료비지원	보건복지부	건강의료	청소년	×
13	기저귀 조제분유 지원	보건복지부	건강의료	영유아	○
14	아이돌봄서비스	여성가족부	보호돌봄	영유아 /아동	○
15	발달재활서비스	보건복지부	건강의료	장애인	○
16	발달장애인부모상담지원	보건복지부	건강의료	장애인	×
17	발달장애인주간활동서비스	보건복지부	보호돌봄	장애인	×
18	청소년발달장애학생방과후활동서비스	보건복지부	보호돌봄	장애인	×
19	언어발달지원	보건복지부	건강의료	장애인	○
20	장애인활동지원	보건복지부	보호돌봄	장애인	×
21	치료지원서비스	교육부	건강의료	장애인	×
22	에너지 바우처	산업통상자원부	생활지원	전체	○
23	산림복지서비스이용권	산림청	문화여가	전체	○
24	국가유공자 등 LPG 차량 세금인상분 지원	국가보훈처	생활지원	국가유공자	×
25	장기복무제대군인취업지원	국가보훈처	고용	제대군인	×
26	실업자 내일배움카드	고용노동부	고용	성인	×
27	재직자 내일배움카드	고용노동부	고용	성인	×
28	통합문화이용권	문화체육관광부	문화여가	전체	○
29	스포츠강좌이용권	문화체육관광부	문화여가	아동청소년	○
30	여성청소년 생리대 바우처지원	여성가족부	건강의료	청소년	○
31	복권기금 꿈사다리 장학사업	교육부	교육	청소년	○
32	평생교육바우처	교육부	교육	성인	○

자료: 오윤섭 외, 『핵심사업: 바우처 사업 정책 효과』(한국보건사회연구원, 2017) 43쪽의 <표 2-4>를 참고하여 저자 수정 및 보완

〈표 2-4〉 범부처 바우처 사업별 관리 체계

사업명	카드 종류	DB관리기관	정보시스템
가사간병방문지원	국민행복카드	사회보장정보원	사회서비스 전자바우처 시스템
장애인활동지원			
산모신생아건강관리지원			
지역사회서비스 투자사업			
발달재활서비스			
언어발달지원			
발달장애인부모상담지원			
발달장애인주간활동서비스			
청소년발달장애학생방과후활동서비스		한국건강가정진흥원 사회보장정보원 국민건강보험공단 한국에너지공단	
건강보험 임신출산진료비지원			
청소년산모 임신출산 의료비지원			
기저귀 조제분유 지원			
아이돌봄서비스			
여성청소년 생리대 바우처지원			
에너지바우처			
영유아보육료지원사업(5개: 만0~5세, 방과후, 시간연장형, 장애아, 다문화)	아이행복카드	사회보장정보원	보육통합정보시스템
유아학비		한국교육학술정보원	e-유치원 (유아학비지원시스템)
방과후학교자유수강권			-
치료지원서비스			-
실업자 내일배움카드	내일배움카드	한국고용정보원	HRD_NET
재직자 내일배움카드			
산림복지서비스이용권	산림복지서비스이용권	한국산림복지진흥원	-
통합문화이용권	문화누리카드	한국문화예술위원회	(문화누리홈페이지, 문화누리카드 운영시스템)
스포츠강좌이용권	스포츠바우처카드	국민체육진흥공단	-
국가유공자 등 LPG 차량 세금인상분 지원	통합유공자복지카드	보훈지청	V-NET, e-보훈
장기복무제대군인취업지원	없음(후지원)	제대군인지원센터	-
복권기금 꿈사다리 장학사업	장학금카드	한국장학재단	-
평생교육바우처	평생교육희망카드	국가평생교육진흥원	-

자료: 오윤섭 외(2017) 18쪽 참고, 저자 수정 및 보완

■ 국민행복카드 국가 바우처 사업

- 범부처 바우처 사업 중에서 ‘국민행복카드’로 이용할 수 있는 바우처 사업을 ‘국가 바우처 사업’으로 지칭함
- 국민행복카드는 국가 바우처 통합카드로 이전까지 소관부처별, 개별 사업별 별도로 발급되었던 바우처 카드를 일원화하여 통합 관리하기 위한 목적으로 2015년 도입됨
 - 바우처 카드 통합 이전에 이용자는 서비스별로 카드를 발급받아 계속 소지하여야 하는 불편을 감내해야 했으며 영세한 사회서비스 공급기관은 카드 수수료 부담으로 서비스 질 저하가 초래되는 문제가 발생하였음
 - 이에 모든 전자바우처 서비스를 하나의 카드로 이용할 수 있도록 사업별 카드를 하나로 통합하고 사회서비스 사업의 가맹수수료를 인하하는 정책을 추진함

■ 국가 바우처 사업의 통합

- 국가 바우처 사업은 보건복지부 사회서비스 전자바우처 사업을 중심으로 타 부처(여성가족부, 산업통상자원부) 바우처 사업의 통합이 이루어졌으며 추진 경과는 다음과 같음
 - (‘07년) 사회서비스관리센터 설립(전자바우처 전담운영기관), 노인돌봄종합, 장애 인활동보조, 지역사회서비스 혁신사업 시행
 - (‘08년) 산모신생아도우미, 가사간병도우미, 임신출산진료비지원사업 시행
 - (‘09년) 발달재활서비스 시행
 - (‘10년) 언어발달지원사업 시행
 - (‘12년) 차세대 전자바우처 운영체제로 전환하여 6대 사회서비스 바우처 사업을 사회보장정보원이 일괄 관리
 - (‘14년) 노인돌봄(단기가사), 발달장애인부모심리상담서비스 시행
 - (‘15년) 국가바우처 운영체계 도입으로 사회서비스 전자바우처 사업을 국민행복카드로 통합, 청소년산모임신출산의료비지원, 기저귀분유조제지원, 에너지 바우처를 국민행복카드로 통합 시행, 아이행복카드(보육료 및 유아학비 지원사업)와 호환
 - (‘17년) 아이돌봄지원 통합 시행
 - (‘19년) 여성청소년 생리대바우처 지원사업 통합 시행

제3절

문화바우처 도입과 유사사업 분석

1. 문화바우처(통합문화이용권) 사업의 도입

■ 문화바우처의 정의

- 문화바우처란 “경제적 어려움으로 인해 문화활동에 제약을 받고 있는 저소득층이 공연·전시·영화·도서·음반 등의 문화예술 프로그램 및 콘텐츠를 소비할 수 있도록 쿠폰이나 카드 형태로 일정 액수의 구매권을 인정해주는 사업”임

■ 문화바우처 사업의 도입

- 문화바우처 사업은 노무현 정부가 중장기 문화 정책 비전을 담은 <창의한국>을 발표하고 27대 추진 과제 중 하나로 ‘사회적 취약 계층의 문화권 신장’을 내세우면서 추진됨(용호성, 2011)
 - 이전까지 문화복지정책은 ‘국민 전반의 문화 향유’라는 보편성을 지향했으나 노무현 정부 들어 ‘사회적 취약계층의 문화 향유 접근성 제고’를 강조하며 선별적 복지로 정책 방향이 전환됨
 - 선별적 복지로의 방향 전환은 사회복지 서비스에 대한 욕구가 전통적 사회복지 영역의 틀을 넘어 문화 영역으로 확장되었음에도 불구하고 저소득층의 문화 향유 기회가 제한되어 나타나는 문화 양극화 문제에 사회적으로 대응할 필요성이 높아졌기 때문임
- 동시에 문화예술 진흥 재원의 변화도 취약계층 문화복지 정책 강화의 요인으로 작용함
 - 2004년 국무총리실 산하에 복권기금이 만들어지면서 복권기금 배분 제도가 전면적으로 개편됨
 - 「복권 및 복권기금법」에서는 복권기금을 문화예술진흥사업에 사용할 수 있도록 규정하고 있지만, 기재부와 복권위원회에서는 복권의 역진적 이미지로 사업지원 여부 심사에서 ‘저소득층 소외계층에 대한 복지사업’에 대한 적합성 여부를 중요한 기준으로 삼았음

- 이에 문화부는 복권기금의 편성 방향에 맞춰 소외계층을 중심으로 한 수요자 지향적 사업을 적극 개발하게 되었고, 그 결과로 문화바우처 정책이 도입됨
- 이후 문화바우처 정책은 소외계층을 중심으로 한 문화 향수권 신장 정책으로 기능하게 됨

2. 문화복지 분야 유사 ‘기능’ 바우처 사업 분석

■ 문화·여가 분야를 지원하는 ‘기능’이 유사한 바우처 사업은 중앙부처 바우처 사업과 지자체 바우처 사업으로 구분할 수 있음

- 중앙부처 바우처 사업은 스포츠강좌이용권, 산림복지서비스이용권이 있으며, 지역사회서비스 투자사업 중 일부 사업 또한 문화·여가 기능이 포함됨
 - 스포츠강좌이용권은 문화체육관광부, 산림복지서비스이용권은 산림청, 지역사회서비스 투자사업은 보건복지부가 운영하고 있음
- 지자체에서 운영하는 문화 기능 바우처 사업은 여성농어업인 행복바우처 지원사업, 전남 다문화가족, 새터민 문화바우처 지원사업, 경남 다자녀세대 체험놀이 지원사업, 울산청년 일+행복카드 지원사업, 제주꿈바당 교육문화학 생카드사업 등이 있음

■ 스포츠강좌이용권(문화체육관광부)

- 스포츠강좌이용권은 취약계층 유·청소년에게 지속적인 스포츠 활동 기회를 보장하여 체력향상과 건전한 여가활동을 지원하기 위한 사업으로 「국민체육진흥법」에 근거하고 있음
- 2009년 3월 체육 바우처 사업으로 시작하여 지원 대상 및 급여 수준이 꾸준히 확대됨
 - 현재 기초생활수급자 및 차상위 계층 가구 및 학교·가정·성폭력 등 범죄피해가정의 만 5~18세 유·청소년을 대상으로 체크카드를 지급함
 - 이용권자는 시군구에서 선정한 공공 및 스포츠 시설에서 매월 최대 9만원 한도 내에서 스포츠 활동 강좌비를 지원받음
 - 지원금액은 사업이 시작된 2009년 월 6만원에서 8만원(2020년 기준)으로 인상되었고, 지원 기간도 2019년 7개월에서 8개월(2020년 기준)로 증가함

- 재원은 국비 70%(국민체육기금), 지자체 30%로 구성됨
- 스포츠강좌이용권 홈페이지(svoucher.kspo.or.kr) 및 시·군·구에 방문하여 신청 가능하며 이용권 관리는 국민체육진흥공단에서 전담함
- 2018년부터 통합문화이용권과 스포츠강좌이용권은 중복 이용이 가능하도록 허용함
- 2019년 7월부터 장애인스포츠강좌이용권 시범사업을 실시하여 기초생활수급가구 및 차상위 계층의 만 12~23세 등록장애인을 대상으로 월 8만원(최대 6개월) 바우처를 지급하고 있음

■ 산림복지서비스이용권(산림청)

- 2016년 도입된 산림복지서비스이용권은 경제적, 사회적 어려움을 가진 산림복지소외자에게 산림복지서비스 체험 기회를 제공하여 삶의 질을 향상시키기 위한 사업임
- 「산림복지 진흥에 관한 법률(산림복지법)」에 제3장 및 제2조에 근거하며, 동법 시행령을 통해 관련 규정을 구체화하고 있음
- 이용권 신청 대상은 산림복지소외자로 시행령 제2조에 따라 기초생활수급자(생계, 의료, 교육, 주거급여 수급자), 장애(아동)수당 수급자, 장애인연금수급자, 차상위 계층으로 한정됨
- 산림복지서비스이용권 사업은 2016년 한국산림복지진흥원을 설립하여 보다 적극적인 산림복지 서비스를 제공하고 있으며, 예산은 지자체 부담없이 녹색자금(산림환경기능증진자금)으로만 운영되고 있음
- 이용권 신청은 한국산림복지진흥원 우편과 인터넷을 통해 가능하며, 이용권자는 산림복지단지, 산림교육센터, 산림욕장, 유아숲체험원, 자연휴양림, 치유의 숲 등 산림복지서비스 제공자로 등록된 산림복지시설에서 1인당 연간 10만원을 사용할 수 있음

■ 지역사회서비스 투자사업(보건복지부)

- 지역사회서비스 투자사업은 2007년 사회서비스 정책 도입과 함께 시작된 대표적인 바우처 사업임
- 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」에 근거하고 있으며, 지자체가 지역 특성 및 주민 수요에 맞는 사회서비스를 발굴·기획하여 제공함
- 2019년 기준 총 396개의 사업이 17개 시도에서 시행 중으로 사업 기능에 따라 아동재활, 아동역량개발, 노인·장애인 사회참여지원, 신체건강관리, 정신건강관리, 가족역량강화, 기타의 7개 사업군으로 구분됨
- 이 중 문화·여가 기능 사업 또한 포함되어 있는데, 특히 복지부가 표준모델로 제시하고 있는 아동청소년 정서발달지원서비스, 아동청소년 심리지원서비스, 치매환자 가족을 위한 여행서비스 등은 서비스 내용에 놀이, 음악, 미술프로그램을 포함하고 있어 문화 서비스를 제공한다고 볼 수도 있음
- 지역사회서비스 투자사업은 시·도 또는 시·군·구가 서비스 제공계획을 수립하기 때문에 사업별 서비스 내용, 이용 대상, 지원 기간, 서비스 가격이 상이함
 - 서비스 대상은 주로 기준중위소득 120% 이하의 저소득 계층을 대상으로 하나 서비스별 특성에 따른 주요 수요계층, 지역의 사회서비스 시장화 정도, 지자체의 예산상황 등을 종합적으로 고려하여 소득기준의 확대가 가능함,
 - 서비스 지원기간은 서비스 성격과 지역 여건에 따라 자율적으로 정하되 최대 1년 지원 규정을 마련하고 있으나 지속 지원의 필요성이 높은 서비스에 대해서는 이용자의 서비스 자격기간을 2년에서 최대 6년까지 연장해 줌
 - 서비스 가격 체계는 정부지원금과 본인부담금으로 구성되며 이용자의 책임성 강화를 위해 서비스 가격의 최소 10% 이상을 반드시 본인부담금으로 납부해야 함
- 읍·면·동 주민센터를 방문하여 신청 가능하며, 이용권자는 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」 제16조에 근거하여 시·군·구에 등록된 제공기관을 선택하여 서비스를 이용할 수 있음
- 부산, 충남, 충북, 울산, 대전, 광주, 전남, 세종 등에서는 문화 분야 서비스를 <표 2-5>와 같이 제공하고 있음
 - 주로 아동·청소년과 노인을 대상으로 한 문화체험활동이 주를 이루며 지역별로 지원대상의 소득기준과 서비스 내용은 차이가 있음

- 지역사회서비스 투자사업은 문화예술 전문인력이 직접 서비스 제공자의 역할을 하고 일회성이 아닌 지속적 대인서비스라는 점에서 통합문화이용권, 산림복지서비스이용권, 스포츠강좌이용권과 구별됨

〈표 2-5〉 지역사회서비스 투자사업 문화 영역 사업 내용

지역	사업명	지원 대상	서비스 내용
부산	해양역사문화체험 아카데미	- 기준 중위소득 150% 이하 - 만 7~15세	- 역사, 문화 해양관련 체험 - 주 1회, 12개월, 월 15만원
충남 (태안)	문화예술이 함께하는 우리가족사랑 만들기	- 기준 중위소득 120% 이하 - 만 18세 이하 자녀 가구	- 문화역사탐방, 예술체험, 문화체험 등 - 연 1회, 서비스가격 15만원
충북	Dream& Vision 유소년문화체험서비스	- 기준 중위소득 120% 이하 - 만 7~15세	- 대도시 문화 및 주요유적 탐험활동 - 월 1회, 12개월, 월 5만원
울산	실버맞춤 문화활동서비스	- 기준 중위소득 150% 이하 - 만 60세 이상	- 생활여가, 문화예술여가, 사회참여 지원 서비스 - 주 2회, 10개월, 월 10만원
대전	노인문화 통합지원 프로젝트	- 기준 중위소득 140% 이하 - 만 65세 이상	- 연극활동, 음악활동, 문화활동 등 - 주 1회, 12개월, 월 17만원
광주	아동청소년 문화예술 집중서비스	- 기준 중위소득 120% 이하 - 만 4~14세	- 음악, 무용, 미술활동 지원 - 월 8회, 12개월, 월 20만원
전남 (남도)	남도 문화예술 통합서비스	- 기준 중위소득 140% 이하 - 만 7~18세	- 남도음악무용통합, 미술놀이통합서비스 - 주 1회, 12개월, 월 18만원
세종	노인 문화예술교육서비스	- 기준 중위소득 140% 이하 - 만 65~75세	- 음악실기, 음악/미술/영화치료 등 - 주 2회, 월 18만원
서울 (마포)	아동예술멘토링 지원서비스	- 기준중위소득 120% 이하 - 만 4~12세 이하	- 심리발달검사, 문화예술체험학습 등 - 주 1회(월 4회)/월 6회, 연 17만원
경기 (성남)	아동예술멘토링 지원서비스	- 기준중위소득 120% 이하 - 만 7~15세 이하	- 심리발달검사, 문화예술체험학습 등 - 주 2회(월 6회)/월 1회, 12개월, 연 16만원

자료: 지역별 사회서비스지원단 홈페이지 참조(지역사회서비스투자사업 중 일부 문화 영역 사업을 제시)

■ 문화복지 분야의 중앙부처 바우처 사업 내용 종합

- 통합문화이용권과 산림복지서비스이용권은 각각 연간 9만원과 10만원을 지원하여 월단위로 지급되는 스포츠강좌이용권과 지역사회서비스 투자사업보다 지원수준이 낮은 편임
- 다만 기초생활수급자 및 차상위계층은 연령 기준을 충족하면 4개 사업을 모두 신청할 수 있다는 점에서 저소득 취약계층의 문화 향유 기회가 일정 수준 보장된다고 평가할 수 있음

〈표 2-6〉 중앙부처 문화복지 분야 바우처 사업(유사기능)

사업명	소관부처	선정기준	지원 내용('19 기준)
통합문화이용권	문화체육관광부	6세 이상 기초생활수급자 및 차상위계층	- 문화, 여행, 스포츠 관람을 위한 이용권 제공 - 1인당 연간 9만원
스포츠강좌이용권	문화체육관광부	만 5~18세 기초생활수급가구, 차상위계층 가구, 범죄피해가정 유청소년	- 스포츠 활동 강좌비 지원 - 1인당 월 8만원
산림복지서비스이용권	산림청	기초생활수급자, 장애(아동)수급자, 장애인연금 수급자, 차상위계층	- 산림복지시설 이용권 제공 - 1인당 연간 10만원
지역사회서비스 투자사업	보건복지부	사업별 상이 기준중위소득 120~150% 이하	- 문화예술 체험 프로그램 제공 - 1인당 월 5~20만원

- 중앙부처 문화복지 분야 바우처 사업의 최근 성과는 다음과 같음
 - 통합문화이용권 사업은 2018년 대비 2019년도에 수혜자는 7,303명, 예산은 36억, 만족도는 1.8점 증가함

〈표 2-7〉 통합문화이용권 예산 및 발급자 수

(단위: 억원, 만명)

연도	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
예산	68	347	487	493	732	968	785	992	1,167	1,299
발급자수	47	121	161	164	148	138	145	152	159	163

자료: 한국문화예술위원회, 「2018통합문화이용권 사업 성과평가 연구」(2019)와 한국문화예술위원회 통합문화이용권 담당자 제공자료 재구성

- 스포츠강좌이용권 사업은 2018년 대비 2019년도에 수혜자는 7,303명, 예산은 36억, 만족도는 1.8점 증가함

〈표 2-8〉 스포츠강좌이용권 연도별 지원실적

(단위: 명, 억원, %, 점)

구분	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2020	2019
수혜자	9,260	14,076	24,403	30,255	30,293	30,484	32,019	34,483	40,826	52,129	59,432
예산액	20	30	86	106	106	106	118	128	174	196	232
집행률	98.4	100	99.7	100	100	100	100	100	100	100	100
만족도	75.2	79.2	80.8	83.1	83.8	84.5	85.8	89.1	91.6	92.6	94.4

자료: 보건복지부, 『통계로 보는 사회보장』(2019)와 국민체육진흥공단 스포츠강좌이용권 담당자 제공자료 재구성

* 2019년의 경우 장애인스포츠강좌이용권 시범사업 실적 포함(단, 만족도의 경우 일반 스포츠강좌이용권 실적임)

- 산림복지서비스이용권의 2019년 이용자수는 35,000명이며, 만족도 조사결과는 지속적으로 상승하고 있음

〈표 2-9〉 산림복지서비스이용권 사업 이용자 수(2016~2019)

(단위: 명, 억원, 점)

구분	2016	2017	2018	2019
이용자	9,100	15,000	25,000	35,000
예산	13	20	35	50
만족도	-	83.3	85.1	86.7

자료: 산림청, '산림청, '산림복지서비스이용권 제도' 개선 방안 마련' 발표 자료, 2018.05.21.와 한국산림복지진흥원 홈페이지(www.fowi.or.kr, 검색일: 2020.02.20.)에서 '2020 주요업무 추진계획' 자료 재구성

* 예산은 한국산림복지진흥원, 『산림복지서비스이용권 중·장기 전략 수립 연구용역』(한국산림복지진흥원, 2018)에서 참고함

- 지역사회서비스투자사업은 2014년부터 2017년까지 4년간 이용자가 감소하다가 작년에 다시 증가하였음

〈표 2-10〉 지역사회서비스투자사업 이용자 수(2014~2018)

(단위: 명, 억원)

구분	2014	2015	2016	2017	2018
이용자 수	389,408	175,117	308,388	277,873	280,074
예산(국비)	1,449	1,627	1,685	1,621	1,657

자료: 보건복지부, 『보건복지백서』(보건복지부, 2014~2018) 참고(국고보조율: 서울 50%, 지방 70%, 성장 촉진 80%)

■ 지자체 문화바우처 사업

- 한편 중앙부처 바우처 사업 외에 지자체 자체 재원으로 별도 운영하는 문화 복지 기능바우처 사업도 존재함
- 지자체에서 운영하는 문화 기능 바우처 사업은 중앙 사업에서 제외되는 문화소외계층 또는 문화 서비스 욕구가 높은 인구 집단을 대상으로 운영됨
 - 「문화기본법」 제5조, 「문화예술진흥법」 제15조의 3에 따르면 문화소외계층은 경제적·지리적·사회적 제약으로 문화예술을 향유하지 못하는 집단을 의미함
- 문화소외계층을 지원하는 대표적인 지자체 바우처 사업은 2012년 충청북도에서 처음 시작하여 다수의 지자체에서 시행하고 있는 여성농어업인 행복바우처 지원사업임

- 여성농어업인 행복바우처 지원사업은 농어촌 지역에서 과중한 농작업과 가사를 병행해야 하는 여성농어업인들에게 여가활동의 기회와 문화활동의 폭을 넓혀주기 위해 실시하는 사업임
- 「여성농어업인 육성법」 및 「농어업인 삶의 질 향상 및 농어촌지역 개발촉진에 관한 특별법」에 근거하고 있음
- 여성농어업인 행복바우처 지원사업이 시행 중인 지역은 경기, 충남, 경북, 충북, 전남 등으로 농어업에 종사하는 관내 거주 여성농어업인을 대상으로 연간 10만원에서 20만원의 카드를 지급하며, 일부 지역은 자부담을 설정하고 있음
- 2018년 기준 수혜인원이 전국 약 21만 9천명으로 추산
- 이용자는 영화관, 공연장, 미용실, 스포츠/레저용품점 등 사용 가맹점에서 서비스를 이용할 수 있음
- 전남 다문화가족, 새터민 문화바우처 지원사업, 경남 다자녀세대 체험놀이 지원사업 또한 사회적, 경제적 이유로 문화예술 향유 기회가 제한되는 특정 지역 인구 집단에 제공되는 바우처 사업으로 볼 수 있음
- 울산에서 2018년부터 시행하고 있는 울산청년 일+행복카드 지원사업은 울산 중소제조기업에 3개월 이상 근무한 만 18~39세 청년근로자의 여가활동을 지원하는 사업으로 연간 100만원의 복지카드가 지급됨
- 제주에서는 2020년 초 중·고학생들에게 온오프라인 진로체험과 학습을 위해 각각 30만원, 40만원, 50만원을 지원하는 ‘제주꿈바당 교육문화학생카드’ 사업을 실시할 예정임

〈표 2-11〉 지자체 문화 분야 바우처 사업(유사기능)

(2020.02.10. 기준)

사업명	시행 지역	지원 대상	지원 내용
여성농어업인 행복바우처 지원사업 (통합문화이용권 수혜자 제외)	경기	도내 만 20세 이상 농촌지역 거주 여성농업인('19 나이 상한선 폐지)	- 연간 20만원(자부담 4만원) - 영화관, 공연(전시)장, 서점, 안경점, 목욕탕 등 이용
	충남	도내 만 20~73세 미만 여성 영농 종사자, 가구당 농지소유면적 5만 ㎡미만 농가	- 연간 20만원(자부담 3만원) - 의료, 유흥, 사행업종, 백화점(대형마트) 제외한 업종 이용
	충북 (최초)	도내 만 20~73세 미만 여성 영농 종사자, 가구당 농지소유면적 5만 ㎡미만 농가	- 연간 18만원(자부담 2만원) - 음식점, 목욕탕, 미용실, 영화관, 스포츠/레저용품점, 펜션, 민박 등 29개 업종 이용

사업명	시행 지역	지원 대상	지원 내용
	경남 (구: 브라보바우처)	도내 만 20~70세 미만 여성 영농 종사자	- 연간 13만원(자부담 2만 6천원) - 미용, 목욕탕, 사우나, 화장품, 영화관, 공연전시, 안경원, 서점 등
	경북	도내 만 20~65세 미만 전업 여성농어업인	- 연간 15만원(자부담 3만원) - 건강증진, 영화관, 미용실, 화장품점 등 이용
	전남	도내 만 20~70세 미만 여성농어업인	- 연간 20만원(자부담 2만원) - 영화, 미용 도서구입, 스포츠 활동, 음식점 등 문화복지 분야 이용
	전북 (생생카드)	실제 영농에 종사하는 농촌지역 거주 여성농업인 중 ① 25~75세 미만 여성농업인 + ② 20~24세 기혼 여성농업인	- 연간 15만원(자부담 2만원) - 건강관리·문화·학습활동 분야(업종 참조) 가맹점에서 이용 - 기프트카드 인터넷 사용등록 후 온라인서점 이용
	인천	강화군, 옹진군 만 20~75세 미만 여성농어업인	- 연간 20만원(자부담 4만원) - 건강식품, 안경점, 미용실, 목욕탕, 영화관 등 이용
	강원	도내 만 20~75세 미만 여성농어업인	- 연간 20만원(자부담 없음) - 문화, 스포츠, 여행 업종 이용
	제주	도내 거주 만 20세~만 75세 전업 여성농업인	- 연간 15만원(자부담 없음) - 문화·스포츠·여행 분야에 이용
울산청년 일 +행복카드 지원사업	울산	중소제조기업 18~39세 청년근 로자(2019년 기준 520여명)	- 연간 100만원 - 청년복지카드 건강관리, 자기계발, 여가활동
다자녀 세대 체험놀이 지원	경남 고성	군내 1가구 3자녀 이상 세대 중 만 18세 이하 자녀 가구 (2019년 기준 100여 가구)	- 체험놀이 비용 세대별 10만원(연 1회)
다문화가족, 북한이탈주민 문화바우처 지원	전남 여수	관내 1년 이상 거주 결혼이민자, 북한이탈주민 5~18세 자녀 (2020년 최초 시행)	- 연간 1인당 8만원
제주 꿈바당 교육문화 학생카드	제주	수급자 혹은 차상위가정 초·중· 고등학생이거나 한부모가정 초등학생 (2020년 최초 시행)	- 초등학생은 1년 동안 30만원 중학생 은 40만원 고등학생은 50만원 - 주요 온라인 강의, 진로·진학 온라인 진단, 온·오프라인 서점, 진로체험 테 마파크 등

자료: 각 지역 2019년 및 2020년 업무계획, 지역별 담당자 통화 등을 통해 재구성

3. 문화복지 분야 유사 ‘대상’ 바우처 사업 분석

■ 지원대상의 특정하는 선별적 바우처

- 통합문화이용권은 6세 이상의 기초생활수급자 및 차상위계층을 대상으로 지급하는데, 지원 대상에 특정 자격 기준을 명시하고 있다는 점에서 선별적 바우처로 분류됨
- 기초생활수급자는 생계급여, 의료급여, 주거급여, 교육급여 수급자, 조건부 수급자, 보장시설 수급자가 포함
- 차상위계층은 차상위자활근로자, 장애수당 수급자, 장애아동수당 수급자, 장애인 연금 부가급여 수급자, 본인부담경감대상자, 저소득한부모가족, 차상위 계층확인서 발급자, 교육급여 수급자 외 나머지 가구원이 포함

■ 범부처 특정소득기준 명시 선별적 바우처

- 범부처 바우처 사업 중 통합문화이용권과 같이 특정 소득기준을 명시하고 있는 선별적 성격의 사업은 15개이나 사업별 소득기준은 상이함
- 소득기준이 가장 엄격하게 적용되는 사업은 에너지 바우처 사업으로 생계급여 및 의료급여 수급자에게 전기, 도시가스, 지역난방, 등유, LPG, 연탄 등을 구입할 수 있는 이용권을 지급함
- 선별적 바우처 사업의 다수는 통합문화이용권과 같이 기초생활수급자와 차상위계층을 대상으로 지원함
 - 방과후학교자유수강권, 가사간병방문지원사업, 기저귀조제분유 지원, 산림복지서비스이용권, 스포츠강좌이용권, 여성청소년 생리대 바우처지원, 복권기금 꿈사다리 장학사업, 평생교육바우처가 이에 해당함
- 사회서비스 바우처로 지칭되는 보건복지부의 핵심 사업은 보다 완화된 소득기준을 적용하여 차상위계층 이상의 대상이 서비스를 이용할 수 있도록 함
 - 지역사회서비스 투자사업, 산모신생아건강관리지원사업, 발달재활서비스, 언어발달지원사업이 이에 해당함
 - 위 사업은 기준중위소득을 활용한 자격기준을 적용하며 기준중위소득 120% 이하에서 180% 이하까지 사업별로 다양함

- 「국민기초생활보장법」 제2조에 근거하면 차상위계층은 소득인정액이 기준중위소득의 50% 이하인 사람을 의미하므로, 120%에서 180%까지의 기준을 적용한 것은 해당 서비스의 보편적 지향성을 나타내는 것이라 할 수 있음

〈표 2-12〉 선별적 바우처 사업 내용(유사대상)

사업명	대상 인구	선정기준(소득)	지원수준
방과후학교자유수강권	초, 중, 고등학생	기초생활수급자, 한부모가정, 법정 차상위 대상자	1인당 연 60만원
지역사회서비스투자사업	사업별·지역별 상이	사업별·지역별 상이 기준중위소득 120%~180%	사업별·지역별 상이 (소득기준별 차등)
가사간병방문지원사업	만 65세 미만	기초생활수급자, 차상위계층 중 1~3급 장애인, 6개월 이상 치료를 요하는 중증질환자, 희귀난치성 질환자, 소년소녀가정, 조손가정, 한부모가정	월 348천원 ~ 580천원 (이용시간, 소득기준별 차등)
산모신생아건강관리지원사업	출산가정	기초생활수급자, 차상위 계층 건강보험료 본인부담금 합산액이 기준중위소득 100% 이하인 가정 *시·도별 예산범위 내에서 100% 초과 예외지원 가능	356천원 ~ 4,712천원 (이용시간, 소득기준별 차등)
기저귀 조제분유 지원	만 2세 미만 영아 가구	기초생활수급자, 차상위, 한부모 가족 수급가구	월 64천원 ~ 150천원 최대 24개월
아이돌봄서비스	(시간제)만 3~12세 (종일제)만 3~36개월	기준중위소득 150% 이하	시간당 9,890원 (유형별, 소득기준별 차등)
발달재활서비스	만 18세 미만 뇌병변, 지적, 자폐성, 청각, 언어, 시각 장애아동	기준중위소득 180% 이하	월 140천원 ~ 220천원 (소득수준별 차등)
언어발달지원	만12세 미만 비장애아동	기준중위소득 120% 이하	월 160천원 ~ 220천원 (소득수준별 차등)
에너지 바우처	수급자 또는 세대원이 노인, 영유아, 장애인, 임산부, 중증/희귀/중증난치질환자, 한부모가족, 소년소녀가정에 해당	생계급여, 의료급여 수급자	가구당 연간 91~156.5천원
산림복지서비스이용권	전체	기초생활수급자, 장애(아동)수급자, 장애인연금 수급자, 차상위계층	1인당 연 10만원

사업명	대상 인구	선정기준(소득)	지원수준
통합문화이용권	6세 이상	기초생활수급자, 차상위계층	1인당 연 9만원
스포츠강좌이용권	만 5 ~ 18세	기초생활수급가구, 차상위계층 가구, 범죄피해가정	1인당 월 8만원
여성청소년 생리대 바우처지원	만 11 ~ 18세	기초생활수급자, 법정차상위계층	월 11천원 최대 8년
복권기금 꿈사다리 장학사업	중 2 ~ 고 3 학생	기초생활수급자, 법정차상위계층	월 30~40만원
평생교육바우처	만 19세 이상	기초생활수급자, 차상위계층, 기준중위소득 65% 이하 가구	1인당 35만원

- 특히 통합문화이용권과 스포츠강좌이용권은 사업의 기능과 대상이 모두 유사한 형태를 나타내고 있으나, 아래와 같이 세부적 대상자 구분이 상이함
- 기능과 대상이 유사한 형태의 사업이나, 생애주기별로 구분하여 비교하면 0~5세까지의 유아가 두 사업 모두에서 제외되고 있음을 파악할 수 있음

〈표 2-13〉 통합문화이용권과 스포츠강좌이용권 대상자비교(자격기준)

구분	통합문화이용권	스포츠강좌이용권
기초생활수급자	○	○
조건부수급자	○	○
보장시설수급자	○	○
차상위계층	○	△
장애수당수급자	○	○
장애아동수당수급자	○	○
장애인연금수급자	○	○
차상위자활근로자	○	○
본인부담경감대상자	○	○
저소득 한부모가족	○	○
차상위확인서발급(구 우선돌봄)	○	○
교육급여 수급자(학생)외 나머지 가구원	○	X
경찰청 추천학교·가정·성폭력 등 범죄피해 가정 유·청소년	X	○

자료: 각 사업 자료집

〈표 2-14〉 통합문화이용권과 스포츠강좌이용권 대상자비교(연령기준)

UN구분 생애주기*	구분	통합문화이용권	스포츠강좌이용권
미성년자 (Underage)	0세~	X	X
	6세~11세	○	○
	12세~17세(만 18세)	○	○
청년 (Youth, Young people)	18세~65세	○	X
중년 (Middle aged)	66세~79세	○	X
노년 (Elderly/Senior)	80세~99세	○	X
장수노인 (Long-lived elderly)	100세 이후	○	X

자료: 각 사업 자료집

*UN, 「World Population Ageing 2015 Report」(2015)

제3장

문화복지정책 및 통합문화이용권 사업 현황 및 분석

제1절 문화복지정책의 흐름 및 현황

제2절 국외 문화복지정책 현황 및
바우처 사례

제3절 통합문화이용권 사업 분석

제1절

문화복지정책의 흐름 및 현황

1. 문화복지와 문화복지정책

■ 문화의 개념

- 문화는 관점에 따라 광의 또는 협의로 정의가 가능하므로, 문화에 대한 정의는 매우 다양하고 복잡다기함

〈표 3-1〉 레이먼드 윌리엄즈(R. Williams)가 정의한 문화의 개념

영역/정의	특징
삶의 양식으로서의 문화	인류 역사와 사회에서 문화를 총체적으로 정의
관습 체계로서의 문화	문화인류학에서 접근하는 문화 개념
지적, 심미적 활동 과정과 결과물	예술을 중심에 놓은 문화 정의(근대 이후 모더니즘 시기부터 문화와 예술이 가진 '가치'를 중시하는 접근)
기호적 표현으로서의 문화	문화 생산과 대중의 소비 체계로서 문화를 정의

자료: 이한신(2017)

■ 문화복지의 개념 및 의의

- 문화복지는 '문화접근성 보장 및 참여를 통하여 문화생활을 누릴 권리를 누리는 상태 또는 이를 보장하는 정책 활동'을 의미하며, 이는 문화적인 감수성과 창의성을 배양하고 궁극적으로 삶의 질이 향상된 상태나 그러한 향상을 위한 노력을 지칭함
- 문화복지 용어는 한국에서 노태우 정부에서 문화복지라는 용어를 처음 사용하였고, 김영삼 정부는 1995년, '삶의 질 세계화를 위한 대통령의 복지구상'을 제시하였으며, '국민복지기획단'을 구성하고 1996년, '국민복지 기본구상'을 발표함
- '문화복지'는 문화의 민주화(democratization of culture), 문화민주주의(cultural democracy), 문화권(cultural rights) 등의 개념을 중심으로 사용되고 있음

- 문화복지는 주로 문화정책과 관련되어 제한적으로 문화예술계에서 사용되어 왔으며, 관점에 따라 다양한 시각이 공존하고 있음(김세훈·조현성, 2008; 현택수, 2006) 이를 표로 정리하면 다음과 같음

〈표 3-2〉 문화복지정책의 정의

저자	정의
구혜영(2004)	- 지역주민의 욕구를 반영하는 적절한 서비스를 제공하고, 효율적으로 자원을 배분하는 과정에서 사회적 서비스의 충실을 기하도록 하는 중요한 매개체
최옥채(2006)	- 우리의 전통에 스며있는 정신을 지향하면서 사회복지 실천 지식과 기술을 바탕으로 개인의 보람된 삶의 도움이 되도록 다양한 활동거리를 제공하는 프로그램
현택수(2006)	- 국민의 미적 감수성과 문화적 창의력을 계발하여 문화소외층과 일반 국민의 인간다운 문화생활을 보장하고 전체 국민의 문화생활의 수준을 제고시키려는 정부·민간의 활동
김세훈·조현성(2008)	- 문화감수성 함양을 통해 삶을 풍요롭게 하며, 사회적으로 창의적 역량을 증진시키려는 의지와 노력
양혜원(2012)	- 사회적 취약계층을 포함한 전 국민의 문화적 접근 기회를 확대하고 문화 향유 및 참여를 보장함으로써 문화적 감수성과 창의성을 배양하고 궁극적으로 삶의 질을 향상시키기 위한 공공과 민간의 협력적 시책과 과정, 관련 제도
이현서(2014)	- 개인의 여가생활 향유 기회를 증진시켜 문화감수성을 증진시키고 사회구성원간 공감력과 소통 능력을 향상시키는 공동체 문화의 근간

자료: 유수동, 최현선, 문보옥(2017), p.53

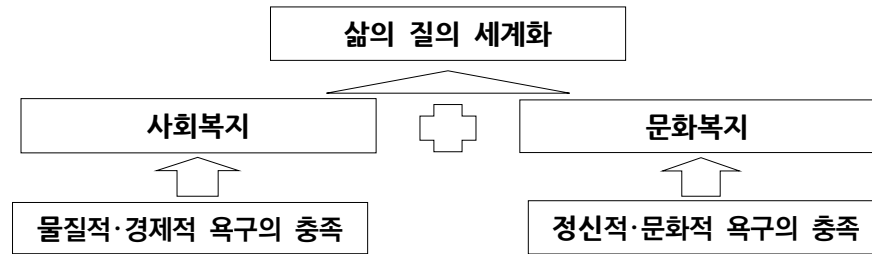
■ 문화복지와 문화권

- 문화권(cultural right)은 문화복지의 정당성과 필요성을 뒷받침하는 이론적 근거로 가장 보편적으로 제시되며, 문화권은 세계 주요기구의 선언이나 협약, 그리고 각국의 헌법과 법률에서 인정되고 있음
 - 「UN 인권선언」 제27조 1항(1948): ‘모든 사람은 공동체의 문화생활에 자유롭게 참여하고, 예술을 감상하며, 과학의 진보와 그 혜택을 향유할 권리를 가진다.’
 - 「경제·사회·문화적 권리에 대한 국제협약(International Covenant on Economic, Social and Cultural Rights)」 제15조(UN총회 1966): ‘문화적 권리란 문화생활에 참여하고, 과학적 진보와 그 적용에 따른 혜택을 누리며, 자신이 만든 그 어떤 과학, 문학, 예술 상품으로 정신적, 물질적 이득을 누릴 자유를 의미한다.’

- 인권으로서의 문화권에 관한 전문가 회의(UN 1968): 「인권으로서의 문화권에 관한 성명서」 발표
- 「경제·사회·문화적 권리에 대한 국제협약의 이행에 관한 림버그 원칙」(UN 1986): 경제·사회·문화적 권리 보장을 위한 국가의 의무와 책임을 강조하며, 가능한 자원을 활용하여야 하며, 소외계층에 대해 국가적 보호 조치를 취할 것을 권고
- 우리나라도 문화기본법(2013.12.30. 제정)에서 국민의 문화권을 보장하고 있으며, 우리나라 법령의 문화권 보장 규정은 다음과 같음
 - 헌법 제11조 1항: ‘국민 모두는 누구든지 성별, 종교 또는 사회적 신분에 의하여 정치적, 경제적, 사회적, 문화적 생활의 모든 영역에 있어서 차별을 받지 아니한다.’
 - 문화기본법 제4조(국민의 권리): ‘모든 국민은 성별, 종교, 인종, 세대, 지역, 사회적 신분, 경제적 지위나 신체적 조건 등에 관계없이 문화 표현과 활동에서 차별을 받지 아니하고 자유롭게 문화를 창조하고 문화활동에 참여하며 문화를 향유할 권리(이하 “문화권”이라 한다)를 가진다.’
- 위에서 논의한 문화권은 문화복지정책에서 어떻게 국민의 문화적 권리를 실현시킬 수 있는지와 연결됨
 - 문화민주화 개념에서는 문화복지정책이 사회적 약자와 전체 국민, 즉 사회구성원이 보다 문화적 활동에 접근하고 참여할 수 있도록 하는 것에 초점을 둠
 - 반면, 문화민주주의 개념에서는 문화적 접근과 참여라는 수용자적 입장을 넘어 사회구성원 개개인이 문화적 생산의 주체로서 창의성의 표현, 삶의 질에 있어서의 자기결정권 확보를 위한 역량 제고를 강조함

■ 문화복지와 사회복지의 관계

- 문화영역에서는 사회복지가 물질적·경제적 욕구의 충족을 위한 것인 반면, 문화복지는 정신적·문화적 욕구의 충족을 위한 것이며 두 가지가 병렬적으로 연결되어 궁극적으로는 ‘삶의 질’ 제고(이른바 국민복지)에 이른다고 바라봄(김세훈, 조현성, 2008)



자료: 정갑영(2005)

[그림 3-1] 문화예술계에서 바라보는 문화복지

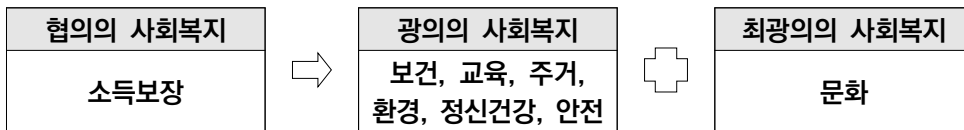
- 문화영역에서 바라본 문화복지와 사회복지 비교하면 아래와 같음

〈표 3-3〉 문화영역에서 바라보는 문화복지와 사회복지

구분	사회복지	문화복지
개념	- 사람들이 인간다운 삶을 영위하도록 서비스나 소득을 제공함으로써 인간의 기본적 욕구를 충족시켜 주고, 각종 생존 문제를 해결하기 위한 과정	- 문화감수성 함양을 통해 삶을 풍요롭게 하며 사회적으로 창의적 역량을 증진시키려는 의지와 노력
대상	- 주로 저소득층을 중심으로 한 사회적 취약계층을 정책의 중심 대상으로 함	- 저소득층만이 아닌 전 국민 대상
지향점	- 사회 구성원의 기본적인 생존과 이를 통한 사회 통합, 복지 사회(welfare society)	- 생존을 넘어, 문화적 감수성과 창의성이 충만한 사회(문화국가, 창의 사회)
주요관심	- 국민의 생활 안정 및 교육, 직업, 의료 등의 영역에 대해 사회보장제도를 통하여 이를 공공적으로 보장하고자함. 생존권 보장, 빈곤경감, 평등의 증진	- 국민 개개인의 문화적 기본권을 공공적으로 보장함으로써 개인의 문화적 감수성과 창의적 능력을 계발하는 것을 주목적으로 함 - 개인의 감수성/창의성, 사회의 역동성
공공정책화 시기	- 국외: 1차 대전 이후, 영국 비버리지 보고서 - 국내: 70~80년대 이후	- 문민정부의 세계화 추진 「국민복지 기본구상」 일환으로 부각. 1996년 이후 문화정책의 주요 지향으로 자리매김
개념의 보편성	- 세계적으로 인정되는 보편적 개념 (social welfare)	- 한국적 상황을 기반으로 정책적으로 고안된 개념 - 문화의 민주화와 문화 민주주의 개념으로 접근 - 국제기구(UNESCO 등)에서는 문화권으로 개념화
법적근거	- 사회권으로 인정 - 국민기초생활보장법 등 법적, 제도적 기반 확립	- 우리 헌법에 문화권이 명시되어 있는지 논쟁의 여지가 있음 - 문화기본법 제정으로 법적·명시적 근거 확보

자료: 김세훈, 조현성 『문화복지 중기계획 연구』(한국문화관광연구원, 2011), 12~13쪽, 이재현, 『문화복지 서비스 전달체계의 효율성 제고를 위한 통합운영 방안 연구』(2014) 참고 및 재구성

- 사회복지 분야에서 논의되는 문화복지는 광의의 사회복지 개념으로의 확장에서 나타난 새로운 사회적 욕구, 새로운 사회복지의 영역이라고 보기도 함
 - 보건의료, 교육, 주거 등과 같이 광의의 사회복지를 구성하는 사회적 영역에 문화에 대한 사회적 욕구의 출현과 공공부문으로의 인식 전환을 바탕으로 문화복지가 새로운 사회복지의 영역으로 포함되어 확장되어졌다고 보는 견해도 존재함



[그림 3-2] 사회복지 영역의 확장과 문화복지

■ 문화복지정책의 특징과 실현

- 위에서 살펴본 바와 같이 문화복지정책은 사회복지의 한 영역으로 보는 관점, 문화정책 연장선상에서 문화의 하위 영역 중 하나로 보는 관점 등 다양한 시각이 존재하고 있음
 - 자아실현의 욕구, 레크레이션·여가·심미·놀이 등에 대한 욕구, 지적활동 및 감정적 안정 추구 욕구, 행복 추구 욕구 등, 즉 문화적 욕구도 의식주, 건강, 안전 등 생존과 관련된 1차적 욕구와 더불어 인간의 기본욕구라고 보는 관점에서 인간의 행복을 위한 최소한의 수준으로 문화적 욕구를 충족시켜주어야 한다는 확장된 사회복지의 한 영역으로 인식 할 수 있음
 - 하지만, 개개인의 문화적 욕구는 본능욕구(혹은 생리적 욕구, 위생욕구)가 충족되지 않는 상태에서 자연적으로 발생하기 어렵고, 사회문화로부터 학습 혹은 경험을 통해 동기요인이 되는 파생적 욕구에 가깝기 때문에 큰 차이점이 존재함
 - 또한 사회복지정책이 일시적인 불만족 해소 효과를 나타내는 본능욕구에 집중하고 있는 것과 달리 문화복지정책은 지속적이며 자발적인 행동을 유도하는 것에 집중한다는 점이 큰 차이점이라고 할 수 있음
- 문화복지는 ‘개입 대상과 목적’의 측면에서 사회복지와 일부 교집합을 가지고 있는 한편, 가치재, 경험재, 양적 외부성이라는 특징을 가진 문화재로서 ‘개입 내용’의 측면에서 사회복지와의 차별성을 가짐

- 문화복지정책은 어떠한 환경에서도 인간다운 삶의 욕구를 끌어내는 것이므로 상대적으로 문화자본 축적이 낮은 여건에 있고, 잠재적인 문화수요가 아직 제대로 발현되지 못하고 있는 계층을 대상으로 하고 있음
- 또한 문화복지에서의 문화는 경험을 통해서만 수요가 형성될 수 있는 문화예술의 '경험재'적 성격과 본질적 가치가 높음에도 사회적 수요가 미미한 '가치재'적 성격으로 정부의 지원이 필요하다는 특성을 가짐
- 수혜자에게 직접적으로 서비스를 제공하여 개개인의 욕구 충족과 만족을 이끌어내는 것에 집중하는 사회복지와 달리 문화복지는 문화복지 서비스를 소비하는 당사자의 이익과 아울러 문화생태계 전반의 폭넓은 양적 외부효과를 발생시킴

2. 국내 문화복지정책의 흐름¹⁾

■ 1980년대

- 전두환 정부: 헌법에 의한 문화국가 구성원리 표방
 - 헌법 제8조에서 '국가는 전통문화의 계승, 발전과 민족문화의 창달에 노력하여야 한다'고 규정하고, 헌법 제9조에서 '모든 국민은 인간으로서의 존엄과 가치를 가지며 행복을 추구할 권리를 가진다. 국가는 개인이 가지는 불가침의 기본적 인권을 확인하고 이를 보장할 의무를 진다'는 조항을 포함
 - 지역 문화시설을 건립하여 격차를 완화하고 지역문화진흥사업을 추진
- 노태우 정부: 문화발전을 통한 복지국가 지향
 - 「문화발전 10개년 계획(1989)」 머리말에 '문화발전 10개년 계획은 문화복지 국가를 지향하는 우리의 미래지향적 좌표를 설정하여 경제발전에 병행하는 문화발전을 통해 복지국가를 지향하는 국민의 의지를 체계적으로 구축하는데 목표를 두고 있다'고 천명함
 - 86아시안게임과 88서울올림픽 등 국제적인 대규모 문화 이벤트와 맞물려 국제적 위상에 걸맞은 예술 기반시설을 건립하고 '찾아가는 문화활동(1990년 개시)' 등 문화 향수권 신장 정책을 추진

1) 김세훈, 조현성, 『문화복지 중기계획 연구』(한국문화관광연구원, 2008), 44~47쪽

■ 1990년대

- 문민정부: 문화복지 역할 정립 및 확대
 - 1996년 문화복지기획단을 설립하고 문화복지 중장기 발전계획을 수립, 문화복지 정책의 기본방향으로서 ① 기본권으로서의 문화권 보장 ② 생산적, 예방적 복지 ③ 참여 활성화에 따른 복지공동체 형성을 제시
 - ‘생산적 복지’는 문화복지가 사회의 전반적 창의성을 증진하여 국가 발전의 토대가 된다는 문화복지의 기능적 측면을 강조한 용어이며, ‘예방적 복지’는 국민 개인의 문화 감수성이 사회 병리 현상을 치유, 완화하여 사회 문제 해결에 기여 한다는 점을 강조한 용어임
 - 대표적인 정책은 문화의 집 조성 등 생활권역 문화 향유시설 확충임
- 국민의 정부: 창의적 문화복지 국가 표방
 - 문화정책의 목표를 ‘창의적 문화복지 국가’로 설정하고, 문화를 통한 창의성의 발현이 문화복지 국가 건설의 원동력이라고 인식함
 - 창의성 제고를 위해서 평생학습을 위한 문화기반시설 역할 확대, 문화지구, 문화 프로그램 정보, 문화 소외계층 지원정책, 문화 자원봉사자 육성, 문화예술교육 등을 강조, 개인의 감수성 증진 뿐 아니라 지식기반 사회에서 국가 발전의 원동력인 창의성을 강조
 - ‘지원은 하되 간섭은 않는다.’는 예술 지원 정책의 원칙을 천명하고, 지역 문화관, 창작 스튜디오 등 특화된 예술창작 기반시설 건립을 지원

■ 2000년대

- 참여정부: 취약계층 대상의 문화접근성 확대 및 문화예술교육 강조
 - 우리 문화의 전략적 세계화를 추진하고, 국민 문화향유 확대로 문화적 가치를 사회 전반에 확산하려는 노력을 기울임
 - 공간문화, 공공디자인, 문화예술교육, 장애인 등 사회적 취약 계층에 대한 지원 등을 새롭게 중요한 문화정책 과제로 포함시켰으며, 이러한 방향성에 따라 문화예술교육지원법을 제정하고 한국문화예술교육진흥원을 설립하였으며, 사회취약계층을 위해 ‘문화나눔사업’을 본격 추진
 - 장애인, 노인, 저소득층, 실업자, 이주민, 재소자, 도서·산간 벽지 주민 등을 문화복지 정책의 우선 대상으로 설정하였는데, 이것은 기존의 문화복지가 국민의 감수

성 증진과 창의력 제고에 초점을 맞추고 있는데 반하여, 대상의 범위가 취약계층으로 명확해지고, 정책의 목적이 감수성(창의성) 제고보다 향수 기회의 확대로 전환된 것을 의미

- 다만, 문화예술교육을 강조하였는데, 문화예술교육을 확대하여 개인의 예술 감수성 증진도 함께 고려했다고 평가할 수 있음

● 이명박 정부: 문화복지 정책 사업 기조 유지

- 생산적 복지 개념을 내세우면서, 사회보장 차원의 복지에서 미래의 기회, 대상자의 역량과 자립의 기반 조성을 위한 복지정책을 강조
- 정부 출범 초기에 닥친 금융위기와 신자유주의 정책에 대한 반발로 친서민정책으로 국정 기조가 변화하면서, 취약계층 중심의 문화복지를 강조. 정책과 사업 면에서 보면 이전의 노무현 정부와 차별성이 거의 없었으며, 후반기에는 공정사회가 화두가 되면서 문화예술교육, 문화바우처 사업 등의 전달체계를 개편함
- 즉, 문화예술진흥법을 개정하여 문화복지대상으로서 취약계층을 명시하고, 한국문화예술위원회와 광역 지자체의 광역 문화재단 중심으로 취약계층 문화복지 서비스의 전달체계를 구축
- 또한 예술교육지원 분야는 지역문화예술교육지원센터가 광역 지자체별로 정비, 지정되면서 문화예술교육진흥원-광역문화예술교육지원센터(주로 광역 문화재단) 중심의 전달 체계가 정착됨

■ 2010년대

● 박근혜 정부: 맞춤형 문화복지 확대

- ‘문화융성’을 4대 국정기조의 하나로 ‘문화융성’을 제시하였으며, 이는 ‘문화의 융성’과 ‘문화를 통한(국가, 사회) 융성’임
- 문화기본법, 지역문화진흥법 등 법령을 정비하고, 소외계층을 대상 문화향유 프로그램 확대 등 맞춤형 문화복지 확대, 일자리 창출 및 제도 개선, 문화콘텐츠의 창조 역량 강화, 관광 주간을 통한 국민 관광 개선, 콘텐츠 산업 및 관광 산업의 경쟁력 강화, 생활체육진흥 종합계획 수립과 국민 스포츠 향유 여건 개선 등 문화융성의 국민 체감 확대와 문화예술의 창작기반 강화를 지향함
- 대표적인 사업으로 ‘문화가 있는 날’을 들 수 있음.

● 문재인 정부: 포용적 복지국가를 위한 문화복지 정책 추진

- 국정비전인 ‘포용국가’의 일환으로 ‘포용적 복지’를 복지정책의 지향점으로 설정.

즉, 국민의 삶의 질이 가장 중요하며 국가의 역할은 결국 국민의 행복한 삶을 보장하는 것이라는 원칙을 천명함

- 문화비전2030을 통해 개인의 문화권리 확대를 위해 일자리 창출과, 근로시간 단축 등 일과 삶의 균형실현, 생활권내 문화기반시설 확충과 이용 활성화를 추진함
- 지역 문화분권 실현을 위해 지역문화재정 지원확대, 생활문화진흥원을 지역문화진흥원으로 전환(2017.12월)하였으며, 통합문화이용권 예산을 확대하고, 사회 문화예술교육을 확대하고, 문화도시, 문화재생 사업을 추진하여 문화적 창의성이 공동체와 도시 전반에 확산하도록 노력하고 있음

〈표 3-4〉 역대 정부의 주요 문화복지정책 및 흐름

시기	배경 및 이념	목표	주요정책(사업)
1980년대	문화국가 구성원리 표방	문화발전 혜택이 전국에 고루 확산	문화예술 인프라 확충
노태우정부 (1988-1993)	삶의 질 언급	국민 문화향수 증대	찾아가는 문화활동 지원
문민정부 (김영삼정부 1993-1998)	복지의 개념확장 (국민복지, 보편적 문화복지)	삶의 질의 세계화	지역문화 기반조성 지원 강화, 지역 균형 발전
국민의 정부 (김대중정부 1998-2003)	창의성 제고와 국가발전 (보편적 문화복지)	창의적 문화복지 국가	문화기반시설 확대 문화프로그램, 정보, 예술교육 및 문화소외계층지원
참여 정부 (노무현정부 2003-2008)	취약계층 문화향유 기회확대 (선별적 문화복지)	창의사회, 창의국가	통합문화이용권 사업 개시 여가실태 조사 실시
이명박 정부 (2008-2013)	능동적 복지 (선별적 문화복지)	품격 있는 문화국가	생활 속의 문화, 체육, 관광 활성화
박근혜 정부 (2013-2017)	문화융성 (보편적 문화복지)	맞춤형 복지	문화재정 증액 문화가 있는 날 사업
문재인 정부 (2017-현재)	포용적 복지국가 (보편적 문화복지)	문화가 있는 삶 경쟁과 효율보다 사람과 생명이 먼저인 문화	문화비 소득공제, 통합문화이용권 사업 확대

- 현 정부가 문화비전 2030에서 제시한 문화복지 정책 과제와 세부사업 계획은 다음과 같은 특징을 지니고 있음
 - 첫째, 문화, 관광, 체육 3대 분야에 맞는 정책 과제를 균형 있게 제시하고 있음
 - 둘째, 문화복지 정책이 국민의 행복이라는 궁극적이고 실질적인 성과를 거둘 수 있도록 정책 방향을 설정하고 있음

- 셋째, 문화복지를 포함, 문화비전 2030 정책의 실제 실행과 성과 달성을 위해 필요한 추진 기반, 즉 실행력을 제고하는 수단들에 대해 주의를 기울이고 있음

목적	문화향유 증대	창의성 제고	문화격차 해소	포용적 복지
정책대상	전 국민	→ 전 국민	→ 경제적 취약계층	→ 사회적 소외계층

[그림 3-3] 문화복지 개념과 대상의 변화

〈표 3-5〉 문화비전 2030에서 제시한 문화복지 분야 추진과제 및 내용

분야	추진과제	추진내용
전 국민에게 문화복지 확산	통합문화이용권제도 개선과 확산	<ul style="list-style-type: none"> • 통합문화이용권 이용 방법 개선, 저소득층 외에 일반국민으로 대상 확대, 관리체계 개선 등의 제도 강화 <ul style="list-style-type: none"> - 최빈곤층과 깊은 오지에 해당하는 경우를 제외하면 문화소외는 계층·지역과 상관없이 불규칙적으로 발생하여 문화소외라는 개념 정의 역시 확산을 전제로 하는 새로운 정의와 확대가 필요함. 이를 바탕으로 대상을 확장하여 궁극적으로 전 국민을 대상으로 하는 문화복지 확산을 최종 목표로 함 • 단순한 증액 차원을 넘어 실질적으로 소외계층의 문화적 경험 확산과 문화 향유 확산이 가능하도록 함 <ul style="list-style-type: none"> - 저소득층 고령자(80세 이상 등)가 활용하도록 당사자는 물론 동행자에 게도 통합문화이용권 지원금 추가 제공 추진 - 국정과제 '일상에서 문화를 누리는 생활문화시대'(국민의 기초 문화생활 보장)에 기반해 2021년까지 1인당 10만 원으로 증액 • 이용 가능한 가맹점을 지속적으로 확대하여 사용하는 데 불편함이 없도록 함으로써 특정 분야에 이용이 편중되지 않도록 함 <ul style="list-style-type: none"> - 통합문화이용권은 문화, 여행, 체육 분야에 활용할 수 있는 이용권이나 영화 관람과 도서 구입 등의 특정 분야에 편중되는 경향이 있음. 또 지역별 문화 인프라 차이에 따라 사용 환경에 차이가 있고 고령자·장애인 등 특정 계층에서 카드 사용에 어려움을 겪고 있음 • 한국문화예술위원회가 주관하고 광역지역문화재단이 관리하는 기존 체계에서 기초문화재단과 기초자치단체가 협업하는 체계로 강화해야 함
	생애주기별 문화복지 확산	<ul style="list-style-type: none"> • 청소년 문화활동 강화, 학교문화예술교육 강화 <ul style="list-style-type: none"> - 지역별로 대학교 문화예술동아리, 인문학동아리, PT동아리들이 중·고등학교를 대상으로 찾아가는 문화공연 프로젝트를 진행, 확장해서 문화와 청소년을 이어주는 다양한 효과 기대 • 직장인이 문화를 폭넓게 향유할 수 있도록 '일과 놀이'프로젝트 전개 <ul style="list-style-type: none"> - 직장이 생활문화를 확산하는 장소로 사용되고 일과 놀이가 원활하게 상보 작용을 강화하도록 직장인 동아리 활동 체계 구축 필요 • 중년 세대의 문화복지 확대(50+ 문화복지 확산) <ul style="list-style-type: none"> - 전 국민의 문화예술 역량을 강화하기 위해 생애전환 주기에서 결정적 세대인 50대 이상 세대의 문화복지 확산. 이로써 '일상에서 문화를 누리는 생활 문화 시대'의 의미를 문화복지 확산 차원에서 시행해야 함

분야	추진과제	추진내용
		※ <50+ 생애전환 문화예술교육지원>(100대 국정과제) • 50+세대 또는 장년층으로 불리는 50세~64연령은 생애주기에서 신체적·심리적·사회적 변화를 겪으며 다양한 역할 변화에 직면하는 시기임 • 문화예술 경험이 부족하고 자기감정이나 생각을 밖으로 표출하는 것이 익숙하지 않으며, 문화예술교육정책 대상에서도 상대적으로 소외되어 온 세대임 • 행복감 수준이 높은 국가들의 경우 노후의 경제적 안정 외에도 자유시간의 활용과 문화향유를 통한 삶의 질 개선에 중점을 둔 공공문화정책 추진
	생활문화공간을 개편해 전 국민적 문화향유 확대	• 공공도서관, 문예회관, 박물관, 미술관 등 기존 문화시설에서 기능을 융합해 생활문화 매개 공간 역할을 증진해야 함 • 지역에 산재한 문화센터와 생활문화의 기능 중복을 강화 차원으로 유도하고, 다른 부처와 협업체계를 강화하여 이것이 생활문화 활성화라는 동일한 시점에서 작동되도록 유도해야 함 • 각 시설이 다양성을 유지하고 고유의 활동을 보장받되 생활문화 차원의 인증제도를 도입해 중앙정부-광역지원체계-기초실천체계를 구축하고 생활문화를 활성화하는 기본 전제가 되도록 유도해야 함. 이를 안정적으로 유지할 수 있도록 지속적으로 제도를 부양할 필요가 있음 • 전 국민이 생활문화를 활성화하기 위한 보편적 문화예술교육 프로그램을 개발하고 확산하는 체계를 조성해야 함 • 문화자원봉사 활동을 강화해 문화향유 기반을 단단히 해야 함 • 문화자원봉사 전국대회를 열거나 대학생 서포터즈를 운영하는 등 문화자원봉사제도를 확산하기 위한 지속적인 국민 캠페인을 추진해야 함

자료: 문화체육관광부, 『문화비전 2030』 (문화체육관광부, 2019) 104~109쪽 내용 발제

3. 국내 문화복지정책 사업 현황

■ 주요 문화복지정책 사업

- 현재 문화체육관광부가 시행하고 있는 문화복지정책은 크게 복권기금이 지원하는 문화나눔사업과 국고가 지원하는 문화예술교육사업으로 구분되며, 각각의 사업은 관계 부처 및 지방자치단체, 관련 문화예술단체와의 협력을 통해 이루어지고 있음
- 2003년 문화예술진흥기금 모금의 폐지가 결정되고 국민의 문화 향유 제고를 위한 문화복지정책의 중요성과 관심이 점차 증가하게 되자, 「복권 및 복권기금법」에 근거하여 출범한 복권기금이 문화예술진흥기금에 유입되면서 그것을 활용한 각종 문화복지사업이 전개되고 있음(권유아, 2017)

- 복권기금 문화나눔사업은 복권기금을 재원으로 삶의 질을 향상시키기 위한 대표적 문화복지사업으로 「복권 및 복권기금법」 제23조 제3항 제4호와 「문화예술진흥법」 제15조의 3을 법적근거로 하며, ‘경제적·사회적·지리적, 특수한 소외여건으로 문화적 향유를 누리지 못하는 소외계층이 문화예술 나눔 프로그램을 통해 문화예술을 누릴 수 있도록 함으로써 문화양극화를 줄이고 창의적 힘과 문화적 삶의 질을 고양할 수 있도록 함’을 목적으로 함
- 2008년에는 ‘복권기금 문화나눔사업’으로 사업명을 변경하여 경제적, 문화적, 사회적 소외계층이 문화예술에 접근할 수 있는 기회를 확대하는 데 목적이 있음을 분명하게 드러내었음(한국문화예술위원회, 2008)
 - 소외계층의 문화복지 증진을 위한 정책이 확대되면서 2008년부터 관련 사업들의 통합 명칭으로 ‘문화나눔’이라는 용어를 사용함
- 복권기금 문화나눔사업의 단위사업은 크게 통합문화이용권(문화누리카드), 공연나눔(신나는 예술여행, 방방곡곡 문화공감)으로 나눌 수 있음

〈표 3-6〉 문화나눔사업

구분	사업명	운영주체	사업재원	사업목적	지원내용
통합문화이용권		한국문화예술위원회	복권기금 + 지방비 매칭	소외계층에게 문화예술·여행·체육 활동 기회 제공으로 삶의 질 향상	문화예술·여행·체육 분야 전국 가맹점에서 사용할 수 있는 통합문화이용권(문화누리카드) 발급
공연나눔	소외계층 문화순회(신나는 예술여행)	한국문화예술위원회	문화예술진흥기금	문화소외지역을 찾아가 다양한 문화예술 향유 및 참여 프로그램을 제공함으로써 문화소외계층에 대한 문화 향유권 신장 및 문화 양극화 해소에 기여	예술단체의 문화소외지역 및 계층 대상 문화예술 순회프로그램 개최 경비 지원
	방방곡곡 문화공감	한국문화예술회관연합회	문화예술진흥기금	문화소의 지역민들에게 수준 높은 문화예술 관람 기회 제공을 통한 문화향유 기회 확대	문화소의 지역민 대상 공연행사 개최경비 지원 및 소외계층 의무 초청 비율 적용

자료: 문화나눔 홈페이지(www.lotteryarts.or.kr)

〈표 3-7〉 문화복지 주요사업 비교

구분	통합문화이용권	소외계층 문화순회(신나는 예술여행)
사업대상	경제적 소외계층	경제적, 지리적, 사회적 소외계층
사업목적	문화향유	문화향유
지원방식	바우처	현물(공연)
사업기간	2006~	2004~

소외계층 문화순회 (신나는 예술여행)

2004년부터 복권기금의 지원을 받아 문화인프라 시설이 부족한 문화 소외지역 주민과 저소득층, 노인, 장애인, 군부대, 교정시설 등 경제·사회·지리·특수 소외계층과 순수예술 관람경험의 기회가 적은 문화 소외계층의 문화향수권 신장 및 문화양극화 해소에 기여하기 위하여 민간공연예술단체가 해당 시설 등을 직접 찾아가는 공연 및 참여 프로그램 등의 양질의 문화예술 프로그램을 제공하는 사업. 프로그램 수는 '18년 5,758회, '19년 8,337회, 최근에는 문화 소외지역 소재 예술가 및 단체를 적극 발굴하여 사업의 효과와 효율성을 제고하고 있음

(자료: 한국문화예술위원회 홈페이지)

방방곡곡 문화공감

문예회관의 시설 특성 등을 활용하여 문화 소외지역의 공연문화 활성화와 균형적인 문화 향수권을 보장하는 공익사업으로 지역민들에게 수준 높은 문화예술 관람 기회 제공을 통한 문화향유기회를 확대하고 지역 특성에 맞는 자생적 공연의 창작·유통을 강화하는 사업임

- 문예회관이 유지하는 프로그램의 경비 일부를 지원하여 지역 문예회관의 활성화를 돕고 지역민이 저렴한 비용으로 양질의 공연을 관람할 수 있는 기회를 제공하는 사업으로 2018년도부터는 복권기금에서 문화예술진흥기금으로 재원이 변경되었으며, 2018년에는 150억 원의 예산을 자치단체 재정자립도에 따라 차등 지원하며, 지방비 매칭을 통한 외부자원을 활용하여 예산을 효율적으로 운용하는 방식추진

(자료: 한국문화예술위원회 홈페이지)

■ 기타 문화복지관련 사업

- 그 외에 관련된 정책 사업으로는 근로자 휴가지원제도, 문화비 소득공제, 스포츠강좌이용권, 소외계층 대상 문화예술 교육사업 등을 들 수 있음

근로자 휴가지원사업

근로자 휴가지원사업은 직장 내 자유로운 휴가문화 조성을 위해 정부와 기업이 함께 근로자의 국내 여행 경비를 지원하는 사업임. 중소기업, 소상공인, 중견기업근로자, 비영리민간단체, 사회복지법인·시설 근로자를 대상으로 하며, 근로자 20만원(50%), 기업 10만원(25%), 정부 10만원(25%)으로 총 40만원을 국내여행 휴가 온라인몰(휴가샵.kr 또는 휴가샵.com)에서 자유롭게 사용할 수 있음. 휴가 온라인몰에서는 국내여행상품(국내패키지, 체험형 여행상품), 숙박시설(대형콘도, 호텔 등 체인형 숙박시설, 펜션 및 지역중소형 숙박시설), 체험/레저입장권(관광지, 테마파크입장권, 휴양림, 지역축제), 교통(렌터카, 기차, 항공-제주) 등을 구입하여 사용할 수 있음. 참여기업에게는 근로자 휴가지원사업 참여증서를 발급하고, 정부인증 가점 부여 및 실적을 인증(가족친화인증, 여가친화인증, 성과공유인증제, 근무혁신인센티브제 등), 우수참여기업 선정 및 홍보 등의 혜택을 부여하고 있음(2020년 기준 12만명 예상)

(자료: 한국관광공사 홈페이지)

문화비 소득공제

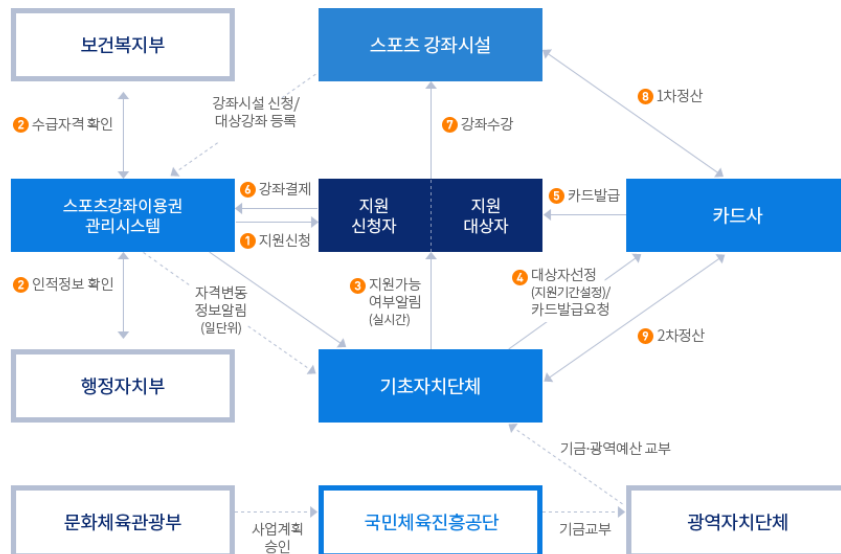
급여소득자가 도서 구입 및 공연관람, 박물관 및 미술관 입장료 구매에 대해 연간 100만원 한도 내에서 소득공제를 해주는 제도를 말함. 조세특례제한법 제126조의2 일부개정('17.12.19, 제15227호)에 의거 신용카드 등 사용금액 중 위에서 제시한 문화비에 대하여 추가 공제 혜택을 부여함. 연간 총급여액 7천만원 이하 근로소득자 중 신용카드 등의 사용금액이 총급여액의 25%를 초과하는 경우, 산식에 따라 계산한 금액("신용카드등소득공제금액")을 해당 과세연도의 근로소득금액에서 공제함(18년 7월부터 도서 및 공연사용분을 추가하였고, 2019년 7월부터 박물관 및 미술관 입장료가 추가됨) (자료: 한국문화정보원 홈페이지)

스포츠강좌이용권

스포츠강좌이용권은 취약계층 유·청소년에게 지속적인 스포츠 활동 기회를 보장하여 체력향상과 건전한 여가활동을 지원하기 위한 사업으로 「국민체육진흥법」에 근거하고 있음. 2009년 3월 체육 바우처 사업으로 시작하여 지원 대상 및 급여 수준이 꾸준히 확대됨.

현재 기초생활수급자 및 차상위 계층 가구 및 학교·가정·성폭력 등 범죄피해가정의 만 5~18세 유·청소년을 대상으로 체크카드를 지급하며, 이용권자는 시군구에서 선정한 공공 및 스포츠 시설에서 매월 최대 9만원 한도 내에서 스포츠 활동 강좌비를 지원받음.

지원금액은 사업이 시작된 2009년 월 6만원에서 8만원(2020년 기준)으로 인상되었고, 지원기간도 2019년 7개월에서 8개월(2020년 기준)로 증가함. 재원은 국비 70%(국민체육진흥금), 지자체 30%로 구성됨.



(자료: 국민체육진흥공단)

- 사회적, 경제적, 지리적 소외계층을 대상으로 하는 문화예술교육사업도 문화복지 연관 사업으로 볼 수 있음

〈표 3-8〉 한국문화예술교육진흥원 문화예술교육사업(한국문화예술교육진흥원 복지사업 대상으로)

대상	사업명	내용
아동·청소년 문화예술교육	예술꽃 씨앗학교	문화 소외지역 소규모 학교의 전교생 모두가 문화예술교육을 누릴 수 있도록 지원하고 지역사회와 함께하는 문화예술교육 거점학교로 육성
	꿈의 오케스트라	‘상호 학습’과 ‘협력’을 이끌어내는 꿈의 오케스트라 음악교육을 통해 아동·청소년의 건강하고 다면적인 성장을 유도하고, 가족 및 지역사회의 변화와 더 나아가 사회통합에 기여할 수 있도록 지원. 소외계층(기초수급자 외) 70% 유지 필수
시민 문화예술교육	복지기관 문화예술교육 지원사업	아동복지시설, 노인복지관, 장애인복지시설 대상의 문화예술교육지원
	부처간 협력 문화예술교육 지원사업	군부대, 교정시설·치료감호소·소년원학교, 근로자, 방과후 청소년, 학교밖 청소년, 지역아동센터, 북한이탈주민, 상이군경 문화예술교육 지원
	문화예술치유 프로그램 지원사업	미혼모, 노숙자센터, 한부모 가정, 노인, 학교 부적응 학생 등을 대상으로 부처협력형, 기획형, 치매예방형 사업으로 운영
	문화파출소 운영사업	경찰청과 협력하여 일반인 대상 문화예술교육 활성화 및 문화예술향유 저변 확대를 위해 전국 9개(춘천, 강원, 제주, 여수, 울산 남부, 덕진, 달서, 군포, 강북) 치안센터를 활용, 지역주민대상 문화예술교육 및 주민자율 문화예술 활동지원
	농산어촌 이동형 문화예술교육 〈움직이는 예술정거장〉	문화 소외지역의 아동, 노인을 포함한 지역주민을 직접 찾아가는 문화예술 교육 사업으로 교육내용에 맞게 개조된 예술버스, 예술트럭, 예술선을 타고 참여자들을 찾아가는 예술가가 문화예술교육 프로그램 제공
	노인문화예술 교육 기획사업	노인 영상 미디어 문화예술교육 지원
	꿈다락 토요문화학교	문화예술기관 및 단체 등과 함께하는 학교 밖 문화예술교육 프로그램 (소외계층 10% 이상 유지 필수)

자료: 2018 한국문화예술교육진흥원 연차보고서 참조하여 재구성

제2절

국외 문화복지정책 현황 및 바우처 사례

1. 주요국 문화복지정책 현황

■ 미국

- 미국은 문화복지 용어를 사용한 별도의 정책이나 사업은 없으나 국민의 문화예술접근 기회를 확대하여 개인의 행복도와 사회 발전을 목표로 하고 있음
 - 1997년 예술인문학 대통령위원회는 Creative America를 수립했음
 - 주요 내용은 ① 문화민주주의 강화 ② 미국 문화의 풍요로움을 살려 적극 활용 ③ 문화의 향수기회 다양성 제고와 이를 수행할 문화단체의 지원 ④ 아마추어나 비영리문화 및 상업문화의 상호 작용 강화 ⑤ 독립적이면서 상호 의존적인 지원 기구 시스템의 유지·발전 ⑥ 미국 문화정책 환경의 장점과 단점을 파악하고 문화 자본을 보존하고 새로운 창조력을 촉진시키기 위한 노력 등임
- 미국 국립예술기금(NEA)은 2000년에 Challenge America 정책을 발표함
 - 예술교육, 청소년 보호, 문화유산 보호, 예술과 일반 대중과의 연결, 지역사회 예술 활성화 등을 기본방향으로 제시
- 주로 미국 연방정부보다는 주정부 혹은 시정부가 중장기 문화계획을 구상하고, 실행하고 있으며, 이에 문화복지와 관련한 다양한 정책 사업을 펼치고 있음
 - 뉴욕시의 'CreateNYC'는 2017년에 새로운 문화 캠페인 '크리에이트뉴욕' 문화계획(2017 Cultural Plan)을 발표하였으며, 2019년 액션플랜(2019 Action Plan)'을 발표하여 문화계획을 구체화하는 개혁방안을 발표함
 - 보스턴시의 'Boston Creates Cultural Plan'은 보스턴시의 10년 문화계획으로 도시의 문화예술 수준을 향상시키고자 진행하고 있으며 2015년 4월에 계획을 수립하고, 2016년에 발표함

EBT Card to Culture

- 보건복지부, DTA*와 메사추세츠문화위원회가 협력하여 EBT Card** 소지자에게 박물관, 미술관, 공연장 등 다양한 문화예술기관에 할인된 입장료를 지원하는 프로그램임
- 메사추세츠문화위원회가 추구하는 'Universal Participation Initiative(모든 시민의 문화적 참여를 이끄는 이니셔티브임)'의 목표를 지원하는 가장 강력하고 포괄적인 지역사회 기반 프로그램이라고 할 수 있음

*DTA: 메사추세츠주의 전환지원부(Department of Transitional Assistance, DTA)는 저소득 개인이나 가족이 기본적인 니즈를 충족시키고 삶의 질을 향상시킬 수 있도록 지원하는 부서이며, 직접적인 경제적 지원(현금혜택)과 식량지원(SNAP혜택), 인력훈련기회를 제공하고 있음

**EBT Card저소득층을 위한 푸드스탬프는 2008년 10월 공식 명칭이 보충영양지원프로그램(Supplemental Nutrition Assistance Program, SNAP)으로 바뀌면서 현재 EBT(Electronic Benefits Transfer)카드로 발급되고 있음

TDF(Theatre Development Fund)

- 1968년에 창설된 기금이자 비영리 조직이며 브로드웨이 일대의 공연예술에 대한 관객개발과 사회적 취약층의 관람기회 확대를 지원하고 있으며, 뉴욕주 예술위원회(NYSCA)와 협력하여 운영하고 있음
- 접근성 프로그램(Accessibility Programs)은 시각, 청각, 이동에 어려움을 갖는 관객을 위한 접근성 제고 서비스이며, 미래관객지원 프로그램(TDF Accessibility Program for Students)는 학생 할인 등 관람비용 지원과 교육프로그램을 제공하고 있음

Cool Culture Family Pass

- 뉴욕 브루클린의 비영리 기관인 Cool Culture는 뉴욕시 저소득층의 문화향유 기회 확대를 목적으로 1999년 설립
- 자연사 박물관, 뉴욕 현대미술관, 메트로폴리탄 박물관, 구겐하임 박물관 등 뉴욕의 90여 개의 유명 문화기관과 협력관계를 맺고 만 4~6세 자녀를 가진 저소득층 가정에게 무료 관람 패스인 'Cool Culture Family Pass'를 제공

CulturePass

- 뉴욕 도서관 걸쳐 패스 시행 첫 해인 2018년 7월부터 2019년 7월 사이에 7만 명이 등록함
- 뉴욕 퀸즈, 브루클린, 뉴욕 도서관이 시행한 패스에 17개가 넘는 문화기관이 추가로 참여하여, 총 50개가 넘는 기관이 이 패스를 승인함
- 브루클린, 퀸즈, 뉴욕도서관의 카드 소지자에게 박물관, 공연장, 식물원, 역사유적지 등을 입장할 수 있도록 해주며, 온라인 홈페이지에 접속해 방문할 장소를 골라 예약하면 자신 외에도 3명의 게스트가 함께 참석할 수 있도록 해주는 방식으로 사용자에게 보다 넓은 문화향유의 기회를 제공하고 있음

■ 영국

- 1997년 신노동당 정부가 들어서면서 문화복지 증진을 위한 ‘접근성 제고’ 사업이 확대됨. 일반 시민의 문화예술에 대한 접근성과 문화교육의 중요성이 강조되었고 박물관 무료입장 정책, 인터넷 기술을 활용한 접근성 제고 프로그램, 복권 기금을 활용한 문화향유지원 확대 등 사업이 크게 확대. 2010년 보수-자민당 연정 이후 문화 예산의 삭감과 함께 프로그램도 위축되었으나 영국예술위원회(ACE)를 중심으로 격차해소를 위한 주요 사업은 지속 추진
- 2006년 3월 기준으로 영국 문화부는 사회 취약 계층 문화활동 참여율 목표를 설정하고, 관련 국립문화예술 시설과 성과목표를 설정. 목표에 따라 문화부는 사회 취약 계층이 무료 또는 할인된 가격으로 국립박물관, 미술관을 관람할 수 있도록 지원
- 주요 문화복지정책 관련 사업은 다음과 같음

A Night Less Ordinary Program(2009~2011)

- 어린이와 청소년의 공연관람 비용을 지원한 시범사업. 참가자의 약 3/4가 16세에서 25세 사이 청소년이었으며 총 8만 명이 참여

National Art Pass

- 공공기관인 Art Fund가 시행하는 회원제 사업
- 영국 전역의 약 240개 박물관, 미술관, 유적지를 최대 50% 할인된 가격으로 입장할 수 있는 관람권을 제공하는 사업

BBC 장애인 평등 계획

- BBC는 2005년에 개정된 장애인차별금지법에 따라 2006년 자체적인 ‘장애인 평등 계획’을 수립하였고 장애인 고용 정책 및 디지털 전환(Digital Switchover)뿐만 아니라 방송 프로그램에 있어서도 장애인 차별 해소를 위해 노력하고 있음

■ 프랑스

- 프랑스는 문화복지라는 용어를 사용하지는 않았지만 국민 모두가 문화예술에 접근할 수 있도록 한다는 정책인 ‘문화의 민주화’ 정책과 문화 다양성 및 국민의 참여를 강조한 ‘문화 민주주의’ 정책을 표방하여 국민 문화복지 증진 정책을 전개
- 2019년 프랑스 문화부는 루브르박물관과 협력하여 개최한 문화부 창설 60주년 기념심포지엄에서 60년 기간 동안 펼친 프랑스문화부의 정책을 요약하여 자평함

문화의집(Maisons de la Culture 1959~1973)

- 1959년 10만 명 이상의 모든 도시에 복합 문화공간 건립 시작. 연극을 중심으로 음악, 무용, 전시, 영화 등 다양한 분야의 창작활동과 문화예술 확산기능을 수행
- 그러나 활용률이나 주민 참여 면에서 계획했던 효과를 달성하는 데 실패하고 1973년 이후에는 더 이상 신축하지 않고, 기존 건물을 개축한 소규모의 다목적 문화센터로 방향을 전환. 이른바 ‘문화의 민주화’ 정책의 대표 사례

루브르 등 국립박물관, 미술관의 무료입장제도

- 루브르는 1996년부터, 매달 첫 번째 일요일에는 모든 관람객에 무료 관람 서비스를 실시. 경제적인 이유로 예술을 향유할 수 없었던 관객에게 향유기회를 제공하고자 실시하였고, 실시 이전에 비해 관객 수가 약 70% 증가

Culture pass(2019~현재)

- 18세 청소년들이 사용할 수 있는 문화예술 콘텐츠 구입비 지원사업. 연간 500유로를 지원하며, 스마트 폰 애플리케이션으로 지원금의 충전, 구매할 콘텐츠의 검색과 결제가 이루어짐
- 2019년 2월 시범운동을 개시, 1,000여개의 문화예술 콘텐츠 제공자(cultural players)가 참여하여 12,000 명의 청소년을 지원하기 시작하였고, 2019년 6월부터 본격 추진 중임. 해마다 약 15만 명이 혜택을 받을 것으로 예상

■ 독일

- 독일은 문화복지 용어를 사용하지 않지만, 2005년 집권한 기민당 내각은 문화에 대한 후원이 “독일의 가치 있는 삶을 위한 투자”(메르켈 수상)이며, “문화를 통상재화로 평가절하 할 수 없다”(문화부 장관 베르튼 노이만)는 관점을 제시
 - 문화 정책가 쉐이트(Oliver Scheytt)는 문화사회란 ‘문화적인 것’이 사회에 영향을 미치고, 사회의 연결고리가 되는 것을 말하며, 문화사회에서는 문화정책에 대한 국가의 역할이 그 어느 때보다 중요하다는 점을 강조함
- 한편, 주도문화의 주창자들을 비판하며, 상호문화성 정책의 불가피성을 강조하자는 주장도 있음
 - 문화는 성장을 강요하는 산업사회의 생활 방식에 비판적 사고를 가지고, 나아가 이를 성찰할 수 있는 힘을 기를 수 있게 해야 한다고 주장함
 - 즉 문화적 다양성이 사회와 개인의 발전 뿐 아니라 경제적으로 이익으로 연결되며 민주주의 발전에도 기여하는 시대가 되었다는 점을 강조함
- 문화복지 관점에서 볼 때 독일 문화정책의 특징은 문화분권주의(문화연방주의) 문화사회론, 문화다양성임
 - 즉, 국가 단위의 통일적인 문화복지 정책보다는 지역마다 독립적인 정책 및 사업이 추진되며, 각 지역에 모두 수준 높은 시설, 소장작품, 프로그램을 갖춘 공립 문화예술기관(도서관, 박물관, 미술관, 공연장 등)이 문화복지의 중심 거점으로 기능하고 있음

문화패스(Kulturpass)

- 문화향유 비용을 보조하기 위한 할인 및 무료입장 제도. ‘모든 사람이 문화를 누릴 권리가 있다.’는 모토 아래 2007년부터 비엔나 정부가 월수입 900유로 이하인 사람에게 문화패스(Kultur Pass)를 제공하면서 독일 여러 지자체로 확산
- 독일의 문화패스 제도는 중앙정부 혹은 주정부 주도로 진행되지 않고 각 지자체가 독자적으로 재량껏 시행하고 있음

에센, 어린이를 위한 문화패스 (Kulturpass fuer Kinder)

- 시 교육부, 에센 문화중심도시사업부. 에센 문화중심도시 2010(Essen Kulturhauptstadt 2010)프로젝트를 계기로, 어린이들의 문화향유와 문화예술교육지원을 위해 시행. 에센 시에 거주하는 초등학교 1학년생 전원에게 발급
- 교육정책과 맞물려 6년간 8번의 문화체험을 할 수 있도록 관람료와 교통비를 지원(문화패스를 가지고 문화기관 방문 시 대중교통 무료이용)

베를린, 3유로 문화티켓(3Euro Kultur Ticket)

- 2005년 첫 시행. 베를린 복지부와 문화부가 주관하며 문화예술 프로그램을 3유로에 참여할 수 있도록 지원
- 지원대상은 실업수당 수혜자, 빈민구제법 적용대상자, 생활보호대상자, 최저 생계 수당을 받는 연금 생활자, 망명 요청자법의 적용을 받는 망명자 등임

■ 북유럽

- 스웨덴 등 북유럽 국가는 높은 수준의 사회복지 정책을 유지하고 있으므로 관람비 지원과 같은 경제적 보조방식보다는 학교, 도서관, 박물관, 미술관 등을 거점으로 한 시민 문화예술교육과 참여 확대에 주력하고 있음
- 스웨덴의 현대적 문화정책은 1930년대에 형성하여, 1930년대부터 1960년대까지는 고급문화에 대한 접근성 제고에 주력하여 전국 순회사업('30년대~'40년대), 지역 문화예술시설 및 기관 설립('50년대~'60년대)을 추진함
 - 1954년, 문학가 펀드를 조성하여 작가의 저서를 공도서관에 배포. 1974년 스웨덴예술위원회를 설립.
 - 스웨덴의 1990년대 이후 문화정책의 특징은 창의성과 다문화 수용력 증진을 위하여 어린이 청소년, 성인 문화예술교육을 확대(어린이 청소년 문화예술교육은 교육부와 문화부문의 적극적 협력하에 이루어지고 있음), 문화산업에 대한 투자 확대, 정책 주도권을 중앙정부에서 지방으로 전환 등임
 - 중앙과 지방의 정책연계구조를 문화협력모델(Cultural Cooperation Model)이라고 하며 중앙정부의 정책과 예산은 스웨덴예술위원회가 맡고 지방 정부들과 협력하는 구조임

- 덴마크는 프로이센과의 전쟁에서 패한 1864년 이후, 하나의 국가, 하나의 언어, 하나의 국민이라는 국가 재건 철학에 기초해 사회 문화정책 구축함
 - 1930년대, 연정 주체인 사회민주당은 문화정책에서 계급적 관점을 유지하는 입장이었으나 급진당은 국민 모두를 대상으로 한 보편적인 문화정책을 강조함
 - 이러한 입장이 절충을 이루면서 사회적으로는 사회복지국가의 틀이 형성되었고, 문화정책은 이른바, '복지기반 문화정책'을 형성한 이후 1961년 문화부가 설치되면서 '문화정책'이 본격화되고, 1964년, 독립적 예술지원기구로서 덴마크예술재단을 설립함
 - 1960년대 덴마크 문화정책의 최대 현안은 수준 높은 예술작품의 보급이었는데 이는 다른 유럽 국가들의 사례와 같이, '문화의 민주화 정책'의 대표적인 정책이었으나 전달하려는 작품들이 대부분 대중이 이해하기 어려운 모더니즘 예술이어서 국민의 호응 면에서 한계를 보였고 이에 대한 대안으로서 '문화민주주의 정책'을 강조하기 시작함
 - 문화 민주주의 정책은 장려하는 문화예술을 엘리트 예술에 국한하지 않고, 다양성과 다원성을 인정하여 폭넓게 보급 확산한다는 정책 변화를 의미하며, 아울러 탈중앙화 정책도 강조되었는데 문화자원의 분산과 시민들이 문화예술을 근거리에서 체험할 수 있도록 하는 정책과 사업이 강조됨
 - 1980년대부터 현재까지 덴마크의 문화정책은 사회정책과 결합하여 확장되었는데, 사회 경제 위기에 대응하기 위한 새로운 기능을 강조. 즉, 실업 문제, 청소년 문제 등을 완화하는 데 문화가 중요한 정책 수단으로 여겨지기 시작했고 이를 '문화정책의 사회적 도구화'라 지칭할 수 있음. 예를 들면 이제 문화는 관광과 지역경제 발전에 기여하거나 글로벌 지식 경제 체제로의 이행 과정에서 창조 산업 인력의 유지와 재교육 기능을 수행하는 등 사회적 역할을 부여받게 되었음을 의미

스웨덴, The Creative Schools

어린이와 청소년의 문화예술교육 사업으로서 2008년도에 개시. 2013년부터 의무 교육기관 전체에서 시행하고 있으며 입학 전 유아와 1~9학년 공립, 자율학교 학생을 대상으로 교육. 스웨덴예술위원회(Swedish Arts Council)가 기획 및 예산 지원

덴마크, 뢰딩 회이스콜레(Rødding Højskole, 자유학교)

우리말로 시민대학, 민중대학, 평민대학으로 번역. 고교를 졸업한 18세 이상 성인이 6개월 또는 1년 정도 전문 교육을 받는 자유 학교로 덴마크 전국에 70여 개 운영. 공립학교의 대안으로 만들어진 학교가 자유 학교이며 전통도 깊고 교육과정을 자유롭게 편성할 수 있으며 국가는 공립학교와 차별없이 지원하고 있음

덴마크, 문화의 밤(Kulturnatten)

2020년 26회를 맞은, 코펜하겐에서 가장 주목받는 문화행사. 학교가 가을 방학을 시작하면 Kulturnatten 협회 주관으로 축제를 개최 도시 전역의 250여개가 넘는 박물관, 극장, 도서관, 교회 등이 모두 참여

2. 프랑스 컬처패스(Culture pass)

■ 사업개요

- 2017년 1월, 에마뉘엘 마크롱(Emmanuel Macron)이 대통령 선거 당시 문화정책의 핵심 프로젝트 중 하나로 컬처패스를 공약으로 내세웠으며, 이는 이탈리아에서 먼저 시작되었던 사업(Bonus Cultura)을 벤치마킹한 사례임

이탈리아, 보너스 컬처(Bonus Cultura)

이탈리아 마테오 렌치 정부가 만든 문화바우처 사업 “Bonus Cultura”는 청년들에게 문화의 중요성을 알려면서 높은 실업률로 인해 청년들이 사회에 대해 가지고 있는 부정적 시각을 개선 하려는 목적으로 EU 시민권을 가진 18세의 모든 이탈리아 청년들에게 500유로의 문화지원금을 지급(2016)

- 2018년 6월, 대통령 취임이후 문화부장관 프랑수아즈 니센(Francoise Nyssen)과 손을 잡고 공약으로 내세웠던 계획을 구체화 함
 - 모바일 애플리케이션 테스트를 시작으로 스트라부르 대학교와 협업하여 첫 번째 버전 기술테스트를 진행함
 - 유한주식회사(SAS)와 프랑스 지역개발은행(Banque des Territoire)과 함께 프로젝트 시작함

- 2019년 2월, 공식 버전을 출시하여 18세 이하 젊은층에게 250유로를 지원하여 박물관, 극장, 영화관 등에서 사용가능하도록 하는 제1차 시범사업을 진행함
 - 1만2천명의 청년층이 총 5개 지역의 1천여 개의 기관을 사용할 수 있도록 함
 - 공급자들 역시 사전 검토를 최소화하여 프로그램이 제시하는 규칙만 따른다면 누구든 킷패스에 문화상품을 제공자로 등록 가능
- 2019년 6월, 1차 시범사업을 통하여 시스템을 고도화 하고, 5개에서 9개 지역을 추가하여 15만 명 수혜자를 대상으로 제2차 시범사업을 확대 진행함
- 2019년 9월, 문화부를 중심으로 킷패스 전략위원회를 구성하고 문화패스 운영사를 설립함

■ 사업대상 및 지원금액

- 18세 이하 청년층(프랑스 국적, 유럽 연합학생, 스위스국적 또는 1년이상 프랑스에 거주한자) 중 킷패스 사업에 참여하고 있는 지역 거주자
- 킷패스 이용 조건에 동의한 자(모바일 애플리케이션 사용 동의, 이용내역 및 이동경로 등에 대한 정보 공유에 대한 동의 등)
- 인당 총 500유로(한화 약 66만 원)

■ 사업특성

- 앱의 활용을 통하여 디지털시대 부응하는 정책적 혁신을 시도함
 - 데이터의 수집과 활용을 통해 문화예술의 시장에 대한 반응성을 높이고 정책을 유연화하고자 함
 - 문화활동의 종류는 콘서트 장소, 극장, 박물관, 영화관, 문화예술 코스, 검증된 비디오 게임, 관광, 고고학 체험, 디지털 프레스 구독, 온라인 음악 또는 비디오 플랫폼 같은 것들임
 - 이와 같은 문화활동의 정보에서는 콘텐츠 이외에도 가격, 거리 등을 포함하며, 예약 및 결제까지도 가능한 플랫폼을 제공함
- 균형적인 문화활동을 제안하기 위하여 장르별 사용금액 상한선을 지정함

- 500유로가 온라인 문화활동에만 집중되지 않도록 상한선을 지정하였으며, 넷플릭스(Netflix) 혹은 스포티파이(Spotify) 등은 200유로, CD, 서적 및 DVD 등에 대한 문화상품에 대해서는 200유로로 제한을 설정함
- 연극, 콘서트, 박물관 관람과 문화예술활동(댄스레슨, 음악 레슨 등)에 대해서는 제한이 없음
- 이는 2016년 이탈리아에서 진행된 비슷한 시도에서 주로 교과서 구매에 사용되어 사업의 효과가 떨어진 점을 반영한 것임
- 시범사업을 통해 축적한 경험 데이터 등을 바탕으로 분석을 실시하고, 이를 통해 젊은 층의 문화활동 패턴을 파악하여 문화활동을 다양화 하도록 장려할 수 있는 알고리즘을 개선하고 있음

■ 사업범위

- 컬처패스의 사업범위는 문화관람, 문화상품구입, 문화예술활동 참여, 기타 등으로 구분할 수 있음
 - 문화관람참여: 극장, 오페라, 콘서트, 박물관, 영화관 등 관람 방문
 - 문화상품구입: 음반(CD 등), 책(교과서 제외), 영화(DVD 등), 비디오 게임, 예술 작품, 악기 등
 - 문화예술수업: 음악, 무용, 문학, 연극 등 개인·그룹 수업(교육부 제공 활동 제외)
 - 기타: 디지털 또는 온라인 음악 또는 비디오 플랫폼에 대한 가입 및 정기구독 등
- 이 외에도 문화부는 음악, 사진, 연극 등 프랑스 다양한 축제와 파트너십을 체결하여 축제 참여에 대한 입장권 구입 등도 포함

■ 사업재원

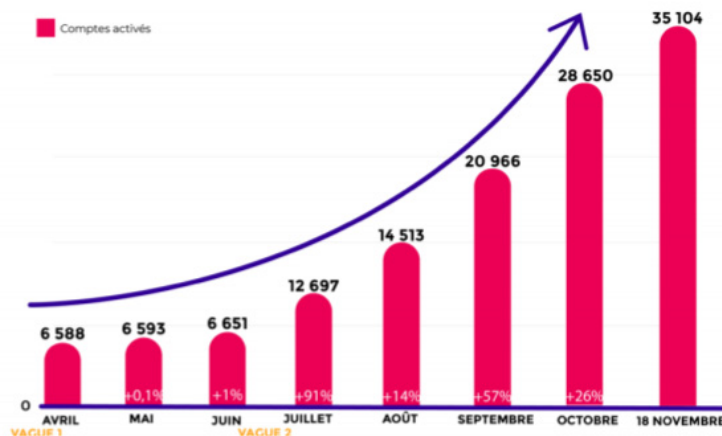
- 컬처패스 운영을 위한 금융법을 제정하고, 2019년 2,880만 유로(한화 약 383억 원) 예산을 투입하였으며, 2020년에는 추가 1,000만 유로(한화 약 132억 원)를 추가적으로 요청함
 - 플랫폼 개발 제공자에 대한 상환비용, 시범사업 참여 청년 모집을 위한 홍보 및 컨설팅 비용 등 관련 경비 등을 모두 포함
- 정부재원은 전체 재원 중 20%를 유지하는 것을 목표로 하고 있으며, 지속적

인 민간자금(기부, 후원, 투자 등) 확보에 대한 정부의 역할에 대한 요구가 거지고 있음

- 컬처패스를 운영하는 운영사(SAS)의 자금의 상당 부분을 보장할 수 있도록 상업 활동을 인정함

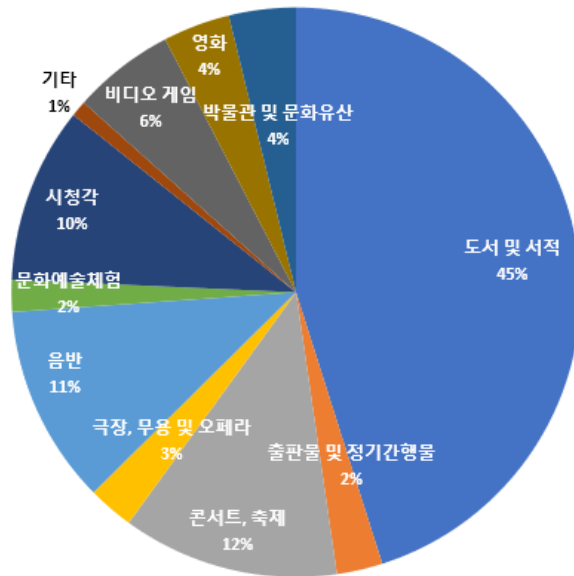
■ 시범사업 평가

- 시범사업 대상지역 14개에서 컬처패스 가입 대상인 15만명 중 35,104명이 컬처패스에 가입하였음
 - 2차 시범사업 시작 시점에 비하면 약 3배 가량 참여자수가 증가한 것으로 파악
 - 2020년 봄에는 6만명의 가입자를 목표로 설정하였으며, 중학생 및 고등학생 등 프로필 다각화를 중점적으로 노력하고 있음



[그림 3-4] 2019년 프랑스 컬처패스 시범사업 참여자 수 증가추이

- 시범사업 진행 중 93,000개의 예약 및 결제가 이루어짐
 - 69%는 실제 상품 또는 문화활동과 관련되어 있음
 - 31%는 디지털 상품과 관련 있는 것으로 나타남
 - 이외에도 전체 예약 중 18%는 무료쿠폰과 관련되어 있음
- 전체 예약 및 결제내역 중 장르별 활동을 구분하면 다음과 같음



[그림 3-5] 2019년 프랑스 컬처패스 시범사업 활동 내역

■ 연계사업(SIBIL 포털)

- 2016년 통계 목적으로 공연 등 티켓 발권 데이터 보고에 대한 의무를 위하여 만들어진 ‘창조, 건축 및 유산의 자유법’을 기반으로 공연 등의 문화예술 기업가에게 새로운 의무를 준수할 수 있도록 하는 시스템 SIBIL(매표정보시스템, Système d’Information BIlletterie)을 개발함
- 국가가 예술적 창작에 대한 공공정책의 영향을 관찰할 수 있도록 라이브 공연 등의 참석, 매표 등에 대한 국가정보데이터베이스를 구축하고자 하였음
 - 수집된 데이터의 처리에서 개인의 정보의 익명성과 기밀성을 보장하기 위하여 법으로 강제하고 있음
 - 해당 기관은 연간 4회(분기별) 데이터(모든 공연에 대한 판매 좌석수, 무료제공 좌석수, 로열티, 금액 등)를 SIBIL에 전송해야 하며, 신고, 등록하지 않으면 행정 벌금에 의해 제재됨
- SIBIL은 컬처패스와 연계하여 해당기관을 3차에 걸쳐 확대하고 있음
 - 1차: 2018년 7월 1일 이후, 국가소속기관, 국가 이익을 위해 협정을 맺은 모든 무대나 오페라 극장
 - 2차: 2019년 10월 1일 이후, CNV(국립음악센터) 또는 ASPT(사립극장지원단체)

- 의 엔터테인먼트 세금에 대한 책임이 있는 기관(약 5,000개)
- 3차: 2020년 4월 1일 이후, 공연 등의 라이선스를 보유한 모든 기업가들의 공연 (약 15,000개)

Format de saisie du numéro de licence lors de la création de compte 계정 생성 라이선스 번호 입력 형식

Mon numéro de licence 내 라이선스 번호

type de licence 1, 2 ou 3
suivi d'un tiret
sans espaces

1-0123456 (exemple) 00
2-0123456
3-0123456

라이선스 타입
1,2 혹은3

Rechercher mes informations 내 정보찾기

A+B+C+할인가격=총매표

A+B+C+Tarifs réduits = Total billetterie
Ce champ doit être > à 0

Billets émis

1125

comptabiliser les Tarifs réduits dans le Total Billetterie

Saisie de la billetterie
매표소 기입방법

A Tarif normal
일반가격

B Abonnements, forfaits et adhésions
구독, 패키지 및 멤버십

C Exonéré ou gratuit
면제 나 무료

900

100

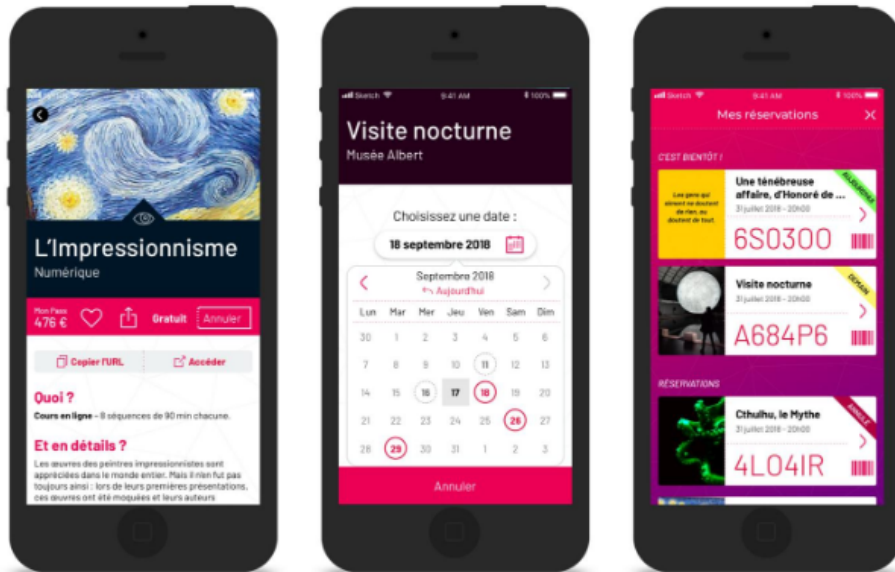
10

활인된가격을 총매표 가격에 기입한다

= TARIF PLEIN : tarif maximal pour une date et une catégorie données

전체 가격 : 특정 날짜 및 카테고리의 최대 가격

[그림 3-6] 프랑스 SIBIL 적용방법



[그림 3-7] 프랑스 컬처패스 애플리케이션 구현 페이지

(출처: <https://pass.culture.fr/>)

■ 도전과제

- 시범사업에서 지역별 문화활동 차이에 대한 실증적 분석이 필요
 - 사회적 및 지역적 불평등을 감소시킬 수 있는 문화적 장치가 필요하다고 도출함
 - 문화의 민주와 및 문화 다양성 지원을 위한 효과적인 장치로서 역할을 할 수 있도록 실질적 행동 데이터를 수집하여 분석하고 프로그램 수정이 중요하다고 인식함
 - 가입자가 제2차 시범사업 시작시점보다 3배가 늘었으나, 전체 해당자수에 비하면 아직 관심도나 활성화도는 높은 편이 아님
- 문화적으로 거리가 먼 지역(도시)에서 생기는 문제를 해결하기 위해 Micro-Folies(디지털미술관) 개발을 시작함
 - 2018년 봄부터 시작된 첫 지역 도시정책, 중소 도시, 특정 지역에 우선순위로 전국 200개의 MICRO-FOLIES 설치하여 젊은 층을 공략함
 - 프랑스 문화부는 특히 농촌지역마을을 중심으로 2022년까지 1,000개의 지역에 Micro-Folies 설치를 목표로 하고 있음
 - 12개의 국가 공공기관의 컬렉션의 주요 작품을 HD영상으로 구성하여 약 1,000여개의 작품을 감상할 수 있음

제3절

통합문화이용권 사업 분석

1. 통합문화이용권 사업 현황

■ 사업 추진 근거

- 문화예술진흥법 제 15조의3과 4에 의해 문화소외계층의 문화예술복지 증진과 삶의 질 향상 및 문화격차 완화를 목적으로 운영되고 있으며, 문화체육관광부, 한국문화예술위원회, 전국 광역·기초 지자체 및 17개 시·도 지역 주관처의 주체로 운영됨

〈표 3-9〉 통합문화이용권사업의 문화예술진흥법 내 법적근거

구분	주요내용
제15조의3 (문화소외계층의 문화예술 복지 증진 시책 강구)	국가 및 지방자치단체는 경제적·사회적·지리적 제약 등으로 문화예술을 향유하지 못하고 있는 문화소외계층의 문화예술 향유 기회를 확대하고 문화예술 활동을 장려하기 위하여 필요한 시책을 강구하여야 한다.
제15조의4 (문화이용권의 지급 및 관리)	① 국가 및 지방자치단체는 「국민기초생활 보장법」에 따른 수급권자, 그밖에 소득수준이 낮은 저소득층 등 대통령령으로 정하는 문화소외계층에게 문화이용권을 지급할 수 있다. ② 국가 및 지방자치단체는 문화이용권의 수급자격 및 자격유지의 적정성을 확인하기 위하여 필요한 가족관계증명·국세·지방세·토지·건물·건강보험 및 국민연금에 관한 자료 등 대통령령으로 정하는 자료를 관계 기관의 장에게 요청할 수 있고, 해당 기관의 장은 특별한 사유가 없으면 요청에 따라야 한다. 다만, 「전자정부법」 제36조제1항에 따른 행정정보 공동이용을 통하여 확인할 수 있는 사항은 예외로 한다. ③ 국가 및 지방자치단체는 제2항에 따른 자료의 확인을 위하여 「사회복지사업법」 제6조의2제2항에 따른 정보시스템을 연계하여 사용할 수 있다. ④ 국가 및 지방자치단체는 문화이용권의 발급, 정보시스템의 구축·운영 등 문화이용권의 업무의 효율적 수행을 위하여 대통령령으로 정하는 바에 따라 전담기관을 지정할 수 있다. ⑤ 제1항부터 제4항까지에서 규정된 사항 외에 문화이용권의 지급·이용 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

- 2017년 8월에 발표된 100대 국정과제 중 통합문화이용권이 ‘국민 기초 문화생활 보장’을 위한 주요 정책 사업으로 제시됨
 - 지역과 일상에서 문화를 누리는 생활문화 시대를 위해 경제적·사회적 소외와 상관없이 모든 국민이 기초문화생활을 보장받기 위해 통합문화이용권 인당 금액이 2021년까지 지속적으로 늘어날 예정(2017년 6만원 → 2018년 7만원 → 2019년 8만원 → 2020년 9만원 → 2021년 10만원 예정)

〈표 3-10〉 100대 국정과제(2017년 8월)

구분	주요내용
국가 비전	국민의 나라, 정의로운 대한민국
5대 국정목표	목표 3. 내 삶을 책임지는 국가
20대 국정전략	전략 5. 자유와 창의를 넘치는 문화국가
100대 국정 과제	과제 67. 지역과 일상에서 문화를 누리는 생활문화시대
과제 세부 내용	67-1. 국민 기초 문화생활 보장(통합문화이용권 금액 확대: '21년부터 10만원 지급) 67-2. 국민 문화예술 역량 강화(생애주기별 문화예술교육 확대: '22년 문화예술교육 수혜자 수 360만명 달성) 67-3. 지역 간 문화 균형 발전(분야별 문화도시 지정 확대, 문화 마을 신규 조성 추진) 67-4. 문화유산 보존·활용 강화(매장문화재조사 공영제 도입) 67-5. 문화재원 확대(연차별 문화분야 재원 적극 확대)

■ 사업 전개 과정 및 흐름

- 2005년 복권기금 시범사업으로 추진(복권기금 4억, 5개 주관처 운영)
 - 2004년 4월 1일 제정된 복권 및 복권기금법에서는 ‘문화·예술 진흥사업’에 사용할 수 있도록 규정했으나, 기획재정부와 복권위원회에서는 복권 자체의 역진적이고 부정적인 이미지로 사업지원 심사 시 ‘저소득층·소외계층에 대한 복지사업’에 대한 적합성 여부를 가장 중요한 기준으로 삼음
 - 이에 따라 문화부에서도 복권기금의 편성 방향에 맞춰 소외계층을 중심으로 한 수요자 지향적 사업을 적극 개발하였고, 그 결과 문화바우처 정책이 도입됨(용호성, 2012:103)
- 2006년, ‘신나는 예술여행’ 문화관광부의 문화바우처 사업과 통합 운영
 - 이 사업은 각종 공연이나 전시 등 문화예술현장에 저소득층을 초대하는 ‘문화바우처’사업과 소외지역을 직접 찾아가 문화예술프로그램을 제공하는 ‘지역순회문화프로그램’으로 구성됨(박조원 외, 2011:25)
- 2011년부터 지원 단위가 개인에서 가구로 변경되고, 온라인 포인트로 지급하던 방식에서 카드를 발급하여 사용하는 방식으로 전환됨
 - 2010년 67억에서 2011년에는 347억의 예산 증가와 포인트 방식의 한계를 극복하고자 기존 포인트제 방식에서 카드 방식으로 전환하였고, 인터넷 이용률이 낮은 노인 등에 대한 접근성을 높이고 프로그램 선택 범위를 확대함
 - 문화바우처 정책은 초기에는 문화의 민주화를 지향하였으나 2011년 카드제의 도입으로 수혜자의 선택권 확장으로 문화민주주의로 전환됨(용호성, 2012:112)

- 2014년 여행이용권, 스포츠관람이용권 사업과 통합하여 통합문화이용권으로 일원화 하고 연간 가구당 10만원 범위에서 분야 구분 없이 자유롭게 문화, 여행, 스포츠 관람을 향유할 수 있도록 함
 - 여행이용권 사업은 2005년 저소득근로자를 대상으로 국내여행 경비 중 일부를 지원하는 사업으로 시작되어 2010년 저소득근로자 및 자영업자 대상 사업으로 확대되었고 2011년부터 기초생활수급자 및 법정 차상위 계층을 대상으로 1인당 최대 15만원을 지원하였음
 - 스포츠관람이용권 사업은 2010년 기초생활수급가구 및 법정 차상위 계층에 대해 가구당 연간 최대 12만원 범위 내에서 국내 프로스포츠 관람을 지원하는 방식으로 진행됨
- 2016~2017년도 여행, 스포츠와 통합하면서 각 문화예술진흥기금으로 추진되던 사업이 2018년부터 다시 복권기금으로 추진되었음
 - 2018년부터 국정과제 주요 사업으로 추진되면서 예산이 크게 증가하였으며, 수혜자를 위한 실질적인 사용 편의를 높이고 지원금 증액을 목표로 설정함
- 2020년 사업 추진방향은 사업체계 정비와 추진방식 개선으로 저소득층의 실질적인 문화예술 향유 증진과 문화예술 창작으로의 재정 선순환 유도를 목표로 하고 있음
 - 복지시설 전수조사(지자체 협조) 및 복합가맹점 전수조사 실시, 부정행위 신고센터 구축 및 운영 등 사업의 효과적인 추진을 위한 추진 방식 개선 등을 진행 중임
 - 복지시설을 중심으로 사회적경제조직과의 연계를 통한 실질적 문화활동 참여를 이끌고자 시범사업을 진행 중에 있음

〈표 3-11〉 통합문화이용권 사업 연도별 지원변화 1(2005~2010)

구분	'05	'06	'07	'08	'09	'10
사업총괄	문화부. 예술위		문화부 한국문화예술위원회 문화나눔추진단			문화부 한국문화복지협의회
주관	5개 지역주관처	15개 지역주관처	16개 시도별 주관처			
예산	4억	26억	20억	27억	40억	68억
수혜인원	3만명	16.4만명	15.1만명	21.8만명	29.6만명	47만명
연간지원금	기존없음	1인당 3,000포인트 (3만원)	1인당 5,000포인트(5만원)			
지원대상	소외계층	기초생활수급자 및 차상위 계층				
지원단위		개인				
사용방식/ 발급방법		홈페이지 포인트제(온라인)				
사업명		문화바우처				
지자체예산		일부 지방비 매칭				
비고	시범사업 문화부: 문화바우처/ 예술위: 신나는 예술여행	문화바우처 및 신나는 예술여행사업 통합 추진				

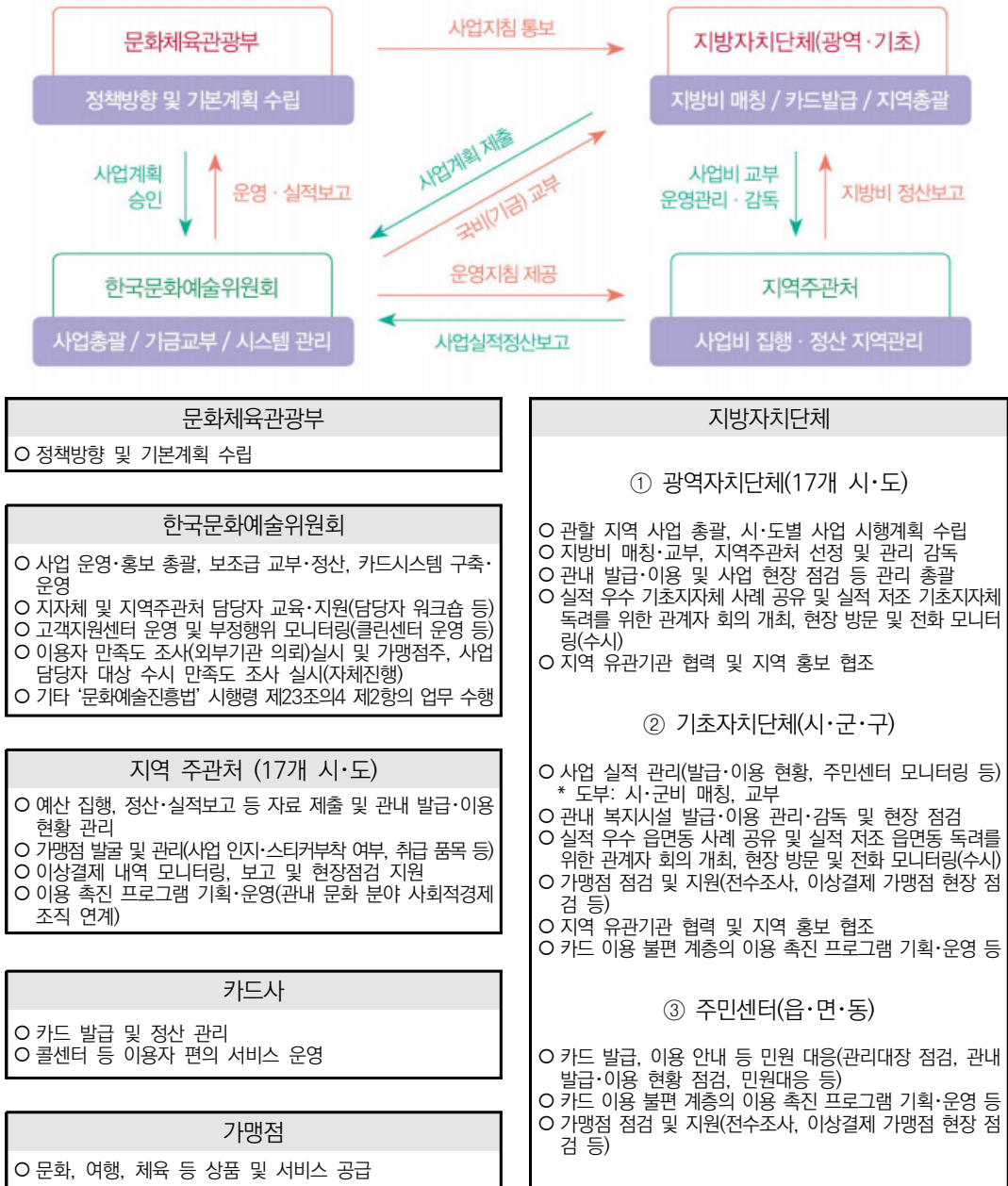
〈표 3-12〉 통합문화이용권 사업 연도별 지원변화 2(2011~2020)

구분	‘11	‘12	‘13	‘14	‘15	‘16	‘17	‘18	‘19	‘20
사업총괄	문화부/예술위(12년도부터 예술위 문화이용권사업 전담기관 지정)									
주관	16개 시·도별 주관처					17개 시·도별 주관처				
예산	347억	487억	493억	732억	968억	785억	992억	1,167억	1,299억	1,468억
수혜인원	121만명	161만명	164만명	148만명	138만명	145만명	152만명	159만명	163만명	161만명 (예상)
연간지원금	5만원			10만원	5만원	5만원	6만원	7만원	8만원	9만원
지원대상	기초생활수급자 및 차상위 계층(‘18부터 스포츠강좌 이용권 수혜자 발급 허용)									
지원단위	세대				개인(6세 이상 확대-‘14~)					
사용방식	카드발급 방식개편	후기명식 카드발급 (주민센터발급가능)		통합문화이용권 통합카드 발급 (동일 세대내 합산, 개인 비용 총선 신설-‘14~)						
사업명	문화바우처		문화 이용권	통합문화이용권사업						
비고	예산규모 대폭확대 지방비매칭 (7:3)시작	기획사업 (4개 유형)	문화, 여행	문화 여흥 스포츠 관광 이용권 사업 통합		기획사업 폐지, 체육, 관광기금 문화예술 진흥기금 으로 전입	새정부 국경 과제 선정	복권 기금 사업 추진	전화충전 서비스 개시	복지시설 단체이용 개선
	기획사업 병행추진	지역별 고유 프로그램 문화카드 플러스 서비스								

■ 사업추진 체계 및 역할

- 통합문화이용권 사업의 참여 주체별 역할 분담체계는 아래 표와 같음

〈표 3-13〉 통합문화이용권 사업 추진체계도 및 참여 주체별 역할 분담 체계



- 2020년 현재 17개의 지역주관처로 사업 운영 중이며, 지역별 현황과 담당 부서는 아래와 같음

〈표 3-14〉 통합문화이용권 지역 주관처 운영 현황

지역	기관명	담당부서
강원	강원문화재단	교류협력팀
경기	경기문화재단	경기문화나눔센터
경남	경남문화예술진흥원	지역문화팀
경북	경북문화재단	문예진흥팀
광주	광주문화재단	문화예술지원팀
대구	대구문화재단	시민문화팀
대전	대전문화재단	생활문화팀
부산	부산문화재단	문화공유팀
서울	서울문화재단	지역문화팀
세종	세종시문화재단	생활문화팀
울산	울산문화재단	문화예술진흥팀
인천	인천문화재단	시민문화부
전남	전라남도문화관광재단	문화예술교육팀
전북	전라북도문화관광재단	문화관광팀
충남	충남문화재단	예술지원팀
충북	충북문화재단	생활문화팀
제주	제주문화예술재단	생활청년문화팀

자료: 각 재단 홈페이지 참조

■ 사업 추진 자원 구조 변화

- 통합문화이용권 사업은 저소득 계층의 문화향유기회 확대를 위하여 2005년 시범사업을 시작으로 2006년 노무현 정부에서 복권기금을 재원으로 시작함
- 수요자의 편의성 및 효율성 제고를 위하여 문화·여행·스포츠 관람 바우처 등이 분산된 체계로 추진되던 바우처 사업을 2014년 모두 통합문화이용권으로 통합함
- 통합문화이용권의 서비스 범위 확대(문화→문화·여행·스포츠)로 인해 2016년부터 사업의 재원으로 문화예술진흥기금, 체육진흥기금, 관광진흥기금의 일부가 문화예술진흥기금으로 전입됨에 따라 복권기금에서 문예기금사업으로 편성하여 추진함

- 2017년 국정과제로 선정이 되면서 성공적인 사업추진을 위해 연차별 지원 금액 확대를 목표를 세우고, 이에 따른 안정적인 재원 확보가 필요하게 됨
- 특히, 고갈 위기의 문예기금으로 국정과제 수행이 어렵다고 판단하여, 경제적 소외계층(저소득층) 지원을 위한 복권기금 공익사업 지원 취지에 가장 부합하는 사업으로 복권기금 편성 및 증액을 추진함²⁾

〈표 3-15〉 통합문화이용권 사업 재원

2014~2015년	2016~2017년	2018년~
복권, 관광, 체육기금 *06년~13년 : 복권기금(문화이용권)	문예진흥기금	복권기금

■ 사업 지원 대상

- 통합문화이용권사업은 문화소외계층을 대상으로 하며, 6세 이상의 기초생활수급자 및 차상위 계층의 문화향유 활동(문화예술·여행·체육)을 지원
 - 기초생활수급자: 생계·의료·주거·교육급여 수급자, 조건부수급자, 보장시설수급자
 - 차상위계층: 차상위자활근로자, 장애수당 수급자, 장애아동수당 수급자, 장애인연금 부가급여 수급자(차상위초과자 제외), 본인부담경감대상자, 저소득한부모가족, 차상위계층확인서발급자(구 우선돌봄차상위), 교육급여 수급자(학생) 외 나머지 가구원 등임
- 문화소외계층에 대한 법적 정의는 문화예술진흥법 제15조의3과 동법 시행령 제23조의2에서 규정하고 있으며, 학술적으로는 법적 정의보다 광의의 개념으로도 접근하고 있음
 - 법 제15조의3은 “경제적·사회적·지리적 제약 등으로 인하여 문화예술을 향유하지 못하고 있는”자이며, 동법 시행령 제23조의 2는 “경제적·사회적·지리적 제약 등으로 인하여 문화예술을 향유하기 위한 지원이 필요한 사람”으로 규정함
 - 문화소외계층의 개념은 사회적 취약계층에서 시작하며, 여기서 사회적 취약계층이란 “소득, 연령, 성별, 장애, 교육, 가족형태, 거주지역, 국적 등 경제적, 신체적 조건 및 기타 여러 가지 조건에 의하여 다른 계층에 비하여 상대적으로 사회참여 기회가 제한되어 국가의 개입이 없이는 사회 구성원으로서 평등한 혜택을 받을 기회에서 배제되기 쉬운 계층”을 말함(김세훈, 2005)

2) 18년도부터 다시 통합문화이용권을 복권기금으로 진행하고, 복권기금으로 추진하던 공연나눔/창작나눔 사업을 문예기금으로 추진하는 방식으로 재원을 서로 바꾸어 추진함

- 우주희(2009)는 “문화적 취약계층에 대하여 사회경제적 취약계층을 포함하여 시간, 건강, 경험 부재 등으로 인하여 문화적 경험이 부족한 계층을 일컫는 광의의 개념”으로 정의하기도 함
- 현재 통합문화이용권 사업의 대상은 최초 사업 시작의 목표였던 저소득층에 초점을 맞추어 문화소외계층 중에서도 경제적 취약계층으로 대상을 한정하여 사업을 진행하고 있음

■ 사업 대상 및 가맹점

- 통합문화이용권은 문화예술·여행·체육 관련 가맹점에서 이용 가능한 ‘문화누리카드’ 발급 지원(2020년 기준 1인당 연간 9만원)과 문화누리카드 이용 시 할인율의 적용, 충전 및 충전금액 이용시 할인율 적용, 별도의 티켓 기부 및 할인율 적용을 통한 문화향유 활동(공연, 전시 중심)의 혜택을 제공함
- 문화누리카드는 문화, 여행, 스포츠 관련 업종에서 이용가능
 - 문화관련 업종: 공연·전시·영화·서점·음반·사진 포함
 - 여행관련 업종: 숙박·운송, 관광상품·지역명소·온천·놀이공원의 입장료 지원 포함
 - 스포츠관련 업종: 스포츠 관람 및 용품 구매지원 포함
- 또한 나눔티켓이라는 문화누리카드 이용자 부가서비스를 운영하여, 문화예술단체가 기부한 무료 또는 할인티켓을 회원에게 제공함
- 문화누리카드 가맹점 수는 2020년 3월 기준 문화 분야 11,802개, 여행 분야 9,725개, 체육 분야 3,689개가 등록됨
 - 장르별로는 숙박(5,668개), 도서(4,149개), 미술(4,206개) 순으로 많은 가맹점수를 차지하고 있으며, 이는 전체 가맹점수의 절반 이상을 차지하는 것으로 나타남
 - 오프라인 가맹점은 98%에 육박하는데 비해 온라인 가맹점은 2%정도 차지함

〈표 3-16〉 문화누리카드 가맹업종

분야	장르	소분류	업종 및 품목	가맹점수 (2020.03)
문화	도서	도서	서점, 중고서점, 도서대여점, 온라인서점, 만화콘텐츠사이트, 전자책구독사이트	4,149
	음악	음악	음반판매점, 음원사이트, 악기(악기소매점, 악기부속품)	400
	영상	영화	영화관, 영상콘텐츠사이트, 영화제	687
		TV	케이블TV, 위성방송	98
	공연	공연	공연장, 극단, 예술단, 공연기획사, 아트홀, 공연축제	844
	미술	전시	미술관, 박물관, 화랑, 비엔날레	807
		공예	미술관·박물관 내 아트숍, 공예품점	142
		사진관	사진관, 온라인 사진인화업체	3,257
	문화 체험	문화체험	문화센터, 공방(도예 등) 및 문화예술 체험공간, 문화재체험, 한복점, 한복대여점, VR체험관, 방탈출체험, 온라인취미클래스, 지자체 문화체험 공공서비스사이트	1,362
		직업체험	문화예술 분야 직업체험(유청소년에 한함)	11
	문화일반	문화일반	기타 문화체육관광부, 한국문화예술위원회가 인정하는 문화상품 판매점	45
관광	교통수단	철도	철도(KTX, SRT, 무궁화호 등)	271
		시외/ 고속버스	시외버스, 고속버스, 공항리무진(시외운행)	591
		국내항공	항공사	12
		여객선	여객선	131
		렌트카	렌트카	579
	여행사	여행사	여행사	1,389
	관광지	관광명소	관광명소: 국립공원, 사적지, 시티투어, 케이블카	123
		휴양림/ 캠핑장	휴양림/캠핑장: 휴양림, 캠핑장, 야영장	113
		동·식물원	동물원, 식물원	47
		온천	온천(온천법 허가업소)	166
		체험관광	지역문화축제, 지역문화체험(농산어촌체험 등), 산업관광지 등	470
		테마파크	놀이공원, 워터파크, 아쿠아리움, 실내테마파크(대형) 등	165
	숙박	숙박	호텔, 리조트, 콘도, 모텔, 게스트하우스, 민박	5,668
체육	스포츠 관람	스포츠 관람	4대 프로스포츠(야구, 축구, 농구, 배구) 입장권 국내 개최 국제 스포츠경기 입장권	42
	체육용품	체육용품	체육사 및 체육용품점, 경기장 내 응원용품점, 자전거 판매점	1,548
	체육시설	체육시설	(종목) 수영, 헬스, 볼링, 요가, 에어로빅, 필라테스, 복싱, 탁구, 사격, 롤러 스케이팅, 승마, 스케이트, 스키/체육시설이용 예약플랫폼, 스크린체육시설 레저스포츠 등	2,099
	합계			25,216

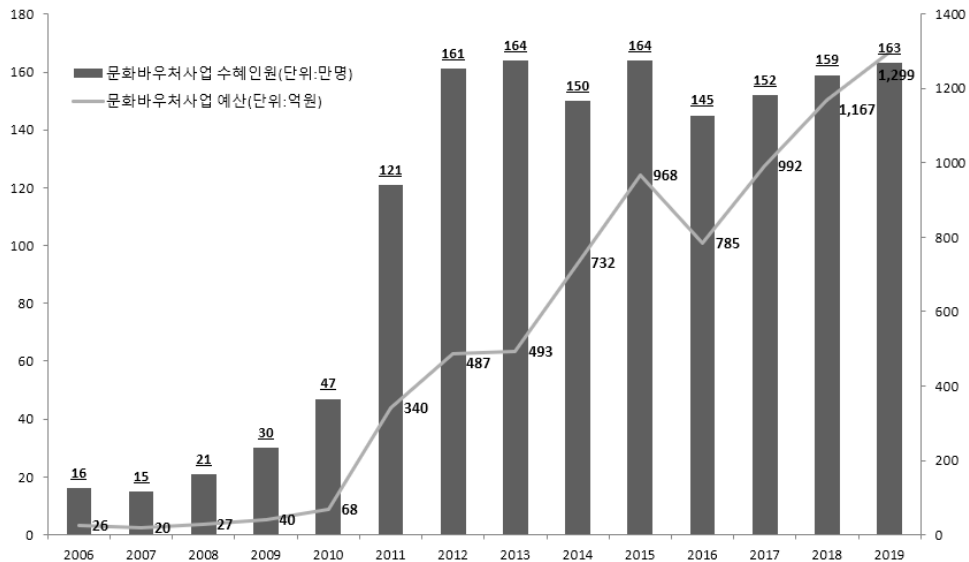
자료: 한국문화예술위원회 내부자료, 2020 통합문화이용권(문화누리카드) 사업자료집 31~32쪽

■ 사업 실적

- 사업의 확대에 예산이 꾸준히 증가하고 있으며, 인당 연간 지원금과 수혜자 수도 증가하고 있음
- 또한 초과발급을 통해 2019년 불용액을 크게 줄이는 성과를 보임

〈표 3-17〉 통합문화이용권 사업 실적(2016~2020)

구분	2016	2017	2018	2019	2020
예산 (백만원)	78,520	99,226	116,656	129,901	146,794
지원금 (연간)	5만원	6만원	7만원	8만원	9만원
발급매수	145만매	152만매	159만매	163만매	'20.2.1.~
발급률	94.8%	94.6%	96.7%	101.8%	
실집행률 (예산대비 이용률)	84.2%	85.8%	87.8%	92.3%	
불용액	합계	121억원	137억원	140억원	
	미발급	40억원	52억원	37억원	
	미사용	81억원	85억원	103억원	



[그림 3-8] 통합문화이용권: 예산 및 수혜인원 현황(2006~2019)

■ 사업 평가

- 통합문화이용권은 국가의 주요정책이 지자체에서 효율적으로 추진되고 있다는 가시적 성과의 하나로 포함되어 왔음
- 2020년 지방자치단체 합동평가에서는 문재인정부의 100대 국정과제를 적극 반영하여 5대 국정목표 중 하나인 ‘내 삶을 책임지는 국가’의 62개 지표 중 하나로 통합문화이용권인 ‘문화누리카드’ 사업의 예산 집행률을 전체 122개 지표 중 하나로 반영하였음
 - 2019년 전체 156개였던 지표는 2020년(‘19년 실적) 122개로 지표수가 축소됨
 - 2021년(‘20년 실적)은 116개로 지표수가 축소되었음
- 2019년에는 문화누리카드의 발급률과 이용률을 모두 평가하였으나, 2020년에는 예산 집행률로 일원화되었음
 - 사업 예산 집행률은 각 시도에 배정된 통합문화이용권 사업예산 대비 문화누리카드 이용금액임(문화누리카드 이용금액 / 문화누리카드 사업 예산 × 100)

〈표 3-18〉 5대 국정목표별 2020 지방자치단체합동평가 전체 및 문체부 소관 지표

구분	총계	국민이 주인인 정부	더불어 잘사는 경제	내 삶을 책임지는 국가	고르게 발전하는 지역	평화와 번영의 한반도
전체	122개	8개	17개	62개	29개	6개
문체부 소관	8개	2개	-	6개	-	-
		<div> <div> -공공저작물 개방 및 활용 우수 사례(정성평가) -쉽고 바른 공공언어 사용을 통한 대국민 서비스 향상률 </div> <div> -문화누리카드 사업 예산 집행률 -공공도서관-작은도서관 간 상호 협력망 구축률 -문화가 있는 날 정책 추진 우수사례(정성평가) -스포츠강좌이용권 집행률 -공공체육시설 내 장애인 프로그램 개설 수 -직장운동경기부 활성화 우수사례(정성평가) </div> </div>				

자료: 행정안전부, ‘2020년(‘19년 실적) 지방자치단체합동평가 실시계획(안)’, 2019.09. 재구성

2. 통합문화이용권 사업 대상 분석

■ 분석 개요

- 통합문화이용권 신청 및 지원대상인 기초생활보장급여 및 차상위지원 사업 유형별 수급가구원 DB(2019년 9월 기준)
 - 기초생활보장 ☞ 생계급여, 의료급여, 주거급여, 교육급여
 - 차상위지원 ☞ 차상위계층 확인, 차상위 본인부담경감대상, 차상위 자활, 차상위 장애인, 저소득한부모가족지원
 - 기초생활보장급여 및 차상위지원 사업을 동시 수급하는 경우 기초·차상위 유형별 집단 구분 시 기초생활보장으로 분류

■ 분석대상

- 사업유형별 중복을 포함한 분석대상 약 647만 8천명의 중복을 조정하여, 실제 기초 및 차상위 수급가구원 약 258만 7천명 중심으로 분석

■ 분석내용

- 복지사업에 적용하는 지역구분(대도시, 중소도시, 농어촌) 및 시도, 시군구 등 행정구역 중심으로 기초생활보장 및 차상위지원 유형별 분포 분석
- 통합문화이용권 수혜이력 관리 DB로부터 추출한 시도 및 기초·차상위 유형별 바우처 발급 및 이용인원 현황(2019년) 규모와 연계하여, 시도 및 기초·차상위 유형별 수급률 및 이용률 분석
 - 시도별 전체 및 기초·차상위 유형별 지원대상 대비 통합문화이용권 수급률
 - 시도별 전체 및 기초·차상위 유형별 지원대상 대비 통합문화이용권 이용률
 - 시도별 전체 및 기초·차상위 유형별 통합문화이용권 신청 발급 대비 이용률
- 시군구 단위 수급률 및 이용률 산출을 위한 시군구 기초·차상위 유형별 통합문화이용권 지원대상 분포 분석

■ 지역유형 및 행정구역별 통합문화이용권 지원대상 분포

- 지역유형별 지원대상(기초생활보장 및 차상위) 분포는 다음과 같음

〈표 3-19〉 지역유형별 통합문화이용권 지원대상 분포

구분		지원대상 규모(명)		전체
		기초	차상위	
지역유형	농어촌	189,460	84,452	273,912
	대도시	948,530	241,160	1,189,690
	중소도시	875,834	247,778	1,123,612
전체		2,013,824	573,390	2,587,214

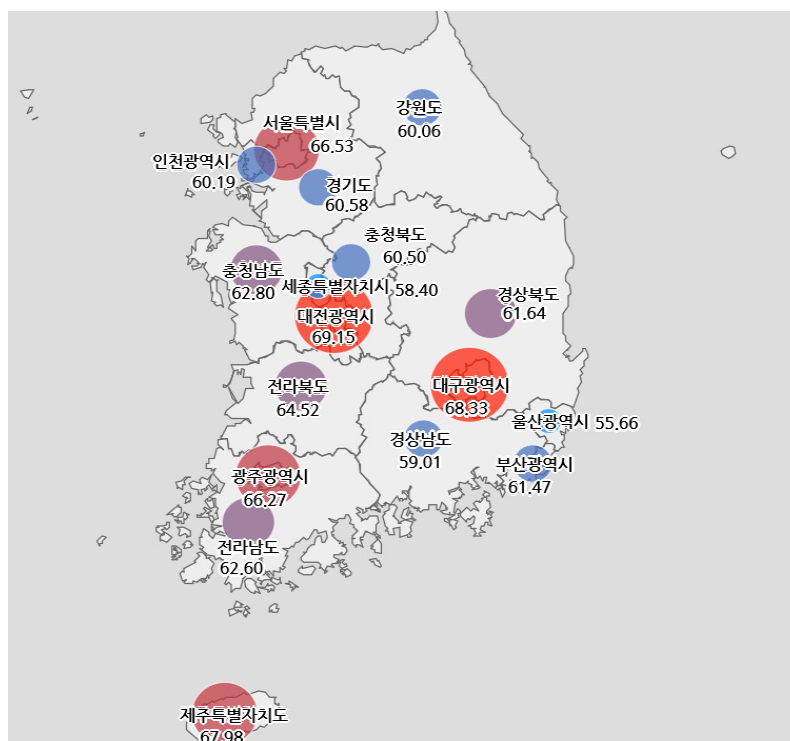
- 시도별 지원대상(기초생활보장 및 차상위) 분포는 다음과 같음

〈표 3-20〉 행정구역별 통합문화이용권 지원대상 분포

구분		지원대상 규모(명)		전체
		기초	차상위	
시·도	강원도	75,660	22,586	98,246
	경기도	356,179	102,726	458,905
	경상남도	130,982	37,675	168,657
	경상북도	120,812	39,866	160,678
	광주광역시	81,978	20,370	102,348
	대구광역시	124,656	30,927	155,583
	대전광역시	63,843	17,002	80,845
	부산광역시	182,060	40,398	222,458
	서울특별시	338,162	93,248	431,410
	세종특별자치시	6,124	1,732	7,856
	울산광역시	27,187	10,550	37,737
	인천광역시	130,644	28,665	159,309
	전라남도	94,118	40,717	134,835
	전라북도	114,243	38,668	152,911
	제주특별자치도	26,493	7,203	33,696
	충청남도	74,293	23,849	98,142
	충청북도	66,390	17,208	83,598
전체		2,013,824	573,390	2,587,214

■ 시·도별 전체 및 기초·차상위 유형별 통합문화이용권 수급률 비교

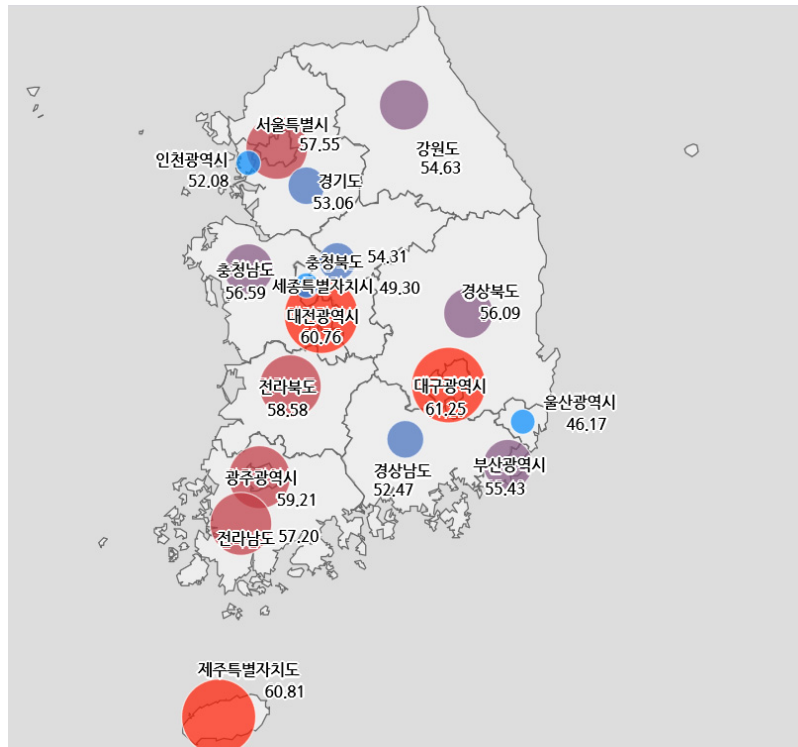
- 통합문화이용권 수급률은 지원대상인 기초생활보장 수급자 및 차상위계층 중 실제로 신청하여 발급받은 수급자의 비율을 의미하며, 통합문화이용권 수급률 전국 평균은 62.96%로 나타났음
- 이러한 수급률은 기초생활보장 및 차상위계층 전체 지원대상 약 260만명(중복 제외 실제 인원) 대비 바우처 발급을 위해 확보된 예산이 제한적이기 때문이며, 기초생활보장 또는 차상위지원의 경우, 부양의무자 기준 등 엄격한 기준 적용, 제도에 대한 정보 접근 제약 및 선정 가능성에 대한 불확실로 인한 미신청 또는 비수급 빈곤층으로 인해 수급률이 낮은 것과는 전혀 다른 상황임
- 시도별 통합문화이용권 수급률은 대전, 대구, 서울 광주 등 순서로 높게 나타난 반면, 울산, 세종, 경남이 60%에 미치지 못하는 것으로 나타났음



[그림 3-9] 시·도별 통합문화이용권 수급률 비교

■ 시·도별 전체 및 기초·차상위 유형별 통합문화이용권 이용률 비교

- 통합문화이용권 이용률은 지원대상인 기초생활보장 수급자 및 차상위계층 중 실제로 발급받은 바우처를 다양한 형태로 이용한 수급자의 비율을 의미함
- 시도별 통합문화이용권 이용률 전국 평균은 55.84%로 나타났으며, 이를 전국 평균 수급률 62.96%와 비교할 경우 약 7%p 차이를 보이고 있으며, 바우처를 발급받은 수급자 중에 실질적으로 이용한 저소득층 비율(발급 대비 이용률)은 약 88.69%로 약 11%가 실제 이용하지 못한 것으로 나타남
- 시도별로 이용률과 발급 대비 이용률을 비교해보면, 수급률이 높은 대전, 대구, 서울 광주에서 높게 나타난 반면, 울산, 세종은 기초생활보장 및 차상위 수급자 대비 실제 통합문화이용권 이용자 비율이 50%에 미치지 못한 것으로 나타남



[그림 3-10] 시·도별 통합문화이용권 발급대비 이용률 비교

3. 통합문화이용권 사업 대상 여가활동 분석

■ 분석 개요

- 통합문화이용권 수혜자, 가구소득 100만원 이하인 자, 전체를 대상으로 여가활동에 대한 설문진행 결과를 비교 분석
 - 여가활동 실태조사: 다음에 제시된 여가활동 가운데 지난 1년 동안 한번 이상 참여한 활동에 체크(중복체크 가능)
 - 문화예술관람활동, 문화예술참여활동, 스포츠관람활동, 스포츠참여활동, 관광활동, 취미오락활동, 휴식, 사회 및 기타활동 등 8개 활동 유형(총 88개 세부 활동)

여가활동 유형-〈보기①〉		
A. 문화예술관람활동 1. 전시회 관람(미술, 사진, 건축, 디자인 등) 2. 박물관 관람 3. 음악연주회 관람(클래식, 오페라 등) 4. 전통예술공연 관람(국악, 민속놀이 등) 5. 연극공연 관람(뮤지컬 포함) 6. 무용공연 관람 7. 영화관람 8. 연예공연 관람(쇼, 콘서트, 마술 쇼 등)	27. 스노보드, 스키 등 28. 아이스스케이팅, 아이스하키 등 29. 헬스(보디빌딩)/에어로빅 30. 요가/필라테스/태보 31. 배드민턴/줄넘기/맨손·스트레칭 체조 /롤라후프 32. 육상/조깅/속보 33. 격투 스포츠 (태권도, 유도, 합기도, 검도, 권투 등) 34. 댄스스포츠 (탱고, 왈츠, 자이브, 맘보, 폴카, 차차차 등) 35. 사이클링/산악사건거 36. 인라인스케이팅 37. 승마, 암벽등반, 철인삼중경기, 서바이벌	59. 게임온라인/모바일/콘솔게임 등) 60. 보드게임/퍼즐/큐브 맞추기 61. 바둑/장기/체스 62. 경륜(경마, 경륜, 카지노, 카드놀이, 고스톱, 마작 등)/복권구입 63. 소풍/외식 64. 음주 65. 독서(웹소설 포함) 66. 만화보기(웹툰 포함) 67. 미용(피부관리, 헤어관리, 네일아트, 마사지, 성형 등) 68. 어학·기술·자격증 취득 공부·학원 등 이용 69. 이색/테마카페 체험(방탈출, VR, 낚시카페 등) 70. 원예(화분, 화단가꾸기 등)
B. 문화예술참여활동 9. 농악행사참여 10. 글짓기/독서토론 11. 마술활동 (그림, 서예, 조각, 디자인, 도예, 만화 등) 12. 악기연주/노래교실 13. 전통예술 배우기(사물놀이, 줄타기 등) 14. 사진촬영(디지털카메라 포함) 15. 춤/무용(발레, 한국무용, 현대무용, 방송댄스, 스트릿댄스, 비보잉 등)	E. 관광활동 38. 문화유적방문(고궁, 절, 유적지 등) 39. 자연명승 및 풍경 관람 40. 삼림욕 41. 국내캠핑 42. 해외여행 43. 소풍/아유회 44. 온천/해수욕 45. 유람선 타기 46. 테마파크가기/놀이공원/동물원/식물원 가기 47. 지역축제 참가 48. 자동차 드라이브	G. 휴식활동 71. 산책 및 걷기 72. 목욕/샤우나/찜질방 73. 낮잠 74. TV시청(PTV 포함) 75. 모바일 콘텐츠, 동영상, VOD 시청 76. 라디오/팟캐스트 청취 77. 음악 감상 78. 신문/잡지보기 79. 아무것도 안 하기
C. 스포츠관람활동 16. 스포츠 경기 직접관람- 경기장방문관람(축구, 야구, 농구, 배구 등) 17. 스포츠 경기 간접관람- TV, DMB를 통한 관람(축구, 야구, 농구, 배구 등) 18. 격투 스포츠 경기관람(태권도, 유도, 합기도, 검도, 권투 등) 19. 온라인게임 경기관람(e-스포츠 경기 포함)	F. 취미오락활동 49. 수집활동(스크랩 포함) 50. 생활공예(심자수, 비즈공예, D.I.Y, 꽃꽂이 등) 51. 요리하기/다도 52. 반려동물 돌보기 53. 노래방 가기 54. 인테리어(집, 자동차 등) 55. 등산 56. 낚시 57. 홈페이지/블로그 관리 58. 인터넷 검색/1인 미디어 제작/SNS	H. 사회 및 기타 활동 80. 사회봉사활동 81. 종교활동 82. 클럽/나이트/디스코/카바레 가기 83. 가족 및 친지방문 84. 집담/통화하기/문자보내기(모바일 메신저 메시지 사용 포함) 85. 계모임/동창회/사교(파티)모임 86. 친구만남/이성교제/미팅/소개팅 87. 동호회 모임 88. 위에서 분류되지 않은 기타 여가활동
D. 스포츠참여활동 20. 농구, 배구, 야구, 축구, 족구 21. 테니스, 스쿼시 22. 당구·포켓볼 23. 볼링, 탁구 24. 골프 25. 수영 26. 윈드서핑, 수상스키, 스카우트바다빙, 래프팅, 요트		

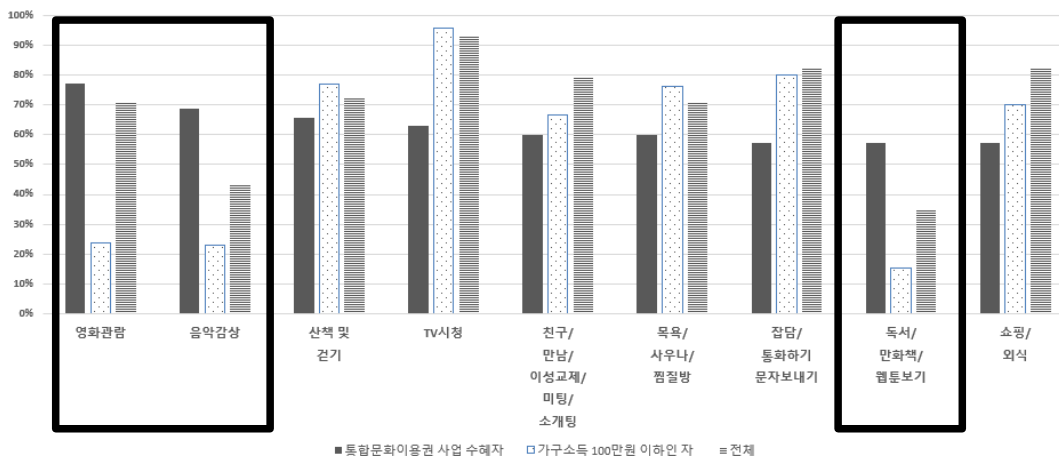
[그림 3-11] 여가활동 참여 실태 조사표

■ 분석대상

- 통합문화이용권 사업 수혜자(35): 통합문화이용권 사업 수혜자 중 FGI 참여자를 대상으로 설문을 추가적으로 진행
- 가구소득 100만원 이하인자(939)와 전체(10,060): 2019 국민여가활동조사 결과를 활용

■ 분석내용

- 지난 1년 동안 한번 이상 참여한 여가활동 비율을 비교함
 - 영화관람, 음악감상, 독서(만화, 웹툰 포함) 등은 전체 대상자에 비해 가구소득 100만원 이하인자의 참여 비율이 현저하게 낮다는 것을 발견함
 - 이에 통합문화이용권 사업 수혜자의 경우, 문화누리카드로 쉽게 접근이 가능한 영화, 음악, 도서 구입 등의 활동에 참여하고 있는 것으로 나타남
- 향후, 국민여가활동조사에 통합문화이용권 사업 수혜자 여부를 포함하거나, 통합문화이용권 사업 수혜자 전체를 대상으로 국민여가활동조사를 함께 실시하여 더욱 면밀한 분석을 시행할 필요가 있음
 - 이번 간이조사를 통해 통합문화이용권 사업의 효과와 영향에 대해 보다 실증적인 분석이 가능할 수 있다는 점을 시사함



[그림 3-12] 국민여가활동조사(전체, 가구소득 100만원 이하) 및 통합문화이용권 사업 수혜자 대상 여가활동 참여 비율 비교

제4장

통합문화이용권 사업 의견 및 요구 분석

제1절 조사 개요 및 내용

제2절 사업 수혜자 의견 조사 결과
분석

제3절 사업 담당자 요구 조사 결과
분석

제4절 요약 및 개선 방안

제1절

조사 개요 및 내용

1. 조사 개요

■ 조사목적

- 문화복지정책 중 대표 사업인 통합문화이용권 사업의 현황분석 및 실태파악
- 통합문화이용권 사업에 대한 의견 및 요구 분석을 통하여 사업의 지속성과 효과성 제고를 위한 개선방안 제시

■ 조사대상(전국 표본조사)

- 통합문화이용권 사업 담당자(5명), 사업 수혜자(35명)
- 대상 지역: 권역별 표본조사(서울, 경기, 인천, 강원, 충청, 전라, 경상)
- 사업 담당자: 17개 시·도 지역주관처 담당자, 읍면동 주민센터 담당자
- 사업 수혜자: 기초생활수급자 및 차상위계층(6세 이상)

■ 조사범위

- 통합문화이용권 사업 만족도, 사업 개선 의견(현 사업에 대한 요구도)
- 라이프스타일 변화에 따른 문화향수 현황(문화활동의 개념, 경험, 취향 등)

■ 조사방법 및 기간

- 사업 담당자: 개인심층면담(In-depth Interview, IDI)
 - 지역주관처 담당자와 읍면동 주민센터 담당자 5명을 대상으로 개인심층면담을 진행함
- 사업 수혜자: 집단심층면담(Focus Group Interview, FGI)
 - 권역별(서울, 경기, 강원, 충청, 전라, 경상) 표본을 선정, 8개 그룹 총 35명을 대상으로 집단심층면담을 진행함
- 조사기간: 2020년 2월 10일~2월 22일

2. 조사내용

■ 조사 영역과 지표체계 설계

- 통합문화이용권 사업이 적절하고 효과적으로 계획·운영되었는지(사업 이용 및 운영 현황, 만족도), 정책사업의 효과성이 발현되었는지(사업 효과성), 사업의 지속성 제고를 위한 개선 방안은 무엇인지 파악하기 위하여 조사 영역별 평가지표를 설계함

〈표 4-1〉 대상별 조사 영역과 평가지표 체계

사업 수혜자	사업 담당자
① 사업 인지도	① 사업 운영현황
② 사업 이용현황	② 사업 개선방향
③ 사업 효과성	
④ 사업 만족도와 개선요구	

■ 지표 및 문항 구성

- 평가지표의 구성은 문화복지 정책의 사회·경제적 가치 추정과 정책방향 연구와 2013년, 2014년, 2016년, 2018년 통합문화이용권 사업 성과평가 연구의 평가지표와 분석의 틀을 참고하여 본 조사에 맞게 재구성하여 활용함
 - 사업 이용 및 운영현황은 통합문화이용권 사업의 내용, 특성, 운영방식 등을 고려하여 지표체계를 구성함
 - 사업 만족도는 통합문화이용권 사업 만족도 조사 설문지의 틀을 유지하고, 사업의 이용률 제고를 위하여 참여동기를 파악하는 세부지표를 추가하여 구성함
 - 사업 효과성은 통합문화이용권 사업이 이용자들에게 가져올 수 있는 정서적·문화적·사회적 효과를 파악하기 위한 세부지표를 설정하고 문항을 개발함

- 사업 개선요구는 2014년과 2016년 평가지표의 구성을 유지하여 정책단계별(계획-운영(집행)-성과 및 환류 단계)로 평가지표를 구성함. 다만, 사업의 평가보다는 개선방안 도출에 초점을 맞춰 세부지표를 수정·보완하고 문항을 개발함
- 문항구성 및 인터뷰 진행은 조사 영역별 중요도와 정성적 평가의 특성을 고려하여 편성함
 - 사업 수혜자: 사업 인지도(5%), 사업 이용현황(10%), 사업 효과성(50%), 사업 만족도(15%), 사업 개선요구(20%)
 - 사업 담당자: 사업 운영현황(40%), 사업 개선방향(60%)

〈표 4-2〉 대상별 인터뷰 중점 방향

대상	조사 영역	비율	인터뷰 중점 방향
사업 수혜자	① 사업 인지도	5%	이용자 변화(효과성)를 중점적으로 분석하고, 현재의 이용방식과 개선점을 파악함.
	② 사업 이용현황	10%	
	③ 사업 효과성	50%	
	④ 사업 만족도와 개선요구	35%	
사업 담당자	① 사업 운영현황	40%	사업의 개선점을 파악하고 이를 개선할 수 있는 방향 제시 논의를 중점으로 함.
	② 사업 개선방향	60%	

- 사업 수혜자는 사업 인지도와 이용현황, 사업 효과성 발현 정도, 사업 만족도와 개선방안을 조사 영역으로 설정하고, 세부지표별 문항을 구성함

〈표 4-3〉 사업 수혜자 인터뷰 질문지 구성

조사 영역	측정지표	문항내용
[1] 사업 인지도	[1-1] 사업에 대한 인식	사업 인지 수준
		사업 운영주체 인지
		사업 재원 인지(복권기금, 지방비)
		사업 인지 경로

조사 영역	측정지표	문항내용
[2] 사업 이용현황	[2-1] 통합문화이용권 참여경험	통합문화이용권 향유(이용) 경험
		통합문화이용권 향유(이용) 기간
		통합문화이용권 사업 참여 지속 요인
		통합문화이용권 사업 참여 중지 요인
		통합문화이용권 사업 참여 방해 요인
		통합문화이용권 향유 형태
		통합문화이용권 향유(이용) 분야
		통합문화이용권 이용 장애 요인
		통합문화이용권 향후 이용 희망 분야
		통합문화이용권 지원금 소진 여부
		통합문화이용권 지원금 불용 사유
		통합문화이용권 부가기능 이용
		충전기능 사용 경험
		충전기능 활용 이유
		합산기능 사용 경험
		합산기능 활용 이유
		나눔티켓 이용경험
		나눔티켓 이용 동기
		나눔티켓 불용 사유
	[2-2] 유사사업 참여경험	유사 바우처 사업 참여경험(대상자 여부)
		유사 바우처 사업과의 차별성
		유사 바우처 사업과의 중복성
[3] 사업 효과성	[3-1] 사업 참여효과	통합문화이용권 참여 전후의 전반적 변화
	[3-2] 정서적 효과	삶의 만족도
		자존감
		우울감
		행복감
	[3-3] 문화적 효과	문화예술 역량(문화예술 관심)
		문화예술 향유(경험확대)
		문화예술 역량(문화예술 이해)
		문화예술 향유(참여 의지)
	[3-4] 사회적 효과	문화복지 인식
		사회적 소속감(공동체성)
		사회적 자본(의사소통, 신뢰, 사회적 상호작용/참여)

조사 영역	측정지표	문항내용
[4] 사업 만족도 및 개선요구	[4-1] 사업 만족도	전반적 만족도
	[4-2] 세부 항목별 만족도	사업대상의 적합성(추가가능 대상)
		카드발급 절차 간편성 / 지원절차의 적절성
		사업 관계자 친절성 / 사업관리의 적절성
		재원투입 및 지원기준의 적절성
		상품 이용의 편의성
		상품 이용의 접근성
		상품 품질과 재미
	[4-3] 개선 방향	사업 전반 개선점
		사업 개선 방향
		사업 계획단계 - 사업대상의 적절성, 지원금의 적절성
		사업 운영단계 - 카드신청과 발급 절차의 간편성, 서비스 전달체계(안내, 홍보, 민원처리 등), 서비스 이용방법(카드기능, 이용기간, 온/오프라인 등), 가맹점 이용 편의성, 문화·여행·스포츠 서비스(프로그램·상품)의 수준, 부가서비스(할인율, 나눔티켓 등)
		기타
[5] 기타	[5-1] 기타 의견	사업 발전을 위한 개선방안

- 사업 담당자는 사업 운영 현황과 사업에 대한 개선 방향을 조사 영역으로 설정하고 세부지표별 문항을 구성함

〈표 4-4〉 사업 담당자 인터뷰 질문지 구성

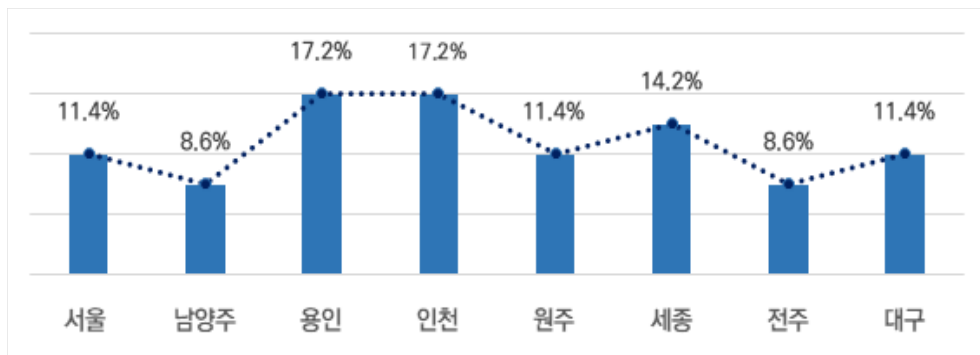
조사 영역	측정지표	문항내용
[1] 사업 운영현황	[1-1] 사업에 대한 인식	사업 전반적 만족도
		사업 대상의 적합성
		사업 지원절차의 적절성
		사업주체간 정보공유
		재원 투입 및 지원수준 적절성
		상품 이용 편의성
		상품 이용 접근성
		사업관리 적절성
		상품의 품질과 재미

조사 영역	측정지표	문항내용
	[1-2] 담당자 업무 실태 (업무상 어려움)	업무수행의 어려움
		사업 계획단계 - 사업 추진주체 간 정보공유 관련, 지원예산 관련, 카드 신청/발급 관련
		사업 운영단계 - 복지시설 안내/관리 관련, 가맹점 안내/관리 관련, 부정 사용 예방 및 처리 관련, 홍보 업무 관련장애인 관련 서비스 지원 관련(접근성 관련), 문화누리카드 시스템 관련, 부가서비스(합산, 충전, 나눔티켓 등)
		사업 성과 및 환류단계 - 이용 촉진 프로그램 기획/운영, 이용자 만족도 제고 노력
		기타
		통합문화이용권 업무부담 정도
	[1-3] 유사사업과의 차별성	전체업무 대비 업무 비중
		통합문화이용권 담당업무
		유사 바우처 사업 운영경험
	[1-4] 부가서비스 이용	유사 바우처 사업과의 (서비스) 차별성
		유사 바우처 사업과의 (서비스) 중복성
		나눔티켓 이용경험
[2] 사업 개선방향	[2-1] 사업 전반 개선방향	나눔티켓 이용 동기
		나눔티켓 불용 사유
	[2-2] 계획 단계 개선방향	사업 전반 개선요구
		사업 전반 개선방향과 아이디어
		사업의 필요성
		사업목적의 명확성
		수혜대상 설정 및 선정의 적합성
	[2-3] 운영(집행) 단계 개선방향	지원내용 및 지원수준의 적절성
		재원확보 및 투입의 적절성
		사업추진 체계의 적절성
		서비스 전달체계와 인력활용의 적절성
		예산집행의 효율성 제고 노력
	[2-4] 성과 및 환류 단계 개선방향	홍보활동의 적절성
		이용자 만족도 수준 인식과 제고 노력
		사업효과성 발현정도 인식
		경제적 파급효과 인식
		모니터링 및 민원결과의 사업반영 노력
		우수사례 발굴 노력
	[2-5] 사회변화 대응 방안	사업효과성 제고 노력
		사회변화 반영 노력
[3] 기타	[3-1] 기타 의견	사업 발전을 위한 개선방안

3. 조사대상 현황

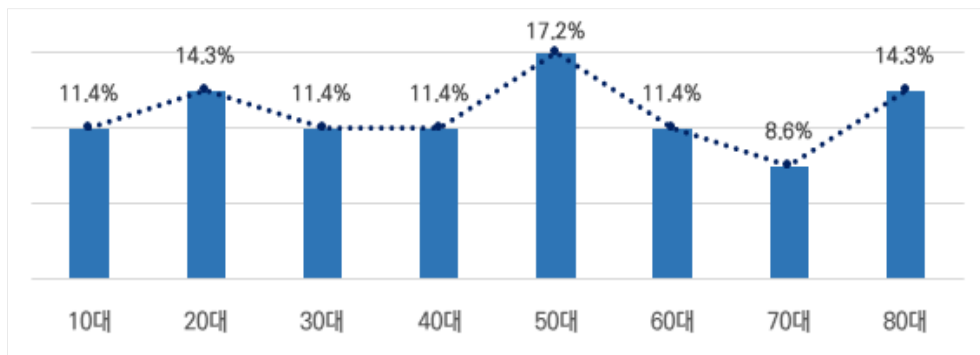
■ 사업 수혜자

- 수혜자 인터뷰는 권역별로 표본을 선정하여 8개 그룹(1그룹당 3~6명), 총 35명을 대상으로 실시했으며, 인터뷰 참여자의 지역별 분포는 다음과 같음



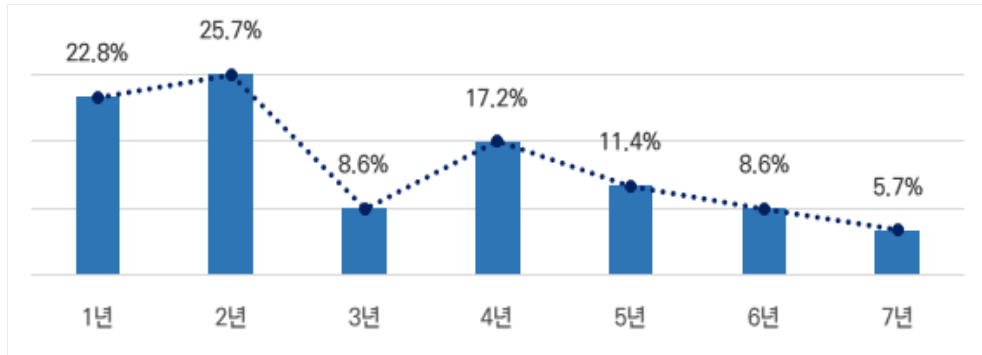
[그림 4-1] 수혜자 인터뷰 참여자 지역별 분포

- 수혜자의 연령별 수요를 정확히 파악하기 위해서 인터뷰 참여자의 연령은 10대부터 80대까지 고르게 분포되어 있으며, 자세한 내용은 다음과 같음



[그림 4-2] 수혜자 인터뷰 참여자 연령별 분포

- 수혜자 인터뷰 참여자의 카드 사용기간은 적게는 1년부터 7년까지 고르게 분포되어 있으며, 1~2년이 가장 높게 나타남



[그림 4-3] 수혜자 인터뷰 참여자 카드 사용기간 분포

- 수혜자 인터뷰 참여자의 성별 비율은 남자 37%, 여자 63%이며, 자세한 개인별 정보는 다음과 같음

〈표 4-5〉 사업 수혜자 인터뷰 참여자 정보

지역	성명	성별	연령	거주지	사용기간	신청자격 구분
서울(4명)	김○○	여	40세	서울시 강북구	1년	기초-조건부수급자
	유○○	여	22세	서울시 중랑구	5년	차상위-한부모가족
	정○○	여	22세	서울시 중랑구	6년	기초-일반수급자
	박○○	여	33세	서울시 성북구	7년	기초-일반수급자
경기(9명)	남양주(3명)	주○○	여	경기도 남양주시 다산동	1년	차상위-한부모가족
		권○○	여	경기도 남양주시 다산동	4년	차상위-교육급여수급자
		송○○	여	경기도 남양주시 도농동	1년	기초-일반수급자
	용인(6명)	김○○	남	경기도 용인시 기흥구	5년	기초-일반수급자
		서○○	남	경기도 용인시 기흥구	2년	기초-일반수급자
		이○○	남	경기도 용인시 기흥구	5년	기초-일반수급자
		김○○	여	경기도 용인시 기흥구	2년	기초-일반수급자
		최○○	여	경기도 용인시 기흥구	2년	기초-일반수급자
		박○○	남	경기도 용인시 기흥구	5년	기초-일반수급자
인천(6명)		이○○	남	인천시 서구	2년	기초-시설수급자
		표○○	남	인천시 서구	3년	기초-시설수급자
		김○○	남	인천시 서구	1년	기초-시설수급자
		서○○	여	인천시 서구	2년	기초-시설수급자
		박○○	남	인천시 서구	2년	기초-시설수급자
		차○○	남	인천시 서구	2년	기초-시설수급자

지역	성명	성별	연령	거주지	사용기간	신청자격 구분
원주 (4명)	전○○	여	18세	강원도 원주시 학성동	4년	기초-일반수급자
	김○○	여	17세	강원도 원주시 학성동	4년	기초-일반수급자
	진○○	여	19세	강원도 원주시 학성동	4년	기초-일반수급자
	박○○	여	15세	강원도 원주시 학성동	2년	기초-일반수급자
세종 (5명)	채○○	여	29세	세종시 조치원읍	1년	기초-일반수급자
	현○○	여	73세	세종시 조치원읍	4년	기초-일반수급자
	김○○	여	73세	세종시 조치원읍	4년	차상위
	김○○	남	59세	세종시 조치원읍	1년	기초-일반수급자
	김○○	남	39세	세종시 조치원읍	3년	차상위-장애인연금
전주 (3명)	변○○	여	88세	전라북도 전주시 덕진구	6년	기초-일반수급자
	최○○	여	76세	전라북도 전주시 덕진구	2년	기초-조건부수급자
	최○○	여	88세	전라북도 전주시 덕진구	6년	기초-일반수급자
대구 (4명)	전○○	여	18세	강원도 원주시 학성동	4년	기초-일반수급자
	김○○	여	17세	강원도 원주시 학성동	4년	기초-일반수급자
	진○○	여	19세	강원도 원주시 학성동	4년	기초-일반수급자
	박○○	여	15세	강원도 원주시 학성동	2년	기초-일반수급자
계	35명 (남 13명, 여 22명)					

■ 사업 담당자

- 사업 담당자 인터뷰는 지역주관처(문화재단) 사업 총괄 및 담당자와 읍면동 주민센터 담당자 5명을 표본으로 선정하여 실시함
 - 경기, 전북, 경북 지역주관처의 사업총괄과 담당자, 그리고 경기, 충남 지역 읍면동 주민센터 사업 담당자(카드발급)를 대상으로 1:1 개인심층인터뷰를 진행함
 - 연령은 20대에서 40대이며, 본 사업의 담당기간은 적게는 1년부터 4년으로 조사됨

〈표 4-6〉 사업 담당자 인터뷰 참여자 정보

권역	성명	성별	연령	소속	담당업무	담당기간
경기	임○○	여	40세	경기도 지역주관처(경기문화재단)	사업총괄	4년
	김○○	남	29세	남양주시 주민센터	카드발급담당	6개월
충남	김○○	남	40세	세종시 주민센터	카드발급담당	8개월
전북	박○○	여	32세	전라북도 지역주관처 (전라북도문화관광재단)	사업담당	7개월
경북	김○○	여	32세	대구시 지역주관처(대구문화재단)	사업담당	1년
계	5명(남 2명, 여 3명)					

제2절

사업 수혜자 의견 조사 결과 분석

1. 사업 인지도

가. 사업 인지 정도

■ 인지 정도: 사업 운영주체와 자원 출처에 대한 인지 부족

- 수혜자가 사업 운영주체를 문화체육관광부로, 사업재원을 복권기금으로 바르게 인지하는 경우 및 지역 주관사업으로 인식하는 경우(카드발급이 읍면동 사무소에서 진행), 사업 운영주체에 대해서 정보가 전혀 없는 경우도 있어 사업인지 수준에 개인 편차가 나타남

[사업에 대한 인식] 사업 운영주체와 자원 인지

문화체육관광부에서 지원해 주는 걸로 알고 있어요.(용인 60대 女 최○○)
 문체부로 알고 있습니다.(인천 50대 男 이○○)
 지역사업 아닌가요? 문체부에서 주관하고 지역예산도 포함되는 걸로 알고 있습니다.
 (남양주 30대 女 주○○)
 사업주체에 대해서는 잘 몰라요.(원주 10대 女 전○○, 원주 10대 女 진○○)
 복권기금으로 운영되고 있는 것으로 알고 있습니다.(인천 40대 男 박○○)

나. 사업 인지 경로

■ 인지 경로 및 접근성: 주민센터를 통한 사업 인지와 접근 다수

- 사업 인지 경로는 주민센터가 대부분이며, 수혜자 스스로 사업대상인지 판단이 어려워 주민센터 담당자의 안내(문자메시지)를 통해 인지하는 경우가 대부분임
- 사업 접근성은 주민센터 담당자의 사업 이해도와 태도(적극성)에 따라 편차가 존재하며, 발급자격에 대한 상세한 안내가 수혜자의 카드발급(참여 동기)에 영향을 미치는 것으로 분석됨

[사업에 대한 인식] 사업 인지 경로

주민센터에서 알게 되었습니다. 행정업무를 보러 갔다가 추천해주셔서 사용하게 되었습니다.

(서울 20대 女 유○○)

동사무소의 팸플릿을 보고 알게 되었습니다. 동사무소 직원분이 추천해주기도 했습니다.

(대구 30대 女 정○○)

대상자라는 문자 안내를 받고 알게 되었습니다.(남양주 40대 女 권○○, 세종 20대 女 채○○)

동사무소에서 나눠주는 홍보지를 통해서 알게 되었어요.(용인 50대 男 박○○)

동사무소에서 연락이 와서 알게 되었어요.(전주 70대 女 최○○, 전주 80대 女 변○○)

- 그 외 주민센터 외에도 기존 수혜자, 복지 분야 종사자(사회복지사, 복지시설 관계자) 등 지인의 소개 또는 온라인 상에서 정보를 얻고 있었으며, 특히 온라인이 용이한 젊은 세대의 경우 변화하는 발급기준과 절차에 대한 추가 정보를 능동적으로 수집하고 있음

[사업에 대한 인식] 사업 인지 경로

지인을 통해서 알게 되었습니다.(남양주 30대 女 주○○)

(거주하는) 기관에서 소개시켜주어 알게 되었습니다.(인천 50대 남성 표○○, 인천 60대 女 서○○)

아버지가 카드를 주셔서 사용하게 되었는데, 인터넷으로 찾아보니 저도 자격이 되어 사용하게 되었습니다.(대구 20대 男 황○○)

저는 사회복지사 분과 대화 중에 알게 되었습니다. 사회취약계층 혜택을 알아보다 알게 되었습니다.(서울 30대 女 박○○)

저는 인터넷 카페에서 알게 되었습니다. 주민센터에 가서 알아보니 친절하게 잘 해주셔서 발급 받았습니다.(서울 40대 女 김○○)

2. 사업 이용현황

가. 통합문화이용권 사업 참여 경험

■ 주 이용 분야: 도서와 영화 분야에 집중

- 이용 분야는 ‘도서’와 ‘영화’ 분야에 집중되어 있으며, 자녀 또는 손주가 있는 수혜자의 경우, 자녀와 손주를 위해 활용하고 있는 것으로 분석됨

[통합문화이용권 참여 경험] 향유 분야

책을 온라인으로 구매를 하고 영화에도 이용했습니다.(인천 40대 男 박○○)
 저는 공연 관람에 할인을 받고 있고 대학교의 전공 서적이 비싸 문화누리카드를 통해 매년 구매하여 부담을 많이 줄여주고 있습니다.(서울 20대 女 정○○)
 아이에게 필요한 부분으로 전부 사용했습니다. 책과 사운드북 등을 구입했습니다.
 (대구 30대 女 정○○)
 손주 책 사주는 데 사용했어요.(용인 60대 女 최○○)
 친구들이랑 북카페도 가고 영화를 봤어요.(원주 10대 女 김○○)

■ 청년층은 공연 및 스포츠 관람, 관광 분야 이용으로 점차 확대

- 청년층(20~30대)의 경우에는 영화와 도서(교재 구입) 분야 외에도 스포츠경기 관람, 공연 관람, 관광(테마파크), 숙박 등으로 이용 분야를 점차 확대하고 있는 것으로 파악됨

[통합문화이용권 참여 경험] 향유 분야

가족들과 서울랜드 등 다양한 곳을 돌아다녔습니다. 예전엔 책을 주로 사용했습니다.
 (서울 30대 女 박○○)
 주로 책과 영화, 가끔 콘서트도 관람합니다. 콘서트의 경우 금액이 크다보니 제가 금액을 보태 사용하기도 합니다.(대구 20대 男 김○○)
 책과 영화, 축구경기를 관람할 때 사용했습니다. 축구경기는 동반 6인까지 할인이 가능해서 친구들과 같이 가기도 했습니다.(대구 20대 男 황○○)
 야구관람을 주로 하는데 티켓이 비쌌습니다. 문화누리카드를 통하면 할인도 받을 수 있어서 좋습니다. 콘서트도 할인이 되어 혜택을 받고 있습니다.(서울 20대 女 유○○)
 스포츠관람에 사용하였고 놀이공원, 콘서트에도 사용하였습니다.(서울 20대 女 유○○)

- 장년층과 고령층(50~80대)은 ‘교통’ 분야로 다수 이용하고 있으나, 관광보다는 고향 방문과 같은 일반적인 이용이 대부분임

[통합문화이용권 참여 경험] 향유 분야

주로 시외교통비로 사용했어요. 경조사나 장례식 갈 때 버스 이용비로 많이 사용했어요.
 (용인 50대 男 박○○)
 저는 교통으로 많이 사용합니다. 전에 영화 한번 본 적은 있습니다.(세종 70대 女 현○○)
 저도 기차를 타고 고향을 가거나 할 때 사용합니다. 저는 다른 곳에 사용하는지 몰라서 교통에만 이용하고 있었습니다.(세종 70대 女 김○○)
 작년에는 대구 가는데 시외버스 교통비로 사용했어요.(전주 80대 女 변○○)

■ 수혜자 생활양식을 고려한 사용처 확대 필요

- 통합문화이용권 이용에 장애가 되는 요인으로 사용처 부족, 사용처(가맹점) 직원의 사업 이해 부족, 신체적·물리적 제약 등이 나타남
- 개인보다는 자녀와 함께, 오프라인보다 온라인 서비스를 활용하고자 하는 수혜자가 존재함. 이러한 생활양식의 변화를 반영한 사용처 확대와 홍보가 요구됨
- 또한 물리적 이동이 어려운 고령층과 시·청각 장애가 있는 수혜자들의 생활양식을 고려한 이용 분야 확대가 요구됨

[통합문화이용권 참여 경험] 이용 장애 요인

몇몇 테마파크를 갔었는데 이용이 불가능했습니다. 아이들과 같이 갈 수 있는 곳이 늘어났으면 좋겠습니다.(대구 30대 女 정○○)

인터넷 검색을 자주 하는데 얼마 전에 카카오페이지가 이용 가능하다고 봤습니다. 하지만 홍보가 잘 안 되는 것 같아요. 또 사용제한이 있어서 문의를 해봤는데 직원들도 잘 모르고 있었어요. 다른 책방에서는 도서이용 시간에 이용이 가능하고 음료는 안 되는데 직원분이 잘 모르셔서 결제를 해주시려고 하시더라고요.(서울 30대 女 박○○)

장애인이나 노인은 멀리 갈 수도 없고 이동을 못하니까 문화를 누리기가 힘들어요. 가정에서 쓰는 게 진정한 문화가 아닐까요? 생활 속에서도 사용할 수 있게 병행해 주었으면 좋겠습니다.(용인 60대 男 김○○)

장애인분들은 문화를 누릴 수가 없어요. 눈이 안 보이는 분들은 혼자서는 움직일 수도 없고, 자녀분들은 멀리 떨어져 생활하고 관심도 없으니, 장애인들은 가정생활에 필요한 것으로 쓸 수 있도록 해줘야 한다고 생각해요.(용인 80대 女 김○○)

■ 명확하고 구체적인 사용 분야와 품목 안내

- 청년층의 경우 현재까지 이용 분야에 대한 정보 부족으로 사용하지 못했지만, 향후 관광 분야 이용 의향이 다수 존재함
- 본래의 사업목적에 대한 이해가 부족하고, 사용품목 제한에 대한 불명확성으로 인하여 금지된 품목(생필품)에 사용하는 사례가 존재함

[통합문화이용권 참여 경험] 이용 장애 요인

저는 교통수단을 이용해서 숙박에도 이용해보고 싶습니다. 여태까지는 이런 부분에 대해 잘 몰랐는데 홍보를 해주면 좋을 것 같습니다.(대구 20대 男 김○○)

저는 주로 영화나 도서에만 사용했었는데 교통에도 사용할 수 있다는 것은 몰랐습니다. 여행에 한번 사용해보고 싶습니다.(세종 20대 女 채○○)

인터넷을 사용하는 사람들은 정보를 얻기 쉽지만 그렇지 않은 분들은 정보를 얻기가 힘듭니다. 또한 문화누리카드의 사업 취지를 설명해주면 사람들이 이해도를 가지고 생필품 같은 물품이 아닌 곳에 사용을 하려 할 것 같습니다.(인천 60대 男 차○○)

서점에서 책이랑 문구류를 같이 살 때는 결제가 되고, 문구류만 살 때는 결제가 안 됐던 것이 불편했어요. '원래는 안 되는데 이번에는 해드릴게요' 라면서 한 번 해주신 적은 있었어요. (원주 10대 女 진○○)

앞으로도 영화, 책은 잘 사용 안 할 것 같아요. 시내버스, 택시 같은 것 타고 싶고, 쌀을 사면 안돼요?(전주 80대 女 변○○)

저는 복지카페에 가입해서 활동하고 있는데, G마켓에서 문화누리카드가 결제된다는 글이 있습니다. 잠깐 오류로 사용이 가능했던 것 같은데 문화누리카드를 그런 곳에 사용하면 안 된다고 말하는 사람들도 있었습니다. 스스로 자각해서 사용해야 혜택을 누릴 수 있다는 것을 알려라고요.(서울 40대 女 김○○)

■ 수혜자 연령층을 고려한 다양한 홍보매체 활용과 상시적 정보제공

- 사용 방법과 사용처에 대한 정보제공이 주로 인터넷 매체를 통해 이루어지고 있어 고령층의 정보 접근성이 낮은 것으로 파악됨
- 고령층의 경우에는 스스로 공연정보를 수집하고, 예매, 관람하는 데 어려움을 느끼고 있어, 이러한 문제점을 개선하기 위하여 고령층을 위한 정보제공, 지역별 기획사업 운영 등 지원방안 마련이 요구됨

[통합문화이용권 참여 경험] 이용 장애 요인

문화누리카드 홈페이지나 블로그에서 사용 가맹점을 확인해서 사용하고 있습니다.

(대구 20대 男 김○○)

인터넷에서 사용처를 확인할 수 있습니다.(남양주 30대 女 주○○)

문화누리카드 카카오톡채널을 통해 이벤트, 공지사항 등을 확인하고 있습니다.

(대구 20대 男 황○○)

인터넷 검색으로 알았어요.(원주 10대 女 김○○)

동사무소에서 리스트를 주시긴 하는데, 노인들은 잘 모르시니까 사용을 잘 못해요.

(전주 80대 女 최○○)

젊은 사람들은 인터넷을 하기 때문에 사용을 잘하겠지만, 우리 같은 노인들은 잘 몰라서 사용할 줄도 모르고, 그것도 좀 생각해 줬으면 좋겠습니다.(용인 60대 男 김○○)

이제 나이가 들어서 공연 등을 관람하기는 힘든 것 같습니다.(세종 70대 女 김○○)

(영화나 연극은) 우리를 누가 데리고 가면 몰라도 우리는 나이가 있어서 혼자서는 못 가요.

(전주 80대 女 변○○)

■ 향후 공연과 관광 분야 이용 의향 다수

- 향후 통합문화이용권을 이용하고 싶은 분야로 ‘공연’ 분야를 다수 언급하였으나, 관람료의 부담과 물리적 접근에 제약이 있는 것으로 분석됨
- 뮤지컬, 콘서트 등을 관람할 경우, 지원금 전액을 소진하게 되어 상대적으로 비용부담이 낮은 분야로 여러 번 이용하는 방법을 선택하고 있음

[통합문화이용권 참여 경험] 향후 이용 희망 분야

저는 코믹한 뮤지컬을 보고 싶습니다. 진지하기보다는 가볍고 즐거운 공연을 보고 싶습니다.
(남양주 40대 女 권○○)

저는 콘서트나 뮤지컬을 보고 싶습니다. 저희가 처음 접하는 것이다 보니 무거운 내용보다는 즐겁고 가볍게 즐길 수 있는 내용이면 좋겠습니다.(남양주 30대 女 주○○)

공연은 티켓 값이 너무 비싸서 보고 싶긴 한데 못 봤어요.(원주 10대 女 김○○)

뮤지컬을 보고 싶긴 한데 너무 비싸서 엄두가 안 나요. 할인이 돼도 엄청 비쌀 거라는 생각이 들어요.(원주 10대 女 진○○)

저는 지금처럼 도서와 영화나 교통에 이용하고 싶습니다. 금액이 다른 분야에 사용하기에는 적어서 힘들 것 같습니다.(세종 50대 男 김○○)

■ 잔액소진을 위한 구체적 방법 안내 필요

- 충전기능을 인지하고 있는 수혜자의 경우, 구매를 희망하는 상품에 맞춰 충전하여 사용하고 있는 것으로 조사되어, 충전방법 안내를 통한 적극적인 충전 활용이 불용액을 줄일 수 있는 주요한 요인으로 분석됨

[통합문화이용권 참여 경험] 지원금 불용 사유

돈이 남아도 애매해서 잘 못쓰겠어요.(용인 80대 女 김○○)

남은 금액은 사용하기 힘들었어요.(남양주 30대 女 주○○)

영화 볼 때 (잔액을 모두 사용하고) 나머지 금액을 현금으로 낸다고 하니까 안 된다고 했어요. 다른 카드는 되는데, 문화누리카드는 나머지 금액을 현금결제하는 것이 안되는 게 진짜 불편한 것 같아요.(원주 10대 女 전○○)

몇십 원, 몇백 원 단위는 남았어요. 가상계좌가 생긴 다음부터는 다 썼던 것 같아요.(원주 10대 女 진○○)

저는 개인 충전까지 사용하여서 전부 사용했습니다.(남양주 40대 女 권○○)

시간도 없었고, 충전하는 건 몰랐어요.(용인 60대 女 최○○)

몇백 원이나 몇천 원 정도 남았습니다. 굳이 충전하면서까지 사용하기가 아까웠습니다.
(서울 20대 女 정○○)

■ 잔액소진을 위한 알림서비스와 기획사업 확대

- 지원금 전액 소진을 위한 잔액 문자알림 서비스, 사용독려 알림 서비스를 통해 잔액 확인의 번거로움과 불용액을 줄이고, 수동적 문화향유층을 위해 지역주관처, 지역 사회적 기업 등과 연계한 기획사업을 확대할 필요가 있음

[통합문화이용권 참여 경험] 불용액 소진 지원

문화누리카드 얼마 남았다고 문자를 준 적이 있었는데 요새는 안 와요.(원주 10대 女 전○○)
대구문화재단에서 0원 소진 이벤트로 치킨을 나눠주었습니다. 그래서 저는 전부 소진하고 치킨도 먹었습니다. 하지만 자기 돈을 넣어서 사용하지 않는 이상 전부 소진하기는 힘듭니다.
(대구 30대 女 정○○)
사용을 다 못하신 분들을 위해서 동사무소에서 물건도 갖다 놓고 필요한 것 사시도록 찾아가는 문화장터를 열어주었어요.(전주 80대 女 최○○)

■ 연령층에 따라 부가기능(충전, 합산) 인지도와 활용도 차이 존재

- 충전기능에 대해 카드이용 연차가 오래되었거나 정보수집이 용이한 청년층은 인지 수준이 높으며 기능을 충분히 활용하고 있는 것으로 분석되나, 고령층의 경우에는 충전기능에 대한 인지도가 낮은 수준임

[통합문화이용권 참여 경험] 충전기능 인식과 활용

(충전기능에 대해) 전혀 몰랐어요. 앞으로는 충전을 해서 사용해야겠네요.(용인 60대 女 최○○)
저는 개인 충전까지 사용하여서 전부 사용했습니다. 카드 앞에 가상계좌번호가 있어 충전도 쉬웠습니다.(남양주 40대 女 권○○)
저는 지속적으로 충전해서 사용하고 있습니다. 주로 친구들과 축구경기를 보러 갈 때 사용합니다.(대구 20대 男 황○○)
저는 충전을 자주 하는 편이라 전부 사용하고 있습니다. 충전을 해서 공연 등에서 혜택을 받으면서 데이트에서 활용하고 있습니다. 문화누리카드가 자기가 충전한 금액에 있어서는 환급이 됩니다. 하지만 문화누리카드에 대한 이러한 정보가 많이 부족해요.(서울 30대 女 박○○)

- 합산기능에 대해서도 청년층에 비해 고령층의 인지 수준이 낮은 것으로 분석되며, 정보수집 및 이용의 어려움으로 고령층 자녀들이 부모의 카드 잔액과 합산하여 이용하는 경우가 대부분임
- 인터넷 활용이 용이한 수혜자는 합산기능을 간편하게 이용하는 반면, 주민센터를 이용하여 신청하는 경우 추가서류 제출 등 절차상 번거로움이 발생되고 있음

[통합문화이용권 참여 경험] 합산기능 인식과 활용

(합산기능에 대해) 저는 몰랐어요. 그런 것을 좀 알려주면 좋겠는데.(용인 60대 男 김○○)
 개인적인 사정으로 인해 아이들과 통합이 안 되고 있습니다. 그래서 오늘 문의해보려고 합니다. 통합하는 것이 잔돈 사용도 편해서 하는 것이 좋을 것 같습니다.(남양주 30대 女 주○○)
 저는 아버지 카드를 합산하려고 했는데 합산에 추가 서류가 필요하다고 하더라고요. 가족 동의서가 필요해서 이번엔 합산을 못하고 사용했어요.(서울 30대 女 박○○)
 저는 인터넷으로 합산했는데 인터넷은 합산하기 많이 편해졌어요.(서울 20대 女 정○○)
 부모님은 카드를 이용하는데 어려워하시는 부분이 있어서 합산해서 제가 사용해드리거나 하는 편입니다. 같이 야구를 관람하러 갔었어요.(서울 20대 女 유○○)
 저는 가족과 같이 사용합니다. 콘서트에 사용할 때 금액이 크다 보니 부모님과 같이 연동해서 금액을 합쳐서 사용해요.(대구 20대 男 김○○)
 부모님 카드를 합산해봤습니다. 금액이 합쳐져서 사용할 수 있는 점이 좋았습니다.(서울 20대 女 정○○)
 저는 집사람과 통합해서 쓰고 있어요.(용인 80대 男 이○○)

■ 지역에서 이용할 수 있는 나눔티켓 확대와 신청 절차 간소화

- 지역에 따라 나눔티켓 인지 수준과 이용 경험에 편차가 존재하고, 또한 수혜자가 인식하는 나눔티켓의 효용성에 차이가 있는 것으로 분석됨
 - 나눔티켓의 대부분이 서울 지역에서 이루어지는 공연·전시가 대부분으로, 타 지역에 거주하고 있는 수혜자는 혜택을 인지하고 있더라도 이용기회와 접근성이 낮은 수준이며, 또한 고령층의 경우 예약절차의 어려움을 느끼고 있음

[통합문화이용권 참여 경험] 나눔티켓 이용 경험

(나눔티켓을) 사용해 본 적이 없습니다. 몰라서 이기도 하지만 딱히 취미가 없습니다.(남양주 30대 女 주○○)
 나눔티켓이나 이런 정보를 어디서 얻어야 하는지 모르겠어요.(원주 10대 女 진○○)
 인터넷 들어가서 보긴 했는데 설명도 너무 길고 예약을 해야 되고 복잡해서요. 나는 이해도 힘들고 잘 모르겠더라고요. 차라리 공연 티켓을 그냥 동사무소에서 나누어 주었으면 좋겠어요. 노인들은 인터넷으로 예약하는 건 힘들어요.(용인 60대 女 최○○)
 저는 아이 때문에 시도해본 적은 있었습니다. 아이가 원하는 콘서트가 아니라 사용하지는 않습니다.(남양주 40대 女 권○○)
 알아보긴 했는데 보고 싶은 공연이 없었어요. 저는 큰 공연들이 보고 싶었는데 소극장 같은 곳에서 하는 공연들이 많이 올라오더라고요.(서울 20대 女 정○○)
 대학로에 사용할 수 있는 곳이 많아 대학로 공연을 많이 봤습니다. 나눔티켓은 서울에 한정해서 사용하기 좋은 것 같아요. 지방에는 나눔티켓을 사용할 수 있는 곳이 거의 없더라고요.(서울 30대 女 박○○)
 나눔티켓은 퀄리티가 맘에 안 들어서 이용하지는 않았어요. 다른 방법으로도 싸게 제가 원하는 공연을 볼 수 있어서 굳이 이용하지는 않았어요.(서울 40대 女 김○○)

나. 유사사업 참여 경험

■ 자율적 사용권한은 장점이지만 결제 편의성 개선 필요

- 수혜자들은 통합문화이용권이 유사 바우처와 비교하여 사용 분야, 사용 방법, 사용 시기 등 수혜자에게 다양한 선택 권한이 부여되는 점을 장점으로 인식함
- 반면 에너지바우처, 기저귀바우처 등 타 바우처와 비교하여 결제방법의 편의성 개선이 필요한 것으로 분석됨
 - 에너지바우처는 요금 고지서에서 자동차감을 신청하거나 국민행복카드를 발급하여 가맹점 또는 해당 영업소(전기, 도시가스)를 통해 결제하는 방법으로 사용할 수 있음
 - 에너지바우처는 전기, 도시가스, 지역난방, 등유, LPG, 연탄으로 사용분야가 제한적이지만, 요금차감 신청 시 별도의 결제절차가 없어 편리함을 느끼고 있음
 - 기저귀·조제분유 지원은 국민행복카드를 활용하여 온·오프라인 구매처에서 사용할 수 있음. 생활권 내에서 접근이 용이한 대형마트와 온라인 쇼핑몰을 구매처로 제시하고 있어 가맹점 파악이 편리한 것으로 분석됨

[유사사업 참여 경험] 유사 바우처 사업과의 차별성

스포츠강좌 이용권은 사용하기 위한 조건이 까다로웠습니다. 일상생활에 사용하기에는 문화누리카드가 더 좋았습니다. 하지만 사용할 수 있는 범위가 늘어나면 좋을 것 같습니다.

(남양주 30대 女 주○○)

에너지바우처는 자동으로 금액을 제해서 문화누리카드에 비해 이용이 편리했습니다.

(대구 30대 女 정○○)

에너지바우처를 몰랐는데, 주민센터에서 알려줘 신청을 했어요. 에너지바우처는 선택의 폭이 없어요.(반면 문화누리카드는) 내가 필요한 곳에 쓸 수 있으니까 더 편리한 것 같아요.

(용인 60대 남성 서○○)

저는 기저귀바우처도 사용하고 있는데 인터넷으로 구매하고 있거든요. 문화누리카드는 온라인 구매가 가능한 곳과 아닌 곳이 있어 불편해요.(대구 30대 女 정○○)

3. 사업 효과성

가. 사업 참여 효과

■ 통합문화이용권 향유 형태에 따라 효과성의 차이

- 통합문화이용권 사용 전과 비교하여 정서적·문화적·사회적 측면의 변화에 대해 대부분의 수혜자들이 긍정적 변화를 인식하고 있음
 - 하지만 사업 목적성에 부합되는 카드 사용여부와 이용 형태에 따라 효과성 발현 정도에 차이가 있으며, 혼자 하는 문화생활을 선호하는 수혜자의 경우에는 사회적 측면의 변화를 크게 체감하지 못하고 있음
- 또한 직접 문화적 혜택을 누리기보다 가족 등에게 향유기회를 양도하거나 목적 외 사용(관광의 목적이 아닌 일상적인 교통비로 지출)자의 경우, 사업의 효과성이 낮게 나타나는 것으로 분석됨

[사업 참여 효과] 전반적 변화

저는 주로 혼자서하기를 좋아하고 문화생활도 같이 즐기지는 않아 사회적인 변화는 없습니다.
(서울 40대 女 김○○)

저는 주로 혼자서 문화생활을 합니다. 그래서 사회적 변화는 잘 모르겠어요.(인천 50대 남성 이○○)

적은 금액이지만 보너스 받는 마음이 들어서 기분이 좋아요. 문화누리카드로 교통비로 사용하니까 든든함이 있어요. 하지만 정서적인 변화는 크게 없는 것 같아요.(용인 50대 남성 박○○)

저는 손주 책 사줄 때 마음이 부듯하고 좋았는데 (사회적 변화는) 잘 모르겠어요.(용인 60대 女 최○○)

나. 정서적 효과

■ 삶의 만족도에 긍정적 변화 인식

- 경제적 어려움으로 문화향유 기회가 없었던 수혜자들은 통합문화이용권을 통해 문화적 혜택을 누리고, 접근 기회가 생긴 것에 대해 만족감을 느끼고 있음
- 통합문화이용권 이용 전과 비교하여 삶의 풍요로움, 활력 등 긍정적 변화를 인식하고 있으며, 삶에 대한 만족감을 느끼는 것으로 분석됨

[정서적 효과] 삶의 만족도

삶에 도움이 많이 되고 있습니다. 문화누리카드를 통해 가족과 여행을 다니면서 더 밝아졌습니다. 이런 혜택이 없었으면 힘들었을 것 같습니다.(남양주 40대 女 권○○)

문화생활을 즐길 수 있는 데서 오는 풍요로워진 느낌이 있어요.(원주 10대 女 진○○)

다른 애들은 문화를 체험하고 나는 못하고 이랬는데, 이제는 좋아요.(원주 10대 女 진○○)
여행을 통해 활력이 많이 생겨서 젊게 사는 기분이 듭니다.(세종 70대 女 김○○)

■ 문화향유를 통한 자존감 향상

- 수혜자들은 문화향유를 통해 자신의 내면을 들여다볼 수 있는 기회가 확대되고, 자신의 삶에 대한 성찰과 회고를 통해서 자존감이 향상된 것으로 분석됨
- 통합문화이용권을 통해 자신의 문화적 욕구를 해소하고, 자기성찰의 과정을 통해 자신에 대한 인식을 전환하는 계기가 되었다고 응답함

[정서적 효과] 자존감

저는 책을 보며 자신을 다시 돌아볼 수 있는 기회가 생겼습니다. 책을 통해 자신에게 자신감과 용기를 얻었습니다. 앞으로도 기회가 되면 계속 이용을 하고 싶습니다.(인천 50대 男 이○○)
정말 필요하다고 생각합니다. 저는 문화누리카드를 처음 받으면서 사용에 고민을 많이 했습니다. 자신을 발전시키며 자신을 알아갈 수 있습니다.(인천 50대 男 이○○)
상당히 좋아요. 책을 사서 보면서 호기심을 충족해 주는 게 좋아요. 나를 더 알아봐야겠다는 마음도 갖게 됐어요.(용인 60대 男 서○○)

■ 정서적 안정감에 긍정적 영향

- 수혜자들은 문화향유를 통해 심리적으로 편안함과 여유로움 등 정서적으로 긍정적 변화를 느끼고 있는 것으로 분석됨
- 통합문화이용권을 통해 문화에 대한 접근성이 개선되면서 문화를 향유할 수 있다는 기회 획득만으로도 정서적 안정감을 느끼고 있는 것으로 파악됨

[정서적 효과] 정서적 안정감

문화적 경험으로 인해 변화가 생겼습니다. 정서적으로 좋은 영향을 받았습니다.(대구 20대 男 김○○)

심리적으로 책을 통해서 마음이 좀 편해진 것 같아요.(용인 60대 男 김○○)

문화누리카드가 있어 책을 구매하는데 부담이 줄어 마음에도 여유가 생기더라고요. 연극도 제 부담이 줄어 선택에 여유가 생겼어요.(서울 30대 女 박○○)

저도 함께할 수 있어서 정신적으로 도움이 많이 되었습니다. 다른 사람들과는 제가 문화생활을 즐기면서부터 마음이 편해져 대하는 것이 느그러워졌습니다.(남양주 30대 女 주○○)

저는 책을 좋아하는데, 책을 통해 마음이 여유로워지는 것을 느꼈습니다.(인천 60대 女 서○○)

문화를 이용하며 정서적 안정감을 느끼기 때문에 필요합니다.(인천 40대 男 김○○)

시설에만 있다가 문화생활을 통해 외출을 하면 정서적으로 도움이 됩니다.(인천 40대 男 박○○)

■ 우울감 감소와 스트레스 해소에 도움

- 수혜자들은 문화향유를 통해 스트레스가 해소되고, 지인들과의 문화적 교류 활동을 통해 우울감이 감소되는 등 긍정적 변화가 감지됨

[정서적 효과] 우울감과 스트레스 해소

문화누리카드가 큰 금액은 아니지만 도움이 되었습니다. 우울증을 극복하는데 이러한 활동이 많은 도움이 되었습니다.(남양주 30대 女 주○○)

문화적인 혜택을 받게 되어 영화와 스포츠 경기를 관람하는 데 부담이 줄어 좋았습니다. 스트레스 해소에 도움이 되었습니다.(대구 20대 男 황○○)

원래 책과 공연을 좋아하는데 생활이 힘들어지면 문화생활을 포기할 수밖에 없어요. 제가 원래 좋아하는 부분을 선택할 수 있게 되어 우울함이 줄어들었어요.(서울 40대 女 김○○)

스트레스 해소에 도움이 되고 문화생활을 자주 즐기고 싶습니다.(인천 40대 男 박○○)

아무래도 어떤 때는 심란할 때가 있어요. 만나서 친구랑 영화 보고 나면 기분도 좋아지고, 영화 본 이야기하니까 우울한 감정이 없어지고 그랬어요.(전주 70대 女 최○○)

■ 문화향유를 통한 행복감 향상

- 수혜자들은 경제적 어려움으로 문화생활을 누리기 힘들었지만, 통합문화이용권을 통해 그동안 경험하지 못했던 문화향유 기회가 확대되면서 행복감을 느끼고 있는 것으로 분석됨

[정서적 효과] 행복감

저는 문화누리카드를 통해 도움을 많이 받았습니다. 제게 투자를 해본 적이 없습니다. 문화누리카드를 통해 영화를 보고 행복감을 많이 느꼈습니다.(남양주 30대 女 주○○)

콘서트를 관람했을 때 굉장히 즐거운 느낌을 받았습니다. 콘서트의 이벤트에서도 당첨되며 여러 번 기쁨을 느껴서 삶에 행복을 느꼈습니다.(대구 50대 女 정○○)

행복감이 생겼어요. 문화적인 부분은 생활비를 제외해야 생기는 금액을 사용하는 부분이라 포기해야 하는 점이 많았어요. 문화누리카드를 통해 선택할 수 있는 폭이 넓어져서 좋았습니다.(서울 20대 女 정○○)

문화적 비용에 여유가 생겨 집에만 있지 않고 갈 수 있는 곳이 있어 좋아요. 문화누리카드로 인해 행복감을 느끼고 있습니다.(서울 20대 女 유○○)

다른 애들은 평범한 가정에서 부모님이 영화도 보여주고 하는데, 저는 그런게 안 되니까 좀 부러웠는데, 지금은 카드사용을 할 수 있으니 행복해요.(원주 10대 女 김○○)

다. 문화적 효과**■ 문화예술에 대한 관심 확대**

- 수혜자들은 대체로 통합문화이용권 이용을 통해 문화예술에 대한 관심이 확대되고 있는 것으로 분석됨
- 새로운 문화예술에 대한 향유를 희망하는 수혜자가 있는 반면, 문화예술에 대한 효용성을 체감하지 못한 수혜자는 문화적 기호나 선호가 형성되지 않은 것으로 분석됨

[문화적 효과] 문화예술에 대한 관심

음악에 관심이 많아졌습니다. 영화관도 문화누리카드가 생긴 이후 자주 가고 서점도 자주 갑니다.(대구 20대 男 김○○)

문화생활의 범위보다는 이전에 좋아하던 것을 더 많이 즐기게 된 것 같아요. 그러다보니 기존에 좋아하던 장르에 관심이 많아졌어요.(서울 20대 女 정○○)

저는 범위가 넓어진 것 같아요. 원래 관심이 있던 곳에 비용이 부담되어 사용하지 못했는데 문화누리카드를 통해 관심이 있던 곳에 흔쾌히 사용할 수 있었어요.(서울 20대 女 유○○)

저는 문화에 관심이 많아 문화누리카드 사용 후 문화생활에 여유가 생겼습니다. 그리고 전보다 문화의 폭이 넓어졌습니다.(인천 50대 男 표○○)

클래식 공연이 지루하다는 선입견이 있었는데, 관람을 통해 그렇지 않다는 생각이 들었습니다. 이후에는 어떤 공연이든 기회가 있으면 꼭 참여하려고 하는 편입니다.(대구 50대 女 정○○)

영화를 한 번 보여드렸더니 더 보고 싶어 하세요. 연세가 있으셔도 영화에 잘 집중하세요. 박물관에도 모시고 갔었어요.(용인 80대 女 김○○)

저는 아직까지 다른 장르에 관심이 없어서 생각해 본 적이 없습니다.(남양주 40대 女 권○○)

노인 남자들은 문화활동에 관심이 없어요. 친구들과하고 어디서 해장국에 소주 한잔하는 것이 더 낫죠.(용인 60대 男 서○○)

■ 문화향유 경험 및 참여 의지 강화

- 수혜자들은 통합문화이용권을 이용하게 되면서 그동안 잠재되어 있던 문화 향유 욕구가 발현되고, 능동적으로 문화예술을 향유하고자 하는 변화가 나타나
- 통합문화이용권을 통해 축적된 문화예술 경험이 문화예술에 대한 효용성 인지와 감수성 배양에 긍정적 영향을 미치며, 문화예술 향유에 대한 동기를 강화하고 있는 것으로 분석됨

[문화적 효과] 문화예술 향유 경험 확대와 참여 의지

축구 국가대표 경기도 보러 갔었는데, 사실 교통비와 표 등 부담이 많이 되지만 문화누리카드를 통해 부담이 줄어 보러 갈 수 있게 되었습니다.(대구 20대 男 김○○)

문화생활을 할 때 금전적인 부분이 조금이나마 도움이 되어 요긴하게 사용하고 있습니다. 전보다 문화에 대한 이해와 이용이 늘어났습니다.(세종 20대 女 채○○)

영화도 그전에는 잘 안 보러 갔는데, 이제 문화누리카드가 있으니까 자주 가요. 연극에도 관심이 생겼고, 음악회도 가고 창극도 굉장히 좋아해요. 카드가 있으니까 적극적으로 가게 돼요.(전주 70대 女 최○○)

문화를 즐기는 폭이 넓어진 것 같아요. 사촌 동생이 대구 카페거리를 추천해서 같이 가보려고 계획 중입니다.(서울 30대 女 박○○)

시청 문화센터에서 스포츠프로그램이 있는데 가서 해보려고 해요. 노래교실도 가보려고요.(용인 60대 女 최○○)

아직 적극적으로 활동은 못했습니다. 아이와 시간이 안 맞아서, 시간이 가장 큰 이유인 것 같습니다.(남양주 30대 女 주○○)

라. 사회적 효과

■ 문화복지에 대한 긍정적 인식

- 수혜자들은 통합문화이용권이 문화적 접근성이 낮은 계층을 대상으로 문화적 욕구를 충족시킬 수 있는 기회와 권리를 보장한다는 측면에서 높게 평가함

[사회적 효과] 문화복지 인식

저는 문화가 의식주보다 높은 단계의 욕구인데 우리나라에서 이런 분야까지 지원해준다는 것이 정말 좋았어요. 뿌듯하기도 했습니다.(서울 20대 女 정○○)

정부에서 배려를 해주니까 굉장히 고맙죠. 많은 사람의 요구를 다 맞춰줄 수는 없겠지만 주관 부처에서 프레임 잘 짜서 그 안에서 잘 활용할 수 있게 해주셨으면 좋겠습니다.(용인 60대 남성 서○○)

(문화누리카드를 이용해보니 국가나 지역에) 애정까지는 아니지만 고마운 마음이 들어요.(원주 10대 女 김○○)

고맙네, 아직은 살 만 하구나. 이런 생각이 드는 것 같아요.(원주 10대 女 진○○)

■ 세대, 가족 공동체성 개선에 도움

- 청년층(10~20대)의 경우에는 통합문화이용권을 통해 친구들과 활동 기회가 확대되면서 또래관계 개선에 긍정적 영향을 미치고, 또한 비슷한 연배(세대)들과의 소통과 교류 확대 측면에서 긍정적 변화가 나타남

[사회적 효과] 세대 공동체성

문화누리카드로 할인을 받을 수 있어 친구들이 저에게 같이 가자고 해요. 이런 기회를 통해 친구들과 더 친해지거나 같이 즐겁게 놀 수 있는 기회가 생기는 것 같아 만족했습니다.(대구 20대 男 황○○)

친구들과 잘 어울리게 된 것 같아요. 친구들한테 '내가 한꺼번에 결제할게'라고 해놓고, 나중에 금액을 받아요. 문화누리카드가 할인이 되니까요.(원주 10대 女 김○○)

영화 속에 주요 장면들을 친구들이 따라 하거나 드립을 치는데 나 혼자 모르면 소외감을 느껴요. 그런데 영화 내용을 알면 의사소통이 편해지는 것 같아요. 나도 영화를 봤으니까 그 이야기에 함께 어울릴 수 있었던 것 같아요.(원주 10대 女 전○○)

문화누리카드로 하면 싸니까 한 번씩 영화 보여줄 수 있거든요. 그러면서 우정이 쌓이는 것 같아요.(원주 10대 女 진○○)

콘서트를 관람한 경험이 있는데 그 콘서트를 통해 일본 팬들과 친해져서 지금도 연락을 하기도 하는데, 만약 그런 기회가 없었다면 이런 만남을 이루지 못했을 것 같습니다.(대구 20대 男 김○○)

친구들과 같이 이용을 하는 경우가 늘었어요. 친구들과 만나는 것으로도 좋지만 같이 문화생활을 즐기면 화제가 늘어서 더 좋아요.(서울 30대 女 박○○)

- 가족과 함께 문화예술을 향유할 수 있는 기회가 확대되면서 가족 간 대화와 소통이 증대되고 있는 것으로 분석됨

[사회적 효과] 가족 공동체성

가족들과 가끔이라도 같이 문화활동을 하며 같이 행동하고 문화에 대한 대화를 할 수 있다는 점이 좋았어요. 가족들과 대화 주제도 풍부해졌어요.(서울 20대 女 유○○)
 저는 5인 가족이라 여행이 힘들었는데 카드를 통해 여행도 다니고 문화생활도 늘었습니다.(남양주 40대 女 권○○)
 문화누리카드를 사용하고 나서 친구나 가족을 방문하는 데에 많은 도움이 되었습니다.(세종 70대 女 김○○)
 저도 가족 방문에 교통을 이용하며 가족 간의 대화가 늘었습니다.(세종 70대 女 현○○)

■ 사회적 자본 형성에 도움

- 수혜자(특히 10대의 경우)들은 문화예술 향유를 통해 표현력이 향상되고, 문화예술을 매개로 교류할 수 있는 기회가 확대되면서 공감과 소통능력이 향상된 것으로 분석됨

[사회적 효과] 표현 및 소통능력

영화를 보고 나서는 보는 눈이 좀 틀려지는 것 같아요. 그래서 표현력도 좀 좋아지는 것 같아요.(원주 10대 女 진○○)
 이 카드가 없을 때는 그렇지 못했는데, 친구들과 같이 영화 보면서 놀게 되니까 관계가 좋아지는 것 같아요. 영화 한 편 가지고 수만 가지 이야기를 하니까 의사소통에도 도움이 되는 것 같아요.(원주 10대 女 김○○)
 영화 보고 나서 그 이야기를 함께 하면서 더 친해지는 것 같아요. 공감대가 형성되는 것 같아요.(원주 10대 女 진○○)

- 통합문화이용권을 통해 사회적 교류와 참여가 확대되고, 문화예술을 함께 향유하면서 관계 개선에도 도움이 되는 것으로 분석됨

[사회적 효과] 사회적 교류와 참여

사람들과 같이하다 보니 유대관계가 좋아졌습니다.(인천 40대 男 박○○)
 전보다 사람들과 만날 수 있는 기회가 늘어났고 유대관계가 좋아져서 대인관계가 좋아졌습니다.(인천 50대 男 표○○)
 문화생활을 하며 사람들과 대화에 주제가 늘고 관계가 좋아져서 좋습니다.(인천 60대 女 서○○)
 아무래도 사람들을 만나니까 좋지요. 이 사람 저 사람 만나니까 관계도 좋아지고 잘 어울리고요. 좀 밝아진 것 같아요.(전주 70대 女 최○○)

- 통합문화이용권을 함께 이용하는 수혜자 또는 친구들과 유대감이 형성되고, 서로 도움을 주고받으면서 서로에 대한 신뢰감을 형성하고 있는 것으로 분석됨

[사회적 효과] 신뢰감

주변사람과 같이 영화를 보러 가는 등, 휴일에 즐길 거리가 생겼습니다. 주변 사람을 통해 정신적으로 도움이 많이 되었습니다. 사회적으로 당당하게 쓰기에 어려움이 있었으나 같은 입장의 사람들과 같이 사용하여 더 끈끈해지고 좋았습니다.(남양주 40대 女 권○○)

문화누리카드로 선심을 쓰면서 신뢰감이 쌓였어요. 주고받는 게 생기니까요.(원주 10대 女 김○○)

제가 마음속으로 조금 안 좋은 일이 있을 때 누구한테 말을 못하잖아요. 같이 어울리다 보니까 속에 있는 얘기를 털어놓고 이야기하다 보니까 마음이 트이고 근심걱정이 없어지는 것 같아요. 이야기를 나누다 보니까 친구들 간에 신임도 생기고요.(전주 70대 女 최○○)

4. 사업 만족도 및 개선요구

가. 사업 만족도

■ 통합문화이용권 사업에 대한 높은 만족감

- 수혜자들은 경제적 어려움으로 그동안 접근하기 어려웠던 문화적 혜택을 받을 수 있어 사업에 대한 만족감을 느끼고 있으며, 문화복지 혜택을 누리는 수혜자가 확대되기를 기대하고 있음

[사업 만족도] 전반적 만족도

문화에만 사용할 수 있는 비용으로 생활비와 별개로 사용해야하기 때문에 문화를 선택할 수 있다는 점이 좋은 것 같아요.(서울 30대 女 박○○)

저는 문화누리카드를 통해 아이들에게 들어가는 부담을 줄이고 있습니다. 혜택을 받는 것만으로도 고맙게 생각하고 있습니다.(세종 20대 女 채○○)

아무래도 취약계층에게 주어지다 보니 문화적 여유가 생겨 사용하기 좋은 것 같습니다.(서울 40대 女 김○○)

문화누리카드를 사용하는 사람들은 대부분 어려운 사람들이고 사용에 대한 불편 때문에 사용을 꺼려 하기도 하지만, 문화누리카드의 장점을 적극적으로 홍보해 준다면 문화생활을 즐기며 사용하는 데 즐거움을 느낄 수 있을 것 같습니다.(대구 50대 女 정○○)

문화누리카드를 통해 책이나 여러 물건을 구매하면 무언가 훈훈한 기분이 듭니다. 어렵지만 이런 혜택을 받지 못하는 사람들이 많은데 주변 사람들에게도 이런 혜택을 받았으면 좋겠습니다.(대구 30대 女 정○○)

나. 세부항목별 만족도와 개선 방향

■ 문화적 소외계층을 포괄하는 사업대상 선정

- 현재 통합문화이용권은 기초생활 수급자와 차상위계층을 대상으로 하고 있으나, 이들보다 소득은 높지만 문화적 접근성이 낮은 다자녀 가구, 한부모 가족을 사업대상에 포함하기를 제안함
- 사업대상의 연령이 광범위하다고 인식하고 있어, 저출산·고령화 등의 인구 변화를 반영하여 사업 대상자의 연령 범위를 조정할 필요성이 있음

[세부항목별 만족도와 개선 방향] 사업대상의 적합성

다자녀 가구를 대상으로 하면 좋을 것 같습니다. 아이를 낳아 키우기에 조금이나마 도움이 될 것 같습니다.(남양주 30대 女 주○○)

미혼모가 한부모 가정에 들어가기는 하지만 이런 대상선정 기준이 명확하게 되지 않아 혜택을 받지 못한 적이 있었습니다. 이런 대상을 구분하는 데 명확한 선정 기준이 있으면 좋겠습니다.(대구 30대 女 정○○)

6세부터 노인까지 엄청난 범위 아니에요. 이해는 되지만, 아주 어린 아이들까지 정부에서 챙기려면 비용이 많이 나가잖아요.(용인 60대 女 최○○)

■ 카드발급과 충전 절차의 간소화

- 문화누리카드 신청 시 발급자격을 증명하기 위한 서류제출 절차가 번거롭고, 카드발급 절차와 자격에 대한 상세한 설명이 부족한 것으로 인식하고 있음
- 미성년자의 경우에는 충전 시 주민센터를 직접 방문해야 하는 번거로움이 있어 온라인 신청이 가능하도록 제도를 개선하는 것을 제안함

[세부항목별 만족도와 개선 방향] 카드발급 절차 간편성

발급하기가 불편합니다. 카드의 유효기간이 2년밖에 되지 않아 매년 재발급을 받는데 불편합니다. 아이들의 경우 충전 시 인터넷에서 하지 못하고 동사무소로 와야 하는 점이 있습니다. 미성년자도 온라인으로 충전할 수 있게 해주면 좋을 것 같습니다.(남양주 40대 女 권○○)

자신의 정보를 모두 보여주어야 하기 때문에 절차가 복잡해지는 경우에는 이렇게까지 받아야 하는지 생각이 들기도 합니다. 이러한 절차에도 기준을 가지고 납득이 가게 설명을 해주셨으면 좋겠습니다.(대구 50대 女 정○○)

문화누리카드 충전하러 다시 동사무소에 가야 하는 것이 불편했어요.(원주 10대 女 진○○)

■ 수혜자 입장의 서비스 관리 필요

- 문화누리카드 발급을 담당하는 주민센터 담당자들의 서비스에 대해 수혜자들은 대체로 만족하고 있음. 하지만, 문화누리카드를 이용하는 과정에서 사용처(가맹점주와 직원) 서비스에 대한 불만족 사례가 존재함
 - 사용처와 사용가능 범위에 대한 인지가 부족한 상황에서 결제를 거부당하는 상황이 빈번하게 발생되고 있으며, 이로 인해 수혜자의 수치심을 유발하는 사례가 다수 존재함
 - 위와 같은 상황을 대비하여 가맹점주와 직원들을 대상으로 교육 또는 고객 응대 매뉴얼 등을 제공할 필요가 있음
- 시설수급자의 경우, 시설 담당자가 카드를 발급받아 단체로 이용하는 경우가 대부분으로 개인별로 사용할 수 있는 권한을 인지할 수 있도록 안내가 필요함

[세부항목별 만족도와 개선 방향] 사업관리의 적절성

교보문고에서 책을 사면서 독서대를 같이 계산하려고 문화누리카드를 줬는데, 독서대는 계산이 안 된다고 해서 자존심이 상했어요. 사람 많은 곳에서 직원이 '아저씨 이 카드 안돼요.' 그렇게 말해서 정말 기분이 안 좋았죠.(용인 60대 男 서○○)

시설에 있는 분들은 사용을 아는 분들만 개인이 사용하고 대부분 시설에 카드를 맡겨 사용하고 있습니다. 이런 카드를 개인이 사용할 수 있도록 정보를 안내해 주어야 한다고 생각합니다. 시설에 있는 분들은 정신적, 신체적으로 불편한 분들이 많아 그분들의 사용을 복지사분들이 도와주어야 한다고 생각합니다.(인천 60대 男 차○○)

문화누리카드사용대상자들은 대부분 소외계층이므로 이들의 문화누리카드 사용에 대한 관리와 보살핌이 필요합니다.(인천 60대 男 차○○)

■ 카드 이용 분야와 사용 방법에 대한 안내 강화

- 수혜자들은 카드 발급에 대한 안내는 충분히 받고 있지만, 이용 분야와 방법에 대한 안내가 부족하다고 인식하고 있어 사업의 목적성, 이용 분야와 사용 방법에 대한 정보를 충분히 전달할 수 있도록 주민센터에 홍보 인력을 보강하는 등 제도적 보완이 필요함

[세부항목별 만족도와 개선 방향] 서비스 전달체계

금액도 늘고 있고 지원도 많아지지만 홍보가 많이 필요해요.(서울 30대 女 박○○)
 새로 생기는 사용처들에 대해 홍보가 많이 되었으면 좋겠습니다.(대구 20대 男 김○○)
 새로운 사용처에 대한 홍보가 되었으면 좋겠습니다. 홈페이지보다 문자, 카카오톡 페이지를 이용하면 좋을 것 같습니다.(대구 20대 男 김○○)
 사업에 만족하지만 홍보와 사용처가 명확해지면 좋을 것 같아요.(서울 20대 女 유○○)
 홍보에 대한 측면이 늘었으면 좋겠습니다. 저도 오늘 인터뷰를 통해 나눔티켓을 처음 알게 되었는데 이런 부분과 가맹점이 늘어났으면 좋겠습니다.(대구 20대 男 황○○)
 영화 외에는 어디서 뭘 하는지 잘 모르겠어요.(원주 10대 女 전○○)
 사용 가능한 목록에 대해서 분명하게 홍보가 되었으면 좋겠습니다.(용인 60대 男 서○○)
 문화누리카드로 어디에 사용할 수 있는지 잘 모르니까, 괜히 카드를 내밀었다가 망신 당할까봐 안 쓰게 되지. 그러니까 그냥 영화는 다 되는 걸 아니까 영화만 보는 거죠.(용인 60대 女 최○○)
 체육시설이 문화누리카드에 안 적혀 있으면 사용을 못하는 건가요? 사용이 가능한지 아닌지 잘 모르겠어요.(원주 10대 女 진○○)

■ 연령층을 고려한 사업안내와 홍보전략 마련

- 고령층의 경우에는 인터넷을 통한 정보수집이 어렵기 때문에 주민센터 담당자 또는 지인을 통해 수집된 정보에 의지하고 있음
- 연령대별로 접근이 용이한 매체를 활용하여 이용 분야(문화, 관광, 체육)와 사용 방법에 대한 안내가 필요함

[세부항목별 만족도와 개선 방향] 서비스 전달체계

(홍보를 위해서) 앱을 만들어도 우리는 사용할 줄도 모르잖아요. 의미가 없죠.(용인 60대 女 최○○)
 인터넷을 잘 사용하지 못해서 사용처를 알아보기가 힘듭니다. 인터넷 외에 가맹점을 알 수 있는 방법이 필요합니다.(인천 60대 女 서○○)
 인터넷 사용이 어려워서 사용처에 대해 알아보기가 쉽지 않습니다. 인터넷 안내 이외에 다른 방법이 있으면 좋겠습니다.(세종 70대 女 현○○)
 정보를 잘 알려주었으면 좋겠어요. 공연, 음악회 정보라든지 이런 것을 핸드폰으로 알려주었으면 좋겠어요.(전주 70대 女 최○○)
 취약계층 분들이 많은데 사용 자체를 힘들어하시는 분들이 많아요. 사용에 대한 정보들을 알 수 있게 해주면 좋을 것 같아요.(서울 30대 女 박○○)
 이용방법 문의처에 대한 내용과 개선이 필요합니다.(인천 40대 男 박○○)
 (사업에 대한 개선사항) 이런 부분에 대해서 이야기를 할 수 있는 장이 마련되면 좋을 것 같습니다.(대구 50대 女 정○○)
 문화누리카드 사용도 주변에서 사용하는 것을 보고 영향을 받게 되는데 연령대별로 사용 사례를 볼 수 있게 해주면 사용에 참고가 될 것 같습니다.(대구 50대 女 정○○)

■ 사업에 대한 부정적 인식개선 노력

- 문화누리카드를 사회적 취약계층을 대상으로 하는 사회보장(social security) 서비스로 인식하고 있어 카드사용 자체를 주저하게 되는 사례가 발생하고 있어 국민의 삶의 질 증진을 위한 복지적(welfare) 관점의 인식을 강화할 필요가 있음

[세부항목별 만족도와 개선 방향] 서비스 전달체계

아이들이 사용하기에 거부감으로 인해 사용이 힘듭니다.(남양주 30대 女 주○○)
 관광을 해보고 싶지만, 지인들 앞에서 카드를 꺼내기가 불편해 지인들과는 가기 힘들 것 같습니다.(대구 50대 女 정○○)
 문화누리카드를 주변의 시선으로 인해 사용이 꺼려지는 때도 있고, 문화누리카드를 자세히 안내해줄 수 있는 곳이 필요합니다.(인천 50대 男 표○○)

■ 연간 이용 횟수를 고려한 지원금 책정

- 문화누리카드를 이용하는 분야에 따라 지원금의 충분성 인식에 편차가 존재함
- 공연과 같이 비용 부담이 높은 분야의 경우에는 1회 사용으로 연간 지원금을 모두 소진하게 되어 상대적으로 비용 부담이 낮은 도서 구입과 영화 감상에 집중되고 있음
- 문화향유가 일회성으로 끝나지 않고 간헐적으로라도 향유할 수 있도록 지원금 증액 또는 상시적인 할인 혜택을 누릴 수 있는 가맹점 확대를 요구함

[세부항목별 만족도와 개선 방향] 지원금액의 적절성

저는 문화누리카드가 금액도 매년 늘고 있어 도움이 많이 되고 있습니다.(세종 50대 男 김○○)
 집사람하고 함께 쓰고 있기 때문에 18만 원이니까 금액은 풍족한 것 같아요. 다양한 책을 사서 볼 수 있다는 것이 좋았습니다. 돈은 남김없이 다 썼어요.(용인 60대 男 김○○)
 금액이 좀 늘어났으면 좋겠습니다. 한 달에 한 번 정도 영화를 볼 수 있는 금액이 되면 좋을 것 같습니다.(인천 40대 男 박○○)
 문화생활을 하기에 금액이 조금 아쉽습니다. 공연 같은 것을 보면 거의 한 번에 사용을 하게 됩니다.(인천 50대 男 이○○)
 나이대로 해서 복지 금액을 다르게 하면 좋을 것 같아요.(원주 10대 女 전○○)
 작년에 서점에서 할인을 하는 이벤트가 있었는데 이런 일시적인 할인 혜택도 좋지만, 상시 할인 혜택이 많이 늘었으면 좋겠습니다.(대구 20대 男 황○○)
 금액적인 부분과 할인도 많이 늘어났으면 좋겠습니다.(대구 30대 女 정○○)

■ 수혜자 라이프스타일 다양성을 반영한 사용 분야 확대

- 모바일, 스마트TV 등의 사용이 보편화되면서 온라인 서비스 분야에 대한 향유 욕구가 확대되고 있는 것으로 분석됨
- 또한 일과 삶의 균형을 추구하는 청년층의 경우에는 여행 분야의 상품 다양화와 범위 확대를 요구하고 있음

[세부항목별 만족도와 개선 방향] 가맹점 이용의 편의성

여러 분야에서 사용을 할 수 있고 모바일도 사용할 수 있었으면 좋겠습니다.

(대구 50대 女 정○○)

전자도서도 이용이 가능한 업체가 늘어났으면 좋겠습니다.(인천 40대 男 박○○)

저는 창작예술 분야를 즐길 수 있는 활동이 많아졌으면 좋겠어요. 기존에는 교통이 불편한 곳에서 주로 진행되었는데 교통이 편리한 곳에서 진행되면 좋을 것 같아요. 체험도 주로 아이들을 대상으로 해서 성인들을 대상으로 한 프로그램도 생겼으면 좋겠어요.(서울 40대 女 김○○)

KTX도 알아보고 있는데 여행 관광 상품이 효도 관광 느낌이라 젊은 사람이 이용하기엔 잘 안 맞아요. 젊은 대상에게 맞는 프로그램이 있으면 좋을 것 같아요.(서울 30대 女 박○○)

케이블 TV중 SK 등, 큰 회사는 안 되는데 추가되면 좋을 것 같습니다.(남양주 80대 女 송○○)

교통수단에는 국내 항공이 있던데 해외 항공도 지원해 주었으면 좋겠습니다.

(대구 20대 男 김○○)

■ 생활권 내에서 접근할 수 있는 사용처 안내

- 수혜자들은 문화누리카드를 이용할 수 있는 사용처를 부족하게 인식하고 있으며, 문화인프라가 부족한 지역의 경우에는 제약이 많은 것으로 분석됨
- 홈페이지를 통해서 가맹점 정보를 안내하고 있지만, 사용 가능 여부를 사전에 확인해야 하는 번거로움이 있으며, 또한 등록되거나 해지된 가맹점 정보가 업데이트되지 않는 문제점을 지적함
- 일부 주민센터에서는 지역 내에서 이용할 수 있는 가맹점 현황자료를 안내하는 등 수혜자 입장에서 정보제공을 위한 노력을 기울이고 있음
 - 지역에 따라서는 사용 분야가 분명한 ‘영화’와 ‘도서’ 분야만을 안내하고 있어, 사용 분야와 사용처에 대한 보다 상세한 안내가 요구됨

■ 이용 가능 범위의 명확한 제시

- 가맹점에 따라 현물구매(공예품, 체육용품), 식비지출(관광지 내 이용) 가능 여부가 상이하며, 이에 대한 판단기준이 모호한 것으로 분석됨

[세부항목별 만족도와 개선 방향] 가맹점 이용의 편의성

아이들에게 사용할 비용이 절감되어 좋았지만, 사용처가 명확하지 않아 불편했습니다.
(남양주 30대 女 주○○)
영화관에서도 팝콘이 이용 가능한 곳도 있고 안되는 곳도 있어서 헷갈리는 경우가 많았습니다.
(서울 30대 女 박○○)
가맹점들마다 사용할 수 있는 상품도 달라서 명확하게 해주어야 한다고 생각합니다.
(서울 40대 女 김○○)
식당은 안 되는데, 민속촌 안에 있는 식당은 되고 이게 말이 좀 안 되는 것 같아요.
(용인 60대 男 서○○)

■ 문화누리카드 디자인 개선과 온라인 결제서비스 확대

- 문화누리카드에 대한 부정적 인식 때문에 온라인 결제를 선호하는 수혜자가 다수 존재하나, 일반 카드와 비교하여 카드등록 및 결제 절차에 번거로움을 느끼고 있는 것으로 분석됨

[세부항목별 만족도와 개선 방향] 상품 이용의 편의성

문화누리카드의 특성으로 사람들과 같이 있을 때 사용하기 불편한 점이 있었습니다. 문화누리 카드도 삼성페이와 같이 핸드폰 등으로 사용할 수 있으면 좋겠습니다. 저는 성인이라 그나마 괜찮은데 청소년들에게는 카드를 꺼내야 하는 부담이 있을 수 있을 것 같습니다.
(대구 50대 女 정○○)
(카드가) 보이면 좀 그럴 때가 있어요. 그런데 어떤 때는 문화누리카드라고 말을 하고서 결제를 해야 할 때가 있기는 해요.(원주 10대 女 진○○)
삼성페이처럼 간편 결제가 있으면 좋겠습니다.(대구 20대 男 김○○)
간편 결제 기능이 있었으면 좋겠다고 생각합니다.(대구 20대 男 황○○)
전자서적을 주로 이용하는데 그 부분에 결제가 되지 않는 점이 불편합니다.(서울 40대 女 김○○)
일반 카드와는 다르게 인터넷 결제 방법이 복잡해서 번거로운 부분이 있었어요.
(서울 20대 女 정○○)

■ 지역별 문화인프라와 문화접근성 개선 필요

- 서울·경기 지역을 제외한 지역에서는 문화예술을 향유할 수 있는 시설과 콘텐츠가 부족한 실정으로, 문화향유를 위한 시내교통비 허용, 지역단체와 연계한 기획사업 운영 등 문화접근성 문제를 개선할 수 있는 방안 마련이 요구됨

[세부항목별 만족도와 개선 방향] 상품 이용의 접근성

근처에 공연하는 곳이 없어요. 연극도 보고 싶긴 한데 어디서 하는지 모르겠어요.

(원주 10대 女 진○○)

주변에 사용할 수 있는 곳이 적다는 어려움이 있습니다. 카드를 사용하기 위해 멀리 나가야 하는 어려움이 있고 등록되어있는 가맹점에서만 사용이 가능합니다.(세종 40대 男 김○○)

주변에 즐길만한 문화가 영화밖에 없어 이용할 수 있는 곳이 늘었으면 좋겠습니다.

(세종 50대 男 김○○)

도시에서는 사용이 편하지만 작은 읍, 면 단위에서는 사용할 수 있는 곳이 적습니다.

(세종 40대 男 김○○)

차가 없다보니 나가는 것이 힘들고, 아이들과 나가기도 힘들어서 주변에서 관람합니다.

(남양주 30대 女 주○○)

문화누리카드에 기차와 시외버스 이외에 시내버스도 이용이 가능했으면 좋겠습니다. 차가 없어서 공연을 보러 간다고 해도 교통을 이용하기 힘들어 가지 못하는 경우가 있습니다.

(세종 50대 男 김○○)

제3절

사업 담당자 요구 조사 결과 분석

1. 사업 운영현황

가. 사업에 대한 인식

■ 사업의 목적성에 맞게 사용할 경우 만족도가 더욱 높고 사업에 대한 호감도 높음

- 사업에 대해서는 대체로 만족하고 있으며, 특히 사업의 목적성에 맞게 잘 사용하고 있는 수혜자일수록 만족도가 더욱 높고 사업에 대한 인식도 매우 좋음
- 지원금이 해마다 상승하고 있다는 점에 대해 대부분의 수혜자들이 만족하나, 다만, 사용처나 부가 서비스(나눔티켓, 합산 및 충전 등)에 대한 정보 전달이 지역 담당자의 사업에 대한 이해도나 의지에 따라 인식의 편차가 존재함

[사업에 대한 인식] 사업 전반적 만족도

문화누리카드 사업에 대해서는 크게 만족하고 있지만, 모든 대상자들이 만족할 수 있는 사업이 되었으면 좋겠습니다.(세종시 주민센터 김○○)

사업에 대해 대체로 만족하는 편입니다.(전북 지역주관처 김○○)

문화누리카드를 이용하기 전후의 차이점이 큰 것 같아요. 책을 살 때도 부담 없이 문화누리카드를 사용하시거나 온천 등 관광에도 문화누리카드를 사용하며 부담이 줄었다고 말씀하시는 것을 보면 저도 뿌듯합니다.(세종시 주민센터 김○○)

예산이 늘어나는 것은 좋다고 생각합니다. 수혜자분들은 예산이 늘어나는 것에 대해 대체로 만족하고 있습니다.(세종시 주민센터 김○○)

■ 사업의 필요성과 중요성에 대체로 공감, 저소득층에 꼭 필요한 사업이라는 인식 존재

- 통합문화이용권 사업에 대한 필요성이나 중요성에 대해 담당자(주민센터)에 따라 인식 차이가 발견되나, 대체로 공감하고 있음
- 본 사업은 문화생활 경험이 어려운 분들에게 문화생활을 접할 수 있게 한다는 점에서 국가의 문화적 자본 형성에 매우 중요하고 필요한 사업이라는 인식을 가지고 있음

- 다만, 사업주관처인 문화재단 담당자의 경우 수혜자들이 문화누리카드 사용을 도서 구입이나 영화 감상에 국한될 수밖에 없다는 점에 대해서 안타깝게 생각하고 있음

[사업에 대한 인식] 사업 전반적 만족도

이 사업을 통해 문화시민으로서의 역량이 나올 수 있는 거죠. 이 카드마저 없으면 실현 가능성이 없기 때문에 문화누리카드 사업이 정말 중요하고 꼭 필요한 사업이라고 생각합니다.

(경기도 지역주관처 임○○)

본 사업은 매우 좋은 사업이라고 생각합니다. 문화생활 경험을 통해 문화생활이 늘어나면 좋을 것 같습니다. 하지만 저도 사용자 안내를 드릴 때, 도서관 영화관으로 안내를 드립니다. 수혜자 분들에게도 사용이 확실하고 간편하기 때문에 어쩔 수 없습니다.(대구시 지역주관처 김○○)
이 사업은 정서적인 부분이 가장 크다고 생각합니다. 언제든 사용할 수 있는 문화비가 있다는 점에서 안정감을 느꼈습니다. 물론 관계구축에도 도움이 되죠. 문화적 측면에서는 특정 계층에 한정되지 않을까 생각합니다.(남양주시 주민센터 김○○)

찾아가는 장터를 수혜자들이 좋아하세요. 접근성이 좋잖아요. 장터는 잔액 소진을 위해서 11월, 12월에 하고 있어요.(전라북도 지역주관처 박○○)

저희 지역에서는 '땅땅랜드'라고 해서 치킨을 만드는 체험을 할 수 있는 이벤트를 진행하고 있는데, 문화누리카드를 사용할 수 있어서 가족들과 젊은 층이 많이 가서 사용하고 있습니다. 사업체에서도 문화누리카드 이용자가 늘고 있어 매우 만족하고 있습니다.(대구시 지역주관처 김○○)

■ 연령에 따라 상품 이용 편의성에 큰 편차가 존재

- 정보수집이 용이한 젊은 세대는 사업에 목적성에 맞게 잘 사용하고 있으나, 고령층이나 거동이 불편한 분들의 경우에는 상품 이용에 어려움을 겪고 있음
- 특히, 처음에 어떤 문화예술을 경험하느냐에 따라 문화적 관심과 확산성도 달라지고, 문화적 자본 형성에도 영향을 미치는 것으로 분석됨

[사업에 대한 인식] 상품 이용 편의성

젊은 친구들은 대부분의 정보를 인터넷을 통해 얻어요. 그리고 정말 잘 쓰죠. 처음에는 영화나 책을 사기도 하고, 그러다 연극을 찾아다니면서 보기도 해요. 그런데 연세가 있으신 분들은 일단 인터넷 사용을 힘들어 하세요.(남양주시 주민센터 김○○)

수혜자분들은 지역 내 사용처가 부족하다고 느끼고 있으며, 그에 대한 불만이 있어요. 특히 저희 지역 같은 경우에는 어르신들이 활용 범위가 너무 적습니다. 어르신들이 시골에서하실 수 있는 것이 너무 없거든요.(세종시 주민센터 김○○)

젊은 층은 설명이 없어도 대체로 이용을 잘 하고 있지만, 어르신들은 어려워하세요. 문화생활을 하려면 읍내로 나가야 하는데 어르신들이나 거동이 불편한 분들은 현실적으로 버스를 타고 나가는 것이 쉽지 않아요. 누군가가 모시고 가야 하는데 그것도 어렵고 교통비도 들고요.

(전라북도 지역주관처 박○○)

■ 상품 이용 접근성에 따라 지역별 사업 효과성에도 영향을 미침

- 수도권이나 대도시와 달리 문화적 환경이 갖추어져 있지 않은 농어촌이나 산간 지역에서는 문화향유를 위해 카드를 사용하기에 현실적으로 어려움이 있고, 굳이 문화생활을 하려는 의지도 약한 것으로 파악됨
- 지역에서도 공연 등의 문화 프로그램을 접할 수 있는 환경이 마련되어야 문화누리카드 사용도 사업의 목적성에 맞게 소진될 수 있을 것으로 인식하고 있음. 이는 사업의 효과성에도 영향을 미치는 것으로 분석됨

[담당자 업무 실태] 상품 이용 접근성

기초수급자와 차상위계층이 이 카드가 없으면 하지 못할 것들을 누린다는 것이 가장 큰 장점인 것 같습니다. 생필품이 아닌 카드를 가지고 할 수 있는 영역들이 소액이지만 존재한다는 것이 가장 큰 장점이 될 것 같아요. 단점은 사용할 수 없는 환경에 있는 분들은 무용지물이라는 점입니다. 서울은 여건이 되지만, 지방에서는 힘들고, 지역 차가 크다는 것이 단점이라고 생각합니다. 도서나 영화 비중이 큰 이유가 이런 이유인 것 같습니다.(경기도 지역주관처 임○○)

문화는 접근성이 중요하다고 생각합니다. 만약 아트홀에서 문화누리카드를 사용하지 못하게 하면, 예술적으로 확장이 이루어지지 않을 것이라고 생각합니다. 사용자분들은 경험해 보지 않은 상태에서 멀리 관람을 하러 가지 않을 것이니까요.(남양주시 주민센터 김○○)

접근성이 용이하지 않으니까 자주 가까운 데서 생필품(쌀, 시내교통비 등) 사면 안 되냐는 문의도 많고 안 된다고 하면 화를 내세요.(전라북도 지역주관처 김○○)

지역에서도 양질의 문화예술 활동에 사용할 수 있는 환경을 만들어야 하고, 지역을 활성화할 수 있도록 공연 등의 프로그램이 좀더 생겨야 한다고 생각합니다.(대구시 지역주관처 김○○)

■ 사업의 이해도나 중요도 인식에 따라 사업관리 성과 차이 존재

- 본 사업에 대해 지역주관처인 관리자가 생각하는 업무량과 업무를 수행하는 담당자가 느끼는 업무에 대한 강도나 무게감의 인식 차이가 존재함
- 주민센터의 경우, 사업 담당자의 잦은 이동으로 업무의 지속성이나 효율성이 떨어지는 경향이 있고, 사업에 대한 이해도나 중요도의 인식에 따라 사업관리 성과도 다르게 나타나는 것으로 분석됨

[담당자 업무 실태] 사업관리 적절성

문화재단 입장에서는 ‘예산은 큰데 너희가 하는 일은 없잖아’ 이런 시각이 있으세요. 왜냐하면 기획업무가 없다 보니 특별히 하는 일이 없는 것으로 인식하는 것 같아요. 그래서 예전에는 통합문화이용권 담당 인력이 3명이었는데 현재는 2명이에요. ‘2명으로 충분히 갈 수 있는데 왜 이렇게 우는 소리를 해. 바쁘지 않잖아.’ 이런 인식이 강해요.(전라북도 지역주관처 박○○)

저는 일이 너무 많아요. 그런데 재단에서는 기획사업이 없어서 직접적으로 저희가 하는 게 없다고 생각하는 것 같아요. 가맹점 신청 관리하고 모니터링 나가고 저희가 주체적으로 할 수 있는 게 문화장터 정도라고 그렇게 생각하니까 다른 팀에서 봤을 때 ‘너희가 문화를 기획해서 하는 것도 아니잖아.’ 이렇게 생각하는 것 같아요.(전라북도 지역주관처 박○○)

저희 센터는 복지과에서 이 사업을 진행하다가 작년부터 문화과에서 하게 되었어요.(남양주시 주민센터 김○○)

나. 담당자 업무 실태(업무수행의 어려움)**■ 사업의 효과성 향상을 위한 기획사업의 예산확보의 필요성**

- 현재 지역주관처인 지역문화재단에서 사업을 총괄하고 있지만, 기획사업 예산이 없기 때문에 적극적 사업추진이 어렵고 제한적인 상황임
- 본 사업의 효과성을 향상시키려면 기획사업이 필수적일 것으로 판단되고, 특히, 문화 접근성이 낮은 지역이나 고령층을 위한 기획사업의 예산확보가 필요한 것으로 판단됨

[담당자 업무 실태] 지원예산 관련

2015년에는 카드발급과 기획사업의 업무분담이 잘 이루어졌는데, 2016년도부터는 기획사업이 폐지되었어요. 직원이 7명이었는데 2명으로 축소되고 2016년도부터는 기획사업이 축소되고 카드사업 중심으로 진행이 되었습니다. 업무가 전환이 된 것이죠. 그 당시에 통합문화이용권 카드발급과 기획사업의 업무가 분담되었던 것이 이제는 지자체와 읍면동에서 카드발급을 활성화하는 역할로 업무가 바뀌게 되었다고 볼 수 있죠. 2015년도에는 예산을 가지고 기획사업을 했다면 현재는 운영비와 홍보비, 문자발송비 중심으로 사업을 운영하고 있습니다.

(경기도 지역주관처 임○○)

올해는 240억 예산이 책정되었고, 경기도가 수혜자가 가장 많습니다. 그다음이 서울이고요. 관리 범위도 천차만별이고 예전과 다르게 운영비를 국비에서 주지 않기 때문에 광역지자체 부담이 커졌지요.(경기도 지역주관처 임○○)

현재의 문화재단의 권한만으로는 기획사업을 하기에 어려운 점이 있습니다. 나중에는 지역연극제와 여행을 통해 프로그램을 개발해 보려는 생각은 있습니다. 지금은 약기 구매나 스포츠용품 구매 등이 가능하다고 소개하기도 합니다.(대구시 지역주관처 김○○)

■ 카드발급 시기의 서버다운 현상에 대한 대책 마련 필요성 제기

- 사업계획 단계에서 반드시 개선해야 할 점으로 서버 용량 문제가 대두됨
- 카드를 발급해야 하는 시기에 서버가 다운되는 현상이 발생함으로써, 담당자들의 업무가 가중되고 민원도 많아 어려움을 호소함. 시스템 안정화에 대한 대책 마련이 요구됨

[담당자 업무 실태] 사업계획 단계

사업 계획단계에서는 서버 용량 문제가 있었어요. 서버가 해결되지 않으면 원리원칙을 지킬 수가 없어요. 이번 발급에도 서류에 서명을 받지 않은 것이 엄청 많습시다. 서버가 다운되어 업무에 지장이 생기지 않게 해야 합니다.(남양주시 주민센터 김○○)

시스템 오류가 너무 많아 주민센터 담당 직원들이 민원이나 업무 과부하 때문에 많이 힘들어하세요. 그래서 저희 재단에서는 민원을 함께 받아서 처리도 해드렸어요.

(전라북도 지역주관처 박○○)

발급기간이 정해져 있기 때문에 사람이 몰려 어려울 수밖에 없으나, 서버 다운에 대한 대책이 필요합니다. 저희는 서버다운으로 인해 오랫동안 기다리시는 분들이 많아 이번에 번호표를 이용해서 대기를 하는 방식으로 했습니다.(세종시 주민센터 김○○)

■ 실적압박이나 민원 발생으로 통합문화이용권 업무 기피 현상 문제 존재

- 다양한 수상 제도가 있음에도 불구하고, 실적압박이나 잦은 민원 발생으로 기피 되고 있으며, 주민센터 담당자는 대체로 신입이거나, 잠시 거쳐가는 업무로 생각하고 있어 사업에 대한 이해도나 애정이 약한 편으로 분석됨
- 또한 담당자 이동 시 인수인계가 잘 이루어지지 않고, 다른 업무와 겹치게 되면서 본 사업 업무에 몰입하는 데 어려움이 있는 것으로 파악됨

[담당자 업무 실태] 사업운영 단계

통합문화이용권 업무가 기피 업무이고, 업무자가 계속 바뀐다는 어려운 지점도 있고요. 예산 할당량에 따라 차후에 발급이 된다고 대상자들을 돌려보내는 사례도 있기 때문에 민원 발생 확률이 큰 것이 사실이에요. 실적으로 평가받고, 실적서열이 되다 보니 대부분 막내 주무관님들이 담당을 하고, 대부분 2년 이상 담당하는 곳이 없는 것으로 알고 있습니다. 기피하는 업무이다 보니까 예술위원회나 경기도, 문체부에서 상을 정말 많이 주고 있어요. 그래도 실적압박이나 민원 발생으로 인해 여전히 기피 업무로 인식되고 있는 것 같습니다.

(경기도 지역주관처 임○○)

인사이드가 잦다보니 주민센터 담당자께서 통합문화이용권 사업에 대해 잘 모르시는 분들이 많습니다. 주민센터에서도 문화누리카드의 이해도가 낮다보니 대상자들에게 설명이 미흡하거나 잘못되는 경우도 있습니다.(대구시 지역주관처 김○○)

저희 센터가 139개나 되어 모두 모시기가 힘들었습니다. 주민센터 안내자분들은 사업을 맡은지 얼마 안 되었다는 얘기만 하시고 사업에 대한 열의가 부족했습니다.(대구시 지역주관처 김○○)
업무 인수인계도 잘 안 되는 것 같아요. 예술과, 복지과에서 왔다 갔다 하기도 하고, 애정이 없는 듯한 느낌이 듭니다.(경기도 지역주관처 임○○)

모니터링 나가 보면 거기서 가맹점을 점검해서 부정사용을 적발하여 해지하려고 하면 또 마음이 짊어집니다. 정말 영세하신 분들이거든요. 게다가 그 자리에서 소리를 지르고 ‘너희가 우리 해지하기만 해 봐.’ 이러시니까요. 그런 경우가 너무 많고, 또 민원도 많아요. 사실 양말이나 팬티가 안 되잖아요. 예전에는 가능했는데 지금 와서 하지 말라고 하면 왜 지금 와서 그러냐고 항의하시니까. 이런 어려움이 있어서 복합적으로 힘든 업무인 것 같아요.(전라북도 지역주관처 박○○)

■ 운영비 부담으로 인한 전담인력 축소와 주민센터 담당자의 잦은 인사이동에 의한 효율적 업무 운영의 한계 존재

- 운영비에 대한 광역지자체의 부담으로 전담인력이 축소되는 현상이 있으며, 더구나 주민센터 담당자의 잦은 인사이동으로 사업운영에 많은 어려움이 있음

[담당자 업무 실태] 사업운영 단계

경기도 수혜자가 약 42만 명 정도 됩니다. 카드발급 수혜자로 할당된 분량은 28만 명 정도 이고요. 따라서 100% 실행되고 있다고 볼 수는 없는 것이죠.(경기도 지역주관처 임○○)
경기도 같은 경우는 의지가 있어서 전담인력이 1~2명 정도 되고, 저희는 3명이 전담인력입니다. 지역주관처같은 경우, 수혜자 인원이 적을 경우는 통합문화이용권 업무 외에 다른 업무도 같이 하는 것으로 알고 있어요.(경기도 지역주관처 임○○)

담당자가 바뀌기 때문에 힘듭니다.(남양주시 주민센터 김○○)

이 사업은 상을 받고 나면 떠나시더라고요. ‘이 사업은 상을 받기만 하면 가버리냐’ 이런 식으로 얘기를 하죠. 주민센터 담당자까지 모이는 것은 쉽지 않은데 작년에 워크숍을 함께 했는데 담당자들에게 사업에 대해 설명을 드리니까 ‘빨리 도망가야겠네요.’라고 얘기하시더라고요.(전라북도 지역주관처 박○○)

■ 신규 수혜자 발굴일 필요하나, 예산 한계로 적극적 홍보 불가능

- 지역별 할당 받은 예산 안에서 카드를 발급하고 집행해야 하므로, 실제 전체 대상자의 약 60% 수준만이 혜택을 받을 수 있는 사업이라 신규 수혜자를 발굴하기 위한 적극적 홍보는 필요성을 느끼지 못하고 있는 실정임

[담당자 업무 실태] 사업운영 단계

저희가 받은 예산으로는 전체 대상 913명 중 50% 정도밖에 카드를 발급해드리지 못하고 있습니다. 따라서 저도 전체 발급을 위해 홍보를 적극적으로 하는 것이 맞는지 생각을 해보게 됩니다. 발급을 무리하게 해서 혜택을 받지 못하는 대상자가 생기면 제 책임이 되니까요.
(남양주시 주민센터 김○○)

■ 관련 주체 간 비협조적 태도와 무관심으로 업무 효율성 저해

- 지역주관처와 주민센터 간의 원활하지 못한 소통 체계와 비협조적 태도가 사업 효율화에 저해 요인으로 작용하고 있음

[담당자 업무 실태] 사업운영 단계

운영단계에서는 복지시설에 대한 문제가 있습니다. 복지시설과는 정보공유가 너무 없습니다. 제가 발급할 수 있는 카드 매수가 한계가 있는데, 관계구축이 되어있지 않아 정보공유가 힘듭니다.(남양주시 주민센터 김○○)

사실 담당자가 전화하는 방법밖에 없다고 생각해요. 지자체와 연결하는 것은 어려운 일은 아니지만, 다들 본인 업무가 아니라고 생각하기 때문에 협조가 잘 안 돼요. 다른 지역에서는 복지시설에서 미리 연락을 통해 서류를 받는다고 들었어요. 하지만 여기서는 연락처도 없고, 사전에 안내를 안 한 문제도 있기 때문에 실제 발급이 어렵습니다.(남양주시 주민센터 김○○)

14개 시·군의 담당자가 있어요. 그분들도 자주 바뀌시고 저희가 매번 주민센터에 공지를 해드리고 대상자들에게 전달해 달라고 요청을 해도, 시·군의 담당자들이 수혜자들에게 전달을 안 하시면 주민들은 모르는 거죠.(전라북도 지역주관처 박○○)

제가 주민센터 30개 모니터링을 나갔는데 어떤 지역은 전혀 소통되고 있지 않더라고요. 그 시·군의 담당자 자체가 그것에 대한 노력이 없으니까 그냥 거기서 끝나는 거예요.
(전라북도 지역주관처 박○○)

■ 담당자의 의지에 따른 이용률 향상 위한 서비스 지원의 지역적 편차 존재

- 지역주관처와 주민센터 간의 적극적 협조로 이용률 향상을 위한 각종 서비스를 지원함으로써 업무의 성과를 향상할 수 있는데 이는 각 지역 담당자의 사업에 대한 의지와 열정에 따라 지역 편차가 심한 것으로 분석됨

[담당자 업무 실태] 사업운영 단계

찾아가는 서비스, 모셔오는 서비스, 공연 몰이 등, 서울이나 경기권에서 하는 좋은 공연을 저렴한 가격에 유치해서 이용할 수 있게 하는 서비스를 제공하였습니다. 찾아가는 서비스는 가맹점에 있는 분들이 현장을 직접 찾아가서 공연을 진행하는 형태이며, 수혜자의 금액을 n분의 1로 결제하는 시스템이지요. 모셔오는 서비스는 여행 분야에서 주로 많아요. 여행패키지 형태로 주로 시설을 대상으로 여행지로 인솔하는 서비스입니다.(경기도 지역주관처 임○○)

작년에는 80~90%까지 이용률을 높였습니다. '찾아가는 문지기 서비스'를 통해 주소로 원하시는 물품을 배송해드리는 서비스를 하기도 하고 문자로 사용 요청도 드렸습니다. '찾아가는 문지기'는 세종문화재단에서 저희와 연계하여 시행했습니다.(세종시 주민센터 김○○)

자녀가 있으신 분들이 주로 합산 서비스를 이용하십니다. 충전은 이체를 통해서 하기도 하지만 어려우신 분들은 찾아오시기도 합니다. 많이 이용합니다.(세종시 주민센터 김○○)

■ 과도한 이용률 압박으로 인한 부정사용 발생

- 문구류나 식품 등 부정사용이 상당히 발견되고 있는 것으로 파악되나 경고를 하더라도 크게 효과가 없고, 규칙위반으로 가맹점 해제하는 데도 어려움이 있으며, 사업주관처나 주민센터에서 이용률을 향상시키기 위한 제공하는 다양한 서비스도 부정사용을 부추기는 원인임

[담당자 업무 실태] 사업운영 단계

구매대행 서비스는 수공예품이나 문화누리카드의 허용 범위 내에서 물품을 연계해서 구매할 수 있게끔 해드렸습니다. 주로 시설단위에서 선호하는 문화상품은 공연이나 여행패키지 상품이었고, 상품구매는 개인 수혜자가 선호하는 방식이라고 볼 수 있죠.(경기도 지역주관처 임○○)

2017~18년에는 문화상품을 구매하는 형태로 많이 했는데 부작용도 있었습니다. 여행이나 스포츠, 문화공연 위주로 활용이 되어야 하는데 잘 안되는 경우가 많다는 것이죠. 생활 수공예품으로 홍보를 해드리지만, 실생활용품으로 많이 판매가 되다 보니까 가맹점에서 콩나물시루를 수공예품이라고 판매하기도 하고, 비누도 수공예품이라고 하여 가맹점에서 판매가 늘어나다 보니 예술위원회 차원에서 경고하기도 했었죠. 그래서 구매대행을 한동안 안 하다가 최근에 다시 연계를 하고 있습니다.(경기도 지역주관처 임○○)

서점이 가장 문제가 되고 있습니다. 문구류나 식품 등 부정사용이 많습니다. 서점에 경고를 많이 드리고 있는데 효과가 없고 사실 규칙위반으로 가맹점 해제하기 어려운 점도 있습니다. 이런 부분에 대해 예술위원회 차원에서 정리를 해주어야 할 필요가 있습니다.(대구시 지역주관처 김○○)

국립중앙박물관을 통해서나 최대한 입증이 된 업체를 선정해서 구매대행 서비스를 연계해 드리려고 노력하고 있습니다. 그런데 소비자들은 '왜 물품은 구매 못하느냐?' 하면서 불만을 제기하기도 하는 것이죠. 카드 축진을 위해서 개발한 프로그램이기는 한데, 예술위원회 차원에서 적

극적인 지침이라든지 가격 책정 리스트나 명확한 지침이 없다 보니 구매대행 형태의 서비스를 계속해야 하는지 의구심이 듭니다. 이것이 재단 입장에서는 애매한 지점인 것 같아요.
(경기도 지역주관처 임○○)
현재 시스템으로 모니터링이 힘들어 부정사용에 대한 별도의 대책이 필요합니다.
(대구시 지역주관처 김○○)

■ 사업 관계자 간의 정보공유와 소통 채널의 애매함 존재

- 개인정보 유출 우려를 이유로 사업주체 간 사업대상자 정보공유의 어려움이 존재하고, 지역주관처와 주민센터 간의 소통이 원활하지 못해 홍보활동과 사업수행에 어려움이 존재하는 것으로 분석됨
- 시군과 주민센터는 조직적 위계 관계로 소통이 원만하나 이 또한 지역 담당자의 의지와 열성에 따라 차이가 발견됨

[담당자 업무실태] 사업주체 간 정보공유

농어촌으로 갈수록 카드 활용도가 떨어집니다. 저희도 비예산 사업이기 때문에, 이런 형태로밖에는 할 수 없는 것이고요. 문화누리카드 이용률 촉진 문자발송도 개인정보를 알 수 없기 때문에 재단에서는 홍보에도 제한이 있는 것이죠. 주민센터의 지자체 주무관님들에게 홍보 할당량을 주어서 연계접점에 계신 분들이 홍보할 수 있도록 돕는 역할을 하고 있습니다.
(경기도 지역주관처 임○○)

좋은 공연이나 행사라든지 수혜자 대상 이벤트 공연안내를 카카오톡 단톡방이나 블로그를 통해서 하고 있어요. 잔액소진 사용 프로그램이나 추천 프로그램 등, 비예산으로 할 수 있는 기획은 다 해 본 것 같습니다.(경기도 지역주관처 임○○)

지자체와 업무에 대해 커뮤니케이션이 잘 되어야 하는데 참 어렵습니다. 이러한 이유로 홍보와 사업을 진행하는 데 어려움이 많습니다.(대구시 지역주관처 김○○)

현재는 본청에 담당자분이 계신데, 메신저나 공문을 통해 소통이 잘 되고 있습니다. 저는 소통하는 데 크게 어려운 점은 없습니다.(세종시 주민센터 김○○)

■ 연령별 홍보 차별화 전략 수립 필요

- 젊은 세대는 주로 인터넷을 활용하므로 온라인을 통한 홍보전략 수립이 바람직하나, 고령층에서는 오프라인 홍보 채널(책자나 팸플릿 등)을 통해 홍보하는 것이 효과적일 것으로 판단됨

[담당자 업무실태] 홍보 업무

지역에 어떤 사용처가 있는지 홍보할 수 있는 수단이 필요합니다. 연세가 있으신 분들은 인터넷 사용을 힘들어 해요. 영화와 도서가 아닌 분야에 사용을 하려다 사용처가 아닐까 하는 두려움에 사용을 못할 것 같습니다. 일차적으로는 담당자가 사용자를 집계하고 관리해야 한다고 생각합니다. 또한 사용 데이터를 통해 사용자들에게 사용처를 추천했으면 좋겠습니다.

(남양주시 주민센터 김○○)

동사무소에서는 직접 대상자들에게 문자발송을 하거나 전화를 주시는 형태로 홍보를 하고, 저희 재단 차원에서는 블로그를 통해서 가맹점 홍보를 하고 있어요. 리스트는 블로그를 통해서 올려 주고 있어요.(전라북도 지역주관처 박○○)

젊은 층은 설명이 없어도 대체로 이용을 잘하고 있지만, 50~60대 분들은 성향에 맞게 주로 여행에 추천하고 있습니다. 기차를 타고 가족을 보러 가거나 온천 등의 활동을 추천합니다.

(세종시 주민센터 김○○)

올해는 구매 가능한 상품과 가맹점 홍보 등의 리스트를 작성해서 동사무소에 배포하려고 생각하고 있어요. 어르신분들은 인터넷도 못 하시고 하니까, 리스트를 작성해서 배포하는 것이 필요한 것 같아요.(전라북도 지역주관처 박○○)

구두로 안내하거나, 문화누리카드 책자와 홈페이지를 소개해 드립니다. 대부분 나이 드신 분들은 구두로 물어보셔서 아는 범위 내에서 주변의 사용처를 알려드리기도 합니다.

(세종시 주민센터 김○○)

■ 담당자 이동 시 업무 인수인계 체계 미비

- 담당자 간의 업무 인수인계가 원활하게 이루어지지 않아, 신규 담당자의 사업에 대한 이해도가 낮은 편으로 파악됨

[담당자 업무실태] 사업주체 간 정보공유(소통) 관련

이전 인수인계에 매뉴얼 외에는 전해준 자료가 없어서 업무수행을 수월하게 하기 위해 제가 집계하여 만들었습니다.(남양주시 주민센터 김○○)

■ 통합문화이용권 사업 담당자 타 업무와 병행, 업무 몰입도 저하

- 대부분의 담당자가 타 업무와 병행하고 있어, 본 사업에 몰입하기가 어려운 실정으로, 각 담당자의 통합문화이용권 업무는 전체 업무 중 60% 수준으로 조사됨

[담당자 업무실태] 통합문화이용권 업무 비중

저희는 두 명이 업무를 담당하고 있어요. 물론 다른 업무도 병행하고 있죠. 통합문화이용권 사업 업무는 제 업무 중에서 약 60~70% 정도입니다.(남양주시 주민센터 김○○)

제가 청사 관리를 하고 있는데 회의, 축제 등을 관리하고 있습니다. 문화누리카드 업무는 제 업무의 60% 정도 차지하고 있습니다.(세종시 주민센터 김○○)

저는 찾아가는 문화마당 사업을 겸하고 있습니다. 저는 보조역할을 하면서 통합문화이용권 업무를 담당하고 있습니다.(대구시 지역주관처 김○○)

다. 유사사업과의 차별성**■ 사업 담당자의 유사 바우처 사업에 대한 운영 경험 미비**

- 통합문화이용권 사업의 담당자들은 대체로 말단 사원 또는 신입이 수행하다 보니 유사 바우처 사업에 대한 경험은 거의 없는 것으로 조사됨
- 다만, 차상위계층에 지급되는 타 바우처 사업과의 연대를 통해 중앙정부 차원의 통합카드 발급에 대한 수요가 있는 것으로 파악됨

[유사사업과의 차별성] 유사 바우처 사업 운영 경험

에너지바우처는 카드가 자동 충전이 된대요. 내년엔 시행한다고 들었어요.

(전라북도 지역주관처 박○○)

차상위계층 혜택이 많은데 여러 형태의 바우처로 많이 지급되고 있습니다. 농어촌여성 대상자들을 위한 카드가 또 따로 있어요. 여기는 미용실 사용도 됩니다. 이런 카드들이 통합이 안 되다 보니까 불만이 생기는 것 같고, 중앙정부 차원에서 통합문제가 해결될 필요가 있는 것 같습니다.(경기도 지역주관처 임○○)

라. 부가서비스 이용**■ 나눔티켓에 대한 홍보 미흡으로 가치 인식 부재**

- 나눔티켓에 대한 홍보 미흡으로, 지방으로 갈수록 수혜자는 물론 담당자들도 나눔티켓에 대해 잘 인식하지 못하고 있는 상황임

[부가서비스 이용] 나눔티켓 이용 동기

나눔티켓은 정말 좋은 시스템이라고 생각해요. 대부분의 공연을 무료로 볼 수 있거든요. 그런데 아마 대부분이 잘 모르실 거예요. 그리고 연세 있으신 분들은 개인적으로 하시기에 힘들 거고요. 온라인에서 신청해서 현장에서 발매되는 형식이거든요.(남양주시 주민센터 김○○)
나눔티켓에 대해 잘 모르고 있습니다, 앞으로 기회가 되면 이용해 보고 싶습니다.
(세종시 주민센터 김○○)

■ 나눔티켓의 불용 사유는 인지 부족과 접근성의 어려움

- 나눔티켓의 유효한 점은 인식하고 있으나, 문화누리카드 이용률을 높이는 것이 담당자로서 우선 업무이므로 나눔티켓까지 홍보하기에는 부담스러운 실정임
- 나눔티켓은 인터넷으로 예약해야 하므로, 고령층은 접근하기 어려운 현실임

[부가서비스 이용] 나눔티켓 불용 사유

나눔티켓은 콘서트랑 연극의 비중이 크다고 생각해요. ‘카카오플러스친구’ 같은 방법으로 접근을 해야 할 것 같아요. 그렇다 하더라도 연세가 있으신 분들은 사용하기가 힘들겠죠. 이런 부분에 대한 것을 담당자에게 업무를 부여해야 할 것 같아요. 공연, 콘서트, 아트홀의 프로그램 관리와 홍보가 필요합니다.(남양주시 주민센터 김○○)

저희 재단에서 하는 공연이 있어요. 인터넷으로 신청이 가능해요. 문화누리카드를 사용하시는 분들은 무료로 관람이 가능하고요. 전화로도 신청할 수 있게끔 고려하고 있어요. 문화누리카드 이용률을 올려야 하는데 나눔티켓까지 함께 홍보하는 것이 좀 부담이 돼요.

(전라북도 지역주관처 박○○)

나눔티켓보다는 이용률에 집중해서 성과를 내야 하니까요. 다른 사업을 같이 하고 있으니까 바빠요. 그래서 나눔티켓을 챙길 여유가 없었던 것 같아요. 그런데 문체부에서도 나눔티켓에 대해서 별로 중요하게 생각하지 않는 것 같아요. 나눔티켓까지 적극적으로 홍보하고 활용하게 하려면 지금 두 명 인원으로는 부족할 것 같아요.(전라북도 지역주관처 박○○)

■ 지역주관처 차원의 다양한 서비스 지원 노력

- 일부 지역의 지역주관처는 통합문화이용권 사업의 중요성을 인식하고, 수혜자를 대상으로 다양한 서비스를 지원하고 있음

[담당자 업무 실태] 서비스 지원

주요 업무는 예산사업을 하고 있어요. 31개 시군의 예산관리 업무를 담당하고 집행하는 일을 하고 있습니다. 이외에 비예산 사업에 관한 업무도 하고 있는데요. 협력 가맹점을 발굴하는 업무, 업체에서 좋은 프로그램을 9만 원 상당으로 제안해 주면 심의를 통해서 선정하는 업무, 슈퍼맨프로젝트 등을 운영하고 있습니다. 다른 지역들도 이와 유사한 형태로 찾아가는 서비스, 모셔오는 서비스 등을 진행하고 있는 걸로 알고 있습니다. 슈퍼맨프로젝트를 처음 시행했을 때는 구매대행 형태였었죠.(경기도 지역주관처 임○○)

2. 사업 개선방향

가. 사업 전반 개선방향

■ 연령별, 지역별 카드발급 시스템과 지원금액의 차별화 전략 수립 필요

- 인터넷 활용이 용이한 젊은 세대의 경우 온라인 카드(핸드폰 사용)를 발급하는 등 카드발급 및 안내 시스템을 선택적으로 활용할 수 있도록 지원할 것을 제안함
- 5만 원부터 시작하여 2020년 현재 9만 원으로, 매해 1만 원씩 증액되고 있어 수혜자들의 만족도는 높으나 모든 대상자에 일률적으로 배분되기보다 대상자의 여건에 따라 지원금액과 지원형태가 달라져야 한다는 의견이 도출됨

[사업 전반 개선 방향] 사업 전반 개선 아이디어

9만 원을 공정하게 배부하게 되는 것에 대한 의문이 생깁니다. 강제로 어르신들에게 발급하게 하기보다는 지방에서는 잘 사용할 수도 없고, 시골로 갈수록 더더욱 그렇죠. 연로하신 어르신들이나 요양병원 어르신들처럼 소비자로서 적극적으로 활용할 수 없는 사람들에 대해서는 문화누리카드를 줄 필요가 없다고 생각합니다. 이런 분들에 대해서는 문화누리카드가 아닌 별도의 대책을 마련해야 한다고 봅니다.(경기도 지역주관처 임○○)

■ 지역의 문화재단을 활용한 기획사업 추진으로 문화적 자본 형성에 기여 기대

- 현재 도서와 영화에 만족하기보다 순수예술 장르인 다양한 문화(순수예술 분야 공연 관람, 박물관, 미술관 등)를 경험할 수 있도록 안내하고 유도할 수 있도록 지침서를 개발할 것을 권장함

[사업 전반 개선 방향] 사업 전반 개선 아이디어

사용실적을 늘리기 위해 재단에서 운영비를 사용해서 개최한 이벤트입니다. 문화누리카드 전액을 소진한 수혜자에게 치킨을 선물하는 이벤트를 시행했는데 매우 반응이 좋았어요. 물론 가맹점에서도 수혜자도 모두 만족했죠.(남양주시 주민센터 김○○)

나. 계획 단계 개선 방향

■ 사업의 목적성에 맞게 계획 수정·보완

- 수혜 대상을 확대하기보다 카드사용으로 문화생활이 가능한 대상으로 집중 지원하여 사업의 목적성을 명확히 하는 것이 바람직하다는 의견이 있음
- 추가적인 수혜 대상자를 확대하기보다 현재 대상자이면서도 혜택을 받지 못하는 사람들에게 보다 적극적으로 홍보·발굴하여 형평성에 맞게 혜택의 기회를 마련할 것을 제안함

[계획 단계의 개선 방향] 사업 목적의 명확성

저는 문화누리카드의 발급 대상이 너무 포괄적이라고 생각합니다. 문화누리카드를 누릴 수 있는 대상이 많아지면 목적을 잃어버리는 것 같습니다. 문화생활을 잘 누릴 수 있는 대상으로 좁히면 좋을 것 같습니다.(남양주시 주민센터 김○○)

대상을 무작정 늘리기보다는 문화누리카드를 필요로 하지만 받지 못하던 대상에게 골고루 혜택이 가게 해야 한다고 생각합니다. 현재는 2년 동안 사용하지 않은 사람에게 패널티를 주는 규정이 있지만 실질적으로 적용이 되고 있지 않아요. 의미 있는 규정인 것 같아요. 카드 사용실적을 올리기도 좋고, 정해진 예산을 효율적으로 배분할 수 있으니까요.

(남양주시 주민센터 김○○)

대상자 현황 파악을 했었을 때 1,600명 정도가 기초생활, 차상위, 장애인, 자활 등으로 분류되어 있어 모두에게 문자 안내로 발급을 도와드리고 있습니다. 현재 30%인, 600명 정도가 발급했습니다.(세종시 주민센터 김○○)

- 문화와 관련이 약한 사용처 허락을 자제하고, 본 사업의 목적성에 부합되는 환경조성 및 지원방법을 개선하는 등 사업의 목적성이 명확히 드러나도록 사업계획을 수정·보완할 것을 제안함

[계획 단계의 개선 방향] 사업 목적의 명확성

카드사업에 대해 말씀드리고 싶은 것은 당초 취지로 가면 좋을 것 같아요. 이용률이 저조한 것에 대한 압박을 받다 보니까 케이블TV 등과 같은 문화와 관련 없는 분야로 자주 허용되고 있는데, 상식으로는 납득이 안 되는 부분이 많습니다. 온천은 되는데 목욕탕은 안 되고, 스포츠 시설은 되는데 태권도는 안 되는 상황이 제 상식으로는 이해가 안 됩니다.
(경기도 지역주관처 임○○)

■ 문화누리카드를 사용하기에 적합한 연령층에게 지원 집중 계획 검토 필요

- 고령층이나 거동이 불편한 분들의 카드사용은 현실적으로 어려움이 존재하므로, 오히려 카드사용이 용이한 젊은세대에게 지원을 집중할 것을 제안함

[계획 단계의 개선 방향] 수혜 대상 설정 및 선정의 적합성

저소득층이나 청소년 중심으로 확대를 했으면 좋겠습니다. 어르신 중에는 화내시는 분들도 있는데, 억지로 발급을 해서 예산이 소멸되는 것보다는 저소득층 청소년이나 대학생을 범위 대상으로 늘리는 게 좋겠다고 생각합니다.(경기도 지역주관처 임○○)
저는 고령층 분들은 대상에서 제외해야 한다고 생각합니다. 대부분 고연령층 사용자들은 생필품을 구매하기 위해 사용하시거나 다른 분들에게 사용을 맡기는 경우가 많아 문화생활을 위한 사용에는 적합하지 않다고 생각합니다. 그러나 젊은층은 도서 등 다양한 분야에 많이 이용하고 있습니다.(대구시 지역주관처 김○○)
현재 대상자들도 혜택을 모두 받지 못하고 있어서 대상자를 늘리는 것은 적절하지 않다고 생각합니다. 현재 대상자만이라도 혜택을 제대로 드릴 수 있도록 해야 한다고 생각합니다.
(세종시 주민센터 김○○)

■ 형식적 지원 아닌 현장에서 실제 필요한 내용으로 업무지원 계획 수정·보완 필요

- 사업설명회 등 형식적인 지원이 아니라 현장 수요조사를 통해 담당자들에게 필요한 내용으로 지원될 수 있도록 계획 단계에서의 수정·보완 노력이 요구됨
- 설명회 대신 사용설명서로 대체하되, 자료집 대신 온라인(동영상)으로 제공하고, 담당자들이 바뀌더라도 링크해서 찾아볼 수 있도록 시스템을 구축할 것을 권장함

- 형식적인 설명회보다 오히려 담당자들끼리 소통할 수 있는 장을 마련해 줄 것을 제안함

[계획 단계의 개선 방향] 서비스 전달 체계

사업설명회를 통해 교육을 하고자 하지만, 잘 안 되는 것 같습니다. 경기권역의 읍면동이 550개 정도인데, 수원 담당자가 사업설명회에 불참해서 수원의 읍면동에 공유를 못해 준 사례가 있었어요. 본인이 판단해서 안 가도 된다고 생각하거나 그런 형태의 설명회는 필요성을 못 느끼는 것 같아요. 그래서 참여율이 저조한 것 같습니다.(경기도 지역주관처 임○○)

사실 저는 사업설명회가 소통의 장이 될 거라는 생각을 가지고 있었는데, 상당히 형식적인 자리여서 아쉬웠어요.(남양주시 주민센터 김○○)

설명회 행사 자체가 형식적이라는 느낌은 지울 수가 없어요. 지역주관처 담당자끼리 할 이야기가 있고, 광역지자체 담당자끼리 할 이야기들이 서로 다르다고 생각합니다.

(경기도 지역주관처 임○○)

차라리 설명회 대신 동영상으로 제공하고, 담당자들이 바뀌더라도 링크해서 볼 수 있게끔 하는 시스템이 좋을 듯합니다. 책자 자료를 가져가는 분들도 있지만 그렇지 않은 선생님들도 많기 때문에 예산 절감 차원에서도 pdf 형태로 제공하는 것이 좋을 듯해요.(경기도 지역주관처 임○○)

■ 지역에 따라 지원내용이나 문화적 수준을 구분하여 제공 필요

- 문화적 여건이 지역별로 편차가 심함. 따라서 지역에 따라 지원내용을 다각화할 필요가 있는 것으로 분석됨

[계획 단계의 개선 방향] 지원내용 및 지원수준의 적절성

저희 지역의 경우 어르신들에게 시내버스 이용만 되더라도 정말 좋을 것 같습니다. 대상자분들은 생활이 어려워서 시내버스 이용도 부담스러워하시기 때문에 이 부분부터 지원이 되어야 문화이용을 위한 접근성도 좋아질 것 같습니다.(세종시 주민센터 김○○)

■ 수혜자들의 유형에 따라 지원내용이나 수준의 차별화 전략 수립

- 대상자의 문화향유 욕구에 따라 지원내용이나 방법에 대해 차별화 전략을 수립하는 것이 본 사업에 대한 만족도와 효과성을 향상시킬 수 있을 것으로 판단됨

[계획 단계의 개선 방향] 재원확보 투입의 적절성

우선 이 사업이 10년 가까이 되다 보니, 사업의 구조와 발급의 시행착오를 겪어서 틀은 어느 정도 잡혀가고 있는 것 같아요. 수혜자들이 사용 분야에 대한 의견수렴은 적극적으로 하고 있는데 금액에 대한 부분은 할당되는 카드사업비 수준만큼 n분의 1로 일률적으로 했습니다. 매년 1만 원이 증액되고 있는데, 일률적으로 배분하는 형태는 개선되어야 한다고 생각합니다. (경기도 지역주관처 임○○)

연로하신 어르신들이나 요양병원 어르신들처럼 소비자로서 적극적으로 활용할 수 없는 사람들에게 대해서는 문화누리카드를 줄 필요가 없다고 생각합니다. 이런 분들에게는 문화누리카드가 아닌 별도의 대책을 마련해야 한다고 봅니다. (경기도 지역주관처 임○○)

지역주관처에서 사업을 담당하는 인력투입은 2~3명이 적절하다고 생각합니다. 가맹점 관리, 발급 등 업무가 많아 한 명이 맡기엔 힘듭니다. (대구시 지역주관처 김○○)

다. 운영(집행) 단계의 개선 방향**■ 현 사업추진 체계를 유지할 경우 지역주관처(문화재단)의 역량을 충분히 활용 운영**

- 현재 사업추진 체계는 ‘광역지자체-지역주관처-읍면동 주민센터’로 사업추진 체계의 효율화를 위해서는 지역주관처인 문화재단의 역량을 충분히 활용하여 운영할 필요가 있음
- 만약, 현재 운영되는 카드발급·정산 위주의 지원사업을 지속적으로 유지한다면, 사업추진 체계 변경(광역지자체-읍·면·동 주민센터)을 고려할 것을 권장함

[운영(집행) 단계의 개선 방향] 사업추진 체계의 적절성

특히 연세 드신 분들이나 거동이 불편한 분들에게는 카드사업 외에 기획사업이 필요한 부분이라고 생각해요. 지역주관처 입장에서는 문화재단에서 감당을 해야 하는데, 기획사업 영역이 없어지면서 카드발급만 남다 보니 재단의 정체성이 없어진 것 같습니다. 지역주관처끼리 모였을 때는 카드 업무를 굳이 문화재단에서 담당해야 하나라는 의견도 있고요. 이게 문화재단 고유의 영역에서 해야 하는 사업인지 의문이 듭니다. (경기도 지역주관처 임○○)

원래는 기능 자체가 읍·면·동에서 발급업무를 하는 것이 맞는 것 같아요. 따라서 광역지자체 시군구에서 해도 충분히 할 수 있는 영역인 것 같습니다. (경기도 지역주관처 임○○)

지난번에 부산 문화재단에서도 우리는 이 사업을 안 하겠다고 하신 분이 있어요. 우리가 기획사업을 안 하니까 그냥 우리는 예산집행하고, 카드 결제하고 정산이나 모니터링만 하고 이런 일을 하는데, 굳이 재단에서 이 일을 할 필요성이 있느냐 이런 내용이었어요. 거기 모인 재단의 모든 사람들이 우리는 기획사업 할 준비가 되어 있는데 왜 안 되냐고 얘기하시더라고요. (전라북도 지역주관처 박○○)

재단에서 기획사업을 할 수 없다는 것이 가장 큰 문제인 것 같아요. 사업을 기획해서 제대로 문화적 체험을 하실 수 있도록 하고 싶는데 기획사업 운영비가 없어요.
(전라북도 지역주관처 박○○)

■ 전체 대상자의 균등한 기회마련과 부정사용 방지로 예산집행의 효율성 제고

- 문화누리카드 사업을 인지하지 못해서 혜택을 받지 못하는 대상자들에게 적극적으로 사업을 홍보하고, 균등한 기회를 마련해야 할 것으로 판단됨
- 또한 부정사용 방지를 위한 시스템 마련으로 예산집행의 효율성을 제고해야 함

[운영(집행) 단계의 개선 방향] 예산집행의 효율성 제고 노력

수혜자가 42만 명이지만 예산은 28만 명만 확보가 됩니다. 늘 신청하는 비율이 이 정도이기 때문에 이 정도의 예산을 확보하게 됩니다. 신청하는 중심으로 할당을 하는데 제 생각에는 이것은 100% 보급률이 아니라고 생각해요. 발급률을 100%로 홍보하는 것은 자기 위안을 하고 있는게 아닌가 싶기도 합니다. 따라서 현재 혜택을 받지 못하는 대상자를 발굴하여 추가적으로 발급할 수 있는 노력이 필요하다고 봅니다.(경기도 지역주관처 임○○)

예산이 정해져 있고 선착순으로 발급을 하고 있기 때문에, 모든 대상자들에게 혜택을 줄 수가 없습니다. 이런 부분은 개선돼야 한다고 생각합니다.(세종시 주민센터 김○○)

본인 확인을 통해 카드의 부정 사용을 없애야 한다고 생각합니다. 물론 상당히 어려운 부분이라고 생각하지만요.(남양주시 주민센터 김○○)

■ 국·공립 문화예술시설 등을 대상으로 적극적 홍보로 사용처 확보 노력

- 우선 전국의 국·공립 문화예술시설을 대상으로 적극적으로 홍보하여 사용처 확보 노력이 필요하고, 중앙정부 또는 지자체 차원에서 국공립 문화예술시설은 본 사업의 사용처로 의무화할 것을 권장함
- 수도권에서 활용하고 있는 ‘플러스친구맺기’를 통해 정보 전달할 수 있는 방법을 강구하는 등 홍보 활동에 대한 아이디어를 지역 간 공유할 필요가 있음

[운영(집행) 단계] 홍보 활동의 적절성

아직 국공립 문화예술시설에도 가맹이 전부 되어 있지는 않다고 합니다. 우선 사용처 확보를 국공립 문화예술시설부터 해야 할 것 같아요. 따라서 저희는 이번엔 전수조사를 통해 가입을 권유하려고 합니다. 그쪽에서도 의지가 있어야 하므로 가입을 의무화할 수는 없거든요. 계속 설득해야죠.(남양주시 주민센터 김○○)

저희도 서울처럼 플러스친구를 맺게 되면 정보전달은 정말 빨라질 것 같아요. 한번 해 볼 만한 의미는 있을 것 같아요.(남양주시 주민센터 김○○)

■ 홍보의 다각화와 사업에 대한 안내 및 홍보 활동에 대한 담당자 대상의 교육 필요

- 사업의 특성상 대대적으로 사업을 홍보하는 것은 꺼리는 경향이 있어 문화누리카드의 낙인효과에 대한 수혜자들의 염려가 있는 것으로 파악됨
- 그러므로 카드를 발급하는 주민센터 사업 담당자의 열의나 태도에 따라 사업의 성과에도 크게 영향을 미치는 것으로 분석됨

[운영(집행) 단계] 홍보 활동의 적절성

31개 군·시·군·구 주무관들이 의지가 있어야 재단과 연계를 할 수 있습니다. 실질적으로 시·군·구는 지역주관처의 협조를 요구하지 않고 있고요. 담당자의 의지에 따라서 어려운 지점이 있는 것 같습니다. 카드 발급자와 이용자 대상으로 점점 홍보를 하고자 해도 우리는 개인정보를 알 수 없기 때문에, 수혜자가 몇 명 정도 발급이 됐는지 수치에 따라서 경기권 안에서 지속적인 홍보를 하고 있습니다. 카톡 채널이나 네이버 카페에 가입한 분들의 정보만 알 수 있어서 저희가 할 수 있는 홍보는 한정이 되어 있고요.(경기도 지역주관처 임○○)

어떤 분은 열의가 있으셔서 발급률과 사용률이 높게 나오기도 하고, 담당자의 태도나 의지에 따라 사업의 성과 차이가 크게 나타나요. 주민센터에서 수혜자들에게 사업에 대해 안내하는 가이드라인이 필요할 것 같습니다.(대구시 지역주관처 김○○)

문화누리카드는 낙인효과 때문에 대대적인 홍보를 하지 말라고 했어요. '못사는 사람이다'라는 낙인효과에 대한 염려가 큰 것이겠지요. 읍면동 주민센터에서는 업무 과부하로 홍보가 정확하게 잘 안되고, 재단은 경기권 안에서 접점과 연계 없이 뭔가 봉 뜯 상태에서 홍보하고 있다는 느낌이 듭니다. 문화누리카드에 대한 요구사항에 대해서 다른 것 같고, 그것부터가 먼저 정리가 되어야 하지 않을까 생각합니다.(경기도 지역주관처 임○○)

제가 오프라인으로 조사하면서 느낀 점은 분야별로 사용처가 구축되어 있다고 생각합니다. 다양한 분야에 사용처가 있지만, 사용되는 곳만 몰려있기 때문에 사용처에 대한 홍보 및 확보가 절실합니다. 제 경우에도 영화나 도서를 주로 추천해요. 사용자들도 사용하기 너무 쉽고 저도 편하거든요. 다른 분야로 유도할 수 있는 방안이 필요합니다.(남양주시 주민센터 김○○)

■ ‘문화향유를 위한 카드’라는 인식 개선을 위한 서비스 전달체계 재정비 필요

- 문화누리카드는 생활복지 카드가 아니라 ‘문화향유를 위한 카드’라는 인식 개선 노력이 필요하나 복지 영역과 연계를 통해서 보다 효율적인 서비스를 제공할 필요가 있음

[운영(집행) 단계] 서비스 전달체계와 인력 활용의 적절성

저도 기초수급자로 살아가면서 공연은 저와 멀다고 생각했습니다. 하지만 이 사업을 통해서 경험을 해보니 자주 찾아보게 되었습니다. 문화라는 것이 한번 경험하게 되면 또 찾게 되고, 그다음은 어렵지 않기 때문에 처음의 경험을 유도해야 합니다. 또한 문화를 어떻게 정의하는지도 중요합니다. 지금 사용자들은 물건이나 소모품을 원하거든요.(남양주시 주민센터 김○○)

복지 영역과 연관이 있어야 추가발급도 된다고 봅니다. 에너지바우처라든지 연계지점이 있어서 복지과와 맞물려서 진행하는 것이 좋을 텐데 이것이 운영상의 문제점이라고 생각합니다. 보건 복지와 문화누리카드 연계지점이 잘 안 되어있어서 약간 유기적으로 연계할 수 있는 지점이 있을 것 같은데 못 찾고 있는 것 같습니다. 예술영역이면 예술팀에서 하고 복지 영역이면 복지 팀에서 하고, 이것에 대해서 연계해서 홍보할 수 있는 지점이 있으리라고 봅니다.
(경기도 지역주관처 임○○)

라. 성과 및 환류 단계의 개선 방향

■ 담당자 대상 교육이나 소통의 장 마련으로 사업 효과성 제고

- 담당자의 잦은 인사이동으로 사업에 대한 이해도가 낮은 편이거나 사업 의지의 편차가 있는 것으로 파악됨
- 사업 담당자를 대상으로 하는 교육 시스템 구축과 사업 담당자 간 소통의 장을 마련하여 사업에 대한 운영능력과 이해도를 향상시키고, 민원을 받았을 때의 대처 방법 등 스트레스 해소 방법을 공유하는 자리를 마련하여 사업에 대한 의지와 애정을 갖게 할 필요성이 있는 것으로 분석됨

[성과 환류 단계의 개선 방향] 사업 효과성 제고 노력

발급 이전이나, 이용에 대한 담당자 간의 소통이 절실히 필요합니다. 저희는 만날 기회가 적기 때문에 만날 기회와 장을 마련해 주는 것도 정말 중요한 것 같아요. 각자 자료를 공유하기도 하고 업무에 대한 팁을 얘기하는 자리가 필요해요.(남양주시 주민센터 김○○)

주민센터는 인사이동이 잦다보니 통합문화이용권 사업 담당인데도 사업에 대해서 잘 모르시는

분들이 많아요. 그러니 수혜자들에게 사업에 대한 설명이 미흡하거나 잘 못 되는 경우도 있습니다. 이러한 점을 개선하기 위해서는 업무에 대한 교육이 반드시 필요할 것 같습니다.

(대구시 지역주관처 김○○)

주민센터에서는 6개월 또는 3개월에 한 번씩 담당자가 바뀌더라고요. 그래서 상을 주려고 해도 너무 자주 바뀌니까 줄 수 없대요.(전라북도 지역주관처 박○○)

지난번 워크숍에 오신 분들은 재미있게 잘하고 네트워킹도 하고 다 열의 있게 하셨는데, 또 금방 담당자가 바뀌시고, 이 사업이 약간 천덕꾸러기 같은 그런 느낌이에요.

(전라북도 지역주관처 박○○)

구나 군청에 통합문화이용권 사업에 대한 교육이 필요하다고 생각합니다.

(대구시 지역주관처 김○○)

교육내용은 카드발급보다는 수혜자들에게 정보를 안내하는 방법을 교육해야 한다고 생각합니다. 수혜자들은 주로 생필품을 사기 원하는데, 사업의 목적성을 분명히 말씀드리고 문화적 활동에 사용하도록 안내를 해드려야 하거든요. 이런 점에 대해 잘 설명해드릴 수 있도록 반드시 교육이 필요하다고 생각합니다.(대구시 지역주관처 김○○)

■ 복지 영역과의 연계와 협조로 업무의 효율성 확보 노력

- 성과 및 환류 단계에서도 복지 영역의 적극적 협조를 이끌어내어 유기적인 연대감을 유도함으로써 업무의 효율성을 확보할 필요가 있음

[성과 및 환류 단계의 개선 방향] 사업 효과성 제고 노력

보건복지와 문화누리카드 연계지점이 잘 안 되어 있어서 약간 유기적으로 연계할 수 있는 지점이 있을 것 같은데 못 찾고 있는 것 같습니다. 예술영역이면 예술팀에서 하고 복지 영역이면 복지팀에서 하고 이것에 대해서 연계해서 홍보할 수 있는 지점이 있으리라고 봅니다.

(경기도 지역주관처 임○○)

시·군의 담당자들은 문화예술과에서 하는 게 맞는 것 같고요. 주민센터는 사람들을 모으고 연락하고 이런 업무를 주로 하니까요. 문화누리카드 수혜자들을 물어보려면 어차피 복지 담당하는 분들에겐 물어봐야 하니까요.(전라북도 지역주관처 박○○)

■ 발급률, 사용률 등의 양적 평가의 성과평가보다 질적 평가의 중요성 대두

- 계량화하는 수치의 성과 결과는 사업 개선을 위한 반영 및 환류하는 데 한계가 있어 과정 평가나 기획사업 평가를 통해 지속적으로 성공사례를 도출하고 소개함으로써 환류 시스템을 구축할 때 사업의 목표를 달성할 수 있을 것임
- 즉, 카드 발급율나 사용 여부를 성과지표로 삼을 게 아니라, 사용자들이 카

드사용 후 얼마나 질적으로 만족했는지를 점검하는 것이 중요하기 때문에 수혜자들의 질적 만족도 조사를 통해 사업의 개선점에 반영할 것을 제안함

[성과 및 환류 단계의 개선 방향] 사업 효과성 제고 노력

계량화하는 수치를 성과로 한다고 했을 경우에, 저희에게 환류하거나 하는 형태의 과정들이 체계적으로 이루어지기에는 어려울 것 같다는 느낌이 듭니다. 기획사업 형태로 한다고 한다면, 연말에는 명확하게 나옵니다. 전국 순위 시·군·구로 결과가 나옵니다. 그 수준에서 다들 만족을 하고, 환류 부분에서는 카드발급 이용률에 대해서는 부족하다고 봅니다. 지역주관처별로 80~90%가 넘어요. 따라서 개선점이나 대책 등, 활성화할 수 있는 아이디어를 적극적으로 내지 않는다고 생각합니다.(경기도 지역주관처 임○○)

성과 및 환류 단계에서는 제가 문자나 우편 이외의 방법으로는 도움을 제공하지 않고 있어서 성과를 확실히 알기가 힘들다고 생각합니다. 지금은 사용 여부를 성과로 따지고 있지만, 얼마나 사용자들이 질적으로 만족했는지가 중요합니다.(남양주시 주민센터 김○○)

■ 환류를 통해 다른 장르의 문화향유 유도

- 본 사업의 목표와 달리, 수혜자들의 카드사용 내용은 문화예술 관련 사용률이 매우 저조한 것으로 나타나(경기도의 경우 약 5% 수준) 도서나 영화, 스포츠뿐만 아니라, 다른 장르의 문화향유를 유도하고 확대해야 할 시점으로 판단됨

[성과 및 환류 단계의 개선 방향] 사업 효과성 제고 노력

현재 카드의 주로 활용 부분이 도서관, 음원사이트, 영화를 선호합니다. 문화 일반으로 되어 있는 부분을 활용하기가 쉽지 않는다는 거겠조. 문화 관련에서는 5% 미만입니다. 따라서 영화나 스포츠보다도 문화 부분의 다른 장르의 순수예술 공연과 같은 것으로 문화향유가 확대되어야 한다고 생각합니다. 그런 지점이 우리에게만 환류 지점인 것 같습니다. 그래서 저희는 박물관, 미술관, 축제 등을 적극적으로 안내하고 카드사용률의 비율을 높이려고 노력하고 있습니다.

(경기도 지역주관처 임○○)

예술이 내 삶을 얼마나 행복하게 하는지 돌아해보면 그걸 알아요. 문화로 행복할 수 있게끔 시민을 도와주는 게 제 역할이라고 생각을 하는데, 동사무소의 카드 담당 직원들은 아예 그런 마인드가 없으신 것 같아요.(전라북도 지역주관처 박○○)

연말이 되면 성과업적 때문에 잘 될 수 있는 쪽으로, 쉽게 될 수 있는 쪽으로 홍보를 하게 되는 것 같아요. 미용실도 해달라고 하고, 케이블 TV도 승인해주는 이유가 그런 압박을 받다 보니 해주는 것 같기는 합니다. 지역의 요구를 수용하는 범위에서 허용한 것 같아요. 문체부나 예술위 차원에서 본연의 목적성 영역에서 노력해야 하고, 관련 없는 분야는 최소화하는 방안을 마련해야 한다고 봅니다.(경기도 지역주관처 임○○)

■ 우수사례 발굴 노력

- 지역별 우수사례를 발굴하여 관련 앱을 통해서 소개하고, 시상함으로써 담당자가 자부심을 갖고 업무를 추진할 수 있도록 유도해야 함
- 이에 지속적인 우수사례가 만들어질 수 있도록 아이디어를 모을 것을 권장함

[성과 및 환류 단계의 개선 방향] 우수사례 발굴 노력

우수사례를 발굴하기 위해 노력하였으나 힘들었습니다. 다만, 발굴률과 사용률이 좋은 곳을 초대해 본 적이 있었습니다. 그런 간담회를 진행했을 때 알게 된 점은 운영이 잘 되는 곳은 담당자분이 열의가 있고 업무를 보조해 주시는 분들이 있었습니다. 수혜자분들에게 애착을 가지고 문자를 자주 보내드리면서 사용 독려와 이벤트 안내를 하는 곳들이었습니다.(대구시 지역주관처 김○○)

3. 기타의견

■ 사업설명회 대신, 포럼 개최로 사업안내 및 홍보 효과 기대

- 사업의 발전을 위해서 형식적으로 진행되는 설명회보다 사업에 대해 진지하게 발전 방향성을 논의할 수 있는 포럼을 개최할 것을 제안함
 - 포럼 횟수는 연 1~2회 정도, 수혜자들과 가맹점주까지 함께 모여서 진지하게 토론할 수 있는 분위기를 조성함으로써 자연스럽게 사업의 홍보 효과도 기대할 수 있음

[기타 의견] 사업 발전을 위한 개선방안

사업의 발전을 위해서 형식적인 설명회보다는 포럼을 개최했으면 좋겠어요. 연 1~2회 정도로요. 담당자들, 수혜자들, 가맹점주까지 함께 모여서 포럼을 했으면 좋겠어요. 심도 있는 토론이 이루어졌으면 좋겠어요. 항상 똑같이 설명회하고 담당자들은 민원이 힘들다고 얘기하고, 솔직히 매년 똑같은 이야기를 하니까 안 간다는 분들도 계시거든요.(전라북도 지역주관처 박○○)

■ 문화적 접근성이 어려운 지역의 고령층을 위한 문화서비스 대안 마련

- 지역 환경에 따라 문화적 접근성이 어려운 데다 문화에 대해 크게 관심이 없으신 어르신들을 위한 문화서비스를 개발하여 제공할 필요가 있음

[기타 의견] 사업 발전을 위한 개선방안

고령화시대에 맞춰 어르신들이 전통시장에서도 사용할 수 있는 것이 있으면 좋을 것 같습니다. 이를 통해 시장 활성화와 어르신들의 니즈를 해소할 수 있을 것 같습니다.

(세종시 주민센터 김○○)

접근성이 정말 중요하다고 생각합니다. 어르신들도 가시고 싶은 곳이 있어도 교통비가 부담되어 가지 못하는 경우가 있어 정말 안타깝습니다. 지역에서는 시내버스 이용도 가능하면 좋겠습니다. 만약 교통이 해결된다면 누리카드 사용률과 문화이용이 크게 늘 것 같습니다.

(세종시 주민센터 김○○)

■ 카드 분실로 재발급 시 수수료 규정 신설 제안

- 카드 분실로 재발급할 경우, 소액의 수수료를 지불한다는 규정을 신설한다면, 불필요한 카드발급 업무로 담당자들의 업무부담을 조금이라도 줄일 수 있을 것임
- 또한 고령층과 장애인을 위한 카드사업 설명서(안내 가이드)가 필요하므로 제작·배포할 것을 제안함

[기타 의견] 사업 발전을 위한 개선방안

카드 재발급 수수료 정도는 내게 하면 좋을 것 같아요.(남양주시 주민센터 김○○)

카드를 잃어버렸을 때 천 원씩이라도 수수료를 지불하게 하면 좋겠다는 동사무소 담당 직원들이 자주 말씀을 하시더라고요.(전라북도 지역주관처 박○○)

고령층과 장애인에 대한 카드사용을 목적에 부합하게 해 주어야 한다고 생각합니다. 전화 결제와 케이블TV 등으로 사용을 안내하고 있지만 부족합니다. 민원인 '안내 가이드'가 필요할 것 같습니다.(대구시 지역주관처 김○○)

■ 4차 산업혁명 시대, 새로운 매체와 신기술 이용으로 업무 효율화 제고

- 문화누리카드 발급을 스마트폰 안에 저장하여 사용할 수 있도록 개선하여 수혜자의 편리성과 더불어 카드발급 업무부담을 줄여줄 필요가 있음
- 어플 개발을 통해 카드사용처를 효율적으로 제공함으로써 카드사용의 편리성을 도모할 것을 제안함. 개발된 어플은 카드충전과 잔액조회 등으로 수혜자의 편리성은 물론, 사업 홍보에도 크게 도움이 될 것으로 기대됨

- 시대의 흐름에 맞춰 유튜브가 홍보 매체로 적합하다는 의견과 함께 브이로그 형식으로 좀 더 친근한 홍보 활동을 제안함

[기타 의견] 사업 발전을 위한 개선방안

스마트폰 안에 카드가 있으면 좋겠다고 생각했습니다. 그렇게 되면 발급도 효율화되고 사용하기도 편할 것 같습니다. 스마트폰이 아니더라도 실물을 제시하지 않아도 되는 방법이 있으면 좋겠습니다. 문화누리카드와 관련되어 어플도 생겼으면 좋겠습니다.(남양주시 주민센터 김○○)

앱 개발되면 인근 가맹점 지도를 볼 수 있으면 좋겠어요. 구글지도로요. 계속 업데이트를 해주는 노력이 필요할 것 같아요. 대상자들이 쉽게 접할 수 있는 정보 루트를 만들어야 할 것 같아요. 카드발급과 동시에 유인물을 배포해야 한다고 담당자분들께 전달했지만, 잘 안 되는 지역이 많거든요.(전라북도 지역주관처 박○○)

만약에 어플이 개발되면 홍보에 있어서도 큰 효율을 낼 수 있다고 봅니다. 전체적으로도 가능하고 지역적으로도 홍보가 가능하기 때문에 어플이 필요하다고 생각합니다. 어플에서 충전과 잔액조회 등의 기능이 있으면 좋겠습니다.(남양주시 주민센터 김○○)

시대에 맞게 요즘은 유튜브가 홍보하기 좋은 매체인 것 같습니다. 또한 브이로그 형식으로 좀 더 친근감 있게 홍보를 하면 좋을 것 같습니다.(대구시 지역주관처 김○○)

제4절

요약 및 개선 방안

1. 분석결과 요약

가. 통합문화이용권 사업 이용현황

■ 사업의 필요성과 목적성에 대한 인식 부족

- 사업 담당자들은 통합문화이용권 사업의 필요성과 중요성에 대해 대체로 공감하고 있으나, 담당자에 따라 인식 수준에 차이가 존재함
- 수혜자의 사업 이해도와 접근성은 주민센터 담당자의 사업 이해도와 태도(적극성)에 따라 편차가 있고, 운영주체와 재원 출처에 대한 수혜자 인지도는 낮음
- 사업 목적과 취지에 대한 이해 정도에 따라 수혜자의 문화향유 형태와 효과성 발현에 차이가 존재하므로 사업수혜자와 담당자를 대상으로 사업에 대한 인지도를 제고할 필요가 있음

■ 청년층의 공연과 스포츠, 관광 분야 이용확대 추세

- 통합문화이용권 이용 분야는 도서와 영화 분야에 집중되어 있는 것으로 분석됨. 이는 수혜자의 명확한 사용처 파악과 예매·구매가 편리한 결제방법의 영향도 있는 것으로 분석됨
- 청년층의 경우에는 공연, 스포츠, 관광 분야의 이용이 증가하고 있으며, 장년층과 고령층(50~80대)은 교통 분야 이용이 증가되고 있음
- 향후 통합문화이용권을 이용하고 싶은 분야로 공연 분야를 다수 언급하였으나, 관람료의 부담과 물리적 접근에 제약이 있는 것으로 분석됨

■ 충전과 합산기능 활용도 제고 필요

- 문화누리카드 충전과 합산기능의 활용은 불용액을 줄일 수 있는 주요한 요인으로 분석됨
- 카드이용 연차가 오래되었거나 정보수집이 용이한 청년층의 경우에는 충전 기능에 대한 인지 수준과 활동도가 높은 반면, 고령층의 경우에는 충전기능에 대한 인지도가 낮은 수준임
- 충전과 합산기능에 대해 안내를 강화하고, 문화누리카드 혜택을 지속해서 누릴 수 있는 할인 가맹점 확대를 통해 불용액 감소를 유도할 수 있을 것임
- 또한 문화누리카드 사용 시 잔액 확인의 번거로움을 줄이고 사용 독려를 위한 알림 서비스와 능동적인 문화향유가 어려운 고령층을 위하여 기획사업 등을 보다 활성화할 필요가 있음

■ 유사 바우처에 비해 다양한 분야 이용은 장점이지만 사용 편의성 제고 필요

- 사업 수혜자들은 통합문화이용권이 유사 바우처와 비교하여 사용 분야, 사용 방법, 사용 시기 등을 선택할 수 있는 자율성을 장점으로 인식하고 있음
- 하지만 본래의 사업 목적에 대한 이해 부족, 사용품목 제한에 대한 불명확성으로 인하여 부정사용(금지된 품목 구매) 사례가 발생하고 있음
- 또한 사용 방법과 사용처에 대한 정보 제공이 주로 인터넷 매체를 통해 이루어지고 있어 고령층의 정보 접근성이 낮은 것으로 파악됨
- 이에 세대별 정보 이용 특성을 고려한 홍보매체 다양화와 적극적인 정보 제공을 통해 부정사용을 예방하고 다양한 분야로의 문화향유를 유도해야 함

나. 통합문화이용권 사업의 효과

■ 목적성에 부합되는 카드사용 여부에 따라 효과성 차이

- 사업 수혜자들은 대체로 통합문화이용권 이용 전과 비교하여 정서적·문화적·사회적 측면의 긍정적 변화가 나타난 것으로 인식하고 있음
- 하지만 사업 목적성에 부합되는 사용 여부와 이용 형태에 따라 효과성 발현

정도에 차이가 존재하기 때문에 ‘삶의 질 향상과 문화격차 완화를 위해 저소득층의 문화·여행·스포츠 활동을 지원’이라는 본래의 사업목적을 보다 적극적으로 안내할 필요가 있음

- 또한 본 사업의 목적성에 부합되는 향유환경 조성 및 부정사용 예방 및 관리 강화를 통해 사업의 효과성을 제고할 수 있을 것으로 판단됨

■ 삶의 질 개선과 정서적 안정감에 도움

- 수혜자들은 통합문화이용권 이용 전에 비해 삶에 대한 만족감을 느끼고, 자신의 삶에 대한 성찰과 회고를 통해서 자존감이 향상되며, 정서적 안정감을 느끼고 있음
- 또한 문화향유를 통해 스트레스와 우울감이 해소되고 행복감이 향상되는 등 통합문화이용권 사업은 수혜자들의 정서적 측면에 긍정적 영향을 미치고 있음

■ 문화예술에 대한 관심과 참여 의지 강화

- 본 사업을 통해 문화예술 향유 경험이 많이 축적되었거나 문화예술의 효용성을 체감한 수혜자의 경우 능동적인 문화향유 의지가 강화되는 것으로 분석됨

■ 사회적 자본 형성에 긍정적 영향

- 사업 수혜자들은 문화적 욕구를 충족할 기회와 권리를 보장한다는 측면에서 복지정책으로서 통합문화이용권 사업을 높게 평가하고 있으며, 문화복지 혜택을 누리는 수혜자가 확대되기를 기대하고 있음
- 통합문화이용권을 통해 친구 또는 가족들과 함께 문화예술을 향유하는 기회가 확대되면서 세대·가족 공동체성 개선에 도움을 주고 있는 것으로 분석됨
- 이는 문화예술 향유 역량이 선천적으로 형성되기보다는 향유 경험의 축적을 통해 후천적으로 형성되는 경험재(experience goods)적 특성을 확인할 수 있는 결과임

2. 개선 방안

가. 계획단계

■ 보편적 문화복지로의 인식 전환

- 통합문화이용권을 사회적 취약계층을 대상으로 한정하는 서비스로 인식하고 있어 카드사용 자체를 주저하게 되는 사례가 있는데, 모든 국민의 삶의 질 제고를 위한 문화적 접근과 참여의 기회를 지원하는 보편적 문화복지의 한 영역으로 인식할 수 있도록 노력이 필요함

■ 주체적인 문화향유가 가능한 문화 소외계층을 사업대상으로 조정 검토

- 현재 사업의 대상 연령을 6세 이상으로 규정하고 있으나, 통합문화이용권을 활용하여 주체적으로 문화예술을 향유할 수 있는 연령으로 범위를 조정할 필요성이 있음
- 아동과 고령층은 부모 또는 자녀에게 이용기회를 양도하거나, 부정사용 사례가 다수 발생하고 있어 사업의 목적성에 맞게 문화예술을 향유할 수 있는 대상자를 집중 지원하여 사업의 목적성을 명확히 하는 것이 바람직할 것으로 판단됨
- 또한 현재 경제적 소외계층을 대상으로 하고 있으나, 이들보다 소득수준이 다소 높지만 문화향유 기회가 적은 대상(다자녀 가구, 한부모 가족)의 포함을 고려해볼 필요가 있음

■ 연간 이용 횟수를 고려한 지원금 책정

- 2015년 개인당 5만 원 지원에서 매년 1만 원씩 상향 조정되어 수혜자들의 만족도는 대체로 높은 수준이나 희망 분야에 따라 지원금의 충분성 인식에 편차가 존재하며, 서비스 이용 분야 및 장르 선택 시 제한요소로 작용하고 있음
- 지원금(2020년 기준 9만 원)을 모든 대상자에게 일률적으로 배분하기보다 대상자의 여건에 따라 차별화된 지원금액과 지원형태를 제공하는 것을 고려할 수 있음

- 문화향유가 일회성으로 끝나지 않고 간헐적으로라도 향유할 수 있도록 지원
금 증액 또는 상시적인 할인 혜택을 누릴 수 있는 가맹점 확대가 요구됨

■ 지역주관처 기획사업 예산확보의 필요성

- 현재 지역주관처에서 가맹점 관리, 지역 홍보, 이용률 제고를 위한 프로그램
추진 업무를 담당하고 있으나, 기획사업 예산이 편성되지 않아 적극적 사업
추진이 어려운 상황임
- 하지만 문화향유 역량이 부족하거나 물리적 이동이 어려운 수혜자들을 위한
기획사업은 본 사업의 효과성 발현을 위해 필수적일 것으로 판단됨. 이에 지
역주관처의 기획사업 추진을 위한 예산확보가 필요한 것으로 분석됨

■ 사업 매개자(읍면동 주민센터 담당자) 대상 교육프로그램 기획·개발 운영

- 잦은 인사이동으로 사업 목적과 이해도에 있어서 편차가 있는 읍면동 주민
센터 담당자를 대상으로 교육 이수 프로그램을 개발·운영할 것을 제안함
- 교육방법은 온·오프라인으로 제공하되, 이에 대한 교육 이수는 반드시 성과
평가에 반영할 것을 권장함
- 교육내용으로는 사업의 목적성, 이용 분야와 사용 방법에 대한 정보를 충분
히 전달할 수 있도록 하고, 고객(수혜자) 응대 교육 및 매뉴얼을 제공함

나. 운영단계

■ 지역주관처의 역할과 기능 확대

- 일부 지역주관처에서는 잔액소진 이벤트, 찾아가는 문지기 행사 등 수혜자
들의 문화누리카드 이용을 촉진하기 위한 프로그램을 발굴·운영하고 있음
- 이와 같은 프로그램에 참여한 수혜자들의 만족도는 매우 높으며, 통합문화
이용권 사업의 목적에 부합되는 카드사용 유도과 불용액 감소에 긍정적 영
향을 미치고 있는 것으로 분석됨
- 주민센터에 집중되어 있는 카드발급과 실적관리 업무를 지역주관처로 일부
이관(카드이용이 불편한 계층의 카드발급, 이용 촉진을 위한 기획사업)하는

등 사업 추진체계 변경 및 운영범위 확대를 고려해볼 필요가 있음

■ 카드발급 시스템 보완과 절차 간소화

- 카드발급 시기에 관리자용 시스템 접속에 장애가 발생됨. 이로 인해 담당자들의 업무처리 불편과 수혜자 민원이 발생하고 있어 관리자 시스템 서버 확대, 수혜자 온라인 신청 절차 간소화 등 이에 대한 대책 마련이 요구됨
- 미성년자의 경우에는 충전 시 주민센터를 직접 방문해야 하는 번거로움이 있어 온라인 신청이 가능하도록 시스템 보완이 필요함

■ 수혜자 및 가맹점 대상 문화누리카드 이용범위에 대한 안내 확대

- 수혜자들은 카드발급에 대한 안내는 충분히 받고 있지만, 문화누리카드 이용범위(분야, 장르, 업종 및 품목)에 대한 안내가 부족하다고 인식하고 있음
- 수혜자들은 문화누리카드 비허용 업종 및 품목에 대한 판단기준이 모호하다고 느끼고 있으며, 영화관에서 판매하는 식료품, 스포츠 의류 구입 등 예외적으로 허용되는 품목에 대한 이해가 부족함
- 사용처와 사용범위에 대한 인지가 부족한 상황에서 결제를 거부당해 수혜자의 수치심을 유발하는 상황에 대비하여 가맹점주와 직원들을 대상으로 통합문화이용권 사업에 대한 이해 도모와 사용가능한 범위, 고객 응대 매뉴얼 등을 제공할 필요가 있음

■ 연령대별 홍보전략 수립과 다양한 홍보매체 활용

- 청년층은 온라인 정보수집과 활용이 능숙하나, 고령층은 온라인 정보수집이 어렵기 때문에 주민센터 담당자 또는 지인을 통해 수집된 정보에 의지하고 있음
- 연령대별로 접근이 용이한 매체를 활용하여 이용 범위(분야, 장르, 업종, 품목)와 사용 방법에 대한 적극적인 홍보가 필요함
- 애플리케이션 개발을 통해 사업관련 정보와 서비스 전달의 편의성을 개선하고, 브이로그(VLOG) 형식으로 홍보 콘텐츠를 제작·활용하는 등 소비 트렌드를 반영한 홍보가 필요함

- 인터넷 접근이 어려운 시설 이용자나 고령층을 대상으로는 모바일 문자메세지 안내나 오프라인 홍보물을 제작·배포하는 등 안내·홍보 전략의 이원화를 제안함

■ 라이프스타일 변화를 반영한 사용처와 서비스 확대

- 모바일, 스마트TV 등의 사용이 보편화 되면서 온라인 서비스에 대한 향유 욕구가 증가하고 일과 삶의 균형을 추구하는 사회 분위기로 인해 여행상품의 다양화와 범위 확대가 요구되며, 개인보다는 자녀와 함께 사용하려는 수혜자가 존재함에 따라 새로운 이용 분야 발굴과 확대가 요구됨
- 앱 개발을 통해 수혜자에게 지역별 사용처(가맹점)를 지도로 제공하고, 수혜자의 요구에 따라 사용처 변경 시 수시로 업데이트함으로써 정보의 정확도를 담보할 것을 권장함

■ 수혜자의 생활환경을 고려한 이용 편의성 개선

- 물리적 이동이 어려운 고령층과 장애가 있는 수혜자들은 이용할 수 있는 사용처와 서비스가 제한적이며, 스스로 정보를 수집하는 데 어려움을 느끼고 있어 이를 고려한 이용 분야 확대와 안내 가이드 마련이 필요함
- 시설수급자의 경우, 시설 담당자가 카드를 발급받아 단체로 이용하는 경우가 많아 시설에서 마련한 프로그램에 수동적으로 참여하는 향유 형태가 대부분으로 수혜자 만족도가 낮은 것으로 분석됨
- 시설과 지역 주관처의 기획사업 연계를 통해 향유 프로그램의 질적 수준을 제고하고, 인지적·신체적 제약이 없는 수혜자의 경우에는 주체적으로 문화향유를 할 수 있도록 유도해야 함
- 가족단위 사용을 선호하는 수혜자들은 자녀 교육을 위한 교재를 구입하거나 관광(테마파크 등) 분야에 활용하는데, 특히, 지역 내에서 이용가능한 관광지 부족하다고 인식하고 있어 가족 이용자를 위한 사용처발굴이 요구됨

■ 문화누리카드 이용 편의성 제고

- 수혜자들의 이용 편의성 제고를 위하여 모바일 결제, 간편 결제와 같은 결제 시스템 도입이 필요함. 홈페이지를 통해서 가맹점 정보를 안내하고 있지만, 수혜자들은 거주 지역에 있는 사용처(가맹점) 확인에 어려움을 느끼고 있음
- 모바일 위치기반 서비스, 오프라인 가맹점 표시(스티커) 등 수혜자들이 자신의 생활권 내에서 사용처 확인과 접근이 편리하도록 지원하는 방안을 강구해야 함
- 카드 합산기능의 경우 카드발급 시 가족 단위로 선택할 수 있도록 하고, 충전 및 나눔티켓 신청 절차의 간소화 시스템을 고려할 수 있음

■ 지역별 가맹점 정비와 문화접근성 개선 노력

- 사업의 목적성에 맞게 카드를 이용하고 있는 수혜자일수록 사업에 대한 만족도가 높고, 정서적·문화적·사회적 효과에도 긍정적 영향을 미치는 것으로 분석됨
- 그러므로 도서관 영화뿐만 아니라 순수예술 장르인 다양한 문화(순수예술 분야 공연 관람, 박물관, 미술관 등)를 경험할 수 있도록 기획사업을 적극적으로 추진하는 것을 고려할 수 있음
- 기획사업의 추진 주체는 지역주관처(문화재단)로 하고, 권역별 우수사례를 발굴하여 시상함으로써 선의의 경쟁을 유도하고, 불용 사유를 감소시키는 방안이 될 수 있을 것으로 판단됨
- 문화적 인프라가 풍족한 서울·경기 지역을 제외한 타 지역에서는 문화예술을 향유할 수 있는 시설과 콘텐츠가 부족한 실정이며, 국공립 문화시설·공공체육시설 중 가맹점 등록이 누락된 기관이 다수 존재하며 이에 대한 일괄정비가 필요함
- 지역별 문화인프라와 향유 여건의 편차가 존재해 지역단체와 연계한 기획사업 운영 등 문화 접근성 문제를 개선할 수 있는 방안이 요구되며, 이를 통해 지역경제 활성화에 긍정적인 효과를 창출할 수 있는 제도적 보완이 요구됨

다. 성과 및 환류 단계

■ 통합문화이용권 사업 발전을 위한 공유의 장 마련

- 형식적으로 진행되는 설명회보다 사업의 발전 방향 논의를 위한 포럼, 지역별 사업추진 현황과 업무기술을 공유하는 워크숍 개최가 필요함
- 문화체육관광부, 한국문화예술위원회, 광역자치단체, 기초자치단체, 지역주관처, 주민센터 등 사업 운영기관 담당자와 가맹점, 수혜자가 모여 사업의 개선점을 논의하고 성과를 공유하는 장을 마련해야 함

■ 정성적 사업성과 관리와 우수사례 발굴 노력

- 수혜자 중심의 사업성과 관리와 환류를 위해서는 카드 발급율과 이용률 등 정량적 성과관리보다 사업 효과성을 지속적으로 점검하는 정성적 성과관리 노력이 요구됨
- 더불어 지역별 우수사례를 발굴하여 소개하고, 담당자 시상을 확대하는 등 사업 담당자가 통합문화이용권 사업에 대한 애정과 자부심을 갖고 업무를 추진할 수 있도록 유도해야 함
- 또한 수혜자들이 참고할 수 있는 문화누리카드 우수 이용사례를 공유하고, 문의할 수 있는 창구를 마련하는 등 환류체계 마련을 통해 서비스 질 관리를 강화할 필요가 있음

제5장

문화복지정책 중장기 발전방향

제1절 문화복지정책 중장기 기본가치

제2절 문화복지정책 중장기 기본방향

제3절 문화복지정책 중장기 중점과제

제1절

문화복지정책 중장기 기본가치

1. 보편성(universality)

[기본가치1] 문화복지정책에서의 보편성

문화적 활동에 필요를 가진 모든 국민을 포괄하는 것을 핵심원칙으로 한다.

■ 개념 및 정의

- ‘보편성(普遍性, universality)’이라는 단어의 사전적 정의는 모든 것에 두루 미치거나 통하는 성질을 뜻함
 - 인권은 인간이라면 누구나 가지는 기본적인 권리로, 1948년 유엔에서 제정된 세계인권선언에 따르면 ‘모든 사람은 태어날 때부터 자유롭고, 존엄하며, 평등하다(제1조)’, ‘모든 사람은 인종, 피부색, 성, 언어, 종교 등 어떤 이유로도 차별받지 않으며, 이 선언에 나와 있는 모든 권리와 자유를 누릴 자격이 있다(제2조)’ 등으로 명시하고 있음(두산백과)
 - 즉, 인권이 사람이라면 누구나 가지는 권리임을 나타내고 있으며, 이는 인권에도 보편성이 있음을 나타내는 것임
- 복지정책에서 ‘보편성’은 ‘보편주의(universalism)’와 ‘선별주의(selectivism)’의 논쟁 속에서 유추해볼 수 있음
 - 보편주의는 필요를 가진 모든 사람이 동등하게 서비스 대상이 될 수 있는 것이고, 선별주의는 특정한 대상에게 특정한 서비스나 제도를 적용하는 것을 의미함
 - 선별주의는 의미 그자체로는 각각의 대상에 맞는 각각의 제도를 적용하자는 것이나, 한국에서는 잔여주의(residualism)으로 해석하여 ‘빈곤층에게 한정하여 서비스나 지원’과 같은 방식으로 사용되고 있음
- 또한 보편성을 배제(exclusion)의 대비되는 용어인 포용성, 즉 사회에 사람들을 속하게 한다는 포괄(包括, inclusion)의 의미와 연계하여 해석할 수 있음³⁾

3) ‘inclusion’을 ‘포괄성’ 혹은 ‘포용성’으로 통용하여 해석하고 있으나, 최근 들어 ‘포용성’으로 대부분 통일하여 사용하고 있음

- 포용성의 논의에서 불평등이 핵심을 이루는 것은 배제현상의 기저에 사회 불평등이 자리 잡고 있기 때문임
- 이러한 포용성은 사회 내에 격차, 차별, 박탈, 배제, 빈곤의 악순환이 불평등 구조를 재생산하는 과정에서 포용성은 불평등 구조를 완화하거나 극복하는 제반 방향성을 제시할 수 있음(문화체육관광부, 2019)
- 동일성(sameness)원칙에 기반한 무조건적인 ‘보편성 원칙’의 강화는 여러 인구 집단 및 구성원의 다양한 필요를 만족시킬 수 없으며, 포괄적 적용 범위라는 ‘보편성’에 집중하여 개인별, 집단별 필요에 따른 지원 체계 및 형태를 달리해야함
- ‘사각지대’가 없는 문화복지정책 설계가 중요하며, 보편성 원리의 유연한 적용을 통하여 국민 모두와 다양한 사회 집단들의 다양한 필요를 사각지대 없이 결합해 낼 수 있어야 함

■ 사회적 배경

- ‘보편주의’에 대한 접근은 복지국가 논의에서 영국과 북유럽의 역사적 경험을 통해 확인할 수 있음
- 엄격한 동등성 원리에 따라 설계된 영국의 보편주의 복지정책은 동일한 제도, 동일한 지원금액 등에 기초하여 설계되었으며, 이는 사각지대를 더 크게 만들어 내는 오류를 범함
- 북유럽은 영국과 같이 프로그램 차원의 보편주의가 아닌, 전 국민을 포함시키면서도 여러 층위의 적절성을 함께 고려하여 정책을 설계하였고, 이를 보편주의에 기반한 ‘긍정적 차별(positive discrimination)’원리를 결합함
- 보편주의에 기반을 둔 긍정적 차별은 형평성과 매우 밀접한 관계를 가짐
- 이는 성, 민족, 장애 등 개인의 다양성이 부각되는 최근의 모습에서 보편주의가 가지는 ‘동등한 대우’를 넘어 다양성의 수용이 필요함을 강조함
- 필요를 가진 모든 국민은 다양한 필요를 가지고 있으며, 이를 고려한 보편성과 함께 유연성과 포용성이 함께 해야 한다는 것을 의미함

2. 형평성(equity)

[기본가치2] 문화복지정책에서의 형평성

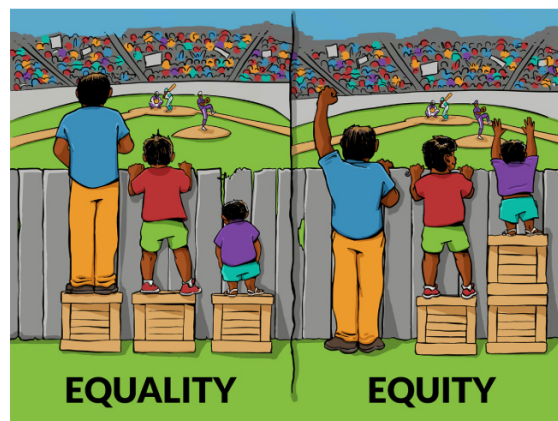
사회적 소외계층에 보다 적극적인 배려를 통해 문화적 형평성을 추구한다.

■ 개념 및 정의

- 형평성(衡平性, equity)은 모든 사람들의 공정한 대우, 접근, 기회 및 발전이며, 동시에 일부 그룹의 완전한 참여를 방해하는 장벽을 식별하고 제거하기 위해 노력하는 것임
 - 정의·공평성으로 표현되는 것으로 관계 속에서 가치의 적절하고 마땅한 분배로 이루어진 공정한 평등을 의미함
 - 형평성을 향상시키는 것은 제도나 시스템의 절차와 과정, 그리고 자원의 분배에서 정의와 공정성을 높이는 것을 뜻하며, 형평성 문제를 다루기 위해서는 우리 사회 내 결과 불균형의 근본 원인을 이해해야 함
- 사회적 형평성(social equity)은 자유와 평등의 조절이념인 동시에 자유민주주의의 토대를 형성하는 근간으로 이러한 관계성에 기인하여 형평성(equity)과 평등(equality)은 종종 상호 교환적 의미로 사용된다고 보나, 엄밀히 용어의 개념을 따지면 ‘평등은 동등한 나눔(equal shares)’을 그리고 ‘형평성(equity)은 공정한 나눔(fair shares)’으로 정의하여 그 차이를 찾을 수 있음 (Jones, Brown, Bradshaw, 1978)
 - 사회적 형평성은 사회적으로 동일한 경우에는 동일하게 취급하고(수평적 형평), 서로 다른 경우에는 서로 다르게 취급하는 것(수직적 형평)이며, 이에는 정당한 불평등이나 합리적 차별의 개념이 내포되어 있으며, 특히 수직적 형평에 초점을 두고 있음
 - 따라서 사회적 형평성은 대민적자유와 평등에 대한 인간의 존엄을 존중하는 의미를 내포함과 동시에 사회의 구조적 모순에 기인한 사회적 약자에 대한 차별을 제거하고 사회적 약자에게도 자율적인 삶의 형성을 위한 평등한 조건을 마련하는 것이라 정의할 수 있음(차진아, 2005)

■ 사회적 배경

- 1960년대 행정학의 중요한 이념으로 발굴된 사회적 형평성은 John Rawls (1971)의 정의원칙, 특히 ‘차등원칙(difference principle)’에 근거하는데, 이는 사회에서 가장 불우한 처지에 있는 사람들에게 최대의 사회적 혜택을 부여함으로써 사회적 불평등을 완화하는데 목표를 둬(임의영, 2010)
- 다양성과 포용성만으로는 광의의 형평성을 달성할 수 없으며, 형평성은 단순히 숫자에 그치지 않고 정책과 관행을 바꿔야 함을 의미함
 - 형평성은 모두에게 이익이 되는 것을 기본 원칙으로 해야 함
 - 정부로부터 국민이 서비스를 받는 것에 대한 형평성뿐만 아니라, 예술가들이 생존할 수 있는 공평한 기회 또한 매우 중요함
- 문화정책에서 ‘문화적 형평성(cultural equity)’은 중요한 가치 중 하나임
 - 미국 뉴욕시의 중장기 문화계획(CreateNYC)에서 형평성은 매우 중요한 가치 중 하나로 꼽고 있으며, 기관이나 제도의 절차와 과정, 그리고 자원 분배에 있어서 정의, 공정성을 증진시키는 것을 의미함
 - 미국 보스턴시의 문화계획(BostonCreates)에 따르면, 작은 단체와 지역기반 활동을 위해 더 많은 자금 지원과 기회를 주고, 지역 기반의 문화 자산에 대해서는 더 많은 인정과 가치를 부여하며, 다양한 문화를 표현하는 예술 작품에 대해서는 더 많은 노출의 기회를 주는 것이 형평성의 핵심이라고 정의하고 있음



[그림 5-1] 평등과 형평성의 차이

(출처: 미국 LA카운티 문화예술국 홈페이지)

3. 연대성(solidarity)

[기본가치3] 문화복지정책에서의 연대

상호 연대를 통해 문화생태계 전반의 선순환과 국민의 행복 수준을 높인다.

■ 개념 및 정의

- 연대(連帶, solidarity)란 여럿이 함께 무슨 일을 하거나 함께 책임을 진다는 뜻으로 한 덩어리로 서로 연결되어 있음을 뜻함(표준국어대사전)
 - 연대의 어원은 라틴어의 집단(solidus)에서 비롯된 것으로 원래 ‘단단한’, ‘고정된’, ‘지속적인’이라는 뜻을 지님
 - 모든 사회 구성원을 고려한 정의 사회의 실현이라는 도덕적 의미까지 지니게 됨
- 일반적으로는 공동의 이익이나 책임감으로 맺어진 관계나 참가의 도덕적 의무를 지니고 있는 공동체의 이익에 대한 인식 정도로 이해하고 있음(이은주, 2014)
 - 이에 연대는 상호의존적 개념을 가지고 있으며 인간사회 고유의 특성으로 타인에 대한 배려, 일치, 나눔, 존중 등을 포함하고 있음
 - 연대성과 반대되는 개념으로 배제개념을 들 수 있으며, 정책적으로 배제층을 지원하는 의미보다 더 포괄적으로 연대의 개념을 사용하고 있음
- 문화복지정책에서 연대의 의미는 서로의 참여를 존중하며 제공자(공급자) 뿐만 아니라 정책대상자들의 참여를 기본으로 한다는 것임
 - 문화복지정책을 구성하는 다양한 주체자(정부, 지자체, 정책대상자, 서비스제공자 등)이 모두 책임과 의무를 바탕으로 하는 자발적 참여와 권리보호를 기본으로 해야 함
 - 주체자들의 역할을 명확히 하고, 책임과 의무를 다하되 최종적인 목표인 국민의 행복을 위해서 상호 연대하는 경험의 축적이 필요할 것임
- 주체자들의 권리와 책임에 초점을 맞추어 연대의식을 키운다면 문화복지정책을 넘어 문화전반의 생태계 선순환까지도 긍정적인 역할을 할 수 있을 것으로 기대함

- 나아가서는 국가의 재정적 한계, 정책의 사각지대를 효율적으로 해소하기 위하여 지역과 협업해야 하며, 민간부분의 역할 강화도 시도할 수 있음

■ 사회적 배경

- 빈곤층과 배제계층에 한정한 시혜적인 정책으로 인식하면서 정책 대상에 대한 낙인효과까지 불러왔다는 회의적인 시선이 존재함
 - 정부 지출의 한계로 인하여 기존의 정책적 대상에 대한 충분한 지원이 이루어지지 않고 있음에도 불구하고, 경제적 하위계층의 문제로 치부하여 연대적인 환경 조성 보다는 오히려 사회갈등을 조장하고 있음
 - 정책 대상은 스스로의 삶의 문제를 해결하기에도 벅찬 상황에서 타인에 대한 배려에 적극적일 수 없다는 주장이 존재함
- 그럼에도 불구하고, 정책 대상인 개개인이 사회적인 불확실성 안에서 연대할 수 있도록 하는 것은 지역사회와 정부의 연대로 해결할 수 있음
 - 정책실행 주체자들의 책임과 의무를 적극적으로 다하며, 상호 연대를 통하여 정책 대상자에게 보다 높은 수준의 권리를 보장해줄 수 있는 체계를 마련해야함
 - 이를 위해서는 주체간 연계와 협업이 필요하며, 효율적인 의사소통 구조와 자원관리가 함께 이루어져야 함
- 연대를 통해 개인과 사회의 문화적 역량을 강화하고, 국민 모두의 삶의 질 향상과 행복 추구라는 궁극적 사회적 가치 실현에 기여할 수 있음
 - 문화복지정책의 다양한 구성원간의 상호협력과 상호의존성을 높이는 연대의식을 통해 정책적 방향성을 명확히 설정해야 함

제2절

문화복지정책 중장기 기본방향

1. 문화복지정책 중장기 기본방향 설정

■ 문화복지는 인간의 기본권으로서 문화권을 확보하고, 문화예술 활동과 참여를 통해 경험할 수 있는 사회적·경제적 가치를 극대화하는 문화정책 중에서 가장 중요한 구성 요소임

- 전통적인 사회복지가 추구해왔던 최소한의 생활을 유지할 수 있도록 지원하는 잔여적인 역할에서 현대사회에서 발생하는 다양하고 개별화된 욕구를 충족시키고 사회 전반에서 발생하는 사회문제를 해결하는 역할로 확대되고 있음
- 문화복지 또한 사회구성원이 겪는 다양한 문제를 해결하고 개개인의 삶의 조건을 충족시켜 행복을 추구하도록 하는 인간다운 삶을 확보하도록 하는 역할로 확대 변화해야 함
- 문화복지는 ‘개입 대상과 목적’의 측면에서 사회복지와 일부 교집합을 가지고 있는 한편, 가치재, 경험재, 양적 외부성이라는 특징을 가진 문화재로서 ‘개입 내용’의 측면에서 사회복지와의 차별성을 가짐

■ 이에 문화복지정책의 3대 가치를 문화적 보편성, 형평성, 연대성으로 설정함

- 문화복지정책은 필요를 가진 모든 국민은 다양한 필요를 가지고 있으며, 이를 고려한 보편성과 함께 유연성과 포용성이 함께 해야함
- 문화복지정책은 정당한 불평등이나 합리적 차별의 개념 등을 통해 제도나 시스템의 절차와 과정, 그리고 자원의 분배에서 정의와 공정성을 높이는 문화적 형평성을 지향해야 함
- 문화복지정책에서 정책실행 주체자들의 책임과 의무를 적극적으로 다하며, 상호 연대를 통하여 정책대상자에게 보다 높은 수준의 권리를 보장해줄 수 있는 체계를 마련해야 함

■ 문화복지정책에서 추구하는 가치를 통해 궁극적으로 달성하고자 하는 포괄적이고 추상적인 지향점을 Vision으로 설정함

- (Vision 1) 문화적 활동에 필요를 가진 모든 국민을 포괄하는 것을 핵심원칙으로 한다.
- (Vision 2) 사회적 소외계층에 보다 적극적인 배려를 통해 문화적 형평성을 추구한다.
- (Vision 3) 상호 연대를 통해 문화생태계 전반의 선순환과 국민의 행복 수준을 높인다.

2. 문화복지정책 중장기 목표 설정

■ Vision을 실현시키기 위한 장기적 3가지 목표(Goal), 목표를 실행할 수 있는 구체적 계획(Action) 9가지로 구성하였으며, 계획에 따른 단·중장기적 주요과제 단기(tactic S), 중기(tactic M), 장기(tactic L)로 구분하여 3절에서 제시함

- (Goal 1) 사회적 포용 차원의 문화보편성 확대
 - ① 문화누리카드 사용 편의성 제고
 - ② 문화누리카드 이용자 맞춤형 서비스 제공
 - ③ 문화활동의 새로운 발견과 다양화
- (Goal 2) 사회적 소외계층을 위한 적극적인 배려
 - ④ 문화누리카드 지급대상 확대
 - ⑤ 취약계층을 위한 지원 강화
 - ⑥ 사회적 가치 평가 기준 마련
- (Goal 3) 상호 연대를 통한 국민 행복 제고
 - ⑦ 지역사회와의 협업 및 연대 강화
 - ⑧ 사업참여자의 의무 및 권리 강화
 - ⑨ 운영주체자의 효율적인 자원 관리 및 시스템 현대화

〈표 5-1〉 문화복지정책 중장기 기본 방향 체계도

Values	보편성, 형평성, 연대성
Vision	<ol style="list-style-type: none"> 1. 문화적 활동에 필요를 가진 모든 국민을 포괄하는 것을 핵심원칙으로 한다. 2. 사회적 소외계층에 보다 적극적인 배려를 통해 문화적 형평성을 추구한다. 3. 상호 연대를 통해 문화생태계 전반의 선순환과 국민의 행복 수준을 높인다.
Goals & Action	<p>Goal 1 사회적 포용 차원의 문화보편성 확대</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 문화누리카드 사용 편의성 제고 ② 문화누리카드 이용자 맞춤형 서비스 제공 ③ 문화활동의 새로운 발견과 다양화 <p>Goal 2 사회적 소외계층을 위한 적극적인 배려</p> <ol style="list-style-type: none"> ④ 문화누리카드 지급대상 확대 ⑤ 취약계층을 위한 지원 강화 ⑥ 사회적 가치 평가 기준 마련 <p>Goal 3 상호 연대를 통한 국민 행복 제고</p> <ol style="list-style-type: none"> ⑦ 지역사회와의 협업 및 연대 강화 ⑧ 사업참여자의 의무 및 권리 강화 ⑨ 운영주체자의 효율적인 자원 관리 및 시스템 현대화

제3절

문화복지정책 중장기 중점과제

1. 사회적 포용 차원의 문화보편성 확대

■ (Action 1) 문화누리카드 사용 편의성 제고

- (카드 발급 다양화 및 사용 편의성 제고) 일원화된 기존 카드 발급 방식을 다양화하여 이용자의 편의성을 제고
 - [tactic M-L] 기존 발급방식에서 지역화폐카드, 개인 신용카드 차감방식/포인트 제공 등의 다양한 선택지 제공

[예시]

- 개인 신용·체크카드에 포인트지급 혹은 차감방식, IC카드 선불카드, 문화전용상품권, 스마트앱을 통한 온라인카드 발급 등 이용자의 생활환경에 맞는 방식으로 발급받을 수 있도록 다양한 선택지 확보
- 후불교통카드 기능과 같이 '문화누리카드 기능'을 장착(①별도의 카드에 기능 장착, ②기존 개인 선호 카드에 기능 장착, ③대상자 이외에 기능 장착이 가능하도록 하여 할인혜택 제공)

- [tactic L] 타 부처 바우처 카드와 통합(국민행복카드와 통합 등 낙인효과 및 다수의 카드 소지로 인한 불편함 제거 가능)

- (타 사업과의 기능통합) 문화누리카드 현행 대상자 이외에 무료, 할인혜택 등 기능이 장착된 문화패스로서 역할 확대
 - [tactic S] 현재 예술인패스 할인제휴처, 청소년 문화패스, 문화누리카드 할인제휴처 통합으로 할인 제휴처 다양성 확보, 타 부처 복지바우처 카드와 연계하여 문화예술 할인혜택 제공

[예시]

- 국가지원금이 주어지는 문화누리카드와 할인·제휴혜택만 가능한 문화누리패스*(가칭)로 구분하여 발급
- 문화누리패스(가칭)는 현재 시행중인 예술인패스, 청소년 문화패스(만13~24세, 신분증 확인) 등 국공립 문화예술기관 무료·할인 제도를 통합
- 향후 수집된 이용자 문화향유 정보를 기초로 특화된 맞춤형 지원방식 발굴

- [tactic M] 예술인패스 소지자, 청소년 문화패스 소지자, 통합문화이용권 대상자, 스포츠강좌이용권, 국공립시설 등 관람료 무료대상자들까지 통일된 플랫폼(카드, 앱 등)을 사용

[참고] 국립현대미술관 관람료 무료대상

- 만 24세 이하 또는 만 65세 이상, 대학생, 국가유공자·독립유공자(유공자증 소지시 본인 및 동반가족), 국가유공자·독립유공자 유족증 소지자, 의사자증 소지자 및 동행 활동보조자, 의사자 유족증 소지자, 장애인 및 동행보호자, 기초수급 대상자 및 차상위 계층(증명서 또는 문화누리카드 제시자에 한함), 박물관·미술관 학예사 자격 취득자, 예술인패스 소지자

- [tactic L] 장기적으로 국민 모두 소지 가능한 문화패스로 개편, 자격별 지원되는 분야가 다른 통합문화예술패스 지원

[예시]

- 저소득층 10만원 지원금 지급(기존 동일), 18세 이상 성년의 경우 공연 1회 관람권, 유치원 입학생 도서 쿠폰 지급(북스타트 운동) 등의 형태

- (서비스 만족을 위한 조직 개편) 수요자 중심의 서비스 제공을 위한 서비스 체계 마련
 - [tactic S] 채팅상담·카카오톡상담 등 기존 전화응대 외 온라인 기반 상담채널 확대로 고객센터 상담 응대를 향상

[참고] 채팅상담/카카오톡상담 사례

- 고객의 문의를 접수한 후 순차적으로 말을 걸어 처리
- 국민권익위원회 국민콜110 채팅상담 신청하기처럼 선신청 후 상담과정 도입 (<https://www.110.go.kr/consult/chat.do>)
- 최근 코로나19 여파로 통합고객상담솔루션 ‘해피톡’ 채팅상담 도입 증가 (<https://ars.happytalk.io/app/main>)

- [tactic M] 고객상담센터 인원 확충을 통한 고객경험관리 전담팀 신설

[예시] 고객경험관리 전담팀 신설

- 단순 고객 문의 대응의 고객상담센터가 아닌, 고객경험 마케팅 전략까지 수립할 수 있는 조직의 역량을 강화해야 함
- 이용경험의 가치를 인식하게 도우며, 다양한 이용 경험과 과정을 평가할 수 있음
- 이후 가맹점 모니터링과 연계하여 더욱 전략적인 고객서비스 대응이 가능해짐

- [tactic M-L] 빅데이터, 딥러닝 등을 활용하여 인공지능 기반 챗봇 서비스 제공

■ (Action 2) 문화누리카드 이용자 맞춤형 서비스 제공

- (국민의 알권리 확대 및 맞춤형 서비스 제공) 모바일 앱을 기반으로 대상자의 위치, 취향 등을 분석하여 실용적 정보제공을 통해 대상자의 이용환경 편의 제공
 - [tactic S] 정책대상자에 본인의 권리를 알려주는 자동알림(권리구제 알림서비스) 제공

[참고] 생애주기 복지알림이 서비스

- 복지로부터 제공하는 서비스로 나이, 상황, 관심사별 복지정보 선별하여 e-mail 및 SMS (문자)로 알림
- 본인에 대한 복지서비스 정보는 물론 가족사항을 입력하면 가족구성원이 받을 수 있는 다양한 정보를 추가로 받아볼 수 있음

- [tactic S-M] 모바일 앱 구현을 통한 푸시 알림 등 지역기반 가맹점 및 서비스 정보 제공, 이용서비스 정보 축적을 통한 사용내역을 통한 서비스 큐레이션 제공
- [tactic L] 다양한 문화활동의 발견을 위한 요구도 조사와 이용내역에 대한 심층 분석 진행
- [tactic L] 다양한 문화활동과 지역적, 경제적 장애없는 서비스를 위해 문화활동을 위해 지출한 교통비를 함께 지원

[참고] 독일 에센 어린이를 위한 문화패스(Kulturpass fuer Kinder)

- 에센 시에 거주하는 초등학교 1학년생 전원에게 발급
- 문화체험을 할 수 있도록 관람료와 교통비를 지원

■ (Action 3) 문화활동의 새로운 발견과 다양화

- (문화누리카드 이용의 다양화) 이용 다변화 및 기초문화예술 관련 향유 확대를 위한 장르별 칸막이를 활용한 이용 범위 확대
 - [tactic S] 현재 일부 허용되지 않는 카테고리(음악, OTT서비스 등)를 확대하되 이에 대한 상한액을 설정

[참고] 프랑스 '문화패스'

- 디지털 음반, 영상 구입 및 구독에 대한 지출 비용은 상한액(200유로)규정, 그 외 문화예술 공연 관람 및 창작활동에 대하여는 제한 없음
- 상한액이 필요한 카테고리에 대한 검토를 위한 전문가 심의위원회 조직 필요

- [tactic M-L] 다양한 문화활동의 발견을 위한 요구도 조사와 이용내역에 대한 다양한 문화활동의 발견을 위한 요구도 조사와 이용내역에 대한 심층 분석 진행
- (이용자의 사회적 역할 강화) 이용자의 자발적 후원/기부/자원봉사 문화 형성 및 사회적 기여에 동참할 수 있는 경험 제공
 - [tactic S] 문화누리카드 불용액 자동 기부 기능 추가(카드 발급시, 선택옵션 제공)
 - [tactic M] 문화누리카드 문화활동 중 '문화예술후원' 활동 유형 추가(아르코 예술 나무후원, 한국 메세나, 카카오 가치가자, 해피빈, 텀블벅 등)

[참고] 텀블벅(tumblbug)

- 한국 대표적 크라우드 펀딩 사이트 중 하나로 예술, 문화컨텐츠를 중점적으로 다루고 있으며, 특히 독립적 문화창작자들의 지원을 목표로 함
- 영화, 디자인, 음악, 건축, 사진, 연극, 공연 등 다양한 프로젝트가 진행되고 있음

- [tactic S-M] 부정사용, 전액불용액 발생 시, 문화누리카드 발급 제한 실질화로 이용자의 권리에 대한 일정 책임 부과
- (지원 대상별 이용처 구분 지원) 저소득층 및 확대되는 지원대상의 그룹화를 통해 향유할 수 있는 문화범위 차등 지원으로 기초문화예술분야 향유 유도
 - [tactic S-M] 저소득층에게 문화·여행·스포츠관람에 대한 지속 지원, 신규 확대 그룹(청년 구직자, 예술가 등)에게는 기초문화예술 공연, 전시 관람 등으로 제한하여 지원
 - [tactic M] 모바일 앱 내 이용 서비스로 기초문화예술 공연, 전시관련 상품 제공, 신규 확대 그룹의 경우 앱 내에서만 이용가능 하도록 지원
 - [tactic L] 문화N티켓+나눔티켓(티켓 판매) 통합서비스 형태의 이용 지원

[참고] 문화N티켓

- 2018년 1월, 예매 및 발권이 어려운 중소규모 문화예술공연단체를 지원하고 차별없는 국민 문화생활을 위해 문화N티켓 사이트(<http://www.culture.go.kr/ticket>)를 오픈함
- 공연뿐만 아니라 지역행사, 체험, 전시 등 다양한 장르 정보가 제공되며, 무료관람 상품도 안내하고 있음
- 티켓판매를 위한 수수료, 티켓 예매를 위한 수수료가 모두 무료인 예매시스템을 제공 중
- 스마트앱을 통해 위치기반 문화시설 안내 및 후원기능까지 탑재

2. 사회적 소외계층을 위한 적극적인 배려

■ (Action 4) 문화누리카드 지급대상 확대

- (현행 저소득층 대상자 확대) 기초·차상위계층 중 정책 대상자에 해당되지만 못 받는 누락자에 대한 서비스 제공 확대로 사각지대 예방
 - [tactic S] 현행 대상자 중 누락 대상자 발굴을 위한 권리구제서비스 전 대상 확대 추진 및 시스템 연계

[예시]

- (복지부 협업) 대상자에 해당되지만 정보 소외 등으로 지원을 받지 않은 대상자를 추출하여 사회보장정보시스템(행복e음)을 통해 안내, 지원

- [tactic S] 현행 특별한 근거 없이 6세 이상을 지원 대상으로 하고 있어 3~5세 유아 포함 지원

[예시]

- (현행) 기초·차상위 연나이 6세 이상 → (개선)기초·차상위 연나이 3세 이상
- 대상 인원: 약 4만 명('19년, 사회보장정보원 통계 기준)

- [tactic M] 한부모 가족, 의료혜택을 받지 못하는 외국인 소외계층 포함 지원

[참고] 한부모가족 지원사업(지역별 추가지원) 중 문화활동 지원사업

- 대전: 가족문화체험활동비지원(240명, 인당 연 120,000원)
- 제주: 조손가정아동 문화활동비 지원(초등: 월 2천원/인, 중등: 월 3만원/인, 고등: 월 4만원/인)
- 서울: 문화공연지원(수시), 여행(항공권, 숙박비)지원(연 6가족)
- 경기: 고양시 교양도서비지원(초중고생, 월2만원), 평택시 문화체험(연 가족80명, 1박2일 문화체험캠프)
- 전북: 정읍시 힐링나들이(가구당 20만원 이상)
- 강원: 춘천시 문화체험(하계, 추계)
- 경남: 밀양시·창녕군 문화체험활동 및 현장견학 지원

[예시]

- 외국인근로자 등 의료지원 해당자를 대상으로 문화바우처 지급
- 외국인근로자 및 그 자녀, 국적 취득 전 결혼이민자 및 그 자녀, 난민 및 그 자녀, 노숙자 등 건강보험, 의료급여 등 각종 의료보장제도에 의해 의료 혜택을 받을 수 없는 자

- (신규대상 확대) 단순한 사업 규모 확대를 넘어 실질적으로 국민의 문화적 경험 확산과 문화 향유 확산이 가능하도록 개선
 - [tactic S] 관람의향은 높으나 관람비용의 제약이 큰 차차상위 소득의 청년층 대상 확대(청년구직자, 청년예술가, 현역장병 등)

[참고]

- 문화예술행사관람 걸림돌
 - 연령별: 15~19세와 20대 두 연령층에서 '비용문제'를 제일 큰 제약으로 답변(30~40대는 '시간부족')
 - 소득별: 가구소득 200만 원 이하에서는 '비용문제'가, 가구소득 200만 원 이상부터는 '시간부족'을 꼽음.(단 100~200만원 가구와 200~300만원 가구에서는 시간부족과 비용문제의 비율차가 다른 소득대보다 적은 편임)
- 문화예술행사 관람 의향
 - 연령별: 전시, 음악, 연극, 뮤지컬 4가지 기초예술분야에서 20~30대의 관람의향이 전 연령층 중 제일 높음(영화, 대중음악 등 포함 전체분야는 15~19세와 20대의 의향이 제일 높음)
 - 소득별: 전 장르에서 저소득에서 고소득으로 갈수록 관람의향 높아짐
- 문화공간에서 개최되는 공연, 전시 등 문화행사 참여 의향
 - 연령별: 15~19세와 20대의 의향이 제일 높음
 - 소득별: 가구소득 500만원 이상을 제외하고는 200~300만원대의 참여 의향이 제일 높음

[출처: 2019 국민문화예술활동조사, 문체부]

- [tactic M] 특별히 문화예술경험 지원 또는 서비스가 필요한 대상층 확대 (초등 신입생, (학교 밖)청소년, 위탁가정 보호자, 범죄피해가정 아동 및 가족, 지역아동 보호전문기관 학대피해아동, 문화누리카드를 발급받은 장애인의 활동보조인, 문화누리카드 사업 담당자 등)

[예시]

- 교육부와 협력 초등학교별 1학년 인원수에 따른 학교 단체카드(첫걸음문화카드) 발급, 학급 단위로 매 학기 1회 단체 공연/전시관람 등 기초예술체험학습을 통한 아동기 문화경험 지원. 학교별 예술강사(학교예술강사지원사업 연계) 또는 지역의 문화예술 사회적 기업과 협력하여 프로그램 마련
- 학교 밖 청소년(50~60만 명) 꿈드림프로그램과 연계 지원(여성가족부 협력)
- 다양한 문화예술 경험 제공을 위해 첫째는 기초예술분야만 이용가능, 이후 연차별 이용 카테고리를 넓혀주거나 대상별 이용분야를 달리 설정하여 운영 가능

- [tactic L] 문화향유 욕구가 있고 구매력이 있는 다양한 대상층별 향유지원 정책으로 예술향유층 확대(근로자, 만18세 청년 등)

[예시]

- 근로자(10만원), 기업(10만원), 국비(10만원) 예산 부담하여 근로자문화누리카드 발급(근로자 휴가지원제도 벤치마킹, 예술위 예술친화기업선정 사업 등 연계)
- 만 18세 청년이 문화누리카드에 본인충전으로 10만원 입금 시 국비 10만원(성년축하 문화지원금) 매칭 지원 등
- 교육부 또는 사학연금관리공단과 협업, 교직원 문화누리카드 1:1매칭

■ (Action 5) 취약계층을 위한 지원 강화

- (사회적 약자 서비스 지속 확대) 사회적 약자를 위한 서비스 이용 편의를 위한 제도 마련
 - [tactic S] 취약계층을 위한 찾아가는 발급서비스 확대
 - [tactic S] 위탁가정 거주 아동의 원활한 발급을 위한 제도적 보완장치 마련

[예시]

- 위탁가정 거주 아동이 문화누리카드 발급 대상자일 경우, 친권자가 아닌 위탁가정 보호자의 대리인이 신청할 수 있도록 예외적으로 인정

- [tactic M] 장애인 대상 모바일앱 음성지원, 장애인콜택시 지원 등

[참고] 영국 ‘예술택시’

- 런던의 택시회사가 저소득층의 문화활동을 위한 택시 이용 지원
- 저소득층은 회원 가입을 통해 문화활동을 위한 이동시 택시를 이용하고 일반 요금의 1/3에 해당하는 금액만 지불. 택시회사가 사회공헌의 일환으로 나머지 비용 지원

- [tactic M-L] 디지털 취약계층을 위한 AI기기 대여 및 맞춤형 할인 제공

[참고] AI기반 서비스 사례

- SKT·서울대·LH협력 독거 어르신 대상 AI 기반 프로그램 제공
- ‘인공지능 돌봄’은 SK텔레콤의 AI(인공지능) 스피커 ‘누구(NUGU)’를 독거노인 집에 설치, 어르신들이 음성을 통해 인터넷을 사용하고 음악 등의 콘텐츠까지 즐길 수 있게 해주는 서비스

■ (Action 6) 사회적 가치 평가 기준 마련

- (투입, 결과, 영향 평가를 위한 지표 개발) 사업을 위해 투입된 자원에 대비하여 결과가 사회적·경제적으로 어떤 영향을 미쳤는지를 평가하기 위한 새로운 지표 마련 필요
 - [tactic S-M] 국비, 지방비 투입과 수혜자, 이용금액 등으로 한정하는 예산금액 이외에 추가적 지표 개발

[예시]

- 투입: 가맹점 무료제공, 할인혜택 제공 금액, 지역사회 기부/후원금
- 결과: 본인 추가충전금 등
- 영향: 문화활동을 위한 추가적 지출분(식음료, 주차비 등), 지역사회 매출 상승분, 관련 문화 활동을 위해 참여한 예술가 인건비 등

- (다양한 방법론을 통한 사회적가치 효과 분석) 비용효과분석, 산업연관분석 이외에 문화카드사용과 연계된 추가 지출 행태 분석, 건강/심리/교육/범죄/안전 등 인접 분야 연계 영향 분석 등 다양한 분석 방법론을 통한 정책사업의 효과분석 진행

[참고] 미국 AFTA 「Arts + Social Impact Explorer」

- 인프라(5개), 혁신(1개), 교육(2개), 사회정의(4개), 외교안보(2개), 문화유산(3개), 건강(5개), 신념(1개), 환경(1개), 경제(2개) 등 26가지 다른 분야에서의 문화예술의 소셜임팩트 핵심연구
- Aging(노화)의 경우, 합창단에 1년간 참여한 노인이 병원을 방문하는 횟수가 연간 평균 2.5배 줄었으며, 이는 1인당 \$500 이상을 절약할 수 있는 수치라고 나타남. 또한 한 달에 11회 이상 춤추거나 악기를 연구하는 등 문화예술 활동을 한 노인이 치매에 걸릴 확률이 63% 줄어든다는 결과가 제시됨

자료: AFTA Social Impact of the Arts www.americansforthearts.org/socialimpact

3. 상호 연대를 통한 국민 행복 제고

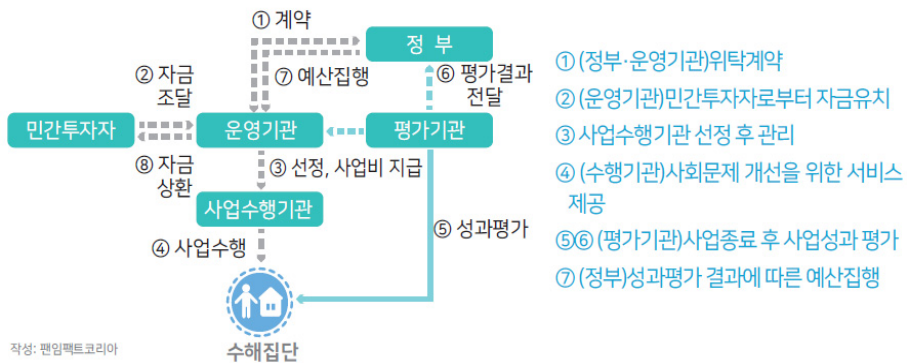
■ (Action 7) 지역사회와의 협업 및 연대 강화

- (유사 문화지원사업과의 연계) 타부처, 지자체에서 진행하고 있는 문화바우처와 유사한 형태의 사업의 시너지효과를 위한 플랫폼 오픈 및 연계
 - [tactic S-M] 지역투자사업 중 문화관련 사업과 통합문화이용권 사업 연계 (문화누리카드 확장 통합 등)
 - [tactic L] 문화관련 지원업무를 위하여 보다 적극적이고 수요자 맞춤 정보를 제공할 수 있도록 문화누리시스템을 오픈
- (민간의 투자를 유도하는 SIB사업 계획) 지자체와 연계한 문화예술분야 SIB 개발과 실험 지원
 - [tactic S] 지역의 문화소외계층이 문화적 활동을 통한 삶의 질을 개선할 수 있는 SIB 아이디어 대회, 워크숍 진행
 - [tactic M-L] 복권기금과 문체부가 복지시설(이용자, 생활자)를 대상으로 SIB시범사업 진행

[참고] 사회성과보상사업(Social Impact Bond, SIB)

- SIB를 활용한 공공사업 이 지자체를 중심으로 확산 중 (지자체 합동평가 기준에 사회성과보상사업 포함)
- SIB는 민간 투자로 공공사업을 수행한 뒤 성과목표 달성 시 정부가 예산을 집행, 투자자에게 원금과 인센티브를 상환하는 계약 방식

SIB 운영구조



- 서울시 아동복지시설 아동교육 사회성과보상사업 진행

- (지역사회와 사회적경제조직의 협업) 자발적 이용이 불가능한 시설 거주자들의 카드 합산을 통해 모바일 앱 내에서 신나는예술여행 선정단체 및 사회적 경제조직의 프로그램을 이용할 수 있도록 추진
 - [tactic S] 시설 내 합산 기능 가능토록 하여 시범적 서비스 추진(오프라인)
 - [tactic M] 신나는 예술여행 사업 내 문화누리카드 이용자 지원단체 공모 등 신규 유형 개설 추진
 - [tactic L] 앱 내 시설 전용 이용페이지를 개설하여 지역예술단체가 강좌·체험 프로그램을 제작하여 업로드, 시설에서 선택 및 결제를 통해 서비스 받을 수 있도록 추진

[참고] 복지기관 문화예술교육 지원(한국문화예술교육진흥원)

- 전국 아동, 노인, 장애인 복지시설 약 650여개 시설이용자(생활자)를 대상으로 국악, 무용, 미술, 연극, 영화, 음악, 사진 등 정기적인 문화예술교육 경험을 제공함
- 예술강사가 지역의 시설에 배치되어 10개월간 교육을 진행함
- 공예, 디자인, 애니메이션 등 새로운 장르/분야에 대한 교육/활동 니즈가 존재함

- (문화품앗이연계) 문화누리카드와 문화품앗이 문화체육자원봉사자 연계를 통한 문화예술 생태계 선순환 구조 마련

[참고] 문화품앗이

- (배경) 자원봉사활동기본법 제7조에 따르면 자원봉사의 활동 범위를 문화·관광·예술 및 체육 진흥을 위한 활동을 포함하여 15개를 명시(자원봉사활동 기본법[시행 2017. 7. 26.] [법률 제14839호])하고 있으며, 자원봉사활동이 민간 자체적으로 이루어져 인증이나 확인에 대한 필요성이 존재하지 않았으나, 최근 정부가 민간 자원봉사활동에 시민의 적극적이고 지속적인 참여를 독려하기 위해 시간인증제, 인증관리제도 등을 도입하였음
- (개요) 문화품앗이(문화체육자원봉사 매칭시스템)는 문화체육관광부의 문화체육자원봉사 활성화 정책의 일환으로 만들어진 문화체육자원봉사의 수요-공급 매칭시스템으로 현재 한국문화원연합회가 책임 운영(법적근거: 지역문화진흥법, 자원봉사활동기본법)하고 있으며, 최근 행정안전부가 운영하고 있는 자원봉사종합포털 1365와 실적 연계 서비스를 시작하였음
- (내용) 문화·체육 분야의 시설 및 단체 등은 봉사자를 모집 관리 할 수 있으며, 개인, 동호회, 전문가들은 봉사자로서 자신에게 맞는 다양한 문화 체육활동에 참여할 수 있음

자료: 문화품앗이 홈페이지 <https://csv.culture.go.kr/>

- [tactic S] 통합문화이용권 사업 진행 지원을 위한 문화품앗이 자원봉사 활동 연계
- [tactic M] 문화누리카드에 자원봉사 적립된 마일리지를 화폐 전환 및 사용하도록 기능 추가

[참고] 문화품앗이 자원봉사 마일리지 시스템

- 봉사활동 1시간 당 50점
- 홈페이지 게시물 작성 1건당 5점, 댓글 작성 1건당 2점(1일 총 게시물 25점, 댓글 10점)
- 활발한 봉사활동과 사이트 활동을 통해 마일리지가 많이 쌓였을 경우, 인센티브를 제공받을 수 있으며 인센티브 제공 시 해당되는 점수는 차감됨

자료: 문화품앗이 홈페이지 <https://csv.culture.go.kr/>

■ (Action 8) 사업참여자의 의무 및 권리 강화

- (가맹점 모집, 모니터링 및 지원 확대) 가맹점 가입에 대한 책임과 의무를 부여하여 정책사업의 목표를 실현할 수 있는 환경 마련
 - [tactic S] 국공립 문화시설(전국문화기반시설), 생활SOC시설(복합화대상시설 포함) 등의 가맹점 가입 및 할인혜택 제공 의무화

[예시]

- 자체프로그램 및 시설 대관 시 대관단체와의 계약조건에 문화누리카드 할인 의무화
- 시설 대관계약 조건에 포함할 경우 자체 기획공연 외에 대관공연도 할인 적용 가능

- [tactic S] 문예기금보조사업 지원단체 대상 문화누리카드 가맹점 등록 유도

[예시]

- 문예기금을 지원하는 우수 창작작품이 향유지원으로 연계되고, 예술계에는 새로운 관객개발이 될 수 있도록 협력유도
- 문예기금보조사업 지원단체 대상 문화누리카드 가맹점 등록 유도 및 결제단말기 지원(문화도시 거점공간/인프라, 문화가 있는 날 참여 단체 등 등록 유도)
- 방방곡곡 문화공감 사업: 30% 소외계층 무료초대 의무 폐지, 전 공연 문화누리카드 결제 시 1+1 또는 단일가격(1만원 등) 적용
- 노쇼 문제나 티켓정책에 혼란을 줄 수 있는 무료초대 제도 대신 문화누리카드로 구매하여 관람하도록 유도하되 저소득층의 접근성을 고려한 할인가 제공

- [tactic M] 가맹점 가입을 위한 가맹점주 온라인 직접 신청 제도 마련(심사후 인증) 및 문화활동/상품 홍보 가능 권한 부여

- [tactic M] 가맹점 가입 및 유지를 위한 교육(사업인지도 제고, 이용자 인권 존중을 위한 안내 및 교육)이수 의무화(온, 오프라인)

- [tactic M-L] 가맹점 가입 및 유지를 위한 연1회 연말보고 의무화

[예시]

- 매출액 일정금액 이상 가맹점 대상으로 연1회 연말보고를 의무화함
- 의무불이행시 가입 철회 등의 패널티조치
- 우수가맹점 등 포상제도 마련 등

- [tactic L] 가맹점의 무료제공 및 할인혜택 중 일정부분 간접지원 혹은 기부금으로 인정할 수 있는 제도 마련

- (전달체계 개선) 사업 운영 및 효율성 강화를 위한 체계 개선

- [tactic S-M] 지역문화재단의 자주적 사업운영을 지지할 수 있도록 주관처 역량 강화 및 시범사업 지원, 보상체계 확대

[예시] 사업참여자 보상체계

- 우수 지자체, 주관처 담당자 대상 국내외연수 추진 및 장관상 등 포상확대
- 지역별, 담당업무별 참여자 소통 창구 마련, 워크숍 정례 개최 등

- [tactic M] 기초자치단체의 지방비 매칭 없이 광역시·도비 30% 매칭으로 사업 자금전달·정산체계의 간소화 및 집행현황 관리의 효율성 강화
- [tactic M-L] 광역-기초재단 간의 협력을 통해 전국 규모의 가맹점 및 이용자를 위한 이용 활성화 공동 추진
- [tactic L] 지역주관처의 역할 명확화와 강화를 위한 법적근거 마련

[참고] 지역주관처 법적근거 마련 노력 필요 사유

- 지방비로 주관처 사업운영경비 확보 어려움
- 이용독려나 서비스 제공, 홍보를 위한 이용자 개인정보 접근 불가
- 주관처(지역문화재단)가 지역의 문화예술 생태계와 사업을 이어주는 기능 미흡 등 주관처 역할 불분명

■ (Action 9) 운영주체자의 효율적인 자원 관리 및 시스템 현대화

- (시스템 연계를 통한 찾아가는 서비스 제공) 공급자적 관점의 제도 운영 및 관리 관점에서 수요자 중심의 복지서비스 제공으로 전환
 - [tactic S-M] 현행 공적체계 내에서 주기적인 자격확인을 통해 제공해온 서비스에서 기존 다양한 사회서비스 시스템*과 연계
 - * 관련 부처 소관과: 복지부(기초생활보장과, 보험정책과, 자립지원과, 복지정책과, 복지정보운영과), 교육부(교육복지정책과), 국세청 등

[예시]

- (사회복지시설정보시스템 연계)복지시설 정보 관리를 위한 사회복지시설정보시스템 연계 추진(보건복지부 협의 필요)
 - * 현재 문화누리카드 발급시스템에는 시설에 대한 검증단계가 구축되어있지 않아 정보 불명확(약 4800개의 등록된 시설 중, 신고증 정보 없는 경우 약 2,700건 등)
- (홈텍스)가맹점 휴·폐업 등 현행화를 위한 국세청(홈텍스) 연계 추진

- [tactic M] 차세대 사회보장정보시스템 및 커뮤니티 중심의 사회서비스 자원 연계를 위해 통합 문화바우처 수혜이력 관리 시스템 정보와의 연계 추진

[참고] 차세대 사회보장정보시스템 기반 찾아주는 복지서비스

- 차세대 사회보장정보시스템은 최근 변화하는 4차 산업혁명과 관련된 지능정보 기술을 적용하여 2010년 구축되어 운영 중인 행복e음과 범정부 사회보장정보시스템(2013년 부처별 복지사업으로 확장)을 전면 재구조화함으로써 스마트 사회보장체계 구축을 목표로 2019년부터 2022년까지 약 3년에 걸쳐 추진될 예정임
- 전통적인 '신청주의 복지 패러다임'을 '찾아주는 복지서비스 지원 패러다임'으로 전면 개편

- [tactic L] 데이터 기반 정책 시뮬레이션 수행을 통한 정책 설계 및 정책집행 기준 마련 등 의사결정 지원 시스템 구축

- (스마트기술을 통한 시스템 고도화) 블록체인·DT·AI 등 4차 산업의 핵심기술을 활용으로 문화향유 지원사업의 편의성·투명성 확보

- [tactic S] 구글, 카카오 등 지도 API를 활용한 스마트앱 개발

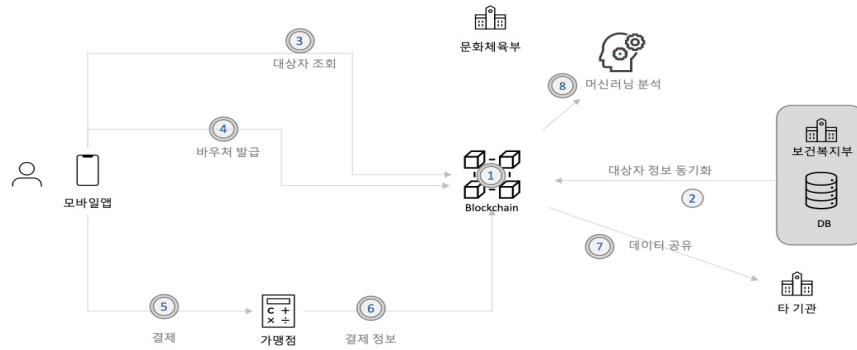
[예시]

- 이용자 주변, 특정지역 가맹점 노출 및 가맹점 별점, 리뷰 작성기능 구현, 별점 랭킹에 따른 우수가맹점 활성화 등
- 이용경험의 가치를 인식하게 도우며, 다양한 이용 경험과 과정을 평가할 수 있음
- 이후 가맹점 모니터링과 연계하여 더욱 전략적인 고객센터 대응이 가능해짐

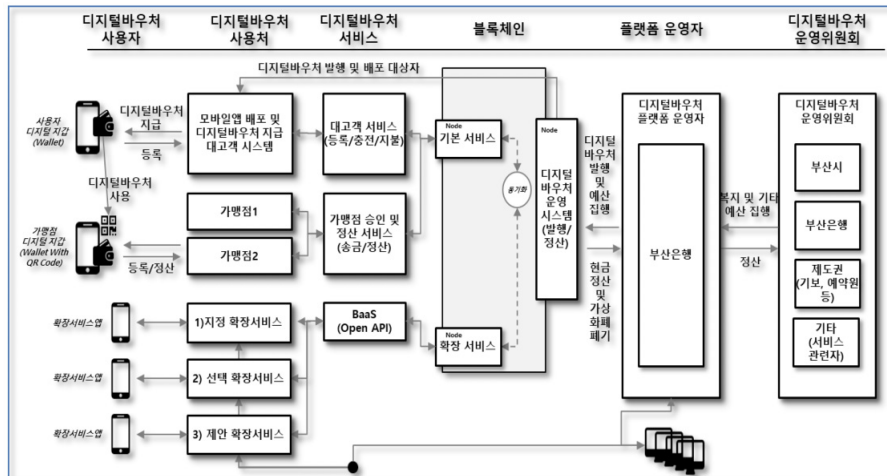
- [tactic M] 데이터 주도의 정책 시뮬레이션 수행을 통한 정책 집행 관련 기준 및 의사결정 지원 시스템 구축

- [tactic L] 블록체인시스템 도입으로 타부처(블록체인시스템 도입을 추진 중인 복지부, 과기부 등)과의 데이터 연동하여 보안관리시스템 상시 운영 및 지역별 예측 모형 구축과 위치 기반의 시각화 및 공간정보 제공할 수 있는 환경 구축

[예시] 블록체인 기술 통한 모바일 앱 결제 시스템 체계(안)



[참고] 부산은행 블록체인 바우처 사업 개요



출처: 부산은행

참고문헌

■ 단행본, 연구보고서 및 학술논문 등

- 강혜규·박수지·양난주·엄태영·이정은(2012), 「사회서비스 바우처 사업의 정책효과 분석 연구」, 한국보건사회연구원.
- 국가인권위원회(2014), 「지역 사회 정착을 위한 장애인 현황 및 실태조사」.
- 국민체육진흥공단(2018), 「2017 국민체육진흥공단 종합업무현황」.
- 국회입법조사처(2012), 「사회지표 개발 방향 모색: 사회지표 개발 방법론 및 사회정책 영역 별 복지수준 진단」.
- 기획재정부 복권위원회 외(2013~2019), 「2013~2018년도 복권기금사업성과평가보고서」.
- 김승완(2014), 「주요 선진국과 한국의 장애인 중장기정책계획 분석 연구」, 한국장애인개발원.
- 김세훈·조현성(2008), 「문화복지 중기계획 연구」, 한국문화관광연구원.
- 김연진(2013), 「문화기본법 제정안 연구」, 한국문화관광연구원.
- 김윤수(2007), 사회서비스 분야 전자바우처 제도 도입 사례연구, 한국행정학회 학술발표논문집: 2007년도 하계공동학술대회 발표논문집, (3)2007.06, 289-304.
- 김은정(2009), 사회서비스 이용자 재정지원 방식과 정책적 쟁점, 사회과학연구, 25(1), 119-144.
- 김휘정(2012), 「문화복지의 동향과 문화복지사업의 개선방안」, 국회입법조사처.
- 문화체육관광부(2017), 「문화비전2030-사람이 있는 문화」.
- _____ (2019), 「2019 국민 문화향유활동조사」.
- _____ (2019), 「2019 전국 문화기반시설 총람」.
- _____ (2019), 「혁신적 포용국가 달성을 위한 문화정책 발전방향 연구」.
- 문화체육관광부·한국문화관광연구원(2018), 「2017 문화예술정책백서」.
- _____ (2019), 「2018 문화예술정책백서」.
- 박현준, 법제도와 다양성에 관한 연구(2017), 법이론실무연구 5(1), 한국법이론실무학회.
- 보건복지부(2017), 「2017년 사회서비스 수요공급 실태조사 보고서」.
- _____ (2018), 「포용적 성장과 사회정책 연구」.
- _____ (2019), 「통계로 보는 사회보장 2018」.
- 보건복지부·한국보건사회연구원·사회보장정보원(2017), 「핵심평가: 바우처 사업평가」.
- 신나리·박치성(2019), 문화복지 정책대상 범위에 대한 탐색적 연구: 문화향유를 중심으로,

- 한국사회정책, 26(2). 69.
- 심창학(2013), 문화복지 쟁점을 통해서 본 한국의 문화복지정책: 특징 및 한계 그리고 대안, 상황과 복지, 40: 149-184
- 안수란 외(2018), 「범부처 사회서비스 보장 체계 구축 방안 연구-보장성 분석을 중심으로」, 한국보건사회연구원.
- 양건열(2015), 박근혜 정부의 중간점검 및 향후 정책과제, 한국정책학회 하계학술발표논문집, 한국정책학회.
- 양혜원(2015), 「문화가 있는 날 제도적 개선 방안 연구」, 한국문화관광연구원.
- _____(2015), 「지역 특성을 고려한 문화기반시설 배치 방안 연구」, 한국문화관광연구원.
- 양혜원·이성태(2012), 「문화복지 정책의 사회·경제적 가치 추정과 정책 방향」, 한국문화관광연구원.
- 오윤섭 외(2017), 「핵심평가: 바우처 사업 정책 효과」, 한국보건사회연구원.
- 용호성(2011), 「문화 바우처 정책의 쟁점과 방향」, 문화정책논총, 26(1). 99-124.
- 유근춘·서문희·임완섭(2011), 「보편적 복지와 선별적 복지의 조화적 발전방안에 관한 연구」.
- 유수동·최현선·문보옥(2017), 문화복지정책의 정부간 관계에 관한 탐색적 연구 : 법제도 및 행정체계 분석을 중심으로, 한국정책과학학회보, 21(2). 53.
- 유한욱(2006), 「바우처 제도 국내외 사례 및 개선방안」, 한국개발연구원.
- 이수천·고광신·전준현(2012), 「사회복지정책론」, 나눔의집.
- 이재원(2012), 사회서비스 정책의 전개과정과 정책과제 - 보건복지부 사회서비스 전자바우처 사업을 중심으로, 지방정부연구, 15(4). 333-359.
- 이한신(2017), 「문화복지정책과 사업개발」, 아르코인재개발원.
- 이현주·박세경·박광수·한치록·전지현(2013), 「에너지 바우처 도입방안 연구」, 한국보건사회연구원.
- 임의영(2010). 사회적 형평성의 정의론적 기초. 한국행정학회 학술발표논문집, 17-34.
- 정갑영(2015), 「문화복지사제도 도입방안 연구」, 한국문화관광연구원.
- 정광렬(2017), 「맞춤형 문화복지 정책 및 서비스 전달체계 구축방안 연구」, 한국문화관광연구원.
- _____(2019), 문화복지 서비스에서 빅데이터 활용방안, 한국예술연구, 25. 9.
- 정명주(2010), 「해외동향분석-문화관광체육 할인/바우처 제도」, 2010 문화정책동향, 한국문화관광연구원.
- 정부업무평가위원회, 국무조정실(2020), 「100대 국정과제 개요 및 과제별 보고서」.

- 주 프랑스 대한민국 대사관(2013), 「프랑스의 사회보장제도 현황 및 개혁추진동향」.
- 차진아(2005), 사회적 평등의 의미와 실현구조, 안암법학, 안암법학회.
- 최현수·백승호·진재현·고금지(2018), 「4차 산업혁명 대응을 위한 데이터 주도의 혁신적 포용 사회안전망 개편 방안」, 한국보건사회연구원.
- 한국농촌경제연구원(2018), 「농어업인 삶의 질 향상 및 농어촌 지역개발 시행계획 지역평가 보고서」.
- 한국문화관광연구원, 한국스포츠정책개발원, 한국문화재정책연구원 외(2019), 「일상에서 만나는 문화: 문화체육관광문화재분야 정책성과와 과제 토론회 자료집」, 2019.05.03.
- 한국문화예술교육진흥원(2018), 「2018 연차보고서」.
- 한국문화예술위원회(2010), 「2010년 복권기금 문화나눔사업 성과평가 연구」.
- _____ (2011), 「2011년 복권기금 문화나눔사업 성과평가 연구」.
- _____ (2012), 「2012년 복권기금 문화나눔사업 성과평가 연구」.
- _____ (2013), 「2013년 복권기금 문화나눔사업 성과평가 연구」.
- _____ (2013), 「통합문화이용권 성과평가 연구」.
- _____ (2014), 「2014년 통합문화이용권(문화·여행·스포츠관광)사업 성과평가연구」.
- _____ (2014), 「2014년 복권기금문화나눔사업성과 및 타당성연구 보고서」.
- _____ (2014), 「통합문화이용권사업 효과성 및 타당성 분석 연구」.
- _____ (2015), 「복권기금 문화나눔사업 수혜대상(문화소외계층) 수요조사 연구」.
- _____ (2015), 「통합문화이용권 사업 지원대상에 대한 연구(기초생활보장법 개편을 중심으로)」.
- _____ (2015), 「2015년 복권기금 문화나눔사업 성과연구보고서」.
- _____ (2016), 「2016년 복권기금 문화나눔사업 성과연구보고서」.
- _____ (2016), 「통합문화이용권 성과평가 연구」.
- _____ (2017), 「2017년 복권기금 문화나눔사업 성과 및 타당성 연구」.
- _____ (2018), 「통합문화이용권 성과평가 연구」.
- _____ (2018), 「통합문화이용권 빅데이터를 활용한 문화소외계층 문화향유실태 분석 및 개선방안 연구」.
- 한국보건사회연구원(2012), 「주요국의 사회보장제도」.
- 한국장애인문화예술원, 「2018 장애인 문화예술활동 실태조사 및 분석연구」.
- 행정안전부(2019), 「2020년(19년 실적) 지방자치단체합동평가 실시계획(안)」.

- A Night Less Ordinary Program. Retrieved from
<https://ifacca.org/en/news/2012/04/05/night-less-ordinary-evaluation-report-published/>
- BBC(2008), Disability Equality Scheme - BBC. Retrieved from
http://downloads.bbc.co.uk/aboutthebbc/policies/pdf/des_2008.pdf.
- Berlin Kultur-Ticket. Retrieved from
<https://www.berlin.de/kultur-und-tickets/tipps/3288311-1678259-ermaessigtes-kulturticket.html>
- Fred L., Pincus(2006), Understanding Diversity: An Introduction to Class, Gender, and Sexual Orientation, Boulder; Lynne Rienner Publishers.
- Frederickson, G(1980), New Public Administration. Alabama: The University of Alabama Press.
- Jones, K., J. Brown and J. Bradshaw(1978), Issues in Social Policy, London: Routledge & Kegan Paul.
- National Endowment for the Arts (NEA)(2014), "Art Works for America: Strategic Plan, FY 2014-2018.
- OECD(2019), Social Expenditure Updates: Public social spending is high in many OECD countries. Jan 2019.
- Salamon, Lester M.(2002). The Tools of Government: A Guide to the New Governance. New York and Oxford: Oxford University Press.
- Sweden The Creative Schools Initiative. Retrieved from
<https://en.unesco.org/creativity/policy-monitoring-platform/creative-schools-initiative>
- The Danish Government(2010). Denark 2020. Knowledge, Growth, Prosperity, Welfare. Feb 2010.
- United Nations(2017). World Population Ageing 2015. Statistical Papers - Population and Vital Statistics Report.
- Wilensky, H., and Lebraux, C. N.(1965), Industrial Society and Social Welfare. New York: Free Press.

■ 홈페이지, 뉴스기사 등

고용복지부 복지포털 복지로 <http://www.bokjiro.go.kr/>
 덴마크 퇴당 자유학교 <https://www.rhskole.dk>
 덴마크 문화의 밤 <https://www.kulturnatten.dk>
 문화비소득공제 <https://www.culture.go.kr/>
 미국 극장개발기금 (TDF, Theatre Development Fund) <https://www.tdf.org>
 미국 뉴욕시 공공서비스 <https://www.nycservice.org/>
 미국 뉴욕 쿨컬처 <https://www.coolculture.org>
 미국 메사추세츠 EBT Card to Culture <https://www.mass.gov/ebt-card-to-culture>
 미국 LA카운티 문화예술국 <https://www.lacountyarts.org/>
 부산은행 <http://www.busanbank.co.kr>
 부산시청 <http://www.busan.go.kr>
 사회보장정보원 <http://www.ssis.or.kr/>
 세계예술지원기구연합(IFFACA) 문화정책정보 <http://www.worldcp.org>
 영국 국립예술기금(National Art Pass - Art Fund) <http://www.artfund.org>
 지역사회서비스지원단
 강원도지역사회서비스지원단 www.gwssa.or.kr
 경기도지역사회서비스지원단 www.ggss.or.kr
 경상남도지역사회서비스지원단 www.gnssc.or.kr
 경상북도 지역사회서비스지원단 www.gbss.or.kr
 광주사회서비스지원단 www.gssc.or.kr
 대구지역사회서비스지원단 www.dgssc.or.kr
 대전복지재단 사회서비스지원단 www.ssdj.or.kr
 부산지역사회서비스지원단 www.ssbns.or.kr
 서울시 지역사회서비스지원단 www.csi.welfare.seoul.kr
 울산여성가족개발원 지역사회서비스지원단 www.ussag.or.kr
 인천지역사회서비스지원단 www.icss.kr
 전라남도지역사회서비스지원단 www.jnss.or.kr
 전라북도 지역사회서비스지원단 www.jbcss.or.kr
 제주지역사회서비스지원단 www.jejuksi.org

충남지역사회서비스지원단 www.cnss.or.kr

충북지역사회서비스지원단 www.cbcsi.or.kr

프랑스 공연매표정보시스템 <https://sibil.culture.gouv.fr/>

프랑스 문화부 <http://www.culturecommunication.gouv.fr>

프랑스 문화예술교육 <http://www.educart.culture.gouv.fr>

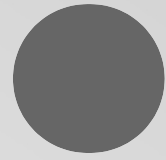
프랑스 의회 입법보고서 <http://www.senat.fr/>

프랑스 통계 <http://histoiredesarts.culture.fr>

프랑스 컬처패스 <https://pass.culture.fr/>

한국관광공사 <http://vacation.visitkorea.or.kr/>

한국문화정보원 <https://www.kcisa.kr/>



부 록



설문ID				면접원 ID		조사일시	2020. . .
------	--	--	--	--------	--	------	-----------

통계법 제33조(비밀의 보호 등) 통계작성과정에서 알려진 사항으로서 개인 또는 법인이나 단체의 비밀에 속하는 사항은 보호되어야 한다.	주관기관	 문화체육관광부	 한국문화관광연구원 Korea Culture & Tourism Institute
	수행기관 조사기관	 한국문화관광연구원 Korea Culture & Tourism Institute	 문화로공감

문화복지정책 중장기 발전방향 모색을 위한 인터뷰 질문지 (통합문화이용권 사업 담당자)

안녕하십니까?

본 조사는 문화체육관광부와 한국문화예술위원회의 의뢰로 <통합문화이용권 사업>에 대한 여러분의 다양한 의견을 파악하기 위해 한국문화관광연구원과 문화로공감에서 수행하는 조사입니다. 조사결과는 향후 <통합문화이용권 사업>을 더욱 효과적으로 운영하기 위한 중요한 자료로 활용될 것입니다. 더불어 국민의 기초 문화생활을 보장하고 문화격차를 완화하는 문화복지정책 설계의 기초자료로 활용될 것입니다.

귀하께서 응답하시는 내용은 “통계법(제33조)”에 따라 비밀이 보장되며, 연구 이외의 다른 목적으로 절대 사용하지 않을 것을 약속드립니다(※ 귀하의 개인정보는 연구 자료에 명시되지 않습니다).

본 조사는 정답이나 오답이 없는 설문으로 여러분의 솔직한 의견이 중요합니다.
다소 불편하시고, 시간이 걸리더라도 성실하게 답변 부탁드립니다. 감사합니다.

2020년 2월

한국문화관광연구원
문화로공감

○ 수행기관 : 한국문화관광연구원
○ 연구진
- 연구책임 : 조현성 연구위원
- 연구책임 : 연수현 연구원
- 연구보조 : 민지혜 위촉연구원

○ 조사기관 : 문화로공감
○ 연구진
- 연구책임 : 김영주 교수
- 공동연구 : 이성희 연구위원
- 연구보조 : 김남희 연구원, 김성주 연구원

응답자 정보						
성명		성별	① 남성 ② 여성	연령	만	세
주소지						
소속 / 직책						
통합문화이용권 사업담당 기간		통합문화이용권 사업 주요 담당 업무				

I. 통합문화이용권 사업 운영현황

문 1. 귀하는 통합문화이용권(문화누리카드) 사업에 대해 어떻게 생각하십니까? [전반적 만족도]

문 1-1. 문화누리카드의 발급대상은 적절하다고 생각하십니까? 추가 가능한 대상이 있다면? [사업 대상의 적절성]

○ 통합문화이용권(문화누리카드) 사업 대상자

- 기초생활수급자 및 차상위계층(6세 이상, 2014.12.31 이전 출생자)
- 기초생활수급자 : 생계, 의료, 주거, 교육급여 수급자, 조건부 수급자, 보장시설 수급자
- 차상위계층 : 차상위자활근로자, 장애수당 수급자, 장애아동수당 수급자, 장애인연금 부가급여 수급자(차상위초과자 제외), 본인부담경감대상자, 저소득한부모가족, 차상위계층확인서 발급자(구 우선돌봄차상위), 교육급여 수급자(학생) 외 나머지 가구원

문 1-2. 문화누리카드 발급 절차는 적절하다고 생각하십니까? [지원절차 적절성]

문 1-3. 문화누리카드 발급·이용 시 운영주체 간 소통이 원활하게 이루어지고 있습니까? [사업주체 간 정보공유]

문 1-4. 문화누리카드 지원금 한도액(개인당 9만원)은 적정하다고 생각하십니까? [자원투입 및 지원수준 적절성]

문 1-5. 지역 내 문화·여행·스포츠 서비스(프로그램·상품)를 구매할 수 있는 사용처가 적정하니까? [상품 이용 편의성]

문 1-6. 지역 내 문화·여행·스포츠 서비스(프로그램·상품)를 이용하는 장소의 접근성은 적정하니까? [상품 이용 접근성]

문 1-7. 문화누리카드 사용과 상품, 가맹점에 대한 정보제공은 적절하게 제공되고 있습니까? [사업관리 적절성]

문 1-8. 지역 이용자들이 문화누리카드로 구매한 문화·여행·스포츠 서비스(프로그램·상품)의 만족 수준은 어떠합니까?

[품질과 재미]

문 2. 통합문화이용권(문화누리카드) 사업 업무를 수행하는 데 어려운 점은 무엇입니까?

○ 사업 추진단계 구분

- [사업 계획단계] 사업 추진주체 간 정보공유(소통) 관련, 지원예산 관련, 카드 신청/발급 관련
- [사업 운영단계] 복지시설 안내/관리 관련, 가맹점 안내/관리 관련, 부정 사용 예방 및 처리 관련, 홍보 업무 관련장애인 관련 서비스 지원 관련(접근성 관련), 문화누리카드 시스템 관련, 부가서비스(합산, 충전, 나눔티켓 등)
- [성과 및 환류 단계] 이용 촉진 프로그램 기획/운영, 이용자 만족도 제고 노력
- 기타

문 3. 귀하의 업무 중 통합문화이용권(문화누리카드) 업무가 차지하는 비율은 적정하니까?

문 4. 통합문화이용권(문화누리카드)과 유사한 바우처(Voucher) 업무를 담당하신 경험이 있습니까?

[유사 바우처 운영 경험]

문 4-1. 타 바우처와 통합문화이용권의 차이점은 무엇입니까? [서비스 차별성]

문 4-1. 타 바우처와 통합문화이용권의 공통점은 무엇입니까? [서비스 중복성]

- 바우처(Voucher)란?
 - 사전적 의미로 바우처는 '상품 또는 서비스와 교환 가능한 전표(증서나 상품권)'를 의미하며, 법률적으로는 '이용권'으로 불리고 있으며, 특정 재화나 서비스를 제공받을 수 있도록 그 사회서비스의 수량 또는 그에 상응하는 금액이 기재된 증표를 뜻함.
- 유사 바우처 사업
 - 통합문화이용권과 유사한 바우처 사업은 산림복지서비스이용권, 스포츠강좌이용권, 에너지 바우처 등이 있음.

II. 통합문화이용권 사업 개선 방향

문 5. 귀하는 통합문화이용권(문화누리카드) 사업과 관련하여 개선점이 있다면 무엇이라고 생각하십니까?

[사업 전반 개선요구]

문 6. 귀하는 통합문화이용권(문화누리카드) 사업 이용자의 편의성과 효과성 제고를 위하여 어떠한 방향으로 개선되는 것이 바람직하다고 생각하십니까? [사업 전반 개선 방향/ 아이디어 제시]

문 6-1. 사업 계획단계에 대한 귀하의 생각을 말씀해주시기 바랍니다. 개선이 필요한 부분이 있다면 문제점을 개선할 수 있는 방법 또는 아이디어를 말씀해주시기 바랍니다. [사업계획 개선 방향/ 아이디어 제시]

▶ 계획단계

- ☒ 통합문화이용권사업이 문화예술 진흥을 위해 필요한 사업인가? [사업의 필요성]
- ☒ 통합문화이용권사업의 목적과 내용이 문화예술진흥기금의 용도를 반영하고 있는가? [사업의 필요성]
- ☒ 통합문화이용권사업의 목적이 사업관계자와 이용자들이 이해하기 쉽도록 기술되었는가? [사업목적의 명확성]
- ☒ 통합문화이용권사업의 수혜대상이 적절하게 설정되었는가? [수혜대상 설정 및 선정의 적합성]
- ☒ 통합문화이용권사업을 통한 지원의 수준이 사업 목적 달성에 충분한 수준으로 설계 되었는가?
[지원내용 및 지원수준의 적절성]
- ☒ 통합문화이용권 예산이 사업 목적 달성에 필요한 수준으로 확보되었는가? [재원확보 및 투입의 적정성]
- ☒ 통합문화이용권 예산이 목적과 내용을 고려하여 지역별로 적절히 배분되었는가? [재원확보 및 투입의 적정성]

문 6-2. 사업 운영단계에 대한 귀하의 생각을 말씀해주시기 바랍니다. 개선이 필요한 부분이 있다면 문제점을 개선할 수 있는 방법 또는 아이디어를 말씀해주시기 바랍니다. [사업 운영 개선방향/ 아이디어 제시]

▶ 운영단계

- ☑ 통합문화이용권사업 수행 주체의 선정이 사업목적을 효과적으로 달성할 수 있도록 이루어졌는가? [사업추진체계의 적절성]
- ☑ 통합문화이용권사업의 행정적 전달체계(문화체육관광부-한국문화예술위원회-주관처-지방자치단체-이용자)와 사업실행전달체계(한국문화예술위원회-주관처-사업자 및 문화시설-이용자)가 사업 목적 달성에 효과적으로 구축되었는가? [서비스 전달체계와 인력활용의 적절성]
- ☑ 이용자의 편의성과 접근성을 제고할 수 있도록 전달체계가 구축되어 있는가? [서비스 전달체계와 인력활용의 적절성]
- ☑ 사업의 효과적 수행을 위한 인력이 충분히 확보되었는가? [서비스 전달체계와 인력활용의 적절성]
- ☑ 인력의 전문성 확보 및 사업의 안정적 개선을 위한 인력의 교육 및 근무조건 확보 노력이 이루어지고 있는가? [서비스 전달체계와 인력활용의 적절성]
- ☑ 통합문화이용권사업의 예산을 집행하는데 있어 낭비 최소화 및 예산 절감을 위해 얼마나 노력했는가? [예산집행의 효율성 제고 노력]
- ☑ 이용자에 대한 홍보 및 언론홍보가 효과적으로 충분하게 이루어졌는가? [홍보활동의 적절성]
- ☑ 이용자들이 문화사업 관련 정보에 충분히 접근하고 있는가? [홍보활동의 적절성]

문 6-3. 사업 성과 및 환류 단계에 대한 귀하의 생각을 말씀해주시기 바랍니다. 개선이 필요한 부분이 있다면 문제점을 개선할 수 있는 방법 또는 아이디어를 말씀해주시기 바랍니다. [사업 성과 및 환류 개선방향/ 아이디어 제시]

▶ 성과 및 환류 단계

- ☑ 통합문화이용권의 이용자들의 만족 수준은 어떠한가? [이용자만족도]
- ☑ 통합문화이용권은 이용자의 정서적(행복감, 삶의 만족, 자존감, 우울감), 문화적(문화예술 관심, 이해도, 참여의지, 경험확대 의지), 사회적(의사소통, 신뢰, 공동체성, 사회적 상호작용과 참여, 문화복지 인식) 측면에 긍정적인 영향을 미쳤는가? [사업효과성]
- ☑ 통합문화이용권은 이용자의 문화향유를 위한 지출 의향에 얼마나 영향을 미쳤는가? [경제적 파급효과]
- ☑ 통합문화이용권 이용자와 사업관계자의 의견수렴을 위한 통로가 제도적으로 마련되어 있는가? [모니터링 및 민원결과와 사업 반영 노력]
- ☑ 통합문화이용권 사업과 관련하여 이용자의 민원이나 대내외 의견을 사업에 반영하여 개선하기 위한 노력이 이루어지는가? [모니터링 및 민원결과와 사업 반영 노력]
- ☑ 우수사례를 개발, 발굴하고 보급하려는 노력이 이루어지고 있는가? [우수사례 발굴 노력]
- ☑ 통합문화이용권 사업의 효과성 제고를 위한 노력이 이루어지고 있는가? [사업효과성 제고 노력]

문 6-4. 고령화 사회 진입, 4차 산업혁명 도래, 라이프스타일 변화 등 사회 변화에 따라 통합문화이용권 사업 개선이 필요한 부분이 있다면 개선할 수 있는 방법 또는 아이디어를 말씀해주시기 바랍니다. [\[사회변화 대응\]](#)

Ⅲ. 기타 의견

문 7. 통합문화이용권(문화누리카드) 사업의 발전을 위한 기타 의견

◆ 귀중한 시간을 내어 응답하여 주셔서 대단히 감사합니다 ◆

설문ID				면접원 ID		조사일시	2020. . .
------	--	--	--	--------	--	------	-----------

통계법 제33조(비밀의 보호 등) 통계작성과정에서 알려진 사항으로서 개인 또는 법인이나 단체의 비밀에 속하는 사항은 보호되어야 한다.	주관기관	 문화체육관광부	 한국문화관광연구원 Korea Culture & Tourism Institute
	수행기관 조사기관	 한국문화관광연구원 Korea Culture & Tourism Institute	 문화로공감

문화복지정책 중장기 발전방향 모색을 위한 인터뷰 질문지 (통합문화이용권 사업 수혜자)

안녕하십니까?

본 조사는 문화체육관광부와 한국문화예술위원회의 의뢰로 <통합문화이용권 사업>에 대한 여러분의 다양한 의견을 파악하기 위해 한국문화관광연구원과 문화로공감에서 수행하는 조사입니다. 조사결과는 향후 <통합문화이용권 사업>을 더욱 효과적으로 운영하기 위한 중요한 자료로 활용될 것입니다. 더불어 국민의 기초 문화생활을 보장하고 문화격차를 완화하는 문화복지정책 설계의 기초자료로 활용될 것입니다.

귀하께서 응답하시는 내용은 “통계법(제33조)”에 따라 비밀이 보장되며, 연구 이외의 다른 목적으로 절대 사용하지 않을 것을 약속드립니다(※ 귀하의 개인정보는 연구 자료에 명시되지 않습니다).

본 조사는 정답이나 오답이 없는 설문으로 여러분의 솔직한 의견이 중요합니다. 다소 불편하시고, 시간이 걸리더라도 성실하게 답변 부탁드립니다. 감사합니다.

2020년 2월

한국문화관광연구원
문화로공감

- | | |
|--------------------|---------------------------|
| ○ 수행기관 : 한국문화관광연구원 | ○ 조사기관 : 문화로공감 |
| ○ 연구진 | ○ 연구진 |
| - 연구책임 : 조현성 연구위원 | - 연구책임 : 김영주 교수 |
| - 연구책임 : 연수현 연구원 | - 공동연구 : 이성희 연구위원 |
| - 연구보조 : 민지혜 위촉연구원 | - 연구보조 : 김남희 연구원, 김성주 연구원 |

응답자 정보						
성명		성별	① 남성 ② 여성	연령	만 _____세	
주소지						
신청자격 구분	① 기초생활수급 ② 차상위 ③ 기타					
장애인 등록증 보유 유무	① 장애인 등록증 보유 ② 장애인 등록증 미보유					

I. 통합문화이용권 사업 인지

문 1. 귀하는 통합문화이용권(문화누리카드) 사업에 대해 얼마나 알고 계십니까? [사업 인지 수준]

문 1-1. 통합문화이용권 사업의 추진 주체를 알고 계십니까? [사업 운영주체 인지]

- 통합문화이용권(문화누리카드) 사업이란?
 - 통합문화이용권 사업은 이용자의 자발적인 문화 향유 욕구를 끌어내고, 스스로 이를 충족함으로써 정서적인 행복감을 느낄 수 있도록 하는 수요자 중심의 국민 문화기본권 보장 사업임.
 - 문화예술 분야의 유일한 바우처 사업인 통합문화이용권은 경제적 여건 등으로 인해 문화활동에 제약을 받고 있는 저소득층의 문화향유 기회 확대를 위해 전용 이용권(문화누리카드) 형식으로 문화예술, 여행, 및 체육활동 비용을 지원하고 있음.
- 통합문화이용권 사업 개요
 - 사업 목적 : 문화예술·여행·체육 활동 지원으로 소외계층의 삶의 질 향상 및 계층 간 문화격차 완화
 - 추진주체 : 문화체육관광부, 한국문화예술위원회, 전국 광역·기초 지자체 및 17개 시·도 지역주관처
 - 추진근거 : 문화예술진흥법 제15조의3, 제15조의4
국정과제 67. “지역과 일상에서 문화를 누리는 생활문화시대”
(67-1. 국민의 기초 문화생활 보장)
 - 지원내용 : 문화예술·여행·체육 분야에 사용 가능한 ‘문화누리카드’ 발급 지원
※ 1인당 연간 9만 원, 지자체별 책정된 예산범위 내 신청자 발급

문 2. 귀하는 통합문화이용권(문화누리카드) 사업을 어떻게 알게 되었습니까? [사업 인지 경로]

- 통합문화이용권 사업 인지 경로 예시
 - 행정기관(시청, 군청, 구청 등 기초자치단체, 읍·면·동 주민센터 등)
 - 지역주관처(경기문화재단, 강원문화재단 전라북도문화관광재단 등)
 - 인터넷 및 스마트폰
 - 신문, 잡지 광고 또는 기사
 - 포스터, 옥외광고(현수막, 전광판 등)
 - 직접정보(이메일, 문자메시지 등)
 - 학교 또는 직장의 안내
 - 주변사람(친구, 동료 등)
 - 기타

문 3. 귀하는 통합문화이용권(문화누리카드) 사업이 복권기금과 지방비로 운영된다는 것을 알고 계십니까?

[사업 자원 인지]

○ 복권기금이란?

- ‘복권기금’은 2004년 제정된 ‘복권 및 복권기금법’에 따라 기획재정부 복권위원회가 복권사업으로 조성된 재원을 투명하고 효율적으로 관리, 사용하기 위해 설치한 기금”을 의미함.
- 복권의 판매액에서 당첨금과 운영비를 제한 수익금, 복권기금의 운용으로 생기는 수익금, 복권 및 복권기금법 제9조에 따라 소멸시효가 완성된 당첨금으로 이루어짐.

○ 복권기금 문화나눔사업이란?

- ‘복권기금 문화나눔사업’은 공익사업으로써 복권기금의 일부를 지원받아 소외지역, 계층을 위한 다양한 문화예술 프로그램을 이용하고 있음.
- 복권기금의 35%는 법으로 정한 사업(법정배분사업)에 사용되고, 65%는 복권위원회에서 선정한 소외계층을 위한 공익사업(소외계층 복지사업, 문화·예술사업 등)에 사용됨.

○ 2020년 통합문화이용권 사업 자원

- 복권기금 1,033억 원, 지방비 434억 원 등 총 1,467억 원 투입

II. 통합문화이용권 사업 이용현황

문 4. 귀하는 통합문화이용권(문화누리카드)을 이용하신 경험이 있습니까? [향유 경험]

문 4-1. (경험有) 2005년부터 현재까지 통합문화이용권을 몇 년 동안 이용하셨습니다? [향유 기간]

문 4-2. (경험有) 앞으로도 기회가 된다면 통합문화이용권을 이용하시겠습니까? 그 이유는 무엇입니까? [지속 요인]

문 4-3. (경험有) 앞으로 통합문화이용권을 이용하고 싶지 않은 이유는 무엇입니까? [중지 요인]

문 4-4. (경험無) 지금까지 통합문화이용권을 이용하지 않은 이유는 무엇입니까? [방해 요인]

문 5. 귀하는 통합문화이용권(문화누리카드)을 이용하여 어떠한 문화·관광·체육활동에 참여하셨습니다?

[향유 형태]

문 5-1. 통합문화이용권으로 자주 이용한 분야는 무엇입니까? 그 이유는 무엇입니까? [이용 분야]

문 5-2. 통합문화이용권으로 이용하기 어려운 분야는 무엇입니까? 그 이유는 무엇입니까? [이용 장애 요인]

문 5-3. 향후 통합문화이용권을 이용하고 싶은 분야는 무엇입니까? 그 이유는 무엇입니까? [향후 이용 희망 분야]

○ 통합문화이용권 이용 분야 및 사용처

- 문화·관광·체육분야 체험 및 향유, 물품 구매 또는 소비

분야	문화누리카드 가맹 업종
문화	<ul style="list-style-type: none"> - 도서 : 서점, 만화콘텐츠사이트, 전자책구독사이트 등 - 음악 : 음반판매점, 음원콘텐츠사이트, 악기점 - 영상 : 영화관, 영상콘텐츠사이트, 영화제, 케이블TV, 위성방송 - 공연 : 공연장, 극단, 아트홀, 공연축제 - 미술 : 전시(미술관, 박물관, 화랑, 비엔날레), 공예(미술관·박물관 내 아트숍, 공예품점), 사진관 - 문화체험 : 문화예술 체험공간(문화센터, 공방), 문화재체험, 한복점 및 한복대여점, VR체험, 방탈출체험, 온라인 취미클래스, 문화예술 분야 직업체험 등
관광	<ul style="list-style-type: none"> - 교통수단 : 철도, 고속버스, 시외버스, 국내항공, 여객선, 렌트카 - 여행사 : 관광여행사 - 관광지 : 관광명소, 휴양림, 캠핑장, 동물원, 식물원, 온천, 지역축제, 체험관광, 테마파크 등 - 숙박 : 호텔, 리조트, 콘도, 모텔, 게스트하우스, 민박
체육	<ul style="list-style-type: none"> - 스포츠관람 : 국내 4대 프로스포츠(축구, 농구, 야구, 배구) 및 국내최대 국제 스포츠경기 입장권 - 체육용품 : 체육사 및 체육용품점, 경기장 내 응원용품점, 자전거 판매점 - 체육시설 : 수영, 헬스, 볼링, 요가, 복싱, 탁구, 사격, 레저스포츠 등 스포츠 이용시설, 체육시설이용 예약플랫폼, 스크린체육시설 등

문 6. 귀하는 통합문화이용권(문화누리카드) 지원 금액을 모두 사용하였습니까? [금액 소진 여부]

문 6-1. 잔액이 발생했거나 이용하지 않은 이유는 무엇입니까? [불용 사유]

○ 통합문화이용권(문화누리카드) 1인당 지원금액

- 2020년 9만원 / 2019년 8만원 / 2018년 7만원 / 2017년 6만원 / 2016년 5만원

○ 통합문화이용권 사업예산 집행내역

- 2018년 기준 예산대비 이용률 87.82%

- 2018년 기준 발급대비 이용률 90.77%

문 6-2. 문화누리카드 충전(본인 충전금) 기능을 이용해보셨습니까? [충전사용 경험]

문 6-3. 추가 충전한 이유는 무엇입니까? 충전하여 이용한 서비스(프로그램·상품)는 무엇입니까? [충전기능 활용]

문 6-4. 문화누리카드 합산 기능을 이용해보셨습니까? [합산사용 경험]

문 6-5. 합산 기능을 사용했(또는 사용하지 않은) 이유는 무엇입니까? 합산하여 이용한 서비스(프로그램·상품)는 무엇입니까? [합산 기능 활용]

○ 통합문화이용권(문화누리카드) 본인 충전기능

- 문화누리카드에 개인의 현금을 충전하여 사용하는 경우(연 200만원 한도 내 현금 충전 가능, 할인혜택)

○ 통합문화이용권(문화누리카드) 합산 기능

- 세대원들의 지원금을 세대원 1장의 카드에 합산하는 경우(주민등록상 동일한 세대 구성원 간 합산만 가능)

문 7. 귀하는 나눔티켓을 이용하신 경험이 있습니까? [\[나눔티켓 이용 경험\]](#)

문 7-1. (경험有) 다음에도 나눔티켓을 이용하실 의향이 있습니까? [\[나눔티켓 이용 동기\]](#)

문 7-2. (경험無) 나눔티켓을 사용하지 않은 이유는 무엇입니까? [\[나눔티켓 불용 사유\]](#)

○ 나눔티켓

- 문화누리카드 이용자 부가서비스로서 공연이나 전시를 주관하는 문화예술단체가 기부한 무료 또는 할인티켓을 회원에게 제공하는 제도임.

문 8. 귀하는 통합문화이용권(문화누리카드)과 유사한 바우처(Voucher)를 이용하신 경험이 있습니까?

[\[유사 바우처 사용 경험\]](#)

문 8-1. 이용하신 타 바우처와 통합문화이용권의 차이점은 무엇입니까? [\[서비스 차별성\]](#)

문 8-1. 이용하신 타 바우처와 통합문화이용권의 공통점은 무엇입니까? [\[서비스 중복성\]](#)

○ 바우처(Voucher)란?

- 사전적 의미로 바우처는 '상품 또는 서비스와 교환 가능한 전표(증서나 상품권)'를 의미하며, 법률적으로는 '이용권'으로 불리고 있으며, 특정 재화나 서비스를 제공받을 수 있도록 그 사회서비스의 수량 또는 그에 상응하는 금액이 기재된 증표를 뜻함.

○ 유사 바우처 사업

- 통합문화이용권과 유사한 바우처 사업은 산림복지서비스이용권, 스포츠강좌이용권, 에너지 바우처 등이 있음.

Ⅲ. 통합문화이용권 사업 효과성

문 11. 귀하는 통합문화이용권(문화누리카드) 이용 전과 비교하여 달라진 점이 있습니까? [통합문화이용권 이용 후 어떠한 변화가 있었는지](#) 각 문항에 대한 귀하의 생각을 말씀해주시기 바랍니다.

문 11-1. 다음은 [정서적 변화](#)에 관한 질문입니다. 각 문항에 대한 귀하의 생각을 말씀해주시기 바랍니다.

▶ [나는 통합문화이용권 이용 전보다](#)

- ☒ 나의 삶에 대해 전반적으로 만족한다. [\[삶의 만족\]](#)
- ☒ 내가 가치 있는 사람이라고 생각한다. [\[자존감\]](#)
- ☒ 우울함이 줄어든 느낌이다. [\[우울감\]](#)
- ☒ 행복하다고 생각한다. [\[행복감\]](#)

문 11-2. 다음은 문화적 변화에 관한 질문입니다. 각 문항에 대한 귀하의 생각을 말씀해주시기 바랍니다.

▶ 나는 통합문화이용권 이용 전보다

- ☒ 문화예술에 관심이 많아졌다. [문화예술역량 / 관심]
- ☒ 문화활동에 적극 참여하고 있다. [문화예술향유 / 경험확대]
- ☒ 문화예술에 대해 이해가 증진되었다. [문화예술역량 / 이해]
- ☒ 여건이 좋아진다면 더 많은 문화활동을 해보고 싶다. [문화예술향유 / 참여의지]

문 11-3. 다음은 사회적 변화에 관한 질문입니다. 각 문항에 대한 귀하의 생각을 말씀해주시기 바랍니다.

▶ 나는 통합문화이용권 이용 전보다

- ☒ 문화가 우리의 삶을 풍요롭게 하는데 중요한 요소라고 생각한다. [문화복지 인식]
- ☒ 다른 사람들과 함께 어울리는 것이 즐거워졌다. [공동체성]
- ☒ (언어적·비언어적) 표현을 잘하게 되었다. [의사소통]
- ☒ 대부분의 사람들을 믿을 만하다고 생각한다. [신뢰]
- ☒ 우리 사회에 애정을 가지고 있다. [사회적 상호작용/참여]

IV. 통합문화이용권 사업 만족도와 개선 요구

문 9. 귀하는 통합문화이용권(문화누리카드) 사업에 대해 어떻게 생각하십니까? [전반적 만족도]

문 9-1. 문화누리카드의 발급대상은 적절하다고 생각하십니까? 추가 가능한 대상이 있다면? [사업대상의 적합성]

- 통합문화이용권(문화누리카드) 사업 대상자
- 기초생활수급자 및 차상위계층(6세 이상, 2014.12.31 이전 출생자)
 - 기초생활수급자 : 생계, 의료, 주거, 교육급여 수급자, 조건부 수급자, 보장시설 수급자
 - 차상위계층 : 차상위자활근로자, 장애수당 수급자, 장애아동수당 수급자, 장애인연금 부가급여 수급자(차상위초과자 제외), 본인부담경감대상자, 저소득한부모가족, 차상위계층확인서 발급자(구 우선돌봄차상위), 교육급여 수급자(학생) 외 나머지 가구원

문 9-2. 문화누리카드 발급 절차는 적절하다고 생각하십니까? [카드 발급절차의 간편성 / 지원절차 적절성]

문 9-3. 문화누리카드 발급·이용 시 관계자들의 적절한 도움을 받을 수 있습니까? [관계자 친절성 / 사업관리의 적절성]

문 9-4. 문화누리카드 지원금 한도액(개인당 9만원)은 적정하다고 생각하십니까? [재원투입 및 지원수준 적절성]

문 9-5. 문화·여행·스포츠 서비스(프로그램·상품)를 구매할 수 있는 사용처가 적정합니까? [상품 이용 편의성]

문 9-6. 문화·여행·스포츠 서비스(프로그램·상품)를 이용하는 장소의 접근성은 적정합니까? [상품 이용 접근성]

문 9-7. 문화누리카드 사용과 상품, 가맹점에 대한 정보제공은 제공됩니까? [사업 이용 편의성 / 사업관리 적절성]

문 9-8. 문화누리카드로 구매한 문화·여행·스포츠 서비스(프로그램·상품)의 만족 수준은 어떠합니까? [품질과 재미]

문 10. 귀하는 통합문화이용권(문화누리카드) 사업과 관련하여 개선점이 있다면 무엇이라고 생각하십니까?

[사업 개선점]

문 10-1. 어떠한 방법으로 개선되는 것이 바람직합니까? [사업 개선 방향]

○ 사업 개선 부문(예시)

- [사업 계획단계] 사업대상의 적절성, 지원금의 적절성
- [사업 운영단계] 카드신청과 발급 절차의 간편성, 서비스 전달체계(안내, 홍보, 민원처리 등), 서비스 이용방법(카드기능, 이용기능, 온/오프라인 등), 가맹점 이용 편의성, 문화·여행·스포츠 서비스(프로그램·상품)의 수준, 부가 서비스(할인율, 나눔티켓 등)
- 기타

V. 기타 의견

문 12. 통합문화이용권(문화누리카드) 사업의 발전을 위한 기타 의견

◆ 귀중한 시간을 내어 응답하여 주셔서 대단히 감사합니다 ◆

여가활동 실태 조사

※ 다음은 귀하의 여가활동 참여 실태를 알아보기 위한 내용입니다.

- 여가란 일하고 남은 시간에 생리적 필수시간(취침, 식사시간)을 제외한 자유시간을 의미합니다. (예 : 직업상의 일 출퇴근 시간, 필수적인 가사일, 수업 등과 같은 의무적인 활동 이외에 스포츠 취미, 휴식 등의 활동에 할애되는 자유로운 시간)

Q. 다음에 제시된 여가활동 가운데 지난 1년 동안 한 번 이상 참여하신 활동에 V 표를 해 주십시오.

A. 문화예술관람활동 <input type="checkbox"/> 1. 전시회 관람(미술, 사진, 건축, 디자인전시회 등) <input type="checkbox"/> 2. 박물관 관람 <input type="checkbox"/> 3. 음악연주회 관람(클래식, 오페라 등) <input type="checkbox"/> 4. 전통예술공연 관람(국악, 민속놀이 등) <input type="checkbox"/> 5. 연극공연 관람(뮤지컬 포함) <input type="checkbox"/> 6. 무용공연 관람 <input type="checkbox"/> 7. 영화관람 <input type="checkbox"/> 8. 연예공연 관람(연예쇼, 콘서트, 미술쇼 등)	<input type="checkbox"/> 26. 윈드서핑, 수상스키, 스노스쿠버다이빙, 래프팅, 요트 <input type="checkbox"/> 27. 스노보드, 스키 등 <input type="checkbox"/> 28. 아이스스케이팅, 아이스하키 등 <input type="checkbox"/> 29. 헬스(보디빌딩)/에어로빅 <input type="checkbox"/> 30. 요가/필라테스/테보 <input type="checkbox"/> 31. 배드민턴/줄넘기/맨손·스트레칭체조/홀라후프 <input type="checkbox"/> 32. 육상/조깅/속보 <input type="checkbox"/> 33. 격투 스포츠(태권도, 유도, 합기도, 검도, 권투 등) <input type="checkbox"/> 34. 댄스스포츠(탱고, 왈츠, 자이브, 맘보, 폴카, 차차차 등) <input type="checkbox"/> 35. 사이클링/산악자전거 <input type="checkbox"/> 36. 인라인스케이팅 <input type="checkbox"/> 37. 승마, 암벽등반, 철인삼종경기, 서바이벌	<input type="checkbox"/> 58. 인터넷 검색/채팅/1인 미디어 제작/SNS <input type="checkbox"/> 59. 게임(온라인/모바일/콘솔게임 등) <input type="checkbox"/> 60. 보드게임/퍼즐/큐브 맞추기 <input type="checkbox"/> 61. 바둑/장기/체스 <input type="checkbox"/> 62. 캠핑(경마, 경륜, 카지노, 카드놀이, 고스톱, 마작 등)/복권구입 <input type="checkbox"/> 63. 쇼핑/외식 <input type="checkbox"/> 64. 음주 <input type="checkbox"/> 65. 독서(웹소설 포함) <input type="checkbox"/> 66. 만화보기(웹툰 포함) <input type="checkbox"/> 67. 미용(피부 관리, 헤어관리, 네일아트, 마사지, 성형 등) <input type="checkbox"/> 68. 여학·기술·자격증 취득 공부·학원 등 이용 <input type="checkbox"/> 69. 이색/테마카페 체험(방탈출, VR, 낚시카페 등) <input type="checkbox"/> 70. 원예(화분, 화단 가꾸기 등)
B. 문화예술참여활동 <input type="checkbox"/> 9. 문화행사참여 <input type="checkbox"/> 10. 글짓기/독서토론 <input type="checkbox"/> 11. 미술활동(그림, 조각, 서예, 조각, 디자인, 도예, 만화 등) <input type="checkbox"/> 12. 악기연주/노래교실 <input type="checkbox"/> 13. 전통예술 배우기(사물놀이, 줄타기 등) <input type="checkbox"/> 14. 사진촬영(디지털카메라 포함, 휴대폰 사진 촬영 제외) <input type="checkbox"/> 15. 춤/무용(발레, 한국무용, 현대무용, 방송댄스, 스트리트댄스, 비보잉 등)	E. 관광활동 <input type="checkbox"/> 38. 문화유적방문(고궁, 절, 유적지 등) <input type="checkbox"/> 39. 자연명승 및 풍경관람 <input type="checkbox"/> 40. 산림욕 <input type="checkbox"/> 41. 국내캠핑 <input type="checkbox"/> 42. 해외여행 <input type="checkbox"/> 43. 소풍/야유회 <input type="checkbox"/> 44. 온천/해수욕 <input type="checkbox"/> 45. 유람선 타기 <input type="checkbox"/> 46. 테마파크가기/놀이공원/동물원/식물원 가기 <input type="checkbox"/> 47. 지역축제 참가 <input type="checkbox"/> 48. 자동차 드라이브	G. 휴식 <input type="checkbox"/> 71. 산책 및 걷기 <input type="checkbox"/> 72. 목욕/사우나/찜질방 <input type="checkbox"/> 73. 낮잠 <input type="checkbox"/> 74. TV시청(IPTV 포함) <input type="checkbox"/> 75. 모바일컨텐츠, 동영상, VOD시청 <input type="checkbox"/> 76. 라디오/팟캐스트 청취 <input type="checkbox"/> 77. 음악 감상 <input type="checkbox"/> 78. 신문/잡지 보기 <input type="checkbox"/> 79. 아무것도 안 하기
C. 스포츠관람활동 <input type="checkbox"/> 16. 스포츠경기 직접관람-경기장 방문관람(축구, 야구, 농구, 배구 등) <input type="checkbox"/> 17. 스포츠경기 간접관람-TV, DMB 등을 통한 관람(축구, 야구, 농구, 배구 등) <input type="checkbox"/> 18. 격투 스포츠 경기관람(태권도, 유도, 합기도, 검도, 권투 등) <input type="checkbox"/> 19. 온라인게임경기 현장관람(e-스포츠 경기 포함)	F. 취미오락활동 <input type="checkbox"/> 49. 수집활동(스crap 포함) <input type="checkbox"/> 50. 생활공예(신자수, 비즈공예, D.I.Y, 꽃꽂이 등) <input type="checkbox"/> 51. 요리하기/다도 <input type="checkbox"/> 52. 반려동물 돌보기 <input type="checkbox"/> 53. 노래방 가기 <input type="checkbox"/> 54. 인테리어 <input type="checkbox"/> 55. 등산 <input type="checkbox"/> 56. 낚시 <input type="checkbox"/> 57. 홈페이지/블로그 관리	H. 사회 및 기타 활동 <input type="checkbox"/> 80. 사회봉사활동 <input type="checkbox"/> 81. 종교활동 <input type="checkbox"/> 82. 클럽/나이트/디스코/커버레 가기 <input type="checkbox"/> 83. 가족 및 친지방문 <input type="checkbox"/> 84. 잡담/통화하기/문자보내기 (모바일 메시지 보내기 포함) <input type="checkbox"/> 85. 계모임/동창회/사교(파티)모임 <input type="checkbox"/> 86. 친구만남/이성교제/미팅/소개팅 <input type="checkbox"/> 87. 친구만남/동호회 모임 <input type="checkbox"/> 87. 위에서 분류되지 않은 기타 여가활동
D. 스포츠참여활동 <input type="checkbox"/> 20. 농구, 배구, 야구, 축구, 족구 <input type="checkbox"/> 21. 테니스, 스쿼시 <input type="checkbox"/> 22. 당구, 포켓볼 <input type="checkbox"/> 23. 볼링, 탁구 <input type="checkbox"/> 24. 골프 <input type="checkbox"/> 25. 수영		

연구진

- 연구책임** 조현성(한국문화관광연구원 연구위원)
연수현(한국문화관광연구원 연구원)
- 공동연구** 최현수(한국보건사회연구원 통계개발연구센터장)
안수란(한국보건사회연구원 사회서비스연구센터장)
- 연구지원** 민지혜(한국문화관광연구원 위촉연구원)
한나래(한국문화관광연구원 위촉연구원)
- 연구협력** 김영주(문화로공감 대표)
이성희(문화로공감 연구위원)
김남희(문화로공감 연구원)
김성주(문화로공감 연구원)
- 연구자문** 남민우(펜타시큐리티 블록체인본부 이사)
이한신(한국문화예술위원회 지역협력부 부장)
윤지현(한국문화예술위원회 문화누리부 부장)
심소연(한국문화예술위원회 문화누리부 과장)
함영진(한국보건사회연구원 지역사회보장균형발전지원센터장)
-

문화복지정책 중장기 발전방향 연구 : 통합문화이용권 사업을 중심으로

발행일 2020년 3월
발행처 문화체육관광부
전화 044-203-2000 팩스 044-203-3447
<http://www.mcst.go.kr>
연구기관 한국문화관광연구원
인쇄처 더크리홍보(주)
ISBN 979-11-6357-219-0 93300
