

2025 마포구의회 연구용역 최종보고

마포구 주민친화적 정책 의제 발굴 연구

-자원봉사활동 활성화를 위한 정책 방안-

2025. 12.

2025 마포구의회 연구용역 최종보고

마포구 주민친화적 정책 의제 발굴 연구

-자원봉사활동 활성화를 위한 정책 방안-

2025. 12.

책임연구원	최순종	경기대학교 휴먼서비스학부 교수
공동연구원	박은하	용인대학교 사회복지학과 교수
	유재은	청년연구단체 스페셜 스페이스 대표
	나경태	한국생산성본부 자문위원

제 출 문

마포구의회 의장(마포구 주민친화적 정책 의제 발굴 연구회) 귀하

본 연구보고서를 귀 의회로부터 의뢰받은

「마포구 주민친화적 정책 의제 발굴 연구: 자원봉사활동 활성화를 위한 정책 방안」
의 최종보고서로 제출합니다.

2025. 12.

경기대학교 산학협력단

※ 본 보고서는 경기대학교가 마포구의회의 연구용역 의뢰를 받아 수행한 연구의 결과입니다.
이 연구에서 제시된 대안이나 의견 등은 마포구의회의 공식적인 의견과는 다를 수 있습니다.

목 차

제1장 연구개요	1
제1절 연구배경 및 필요성	1
제2절 연구 목적 및 범위	5
제3절 연구 내용	6
제4절 연구 방법	7
제2장 자원봉사활동 이론적 분석	9
제1절 자원봉사활동의 정의 및 의의	9
1. 자원봉사활동의 정의	9
2. 자원봉사활동 참여 요인	11
3. 자원봉사활동의 의의	12
제2절 자원봉사활동의 패러다임 변화	16
1. 자연환경 변화(기후 및 팬데믹 등)에서의 사회안전과 자원봉사	19
2. 사회환경 변화(기술 및 의식가치)에서의 사회안전과 자원봉사	21
제3장 서울시 및 마포구 자원봉사 현황	24
제1절 자원봉사 업무 추진 체계	24
1. 서울시 자원봉사 업무 추진 체계	24
2. 마포구 자원봉사 업무 추진 체계	25
제2절 자원봉사센터 운영 체계	26
제3절 자원봉사센터 운영 현황	29
1. 전국 자원봉사센터 운영 현황	29
2. 서울특별시 자원봉사센터 운영 현황	30
3. 마포구 자원봉사센터 운영 현황	36
제4절 자원봉사활동 현황	39
1. 전국 자원봉사활동 현황	39
2. 서울특별시 자원봉사활동 현황	41

3. 마포구 자원봉사활동 현황	47
제5절 자원봉사활동 연계 현황	50
제4장 자원봉사 관련 조례 분석	52
제1절 서울시 및 마포구 자원봉사 관련 조례 내용 분석	52
1. 서울시 자원봉사활동 관련 조례 분석	52
2. 마포구 자원봉사활동 관련 조례 분석	54
제2절 자원봉사 관련 조례 내용 비교 분석	57
1. 광역자치단체 자원봉사 관련 조례 비교 분석	57
2. 서울시 자치구 자원봉사활동 관련 조례 비교 분석	59
제5장 자원봉사활동 사례 분석	64
제1절 사회환경 변화에 따른 자원봉사 유형과 사례	64
1. 온라인 자원봉사의 개념 및 특성	64
2. 온라인 자원봉사 사례	65
3. 재능기부 자원봉사의 개념 및 특성	69
4. 재능기부 자원봉사 사례	70
제2절 자연환경변화에 따른 자원봉사 유형과 사례	74
1. 팬데믹·기후위기 대응 자원봉사의 특성	74
2. 팬데믹·기후위기 대응 자원봉사 사례	76
제6장 마포구 자원봉사활동 활성화를 위한 정책 효율화 방안 탐색	80
제1절 주민 간담회 및 FGI·심층인터뷰 개요	81
1. 주민간담회 개요	81
2. FGI·심층인터뷰 개요	82
제2절 주민 간담회 및 FGI·심층인터뷰 결과	84
1. 주민간담회 주요 결과	84
2. 행정 전문가 FGI·심층인터뷰 결과	86
3. 학계 전문가 FGI·심층인터뷰 결과	87

4. 현장 전문가 FGI·심층인터뷰 결과	88
제7장 결론 및 정책 제언	91
제1절 연구의 결론	91
1. 자원봉사활동 이론적 분석 결과	91
2. 자원봉사활동 사례 분석 결과	92
3. 마포구 자원봉사센터 현황 분석 결과	92
4. 마포구 자원봉사활동 현황 분석 결과	93
5. 마포구 자원봉사활동 조례 분석 결과	94
6. 주민간담회, 인터뷰 및 FGI 결과	95
제2절 정책 제언	99
1. 자원봉사센터의 역할 및 기능 강화	99
2. 자원봉사센터 운영 및 발전 방안	101
3. 제도적 지원	102
제3절 조례 개정안	104
참고문헌	112

표 목 차

<표 2-1> 국제 공식기구 및 주요 국가의 자원봉사 정의	10
<표 3-1> 서울시 내 실·국별 자원봉사 관련 업무	24
<표 3-2> 마포구 실뿌리복지과 자원봉사팀 업무	25
<표 3-3> 전국 자원봉사센터 운영 현황(2024년)	29
<표 3-4> 전국 자원봉사센터 인력 현황(2024년)	30
<표 3-5> 서울특별시 자원봉사센터 운영 현황(2024년)	31
<표 3-6> 서울시 자원봉사센터 운영 현황(2024년)	32
<표 3-7> 전국 분야별 자원봉사활동 현황: 활동 인증(2024년)	39
<표 3-8> 전국 분야별 자원봉사활동 현황: 시간 인증(2024년)	40
<표 3-9> 서울시 자원봉사 활동 현황(2024년)	43
<표 3-10> 서울시 성별 자원봉사자 등록 및 활동 현황(2024년)	44
<표 3-11> 서울시 연령별 자원봉사자 등록 및 활동 현황(2024년)	45
<표 3-12> 서울시 자원봉사 활동 추이(2020년~2024년)	46
<표 3-13> 마포구 성별 자원봉사자 등록 추이(2020년~2024년)	48
<표 3-14> 마포구 연령별 자원봉사자 등록인원 및 활동인원 현황(2024년)	48
<표 3-15> 마포구 자원봉사 캠프 및 단체 등록 추이(2020년~2024년)	49
<표 3-16> 서울시 및 마포구 자원봉사활동 연계 시스템	50
<표 3-17> 전국 자원봉사활동 연계 현황	51
<표 4-1> 「서울특별시 자원봉사활동 지원 조례」의 구성 및 주요 내용	54
<표 4-2> 「서울특별시 마포구 자원봉사활동 지원 조례」의 구성 및 주요 내용	56
<표 4-3> 광역자치단체의 자원봉사활동 지원 조례의 ‘목적’	57
<표 4-4> 광역자치단체의 자원봉사활동 지원 조례의 ‘자원봉사활동의 범위’	58
<표 4-5> 광역자치단체의 자원봉사활동 지원 조례의 ‘자원봉사 진흥위원회’	59
<표 4-6> 서울특별시 자치구별 자원봉사활동 지원 조례 내용 분류	61
<표 4-7> 서울시 자치구 자원봉사활동 지원 조례의 ‘자원봉사 마일리지 운영’	62
<표 4-8> 서울시 자치구 자원봉사활동 지원 조례의 ‘재능나눔의 유형’	63
<표 5-1> 대학생 교육기부 봉사 내용	70
<표 5-2> 2018년 평창 동계올림픽 자원봉사 업무분야별 모집 인원	72

<표 5-3> 자원봉사 참여율(2018년~2024년)	74
<표 5-4> 코로나10 자원봉사활동 사례 구분	76
<표 6-1> 마포구 자원봉사활동 활성화 관련 FGI 질문지	83

그림 목 차

<그림 1-1> 자원봉사활동 패러다임의 변화로 나타난 새로운 자원봉사활동	2
<그림 1-2> 자원봉사 참여 현황	3
<그림 1-3> 자원봉사활동 전달체계	4
<그림 2-1> 자원봉사 패러다임 변천사	17
<그림 2-2> 자원봉사진흥 제4차 국가 기본계획 개요(2023-2027)	18
<그림 3-1> 자원봉사센터 운영을 위한 추진 체계	28
<그림 3-2> 서울특별시자원봉사센터 미션 및 비전	34
<그림 3-3> 서울특별시자원봉사센터 조직도	35
<그림 3-4> 마포구자원봉사센터 조직도	38
<그림 3-5> 서울시 자원봉사 등록률 및 활동률 추이(2020년~2024년)	46
<그림 3-6> 최근 10년간 마포구 자원봉사자 등록률 및 등록인원 추이(2015년~2024년)	47
<그림 5-1> 선플운동 홈페이지	66
<그림 5-2> 쉐어타이핑 속기 봉사	67
<그림 5-3> 한국점자도서관 낭독 봉사	68
<그림 5-4> 조인어스월드 온라인 답변 봉사	69
<그림 5-5> 교육기부 홈페이지 프로그램 안내	71
<그림 5-6> I'm your PEN 봉사활동 내용	73
<그림 5-7> 덕분에 챌린지	77
<그림 5-8> 얼음땡 캠페인	78
<그림 5-9> 다양한 플로깅 캠페인	79

제1장 연구개요

제1절 연구배경 및 필요성

- 현대사회에서 자원봉사활동의 역할과 중요성은 매우 큼.
 - 자원봉사활동은 사전적으로 ‘어떤 일을 대가 없이 자발적으로 참여하여 도움 또는 그런 활동’으로 정의되며, 다방면의 사회문제 해결에 있어서 정부, 민간기관과 함께 한 축을 담당해 왔음.
 - 이러한 자원봉사활동은 상당한 경제적 파급효과를 창출하는 것으로 여겨지는데, 예로 이철선 외(2016)의 연구는 자원봉사활동이 전 산업에 미치는 경제적 파급효과가 최소 1조 9600억 원, 최대 3조 2900억 원 규모에 육박한다고 추정한 바 있음.
 - 이뿐만 아니라 자원봉사활동은 사회적 갈등을 해소하고 사회 내 여러 구성원 간 이해도를 증진하는 등 사회적 파급효과를 창출한다고 여겨짐.
 - 사회문제 해결과 공동체 주체들 간의 화합, 그리고 국가 발전에 있어 자원봉사활동이 이처럼 중요한 바, 정부는 「자원봉사활동 기본법」 제9조에 근거하여 5년 주기로 자원봉사활동 진흥을 위한 법정계획을 세우고 자원봉사활동을 촉진하기 위해 앞장서고 있음.

- 최근 자원봉사의 패러다임이 변화하고 있음.
 - 그간 자원봉사활동이 양적인 성장세에 집중하고 있었다면, 최근 추세는 △시민적 자율성에 기반한 상호 호혜성·공공성 가치 중심의 일상적 자원봉사로 발전적 전환 모색 △정부 주도에서 민간 중심의 자율적 추진으로의 변화를 위한 민간 인프라 강화 및 인적자원 육성 확대 △자원봉사 참여를 효과적으로 지원하기 위한 기존 제도·인프라의 실효적 운영 및 기능 내실화 등 새로운 패러다임을 맞이하고 있음.
 - 자원봉사의 패러다임이 변화하면서 자원봉사활동의 내용 또한 오프라인에서 비대면(온라인)으로, 단순 노동력 및 도움 제공에서 사회 참여 및 사회 안전 강화 등의 방향으로 변화하고 있음.

- 예로 비대면(온라인) 자원봉사로는 △학원을 가지 못하는 학생들을 위해 온라인으로 생활 형성 습관을 돕는 자기주도학습 멘토링(서울동행프로젝트) △신생아를 위해 모자를 만들어 전달하는 ‘신생아 살리는 모자 뜨기’(세이브 더 칠드런) △시각장애인을 위한 점자도서 제작을 위한 워드 입력 봉사 △비대면 학습 교사 및 학습지 제작 등의 교육봉사 △온라인 전문 심리상담 제공 등 다양한 사례가 있음.
- 사회참여 및 사회 안전 강화 자원봉사 사례로는 △달리기를 하면서 쓰레기를 줍는 운동인 ‘플로깅’ △지역 내 고위험 위기가구의 안부를 확인하고 복지팀과 연결하는 명예사회복지공무원 △재난 예방과 대비 및 복구 전단계에서 행정기관을 도와 지역 관리를 수행하는 지역자율방재단 등이 있음.

<그림 1-1> 자원봉사활동 패러다임의 변화로 나타난 새로운 자원봉사활동



- 한편 이전까지 자원봉사는 시민사회를 중심으로 개개인 단위에서 수행하는 것으로 인식되었으나, 최근 ESG와 같은 경영 가치의 중요성이 부상하면서 기업 또한 새로운 자원봉사 활성화의 주체로 참여하고 있음.

○ 그러나 부정적인 변화 또한 존재하는데, 급격한 사회 변화로 인해 사회문제가 더욱 복잡해졌을 뿐만 아니라 기후 위기 및 코로나19 등 여러 요인으로 인해 자원봉사

참여율이 지속적으로 감소하는 현상이 발생하고 있음.

- 행정안전부 ‘자원봉사자 등록 및 활동 현황’을 바탕으로 성인 인구 대비 자원봉사 참여 성인 인구수를 분석한 결과, 2017년까지 지속적으로 증가해오던 자원봉사 참여율이 2018년부터는 감소하는 추세로 전환된 것이 나타났음.
- 2019년에서 2020년 사이를 다룬 노법래 외(2022)의 연구 또한 해당 시기 33% 이상의 자원봉사 인원 감소를 확인하였다고 보고하였으며, 이를 통해 자원봉사 참여자의 규모가 전반적으로 축소된 것을 확인할 수 있음.
- 특히 코로나 팬데믹이 영향을 미친 2020~21년에는 20세 이상 인구 대비 참여율이 21년도 기준 3.0%까지 급락한 것으로 나타나는데, 팬데믹으로부터 회복됨에 따라 참여율이 다시금 증가하고는 있으나 2024년도 수치가 4.1% 정도에 그쳐 이전 수준으로 회복하지 못하고 있는 것으로 나타남.

<그림 1-2> 자원봉사 참여 현황



자료: 행정안전부(2025.11.12.), 「자원봉사자 등록 및 활동 현황」.

https://www.index.go.kr/unity/potal/main/EachDtlPageDetail.do?idx_cd=2718.

- 사회 및 환경적 변화에 대응하고 자원봉사 다시금 활성화하기 위해, 기존 구축된 자원봉사활동 지원체계 등에 여러 변화가 필요함.
 - 근래 발생한 여러 사회·환경적 변화는 궁극적으로 제도적 변화를 요구하고 있으며, 변화할 자원봉사활동 환경에 따라 중앙정부에서부터 서울시, 마포구자원봉사센터 및 자원봉사 관련 민간 시설·단체협회까지 연결되는 자원봉사 전달체계 점검 및 재정립을 수행할 필요가 있음.
 - 또한 코로나19와 유사한 팬데믹 상황이 이후에도 발생할 수 있는 만큼, 이에 대한 대응책으로 자원봉사를 통한 사회안전망 강화 및 시민들의 주체적인 활동 참

여 방안 고도화 등을 고려할 필요가 있음.

<그림 1-3> 자원봉사활동 전달체계



- 이에 본 연구는 서울시 및 마포구 내 자원봉사활동 활성화를 위한 정책 효율화 방안 도출과 관련한 연구를 수행하고자 함.
 - 연구 범위는 마포구 자원봉사센터 및 자원봉사 관련 민간 시설·단체협회 등을 중심으로 하며, 자원봉사활동을 통한 사회안전망 강화 및 시민들의 주체적인 봉사활동 참여, 그리고 팬데믹을 포함한 상황에서의 자원봉사 활성화 방안 등을 탐색하고자 함.
 - 이를 통해 서울시 및 마포구 내 자원봉사활동 실태 및 현황을 면밀하게 파악하고 개선점을 도출하여, 추후 지역 자원봉사활동 활성화와 시민 참여 독려에 기여할 것으로 기대함.

제2절 연구 목적 및 범위

○ 연구목적

- 사회 변화(사회 안전망, 팬데믹, 기후변화 등)에 따라 등장한 새로운 자원봉사 패러다임에 부합하는 마포구 자원봉사 단체의 역할 재정립 및 자원봉사활동 활성화 방안 연구
- 서울시 및 마포구 내 자원봉사 단체 관계자, 관련 분야 전문가와의 인터뷰를 통한 자원봉사 소요 이해 및 마포구민의 요구를 반영하는 자원봉사 단체로의 역할 재정립
- 마포구 내 자원봉사 단체의 자원봉사활동 우수사례 발굴 및 확산을 통한 자원봉사 참여 독려 방안 모색
- 마포구의 민·관 자원봉사 전달체계 재정비, 자원봉사 관련 조례 제·개정안 제시

○ 연구범위

- 공간상 범위 : 서울시 마포구 내
- 내용상 범위
 - . 마포구 자원봉사활동에 대한 시민의 인식 및 요구 이해
 - . 마포구 자원봉사센터 및 관련 단체 간 전달체계 분석
 - . 마포구 자원봉사센터 및 관련 단체의 역할 및 기능 재정립
 - . 자원봉사활동 관련 법령 및 자치법규 분석
 - . 자원봉사활동 활성화를 위한 조례 제·개정안 제시

제3절 연구 내용

- 서울시 및 마포구 내 자원봉사활동 실태, 현황, 보완점 등을 분석한 후 자원봉사활동 발전 및 활성화 방안 제시
 - 현행 자원봉사 단체의 역할 및 주요 활동 등에 대한 조사 및 분석
 - 민관 자원봉사 전달체계(서울시와 기초단체: 서울시 자원봉사센터와 마포구 자원봉사센터, 민간 자원봉사 시설 및 단체 등) 분석 및 재정비 방안 제시

- 사회 변화에 따른 자원봉사활동의 방향성 및 활동 내용 제시
 - 사회안전망과 연계된 자원봉사활동
 - 팬데믹 상황에 효과적으로 대처할 수 있는 자원봉사활동 체계 제안
 - 기후변화에 따른 재난, 재해 발생 시 자원봉사활동 등

- 자원봉사활동에 대한 시민의 요구 및 욕구 분석
 - 인터뷰 분석을 통해 자원봉사 단체의 역할에 대한 마포구민의 인식 및 요구, 만족도 등에 관한 의견 수렴

- 자원봉사활동 및 자원봉사 단체 우수사례 발굴 및 참여 활성화 방안 모색
 - 서울시 마포구 내 자원봉사 단체의 활동 중, 우수사례 발굴 및 적용·확산 가능성 탐색
 - 타 지자체 자원봉사활동 단체의 우수사례 분석 및 적용점 시사

- 자원봉사 단체 운영에 관한 서울시 조례 제·개정안 제시
 - 현행 서울시의 자원봉사활동 및 자원봉사 단체 운영과 관련된 조례·제도·정책 등의 보완점 도출 및 개선 방안 제시
 - 타 지자체의 자원봉사 관련 조례 분석 및 적용 가능성 제시
 - 자원봉사 단체 운영 및 지원 등에 대한 조례 분석을 통한 제·개정안 제시

제4절 연구 방법

○ 문헌조사

- 서울시 및 마포구 자원봉사활동 실태, 현황, 문제점 등 관련 선행 연구 분석
- 사회 변화에 따른 자원봉사의 새로운 방향성 및 활동 내용 분석(예시: 팬데믹 상황에서의 사회 안전과 자원봉사, 기후변화에 따른 사회 안전과 자원봉사 등) 및 관련 선행 연구 검토
- 현행 자원봉사 단체의 특성 및 주요 활동 등에 대한 조사
- 민관 자원봉사 전달체계(서울시와 기초단체: 서울시 자원봉사센터와 마포구 자원봉사센터, 민간 자원봉사 시설 및 단체 등) 관련 선행 연구 및 조례분석
- 자원봉사활동 및 자원봉사 단체 지원 등에 대한 현행 서울시 조례분석

○ 사례 조사

- 자원봉사활동 활성화를 이끈 우수 자원봉사 단체 사례 발굴
- 타 지자체의 자원봉사활동 증진, 자원봉사 단체 지원 등에 관한 정책·조례 및 프로그램 우수 사례 분석

○ 전문가 인터뷰 및 FGI

- 인터뷰 대상 : FGI(4명), 개별인터뷰(7명)
 - 자원봉사 단체 활동 경험 또는 자원봉사활동 경험이 있는 시민
 - 현장전문가(자원봉사 단체 운영자 또는 관계자)
 - 학계전문가(자원봉사활동 관련 영역 교수 및 전문가)
 - 행정전문가(자원봉사활동 및 자원봉사 단체 관련 입법·행정기관 관계자)
- 인터뷰 내용
 - 자원봉사활동 및 자원봉사 단체의 역할 등에 대한 주민 인식 이해
 - 서울시 및 마포구 자원봉사활동의 방향, 내용, 실현 방안 등에 대한 의견 수렴
 - 자원봉사활동 및 자원봉사 단체 지원 방안 등에 대한 의견 수렴
 - 자원봉사활동 활성화 방안 및 자원봉사 단체의 역할 관련 시사점 도출
 - 현행 서울시의 자원봉사활동 및 자원봉사 단체 운영과 관련한 조례·제도·정책 등 분석 및 보완점 의견 수렴

○ 주민 간담회

- 참여자 : 마포구 주민, 마포구 의원, 연구진
- 간담회 내용
 - 자원봉사활동 참여 동기 및 활동 동력
 - 자원봉사활동 중 겪는 애로사항 및 건의사항
 - 마포구 맞춤형 자원봉사활동 활성화 방안

제2장 자원봉사활동 이론적 분석

제1절 자원봉사활동의 정의 및 의의

1. 자원봉사활동의 정의

- 자원봉사활동은 개인이 가진 능력이나 자원을 활용하여 사회와 공동체를 위해 자발적이고 체계적인 노력을 수행하며, 이를 통해 사회의 특정한 문제점을 개선하고자 하는 활동 전반을 말함(한국자원봉사협의회, 2003).
- 우리나라 국어사전은 자원봉사를 ‘어떤 일을 대가 없이 자발적으로 참여하여 도움. 또는 그런 활동’이라고 정의하고 있으며, 온라인 백과사전인 위키백과는 ‘사회 또는 공공의 이익을 위한 일을 자기 의지로 행하는 것’이라고 설명하고 있음.
 - 자원봉사활동은 기부 활동과 함께 민간 자원을 구성하는 중요한 요소로서 사회 유지에 필수불가결한 자원으로 인식됨(볼런티어21, 2011; 행정자치부, 2015).
 - 또한 자원봉사활동은 타인의 이익을 위해 자원봉사자 개인의 시간을 투자하되, 활동에 의한 이익을 취하려 하지 않음을 의미함(Bathini&Vohra, 2014).
- 자원봉사활동은 물질적인 보수를 받지 않는다는 ‘무보수성’, 자기 의지에 의하여 행동하는 ‘자발성’, 사적인 이익을 추구하는 것이 아닌 지역의 복지수준 향상을 위해 실행하는 ‘공익성’, 일시적이지 않은 ‘지속성’ 등의 특성을 지니고 있음(Darvill&Munday, 1984; 고승희·김성운, 2007).
 - 「자원봉사활동 기본법(자원봉사법)」 제3조 또한 자원봉사활동을 ‘개인 또는 단체가 지역 사회, 국가 및 인류 사회를 위하여 대가 없이 자발적으로 시간과 노력을 제공하는 행위’로 정의하여 자발성과 무보수성, 공익성을 강조하고 있음.
- 국제 공식 기구 및 주요 국가 등에서 발표한 자원봉사의 정의 또한 무보수성, 자발성, 공익성 등을 강조하는 것을 확인할 수 있음.
 - 이처럼 자원봉사활동이란 보편적으로 ‘대가 없는 자발적인 참여를 통해 사회 전

반에 이익이 되는 행위를 수행하는 것'으로 인식됨.

<표 2-1> 국제 공식기구 및 주요 국가의 자원봉사 정의

분류	정의	구성요소			
		무보수성	자발성/ 자율성	공익성	공식성
UNV(2011)	경제적 보상을 우선시하지 않고, 개인의 자율적 의지에 의해 수행되며 자원봉사자 개인보다 사회의 이익을 위한 활동	○	○	○	
ILO(2010)	가족 및 친척 범위를 제외한 대상을 돕는 무보수에 의한 자율적인 활동	○	○	○	○
US BLS (2008)	비영리조직을 통한 또는 비영리조직을 위한 무보수의 자원봉사자의 활동	○			○
Volunteer Canada (2006)	자선이나 비영리조직(학교, 종교기관, 지역사회 조직)를 위한 무보수의 도움을 제공하는 활동	○		○	○
Volunteering Australia (2009)	공식적인 자원봉사활동으로 영리 조직을 위한 것이 아닌 지역사회를 위한 활동이고, 경제적 임금을 위하지 않으며, 비강압적이고 자유의지에 의한 활동	○	○	○	○
한국	개인이나 단체가 지역사회, 국가 및 인류사회를 위하여 대가없이 자발적으로 시간과 노력을 제공하는 행위	○	○	○	

자료: 정진경(2012)에서 재구성.

- 최근에는 자원봉사활동의 속성 중 무보수성의 범주가 확대되어, 최소 수준의 사례금을 받고 개인의 능력을 제공하는 것 또한 무보수성을 충족한 것이라는 등 관련한 여러 논의가 이루어지고 있음(Wilson, 2000; 박건실, 2011; 조철민, 2024).
 - 즉 경제적 보상이 봉사활동의 주된 동기가 아니며 자발성과 공익성을 지니고 있다면 이 또한 자원봉사활동의 일환으로 볼 수 있다는 것임(UNV, 2011).
- 예를 들어 UNV(United Nations Volunteers)는 자원봉사활동 간 지출 비용 환불, 소액 비용 지원, 국내외 풀타임 봉사자 수당 등을 자원봉사 범주에 포함하며, ILO(International Labour Organization)는 교통비와 실비 등의 지출과 전일제 상근

봉사자에 대하여 시장 임금 가치가 아닌 최저생계를 위한 수당을 지급하는 것은 허용하고 있으며, UK Cabinet Office(영국 내각부)에서도 자원봉사활동을 위해 지출한 교통비나 소액 비용은 허용한다는 기준을 갖고 있음.

2. 자원봉사활동 참여 요인

- 자원봉사활동에 관한 연구들은 “왜 자원봉사에 참여하는가?”를 파악하고자 하였으며, 그 중 Knoke와 Wright-Isak(1982)는 자원봉사활동의 동기를 합리적 동기, 규범적 동기, 정서적 동기 세 가지 차원으로 나누어 설명하였음.
 - 합리적 동기란 개개인이 자신의 효용을 극대화하려고 노력한다는 것으로, 자원봉사활동 과정에서 국민을 위해 봉사한다는 것이 개인의 효용으로 바뀌기에 이를 위해 노력한다는 것임(Perry&Wise, 1990).
 - 한편 정서적 동기는 자원봉사활동이 개인에게 사회적 약자를 보호하고 타인을 위해 희생하는 등 정서적인 의미를 가지기에 자원봉사에 참여한다고 봄(Frederickson&Hart, 1985).

- Vroom(1964)은 개인들이 자원봉사활동에 참여하는 이유를 가치이론 및 수단성이론이라고 불리는 ‘기대이론’을 바탕으로 설명한 바 있음.
 - 해당 이론은 개개인은 이성적인 존재로서 본능을 뒤로하고 현재와 미래를 위하여 의식적인 행동을 선택한다고 가정하는데, 즉 자원봉사활동을 통해 흥미 또는 보람을 느끼는 의식적 동기 요인이 있을 때 봉사활동을 잘 수행하고 또 지속적으로 수행한다는 것임(Vroom, 1964; 안은하, 2005).

- 더 나아가 Francies(1982)는 이러한 자원봉사의 동기를 건강한 자기 이익적(self-interest) 동기인 ‘이기적 동기’와 타인 중심적인 ‘이타적 동기’로 나누어 설명하였음.
 - 이기적 동기이론은 매슬로우의 ‘욕구단계 이론’을 바탕으로 한 것이며, 자아실현, 성취욕구, 경험추구 등 자아 지향적 동기나 욕구가 자원봉사활동을 촉진한다고 설명하였음(Knowles, 1972).

- 반면 이타적 동기이론은 타인의 복지에 대한 비이기적 배려 또는 헌신이 자원봉사활동의 동기가 된다고 설명함.
- 이타적 관점에 근거한 이론에는 사회학습이론, 사회규범이론, 자기확장이론, 공공봉사동기이론 등이 있음.
 - 사회학습이론은 인간이 자기 주변 환경을 직접 경험·학습하는 과정에서 이타적 행동에 대한 긍정적인 경험을 학습하면, 이 경험을 지속적으로 유지하고자 한다는 것임(Bandura&Walters, 1977; 강철희 외, 2012).
 - 사회규범이론은 인간이 사회 또는 공동체가 지닌 규범에 영향을 받으며 생활하는데, 이때 사회 또는 공동체가 요구하는 이타적 행동에 순응하여 봉사활동 참여가 이루어진다고 보는 견해임(Melnyk et al., 2013).
 - 자기확장이론은 개개인이 자아 성숙 및 확장을 실현하는 과정에서 자신의 신념 및 가치를 확대하고자 하며, 이를 위해 이타적인 봉사활동을 하게 된다고 설명함(Belk, 1988, 이경혜·황지민, 2013).
 - 공공봉사동기이론은 봉사활동 참여가 각 개개인의 국가와 국민을 위해 봉사하고자 하는 개인적 성향에 기반하며, 활동 참여를 통해 자원봉사활동의 지속성이 발현된다고 봄(Perry&Wise, 1990; 김현진·이민창, 2012; 김상묵, 2016).
- 또한 일부 연구는 봉사활동 참여에 유도하는 것 자체가 참여 요인으로 기능하며(김정현, 2010; 강종수, 2012), 자원봉사활동과 관련한 정책에 대한 인지도 수준이나 그 필요성에 대한 인식 또한 봉사활동 참여에 영향을 미친다고 보았음(한송이 외, 2023).

3. 자원봉사활동의 의의

- 자원봉사활동은 일차적으로 공익적인 목표 하에 사회 전반에 기여한다는 점에서 의의를 가지지만 다수의 연구는 자원봉사활동이 사회뿐만 아니라 참여자 개인에게 가지는 의의가 크다는 점을 강조함.
 - Beveridge(2014)는 자원봉사활동이 사회 약자들을 보호해 주는 ‘사회 복지 기능’,

환경문제, 소비자 문제 등에 대한 ‘사회문제 개선 기능’을 담당할 뿐만 아니라 그리고 개인의 인격 성장과 발달 및 능력 발현을 실현하는 ‘자아 개발 기능’이 있다고 보았음.

- 자원봉사활동은 활동에 참여하는 개인의 시민의식과 사회자본, 그리고 더 나아가서 지역사회의 역량을 고취하는 등 여러 긍정적인 작용을 하는 것으로 여겨짐 (Haski-Leventhal et al., 2009).
- 이에 본 연구는 개인적 측면, 사회적 측면, 경제적 측면 등 세 가지 측면에서 자원봉사의 의의를 정리하고자 함.

1) 개인적 측면

- 자원봉사활동은 지역사회에서 가장 취약한 계층을 대상을 위해 제공되는 서비스이며, 그와 동시에 자원봉사자에게는 공익적 활동에 참여함으로써 개인적인 삶의 만족도와 정신건강 편익을 제공할 수 있음(Biddle&GRay, 2020).
 - 한국사회복지협의회(2012)에서는 사회의 공동선을 고취하고 이타심을 구현함으로써 ‘자기실현’을 성취하고자 하는 활동을 자원봉사활동으로 정의하였는데, 이처럼 자원봉사활동 참여는 그 자체로 개인의 자기실현에 기여하는 수단이 됨.
- 실제로 한국자원봉사문화(2017)가 자원봉사활동 참여 동기를 자원봉사자들에게 질문하여 수집된 데이터를 분석한 결과, ‘사명감’이 가장 높은 동기 요인으로 나타났으며 이는 ‘여가시간 활용’ 및 ‘다양한 경험 쌓기’와 같은 도구적 동기 요인들을 앞서는 것으로 나타났음.
- 또한 이선영(2006)은 경기도 내 14,000여 명의 자원봉사활동을 수행하는 노인들의 동기 요인을 연구하였으며, 그 결과 자원봉사활동 참여에 노인들의 ‘자아상을 긍정적으로 유지’ 시켜주고 ‘소외감을 극복’에 기여하는 등 동기 요인으로 작용하고 있음이 나타남.
 - 코로나와 같은 팬데믹으로 인한 사회적 고립과 외로움을 극복하는 방안으로 자원봉사활동을 고려해야 한다는 주장이 제기되는 이유 중 하나임(남은우, 2020).

- 이뿐만 아니라 경기도 내 초등학교 학생을 대상으로 자원봉사활동에 대한 요인을 조사한 결과, ‘이타성’에 의해 자원봉사활동을 많이 하는 것으로 나타났으며(문재우 외, 2004), 최근의 연구 또한 이타적 동기가 자원봉사 참여에 유의미한 영향을 미치는 것을 확인하였음(정현일, 2024).
- 이러한 연구 결과들은 자원봉사가 사회 공익을 증진할 뿐만 아니라 개인의 심리적 만족감과 정신 소요 충족 등에 기여하고 있음을 시사함.

2) 사회적 측면

- 최일섭(1995)은 자원봉사활동을 민주 복지 사회의 구성원으로서 공동체 발전을 위해 지속적으로 사회문제를 해결하고, 상부상조적 연대 정신을 나타내는 활동으로 정의함.
- 건강하고 바람직한 복지 사회, 시민사회가 되기 위해서는 시민들의 관심과 적극적 참여가 중요한데, 시민참여의 형태 중 하나인 자원봉사활동은 국가 행정 서비스의 사각지대를 보완할 뿐만 아니라 공공이익을 증진하여 사회에 직접적으로 기여할 수 있음(이용관, 2015).
 - 그렇기에 OECD(2015)는 자원봉사활동을 사회적으로 발생하는 문제를 해결하는 수단으로서, 더 나은 사회를 지속적으로 만들기 위한 ‘사회적 가치 창출’ 또는 ‘사회 환원’이라고 봄.
- 정현일(2024)은 지역사회에 대한 애착과 신뢰 등의 심리적 요인이 자원봉사활동 참여에 있어 중요한 요인이 된다고 분석한 바 있음.
 - 이러한 이타적인 동기를 지닌 자원봉사자가 지역사회에 영향을 미칠 때 서로 간의 공동체 의식이 형성되며 시민사회가 발전할 수 있음(한상일 외, 2021).
- 이처럼 자원봉사활동은 사회문제 해결과 국가 발전, 공동체 사회의 화합에 중대히 기여하며, 2007년에 발생한 태안반도 기름유출 당시 국민들이 자원봉사로 보여준

헌신이나(박현정, 홍현정, 2011) 평창 동계올림픽 개최 당시 1만 7500여 명의 자원 봉사자들이 행사를 지원한 것은 국가 공동체의 주요 사건을 해결하는데 있어 자원 봉사의 힘이 지대하였음을 시사함.

3) 경제적 측면

- 자원봉사활동은 행정에 대한 보완적 기능을 통해 민주적이고 효율적인 형태의 행정 서비스를 전달할 수 있도록 하며, 그렇기에 자원봉사활동은 국가적 차원에서도 경제적, 사회적으로 미치는 파급효과가 큼.
- 가령 정부는 자원봉사활동을 통해 예산을 부분적으로 절약할 수 있으며, 정부의 일방향적 주도 하에서는 풀 수 없는 사회적 문제에 대한 대안으로 기여할 수 있음.
 - 따라서 이철선(2016)의 연구는 자원봉사활동이 전 산업에 미치는 경제적 파급효과는 최소 1조 9600억 원, 최대 3조 2900억 원으로 추정하였으며, 이러한 경제적 효과뿐만 아니라 사회적 갈등 해소와 상호 간 이해 증진 등에도 기여한다고 보았음.
- 이처럼 자원봉사활동은 취약계층 지원 및 빈부격차 완화 등 우리 사회의 문제에 실마리를 제공할 수 있는 중요한 활동이며, 공공복지제도가 내포하고 있는 불완전성을 보완할 수 있음(경기연구원, 2022).
- 근래에는 기업경영 부문에서 대두되고 있는 사회적 가치의 화폐와 논의와 발맞추어 자원봉사활동의 화폐적 가치를 측정하기 위한 접근방법 등이 고안되고 있는데(이원규, 2023), 이러한 연구가 뒷받침된다면 자원봉사활동이 사회에 미치는 경제적 파급효과를 더 명확히 밝힐 수 있을 것으로 기대됨.

제2절 자원봉사활동의 패러다임 변화

- 자원봉사활동은 다양한 측면에서 정의될 수 있을 뿐만 아니라, 사회 변화와 국민의 인식 변화 등 여러 요인에 의해 그 성격과 형태가 계속해서 변화하고 있음(Meiji et al., 2003; Hustinx et al., 2010).
 - 따라서 자원봉사활동의 형태는 다양한 측면(multidimensional)에서 다양한 형태(multiform), 다양한 수준(multilevel)에서 고려되어야 하며(Hustinx&Lammertyn, 2003), 자원봉사활동의 범주를 제한적으로 이해하기보다 다양한 측면에서 광범위하게 파악하는 것이 필요함(Hustinx et al., 2010).

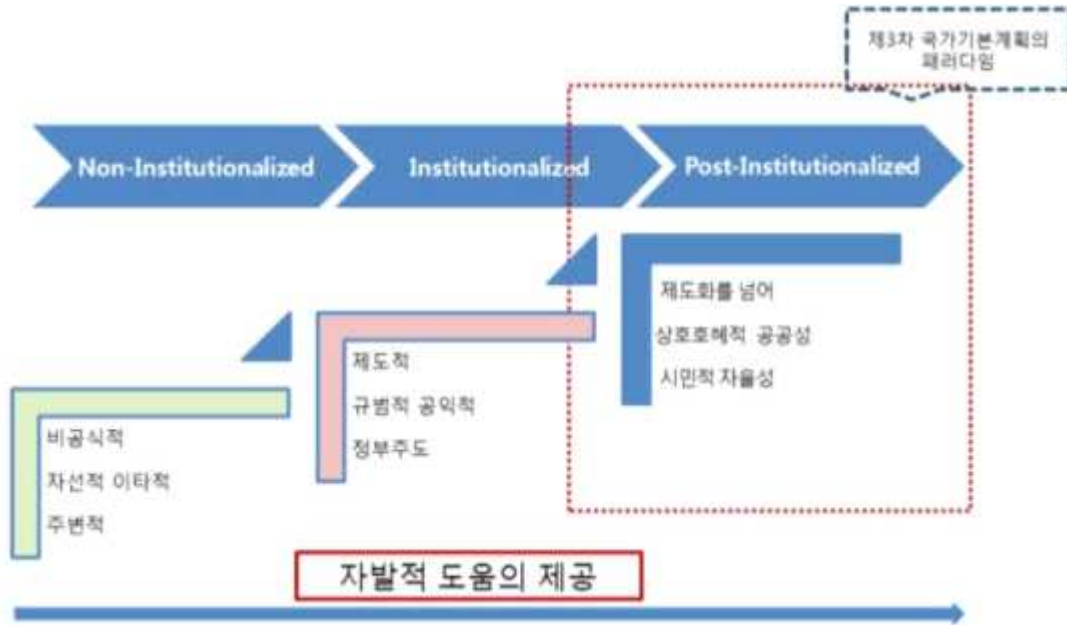
- 더 나아가 자원봉사활동이 공공 서비스 측면에서 중요한 자원을 제공하는 활동으로 자리하면서, 정부, 교육기관, 기업 등에서도 직접적으로 활동 전반에 참여하거나 제도적인 차원에서의 지원을 확대하고 있음(Haski-Leventhal et al., 2009).
 - 즉, 정부 이외에도 공공기관, 기업, 교육기관, 시민단체 등에서 자원봉사활동이 이루어지면서 시민에게 국한되었던 전통적인 개념에서 협의의 개념으로 확대되었음(Hustinx, Cnaan and Handy, 2010).

- 과거의 자원봉사활동은 개인을 기반으로 하였으나 최근에는 기업 수준의 자원봉사가 이루어지고 있으며, 자율성이 강조되는 한편 이러한 활동이 플랫폼에서 기존 대비 상품화가 되어 판매되는 시대가 되었다는 평가도 있음(서상목, 2021).

- 이를 역사적인 관점으로 살펴보면, 자원봉사활동 분야는 ‘비제도화의 시기’, ‘제도화의 시기’, ‘후기제도화의 시기’로 발전하는 과정 중에 있다고 볼 수 있음(행정안전부, 2023).
 - 자원봉사활동은 비공식적 영역에서 자선의 의미 및 개인적 행위로만 이어지는 비제도화의 시기를 거쳐, 90년대부터는 정부가 자원봉사 활성화 정책에 박차를 가하면서 관련 법과 제도가 형성되는 제도화의 시기에 진입하였음.
 - 이후 최근에는 자원봉사활동의 환경과 형태가 다양화하고 그 개념 또한 새로운 패러다임 하에서 변화하면서 후기제도화의 시기로 이행되고 있음.
 - 후기제도화 시기에서의 자원봉사활동은 시민적 자율성에 기반하여 상호 호혜성과

공공성을 중심으로 이루어지며, 일상적 활동의 비중이 증가함.

<그림 2-1> 자원봉사 패러다임 변천사



자료: 행정안전부(2018). 「자원봉사활동 진흥을 위한 제3차 국가기본계획(2018~2022)」.

- 이에 대해 정진경(2012)은 봉사활동의 유형을 ‘전통적인 자원봉사활동’(타인, 지역사회, 비영리조직을 위한 이타적인 활동으로 개인적 맥락에서 접근한 자발성과 완전한 무보수성 측면에서 가장 순수한 형태), ‘규범적 봉사활동’(시민의식 및 책임성을 강조하는 활동으로 보다 공식적인 활동이며, 학생봉사활동·봉사학습·기업의 임직원 봉사활동 등을 포함), ‘국가봉사활동’(정부 등 공공기관에 의해 제시된 특정기간 동안 봉사활동이나 시장가치 이하의 금전적 보상을 받는 활동)으로 설명하기도 하였음.
- 이처럼 자원봉사활동은 시대적·사회적·기술적 등의 변화에 따라 형태가 변화 및 진화하고 있으며, 이에 정부는 가장 최근 발표한 ‘자원봉사진흥 제4차 국가기본계획(2023-2027)(이하 제4차 국가기본계획)¹⁾에 이러한 패러다임 차원의 변화를 반영한 바 있음.

1) 제4차 국가기본계획은 3대 정책영역, 14개 정책과제, 33개 세부과제로 구성되어 있음.

<그림 2-2> 자원봉사진흥 제4차 국가기본계획 개요(2023-2027)



자료: 행정안전부(2023). 「자원봉사활동 진흥을 위한 제4차 국가기본계획」.

- 2023년 3월, 행안부는 코로나19 등으로 위축된 자원봉사활동을 활성화하기 위해 제4차 국가기본계획을 발표하였으며, 해당 계획은 정부의 국정목표를 반영하여 “자원봉사 가치확장과 참여확산, 연대와 화합으로 따뜻한 대한민국”을 주제로 △ 자원봉사 문화와 참여, △자원봉사 기반(인프라) 및 관리, △자원봉사 특성화 및 전략사업 등 3개 정책영역으로 수립되었음.
- 구체적으로 △자원봉사 문화 확산을 위해 시민 주도적 자원봉사 문화를 정착하고 자원봉사 영역의 확장(재난 대응 및 안전역량 강화 활동 지원, 개별적·비공식 자원봉사 참여 지원, 일상적 자원봉사 확대, 국제구호 및 지원 활성화 등) △자원봉사활동지원을 위한 인프라 및 관리체계를 개선(자원봉사활동기본법 개정, 교육 체계 및 자격제도 체계화, 센터의 전문성 강화 등) △자원봉사 접근성 향상을

위해 대면과 온라인 활동이 혼합된 형태의 자원봉사활동을 활성화(디지털기반 융·혼합 자원봉사 확대, 민간중심 자율적 활동 강화, 온라인·비대면 활동 활성화 등)를 목표로 함.

- 이처럼 최근 자원봉사활동은 △시민사회의 성숙·확장과 시민들의 사회참여 욕구 분출 △자원봉사를 통한 사회문제 해결 참여, 시민의식 실천 등으로 패러다임의 변화와 맞물려 그 역할의 폭과 깊이가 확장되고 있음.
- 자원봉사 패러다임이 변화함에 따라 자원봉사활동의 환경과 성격, 특성 등이 변화하고 있으며, 자원봉사활동을 활성화하기 위해서는 이러한 변화를 고려하여 기존에 형성된 법과 제도의 실효성 있는 운영 및 개선 방안을 고안해야 할 것임.
 - 자원봉사활동 패러다임의 변화를 보다 심도있게 이해하기 위해, 본 연구는 1) 사회안전망 2) 팬데믹 3) 기후변화 등 세 가지 사회 변화에 따른 자원봉사활동의 변화를 다루고자 함.

1. 자연환경 변화(기후 및 팬데믹 등)에서의 사회안전과 자원봉사

- COVID-19로 인한 범세계적 팬데믹이 발생하기 이전까지, 자원봉사활동 영역에서는 주로 기후변화 등으로 인한 재난 대응 관련 자원봉사활동 관련 연구들이 다루어졌음.
 - 재난 대응을 위한 시민참여 현황 및 사례를 분석하고, 향후 자원봉사활동의 활성화 방안 등을 분석한 연구가 주를 이룸.
- 예를 들어 오금호 외(2002)는 시민안전봉사자 사례, 김경남(2008)은 삼척시의 지역 자율 방재단 사례, 성기환 외(2009) 및 김창진·홍성우(2017)는 자원봉사활동 행위자들의 재난관리 자원봉사활동 사례를 제시하였고, 원종석·김상균(2018)은 시민안전 파수꾼의 사례를 분석하여 도출된 개선 방안을 제시한 바 있음.
- 그러나 앞서 설명하였듯이 코로나 팬데믹 기간을 지나면서 자원봉사활동 참여율과

활동률이 급격하게 떨어지는 양상이 곳곳에서 나타났음.

- 행정안전부와 한국중앙자원봉사센터(2022)의 자원봉사센터 운영현황 조사에 따르면, 자원봉사 활동률은 2017년 기준 42.4%에서 2021년 기준 10.4%로 32%p 급락하였음.
 - 노법래 외(2022)의 연구에서도 2019년에서 2020년 사이 33% 이상의 자원봉사 인원 감소를 확인할 수 있음.
 - 최준규 외(2022)는 경기도 일반도민 1,000명에게 자원봉사활동 참여율 감소 원인을 조사하였는데, 그 결과 ‘코로나 바이러스로 인한 참여 기피’가 38.8%로 상대적으로 큰 비중을 차지한 것으로 나타났으며 ‘사회의 개인주의화’가 25.9%, ‘시간적 여유가 없어서’가 17.6%로 뒤를 이었음.

- 물론 코로나 팬데믹이 유행하던 당시에, 감염병 관리 부문 전반에서 자원봉사자들이 핵심적인 역할을 도맡은 것을 확인할 수 있음.
 - Tejavivaddhana et al.(2020)은 코로나 팬데믹 당시 태국 자원봉사자들의 자국 마을 질병 관리에 공헌한 바를 조명하였고, 김대현·민복기(2020)는 대구광역시 의사회 역할을 살펴봄으로써 전문적 자원봉사를 수행한 의료진들이 감염병 유행을 극복할 수 있는 주요 요인임을 밝혔음.
 - 이처럼 코로나 유행과 같은 대규모 팬데믹에서 자원봉사 인력을 활용할 수 있는 방법을 찾는 것은 매우 중요한 정책과제임.

- 그러나 팬데믹 당시 자원봉사활동에 대한 수요는 높아졌으나 대면으로 이루어지는 봉사활동에 제한이 생기면서, 복지 영역에서 필요한 수준의 자원봉사활동을 유지 및 운영하는데 있어 여러 어려움을 겪은 것을 확인할 수 있음.
 - 공공 사회복지시설의 경우 전면 운영 중단에 돌입하면서 필수적인 기능 일부만을 운영하였으며, 이로 인해 자원봉사활동 잠정적으로 중단된 상황이 장기간 지속되었음.
 - 코로나 바이러스가 전 세계로 확산하는 과정에서 자원봉사활동 등 무급활동에 대한 관심이 역설적으로 부족하였으며, 이로 인해 자원봉사 참여 감소가 발생하는 결과가 나타났다고 지적한 연구도 있음(Biddle&Gray, 2020).

- 이에 대해 현장 담당자들은 향후 자원봉사활동 영역에서 코로나 팬데믹과 같은 감염병 관련 이슈를 배제하고자하는 논의할 수 없을 것이라고 지적함(하지선 외, 2021)
 - 백순희(2020)은 코로나 바이러스와 같은 감염병으로 인한 팬데믹 사태가 향후 재발할 수 있다는 점을 고려하여 자원봉사활동의 형태나 체계가 변화해야 한다고 강조하였으며, 김아연(2020)은 팬데믹, 기후변화 등의 재난에 효과적 대응을 위해 자원봉사활동과 관련한 변화가 필요하며 이를 실현할 방안으로 지역사회 내 재난관리 활동을 조정할 수 있는 네트워크 구축을 강조한 바 있음.

2. 사회환경 변화(기술 및 의식가치)에서의 사회안전과 자원봉사

- 한편, 추후 팬데믹이 진정되고 상황이 이전과 같이 회복되더라도 포스트-코로나(post-corona) 시대의 기술적 트렌드와 사회 변화에 발맞추어 자원봉사활동 운영 형태 또한 변화해야 한다는 분석이 팬데믹 동안 지속적으로 제기되었음(하지선 외, 2021).
- 코로나 팬데믹 당시 감염병 예방을 위한 거리두기 제한이 지속되면서 오프라인 자원봉사활동은 급감하였으나, 그 대신 온라인 자원봉사활동이 대안책으로 부상하였으며 다양한 플랫폼 등의 수단을 통해 온라인상에서 기술과 시간, 지식을 기부하는 활동이 이루어졌음.
 - 노법래 외(2022)는 팬데믹 기간 오프라인 자원봉사가 급감하였으나 동시에 온라인 자원봉사 활동은 점진적인 성장 추세를 유지하며 오프라인 활동의 부분적 대안으로 기능했음을 밝힘.
- 이러한 변화는 코로나 팬데믹이 종식된 이후에도 자원봉사 현장에 큰 변화를 가져온 것으로 보이는데, 서울시 자원봉사 담당자들을 대상으로 한 조사를 보면 ‘재택·온라인·비대면 방식의 자원봉사 활성화’가 코로나 팬데믹 이후 가장 필요한 변화로 인식되었음(하지선 외, 2021).
 - 또한 청소년 자원봉사 영역을 연구한 김남호·신주미(2021)는 코로나19 이후 청소년 자원봉사활동 발전방안을 논의하면서 청소년들의 요구를 반영한 비대면 프로

그럼 개발이 중요한 과제로 부상하였음을 시사하였음.

- 코로나 팬데믹 이후 자원봉사에 대한 의식과 기술 차원에서 변화가 나타나고 있으며, 따라서 자원봉사는 팬데믹 기간 동안 나타난 변화를 수용하고 이를 발전시키는 양상으로 전개될 필요가 있음.
- 이처럼 정보통신기술의 발전은 자원봉사를 수행할 수 있는 장소를 온라인 공간으로 확대하였는데, 이를 ‘온라인 자원봉사 플랫폼’이라고 정의할 수 있음(서상목, 2021).
 - 온라인 자원봉사 플랫폼이란, 자원봉사활동을 하고자 하는 사람과 자원봉사자를 필요로 하는 자원봉사활동의 공급과 수요를 온라인상에서 연결해 주는 사이버 공간으로, 온라인 자원봉사 플랫폼을 통해 자원봉사활동의 공급 수요 불균형, 제한된 수요처로 치우치는 공급 문제 등 제한된 자원을 효과적으로 활용하도록 기여하며 특히, 자원봉사자에게 일감을 선택할 수 있는 기회를 줄 수 있기 때문에 자기 주도적 활동이 될 수 있도록 함(서상목, 2021).
- 자원봉사활동이 이루어지는 공간이 오프라인에서 온라인(대면에서 비대면)으로 변화하는 것과 함께, 근래에는 보다 자율적·자발적 참여를 바탕으로 사회 참여 및 사회 안정 강화 등을 도모하는 자원봉사활동이 진행되고 있음.
- 다만 온라인상에서 이루어지는 활동이 증가했음에도 불구하고, 여러 논의를 살펴보면 아직까지는 비대면 형태 등의 새로운 유형의 자원봉사활동에 관한 분석 및 제도적 방안 마련은 부족한 상황임.
- 먼저 비대면 형태의 봉사활동 참여에 있어 여러 기관과 부처에 분산된 자원봉사 정보 시스템의 문제가 지적된 바 있음(김남호·신주미, 2021).
 - 원하는 비대면 활동을 검색하는 과정에서 여러 플랫폼을 방문해야만 하는 불편함은 자원봉사 참여의 진입장벽으로 작용할 수 있으며, 이를 통합 관리할 수 있는 디지털 플랫폼 구축 논의가 진행되어야 함.
- 최준규 외(2022)는 자원봉사활동 참여자 약 300명에 대한 설문조사를 수행한 결과,

자원봉사활동 참여율이 감소하는 원인으로 ‘코로나로 인한 참여 기회’와 ‘사회의 개인주의화’와 같은 요인들과 함께 ‘자원봉사자 대상의 적절한 보상 및 지원 미흡 (16.3%)’이 주요한 요인으로 나타났다고 제시함.

- 조사에서 자원봉사활동을 저해하는 요인을 질의한 결과 ‘개인적인 비용부담’이 약 20% 수준으로 나타났음을 확인함.
- 뿐만 아니라 자원봉사 활동에 필요한 지원을 물어본 결과 ‘경제적 지원(활동비)’이 39.2%로 높게 나타났으며, ‘타임뱅크(봉사한 시간을 저축하고 타인의 도움을 받았을 때 꺼내 쓸 수 있는 것)’ 지원이 19.2%, ‘전문교육, 국내외 행사 참석 기회 등 기회 제공’이 18.8%로 뒤를 이었음.
- 자원봉사활동에 대한 활동비 지원 측면이나 타임뱅크 지원에 대한 요구를 고려하였을 때, 향후 자원봉사 참여 시 ‘최소한의 보상’에 대한 심도 있는 논의가 필요함.

○ Homans(1961)는 개인의 이타적 행동이란 보상의 교환과정이며 합리적인 행동의 일환임을 설명한 바 있음.

○ 즉, 자원봉사활동이라는 서비스를 제공하여 적절한 보상(만족감, 보람 등)을 교환할 때 자원봉사 참여가 확대 및 지속될 수 있다는 것임(고은숙, 2002; 이금룡 외, 2009).

○ 결론적으로, 포스트 코로나 시대의 자원봉사활동은 사회적 재난에 효과적으로 대응할 수 있는 새로운 운영 체계를 갖출 뿐만 아니라, 지속적으로 비대면·온라인 자원봉사 프로그램을 개발하고 시스템을 통합하여 접근성을 높이는 과정을 거쳐야 함.

○ 이처럼 사회적, 환경적 변화에 따라 자원봉사 활성화를 위한 제도적 기반의 변화 필요성이 높아진 바, 자원봉사를 통한 사회참여 유도 및 사회안전망 강화를 위해 다각적인 자원봉사 활성화 방안 모색이 필요함.

- 이에 다음 장에서 이상의 이론적 논의를 바탕으로 자원봉사활동 현황에 대한 분석을 실시하여 자원봉사 활동 실태를 살펴봄으로써 마포구 자원봉사 활성화를 위한 기초자료를 수집하고자 함.

제3장 서울시 및 마포구 자원봉사 현황

제1절 자원봉사 업무 추진 체계

1. 서울시 자원봉사 업무 추진 체계

- 서울시 자원봉사 업무는 부서별로 나뉘어 추진되고 있으며, 관련 업무를 담당하고 있는 부서로는 행정국, 복지실, 여성가족실 등이 있음.
 - 이 중에서 행정국 내 시민협력과는 서울시자원봉사센터에 대한 지도·감독 및 지원 역할을 맡으며, 서울시 봉사상 운영, 자원봉사 유공자 표창 등의 행정업무를 담당하고 있음.
 - 복지실의 경우 돌봄복지과를 통해 사회복지 자원봉사활동 지원과 관련한 업무를 담당하며, 여성가족실은 자원봉사활동 관련 업무가 직접 명시된 것은 아니지만 여성가족실이 운영 및 지도·감독하는 서울시여성가족재단이 취약 가족을 대상으로 하는 봉사활동 및 특정 계층을 위한 전문 봉사활동을 기획·지원하고 있음.
 - 서울특별시 홈페이지에 게시된 조직별 주요업무계획 및 조직별 담당업무를 바탕으로, 자원봉사와 관련하여 부서별로 수행하고 있는 업무를 정리하면 다음의 <표 3-1>와 같음.

<표 3-1> 서울시 내 실·국별 자원봉사 관련 업무

부서	업무 내용
행정국	. 서울시자원봉사센터 지도·감독 지원 . 서울시 봉사상 운영, 자원봉사 유공자 표창 업무
복지실	. 사회복지 자원봉사활동 관련 지원 업무
여성가족실	. 서울시여성가족재단 운영 및 지도·감독

자료: 서울특별시(2025.11.11.). 정책소개-주요업무계획.
https://news.seoul.go.kr/welfare/archives/category/welfare-policy_c1/major-policy-plan-n1.

- 서울시는 「서울특별시 자원봉사활동 지원 조례」에 따라 서울시자원봉사센터를 설치하여 자원봉사 관련 사업 및 캠페인을 실행하고 있음.

2. 마포구 자원봉사 업무 추진 체계

- 마포구 자원봉사 업무는 실뿌리복지과 자원봉사팀에서 수행하고 있음.
 - 자원봉사팀은 마포구 자원봉사 기본계획을 수립하고 자원봉사센터 업무 및 운영을 총괄하며 자원봉사 특성화사업을 기획함.
 - 자원봉사팀의 코디네이터는 자원봉사포털·마포구자원봉사센터 홈페이지와 자원봉사단체·관리자교육·수요처모집·용품 등을 관리하고 자원봉사자 모집·상담·배치 및 역량강화 교육 등을 실시하며, 청소년 자원봉사 프로그램 및 봉사자를 관리함.
 - 마포구 실뿌리복지과 자원봉사팀의 업무를 정리하면 다음의 <표 3-2>와 같음.

<표 3-2> 마포구 실뿌리복지과 자원봉사팀 업무

구분	업무 내용
자원봉사 기본계획 수립	마포구 자원봉사 기본계획 수립
자원봉사센터 업무 및 운영 총괄	자원봉사포털·자원봉사센터 홈페이지 관리, 자원봉사단체·자원봉사자 관리, 자원봉사 수요처 모집·홍보, 역량강화 교육, 자원봉사센터 예산 편성·집행, 자원봉사캠프 및 V프로젝트사업 운영, 마포구 자원봉사자 축제 추진, 효도밥상 자원봉사단 운영 등
자원봉사 특성화사업 기획 및 운영	자원봉사 특성화사업(문화프로젝트, 골목여행) 운영, 특화사업 운영, 자원봉사자 양성교육, 소식지 및 홍보게시판 제작, 실뿌리복지동행단 운영, 청소년 자원봉사프로그램 개발 및 운영, 특화봉사단 조직 및 운영 등

자료: 마포구청 홈페이지(2025.11.10.)

<https://www.mapo.go.kr/site/main/organization/departments/departList?depId=3130285>

- 마포구는 「서울특별시 마포구 자원봉사활동 지원 조례」에 따라 마포구자원봉사센터를 설치하여 자원봉사 관련 사업 및 캠페인을 실행하고 있음.

제2절 자원봉사센터 운영 체계

- 자원봉사센터 운영의 근거 법령은 「자원봉사활동 기본법(법률 제14839호, 2017.7.26 타법개정)」과 「자원봉사활동 기본법 시행령(대통령령 제31380호, 2021.1.5 타법개정)」 및 「서울특별시 자원봉사활동 지원 조례(서울시 조례 제8016호, 2006.5.4. 제정. 2023.3.16. 일부개정)」임
 - 「자원봉사활동 기본법」 제1조는 자원봉사활동의 기본적 사항을 규정하여 자원봉사활동의 진흥과 건전한 공동체 형성을 목적으로 하며, 제4조는 국가 및 지방자치단체가 자원봉사활동의 진흥을 위한 시책을 마련하고 국민의 자원봉사활동을 권장·지원할 의무가 있음을 명시함.
 - 같은 법 제19조에 따라 지방자치단체는 자원봉사센터를 설치·운영할 수 있으며 그 경비를 지원할 수 있음.
 - 「서울특별시 자원봉사활동 지원 조례」 제3조는 자원봉사활동의 진행 및 시책 강구에 대한 서울특별시장의 책무를 명시하고 있으며, 제4조는 「자원봉사활동 기본법」제 19조 1항에 의거하여 「민법」의 규정에 의한 비영리사단법인인 서울특별시자원봉사센터를 설립함을 규정함.
 - 이와 관련한 자원봉사센터의 조직 및 운영에 필요한 세부사항은 「자원봉사활동 기본법 시행령」과 「서울특별시 자원봉사활동 지원 조례」 등에 명시되어 있음.

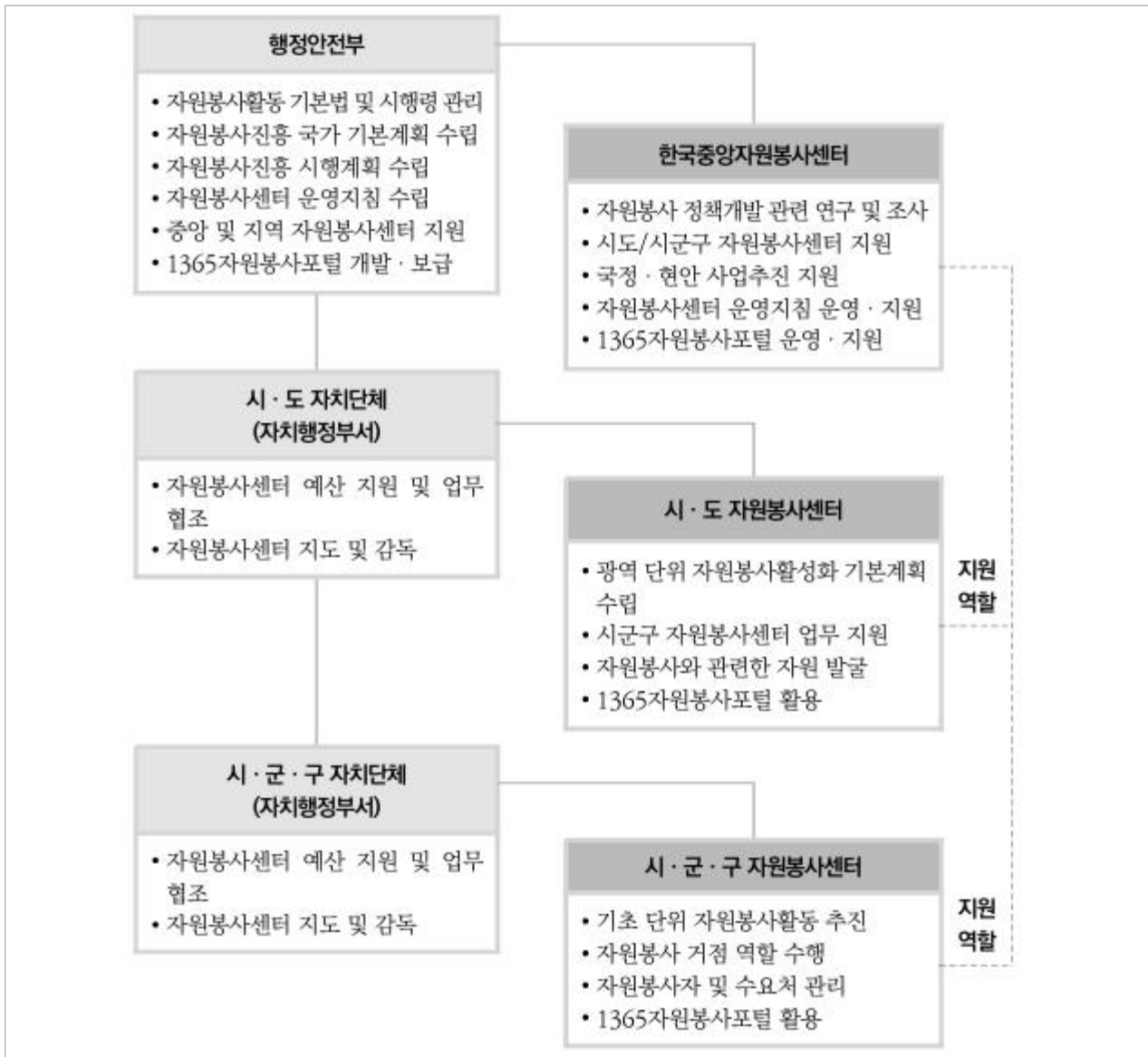
- 서울특별시는 상기 법령과 조례에 근거하여 서울시의 자원봉사정책의 수립, 서울시 자원봉사센터 등에 대한 재정 및 행정지원을 총괄하고 있음.
 - 서울특별시자원봉사센터(이하 ‘서울시센터’)는 문화월드컵시민협의회에서 위탁운영 하는 ‘새서울자원봉사센터’라는 명칭으로 1999년 개소하였으며, 2003년 서울시 직영체제로 전환한 후 같은 해 현재 명칭으로 변경하여 운영되고 있음.
 - 서울시센터는 「서울특별시 자원봉사센터 운영규정」에 근거하여 매년 사업계획서와 예산안을 서울시장에게 보고하며, 광역 단위의 자원봉사 활성화 거점으로서 정책 기획, 교육, 네트워크 구축 등의 업무를 수행함.
 - 행정안전부 「자원봉사센터 운영지침」(2024)에 따르면, 광역 센터는 민·관 협력을 바탕으로 자원봉사 문화 확산, 지속가능한 활동모델 개발, 지역사회 현안 해결형

프로그램 운영을 담당해야 함.

- ‘중앙-시-자치구’ 자원봉사센터 운영을 위한 지원 체계는 다음의 <그림 3-1>과 같음.
 - 행정안전부(중앙정부)는 관련 법령을 관리하고 기본계획과 운영지침을 수립하며 중앙 및 지역 자원봉사센터를 지원하고 1365 자원봉사포털을 개발·보급하는 역할을 수행하며, 경기도 및 31개 시·군은 자원봉사센터 운영을 위한 예산을 지원하고 업무를 협조하며 센터 운영 관련 사항을 지도 및 감독함.
 - 한국중앙자원봉사센터(중앙기관)는 자원봉사 정책개발과 관련된 연구 및 조사, 시도 및 시군구 자원봉사센터 지원, 국정 현안 사업 추진 지원, 센터 운영지침과 1365 자원봉사포털 운영 및 지원을 담당함.
 - 경기도자원봉사센터(도 기관)는 광역 단위의 자원봉사 활성화 기본계획 수립, 31개 시·군 자원봉사센터의 업무 지원, 자원봉사 관련 자원 발굴 등의 업무를 수행함.
 - 31개 시·군 자원봉사센터들(시·군 기관)은 기초단위의 자원봉사활동을 추진하고 자원봉사 거점 역할을 수행하며 자원봉사자와 수요처를 관리함.

- 이러한 체계 내에서, 서울시 자원봉사센터의 경우 1365 자원봉사포털과 VMS(사회복지자원봉사 인증관리 시스템) 등 전국 단위 온라인 시스템과 연계를 통해 자치단체 내 봉사활동 관련 정보를 통합 관리하고 있음.
 - 온라인 시스템의 주요 기능으로는 자원봉사 통계관리, 자원봉사자 인증 제도 운영, 교육훈련 및 민·관 협력사업, 기후·환경 등 사회 이슈 대응 프로그램 추진 등이 있음.

<그림 3-1> 자원봉사센터 운영을 위한 추진 체계



자료: 행정안전부(2024). 「자원봉사센터현황(통계편)」.

제3절 자원봉사센터 운영 현황

1. 전국 자원봉사센터 운영 현황

- 자원봉사활동 전반을 지원하기 위한 자원봉사센터는 2024년 기준 전국 총 246개가 운영되고 있으며, 이 중 서울특별시는 25개 자치구 자원봉사센터와 1개의 광역센터(서울특별시자원봉사센터)로 총 26개소를 운영하고 있음.
 - 행정안전부·한국중앙자원봉사센터(2025)의 「2025년 대한민국 자원봉사 현황 자료집(2024년)」에 따르면, 광역·기초 지자체 중 가장 많은 자원봉사센터를 운영하는 자치단체는 경기도(32개소)와 서울특별시(26개소)임.
 - 서울시는 경기도에 이어 가장 많은 자원봉사센터를 운영하고 있고 등록인원 역시 경기도에 이어 가장 많으나 활동률은 12.4%로 경기도보다 낮음. 서울시 자원봉사센터의 활동률은 광역지자체 중 경남(11.5%), 제주(11.8%) 다음으로 전국에서 가장 낮은 상황임. 이는 서울시 자원봉사센터가 활성화되고 있지 않음을 보여줌.

<표 3-3> 전국 자원봉사센터 운영 현황(2024년)

단위: 개, 명, %

구분	전국	서울	부산	대구	인천	광주
개소	246	26	17	10	11	6
등록인원	15,939,641	2,721,846	985,000	741,000	755,000	490,000
활동률	13.7	12.4	15.0	18.8	13.6	17.5
구분	대전	울산	세종	경기	강원	충북
개소	6	6	1	32	19	12
등록인원	474,000	390,000	79,000	3,889,400	436,000	404,000
활동률	13.8	14.2	19.8	13.9	13.9	16.2
구분	충남	전북	전남	경북	경남	제주
개소	16	15	23	23	19	3
등록인원	625,000	588,000	564,000	741,000	949,000	193,000
활동률	16.0	21.2	15.7	18.9	11.5	11.8

자료: 행정안전부·한국중앙자원봉사센터(2025). 「2025년 대한민국 자원봉사 현황 자료집」.

- 자원봉사센터의 운영 주체를 살펴보면, 2024년 기준 전국 246개 자원봉사센터 중 법인 운영 98개소(39.8%), 위탁 운영 36개소(14.6%), 직영 운영 112개소(45.5%)인

것으로 나타남.

- 자치구 단위 자원봉사센터의 경우 지역별 여건에 따라 비영리법인(사단법인·재단법인 등) 또는 지방자치단체 직영 형태로 설치·운영되고 있으며, 이를 통해 민간 운영을 통한 자율성 확보와 지역 특성 고려가 병행됨.

○ 전국 자원봉사센터에서 근무하는 인력은 총 1,614명 수준이며, 성별과 연령 분포는 다음의 <표 3-4>와 같음.

- 이 중 서울특별시 소속 자원봉사센터 근무 인력은 전국 대비 약 11.6% 수준임.

<표 3-4> 전국 자원봉사센터 인력 현황(2024년)

단위: 명(%)

구분	총	성별		연령별				
		남	여	20대	30대	40대	50대	60대 이상
전국	1,896 (100)	647 (34.1)	1,249 (65.9)	202 (10.7)	508 (26.8)	556 (29.3)	454 (23.9)	176 (9.3)
서울	220 (100)	77 (35.0)	143 (65.0)	33 (15.0)	77 (35.0)	52 (23.6)	42 (19.1)	16 (7.3)

자료: 행정안전부·한국중앙자원봉사센터(2025), 「2025년 대한민국 자원봉사 현황 자료집(2024년 기준)」.

2. 서울특별시 자원봉사센터 운영 현황

- 서울특별시는 2024년 기준 서울시자원봉사센터(광역 1개소)와 25개 자치구 자원봉사센터 등 총 26개 자원봉사센터를 설치·운영하고 있음.
 - 서울특별시의 경우 2024년 기준 전국 자원봉사센터 대비 법인형 운영 비율이 전국 평균보다 낮고 직영 및 위탁 운영 비율이 높음.

<표 3-5> 서울특별시 자원봉사센터 운영 현황(2024년)

단위: 개(%)

구분	총계	직영	위탁	법인
전국	246(100.0)	112(45.5)	36(14.6)	98(39.8)
서울	26(100.0)	15(57.7)	8(30.8) ¹⁾	3(11.5) ²⁾

주: 1) 위탁운영 센터: 종로구, 중구, 용산구, 노원구, 양천구, 영등포구, 동작구, 강남구

2) 법인운영 센터: 서울시, 성동구, 관악구

자료: 행정안전부·한국중앙자원봉사센터(2025), 「2025년 대한민국 자원봉사 현황 자료집」.

- 2024년 기준 서울특별시에 소재한 자원봉사센터의 총예산은 21,761백만원이며, 서울특별시자원봉사센터(광역) 예산은 8,402백 원, 25개 자치구 자원봉사센터의 총예산은 13,359백만원임.
 - 자치구 단위 센터의 재원 구성은 대개 구비(자치구 자체 예산)로 이루어져 있는데, 25개 자치구의 재원 구성은 국비 7.4%, 시비 0.1%, 구비 83.0%, 기타지원금 9.5%로 구성되어 있음.
 - 이는 전국 평균(국비 6.8%, 광역비 17.9%, 기초비 63.9%, 기타 11.3%) 대비 자치구의 예산 수준이 높은 편으로, 서울시 내 자치구의 자원봉사센터 운영이 지역 단위 재원과 자율적 행정체계를 기반으로 하는 분권형 구조로 유지하고 있음을 시사함.

- 2024년 기준 자치구 단위 예산 집행 구조를 보면, 총 예산 중 인건비 50.1%, 운영비 13.4%, 사업비 29.1%, 기타 7.4%의 비중으로 집행되고 있음.
 - 인건비 비중이 높은 것은 상근 인력 중심의 행정체계 운영에 기인하며, 사업비의 경우 주민 참여형 프로그램·교육·홍보·정보화 사업 등에 주로 사용됨.

- 2024년 기준 예산 규모가 가장 큰 자치구 자원봉사센터는 성동구(1,424백만원)이며 그 뒤를 이어 강남구(1,323백만원), 서초구(961백만원), 송파구(935백만원), 관악구(860백만원) 순으로 큰 것으로 나타남.
 - 종로구(37백만원), 도봉구(169백만원), 강북구(194백만원), 광진구(210백만원) 등 예산 규모가 적은 자치구와 비교했을 때 큰 폭의 차이가 나타남을 확인할 수 있음.

<표 3-6> 서울시 자원봉사센터 운영 현황(2024년)

단위: 명, 백만 원

구분	운영 형태	근무 인력	예산현황					집행현황				
			합계	국비	시도	시군구	기타 지원금	합계	인건비	운영비	사업비	기타 지원금
서울 특별시	사단법인	36	8,402	50	7,822	-	530	8,402	2,104	1,419	3,595	1,283
종로구	위탁	4	37	-	-	28	9	28	-	16	12	-
중구	위탁	8	588	41	-	516	31	469	343	42	55	29
용산구	위탁	7	570	3	7	-	533	-	545	366	63	116
성동구	사단법인	7	1,424	41	-	690	693	1,038	467	90	139	342
광진구	직영	4	210	33	-	177	-	210	61	-	149	-
동대문구	직영	9	271	39	-	232	-	271	113	20	138	-
종량구	직영	9	237	37	-	200	-	229	93	56	80	-
성북구	직영	6	353	39	-	314	-	340	70	190	80	-
강북구	직영	6	194	36	-	154	4	184	69	21	90	4
도봉구	직영	6	169	38	-	131	-	169	66	103	-	-
노원구	위탁	8	625	40	-	536	49	623	395	55	124	49
은평구	직영	6	307	40	-	267	-	286	77	-	209	-
서대문구	직영	6	330	37	-	293	-	272	95	76	101	-
마포구	직영	5	318	40	8	270	-	294	74	22	198	-
양천구	위탁	8	767	91	-	676	-	709	433	48	228	-
강서구	직영	7	362	41	2	319	-	299	64	35	200	-
구로구	직영	7	382	38	-	344	-	50	124	27	199	-
금천구	직영	8	303	36	-	267	-	292	116	12	164	-
영등포구	위탁	8	698	41	-	657	-	656	389	71	196	-
동작구	위탁	9	805	37	-	757	11	765	473	126	155	11
관악구	사단법인	9	860	39	-	803	18	765	451	191	105	18
서초구	직영	10	961	42	-	785	134	945	505	37	249	154
강남구	위탁	10	1,323	46	-	951	326	1,236	599	62	282	293
송파구	혼합	10	935	44	-	891	-	856	589	88	179	-
강동구	직영	7	330	39	-	291	-	317	60	171	86	-
합계	-	220	21,761	1,042	7,832	11,082	1,805	20,550	8,196	3,041	7,129	2,183

자료: 행정안전부·한국중앙자원봉사센터(2025). 「2025년 대한민국 자원봉사 현황 자료집」.

- 2024년 기준, 26개의 서울시 자원봉사센터에는 전담 인력(상근직원, 코디네이터, 행정지원 등) 총 220명이 배치되어 있으며, 서울특별시 자원봉사센터에 36명, 자치구에 4명~10명의 인력이 근무하는 것으로 나타남.

- 서울시 25개 자치구 중 강남구, 서초구, 송파구의 센터 인력이 10명으로 가장 많았고, 광진구, 종로구가 4명으로 가장 적었음.
- 서울특별시자원봉사센터는 “시민과 함께, 자원봉사로 더 나은 서울을 만듭니다”를 핵심 비전으로 하며, “시민이 주체가 되는 자원봉사도시 서울 구현”이라는 목표를 제시하고 있음.
 - 중점 추진 분야로는 1) 참여 확산과 시민 성장 기반 강화(생활권 중심의 자원봉사활동 발굴 및 시민 주도형 프로그램 확대 등), 2) 사회문제 해결형 자원봉사 확대(기후환경, 안전, 돌봄 등 서울형 사회 이슈 대응형 봉사모델 추진 등), 3) 민관협력 및 네트워크 강화(공공·민간·기업·학교 등과의 협력 체계 구축 및 공유 플랫폼 활성화 등), 4) 조직역량 강화 및 교육·홍보 고도화(전문인력 양성, 자원봉사 아카이브 구축, 홍보 채널 다각화 등)가 설정되어 있음.
 - 핵심 가치는 1) 공익 중심(시민의 참여가 사회적 가치를 창출하는 방향으로 기획·운영), 2) 상생 협력(민관, 세대, 지역 간 연대 및 협력을 통한 지속 가능한 봉사문화 조성), 3) 전문 역량(자원봉사 기획·운영·평가 전 과정의 전문성 제고 및 체계적 관리)로 명시하고 있음.

<그림 3-2> 서울특별시자원봉사센터 미션 및 비전



자료: 서울특별시자원봉사센터 공식 누리집(2025), 「미션·비전」.

- 서울특별시자원봉사센터는 총회, 이사회, 이사장, 감사, 센터장 체계 아래 2개 부서(경영 기획부, 사업총괄부)로 구분되어 있으며, 각 부서 산하에 총 5개 팀(경영지원팀, 기획연구팀, 전략사업팀, 성장지원팀, 대외협력팀)이 운영되고 있음.
- 각 부서는 자원봉사 정책 수립, 시민참여 확대, 네트워크 강화, 디지털 기반 행정 혁신 등 역할을 분담하여 서울시 25개 자치구 자원봉사센터 및 다양한 민·관 협력 주체와 연계하는 광역조정 기능을 수행함.
 - ‘경영지원팀’은 인사·회계·총무 관리 및 법인 운영 지원, 사업계획·예산 수립 및 성과평가 관리, 재난재해 현장 자원봉사 조정 및 안전관리 지원 업무를 수행함.
 - ‘기획연구팀’은 자원봉사 정책 개발, 통계·연구 및 평가 기능을 담당하며, 서울시 자원봉사 기본계획 수립 및 중장기 전략 수립, 자원봉사 통계조사 및 DB 분석, 정책연구 및 현황 분석 보고서 작성, 성과관리체계 구축 및 평가·환류, 광역-기

초센터 간 정책 연계 조정, 전국 단위 자원봉사 정책 연구사업과 연계한 협력 과제 등을 수행함.

- ‘전략사업팀’은 서울시 자원봉사 정책사업 및 사회문제 해결형 프로그램을 총괄 기획·운영하는 부서로, 자원봉사 정책연계 사업, 기후·환경·안전·돌봄 등 서울형 사회이슈 대응 프로그램 개발, 민관협력형 자원봉사 프로젝트(ESG·기업사회공헌 연계) 추진, 자원봉사 거점 및 네트워크 기반 사업 관리, 자원봉사 활성화 정책 발굴 및 광역-기초 센터 간 협력사업 조정 등의 업무를 수행함.
- ‘성장지원팀’은 시민 자원봉사 참여 활성화 및 역량 강화를 위한 교육·인증·홍보 기능을 통합 수행하는 부서로, 시민 맞춤형 교육 프로그램 운영, 봉사리더(Volunteer Leader) 양성, 자원봉사 실적 인증(VMS·1365포털 연계) 및 우수자원봉사자 포상, 시민참여형 홍보캠페인 및 미디어 콘텐츠 제작, 자원봉사 브랜드(VolunCity Seoul) 관리 및 온라인 홍보채널 운영 등의 업무를 수행함.
- ‘대외협력팀’은 공공·민간·기업·학계 등 다양한 이해관계자와의 협력을 통해 자원봉사 네트워크를 확장하고, 서울형 민관협력 모델을 구축·운영하는 부서로, 자원봉사 정책 협의체 및 네트워크 운영, 기업사회공헌(ESG) 연계 봉사 프로그램 추진, 공공기관·학교·비영리단체와의 파트너십 구축, 전국·광역 단위 공동캠페인 및 국제교류 협력사업 기획 등의 업무를 수행함.

<그림 3-3> 서울특별시자원봉사센터 조직도



자료: 서울특별시자원봉사센터(2025.11.11.). <https://volunteer.seoul.go.kr/svcStaffs.do>.

3. 마포구 자원봉사센터 운영 현황

- 마포구 자원봉사센터는 서울시 자치구의 자원봉사센터 중에서도 활발한 활동을 보이는 센터로, 1998년 11월 18일 개소하여 현재까지 운영되고 있음.
 - 마포구 자원봉사센터는 「자원봉사활동 기본법」 제19조에 근거하여 설립되었으며, 현재 마포구 내 자원봉사활동의 기획·연계·교육 및 지원을 수행하는 지역 거점 역할을 담당하고 있음.
 - 마포구 자원봉사센터는 2009년 조직 개편을 통해 자치행정과 소속으로 변경되어 현재까지 마포구 직제로 운영되고 있으며, 행정·재정적 지원을 통해 지역 활동 매칭, 프로그램 개발·운영, 교육 등을 수행하고 있음.

- 2024년 기준 마포구 자원봉사센터의 총 예산은 318백만 원으로, 국비 40백만원 (12.6%), 시비 8백만원(2.5%), 구비 270백만원(84.9%)으로 구성되어 있음.
 - 마포구와 마찬가지로 직영으로 운영되는 타 자치구와 비교해볼 때 마포구의 예산 규모는 적은 편임(직영 운영 센터 평균 337백만원).

- 2024년 기준 마포구 자원봉사센터의 예산 집행 비중은 인건비 25.2%, 운영비 7.5%, 사업비 67.3%로 서울시 평균(인건비 50.1%, 운영비 13.4%, 사업비 29.1%, 기타 7.4%)과 비교할 때, 인건비 및 운영비 비중이 낮고 사업비 비중이 매우 높음.

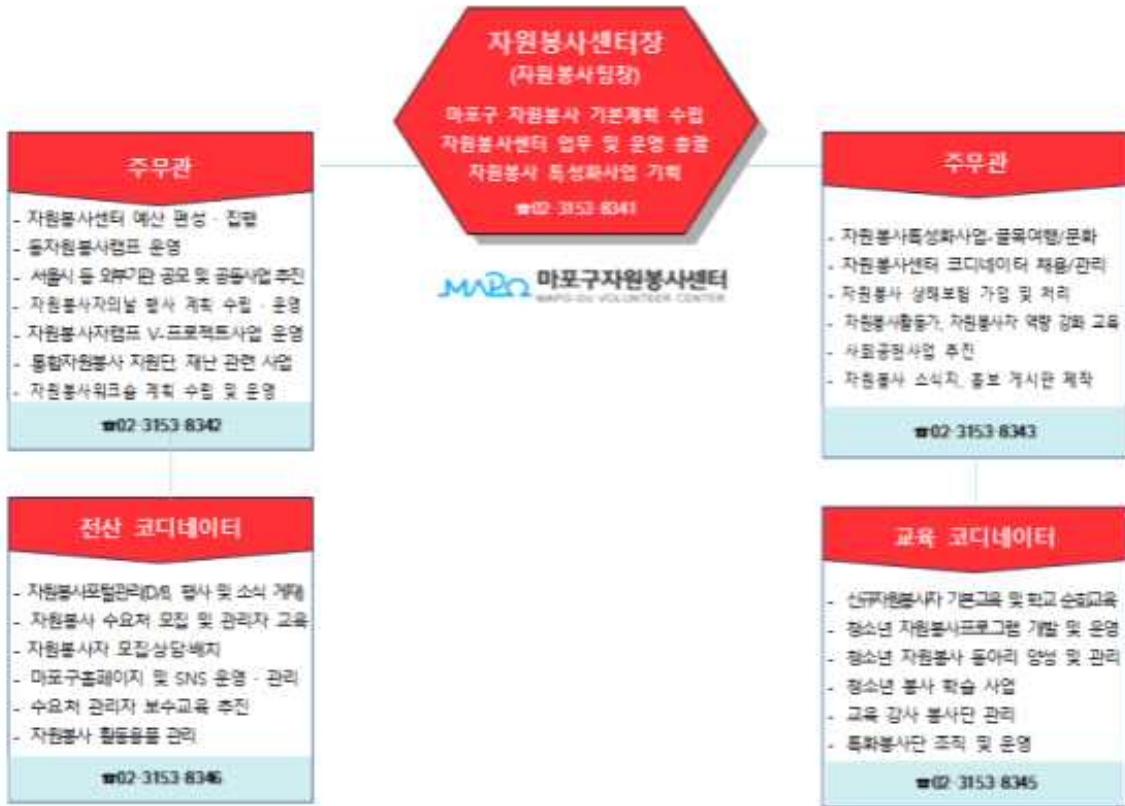
- 마포구 자원봉사센터의 근무인력은 5명으로 타 자치구에 비해 인력 규모가 적음.
 - 마포구와 마찬가지로 직영으로 운영되는 타 자치구의 평균 근무인력은 6.9명으로, 마포구보다 많음.

- 마포구 자원봉사센터는 센터장(자원봉사팀장)을 중심으로 총 4개 직무 단위(주무관, 전산코디네이터, 교육코디네이터, 자원봉사센터장)로 구성되어 있음
 - 각 직무는 자원봉사 행정·교육·운영·정보관리 등 기능별 분장을 통해 지역 자원봉사 활성화, 프로그램 개발, 참여자 관리, 그리고 행정안전부 1365자원봉사포털 연계 실적관리 등을 수행하고 있음.
 - ‘주무관(운영총괄)’은 자원봉사센터 예산 편성·집행, 통합자원봉사포털 운영, 서울시 및 유관

기관과의 공모사업 추진, 자원봉사 주간 및 공공협력사업 기획·운영 등 센터의 전반적인 행정업무를 총괄함. 또한 재난대응, 사회안전망 구축, 통합자원봉사 지원체계 관리, 자원봉사 실적 통계 및 보고 등 정책적 지원 기능을 수행함.

- ‘주무관(교육·문화)’은 자원봉사 홍보·교육 분야를 담당하며, 자원봉사 코디네이터 채용·관리, 자원봉사자 교육 운영, 홍보 콘텐츠 제작, SNS 및 뉴스레터 기획·배포, 지역사회 인식 개선을 위한 문화홍보형 자원봉사 활성화 사업을 추진함.
- ‘전산 코디네이터’는 자원봉사 통계관리(DB 구축 및 정보공시), 활동 수요처 관리 및 참여자 모집, 봉사활동 실적 입력 및 1365 자원봉사포털·VMS 시스템 연계, 자원봉사자 모니터링 및 평가, 활동성과 분석 보고서 작성 등 정보관리 차원의 지원업무를 전담함.
- ‘교육 코디네이터’는 청소년 및 신규 자원봉사자 대상 교육기획과 운영을 담당하며, 학교 연계형 봉사 프로그램(청소년 리더십 캠프, 진로형 봉사교육 등)을 기획·운영함. 또한 청소년·대학생 자원봉사단 양성, 신규활동처 실무자교육, 지역사회 봉사기획 공모사업 등을 담당함.
- 센터는 각 직무 간 협업을 통해 마포구 내 약 11만 명의 등록 자원봉사자, 225개 봉사단체, 227개 활동처를 연계·관리하며, 지역 특성에 맞는 생활밀착형 프로그램을 중점 추진하고 있음.
- 특히 청소년·시민·기업·학교가 함께 참여하는 마을공동체형 자원봉사사업을 중심으로 “참여-교육-활동-성과관리”의 순환형 구조를 구축하여, 자원봉사의 지속성과 지역사회 공헌 효과를 동시에 제고하고 있음.

<그림 3-4> 마포구자원봉사센터 조직도



자료: 마포구 자원봉사센터 홈페이지(2025.11.11.), <https://mapo.seoulvc.kr/fe/cms/CMS0000128.do>.

제4절 자원봉사활동 현황

1. 전국 자원봉사활동 현황

- 1365 자원봉사포털 통계 기준, 2024년 전국 등록 자원봉사자는 15,939,641명이며 이 중에서 서울특별시 등록자는 약 9,331,828명으로 전국 등록 인원 대비 약 17.1%를 차지함.
- 전국 자원봉사활동의 주요 내용을 살펴보면 ‘인식개선 및 홍보’ 분야가 55.2%로 가장 큰 비중을 차지하고 있으며, 해당 사업들은 주로 환경보전, 기후행동, 안전 문화, 사회통합 등 캠페인 중심의 봉사활동으로 구성됨.
 - ‘모니터링 활동’(14.4%)은 지역사회 점검·행정 모니터링, 복지시설 운영 감시 등 공공참여형 프로그램 등으로 구성됨.
 - ‘기타 전문기술 제공’(9.4%) 분야는 IT 멘토링, 재능기부형 봉사(법률·회계·사진·디자인 등) 등이 해당되며, 자원봉사활동 패러다임 변화에 따라 직장인·은퇴전문가의 참여가 점차 증가하고 있는 부문임.
 - ‘상담 및 자문’(1.7%)은 전체 대비 비중은 낮지만, 청소년 멘토링·심리상담형 봉사 등 정서 지원 프로그램을 중심으로 하여 그 중요성이 강조되고 있음.
 - ‘번역 및 통역’(0.5%)은 다문화·국제교류형 봉사로 외국인 유학생 및 국제 NGO 활동 증가 등으로 인해 상승세를 보이고 있으나 아직까지는 전체 대비 그 비중은 낮음.
 - ‘기타’(18.7%)항목에는 환경정화, 반려동물 보호, 디지털 안전지킴이, 기후위기 대응형 봉사 등 사회참여 프로그램이 포함되어 있음.

<표 3-7> 전국 분야별 자원봉사활동 현황: 활동 인증(2024년)

단위 : 명

구분	계	번역 및 통역	상담 및 자문	모니터링 활동	인식개선 및 홍보	기타 전문기술 제공	기타
연인원	7,821	41	135	1,125	4,317	738	1,465
실인원	4,986	35	61	481	3,030	341	1,038

자료: 행정안전부·한국중앙자원봉사센터(2025), 「2025 대한민국 자원봉사 현황 자료집」.

- 2024년 기준 전국 자원봉사 참여 시간은 약 4,512만 시간으로, 2021년 대비 약 4.3% 증가하여 코로나 팬데믹 이후 봉사활동 참여가 점진적으로 회복되고 있음을 보여줌.
 - ‘취약계층 지원(20.1%)’과 ‘안전·방법(19.1%)’ 분야가 전체의 약 40%를 차지하며, 생활안전 및 복지 중심의 봉사활동 구조가 지속되고 있음.
 - ‘생활편의(18.1%)’와 ‘환경보전(7.3%)’ 역시 그 비중이 꾸준히 상승하였으며, 이는 기후위기 대응·그린 캠페인 등의 봉사활동이 확산된 결과로 분석됨.
 - ‘문화행사(5.3%)’는 사회적 거리두기 완화와 지역 축제 재개 등의 영향으로 상승하고 있음.
 - 반면, ‘교육(5.3%)’ 및 ‘보건의료(1.3%)’ 분야는 2021년 대비 감소하였는데, 이는 팬데믹 시기 대비 온라인 학습 봉사 및 의료방역 봉사활동이 축소된 것에 기인함.
 - 한편 참여 시간 기준으로는 ‘재해·재난 대응(4.3%)’과 ‘환경보전(5.9%)’ 분야가 평균보다 높은 1인당 봉사 시간을 보이는데, 이는 단기 프로그램보다 현장 중심 장시간 봉사(예: 복구, 방역, 산불 피해복원 등)가 많기 때문임.
 - 종합하면 현재의 자원봉사활동은 팬데믹 이후 지역 공동체 회복과 안전·복지 중심의 실천형 봉사료 재편되고 있으며, 이는 사회적 연대와 공공협력 중심의 ‘생활권 자원봉사’ 체계 정착으로 이어지고 있음.

<표 3-8> 전국 분야별 자원봉사활동 현황: 시간인증(2024년)

단위: 명, 시간(%)

구분	계	생활편의	주거환경	상담	교육	보건의료	농업	문화행사
연인원	14,972,850 (100.0)	2,705,634 (18.1)	585,327 (3.9)	166,215 (1.1)	801,254 (5.3)	195,748 (1.3)	172,693 (1.2)	794,581 (5.3)
실인원	1,934,206 (100.0)	249,871 (12.9)	66,412 (3.4)	78,522 (4.1)	128,336 (6.6)	33,540 (1.7)	29,105 (1.5)	163,985 (8.5)
참여시간	45,124,381 (100.0)	9,338,612 (20.7)	3,416,231 (7.6)	726,312 (1.6)	2,319,561 (5.1)	1,061,205 (2.4)	864,927 (1.9)	7,011,384 (15.5)
구분	환경보전	행정보조	안전·방법	취약계층 지원	재해·재난 대응	재정·경제 협력	멘토링	
연인원	1,085,640 (7.3)	975,882 (6.5)	2,853,027 (19.1)	3,012,153 (20.1)	462,201 (3.1)	212,853 (1.4)	839,327 (5.6)	
실인원	228,902 (11.8)	116,470 (6.0)	331,814 (17.2)	386,152 (20.0)	87,951 (4.6)	43,276 (2.2)	142,939 (7.4)	
참여시간	2,674,202 (5.9)	1,174,325 (2.6)	9,012,214 (20.0)	9,734,500 (21.6)	1,945,603 (4.3)	685,134 (1.5)	1,561,558 (3.5)	

자료: 행정안전부·한국중앙자원봉사센터(2025), 「2025 대한민국 자원봉사 현황 자료집」.

2. 서울특별시 자원봉사활동 현황

- 2024년 기준 서울특별시 인구 9,489,422명 중 자원봉사자로 등록된 인원은 2,721,846명이며, 실제 활동인원(연 인원 기준)은 2,233,710명으로 보고됨.
 - 서울시 자원봉사자 등록률은 전국 평균(서울특별시 28.7%, 전국 28.9%)과 거의 유사하나 활동률은 전국 평균(서울특별시 12.4%, 전국 13.7%)보다 다소 낮은 수준을 보임.
 - 이는 서울특별시의 정주 양태 특성상 직장인 및 청년층이 비정기적으로 봉사활동에 참여하는 비중이 높아 낮게 집계되는 경향이 있으며, 종합하면 ‘자원봉사자 풀’은 크지만 지속적인 참여는 전국 평균치보다 낮을 수밖에 없다고 여겨짐.
 - 다만 서울특별시의 2024년 자원봉사 활동률은 약 12.4%로, 전국 자원봉사자의 활동률(약 13.7%)과 비교했을 때 약간 낮은 수치임

- 서울시 자원봉사자가 주로 활동하는 분야는 생활편의지원(약 16%), 안전·예방(약 10%), 행정정보조(약 9.5%), 문화행사(약 9%) 순서로 나타나며, 전국과 비교할 때 세부적인 수치 차이는 있으나 비교적 유사한 활동 양상을 보이고 있음.

- 서울시 25개 자치구 중 자원봉사자 등록 인원이 가장 많은 곳은 강남구(202,838명)로, 그 뒤를 이어 강서구(199,611명), 송파구(165,552명), 노원구(163,663명), 양천구(145,510명) 순으로 많음.
 - 이는 대규모 주거단지 및 교육·복지시설이 밀집된 지역일수록 자원봉사 기회가 많고, 청소년·가족 단위 참여율이 높기 때문으로 해석됨.
 - 반면 등록 인원이 비교적 적은 자치구는 중구(42,957명), 용산구(57,791명) 금천구(58,558명) 등으로, 상대적으로 지역 내 인구 규모가 작거나 상업지역 중심 구조를 갖는 지역임.

- 자원봉사자 등록률이 가장 높은 자치구는 종로구(47.3%)이며, 그 뒤를 이어 강남구(36.4%), 강서구(35.9%), 중구(35.6%), 양천구(33.8%) 순으로 높게 나타남.
 - 이들 지역은 생활권 중심의 자원봉사 거점 센터가 활발히 운영되고 있으며, 기업 사회 공헌 및 학교·지역 연계 프로그램이 다양하게 진행되는 것이 특징임.

- 반대로 등록률이 다소 낮은 자치구는 하위권에서 강북구(22.8%), 동작구(24.4%), 강동구(24.5%), 구로구(24.5%), 관악구(24.7%) 등으로 집계됨.
- 서울시 전체적으로 자원봉사활동 참여 규모는 매년 증가 추세에 있으며, 2021년 1,782천 명 → 2022년 1,964천 명 → 2023년 2,234천 명으로 3년 연속 상승함.
- 이는 코로나19 이후 비대면 · 디지털 자원봉사활동이 활성화된 결과로, 특히 온라인 캠페인, 환경정화, 기후행동 등의 분야에서 활동 확대가 뚜렷하게 나타남.

<표 3-9> 서울시 자원봉사 활동 현황(2024년)

단위: 명, %

구분	주민등록인구	등록인원		활동인원		
		등록인원	등록률 ¹⁾	연인원 ²⁾	실인원 ³⁾	활동률 ⁴⁾
전국	51,217,221	15,939,641	31.1	18,073,933	2,191,277	13.7
서울특별시	9,331,828	2,721,846	29.2	2,345,075	338,540	12.4
종로구	138,336	65,415	47.3	98,933	19,594	14.2
중구	120,544	42,957	35.6	92,955	17,137	14.2
용산구	203,854	57,791	28.4	50,157	9,006	4.4
성동구	273,669	79,423	29.0	83,320	16,458	6.0
광진구	331,963	94,327	28.4	78,452	10,718	3.2
동대문구	338,735	94,180	27.8	79,355	13,029	3.8
종량구	379,274	111,433	29.4	74,356	8,351	2.2
성북구	421,560	110,617	26.2	82,646	11,630	2.8
강북구	283,597	64,625	22.8	54,453	6,678	2.4
도봉구	303,228	83,471	27.5	74,553	8,541	2.8
노원구	491,247	163,663	33.3	122,645	13,011	2.6
은평구	460,919	127,529	27.7	101,688	15,119	3.3
서대문구	302,853	98,017	32.4	69,236	10,278	3.4
마포구	361,417	104,132	28.8	115,034	11,930	3.3
양천구	430,976	145,510	33.8	144,228	16,853	3.9
강서구	556,171	199,611	35.9	132,131	17,690	3.2
구로구	388,169	95,064	24.5	72,640	7,818	2.0
금천구	225,159	58,558	26.0	61,040	6,342	2.8
영등포구	373,773	105,512	28.2	87,653	17,969	4.8
동작구	375,799	91,813	24.4	66,930	15,018	4.0
관악구	477,812	118,138	24.7	80,788	9,998	2.1
서초구	408,376	124,677	30.5	99,120	18,057	4.4
강남구	557,345	202,838	36.4	173,352	26,595	4.8
송파구	650,110	165,552	25.5	141,306	18,387	2.8
강동구	476,942	116,993	24.5	97,717	10,999	2.3

주: 1) 등록률(%): (등록인원 ÷ 주민등록인구) × 100

2) 연인원(참여횟수): 연간 총 시간인증 봉사활동 인원 수

3) 실인원(참여인원): 연간 총 시간인증 인원 중 지역별 중복인원을 제외한 수

4) 활동률(%): (실인원 ÷ 등록인원) × 100

자료: 행정안전부-한국중앙자원봉사센터(2025), 「2025 대한민국 자원봉사 현황 자료집」;

서울 열린데이터 광장 <https://data.seoul.go.kr/>

- 2024년 기준 서울특별시 자원봉사활동의 성별 및 연령별 현황을 살펴보면, 등록 인원·연인원·실인원 모두 여성의 비중이 남성보다 높게 나타났으며, 연령별로는 20대와 60대 이상의 참여율이 높게 집계됨.
 - 이는 남성의 경우 단기적·이벤트형 봉사 참여 비중이 높아 연인원 대비 실인원 비율이 상대적으로 낮게 나타나는 것으로 보임.

<표 3-10> 서울시 성별 자원봉사자 등록 및 활동 현황(2024)

단위: 명, %

구분	인구	등록 인원	활동 인원	인구 대비율	등록률	활동률
남성	4,505,355	1,123,900	135,662	48	25	12
여성	4,826,473	1,597,946	202,605	52	35	13
합계	9,331,828	2,721,846	338,267	100	29.2	12.4

자료: 1365 자원봉사포털, 「성별 자원봉사 통계 - 서울특별시 (2024년 기준)」.

[https://www.1365.go.kr/vols/1472177522467/srvcgud/volsStats.do;jsessionid=aHjCvohplBB8ZS8adRVwLGHs.node10?titleNm=\(%EC%97%B0%EB%A0%B9%EB%B3%84\)%3Cbr%3E40%EB%8C%80](https://www.1365.go.kr/vols/1472177522467/srvcgud/volsStats.do;jsessionid=aHjCvohplBB8ZS8adRVwLGHs.node10?titleNm=(%EC%97%B0%EB%A0%B9%EB%B3%84)%3Cbr%3E40%EB%8C%80)

- 연령별로 살펴보면, 20대의 등록률이 76%로 가장 높으며, 10대(36%), 30대(33%)가 그 뒤를 잇고 있음(<표 3-11> 참고).
 - 10대 이하와 10대는 등록 인원 대비 실제 활동 인원 비중이 상대적으로 높게 나타나며 학교·가정 중심의 교육형·체험형 봉사활동 참여가 활발한 것으로 분석됨.
 - 50대와 60대 이상은 등록률(22%, 16%)은 낮지만, 활동률(9%, 12%)과 평균 활동 시간이 높아 장기적·정기적 봉사 참여가 지속되는 특징을 보임.
 - 20대는 등록률이 매우 높음(76%)에도 불구하고 활동률이 16% 정도에 그치는 것으로 나타남.
 - 30대는 등록률(33%)과 활동률(6%) 모두 낮은 수준으로, 직장·가정생활 병행으로 인한 시간 제약 등으로 인해 참여가 낮음을 예상할 수 있음.

<표 3-11> 서울시 연령별 자원봉사자 등록 및 활동 현황(2024년)

단위: 명, %

연령대	인구	등록 인원	활동 인원	인구 대비율	등록률	활동률
10대 미만	483,780	6,843	2,219	5	1	32
10대	720,767	258,505	54,167	8	36	21
20대	1,308,260	996,815	158,379	14	76	16
30대	1,442,665	474,246	30,649	15	33	6
40대	1,383,950	285,116	28,522	15	21	10
50대	1,486,068	324,947	28,916	16	22	9
60대	1,326,239	207,539	25,294	14	16	12
70대 이상	1,180,099	167,835	10,121	13	14	6
합계	9,331,828	2,721,846	338,267	100	29	12

자료: 1365 자원봉사포털, 「연령별 자원봉사 통계 - 서울특별시 (2024년 기준)」,
[https://www.1365.go.kr/vols/1472177522467/srvcgud/volsStats.do;jsessionid=aHjCvohplBB8ZS8adRVwLGHs.node10?titleNm=\(%EC%97%B0%EB%A0%B9%EB%B3%84\)%3Cbr%3E40%EB%8C%80](https://www.1365.go.kr/vols/1472177522467/srvcgud/volsStats.do;jsessionid=aHjCvohplBB8ZS8adRVwLGHs.node10?titleNm=(%EC%97%B0%EB%A0%B9%EB%B3%84)%3Cbr%3E40%EB%8C%80).

- 2020년부터 2024년까지 최근 5년간 서울특별시 자원봉사활동 추이를 살펴보면, 자원봉사자등록률은 26%에서 29%로 지속 상승한 반면, 활동률은 2020년 13%에서 2021년 11%로 감소하였지만 2023년 이후 12% 수준으로 완만히 회복된 것으로 나타남.
 - 2024년 기준 서울특별시 주민등록인구 9,331,828명 중 자원봉사자로 등록된 인원은 2,721,846명, 실제 활동인원은 338,267명으로 집계되었으며, 등록률은 29%, 활동률은 12% 수준임.
 - 등록률은 2020년 26%에서 2024년 29%로 꾸준히 증가, 이는 코로나19 이후 사회참여 욕구 회복과 비대면·테마형 자원봉사 활성화 정책의 영향으로 해석됨.
 - 활동률은 2020년 13%에서 2021년 11%로 하락했으나, 이후 2022~2024년에는 12% 내외로 안정화되며 팬데믹 이전 수준에 근접함.
 - 특히 청년·직장인 중심의 단기 참여 프로그램 및 디지털 봉사활동(온라인 자원봉사 플랫폼, 기후행동 캠페인 등)의 확산이 회복세를 견인함.
 - 이는 코로나19 시기 대면 봉사 제약 이후, 서울시자원봉사센터의 ‘시민 중심 생활권 봉사’와 ‘온라인 인증체계’ 도입(2022~2024)이 활동률 회복에 실질적 기여를 한 것으로 사료됨.

<표 3-12> 서울시 자원봉사 활동 추이(2020년~2024년)

단위: 명, %

구분	주민등록인구	등록인원		활동인원		
		등록인원	등록률	연인원	실인원	활동률
2024년	9,331,828	2,721,846	29	2,344,623	338,267	12
2023년	9,386,034	2,644,106	28	2,233,710	320,882	12
2022년	9,428,372	2,565,860	27	1,964,250	296,247	12
2021년	9,509,458	2,574,836	27	1,782,602	278,074	11
2020년	9,668,465	2,514,283	26	1,867,167	330,010	13

자료: 1365자원봉사포털(2025), 「서울특별시 자원봉사 통계(2020-2024년)」, 행정안전부·한국중앙자원봉사센터 자료 재구성.

<그림 3-5> 서울시 자원봉사 등록률 및 활동률 추이(2020년~2024년)

단위: %



자료: 1365자원봉사포털(2025), 「서울특별시 자원봉사 통계(2020-2024년)」, 행정안전부 자료 재구성.

3. 마포구 자원봉사활동 현황

- 마포구는 2024년 기준 자원봉사자 등록 인원은 104,132명으로, 구 인구 361,417명 대비 약 28.8%의 등록률을 보이며 서울시 평균(29.2%)보다 약간 정도 낮음.
 - 서울시 자치구 중 자원봉사자 등록률이 가장 높은 종로구(47.3%)에 비하면 등록률이 크게 낮으나 마포구의 인구 규모(361,417명)가 비슷한 자치구인 영등포구(373,773명)의 등록률 28.2%, 동대문구(338,735명)의 등록률 27.8%과 비교하면 마포구의 자원봉사 등록률은 크게 낮지 않음.

- 2015년부터 2024년까지 최근 10년간 마포구의 자원봉사자 등록률을 살펴보면 다음의 <그림 3-6>과 같음.
 - 자원봉사자 등록률은 2015년 20.79%에서 2016년 18.83%로 감소했다가 2017년 20.77%로 예년 수준을 다시 회복한 후 2024년 현재까지 지속적으로 상승하였음을 알 수 있음.
 - 등록인원 역시 2015년 80,582명에서 2016년 71,535명으로 감소했다가 2017년 77,878명 증가하며 반등하여 2024년 104,132명으로 지속적 상승 추세를 보이는 가운데, 2023년을 기점으로 10만명을 돌파했음.

<그림 3-6> 최근 10년 간 마포구 자원봉사자 등록률 및 등록인원 추이(2015년~2024년)



자료: 서울시 열린데이터 광장

https://stat.eseoul.go.kr/statHtml/statHtml.do?orgId=201&tblId=DT_201004_N060008&conn_path=I3

- 2024년 기준 마포구의 경우, 전체 자원봉사자 중 여성 비중이 61.9%, 남성 비중이 38.1%로 서울시 평균(58.7%)보다 여성 참여가 더 높게 나타남.
- 2020년부터 2024년까지 5년간 추이를 살펴보면, 마포구는 여성 봉사자 비중이 지속적으로 약간 정도 증가하는 것이 확인됨(<표 3-13> 참조).

<표 3-13> 마포구 성별 자원봉사자 등록 추이(2020년-2024)

단위:명(%)

연도	활동 연인원(명)	실인원(명) (중복제외, 1회 이상 봉사자)	등록봉사자(명)		
			계	남	여
2024	115,031	11,928	104,132 (100)	39,664 (38.1)	64,468 (61.9)
2023	114,461	13,891	100,666 (100)	38,343 (38.1)	62,323 (61.9)
2022	-	-	94,551 (100)	36,153 (38.2)	58,398 (61.8)
2021	-	-	91,746 (100)	35,236 (38.4)	56,510 (61.6)
2020	-	-	89,011 (100)	34,338 (38.6)	54,673 (61.4)

자료: 마포구자원봉사센터(2025), 마포구 자원봉사 현황(2020-2025), 내부 자료.

- 연령별 등록인원 비중을 살펴보면, 20대(36%)와 30대(19%)의 비중이 가장 높음. 20·30대 중심의 청년 자원봉사활동이 활성화되어 있음(<표 3-14> 참조).
- 2024년 연차보고서에 따르면, 마포구는 ‘청년 자원봉사 릴레이’ 및 ‘디지털 봉사단’ 등의 프로그램을 통해 Z세대 참여율이 전년 대비 6.2%p 증가한 것으로 보고됨(마포구자원봉사센터 2024 연차보고서).

<표 3-14> 마포구 연령별 자원봉사자 등록인원 및 활동인원 현황(2024)

단위:명(%)

구분	합계	10대이하	20대	30대	40대	50대	60대	70대이상
등록인원	104,132 (100)	9,559 (9)	36,690 (36)	20,101 (19)	12,571 (12)	14,565 (14)	6,088 (6)	4,558 (4)
활동인원 (연인원)	115,031 (100)	6,892 (6)	25,852 (22)	2,887 (3)	6,868 (6)	18,963 (17)	36,223 (31)	17,346 (15)
활동인원 (실인원)	11,928 (100)	1,818 (16)	5,829 (49)	1,016 (9)	896 (7)	996 (8)	994 (8)	379 (3)

자료: 마포구자원봉사센터(2025), 마포구 자원봉사 현황(2020-2025), 내부 자료.

- 마포구는 시민사회 단체 활동이 활발하고 대학생·청년층 참여가 높은 편으로, 환경·문화·사회 복지 분야 자원봉사가 균형적으로 분포되어 있음.
 - 마포구는 지역 내 대학(홍익대학교, 서강대학교 등) 및 기업 사회공헌 연계 활동이 꾸준히 확대되고 있으며, 청년 주도형 캠페인 및 디지털 자원봉사 프로그램 참여율이 꾸준히 증가하고 있음.
- 2020년부터 2024년까지 최근 5년간의 마포구 자원봉사 캠프 및 단체 등록 추세는 다음의 <표 3-15>와 같음.
 - 마포구에서 활동하는 비영리단체는 2020년 327개소에서 2024년 225개소로 점차 감소하였음. 마포구 자원봉사캠프는 2024년 현재 16개소로 2020년과 동일하며, 자원봉사캠프에서 활동하는 봉사자는 2023년 218명에서 2024년 252명으로 증가하였음.

<표 3-15> 마포구 자원봉사 캠프 및 단체 등록 추이(2020년~2024년)

단위: 개, 명

구분	자원봉사 캠프		비영리단체				
	개소	활동인원	합 계	중앙부처		서울시	
				전체	마포구센터 소속	전체	마포구센터 소속
2024년	16	252	225(-)	-	-	-	-
2023년	16	218	230(-)	-	-	-	-
2022년	-	-	283(-)	-	-	-	-
2021년	-	-	276(83)	103	40	173	43
2020년	16	-	327(79)	127	39	200	40

자료: 마포구자원봉사센터(2025), 마포구 자원봉사 현황(2020-2025), 내부 자료.

- 2025년 4월 기준 마포구 등록 자원봉사자는 약 105,441명이며, 225개의 자원봉사 단체와 227개의 자원봉사 활동처와 협업하여 NGO 사업, 정서·심리 지원, 우리마을 봉사, 청소년 봉사, 재능기부 등 지역 밀착형 프로그램을 수행하고 있음.
 - 2024년에는 마을 중심의 '우리마을 골목여행 프로젝트', 시민참여형 'V-프로젝트', 생활밀착형 '집밥프로젝트' 등 지역 맞춤형 자원봉사 프로그램을 운영하였으며, 청소년 주도형 'M-Vtopia'와 사회이슈 대응형 '사회 트렌드 따라잡기' 프로그램을 통해 세대 간 연계성과 자원봉사활동의 지속성을 도모하고 있음.

제5절 자원봉사활동 연계 현황

- 서울특별시 및 마포구 자원봉사센터는 행정안전부가 운영하는 「1365자원봉사포털」을 중심으로, 다양한 부처 및 공공기관 시스템과의 데이터 연계 체계를 통해 봉사활동 실적을 관리·인증하고 있음(<표 3-16> 참고).
 - 행정안전부는 전국 자원봉사 통합정보망인 1365 자원봉사포털(1365.go.kr)을 통해 자원봉사 실적 등록, 봉사시간 인증, 공공기관 및 교육기관 연계를 총괄하고 있으며, 서울시와 각 자치구센터(마포구 포함)는 이 시스템을 활용하여 지역 단위 봉사활동을 등록·검증함.
 - 서울특별시자원봉사센터는 1365 포털과 VMS(보건복지부 사회복지자원봉사인증관리), DOVOL(여성가족부 청소년자원봉사시스템)과 실시간 연계하여 활동 이중 등록을 방지하고, 봉사시간·인증정보를 통합 관리함.
 - 또한 서울열린데이터광장, 서울디지털대시보드, 마포구청 통합정보시스템을 통해 자치구 단위 봉사실적, 우수프로그램, 참여자 통계 등이 공개되고 있으며, 시민·단체·학교·기업이 참여할 수 있는 자원봉사 프로그램은 서울시 포털(1365포털 연계) 및 마포구 자원봉사센터 홈페이지를 통해 모집·신청이 가능함.

<표 3-16> 서울시 및 마포구 자원봉사활동 연계 시스템

구분	기관명	정보시스템	연계내용
정부기관	행정안전부	1365자원봉사포털	전국 자원봉사 통합관리 및 실적 인증
	보건복지부	VMS (사회복지자원봉사인증관리)	사회복지시설 봉사 실적 연계
	여성가족부	DOVOL (청소년자원봉사시스템)	청소년 자원봉사활동 인증 및 시간 연계
	교육부	NEIS (교육행정정보시스템)	초·중·고 봉사시간 반영
광역지자체	서울특별시	서울자원봉사포털 (1365 연계)	25개 자치구 봉사활동 통합 관리 및 인증
기초지자체	마포구	마포구자원봉사센터 시스템 (mapo.seoulvc.kr)	자원봉사 신청·관리, 프로그램 실적보고, 교육 연계
유관기관	서울교통공사, 서울시설공단	내부 정보시스템 (1365 연계)	교통·안전·환경분야 봉사활동 등록 및 실적 전송
정보공개	서울열린데이터광장	open.seoul.go.kr	봉사참여 통계·기관별 실적 공개
기술기반	공공데이터포털	OPEN API 기반	전국 자원봉사정보 (1365, VMS, DOVOL 등) 공개

자료: 행정안전부·한국중앙자원봉사센터(2023).

○ 이상의 자원봉사활동 연계 시스템을 통해 연계된 자원봉사활동 현황은 다음의 <표 3-17>과 같음.

- 보건복지부(VMS)를 통해 연계된 자원봉사 건수가 5,980천건(68.4%)·자원봉사인원이 1,629천명(65.5%)으로 가장 많으며, 그 뒤를 이어 교육부(NEIS)와 여성가족부(DOVOL)를 통해 연계된 자원봉사활동이 많은 비중을 차지함.
- 보건복지부(VMS), 교육부(NEIS), 여성가족부(DOVOL) 등 3개 시스템을 통한 연계가 전체 자원봉사활동의 대부분을 차지함(연계건수 92.8%, 연계인원 94.0%).

<표 3-17> 전국 자원봉사활동 연계 현황(2024)

단위 : 건, 명(%)

구분	총계	보건복지부 (VMS)	교육부 (NEIS)	여성가족부 (DOVOL)	걸스카우트	청소년적십자 (RCY)	법무부 (Teams)
연계 건수	11,086,495 (100.0)	8,575,640 (77.4)	369,571 (3.33)	902,640 (8.14)	1,212 (0.01)	39,290 (0.4)	2,034 (0.02)
연계 인원	3,010,615 (100.0)	2,433,173 (80.8)	136,367 (4.53)	286,442 (9.51)	522 (0.02)	10,831 (0.4)	1,062 (0.04)
	환경부 (국립공원관리공단)	농림축산식품부 (스마일재능뱅크)	문체부 (문화품앗이)	국방부 (병무청)	대한적십자사	서울교통공사	
연계 건수	43,088 (0.4)	- (0.0)	2,727 (0.02)	650,686 (5.9)	499,607 (4.5)	- (0.0)	
연계 인원	15,334 (0.5)	- (0.0)	566 (0.02)	59,284 (2.0)	67,034 (2.2)	- (0.0)	

자료: 행정안전부·한국중앙자원봉사센터(2022).

제4장 자원봉사 관련 조례 분석

제1절 서울시 및 마포구 자원봉사 관련 조례 내용 분석

1. 서울시 자원봉사활동 관련 조례 분석

- 「서울특별시 자원봉사활동 지원 조례」는 「자원봉사활동 기본법」 및 동법 시행령에 따라 2000년 5월 20일 제정되었으며, 총 14개 조항의 주요 내용은 다음과 같음.
- 조례의 목적은 “「자원봉사활동 기본법」의 규정에 따라 자원봉사활동을 활성화하기 위하여 자원봉사활동에 대한 지원에 관하여 필요한 사항을 규정함으로써 더불어 사는 행복한 공동체를 이루는 데 기여함(제1조)”에 있음.
- 서울시장은 “민·관 협력의 기본정신을 바탕으로 하여 자원봉사활동의 진흥에 관한 시책을 강구하고 자원봉사활동을 적극 권장·지원(제3조)”하여야 하며, 조례에서 정하는 자원봉사활동의 범위는 아래와 같음(제3조의2).
 1. 사회복지 및 보건 증진에 관한 활동
 2. 지역사회개발·발전에 관한 활동
 3. 환경보전 및 자연보호에 관한 활동
 4. 사회적 취약계층의 권익증진 및 청소년의 육성보호에 관한 활동
 5. 교육 및 상담에 관한 활동
 6. 인권옹호 및 평화구현에 관한 활동
 7. 범죄예방 및 선도에 관한 활동
 8. 교통 및 기초질서계도에 관한 활동
 9. 재난관리 및 재해구호에 관한 활동
 10. 문화·관광·예술 및 체육진흥에 관한 활동
 11. 부패방지 및 소비자보호에 관한 활동
 12. 공명선거에 관한 활동
 13. 국제협력 및 해외봉사활동
 14. 공공행정분야 사무 지원에 관한 활동

15. 그 밖에 공익사업의 수행 또는 주민복리의 증진에 필요한 활동

- 서울시는 「자원봉사활동 기본법」 제19조 제1항의 규정에 따라 비영리사단법인으로 ‘서울특별시 자원봉사센터(제4조 제1항)’를 운영해야 하며, 서울시장을 센터를 지도·감독(제4의4)할 수 있으며, 예산의 범위 안에서 운영비 및 사업비를 출연할 수 있음(제13조). 자원봉사센터는 다음의 업무(제4조 제2항)를 수행함.
 1. 센터의 운영에 관한 계획의 수립 및 시행
 2. 자치구의 자원봉사센터, 자원봉사단체(그 기관을 포함한다. 이하 같다), 학교 및 기관에 대한 협력·지원
 3. 자원봉사를 필요로 하는 공공기관(「공공기관의 정보공개에 관한 법률」제2조제3호의 규정에 의한 공공기관을 말한다), 비영리법인·단체 또는 그 기관 및 개인(이하 "자원봉사수요자"라 한다)의 협력·지원
 4. 특별시·광역시·도 지역의 기관·단체들과의 상시협력체계 구축
 5. 「서울특별시 재난현장 통합자원봉사지원단 구성 및 운영에 관한 조례」에 따른 재난현장 통합자원봉사지원단 운영
 6. 자원봉사관리자 및 지도자의 교육훈련
 7. 자원봉사 프로그램의 개발 및 보급
 8. 자원봉사 조사 및 연구
 9. 자원봉사 정보자료실 운영
 10. 그 밖에 특별시·광역시·도 지역의 자원봉사 진흥에 기여할 수 있는 사업

- 서울시장은 “시민들의 자원봉사활동에의 참여를 증진하고 자원봉사자의 사기진작을 위하여 매년 12월 5일을 자원봉사자의 날로 하고, 자원봉사자의 날부터 1주간을 자원봉사주간으로 설정·운영(제9조)”할 수 있음.
 - 서울시장은 자원봉사단체의 활동을 지원(제10조의2)할 수 있으며, 자원봉사 활성화를 위해 자원봉사캠프 활동 지원(제10조의3), 우수자원봉사자 인증카드 발급 및 각종 예우(제10조의4), 자원봉사활동 포상(제11조) 등을 할 수 있음.
 - 서울시장은 자원봉사 활성화 및 자원봉사자에 대한 사기진작을 위해 다양한 지원 시책을 추진해야 함(제10조의4 제3항).

- 「서울특별시 자원봉사활동 지원 조례」의 구성 및 주요 내용은 <표 4-1>과 같음.

<표 4-1> 「서울특별시 자원봉사활동 지원 조례」의 구성 및 주요 내용

장	조항	내용	장	조항	내용
제1장 총칙	제1조	목적	제3장 자원봉사 활동진흥	제9조	자원봉사자의 날, 자원봉사주간
	제2조	정의		제10조	보험가입
	제3조	시장의 책무		제10조의2	자원봉사활동 지원
	제3조의2	자원봉사활동의 범위		제10조의3	자원봉사캠프 지원
제2장 서울시 자원봉사 센터	제4조	서울시자원봉사센터 설립 및 사업	제4장 보칙	제10조의4	우수자원봉사자 지원
	제4조의2	센터의 조직		제11조	포상
	제4조의3	센터장의 선임절차		제12조	삭제
	제4조의4	센터에 대한 지도·감독		제13조	센터 지원
	제4조의5	센터와의 성과계약	제13조의2	사업계획서 제출	
	제4조의6	센터 업무 평가	제14조	시행규칙	
	제4조의7	센터 업무 평가의 활용			
	제4조의8	시정명령		부칙	
삭제(제5조~제8조)					

2. 마포구 자원봉사활동 관련 조례 분석

- 마포구 자원봉사 관련 조례는 「서울특별시 마포구 자원봉사활동 지원 조례」로 2006년 10월 12일 제정되었음.
- 「서울특별시 마포구 자원봉사활동 지원 조례」는 총 3개 장, 20개 조항 및 부칙으로 구성되어 있으며 주요 내용은 다음과 같음.
- 조례의 목적(제1조)은 「자원봉사활동 기본법」 및 같은 법 시행령에서 위임된 사항과 지역주민들이 자율성과 자발성을 바탕으로 한 자원봉사활동을 통하여 지역사회 문제를 해결하고 더불어 사는 공동체를 건설하며 나아가 지방자치의 정착·발전에 기여함에 있음.
- 구청장은 “자원봉사 진흥에 관한 시책을 강구하여 지역주민의 자원봉사활동을 적극 권장하고 지원(제4조)”하여야 함.

- 구청장은 “자원봉사 발전에 관한 시책을 강구하여 구민의 자원봉사활동을 적극 권장하고 지원하기 위하여 서울특별시 마포구 자원봉사발전위원회(이하 "위원회"라 한다)(제5조 제1항)”를 둘 수 있으며, 위원회의 기능(제5조 제2항)은 다음과 같음.
 1. 자원봉사활동의 발전에 관한 기본시책 수립
 2. 자원봉사관련 시책의 조정 및 협의
 3. 자원봉사 공공사업의 실시 및 관련 주요사항의 심의·의결
 4. 자원봉사센터의 건의사항 및 기타 위원장이 부의하는 사항의 심의·의결
 - 자원봉사발전위원회는 구청장을 위원장으로 하며 자원봉사활동에 전문지식과 경험을 갖춘 20명 이내 위원으로 구성함(제5조 제2항).

- 구청장은 「자원봉사활동 기본법」에 따라 “자원봉사자원봉사활동을 지원·장려하는 데 필요한 사업을 종합적으로 수행하기 위하여 서울특별시마포구자원봉사센터(이하 "자원봉사센터"라 한다)(제6조)”를 두며, 센터는 법인으로 운영하거나 비영리 법인에게 위탁해야 하나, 필요한 경우 구청장이 직접 운영할 수 있음(제9조).

- 자원봉사센터의 업무(제8조)는 다음과 같음.
 1. 마포구 지역의 기관·단체들과의 상시협력체계 구축
 2. 자원봉사자의 모집 및 교육·홍보
 3. 자원봉사 수요기관 및 단체에 자원봉사자 배치
 4. 자원봉사 프로그램의 개발·보급 및 시범운영
 5. 자원봉사 관련 정보의 수집 및 제공
 6. 그 밖에 마포구 지역의 자원봉사 진흥에 기여할 수 있는 사업

- 구청장은 동 단위 자원봉사캠프를 설치하여 자원봉사센터의 기능 일부를 수행하도록 할 수 있으며(제12조의2). 자원봉사단체 활동에 필요한 행정적·경제적 지원을 할 수 있음(제12조).

- 구청장은 자원봉사활동 활성화를 위해 자원봉사 관련 행사 개최 및 지원(제16조), 자원봉사자증 발급, 공공시설 주차요금·사용료·수강료 감면 등 자원봉사자 우대(제16조의2), 자원봉사활동 경력 인정(제17조), 자원봉사자 보험가입(제18조), 활동 실비 지급(제19조) 등을 시행할 수 있음.

- 마포구는 최준규 외(2022)에서 제시한 5가지 법규 항목을 모두 충족하고 있는 것으로 나타나 25개 자치구 중에서도 관련 조례안을 충실히 설계한 것으로 나타남.
 - 자원봉사 마일리지 등 자원봉사자의 참여를 독려하고 장려하는 방안 등을 추가적으로 개발한다면 보다 건설적인 자원봉사활동 지원 조례로 자리할 수 있을 것으로 기대됨.
- 이상 마포구 자원봉사활동 지원 조례의 주요 내용을 간략히 정리하면 다음의 <표 4-2>와 같음.

<표 4-2> 「서울특별시 마포구 자원봉사활동 지원 조례」의 구성 및 주요 내용

장	조항	내용	장	조항	내용
제1장 총칙	제1조	목적	제3장 자원 봉사 진흥	제12조	자원봉사단체의 지원
	제2조	정의		제12조의2	자원봉사캠프의 설치 및 지원
	제3조	자원봉사활동의 범위		제13조	학교·직장 등의 자원봉사활동 지원
	제4조	구청장의 책무		제14조	자원봉사자의 날 및 자원봉사주간
	제5조	자원봉사발전위원회의 설치		제15조	포상
제2장 자원 봉사 센터	제6조	자원봉사센터		제16조	자원봉사활동의 장려
	제7조	자원봉사센터 장의 선임방법 및 절차		제16조의2	자원봉사자의 우대 등
	제8조	자원봉사센터의 사업		제17조	경력 인정 등
	제9조	자원봉사센터의 조직 및 운영 등		제18조	보험가입
	제10조	자원봉사센터의 지원		제19조	실비 지급
	제11조	자원봉사센터의 예산 및 결산 등	제20조	시행규칙	

제2절 자원봉사 관련 조례 내용 비교 분석

1. 광역자치단체 자원봉사 관련 조례 비교 분석

- 「자원봉사활동 기본법」 제4조는 지방자치단체가 자원봉사활동 진흥을 위한 시책을 마련할 것을 규정하고 있으며, 이에 따라 각 지방자치단체는 자원봉사활동과 관련한 조례들을 이미 제정하여 시행하고 있음.
 - 마포구의 조례를 타 자치구와 살펴보기 전, 서울시와 타 광역자치단체(경기도, 부산광역시)의 조례를 먼저 비교하여 상위 자치단체의 조례 내용을 파악할 뿐만 아니라 자치단체 간 자원봉사활동 조례 비교의 필요성을 이해하고자 함.
 - 경기도는 수도권으로 서울특별시에 인접하여 서울시와 하나의 생활권을 형성하는 광역자치단체이고 부산광역시는 행정적 위상과 도시 규모 차원에서 대한민국 제2의 도시로 여겨지고 있는 바, 도시 규모의 유사성과 지리적 인접성을 고려하여 경기도와 부산광역시를 선정하였음.
- 먼저 목적을 살펴보면, 서울시와 타 자치단체 조례 내용 간 기술된 목적에서 차이(제1조)가 다소 나타남.
 - 경기도는 자원봉사활동의 자율성과 자발성에 대한 강조, 그리고 체계화를 통한 지역사회 문제를 강조한 반면, 서울시와 부산광역시는 자원봉사활동 활성화를 통해 행복한 공동체 건설을 강조하는 내용을 담고 있음.

<표 4-3> 광역자치단체의 자원봉사활동 지원 조례의 '목적'

구분	조례 내용
서울시 자원봉사활동 지원 조례	제1조(목적) 이 조례는 「자원봉사활동 기본법」의 규정에 따라 자원봉사활동을 활성화하기 위하여 자원봉사활동에 대한 지원에 관하여 필요한 사항을 규정함으로써 더불어 사는 행복한 공동체를 이루는 데 기여함을 그 목적으로 한다. <개정 2007.1.2>
경기도 자원봉사활동 지원 조례	제1조(목적) 이 조례는 「자원봉사활동 기본법」 및 같은 법 시행령에서 위임된 사항과 도내 자원봉사활동을 지역주민들이 자율성과 자발성을 바탕으로 하여 자원봉사활동을 체계화하여 지역사회 문제를 효과적으로 해결하기 위하여 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

부산광역시 자원봉사활동 지원 조례	제1조(목적) 이 조례는「자원봉사활동 기본법 및 같은 법 시행령에서 위임된 사항과 자원봉사활동 지원 등에 필요한 사항을 규정함으로써 자원봉사활동을 활성화하고, 더불어 사는 행복한 공동체 건설에 이바지함을 목적으로 한다.
--------------------------	--

- 경기도는 제3조에서 자원봉사활동 지원 조례의 적용 대상에 ‘장애인 활동 보조를 포함한 지원’을 따로 명시하였으나, 서울시와 부산시는 해당 사항이 명시되지 않아 보완 필요성이 사료됨.

<표 4-4> 광역자치단체의 자원봉사활동 지원 조례의 ‘자원봉사활동의 범위’

구분	조례 내용
서울시 자원봉사활동 지원 조례	제3조의2(자원봉사활동의 범위) 이 조례의 적용을 받는 자원봉사활동의 범위는 다음 각 호와 같다. 1. 사회복지 및 보건증진에 관한 활동 2. 지역사회개발·발전에 관한 활동 (중략) 14. 공공행정분야 사무 지원에 관한 활동 15. 그 밖에 공익사업의 수행 또는 주민복리의 증진에 필요한 활동
경기도 자원봉사활동 지원 조례	제3조(자원봉사활동의 범위) 이 조례의 적용을 받는 자원봉사활동의 범위는 다음 각 호와 같다. 1. 사회복지 및 보건 증진에 관한 활동 2. 지역사회개발·발전에 관한 활동 (중략) 14. 장애인 활동 보조를 포함한 지원에 관한 활동 15. 공공행정분야 사무 지원에 관한 활동 16. 그 밖에 공익사업의 수행 또는 주민복리의 증진에 필요한 활동
부산광역시 자원봉사활동 지원 조례	제3조(자원봉사활동의 범위) 이 조례의 적용을 받는 자원봉사활동의 범위는 다음 각 호와 같다. 1. 사회복지 및 보건 증진에 관한 활동 2. 지역사회개발·발전에 관한 활동 (중략) 14. 공공행정 분야 사무 지원에 관한 활동 15. 그 밖에 공익사업의 수행 또는 주민복리의 증진에 필요한 활동

- 경기도는 자원봉사활동에 관한 주요 정책을 심의하기 위한 ‘경기도 자원봉사 진흥 위원회’를 조례 제5조에 별도로 명문화하였고 부산광역시 또한 ‘부산광역시자원봉사

발전위원회'의 설치를 제4조에 명시하였으나, 서울시에는 별도의 위원회 관련 조례가 없음.

<표 4-5> 광역자치단체의 자원봉사활동 지원 조례의 '자원봉사 진흥위원회'

구분	조례 내용
서울시 자원봉사활동 지원 조례	(없음)
경기도 자원봉사활동 지원 조례	제5조(경기도 자원봉사 진흥위원회) ① 자원봉사활동에 관한 주요정책을 심의하기 위하여 도지사 소속하에 관계부처 및 민간전문가로 구성된 경기도 자원봉사 진흥위원회 (이하 “위원회”라 한다)를 둔다.
부산광역시 자원봉사활동 지원 조례	제4조(설치 및 기능) ① 부산광역시장(이하 “시장”이라 한다)은 자원봉사활동의 발전에 관한 시책을 개발하고 시민의 자원봉사활동을 적극 권장·지원하기 위하여 부산광역시자원봉사발전위원회 (이하 “위원회”라 한다)를 둔다.

○ 위와 같이 타 자치단체와 자치법규 내용을 비교했을 때, 현재 자치단체의 조례가 가진 한계와 향후 제·개정을 통한 보완점을 명확히 할 수 있음.

2. 서울시 자치구 자원봉사활동 관련 조례 비교 분석

○ 서울특별시 내 25개 자치구(구) 자원봉사활동 관련 조례를 분석한 결과, 구성 내용은 자치구 간 전반적으로 유사함을 확인할 수 있음.

- 본 연구는 이해를 돕기 위해 자원봉사활동과 관련하여 각 자치구가 제정한 자치법규의 내용을 정리하였으며, 분류 기준은 최춘규 외(2022)의 연구 내용에 근거하여 △자원봉사 관련 (발전)위원회 및 협의회 설치 △자원봉사센터 설치 △자원봉사단체 활동 지원 △ 자원봉사자 지원 및 포상 △자원봉사자 경력 인정을 선정하였음.

○ 조례 분석 결과 서울특별시 내 25개 전 자치구가 자원봉사센터 설치, 자원봉사단체 활동 지원, 자원봉사자 지원 및 포상 3가지 분류에 대한 법규 내용을 포함하고 있음.

- 반면 자원봉사 관련 위원회 및 협의회 설치 근거를 자치법규 내에 포함한 자치구는 관악구, 금천구, 마포구, 성북구, 영등포구, 은평구 6곳이었음.
 - 또한 일부 자치구(강남구, 강북구, 동대문구, 서대문구, 성북구, 용산구, 종로구 7곳)의 법규에는 자원봉사활동의 경력 인정과 관련한 조항이 포함되어 있지 않았음.
- 종합 결과, 전 자치구 조례가 자원봉사센터 설치와 관련 단체 및 개인 지원을 명시하고 있는 점은 긍정적으로 평가할 수 있음.
- 그러나 건설적인 자원봉사 정책 발전 논의를 위해 필요할 위원회 및 협의회 설치 관련 법규를 명시한 자치구는 6곳에 불과하였으며, 일부 자치구에는 경력 인정과 관련한 조항이 누락됨을 확인함.
 - 자원봉사활동의 진흥 및 활성화를 위하여 관련 조례를 보완해야 할 것으로 판단됨.

<표 4-6> 서울특별시 자치구별 자원봉사활동 지원 조례 내용 분류

자치단체	자치법규명	발전위원회 등의 설치	자원봉사 센터설치	자원봉사 단체활동 지원	자원봉사자 지원포상	자원봉사자 경력인정
강남구	서울특별시 강남구 자원봉사활동 지원 조례 (2001.6.16. 제정)	×	○	○	○	×
강동구	서울특별시 강동구 자원봉사활동 지원 조례 (2006.7.26. 제정)	×	○	○	○	○
강북구	서울특별시 강북구 자원봉사활동 지원 조례 (2003.7.25. 제정)	×	○	○	○	○
강서구	서울특별시 강서구 자원봉사활동 지원 조례 (2003.5.13. 제정)	× (삭제)	○	○	○	○
관악구	서울특별시 관악구 자원봉사활동 지원 조례 (2005.7.29. 제정)	○	○	○	○	○
광진구	서울특별시 광진구 자원봉사활동 지원 조례 (2007.7.3. 제정)	×	○	○	○	○
구로구	서울특별시 구로구 자원봉사활동 지원 조례 (2005.3.30. 제정)	○ (자문위원회)	○	○	○	○
금천구	서울특별시 금천구 자원봉사활동 지원 조례 (2005.5.9. 제정)	○	○	○	○	○
노원구	서울특별시 노원구 자원봉사활동 지원 조례 (2011.4.21. 제정)	×	○	○	○	○
도봉구	서울특별시 도봉구 자원봉사활동 지원 조례 (2007.8.9. 제정)	×	○	○	○	○
동대문구	서울특별시 동대문구 자원봉사활동 지원 조례 (2003.9.20. 제정)	○ (자문위원회)	○	○	○	×
동작구	서울특별시 동작구 자원봉사활동 지원 조례 (2001.7.25. 제정)	○	○	○	○	○
마포구	서울특별시 마포구 자원봉사활동 지원 조례 (2006.10.12. 제정)	○	○	○	○	○
서대문구	서울특별시 서대문구 자원봉사활동 지원 조례 (2007.11.7. 제정)	×	○	○	○	○
서초구	서울특별시 서초구 자원봉사활동 지원 조례 (2004.3.10. 제정)	×	○	○	○	○
성동구	서울특별시 성동구 자원봉사활동 지원 조례 (2003.9.15. 제정)	× (삭제)	○	○	○	○
성북구	서울특별시 성북구 자원봉사활동 지원 조례 (2003.9.24. 제정)	○	○	○	○	○
송파구	서울특별시 송파구 자원봉사센터 설치 및 지원 조례 (2002.9.30. 제정)	×	○	○	○	○
양천구	서울특별시 양천구 자원봉사활동 지원 조례 (2003.10.25. 제정)	×	○	○	○	○
영등포구	서울특별시 영등포구 자원봉사활동 지원 조례 (2003.12.5. 제정)	○	○	○	○	○
용산구	서울특별시 용산구 자원봉사활동 지원 조례 (2003.9.25. 제정)	×	○	○	○	△ (권장)
은평구	서울특별시 은평구 자원봉사활동 지원 조례 (2003.10.31. 제정)	○ (협의회)	○	○	○	○
종로구	서울특별시 종로구 자원봉사활동 지원 조례 (2003.6.30. 제정)	× (삭제)	○	○	○	×
중구	서울특별시 중구 자원봉사활동 지원 조례 (2002.5.13. 제정)	×	○	○	○	○
종랑구	서울특별시 종랑구 자원봉사활동 지원 조례 (2006.12.26. 제정)	×	○	○	○	○

자료: 최준규 외(2022) 재구성; 국가법령정보센터(2025.11.10.). <https://www.law.go.kr/>.

- 25개 자치구 간 법규 내용과 비교했을 때, 마포구의 지원 조례는 자원봉사활동 지원과 관련한 여러 요소를 충실히 반영한 것으로 나타났음.
 - 따라서 기존 설계한 조례안의 골자는 유지하되, 몇 가지 조례 구체화 방안 및 보완점을 반영한다면 기존보다 더 효과적인 자원봉사활동 지원 방안으로 자리할 수 있을 것임.
- 가령 영등포구, 서대문구, 광진구는 각 지역 조례 내에 자원봉사 마일리지 운영에 관한 내용을 포함하고 있음. 이는 전통적으로 자원봉사가 전제해 온 무보수성의 범주를 넘어서는 것이지만, 동시에 자원봉사의 가치를 실현하고 참여를 독려하는 방식이 시대의 변화에 맞추어 다변화되고 있음을 보여주는 것임.
 - 자원봉사 마일리지는 자원봉사 1시간당 1천 마일리지(1마일리지 당 1원의 가치를 지님)를 지급하며, 이후 획득한 마일리지를 지역화폐 등으로 전환할 수 있도록 하는 제도임.

<표 4-7> 서울시 자치구 자원봉사활동 지원 조례의 ‘자원봉사 마일리지 운영’

구분	조례 내용
서울특별시 마포구 자원봉사활동 지원 조례	(없음)
서울특별시 영등포구 자원봉사활동 지원 조례	제20조(자원봉사마일리지 운영) ① 구청장은 자원봉사활동을 촉진하기 위하여 센터에 등록된 자원봉사자에게 자원봉사마일리지(이하 “마일리지”라 한다) 제공할 수 있다.
서울특별시 광진구 자원봉사활동 지원 조례	제14조의2(자원봉사 마일리지 운영) ① 구청장은 자원봉사활동을 촉진하기 위하여 센터에 등록된 자원봉사자에게 자원봉사 마일리지(이하 “마일리지”라 한다)를 제공할 수 있다.
서울특별시 서대문구 자원봉사활동 지원 조례	제15조의2(자원봉사마일리지 운영) ① 구청장은 자원봉사활동을 촉진하기 위하여 자원봉사센터에 등록된 자원봉사자에게 자원봉사마일리지(이하 “마일리지”라 한다) 제공할 수 있다.

- 또한 중랑구는 ‘재능나눔의 유형’을 따로 명시하고 있는데, 이는 봉사활동의 범주가 전문지식의 전수로 확장되어 가는 근래의 패러다임 변화를 반영한 것이라 할 수 있음.

<표 4-8> 서울시 자치구 자원봉사활동 지원 조례의 '재능나눔의 유형'

구분	조례 내용
서울특별시 마포구 자원봉사활동 지원 조례	(없음)
서울특별시 중랑구 자원봉사활동 지원 조례	<p>제3조(범위 및 유형) ② 이 조례에 따른 재능나눔의 유형은 다음 각 호와 같다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 법률 분야 : 노무, 세무, 행정 등 2. 의료 분야 : 의료, 보건, 건강관리 등 3. 문화예술 분야 : 공연, 전시, 연주, 행사 등 4. 전문기술 분야 : 건축, 디자인 등 5. 사회복지 분야 : 보육, 상담 등 6. 그 밖에 사회서비스 분야

○ 이러한 보완점을 참고하여 현행 지원 조례를 개정할 필요가 있으며, 본 연구에서는 이후 전문가 대상 인터뷰 및 FGI를 통해 이를 더 구체화하고자 함.

제5장 자원봉사활동 사례 분석

제1절 사회환경 변화에 따른 자원봉사 유형과 사례

1. 온라인 자원봉사의 개념 및 특성

- 전통적인 자원봉사는 도움이 필요한 현장을 직접 방문하는 오프라인 활동이 대다수를 차지하였으나, 오늘날 온라인 기술의 발달과 사회변화로 인해 온라인을 매개로 하는 자원봉사활동 또한 확대되고 있음.
- 온라인 자원봉사의 주요 속성으로는 ‘친사회적 행동’과 ‘사회변화를 위한 행동’이 있으며(정진경 외, 2015), 온라인을 통한 자원봉사에 참여하는 동기로는 ‘편리함’, ‘지리적으로 먼 단체들과 연계 가능’, ‘더 쉬운 해외자원봉사 가능’, ‘재미’, ‘직업탐색·기술개발’ 등이 제시된 바 있음(Cravens and Ellis, 2013).
 - 즉 온라인 자원봉사는 정보화시대에 맞추어 IT 기술을 통해 진행되는 자원봉사로, 기존의 전통적인 자원봉사활동과 여러 차별점을 지니는 새로운 유형의 활동이라고 할 수 있음(Mukherjee, 2011).
- 2000년대 초반부터 국내에 인터넷이 보급 및 확산함에 따라 온라인 환경이 구축되었으며, 2010년에는 스마트폰 보급이 이루어짐에 따라 네트워크를 기반으로 하는 활동들이 더욱 보편화되었음.
 - 게다가 2020년 코로나 팬데믹으로 인해 오프라인 환경에서의 활동이 제약되었으며, 이에 따라 온라인 활동이 급속도로 증가하였음.
 - 이러한 배경에서 온라인 기반 활동뿐만 아니라 온라인과 오프라인이 융합하는 활동 등 새로운 유형의 네트워크 교류가 이루어지게 되었으며, 이러한 패러다임 전환 속에서 비영리단체 또는 자원봉사활동 기관은 온라인 사이트 및 플랫폼을 적극 활용하여 자원봉사활동 확산을 위한 여러 방안을 모색하고 있음.
 - 국내에서는 1365 나눔포털, VMS 등이 이러한 역할을 담당하고 있는데, 온라인을

통해 자원봉사자 모집 및 홍보, 신청이 가능할 뿐만 아니라 참여 이력 확인 및 증명서 발급 등을 처리할 수 있음.

- 이뿐만 아니라 오프라인 대면 없이 온라인만을 활용하는 봉사활동도 등장하였는데, 다양한 온라인 매체를 통하여 본인의 가치와 신념과 부합하는지를 확인하고, 이것이 충족되었을 때 기부 및 봉사를 진행할 수 있는 환경이 조성됨에 따라 이러한 온라인 자원봉사 프로그램은 더욱 늘어나고 있음.
- 비대면 온라인 자원봉사에는 디지털 교육, 웹 사이트 개발 프로젝트 참여, 온라인 상담, 교육 서비스 제공 등이 있으며, 인터넷을 통한 기부 및 기여 또한 온라인 자원봉사에 포함할 수 있음.
 - 이러한 온라인 네트워크 기술의 발전은 자원봉사자가 일정한 전문지식과 기술을 갖고 있다면, 비대면·비동시적인 상황에서도 봉사활동을 통해 긍정적인 영향을 미칠 수 있는 기회를 제공함.
- 우리나라의 자원봉사 관련 계획 또한 시·공간적 참여 접근성 확보를 위하여 온라인 자원봉사의 확대를 강조하고 있는데, 「자원봉사진흥 제4차 국가기본계획 (2023~2027)」은 온라인 자원봉사 활성화를 위해 비대면 자원봉사 프로그램 개발 및 지원을 명시한 바 있음.

2. 온라인 자원봉사 사례

1) 선플 운동

- 선플운동은 2007년 온라인 상 악성 댓글을 보고 극단적인 선택을 한 가수의 죽음 이후 본격적으로 출범하였으며, 같은 해 선플달기운동본부가 발족되면서 현재까지 자원봉사활동과 운동이 이어지고 있음(선플운동, 2023).
 - 운동본부가 집계한 자료에 따르면, 2025년 10월 기준 1,014만 개의 선플이 게시되었으며 선플자원봉사단으로 등록한 인원은 약 84만 명 정도에 달함.

- 선플운동의 경우 교육청에서 온라인 봉사활동으로 인정하여 봉사활동 시간을 부여하고 있으며, 사전 계획서를 제출하는 경우 20건당 일주일 최대 1시간, 연 최대 12시간을 봉사 시간으로 인정받을 수 있음.
- 선플운동은 남녀노소 관계 없이 누구나 참여할 수 있으며, 참여 방법 또한 어렵지 않아 여러 유형의 봉사활동 중 손쉽게 참여할 수 있다는 장점을 가지고 있음.

<그림 5-1> 선플운동 홈페이지



2) 타이핑, 낭독, 교정 봉사

- 오늘날 온라인 네트워크뿐만 아니라 각종 전자기기 또한 발전하면서, 시각·청각 장애인의 학습을 보조하기 위한 다양한 매체가 제공되고 있음.
- 이 중에서 쉐어타이핑은 에이유디(AUD) 사회적협동조합에서 운영하는 서비스로, 자원봉사자인 문자 통역사들이 각종 강연, 행사 등의 내용을 실시간으로 타이핑하여 조합에 가입된 청각장애인에게 제공하는 온라인 기반 자원봉사활동임.
 - 자원봉사자 자격은 타이핑이 빠르거나 속기사 자격을 보유한 사람이며, 문자통역 일정을 확인하여 참여할 수 있는 통역 일정을 선택하여 참여, 강연, 행사에 참여하여 실시간으로 타이핑하는 역할을 진행함.
- 한국점자도서관은 시각장애인의 도서 접근성 향상을 위해 점자도서와 여러 음성 텍스트 등을 제공하는데, 해당 도서 자료를 만들기 위한 입력 봉사, 낭독 봉사, 교정 봉사 등도 활성화되고 있음.
 - 낭독 봉사의 경우 성우 및 아나운서 등 전문적인 낭독 경험을 요구하나, 이외의 봉사는 기초적인 워드 프로그램 응용이 가능하다면 지원할 수 있음.

<그림 5-2> 쉐어타이핑 속기 봉사



<그림 5-3> 한국점자도서관 낭독 봉사

● 낭독봉사

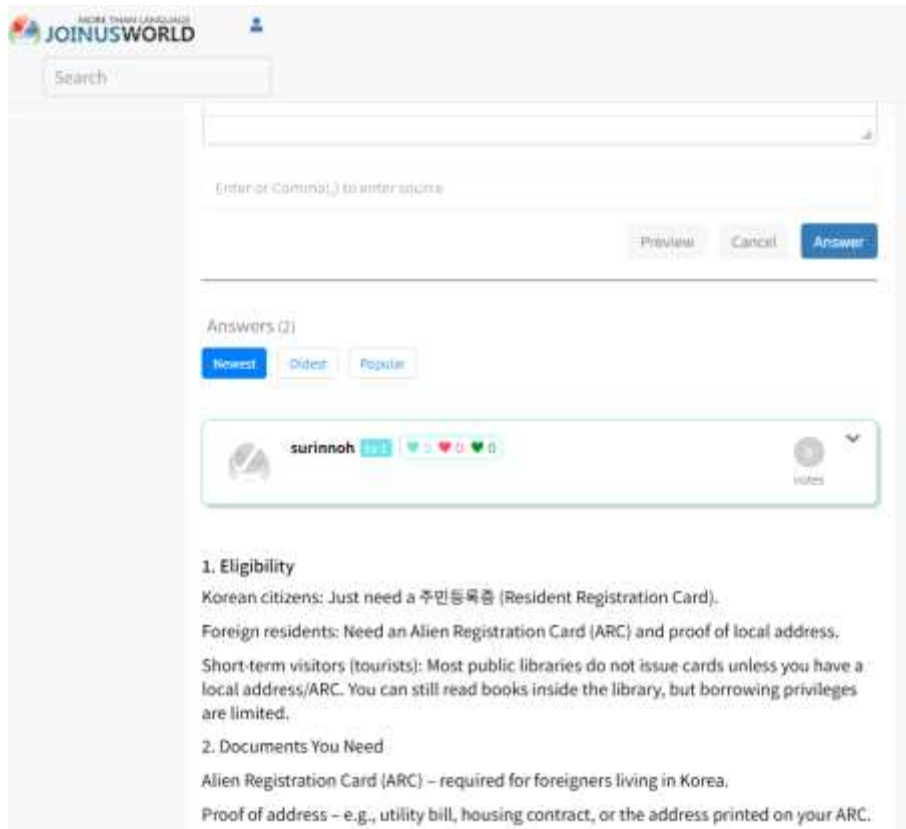
- ▶ **봉사내용과 방법**
신문 또는 일반 도서를 낭독하여 녹음기기로 녹음하는 봉사입니다.
- ▶ **자격조건**
성인 남·여
대상 : 낭독 경험이 (성우 및 아나운서 등) 있으신 분
모집기간 : 끝까지 모집합니다.
1주일에 한 번 정도 지속적으로 봉사 가능한 책임감 있는 봉사자
※ 봉사확인서 발급 가능
(*1365 연계를 지급 둘 예정이므로 ID필요)
- ▶ **녹음실 이용시간** : 월~금요일 오전 9시~오후5시
- ▶ **전화** : 02-441-4114
- ▶ **E-mail** : audio_book@kbraille.com



3) 외국인 대상 온라인 답변 봉사활동

- 국내 최초의 다국어 지식 나눔 웹인 조인어스월드(joinusworld.org)는 외국인들이 필요로 하는 궁금증/정보에 대한 답변을 제공하여 다양한 편의 정보를 제공하는 것을 주목적으로 하고 있음.
 - 이를 통해 지식을 매개로 하여 외국인의 한국에 대한 대외 인지도를 제고하고 국내 적응 향상에 기여하고자 함(조인어스월드, 2013).
 - 자원봉사자는 높은 수준의 외국어 역량을 갖추어야 한다는 전제 조건이 있으나, 온라인 채택으로 봉사활동이 가능하다는 점에서 높은 활동 접근성을 가지고 있음.
 - 자원활동가로 등록된 봉사자는 다국어 지식 나눔 활동에 참여하여 질문한 외국인에게 그에 맞는 답변을 제공하게 되며, 활동 보고서를 월 1회 제출하고 봉사 시간 승인요청서를 제출하여 봉사활동 내용 인증도 받을 수 있음.

<그림 5-4> 조인어스월드 온라인 답변 봉사



3. 재능기부 자원봉사의 개념 및 특성

- 우리나라의 자원봉사는 1970년대 급격한 경제성장 이후 기본 소득의 증대, 사회적 인프라 확충으로 경제적인 여건이 나아짐과 동시에 86아시안게임, 88올림픽 지원을 위한 자원봉사단 조직이 등장함에 따라 관심이 늘어났으나, 봉사활동은 능력 있는 사람들이 하는 활동으로 인식되었음.
- 그러나 최근에는 특별한 능력이 아니더라도 봉사 참여자의 노력을 기반으로 하는 재능기부 자원봉사가 활성화되고 있음.
 - 재능기부는 봉사활동 참여자 스스로에게 의미 있고 만족스러운 자유시간을 보내기 위해 자발적으로 선택한 활동이며, 일종의 여가 활동으로도 이해될 수 있음 (조수연, 박준홍, 이환 재인용; 2011).
 - 또한 재능기부는 단순한 노력이나 육체적 봉사활동에 비해 개인의 역량을 활용하고 이를 확인함으로써, 의미와 만족감을 얻을 수 있는 한 단계 진화된 기부방식

임(박소현, 2011).

- 따라서 재능기부 자원봉사는 사회적 관계와 사회성에 근거하는 ‘사회적 여가활동’으로 자기만족을 우선적으로 추구하는 다른 여가 활동과는 달리 관계성과 사회적인 가치를 가지는 활동임(한국문화관광연구원, 2008).

4. 재능기부 자원봉사 사례

1) 대학생 교육기부 봉사

- 대학생 교육 기부 봉사는 동아리와 학과 활동 등을 통해 대학생 스스로가 자신의 역량과 특성을 살려 창의적 학습, 문화·체육·예술 활동, 진로 체험, 교과 연계 활동, 멘토링 등 다양한 형태의 프로그램을 초·중등 학생에게 비영리로 제공하는 활동을 의미함(교육기부, 2023).
- 참여하는 대학생은 자신의 교육역량, 전공역량 등을 ‘재능기부’하게 되며, 대표적인 대학생 교육 기부 프로그램으로는 아래 <표 5-1>과 같은 예시가 있음.

<표 5-1> 대학생 교육기부 봉사 내용

구분	세부내용
합성소리	<ul style="list-style-type: none">· 프로그램 내용: 대학생 동아리들이 학기 중(매주 평일 또는 토요일) 정기적으로 인근지역 학교 및 교육기관으로 찾아가 동아리의 특색이 반영된 다양한 교육기부 진행· 운영기간: 학기 중 주 1회, 총 5~8회
쪽쪽캠프	<ul style="list-style-type: none">· 프로그램 내용: 대학생으로 구성된 팀이 초등학교 또는 중학교에 찾아가 대학생의 다양성·창의성을 반영한 ‘나눔, 소통, 배움, 도전, 재미, 치유’라는 6가지 공유가치를 담은 다양한 창의·인성 프로그램을 제공· 운영기간: 방학 중 2박3일
작꿈	<ul style="list-style-type: none">· 프로그램 내용: 온라인 멘토링 프로그램으로 진행

- 또한 위 사례 이외에도 한국과학창의재단은 ‘교육 기부’ 홈페이지를 통해 대학생 교육 기부 봉사활동을 증진하는 플랫폼을 제공하고 있으며, 해당 사이트에서 다양한 주제 및 분야로 운영되는 교육기부 봉사활동을 검색 및 연결할 수 있음.

<그림 5-5> 교육기부 홈페이지 - 프로그램 안내



2) 국제행사 자원봉사

- 국제 규모의 행사가 다수 진행됨에 따라 행사 진행을 위하여 많은 인력이 요구되고 있으며, 이를 위해 여러 행사에서 다양한 재능을 가진 자원봉사자를 모집하여 운영하는 사례도 있음.
 - 가령 2018년 평창 동계올림픽 및 동계패럴림픽대회은 대회 진행을 위해 약 22,400명의 자원봉사자를 모집하여 운영하였으며, 당시 자원봉사자 업무 분야별 모집 인원은 <표 5-2>와 같음.
 - 이 중에서 의전 및 언어, 의료 등 전문 자격 또는 경력이 필요한 분야는 재능기부 자원봉사에도 해당한다고 볼 수 있음.

<표 5-2> 2018년 평창 동계올림픽 자원봉사 업무분야별 모집 인원

분야	직종	자원봉사자 수		주요업무
		올림픽	패럴림픽	
대회안내	관중안내	4,160	950	. 경기장, 지정좌석 및 편의시설 등 안내 . 안내데스크 운영, 미아보호 및 분실물 관리 . 입장권 발권 및 확인
	숙박	480	100	. 숙박시설 이용안내
	교통안내	2,750	1,280	. 교통수단 이용안내
운영지원	사무지원	640	400	. 일반행정 지원 . 대회종합상황실(MOC) 내 통역
	일반운영	380	210	. 대회 일반진행(참관, 물류 등) 지원
	인력관리	410	230	. 등록카드 발급 및 유니폼 배부
미디어	취재	860	240	. 국내외 언론취재 활동 지원 . 언론 관련 통역 및 행정업무 지원
	방송	300	140	. 방송 관련 통역 및 행정업무 지원 . 경기장 내 중계 및 안내방송 지원
기술	정보기술	830	440	. 통신장비 운영 및 경기정보 관리
	기상	20	20	. 기상관측 지원 및 기상정보 전달
의전 및 언어	의전	1,010	490	. 국내외 주요인사 의전 및 업무 지원
	선수단 지원	710	320	. 각 국가별 선수단 수행 및 통역
	통역	320	170	. 대회 운영상의 각종 외국어 통역 지원
경기	경기	1,450	630	. 경기 진행, 경기용품 및 경기장 관리 . 경기자료 작성 및 배포 지원
	시상	370	270	. 시상식 및 국기계양 지원
의무	의료	820	380	. 진료 및 환자 후송 지원 . 의료 통역 및 행정 지원
	도핑	490	130	. 도핑검사 안내 및 행정 지원

3) 해외결연 메시지 번역

- 굿네이버스는 해외 아동과 국내 기부자 간의 결연 후원 프로그램을 운영하는데, 이 과정에서 한국 후원자와 타국 아동들이 메시지를 주고받을 때 발생할 수 있는 소통의 어려움을 해결하기 위하여 번역 자원봉사자들을 활용하여 “I’m your PEN” 사업을 운영하고 있음.
- 자원봉사자는 △회원 편지를 한글에서 영어로 번역하는 회원 서신 △아동 편지를 한글로 번역하는 아동 답신 △아동의 영어 편지를 재택에서 한글로 번역하는 연례 아동 서신 등 3가지 활동에 지원하여 참여할 수 있음.

- 이 외에도 ODA사업 보고서, 가이드라인, 영상 번역, 사업 운영 매뉴얼 번역 등 선택적으로 번역 자원봉사활동에 참여할 수 있음.

<그림 5-6> I'm your PEN 봉사활동 내용



활동내용



필수



✓ 굿네이버스 결연아동의 편지를
영어에서 한국어로 번역



✓ 굿네이버스 회원의 편지를
한국어에서 영어, 스페인어, 불어로 번역
(I'm your PEN 사이트를 통한 재택번역)



선택

- ✓ [국제사업] ODA 사업 보고서, 가이드라인, 영상 번역
- ✓ [국내사업] 사업 운영 매뉴얼 번역
- ✓ [나눔마케팅] 해외후원사업, 사업서신 번역

※ 선택 번역의 세부내용(번역방법, 절차 등)은 합격자 발표 시 추가 안내 드리겠습니다.

제2절 자연환경변화에 따른 자원봉사 유형과 사례

1. 팬데믹·기후위기 대응 자원봉사의 특성

- 2020년 범세계적으로 코로나바이러스가 유행하면서 이전까지 대면 활동을 중점적으로 이루어지던 자원봉사활동은 큰 폭의 감소세를 경험하였음.
 - 앞서 살펴보았듯이 자원봉사 참여와 관련한 행정안전부의 자료를 분석해보면 성인의 자원봉사 참여율은 2018년부터 감소세에 들어선 후 코로나 시기 3.0%까지 급락하였으며, 2022년 이후부터 어느 정도 회복하고 있음.

<표 5-3> 자원봉사 참여율

단위:명, %

구분	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
총 성인 인구수	42,391,844	42,723,937	43,065,617	43,169,143	43,203,200	43,340,977	43,457,838
자원봉사참여 성인 인구수	2,252,287	2,124,110	1,383,916	1,294,068	1,457,575	1,685,636	1,790,037
참여율	5.3	5.0	3.2	3.0	3.4	3.9	4.1
참여 증가율	-21.6	-5.7	-34.8	-6.5	12.6	15.3	5.9

자료: 행정안전부(2025.11.12.), 「자원봉사자 등록 및 활동 현황」.

https://www.index.go.kr/unity/potal/main/EachDtlPageDetail.do?idx_cd=2718.

- 다만 코로나바이러스로 인해 우리의 삶의 형태는 이전과 완전히 달라졌음을 고려할 필요가 있는데, 비대면 활동의 성장 및 확산은 그중에서도 가장 큰 변화라고 할 수 있음.
 - 오늘날 비대면 활동이 ‘자연스러운 것’으로 인식되었다는 점을 고려하면, 가시적인 자원봉사활동 참여율의 하락 이면에 있는 비대면 봉사활동의 성장을 파악하고 이를 효과적으로 이용하기 위한 전략을 세울 필요가 있음.
- 디지털세계의 확산으로 비대면이 일상화된 오늘날, 자원봉사는 여전히 사회문제 해결을 위한 방안으로 그 중요성이 강조되고 있음.

- 남은우(2020)는 대만 등 국외 사례를 예로 우리나라에서도 코로나19로 인한 사회적 고립과 외로움 극복을 위해 사회적 처방 중 하나로 자원봉사의 적극적인 처방이 필요하다고 주장함.
 - 백순희(2020)는 코로나 바이러스와 같은 감염병이 향후 지속적으로 재현될 것을 예측하며 자원봉사 활동 전반에서의 발전을 주장함.
- 한편, 오늘날 자원봉사는 팬데믹에 대한 대응과 더불어 기후변화 또한 주요 주제로 삼고 있으며, 이와 관련된 자원봉사도 확대되는 추세임.
- 재단법인한국중앙자원봉사센터는 행정안전부와 함께 ‘안녕 (탄소중립) 함께할게’라는 슬로건으로 탄소중립 자원봉사 캠페인을 진행하고 있음.
 - 해당 캠페인은 기후위기 문제를 자원봉사로 풀어나가기 위한 방법 모색하고 있으며, 2030년까지 이산화탄소 배출량 45% 저감을 위한 아이디어를 제안하고 실천하는 것을 목표로 하고 있음.
 - 이와 함께 ‘오늘은 맑음 어때요?’ 캠페인을 통해 미세먼지 안전 습관 확산 및 인식 확산을 위한 활동을 진행하고 있음.
 - 정부에서는 기후위기 대응 자원봉사 매칭 . 지원을 위한 온라인 플랫폼 개발하였으며, 기업 . 공공기관 및 전국 교육청 . 학교와 연계한 범국민 플로깅 캠페인을 전개, 117개 기관이 약 45만 개의 쓰레기를 수집하는 등 활동을 진행하고 있음 (관계부처.17개 시도 합동, 2021)
- 정진경 외(2022)는 코로나19는 이전 시대와는 새롭게 바뀐 현시대의 특성으로 전면화된 디지털 사회, 급부상한 환경가치, 위험의 일상화와 약화된 사회적 연결, 국가역할의 확대와 시민사회의 강건성을 언급하였음.
- 이 중에서 긍정적 변화는 최대한 활용하고 부정적 변화의 폐해는 완화할 수 있는 자원봉사활동 설계가 필요함.

2. 팬데믹·기후위기 대응 자원봉사 사례

1) 코로나19 관련 자원봉사

- 코로나 팬데믹은 대면 활동을 극적으로 감소시킴에 따라 자원봉사활동 형태와 참여 양상에도 큰 영향을 주었는데, 이와 관련하여 당시 등장하였던 자원봉사 사례를 나열하면 <표 5-4>와 같이 정리할 수 있음.

<표 5-4> 코로나19 자원봉사활동 사례 구분

구분	세부내용
방역 및 의료 지원	<ul style="list-style-type: none"> . 코로나19 감염 예방 시설 내 방역서비스 . 코로나19 감염 예방 안심마스크 제작 및 기부 . 코로나19 공정마스크 수급현황 조사 및 전산입력 보조 . 코로나19 의료현장 의료 인력 지원
취약계층 및 일손 돕기	<ul style="list-style-type: none"> . 독거노인, 장애인 등 사회적 약자 대상 반찬 배달 서비스 . 코로나19 격리자 지원 . 취약계층 심리적 지원 서비스 . 코로나19로 어려움을 겪는 농가일손돕기
캠페인	<ul style="list-style-type: none"> . 코로나19 감염 예방을 위한 손씻기 캠페인 . 코로나19 감염 예방을 위한 마스크 착용 캠페인 . 코로나19 운영수칙 안내 . 침체된 지역 상권을 살리기 위한 캠페인

- 코로나 팬데믹과 관련된 자원봉사로써는 방역소독, 마스크 기부, 격리자 지원, 캠페인 등 다양한 형태가 있었으며, 사회적 거리두기 시행과 비대면의 일상화는 온라인 자원봉사활동이 확대되는데 지분을 차지하였음.
- 이 과정에서 디지털 기술을 활용한 자원봉사활동이 확산하였을 뿐만 아니라, 또한 코로나 19 초기에 의료 현장에서 고생한 의료진 지원을 위한 ‘덕분에 챌린지’ 등 응원과 격려하는

캠페인 등 ‘선플운동’과 유사한 맥락의 자원봉사 활동 또한 전개됨.

<그림 5-7> 덕분에 챌린지



#의료진 덕분에 #감사합니다
#당신을 존경합니다

2) 기후약자 지원 봉사

- 서울시자원봉사센터가 주관 및 추진하는 ‘얼음땡 캠페인’은 코로나 팬데믹으로 인해 실내 무더위쉼터 운영이 제한됨에 따라 더위를 피할 곳이 없는 기후 취약 계층에게 아이스팩, 음료 등을 전달하고 이들의 건강 상태를 확인하는 봉사활동 캠페인임.
 - 서울시 내 100여 곳의 얼음땡 정거장을 만들어 캠페인 장소를 마련하였으며, 독거노인, 택배기사, 건설노동자, 아파트 경비원 등 폭염에 노출되기 쉬운 이들을 대상으로 음료, 아이스팩을 제공하는 활동을 진행하였음.
 - 자원봉사자들은 정거장 설치를 지원할 뿐만 아니라 관련 물품을 기부하고, 해당 챌린지를 적극 홍보함으로써 봉사활동에 참여하였음.

<그림 5-8> 얼음땡 캠페인



출처: 내손안에 서울 뉴스레터(2022. 08. 01) <https://mediahub.seoul.go.kr/archives/2005209>

3) 플로깅(plogging)

- 플로깅은 이삭을 줍다는 뜻인 스웨덴어 Plocka Upp(pick up)와 조깅(jogging)을 합친 말로, 2016년 스웨덴에서 처음으로 시작된 환경 운동으로 일정한 장소를 걷거나 뛰면서 쓰레기를 줍는 활동임.

- 해당 자원봉사활동은 환경 개선에 참여할 뿐만 아니라 개인의 건강 또한 개선할 수 있는 두 가지 장점이 있어 특히 MZ세대에게 큰 관심을 받고 있는데, 플로깅 이후 해시태그를 통해 참여를 인증하는 유행이 일어나 하나의 캠페인이자 문화 활동으로 자리하고 있음.
 - 특히 플로깅은 봉사활동 참여에 있어 기관이나 프로그램을 반드시 경유할 필요가 없으며, 쓰레기를 담을 수 있는 봉투와 간단한 장비만 갖춰서 원하는 장소에서 활동할 수 있는 프로그램임.
 - 또한 ESG를 중시하는 기업들이 플로깅을 후원하고 캠페인을 개최하면서 봉사활동 참여자는 더욱 증가하였으며, 스타벅스, 현대, 파타고니아 등 다양한 기업이 참여하여 플로깅 활동에 대한 보상 및 추가적인 기부를 진행하고 있음.
 - 근래에는 정부 기관 또한 플로깅을 주체하고 홍보하면서 자원봉사활동의 범주가 확산하고 있는 것을 확인할 수 있음.

<그림 5-9> 다양한 플로깅 캠페인



제6장 마포구 자원봉사활동 활성화를 위한 정책 효율화 방안 탐색

- 본 연구는 앞선 문헌 연구 검토 및 자원봉사활동 현황 자료 파악을 통해 현대사회에서 자원봉사의 역할과 중요성에 대한 발견, 전통적인 오프라인 자원봉사활동의 감소와 온라인을 매개로 하는 활동의 증가, 현 자원봉사활동 지원체계 및 관련 조례 및 제도 등의 현황을 종합적으로 검토하였음.
 - 검토 결과, 오늘날 급변하는 사회 및 환경적 변화에 대응하기 위해서는 자원봉사활동 지원체계 및 다방면의 의견수렴 및 변화 모색이 필요할 것임.

- 이에 마포구 자원봉사활동 활성화를 위한 정책 효율화 방안 탐색을 위해 마포구자원봉사센터 실무자, 자원봉사활동 관련 전문가, 자원봉사활동 참여자, 마포구 주민 등을 대상으로 FGI 및 심층인터뷰, 간담회 등을 실시함으로써 문헌조사에서 발굴하지 못하는 정책 효율화 방안을 심층적으로 파악하고자 함.
 - 마포구 자원봉사활동 관련 ‘행정전문가’, ‘학계전문가’, ‘현장전문가’로 대표되는 여러 이해관계자를 분석 대상으로 선정하며, 이를 통해 지역 내 여러 주체의 문제의식 및 요구사항을 이해하고 그에 맞는 함의를 도출하고자 함.

- 이를 통하여 마포구 자원봉사활동 활성화를 위한 정책 효율화 및 개선 방안, 마포구 의회의 역할, 조례 개정 방안 등을 제안하고자 함.

제1절 주민 간담회 및 FGI·심층인터뷰 개요

1. 주민간담회 개요

- 마포구 자원봉사활동 활성화를 위한 정책 효율화 방안 발굴을 의견을 청취하기 위하여 마포구 주민을 대상으로 간담회를 실시함.
 - 일시: 2025년 8월 25일(월) 15시~17시
 - 장소: 마포구청 1층 다목적회의실
 - 참석자: 마포구 의원 5명, 마포구 행정공무원 2명, 연구진 3명, 지역주민 20명 등 총 30명

- 간담회 전 반구조화된 질문지를 참석예정자들에게 미리 제공하고 간담회 시 미리 제공했던 질문들을 활용하되 자유롭게 의견을 낼 수 있도록 이야기 흐름에 맞추어 적절히 질문하도록 하였음.

- 간담회 주제는 다음과 같음.
 - 자원봉사에 대한 인식
 - 새롭게 등장한 자원봉사 영역에 대한 경험 및 생각
 - 언택트 봉사활동에 대한 인식
 - 활동 인증 방식에 대한 논의
 - 자원봉사 수행 후의 피드백 경험
 - 복지사각지대 문제 해소방안
 - 복지기관 간 정보공유 및 체계
 - 현장 인력 및 지원 방법 상 문제 및 해결방안
 - 제도적 차원에서의 개선방안
 - 자원봉사의 미래

2. FGI·심층인터뷰 개요

- 표적집단면접(FGI)이란 특정 주제에 대한 전문적 지식을 갖추고 있고 일정한 경험을 공유하고 있는 사람을 대상으로 인터뷰를 실시하여 의견을 취합하는 연구 방법으로써, 참여자 상호 간의 의견 교환 및 토의를 통해 정해진 주제에 대한 심층적인 의견을 교환하고 이를 통해 종합적인 생각 및 경향을 파악하는 데 적합함.
- 본 연구는 마포구의 자원봉사 및 자원봉사센터와 관련하여 전문적 지식을 갖추고 있다 판단되는 이들을 대상으로 표적집단면접을 실시하여 자원봉사활동 활성화와 정책 효율화 방안에 대한 의견을 파악하고자 하였음.
- 전문가 인터뷰 및 FGI 대상: FGI(7명), 개별인터뷰(3명)
 - 자원봉사단체 활동 또는 자원봉사활동 경험이 있는 시민
 - 현장전문가(자원봉사단체 운영자 또는 관계자)
 - 학계전문가(자원봉사활동 관련 교수 및 전문가)
 - 행정전문가(자원봉사활동 및 자원봉사단체 관련 입법·행정기관 관계자)
- FGI 면접을 시행하기 전 반구조화된 질문지를 참여 예정자들에게 미리 제공하였으며, 이후 제공하였던 질문들을 기본으로 하여 면접을 진행하였음.
 - 다만 FGI 연구의 실효성을 극대화하고 보다 자유로운 의견을 수렴할 수 있도록, 면접자의 사회 하에서 사전 제공된 문항 외에도 적절하다 판단되는 질문을 제시하였음.
 - 사전 제공한 반구조화된 질문지의 핵심 내용은 다음의 <표 6-1>과 같음.

<표 6-1> 마포구 자원봉사활동 활성화 관련 FGI 질문지

구분	세부내용
자원봉사진흥 국가기본계획 관련	. 자원봉사진흥 제4차 국가기본계획 시사점
마포구자원봉사센터 역할 및 기능	. 자원봉사활동 활성화를 위한 마포구자원봉사센터 주안점 . 지방자치단체와의 연계 내용 및 해당 부문 개선점 . 시민들의 자원봉사 참여 의지 고취 방안
민간 자원봉사 조직과의 연계	. 자원봉사협의회, 자원봉사포럼, 그 외 민간 자원봉사 단체 및 조직과의 연계 현황 . 봉사단체 성장 방안에 대한 논의
자원봉사활동 활성화	. 자원봉사활동 활성화를 위한 인식 개선 방안 . 자원봉사활동 참여자 및 실무자 역량 강화를 위한 개선점 및 지원 방안 . 활동을 제고 방안 및 활동 인증제 개선 방안
자연·사회변화에 따른 자 원봉사활동 참여의 변화	. 자연환경(기후, 팬데믹 등) 및 사회환경변화(기술, 의식, 가치) 따른 자 원봉사활동에 대한 인식 변화 . 이에 자원봉사활동 현장에서의 어려움 및 개선안
자원봉사센터의 활동가, 단체, 종사자 대상 교육	. 자원봉사센터 활동가, 단체, 종사자 대상 교육 . 효율적인 교육 진행을 위한 개선점
마포구자원봉사센터 운영방식 및 발전방안	. 실무자 디지털 역량 강화 방안에 대한 탐색 및 교육 방안 도출 . 직원 사기 진작을 위한 방안 논의
조례 개정 및 정책 부분	. 자원봉사활동 활성화를 위한 관련 조례에 대한 의견 . 기타 자원봉사센터 운영, 발전 및 자원봉사활동 증진을 위한 정책 제안

제2절 주민 간담회 및 FGI·심층인터뷰 결과

1. 주민간담회 주요 결과

- 자원봉사 활동의 중요성이 확대되고 있음.
 - 자원봉사 활동의 중요성이 커지고 있는 오늘날, 자원봉사 활동의 자율성을 어떻게 유도할 것인지가 중요한 문제로 부상하고 있음.
 - 한편 코로나 팬데믹 이후 자원봉사활동이 전반적으로 감소하는 추세를 보임.
 - 마포구 자원봉사활동 활성화를 위해 어떤 제도적 지원이 필요한 지 고민이 필요함.

- 시민 인식 전환 교육이 필요함.
 - 자원봉사는 그냥 도움을 받는 게 아님. 받는 것을 당연하게 생각하지 않도록 대상자의 인식이 전환되기를 바람.
 - 자원봉사활동의 중요성에 대한 시민 인식 전환 교육이 필요함. 특히, 일상적 봉사가 이루어질 수 있도록 동 차원뿐 아니라 더 작은 단위에서 누구라도 참여할 수 있게 주민들의 참여가 독려되기 바람. 시민 모두의 참여가 필요함.
 - 자원봉사교육이 실효성 있게 진행되었으면 좋겠음. 특히 학령기 학생들을 대상으로 어릴 때부터 자원봉사의 중요성을 인식하고 일상에서 실천할 수 있도록 제도적으로 자원봉사교육을 의무화했으면 좋겠음. 활동인증이 있어야만 활동을 하지 않도록 자원활동의 중요성과 의미를 알아가는 교육을 진행하기 바람. 시민의식을 배울 수 있도록 교육기관과 자원봉사활동단체 간 협력이 필요함.
 - 학교 교사가 자원봉사의 중요성을 인지하지 못하고 있다보니 학교에서의 자원봉사 교육이 활성화되지 못함. 창의적 체험활동에서 자원봉사활동이 빠지면서 자원활동이 줄어들음. 대입에 도움되는 교육만 진행하지 말고 민주시민 역량을 기를 수 있는 자원봉사 교육을 꼭 했으면 좋겠음.

- 세대 간 교류가 가능한 활동이 활성화되기를 바람.
 - 어르신들과 함께 하는, 혹은 어르신들이 자발적으로 봉사활동을 할 수 있도록 활

등을 다양화시켜주기 바람. 무료하게 있는 어르신들이 봉사할 수 있는 기회가 마련되기 바람.

- 지역 아이들과 어르신들 간 교류가 가능한 프로그램을 마련한다면 어르신들의 참여를 이끌어낼 수 있으리라 기대됨.
- 세대 간 소통, 세대 간 이해가 있을 때 자원봉사활동도 활성화될 수 있을 것임.

○ 봉사활동가들이 다양해지면서 현상이 바뀌고 있음.

- 봉사활동의 조직화 및 체계화가 필요함.
- 단체들 간 겹치는 활동이 많음. 단체를 다양하게 만들 필요가 있을까 싶지만 단체 수를 줄이면 오히려 활동이 줄어들 가능성이 있으니 협의체를 구성해 조직을 체계화할 필요가 있음.

○ 지역사회 내 협력이 필요함.

- 지역 내 다양한 기관들(기업 포함)이 협조하여 지역자원이 발굴되고 연계될 필요가 있음.

○ 자원봉사활동비 지원이 필요함.

- 자원봉사활동이 무보수를 원칙으로 하지만 활동에 필요한 실비 지원 정도는 필요하다고 판단됨.
- 마포에는 캠프, 부녀회 등 2개의 주요 자원봉사활동이 있음. 캠프는 사업 지원 예산이 있는데 부녀회는 예산 지원이 전혀 없음.
- 부녀회는 자원봉사캠프에서 지원금이 지원되지 않아 사업을 확장하지 못하고 있음. 대부분은 회비로 해결하고 안될 때는 사비로 해결하면서 봉사활동을 수행하고 있는 상황임. 1일 찻집이라도 해서 수익을 내려고 해도 코로나 이후 여러 제약이 많아진 상황임. 자금이 없어 16개 부녀회가 장터를 열어 판매사업을 통해 자체적으로 예산을 마련해야 하는 상황임

○ 보조금 지급 시 형평성이 고려되기 바람.

- 어떤 단체에 속해 활동을 하는가에 따라 구의 지원 여부가 달라짐. 자원봉사활동을 하는 단체들이 차별없이 보조금을 지급받았으면 좋겠음.

- 자원봉사활동을 방해하는, 활동제약 요소들이 많음.
 - 활동을 기획해 진행하려고 하면 선거법에 위배된다고 못하게 하는 경우가 자주 발생함.
 - 취약층을 대상으로 하다보니 대상자가 많이 겹침. 복지 차원에서의 자원봉사로 자원봉사가 한정하는 것은 한계라고 판단하여 기후위기 같은 문제로 자원봉사활동을 하려고 하니(업사이클링을 활용해 캠페인 진행) 선거활동으로 간주된다면서 활동을 막음. 주민을 대상으로 하는 자원봉사활동을 정치활동이라고 간주하지 않았으면 좋겠음.
- 자원봉사센터의 역할이 중요함.
 - 다양한 자원봉사활동단체, 자원봉사자들이 소통하고 협의할 수 있는 창구가 마련되기 바람.
 - 지역사회에서 아는 사람끼리 하는 것은 한계가 있으니 서로 간 소통을 통해 협력하면 좋겠음.

2. 행정 전문가 FGI·심층인터뷰 결과

- FGI에 참여한 행정 분야 전문가들은 자원봉사 패러다임의 변화와 현황 등을 정책과 제도적인 이해를 바탕으로 조망하였으며, 정책 방향성과 현장 간의 괴리를 줄이고 효과적인 자원봉사체계 운영 거버넌스를 구축하는 방안을 중점적으로 논의함.
- 먼저 이들은 제4차 국가기본계획 등 국가 단위의 상위 단체에서 제시한 디지털 전환의 필요성에 대해 강조하는 한편, 현행 행정 및 관리체계에 내제된 경직성으로 인해 현장에서의 변화가 더딘 점을 핵심적인 문제로 지적함.
- 행정전문가들은 시대 변화에 맞춰 정부와 공공기관, 제도 등이 변화해야 함에도 불구하고 과거의 관리체계에서 크게 벗어나지 못했으며, 결과적으로 혁신을 저해하고 자원봉사를 고리타분하게 느끼게 만드는 요인이 되었다고 분석. 이는 궁극적으로 정책의 신뢰도를 저하시키며 청년층의 자원봉사 참여 의욕을 저해하는 구조적 문제로 이어질 수 있음.

- 또한 행정전문가들은 단체 간 유기적인 협력 체계 구축의 중요성을 언급하였으며, 예를 들어 정보공유의 부재로 인해 자원봉사 단체 간 활동이 중복되는 경우가 있는데 이러한 비효율을 방지할 필요가 있다고 보았음. 이를 조정하고 자원을 효율적으로 배분하기 위한, 일부 전문가는 공식적인 ‘협의체’ 구성이 필요하다고 제시하였음.
- 이어서 최근 논의되는 새로운 형태의 자원봉사를 제도가 포괄할 수 있도록 관련 조례 및 행정 정책 등이 변화할 필요가 있다고 제시하였음.
- 활동인증제, 온라인 봉사 등에 대한 이해를 증진하고 구체적인 조례안 제정과 운영 방안을 마련하여 대응해야 함을 제시하였음. 이어서 자원봉사활동 활성화를 위한 범주 확장과 인식전환, 자발적 참여를 유도하기 위한 방안 다각화가 필요하다는 점을 제시하였음.
- 자원봉사활동의 인식 전환과 자발적 참여를 유도하기 위해 공공기관 내 실천 기반, 공공 캠페인, 교육 등을 활성화할 수 있는 방안 마련이 필요하다고 제안하였음. 이러한 맥락에서 제도가 실제로 운영되는 과정에서 발생하는 현실적인 어려움과 소요에 대해서도 다루었음.
- 영세한 민간단체가 복잡한 서류 절차로 인해 보조금 지원에서 소외되는 문제, 자원봉사센터 실무자들이 고질적인 인력 부족으로 인해 역량 강화 교육에 참여하기 어려운 구조적 문제를 지적하였으며 이에 대한 제도적 보완이 필요함을 언급함.
- 원활한 봉사활동이 이루어지기 위한 자원봉사 업무 담당자의 전문성 강화를 위한 교육 지원이 필요하며, 동기부여와 자부심 부여를 위한 지원이 적극적으로 필요함을 확인할 수 있었음.

3. 학계 전문가 FGI·심층인터뷰 결과

- 학계전문가들은 전반적으로 사회 변화에 맞추어 자원봉사의 개념과 가치를 재정립하는 과정이 필요하다고 보았으며, 기존까지 시간 중심으로 운영 되어왔던 시스템에서

벗어나 활동 중심의 자원봉사 측정으로 전환되어야 함을 시사함.

- 먼저 이들은 자원봉사가 단순한 선행을 넘어서 사회적 연결망을 유지하고 시민성을 함양하는 가치를 지니고 있음을 강조하며, 이러한 의미가 시민사회 전반에 확산될 수 있는 방안을 마련해야 한다고 보았음.
- 특히 자원봉사를 통한 이점 획득이 약화된 현시점에서, 인센티브 중심의 접근에서 벗어나 시민 의식을 함양하는 교육적 기능을 회복하고 강화해야 한다는 점을 지적함. 이를 실현할 방안으로 활동인증제의 고도화가 언급되었는데, 이 과정에서 현행 ‘시간인증제’가 봉사자들을 양적 실적에 매몰되게 하는 한계를 지적하였음.
- 봉사활동 단체를 구성하는 참여자의 연령대가 낮아지면서, 이들이 선호하는 봉사활동의 유형에도 변화가 생기고 있음. 가령 플로깅 등 생활 속에서 실천할 수 있는 봉사활동이 청년층 자원봉사자에게 큰 호응을 얻었으며, 이러한 활동을 제도 내에 포함하기 위한 활동인증제 구체화가 필요하다고 봄.
- 활동인증제의 활성화 및 확산을 위해 실무자와 참여자의 이해를 높여야 하며, 관련 프로그램의 개발, 홍보, 명확한 인증 평가 기준이 필요하다고 언급하였음. 이에 대해 학계전문가는 우선 활동내역을 체계적으로 기록하고 관리할 수 있는 온라인 플랫폼이 필수적이며, 그 중심 역할을 자원봉사센터가 담당해야 한다고 제언함.
- 사회, 기술변화 등으로 변화하는 자원봉사활동 패러다임에 대한 정책적 지원 마련이 요구됨. ‘자원봉사 제4차 국가기본계획’에 언급하고 있는 것처럼 ESG와의 연계성과 디지털화로의 전환 등에 대한 적응과 이를 위한 정책적 지원 마련이 필요하다는 점을 지적함.

4. 현장 전문가 FGI·심층인터뷰 결과

- 자원봉사활동의 중요성에 공감하며, 자원봉사활동의 자율성을 어떻게 유도할 수 있을지에 대한 고민이 필요하다고 지적하였음.

- 자원봉사활동의 중요성이 확대되는 만큼 시민들의 인식 전환 교육이 필요하다고 강조하였음. 자원봉사활동 수혜자를 비롯하여 참여자, 교사 등 시민 의식을 함양할 수 있는 교육이 이루어져야 한다고 봄. 이는 자원봉사가 단순한 시혜 행동이 아닌 시민성을 바탕으로 하는 자발성과 지역 공동체를 함께 구성해 나간다는 주체성을 근간으로 해야 한다는 의식이 반영된 것으로 풀이됨.
- 학교 현장에서 교외 활동을 인정하지 않는 관행과 대입 제도 변화가 맞물려 청소년 참여가 급감했다는 현실을 지적하였으나, 한편으로 이를 해소하기 위해 새로운 보상책을 도입하는 것보다는 자원봉사의 의미를 스스로 학습할 수 있는 교육적 환경 조성이 필요하다고 봄.
- 자원봉사활동에서 단순히 활동을 한다는 행위 자체에 초점을 맞추기보다 자원봉사 활동을 통해 세대 간 교류까지 가능한 활동이 되고, 자원봉사활동의 장이 세대 간 교류가 가능한 기회로 전환되기를 기대함.
- 한편, 이들은 공통적으로 코로나 팬데믹 이후 참여자들의 행태 변화에 대해 민감하게 체감하고 있었으며, 비대면 활동에 대한 선호도가 높아지고 대면 활동 참여에 대해 부담감을 느끼는 자원봉사자가 증가하였음을 언급함.
- 또한 청년층 자원봉사자의 유입과 여성의 경제활동 증가 등 단체 구성원의 전반적인 라이프스타일이 변화하면서 조직 운영 방식(아침 봉사의 어려움, 의사결정 구조의 변화 등)에 미치는 영향을 구체적으로 설명함.
- 현장 전문가들은 자원봉사활동을 직접 운영하며 겪는 현실적인 고충과 변화를 좀 더 이해하고 있으며, 이를 해결하기 위한 구체적이고 실질적인 지원 방안 마련을 요구하고 있음.
- 봉사활동가들이 다양해지면서 현장이 바뀌어 가는 모습을 언급하며 봉사활동의 조직화 및 체계화 필요성을 강조함. 또한 지역사회 내 적극적인 협력의 필요성에 대해서도 언급하였음.

- 특히, 활동 현장에서 자원봉사활동 활성화와 지속성을 위해 자원봉사활동비 지원이 필요하다는 의견과 장에서 직접 체감하는 문제로 예산 부족의 문제를 강조하였음. 예산 지원이 미비하거나 전무한 상황인 경우, 이로 인해 활동가들이 사비로 운영비를 충당하는 재정적 어려움을 겪고 있음을 제시하였으며 또한 보조금 지급 시에는 형평성이 고려되어야 한다는 지점을 지적하였음.

- 자원봉사활동을 방해하는 활동 제약 요소들을 언급하며, 제도적 제약의 문제와 연결하여 개선이 필요한 점을 주력하여 설명하였음. 또한 기후 위기 대응(업사이클링)과 같은 새로운 형태의 활동이 '정치활동'으로 오인되어 제지당하는 사례를 공유하며, 자원봉사활동에서의 혁신 도모를 위해 경직된 제도에 대한 개선이 필요함을 논의하였음. 특히 원활하고 활성화된 자원봉사활동이 이루어지기 위해서는 지역 사회 내의 자원봉사센터의 역할을 강조하였음.

제7장 결론 및 정책 제언

제1절 연구의 결론

1. 자원봉사활동 이론적 분석 결과

- 자원봉사활동은 ‘무보수성’, ‘자발성’, ‘공익성’, ‘지속성’ 등 4가지 특성이 있으며, 자원봉사활동의 의미가 확대되어 무보수성 또는 최소 비용의 사례금을 받고 개인의 능력을 제공하는 것도 자원봉사활동의 범위로 포함하고 있음.
- 더불어 자원봉사활동은 사회적 약자를 보호해주는 ‘사회복지기능’ 및 환경문제, 소비자 문제 등의 ‘사회문제를 개선해 주는 기능’, 그리고 인격성장과 발달, 개인의 능력을 발현할 수 있는 ‘자아개발 기능’도 있음.
- 자연환경 변화(기후위기, 팬데믹 등) 및 기술환경 변화(디지털 세계 확장으로 비대면 일상화)로 인하여 자원봉사활동에 대한 참여율 감소 현상이 나타났지만, 이러한 문제를 극복하기 위하여 사회적으로 공헌하는 분위기도 발생하였으며, 향후 유사한 사례의 재현 가능성으로 인하여 자원봉사활동의 형태나 양상도 변화해 나갈 것으로 파악함.
- 사회환경 변화(기술 및 의식가치)로 자원봉사활동의 형태가 대면 중심의 자원봉사활동에서 비대면과 같이 기술 트렌드에 맞춘 자원봉사활동 형태로 운영되어야 할 필요성을 확인할 수 있었으며, 유급 활동을 중요시 하는 의식 가치가 확산됨에 따라 자원봉사활동 참여가 감소, 이를 개선할 수 있는 방안의 필요성을 확인할 수 있었음.

2. 자원봉사활동 사례 분석 결과

- 사회환경 변화로 인하여 온라인 자원봉사의 비중이 증가하였으며, 이는 ‘자원봉사 4차 국가기본계획’에서 강조하는 온라인 자원봉사 활성화와 비슷한 맥락을 띄고 있음을 확인할 수 있음. 더불어 재능기부 자원봉사와 같이 자원봉사자의 삶과 개인의 역량과 연결되는 봉사활동에 대한 관심이 증가하고, 이를 통해 삶의 의미와 만족감을 얻으려고 하는 점을 확인할 수 있었음.
- 자연환경 변화에 따른 자원봉사활동은 크게 2가지 맥락으로 정리할 수 있음.
 - 첫째, 질병으로 인해 고립, 소외되는 이들을 위한 자원봉사활동을 들 수 있음. 코로나 19로 인하여 자가 격리와 같이 사회적 단절 및 소외 현상이 발생함에 따라 육체적, 정신적 고통이 증가되었음. 향후 코로나19와 같은 감염병이 지속 재현될 가능성이 높아짐에 따라 질병으로 인해 고립, 소외되는 이들을 위한 자원봉사활동의 진화와 프로그램 개발 등의 필요성을 확인할 수 있었음.
 - 둘째, 기후위기 대응을 위한 자원봉사활동을 들 수 있음. 경영 분야에서 필수적으로 적용되고 있는 ESG가 행정 분야에도 도입될 가능성이 나타남에 따라 기후위기 및 환경 보호와 관련된 자원봉사활동이 확대되고 있으며, 플로깅, 생활 속 분리수거, 일회용품 사용 줄이기 등과 같은 생활 속에서의 자원봉사활동 확대의 필요성을 확인할 수 있었음.

3. 마포구 자원봉사센터 현황 분석 결과

- 마포구자원봉사센터는 「자원봉사활동 기본법」 제19조에 근거하여 1998년 11월 18일 개소한 이래 마포구 내 자원봉사활동의 기획·연계·교육 및 지원을 수행하는 지역 거점 역할을 담당하고 있음. 2009년 조직 개편을 통해 자치행정과 소속으로 변경되어 현재까지 마포구 직제로 운영되고 있으며, 행정·재정적 지원을 통해 지역 활동 매칭, 프로그램 개발·운영, 교육 등을 수행하고 있음.
- 2024년 기준 마포구자원봉사센터의 총 예산은 318백만 원으로, 국비 40백만원(12.6%), 시비 8백만원(2.5%), 구비 270백만원(84.9%)으로 구성되어 있음. 마포구청

럼 직영으로 운영되는 서울시 타 자치구와 비교해볼 때 마포구의 예산 규모는 적은 편임(직영 운영 센터 평균 337백만원).

- 2024년 기준 마포구 자원봉사센터의 예산 집행 비중은 인건비 25.2%, 운영비 7.5%, 사업비 67.3%로 서울시 평균(인건비 50.1%, 운영비 13.4%, 사업비 29.1%, 기타 7.4%)과 비교할 때, 인건비 및 운영비 비중이 낮고 사업비 비중이 매우 높음.
- 마포구자원봉사센터의 근무인력은 5명으로 타 자치구에 비해 인력 규모가 적음. 마포구처럼 직영으로 운영되는 서울시 타 자치구의 평균 근무인력은 6.9명으로, 마포구보다 많음.
- 마포구자원봉사센터는 센터장(자원봉사팀장)을 중심으로 총 4개 직무 단위(주무관, 전산코디네이터, 교육코디네이터, 자원봉사센터장)로 구성되어 있음. 각 직무는 자원봉사 행정·교육·운영·정보관리 등 기능별 분장을 통해 지역 자원봉사 활성화, 프로그램 개발, 참여자 관리, 그리고 행정안전부 1365자원봉사포털 연계 실적관리 등을 수행하고 있음.

4. 마포구 자원봉사활동 현황 분석 결과

- 마포구는 2024년 기준 자원봉사자 등록 인원은 104,132명으로, 구 인구 361,417명 대비 약 28.8%의 등록률을 보이며 서울시 평균(29.2%)보다 약간 정도 낮음.
- 마포구는 시민사회 단체 활동이 활발하고 대학생·청년층 참여가 높은 편으로, 환경·문화·사회 복지 분야 자원봉사가 균형적으로 분포되어 있음.
- 2024년 기준 마포구의 경우, 전체 자원봉사자 중 여성 비중이 61.9%, 남성 비중이 38.1%로 서울시 평균(58.7%)보다 여성 참여가 더 높으며, 20대(35.2%)와 30대(19.3%)의 비중이 높아 20·30대 중심의 청년 자원봉사활동이 활성화되어 있음을 알 수 있음.

- 마포구의 자원봉사자 등록률은 2015년 20.8%, 2016년 18.8%, 2017년 20.8%, 2018년 22.1%, 2019년 23.7%, 2020년 24.7%, 2021년 25.6%, 2022년 26.6%, 2023년 27.7%, 2024년 28.8%로 상승 추세를 보임.
- 마포구 자원봉사자 등록인원은 2015년 80,582명이었으나 2024년 104,132명으로 증가하였으며, 2023년을 기점으로 10만명을 돌파했음.

5. 마포구 자원봉사활동 조례 분석 결과

- 마포구 자원봉사 관련 조례는 「서울특별시 마포구 자원봉사활동 지원 조례」로 2006년 10월 12일 제정되었음.
- 「서울특별시 마포구 자원봉사활동 지원 조례」는 총 3개 장, 20개 조항 및 부칙으로 구성되어 있으며 주요 내용은 다음과 같음.
 - 조례의 목적(제1조)은 「자원봉사활동 기본법」 및 같은 법 시행령에서 위임된 사항과 지역주민들이 자율성과 자발성을 바탕으로 한 자원봉사활동을 통하여 지역 사회문제를 해결하고 더불어 사는 공동체를 건설하며 나아가 지방자치의 정착·발전에 기여함에 있음.
 - 구청장은 “자원봉사 진흥에 관한 시책을 강구하여 지역주민의 자원봉사활동을 적극 권장하고 지원(제4조)”하여야 함.
- 자원봉사 발전에 관한 시책을 강구하여 구민의 자원봉사활동을 적극 권장하고 지원하기 위하여 구청장을 위원장으로 하고 자원봉사활동에 전문지식과 경험을 갖춘 20명 이내 위원으로 구성하는 ‘마포구 자원봉사발전위원회’를 둘 수 있음(제5조). 마포구 자원봉사발전위원회는 자원봉사활동의 발전에 관한 기본시책 수립·조정 및 협의, 자원봉사 공공사업의 실시 및 관련 주요사항의 심의·의결, 자원봉사센터의 건의사항 및 기타 위원장이 부의하는 사항의 심의·의결 등의 기능을 수행함.
- 구청장은 「자원봉사활동 기본법」에 따라 “자원봉사자원봉사활동을 지원·장려하는데 필요한 사업을 종합적으로 수행하기 위하여 서울특별시마포구자원봉사센터(이하

"자원봉사센터"라 한다)(제6조)"를 두며, 센터는 법인으로 운영하거나 비영리 법인에게 위탁해야 하나, 필요한 경우 구청장이 직접 운영할 수 있음(제9조). 자원봉사센터는 마포구 지역의 기관·단체들과의 상시협력체계 구축, 자원봉사자의 모집 및 교육·홍보, 자원봉사 수요기관 및 단체에 자원봉사자 배치, 자원봉사 프로그램의 개발·보급 및 시범운영, 자원봉사 관련 정보의 수집 및 제공, 그 밖에 마포구 지역의 자원봉사 진흥에 기여할 수 있는 사업 등의 업무를 수행함.

- 구청장은 동 단위 자원봉사캠프를 설치하여 자원봉사센터의 기능 일부를 수행하도록 할 수 있으며(제12조의2). 자원봉사단체 활동에 필요한 행정적·경제적 지원을 할 수 있음(제12조).
- 마포구는 최준규 외(2022)에서 제시한 5가지 법규 항목을 모두 충족하고 있는 것으로 나타나 25개 자치구 중에서도 관련 조례안을 충실히 설계한 것으로 나타남.
 - 자원봉사 마일리지, 재능나눔 유형 구분 등의 내용을 추가하여 자원봉사자의 참여를 독려하고 장려하는 방안을 추가적으로 개발한다면 자원봉사활동 활성화에 기여할 수 있을 것이라 판단됨.

6. 주민간담회, 인터뷰 및 FGI 결과

- 마포구 자원봉사활동 활성화에 대한 행정·학계·현장 전문가들의 인터뷰 및 주민간담회 결과를 분석한 결과, 코로나 팬데믹 이후 확산한 비대면 문화와 변화된 사회 가치에 맞춰 마포구 자원봉사활동 및 센터가 양적·시간 중심에서 질적·활동 중심으로 패러다임을 전환해야 한다는 데 동의하고 있음을 확인함.
 - 자원봉사활동의 환경이 빠르게 변화하고는 있지만 제도와 운영 체계가 이를 충분히 따라가지 못하고 있다는 점을 유추할 수 있음. 자원봉사 개념 및 방식, 참여 주체가 다변화되는 상황에서 기존의 시간 중심 행정체계는 제도적 한계를 나타내며, 참여자의 자발적 참여를 유도하기 위한 새로운 정책 프레임이 구축되어야 한다는 점을 강조하고 있음.
 - 이러한 자원봉사활동 패러다임의 전환 하에서 경직된 제도를 해소하여 변화하는 현장과의 간극을 좁힐 필요가 있으며, 관련 프로그램 개발, 평가 기준 마련, 자

원봉사자의 활동 이력 관리체계 등의 도입이 필요할 것임.

1) 자원봉사 패러다임 전환을 반영한 제도 재설정 필요

- 자원봉사활동의 패러다임이 시간에서 활동으로 이동하는 흐름을 언급하며, ‘시간인증제’의 한계를 지적하였음. 인증 시간이 실질적 기여보다 우선시 되며 참여자들이 시간 채우기식의 형식적인 봉사에 머무는 구조를 만들었다고 강조하였음.
- 특히 자원봉사활동의 디지털화, 생활 속 ESG 자원봉사활동 등의 새로운 활동 유형과 상충 되는 부분을 지적하며, 활동인증제 및 온라인 기반의 봉사활동 확산, 비공식 및 생활 밀착형 자원봉사활동 역시 제도적으로 포함하기 위한 기준 마련의 필요성 등 제도적 변화의 필요성을 시사함.
 - 이에 따라 시간 중심의 제도에서 활동 중심 및 성과 중심의 자원봉사활동 패러다임 전환의 필요성을 강조함.

2) 협력적 운영 구조 재정비를 통한 제도 및 현장 간 괴리 해소 필요

- 현장에서의 협력 구조 부재를 문제로 지적하며, 단체 간 중복 활동, 유사 프로그램의 난립, 프로그램의 부족, 운영조직 간 역할 모호성이 반복되는 점을 지적함.
 - 단체 간 중복 활동이 많아서 비효율성이 우려되지만, 단체 수를 줄일 경우 오히려 자원봉사활동의 기회가 줄어들 가능성을 고려하여 협의체를 통한 조직 체계화가 필요함. 이에 자원봉사센터를 중심으로 지역 단위의 협의체 구축이 필요함을 시사하며, 자원봉사 이해관계자 간 협의회 제도화 필요성을 보여줌.
- 특히 현장에서는 운영비 지원이 없어 자비로 봉사를 지속하는 어려움 등 예산 부족 문제와 자원 배분의 형평성을 지적함.
 - 자원봉사활동의 무보수성 및 자발성과 충돌하지 않는 범위 내에서 기본적 활동비 지원에 대한 요구를 확인함.
 - 단체 유형에 따른 지원 격차를 해소하고, 활동 규모와 성과 기반의 차등 지원체계를 구축할 필요성을 시사함.

- 향후 자원봉사활동을 통한 학생들의 민주 시민 의식 함양을 위해 지역 자원봉사센터 및 지역 교육기관과의 긴밀한 협력 체계 구축 마련이 필요함. 이를 위한 구 차원의 제도적 지원도 병행되어야 할 것임.
- 온라인 및 디지털화 봉사활동이 활성화되는 흐름을 고려하여, 온라인 플랫폼을 통해 봉사활동 내역을 기록하고 관리 가능한 제도가 필요하다는 점이 언급되었고, 이를 자원봉사센터 차원 연계를 통해 이루어지면 좋겠다는 의견이 제안됨.

3) 자원봉사활동과 교육·교류로서의 연계 강화 필요

- (시민 의식 교육) 자원봉사활동을 활성화하기 위한 시민 의식 교육이 핵심이라는 점을 인터뷰 분석을 통해 도출할 수 있었음. 특히 청소년 자원봉사가 감소하고 있는 추세에서 확인할 수 있듯이 자원봉사활동 교육의 제도적 공백을 확인하였음.
 - 따라서 학교와 교육기관 내에서 자원봉사활동 교육을 체계적으로 제공할 수 있는 자원봉사활동 교육의 내실화에 주력해야 함.
 - 추가로 학교 내 교사들도 자원봉사활동에 대한 의식을 고취하고 교내에서도 원활한 교육이 이루어질 수 있도록 체계를 마련할 필요성이 제기됨.
- (실무자 전문성 강화 교육) 현장 실무담당자의 교육 시간 확보가 어렵고 관련 전문 프로그램의 부재를 지적했음. 향후 자원봉사센터 실무 인력의 전문성 강화 교육이 지속적으로 필요함.
- (수혜자 인식 교육) 자원봉사 참여자뿐 아니라 자원봉사 수혜자 인식 교육 또한 필수적으로 필요함. 도움받는 대상 관점에서 자원봉사활동을 제공받는 것이 당연한 것이 아니라는 인식 전환을 통해 자원봉사활동 참여자의 지속성을 고취할 수 있는 상호 긍정적인 시너지가 필요함.
- (세대 간 교류) 지역 내 어르신들과 함께 자원봉사활동을 할 수 있는 프로그램을 기획함으로써, 어르신들의 자발적 봉사활동의 기회를 활성화하고 세대 간 교류가 가능한 봉사 프로그램으로 개발되면 좋겠음. 자원봉사활동에 참여하는 학생들도 세

대 간 교류를 통한 교육의 장이 될 수 있을 것으로 사료됨.

4) 자원봉사활동 참여동기 강화 및 인센티브 체계 구축 필요

- 인센티브가 남용될 경우 자원봉사활동의 자발성을 훼손할 수 있다는 점을 우려했지만, 한편으로는 활동 지속성을 위해 일정한 유인은 필요하다는 점도 동시에 언급함.
- 인센티브를 직접적 금전 지원이 아닌 보람과 수혜자의 피드백, 인정 및 인증 기반의 인센티브 강화가 필요하다고 강조함.
 - 예를 들어, 지역 내 공공 인프라 이용 혜택 등의 비금전형 인센티브 제도화도 적극적으로 고려해 볼 필요가 있는 것으로 사료됨.
- 우수 자원봉사활동 참여자뿐만 아니라 실무관리자에 대한 동기부여 체계 제도화 필요성도 강조함.

제2절 정책 제언

- 자원봉사활동은 지역사회 문제 해결과 공동체 회복력 강화를 위한 핵심적 시민 참여 수단으로, 최근 기후위기·고령화·고립·사회적 돌봄 수요 증가, 디지털 전환 등 다양한 사회 변화 속에서 그 중요성이 더욱 높아지고 있음.
- 코로나19 이후 대면 중심의 전통적 봉사활동은 감소하고 온라인·단기·전문형 봉사 수요는 증가하는 등 자원봉사 환경은 급변하고 있는 바, 이러한 변화 속에서 자원봉사센터는 단순한 활동 연계 기관을 넘어 지역사회 문제 해결을 위한 전략기관, 민간자원 조직화 허브, 시민참여 촉진 플랫폼으로서의 새로운 역할이 요구됨.
- 이에 본 연구는 자원봉사활동 활성화를 위한 자원봉사센터의 역할과 기능 및 지속 가능한 센터 운영과 발전 방향, 이를 뒷받침할 정책 제안을 종합적으로 제시하고자 함.

1. 자원봉사센터의 역할 및 기능 강화

- 구민 참여 촉진 및 접근성 강화
 - 대상별 맞춤형 참여모델을 개발할 필요가 있음. 청소년·대학생·직장인·시니어 등 생애주기별 맞춤 프로그램, 주말·야간·비대면 참여 등 생활방식 변화에 맞춘 프로그램 등을 개발하여 구민들이 편리하게 자원봉사활동을 할 수 있도록 지원해야 할 것임.
 - 1인 가구·고립 위험군 등 새로운 사회집단 대상 참여 전략을 개발한다면 자원봉사활동에 대한 접근성을 높여 구민들의 참여가 촉진될 것임.
 - 디지털 세계가 확장됨에 따라 디지털 플랫폼의 중요도가 높아지고 있는 바, 모바일 중심의 플랫폼(검색·신청·실적 확인)을 운영하고, SNS·유튜브 등 홍보 채널을 다각화함으로써 정보 접근도를 높여야 할 것임.
 - 지역사회 곳곳에 ‘자원봉사 안내 거점’을 구축하여 구민들의 정보 접근도를 높여 자원봉사에 대한 관심을 유도해야 할 것임.

○ 프로그램 기획·개발

- 데이터 기반 지역사회의 수요에 기반하여 문제 해결형 프로그램을 설계해야 함. 고독·돌봄·환경·마을안전·재난 등 지역 문제를 중심의 프로그램, 기관·학교·기업과 연계한 공동 프로젝트 등이 좋은 사례가 될 수 있음.
- 전문분야 봉사단을 운영할 것을 제안함. 재난안전·응급·환경·장애인 지원·청소년 멘토링 등 분야별 전문봉사단을 조직하여 운영하고, 전문가·은퇴자·재능기부자를 활용한 고품질 봉사활동을 운영한다면 구민들의 참여를 독려할 수 있을 것임.
- 비대면·디지털 봉사모델을 확립해야 함. 온라인 교육 지원, 콘텐츠 제작, 번역·자막 등 재택형 봉사활동모델을 발굴하는 한편 디지털 취약계층 대상 IT지원 봉사단을 운영할 것을 제안함.

○ 자원봉사자, 활동가, 종사자 역량 강화

- 자원봉사자 교육을 강화해야 함. 기본교육(안전, 윤리, 태도)을 의무화하고 분야별 전문교육을 운영해야 함. 청소년 대상 진로결합형 교육 역시 강화해야 할 것임.
- 자원단체 및 활동가 역량을 강화해야 함. 자원단체 활동가 대상 기획·조직운영·홍보·위기관리 교육을 실시하고 센터에 컨설팅 시스템을 도입하여 운영할 것을 제안함. 더불어 우수활동가 리더십 프로그램 운영을 통해 활동가의 성장을 도모해야 할 것임.
- 마포구자원봉사센터 종사자의 전문성을 강화해야 할 것임. 직무교육(프로그램 기획, 평가, 데이터 관리, 홍보)을 체계화하고 서울시-마포구센터 간 전문교육을 공유하는 한편, 전문 직군(기획자, 교육전문가, 홍보·디지털 전문가 등) 채용을 확대해야 할 것임.

○ 자원봉사 관리 및 지원

- 실적 관리·인증 시스템을 체계화해야 함. 1365 연계 데이터의 정확도 및 투명성을 확보하는 한편 실적 자동화 시스템을 도입할 것을 제안함. 우수 봉사자를 대상으로 하는 인증 및 포상 역시 강화해야 할 것임.
- 안전관리체계를 강화해야 함. 보험 및 사고 대응체계를 운영하고 위험도 분석에 따라 활동을 배치하여야 할 것임. 또한 안전교육 및 예방 매뉴얼을 제공해 안전사고를 예방해야 할 것임.

○ 지역사회 협력 플랫폼 역할 수행

- 민관협력 네트워크를 강화해야 함. 복지기관, 학교, 기업, 종교단체, 주민조직 등과의 협력을 강화하고 공동 기획 및 지역문제 해결 프로젝트를 함께 운영하면서 지역사회의 협력을 도모해야 할 것임.
- 기업 및 대학교와의 자원봉사 연계를 강화해야 함. CSR·ESG 기반 기업봉사 프로그램을 기획하고 기업 기부·후원과 자원봉사의 연계 모델을 구축해야 함.
- 민간 단체를 지원해야 함. 단체 교육·홍보·컨설팅을 제공하고 신규 단체 발굴 및 리더 양성에 힘써야 할 것임.

2. 자원봉사센터 운영 및 발전 방안

○ 조직 운영 체계 강화

- 명확한 역할 정의 및 기능 전문화가 요구됨. 행정·기획·교육·연계 등 기능별 팀제를 운영하고 서울시센터와 마포구센터 간 역할 분담 기준을 정립하는 한편, 마포구 지역 특성을 반영한 ‘센터 유형화 전략’이 필요함.
- 전문 인력을 확충해야 함. 적정 인력 기준을 마련하는 한편 인건비를 안정적으로 확보하여 디지털·교육·연구·홍보 등 전문직군의 채용을 늘려야 할 것임. 채용된 전문인력의 장기근속 유도를 위한 경력개발체계(CDP) 또한 마련해야 할 것임.

○ 재정 안정성과 지속가능한 운영 기반 마련

- 기본 운영비 기준을 마련하는 한편 국비·시비·구비를 안정적으로 확보해야 할 것임. 사업비·운영비 구분 지원을 통해 예산의 유연성을 강화하는 한편 기업·시민·재단의 민간후원과 연계한 공동기금을 조성하여 기타 예산을 확보해야 할 것임.

○ 교육 품질관리 체계 정비

- 자원봉사자·활동가·종사자 교육을 위한 표준을 개발하고 연간 교육 로드맵을 수립하는 한편 온라인·대면 등 융합교육 시스템을 정착시켜야 할 것임.
- 프로그램 평가·성과관리 시스템을 마련하고 상시 모니터링 및 현장 피드백 반응을 통해 품질을 관리해야 할 것임. 타 지자체와의 격차를 완화하기 위한 품질

기준을 제시해야 할 것임.

○ 디지털 전환 기반 구축

- 자원봉사 플랫폼을 고도화해야 할 것임. 매칭·교육·실적·성장관리 기능을 통합하는 한편 이용자 맞춤 AI 추천서비스를 도입하여 봉사자 및 예비봉사자의 편리를 도모해야 할 것임.
- 데이터에 기반하여 정책을 운영해야 할 것임. 참여자 분석 내용이 프로그램 기획에 반영되어야 할 것임. 지역문제 빅데이터와 연계한 봉사사업을 설계하는 것이 필요함.

○ 지역문제 해결 중심의 센터 운영 전환

- 고립·돌봄·고령화·환경·재난 등 지역사회 문제 중심의 사업을 추진하고 테마형 프로젝트를 운영하여 지역사회의 관심을 도모해야 할 것임.
- 지역기관·학교·단체와 협력적으로 문제를 해결할 수 있도록 연계 체계를 구축하여야 할 것임.

3. 제도적 지원

○ 자원봉사 전문인력 양성 정책

- 자원봉사 교육과정을 개발하고 교육 수료를 의무화하고, 자원봉사 코디네이터를 양성해야 함.
- 민간단체 리더 대상 교육을 확대하는 한편, 대학과 연계하여 자원봉사 전문학습 트랙을 개발할 것을 제안함.

○ 참여 촉진을 위한 제도적 지원

- 봉사활동과 진로·학습을 연계하는 제도를 설계하고 적용해야 할 것임.
- 대학 및 기업과 연계하여 봉사 경력을 인증하는 시스템을 도입해야 할 것임.
- ESG 활동 연계 인센티브 제공, 기업 자원봉사 우수 인증제 도입, 세제 혜택, 사회공헌 협약 지원 등은 자원봉사를 활성화시킬 수 있는 좋은 방법이 될 것임.

○ 디지털 기반 자원봉사 정책 강화

- 온라인봉사 운영 기준을 마련해야 할 것임. 온라인 활동에 대한 실적을 인증하고 포상하는 시스템을 마련하는 한편, 디지털 소외계층을 위해 교육을 지원해야 할 것임.

○ 민관협력과 지역사회 거버넌스 강화

- 지역문제 해결을 위한 거버넌스 구조(마포구-자원활동센터-기관-민간단체)를 구축해야 할 것임.
- 민간단체 운영비 및 교육비 지원을 강화하고 마포구민들의 의견을 청취하는 자원봉사 구민 간담회를 정기적으로 개최해야 할 것임.

제3절 조례 개정안

○ 자원봉사협의체 신설

- 주민들의 봉사활동을 활성화하고 지역사회 구성원 간 연대와 협력을 강화할 수 있도록 자원봉사단체, 지자체, 시민으로 구성된 자원봉사협의체 설치의 근거를 마련함(제5조의2 신설).

○ 우수자원봉사자 관련 조례 개정

- 제2조(정의) 6호에 ‘우수자원봉사자’에 대한 정의를 추가하고 우대 혜택을 강화해야 할 것임.

<현행 조례>

제2조(용어의 정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 정의는 다음 각 호와 같다.

- 1."자원봉사활동"이란 개인 또는 단체가 지역사회·국가 및 인류사회를 위하여 대가 없이 자발적으로 시간과 노력을 제공하는 행위를 말한다.
- 2."자원봉사자"란 자원봉사활동을 행하는 자를 말한다.
- 3."자원봉사단체"란 자원봉사활동을 주된 사업으로 행하거나 이를 지원하기 위하여 설립된 비영리 법인 또는 단체를 말한다.
- 4."자원봉사센터"란 자원봉사활동 개발·장려·연계·협력 등의 사업을 수행하기 위하여 법령과 조례 등에 의하여 설치된 기관·법인·단체 등을 말한다.
- 5."자원봉사캠프"란 자원봉사센터 및 동 주민센터와의 협력관계를 기반으로 동 단위의 자원봉사 활성화를 촉진하는 자원봉사 거점을 말한다.

○ 봉사활동 장려 및 경력인정 관련 조례 개정 및 신설

- 현행 제16조(자원봉사활동의 장려 등)에는 자원봉사자의 적극적 참여를 위해 2만원 상당의 기념품·상품권 등을 제공할 수 있다고 명시하고 있음(제16조 제2호). 기념품이나 상품권의 비용을 구체적으로 명시하게 되면 경제적 상황 및 물가 등을 반영하기 어렵기 때문에 개정이 필요함.
- 제16조의2(자원봉사자의 우대 등)에 자원봉사 마일리지 운영에 대한 항을 추가할 것을 제안함. 자원봉사가 기본적으로 무보수성을 전제로 하지만 자원봉사 마일리지 운영은 시대적 변화에 맞춰 자원봉사의 가치를 인정하고 참여를 독려하기 위

한 방법이 될 수 있을 것임.

- 현행 제17조(경력 인정 등)에서는 자원봉사자가 특정한 분야에서 일정 기간 이상 지속적으로 수행한 자원봉사활동에 대해 경력을 인정할 수 있다고 명시되어 있음. 최근 재능봉사 등 봉사활동 내용의 변화 추세를 반영하여 봉사활동 시간만이 아닌 활동에 대한 내용도 인증할 수 있는 방향으로 개정할 것을 제안함.

<현행 조례>

제16조(자원봉사활동의 장려) 구청장은 자원봉사활동을 장려하고 자원봉사자의 사기를 진작하기 위하여 다음 각 호의 행사를 개최·지원할 수 있다.

1. 자원봉사 활동을 홍보하고 참여를 증진하기 위하여 자원봉사 콘텐츠 공모전, 우수 자원봉사자 워크숍 등 자원봉사 관련 행사 또는 사업을 진행할 수 있다.
2. 제1호에 따라 원활한 업무추진과 행사진행을 위하여 필요한 경비를 지원할 수 있으며, 자원봉사자의 적극적인 참여를 위하여 행사, 사업 참여자에게 범위에서 2만원 상당의 기념품·상품권 등을 제공할 수 있다.

제16조의2(자원봉사자의 우대 등) ① 구청장은 자원봉사센터에 등록된 자원봉사자 중에서 전년도 연간 자원봉사활동 시간이 100시간 이상인 자원봉사자에게 별표에 따른 자원봉사자증을 발급할 수 있다.

- ② 자원봉사자증을 발급 또는 재발급 받으려는 자원봉사자는 별지 서식에 따른 신청서를 구청장에게 제출하여야 한다.
- ③ 구청장은 자원봉사자증을 소지한 사람에 대하여 구 또는 수탁기관에서 관리 또는 운영하는 공공시설의 주차요금·사용료·수강료 등을 관련 조례 또는 규칙에 따라 감면할 수 있다.
- ④ 구청장은 예산의 범위 내에서 다음 각 호와 같은 지원을 할 수 있다. 다만, 다른 법령이나 조례 등에 따라 지원받는 사람은 중복해서 지원받을 수 없다.

1. 전년도 연간 자원봉사활동 시간이 300시간 이상인 사람에 대한 인플루엔자 예방접종 지원
2. 누적 봉사활동 시간이 10,000시간 이상인 사람에 대한 간병비 지원

⑤ 제4항에 따른 지원의 구체적인 기준, 범위 및 방법 등은 규칙으로 정한다.

제17조(경력 인정 등) 구청장 또는 직장·학교 등 법인·단체의 장은 자원봉사자가 특정한 분야에서 일정기간 이상 지속적으로 자원봉사활동을 수행한 경력을 인정할 수 있다.

- 이상의 내용을 반영한 「서울특별시 마포구 자원봉사활동 지원 조례」 개정(안)은 다음과 같음.

「서울특별시 마포구 자원봉사활동 지원 조례」 개정(안)

제1조(목적) 이 조례는「자원봉사활동 기본법」및 같은 법 시행령에서 위임된 사항과 지역주민들이 자율성과 자발성을 바탕으로 한 자원봉사활동을 통하여 지역사회문제를 해결하고 더불어 사는 공동체를 건설하며 나아가 지방자치의 정착·발전에 기여함을 목적으로 한다.

제2조(용어의 정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 정의는 다음 각 호와 같다.

- 1."자원봉사활동"이란 개인 또는 단체가 지역사회·국가 및 인류사회를 위하여 대가 없이 자발적으로 시간과 노력을 제공하는 행위를 말한다.
- 2."자원봉사자"란 자원봉사활동을 행하는 자를 말한다.
- 3."자원봉사단체"란 자원봉사활동을 주된 사업으로 행하거나 이를 지원하기 위하여 설립된 비영리 법인 또는 단체를 말한다.
- 4."자원봉사센터"란 자원봉사활동 개발·장려·연계·협력 등의 사업을 수행하기 위하여 법령과 조례 등에 의하여 설치된 기관·법인·단체 등을 말한다.
- 5."자원봉사캠프"란 자원봉사센터 및 동 주민센터와의 협력관계를 기반으로 동 단위의 자원봉사 활성화를 촉진하는 자원봉사 거점을 말한다.
- 6."우수자원봉사자"란 직전 연도 연 100시간 또는 누적봉사 5,000시간 이상 봉사시간을 갖추고 모범적으로 봉사 활동하는 사람으로서 마포구청장(이하 "구청장"이라 한다)이 정하는 사람을 말한다. <신설>

제3조(자원봉사활동의 범위) ① 이 조례의 적용을 받는 자원봉사활동의 범위는 다음 각 호와 같다.<개정>

- 1.사회복지 및 보건 증진에 관한 활동
- 2.지역사회개발·발전에 관한 활동
- 3.환경보전 및 자연보호에 관한 활동
- 4.사회적 취약계층의 권익증진 및 청소년의 육성보호에 관한 활동
- 5.교육 및 상담에 관한 활동
- 6.인권옹호 및 평화구현에 관한 활동
- 7.범죄예방 및 선도에 관한 활동
- 8.교통 및 기초질서계도에 관한 활동
- 9.재난관리 및 재해구호에 관한 활동
- 10.문화·관광·예술 및 체육진흥에 관한 활동
- 11.부패방지 및 소비자보호에 관한 활동
- 12.공명선거에 관한 활동

- 13.국제협력 및 해외봉사활동
- 14.공공행정분야 사무 지원에 관한 활동
- 15.그 밖에 공익사업의 수행 또는 주민복리의 증진에 필요한 활동

②이 조례에 따른 재능나눔의 유형은 다음 각 호와 같다. <신설>

- 1.법률 분야 : 노무, 세무, 행정 등 <신설>
- 2.의료 분야 : 의료, 보건, 건강관리 등 <신설>
- 3.문화예술 분야 : 공연, 전시, 연주, 행사 등 <신설>
- 4.전문기술 분야 : 건축, 디자인 등 <신설>
- 5.사회복지 분야 : 보육, 상담 등 <신설>
- 6.그 밖에 사회서비스 분야 <신설>

제4조(구청장의 책무) 서울특별시 마포구청장(이하 "구청장"이라 한다)은 자원봉사 진흥에 관한 시책을 강구하여 지역주민의 자원봉사활동을 적극 권장하고 지원하여야 한다.

제5조(자원봉사발전위원회의 설치) ①구청장은 자원봉사 발전에 관한 시책을 강구하여 구민의 자원봉사활동을 적극 권장하고 지원하기 위하여 서울특별시 마포구 자원봉사발전위원회(이하 "위원회"라 한다)를 둘 수 있다.

②위원회의 기능은 다음 각 호와 같다.

- 1.자원봉사활동의 발전에 관한 기본시책 수립
- 2.자원봉사관련 시책의 조정 및 협의
- 3.자원봉사 공공사업의 실시 및 관련 주요사항의 심의·의결
- 4.자원봉사센터의 건의사항 및 기타 위원장이 부의하는 사항의 심의·의결

③위원회는 구청장을 위원장으로 하고 자원봉사활동에 전문지식과 경험을 갖춘 자 중에서 위원장이 위촉하는 자 등 성별을 고려하여 20명 이내 위원으로 구성한다.

④위원회의 구성 및 운영 기타 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

제5조의2(자원봉사협의체의 설치) ①구청장은 주민들의 봉사활동을 활성화하고 지역 사회 구성원 간 연대와 협력을 강화하기 위해 자원봉사단체, 지자체, 시민으로 구성된 마포구자원봉사협의체(이하 "협의체"라 한다)를 둘 수 있다. <신설>

②협의체의 위원은 다음 각 호의 사람 중 구청장이 임명 또는 위촉한다. <신설>

- 1.자원봉사에 관한 학식과 경험이 풍부한 사람 <신설>
- 2.마포구의 자원봉사활동을 수행하는 법인, 기관 및 단체의 대표자 <신설>
- 3.자원봉사에 관한 업무를 담당하는 공무원 <신설>

③협의체의 위원장은 구청장과 민간위원 중 선출된 자를 공동위원장으로 한다. <신설>

④협의체의 구성 및 운영 기타 필요한 사항은 규칙으로 정한다. <신설>

제6조(자원봉사센터) 구청장은「자원봉사활동 기본법」(이하 “법”이라 한다) 제19조에 따라 자원봉사활동을 지원·장려하는 데 필요한 사업을 종합적으로 수행하기 위하여 서울특별시마포구자원봉사센터(이하 "자원봉사센터"라 한다)를 둔다.

제7조(자원봉사센터 장의 선임방법 및 절차) ①자원봉사센터 장은 구청장이 직접 운영하는 경우는 공개모집의 방법에 의하여 응모한 자 중 구청장이 선임하며, 기타의 경우는 공개모집의 방법에 의하여 응모한 자 중에서 자원봉사센터의 운영주체인 법인이 선임한다.

②자원봉사센터 장을 선임코자 할 때는 2년의 임기를 정하여 임기만료 전에 선임하여야 한다.

제8조(자원봉사센터의 사업) 자원봉사센터는 다음 각 호의 사업을 수행한다.

- 1.마포구 지역의 기관·단체들과의 상시협력체계 구축
- 2.자원봉사자의 모집 및 교육·홍보
- 3.자원봉사 수요기관 및 단체에 자원봉사자 배치
- 4.자원봉사 프로그램의 개발·보급 및 시범운영
- 5.자원봉사 관련 정보의 수집 및 제공
- 6.그 밖에 마포구 지역의 자원봉사 진흥에 기여할 수 있는 사업

제9조(자원봉사센터의 조직 및 운영 등) ①자원봉사센터는 법인으로 하여 운영하거나 비영리 법인에게 위탁하여 운영하여야 한다. 다만, 자원봉사활동을 효율적으로 추진하기 위하여 필요하다고 인정할 때에는 구청장이 직접 운영할 수 있다.

②구청장은 자원봉사센터를 민간에 위탁하고자 할 경우 위탁받고자 하는 법인의 운영능력을 감안하여 협약을 체결하여 위탁하며, 센터의 위탁계약기간은 2년으로 하고, 위탁계약기간을 연장할 수 있다.

③자원봉사센터를 법인으로 하여 운영하는 경우에는 자원봉사센터는 「민법」제40조 또는 제43조의 기재사항을 기재한 정관을 작성하여 주무관청의 허가를 받아 그 주된 사무소의 소재지에 법인설립등기를 함으로써 성립한다.

④자원봉사센터에는 소장 1명과 자원봉사업무를 담당하는 직원으로 구성된 사무국을 둔다.

⑤자원봉사센터의 원활한 운영을 위한 정책결정기구로서 운영위원회를 둔다. 다만, 자원봉사센터를 법인으로 하여 운영하는 경우에는 이사회를 둔다.

⑥제5항의 규정에 의한 운영위원회는 20명 이하로 하되 자원봉사단체 대표를 과반수 이상으로 구성하고 대표는 민간인으로 한다.

⑦자원봉사활동을 하고자 하는 봉사자 또는 단체는 자원봉사센터에 등록하여야 한다.

⑧그 밖에 자원봉사센터의 조직·운영에 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

제10조(자원봉사센터의 지원) 구청장은 자원봉사센터의 운영에 필요한 경비를 지원할 수 있다.

제11조(자원봉사센터의 예산 및 결산 등) ①자원봉사센터는 제10조에 의한 지원을 받기위하여 매 회계연도의 사업계획서 및 예산서를 당해 회계연도 개시 1월 전까지 구청장에게 제출하여야 한다. 이를 변경하고자 하는 때에도 또한 같다.

②자원봉사센터는 매 회계연도의 수입·지출결산서 및 대차대조표를 작성하여 공인회계사의 검사를 받아 다음 회계연도 2월말까지 구청장에게 제출하여야 한다.

③자원봉사센터는 제2항에서 규정한 수입·지출결산서 및 대차대조표 등 회계기록을 회계연도 경과 후 5년간 보존하여야 하며, 이를 2주 이상 일반인이 열람할 수 있도록 한다.

제12조(자원봉사단체의 지원) 구청장은 자원봉사단체의 활동에 필요한 행정적 지원을 할 수 있으며 「비영리민간단체 지원법」에 의한 사업비를 지원할 수 있다.

제12조의2(자원봉사캠프의 설치 및 지원) ①구청장은 동 단위 자원봉사캠프를 설치하여 자원봉사센터의 기능 일부를 수행하도록 할 수 있다.

②구청장은 동 단위 자원봉사캠프 운영 활성화를 위하여 예산의 범위에서 필요한 비용을 지원할 수 있다.

제13조(학교·직장 등의 자원봉사활동 지원) ①학교는 학생의 자원봉사활동을 권장하고 지도·관리하는데 노력하여야 한다.

②직장은 직장인의 자원봉사활동 촉진을 위하여 노력하여야 한다.

③학교와 직장에는 자원봉사활동의 지도·육성을 위한 자원봉사지도자를 둘 수 있다.

④학교·직장 등의 장은 학생 및 직장인 등의 자원봉사활동에 대하여 그 공헌을 인정하여 줄 수 있다.

제14조(자원봉사자의 날 및 자원봉사주간) ①구청장은 주민들의 자원봉사활동에 대한 참여를 촉진하고 자원봉사자의 사기를 높이기 위하여 매년 12월 5일을 자원봉사자의 날로 하고 자원봉사자의 날부터 1주간을 자원봉사주간으로 설정한다.

②제1항의 규정에 따른 자원봉사자의 날 및 자원봉사주간을 기념하기 위하여 구청장 및 자원 봉사단체 등은 다음 각 호의 행사를 실시할 수 있다.

1.기념행사

2.연구발표 및 국제교류행사

3.유공자 및 유공단체에 대한 격려

4.대중매체 등을 통한 홍보

5.그 밖에 자원봉사 활성화에 대한 지역적인 관심을 높이기 위한 행사

제15조(포상) 구청장은 국가와 사회에 현저한 공로가 있는 자원봉사활동을 한 자원봉사자, 자원봉사단체, 자원봉사센터 등에 대하여 포상할 수 있다.

제16조(자원봉사활동의 장려) 구청장은 자원봉사활동을 장려하고 자원봉사자의 사기를 진작하기 위하여 다음 각 호의 행사를 개최·지원할 수 있다.

1. 자원봉사 활동을 홍보하고 참여를 증진하기 위하여 자원봉사 콘텐츠 공모전, 우수 자원봉사자 워크숍 등 자원봉사 관련 행사 또는 사업을 진행할 수 있다.
2. 제1호에 따라 원활한 업무추진과 행사진행을 위하여 필요한 경비를 지원할 수 있으며, 자원봉사자의 적극적인 참여를 위하여 행사, 사업 참여자에게 범위에서 소정의 기념품·상품권 등을 제공할 수 있다. <개정>

제16조의2(자원봉사자의 우대 등) ① 구청장은 자원봉사센터에 등록된 자원봉사자 중에서 전년도 연간 자원봉사활동 시간이 100시간 이상인 자원봉사자에게 별표에 따른 자원봉사자증을 발급할 수 있다.

② 자원봉사자증을 발급 또는 재발급 받으려는 자원봉사자는 별지 서식에 따른 신청서를 구청장에게 제출하여야 한다.

③ 구청장은 자원봉사자증을 소지한 사람에 대하여 구 또는 수탁기관에서 관리 또는 운영하는 공공시설의 주차요금·사용료·수강료 등을 관련 조례 또는 규칙에 따라 감면할 수 있다.

④ 구청장은 예산의 범위 내에서 다음 각 호와 같은 지원을 할 수 있다. 다만, 다른 법령이나 조례 등에 따라 지원받는 사람은 중복해서 지원받을 수 없다.

1. 전년도 연간 자원봉사활동 시간이 300시간 이상인 사람에 대한 인플루엔자 예방접종 지원
2. 누적 봉사활동 시간이 10,000시간 이상인 사람에 대한 간병비 지원

⑤ 제4항에 따른 지원의 구체적인 기준, 범위 및 방법 등은 규칙으로 정한다.

⑥ 구청장은 자원봉사활동을 촉진하기 위하여 센터에 등록된 자원봉사자에게 자원봉사 마일리지(이하 “마일리지”라 한다)를 제공할 수 있다. <신설>

⑦ 구청장은 마일리지 적립, 사용, 관리 등 운영에 필요한 세부 사항을 별도로 정할 수 있다. <신설>

제17조(경력 인정 등) 구청장 또는 직장·학교 등 법인·단체의 장은 자원봉사자가 특정한 분야에서 일정기간 이상 지속적으로 자원봉사활동을 수행한 경력을 인정할 수 있다. 다만, 정부로부터 관리된 경력과 센터에서 인정한 봉사활동 시간 및 활동 내용을 기준으로 한다. <개정>

제18조(보험가입) ① 구청장은 자원봉사센터 또는 「비영리민간단체 지원법」에 의하여 등록된 단체에 소속한 자원봉사자의 보호를 위하여 보험 또는 공제에 가입할 수 있다.

②제1항의 규정에 따라 보험 또는 공제에 가입하는 경우에 보험 또는 공제가입의 절차는 다음 각 호의 순서에 따른다.

1.자원봉사센터는 자원봉사센터등록 자원봉사자에 대해서 구청장에 일괄 자원봉사보험 또는 공제 가입을 신청하여야 하며, 「비영리민간단체 지원법」에 의해 등록된 단체는 소속된 자원봉사자에 대하여 구청장에 일괄 자원봉사보험 또는 공제 가입을 신청하여야 한다.

2.구청장은 자원봉사센터에 등록된 자원봉사자에 대해 자원봉사센터에 보험 또는 공제료를 지원하여야 한다.

3.구청장은 「비영리민간단체 지원법」에 의한 등록단체의 소속 자원봉사자에 대해서 자원봉사보험 또는 공제 계약을 체결하여야 하며, 자원봉사센터는 센터에 등록된 자원봉사자에 대해서 자원봉사보험 또는 공제 계약을 체결하여야 한다.

③기타 보험 또는 공제가입절차 등은 규칙으로 정한다.

제19조(실비 지급) 자원봉사센터 또는 자원봉사수요자는 자원봉사자에 대하여 활동에 필요한 물품 또는 비용을 지급할 수 있다.

제20조(시행규칙) 이 조례 시행에 관하여 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

【부칙】

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.

참고문헌

- 강종수(2012). 대학생의 자원봉사활동 지속의지에 미치는 참여 동기 및 인정·보상 요인 분석. 한국산학기술학회 논문지, 13(12), 5728-5737.
- 강철희, 유재윤, 박소현(2012). 기부와 자원봉사에의 참여 행동에 관한 연구: 누가 선택적으로 참여하고 누가 결합적으로 참여하는가?, 한국사회복지학, 64(2), 273-298.
- 고승희, 김성운(2007). 충청남도 자원봉사활동의 활성화 방안. 충남발전연구원. 기본연구 6.
- 고은숙(2002). 노인자원봉사활동 참여여부에 영향을 미치는 요인-서울 노인복지센터 참여, 비참여 집단을 중심으로. 사회복지리뷰, 8, 23-43.
- 관계부처.17개 시도 합동(2018). 자원봉사활동 진흥을 위한 제3차 국가기본계획.
_____ (2022). 2022년 자원봉사진흥 시행계획.
- 교육기부(2023). 대학생 교육기부 소개.
https://www.teachforkorea.go.kr/university_student_programs/
- 김경남(2008). 지역재난관리의 주민조직 활성화 방안. 강원발전연구원.
- 김대현.민복기(2020). 코로나바이러스감염증-19 감염병 관리에 있어서 대구광역시의사회 의 역할. 대한의사협회지. 63, 298-302.
- 김상묵(2016). 공공성 및 공공봉사동기 증진을 위한 교육방안. 한국공공관리학보, 30(3), 181-204.
- 김아연(2020). 재난피해자의 레질리언스 강화를 위한 재해구호복지 지원활동 실증분석. 박사학위논문. 충북대학교.
- 김영옥, 권해수(2011). 자원봉사활동이 사회적 자본 형성에 미치는 영향 - 중고령층의 자원봉사자를 중심으로. 한국거버넌스학회보, 18(2), 103-130.
- 김영주, 문명재(2020). 재난관리 정부성과 인식과 정부신뢰가 일반시민의 사회재난 예방 참여에 미치는 영향. 지방정부연구. 24(1), 187-213.
- 김정현(2010). 자원봉사활동의 지속성에 미치는 영향 요인 분석: 대구 시민을 중심으로. 지방정부연구, 14(3), 117-138.
- 김주영(2019). 노동과 자원봉사활동 사이에서: 홍콩 ‘틴지족와이 (天姿作圍)’의 사회적 경제 실천과 곤경. 한국문화인류학, 52(3), 165-207.
- 김창진, 홍성우(2017). 시민참여 유형에 따른 재난예방활동의 특성 및 정책적 함의. 한국거버넌스학회보. 24(3), 141-170.
- 김현진, 이민창(2012). 자원봉사 지속의지 영향 요인 분석: 공공봉사동기이론의 적용을 중심으로, 지방정부연구, 16(3), 249-272.
- 남은우(2020). COVID-19와 관련된 사회적 고립과 외로움 극복을 위한 사회적 처방 제도. 보건교육건강증진학회지, 37(1), 113-116.
- 노법래 외(2022). 코로나19 팬데믹 이후 국내 자원봉사활동 변화의 실제: 온라인과 오프라인 활동의 시

계열적 추세 분석을 중심으로. 한국사회복지학, 74(1), 133-155.

마포구자원봉사센터(2025). 마포구 자원봉사 현황(2020-2025). 내부 자료.

문재우, 강유진, 하희주(2004). 초등학생 자원봉사활동 실태 및 참여에 영향을 미치는 요인: 경기도 내 초등학교 학생들을 중심으로. 한국청소년연구, 215-245.

박미라, 옥영석, 전재준(2017). 재난 대응을 위한 협력네트워크 구축방안 연구. 한국재난정보학회 학술발표대회 발표자료.

박소현(2011). 문화예술분야 재능기부 활성화 방안 연구. 한국문화관광연구원.

박현정, 홍현정(2011). 자원봉사(Volunteer Work) 측정방법 연구.

블런티어21(2011). 전국자원봉사활동 및 기부실태조사연구.

백순희(2020). 코로나19, 바뀐 세상 자원봉사활동이 마주한 답답한 도전. 여성우리, 64, 30-33

사회혁신과 지역복지공동체 매거진(2021). 행복한국 만들기과 ICT 사회공헌.

서울특별시자원봉사센터 공식 누리집(2025), 「미션·비전」.

선플운동(2023). 선플운동 소개, https://www.sunfull.or.kr/new/sunfull_introduce1.php

성기환 외(2009). 재난관리 자원봉사자의 임파워먼트. 경기도: 대영문화사.

안은하(2005). 우리나라 노인 자원봉사활동의 활성화 방안에 관한 연구. 석사학위논문, 명지대학교 대학원.

오금호 외(2002). 효율적 재난관리를 위한 시민안전봉사자 활성화방안 연구. 행정자치부국립방재연구소.

우정자(2012). 자원봉사 인정과 보상이 청소년의 지역 사회자본에 미치는 영향: 자원봉사 만족의 조절효과를 중심으로. 보건사회연구, 32(2), 35-363.

원종석, 김상균(2018). 서울시 재난초기대응을 위한 시민안전파수꾼 역할과 향후 관리 개선방안. 방재저널. 20(3), 22-29.

유민이(2012). 재난대응과정의 시민참여 메커니즘 및 참여유형분석. 석사학위논문. 성균관대학교.

이경혜, 황지민(2013). 젠더별 자원봉사행동에 대한 영향요인 탐색연구. 한국사회복지행정학, 15(4), 173-200.

이금룡 외(2009). 노인자원봉사실천론. 서울: 학지사.

이란희, 최병대(2014). 자원봉사활동의 '사회적 영향력평가'를 위한 모델 구축. 한국지방자치학회보, 26(4), 219-243.

이선영(2006). 경기도 노인자원봉사활동과 일자리사업의 연계방안 연구-경기도 실버인력뱅크의 운영모형을 중심으로. 神學과 信仰, 17, 71-106.

이원규(2023). [컬럼] 자원봉사의 화폐적 가치 측정을 위한 접근법. 한국자원봉사문화, <http://volunteeringculture.or.kr/archives/29242>

이용관(2015). 누가 자원봉사를 더 많이 하는가? 보건사회연구. 35(1), 275-98.

정진경(2012). 자원봉사 개념의 재해석과 통합적 적용의 탐색. 한국사회복지행정학, 14(3), 31-52.

정진경 외(2015). 온라인 자원봉사 활성화 및 관리방안 연구, 행정자치부, 광운대학교.

_____ (2022). 자원봉사의 뉴노멀과 실천전략 수립 연구. 한국중앙자원봉사센터.

정현일(2024). 지역사회에서 자원봉사 참여에 영향을 미치는 요인-참여동기, 지역사회신뢰, 지역애착을

- 중심으로. 지역사회연구, 32(3), 57-82.
- 조경환, 강소량(2019). 경제·사회심리적 요인이 기부와 자원봉사에 미치는 영향. 한국정책연구, 19(2), 1-22.
- 조수연, 박준홍, 이환(2011). 대학생 자원봉사자의 여가로서의 지속적인 자원봉사활동을 위한 참여동기와 만족도에 관한 연구. 스포츠문화.과학연구지. 18, 23-32.
- 조인어스월드(2013). [안내] 국내 최초, 글로벌 지식소통을 위한 다국어 지식나눔 온라인 재능활동, https://blog.joinuskorea.org/244?gclid=CjwKCAiAuOieBhAIEiwAgjCvcjH-TOJkTGSKy-QibaP-X-UDaFxdpfB9ivNxu93PO-m1Hf0X-LaZwRoCdmQAvD_BwE
- 조철민(2024). 자원봉사의 철학에 관한 탐색적 고찰: 자발성, 무보수성, 공익성 개념을 중심으로. 한국사회와 자원봉사연구, 29-48.
- 최일섭(1995). 사회복지기관에 있어서의 자원 동원 및 개발. 한국복지재단; 동광.
- 최준규 외(2022). 경기도 자원봉사 활성화를 위한 정책 방향 연구. 경기연구원.
- 통계청(2023). 자원봉사 참여(성인). e-나라지표.
- 하지선, 황진환, 김유경(2021). 코로나 19 이후의 서울시 자원봉사 활동 발전 방안에 대한 연구. 한국사회복지행정학, 23(1), 119-145.
- 한국문화관광연구원(2008). 여가 그리고 정책-여가를 통해 미래사회를 바라본다. 대왕사.
- 한국사회복지협의회(2012). 복지한국을 위한 위대한 여정: 한국사회복지협의회 60년사. 서울: 한국사회복지협의회.
- 한국자원봉사문화(2017). 2017 자원봉사활동 실태조사 및 활성화 방안 연구. 행정안전부.
- 한국자원봉사협의회(2003). 자원봉사교육과정 표준화 연구.
- 한국중앙자원봉사센터(2023). 「2023 자원봉사통계연보」.
- 한상일, 박주희, 유한나(2021). 자원봉사와 사회적경제조직 참여에 대한 실증적 분석: 공동체 의식의 매개 효과. 사회적경제와 정책연구, 1(4), 161-196.
- 한송이, 조병우, 이용모(2023). 자원봉사 비참여자의 참여 의지 제고 요인 연구-경상남도 자원봉사자를 중심으로. 한국지방자치학회보, 35(4), 51-73.
- 행정안전부(2018). 「자원봉사활동 진흥을 위한 제3차 국가기본계획(2018~2022)」.
- _____ (2022). 「자원봉사 활성화를 위한 자원봉사센터 운영지침」.
- _____ (2023), 「자원봉사활동 진흥을 위한 제4차 국가기본계획(2023~2027)」.
- _____ (2024), 「2023년 전국 자원봉사센터 현황조사 결과」.
- 행정안전부-한국중앙자원봉사센터(2018). 「자원봉사센터현황(통계편)」.
- _____ (2019). 「자원봉사센터현황(통계편)」.
- _____ (2020). 「자원봉사센터현황(통계편)」.
- _____ (2021). 「자원봉사센터현황(통계편)」.
- _____ (2022). 「자원봉사센터현황(통계편)」.
- 행정자치부(2014). 자원봉사활동 실태조사.

- _____ (2015). 행정자치통계연보.
- Bandura, A. & Walters, R.H. (1977). *Social learning theory* (Vol. 1), Prentice Hall: Englewood cliffs.
- Bathini, D. R., & Vohra, N. (2014). Volunteering: The role of individual-level psychological variables. *Vikalpa*, 39(2), 113-126.
- Belk, R.W. (1988). Possessions and the extended self. *Journal of consumer research*, 15(2), 139-168.
- Beveridge, W.H. (2014). *Voluntary action: A report on methods of social advance*. Routledge.
- Biddle, N., Gray, M. (2020). The experience of volunteers during the early stages of the COVID-19 pandemic. *ANU Centre for Social Research and Methods*, 1-11.
- Chavis, D.M. & Wandersman, A. (2002). Sense of community in the urban environment: A catalyst for participation and community development. In *A quarter century of community psychology*. Springer, Boston, MA. 265-292.
- Cnaan,R.A., Handy,F., and Wadsworth, M. (1996). Defining who is a volunteer: Conceptual and empirical consideration. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*. 35, 364-383.
- Cravens, J. & Ellis, S.J. (2013) *The Last Virtual Volunteering Guidebook*, Manuscript submitted for publication by Ebergize,Inc.
- Darvill, G., & Munday, B. (1984). *Volunteers in the personal social services* (Vol. 284). Taylor & Francis.
- Davis Smith, Justin. (2004). Civic Service in Western Europe. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*. 33, 64s-78s.
- Dekker, P. (2009). Civiness: From Civil Society to Civic Services?. *Voluntas*,20, 220-238.
- Handy,F., Cnaan, R.A., Brudney,J.L., Ascoli,U., Meijus,L.C., and Ranade,S. (2000). Public Perception of "Who is a Volunteer": An Examination of the Net-Cost Approach from a Cross-Cultural Perspective. *Voluntas*, 11(1), 45-65.
- Homans, G.C. (1961). *Social Behavior: Its Elementary Forms*. Brace & World,Inc.. New York: Harcourt.
- Francies, G.R. (1982). *The Volunteer Needs Profile*. Greenbay, WI: Univ. of Wisconsin Press.
- Frederickson, H. G., & Hart, D. K. (1985). The public service and the patriotism of benevolence. *Public administration review*, 547-553
- Hustinx,L. and Lammertyn,F. (2003). Collective and Reflexive Style of Volunteering: A Sociological Modernization Perspective. *Voluntas*. 14(2), 167-187.
- Hustinx,L., Handy,F., and Cnaan,R.A. (2010). Chapter 7. Volunteering. Taylor,R.(ed.), *Third Sector Research*, 73-89.
- Haski-Leventhal, D. and Meijjs, L.C. and Hustinx, L. (2009). *The Third-party Model: Enhancing*

- Volunteering through Governments, Corporations and Educational Institutes. *Jnl Soc*, 39(1), 139-158.
- International Labour Organization(2011). *ILO Manual on the Measurement of Volunteer Work*.
- Knoke, D., & Wright, I. I. (1982). Individual motives and organizational incentive systems. *Research in the sociology of organizations*, 1(0), 209-254.
- Knowles, M.S. (1972). Motivation in volunteerism: Synopsis of a theory. *Journal of Voluntary Action Research*, 1(2), 27-29.
- Meijs,L.C., Handy,P.M., and Brudney,J.L. Ascoli,U., Ranade,S., Hustinx,L.,Weber,S., and Weiss,I. (2003). All in the eyes of the beholder? Perceptions of volunteering across eight countries. In P.Dekker and L.Halman (eds). *The Values of Volunteering:Cross Cultural Perspectives*, 19-34. NY: Kluwer Academic/Pleumun Books.
- Melnyk, V., van Herpen, E., Fischer, A. R., & van Trijp, H. (2013). Regulatory fit effects for injunctive versus descriptive social norms: Evidence from the promotion of sustainable products. *Marketing Letters*, 24(2), 191-203.
- Mukherjee, D. (2011). Participation of older adults in virtual volunteering: A qualitative analysis. *Ageing International*, 36, 253-266. doi:10.1007/s12126 -010-9088-6
- OECD, K. E. (2015). Policy brief on social impact measurement for social enterprises. Policies for Social Entrepreneurship. Paris, Luxemburg. Pozyskano z: www.oecd.org/social/PB-SIM-Web_FINAL.pdf.
- Perry, J. L., & Wise, L. R. (1990). The motivational bases of public service. *Public administration review*, 367-373.
- Tejativaddhana, P., Suriyawongpaisal, W., Kasemsup, V., Suksaroj, T. (2020). The Roles Of Village Health Volunteers: Covid-19 Prevention And Control In Thailand. *Asia Pacific Journal of Health Management*. 15(3), 18-22.
- UNV(United Nations Volunteers). (2011). *State of the world's volunteerism report, 2011: Universal values for global Well-being*.
- Volunteering Australia(2009). *Definitions and Principles of Volunteering*. Information Sheet.
- Vroom, V.H. (1964). *Work and motivation*. New York: Wiley.