

제 3 2 0 회 임 시 회
보 건 복 지 위 원 회

주요 업무 보고

2023. 9. 6.

서울특별시 사회서비스원

I. 일반 현황

1 기관현황

- 기관명** : 재단법인 서울특별시 사회서비스원
- 소재지** : 서울시 마포구 마포대로 89 포스트타워 5, 12층
- 설립일** : 2019. 2. 28.
- 설립근거**
 - 사회서비스 지원 및 사회서비스원 설립·운영에 관한 법률
 - 서울특별시 사회서비스원 설립 및 운영 지원 등에 관한 조례
- 설립형태** : 지방자치단체 출연기관
- 설립목적** : 공공이 사회서비스를 직접 제공함으로써 서비스의 전문성 및 투명성을 높이고 그 질을 향상하여 시민의 다양한 사회서비스 요구에 부응하며 서울시민의 복리 증진에 기여하기 위함
- 사업의 범위**(조례 제4조)
 - 「재난 및 안전관리 기본법」 제3조제1호에 따른 재난 등의 발생으로 아동·노인·장애인 등에게 돌봄 공백이 발생한 경우 긴급돌봄서비스의 제공
 - 국가 또는 지방자치단체로부터 위탁받은 국공립 사회서비스 제공기관 운영
 - 국가 또는 지방자치단체로부터 위탁받은 사회서비스 제공 또는 지원에 관한 사업
 - 사회서비스 수급자의 욕구에 따른 종합적인 재가서비스 제공을 위한 사업
 - 사회서비스 제공 및 운영 기관에 대한 재무·회계·법무·노무 등에 관한 각종 상담·자문
 - 사회서비스 종사자의 처우 개선 및 고용 안정성 제고를 위한 사업의 지원
 - 지역 내 사회서비스의 질 제고를 위한 연구·개발 및 교육사업의 지원
 - 지역 내 사회서비스 수급계획 수립의 지원
 - 새로운 사회서비스 도입을 위한 시범사업의 실시
 - 그 밖에 시장이 사회서비스의 공공성·전문성 및 투명성(이하 “공공성 등”이라 한다)의 제고를 위하여 필요하다고 인정하는 사업

2

이사회 현황

□ 임 원 : 총 10명 (이사 8명, 감사 2명)

(’23.8.16. 기준)

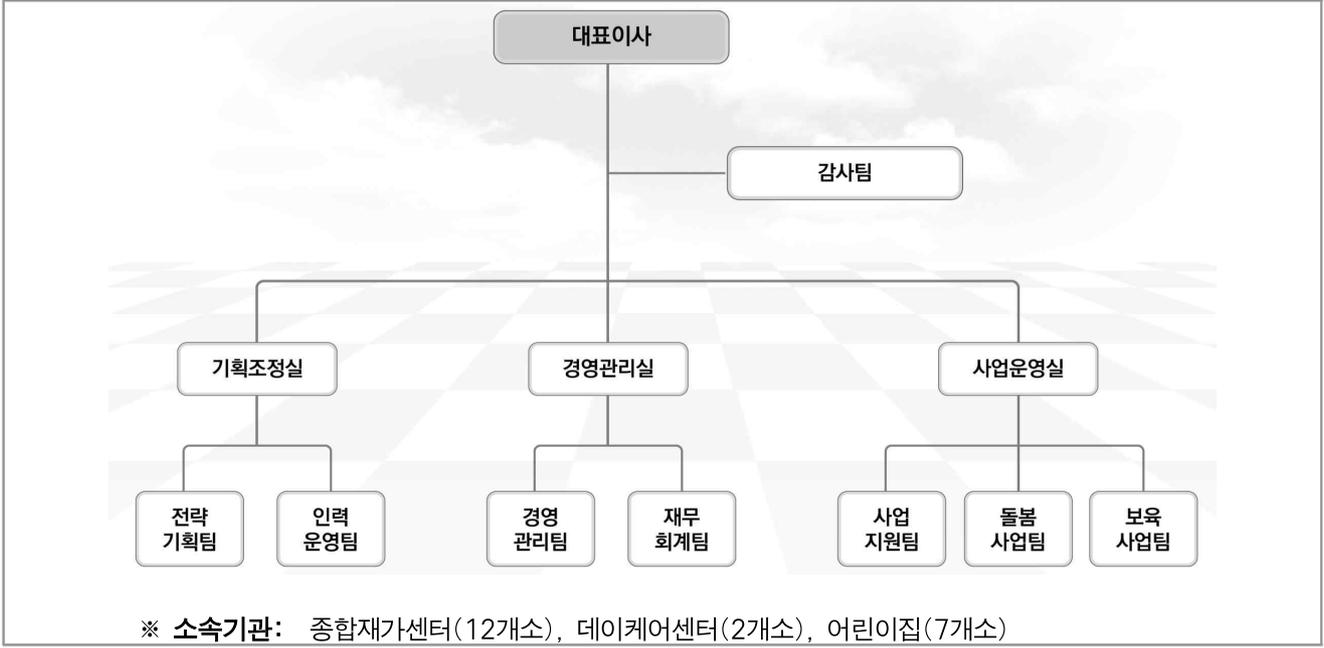
직책	성명	주요경력	임기
비상임이사 (대표이사 직무대행)	조미숙	· 現)서울시 복지기획관 · 現)서울시사회서비스원 대표이사 직무대행	’23.8.16. ~ 후임자 선임시까지
비상임이사 (선임직)	김학문	· 現)설악양지노인요양원 원장 · 前)서울시 보건복지국 서기관	’22.3.1. ~ ’25.2.28.
	박병환	· 現)평화복지재단 사무총장 · 前)홍파복지원 원장	’22.3.1. ~ ’25.2.28.
	양숙미	· 現)남서울대학교 사회복지학과 교수 · 前)서부장애인종합복지관 직업재활팀장	’22.3.1. ~ ’25.2.28.
	이경자	· 現)서울시사회서비스원 송파종합재가센터 요양보호사	’20.5.11. ~ 후임자선임시까지
	정순구	· 前)서울시립대 도시행정학과 / 강사 · 前)서울시청 / 5급~1급	’22.3.1. ~ ’25.2.28.
	정희영	· 現)송실사이버대학교 스포츠재활복지학과 교수 · 前)동원대학교 보건운동관리학과 겸임조교수	’22.3.1. ~ ’25.2.28.
비상임이사 (당연직)	강석	· 現)서울시 재정기획관	’23.7.6. ~ 발령시
비상임감사 (선임직)	최복렬	· 現)분당경찰서 시민청문관 · 前)서울시 감사관	’21.10.28. ~ ’23.10.27.
비상임감사 (당연직)	하영태	· 現)서울시 복지정책과장	’21.7.19. ~ 발령시

3

조직 및 인력

□ 조 직 : 3실 8팀, 21개 센터

(’23.7.31.기준)



□ 인 력 : 정원 572명 / 현원 400명

(단위: 명)

구분	계	대표이사	일반행정						서비스지원				전문서비스			보육			기능
			1급	2급	3급	4급	5급	6급	3급	4급	5급	6급	나급	다급 양	다급 활	4급	5급	6급	
정원	572	1	-	2	1	10	20	10	1	14	45	17	14	266	55	8	1	95	12
현원	400	1	-	2	0	4	18	6	0	13	31	12	12	177	39	7	0	75	3

※ 파견직 공무원 1명(경영관리실장 1명), 계약직 38명(촉탁계약직 9명, 기능계약직 2명, 계약직가급 2명, 계약직나급 25명) 제외

※ 노조지부장 1명 전문서비스다급 현원에 포함

※ 휴직자 전원 현원에 포함

○ 제외 인원 세부현황

- 파견직(1): 경영관리실장
- 촉탁계약직(9): 전문서비스직 정년퇴직 후 재입사
- 계약직가급(2): 본부 일반행정 및 소속기관 서비스지원직 업무 수행
- 계약직나급(25): 보육직 업무 수행
- 기능계약직(2): 운전원

□ 부서별 주요업무(본부)

부서명		주요업무
감사팀		<ul style="list-style-type: none"> ○ 감사 기본계획 및 소속기관 감사 계획 수립 등에 관한 사항 ○ 종합, 특정, 일상감사 및 대표이사 지시에 의한 감사 등 수행에 관한 사항 ○ 반부패·청렴정책 수립 및 시행에 관한 사항 ○ 인권경영, 공직기강 확립, 행동강령에 관한 사항
기획조정실	전략기획팀	<ul style="list-style-type: none"> ○ 중·장기 경영전략 및 경영계획, 경영방침 수립조정에 관한 사항 ○ 사업계획 총괄 및 시범(신규)사업검토 및 운영 기본계획 마련 ○ 서비스 품질관리 총괄에 관한 사항 ○ 홍보계획 수립 및 시행, 언론대응 및 뉴미디어 채널 운영 등 업무에 관한 사항 ○ 중장기 정보화 전략 수립, 시스템 구축 및 전산설비 도입·운영 관리 등에 관한 사항 ○ 교육훈련계획 수립·시행, 프로그램 개발·운영 관리에 관한 사항
	인력운영팀	<ul style="list-style-type: none"> ○ 중·장기 인력운영계획 수립 및 채용·인사 관리에 관한 사항 ○ 종사자 역량평가 및 근무평가제도 마련 및 시행에 관한 사항 ○ 복리후생제도 수립 및 운영, 복무관리에 관한 사항 ○ 노동단체 협의 및 노사관리에 관한 사항 ○ 직원고충처리에 관한 사항
경영관리실	경영관리팀	<ul style="list-style-type: none"> ○ 이사회, 운영위원회 운영에 관한 사항 ○ 예·결산 등 예산관리에 관한 사항 ○ 대외협력(시 유관부서, 의회 등)에 관한 사항 ○ 경영평가, 기관장·내부 성과관리에 관한 사항 ○ 조례, 정관 및 사규 정비·관리에 관한 사항, 일반 법무지원에 관한 사항 ○ 산업안전 및 건강관리, 감정노동보호 등에 관한 사항
	재무회계팀	<ul style="list-style-type: none"> ○ 중·장기 재무관리계획 수립 및 운영에 관한 사항 ○ 급여관리, 자금관리, 회계결산 및 감사대응, 세무업무 및 조사에 관한 사항 ○ 각종 수입금 및 출납관리에 관한 사항 ○ 구매계약 및 계약관리, 자산관리에 관한 사항
사업운영실	사업지원팀	<ul style="list-style-type: none"> ○ 민간기관지원 사업에 관한 사항 ○ 소속기관 운영지원(인사, 복무, 예산) 총괄에 관한 사항 ○ 긴급돌봄지원단 구성 및 운영에 관한 사항
	돌봄사업팀	<ul style="list-style-type: none"> ○ 종합재가센터 사업 및 신규사업계획 수립·운영에 관한 사항 ○ 종합재가센터 사업운영(재가장기요양, 돌봄SOS, 장애인활동지원, 주야간보호 시설, 방문간호 등) 및 관리에 관한 사항 ○ 종합재가센터 사업지원(실적, 평가 및 모니터링, 규정 및 지침, 민원관리 등)에 관한 사항
	보육사업팀	<ul style="list-style-type: none"> ○ 보육사업팀 사업계획 및 소속기관 지원에 관한 사항 ○ 국공립어린이집 사업운영(취약보육, 발달통합지원, 시범사업 등) 및 관리에 관한 사항 ○ 국공립어린이집 운영현황 조사·분석 및 개선계획 수립에 관한 사항 ○ 보육 장학·연구 및 보육교직원 전문성 강화, 분과위원회 구성 및 운영에 관한 사항

□ 2023년 예산

○ 예산총괄

(단위:천원)

총 예산	인건비*	운영비	정책사업비	예비비
26,293,627	1,708,175	2,387,124	17,967,477	4,230,851

※ 인건비 : 본부 인건비 (소속기관 인건비는 정책사업비에 포함)

※ 총예산 중 인건비는 16,730백만원으로 63.8% 비중 차지

○ 세입예산

(단위:천원)

과 목	2023년	2022년	증 감
계	26,293,627	35,461,125	△9,167,498
1. 영업수입(자체)	6,685,930	6,613,088	72,842
2. 출연금수입	4,949,124	18,879,619	△13,930,495
3. 보조금수입	5,413,121	3,300,585	2,112,536
4. 이자 및 기타수입	118,346	175,108	△56,763
5. 잉여금	9,127,105	6,492,725	2,634,380

○ 세출예산

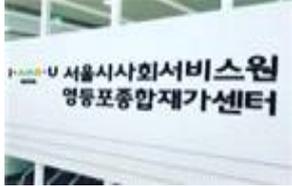
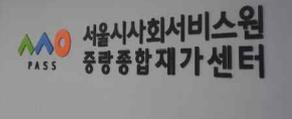
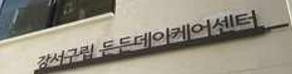
(단위:천원)

과 목	2023년	2022년	증 감
계	26,293,627	35,461,125	△9,167,498
1. 본부 인건비	1,708,175	2,746,270	△1,038,095
2. 본부 운영비	2,387,124	2,679,130	△292,006
3. 정책사업비	17,826,199	24,117,252	△6,291,053
○ 종합재가센터 운영	9,975,742	15,161,076	△5,185,334
○ 주야간보호시설 운영	1,058,423	1,648,489	△590,066
○ 국공립어린이집 운영	6,205,752	5,927,396	278,356
○ 민간서비스기관 지원	123,088	161,772	△38,684
○ 서비스 품질관리	165,500	335,058	△169,558
○ 돌봄체계 강화 지원기반 구축	191,500	351,961	△160,461
○ 긴급돌봄지원단 운영	106,194	531,500	△425,306
4. 성과급	-	1,263,600	△1,263,600
5. 반환금	141,278	-	141,278
6. 예비비	4,230,851	4,654,873	△424,022

5

주요 시설현황

시설명	시설현황		
서울시 사회서비스원 (본부)	<ul style="list-style-type: none"> - 설치일 : 2019. 3. 11. - 위 치 : 서울특별시 미포구 미포대로89 포스트타워 12층 - 면 적 : 12층-613㎡ (전용면적), 5층-454㎡ (전용면적) - 주요시설 : 사무공간, 교육실, 회의실 등 		
종합 재가 센터 (12)	성동	<ul style="list-style-type: none"> - 개 소 일 : 2019. 7. 23. - 소 재 지 : 성동구 아차산로33 삼일빌딩 2층 - 면 적 : 353㎡(사무실, 교육장, 휴게공간, 상담실, 회의실 등) - 주요사업 : [장기요양] 방문요양, 방문목욕, 방문간호, 돌봄SOS [장애인활동지원] 장애인활동지원, 돌봄SOS 	
	은평	<ul style="list-style-type: none"> - 개 소 일 : 2019. 8. 28. - 소 재 지 : 은평구 진흥로77, 와이쓰리빌딩 3층 - 면 적 : 242㎡ (사무실, 교육장, 휴게공간, 상담실, 회의실 등) - 주요사업 : 방문요양, 방문목욕, 돌봄SOS 	
	강서	<ul style="list-style-type: none"> - 개 소 일 : 2019. 9. 18. - 소 재 지 : 강서구 공항대로 325, 에이스빌딩 3층 - 면 적 : 466㎡ (사무실, 교육장, 휴게공간, 상담실, 회의실 등) - 주요사업 : 방문요양, 방문목욕, 돌봄SOS 	
	노원	<ul style="list-style-type: none"> - 개 소 일 : 2019. 10. 23. - 소 재 지 : 노원구 한글비석로432 기탄빌딩 3층 - 면 적 : 275㎡ (사무실, 교육장, 휴게공간, 상담실, 회의실 등) - 주요사업 : 방문요양, 방문목욕, 돌봄SOS, 발달장애 청소년 방과후 활동서비스 	
	미포	<ul style="list-style-type: none"> - 개 소 일 : 2020. 1. 17. - 소 재 지 : 미포구 미포대로 11길 44-81(아현문화건강센터) 2층 - 면 적 : 지상 206㎡ (사무실, 교육장, 휴게공간, 상담실, 회의실 등) - 주요사업 : 방문요양, 방문목욕, 돌봄SOS 	
	송파	<ul style="list-style-type: none"> - 개 소 일 : 2020. 9. 28. - 소 재 지 : 송파구 위례성대로 18(방이동), 금복빌딩 1305호 - 면 적 : 243㎡ (사무실, 교육장, 휴게공간, 상담실, 회의실 등) - 주요사업 : 방문요양, 방문목욕, 돌봄SOS 	

시설명	시설현황		
	영등포	<ul style="list-style-type: none"> - 개 소 일 : 2020. 9. 28. - 소 재 지 : 영등포구 선유로 130(양평동), 에이스하이테크시티3 203호, 204호 - 면 적 : 192㎡ (사무실, 교육장, 휴게공간, 상담실, 회의실 등) - 주요사업 : 방문요양, 방문목욕, 돌봄SOS 	
	양천	<ul style="list-style-type: none"> - 개 소 일 : 2020. 9. 28. - 소 재 지 : 양천구 목동로 177(신정동), 정동빌딩 8층 - 면 적 : 263㎡ (사무실, 교육장, 휴게공간, 상담실, 회의실 등) - 주요사업 : 방문요양, 방문목욕, 돌봄SOS 	
	도봉	<ul style="list-style-type: none"> - 개 소 일 : 2020. 11. 18. - 소 재 지 : 도봉구 도봉로136길7(창동), 202호 - 면 적 : 262㎡ (사무실, 교육장, 휴게공간, 상담실, 회의실 등) - 주요사업 : 방문요양, 방문목욕, 돌봄SOS 	
	중랑	<ul style="list-style-type: none"> - 개 소 일 : 2020. 11. 30. - 소 재 지 : 중랑구 중랑역로 62(중화동), 3층 - 면 적 : 266㎡ (사무실, 교육장, 휴게공간, 상담실, 회의실 등) - 주요사업 : 방문요양, 방문목욕, 돌봄SOS 	
	강동	<ul style="list-style-type: none"> - 개 소 일 : 2020. 12. 14. - 소 재 지 : 강동구 양재대로 1410(둔촌동), 6층 - 면 적 : 258㎡ (사무실, 교육장, 휴게공간, 상담실, 회의실 등) - 주요사업 : 방문요양, 방문목욕, 돌봄SOS 	
	서대문	<ul style="list-style-type: none"> - 개 소 일 : 2020. 12. 14. - 소 재 지 : 서대문구 연희로 142(연희동), 2층 - 면 적 : 231㎡ (사무실, 교육장, 휴게공간, 상담실, 회의실 등) - 주요사업 : 방문요양, 방문목욕, 돌봄SOS 	
데이 케어 센터 (2)	초록숲	<ul style="list-style-type: none"> - 개 소 일 : 2020. 9. 9. - 소 재 지 : 마포구 마포대로 11길44-81(아현문화건강센터) 지하1층 - 면 적 : 366㎡ - 주요사업 : 주야간보호서비스 	
	강서 든든	<ul style="list-style-type: none"> - 개 소 일 : 2020. 11. 2. - 소 재 지 : 강서구 공항대로2가길 5(공항동), 통합복지센터 2~3층 - 면 적 : 242㎡ (생활실, 프로그램실, 사무실, 조리실, 샤워실 등) - 주요사업 : 주야간보호서비스 	

시설명	시설현황		
국공립 어린이 집 (7)	노원 든든	<ul style="list-style-type: none"> - 개원일 : 2020. 3. 1. - 소재지 : 노원구 초안산로2리길 26 월계센트럴아파트 단지 내 - 면적 : 227.5㎡ (원장실, 보육실, 교사실, 조리실, 유희실 등) - 주요사업 : 보육정원 45명 (아간연장 보육· 장애아 보육) 	
	서대문 든든	<ul style="list-style-type: none"> - 개원일 : 2020. 5. 1. - 소재지 : 서대문구 거북골로100 래미안루센티아 단지 내 - 면적 : 378.96㎡ (원장실, 교사실, 보육실, 조리실, 유희실 등) - 주요사업 : 보육정원 71명 (시간제 보육·야간연장/거점형 야간보육) 	
	새우개 하나	<ul style="list-style-type: none"> - 개원일 : 2020. 7. 1. - 소재지 : 중랑구 용마산로 139 다길17 - 면적 : 591.28㎡ (원장실, 교사실, 보육실, 조리실, 옥상놀이터 등) - 주요사업 : 보육정원 68명 (장애아 보육·야간연장/거점형야간보육) 	
	응암 행복	<ul style="list-style-type: none"> - 개원일 : 2020. 7. 1. - 소재지 : 은평구 은평로220 녹번이편한세상캐슬 단지 내 - 면적 : 774.85㎡ (원장실, 교사실, 보육실, 조리실, 유희실 등) - 주요사업 : 보육정원 98명 (야간연장 보육· 장애아 보육) 	
	영등포 든든	<ul style="list-style-type: none"> - 개원일 : 2020. 9. 1. - 소재지 : 영등포구 대림로35 가길 9 - 면적 : 489.88㎡(원장실, 교사실, 보육실, 조리실, 유희실 등) - 주요사업 : 보육정원 65명 (다문화 보육· 장애아 보육· 거점형야간보육) 	
	강동 든든	<ul style="list-style-type: none"> - 개원일 : 2020. 9. 21. - 소재지 : 강동구 아리수로93가길 110 리버스트4단지 내 - 면적 : 545㎡(원장실, 교사실, 보육실, 조리실, 유희실 등) - 주요사업 : 보육정원 95명(야간연장 보육· 장애아 보육) 	
	송파 든든	<ul style="list-style-type: none"> - 개원일 : 2021. 3. 1. - 소재지 : 송파구 위례서이로25 위례포레샤인 13단지 내 - 면적 : 407㎡(원장실, 교사실, 보육실, 조리실, 유희실 등) - 주요사업 : 보육정원 77명(야간연장 보육· 장애아 보육) 	

II. 운영 방향

1 비전과 전략

VISION 2022~2024

미션

공공이 책임지는 사회서비스 창출을 통한
서울형 사회서비스 선도

비전

사회서비스의 공공성과 전문성 제고를 통한
공적 돌봄 선도 기관으로서 서울시민의 복지 증진에 기여

경영방침

돌봄24실현

고객중심
서비스 제공

사회서비스
생태계 강화

책임경영 구현

핵심가치

전문역량

고객감동

동반성장

투명경영

슬로건

언제든, 어디서든, 믿음직한 동반자

경영목표

사회서비스
공공성 강화

아이중심·놀이중심
보육환경 구축

사회서비스 생태계
지원체계 강화

안전경영 및
책임경영 구축

전략목표

지역사회 맞춤형
돌봄서비스 향상

서울형 공보육
지원체계 구축

사회서비스
품질고도화 및
서울복지플랫폼 강화

사회적 책임강화 및
지속경영 혁신

전략과제

- ▶ 종합재가센터 운영
- ▶ 적극개입(민간곤란) 사례 비중 및 긴급돌봄 대상 확대
- ▶ 24시간 장애인 돌봄 체계 구축

- ▶ 서울특화 공보육 운영모델 구축
- ▶ 취약계층 공보육 내실화
- ▶ 영유아 건강점검 시스템 구축

- ▶ 서비스 품질관리 체계 강화
- ▶ 지속가능한 사회서비스 환경 구축 및 민간기관 역량 강화
- ▶ 종사자 처우개선 및 인권과 권리보호

- ▶ 사회적가치(인권·안전·윤리경영 등) 확산을 통한 공공성 확립
- ▶ 근로자 안전보건 관리 강화
- ▶ 성과중심 조직역량 및 경영효율 관리 역량 강화

2

주요 성과지표

“좋은 돌봄과 좋은 일자리로 공공이 책임지는 사회서비스 창출”

구분	분야	지 표 명	단위	2022	2023	2024
사회 서비스 공공성 강화	종합재가 센터운영	종합재가센터 운영	개소	12	12	12
		종합재가 이용자 만족도	점	94.6	94.8	95
		주야간보호시설 운영	개소	2	2	2
		종합재가센터 서비스 이용 (데이케어 이용 포함)	명	1,850	1,870	1,880
	긴급돌봄	돌봄 SOS 서비스 제공 (총 서비스 제공 건수 중 돌봄SOS 비율)	비율(%)	33.5	45	50
	긴급돌봄서비스	명	160	160	180	
아이중심 놀이중심 보육환경 구축	국 공 립 어린이집 운영	국공립어린이집 운영	개소	7	7	7
		국공립어린이집 이용자 만족도	점	88.7	90.0	90.2
지원체계 강화 및 안전경영 구축	서비스 품질 고도화 및 사회적 책임 강화	종사자 역량 강화 교육	건	84	85	90
		근로자 안전보건 관리	건	7	7	7
		민간기관 교육지원	건	52	50	50
		민간기관 상담 및 컨설팅	건	7	10	10

III. 2023년 주요 추진방향

1 사회서비스 공공성 강화

- 종합재가센터 기능 재정립
- 적극개입사례(민간곤란) 지원 확대
- 돌봄 SOS 확대 운영을 통한 돌봄의 연속성 및 공공전달체계 확립
- 긴급돌봄지원단 상시체계 구축 및 돌봄대상 확대

2 아이중심·놀이중심 보육환경 구축

- 취약보육 우선실시 및 확대 운영을 통한 “약자와의 동행” 실현
- 영유아 발달통합 지원사업 추진을 통한 지속가능한 돌봄체계 구축
- 문화예술교육 협력사업 추진으로 영유아 놀권리 강화

3 사회서비스 생태계 지원체계 강화

- 서비스 품질 체계 강화를 위한 돌봄서비스 만족도 조사 수행
- 서비스 품질 교육 운영을 통한 서비스 질 강화
- 사회서비스 품질향상을 위한 민간 사회서비스 제공기관과의 상생 협력

4 안전경영 및 책임경영 구축

- 숲체험 힐링 프로그램 제공 등 근로자 감정노동 보호 관리
- 근로자 작업 및 신체 특성(고객응대, 근골격계 질환), 이용자 특성(영유아, 장애인)을 고려한 효과적인 안전보건 활동 수립·진행

IV. 주요사업 추진 계획

1 사회서비스 공공성 강화

□ 종합재가센터 통합(기능 재정립)

- 목표: 종합재가센터 재정비를 통한 서비스질 향상·기능재정립
- 기존서비스 질적강화 및 제공비율 확대 추진
 - 1인가구 사례관리, 서비스종결대상 사후관리 진행으로 질적 향상
 - 돌봄sos 계약기간 내 서비스지역 방문(필수)으로 대상자 지원
 - 전체 서비스 중 45%까지 돌봄sos 대상자 확대 → 긴급서비스 우선제공
- 신규서비스 추가 및 종합재가센터 명칭변경·돌봄영역 확장
 - 재가 중심의 서비스에서 전체돌봄의 영역으로 서비스 확장
 - (서울시 실태조사 근거) 가족돌봄청년의 돌봄욕구에 대한 지원체계 마련

□ 적극개입(민간공란) 및 돌봄SOS 확대 운영

- 긴급돌봄사업 확대 운영을 통한 상시 긴급돌봄지원 체계 구축
- 코로나 19 외 긴급돌봄사업(돌봄SOS+)추진
 - 돌봄SOS 대상자 중 중위소득 120%이하까지 일시재가서비스 확대 추진

□ 대상 및 제공서비스 별 확대범위

대상 구분	기본돌봄	돌봄SOS	긴급돌봄
중위소득 85% 이하	장기요양 서비스	서울시 돌봄 SOS 서비스	'서울시사회서비스원' 코로나19 외 틈새돌봄서비스 (학대피해 아동, 노인)
중위소득 100% 이하 ※ 코로나19로 한시적 제공			
중위소득 120% 이하		'서울시사회서비스원' 전담 코로나 19 외 긴급돌봄서비스	
소득구분 외		-	

□ 국공립어린이집 운영 내실화

- “공공이 책임지는 아이중심 놀이중심 보육환경” 구축
 - 국공립어린이집 공적역할 강화 운영을 통한 내실화 추진
- 서울형 보육 시범사업 참여 확대를 통한 공공의 책무성 이행
 - 서울시 선도적 보육 운영 사업 참여를 통한 공보육 모델 기반 마련
- 재단 비전(2022~2024) 전략과제 기반 지속 가능한 돌봄체계 구축
 - 영유아 발달 통합지원(발달모니터링, 안과검진)을 통한 ESG 사업 이행

□ 취약보육 확대·강화 운영

- 서울시정 “약자와의 동행” 정책기반 취약보육 우선실시
 - 취약보육 운영기관 지정유지 및 신규지정을 통한 운영 확대
- 장애 영유아 취약보육 수요 적극 대응 추진
 - 소속기관 장애아 통합반 증설 운영을 통한 장애 영유아 보육수요 대응
- 서울시 틈새보육SOS서비스 사업 운영을 통한 돌봄 사각지대 최소화
 - 「거점형 야간보육」 신규운영(3개소)을 통한 수요자 맞춤형 보육 제공

□ 보육분야 소통·협력 강화

- 영유아 문화예술교육 지원 협력사업 추진을 통한 놀권리 보장
 - 서울문화재단 업무협력(MOU) 유아 문화예술 프로그램 참여 지원
- 이용자(양육자)·보육교직원 소통체계 강화 운영
 - 소속기관 이용자(양육자), 보육교직원 대상 교육 및 간담회 추진
- 대·내외 보육분야 이해관계자와의 상생·협력 체계 구축
 - 보육분과위원회, 부모 운영위원회, 보육교직원 간담회 등 추진

3

사회서비스 생태계 지원체계 강화

□ 서비스 품질관리 체계 강화

- 돌봄서비스 만족도 조사를 통해 서비스 질 제고 강화
 - 이용자·보호자·직원 대상 서비스 품질 평가를 통해 이용자 친화적 품질관리 실현
- 서비스 품질교육 운영을 통한 서비스 질 강화
 - 전년도 교육 수요조사 및 만족도 조사 결과 반영, 환류
 - 직원 대상 서비스 품질 교육을 통한 서비스 질 강화

□ 민간지원사업

- 사회서비스 공급주체 다변화사업 참여로 민간지원 서비스영역 확대
 - 통합서비스 제공을 위한 컨소시엄단 구성으로 민관협력관계 구축
 - 다양한 사회서비스 영역 지원으로 서비스지원 기능 강화
- 민간 서비스종사자의 전문성 함양을 위한 교육지원
 - 자체 개발프로그램과 내부직원 파견 교육으로 서비스종사자의 역량강화
 - 돌봄관련 교육 내용의 세분화를 통한 전문성 확립
- 기타 민간기관 지원 컨설팅 사업 검토

4

안전경영 및 책임경영 구축

□ 근로자 안전보건 관리

- 근로자의 생명과 안전을 최우선으로한 실질적인 안전보건 체계 운영
 - 안전보건 체계 고도화를 통한 양질의 사회서비스 제공 선도 역할
- 근로자의 이용자 특성에 알맞은 전사적 안전보건 활동 진행
 - 근로자 작업 및 신체 특성(고객응대, 근골격계 질환), 이용자 취약 특성(영유아, 장애인)을 고려한 효과적인 안전보건 활동 수립 진행

V. 주요현안 업무보고

1 종합재가센터 통합(기능재정립)

2 긴급돌봄지원사업

3 국공립어린이집 취약보육 운영

‘재가’ 중심 서비스에서 전체돌봄 영역으로 서비스 기능 재정립하고
종합재가센터 통합을 통한 인력 및 예산운영 효율성 제고

□ 추진개요

- 사업근거: 서울특별시 사회서비스원 설립 및 운영지원 등에 관한 조례
- 수행기관: 12개 종합재가센터
- 사업내용: 종합재가센터 서비스 기능재정립 및 통합 운영추진

① 돌봄의 공공성 강화를 위한 종합재가센터 기능재정립

- 지역사회중심의 돌봄 서비스 전달체계 구축 및 협력 강화
 - 돌봄SOS센터와 협업을 통한 전체서비스의 돌봄SOS비율 45%까지 확대
- 민간기피 서비스 중 틈새돌봄 및 긴급돌봄 서비스 강화
 - 중증치매, 외상, 정신질환, 가족돌봄청년 등 틈새 및 긴급 돌봄 강화
- 공적돌봄 지원체계 구축
 - 전체 서비스 중 적극개입(민간곤란)사례를 30%까지 확대

[서울시사회서비스원 종합재가센터의 기능 전환(안)]

현재 장기요양돌봄 중심



기능 전환 후 3대 틈새돌봄 및 긴급돌봄 강화



② 권역별 종합재가센터로 통합 운영(12개소 → 4개소) 추진

종합재가센터(12개) → 4개 권역별 종합재가센터 통합(안)

구분	기준센터	통합센터	구분	기준센터	통합센터
서북권	서대문	서대문, 은평, 마포	동북권	도봉	도봉, 노원, 중랑
서남권	양천	양천, 강서, 영등포	동남권	송파	송파, 강동, 성동

□ 추진실적

- 종합재가센터(재가장기요양기관) 서비스 실적 (23년 7월말 기준)

구분	요양보호사(명)				이용자실적(건)	주요실적(누적, 건)				
	현원	팀장	전일	파트	총계	방문 요양	방문 복욕	방문 간호	심층 상담	일반 상담
12개소	182	10	158	14	31,476	25,955	283	244	894	4,100

- 서비스 일평균 제공시간 및 서비스 매칭률

구분	서비스매칭률(%)		일평균제공시간	
	요양전일	요양반일	요양전일	요양반일
실적	95.6	89.9	5.7	2.7

※ 2022년 일평균 제공시간 : 추진 실적 4.9시간(요양전일), 2.5시간(요양반일)

- 돌봄SOS(일시재가 및 동행지원) 서비스 실적

구분	연계 현황(명)					서비스 제공 건수
	계	현 인원		종결인원		
		어르신	장애인	어르신	장애인	
실적	2,127	647	0	1,478	2	16,676

- 적극개입사례(민간곤란) 서비스 실적

구분	전체 서비스 이용자 수(명)	적극개입사례 이용자 수(명)	전체대비 비율
실적	2,482	521	21%

□ 추진계획

- 종합재가센터 통합 순차추진(12개소 → 4개소) : '23. 9. ~ '24. 2.
- 적극개입사례(민간곤란) 및 돌봄SOS서비스 비율 확대 추진 : '23. 9. ~

긴급재난 상황 발생 시 긴급돌봄서비스를 제공함으로써 감염병으로 인해 발생하는 돌봄 공백을 지원하여 공공의 책임성 실현

□ 추진개요

- 사업기간: 2020년 3월~현재
- 지원대상: 아동장애안·노인 등 돌봄 공백 발생으로 인해 즉시 돌봄이 필요한 대상
- 지원내용

구분	대상	감염병정도	제공형태	서비스내용
유형1	기존 돌봄서비스 중단위기의 노인 및 장애인	해당없음	재가방문	재가서비스, 외부활동지원, 일상생활지원 등
유형1-1	코로나19 외 즉시 돌봄이 필요한 대상		재가방문 또는 해당시설	재가서비스, 동행서비스 등
유형2	확진자 접촉으로 인한 자가격리 시설 입소자	비확진자 (밀접접촉자)	격리시설 동반입소	재가서비스, 일상생활지원 장애인활동지원서비스
유형2-1	코호트 격리시설 이용자 중 격리시설 입소자			
유형3	코호트 격리시설 대체인력 지원		코호트시설 또는 전담병원 동반입소	해당 시설 및 병원의 돌봄 업무 지원
유형4	병원 내 돌봄이 필요한 확진된 중증장애인	확진자	전담병원 동반입소	해당 병원 내 돌봄업무 지원

※ 복지부 '2022년 긴급돌봄 시범사업 지침' 적용, 현재 유형2~4는 미지원

□ 추진실적

- 긴급돌봄서비스 제공: 4,883시간, 이용자 171명 ('23.7.31.기준)
- 돌봄지원인력: 230명

○ 전체실적

(기준: '20.3.1 ~ '23.7.31.)

구분	계		유형1		유형1-1		유형 2		유형2-1		유형 4	
	이용자수	지원인력	이용자수	지원인력	이용자수	지원인력	이용자수	지원인력	이용자수	지원인력	이용자수	지원인력
서비스제공시간	30,761		1,031.5		9,559.0		6849.5		13,081.5		240	
서비스계약(일)	3,828		145		2,749		320		603		11	
인원(명)	정규	765	26	15	302	403	35	41	56	85	1	0
	단기			26		43		64		84		4

※ 유형4 서비스 제공 1건의 경우, 장애인활동지원 서비스 제공 중 확진된 사례

○ 연도별실적

기간	서비스시간 (시간)	계약일 (일)	투입인력 (명)	이용자(명)			
				합계	이동청소년	청장년	노인
'20년(3~12월)	2,089	109	35	12	1	3	8
'21년(1~12월)	17,337	834	234	77	3	7	67
'22년(1~12월)	6,453	1,358	266	160	9	32	119
'23년(1~7월)	4,883	1,527	230	171	12	22	137
합계	30,761	3,828	765	420	25	64	331

○ 기타사항

- 긴급돌봄 단기계약직 6차례 채용 및 감염병 예방 기본교육(13~16시간) 진행
- 아동 돌봄 수요에 대비, 기본교육 7시간 추가 편성, 필수교육시간 기존 13시간→20시간 강화
- 코로나19 외 긴급돌봄사업 확대 운영을 통한 '긴급돌봄지원 체계' 강화
 - 코로나19 외 긴급돌봄사업(돌봄SOS+) 추진
 - 돌봄SOS 대상자 중 중위소득 120%이하까지 일시제가서비스 확대 추진 ('22. 6월)

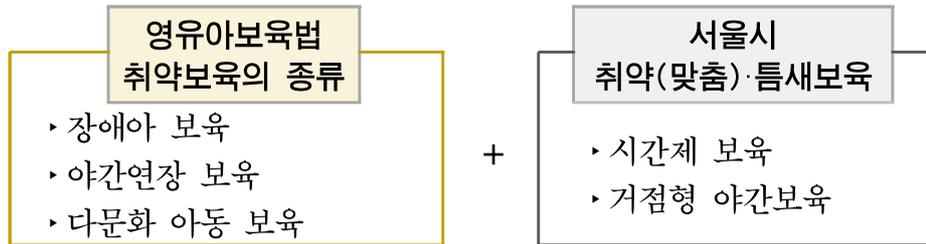
□ 추진계획

- 임시 긴급돌봄지원 체계 → 상시 긴급돌봄체계 구축 및 대상 확대 : ~'23. 12월
 - 「사회서비스 지원 및 사회서비스원 설립·운영에 관한 법률」 시행에 따른 긴급돌봄지원 확대

서울시정 “약자와의 동행” 정책 기반 취약보육 유형 범위 확대 구분을 통한 수요자 중심의 보육환경 제공 및 돌봄 사각지대 최소화

□ 추진개요

- 사업기간: 2023. 1. 1. ~ 2023. 12. 31.
- 사업대상: 소속 국공립어린이집 7개소(이용 영유아)
- 사업내용: 「영유아보육법 시행규칙 제28조(취약보육의 종류)」
서울시 「취약(맞춤)·틈새보육SOS서비스」 추진

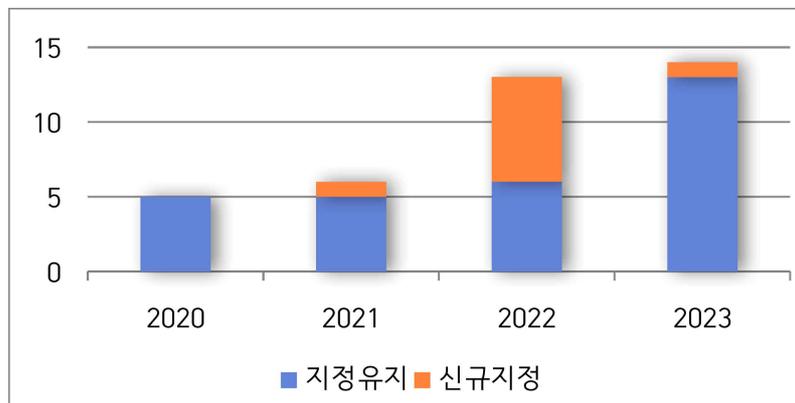


▶ 영유아보육법 + 서울시 맞춤·틈새보육 사업 = “취약보육” 유형으로 구분

□ 추진실적

- 취약보육 운영기관 지정·운영: 5개 유형 14건(누계)
 - 장애아통합(5), 다문화통합(1), 야간연장보육(4), 시간제보육(1), 거점형야간보육(3)

【2020~2023년 취약보육 지정·운영 현황】



- 취약보육 이용아동 연간 점진적 상승: 442명(1,258건)(연 누계)
 - '20년(50명)▶'21년(81명)▶'22년(157명)으로 취약보육 증점 시행

구분	연간 이용아동 실적				
	누계	장애아보육 (명)	다문화보육 (명)	야간연장보육 (명)	시간제·거점형야간보육 (명/건)
누계	442	92	152	33	165 / 1,258
2020	50	8	32	0	10 / 67
2021	81	20	35	6	20 / 251
2022	157	27	39	8	83 / 519
2023 (7월말)	154	37	46	19	52 / 421

- 장애아동 보육수요 적극 대응 노력 추진
 - 소속기관 71.4%(5개소)가 「장애아 통합어린이집」 지정·운영
 - 장애아 통합반 증설·운영을 통한 장애아동 맞춤형 개별화 교육 지원

[장애아 보육 확대 운영 현황]

구분	2020(2개소)	2021(1개소)	2022(2개소)
지정기관(5개소)	응암행복/강동든든	송파든든	영등포든든/새우개하나
장애아 통합반 운영	3개반('20년) → 8개반('23년)		

추진계획

- 서울시정 “약자와의 동행” 기반 취약보육 이용아동 확대 노력
 - 취약보육 유형 확대 구분을 통한 돌봄사각지대 최소화
- 취약보육 운영기관 지정유지 및 「영유아 발달모니터링」으로 운영 내실화
 - 하반기 발달모니터링 사업추진으로 취약보육 아동 조기 선별 및 지원
- 취약보육 계획 이행 및 운영현황 점검을 통한 실행력 제고
 - '23년 어린이집별 취약보육 운영계획 이행상황 확인(매월)

세부사업 추진계획(서면보고)

□ 추진목적

- 장기요양사업(방문요양, 방문목욕, 방문간호)의 운영을 통해 돌봄 서비스 공공성 확보 및 지역사회 돌봄체계 구축

□ 사업개요

- 사업근거: 서울특별시 사회서비스원 설립 및 운영지원 등에 관한 조례
- 사업기간: 2023년 1월~12월
- 사업대상: 종합재가센터 12개소
- 사업내용: (재가장기요양사업)방문요양, 방문목욕, 방문간호 등 제공

장기요양서비스 공공성 강화 및 지역사회 돌봄체계 구축

1	방문요양	2	방문목욕	3	방문간호
	요양보호사가 이용자의 가정 등을 방문하여 신체활동, 가사 및 일상생활지원, 정서지원, 인지활동지원 등을 제공		요양보호사 2명이 목욕 설비를 갖춘 장비를 이용하여 이용자의 가정을 방문하여 목욕제공		간호사가 방문간호 지시서에 따라 이용자의 가정 등을 방문하여 간호, 요양에 관한 상담 등을 제공
	신체활동지원		목욕 전		직접간호
	식사 및 투약관리, 개인위생활동, 몸단장, 체위변경, 이동도움, 배설도움, 신체기능 유지·증진활동 등		욕조준비, 목욕준비(이용자 상대관찰, 욕조로 이동, 옷벗기, 입욕)		욕창 및 상처소독, 배설관리, 영양관리, 질병관리
	인지활동지원		목욕 중		통합돌봄
	회상훈련, 기억력 향상 활동, 남아있는 기능의 유지·향상을 위한 사회활동훈련		몸씻기, 얼굴, 손/팔, 발/다리, 가슴/배, 등/엉덩이, 머리감기		방문요양 욕구사정, 기능평가, 응급상황대처, 필요시 모니터링 동행
	일상생활지원		목욕 후		감염예방활동 점검
	외출동행(장보기, 산책, 물품구매, 병원이용), 이용자의 방안 청소 및 환경관리, 세탁, 식사준비, 설거지		관리(물기제거, 옷입기), 주변정리		지속적인 감염예방활동, 긴급 돌봄지원단 교육 및 의료지원
	정서지원				
	말벗, 의사소통 도움 등				

□ 추진실적

(’23.7.31. 기준)

시설명	개소 개일시	요양보호사(명)				이용자 실적(건)	주요실적(누적, 건)				
		현원	팀장	전일	파트		총계	방문 요양	방문 목욕	방문 간호	신장 침
합계	12개소	182	10	158	14	31,476	25,955	283	244	894	4,100
성동종합 재가센터	’19.7.23.	21	1	19	1	4,198	3,572	-	244	84	298
은평종합 재가센터	’19.8.28.	21	1	20	0	3,482	2,945	147		55	335
강서종합 재가센터	’19.9.18.	16	1	12	3	3,019	2,290	56		38	635
노원종합 재가센터	’19.10.23.	21	0	17	4	4,034	2,946	-		114	974
마포종합 재가센터	’20.1.17.	15	1	13	1	2,198	2,067	-		8	123
영등포종합 재가센터	’20.9.28.	18	1	17	0	2,240	1,906	-		128	206
송파종합 재가센터	’20.9.28.	12	1	9	2	1,902	1,396	-		76	430
양천종합 재가센터	’20.9.28.	14	1	12	1	2,494	1,856	29		75	534
도봉종합 재가센터	’20.11.18.	15	1	14	0	2,546	2,169	51		131	195
중랑종합 재가센터	’20.11.30.	15	1	13	1	2,339	2,059	-		112	168
강동종합 재가센터	’20.12.14.	5	0	4	1	1,700	1,543	-		40	117
서대문종합 재가센터	’20.12.14.	9	1	8	0	1,324	1,206	-		33	85

○ 2023년 서비스 일평균 제공시간 및 서비스 매칭률

구분	서비스매칭률(%)		일평균제공시간	
	요양전일	요양반일	요양전일	요양반일
1월	87.1	85.6	5.23	2.57
2월	94.7	84.2	5.68	2.53
3월	94.9	89.8	5.69	2.69
4월	96.4	90.7	5.78	2.72
5월	98.2	96.7	5.89	2.90
6월	97.8	89.2	5.87	2.68
7월	100.3	92.1	6.02	2.76
누적	95.6	89.9	5.7	2.7

추진목적

- 장애인활동지원사업 상시지원체계를 구축하여 이용자 중심의 서비스 제공 및 제도적 사각지대 지원, 장애인지원사업 공공성 확보

 사업개요

- 사업근거: 서울특별시 사회서비스원 설립 및 운영지원 등에 관한 조례
- 사업대상
 - 기존 사업대상: 등록 장애인 및 사업별 세부 요건에 부합하는 이용자
 - 신규 사업대상: 미등록 장애인 또는 제도적 한계로 인하여 지원 대상이 되지 못하거나 실질적 지원에 제한이 있는 돌봄 사각지대 장애인

구분	장애인활동지원서비스
목적	· 신체적·정신적 장애 등의 사유로 혼자서 일상생활과 사회생활을 하기 어려운 장애인에게 활동지원 급여를 제공하여 장애인의 자립생활을 지원하고 그 가족의 부담을 줄임으로써 장애인 삶의 질 향상
대상	· 만6세 이상부터 만65세 미만 「장애인복지법」 상 등록 장애인
주요 서비스	· 장애인활동지원(신체지원, 가사지원, 사회 활동지원) · 방문목욕 · 방문간호

 추진실적('23년 7월말 기준)

시설명	장애인활동지원사(명)				장애인활동지원서비스(건)			
	현원	팀장	전일	파트	총계	활동지원	심층상담	일반상담
성동장애인 활동지원센터	40	2	27	11	5,088	4,932	8	148

- 2023년 서비스 일평균 제공시간 및 서비스 매칭률

구분	서비스매칭률(%)		일평균제공시간	
	활동전일	활동반일	활동전일	활동반일
1~7월	82.8	106.5	5.8	3.2

 추진계획

추진방향	사업내용
민간기관과의 동일사업 외 공공성 강화를 통한 제도적 사각지대 지원사업 검토 및 추진	· 최중증 발달장애인 대상으로 하는 돌봄지원 체계 마련 - (하반기) 발달장애인 틈새돌봄사업 추진 예정
장애인활동지원사업의 상시지원체계 (24시간 돌봄체계) 마련	· 전문서비스직의 통상적 근무시간(9~18시) 외 다양한 근무형태 (야간, 주말) 운영
이용자 중심의 서비스 품질 강화	· 적극개입사례 비율 확대('22년: 22.6% → '23년: 30%)

□ 추진목적

- 종합재가센터와 지역별 돌봄SOS센터를 연계하여 긴급돌봄서비스의 안정적 제공을 통해 돌봄서비스의 공공성 확보

□ 사업개요

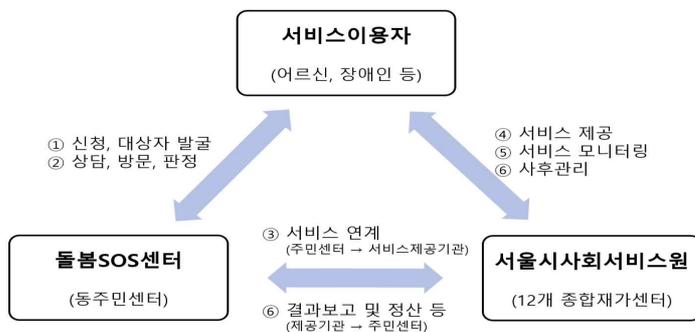
- 사업근거: 서울특별시 주민생활안정 지원에 관한 조례 및 시행규칙
- 사업기간: 2023년 1월~12월
- 수행기관: 종합재가센터 12개소
- 사업대상: 긴급하고 일시적인 돌봄이 필요한 서울시민
- 사업내용
 - 중장년(만 50~64세), 어르신(만 65세 이상), 장애인(만 6세 이상)

※돌봄SOS센터 서비스 적격 판단기준

- 서비스 신청 현재 이용자 혼자 거동하기 어렵거나 독립적인 일상생활 수행이 어려운 경우
- 서비스 신청 현재 이용자를 수발할 수 있는 가족 등이 부재하거나 수발할 수 없는 경우
- 서비스 신청 현재 공적 돌봄서비스를 이용하지 않거나 서비스 이용 중 불가피한 공백이 발생한 경우

○ 사업내용

- 연계절차



• 돌봄SOS센터(동주민센터)
대상자 의뢰
⇒ 서울시사회서비스원
서비스 제공

- 돌봄SOS 서비스 중 ‘일시재가’ 및 ‘동행지원’ 수행

구 분	서비스 제공 내용
일시재가	• 서비스 제공인력이 이용자 가정 등을 방문하여 이용자에게 직접적인 수발 서비스를 제공
동행지원	• 이용자의 필수적인 외출 활동에 서비스 제공인력이 동행하여 이동 지원 및 업무 보조 등의 서비스를 제공

서울시사회서비스원 차별화된 돌봄SOS 서비스

- 돌봄SOS 서비스 질적 강화 (사후관리 및 사례관리 등) 운영

구분		발굴 및 의뢰	서비스제공	종결	사후관리	
구청· 동주민센터		돌봄계획 수립, 서비스 제공기관 의뢰	모니터링, 현황파악	실적 확인, 수기정산		
모두 돌봄 센터	기본		계약체결, 서비스제공	서비스 종료		
	특화		필수 방문모니터링, 사례관리		사후관리	유관기관 연계의뢰

구분	내용	서비스 제공 내용
필수 방문 모니터링	서비스 이용자 방문 모니터링	· 서비스 제공 기간 중 1회 방문 모니터링 진행 - 대상자 행동 및 서비스 욕구 변화, 생활 환경 등 확인
사례관리	대상자 사례관리	· 모니터링 결과, 지속적인 관리가 필요한 경우 사례관리 대상자 선정
사후관리	돌봄SOS 서비스 종료 대상자 사후관리	· 전화 및 방문 사후관리 - 돌봄SOS 서비스 종료 대상자 전수 사후관리 진행

□ 추진실적

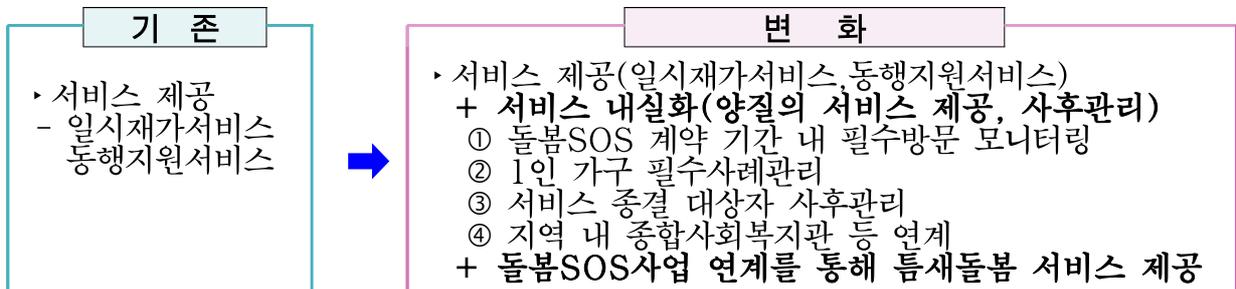
○ 돌봄SOS 서비스 중 ‘일시재가’ 및 ‘동행지원’ 서비스 수행

- 종합재가센터 12개소가 25개 전 자치구 돌봄SOS 협약 체결
- 일시재가 및 동행지원 서비스 총 서비스 제공 2,127명, 16,676건 제공
(’23.7.31. 기준, 단위:명(건))

구분	연계 현황(명)					서비스 제공 건수
	계	현 인원		종결인원		
		어르신	장애인	어르신	장애인	
일시재가 및 동행지원	2,127	647	0	1,478	2	16,676

○ 돌봄SOS 서비스 질적 강화 (사후관리 및 사례관리 등) 운영

- 돌봄SOS 서비스 확대 운영을 통해 위기사례로 발전할 것을 예방
- : 필수방문 모니터링, 종결 후 사후관리 제공, 사례관리 추진 등



· 총 1,880건, 서비스 제공 1,535명, 1,195시간 제공

(’23.7.31 기준, 단위:명(건), 시간, 천원)

구분	건(연인원)	명(실인원)	서비스시간
돌봄SOS 서비스 질적 강화	1,880	1,535	1,195

추진목적

- 치매대상자에 대한 돌봄공백을 감소시키고 이용자 및 보호자의 욕구를 반영하여 안정적이고 연속적인 돌봄서비스를 제공하고자 함

 사업개요

- 사업기간: 2023년 1월~12월
- 사업대상: 종합재가센터·데이케어센터 14개소 종사자 및 이용자(치매대상자)
- 사업내용

사업내용	세부내용	세부내용	수행주체
치매관리 지원체계 운영	장기요양 사업수행 인력 치매전문교육 이수	· 장기요양사업 수행인력 치매 전문교육 이수로 돌봄 종사자 역량 강화	소속 기관
	인지등급 이용자 적극지원	· 인지등급 이용자 지원계획 수립 및 맞춤형 서비스 제공(작업치료사 연계)	
	지역사회 치매안심센터 연계	· 인지등급 이용자 치매안심센터 연계 및 지원 - 장기요양 등급 신청, 지문등록, 자원연계, 프로그램 참여 등	작업 치료사
	작업치료사 권역별 맞춤형 사례관리 지원	· 대상자 선정, 방문 및 기능 검사 · 이용자·직원 상담 · 맞춤형 인지 활동 프로그램/활동자료 지원	
인지능력향상을 위한 인지학습지 '인지상정' 활용 교육	전문서비스직 역량강화 교육	· 인지학습지 '인지상정' 활용교육 · 교구활용 인지활동 교육 · 이론 및 사례 기반 교육 · 직원 맞춤형 교육 자료 개발 등	작업 치료사

※외부기관 교육은 민간지원 실적에 포함

□ 추진실적

○ 장기요양 사업수행 인력 치매전문교육 이수

- 치매교육 이수현황: 관리자 34명, 요양보호사 193명
- 치매교육 요양보호사 이수 비율 전체대비 98.4% (‘23.7.31. 기준)

교육 구분	해당자	이수 관련 내역
전문서비스직 치매교육과정	요양보호사(전일, 반일)	전문서비스직 이수자 190명 / 전체인원 193명
프로그램 관리자과정 관리자 치매교육과정	시설장, 사회복지사, 간호사, 물리치료사, 작업치료사, 사무원	관리직 이수자 34명 / 전체인원 52명 관리직 이수자 34명 / 전체인원 52명

○ 치매이용자 돌봄 서비스 제공: 총 178명(7.3%) 진행 중

- 치매이용자 총 178명 돌봄서비스 제공, 돌봄 이용자 2,422명 대비 7.3%

○ 작업치료사 권역별 사례관리 지원: 125회

- 권역별 치매대상자 상담 및 맞춤형 프로그램 지원, 사례회의
- 사업별 사례관리지원 중 치매대상자 사례관리 지원 60회 제공

권역		작업치료사 권역별 사례관리 지원					
		치매관련 실적소계	강서	노원		성동	
구분	총계		치매대상자 사례관리지원	치매대상자 사례관리지원	발달장애 사례관리지원	치매대상자 사례관리지원	활동지원 사례관리지원
1월	28	12	8	4	16	0	0
2월	19	9	3	3	10	3	0
3월	11	10	2	1	1	7	0
4월	15	7	1	3	8	3	0
5월	4	4	1	1	0	2	0
6월	24	7	1	4	17	2	0
7월	24	11	2	4	13	5	0
계	125	60	18	20	65	22	0

- 권역별 치매대상자 관리 지원체계 운영

연번	담당센터	권역별 지원센터
1	노원(1권역)	노원, 도봉, 강동, 송파
2	강서(2권역)	강서, 강서든든, 양천, 서대문, 은평
3	성동(3권역)	성동, 마포, 초록숲, 영등포, 중랑

○ 인지학습지 ‘인지상정’ 및 지침서 3~5편 책자 개발: 발간 완료

○ 역량강화(인지상정 등 활용) 내·외부 교육: 64건

- 인지상정 활용교육 및 교구활용 인지활동교육 내·외부 기관 지원
- 인지상정 활용교육을 통한 학습지 활용성 증대 및 전문성 강화 도모

□ 추진목적

- 이용자 중심의 적극개입(민간곤란)사례 지원확대를 통하여 사회 서비스의 공공성 확보 및 품질강화를 도모하고자 함

□ 사업개요

- 사업기간: 2023년 1월~12월
- 수행기관: 종합재가센터 12개소
- 사업대상 및 내용

〈 적극개입(민간곤란)사례 유형 〉

- 도전적 행동, 고강도, 일부 최중증(기저귀 케어, 외상 심각) 치매, 정신질환 등이 있는 경우 이용자 맞춤형 서비스 제공
- 2명 이상의 다인 서비스가 필요한 경우 다인서비스 제공
- 주거환경열악(서비스 제공이 힘든 좁은 집, 위생상태 심각 등)
- 단회기, 단시간 이용자 서비스 제공
- 단일 서비스로는 이용자의 욕구 충족이 어려운 경우, 통합 서비스 제공
- 대상자 주거환경 개선 서비스 제공

○ 종합재가센터 역할 재정립을 통한 사회서비스의 공공성 확보

- (가칭) 00구 종합재가센터 명칭변경 및 긴급돌봄제도 외 사각지대 돌봄 강화
- 중장기 목표('24년까지) 최대 40% 적극개입사례 제공 추진
- '23년 적극개입사례(민간곤란) 비율 최대 30%까지 지원

○ 사업추진체계



□ 추진실적

○ 적극개입(민간곤란)사례 총 521명(2,482명중 521명(21.0%) 제공)

구분	2019년	2020년	2021년	2022년	2023년 1~7월
사례수	27명	122명	176명	402명	521명
전체대비	9.4%	12.7%	11.2%	22.6%	21.0%

(’23.7.31.기준)

센터명	서비스명	이용자 수(명)						서비스 횟수(회)	서비스 시간(h)
		합계	방문 요양 /목욕	방문 간호	장애인 활동 지원	돌봄 sos			
						노인 등	장애인		
종합재가센터 사업실적(B)		2,482	278	19	58	2,125	2	19,348	61,702.7
적극 개입 사례	비율 (A/B)	21.0	44.6	21.1	36.2	17.5	-		
	이용자수 계(A)	521	124	4	21	372	-		
성동		30	16	4	-	10	-	1,294	3,790.7
은평		10	9	-	-	1	-	778	4,078.1
강서		42	8	-	-	34	-	1,142	2,972.4
노원		38	16	-	1	21	-	2,055	6,749.6
마포		31	10	-	-	21	-	1,192	3,467.9
영등포		27	9	-	-	18	-	1,452	4,250.0
송파		63	1	-	-	62	-	1,005	3,064.5
양천		125	14	-	-	111	-	1,810	4,618.4
도봉		53	7	-	-	46	-	1,574	6,561.2
중랑		45	6	-	-	39	-	1,031	3,235.6
강동		19	14	-	-	5	-	1,395	3,727.8
서대문		18	14	-	-	4	-	1,695	4,678.6
장애인활동지원		20	-	-	20	-	-	2,925	10,508.0

※ 비율 산출식: 적극개입사례 실적 / 사업실적 총계 × 100

※ 발달장애 청소년 방과후 이용자 제외

사업운영실장 : 구자현 ☎2038-8670

돌봄사업팀장 : 박정호 ☎8698

담당 : 김빛나 ☎8621

 추진목적

- 고령 또는 노인성 질병 등으로 일상생활을 독립적으로 수행하기 어려운 어르신을 일정한 시간 동안 보호·돌봄을 제공함으로써 심신 기능의 유지 및 향상을 지원함

 사업개요

- 사업근거: 서울특별시 사회서비스원 설립 및 운영지원 등에 관한 조례
- 사업대상: 장기요양 재가급여 대상
- 수행기관: 마포구립 초록숲데이케어센터, 강서든든데이케어센터
- 사업내용: 데이케어센터에서 이용자를 일정한 시간 동안 보호하여 목욕, 식사, 기본간호, 치매관리, 응급서비스 등 돌봄 제공
- 서비스 내용

구분	서비스 내용
신체활동지원	세면도움, 구강청결 도움, 머리감기 도움, 몸단장, 옷갈아 입기 도움, 몸씻기도움, 식사도움, 이동도움, 신체기능의 유지·증진, 화장실 이용하기
건강 및 간호관리	관찰 및 측정 건강관리, 간호관리, 응급서비스
인지관리 및 의사소통	인지관리지원, 의사소통 도움 등 말벗, 격려
기능회복훈련	신체·인지기능 향상프로그램, 신체기능의 훈련, 기본동작훈련, 물리치료, 인지활동형 프로그램, 인지기능향상훈련, 일상생활동작훈련, 작업치료

 추진실적

- 데이케어센터 운영현황

(23.7.31.기준)

시 설 명	개소 일시	소재지	이용자현황(명)		주요실적(누적, 명)		
			정원	현인원	운영 일수	출석	이용 상담
합계			56	52	286	5,858	223
마포구립 초록숲 데이케어센터	'20.9.9.	마포구 마포대로 11길44-81 (아현건강문화센터), 지하1층	31	30	142	3,836	178
강서구립 든든 데이케어센터	'20.11.2	강서구 공항대로2가길 5 (공항동), 통합복지센터2~3층	25	22	144	2,022	45

 추진계획

- 데이케어센터 수탁운영 해지 지자체 협의·통보 : '23. 9월
- 데이케어센터 운영 종료일까지 6개월 의무운영 기간 : '23. 10월 ~'24. 3월

□ 추진목적

- 공공기관의 국공립어린이집 위탁운영을 통하여 보육의 공공성 강화 및 선도적 공보육 운영모델을 구축하고자 함

□ 사업개요

- 사업기간: 2023년 1월~12월
- 사업대상: 국공립어린이집 7개소(이용 영유아 및 부모, 보육교직원)
- 사업방향
 - (공공보육) 보육사업취약보육 운영 내실화를 통한 서울 특화 공보육 운영모델 구축
 - (품질제고) 재단-어린이집 품질관리를 통한 공공성 강화 및 질 개선
 - (업무개선) 서울형 보육 시범사업 참여·운영을 통한 업무환경 개선
 - (소통협력) 보육분야 유관기관 MOU체결 및 이해관계자 협력·소통

□ 추진실적

- 국공립어린이집 운영현황 총괄

('23.7.31 기준 / 단위: 명)

어린이집명	개원일	보육원아		보육교직원			취약보육(실 운영)
		정원	현원	정원내		정원외*	
				정원	현원		
합계		519	409	104	82	24	
노원든든	'20.3.1.	45	35	12	10	2	야간연장보육·장애아보육
서대문든든	'20.5.1.	71	64	15	13	3	야간연장보육·시간제보육 거점형야간보육
새우개하나	'20.7.1.	68	34	12	9	3	야간연장보육·장애아보육 거점형야간보육
응암행복	'20.7.1.	98	86	21	15	2	장애아보육·야간연장보육
영등포든든	'20.9.1.	65	52	13	10	5	야간연장보육·다문화보육 장애아보육·거점형야간보육
강동든든	'20.9.21.	95	81	19	16	4	장애아보육·야간연장보육
송파든든	'21.3.1.	77	57	12	9	5	장애아보육·야간연장보육

*담임/장애통합교사(11), 보조/연장반교사(5), 보육도우미(3), 육아/난임휴직 대체(2), 원장(1), 시범사업교사(1), 시간제조리원(1)

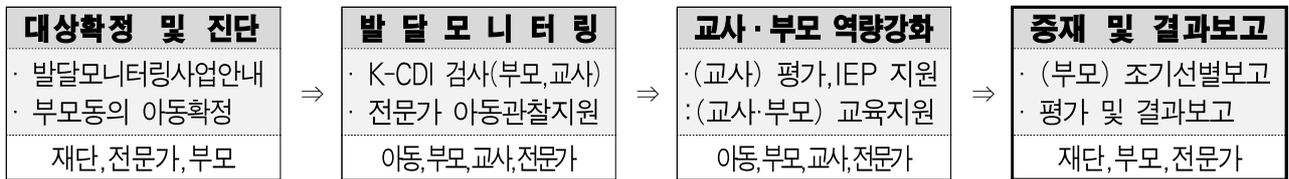
□ 추진목적

- 서울시정 “약자와의 동행” 기반, 소속 어린이집 영유아의 건강·발달상 문제를 조기 발견하고 치료 및 교육을 지원하고자 함

□ 사업개요

- 사업기간: 2023년 1월~12월
- 사업대상: 소속 국공립어린이집 7개소
- 사업내용

- (발달모니터링) 발달지연 및 위험군 아동 대상 발달상 문제 조기 진단·중재·교육지원



- (안 과 검 진) 안과적 질환 초기발견으로 조기치료 및 영유아 눈건강 관리

□ 추진실적

- 「발달모니터링」을 통한 발달지연 및 위험군 아동 지원: 8월 사업추진 중
 - 취약보육 영유아 중점지원, 장애통합반 교사·부모대상 역량강화 및 교육실시
- 「영유아 안과검진」 운영을 통한 건강점검 시스템 가동: 6회 / 293명
 - 매월 1회 순환 시력, 색각이상, 안질환 등 검진으로 9건의 안과이상 조기발견

【 연도별 영유아 발달통합지원 운영 현황 】 ('23. 7. 31. 기준)

구 분	실적(회/명)		연도별 누계
	2022	2023	
· 영유아 발달모니터링	120회/15명	하반기 추진중	120회/15명
· 영유아 안과검진(후속조치)	9회/457명(24)	6회/293명(9)	15회/750명(33)
연도별 합계	129회/472명	6회/293명	135회/765명

□ 추진계획

- 영유아 발달 모니터링 사업추진 : '23.8월~
- 영유아 발달 통합지원 실행 및 결과보고 : ~'23.12월

□ 추진목적

- 서울시의 선도적 보육 시범사업 참여를 통하여 보육서비스 품질을 제고하고 보육교직원 근무환경을 개선하고자 함

□ 사업개요

- 사업기간: 2023년 1월~12월
- 사업대상: 소속 국공립어린이집 7개소
- 참여사업: 4개사업 - 서울형 모아어린이집, 교사대아동비율개선, 서울형 전임교사, 생태친화 어린이집
- 서울형 보육 시범사업 참여 양적 확대: '21년 대비 71% ↑ 상승

【연도별 서울형 보육 시범사업 참여 현황(누계)】

2021년(3개사업/7건)		2022~2023년(4개사업/12건)	
• 교사대 아동비율 개선사업	5개소	• 교사 대 아동비율 개선사업	5개소
• 서울형 공유어린이집	1개소	• 서울형 모아어린이집	4개소
• 다함께 어린이집	1개소	• 서울형 전임교사 지원사업	2개소
		• 생태 친화 어린이집	1개소

- 新보육모델 「서울형 모아어린이집」 우수보육기관·인큐베이팅 기관선정
 - 서울시 우수 국공립어린이집 ‘서울형 모아어린이집’ 선정(새우개하나)
 - 모아어린이집 ‘인큐베이팅’ 자발적 참여·시범운영 실시(서대문든든, 강동든든)

□ 추진계획

- 서울형 보육 시범사업 운영 내실화 : ~'23.12월
- 서울형 보육 시범사업 사업실행 및 결과보고 : ~'23.12월

추진목적

- 서울문화재단과의 협력사업 추진을 통한 소속 어린이집 영유아의 보편적 문화예술 향유와 놀 권리를 보장하고자 함

사업개요

- 사업기간: 2023년 8월~12월
- 사업대상: 소속 국공립어린이집 7개소
- 협력기관: 서울문화재단(서울소재 문화시설 및 예술단체)
- 운영내용: 문화시설을 거점으로 콘텐츠를 활용한 유아 문화예술교육 진행

추진실적

- 보편적 문화예술 향유를 위한 문화예술교육 사업추진: 8월 사업추진 중
 - 서울시사회서비스원-서울문화재단 업무협약 체결(' 22. 6. 14.)
- 유아 문화예술교육 실시를 통한 양질의 예술교육 세부 계획 수립 협력
 - 맞춤형 문화예술교육 실시로 균형발달 도모 및 문화시민 성장 토대 마련

【 2023년 유아 문화예술교육 협력사업 추진계획(안) 】

프로그램명	예술단체명	교육 대상	참여 어린이집	진행회차	회당인원
놀이공작소	성북문화	만 2세	노원든든	2	15
공간을 활용한 연극	예술교육(온예술)	만 3세	새우개하나	2	17
놀이를 여는	사다리연극	만 5세	응암행복	4	18
예술세상	놀이연구소	만 5세	강동든든	4	18
피노키오랑 연극으로 놀자	스쿨씨어터 협동조합	만 3~5세	서대문든든	4	29
		만 3~5세	영등포든든	4	24
		만 3~5세	송파든든	4	27
총 계				24	148

추진계획

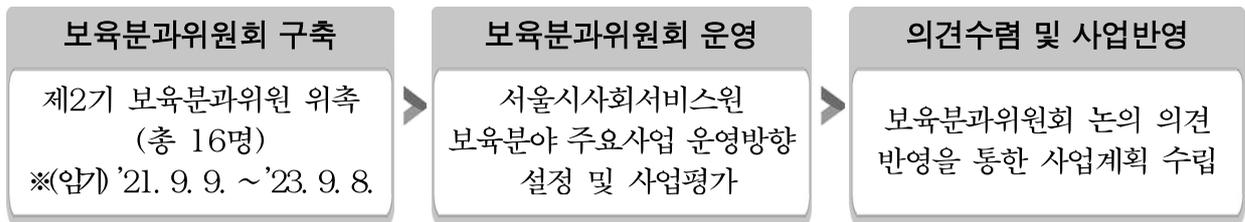
- 유아 문화예술교육 실행 : '23.8월~
- 유아 문화예술교육 결과보고 : ~'23.12월

추진목적

- 서울시사회서비스원 보육분야 발전을 위하여 이해관계자의 의견을 수렴하고 상생·협력체계를 구축하고자 함

 사업개요

- 사업기간: 2023년 1월~12월 (분기1회)
- 운영내용: 국공립어린이집 주요사업 추진계획 논의 및 보육사업 자문
- 위촉위원: 보육분과위원 16명
 - (위원구성) 전문가(4), 보육단체(4), 원장 및 교사(4), 이용자(2), 당연직(2)
- 추진방향


 추진현황: 총9회/140명

연번	개최년도	회의명	회의일자	참석
1	2019년	제1차 보육분과위원회	'19. 09. 09.	17명
2	2020년	제1차 보육분과위원회	'20. 12. 17.	16명
3	2021년	제1차 보육분과위원회	'21. 04. 15.	10명
4	2021년	제2차 보육분과위원회	'21. 12. 10	18명
5	2022년	제1차 보육분과위원회	'22. 03. 31.	19명
6	2022년	제2차 보육분과위원회	'22. 08. 30.	18명
7	2022년	제3차 보육분과위원회	'22. 12. 01	12명
8	2023년	제1차 보육분과위원회	'23. 03. 15.	18명
9	2023년	제2차 보육분과위원회	'23. 06. 14.	12명

 추진계획

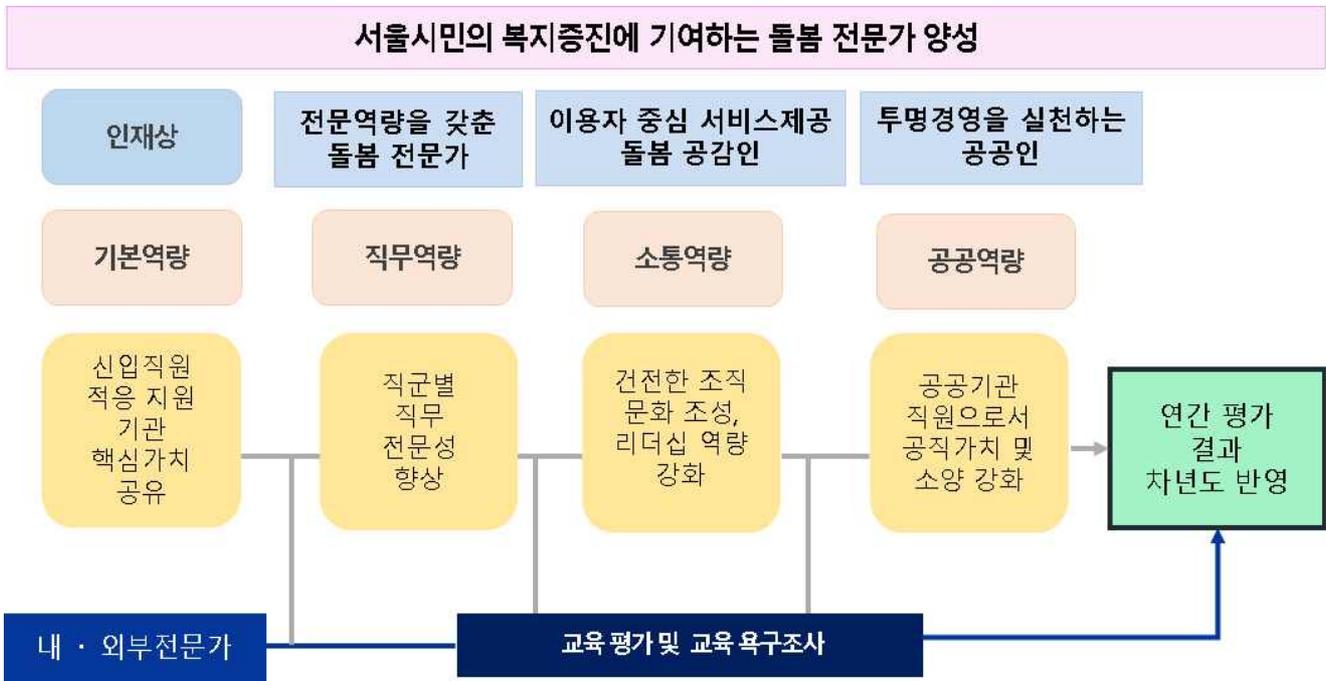
- 3기 보육분과위원 신규위촉 : '23. 9월

추진목적

- 사회서비스를 책임지는 돌봄 전문가로서 직무역량과 공직가치관을 갖춘 인재 양성을 추진함

 사업개요

- 사업기간: 2023년 1월~12월
- 사업대상: 본부 및 소속기관 직원
- 사업내용: 시민의 복지증진에 기여하는 돌봄 전문가 양성

 교육체계도

 추진실적

('23년 1월 ~ 7월 말 기준)

교육훈련과정	횟수(건)	인원(명)	교육훈련과정	횟수(건)	인원(명)
기본역량	-	-	소통역량	3	5
직무역량	32	54	공공역량	4	90
전체				39	149

□ 2023년 교육훈련 체계

구분	주요 교육훈련과정	교육 내용
기본역량	신입직원 공통교육	· 온라인 공통교육(수시 운영) · 입사 시기별 2일 입문교육
	기관 핵심가치 특강	· 기관 정체성 확립을 위한 핵심 주제 특강
직무역량	전 직원 (일반행정직·전문서비스직·서비스지원직·보육직)	· 전문 강사 활용 전문서비스직 직무교육 (감염관리, 응급상황 대처, 신체활동지원 등) · 외부 전문기관 연계 직무교육 · 실습콘텐츠 영상강의 이러닝 교육 · 자격소지자 보수교육 · 공통 주제별 직무 특강(공문서 작성 등) · 마이크로러닝 직무교육 과정 운영
	연수 운영	· 서울시립대학교 연수비(등록금) 지원
소통역량	바람직한 조직문화 조성	· 장기 휴직 후 복직자 직무적응 교육 · 직장내 괴롭힘 예방 및 개도교육
	리더십 역량강화	· 긍정적 조직문화 선도 리더십 교육 · 마이크로러닝 리더십 과정 운영
	소통 및 문제해결 역량 강화	· 조직문화 활성화, 의사소통 워크숍
공공역량	공직가치관 강화	· 전 직원 대상 청렴교육(5시간 이상) · 관리자급 청렴 및 부패방지 교육 · 마이크로러닝 형태 교육자료 자체 제작·배포
	법정 및 의무교육	· 성희롱 예방 등 11개 재단공통 과정 · 중대재해처벌법 관련 안전교육

□ 추진계획

- 현장 밀착형 직무역량 강화 교육 운영 지속 : ~'23.12월
- 소통하는 조직문화 활성화 교육 운영 : ~'23.12월
- 투명 경영 및 공직가치관 정립을 위한 교육 확대 : ~'23.12월

경영관리실장: 최현수 ☎6925-6345 경영관리팀장: 김선경 ☎6949-6312 담당: 장진숙 ☎2798 윤수진 ☎6949-6326 이응경 ☎8671

추진목적

- 안전보건 경영체계 구축 및 활동 진행을 통해 산업재해를 예방하고 쾌적한 작업환경을 조성함으로써 근로자의 안전 및 보건을 유지·증진

사업개요

- 사업기간: 2023년 1월~12월
- 사업대상: 재직 중인 종사자, 재단이 관리하는 시설
- 사업내용: 안전보건 경영체계 구축 및 전사적 안전보건 활동 진행
 - 관계법령 및 지침에 따른 안전보건에 관한 계획 수립 및 이행

추진실적

(’23.7.31.기준)

구분	주요 실적	
감정노동 보호 관리	직원 마음돌봄 프로그램 운영	6회, 133명
	녹음 장비 보급 및 활용 모니터링	150대, 14개소
	심리지원 연계 체계 구축위한 찾아가는 마음안심버스	4개소, 46명
	감정노동보호 교육 및 감정노동 보호 매뉴얼 배포	250부
	감정노동보호 홍보를 위한 포스터 및 배너 제작 배포	75부
	근로자 감정노동 보호 권리장전 신규 수립	1회
안전보건교육	정기 및 채용 시 교육 진행	전 직원
	안전보건 법정 교육 진행	소방안전교육 1회(상반기)
	안전보건경영방침 및 안전보건에 관한 목표 수립·게시	1회
위험성평가	위험성 평가 및 안전보건컨설팅 실시	- 상반기: 5개소 완료 (본부, 노원튼튼어린이집, 초록숲데이케어센터, 영등포·중랑종합재가센터) - 하반기: 실시예정
시설안전점검	소속기관 모니터링 연계 시설 안전점검 실시	반기 1회
안전보건관리조직	산업안전보건위원회 개최·운영	2회
	관리감독자 선임 및 집단교육 실시	29명, 1회
중대재해처벌법 대응	중대재해(산업·시민재해) 대비 매뉴얼·업무처리	1회
	중대재해 및 산업재해 기록 관리	10명

추진계획

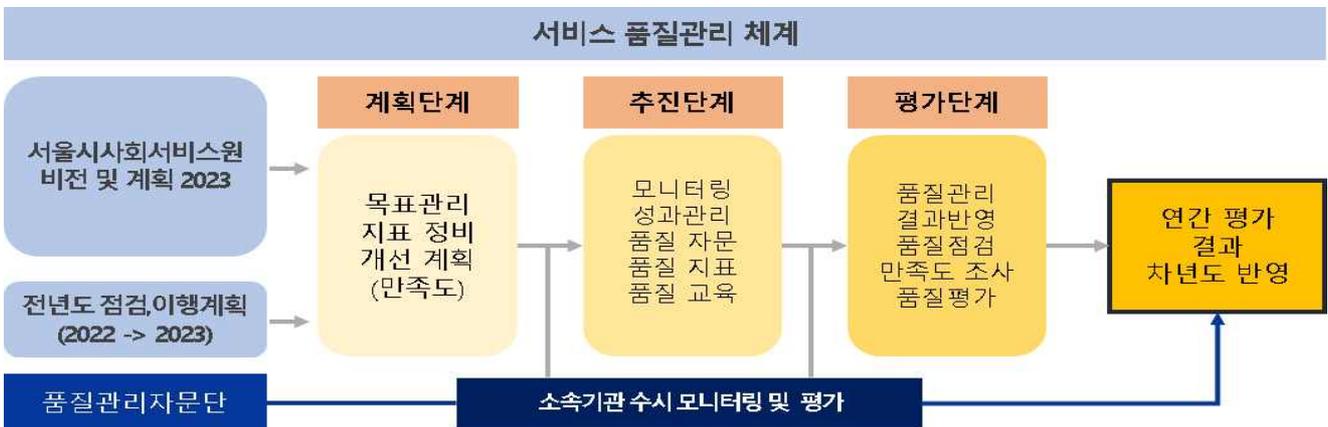
- 안전보건관리조직 구성 및 운영 : ~’23.12월
- 위험성평가 및 근골격계유해요인조사 : ~’23.12월
- 근로자 감정노동 보호 관리 : ~’23.12월
- 근로자 안전보건교육 : ~’23.12월

□ 추진목적

- 사회서비스원의 다양한 서비스에 대한 통합적 서비스 품질 관리 체계의 내실화를 통해 서비스 품질 향상 및 이용자 만족도 제고

□ 사업개요

- 사업기간: 2023년 1월~12월
- 추진체계



□ 추진실적

- 소속기관 2022년 만족도 이행결과 보고 및 조치계획 수립
 - 소속기관 21개소: 2022년 이행 결과 및 2023년 조치계획 수립
- 소속기관(종합재가센터, 데이케어센터) 모니터링: 월 1회
- 2022년 돌봄서비스 만족도 조사 완료: 총 898명(이용자 510명, 직원 388명)
 - 이용자, 보호자 만족도 92.3점('21년 대비 2.8점 상승)
- 2023년 돌봄서비스 만족도 조사(서울시)설계 및 진행: 20개소 및 직원
- 2022년 돌봄실천 사례집 제작 및 공유: 총 1,000부

□ 추진계획

- 2023년 돌봄서비스 만족도 관련 이행 계획 진행 : ~'23.12월
- 2023년 돌봄서비스 만족도 조사 : ~'23.12월
- 돌봄서비스 실천사례집('22)배부 및 홍보 : ~'23.12월
- 2023년 서비스 품질관리 운영 : ~'23.12월

사업운영실장: 구자현 ☎ 2038-8670 사업지원팀장: 한다한 ☎ 8569 담당: 이여경 ☎ 8405

추진목적

- 민간 사회서비스 제공기관을 대상으로 교육, 사회서비스 공급주체 다변화사업 운영 등을 지원하여 민관 상생·협력 체계 구축

사업개요

- 사업기간: 2023년 1월~12월
- 사업대상: 민간 사회서비스 제공기관
- 사업내용
 - 교육지원 : 개발 프로그램과 내부직원 활용 민간기관 종사자 대상 교육 지원
 - 자원개방 : 서울시사회서비스원의 공공자원을 민간기관에 개방
 - 보건복지부 주관 사회서비스 공급주체 다변화사업 운영 : 민간협력 지원사업

추진실적

- 교육지원·공공자원 개방으로 공공성 확립 ('23.7.31.기준/ 단위: 회,명)

주요 지원내용	2020년	2021년	2022년	2023년
교육지원	1(8)	37(502)	52(737)	57(1,208)
공공자원 개방*	12(383)	4(84)	-	13(262)

* (공공자원 개방) 서울시사회서비스원 자원 대관에 한함

- 사회서비스 공급주체 다변화사업으로 지원서비스 확대 및 협력구축
 - 성장지원: 기관대상 맞춤형 컨설팅(1회), 서비스종사자 역량강화교육(4회)
 - 컨소시엄 관리: 컨소시엄단 구성(7곳), 업무협약(1회)

사회서비스 공급주체 다변화사업 개요

- 주관: 보건복지부(중앙사회서비스원)
- 대상: 마포구 1인 청·장년가구 100가구
- 내용: 대상별 일상·건강·안전서비스를 컨소시엄단(7곳)에서 맞춤형 통합서비스 제공

추진계획

- 전문가 경영컨설팅 및 상담 지원 추진 : ~'23.12월
- 강사 파견 교육 및 공공자원 대관 제공 : ~'23.12월
- 사회서비스 공급주체 다변화사업 지속운영 : ~'23.12월